

高职高专“十三五”规划教材

职业形象与职场礼仪

ZHIYE XINGXIANG YU ZHICHANG LIYI

张 华 周兴中 主 编
赵 敏 副主编



化学工业出版社

高职高专“十三五”规划教材

职业形象与职场礼仪

ZHIYE XINGXIANG YU ZHICHANG LIYI

张 华 周兴中 主 编
赵 敏 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

教材从高等职业人才培养目标出发,采用“任务驱动”的教学模式,针对“就业为导向”的人才培养目标,根据高职院校人才培养定位及职业人士如何设计塑造良好的职业形象需要设置内容,以塑造良好的职业形象为主线,以职场礼仪为宗旨,系统地介绍了职业形象的认知、职业形象的塑造、职场形象的展示、职业形象的提升四大篇内容,较为全面地介绍了职业形象与职场礼仪的相关知识和运用技巧,可帮助大学生在走入职场时展示得体的职业形象,更好地体现一个人的教养、风度、气质,掌握职场基本礼仪,塑造良好的职业形象。

本教材为各类职业院校各专业的必修教材,也可作为社会各界职业礼仪培训的基础教材。

图书在版编目(CIP)数据

职业形象与职场礼仪/张华,周兴中主编. —北京:化学工业出版社,2017.12

高职高专“十三五”规划教材

ISBN 978-7-122-30872-6

I. ①职… II. ①张…②周… III. ①个人-形象-设计-高等教育-教材②心理交往-礼仪-高等教育-教材 IV. ①B834.3②C912.12

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第263509号

责任编辑:于 卉

文字编辑:李 曦

责任校对:王 静

装帧设计:史利平

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:三河市航远印刷有限公司

装 订:三河市瞰发装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张17 $\frac{3}{4}$ 字数460千字 2018年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:42.00元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORD



在职场上，职业人员每时每刻都离不开与他人交往，良好的职业形象和职业礼仪是助其事业取得成功的重要因素。因此，职业形象与职场礼仪是职场活动中必不可少的组成部分。一个优秀人才，不仅应当有高水平的专业知识与技能，还必须有良好的职业形象和礼仪修养，随着就业形势的不断严峻，各用人单位对学生的形象与礼仪素养也提出了更高的要求，提升个人和员工的形象与礼仪素养是每一个人的必修课，良好的职业形象是个人在职场中致胜的法宝和展示个人素质的重要方面。加强职业形象礼仪的教育有助于提高大学生素质、增强人际交往能力，提升社会文明水平。

一个成功的个人形象，展示给人们的是你的自信、尊严、力量和能力，它并不仅仅反映在一个人展现给别人的视觉效果，同时也是一种外在辅助工具，它让你对自己的言行有了更高要求，能立刻唤起你内在沉淀的优良素质，通过你的一举一动，让你浑身都散发着一个成功者的魅力。当代大学生要想在就业中占得先机，就应该注重培养基本的职业形象。一个好的形象，不只是打扮得多么美丽、光鲜，最重要的是要具备高雅的礼仪风貌、得体的言行举止，使自身服饰、发型、言谈举止与职业、场合、地位相吻合，这样更能恰当地展示个人的良好职业形象。

《职业形象与职场礼仪》是实用性很强的教材，根据《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》《高等职业教育创新发展行动计划（2015—2018年）》等大背景下进行编写，重在落实立德树人的根本任务，把提高教材质量作为重点，以服务学生为宗旨，以学生就业为导向，把培养学生职业道德、职业技能、就业创业和继续学习能力作为重要载体。按照德育为先、能力为重、全面发展、系统培养的要求，推进课程的综合化、模块化和项目化，提高学生职业技能和培养职业精神高度融合，让学生更好地适应教材、走进课堂，真正做到以学习者为中心的教育教学改革模式，全面提高人才培养质量，推动教材开发可持续发展。

