

C

CHAPTER THREE

大学生礼仪修养

第3章 大学生语言礼仪

教学目标

- ◆ 思政目标：
学会用良好的语言习惯树立自身形象，用自信的语言表达来提升礼仪素养。
- ◆ 知识目标：
掌握语言规范的相关知识及正确使用规范。
- ◆ 能力目标：
学会常用礼貌用语的礼仪技巧和社交场合的基本语言技能。



3.1 礼貌用语的正确使用

3.1.1 礼貌用语的特点

语言表达在当今社会是一个人的财富,不管你多么聪颖,接受过多么高的教育,穿多么漂亮的衣服,拥有多么雄厚的财富,如果你不能用得体的语言来表达你的思想、发表你的见解,那么仍然是没有用的。而其中的“得体”就是指不仅要会说,还要说得好,说得让人高兴,让人喜欢你。因此,礼仪不仅体现在个人形象和仪态方面,也体现在语言上。所谓“言为心声,语为人境”,正是“言行一致”之意,说明语言的表达是一个人交际能力、礼仪水平和自身修养的体现。

礼貌、礼仪是人们在各种交往中彼此表示尊重与友好的行为规范,而礼貌用语就是表示尊重和友好的具体形式,是进入社交场合与人交流感情和传递信息的重要方式,也是树立自身良好形象的途径。

礼貌用语的特点主要表现如下。

1. 主动性

主动性是使用礼貌用语必须掌握的语言特点,说明礼貌用语的使用一定是一种主动而自觉的行为,语言的主动性同时也表明使用者的态度是积极的。被动的礼貌用语是不会发自内心的,也达不到语言的使用效果。

2. 约定性

约定性是指礼貌用语是社交场合约定俗成的一种语言规范,要符合所处的客观环境,也要符合使用者的身份地位,根据共同的社会背景、文化传统和个人经历等来选择礼貌用语的使用。约定性是指语言在使用中的规范性,它不是随意的,也不是一厢情愿的。

3. 情感性

语言一定是有情感的才会有效,才会“事半功倍”,所以情感性是礼貌用语的一个有温度的特性。情感性表现在词语、语音、表情等方面都要有适合当下场合的情感体现,或温暖,或友善,或体谅,或歉意,或祝贺,各种不同的情感都让语言充满生命力。

4. 适度性

适度是指适合要求的程度,礼貌用语的使用一定要遵循这一特点,“过”让人不适,“不足”让人有被怠慢之嫌。“度”的把握一定是符合对象的需求,符合当时的场合而言的,不“夸张”,说话留有余地,让人听了舒服的礼貌用语才是有价值的。



应用案例

导购太热情,反而导致客户的反感

在某品牌服装店,王女士告诉记者,她很不喜欢导购的虚假热情,尤其是讨厌寸步不离

还喋喋不休的导购人员。每次去服装店,总有一位服装导购人员跟着她,说是帮她选合适的服装。每当她拿起一件衣服时,导购员就立即告诉她,这件衣服很适合她的身材,穿上一定特别好看,但王女士心里明白导购员是在奉承她。更令她不悦的是,这个执着的导购,从她一踏入服装店就寸步不离,且喋喋不休,让王女士十分反感,她草草看过两件衣服,随即走出了服装店的大门。

资料来源:搜狐网。

3.1.2 礼貌用语的要求

中国曾有“君子不失色于人,不失口于人”的古训,意思是说,有道德的人待人应该“彬彬有礼,不能态度粗暴,也不能出言不逊”。而礼貌用语的使用也有一定的规范,从内容上来说,常用的礼貌十字用语:您好、请、对不起、谢谢、再见,在使用时应该“请”字开路,“谢谢”压阵,“对不起”不离口,这些看似简单的用语如果使用恰当,对调合及融洽人际关系会起到意想不到的作用。当然,除常见的礼貌用语外,还应该更多地学习礼貌用语的拓展性使用,这样更能体现出我们的文化修养。

礼貌用语在使用上的要求如下。

1. 掌握更多礼貌语言拓展

除基本的礼貌用语外,在不同的场合还可以使用更丰富的礼貌用语。

见面语:“早上好”“下午好”“晚上好”“您好”“很高兴认识您”“请多多指教”“请多关照”等。

感谢语:“谢谢”“劳驾了”“让您费心了”“实在过意不去”“拜托了”“麻烦您了”“感谢您的帮助”等。

致歉语:“对不起”“请原谅”“很抱歉”“请稍等”“请多包涵”等。

迎送语:“欢迎您”“见到您很高兴”“再见”“您慢走”“欢迎再来”“一路平安”等。

请托语:“请”“请让一让”“劳驾了”“帮帮忙”等。

征询语:“您需要什么”“能为您做点什么吗”“您要不先试试”“我可以进来吗”等。

应答语:“好,我明白了”“这是我应该做的,没关系”“您过奖了”“对不起,请您稍等”等。

2. 使用中的“四有”

