

## 第一章

# 礼仪概述

### 学习目标

了解礼仪的发展阶段、礼仪的特点；  
理解商务礼仪的作用；  
掌握商务礼仪的基本原则。

### 案例导入

#### 不学礼，无以立<sup>①</sup>

《论语·季氏》中有这样一段记录：陈亢问于伯鱼（孔子的儿子，名孔鲤）曰：“子亦有异闻乎？”对曰：“未也。尝独立，鲤趋而过庭。曰：‘学诗乎？’对曰：‘未也。’‘不学诗，无以言。’鲤退而学诗。他日又独立，鲤趋而过庭。曰：‘学礼乎？’对曰：‘未也。’‘不学礼，无以立。’鲤退而学礼。闻斯二者。”陈亢退而喜曰：“问一得三，闻诗，闻礼，又闻君子之远其子也。”

其大意如下：

孔鲤是孔子的儿子，跟着孔子的弟子们一起学习。

<sup>①</sup> 孔子教子有何独门秘诀：孔鲤过庭[EB/OL]. (2014-08-21)[2019-01-14]. <http://rufodao.qq.com/a/20140820/057531.htm>. (有改动)

一天,孔子独自一个人站在庭院里,正好孔鲤走过来,孔子便问道:“鲤儿,你学了《诗经》没有?”

“还没有。”孔鲤回答。

“那你应该好好去学,不学好《诗经》,就不能善于表达自己的思想。”孔子说。

孔鲤听了,就回去苦读《诗经》。

又有一天,孔鲤又碰到独自一人站在庭院中的父亲。孔子问:“鲤儿,你学《礼记》了吗?”

“还没有。”孔鲤老老实实地回答。

“那你回去好好地读《礼记》,不学好《礼记》,就不懂得立身做人的道理。”孔子说。

于是,孔鲤又回去认真地研读《礼记》。

孔子有个名叫陈亢的弟子,两次都看到孔鲤和孔子单独在一起的情形,怀疑孔子对儿子有些什么特别的传授,便问孔鲤说:“你在你父亲那儿,得到过什么别人不知道的教导吗?”

“没有。两次我单独遇到父亲,一次他要我好好读《诗经》,一次他要我好好学《礼记》。”孔鲤回答说。

陈亢与他告辞之后,与人高兴地说:“我问了孔鲤一件事,却知道了三件事,一是要读《诗经》,二是要学《礼记》,第三是君子对自己的儿子并没有什么偏爱。”

后来,人们用“孔鲤过庭”这一典故来指子女、学生接受家长、老师的教诲,用“鲤庭”表示“教育的场所”。

礼仪是个人或群体素养在社会关系中的积极表现,是对他人的一种尊重,是个体元素在复杂而精细的社会关系的构建中积极创造的一种表现。一个有素养的人,总是会在恰当的时间和地点表现出恰当而得体的言行礼仪,给人以优雅的仪态印象。这种得体的礼仪恰恰也是个人融入社会交往活动的基本要求。

## 第一节 礼仪史话

### 一、礼仪的发展阶段

礼仪作为一种个体行为准则而形成整体的社会规范,进而反映出社会的文明和精神内涵。人类文明是怎样出现的?无论是在哲学领域还是在人类学领域,这都是一个很吸引人的课题,于是就有了很多的理论来阐述各自的观点。在众多的观点中,比较一致的看法是中央集权的出现是文明存在的起点。在上古时期,猿人靠采摘果实生活,在冰天雪地中无处觅食,常为饥饿所迫。他们不得不剥兽皮,以做衣服;寻觅洞穴,找栖息之地;钻木取火,既可煮食也可驱逐野兽。经过数度冰期的淘汰,猿人的智力益见进步,人类文明开始萌芽,农耕方

法的改变,劳动的分化,社会阶层以及国家的出现等都是文明产生的重要特征。英文中的“文明(civilization)”一词源于拉丁文“civilis”,有“城市化”和“公民化”的含义,引申为“分工”“合作”,即人们和睦地生活于“社会集团”中的状态,也就是一种先进的社会和文化发展状态,以及到达这一状态的过程。其涉及的领域广泛,包括民族意识、技术水准、宗教思想、风俗习惯及科学知识的发展等,当然也包括礼仪规范。

从历史来看,我国礼仪的发展大体可以划分为五个阶段,其内容和价值标准也是随着中华文明的发展而不断演变的。

### 1. 礼仪形成阶段(公元前 21 世纪至公元前 771 年)

这一阶段主要是指夏、商、西周时期。从史料上看,夏代已开始制礼,商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍“三礼”(《周礼》《仪礼》和《礼记》)的出现,标志着周礼已经达到了系统完备阶段。在这一时期,礼仪的特征已从单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式跨入全面制约人们行为的领域。在这一阶段,礼的内容主要体现在《周礼》中的王礼部分。所谓王礼,就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的吉礼、嘉礼、宾礼、军礼和凶礼。这是对我国古代礼仪的总结。这些礼仪内容对后世人们的行为规范、人际交往及社会公德的形成产生了极大的影响。

### 2. 封建礼仪阶段(公元前 771 年至 1840 年)

这一阶段主要是指从儒学的产生到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。这一时期,礼仪成为儒家学派的核心——礼教。在这一时期,礼仪的明显特征就是把人们的行为纳入封建道德的轨道,把人们教化成“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”的精神奴仆。礼教文化是这个时期的核心和基本内容。

### 3. 近代礼仪阶段(1840 年至 1949 年)

这一阶段的礼仪体现了近代自由、平等的原则,因此,资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到社会生活中的各个方面,冲击了森严的封建意识和等级观念,对当今中国的社交礼仪产生了重大的影响。

### 4. 新中国初期礼仪阶段(1949 年至 1978 年)

中华人民共和国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立标志着我国礼仪进入了一个新的历史阶段。这一阶段,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

### 5. 改革开放后礼仪阶段(1978 年以后)

改革开放以来,随着国际交往日益频繁,我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪,将其融入我国当代礼仪。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例,为我国的社会主义现代化建设服务。我国当代礼仪最突出的特点表现在中西方礼仪的并存和融合。

礼仪在承载人类文明与进步的同时,承担着人类与自然交流的任务,每个阶段的礼仪内容或规范的重点,也是自然法则选择的结果。礼仪不仅是个体或群体的行为规范,也是各种

传统所构建的有机整体,是人类文明的产物,是人类寻找自然之美的过程,是人类审美的结果。

## 二、礼仪的起源

礼仪作为人际交往中重要的行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。关于礼仪的起源有多种观点,大致可归纳为以下几种。

### 1. 礼仪起源于祭祀

从四大文明古国的考古发现和历史传承中可以清晰地看到礼仪文化在祭祀中的表现。例如,在我国仰韶文化遗址的墓葬中,死者头颅西向而卧,透露出远古时代礼仪制度的若干信息。在距今 5 000 多年的红山文化遗址中,有大型的祭坛、神庙、积石冢等,是举行大规模祭祀活动的场所;有裸体的怀孕妇女陶塑像,可能是受先民膜拜的生育女神。

东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是“履也,所以事神致福也”,意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。古代祭祀活动不是随意地进行的,它是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”

印度古老的舞蹈婆罗多舞,在印度语中的意思是“舞蹈的艺术”。它除了强调舞蹈的节奏感外,还强调伴奏的音乐必须悦耳动听,由庄重的诗歌和风格纯朴的音乐组成。它本是用于祭祀的舞蹈,充分体现了舞者的情感,其最初由神庙舞女在庙宇里表演。作为祭祀礼仪的舞蹈,其动作有严格的规范。该舞蹈的动作关键在于保持上身的挺直,腿部半弯,双膝分开,而双脚则要像一把半开的扇,如图 1-1 所示。



图 1-1 印度的婆罗多舞



抒情性和叙事性都表明了舞蹈艺术与生活的联系,这种联系是通过力和力的运动形式构成的。舞蹈本身也是一种生活,人们在舞蹈世界里体验一种特殊的情感表达方式。舞蹈增加了人类表达情感的含量,但那是一种仅存在于舞蹈的情感,即由舞蹈动作的力和力的运动形式所引起的情感。理解舞蹈艺术必须理解其特殊的存在方式、感受方式、语言和包含在这一切之中的可能性。舞蹈既不是叙事方式,也不是抒情方式,舞蹈就是舞蹈,它用人体姿态、动作、运动的节奏,以及从中体现出来的力度来向人们展现一种独一无二的审美体验。

祭祀舞蹈一方面表演着礼仪的过程,另一方面也表达着舞者或观者的一种审美体验,而这种审美体验深藏着对神灵或者说是自然的敬畏。这一点如同中国的“傩戏”。“傩”的意思是借祭神来驱疫鬼。据考证,我国在原始社会末期的颛顼统治时期就有了傩祭的活动,如《古今事类全书》中记载:“昔颛顼氏有三子,亡而为疫鬼。于是以岁十二月,命祀官时傩,以索室中而驱疫鬼焉。”古人称“国之大事,在祀与戎”。古代礼仪制度的日益完善和体制化,就是在祭天、祭地、祭祖先等各种祭祀中逐渐建立起来的。

礼仪的本质是治人之道,是鬼神信仰的派生物。人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵,履行礼仪即向鬼神讨好、求福。因此,礼仪起源于鬼神信仰,也是鬼神信仰的一种特殊体现形式,体现的是对鬼神的敬意,对自然的敬畏。

人类社会早期,生产力低下,人类认识自然、改造自然的能力很差,对大自然中的许多现象(如刮风下雨、开花结果等)都无法解释,许多自然灾害(如地震、火山喷发、洪水,甚至山崩、海啸等)都无法避免,许多灾难无法解决,无法克服,人们便认为万物皆有灵,相信天地之间有神灵的存在,从而产生了对自然界和自然力量的敬畏与崇拜,即自然崇拜。于是,人们开始祭祀、崇拜、赞颂神灵,期望以虔诚感动神灵,为人类赐福,消灾解难。这些心理有了一定程度的普及之后,人们在祭礼、祈福的过程中开始有了共同的形式,如在一些祭祀活动中,要向神灵打恭、跪拜、祈祷、上贡品等。这些就是后来形成的宗教仪式。而这些仪式被固定下来,就形成了“礼”。就这样,在祭礼的活动中,原始的礼便产生了。

继神灵崇拜之后,人类社会出现的另一种原始崇拜形式是祖先崇拜。它出现于原始社会晚期的父系氏族阶段,由于农业的发展,生产力水平的提高,人类在自然面前取得了初步的胜利,并由此唤起自身的觉醒,那些曾经为本族的发展壮大做出过重大贡献而被尊崇的祖先就成为联结所有社会成员的精神纽带。

从中华民族来看,祖先崇拜是华夏民族最重要的崇拜。所谓祖先崇拜,就是相信祖先的灵魂不灭,并且成为超自然的一部分,子孙可以通过对祖先的祭祀等途径得到祖先的保佑。祖先崇拜在原始社会后期逐渐形成了对祖先的祭祀,成为祖先崇拜的较进步的形式。

我国早期的祖先崇拜遗迹在新石器时期文物中有广泛的发现。商代对祖先的祭祀已经发展出庞大的体系,其重要性已经逐渐超过对自然神的崇拜。商代王室和其他贵族的卜辞中记载对历代祖先的祭祀占了很大部分。商王对祖先的祭祀有周祭、选祭、岁祭等形式,被祭祀的祖先立有宗庙。周代统治阶级对祖先的祭祀高度重视,发展出与商代不同而与周代

宗法家庭关系相适应的先祖祭祀制度。周代将祖先祭祀看作关系国家生存与发达的大事，宗庙是国家和宗族的象征。周代祖先祭祀的一整套制度成为后代封建王朝的蓝本。

我国古代的祖先崇拜对古代文化具有广泛而深远的影响。尤其是在伦理领域中，以对祖先的尊崇为核心所形成的“孝”的观念成为古代人们行为的重要规范。在政治、社会领域内，祖先崇拜促进了我国社会组织的家长制特征的形成，为后来礼制的发展奠定了坚实的基础。

## 2. 礼仪起源于法律

持这种观点的人认为，规范只有上升到法律制度的高度时，才有了人们共同遵守的行为准则，即礼仪，而不仅仅是最初因为对神灵或先祖的崇拜所产生的祭祀活动。

在西方，“礼仪”一词源于法语的“etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法、有序地进行，必须庄严、肃穆，所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。古代法国法庭把有关的规定印在一张长方形的“etiquette”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。后来，“etiquette”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，也有着悠久的历史。尧舜时代就已经有了成文的礼仪制度，即“五礼”。“五礼”指的是吉礼、凶礼、宾礼、军礼和嘉礼。尧舜时代制定的礼仪经过夏、商、周这三个朝代的总结、推广，日趋完善。周朝文王、武王、成王三个君主重新“兴正礼乐，度制于是改，而民和睦，颂声兴”，并设置礼官专门掌管天下礼仪，把我国古代礼仪制度推向了较为完备的阶段。《周礼》刻本如图 1-2 所示。

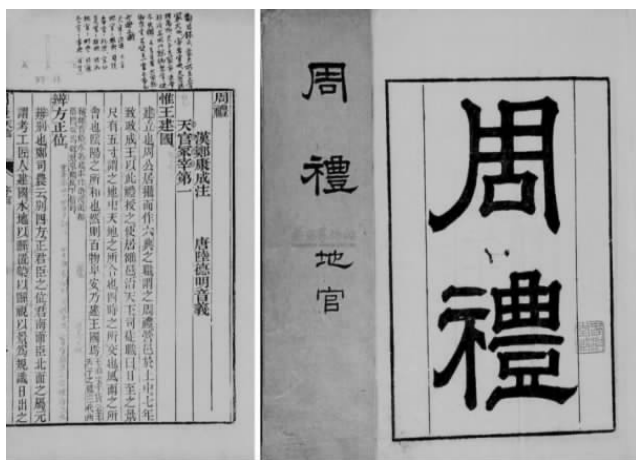


图 1-2 清光绪二十年精刻本《周礼》

春秋时期，孔子是把“礼”推向了一个至高无上的地位。他要求所有的人都要“克己复

礼”，教育他的弟子们做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

西汉时期，汉武帝“废黜百家，独尊儒术”，礼仪作为社会道德、行为标准、精神支柱，其重要性提高到了前所未有的高度。此后，历朝历代都在朝廷设置掌管天下礼仪的官僚机构。同时，礼仪学著述越来越多，礼仪的学习也越来越被统治者重视。西汉人戴圣在研究前人礼书著作的基础上编纂《礼记》一书，《礼记》被列为十三经之一。尔后，历代礼学研究者在这些礼书的基础上进一步研究，先后编写了《周礼注疏》《仪礼注疏》《礼记正义》《礼说》《礼记集解》等数以千卷的礼学著作，使礼学成为我国历史文化中一门重要的学科，对人类的文明进步起着特有的作用。于是，起源于法律制度的礼仪不仅上升成道德规范，而且形成了一门学科。

### 3. 礼仪起源于风俗

梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

在长期征服自然的过程中，人类积累了丰富的生产经验。而在社会群居生活中，人类的思想认识不断发展。人类在交往活动中渐渐产生了一些约定俗成的习惯，久而久之，这些习惯成了人与人交往的规范。当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交往的固定礼仪。遵守礼仪，不仅能使人们的社会交往活动变得有序，有章可循，也能使人在交往中更具有亲和力。

风俗源于生活，源于群体生活中形成的共同习惯，而礼则是这些习惯的升华。《说文解字》对“俗”的解释是“习也”，是指生活习惯。东汉郑玄在《周礼·地官·大司徒》的注中解释为“俗谓土地所生习也”。也就是说，土地是指人们的生存环境（包括地理、气候、人文等各种要素），人们在各自特定的环境中生活，久而久之就形成了各自的习俗。

原始社会早期，人类穴居野处，都是赤身裸体的。初时，人们只知道用树叶遮挡烈日，防御虫、蛇的啃咬及风雨的侵袭，以保护身体；或者是为了猎获野兽，把自己伪装成猎物的模样，如头顶兽角、兽头，身披动物的皮毛，臀后拖着长长的兽尾，以便靠近目标，提高狩猎效果。后来，人们才逐渐懂得用猎获的野兽皮毛把身体包裹起来御寒保暖，即《后汉书·舆服志》中所谓的“衣毛而冒皮”。当人们的羞耻心、道德感形成之后，用树叶、兽皮遮身就更普遍了。大家都如此这般，于是穿衣服就成了一种规范，也就是成为一种习俗。再后来，随着人们的审美发展，就开始了修饰自己、穿着打扮的历史，人们不仅要穿衣，还要佩戴一些饰物，这就奠定了礼仪的基础。

由于我国幅员辽阔，地理、气候环境复杂多样，最主要的是形成了以农耕为主的地区与以游牧为主的地区，使得我国呈现出多种习俗共存的现象，人们的风俗也具有了不同的流向。有损于人类健康的蛮风野俗，被人们自觉地摒弃了；某些落伍的风俗则为新的风俗所替代，发展成为新时代的风俗；还有一部分风俗，则顽强地留存于社会中，继续产生影响。从考

古资料来看,在新石器时代,我国各地的民居、葬式、食物、器形、服饰等都有明显的地域性,这一时期的风俗具有浓厚的原始性。例如,在大汶口文化地区,流行拔除一对上颌侧门齿的风俗。这可能与某种原始信仰或审美情趣有关。这是很典型的远古风俗的例证。而这些风俗也是来源于人们的生活。人们不仅外表上按照一定的标准去修饰,内心也形成了一种较为固定的审美程式。因此可以说,礼源于生活,源于习俗。

礼和俗都是源于生活,都是从人们的生活习惯中规范出来的。俗只是普通的生活习惯,它约束着人们日常生活中的行为;而礼则上升到一个比较高的层面,注重的是对人们精神上的约束,其约束人们的行为从属于对精神的约束。

### 三、礼仪的特点

无论哪个民族,哪个国家,都有自己的一套或一些礼仪规则。礼仪是一种存在,存在就有其可以概括的特点,存在也具有其存在的意义或作用。纵观古今,礼仪具有以下一些基本特点。

#### 1. 共同性

《论语·为政》中记载:“子曰:‘道之以政,齐之以刑,民免而无耻;道之以德,齐之以礼,有耻且格。’”孔子说的意思是,以政令来教导,以刑罚来管束,百姓会为了免除受罚而服从,但是这样的社会是没有羞耻心的。以德行来教化,以礼制来约束,社会就有了羞耻心、公德心而走向正途。可见,在当时,“礼”已被抬高到与法律相比较的层次,对社会民心的教化作用要高于严刑峻法的威慑作用。

