

项目三

个人形象礼仪

学习指南

认知

了解与个人形象有关的仪容、着装、仪态及言谈的礼仪规范要点。

态度

形成自觉遵守个人形象礼仪规范的态度，并遵守礼仪规范约束自身的行为。

运用

掌握仪容、着装、仪态、言谈礼仪的主要内容，能够正确修饰妆容、正确穿戴女士套装或男士西服、正确佩戴首饰；遵守仪态礼仪的行为规范；谈吐正确、得体。

礼仪趣事

重要的服务仪容

某报社记者吴先生为进行一次重要采访，下榻于北京某饭店。经过连续几日的辛苦采访，最后圆满完成任务。吴先生与二位同事打算庆祝一下，当他们来到餐厅，接待他们的是一位五官清秀的服务员，接待服务工作做得很好，但是她面无血色显得无精打采。吴先生一看到她就觉得没了刚才的好情绪，仔细留意才发现，原先这位服务员没有化工作淡妆，在餐厅昏黄的灯光下显得病态十足，这又怎能让客人看了有好情绪就餐呢？当开始上菜时，吴先生又突然看到传菜员涂的指甲油缺了一块，当下吴先生第一个反应就是“不知是不是掉入我的菜里了？”但为了不惊扰其他客人用餐，吴先生没有将他的怀疑说出来。但这顿饭吃得吴先生心

里总不舒服。最后，他们叫柜台内服务员结账，而服务员却一向对着反光玻璃墙面修饰自我的妆容，丝毫没注意到客人的需要，到本次用餐结束，吴先生对该饭店的服务十分不满。

看来服务员不注重自我的仪容、仪表或过于注重自我的仪容、仪表都会影响服务质量。

心灵鸡汤

细节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪修养是一种个人素质的体现，显示的是自身价值。在社会生活中，个人礼仪是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重将是自己生活和事业成功的基础。那么，个人礼仪都包括哪些内容呢？我们应该如何遵循个人礼仪规范？

模块一 仪容礼仪

智慧之光

人的一切都应该美的，面貌、衣裳、心灵、思想。

——契科夫

一个人的礼貌，就是一面照出他的肖像的镜子。

——歌德

一、仪容及其基本要求

每个人的穿着打扮能够反映其文化素质之高低，审美情趣之雅俗。仪容通常是指个人的外貌、外观，它是由发型、面容以及所有未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤构成的。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。心理学上讲的“首因效应”，即人的知觉的第一印象往往形成顽固的心理定式，通常在30秒钟内形成的第一印象，对后期一切信息将产生指导效应。在个人的仪表问题之中，仪容是重中之重，下面主要介绍仪容美的内涵及其基本要求。

1. 仪容美的内容

仪容美主要包括三个方面：仪容自然美、仪容修饰美以及仪容内在美。

(1) 仪容自然美。仪容自然美是指仪容的自然条件较好，五官端正，天生丽质，目睹此人之后让人赏心悦目。尽管不应以貌取人，然而美的事物总容易给人留下较好的印象。

(2) 仪容修饰美。仪容修饰美是仪容礼仪关注的重点，修饰仪容的基本原则为美观、整洁、卫生、得体。仪容的修饰美是指依照规则、场合与个人条件，对仪容施以必要的修饰，扬长避短，塑造出美好的个人形象，这在人际交往中是非常必要的，这样做一方面增加了自己在人际交往中的自信，同时给人以美的享受。在人际交往的过程中，对自己做必要的修饰，是一项基本礼仪。

(3) 仪容内在美。仪容的内在美是仪容美的最高境界，它是指通过个人努力，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵。

真正意义上的仪容美，应当是上述三个方面的高度统一，忽略其中任何一个方面，都会使仪容美黯然失色。



图 3-1 仪容美

2. 仪容美的基本要求

(1) 讲究个人卫生，树立整齐利落的形象。个人卫生可以反映一个人的基本素质，体现社会的文明程度。个人卫生是良好的个人仪容所必须具备的基本要求。个人卫生主要包括：面容清洁、口腔清洁、头发清洁、手的清洁、身体清洁及胡须清洁等。

在任何场合，我们都应注意保持个人卫生，做到勤洗头、勤洗澡、勤修指甲、男士要勤修面，切忌身体有异味、皮肤表层或指甲有污垢等。在口腔清洁方面，养成勤刷牙、勤漱口的好习惯，在工作前，不应食用葱、蒜、韭菜、酒等有异味的食物，以免引起他人的厌恶；在服饰方面，注意勤洗勤换，塑造整齐利落的形象。

搜搜查查

你知道卫生部门介绍的六步洗手法吗？想办法查找，了解正确洗手的方法和步骤，并按步骤要求进行模拟练习。

(2) 注重培养个人修养，塑造仪容内在美。仪容美是人的内在美与外在美的统一。真正的美，应该是个人良好内在素质的自然流露，是人的思想、品德、情操、性格等内在素质的具体体现。正确的人生观和人生理想，高尚的品德和情操，丰富的学识和修养，构成

一个人的内在美。内在美反映人的本质，也体现社会美的本质。如果只有外表的华美，而没有内在的涵养作为基础，一切都会使人感到矫揉造作，使人感到“金玉其外，败絮其中”。

边读边想 »

1960年，在竞选美国第35任总统时，发生了一件出人意料的事：在美国民众中呼声很高的副总统尼克松，竟败给了参议员肯尼迪。为什么会这样呢？我们现在看一看竞选关键时刻的情景吧。

当两个人同时在电视屏幕上亮相的时候，人们看到了对比鲜明的画面：尼克松身形消瘦，却穿着一件比较肥大的西装、两眼深陷、面颊苍白、汗流如注、声嘶力竭，显得憔悴不堪，可怜巴巴。而肯尼迪，服装雅致、整洁，满面红光，看上去气宇轩昂，生机勃勃。

原来，尼克松带病参加竞选，体重大减，脸上棱角突出，总是出汗，而他又拒绝电视顾问费尽心机为他设计的补救措施。但观众并不知道这些，他们由此认为尼克松是个不注重细节，对选民缺少应有尊重的人。而肯尼迪整洁、得体的仪表使民众对他产生了好感。

这是美国历史上第一次总统电视竞选，选民们注意的并不是双方政见，而是他们的仪表风度。对“形象”的好恶一定程度上决定了选票的投向，使得尼克松最终在竞选中败北，他输就输在了对自己仪容美的大意马虎上。

想一想：在哪些场合，我们要格外注重自己的仪容美呢？

二、妆容

人们常说“三分长相，七分打扮”，可见容貌修饰在仪容美中的重要作用，尤其对于女性。在某些女性审美意识高的国家里，化妆是女性必备的生活礼仪。化妆是生活中的一门艺术，适度而得体的化妆可以体现女性端庄、美丽、温柔、大方的独特气质。女性在政务、商务和社交生活中，以化妆品及艺术描绘手法来装扮自己，可以达到振奋精神和尊重他人的目的。当然，男性必要的化妆也很重要。妆容主要包括以下三个方面：

（一）修饰面部

仪容在很大程度上指的就是人的面部，由此可见，面部修饰在仪容修饰美中占据举足轻重的作用。修饰面部的首要工作要做到清洁，即勤洗脸，使之无汗渍、无油渍等不洁之物。修饰面部主要包括如下三个方面：

1. 眼睛

（1）保持清洁。一定要保证眼部的洁净，主要是指清除眼睛的分泌物，这是最基本的

要求,同时也是最重要的方面,需时刻谨记于心,不可忽视。

(2) 保持美观。日常生活中要注意预防眼部疾病,如沙眼、红眼等。如眼睛患有传染病,则应该避免出现在社交场合,免得让人近之不宜,避之不恭。日常生活中要保证眼睛得到足够的休息,以免影响到眼睛的美观。睡眠不足、生活不规律等都是影响眼睛美观的原因。

(3) 眼镜的佩戴。在社交场合,不能戴墨镜或者有色眼镜,对于近视的人来说,在保证舒服的情况下,应佩戴与自己的脸型适合的眼镜,并保证眼镜的清洁。

(4) 眉毛的修饰。如果一个人拥有漂亮的眼睛,但是却没有与之相称的眉毛,这样会使眼睛黯然失色。如果感到自己的眉型较刻板或者不甚雅观,可以适当地对自己的眉毛进行修饰。对于眉毛较少、较短或较细的人,可以进行描眉;对于眉毛过长且杂乱的人,可以采用修眉、剪眉、拔眉或者剃眉的方法,修出眉型。

2. 嘴部

(1) 保持清洁且无异味。嘴是人的进食之处,同时也是人的发声之所,是与人沟通的主要部位,所以保持嘴的清洁至关重要。保持嘴的清洁,一方面要保持嘴唇无异物、无油渍等,时刻保持嘴唇的红润与光洁;另一方面要保持牙齿的洁白与清洁,口腔无异味。医学提倡每天定时刷三次牙,并且经常使用漱口水来清理口腔,去除异味、异物。在重要应酬之前,切忌食用韭菜、大葱、大蒜等会让口腔发出刺鼻性气味的食物,以免产生尴尬。



图 3-3 唇部修饰

(2) 嘴唇的修饰。在社交场合中,保持嘴唇的红润与光洁,是嘴唇修饰的基本要求,尤其对于女性而言,涂口红是社交场合中基本的礼仪。涂口红不仅可以帮助女性掩盖嘴唇的缺陷,而且可以增加其在社交过程中的自信,使其更具有魅力。有一点需要注意:口红颜色的选取要根据肤色、嘴唇、服装而定,这样才能使女性看起来有气质。

(3) 胡须的修饰。胡子应该刮干净或修整齐,一般不允许留八字胡或其他形状奇怪的胡子,在社交场合中,即使是胡子茬儿被他人看到,也是非常失礼的,所以男士应养成每天修面剃须的好习惯,如无特殊的信仰或民族习惯,最好不要蓄须。对于有些女性而言,如果嘴上的汗毛过浓,也应注意修饰。



图 3-2 眼睛修饰

我要提问

去专业的眼科医院向医生了解保养眼睛的常识,如果你需要佩戴眼镜,则同时问一问医生,该怎样正确使用眼镜,才能够控制近视度数的增长呢?

