

责任编辑：宋 慈
封面设计：唐韵设计

甘肃省“十四五”职业教育省级规划教材建设项目
“互联网+”新形态一体化教材

甘肃省“十四五”职业教育省级规划教材建设项目
“互联网+”新形态一体化教材

中职生礼仪规范

主编◎刘永锋 周彩霞

中职生 礼仪规范

中职生礼仪规范

主编◎刘永锋 周彩霞

首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS



扫一扫学习资源库



定价：43.00元

甘肃省“十四五”职业教育省级规划教材建设项目
“互联网+”新形态一体化教材

中职生礼仪规范

主编◎刘永锋 周彩霞



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

中职生礼仪规范 / 刘永锋, 周彩霞主编. -- 北京 : 首都师范大学出版社, 2025. 3. -- ISBN 978-7-5656-8942-0

I. K891.26

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025UJ7547 号

ZHONGZHISHENG LIYI GUIFAN

中职生礼仪规范

刘永锋 周彩霞 主编

责任编辑 宋 慈

首都师范大学出版社出版发行

地 址 北京西三环北路 105 号

邮 编 100048

电 话 68418523 (总编室) 68982468 (发行部)

网 址 <http://cnupn.cnu.edu.cn>

印 刷 北京荣玉印刷有限公司

经 销 全国新华书店

版 次 2025 年 3 月第 1 版

印 次 2025 年 3 月第 1 次印刷

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 14.5

字 数 260 千

定 价 43.00 元

版权所有 违者必究

如有质量问题 请与出版社联系退换

前言

“社会文明程度得到新提高”是我国“十四五”时期经济社会发展的主要目标之一。党的二十大报告提到，“全面建设社会主义现代化国家，必须坚持中国特色社会主义文化发展道路，增强文化自信”。习近平总书记强调“礼仪是宣示价值观、教化人民的有效方式”，揭示了礼仪对社会文明发展的作用。实际上，礼仪不仅是提高公众思想道德修养、构建和谐文明社会的重要工具，其所体现的礼仪文化还是中华优秀传统文化的重要组成部分，积淀了中华民族深沉的精神追求，对于培育和践行社会主义核心价值观，建设文化强国，培育担当民族复兴大任的时代新人，具有历史与现实层面的多重意义。因此，加强中职生的礼仪教育，既是培养中职生良好行为习惯和思想道德素质的重要途径，又是弘扬中华民族传统美德和社会主义核心价值观的必然要求。通过接受礼仪教育，中职生能够系统地掌握现代礼仪知识，从而提升个人修养，展现良好形象，更有利于未来立足社会，成就一番事业。

本教材精心编排了七章内容，包括“走进礼仪文化”“个人形象之礼”“日常社交礼仪”“校园礼仪”“家庭礼仪”“公共礼仪”“职场礼仪”。本教材可作为中职学校综合素质教育相关课程的教材，也可作为社会各界人士学习礼仪知识的参考读物。

具体来说，本教材主要具有以下特色。

1. 立德树人，增强自信

礼仪能反映出一个人的思想道德水平和一个国家、一个社会的文明程度和道德风尚。本教材以立德树人为根本目标，将礼仪教育与素质教育相结合，吸收、借鉴世界有益文明成果，突出其中职生思想道德建设方面的引导作用，鼓励中职生培育和践行社会主义核心价值观，弘扬中华民族优秀传统美德。同时，本教材从丰富的礼仪文化资源中汲取营养，融入了传统文化的相关内容，通过展示我国优良的传



统礼仪文化，让中职生增强文化认同、坚定文化自信。

2. 内容全面，实用为主

本教材所涉及的礼仪规范适用于中职生在校、在家，以及就业等多种场合，几乎涵盖了中职生日常生活的方方面面，内容全面、精练。本教材还遵循“实用为主”的原则，在《中小学文明礼仪教育指导纲要》的基础上，结合社会的现实需求选取礼仪要点，鼓励中职生学以致用。

3. 知行合一，体例丰富

本教材讲究知行合一，强调课本内容与实践相结合，重视学练结合。每章都包括一个大型实践活动和至少两个小型实践活动，引导中职生在实践中体会礼仪的作用、领略礼仪的魅力，养成遵守礼仪规范的习惯。同时，本教材设计了多样化的学习模块和体例，在此主要介绍以下几点内容。

(1) 学海导航。每一章开篇有一段引导语，提示本章的学习重点、难点与期望达到的学习效果等。

(2) 学习目标。将每个任务的学习目标分为知识、技能和素养三个层面，便于学生把握重点。

(3) 观礼知礼。置于每节开头，精选与主体知识相关的时事新闻、典型故事，以及作品中的精彩段落等，并设置“阅读思考”这一环节，通过提问的形式调动学生主动思考。

(4) 礼海拾贝。拓展正文中相对艰深的知识或提到的礼仪文化知识等，旨在开阔学生的眼界，提高他们的学习兴趣，吸引他们进行阅读与探究。

(5) 礼仪灯塔。主要介绍了传承并弘扬优秀礼仪文化、遵守礼仪规范的故事，并增设“评析”这一环节，为学生树立榜样，激励学生向榜样学习，自觉传承尊礼、守礼的优良传统。

(6) 良言古训。收录了关于礼仪的名人名言，起到总结与升华价值观的作用。

(7) 集思广益。通过简短的问题测试学生的阶段性学习成果并引导学生展开思考,将理论与实际结合起来。

(8) 尊礼用礼。每节结束后设置小型实践活动,旨在帮助学生回顾、应用该节所学知识,锻炼个人能力。

(9) 实践园地。置于每章末尾,通过大型实践活动,让学生将课堂知识应用于生活之中,在实践中巩固学习内容并发现和解决问题。同时,让学生发挥自我潜能,掌握如资料收集、报告撰写等实际工作技能。

本教材编写分工如下:刘永锋负责构建整体框架并统稿,同时编写第一章、第二章、第三章、第七章;周彩霞负责编写第四章、第五章、第六章;巩想定、严志梅负责本教材的案例整理工作,郭亚玲、张红香、闫丑妹、董丽霞、高世扬负责本教材的内容校订、配套资源制作等工作。

本教材在编写过程中借鉴了一些公开出版的文献和网络资料,参考了很多专家、学者的研究成果,在此一并向这些专家、学者表示衷心的感谢!由于时间和水平有限,本教材难免存在疏漏和不足之处,敬请广大读者批评指正。

此外,编者还为广大一线教师提供了服务于本教材的教学资源库,有需要者可致电教学助手 13810412048,或发邮件至 2393867076@qq.com 获取。

编 者
2024 年 9 月

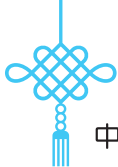
目 录

第一章 走进礼仪文化

第一节	礼仪的由来与功能	002
	一、礼仪的起源与演变	003
	二、礼仪的主要功能	005
第二节	中职生礼仪素养	012
	一、中职生应遵守的礼仪原则	013
	二、中职生提升礼仪素养的主要途径	014
实践园地	礼仪之邦，文化传承	020

第二章 个人形象之礼

第一节	仪容之礼	024
	一、整洁的仪容	025
	二、恰当的表情	029
第二节	仪态之礼	031
	一、手势规范	032
	二、站姿规范	034
	三、坐姿规范	035
	四、蹲姿规范	036
	五、行走规范	037
第三节	着装之礼	039
	一、日常场合的服饰要求	040



二、正式场合的服饰要求	042
-------------	-----

实践园地 个人风采展示	049
--------------------	-----

第三章 日常社交礼仪

第一节 会面礼仪	052
-----------------	------------

一、问候的礼仪	053
---------	-----

二、介绍的礼仪	061
---------	-----

第二节 交谈礼仪	067
-----------------	------------

一、使用礼貌用语	068
----------	-----

二、选择合适的话题	072
-----------	-----

三、运用沟通的技巧	075
-----------	-----

第三节 通信礼仪	080
-----------------	------------

一、电话礼仪	082
--------	-----

二、社交软件礼仪	087
----------	-----

三、电子邮件礼仪	092
----------	-----

实践园地 进行社交礼仪训练	096
----------------------	-----

第四章 校园礼仪

第一节 校园基本礼仪	100
-------------------	------------

一、礼敬师长	100
--------	-----

二、礼待同学	104
--------	-----

三、刻苦学习	107
--------	-----

第二节 校园场所礼仪	109
-------------------	------------

一、课堂礼仪	109
--------	-----

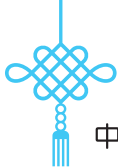
二、宿舍礼仪	111
三、食堂礼仪	115
实践园地 校园礼仪规范行动	119

第五章 家庭礼仪

第一节 家庭和睦礼仪	122
一、孝敬长辈	122
二、友爱同辈	126
三、爱护幼小	129
第二节 家庭社交礼仪	132
一、待客做客的礼仪	133
二、送礼的礼仪	135
三、探病的礼仪	138
实践园地 学家庭礼仪，传文明家风	140

第六章 公共礼仪

第一节 不同公共场合的礼仪	144
一、图书馆阅读礼仪	145
二、剧场观赏礼仪	147
三、其他公共场合礼仪	149
第二节 出行礼仪	153
一、遵守交通礼仪	154
二、成为文明游客	161
三、学会文明就医	163



第三节	涉外礼仪	166
	一、涉外礼仪的主要原则	167
	二、不同国家的礼仪习俗	169
实践园地	设计“文明旅游”手抄报	175

第七章 职场礼仪

第一节	求职面试礼仪	178
	一、不同形式的面试礼仪	179
	二、不同阶段的面试礼仪	180
第二节	日常办公礼仪	186
	一、办公室礼仪	187
	二、会议礼仪	187
	三、职场沟通礼仪	189
第三节	商务活动礼仪	197
	一、商务接待	198
	二、商务拜访	200
第四节	职场聚餐与乘车礼仪	205
	一、职场聚餐礼仪	206
	二、职场乘车礼仪	211
实践园地	采访身边的职场精英	216

参考文献	218
-------------	------------

第三章

日常社交礼仪

学海导航

社交礼仪是人们在人际交往互动中的礼仪规范和风俗习惯，包括社会成员在相见、相识、往来等一系列社交场合中所遵行的行为准则，是确保交际双方顺利交往的重要因素。本章详细介绍了会面、交谈和通信三个方面的社交礼仪规范。通过对本章的学习，我们能够进一步了解日常交往中的礼仪常识，遵守社交礼仪规范，保持人与人之间关系的和谐。

学习目标

知识目标

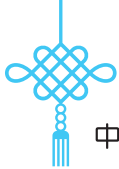
- (1) 了解问候和介绍的礼仪规范。
- (2) 明确交谈和通信的基本礼仪要求。

技能目标

- (1) 能够根据场合选择合适的问候、介绍与交谈方式。
- (2) 能够在不同的通信形式中遵守社交礼仪规范。

素养目标

- (1) 自觉提升礼仪素养，将待人接物彬彬有礼作为自身行动准则。
- (2) 养成积微成著的良好习惯，从日常交往的小事中发现礼仪、学习礼仪。



第一节 会面礼仪



观礼知礼

古人会面时的称呼

李晓愚教授曾对古人会面时使用的称呼发表了自己的看法，她在《风物的故事》中这样写道：

“小时候学历史，最痛苦的一件事儿就是记人名。当时觉得古代的人真是事儿多，一个人好几个称呼，搞得后人头昏脑涨。比方说张白圭、张叔大、张太岳、张江陵、张文忠公，听起来像五个人，可其实是同一个人——明朝重臣张居正。白圭是他小时候用的名，叔大是他的字，太岳是他的号；他是湖北江陵人，所以又被称为张江陵；至于文忠公，是他死后皇帝给的荣誉头衔，为谥号。

“对古人而言，林林总总的称呼中，大部分是别人赋予自己的：名是出生以后父亲取的；字是成年之后，也就是男子 20 岁、女子 15 岁左右时，德高望重的长辈取的。在社交活动中，自称时称名不称字，尊称别人时称字不称名。”