“为人子,方少时。亲师友,习礼仪”是说作为子女,从小就要接近师长和朋友,学习为人处世的礼仪,因为这是做人的起点。这是宋朝王应麟所著的中国传统启蒙书籍《三字经》中的文字,以三字一句的方式,简短地叙述一些广为人知的历史故事和表述普遍为古代社会所接受的道德观念和哲理;同时,因其文通俗、顺口、易记等特点,使其与《百家姓》《千字文》同为中国古代私塾的初级入门课本,合称“三百千”。

人类追求美好的愿望是一致的,礼仪被应用于人们的社会交往中,其范围和准则必须得到广泛的认可,才能在相当的范围内被人们共同遵守,这就决定了礼仪的共同性。礼仪至少是一个群体中各阶层人士所一般认同的准则与行为规范。绝大多数人的价值取向都是以礼为荣的。礼貌待客、礼尚往来、举止得体是人类共同的文明标志。尽管不同的群体有着不同的礼仪表现方式,但有一点是肯定的,即各种表现都是该群体对自然感悟过程中沿袭流传下来的审美认同;每种礼仪的表现方式必定是处在该群体历史环境中,让交流的彼此双方或至少是强势阶层(阶级)的一方感到愉悦的形式。这正是礼仪的共同特点,也是礼仪形式得以约定成规的共同出发点。

#### 2. 差异性

由于地域、民族、文化背景的不同,礼仪除了有共同性的特点之外,还带有本地域群体的



自身特点,这就形成了礼仪表现形式上的差异性。例如,某些西方古典礼仪中有男女见面时男性亲吻女性手背的礼貌举动,这在中国古代不仅不会认为是符合礼仪之举,而且可以用“有伤大雅”来形容,甚至可以用“非礼勿视”来斥责旁观者。不同民族的礼仪多姿多彩,各具特色,凝结着本民族人民的文化情结,人们严格遵循,苦心维护,难以改变。

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的不同而有所不同。礼仪随着社会的进步而不断发展、丰富和完善,总是体现着时代的要求和时代精神,因而会随着时代的发展而有所变化。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势是礼仪活动更加文明、简洁和实用。

礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性格、资质等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。

礼仪的差异性同样也是审美的差异化结果。尽管对美的追求动机是一致的,但审美会受到各种复杂环境因素的影响而出现认识的不同。礼仪来源于生活。有人说:“美是生活。任何事物,我们在那里看得见依照我们的理解应当如此的生活,那就是美的;任何东西,凡是显示出生活或使我们想起生活的,那就是美的。……在普通人民看来,‘美好的生活’‘应当如此的生活’就是吃得饱,住得好,睡眠充足;但是在农民,‘生活’这个概念同时总是包括劳动的概念在内;生活而不劳动是不可能的,而且,也叫人烦闷的。辛勤劳动却不致令人精疲力竭那样一种富足生活的结果,使青年农民或农家少女都有非常鲜嫩红润的面色——这照普通人民的理解,就是美的第一个条件。……上流社会的美人就完全不同了:她的历代祖先都是不靠双手劳动而生活过来的;由于无所事事的生活,血液很少流到四肢去;手足的筋肉一代弱似一代,骨骼也愈来愈小;而其必然的结果是纤细的手足——社会的上层阶级觉得唯一值得过的生活,即没有体力劳动的生活的标志;假如上流社会的妇女大手大脚,这不是她长得不好就是她并非出自名门望族的标志。”<sup>①</sup>值得思考的是,作为强势的一方,上层社会往往是礼仪的规范者,这也就决定了站在审美的角度,礼仪一般代表着某一群体中上层社会的价值取向。可以说,礼仪的美感差异源于礼仪的制定者和接受者审美的判断不同。

### 3. 继承性

在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,普通礼仪大都没有形成文字,无须刻意传播,它是人们在相互交往中传播、继承、相沿成习积淀下来的。将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来,最终以文字形式加以规范并沿袭下来,形成了专门或特殊礼仪。无论怎样,这些文字性或非文字性的固化程式随着时间的推移而沿袭下来,有着广泛的社会文化基础,这种传统性是根深蒂固的,体现了礼仪的继承性特点。

鞠躬之礼起源于我国。商代有一种祭天仪式曰“鞠祭”,即将祭品(如猪、牛、羊等)整体弯蜷成圆的鞠形再放到祭处奉祭,以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。现在不少地方逢年过

---

<sup>①</sup> 曾繁仁. 西方美学简论[M]. 济南:山东人民出版社,1983:213-214. (有改动)

节祭拜祖宗、天地时,总把整鸡、整鸭蜷成圆形,或把猪头猪尾放在一起,表示其头其尾相接。这就是由鞠祭演变而来的。

人们在现实生活中,逐渐援引这种形式表示对地位崇高者、长辈等的崇敬,于是,弯一弯腰象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献给对方。这种礼节在我国春秋时期就已出现,如《论语·乡党》中说:“入公门,鞠躬如也。”

我国古代的鞠躬礼如图 1-3 所示。鞠躬原本是我国民间最常用的礼节,是一种表达恭敬的形体语言。鞠躬礼传到日本、朝鲜后,为当地全面接受,流行至今。日本的鞠躬礼很讲究,依据对象的不同分为三等:最高的一等是 90°鞠躬,用于拜见身份很高的尊者或长辈,称为“楷礼”;中间的一等约 45°鞠躬,是正式场合中比较常见的一种,称“章礼”;最低的一等相当于我们说的欠身,其比点头郑重一些,用于不太正式的场合,称“草礼”。在日常生活中,无论是用楷礼、章礼,还是草礼,礼是一定要有的,否则就是失礼。



图 1-3 我国古代的鞠躬礼

鞠躬也是人们表达恭敬的形式之一,诸葛亮就曾经说过“鞠躬尽瘁,死而后已”的话。一个连躬都不愿意鞠的人,很难想象他对大众会有多少热情。现在,同在东亚文化圈的韩国、日本,人们的日常生活中依然通行鞠躬礼,人们习惯用这种方式表达对他人的尊敬。

“礼”的核心是尊重。人是社会性的动物,只有互相依存才能生活下去。儒家认为,为了走向世界大同,人与人必须互相尊重和关爱,要从孝敬父母开始,然后推己及人,“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”。《孝经》里已经有了“博爱”一词,《弟子规》更是明确地说“凡是人,皆需爱。天同覆,地同载”。对父母的孝敬不是虚言,而是要通过“礼”来朝夕侍奉、每天践行的。许多美德是超越时空的,无论时代怎样发展,孝敬父母、恭敬礼让、守信真诚等永远也不会过时。



#### 4. 发展性

礼仪来源于生活,继承于传统;但礼仪也不是一成不变的,它随着时代的发展,科学技术的进步,在传统的基础上不断地推陈出新,体现着时代的要求与精神。如今节假日给亲朋好友打个电话或发个微信表示问候,这些都反映了礼仪发展性的特点。

从历史上看,17—18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则,社会上出现了大量非常具有时代性的礼仪著作。例如,捷克资产阶级教育家夸美纽斯编撰了《青年行为手册》等;英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于公元1693年写了《教育漫话》,该书系统、深入地论述了礼仪的地位、作用,以及礼仪教育的意义和方法;德国学者缅甸杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪——兼论女士如何对男士保持雍容态度》,于1716年在汉堡问世;英国政治家切斯特菲尔德在其《教子书》中指出:“世间最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你同等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦虚、温和;否则,他们会以为你骄傲而憎恨你。”这些都体现着礼仪观念和礼仪表现方式随着时代发展而变化,这些变化其实也是审美价值取向的变化。例如,当今时代,没有人再认为女人缠足之礼得到的小脚是一种美了,只会认为是压迫,是歧视,因而也是丑陋的,无礼的。

礼仪是人类对自然的感悟,对社会构成的维护,人法自然的礼仪本质决定了礼仪的作用,即维系自然和谐与社会稳定的本质。

#### 小案例

#### 与时俱进的公共场所禁烟<sup>①</sup>

《中国烟草控制规划(2012—2015年)》(以下简称“《规划》”)于2012年年底发布,首次提出将研究制定全国性公共场所禁烟的法律规定,并在三年内全面推行公共场所禁烟。

《规划》由工业和信息化部、卫生部、外交部、财政部、海关总署、工商总局、质检总局、烟草局八部门联合编制并负责实施。《规划》针对公众诟病的烟草产量逐年递增造成的健康负债已远远高于其税收,明确提出我国将压缩和减少烟草种植面积和烟草品牌。

《规划》指出我国将把控烟作为各级政府的重要职责,强化政府监管和社会监督,建立“政府主导、部门配合、各界参与、有序推进”的控烟机制,并通过法律、经济、行政、

<sup>①</sup> 中国首提全国性禁烟法规三年公共场所全面禁烟[EB/OL]. (2012-12-26)[2019-01-14]. <http://finance.china.cn/industry/hb/20121226/1210076.shtml>. (有改动)

教育、卫生等多种手段减少烟草需求和供应,预防青少年吸烟,促使吸烟者戒烟。

我国是世卫组织《烟草控制框架公约》缔约方之一,该公约 2006 年年初在我国生效,我国承诺将在室内公共场所和室内工作场所实现 100% 禁烟。在控烟人士看来,《规划》是我国首次多层次、全方位、大力度协调、推进控烟工作。

## 第二节 商务礼仪的作用和基本原则

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则,用来约束人们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是体现人与人之间的相互尊重。简单来说,商务礼仪是商务活动中对人的气质形象和言谈举止的普遍要求。

### 一、商务礼仪的作用

商务礼仪的作用主要表现在以下几个方面。

#### 1. 尊重作用

1943 年,美国心理学家马斯洛在《人类激励理论》一文中提出需要层次理论。他把人的需要分成生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五个层次,依次由较低层次到较高层次排列。其中的第三层次需要是指人在满足了基本的生理需要和安全需要以后往往会追求尊重需要。该层次需要包括自我尊重、信心、成就、对他人尊重、被他人尊重,也就是人希望自己有稳定的社会地位,要求个人的能力和成就得到社会的承认。尊重需要可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重是指一个人希望在各种不同情境中有实力,充满信心,能独立自主。总之,内部尊重就是人的自尊。外部尊重是指一个人希望有地位,有威信,受到别人的尊重、信赖和高度评价。马斯洛认为,尊重需要得到满足能使人对自己充满信心,对社会满腔热情,体验到自己活着的价值。

如何满足商务交往中的尊重与被尊重? 礼仪是实现这一目标的最佳途径之一。商务礼仪规则中本身就涵盖着相互尊重的前提,尊重的作用即向对方表示敬意,对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为蕴含着彼此的互相尊重。

马斯洛还认为,人在自我实现的创造性过程中,产生出一种所谓的高峰体验情感,这个时候人处于最激荡人心的时刻,是人的存在最完美、最和谐的状态,这时的人具有一种欣喜若狂、如醉如痴的感觉。试验证明,人居住在漂亮的房间里比居住在简陋的房间里会更有生气,更活泼,更健康;一个善良、真诚、美好的人比其他人更能体会到存在于外界中的真、善、美。人们在外界发现了最高价值时,就可能同时在自己的内心中产生或加强这种价值。总之,较好的人和处于较好环境的人更容易产生高峰体验情感。而礼仪所营造出的善良、真

诚、美好的氛围正是人们产生高峰体验情感的助推器,可促进商贸活动的顺利进行。

## 2. 约束作用

人是社会动物,需要团体生活。在社会生活中,特别是在商品经济发达的现代社会中,必须有正常的社会秩序。可以说,社会的良好运行与稳定,社会秩序的井然有序,人际关系的协调、融洽,家庭、邻里的安宁,都少不了人们共同遵守礼仪的规范和要求。礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经达成共识和推行,久而久之便形成社会的习俗和社会行为规范。商业社会环境同样如此,任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人都会自觉或不自觉地受到这些礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是一个人成熟的标志;不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对其加以约束,甚至以法律的手段来强迫其接受礼仪约束。

14—16世纪,欧洲进入文艺复兴时期,文化、艺术、道德、秩序、美等被人们关注。从该时期出版的大量涉及礼仪的书籍可以看出,当时欧洲对礼仪之于社会秩序维持的认识不亚于中国儒家对礼仪的推崇。意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟撰写的《礼貌》一书着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。英国哲学家弗兰西斯·培根则指出:“一个人若有好的仪容,那对他的名声大有裨益,并且,正如女王伊莎伯拉所说,那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”

可以设想,在没有规范约束(包括法律规范和道德规范,显然礼仪规范更倾向于道德规范)下,社会经济秩序也将是一片混乱的。正是因为礼仪有规范和维护的功能作用,因而人人都应自觉遵守礼仪规范,并逐步形成社会的风尚和良好的道德习惯,从而形成一种十分强大的道德力量,保证社会正常的生产和生活秩序。

## 3. 教化作用

礼仪具有教化作用。这主要表现在两个方面:一方面,礼仪具有尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗,对全社会的每个人都有教化作用。另一方面,礼仪的形成、完备和凝固会成为一定社会传统文化的重要组成部分,以传统的力量不断地由老一辈传给新一代,世代相继,世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有重大的意义,商务礼仪也是在一代代传承中得以发扬的,从而营造出良好的商业氛围。

公元1世纪末至公元5世纪是罗马帝国统治西欧时期。此间,教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书,书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始;而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》告诫青年朋友不要贪杯,用餐不可狼吞虎咽。

在古代中国,童蒙教育有许多优秀的教材,如《礼记》中的《曲礼》《少仪》《内则》,《大戴礼记》中的《保傅》和《曾子事父母》,以及《颜氏家训》《三字经》《千字文》《童蒙须知》《弟子规》等都是名扬四海的童学教材。其中,朱熹对童蒙教育倾注的心血尤多,建树也最大。他认为,

南宋之所以朝纲不振,是因为朝廷缺乏栋梁之材;而朝廷之所以缺乏栋梁之材,是因为国民在童蒙时代没有受到良好的教育。因此,从国家的前途考虑,必须下大力气抓好童蒙教育。而童蒙教育的核心是培其根、固其本,使之正,树立正直的品性。儿童思想单纯,身上坏习气比较少,只要引导得法,好的品行不仅会与日俱增,而且会根植于其心田,正如孔子所说“少成若天性,习惯成自然”。

礼仪是一个国家、一个民族、一个群体的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志,也是一个人的思想觉悟、文化修养、精神风貌的主要标志。这是因为,礼仪对人的要求包括表里两个方面,它既要求一个人要有与人为善的道德观念,又要求有优雅、得体的言谈举止。因此,受过良好礼仪教育或注重礼仪修养的人,其人格成长与高尚有缘,商业行为中就会少了一些唯利是图、利欲熏心。

#### 4. 调节作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间的相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾,建立新的关系模式。商业环境里,无论是新建客户关系,还是维持长期合作,以及第一印象的建立,矛盾冲突的化解,礼仪都是一种很好的调节剂。

人际关系是人们通过交际活动而形成的交际者之间直接的心理关系。人际关系的和谐离不开一定的情感因素,而这一情感因素的最好表达形式就是一种符合规范的礼仪。例如,作为子女,上学前向父母打个招呼;作为同事,上班见面时热情地问个好。这种看似很小的礼节形式,会像一条美丽的纽带把自己同交际对方紧密地联系在一起,形成人际关系的人性化的美丽风景线。

礼仪在交际中的重要性越来越突出。因为人们只有讲究礼仪,共同用礼仪来规范彼此的交际活动,才能更好地表达对对方的尊重之情,增进相互间的了解和友谊;如果不讲究礼仪,即使你心里再尊重对方,想得到对方的好感,也不一定会给对方留下好的印象。因为人与人之间的相互观察和了解一般都是从礼仪开始的,因此必须遵守礼仪的规则和方式。同时,人们常常有意无意地由他人对礼仪的履行程度,以及自己所感受到的礼遇来分析和判断这其中所折射的对方的心态、情感和意向,而后便会产生一定的情绪、体验,增加好感,或者产生排斥,心生不快。因此,讲究礼仪,可以唤起人们的沟通欲望,建立好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系,促进交际的成功。

人对美的判断是复杂的,人际交往的美感不仅仅停留在真和善,还包括通过一定的形式加以表现。遵循礼仪规范本身就是将自己的真和善真诚地展现出来的过程。一方面,礼仪通过形式来表达真和善;另一方面,礼仪通过形式来展现真和善,从而传递人与人交往中的真和善,于是真、善、美在礼仪的存在中得到统一的体现。

## 二、商务礼仪的基本原则

### 1. 敬人、重诺原则

讲究礼仪的目的是实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。礼仪的尊重作用表现在两个方面:一个是对人的尊重,一个是对承诺的尊重。

礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重;人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐步建立起来。

信守承诺是礼仪规范的要求,也是一种交往美德。现实社会中有一些守约的极端例子。例如,德国著名哲学家康德有一次要去拜访一个朋友,约好了时间。他为了不迟到还提前很长时间出发了,但是在路上遇到洪水,河上的桥被冲垮了。康德乘坐的马车不能过河,于是他四处找船,但是找了很长时间都没有找到。眼看约会时间就要到了,他就给了附近一个农民很多钱,把他的房子拆了,用拆下来的木料扎起一条简易的船渡过河去,从而使他没有迟到。这个故事的内容可能有夸大的成分。但是,这至少说明康德是守时的典范,是行为理性的经典,同时也是美感体验的实践者,他在守约的过程中应该能够体验到作为一位高尚人士的美。

### 小案例

#### 常氏家族:灾荒年搭戏台<sup>①</sup>

公元 1887 年,山西、陕西、河南、河北等省遭受了 300 年来最大的一次旱灾。其中,山西是灾情最严重的地方,颗粒无收的情形到处可见,灾荒持续了 3 年。据清政府的官方文献记载,当时山西有近 1/3 的人口死于这次灾荒。

在众多的晋商家族中,常氏家族的损失尤为严重。大灾之年粮食绝收,连人都要以树皮、草根果腹,平日里依靠大批牲畜充当运输工具的队伍,这时是无论如何也组织不起来了。由于商路的断绝,过去晋商每年向俄罗斯输出的 20 万担茶叶减到 8 000 担。从这组数字就不难推测出常氏家族当时所蒙受的损失。

为了不坐以待毙,常家曾想出各种办法来渡过难关,包括省吃俭用、缩减开销。但与此同时,令很多人不解的是,常氏家族在这个紧要关头对外宣称要拿出 3 万两银子在家族祠堂中修建戏台。这不是常氏家族要摆阔气,而是要以建戏台为借口给本村和邻村的乡亲们变相地赈灾。他们对外宣称常氏家族要盖房,需乡亲帮忙,只要乡民能

<sup>①</sup> 以“信”为真理,晋商诚信故事和传说[EB/OL]. (2016-07-27)[2019-01-14]. [http://www.sohu.com/a/107812287\\_362125](http://www.sohu.com/a/107812287_362125). (有改动)



