



Quanguo
Zhongdeng Zhiye Jishu Xuexiao

全国中等职业技术学校

礼仪修养读本

LIYI XIUYANG DUBEN

全国中等职业技术学校

礼仪修养读本

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

马小红 主编

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪修养读本/马小红主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2007
ISBN 978-7-5045-6210-4

I. 礼… II. 马… 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 088788 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 5.25 印张 101 千字

2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价: 9.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前 言

礼仪是人类社会发展的产物，是一个国家、民族的社会风貌、道德水准以及文明程度的重要标志，也是衡量一个人思想觉悟、道德修养以及文化教养的重要标志。随着社会交往的日益扩大，真诚、得体、富有魅力的交往礼仪已成为扩大交流、增进友谊、加强合作、促进发展的重要手段。

即将走上工作岗位的青年学生，应该注意培养自己理解、宽容、谦让、诚实的待人态度和庄重大方、热情友好、礼貌待人的文明行为举止，对人际交往当中的礼仪规范应有所了解和掌握，以加强自己的礼仪修养，提高公共关系技巧，为今后的工作和生活奠定良好的基础。

本书正是着眼于全面提高青少年的礼仪修养水平，以文明礼仪、礼节知识为重点内容，从礼仪的基本原则、生活礼仪、学校礼仪和职场礼仪四个方面介绍了青少年在生活、学习和将来在工作中所需要的礼仪知识。

本书的编写有以下几个特点：一是内容精练。本书没有面面俱到地对礼仪知识进行介绍，而是根据青年学生的特点和生活环境，提炼了最基本最实用的知识和观念进行了介绍。二是实用性强。本书引用了大量的礼仪及公共关系案例和具体操作范例，学生即学即用，对现实生活具有指导作用。三是可读性强。本书语言简明生动，栏目形式多样，插图形象活泼，易于学生理解和掌握。

本书是在2001年出版的《公共关系与礼仪修养读本》基础上修订改版的。为了更加突出礼仪知识，这次改版将原书的公共关系内容作了较大删改并糅进“职场礼仪”中。

本书适合作为中等职业技术学校开设必修课、选修课教材或学生自学使用，也可供学生家长、教育工作者及礼仪爱好者使用和参考。

本书由北京行政学院社会学部副教授马小红、北京传媒大学唐妮娜编写，马小红主编。魏思文绘制插图。

劳动和社会保障部教材办公室

2007年3月

目 录

第一编 注重礼仪，做一个受人欢迎的青年

- 一、礼仪——人际交往的润滑剂 (1)
- 二、礼仪的原则 (3)
- 三、做一个受人欢迎的青年 (7)

第二编 五彩生活 礼仪做伴

- 一、日常生活的礼仪 (19)
- 二、居家之道 (34)
- 三、公共场合礼仪 (42)

第三编 绚烂校园 礼仪当先

- 一、校园场景礼仪 (48)
- 二、校园交往礼仪 (56)

第四编 职场生涯 礼仪润滑

- 一、公关意识——职场礼仪之本 (62)
- 二、办公室礼仪 (66)
- 三、宴会礼仪 (68)
- 四、西餐礼仪 (73)
- 五、舞会礼仪 (76)