图 3-1 为古人会面时使用的称呼。



图 3-1 古人会面时使用的称呼

（资料来源：本书编写组编写）

阅读思考

- （1）请你列举一位历史名人，说说这位名人的名和字都是什么。
- （2）这个名人面对第一次见面的年长者和年幼者该怎么称呼对方？又如何介绍自己？

学礼明礼

无论古今，人与人之间的会面特别是初次会面往往会对展示个人风采、加深彼此之间的关系等产生深远影响。礼仪无疑是促进会面顺利、和谐的关键因素之一。中职生应遵守基本的会面礼仪，特别是要掌握问候和介绍的礼仪知识。

一、问候的礼仪

在《现代汉语词典（第7版）》中，问候意为问好，具有询问安好、表示关切的含义。问候大多是会面的第一步，也是人际交往的开端。中职生应了解问候的礼仪规范，借助积极、主动的问候来第一时间向人们传达自己的友好。这样更容易获得他人的好感，构筑良好的人际关系，从而积累自己对人际交往的信心，不断提高自身社交能力。一般来说，问候的形式可分为问候语和问候动作两种，两者可以单独使用，也可以结合使用。

（一）问候语

问候大多以语言的形式呈现，即问候语。一般来说，问候语通常包括对对方的称呼和具体的问候内容，中职生在问候他人时应选择合适的称呼和内容。

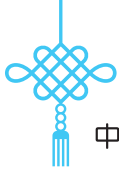
1. 称呼

根据对象、场合等的不同，常用的称呼可分为泛用称呼和特定称呼两大类。

（1）泛用称呼。泛用称呼的适用范围相对较广，这里分成正式场合和日常生活两种情况来介绍，如表 3-1 所示。

表 3-1 正式场合和日常生活的泛用称呼

情况	泛用称呼
正式场合	一般来说，人们在正式场合见面时可称呼彼此为“先生”“女士”“小姐”等，以示尊敬。其中，称呼女性“女士”还是“小姐”通常视对方的婚姻情况而定。若对方未婚，通常称为“小姐”；若对方已婚，通常称为“女士”，也可称为“×太太”“×夫人”



续表

情况	泛用称呼
日常生活	对于初次见面的人，日常中可以根据对方的年龄和性别，采用仿亲属称呼，如“叔叔”“阿姨”“大伯”“大娘”“爷爷”“奶奶”等，从而拉近彼此之间的距离。中职生在日常生活中也可以对街坊邻居，校园食堂、宿舍的职工等相熟之人使用这类称呼，还可以将对方的姓氏作为前缀，如“王阿姨”“刘叔叔”等



礼海拾贝

汉语称呼语的时代变迁

汉语有着丰富的称呼语，被视为文化“活化石”。它既是中华礼仪文化在日常语言实践中的体现，也是传承华夏千年礼仪文化的要素之一。随着社会的发展变化，到了新时代，延续千年礼仪文化的汉语称呼语在新时代接续传承、不断完备，焕发出中华礼仪文化的新生命力。

汉语的称呼语一直处在变化当中，在不同时期形成了不同的形式和特色，适应着快速变化、发展的社会生活的要求。中华人民共和国成立之初，“同志”成为当时中国人民最认可、最喜爱和最受欢迎的社会称呼语。同时，原先用于手工业或者工厂领域的称呼语“师傅”也逐渐流行开来。后来随着社会的发展，“同志”“师傅”渐渐从普适的社会称呼语，回归到这些称呼语的本义。

改革开放后，社会中的称呼语变得越来越多样化。20世纪80年代中期，“老板”一词随着经济腾飞，逐渐在商界和服务界流行起来。得益于网络信息技术的发展，“美女”作为社会称呼语的流行始于20世纪90年代。它是仿用粤方言的“靓女”而来，正好弥补了对青年女性称呼的缺位。跟“美女”一样，“帅哥”也是一种称呼的泛化，二者的语义范围已经虚化和扩大。

21世纪以来，社会交往更加复杂多样，汉语社会称呼语呈现出多样化、个性化、创新化趋势。例如，近年来新兴的社会称呼语“小姐姐”，本是亲属称呼语，现在常被用来指称没有血缘关系、年纪较轻，但比称呼

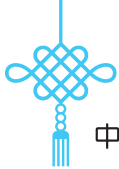
者年长的女性。对应“小姐姐”被创造而来的“小哥哥”，也在年轻群体中逐渐流行开来，二者成为又一对新的社会称呼语。

（2）特定称呼。中职生可以根据对方的职业、职务、职称，以及学衔、亲属关系等称呼对方，也可以直接称呼对方的姓名，如表 3-2 所示。

表 3-2 特定称呼的常见类型

依据	特定称呼
职业	在生活中可直接根据职业称呼对方，也可加上姓氏作为前缀，如称教师为“王老师”，称医生为“赵大夫”或“赵医生”，称导演为“刘导”等
职务	在职场中，一般情况下可以称呼对方的职务，也可在职务前加上姓氏，如“关总经理”“方总监”等。在部分较为正式的场合，还可在职务前加上姓名，如“关红总经理”“方强总监”等
职称	若对方已获得职称且职称为中、高级，可称呼对方的职称，也可在职称前加上姓氏，如“冯讲师”“吴教授”等
学位	一般对获得博士学位的人可称呼对方的学位，即“博士”，可在学位前加上姓氏或姓名，如“周博士”“周明博士”等。此外，学生之间可以互相称呼对方为“同学”，也可在同学前加上姓氏或姓名
亲属关系	对于自己的亲人，可直接根据彼此的亲属关系来称呼对方，如“舅舅”“姑姑”等
姓名	对于年龄相仿的同事、朋友或其他相熟之人，可以直呼对方姓名。若直呼其姓，需要在前面加上“老”“大”“小”等，如“老钱”“大刘”“小张”等。此外，同辈之间、上级对下级、长辈对晚辈可以直呼其名，不加姓氏，如将“王天天”称呼为“天天”等

需要注意的是，在称呼对方时要根据对象的特征、当前的场合，以及彼此之间的地域文化差异等进行灵活调整。例如，当对方身兼数职时，通常要秉持“就高不就低”的原则，如对于某大学教授、硕士生导师、书法社团管理人张三，建议称呼其为“张教授”。又如，在日常办公中遇到上司，可使用恰当的简称，如“孙总”“李工”等；在较为正式的场合则要称呼全称，如“孙总经理”“李工程师”；等等。再如，在京津冀地区，“大爷”可用来称呼陌生的老年



男性长辈；在山东则不建议随意称呼陌生人“大爷”，因为其在山东的部分地区通常用来称呼岳父。

2. 问候内容

良言古训

和以处众，宽以待下，
恕以待人，君子人也。

——林逋《省心录》

在会面时，双方互相问候的内容大致可以分为祝福问候和关心问候两大类。

(1) 祝福问候。祝福问候十分常见，就是向对方表达良好的祝愿，如“你好”“早上好”“晚上好”等。在我国的特定节日也有较为固定的祝福问候，如春节的“过年好”“新年迎好运”“恭喜发财”，端午节的“端午安康”等。

(2) 关心问候。关心问候主要是表示对问候对象身体状况、工作情况、日常生活情况等方面的关心，以传递自己的关切和亲近，如“最近身体怎么样”“工作还顺利吗”“家人还好吗”等。在我国，人们还会在见面时询问对方“你吃了吗”“去吃饭吗”等。

需要注意的是，问候的内容也应根据会面的时间、场合和对象有所变化。同时，问候内容不宜过长，一两句、两三句即可。



礼仪灯塔

两个迷路的年轻人

一年夏天，两个年轻的游客在甘肃省的某个景区游玩。到了中午，天气越发炎热，两人口干舌燥，这时他们发现自己迷失了方向。

两人决定分头去找路。其中一位年轻人率先出发，他到达一个湖边，发现那里正巧有一位老人在钓鱼。于是，这位年轻人连忙跑上前去问好：“中午好，爷爷。”然后指着自己的手机示意：“我的手机没信号了，想要从这里出去，您能帮我指个方向吗？”老人点了点头，指向自己的右侧：“小伙子，从这里走不到两里路（1里合500米）就到了。”年轻人谢过老人便离开了，没过多久就找到了路。

过了一会儿，另一位年轻人也遇见了这位老人。他放下背包，站在不远处大声问道：“喂，老头！”老人转身看了他一眼，又回头继续看向自己的鱼竿。年轻人继续喊道：“怎么出去啊？给我指个路！”老人目不斜视地回了两

个字：“无礼（五里）。”年轻人没有听出老人所言内在的含义，以为还要再向前走五里，便朝着错误的方向匆忙离开。结果，这个年轻人兜兜转转走了几个“五里”，还是没有找到出口，最后在景区工作人员的带领下才顺利离开。

（资料来源：本书编写组编写）

评析

两位年轻人在看到老人后都向对方打了招呼，但一人态度谦和，用词文明，得到了老人的帮助；另一人态度蛮横，用词不当，自然没有被老人友好对待。因此，中职生应掌握文明的问候方式，选择合适的称呼，从而给人留下良好的印象，促进双方的沟通。

（二）问候动作

一般情况下，人们在说问候语时还会伴有挥手、点头、握手、鞠躬等动作。

1. 挥手和点头

挥手和点头通常都用在两个相熟之人的问候中，当两人之间存在一定距离且互相看到对方时，可以轻轻向彼此挥手，也可以面带微笑点头示意。特别是当双方都有紧急事务要处理时，通常会使用这类动作。



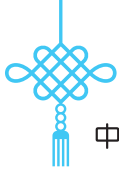
礼海拾贝

微笑的重要性

微笑是极具感染力和魅力的一种表情，被看作沟通的“润滑剂”。微笑时通常嘴巴微微张开，嘴角上扬，上齿显露，喜形于色，但不发出笑声，表示欣喜、快乐。微笑可以用在初次见面、故友相逢等多种场合，在人际交往中起到重要作用。

1. 有利于营造融洽的氛围

微笑是打破交际障碍、拉近彼此心理距离的一种有效手段，有利于为深入的沟通与交往营造真诚、融洽、温馨的氛围。特别是与陌生人初次



会面时，我们难免会感到紧张、羞怯。这时，无论是他人友好的微笑还是自己露出的微笑，都有利于化解彼此内心的局促，促使自己恢复镇定、从容，为接下来的交谈营造良好的氛围。

2. 有利于减少沟通的摩擦

微笑是一种特殊的情绪语言，是对他人态度诚恳、友好的一种表现。因此，即使是在不利的沟通情境下，微笑也有利于消除误解、疑虑和隔阂，从而减少双方的摩擦。特别是当对方提出请求而自己难以达成时，可以通过微笑来表达拒绝。这种方式有利于减少对方的尴尬，也更容易使人接受。

3. 有利于美化个人的形象

微笑通常给人亲切、甜美的感受，被认为是一个人最美的表情。它不仅是个人的外在形象的组成部分，也是个人内在精神世界的生动表现。一个善于微笑的人，通常给人以热情善良、心胸豁达、乐观向上、奋发进取、充满自信的良好印象，往往会赢得他人的好感和信赖。

2. 握手

握手是正式场合中双方问候时的常用动作，在日常交往中也十分常见，如祝贺高升、表示感谢或歉意、达成协议、送别访客等。在握手前，双方之间的距离建议在 1 m 左右，并采用适当的方式、顺序和力度。

(1) 方式。一般来说，握手的常用方式主要有两种，一是单手式握手，二是双手式握手，如表 3-3 所示。

表 3-3 两种握手方式

方式	说明
单手式握手	单手式握手通常用在双方关系相对平等的情况下，被认为是标准的握手方式。如图 3-2 所示，握手时，向对方伸出右手，手掌略向前、向下伸直，四指自然并拢，拇指与手掌分开，掌心向左，虎口向上，手掌高度大致与对方腰部持平。握住对方手掌后上身可稍微前倾，手掌上下小幅晃动。初次见面的双方一般握手 3 秒左右即可放开，不要久握不放
双手式握手	双手式握手又称“手套式握手”，通常是相熟之人会面时使用的握手方式，特别是亲朋好友久别重逢时，初次见面的人或异性之间不宜使用。这种方式还会用在一方表示强烈感谢、热烈欢迎或深切请求等情况下。如图 3-3 所示，握手时，在右手握住对方的同时，可以用左手去加握对方的手、前臂、上臂直至肩部，边握手边问候



