

秘书礼仪知识：秘书体姿的礼仪秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_645574.htm id="EWM">（一）

、人类很早就学会观察动物和人的体态、动作、表情，并探索其中的含义。体态语言学大师伯德惠斯戴尔的研究成果表明，在两人之间的沟通过程中，有65%的信息是通过体态语言来表达的。体态的信息负载量远远大于有声语言，且常常比有声语言更真实。它们能够表达有声语言所不能表达的情感，比有声语言更简洁生动。第一、表达真情。人类在社会交往中，绝对离不开动作与表情。动作和表情在本质上是一种无声语言，是人际信息传递的一种副载体。在许多场合，当人们有“真不知道说什么好”、“心情无法用语言来表达”的时候，人们便会借助坐立不安、手足无措、张目扬眉、拂袖而去等体姿语言。人们通常用点头来表示赞美、赞赏、同意；用摇头表示否定或拒绝；用手舞足蹈表示兴奋、高兴。俗话说，“眉来眼去传情意，举手投足皆语言”。可见，体姿在传情达意方面的礼仪功能是不容忽视的。如果从历史的角度考察，我们不难发现，体姿语言、表情语言比有声语言的历史要悠久得多。在没有有声语言和文字以前，人类主要是靠体态语言和面部语言来传递信息。表达情意的。在今天的人际交往中，喋喋不休往往使人讨厌，默默无闻的行动往往受人欢迎，受人尊重。人际交往不仅要“听其言”，而且要“观其行”。小说《归宿》是这样塑造了个热情、稳重、关心人、体贴人的形象的：“只见他和姑妈她们笑脸相迎，姑妈也不介绍，他也不自我介绍，就好象他们之间是熟悉

的，抢在姑妈前一步从她手里将旅行包接去，然后又退了一步，让姑妈和她并肩走在前面，出了检票口，又赶上一步，走到一辆轿车前打开车门，让姑妈和她先坐进去，他才上了车，并关上车门，吩咐司机驰向江南饭店，在预定的房间里，点了几道可口的菜。”在这段描写中，“他”没有一句热忱、体贴、关怀问候之类的话，’但却真正达到了“此时无声胜有声”的效果。许多名人、伟人在自己的生活和事业中也是善于利用体态、表情来表达自己的情感、情绪的行家里手。例如，美国前总统罗斯福能在短短二十分钟内，作出稀奇、好奇、伪装的吃惊、真情的关切、担心、同情、坚定。嬉笑、庄严、超绝的魅力等表情和体态变化，美国已故记者根宝在《回忆罗斯福》一书中曾对他那高超的体态语言水平大加赞赏。

第二、简洁生动 体姿的改变比语言的叙述简练且迅速。体姿语言、表情比有声语言的抽象层次要低，比有声语言要形象，生动。例如，婴幼儿总是最先，也最容易看懂母亲的体语、表情，对母亲的有声语言往往反应迟钝。即使是成年人，也有类似的情况。当一个人心情好、很兴奋的时候，如果他只是用语言说：“我真是太兴奋了，简直兴奋极了！”就往往不如他用笑得合不拢嘴、乐不可支的表情给人的知觉生动、形象、准确。像断线的珠子下掉的泪水一定比他说“我无限悲哀，痛苦极了”而又毫无表情更让人感动。站有站相、坐有坐相的人，比那些自称“我是最有教养的”，可是体态上却东倒西歪、不成体统的人更能引起人们的敬重。体姿语言与有声语言相比的最大特点是真实性更强。由于各种主客观原因，我们在人际交往中常会遇到心口不一。表里不一的情况。于是，人们常说“知人知面不知心”。其

