

秘书 职场应对实务

熊显华 编著

中国物资出版社



秘书 职场应对实务

熊显华 编著



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书职场应对实务/熊显华编著. —北京: 中国物资出版社, 2008. 2

ISBN 978 - 7 - 5047 - 2796 - 1

I. 秘… II. 熊… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 002088 号

责任编辑 秦理曼

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 720mm×980mm 1/16 印张: 13.75 字数: 225 千字

2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 2796 - 1/C · 0061

印数: 0001—4000 册

定价: 23.80 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

在当今竞争日益激烈的时代。如何做一名出色的秘书，对从事秘书职业的人士来说，手里有一本实用的秘书书籍非常重要。正是基于注重理论联系实际，指导实践和操作的目，我编写了这部应对职场各种需求的秘书学书籍。竞争虽然激烈又残酷，但聪明好学的人却总能在浪潮中卓越地体现出自身的优秀价值。行万里路，读万卷书，人是在不断学习与改造中前进的。希望这本书能给你的工作带来改变。

编 者

2008. 1

目 录

第一章 专业秘书的角色与职责	(1)
一、专业秘书应具备的专业特质	(1)
二、如何建立专业秘书工作的心态	(2)
三、领导对秘书的期待	(5)
四、秘书工作面面观	(7)
五、专业秘书应具备的能力	(12)
第二章 专业秘书的形象与应对进退	(38)
一、专业秘书的仪表	(38)
二、专业秘书的应对进退	(43)
三、迎宾的技巧	(45)
四、传达的方式	(46)
五、引导的方式	(48)
六、介绍的礼貌	(49)
七、送客与会后整理	(52)
八、打电话的方法	(55)
九、如何接听电话	(56)
十、如何正确地转接	(57)
十一、如何留言	(57)
十二、处理电话时的注意事项	(58)



目 录



第三章 交际业务重点介绍	(61)
一、交际业务的范围	(61)
二、交际业务注意事项	(71)
第四章 会议的计划和准备	(91)
一、会议的计划	(91)
二、会前的准备	(92)
三、会中的工作	(100)
四、会后的工作	(104)
第五章 办公室的管理	(107)
一、办公环境的整理	(107)
二、文书的整理与保管	(111)
三、资料的整理	(116)
四、办公室的纪律	(130)
五、办公室的禁忌	(130)
第六章 时间管理	(132)
一、如何做好时间的分配	(132)
二、如何做好时间的计划	(133)
三、十大时间管理方法	(136)
四、如何做好时间的记录	(138)
五、时间的弹性	(144)
六、时间管理的领域	(147)
七、如何进行时间管理	(149)
第七章 人际关系与沟通技巧	(152)
一、如何与上司相处	(153)
二、如何建立良好的人际关系	(167)



三、沟通的技巧	(185)
第八章 问题解决与情绪管理	(197)
一、面对问题的态度	(197)
二、问题的分析与解决	(198)
三、情绪管理	(203)



目

录





第一章 专业秘书的角色与职责

一、专业秘书应具备的专业特质

素质是成事之基，是立身之要。在新的历史条件下，领导工作对秘书人员的政治素养、专业知识、综合能力、心理素质、人际关系、思想观念等方面，都提出了新的更高的要求。

秘书应具备的政治素养：坚定正确的政治方向；敏锐的思想；强烈的事业心；较高的理论政策水平，实事求是的思想作风；淡泊明志，乐于奉献；踏实细致，一丝不苟。

秘书应具备的知识素养：文化基础知识（外语、计算机、人文等知识）；相关专业知识（政治、经济、法律、财会、管理等知识）；专业知识（文书、档案、会议、信访、公文写作、机关事务工作等知识）。

秘书应具备的能力：表达能力（包括口头、文字等表达能力）；调研能力（包括调查能力和研究能力）；办事能力（包括熟悉职权范围、知晓办事渠道、熟悉办事程序、了解有关业务、能区分轻重缓急）；交际能力（包括善于跟不同年龄、文化程度、个性、爱好的人交往，注重礼节、礼仪，能妥善处理交际中的矛盾冲突，能控制自己的情绪）；管理能力（包括辅助决策、调查、督察）；应变能力（能适应不同环境、岗位和工作条件的变化，适应突发事件）；操作能力（包括办公设备、通信工具的使用和保管）；学习能力（包括阅读力、鉴赏力、记忆力、分析力、综合概括力等）。

