

## 绪 论

在现代社会，人们对职业形象越来越重视，一个人的五官长相是不可选择的，但诸如气质、风度等却可以后天培养和改变。通过一个人的穿衣打扮、举手投足、言谈风貌是可以将一个人的礼仪品格，也就是礼仪形象分为三六九等的。

周总理在南开中学读书时，有一个著名的“40字镜铭”，上书“面必净，发必理，衣必整，钮必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲，勿暴，勿急。颜色：宜和，宜静，宜庄”。正是对这些看似简单和琐碎的小节的重视，周总理才培养出了优雅的风度。

随着物质生活水平的提高，人们越来越意识到日常生活中的接人待物、衣着打扮、言谈举止很重要，因为人们往往会根据一个人在社交场合的为人处事来判断其人品，评价其修养。职业人士要讲究形象，落落大方的举止、和蔼可亲的问候、得体的称谓、礼貌的语言，这些都说明其所在单位形象良好。

日本的著名企业家松下幸之助从前不修边幅，也不注重企业形象，因此企业发展缓慢。一天理发时，理发师不客气地批评他不注重仪表，说：“你是公司的代表，却这样不注重衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从此，松下幸之助一改过去的习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，松下电器的产品享誉天下，这与松下幸之助长期率先垂范，并要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

在现代社会，各种组织的品牌和形象都备受关注。组织的形象不仅仅体现在产品、广告、办公环境等方面，更重要的是体现在每个员工的身上。员工的职业形象反映着整个组织的精神内涵和文化理念，这也直接关系着组织在公众心目中的形象。在职场中，职业形象既能体现个人的职业风采，也能提高组织和团队的形象。个人职业化形象的树立，既是组织中职业化员工的具体体现，也是赢得客户信任、增强团队凝聚力的重要方式。

一提到职业形象，大家自然而然会联想到空姐，她们给人留下深刻印象的不仅有端庄秀丽的容貌、精致漂亮的制服，还有动人的微笑、柔美的声音、优雅的动作，以及细致入微的服务，这一切的总和便是个人形象与职业形象相结合的体现。

职业形象就是将个人形象和组织形象有机地结合起来，个人形象通过职业群体形象的特征表现出来，符合某类特定的职业角色，反映出良好的职业风范，从而提升组织和个人的形象，这样有利于开展工作。

职业形象包含很多方面，如职业人的气质、仪表、语言、举止、服饰、礼仪，以及特定

的组织文化背景和职业素养在其行为和仪表方面的体现等。职业形象不仅重视个人的仪表与礼仪技巧，而且还重视职业形象背后蕴含的内在精神，即职业化精神的力量。

麦当劳的服务生给人印象非常深刻，他们穿着整齐，热情洋溢，工作时紧张有序。麦当劳是以“不招漂亮员工”而著称的。仔细观察一下，你便会发现他们的服务员相貌平平，年龄也大小不一。麦当劳声称自己是一座培养人的学校，即使是下岗女工到了他们的餐厅工作，经过培训和见习，一旦穿上麦当劳的工装进入工作状态，也会精神焕发，充满自信与活力。即使是麦当劳的清洁工，似乎也与其他地方的有所不同，你能从服务的细节方面感受到他们的敬业精神。如果他们穿着整齐的制服却在左顾右盼、心不在焉，你不会觉得他们与其他地方的员工有什么不同。就像很多效仿麦当劳餐厅的服务员，你会觉得漂亮的衣服穿在他们身上，让人感觉不舒服，这是因为他们缺乏对工作的专注和投入。这种现象不仅有外在形象的原因，也有职业形象背后的更深层次的职业化精神力量的原因。

曾经有这样一位美国年轻人，大学毕业后到一家汽车公司去应聘，与他同时去应聘的还有另外三个人，且都比他学历高，他认为自己没有多大希望。当他敲门走进房间时，发现门口的地上有一张废纸，于是便弯腰捡起扔进了废纸篓里，然后才走到主持面试的董事长面前说：“您好，我是福特，是来应聘的。”那位董事长说：“年轻人，你已被我们录用了。”福特感到非常惊讶，露出不解的神情。这位董事长解释说：“先生，前面的三位应聘者确实学历比你高，而且仪表堂堂，但他们的眼睛只能看见大事，而看不见小事。你的眼睛能看见小事，我认为能看见小事的人，将来自然能看见大事。一个只能看见大事的人，却往往忽略了很多小事，他是不会成功的。所以，我决定录用你。”多年以后，美国有了一个叫福特的公司。他缔造了美国的汽车产业，改变了美国的经济状况，获得了举世瞩目的成功。

形象是人的精神面貌、性格特征等具体表现。每个人都通过自己的形象让他人认识自己，而周围的人也会通过这种形象对你做出相应的判断。所以，从业者的形象就是职业形象。换言之，只要有职业，就会有职业形象。职业形象与职业相伴而生，随着职业的变化而变化。

职业形象是在一定时期和一定环境下，社会公众对从业者（团体或个人）的外在表现和内在素质的印象、看法、认识的综合体现。

职业形象是一个大系统，其内部由三个子系统构成，即内在系统——精神心理层、外表系统——仪表风度层、行为系统——言谈举止层，每个子系统又都包含了一系列的要素。

第一，内在系统。该系统是职业形象的内部软件系统，它对另外两个子系统起着决定性作用。其主要构成要素有世界观、人生观、价值观、职业理想、职业信念、职业道德、自信心、人格、气质、智力、情感、潜意识、想象力等。

