

秘书常识：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_E5_B8_B8_E8_c39_645595.htm id="tb42"> 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。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 and 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。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。

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。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。

站姿 一位在公关场合中受人欢迎的人，最重要的是要具备正确的站立姿态。因为站姿是我们日常生活中正式或非正式场合中第一个引人注视的姿势。优美、典雅的站姿是发展人的不同质感动态美的起点和基础。良好的站姿能衬托出美好的气质和风度，站姿的基本要点是挺直、均衡、灵活。良好的站姿应当是以下各方面体姿的综合表现：

1. 平肩，直颈，下颌微向后收；两眼平视，精神饱满，面带微笑。
2. 直立，挺胸，收腹，略为收臀。
3. 两臂自然下垂，手指自然弯曲；两手亦可在体前交叉，一般是右手放在左手上。肘部应略向外张。男性在必要时可单手或双手背于背后。
4. 两腿要直，膝盖放松，大腿稍收紧上提；身体重心落于前脚掌。
5. 上体保持标准站姿。
6. 双脚分开，与肩同宽。
7. 站累时，脚可向后撤半步，但上体仍须保持正直。
8. 将左脚收回，与右脚成垂直，左脚跟落在右脚跟前面，两脚间有少许空间。
9. 右脚向后撤半步。
10. 身体重心交给右脚。
11. 男子站立时，双脚可微微张开，但不能超过肩宽。
12. 女士在必要时，特别是单独在公众面前或登台体现时，可采用3/4站姿。
13. 女士站立时，脚应成“V”型，膝和脚后跟应靠紧，身体重心应尽量提高。

应当避免的站姿：（1）身体抖动或晃动（给人以漫不经心或没有教养的感觉）。

(2) 双手插入衣袋或裤袋中(不严肃,拘谨小气;实在有必要时,可单手插入前裤袋)。(3) 双臂交叉抱于胸前(这会有消极、防御、抗议之嫌)。(4) 双手或单手叉腰(这种站法往往含有进犯之意,在异性面前叉腰,则有性侵略或性挑逗之意)。(5) 两腿交叉站立(它给人以不严肃的感觉)。

走姿 走姿是站姿的延续动作,是在站姿的基础上展示人的动态美的极好手段。无论是在日常生活中,还是在公共场合中,走路都是“有目共睹”的肢体语言,往往最能表现一个人的风度、风采和韵味,有良好走姿的人,会更显青春活力。优美的走姿会使身体各部份都散发出迷人的魅力。走路的基本要点是从容、平稳、直线。良好的走姿应当是;

1. 步伐稳健,步履自然;要有节奏感。女性着裙子时,裙子的下摆与脚的动作应力求表现出韵律感。
2. 身体重心稍稍向前。
3. 上体正直,抬头,下巴与地面平行,两眼平视前方,精神饱满,面带微笑。
4. 两手前后自然协调摆动,手臂与身体的夹角一般在10度至15度。
5. 跨步均匀,两脚之间相距约一只脚到一只半脚。
6. 迈步时,脚尖可微微分开,但脚尖脚跟应与前进方向近乎一条直线,避免“外八字”或“内八字”迈步。
7. 走路要用腰力,因此,腰要适当收紧。
8. 上下楼梯,上体要直,脚步要轻,要平稳;一般不要手扶栏杆。

应避免的走姿:

- (1) 身体乱晃乱摆(给人轻优、浮夸。缺少教养的印象)。
- (2) 双手反背于背后(给人以傲慢、呆板的感觉)。
- (3) 双手插入裤袋(让人觉得拘谨、小气)。
- (4) 步子太大或太小(太大不雅观,太小不大方)。

