

任务3

仪态礼仪



学习目标

- 在工作中,能够以正确优美的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬塑造出良好的交际形象;
- 在交际时,能够正确遵循眼神、微笑、手势等礼仪规范要求,展现出大方自然的个性形象;
- 在工作中,能够杜绝各种不良的行为举止。



情境导入

金先生失礼

风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街,高耸着一座宏伟楼房,楼顶上“远东贸易公司”六个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员金先生按原计划,手拿企业新设计的照明器材样品,兴冲冲地登上六楼,脸上的汗珠未及时擦一下,便直接走进了业务部张经理的办公室,正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起,这是我们企业设计的新产品,请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作,接过金先生递过的照明器,随口赞道:“好漂亮啊!”并请金先生坐下,倒上一杯茶递给他,然后拿起照明器仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣,如释重负,便往沙发上一靠,跷起二郎腿,一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时,金先生习惯性地用手搔了搔头皮。好多年了,别人一问他问题,他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释,张经理还是有点半信半疑。谈到价格时,张经理强调:“这个价格比我们预算高出较多,能否再降低一些?”金先生回答:“我们经理说了,这是最低价格,一分也不能降了。”张经理沉默了半天没有开口。金先生却有点沉不住气,不由自主地拉松领带,眼睛盯着张经理,张经理皱了皱眉,“这种照明器的性能先进在什么地方?”金先生又搔了搔头皮,反反复复地说:“造型新、寿命长、节电。”张经理托词离开了办公室,只剩下金先生一个人。金先生等了一会儿,感到无聊,便非常随便地抄起办公桌上的电话,同一个朋友闲谈起来。这时,门被推开,进来的却不是张经理,而是办公室秘书。

(资料来源:刘克芹.社交礼仪.北京:经济科学出版社,2010)

问题:金先生的失礼之处有哪些?你能全部列举出来吗?



仪态,是指人的身体姿态和风度。姿态是身体所表现的样子,风度则是内在气质的外在表现。人的一举手、一投足、一弯腰乃至一颦一笑,并非偶然的、随意的,这些行为举止自成体系,像有声语言那样具有一定的规律,并具有传情达意的功能。人们可以通过自己的仪态向他人传递个人的学识与修养,并能够以其交流思想、表达感情。英国哲学家培根说:“在美的方面,相貌的美高于色泽的美,而秀雅合适的动作又高于相貌的美。”在社交中,仪态是极其重要、有效的交际工具,它用一种无声的语言向人们展示出一个人的道德品质、人品学识、文化品位等方面的素质和能力,用优良的仪态礼仪表情达意,往往比语言更让人感到真实、生动。所以,我们在营销工作中必须举止优雅,做到仪态美。

本“情境导入”中的职业人员金先生在职业交际过程中,使客户不满,严重损害了公司形象和产品形象,原因就在于他没有做到仪态美,表现出了许多失礼之处。

为了完成本项任务的学习,建议在班级举行一次“职场交际情景模拟演示活动”,具体操作如下。

职场交际情景模拟演示活动

实训目标:掌握营销交际仪态礼仪规范,开展各类营销交际活动,体现出优雅的举止,展现出职业人员良好的职业形象。

实训学时:2学时。

实训地点:实训室。

实训准备:场景设计方案。

实训方法:同学分组,每个小组5~6人,设计各种情景(例如:求职面试、营销接待、营销拜访等场景)展示基本的仪态礼仪;每组同学根据设计的情景进行角色扮演,展示基本的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、手势等仪态,用摄像机记录展示的全过程;根据录像,找出不规范的地方,同学可进行相互评价;最后由授课老师进行总结评价,全班同学评选出“最佳表现组”。

一、体 态

1. 站姿

俗话说:“站如松”,站姿是人类的一种象征,男子的站姿如“劲松”之美,具有男子汉刚毅英武、稳重有力的阳刚之美;女子的站姿如“静松”之美,具有女性轻盈典雅、亭亭玉立的阴柔之美。正确的站姿是自信心的表现,会给人留下美好的印象。

