# 商务人员如何对体态语进行设计和运用(1)论文

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-02-21

*【论文摘要】 在社会交际活动中，由于体态语是整个社会交际中不可或缺的组成部分，并且在不同的文化背景下体态语所表达的含义又是各不相同的，商务人员很多活动均是在与人打交道，所以要想获得商务成功就必须了解礼仪。换言之，遵循商务礼仪要求、规范美化自...*

【论文摘要】 在社会交际活动中，由于体态语是整个社会交际中不可或缺的组成部分，并且在不同的文化背景下体态语所表达的含义又是各不相同的，商务人员很多活动均是在与人打交道，所以要想获得商务成功就必须了解礼仪。换言之，遵循商务礼仪要求、规范美化自己的体态语是商务社交获得成功的第一步。

此论文主要探讨商务人员如何来设计和运用体态语。 【论文关键词】 商务 礼仪 社交 仪态语 设计 礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表仪态、仪式等。

哲学家培根有句名言：“相貌的美高于色泽的美，而秀雅合适的动作美又高于相貌的美。这就是美的精华。

”秀雅合适的动作美就是我们礼仪中的仪态，即人体在感情流露和交流中表现的各种非语言姿态，包括表情、姿势、动作等，也就是我们常说的“体态语言”。

一、体态语的内容 体态语言是指通过表情、姿态、动作传达信息的一种非语言行为。它是心灵的外露，具有自观性、模糊性、敏感性、辅助性，是对口头语言的补充和完善，有时比口头语言更具体、丰富、感人。

表情是指人的面部情态，是内心情感在面部上的表现。美国心理学家艾伯特·梅拉比安，把人的情感表达表示为： 情感表达=语言（7%）+声音（38%）+表情（55%） 可见，表情在人际交往中占有重要的位置。

健康、美的表情，会给人留下美好深刻的印象。表情包括：眼神和微笑。

举止包括姿势和动作。日常生活、工作、交往中，人的举手投足、一频一笑，都是举止，它是无声的语言。

特别是无意识（或下意识）的举止，能够真实地反应人的道德修养、接受教育程度和被他人信任的程度，是人本质的自然流露。 举止包括站姿、坐姿、步姿、蹲姿、手势等。

作为商务工作者，积极主动训练自己的举止，掌握正确的举止姿态，矫正不良习惯，目的在于正确运用人体语言的多种功能，提高工作、交际质量，保证工作、交际效果。

二、体态语的特点 1.辅助性。如上所述情感表达=语言（7%）+声音（38%）+表情（55%）。

这表明，人们获取的信息大部分来自视觉印象。美国心理学家艾德华·霍尔曾十分肯定地说:“无声语言所显示的意义要比有声语言多得多。

”这些数字我们认为只是研究体态语时的一个参考，但是一个道理是明显的，体态语言在交际中的辅助性并不说明体态语是无足轻重的。相反虽然体态语是辅助的，但它的作用却是不可替代的。

如我们永远无法从印在纸上的演说词来认识一个演说家是为什么成功的。有时印在纸上的演说词可能是平淡无奇的，但当时确实得到很大的成功。

他的演说并不个是他口中说出的语言，实际上包括他展现在听众面前的整个体态，包括他说话时的声调、手势、面部表情等。 2.习惯性。

不同的文化背景，不同的生活环境，不同的教育程度，不同的个性，使不同的人养成了不同的习惯性体态语。比如有的人着急就咬手指头，或挠头发、或摇晃，这些都是习惯性的体态语言。

又比如，有的教师在与学生讲话时喜欢用手指指点学生，这都体现了体态语具有习惯性这特点。 3.真实性。

真实性这特点是由于体态语的习惯性决定的。人们在表达思想感情时，常常用语言来传达，但语言是经过大脑处理过的信息，可以人为的进行修饰，甚至掩盖自己真实的想法，在长期的社会利益争斗中造成了语击的欺骗性和隐蔽性。

但体态语却可以在无意中真实地反映人们的内心状态。而体态语击较之口头语具有更大的真实性。

例如，第一次世界大战结束时，在接受了日本人的投降后，道格拉斯·麦克阿瑟将军站在日本天皇旁边，拍了一张照片。天皇站在那里，小心翼翼地把双手置于身边，不敢造次，而麦克阿瑟将军把手置于髋上。

日本人把这个漫不经心的姿势视为大不敬的标志。 而体态语在人们表示焦虑时表现的犹为真实。

人们在感到焦虑时，常常会看到他们把玩钥匙，扭动手指上的戒指，或者拽拽衣服。感到焦虑的人同样也把触摸自己作为放松的手段。

他们可能会搓手，或者拉拉耳垂，摸摸下巴，又或者用手指梳梳头发。 在宣布政治选举的结果时，失败的候选人会掩住眼睛或嘴巴，甚至整个脸孔。

捂住眼睛，是在阻止自己看到令人悲伤的事情。捂住嘴巴，是在不由自主地隐藏自己的悲伤，防止自己说出口后可能后悔的话。

当你从收音机里听见空难的消息时，你可能会像捂住耳朵一样捂住眼睛。通常捂住眼睛，你就表现得如同你已经看到了灾难，而不仅仅是听到了有关它的消息。

而我们在工作中最大的就是要克服这种由于焦虑表现出来的不自信，那么可不可以纠正这些不好的体态语呢？那是完全可以的，因为体态语还有一个特性： 4.可塑性。人体的体态语言是可以通过练习来改变的。