本书从高等职业人才培养目标出发，采用“任务驱动”的教学模式，对职业形象和职场礼仪的主要内容进行构建，本着实用、适用、够用的原则，体现了职业教育的特点，以增强学生的感性认识，提高学生的认知能力，激发学生的学习兴趣，修养和形象的养成，有效地掌握职场基本礼仪、塑造良好的职业形象，在日常生活、社会交往和工作中能够轻松自如地运用。

本书的特色：

① 从如何设计塑造大学生良好的职业礼仪形象出发，精心设计体例，形式多样活泼，按照“任务描述—任务目标—案例导入—任务知识—拓展阅读—案例分析—小案例—小故事—任务总结—思考与练习”的认知规律构建项目内容，对职业形象与礼仪进行全面的介绍和阐释。把大学生职业形象与礼仪的教育引入课堂，便于组织实际教学活动。

② 让大学生走进礼仪的世界、塑造优雅的举止、拥有端庄的仪容仪表、在交往中提升个人价值、塑造良好的形象。教学内容紧扣学生特点，并附有案例、图示、阅读等，将理论

融于实际运用体系中，有较强针对性；形式新颖，内容生动，易于掌握，以满足大学生对职业形象与职场礼仪知识了解、掌握的需求。

③ 适应时代背景，精简文字，理论上只选最重要的内容，较为精悍；创设情境以激发大学生学习的兴趣；通过现代教学手段，融于实际运用，具有新颖、易读的特点，突出了典型实例分析，增强专业性和实用性。

本书是结合课程的建设 and 日常教学体会并总结多年的教学经验编写而成的。由张华、周兴中担任主编，赵敏担任副主编。文婧羽、王瑛、丁旭兵参编。其中，任务一、十五、十九、二十一至二十三由张华编写，任务七、二十四、二十五由周兴中编写，任务三至六由赵敏编写，任务十、十一、十四由文婧羽编写，任务十二、十三、十六、十七、二十由王瑛编写，任务八、九、十八由丁旭兵编写，任务二由刘江编写，最后张华统稿。

在本书的编写过程中，借鉴和参考了国内外相关资料和书籍，得到了有关专家的指导，以及编者所在学院和教学院系的大力支持，在此，一并表示敬意和感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2017年6月

目录

CONTENTS



第一篇

职业形象的认知

1

任务一 ▶ 角色定位——职业形象的认知	2
一、 职业的含义和特点	3
二、 形象与职业	4
三、 职业形象的含义和特征	7
四、 职业形象的意义和作用	8
任务总结	10
思考与练习	11
任务二 ▶ 多变角色——职业形象的构成	13
一、 职业形象的构成	14
二、 职业形象的类型	14
三、 职业形象对事业发展的影响	15
四、 职业形象自我定位	17
任务总结	19
思考与练习	19
任务三 ▶ 角色感染——职业形象的准确演绎	22
一、 职业形象设计	23
二、 职业形象设计的实现形式	24
三、 职业形象的形、色、韵	26
四、 职业形象的视觉设计	28
五、 职业形象设计的行为视觉	29
任务总结	30
思考与练习	30
任务四 ▶ 角色展示——职业形象的影响力	32
一、 职业形象对职业生涯的影响力	33
二、 职业形象对成功的影响力	33
三、 职业意识的培养	35
四、 职业心态	38

任务总结	39
思考与练习	39

第二篇

职业形象的塑造

41

任务五 ▶ 职业化形象——做合格的职场人士	42
一、 做有素质的职业人	43
二、 做遵守道德的职业人	45
三、 做规划职业生涯的职业人	46
四、 做具备良好心理素质的职业人	47
五、 做专业技能过硬的职业人	49
任务总结	50
思考与练习	50
任务六 ▶ 首因效应——留下你的第一好印象	52
一、 首因效应的概念	53
二、 首因效应的实践意义	54
三、 首因效应的影响因素	56
四、 首因效应在职场中的应用	57
五、 打造完美的第一印象	58
任务总结	58
思考与练习	58
任务七 ▶ 首因效应——个人形象的锤炼	61
一、 个人形象塑造的基础	62
二、 塑造个人形象的标准	63
三、 塑造个人形象的方式	64
四、 在职场中加强个人礼仪修养的作用	65
任务总结	66
思考与练习	66
任务八 ▶ 光环效应——职业形象的设计	69
一、 秀于外	69
二、 慧于中	70
三、 掌握相关的形象艺术	72
四、 具有魅力的艺术	76
任务总结	77
思考与练习	77
任务九 ▶ 职场礼仪——塑造职业形象的手段	79
一、 外表整合塑造完美的形象	79
二、 内在素质整合展现魅力	81
三、 发展素质整合	83
四、 塑造“内慧外秀”品质	84
任务总结	85