(1) 标准的站姿

标准的站姿,从正面看,全身笔直,精神饱满,两眼正视(而不是斜视),两肩平齐,两臂自

然下垂,两脚跟并拢,两脚尖张开 60° ,身体中心落于两腿正中;从侧面看,两眼平视,下颌微收,挺胸收腹,腰背挺直,手中指贴裤缝,整个身体庄重挺拔。

站姿的要领是:一要平,即头平正、双肩平、两眼平视。二要直,即腰直、腿直,后脑勺、背、臀、脚后跟呈一条直线。三要高,即重心上拔,看起来显得高。

标准的站姿如图 3-1 所示。

(2) 不同场合的站姿

在升国旗、奏国歌、接受奖品、接受接见、致悼词等庄严的仪式场合,应采取严格的标准站姿,而且神情要严肃。

在发表演说、新闻发言、作报告宣传时,为了减少身体对腿的压力,减轻由于较长时间站立双腿的疲倦,可以用双手支撑在讲台上,两腿轮流放松。

主持文艺活动、联欢会时,可以将双腿并得很拢站立,女士甚至站成“丁”字步。让站立姿势更加优美。站“丁”字步时,上体前倾,腰背挺直,臀微翘,双腿叠合,玉立于众人间,富于女性魅力。“丁”字步站姿如图 3-2 所示。



图 3-1 标准的站姿



图 3-2 “丁”字步站姿

门迎、侍应人员往往站的时间很长,双腿可以平分站立,形成分腿站姿,双腿分开不宜超过肩宽。双手可以交叉或前握垂放于腹前;也可以背后交叉,右手放到左手的掌心上,但要注意收腹。分腿站姿如图 3-3 所示。



图 3-3 分腿站姿

礼仪小姐的站立,要比门迎、侍应更趋于艺术化,一般可采取立正的姿势或“丁”字步。如双手端执物品时,上手臂应靠近身体两侧,但不必夹紧,下颌微收,面含微笑,给人以优美亲切的感觉。

(3) 不良的站姿

① 身躯歪斜。古人对站姿曾经提出过“立如松”的基本要求,它说明站立姿势以身躯直正为美,在站立时,若是身躯出现明显的歪斜,将直接破坏人体的线条美,而且还会给人颓废消沉、萎靡不振、自由放纵的直观感受。

② 弯腰驼背。这是身躯歪斜的一种特殊表现。除腰部弯曲、背部弓起之外,它大都会伴有颈部弯缩、胸部凹陷、腹部挺出、臀部撅起等其他不雅体态。凡此种种,都会显得一个人健康欠佳、无精打采。

③ 趴伏倚靠。在工作岗位上,要确保自己“站有站相”,站立时,随随便便地趴在一个地方,伏在某处左顾右盼,倚着墙壁、货架而立,靠在台桌边,或者前趴后靠,自由散漫,都是极不雅观的。

④ 腿位不雅,即双腿大叉。应切记:自己双腿在站立时分开的幅度,在一般情况下越小越好。在可能之时,双腿并拢最好,即使是分开,也要注意不可使两腿之间的距离超过本人的肩宽。另外,双腿扭在一起、双腿弯曲等姿势也应避免。

⑤ 脚位欠妥。在正常情况下,双脚站立时应呈现出“V”字式、“Y”字式(“丁”字形)、平行式等脚位。如果采用“人”字式、蹬踏式和独脚式,则是不允许的。所谓“人”字形脚位,指的是站立时两脚脚尖靠在一起,而脚后跟却大幅度地分开,这一脚位又叫“内八字”。所谓蹬踏式脚位,是指站立时为了舒服,在一只脚站在地上的同时,将另一只脚踩在鞋帮上,或踏在椅面上,或蹬在窗台上,或跨在桌面上等。独脚式即把一脚抬起,只一只脚落地。

