

1 交友的基本礼仪

1. 仪表仪容礼仪

仪表，是一个人的外表，主要包括容貌、姿态、服饰三个方面。仪容，主要是指一个人的容貌。仪容是仪表的重要组成部分。仪表仪容是一个人的精神面貌、内在素质的外在体现，是社交礼仪中不可忽视的重要因素。

在中国这样一个古老而文明的国度里，历来注重社会交往中如何待人和交往形象问题。随着社会的发展，人们为了树立良好的个人形象，越来越注重追求仪表美。人们努力以仪表堂堂、容貌俊秀、风度翩翩、装扮得体、气质高雅的形象维护个人的自尊。同时也体现出对他人的尊重。

个人的先天条件对其仪表有着重要的影响。但是，一个人的仪表仪容美，起决定性作用的还是其内在的素质。物质条件如服饰、化妆等，表现的只是一种形式上的美，是没有灵魂的美；真正的美，应该是一个人高尚的道德情操、进取向上的生命力、深刻的审美情趣等内在美的自然展现，是外表美与内心美的统一，是形式美与灵魂美的统一。

□ 仪表仪容美的重要性

1. 良好的仪表仪容有利于维护自尊

每个人都有尊重自我的需要，也有获得他人关注与尊重的

需要。但是，满足这些需要的前提是自身是否值得尊重？即是否存在可被尊重之处？在人际交往中，如果衣冠不整、不修边幅、憔悴潦倒，只能被他人认为是生活懒散、作风拖沓、责任感不强、不尊重别人的人。一个不懂得自尊自爱的人，又怎么可能热爱生活、热爱工作、热爱他人呢？只有注重仪表仪容，从个人形象上反映出良好的修养与蓬勃向上的生命力，才有可能受到他人尊重，才会对自己良好的仪表仪容感到自豪和自信

2. 良好的仪表仪容体现着对他人的尊重

只要与人交往，就存在着一个以什么形象出现的问题。每个人的仪表仪容，无论有意无意，都会在对方心理上引起某种感觉，或使人轻松愉悦，或给人以美感，或使人感到别扭而不舒畅。如果尊重他人，就应该让他人通过仪表仪容来感到你对他的重视。仪表端庄大方，整齐美观，容貌俊秀，就是尊重他人的具体体现。只有这样，才有可能对他人作进一步的沟通与理解。

3. 良好的仪表仪容有利于人与人之间的沟通与交往

“人不可貌相”这句话是有其道理的。但是，人的外表在待人处事中所起的作用，却是不容忽视的。一个人的仪表仪容在人际交往中会被对方直接感受，并由此而反映出来的个性、修养以及工作作风、生活态度等最直接的个人信息，将决定对方心理的接受程度，继而影响进一步的沟通与交往。因此，从某种意义上讲，仪表仪容之美是成功的人际交往的“通行证”。换言之，整齐、得体的仪表仪容，无论在工作还是生活中，都会产生良好的社会效果。

□ 仪表仪容美的基本原则

1. 讲究个人卫生，衣着整洁

整洁、卫生是树立良好的个人形象的首要条件。无论多么美丽的容颜、时髦的服装、精美的饰品，如果以窝囊、肮脏、零乱的形象出现在社交场合，都是大煞风景的。衣着整洁、干净利落，会给人以精干文明的形象。一般来说，整洁卫生原则上有两个方面的要求：一是注重清洁卫生；二是在保持卫生的基础上树立整齐的形象，即精神振作、服装挺括，避免给人以零乱、懒散之感。人际交往实际上就是彼此传递信息，所以整齐清洁会使他人感到愉悦，能缩短人与人之间的交往距离。

2. 穿着打扮合体、合适、合度

穿着打扮必须以自身条件为根据，各种服装、美容术、首饰对不同的人来说，效果是完全不同的。当前，社会上存在着一种不良倾向，即只要是流行的就盲目追随，穿戴上身，但往往弄巧成拙。因此，穿着打扮应考虑容貌、身材，只有合体的穿着打扮，才能展现美感，否则只会使他人对自己感到别扭。衣着打扮合适也是一项基本要求，需要根据特定场合、地点、情绪和气候来决定如何装扮。例如，丧事中不可浓妆艳抹，而盛大宴请也不可以随便的形象出现。此外，穿着打扮还要注意合度。在社交中，每个人都充当特定的社会角色，如果仪表仪容与身份、场合不符，就有损于个人形象。例如，细心的人在社交中，会根据上下级、主宾、尊卑、长幼之间的关系不同，或社交场合的不同，而选择不同的、合体而适度的穿着打扮。