第一编 注重礼仪，做一个受人欢迎的青年

名言名言

礼貌是人类共处的金钥匙。

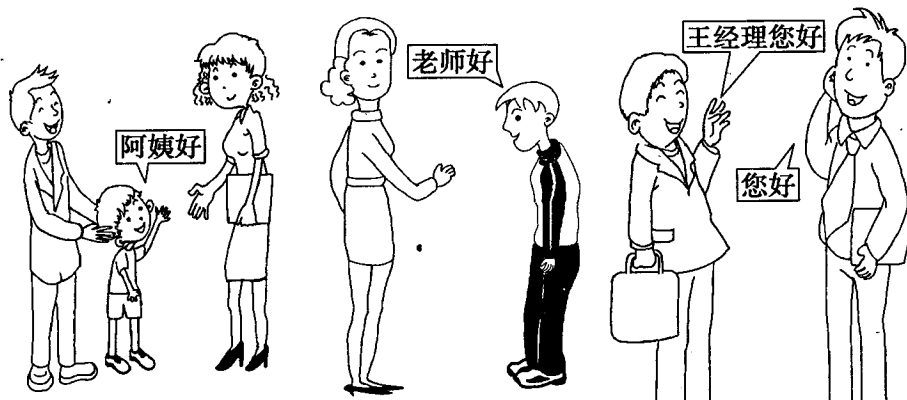
——松苏内吉（西班牙作家、思想家）

一、礼仪——人际交往的润滑剂

在如花的年龄，同学们跨入职业学校，开始了人生一个最美好的时期。这一时期，是同学们学习知识，掌握一技之长的关键时期，更是为踏入社会做准备的重要时期。

进入社会，就意味着同学们将完成从学生到社会人的身份转变，要以独立、成熟的个体身份同社会上各种各样的人接触、打交道。不知同学们有没有留意过，有些人无论走到哪里总是受人欢迎，人们乐意与之交往；相反，有些人的表现则让人不大愿意和他（她）多打交道。为什么会有这样的差别呢？一个受大家欢迎的人，除了他（她）所拥有的真才实学、工作中的业务能力外，还有一个不可缺少的重要因素，就是在待人接物、迎来送往中的仪容仪表、言谈举止等的恰当表现。在适当场合做出恰当的表现，就是我们所说的礼仪。知书达理，待人以礼，能够塑造个人形象，大大提升交际能力，帮助建立良好、协调的人际关系，成为人际交往中的润滑剂。

相信每个同学都希望自己能成为一个为社会所欢迎的人，那么，让我们从什么是礼仪开始，来了解、学习和用好礼仪吧！



（一）什么是礼仪

礼仪最初是指在较大、较隆重的场合，为表示对宾客的尊敬和友好，根据某些惯例而举行的礼宾仪式。后来又引申为广义的礼仪概念，即在社会生活中，受历史传统、风俗习惯、宗教文化等影响而形成的，并为大家共同认可和遵守的道德准则、行为规范、礼节仪式、规章典制等。

依照不同的标准，可以将礼仪划分为若干个类型：

第一，按不同的行业来划分，可分为学校礼仪、公司礼仪、酒店礼仪、体育礼仪、军队礼仪、外交礼仪、宗教礼仪等。

第二，按交往的一般程序和过程来划分，可分为邀请礼仪、迎送礼仪、交谈礼仪、宴请礼仪、馈赠礼仪、陪同礼仪、参观礼仪等。

第三，按礼仪行为的主体单位来划分，可分为个体礼仪、团体礼仪等。

第四，按自己所处不同的主体地位来划分，可分为涉外礼仪、接待礼仪、社交礼仪等。

礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是提高个人素质和单位形象的必要条件，是人立身处世的根本，是人际关系的润滑剂，是增强市场竞争力的砝码。“不学礼，无以立”已成为人们的共识。

（二）注重礼仪，青少年成熟的标志

青年人成长的过程，从本质上讲是社会化的过程。社会化是指个体由自然人成长、发展为社会人的过程。在社会化进程中，个体自身的心理能力得到发展，人格及行为方式逐渐健全。从个体视角看，社会化即个体与其他社会成员互动，成为合格的社会成员的过程。在这个过程中，获得礼仪知识并付诸实践是一个人在社会化过程中不可缺少的重要内容。任何一个生活在社会中的人，都自觉或不自觉地受到礼仪的约束。自觉地接受社会礼仪约束的人，就被人们认为是“成熟的人”，符合社会要求的人。

知礼懂礼是青少年成熟的标志。同学们可以想一想，在自己的成长过程中，哪些事情是小时候可以做，而现在不能做的？举个例子，小孩子吃饭经常弄得满桌子都是饭菜，自己身上也是“披红挂绿”的，大人们可能会觉得这个小孩胃口不错，能自己吃饭很能干，他在餐桌上的表现可以谅解；如果换成一个青年人，在餐桌上狼吞虎咽，流汤滴水，就只会给人留下没有教养的印象。随着年龄的增长，心智的成熟，青年人面对的社会规范也越来越多，学习、应用礼仪规范，是个人融入社会的重要表现。

遵守礼仪规范是青少年成熟的有力促进。礼仪规范是一种自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查，遵守礼仪规范是自控能力得到不断强化的过程，而自控能力是测试一个人是否成熟的重要指标之一。

