

论秘书形象的塑造

曹秀丽

(池州师专中文系 安徽池州 247000)

[摘要] 全球经济一体化的21世纪秘书人才是复合型的人才,它要求秘书人员是多技能、高素质的人才。这就自然而然地要求秘书不仅有内在“美”,更要求秘书人员有外在的“美”。不管是内在美还是外在的美,它都是从秘书人员的自我形象中体现出来的。秘书人员良好形象的塑造,首先要求他/她确立自我形象的标准,其次依据这些标准来对自身的形象进行塑造。秘书人员自我形象的塑造不仅要由内入手而且也要由外入手,正是所谓的社会对秘书人员素质的三要求:好使好听还要好看。

[关键词] 良好形象;秘书;塑造

[中图分类号] C931

[文献标识码] A

[文章编号] 1008-7710(2005)04-0090-04

形象是在一定时期和一定环境下,社会或公众对组织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。对组织来说,形象是其发展的基石;对于个体来说,形象是职业生涯成功的要件之一。

在当今世界范围内,秘书已成为最广泛的社会职业之一,我国目前从事秘书职业的人员大约2300万人,秘书职位也从传统的行政职位进入到商业、私人服务领域。各用人单位对秘书人员的素质明显倾向于形象“佳”的秘书人员。这就要求秘书人员必须塑造良好的形象。以下有这几个方面简单谈一下秘书人员形象的塑造。

一、确立秘书形象的标准

(一)基本形象标准

形象的塑造决定于形象的定位,形象的定位则决定于形象的标准。因此,确立标准是秘书人员塑造自我形象的首要工作。秘书人员应该根据自身的条件和秘书的职业特点来确立形象塑造的标准。

1. 让自身的外表形象接近于完美的外貌形象;
2. 确立能说话、会说话、敢说话的表达形象;
3. 确立能做事、会做事、敢做事的能力形象;
4. 善于表达的能力、想做事的干劲,尽量引起别人的注意;
5. 勇于交际、善于沟通,意图表达明晰,给人以温和、热忱、亲切之感;
6. 正直、诚实、忠诚、提高别人对你的信赖感和安全

感;

7. 凸现你与他人相处中的爽直、大度、干练等明朗的个性;

8. 消除对他人的压力,在你的周围营造一种愉悦的氛围。

以上标准是最基本的。能按照每条标准达成每个目标当然是最理想的,即便是在其中一点狠下功夫,秘书人员自身良好形象也能得到大幅度的提升。

(二)服务对象对秘书形象的要求

在通常情况下,每个组织或领导者都希望秘书具有以下形象:

1. 具有强烈的事业心与责任感;
2. 具有吃苦耐劳和进取精神;
3. 具有超前意识和发展眼光;
4. 具有扎实基础知识和宽广的知识面;
5. 具有良好的表达能力和沟通能力;
6. 具有完善的性格和坚强的意志;
7. 具有较强的动手能力又能妥善解决问题;
8. 具有团队精神和协作精神;
9. 具有自我约束力和可以信赖的魅力;
10. 具有不怕失败和打击的品质;
11. 具有耐心和踏踏实实工作的性格;
12. 具有冷静、善倾听、诚实特点。

认识和了解了这些要求,就能把握秘书形象的终极走

收稿日期:2005-01-28

作者简介:曹秀丽(1980—),女,安徽望江县人,池州师专中文系教师,主要研究方向为文秘与工商管理。

向,它有助于秘书人员在塑造形象的实际过程中,目的更加明确,标准更加具体,手段更加有效,效果更加完美。

(三)秘书人员对自身形象的反省

了解了秘书良好形象标准和领导的要求后,秘书就必须对当前的自我形象进行深刻而明晰的反省,时时观照自己的内行外止,并从行为和心态上进行积极的调整。

1. 自己目前面临的问题是什么?
2. 最近一段时间,自己的表现如何?
3. 别人对自己的评价和基本观点是什么?
4. 自己性格中潜伏的问题在哪里?
5. 自己的性格中已经具备的优点是什么?
6. 自己在能力和专业的不足在哪里?
7. 自己的特殊才华在哪里?
8. 自己目前处于怎样一种处境?
9. 如果继续保持现在的状况会产生怎样的结果?
10. 自己今后想成为怎样的人?
11. 对自己有怎样的评价?
12. 个人的外在举止和装扮应如何调整?
13. 上一次和领导的交流是什么时候?
14. 能否明确感到领导对自己的态度?
15. 自己是否具有某些做秘书人员的特质?