第三篇

职场形象的展示

87

任务十 ▶ 仪态修炼——优美姿态风度翩翩	88
一、挺拔的站姿	89
二、文雅的坐姿	91
三、稳健的行姿	93
四、得体的蹲姿	95
五、增加你的亲和力	96
六、面部表情	99
任务总结	101
思考与练习	101
任务十一 ▶ 妆容设计——塑造专业形象	103
一、职业妆容设计的概念和内涵	103
二、职业妆容设计的基本原则与技巧	104
三、职业妆容修饰技巧	106
四、职业女士化妆技巧	109
任务总结	113
思考与练习	113
任务十二 ▶ 服饰设计——体现良好职业风范	115
一、职场着装	116
二、色彩的搭配	121
三、饰品装扮	122
任务总结	123
思考与练习	124
任务十三 ▶ 手势准确——举手投足显示素质	126
一、手势的含义	126
二、职业手势语	127
三、几种常见的手势语	128
四、象征性手势语	130
五、应避免出现的手势	131
任务总结	132
思考与练习	132
任务十四 ▶ 会听善说——职场沟通基本手段	134
一、交谈礼仪要求与方法	135
二、交谈的主题	137
三、交谈的方式	139
四、交谈的语言	141
任务总结	142
思考与练习	142

任务十五 ▶ 和蔼相见——有礼有节、交往适度	144
一、工作中的称呼	144
二、问候	147
三、寒暄	148
四、介绍	149
五、握手礼	154
六、鞠躬礼	155
七、名片礼仪	156
任务总结	159
思考与练习	159
任务十六 ▶ 电话礼仪——虽不见面礼仪有加	161
一、基本电话礼仪	162
二、拨打电话的礼仪	163
三、接听电话的礼仪	164
四、手机礼仪	165
五、职场中使用手机的礼仪要求	166
任务总结	168
思考与练习	168
任务十七 ▶ 餐饮礼仪——餐桌上面见人品	170
一、宴请	171
二、中餐礼仪	174
三、西餐礼仪	175
四、咖啡礼仪	177
五、茶礼仪	177
任务总结	179
思考与练习	179
任务十八 ▶ 接访礼仪——微小细节决定成败	181
一、接待礼仪	181
二、拜访礼仪	184
任务总结	187
思考与练习	187
任务十九 ▶ 场所礼仪——营造和谐的工作氛围	190
一、工作环境的礼仪	191
二、上、下级关系礼仪	193
三、同事关系礼仪	194
四、职场沟通礼仪	196
任务总结	197
思考与练习	197
任务二十 ▶ 会务礼仪——团队沟通的基本方式	199
一、会议的含义	200
二、会前礼仪	200
三、会中礼仪	201

四、会后礼仪	202
五、会务的具体事宜	203
任务总结	205
思考与练习	205
任务二十一 ▶ 职场位次礼仪	207
一、行进中的位次礼仪	208
二、乘坐交通工具的位次礼仪	211
三、会客座次礼仪	215
四、商务活动的位次礼仪	216
任务总结	220
思考与练习	220
任务二十二 ▶ 大学生就业形象设计	222
一、塑造优雅的个人求职形象	223
二、设计求职材料	226
三、量身设计定做求职材料	228
四、书面求职礼仪	229
任务总结	231
思考与练习	231
任务二十三 ▶ 求职面试礼仪	233
一、求职面试概述	234
二、面试前的准备工作	234
三、面试中的礼仪	236
四、面试后的礼仪	242
任务总结	243
思考与练习	243

