

手往哪放

■ 崔晶茹

手是人的第二表情，那什么是适合当代演讲的正确手势呢？我们从常见错误手势说起。

错误手势一：“端盘子”。双手大小臂呈60度夹角，仿佛托举一个盘子。这是演讲者在介绍某人、某事情最保守、最生怯的方法。

正确手势：介绍一个人时，先应左手自然下垂，右手自然弯曲，用中指和无名指轻抵右心室。这样的动作，不仅表示虔诚，还能把观众的视线集中到演讲者的心、口、手位置。右手再随着语言向右打开，直到右臂随着演讲自然变成半包围形势。

错误手势二：“憋尿急”。一些初学者很喜欢双腿并齐，双手在丹田前如同戴了手铐一般紧握。看起来就像是憋着很想去厕所的样子，严重影响演讲质量。

正确手势：配合站姿应是男性双腿微分，小于肩宽，双脚不能内外八字。女性两脚一前一后，呈丁字或者脚跟并齐脚尖微分。男女的双臂都可折叠，两手上下轻搭。这样一来可给肌肉解压，二来若有提示纸条的话，可以贴在手中，在需要看的时候，眼球顺势向下轻微扫视就可以。

错误手势三：“一指禅”。有些演讲者在叙述特指的人或事时，习惯把食指竖起来做语言导航。其实除了大拇指，无论竖起哪个手指，都不礼貌。

正确手势：特指的时候，手可以举高，让大家看清楚手上的动作，那么此时手上的动作要做得很细微。如特指事：“一切困难都是暂时的”，借用十个指头来泛指“一切”，可以把双手举起于胸前，掌心向上，各个指头轻微分开。又如“你就是最棒的”，不要习惯性地把食指指出去，因为此时的“你”不是泛指所有人。

手势是一门灵活的肢体语言，所以没有太死板的一定之规，但一定要遵循的原则就是要配合语言，做到放松自己、尊重观众、让观众享受视觉、听觉上的愉悦感。

一见部长点的菜 心就跳

■ 朱仲南

笔者有一个朋友在一个事业、产业都不断增长的民企工作。他的任务是联络及公共关系的维护，因此他要常常陪客人吃工作餐或办一些小宴会等。笔者朋友多次对我们诉苦，说他每去一个新饭店，每次一见那些楼面经理，或负责点菜的部长，虽然常常脸上堆着笑，但牙齿却打战“咯咯”响，心里发慌。

为什么发慌呢？为什么久经沙场的人打颤呢？原因十分简单，原来是害怕点菜的服务员帮其“点”到一颗颗重磅炸弹。吃着心疼不觉香，公司老板不满足现在脸上。吃一顿饭，表面风风光光，其实像走了戈壁滩，像走了十万公里路那么漫长。你一去新的饭店，不熟悉那里有什么好的品牌菜、特色菜，便请服务员点，服务员一般情况下会迅速转身，找来一个穿深蓝色衣服，像50年代女干部的“部长”来。她一来就满脸堆笑，说点什么汤？吃什么喜欢的菜？你就说：“第一次来，不太熟，你推介一下吧。”部长就说这里的汤都是应季的，老少相宜，价格便宜，保证放心，每人一盅。然

别活得像个冰箱

■ 吴淡如

小燕是个拿高薪的女性经理人，负责跨国采购，好不容易有3天假期，能回家休息。不过，每次回家，她反而都伤痕累累地回来。

她的母亲看到女儿回来很高兴，很想多花一点时间陪她一下。不过，母亲的有些话会把小燕成长过程中的不愉快记忆在刹那间勾回来。小燕很累，到附近做SPA按摩，痛得哇哇叫。母亲忽然进来，坐在她旁边，说：“唉，都是你自己活该，谁叫你要那么累，老是飞来飞去！”

小燕形容听了这句话的感觉，仿佛被天上掉下来的砖块硬生生砸中了。她没说什么，但心里不舒服了两天。她很想去妈妈说：“你以为我是自己喜欢累啊？这是工作！如果不是这份工作，怎么会有佣人伺候你？”小燕自知此话不可出口。

