

礼仪修养读本

Liyi xiuyang duben

周 玲 主编

苏州大学出版社



礼仪修养读本

Liyi xiuyang duben

周玲 主编

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪修养读本/周玲主编. —苏州: 苏州大学出版社,
2007. 7

(新世纪职业学校“素质树人工程”系列教材)

ISBN 978-7-81090-852-8

I. 礼… II. 周… III. 礼仪—专业学校—教材 IV.
K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 109411 号

礼仪修养读本

周 玲 主编

责任编辑 施 放

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市干将东路 200 号 邮编: 215021)

常州市武进第三印刷有限公司印装

(地址: 常州市武进区湔里镇村前街 邮编: 213154)

开本 787mm×1 092mm 1/16 印张 7.25 字数 180 千

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81090-852-8 定价: 12.00 元

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话: 0512-67258835

本书编委会名单(按姓氏笔画为序)

王乃国 王 春 司 鸿 刘 江
李翔宇 周 玲 周敏慧 章亦华
傅寿松 薛 峰

主 编 周 玲

编写人员 李 倩 蔡 璐 严 敏 杨 萌
刘 璟 韩 钰 初春雨 魏佳佳

刘 密

主 审 司 鸿

前言



现代社会的开放性和文化多元性决定了人们必须懂礼仪、会运用礼仪,因此礼仪教育已经成为素质教育中必不可少的一部分。礼仪课程被很多中职学校列为必修课,并成为学生学习、交往、沟通、求职的向导,引导学生们成长进步。

目前,在不少学校中存在着这样的现象:学生学的是高层次的道德规范,实际行为上却往往达不到基础道德的水平,这是与礼仪教育的缺乏分不开的。因为,礼仪是一种社会规范,是调整社会成员在社会中相互关系的行为准则。社会规范主要包括法律规范和非法律规范两大类。道德和礼仪是非法律规范,道德规范具有特殊的地位和作用,因为,它是从社会生活中概括提炼出来的一种自觉的社会意识形态,它是依靠社会舆论、传统习惯和个人的内心信念来维持的。礼仪反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系,是保证交往活动顺利进行和社会生活正常秩序的重要因素。礼仪是一门具有较强的实践性和实用性的课程。对职校学生这样的“准社会”人进行系统的礼仪教育,可以让他们明确地掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范,并指导他们在实际生活中按照礼仪规范来约束自己的行为,真正做到“诚于中而行于外,慧于心而秀于言”,把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来,成为真正名副其实的有较高道德素质的现代文明人。

本书以“实用、适用”为原则,按照学生生活的不同场景和时间,编排相关的礼仪内容,便于学生实践和操作。

本书由周玲主编,司鸿主审,参加编写的人员有李倩、蔡璐、严敏、杨萌、刘璟、韩钰、初春雨、魏佳佳、刘密(图片)。本书在编写过程中,参考了有关礼仪方面的文献资料,得到了许多领导和同事的关心和指导,在此谨向有关人员表示衷心的感谢。我们期待着大家对本书提出宝贵意见!

编者
2007.6

目录

第一章 个人礼仪	(1)
一、表情礼仪	(1)
二、仪态礼仪	(5)
三、言谈礼仪	(8)
四、自我介绍礼仪	(12)
五、介绍他人礼仪	(14)
六、握手礼仪	(16)
七、见面礼仪	(17)
第二章 公共礼仪	(20)
一、特定公共场所礼仪	(20)
二、乘车、乘飞机礼仪	(21)
三、旅游观光礼仪	(22)
四、送花礼仪	(23)
第三章 学校礼仪	(27)
一、与任课老师的交往	(27)
二、同学之间的礼仪	(28)
三、异性同学之间的交往	(29)
四、校内公共场所礼仪	(31)
五、学生服饰礼仪	(31)
第四章 家庭礼仪	(35)
一、家庭成员间的礼仪	(35)
二、亲友间的礼仪	(42)
三、家庭餐饮礼仪	(44)
四、家庭就寝礼仪	(48)
五、家庭居住礼仪	(49)
六、探病礼仪	(52)
第五章 面试礼仪	(54)
一、面试前的礼仪	(54)
二、面试时的举止	(55)