第二，外表系统。该系统是职业形象的外表状态，其主要构成要素有眼神、表情、色彩、动作、服饰、发饰、气味及用品等。

第三，行为系统。该系统是职业形象的运作系统，是表现职业形象生命活力的系统。其主要构成要素有各种职业行为、职业礼仪行为及职业能力行为等。

以上三个子系统相互关联、相互作用、相互影响。



### 【情境案例】

东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语，另一员工小陈很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判，古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面做准备外，还花了一番功夫进行打扮。

正式会谈这天，只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳，金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光，这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时，小陈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手镯碰撞有声，高跟鞋咚咚作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时，古总一时性起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商。客商拂袖而去。古总望着远去的客商的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一笔生意，让你给毁掉了，无能！”

小沈并不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

思考题：

看完这则案例，你有何感受？

### ■ 【情境演练】

1. 根据自己对职业形象三个子系统的理解，写出每一个子系统应包含的形象要素。
2. 清醒的自我认知：评价自己现在的形象特点，并指出不足之处。
3. 有针对性地设计与训练个人形象。

### ■ 【情境延伸】

## 你留给人的第一印象

评分标准：

选 A, 1 分; 选 B, 3 分; 选 C, 5 分。

测试题:

1. 与人初次会面, 经过交谈, 你能对他(她)的举止谈吐、知识能力等方面做出积极、准确的评价吗?

- A. 不能
- B. 很难说
- C. 可以

2. 与人告别时, 下次相会的时间、地点是:

- A. 谁也没有提这事
- B. 对方提出的
- C. 我提议的

3. 第一次见到某人, 你的表情是:

- A. 大大咧咧、漫不经心
- B. 紧张局促、羞怯不安
- C. 热情诚恳、自然大方

4. 在寒暄之后, 你是否很快能找到双方共同感兴趣的话题:

- A. 觉得这很难
- B. 必须经过较长一段时间才能找到
- C. 是的, 对此我很敏锐

5. 你与人谈话时的坐姿通常是:

- A. 两腿叉开
- B. 跷起二郎腿
- C. 两膝靠拢

6. 你同他人谈话时, 眼睛望向何处:

- A. 看着其他的东西或人
- B. 盯着自己的纽扣, 不停玩弄
- C. 直视对方的眼睛

7. 你选择的交谈话题是:

- A. 自己所热衷的
- B. 两人都喜欢的
- C. 对方所感兴趣的

8. 第一次交谈, 你们分别所占用的时间是:

- A. 我多于他
- B. 差不多

- C. 他多我少
9. 会面时你说话的音量总是：
- A. 高亢、热情
  - B. 很低，以致别人听得较困难
  - C. 柔和而低沉
10. 你说话时的姿态是：
- A. 常用姿势补充语言表达
  - B. 偶尔做些手势
  - C. 从不指手画脚
11. 你讲话的速度：
- A. 频率相当高
  - B. 十分缓慢
  - C. 节奏适中
12. 假如别人谈到了你兴趣索然的话题，你将：
- A. 打断别人，另起一题
  - B. 显得沉闷、忍耐
  - C. 仍然认真听，从中寻找乐趣

### 结果分析

#### 1. 分数 0~22：首因效应差

你可能想要给人留下好的印象，可是你的漫不经心或缺乏体贴或言语无趣，无形中却给别人留下错误的理解。

#### 2. 分数 23~46：首因效应一般

你的表现中存在着某些令人愉快的成分，但同时又偶有不够精彩之处，这使得别人不会对你印象恶劣，却也不会产生很强的吸引力。如果你希望提高自己的魅力，首先必须从心理上重视在“交锋”的第一回合显示出最佳形象。

#### 3. 分数 47~60：首因效应好

你的适度、温和给第一次见到你的人留下了深刻的印象。无论对方是你工作范围还是私人生活中的接触者，他们都有与你进一步接触的愿望。



# 上 篇

## 内在系统——精神心理层



## 模块一 职业性格塑造

### 【知识目标】

- ◇认识性格是职业选择的重要依据
- ◇认识性格与职业形象的关系
- ◇认识性格管理的方法

### 【能力目标】

- ◇掌握职场人士应该具备的职业性格
- ◇掌握情商管理的方法

### 【素质目标】

- ◇培养真诚、乐观、自信而又不失严谨的职业性格

性格是指表现在人对现实的态度和相应的行为方式中的比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征，它是一种与社会相关最密切的人格特征，性格中包含有许多社会道德含义。性格表现了人们对现实和周围世界的态度，并体现在人的行为举止中。

## 情境一 性格与职业选择的关系

人的性格形成，遗传是基本因素，《荀子·正名篇》云：“生之所以然者谓之性”。就是说：性格是先天赋予的、与生俱来的、原始质朴的自然属性，是不待后天学习而成的自然本能，这强调的是性格的遗传性和先天性。当然，后天的环境影响和教育的潜移默化也是不可忽视的。现今社会讲究人尽其才，一个人的性格对其相关职业的选择，有着非常现实而重要的影响。性格与职业匹配得当，能使人在社会中找到自己的最佳位置，最大限度地发挥聪明才智，实现人生价值；同时，人力资源也能得到充分合理地使用，并创造出最大的社会财富，实现