秘书人员经常对自我形象进行系统的思考,许多实际案例和人际公关研究结果都显示这对于建立和改善秘书个人形象有明显的效果。

二、秘书形象的塑造

秘书人员良好自我形象的塑造与表现需要调动内外两个方面的因素,它是一项复杂多维的立体工程。它既包括知识的不断吸纳,能力的不断提高,个性的不断完善,道德的不断纯净等内部工程;也包括仪表和言谈举止等外部工程。换句话说,秘书人员塑造良好的自我形象并不靠单纯的包装、刻意的表现,更不是故意卖弄、空有其表。它必须奠基于完整、积极、正面的内心自我意象,并通过积极的理念、正确的价值观、良好的态度的确立,良好行为的持续以及言谈举止等外在表现,才能将设定的形象定位与内容呈现出来。

(一)从仪表层面塑造秘书形象

仪表是静态的外表,它包括人的容貌、身材、服饰、气味等。人的才能、品德尽管不能与仪表划上等号,但在交往日益密切的现代社会,自然和合度的仪表形象更能赢得人心,从而为人们的成功添加许多的有利因素。鉴于仪表在秘书生活和工作当中的作用,我们对秘书人员仪表的总体要求是:整洁大方、庄重亲切、得体合度、给人以亲切感。尽管每个人的先天条件和所处的环境各不相同,但只要进

行符合个人身份、职业、年龄、场合等实际条件的修饰和完善,每个人都能取得意想不到的良好效果。因为整洁得体的仪表不仅是对自己的尊重,更是对别人的尊重。本着容易操作又能收到良好效果的原则,我们就秘书人员的容貌、身材、服饰、气味等方面提出若干条实施规范:

1. 修饰和美化仪表必须体现朴实自然的本色,夸张和过分的雕饰会令大多数人难以接受。
2. 选择合适的发型并梳理整齐。
3. 秘书人员须经常剃面,洗面以保持容光焕发;保持嘴唇的清洁和鼻孔的干净;清洁眼角的分泌物并保持牙齿的洁白。
4. 保持服装的整洁和平挺。
5. 注意全身的服饰的和谐搭配。
6. 注意穿着服饰的场合,并考虑自己的年龄、身材、身份。一般的公务场合秘书人员应穿职业套装。如果是宴会则秘书人员应按参加宴会的具体情况来选择宴会礼服并搭配装饰品。
7. 鞋子是否干净往往能让人感受到你真正的生活面。鞋子的干净不仅指鞋子外表的干净也指其内部是否干净是否有异味。

8. 消除身体和口腔的异味是秘书人员与人接触的重点。秘书人员平时应少吃刺激性味的食物,如洋葱、榴莲;如果秘书注意到自己是多汗的,他/她就须经常洗澡或是用香精、香水来掩盖其异味。

仪表是静态的形象,言谈举止则是动态的形象。静态的仪表形象基本上是在对方视觉中建立的形象,而动态的言谈举止除了视听觉效果以外,更多的是建立在他人内心中的形象。可以说言谈举止形象是一个人思想品格、学识修养最直接的表现,它给人的印象也最为深刻。

(二)从言谈举止层面塑造秘书形象

言谈举止是一个人精神风貌的外化。内心世界的层次、品格的高低既能通过言谈举止弱化,也能通过言谈举止强化。一般来说以下几点可以帮助强化秘书人员的精神面貌:

1. 用正确的站姿站着发言既能表现自信,也能增强说服力。
2. 用正确的走路姿势是精力充沛的表现。
3. 用正确的方式握手是对对方的尊重。如,握手是身体应同时向前倾;当与对方握手时,眼睛要始终看着对方并面带微笑。
4. 身体前倾的专心倾听可以显示出你对对方的强烈关注和尊重。
5. 比别人早一点上班能体现你对工作的热情和干劲。

6. 犯错误时,弥补过失的具体行为比辩白有用,因为它表达的是一种悔过的诚意。

7. 重复对方所提问的问题或委托的事,可给他人留下认真、重视他人的良好印象;答应做的事情尽量做到,做不到的事情就不应该答应。

8. 对你不知道的事说“不知道”,可以让人感觉你的诚实;对你知道的事说“知道”,可以让人觉得你有能力。

9. 不要经常谈论别人的私事,谈论别人的私事会让人感到你的幼稚和琐碎。

10. 为增进同上级的亲密感,可在工作之外保持有意的接触。但不可过度,否则有拍马之嫌。

言谈举止不仅可以增强秘书人员的精神风貌,它还可以展现秘书人员的人际亲和力。人际亲和力是一个人在人际交往中显示出来的内在和外在的魅力。对一个秘书而言,善于人际交往不一定就能取得成功,但成功的秘书一定能与别人建立良好的人际关系。下面的几点建议可以使一个秘书建立“为人坦率”、“善解人意”、“言语清晰”、“能够深交”等良好印象。