图 3-2 单手式握手



图 3-3 双手式握手

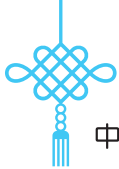
（2）顺序。双方握手的先后顺序通常讲究“尊者居前”，应先从身份较高的一方伸出手，另一方再上前握手。例如，长辈与晚辈间，长辈先伸手；上级与下级间，上级先伸手；教师与学生间，教师先伸手；等等。此外，对于其他握手对象，握手的顺序如表 3-4 所示。

表 3-4 握手的顺序

握手双方	握手顺序
已婚者与未婚者	已婚者先伸手
男士与女士	女士先伸手，若女方无握手之意，男方不要强行握手，可点头或鞠躬示意
主人与宾客	主宾相见时应由主人先伸手，表示对客人的欢迎；主宾分别时应由客人先伸手，表示对主人的感谢和告别，也表示让主人可就此留步
先到的人与后到的人	先到者先伸手
一人与多人	可以采取“尊者居前”的原则或“由近及远”的原则逐一与每个人握手，不要一次性与两人握手

（3）力度。握手时一般手指微微用力即可，保持力度适中。力度太小或太大都会给人无礼的印象。不过，若与亲朋好友握手，握手的力度可适度加大，晃动的幅度也可适量加大，以表达亲近与信赖。

值得一提的是，握手时通常要摘下墨镜、脱去手套（女士的与礼服配套的手套除外），双眼真诚地注视对方，不要把对方的手来回推拉，不要将另一只手插进口袋，不要在多人场合只与一个人握手，也不要握手后立即擦拭双手。若不方便握手，需要提前向对方说明。



良言古训

用下敬上，谓之贵贵；
用上敬下，谓之尊贤。贵
贵、尊贤，其义一也。

——孟子

3. 鞠躬

鞠躬是一种相对郑重的礼节，通常用在晚辈对长辈、下级对上级、学生对教师、服务人员为顾客或来宾的会面中。同时，鞠躬也适用于领奖或讲演之后，参加庄严或喜庆的仪式时等情况。在行礼时，一般要摘掉帽子和墨镜，双眼凝视受礼者，然后上身弯腰前倾，双眼向下看。男士鞠躬时双手应贴放于身体两侧裤线处，如图 3-4 所示；女士鞠躬时双手则应下垂搭放在腹前，如图 3-5 所示。一般弯腰的幅度越大，所蕴含的敬意就越重。值得一提的是，对于鞠躬的次数目前没有明确的规定，可视具体情况而定。不过，鞠躬 3 次往往被视为极具敬意的隆重礼节，常用在追悼活动或中式婚礼的新人对拜等特殊仪式中。



图 3-4 男士鞠躬

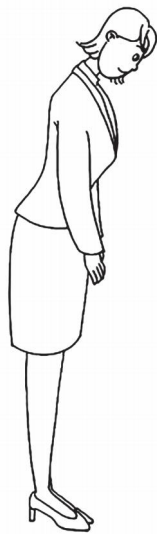


图 3-5 女士鞠躬



礼仪灯塔

南京大屠杀幸存者熄灯仪式上的三鞠躬

2024 年 7 月 18 日，在侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆，人们为

5位南京大屠杀幸存者程福保、陈桂香、刘素珍、高如琴和石秀英举行熄灯仪式。在“南京大屠杀史实展”的序厅内，1213张幸存者的照片布满墙面，被称为“历史的凝视”，而正对面墙上对称排列的100张彩色照片，则是截至2017年9月30日登记在册的在世幸存者。每当有一位幸存者离世，照片墙上的灯便会熄灭一盏。熄灯仪式开始后，在场人员手持白菊，神情肃穆，静静凝望着面前的照片墙。5位离世幸存者的照片，从彩色逐渐变成黑白，灯箱一盏、两盏逐渐熄灭……直到5盏灯全部熄灭，全体人员向去世的幸存者照片一鞠躬、二鞠躬、三鞠躬，送别去世的幸存者，并依次献花，以表达缅怀之情和最崇高的敬意。

截至仪式当天，南京侵华日军受害者援助协会登记在册在世的幸存者仅剩33人，平均年龄超过94岁。历史记忆传承的接力棒已转交给幸存者的后代。

（资料来源：新华网，2024-07-19，有删改）

评析

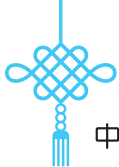
在南京大屠杀幸存者熄灯仪式这样庄严、肃穆的场合中，我们可以用献花、三鞠躬等礼节来表示对逝者最深沉的敬意和祝愿，这也是礼仪重要性的生动呈现。

二、介绍的礼仪

介绍是双方相互认识、构建人际关系的开端。一般来说，介绍分为自我介绍和他人介绍。

（一）自我介绍

在人际交往中，如果想要结识对方但无人引荐，可以视情况向其进行自我介绍。特别是在新环境中，进行自我介绍是一种让他人快速认识自己，留下第一印象的主要方式。一般来说，根据自我介绍的时机和内容，可以将其分为简单式、问答式、职业式、交流式和礼仪式等。



1. 简单式

简单式自我介绍又被称为“应酬式”自我介绍，通常用在一般性的社交场合和部分公共场合，做自我介绍的对象也通常是泛泛之交，或者是已经接触过的人，做自我介绍只是为了互相确认身份。例如，旅行时偶遇的游客、有过一面之缘的其他部门同事或其他专业的同学等。因此，这类自我介绍最为简洁，往往只包括姓名一项即可，如“你好，我是李明”。

2. 问答式

问答式的自我介绍主要用在面试中，部分社交场合也会用到，通过对方提问、自己回答来推进，要求作答一方实事求是、有问必答。以面试为例，中职生吴红毕业后在某单位面试时，与面试官的部分对话内容如下。

面试官：“你好，请问贵姓？”

吴红：“面试官您好，我姓吴。”

面试官：“好的，吴小姐。请简单介绍一下自己吧。”

吴红：“我是吴红，今年××岁，毕业于××职业学校××专业……我曾参加过××学科竞赛，荣获××奖项……在××公司实习过×个月……”

面试官：“很好，从你的实习经历可以看出，你总是面对多个项目并行的情况，那么同时兼顾多个项目时，你是如何做到井井有条的？”

吴红：“我会按照时间管理的方法……”

面试官：“对于工作中的压力，你是怎么处理的呢？”

吴红：“我会先去分析压力产生的原因……”

3. 职业式

职业式自我介绍，顾名思义，就是在职场中经常使用的自我介绍方式，也因此以职业相关内容为自我介绍的中心。一般来说，职业式自我介绍应包括姓名、所属用人单位及部门，以及职务或具体工作内容等。其中，姓名必须有名有姓，不可有姓无名或有名无姓；用人单位通常说全称，也可说大众熟知的简称；所属部门有时可暂不报出，对方问起再说明；有具体职务的报出职务，无具体职务的报出具体工作。例如，李强在商务晚宴上这样自我介绍：“各位好，我叫李强，是××商贸有限公司市场部的员工，主要负责营销方面的工作。”

4. 交流式

交流式自我介绍旨在与交往对象开展进一步的交流与沟通，希望对方认识自己、了解自己，与自己构筑更加紧密的关系。因此，这类自我介绍通常用在各类以交友为目的的活动中，如新生见面会、学校同乡会、校友会、社团活动等。这类自我介绍的内容可涵盖姓名、职业（或学校）、籍贯、兴趣、教育经历等多个方面，也可根据当时的场合、自己与对方的关系等进行调整，不必面面俱到。例如，张明在社团活动中看到一位同学与自己爱好相同，于是向对方做自我介绍：“同学你好，我是××班的张明，也是这个社团的成员，刚才看到你在浏览学校机器人大赛的信息。我也很喜欢机器人，想要以后参加这个比赛。我们要不要一起研究，互相学习？”

5. 礼仪式

礼仪式自我介绍通常用在讲座、报告、演出、庆典等较为正式、隆重的社交场合，内容除了姓名、工作单位（学校）、职务等个人信息，还应加入一些恰到好处的表示欢迎、感谢、致敬、祝愿等的内容。例如，毕业生王美回母校参加校庆时，作为校友代表这样发言：“尊敬的各位领导、各位老师，亲爱的学弟学妹们，大家上午好！我是××届××专业的毕业生王美，目前正在××公司从事芯片研发工作。我非常感谢母校给我这份荣耀，让我代表所有校友在这个神圣、庄严的毕业典礼上致辞。首先，请允许我向在座各位学子表示热烈的祝贺和美好的祝福！向辛勤耕耘的母校老师表示深深的敬意……”



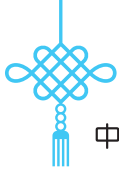
礼海拾贝

自我介绍的注意事项

中职生在做自我介绍时要把握住时机，明确自身客观需求和预计介绍能达到的效果，在决定好具体介绍内容的同时，掌握以下注意事项。

1. 把握时间，注意顺序

自我介绍所用的时间不可一概而论，但通常情况下力求言简意赅，尽可能地节省时间。通常以半分钟左右为佳，如无特殊情况，最好不要长于1分钟，否则会显得啰唆。在部分场合，若担心自我介绍过短，不足以展示自己，可借助书面材料来丰富内容，如介绍信、推荐信和个人简历等。



同时，在做自我介绍时还应注意顺序。如果对方年岁较长、身份地位较高等，要等对方做完自我介绍后，自己再做自我介绍。

2. 内容真实，态度自然

自我介绍的内容要保证真实，不可胡编乱造，这需要注意两方面：一方面不可过分自谦甚至自贬，应坦诚地向对方展示自己的优势和长处；另一方面不可自吹自擂、夸大其词，对于不擅长、不了解的领域，大可直接说明，但要表达未来会自我提升的态度。例如，在组队参加校级技能大赛时，刘小明自我介绍道：“大家好，我是刘小明，是计算机平面设计专业二年级的学生，已掌握了……不过，目前还未正式学习三维制作的课程，缺少自己的作品。在之后的备赛过程中，我会抓紧时间进行针对性训练，力争弥补这方面的不足，也希望组长和其他学长学姐多多指教。”

此外，在自我介绍的时候，中职生要做到大方、自然，举止端庄，保持冷静、从容。为此，中职生应提前进行自我介绍练习，以缓解紧张情绪。在练习时，除了明确内容，训练表情、动作，还要注意语气、语速、音量和发音等，避免出现语气生硬、语速过快或过慢、音量过小，以及发音含糊不清等问题。

3. 抓住重点，掌握技巧

在不同的场合要注意调整自我介绍的重点。例如，在学校结交朋友时主要介绍自己的年级、班级和兴趣爱好等，在求职面试时主要介绍自己与岗位相关的经历、曾经获得的荣誉等。同时，中职生可以在自我介绍中使用相关技巧来给人留下更为深刻、鲜明的印象。例如，中职生可以从自己的姓名入手，结合名人、诗词等来做介绍，如“大家好，我叫张维，是一位三国历史爱好者，我的‘张’是曹魏名将张辽的‘张’，我的‘维’是蜀汉名将姜维的‘维’，欢迎大家以后与我共同讨论三国时期的历史文化魅力”。

（二）他人介绍

他人介绍就是有第三者作为介绍人，为互不认识的双方相互引荐，主要有两种情况：一种是中职生被某人介绍给另一人，即被他人介绍；另一种是中职

生主动把某人介绍给其他人，即为他人介绍。其中，在前一种情况下，中职生作为被介绍的一方，在被询问是否有意愿认识某人时，要礼貌且明确地表达自己的意愿。若愿意认识某人，需要在介绍人发言后有所回应，如主动点头示意、上前握手等。在后一种情况下，中职生作为介绍人，应提前了解更多的信息，掌握更多的注意事项。这里详细说明为他人介绍的主要要求。