有人曾作过这样个实验：指定某学校的两位能力相当的青午教师甲乙两人，同时给两人份同样的文章，要求两人熟记成诵。然后，单独通知甲两天后演讲，而没有通知乙。

两天后，甲乙两人分别给师范大学的学生演讲。虽然两人都准备好文章内容，但因为甲事先作了准备，设计了体态语，而乙没有做这项准备，因此两人的演讲效果大不一样。

甲演讲时体态调控从容，和谐自然，获得了成功。而乙演讲中，缺少手势，单调呆板，而且出现了些消极的体态语，如翻眼看天花板，引得学生发笑。

最后统计结果：甲运用得体的手势共9次，消极体态语2次；乙出现消极体态语6次，积极体态语3次。这个实验说明，体态语在有所准备的条件下是可以控制的，可以塑造的，有所控制的体态语会收到比较好的交际表达效果。

三、如何对体态语进行规范 我们的礼仪学习可以是在课堂上，也可以是在生活中。在课堂里作为教师巧抓形态控制练习，将“三姿”（ 站姿、坐姿、步姿）列专项突出训练；如今年的奥运会的礼仪小姐就是进行的这种封闭式训练，结果大家有目共睹。

那些奥运宝贝各个仪态端庄，姿势优美。但这训练需要一定的条件，那我们商务在生活中也可以进行体态语的规范和设计，并且可随时随地进行。

但在生活中要注意，体态语只是完成表达任务的手段，而不是所追求的最终目标。体态语并没有独立价值，而只有辅助价值，在谈话过程中处于从属地位。

正是这种从属地位决定了体态语的设计和运用必须由表达的内容、情绪、对象、环境等因素来决定。 体态语的设计宗旨是协助有声语而更好地表达自己的思想感情，达到更好的交际效果。

因此体态语的设计必须遵循以下四点原则： 1.真实自然。真实自然是对体态语的第一位要求。

人的体态语是人的内心意识与潜意识的种反映，人的内心情绪或感情的变化常常会在体态上有所反映。人随着年龄的增长，体态语也会逐渐变得越来越隐蔽。

但无论体态语变得如何隐蔽，想百分之百地掩盖内心的真实情感是非常困难的，这是根据体态语习惯性和真实性的特点决定的。因此只有体态语服从了内容表达的需要，才能使人觉得不别扭、真实、不缺乏诚意，才能达到良好的交际效果。

美国前总统尼克松在演讲时常常会举起双手(似乎招呼听众站起来)，嘴上却说：“大家请坐”。手明明指向观众，而嘴上却说“我”，然后指着自己说“你们大家”。

因为体态语与口语配合不准确，尼克松被美国听众毫不客气地指责为“语击与动作不协调的最蹩脚的演说家”。因此说，要根据内容表达的需要，设计恰当的体态语，宁要自然的雅拙，不要做作的乖巧。

2.和谐简洁。体态语要大众化，举手投足要符合一般生活习惯，和谐简洁，易于被人们看懂和接受。

不要搞得繁琐复杂，拖泥带水，不要龇牙咧嘴、手舞足蹈地像在表演戏剧。否则，不仅会宣宾夺主，妨碍有声语击的正常表达，也使听的人眼花缭乱，不知所以。

要注意克服不良的习惯性体态语。 3.适度适宜。

据体态语专家伯德惠斯特尔研究，面部表情有2万5千种之多。人类有如此丰富的体态语，在社会交际活动中怎样来把握呢?那就是遵循适度适宜原则。

所谓适度，即要求体态语要适量，以不影响听者对你说话的注意力为度，不要用得过多。有的人做的动作比说的话还多，那不是口才，而是表演。

所谓适宜即要求体态语设计要服从对象、场合的需要。据有关研究显示，双臂倒背不但可以作为种权威显示，而且还能起到“镇定”的作用，也就是说，当人们处于极度紧张或焦躁不安状况时，双臂背后可以缓解紧张情绪。

双臂倒背于后给人的感觉是坦然自若，不慌不忙。倒背双臂会让学生感觉教师的威严。

但是在此场合教师不应采取这种体态，比如和学生个别谈话时，不应把双臂倒背起来，因为这样做会给学生一种高高在上、盛气凌人的感觉，学生心理上会生产种压力，妨碍师生间的情感交流。所以说无论表情、动作、姿态、衣饰等体态语都须考虑和适应特定的对象和场合。

跟情人约会与会见同事时的衣着打扮和神态应该是有区别的；参加喜庆活动与参加悼念活动时的举止、仪态也应该不同。 4.富有变化。

说话时，适当的重复动作是完全必要的，它往往能重现或强调原来的情绪。但不要老重复一种姿势，如果一种表情、一种手势到底，则单调乏味，呆钝死板。

因此，要善于随着内容、情绪的变化适当地变换动作和姿态，以期生动活泼、富有朝气和魅力。 总的来讲，体态语的设计要能反映人的性格和心理；反映人的真实感受和内心需求；能弥补有声语言的不足，更形象的传递信息，表达思想、更有利的传达情感，反映情绪、更恰当的联络各种关系，使交际更得体，使我们的商务工作更为顺畅易于成功。

参考文献: 于立新著:国际商务礼仪实训．北京：对外经济贸易大学出版社，202\_ 金正昆著:公关礼仪.北京：北京大学出版社，202\_ 李荣建宋和平著:礼仪训练.武汉：华中科技大学出版社，202\_

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！