3. 强调和谐美

仪表仪容美是一种整体的美，也是一种与周围环境相协调的美。有人说和谐就是美，当一个人的仪表仪容从整体上表现出和谐，并与周围的环境相称时，其审美观与涵养的分量就不言而喻了。许多人的仪表从某一个局部看很美：俊秀的五官、优美的身材、考究的时装……然而，一旦从头到脚打量一番，

却是一个牵强的拼凑，全身只是一片片被割裂的美，这是失败的仪表仪容。真正懂得美的人，会综合考虑自身的相貌、身材、职业以及所处的环境等，用色彩、线条、款式将美协调地统一于一身，并与所处的环境相称，这样才有可能塑造出和谐美的形象。当然，这种设计美感的能力，是需要良好的修养并经过长期生活实践而培养出来的。

4. 注重培养个人修养

仪表仪容美是人的内在美与外在美的统一。同一种穿着打扮在不同的人身上，可能会产生“形似神不似”的感觉。真正的美，应该是个人良好的内在素质的自然流露。要想有好的仪表仪容，要想在人际交往中给人以良好的印象，就必须从文明礼貌、文化修养、道德情操、知识才能等各个方面来不断提高个人修养。如果只是外表的华美，而没有内涵作为基础，一切都会使人感到矫揉造作，使人感到“金玉其外，败絮其中。”

5. 自然大方

仪表仪容具有情感属性，可以从一个人的穿着打扮上大致判断出他的情感倾向。自然大方的装扮，能使人产生平易近人、亲切友好的感觉；装扮过于华美或修饰，不仅会使人觉得刺眼，产生反感，也会破坏人的自然美。“清水出芙蓉，天然去雕饰”，人们最注重自然美。在追求仪表仪容美的时候，只有相貌不美或天生有缺陷，才会靠修饰来遮掩短处；而不少人天生丽质，却过分浓妆艳抹，毁去了本来的天然美，真是令人遗憾。当然，自然大方绝不等同于过分随便、不修边幅。

6. 体现个性

俗话说：“穿衣戴帽，各有所好”。仪表仪容在一定程度上体现着人的兴趣爱好、审美观点和气质。因此，每个人不必

强求一致、随波逐流，对服装、化妆等不能被动接受，而应主动选择，选择能表现自己独特魅力的装扮方式，从而展现自己的活力与个性，增强在社交场合下的吸引力。当然，这里所说的体现个性，并非指故意标新立异、奇装异服，那是不可取的。

□ 仪表仪容美的礼仪规范

讲究仪表仪容美不仅是设计美、创造美的过程，更重要的是人际交往中人们都必须遵守的礼仪规范。在长期的社会实践中，人们对仪表仪容美的要求有了一些共识，并约定俗成为一种规范。如果不注意维护这些规范，就会被认为不尊重自己和他人，就不能达到交往的目的。仪容仪表美的礼仪规范，主要有以下几个方面：

1. 个人仪表仪容

个人仪表仪容应做到整齐、干净。首先，应搞好个人卫生。即要注意保持身体清洁，做到勤洗头、勤洗澡、勤修指甲、勤修面，忌讳身体有异味、皮肤表层或指甲内有污垢；注意保持口腔清洁，养成勤刷牙、勤漱口的卫生习惯，防止口腔异味，在参加社交或工作之前，不要食用葱、蒜、韭菜、酒等有异味的食物，以免引起他人反感；注意勤换衣袜，尤其要注意保持领口、袖口、上衣前襟等易脏处的清洁，不洁净的袜子容易发出异味，尤其在炎热的夏天，更应当注意。其次，应树立整齐利落的形象。即要做到头发适时梳理，发型整齐大方，服装保持挺括。爱惜衣服，不乱扔乱揉，脱下应挂好，并经常熨烫。