1. 征求双方的意见

中职生在介绍双方相互认识前，要了解两人的基本信息，主动征求每一方的意见，在双方都表示愿意与对方接触后再做介绍，以免让其中一方感到措手不及。若其中一方不同意，就应将这一信息礼貌地传递给另一方，婉言拒绝为其引荐，如“王律师，我很想为您引荐我们的主管，但他现在有公事要处理，很难抽出时间，实在对不起”。

2. 明确介绍的顺序

介绍的顺序十分重要，一般讲究“尊者先了解”，与握手的顺序正好相反，即先介绍晚辈再介绍长辈、先介绍下级再介绍上级、先介绍学生再介绍教师等。此外，介绍已婚者与未婚者时，要先介绍未婚者；介绍男士与女士时，要先介绍男士；介绍先到的人与后到的人时，要先介绍后到的人。与握手顺序相同的是，介绍主人与宾客时，要先介绍主人。

值得一提的是，若要介绍同事、家人或朋友中的两方相认识，则一般要先介绍家人，再按照前文给出的判断依据来决定介绍同事和朋友的顺序。

3. 保持热情与礼貌

如图 3-6 所示，在介绍时，介绍人一般要站在双方中间，面带微笑、态度热情、举止文雅，应一手抬起，掌心向上，除拇指外四指并拢，伸向正在被介绍的一方，切勿用手指来指去，也不要胡乱拍打被介绍者的身体部位。之后，要说明被介绍者的姓名、单位、职业、关系和特长等，具体的介绍内容可视情况而定。例如，一般的社交场合只介绍姓名甚至姓氏即可，工作场合还要介绍双方的单位、职务，较正规的场合则要着重介绍双方的优势，如“王明先生，这是 ×× 农业研究院的刘天主任，

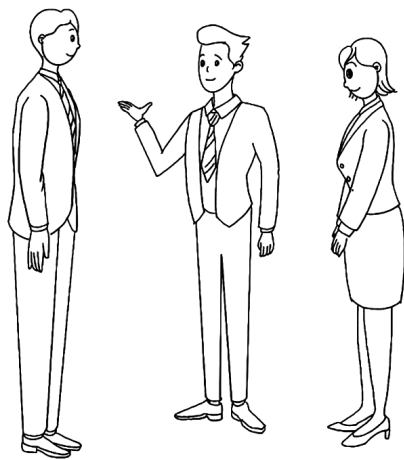
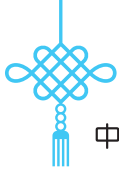


图 3-6 介绍他人的姿势



农业育种领域的专家”。

4. 注意用词与时间

在介绍时要保证语言简洁明了。除特殊情况外，说明双方的姓名及其他基本信息即可，时间通常控制在1分钟左右。在介绍时，双方的信息量应大致相同，不要厚此薄彼，即一方的介绍时间过长而另一方的介绍时间过短。

此外，他人介绍还有一种特殊形式，就是集体介绍。这种介绍的双方通常是一对多或多对多的形式，在团体竞赛、公益活动、集体访问等大型活动中较为常见。这种介绍形式又可以分为两种：一种是单向式介绍，即在一对多的情况下，只把个人介绍给集体，不把集体的每个人介绍给个人；另一种是双向式介绍，即在多对多的情况下介绍双方，也可由双方互相自我介绍。



礼海拾贝

集体介绍的顺序和内容

一般来说，集体介绍的顺序和内容如下。

(1) 集体介绍的顺序。集体介绍一般遵循“先少后多”“尊者先了解”的原则，先介绍人数较少的一方，先介绍身份、地位较低的一方等。不过，若人数较少的一方身份地位较高，则还应先介绍人数少的一方。

(2) 集体介绍的内容。若是一对多的情况，集体介绍一般只介绍单个被介绍者的姓名、所属单位、职位等；介绍多个被介绍者的团队名称等，如“这是某公司的研发团队”“这是某公司的市场部员工”等。若是在演讲、报告、比赛、会议等特殊情境下，往往只介绍“主角”即可，如“参加此次演讲大赛的团队分别来自甲职业学校和乙职业学校”。



尊礼用礼

选择合适的自我介绍方式

在不同情况下，中职生应选择不同的自我介绍方式，合理调整介绍的具体内容。请同学们两人一组，轮流表演在以下情况中李明该如何进行自

我介绍。下面是李明的基本信息和具体情境。

李明的基本信息：18岁，来自甘肃省兰州市，××职业学校商务助理专业的毕业生，性格稳重、细致；曾在学校担任学生会主席，并作为队长带领团队在市级职业技能大赛中荣获二等奖；一周前通过某公司的面试，找到实习工作，目前在销售部担任商务助理一职。

情境一：和部门主管一起参加商品价格谈判，双方人员陆续到达了会议室。

情境二：在部门团建时，主管提出让李明和另一位新来的实习生介绍自己，加深部门成员之间的相互了解。

情境三：周末休息时，偶然遇到了公司其他部门的同事，对方主动跟李明打了招呼，但好像忘记了李明的名字。

第二节 交谈礼仪



观礼知礼

资深记者关于人物专访的建议

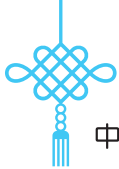
资深记者刘记者曾就人物专访问题与学员有一段问答，其中不少内容在日常交谈中也可有所借鉴。下面是他们的部分谈话内容。

问：刘老师好！请问您如何理解“人物专访”这四个字？

答：我们常说专访的特点在一个“专”字，重点在一个“访”字。先说“专”。“专”乃专门之意，在这里有两个方面的意义……

问：前面您谈了“专”的含义，如何理解“重点在一个‘访’字”呢？

答：人物专访重在一个“访”字，因为只有通过“访”才能获得材料，才能写成稿子。“访”的工作分为“访前”和“访中”两个环节，我们先谈“访前”工作。访前要做好案头工作，确保万无一失。案头工作主



要包括对受访者本人情况的了解、对其材料的掌握和分析；准备提出的问题，拟写采访提纲；落实采访的时间、地点……

问：“访中”需要做哪些工作呢？

答：“访中”的工作主要是以下两条。

第一条是处理好人物关系。人物专访中，记者和受访者是一对关系。处理好这对关系甚为重要……有的记者摆架子，“我问你答”，使受访者感觉不舒服；有的记者事先准备不足，采访时说外行话；还有的记者采访匆忙，未等人把话说透就草草收场……我们应该认识到，记者和受访者的地位是平等的，记者对受访者当以礼相待，虚心请教才对……

第二条是交谈时要善于引导。与人交谈是一门技巧，为何有的记者能与受访者谈得火热，而有的记者则很冷清？原因之一就是在技巧上还欠火候。不可否认，有时受访者照本宣科，按写好的材料念给记者；有时谈着谈着就走了题；有时在需要细说的地方一带而过……遇到这些情况，记者不能急躁，而是要适时、恰当地进行引导，使访谈正常进行……

（资料来源：中国新闻培训网，2024-03-27，有删改）

阅读思考

- （1）通过这段对话，你认为人物专访成功的关键是什么？
- （2）上文中提到的关于人物专访的技巧有哪些可以用在日常交谈中？
- （3）在交谈中我们还应遵守哪些礼仪？

学礼明礼

交谈是人们表达思想和情感的重要方式，也是人际交往的主要手段。古人云：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”交谈在人际交往中有举足轻重的作用。一般而言，中职生应遵守以下交谈礼仪。

一、使用礼貌用语

礼貌用语是展示内心世界的一扇“窗户”，是每个人文明程度、文明素养的一种外在呈现。具体来说，中职生使用的礼貌用语大致可分为两类，分别是

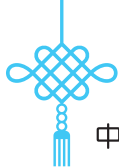
通用礼貌语和敬词、谦词。

(一) 通用礼貌语

在不同场合中，中职生都可以根据当时的情况，在表 3-5 中选择相应的通用礼貌语。

表 3-5 通用礼貌语

场合	通用礼貌语	应用示例
提出请求	“拜托了”“请问”“请您”“劳驾”“有劳您”“请帮忙”“请多指教”等	小马去外地旅游时向当地人问路：“您好，请问去 × × 是走这条路吗？”
受人相助	“谢谢”“多谢”“非常感谢”“真是麻烦您了”“这件事有劳您了”“劳您费心了”“难为您了”等	小马的舍友帮他带了早饭，小马说：“太谢谢了！明天我也帮你带早饭。”
受到感谢	“没事”“不用谢”“别客气”等	小马帮同学打扫卫生，受到感谢后说：“（我们）都是同学客气什么，没事。”
向人致歉	“对不起”“十分抱歉”“请原谅”“给您添麻烦了”“实在不好意思”“让您受累了”“打扰了”“真过意不去”“失礼了”等	小马不小心打碎了班主任的水杯，连忙说：“老师对不起！给您添麻烦了。”
听到道歉	“没关系”“不要紧”“不必介意”等	小马被路人不小心撞了一下，路人立刻扶住小马并道歉，小马说：“没关系，我没有事，不必介意。”
礼赞他人	“太棒了”“真不错”“好极了”“太好了”“您真了不起”“你太出色了”等	小马的室友在比赛中获奖，小马说：“我就知道你一定行，你真是太棒了！”
祝贺他人	一般有“恭喜恭喜”“祝贺您”等；节日祝贺有“祝您节日快乐”“祝您新年快乐”等；生日祝贺有“祝您心想事成”“祝您福如东海，寿比南山”等；婚礼祝贺有“祝两位白头偕老”“祝你们百年好合”等	小马在爷爷的寿宴上说：“祝我最亲爱的爷爷福如东海、寿比南山，身体健康，万事如意！”
向人征询	“您怎么了”“您需要……吗”“这样会打扰您吗”“我能为您效劳吗”“我能为您做些什么吗”“您还有其他事吗”“您不介意的话，我可以……吗”等	小马向班长请教问题，说：“真是谢谢你，不过，这样会打扰你吗？我能为你做些什么呢？”



续表

场合	通用礼貌语	应用示例
应答他人	“好的，您的情况我已了解”“请您稍候”“稍等”“马上就来”等	小马在做迎新志愿服务活动时说：“这位同学我听到你的问题了，请稍等一下，等我解决完他的问题后就回答你的。”
提醒他人	“请您注意……”“多加小心”“注意安全”“请大家文明出行”等	小马看到一个小孩子试图闯红灯，立刻拉住他说：“注意安全啊，小朋友。要等到绿灯才能走。”
接待客人	“欢迎光临”“欢迎您的到来”“请进”“请坐”“您这边走”等	小马担任某活动的礼仪人员时说：“欢迎您的到来，请您跟着我往这边走。”
分开辞别	“再见”“再会”“慢走”“保重”“希望以后常联系”“后会有期”“祝您一路顺风”“欢迎再来”等	小马和中学时的朋友告别：“再见，早点回家。以后也要常联系啊，欢迎再来找我玩。”

（二）敬词和谦词

敬词又称敬语，是表示尊敬和礼貌的用语。谦词就是表示谦恭的用语。敬词和谦词相对，都是中国传统礼仪用语。中职生合理使用敬词和谦词不仅有利于展示自身良好的文化修养，还有利于彰显中华礼仪之邦的文化传统和大国形象。

1. 敬词

现代社会中常用到的敬词往往是以某个关键字为中心的，常见的敬词如表 3-6 所示。

表 3-6 常见的敬词

关键字	示例
令	称对方的父亲为“令尊”，称对方的母亲为“令堂”，称对方的儿子为“令郎”，称对方的女儿为“令媛”“令爱”，等等
贤	称自己的弟弟或比自己年纪小的男性为“贤弟”，称自己的侄子为“贤侄”，等等
敬	告诉他人“敬告”，祝贺他人“敬贺”，佩服他人“敬佩”，向他人行礼为“敬礼”，等候他人“敬候”，等等

