

# 让我们融入世界——一个外交官谈外事礼仪

主讲人：徐波

徐波，徐波，1960年生于上海，职业外交官，法国棕榈学术骑士，法国语言文学学士，法学士和经济学博士。1986年进入外交界，曾任中国驻黎巴嫩大使馆随员、中国常驻欧共体使团二秘、中国驻法国斯特拉斯堡领事及中国驻法国大使馆政治处一秘，2004年4月从外交部调至上海世博会事务协调局，任国际参展事务部部长。



我非常高兴在这里和大家一同探讨国际礼仪。我是一名职业外交官，我想结合我的工作和我对国际礼仪的理解，和大家谈一些体会。“礼仪”这个话题，林林总总，内容非常浩瀚，我今天侧重于外事礼仪。刚才主持人已经介绍了我的经历。考虑到我的工作背景，考虑到上海世博会要迎接200多个国家7000万参观人次这样一项非常艰巨的工作，2004年，受上海市领导的信任和外交部的委托，我非常荣幸地来到了上海世博会事务协调局国际参展事务部担任部长工作。

在谈外事礼仪之前，我先想和大家汇报一些世博会的招展情况。从去年12月1日通过了注册报告后，我们进入了真正的办博阶段。2006年是我们招展最重要的一年。今年3月22日，中国政府向各国驻华使馆递交了由国务院总理温家宝签署的2010年上海世博会官方邀请函，邀请与我建交国家来华参加2010年上海世博会。从目前来看，各国的反应非常热烈。一些国家通过外交形式确认参展。随着而来的就是国际招展工作的开始。与外国人打交道的机会越来越多，所以礼仪工作非常重要。

谈到礼仪，前不久我去靳羽西女士家做客。羽西女士大家都知道，为了中国文化进入世界，她做了大量的海外宣传工作。她是一个非常高雅的人。在她的家庭晚宴中，我们聊到了礼仪问题。她很有感慨，尽管我们社会发展很快，生活水平大有提高，国人出国次数比过去发生了翻天覆地的变化。但在礼仪上还存在着一些常识问题。她给我举了一些例子，在她家里的一些上海嘉宾最基本的礼仪知识不够。所以，礼仪问题不仅跟个人受教育的程度有一定关系，有时甚至于要观察，要学习。前不久《人民日报》有篇文章，列出了国人在海外的7种劣迹比如大大咧咧，不拘小节等等，这些行为在国外很难让人理解。比如横穿马路，国人已经司空见惯了，但在国外，这种行为很不雅。如果没有一个友善的城市，没有一个有社会教养懂礼仪的人民，那么世博会成功与否是要打很大折扣的。去年爱知世博会搞得非常成功，我4次去了爱知，其中有一次是已经举办过世博会的城市的高峰会议，在会上有20多个国家的城市代表讲到，世博会成功与否的标志就是要看通过世博会，人与人是否更加友善，人民懂得国际规则，城市更加开放，更加国际化。所以如果我们举办世博会的时候，人民达不到这一标准的话，就很难谈到真正意义上的成功。昨天我看到《新民晚报》有篇报道，说长风公园里有些人不注意卫生，随地丢东西，相反孩子们将它们拾起来，装在2000个垃圾袋中。我读了很有感触，我记得爱知世博会9月19日“上海周”活动那天，我们有个广场文艺演出，共有1万多日本观众，他们为了看中国精彩的文艺演出，早早排队。节目是中午12点开始的，但他们八九点钟就来了，广场上黑压压的很有秩序。当时他们打着伞，等演出开始之后，所有的人都把伞拿掉了，当时气温很高，

节目延续一个小时，等演出结束后，我们再看下场地，一个矿泉水的瓶子也没有，一张废纸也没有。这对我们未来举办世博会是一个非常好的启示。到时候，我们能否做到井然有序？有礼貌？再看看日本人参观丰田馆。一天 13 批，一批 250 人到 300 人，人们排队排 4 个小时没有一个人怨言，没有一个人插队。这就是形式礼仪。当然我今天要讲的重点是外事礼仪。