⑥ 手位失当。站立时不当的手位主要有:一是将手插在衣服的口袋内;二是将双手抱在胸前;三是将两手抱在脑后;四是将双手支于某处;五是将两手托住下巴;六是手持私人物品。

⑦ 半坐半立。在工作岗位上,必须严守岗位规范,该站就站,该坐就坐,绝对不允许在需要站立时,为了贪图安逸而擅自采取半坐半立之姿。当一个人半坐半立时,既不像站,也不像坐,只能让别人觉得过分的随便且缺乏教养。

⑧ 全身乱动。站立乃是一种相对静止的体态,因此不宜在站立时频繁地变动体位,甚至浑身不住地上下乱动。手臂挥来挥去,身躯扭曲,腿脚抖来抖去,都会使站姿变得十分难看。

⑨ 摆弄物件。站立时,不要下意识地做些小动作,如摆弄打火机、香烟盒,玩弄衣带、发辫,咬手指甲等,这些动作不但显得拘谨,给人以缺乏自信和教养的感觉,也有失仪表的庄重。

2. 坐姿

俗话说:“坐如钟”,坐姿是人际交往中人们采用最多的一种姿势,它是一种静态姿势。优雅的坐姿给人一种端庄、稳重、威严的美。

(1) 标准的坐姿

落座时,要坚持尊者为先的原则入座,不要争抢。通常侧身走近坐椅,从椅子的左侧就座,如果背对坐椅,要首先站好,全身保持站立的标准姿态,右腿后退一点,用小腿确定椅子

的位置,上身正直,目视前方就座。用小腿落座时声音要轻,动作要缓。落座过程中,腰、腿肌肉要稍有紧张感。女士着裙装落座时,要事先从后向前双手拢裙,不可落座后整理衣裙。

坐立时,上身正直而稍向前倾,头、肩平正,腰部内收,通常只坐椅子的 1/2 到 2/3 处,两臂贴身下垂,两手可以搭放在椅子扶手上,无扶手时,女士右手搭在左手上,放于腹部或者轻放于双腿之上;男士双手掌心向下,自然放于膝盖上。男士膝盖可以自然分开,但不可超过肩宽;女士膝盖不可以分开。女士要注意使膝盖与脚尖的距离尽量拉远,以使小腿部分看起来显得修长些,只有脚背用力挺直时,脚尖与膝盖的距离才最远,在视觉上产生延伸的效果,会使小腿部分看起来修长,腿部线条优美。当与他人进行交谈时,要注意不能只是转头,而应将整个上身朝向对方,以视对其重视和尊敬。

离座时要先以语言或动作向周围的人示意,方可站起,突然一跃而起会使周围的人受到惊扰;同落座时一样要注意按次序进行,尊者为先;起身时不要弄出响声,站好后才可离开,同样要从左侧离座。

人在坐着时,由臀部支撑上身,减少了两腿的承受力。由于身体重心下降,上身适当放松,可减轻心脏的负担。因此坐姿是一种可以维持较长时间的姿势。它既是一种主要的白昼休息姿势,也是一般的工作、劳动、学习姿势,还是社交、娱乐的常见姿势。正因为这个缘故,坐姿要求端正、大方、舒展。

标准的坐姿如图 3-4 所示。



图 3-4 标准的坐姿

在标准坐姿的基础上,女士两脚保持小“丁”字步,显得优雅大方、得体自然,如图 3-5 所示。男士可以采用分膝式坐姿。要领是:两膝左右分开,但不超过肩宽,小腿与地面垂直,两脚尖朝向正前方,两手自然放于大腿上,如图 3-6 所示。

(2) 不同场合的坐姿

谈判、会谈时,场合一般比较严肃,适合正襟危坐,但不要过于僵硬。要求上体正直,端坐于椅子中部,注意不要使全身的重量只落于臀部,双手放在桌上、腿上均可。双脚为标准坐姿的摆放。

倾听他人教导、指示、传授、指点时,对方是长者、尊者、贵客,坐姿除了要端正外,还应坐在坐椅、沙发的前半部或边缘,身体稍向前倾,表现出一种谦虚、迎合、重视对方的态度。