3. 头发

(1) 保持头发的清洁,避免其产生异味。保持头发清洁,是头发修饰的基本要求。头发作为人体的一部分,常常会被其分泌物、风沙、汗液等污染,如果长时间不清洗,就会产生异味,如果发生此类情况,不仅破坏自身的形象,同时也容易引起他人的反感,所以,保持头发的清洁至关重要。

清洗头发是保持头发干净、清洁的基本方法。清洗头发时应做到细致、认真,并且最好每天一次。在洗发后护发也是必要的,护发可以保持头发柔顺、光滑,修复受损的发质。

(2) 发型的修饰。对于中职学生而言,发型要反映出青年人的精神面貌。具体应做到以下两点:



图文
头发护理6个
小窍门



图 3-4 发型修饰

第一,头发的长短适中,并且定期理发。尽管不同的发式可以体现人的个性,但是对于学生而言,应做到发型得体,不留怪异发式。理发可以修剪多余的长发、碎发,使人看起来精明干练。对于男学生而言,一般的要求是:既不宜理成光头,也不宜将头发留得过长。

第二,发型自然大方。发型的选择应综合考虑自身的脸型、肤色、身材、体型等个体因素。譬如,身材矮胖者则不宜留长发,避免给人头重脚轻的不稳定感;脸型偏长者不宜留无刘海儿发式等。发型的选择还应考虑个人的职业性质及自身角色。

如一位中学物理老师留披肩长发,则会给课堂带来一定的影响,降低教学效果。

(二) 肢体的修饰

(1) 不能留长指甲。学生应养成勤剪手指甲的习惯,男生的指甲必须修剪合适,女生的指甲可以略长,允许3~5毫米,但是一定要保证指甲的清洁。

(2) 保证手的清洁。保证手的清洁非常重要,尤其在炎热的夏天。通常在以下几种情况下,应该清洁自己的双手:吃饭前、打扫卫生或上完洗手间后、手上沾有污垢。

(3) 清除手臂的汗毛。对于手臂上汗毛过浓或过长的人来说,在出席较正式的社交场合时,应采用适当的方法进行脱毛。在他人尤其是异性面前,不应使自己的腋毛“过分招摇”,女性要尤其注意。

(4) 注意腿、脚的修饰。在修饰腿、脚时,一方面应注意保持腿、脚

一个正上中学的女生烫着

大波浪;一个年过四十的女性梳着一翘一

小
河
论

翘的辫子;一个中年男性留着在年轻人中流行的寸头,在额前留几根刘海儿,并将其染成炫亮的金色。无论从外表上给人的印象,还是从尊重别人的角度,这样做都是错误的。

发型与人的年龄要相称,才能给人舒适的感觉,那么,年轻人、中年人、老年人各自适合什么样的发型呢?



的清洁,作为学生,我们应做到勤洗脚、勤换袜子、鞋子,袜子要做到每日一换,以免产生异味,给他人造成不便。同时,学生应认真修剪自己的脚指甲,以保证脚指甲长度适中、外形美观、干净。另一方面在正式的社交场合下,要做到:不穿拖鞋或露趾凉鞋(譬如时下较流行的人字拖等);不露出脚后跟,因为在正式场合下,如果露出脚后跟,会显得过于散漫。此外,腿上的汗毛也需要处理。

(三)其他注意事项

1. 洗澡后忌急于化妆

洗澡水的温度、水质和湿度会使正常肌肤的酸碱度发生改变。正常人的肌肤呈酸性,可以防止细菌的侵入,从而保护肌肤,而洗澡后,肌肤酸碱度改变,若急于化妆,化妆品会使肌肤产生不良反应。正确的做法是:洗完澡一小时,待肌肤酸碱度恢复正常后再化妆。



微课
化妆的禁忌

2. 要适时补妆

化彩妆的女士在某些情况下常会出现妆容残缺的现象。在正式场合,以残妆示人,既有害自身形象,也显得不够尊重别人,因此,及时察觉,适时补妆不可忽视。

为了避免妆容残缺,化妆后要经常进行检查,尤其在出汗、用餐、休息之后,应及时地自查妆容。如发现妆面残缺,要即刻补妆,不要拖延,以免给人留下不良印象。但补妆时,应回避他人,宜选择在无人的角落或洗手间进行,切勿旁若无人地当众操作。由于补妆只是局部性修补,应该以补为主,所以只需在妆容残缺的地方稍做弥补即可,不必重新化。如果晚间还要应酬,那么出发前应洗去残妆,重新化一个清新的晚妆。晚妆可以稍浓,但切忌过于浓艳。晚妆同样要注意适时补妆。

3. 妆容的选择要适宜

妆容的选择应根据时间、地点、场合来定,在保证妆容完美的基础上,保证其“适用性”。比如在丧礼等一些庄重、严肃的场合,不应选择浓妆。

试金石

1 脑力激荡

为了有效地保持手部清洁,预防传染病,卫生部门介绍了六步洗手法。想办法查找,了解正确洗手的步骤和方法,并按步骤要求练习。

2 活动园

活动主题:化妆技巧的练习。

活动场地:室内。

人员要求:女生练习,男生评价。

材料准备：镜子、小脸盆、洗脸扑、洗面奶、润肤露、化妆品。

活动目标：掌握规范的洗脸方法和化生活妆的技巧。

活动流程：操作与评价。

1. 操作

洗脸、修眉、补水、护肤、打底、化妆。

2. 评价

缺 点 \ 评 价	是	否
化妆过于扬长，忽视了避短		
化妆过于浓艳		
与他人盲目攀比艳丽		
化妆过程不避人，在公共场合化妆		

模块二 着装礼仪

我深信，再也没有比人的外表（与其说是外表本身，不如说是对外表动人不动人的信念）对于人的发展会有这样惊人的影响。

——列夫·托尔斯泰

没有一种礼貌会在外表上叫人一眼就看出教养的不足，正确的教育在于使外表上的彬彬有礼和人的高尚的教养同时表现出来。

——歌德

随着时代的发展，服装的作用不仅仅局限在遮羞、御寒，它在一定程度上反映了一个人的审美情趣和文化素养，传递着一个人的个性、职业、心理状态等多种信息，彰显了一个人的精神面貌。古语讲“佛靠金装，人靠衣装”，科学巧妙地运用服饰搭配，与人构成和谐、统一的整体，会为个人的魅力锦上添花。由此可见，服饰对于我们提升个人形象大有裨益。

一、着装的原则

无论男女，虽然着装的具体细节上有着不同的要求，但有一些原则却是共同的。

（一）TPO 原则

T、P、O 分别是 Time、Place 和 Object 三个英文单词的首字母。“T”表示时间，泛指早晚、季节、时代等；“P”表示地方、场所、位置、职位；“O”表示目的、目标、对象。TPO 原则是目前国际上公认的衣着原则。根据这一原则，在着装方面应该做到如下两点：

1. 着装应与自身条件相适应

选择服装首先应该与自己的年龄、身份、体形、肤色、性格和谐统一。年长者、身份地位高者，选择服装款式不宜太新潮，款式与面料质地的选择也要有所讲究。青少年着装则应着重体现青春气息，以朴素、整洁、清新、活泼为宜。形体条件对服装款式的选择也有很大影响。身材矮胖、颈粗圆脸者，宜穿深色低“V”字形领或大“U”字形领的套装，浅色高领服装则不适合。而身材瘦长、颈细长、长脸型者宜穿浅色高领或圆领服装。方脸型者则宜穿小圆领或双翻领服装。身材匀称、形体条件好、肤色也好的，着装范围则较广。

2. 着装应与职业、场合、交往目的和对象相协调

一个单位职员的着装和精神面貌是一个组织、单位的标志和象征，体现这个单位的工作作风和发展前景。现在越来越多的组织、企业、机关、学校开始重视着装，这是富有积极意义的举措。

着装要与职业、场合相宜，这是不可忽视的原则。正式社交场合，着装宜庄重大方，不宜过于浮华。参加晚会或出席喜庆场合，服饰则应明亮、艳丽。节假日休闲时着装可随意、轻便，西服革履则显得拘谨而不适宜。家庭生活中，着休闲装、便装更易于与家人之间沟通感情，营造轻松、愉悦、温馨的氛围。穿睡衣、拖鞋到大街上去购物或散步，是不雅和失礼的行为。着装还应与交往对象和目的相适应。与外宾、少数民族相处，要特别尊重他们的习俗禁忌。

