



现代秘书

人际关系

XIANDAI MISHU
RENJI GUANXI

范立荣 ◎ 主 编



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press



现代秘书

人际关系

XIANDAI MISHU
RENJI GUANXI

范立荣 ◎ 主 编

 首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书人际关系/范立荣主编. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2013. 7
ISBN 978 - 7 - 5638 - 2112 - 9

I. ①现… II. ①范… III. ①秘书—人际关系学 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 140454 号

现代秘书人际关系

范立荣 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社
地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)
电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)
网 址 <http://www.sjmcb.com>
E-mail publish@cueb.edu.cn
经 销 全国新华书店
照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司
开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16
字 数 240 千字
印 张 13.75
版 次 2013 年 7 月第 1 版第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 2112 - 9/C · 105
定 价 26.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

前言

一位大学校长在毕业典礼上对学生说过这样一段话：“一个人不管学问有多高，有多聪明、多能干，先天条件有多好，如果不善于交际，不会与人相处，那么他最终的结局很可能是失败。”

确实如此。如何与人交际，是青年人面向社会首要的一大考验。当青年朋友们从校园走进职场，踏入形形色色的人际圈，会发现这里并不是想象得那样融洽、宽容。

本书的编写正是为了让更多的青年朋友在人际交往上少走弯路，针对他们的困惑着重介绍：如何与领导相处，博得领导的信赖与赏识；如何与同事相处，获得同事的认同与友谊；如何与客户相处，赢得客户的满意与称赞。书中不讲大道理，只讲怎样应用与操作：讲怎样沟通，怎样处理好各种复杂的社会关系，让自己的一举一动、一言一行都惹人喜爱。这样不但事业上容易成功，而且会广结人缘，获得良好人际关系。相信青年朋友们读完本书将不必再为人际关系犯难，会成为一个处处受欢迎的人。

本书可以作为大中专院校秘书专业、行政管理专业、人力资源专业教材，也可以作为广大行政人员、办公室人员、秘书人员的案头书和青年朋友的自学用书。

本书是笔者在大学讲义基础上进行编写的。讲义参考并引用了多家书报杂志的相关内容，在此不一一列示，特向相关作者表示由衷的感谢。本书可以说是博采众长、是集体智慧的成果。

参加本书编写的人员有荣光、明朗、风华、薄煜、范松等，特别感谢孟岩岭老师对此书出版所给予的积极支持与大力帮助。

目 录

CONTENTS

第一章 人际关系概述	1
本章重点内容	1
案例导入	1
第一节 什么是人际关系	2
第二节 搞好人际关系的重要意义	11
第三节 人际关系的形成、继承与发展	13
第四节 如何调节人际关系	21
第五节 人际关系的作用	26
思考与练习	29
第二章 人际沟通的方法与艺术	31
本章重点内容	31
案例导入	31
第一节 什么是沟通	32
第二节 沟通的方法与技巧	36
第三节 平行沟通与上下沟通	42
思考与练习	51
第三章 要善于和领导相处	52
本章重点内容	52
案例导入	52
第一节 与领导相处之道	53
第二节 了解领导才能适应领导	55
第三节 对领导忠诚最重要	57
第四节 学会与不同类型的领导相处	60
第五节 领导者要获得下属的了解与信任	64
思考与练习	69

第四章 要善于和同事相处	71
本章重点内容	71
案例导入	71
第一节 与同事相处之道	72
第二节 要博得同事的认同与赞美	78
第三节 与同事相处要有清醒的认识	80
第四节 怎样避免与同事发生冲突	82
第五节 影响同事关系的言行细节	84
第六节 同事间言归于好的艺术	87
第七节 与同事相处的原则	89
思考与练习	91
第五章 办公室内的人际关系	93
本章重点内容	93
案例导入	93
第一节 办公室人际关系类型与规则	94
第二节 正确处理办公室人际关系	99
第三节 办公室工作礼仪	108
第四节 办公室书面礼仪	121
第五节 办公室语言礼仪	125
第六节 办公室人际形象	129
思考与练习	132
第六章 公共关系与人际关系	133
本章重点内容	133
案例导入	133
第一节 公共关系的特征与职能	134
第二节 公共关系传播规律	145
第三节 公共关系与人际关系	151
第四节 公关工作中的人际吸引	154
第五节 办公室中的公关工作	161
思考与练习	165
第七章 要与客户建立友好关系	166
本章重点内容	166
案例导入	166
第一节 处理好与客户的关系	167