搬动一块砖头就给饭吃。他们这样赈灾而不落一个施舍的名。

常氏家族认为沽名钓誉是断然要不得的。他们把自己的善良举动用建戏台这样的借口掩盖起来,而他们掩盖乐善好施的真正目的是要让那些得以救助的人能留有自尊地咽下通过辛苦劳动换来的一餐一饭。大灾持续了3年,常家的土木工程也足足持续了3年。

## 2. 公平、对等原则

礼尚往来、以礼相待是礼仪的核心内容。在社会交往中,每个人都希望得到尊重,能体现自我价值。在社会交往中,如果一个人表现出傲慢、冷漠或曲意逢迎,会被视为不礼貌;而应公平、大方,不卑不亢,主动友好,热情又有所节制。

人的社会地位有高低,但人格是没有贵贱的。公平对等原则是指尊重交往对象,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等真心的礼遇;不允许因为交往对象彼此之间在地位、财富及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同就厚此薄彼,区别对待,表现出不同态度。这便是社交礼仪中公平原则的基本要求。当然,有些礼仪,特别是一些接待礼仪,会根据受礼对象的身份不同给予不同规格的礼仪程式。这种区别是因为群体之间的交往需要所决定的,形式上可能会表现出差别。但作为参与礼仪接待的个人,无论对方的身份,无论礼仪规模的大小,都应对其保持平常心,以真诚、热情的心施礼于人。这是礼仪公平对等原则的真实本质所在。

### 小案例

#### 公正的力量

在世界商战经典案例中,美国美孚石油公司的一则案例十分有趣。有一次,洛克菲勒想在该地铺一条与竞争对手平行的油管,但对手已让该地通过了一个“除了已经铺好的油管外,不许其他油管路经巴容县”的决议。

这个决议显然有失公平。此时,对手尚未在该地铺设油管。洛克菲勒决心挑战这个显失公平的决议,便调集大量人力在一夜之间将油管路完。

第二天,他来到该地议会办公室,对议员们说:“希望大家到现场参观一下,以判定美孚石油公司的油管是否已经铺好。”

议员们一听哑口无言,他们没有想到“除了已经铺好的油管外,不许其他油管路经巴容县”的决议反而保护了美孚石油公司。洛克菲勒利用了该决议文字上的漏洞做了件“损人利己”的事,但这是公正的力量在逼迫他这样做。

公平对等是商务礼仪的基本要求,试图采用不公平的手段获得商业利益,不仅会失礼,还会失去利益。



### 3. 和谐、适度原则

有一种说法：“礼仪可以使人接近，礼仪也可以使人疏远。”不熟悉的人初次见面，礼仪可以让人表现为有教养，展示一个人良好的气质与人格魅力。可是，如果一个人不分场合、亲疏乱用礼仪，过于讲究、造作，反而显得不真诚、不实在，令人难以相处，甚至会弄巧成拙。

我国是酒文化大国，喝酒历来被视为做生意、交朋友等社交场合不可缺少的一环，是一项非常复杂的社会活动，小小酒瓶里蕴藏了人文、情感等许多非常深奥和严肃的东西。但是不知从何时起，酒喝多少不仅是个人酒量问题，更被看作衡量双方投入感情多少和交情深浅的砝码，宴席上没完没了的劝酒让人不堪忍受。劝酒主要是想表达热情待客的心情，表示主人的热情好客、殷勤周到。宴席上常听到的“我敬你一杯”，是表示敬意的极好方式，也是很具有亲和力、很融洽的方式。可是，劝酒之礼如果过了头，就会演变成“逼酒”，这就有点强人所难了。

和谐、适度原则要求人们使用礼仪时一定要具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理，要注意把握好分寸，认真、得体，不卑不亢，热情大方，有理、有利、有节，避免过犹不及；假如做得过了头或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律和敬人之意。

2008年奥运会前期筹备阶段，全国人大代表、北京市朝阳区一位副区长透露，该区奥运礼仪培训有一项有意思的规定——“要热情好客，不要过度服务”。因为朝阳区在中非论坛的活动中发现，一些窗口行业的服务员过分热情，违背国际通用礼仪，如对话距离少于西方礼仪要求至少0.5米的限制，让一些外宾感到不自在。该区按照国际惯例对窗口行业的工作人员进行奥运礼仪的培训，通过观看短片的形式帮助这个群体培养适度服务的理念和规范。

### 4. 律己、容人原则

律己容人原则要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，学会为他人着想，善解人意。豁达大度、容纳意识和自控能力是现代人应具备的基本素质。一个人只有能理解他人，才能做到宽宏大量；千万不要求全责备，斤斤计较，咄咄逼人。

在人际交往中，要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由，对不同于己、不同于众的行为能容忍，不必要求其他人处处效法自己，与自己完全保持一致。宽容也是尊重对方的一种主要表现。每一个人都需要朋友，多一分宽容，你就能多一位朋友。学会宽恕别人的过错，就是学会善待自己。仇恨只能让一个人的心灵处于黑暗之中；而宽恕却能让一个人的心灵获得自由。宽恕别人的过错，可以让一个人的生活更轻松、愉快。

 小案例
宰相肚里能撑船<sup>①</sup>

蒋琬是三国时期蜀国的宰相,他的属下有个人叫杨戏,性格孤僻,讷于言语。蒋琬与他说话,他也是只应不答。有人看不惯,在蒋琬面前说:“杨戏这个人对您如此怠慢,太不像话了!”蒋琬坦然一笑,说:“人嘛,都有各自的脾气秉性。让杨戏当面说赞扬我的话,那可不是他的本性;让他当着众人的面说我的不是,他会觉得我下不来台。所以,他只好不作声了。其实,这正是他为人的可贵之处。”后来,有人赞蒋琬“宰相肚里能撑船”。

对他人的宽容和对自己的严格都是尊崇礼仪的表现。自律是对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点,最重要的就是要自我要求,自我约束,自我控制,自我对照,自我反省,自我检点。

## 5. 尊重习俗原则

《礼记》中说:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”《庄子·山木》中说:“入其俗,从其令。”尊重习俗原则包括入乡随俗和待客以俗。入乡随俗是一种善意的表达,实际上是针对特有民族习俗的持有者、行为者的敬意。尊重对方的习俗就是尊重对方个人,尊重对方的国家,尊重对方的民族,甚至是尊重对方的宗教信仰。换言之,不尊重对方的习俗,就是对对方个人,对方国家,乃至对方民族的失敬。而待客以俗,要建立在对方习俗的充分了解上,如在接待客人时,应该了解其饮食和其他生活禁忌,给予相关的礼仪布置与安排。

礼仪源于习俗,对他人习俗的尊重就是对他人礼仪的重视。礼仪之间也需要交流与沟通,最好的办法莫过于相互的宽容与尊重。换个角度看“入乡随俗”的礼仪原则,其实是在不同环境中对不同审美标准的宽容、接受。

当代礼仪专家、日本学者松平靖彦先生在《正确的礼仪》一书中说:“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德,人们只有不拘泥于表面的形式,真正使自己具备这种应有的道德观念,正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。在现代社会中,人们常常把礼仪看作一个民族、一个群体的精神面貌和凝聚力的体现。人们学习礼仪,遵守礼仪,可以净化社会风气,提升个人、企业、社会的精神品位,展示良好的形象,推动精神文明建设,促进社会和谐与发展。而学好礼仪、用好礼仪,应该建立在确立正确的审美

<sup>①</sup> 四个教会你宽容的小故事[EB/OL]. (2017-08-21)[2019-01-15]. [http://www.sohu.com/a/166111334\\_723522](http://www.sohu.com/a/166111334_723522). (有改动)

价值取向的基础之上,只有积极、向上的审美情趣,才能获得正确的价值观,才能真正认识到礼仪的本质,从而在学习和应用礼仪的过程中很好地尊崇礼仪规范,避免形式主义的扭捏作态。

### 小案例

#### 麦当劳“更名”与文化融入<sup>①</sup>

2013年,为表示庆祝1月26日的澳大利亚国庆日,麦当劳决定从1月上旬起到2月月初“更名”,将悉尼和布里斯班门店的招牌“McDonald's”替换下来,改为澳大利亚人对其喜闻乐见的昵称“Macca's”。

作为推行全球化战略的快餐知名企业,麦当劳深谙企业全球化与本土化的关系。在本土化的过程中,东道国的文化环境和生活习俗是必须考量的因素。麦当劳这次对悉尼和布里斯班的门店“更名”的原因正是如此。通过“更名”,麦当劳希望能在澳大利亚提升品牌亲和力,在与其他快餐巨头的竞争中增加砝码。

当然,对东道国文化“水土不服”导致失败的情况也并不少见。例如,1997年,美国零售巨头沃尔玛进驻德国时就忽视了入乡随俗的问题。德国员工无法适应沃尔玛早点名、唱晨曲和集体训话的管理模式,宁肯躲进厕所也不愿参加这种仪式。这些与德国文化格格不入的管理模式削弱了公司凝聚力,再加上对德国市场不熟悉等原因,沃尔玛于2006年黯然退出德国市场。

企业全球化,文化是必须跨越的门槛。企业固守本国文化和价值取向,无异于画地为牢。企业只有从内心尊重他国文化和习俗,真正融入当地社会,才能实现利益的最大化。

### 知识小结 >>>>

礼仪是个人或群体素养在社会关系中的积极表现,是对他人的一种尊重,是个体元素在复杂而精细的社会关系的构建中积极创造的一种表现。礼仪作为一种个体行为准则而形成整体的社会规范,进而反映出社会的文明和精神内涵。

从历史来看,我国礼仪的发展大体可以划分为五个阶段,其内容和价值标准也是随着中华文明的发展而不断演变的。这五个阶段分别是礼仪形成阶段(约公元前21世纪至公元前771年)、封建礼仪阶段(公元前771年至1911年)和近代礼仪阶段(1911年至1949年)、新

<sup>①</sup> 王佳可. 麦当劳“更名”与文化融入[EB/OL]. (2013-01-21)[2019-03-24]. [http://jjckb.xinhuanet.com/opinion/2013-01/21/content\\_424737.htm](http://jjckb.xinhuanet.com/opinion/2013-01/21/content_424737.htm). (有改动)

中国初期礼仪阶段(1949年至1978年)、改革开放后礼仪阶段(1978年以后)。

关于礼仪的起源有各种的观点,大致可归纳为礼仪起源于祭祀、礼仪起源于法律和礼仪起源于风俗。

礼仪的特点主要有共同性、差异性、继承性和发展性。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则,用来约束人们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是体现人与人之间的相互尊重。简单来说,商务礼仪是商务活动中对人的气质形象和言谈举止的普遍要求。

商务礼仪的作用表现在尊重作用、约束作用、教化作用和调节作用。

商务礼仪的基本原则包括敬人、重诺原则,公平、对等原则,和谐、适度原则,律己、容人原则,尊重习俗原则。



### 关键词 >>>>

礼仪 礼仪的起源 商务礼仪 商务礼仪的作用



### 思考题 >>>>

1. 我国礼仪的发展可分为哪几个阶段? 各阶段有什么特点?
2. 商务礼仪的作用有哪些?
3. 商务礼仪应该遵循的原则有哪些?



### 案例分析 >>>>

#### 孔子问礼

有一年春天,孔子的学生宫敬叔来到孔子家告别。他告诉孔子,几天之后他要奉命去周朝的都城洛阳朝拜天子。孔子听了非常高兴,因为周朝的守藏史老子住在洛阳,他学识渊博,孔子一直都很想找个机会向他请教古代的礼制,在征得鲁国国君鲁昭公的同意以后,孔子便和学生宫敬叔一同出发前往洛阳。虽然一路上旅途劳累,孔子的心情却很激动,他迫切地希望早一点见到老子,向他求教。

到达洛阳城的第二天,孔子就步行前往守藏史府拜望老子。老子听说孔子前来求教,连忙整理好衣冠迎了出去,孔子看见一位年逾古稀、精神矍铄的老人从屋内走了出来,便急忙快步向前,恭恭敬敬地向老子行了弟子礼。之后,他跟随老子进入了大厅,老子让他坐下商谈。

孔子并没有立刻坐下,而是再拜后才坐定。

老子打量了一下坐姿恭谦的孔子,微笑着问他因为什么事来洛阳找自己。孔子眼神恳

切地看着老子，站起身来答道：“我学识浅薄，对古代的礼制知之甚少，所以特地来此向老师请教。”老子见他如此诚心求教，而且言行举止恭敬有礼，便将这方面的知识和见解尽数说给孔子听。天色将晚，孔子拜别老子，再次表示自己的谢意。老子引着他走到门口，嘱咐他路上小心。孔子在门外立定，再次向老子作揖，请他先回屋去。老子微笑地看着孔子恭谦的样子，摸着胡须点了点头，转身回到了屋里。直到老子的背影消失在门后，孔子才举步离开。

孔子的弟子们都知道孔子去了洛阳向老子问礼。在他回到鲁国后，弟子们都来找他询问当时的情况。孔子不禁赞叹道：“老子博古通今，知晓礼乐的源头、仁德的本质，待人谦和有礼，他确实是我的好老师呀！”孔子不知道，远在洛阳的老子也跟朋友谈到了他，对他十分欣赏：“孔子的名望很高，但他一点都没有显露出骄傲的神色，对我非常尊重、恭敬，尽显谦谦君子的本色啊。这样的人足以为后世师表！”

孔子虚心向老子问礼的故事是历史上的一段佳话。先贤的言谈举止让人感觉如春风拂面，心向往之。虚心、谦和、有礼的言谈举止始终是一个人最好的名片。

#### 问题：

谈谈孔子问礼中的礼仪。

#### 延伸阅读

### 负荆请罪

蔺相如是春秋战国时期赵国的大臣，他很有见识和才能。在完璧归赵、渑池相会两次外交斗争中，他捍卫了赵国的尊严，地位在名将廉颇之上。这使廉颇很不服气，他对别人说：“我廉颇攻无不克，战无不胜，为赵国立下了赫赫战功。蔺相如不过是凭一张嘴巴说说而已，有什么了不起，反而爬到我的头上。我一定要侮辱他一番。”蔺相如听到了这些话后就尽量不跟廉颇会面，每次出门总是想法避开廉颇，有时甚至装病不去上朝。有一次，蔺相如外出时看见远处廉颇的车马迎面而来，连忙叫车夫绕小路而行。

蔺相如手下的人对他这样卑躬让步的做法感到委屈，纷纷要求告辞还乡。蔺相如执意挽留，并耐心地向他们解释：“诸位认为廉将军和秦王相比哪个厉害？”众人都说：“廉将军当然不及秦王了。”蔺相如说：“对啦，天下诸侯个个都怕秦王。可是为了赵国，我敢在秦国的朝廷上斥责他，怎么会见到廉将军倒反而害怕了呢？你们的心情我是理解的，可是，你们想过没有，强大的秦国之所以不敢攻打赵国，就是因为赵国有我和廉将军两人的缘故。如果两虎相斗，势必两败俱伤。我不计个人恩怨，处处让着廉将军，是为国家的利益着想啊。”听了这番话，大家都消了气，打消了告辞还乡的念头，反而更加尊敬蔺相如了。

后来，有人把蔺相如的话告诉了廉颇，廉颇大受感动，惭愧万分，觉得自己的心胸竟然如此狭窄，实在对不起蔺相如，决心当面请罪。一天，他脱下战袍，赤身背着荆条

来到蔺相如的府第，“扑通”跪在地上，泣不成声地对蔺相如说：“我是一鄙陋的粗人，见识浅薄，气量短小，没想到您对我竟这么宽容大量，我实在无脸见您，请您用力责打我吧！就是把我打死了，我也心甘情愿。”蔺相如见到这情境，急忙扶起廉颇，两人紧抱在一起。从此两人消除了隔阂，加强了团结，同心协力保卫赵国，使强大的秦国不敢轻易侵犯赵国。

---



## 第二章

# 仪态礼仪

### 学习目标

掌握着装礼仪,能正确搭配服装色彩,着装得当;  
掌握仪表仪容礼仪,能正确表达表情,仪表仪容得体;  
掌握动作姿态礼仪,站、坐、立、行得体。

### 案例导入

#### 着装认知<sup>①</sup>

几年前,某知名主持人在一期访谈节目中谈到她在国外求职面试的经历。大致是她在多次面试的时候,由于匆忙赶场,着装搭配也就简单随便了一些,面试的时候,面试官直接说她的现场形象和提供的简历不符,她被直接拒绝,失去了工作的机会。这些失败的经历让她认识到个人着装和形象的重要性,后来她每次参加活动都注意着装和形象符合场景,她在国外的工作和生活也开始顺利起来。

我们的衣着在公众场合暴露出来的信息比我们所预想的要多得多。实际上,我们也可

<sup>①</sup> 英语热词:看衣识人的“着装认知”理论 [EB/OL]. (2016-01-12)[2019-02-14]. <https://edu.qq.com/a/20160112/021246.htm>. (有改动)

以把衣着看作我们向别人展示自己才华的一种语言。在不同的场合,合适的着装可以为自己和别人的沟通交流带来有利条件。

这几年,参加公务员面试时,所有参加面试者往往按照公务员着装打扮,也是为了给面试官留下一个良好的第一印象。合适的着装可让自己增加自信,使别人给予认可。有一项研究发现,人们看到护士经常身着休闲服装,通常会认为这个护士不太会照顾人。这也说明,着装会传递出一个人的个性、教育、背景和可信度等多方面的信息。

我们的着装除了能给别人留下特定的印象之外,对我们自己也有或好或坏的心理暗示影响。着装的多方位感知、社会因素及标志性关联都会影响一个人的情绪。认为着装会影响一个人心理状态的理论叫作“着装认知”。有研究发现,在从事实验室工作的时候,身着白大褂的被试者认为自己穿的是实验室大褂时的表现优于其认为自己穿的是艺术家大褂时的表现。这些结果表明,我们会把衣着的一些特质加到自己身上,因此,衣着也就影响了我们的思维和行为方式。

礼仪的运用出现在我们的工作与生活的方方面面、点点滴滴之中。良好的礼仪表现既像一幅美丽的画卷,又像一串动听的音符。服装是一个人最明显的外在展示,一个人在公众场合衣着打扮得体,会给人留下深刻印象,给自己增添自信。悦人的外在仪表气质和举手投足间流露出来的谦谦姿态正是君子之风的彰显。

## 第一节 着装礼仪

着装在个人礼仪表达中非常重要。我们在选择服装时,既要考虑服装的款式、比例、颜色、材质等,还要充分考虑视觉、触觉与人所产生的心理、生理反应。服装能体现年龄、职业、性格、时代、民族等特征,同时也能充分展示这些特征。服装在造型上有“A”字形、“V”字形、直线形、曲线形;在比例上有上紧下松或下紧上松;在类型上有传统的含蓄典雅型、现代的外露奔放型。这些在形象设计中运用得当,将会使人的体形扬长避短。

