



# 秘书形象功能与仪态设计



□胡祥鸿

## 一、秘书形象解析

形象是指能引起人们思想和情感活动的具体形状或姿态。也有学者认为,形象是在理念的支持下,为实现社会角色的职能要求,通过设计和包装而形成的一系列具有鲜明个性的行为特征。所谓秘书形象,是指在环境的作用下,通过设计和主观努力而形成的具有鲜明秘书个性的精神面貌、性格特征和行为特征。对于秘书形象,不妨作一些深入的解析。

首先,作为客体的一种刺激因素,形象是常常引起人们一定程度上思想和情感反应的具体形状及某种姿态。形象是具体的,形象发生作用的方式也是具体的。秘书的外在仪表形象与行为姿态,如衣着打扮、言行举止等,对组织的内外公众是一种重要的影响因素。

其次,社会学往往把个体置身于社会环境条件下来考察。人的社会生活不是孤立的,每个人都在扮演一定的社会角色。社会学视野中的秘书形象是客体对主体社会角色扮演水平的基本评价与印象。秘书是社会活动与社会发展中的一个重要角色,其基本职责与功能是参与政务、办理事务。秘书是否较好地领导提供了综合辅佐和事务服务,是否反映了社会的要求,是否符合社会规定的角色标准,是社会评价秘书角色形象的重

要方面。

再次,形象研究是现代管理科学的一个重要内容。形象的管理是影响个人和组织管理效率与组织效益的重要因素。如同民族有民族的形象,国家有国家的形象,企业有企业的形象,机关有机关的形象一样,个人也有个人的形象。在现代社会,一个称职的或优秀的秘书,一定是一个善于形象管理的人。在成功秘书的身上不难发现,其形象始终是与管理要素、管理目标、管理技术、管理文化联系在一起的。因此,重视秘书的形象设计和形象建设,对于组织建设和管理来说,是一个重要的问题。

最后,秘书形象是一个多因素的、复杂的、带有明显层次性的系统。一般来说,形象的直观结构涉及社会生活、主观状态、外界反应等重大要件,涉及诸多的具体因素。可以分为内在结构和外在结构两大部分。内在结构,是通过长期努力逐步形成的、较为稳定的、直接对外在状态产生决定作用的一系列潜隐性因素,如秘书的人格、价值观、智慧、道德、志趣、能力、经验、技巧等;外在结构,即公众形象,是秘书通过与外界的交往,在个体身上表现出来的,他人可以感知且有一定反应的一系列因素与状态,如秘书的语言、情绪、习惯、仪表、人际状态等。内在结构

和外结构相互联系、相互影响。内在的因素是一种积淀，其影响深刻而持久。外在的因素具有一定的动态性和可塑性。

## 二、秘书形象的基本功能

### (一) 审美功能

黑格尔说过：“人的本性中就有普遍的爱美的需求。”马克思也说过：“社会的进步，就是人类对美的追求的结晶。”美给人类带来愉悦、享受和幸福，每个人都有审美的经验、观点、趣味和要求，每天都在接触美、欣赏美、创造美，进行着审美实践活动。秘书也不例外，应当对美有一种自觉的、主动的追求，将审美创造这种自由自在的活动发展成为一种高品位的创新活动。这对于秘书本人和所在组织顺利开展工作、提高工作效率有着不可忽视的作用。秘书的穿着打扮、一言一行，与其自身对美的感受有直接关系。具有健康、深刻的审美趣味和正确的审美观点的秘书，会通过设计、创作、打扮使自身形象达到一种美的境界，会积极追求自己的风度美，于细致之处展示自己的形象，给人留下美好印象。