总之，着装最基本的原则是体现“和谐美”，包括与身份、年龄、职业、肤色、体形和谐，与时令、季节、环境和谐，上、下装呼应和谐，饰物与服装色彩和谐等。

（二）整体性原则

正确的着装能起到修饰形体、容貌的作用，能体现和谐的整体美。服饰的整体美包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。服饰美就体现在这诸多因素的和谐统一之中。

（三）个性化原则

个性化原则主要指着装应依个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素而定，力求反映一个人的个性特征。因此，选择服装应该因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，体现独特的个性魅力和最佳风貌。

（四）整洁、文雅原则

服饰不一定追求高档时髦，但要庄重整洁，避免邋遢，在任何情况下，服饰都应该

是整洁的。衣服不能沾有污渍，不能有绽线的地方，更不能有破洞或扣子等配件不齐全的现象。衣领和袖口处尤其要注意整洁。

文雅原则要求着装符合一定的传统道德。身体部分的过分暴露，不但有失自己的身份，而且会给他人带来不便。尤其在正式场合，这种做法是非常失礼的。在正式的社交场合，忌穿过露、过透、过短、过紧的服装。

小
河
论



杨斌是一位很帅气的小伙子，穿

着很讲时髦。一次，他买了一件很漂亮的大衣，正好周末单位举行舞会，他便来到会场，只见人们都在翩翩起舞，杨斌兴致很浓，便邀请一位在座位里休息的女士跳舞，那位女士看了他一眼，很礼貌地拒绝了他，接着杨斌又邀请了两

位女士跳舞，结果均被拒绝。这时，一位朋友来到杨斌身边，拍拍他说：“小杨，不能穿着大衣邀请女士跳舞，这是不礼貌的。”杨斌这才明白刚才为什么被拒绝。

杨斌的着装违反了哪个原则呢？他该穿什么样的服装才符合礼仪规范？

二、个体着装的注意事项

（一）服饰与体型

人的体型没有完美无缺的，服装最大的意义在于美化不完美的体型。根据自己的身材选择服装，利用视觉上的错觉达到意想不到的效果。身材较胖且较矮小者，应选择厚薄适中、柔软质地、竖条纹的衣服，不宜选择材质较厚重、横条纹的服装。体型瘦高的人宜穿浅色横条纹或大方格等的服饰，以视错觉来增加体型的横宽感。同时可选用红、橙、黄等暖色的服饰加以搭配，使之看上去或健壮一些、或丰满一些、或更匀称一些。身材较丰满的女性适合穿宽松式上装和深色、冷色且单一的色彩，而且上装款式不宜繁复，以避免视觉停留。肩部太宽的女性适合采用深色、冷色且单一的色彩，以使肩部显窄些。不宜使用加垫肩的服饰，同时也不宜使用横条面料。

（二）服饰与脸型

人们接触时看到的最显眼的部位就是脸部，所以就算是身材再好，如果脸部脂肪较多，或是脸的形状不好，印象分都会大打折扣。服装领子的形状对脸型是否好看起着很大的作用，不同脸型与衣领的搭配技巧如下：

鹅蛋脸，是最完美理想的脸型，因为没有什么缺陷，不需要加以掩饰，所以任何衣领都适合。对于拥有圆脸形的个体，衣服的衣领要低，且不能太狭小，对于此类人，V字形、宽U字形领、尖领形的衣服更适合，一定要避免选择紧贴脖子的衣领；对于三角形脸而言，譬如梨形脸下颌宽大、上颌狭小，穿V字形的领子看来脸型柔和些；长形脸的人宜穿圆领的衣服，不宜穿V字形衣领的衣服；方形脸的人配小圆角式衣领或双翻领为宜。

（三）服饰与着装者的职业相协调

在社会生活中，每个人都在扮演着不同的角色，承担着不同的职责，每个个体的行为都必须与所扮演的角色应符合的行为规范一致，着装也不能例外。尤其是一个人身处工作岗位时，他不仅仅代表自身的形象，更是代表其所在组织的形象。职业服装的具体要求如下：忌鲜艳、忌残破、忌暴露、忌短小、忌紧身、忌透视。



我要提问

你所学的专业，面向

未来的工作岗位有事业服吗？
找专业实习、就业的对口单位，
了解他们对员工的着装礼仪规范要求。

（四）服装与年龄

在这个张扬个性的时代，服装与年龄的界限正在逐渐淡化，然而，年龄与色彩有着不解之缘。少女应选择色彩鲜明亮丽的服饰，展现其精力充沛、充满朝气的精神面貌；中年妇女应选择中性的过渡色彩的服饰，在款式上主要以套装为主，凸现其成熟、稳重、典雅的女性魅力。

（五）服装与色彩

在选择服装时，色彩的选择遵循“三色原则”。这里的三色是指三个色系，譬如粉红和桃红是一个色系，天蓝和深蓝是一个色系，豆沙色和咖啡色是一个色系。“三色原则”强调一个人服饰及饰物的色彩在总体上要以少为宜，以精为妙，最好控制在三种颜色以内。这样总体给别人留下一种简洁、和谐、大方的感觉。

服装与色彩的关系在另一个方面也有所体现——服装颜色的选择与肤色密切相关，每个人都有各自不同的肤色，穿着服装的时候都需要根据自己的肤色进行搭配。肤色较白的人适合选择粉红色系的服装，玫红色、粉红、淡粉色，都是不错的选择；肤色较黄的人适合选择蓝色或浅蓝色的上装，它能衬托出皮肤的洁白娇嫩；皮肤黝黑的人，宜穿暖色调的弱饱和色衣着，亦可穿纯黑色衣着，以绿、红和紫罗兰色作为补充色。可选择三种颜色作为调和色，即白、灰和黑色，主色可以选择浅棕色。

三、女士着装礼仪

在服装行业有这样一句话，“得女装者得天下”，可见女装的重要性。同样，正是因为女装款式繁多，个性不一，所以，许多女士在选择服装的时候有点儿迷惑，甚至手足无措。殊不知，掌握着装的基本礼仪才是根本。

（一）女士西服礼仪

女士西服没有固定的穿着模式，但要注意无论哪种西服都要合体，突出女性的形体美。一般女士西服最好选择质地较好的纯毛面料。西服上装与下装不一定颜色相同，和谐

即可。女士穿西服需要考虑年龄、体型、肤色、气质、职业等特点，年龄较大或较胖的女性可穿一般款式的西服。女士穿西服还要注意服装与配件的和谐，可选择飘带领的顺色衬衫。里边穿高领毛衣时，还可以佩戴精巧漂亮的胸花，以免他人看到里面的保暖衣。此外，还要注意皮鞋和皮包的式样、颜色与西服颜色的搭配，并辅以优美、大方的发型。

（二）女士职业装礼仪

在比较正式的场合，女士应着职业装。在穿着职业装的时候也有一定的原则与礼仪要求。

1. 着装原则

对女士来说，穿着职业装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。职业装的穿着要求是整齐、清洁、挺括、大方。

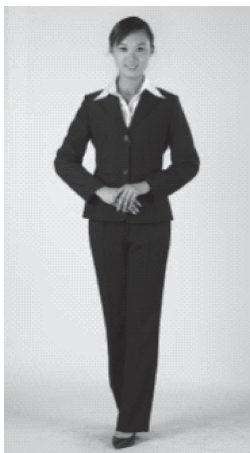


图 3-5 女士职业装

（1）整齐。服装必须合身，袖长至手腕，裤长至脚面，裙长过膝盖，尤其是内衣不能外露；衬衫的领围以插入一指大小为宜，裤裙的腰围以插入五指为宜；不挽袖、不卷裤、不漏扣、不掉扣；领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且不系歪；如有工号牌或标志牌，要佩戴在左胸正上方，有的岗位还要戴好帽子与手套。

（2）清洁。衣裤无污垢、无油渍、无异味，尤其是领口与袖口处要干净。

（3）挺括。衣裤不起皱，穿前要烫平，穿后要挂好，做到上衣平整、裤线笔挺。

（4）大方。款式简练高雅，线条自然流畅。

2. 着装禁忌

（1）忌残破。职业装该洗就洗，该换就换，该淘汰就淘汰，不能穿残破职业装。

（2）忌杂乱。一方面，单位应该对员工统一要求，不能发了制服一半人穿，一半人不穿。另一方面，穿的时候要有规则，比如，穿西服的时候得穿皮鞋；女孩子穿凉鞋的时候，露指凉鞋不能穿袜子。

（3）忌鲜艳。从制作的角度来讲，应该统一颜色，不能太鲜艳。一般要遵守三色原则，也就是说颜色不能超过三种。

（4）忌暴露。职业装在款式上要利于工作、时尚、新颖，不能过于暴露。职业装要“四不露”，即不露胸、不露肩、不露腰、不露背。

（5）忌透视。职业装不能透视，内衣、外衣的色彩要协调。

（6）忌短小。职业装不能太短小。如果太短小，弯腰时即露出里边的内衣，这是很不雅观的。

(7) 忌紧身。身着紧身衣不但工作不方便,而且容易走光,会带来不好的影响。工作时展示的是爱岗敬业的精神和训练有素的态度,而不是优美的线条。

(三) 女士裙装礼仪

- (1) 不能穿黑皮裙(在国际上是妓女标准装)。
- (2) 不能光腿。
- (3) 不能在裙子下加健美裤,不能穿半截的袜子,弄出三截腿。
- (4) 袜子上不能有漏洞。
- (5) 不能配便鞋。
- (6) 正式场合要穿正式的凉鞋,不能露脚趾和脚后跟。



