

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

二十一世纪中小生素质教育文库(38)

个人礼仪

 **eBOOK**
内网资料 免费下载

个人礼仪

什么是个人礼仪

几千年的人类文明史证明，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。而今，随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。从表面看，个人礼仪仅仅涉及个人穿着打扮、举手投足之类无关宏旨的小节小事，但小节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪，作为一种社会文化，不仅事及个人，而且事关全局。若置个人礼仪规范而不顾，自以为是，我行我素，必然授人以柄，小到影响个人的自身形象，大到足以影响社会组织乃至国家和民族的整体形象。事实如此，绝非无病呻吟，耸人听闻。

我们强调个人礼仪，倡导现代文明，旨在提高个人礼貌素养。强化公民的文明观念。良好的礼仪风范，出众的形象风采，是我们自尊尊人之本，更是我们立足、立业之源。

个人礼仪的概念

个人礼仪的内涵

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人友善，表里如一，内外一致。

我们今天所提倡的个人礼仪是一种文明行为标准，其在个人行为方面的具体规定，无一不带有社会主义精神文明高尚而诚挚的特点。讲究个人礼仪是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示，这也是一种德，是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现。“行为心表，言为心声”是众所周知的，个人礼仪如果不以社会主义公德为基础，以个人品格修养、文化素养为基础，而只是在形式上下功夫，势必事与愿违。因为它无法从本质上表现出对他人的尊敬之心，友好之情，因而也就不可能真正地打动对方，感染对方，增进彼此间的友谊，融洽彼此间的关系。那些故作姿态，附庸风雅而内心不懂礼，不知礼的行为，或人前人后两副面孔的假文明、假斯文行径均属“金玉其外，败絮其中”者所为，众人将对此嗤之以鼻。“诚于中则形于外”，只有内心具备了高尚的道德情操，才能有风流儒雅的风度，只有有道德、有修养、有文化、有学识的人才能“知书达礼”，才能严于律己，宽以待人，自觉按社会公德行事，才能懂得尊重别人，就是等于尊重自己，懂得遵守并维护社会公德，就是为自己创造一个文明知礼、轻松愉快的生活环境的道理，才能真正成为明辨礼与非礼之界限的社会主义文明之人。

对个人来说，个人礼仪是文明行为的道德规范与标准，就国家而论，个

人礼仪乃属一种社会文化，它是构成社会主义精神文明的基本要素，也是一个国家文化与传统的象征，更是一国治国教民的经典。素有“礼仪之邦”美誉的中国，从古至今一直就十分崇尚“礼”，也极为重视礼仪教化。历代君主、诸路圣贤均把礼仪视作是一切的准绳，认为一切应以礼为治，以礼为教。关于个人礼仪与社会文明的问题，我们的先人也有过不少的论述。如《论语·为政》中说：“道之以政，齐王以刑，民免而无耻；道之以德，齐王以礼，有耻且格。”其大意为：用政权推行一种“道”，并用刑律惩处违“道”者，老百姓想的是如何逃避惩处而不看行为的对错和荣辱，用德来推行“道”，以礼教化人民，老百姓懂得对错、荣辱，并会自觉地遵守之。这十分清楚地说明了在古代，人们对个人礼仪所产生的社会效应就有了较为深刻的理解，《天子》中的“礼仪谦耻，国之四维”，更明白、直接地将“礼”列为立国四精神要素之首，也可见其突出的社会作用。无数事实证明个人礼仪对一个社会的净化与美化起着积极的作用。个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一位社会成员能够自觉按社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习，最终将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道，以顺应社会发展的潮流。可以说，个人礼仪从一个侧面也反映了一个社会的文明程度。

由此可见，个人礼仪不仅是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度，而且也是衡量一个社会、一个国家文明程度的重要标志。

个人礼仪的基本特征

个人礼仪的基本特征概括起来讲有 5 个方面：

第一，以个人为支点。个人礼仪是对社会成员个人自身行动的种种规定，而不是对任何社会组织或其他群体行为的限定。但由于每个群体都是由一定数量的个体所组成的，每一个社会组织也都是由一定数量的组织成员所构成的。因此，个人行为的良好与否将直接影响着任一群体、社会组织乃至整个社会的生存与发展。从此意义看，我们强调个人礼仪，规范个人行为，不仅是为了提高个人自身的内在涵养，更重要的是为了促进社会发展的有序与文明。

第二，以修养为基础。个人礼仪不是简单的个人行为表现，而是个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它反映的是一个人内在的品格与文化修养。若缺乏内在的修养，个人礼仪对个人行为的具体规定，也就不可能自觉遵守、自愿执行。只有“诚于中”方能“行于外”，因此个人礼仪必须以个人修养为基础。

第三，以尊敬为原则。在社会活动中，讲究个人礼仪，自觉按个人礼仪的诸项规定行事，必须奉行尊敬他人的原则。“敬人者，人恒敬之”，只有尊敬别人，才能赢得别人对你的尊敬。在社会主义条件下，个人礼仪不仅体现了人与人之间的相互尊重和友好合作的新型关系，而且还可以避免或缓解

某些不必要的个人或群体的冲突。

第四，以美好为目标。遵循个人礼仪，尊重他人的原则，按照个人礼仪的文明礼貌标准行动，是为了更好地塑造个人的自身形象，更充分地展现个人的精视风貌。个人礼仪教会人们识别美丑，帮助人们明辨是非，引导人们走向文明，它能使个人形象日臻完美，使人们的生活日趋美好。因此，我们说，个人礼仪是以“美好”为目标的。

第五，以长远为方针。个人礼仪的确会给人们以美好，给社会以文明，但所有这一切，都不可能立竿见影，也不是一日之功所能及的，必须经过个人长期不懈的努力和社会持续不断的发展，因此，对个人礼仪规范的掌握切不可急于求成，更不能有急功近利的思想。

个人礼仪的培养与形成

我们已知道，良好的个人礼仪、规范的处事行为并非与生俱来，也非一日之功。是要靠后天不懈努力和精心教化才能逐渐地形成。因此，可以说个人礼仪由文明的行为标准真正成为个人的一种自觉、自然的的行为的过程是一个渐变的过程。而完成这种变化则需要有三种不同的力量，即：个人的原动力，教育的推动力以及环境的感染力。

个人的原动力

个人的原动力，亦称个人的主观能动性，它是人的行为和思想发生变化的根本条件，也是人提高自身素质，形成良好礼仪风范的基本前提。作为社会个体，我们每个人只有首先具备了勇于战胜自我，不断完善自身的思想意识，才能发挥自己的主观能动性，行动中才可能表现出较强的自律性，自觉克服自身的不良行为习惯，自觉抵御外来的失礼行为，与此同时，努力学习，不断进取，使个人礼仪深植人心，真正成为优良个性品质的重要组成部分。所以说，个人礼仪的形成需要个人的原动力，需要个人的自律精神。

教育的推动力

教育是社会发展之母，教育也是个人成才之父。教育使我们知道谁是谁非，扬善抑恶，更使我们懂得知书达礼，行善积德。古人以“玉不琢，不成器；木不雕，不成材”来说明教育对人的重要。教育的这种神奇功力，对个人礼仪的培养与形成同样也有必不可少的作用。个人礼仪的教育培养就是培养人们提高对礼仪的认识、陶冶讲究礼仪的情操，锻炼讲究礼仪的意志，确立讲究礼仪的信念以及养成讲究礼仪的习惯。这是塑造人们精神面貌的系统工程，需要教育者与受教育者的共同努力。其中教育者对受教育者的引导、

指点和言传身教是至关重要的，它能使受教育者从中得到真正的感悟，进而提高自身内在的素质。虽然个人礼仪的形成如积跬步而致千里，积小流而成江河，但教育在这个循序渐进的过程中确实起到推波助澜的作用，这是任何人都无法否定的。

环境的影响力

人是社会的动物，不能离群索居。个人行为的变化，个人礼仪的形成，除了自身的主观能动力和教育的推动力外，还要受到个人所处的社会环境的影响。“近朱者赤，近墨者黑”，正是说明社会环境条件与个人思想、行为的变化密切相关。不同的环境造就不同的人，生活环境对人的感染和影响是潜移默化的，如果一个人长期在文明程度较低的社会环境中生活，耳濡目染，就会被打上落后、愚昧的烙印；而一个在高度文明、发达的社会环境中成长的人，其思想与行为的文明性、先进性也相对会比较高。可见，环境对人的思想、行为，尤其是对个人礼仪的形成和影响作用是毋庸置疑的。

加强个人礼仪修养的现实意义

如果说，个人礼仪的形成和培养需要靠多方的努力才能实现的话，那么个人礼仪修养的提高则关键在于自己。

个人礼仪修养即社会个体以个人礼仪的各项具体规定为标准，努力克服自身不良的行为习惯，不断完善自我的行为活动。从根本上讲，个人礼仪修养就是要求人们通过自身的努力，把良好的礼仪规范标准化作个人的一种自觉自愿的能力行为。今天，强调个人礼仪修养有着极为重要的现实意义。具体表现在：

首先，加强个人礼仪修养有助于提高个人素质，体现自身价值。

“金无足赤，人无完人”是人所共知的。然而现实生活中，人们却都在以各种不同的方式追求着自身的完美，寻找通向完美的道路。争当“名牌”人，强调“外包装”者有之；注重“脸蛋靓”、在乎“身段好”者也有之，但这些均不足以使人发生美的质变。费时费力费钱财之后，不仍有不少人依然是“败絮其中”吗？我们认为，只有将内在美与外在美统一于一身的人才称得上唯真唯美，才可冠以“完美”二字。加强个人礼仪修养是实现完美的最佳方法，它可以丰富人的内涵，增加人的“含金量”，从而提高自身素质的内在实力，使人们面对纷繁社会时更具勇气，更有信心，进而更充分地实现自我。

其次，加强个人礼仪有助于增进人际交往，营造和谐友善的气氛。

人称个人礼仪是人际交往的“润滑剂”。作为社会的人，我们每天都少不了与他人交往，假如你不能很好与人相处，那么在生活中、事业上就会寸

步难行，一事无成。俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。加强个人礼仪修养，处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，使人们的交往气氛更加愉快。

第三，加强个人礼仪有助于促进社会文明，加快社会发展进程。

人与社会密不可分，社会是由个人组成的，文明的社会需要文明的成员一起共建，文明的成员则必须要用文明的思想来武装，要靠文明的观念来教化。个人礼仪修养的加强，可以使每位社会成员进一步强化文明意识，端正自身行为，从而促进整个国家和全民族总体文明程度的提高，加快社会的发展。“国家兴亡，匹夫有责”，在改革开放不断深化之际，我们每一位社会公民都有理由以自觉加强自身的品行修养（尤其是礼仪修养）为己任，一同投身于社会主义的两个文明建设之中。

态势语的设计运用

不可低估的特殊价值

人类生来就富有动作性。当人采取行为的时候，伴随而来的就是动作与表情。从某种意义上说，动作与表情是行为的一种表达方式，它们以独特的信息形式直接显示着行为的意义。人们将这些能在一定程度上显示行为的意义，即能够表达人的思想感情的人体动作，诸如表情、手势、姿态、服饰等等，叫做体态语言，也叫无声语言、人体语言或态势语言。

体态语直接诉诸人们的视觉器官，在人际交往过程中具有相当重要的意义。心理学家有一个有趣的公式：一条信息的表达=7%的语言+38%的声音+55%的人体动作。这表明，人们获得的信息大部分来自视觉印象。因而美国心理学家艾德华·霍尔曾十分肯定地说：“无声语言所显示的意义要比有声语言多得多。”体态语的独特有形性、可视性和直接性，对于口才来说，具有不可低估的特殊价值。

辅助有声语言更好地表情达意

毫无疑问，说话是一种有声语言活动。它诉诸听者的听觉器官，通过有声语言形式传递信息。但是，有声语言在表情达意上并不是没有局限的。它常常把所要表达的意思的一部分甚至大部分隐藏起来，造成所谓“言不经意”、“言不由衷”。根据弗洛伊德的解释，这大概是经过理性加工的语言往往不能直率地表露一个人的深层心理和真实意向的缘故。从听者的角度来看，有声语言的这种无形性、隐藏性和间接性，往往叫他们难以“尽解人意”。因此，“仅依赖文字语言我们永远也不会明白一个人说话的完整含义”（伯德惠斯特尔）。

体态语能弥补有声语言的这些不足，它能够通过有形可视的、具有丰富表现力的各种动作和表情，协助有声语言将内容准确无误地表达出来。视、听作用双管齐下，能给听者以完整、确切的印象。石油大王洛克菲勒深谙此理，他常利用钱币在桌上表演来说明工人与资本家的利益关系，给工人们留下很深的印象。专家们指出，医生在问诊时尤其要注意二者兼顾，这样才能给病人更有效的提示，从而获得确切的信息，作出准确的诊断。

不仅如此，体态语还能加强表达语气，显示出人的内在的情感和态度，使情绪、观点、意见无形中得到有力的强调。比如，教师运用一定的体态动作来教学，可以调节课堂气氛、突出教学重点、改善学生的信息接收率。据美国心理学家调查，离学生远远的毫无表情毫无动作的讲课，学生只能接受其发出信息的25%。如果使用直观教具（图表、字幕等），学生的信息接收

率可提高到 40~50%。若利用教鞭指着讲解，并配以恰当的手势、动作，学生的信息接收率可高达 75% 以上。

因此，口才作为一门语言艺术，不应只是单一的话语活动。在口才艺术中，口头语和体态语是相辅相成的。

体现气质风度，塑造美的形象

体态语不但与有声语言互为补充，同时还使说话者以动态、直观的主体形象出现在听者的面前，给他们以直接的印象。体态语直接构成主体的体态形象，这种形象不仅仅是外观造型意义上的，它还鲜明地体现着主体的内在气质、风度和人格。在日常生活的谈话中，人们的举手投足，一颦一笑，无不传递着大量的信息，显露出主体的思想感情、爱憎好恶和文化修养。因此，人们往往通过别人的体态动作去衡量别人的价值，同时也通过自己的动作和姿势来表现个人的风度。

体态语的设计和运用能大大增强这种美学效果，使谈话者声情并茂、形神兼备，使谈话者风度翩翩、仪态万方。有经验的口才家总是善于运用恰当、独特的体态动作来改善自己的形象。据说美国前总统肯尼迪具有“超凡的魅力”，不管说什么，只要做几个姿势，就能把听众吸引住。他的身材并不算高，但他那精心设计过的姿势却总是能唤起一种形象高大的印象。肯尼迪的魅力可以说是体态的魅力，风度的魅力，气质的魅力。这种优美的体态风度能帮助谈话者建立良好的“第一印象”，使其形象符合对方的期待，一开始就从感觉上、心理上沟通了与对方交流的渠道。

五官四肢，各显神通

手势

手势是人们在交往或谈话过程中用来传递信息的各种手势动作。它是人类最早使用的、至今仍被广泛运用的一种交际工具。在长期的社会实践过程中，手势被赋予了种种特定的含义，具有丰富的表现力，加上手有指、腕、肘、肩等关节，活动幅度大，具有高度的灵活性，手势便成了人类表情达意的最有力的手段，在体态语言中占有最重要的地位。

当前流行的看法把手势分作 4 种类型：

1. 情绪手势

情绪手势是伴随着说话人的情绪起伏发出的，常常用来表达或强调说话人的某种思想感情、情绪、意向或态度。比如，高兴时拍手称快，悲痛时捶打胸脯，愤怒时挥舞拳头，悔恨时敲打前额，犹豫时抚摸鼻子，着急时双手

相搓，而用手摸后脑勺则表示尴尬、为难或不好意思，双手插腰表示挑战、示威、自豪，双手摊开表示真诚、坦然或无可奈何，扬起巴掌猛力往下砍或往外推，常常表示坚决果断的态度、决心或强调某一说词。情绪手势是说话人内在情感和态度的自然流露，往往和表露出来的情绪紧密结合，鲜明突出，生动具体，能给听者留下深刻的印象。

2. 指示手势

指示手势是用来指示具体对象的手势动作。比如，用手指指自己的胸口，表示谈论的是自己或跟自己有关的事情；伸出一手指向某一座位，是示意对方在该处就座。指示手势还可以用来指点对方、他人、某一事物或方向，表示数目、指示谈论中的某一话题或观点等。指示手势可以增强谈话内容的明确性和真切性，便于及时常握听者的注意力。

3. 模拟手势

比划事物形象特征的手势动作叫做模拟手势。如抬起手臂比划张三的高矮，伸出拇指、食指构成一个圆圈比划鸡蛋的大小，抡起胳膊侧身往后模仿骑马。模拟手势在一定程度上能使听者如见其人，如临其境，由于它往往还带有一点夸张意味，因而极富有感染力。

4. 象征手势。

象征手势是表示抽象意念的一类手势动作。这种手势往往具有特定的内涵，使用十分普遍。第二次世界大战期间，英国首相丘吉尔推广的一种象征胜利的“V”型手势（伸出右手的食指和中指构成“V”字形状，余指屈拢），19世纪初风行于美国而后在欧洲被普遍采用的表示良好、顺利、赞赏等意思的“OK”手势（大拇指与食指构成一个圆圈，其他三指伸直张开），就是属于此类。再如在我国，举起握成拳头的右手宣誓表示庄严、忠诚和坚定；少先队员将右手举过头顶象征人民的利益高于一切；跷起大拇指表示称赞、夸奖；跷起小指表示贬斥、蔑视。象征手势能给谈话制造特定的气氛和情境，从而加强语言的表达效果。必须指出，以上四类手势的划分并不是绝对的，有时一个手势可以包含几种意义。比如说到要去“拥抱明天，拥抱未来”可能会激动地撒开双手向前伸出，这既是一种情绪的自然流露，又带有指示或象征意味。

表情

表情，即面部表情，是指头部（主要是脸部）各部位对于情感体验的反应动作。它与说话内容的配合最便当，因而使用频率比手势高得多。达尔文在《人类与动物的表情》一书中指出，现代人类的表情动作是人类祖先遗传下来的，因而人类的原始表情具有全人类性。这种全人类性使得表情成了当今社交活动中少数能够超越文化和地域的交际手段之一。

