



大夏书系·教师修养

教师礼仪的 99个细节

吕艳芝 编著

图解示范 + 专家建议



华东师范大学出版社
EAST CHINA NORMAL UNIVERSITY PRESS



大夏书系·教师修养

教师礼仪的 99个细节

吕艳芝 编著



华东师范大学出版社
EAST CHINA NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

教师礼仪的99个细节/吕艳芝编著. —上海:华东
师范大学出版社, 2010.7

ISBN 978-7-5617-7961-3

I. ①教... II. ①吕... III. ①教师—礼仪

IV. ①G451.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第136942号

大夏书系·教师修养

教师礼仪的99个细节

编 著 吕艳芝
责任编辑 任红瑚
装帧设计 朱静蔚
责任印制 殷艳红

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路3663号 邮编 200062
电话总机 021-62450163
传 真 021-62572105
网 址 www.ecnupress.com.cn

印 刷 者 北京振兴华印刷有限公司
开 本 700×1000 16开
印 张 14
字 数 125千字
版 次 2010年9月第一版
印 次 2010年9月第一次
书 号 ISBN 978-7-5617-7961-3/G·4651
定 价 25.00元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话021-62865537联系)

前言

□ 一位心理学家带来的启示

“叔叔手里有一颗棉花糖，你现在就可以吃掉。”话音还未落，坐在叔叔对面的孩子马上伸出了手，他想很快就把这颗糖放到自己的嘴里。谁知叔叔又将拿着糖的手快速收回，孩子没有拿到棉花糖。只见他下意识地跺着脚，一副无奈的样子。

看着孩子急切的表情和渴望的双眼，叔叔继续说道：“孩子，如果你能在15分钟之后再吃这颗糖，我还会再奖励你一颗。”之后，叔叔将棉花糖和孩子留在房间里，自己悄悄地走了出去。

上文描述的情节，是心理学界的研究人员曾经进行的一个实验。这个实验的对象是二十多名即将上小学一年级的孩子，他们将分别和一颗棉花糖，在一个没有其他人的房间里度过15分钟的时间。孩子们有两种选择：15分钟内吃掉这颗糖；或是坚持15分钟不去吃，之后得到另一颗糖。而研究人员将在15分钟内观察孩子们的表现。

孩子们一个个分别走进房间，又一个个获得一颗或是两颗糖并走出了房间。当实验结束时，研究人员发现孩子们的表现大致有三类：第一，很快将糖吃掉；第二，中途将糖吃掉；第三，没有吃。

科研人员将孩子们的表现分别做了记录，并开始跟踪研究。孩子们上了小学、中学、大学，最后，他们走出校园参加了工作。

待他们工作三年以后，科研人员发现，工作比较顺利、小有成绩的人多数是那些“没有吃糖”的孩子们。

在1995年前后，这个心理学实验随着丹尼尔·戈尔曼的论著《情绪智力》来到中国。我们开始认识到，对于一个人的发展，在重视智商培养的同时，更要重视情商的培养。这种重视来自丹尼尔·戈尔曼给出的数字表达：人生成功=80%的情商+20%的智商；这种重视来自丹尼尔·戈尔曼在书中对情绪智力从理论到实际、生动而且全面的分析。当然，这种重视还来自我们自己。

上海育才小学的一位校长曾经对本校的学生进行了调查，他发现，学生走上社会后，比较成功的人多数是在班集体中学习成绩居10名左右的人。这一结果让我们清晰地看到，在人的生命历程中，什么才是使自己能够得到全面发展、使生命具有质量的科学方法。

丹尼尔·戈尔曼在书中写道，情绪智力的培养要从五个方面做起。它们是：对情绪的自我觉察能力，情绪管理能力，自我激励能力，冲动控制能力和人际交往技巧。

我们身边有很多情绪智力比较高，因而生活质量、工作质量都比较高的人。

我的一个弟弟，曾在他三岁时做了一件当时让我感到自愧不如的事情。

一天，在父母即将下班时，弟弟搬着一个小板凳来到马路边，面向东边坐下。因为他知道父母下班后会骑着自行车，由东向西行。

尽管这件事已经过去了很多年，可至今我还清楚地记得，弟弟出去后没多久，我就看到母亲抱着他进了家门，母亲边走边说道：“这小的都知道接我，那大的都干什么去了！”

母亲的话让我感到无地自容，那时我想了很多：“我好笨啊！”“弟弟真是的，也不说一声，如果他说一声，我们一起去多好啊！”“为什么不去接一下父母呢？如果我那样做了，也能得到母亲表扬呢。”母亲的批评让我思绪万千。