第四篇

职场形象的提升

245

任务二十四 ▶ 气质的培养与职业形象	246
一、气质的概念	247
二、气质与职业形象的关系	250
三、气质的塑造	251
四、良好形象的气质体现	255
任务总结	258
思考与练习	258
任务二十五 ▶ 素质修养与职业形象提升	260
一、素质与职业形象	260
二、素质修养与职业形象	262
三、职业诚信	267
四、职业忠诚	270
任务总结	271

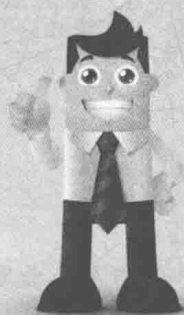
参考文献

274

PART 1

第一篇

职业形象的认知



形象是一个人内在素质的外在表现。职业形象决定职场命运，作为一个职场人士，不管你从事什么样的工作，工作能力是关键，但个人的形象也至关重要，将对收入、成就乃至职业生涯的发展等产生重大影响。良好的个人形象可以增加人的自信，对其求职、工作、晋升和社交都起到十分重要的促进作用。

本篇所有的理论知识点需要充分理解和掌握。怎样才能塑造一个良好的职业形象呢？这需要我们在日常工作生活中加以学习和培养。因此，在学习过程中，要从今后步入职场的定位上认知你的角色，还要从职场发展的角度上塑造你的良好形象，展示你较高的职业素养。

任务一

角色定位——职业形象 的认知



任务描述

你的形象就是你的价值，你的形象就犹如公司的广告牌。你的形象在工作中影响着你的成就，在生活中影响着你的人际关系。它无时无刻不在影响着你的自尊和自信，最终影响着你的幸福感。

职业形象是指你在职场中公众对你的印象。良好的职业形象,有助于提高企业的整体形象。

任何人都想成为成功的职业人，都要为自己进行正确的角色定位，对自己进行适当的自我形象设计与美化，使自己的角色明确化、具体化，按照职场的规则要求扮演好自己的角色。

任务目标

1. 充分认识职业的含义、作用；
2. 正确理解形象的含义、形象与职业的关系；
3. 掌握职业形象的含义和特征；
4. 学会应用和掌握职业形象的作用。

案例导入

刘先生是化工专业的大学生，在大学三年的学习期间获得过奖学金。毕业后刘先生到了一家大型化工企业工作了近两年，有一天，他的上司与他会见了一位客人，客人走后，上司对他说：“我讨厌他的面孔。”刘先生说：“可是人的面孔是天生的。”上司接着说：“不，人一定要对自己的面孔负责。”

从上面的实例可以看出，经理指的不是客人的天生面孔，而指的是其职业形象。职业形象体现在每一个员工的个体形象上，每一个行业、每一个组织，都有它相适应的整体面貌，而这个整体面貌是建立与维护企业形象的关键。因此在踏上事业道路之初，是值得我们去花时间学习如何塑造良好形象的技能。一个人的形象远比人们想象得更为重要。当大学毕业之时，面临着第一次求职，如何给人留下你良好的形象呢？

任务知识

一、职业的含义和特点

1. 职业的含义

一般意义上对职业的理解就是工作，现在所做的工作即是职业。其实讲的更具体一些，职业是人们在社会中所从事的作为谋生手段的工作。从广义的社会角度看职业是劳动者获得的社会角色，劳动者为社会承担一定的义务和责任，并获得相应的报酬的过程。所以，职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，创造物质财富、精神财富，获得合理报酬，满足物质生活、精神生活的工作。

按照我国《职业分类大典》（以下简称《大典》）对职业的定义，职业是指从业人员为获取主要生活来源所从事的社会工作类别。根据中国职业规划师协会的定义：职业=行业+职能，这样才算是一个完整的对职业的解释。