笑与无表情是面部表情的核心，任何其他面部表情都发生在笑与无表情

两极之间。发生在此两极之间的其他面部表情都体现为这样两类情感活动表现形式：愉快（如喜爱、幸福、快乐、兴奋、激动）和不愉快（如愤怒、恐惧、果敢、痛苦、厌弃、蔑视、惊讶）。愉快时，面部肌肉横位，眉毛轻扬、瞳孔放大，嘴角向上，面孔显短，所谓“眉毛胡子笑成一堆”；不愉快时，面部肌肉纵伸，面孔显长，所谓“拉得像个马脸”。无表情的面孔，平视，脸几乎不动。无表情的面孔最令人窒息，它将一切感情隐藏起来，叫人不可捉摸，而实际上它往往比露骨的愤怒或厌恶更深刻地传达出拒绝的信息。

微笑，真诚的微笑是社交的通行证。它向对方表白自己没有敌意，并可进一步表示欢迎和友善。因此微笑如春风，使人感到温暖、亲切和愉快，它能给谈话带来融洽平和的气氛。

常用面部表情的含义：点头表示同意，摇头表示否定，昂首表示骄傲，低头表示屈服，垂头表示沮丧，侧首表示不服，咬唇表示坚决，撇嘴表示藐视，鼻孔张大表示愤怒，鼻孔朝天表示高兴，咬牙切齿表示愤怒，神色飞扬表示得意，目瞪口呆表示惊讶，等等。

眼神

眼神一向被认为是人类最明确的情感表现和交际信号，在面部表情中占据主导地位。

“一身精神，具乎两目”。眼睛具有反映深层心理的特殊功能。据专家们研究，眼神实际上是指瞳孔的变化行为。瞳孔是受中枢神经控制的，它如实地显示着脑正在进行的一切活动。瞳孔放大，传达正面信息（如爱、喜欢、兴奋、愉快）；瞳孔缩小，则传达负面信息（如消沉、戒备、厌烦、愤怒）。人的喜怒哀乐、爱憎好恶等思想情绪的存在和变化，都能从眼睛这个神秘的器官中显示出来。

因此，眼神与谈话之间有一种同步效应，它忠实地显示着说话的真正含义。与人交谈，要敢于和善于同别人进行目光接触，这既是一种礼貌，又能帮助维持一种联系，使谈话在频频的目光交接中持续不断。更重要的是眼睛能帮你说话。恋人们常常用眼神传递爱慕之情，特别是初恋的青年男女，使用眼神的频率一般超过有声语言。

有的人不懂得眼神的价值，以至于在某些时候感到眼睛成了累赘，于是总习惯于低着头看地板或盯着对方的脚，要不就“四顾左右而言他”，这是很不利于交谈和发挥口才的。要知道，人们常常更相信眼睛。谈话中不愿进行目光接触者，往往叫人觉得在企图掩饰什么或心中隐藏着什么事；眼神闪烁不定则显得精神上不稳定或性格上不诚实；如果几乎不看对方，那是怯懦和缺乏自信心的表现。这些都会妨碍交谈。

当然不能老盯着对方。英国人体语言学家莫里斯说：“眼对眼的凝视只发生于强烈的爱或恨之时，因为大多数人在一般场合中都不习惯于被人直

视。”长时间的凝视有一种蔑视和威慑功能，有经验的警察、法官常常利用这种手段来迫使罪犯坦白。因此，在一般社交场合不宜使用凝视。研究表明，交谈时，目光接触对方脸部的时间宜占全部谈话时间的30~60%，超过这一界限，可认为对对方本人比对谈话内容更感兴趣，低于这一界限，则表示对谈话内容和对方都不怎么感兴趣。后二者在一般情况下都是失礼的行为。但是集会中的独白式发言，如演讲、作报告、发布新闻、产品宣传等则不一样，因为在这些场合讲话者与听众的空间距离大、神阈广，必须持续不断地将目光投向听众，或平视，或扫视，或点视，或虚视，才能跟听众建立持续不断的联系，以收到更好的效果。

腿姿

腿部虽属身体的下端，但它往往最先表露潜意识。谈话中，当人们不愿意把内心的焦躁不安明显地表露在脸上或者身体其他部位的大幅度动作上时，往往就用离开他人眼睛最远的部位来表达，即轻轻地摇动腿部或抖动腿部。因此，腿部也能表现人的情绪和意识。

不论坐着站着，腿部常常呈现出这样三种姿势：两腿分开、两腿并拢和两腿交叉。两腿分开是一种开放型姿势，显出稳定、自信，并有接受对方的倾向。两腿交叉是一种防御性姿势，往往显得害羞、忸怩、胆怯，或者随便散漫、不热情、不融洽，如站立时的别腿姿势，坐着时的架腿姿势（跷二郎腿）。架腿姿势通常是控制消极情绪的人体信号，专家们说它“颇有不拘礼节的意味”（莫里斯），对于女性来说，这是一种不可取的姿势，这种毫无拘束的姿态或许会给人放肆、自大或过于随便的印象。两腿并拢的姿势则过于正经、严肃和拘谨，如立正、正襟危坐，虽然慎重其事，却令人紧张、压抑，自己也不舒服。

我们主张两腿分开的姿势。站立时，两腿张开，两脚平稳着地成“丁”字型（或平行相对，或一前一后），躯干伸直，不要屈膝和弯腰弓背，否则显得消极懒散，无精打采。坐宜端坐，即两腿稍稍分开，间距不超过肩宽（女性更要注意不过分叉开），腰板轻松地挺直，这样显得自然、从容，情绪饱满。当然，如果是朋友在一起，间或架架腿（女性则宜交叉脚踝），也无可厚非。

一般来说，在人多的场合宜站着讲话，这既是出于礼貌，对听众表示尊重，又便于发挥各种体态语的作用，充分显示你的气质、风度和力量。我国当代著名演讲家曲啸说：“要想从语言、气质、神态、感情、意志、气魄等方面充分地表现演讲者的特点，也只有站立的情况下才有可能。”

服饰

服饰这种静止的无声语言，也是一种重要的体态信号，它无时无刻不在向世人展示主人的形象和风度。在社交活动中，得体的衣着打扮至少有这样4个作用：第一，它能体现人的内在精神风貌、生活情趣和审美追求。第二，这种文明的仪表能赢得对方的信任和尊重。现代心理的研究成果表明，服饰在建立“第一印象”的所有因素中占有最重要的地位，建立“第一印象”的顺序是：性别 年龄 服饰 容貌、姿态 表情 眼神 态度 允许接近范围 接触程度。第三，美的服饰能使人的形象更加富有魅力。第四，衣饰可以律己，心清则话明。成功的装束，可以增强自尊心，提高自信力。

因此，我们必须注意发挥服饰在社交和口才中的作用。一般地说，服装、发型、饰物、化妆等，都要以美观、大方、入时、合群为准则，既不可胡子拉碴、不修边幅，也不必浓妆艳抹，过分打扮，更不能奇装异服，不伦不类。

变化万端不逾矩

体态语在说话过程中具有特殊的表达功能。但是，它毕竟只是完成表达任务的手段，而不是说话所追求的最终目标。对于口才来说，体态语并没有独立价值，而只有辅助价值，在谈话过程中处于从属地位。正是这种从属地位决定了体态语的设计和运用必须由表达的内容、情绪、对象等因素的特点来决定。体态语的设计必须遵循以下几个基本原则：

一要服从内容表达的需要。这是体态语设计的根本宗旨。美国历史上有个叫雷布斯的政治家，他在伦敦作《关于劳工问题》的演说时，中途突然停了下来，取出怀表，站在那里望着听众足足有一分多钟。听众都觉得奇怪：怎么回事？难道忘了说辞？就在大家猜疑之际，他突然大声说道：“诸位，方才大家都感到局促不安的72秒钟的时间，就是一个普通工人砌一块砖头所需要的时间。”大家恍然大悟。雷布斯的中途停顿动作的设计，既新颖别致，又生动深刻地表达了他在“劳工问题”上的思想和见解。

二要服从情绪表现的需要。任何表情动作都是人的内在情绪和感情的体现。体态语的设计必须合着感情的脉搏，服从情绪的支配，该哭则哭，该笑则笑，该怒则怒，该怨则怨，所有动作须随着说话情感的起伏自然而然地发出，切不可故作姿态，装模作样。

三要服从对象、场合的需要。无论表情、动作、姿态、衣饰都须考虑和适应特定的对象和场合。跟情人约会与会见同事时的衣着打扮和神态应该是有区别的；参加喜庆活动与参加悼念活动时的举止、仪态也应该不同。

四要服从审美的需要。体态动作直接作用于人们的视觉器官，美则令人悦目赏心，丑则令人反感厌恶。因而无论何时何地、坐着站着，一颦一笑、一招一式，都要注意造型美，以适应人们爱美的心理。一般来说，男尚阳刚，女尚温柔。在设计体态动作的时候，一定要注意体现出性别特征和个性特征。男人要有男人的气质和风度：刚劲、强健、粗犷、潇洒；女人要有女人的柔

情和风姿：温柔、细腻、娴静、典雅。阴阳怪气、不男不女以及轻佻的姿态、猥亵的神色、放荡的举止、粗痞下流动作、不合时宜或低级趣味的打扮等等，都是口才和审美的死敌。美是口才的形象，也是口才的境界。因而你的谈吐，举止，都须服从审美的需要。

自然真淳及其他

体态语的设计旨在协助有声语言更好地表达自己的思想感情，因而必须做到：

自然。自然是对体态语的第一位要求。动作要自然，自然见真淳。有的人说话时，动作生硬、刻板如木偶；有的人则刻意表演，动作和姿态总是那样做作，像在“背台词”。这都使人觉得别扭、不真实、缺乏诚意。孙中山曾这样告诫人们，“处处出于自然，”即使“有时词者严重”，也“不可故作惊人模样”，这样才能博得人们的信赖。因此有人说，宁要自然的雅拙，不要做作的乖巧。这不是没有道理的。

简洁明了。动作要大众化，举手投足要符合一般生活习惯，简洁明了，易于被人们看懂和接受。不要搞得繁琐复杂，拖泥带水，不要龇牙咧嘴、手舞足蹈地像在表演戏剧。否则，不仅会喧宾夺主，妨碍有声语言的正常表达，也叫听的人眼花缭乱，不知所以。要注意克服不良的习惯动作，无意义的多余的手势务必去掉。

适度适宜。所谓适度，即要求动作要适量，以不影响听者对你说话的注意力为度，不要用得过多。有的人做的动作比说的话还多，那不是口才，而是表演。所谓适宜，即要求动作必须与说话的内容、情绪、气氛协调一致，不要故作姿态、故弄玄虚甚至手口不一。据说美国前总统尼克松在一次招待会上举起双手招呼记者们站起来，嘴上却说：“大家请坐。”使记者们大惑不解。于是，这一说话时动作与内容的不协调成了轶闻。

富有变化。说话时，适当的重复动作是完全必要的，它往往能重现或强调原来的情绪。但不要老重复一种姿势，如果一种表情、一种手势到底，则单调乏味，呆钝死板。因此，要善于随着内容、情绪的变化适当地变换动作和姿态，以期生动活泼、富有朝气和魅力。

服饰的学问

青少年的着装应展示个性美

服装是人类心灵的一面镜子，每个人的穿着打扮，都展示着自己的审美力，表现着自己独特的内心世界和个性特征。美国一位研究服装史的学者曾指出：“一个人在穿衣服和装扮自己时，就是在填一张调查表，写上了自己的性别、年龄、民族、宗教信仰、职业、社会地位、经济条件、婚姻状况等等。”服装简直成了一个人的性格、身份的形象化写照，既然服饰之美是一种个性美，那么，青少年的日常着装又怎样突出自我呢？

不要一味地效仿他人，盲目追时髦。穿着打扮喜欢追时髦，怕自己的着装落伍，这是当代青年的一个明显特点。这种求新爱美的心态是十分可贵的，但切忌不要脱离自身的条件去盲目追逐时尚，那样会扼杀了自己特有的个性、气质，甚至弄巧成拙。如近些年来，实用、摩登的牛仔裤风靡社会，成为广大青年喜欢的一种服装，男女青年普遍穿上了牛仔裤。体态匀称、双腿修长的青年人穿上牛仔裤，自有一种豪放、潇洒的气派。而体形矮胖、腿短的人穿上，只能穿出形体上的不足，使短粗的双腿更加刺目。日本有一段时期，妇女中流行穿超短裙，不管年老年少、身材胖瘦都争相穿上了这种裙子，许多身材矮胖的中老年妇女穿上后真是又难看、又滑稽。所以，不顾自身条件，盲目追时髦，是很难穿出美的效果的。

要使得着装既新颖时髦又适身合体，就得因人而异地穿戴打扮，正确的做法正如意大利著名的影星索菲娅·罗兰所说的：“跟着时装的潮流穿衣，当然是可以的。但请勿滥追潮流。你可以改造一下时新的式样，以适合你的特殊需要，重要之点在于你對自己穿的衣服要既觉得合体，又显得合适。一旦你找到了真正适合自己自己的式样，你的所有穿戴都可以它为标准。根据自己的情况穿衣吧！”

青年人的衣着打扮要顺乎自然，不应过分雕琢。青年人的着装应该纯美自然，表现出青春的朝气和活力。随着我国经济、文化和对外开放，有些青年在穿着打扮上追求以洋为美。个别女青年学着外国妇女的袒胸露背、画眉涂唇，把少女纯真妩媚的特征泯灭殆尽。有的男青年，本身健美英俊，可在着装上喜欢仿效西方的“嬉皮士”，乱糟糟的头发披在肩上，服式怪诞、颜色多样，显得萎靡不振。这种不伦不类的打扮，毫无美感可言。这就告诉我们，服饰美是建立在民族生活的土壤之上的。青年人的着装只有顺乎自然、简洁大方，才能突出纯洁明朗、积极向上的精神风貌。

服装配色的基本方法

服装给人的第一印象是色彩。人们经常根据配色的优劣来决定对服装的取舍，来评价穿着者的文化艺术修养。所以服装配色，是衣着美的重要一环。服装色彩搭配得当，可使人显得端庄优雅、风姿卓著；搭配不当，则使人显得不伦不类、俗不可耐。要巧妙地利用服装色彩神奇的魔力，得体地打扮自己，就要掌握服装配色的基本原理。

服装色彩的搭配，一般来说，有3种方法。

一是同种色相配。这是一种简而易行的配色方法。即：把同一色相，明度接近的色彩搭配起来。如深红与浅红、深绿与浅绿、深灰与浅灰等。这样搭配的上下衣，可以产生一种和谐、自然的色彩美。

二是邻近色相配。把色谱上相近的色彩搭配起来，易收到调和的效果。如红与黄、橙与黄、蓝与绿等色的配合。这样搭配时，两个颜色的明度与纯度最好错开。例如用深一点的蓝和浅一点的绿相配或中橙和淡黄相配，都能显出调和中的变化，起到一定的对比作用。

三是主色调相配。以一种主色调为基础色，再配上一二种或几种次要色，使整个服饰的色彩主次分明、相得益彰。这是常用的配色方法。采用这种配色方法需要注意：用色不要太繁杂、零乱，尽量少用、巧用。一般来说，男性服装不易有过多的颜色变化，以不超过3种颜色为好。女子常用的各种花型面料，色彩也不要过于堆砌，色彩过多，显得太浮艳、俗气。

不同色彩相配，常采用对比手法。在不同色相中，红与绿、黄与紫、蓝与橙、白与黑都是对比色。对比的色彩，既有互相对抗的一面，又有互相依存的一面，在吸引人或刺激人的视觉感官的同时，产生出强烈的审美效果。因此，鲜艳的色彩对比，也能给人和谐的感觉。如红色与绿色是强烈的对比色，配搭不当，就会显得过于醒目、艳丽。若在红与绿衣裙间适当添一点白色、黑色或含灰色的饰物，使对比逐渐过渡，就能取得协调。或者红、绿双方都加以白色，使之成为浅红与浅绿，看起来就不那么刺眼了。

服装配色要因人而异

首先，服装配色要与年龄、体型相协调不同年龄的人，在穿着打扮上应各有特点。少年儿童天真烂漫、稚嫩可爱，在穿着上就要避免成人化。其服装的配色宜花哨自由，色彩鲜艳浓厚、对比强烈、明亮欢快。如大红、粉红、天蓝、嫩绿、明黄、象牙白等色彩适于童装。青年人朝气蓬勃、风华正茂。在服饰上应穿出自己的色彩，并突出青春美。一般来讲，青年人的服装用色应力求明快、鲜艳，宜选择彩度较纯的黄色、绿色以及海蓝、银灰、雪青、洋红等色。

身材矮胖的青年，不要穿色彩对比强烈的上下装及横条纹或大方格衣服，而应采用单色、明度对比不大的调和色。瘦长苗条的姑娘宜穿红色、黄、橙等暖色服装，因为明亮的暖色可使人显得丰满。身材高大的女青年，服装

不宜采用大面积的鲜艳色彩，不宜穿上下同色的套装，要以一个基本色调为主，加以适当的色彩点缀，不宜穿竖条纹的衣服。

其次服装配色要与肤色相协调

肤色白皙的人，在服色的选择上受限制较少，宜选择的颜色范围较宽，不论穿浅色衣服还是深色衣服都较为适宜，穿上浅色衣服显得莹洁、柔和、素雅；穿上深色服装则与白皙的皮肤形成对比，会使肤色显得更白净。肤色较黑的人，一般不适宜穿黑色服装及素雅的冷色调和深暗色调的服装，如墨绿、绛紫、深棕、深蓝等色。因为穿着深色衣服，会显得黑粗、老相。应选用色彩浓艳的亮色，如橙色、明黄色等，即可衬托出黝黑肌肤富有健美感。或选用海蓝、翠绿、玫红、米色等浅色调的服装，可增添明朗感。肤色偏黄的人，不宜选择柠檬黄、白色、黑绿色、黑色及深灰色等，以避免脸色更焦黄，增加“病态”感。应该穿红色、粉红、米色或棕色服装。

怎样选择服装款式

人的形体各有长短，天生完美无缺的人，现实中是难以寻觅的。一个人体型上或多或少的缺憾，完全可以通过巧妙的穿着打扮而扬其所长、避其所短。

体型较胖的人，服装款式要力求简洁、朴实。衣服要宽紧适度，不宜穿过分紧身的服装。裤的长度应略长一些。鞋和袜最好与衣服同色。宜穿上下同色的深色套服。女性不宜穿连衣裙。

