



第二章

体姿礼仪

第一节 举止体现个人品位

第二节 表情



第一节 举止体现个人品位

举止是传达人的情感的“天线”，它常常表现为一种“情绪语言”。人的身体的每一个姿势的变化通常都包含着交际者丰富的情感，展示着交际者的内涵和修养。在人际交往过程中，这类“情绪语言”所产生的效应，是一般自然语言所无法比拟的。

一、站姿

1. 站姿的要求

(1) 头要正，头顶平，双目向前平视，嘴唇微闭，下颌微收，面带微笑，动作平和自然。

(2) 双肩放松，稍向下压，身体有向上的感觉。

(3) 上身挺直，身体重心放在两腿中间，挺胸、收腹、立腰、提臀。

(4) 双臂自然下垂于身体两侧，手的虎口向前，手指自然弯曲。

(5) 双腿并拢直立，双膝和双脚要靠紧，两脚平行（男士两脚分开距离控制在肩宽以内）。

2. 站姿的训练

总体上要产生身体的悬顶感、挺拔感。头顶上悬，肩向下沉，头部、身躯和双腿应与地面垂直，腹肌、臀肌要保持一定的紧张感，前后形成夹力，使腰部保持挺直。要做到“站如松”。

站姿训练每次应控制在 20~30 分钟，训练时最好配上轻松愉快的音乐，保持良好的心情。另外，还要始终保持自然的微笑，防止训练的单调，减轻疲劳。

(1) 背靠背训练。两人一组，背靠背站立，两人的脚跟、小腿、臀部、后脑勺都靠紧，并在两人的肩部、小腿部相靠的位置各放一张小卡片，不能让其滑动或掉下。

(2) 贴墙训练。贴墙站立，脚跟、小腿、臀部、双肩、后脑勺都要紧贴墙面，让身体上下处在同一平面上，并在肩部、小腿部与墙相靠的位置各放一张小卡片，不能让其滑动或掉下。

(3) 顶书训练。把书本放在头顶，为使书不掉下来，头、躯干自然会保持平稳。这种方法可以纠正低头、仰脸、头歪、晃头及左顾右盼的毛病。

(4) 对镜训练。面对镜子站好，检查自己的站姿及整体形象，看是否歪头、斜眉、含胸、驼背、弯腿等，发现问题及时调整。

3. 不良站姿传递的信息

不良的站姿给人以傲慢、懒散的印象，其表现形式有：

- (1) 憋气、耸肩、勾背等给人以一种压抑、缺乏自信的感觉；
- (2) 目光呆滞、站姿僵硬给人以一种萎靡不振、消极颓废的感觉；
- (3) 东倒西歪，重心不正，歪头，斜肩，抖腿给人以一种随随便便、自由放纵的感觉；
- (4) 趴伏倚靠，挺腹撅臀，膝关节弯曲给人以一种自由散漫、疲劳偷懒的感觉；
- (5) 手位不当，如双手插兜、叉腰、抱于胸前或脑后，双肘支于某处，两手托住下巴给人以一种无礼、瞧不起人的感觉；
- (6) 下意识的小动作，如双手玩弄衣角、头发、物件，咬手指甲等，给人以一种拘谨、缺少自信、有失庄重的感觉。

4. 站姿种类

- (1) 正步站姿（见图 2-1）。
- (2) 分腿站姿（见图 2-2）。



图 2-1 正步站姿



图 2-2 分腿站姿

- (3) 丁字步站姿（见图 2-3）。
- (4) 扇形站姿（见图 2-4）。

5. 常见的错误站姿

双手不可叉在腰间，也不可抱在胸前；不可驼着背、弓着腰、眼睛不断向左右斜、一肩高一肩低、双臂左右乱摆、双腿不停抖动；不宜将手插在裤袋里。女士错误的站姿如图 2-5 所示。



图 2-3 丁字步站姿



图 2-4 扇形站姿



图 2-5 女士错误的站姿

二、坐姿

坐姿是人们日常生活和工作中最常用的一种举止。坐姿是静态的，但它有美与不美、优雅与粗俗之分。良好的坐姿传递着自信练达、友好诚挚、积极热情的信息，同时也是展现自己良好气质和内涵的重要形式，要做到“坐如钟”。