图 3-6 女士裙装礼仪

四、男士着装礼仪

男士服装虽然没有女装款式那么繁多,但在选择上也应该符合礼仪,要与场合相适应。同时,配件的选择也很重要。

(一) 男士西服礼仪

西服是一种国际性服装。一套合体的西服,可以使穿着者潇洒、精神、风度翩翩。人们常说:“西服七分在做,三分在穿。”

1. 西服穿着礼仪

- (1) 面料要根据四季和场合来选择。在正式场合穿西服,最好精心选择衬衫和领带。
- (2) 交际场合中男士衣着的颜色大致以不超过三色为首要原则。
- (3) 西服袖子的长度以到手腕为宜,衬衫的袖长应比西服袖子长出 1 ~ 2 厘米。
- (4) 穿着西服,在较隆重的场合必须系扣。
- (5) 袜子的颜色一般应与裤子、鞋子的颜色相同或更深。
- (6) 衬衫要系扣,领子要挺括,衬衫的下摆要塞在裤子里。
- (7) 内衣要单薄。衬衫里面一般不要穿棉毛衫,天冷时,可在衬衫外面穿一件羊毛衫。
- (8) 正式场合穿西服都应系领带。穿着羊毛衫时领带应放在羊毛衫内。系领带时,衬衫的第一个纽扣要扣好。领带夹一般在第四、第五个纽扣之间。
- (9) 穿西服一定要穿皮鞋,皮鞋的颜色一般为黑色或棕色。皮鞋要上油擦亮,不能蒙满灰尘。
- (10) 西服可以敞开穿,也可以扣上第一粒纽扣(亦称“风度扣”),但不能两粒纽扣全扣上。西服的袖口和裤边都不能卷起。
- (11) 西服的衣袋或裤袋里不宜放太多的东西,显得鼓



图 3-7 男士西装

鼓囊囊，也不宜把两手随意插入衣袋或裤袋里。

(12) 穿西服不扎领带的时候，衬衫的第一粒纽扣不要扣上。

(13) 西服一般都有一个胸袋，又称手帕兜，用来插装饰性手帕，也可空着。手帕应根据不同的场合折叠成不同的形状，插于西服胸袋。

2. 西服穿着禁忌

(1) 忌西裤短，标准的西裤长度为裤管盖住皮鞋。

(2) 忌衬衫放在西裤外。

(3) 忌衬衫领子太大，领脖间存在空隙。

(4) 忌领带颜色刺目。

(5) 忌不系衬衫扣就佩戴领带。

(6) 忌西服上衣袖子过长。应比衬衫袖短 1 ~ 2 厘米。

(7) 忌西服上衣或裤子口袋鼓鼓囊囊。

(8) 忌西服配运动鞋。

(9) 忌皮鞋和鞋带颜色不协调。

3. 男士领带礼仪

穿西服的时候，领带是至关重要的，领带打得好，可以为西服的整体效果增色不少，反之，则会使整体效果大打折扣。男士打领带应注意：

(1) 领带不能过长或过短，以站立时其下端触及腰带为宜。

(2) 如内穿羊毛衫，领带要放在羊毛衫内。领带夹也不应露出。

(3) 在宴会等喜庆场合，领带颜色可鲜艳一些，而参加吊唁活动，一般应系黑色或其他素色领带。

(4) 小脸型、高身材的人不要打太窄的领带。同样，体胖者不要打太宽的领带。

(二) 男士休闲装礼仪

休闲装是指在休闲场合所穿的服装。所谓休闲场合，就是人们在公务、工作外，置身于闲暇地点进行休闲活动的时间与空间，如居家、健身、娱乐、逛街、旅游等都属于休闲活动。穿着休闲装，追求的是舒适、方便、自然和无拘无束的感觉。

适用于休闲场合穿着的服装款式一般有居家装、牛仔装、运动装、沙滩装、夹克衫、T 恤衫等。男式西服也可以做成休闲装。做男式休闲西服的面料有小格子薄呢、灯芯绒、亚麻、卡丹绒等，式样大多为不收腰身的宽松式，背后不开衩，有的肘部打补丁，有的采用小木纹纽扣等。正规的西服内穿 T 恤衫、花格衬衫、牛仔布衬衫、半高领羊毛衫，西服上装配牛仔裤，灯芯绒休闲西服配正规西裤，以致不同面料、不同颜色的西服上下装组合也能穿出休闲味来。

边读边想 >>

领带的系法

领带是衬衫必不可少的搭配密友，是男士在社交场合的必备单品，随着领带的不断变化，不同的系法也相继出现，下面主要介绍五种常用的系法：

(1) 单结（见图 3-8）。这是最常用的一种结法。打结和解结都非常容易。对大部分的领带和几乎所有的衬衫领都非常适合。最后，为了打好单结，需要注意：领带结要与衬衫领和谐搭配。它应该不紧不松地系在衬衫领上。

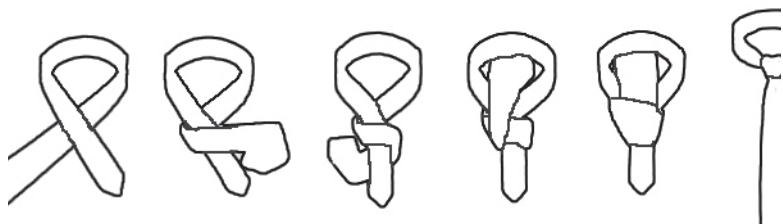


图 3-8 单结

(2) 双环结（见图 3-9）。双环结类似单结，它们的不同在于前者有两个结，即两圈。一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造时尚感，适合年轻的上班族选用。该领结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，可别刻意给盖住了。

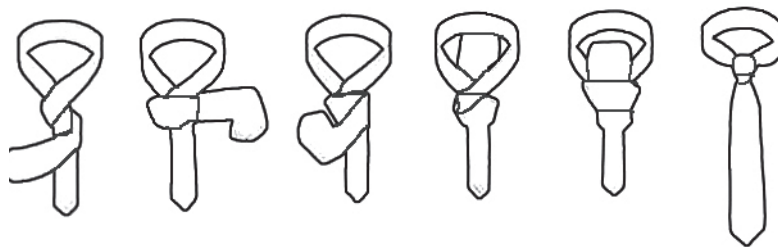


图 3-9 双环结

(3) 温莎结（见图 3-10）。由 Windsor 公爵引起潮流的温莎结是种非常英国式的漂亮领带结法。它体积大，因此适合很细的领带和分得很开的衣领。这种结要非常对称地打才能成功。操作起来有点儿复杂。



图 3-10 温莎结

(4) 半温莎结（见图 3-11）。半温莎结比温莎结稍薄，做起来也更容易。

它非常适合细领带、优质的丝织品和敞开的衣领。



图 3-11 半温莎结

(5) 交叉结 (见图 3-12)。它适合于单色或图案素雅且质地较薄的领带, 对于喜欢展现年轻动感的男士, 这种领带的打法是不错的选择。

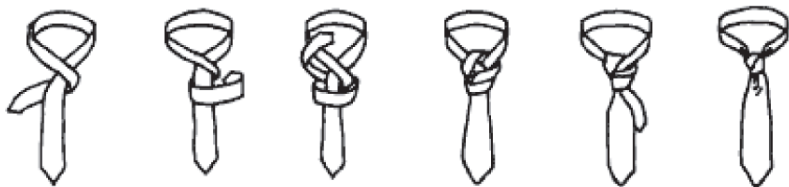


图 3-12 交叉结

想一想: 如果你想展现自己的年轻动感, 该学习哪种领带系法?