小知识：成熟个性的表现

根据心理学家的研究、归纳，成熟的个性表现如下：

- (1) 能合乎规范地进行与他人的交往。
- (2) 能正确看待自己、别人和世界。
- (3) 非利己主义，追求目标高远，不搞内部摩擦。
- (4) 能忍受孤单和寂寞。
- (5) 具有创新能力。
- (6) 能超越痛苦和不幸的限制。
- (7) 看人重实际，而不重表面。
- (8) 对部分人常有深情的依恋。
- (9) 道德上是明确的，能清楚地辨别真善美与假恶丑，其实际行动与道德认识一致。
- (10) 不受世俗观念的束缚。
- (11) 具有相对摆脱现实环境的独立性。
- (12) 超然于琐碎事物之外，有广阔的视野与远见，以其活动是否有价值为指南。

礼仪的本质是尊重、宽容、理解，这也是礼仪的基础和出发点。当你学会尊重别人，设身处地为他人着想时；当你理智地面对别人对你的误会时……你会发现，不知不觉中你已经赢得了周围人的好感、信任和尊敬，而他们对你的评价，可以总结为五个字：“长大成熟了。”

想一想

对照一下，你具备成熟的个性吗？

二、礼仪的原则

作为处理人际关系的出发点和指导思想的社交礼仪原则，主要有尊重、自律、宽容和适度等原则。

(一) 尊重

尊重是礼仪的情感基础。人类普遍存在着自尊的需要，当人的这种需求得到满足后，会产生极大的心理愉悦，进而影响个人的行为方式。尊重对方，是对对方的理解、肯定和接受，人与人之间彼此尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

尊重是相互的，尊重他人其实也是尊重自己。每个人都希望别人尊重自己，理解自己，多为自己着想，但如果只是一味要求别人尊重自己，自己一点也想不到应该尊

重别人，尊重将无从谈起。要获得别人对自己的尊重，要从尊重他人开始。

尊重他人，表现在方方面面。首先是尊重对方的人格尊严，不论何时都不能对其进行人格的侮辱和诋毁；尊重他人，要尊重他人的隐私，偷听别人谈话、私拆他人信件、刺探他人私生活等等都属于不尊重他人隐私的表现；尊重他人，要理解和尊重别人的风俗习惯，不要将自己的标准强加于人。归根结底，尊重他人，对他人表示尊敬和友好，要从他人的需求出发，想为他人所想，急为他人所急，推己及人，不希望发生在自己身上的事，也不要让它发生在他人身上。

日常生活里常有一些小事和细节可能并不引人注目，但仔细想来，我们能看到当事人的用心和对别人的尊重。比如，下雨天乘坐拥挤的公共汽车，他们会把雨具收叠好，放在随身携带的塑料袋里，防止雨水蹭到其他乘客身上；在进出商场等公众场合的门口时，他们会为自己身后进门或出门的人多扶一会门，以免门扇回弹到后来者的身上……这样的事举不胜举，同学们可以处处留心，加以体会。

【案例】小林刚进一家公司，害怕自己不了解公司内的人际关系而“触雷”，想尽办法搜集小道消息。有一次与同事聊天，他兴致勃勃地说：“那天，我听见咱们李经理在电话里和他老板吵架，说要离开公司了，好像是因为一笔什么账目不清。”同事警告小林不要乱说，小林并没有听从同事的劝告。又一次，小林在办公室里大谈李经理走后，公司人事将如何变动，还特别得意地说自己在李经理的抽屉里发现了辞职信。他的这番话被正好进办公室的老板听到了。没过多久，小林因为他的“大喇叭”形象被辞退了。

点评：小林的做法是不尊重他人的表现。偷听别人的谈话，是打探他人隐私；当“大喇叭”，把听来的话广而告之是说话不负责；偷看别人的信件，更是侵犯他人私人权利的做法。

（二）自律

自律是自我约束的原则。礼仪中的自律原则是指人们在社会交往过程中学习掌握礼仪规范后，会在心中确立起一套行为修养准则，并逐渐将其内化为一种内心的道德标准，并以此来约束自己在社交中的言行，严于律己，自我管理，实现自我教育。

自律原则的真正实现，就是不管有没有外部监督，人们都能按照内心的道德标准行事，在各种场合都能以礼仪规范严格要求自己。生活中，常常有人在某种场合很懂礼貌，很讲文明，而在另一种场合却显得粗野、庸俗。比如，有人在城市里生活，知道把垃圾丢进垃圾桶，而到了农村却任由自己随便乱扔废弃物。他的理由是，农村本来就脏乱，何况也无人监管，当然可以随便丢。殊不知，越是在这种场合，就越能体现一个人的道德修养、文明水平。时时处处都能讲究礼仪而不受环境的影响，这是自