爸爸去世后，小燕挑起了家庭的经济重担，

后就不容分说，在菜单上迅速写上。然后她就给你点菜，全部菜都是例牌，都是名贵的鱼，都是鲍汁什么东西，看你没啥反应，一下写了九个菜，说“长长久久”好啊！还有一个汤，十全十美，太好啦！你若拿菜牌看，显得你很小气，不果断，而且就算你拿菜牌来看，那菜名一个个古古怪怪，像诗人的自由体诗词，搞也搞不清是什么菜。每一本菜谱都十分厚重，十分华丽，比齐白石的画册还漂亮，你总以为进了一个“荣宝斋”似的书店。

吃罢后，客人从欧洲谈到南美洲，从政界谈到金融界，从地沟油谈到赵本山的“二人转”，你马上会觉得高人林立，谈吐不凡，与众不同，感到肩上的责任沉甸甸。只有两个人脸色不对，一个是公司负责“埋单”的人，另一个就是公司的董事长或总经理了。部长这时玩表情，请来柜台的结账员，手执个密码器，像过去特工用的小型无线电发报机，“哗”打出一张菜单，一张价格表。一看，数字不说了，反正心情不舒畅。董事长一看部下的脸色，知道价格超过预期，脸上挤出笑容，说：“嘿，大家聚真不容易，以后请多多支持，多多关照，干

供养母亲和高龄祖母，以及外祖母。爸爸一直让家人过得不错，只不过，在他去世后，她才发现爸爸的公司已经有10年经营不善，举债度日。被爸爸养在“深宫”中的，从小只需动口嘴就有人服务的母亲对此是完全不清楚的。

让小燕觉得委屈的不只这些，她成长过程中那些微小却沉重的孤独，这一刻又全被唤了回来。“你考不好活该，谁叫你昨天晚上看电视。”考不好，因为妈妈的标准是100分。不小心丢了东西，妈妈说：“是你自己不小心，谁叫你那么粗心。”

在学校组织的旅行中受伤了，妈妈说：“都是你自己找的，谁叫你出去玩。”失恋了真的很难过，妈妈说：“是你自己活该，那个男的本来就不是好东西。”虽然现在工作做得不错，但她刚入社会时也碰到过大裁员，妈妈说：“当时叫你当老师你不当，现在你知道了吧。”

小燕上次回家也很累，一脸倦容。妈妈

言万语一句话，有来有往。呵呵……”其实他的心里翻江倒海，这顿饭“过万”，那顿饭也“过万”，这日子过得太惆怅了。

走的时候，饭店一个人都不见，只见门口站着几个穿长袍的姑娘，用南腔北调一起喊先生小姐再见，欢迎下次光临。客人们油光满面地握手，告别，说一些语重心长的话，或说一些“石破天惊”的见闻。

去饭店吃饭岂止是董事长、总经理、笔者朋友这类人心中没数脚打战，连家庭、同学、朋友间聚会，人也会心慌慌。笔者亲眼看到一个小家庭在饭店吃饭，有一个小男孩指着菜牌上的菜说这个、这个、这个……要求楼面部的部长点这些菜。小孩的母亲慌了，怒斥道“吃、吃、吃，吃蒙你啊！”小男孩愣了，不知母亲为什么发那么大的火。

其实，我们都知道孩子的母亲为什么发火。因为，我们都有过这种经历，看见点菜的服务员、部长们就心慌意乱，感到不是在饭店，而是在屠场。看来，服务员怎么察人，怎么掌握一个度，怎么既给人面子，赚了钱，又不让人为难是一个大学问，绝不可掉以轻心。

说：“干吗弄得那么累？那么爱钱做什么？”唉，没有一声安慰，不是冷水，就是冰水。只能说或许妈妈的本意善良，只是不善表达吧。

或者就是因为没有一声安慰，小燕才变成了一个万事难不倒的女人。她碰到什么事，都会警告自己，不要回家说，免得二次受伤。对此，小燕有一种哭笑不得的感觉，或许这也应该感谢母亲吧？但是，如果她将来有孩子，她绝对不要当“冰箱妈妈”。

刀子嘴有两种，一种可归于诙谐，一种归于讽刺。有刀子嘴的人未必有豆腐心，他们可以不带一句脏话、重话，却让人伤痕累累。

一个家庭中，当一个男人越来越不想回家说自己的心事，或女人越来越不想跟某个朋友联络，都是怕自讨没趣。泼冰水的人都不自觉，会说：“我又没说什么。”正因为不自觉，所以数十年可能未曾反省。其实，一句话就可以打破一缸爱。“你辛苦了”会比“谁叫你这么辛苦”话少且具同理心。

避免职场“踢猫效应”