1. 坐姿的要求

(1) 头部端正，双目平视，面带微笑，下巴内收，不能出现仰头、歪头、低头、扭头等情况。

(2) 躯干挺直，腰部内收，不能塌腰，通常坐椅子的 1/2 或 2/3 左右，不坐满椅子或歪坐一边。

(3) 有扶手时，双手可以搭放或一搭一放；无扶手时，女士右手搭在左手上，可相交放于腹部或轻放于双腿之上；男士双手掌心向下，可自然放于膝盖上，但双手不

可以放在小腿上。

(4) 女士膝盖不可以分开，脚部可有不同的姿态。

(5) 当与人交谈时，注意不能只是转头，而应将整个上身朝向对方，以示对其重视和尊敬。

2. 坐姿种类

(1) 标准式（见图 2-6）。

轻缓地走到座位前，转身后两膝并拢，上身前倾，向下落座。如果穿的是裙装，在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下，以防坐出皱纹或因裙子被打折坐住而使腿部裸露过多。坐下后，上身挺直，双肩平正，两臂自然弯曲，两手交叉叠放在两腿中部，并靠近小腹。两膝并拢，小腿垂直于地面，两脚保持小丁字步，左前右后。

(2) 前交叉式（见图 2-7）。

在标准式坐姿的基础上，右脚后缩，与左脚交叉，两踝关节重叠，两脚尖着地。



图 2-6 女士标准式坐姿



图 2-7 女士前交叉式坐姿

(3) 屈直式（见图 2-8）。

右脚前伸，左小腿屈回，大腿靠紧，两脚前脚掌着地，并在一直线上。

(4) 重叠式（见图 2-9）。

重叠式也叫“二郎腿”或“标准式架腿”等。在标准式坐姿的基础上，两腿向前，一条腿提起，腿窝落在另一条腿的膝关节上。要注意上边的腿向里收，贴住另一条腿，脚尖向下。

此外还有以下几种坐姿：

前伸式：在标准式坐姿的基础上，两小腿向前伸出一脚的距离，脚尖不要翘起。

后点式：两小腿后屈，脚尖着地，膝头并拢。

侧点式：两小腿向左斜出，两膝并拢，右脚跟靠拢左脚内侧，右脚掌着地，左脚脚尖着地，头和身躯向左斜。注意大腿小腿要成 90° 的直角，小腿要充分伸直，尽量显示小腿长度。



图 2-8 女士屈直式坐姿



图 2-9 女士重叠式坐姿

侧挂式：在侧点式基础上，左小腿后屈，脚绷直，脚掌内侧着地，右脚提起，用脚面贴住左踝，膝和小腿并拢，上身右转。

3. 常见的错误坐姿

弯腰含胸地瘫在椅子上，东倒西歪地坐着，女士双腿大大地叉开或两腿交叉（见图 2-10），如此的姿势会给人以松懈、懒惰、傲慢等消极印象。



图 2-10 女士错误的坐姿

4. 坐姿的训练

(1) 就座姿势练习。

预备姿势：双脚成 V 字形。保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑，动作过程如下：

- a. 右脚退后半步。
- b. 用右手沿臀部顺理一下裙子（不着裙装者则可直接坐下）。
- c. 坐下。
- d. 收回左脚，与右脚相并。

(2) 坐姿要领。

- a. 上体正直，抬头，下巴与地面平行，两眼平视前方，挺胸收腹立腰。
- b. 女士坐在椅子的位置上，不可坐满椅，也不可坐 1/3。坐在椅子上后，上体要端正，双膝并拢，双手交叉置于小腹前，重心稍向前倾，精神饱满，面带微笑。双手分别置于左右腿上或左右扶手上。