在比较轻松、随便的非正式场合,可以坐得轻松、自然一些。全身肌肉可适当放松,可不时变换坐姿,以做休息。



图 3-5 女士小“丁”字步坐姿

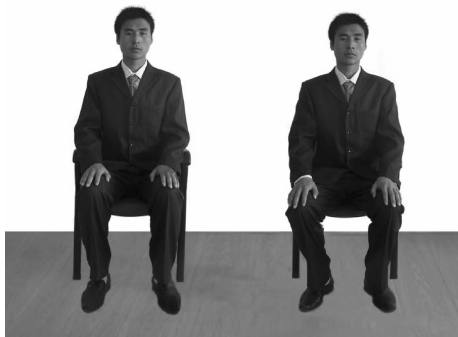


图 3-6 男士分膝式坐姿

(3) 不雅的坐姿

不雅的坐姿主要包括不雅的腿姿和不安分的脚姿两个方面。

① 不雅的腿姿。主要有：双腿叉开过大。面对外人时，双腿如果叉开过大，不论是大腿还是小腿叉开，都极其不雅。架腿方式欠妥。将一条小腿架在另一条大腿上，在两者之间还留出大大的空隙，成为所谓的“跷二郎腿”或架“4”字形腿，甚至将腿搁在桌上，就显得更放肆了。双腿过分伸张。坐下后，将双腿直挺挺地伸向前方，这样不仅可能会妨碍他人，而且也有碍观瞻。因此，身前若无桌子，双腿尽量不要伸到外面来。腿部抖动摇晃。力求放松，坐下后抖动摇晃双腿。

② 不安分的脚姿。坐下后脚后跟接触地面，而且将脚尖翘起来，脚尖指向别人，使鞋底在别人眼前“一览无余”。另外，以脚踏踏其他物体，以及自脱鞋袜，都是不文明的。

3. 走姿

俗话说：“行如风”，这说的是走姿，走姿始终处于动态之中，体现了人类的运动之美和精神风貌。男士的走姿要刚健有力、豪迈稳重，有阳刚之气；女士的走姿要轻盈自如、含蓄飘逸，有窈窕之美。

(1) 标准的走姿

有人编了走路的动作口诀，体现了走姿的要领：双眼平视臂放松，以胸领动肩轴摆，提髋提膝小腿迈，跟落掌接趾推送。

标准的走姿为：上身基本保持站立的标准姿势，挺胸收腹，腰背笔直；两臂以身体为中心，前后自然摆动。前摆约 35° ，后摆约 15° ，手掌朝向体内；起步时身子稍向前倾，中心落前脚掌，膝盖伸直；脚尖向正前方伸出，行走时双脚踩在一条线缘上。

正确的行走，上体的稳定与下肢的频繁规律运动形成对比和谐、干净利落、鲜明均匀的脚步，形成节奏感，前后、左右行走动作的平衡对称，都会呈现行走时的形式美。

男子走路两步之间的距离要大于自己的一个脚长，女子穿裙装走路时要小于自己的一个脚长。正常的情况下步速要自然舒缓，显得成熟自信，男子行走的速度标准为每分钟步速 108~110 步，女子每分钟步速 118~120 步为宜。

走姿主要分为三种：①前行式走姿。身体保持起立挺拔，行进中若与人问候时，要同时伴随头部和上身的左右转动，微笑点头致意。禁止只转动头部，用眼睛斜视他人的举止。

②后退式走姿。当与他人告别时，扭头就走是不礼貌的。应该是先后退两三步，再转身离

去。退步时不能轻擦地面,不高抬小腿,后退的步幅要小些,两腿之间距离不能太大,要先转身再转头。③侧行式走姿,当引导他人前行或在较窄的走廊、楼道与他人相遇时,要采用侧行式走姿。引导时要走在来宾的左侧,身体稍向右转体,左肩稍前,右肩稍后,身体朝向来宾,保持两步左右的距离。介绍环境时要辅以手势,这样可以观察来宾的意愿,及时提供满意的服务。