续表

关键字	示例
雅	称对方的指教为“雅教”“雅正”，称对方的气度大为“雅量”，称对方的意见为“雅见”，等等
老	称老年男性为“老伯”“老大爷”，称老年女性为“老婆婆”，称男性朋友为“老兄”，称公司的高级领导为“老总”，等等
光	称对方到来为“光临”“光顾”，等等
叨	得到好处时可用“叨光”，受到指教时可用“叨教”，受到款待时可用“叨扰”，等等
芳	称对方的邻居为“芳邻”，称年轻女性的年龄为“芳龄”、名字为“芳名”，等等
大	称年长的男性为“大叔”“大伯”“大爷”，称与自己年龄相仿的男性为“大哥”，称年长的女性为“大娘”“大姨”，称对方的姓名为“大名”，称对方的作品为“大作”，称对方的书信为“大札”，等等
高	称对方的高深见解为“高见”，称老人的年龄为“高龄”“高寿”，称对方的学生为“高足”，称对方的议论为“高论”，问对方当前所属的用人单位为“高就”，等等
贵	问对方要做什么可用“贵干”，问他人的年龄可用“贵庚”，问他人的姓名可用“贵姓”，称对方的学校可用“贵校”，称对方的疾病可用“贵恙”，等等
华	称伟大的人或机构诞生，或者祖国生日为“华诞”；称对方的屋子为“华堂”，等等
垂	称对方对自己的关注为“垂青”，称对方对自己的爱护为“垂爱”（多用在书信中），称对方对自己的询问为“垂问”“垂询”，等等

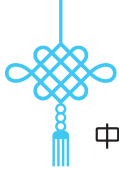
此外，日常生活中的敬词还有“赐教”（请对方指教自己）、“留步”（请对方停下脚步）、“奉陪”（陪伴对方）、“足下”（对对方的尊称）、“拜访”、“尊驾”（对对方的到来的尊称）、“斧正”（请对方指点自己，多指修改文章）等。

2. 谦词

与敬词相同，谦词也通常以某个关键字为中心，可参考表 3-7。

表 3-7 常见的谦词

关键字	示例
小	称自己的儿子为“小儿”“小子”，称自己的女儿为“小女”，称自己的店铺为“小店”，在朋友面前称自己为“小弟”，等等



续表

关键字	示例
拙	称自己的文章或书画作品为“拙笔”，称自己的见解为“拙见”，称自己的作品为“拙作”“拙著”，称自己的妻子为“拙荆”，等等
敝	称自己为“敝人”，称自己的姓为“敝姓”，称自己的家或暂时的住处为“敝处”，等等
薄	称自己的技能为“薄技”，称自己带来的礼物为“薄礼”，在请求他人时称自己的脸面为“薄面”，称自己的力量或贡献为“绵薄之力”，等等
愚	面对比自己年轻的人时，称自己为“愚兄”（特指男性）；称自己的意见为“愚见”；表达自己的意见时用“愚以为……”；等等
老	老人谦称自己没有文化时用“老粗”，老人谦称自己的脸面为“老脸”，老年男性谦称自己为“老朽”，老年女性谦称自己为“老身”，等等
不	称自己没有才能为“不才”，称自己不成器、不成才为“不肖”，称自己（面对他人的招待、赞美时）担当不起为“不敢当”，称自己没有才能为“不敏”（如“敬谢不敏”），称自己做过的的事不值得被人赞颂可用“不足挂齿”，等等
敢	称冒昧地询问对方为“敢问”，称请求对方做某事为“敢请”，称麻烦对方做某事为“敢烦”，等等
劳	称麻烦他人做某事为“劳烦”，称他人来访为“劳步”，称请求他人做某事可用“劳驾”“劳神”，等等

除上文提到的谦词之外，常用的谦词还有“鄙人”、“晚辈”、“过奖”、“承让”、“寒舍”（自己的房屋）、“犬子”（自己的儿子）等。

总而言之，在大多数社交场合中，中职生在交谈时都应尽可能多地使用文雅的语言。特别是在初次见面、公务往来、对外交往等正式场合中，一定要力求用词用句谦和、恭敬，充分体现出个人的良好修养。不过，选用措辞时应避免过度修饰、咬文嚼字、词不达意，以免给人留下故弄玄虚、过分卖弄的不良印象。

良言古训

人相聚得言，皆有益也，则此甚善。

——张载

《经学理窟·学大原下》

二、选择合适的话题

合适的话题是顺利开展沟通的有效“法宝”。中职生应综合考虑场合和对象等要素开启话题，以调动双方、增进感情或处理事宜等。一般来说，中职生可选择的话题

有以下三种。

（一）学业类话题

学业类话题通常分为两种。一种是对学习情况的关心。例如，中职生发现自己的室友学习状态不佳，可主动询问、关心对方，向对方分享自己的学习经验、方法、技巧等。另一种是对专业知识的讨论。一般用在交谈双方都在某一学科、某一领域深入学习过，且都具有一定的专业素养的情况下。这样双方才能就共同话题展开讨论，不至于话不投机或强人所难。例如，中职生在与同专业的同学交流时，就可以从课堂讲授的某一知识点谈起，逐渐引出专业相关的话题。这类话题不仅有利于加深彼此之间的联系，还有利于相互学习、共同进步。

（二）生活类话题

生活类话题通常以日常生活中的人、事、物为主题，既包括长远的职业规划和人生理想，也包括当下的身心状态、生活习惯；既包括家庭关系、社交情况、消费观念等概念，也包括亲朋好友、日常用具、居住场所等实体。通过这类话题，可以更加深刻地了解交谈对象的生活，增进彼此的理解、认同。不过，若与初次见面的人谈起这类话题，要关注对方的反应，不直接询问对方隐私，不要让对方感到不适；也要考虑对方的职业、家庭状况等，从贴近对方生活的角度切入话题，以激起对方的兴趣。

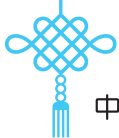


礼仪灯塔

一次特殊的访谈

2021年5月，40多位来自某大学的老师和学生开启了一场特殊的调研。从带着书卷气的问题开始，他们用了近两年的时间，在全国5省10个村庄中，和村民一起生活，学习村民的表达方式，一点点调整着问卷和访谈的方式，一步步走进乡村，去调研、分析、理解乡村，了解村民眼里的乡村振兴。

团队里的张森没有在乡村生活过的经历，尽管也曾做过许多乡村调研，但仍要学习怎么和不同类型的村民打交道。一次，在一个村里，张森



和一位 70 多岁的老人聊了很久。过程中，张森尝试着按预先设计的问卷内容和老人交流，但有些问题并不贴近生活，老人很难感兴趣并做出回答。大多数时候，老人都在诉说自己的经历：老人的儿子早年赌博，欠了很多债，在脱贫攻坚和乡村振兴中，村里给老人提供了很多帮助，老人自己也很感激，但依然很难彻底解决老人家里的问题……张森发现，交谈并不是一件容易的事情。他说：“村民的生活很复杂，这就要求我们必须要在宏大叙事当中捕捉他们的生活细节，所以在调研中，我们特别需要沉下心来，认真倾听并试着去理解、去感受他们的一言一语、一举一动。”

更多时候，调研团队会根据村民的生活规律，跟着他们下地干活，从田间地头的寻常问题谈起，完成一次次访谈。有的成员为了找到与村民之间的共同话题，还会调查他们的兴趣爱好。从兴趣爱好入手，开启对话。团队成员董怡琳说：“在一个村调研时，为了更好地与村民打成一片，我们会和那些阿姨、奶奶聊她们的短视频作品。很多女性会在某个短视频平台上记录自己的歌曲、舞蹈，甚至是模仿秀。通过浏览她们的作品，交流她们感兴趣的娱乐活动，很快就能拉近与她们的距离，从而开展一次顺利的调查。”

（资料来源：本书编写组编写）

评析

该调研团队积极调整与村民之间的交谈方式，如有人从兴趣出发，以较为轻松的话题开启一次次交谈，不断加深对村民和乡村的理解，基本达成了调研的目的。中职生若想展开一次顺利的交谈，也应主动了解对方，找准话题，以不断加深彼此间的联系。

（三）休闲类话题

休闲类话题就是双方都喜闻乐见的、让人身心放松的一种话题，多用在非正式的场合中。在与同事闲聊、与好友一同出游等场合中，都可以采用这类话题。一般来说，休闲类话题通常包括影视节目、体育赛事、旅游观光、娱乐新闻等。中职生可选用这类话题调动交谈对象的兴趣，增进彼此之间的了解。不

过，每个人的休闲爱好不尽相同，中职生应把握分寸，不要为了迎合对方而曲意逢迎、刻意讨好。

值得一提的是，若话题的主题涉及最新出现的热点事件、热点人物和热点地区，在与他人交流、评论、解读时，应保持理性、客观的态度，以传播正能量为主。



礼海拾贝

交谈时不推荐选择的话题

在人际交往过程中，中职生应遵守礼仪规范，选择恰当的话题，不可失礼。一般来说，不建议中职生选择以下四种话题。

(1) 过分关心和劝诫的话题。中职生应尊重他人的人格和喜好，设置人际交往的边界，不要过分干涉他人的生活，特别是强求对方。例如，小李认为某些食物是健康食品，就强求朋友小吴每天食用；若小吴拒绝，就以“对身体好”为由反复劝说。虽然小李的出发点是好的，但小吴可能就会认为小李在干涉自己的独立与自由。

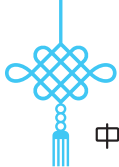
(2) 涉及对方隐私或他人是非的话题。在交谈时，中职生应尊重对方的隐私权，特别是在初次见面时，切勿提出与对方隐私相关的话题，如年龄、个人履历和家庭情况等。此外，在交谈时也不推荐随意见论他人的是非，特别是对他人评头论足、指指点点。

(3) 不熟悉或不关心的话题。在不熟悉的话题中，中职生受限于知识水平，往往难以进一步交谈，容易导致沟通障碍。在不关心的话题中，中职生往往会逐渐丧失交谈的兴趣，也容易导致交谈失败。因此，这类话题应尽量避免。

(4) 令人不快的话题。一般来说，这类话题主要是有关色情、暴力等庸俗、低级的话题。任何时候，都不应与他人谈论这类话题。

三、运用沟通的技巧

中职生合理运用沟通技巧能够使交谈事半功倍，更有利于展现个人文明形象，达成交谈的目的。一般来说，沟通可分成表达和倾听两个环节。无论是作



为表达者还是倾听者，中职生都应掌握一些基本技巧。

（一）合理表达

在表达时，中职生应确保自己的语言是准确、清晰的，这样才能让对方更快地理解，避免浪费彼此的时间。一般来说，我们可以适当调整声音、语言、距离和时间等要素，以达到预期的表达效果。

1. 声音

在声音方面，中职生应做到发音标准、声音清晰、音量适中、语速适度、语气谦和等。

（1）发音标准。发音标准是说好普通话的关键。中职生在交谈时应做到吐字标准，尽量避免发错音、念错字，以免引人误会。同时，除同乡之外，交谈时尽量不要大段使用方言、土语等“家乡话”。

（2）声音清晰。同人交谈时，中职生应保证自己发音清晰，说话清脆爽利，以便让对方听得清楚、明白，切勿含含糊糊、嘟嘟囔囔。

（3）音量适中。中职生在交谈过程中应有意识地控制自己的音量，切勿音量过大或过小。一方面，音量过大会令对方感到不适，难以使话题继续，甚至会扰乱公共秩序；另一方面，音量过小则会令人难以听清，无法顺利了解彼此要表达的内容。

（4）语速适度。语速就是说话的快慢，可以影响交谈双方的情绪和气氛，增强语言的表达效果。在生活中，中职生应根据具体情况灵活调整。例如，在接待客人的过程中，双方寒暄时，可以适当加快语速，以调动情绪，营造轻松、热闹的氛围；双方交流公事时，可适当放慢语速，以确保信息传递畅通、准确。