(3) 起立姿势练习。

- a. 右脚向后收半步。
- b. 右脚蹬地，起身。
- c. 收回右脚，双脚成 V 字形，重心移至双脚之间。
- d. 控制动作，成规范站立姿势。

三、走姿

在各种场合，都要力求做到“行如风”，即行得稳重、优雅、轻盈，有节奏感。

1. 走姿的要求

- (1) 头正。两眼平视前方，抬头含颌梗脖，表情自然平和。
- (2) 肩平。两肩平稳，双臂随步伐前后自然摆动，前后摆幅在 $30^{\circ} \sim 40^{\circ}$ ，两手自然弯曲，在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。
- (3) 躯挺。上体挺直，收腹正腰，身体重心落于足的中央。
- (4) 步位直。两脚尖略开，脚跟先着地，两脚内侧落地。走出的轨迹要在一条直线上。
- (5) 步幅适度。行走中，前脚的脚跟距后脚的脚尖相距一个脚的长度为宜。视不同的性别、不同的身高、不同的着装，形成一些差异。
- (6) 步速平稳。迈步时要平稳，行进的速度应保持均匀。步速应自然舒缓，显得成熟、自信。

2. 走姿传递的信息

- (1) 一个人在沮丧时往往双手插在口袋里，拖着脚走，很少抬头注意过往的人。
 - (2) 一个人在心事重重时，走起路来会摆出若有所思的姿态，低着头，双手反握在身后，步伐缓慢。
 - (3) 走路时双手叉腰的人，往往精力充沛，做事情风风火火。
 - (4) 自满而骄傲的人，走路时下巴抬起，手臂夸张地摆动，步伐迟缓。
- 行走时腆肚挺腹、八字步、低头驼背、左右扭胯、摇晃双肩、双臂摆动不均或几乎不动、歪头或低头走路、习惯性地走路过快等均属不规范的步态。

3. 走姿的训练

(1) 双肩双臂摆动训练。身体直立，以身体为柱，双臂前后自然摆动，注意摆度，纠正双肩过于僵硬、双臂左右摆动的毛病。

(2) 步位步幅训练。在地上画一条直线，行走时双脚内侧稍稍碰到这条线，注意自己的步位步幅是否正确，纠正“内八字”“外八字”及脚步过大过小的毛病。

(3) 顶书训练。将书本置于头顶，保持行走时头正、颈直、目不斜视，纠正走路时摇头晃脑、左顾右盼的毛病。

(4) 掐腰训练。双手掐腰，上身正直，训练行走，纠正行走时摆胯、送臀、扭腰等毛病。

(5) 步态综合训练。训练行走时各种动作的协调，女士最好穿西装裙和半高跟鞋练习；最好配上节奏感较强的音乐，训练行走时的节奏感。注意目光平视，不能往地上看，挺胸、收腹、立腰、面带微笑。注意掌握好走路时的速度、节拍，保持身体平衡，双臂摆动对称，动作协调。

四、手势

1. 使用手势的总体要求

(1) 手势的使用要准确。在现实生活中，为避免手势使用不当，引发交际双方沟通障碍甚至误解，必须注意手势运用的准确性。用不同的手势，表达不同的意思，并使手势与语言表达的意思一致。

(2) 手势的使用要规范。在一定的社会背景下，每一个手势，如“介绍”的手势、“递名片”的手势、“请”的手势、“鼓掌”的手势等，都有其约定俗成的动作要求，不能乱加使用，以免产生误解，引起麻烦。

(3) 手势的使用要适度。与人交谈时，可随谈话的内容做一定的手势，这样有助于双方的沟通，但手势的幅度不宜过大，以免适得其反，显得粗俗无修养。同时，手势的使用也应有所限制，并非多多益善，如果使用太多，滥用手势，会让人产生反感。

2. 几种常见的手势

(1) 请。

a. 横摆式：手从腹前抬起，以肘部为轴，轻缓优美地向一侧摆动，手掌慢慢翻转至掌心向上，到身体一侧稍前的地方停住，不可摆到体侧或身后。手掌与前臂在一条直线上，与地面呈 45° ，头部上身微向前倾，目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。用于请进，男女均可使用（见图 2-11）。

b. 曲臂式：以肘部为轴，前臂向前抬起至腰部高度，手掌慢慢翻转至掌心斜向

上时，手臂接着转向体侧呈 45° ，手掌与前臂在一条直线上，掌心向上，目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。用于请进，多为女性使用（见图 2-12）。