秘书人员应具备的心理素质：要树立正确的人生观；确定适度的抱负





水平；学会调节心理压力；克服不良心理影响；培养健康的兴趣和爱好；克服不良的嗜好，养成良好的生活习惯；积极参加各种形式的体育锻炼活动；做事有百折不挠、坚持到底的勇气和毅力；具有自信、热忱、沉着、乐观饱满的情绪，有幽默感。

二、如何建立专业秘书工作的心态

我们是为什么而工作呢？纯粹为了赚钱糊口，或为了单位的利益而奉献心力？如果你是抱着这类想法，那么应该趁早纠正过来才对。

工作的真正意义除了上述之外，更重要的是能够发挥自我、肯定自我，追求个人更大的进步和突破。

工作的动机是在需要的刺激下直接推动秘书进行活动的内部动力，是激励秘书的心理因素，也是秘书心理活动中最重要的机能。一名优秀的秘书，应当具备正确而高尚的动机，在工作中勤奋努力、积极进取、履行职责。

兴趣是人们力求认识某种事物或从事某种活动的倾向，即通常人们所说的爱好。兴趣是一种具有积极情绪色彩的心理倾向。当一个人对某种事物具有兴趣时，他就把自己的注意力经常集中和趋向于该种事物上，同时对该事物产生一定的情感。优秀的秘书应自觉培养对本职工作的兴趣，以百倍的精力、满腔的热情投入其中。培养了良好的兴趣，才能在工作中产生愉快、兴奋的积极情绪体验，自觉提高职业素质，高效完成工作任务。另外，还应培养业余兴趣，以丰富生活、陶冶情操、增进身心健康。

作为秘书人员，唯有把眼光放远，胸襟开阔，才能在工作中获得提升自我的原动力。

秘书的情感是秘书对客观事物是否符合其需要而产生的内心体验。优秀的秘书应自觉培养良好的情感品质，清醒地把握自己的情绪状态，保持稳定的心境，镇静、从容、敏捷、果断地处理问题。要加强情操的修养，具有高尚的道德感、健康的美感和高度的理智感。

秘书的意志是秘书自觉地确定目标、支配行动、克服困难，实现预定目标的心理过程。秘书的良好意志品质要求：

(1) 自觉性：即在行动中具有明确的目的性，并能充分认识行动的



社会意义，使自己的行动服从于社会的要求。

(2) 果断性：即在紧急情况下明断是非曲直，及时下定决心并做出决断。

(3) 顽强性：即能在较长时间内，克服重重困难，保持充沛的精力和坚忍的毅力，百折不挠地达到目的。

(4) 自制性：即能够完全支配和控制自己的情绪，约束自己的行为，使之符合客观需要。

作为秘书，要想脱颖而出，出类拔萃，就必须放弃以往保守被动的心理，而以积极的进取心来迎接一切。

既然如此，那么，我们该怎样建立良好的心态呢？具体来讲，包括心理健康六法和心理健康十要素。

心理健康六法：

(1) 豁达法。应有宽阔的心胸，豁达大度，遇事不斤斤计较。平时做到性格开朗、合群、坦诚、少私心，知足常乐、笑口常开，这样就很少会有愁闷烦恼。

(2) 松弛法。具体做法是：被人激怒后或十分烦恼时，迅速离开现场，做深呼吸运动，并配合肌肉的松弛训练，甚至可做气功放松训练，以意导气，使全身放松，摒除脑海中的一切杂念。

(3) 节怒法。主要靠高度的理智来克制怒气爆发，可在心中默默背诵名言“忍得一时之气，能解百愁之忧”、“君子动口不动手”等。万一节制不住怒气，则应迅速脱离现场，在亲人面前宣泄一番，倾诉不平后尽快地将心静下来。

(4) 平心法。尽量做到“恬淡虚无”、“清心寡欲”，不为名利、金钱、权势、色情所困扰，看轻身外之物，同时又培养自己广泛的兴趣爱好，陶冶情操，充实和丰富自己的精神生活。

(5) 自脱法。经常参加一些有益于身心健康的社交活动和文体活动，广交朋友，促膝谈心，交流情感。也可根据个人的兴趣爱好，来培养生活的乐趣。做到劳逸结合，在工作学习之余，应常到公园游玩或赴郊外散步，欣赏乡野风光，体验大自然美景。