2. 服装

服装是仪表仪容中的一项重要内容。现代服装除了御寒、

遮羞以外，还开发出一系列功能，如体形展现、性别识别、职业区别、情感表达、经济状况的反映等。服装是人际交流中的一种无声语言。在社交活动中根据自身特点和特定场合，选择得体的服装，并穿出一定的品味，能使人增加几分魅力。

各民族、各地区对服饰礼仪有许多要求，在国际社交场合，人们穿着的服装大致分为便服与礼服两种。我国没有礼服与便服之分，但近年来不断向国际惯例靠拢，一般休闲在家、外出旅游、运动娱乐时着便服，而正式的场合如宴会、会见、婚丧等，则应穿礼服。近些年，由于人们对工作形象的注重，也使得员工在工作中穿工作服装。

便服着装较为随便，宽松适宜，人们可以根据自己的特点和喜好选择衣物。而上班的工作服装既不能像礼服那样正规、华贵，也不能像便装那么随意，它一般要求整洁、大方、雅致。工作服装的选择与穿着，从色彩到款式不必过分引人注目、过多暴露，色彩艳丽、样式繁杂都是不可取的。工作服装应庄重整齐，以表明员工的责任感和可信度。因此，要尽量穿正规服装，如办公室人员，男士可着西装，女士可着套装、套裙等。许多单位的员工着装均有统一规定或配有专门工作服装。

礼服是最为讲究的服装。我国没有严格的礼服、便服之分，但出入正式场合，尤其是参加外事活动，男同志应穿西装、中山装或民族服装，女同志最好穿套装、套裙、长裙或旗袍，皮鞋一般为系带黑皮鞋。无论什么服装，必须整洁、干净。上衣要熨平整，裤子要熨出裤线，皮鞋要上油擦亮。穿中山装时应扣好领扣、领钩；穿着西装时，必须打领带；袖口、裤角不可卷起；衬衣下摆塞入裤内，衬衣袖口应比西服袖口长1~1.5厘米；一般站立时扣上西装纽扣，坐下时要解开，扣

纽扣时，两粒扣只扣上边一粒，另一粒不扣；穿着西装必须穿皮鞋，配以布鞋、旅游鞋有失体面，袜子应以深色为宜。无论男装还是女装，都应坚持“内衣不外露”的原则，衬衣下摆、衬衣内的套头衫领圈与袖口、内裤的松紧处及裤脚均属于内衣范畴，如果在交际场合外露，极不雅观。此外，在接人待客时，穿短裤、穿内衣、穿睡衣或赤脚等，都是失礼的行为。参加社交活动，进入室内时，均应摘帽，脱掉大衣、风雨衣等，并送挂存衣处挂好。

3. 妆饰

常言道：“三分长相，七分打扮”。化妆美容是现代人自我美化仪表仪容的重要途径。男性一般不化妆，打扮以整理发型与修面为主，如适当使用少量男性用香水，会显得儒雅不凡；女性化妆的浓淡，应根据场合与时间而定。外出旅游或是休闲运动时，化妆忌厚或浓，避免过于刺眼或出汗而毁妆，应化淡妆再使用一些保护皮肤的化妆品即可；晚上参加舞会、宴会等活动，因为光线较暗，为了引人注目和增强美感可化浓妆，并可使用发亮的化妆品，同时饰物、服装也可华丽典雅；在工作场合，应化淡妆，以自然大方的形象投入工作。

首饰能烘托仪表仪容美。男士一般以戒指、手表、领带夹为主；女士饰物繁多，在工作场合不宜配戴首饰（手表、戒指可例外），而在舞会、宴会等社交场合，则可以恰当配戴，略加点缀，以增姿色。

需要说明的是，仪表仪容美是一种整体美。真正懂得美的人，会将化妆、服装、首饰，甚至随身的围巾、皮包等，都巧妙搭配、协调组合，表现出高雅脱俗的气质。这就需要不断地借鉴、学习和实践。

2. 仪态礼仪

仪态，又称“体态”，是指人在行为中的身体姿态和风度。姿态是身体所表现的样子，风度则是内在气质的外在表现。人的一举手、一投足、一点头、一弯腰乃至一颦一笑，并非偶然的、随意的。这些行为举止自成体系，像有声语言那样具有一定的规律，并具有传情达意的功能。人们可以通过自己的仪态向他人传递个人的学识与修养，并能够交流思想、表达情感。达·芬奇说：“从仪态了解人的内心世界、把握人的本来面目，往往具有相当的准确性与可靠性。”用优良的仪态礼仪表情达意，往往比语言更让人感到真实、生动。容貌与穿着的美，在很大程度上具有先天性与物质性，而仪态美，则是一种深层次的美，表现出真实的自我。