三、求职的善后礼仪	(58)
第六章 职场礼仪	(62)
一、商务接待礼仪	(62)
二、商务会议礼仪	(64)
三、商务电话礼仪	(68)
四、名片礼仪	(70)
五、商务拜访礼仪	(72)
六、商务送礼礼仪	(74)
七、商务服饰礼仪	(76)
八、商务餐饮礼仪	(81)
第七章 涉外礼仪	(93)
一、涉外接待礼仪	(93)
二、涉外宴请礼仪	(97)
三、涉外馈赠礼仪	(100)
附录：我国春节习俗举例	(102)
参考文献	(107)



第一章

个人礼仪

一、表情礼仪

在人际交往中,表情多能真实可信地反映着人们的思想、情感及其心理活动与变化。而且,表情传达的感情信息要比语言来得巧妙得多。

当然,把握表情,并不是一件容易的事。大体上说,人的眼神、笑容、面容是表达感情最主要的三个方面。美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结为一个公式:感情的表达(100%) = 语言(7%) + 声音(38%) + 表情(55%)。

(一) 对眼神的要求

眼神,能够最明显、最自然、最准确地显示一个人的心理活动。

1. 注视的时间

注视别人时,注视时间的长短是十分有讲究的。

(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。向对方表示关注,应常常把目光投向对方。注视对方的时间约占相处时间的2/3。

(3) 表示轻视。目光常游离对方,注视对方的时间不到全部相处时间的1/3。

(4) 表示敌意。目光始终盯在对方身上,辅以严肃甚至凶恶的神情,注视对方的时间在全部分相处时间的2/3以上,被视为有敌意,或有寻衅滋事的嫌疑。





(5) 表示感兴趣。目光始终盯在对方身上,偶尔离开一下,辅以喜欢的神情,注视对方的时间在全部相处时间的2/3以上,可以表示对对方较感兴趣。

2. 注视的角度

注视别人时,目光的角度,即目光从眼睛里发出的方向不同,表示与交往对象的亲疏远近。

(1) 平视。也叫正视,即视线呈水平状态。常用于在普通场合与身份、地位平等的人进行交往时。

(2) 侧视。是一种平视的特殊情况,即位于交往对象的一侧,面向并平视着对方。侧视的关键在于面向对方,若为斜视对方,则为失礼之举。

(3) 仰视。即主动居于低处,抬眼向上注视他人,以表示尊重、敬畏对方。

(4) 俯视。即向下注视他人,可表示对晚辈宽容、怜爱,也可表示对他人轻慢、歧视。

3. 注视的部位

一般来说,可以注视的部位有:

(1) 双眼。注视对方双眼,表示自己重视对方,但时间不要太久。

(2) 额头。注视对方额头,表示严肃、认真,公事公办。

(3) 眼部—唇部。注视这一区域,表示有礼貌,尊重对方。

(4) 眼部—胸部。注视这一区域,多用于关系密切的男女之间,表示亲近、友善。

(5) 眼部—裆部。适用于注视相距较远的熟人,也表示亲近、友善,但不适用于关系一般的异性。

(6) 任意部位。对他人身上的某一部位随意一瞥,多用于在公共场合注视陌生人,最好慎用。

(二) 对笑容的要求

笑容,即人们在笑的时候的面部表情。一个善意真诚的笑容,可以消除彼此间陌生感,打破交际障碍,为更好沟通与交往创造有利的氛围。



1. 笑的种类

合乎礼仪的笑容大致可以分为以下几种:

(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,但牙齿不外露,表示自乐、充实、满意、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、向熟人打招呼等情况。