我性情陶冶的结果，更是自律原则的体现。

自律的形成实际是礼貌修养的形成过程，不是一朝一夕的事，需要我们平时自觉学习礼貌、礼节、民俗等方面的知识，从一点一滴做起。学习的开始阶段需要高度的自觉，有意识地改进自己的言行，当某一天发现自己能在不知不觉中做出符合礼仪规范的言行时，那么恭喜你，你的自身素质又得到了一次提升。

【案例】晓光是某职业学校的学生，在平时的城市生活中还算是一个懂得社会规范的人，比如知道把垃圾丢进垃圾桶，上街过马路不闯红灯等。有一年暑假，晓光到了位于农村的奶奶家，没过几天，就和大多数当地农民一样，任由自己随便乱扔废弃物。他的理由是，农村本来就脏乱，何况也无人监管，当然可以随便丢。

点评：晓光的做法就是缺乏自律的表现。在无人监督的情况下，更能体现一个人的道德修养、文明水平。时时处处都能讲究礼仪而不受环境的影响，是一个人自我性情陶冶的结果，更是自律原则的体现。

（三）宽容

宽容，就是能够理解他人，体谅他人，能设身处地多为对方着想。心胸宽阔、宽宏大量是与人为善的法宝。

平常生活中，我们可能会听说某人“小气”。小气就是宽容的对立面，体现为咄咄逼人，得理不让人，一点点不快都会记恨在心，一有机会就睚眦必报，对人穷追不舍，甚至把人逼至窘境，让人下不了台，非常难堪。

宽容，突出体现为容人，原谅别人的过失。人非圣贤，孰能无过。对于有过错方，不去求全责备、斤斤计较，应该给对方留下一定的余地，人们常说，退一步海阔天空，也就是这个道理。

当然，宽容决不是纵容，不是放弃原则，姑息迁就，更不是做“老好人”。对于邪恶行为和故意寻衅滋事者不能一味讲宽容，而要有理、有利、有节地坚持说理。如果容忍邪恶，不但谈不上礼仪，连起码的道德人格也丧失了。

【案例】一位德高望重的长老，在寺院的高墙边发现一把坐椅，他知道有人借此越墙到寺外。长老搬走了椅子，凭感觉在那里等候。午夜，外出的小和尚爬上墙，再跳到“椅子”上，他觉得“椅子”不似先前那样硬，软软的甚至有点弹性。落地后小和尚定睛一看，才知道椅子已经变成了长老，长老是用脊梁接住他的。小和尚仓皇离去。这以后的一段日子，他诚惶诚恐地等候着长老的发落。但长老并没有这样做，再没提及这件事。小和尚从长老的宽容中获得启示，他收住了心再没有去翻墙。通过刻苦的修炼，成了寺院里的佼佼者，若干年后，成为这家寺院的长老。无独有偶，有位老师

发现一位学生上课时常常低着头画些什么，有一天他走过去拿起学生的画，发现画中的人物正是龇牙咧嘴的自己。老师没有发火，只是憨憨地笑道，要学生课后再加工画得更神似一些。自此，那位学生上课时再也没有画画，各门功课都学得不错，后来他成为颇有造诣的漫画家。

点评：主人公后来有所作为，与当初长老、老师的宽容不无关系，可以说是宽容唤起的潜意识，端正了他们的人生之舵。

（四）适度

人际交往中的适度原则，是指掌握与交往对象亲疏的分寸感，也就是要在特定环境中把握人们彼此之间的情感尺度。

小知识：人际交往的四种距离

美国人类学家爱德华·霍尔博士认为，根据人们交往关系的不同程度，可以把个体空间划分为四种距离：

1. 亲密距离，此距离是人际交往的最小间距，可称为亲密无间。处于0~15厘米，属于肌肤亲密接触的关系。常发生在恋人、父母与子女关系之间；处于15~45厘米，这是身体不相接触，但可以用手相互触摸到的距离，如挽臂执手、促膝谈心等，多半用于兄弟姐妹、亲密朋友、同事之间。