### (二) 示范功能

秘书部门是一个组织的综合管理部门，也是机关单位的神经中枢。秘书近距离为领导工作提供综合辅助和事务服务，其一言一行同事们尽收眼底，稍有不慎就可能给大家造成误导。秘书处在组织的“门面”和“窗口”位置，是组织的发言人，代表组织或领导与社会各方面交往，处理事务。秘书的这种角色地位，决定了其形象对于公众有一定的示范性。秘书要通过良好的“形象展示”，引导人们的态度和行为。良好的秘书形象被公众认可、接纳之后，秘书的工作才能得到大家的支持和配合，进而得以顺利推进。

### (三) 交流功能

秘书接触面宽，与社会各界交往广泛，要处理好与上级、同事、客户之间的关系。综合协调是秘书部门的重要职能之一，一般包括工作关系协调和人际关系协调两个方面。良好的秘书形象有助于营造良好的人际环境。和谐的人际关系，真诚的人际交往，真挚的情感交流，特别是秘书与领导主辅配合关系的和谐和有效程度，决定着秘书工作的价值和效率，也影响着领导工作。苏

联教育家马卡连柯在《爱的教育》一书中，讲到一位做小学教员的母亲，整天忙忙碌碌、衣冠不整。她的女儿是位中学生，总觉得母亲平庸不堪，瞧不起她，有时甚至话也懒得跟她说。可是有一天，母亲因为要主持家长会，换了一套非常合体、漂亮的新衣服，女儿忍不住多看了几眼，并赞美道：“妈妈穿这套衣服真好看。”母亲从这句赞叹中猛然醒悟：无论是作为教师还是母亲，都应该注意自己的形象，以保持在学生和子女中的威信，达到有效交流的效果。这对秘书工作同样具有借鉴意义。

## 三、秘书仪态设计的内容和要求

秘书要内外兼修，完善自身形象。秘书在组织内外公众中的角色定位，给人第一印象的是仪态。什么是仪态？仪态指人的仪容、仪表和体态。人是大自然的产儿，同时又是社会的产儿。除了遗传和生理特征之外，理应更加看重社会性的一些因素。仪态是秘书的精神面貌、内在素质的表现，是秘书品格气质的流露，是影响秘书活动和秘书工作效果的潜在的、不可忽视的因素。秘书有必要进行积极的印象整饰，学会仪态设计，以形成鲜明的个性特征，给人以美的享受和熏陶。从纯经验的角度来看，仪态设计是个人形象的“打扮”过程，是一种通过主观努力的创作过程。

(一) 服饰设计。服饰指穿着打扮。服饰是一种无声的语言，是人的整体形象的文化体现，是一张一目了然的名片。一个世纪以前，法国作家法朗士写道：“假如我死后百年，还能在书林中挑选，你猜我会挑什么书？……我会毫不犹豫地挑一本时装杂志，看看我身后一个世纪的妇女服饰。它给我展示的未来的人类文明，会比哲学家、学者、预言家、小说家所要告诉我的都要多得多。”服饰美是秘书在工作中塑造和维护自身形象的基础，它不仅体现个人文化修养、审美情趣、气质品位与工作态度，还会直接影响到所在单位的整体形象。得体适宜的衣着打扮不仅可以美化秘书本人，也可以愉悦他人，给他人一个好心情。假如客户发现合作单位的秘书衣冠不整，尽管秘书妙语迭出、口齿伶俐、待人热情，他（她）以及单位仍然会在客户心目中留下一些负面印象。秘



书的服饰应与着装的时间、地点、场合相协调,与本人的年龄、性别、容貌肤色体型相适应,做到整洁、素雅、美观、大方。服饰是外在的,同时体现人的内在气质,应适当穿出自己的个性,树立个人形象,展示优雅、自信的风度。秘书的衣着不应有一点点的不得体。过短的衬衫、透明的衣服都表明你不够职业化。在你早晨上班走出家门之前,弯下腰够一下脚趾头,看看你露出多少身体?在讲究“包装”的今天,秘书着装讲究庄重、保守,应与时尚拉开一定距离,不能一味地追赶潮流,将所有的流行顶尖元素都带入办公空间。