1. 在谈话中用肯定和发问的句式,可以增强对方的表达欲,并给对方留下愿意与他交流的良好印象;尽量避免用“好”、“不好”之类的答话,过于简单的答话无疑表示你没谈话的兴趣,结果自然会让对方觉得你没谈话的诚意。

2. 见面时随时赞美一下对方,是赢得好感的最佳方式。

赞美对方无需成本,是最经济的交际方式。它是恰到好处地抬举对方。对对方的赞美是秘书人员对对方的尊重。赞美依赖于秘书人员本人的影响力,只有秘书自己是一位说话有分量的人,秘书的称赞才能发挥作用。

3. 为对方提供他/她所关心的信息,是维系感情的有力武器;把对方说过的一些细微的事记住后在说出来,可以表现对对方的关心;任何事情都先征求一下对方的意见,可以显示对对方的关心。

4. 认真倾听最能体现秘书的素质及其能力。

善于倾听的人是最聪明的人,古人云:“言多必失,祸从口入”。秘书这一职业要求秘书有保密意识和很和谐的人际关系。如果一个秘书是一个善于倾听的沟通对象,秘书的表现一定会给对方留下深刻的印象。因为这样,对方觉得自己的话十分重要,专心地倾听对方讲话的你。会让对方觉得你是最懂得尊重和欣赏他/她的人,这种感觉无法抗拒,必然会使他/她无条件地接受你。

5. 微笑永远是人际关系的润滑剂。

微笑应该是一个人内心快乐的自然流露。有修养的

秘书人员的微笑应该是温和而有亲和力的。

6. 对于非原则性问题和非正式谈判中的分歧,不要争论对错,以免影响关系;不要轻易打断对方的讲话,对你不感兴趣的话题你可以巧妙地引开;不要直接否定对方的意见,更不要抬杠,必要时可以委婉地表示自己的意见,可使对方乐于接受。

三、从个性和心理素质层面塑造秘书形象

个性,是指一个人独具的精神面貌,是一个人身上体现出来的具有一定倾向性的经常而稳定的心理特征的总和。它主要包括一个人的性格、气质、能力等。个性主要有三个特征:独特性、稳定性、综合性。性格是个性的鲜明表现,是个性心理中重要而稳固的心理特征,是一个人对现实的稳定态度以及与之相适应的习惯化的行为方式。其特点有:复杂性、独特性、整体性、稳定性。这里着重讲一下秘书的性格对秘书工作的影响以及秘书良好形象塑造从性格,应该怎样具体操作。

(一)个性层面

个性,是指一个人独具的精神面貌,是一个人身上体现出来的具有一定倾向性的经常而稳定的心理特征的总和。它主要包括一个人的性格、气质、能力等。

秘书活动作为社会实践领域的一个中要方面,同样受到秘书人员性格的影响。不同性格类别的秘书人员当他们从事不同的工作时,都会对其工作绩效产生影响。针对秘书这一特定职业,首先必须为秘书的职业性格作一个准确的定位,你才能根据这个标准来衡量自己的形状,知道欠缺什么,如何训练,怎样改变。令人高兴的是,秘书的职业性格无疑是人类为了生存和发展所设定的职业类型中最为优秀的性格,拥有这种性格的人不仅能产生引人注目的欣赏与赞叹,而且能以近乎完美的品质在其职业生涯中保持成功。这是因为,秘书的职业性格集中了人类所有最美好的内容,这些职业性格包括:

1. 正直。人的世界观决定着人的是非观,善恶忠奸,是非曲直,爱恨分明,嫉恶如仇。正直,意味着忠诚,意味着受人之托忠人于事,意味着坚持原则。这是秘书理所应当的性格要求。

2. 善良。以善心对待所有的人,以善意处理所有的事。善良之心人皆有之,但善良的表现则见仁见智,尤其是始终如一地表现出善良。区别在于,为了让别人感到你的善良而刻意表现,始终有些勉强,只有发自肺腑的本能行为,才会令你自己习以为常。

3. 热忱。热忱和热情有所不同,热情是表现一种情态,热忱是坦露一种心态,从效果而言,热忱更富有职业感染力。对人和事务的热忱,是秘书保持工作效率的重要法

宝,它能创造出积极的环境氛围,感染和影响别人的工作热情。热忱本身也能增加你投身工作的乐趣。

4. 温和。秘书置身于各种矛盾和各种利益的交汇点,一举一动都会影响结果的变化,这种特殊性决定职业的特殊性,而温和是化解矛盾平衡利益关系的最直观也是最有效的态度。个性温和几乎已成了秘书最为人认可与称道的职业标准。面对温和的人,别人永远无法激怒你,也无法迁怒于你。

