

秘书通
丛书

秘书素养

「秘书」杂志二十年精中选粹
秘书通为职场打拼指路导航

上海文化出版社

Secretarial
Abilities

主编 吴欢章
选编 赵毅



秘书素养

Secretarial Abilities

主编 吴欢章

选编 赵毅

上海文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书素养/吴欢章主编;赵毅选编. - 上海:上海文化出版社,2007.3

ISBN 978 - 7 - 80740 - 083 - 7

I. 秘… II. ①吴…②赵… III. 秘书学 - 文集

IV. G931.46 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 134016 号

责任编辑 林爱莲

版式设计 汤靖

封面设计 方蔚楠

书 名 秘书素养

出版发行 上海文化出版社

地 址 上海市绍兴路 74 号

电子信箱 csbcm@public1.sta.net.cn

网 址 www.shwenyi.com

邮政编码 200020

经 销 新华书店

印 刷 上海市印刷十厂有限公司

开 本 890 × 1240 1/32

印 张 10.875

文 字 20 万

版 次 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

国际书号 ISBN 978 - 7 - 80740 - 083 - 7/G·437

定 价 23.00 元

告读者 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系

T: 021 - 65410805

总 序

吴欢章 赵 毅

1983年8月,我国第一份秘书类专业期刊——《秘书》杂志在上海创刊。那是一个播种希望的年代,我们的祖国在寒冬过后经过短暂复苏,焕发出新的生机。如今,回首这充满活力、激情与躁动的二十余年,中国社会的变化真可谓天翻地覆,所取得的成就也令举世瞩目。

社会的进步表现为百业兴旺,而正是百业兴旺构成了社会的全面进步。二十余年前,秘书给人的印象就是“坐机关的”,全部能力表现在“笔杆子”上。二十余年后,秘书事业已远非党政机关的文牍工作所能概括。首先是行业规模今非昔比,秘书岗位遍布各行各业,从业人员高达两千多万,而且在各地人才需求排行榜上始终名列前茅。其次是工作内容和形式有了质的变化。以《秘书》杂志上发表的文章为例,十几年前,人们还在讨论秘书应使用什么样的墨水,以满足档案保存的需要;如今讨论的是秘书应使用什么样的工具软件,以适应网上办公和政务公开。秘书行业的变化,不仅是社会发展的一个组成部分,也反映着全社会的深刻变革。《秘书》杂志有幸记录下二十余年来我国秘书事业的发展历程,相信它也会成为社会变革的一

个侧影。

时至今日,中国社会仍处在快速发展的进程当中,秘书行业必将为适应社会发展而进一步变革自己。在可以预见的将来,秘书行业在工作手段现代化的同时,还将实现人才职业化、技能复合化、岗位多样化等多项转变。社会发展与行业变革向秘书人员提出新的要求,那就是不断挖掘个人潜能,始终追随行业变化。只有这样,才不至于被这一日新月异的行业所淘汰。从这个角度来说,秘书正成为一个要求其从业人员边干边学、终身进修的职业。

学习与进修除了在实践中摸索之外,也离不开书本知识的汲取,从中可以借鉴别人的经验和教训。在这方面,《秘书》杂志为广大秘书人员准备了最为新鲜可口的精神食粮。作为秘书专业期刊,二十余年来,《秘书》杂志始终关注秘书行业和秘书工作的发展变化,以全面反映我国秘书事业面貌、跟踪行业最新动态、提高秘书人员素养技能为己任,满足广大读者不断变化的精神需求,因而也一直得到广大读者的信任和欢迎。《秘书》杂志二十余年长盛不衰的事实就证明了这一点。

为了报答广大读者的信任与欢迎,同时也是应众多读者的再三要求,我们决定选编这套“秘书通”丛书:从过去二十余年数百期《秘书》杂志中,精选最值得推荐给广大读者的文章结集出版。其目的一是为了解除有些读者为了一个专题而在数百期杂志中翻检求索之苦,二是为了向广大读者提供更加精粹、实用的精神食粮,同时也集中展示了《秘书》杂志乃至中国秘书学研究二十余年来的丰硕成果。