□ 仪态礼仪的作用

1. 仪态是社交形象的重要组成部分

社会交往的最终目的在于达成人与人之间相互了解、相互协调的关系。与仪表仪容相同，仪态传递的个人信息也是比较直观的。从一个人的面部表情、身体姿态、手势和动作，旁观者基本上可以判断出他的品格、学识、能力、性格和职业等。爱美之心，人皆有之。美能使人赏心悦目，美的仪态会使人产生与之接近、与之沟通的愿望，举止得体、风度优雅的社交形象必然会受人欢迎、受人尊重。

2. 仪态在社交中可以传达思想感情

语言是人类最重要的交际工具，那么人类在创造语言文字前，是用什么样的方式来传达思想感情的呢？人类学家认为，

当时的人类只能用面部的表情、手的比划来传输信息。即使在高度文明的今天，人们依然用一些特定的举止来传达喜怒哀乐或其他信息。其实，仪态本身就是一套极为丰富和复杂的语言。据统计，世界上至少有 70 多万种表达思想感情的态势动作。相比之下，任何语言和文字都显得逊色。良好的仪态能够传达健康、友好、关心、谦虚的思想感情。

3. 仪态可以真实地昭示心理活动

在人际交往中，人们通常是用口语来表达彼此的感受的。但时常会碰到这样一种情况，即本来什么都没说而别人却可以知道他在想什么。语言一般经过理智的思维，是可以被说话人控制与加工的；而仪态反映的信息，则比语言反映得更真实，许多表情或动作的完成是行为主体情绪化或潜意识的产物。心理学家弗洛伊德认为，要了解说话人的深刻心理，语言是不可靠的，人的动作比语言更能表现人的情感与欲望。明白了这一点，对于搞好社交礼仪是有重要意义的。一方面要根据对方的仪态分析其心理，然后决定与之交往的方法；另一方面，自己也应把握与控制仪态，以免私情泄露而使对方不快。例如，有的主人一边客气地挽留客人，一边却不时地看手表，这表明主人内心早已不耐烦了，这种挽留是失礼的。

4. 仪态可以表示出关系的亲疏尊卑

在人际交往中，特定的姿势和举止，可以反映人与人之间的微妙关系，这种关系经常无法用语言来表达。因此，掌握和处理好这些细节，对于正确、恰当地实施礼仪规范是大有裨益的。例如，行握手礼时，两个人握手的时间稍长、用力稍大，表示感情深厚；鞠躬时的姿势是屈体角度越大，尊敬程度则越高；两人在行路时的距离远近，可以说明两人之间的亲密程度。

仪态在交际中的作用是多方面的，这里只归纳了较为突出的几个方面。总之，良好的仪态既能给他人以美好的视觉感受，也是对他人的尊重。此外，还可从他人的各种仪态中了解其真实心理，从而缩短彼此之间的心理距离，促进交往成功。

□ 仪态礼仪的规范

仪态的表现方式是多种多样的。人的头部、脸、躯干、腕、手指及腿、脚等十几个主要部位，几乎都可以传情达意。在社会交往中，仪态充当着极为重要并且极为有效的交际工具，优雅而得体的举止将有助于树立良好的交际形象，能够获得他人的好感。在此主要介绍体姿、表情、手势、眼神、人际距离等仪态礼仪规范。

人的基本体姿可分为站姿、坐姿、走姿和卧姿四大类，通常呈现在公众面前的是站、坐、走三类。优美的站、坐、走的姿势，是发展人的不同质感动态美的起点与基础。古语所说的“站如松，坐如钟，行如风”，就表明了对体姿的严格要求。

1. 站姿仪态

站姿应注意保持挺直、典雅、均衡。站立时，人应直立，挺胸收腹，略微收臀，目平视，肩端正，双臂自然下垂，双腿并拢立直，脚跟靠紧且脚尖分成“V”型。在站立时，身体不要抖动或摇晃，眼睛不要东张西望，手不要插入衣袋，也不要叉腰，更不应东歪西靠。