### 一、着装的 TPO 原则

TPO 是由英文 time、place、object 三个词首字母组合而成的。T 代表时间、季节、时令、时代,P 代表地点、场合、职位,O 代表目的、对象。着装的 TPO 原则是世界通行的着装的最基本的原则。它要求人们的服饰应力求和谐,以和谐为美。着装要与时间、季节、时令相吻合;要与所处场合环境,与不同国家、区域、民族的不同习俗相吻合;要符合着装人的身份;要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰,以给人留下良好的印象。服饰的 TPO 原则的三要素是相互贯通、相辅相成的。

 小案例

### 不当着装惹麻烦

日本前防卫相、自民党资深党员稻田朋美在参加一次电视节目时对自己担任防卫相期间的着装问题做出了反省。稻田朋美称,着装不是自己觉得好就行的,自己当初没有意识到着装问题事关别人怎样看待自己。

稻田朋美于2016年8月4日任日本防相,后因对南苏丹联合国维和行动(PKO)自卫队日报隐瞒问题负有监管责任,于2017年7月28日宣布辞职。稻田朋美于2005年被选为众议院议员时,曾一度以“朴素的妇女形象”出现在公众视野。但进入2013年后,稻田朋美一改以往风格,开始通过配戴眼镜、身着网袜等打造“时尚”形象。自此,稻田朋美常因不分场合随意着装而饱受批评。随着稻田朋美日益承担重任,稻田朋美的着装与化妆风格也相继变化,但其着装打扮与工作内容并不相符,给她惹了不少麻烦。

例如,在稻田朋美担任防卫相期间,因踩高跟鞋在日本护卫舰甲板上行走,并身着粉色夹克与凉帽视察自卫队演习活动,引发了现场自卫队员的不满。日本自卫队队员的服装和发型都有严格规定,海军自卫队队员即便在假期也被要求穿制服。稻田朋美身为自卫队领导,随意着装“有损士气”。日本防卫省相关人士抱怨说:“就算大臣可以不穿军装,但穿成这样来自卫队队员也很不合适。”在2017年10月的众院竞选中,稻田朋美因着装问题被当地女选民斥责,被批评公务着装“不分场合”等。日本时尚评论家称,稻田朋美的着装风格跟时间、场合、事件和年龄都不符。

## 二、着装的色彩搭配

着装的配色可以上下装同色或同色系配色。同色系中深浅不同的颜色搭配会看起来整体效果比较协调,对比色搭配运用得当会有相映生辉、令人耳目一新的效果。年轻人着上深下浅的服装,显得活泼、飘逸,富有青春气息;中老年人采用上浅下深的搭配,可给人以稳重、沉着的静感。衬衣与外套搭配时,应注意衬衣的颜色不能与外套相同,明暗度、深浅程度应有明显的对比。

着装配色应遵守的一条重要原则是根据个人的肤色、年龄、体形选择颜色。例如,肤色黑的人不宜着颜色过深或过浅的服装,而应选用与肤色对比不明显的粉红色、蓝绿色,最忌用色泽明亮的黄橙色或色调极暗的褐色、黑紫色等。皮肤发黄的人不宜选用半黄色、土黄色、灰色的服装,否则会显得精神不振和无精打采。脸色苍白的人不宜着绿色服装,否则会使脸色更显病态。而肤色红润、粉白的人穿绿色服装效果会很好。白色的衣服,任何肤色的

人穿出来效果都不错,因为白色的反光会使人显得神采奕奕。体形瘦小的人适合穿色彩明亮度高的浅色服装,这样会显得丰满;而体形肥胖的人适合穿明亮度低的深颜色服装,这样会显得苗条。

着装时,考虑经典很重要,时髦也很重要,但切不能忘记的一点是匠心独具的别致。并没有所谓的流行,穿出自己的个性就是真正的流行。无论在色彩还是细节上,相近元素的使用虽然安全却不免平淡,对立元素巧妙结合会有事半功倍的美妙效果。时尚发展到今日,其成熟已经体现为完美的搭配而非单件的精彩。

色彩搭配是着装的重要一环,在 TPO 原则下选择符合美感的搭配会带来一种美感体验,也才能符合礼仪规范。

以下是一些常见色彩的语言,在进行着装色彩搭配时可作为参考:

- (1)红色:活跃、热情、勇敢、爱情、健康、野蛮。
- (2)橙色:富饶、充实、未来、友爱、豪爽、积极。
- (3)黄色:智慧、光荣、忠诚、希望、喜悦、光明。
- (4)绿色:公平、自然、和平、幸福、理智、幼稚。
- (5)蓝色:自信、永恒、真理、真实、沉默、冷静。
- (6)紫色:权威、尊敬、高贵、优雅、信仰、孤独。
- (7)黑色:神秘、寂寞、黑暗、压力、严肃、气势。
- (8)白色:神圣、纯洁、无私、朴素、平安、诚实。

#### Tips

米色因其简约与富于知性美而成为职场着装的常青色。与白色相比,米色多了几分暖意与典雅,不事夸张;与黑色相比,米色纯洁、柔和,不过于凝重。在追求简单、抛却繁复的时尚潮流中,米色以其纯净、典雅的气息而与严谨的现代职场氛围相吻合。

例如,一件浅米色的高领短袖毛衫,配上一条黑色的精致西裤,穿上闪着光泽的黑色尖头中跟皮鞋,可将一位职业女性的专业感觉烘托得恰到好处。女性如果着一套精致的黑色条纹西服套裙,配上一款米色高档手袋,那么会既有知性女性的风范,又不失女性的优雅。

### 三、西服着装礼仪

西服以其造型美观,线条简洁、流畅,立体感强,适应性广泛等特点而深受人们青睐,基本成为世界性通用的正式服装,在国际政治、商务场合中更是得到普遍应用。

广义的西服是指西式服装,是相对于中式服装而言的欧系服装;狭义的西服是指西式上装或西式套装。西服的选择和搭配是很有讲究的。选择西服时,既要考虑颜色、尺码、价格、面料和做工,又不可忽视外形线条和比例。选择的西服不一定必须料子高档,但必须裁剪合体,整洁笔挺;色彩较暗,且无明显的花纹图案。面料较高档的单色西服套装适用穿着的场合广泛,可利用率较高。

Tips

19世纪40年代前后,西服传入中国,来中国的外国人和出国经商、留学的中国人多穿西服。1912年,中华民国临时政府成立后将西服列为礼服之一。1919年后,西服作为新文化的象征,冲击着传统的长袍马褂,中国西服业得以发展,逐渐形成一大批以浙江奉化人为主的、专门制作西服的奉帮裁缝。

20世纪30年代后,中国西服加工工艺在世界上享有盛誉,上海、哈尔滨等城市出现一些专做高级西服和礼服的西服店。此外,中国西服制作形成各种流派,较为流行的有罗派和海派。罗派以哈尔滨为代表,其制作的西服隆胸收腰,具有俄国特色;海派以上海为代表,制作的西服柔软、合体,具有欧美特色。

### 1. 西服套装和衬衣的选择

西服套装包括西服上衣与西服裤子(简称西裤)。西服套装和衬衣如图2-1所示。



图 2-1 西服套装和衬衣

(1)西服上衣。标准西服上衣的衣长应该是在着装者自然站立时,将手臂下垂,手掌放松略为弯曲,其底边正好在手指尖处。

西服上衣的袖长以长及手腕骨的中间部位为宜,手表刚好可以露出一半左右,上臂外侧的袖子应该是平直、无皱纹的状态。购买西服上衣时,一定要穿上后再活动一下手臂,防止由于袖子绷得过紧而影响活动的自由。

西服上衣的肩部线条一定要清晰、明确,不能倾斜下垂,肩部与袖子的接缝处应正好在自己的肩线上。肩部偏窄的人,可以利用垫肩来改善,但一定要选择适度的比例,太宽了会显得很夸张,穿着后感觉不像穿着自己的衣服。

(2)西裤。穿着西裤后,西裤裤腰最理想的部位在肚脐稍微偏上一点的地方,通常在自己腰部最窄的地方。如果裤腰太高,会使人显得上身过短;如果裤腰太低,则会使人显得腿部过短。

裤袋缝口处应呈服帖状态,不可有被撑开的感觉,坐下时不要出现横向的皱褶,否则就说明此西裤是不太合体,过瘦、过紧;裤脚的前面稍微可以接触到鞋面上;裤管自然垂下,裤线正对中脚趾为标准。

西裤有卷边型和单边型两种款式。身材高大的男性在正式社交场合可以穿着卷边型西裤,会看起来很有气度。一般身高的男性建议选择单边型西裤,如果穿着卷边型西裤会显得下身偏短。

(3)衬衫。选择搭配西服的衬衫时,脸形偏大的人建议选择大领型的,脸形偏小的人则可选择小领型的。要注意领部的松紧度,衬衫领子必须贴近喉头,又要使喉头感觉舒服,有说法认为可以插进一两只指头为宜。其实,只要自己认为活动自如,又不过于宽松就为合适。为了体现职业感觉,在正式场合一定要穿着硬领衬衣,软领衬衫适合在休闲时穿着。

一件穿着合体的衬衫,应该在双臂自然下垂时,衬衫既平整又松弛。如果胸部出现皱褶,说明衬衫太肥大,应另外选择合适的型号;袖长应在手腕骨偏下一点的位置,比西服袖口要长出一些;袖口最好不松不紧,职业衬衫的袖口应选择袖袂上带纽扣的款式。衬衫的面料以纯棉平纹高支纱及棉涤混纺高支纱为首选,纯棉斜纹织物、牛津布、粗纹理面料、绒质织物属于休闲衬衫的面料,应尽量避免在正式的商务场合穿着这类面料的衬衫。

## 2. 领带与西服的搭配

文雅、沉稳、温情是文明社会对男士的形象要求。做工精美、手感柔和的领带是男性的经典装饰。领带作为男士服饰的一部分,充分体现了领带的丰富内涵,为男士独特而深沉的内心世界做了很好的形象注解。

(1)领带的选择。领带品质的优劣并非取决于款式与品牌,而是取决于材料质地与做工。选择领带时,应注意视觉与手感。真丝面料领带色彩润泽、柔和,手感细腻;仿真丝面料领带颜色发亮,手感挺括;涤丝纺面料领带颜色黯淡,手感粗糙。另外,还要注意整条领带的面料无色差。



Tips

17世纪中叶,法国有一位大臣上朝时在脖领上系了一条白色围巾,还在前面打了一个漂亮的领结,路易十四国王见了大加赞赏,当众宣布以领结为高贵的标志,并下令上流人士都要如此打扮。这是领带礼仪的起源。

(2)领带与西服的颜色搭配。领带与西服常见的颜色搭配有:黑色西服搭配银灰色、蓝色调或红白相间的斜条纹领带,会显得庄重、大方、沉着、稳健;暗蓝色西服搭配蓝色、深玫瑰色、橙黄色、褐色领带,会让人显得纯朴、大方、素静、高雅;乳白色西服搭配红色或褐色的领带,会让人显得十分文雅;灰色西服搭配砖红色、绿色、黄色调领带,会让人看起来别有一番情趣;米色西服搭配海蓝色、褐色领带,会看起来风度翩翩。

(3)领带的打法。打好领带后,领带的长度以触及皮带扣为宜。下面介绍三种常用的领带打法:

①平结打法。平结打法为最常用的领带打法之一,几乎适用于各种材质的领带,适合窄领衬衫。这种打法非常方便,领结呈斜三角形。

平结打法如图 2-2 所示。其具体步骤如下:

第一步,右手握住领带宽的一端(下面称大端),左手握住窄的一端(下面称小端)。大端在前、小端在后交叉叠放。

第二步,将大端绕到小端之后。

第三步,将大端从背面绕到正面再绕到背面,成一个环。

第四步,把大端翻到领带结之下,并从领口位置翻出。

第五步,将大端插入形成的环中,系紧,注意领结下方所形成的凹洞应看起来两边均匀且对称。



图 2-2 平结打法

②交叉结打法。交叉结打法适合单色面料且较薄的领带。交叉结打法的领结形状呈一个细长的锐角三角形,让人显出一种干练、精致的感觉。

交叉结打法如图 2-3 所示。其具体步骤如下:

第一步,把小端压过大端,从下方穿过大端。

第二步,把小端压过大端拉回。

第三步,把小端从底下穿过大端,压过左领向上。

第四步,从右领下穿过向下拉。

第五步,拉到上方塞到凹洞下,拉紧。



图 2-3 交叉结打法

③ 温莎结打法。温莎结打法一般用于商务、政治等特定场合。该打法非常漂亮,属于典型的英式风格。其步骤在几种最常用的领带打法中也算是最复杂的了。温莎结打法适合用于着宽领型的衬衫,不适于材质过厚的领带。该打法应多往横向发展,领结也勿打得过大。

温莎结打法如图 2-4 所示。其具体步骤如下:

第一步,大端在左,小端在右,大端在前,小端在后,呈交叉状。

第二步,将大端由内侧向上翻折,从三角区域抽出。

第三步,将大端翻向左边,即大端绕小端旋转一圈。

第四步,大端由内侧向右边翻折。

第五步,右边同左边一样,绕小端旋转一圈。整理好骨架,拉紧。

第六步,把大端从左边背面向正面再向背面翻折,成环。

第七步,将大端从中间区域内侧翻折下去。

第八步,系紧领带结,完成。



图 2-4 温莎结打法

(4)领带夹的使用。西服着装中,领带夹也是常见的配饰之一,如图 2-5 所示。领带夹应在穿西服上衣时使用。也就是说,仅仅单穿长袖衬衫时没必要使用领带夹,更不要在穿夹克时使用领带夹。领带夹应别在特定的位置,即从上往下数,在衬衫的第四与第五粒纽扣之间,扣上西服上衣的扣子时从外面一般应当看不见领带夹。

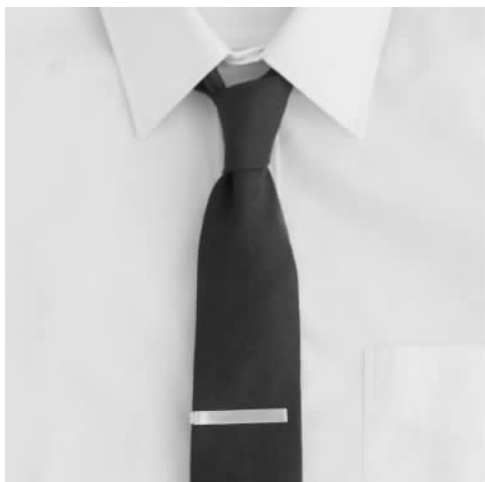


图 2-5 领带夹

### Tips

领带夹的历史可以追溯到 20 世纪,那时人们称它为“领带条”或“领带滑片”。男士们系领带时通常会搭配它。

一开始的领带夹只是普通的 U 形金属片,用于将领带固定。随着时间的推移,领带夹变得越来越复杂,且有的还用贵重的金属与珠宝制作而成。20 世纪八九十年代,许多厂家停止生产,以至于领带夹从人们的视线中慢慢消失了。现在的年轻人出于个性的追求,领带夹又带回到了人们的视线中。很多俱乐部都有自己会徽的领带夹,只有成为会员才能够得到,而精英俱乐部的领带夹能够不经意间低调地展示佩戴者的社会地位。

### 3. 西服着装的注意事项

正装西服的着装需要注意一些细节,否则会有损西服的庄重感。

(1)西服袖口的商标牌应摘掉,不要为了显示其品牌价值高而保留;否则,会不符合西服穿着规范,会贻笑大方。

(2)衬衣领部要高于西服上衣领部大约 1.5 厘米,衬衣袖部也要长于西服上衣袖部 1.5 厘米。其原因其实很简单:衬衣好洗,西服上衣不容易清洗,更关键的是这样穿着好看。

(3)西服纽扣有单排、双排之分,纽扣系法有讲究。双排扣西服应把扣子都扣好。单排

扣西服,一粒纽扣的,系上端庄,敞开潇洒;两粒纽扣的,一般只系上面一粒,全扣和只扣第二粒不合礼仪规范;三粒纽扣的,系上面两粒或只系中间一粒都合于礼仪规范要求。

(4)西服上衣的外面口袋里最好不要装东西,上面的口袋也不要插上笔。西服上衣的内袋是可以用来放物品的。当然,也不要装体积过大的物品。

(5)不建议连续两天穿同一套西服。换下来的西服要挂在木制西服衣架上,以利于西服恢复形状。不要用简单的塑料衣架、铁丝衣架悬挂西服,那样会毁坏西服的形状。

(6)男士着西服上衣内穿衬衫及系领带时,衬衫领部一定要扣上,否则会给人留下不正式的感觉。

(7)西裤的口袋里尽量不放物品,起码不放体积偏大的物品。穿着西裤时,一定配西式皮带,皮带颜色以黑色为主,皮带扣以造型简洁、金属色的为首选。浅色、帆布质地、皮带扣造型复杂等样式的皮带是在着半休闲、全休闲服饰时使用的。

(8)着西服套装时,要选择中长款的西服袜,袜子长度至小腿的中部,以免坐着跷起腿时露出腿部皮肤而使人感觉不雅。袜子的颜色尽量以深色为宜,接近西裤的颜色为最适宜的选择;不宜穿短统、浅色的袜子,尤其不要将白色的短袜套在棉毛裤外。

(9)穿西服上班的男士需要准备两到三双皮鞋,如两双黑色、一双深栗色。系带黑皮鞋是在配西服时最常用的,黑色代表着权威性和分量感,系带款式表达出的信息也十分微妙,会使人觉得你是一个可靠的人士。带盖的厚底皮鞋、底边有缝线式样的皮鞋也可以搭配西服。要避免穿镂空的、带流苏款式的皮鞋,以及带有极亮光泽的、薄皮底的黑色漆皮鞋。不要在两天里穿同一双皮鞋,每天换一双穿是为了防止皮鞋变形,应该给皮鞋一段恢复形状的时间。皮鞋不穿时,可在鞋里塞进木制鞋楦,以防止皮鞋变形,延长皮鞋的穿着寿命。

(10)女性穿西服套裤(裙)时,要穿肉色的长筒袜或连裤袜,不能光腿或穿彩色丝袜、短袜。穿衬衫时,内衣与衬衫的颜色要相近。穿面料较为单薄的裙子时,应着衬裙。

(11)男性出席正式场合穿西服要坚持三色原则,即身上的颜色不能超过三种颜色或三个色系(皮鞋、皮带、皮包应为一个颜色或色系)。

### Tips

与西服对应的是,中式服装由于历史的原因并没有流传沿用下来,但现在的一些正式场合,代表中国服饰的“唐装”作为正装逐渐多了起来。而“唐装”并不是唐朝的装束,“唐装”的称谓其实源于海外。在唐朝盛期,唐朝的声誉远及海外,海外各国因称中国人为“唐人”。《明史·外国真腊传》言:“唐人者,诸番(外国人)呼华人之称也。凡海外诸国尽然。”在美国、东南亚乃至欧洲的华人居住区,也因而被称为“唐人街”,而华侨自称“唐人”正由于自古以来唐朝是让中国人为之骄傲的朝代。把住唐人街的唐人穿的中国传统风格的服装称为“唐装”不仅顺理成章,而且早就在海外成为惯称。20世纪初,在当时中西服装并行不悖的社会大背景下,粤、港、澳一带同胞就是以“唐装”“西