第二节 学会感情投资,洞察客户需求	170
第三节 根据客户性格采取接触策略	174
第四节 主动跟客户交往,建立客户人际网	175
思考与练习	180
第八章 如何处理好涉外关系	181
本章重点内容	181
案例导入	181
第一节 从事涉外工作的素质要求	182
第二节 热情友好地欢迎外宾	183
第三节 涉外接待原则与礼宾次序	185
第四节 安排涉外会见和会谈	190
第五节 涉外宴请礼仪	194
第六节 馈赠礼品的礼仪	200
第七节 做好外宾探亲访友工作	203
第八节 如何对待外宾患病或病故	204
思考与练习	206
附 录	207

第一章 人际关系概述

本章重点内容

21 世纪的今天,社会对秘书工作的需求发生了很大的变化。随着市场经济的发展,社会需要的秘书远不是传统秘书的概念。现在社会上需要的秘书除了会英语、计算机和拟写各种文件等技能之外,还必须具备良好的沟通、交际能力,并善于处理各种人际关系问题。

当今,专业知识固然重要,但人际关系更显得重要。人脉是一个通往财富、荣誉、成功之路的门票,只有拥有了这张门票,你的专业知识才能发挥作用。

人际关系是知识、体力、金钱之外的另一种资源,开发人际关系资源,对于做好秘书工作具有重要意义。

学习本章,要掌握人际关系的性质、特点、原则以及各种交际方式。



案例导入

不同的处世方式

赵先生既没有学历,也没有金钱,更没有背景,但是他最终却成为一个成功的企业家。他到底是如何成功的呢?因为他是一个聪明人,一个很会体贴他人的人,他对周围人的体贴,甚至超过了别人的需要。朋友问他何以如此,他说:“像我这样一无所有的人,如果要与别人来往,就不能不令对方感到和我来往会得到某些方面的益处与愉快。”

没有学历,又没有金钱,更没有背景的他一直忍耐着寂寞的人生而努力奋斗。而他也就在这中间学到了与人交往之道,学会要给别人某些方面的利益。所谓“某些方

面的利益”,有时是物质方面,有时是精神方面。因为别人得不到益处,是不会来主动接触你的。

另外一个出身名门的“富家子弟”却不是这样。当他与别人来往的时候,首先就会考虑这个人对自己有何利用的价值。他如此这般地对周围的人怀着期待之心,期望与自己接触的人都能带给自己带来利益。

案例点评

这两个人在很大程度上代表了两种不同的处世方式:一个是奉献给别人某些方面的利益;另一个则是期望与自己来往的人会带给自己某些方面的利益。

我们与周围朋友相处时要像赵先生一样,这样才是上真正的聪明和智慧。我们首先要以自己的所能来满足他人,他人得到满足后才更愿意予以回报。希腊哲学家伯克利说过:“我们结交朋友的方法,是给他人以好处。”

第一节 什么是人际关系

一、人际关系

凡是有人群的地方,就有人际的交往。只要有人际交往,就必然形成人际关系。人生在世,总会遇到错综复杂的人与人之间的矛盾,总要不断地处理这样或那样的人际关系。

人际关系是人们在物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。

人际关系的概念,应该有广义和狭义之分。

广义的人际关系,即在人类社会的各种关系中,一切个体的人与人之间相互关系的总和。它包括人与人之间的直接关系,也包括人与人之间的间接关系。

狭义的人际关系,即两个或两个以上个体的人,通过各种媒介进行思想和行为的相互作用所形成的相互依存的关系。它包括人与人之间的心理关系、法律关系、道德关系、经济关系等。