因为弟弟在父母面前一直很受宠，所以多年来，我只能用自己的学习成绩比弟弟好来安慰自己。在成人之前，我一直很羡慕他。

长大后，弟弟很优秀，很受领导器重，和同事们的关系也很融洽。

在长年的社会礼仪培训中，学员们教育了我，他们的成功让我感到了情绪智力对个人发展的作用。

一位在银行做客户经理的男士，在 2003 年的一天来到一家饭店推广 POS 机。

他在听到“请进”后，轻轻推开饭店财务总监的房门，向前走了两三步后停下来自我介绍道：“刘总监，您好！我就是……”这时，他看到对方始终低着头做自己的事情，一副心不在焉的样子。

客户经理想：“我应该想办法让对方抬起头，认真听我的介绍。”有了这样的想法，他很快找到了做法。

客户经理笑着说道：“刘总监，今天我给您带来了新的产品，其实，我还有一个心愿，就是要当面感谢您。”

此时，财务总监抬起头，上身前倾，一副关注的模样。

财务总监的变化让客户经理很开心，他继续说道：“我们银行有很多员工住在饭店附近，每当他们家里来客人时，就会到饭店来就餐。这么多年了，饭店为员工带来了方便，我们应该谢谢您和饭店。”

听到这里，财务总监笑了，她站了起来，走到客户经理面前，握着客

户经理的手说道：“你看，见外了不是，要说谢，我更应该谢你们呀，饭店没有吃饭的人不就麻烦了嘛！”

“还是要谢你们的。刘总监，还有一件事情也要说给您听，银行里的员工在就餐时，经常会忘记带现金。”客户经理接过财务总监的话继续说。

此时，总监轻轻地皱起眉头，思考片刻后说道：“我明白你的意思了，我们什么也不说了，你什么时候能来安装 POS 机呢？”

□ 能将礼仪作为“情商”的外在形式吗

礼仪属于操作性学科。每时每刻，我们的一举一动都在向学生展示着是规范的、有修养的，还是不规范的、不太好的教师形象。学生也是如此，他们也在通过这些外在的行为，展示着自己的形象。

当我们走进课堂，随着班长的一声“起立”，全体学生双脚并拢，双眼凝视着我们，双手分别放于体侧，规范地站立在我们面前时，我们感受到了快乐。因为，这是学生对我们的尊重。

同样，当我们在课堂上面带笑容，语调柔和，上身略前倾，与学生们分享知识时，学生们也很放松，很快乐，学生们也感受到了愉悦。因为，学生们感受到了来自老师的尊重。

当我们衣着得体，女教师略施粉黛，男教师面容干净、清爽地出现在课堂上时，学生们会不由自主地精神抖擞起来。

同样，当学生们服装穿得规范、干净、整齐，头发梳理得整整齐齐时，我们也会被学生们感染，并由此而心情快乐起来。

当我们不但语调柔和，语速适中，在语言的组织上还考虑了学生的情绪感受时，学生会始终处于轻松愉快的氛围中。

记得在上大学时，我感觉最难学的一门课是结构化学。就如同倪申宽教授在《结构化学教学规律探索》一文中写到的：“‘结构化学’是用量

子力学原理和现代物理化学实验方法来研究原子、分子和晶体的微观结构及其结构与性能之间关系，是物理学与化学之间的边缘学科。它要求学生有较好的数理基础，特别是量子力学，其中有许多新概念、新方法、新原理是和经典物理学完全不同的，对师范院校化学系学生来说，学好这门课难度较大。”

所以，那些学哥、学姐们经常有该课考试通不过的人。但是，我们班这门课的考试，竟没有一个学生不及格。那时，大家都认为这是我们班同学很聪明、很用功的结果。

直到我们走出校门，做了教师之后，大家才逐渐认识到：当时学习成绩好是得益于我们的授课教师。结构化学的任课教师姓曹，长得有些像外国人，眼睛是灰色的，鼻子有些鹰钩状，个子高高的，讲话比较幽默，同学们都很喜欢他。

他在上课时有一种习惯性的问话方式，就是：“我不知道……”比如他在写板书时，经常会转过身来问我们：“我不知道字的大小是否合适？”又比如他在分析了某种物质的结构后，会耐心地看着我们问道：“我不知道我讲明白了没有？”

每当听到曹教授的询问，我们都会不假思索地、很轻松地说出自己内心的感受及困惑，所以，当堂出现的问题就会马上得到解决。

可是，如果将曹教授的询问转变为“你们看清楚了吗”、“你们听懂了吗”，学生们就会由此想到：“如果我说看不清楚，如果我说没有听懂，老师和同学就会认为我有问题……”

曹教授的询问很有讲究，他向我们传达着这样的考虑：“如果大家看不清楚，那是我的责任；如果大家没有听懂，那同样也是我的责任。”所以，我们就能够没有任何心理压力地说出自己的困惑。

