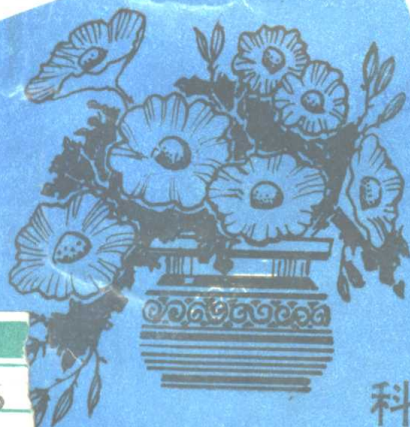


● 当代秘书要义 ●

张 刚 编著

DANGDAI

MISHUYAOYI



科学技术文献出版社

当代秘书要义

张 刚 编著

科学技术文献出版社

(京)新登字130号

图书在版编目(CIP)数据

当代秘书要义/张刚编著.-北京:科学技术文献出版社, 1995

ISBN 7-5023-2462-3

I.当… II.张… III.①秘书-工作-基本知识②文书工作-基本知识 IV.C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(95)第00047号

科学技术文献出版社出版

(北京复兴路15号 邮政编码100038)

中国科学技术信息研究所重庆分所印刷厂印刷 新华书店重庆发行所发行

1995年5月第1版 1995年5月第1次印刷

787×1092毫米 32开本 10印张 214千字

印数: 1—5000册

定价: 7.80元

序

自党的十一届三中全会决定全党的工作重心转移到经济建设上以来，秘书学作为一门专门学科随之得到了迅速的发展。有关秘书学方面的专著甚多，真乃秘书园地，百花盛开，万紫千红。

改革不断深化，开放不断扩大。党的十四大正式确立在我国建立社会主义市场经济体制，这无疑对当代秘书工作提出了许多新的要求。秘书人员理所当然地要适应市场经济的需要，切实提高自身整体素质。正是在这一新的历史发展趋势面前，为了适应新形势的要求，作者对当代秘书工作要义进行了积极大胆的探索，着力写成了《当代秘书要义》一书。

作者是位年轻人，现在中共四川省委第二党校读区域经济管理专业研究生。他勤学好钻，善于思考，加之曾在县委作过较长时间的秘书工作，任过县委办公室主任、县城关镇党委书记及分管经济工作的副县长，~~做过一定的~~实践经验和理论知识。因此，该书确有不少新意，值得一读。

陳官權

1995年3月28日

目 录

职能技巧篇

§ 1	过好领导“面试”关须知	(1)
§ 2	怎样向领导写自荐信	(4)
§ 3	怎样拥有敏锐的秘书直觉	(6)
§ 4	秘书如何处理好对上、对外、对内关系	(7)
§ 5	秘书怎样与领导实现心灵沟通	(9)
§ 6	秘书工作赢得主动的“四动”原则	(11)
§ 7	领会领导工作意图的几个要点	(13)
§ 8	强化与领导近似性的四大环节	(15)
§ 9	怎样向领导汇报工作	(17)
§10	怎样向领导进逆耳忠言	(19)
§11	秘书“说话”技巧	(21)
§12	秘书如何认错	(25)
§13	秘书遭受委屈误解后的“解释”办法	(26)
§14	秘书开展“等距离外交”的方法	(28)
§15	领导意见有分歧时秘书如何“协调”	(29)
§16	领导秘书如何处理与直接上司的关系	(31)
§17	同事“与我作对”怎么办	(32)
§18	秘书工作如何为经济建设服务	(33)
§19	怎样提高信息综合工作的质量	(35)
§20	信息工作“报忧”技巧	(38)
§21	如何克服“信息焦虑症”	(39)

§22	如何收集资料	(41)
§23	提高决策建议质量的五项原则	(43)
§24	检验决策落实程度的四条标准	(44)
§25	秘书实施督办的三种方法及注意事项	(46)
§26	秘书应如何认识和把握会议	(47)
§27	开好现场办公会的三大环节	(50)
§28	公文审核把“四关”	(51)
§29	怎样协助开好记者招待会	(52)
§30	怎样安排会见与会谈	(54)
§31	文件传阅过程中的“参谋”技巧	(56)
§32	秘书保密应把好“四关”	(57)
§33	信访工作注意事项	(58)
§34	秘书如何值班	(60)
§35	怎样处理突发事件	(61)

社交应酬篇

§36	影响秘书人际关系的三个基本因素	(63)
§37	秘书社交应酬三大要则	(65)
§38	初学应酬十项注意	(67)
§39	良好社交心态的四大构件	(70)
§40	秘书开展社交应酬的六项准备	(73)
§41	秘书如何增强社交的角色意识	(75)
§42	如何增强社交实力	(77)
§43	人际交往“十字经”	(80)
§44	获取对方好感的五项技巧	(82)
§45	秘书社交活动的基本程序	(84)
§46	怎样赢得最佳第一印象	(86)
§47	非语言沟通的基本途径	(89)