形体瘦的人，应尽量减少露在外面的部分，穿长袖衬衫。长裤、长袖立领的连衫裙都较合适。女士应在胸前做些点缀，或打些褶。穿褶裙、喇叭裙也较合适。

肩部过宽的女性，不宜穿挑檐式肩袖的服装，应选择肩部款式平缓的服装，再配以V字型领，可使肩部显得窄一些，窄肩体型的女子，适合穿浅色一字领上装。溜肩的女性，可选用全垫肩的款式以增加肩部的高度与宽度。挺括的西装和挑檐式肩袖的服装，都是较为理想的款式。

胸部扁平的女性，宜穿胸前加皱、胸前有兜的T恤衫，或短外套配蝴蝶结T恤衫，都有助于增添女性的魅力。

腰粗的人，应选肩部较宽的衣服，以产生肩宽腰细的效果。不要穿紧身裤，衣服应略为宽大而柔软些，行走时衣服形成自然的褶皱，曲折多姿，能产生一定的优美感。

腿较短的人，可以选择上衣较短，裤稍长的服装。腿较粗的人，宜穿上下同宽的深色直筒裤、过膝的直筒裙，不宜穿过紧的裤、太短的裙。

不同场合下的着装艺术

青少年选配和穿着服装，还必须要适合不同地点和场合。在铺着丝绒地毯的豪华宾馆里，在辽阔葱绿的田野里，在琳琅满目的购物市场或喧闹的游乐场，着装应与环境相协调，穿出不同的形式和风格。假如穿着牛仔裤和套头T恤衫，进五星级宾馆参加盛宴，不但对主人来说是一种不礼貌，自己也会感到有损尊严而局促不安。在悲哀的场合，若有人穿红着绿，浓妆艳抹，就会破坏肃穆的气氛，令人生厌。社交界对衣着穿戴非常敏感，尤其是与陌生人初次见面，人们往往会以貌取人，从衣着打扮上品评你的才能及人格。只有穿着打扮与环境相得益彰，才能展示出优雅、迷人的风度。

喜庆场合的穿戴

喜庆场合，一般指生日纪念、开学典礼、学校庆祝活动、联欢晚会、节假日游园、欢庆佳节等场合。其特点是人们心情愉快，气氛热烈。在这些场合，我们的穿戴也应该与之相协调，宜选择款式新颖活泼，色彩明快鲜艳的服装。诸如大红、粉红、金黄、柠檬黄、孔雀蓝、天蓝等色的服装，均能给欢乐的气氛更添喜色。女生可穿各式各样的裙子，戴上漂亮的发卡，披各种颜色的纱巾。男生可选择活泼的夹克衫，在胸前佩戴各种颜色的纪念章。少数民族学生还可身着民族盛装。但作为学生不能穿奇装异服。

庄重场合的穿戴

庄重场合，一般指庆典仪式、升旗仪式、参加宴会、迎宾等。这种场合，一般有较严格的礼仪要求，其气氛是庄重、肃穆的。在穿戴方面就不能随随便便。例如，参加升旗仪式时，衣着一定要整齐，所有扣子要扣上，拉锁要拉上，少先队员要佩戴好红领巾。所穿的衣服，式样要大方、稳重、合体。在庄重的场合，穿长裤时不能卷起裤边，不能穿短裤或背心，女性不能穿超短裙。女子不宜赤脚穿凉鞋。穿长筒袜子，袜口不要露在裙子外面。

悲哀场合的穿戴

悲哀场合，一般指在殡仪馆向亲友的遗体告别，参加亲友的葬礼或吊唁活动等。这种场合的气氛都比较肃穆。由于亲人去世，丧家的心情沉痛、悲哀。为了体现对死者的悼念和对丧家的同情，应选用黑色或其他深色、素色服装，内着白色或暗色衬衫，使之与庄重肃穆的气氛相和谐。在这种场合千万不能穿红着绿，浓妆艳抹。服装款式宜显庄重，不宜穿各类宽松服装或其他便服，不宜穿有花边、刺绣或飘带之类装饰物的服装，以免冲淡现场的气

氛。穿着要规范、严整，不要敞衣露怀，不拘小节。

穿西装的讲究

西服产生于欧洲，造型优美，做工考究，无论男士还是女士穿着后都显得典雅大方，所以深受各国各界人士的喜爱。西服，作为西方普遍穿着的服装，有着悠久的历史。据考证，这种服装最早是中世纪欧洲马车夫的一种制服。而西服中最为庄重的黑色燕尾服，其开叉处正是当年马车夫为便于上马而留下的痕迹。

西服于清朝末年传入我国，成为西方文化的一种标志。改革开放以来，逐渐普及、流行，大有取代中山装，成为标准礼服的趋势。因此，在礼仪活动中，中学生也应该懂得西服的着装要求。

西服的式样较多，各类西服看似大同小异，其实细部多有不同。从纽扣看，西服有双排扣、单排扣、三粒扣、两粒扣、一粒扣；从领型看，有大翻领、小翻领、平翻领等不同式样。人们可依据自己的审美眼光，选择款式新颖、适身合体的西服。

西服的穿着要受交际场合的制约。穿着的方法，一般是根据国外的礼节，按照正式、半正式和非正式等场合来分的。正式场合，如宴会、招待会、重大会议、婚丧事以及特定的晚间社交活动等，应穿西服套装，颜色以深色为宜，以示严肃、庄重、礼貌。半正式场合，如访问、较高级会议和白天举行的较隆重的活动，通常也应穿西服套装，取浅色或明度较高的深色为好。在非正式场合，如外出旅游、上街购物、访亲问友等活动。可以穿上下不配套的西服，宜选择款式活泼、明朗、轻便、华美的色调。

西服纽扣的系法也大有讲究，穿双排扣西服时，一般要将扣子全部扣上，否则，会使人觉得轻浮。双排六扣西服最上面两粒是样扣。单排两扣西服，穿着时一般只扣上扣，下面一粒扣算样扣。当然，也可全部不扣，以显潇洒、自由。单排三扣西服，只扣中间一粒或不扣，第一、三粒为样扣。至于扣西服，扣与不扣均可。

穿西服一般要系领带。领带的色彩应与西服、衬衫和谐相配。按照西服——衬衫——领带这三者的顺序，目前大多数男子采用的配色法是：深—浅—深，也有人采用浅—中—浅或深—中—浅的配色方法。不管选择哪种配色法，只要色彩搭配统一和谐，均能收到美的效果。身着黑色西服，系上紫红色或银灰色领带，配上白色或浅色衬衫，既高雅气派又庄重洒脱；深蓝色西服，可配扎艳蓝色、深玫瑰色或橙黄色领带，穿着白色或淡蓝色衬衫，浓淡相间，显得既稳重又活泼；若穿乳白色西服，最好选用红色为主，略带黑色或砖红色、黄褐色的领带，可给人以华贵典雅、风采动人之感。

穿西服要讲究整体美。衬衫要保持整洁、无皱折，衬衫的下摆必须塞在裤子里。还要顾及装饰物、鞋、袜等与西服的合理搭配。一般来说，穿西服

不宜穿花袜子，以便保持端庄的风格。不能穿便鞋、塑料凉鞋或拖鞋，最好穿皮鞋，方可展示“西服革履”的风度美。西服的外袋，包括手巾袋和两侧的暗插袋，都是属于装饰性的衣袋，不宜放置过多的物品，否则很不雅观。小件物品如钢笔、票夹等，都应存放在内插袋中（即封在内夹里的衣袋）。

一般穿着西服的顺序是先戴领带，然后整理头发、穿鞋，最后穿西服；也可先梳理头发、穿鞋，然后系领带穿西服，但在系领带前必须将双手洗干净。

服饰品的选择与佩戴

佩戴服饰品，成年人和青少年都喜欢。一件美丽的饰品可以使人更漂亮、更潇洒。因此，巧妙地使用服饰品，是构成衣着美不容忽视的点睛之笔。服装的附加物是很多的，从大的范围来说，可分为装饰和实用两种。耳环、手镯、戒指、项链、胸花等属于装饰一类。鞋子、袜子、帽子、腰带、皮包等属于实用一类。服饰与服装搭配得当，可给人平添几分魅力；搭配不当，便会失去装饰的功能。

服饰品选择的主要原则，是要从服装整体美着眼，使服饰品起到点缀、美化服装的功能。这就要求饰物应突出一些，能引人注目。一位穿着黑色西服的女子，配上一条艳红色的围巾，定会显得高雅动人。反之，若配上一条深暗色调的炭灰色或蓝色围巾，就会显得很混浊，起不到点缀的作用。另外，服饰品的佩戴要注意巧而精，切不可画蛇添足。要巧妙、合理地选择服饰品，还要考虑以下几点。

第一，选择具有对比色的服饰品，能组成动人的、个性化的着装。

以姑娘们喜欢的胸花为例，一般来说，衣服是淡色的，胸花宜选用鲜艳的颜色；如果衣服是深色的，胸花宜选用浅淡的颜色。春秋两季，女青年大多喜欢穿漂亮的羊毛衫，若穿一件玫瑰红色的羊毛衫，别一朵银白色的胸花，就能给人以活泼俏丽、艳而不俗的美感。

第二，服饰品与服装的式样、色调、风格要统一。

试想：穿着一身笔挺的西装，却趿拉着一双拖鞋；身着一件高贵的翻毛裘皮大衣，却戴了一顶绿军帽；穿着朴素的学生装，却挎上一个珍珠包……类似打扮是多么不协调啊！倘若穿西装时换上皮鞋，穿裘皮衣时配顶与之协调的裘皮帽，穿学生装的背上活泼的书包……那么，整体效果就好多了。第三，装饰物要有利于弥补自己生理上的某些不足。

比如，双腿较短的人，服装与袜子、鞋最好选用同一种颜色，能给人以修长之感。脸大的人，最好不要戴太小的帽子，那样显得脸大头小。身材瘦小的戴一顶过大的帽子，也会给人头重脚轻之感。脖子较短的人，宜选用细长的项链；脖子细长的人，宜佩戴多层次或较短的项链。

第四，佩戴服饰品要因时、因地、因人制宜。

“因时”，就是根据季节变换服饰。不合时宜的服饰，不仅不符合人们的审美习惯，而且对身体健康也不利。如女性在严冬仍穿着短裙和单鞋，就毫无美感可言。在国外，一些庄重华丽的服装和闪光的饰物，是专为晚间活动时使用的，如果在白天穿戴就很不合适。“因地”，就是指佩戴服饰品要考虑不同场合。在晚会上或娱乐休息场所，可以打扮得漂亮一些；而在课堂上，就要讲究朴素整洁，不宜把自己打扮得珠光宝气。服饰品是服装美不可缺少的点缀，正确而有效地利用服饰品，才能为你的着装锦上添花。

少女的服装

所有的少女都希望穿着漂亮。但是他们中的每个人都按自己的看法来理解这一点。一个人认为，穿着漂亮就是要让自己身上挂满能给人以深刻印象的饰物，而且一定要像所喜爱的舞台歌星佩戴的那种光彩夺目的饰物；另一个则认为，只穿戴贵重的物品；第三个认为，要超时髦的进口货。但是真正穿得漂亮而且有审美力只是那种少女，她的装束不追求奇装异服，而是与她的年龄、状况、时尚和季节相适应。怎样才能学会穿得漂亮呢？

每个少女都应当挑选更适合她的脸部和体型的服装。而在时髦方面可遵循一条最简单的原则：“凡是适合我穿的就是好的。”

女子的时髦不可比拟地要比男子丰富多采得多：有瘦的和胖的式样，也有身材矮小的和身材高大的式样。所以少女在挑选服装方面比男青年表现出更大得多的兴趣和创造性。女子在服装方面能比男子更多地反映出穿衣人的个人风格和性格。

不妨回忆一下《灰姑娘》这本童话。灰姑娘给姐姐们缝制的衣服无疑决不比仁慈的仙女给这个贫穷的姑娘创造出来的衣服差。但是她的姐姐却既懒惰又凶恶，而灰姑娘则始终是善良而笑容可掬的，因而王子作出了正确的评价。不是衣服取得成功，而是灰姑娘穿上了合身衣服取得了成功。

有些姑娘没有自己的爱好，却设法模仿女朋友的爱好，把自己打扮得和女朋友简直一模一样。于是这些穿着相同的孪生赶时髦姑娘就出现在街上和跳舞晚会上。她们通常是达不到所希望的目的的，因为对一位姑娘合适的东西往往不为另一位姑娘所接受。那样的姑娘是做得对的：她在寻找自己的穿着风格而不急于穿戴这种或那种衣物，这只是因为有人在爱慕她，可是选配衣服则要选择符合她的爱好的，当然也是符合现代要求的。她在实际执行着一条著名的真理，即女子只有一次生下就是美人的机会，但要成为有魅力的女子则有千万次的机会。

需要善于正确地穿好的连衣裙、套装和大衣，举止要庄重，不拱肩缩背而要明显表现出自己的自然从容的姿态和步履的轻盈。

有位当代的年轻姑娘在街上急匆匆地走路，看样子她是没有赶上剧院或音乐会的场次。她身上穿着式样奇特的晚礼服，但穿得有点儿马虎，因为走

得太快衣服的美丽线条给弄歪曲了，长袜上也满是褶皱。过路人发现了这种情况，但这位东施效颦的姑娘却天真地以为她的穿着雅致吸引了别人的注意……

并不是每个少女都适合穿短裤子的，特别是如果她的腿不够匀称的话。但是是否大家都这样认为呢？有些少女穿了短裤子走路像个小孩儿，步子跨得很大，两手插在口袋里，这样毕竟不能给人以很好的印象。

少女在选择服装时不能不考虑到什么地方、什么时候，白天还是晚上穿这些服装。工作服、节日盛装、家用服装、旅游服装——每种场合都不仅需要式样合适，而且颜色、色调也要合适。

不加考虑而汇集起来的不同颜色的衣物会造成一种色彩的大杂烩，从而证明它们的主人审美力不佳。衣服、鞋子、手提包、袜子、饰物——所有这些东西都要服从于色彩协调的要求。比如说，如果提包与衣服不“相称”，那末最好是不用它。服装的亮度和色彩可通过附加装饰物来达到。但是完全没有必要对所有的附加物全都选相同的一种颜色，例如，棕红色的鞋子、棕红色的帽子、棕红色的手提包、棕红色的手套。这比较难以做到，而且也比较枯燥乏味。

众所周知，鲜红色适合金发女郎的脸，深红色适合黑发女郎的脸。大红色不能与橙黄色相配。黑色配以黄色效果很好，但是正如任何一种强烈的色彩对比一样，它也可能喧宾夺主，使自己黯然失色。白色、黑色、灰色几乎与所有其他的颜色都能协调。

对布料的花饰图案也要学会正确评价。大的花饰图案适合身材高的姑娘，小的花饰图案适合身材不高的姑娘。由竖条纹花布做成的衣服能使姑娘仿佛显得个子高些和苗条些；相反，由横条纹花布做成的衣服能使她显得稍胖些。

为了要学会根据色调来选配服装，需要培养自己的色彩协调感。最好是养成习惯去注意街上、剧院里、作客或工作中自己周围人们的衣服颜色的搭配方法，这样可有助于培养自己对衣服的色调和色度的观察力。

应当到衣柜里选配哪些衣物可以使自己感到符合时髦和现代化的水平呢？

在这里现成的方案是没有的。女子时髦是经常变化不定的。裙子往往是时而过短，时而又过长。衣服开头也经常变化，腰身时而放高、时而放低，要不然就根本没有腰身。鞋后跟也变化多端得令人惊奇，仿佛它老是不会磨损似的。只有一点是不必怀疑的：姑娘不必忧虑她的衣柜里要有尽量多的衣服，却要操心这些衣物的协调搭配，使之在色调上相得益彰。

这就是说，没有必要去追求每一种新奇的时髦，不必冒失行事。最好是购买这样的衣物，它是比较需要的、经常有用的，而且与您现有的衣物也能相配的。

不过还是可以确定形成私人衣柜的两条基本规则：第一，衣服总是应当

突出您的个性而且要实用；第二，要有几件质地好的衣服，这比经常购买廉价的东西更有利于衣服的长期使用。

为了使自己有把握地觉得符合时髦和季节的要求水平，更充分地满足自己服装方面的更换和不单调的自然需求，姑娘适用于有一个混合的衣柜。这种衣柜很便于放置诸如裙子、裤子，由不同颜色和不同毛料密度制成的各种式样的围巾等这样一些衣服。为了节日和隆重的事情，最好有几件式样比较讲究的、由珍贵料子做成的优质衣物。

学校毕业晚会上用的衣服要能突出少女的青春魅力和她最好的性格特征。它必定要浅色调的、不标新立异的而且也不太贵的。在授予毕业证书时要穿切口不深的、长袖的深色外衣或式样正规的套装。

去剧院、音乐会、节日晚会的服装取决于事情本身的性质。在剧院里笼罩着庄重的气氛，观众衣服的风格也应该适应这种气氛，露天音乐会是最时髦、最勇敢、最怪僻的场所。

出去作客可以穿通常休息日的外衣或套装。当然是穿新的、节日的但不过分时髦的服装。如果主人是俭朴的人，客人打扮得太过分可能会使主人感到受窘难堪。应当记住：作客晤面不是展示时髦的地方。

浅色的衬衫能使深色的晚礼服焕然一新。配节日盛装应当穿高跟鞋，拿小的手提包。所有的这一切在形式和色调上都应适应性格和衣着的风格。

新娘的结婚礼服可以不一定是白色的，也可以是其他浅色调的。但是它不应当是花花绿绿的、透明的、挑逗性袒露的、满身闪闪发光的——所有这一切都给人一种俗气的印象。也可以用符合时髦和体型特点的套装代替结婚礼服。

在隆重的场合即使在炎热的夏季也可以穿长袜子。但是，穿着楚楚动人的时髦套装却不穿长袜而到场领取毕业证书的女大学毕业生，看起来就未必是有教养的人。也要根据穿着风格与色彩相配合的同样原则来选配衣服的附加物——头巾、贝雷帽、呢帽、手套、手提包、围巾、鞋子。如果您配合大衣、套装或连衣裙戴上呢帽（贝雷帽）和穿上长袜，那就一定要戴上手套——要配合衣服和鞋子的色调。