图 2-11 横摆式手势



图 2-12 曲臂式手势

c. 斜式：以肘为轴，手掌翻转向上，臂向前抬起到腰部，再以肘关节为轴，前臂由上至下摆动，使手臂向下成为一条斜线，掌心向前，目视对方，面带微笑，表示尊重和欢迎。用于请入座或展示物品，男女均可适用（见图 2-13）。

（2）招呼他人。

手臂伸直在一条直线上，向前向上抬起，手掌向下，屈伸手指晃动手腕（见图 2-14）。美国、日本等国家招呼他人时采用与此相反、掌心向上的方式。



图 2-13 斜式手势



图 2-14 招呼他人手势

（3）道别。

身体站直，目视对方，手臂向前向上抬至与肩同高或略高于肩，手臂不可弯曲，掌心朝向对方，指尖朝上，五指并拢，以肘为轴，左右晃动（见图 2-15）。

（4）指引方向。

站稳站直，手臂伸直在一条直线上，五指并拢，翻转掌心朝上，与肩平齐，直指准确方向。目光与手势同向（见图 2-16）。



图 2-15 道别手势



图 2-16 指引方向手势

(5) 接递物品。

接递物品最好用双手，不方便时要用右手，绝对不可以单用左手接递物品。递送有文字、图案、正反面的物品时，要正面向上且朝向对方。接取物品时，要缓而且稳，不可急于抢取。递送带尖或带刃的物品时，要朝向自己或他处，切不可朝向对方（见图 2-17）。

(6) 鼓掌。

以右手掌心向下，有节奏地拍打左手，时间以 5~8 秒为宜（见图 2-18）。不可左掌向右、右掌向左互相拍击。



图 2-17 递送物品手势



图 2-18 鼓掌手势

3. 生活中常见手势的含义

(1) 摊开双手。人们一般认为，敞开的手掌象征着坦率、真诚和诚恳，或流露出某种无奈。

(2) 在谈判中若想判别一个人是否真心诚意，有效途径之一就是观察他讲话时的手掌活动。一般讲实话时，常会不由自主地伸出双掌，这一手势使人看出他的言行是一致的；但如用手不自觉地摸嘴巴或揉眼睛，十有八九没说实话。

(3) 搓手，常表示对某一事物的焦急等待，跃跃欲试。

- (4) 背手，常显示一种权威，若伴以俯视踱步则表示深思。
- (5) 握拳，显示出决心或表示愤怒、不满。
- (6) 用“虎口”托下巴，说明老练或沉着。
- (7) 双手指尖相抵，形成塔尖形，置于领下的动作，是向对方传达自己充满自信的信号，若再伴以身体后仰则显得高傲。
- (8) 双臂交叉常表达的意思有两层：一是防御信号；二是敌意态度。
- (9) 十指交叉，或放在胸前，或垂于胸前，常表示紧张、敌对或沮丧；如果把尖塔倒过来，移到腰部以下，这叫“倒尖塔行为”，意思就完全不同了，这个动作往往产生于心情比较平静，愿意虚心听取别人的意见或谈话内容的时候。

第二节 表情

表情是人的思想感情的外露，在体态语中，面部表情能迅速、灵敏而又充分地表达各种感情。现代心理学家认为，感情的表达=7%言语+38%语音+55%表情，可见表情在人际沟通上占有相当重要的地位。表情主要体现在眼光的运用和微笑的展示上。

1. 人际交往中眼光运用的礼仪

眼睛是心灵的窗口，是人体传递信息最有效的器官，它几乎可以反映出人心中的一切感情波澜，或喜或怒或不安，均可在眼光中得以显现。在人际交往中，不同场合、不同对象，眼光亦有所不同。在人际交往中，要注意注视对方的时间、位置及亲密程度。

(1) 公务型注视：公务型注视的区域为以对方双眼为底线、额中为顶角形成的三角区，是在洽谈业务、磋商交易和贸易谈判时所使用的一种凝视。洽谈业务时，如果你看着对方这个区域，就会显得严肃认真，别人也会知道你有诚意。在交谈过程中，如果你的眼光落在这个三角区，那么你就会把握住谈话的主动权和控制权。因此，这种凝视是商务人员和外交人员经常使用的一种凝视行为。公务型注视的时间因谈话长短而异，如果你希望在交谈中掌握主动权，就不要移开目光，直到对方眼神转移为止。