服”来区别中西打扮的。在2001年的上海APEC会议上,中国作为东道主,请前来参会的亚洲及太平洋经济体的领导人穿唐装,由之而掀起唐装新潮。这不仅是传统与现代的融合,而且是流行规律的必然,更是中国在国际大家庭中地位与风度的体现。

民国之时,“旗袍”之所以最终会流行开,是因为整个清代,汉族女装依然保留汉族女性传统的“上衣下裳”制。除了贵族命妇礼服外,寻常女子一般并不穿袍服,而旗女不论贵族女性礼服还是寻常女子的日常服饰却都是袍服。因此,在长达近300年时间的潜移默化下,普通人已经习惯了“女子穿袍=旗女之袍”的历史记忆,所以在民国旗袍开始出现的时候会给普通人一种这是“旗袍”的联想。实际上,民国旗袍首倡群体并不承认“旗袍”这个称呼,而是将其称为长衫、长衣或长袍,与男性服装混为一词。1926年2月27日,上海《民国日报》上的短文《袍而不旗》提议改称“旗袍”为“中华袍”。后来,又有人提议叫作“祺袍”。但兜兜转转的,最后还是叫回“旗袍”了。当今学术界主要的观点认为,“旗袍”指民国旗袍,是在民国时期发展成熟并形成较稳定形态的女子袍服。

#### 四、饰物使用礼仪

饰物的种类很多,如戒指、耳环、手镯、胸花、帽子、公文包等。每种饰物的材质和色泽不同,造型也千姿百态,使用得当,则可恰到好处地点缀服装和人物的整体形象。

##### (一) 饰物使用的原则

###### 1. 数量原则

饰物的使用应能给人增加美感为宜,不是数量越多越好。例如,佩戴饰物时,数量上的原则是以少为佳,点到为止。一般说来,女性可佩戴多种饰物。具体而言,女性在佩戴时要遵守的一项重要规则,就是在公共场合中佩戴的饰物至多不能超过三件,而且场合越正规,佩戴的饰物数量应当越少。

###### 2. 场合原则

饰物的使用应与所处的环境、场合相适应。在社交场合或休闲场合,适合使用的饰物有所不同;而课堂教学、执行公务、进行运动或旅游时不宜佩戴首饰。

###### 3. 质地原则

饰物的质地和做工要精良,不要使用粗制滥造的饰物;还要注意同时佩戴饰物材质应尽量相同或者匹配。例如,佩戴饰物时,应尽量质地相同,不要金饰、银饰、玉饰等不同质地饰物同时佩戴。

###### 4. 体形原则

饰物的使用要注意与自己的体形匹配,应突出个性,扬长避短,不能盲目模仿。例如,体



形娇小的女性给人纤弱、可爱的感觉,在珍珠饰物的搭配上应注重突出娇小、甜美的气质。其选择珍珠项链时,适宜选择细长且造型简约的款式,珍珠吊坠则以看起来素雅的款式为宜。

#### 5. 搭配原则

饰物的使用要与服装及其他饰物协调。例如,猫眼石、钻石饰物不要与珍珠饰物同时佩戴,以免显得过分夸耀;如果已经佩戴了胸花,就不宜再佩戴耳环等突出女性魅力的饰品。

#### 6. 习俗原则

饰物的使用要注意习俗,以免引起误会。例如,佩戴饰物时要懂得寓意,避免尴尬。如参加有伊斯兰教成员参与的社交活动,就尽量不要佩戴形状如十字架的饰物。

#### 7. 身份原则

饰物的使用要符合身份;如果不与身份相符,会让人对自己产生不真实的看法。

#### 8. 色彩原则

饰物的使用要注意颜色的搭配,力求同色,给人和谐的美感。

### (二)常用饰物的使用方法

#### 1. 戒指

戒指的戴法最为讲究,戴在不同手指上,将给对方不同的信息。例如,按照惯例,戒指戴在食指表示目前独身且在觅偶期,戴在中指表示正在热恋中,戴在无名指上表示已婚,戴在小指上表示持独身态度。因此,戒指不要乱戴,也不要别有用心地暗示对方。如果已婚女士不愿暴露婚姻状况,可以不戴戒指;一些女士明明已婚,却将戒指戴在食指上(表示未婚),这是不对的。戒指一般戴在左手上,如戴在两只手上要左右手对称。不是新娘不能把戒指戴在手套外面。

#### 2. 手镯

职场中不提倡戴手镯,戴手镯会影响工作的便利性。休闲时可戴手镯,其形状也不宜过于特异,档次不宜过低。着西服时,不戴木、石、皮、骨、绳、塑料等材质的艺术性手镯。手镯可戴一只,通常戴在左手手腕上;也可戴两只,左、右手各一只。一只手腕上只可戴一样饰物,可手镯、手链、手表任选一样。

#### 3. 耳环

穿西服套裙时,不要只在一只耳朵上佩戴耳环,也不要同时佩戴多副耳环。

#### 4. 墨镜

戴墨镜要考虑整体效果。参加室内活动与人交谈或参加隆重的室外活动时,不要戴墨镜;如果有眼疾需要佩戴墨镜时,事先应告知对方,并致以歉意。

#### 5. 胸花

佩戴的胸花应该品质高雅,一般将其佩戴在左胸部位,其高度以从上往下数第一和第二

粒纽扣之间为宜。

### 6. 女士手提包

手提包是女性日常出席正式场合活动时的重要饰物,其通常小巧、新颖、别致,给人以赏心悦目的感觉。手提包的颜色要与季节、服装、场合、气氛相协调。在严肃的社交场合,可使用颜色较暗、形状较方正的提包;参加舞会或宴会,可使用颜色鲜艳的羊皮小包或缎面小包。夏季使用的手提包宜款式小巧,颜色淡雅;冬季使用的手提包宜颜色艳丽、明快。

### 7. 男士公文包

公文包是组成男子服饰礼仪的一个配件。对于经常出门在外的男子,手头有一个合适的公文包,一则可以用来放置有关文件、票证等用品;二则拿着公文包有一种美感,可以增添几分帅气。在正式场合,男士使用的公文包应以黑色皮包为主,也可以根据服饰选择与之相配的其他颜色的皮包。公文包的面料以真皮为宜,如牛皮、羊皮等。标准公文包是手提式的长方形公文包,箱式、夹式、挎式、背式等其他类型的皮包均不宜在正式场合使用。

### 8. 手套

手套使用中要注意,穿短袖或无袖上衣参加舞会不要戴短手套。

### 9. 手表

在社交场合,佩戴手表通常意味着时间观念强,作风严谨。一般情况下,在正式场合不宜佩戴色彩艳丽和外形较夸张的卡通手表。

## (三) 各类材质饰物的维护与保养

### 1. 钻石饰物

钻石是迄今为止人类发现的自然界中最坚硬的物质。但是,硬的东西脆性也大,因此在做体力劳动或剧烈运动时应避免佩戴钻石饰物。钻石具有亲油疏水性,沾染到油污会影响其光彩,因此在做家务和涂抹化妆品时应将钻石饰物摘下。应注意钻石饰物的护理和保养,可每月到专营店对钻石饰物进行护理和保养;也可以在家中自行清洗,可用中性洗涤剂浸泡后用牙刷轻轻刷洗,然后用清水或酒精清洗,最后用软布擦干。存放钻石饰物时,不要将其与其他珠宝混放,以免摩擦受损,影响佩戴效果。

### 2. 铂金饰物

佩戴铂金饰物时应避免勾、拉、拽、压。不宜同时佩戴铂金饰物与黄金饰物,因黄金较软,若两者互相摩擦,不但会使黄金饰物受损,也会使黄金染在铂金上,使铂金饰物变黄。铂金饰物戴久了,若表面变暗或局部变色,可到专业的首饰店进行清洗。

### 3. 翡翠饰物

翡翠坚硬但具有脆性,受外力易造成裂纹或断裂。在佩戴翡翠饰物时,应避免外力碰撞或将其跌落,还应避免接触高温,以免因翡翠缺水而造成裂纹。日常佩戴翡翠饰物时,应保

持翡翠饰物表面清洁,如有污垢,可用清水冲洗。

#### 4. 珍珠饰物

珍珠如不适当保养,则会失去迷人的光泽。珍珠饰物不佩戴时,应用纯净水将其冲洗干净,再将其放入柔软的丝绢小包内保存;还应注意避免将其与酸性或碱性物质接触,避免接触高温,做运动、做家务、洗澡时应将其摘下。

#### 5. 彩色宝石饰物

彩色宝石耐强酸、强碱,硬度仅次于钻石。在运动或做家务时,应尽量避免佩戴彩色宝石饰物,以免造成宝石受损或脱落。在佩戴彩色宝石饰物时应在穿好衣服后进行,以免挂到衣物,造成宝石脱落。若经常佩戴彩色宝石饰物,应每月检查一次,查看是否有磨损或脱落的现象,有的话要及时处理。

#### 6. 黄金饰物

黄金饰物容易与水银、铅等起化学变化,使黄金饰物出现白斑点,但经火烧后能恢复原色。黄金饰物应避免与香水、发胶等高挥发性物质接触,否则易导致其褪色。为了保护黄金的光泽,可在其上面涂上一层薄薄的指甲油。清洗黄金饰物时,可用温水加清洁剂清洗,取出擦干即可;若用盐和醋混合成的清洗剂擦拭,可使其历久常新。黄金的质地柔软,应避免黄金饰物承受较大的外力,以免变形。保存黄金饰物时,可用绒布包好再放进首饰箱,避免饰物相互摩擦而损坏。

### 五、服饰与个性

对个人形象进行全方位设计时,要考虑一个重要的因素,即个性要素。站与坐、行与跑都会流露出一个人的个性特点。一个人忽略自身的气质、性情等个性条件,一味地追求穿着的时髦、佩戴饰物的华贵,只会被人笑为俗气。只有形与神和谐时,才能创造一个自然、得体的个性形象。高尚的品质、健康的心理、充分的自信,再配以外表得体的修饰效果,是人们迈向事业成功的第一步。

在心理学中,个性是指一个个区别于他人的、在不同环境中显现出来的、相对稳定的、影响一个人的外显和内隐行为模式的心理特征的总和。人们常说“文如其人”“字如其人”或“诗如其人”,意谓文章、书法和诗词等作品能反映作者的个性。服饰也能反映一个人的个性。服饰所反映的个性是天性与角色这两个方面的结合。例如,一个人若天性热情奔放,其服饰则常颜色浓艳,设计大胆;一个人若天性拘谨、矜持,则其服饰常款式保守,色调深沉。

个性服饰往往表现在异于常人的创新表现。2010年年初,“犀利哥”在网络上着实火了一把。“犀利哥”本是一位流浪者,被偶然拍到,他在照片中的形象完全颠覆了人们的时尚和审美观念。现在,许多多少男少女为展示个性穿着,纷纷兴起“混搭风”,其张扬、活泼的个性脱颖而出。

### 小案例

#### 网红“犀利哥”

“犀利哥”程国荣的老家在江西省上饶市鄱阳县三庙前乡。他早年 and 同乡到宁波打工,由于种种原因成为流浪汉。2010年2月23日,他因天涯论坛上的一篇帖子而迅速走红,被网友誉为“极品乞丐”“究极华丽第一极品路人帅哥”“乞丐王子”等。当时被拍到的他顶着一头乱发,眼神相当锐利(如图2-6所示),因此被冠上“犀利哥”的名号。



图 2-6 犀利哥

#### 1. 服饰色彩与个性的关系

人们对服饰的款式、色彩、图案和质地常会显示出某种偏爱,这种偏爱是个性的反映和表露。其中,服饰色彩与个性的关系最为密切,不少研究者声称找到了两者之间的对应关系。例如,偏爱冷色调服饰的人通常表现出安详、冷漠和好沉思冥想的个性;喜欢暖色调的人一般精神饱满,天性活泼、好动,富于情感,热情而急躁;偏爱红色的人渴望刺激,好新奇;喜欢褐红色的人一般多情、敏感,容易与人亲近,秉性柔和、温顺;喜欢紫色的人常常带有艺术家的气质或自命清高;喜欢棕色和绿色的人通常稳重、谨慎,不喜欢锋芒毕露;喜欢橙黄色和橙红色的人有乐观的天性;偏爱白色或银灰色的人往往高雅、脱俗;喜欢黑色的人也许十分谨慎,如果喜欢黑色配紫色,则可能是忧郁或悲观的反映;偏爱黄色,特别是大面积地使用黄色的人,则有醉心于现代作风的表现。

#### 2. 服饰的个性表现与环境的关系

服饰的个性表现还与环境有着十分密切的关系,某些场合和环境有助于个性化的充分

表现,某些场合则易于抹杀个性。例如,在一些远离日常生活的场合中,如在化装舞会和狂欢节活动中,人们可以暂时抛开体面、礼节和身份,置习俗陈规于不顾,放纵自己的想象和平时受到压抑的欲望,穿着、打扮可以淋漓尽致地表达个人的特征和流露出深层意识;相反,在庆典、婚礼或纪念仪式等隆重场合中,在宴席、大剧院或其他豪华、富丽的环境中,人们或着制服,或穿礼服,容易表现为千人一面。

### 3. 不同类型的人与服饰的个性化

不同类型的人,其服饰的个性化程度各不相同。时装创新者和倡导者的服饰一般都具有极为鲜明的个性。他们往往率先采用某一新颖的款式,或在选择一种较常见的时装时略加变化,修改某些细节,调整色调的深浅浓淡,或换一种搭配方式。在这类人中,较高文化程度的人所占比例较大,一般都具有较高的社会安全感和较高的自信心,以及独立的见解和自主的地位,其为人行事不求外界的支持。他们常常是活跃于各种公开场合的好交际的人,重视自己在公众心目中的形象,认为或意识到自己引人注目,并懂得或擅长用穿着方式来支持自己对人生和服饰行为的看法和观点。赶时髦和随大流的服饰消费者往往缺乏鲜明的个人特征;也有人不喜欢受人注意,穿着打扮力求随俗、普通,以使自己可以消失在茫茫人海之中,这是一种缺乏自信的表现,其力求隐蔽到人群中去是为了寻求安全感。

## 第二节 仪表仪容礼仪

### 一、头面仪态

面态建构了礼仪交往的第一印象。一个人以何面目示人,在交际场合显得非常重要。

一般来说,面相主要是人脸所表现出的景象,而面态则是动静结合的一种广义面相。相由心生是指一个人有什么样的心境,就有什么样的面相,一个人的个性、心思与作为可以通过面部特征表现出来。从心理学的层面来说,一个人的面相反映着其相对应的身体和心理的状态。例如,一个身体健康、身心愉悦的人通常天庭饱满,红光满面,神采奕奕。相反,一个身体有病或者有苦恼、忧愁的人通常脸上愁云密布,眉头紧锁。眼界即心界,而面相即心相,相由心生就是这个道理。

面态可以形成第一时间对一个人的印象,好面态可以形成好印象。正因如此,礼仪之初就应该从面态的构建开始,应以美示人。



#### 老舍对人物面部特征的描写

老舍先生的《老张的哲学》中有一段文字描写了主人公老张的面部特征,人物刻画



可谓入木三分,把老张的面部外形与神态描写得活灵活现,使老张的性格随之而出,这就是所谓“相由心生”吧。老舍先生对老张的面部特征描写如下:

老张的身材按营造尺是五尺二寸,恰合当兵的尺寸。不但身量这么适当,而且腰板直挺,当他受教员检定的时候,确经检定委员的证明他是“脊椎动物”。红红的一张脸,微点着几粒黑痣,按《麻衣相法》说,主多才多艺。两道粗眉连成一线,黑丛丛的遮着两只小猪眼睛。一只短而粗的鼻子,鼻孔微微向上掀着,好似柳条上倒挂的鸣蝉。一张薄嘴,下嘴唇往上翻着,以便包着年久失修渐形垂落的大门牙,因此不留神看,最容易错认成一个夹馅的烧饼。左脸高仰,右耳几乎扛在肩头,以表示着师位的尊严。

批评一个人的美丑,不能只看一部而忽略全体。我虽然说老张的鼻子像鸣蝉,嘴似烧饼,然而决不敢说他不好看。从他全体看来,你越看他嘴似烧饼,便越觉得非有鸣蝉式的鼻子配着不可。从侧面看,有时鼻注的黑影,依稀的像小小的蝉翅。就是老张自己对着镜子的时候,又何尝不笑吟吟地夸道:“鼻翅掀着一些,哼!不如此,怎能叫如人们多看两眼!”