拓展阅读

我国职业的分类

我国的职业分类结构包括四个层次，即大类、中类、小类和细类，依次体现由粗到细的职业类别。细类作为我国职业分类结构中最基本的类别，即职业。《大典》将我国社会职业划分为8个大类、66个中类、413个小类、1838个职业。8个大类分别是：①国家机关、党群组织、企业、事业、单位负责人；②专业技术人员；③办事人员和有关人员；④商业、服务人员；⑤农、林、牧、渔、水利业生产人员；⑥生产、运输设备操作人员及有关人员；⑦军人；⑧不便分类的其他人员。

2. 职业的特点

(1) 职业的社会属性 职业是人类在劳动过程中的分工现象，它体现的是劳动力与劳动资料之间的结合关系，其实也体现出劳动者之间的关系，劳动产品的交换体现的是不同职业之间的劳动交换关系。这种劳动过程中结成的人与人的关系无疑是社会性的，两者之间的劳动交换反映的是不同职业之间的等价关系，这反映了职业活动和劳动成果的社会属性。

(2) 职业的规范性 职业的规范性应该包含以下两层含义：

- ① 职业内部的规范性操作要求。
- ② 职业道德的规范性。

不同的职业在其劳动过程中都有一定的操作规范性，这是保证职业活动的专业性要求。当不同职业在对外展现其服务时，还存在一个伦理范畴的规范性，即职业道德。这两种规范性构成了职业规范的内涵与外延。

(3) 职业的功利性 职业的功利性也叫职业的经济性，是指职业作为人们赖以谋生的劳动过程中所具有的逐利性。职业活动应既满足职业者自己的需要，同时，也要满足社会的需要，只有把职业的个人功利性与社会功利性结合起来，职业活动及其职业生涯才具有生命力和意义。

(4) 职业的技术性和时代性 职业的技术性指不同的职业具有不同的技术要求，每一种职业往往都表现出一定的技术要求。职业的时代性指职业由于科学技术的变化及人们生活方式、习惯等因素的变化导致职业打上那个时代的“烙印”。



拓展阅读

三百六十行，行行出状元

中国有句名言——“三百六十行，行行出状元”。这句谚语也不知流传了多少年，几乎是家喻户晓，妇孺皆知。

所谓“三百六十行”，即是指各行各业的行当而言，也就是社会的工种。俗话说得好：“敲锣卖糖，各干一行。”关于行业，自唐代开始就有三十六行的记载。宋代周辉《清波杂志》上便记有肉肆行、海味行、酱料行、花果行、鲜鱼行、宫粉行、成衣行、药肆行、扎作行、棺木行、故旧行、陶土行、件作行、鼓乐行、杂耍行、皮革行，等等。

由三十六行如何发展为“三百六十行”呢？据徐珂《清稗类钞·农商类》载：“三十六行者，种种职业也。就其分工约计之，曰三十六行；倍之，则七十二行；十之则三百六十行。”可见“三百六十行”只是一个约数，其实自古以来，行业的工种决不止“三百六十行”，三千六百行也不止。“三百六十行”只是概括数，民间所流传的“三百六十行”是个统称，多年来习惯成自然，说起来方便，听起来顺耳，所以一直到现在，说起行业还是笼统地称“三百六十行”。

二、 形象与职业

你的形象，在工作中影响着你的升迁，在商业上影响着你的交易，在生活中影响着你的

人际关系，它无时无刻不在影响着你的自尊和自信，最终影响着你的幸福感。

你的形象，无声而准确地讲述你的故事——你是谁？你的社会地位如何？你如何生活？你是否有发展前途？……

美国形象大师罗伯特·庞德说过，“大多数不成功的人之所以失败，是因为他们首先看起来就不像成功者。再者，他们看起来就不想成功，或者根本不知道什么是成功，或者当成功的机会到来时，他们不知道如何把握成功”。

形象是一个人在社交生活中的广告和名片，每个渴望成功的人都应该善于利用自己的形象资本，把形象美作为个人的一项重要素养来培养，从一点一滴做起，在他人心中为自己塑造一个美好的形象，并充分利用这份美丽去开拓和创造自己的成功人生。

许多公司把形象作为员工的基本素质来着重培养。员工的形象不仅通过外表，还通过沟通行为、职业礼仪等给客户留一种印象，这种印象反映了公司的信誉、产品和服务的质量，反映了公司管理者的素质、层次等。