■ 邱丽

心理专家介绍，关于“踢猫效应”有一个故事：某公司董事长为了重整公司事务，许诺自己将早到晚回。有一次，他在家看报太入迷而忘了时间，为了不迟到，他在公路上超速驾驶，结果被警察开了罚单，最后还是误了时间。这位董事长愤怒之极，回到办公室时，为了转移他人的注意，他将销售经理叫到办公室训斥了一番。销售经理挨训之后，气急败坏地走出董事长办公室，将秘书叫到自己的办公室并对他挑剔一顿。秘书无缘无故被人挑剔，自然是一肚子气，就故意找接线员的茬儿。接线员无可奈何垂头丧气地回到家，对着自己的儿子大发雷霆。儿子莫名其妙地被父亲痛斥之后，也很恼火，便将自己家里的猫狠狠地踢了一脚。”听了专家的讲解，我终于明白了很多时候自己的坏情绪是因为“踢猫效应”引起的。

半年前，我的个性温和，平易近人，但是自从岗位竞聘失败之后，我总是怨天尤人，无意识之中就把许多不愉快带到工作中，把心中的愤怒和不满转移到下属身上，最终他们就成了那只可怜的猫。

每天工作时，我总是提不起精神，看什么事情都不顺心。特别是下属向我汇报工作，我总是能够挑出各种毛病；开会时，我责怪部门人员缺乏责任心，工作不够努力；有一次，还和下属发生争吵……虽然事后有些自责，但当时根本无法控制。渐渐地，我发现只要我走进办公室，大家都不再说话，表情严肃，弄得氛围紧张，我与同事之间的关系也日渐疏离。想到这些，我猛然间意识到自己必须要做出改变了。

记得有一位哲人曾经说过：“心若改变，你的态度跟着改变。”每天清晨醒来时，我告诉自己“美好的一天又开始了”，起床后第一件事，就是看着镜子对自己微笑，并提醒自己“我要快快乐乐地度过这一天，我要善待周围的每一个人”。每天进办公室，我热情地和下属打招呼，并认真耐心地听取员工汇报工作。

我很庆幸，因为自己的改变，终于改善了与同事们的关系，办公室氛围也变得越来越融洽。我告诫自己，在工作中要始终保持良好心态，凡事要沉着冷静，学会控制情绪，千万不能因为“踢猫效应”而影响了工作。