五、饰品佩戴礼仪

饰品在着装方面起着点缀的作用, 佩戴合适, 可以显出一个人的品位, 如果不合适, 可能就会使其形象受损。

(一) 饰品种类

根据饰品的作用不同, 大致可以划分为两大类: 装饰类和实用类。戒指、耳环、项链、手镯与手链、胸花等属于装饰类; 帽子、腰带、提包等属于实用类。饰品如果与服饰搭配得当, 可以锦上添花, 反之, 则会破坏整体的美感。

(二) 饰品佩戴原则

在日常生活中, 根据个体职业及身份、场合、年龄的不同, 配饰的选择和佩戴也要有所不同, 佩戴饰物的规则如下:

(1) 数量原则。饰物的佩戴在数量上以少、精为佳, 切忌多多益善。如果同时佩戴多种饰物, 在总量上不得超过 3 种。除耳环、手镯等饰物外, 其他饰物最好不要超过一件, 只有新娘可以例外。饰物的佩戴应达到一种“清水出芙蓉, 天然去雕饰”的境界。

(2) 色彩和谐。饰品应力求同色, 如果同时佩戴两件或两件以上的饰品, 应力求使其

色彩接近或一致，做到得体、大方。如果佩戴饰品的色彩五彩斑斓，只会带给别人庸俗的感觉。

(3) 质地原则。同时佩戴两种或两种以上的配饰，应要求其同质。帽子、围巾、手套要求其质地相同；项链、戒指、耳环等要求其质地相同；戴镶嵌首饰时，应使其与被镶嵌物质地一致，托架也应力求一致，力求做到整体上协调一致。

(4) 根据个体特点选择配饰，切勿盲目跟风。配饰作为一种工具，帮助我们在塑造个人形象的过程中扬长避短，凸现个人魅力。如果个体的脖子短而粗，则应选择细长的项链，而不应选择紧贴脖子的项链；如果个体头部比例相对较大，则不应选择大的帽子；个子较矮的人不应围大围巾；圆形脸适宜戴长款耳环或 V 形项链；中年妇女应选择款式典雅大方的首饰，彰显其成熟魅力；年龄较小的人选择饰品时，在颜色和款式上均有较大的自由度。

(5) 配饰的选择应与所处的环境条件相协调。较为庄重的社交场合多选用高档饰品，如珠宝首饰等，将珠宝首饰与礼服组合，可谓是珠联璧合，顿时让你魅力四射；在一般的工作场合，选择端庄大方的饰品即可，另外，在此场合下，饰品的佩戴应以不影响工作为基本前提；在西方，女士参加葬礼时允许佩戴的饰品仅限于结婚戒指和珍珠项链，违反此规定难免会招人非议；中职生在校内，宜选戴金银饰品、工艺饰物或索性不戴饰物，绝对不宜戴珠宝饰物等高档饰品。

(6) 配饰的选戴应符合有关的习俗和惯例。不同地区、民族对于佩戴饰品的规则不同。此项原则要求佩戴者首先对习俗或惯例有所了解，其次要尊重这种习俗或惯例。如在欧美国家，特别是信奉天主教的国家，不可经常佩戴十字架的挂件。因为十字架有不吉利的寓意。再如，在有些国度，戴翡翠时讲究男戴观音女戴佛。

(三) 饰品佩戴方法

配饰与服饰不同，它主要起到点缀、美化、烘托的作用，是服装的有机组成部分，是个人整体形象塑造的有力衬托，可以起到画龙点睛的作用。尽管配饰在个人礼仪中所占的比重较低，然而任何配饰只有遵循一定的礼仪规范才能发挥一定的功效，否则只能弄巧成拙，南辕北辙。

1. 戒指

戒指一般只戴在左手上，而且最好仅戴一枚，至多戴两枚。戴两枚戒指时，可戴在左手两个相连的手指上，也可戴在两只手对应的手指上。戒指是一种沉默的语言，往往暗示佩戴者的婚姻和择偶状况。戒指戴在中指上，表示已有了意中人，正处在恋爱之中；戴在无名指上，表示已订婚或结婚；戴在小手指上，则暗示自己是一位独身者；如果把戒指戴在食指上，则表示无偶或求婚。手上戴好几枚戒指以炫耀财富的做法是不可取的。

搜搜查查

你知道戒指戴在小指上代表什么意思吗？而戴在哪个手指上代表在热恋中呢？利用书籍或网络，查找一下戒指的佩戴方法。

2. 耳环

耳环是女性的主要首饰，其使用率仅次于戒指。佩戴耳环时应根据脸型特点来选配。如圆形脸不宜佩戴圆形耳环，因为耳环的小圆形与脸的大圆形组合在一起，会加强“圆”的信号；方形脸也不宜佩戴圆形耳环，因为圆形和方形并置，在对比之下，方形更方，圆形更圆。

3. 项链

项链也是受到女性青睐的主要首饰之一。它的种类很多，大致可分为金属项链和珠宝项链两大系列。佩戴项链应和自己的年龄及体型协调，如脖子细长的女士佩戴仿丝链，更显玲珑娇美；马鞭链粗实成熟，适合年龄较大的妇女选用。佩戴项链也应和服装相呼应，例如，身着柔软、飘逸的丝绸衣衫裙时，宜佩戴精致、细巧的项链，这样会显得更加妩媚动人；穿单色或素色服装时，宜佩戴色泽鲜明的项链。

4. 手镯与手链

手镯与手链是女性腕部的装饰品，两者一般只戴一种。手镯的佩戴应该根据手臂的形状来定。手臂比较粗短的应该选细小的手镯，手臂细长的则可选粗宽的款式，或者多戴几种细小型的手镯来加强效果。手镯一般戴在右臂上，表明佩戴者是自由的。如果左臂或左右两臂同时佩戴，表明佩戴者已经结婚。一只手上一般不能同时戴两只或两只以上的手镯或手链，而且，在佩戴手镯的同时不应该在同一腕部再戴手表等饰品。

5. 胸花

佩戴胸花也是大有讲究的。如果胸部小，可把胸花佩戴在衣领上或偏上的地方，这样，可以转移别人的目光；如果乳房位置偏上，可以把胸花佩戴在偏下的部位；胸部较大则不宜佩戴过大的胸花，而应佩戴体积较小的胸花，或者干脆不戴。

6. 帽子

戴帽子必须谨慎，可以选择无饰边、不艳丽、雅致的帽子，并且要与整体服饰搭配起来。在生意场上不能戴有面纱、松软宽边的法式帽。

7. 腰带

腰带的选择要与衣服、身材相协调。要想使自己看上去修长，应该选用和衣裙同色的腰带。如果个子高而腰围窄，应该选用与衣裙织物不同、颜色不同的腰带。

8. 手提包

作为整体的一个重要组成部分，手提包的款式和花色很重要。正式场合用的手提包风格要稳重，不应携带体育用包、叮当作响的包或发光的包。另外，不要把包塞得满满的。年轻女子持很有品位的手提包会显得比较干练，中老年人持手提包则显得沉稳、端庄。同时，选择手袋（包）要考虑到衣服的颜色，白色或黑色手袋可配任何颜色的衣服。身材高大的女士不宜用太小的包，较矮的女性，包则不宜过大。

试金石

1 脑力激荡

1983年6月,美国前总统里根出访欧洲,回国时,由于他在庄严的正式外交场合没有穿黑色礼服,而穿了一套花格西服,引起了西方舆论的一片哗然,产生了很多负面影响。你对此有何感想?

2 活动园

活动主题:着装达人——服饰礼仪大赛。

活动场地:室内。

人员要求:全体同学。

材料准备:若干服饰。

活动目标:训练同学们的服装搭配能力。

活动流程:

(1) 同学们根据自己的喜好搭配服装,注意要遵守着装原则和个体着装注意事项。

(2) 由大家打分选出各类着装达人,打分表如下:

达人类型 批判标准	整体性	整洁性	与体型的 协调性	与脸型的 协调性	与年龄的 协调性	颜色的 协调性
职场着装达人						
舞会着装达人						
旅游着装达人						
街头着装达人						
派对着装达人						

模块三 仪态礼仪

女人出门若忘了化妆,最好的补救方法便是亮出你的微笑。

——辛迪·克劳馥

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和可靠性。

——达·芬奇

通常所说的仪态礼仪主要是行姿与站姿、坐姿与蹲姿、手势与表情等。也就是说，日常的走路、站立、坐与蹲都要求符合一定的礼仪，而且在不同的场合，其礼仪要求也不一样。手势与表情的使用应该谨慎，要符合场合、符合身份，同时也要考虑不同国家的文化传统。

一、姿态

姿态是指人体在空间活动变化呈现的样式，是人的仪态的重要构成。他可以分为静态的姿态、动态的姿态。静态的姿态主要包括坐姿、站姿、蹲姿；动态的姿态主要包括走姿、手势等。在人际交往中，若姿势不好，常常给人没有朝气或不可信赖的印象，从而影响我们的工作。



微课
站姿礼仪

（一）站姿

站姿是一种静态的姿势，是人体其他各种动态造型的基础。俗话说“站有站相，坐有坐相”，一个人的举止风度是从他的举手投足以及待人接物中具体表现出来的。“站如松，行如风，坐如钟，卧如弓”是古人对人体姿态的形象概括，也是对人们举止的形象化要求。

1. 站姿类型

（1）垂手式。这是最基本的站姿，它要求：① 上半身挺胸、立腰、收腹，双肩平齐、舒展，双臂自然下垂，双手放在身体两侧；头正，两眼平视，嘴微闭，下颌微收，面带笑容。② 下半身双腿靠拢，两腿关节与髋关节展直，双脚呈“V”字形，身体重心落在两脚中间。这种站姿一般用于较正式的场合，如参加庆典、聆听贵宾讲话、商务谈判后合影等。

（2）握手式。握手式主要用于女士，是在基本站姿的基础上，双手搭握，稍向上提，放于小腹前；双脚前后略分开，前脚的脚跟稍稍向后脚的后脚背处靠拢。男士有时也可以采用这种姿态，但两脚要略微分开。这种站姿可用于迎客礼仪，也可用于前台的站立服务。



图 3-13 握手式站姿

2. 正确的站姿

男女的正确站姿有一些共同点，就是身体直立，头、颈、身躯、双腿与地面垂直，重心在两脚之间，脚尖稍向外呈“V”字形，挺胸收腹，形体庄重、平稳。从侧面看，下颌微收，两眼平视，两脚间距离不超过一脚。精神要振奋，不论多么复杂的姿态，上半身始终保持挺直端正，身体不能晃动；腰部一定要直，下巴要往后缩，肩膀要平，要让一切的变化都在脚部。要点是头正、腰直、肩平、挺胸、收腹。除了以上共同点，男女正确站姿的具体要求如下：