1. 形象的含义

形象是指可以表达某种含义的媒介物的客体或事件。从心理学的角度来看形象就是人们通过视觉、听觉、触觉、味觉等各种感觉器官在大脑中形成的关于某种事物的整体印象。形象是一个认知过程，形象是别人对你的判断（表 1-1）。

表 1-1 形象的含义

特点	表现
外部形态、外观表象	人的外表长相，事物的长短方圆等
人的精神风貌、性格特征	人物形象如刚强、柔弱、阳光等
对象的形状、性状、形态的一种抽象	具体事物的一种抽象思维

形象就是你的外表、容貌、言行在直观上给别人留下的印象，是一个人内在品质的外在表现。比如，想到葛优，大家会想到他的什么形象特点呢？想必是（“葛优躺”吧）；再比如

播音员身着西装革履，相貌端庄，这都是个人形象的体现。例如，你一伸手，指甲缝中有黑污物，这也会成为你在别人眼中形象的一部分。

形象是一种观念，是一个光环，让别人看到你的优势而忽略劣势；形象是一种细节，靠持之以恒才能树立；形象是一种精神，助你充满个人魅力，迈向成功。



拓展阅读

美丑的标准

陈某到饭店去吃饭，遇到两位服务员：一位服务员虽相貌平平，但见到陈某来了热情地接待了他，并向陈某推荐店里的菜品；而另一位服务员虽长得亭亭玉立，楚楚动人，很漂亮，可客人询问菜品时，她却爱理不理，还斜眼看客人，一副无所谓的样子。

陈某叫那位漂亮的服务员，她昂首挺胸地走到陈某旁连看都不看她一眼，对陈某说：“还要什么？”陈某说：“我是来吃饭的，不是要饭的。”漂亮的服务员说：“瞧这德性，这模样，实在叫人生厌。”从这看出，外形漂亮的她哪里知道什么叫美，什么为丑！漂亮的服务员自恃美貌却轻视他人，傲气得不得了，陈某越看她越觉得丑；而另一位相貌平平却心地善良，待人谦和，知情达理，陈某越看越觉得漂亮。

外形固然很重要，品行却更重要。一个人若貌美再加上品格高尚，那就一定会受到人们的爱戴，若相貌普通而心灵美，也会获得尊重。

对美与丑从来有两条标准：追求外在美，是表面的、肤浅的；崇尚内在美，是本质的、富有内涵的。炫耀表面美，持美自傲是浅薄的丑陋；自尊自爱、谦逊待人是美的境界，表面美是暂时的，内在美却是永恒的。

从心理学的角度来看，形象就是人们通过视觉、听觉、触觉、味觉等各种感觉器官，在大脑中形成关于某种事物的整体印象。简言之，是知觉，即各种感觉的再现。有一点认识非常重要：形象不是事物本身，而是人们对事物的感知，不同的人对同一事物的感知不会完全相同，因而其正确性受到人的意识和认知过程的影响。由于意识具有主观能动性，因此事物在人们头脑中形成的不同形象会对人的行为产生不同的影响。

2. 形象与职业的关系

(1) 形象会影响你的收入、快乐、发展 形象在商场上影响着你的交易，在生活中影响你的人际关系。没有成功的思维，就没有成功的形象，也就没有卓越的人生。

(2) 你的形象犹如公司的广告 根据英国有关部门的调查，能展现良好形象的企业收费标准要高于同行平均值的9%，可见形象=效益。员工形象不好，忽略、怠慢顾客，会大幅度增加客户的投诉率。而且，这些不满的客户中的96%并不是向公司投诉，而是向其他地方投诉，这些不满就是破坏公司形象的负面新闻。由此看出，员工的形象=公司形象=公司利润。

(3) 顾客从喜欢的人手中买东西 无论多么优秀的产品，没有能够向社会传递公司产品信誉的人，公司将走向失败。让客户首先不拒绝你，然后才会接纳、喜欢你，最后购买产品。