人际关系主要是指在各种社会关系中,个体的人与人之间的关系。它不包括社会群体、集团之间,个体与社会群众、集团之间的关系。虽然社会关系同个体的人之间的各种关系有着密切的联系,但人际关系学中所讲的人际关系概念应和群体之间的关系或个人与群体之间的关系加以区别。人际关系有自己的内容、性质和方式。

二、人际关系的内容

千差万别、千变万化的人际关系,其内容大致可以分为两个方面。一方面是物质关系,即以生产、生活物质为条件的交往,例如生产资料、生产工具的占有方式,商品交换过程,经济分配形式等。另一方面是精神关系,即以语言、思想、感情为媒介的交往,例如思想的传播、情绪的感染、感情的交流等。这两种内容的人际交往,是相互联系、互为条件的,它们都是人们的客观需要。

首先,人际交往是劳动和工作的需要。只有交往,才能实现劳动和工作的互助与合作,促成能力互补和能力强化,进行产品和活动交换。特别是现代社会,人们所从事的劳动和工作越来越复杂,社会化程度越来越高,既有严密的科学分工,又有严格的整体配合,需要越来越多的人合作才能成功。现代化生产的社会化趋势,现代科学技术研究的综合化趋势,以及商品市场的国际化趋势,正在迅速冲破地域和人们原有的交往范围,改变人们的交往方式,使交往活动更加广泛而频繁。因此,人们的相互合作与交往,更加成为现代社会劳动、工作和竞争的必要条件。

其次,人际交往,也是人们精神的需要。在激烈竞争的社会,人人都要交朋友,个个都想求知音。有了喜事,要让同事知道;有了忧愁,要向好友倾诉。所属团队成员接纳与欢迎的态度,会使人产生安全感;社会舆论的赞扬与支持,会激励人们树立成功的信念。正面的同情、相思、惦记、劝慰、勉励、爱慕、关怀,以及负面的诬陷、憎恨、忘却、教唆、诋毁、嫉妒、猜疑、讽刺等现象,在人与人之间通过语言、思想、情绪等这样或那样地影响和改变着人际关系。人们需要相互对话,需要精神生活,同需要物质生活资料一样,不可缺少。

总之,人需要同他人进行交往。因为人际交往就其实质来讲,是人的本质的表现,是本性的要求。

三、人际关系的性质

人际关系,按照其性质来划分,大致可以分为两种。一种是积极、友好的交往,一种是消极、敌对的交往。这两种交往在一定的社会范围内总是交织出现的。例如,国家与国家之间,民族与民族之间,有的和平共处,有的战争不休;在集体、家庭内部,有的团结一致,有的四分五裂;在现实生活中,既有无私的援助,也有公开的抢劫;既有亲密的交往,也有冷酷的斗争;既有热情的鼓励,也有无情的打击……正是这些性质相互对立而又总是相互联系在一起的人际关系,构成了复杂与丰富多彩的社会生活画面。

交朋友也有积极和消极两种情况。孔子把交友的两种情况说得很透彻,他说:“益者三友,损者三友。友直,友谅,友多闻,益矣。友便辟,友善柔,友便佞,损矣。”(《论语·季氏篇》)这就是说:“有益的朋友有三种,有害的朋友也有三种。与正直的人交友,与诚实的人交友,与学识广博的人交友,是有益的。与习于歪门邪道的人交

友,与善于阿谀奉承的人交友,与惯于花言巧语的人交友,是有害的。”人们常用“近朱者赤,近墨者黑”的比喻来形象地说明交友的结果。

不同的人产生和选择不同性质的人际关系,不同性质的人际关系牵制着不同的人,这就叫做“物以类聚,人以群分”。虽然,好人总是乐于同好人相聚,坏人总是要同坏人为伍,但好人和坏人在同一社会中也不可避免地要发生关系。因而,人们总是要这样那样地受到不同性质的人际关系的制约和影响。



小贴士

曾国藩的交友之道

曾国藩交友有“八交九不交”之说。八交:胜己者、盛德者、趣味者、肯吃亏者、直言者、志趣广大者、惠在当厄者、体人者;九不交:志不同者、谀人者、恩怨颠倒者、好占便宜者、全无性情者、不孝不悌者、愚人者、落井下石者、德薄者。