在衣柜里最好有大衣、大风雨衣、茄克衫、出门穿的服装、晚礼服、单薄的混合套装和连衣裙、家常衣服、运动服，以及裙子、裤子、衬衫、绒线衫、配合衣服色调的坎肩、手套、围巾、贝雷帽、软帽、头巾、呢帽——就是那样一些东西，穿上它们能轻松和舒适地生活，积极地工作和学习，休息和从事体育运动。

每个姑娘都想有许多不同式样的连衣裙，但是这不切实际，因为连衣裙会很快过时。可以把各种各样的服装塞满衣柜，但是毕竟看得出是不时髦的、不现代化的。那些不善于正确评价自己外表的优点和缺点，以及自己的整个打扮而不是它的个别细节的人们，通常都为此而感到苦恼。

并不是每个姑娘都能在服装商店里买到自己感兴趣的服装的。因为在服

装中重要的是其中附有一个亲自给予的东西，所以它的上面有着这个人的独特的印痕。在缝纫工厂的计划中这当然是不可能有的。但是仔细地研究有关时髦的杂志，了解别人是怎样穿着的，姑娘最终总能找到自己风格的特色和细微之处。

这样的习惯是值得赞赏而且也是有益的，即主要的不是通过购置越来越新式的、时髦的衣物来充实服装，而是通过巧妙地更新您过去所穿的，比如说去年所穿的衣物来充实服装。当然这需要有一定的技巧、创造性的想象力、发明才能和时间相适应，否则对于想要始终成为有魅力的人来说，别的道路是没有的。

对鞋子的主要要求是方便。只要鞋子合脚，它就不仅能使我们更加美丽，而且还能给我们创造良好的情绪。反之“要是你的靴子嫌紧，那末世界广阔有什么好处呢？”——乌兹别克谚语这么说。

夏天穿女凉鞋很方便——轻松、漂亮、合乎卫生。这是相当普遍使用的鞋子——工作可用，节日也可用。

船鞋既雅致又优美。最好是真皮做的船鞋，白色的或黑色的——它们适合任何季节使用。高跟鞋能使女子的体型显得特别匀称。

秋天需穿结实、牢固的鞋子，厚底，宽而不太高的后跟。冬天通常穿厚底鞋或结实的中跟鞋。近年来，形状和颜色新奇的、由人造材料制成的低跟靴在青年人中间引为时髦。

小脚寸适合穿精致的、轻便的鞋子，但这种鞋子不要有任何装饰物：扣环、花结只会使它变得难看。薄而匀称的脚适合穿敞口的、轻便的鞋，低跟的、细长的靴子。相反，胖的脚适合穿盖住脚面的鞋、高帮鞋、宽后跟的靴子。但是，即使是最精致、最贵重的鞋，要是您不去爱惜它，它也不会使您的脚显得漂亮的。

男青年的服装

当代的男青年也应当搞清楚在工作、散步、作客或去看戏时应该怎样穿着，并要力求有审美力地去做。

男式的服装通常比女式的贵些，使用时间也长些，所以在选择时应当好好考虑。每天穿的必须是深色调的、单色的或细条纹的、中等价格的西装。用于节日和其他隆重场合的外出穿的服装是比较严肃的、深暗色调的。相反，夏天则需要浅色的西装。作为它的补充是上装和几条不同料子做成的时髦裤子。色调方面都选配得很成功的这样的衣服可以自由地变换，形成日常衣服的多样化和各部分协调相称的格局，有便于度过空闲时间——跳舞、作客、散步。

织物的色调和图案都选配得当的搭配起来的服装往往可穿着上班。例如，有不同颜色的条纹的或方格图案的上装可与一种色调的裤子很好搭配。

秋季和冬季，很适合穿由人造的或天然的料子制成的各种式样的茄克衫，戴贝雷帽、鸭舌帽或编织的帽子。无论怎样时髦，在这些季节最好是选配暖和的大衣、熟羊皮短皮袄、深色调的裤子。冬天在黑色大衣下面配上浅色裤子也许算有独创性，但却显得不自然和不切实际。花哨刺眼的男装会使男子失去非常重要的特征——阳刚之气。

夏季最好有薄的织物制成的轻便服装——浅色的、深色的、一种色调的或条纹的，这要取决于您所穿的衬衫和鞋子是什么色调。可以穿浅色的裤子和各种各样的衬衫、背心。

对服装色调的选择有影响的不仅是季节，还有一天的早晚和天气情况。黑色的西装穿的次数很少，主要是在隆重的场合和其他特殊的场合——在授予毕业证书、奖赏时，在听交响乐音乐会以及参加葬礼时。作为它的补充必须穿白色衬衫、黑色鞋子，参加送殡行列还应系黑色领带和穿黑色短袜。

搭配衣服的一个重要组成部分是上衣。选择上衣时，除了时髦以外还要遵循自己的兴趣和实际的设想，同时要考虑到自己的身材和年龄。身材高大的男子比较适合穿长上衣，身材矮小的比较适合穿短的上衣。

选配裤子要注意不要太短，而且色调要适应您的大多数上衣、衬衫、大衣和茄克衫。运动衫和绒线衫很适合牛仔裤和绒布裤。深色的单一色毛料裤子几乎普遍适用，它适合于生活的各种场合。有条纹的裤子不应当看起来有点像睡裤。

上衣外面的胸前口袋里应当放些什么？对于这个简单的问题并不是每个人都能作出正确的回答的。我们是多么经常地在这个口袋中放自来水笔、铅笔、小梳子、电车票，从而把自己的胸口变成了一个办公用品的陈列处。所有这些都应当藏入里面的口袋里。只能从外面的胸前口袋里看到白手帕的一个角，尤其是在隆重的场合。

在服装方面即使是最小的疏忽也能破坏整个的协调，所以必须非常仔细地选配它的必要的补充物。占首要地位的是衬衫。白色的衬衫对任何西装都适合，可以使西装样子很好看。当今的时髦认为也可以有不同的搭配：无论是西装和衬衫都可以由单一色调的料子或色调明显相反的料子制成。最好是让它们在色调上形成鲜明对照：西装的颜色越深，衬衫的颜色就越浅。

穿晚礼服不能配上运动衫。酷热的夏日夜晚不一定要穿上黑色西装去看戏或去听音乐会。也可以穿浅色的西装。

领带对西装有很大的作用。它能使西装显得更加优雅，更鲜明地突出自己主人的个性外部特征。如果您有两三套西装，同样多的单独的上装以及几件单一色调的衬衫，那么给其中的每一件选配一条单独的领带是非常好的。

任何领带——方格的、带花点的、带小图案的或大图案的——对单一色的浅色衬衫都很合适。可就是对鲜艳的条纹衬衫或方格衬衫只有用单一色的领带才合适，过分鲜艳的领带不能证明审美力好。合成纤维制的领带只适合皮上装。对不塞入裤腰里的衬衫不需用领带。“蝴蝶式领结”只适用于隆重

的场合。应当记住：只有在领带系得正确并且不下垂到腰带之下时，它才是装饰品。在穿脏的衬衫上即使最时髦的领带也会造成不好的印象。人们讽刺地嘲笑系着非常鲜艳、花哨的领带的人说，他不是领带的主人，而领带是他的主人。

要按西装的颜色和色调选配短袜。穿着白色的裤子和过分鲜艳的红色的、黄色的、绿色的短袜的男青年，看起来就有点古怪。

夏天男子可以穿凉鞋。但是在隆重的会面或节日晚会上通常总是可以穿习惯上常穿的鞋子的。但是如果马马虎虎地选配鞋子，即使打扮得再好也会受到影响。所以穿晚礼服应当选配黑色和深褐色的鞋子。白色的、黄色的、淡棕色的鞋子适合浅色的和搭配穿的衣服。跳舞穿皮底鞋比较舒适。“平底”鞋和运动鞋只适合运动服、工作服。

怎样正确地穿鞋？杜姆巴泽的小说《永恒的法则》中的皮匠布利卡根据他的顾客怎样穿坏鞋子而得知他们的性格。规规矩矩的人使人相信，他的鞋子保护得很好而且磨损得也很均匀。目空一切的骄傲自大的人，他的鞋后跟往往磨歪得厉害，而鞋子里的短袜却几乎不受损坏。拍马屁的人却相反，他的鞋后跟几乎是完整的，而短袜却破了。

风雨衣、时髦的人造的麂皮的皮茄克衫、现代式样的夹大衣、人造毛的短外衣或冬季大衣，这些都是男子衣服的自然属性。

在过去，男子全套秋季或冬季衣服要是没有帽子和手套是不可思议的。现在，有些男青年学南方的一种时髦，冒严重感冒的风险，甚至在冬天也不戴帽子在街上走路。有许多人都戴运动帽，这种帽子对光亮的人造皮茄克衫很合适。有的人喜欢呢帽，他们选配与风雨衣或大衣同一种颜色的呢帽。脸部狭长的适合戴宽檐呢帽，脸部丰满的适合戴狭檐呢帽。

手套是秋季和冬季衣服不可短缺的配件。好的风度的规范要求：要是您配合风雨衣、大衣戴上帽子。尤其是呢帽，那就应当还戴上手套，而不要把冻得发青的手藏在袖子里或衣袋里。

手帕要放在裤袋里。擤出鼻涕之后不要把它抖掉，也不要对着亮光细看，而要把手帕藏入裤袋。

爱惜自己声誉的男青年不会把自己的背带显示给人家看，即使它非常时髦。穿制服大衣或毛皮大衣戴呢帽、穿晚礼服配上足球衫、在上装里面穿短袖衬衫或围上厚的围巾，都同样是不雅观的。

衣服当然不会创造人。但它能说明一个人的许多方面：他有什么样的性格、爱好，他有什么样的文化水平。根据服装甚至可以判断出您是什么样的工作人员，日常生活中表现如何。

遗憾的是，有时在博物馆、剧院里还会看到年轻人穿着比较适合工作或休息时穿的服装：穿旧了的裙子和裤子、神长了的绒线衫、越野赛跑鞋。他们与其周围博物馆的室内布置和金光闪闪、五彩缤纷的剧院大厅形成了多么惊人的强烈对比。我们并不在主张青年人非得穿一本正经的、严肃的衣服不

可。但是每个姑娘和男青年最好在服装方面要有只用于某些隆重场合的节日礼服。

不妨回忆一下我们祖辈的习俗。他们的衣柜往往并不丰富。但是每逢节日就从箱子里拿出漂亮的、很值得欣赏的绣花衣服，这种衣服即使现在也会使我们惊叹其美的。优秀的民间习俗是不应当全部忘掉的。

家常穿着

家庭小气候在许多方面取决于我们在家中穿着得漂亮和方便到什么程度。家常衣服的审美水平正确无误地确定着我们的受教养程度，直接地影响到交际的水平 and 家庭关系的牢固程度。所有这一切都是互相联系的。

有些人错误地认为，在家里可以穿得马马虎虎，说是反正没有人看见。这是对自己、对父母的不尊重，给弟弟妹妹作出坏榜样。

在家里穿着适宜是使我们自己的身心感觉良好所必需的。同时，家常衣服应当是这样的：穿上它可以在住所里方便地整理房间、做饭、从事修理鞋子和电器用具，以及工作之后进行休息。

适宜于姑娘穿着的是，由色彩鲜艳的棉织物做成的、价格不贵的、现代式样的罩衫；无袖长衣或裤子与轻便短上衣及背心；色彩鲜艳的三角头巾或头上的扎带。脚上可以穿整洁的室内软底便鞋。她穿着这样的服装可以接待女朋友，顺便来看看她的熟人，与朋友一起坐着喝杯咖啡，到走廊、院子、花园里去。到厨房做事可以穿上围裙和把头发藏在头巾下面。整理房间可以穿上运动服。

男青年比较适合穿运动式样的轻便自由的服装。这就是不塞入裤腰的衬衣、足球衫、背心、编结的绒线衫、无领衫、运动裤和软底便鞋。

睡衣只用于睡觉。穿着睡衣接待客人和在院子里、自己家门旁散步是极不体面的。但是有些姑娘带着卷发轴、穿着从其下面露出睡衣的家常罩衫走到街上，顺便还去邻居家串门，对此却并不感到难为情。男青年穿着破衬衫、汗衫走到街上去抽烟。这种行为不会使他们有好名声。

社交口才

美国波士顿南域出版社编辑曾与美国未来学家阿尔温·托夫勒有过一段有趣的对话——

编辑：“你认为自己本质上是作家？社会批评家？还是未来学家？”

托夫勒：“这是一个不太好回答的问题，因为说我是‘作家’、‘社会批评家’或‘未来学家’的这种概念只是从一个方面谈的。也可以说我是一个幸福的丈夫，自豪的父亲，一个身高六尺的男子汉，一个飞行员，儿子，兄弟，电影观众，纳税人，一个知识分子，一个美国人。”

编辑：“你是如此变幻莫测吗？”

托夫勒：“我曾提出过有关‘系列自我’的概念——我们所有的人，谁都跟着时代在变化。”

是的，我们每个人都要在社会上扮演多种角色，怎样扮演好每个角色，是人们十分关注的问题。而各种角色的口才技巧，更是人们迫切需要了解和掌握的。

拜访与接待

拜访

1. 选择最好时机

《红楼梦》中刘姥姥第一次拜访荣国府时“天未明”就启程了，来到贾府，早饭后见到了专管“周旋接待”的凤姐。坐下来后，刘姥姥首先表明是来“瞧瞧姑太太、姑奶奶”的，待“心神方定”后，才说明来意。凤姐早已猜着了几分。招待她一餐饭后，把“丫头们做衣裳的二十两银子”给了她。

大凡拜访人，都有着自己的目的。刘姥姥是为了讨银子，结果如愿以偿。这个乡下老婆子实现了自己的拜访目的，其中的奥妙不能不引人思索。首先，她选择了一个恰当的拜访时间，早饭后无疑是荣国府大忙人凤姐稍事休息的时间。刘姥姥才得以见面。拜访时间的选择对于实现拜访目的有很大的影响，一般说来，清晨、吃饭、午休、深夜都不宜登门。其次，凤姐的心情好，也是刘姥姥实现拜访目的不可低估的因素。由于周瑞家从中周旋，再加上贾蓉来借“玻璃炕屏”时恭维了凤姐几句，她颇有几分得意，正是“得意浓时易接济”。看来，去拜访一个人，不能不考虑对方的心情。主人心情好，你会受到热情接待，也就有利于实现拜访目的。

2. 客人言谈三个“不”

客人的言谈举止得体，是实现拜访目的的关键。因为言谈举止是一个人素质的外在体现，它会使主人产生一种感情，或是高兴愉快，或是厌恶鄙夷。

而在不同感情的志向下，对人对事会有不同的看法。在愉悦感情支配下，主人会尽力给你帮助，反之，你将被拒之门外。那么，客人的言谈举止应该怎样才恰当呢？

(1) 寒暄不可少。有几位好朋友想到一个钓鱼的桥墩上去观看正在海湾中举行的划艇比赛，可几次都被警察挡住了，理由是那里钓鱼的人太多。这时，他们中的一位女同胞说：“让我去试试。”她走到警察面前问问他太阳底下是否感到难受，对他工作的艰辛表示理解和同情。当警察说到自己如何喜欢钓鱼时，女同胞适时进言，表达了自己的愿望。警察终于开了绿灯。这位女同胞的成功在于她掌握了交谈的技巧，一种使自己处于有利地位的交谈技巧。作为客人，也应掌握女同胞运用的“V型转换”谈话技巧，而寒暄正是这种技巧的具体体现。客人与主人交谈，首先不要进入实质性的问题，可先谈谈天气，问问主人小孩的学习情况，说说趣闻，关心关心他家老人的健康……待交谈气氛融洽时，也就是双方心理相容时，再慢慢说明来意。这样，定能使你乘兴而来，满载而归。所以说，要想稳操胜券，寒暄是不可少的。

(2) 言谈不要散。主客寒暄之后，客人要适时进言，以免耽误主人过多的时间。一般来说，交谈时间以半个钟头为宜。这就要求客人用言简意赅的话语说明自己的来意。谈得太散，既浪费时间，又影响主旨的表达，有时还可能说些不该说的话。比如，询问主人的经济收入，评点一下他的家庭布置，或者对某个问题穷追不舍，等等。这些都可能引起主人的不快，并由此影响到拜访目的的实现。谈话没有节制是客人言谈之一忌。节制内容的同时，还必须节制音量。无所顾忌、高谈阔论，会搅乱主人家闲适而安静的生活。客人谈话要“调好音量旋钮”，千万不要敞开嗓门说话。

(3) 体态语不宜多。民间流传着这么一个故事。有一个人进餐馆吃饭，吃完了才发现忘了带钱，但对老板说：“老板，今天我忘了带钱，明天一定送来。”老板连声说：“行！行！”并恭敬地送他出门。这件事被餐桌旁一个无赖看到眼里，他也想趁机捞点便宜。吃罢饭菜后，假装摸摸口袋，然后仿照前面那位顾客说了一通。谁知老板听后脸孔一板，揪住无赖，非要他交钱不可。无赖不服气地说：“人家赊账可以，老子为什么不行？”老板说：“人家吃饭斯斯文文，喝酒一盅一盅地筛，吃完后还用手帕揩嘴，是个有德行的人，欠了钱一定会还来的。你呢？双脚蹬在凳子上狼吞虎咽，端起酒壶往嘴里灌，吃完用袖子揩嘴，一付无赖相。你不给我，我能放心吗？”一席话说得无赖哑口无言，只好乖乖地付钱。店老板凭顾客的举止确定人的可信度。因为举止能反映一个人的思想与修养，蕴藏着美与丑。人们常说，听其言还须观其行，这说明有时举止比言语有更大的可靠性。主人对客人的印象，来自听觉和视觉两方面。举止不文明，体态语过多，如得意时手舞足蹈，不安时频繁走动，痛苦时捶胸顿脚，或是指手划脚叙说某件事，抱起主人家小孩使劲亲……这些都会引起主人不悦，成为实现拜访目的的障碍。