2. 个人距离，较少直接的身体接触。处于45~120厘米，适合在较为熟悉的人们之间，可以亲切握手、交谈。

3. 社交距离，已超出亲密或熟悉的人际关系。处于120~210厘米，一般是工作场合与公众场所人们常处于的一种距离，如接待因公来访的客人、上级向下级布置工作等。如果处于210~360厘米，表现为更加正式的交往关系，是会晤、谈判等场合使用的距离。

4. 公众距离，处于360厘米以上人际沟通大大减少，很难进行直接交谈。一般是演讲会、教师讲课、电影放映等距离。

人与人交往的时候热情不够会让对方感觉遭受了冷遇，而过分的热情会让人反感，分寸的把握十分重要。中国人热情好客，过分热情的现象并不少见。比如，与人交谈时，喜欢用过多的吹捧语言；不管他人是否愿意接受，经常不打招呼地登门拜访；餐桌上，不停地给客人斟酒夹菜等。过分热情会使别人陷于难堪境地，有时甚至让人觉得虚伪。交往中要表达热情，一定要掌握好尺度，要充分考虑对方的接受程度和感受，做到热情有度。

试一试：和同学一起试验一下不同的距离，看看有什么不同的感觉。

美学中有这么一种观点，距离就是美。在人际交往中，热情的“度”也可以巧妙地通过空间距离来把握。真正的诗人有方是善于把握自己与他人的距离。

【案例】下岗女工兰妹通过中介公司找到一份在外国专家布朗家里做保姆的工作。兰妹热情活泼，精明能干，第一天就给对方留下了不错的印象。她的主要工作之一是打扫房间，包括布朗夫人的卧室。细心的布朗夫人特意给兰妹制定了一份时间表，上面规定每天上午8点清理卧室，让兰妹按照上面的计划严格执行。

开始几天，兰妹都干得相当好，令布朗夫人很满意。直到有一天，兰妹照例去清理布朗夫人的卧室，却发现布朗夫人仍在睡觉。兰妹心想，我还是得按照计划办事，而且我打扫并不会影响她休息。热情的兰妹认真地干起活儿来。这时，布朗夫人突然醒了，发现兰妹在她的房间里很惊讶，马上用不是很流利的汉语叫起来：“你来干什么？请出去！”兰妹却解释说：“您接着休息吧，我一会就打扫完了。”布朗夫人提高了嗓门，一字一顿地说：“请—你—出—去！”并且用手指向门外。兰妹不明白自己哪里惹恼了布朗夫人，怎么她用这种态度对待自己。她心想，不是你叫我按时打扫的吗？于是兰妹满肚子委屈地走了。

点评：兰妹的行为在中国人眼里看来是待人诚恳热情、做事认真负责。但在外国人的观念中，兰妹的举动侵犯了他们的私人空间，妨碍了他们的私生活，是绝对无法理解的。在交往中应把握“热情有度”的原则。这个“度”就是一切都以不影响对方，不妨碍对方，不给对方增添麻烦，不令对方感到不快，不干涉对方私生活为限。

三、做一个受人欢迎的青年

了解了关于礼仪的一些常识，让我们来看看那些受人欢迎的青年朋友们，他们有什么样的特点呢？谦虚优雅的态度、规范自然的举止、文明礼貌的语言、大方得体的装束，是塑造个人形象最起码的四个方面。

（一）谦虚优雅的态度

谦虚优雅的态度根源于一个人内心的平和心态。不管交往对象的职位高低、富贵

贫穷，都以平常心待之，把他们当做平等的个体对待，不卑不亢，自信而又心存对他人的尊敬，其待人的态度自然会平实谦逊。如果一个人趋炎附势，谄上媚下，丧失了自己的尊严，再华丽的衣着也掩饰不了他内心的空虚、人格的苍白，这样的人是不会受人们喜欢的。

青年人谦虚优雅的态度具体体现在待人和气、敬老爱幼、言而有信、遵守秩序等方面。

1. 待人和气

待人和气要求在人与人的交往中，态度要友善和蔼，这是对他人尊重的最基本表现之一。不论是在日常生活还是在职场交往中，都应该和气待人。态度傲慢，自以为是，目中无人，这样的人毫无人格魅力可言，没有人会愿意跟这样的人多打交道。

【案例】小强是工业设计专业的学生，假期里到某加工厂实习。实习的内容是到车间跟老师傅学习加工制作工艺。但小强认为自己的学历比老师傅高，在平时的言谈话语中对老师傅表现得很不客气，总认为自己是正确的，对老师傅提出的一些加工建议不以为然，并且经常擅自做主改变工作流程。在短短一个月的实习期内，小强换了三个实习指导师傅。