(6) 心闲法。通过闲心、闲意、亲情等意境，来消除身心疲劳，克服心理障碍。





心理健康十要素：

(1) 注意同志间的友情。“没有真挚朋友的人，是真正孤独的人。”与朋友在一起，使人欢乐快活，无拘无束无戒备，从而减轻心理压力。要记住：朋友间的深情厚谊比任何金银珠宝都要贵重和美好。

(2) 善恶分明。生活中美好的事情能做的都要积极参与，不能做的也要尽力支持；而面对邪恶，则要挺起胸膛，敢于正视和斗争。

(3) 相信人的善良本质。不要总是往坏处去推测别人，没有一生下来就坏的人。

(4) 说真话、办实事。说真话、办实事会使人心里踏实而感到轻松愉快，弄虚作假则易使人惴惴不安，成为心理健康的大敌。

(5) 慎“独”。独自一人时做错事，往往要比在公开场合做错事所承受的压力大得多，所以，独自一人时行为要慎重，不要行为不端。

(6) 莫嫉妒别人。嫉妒很容易使你疏远别人并在心理上失去平衡，实际上，与其嫉妒别人的成就，不如自己去努力争取。

(7) 少发脾气。常发脾气不仅会使矛盾激化，影响人际关系，也会因情绪不稳而对自己的健康贻害无穷。

(8) 莫论人是非。闲论人是非，轻则朋友、同事翻脸，重则会闹出人命，对人对己都会增添无谓的痛苦。

(9) 敞开心扉。与人开诚布公、以诚相见的人，才能得到别人的信任和理解，才能受到别人的欢迎，轻松愉快地生活。

(10) 远近兼顾。想问题办事情，切不可顾了眼前误了长远，急于求成、急功近利的人，收拾残局时心理压力更大。

衡量秘书心理健康的一个重要标志就是对生活充满热爱，充满向往，觉得生活充满乐趣。这种对生活的热情，不仅表现为积极工作、勤奋学习，还表现在注重体形的健美与面容的修饰。

心理健康的第二个标志是情绪的稳定，即不管面对怎样的逆境，遭受怎样的打击都能保持愉快的心境、充沛的精力和奋发向上的朝气。

心理健康的第三个标志是有较强的适应能力。无论是生活在喧嚣的城市，还是生活在边远山区；无论是坐在办公室中处理公务，还是在田间、工厂劳动，都能迅速按环境的变化调整生活的节奏，使身体迅速适应新的环境需要。这样就不至于给健康带来不良影响。





三、领导对秘书的期待

作为文秘或者总经理助理，我们必须要做到想老总之所想，急老总之所急；作为文秘，我们是老总的喉舌，要说他想说的话，避开他不想说的话。因此，我们需要在以下几个方面狠下工夫：

(1) 力求思维敏捷、头脑灵活，善于及时准确领会领导意图，同时忠于职业操守。助理或文秘要感觉敏锐，对周围发生的事，能够见微知著，一叶知秋，善于在复杂的环境中把握住事物的本质特征。这样才能争取主动，提高效率。要做到这一点，必须下工夫做有心人。要经常看书学习，思考问题。要多接触各方面的情况，及时了解基层员工在想什么，部门领导在想什么，老总在想什么，做到胸中有数，超前思维。但是，思维敏捷必须注意不要聪明过头，否则便会聪明反被聪明误。准确领会老总意图，绝不能见风使舵，投老总之所好，看眼色行事。我们要忠诚老实，如实反映情况和处理问题，不撒谎、不掺假，不能为讨好老总而随便夸大或缩小事实。

(2) 不折不扣按老总指示办事，同时富有主见。文秘（助理）与老总的上下级关系，决定了处于被领导地位的文秘（助理）必须听从老总指挥，忠实地按老总指示行事，把自己的工作严格限定在老总指定的工作范围之内，不得自行其是。老总的指示具有严肃性和权威性，我们必须不折不扣地忠实执行，要围绕他的活动，积极开展工作，下大力气帮助老总抓出成效来。我们要学会从被动中求主动，要善于观察掌握老总的性格、作风等个性特征，以便主动配合，形成工作上的默契一致。但是，严格按老总指示行事，不等于盲目服从、曲意逢迎。一旦遇到老总做出不妥的决定或者明显失误时，我们还必须出于公心，予以提醒或建议，切不可为博得老总的欢心而迎合屈从，甚至火上浇油。