(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。



(5) 大笑。表现太过张扬,一般不宜在公共或商务场合使用。

2. 笑的方法

笑时一般面露喜悦之色,表情轻松愉快。但是,如是发笑的方法不对,要么笑得比哭还难看,要么会显得非常假,甚至显得很虚伪。

(1) 发自内心。笑的时候要自然大方,否则显不出真实亲切感。

(2) 声情并茂。笑的时候,要做到表里如一,使笑容与自己的举止、谈吐有很好的呼应。

(3) 气质优雅。笑的时候,要讲究笑的适时、尽兴,更要讲究精神饱满,气质典雅。

(4) 表现和谐。从直观上看,笑是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调行动。

3. 笑的禁忌

在大多数场合,不宜以下述几种笑示人:

(1) 假笑。即笑得虚假,皮笑肉不笑。

(2) 冷笑。即含有怒意、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。即笑得怪里怪气,令人心发麻,多含有恐吓、嘲讽之意。

(4) 媚笑。即有意讨好别人,非发自内心,显得很功利、私心的笑。

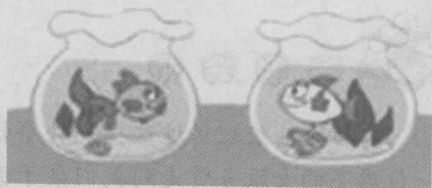
(5) 怯笑。即害羞、怯场,不敢与他人交流视线,甚至会面红耳赤的笑。

(6) 窃笑。即偷偷的洋洋自得或幸灾乐祸的笑。

(7) 狞笑。即面容凶恶,多表示愤怒、惊恐、吓唬的笑。

(三) 对面部表情的要求

面部表情是指人们面部所显示出的综合表情。它对眼神和笑容起辅助作用,也可以独自表达自己的特定含义。一般情况下,通过面部所显示的表情,既有面部部位的局部显示,也有面部各个部位协调作出的综合显示。



1. 局部显示

人的眉毛、鼻子、嘴巴、下巴等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的表情,一般叫做眉语。除配合眼神外,眉语也可独自表意。

皱眉型:双眉紧皱,多表示困窘,不赞成、不愉快。

耸眉型:眉峰上耸,多表示恐惧、惊讶或欣喜。

竖眉型:眉角下拉,多表示气恼、愤怒。

挑眉型:单眉上挑,多表示询问。

动眉型:眉毛上下快动,一般用来表示愉快、同意或亲切。

(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。



张嘴：嘴巴大开，表示惊讶。

抿嘴：含住嘴唇，表示努力或坚持。

撅嘴：撅起嘴巴，表示生气或不满。

撇嘴：嘴角一撇，表示鄙夷或轻视。

拉嘴：拉着嘴角，上拉表示倾听，下拉表示不满。

(3) 鼻子的显示。

挺鼻：表示倔强或自大。

缩鼻：表示拒绝或放弃。

皱鼻：表示好奇或吃惊。

抬鼻：表示轻视或歧视。

摸鼻：表示亲切或重视。

2. 综合显示

(1) 眼睁大，嘴巴张开，眉毛常向上扬：表示快乐。

(2) 眼睁大，眉毛上扬，嘴角微微上翘：表示兴奋。

(3) 嘴角向上，眉毛上扬，眼睛轻轻一瞥：表示兴趣。

(4) 嘴角抿紧下拉，眉毛拉平，注视对方额头：表示严肃。

(5) 嘴角拉平或向下，皱眉皱鼻，稍一瞥：表示敌意。

(6) 嘴角向两侧拉，眉毛倒竖，眼睛睁大：表示发怒。

(7) 微笑，眉毛拉平，平视或视角向下：表示观察。

(8) 平视，眉毛展平，整体面容平和：表示无所谓。



有位企业经理讲过这样一件事情：“有一回，我同某销售公司经理共进午餐。每当一位漂亮的女服务员走到我们桌子旁边，他总是目送她走出餐厅。我对此感到很气愤，我感到自己受到了侮辱。心里暗想，在他看来，女服务员的靓丽外表比我要对他讲的话更重要。他并没有听我讲话，他简直不把我放在眼里。”