点评：作为受过专业教育的职业学校学生，小强可能的确比工厂的老师傅们多学了一些理论知识。但他忽略了一点，老师傅们从年龄上讲，是他应该尊敬的对象；从工作经验上讲，也是他应该虚心学习的对象。小强如果继续自以为是，不改掉急于表现自己的这个坏毛病，他今后的工作会走很多弯路。

2. 敬老爱幼

敬老爱幼是中华民族的传统美德，也是文明进步的标志。老人、小孩以及妇女在社会中处于弱势地位，社会的道德标准要求人们对他们给予更多的关心和照顾。青年人应该从身边的小事做起，争取成为尊老爱幼，爱护妇孺的典范。这是社会赋予青年人的责任，也是青年人推动社会良好风尚的形成，促进社会发展与进步应尽的义务。

3. 言而有信

人与人交往，最讲求“信”字。信，即信用。所谓“言必信，行必果”，言而有信，答应他人的事一定要说到做到。是否讲求信用，是人们衡量交往对象的基本尺度。人与人之间存在着各种各样的互助合作关系，这种关系中包含着双方的利益要求和愿望。言而无信，轻则使人愿望落空，重则造成对方的利益受损，不论哪种情况，都会破坏失信者的形象，使得合作与交往难以为继。

在社交交往中，与人约会、会见、会谈和参加会议等是最常见的约定，遵守这些约定也是最基本的守信。就拿约会来说，中国有句老话：“宁失泰山不失约会。”有人

约会时习惯性地不遵守时间，久而久之，别人就不再会与他相约，甚至在别的事情上也不再信任他。参加聚会或社会活动应该按照规定的时间稍微提前或准时到达，如确实因故不能到达，应及时或提前通知聚会主持人或约请人，以便让他们心中有数。对聚会、约会也不可以过早到达，因为这样有时会影影响主人的准备工作。

小知识：首都市民文明公约

- 热爱祖国 热爱北京 民族和睦 维护安定
- 热爱劳动 爱岗敬业 诚实守信 勤俭节约
- 遵纪守法 维护秩序 见义勇为 弘扬正气
- 美化市容 讲究卫生 绿化首都 保护环境
- 关心集体 爱护公物 热心公益 保护文物
- 崇尚科学 重教尊师 自强不息 提高素质
- 敬老爱幼 拥军爱民 尊重妇女 助残济困
- 移风易俗 健康生活 计划生育 增强体魄
- 举止文明 礼待宾客 胸襟大度 助人为乐

4. 遵守秩序

公共秩序是人们在公共场合应该遵守的基本行为准则，是公众利益的体现，也是社会生活稳定与和谐的必然要求。遵守公共秩序是有涵养的青年人的基本素养，根据一个人在公共场所的言行举止可以判断出他的道德素质。

我国不少城市都编制了《市民文明公约》，对市民在公众场合的各方面行为都进行了规范。不可否认，由于经济发展水平不同和受教育程度不同，各地市民在履行文明公约，遵守公共秩序方面存在着差别。我们青年人应该在遵守公共秩序方面为市民做出表率。

想一想

请同学们列举常见的公共标志，如禁止吸烟、勿踏草地、节约用水等指示牌。

讨论：同学们真正做到了哪些？做不到又是为什么？

（二）规范自然的举止

优雅的仪态往往能给人们留下深刻的印象。如果说，谦逊优雅、知书达理是青年人的“内修”，那么，养成良好的体姿仪态，则是青年人不能忽略的“外炼”。

举止的高雅得体与否，直接反映出人的内在素养；举止的规范到位与否，直接影响他人对自己的印象和评价。

语言学家和行为学家的研究表明，在一条信息的有效传递过程中，有 38% 是有声

的语调（包括音调、变音和其他声响），有7%是语义（只是词语），而55%的信号是无声的。人们在面对面交谈时，其有声部分低于35%，其余65%的交往信息是无声的，包括人的表情、手势、眼神、穿着、打扮等，其中以人体语言最为重要，表达意思也最为丰富。