本丛书的选编,尽可能考虑新形势下秘书人员学习进修的实际需要,以提高他们应对实际工作的能力为目标。因此,在选择文章的过程中,兼顾理论性和实用性,而以实用性为主,侧重于内容的可读性和可操作性。对于部分确有理论价值,但实用性或可读性不强的文章也只能割爱了。

本丛书的选编,分素养、技能和写作三个专题进行。这样划分的目的,是为了适应秘书人员和秘书工作的实际需要。对秘书人员来说,这几方面的内容是他们所共同关注和迫切需要的,无论是什么层次、什么部门的秘书都用得上。可以说,这几个方面是所有秘书人员精神需求的“公约数”。对秘书工作来说,这几个方面的内容是新形势下秘书人员胜任工作的必备武器。素养方面包括秘书人员的综合素养、法律素养、智能素养、语言素养、人际素养、心理素养等,它们虽然不是最直接的工作能力,却是一切工作能力有效发挥的根本保证,可以说是秘书人员的软实力。技能方面包括信息调研、公文处理、会议组织、协调沟通、日常管理、办公自动化和案例分析几部分,这些可以说是每一位秘书胜任工作的前提,立足职场的本钱。写作方面包括通用文书和经济文书的写作知识,以及秘书写作相关知识共三部分,今天的秘书虽然不再是单纯的“笔杆子”,但文书写作依然是看家本领,不可或缺。

需要指出的是,虽然我们大致确定了这样三个专题,但在选编的过程中,还是尽量放宽口径,力争把最值得推荐给读者的文章选编出来。由于存在这样的考虑,加之可供选择的文章方面的限制,导致每本书内部各部分的划分与现有的秘书学科

体系不完全吻合。这是需要读者注意的。

在选编过程中,选编者除选择文章、分类组合之外,对所选取的文章尽可能地保持原貌,但也有少数文章或因时代变迁、或因表述问题,作了一些技术上的处理,敬希作者谅解。

在此,我们要感谢众多读者的再三要求和鼓励,正是在他们的督促下,才有了选编本丛书的最初想法和最后成功;要感谢入选本丛书的文章作者,乃至《秘书》杂志的所有作者,是他们为广大秘书工作者提供了丰富的精神食粮;还要感谢上海大学的有关领导,在本丛书的选编过程中一直得到他们的关心和支持;最后,要特别感谢上海文化出版社总编陈鸣华先生、责任编辑林爱莲女士,他们对本丛书的热情扶持感染了我们,使我们在尽快的时间里完成了这一颇有意义的工作。

目 录

C O N T E N T S

:: 001 〔一〕综合素养

:: 002 准、细、实、深

——秘书的基本素质

:: 006 优秀秘书必备的四种素质

:: 009 秘书的“德仁义礼智信勇严”

:: 012 现代企业制度下秘书的素质要求

:: 018 在领导身边工作“十要”

:: 023 秘书“十忌”

:: 026 秘书“七戒”

:: 030 秘书“五能”

:: 034 《论语》与秘书的职业修养

:: 040 “绍兴师爷”的职业素养

:: 044 古代师爷的道德启示

:: 050 花开花落 五色杂呈

——由孙茂才的成败谈秘书的职业素养

:: 056 假如我招聘秘书

——谭一平专访



:: 063 **〔二〕法律素养**

- :: 064 秘书要学法懂法
- :: 067 正确认识几个法律关系
- :: 070 行政机关秘书的法律素质
- :: 073 企业秘书法律须知
- :: 078 企业秘书与经济法学
- :: 083 商业秘密与商业保密
- :: 090 秘书要严把保密关
- :: 093 管好自己的嘴

:: 097 **〔三〕智能素养**

- :: 098 秘书知识结构的合理化
- :: 102 秘书知识结构模型勾勒
- :: 105 现代企业秘书的几种能力
- :: 110 老板最看重的三种能力
- :: 112 当代秘书与古代“六艺”
- :: 115 秘书应善变