### (一)发型的选择

头发的修饰最重要的是要整洁,长度适中,发型适合自己。有条件的话每天都要洗头,还应定期修剪。在重要的工作场合,男士的头发一般不可太短也不要太长,应前发不附额,侧发不掩耳,后发不及领。留长发的女士在上班或重要场合中,最好用发卡或者发箍把头发束起来或编起辫子。发型的选择一定要适合自己的性别、年龄、身份,以及场合和企业文化。一般来说,艺术创作者、演艺从业者等可以选择张扬个性的发型,可以进行比较时尚的染发和烫发;而机关、学校等单位工作者一般应选择庄重、保守的发型,不能过分时尚。

#### 1. 发型与脸形的适应

(1)长脸形的发型选择。长脸形也可称为“目”字形脸形。长脸形的人适合选择头部两侧丰隆的发型,圆形、椭圆形发型都可使偏长的脸形线条显得柔美、丰润。长脸形的人最好避免选择垂直线条的中长发、长发,或将头顶部分做得更加膨胀、高耸的发型。女性可以尝试用不同样式的刘海作为收缩脸形长度的方式,如厚厚的直下式、轻松的间剪式、光洁的内扣式、不对称的几何形式刘海等。当然,如果是一个脸形较长但额头很漂亮的女性,也不必选择用刘海来收缩脸形长度,将自身额头的美表现出来也很好。

#### Tips

刘海也称“刘海儿”“刘海儿发”,是指垂在前额的整齐的短发,这个名称的来源有不同的说法。

有一种说法是,相传有一位唐代的仙童名叫刘海,他的前额总是垂下一列整齐的

短发,模样童稚、可爱。为此,画家画仙童肖像,便以刘海为样,前额垂着短发,骑在蟾蜍上,手舞一串钱。而后,人们额上留的短发便称为“刘海”。许多人不知道“刘海”的来历,经常把“刘海”写成“留海”,这是错误的。

还有一种说法是,古时候,女孩子 15 岁时便盘发插笄表示成年。男孩子则于 15 岁时束发为髻,到 20 岁时再行表示成年的冠礼。在未成年之前,小孩子的头发都是自然下垂的,所以人们用“垂髻”“髻年”代指儿童或童年。但幼童所留的头发又是有区别的:男孩子留的是额上左右两角的胎发,称之为“鬖”;女孩子留的是垂于额头中央的胎发,叫作“髻”。这种孩童时代所留的头发统称为“留孩发”。而女子待到成年以后,有时从打扮考虑,依旧让额头上的头发自然下垂。到了唐代,民间出现了“刘海戏金蟾”的传说故事。由于“刘海”与“留孩”古时发音完全相同,“留孩”又本为口语俗称,故书面文字就写作“刘海”。

(2)圆脸形的发型选择。纯粹圆的脸形不太多见,有的脸形可能是偏方的圆,有的是偏“由”字形的圆,或者是偏“国”字形的圆。圆脸形会让人显得比较甜美、可爱和年轻,但遗憾的是,会稍微缺乏一点力度感。圆脸形的人可选择呈“V”字形的发型,使头部上端的发量丰隆、饱满,发脚部位的发量收缩、延伸。圆脸形且脖颈短的女性不宜选择大波浪、披肩发等式样的发型,会在脸形与发型的共同作用下使人看起呈下降感的“A”字形,让看起来人有头部搁在肩膀上的压缩感。

(3)菱形脸形的发型选择。菱形脸形也称为“申”字形脸形。东方人和西方人对菱形脸形的感觉是不一样的。西方人觉得菱形脸显得很有骨感美,很性感,我国一些地方的人却认为菱形脸的人颧骨太高,不好看。由于这种脸形具有额头窄、颧骨高、下颌窄的特点,因而菱形脸的人不宜选择呈菱形的发型,可以尝试用不同形状的刘海掩饰额部,发脚不要收拢,不要有渐薄的收缩层次;长发、中长发、烫发的女性也不要紧紧地把头发系在后面,总之不要将头发紧贴头皮地全部系起来,适合用柔和、飘逸的发型来中和菱形脸给人带来的偏硬的感觉。菱形脸的人可尝试在额部留出光洁的刘海,其余的头发做中等曲度柔和烫发处理,短发、中长发会既有现代感,又不失东方风格。

(4)方脸形的发型选择。方脸形包括“由”字形、“国”字形等接近“田”字形的脸形,方脸形给人端庄、稳重的印象,但是缺乏生动的感觉,过于方的脸形还会显得有点呆板。方脸形的人在进行形象设计时,要破除方脸形给人呆板、太对称的印象,找到生动、灵巧的感觉,应抓住整体感觉,精到地处理细节。方脸形的人可以选择椭圆形的动感式发型、上松下紧的“V”字形发型、不对称的几何形发型;不建议选齐耳短发、饱满的短烫发等样式的发型,因为这样会让人产生头部体积过大、脸形过于平面的感觉。

虽然发型的修饰因人而异,但是,有一点需要特别注意:职场女性,上班时间里尽可能不

要出现长发披肩的状态,青丝拂面的感觉还是出现在休闲时间里更为适合。不论是光洁的长直发还是柔美的中长卷发,在工作时呈现都会有过于性感的暗示。平时留披肩发的女性可在工作时间内把头发简洁地管束起来,可以用简洁的盘髻方式,也可以用与服装同色系的发结、发带稍做装饰性的束扎,最好选择黑色、深蓝色、深栗色的发结。总体来说,在职场环境中,不论男、女,发型的选择以朴素、不夸张为原则;而在休闲环境中,发型的选择则可尽量展现自己的个性。

### 2. 发型与体形的适应

(1)高瘦型体形的发型选择。该种体形的人容易给人细长、单薄、头轻的感觉。要弥补这些不足,发型要生动、饱满,避免将头发梳得紧贴头皮或将头发搞得过分蓬松而造成头重脚轻的感觉。一般来说,高瘦型的人比较适宜于留长发、直发;避免将头发剪得过于短、薄,或将头发高盘于头顶上。

(2)矮小型体形的发型选择。矮小型的人给人一种小巧玲珑的感觉,在发型选择上要与此特点相适应。矮小型的人发型应以秀气、精致为主,避免粗犷、蓬松;否则会使头部与整个形体的比例失调,让人产生大头小身体的感觉。矮小型的人也不适宜留长发,留长发会使头部显得比例过大。

(3)高大型体形的发型选择。高大型男性给人力量感。但对女性来说,高大型女性则会缺少苗条、纤细感,为适当减弱这种感觉,高大型女性的发型应以大方、简洁为好,一般以直发为好,或者是大波浪卷发,头发不要太蓬松。

(4)矮胖型体形的发型选择。矮胖型的人显得健康,要利用这一点造成一种有生气的健康美,可选择运动式发型。此外,应考虑弥补缺陷。矮胖型的人一般脖子显短,因此不要留披肩长发,应尽可能让头发向高度发展,可显露脖子,以增加身体高度感;应避免过于蓬松或过宽的发型。

### 3. 发型与服装的适应

(1)着西服时的发型选择。着西服时,都要将头发梳理得端庄、大方,不要过于蓬松,并且可以在头发上适当抹点油,使之有光泽。

(2)着礼服时的发型选择。着礼服时,女性可将头发在颈后挽成低发髻,可显得庄重、高雅。

(3)着裙装时的发型选择。着裙装时,可选披肩发、盘发或将长发高束等。

#### (二)面部的化妆

化妆是一种简便的美容手段。化妆用品的不断更新,使过去简单的化妆扩展到当今的化妆保健,使化妆有了更多的内涵。从古至今,人们都偏爱梳妆打扮,特别是逢年过节,喜庆之日,更注重梳头和化妆,可见化妆对展示自我的重要性。淡妆高雅、随意,彩妆艳丽、浓重。化妆在形象设计中起着画龙点睛的作用。化妆与服饰、发型和谐、统一,将会更好地展示自

我,表现自我。

### 1. 化妆的步骤

一次完整而全面的化妆,其程序与步骤也有一定之规。以下是女性全套化妆的大体步骤:

(1)沐浴。沐浴时,可使用浴液清洗肌肤,浴后可使用润肤蜜保养、护理全身肌肤。

(2)做头发。沐浴时,可使用香波洗头;沐浴后,可吹干头发,进行冷烫定型,或使用发胶、摩丝等做出可心的发型。

(3)洁面。可用洗面奶去除脸上的油污、汗水和灰尘,使面部彻底清洁。随后,可在脸上扑打化妆水,为面部化妆做好准备。

(4)涂敷粉底。首先,用少量的护肤霜涂敷脸上,以保护皮肤免受化妆品的刺激,还有助于使涂敷粉底打底色的工作进行得更容易;其次,在面部的不同区域使用深浅不同的粉底,以使妆面产生立体感;最后,使用少许定妆粉固定粉底。

(5)描眉、画眼。首先,修眉、画眉;其次,沿着眼睫毛的根部画好眼线;再次,用睫毛膏、睫毛器等对眼睫毛进行造型;最后,涂眼影,以增强眼睛的立体感。

(6)美化鼻部。即画鼻侧影,以改变鼻形的缺陷。

(7)打腮红。打腮红可美化面颊,使人看上去容光焕发。涂好腮红之后,应再次用定妆粉定妆。

(8)修饰唇形。先用唇笔描出唇形,然后填入色彩适宜的唇膏。

(9)喷涂香水。喷涂香水可美化身体的整体“大环境”。不同香气的香水能够给人带来不一样的感觉,给他人留下不一样的印象。因此,要根据出席场合的不同,使用不同香气的香水。

(10)修正补妆。检查化妆的效果,进行必要的调整、补充、修饰和矫正。至此,一次全套化妆彻底完成。

男士所化的工作妆与女性相比要简单许多,可以包括美发,清洁面部与手部,用护肤品护肤,涂无色唇膏,喷涂香水等。

### 2. 化妆的注意事项

化妆要注意以下几点:

(1)妆容要自然。例如,香水没必要喷涂得太多,睫毛膏不要上得太浓。特别是从事酒店、商场、餐饮服务工作的女性往往必须化妆,其化妆的基本要求是八个字:化妆上岗,淡妆示人。淡妆的主要特征是清丽、素雅,让人具有明晰的立体感。

(2)妆容要协调。其一,使用的化妆品最好要成系列。同一个系列的化妆品,它们的芬芳往往是一个味道的,就不至于串味。其二,化妆的各个部位要协调,如手、脚所用指甲油的颜色与唇彩的颜色要协调。一般情况下,相同或相近的颜色会更合适。其三,化妆要与服饰

相协调,如粉色唇彩配蓝领的衬衫会反差太大,看起来不协调。

(3)化妆要避人。个别人不太注意化妆场合,在上班、开会、等公交车时就拿出小镜子美化自己,在大庭广众面前化妆,这是不合礼仪的。化妆时应回避他人,宜选择无人在场的角落或洗手间进行,切勿旁若无人地当众化妆。

## 二、表情仪态

表情是人的情绪的主观体验的外部表现模式。人的表情主要有三种方式:面部表情、语言声调表情和身体姿态表情。在人际交往中,表情真实地反映着人们的思想、情感及心理活动与变化。以下重点介绍面部表情。

### (一)基本面部表情

随着社会分工的不断发展,人与人之间的相互合作越来越频繁和复杂,人与人之间的利益联系也变得越来越紧密和多变。这就要求每个人一方面要通过情感表达来及时、准确而有效地向他人展示自己的价值关系,以便求得他人有效的合作;另一方面要通过识别他人的情感表达来及时、准确而有效地了解他人的价值关系,以便更好地与他人进行合作。表情礼仪很大程度上是双方通过面部表情传递一种善意的信号,以实现双方良好的沟通。

面部表情中的各个器官是相互协调的一个整体,如“吃惊”时的神态:眼眉撩起,眼睛睁得大大的,痴呆地望着,嘴微张着,下颌略微抬起,鼻翼轻轻地翕动着。但也有五官之间的配合并不协调的情况,当人有难言隐衷或想有所掩饰时尤为如此,美国神经学家海格博士经过多年的观察研究后指出,假装的笑容会显得左嘴角比右嘴角稍高一些。当然,不同的民族、不同的时代、不同的个体,其具体表现存在一定的差异。

一般情况下,人通过面部所显示的表情,既有面部部位的局部显示,也有它们之间的彼此合作,表现为综合显示。

#### 1. 局部显示

人的眉毛、嘴巴、鼻子、下巴、耳朵都可以独立地显示各自的表情。

(1)眉毛的显示。以眉毛的形状变化所显示的表情一般叫作眉语。除配合眼神外,眉语也可独自表意。

- ① 皱眉型:双眉紧皱,多表示困窘,不赞成,不愉快。
- ② 耸眉型:眉峰上耸,多表示恐惧、惊讶或欣喜。
- ③ 竖眉型:眉角下拉,多表示气恼、愤怒。
- ④ 挑眉型:单眉上挑,多表示询问。
- ⑤ 动眉型:眉毛上下快动,一般用来表示愉快、惬意或亲切。

(2)嘴巴的显示。嘴巴的不同显示往往可以表示不同的心理状态,在商务场合中常见如下:



- ① 张嘴:嘴巴大开,表示惊讶。
- ② 抿嘴:含住嘴唇,表示努力或坚持。
- ③ 噘嘴:噘起嘴巴,表示生气或不满。
- ④ 撇嘴:嘴角一撇,表示鄙夷或轻视。
- ⑤ 拉嘴:拉着嘴角,上拉表示倾听,下拉表示不满。

### (3)鼻子的显示。

- ① 挺鼻:表示倔强或自大。
- ② 缩鼻:表示拒绝或放弃。
- ③ 皱鼻:表示好奇或吃惊。
- ④ 抬鼻:表示轻视或歧视。
- ⑤ 摸鼻:表示亲切或重视。

## 2. 综合显示

- (1)表示快乐:眼睛大睁,嘴巴张开,眉毛常向上扬。
- (2)表示兴奋:眼睛大睁,眉毛上扬,嘴角微微向上。
- (3)表示兴趣:嘴角向上,眉毛上扬,眼睛轻轻一瞥。
- (4)表示严肃:嘴角抿紧下拉,眉毛拉平,眼睛看对方额头。
- (5)表示敌意:嘴角拉平或向下,皱眉、皱鼻,眼睛稍稍一瞥。
- (6)表示发怒:嘴角向两侧拉,眉毛倒竖,眼睛大睁。
- (7)表示观察:面带微笑,眉毛拉平,两眼平视或视角向下。
- (8)表示无所谓:两眼平视,眉毛展平,整体面容平和。

## (二)目光表情

### 1. 目光表情的一般要求

眼睛是心灵的窗户,眼神能够最明显、自然、准确地表现一个人的心理活动。表情礼仪中最重要的就是目光或眼神的正确适用。在各种礼仪形式中,目光有重要的作用,目光运用得当与否,会直接影响礼仪的质量。

一个好的交际形象,目光是坦然、亲切、和蔼、有神的。特别是在与人交谈时,目光应该注视对方,不应该躲闪或游移不定的。在日常工作和交往中,在与别人交流的时候,都要养成注视对方的习惯。与别人说话的时候,要正面面对别人;在整个谈话过程中,目光与对方接触累计最好达到全部交谈过程的30%~60%;交流过程中,双方要不断地用目光表达自己的意愿、情感,还要适当观察对方的目光,读懂对方的意思;交流结束时,也要用目光做一个圆满的结尾。

### 小案例

#### 传神的眼神

现藏于巴黎卢浮宫,由意大利著名画家拉斐尔所画的《巴尔达萨雷·卡斯蒂利奥奈》(如图 2-7 所示)真切而生动地反映了画面主人公集政治家、外交家兼学者于一身的形象特征,他那双黑亮的眼睛透出的锐利而又平和的眼神好像能够看穿一切,显示了他的自信、果断、严谨,显示了意大利 16 世纪文艺复兴时期学者特有的风范。该画作传神的眼神表现使画面主人公显得更亲切、平和,更能接近一般欣赏者的审美口味。



图 2-7 《巴尔达萨雷·卡斯蒂利奥奈》

#### 2. 凝视的礼仪

凝视时,视线向下表现权威感和优越感,视线向上表现服从与任人摆布,视线水平表现客观和理智。我们应注意以下几种凝视的目光接触区域:

(1) 公务凝视。公务凝视适合在洽谈、磋商、谈判等正式场合使用,给人一种严肃、认真的感觉。这种凝视注视的位置在对方脸部,以双眼为底线,额中为顶角形成的三角区。公务场合,如果你注视对方这个部位,就会显得严肃、认真,对方也会感到你有诚意,你就会把握谈话的主动权和控制权。

(2) 社交凝视。社交凝视是各种社交场合使用的注视方式。其注视的位置以对方两眼为上线,唇心为下顶角所形成的倒三角区域。当你的目光看着对方脸部这个区域时,会营造出一种社交气氛,让人感到轻松、自然。这种凝视主要用于茶话会、舞会及各种类型的友谊聚会。

(3) 亲密凝视。亲密凝视是亲人或恋人之间使用的注视方式。凝视的位置在对方双眼到胸之间。交谈时要将目光转向交谈人,以示自己在倾听,这时应将目光放虚,相对集中于

对方某个区域上,切忌死盯对方眼睛或脸上的某个部位,因为这样会使对方难受、不安,甚至有受侮之感,从而产生敌意、抵触情绪。

一般情况下,在与人交谈时,应当不断地通过各种目光与对方交流,调整交谈的气氛。交谈中,应始终保持目光的接触,这是表示对话题很感兴趣。长时间回避对方目光而左顾右盼,是对话题不感兴趣的表示。但应当注意,交流中的注视并不是紧紧盯住对方的眼睛,这会使对方感到尴尬。交谈时正确的目光应当是自始至终地都在注视,但注视并非紧盯。交谈中,应随着话题、内容的变换,做出及时恰当的反映。可或喜或惊,或微笑或沉思,用目光流露出会意的万千情意,使整个交谈融洽、和谐、生动、有趣。交谈和会见结束时,目光要向上抬起,表示谈话的结束。道别时,仍用目光注视着对方的眼睛,面部表现出惜别的情意。

### 3. 注视的时间

交谈时,把握好注视对方时间的长短相当重要。交谈中,听的一方通常应多注视说的一方,目光与对方接触的时间一般占全部相处时间的1/3。谈话时,若对方为关系一般的同性,应该不时与对方双目对视,以示尊重;如果双方关系密切,则可较多、较长时间地注视对方,以拉近心理距离。如果对方是异性,目不转睛地、长时间地注视对方,不仅会使对方不自在,也是失礼的表现。注视对方的时间长短是有讲究的,如下所述:

(1)表示友好:向对方表示友好时,应不时地注视对方,注视对方的时间约占全部相处时间的1/3。

(2)表示重视或感兴趣:向对方表示关注时,常常将目光投向对方某个部位,偶尔离开一下,注视对方的时间约占全部相处时间的2/3。

(3)表示轻视或胆怯:目光时常游离于对方,注视对方的时间不到全部相处时间的1/3,意味着轻视对方或害怕对方。

(4)表示敌意:目光始终盯在对方身上,且面无表情,注视对方的时间占全部相处时间的2/3以上,被视为有敌意,或有寻衅滋事的嫌疑。

在掌握并正确运用自己目光语言的同时,还应当学会“阅读”对方的目光语言,从对方目光的变化中,分析他的内心活动和意向。随着交谈内容的变化,对方的目光和表情和谐、统一,表示对方对交谈很感兴趣,思想专注,谈兴正浓。对方的目光长时间中止接触或游移不定,表示对方对交谈不感兴趣,交谈应当很快结束。交谈中,目光斜视,表示鄙夷;目光紧盯,表示疑虑;偷眼相觑,表示窘迫;瞪大眼睛,表示吃惊;等等。目光语言是千变万化的,但都是内心情感的流露。学会分析目光语言,对于正确处理社交活动的进行和发展有着重要的意义。

### 小案例

#### 眼神的交流和微笑的传递

曾经有这样一则耐人寻味的故事。说的是西班牙内战时,有一位国际纵队的普通

军官不幸被俘,并被投进了阴森可怕的单人监狱。在即将被处死的前一夜,他搜遍全身,只找到半截皱巴巴的香烟。此时,他很想吸上几口,以缓解临死前的恐惧,可是他发现自己身上没有火。于是,他艰难地走向铁窗,向铁窗外的看守士兵再三请求。最后,铁窗外那个木偶似的士兵总算毫无表情地掏出火柴,划着了火,并且把火伸向了铁窗内的军官。当四目相对时,军官不由得心怀感激地向士兵注视一眼,并送上了一丝微笑。令人惊讶的是,那位士兵在几秒的发愣后,他的嘴角也不由自主地向上翘了,最后竟然不可思议地也露出了微笑。后来两人开始交谈,谈到了各自的家乡,谈到了各自家中的妻子和孩子,甚至还相互传看了珍藏的他们与家人的合影。当次日的第一缕阳光照进监狱的时候,军官眼含泪水。没想到那位士兵竟然动了真感情,悄悄地放走了军官。可见,眼神的交流和微笑的传递在这一刻沟通了两颗心灵,也挽救了一条生命。