1) 有教养

作为有文化有知识的当代大学生,一定要使用文明优雅的语言,“好话好说,好话常说”,是指礼貌用语的规范化和艺术化,更是一个人的家庭教育和个人道德修养的体现。在合适的场合和地点说合适的话,学会用得体的语言尊重他人,这也是一个人高情商的体现。

新时代的大学生应该成为一个有修养的自信的表达者,有思想地表达自己的观点,有深度地探讨未知的事物,用语言给予他人帮助,用语言体现自己的综合素养和人文气质,让“好好说话”成为自己的一个良好习惯。

2) 有礼节

在交谈中多使用礼貌用语,是博得他人好感与体谅的最为简单易行的做法。在使用礼貌用语时用词要文明,多用谦辞敬语,给人以彬彬有礼的感觉,杜绝粗话、脏话、黑话、怪话,要尽量使用文雅的词语,并且在说话时,行为要端正,举止要文雅得体。

3) 有分寸

分寸原则就是语言的“适度”原则,是指使用礼貌用语时要注意分寸感,一定要因人而异,因时而变,因地制宜。要在背景知识方面知己知彼,要明确沟通交流的目的,要根据情况选择合适的交际方式,同时,还要用得体的肢体语言加以修饰。

4) 有规范

礼貌用语的使用首先是要正确使用普通话和交际语言,要规范语言发音和语言习惯,不能因为太个性化而妨碍正常的交流,在公共场合,使用标准的普通话显得尤为重要,包括发音准确、语速适度、口气谦和、内容简明、少用方言土语。



应用案例

关于“您好”的故事

某天中午,一位下榻于某饭店的客人到餐厅去用餐,当他走进电梯时,站在电梯口的一位女服务员很有礼貌地向客人点头说:“您好,先生!”客人微笑着回道:“你好,小姐!”当客人走进餐厅后,迎宾员也讲了一句:“您好,先生!”那位客人微笑着点了一下头,没有开口。客人吃完午饭后,顺便到饭店的庭院中去走走。当他走到大门时,一位男服务员又是同样的一句话:“您好,先生!”这时,客人只是下意识地点了一下头,心里有些不耐烦了。不一会儿,客人重新走进大门时,门口仍然是那个服务员,“您好,先生!”的声音又传入客人的耳中,此时,这位客人已经有些反感了,他默默无语地径直去乘电梯准备回房间休息。在电梯口,这位客人恰好又碰见那位女服务员,自然又是一成不变的套话:“您好,先生!”客人实在是不高兴了,皱起了眉头,装作没有听见的样子。这位客人在离店时,写给饭店总经理一封投诉信,信中写道:“……我真不明白你们饭店是怎么培训员工的!在短短的午餐时间内,我遇到的几位服务员竟千篇一律的简单重复一句话:‘您好,先生!’难道不会使用其他的语句吗?”

资料来源: <https://mip.book118>.

3.1.3 交谈中的语言礼仪

礼貌用语的使用很多时候都出现在与人交流和沟通的语境中,它是人们交流思想、表达情感、传递信息、进行交际、开展工作、建立友谊、增进了解的最为重要的一种形式。人与人之间的沟通交流是建立在彼此用语言传送信息的过程中,礼貌用语的用法和语言中的礼节往往是在这个过程中体现出来的。

交谈中的语言礼仪最能体现一个人的为人处世和个人礼仪修养,通过交谈,让别人受



交谈中的技巧

到尊重,让别人接受和喜欢你,都是语言礼仪的作用。

交谈中语言礼仪的体现要注意以下几点。

1. 语言要文明礼貌

礼貌用语是指社会上约定俗成的,用以表示谦虚或恭敬的专门用语。

例如:初次见面说“久仰”,许久不见说“久违”,客人到来说“光临”,等待客人说“恭候”,探望别人说“拜访”,起身作别说“告辞”,中途先走说“失陪”,请人勿送说“留步”,请人批评说“指教”,请人指点说“赐教”,请人帮助说“劳驾”,托人办事说“拜托”,麻烦别人说“打扰”,求人谅解说“包涵”等。