（5）语气谦和。在与其他人交谈时，中职生应使用亲切、谦和的语气，尽量避免带有负面的情感色彩，切勿装腔作势、盛气凌人。

2. 语言

语言是由一系列具体的字词组成的，要保证语言准确，首先应做到用词准确。一般来说，用词准确的基本要求如图 3-7 所示。

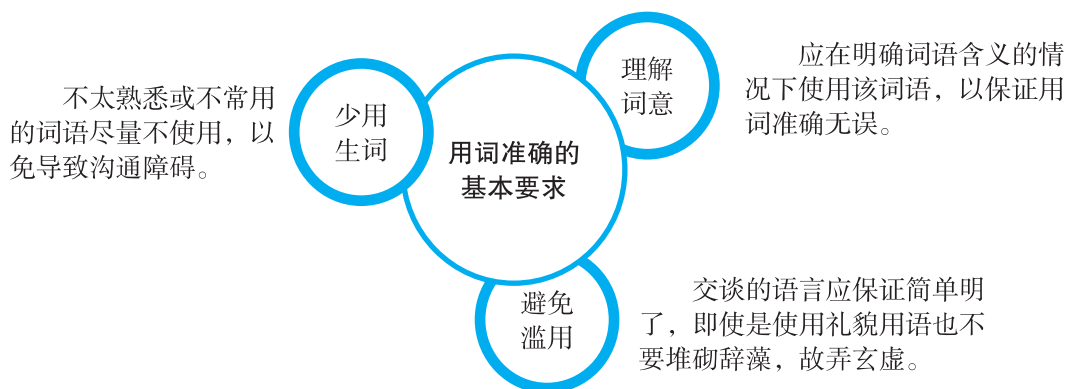


图 3-7 用词准确的基本要求

3. 距离和时间

距离和时间的合理控制也能展现自己对他人的尊重和礼貌。一般来说, 在初次见面时, 与对方的距离不要太近, 避免让对方感到冒犯; 在与熟悉的人同行时, 与对方的距离不要太远, 以免让对方以为在故意疏远。在时间的控制上, 不仅要选择在合适的时间开始交谈, 还要在恰当的时间结束或延长交谈。例如, 在对方忙碌或休息时, 不建议去与之闲谈, 以免打扰对方; 主动与对方交谈时, 若察觉到对方十分感兴趣, 可以适当延长交谈的时间; 等等。



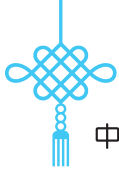
礼海拾贝

人际交往的空间距离

交往中人与人之间的空间距离是在有意或无意中形成的, 反映了人们人际关系的亲密或疏远。人类学家爱德华·霍尔将人际交往的空间距离分为四种情况, 具体内容如表 3-8 所示。

表 3-8 人际交往的空间距离

名称	距离 /cm	特点	适用对象	常见的行为
亲密距离 (亲密空间)	< 15	强烈的 爱护心理	恋人、夫妻	拥抱、亲吻、耳语
	15 ~ 45		亲人、知心朋友	手拉手、肩并肩



续表

名称	距离 /cm	特点	适用对象	常见的行为
私人距离 (身体距离)	45 ~ 75	交往中保持明显的分寸感	特别熟的人、较好的同性朋友	亲切握手、友好交谈
	75 ~ 120		一般朋友、较熟悉的人	交谈
社交距离 (礼貌距离)	120 ~ 210	保持礼貌性的正式关系	同事、商业伙伴、聚会朋友	处理业务、商务洽谈
	210 ~ 360		需交谈的人	谈判、会客、面试
公共距离 (大众界域)	> 360	在较大的公共场所应保持的距离	正式场合公开讲话或不需交谈的人	上课、听演讲

(二) 认真倾听

交谈是一个双向的过程,当对方表达时,我们也要认真倾听,做一个优秀的倾听者。一般来说,在倾听过程中,中职生应做到以下三点。

1. 排除干扰

在听他人讲话之前,应先消除常见的干扰因素,以免影响自己的专注力。例如,当自己情绪激动或情绪消沉时,可以适当推迟交谈,等情绪恢复后再联系对方。又如,当周围环境嘈杂,难以听清对方讲话时,可以及时提醒对方,选择一个合适的环境进行交谈。

2. 保持专注

中职生在倾听他人讲话时应始终保持认真的态度,把全部心神贯注于对方身上,沿着对方提出的话题思考,从而充分理解对方想要表达的全部内容。倾听时三心二意、东张西望等都是失礼的表现。

在倾听他人讲话时,除了关注口头的言语,还应关注对方的肢体动作和面部表情,以便理解对方的意图。例如,在公务交谈时,可能对方没有明确说出表示拒绝或希望停止交谈的话语,但对方站起来并抬手向门示意,则体现了对方的真正意图——希望结束本次谈话。

3. 适当回应

倾听并不意味着一言不发，没有任何反应。在倾听时，中职生也应对讲话内容做出适当的反应。例如，当对方讲到一些重点、难点时，可以用纸笔进行记录；当对方阐述自己的观点时，可以用点头或鼓掌等来表达自己的赞同；当没有听懂对方的讲解时，可以用眼神、动作等示意，希望对方再次讲解，或者记下这个问题，等对方结束讲话后再提问。需要注意的是，中职生应尊重对方的发言，不得随意打断他人的讲话。



集思广益

在讲话时，你希望对方如何倾听？对方的哪些反应会让你更加热情、愉快地继续表达？



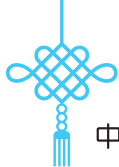
尊礼用礼

总结人物访谈的礼仪规范

人物访谈是中职生实践活动的一种常见形式，也是日常交谈的一个重要场景。中职生可以观看节目《面对面》，学习中央电视台的记者是如何在平等、尊重的前提下引出话题、开展交谈的。在交谈过程中记者们又使用了哪些礼貌用语，在表达和倾听时又有哪些文明举动，等等。请在央视网（网址为 www.cctv.com）查找节目《面对面》，选择自己感兴趣的一期节目进行学习和总结，填写表 3-9。

表 3-9 人物访谈学习总结

本期的访谈对象	
记者的关键问题	



续表

记者的肢体 语言和表情	
礼仪规范要点	
我的学习心得	

第三节 通信礼仪



观礼知礼

不文明备注引发的事端

近年来，社交软件成为人们交谈的常用工具。不过，随之而来的不文明行为也导致相关纠纷频发。2023 年，因为某社交软件的不文明备注，居

住在同一个小区的杨女士和郭女士闹上了法庭。

据了解，杨女士与郭女士为某小区相近楼栋的业主。杨女士称，郭女士住在小区的一楼，还将小区的公共绿地区域用于自家种花。一次，杨女士在小区的业主聊天群里与其他业主讨论“公共绿化区域是否应该被郭女士占有、乱扔花盆”等问题，随之与郭女士在聊天群中发生了争执，由此引发矛盾纠纷。当天下午，郭女士将两张聊天截图发至小区业主群。截图中显示的就是之前的聊天内容。不过，令杨女士异常气愤的是，截图中自己的昵称被备注为“怪物”。杨女士认为，郭女士故意将这张有侮辱性备注的聊天截图发至小区业主群内，其行为导致自己的名誉受损。之后，杨女士向当地人民法院提起诉讼。

法院表示，双方作为相近楼栋的邻居，应深知“远亲不如近邻”的道理。双方在群聊中发表意见或观点，发生分歧时，应互谅互让、文明有礼、冷静对待，采取平等协商或相互谦让等文明方式解决。然而，双方却均未克制自己的言语，发生争执，均与社会主义核心价值观相悖，应提出批评。同时，经过法院调查，被告郭女士仅就原告杨女士的昵称进行备注，不慎发至小区业主群，没有使用带有明显侮辱性的语言或词汇，也不存在诋毁杨女士的主观恶意，不足以侵害杨女士的名誉权。但应提出的是，郭女士在此后的言语中应当注意用词文明，并引以为戒。

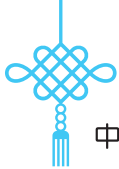
（资料来源：本书编写组编写）

阅读思考

- （1）你如何评价这一事件？
- （2）一般来说，你会如何在社交软件上给他人备注昵称？
- （3）在用社交软件聊天时，还应该遵守哪些礼仪规范？

学礼明礼

通信礼仪就是人们通过某种通信设备来传递和交流信息时应遵守的礼仪。日常生活中，接打电话、使用社交软件，以及收发电子邮件等都应遵守通信礼仪。



一、电话礼仪

接打电话是人们在社交过程中经常使用的一种联络方式。虽然不是面对面对谈，但这种交谈方式依旧能够相对直观地体现出个人的礼仪素养。因此，无论是在拨打电话时还是在接听电话时，中职生都应遵守电话礼仪，力争给他人留下良好的印象。

（一）拨打电话的礼仪

拨打电话可大致分为以下三个阶段，在不同阶段，中职生应注意的礼仪要点也各不相同。

1. 准备通话

在准备通话阶段，中职生应认真核对电话号码，确认无误后再拨打。若时间充足，还可列出明确的通话要点，以免遗漏信息。同时，中职生还可准备好通话中可能会涉及的信息或材料，提前预想对方的问题和自己的回答等，以做好充分的准备。

此外，中职生还应选择一个适宜的时间进行通话，具体时间应根据通话对象的生活习惯、单位规定等来决定。一般来说，拨打电话的时间应选在早上9点之后、晚上7点之前。除非情况异常紧急，否则都不应在对方用餐、入睡等时间段打电话。在实习或就业之后，中职生若要拨打电话处理职场上的事务，还应该避免选在非上班时间、节假日等时间段。若不得不在这些时间打电话，应提前表达歉意并说明缘由。



集思广益

通过电话拨打学校招生热线、向班主任请假、询问用人单位面试结果这三个场景中，中职生应分别选择什么时间拨打电话？说一说你选择的原因。

2. 进行通话

当对方接通电话后，中职生应做到文明通话。具体来说，文明通话可分为

语言文明和态度文明。

(1) 语言文明。在进行通话时,无论对方与自己的关系如何,都应注意文明礼貌。首先,应先向对方问好,不可简单称呼“喂”,也不可直接进入主题。其次,应酌情向对方进行自我介绍,迅速说明自己的姓名、班级、学校或用人单位、岗位等信息。例如,通过电话向学校请假时,可说“老师您好,我是××班的××,我……”;在甲公司实习,用电话联系客户时,可说“您好,我是甲公司的××,请问……”。最后,要迅速说明主题,告知本次通话的意图,明确要处理的事务等,可以用“您有需要确认的地方吗?”“不知您意下如何?”等来明确对方的态度,从而进行下一步沟通。

良言古训

辞不可不修而说不可不善。

——《说苑·善说》

(2) 态度文明。中职生要保持文明的态度,拨打电话时建议起身站立,单手或双手拿起电话靠近耳边,尽量不要把电话夹在脖子下或一边做事一边打电话,也不要趴着、躺着打电话,更不要边吃东西边打电话。若电话被接通后,对方不是自己想要沟通的对象,应保持谦和、冷静,请求对方寻找目标对象或代为转告。若不小心打错电话,应立即道歉并说明原因,不要直接挂断。

3. 结束通话

一般情况下,每次的通话时间应控制在3分钟之内。如果时间超过了3分钟,且预计会持续较长时间的话,应询问对方是否方便继续通话。若对方表示并不方便,则应和对方另约时间或另选谈话方式,同时表示自己的歉意,并尽快结束通话。

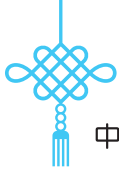
当中职生决定结束通话时,作为拨打电话的一方,应先行道谢,再挂断电话。不过,若通话对象是上级、长辈或客户时,按照惯例,最好请对方先挂断电话。需要注意的是,一定要等对方发言结束后再挂断,否则就是失礼。



礼海拾贝

文明使用手机的要求

手机是现代社会大多数人拨打电话的主要工具。除了正文提到的电话



礼仪，我们在使用手机时，一般还应注意以下礼仪要求。

(1) 合理放置手机。使用手机时，应将手机放置在合乎礼仪的位置。按照惯例，可将其放在上衣口袋、公文包或手提包内，切勿将其挂在腰带上、脖子上等，这样有失仪态，容易给他人留下不良印象。