（1）男士正确站姿。男士站立时不但要自己觉得舒适，而且应给人一种稳重感和信赖

感。正确的站姿是：① 肩部平衡，两臂自然下垂，腹部收紧，挺胸，抬头。为求稳重，两腿可略分开，大约与肩膀同宽，双手呈半握拳状最好。② 挺直背部，缩回下颌并伸长后颈，双肩往后拉，两侧平衡对称。③ 略微收起臀部，两腿挺直，膝盖放松，大腿稍微收紧上提，身体重心落于前脚掌上。站累了，脚可以向后撤半步，但上身仍须保持挺直。

（2）女士正确站姿。对于女士来说，正确的站姿是：抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈“V”字形，身体重心放到两脚中间，也可两脚分开，比肩略窄，双手交叉，放于体前或体后。简单说应当符合以下原则：① 站得挺。身体的各部位要舒展、放松，脖子不要弯曲，不能驼背、含胸。② 站得直。胸、背挺直，下巴微收，前胸微挺，收腹塌腰。③ 站得高。身体重心要尽量提高，将身体重量的 2/3 集中在一条腿上，另外 1/3 则由另一条腿承担。

3. 站姿禁忌

在日常生活中，许多站立的姿势是不符合礼仪要求的。站着与别人谈话时，离对方太远或太近（特别是面对异性）都是不礼貌的行为。身斜体歪、两腿叉开很大距离、两腿交叉或倚墙靠桌、手扶椅背等也是不雅观和失礼的姿态，这样会破坏自己的形象。同时，手叉在腰间表示有权威或进犯的意思，如在男女之间还有“性侵犯”的意思。在正式场合，双手也不能插在衣袋中，实在有必要时可单手插入衣袋，但时间不宜过长。以手抱胸的姿势表示不安或敌意，也包含“我对你的看法不能苟同”等意思。在人际交往中，以上这些错误的站姿都应予以避免。

（二）坐姿

坐姿也是一种静态的姿势。俗语中的“坐如钟”描绘了良好坐姿的形态。坐姿美是体现形态美的重要表现形式。优美的坐姿会给人文雅、稳重、自然大方的美感，同时体现了个体良好的气质和风范，此外，优美的坐姿可以使颈、胸、背、腰等部位的肌肉得到锻炼，对保持形体美极其重要。

1. 坐姿规范

形成标准的坐姿应遵循以下规范：

（1）落座要缓且轻，起座要端庄、稳重。良好的坐姿应该落座开始就应符合要求，动作要缓，声音要轻，从容入座，不可慌张用力。若女子着裙装，应在入座时稍微拢一下，以防褶皱。起座时要端庄、稳重，不可猛坐猛起，给人留下“冒失、毛躁”的印象。

（2）落座后，坐姿的规范要领为：表情自然、亲切，腰背挺直，肩放松，背部不要靠在椅背上。背部如果靠在椅背上，给人一种傲慢的感觉。女式双膝自然靠拢，脚跟靠拢，男士双膝可以分开一段，但距离不要太大，以不超过肩宽为宜。双手掌心向下相叠轻放在腿面上，也可以放在椅子或者沙发的扶手上；两脚平落地面，不宜向前伸。标准的坐姿要求身体坐在椅子的中后部，至少坐满椅子的 2/3，任何座位不能坐得太深或太浅。如果坐得太深，坐下去会引起小腿肌肉紧张，不过这种坐姿可以体现你的沉稳大方；如果坐得太



微课
坐姿礼仪

浅，这样会使你的大腿大部分暴露在椅子外面，使腿显得又粗又短。此外，如果只坐椅子的 1/3，会给人一种紧张、怯弱的感觉。



图 3-15 女士坐姿



图 3-16 男士坐姿

2. 坐姿的种类

同站姿相同，坐姿有许多种类，常见的包括以下五种：

(1) 正襟危坐式。适合在最正规的社交场合，要求：上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面，都应保持直角，双膝、双脚并拢。

(2) 垂腿开膝式。多为男士使用，与正襟危坐式不同的地方在于，此坐姿要求双膝分开，但不得超过肩宽。

(3) 双腿斜放式。多为穿裙装的女士使用，要求：双膝先并拢，然后双脚向左或向右斜放，力求使斜放后的腿部与地面成 45° 角。



(a) 正前伸直，两脚完全并拢式



(b) 左前伸直，两脚交叉式

图 3-17 双腿斜放式

(4) 双腿叠放式。多为穿裙装的女士使用。尤其是短裙。此坐姿十分优雅、高贵，多为身份、地位高的女士使用。要求为：将双腿一上一下叠放，小腿相靠并一起斜向身体的一侧。叠放后的腿部与地面成 45° 角。



图 3-18 双腿叠放式

(5) 双脚内收式。此种姿势男女均可使用。在一般场合下均可使用。要求：两大腿首先并拢，双膝略打开，两条小腿分开后向内侧屈回。个体可以根据自身情况、环境等选择一种坐姿，从而给人一种自然、落落大方的印象。

3. 坐姿禁忌及不良坐姿示例

不正确的坐姿有：上体不直，左右晃动；跷二郎腿；猛起猛坐，弄得座椅乱响；不断晃脚尖；双腿分开，伸得很远；把脚藏在座椅下或钩住椅腿；谈话时将双手置于膝上或扶手上。

另外，在正式场合，不能随意把头往后仰，表现出懒惰的样子。应该从容自如就座，落座后保持上身正直，两腿不摇晃，女性两膝并拢，男性两膝间留有容得下一个拳头左右的位置。女性穿裙子时，尽可能侧坐，但答礼时，应正坐。上身随时都要保持端正，如为了尊重对方谈话，可以侧身谛听，但头不能偏得太多，双手可以轻搭在沙发扶手上，但不可手心向上。双手可以相交，搁在大腿上，但不可交得太多，最高不超过手腕两寸。左手掌搭在大腿上，右手掌搭在左手背上，也很雅致。无论男女，不论坐在何种椅子上，何种坐法，切忌两膝盖分开，双腿叉得很开。两脚尖朝内，内脚跟向外的坐姿最俗。翘大腿坐时，一脚着地，一脚悬空，悬空的一只脚尽量让脚背伸直，不可脚尖朝天。女士切忌两脚呈“八”字伸开而坐，也不要过于做作。

不良坐姿包括如下几种：脚架在桌子上，傲慢无礼；腿部抖动摇晃，缺乏自信；脚尖指向他人或高高翘起，属于不文明的坐姿；半躺半坐，翘起二郎腿或者瘫坐在椅子中；“O”形坐姿是一种极其不雅观的坐姿，其表现为两大腿和膝盖并拢，双脚左右分开，在一条直

线上，脚尖内扣；“4”字形坐姿也是一种有失雅观的做法，其表现为一条腿横架在另一条腿上，呈“4”字形，这样给人一种固执己见的印象。

礼仪书架

坐姿看人心

坐在椅子上时，有许多人马上就把脚交叠在一起或扶住椅把，这是不喜欢输给对方且有对抗意识的表现。女性坐在车里或客厅、办公室等地方，脚经常交叠的也很多，这样会被对方视为骄傲的人，有损对方对自己的印象。女性两肘靠在桌面上两脚交叠，同时又不重复交叠后放下、放下后又交叠是很关心对方的表示。在交谈之间，先将脚叠起来的人，是表示自己的优势；另一种脚稍微叠起一点点，则表示心里不安。一坐下来就立刻翘起二郎腿的人，大多是看不起对方及不服输的对抗心理。一般人没有翘腿的习惯，因此，敢大胆翘起二郎腿的人，除了表示出自己颇有信心，更希望引起对方的注意。

（三）走姿

在社交场合中，走姿是一种最引人注目的姿势，可以表现一个人的风度和活力。俗语中有“行如风”，体现了良好走姿时轻快自然的步伐。走姿因个体不同而有所差异，有些个体步伐矫健、敏捷，给人精明干练之感；有些个体脚步轻盈，节奏快，给人朝气蓬勃之感；有些个体步伐稳健、沉重，给人成熟稳重之感；而有些个体步履蹒跚、左右摇晃，给人吊儿郎当的感觉。

1. 走姿的基本要领

（1）双肩放松，两臂自然协调地前后摆动，同时要摆成直线，向前摆动时要屈肘，使其走姿自然，手指自然弯曲，掌心向内。一般情况下，后摆幅度不要太大，前摆时要避免甩小臂，后摆时要避免甩手腕。

（2）昂首挺胸，收紧腹部。在行走时，要面朝前方，表情自然、自信，并且面带微笑，双眼平视，头部端正，胸部挺起，背部、腰部、膝部尤其要避免弯曲。

（3）匀速前进。在行走时，速度要均匀，要有节奏感，此外步幅要适中。所谓步幅，是指行走时两脚之间的距离。其一般标准是前脚脚跟与后脚脚尖的距离约等于自己的脚长。一般步幅为 60 ~ 75 厘米。