(2) 服务中不同场合的走姿

在具体的实践工作中,服务行业从业人员的走姿在不同情况下,有着不同的要求和规范,需要特别给予关注。

① 迎面相遇。在行进过程中,当客人从对面走来,服务行业从业人员应放慢步伐,在离客人大约 2m 处,目视客人,面带微笑,轻轻点头致意,并且伴随“您好”等礼貌问候语言。在与客人擦肩而过时,员工的头和上身应同时转动并向客人问候,不能斜视他人。在路面较窄的地方,或是在楼道上与客人相遇,应面向客人,让客人先行,而不是将后背转向客人。

② 陪同引导。在服务工作中,陪同指的是陪伴客人一同行进。引导指的是在行进中引领客人,为客人带路。服务工作者在进行陪同引导时,要注意:与客人同行时,应遵循“以右为尊”的原则,服务行业从业人员应处在左侧。若双方单行行进时,则服务行业从业人员应居于客人左前方 1m 左右的位置。当客人不熟悉行进方向时,不应让其走在外侧;在陪同引导客人的时候,服务行业从业人员的行进速度需尽量配合客人的步幅,如果太快或太慢,都会显得我行我素;在引导过程中,要注意对客人进行危机提醒。比如,在引导客人转弯的时候,熟悉地形的接待人员知道在转弯处有一根柱子,就要提前对客人进行危机提醒;如果拐弯处有斜坡,就要提前对客人说“请您注意,拐弯处有个斜坡”。对客人进行危机提醒,让其高高兴兴地进来,平平安安地离开,这是每一位服务行业从业人员的职责。应采取正确的体位。请对方开始行进时,应面向对方,稍许欠身。在行进中与对方交谈或向客人提问时,应使头部、上身转向对方。

③ 上下楼梯。作为服务行业从业人员,尤其是在饭店工作的员工一定要走指定的楼梯通道,而且要减少在楼梯上的停留时间。在上下楼梯时,应坚持“右上右下”原则,以方便对面上下楼梯的人。另外还要注意礼让客人,如上下楼梯时,出于礼貌,可以请对方先行。在陪同引导中,如果是一位男士和一位女士同行,则应上楼梯时男士行在后,下楼梯时男士行在前。如果是服务行业从业人员和客人,则应为服务行业从业人员上楼梯时行在后,下楼梯时行在前。

④ 走廊行走。在走廊行走,服务行业从业人员应在客人的左斜前方,距离两三步远,配合步调。若左侧是走廊的内侧,应让客人走在内侧。

⑤ 进出电梯。引导客人乘坐电梯时,服务行业从业人员先进入电梯,等客人进入后关闭电梯门,到达时,接待人员按“开”的按钮,让客人先走出电梯。进出电梯时,大都要侧身而行,免得碰撞、踩踏别人。进入电梯后,应尽量站在里边。人多的话,最好面向内侧,或与他人侧身相向。出电梯前要做好准备,提前换到电梯门口。

⑥ 出入房间。进入或者离开房间要注意:一是进入客人房间一定要先敲门或按铃,向客人通报。二是用手来开门,不要用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢、用脚跟蹬等不正确的开门方法。特别提醒注意开启会客室大门的方法。会客室的门分为内开和外开,在打开内开的门时不要急着把手放开,这样会令后面的宾客受伤;如果要开外开的门,就更要

注意安全,一旦没有控制好门,很容易伤及客人的后脑勺。所以,开外开门时,千万要用身体抵住门板,并做一个请的动作,当客人进去之后再随后将门轻轻地扣住,这是在维护客人的安全。三是当与客人一同出入房间时,要替对方开门,坚持后进门、后出门,请客人先进门、先出门。