评析

眼睛是心灵的窗户，尊重是礼仪的原则。这位销售经理的目光，不仅表现了对他的合作伙伴的不尊重，而且表现了发自其心灵深处的卑下庸俗：他把漂亮异性看得比工作、事业更重要，他既不尊重别人，也不尊重自己。

每个人都应有纯净高尚的心灵，唯此，才能赢得他人的信任、好感和尊重，才能为良好的合作奠定基础。

二、仪态礼仪

在人际交往中,优雅的仪态可以透露出自己良好的礼仪修养,增加不少的印象分,并进而赢得更多合作和被接受的机会。

仪态,是人们在外观上可以明显地察觉到的活动、动作,以及在动作、活动之中身体各部分呈现出的姿态。



(一) 站姿

1. 规范的站姿

头正。两眼平视前方,嘴微闭,脖颈挺直,表情自然,稍带微笑。

肩平。微微放松,稍向后下沉。

臂垂。两肩平整,两臂自然下垂,中指对准裤缝。

躯挺。挺胸收腹,臀部向内向上收紧。

腿并。两腿立直,贴紧,脚跟靠拢,两脚夹角成30度。



2. 其他站姿

叉手站姿:两手在腹前交叉,右手搭在左手上。直立。男子可以两脚分开,距离不超过20厘米。女子可以用小丁字步,即一脚稍微向前,脚跟靠在另一个脚内侧。站立较久时,身体重心还可以在两脚间转换,以减轻疲劳。这是一种常用的接待站姿。

背手站姿:双手在背后交叉,右手贴在左手外面,放置于两臀之间。两脚可分可并,分开时,不超过肩宽,脚尖展开,两脚夹角成30度。挺胸立腰,收颌收腹,双目平视。这种站姿优美中略带威严,易产生距离感。如果两脚改为并立,则突出了尊重的意味。

背垂手站姿:一手背在后面,贴在臀部,另一手自然下垂,中指对准裤缝。两脚既可以并拢也可以分开,也可以成小丁字步。男士多用这种站姿,显得大方、自然、洒脱。

(二) 行姿

1. 规范的行姿

头正。双目平视,收颌,表情自然平和。

肩平。两肩平稳,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,前后摆幅在30度至40度,两手自然弯曲,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

躯挺。上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

步位直。两脚尖略开,脚跟先着地,两脚内侧落地。走出的轨迹要在一条直线上。

步幅适度。行走中两脚落地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟距后脚的脚步相距一个脚的长度为宜。不过,不同的性别、不同的身高、不同的着装,都有些差异。

步速平稳。行进的速度应保持均匀、平衡,不要忽快忽慢。在正常情况下,步速应自然舒缓,显得成熟、自信。

警惕不良姿态。行走时要防止八字步,低头驼背。不要摇晃肩膀,甩动双臂。不要



扭腰摆臀,左顾右盼。脚不要擦地面。

2. 其他行姿

(1) 后退步。与人告别时,应当先后退两三步,再转身离去。退步时脚轻擦地面,步幅要小,先转身后转头。

(2) 引导步。引导步是用于走在前边给宾客带路的步态。引导时要尽可能走在宾客左侧前方,整个身体半转向宾客方向,保持两步的距离。遇到上下楼梯、拐弯、进门时,要伸出左手示意,并提示请客人上楼、进门等。

(3) 前行转身步。在前行中拐弯,要在距离所转方向远侧的一脚落地后,立即以该脚掌为轴,转过全身,然后迈出另一脚。即向左拐,要右脚在前时转身;向右拐,要左脚在前时转身。

3. 穿不同鞋子的行姿

(1) 穿平底鞋走路比较自然、随便、轻松、大方。前行时脚跟先落地,力度要均匀。由于穿平底鞋不受拘束,应当注意防止过分随意。步幅时大时小,速度时快时慢,容易给人以松懈的印象。