### (三)笑容表情

笑是人的一种生理现象,也是人的思想感情的外露。笑容即人们笑时的面部表情。利用笑容,人们可以消除彼此间的陌生感,打破交际障碍,为更好地沟通与交往创造和谐的氛围。

#### 1. 笑容的类型

(1)合乎礼仪的笑容。在商务交往中,合乎礼仪的笑容大致可分为以下几种:

①含笑:不出声、不露齿,只是面带笑意。表示接受对方,待人友善,适用范围较为广泛。

②微笑:唇部向上移动,略呈弧形,牙齿不露或微露。表示自信、充实、会意、友好,适用范围最广。

③轻笑:嘴巴微微张开一些,上齿显露在外,不发出声响。表示欣喜、愉快,多用于会见客户,向熟人打招呼等场合。

④浅笑:笑时抿嘴,下唇大多被含于牙齿之中,多见于年轻女性表示害羞之时,通常又称为抿嘴而笑。

笑的共性是面露喜悦之色,表情轻松、愉快。但如果发笑的方式不对,要么笑得比哭还难看,要么会显得非常虚假,甚至显得很虚伪。微笑是社交场合中最富吸引力、最令人愉悦和最有价值的面部表情,是礼仪场合用得最多,也是最安全且最容易被接受的笑容。它可以与语言、动作相互配合起互补作用。它不但表现了人际交往中友善、诚信、谦恭、和谐、融洽等最美好的感情因素,而且反映出一个人的自信、涵养、和睦的人际关系及健康的心理;不仅能传递和表达友好、和善,而且能表达歉意、谅解。

(2)不合乎礼仪的笑容。有些笑的方式在礼仪场合是不能出现的,如以下几种笑:

①假笑:虚假的笑,皮笑肉不笑。

② 冷笑:含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑一顾、不以为然等,容易使人产生敌意的笑。

③ 怪笑:怪里怪气的笑,会令人心里发麻,多含有恐吓、嘲讽之意。

④ 媚笑:有意讨好别人,非发自内心,是具有一定功利目的的笑。

⑤ 怯笑:害羞、怯场,不敢与他人交流视线,甚至是面红耳赤的笑。

⑥ 窃笑:偷偷地洋洋自得或幸灾乐祸地笑。

⑦ 狞笑:面容凶恶的笑,多表示愤怒、惊恐、吓唬。

## 2. 微笑的练习方法

微笑的时候,面部神情应平和、自然,下颌略向后收,嘴角微微上扬,牙齿微露,亲切、和蔼,愉悦动人。经过练习,人人都能掌握微笑的技巧。在练习微笑前,首先,对着镜子找出自己唇齿展现得最美的笑容;其次,将嘴巴部分遮起来,只有眼睛照到镜子,这时你的眼睛应该带着笑意,也就是要用眼睛来表现笑容,因为我们内心的想法会影响到眼神;最后,进入微笑练习。

微笑练习的方法如下:

(1) 第一阶段——放松嘴唇肌肉练习。放松嘴唇周围肌肉练习又名“哆来咪”练习。放松嘴唇肌肉练习从低音“哆”开始到高音“哆”,一个音一个音地练习,大声、清楚地将每个音说三次。发音时应注意嘴型标准。

(2) 第二阶段——增加嘴唇肌肉弹性练习。形成笑容时最重要的部位是嘴角。如果锻炼嘴唇周围的肌肉,就能使嘴角的移动变得更灵动、好看,显得更有活力。

① 练习一。首先,伸直背部,坐在镜子前面,张大嘴,使嘴唇周围的肌肉最大限度地伸展,能感觉到腭骨受刺激的程度很大,并保持这种状态 10 秒;其次,闭上张开的嘴,拉紧两端的嘴角,使嘴唇在水平上紧张起来,并保持 10 秒;最后,在嘴角紧张的状态下慢慢地聚拢嘴唇,形成圆圆的卷起来的嘴唇聚拢在一起的感觉时保持 10 秒。反复练习 3 次。

② 练习二。用门牙轻轻地咬住木筷子,把嘴角对准木筷子,两边都要翘起,并观察连接嘴唇两端的线是否与木筷子处于同一水平线上,保持这个状态 10 秒;轻轻地拔出木筷子之后,练习维持此状态。

(3) 第三阶段——形成微笑练习。在放松的状态下练习,练习的关键是使嘴角上升的程度一致;如果嘴角歪斜,表情就不会太好看。要在练习各种笑容的过程中,发现最适合自己的微笑笑容。

① 小微笑:把嘴角两端一起往上提,让上嘴唇有拉上去的紧张感,稍微露出两颗上牙。保持 10 秒后恢复原来的状态并放松。

② 普通微笑:慢慢使嘴部肌肉紧张起来,再把嘴角两端一起往上提,让上嘴唇有拉上去的紧张感,露出 6 颗左右上牙,眼睛也笑一点,保持 10 秒后恢复原来的状态并放松。

③ 大微笑:一边拉紧嘴部肌肉,使之强烈地紧张起来,一边把嘴角两端一起往上提,露



出 10 颗左右的上牙,也稍微露出下门牙,保持 10 秒后恢复原来的状态并放松。

(4)第四阶段——保持微笑练习。一旦寻找到满意的微笑笑容,就要进行至少维持那个表情 30 秒的训练。

(5)第五阶段——修正微笑练习。虽然认真地进行了练习,但如果笑容还是不那么完美,就要寻找问题的原因。一般情况下,会出现以下两种问题:

① 嘴角上升时会歪。微笑时,两端的嘴角不能一起上升的人很多,利用木制筷子进行练习对解决这个问题很有效。刚开始练习时会比较难,但若反复练习,就会在不知不觉中解决这个问题。

② 露出太多的牙龈。微笑时,以大概能看见 2 毫米高度以内的牙龈为宜。微笑时露出太多牙龈的问题可以通过嘴唇肌肉的练习来解决。

(6)第六阶段——修饰有魅力的微笑练习。伸直背部和胸部,用正确的姿势在镜子前面边敞开笑,边修饰自己的微笑笑容。

### 3. 微笑运用的注意事项

微笑的运用需要与仪表、举止的美和谐、一致,从外表形成完美、统一的效果。微笑的运用要注意以下几点:

(1)真心地笑。发自内心的微笑才会自然地调动人的五官,才会让人感到亲切、可人,才能打动人心。

(2)神情结合。笑的时候要精神饱满、神采奕奕,要笑得亲切、甜美。

(3)声情并茂。在礼仪工作中,甜美的微笑伴以礼貌的语言,会相映生辉。一个人如果脸上表现出微笑,却出言不逊,语言尖刻,其微笑就失去了意义;一个人如果语言文明礼貌,却面无表情,冰冷一块,会令人怀疑其诚意。

笑容能展现一个人的形象与修养,在商务活动中也代表着单位的形象,体现一个人的职业能力。因此,我们要重视笑容的作用,不要缺乏诚意,强装笑脸;不要刚露出笑容就随即收起;不要仅为情绪左右而笑;不要把微笑只留给上级、朋友等少数人。

### 小案例

#### 相逢一笑泯恩仇

1997 年 6 月 28 日,在美国的拉斯韦加斯举行的霍利菲尔德、泰森世界拳击协会重量级拳王争霸战上,泰森在第三回合争战过程中,情急之下将霍利菲尔德的一只耳朵咬出血,比赛因此一度中断。双方再战,泰森又一次咬了霍利菲尔德的耳朵,最终被裁判取消比赛资格。霍利菲尔德卫冕成功。

从这次“世纪之咬”开始,泰森便被赶下了神坛。他不仅在比赛中不断输给那些不入流的拳手,而且靠自己一双拳头累积起来的 4 亿美元身家也逐渐消失殆尽,取而代

之的是千万美元债务。

其间,泰森虽然为自己人生中曾做过的很多事情感到后悔,也曾对霍利菲尔德道过歉,背后却依然坚持“咬耳事件”正确,认为那只是为了还击霍利菲尔德在比赛中的那些动作而采取的警告措施。

而霍利菲尔德则要宽容许多。他在公开场合曾多次表示:“我的耳朵确实被他咬掉了一小块,但并不像媒体宣扬的那么严重,而且我早就原谅了泰森。我和他自小就在一起训练。可以说我们是相互看着对方成长起来的,也一起经历了成功和失败,他是个非常好的拳手。”

后来,霍利菲尔德在看一家电视台对泰森的专访节目时了解到,正是12年前的那次“咬耳事件”,才使得泰森破罐子破摔,最终导致负债累累。霍利菲尔德的眼睛湿润了,他立即联系了著名电视主持人奥普拉·温弗瑞女士,希望她能从中牵线搭桥,实现与泰森的会面。这也正是奥普拉·温弗瑞希望做的一件事,她愉快地答应了霍利菲尔德的请求,并当即联系到了泰森,得到的回答让她很满意。

2009年10月16日,在奥普拉·温弗瑞位于芝加哥的录音棚内,在众多的现场观众面前,43岁的泰森刚走上来,就突然看见霍利菲尔德也从台边微笑着向他走过来,泰森先是一愣,随即便站起来,也笑着向霍利菲尔德挥起了手。随后两人热烈拥抱,互致问候。

泰森亲昵地拉着霍利菲尔德的手,显得心潮起伏:“这是那件事之后,我们两个第一次有机会见面,而这一机会是你主动创造的。我想告诉你,和你相识是一件非常令人愉快的事情。我还想让全世界都知道,你是一个非常宽容的人。”并开玩笑地问霍利菲尔德会不会想念耳朵上缺掉的那一小块。

霍利菲尔德依然微笑着摸了摸自己的耳朵,对泰森说:“有一点吧。还算不错,这也是对我们之间友谊的最好纪念。”他又笑道:“我也多次咬过人。那是童年时,我为了摆脱兄弟们的锁头功曾咬过别人,家里的兄弟们都被我咬遍了。”

泰森听后哈哈大笑,之后坦率地对霍利菲尔德说:“当年我虽然对你有过道歉,但完全不是发自内心的。虽然事情已经过去了12年,但我今天还是要真诚地对你说声‘对不起’。你的宽容确实值得称道。”

主持人奥普拉·温弗瑞问霍利菲尔德:“你能否告诉大家,你为什么想到要来电视台与泰森和解。”

霍利菲尔德说:“我希望我们两个人一起出现在这档节目上的情形能告诉那些相互之间有了过节的年轻人,没有什么事是不可以被原谅的。看,我们两个又站在一起了,你们也可以。”

霍利菲尔德的话音刚落,泰森就带头鼓起了掌,观众的掌声也随即响彻大厅。看着两人亲热状,现场的观众感慨道:“这一场历史性的会面让所有人几乎忘记了两人曾在12年前还有过一次不愉快,这在以往简直是不可想象的。”

节目最后,奥普拉·温弗瑞总结道:“我想借用中国一句名言来结束这次访谈:相逢一笑泯恩仇。仇恨是一种异样的友谊,一个经常宽容别人的人,他做事一定会像水一样平静,也会赢得更多的尊重,两位拳王历史性的会面就是最好的例证。”

## 第三节 动作姿态礼仪

### 一、身体姿态

人的身体姿态表情是丰富多样的。例如,正襟危坐可知其恭谨或紧张,坐立不安可知其焦急慌神,手舞足蹈可知其欢乐,捶胸顿足可知其懊恼。人的情感状态、能力特性和性格特征有时可以通过身体姿态来自发地或有意识地表达出来,从而形成身体姿态表情。当人处于强烈的兴奋、紧张、恐惧、愤怒等情感状态时,往往抑制不住身体姿态的表情变化。演员经常通过夸张的身体姿态来有意识地表达角色的情感变化。

身体姿态是举止礼仪的重要内容。姿态美是一种极富魅力和感染力的美,它能使人在动静之中展现出气质、修养、品格的美。从某种意义上说,一个人的身体姿态更引人注目,形象效应更为显著。礼仪活动中,身体姿态主要包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿。

#### (一)站姿

站立是人们生活交往中的一种最基本的举止,是生活静力造型的动作。站立时,男士应站如松,显得刚毅、洒脱;女士则应显得秀雅、优美,亭亭玉立。

#### 1. 标准的站姿

标准的站姿要求如下:

- (1)头正,双目平视,嘴微闭,下颌微收,面容平和、自然。
- (2)双肩放松,稍向下沉,人有向上的感觉。
- (3)躯干挺直,挺胸,收腹,立腰。
- (4)双臂自然下垂于身体两侧,中指贴近裤缝,两手自然放松。
- (5)双腿立直、并拢,脚跟相靠,两脚尖张开约 $60^{\circ}$ ,身体重心落于两脚正中。

#### 2. 常用站姿

常用站姿有以下几种:

(1)肃立。身体立直,双手置于身体两侧,双腿自然并拢,脚跟靠紧,脚掌分开呈“V”字形,面部表情严肃、庄重、自然。出席升降国旗仪式或参加遗体告别仪式等气氛庄严、凝重的场合时应该用肃立站姿。

(2)直立。身体立直,女士右手搭在左手上(男士左手搭在右手上),自然贴在腹部,或两

手背后相搭在臀部,两腿并拢,脚跟靠紧,脚掌分开呈“V”字形或并拢(男女都适用,男士两脚可以略分开站立)。女士直立站姿如图 2-8 所示。



图 2-8 女士直立站姿

(3)丁字步直立。身体立直,右手搭在左手上,自然贴在腹部,右脚略向前靠在左脚上成丁字步。这种直立站姿适合女士。

(4)分腿直立。身体立直,两手背后相搭贴在臀部,两腿分开,两脚平行,距离比肩宽略窄。这种站姿适合男士。

不同的工作岗位对站姿的规定不尽相同,但作为一种基本姿势和体态训练的需要,站姿应遵循的基本要求是一致的。由站姿的基本要求构成的站姿似有呆板之嫌,其实不然,按这些要求经过反复训练后,能从体态上形成一种优雅、挺拔、神采奕奕的体态。站姿是其他各种工作姿势的基础,也是发展不同体态美的起点,是优雅端庄的举止的基础。

## (二)坐姿

坐是举止的主要内容之一,无论是伏案学习、参加会议,还是会客交谈、娱乐、休息都离不开坐。坐姿也是一种举止,有着美与丑、优雅与粗俗之分。俗话说“坐如钟”,是指人的坐姿要像座钟般端直,当然这里的端直指上体的端直。

(1)男士一般坐姿。双腿并拢或略分开,上体挺直,坐正,两脚略向前伸,两手分别放在双膝上。

(2)女士一般坐姿。坐正,上身挺直,双腿并拢,两脚交叉,双手叠放置于左腿或右腿上。

(3)女士“S”形坐姿。坐正,上身挺直,双腿并拢,两腿同时侧向左或侧向右,两脚并放或交叠,双手叠放置于左腿或右腿上,如图 2-9 所示。



图 2-9 女士“S”形坐姿

(4)搭腿式坐姿。将左腿微向右倾,右大腿放在左大腿上,脚尖朝向地面,切忌右脚尖朝天。这种坐姿给人以高贵、典雅的美感。但应特别注意与跷二郎腿坐姿区别开。跷二郎腿坐姿一般悬空脚的脚尖朝天、脚底朝向人,并伴有上下抖动的不雅动作,有的国家是忌讳脚底朝向人的,因为这表示挑衅、不满、轻视、愤怒的情感,是粗俗不雅的举止。

#### Tips

(1)入座时,动作要轻、稳、缓。应走到座位前,转身后轻稳地坐下。女士入座时,若是裙装,应用手将裙子稍稍拢一下,不要坐下后再拉拽衣裙,那样不优雅。正式场合一般从椅子左边入座,离座时也要从椅子左边离开,这是一种礼貌。如果椅子位置不合适,需要挪动椅子的位置,应当先把椅子移至欲就座处,然后入座;坐在椅子上移动位置是有违社交礼仪的。

(2)坐下后,要神态从容、自如,嘴微闭,下颌微收,面容平和、自然。

(3)坐时,要双肩端平、放松,两臂自然弯曲放在腿上,也可放在椅子或是沙发扶手上,以自然、得体为宜,掌心向下。

(4)坐在椅子上时,要立腰,挺胸,上体自然挺直。应至少坐满椅子的 2/3,宽座沙发则至少坐 1/2。刚落座时,上身不要靠椅背;坐的时间长了,上身可轻靠椅背。

(5)坐下谈话时,应根据交谈者方位,将上身、双膝侧转向交谈者,上身仍保持挺直,不要出现自卑、恭维、讨好的姿态。

(6)离座时,要自然稳当,右脚向后收半步,而后站起离座。



### （三）走姿

走姿又称步态。走姿要求“行如风”，是指人行走时，如风行水上，有一种轻快、自然的美。人们走路的样子千姿百态，各不相同，给人的感觉也有很大的差别。例如，有的人步伐矫健，轻松、灵活，富有弹性，令人精神振奋；有的人步伐稳健，自然、大方，给人以沉着、庄重之感；有的步伐有力，给人以英武、勇敢、无畏的印象；有的人步伐轻盈、敏捷，给人以轻巧、欢悦、柔和之感；有的人步伐缓慢、无力，行路时弯腰、驼背，步履蹒跚，给人以倦怠、老态龙钟之感。走姿的基本要求是从容、平稳，应走出直线。

#### 1. 目光

双目向前平视，微收下颌，面容平和、自然，不左顾右盼，不回头张望，不盯住行人乱打量。

#### 2. 双肩

双肩平稳，肩峰稍后张，大臂带动小臂自然地前后摆动，肩勿摇晃。

#### 3. 上身

上身自然、挺拔，头正、挺胸、收腹、立腰，重心稍向前倾。

#### 4. 手

前摆时，手不要超过衣扣的垂直线，肘关节微屈约 $30^{\circ}$ ，掌心向内，勿甩小臂，后摆时勿甩手腕。行走时，不可把手插进衣服口袋里，尤其不可插在裤袋里。

#### 5. 步位

对男士来说，假设脚下有两条直线，两脚跟分别交替前进踩在直线上，脚跟先着地，然后迅速过渡到前脚掌，脚尖略向外，距离直线约5厘米；对女士来说，则应走一字步走姿，即两腿交替迈步，两脚交替踏在一条直线上。