接待

古人云：“有朋自远方来，不亦乐乎？”然而，不善言谈的主人，他们往往在客人面前手足无措，无言以对，哪有乐趣可言？那么，主人言谈的技巧有哪些呢？

1. 主人的第一要着

有一位影迷找他仰慕的影星签名。当影星签完以后，那位影迷竟把名字念错了。影星听后十分气愤，于是反问影迷：“你不是我的忠实观众吗？既如此，为什么连我的名字都念错了？”影迷只好连忙道歉，并说明自己不善记住别人的名字。美国作家戴尔·卡内基认为，一个人的名字对本人来说是最重要的字眼，一般人对自己名字的兴趣远远超过对地球上所有人的名字的兴趣。美国纽约州洛克兰德县有个叫吉姆·法利的人，他没有进过学校，却凭着能叫出 50 000 人名字的特殊本领，成了民主党全国委员会领袖，并当上了邮政总局局长。善记名字的本领的威力，竟达到了令人难以置信的地步。由此可知，在接待中，主人能一见面就主动叫出每一位来访者的姓名，该有多么重要！这一招，可以塑造出主人热情好客的形象，迅速缩短主客之间的距离，建立友好关系。

那么，怎样记住客人姓名呢？对于“自报家门”的客人，可将他的姓名与相貌、表情，以及整个外部形象联系起来记忆，也可以与自家亲朋好友中某人相貌、姓名联系——一起来记，还可以与他的工作单位、家庭情况联系起来记。对有的客人需要询问姓名，可采用提问的方式：“您贵姓？”“在哪个单位工作？”有时也可要求对方写下姓名。尽管如此，还是难免出现张冠李戴的情况，此时，便需要用巧妙的言辞，为自己解脱：“您是姓……”“对不起，上次我没听清您的名字。”“您今天穿了这么一套漂亮衣服，我一时认不出来了。”“您和×××太像了。您的名字是叫……”

2. 知人善谈

了解来访者的意图，然后“看人说话”，既可以迅速确定话题，又可以顺应对方的心愿，给人以愉快的感受。相反，不了解来访者的意图，谈话就可能出现“话不投机半句多”的情境。主人要具备与各种不同来客侃侃而谈的本领，就要在语速、音量、遣词用句等方面因人而异。

(1) 语速、音量因来访者年龄而异。来访者可能是年逾古稀的前辈，也可能是几岁的孩童。不同年龄的人有不同的生理、心理特征，主人与其交谈，就应采用不同的语速和音量。对老年人，用较慢的语速、较大的音量与他交谈，能使对方产生被人尊敬的喜悦感；而与小客人交谈则宜轻言慢语，语调柔和，这样能使小朋友产生安全感、亲切感、信任感。

(2) 遣词用句依来访者文化水平而别。有位知识分子家来了一位农民客人，主人甚为热情，对来访者也十分客气：“听说最近赵公元帅光顾你了。现在你大名鼎鼎，真要刮目相看了。”“对于你的生财之道，我不敢班门弄

斧，妄加评论，请多多包涵。”主人的这番话只能使那位农民客人莫名其妙，怎能进一步交谈呢？

遣词用句应看来访者的文化程度，否则，主人接待客人时，说话不看对象，一定会“门前冷落鞍马稀”了。

(3) 说话语气依来访者的不同目的而变化。前来拜访的客人，往往带着各自不同的目的，主人要善于采用不同语气与他们交谈。

对于前来求助的客人，主人应以体谅对方的心情，站在客人立场说话，语气要平和，给对方一种亲切感、信任感。即使你认为无能为力，也要给客人留一线希望，你可对他说：“这个问题我可以去了解一下，只要有可能，我会尽力帮忙的。”“你先别着急，一旦有了门路我就打电话告诉你。”对于前来提供某种信息的客人，主人则应采用感叹语气，表达自己的感激之情。如“非常感谢！你提供的信息太有价值了！”“你可真帮了大忙！谢谢！”“真辛苦你了！”与前来研究问题、商量工作的客人交谈，则宜采用征询、商量的语气。如“你看这样行不行？”“是不是还有不妥的地方呢？”“对这个问题你的看法是？”

(4) 交谈双方距离，依关系、性别而定。人都需要私人空间，而且对入侵这个空间的人都会采取不同方式表示不满。当你友好地将手搭在与你刚认识的人肩上谈话时，即使对方不推开你的手，心里也会对你产生不良印象。当一位异性客人紧挨着你坐下时，你一定会下意识地挪动一下身子。这些现象说明，在社交场合，人与人应保持一定的距离间隔。

社交场合人与人身体之间保持的距离间隔，叫区域距离。不同的距离包含不同的语义：15厘米~46厘米之间为密切区域，语义为“强烈、亲密”，近亲和密友可在这个区域交谈；16厘米~1.2米之间为个人区域，语义为“亲切、友好”，一般来客适宜在这个区域交谈。至于生疏的不速之客，则宜相距1.2~2.1米交谈，这个距离的语义为“严肃、庄重”。当然，即使是比较熟悉的异性客人也还是应该保持一定的距离的。

总之，要做一个热情好客的主人，掌握交谈技巧只是一个方面，谈话中多用礼貌语言，懂得迎来送往的一般礼节，对于做好接待工作，也是非常重要的。

介绍与聊天

介绍

介绍，是社交中人们互相认识、建立联系的必不可少的手段。介绍，同样要讲究说话艺术。

1. 给人良好的“第一印象”

有一对朋友谈论他俩都认识的一位医师老徐。可两人对老徐的看法截然相反：一位认为老徐很有教养，对病人关怀备至；另一位认为老徐脾气暴躁，对病人态度不好。究其原因，原来后一位第一次见到老徐时，他正在对一位病人发脾气，于是，就形成了难以改变的“第一印象”。第一印象亦称“首因效应”，它在人们心目中一旦形成，便定下了对这个人的认识的基调，成了以后交往的依据。因此，我们必须利用“首因效应”为结交朋友创造条件。为此，必须高度重视给人第一印象的自我介绍。

请看喜剧表演艺术家王景愚的自我介绍：

我就是王景愚，表演《吃鸡》的那个王景愚。人称我是多愁善感的喜剧家，实在是愧不敢当，只不过是“走火入魔”的哑剧迷罢了。你看我这40多公斤的瘦小身躯，却经常负荷许多忧虑与烦恼，而这些忧虑与烦恼，又多半是自找的。我不善于向自己敬爱的人表达敬与爱，却善于向自己所憎恶的人表达憎与恶，然而胆子并不大。我虽然很执拗，却又常常否定自己。否定自己既痛苦又快乐，我就生活在痛苦与欢乐的交织网里，总也冲不出去。在事业上人家说我是敢于拼搏的强者，而在复杂的人际关系面前，我又是一个心无灵犀，半点不通的弱者，因此，在生活中，我是交替扮演强者和弱者的角色。

王景愚的自我介绍很有技巧，给人留下了良好的、难以忘却的第一印象。而这正是自我介绍要达到的目的。那么，自我介绍的说话技巧有哪些呢？

(1) 说好一个“我”字。自我介绍少不了说“我”，如何说好这个“我”字关系到别人对你产生什么样的印象。有的人自我介绍时，左一个“我”怎样怎样，右一个“我”如何如何，听众满耳塞的都是“我”字，不反感才怪呢。还有的人“我”字说得特别重，而且有意拖长，仿佛要通过强调“我”来树立自己的高大形象。更有甚者，有的人说“我”时神态得意洋洋，目光咄咄逼人，大有不可一世的气势，这种人的自我介绍不过是孤芳自赏罢了，只能给人留下骄傲自大的印象。

要给人良好的印象，就应在关键的地方以平和的语气说出“我”字，目光亲切，神态自然，才能使人从这个“我”字里，感受到一个自信、自立而又自谦的美好形象。

(2) 独辟蹊径。自我介绍，人们往往是先报姓名，然后说工作单位、职业、文化、特长或兴趣等等，不免千篇一律。这样的介绍在人们心目中印象平平。而王景愚独辟蹊径，他运用对立统一的原则、一分为二的观点，联系自己职业特长，实事求是地评价自己，语言质朴、活泼，无哗众取宠之心，很容易为对方接受，所以给人留下的印象是良好而深刻的。著名歌唱家克里木在一次演唱会上的介绍也很有新意，给人留下了难忘的印象。他说自己12岁开始便倒骑着心爱的小毛驴走南闯北，为了接受青年朋友的善意批评，忍痛放弃了那条落后于时代的老毛驴，从国外买了辆进口车开到演出场地。说到这儿，他停了片刻，又说：“你们猜是什么牌的车？那是印度的——大篷

车！”克里木就是从观众对他印象最深的曲子——电影《阿凡提的故事》的插曲联系到小毛驴，再从小毛驴说起，不落俗套，语言风趣幽默。

由此看来，自我介绍独辟蹊径，是指从独特的角度，选择使对方感到意外、又觉得顺其自然的内容，采用活泼的语言把自己“推销”给别人。而决不是指那种借助别人威望给自己贴金的介绍，也不是指那种靠“吹”来取悦对方的介绍。那些人介绍自己时常说：“××副市长，是我的老朋友……”“你知道省里著名的×××专家吗？我们曾住在一栋宿舍里……”“我对×××问题很有研究。昨天我收到了××杂志的约稿信……”“我叫×××，厂先进工作者。别看是个小厂，可500人里选5个，也算是百里挑一吧！”这样的自我介绍给人的印象也许是深刻的，但决不会是良好的。

(3)巧报“家门”。自我介绍少不了“自报家门”，为了使对方听清自己的准确名字，往往要对“姓”和“名”加以注释，注释得越巧，人们得到的印象就越深刻。对姓名的注释不仅可以反映一个人的文化水平、性格修养，更能体现一个人的口才。

歌剧《江姐》中匪兵把一个老头当成“江队长”抓来了。老头为了替自己辩解，便只好把姓名说个明白：“我不是江队长，我是蒋对章。蒋委员长的‘蒋’，冤家对头的‘对’，签名盖章的‘章’，蒋对章嘛！”他的这种注释虽不免迂腐，但至少有两个好处：一是说清了，二是使人忘不了。有一位青年叫陈逍遥，他曾这样自报家门：“我姓陈，耳东‘陈’，逍遥法外的‘逍遥’……”这位青年对于自己姓名的注释实在太不高明，如果说成“逍遥自在的‘逍遥’”，该多好啊！有位青年叫聂品，他介绍自己很有风趣：“我叫聂品，三只耳朵，三张口，就是没有三个头……”这样一说，“聂品”这个名字就深深扎在对方的记忆里了。

2. 用言语搭起结识的桥梁

社交场合中并不人人都相识，而参与社交的人往往希望结识更多的朋友，因此，介绍他人便成了社交中必不可少的方式了。介绍，可以促使陌生人成为朋友；介绍，可以促进双方的合作；介绍，甚至可以使双方结为秦晋之好。近几年来兴起的“婚姻介绍所”、“职业介绍所”，便是在人际交往中起着不可忽视的作用。可见，介绍他人也已经成为一种社会需要了。因此，选择什么内容，采用什么语言形式介绍他人，便成了大家关心的一个问题。

(1)选择什么内容介绍他人？选择双方感兴趣的内容。只有选择双方都感兴趣的内容进行介绍，才能引起重视，也才能促使双方相识。如果你把一位教师这样介绍给一位生意人：“她叫×××，是位教学经验丰富的教师。”这位生意人一定会表现出冷淡，也引不出双方交谈的话题。但是你如果对这位生意人说：“×××是位教师，她丈夫是××贸易公司的经理。”这样介绍选择了对方感兴趣的内容，便搭起了双方结识的桥梁。介绍特长，促使了解。介绍的内容除姓名、工作单位等以外，还应根据被介绍人的情况有所侧重，千万别忘了介绍别人的特长。如：“这是×××，我们单位的‘歌坛

新秀’。”“×××曾是市里乒坛冠军，现在仍不减当年。有机会的话你俩可以比试比试。”这种介绍对促进双方了解、建立友谊是非常有益的。给予评价，促进合作。给被介绍的人作一个简单、中肯的评价，也是比较好的介绍方法。如：“×××在《楚辞》方面很有些见地，写过好几篇文章，希望你们能合作。”“××同志乐于助人的美德尽人皆知，他会给予你热情帮助的。”“你俩都是搞企业管理的。据我所知，王先生在这方面是个行家，外号‘管理通’。你们一定会谈得很有收获的。”这种评价式的介绍，能使对方产生良好印象，从而奠定结识的基础。

(2) 采用什么样的语言形式介绍他人？直接陈述。介绍他人往往只用三言两语就要画出一个人的轮廓，因此要避免拐弯抹角故弄玄虚，而宜用简明的语言直接陈述。如：“这位是我的朋友老刘，搞建筑设计的。”“这是××同志，很会讲笑话，同他交谈你会感到快乐的。”征询引见。除了直接陈述外，介绍他人还可采用询问句。如：“刘××同志，我可以介绍张××同你认识吗？”“××同志，你了解××产品的销售情况吗？这是××公司业务员小赵，他会给你满意的答案的。”采用先征询意见，得到同意后再引见的介绍方法，不仅能显示出你对他人的尊重，而且询问句的语调会给人一种亲切感，易于让对方接受。肯定推荐。介绍内容决定了我们在推荐对方时常常采用肯定句的形式。因为一个人的姓名、职业等是客观存在的，不容置疑。如果你在介绍别人时说话含糊其辞、模棱两可，甚至否定人家的某些优点，那是很不礼貌的。

聊天

大文豪肖伯纳曾说过这么一段话：“倘若你有一个苹果，我也有一个苹果，而我们彼此交换这个苹果，那么，你和我自然各有一个苹果。但是倘若你有一种思想，我也有一种思想，而我们彼此交流这些思想，那么，我们每个人将各有两种思想。”聊天就是交流思想的一种好形式，也是较为频繁的一种社交活动。聊天具有很大随意性和不确定性，属于自由度较大的散文式“闲谈”。正因为如此，参与者便可把自己所见、所闻、所想、所感毫无拘束地“聊”出来。所以它已成为人们加强联系、传播和获取信息的重要途径之一。

1. 得来全不费功夫

某市自来水公司经理于希慈有一个独特的本领，就是聊天。全公司 870 多名职工，有 60% 以上的职工他都“聊”过。他体会到，只要到群众中去聊一聊，就能找到一些解决困难的办法。深圳蛇口工业区，每月第一个星期二的晚上，年轻的厂长、经理凑到一起开“聊天会”。他们往往能利用聊天中得到的信息，使企业兴旺发达或转危为安。有一家帆布厂兴办不久产品销路就发生了困难。厂长亲自出马，旅差费花了好几千，还是没门。一个偶然的

机会，在与朋友聊天中获知某勘探队急需 15 件钻井塔衣，这一信息，挽救了一个濒临崩溃的工厂。真是“踏破铁鞋无觅处，得来全不费功夫”。可见，聊天实在是做思想工作、沟通信息、调节心理的一种较好方式。

2. 海阔天空任驰骋

“海阔凭鱼跃，天空任鸟飞”。我们可以借用此话来概括聊天口才的特点。

(1) 平等互惠，畅所欲言。聊天的参与者之间无长幼辈和上下级之分，地位相对平等。这就易于形成融洽和谐的气氛。在这种气氛中，谁也不受拘束，不受限制，大家推心置腹，相互信任，相互启发，相互给予，平等互惠，畅所欲言。如果交谈时唇枪舌剑，剑拔弩张，说话刻薄，盛气凌人，那是绝对“聊”不起来的。

(2) 形式不拘，场地不限。聊天不需要谁发出正式的邀请，大家自愿凑在一起便可“聊”起来。人数没有限制，少则两人，多则十几人。没有主持人，发言也无先后次序，想讲就讲，想停就停。聊天的时间没有定规，无话聊十几分钟便散了，有话可聊至深夜。参与者来去自由，想来便来，要走便走。聊天的场地也没有什么限制，教室、宿舍里、火车上、河边、公园、茶馆……都可。

(3) 话题丰富，轻松愉快。聊天的话题丰富多采，气氛轻松愉快，这也是它的一大特色。一般情况下，聊天并无事先确定的内容，也无需就某个问题得出结论或达成协议。因此，参与者的发言常常是即兴的，具有很大的随意性，凡是听到的、看到的、想到的都可以讲，比如：学习上的困难、个人的打算、童年的趣事、名人轶闻……聊天的场面往往呈现出谈笑风生、热闹非凡的情景。

3. “上乘、中乘、下乘、最下乘”

清人敦诚（曹雪芹的好友）将聊天分为“上乘、中乘、下乘、最下乘”四个等级，可见聊天也有水平高低之分。高水平的聊天一定是高尚的、愉快的，而且能“聊”出效果为我所用。能否达到那个水平，那就要看参与者的口才如何了。聊天的口才主要表现在以下三个方面。

(1) 善于寻找话题。几个人在一起聊天，如果谁都感到无话可说，那是索然无味的。此时，如有善于寻找话题的人加入，便可打破尴尬局面，活跃交谈气氛。寻找话题可以从以下几个方面入手。找共同点。有的人很善于从参与聊天者的身上找共同点，并由此引出话题。同行可谈谈业务上的一些问题，同事可聊聊单位情况，老同学可一起回忆同窗共读的情景，年龄相近的人，身体状况、家庭情况也会有许多相似之处。从共同点找话题，说话投机，就越“聊”越对劲。就地取材。聊天场地上的任何事件都可作为话题，问题是要善于发现。比如：墙上的字画、书架上的书籍、桌上的座右铭、一棵树、一种花……就地取材，信手拈来，往往会“聊”得轻松自在。循趣入题。要想聊天按自己的意愿进行，最后达到某个目的，循趣入题是一个诀

窍。

纽约有一家高级食品公司的总经理，很想出售面包给纽约一家大旅馆。于是，总经理作了一系列的努力：四年没有间断每周一次的拜访；参加老板所参加的社交活动；在旅馆开房间。但是，这一切并没有感动“上帝”。后来总经理发现这位老板是旅馆业协会的主席，而且对协会的活动十分感兴趣，从不缺席。他高兴极了，第二天便跟老板“聊”起了协会的有关情况。奇迹终于出现了：过不了几天，老板打电话叫总经理带着面包去议价。

(2) 善于调节话题。聊天往往没有一以贯之的话题，而是随着参与者的兴趣经常变换。善于调节话题的人，他能敏感地意识到某个内容不能继续“聊”下去了，并在适当的时机用适当的语言转换话题。一般说来，下列三种话题需要调节：庸俗的、乏味的、影响关系的。掌握了调节话题技巧的人，他或是用提问的方式，或是用暗语的方式，或是干脆单刀直入。总之，他能因势利导地使交谈照自己的想法进行。这种本领，只有口才好的人才具备。