(2) 穿高跟鞋走路,步幅要小,脚跟先着地,两脚落地时脚后跟要落在一条直线上。行进时一定要保持踝、膝、髋关节的挺直,保持挺胸、收腹、向上的姿态。注意避免用屈膝的方法来保持平衡,那样行姿不但不挺拔,反而因屈膝、撅臀而显得笨拙、不雅。

(三) 坐姿

1. 女士坐姿

(1) 标准式:轻缓地步行到座位前,转身后两脚成小丁字步,左前右后,两膝并拢的同时上身前倾,向下落座。如果穿的是裙装,在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下,以防坐出皱纹或因裙子被打折坐住而使腿部裸露过多。坐下后,上身挺直,双肩平正,正臂自然弯曲,两手交叉叠放在两腿中部,并靠近小腹。两膝并拢,小腿垂直于地面,两脚保持小丁字步。

(2) 前伸式:在标准坐姿的基础上,两小腿向前伸出一脚的距离,脚尖不要翘起。

(3) 前交叉式:在前伸式坐姿的基础上,右脚后缩,与左脚交叉,两踝关节重叠,两脚尖着地。

(4) 屈直式:右脚前伸,左小腿屈回,大腿靠紧,两脚前脚掌着地,并在一直线上。

(5) 后点式:两小腿后屈,脚尖着地,双膝并拢。

(6) 侧点式:两小腿向左斜出,两膝并拢,右脚跟靠拢左脚内侧,右脚掌着地,左脚尖着地,头和身躯向左斜。注意大小腿要成90度的直角,小腿要充分伸直,尽量显示小腿长度。





(7) 侧挂式：在侧点式基础上，左小腿后屈，脚步绷直，脚掌内侧着地，右脚提起，用脚面贴住左踝，膝和小腿并拢，上身右转。

(8) 重叠式：重叠式也叫“二郎腿”或“标准式架腿”等。在标准式坐姿的基础上，两腿向前，一条腿提起，腿窝落在另一腿的膝关节上边。要注意上边的腿向里收，贴住另一腿，脚尖向下。

“二郎腿”一般被认为是一种不严肃、不庄重的坐姿，女士尤其不宜采用。其实，采用这种坐姿，只要注意上边的小腿往回收、脚尖向下这两个要求，不仅外观优美文雅，大方自然，富有亲切感，而且还可以充分展示女士的风采和魅力。

2. 男士坐姿

(1) 标准式：上身正直上挺，双肩正平，两手放在两腿或扶手上，双膝并拢，小腿垂直落于地面，两脚自然分开成45度。

(2) 前伸式：在标准式的基础上，两小腿前伸一脚的长度，左脚向前半脚，脚尖不要翘起。

(3) 前交叉式：小腿前伸，两脚踝部交叉。

(4) 屈直式：左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢。

(5) 斜身交叉式：两小腿交叉向左斜出，上体向右倾，右肘放在扶手上，左手扶把手。

(6) 重叠式：右腿叠在左膝上部，右小腿内收、贴向左腿，脚尖自然下垂。

(四) 手势

1. 规范的手势

手掌自然伸直，掌心向上，手指并拢，拇指自然稍稍分开，手腕伸直，使手与小臂成一直线，肘关节自然弯曲。在出手时，要讲究柔美、流畅，做到欲左先右，避免僵硬死板、缺乏韵味。同时配合眼神、表情和其他姿态，使手势更显协调大方。

2. 常用手势

(1) 横摆式。在表示“请进”、“请”时常采用横摆式。做法是：五指并拢，手掌自然伸直，手心向上，肘微弯曲，腕低于肘。开始做手势应从腹部之前抬起，以肘为轴向一旁摆出，到腰部并与身体正面成45度时停止。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜。另一手下垂或背在背后，目视宾客，面带微笑，表现出对宾客的尊重、欢迎。

