

秘书从业经验：秘书的身体语言秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_517754.htm 作为领导的参谋助手和单位处理日常事物的秘书人员，每天不仅要与领导和同事打交道，而且还要接触许多各层面的来访者，从他们那里获取各种信息并为他们提供各式服务。在这种面对面的交流过程中，秘书人员不仅要注意自己的语言表达，还应特别注意自己的身体语言。秘书人员通过自己的眼神、面部表情、手势等诸多无声的身体动作或举止变化，将自己的口语形象化、生动化，以帮助谈话对象准确无误地领悟自己内心的真实想法，有效地防止因言语表达的空泛而带来的误解，以加深双方的理解。著名心理学家赫拉别恩的研究结果表明：人们精妙地表达一个信息，即信息传播的总效果 = 70%的语言38%的声音55%的表情和动作。可见，身体语言在秘书人员与来访者沟通中的地位十分重要。秘书人员如果不重视自己的身体语言，就不能精确表达内心思想，有时甚至会使对方产生误会，影响工作的进展。

握手 秘书人员在接待来访者的过程中，握手是必不可少的礼节。一般来说，最文雅适度的握手应该是欣然张开手掌并果敢地伸出去，握住对方的手，像平握球拍那样，垂直摇动一至三次，然后立即松开。这种沉着、坚定的握手，是尊敬他人的表示。但在不同的环境里，同样的握手会传达出一些特有的信息。如，先伸手表示主动、热情，慢伸手表示不情愿、冷淡；紧握对方的手，表达你的尊敬和欢迎，漫不经心的握手，则带有轻视的意味，会让人产生不被尊重的感觉。秘书人员与来访者握手时，应注意以

下几点：1. 在与领导或长者握手时，应先由领导和长者伸出手后再伸手相握；2. 在与来访的群众握手时，秘书人员是代表领导和机关来接待他们的，因此应十分主动地伸手，以示热情和真诚；3. 在有女性来访时，最好先伸手让座，待告别时，女性如流露出握手之意，才能伸出手并轻握两次；4. 握手时应伸出右手，即便惯用左手者也应注意纠正自己的习惯。若对方先伸出了左手，则最好双手迎上去握；5. 握手时应脱掉手套，如不方便宁可握，否则，是十分不礼貌的；6. 无论与谁握手，都不能软绵绵地毫无气力，那样一来就有拒人千里之外之嫌，也给人以没有生气、工作懈怠的感觉；7. 与人握手特别是与女性握手时，不要过分用力，否则给人粗鲁无礼的印象；8. 握手时不能反应迟钝，对方伸出了手，自己未能立即做出回应，或过了好长时间才伸出手来，就会使对方十分尴尬。

目光接触 眼睛是最能表达心理状态的器官。秘书人员在说话时，他的眼睛在什么时间看什么，持续了多长时间等，都能表达出潜在的心态。一般来说，秘书人员对他喜欢的人或关注的事，就愿意用眼睛去接触。反之，则会不由自主地避开。具体地讲，眼睛能透露出这些信息：1. 长时间的直视对方，是对其私人空间的侵犯和不尊重，极不礼貌甚至是带有挑衅性的，除非有必要向对方表示告诫，秘书人员要禁用。2. 用柔和的眼光接触对方脸部的时间超过全部谈话时间的1/3时，表明对谈话者本人或谈话内容很感兴趣，低于这个比例时，则表示对谈话的内容和谈话者不感兴趣；3. 在倾听对方谈话时，秘书人员不要自顾自地忙手头工作，因为不看对方，就是在漠视对方，最起码也是对两者间的交流心不在焉；4. 不要目光游离、闪烁不定，这样会给人不

诚实且浮躁幼稚的感觉；5．瞪大眼睛看对方或在短时间内连续眨眼，是神情活跃。对对方感到极大兴趣的表示；6．谈话时最好用平视，因为平视展现的是对方与你地位的平等，同时也给人冷静、理性和认真思考的印象。如果视线向下，则有高高在上不愿交流的意思，让人很不舒服；7．尽可能把自己的视线停留在对方双眼和胸部之间，这样能使人感到亲切，如果把目光停留在前额，就会给人造成严肃、沉闷的气氛。总之，秘书人员要通过与来访者目光的接触，尽可能让他们与你有心理上的认同感，以获得真实的信息。面部表情通过面部五官的细微变化，秘书人员可以流露出信任、怀疑、兴奋、犹豫等在口语中不好直接表达的内容。而人的面部表情主要集中在嘴部的笑容和头部动作上。

- 1．秘书人员不置可否的微笑，表示一种委婉的拒绝，或是对方提出了无法直接回答的问题，这时微笑可以告诉他，你对此无能为力；
- 2．突然停止露出的笑容，是向对方发出一种无言的抗议，用以应对那些无理的来访者；
- 3．接待提意见的群众时，露出真诚的微笑，是欢迎和友善的表示，是虚心接受批评的表示，而此时若面带假笑，就会丧失群众对你和你所代表机关的信任；
- 4．谈话中哑然失笑，是对对方的一种嘲弄和蔑视，会破坏干群关系；
- 5．如果向来访的领导露出谄笑，不仅会把自己的卑微展露无遗，也会让人对你的人格和品质产生怀疑；
- 6．如果交谈中，能不时地会心一笑，就可以大大融洽气氛，打破僵局；
- 7．当群众的要求一时不能得到解决时，歉意的笑就能在某种程度上化解他们的怨气。可见，秘书人员不同的笑会传递出不同的信息，如果运用的恰到好处，会大大推进工作的开展。同时，秘书人员的头部动作也能传递一些信息。如，

把头向前伸，就表示对该事“兴趣极大”、“受到吸引”；把头向后仰，则表示对他人的话“缺乏兴趣”、“不以为然”；歪着脖子听，则表示“十分关注”你的话题，我将把它及时向领导汇报等。保持交往的距离人们在沟通过程中，要保持一定的距离，这个距离代表着彼此间的不同关系。一般地说，人们交往的空间距离主要有两种：第一种是亲密距离，彼此间保持16 - 45厘米的距离，在如此近的空间内随时都可能有身体的接触。通常这样近的空间，只与自己最亲近的人共享。第二种是礼貌距离，彼此之间大概要有120 - 210厘米，这是接待不熟悉客人的最好距离，距离超过这个范围，要么是表示高人一等，要么是表示对来人的冷漠。如果关系并不亲密，彼此间的距离太近，就会让人感到十分不安。因此，秘书人员在接受领导的工作布置，或接待因公来访的客人，或进行比较深入的工作协商时，大多采用这个距离。在保持距离上，秘书人员还要注意两点：一是接待来访客人人数较少时，最好不要选择单位的大会客室，否则，会与来访者无形中拉大了空间距离。这样一来，对来访者而言，会产生敬畏而失去应有的亲切感。二是在接待带着火气来上访的群众时，要避免同对方隔桌就座，否则容易形成一种彼此防范和对立的气氛，使对方固执己见，进而陷入僵局。最好地座位布置是一条线安排，也就是让你与他并肩而坐，给来访者以目标一致，意气相投，愿意精诚合作的姿态。总之，无声的身体语言是秘书人员更好地协调矛盾，解决问题的一种方式，运用不正确会损害机关形象，贻误工作，运用正确则会对工作大有裨益。同时，恰当的彬彬有礼的身体语言也是衡量每个秘书人员自身修养、工作水平高低的一个标准

。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com