(3) 勤勤恳恳、吃苦耐劳，能忍受怨言，经得起委屈和挫折。我们的工作是非常辛苦的，可能没有节假日，可能不分上下班，自己能够自由支配的时间很少，脑神经长期处于紧张的备战状态。我们担负的任务很重，长年累月辛勤工作，兢兢业业，勤勤恳恳，不为名，不为利，从事寂寞事业，甘当无名英雄，“只问耕耘，不问收获”，这是相当难能可贵的。





但是，作为文秘，仅仅做到这一点还不够，还要忍受怨言，经得起各种误解、委屈和挫折，胸怀要宽，度量要大，酸甜苦辣都能尝。因为文秘工作的功劳往往不明显，问题却表现得非常突出，而且影响很大，有时还会出力不讨好。我们要有强烈的事业心，要腿勤、手勤、嘴勤、脑勤，尤其要做到脑勤。别人没有想到的问题我们要想到，别人没有考虑到的地方我们要考虑到。要运用自己的智慧提高工作效率，运用自己的智慧调动各方面积极性，把工作做好。

(4) 兢兢业业做好服务工作，不给领导帮倒忙。我们要从各方面做好对老总的服务工作，比如要围绕有关工作的关键环节和中心任务，高效率地处理电话、文件，适时安排有关活动，主动收集、分析、综合情况，研究带有普遍性、倾向性的问题，为老总决策和进行管理提供优质服务。要善于行使老总赋予的职权去完成老总交办的任务，如实施检查督促、搞好综合协调等，保证其指示的贯彻执行。还要把文书收发、登记、打电话、接待来访、上令下达等事务性工作有条不紊地处理好。但是，对老总服务也要掌握分寸，孔子讲“过犹不及”，服务不周到会影响老总工作，做过了头则会影响老总的形象。我们可以参照以下原则：一是要按规定办事。二是要多做请示汇报。遇到规定不明确或自己吃不准的事，应及时向老总汇报，请做定夺，切勿自作主张。不经老总授权，不可私用老总名义办事或回答问题。三是要严格要求自己。我们不是权力部门，但接近权力渠道，如不严格要求自己就会损害老总的形象。

(5) 既可参与决策、组织协调等重要工作，也能细致扎实地干好每一件具体琐事。从某种意义上讲，总经理办公室是“不管部”，上自领导决策，下到衣食住行，找不到主的难办事要管，踢皮球的棘手事也要管。因此，助理或者文秘必须文武兼备、粗细结合，大事要干得了，小事也要能干。古人说“诸葛一生唯谨慎，吕端大事不糊涂”。我们要取二者之长，做到“大事不糊涂，小事能谨慎”，无论大事小事，确保办一件成一件。要做好参与决策这样的大事，必须努力提高理论、政策水平，增强独立思考能力、识别是非能力、综合分析能力。在组织协调方面，我们不光要搞好战略协调、计划协调、政策协调和事务协调，还要搞好上下左右以及领导班子成员之间人际关系的协调，这是做好工作的重要基础。因此，我们要通过自己的工作消除领导之间可能出现的误解，打通部门之间的隔





阅，搞好上下之间的衔接。在琐碎的具体小事方面，要以高度负责的态度搞好誊写校对、打印装订，甚至添茶倒水、打扫卫生等工作。这些小事一丝不苟地做好了，可以从一个侧面反映我们兢兢业业的严谨作风，给人以好印象。

四、秘书工作面面观

在市场经济下，大大小小的公司不断涌现，“秘书”这个字眼在最近几年人才市场中频频出现，其需求量连续多年在招聘排行榜上位居前列。但在现实生活中，尤其是经过一些文学作品的加工，秘书这一职业让人感觉不太好，好像多数的秘书都是衣着光鲜的美女，秘书就是吃青春饭的。实际上，秘书也是一个有严格素质要求的职业。