浙江省诚信经营承诺单位展示				专栏主持人:魏东 电话 13858158920	
浙江上下电梯股份有限公司 浙江上下电梯股份有限公司于 2012 年 4 月组建，公司是知名品牌奥的斯电梯宁波代理商。经营范围:电梯的安装、维修及技术咨询服务;电梯的批发、零售等,并且取得中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证 A 级资质证书。公司建立并完善了质量保证体系,制订了切实可行的工艺技术和安全质量管理规章制度,通过阶段性的质量保证体系评审和质量行为评价，不断地提高电(扶)梯施工作业质量和服务质量。	安吉凌跃农产品配送有限公司 安吉凌跃农产品配送有限公司坐落于浙江省安吉县最大的农副产品配送中心,公司成立日期 2015 年 6 月 19 日,是一家集无公害蔬菜、猪肉、冷冻、水产、家禽、豆制品、粮油调料副食等食品配送的专业配送公司。本公司与多家蔬菜生产基地，家禽养殖基地常年合作，我们始终坚持用户至上 用心服务于客户,坚持用自己的服务去打动客户。您的满意是我们的目标,我们将竭诚为贵公司提供更好的品质、更优惠的价格、以及更上乘的服务。	杭州临安双宇环保设备有限公司 杭州临安双宇环保设备有限公司位于美丽的杭州西湖之滨—临安，杭徽高速贯通全市,交通十分便捷。我公司继承了原大型国企集团的技术优势,集多年工程的经验,形成了以新能源、环保设备为理念,致力于复杂物料输送,燃料自动化输送系统及飞灰固化技术。从设计、施工、调试、运行以及技术培训、售后服务等各个环节对工程进行全方位、全过程的精心管理,严格把关,科学实施,确保每个项目都成为优质工程。	杭州振奥物流有限公司 振奥物流是家专门从事电梯自动扶梯、自动人行道。主要运输品牌有西子奥的斯、杭州西奥、上海永大等品牌的电梯物流、服务业的民营企业。公司规模不断发展壮大，是规模较大的物流公司。振奥物流秉持“顾客至上”的经营理念，振奥物流在社会各界的关心支持下,经济、社会效益得到了较大的提升,在条件成熟时,将在管理顾问公司的指导下,全面导入顾客满意系统和企业形象识别系统,全面提升企业形象和品牌。	温州海航游乐设备有限公司 温州海航游乐设备有限公司是游乐设备、健身器材、教学设备等产品专业生产加工的公司,拥有完整、科学的质量管理体系。本公司技术力量雄厚,管理科学、专业化、人性化。本公司游乐设备具有国内先进水平,严格按照 ISO9001 国际质量管理体系和 CE 认证标准。本公司面向住宅小区、游乐场所、幼儿园、公园、及其他室内外场地为开展全民健身,儿童智力开发的活动提供专业用具,欢迎各界朋友莅临参观、指导和业务洽谈。	
杭州建群照明工程有限公司 杭州建群照明工程有限公司是浙江杭州一家专业做景观灯具的企业,主要业务有室内室外景观灯具。景观照明,泛光照明,商业照明,装饰灯具。产品包括路灯,庭院灯,壁灯,柱头灯,草坪灯,水下灯等,其风格多变性:欧式,中式,现代式等多样性。我们追求的目标是优质的质量以及售后最贴心的服务。	温州市康顺道路保洁有限公司 温州市康顺道路保洁有限公司是温州地区一家专业针对道路清扫保洁、河道保洁。公司建立以来,公司管理机制完善,清洁作业经验丰富,拥有雄厚的技术力量。凭着优良的清洁质量和严格的督察管理,在主管局的正确领导下,经过全体员工的共同努力及社会各界的支持。公司决心以坚强的意志、创新的精神,扎实的步代为现代化温州精神文明建设贡献力量。	浙江华夏物业管理有限公司 浙江华夏物业管理有限公司是具有国家一级物业管理企业资质,始终坚持“高端、创新”的办企宗旨。公司经过十年经营,管理面积达 1500 多万平方米，管理类型涉及别墅、酒店式公寓、写字楼、商住楼、商场、政府机关、银行等。	湖州周氏钢管租赁有限公司 湖州周氏钢管租赁有限公司创建于 2008 年,是一家专业租赁建筑用钢管、扣件、移动脚手架、吊篮等建筑设备的租赁企业。本公司是湖州市建筑协会会员。公司正不断完善租前租后服务及管理机制,我公司本着“经商要知商,知商会经商”的理念,诚信经营，不断创新，与时俱进,将自己塑造为建筑设备租赁领域模范企业。	衢州市天好物业管理有限公司 衢州市天好物业管理有限公司主营:物业管理、家政服务、道路保洁服务、绿化养护、花卉租赁和会议服务等,是一家具有国家物业管理三级资质的公司,拥有完善的服务制度和科学的服务体系。公司自成立以来一直秉持诚实守信、热情服务、客户为上为宗旨,深得各服务单位的好评。新时期,我公司在孜孜以求中求发展,愿以全新的服务理念和更好的服务于社会。	