§48	社交场合即席发言构思技巧·····	(91)
§49	秘书怎样与人交谈·····	(93)
§50	怎样结束与人交谈·····	(95)
§51	掌握与人交往的自控术·····	(97)
§52	秘书忌讳的七种社交方式·····	(99)
§53	怎样保持和发展私人友谊·····	(101)
§54	怎样写道歉信·····	(103)
§55	行握手礼的常识·····	(104)
§56	涉外交际五大原则·····	(105)
§57	秘书社交的服饰美·····	(108)
§58	应酬绩效自测法·····	(109)

素质涵养篇

§59	秘书工作的根本原则·····	(110)
§60	称职秘书的八条标准·····	(113)
§61	秘书必备的职能素质·····	(115)
§62	对秘书心理素质的基本要求·····	(117)
§63	秘书六大心理障碍·····	(119)
§64	增强秘书自身整体素质的基本要点·····	(121)
§65	秘书应拥有怎样的思维要素·····	(126)
§66	秘书与领导相处的素质要求·····	(128)
§67	怎样增强自信力·····	(130)
§68	超前思维能力的自我培养·····	(132)
§69	熟谙经济工作的快捷方法·····	(135)
§70	秘书“五结合”学习法·····	(137)

写作述要篇

§71	公文的特点和作用·····	(140)
§72	公文写作的五项基本要求·····	(142)

§73	党政公文种类及其运用原则	(145)
§74	如何把握公文格式	(147)
§75	准确选择公文体式的两种方法	(156)
§76	机关公文处理中常见的十一种毛病	(157)
§77	提高写作水平的五个环节	(158)
§78	怎样取一个好标题	(160)
§79	公文怎样“开头”	(161)
§80	公文写作如何突出“主干”内容	(163)
§81	公文怎样“结尾”	(164)
§82	如何区分决议和决定	(166)
§83	怎样写决议	(167)
§84	怎样写决定	(168)
§85	撰写简报的六大要求	(169)
§86	撰写通报的四大原则	(171)
§87	会议纪要 ABC	(172)
§88	怎样撰写调查报告	(177)
§89	怎样撰写总结	(179)
§90	怎样撰写督查建议	(182)
§91	怎样撰写工作计划	(183)
§92	怎样撰写大会工作报告	(185)
§93	写好会议报告的四个要点	(187)
§94	怎样撰写工作考绩报告	(189)
§95	怎样撰写项目可行性研究报告	(191)
§96	怎样撰写经济活动分析报告	(194)
§97	怎样开展问卷式民意测验	(197)
§98	撰写演讲稿的四大关键	(199)
§99	科技写作须知	(206)

§100	怎样撰写广告	(210)
§101	怎样开展市场调查	(214)
§102	怎样撰写市场预测报告	(218)
§103	怎样撰写经济合同	(220)
§104	撰写讲话稿怎样突出听觉效果	(224)
§105	如何正确使用数字	(226)

办公自动化篇

§106	计算机基础知识	(229)
§107	五笔字型汉字输入	(240)
§108	文字处理系统——WPS	(245)
§109	数据库管理系统DBASE III	(251)

身心保健篇

§110	“紧张度”自我测定法	(268)
§111	怎样克服“紧张症”	(269)
§112	“大人物”面前的“紧张”消除法	(272)
§113	舒展心灵的方法	(273)
§114	怎样克服心理疲劳	(277)
§115	出现烦恼时怎么办	(278)
§116	“愤怒的人”是怎样自我激怒的	(279)
§117	如何认识并平息“愤怒”	(280)
§118	如何迅速解除伏案疲劳	(283)
§119	捶背除乏办法及其操作要点	(283)
§120	闭目养生法	(284)
§121	简易推拿按摩法	(286)
§122	手、脚、耳、颈、背的简易保健按摩	(287)
§123	护脑方法五则	(289)
§124	手指健脑法	(290)

076831

§125	保证睡眠质量须知·····	(291)
§126	对付失眠新法十则·····	(293)
§127	保健运目防近视·····	(294)
§128	防老驻颜经络按摩术·····	(295)
§129	秘书的皮肤养护·····	(296)
§130	秘书饮食须知·····	(297)
§131	秘书健身补脑药膳五则·····	(299)
§132	秘书保健药粥七则·····	(300)
§133	饮茶八忌·····	(303)
	后记	

职能技巧篇

秘书的基本职能分为一般职能和具体职能。

秘书的一般职能，包括辅助领导决策、协助日常管理、沟通各方信息、协调各方关系和保守秘密等；秘书的具体职能，是指文字工作、信访工作、值班工作等。两种职能构成秘书工作的日常操作实务。