- :: 120 秘书要善谋
- :: 123 秘书须“细”
- :: 127 秘书的观察能力
- :: 130 秘书的应变能力
- :: 134 秘书的自制能力
- :: 139 秘书驾驭时间的能力
- :: 145 秘书的时间管理与工作效率
——《水煮三国》的启示

:: 149 〔四〕人际素养

- :: 150 重视人际关系能力的培养
- :: 153 秘书人际协调新素质——NQ
- :: 159 亲密有度 情感有节
- :: 163 秘书与领导的有限合作
- :: 166 秘书的角色意识
- :: 173 秘书的认同意识
- :: 175 秘书的公关意识
- :: 180 秘书与同事
- :: 183 秘书也应有气度
- :: 186 秘书“风度”面面观



- :: 188 秘书的礼仪修养
- :: 194 秘书涉外礼仪
- :: 198 礼仪的文化解读
- :: 205 从林妹妹进贾府谈方位礼仪

:: 213 **〔五〕语言素养**

- :: 214 秘书与语言文字修养
- :: 218 秘书与语言文字政策修养
- :: 225 秘书与修辞
- :: 230 秘书与人文关怀
- :: 233 秘书的语言艺术
- :: 236 秘书的语言交际艺术
- :: 239 秘书的说话能力
- :: 242 秘书应能说会道
- :: 244 强化语言表达能力
- :: 246 成功演讲八大技巧

:: 255 **〔六〕心理素养**

- :: 256 性格 气质 能力

- :: 260 公文作者的心理素养
- :: 268 秘书的意志品质
- :: 271 秘书自我心理训练
- :: 274 会议心理的调节与优化
- :: 280 秘书交际活动中的主要心理障碍
- :: 284 秘书的八种不良心理
- :: 286 由“情绪污染”说开去
- :: 289 秘书“发火”
- :: 291 如何化解职场怒气
- :: 296 秘书的疲惫与审美调节
- :: 299 挫折的成因及反应
- :: 303 给“难晋升”号个脉
- :: 306 秘书工作初期心态
- :: 308 新秘书的心理调节
- :: 312 女秘书的职业心理分析
- :: 321 职业女性的六大弱点
- :: 324 向女秘书进言(专访)
- :: 327 秘书不给火 老板烟不燃

- :: 330 附记

〔一〕综合素养

➤ Zong he su yang

秘书工作具有多元性、复合性的特点。作为领导身边的辅助管理人员，秘书常常是既要提供智力服务，又要亲自出面操持；既要运筹帷幄，又要捉刀代笔；对内是领导的左膀右臂，对外是单位的脸面喉舌。一个合格的秘书得是“出得厅堂，下得灶房”的角色，应是“通才”、“杂家”，也就是说要具有适应多方面工作要求的“综合素养”。

准、细、实、深

——秘书的基本素质

秘书具有什么样的素质,对其工作质量有着至关重要的影响。在实践中我们体会到,要真正适应新形势,适应领导的高标准、严要求,广大秘书人员必须做到准、细、实、深。

●准就是反映情况、报告信息一定要准确无误

这方面应坚持一条原则:不清楚的事情不说;必须说的,不要不懂装懂,而要如实向领导说明不清楚的地方。要真正做到这些,除了平时注意认真地看、认真地听外,还需要练就两种基本功:一是“说”功。在向领导口头报告时,一定要讲究逻辑,绝不可颠三倒四、语无伦次,同时要做到言简意赅。二是“写”功。用书面形式向领导报告时,遵循领导习惯的文章结构,一般不要刻意求新。比如,起草考察报告,首先要写明什么时间、什么人、到哪里、对什么工作进行了考察,考察取得了哪些成果,对本单位的工作有什么建议,让领导“开宗”就能“明义”。绝不可一味地标新立异,采用什么倒叙或边叙边议的方法,使领导看后懵懵懂懂。同时,用语要讲究文采,尽量让领导看后能有一种愉悦感。特别是反映负面信息的材料,绝不可因书面表达上的不讲究和用语上的不准确给领导“愁上加愁”。