2. 坐姿仪态

坐姿应给人以端庄、文雅、稳重之感。良好的坐姿应当是：从椅子左边入座，背向椅子，右脚稍向后撤，使腿肚贴在椅子边，上身正直轻轻座下。如果是女士入座，应整理裙边，将裙子后片向前拢一下，以显得高雅娴静。坐立时，上身要正

直，挺腰并膝，女士应并脚，双手自然置于双膝上或椅子扶手上。坐立时不可随意晃动身体或双脚，双腿不要伸得过远或分得过开。此外，还应避免过于放松，瘫坐椅内。

3. 走姿仪态

走姿属动态美，要求稳健、轻盈。行走中上身要正直，目光平视，挺胸收腹直腰，双臂自然摆动。要注意脚尖略开，脚跟先接触地面，两脚内侧在行走中保持在一条直线上，行走时，起脚要有节奏感，干净利落，鞋跟不要拖地，脚尖也不要迈内八字或外八字。行走中上身姿势同于立正，不可弯腰驼背，更不可摇晃。

4. 表情仪态

表情是人的思想感情和内在情绪的外露。脸部是人体中最能传情达意的部位，可以表现出喜、怒、哀、乐等各种复杂的思想感情。因此，人们常说在交际中要“察颜观色”、“看脸色行事”，主要都是针对人的脸部表情而言的。通过观察不难发现，人的表情是通过眼睛、眉毛、嘴巴、面部肌肉以及它们的综合运动来表现的。

在现实交际中，人们几乎每时每刻都在调动面部表情，进行人际交流或表达感受；而在交际上，表情所传达的信息是非常重要的。为此，美国心理学家艾伯特·梅拉宾曾总结了这样一个公式：传递信息的总效果 = 7%语言 + 38%声音 + 55%面部表情。其中可能有夸大的成分，但不难看出，表情对人们的交流与沟通的影响是巨大的。

表情的形式是众多的，但人们关心的是，在社交中什么样的表情最能体现优雅的风度，什么样的表情更有利于加强人与人之间的沟通、增进友谊。有人认为，电影上高仓健式的冷峻、不苟言笑是一种绝佳的风度，并加以崇拜与模仿。试想一

下，如果每个人都以这样的风度出现在社交场合，拒人于千里之外，冷若冰霜，那么沟通、合作、关心和热情就会变得遥不可及了。

在社会交际中，那些用笑声传达愉悦的人，比那些较为严肃的人有着更大的优势。目前，人们公认微笑是最富有吸引力、最能促进和谐关系的表情。真诚的微笑如同一扇敞开的窗户，象征着快乐与平和；象征着与心灵相通、相近、相亲的希望；象征着愿意与他人分享快乐、分担忧伤与痛苦的愿望。善于微笑的人，通常是快乐而有安全感的，在交际场合能够营造融洽的氛围。

有人说：“严肃使人拘谨，愤怒使人气恼，佯笑给人以虚伪的印象，冷笑给人以奸诈之疑，至于捧腹大笑又有失身份，唯有微笑恰到好处”。微笑，是指不露牙齿、嘴角两端略提起的笑。它应是发自内心的笑，轻松而友善，表示对他人的尊重、理解与友好。微笑不仅可以使人风度翩翩，富有魅力，给他人留下一个微笑的形象，而且容易得到他人的尊重与友谊。

5. 手势仪态

手主要是人的劳动器官。在交际时，可以用手来传达一定的意思。得当的手势，有助于清楚地表达自己的意思。例如，招手、挥手、摆手、握手都表示不同的意义。手势不仅能够传达一个人想要表达的信息，在许多情况下，它还会自然流露出他的心情和想法。例如，紧张的人会不由自主地握紧手、兴奋的人会振臂欢呼、焦急的人会搓手看表……即使人们可以控制面部表情，却也无法控制手指，手指会叛变你的意志而微微颤动等相应的表现。

无论有意或无意，都应注意手势的运用，尽量养成良好的手势习惯。很多不自觉的手势，会让人感到粗鲁无礼、令人生

厌。作为仪态的重要组成部分，手势应正确地使用。

与人谈话时，手势不宜过多，动作不宜过大，更不能手舞足蹈。长辈与上司可能会通过抚摸他人的头部、轻拍他人肩部以示关心、喜爱和鼓励，但不分场合与对象的拍打、抚摸极易引起对方不快。同时，勾肩或搭背也是不自重的手势仪态。