什么是外事礼仪？我查了一下新华字典，很简单，就是礼节和仪式。英文的解释较多，维克百科全书上讲到：礼仪是从根本上规定和限制人们彼此行为关系，促其通过因循社会的一定准则来表达相互间的尊重。从社会学角度讲，良好行为是人类社会一种约定的规则。要求人的所有行为要有文化有礼貌。礼仪教人如何与人相处，是一种社交，是不成文的规定，不是法律，没有约束力。在外事工作中，礼仪是衡量一个国家一个社会的标准，是一个国家文明程度、道德、生活习惯的反映。法国十八世纪启蒙运动思想家孟德斯鸠说过“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受到人家礼貌相待的人们喜悦”。法国作家梅里美认为“礼貌经常可以代替最高贵的感情”。法国还有一位中世纪著名的散文家蒙田说过“礼貌无须花费一文而赢得一切”。德国作家歌德认为“一个人的礼貌是一面照出它的肖像的镜子”。俄国思想家赫尔岑甚至认为“生活中最重要的是礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要”。礼仪是来自社会交往的需要。现代人离不开握手，从古代讲，既是一种社交的需要，也是生活发展的需要。当时都是以狩猎为生，不同部落间见面，为了表示友好，互相之间开始握手，这也是最最起码的礼仪。在外交场合，拒绝握手就成了没有教养的人。在欧洲国家之间，礼仪也是通过不同的历史阶段演变过来的。由于社会生活的需要，形成了不同文化背景下的礼仪。由于国与国之间交往的需要，逐渐形成了国际的礼仪。

### 一. 外事礼仪的内容

1. 如何打招呼。国内一般只有认识的才打招呼，但是在外国认识不认识都要打招呼。现在很多人都不知道如何称呼对方，女同志一般叫阿姨，叫小姐。现在在单位里不管是谁，都叫老师。如果你要出席一次晚会，打招呼一定要讲顺序。首先要从主人开始，要先向女主人打招呼。其次是职务大小，还有就是年长的。另外一个称呼问题，不能过于简单，也不能过于亲密。要懂得“您”和“你”的区别。要尊重女性，主动向其打招呼，做到彬彬有礼。尤其在外事活动中，要学会主动打招呼。不管认识不认识，见面一定要主动打招呼，对女士尤其要客气，要主动给她让座，为她开车门，外事活动结束后为她拿衣服等等。我们有些人会不习惯，小姑娘是我秘书，怎么要我为她开车门拿衣服？但是老外就是这个习惯！所以打招呼里面有很多微妙细腻的东西需要大家慢慢体会。在称呼上，西方人很尊重学历，什么博士啦，院士啦。还有勋位也是老外很感兴趣的。他们并不在意你是大老板什么的。法国人对艺术家非常尊重，开口闭口大师大师的。另外，我们要学会主动问候，学会寒暄，学会道歉。初次见面要多说话，争取主动。在如何打招呼上，我要提醒大家：第一要尊重对方，打招呼时要目视对方，目不转睛；第二不能带帽子和手套和对方打招呼握手；第三初次见面要自我介绍，名片要简单扼要。

2. 如何吃饭。要学会点菜。要点自己有把握的菜，要懂得吃饭讲究顺序，有头菜，正菜。盘子旁摆放有几把刀和几把叉，就知道今天有几道菜。如果不懂的话，可以看着别人先动，然后你学着做。一定要懂得饭桌上的规矩，包括如何品酒。我要提醒的是，注意餐桌上的文明。吃要有吃相，不要发出声音。要学会说好话，对女主人做的菜肴要积极评价。要入乡随俗。在正式宴会上，西方人吃饭一般都放慢节奏显得冗长，中宾过早退场也是不礼貌的。要重视餐桌上摆饰艺术，重视服务。西方人习惯在餐厅里摆饰鲜花而不是人造花，他们更重视优雅的环境，我们在接待外宾的时候，不妨请他们在幽静的街头小饭店用餐，那要比安排在华灯齐放的大酒店里更受他们的喜欢。另外，宾主间要充分交流，不要分道用餐。要注意节约，吃不了就不要点。

3. 如何穿衣。着装色调要大方，不能奇装异服。男士戴领带一定要和西装颜色相称。女士穿旗袍和西装都可以，但格调一定要大方，素雅。要注意着装场合。工作会谈，晚宴，文艺晚会都是很正式的场合，所以着装也要正式。但是有些休闲场合就不要再西装革履的了，给人的形象太紧张也不好。着装也要和身份匹配。比如在春节招待会上，吴建民大使穿了一件红色的唐装，这时我就不能再穿唐装了。在这种场合，服装是身份的象征，你不能喧宾夺主。服饰反映了人的精神面貌，所以服装要干净，要合体，不能有褶皱，不能有头皮屑。

4. 如何说话。说话要注意场合。说话要讲究技巧。建议说话时候要娓娓道来。不要随便插话，在外事活动中要想着说而不是抢着说。要三思而行，切忌心急口快。说话尽量简短，说话要讲艺术，风趣幽默。谈话要正视对方，不要打哈欠，面带倦容。要注意个人卫生，注意口腔卫生。手机要及时关掉。社交场合讲话很重要，谈话时不要涉及对方私生活、收入，不要问对方的政治观点。不能称对方“老”，“老”字只有一个，那就是“老朋友”，这和中国人有点不同。另外，西方人对宠物很喜欢，所以你不能说“狗屎”之类的话。要注意文化背景的差异。谈论的话题要中性，比如体育，比赛或者艺术等。要学会幽默，讲话还要有的放矢。

