



大夏书系 · 教师修养

JIAOSHI LIYI DE

第2版

99 GE XIJIE

教师礼仪的 99[↑]细节

教师礼仪是时代的要求，职业的期待

吕艳芝 冯楠 编著



华东师范大学出版社

ECUP 上海市 全国百佳图书出版单位



大夏书系 · 教师修养

JIAOSHI LIYI DE

第2版 99 GE XIJIE

教师礼仪的 99[↑]细节

吕艳芝 冯楠 编著



华东师范大学出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

教师礼仪的99个细节 / 吕艳芝, 冯楠编著. —2版. —上海: 华东师范大学出版社, 2017.

ISBN 978-7-5675-6584-5

I. ①教... II. ①吕... ②冯... III. ①教师—礼仪 IV. ①G451.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第165760号

大夏书系·教师修养

教师礼仪的99个细节(第二版)

编 著 吕艳芝 冯楠
责任编辑 任红瑚
封面设计 谈晓库

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
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537
邮购电话 021-62869887 地址 上海市中山北路3663号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 北京密兴印刷有限公司
开 本 700×1000 16开
插 页 1
印 张 14.25
字 数 130千字
版 次 2017年8月第一版
印 次 2017年8月第一次
印 数 6100
书 号 ISBN 978-7-5675-6584-5/G·10439
定 价 42.00元

出 版 人 王 焰

(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)

再版前言

PREFACE



今天，我坐在电脑前，为《教师礼仪的99个细节》的再版开工。

2009年，《教师礼仪的99个细节》与各位老师见面了。在之后的八年中，在华东师范大学出版社任红瑚编辑及各位老师的支持下，这本书共印刷了十二次，这对我是莫大的鼓励。

八年中，我和大家随着社会的发展学习着、进步着。在新版书籍中，我会将这些进步与新的思考呈现在书中。

首先，对《教师礼仪的99个细节》中“能将礼仪作为‘情商’的外在形式吗”这一节的定义，在上一版的写作中，我使用了疑问句。使用疑问句是因为对礼仪文化与情商的关系，在2009年时，我认为自己的认识水平是不够的，而做教育的根本是要遵守客观规律，要具有科学性，因此，我当时没有给出明确的定义。

在之后八年的礼仪教育研究培训中，通过与参训老师、学员的交流，我和老师们认识到可以坚定地给出定义：礼仪是一个人“情商”水平的外在表达形式。

所以，在新版《教师礼仪的99个细节》这一节，我重新定义了礼仪文化和情商的关系，答案是肯定的。

第二，“教师的服饰色彩选择及配色方法”一节，根据比较前沿的色彩理论，做了相关的调整。

第三，“教师的目光”一节，增加了通过双眼读懂学生的内容。

第四，“教师常用的手势”一节，在原有的基础上，增加了课堂中比较常用的“交流、拒绝、警示、指明、号召、激情”等手势的规范，并补充了插图。

第五，在“体态语言在课堂中的应用”一节，增加了“课堂即时点评”的内容。

感谢喜欢《教师礼仪的99个细节》一书的老师们！你们的喜欢给我带来激励。

感谢任红瑚老师！因2009年您的坚持和说服，使我拥有了完成这本书籍的机会，更要感谢你的建议——再版。

感谢冯楠老师参与再版的写作！

感谢李云老师对再版给予的新增插图的支持！

期待！期待再版《教师礼仪的99个细节》能为老师们的工作与生活带来帮助。

吕艳芝

于北京全国“两会”接待培训课余

2017年2月22日

前言

PREFACE

◆ 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？”

◆ 礼仪是教师“情商”水平的外在形式

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。

我们发现，上述所有的行为均会给师生带来积极的情绪。

而所谓的情商，其中一个重要的考量就是“调控自己和他人情绪”的能力。

所以，老师和学生的笑容、发型、着装、声音，还包括老师与学生的一切外显行为，如果是积极的，就会给双方带来积极的情绪。相反，则会给双方带来消极的情绪。

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的关系，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。

在二十八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、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商数水平的具体做法，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。

◆ 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我时，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

再版前言/ 001

前言/ 003

一位心理学家带来的启示/ 003

礼仪是教师“情商”水平的外在形式/ 006

学生接受知识的前提是接受了教师/ 008

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/ 016
- 7 怎样佩戴饰物/ 017
- 8 不符合教师身份的服饰/ 019

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 教师的目光与读懂学生/ 043
- 22 教师的常用站姿/ 046
- 23 教师要杜绝的站姿/ 049
- 24 教师的常用坐姿/ 051
- 25 教师要杜绝的坐姿/ 054
- 26 教师的走姿/ 054
- 27 教师要杜绝的走姿/ 056
- 28 教师的蹲姿/ 057
- 29 教师的致意方式/ 058
- 30 教师常用的手势/ 060
- 31 教师递接物品的方式/ 063

第二辑 做善于沟通的教师

第一章 教师的人际沟通

- 32 新凤霞的语言智慧/ 067
- 33 对“升调”与“降调”的不同感受/ 069
- 34 让声音圆润、柔和/ 071
- 35 让语速适合他人的节奏/ 073

- 36 换个角度说话/ 075
- 37 学会回避他人短处/ 078
- 38 灵活运用文明用语/ 080
- 39 将否定句巧妙地转为肯定句/ 083
- 40 降低指令性语言的对抗性/ 084
- 41 简单易行的接近他人的技巧/ 086
- 42 拒绝他人的三个技巧/ 088
- 43 说服他人的三个技巧/ 090
- 44 夸赞他人的三个技巧/ 092

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 课堂即时点评与体态语言的应用/ 102
- 50 善用开放式提问方法/ 106
- 51 多竖起拇指/ 109
- 52 不伸出食指/ 112
- 53 好教师的12种素质与教师礼仪/ 114