(3) 善于寓庄于谐。茶余饭后，假日工余，大家没有思想负担，在一起聊聊，轻松轻松，倒也有些乐趣。但是如果每个人都一本正经，有的甚至像作报告似的拉腔拉调，那是非常乏味的。有口才的人，却善于用幽默风趣的语言创造愉快的交谈气氛，并且往往能让你在说说笑笑中明白某个道理。

抗日战争时期，陈毅带领部队来到泰兴，亲自指挥黄桥战役。当时他住在一位塾师高先生家中，此人棋艺甚高。陈毅经常与他对弈闲聊。战前陈毅与之对弈，连胜三局。黄桥一战，我军大获全胜。战后陈毅怀着胜利的喜悦又和高先生下棋聊天，说说笑笑中陈毅连输三局。这时，他猛地站起，紧紧握住高先生的手，感谢高先生的良苦用心。

交友与恋爱

交友

英国有一位著名哲学家对于交友有过精辟的论述：“没有真挚朋友的人，是真正孤独的人。”希腊作家斯托贝对交友也有高度评价：“财富不是朋友，而朋友却是财富。”可见交友于人是十分有益的。然而，交友也有学问，友人交谈更有技巧。只有讲究交朋结友言谈技巧的人，才能享受友谊带来的快乐。

1. 交友需选择

《伊索寓言》中有一则《旅人与熊》的故事：两个好朋友走在一条路上，一只熊在他们的面前出现，一个人率先爬上一棵树躲了起来。另一个无路可逃，只好倒在地上屏住呼吸，假装死人，因为据说熊是不吃死尸的。那熊走近他，用鼻子嗅了一会儿便走了。熊走后，那个躲在树上的人跳下来，问那

个装死的人，熊在他耳旁说了些什么。他回答说：“狗熊给了我简短的忠告：对于一个在危险时把你抛弃的朋友，决不可与他一同旅行。”

这个寓言告诉人们，交友须选择。我国古代思想家孔子早就将朋友分为益友和损友两种类型，鲁迅先生认为骗子与屠夫间有交朋友的。这些都是我们交友时应记取的。生活中，每个人都会有自己的择友标准，但是，品德好应该是摆在第一位的。真正的好朋友应该在政治上互相促进，工作上互相支持，学习上互相帮助，生活上互相关心，相互信任，相互理解，相互尊重。其次，还需考虑性格是否接近，爱好是否相投。据我国心理学家研究表明，当代大学生择友的标准是：是否志同道合，有没有共同理想，志向是否相同，以及对事物是不是有共同的想法。

2. 朋友间乐交谈

经常促膝交谈，是深化感情的纽带。而朋友间的交谈，其形式和内容有别于其他关系，首先是措词不必那么严谨，其次，话题也不必仔细斟酌，就是服饰也可以比较随便。但是，如果由此而认为友人交谈不必讲究语言艺术，那就大错特错。口才对于维系和发展友谊是至关重要的。

(1) 直率诚笃，肝胆相照。直率诚笃的交谈是朋友间真诚相待，关系融洽的表现。不能做到这一点，友情便会淡化。已故维也纳著名心理学爱阿尔弗列德·阿德勒在《生活对你意味着什么》一书中写道：“谁不对自己的友人真诚，谁就会在生活中遇到最大的困难，就最容易伤害别人。人类的一切败事曾出于此。”事实的确如此。设想一下，假若你有甲乙两位朋友。甲朋友与你谈话经常拐弯抹角，闪烁其词，而乙朋友说话却不加粉饰雕琢，而是心诚意委直抒胸臆。其结果必然是你与乙朋友的友情与日俱增。所以，当你不能满足朋友要求时，直截了当地向他说明原因，将能获得谅解；当你求助于友人时，开诚布公地提出来，友人会鼎力相助；当朋友言行出了毛病时，你不妨直抒己见，给予帮助……总之，直率诚笃是指朋友间交谈不隐瞒自己的想法，不讲客套话，不采用“外交辞令”，相互信任，肝胆相照。这样才能深化友谊。

应该指出的是，直率诚笃的谈话并不等于“赤膊上阵”，它同样应讲究语言的艺术，在语速、语调、体态语及表达方式等方面，都应力求适当，以利于对方接受。我们不妨看看宋代大文学家欧阳修直言帮助友人宋祁的一段有趣的故事。宋祁写文章有个爱用别人看不懂的冷僻字的毛病，以此显示自己博学多才。欧阳修同他一起修《新唐书》时，很想找个机会指出他这一毛病。一次，欧阳修去探望宋祁，宋祁不在，他便在门上写上一句话：“宵寐匪贞，札闼洪休。”宋祁回家看后感到莫名其妙，只好去问欧阳修。欧阳修说：“你忘了，这八个字是‘夜梦不祥，题门大吉’啊！”宋祁埋怨欧阳修不该用冷僻字眼，欧阳修大笑道：“这就是您修唐书的手法呀！‘迅雷不及掩耳’，多明白的字句，您偏写成‘震雷无暇掩聪’，这样写出的史书谁能读懂呢？”听了欧阳修的话，宋祁深感惭愧，表示以后要改掉这个毛病。欧

阳修以诚笃之心、直率之言给了宋祁帮助，增进了友谊。

(2) 谈笑风生，亲密无间。老王和老张是一对好朋友，由于误会产生了隔阂，有一段时间没有交往了。有一天，老王跑到老张家，进门便说：“老张啊，我今天是来唱‘将相和’的。”老张感到很不好意思，忙接过话头说：“要唱‘将相和’也该我‘负荆请罪’啊！”两人在笑声中握手言欢。试想，老王与老张若不用这种说笑式交谈，要驱除各人心中的云雾，该说多少话呀！而且效果未必有这么好，所以说，说说笑笑，谈笑风生，是朋友间交谈的一大特色。友谊往往就在这亲密无间的说笑声中得到了升华。有时，相互间生了点小意见，开个玩笑，说句逗趣的话，比正儿八经说道理效果更佳。生活中，大概谁也没见过老是板着面孔说话的一对朋友吧！

(3) 言而有信，相互尊重。1797年3月，拿破仑偕同他新婚妻子参观卢森堡的一所小学，受到师生的热情款待。拿破仑夫妇很受感动。当场向校长送了一束价值3个金路易的玫瑰花，并说：“……只要我们的法兰西国家存在一天，每年的今天我将派人送给贵校一束价值相等的玫瑰花。”后来，由于许多原因，这位伟人没有实现自己的诺言。1984年，卢森堡政府重提此事，向法国提出“玫瑰花悬案”的索赔，连本带利高达137万法郎。法国政府不忍为一句话而付出如此高昂的代价，但考虑到拿破仑的声誉，只得写了一张措词委婉的道歉书，这“一诺千金”的“玫瑰花悬案”才算了结。

这件事虽然是发生在两国之间的，朋友间又何尝不是信用第一？中国人历来把“言而有信”看得很重，把它当作做人的美德，看人的尺度，交友的准则。因为一个讲信用的人，能够做到前后一致，言行一致，人们便可以根据他的言论判断他的行动，进行正常的交往。所以，朋友间说话一定要守信用，别人才会信赖你、尊重你。生活中有这样一种人，他对人表现是非常热情，而且经常在朋友面前夸耀自己如何有能耐。当你委托他办事时，他满口应承，似乎唾手可得。但事过之后，便“泥牛入海”。这样的人，失信于朋友，便会失去朋友，切不可仿效。

恋爱

“关关雎鸠，在河之洲，窈窕淑女，君子好逑。”自古以来，男女青年都憧憬着情投意合、忠贞不渝的爱情。然而要给爱情下个确切的定义却又是那么不容易。别林斯基说：“爱情是生活中的诗歌和太阳。”泰戈尔说：“爱情是理解和体贴的别名。”有人认为爱情是和谐，也有人说爱情是默契，还有的说爱情是奉献……古往今来，作者笔下的爱情故事，更是情意绵绵，催人泪下。可见，爱情是世上十分美好十分微妙的感情。

唯其微妙，互相倾慕的男女双方，只有掌握了恋爱的语言艺术，才能品尝到爱情的甘美。

1. 善言有助于得到爱

有位青年爱慕一位姑娘，他对她说：“我很爱你。没有你，我一天都活不了。”姑娘听后，慢条斯理地问：“你今年多大了？”“22。”“那22年你是怎么活过来的？”小伙子无言以对。这种表白夸大其词，不是真情实感的流露，对方当然不会接受。而祝英台对梁山伯的表白又过于隐晦，使得憨厚老实的梁山伯“不解其中意”，以至酿成悲剧。看来，选择什么样的语言和方式表白爱情，是恋爱成功与否的关键。

(1) 含而不露。马克思曾经说过：“在我看来，真正的爱情是表现在恋人对他的偶像采取含蓄、谦恭甚至羞涩的态度。”有的人就是借用一首诗、一张照片、一本书、一张礼卡传递爱的信息。或是用表达感受的方式暗示对方，如“我同你在一起的时候，总是感到非常愉快。”“我觉得今天的时间过得特别快。”含而不露的表白方式，是指用不包含“爱”的语言，表达“爱”的情感。这种方式适合于双方早已认识，并且有了较多的了解，而对方又是有一定文化教养且性格内向的人。由于这种方式发出的信息比较模糊，即使对方拒绝，也不至于难堪。

(2) 含中有露。有一位年轻的编辑，一年间，他几乎天天都要到附近银行的某女营业员柜台前露面，不是存款，就是取钱，有时只是去看看储蓄广告。终于有一天他把一张纸条和一张电影票递给了那位营业员。纸条上端端正正写着：“尊敬的小姐，一年来，我一直在认真地储蓄我的感情，期望有一天能得到丰厚的利息。我想，现在零存整取的时间到了。也许我参加的是一次有奖储蓄，但我相信自己一定能中奖，您说是吗？”这位年轻编辑一年来的“良若用心”终于以含中带露的方式表白出来了。这种方式较含而不露传递的信息清晰、明显，并且要求接受的一方较快作出反应。例如，买两张电影票邀请对方一同观看，邀请对方和自己一起散步、游公园，赠给对方一张自己的照片，背后题上表露爱情的诗词，赠送一束鲜花、几颗相思豆等等，这些都可以传递爱的信息。当然，还可以像那位编辑一样，用书信若明若暗地表露心迹。

(3) 露而不含。《阿Q正传》中阿Q向吴妈求爱，用的是“单刀直入”的方式。这在当时被视为伤风败俗的事，吴妈也因此寻死寻活。现代社会就不同了，办事的高效率快节奏带来了恋爱观念的变化，很多人都喜欢快人快语。有一位电视剧作者，爱上了一位性格开朗的报社女记者。于是有一天，他对她说：“我这人喜欢爽快，遮遮掩掩既痛苦又别扭。我现在告诉你，我想娶你作妻子。”这种方式求爱信息十分明确，而且一般要求对方马上答复，因此在措词和语气上要特别注意，以避粗俗之嫌。此外，说话的环境和对方的性格也是应该考虑的。爱情表白方式当然不止以上三种，要知道，强烈的爱有一股神奇的力量，能使人想出许多巧妙的表露爱情的方式，找到许多征服对方的“秘密通道”，去叩响爱神的大门。

2. 妙语酿情情更浓

有一对经人介绍相识的青年男女，他们第一次相会在公园里。男青年神

态十分紧张，坐了一会儿，便开口问对方：“你的父母好吗？”女青年答道：“很好！谢谢！”第一个问题如此轻松解决了。接下去就是沉默。男青年再次鼓起勇气问：“请问你有没有兄弟？”“有。”“那——他还好吗？”“还好。”“你有妹妹吗？”“有。”“啊！真好！她——她还好吗？”“是的，她很好，谢谢！”接下来又是沉默。女青年再也坐不下去了，于是直截了当告诉他：“我全告诉你好了，我还有叔叔、伯父、奶奶……”说完便“拜拜”了。这位男青年吃了没有口才的苦。殊不知，谈情说爱自有“谈”与“说”的技巧。只有掌握了与恋人交谈技巧的人，才可能谱写出扣人心弦的罗曼史。

(1)甜言蜜语。爱情是甜美的。爱情之花需要用甜甜蜜蜜的话语来培育。甜言蜜语是指发自肺腑的爱慕、赞美、尊重对方的言谈。男女青年开始恋爱了，双方都充当了一个新的、特殊的角色。他们有着与众不同的心理状态，双方都把对方的赞美视为幸福，甜甜的话语，能使爱情之火燃烧得更加旺盛，前面那个男青年不懂得与恋人交谈的这一奥妙，因而没有“谈”成。其实，只要细心观察，赞美之词是不难找到的。如：“你对这个问题的看法，很有新意。”“这种发型与你的脸型很相配，非常好看。”“这样评价再合适不过了！”

除了赞美，恋爱双方互相尊重，也能使感情更为融洽。交谈时多用礼貌语言，多采用征询语气，会使对方感到你很尊重他，如“你看这样行不行？”“我想请你看电影，有时间吗？”在称谓方面尽量多用“你”和“我们”，少用“我”。因为热恋中的双方，都会产生“两位一体的组合”心理，经常使用“我们”一词来建立“两位一体”的关系，不久以后，便可珠联璧合了。

(2)轻言细语。古人很早就发现声音和人的感情的联系。《乐论》中说：“凡音之起，由人心生也……其爱心感者，声音和以柔。”恋爱双方都有一种羞涩心理，这种心理集中体现在爱的隐蔽性上，反映在言语上必然是带有亲切柔和音色的轻言细语。唯有轻言细语，才能表达依恋、倾心的微妙感情；唯有轻言细语，才能体现温柔、抚爱；唯有轻言细语，才能把双方带进一个共同拥有的温馨世界。试想想，如果你提高嗓门对恋人说：“我们去看电影吧！”“今天过得真愉快！”对方一定会认为你是没有修养的、粗鲁的傻瓜。这样的人，谁还会爱他（她）呢？

(3)窃窃私语。有一对恋人约会，男方迟到了，女方噘着嘴老大不高兴。男青年见此情景笑了笑，然后不急不忙走到女方身旁，对她说：“我今天有一个重大发现。”女青年不作声，投来疑惑的眼光。男青年赶忙上前一步附在女青年耳旁小声说：“我告诉你一件事，请你保守秘密。我今天发现——你是多么爱我。”一句悄悄话，女青年脸上“多云转晴”，漾起了幸福的微笑。

恋爱双方拥有一个不为外人“开放”的神秘世界。在这个世界里，悄悄话是其特殊的表达效果。悄悄话所传递的爱的信息比大声说话更为强烈。而这，只有在热恋中的情人才能深深感受到。当双方陶醉在爱的漩涡中时，当

产生了一点小误会或是有点小意见时，你若在他（她）耳旁说几句悄悄话，对方一定会感到无限幸福，误会和意见也顿时烟消云散。有人说悄悄话是沟通双方的“秘密通道”，这是一点不假的，打开这个通道，使爱得到交流，你就可以成为世界上最幸福的人。

（4）默默不语。人们常说恋人们是用眉目传情的。有一位正在恋爱的男青年给他的好友的信中这样写道：“每当我跟她告别的时候，她总是站在那里用目光送我，直到我的身影消失。每次分手后，我也忘不了她的爱恋的目光和微笑的眼睛。”“她的目光直通我的心灵，使我领略到了爱的真诚，爱的沉稳和爱的宽宏。”姑娘的目光语简直使小伙子如痴如醉了。

是的，谈情说爱很多情况下是“无声胜有声”。体态语比有声语言传递着更多、更强烈的爱的信息。恋人的一个眼神、一次微笑，甚至走路距离、坐姿的变化都是爱的流露、愿望的表达。面红耳赤，呼吸急促，更是感情共鸣的振荡，是被恋人拨动了心弦的一种面部感应，是传递情波的一种特殊语言。默默不语，以形式上的最小值换来了最大的感情交流，产生了最佳传播效能，并显示出了爱情的含蓄美。默默不语是恋爱双方使用的特殊语言——心灵语言。正在恋爱的青年们，如果你们闹了点小别扭的话，不妨用无声语言去化解。

赞美与批评

赞美

1. 赞美和阳光，人人不可少

父母经常赞美孩子，家庭气氛和睦、欢乐，领导经常赞美下级，职工的积极性、创造性不断被激发，被调动。赞美之于人心，如阳光之于万物。在我们的生活中，人人需要赞美，人人喜欢赞美。这决不是虚荣心的表现，而是渴求上进，寻求理解、支持与鼓励的表现。爱听赞美，出于人的自尊需要，是一种正常的心理需要。经常听到真诚的赞美，明白自身的价值获得了社会的肯定，有助于增强自尊心、自信心。

有的人吝惜赞美，很难赏赐别人一句赞美的话，他们不懂得，多正面引导，多表扬鼓励，是思想工作的一条规律。予人以真诚的赞美，体现了对人的尊重、期望与信任，并有助于增进彼此间的了解和友谊，是协调人际关系的好办法。人人皆有可赞美之处，只不过长处优点有大有小、有多有少、有隐有显罢了。只要你细心，就随时能发现别人身上可赞美的“闪光点”。即使缺点较多或长期处于消极状态的人，只要稍有改正缺点、要求上进的可喜苗头，就应及时给予肯定、赞扬。须知你不仅仅是在肯定、赞美某一个人，而是在为建设社会主义精神文明添砖加瓦。

2. 如何赞美别人

随便说几句人云亦云的客套话，赞美一个人或一个集体，并不难，更不可贵。贵在真心诚意，难在确有实效。

谄谀与捧杀，都是带糖衣的毒品。这种“赞美”，或言不由衷，或夸大到登峰造极、令人难以置信的地步，或无中生有、张冠李戴、夸赞对方并不具有优点、长处，甚至心怀叵测地夸赞对方的缺点、错误，以达到不可告人的目的。“语录不离手，万岁不离口；当面说好话，背后下毒手”，林彪在文化革命期间对毛泽东的赞颂，就是这种口蜜腹剑的赞美的典型。上述种种“赞美”，都不是正常社交往来的手段，而是勾心斗角时用以讨好、利用或迷惑、麻痹对方的阴谋伎俩。对至爱亲朋的赞美，当然出于善意的鼓动，但往往不自觉地带有偏爱或捧场的倾向。你可以态度更热情，语气更热烈。但对人对事的评价决不能脱离客观事实的基础，措词也应当有一定的分寸。身为领导干部或专家学者，如果要在大庭广众之中公开赞扬某个人或某个单位，更要经过长期考察、全面了解与深思熟虑，力求客观、公正，不夸大、不缩小、不走样。因为你的赞扬常常被当成权威性的评价，不仅关系到被赞扬者，而且可以影响社会舆论导向。