2. 要建立双向共感

礼貌用语的使用实则是为了建立一种良好印象或是解决一个问题,因此在使用中,切不可一味只顾自己表达,而不考虑对方的反应。

1) 双向

在沟通中要坚持双向原则,要在可能的前提下尽量以对方为表达主体,不可自顾自话,或者觉得自己应该说得不错,而完全不考虑别人的感受。

2) 共感

在交流中说话的内容应该是彼此都感兴趣的,并能愉快地接受、积极地参与。绝不能以自我为中心,自以为是,而不顾及对方的感受和反应。只有共感的交流,才是有效的信息传递过程。

3. 准确选择主题

在交谈中主题的选择至关重要,选择合适和愉快的主题,加上合适的优美的语言表达,交谈的效果会更好,有五类话题都是适宜交谈,特别是初次见面交谈时选择的。

1) 既定的主题

既定的主题即交谈双方已经约定好,或者其中一方先期准备好的主题。选择这类主题的交谈最好由双方商定,至少要得到对方的认可,一般而言,它适用于正式场合。

2) 高雅的主题

高雅的主题即内容文明,格调高尚、脱俗的话题。它适用于各种交谈,但忌讳不懂装懂,或班门弄斧。

3) 轻松的主题

轻松的主题即谈论起来令人轻松愉快、身心放松、饶有情趣、不觉得压抑或厌烦的话题。它适用于非正式交谈,允许各抒己见、任意发挥。

4) 时尚的主题

时尚的主题即以此时、此刻、此地、当下正在流行的事物或非常重大的事件作为谈论的中心。它适用于各种交谈,但由于时尚变化较快,在具体的把握上有一定的难度。

5) 擅长的主题

擅长的主题即交谈双方,尤其是交谈对象有研究、有兴趣、有可谈之处的主题。它适用于各种交谈,但忌讳以己之长对他人之短,否则往往会“话不投机半句多”。因为交谈是意

在促使彼此之间有所交流的谈话,故不可只有一家之言,而难以形成交流。

4. 忌谈的内容

1) 个人隐私

个人隐私即个人不希望他人了解之事,如收入、婚恋、家庭、健康、经历等一系列涉及个人隐私的主题,切勿加以评论。

2) 令人反感

令人反感即会涉及别人感到伤感、不快的话题,以及对方不感兴趣的话题。

3) 非议别人

非议别人即在交谈中传播闲言碎语,以制造是非、无中生有、造谣生事,或者非议其他不在场的人和事,非议旁人并不能证明自己待人诚恳,反会证明自己缺乏教养,是搬弄是非之人。

4) 倾向错误

倾向错误即在交谈中明显有倾向性错误的主题,如违背社会主义价值观和违法违纪的一些言论,必须避免。

3.1.4 交谈中的禁忌

1. 忌居高临下

不管你身份多高,背景多硬,资历多深,都应放下架子,平等地与人交谈,切不可给人以高高在上之感。

2. 忌自我炫耀

交谈中,不要炫耀自己的长处、成绩,更不要或明或暗、拐弯抹角地吹嘘自己,以免使人反感。

3. 忌口若悬河

当对方对你所谈的内容不懂或不感兴趣时,不要不顾及对方的情绪,自己始终口若悬河。

4. 忌随意插嘴

要让人把话说完,不要轻易打断别人的话。

5. 忌节外生枝

要扣紧话题,不要节外生枝。如当大家正在兴致勃勃地谈论音乐时,你突然把足球赛话题塞进来,显然是不识“火候”,也会扫了大家的兴致。

6. 忌搔首弄姿

与人交谈时,姿态要自然得体,手势要恰如其分,切不可指指点点,挤眉弄眼,更不要挖鼻掏耳,给人以轻浮或缺乏教养的印象。

7. 忌心不在焉

当听别人讲话时,思想要集中,不要左顾右盼,或面带倦容、连打呵欠,或神情木然、毫无表情,让人觉得扫兴。

8. 忌挖苦嘲弄

别人在谈话时出现了错误或不妥,不应嘲笑,特别是在人多的场合尤其不可如此,否则会伤害对方的自尊心,也不要对交谈以外的人说长道短。这不仅有损别人,也有害自己,因为谈话者从此会警惕你在背后也会说他的坏话。更不能把别人的生理缺陷当作笑料,无视他人的人格。