在人际交往中，用手指指点点也是失礼的行为。谈到自己时，不要指自己，而应将手掌按在胸口上，以显得斯文；谈到别人、引路或指示时，切忌用手指指点，一般应用掌心向上、四指并拢、拇指自然伸展的手形来表示。在社交活动中，如果不是为了传达信息，手应保持静止，给人以稳重之感。一般不表情达意的手势，也会带来负面影响。例如，有的人一与人谈话，手就会做一些不相关的习惯动作，掏鼻子、剔牙、摆弄衣服或物件、抬腕看表或手东挪西放等，都会使谈话对方感到话题不被重视；有的人一与人交谈，就手足无措，手指发抖，搔头摸脸、搓手，给人以不自信的印象。“静止的双手是权威的表现”，这句话是有一定道理的。

与人交流，恰当准确地运用富有表现力的手势，有助于形成充满魅力的个人形象。然而，不同的地区、不同的民族，其手势的运用与含义是不同的。最好事先了解交际对象的风俗习惯与忌讳以防引起误会，因为不少相同的手势对不同的民族或地区的人而言，含义完全不同。例如，在我国伸出手掌心向下挥动以示招呼他人，而美国人则认为是唤狗的动作。因此，在与外宾的交往中，尤其不可乱用手势。

6. 眼神仪态

传达个人信息的形式很多，但真正的“传神之处”还是人们的眼睛。人们习惯把眼睛称作“心灵的窗口”，从一个人的目光中，可以看到他的整个内心世界、生活经历、个人修

养、性格特点和心理状态，甚至连思维的细节都从这里展现出来。

一个好的交际形象，目光应是坦然、和善、热情、乐观的。与人交往的时候，冷漠、狡黠、傲慢、贪婪的目光，都是不健康的，也是不会被他人所接受的，只能使别人在内心深处产生抵触情绪；左顾右盼、挤眉弄眼、用白眼或斜眼看人，也都是不礼貌的。

在友好与善意的前提下，对不同的对象，眼神能够传递不同的信息。作为主人招待客人，眼神热情而愉快，表示欢迎；在长辈或上司面前，目光应略微向下，以示谦恭；对待孩子应体现宽厚与慈爱；对待朋友应体现热情、坦荡。在与人际交往中，如果是同性，为了表示对对方的尊重和对话题的关注，应该不时互视对方。但是，长时间面无表情地盯着对方，会带有挑衅性，所以应避免；如果对方是异性，长时间的注视更是不礼貌的。另外，与人见面时，不要上下反复打量别人。

7. 人际距离仪态

从生物学的角度来看，每一个生命都有自己的领土领空，人们叫它“安全圈”。一旦异物侵入这个范围，就会使其感到不安全并处于防备状态。美国心理学家罗伯特·索默经过观察与实验认为，人都具有一个把自己圈住的心理上的个体空间，它像生物的“安全圈”一样，是属于个人的空间，一般情况下，每个人都不想侵犯他人，也不愿让他人侵犯自己的空间。双方关系越亲密，人际距离就越短。心理学家们认为，45厘米以内为亲密的距离；45~121厘米之间是私人交往的距离；120~210厘米之间为社会交往、工作业务时的人际距离；210厘米以外为一般距离。这种划分只是大致范围，并非固定不变的。那么，在人际交往中，每个人都应根据双方的关系、环

境、事因等因素，考虑自己保持什么样的人际距离是恰当的。而不是侵入对方心理空间，引起对方不快。例如，双方如不是很熟悉，就不要侵入对方的“亲密距离”，更不可动手动脚，否则就被视为“越礼”。

以上是仪态礼仪规范的主要内容，至于各种特定场合或者特定工作环境中的礼仪规范，将在以后各章节中详细介绍。

3. 交谈的语言礼仪

交谈是交流思想和表达感情最直接、最快捷的途径。在人们各自的周围，因为不注意交谈的礼仪规范，或用错了一个词，或多说了一句话，或不注意词语的色彩风格等而导致交往失败或影响人际关系的事，时有发生。