面向21世纪，作为90年代的秘书工作者，怎样才能更好地行使职能，出色地为领导服务和为基层、为群众服务？本篇突出针对性、实践性、前瞻性特点，向你介绍35则具体的操作技巧。

§1 过好领导“面试”关须知

你见到陌生人时感到过不自然吗？那么，你第一次拜见领导接受面试时一定要记住：把握好分寸，自然会获得成功。具体操作要领是：

一、热诚自信

有的朋友初次与领导、长者或其他陌生人见面时，常常发生心理障碍，让“不好意思”的见面情绪束缚了手脚，紧张拘束，自乱方寸，致使表情、表达、思维、反应失常。其实，这大可不必。你拥有的专长周围的人都有吗？你经历中的那几件得意的事情所有人都能够办得到、办得好吗？你在

好几个方面所具备的潜能其他人都同时具备吗？

因此，你完全应该全身心地放松，坚信自己的才智与能力，充满信心，释然、坦然地去见领导；而且，心灵舒展的你，在领导面前必将获得一个体态端庄、表情自然、举止大方、不卑不亢的“外观第一印象”。

西方知名心理学家艾伯特·麦黑拉宾的研究成果表明：人们关于情感和态度的信息，7%来自文字，38%来自言语，55%来自面部表情；当面部表情或语调与所言之辞相矛盾时，听者会更多地注意非语言信息。“面试”时，你应在自信和热情鼓舞下，面带真诚的微笑，看着对方的眼睛（同时也打开自己心灵的“窗户”）说话。你没有犹疑和杂念的眼神，加上诚恳的表情，平稳的语调，适当的语速和自然的动作，肯定会留给对方以良好的“第一印象”。

二、充分准备

面试时主要是口试（交谈），有时也辅以笔试或专业技能的实际操作等临场小试。

首先你应研究对方（包括单位性质、领导的工作习惯等），尽量掌握和熟悉有关情况，分析推测可能出现的问题（包括临场提问等），据此运用材料准备预案，口试时才能准确、简练、得体地作出回答或反应。为应付临场考试，你还应针对性地有所准备，平常多练习，做到胸有成竹，沉着应考。

三、正视难题

面试时可能会出现自己一时不能准确回答的问题，甚至是“节外生枝”的问题。这个时候，你的态度应从容镇定。“知

之为知之，不知为不知³，不能装腔作势，不懂装懂，而应实事求是，坦率得体地简要说明或微笑。“节外生枝”的问题，有可能是领导借以观察你的个人涵养、秉性气质的手段。你应富于理智，自控情绪，积极思维，机敏反应，稳健作答。

总之，面试是对你体态仪表、口语表达、心理素质、思维应变、听知对答等方面的综合能力的考验，你应抓住这个表现智慧、展示才华的契机，千方百计给对方留下深刻的印象。

附：回答几类常见问题的基本技巧

1. “谈谈你的个人情况。”

回答提示：自己的早期背景、受教育程度、工作经历和经验等，最后应回归到新的环境和与面对的领导有关的话题。例如，可用“正是这种背景促使我想在您的指导下工作”之类的话自然过渡。

2. “你的特长是什么？”

回答提示：谈自己的个性、特殊品质和主要业绩，介绍自己的专长，展示才华；展示自信心和谨慎、沉稳的气质。

3. “你的弱点和局限是什么？”

回答提示：不能回避，但也不能贬低自己。记住：“尺有所短，寸有所长”，每个人都有自己的局限。你应该坦率说出自己的不足，因为你的不足也许正反映着你某方面潜在的才能；同时，认识到自己的不足，那就表明你已经站在一个新的起点上了。此外，你还可以向对方表明，自己的不足是能够弥补的，这不会对工作造成大的损害。

4. “你了解秘书工作吗？”

回答提示：谈你的“了解”（认识）；最后还须表明你当

秘书的夙愿实现后可更充分地展现你作“参谋”、助手的才华。

5. “你在以前的工作中做出了哪些突出成绩?”

回答提示：讲你以前工作中自己认为完成得最满意的一项，包括办成该项工作的不容易，该项工作对周围的影响，以及外界对该项工作的反映和评价。

6. “你今后有什么打算?”

回答提示：甘当学生、配角、助手、参谋，而且强调这个岗位是发挥自己潜能的最佳舞台。

7. “你对当前形势怎么看?”

回答提示：贴近国际、国内、本地、本部门、本企业（根据具体要求确定）的热点、难点、重点问题，简明扼要叙谈自己的真知灼见。

8. “你还有什么要求?”

回答提示：尽量少提与工作无关的要求，可提一两点要求，但须合情合理，自然得体。

9. “你还有什么问题吗?”