(2) 保持手机畅通。使用手机时，应与外界保持联络畅通。若出现去郊外游玩或坐飞机等特殊情況，可能会在一段时间内无法接听他人的电话，应提前将这一状况告知给可能联系自己的对象。若更换了手机号码，应及时通知各个联系人。同时，要避免出现手机没电、话费不足等情况。

(3) 遵守道德规范。在要求保持安静的公共场所（如图书馆、影剧院、医院等）、重大会议等正式场合，以及上班期间等，都要尽量避免接打电话，必要时还应将手机静音，以免打扰他人。

(二) 接听电话的礼仪

在接听电话时，中职生也应保持文明有礼，做到及时接听、礼貌回应、友好结束。

1. 及时接听

在听到电话铃声后，应立即停下当前正在处理的事务，尽快接听电话。若迟迟不接电话，通常会给对方留下做事拖沓的不良印象，也可能让对方感到焦虑、不快。因此，若因客观原因而不能及时接听电话，或是让他人暂时代接电话，应该在接听后立即向对方真诚地表示歉意，如“真是对不起，让您久等了”等，必要时可稍加解释原因。

2. 礼貌回应

一般来说，在接听电话时应首先向对方问好并做一个简单的自我介绍，如“您好，我是××，请问有什么事？”，这样做有利于对方确认通话对象，以免因对方打错电话或找错对象而耽误彼此的时间。若对方率先问好，也应立即回应对方。在通话过程中，应始终聚精会神、积极回应，让对方感受到自己的关注，切勿一言不发。

此外，若对方打错电话，应友好地告知或者提醒对方，必要时可以帮助提

供正确的电话号码。若自己不是对方想要通话的对象，应礼貌地询问对方要找的对象，并回复“请您稍等”后寻找目标对象，将电话转交给他。若对方想要通话的对象不方便接听，则应先向对方表示歉意，并让其稍后再次拨打电话或主动提供一些帮助。例如，“不好意思，张总正在开会，请您1小时后再拨打电话”“您好，张总现在在开会，您可以先告诉我，等会议结束后我会帮您转告张总”等。若被请求代接电话，在接通后要先声明自己的身份，再表示自己可以代为转告。



礼海拾贝

代接电话的注意事项

一般来说，中职生在代接他人电话时，需要注意以下事项。

(1) 尊重隐私。代接电话时不要随意打探双方的关系，更不要借他人的身份询问通话对象的隐私问题。当被要求向某人转告某事时，应该尽快告知目标对象，切勿随意传播电话内容。

(2) 准确记录。对于通话对象想要传达的具体内容，最好用附近的纸笔或自己的手机等进行记录，以免遗漏信息。当对方叙述完毕后，还应根据笔记大致复述一遍，以进行验证。同时，还应记录通话对象的姓名、所属单位，通话时间，是否需要回拨，回拨的时间，等等。

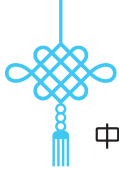
(3) 及时传达。结束通话后，应尽快找到要转告的对象，并将之前记录的内容告诉对方。如无特殊情况，不要委托他人代为转达。

3. 友好结束

中职生应等待拨打电话的一方先提出结束通话的请求，并等对方先挂断电话。在遇到以下三种特殊情况时，中职生也应遵守基本的礼节。

(1) 若在通话过程中出现不得不处理的突发状况，必须先终止通话时，应恳切地向对方说明原因并表示歉意，约定好再次通话的时间。在问题解决后及时回拨电话。

(2) 若在接听电话时适逢另一个电话打进来，可以先对正在通话的对象略作说明，请对方暂时不要挂断，再接听另一个电话。这时候，应告知另一个通话对象自己现在不太方便接听，请对方稍后再打来或自己稍后会回拨，随后继



续接听之前的电话。

(3) 若在对方没有提前告知的情况下,双方通话时间过长,且自己稍后还有其他事要处理,可以采取委婉、含蓄的方式让其结束对话。例如:“大体情况我都了解了,那先不占用你的宝贵时间了,具体事项咱们明天再找个时间深入交流。”



礼仪灯塔

“12351”热线上的文明服务

自2023年9月7日,中华全国总工会召开动员部署会议推进“12351”热线建设以来,甘肃省总工会积极响应、迅速行动,扎实、稳步推进热线建设各项工作,对全省“12351”热线平台进行升级改造。当前,“12351”热线已全面建成运行,让广大职工群众在遇到急难愁盼问题时,多了一个及时高效推动解决诉求的“快速通道”。下面这一幕就是甘肃省“12351”热线运行中的日常一幕,也是甘肃省“12351”竭诚服务、文明服务的一个缩影。

曾在甘肃省临夏回族自治州东乡族自治县达板镇沿洮河经济开发建设项目工地工作的牛先生与工友们被拖欠了两年的工资,共有14.3万元工资未收到,于是他们拨打了“12351”热线。话务员接起电话问道:“这里是甘肃省总工会‘12351’服务职工热线,请问有什么可以帮您?”牛先生等人情绪激动地回复:“(我们)工资已经拖了两年了,实在没有办法了……”

话务员亲切地回复道:“不着急,慢慢说。”他一边安抚对方情绪一边询问拖欠工资的具体事宜。电话沟通过程中,牛先生等人的情绪逐渐冷静下来,话务员也逐项筛选出姓名、电话、地点、诉求等有效信息。之后,话务员再三核对无误后,告诉牛先生等人:“好的先生,您的诉求我们这边已全部了解。接下来会立刻帮您处理,请您在接下来的几天保持手机通话畅通,我们会随时跟您联系。”对方十分感激:“好的,太谢谢你们了!”话务员微笑回答:“不客气,这都是我们应该做的……”与此同时,话务员将相关信息录入甘肃省“12351”热线即办系统,并根据诉求内容,填写信访投诉工单。随后,该工单通过热线平台第一时间下发至临夏回族自治州总工会。次日,临夏回族自治州东乡族自治县总工会便联合有关部门

介入处理。在多方指导协调下，历时半月，牛先生和工友们收到了欠薪单位支付的工资。

（资料来源：中工网，2024-04-18，有删改）

评析

在该案例中，接到电话的工作人员以冷静温和、彬彬有礼的态度打消了求助职工的不安，也使工作变得更加容易处理。这也在一定程度上证明了礼仪的重要性。中职生在接听电话时也应保持谦和有礼，充分发挥礼仪的作用。

二、社交软件礼仪

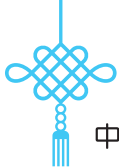
随着互联网技术的深入发展，我国正在进入数字化时代，互联网深刻改变了人们的生活方式。当前，人们的许多社交活动都与互联网息息相关，它已经成为人们日常交往中不可或缺的一部分。其中，社交软件等工具凭借其便捷性、即时性等特点，也逐渐成为人们日常社交的主要工具之一。具体来说，在使用社交软件时，中职生应遵守以下礼仪规范。

（一）添加通信人的礼仪

一般来说，常用的社交软件通常需要添加通信人才能与对方交流。按照方便对方的原则，不论是哪一方提出添加通信人，都应该由职位、身份地位、辈分较低的一方主动添加。在正式场合中添加通信人时，职位、身份地位、辈分较低的一方还应保持站立，微微欠身，以示尊敬。具体而言，中职生在这一步要注意的礼仪要点如下。

1. 写清个人信息

在添加新的通信人时，应在申请页面做一个简短的自我介绍，大致说明自己的基本信息和添加对方的原因。例如，在学生会上添加同一部门的成员时说：“你好，我是 × ×，也是 × × 部的新成员，以后请多指教。”又如，在添



加自己未来需要合作的同事时说：“你好，我是市场部的 × ×，之后有许多需要对接工作的情况，可能要经常麻烦你，还请多担待。”

2. 及时通过申请

若自己是被添加的一方，在收到申请后，应及时通过对方的申请。若有原因没有及时通过，应在通过后简单解释。一般来说，作为被添加的一方，申请通过后应主动打招呼，简单介绍一下自己。值得一提的是，若自己是添加他人的一方，且通信人申请迟迟未被通过，应耐心等待，不要再三提交申请。

3. 做出合理备注

在添加通信人后，应立即进行备注，以免后续无法确认对方身份。一般以姓名备注即可，也可在备注中添加一些表明身份、关系的关键词，如“销售部刘强”“历史方老师”“张明学长”等。



礼仪灯塔

备注引发的矛盾

小美和小丽同为某中职学校 × × 专业的新生，开学后不久就成了好朋友，并互相添加了社交软件的好友。放假时，两人会在社交软件上互相交流问题与烦恼，关系越发要好。

一天，小美的手机不慎摔坏，其社交软件上的聊天记录全部消失。在修好手机后，小美发现自己社交软件的通讯录中有一个头像和昵称都十分陌生的联系人，便以为对方是很久没有联系的初中同学，觉得自己以后也不会再联系了，就删除了这个联系人。但令她感到意外的是，这天之后，自己的朋友小丽再也没主动联系过自己，返校上学后也表现得十分冷淡。小美这才想到，自己在添加小丽时因为某些事没有及时备注，小丽又提过想在假期更换头像和昵称。小美意识到，之前删除的人可能是小丽，于是立刻找小丽解释清楚，两人最后重归于好。

（资料来源：本书编写组编写）

评析

在我们常用的社交软件中，头像和昵称一般都是可以随时更换的。因此，我们一定要及时备注，清晰、合理的备注是迅速明确对方身份的重要方法之一。

（二）发送与回复消息的礼仪

在使用社交软件进行交流的过程中，中职生应遵守发送与回复消息的礼仪。

1. 精简内容

消息的内容应简洁、凝练，让人一目了然，尽量用一条消息发送。若要发送的信息量过大，可以将同一类型或同一阶段的信息放在同一条消息中，分成多条发送，从而提高沟通的效率，避免耽误他人的时间。



集思广益

比较以下两种甲发送消息的方式（图 3-8），如果你是乙，你更喜欢哪一种？为什么？

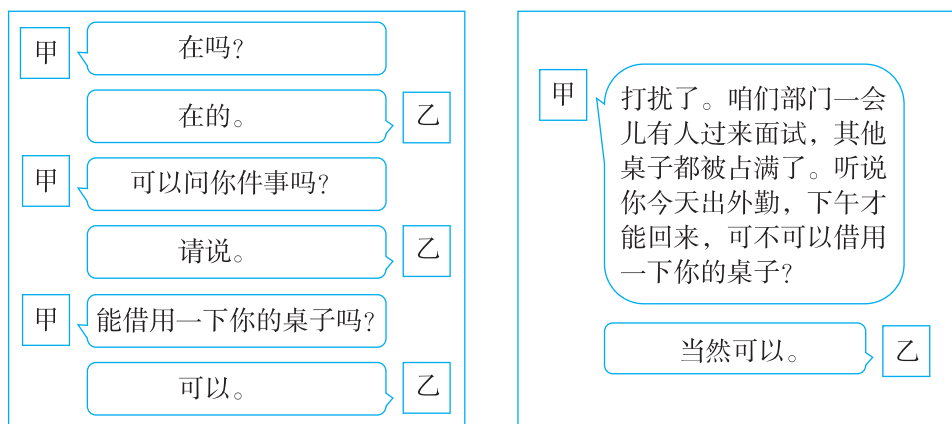
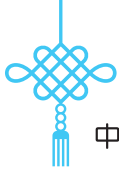


图 3-8 两种甲发送消息的方式



2. 尽量打字

不少社交软件现在都可以发送语音消息，这种消息不需要打字，发送起来更加方便，受到很多人的欢迎。不过，对于接收的一方来说，语音消息往往需要相对安静的环境、相对更多的时间去倾听和理解。有时，在公共场合听语音消息还可能会造成信息泄露、干扰他人等问题。此外，部分社交软件虽然具备“语音转文字”功能，但其受说话者的口音、所处环境等影响，转出的文字有可能并非完全准确。因此，在使用社交软件与他人交流时，应尽量用文字发送消息。若要发送语音消息，也应提前征求对方的意见，得到允许后再发送。