美国前哈佛大学校长伊立特曾经说过：“在造就一个有修养的人的教育中，有一种训练必不可少，那就是优美、高雅的谈吐。”在交谈中，只有遵从一定的礼仪规范，才能达到双方交流信息、沟通思想的目的。

□ 创造良好的交谈氛围

人的交际活动总是存在于一定的环境和氛围之中，谈话气氛和谐与否，会直接影响谈话的效果。为了创造一个愉快融洽的谈话气氛，每一个谈话的参与者，都可从以下几个方面入手：

1. 积极创造谈话环境

谈话环境的随机性较强，而环境对谈话气氛的影响是不容忽视的。在一般情况下，要求谈话的参与者要主动、积极地去适应环境。但是，如有可能，则应提前布置交谈环境。例如，

办公室、家庭客厅等处，在交谈开始前应进行清洁整理，根据交谈的主题安排灯光、摆设等，以创造一个舒适、安静、整洁的环境，这对交谈氛围的形成是有益的。

2. 态度诚恳

交谈的主体是人，因而参与者的态度、心情和仪态，对交谈氛围的影响，是至关重要的。进行交谈时，态度应认真诚恳。对交谈的主题，应认真对待，这不仅是尊重他人的体现，更重要的是只有双方在认真的交谈中寻找共同点以后，了解才有可能深入；否则，一方娓娓而谈，另一方目光呆滞、神情漠然、东张西望、翻阅书报、心不在焉、看表、打呵欠，正常的交流很快就会中止。另外，在交谈中，以认真诚恳的态度来关注交谈的内容与交谈者，必然会唤起对方的信任，交谈的氛围也会随之进入良好的阶段。

3. 寒暄热情、大方

“万事开头难”，交谈一般从问候与寒暄开始。寒暄不仅是一种必不可少的客套，还可以为交谈作情绪和情感上的铺垫。成功的寒暄，可以迅速缩短双方之间的感情距离，调节气氛，增进交流。因此，寒暄应尽量表现出谦恭、大方、热情、平等。

4. 距离适中

无论两人交谈还是多人交谈，交谈距离以能够较容易地听清谈话的内容为宜。亲密距离内的谈话，多在情侣或者至亲好友之间进行，盲目接近者，会让谈话者心理上感到压抑，局促不安，进而破坏谈话的气氛。

此外，在仪态上还应注意，不要有边吃边谈、唾液四溅或指点对方的举动，以免引起对方不快。

□ 选择恰当的交谈内容

交谈需要不断开发新的、令双方和谐愉快的话题作为内容。交谈是信息双向流动的过程，只有当交谈双方根据彼此的情况找到一个共同的好的话题时，才预示着谈话正趋向成功。那么，交谈的话题与内容最基本的标准，就是双方都感兴趣，有展开探讨的必要。“一个巴掌拍不响”，一个人唠唠叨叨、自言自语，对增进双方的了解与友谊，是毫无意义的。因此，对交谈内容的选择，应注意以下几点：

1. 避免以自我为话题中心或沉默寡言

古人认为：“多言而不当，不如其寡也”。交谈时最忌讳一方自以为是，滔滔不绝，借题发挥，以炫耀自己，完全忽视他人。每个人都有被尊重的需要，都有一定的表现欲望，如果听者始终找不到机会参与谈话，心理上的抵触便油然而生，谈话是进行不下去的。交谈就是为了促进双方的沟通，谈话中应尽量使对方多开口，从而了解对方，挖掘双方的共同点与共同的话题。与自吹自擂相反，有些人因为性格内向或缺乏自信，交谈中往往沉默寡言，很少开口说话，使对方听不到有关的意见与看法，结果会使谈话陷入僵局，引起所有参与者的不快。因此，在交谈时不要一个人垄断话题，但也不要放弃开口的机会。

2. 谈论对方感兴趣的内容

在谈话中，应随时注意对方的反应，观察对方的表情、体态，以判断其关注的程度，并经常征询对方的意见，给予对方谈话的机会。如果一旦发现对方对该话题不感兴趣，应立即打住并转移话题，调整谈话的内容和方式。交谈中的有些内容是应当避讳的，涉及个人隐私的，更不要谈论或探询，否则，谈