5. 豁达。心胸宽广的人最容易化有形为无形,因为人生最大的敌人就是你自己,过于计较和过于讲究,只会使你树敌过多和结冤过深。如果你不能包容他人,他人的心胸自然也不会容纳得了你。所谓海纳百川,就是形容一个人能容忍和包含别人的所有优点和缺点,特别是别人对你的感觉。有时候你觉得身心疲惫,原因就是你太在乎别人对你的感觉,当你不再为感觉所累,你就会发现,原来豁达居然如此简单。

6. 坚毅。性格坚毅是对经历的不尽如人意之处保持既定的生活状态。磨练也好,坎坷也罢,都是人生必然的历练。执着你的信念,坚定你的心态,坚忍不拔的做你认为正确的事,你才会得到你理想的结果。

7. 缜密。细致认真几乎是秘书的代名词,性格上的粗放有可能会造成待人接物处事的漫不经心或粗枝大叶,于是关乎结果的细节就会被忽略。秘书职业的特点是对所有问题所有细节的全部掌控与恰当处理,任何一点疏忽都会因为性格上的粗放而被放大到无法想象的可怕局面,对此绝对不能掉以轻心。

性格缜密意味着无微不至和无可击,这不仅是秘书的职业本能,也是秘书职业的最高境界。

8. 内敛。张扬的人总是比较容易招人侧目甚至反感,中国人受几千年儒家文化中庸之道的影响,性格普遍比较平和与内向,不喜张扬,而秘书工作的特点与此也非常吻合,这就能够解释为何秘书特别讲究待人接物处事的分寸感。

内敛与内秀有着密切关系,这就好比一个木桶,装满水时摇晃并没有声音,水装的越少,晃动时发出的声音越响,内涵的丰富与否决定着木桶的价值。作为一种辅助性职业,内敛的性格最为符合秘书的职业特征。但是性格内敛并不是强调你闷不吭声,总是以旁观者的姿态置身度外,只有恰到好处才是内敛的最完美体现。

9. 敏锐。对商业信息的敏锐嗅觉,对商业信息的准确

判断,这是秘书有别于其他行政人员的最重要的特征。因为敏锐,就能把握商机,为企业谋取利益;因为敏锐,就能迅速计算盈亏,以最合算的方式作成生意。

(二)心理素质层面

人的心理是外部客观世界在人脑中的反映,它直接支配着人的言谈举止。良好的心理素质是文秘人员基本素质的基础。每个社会工作者从事某种事业都要具备本行业所需的思想、道德、智能修养。由于工种不同,自身的性质、爱好、心理等因素对工作也起着大小不同的作用。要想成为一个成功的文秘人员,必须学会调整自己的心理平衡,保持良好的心态,努力培养高雅的气质,完善个人的乐观、豁达的性格。

1. 乐观。这里指秘书人员对自己的能力抱乐观态度;还包括秘书人员在工作中遇到问题时的态度。如果秘书人员能以乐观的态度对待工作中的一切,那么工作起来就会得心应手。

2. 自信。秘书人员的自信力表现在办事有信心。谈话、协调不怯场。自信的秘书,不仅会有较高的工作热情,也会产生战胜困难的极大勇气。

秘书人员增强自信的方法有:1)做好“最坏的”思想准备;2)保持斗志,坚信“天生我材必有用”;3)正视、克服自己的缺点;4)保持坚定的决心,决不轻言放弃。

3. 良好的心态。心理状态要正常,不要被情绪所左右。每一天都应以平和的心态从事自己的工作。一个有着心理障碍的人,一个对社会充满仇恨的人,一个喜怒无常的人是不可能做好秘书工作的。

以上三点是秘书人员在塑造良好自我形象须特意应塑造的。当然秘书人员不可能只拥有这几项心理素质,其余的心理素质我在此不一一赘述。我认为,秘书必须具备的心理素质要求中,乐观、自信是最重要的。乐观的人能以开朗的心态积极面对来自社会上工作上的压力;而自信的人则能在工作中,交际中得心应手,表现出色。充分发挥出秘书人员的作用和魅力注重培养乐观的精神。所以,每个秘书人员都应在正确认识自身工作性质的乐观、积极的态度上,建立起对自己的信心。自信是对秘书人员的心理素质的最基本要求。当然自信不是没有基础的,自信需要秘书人员有深厚而又合理的知识结构还须秘书人员在实践中不断地拓展自己的知识面和更新知识结构。

(责任编辑:路善全)