四、人际关系的特点

人际关系在形成、发展的过程中,有着自身的特点。这些特点主要有下述几点:

(一)人际关系的社会性

这是人际关系的一个根本特点。正是这一特点,把人的群体关系同动物的群体关系区别开来,把社会同自然界区别开来。所谓社会性,本来就是专指人的社会关系或通过社会关系表现出来的属性,它是人际关系的本质属性。没有无社会性的人际关系。

人际关系的社会性,首先是由劳动决定的。人们在劳动过程中,不仅要与自然界发生关系,而且相互之间要发生一定的联系和关系。只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自然界的认识,才会有生产。人与人之间的社会关系,影响和制约着人与自然界的关系。其次,不管什么人,不论人的什么活动,都离不开社会,都要受到社会各种因素的制约。物质活动如此,精神活动更是如此。

人际关系的社会性,是随着社会的进步而发展的。在古代,人们的相互交往受到诸多自然条件的制约和生产水平的限制,只能在狭小的范围内发生简单的联系。人际关系的自然性大,社会性小。在现代社会里,人们活动的社会化程度高了,人际关系的社会性大大增强了。一方面,人们同社会的联系和与社会交换其活动的途径与方式更多,所涉及的领域和范围更广。另一方面,人们同社会联系的内容更丰富,更深刻。现

代化的集体劳动把越来越多的人紧密地联系在一起,构成结构复杂、功能齐全的产业系统;人们所使用的生产工具、生产资料,凝结着更加复杂的社会劳动;人们所消费的物品中,自然产品越来越少,社会商品种类、规格越来越多。

(二) 人际关系的历史性

这是指人际关系所具有的发展变化、新旧交替的特性。这一特性,既表现在整个人类社会的发展过程中,也表现在个体或群体的相互关系上。

人际关系的历史性,根源于社会生产力和生产关系的矛盾运动。生产力的发展,带来生产关系的变化,推动社会进步,人与人之间的各种关系也随着发展变化,经历了原始社会的平等关系,剥削阶级社会的等级关系,以及社会主义社会平等关系等发展阶段。就是每一个社会阶段的不同时期,人际关系的性质、形式也存在着差异,例如剥削阶级社会的等级关系,总的来讲是随着社会的发展逐步减弱的,社会主义社会的平等关系,是随着社会主义事业的发展而逐步提高的。至于个人之间、群体之间的关系,就更是千变万化了。

人际关系的历史性特点,要求我们用辩证的观点、发展的观点来观察和分析人际关系,既要继承以往人际关系的合理内容和形式,又要变革不适应社会发展需要的人际关系的内容和形式。

(三) 人际关系的客观性

这是指人际关系在人们的客观社会活动中确立,具有现实性和真实性,而不是人们随意的主观想象。人与人之间发生的相互关系,从表面上看,似乎纯粹取决于人们的主观动机,即想跟谁建立关系就建立关系。其实不然。首先,一个人必须承认并接受社会上人际关系的客观事实,不可能凭主观愿望随意选择人际关系。

不管现实的人际关系多么复杂,乃至令人不大满意,但它毕竟是客观事实。怨恨自己“生不逢时”,幻想进入“世外桃源”,都只能是想象而已,绝不能改变客观存在的人际关系的大局。其次,人们对人际关系的调整与改造,既要符合社会提出的客观要求,又要在客观活动中实现;否则,就会失败。根据这一特点,我们既要努力适应现实的人际关系,又要能动地改造不适合社会发展要求的人际关系。

(四) 人际关系的多样性

这是指人际关系具有多内容、多形式、多层次这一特点,这造成了社会的复杂性和人的复杂性。

人的本质是“一切社会关系的总和”的论述,概括了人际关系多样性的特点。因而在我们研究人际关系的时候,一定要注意它的“一切”方面和多种“总和”方式。如果把人际关系的“一切”方面简单地归结为一个方面,把多种“总和”方式归结为一种