回答提示：不要急于说：“一时想不起来，”也不要说“没有问题”。可略加沉思后，提出有见地的问题，答好这最后一问，可以极大地加深对方对你的印象；如果一时确难回答，可以“今后肯定会遇上不少我不懂的和难以解决的问题，请您加强对我的指导”之类的话作答。

§2 怎样向领导写自荐信

写好自荐信，无疑是争取“良好第一印象”的有效方法，其写作的基本要点是：

一、全面了解写信对象的情况

“你想跟随的领导（或上司）是个什么样的人？”这是你写信以前必须力求弄透彻的首要问题。在写信对象认识你之前，你应先认识他。这是你写信之前必须尽力做好的第一件事。

他的经历、阅历、文化程度、个性气质、工作习惯、个人爱好、家庭状况等方面情况，你都应广泛了解、收集掌握。

二、把握成功书信的真谛——至诚

写信，是与对象间接见面的一种形式。要想在这种非直接接触中给人留下深刻美好印象的关键，在于你必须端正指导思想，实事求是，坦诚恳切。自己的优点、特长要写足，但不盲目抬高；自己的不足和弱点，亦应讲到，不能只字不提，或者“避实就虚”。

至诚还表现在：全信的基调要平稳中肯，语气不卑不亢，不宜过分热情或平淡，以免令人有阿谀或矜持之感。记住：领导（或上司）都有着丰富的阅历和人生经验，给他们写信须诚心诚意，切忌耍“小聪明”。

三、突出重点，讲究规范

信的内容，总的要求是回答好“我为什么要给您写信”这一问题。应阐明你对写信对象、向往单位及秘书工作的认识，突出你适应秘书角色要求的条件和优势，并表明你的观点和态度。内容上，要注意详略取舍，做到重点突出，让人一目了然，过目难忘。

信的形式上，一是书信格式、标点符号要准确规范；二是遣词造句要力求洗练、精简，不枝不蔓；三是字迹要清晰

整洁；四是封发要讲究，工整签名，并写明时间、地址、联系电话、邮政编码，力争给对方留下“周全、严谨、细实”的印象。

四、正确估计自我

在市场经济条件下，人才市场正不断发育和健全，秘书人才同样面临日趋激烈的竞争。在写信的同时，你即应明白：双向选择是必然的；你不是唯一的“应聘者”。对此，你应有心理准备。你感兴趣的单位或领导是否录用你并不是最重要的，最重要的是，你建立在科学求实基础上的自信心。只要你善于根据某一领域秘书人才的标准来求实自己，完善自己，敢于大胆地试，大胆地闯，你就可能如愿以偿。记住美国前总统罗斯福的话：在你对自己未失去信心之前，任何力量都不可能把你击败。

§3 怎样拥有敏锐的秘书直觉

秘书直觉即是所谓秘书的第六感观，它体现着秘书个体对人对事的敏感性和判断力。

“秘书直觉”的难能可贵不处在于：在接触人的过程中，通过仔细的付度，能够洞幽探微，透过现象把握本质。例如，从听人说话角度而言，秘书的直觉就要求听者有“第三只耳朵”，在细听说话者叙说内容的同时积极思考辨析：他语气中表露出的豪迈，是真正感到心安理得，还是在唱高调吹牛，掩盖神魂不宁或其无能？他语气中表露出的紧张，是缺少经验，信心不足，还是没有把握，或其能力已达到最大限度？他语气中表露出的模糊，是说话内容表面传达出的言不

及义，还是“项庄舞剑，意在沛公”？

诸如此类问题，均要求你结合讲话者的气质、经历、阅历、年龄等情况，从话头话尾中琢磨出确切的直觉判断。罗杰夫考德说过：“知道如何去隐藏自己的能力，需要有比之更强的能力”。如果你面对的是一位有这种能力的人，那么，你应记着西方一位哲人的名言：“有一种比能力更珍贵、更美好、更难得的东西——认识能力的能力”。

秘书光有知识是不够的，还必须有优良的“直觉”，具有“认识能力的能力”。

§4 秘书如何处理好对上、对外、对内关系

这里的对上指领导，对外指本单位外的同志、朋友，对内指同事。注意方法技巧，处理好同这三者的关系，是秘书个体必须高度重视、努力做好的一项工作。

一、对上——服从，参谋

“从属”，是秘书工作的本质特征；“服务”，是秘书工作的最基本内容。秘书工作的价值取向必须以领导层和领导者的需要为转移。秘书工作必须围绕领导层和领导者的工作来展开，并全力以赴地为之服务。因此，秘书首先要强化服从意识、服务意识，自觉“克己复礼”，紧扣领导层和领导者的意旨及决策展现才干。

秘书工作的从属性、服务性，并不意味着秘书只能唯唯诺诺，唯命是从。如果秘书只能消极被动地应付，就丧失了秘书职能及秘书工作者的个体价值。对称职秘书的要求是：在服从中创造，在服务中开拓，在被动中争得参谋的主动

• 7 •