（4）个体可以根据自身的条件灵活变化走姿。譬如，男女之间有一定的区别，女士走路保证步伐轻盈，而男士走路应步履稳健，给人成熟稳重之感；又如，当女士穿高跟鞋时，必须脚跟先落地，同时步幅应适当缩小，这样保证走得轻巧而富美感。

(5) 全身协调，直线前进。在行走的时候，全身各个部分的举止要协调，表现自然，不要有意扭动臀部，并且行进路线大体上保持直线。不可在行走时左右摇摆，摇头晃肩。



图 3-19 走姿

2. 不良走姿

常见的不良走姿有如下六种：

- (1) 走路时不要出现明显的外“八”或内“八”；
- (2) 拖着脚走，发出不雅的声音；
- (3) 穿高跟鞋走路时上体前倾，重心后移；
- (4) 行走时左顾右盼，回头张望；
- (5) 弯腰驼背，步履蹒跚，给人以压抑、困倦之感；
- (6) 把手插在衣服口袋里，尤其是裤兜里，给人傲慢之感，此外，也不要叉腰或倒背着手，这是非常不雅观的。

(四) 蹲姿

蹲姿，即蹲的姿势。是在低处取物，拾物时所呈现的姿势。它是人体静态美和动态美的综合。蹲姿的风度是“蹲要雅”，在日常生活中，当个体遇到捡落在地上的东西或者系鞋带等情况时，都要做到动作美观、姿势优雅。

1. 蹲姿的规范

正确的蹲姿需遵循以下规范：

- (1) 直腰下蹲。首先要讲究方位，当需要整理鞋袜或在低处整理物品时，可面朝前方，两脚一前一后，目视物品，直腰下蹲；如果对方在你对面，应选择侧身相向，直腰下蹲。女士下蹲时，如果必要，要左手轻挡前胸，避免走光，右手稍捋裙摆。

(2) 直腰站起。当整理或捡起物品后,应先直起腰部,使头部、上身、腰部在一条直线上,再稳稳站起。

2. 蹲姿的种类

蹲姿有许多种类,如高低式、单膝式、交叉式。高低式是一种常用的蹲姿,其基本特征是双膝一高一低,下蹲后左脚在前,完全着地,小腿基本垂直地面,后脚在后,脚跟

提起;单膝式是一个非正式的蹲姿,它多用于下蹲时间较长或为了用力方便之时。其基本特征是双腿一蹲一跪;交叉式是一种优美的蹲姿,其基本特征是下蹲后,左脚在前,右脚在后,左腿在上,右腿在下,二者交叉重叠。这种姿势最适合穿长裙的女子。



图 3-20 蹲姿

3. 不良蹲姿

不良蹲姿有如下五种:

(1) 突然下蹲。蹲下的时候如果速度过快,是不符合礼仪要求的。行走过程中如果需要下蹲,要特别注意这一点。

(2) 离别人太近。下蹲时,应该和身边的人保持一定的距离。和他人同时下蹲时,更不能忽略双方的距离,以防止两人相撞,或发生其他的误会。

(3) 蹲在凳子或椅子上。在日常生活中,有些人喜欢蹲在凳子或椅子上,这在公共场合是不礼貌的。

(4) 弯腰撅臀。这种蹲姿在我们日常生活中随处可见,其对后面的人来说是一种非常失礼的行为,尤其是女士穿裙装时切不可采用此种姿势。

(5) 平行下蹲。这种姿势被称为“蹲厕式”蹲姿,由其名可知,这种姿势是非常失礼的,它不仅不雅观,而且对他人来说是非常不敬的。其动作:两腿左右分开平行。作为学生,尤其是女学生,一定要避免此种行为的发生。



我要提问

找几位你的同学、朋

友、家人,向他们了解你日常的站姿、坐姿、走姿及蹲姿看起来是否规范和美观,如果他们的回答是否定的,要询问,哪些方面需要改正?

(五) 手势

手势,顾名思义,即人的两只手臂所做的动作。手是人类最灵巧的器官,也是人用以传情达意的最有效的工具和手段之一。通常情况下,人们在说话时,为了加强语气、语调,使用手势辅助来表达情感,与他人进行沟通。譬如:“V”字形手势表示胜利;拇指、食指相扣成环,其余三指竖直表示“OK”的意思等。

1. 手势的表达功能

手势的表达功能主要分为四类：

(1) 形象手势。使用手势来表达实体的一些信息，如山势的缓、陡。物体的薄、厚、大、小等。

(2) 情感手势。使用手势来表达个体的情感，如双手鼓掌表示赞同，拱手表示答谢，摆手表示拒绝，搓掌表示期待，劈掌表示果断、决心等。



图 3-21 竖大拇指



图 3-22 V 手势

(3) 指示型手势。使用手势来指示方向、物体等。

(4) 自我手势。使用手势来表示自我存在或自我的意志。如在课堂上，举手表示到场或个体需要发言；投票的时候，举手表示个体同意此项提议。

2. 优雅手势的原则

做到优雅的手势，应遵循以下原则：

(1) 手势不宜过多。手势过多，使对方眼花缭乱，给人一种喘不过气的压迫感。它容易分散人的注意力，使对方不能辨别重点所在，容易令人产生轻佻的感觉，同时给人留下装腔作势、缺乏涵养的感觉。

(2) 手势不宜过大。手势较大幅度地挥舞，在使对方惊异的同时，也带来一种不安全感。它不仅缺乏美感和艺术性，而且令人烦躁不安、心神不宁。

(3) 手势不宜过快。手势过快地指来划去，会给人一种紧张感，缺乏心理过渡，无法引人注目。

(4) 手势不宜过高。手势过高，超过头顶固然会引起他人的注意，但有失端庄大方的仪态，最多也只能到指尖达耳的界限。

搜搜查查

你知道竖大拇指的手势代表什么意思吗？“我爱你”手势和“摇滚”手势有什么区别？借助网络搜索答案，并多了解其他手势的含义。

二、表情

表情是指人的面部情态，即依靠面部器官和肌肉的活动来表达一个人的心理活动和思想感情的各种情态，如悲伤、快乐、好奇、惊恐、愤怒等。在人际沟通方面，表情起着极其重要的作用，我们可以通过对对方表情的判断来调整我们在社交过程中的行为，从而

给别人留下美好的印象。

表情是仪态礼仪的重要组成部分，构成表情的因素多种多样，在此主要介绍如下两种：

（一）目光

俗语说“眼睛是心灵的窗户”，目光可以传达许多表情信息，敏锐的人可以通过一个人的目光感知一个人的内心世界。目光是面部表情的重要组成部分。目光运用得当与否，直接影响礼仪的质量。在个人礼仪中，运用目光的原则如下：



图文
目光礼仪



图 3-23 目光

1. 时间原则

在人际交往的过程中，注视对方的时间长短非常重要。在与他人交谈的过程中，不可长时间地凝视对方，自始至终地凝视对方是非常不礼貌的行为，此外，也不可以不注视对方或者在对方身上一闪而过。一般情况下，注视对方的时间应占全部相处时间的 $\frac{1}{3}$ 左右，此种情况表示友好，如果时间占全部相处时间的 $\frac{2}{3}$ 左右，此种情况表示重视。如果时间不到全部相处时间的 $\frac{1}{3}$ 左右，此种情况表示轻视或者无兴趣。在正式场合下，如果无意与别人的目光相撞，应自然对视 1 ~ 2 秒钟，然后缓慢移开，不要接触后立即移开，这是非常不礼貌的。

2. 角度原则

角度原则在目光礼仪中占有极其重要的地位，汉语里根据目光的角度可以分为许多词语：平视、仰视、俯视、扫视、斜视等。不同的目光角度传递着不同的态度。譬如：在会场开始发言讲话时，扫视全场，表示“要开始讲话了，请保持肃静”；又如，升国旗时，仰视国旗的缓缓升起，表示对其的敬意。而斜视是交际中忌讳的眼神。

（1）平视。一般适用于普通场合，表示双方在交际的过程中地位、身份等各方面因素均平等。

（2）仰视。在社交场合中，仰视一般用于地位低者使用，表示对对方的尊敬、敬畏，适合晚辈面对长辈、下级面对上级时，也可以用于个体在面对自己非常尊敬的人时使用。

（3）俯视。在社交场合中，俯视一般用于地位高者使用。如果俯视运用适当，可以表示长辈对晚辈的怜爱、疼惜；如果运用不当，则表示轻蔑、瞧不起对方之意。

(4) 斜视。在社交场合中,一般不宜采用。它多表示怀疑、轻视,与初识的人交往时,尤其要避免此行为。

3. 位置原则

目光注视对方的位置不同,不仅说明自己的态度不同,同时说明双方关系有所不同。一般情况下,与他人相处时,不应注视其头顶、大腿、脚部和手部。对女性而言,不应注视其胸部、裆部、腿部。

(1) 公务注视。一般用于洽谈、磋商等场合,注视的位置在对方的双眼与额头的三角区域内。

(2) 社交注视。一般用于社交场合,如舞会、酒会上使用,注视的部位在对方的双眼与嘴唇之间的三角区域。

(3) 亲密注视。一般适用于相距较近的熟人,表示亲近、友善。同时,随着话题、内容的变化做出及时的反应,此种注视的部位在眼部到胸部之间。

小
讨
论

一位企业经理与将要合作的

伙伴共进午餐。每当一位漂亮的女服务员走近他们桌子旁边,那位合作伙伴总是目送她走出餐厅。这位企业经理对此感到非常气愤,他感到自己受到了侮辱。心里暗想:在他看来,女服务员的两条腿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。最后他气愤地取消了这次合作。

这个小案例告诉我们一个什么道理?我们在与人交往时该怎样注意目光的运用?