(2) 社交型注视：社交型注视的区域范围以两眼为上限，以下颌为顶点所连接的倒三角区域，是人们在普通社交场合使用的一种凝视行为。当与人谈话时凝视这个部位，给人一种平等感、轻松感，从而创造出一种良好的社交气氛。所以在各种类型的友谊聚会等社交场合中，最适合使用这种凝视。

(3) 亲密型注视：亲密型注视的区域范围是对方的眼睛、嘴部和胸部，是亲朋好友、恋人或家庭成员之间传递感情，表达爱意的一种凝视行为。这种凝视往往带着亲昵、爱恋的感情色彩。所以，非亲密关系的人不应使用这种凝视，以免引起误解。

特别提示:

- (1) 与朋友碰面介绍结识新朋友时, 可以凝视对方稍久一些, 这既表示出自信, 也是对对方的尊重;
- (2) 在双方相互交谈时, 眼光应注视对方的眼睛或面部, 表示对对方的话题感兴趣;
- (3) 而当双方缄默不语时, 应将眼光移开, 以免加剧因一时无话题而产生的尴尬或不安;
- (4) 别人说错话或显得拘谨时, 不要正视对方, 对方会误认为是对他的讽刺和嘲笑;
- (5) 送对方离去时, 要等待对方转身并走出一段路后, 不再回头张望时, 才能转移视线;
- (6) 在长辈面前, 眼光应略为向下, 显得恭敬、虔诚;
- (7) 对待孩子, 眼光应该和善、慈爱;
- (8) 在友人面前, 如果是男性, 眼光应热情、坦荡; 如果是女性, 眼光应大方、稳重;
- (9) 与人交往时应避免使用斜视、瞟、瞥的眼神。

2. 人际交往中微笑的礼仪

在千变万化的面部表情中, 微笑是最美的, 它常能达到沟通心灵、架起友谊桥梁的目的, 还能表现出一种热爱生活、积极向上的情感。微笑是心理健康的标志, 是人际交往中不可缺少的礼节。恰当的微笑应做到以下几点:

- (1) 微笑要真诚。微笑是发自内心的快乐。当一个人心情愉快、兴奋或遇到高兴的事情时, 都会自然地流露出笑容。这是一种情绪的调适, 是内心情感的自然流露, 绝不是故作笑颜、假意奉承。发自内心的真诚微笑应是笑到、口到、眼到、心到、意到、神到、情到。
- (2) 微笑要适度。正式场合的笑容要适度, 故意遮饰笑容、抑制笑容不仅有碍身体健康, 也有损美感。但放声大笑或无节制的笑也不雅观, 没头没脑地边看别人边哈哈大笑更为失礼。
- (3) 微笑要得体。微笑虽然是人们交往中最富有吸引力、最有价值的面部表情, 但也要区分场合, 要笑得得体, 才能充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好的感情。如与人初次见面, 给对方一个亲切的微笑, 就可以拉近双方的心理距离, 消除拘束感; 如同事见面打个招呼, 点头微笑, 显得和谐、融洽; 又如上级给下级一个微笑, 会让人感到其平易近人; 别人与自己争执时, 含蓄一笑会缓解对方紧逼的势头, 当对方提出不便回答的问题时, 轻轻一笑不作答, 更显出它的特殊功效。

3. 微笑的训练

(1) 对镜训练：找到自己眉、眼、口和面部肌肉最佳的搭配状态，把微笑的表情固定下来。

(2) 结对训练：同伴间互设各种情境，调动对方的感情和想象力，激发出由内而外的笑容，互相评判，互相矫正。

(3) 当众训练：克服羞怯心理，在公众场合尽量多使用微笑，使微笑自然、大方。

(4) 口眼协调训练：在静态微笑的基础上，眉眼打开，做到开口说话时也保持亲切自然的微笑。

(5) 咬筷子训练：有效调整不良口形，要求筷子要细，下嘴唇要接触筷子，两嘴角要提拉到筷子上面。