●细就是观察问题、分析问题一定要细致周到

秘书工作无小事。从说一句话、接一个电话、给客人倒一杯水,到安排一次领导活动、组织召开一次会议、接待一次客人,每一件事、每一个环节稍有疏忽就有可能给领导工作造成被动,甚至捅出娄子。接听电话是秘书工作中再平常不过的事情,即便如此,也一定要做到认真、仔细,必须问清来电部门、来电人以及内容。如果对方是电话通知开会,就要问清时间、地点、参加人及需要做的准备工作。秘书一定要有很强烈的责任意识,每做一项工作,都要想方设法尽力把它办好。如组织大型会议活动,必要时可以组织大家做一次系统的分析、总结,使得下一次的活动的活动更加完善。

●实就是工作态度、学习态度一定要“实”字当头

第一,学习态度要踏实。由于工作性质决定,秘书大多都是“事务缠身”,很少有“整块”的时间来学习,这就要求大家一定要学会“见缝插针”的学习方法,挤时间“抓”知识。每看一份文件、读一本书、听一场报告或陪同领导下一次基层、开一次会议,有什么感触和体会都要随时记下来,然后抽时间分类整理。这样,日积月累,头脑就会更加充实,工作经验会变得更加丰富。第二,工作作风要扎实。无论在什么情况下,都要做到急而不躁、忙而不乱。对领导交办的事情,不论巨细都要全力去办,事后要报告结果。报告内容要正确客观,特别是反映重大问题的信息,比如对重大治安事件、重大灾情、重大生产安全事故、群众

集体上访等,事先要做好调查核实工作,不能下面报什么就转告什么。第三,为人处事要诚实。无论在什么场合都要表里如一,永远“做老实人,办老实事,说老实话”,做到“三个一样”:领导在与不在一样,外出与在家一样,与人为伍与自己独处一样。尤其在辅助领导工作时,一定要心胸坦荡,光明磊落,做领导的“诤友”。当领导出现偏差时,要敢于并善于“进谏”,绝不可“事不关己,高高挂起”。尤其应该注意的是,秘书长期工作在领导身边,与领导交往较多,万不可将此当“优势”,在有关人事安排上说长道短、指手画脚,更不能从个人好恶出发给领导出“馊主意”。

●深就是参谋、服务一定要“深”人一等

这方面应注意两点:一是参谋水平要高,他人提不出来的,秘书能够提出来;二是参谋动作要“超前”,他人想不到的、看不到的,秘书要想到、看到。要做到这两点,就一定要突破被动应付的思维定势,从被动中积极寻求主动。首先,要围绕领导关注的热点,强化参谋意识,做到领导未谋时已有所思。其次,要围绕群众关注的热点,强化“耳目”意识,做到领导未闻时已有所知。再次,要围绕当前工作中的难点,强化助手意识,做到领导未动时已有所行。为此,秘书人员要下功夫培养四种能力:一是见微知著的洞察力。能够“察础润而知雨”,“见一叶而知秋”,多为领导出好主意。二是丰富的想象力。无论办会、办文,还是办事,都能冲破陈规陋习,敢于开拓创新。特别是在为领导出谋划策时,能够根据现实存在的问题,预测到可能出现的后果,找

出解决问题的办法。三是灵活的决断力。思考问题既不要脱离领导的“谱”，又要走好自己的“路”。要充分利用联系广、信息多的优势，运用多种思维方式，采取灵活多样的工作措施解决问题。四是与时俱进的创造力。秘书工作重复度高、机械性强，不创新就会成为一潭死水；只有创新，只有把与时俱进的精神贯穿于工作的全过程，打破按部就班的传统思维定势，工作才能拥有新活力、出现新面貌。

（杨怀斌）