4. 方式原则

在人际交往中,目光随着注视方式的不同,可以传递不同的信息。直视表示认真、尊重,适用于各种社交场合;凝视适用于一些特殊场合,用以表现个体的专注、恭敬;虚视表现为目光游离,多表示胆怯、心神不宁、无聊等;盯视表示出神或挑衅,一般不宜采用。

(二) 微笑

1. 微笑的魅力

(1) 有效沟通。人的感情是非常复杂的,表现在面部有喜、怒、哀、乐等多种形式,其中,“笑”在人际交往中有着突出的作用。微笑是处理好人际关系的一种重要手段。微笑可以表现出温馨、亲切的表情,能有效地缩短双方的距离,给对方带来美好的心理感受,从而形成融洽的交往氛围。微笑不仅是一种外化的形象,也是内心情感的写照。面对不同的场合、不同的情况,如果能用微笑来接纳对方,可以反映出本人高超的修养,待人的诚挚。

(2) 化解矛盾。微笑是人际交往中的润滑剂,是广交朋友、化解矛盾的有效手段。

2. 微笑的种类

(1) 含笑。不出声、不露齿,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、会意、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，下唇含于牙齿之中。多见于年轻女性害羞之时，通常称为抿嘴而笑。

(5) 大笑。表现张扬，一般不在正式场合使用。

3. 微笑的要求

微笑的功能是巨大的，但要笑得恰到好处也是不容易的，所以微笑是一门学问，



图 3-19 微笑

又是一门艺术。一般来说，符合礼仪的微笑有如下四项要求：

(1) 发自内心。笑的时候要自然大方。

(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。笑要讲究适时、尽兴，更要讲究精神饱满、气质典雅。

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

边读边想 »

微笑的价值

在西班牙内战时，有一位国际纵队的普通军官不幸被俘，并被投进了阴森可怕的单人监狱。在将要被处死的前一夜，他搜遍全身才发现半截皱巴巴的香烟。此时，他很想吸上几口，以缓解临死前的恐惧，可是他发现自己身上没有火。于是，他艰难地走向铁窗，向铁窗外的看守士兵再三请求。最后，铁窗外那个木偶似的士兵总算毫无表情地掏出火柴划着了火，并且把火伸向了铁窗内的军官。当四目相对时，军官不由得向士兵送上了一丝微笑。令人惊讶的是，那士兵在愣了几秒钟后，嘴角也不由自主地向上翘了，最后竟然不可思议地露出了微笑。后来，两人开始交谈，谈到了各自的家乡，谈到了各自家中的妻子和孩子，甚至还相互传看了他们珍藏的与家人的合影照片。在谈话的时候，这位军官已经是苦泪纵横了。没想到那位士兵竟然动了真情，悄悄地放走了军官。

微笑在这一刻沟通了两颗心灵，也挽救了一条生命。

想一想：当你心情不好时，当你遇到困难时，你能够一如既往地保持乐观的微笑吗？

试金石

1 活动园

活动主题：表情的练习。

活动场地：室内。

人员要求：不限。

材料准备：小镜子。

活动目标：掌握眼神和微笑的技巧。

活动流程：

1. 目光训练

以下两种方法坚持每天训练，不要间断，可使目光明亮有神：

(1) 点上一支蜡烛，视点集中在蜡烛火苗上，并随其摆动，坚持训练可使目光集中、有神，眼球转动灵活。

(2) 追逐鸽子飞翔可使目光有神。

2. 微笑训练

(1) 情绪记忆法，即将自己生活中最高兴的事件中的情绪储存在记忆中，当需要微笑时，可以想起那件最令你高兴的事件，脸上会流露出笑容。注意练习微笑时，要使双颊肌肉用力向上抬，嘴里念“一”音，用力抬高嘴角两端，注意下唇不要过分用力。

(2) 对着镜子，做最使自己满意的表情，到离开镜子时也不要改变它。

(3) 当一个人独处时，深呼吸、唱歌或听愉快的歌曲，忘掉自我和一切烦恼，让心中充满爱意。

2 思考与调查

微笑不仅要笑在脸上，更要笑在心里，那么你心中的微笑是怎样的呢？你觉得它能对你有什么样的帮助呢？在父母回家时你面带微笑主动对他们说“您辛苦了”（并接过手中衣物），记录下他们的感受。

模块四 言谈礼仪

智慧之光

话说得好就会如实地达意，使听者感到舒适，产生美感，这样说话就成了艺术。

——朱光潜

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。

——哈佛大学前校长伊力特

俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，可见，语言谈吐水平的高低决定了人们社交能力的高低。正确、得体的谈吐可以迅速、有效地传递信息，塑造良好的社交形象，促进社交的成功。

一、言谈的基本礼仪

在人际交往中，哪些话该说，哪些话不该说，怎样正确地使用言谈表达个体的情感，这都是言谈礼仪关注的问题。恰如其分的言谈应遵循如下四点原则：

1. 尊重谈话对象

言谈礼仪中最基本的要求是尊重谈话对象。在人际交往中，无论交谈双方的身份地位、财富、文化等个体因素方面差别多大，最起码应该做到尊重对方。尊重谈话对象表现在：在言谈过程中多用赞美的语言，不要恶意伤人；顾及他人感受，不宜只选择自己感兴趣的话题作为谈话内容而使对方觉得了无生趣，或者对失意的人谈论自己得意的事情而增加别人的伤感；对于一些敏感性问题，如女性的年龄、对方的薪金水平、宗教信仰等私人问题，最好不要谈及，因为这是非常失礼的行为。

2. 亲疏有度，保持适当的距离

每个人都有自己的个人空间，研究证明，如果陌生人侵入个体的个人空间，会引起个体的防备心理。美国学者爱德华·霍尔提出了相关数据，如下表所示：

亲密距离	0.15 ~ 0.46米	热烈、亲密
个人距离	0.46 ~ 1.20米	亲切、友好
社交距离	1.20 ~ 3.60米	严肃、庄重
公众距离	3.60 ~ 7.60米	演说者与听众、演员与观众、讲课与听课等

在人际交往中，个体必须注意与对话者保持适当的距离，做到亲疏有度。从言谈礼仪来讲，如果距离谈话对象过远，一方面对方不容易听清讲话内容，另一方面会使对方误认为你不喜欢他而故意不表示友好；如果距离太近，会引起对方的“防卫”心理，并给人一种轻佻、随意的感觉，使对方产生反感。

3. 根据谈话对象、场合等的不同灵活变化

交谈是一个受多因素影响的过程，个体应根据谈话对象、场合等的不同灵活变化。不同年龄、性别、职业的人，兴趣爱好、称呼会有所不同，因此言谈要看对象。譬如，对于有头衔的人称呼其头衔，就表示对其的尊重；对于恋人之间，直呼其名或使用昵称则更加温馨；言谈也应根据场合灵活变化，正式场合说话应该严肃认真，事先要有所准备，不能毫无章法，非正式场合，则可以随便一些，便于感情交流，有些人说话文绉绉，有些人讲话俗不可耐，就是没有分清正式场合与非正式场合的界限。譬如：一般地说，说话应该与场合中的气氛相协调，在别人办喜事的时候，千万不能说一些不吉利的话；在人家悲痛的时候，你逗小孩玩，甚至哼哼民间小调，这都是非常失礼的。

4. 三思而后言

在日常生活中，某些人心直口快，由于一句话引起别人的不快，正如古语“祸从口出”。所以说言谈礼仪要求个体要三思而后言。

在话出口之前，要先站在对方的立场上想一下，这样就不会因说错话而引起他人的不快了。如果一旦察觉到自己有言语失误，要立即设法改正，并留意他人的言语和其他方面的反应，来判断是否需要道歉。如果必要的话，应立刻道歉。以免误会越来越深。

小议



某局新任局长宴请退居二线的老

局长。席间端上一盘油炸田鸡，老局长用筷子点点说：

“喂，老弟，青蛙是益虫，不能吃。”新局长不假思索，脱口而出：“不要紧，都是些老田鸡，已退居二线，不当事了。”老局长闻听此言，顿时脸色大变，连问：“你说什么？你刚才说什么？”新局长本想开个玩笑，不料说漏了嘴，触犯了老局长的自尊，顿觉尴尬万分。席上的友好气氛尽被破坏，幸亏秘书反应快，连忙接着说：“老局长，他说你已退居二线，吃田鸡不当什么事。”气氛才有点儿缓和。

从案例中可看出，在语言的运用上，这位新局长还欠修养。那么，从言谈中的礼仪要求来说，这位新局长犯了哪些错误呢？

二、语言沟通的技巧

无论在日常生活中，还是处于正式的社交场合，一个人口才好，说话流利，善于表达自己的思想，传递自己的感情，就更容易达到社交的目的，出色地完成工作。那么，我们如何才能培养与人沟通的能力呢？

（一）学会礼貌用语

人际交往中，恰如其分地使用礼貌用语，可以表现出个体的友好、亲切、平易近人。