秘书这个岗位比较特殊，它可以在日常工作中接触到公司所有的部门和人员，对公司的动作和整体状况有全面的了解，而且这个工作也是一个窗口，与外界接触密切，和公司的主管部门、大客户都有关系。所谓站得高，看得远。它能真正锻炼人、培养人，所以是一个输送人才的岗位。因为做秘书没有做久的，所以秘书这个工作又增加了人们的一个印象——做不久。

难道秘书真是一个做不久的吃青春饭的工作吗？其实不然！《A 管理模式》认为，秘书做好本职工作，必须具备以下素质：①没有权力欲。拿破仑说“不想当将军的士兵不是好士兵”，这句话在秘书这个行当是不适用的。根据《A 管理模式》直接责任与领导责任的划分，秘书的工作只对领导负责，他不能担负领导责任。②做事干练，能严守机密。秘书除了要具有较强的办事能力外，更要做到“守密”。秘书是工作在领导身边最近的人，如果不注意守密，会把领导一时冲动的表现、未曾熟虑的话语传播出去，使领导的工作被动。③熟练操作各种办公自动化设备。④具有较强的文字处理能力。作为一个秘书，要能听得懂领导的话，领会领导的意图，并有能力将其组织成文字。⑤主动热情，遵守纪律，性情随和。外交型的人才做秘书，将使领导左右逢源。

在生活中，人们对秘书的看法褒贬不一，从实际工作角度来看，根据其职责大小，秘书可以分为三种。





初级秘书一般包括公司前台接待、电话接线生、部门事务助理等。他们的职责一般比较单一，技术含量较低，薪金相对低一些，在职者的年龄一般不超过 25 岁。这也是在人才市场常常见到他们身影的原因之一。

中级秘书包括部门经理秘书、经理助理等处于中层管理者左右的秘书、中小公司的经理秘书。他们的权力和责任相对大一些，处理各种事件的能力要求也高一些，外语水平和计算机应用的能力要求更高一些，并要有很好的协调能力，薪水自然也高一些。这些人的年龄一般在 25 ~ 35 岁，他们不轻易跳槽，更关心发展机会。

高级秘书则包括跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等。他们处于高级领导层的要职，领导能力、协调能力、管理能力都需要多年培养和修炼，很多人持有外国护照，年龄也偏大，这是秘书职位的顶点，到此时才能真正领悟秘书工作的全部内涵，而此时在任的高级秘书并没有几个是从初级、中级做到现在，绝大部分曾转行做过管理工作，因此积累了丰富的管理经验。

做秘书的最高境界就是做到高级秘书，做高级秘书需要具备什么条件呢？一般的外资企业，他们需要的高级秘书是 35 ~ 45 岁的职业人士，要有长期的外企工作经历，有高级秘书的工作经验，有良好的外语条件，能熟练应用计算机，有良好的沟通能力、协调能力、判断能力和预见能力……而具备这些条件的人士，在中国是凤毛麟角。

在人们眼里，干秘书不是长久之计。秘书的工作太简单、太程式化，缺乏创造性，没有成就感，似乎可归纳为“收发打存”，更被人们普遍认为是吃“青春饭”。一个人在秘书职位上干一两年，即便在很好的公司，往往也会千方百计地要求换工作，要么做人事、行政，要么做市场、销售。所以在中国的公司里，能找到一个从事秘书工作 3 年以上的职业秘书已经很难了，外语条件更是一个坎儿。

在欧美国家，秘书意味着是一种职业。大公司里很难看到年轻的秘书，大多数秘书的年龄都在 40 岁以上。秘书像公司里的总管，把一切都安排得井井有条。访问期间的日程表精确到分钟，从起床、早餐、集合、到达、会见，访问者就像被定好时间的闹钟，不知不觉便顺着安排好的计划走到最后。要知道，这一切都操纵在秘书手中。高级总裁或是高级部门的秘书职位，大都是一些 40 多岁、有教养、有经验的职业人士在担任。





秘书的特殊地位，足以令部门经理和公司其他员工尊敬，除了一般的文字、外语、计算机技能之外，沟通、协调、预见和判断力都必须很强。在公司顶层能站住脚，需要付出极大的努力。值得注意的是，这些秘书也是从年轻时开始，一步步走上来的。