实，只要我们不是停留在听他们怎么说，而是留心看他们怎么做，不是只注意他们的声音，而是仔细辨读他们的体姿语言，我们也会比较容易地把握他们的真实内心。弗洛伊德认为，要了解说话人的深刻心理，即无意识领域，单凭语言是不可靠的，因为人类语言所传达的意识大多属于理性层面。经理性加工后表达出来的语言往往不能率直地表露出一个人的真正意向，而人的动作比理性更能表现出人的情感和欲望。他说：“凡人皆无法隐瞒私情，尽管他的嘴可以保持缄默，但他的手脚却会多嘴多舌。”例如，有的主人嘴上对客人说“没关系，再多坐一会吧。”可是双手早已支在双膝上或椅子扶手上，这位主人的内心是在说“你早就该离开了！”一个正在被领导错误地批评着的人，当领导问他“知错了吗？以后改还是不改？”时，他嘴上说：“我错了，以后当然要改的。”而他却眼望天花板，双手交叉抱于胸前，那他心中的真实想法是：“我压根儿就没有错，你让我改什么呢？”总之，人们的面部表情、手势及其它体姿与有声语言相比，更是内心冲突的直接表现。由于有声语言是经过理性处理过的东西，有时缺乏真实性，而体态语言则多数是不由自主的，主要受潜意识支配，因此，从体姿语言去判读对方，其结论会有更高的可靠性。

（二）、体姿的礼仪技巧与功能

人的基本体姿可分为站姿、走姿、坐姿和卧姿四大类。通常呈现在公众面前的是坐、站、走三类。在这三大类体姿的基础上，还可以衍生出其他许多具体不同的的体姿和仪态。不同的体姿具有不同的含义；相同的体姿也往往具有不同的含义。公关人员不仅应当养成良好的体姿、仪态，给公众以良好的体态视觉，而且，应善于从他人的各种具体的体姿。仪态

中了解他人的真实思想轨迹。一）、坐姿 动态的美能扣人心弦，静态的美也能令人心动。坐姿文雅，坐得端庄，不仅给人以沉着、稳重、冷静的感觉，而且也是展现自己气质与风范的重要形式。良好的坐姿应当是：1．人体重心垂直向下，腰部挺直，上身正直。2．双膝应并拢或微微分开，并视情况向一侧倾斜；女士入座后，双脚必须靠拢，脚跟也靠紧。3．双脚并齐，手自然放在双膝上或椅子扶手上。4．款款走到座位前。如果是从椅子后面靠近椅子，应从椅子左边走到座位前。5．背向椅子，右脚稍向后撤，使腿肚贴到椅子边；上体正直，轻稳坐下。女士入座时，应清理一下裙边，将裙子后片向前拢一下，以显得端庄娴雅。6．在可能时，可后于别人交叠双腿，女子一般不要架腿。在马来西亚人面前，任何人都最好不要架腿。应当避免的坐姿：（1）双手置于膝上或椅腿上（容易被人判读为示意结束）。（2）把脚藏在座椅下或勾住椅腿（显得小气，欠大方）。（3）双腿分开，伸得老远（不雅观）。（4）“4”字型叠腿，并用双手扣腿，晃脚尖（人家会觉得傲慢无礼，目中无人）。（5）猛起猛坐，弄得座椅乱响。（6）上体不直，左右晃动（显得没教养）。在公关社交场合，女士们可以尽情展现自己的风韵与魅力，但魅力与风韵需要女士自己得体地表现自己的仪态举止才能获得。相反，先生的气质与风度在很大程度上是从尊重女性而获得的，这是现代文明社会的一大特征。例如在社交场合，当男女上街时，女性应让男性走在车道一侧为宜，而先生应主动做到这点；男性应时刻不忘“女士优先”的原则，在出入门户、入座等场合运用；但当走在狭窄的过道处或人多拥挤的地方，女性应主动请男士作先导，以

便让他们表现骑士风度；同乘汽车时，男性应主动为女性拉开车门，女性应先将臀部入座后，再轻盈旋转90度，朝向正面，整理裙子，向里移动。而当要过旋转门时，女性应让男性先入，自己从后一格跟进。当女性携重物时，可礼貌请随行男士代劳，当男性主动提出帮忙时，不可执意不让，因为这样多半会伤害男性的自尊心。搭乘火车或飞机时，靠窗的座位是淑女座，男性应主动地邀请随行的女士优先入座。

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