9. 忌言不由衷

对不同看法,要坦诚地说出来,不要一味附和。也不要胡乱赞美、恭维别人,否则,让人觉得你不真诚。

10. 忌故弄玄虚

本来是习以为常的事,切莫有意“加工”得神乎其神,语调时惊时惶、时断时续,或卖“关子”,玩深沉,让人捉摸不透。如此故弄玄虚,是很让人反感的。

11. 忌冷暖不均

当几个人一起交谈时,切莫按自己的“胃口”,更不要按他人的身份区别对待,热衷于与某些人交谈而冷落另一些人。不公平的交谈是不会令人愉快的。

12. 忌短话长谈

切不可“泡”在谈话中,鸡毛蒜皮地“掘”话题,浪费大家的宝贵时光,要适可而止,说完就走,提高谈话的效率。



应用案例

两则关于称呼的小故事

一、这里没有师傅,只有大夫

某高校一位大学生,用手捂着自已的左下腹跑到医务室,对坐诊大夫说:“师傅,快给我看看,我肚子疼。”坐诊的大夫说:“同学,这里只有大夫,没有师傅。找师傅请到学生食堂。”学生听了以后,脸红到了耳根。

二、老太太与“配偶”

有一位人口普查员在填写登记表时问一位没有文化的老太太:“您有配偶吗?”老太太愣了半天没有反应过来,旁边有人解释说:“他是问您有老伴吗?”老太太这才恍然大悟。

资料来源: <https://m3qz28.smartapps.cn>.

3.2 培养良好语言习惯的方法

3.2.1 大学生常见语言问题

语言表达是人类重要的交际工具,特别是在当今社会,大部分职业资格考试和企事业单位的入门考试都有面试或口试环节,也就是说,大学生的语言表达水平关乎他未来的工作机会和职业发展,更是一个人综合素质的体现。

语言规范性的培养和语言表达能力的提升往往与以下因素有直接的关系。

1. 道德修养

任何口语表达(社交、演讲、辩论、谈判、推销等)中,都包含一定的伦理道德观念并以一定的方式体现出来。从宏观上说,口才艺术的首要目的,就是要通过口语表达,卓有成效地提高人们认识世界和改造世界的能力。因此,口语主体就会是某种观念与思想的表达者和宣传者。

口语水平受限,在很大程度上是对提高自己道德修养的认识不足,没有把语言的训练和个人的道德修养联系在一起,忽略了只有品行端正、道德高尚的人才会受到人们的尊重,他的言论才会在听众中产生积极的影响。否则,便会出现“台上你说,台下说你”或“前面你说,后面说你”的现象,而对你的言论根本不予认可。

2. 知识结构

合理的知识结构是口语主体从事现代社会实践的工具和基础。庄子曰:“水之积也不厚,则其负大舟也无力。”讲的就是只有主体学识越充实、越广泛、越深厚,口语表达才能内容丰富、说理透彻、联想巧妙、得心应手。纵观古今中外一切成功的口语表达,无不闪烁着智慧的光芒,口才家们掌握的知识,就是启迪人们心智的一把钥匙。

口语表达之所以有时候提高慢,大多是内在不足,想说但又说不出来,即便说出来,大多贫乏枯燥,呆板生硬、捉襟见肘,无法与听者会心地交流思想感情。不解决知识水平的提升问题,口语表达的水平就永远无法提高。

3. 能力结构

口语表达应该是能力的一种体现,主要包括认识能力、组织能力、沟通能力、表达能力和创新能力等。只有具备了这些能力,口语主体方可巧妙、娴熟、完美地表达自己的思想感情,收到最佳的口语表达效果。

有时候口语表达问题也在很大程度上表现为能力不足,缺乏远见卓识的认识能力;缺乏对相关材料和信息进行重组的组织能力;缺乏与听者较好的情感共鸣和情感交融的沟通能力;缺乏对语言表达的创造性思维能力等。能力的提高需要实践,能力的提升也绝非一朝一夕,需要在不断的实践中加以应用和总结。

4. 心理素质

心理素质是人的整体素质的组成部分,以自然素质为基础,在后天环境、教育、实践活

动因素的影响下逐步发生、发展起来的。心理素质是先天和后天的结合,情绪内核的外在表现。

大学生在口语表达中首先要过的就是自己的心理关,在口语表达时最容易出现的问题就是“怯场”,表现为一想到自己要在大庭广众之下讲话,便会出现心率加快,紧张到不知道该说什么,或是本来已经准备好的,却完全没有办法表达出来,大大影响了表达效果,因此加强心理素质的相关训练是大学生提高语言表达能力的重要方法。

3.2.2 语言练习方法

口语表达能力不是一种天赋的才能,它是靠刻苦训练得来的。古今中外,历史上一切口若悬河、能言善辩的演说家无一不是靠刻苦训练获得成功的。我国著名数学家华罗庚,不仅有超群的数学才华,而且是一位不可多得的辩才,他从小就注意口才训练,认真学习普通话,还用背唐诗的方式来锻炼口才。