与秘书的服饰密切相关的还有修饰设计,它包括秘书的发型、卫生等方面。要根据自己的体型、脸型、个性设计好发型。每天早晨要在镜子前仔细检查自己的头发是否梳理妥帖,不要乱蓬蓬或黏糊糊。德国心理学家、社会学家贝格勒说过:“把你的头发给我看一看,就会知道你的人品。”说明头发体现人的个性特征,不可小视。秘书浓妆艳抹、发型太新潮都是不合适的。卫生方面,要注意自己的体味、指甲修剪、口腔卫生、颜面护理等。

(二) 体语设计。心理学家研究发现,人际交往中有 65% 的信息是通过具有社会意义的非语言符号传递的。因此体语设计也是秘书形象设计的重要内容。人在行为中的姿态和风度在心理学上称为体语,即体态语言。我们常常用落落大方、风度翩翩来形容一个人优雅的举止。优雅的举止是从容、自信而不张扬的,总的要求是大方而不忸怩、自然而不造作、灵活而不呆板、庄重而不轻浮。举止要优雅,就要做到落落大方、彬彬有礼、洒脱自如、精神抖擞。在人际交往中,举止优雅的人更容易获得他人的好感,这绝不亚于口头语言所发挥的作用。人的举止美,由身体的静态与动态构成,包括面部表情、手势、眼神等身体动作,站、坐、行、蹲等姿态和空间距离等。它是非语言符号的重要组成部分。微笑被认为是最具魅力的形象要素,是人类最美好的语言,秘书在言谈时应该具有这种基本表情。眼神也是一种重要体语,可以反映人的心理和情感的变化,传递重要信息。据调查,人们在交谈时,眼光接

触对方脸部的时间约占全部谈话时间的 30~60%,超过或低于这个范围均不妥。秘书与他人勾肩搭背、拍拍打打,或在大众场合出现掏耳朵、抠鼻孔、剔牙、嚼口香糖、伸懒腰等不雅动作,或在工作时间随意串岗、乱动他人的电脑、乱翻他人的文件资料等行为都甚为不妥。言谈时的空间距离可以反映彼此的亲密程度。空间距离要通过双方的关系来确定,与亲友、熟人、一般工作关系人员的交谈距离就有所区别;此外,性别不同、个性不同、环境不同、民族不同,空间距离也有差别。

(三) 类语言设计。类语言,指有声的非语言符号,包括两大部分:一是声音要素,涉及音调、音量、音速、音质;二是功能性发声,含哭、笑、哼、叹息、口头禅等。类语言和体语一样,也是衡量秘书自身修养、工作水平高低的一个标准,是秘书更好地协调矛盾、解决问题的一种方式,运用正确对工作大有裨益,运用不正确则会损害机关形象,贻误工作。因此,对类语言的把握要得体。比如,语音方面,谈话的音量要适中,声音过大会影响他人。在办公场所粗声大噪地说话,不仅会引起他人的反感,也是缺乏修养的表现。而音量过小或含糊不清,则会影响交谈效果。功能性发声能表达种种微妙细腻的情感。如果善于运用沟通技巧,有时不通过言语交流,仅仅借助于音调、表情也可以收到预期效果。有一次,意大利著名电影明星罗西出席一个有外宾参加的宴会,当客人们请他即席表演一段悲剧时,只见他用意大利语念了一段“台词”,客人们虽听不懂“台词”内容,但听到他悲伤的声调,看到他痛苦的表情,都禁不住流下了伤心的泪水。席间一位意大利人却借故跑出大厅,在走廊大笑不止。原来这位大明星朗诵的并不是什么台词,而是宴席菜谱。马卡连柯说得很好:“只有在学会用十五种至二十种声调来说‘到这里来’的时候,只有学会在脸色、姿态和声音的运用上能做出二十种格调的时候,我就变成了一个真正有本领的人了。到了那个时候,我就不怕有谁不肯接近我,我不怕觉察不到我需要觉察的东西。”

(作者单位:浙江长征职业技术学院)