(4) 优秀的形象比文凭更重要 优秀的人才长年在—个位置上停滞不前，是他们不努力，还是缺少才智？都不是，是他们没有展示出他们的潜力。实际上他们的形象就让人认为：“他不适合更高的位置！”当今社会上的人，每时每刻都在根据你的服饰、发型、手势、声调、语气等自我表达方式对你判断。无论你在意与否，你时时都在给别人留下的印象。

形象如同天气，无论是好是坏，别人都能注意到，但却没人告诉你。

美国对2500名律师进行调查，结果发现形象还影响着个人的收入，那些外表形象有魅

力的律师的收入，比他们的同事收入平均高了14%。

管理者普遍认为：优秀的形象比研究生的学历更重要。你的形象代表着公司的形象，代表着公司的产品质量。

职业的内涵和特征决定了职业形象是一个行业或组织的精神内涵和文化理念在从业人员身上的具体体现，是行业或组织的形象与具体从业人员个体形象的有机结合。

案例分析

意气用事辞职后

张某（某国有出版社编辑）自述：刚工作的时候，我很幸运，在一家国有出版社做编辑。工作和收入很稳定，被很多同学羡慕。可惜好景不长，几个月后我们部门换了新的领导，她对人要求很高，批评起人来非常严厉，让人接受不了。更不幸的是我作为一个刚毕业不久的大学生，难免会成为她的重点“培养对象”。终于在几次交锋之后，我没控制住，和她大吵了一架，在激愤下辞了职。

那个时候，自己还是心高气傲的，自恃是重点大学毕业，又有着良好的工作业绩。虽然那个时候我还没满一年的实习期，但总觉得自己竞争力较强，于是大胆地到处求职，并且在求职过程中毫不隐瞒辞职的原因和过程，说得理直气壮、慷慨激昂。

结果残酷的现实教育了我，几轮下来我发现，一个实习期未满的不稳定的毕业生，是很难让那些提供稳定工作的企业接受的。而我的稚嫩和冲动又让一些好的私企和外企迅速将我排除在外。就连一些看起来一般的企业也私下对我说：“你的背景还不错，但是我们需要的是一个有团队精神、成熟负责的员工，你的性格太冲动了，恐怕适应不了我们的工作。”

屡次碰壁之后，我终于渐渐怀疑自己当初的冲动是不是错误的？我是不是太不珍惜自己的工作？是不是太高看自己了？

直到女友一次无意间聊到她妈妈讲“意气用事的男孩太幼稚，靠不住”，我瞬间崩溃了。

后来还是女友和几个好朋友把酩酊大醉的我找到，并鼓励我走出那段阴霾。在他们的支持下，我重新看清了自己的定位，在认真地准备和演练之后，我终于找到了一份比较理想的工作。上班前一天，女友对我说：“你记得这份工作不只为你一个人，还要为了我和我们的未来。”那一刻，我百感交集，说不出话，只有点头，心里也觉得自己成长了很多。

现在我已经是一个3岁孩子的父亲了，也做了单位的领导，再回首当初那个冲动的自己，心里非常感慨。作为心高气傲的年轻人，那个时候真是不知天高地厚，总觉得自己了不起，其实对于周围的一切都了解得太少。既不能正确地评估自己，也不能很好地适应环境，容易感情用事，不计后果，更不顾家人的感受。如果一切可以重新来过，我想我一定不会选择用那样的方式来对待当时的领导。

但我也感谢那次冲动给我带来的挫折，它让我真实体会到了爱情和友情的珍贵，也让我迅速成长，懂得为自己和所爱的人负责。

点评：适应，尤其是人际适应也许是许多职场新人的重要挫败来源。张某的“意气用事”正是很多年轻人的代表。“不珍惜”不是因为优秀，而是因为还不懂得。所以，对于张某来说，这一次挫败对他的价值是“懂得”，懂得了身边的温暖，懂得了责任，懂得了成熟地面对自己的人生。这“懂得”让他付出了代价，也成为他日后职场发展的重要底蕴。

所以，对张某来说，这次失败意味着一次“脱胎换骨”的机会，意味着成熟。人什