最有实效的赞美不是“锦上添花”，而应是“雪中送炭”。最需要赞美的不是早已美名天下扬的人，而是那些自卑感很强的人，尤其是其中被错当成“丑小鸭”的“白天鹅”。他们平生很难听到一声赞美，一旦被人当众真诚地赞美，就有可能尊严复苏，自尊心、自信心倍增，精神面貌焕然一新。对于任何一个人，最值得赞美的，不应是他身上早为众所周知的明显长处，而应是那蕴藏在他身上，既极为可贵又尚未引起重视的优点。这种赞美，为进一步开发他潜在的智慧与力量开辟了一个新领域，有助于他在攀登事业高峰的征途上，更上一层楼。内容明确，有特点的赞美，比一般化的赞美可贵、也更可信。与其空泛、笼统地赞美对方很聪明、能干，就不如具体地赞美他办成的几件聪明事。这样才有助于他真正发现、发挥自己的长处和优势，激发起更强的上进心、荣誉感、自豪感。

赞美，不一定局限于对个人，也可包括对他所从事的职业，所属的民族、籍贯、国家，及至他工作的单位、就读的学校。这种对群体的赞美，在现代的集体社交活动中，具有特殊的公共关系效果。

有的人不习惯于当面直接赞美别人，或不习惯于当面被直接赞美，恰如其分的间接赞美，其意义与效果并不亚于直接赞美。如“严师出高徒”、“将门出虎子”、“名厂无劣品”之类的说法，就道出了间接与直接的关系。直接赞美劳动成果，往往就是间接赞美生产、培植出这硕果的劳动者。

3. 为自赞自夸正名

自赞自夸，历来被贬抑。“王婆卖瓜，自卖自夸”一语，经常被用来嘲讽那些自赞自夸者。其理由为“桃李不言，下自成蹊”。你的瓜果好，不必自赞自夸，自然会有人络绎不绝地来采购。事实并非如此。如对人们以往从

没有吃、穿、用过的新产品，不做一番赞美性的宣传，即使价廉物美，仍有可能无人问津。毛遂若不勇于自荐，他这个人才就可能被埋没了。苏秦、张仪游说列国，苏秦鼓吹合纵，张仪宣扬连横，就是自赞自夸其外交方针、军事策略如何高明。就连孔丘周游列国，也不忘自夸其政治主张、教育思想。由此看来，早在春秋战国时代的外交舞台上与上层社交场合，自赞自夸就已成为极普遍的正常现象。但在后来的民间人际交往之中，却形成了这种不正常的传统习俗：以自谦自贬为美德，以自赞自夸为狂妄。

在自给自足的小农经济社会，商品交换稀少，人际交往谨小慎微，自赞自夸无用武之地。但在现代化的开放社会，商品经济发达，人际交往频繁，而且新的物质产品、新的精神产品以及新的行业、新的知识、新的人才不断涌现。人们见所未见，闻所未闻。不自赞自夸一番，有谁知晓呢？今天，招标答辩、招聘口试、评定职称、推销产品等等，全离不开自赞自夸。我们要为自赞自夸正名。自信与自傲，谦虚与自卑，绝不能混为一谈。自赞自夸是以事实为基础，讲究说话的方式方法，进行适当的艺术加工；而自吹自擂则纯属不顾事实真相的吹牛皮、说大话。

自赞自夸，首先要实事求是，符合实际情况，符合科学规律。如夸大其词达到了违反生活常规的地步，反而事与愿违，只会降低其可信程度。其次，自赞自夸应目的明确、有的放矢。招聘人才、购买商品，都有一定的规格、要求。你的优点非对方所需，你的长处非对方所急，自赞自夸就如同对牛弹琴。而要了解对方的所急所需，就必须事先对人才市场、商品市场有调查研究，做到知己知彼，心中有数。再者，自赞自夸既可以直接出自当事人之口，也可以转借他人之口，最好还辅以如奖状、奖品、名人评价、新闻传播媒介的表彰等旁证，以增强其可信度、说服力，同时避免直接自赞自夸过多，易引起听者的逆反心理。最后，在自赞自夸的同时，不妨也承认还有待改进的不足之处。这样小贬大褒，既体现了实事求是的态度，也给人以较谦虚的好印象，并且无损于你整个形象的美好。

批评

1. 金无足赤，人无完人

“金无足赤，人无完人”。人生在世，孰能无过？若有过错，即使有自知之明，不文过饰非，但对过失的性质、危害、根源等的分析反思，总不如众多的旁观者清。我们需要真诚的赞美，也需要善意的批评。赞美是鼓励，批评是督促；赞美如阳光，批评如雨露，二者缺一不可。

父母从不批评孩子，是溺爱；教师从不批评学生，是不负责任；朋友之间只有恭维，从无批评，不是良朋益友，而是酒肉伙伴。至于那种会滥用廉价的表扬，从不敢开展批评的领导，更是处世圆滑、怕得罪人的平庸无能之辈；在他们所主管的部门、单位，必然坏人横行，歪风无阻，纪律松弛，人

心涣散，工作、生产走下坡路。最需要批评的人，不一定会是那些缺点、错误多的人，更应包含那些自视甚高、缺乏自知之明而又担负重任要职的人。他们坚持错误的危害性更大，更急需旁人批评、指出。

俗话说：“打是疼，骂是爱，不管不问要变坏”。虽然其原意是指如何教育孩子，但推而广之，也说明了批评、监督、鞭策是一种关怀、爱护。任你有什么缺点、错误，与你无亲无故、毫无感情的人，只要不碍他的事，就只会漠不关心、不管不问。只有良师益友，才会抱着对你负责的态度，以诤言相告。

2. “良药”未必皆苦口

“良药苦口”、“忠言逆耳”的说法，经常被用来告诫人们要虚心接受批评，不应计较批评的方式方法。方式方法，被批评者不应计较，而批评者却应研究、讲究。医药科学发展至今，许多“良药”或包糖衣，或经蜜炙，早已不苦口。语言科学发展至今，讲究批评的方式方法与语言艺术，也可做到“忠言不逆耳”，老少皆喜听。如何做到这一步呢？批评要善意，要尊重、理解、信任被批评者，对事不对人，以理服人。对事，也仅仅是对其缺点、错误，而不能抓住一点，不计其余，以致否定一个人的全部工作、全部历史。而且还要进一步分析其动机与效果。如动机良好，效果不佳，就要先肯定其良好的愿望，再批评不当之处，然后教给正确的方法。切忌在情况尚未调查清楚之前就发脾气、乱指责，更不能挖苦、讽刺、嘲弄，不能揭老底、算总账、搞人身攻击。因为那只会造成或加剧对立情绪，使对方顶牛、抬杠，或口服心不服，讲形式走过场地来个假检讨，但思想并未触动，事后依然故我。这种批评看起来火药味挺浓，其实际效果则微乎其微。

青少年涉世未深，思想上不成熟，经常出现这样那样的缺点、过失，是难免的；即使曾经多次指出，他本人也表示愿意改掉的老毛病，稍不注意，又会重犯。对他们进行批评，最好语重心长地直接指出，不宜拐弯抹角，含含糊糊，使其误解了批评的意图。批评个性倔强的后进青年，宜以退为进，先肯定其一定的优点，再言归正题，指出其缺点、过失。只要从表情、动作观察到对方已有内疚之感，就没有必要强迫其当众认错。对于自觉性较高、自尊心较强的成年人，对其缺点、过失，选择适当的时机、场合，略为提醒，或旁敲侧击，火候已到，就没有必要唠叨过多。至于在大庭广众的场合指名道姓地批评，更多的是为了顾全大局，从有利于工作出发，既要使对方知道其缺点、过失，又要维护其尊严、威信。这时，不妨以自责来促使对方深思反省，以自我批评的方式达到委婉、含蓄地批评对方的目的。批评那些道德水平低下的蛮不讲理者，一味温情脉脉无济于事。当他正气势汹汹、老虎屁股摸不得时，谁敢说他不是一句不是，就骂街、打架。对于这种人，首先就要以正压邪、理直气壮地指出：“你就是错了！”待其良知略为恢复，火气稍有收敛，再软硬兼施与其论理。在严厉的批评之后，还应加以耐心的说服工作，最后在友好的气氛中结束批评。这种批评，即使有点“苦”，也像嚼橄榄一

样，先苦后甜。

3. 巧用幽默

一般来说，在展开批评时，被批评者的心理常处于紧张、压抑的状态，特别是在上级批评下级、长辈批评晚辈时更为突出。它们或表现为焦虑、恐惧，或表现为对立、抗拒，或表现为沮丧、泄气……这些不正常的心理状态成为双方交流思想感情的心理障碍，大大降低了批评的实际效果。如果巧用幽默的语言，批评者含笑谈真理、讲道理，被批评者在笑声中微微红脸，从内心深处受到的是触动而非刺激，心情舒畅地接受教育，岂不美哉？幽默不同于讽刺，虽然都具有引人发笑的效果，但讽刺的笑，辛辣、刺激，令人难堪；幽默的笑，轻松、温和，含蓄、隽永，有的还蕴含着深刻的智慧与哲理，引人深思，发人深省。巧用幽默的批评，往往以半开玩笑半认真的方式提出，先打破僵局，再转入实质性问题；即使对方一时还接受不了，也不伤和气，更不至于令对方难堪、丢脸。因此，出于善意的幽默批评，不同于尖刻的讽刺、嘲弄，这是由批评者的出发点及态度决定的。幽默批评，不低级庸俗、不生搬硬套，思想感情健康，语言形象、生动，深入浅出，这是由批评者的思想修养、文化修养所决定的。陈毅担任新中国第一任上海市长时，就常用幽默批评来正确处理党内党外的诸多矛盾，从而加强了革命队伍的团结与各阶层人民的团结，推动了革命事业的发展。

社交活动中的幽默批评，又毕竟不同于说相声、讲笑话，虽有幽默成份，但仍以严肃、认真为基调，气氛可宽松、活泼一点，决不能油腔滑调，否则就会冲淡批评应有的严肃气氛，影响批评的效果。因此语言的夸张、对比、谐音、谐趣，都要有一定的分寸。批评者可以面带微笑，但不宜捧腹大笑，更切忌指手划脚、手舞足蹈。

说服与拒绝

说服

1. 解决矛盾需说服

矛盾普遍存在，社交场合也无例外。解决矛盾，一般都通过说服，只有经过长期说服无效，矛盾性质又日益激化，才采取非社交的强制手段，但那仍然需要以说服作为辅助手段。说服不限于思想教育工作，传播知识、治疗疾病、经济谈判等等，都离不开说服。即使志同道合的挚友之间，也不可能永远事事认识、见解完全一致；若要取得一致，就要通过说服。说服工作处处有，经常有，它的应用范围极为广泛。

说服人家动摇、改变、放弃己见或信服、同意、采纳你的主张，实质上是一场从精神上征服人心的战斗，但又不能使对方有丝毫被迫接受的感觉。

一个人几十年形成的思想观点，一个民族千百年形成的风俗习惯、思维定势，你休想通过三五次苦口婆心的说服，就轻易改变。一种崭新的学说、理论、观点、方法，即使已通过一定的实践证明其正确性、科学性、合理性，但要深入人心，仍需经过长期、反复的宣传和说服。说服需要耐心、韧性，打持久战。但遇有特殊情况，也需要集中力量打歼灭战，速战速决。有的说服，三言两语，就说到了对方的心坎上，疙瘩迎刃而解；有的说服，越说对方越不服，结果不欢而散。这说明说服有一定的规律，是一门交谈、对话的艺术。教师、医师、律师、推销员、宣传员、外交官等，天天在做说服工作，一生以不断说服人为己任，更有必要探讨、研究说服的规律，掌握说服的艺术。

2. 道理、情感、利害

晓之以理，动之以情，衡之以利，是最常采用的说服方法。

晓之以理，就是讲道理。简单的事情，小道理，一两个典型事例，再加上简明、扼要的分析，道理就可以讲清楚。复杂的事情，大道理，涉及多方面的因素，触动一点就牵动全局，必须全方位、多层次、多角度地进行一系列的说服工作，从多方面展开心理攻势，并以严密的逻辑推理，如水到渠成地得出结论。这个结论不宜由自己单方面推断出来交给对方，最好以征询意见的口气引导对方同你一起来推理，共同探讨得出结论。让他把你的意见、主张，当作自己寻求的答案，自愿接受，自动就范。这样的说服更高明。因为对于经过自己头脑思考发现的真理，人们更坚信不疑。晓之以理，要满怀信心，争取主动，先取攻势。当对方已明确、坚决地表示“不行”、“不干”、“不同意”等等之后，再说服他，就要付出加倍的努力。当然，争取主动仍要运用委婉、商榷的语气，切忌盛气凌人、以势压人。如对方因此而产生逆反心理，再说服他，同样也要付出加倍的努力。

晓之以理，还要结合动之以情，通情才能达理。牧师布道宣传的是唯心主义的宗教，但因以情动人，往往能在催人泪下的同时，不露痕迹地对听众施加思想影响，使人不知不觉地接受其教义。这就是情感的力量。对于形象思维强于逻辑思维的青少年儿童，对于多数平日没有深刻的理论思维习惯的人，以事比事，将心比心，运用其自身或熟人的经验教训，再加上感情色彩浓厚的语言，去进行绘声绘色地诉说，易令人感到亲切可信，引发情感上的共鸣，从而为接受道理扫清了障碍，铺平了道路。

所谓“衡之以利”就是权衡利弊得失，讲清利害关系。那些实惠观念很强的人，理难服他，情难动他，唯有“衡之以利”是切实有效的一招。且不论对国家、对社会的利害如何，就是只从个人实实在在的得失考虑，他也应趋利避害、以接受你的说服为上策。那些明事理、重情义的人，并不过分讲究实惠。但你仍应设身处地充分考虑对方的切身利益、实际困难。在此基础上进行说服，才称得上是真正的通情达理，也更令人心说诚服。人生在世，要求得以生存与发展，必然有各种各样的正常需要，如果丝毫不考虑对方的合理需要，双方交谈就没有共同的语言，说服就无从谈起了。如果看准了对

方的需求，说服就能有的放矢，确有成效。

3. 说服与批评的异同

说服与批评之间，既有相似相通之处，又有相异相悖之处。这是两个有部分外延交叉重叠的概念。

说服与批评，都有对人施加思想影响，从心理上征服人的意图。批评常辅以说服，批评离不开说服；说服有时也带有批评，但说服不一定都带批评。如推销产品时，一般都是向对方大讲好话，极少有批评顾客、买方的。被批评者，一般都有缺点、错误。批评的目的就是为了帮助对方改正。说服人接受你的主张，总要或多或少能给对方带来一定的精神上或物质上的好处。说服的过程，就是宣传这种好处，令对方信服。被说服者不一定有什么缺点、错误，他放弃的主张与接受你宣传的主张，不一定有正误之分，也可能只有全面、完美的程度之别。

批评的态度较严肃或严厉，说话的语气也较重、较强硬；说服的态度较温和，说话的语气较轻、较委婉。批评的话语，贬义词多于褒义词，否定词多于肯定词。说服的话语，褒贬皆可。根据说服的对象与内容的不同，有时褒多于贬，有时贬多于褒。如果进一步仔细分类，说服还可以再分为批评性说服与赞美性说服两类。接受批评，可能会属于自觉自愿，也可能多少带点勉强。接受说服，完全是自觉自愿，不带任何勉强。

民主空气浓厚，解决矛盾纠纷，统一思想认识时，说服多于批评，协商多于命令，其结果是人际关系和谐，人心团结向上，社交往来活跃。反之则人际关系紧张，人心貌合神离，社交生活沉寂。虽然说服与批评皆不可少，但我们希望在一一切社交场合，说服多一些，批评少一些。遇有矛盾分歧，尽可能多采用说服手段。

拒绝

1. 难以回避的遗憾

人的要求，永无止境，合理的悖理的并存；大千世界，要求各种各样，现在就能办到的，将来才能办到的，永远办不到的，都有人不断提出。“有求必应”四个字，只能挂在庙里显神威骗人，却无法拿来显神通广结社交。该拒绝的，就得拒绝。如果当场不好意思说个“不”字，轻易承诺了自己不愿、不应、不必履行的职责，事办不成，以后更不好意思见人。

拒绝是令人深感遗憾的，却又是难以回避的。有的至亲好友，轻易不开口求人，偶尔万不得已，求你一次，不幸竟然遭到拒绝，轻则失望、伤心，重则大发雷霆。有的患难之友，曾经在你困难时鼎力相助；如今有求于你，你心有余而力不足，但他不相信，指责你是忘恩负义。有的恳求，极为合理，早就该办了，但由于受到诸多客观条件的限制，一拖再拖，目前还解决不了。有的哀求，关系到当事人或其亲属的切身利益或浮沉荣辱，只要有一线希望，

他就不会接受拒绝，而要一再陈述理由，不达目的决不罢休。

这些要求、请求、恳求、哀求……怎好拒绝？如何拒绝？首先，是否拒绝，应对事不对人，即以所求是否合理、是否办得到为准，而不应以对方地位的尊卑、双方利害关系的大小为准。在这个前提下，先向对方诚恳地表示充分的尊重、理解、同情，再讲求拒绝的方法技巧，就可以把拒绝带来的遗憾缩小到最低限度，既不伤害对方的自尊心与感情，又取得对方的谅解、支持，从而增进情谊。越是知名度、美誉度高的人，慕名来访有求于你的人就越多。你纵有三头六臂，也不可能“有求必应”，就更应掌握拒绝的技巧。这样才能广结良缘，而不至触犯众怒。

2. 原则要坚持，方法要灵活

不能接受的要求，不必回答的问题，不迁就，不犹豫，一定拒绝。口气可以委婉，态度决不含糊。切忌模棱两可，使对方产生误解，仍抱有不切实际的幻想，既耽误他的事，又给你继续增添不必要的麻烦。但是，拒绝的方式要灵活多样。