方式,就会扭曲社会面貌,歪曲人的本质。同时,我们还应当注意,人际关系是有层次之分和主从之别的,在“总和”过程中,不能以次充主,也不能以主代次。不同社会,或在同一社会的不同条件下,不同的人受各种社会关系的影响是有差异的。有的主要受物质关系的影响,有的主要受思想关系的影响。

五、人际关系的基本原则

(一)平等性原则

平等待人,互相帮助是建立良好的人际关系的前提,也是处理办公室人际关系的重要原则。人都有友爱和受人尊敬的需要,这种需要实际上就是平等的需要。只要是正常人,都希望得到别人的平等对待。每个人在职位上有高低之分,有领导与被领导之别,但在人格上应是平等的。

(二)相容性原则

这一原则要求秘书人员在与人合作、相处的过程中,要宽宏大量,心胸宽广,克制忍耐。在工作中,尊重他人的看法,善于听取他人的不同意见,求同存异。同时,能够容他人之短。“金无足赤,人无完人”,任何一个人都有其弱点,不要对他人的弱点过于挑剔。

(三)信用性原则

信用性原则要求人们在交往中,讲真话,守诺言,言行一致,表里如一。在人际交往中,一般人们都愿意与诚实、爽直、守信用的人打交道。

(四)事业性原则

这是指人际关系必须按照有利于事业发展的原则建立,以提高工作效率、实现工作目标为目的。人际关系的和谐不能建筑在不讲原则、相互吹捧、“一团和气”的基础之上。应强调个人利益服从整体利益,眼前利益服从长远利益。强调要相互配合,反对各自为政,各行其是。

(五)互利性原则

秘书人员在与他人合作共事中,应该风险共担,利益互享。互利包括物质互利和精神互利等。秘书人员在彼此交往中,一方付出了一定的物质或情感,对方对此应有所反应。在交往中把交往对象的利益放在优先的地位,就能常常把握交往的主动权。

(六) 主动性原则

主动性原则即建立人际关系的主动性。秘书人员在人际关系的建立和协调方面,应采取积极主动的态度,充分发挥各自的主动性和主导性,倡导正确的人际关系理念,以健康的情绪和合适的行为,建立起一种积极、健康的人际关系。

六、人际关系的交往方式

(一) 两种交往方式

人际关系各种各样,如果按交往方式来划分,则有两种方式:一种是直接关系,另一种是间接关系。所谓直接关系,就是人们通过物质或交际手段(包括语言、表情、动作等),面对面地发生联系。所谓间接关系,则是人们通过物质的传递或借助书面语言、传播技术,间接地发生联系。

面对面的联系,也就是互动性沟通。面对面联系所获得的信息及其反馈比其他形式要多、要快。由于面对面联系相互观察直接化,因此,掌握一定的态势语言常识非常必要。同时,表述要言简意赅,主题明确,有理有节,礼貌而不拘谨。

间接联系一般是指采用书面联系和电子媒介联系。

书面联系必须借助于文字,因此对文字水平有较高的要求。尤其是作为秘书,要有一定的文字水平。它能弥补口头联系的空间限制和时间限制,使双方的交流有据可查,并使表述增加了理性的成分;传达负面和消极的信息比较灵活,有斟酌余地而不会直接面临尴尬的状况。

即时沟通媒介的出现大大降低了人与人之间的距离感,联系变得更为简单、直接、平等。不论是电话、可视电话、传真、电子邮件,还是 MSN、QQ 等通信软件,大体上都具有便捷、快速,成本相对低廉,内容丰富的特点。即使是在同一个办公室,很多公司的秘书也习惯于使用 MSN 和 QQ 与同事交谈,因为这更具及时性、私密性和非干扰性。

人际箴言

能够让你拥有对别人产生有效影响力量的最有把握的一个方法,就是设法让别人明白,你从心底里敬重他们。

(二) 人际关系中的语言应用

语言在人际关系的形成和发展中具有重要的地位,它是人际交往的最基本的工具和形式。语言包括三大类:一是口头语言;二是书面语言;三是非语言性语言。

1. 口头语言。秘书在运用口头语言交往时,要注意以下几个问题:

(1) 要了解对方的基本情况。不仅是要了解对方的年龄、文化程度、职业等,更重要的是还要了解对方的个性特征。人各有其情,各有其性。对感情丰富的人,交谈时要动之以情;对冷静理性的人,交谈时要晓之以理;对虚荣心较强的人,交谈时要学会赞美;等等。

(2) 创造良好的交谈氛围。说话要考虑场合,话说得漂亮,不如说得恰当得体。所谓说话恰当得体,首先是指所说的话要适应场合和对象。重要的人际交流,如恋爱约会、商务洽谈、名人访谈等,事先应当选择场合。因为适当的场合是促成谈话成功的重要因素之一。我们要从实际出发,充分利用环境这个因素,让谈话的内容意图与场合氛围协调一致,便于对方接受和理解你的谈话意图。

(3) 说话要以听者为主体。说话不要以自我为中心,应考虑听者的接受能力、实际需要、性格和心情等因素,根据这些因素的不同来选择语言表达的形式和内容。

(4) 说话要表达明确。说话要中心突出,条理清晰,语言简洁,口齿清楚,通俗易懂。切忌平淡,力求语言表达生动形象,富有幽默感。

(5) 说话要言而有信。说话无诚信就没有分量。诚信是一个人为人处世的基本素养,诚信是一笔无形的财富,有诚信才会有良好的人际关系。

2. 书面语言。书面语言适用于正式场合的人际交往。其形式具有规范性、精确性、长效性、权威性的特点。秘书在使用书面语言交往时,要注意以下几点:

(1) 言之有的。目的性要明确,不能闲聊。

(2) 言之有情。书面语言也要重情感,“情之至者,其话必至”。

(3) 言之有礼。要尊重对方,关心对方。

(4) 言之有物。不说空话,更不能言不由衷。

(5) 言之有理。写出的话,令人信服,感觉有道理。

(6) 言之有度。适可而止,不强人所难。

(7) 言之有益。让对方感到有帮助、有好处。

总之,书面交流,观点要明确,中心要突出;条理要清晰,结构要合理;用词要准确,并简洁明了。

这几点要求,也适用于发短信、发邮件和网上交流。

3. 非语言性交流。非语言的运用,古已有之。《礼记·乐记》记载:“说之,故言之;言之不足,故长言之;长言之不足,故嗟叹之;嗟叹之不足,故不如手之舞之,足之蹈之也。”

非语言交流是指人们在语言之外进行交流时的所有符号。非语言交流是通过身体动作、面部表情、仪表服饰、语音语调等产生和传递出去的。

非语言交流方式有以下几种:

(1)形象语言。形象语言主要包括服饰、修饰和精神风貌等。形象作为人际交流的一部分内容,具备了语言的某种意义。外在的形象包括服饰、修饰与精神面貌;内在的形象包括气质和修养。秘书人员的服饰,在正式社交场合,有较严格的要求。有些是属于行为规范,有些则是约定俗成。服饰是一种语言,所表达的常常是主人的情感。服饰作为一种情感语言,能够取得立竿见影的效果,秘书人员对此不可忽视。精神风貌也是一种语言,它与秘书人员的工作环境、思想品德、性格、心境和理想信念等相关。

(2)风度语言。秘书人员的风度与其先天素质、形象有关。风度有职业之别,也是一种语言。风度是一种活的形象,好的风度就是在人际交往中学会让形象讲话。秘书人员应体现一定的职业风度。

(3)动作语言。动作语言是非常丰富的,凡是用语言能够表达的情感,几乎都能够有相应的动作表达方式。动作语言也是一种特殊的语言,在很多情况下,身体动作反映的感情,可以比语言表达得更为确切和真实。有些难以言传的语言可通过动作语言确切地表达出来。动作语言还有鲜明的情感特征,其内在的表现体现的是喜、怒、哀、乐诸种情绪变化。动作语言的外在表现有幅度和频率的区别,一般来说,幅度大的,表现的是亢奋情绪,不论高兴之余还是愤怒之际。