由此我们提示那些不断跳槽的秘书，虽然换工作可以给你带来机会和新的成功，但秘书工作绝对是一个可以有所作为的职业。如果你确实具备了做一名优秀秘书的素质，那么你不妨就将做秘书作为你终生从事的职业。有朝一日，你成了有教养、有经验、有能力、有地位的高级秘书时，你将对自己的事业感到自豪，你用自身的成功证明了“秘书不是一碗‘青春饭’”，而是令别人羡慕的职业。

语言表达能力是一项重要能力，也是一种基本功。语言能力反映人的思维能力、社交能力，以及性格、风度。一个人在工作中主持会议，制定政策、文件，上传下达工作指令，接待来访，参加社交活动，发表演讲和个别交谈……都需要语言表达能力。

一个人的语言能力主要表现在语言的分量、语言的逻辑性和语言的幽默感三个方面。语言的分量是由词意和态度两因素构成。词意是指语言的本意，态度是指表达时的轻重缓急和所持的表情、情绪。语言的词意要求语言能准确地表达思想，不要词不达意，废话连篇。讲话时需要注意语言的分量。贬义的语言如果分量过重，容易令人伤心，背上思想包袱；如果过轻，则达不到启发人、震动人、教育人的目的。反过来，褒义的语言过重，容易使人骄傲自满；过轻则对人起不到鼓舞作用，也许会令人失望。

语言的逻辑性，就是要使语言严谨、有条有理，无懈可击、令人信服，要做到前后呼应，因果联系紧密，这样才能紧扣听众的心弦；否则，就会显得啰唆、冗长、言之无物、东拉西扯，令人乏味。

语言的幽默感能使一个人更好地团结周围的人，造成轻松、愉快的气氛，促进与他人的思想、感情的交流，使周围的人更容易接受自己的观点、主张和思想意图。同时也有助于改善自己的形象。

语言表达能力分为口头语言表达能力和书面语言表达能力。

口头语言表达能力，也就是口才，就是将自己的思想、观点、意见、建议运用最生动、最有效的表达方式传递给听者，对听者产生最理想的影响效果的一种能力。一个人的口头语言表达能力主要包括在各种会议上的





演讲能力，对不同对象的说服能力，以及面对复杂情况应付各种“对手”的答辩能力。

在新闻传播日益先进的现代信息社会，各级人员都有可能遇到记者的采访，都要在必要的会议和必要的场合发表演说，在各种社会活动中，随时有可能主动或被动地答辩一些问题，一个人的口才就表现出其重要性。

语言是人类敞开心扉的交流形式，是人类搭架心灵桥梁的快捷方式，是人类情感交集的抒发模式，是人类释放悲喜的表达公式。如何淋漓尽致、唯美完善地运用语言这门深奥的哲学，是一种深内涵、高层次的学问。语言是一门艺术。

语言艺术包罗万象：如阿谀奉承、信口开河、危言耸听、娓娓动听、挑拨离间、哗众取宠、语惊四座、言不由衷、能言善辩……

语言艺术褒贬皆纳：金玉良言、谗言、忠言、流言、美言、诽谤、隐言、明言……

于是乎，有很多人运用语言艺术完成自己的追求。在商场上，他们运用语言艺术天马行空、所向披靡；在情场上，他们运用语言艺术无坚不摧、心想事成。

然而，人性最大的弱点其实就是看不到自己的弱点。

因此，形形色色的人在发挥语言艺术的同时，亦将自身的优点或弱点赤裸裸地呈现于他人的面前了。

高瞻远瞩的人胸有成竹、一诺千金，发言老成稳重，从不轻易得罪人，就算有时驳斥他人，也会给自己留条后路，在表达语言艺术时收发自如，不忘高雅。

满腹经纶的人一般言行高调，语出有因、语出有史，引经据典、博古通今，善于用学问压人，用才华服人。

品德高尚的人落落大方、不拘小节，宁鸣而死、不默而生，正应了关羽的那两句诗：玉可碎不可改其白，竹可焚不可毁其节。

心思缜密的人往往会以沉默作最尖锐的语言，不鸣则已，一鸣惊人。

优柔寡断的人说话犹如做事一样吞吞吐吐，欲语无言，听风便是雨，心里想的从嘴巴表达出来时，已经是语无伦次、词不达意。

温文尔雅的人彬彬有礼，谨言慎语，不会标新立异，不懂哗众取宠，却又善于平淡中见微妙、于平凡中显真谛、于平和中意深远。