⑦ 变向行走。服务行业从业人员在行进中有时需要变换自己的方向,这包括:一是后退。扭头就走是失礼的,可采用先面向客人后退至少两三步,方才转体离去的做法。后退时步幅宜小,脚宜轻擦地面。转体时,应身先头后。若先转头或头与身同时转向,均为不妥。二是侧行。与他人狭路相逢时,应两肩一前一后,胸部转向对方,而不应背向对方,以示礼貌。三是前行转身。在向前行进中转身而行,分向右转和向左转两种情况。在前行中向右转身,应以左脚掌为轴心,左右脚落地时,向右转体 90° 同时迈出右脚。向左转身与此正好相反。

(3) 工作中行进姿态的风度要求

① 行进中,要有意避开人多的地方行走,切忌在人群中乱冲乱撞,甚至碰撞到客人的身体,这是极其失礼的。

② 在行进中,特别是在人多路窄的地方,对客人更应该礼让三分,让客人先行,而不应抢道先行;若有急事,则应该向对方声明,并道歉。

③ 服务行业从业人员行走时脚步要轻。首先,行进时落脚不要过分用力;其次,上班不要穿带有金属鞋跟或钉有金属鞋掌的鞋子;最后,上班时所穿的鞋子一定要合脚,否则走动时会发出“啪嗒、啪嗒”的噪声。

④ 服务行业从业人员在走路时一定要显得稳重大方,保持自己的风度,控制好自己的情绪,更要避免上蹿下跳,甚至是连蹦带跳的失态状况。如有急事要办,可以在行进中适当加快步伐。除非遇上紧急情况,最好不要在工作的时候跑动,尤其是不要当着客人的面突如其来地狂奔而去。那样通常会令其他人感到莫名其妙,产生猜测,甚至还有可能造成过度紧张的气氛。

⑤ 在道路狭窄的地方,服务行业从业人员务必要注意避免悠然自得地缓步而行,甚至走走停停,而且应注意避免多人并排而行。在路上一旦发现自己阻碍了他人,务必让开,请对方先行。

(4) 穿职业装的走姿

① 穿西装的走姿要求。西服以直线为主,应当走出穿着者挺拔、优雅的风度。穿西装时,后背保持平正,两脚立直,走姿的步幅可略大些,手臂放松伸直摆动,手势简洁大方。行走时男士不要晃动,女士不要左右摆髋。

② 西服套裙走姿要求。西服套裙多以半长筒裙与西装上衣搭配,所以着装时应该尽量表现出这套职业装的干练、洒脱的风格特点。这套服装要求步履轻盈、敏捷、活泼,步幅不宜过大,可用稍快的步速节奏来调和,以使走姿活泼灵巧。

③ 穿旗袍的走姿要求。旗袍作为东方晚礼服的杰出代表,在世人眼里拥有着经久不衰的美丽。所以,很多服务行业通常将其作为迎宾、引位或者中式宴会厅的职业服装。着这款服装,最重要的是要表现出东方女性温柔、含蓄的柔美风韵,以及身体的曲线美。所以穿中式旗袍要求身体挺拔,胸微含,下颌微收。塌腰撅臀是着旗袍的大忌。旗袍必须搭配高跟或中跟皮鞋才能走出这款服装的韵味。行走时,走交叉步直线,步幅适中,步子要稳,双手自然

摆动,髋部可随着身体重心的转移,稍加摆动,但上身绝不可跟着晃动。总之,穿旗袍应尽力表现出一种柔和、妩媚、含蓄、典雅的东方女性美。

④ 穿高跟鞋走姿要求。女士在正式场合经常穿着黑色高跟鞋,行走时要保持身体平衡。具体做法是:直膝立腰、收腹收臀、挺胸抬头。为避免膝关节前屈导致臀部向后撅的不雅姿态,行走时一定要把踝关节、膝关节、髋关节挺直,只有这样才能保持挺拔向上的形体。行走时步幅不宜过大,每一步要走实、走稳,这样步姿才会有弹性并富有美感。

