

任务3 仪态形象设计

讲礼仪,才会有品位;有品位,才会有魅力。

——作者

凡人之所以为人者,礼义也。礼义之始,在于正容体、齐颜色、顺辞令。容体正、颜色齐、辞令顺,而后礼义备。

——《礼记·冠义》

案例导入

金先生失礼

在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,脸上的汗珠未来得及擦,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时高出较多,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,便非常随便地拿起办公桌上的电话,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。

任务分析

仪态又称“体态”,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在道德品质、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,我们在社交中必须举止优雅,做到仪态美。

本“案例导入”中的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信息,原因就在于他没有做到仪态美,表现出了许多失礼之处。

实训项目

项目名称:职业交际情景模拟演示。

实训目标:掌握职业交际仪态礼仪规范,开展各类职业交际活动,体现出优雅的举止,展现出良好的职业形象。

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:学生分组,每个小组5~6人,设计各种情景(例如,求职面试、商务接待、商务拜访等场景)展示基本的仪态礼仪;每组学生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、表情和手势等仪态,用摄像机记录展示的全过程;根据录像,找出不规范的地方,学生可进行相互评价;最后由授课教师进行总结评价,全班学生评选出“最佳表现组”。

知识链接

一、站姿

站姿是静态的造型动作,是指人的双腿在直立静止状态下所呈现出的姿势。站姿是建立个人形象最重要的前提,它是走姿和坐姿的基础。一个人要想表现出得体雅致的姿态,首先要从规范站姿开始。所谓“站如松”,就是指人的站立姿势要像松树一样直立挺拔,双腿均匀用力。

日常交际中,根据不同的场合,需要呈现不同的站姿。良好的站姿,对人的社会交际、工作、生活等方面起着很好的促进作用。女士站姿应体现优雅秀美,男士站姿应体现俊朗洒脱。

1. 站姿的基本要求

站姿的总体要求是正直挺拔、舒展大方、庄重自信。具体要求如下。

(1) 头正

两眼平视前方,脖颈挺直,下颌微收,嘴角上扬,表情自然,面带微笑。

(2) 肩平

肩部微微放松,稍向后下沉,自然呼吸,两肩平齐、舒展。

(3) 臂垂

两臂自然下垂于体侧,虎口向前,手指自然弯曲。

(4) 躯挺

后背正直,挺胸收腹,提臀,立腰。

(5) 腿并

双腿膝盖夹紧,大腿内侧收紧。

(6) 脚稳

站正步,脚跟靠拢,脚尖并拢,身体重心落在两脚中间。

标准站姿如图 3-1 和图 3-2 所示。



图 3-1



图 3-2

站姿的要领是:一提、二收、三沉。一提是指髌骨上提,膝盖拉长;二收是指腹肌收紧,臀部收紧,两处有相夹的感觉;三沉是指肩部下沉,头部向上延展。

2. 常用站姿介绍

根据不同场合、不同礼仪规范的要求,站立姿态也有所不同。以下简单介绍最常用的几种站姿。

(1) 体侧垂手式

体侧垂手式站姿的做法是:在基本站姿的基础上,双手垂直于体侧,两眼平视前方,女士双脚并拢向前,如图 3-3 所示。男士可在此基础上,双脚跟分开与肩同宽,脚尖向前。

适用场合:一般用于较为正式或庄重的场合,如升国旗、奏国歌、出席庆典仪式、聆听贵宾讲话、商务谈判后的合影、接受领导和尊者接见等。

(2) 体前交叉握手式

体前交叉握手式站姿的做法是:在基本站姿的基础上,双手体前相握,右手在前,左手在后,稍向上提,放于小腹前。两脚呈左丁字步(左脚在前,右脚在后)。根据需要可做相反方向动作,如图 3-4 所示。男士有时也可以采用这种姿态,但两脚要略微分开,脚呈大八字步。



图 3-3



图 3-4

适用场合：仪式主持、晚会主持，礼仪迎宾，也可用于前台的站立服务。

(3) 体后背手式

体后背手式站姿的做法是：在基本站姿的基础上，双手背在体后，交叉相握，双脚呈小八字步站立，如图 3-5 所示。男士可在此基础上，双脚跟分开同肩宽，脚尖略分开。

适用场合：酒店或其他服务行业，保安服务较多采用此种站姿。

3. 站姿训练方法

形成正确站姿，不仅要掌握基本理论要求，更要进行科学的训练。练习者从最初的基本状态，到养成正确的站立姿态，需要进行耐心、认真和持之以恒的练习。

(1) 对镜练习

在明确站姿要求的基础上面对镜子进行训练，从镜子中观察自己的姿态是否准确、优美，必要时可请他人进行协助和指导。在找到标准站姿的感觉后，再坚持每次 20 分钟左右的训练，以巩固动作技能，形成习惯性动作姿态。

(2) 靠墙站立练习

靠墙站立练习要求五点成一条线，即脚后跟、小腿、臀部、双肩、后脑勺都要紧贴墙壁，如图 3-6 所示。每次训练控制在 20~30 分钟，直至延长至 40 分钟。



图 3-5



图 3-6

(3) 工具辅助练习

在前两项练习基础上,加大训练难度,使用工具辅助练习,工具为书籍。要求将一本厚度适中的书放在头顶中心,为使书不掉下来,头、躯干须挺直,自然保持平衡。这种训练方法可以纠正低头、仰脸、晃头及左顾右盼等不良习惯。每次训练控制在20~30分钟。

【小贴士】

从站姿看性格和心理^①

(1) 问题

你平时的站姿是以下哪种?

- A. 背脊挺直、胸部挺起、双目平视
- B. 弯腰曲背、略显佝偻状
- C. 两手叉腰而立
- D. 两腿交叉而立
- E. 将双手插入口袋而立
- F. 靠墙壁而立
- G. 背手站立

(2) 答案分析

选择A:说明有充分的自信,给人以气宇轩昂、心情乐观愉快的印象,属开放型。

选择B:属封闭型,表现出自我防卫、闭锁、消沉的倾向,同时,也表明精神上处于劣势,有惶惑不安或自我抑制的心情。

选择C:是具有自信心和精神上优势的表现,属于开放型动作。对面临的事物没有充分心理准备时绝不会采用这个动作。

选择D:表示一种保留态度或轻微拒绝的意思,也是感到拘束和缺乏自信心的表示。

选择E:具有不袒露心思、暗中策划、盘算的倾向;若同时配合有弯腰曲背的姿势,则是心情沮丧或苦恼的体现。

选择F:有这种习惯者多是失意者,通常比较坦白,容易接纳别人。

选择G:多半是自信力很强的人,喜欢把握局势,控制一切。一个人若采用这种姿势处于人面前,说明他怀有居高临下的心理。

二、坐姿

坐姿是一种基本的静态体位,是指人在就座以后身体所保持的一种姿势。正确而优雅的坐姿是一种文明行为,它既能体现一个人的形态美,又能体现其行为美。端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、大方的美感,给人留下良好的印象。所谓“坐如钟”,就是指坐姿要像钟一样端庄沉稳、镇定安详。

1. 坐姿的基本要求

坐姿包括入座、落座和离座三个过程,每个过程又有其相应的基本要求。

^① 佚名. 站姿看你的性格和心理[J]. 文苑, 2008(9).