5. 如何赠礼。赠礼是为了表达敬意和感谢。让对方看到实物后就想起此次的活动。赠礼的场合有：初次见面、参加社交活动、出席一次宴请等。谈到送礼，我想起钱其琛副总理，他经常提醒我们送礼不能忘记我们的警卫和司机，因为他们在领导出访过程中做了大量的工作。中外在赠礼上有些差异。欧洲人比较看重的是文化的信息。中国人赠礼主要看内容，而西方人看形式，中国人看价值，西方人看象征。在赠礼方面，我建议大家注意几点：要有象征意义，最好要含文化，要有纪念性，比如明信片，作品，书籍，纪念章等等。切忌送礼的程序化，不要让送礼成为一种程序，一种工作。要研究被送礼人的爱好。要有针对性，个性化。送礼不能重复，要有排他性。

6. 如何安排约会。为什么要约会？由于生活节奏的加快，为了节约时间成本，约会是最好的社交方式之一。在法国，一周工作不能超过 35 个小时，超过时间老板是要被处以罚款的。约会的形式可以是照会或者打电话，e-mail 等。一定要遵守约会时间。外交官为了遵守时间一般都有切身体会。他们会提前探路，估算路上需要花去的时间。不要因为交通原因而去晚了，万一受交通堵塞要及时打电话通知对方。但是也不能提前抵达，有时候要在外面等候，尤其在出席晚宴的时候，女主人还在化妆或者更衣，你去的太早的话，会让对方不知所措。宴会适当晚 5 至 10 分钟是可以的，特别是一些重要人物，身份比较高，千万不能太准时了。要提醒的是，通知约会才能出席，不能不请自到。第二提前约定，提前安排，不要有时间冲突；第三是信守约会的承诺；第四尽量不要因内部会议而取消外事活动，如果领导由于某种原因取消外事安排，外事人员要及时告知对方组织者表示歉意并做出解释。

7. 如何确定礼宾次序。第一个就是国际惯例，各国都有外交官名册；第二是各国都有自己的国情，根据国家的法律，礼宾次序是很重要的，不能想当然，比如我国可以通过国务院办公厅了解到领导人的排序；还有一个是按字母顺序排列，比如联合国会议是按此排序的。需要提醒的是，在国际上礼宾顺序以右为尊，右为上，正好与中国相反。还有宴会的时候主桌的确定也很重要。一般对着门的是主席台，安排在比较显著的位置或者面积比较大。在法国，有时通过摆放不同的花卉来区分主次桌。还可以通过不同的区域来区分。

## 二. 如何看待外事礼仪

外事礼仪有一定的客观性，比如国际约定和惯例。礼仪有一定的主观性，因人而异，跟人的文化修养有关。尽管礼仪有一点主观因素在里面，但更多的还是客观的，作为人际交往的润滑剂，礼仪是有规律可循的。

## 经典回放

1、礼仪要遵守“对等、平衡，惯例”三原则。这是中国第一礼宾官韩叙同志说的。韩叙多年担任外交部礼宾司长，曾任驻美大使，是一位杰出的外交家。为什么礼宾要讲对等，因为这是双边关系，要礼尚往来。平衡讲的是多边环境下，不能厚此薄彼，大小国家要一律平等。中国作为国际大家庭一员如何处理好各国的关系，如何体现礼仪？就有个要平衡的问题。此外，礼宾要遵守国际通用规则，这就是惯例。与“对等、平衡”原则相对照，时间轴上看，就是要多了解过去的做法。礼仪是原则，是尊严和国家地位的象征。礼宾好比一只戴着丝绒手套的拳头，是“外圆内方”，是有原则的。礼宾工作要为国家最高利益而服务。礼宾工作高度体现了双边关系，它也是一张晴雨表。