杭州豫航土石方工程有限公司 杭州豫航土石方工程有限公司,主要经营承接:土石方工程、建筑工程、园林绿化工程、市政工程施工;租赁:工程机械;销售:建筑材料。公司是浙江杭州粘土及其他土砂石开采业的知名企业,公司坚持诚信、互利,为客户提供最好的服务和最实惠的价格,我公司的办公地址在杭州余杭区仁和街道北辰金座 1208 室，如果您对我们的产品服务有兴趣,热诚欢迎各界朋友前来参观、洽谈业务。	宁波协禾口腔医院介绍 协禾品牌创建于 2002 年，凭借十余年的发展，现已成为宁波知名的齿科品牌，现有两家医院、一家门诊，宁波协禾口腔医院、宁波协禾口腔医院门诊部。宁波市医保定点单位。医院面积近 3000 平方米，内设特需门诊中心、口腔种植牙中心、口腔正畸中心、儿童诊室、牙周病中心、综合治疗中心以及儿童游乐区等，拥有一应俱全的国际专业口腔诊疗设备，采用国内先进的管理模式，为您带来更精确更安全的口腔诊疗服务。	丽水市佰信物业管理有限公司 丽水市佰信物业管理有限公司经营范围包括:物业管理。园林养护、中央空调清洗养护、清洁设备的批发零售等。我公司拥有一支专业服务团队,技术力量强,资金实力雄厚。自组建以来十分重视内部管理与员工教育培训,严格内部考核,我公司以“用心服务,精益求精”为企业宗旨,在内部管理和服服务上下功夫，全心全意为客户提供优质、高效、便捷的服务,努力营造健康、舒适的自然和人文环境。	绍兴柯桥堃城物业管理有限公司 绍兴柯桥堃城物业管理有限公司具有物业管理国家三级资质。公司设在风景优美的绍兴市柯桥区。公司按照市场化、专业化经营型的管理模式,以依法管理、业户至上、服务第一为宗旨,建立了独立核算、自我发展的运行机制,确定了科学规范、竭诚高效、安全文明持续发展的质量方针,制订了一套严格的管理制度和操作规程。我们将以良好的形象和品牌赢得市场的认可,实现规模经营,努力打造堃城物业新品牌。	浙江昌久网络科技有限公司 浙江昌久网络科技有限公司位于素有“西施故里”，“珍珠之乡”之称的古越之城——浙江诸暨市。本公司是在国家提出构建和谐社会和“大众创业，万众创新”的政策指引下,正所谓:“天时、地利、人和”的时代背景下,应运而生！本公司秉承:诚信经营，开拓创新,从而,让每一位昌久的家人和事业伙伴们，能够收获健康和财富的同时,懂得如何驾驭人生与财富。提升自身修养及综合素质,体悟幸福感与成就感。	
杭州特奥环保科技有限公司 杭州特奥环保科技有限公司是一家致力于温湿度控制设备,空气净化处理设备设计研发、经营营销一条龙服务的综合性公司。杭州特奥环保科技有限公司旗下拥有二十余年研发经验的专业技术团队,专业设计开发温湿度控制设备和环境空气净化处理设备,拥有先进生产流水线,生产设备,测试设备等。真诚的服务态度奉献给广大合作伙伴。我们愿与各行业伙伴共同发展,互惠互利,共赢多赢。	杭州严森体育设施工程有限公司 杭州严森体育设施工程有限公司是一家专业生产、销售体育专用实木地板,舞台专用实木地板的企业,生产木材基地坐落于黑龙江省伊春市。严森体育木地板生产工艺先进,设备优良,其生产机械都是从国外引进的世界一流生产设备。原材料取自我国大小兴安岭、长白山寒带地区和从美国、加拿大等国家进口优质木材。严森体育木地板始终把技术创新作为企业发展的原动力,先后通过了 ISO9001 国际质量管理体系和 ISO14001 国际环境管理体系二认证,企业标准化发展程度逐步提高。	浙江澄宇环保新材料股份有限公司 浙江澄宇环保新材料股份有限公司成立于 2005 年 8 月，是一家利用当地优质石灰石资源,加工石灰石脱硫剂和溶剂灰岩的民营企业。公司建有一条年产 200 万吨石灰石脱硫剂和灰岩溶剂生产线。下属富阳鑫发物流有限公司是专门承运脱硫剂产品配套企业,目前拥有脱硫剂粉装车 50 辆,3000 吨级海轮艘艘,我们本着“高效务实、诚信至上”的经营理念，凭借得天独厚的石灰石矿山资源及顺畅可靠的物流体系,竭诚为广大用户提供最优质的产品和服务。	杭州羽杰装饰工程有限公司 杭州羽杰装饰工程有限公司是专业从事公寓、排屋、别墅、酒店、商铺、商业空间、娱乐会所等设计与施工的装饰设计公司。自成立以来，一直秉承“质量第一，信誉至上”的经营理念,通过服务创新,来满足我们所服务的客户潜在需求。我们以规范的施工流程、规范的施工材料、规范的施工工艺以及规范的质量标准,使羽杰装饰公司逐步走向规范化、精致化、流程化、科学化,为你营造一个温馨、舒适、典雅、大方、和谐、自然的生活空间。	杭州容创电梯有限公司 杭州容创电梯有限公司创立于 2012 年,是浙江省内唯一专业从事电梯改造更新的电梯公司。经一年多的快速发展,在容创设计和工程团队的努力下,公司在医用电梯载重量扩容改造、公共交通型扶梯安全性能提升改造和现有住宅小区老旧电梯性能改善施工工艺方面，进行了独创性开发设计。目前杭州市中医院、杭州市所有的过街天桥扶梯及杭州市上城区首批现有住宅老旧电梯性能改善等项目,都已成为容创的样板工程,见证着容创的综合实力。	