中国古话讲：“站如松，行如风，坐如钟，卧如弓。”这是对姿态美的形象概括。举止美主要表现在人们的站姿、坐姿、行姿上。

1. 挺拔的站姿

在生活中由于每个人的生活条件、个人习惯、职业特点的不同，久而久之形成了各自的站立姿态。例如，头部不正出现习惯性前伸、侧歪等。还有的人站立时习惯性地双手叉腰，双臂抱在胸前，两手插入裤袋或身体倚靠其他物体。这些形态看上去都是不美的，影响了举止风度。

优美的站立姿势，关键在于脊背的挺直。挺拔、立腰、向上是训练站姿的最基本要领。

挺拔，站立时要让身体主要部位尽量舒展，做到头不东歪西倒，脖不前伸，颈部直起，背不驼，胸不窝，肩不耸，腰部挺直，胯不松，膝不打弯。这样就会给人以肢体挺拔、精力充沛之感。

立腰，端正的脊柱是构成人体线条美的根本。站立时，下颌微收，胸挺起，腰部立直，臀部肌肉以及腿部肌肉保持适度紧张状态，就能使人体脊柱的正常生理弯曲弧线保持正常和适度，即达到给人以端正直立的形象。

向上，站立时，头要正直，有悬顶感，好像你的头顶被一根绳索悬吊着似的。身体重心向上的人，给人以精神振奋之感；重心偏低的人，常给人一种衰老和懒散之感。

2. 端庄的坐姿

你自己有没有留心坐的姿势呢？走路、站立的姿势固然很重要，坐的姿势同样也不容忽视。

坐姿是举止的主要内容之一。生活中无论是伏案学习、参加会议、会客交谈、娱乐休息都离不开坐。坐，作为一种举止，同样有美与丑、优雅与粗俗之分。

坐如钟，指良好优雅的坐姿是端正、沉稳、舒适、自然、大方的。在社交场合，不论是坐在椅子上或是沙发上，最好不要坐满，一般只坐到椅子的2/3处，沙发的1/2处。双手可以自然地搭在腿上或放在身边，上身应端正、挺直，不要垂下肩膀，这样显得比较精神、挺拔。以自然得体为好，不宜过分死板、僵硬，坐的时间长了如觉疲劳可轻靠在沙发背上略微休息。但不可将脚伸出老远，半躺半坐，更不可把自己埋在沙发里，那样只会给人以懒散之感。



坐姿分为两种。一种为正坐。双腿并拢，上体挺直，坐正，两脚略向前伸，两手分别放在双膝上（男士双腿略分开）。另一种为双腿叠坐。这种坐姿要使双腿叠放后保持收敛的姿势，使脚尖朝向地面，忌讳有上下抖动等不雅动作。入座时，动作要轻而稳，女士身着裙装则应在入座前拢一下裙子，不能坐在椅子或沙发上拉拽，那样极不雅观；入座后手不要乱放，不要用手托着下巴，以免显得无精打采、萎靡不振。



3. 洒脱的走姿

“行如风”，是指人行走时如行云流水，有一种轻快、自然、流畅的美。人的走姿各有不同，有些人确实是由于先天性生理不足形成特殊的步态，更多的人则是由于对体态美不重视，后天养成不佳习惯造成不良走姿。比如，有的人走路，总是摇头晃肩、左右摆动，给人以轻浮的印象；有的人弯腰弓背、低头无神、步履蹒跚，给人以压抑、疲倦、老态龙钟的感觉；还有的人摇着八字脚、晃着“鸭子”步，这些步态都十分不美观。

良好的走姿应该体现出个人的精、气、神，其基本要领是：行走时双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑。手臂伸直放松，手指自然弯曲，步幅适当。男士在仪态举止方面要体现出挺拔、矫健的风度，要注意保持后背平正。女士穿高跟鞋时，应注意保持身体的平衡，由于脚跟的提高，身体的重心前移，应避免膝关节前屈、臀部向后撅的不雅姿态。女士行走时步幅不宜过大，穿长裙行走时要平稳，穿着短裙（指裙长在膝盖以上），要表现出轻盈、敏捷、活泼、洒脱的风度。

（三）文明礼貌的语言

语言是表达思想及情感的重要工具，交谈也因此成为人际交往的最主要手段。列夫·托尔斯泰指出：“说话随随便便，也就意味着思想马马虎虎。”一个人的谈吐可以体现他的思想、学识，是否懂得一定的交谈礼仪则涉及个人的修养。一个不善于谈话的人，在社交生活中或多或少会碰到一些障碍。强化语言方面的修养，学习、掌握并运用好交谈的礼仪，显得至关重要。