4. 蹲姿

俗话说“蹲要雅”,蹲姿是人的身体在低处取物、拾物、整理物品、整理鞋袜时所呈现的姿势,它是人体静态美与动态美的综合。蹲姿要动作美观、姿势优雅。

(1) 标准的蹲姿

标准的蹲姿有如下要求:首先要讲究方位,当需要捡拾低处或地面物品的时候,可走到其物品的左侧;当面对他人下蹲时,要侧身相向;当需要整理鞋袜或于低处整理物品时可面朝前方,两脚一前一后,一般是左脚在前,右脚在后,目视物品,直腰下蹲。直腰下蹲后,方可弯腰捡低处或地面的物品,及整理鞋袜或低处工作。取物或工作完毕后,先直起腰部,使头部、上身、腰部在一条直线上,再稳稳站起。

(2) 蹲姿的种类

蹲姿的种类主要有高低式、单膝点地式和交叉式三种。

① 高低式。这是常用的一种蹲姿,基本特征是双膝一高一低。此蹲姿男士、女士均适用。要领是:下蹲后,左脚在前,右脚在后;左脚完全着地,小腿基本垂直地面;右脚要脚掌着地,脚跟提起;右膝要低于左膝,右膝内侧可靠于左上腿的内侧,形成左膝高、右膝低的姿态。臀部向下,基本上以右腿支撑身体。女士应注意紧靠双腿,男士两腿之间可有适当的距离。如图 3-7 所示。

② 单膝点地式。这种蹲姿,适用于男士,其特征是双腿一蹲一跪。它是一种非正式的蹲姿,多用于下蹲时间较长或为了用力方便时采用。下蹲后,右膝点地,臀部坐在其脚跟之上,以其脚尖着地。另一条腿全脚掌着地,小腿垂直于地面。双膝同时向外,双腿尽力靠拢。如图 3-8 所示。



图 3-7 高低式蹲姿



图 3-8 单膝点地式蹲姿

③ 交叉式。这种蹲姿优美典雅,其基本特征是双腿交叉在一起,此蹲姿适用于女士。要领是:下蹲后,左脚在前,右脚在后,左小腿垂直于地面,全脚着地。左腿在上,右腿在下,二者交叉重叠,右膝从后下方伸向左前侧,右脚跟抬起,脚掌着地,两腿前后靠近,全力支持

身体。上身略向前倾,臀部朝下。如图 3-9 所示。



图 3-9 交叉式蹲姿

二、表情

面部是最有效的表情器官,人的面部表情主要表现为眼、眉、嘴、鼻、面部肌肉的变化。这里我们主要介绍一下眼神和微笑。

1. 眼神

生活中,我们曾被许多眼神所打动。我们不会忘记摄影家解海龙拍摄的照片——《希望工程——大眼睛》中小姑娘苏明娟那渴求读书的眼神。俗话说“眼睛是心灵的窗户”,它是人体传递信息最有效的器官,而且能表达最细微、最精妙的差异,显示出人类最明显、最准确的交际信号。据研究,在人的视觉、听觉、味觉、嗅觉和触觉感受中,唯独视觉感受最为敏感,人由视觉感受的信息占总信息的 83%。人的七情六欲都能从眼睛这个神秘的器官内显现出来。

眼神礼仪的构成,一般涉及时间、角度、部位、方式等几个方面^①。

(1) 时间

在人际交往中,尤其是与熟人相处时,注视对方时间的长短十分重要。在交谈中,听的一方通常应多注视说的一方。

① 表示友好。对对方表示友好,则注视对方的时间应占全部相处时间的 1/3 左右。

② 表示重视。对对方表示关注,比如听报告、请教问题时,则注视对方的时间应占全部相处时间的 2/3 左右。

③ 表示轻视。注视对方的时间不到全部相处时间的 1/3,意味着对其瞧不起或没有兴趣。

④ 表示敌意。注视对方的时间超过了全部相处时间的 2/3 以上,往往表示可能对对方抱有敌意,或是为了寻衅滋事。

^① 李霞,胡红霞,甘琛. 秘书礼仪实务. 杭州: 浙江大学出版社,2012