在人际关系的动作语言交往中,最常见的是以动作语言作为辅助性的手段出现。动作语言主要有以下几种:

①手势语言。手势语言可划分为规范型和个性型两类。前者含义明确,后者含义隐深。后者内容可能更丰富更生动,然而它不是人人都可以一目了然的。与人交谈时,如果辅以少量动作幅度小而优雅的手势,可以增强谈话的效果。但谈话时伸出手的食指,向对方指指点点或“张牙舞爪”则是不礼貌的举动。

②姿势语言。它是用身体的不同形态来说话,不同的身体姿势可以表达出不同的情感内容。

③目光语言。人们的喜怒哀乐都可以通过目光表现出来。与人交谈时,目光应亲切,既不咄咄逼人又无怠慢敷衍之义;既不能目光呆滞、固定,也不能东瞟西看,漫不经心。

④触摸语言。触摸语言也是一种特殊的交际言语,一般表现在友好和情爱关系方面。

人际动作语言与人类发展的文化背景相关,与各民族、各地区的风俗习惯相关,与个人的社会地位、个人修养、个人生活和职业特点相关,也与交际场合、交际对象等相关。充分考虑这些因素是寻找最佳动作语言交流形式的基础,也是取得最佳的动作语言交流效果的基础。运用动作语言有四忌:一忌夸张;二忌粗俗;三忌不良习惯;四忌

做作。

(4)表情语言。表情语言指无声的语言,它包含了一个极为丰富的语言世界。表情是态度的外在反映,它与年龄、职业和自身修养有关。对于不同的年龄、职业,表情语言的要求有所不同。秘书人员与人交往时,要注意控制自己的面部表情,应保持自然亲切、面带微笑的表情。切忌趾高气扬,傲慢无礼或低声下气。

总之,说话的艺术可以体现一个人的学识、气质、修养和智慧。

会说话,显出你的学识,未来前途会是一片光明;

会说话,显出你的气质,会拥有持久不衰的魅力;

会说话,显出你的修养,能使你在别人眼中的分量和地位随之提升;

会说话,显出你的智慧,使你能更好地立足社会,广交朋友,有所发展,有所壮大。

可以这样说,大凡成功者,都是讲究说话艺术的人。



小案例

肢体语言的秘密

某公司经理的秘书小王,这几天忐忑不安,因为她前几天不小心打翻了经理的茶杯,经理无言的一瞥让她琢磨不透。

事情是这样的:几天前的上午,小王拿着一份文件去请经理批阅,不小心碰翻了经理的茶杯。她一下子愣住了,不知所措地等着新来的经理大发雷霆。可经理并未言语,只是狠狠地瞥了她一眼,并示意她出去。

而就在两个月前,小王也是因打翻了原经理的笔筒而遭到训斥。当时,小王一声不响地被训斥了一通,但是她走出办公室后却一身轻松。而这次,虽然只是被瞥了一眼,却让她忐忑不安,一会儿担心扣发奖金,一会儿担心被调离岗位。

小王没有受到训斥反而更紧张。原经理用有声语言表明了自己的态度,而新经理采用了“瞥一眼”的肢体语言,其传递的信息是模糊的。小王因为无法理解,只能不断地揣测,从而感到忐忑不安。心理学家指出:无声语言所显示的意义要比有声语言多得多,而且深刻。我们生活中也存在着许多无声语言。

1. 眼睛。眼睛是心灵的窗户,从一个人的眼睛可以看出他的内心活动。如一个人说话时不看你,可能表示他对你没有好感或心不在焉。人见到吸引自己的事物时,瞳孔会不自觉地扩张。外向的人说话时,注视对方的时间比较长。眼神回避,易被解读成不感兴趣或不正直。

2. 笑容。真诚、情感丰富的笑容,会用到较多的脸部肌肉。勉强、虚伪的笑,则展开较慢、持续较久,且眼睛不会变小,上唇可能夸张移动,下唇动的幅度很小。