当你遇到敏感的问题或难以承诺的要求，首先就要不焦不躁，沉着冷静，机智应对。对于无理的要求或挑衅性的提问，既可采取以主动出击为主的攻势，也可采取以防卫为主的守势。攻势有反守为攻与以攻为守。所谓反守为攻即不但不回答对方的提问、要求，反而回敬他一个难以答复的问题、要求；所谓以守为攻，即诱导对方自动收回他的要求，或自动否定其要求你作出回答的必要性。守势有转移话题、答非所问法，装聋作哑、沉默以对法，推诿搪塞、无效回答法，还有佯装不知，采用“不太清楚”、“不甚了解”、“缺乏研究”等模糊语言回答法。对于合理但目前还办不到的要求，可以拒此应彼，即在拒绝对方这一方面要求的同时，尽量满足其他方面的合理要求来作为补偿，以减轻他的遗憾、失望之情。也可以真心实意地为对方着想，替他出谋划策，建议他另求希望更大的门路。凡公事，只能用政策法规、规章制度不许可来拒绝，而不能用个人的名义来拒绝。即使是私事，用诉说自己的难处、苦衷，来表示心有余而力不足，意有余而权有限，总比生硬地塞给对方一个“不行”，更易取得他的谅解。

如对方胸襟开朗，易于接受，最好及早开诚布公地说明原因拒绝，以便他另作安排、打算。如对方毫无思想准备，承受心理压力的能力很低，猛然被拒，轻则可能烦忧、痛苦不堪，重则可能精神失常，最好以商量、研究之后再奉告为借口，以拖延战术再加上旁敲侧击，逐步暗示对方自觉意识到已被拒绝。但你始终未曾当面说出一个冷冰冰的“不”字。如对方是你的上级、长辈，与其让他一再催你答复，不如你主动登门说明原因，委婉拒绝，以免失敬。如对方是你的下级，晚辈，即使所提的问题不便回答，所提的要求不合理，也不宜当众耻笑、训斥，而应耐心解释或暗示拒绝的原因，如对方对拒绝的理由信不过，仍想纠缠，不妨再加上人或物或事作旁证，以增强拒绝理由的可信程度。

不善于拒绝，一次拒绝，就有可能得罪一位多年的深交；善于周旋，尽管天天都在拒绝，但仍然广结良缘，极少因拒绝招来非议、埋怨。

3. 给对方以希望

不给对方以幻想，但应给对方以希望。一个人被拒绝以后，仍有希望，就有盼头、奔头、干头，不仅有助于减轻、消除遗憾感，而且还能促使人振奋向上。

合理的要求，一时还不能解决，不妨如实告诉对方，经过努力，待条件具备了问题就会迎刃而解。如属于经过对方的主观努力可以创造的条件，拒绝与鼓励相结合进行，拒绝就有可能转化为动力。如属于受多方面客观条件的限制，非个人的主观努力所能改变，也应给对方以希望，而不能令人绝望。所谓给予希望，决不是说空话、许空愿，而是在拒绝之后，再做一些必要的善后说服工作，使对方感到虽然某个要求未能满足，但工作还是有意义的、生活还是美好的。一拒了之与许空头愿都是对人冷漠无情，对事不负责任的表现。拒绝之后，给了希望、鼓励，使对方体会到了你那火热的心肠、殷切的期待。这份情谊仍然是可贵的。

安慰与道歉

安慰

1. 安慰如同“雪中送炭”

人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。不幸的事，人人难免。身处逆境，面对不幸，当事者不仅本人需要坚强起来，也迫切需要别人的安慰。人是社会的动物、合群的动物、有感情的高级动物。痛苦再加孤寂，痛苦倍增；痛苦有人分担，痛苦减半。“患难见真情”，安慰如“雪中送炭”，能给不幸者以温暖、光明、力量，帮助他分担痛苦、减轻精神重负、重振前进的勇气。给予不幸者以安慰，是为人处世的一种美德；当至亲好友遭到不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情。有关的医疗知识，医生已有交代、说明，勿需你再多言。如果对方本来就背着重病的精神包袱，你再谈及过多，势必包袱加重。你应该多谈谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻精神负担。如能尽量多谈点与对方有关的喜事、好消息，使他精神愉快，心宽体胖，更有利于早日康复。医生送去治疗身体的良药，亲友送去温暖人心的情感都是根治重病必不可少的。

对于因生理缺陷或因出身、门第被人歧视的不幸者，由于不幸的原因有些是先天的，并非全是人为的。劝慰时应多讲些有类似情况的名人的模范事迹，鼓励他不向命运屈服，抵制宿命论的思想影响，使他坚信只要充分发挥

人的主观能动作用，仍然能够争取人生的幸福。实现人生的价值。

安慰丧亲的不幸者，不要急于劝阻对方的恸哭，强烈的悲痛如巨石积压在心头，愈久愈重，不吐不快，让其宣泄、释放出来，反而如释重负，有利于较快恢复心理平衡和平静的状态。你应当注意倾听对方的回忆、哭诉，并多谈谈死者生前的优点、贡献，人们对他的敬仰、怀念。死者的生命价值越高，其亲属就愈感宽慰，并有可能化悲痛为力量，去发扬死者生前的优点，去完成死者未尽的事业。

对于胸怀奇志而又在事业上屡遭挫折、失败的不幸者，最需要的是对其强烈的事业心的充分理解、支持。对于他们，理解应多于抚慰，鼓励应多于同情，怜悯是变相的侮辱，敬慕是志同道合的表现。你不必劝慰对方忘掉忧愁、痛苦，更休想说服对方随波逐流，放弃他的理想、追求。最好的安慰，是帮助对方总结经验教训，分析面临的诸多有利不利条件，克服灰心丧气的情绪，树立必胜的信念，并共同探讨到达事业顶峰的光明之路。这就要求你对他所从事的事业，有一定的了解，称得上是名副其实的知音。

我们的人民是富有同情心的人民，中华民族是勤劳、勇敢又善良、重情义的民族。在我们民族的语言中就有如“比上不足，比下有余”、“谋事在人，成事在天”、“塞翁失马，焉知非福”、“大难不死，必有后福”、“失败是成功之母”等一大批专用于安慰、鼓励不幸者的谚语、格言、典故，在民间流传千百年致今仍然经常被用来安慰不幸者。

2. 要同情，但不要怜悯

同情，就是设身处地、将心比心、感同身受，把别人的不幸当成自己的不幸，从感情上产生共鸣。但彼此应站在完全平等的地位上交流思想感情，给对方以精神上、道义上的支持，并分担对方的感情痛苦。有时，同情还可以包含着敬佩、敬爱、敬仰之情。同情是一种真心实意的善心。怜悯，不是平等的思想感情交流，不是精神上、道义上的敬赠，而是一种上对下、尊对卑、富对贫、强者对弱者、胜者对败者、幸运者对不幸者的感情施舍。施主对被接受施舍者，有意无意地流露出一种幸运感、优越感，或多或少有轻视、小看对方的意思，包含有伪善的成份。同情的话语，有劝慰有鼓励，语气低沉而不乏力量，而且尽量不当面说出“可怜”、“造孽”等词语。怜悯的话语，只有一味的悲伤，语气低沉、无力，而且把“可怜”、“造孽”等词语经常挂在嘴边，仿佛在欣赏、咀嚼对方的痛苦。

对于事业心强、自尊心强、个性强的强者，对于一切真正的男子汉、女强人乃至有志气的少年，无论其处境多么不幸，怜悯都是一种变相的侮辱，只会刺伤他们的自尊心，激起他们的反感，从而从心理上拒绝接受。对于老幼病残与弱者，单纯的怜悯也只能促使他们沉溺于悲痛、绝望的深渊而难于自拔，更谈不到振作起来，从软弱变得坚强一些，向不合理的世道、不公平的待遇、不幸的命运进行必要的抗争。

在感情的海洋中，同情是盐，怜悯是污泥。安慰需要同情，但不要怜悯。

3. 谎言有时胜过真话

谎言不一定是坏话，真话也并非百分之百的好话。离开了具体的时间、地点、条件，忽视了动机与效果的统一，以绝对化的好坏来衡量真话谎话，就不符合对立统一的辩证法原理，也失去了判断是非的客观标准。善良的谎言，有时胜过不该说的真话。

对于身患绝症的病人，只能把病情如实告知其家属，而对患者本人，仍应重病轻说，并经常祝他早日康复，以便他平静地度过一生最后的岁月。如果谎言居然唤起了他对生活的热爱，增强了他同病魔斗争的意志，就有可能使生命延续得更长久，甚至战胜死神，真正恢复了健康。医学史上不乏这样的人间奇迹。对于本来就感情脆弱、意志薄弱、身体虚弱的不幸者，其心灵已经伤痕累累，不堪重负。如再传来噩耗，就有可能因承受太沉重的打击而一蹶不振，甚至危及生命。如遇到这种特殊情况，与其立即如实相告，还不如暂时隐瞒真相，然后逐步旁敲侧击，待对方已有一定的思想准备，再实言相告，并加以劝慰。

善良的谎言，其用心当然也是善良的，即为减轻不幸者的精神痛苦，帮助不幸者重振生活的勇气。当事人以后明白了真相，只会感激，不会埋怨。即使当时半信半疑，甚至明知是谎话，通情达理者仍感到温暖、宽慰。因为他是被关怀、爱护，而不是被欺骗、愚弄。明知会加重对方的精神痛苦，仍要以真话相告。如不算坏话，也该算蠢话。即使不怀恶意，至少也是不明智的。

当然，社交生活中真话应该永远占主导地位。只有万不得已时，才用善良的谎言安慰人。凡是安慰的话语，无论真话谎话，最好身体距离较近，以示双方关系的亲近，并且语气较轻、声调较低、语速较慢，如春雨甘露滋润伤痕累累的心田，以利于对方剧痛的心情尽快恢复平静。

道歉

1. 错了，就及时承认

如果你错了，就及时承认。与其等别人提出批评、指责，还不如主动认错、道歉，更易于获得谅解、宽恕。凡是坚信自己一贯正确，发生争端总是武断地指责对方大错特错，从不认错、道歉的人，根本交不到朋友，或难以交友，永远缺乏知心人。有些青年人，有错就千方百计抵赖，甚至谩骂敢于提醒他注意的人，那决不是什么“英雄本色”，只能算流氓行为。当领导的认错不会丢脸、丧失威信，反而有利于维护面子、提高威信。有错就承认，并勇于主动承担责任的领导人比自夸一贯正确，有错就把责任往下推的领导人，更有威信，更深得下级的信赖、拥护、爱戴。

真心实意的认错、道歉，就不必推说客观原因、作过多的辩解。就是确有非解释不可的客观原因，也必须有诚恳的道歉之后再略为解释，而不宜一

开口就辩解不休。否则，你对自己的错误实际上是抱着抽象否定、具体肯定的态度，这种道歉，不但不利于弥合双方思想感情上的裂痕，反而会扩大裂痕、加深隔阂。道歉需要诚意。双方成见很深，当对方正处在火头上，好话歹话都听不进时，最好先通过第三者转致歉意，待对方火气平息之后，再当面赔礼、道歉。有时当务之急不是先分清谁是谁非，而是要求双方求同存异，去对付共同面临的困难或“敌手”。如双方僵持不下，势必两败俱伤。如一方先主动表示歉意，就有可能打破僵局，化紧张为和谐，乃至化“敌”为友，双方合作共事。

诚心诚意的道歉，应语气温和、坦诚但不谦卑，目光友好地凝视对方，并多用如“包涵”、“打扰”、“指教”等礼貌词语。道歉的语言，以简洁为佳。只要基本态度已表明，对方已通情达理地表示谅解，就切忌罗嗦、重复。否则，对方不能不怀疑你在以小人之心，度君子之腹，唯恐他不谅解。

如果我们每个人都能错了就及时承认，不必要的矛盾、纠纷就会大为减少，整个社会的人际关系，也会和谐得多。

2. 没有错，有时也道歉

明明没有错，也赔礼、道歉，这不是虚伪吗？不是卑怯吗？不。没有错，有时也需要道歉。如纯属客观的原因，比如气候变幻无常、意外的交通事故等等，使你无意失信，给对方带来一些麻烦、损失，为什么不可以道歉呢？一味推客观原因，对方口头上不好责怪，但心情总是不愉快的，那就不利于增进友谊。如果你有事求助于人，对方尽了最大努力，由于受多方面条件的限制，事未办成，但他为此付出了艰巨的劳动。或事虽办成了，但对方付出的劳动，给他带的麻烦，比你原先预料的要多得多。凡通情达理者，岂能毫无内疚之感，不说几句发自肺腑的道谢兼道歉的话呢？这体现了你对他人劳动的尊重，而且以后有求于他，也好再开口啊。

对方不听你的劝告，闯了大祸，并已给他本人带来了生命、财产的巨大损失，他正沉浸在悲痛之中。此时此刻，你决不能急于批评对方的错误，更不能埋怨他不听你的劝告，而应先表示慰问，再加上歉意，因为事先你没有再三极力劝阻。以后，再利用适当的时机、场合，双方共同来总结经验教训。凡通情达理者，必然会对你万分感激，并把你当成可信赖的知心朋友。你与对方素不相识，但双方的亲属或前辈曾有过宿怨，这本与你毫不相干，更不能把这笔账算在你的头上。但在纵横交错、恩怨交织的复杂人际关系网络之中，至亲好友的亲友，往往就是理所当然的朋友。“对头”的亲友，虽不一定被当成“对头”，但在双方尚缺乏一定的交往、了解之前，起码是不可轻信的。初相识时，你主动表示歉意，就有助于较快消除对方可能有的隔阂、戒心，加强彼此之间的理解、信任乃至合作，从而达到化“敌”为友的目的。

这些没有错误的真诚道歉，无论在个人、单位、国家之间的社交或外交往来之中，都是极为正常的表现，并且说话坦然自若，不卑不亢，不必卑躬屈节、低三下四。这是道歉者的伟大人格、博大胸怀、远见卓识及社交艺术

在口才方面的具体表现。在这个方面，已故的周恩来为我们树立了光辉的榜样。

社交口才的基本要求

社交中受人欢迎、具有魅力的人，一定是掌握社交口才技巧的人。社交口才的基本技巧表现在适时、适量、适度三个方面。

一要适时。说在该说时，止在该止处，这才叫适时。可有的人在社交场上该说时不说，他们见面时不时间候；分手时不及时告别；失礼时不及时道歉；对请教不及时解答；对求助不及时答复……

反之，有的人该止时不止。他们在热闹喜庆的气氛中唠唠叨叨诉说自己的不幸；在别人悲伤忧愁时嘻嘻哈哈开玩笑；在主人心情不安时仍滔滔不绝发表宏论；在长辈家里乐不可支地详谈“马路新闻”。

……

请设想一下，假如你在社交中遇见了上面这种人，你会对他产生什么样的印象呢？

二要适量。捷克讽刺作家哈谢克的名著《好兵帅克》里有一个克劳斯上校。此人以说话罗嗦闻名。他有一段对军官的“精彩”讲话：“诸位，我刚才提到那里有一个窗户。你们知道窗户是个什么东西，对吗？一条夹在两道沟之间的路叫公路。对了，诸位，那么你们知道什么叫沟吗？沟就是一批工人所挖的一种凹而长的坑，对，那就叫沟。沟就是用铁锹挖成的。你知道铁锹是什么吗？铁作的工具，诸位，不错吧，你们都知道吗？”克劳斯上校的这番话，虽然是作家加工过的，但生活中、社交场上说话罗嗦也不乏其人。因此说话适量也是社交口才的基本技巧之一。

适量既指说话的多少适当，也包括说话的音量适宜。应该指出的是，适量并不是都是少说为佳，更不是指那种语量没有变化的老和尚念经，适量与否应以是否达到了说话目的为衡量的标准。

请看下面几段话：1．您看，这么晚了还来打搅您，真过意不去。您要休息了吧？真对不起，对不起……2，我不同意这个意见！我明确表示不同意。不管你们怎么看，我就是不同意。3．那不是我说的，我怎么会那么说呢？您想，我能说那种话吗？那确实不是我说的。我怎么会那么说呢？您想，我能说那种话吗？那确实不是我说的。上面的几段话，初听起来似乎有些“废话”，但都是为了增强表达效果不得不说的“废话”，是必要保留的语言的“冗余度”。第一段是表示道歉的话，重复几句显示了态度的诚恳；第二段话中的重复是为了表示说话人态度坚决和不容置疑；第三段则是说话人急于表白自己心情而采取的必要的重复。这种语言现象在社交场合经常出现。由此看来，社交口才的多少适量，并不排除为达到说话目的的必要重复，而是指根据对象、环境、时间的不同，该多说时不少说，该少说时不多说。有的人自我介

绍罗罗嗦嗦，祝酒时说上半个钟头还不停，批评起来没完没了……这样既影响说话效果，又影响自己的社交形象。

适量的社交口才还包括声音大小适量。大庭广众之中说话音量宜大一点，私人拜访交谈音量宜适中，如果是密友、情人间交谈，小声则可以表现亲密无间、情意绵绵的特殊关系，给人一种亲切感。这些都是社交场合与人交谈应该掌握好的。

三要适度。1988年美国总统竞选，民主党在选民中造成了布什是毫无独立主张的这一印象，他们甚至称“布什是里根的影子”。在交谈时，民主党人总爱用挖苦的口气问：“布什在哪里？”这个问题该如何回答才恰到好处呢？布什的竞选顾问、老资格政治公关专家艾尔斯，为布什设计了一个回答：“布什在家里，同夫人巴巴拉在一起，这有错吗？”

这一回答，体现了强烈的针对性和恰如其分的分寸感的结合，有很高的艺术性。试想，如果你在社交场上遭到别人挖苦时，就马上抓住对方弱点，给以迎头痛击，那将产生什么效果呢？也许你自认为是胜利者，可在别人眼里，你却是一个心胸狭窄不善言辞的人。而艾尔斯为布什设计的回答，却为布什的政治家风度增添了不少光彩。

社交口才的适度，主要是指根据不同对象把握言谈的深浅度，根据不同场合把握言谈的得体度，根据自己的身分把握言谈的分寸度。其次，体态语也要恰到好处。