1. 培养综合素质

人的“品德、学识、能力、胆略”等综合素养影响其语言表达能力。大学生主要通过“学习”“实践”两方面提高自己的综合素养。

1) 学习

学习广博的知识,哲学、文学、美学、逻辑学、教育学、音乐艺术等科学学科都是口语表达者应当学习的范畴,通过大量的阅读积累,可以丰富我们的知识结构,在与人交流和表达过程中找到适合当下场合的知识加以融会贯通,才能让你说的“话”有深度和有艺术感。

2) 实践

《红楼梦》中有副对联:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”古语有“读万卷书,行万里路。”口语表达是一种信息传播和交流的方式,而真正的沟通,关键在于口语主体是否具备一定的社会经验和丰富的生活阅历。因此,大学生在校期间,一定要认真读“生活这本大书”,并且把握每一个可以锻炼自己口才的机会,无论是一次简单的自我介绍,还是一次学生工作的求职演讲,或是为了解决一个问题的沟通表达,都可能成为你提高语言能力的一次重要实践。

2. 克服心理障碍

语言能力受限,在很多时候表现为心理问题,不敢、害怕是学习语言道路上的绊脚石,因此需要注意以下两点。

1) 有正确的认识

“怯场”其实是一种常见的心理表现,大部分人在公开演讲或在众多的人面前说话时都会怯场。例如,某罗马演说家在第一次演讲时回忆自己“脸色苍白、四肢和心灵都在颤抖”。其实,适度的紧张对说话是有一定帮助的,它可以让我们集中注意力,加强记忆。正确地认识紧张,知道每个人在大庭广众之下说话都有惧怕情绪,只是程度不同这个道理。

2) 有充分的自信

自信心对于人的心理有重要的影响,一位心理学家曾做过这样的实验:当一位很胆怯又不自信的女孩,在被人有意地充分肯定、赞扬了一段时间后,其自信心大为增强,言谈举止与从前判若两人。有了自信心,才能在讲话时情绪饱满、意气风发、精力旺盛。因此,大

学生应该在口语表达时做好充分的准备,不断地自我鼓励,做到“目中无人,心中有人”。

3. 加强口才训练

美国第 16 任总统林肯为了练口才,徒步 30 英里(1 英里=1609.344 米),到一个法院去听律师们的辩护词,看他们如何辩论、如何做手势,他一边倾听、一边模仿。他听到那些云游八方的传教士挥舞手臂、声震长空的布道,回来后也学他们的样子。他曾对着树、玉米、水果练习口才。这说明,要想练就一副过硬的口才,就必须一丝不苟,刻苦训练。

1) 朗读

朗读是学习语言表达时最基本的手段之一,朗读可以练习普通话,可以练习吐字发音,可以练习语言的流畅,还可以带着感情读,以此来锻炼语言的优美性。

2) 演讲

演讲是口才训练的重要内容,通过演讲的训练,克服心理障碍,在各种演讲中寻找自信,还能提高语言的组织能力。

3) 讲故事

讲故事可以训练人的多种能力,因为故事里既有独白,又有人物对话,还有描述性的语言和叙述性的语言,要把一个故事讲得绘声绘色,很吸引人是不容易的,并不是人人都可以把故事讲好,因此讲故事确实是练口才的一种好方法。



应用案例

周总理的语言智慧

20 世纪 50 年代,有一次,周总理和一位美国记者谈话时,记者看到总理办公室里有一支派克钢笔,便带着几分讽刺,得意地发问:“总理阁下也迷信我国的钢笔吗?”周恩来听了风趣地说:“这是一位朝鲜朋友送给我的。这位朋友对我说:‘这是美军在板门店投降签字仪式上用过的,你留下作个纪念吧!’我觉得这支钢笔的来历很有意义,就留下了贵国的这支钢笔。”美国记者的脸一直红到耳根。

又一次,周恩来接见的美国记者不怀好意地问:“总理阁下,你们中国人为什么把人走的路叫作马路?”他听后没有急于用刺人的话反驳,而是妙趣横生地说:“我们走的是马克思主义之路,简称马路。”这个美国记者仍不死心,继续出难题:“总理阁下,在我们美国,人们都是仰着头走路,而你们中国人为什么低头走路,这又怎么解释呢?”周总理笑着说:“这不奇怪,问题很简单嘛,你们美国人走的是下坡路,当然要仰着头走路了,而我们中国人走的是上坡路,当然是低着头走了。”

资料来源:搜狐网。

3.3 倾听礼仪

一个好的交流者必须是一个好的倾听者,“会听”有时候比“能说”更能体现一个人的道德修养和礼仪水平。