#### 6. 步幅

步幅要适当，一般前脚的脚跟与后脚尖相距约为一脚长，男士可以略长一些。步幅与服饰也有关，如女士穿旗袍、西服裙、礼服和穿高跟鞋时步幅应小些，穿长裤时步幅可大些。

#### 7. 步态

步态即行走的基本态势。性别不同，行走的态势应有所区别。男士步态应矫健、稳重，具有阳刚之美；女性步态应轻盈，具有阴柔、秀雅之美。

#### 8. 步韵

跨出的步子应全部脚掌着地，膝和脚腕不可过于僵直，应该富有弹性，膝盖要尽量绷直，双臂应自然、轻松地摆动，使步伐因有韵律节奏感而显优美。

### （四）蹲姿

工作和生活中使用蹲姿的场合并不多，但有时候善解人意地蹲下，代表了一种做人的态

度。比较理想的蹲姿应该是用目光示意后有准备地下蹲,双腿最好保持一前一后,腰脊挺直。女士蹲姿如图 2-10 所示。



图 2-10 女士蹲姿

正确的蹲姿如下:

(1)下蹲时,两腿合力支撑身体,避免滑倒。在工作场合若无必要,不应长时间蹲着,毕竟蹲着是一个不优雅的动作;而且更不要蹲着休息,因为长时间蹲着会令制服或工作装有很多褶皱,会影响职业形象;另外,蹲着也让人感觉精神不振,情绪不高,传达出一种消极信息。

(2)采用高低式蹲姿下蹲时,应使头、胸、膝关节在一个角度上,使蹲姿优美;两腿展开平衡下蹲,其姿态不优雅。一般是,右脚在前,左脚稍后,两腿靠紧向下蹲;右脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,左脚脚跟提起,脚掌着地;左膝低于右膝,左膝内侧靠于右小腿内侧,形成右膝高、左膝低的姿态;臀部向下,基本上以左腿支撑身体。

(3)下蹲拾物时,应自然、得体、大方,不遮遮掩掩;弯腰捡拾物品时,两腿叉开,臀部向后撅起是不雅观的姿态。若用右手捡东西,可以先走到东西的左边,右脚向后退半步后再蹲下来,把一只手放在腿上,用另外一只手捡取,如图 2-11 所示。捡拾的物品在左侧时,用左手捡取;捡拾的物品在右侧时,用右手捡取。下蹲的时候要避免动作过于唐突,毫无征兆地霍然蹲下会显得很粗鲁;蹲下的时候要注意方向和距离,不能与面前的人相距过近,即使是帮忙捡取物品,也应略略退后再下蹲。

(4)女士无论采用哪种蹲姿,都要注意将腿靠紧。如集体合影前排需要蹲下时,女士可采用交叉式蹲姿。下蹲时,右脚在前,右小腿垂直于地面,全脚着地;左脚在后;左膝由后面伸向右侧,左脚跟抬起,脚掌着地;两腿靠紧,合力支撑身体;臀部向下,上身稍前倾。



图 2-11 下蹲拾物姿态

总体来说,蹲姿的要点是,脊背保持挺直,臀部一定要蹲下来,避免弯腰翘臀的姿势。男士两腿间可留有适当的缝隙;女士则要两腿并紧,穿旗袍或短裙时更要留意,以免出现尴尬。另外,注意下蹲时,内衣不可以露出来。

优雅在于一举手一投足之间,这一举手一投足的魅力并非天生,是可以通过后天的努力达到的。当我们身体挺拔,每个部位都处于正确的位置的时候,身材是很容易保持良好状态的。而正是由于一些不良的习惯,如站没站相、坐没坐相,导致身材变形和姿势不雅。所以,正确的坐、立、行、走姿态除了训练以外,还要在日常的点点滴滴中注意与保持。

## 二、手势

手势是指人类用语言中枢建立起来的一套用上肢,特别是手掌和手指的位置、形状,结合进行的速度、活动范围和空间轨迹等所构成的特定语言系统。

手势表现的含义非常丰富,表达的感情也非常微妙、复杂。例如,招手致意、挥手告别、拍手称赞、拱手致谢、举手赞同、摆手拒绝;手抚是爱,手指是怒,手搂是亲,手捧是敬,手遮是羞;等等。手势的含义或是发出信息,或是表示喜恶、表达感情。手势也是人们交往时不可缺少的动作,是最有表现力的一种体态语言。在日常生活中,人们借助于各种手势来表达个人的思想和感情。职业人员适当地运用手势语,既可增加表达的形象性,又能增强感情的表达。

### 1. 常用的礼仪手势

(1)请进手势。迎接客人时,迎接者应站立一旁,手臂向外侧横向摆动,指尖指向被引导或指示的方向,微笑目视来宾,直到客人走过再放下手臂。

(2)引导手势。为客人引路时,应走在客人的左前方 1~2 步前,用小臂指引,手跟小臂在一条直线上,五指并拢,掌心斜向上方 45°指示前方,眼睛应兼顾方向和来宾,直到来宾表示清楚了再把手臂放下。

(3)请坐手势。接待客人入座时,把一只手摆动到腰位线上,手和手臂向下形成一斜线,表示请入座。

(4)递接物品手势。递接物品时,应该用双手或右手,手掌向上,五指并拢,用力均匀,要做到轻而稳。如果递送带刀、带刃或其他易于伤人的物品,应刀尖向内。

(5)鼓掌手势。鼓掌是用以表示欢迎、祝贺、支持的一种手势,多用于会议、演出、比赛或迎接嘉宾等。其做法是,右手掌心向下,以右手四指有节奏地拍击掌心向上的左手手掌部位;必要时,应起身站立。

(6)夸奖手势。这种手势主要用以表扬他人。其做法是,伸出右手,竖起拇指,指腹面向被称道者。这种手势在不同的国家可能含义不同,因此在涉外交往中要慎用。

(7)道别手势。目视对方,手臂伸直,呈一条直线,把手从体侧向前、向上抬至与肩同高或略高于肩,晃动小臂,掌心朝向对方,五指并拢。

手是体态语中最重要的传播媒介。我们不必每一句话都配上手势,因手势做得太多,会使人觉得不自然。掌握常用的基本手势礼仪,在恰当的场合加以运用,可更好地传递交流信息。

#### 小案例

#### “V”字手势

相信大家一定很熟悉这样一个手势:将食指和中指竖起分开,形成“V”字。这个手势在相当多的国家里表示“胜利”“成功”之意,因为英文中“胜利”(victory)的第一个字母是“V”。那这个“V”字手势究竟源于何时何地呢?

第二次世界大战期间,德国法西斯入侵西欧各国,一个名叫维克多·德拉维利的比利时人流亡至英国。每天,他利用电台从英国向比利时进行短波广播,号召同胞们奋起抗击德国侵略军。1940年年末的一天晚上,他在广播里号召人们到处书写“V”字,以表示对最后胜利的坚定信心。几天之内,在比利时首都的布鲁塞尔和其他城市的大街小巷,树干和电线杆上,影剧院里,甚至在德军兵营、岗楼和军官的住宅里,都出现了“V”字,弄得德国法西斯侵略军心神不宁,这大大鼓舞了比利时人民的斗志。后来,“V”字不胫而走,传入欧洲各沦陷国。一时间,人们见面用“V”字手势打招呼成为

一种时尚。1944年9月,比利时首都布鲁塞尔获得解放;1944年11月10日,比利时发行了一套“胜利”邮票,共16枚,其中一枚的画面为比利时国徽上的狮子图案和象征胜利的“V”字。

第二次世界大战期间,英国首相丘吉尔也十分喜爱打这种手势。据说有一次,他在地下掩蔽部内举行记者招待会时,地面上突然警报声大作,丘吉尔闻声举起右手,将食指和中指同时按住作战地图上的两个德国城市大声地对与会记者说:“请相信,我们会反击的。”这时,一名记者发问:“首相先生,有把握吗?”丘吉尔转过身,将按在地图上的两指随手指向天花板,情绪激动地大声回答:“一定胜利!”第二天,丘吉尔这一镇定、威严举止的照片被刊登在了各大报纸上。从此,这一手势便在世界各地迅速流行开来。

## 2. 英语国家的常用手势

手势是一种无声的语言。语言的差异同样也表现在手势上。看懂英语国家人们的常用手势也是掌握礼仪惯例的一个环节。英语国家的常用手势如下:

- (1)付账:右手拇指、食指和中指在空中捏在一起或在另一只手上做出写字的样子。
- (2)动脑筋:用手指点点自己的太阳穴。
- (3)太古怪了:在太阳穴处用食指划一个圆圈。
- (4)别作声:嘴唇合拢,将食指贴着嘴唇。
- (5)侮辱和蔑视:用拇指顶住鼻尖儿,冲着被侮辱者摇动其余四指。
- (6)赞同:竖起拇指。
- (7)祝贺:双手放在与嘴部同高之处做相搓的动作。
- (8)绝对不行:掌心向外,两只手臂在胸前交叉,然后张开至相距1米左右。
- (9)完了:两臂在腰部交叉,然后向下,向身体两侧伸出。
- (10)打招呼:传统上,在路上打招呼,常常要脱帽子表示致意;现一般已简化为抬一下帽子,甚至只是摸一下帽檐。
- (11)怜悯、同情:头摇来摇去,同时嘴里发出“咂咂”之声,嘴里还说“that's too bad”或“sorry to hear it”。

## 3. 手势礼仪的注意事项

- (1)在交往中,手势不宜过多,动作不宜过大,切勿指手画脚和手舞足蹈。
- (2)注意手势的速度和高度。手势过快,会给人带来紧张感;手势最高不能超过耳朵;手势过高,超过了头顶,有失端庄、大方的仪态。
- (3)手势一定要自然、协调。手势使用不当,会给人僵硬、做作的感觉,一定要做到自然、协调、美观。在工作之中,若是将一只手或双手插放在自己的口袋之中,不论其姿势是否优雅,通常都是不允许的。正确的做法是双臂自然下垂,双手掌心向内轻贴在大腿两侧。
- (4)做打招呼、致意、告别、欢呼、鼓掌手势时,应该注意其力度大小、速度的快慢、时间的



长短,不可过度。鼓掌是表示欢迎、祝贺、赞许、致谢等的礼貌举止。在正式社交场合,观看文艺演出、重要人物出现、听报告、听演讲等都用热烈的鼓掌表示钦佩、祝贺。鼓掌时不应戴手套,动作宜自然,应随众人的掌声终止。鼓掌不当,其意义会发生质的变化,会有起哄之嫌。

(5)任何情况下,都不要用大拇指指自己的鼻尖和用手指指点他人。谈到自己时应用手掌轻按自己的左胸,那样会显得端庄、大方、可信。伸出手指来指点,是要引起他人的注意,含有教训人的意味;一些人习惯性地用手中正在使用的笔指点对方或做示意,也不符合礼仪规范。

(6)一般认为,掌心向上的手势有诚恳、尊重他人的含义;掌心向下的手势意味着不够坦率,缺乏诚意等。攥紧拳头暗示进攻和自卫,也表示愤怒。因此,在介绍某人、为某人引路指示方向、请人做某事时,应上身稍向前倾,掌心向上,以肘关节为轴轻轻挥动手臂,这种手势被认为是诚恳、恭敬、有礼貌的。

(7)有些手势在使用时应注意区域和各国不同习惯,不可以乱用。因为各地习俗不同,相同的手势表达的意思有的大相径庭。例如,在某些国家,竖起大拇指、其余四指蜷曲表示称赞夸奖;但澳大利亚则,竖起大拇指尤其是横向伸出大拇指表示污辱。用大拇指和食指构成一个圆圈,其他三指伸直,就是“OK”的手势,在欧洲一般表示赞扬和允诺的意思,然而在法国南部其表示的意思恰好相反。

(8)用手拿东西时,可用一只手,也可用双手。拿东西时,要动作自然,五指并拢,用力均匀,不要跷起小指,以避免作态之嫌。

### 三、常见的失礼小动作

在礼仪场合,人人都希望展示自己优雅的形象。但是,我们还是有可能在无意识中流露出一些细小的失礼行为。这些行为往往都是一些不经意的小动作,如抖腿、吃饭出声等。这些动作出现在私人场合可能无所谓;但如果出现在社交场合,就会变成不尊重人、不雅观、令对方不快的不文明行为。

这些失礼小动作主要有公共场合抖腿、吃饭出声、当众整理妆容、开会时接听电话等,以下做简要介绍。

#### 1. 公共场合抖腿

抖动双腿是一种不雅观、不尊重对方的很失礼的行为;让跷起的腿像钟摆似的打秋千也是相当难看的姿态。在正式场合,我们不应该抖腿,应身体挺直、保持坐姿端正。如果在下意识中已经发生了上述动作又让对方产生不快时,那就应该迅速调整坐姿,并用眼神向对方表示歉意或直接说声对不起。抖腿大多是因为平时没有养成良好的坐姿习惯,所以要彻底避免这种情况的发生,就应该平时多加练习坐姿,养成好习惯。

从心理角度分析,一个人在谈话时抖腿说明其内心焦躁、不安、不耐烦,或为了摆脱某种

紧张感。同时,一个人坐在别人面前反反复复地抖动或摇晃自己的腿部时,也会令对方变得心烦意乱。遇到这种情况,可以通过做深呼吸、端起水杯喝口水来缓解自己的这种情绪。如果是感到紧张,则可以把拇指握在里面紧握双手放在膝盖上,这个办法通常都会奏效。

## 2. 吃饭出声

吃饭时,特别是喝汤时出声,吃菜时嘴里“吧嗒”作响,都是不雅的行为。吃饭时,进食不要太快,一次送入嘴中的食物不要太多,咀嚼的时候双唇应该闭住,这样就可避免发出声音。喝汤时,不要一边吹一边喝,可以等汤稍凉后用汤匙舀取汤汁,在汤碗边沿轻轻刮去余液,再将汤匙准确地送入口中,满含汤匙,把汤水咽下,这样也不会有声响。

一般情况下,人们认为吃饭出声是胃口好、享受饭菜的表现;但在社交场合,这样的行为不但不雅,而且会严重影响其他人的心情和食欲。因此,一定要学会控制自己,避免吃饭出声。首先,在社交场合吃饭,吃不应该是放第一位的,所以不能太专注于吃;其次,在交谈时,一定要把嘴里的东西吃完。如果聚会时间过晚,也可以先吃点东西再去赴宴,以免过于饥饿而失礼。

## 3. 当众整理妆容

当众整理妆容会让人觉得不雅;在一些正式的工作场合,又会令他人觉得你不够专心、不够尊重他人。因此,即使发觉自己的妆容出了点小问题,也应该到洗手间等比较私密的地方整理。一个人对仪表的极端注重乃至当众整理妆容,其实是不自信的表现。其解决办法就是在出席公众场合之前先检查一遍自己的妆容,确保各个方面都没有问题。

## 4. 开会时接听电话

有的人在开会时接打电话,业务繁忙可以理解,但在开会时不停地接听电话也是对与会者极大的不尊重。如果在开会时有重要事务需要知晓而不能将手机关闭,那么可以暂时把手机交给他人替你接听并做好电话记录;如果必须自己接听,则应该尽量语言简短,告诉对方会后细谈。其实,大部分人都有手机依赖症,即只要手机不在身边,就会缺乏安全感,因而即使在短暂的会议期间也要把手机带上。那么如果这种情况已经严重影响到别人了,就需要克服这种心理。例如,可分析一下,今天会有哪些重要电话,如果没有,手机是否可以不用带进会议室;如果有,是否可以留给他人暂时帮你处理,或者等到会议完毕后再处理。其实,分析之后你就会发现,那种十万火急到必须马上解决问题的电话其实很少。

常见的失礼小动作还有随手乱扔垃圾,当众挖鼻孔、掏耳朵、挠头皮、打哈欠,以及抓耳挠腮、撕咬指甲等。

在常见的失礼小动作中,有的动作反映的是一个人当时的一种心理情绪,如紧张、烦闷等,其根源可能是受关注不够或缺乏安全感,一般这种习惯都是在童年时代养成的。要纠正这样的习惯,先要确定什么样的情绪会让自己有这样的动作,然后试着通过其他方式调整这种情绪。

在公众场合出现失礼小动作会令对方产生不被尊重的感觉,也会让人觉得自己不够成熟,不够职业化,会对自己缺乏信任感。注意平时言谈举止中的个人行为细节,有助于克服

不经意中流露出来的失礼小动作。我们平时可以针对自己的一些不良习惯设计一些强行克制的办法。例如,针对在开会时手指在桌上乱写乱画,可以强迫自己做会议记录或双手抱着水杯等。

### 小案例

#### 惹祸的小习惯

在一个寺庙里,有个刚入佛门的小和尚跟老和尚学理发,老和尚告诉小和尚:“理发这活,轻不得,重不得,轻了剃不掉头发,重了会削掉头皮;只有不轻不重才行。要想学好,先得找个冬瓜,用力在上面练习。”小和尚听了便找来了冬瓜,开始在冬瓜上练了起来。刚开始,小和尚养成了一个坏习惯,每次练完后,就顺手把理发刀往冬瓜上一插。老和尚见了后,多次劝说小和尚不要把刀插在冬瓜上。小和尚对此一点也不在意。后来,小和尚觉得练得差不多了,就给寺里的一个同门理发。头发理完后,小和尚顺手就将刀往同门的脑袋上插,结果刺伤了对方。

### 知识小结 >>>>

TPO是由英文time、place、object三个词首字母组合而成的。T代表时间、季节、时令、时代,P代表地点、场合、职位,O代表目的、对象。着装的TPO原则是世界通行的着装的最基本的原则。它要求人们的服饰应力求和谐,以和谐为美。着装要与时间、季节、时令相吻合;要与所处场合环境,与不同国家、区域、民族的不同习俗相吻合;要符合着装人的身份;要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰,给人留下良好的印象。服饰的TPO原则的三要素是相互贯通、相辅相成的。着装配色遵守的一条重要原则,就是根据个人的肤色、年龄、体形选择颜色。

饰物的种类很多,如戒指、耳环、手镯、胸花、帽子、公文包等。每种饰物的材质和色泽不同,造型也千姿百态,使用得当,则可恰到好处地点缀服装和人物的整体形象。饰物使用要遵循数量原则、场合原则、质地原则、体形原则、搭配原则、习俗原则、身份原则和色彩原则。

面态建构了礼仪交往的第一印象。一个人以何面目示人,在交际场合显得非常重要。面态礼仪方面,要注意发型的选择、面部的化妆。

表情是人的情绪的主观体验的外部表现模式。人的表情主要有三种方式:面部表情、语言声调表情和身体姿态表情。在人际交往中,表情真实地反映着人们的思想、情感及心理活动与变化。

人的身体姿态表情是丰富多样的。身体姿态是举止礼仪的重要内容。姿态美是一种极富魅力和感染力的美,它能使人动静之中展现出气质、修养、品格的美。从某种意义上说,