在近几年的社会礼仪培训及校内礼仪教学中，我经常以“礼仪文化——情商的外在形式”为题，与学生、学员，甚至教师们分享礼仪与情

商的密切关系。学生、学员和教师们在认同这一观点的同时，更重要的收获是找到了提高自己情绪智力水平的具体做法，明白了礼仪不是单纯的仪式规则、行为规范，体悟到了礼仪背后的深刻含义，认识到了完成任何任务，不但要有好的想法，更需要好的做法，好的做法才能产生好的做事质量。

当然，礼仪不是情商的全部。老师们，你们是否也会认同礼仪是情商的外在形式呢？

□ 学生接受知识的前提是接受了教师

我们会因为欣赏一个人而去接近他，甚至模仿他。我的一位同事告诉我：“在上高中时，我非常喜欢一位女教师，还买了一个和那位教师一样的胸花戴在自己的衣服上。”

还是这位同事，因为她喜欢这位女教师，所以每天放学回家后，总是先完成这位老师留的作业，期中和期末考试复习时，先复习这位老师所教的科目。她还说，如果这个科目的考试成绩不太好，会觉得对不起这位女教师。

由此看出，学生情感因素的开发，可以促进教育教学的开展，可以提高教育教学的质量。

若干年来，我们接受了“教育是产品”的理念，我们接受了教育要为社会、企业、家长、学生“服务”的理念。我们也非常期待将教育这个产品，通过很好的服务而销售出去。所以，我们要看一看有成熟的销售经验的经理人，是怎样通过好的服务，将产品推广成功的。

银行的客户经理在出门拜访客户时，会按照拜访的程序一步一步有序进行。“拜访客户的那一天，气温高达38摄氏度，因为热，我没有办法穿工服，但是，我还是带着工服，准备到酒店后换上工服再去见客户，这样做的目的是希望客户在看到时，能感到我是规范的，是一个做事很认真的人。而且，酒店的员工一年四季都穿正装，我这样做的第二个目的是希

望给对方带来亲切的感觉。”

客户经理的这番话告诉我们，怎样通过对个人形象细节的把握，为他人提供能够接受我们的理由。这番话还告诉我们，不论是无形产品——教育，还是有形产品——POS机，使他人接受的前提都是接受了销售它们的人。

在教学中我也曾通过游戏的方式，和学生及学员共同讨论使他人接受自己的过程及方法。首先，请若干名学员来到讲台前。接着，请他们分别向大家做自我介绍。最后，请其他学员选择一位做过自我介绍的学员，来为自己解答问题，提供咨询，并阐述选择的原因。

结果，在被选对象中，有因为笑容很灿烂被选中的，有因为站立的姿势很好被选中的，有因为讲话很有礼貌、很有条理被选中的，甚至还有因为说话声音很好听而被选中的。

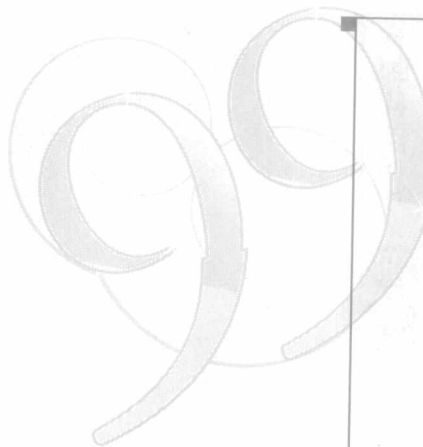
写到这里，我的脑海中浮现出在大学上教育心理学课程时，导师教导我们的话：“你的课很重要，你在学生心中的形象更重要。”

说到服务，社会各界将服务分为差的服务、好的服务、优质服务三个等级，并根据“客户的需求及服务的质量”两个因素来划分等级。当没有满足对方需求时，服务是差的；当满足了对方的需求时，服务是好的；当超越了对方的需求时，服务是优质的。

服务还分为情绪性服务、机能性服务。机能性服务只能满足对方对物的需求，而情绪性服务才能满足人们的心理需求。心理需求是人的高级需求，所以，作为教师，在为学生提供教育服务时，单纯地给予学生知识是远远不够的。所以，上完了一节课，只能说是讲了一节课。

我们要通过温馨的话语使学生感受到学习的美好，通过文明的肢体语言使学生感受到被尊重，通过规范的发型以及清爽的面容使学生产生良好的精神状态。这样的课堂不但使学生得到快乐并乐于接受我们，还会使学生乐于接受知识，这样的课才能叫一节好课。

目录 CONTENTS



前言

一位心理学家带来的启示 / 001

能将礼仪作为“情商”的外在形式吗 / 004

学生接受知识的前提是接受了教师 / 006

第一辑 做仪表得体的教师

第一章 适宜的服饰

- 1 第一印象与仪表 / 003
- 2 适合女教师的四款服装 / 006
- 3 适合男教师的三款服装 / 008
- 4 教师的服饰色彩选择及配色方法 / 010
- 5 寻找适合自己的服饰 / 012
- 6 让服饰带来生动感 / 015
- 7 怎样佩戴饰物 / 016
- 8 不符合教师身份的服饰 / 018