手势 手是传情达意的重要手段和工具。公关人员要善于根据现代体态语言学的研究成果,判读他人手势语的真

实含义，然后决定自己如何去施礼或受礼。如果对方双手自然摊开，表明对方心情轻松，坦诚而无顾忌；如果对方紧攥双拳，说明对方怒不可遏或准备“决战到底”；如果对方以手支头，表明对方要么对你的话全神贯注，要么十分厌烦；如果对方迅速用手捂在嘴前，显然他是觉得吃惊；对方用手成“八”字型托住下颏，是沉思与深算的表现；对方用手挠后脑，抓耳垂，表明对方有些羞涩或不知所措；手无目的地乱动，说明对方很紧张，情绪难控；如果不自觉地摸嘴巴、擦眼睛，对方十有八九没说实话；对方双手相搓，如果不是天冷，就是在表达一种期待；对方咬手指或指甲，如果他不是幼儿，那他在心理上也一定很不成熟，涉世不深；双手指尖相对，支于胸前或下巴，是自信的表现；对方与你说话时，双手插于口袋，则显示出没把你放在眼里或不信任。人的姿态真可谓是千变万化，每个手势都可以传达出许多信息。下面介绍几种常见手势符号在不同国家、地区的不同含义 1

．“OK”形手势的含义：拇指和食指合成一个圈，其余三个指头伸直或略屈。在我国和世界其它一些地方，伸手示数时该手势表示零或三，在美国、英国表示“OK”即“赞同”、“了不起”的意思；在法国，表示零或没有；在泰国表示没问题、请便；在日本、缅甸、韩国表示金钱；在印度表示正确、不错；在突尼斯表示“傻瓜”；在巴西表示侮辱男人，引诱女人。 2．“V”形手势含义：食指和中指上伸成“V”形，拇指弯曲压于无名指和小指上，这个动作在世界上大多数地方伸手示数时表示二。用它表示Victory（胜利），据说是第二次世界大战时期英国首相邱吉尔发明的。不过，表示胜利时，手掌一定要向外，如果手掌向内，就是贬低人、侮

辱人的意思了。在希腊，做这一手势时，即使手心向外，如手臂伸直，也有对人不恭之嫌。

3．举食指的含义：左手或右手握拳，伸直食指，在世界上多数国家表示数字一；在法国则表示“请求提问”；在新加坡表示“最重要”；在澳大利亚则表示“请再来一杯啤酒”。

4．举大拇指手势的含义：在我国，右手或左手握拳，伸出大拇指，表示“好”、“了不起”等，有赞赏、夸奖之意；在意大利，伸出手指指数时表示一；在希腊，拇指上伸表示“够了”，拇指下伸表示“厌恶”、“坏蛋”；在美国、英国和澳大利亚等国，拇指上伸表示“好”、“行”、“不错”，拇指左、右伸则大多是向司机示意搭车方向。

劳动创造了人，劳动离不开手，人手使人具有了区别于其它动物的特殊本质。手势是人的第二面孔，具有抽象、形象、情意、指示等多种表达功能。今天，为了有效地根据不同对象适度施礼，必须通过对方的手所表现出的各种仪态，准确判读由各种手势传达出的各种真实的、本质的信息，为完成公共关系的任务服务。

在使用手势语时，有些地方是值得特别注视的。例如当需要伸出手为他人指示方向时，切忌伸直一根指头，这是一种没教养的典型表现；一定要将五指自然伸直、掌心向上指示方向，在社交场合，更不要用手指指点点地与他人说话，因为这不仅是对他人的不礼貌，而且简直就是对对方的轻视和瞧不起。又比如；打响指是一些人在兴奋时的习惯动作，如有这种习惯也最好改掉。有人碰到熟人或招呼服务员，常常用打响指来表示，这常常会引起对方的反感，甚至厌恶，这不仅是对对方的不尊重，也表明了自己不大严肃。

除了以上提到的各种体姿可以揭示人的内心，可以用来表情达意之外，人的面部（

包括眼、眉、耳、鼻、嘴、脸、头发等)、颈部、肩、躯干、臀以及双脚都可以发挥传达内心真实情感的功能，对此，都应在实践中认真观察、总结。这样，一方面可以使自己在社交场合中准确了解、理解对方，另一方面，也可以使自己真正得体有效地根据需要进行使用。还需要说明一点，以上提到的各种体态语只是为了解释需要才有头、手、躯干等区分，实际上，人体是一个整体。各部位是相互配合，协调动作的，是变化多端的，这就需要大家在实践中综合判断、灵活运用。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