2、礼宾工作要懂得三C原则：这三C是三个英语字的简写。首先是自信(Confident)、其次是适度(Convenient)，最后是舒适(comfortable)。自信是第一位的。国际展览局秘书长洛塞泰斯对我说，中国人处理外事要增加自信性。自信让你在打交道时有如鱼得水的感觉。有时候在外事活动中，会出现见了外国人不知道说什么，其实这也是缺少自信的表现。还有一些人缺乏自信，认为多一事不如少一事，再有就是对情况不熟悉，不敢说，对自己外语水平和专业素养缺乏自信。这样就导致了在一些招待会或者社交场合中，出现中国人和中国人在一起，外国人和外国人在一起，大家各管各聊天。实际，我们是主人，我们应该照顾其他人。就是因为缺乏自信而导致的。外交官代表着国家，你的言谈形象代表着国家的形象。做主人，不要把客人冷落在一旁。第二要做职业人士，把握好自己的职业。我把Convenient译成适度，其实还有方便之意。在外事场合，要让人方便，外事礼仪上要把握好“度”。“度”掌握不好有时候会适得其反。比如接待，热情接待一天吃三次，客人都不愿意吃了。舒适(comfortable)是礼仪要达到的效果，最终的礼仪就是要让对方感觉好，所以做法上要自然，比如赠礼，活动结束后写封感谢信等。此外，让客方感觉也要自然，如对主客双方的评价都要客观，现在往往对客人评价很高，对自己过于谦虚，这样给人的感觉也不舒服。

### 三. 如何做有品味的人

有人说绅士就是有品味的人，绅士一般都是西装革履，举止高雅，谈吐隽永，风度翩翩。我觉得外交官就是要做一名绅士。周恩来总理对我们外交工作做了很多指示，他风度翩翩，很重视细节。什么是风度翩翩，我觉得作为一个外交官，他必须要具备四个E的素质，即高雅(elegant)，雄辩(eloquent)，高效(efficient)和博学(erudite)。吴建民先生的举止风度、对工作的热忱以及懂得西方的礼仪，给法国人民留下了非常深刻的印象。法国人一般这么评价他的：细腻(sophistiqué)和有格(la classe)。我想随着我们社会的日益进步开放，尤其世博会让我们有更多接触外国友人的机会，大家要学做品格高尚的人，学做懂得外事礼仪的人。怎么学习礼仪，我这里提出了三个原则，正好又是三个英语字母R开头，姑且也叫作三R原则，即：研究(Research)，尊重(Respect)，克制(Restrain)。

1、研究(Research)。讲礼仪，有的是先天的，有的是后天的。说先天的是在西方社会里，他们有王室，有一整套宫廷礼仪沿袭下来。有很多人讲，礼仪最好的是约旦国王侯赛因，还有查尔斯王子。中国有些好的礼仪在文化大革命中丢失了，所以我们要学习要看书要研究。这方面的书很多，比如靳羽西的《魅力从何来》等等。此外，要向生活学习，要入乡随俗，要多问，要不耻下问。在法国，男女之间见面要贴脸，在我国大庭广众下擤鼻涕被称是陋习，但是在法国文化背景下却是容许的。要学习当地的语言，要融入当地社会，多学一些“你好”，“对不起”等礼貌用语。

2、尊重(Respect)。礼节体现尊重，平等体现尊重，细节体现尊重。要学会外事场合的待人接物，要体贴入微。如，2004年1月26日，胡锦涛主席访问法国，年逾七旬的希拉克总统携夫人专门冒着小雪抵奥利机场迎接胡主席夫妇，体现了中法友好和法方主人对远道而来的中方客人的尊重。

3、克制 (Restrain)。具体表现在对不同宗教文化的克制。要理解和宽容。对不同生活方式的克制。要有多元的胸怀。对不同饮食习惯的克制。这方面的例子很多，大家对外事场合因不同文化背景导致的不同习俗，特别是生活方式要有一种包容性，要克制自己。为了国家利益，那怕是暂时忍一忍。

#### 四. 对礼仪的期望

2006年，上海启动“百万家庭学礼仪”活动。我认为这是非常重要的，也是非常及时和必要的。世博会给上海给中国提供了历史性的机遇。是学习国外礼仪，学习国际交往惯例的大好机会。世博会给我们留下什么呢？它给我们留下了物质，精神和文化三大遗产。世博会给各位提供了学习国际礼仪一个难得的舞台。大家知道，我们的目标很高，要有200个国家和国际组织参加2010年世博会。日本爱知有10万志愿者和上千个家庭参与世博会的接待工作。我们上海世博会同样需要有大量的志愿者，需要更多的家庭来参与接待工作。没有大家的参与，世博会是不会成功的。世博会的成功必定要有友善的人民。国际展览局秘书长曾说过“Expo is with the people and for the people”，翻译成中文就是，世博会是和人民在一起的，世博会是为人民的。既然世博会是为了人民的，那么人民要为世博会做什么呢？我想我们应该要学习礼仪，从现在做起，参与文化对话，这方面的路途很长，因为我们有不同的文化定式。我们要学会换位思考，我们是主人，要更多地向他人学习，要给参观者有宾至如归的感觉。(吴珏晨整理)