第二章 适宜的仪容修饰

9 仪容修饰让我们得到“尊重” / 021

10 女教师化妆的原则 / 022

11 粉底和口红的选择 / 025

12 何时补妆 / 027

13 男教师的仪容修饰 / 028

14 规范的发型 / 030

15 根据脸型选择发型 / 031

16 根据体型选择发型 / 033

17 仪容的其他细节 / 034

第三章 规范的仪态

18 达·芬奇的教导 / 037

19 做善于微笑的教师 / 039

20 微笑的自我训练 / 041

21 教师的目光 / 042

22 教师的常用站姿 / 045

23 教师要杜绝的站姿 / 048

24 教师的常用坐姿 / 049

25 教师要杜绝的坐姿 / 052

26 教师的走姿 / 053

27 教师要杜绝的走姿 / 055

28 教师的蹲姿 / 056

29 教师的致意方式 / 057

30 教师常用的手势 / 059

31 教师递接物品的方式 / 061

第二辑 做善于沟通的教师

第一章 教师的人际沟通

- 32 新风霞的语言智慧 / 065
- 33 对“升调”与“降调”的不同感受 / 067
- 34 让声音圆润、柔和 / 069
- 35 让语速适合他人的节奏 / 071
- 36 换个角度说话 / 073
- 37 学会回避他人短处 / 076
- 38 灵活运用文明用语 / 078
- 39 将否定句巧妙地转为肯定句 / 081
- 40 降低指令性语言的对抗性 / 082
- 41 简单易行的接近他人的技巧 / 084
- 42 拒绝他人的三个技巧 / 086
- 43 说服他人的三个技巧 / 088
- 44 夸赞他人的三个技巧 / 091

第二章 与学生有效沟通

- 45 做“为人师表”的教师 / 095
- 46 适度原则的把握 / 097
- 47 “新衣服”与提前到课堂 / 099
- 48 热情地回答学生的问候 / 100
- 49 体态语言在课堂中的应用 / 102

第三章 与家长建立合作 关系

- 50 善用开放式提问方法 / 104
- 51 多竖起拇指 / 106
- 52 不伸出食指 / 109
- 53 好教师的 12 种素质与教师礼仪 / 111

- 54 等待了九年的表扬 / 115
- 55 从家长的期待出发 / 116
- 56 为家长提供具体的帮助 / 118
- 57 积极地“请家长” / 120
- 58 理性地接打电话 / 121
- 59 选择“握手”的迎接方式 / 126
- 60 请家长坐在什么位置 / 129
- 61 上茶要讲究规范 / 131
- 62 让家长愉快地离开 / 132

第四章 与同事和谐相处

- 63 关于“三只老鼠偷油喝”的思考 / 135
- 64 新老教师的相处 / 136
- 65 同事间如何合作 / 137
- 66 尊重同事的隐私 / 140
- 67 用他人喜欢的方式来相处 / 141
- 68 培养乐观的心态 / 143
- 69 关心同事的喜怒哀乐 / 144
- 70 学习同事的长处 / 146

- 77 宽容同事的不足 / 148
78 不动“肝火”的方法 / 149

第三辑 做懂得社交规则的教师

第一章 让会面愉快而美好

- 79 听话要听“音” / 155
79 怎样称呼他人 / 156
79 自我介绍的三个要素 / 159
79 怎样介绍他人相识 / 162
77 引领时要注意的三件事 / 163
78 注意社交中的空间距离 / 166
79 社交场合的位次规则 / 168
80 关注涉外交往习俗 / 171
81 拜访和接待的细节 / 174

第二章 让礼品插上情感的 翅膀

- 82 自行车与美国总统布什 / 177
83 合理地选择礼品 / 179
84 恰当地赠送礼品 / 182
85 礼貌地接受礼品 / 183
86 适时地回赠礼品 / 184

第三章 吃出好心情

- 87 温莎公爵让酋长吃出了好心情 / 187

- 88 请赴宴者坐在哪一桌 / 188
- 89 请赴宴者坐在哪个座位 / 190
- 90 五种便宴的席次排列 / 191
- 91 如何确定菜单 / 192
- 92 餐具使用有讲究 / 193
- 93 西餐的席次 / 195
- 94 刀叉等的摆放方法 / 198
- 95 刀叉的使用方法 / 198
- 96 餐巾的使用方法 / 200
- 97 西餐自助餐的礼仪 / 201
- 98 饮酒的礼仪 / 202
- 99 宴会场合穿什么 / 203

后 记 / 205