(2) 前摆式。如果右手拿着东西或扶着门，需要向宾客作朝右“请”的手势时，可以用前摆式。做法是：五指并拢，手掌伸直，由身体一侧由下而上抬起，以肩关节为轴，到腰的高度再向身前右方摆去，摆到距身体15厘米，并不超过躯干的位置时停止。目视来宾，面带微笑，也可双手前摆。

(3) 双臂横摆式。当来宾较多时，表示“请”可以动作大一些，采用双臂横摆式。做法是：两臂从身体两侧向前上方抬起，两肘微曲，向两侧摆出。指向前进方向一侧的臂应





抬高一些,伸直一些,另一手稍低一些。也可以双臂向一个方面摆出。

(4) 斜摆式。请客人落座时,手势应摆向座位的地方。做法是:手要先从身体的一侧抬起,到高于腰部后,再向下摆去,使大小臂成一斜线。

(5) 直臂式。需要给宾客指方向时,用直臂式。做法是:手指并拢,掌伸直,屈肘从身前抬起,向指引的方向摆去,摆到肩的高度时停止,肘关节基本伸直。注意指引方向,不可用一个手指指示,否则显得不礼貌。

以上介绍的是仪态的主要分类。在人际交往中,仪态被视为“第二语言”,也叫做“副语言”。体态语言大师博得惠斯代尔的研究成果表明,在人际沟通中,65%的信息是通过体态语言表达的。在人际交往尤其是商务交往中,用优美的体态语言,比用口头语言更让对方感到真实、生动和容易接受。

三、言谈礼仪

言谈是人际交流中重要的沟通手段,具有不可替代的重要作用。若想通过言谈达到商务交流的预期目的,除了在表达上要词义准确外,还应以“礼”取胜。

优雅的言谈,要注意以下几点:

(一) 语言要文明

作为有教养的人,在交谈中,一定要使用文明语言。语言要文明的含义,就是要杜绝有失身份的话“溜”出口。在交谈中,绝对不能采用以下用语:

- (1) 粗话。口中吐出“老头儿”、“老太婆”、“小妞”等称呼,是很失身份的。
- (2) 脏话。讲起话来骂骂咧咧,非但不文明,而且自我贬低,给人印象很差。
- (3) 黑话。一说话就显得匪气十足,令人反感、厌恶。
- (4) 荤话。把绯闻、色情、“荤段子”挂在口边,会显得趣味低级。
- (5) 怪话。说话怪声怪气、黑白颠倒,让人难生好感。
- (6) 气话。说话时意气用事、发牢骚或指桑骂槐,很容易伤害人、得罪人。

(二) 用语要礼貌

(1) 常用口语化的礼貌语:

口语化的礼貌用语,指约定俗成的表示谦虚、恭敬的专门用语,主要有“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。

(2) 常用书面化的礼貌语:

初次见面,说“久仰”。

许久不见,说“久违”。

等待客人,说“恭候”。

客人到来,说“光临”。





探望别人,说“拜访”。

起身作别,说“告辞”。

中途先走,说“失陪”。

请人别送,说“留步”。

请人批评,说“指教”。

请人指点,说“赐教”。

请人帮助,说“劳驾”。

托人办事,说“拜托”。

麻烦别人,说“打扰”。

求人谅解,说“包涵”。

(三) 语言要准确

在交谈中,语言必须准确,否则不利于相互间的沟通。要注意的问题主要有:

(1) 发音准确。在交谈之中,要求发音标准。读错音,念错字,口齿不清,含含糊糊或者音量过大过小,都让人听来费劲,而且有失身份。

(2) 语速,即讲话速度。在讲话时,语速要快慢适中,语速过快、过慢或忽快忽慢,都会影响沟通效果。

(3) 口气谦和。在交谈中,说话的口气一定要做到亲切谦和,平等待人。切勿随便教训、指责别人。

(4) 内容简明。在交谈时,应言简意赅,要点明确,少讲、最好不讲废话。啰啰嗦嗦、废话连篇,谁听了都会头疼。

(5) 少用方言。在公共场合交谈时,应用标准的普通话,不能用方言、土话。否则,就是不尊重对方。

(6) 慎用外语。在一般交谈中,应讲中文,讲普通话。无外宾在场,慎用外语。否则,会有卖弄之嫌。

(四) 掌握言谈技巧

(1) 和蔼可亲。在交谈中,神态要自然,态度和蔼,使人感到有亲和力。在倾听别人谈话时要做到:

① 表情认真。在倾听时,要目视对方,全神贯注。心不在焉的表情,会让对方感到很不舒服。

② 动作配合。自己接受对方的观点时,应以微笑、点头等动作表示同意。

③ 语言合作。在听别人说话的过程中,不妨用“嗯”或“是”加以呼应,表示自己在倾听。

(2) 用词要委婉。在交谈中,应当力求言语含蓄、婉转、动听。如在谈话时要去洗手间,不便直接说“我去厕所”,应说,“对不起,我出去一下”,或用其他比较容易接受的说法。在交谈中,运用委婉语言可采用以下方式:

① 旁敲侧击。不直接切入主题,而是通过提醒语言让对方主动提出或说出自己想

要的。

② 比喻暗示。通过形象的比喻让对方展开合理准确的想象,从而领会所要传达的意图。

③ 间接提示。通过密切相关的联系,间接地表达信息。

④ 先肯定,再否定。有分歧的时候,不要把人家的观点一棍子打死,而是要先肯定对方观点的合理部分,然后再引出更合理的观点。

⑤ 多用设问句,不用祈使句。祈使句让人感觉到是在发布命令,而设问句让人感觉是在商量问题,所以后者更容易让人接受。

⑥ 表达留有余地。不要把问题绝对化,从而使自己失去回旋、挽回的余地。

(3) 礼让对方。在交谈中,应以对方为中心,处处礼让对方,尊重对方,尤其是要注意以下几点:

① 不要独白。交谈讲究的是双向沟通,因此要多给对方发言的机会。不要一人侃侃而谈,而不给他人开口的机会。

② 不要冷场。不论交谈的主题与自己是否有关,自己是否有兴趣,都应热情投入,积极合作。万一交谈中出现冷场,应设法打破僵局。常用的解决方法是转移旧话题,引出新话题。

③ 不要插嘴。他人讲话时,不要插嘴打断。即使要发表个人意见或进行补充,也要等对方把话讲完,或取得对方同意后再说。尤其是在听陌生人的谈话时更不允许打断对方或插话。

④ 不要抬杠。交谈中,与人争辩、固执己见、强词夺理的行为是不足取的。自以为是,无理辩三分、得理不让人的做法,有悖交谈沟通的初衷。

⑤ 不要否定。交谈应当求大同,存小异。如果对方的谈话没有违反重大原则问题,就没有必要当面加以否定。

⑥ 把握交谈时间。交谈受制于时间。因此,交谈要见好就收,适可而止。普通场合的谈话,最好在30分钟以内结束,最长不能超过1小时。交谈中每人的每次发言,在3分钟到5分钟之间为宜。

人借助语言特有的魅力往往可以吸引住别人,争取到更多的支持和协作。但驾驭语言不是件容易的事情。想让自己的话受到欢迎,除了要掌握言谈的技巧,还要具有渊博的知识。具有了深厚的文化底蕴,才能让说出的话言之有物,具有高度的可信性,才能打动对方。所以,平时做好知识积累和语言技巧的学习训练是非常重要的,它是增强语言魅力的源泉。



有位人口普查员填写人口登记表时问一位没有文化的老太太:“您有配偶吗?”老太太愣了半天回答不上来。旁边有人解释说:“他是问您有老伴吗?”老太太这才恍然