3. 注意语气

社交软件中的文字消息往往体现其感情色彩，我们可以借助标点符号、语气词和表情包等来转变语气，活跃气氛，营造合适的交流氛围。例如，在结交新朋友时，我们可以发送表示友好的表情，在句尾加一个“～”或“啊”等（如“当然了～”“好啊”等）来释放善意，使沟通更加融洽。又如，在通知重要消息时，可添加“！”“#”等醒目的符号以示提醒，确保他人能立刻发现该条消息，如“注意！会议将在 10 分钟后开始，请做好准备！”等。需要注意的是，在相对正式的谈话中（如文字会议、线上答疑等），建议不要使用具有娱乐性质的字符。

4. 文明发言

在社交软件上聊天也应选择文明用语，不可随意污蔑、辱骂他人。在聊天群中，应谨慎发言，不要在短时间内一次性发出大量消息，也不建议在聊天群中发广告或不良信息等。



礼海拾贝

新时代青少年网络文明公约

2023 年 7 月 18 日，中国网络文明大会在福建省厦门市举行。会上发布了《新时代青少年网络文明公约》，全文如下。

强国使命心头记，时代新人笃于行。向上向善共营造，上网用网要文明。
善恶美丑知明辨，诚信友好永传承。传播中国好故事，抒写青春爱国情。

个人信息防泄露，谣言蜚语莫轻听。适度上网防沉迷，饭圈乱象请绕行。
远离污秽不炫富，谨防诈骗常提醒。与人为善拒网暴，守好底线不欺凌。
线上新知勤学习，数字素养常提升。网络安全靠你我，共筑清朗好环境。

5. 保护隐私

在使用社交软件时，应注意保护好自己和他人的隐私，避免泄漏个人信息。图 3-9 为保护隐私的方法。

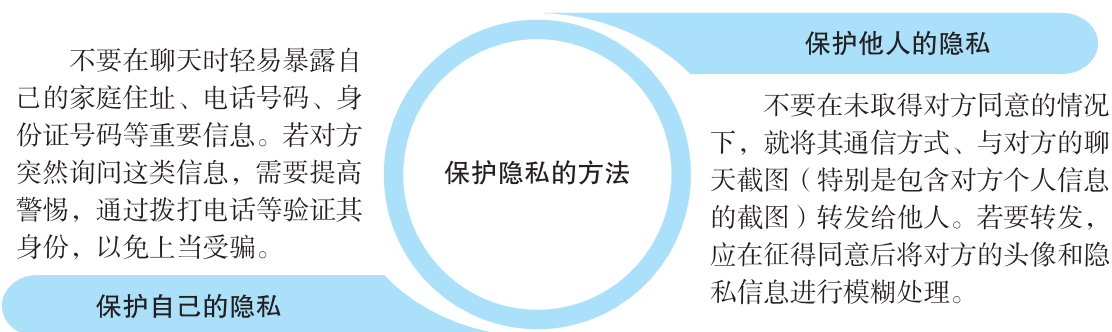


图 3-9 保护隐私的方法

6. 征求同意

在社交软件中，通常可以使用语音通话和视频通话进行交谈。在使用这类即时聊天工具前，应先征询他人是否愿意、是否方便，在对方表示同意后再拨打。

7. 及时回复

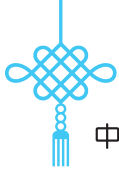
在社交软件上，若对方向自己发送了消息，应及时回复。如果当时实在无法回复，应在事后及时道歉并回复对方，必要时简要说明缘由。



礼海拾贝

互联网群组信息服务管理规定

互联网群组方便了人们的日常交往，但有的人在互联网群组中发送违法不良信息，部分群组管理者职责缺失等，造成了不好的社会影响。因



此，我国在 2017 年发布了《互联网群组信息服务管理规定》（以下简称《规定》），要求互联网群组建立者、管理者履行群组管理责任，即“谁建群谁负责”“谁管理谁负责”，依据法律法规、用户协议和平台公约，规范群组网络行为和信息发布。

根据《规定》，互联网群组信息服务提供者和使用者的，应当坚持正确导向，弘扬社会主义核心价值观，培育积极健康的网络文化，维护良好网络生态；互联网群组信息服务提供者应当采取必要措施保护使用者个人信息安全，不得泄露、篡改、毁损，不得非法出售或者非法向他人提供；互联网群组成员在参与群组信息交流时，应当遵守法律法规，文明互动、理性表达；互联网群组信息服务提供者应当对违反法律法规和国家有关规定的互联网群组，依法依规采取警示整改、暂停发布、关闭群组等处置措施，保存有关记录，并向有关主管部门报告等。

三、电子邮件礼仪

电子邮件是一种通过网络发送的无纸化电子信件，不受篇幅限制、易于保存、收发方便，发送电子邮件已经成为现代人日常交往中的一种常见沟通方式。在使用电子邮件时，中职生所遵循的礼仪规范集中体现在编写、发送和回复电子邮件上。

（一）编写电子邮件

在编写电子邮件时，中职生应明确其基本格式，按照格式要求进行编辑。具体来说，电子邮件通常需要填写主题和正文，必要时还要发送附件。

1. 主题

应首先确定邮件的主题，要求主题简单明了、重点突出，如“××社团的××活动通知”“张××的个人简历”等。在编辑主题时也可以使用关键词法，便于日后查找，如“社团—2024年10月—活动经费”“××项目—营销部—阶段性工作报告”等，切勿使用空白主题、多个主题、含有特殊字符的主题、含义不明的主题等。

2. 正文

在编写正文前，要先明确对方的称呼，在首行写出。具体的称呼要根据对方的身份和本次邮件的内容来定。例如，若向师长发送新春问候，可以称对方为“亲爱的王老师”“敬爱的爷爷”等；若与工作伙伴进行业务往来，可以称对方为“尊敬的王经理”“刘女士”等。

在称呼之后，应对邮件接收者进行简单的问候，再开始说明本次邮件发送的目的、背景，阐述具体事宜。最好在正文结束前简单总结一下需要对方提供的信息、做出的决策等。需要注意的是，这部分内容要保证简明扼要，最好一次性交代清楚，建议多用短句说明。如果内容过多，正文可做简要介绍，另将详细内容做附件处理。若需要提示重点，可灵活使用大写字母、粗体、斜体、颜色和字号变化等手段，但这类提示不宜过多，不然可能会模糊重点。此外，若该邮件只用文字形式很难解释清楚，也可以配合图表加以阐述。

在正文最后，要礼貌地表示感谢或期待回复，并写下自己的姓名、联系方式等信息。若中职生在实习或就业中使用电子邮件，用人单位内部的邮件写上职位或姓名即可，用人单位外部的则需写上姓名、职位、所属单位和联系方式等。

3. 附件

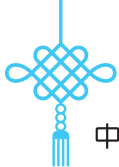
若电子邮件包括图片、视频、录音、会议文件或其他正文中无法完全展示的资料，可以将这些资料以附件的形式发送，并在正文中说明该附件的名称和格式。对于附件数量较多或占用存储空间较大的情况，可以将附件压缩后再发送，并在正文中提醒对方要提前保存附件，以免对方下载时间过长，耽误其他工作。

（二）发送和回复电子邮件

在邮件内容编写完毕后，就要发送电子邮件了。在对方回信后，还要回复电子邮件。在这个过程中，中职生应遵守的礼仪规范主要如下。

1. 发送电子邮件

发送电子邮件的第一步是确定本次邮件的发送对象。发送对象一般分为收件人和抄送人。收件人是本次邮件的主送人，往往需要回复邮件。抄送人则不需要回复，能够知悉此事即可。应准确填写收件人和抄送人的电子邮箱并进行



检查。在填写抄送人时,可按照“先尊后卑”顺序,将职位、身份地位、辈分更高的人放在前面。确认无误后,点击“发送”按钮。

此外,中职生还应注意邮件的发送时间,尽量在对方的工作时间发送邮件。一般来说,人们大多会在早上检查自己的电子邮箱,下班后不再查看电子邮箱。因此,最佳的邮件发送时间是工作日的 10:00~18:00。若在这个时间段之外写完邮件,可使用电子邮箱的定时发送功能。



礼海拾贝

转发电子邮件的注意事项

除了自己编辑内容发送邮件之外,还可以转发他人的电子邮件,在这个过程中,应做到以下五点。

(1) 在转发邮件之前,要逐一检查收件人,确保所有收件人都需要此消息。

(2) 转发所属单位的敏感或机密信息时要保持谨慎,切勿把内部消息转发给外部人员或未经授权的收件人。

(3) 如果有需要,可以将所转发邮件的内容进行修改和整理,以突出关键信息。

(4) 一些重要邮件必须经有关部门的负责人认可、签字、转为 PDF 文件后再发送,在发送前一定要明确相关文件的性质。

(5) 要对所转发的邮件进行再三检查,保证正文和每个附件都准确无误后再发送。

2. 回复电子邮件

在收到他人的电子邮件后,应尽量在当天之内回复对方。若回复所用时间较长,应在邮件中对此表达歉意。平时,还应定期检查自己的电子邮箱,查收、整理邮件,清理垃圾邮件,以免错过重要的邮件。此外,若收到不明来源的邮件,不应立即点开,更不要随意点击其中的链接或附件,以免接收网络病毒。

需要注意的是,收发电子邮件都应注重个人信息安全,避免自己和他人的隐私泄露,造成不便。例如,想给一个公司的多个员工发送同一封邮件时,为

保护员工的个人隐私，可以使用电子邮箱的“分别发送”（有的也称“群发单显”）功能，以防止暴露所有收件人的邮箱地址。

集思广益

在使用电子邮件时，还有哪些注意事项？

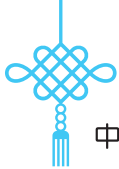
尊礼用礼

发送一封电子邮件

电子邮件是一种十分实用且应用较为广泛的社交工具。请同学们结合个人经历，给任课教师发送一封电子邮件，填写表 3-10。在正文中简单介绍自己本学年的学习计划和未来的期望，并感谢对方一直以来的付出等。要求格式正确、礼数周全。

表 3-10 给任课教师的一封电子邮件

收件人	
主题	
正文	
附件	



实 践 园 地

进行社交礼仪训练

社交礼仪是中职生在社会交往中使用频率较高的日常礼仪。就实际而言，一个人生活在上社会，要想让别人尊重自己，首先要学会尊重别人。掌握规范、标准的社交礼仪，能为交往创造出和谐、融洽的气氛，建立、保持、加深人际关系。

活动目标

- (1) 全面了解社交活动的礼仪规范。
- (2) 明确不同社交情况下应遵守的特殊礼仪。

活动内容

- (1) 4~6 人一组，从“会面”“交谈”“通信”中选择一个主题。
- (2) 每组围绕主题收集资料，通过查看礼仪类书籍、询问相关专业人士等，学习社交场合的礼仪要点。
- (3) 每组根据主题进行总结，制作一份礼仪清单，要求根据清单内容约束自己的言谈举止。
- (4) 每位成员选择一位小组成员做自己的监督者。以选择“会面”主题的小组为例，每个组员在与其他人会面后都要回忆自己是否严格按照清单内容行事，并将情况报告给监督者。监督者则要认真完成监督任务，定时询问并记录对方礼仪清单的完成情况，可参考并填写表 3-11。

表 3-11 礼仪清单完成情况记录示范

礼仪清单	具体完成情况	行动者	监督者
与人会面时要使用合适的称呼	(张丽) 在与大多数人会面时都能使用恰当的称呼。这周内只出现了一例失礼的情况：在班级演讲比赛中误把在座的教师称呼为“各位领导”	张丽	刘红

续表

礼仪清单	具体完成情况	行动者	监督者

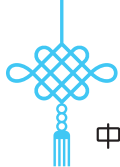
（5）一周后，组内开展讨论，每个监督者轮流说明被监督者的清单履行情况，选出本组的“礼仪之星”。

活动总结

活动结束后，请你根据他人的评价与自己的活动表现进行自我总结，总结表如表 3-12 所示。

表 3-12 活动总结表

我的活动表现	
我的活动收获	



续表

我规划的
社交礼仪
提升方案