1. 交谈的规范

（1）真诚坦率的原则。真诚是做人的美德，也是交谈的原则。交谈双方态度要认真、诚恳，有了直率诚笃，才能有融洽的交谈环境，才能奠定交谈成功的基础。认真对待交谈的主题，坦诚相见，直抒胸臆，不躲不藏，明明白白地表达各自的观点和看法。“出自肺腑的语言才能触动别人的心弦”，真心实意的交流是自信的结果，是信任人的表现，只有用自己的真情激起对方感情的共鸣，交谈才能取得满意的效果。

（2）互相尊重的原则。交谈是思想、感情的双向交流。要取得满意的交谈效果，就必须顾及对方的心理需求。交谈中，来自对方的尊重是任何人都希望得到的。交谈

双方无论地位高低、年纪大小，或长辈晚辈，在人格上都是平等的，切不可盛气凌人、自以为是、唯我独尊。所以，谈话时，要把对方作为平等的交流对象，在心理上、用词上、语调上，体现出对对方的尊重。尽量使用礼貌语，谈到自己时要谦虚，谈到对方时要尊重。恰当地运用敬语和自谦语，可以显示个人的修养、风度和礼貌，有助于交谈的成功。

2. 交谈的技巧

(1) 言之有物。交谈的双方都想通过交谈，获得知识、拓宽视野、增长见识、提高水平。因此，交谈要有观点、有内容、有内涵、有思想，空洞无物、废话连篇的交谈是不会受人欢迎的。没有材料做根据，没有事实做依凭，再动听的语言也是苍白的、乏味的。我们在交谈时，要明确地把话说出来，将所要传递的信息准确地输送到对方的大脑里，正确反映客观事物，恰当地揭示客观事理，贴切地表达思想感情。

(2) 言之有序。言之有序，就是根据讲话的主题和中心设计讲话的次序，安排讲话的层次，即交谈要有逻辑性、科学性。“使众理虽繁，而无倒置之乖；群言虽多，而无桢丝之乱。”（刘勰《文心雕龙》）有些人讲话，一段话没有中心，语言支离破碎，想到哪儿就说到哪儿，东一榔头西一棒槌，给人的感觉是杂乱无章，言不及义，不知所云。所以，交谈时，先讲什么，后讲什么，思路要清晰，内容有条理，布局要合理。

(3) 言之有礼。交谈时要讲究礼节礼貌。知礼会为你的交谈创造一个和谐、愉快的环境。讲话者，态度要谦逊，语气要友好，内容要适宜，语言要文明。要善于把握听众的心理状态，顾及他人的感受，不可无视别人的感觉只顾自己滔滔不绝急于表达；听话者，要认真倾听，不要做其他事情。在社交场合中，善于倾听有时比善于表达更为重要。善于倾听者懂得在适当的时候发表自己的看法，与说话人形成良好的交流和互动，即使有不同意见，也会让说话人感觉这样的谈话很舒畅。言之有礼，有利于形成一个信任、亲切、友善的交谈气氛，为交谈获得成功奠定基础。

3. 跟别人谈话时应注意的一些礼节

(1) 不要东张西望。目光的交流在交谈中起着举足轻重的作用。不管是说话者还是听话者，都希望在谈话中受到对方的关注。眼睛是心灵的窗户，眼神的交流能够很好地实现语言之外的沟通，表现出对对方的重视。

双方面对面交谈时，眼睛应该平视对方，视线移动范围主要集中在对方脸部范围内，盯着对方身体的某一部位看是不礼貌的表现。如果出现交谈双方目光对视的情况，不必躲闪，应泰然自若地缓慢移开。目光低垂，不敢正视对方会显得胆怯，底气不足，自信不够。东张西望、目光游离，或者各自专注于自己手边的事务，是轻慢对方的表现。

(2) 不要饶舌、也不要太沉默。有些人自以为口齿伶俐，碰到相识的人，总要说上一大堆的话。在说话时又不顾对方的心理，不管人家喜不喜欢听，只顾自己一吐为快，不给对方插嘴的机会，一个人主导谈话话题。对方可能出于礼貌而陪听下去，但这种交流给对方的感觉是不愉快的，会给人留下不懂礼貌、过于饶舌的不良印象。