

21世纪职业秘书专业教材

秘书情商学

谭一平 史玉峤◎主编

冯修文 李婉俊 王晶◎副主编

清华大学出版社



21世纪职业秘书专业教材

秘书情商学

谭一平 史玉峤◎主编

冯修文 李婉俊 王晶◎副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

情商是人们在识别自己和对方感情的基础上调整自己与对方行为的一种能力。本书将带领读者系统地了解现代情商的基本理论,掌握在日常学习和生活中提高自己情商能力的要领,初步学会用情商处理自己感情上的常见问题,特别是处理人际关系方面的问题。

本书分为9章,包括秘书情商学概述、秘书识别感情的能力、秘书利用感情的能力、秘书理解感情的能力、秘书调整感情的能力、用情商建立和谐的人际关系、用情商提高沟通的效率、用情商进行自我管理和秘书提高情商的方法。

本书适合作为各高等院校秘书学专业的教材,也适合作为其他秘书从业者的学习参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

秘书情商学/谭一平,史玉娟主编.--北京:清华大学出版社,2014

21世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-36265-4

I. ①秘… II. ①谭… ②史… III. ①秘书—情商—高等学校—教材 IV. ①C931.46-49
②B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第076293号

责任编辑:田在儒

封面设计:王跃宇

责任校对:李梅

责任印制:宋林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:9.75

字 数:221千字

版 次:2014年7月第1版

印 次:2014年7月第1次印刷

印 数:1~2000

定 价:25.00元

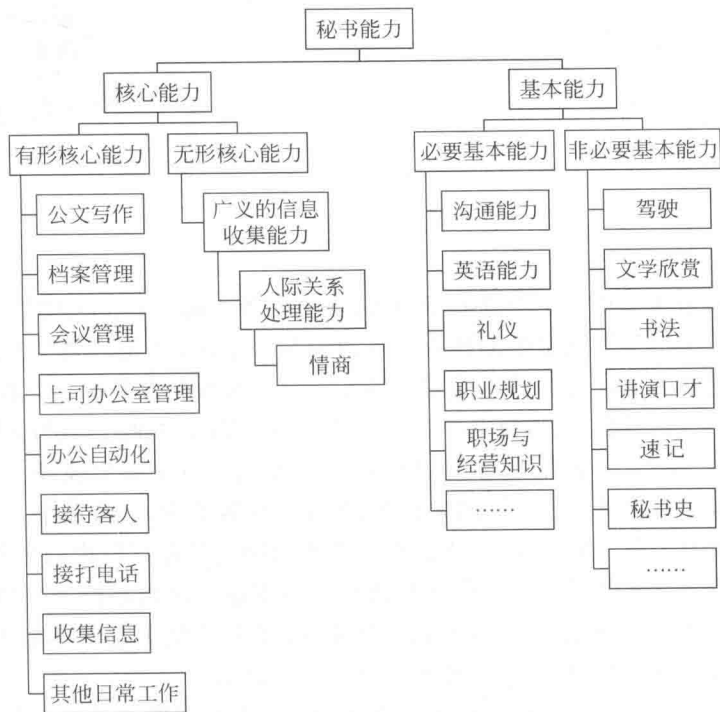
产品编号:058257-01

如何提高秘书学专业学生的核心竞争力,一直是各方面都非常关注的问题。

在讨论有关秘书学专业学生的核心竞争力的问题之前,首先应清楚秘书应该具备什么能力。人们的能力通常分为基本能力和核心能力。基本能力是指一个组织的所有成员都应该具备的能力,而核心能力则是指成员在组织内区别于其他成员的能力。比如,在一家公司里,不管是秘书、客服,还是推销、财务,都需要具备一定的沟通能力,因此,沟通能力就是秘书必备的基本能力;而像档案管理、公文写作等能力,只有秘书才需要,所以,这是秘书的核心能力。在一般情况下,人们的基本能力决定其在组织内的生存能力,而人们的核心能力则决定其在组织内的职业发展能力。基本能力是核心能力发挥作用的基础,没有一定的基本能力,核心能力就得不到充分发挥;而核心能力是基本能力价值的体现,没有核心能力的充分发挥,基本能力再强也没有什么意义。

秘书应具有什么基本能力呢?基本能力又分为必要基本能力和非必要基本能力。必要基本能力是不可或缺的基本能力。比如,沟通能力就是秘书的必要基本能力。也就是说,如果秘书不具备一定的沟通能力,就做不好秘书工作。非必要基本能力是指那些锦上添花的能力,即具备了更好,不具备也不影响日常工作的能力。比如开车,秘书会开车当然不错,但不会开车也不影响秘书做好日常工作。秘书应具有什么基本能力,由其所在组织的实际情况决定。因此,学校在培养秘书学专业学生的基本能力时,应根据学校的定位设置课程。比如,上海的一些学校与内地的一些学校的定位不尽相同。一些上海的学校将目标定位于世界 500 强企业,就应加强英语等基本能力的培养;而内地许多学校将目标定位于当地的一些微小企业,就应加强应酬等基本能力的培养。随着社会的进步,对秘书基本能力的要求也会发生变化。但是,不管学校如何定位,沟通能力、外语能力、职场礼仪、经营能力(知识)、职场常识、职业规划等都是秘书学专业学生应具备的基本能力(知识)。

秘书应具备的核心能力,是由秘书承担的责任决定的。秘书的责任是为上司创造良好的决策环境,而上司的决策环境又分为有形的环境和无形的环境。有形的环境是指秘书协助上司处理日常杂务,如整理办公室、接打电话、招待客人、筹备会议等,这些能力也称为有形能力。上司决策所需的无形环境是指秘书为上司收集决策所需的信息,如经营信息、人事信息、科研信息等。为上司创造良好的决策环境的能力又称为广义的信息收集能力,这种能力的高低取决于秘书处理人际关系的能力,因为秘书只有与各方面保持良好的关系,才能及时收集到有用且完整的信息。而人际关系处理能力实际上就是情商。秘书能力(知识)的结构见下图。



秘书工作的最大特征是“打杂”，而“打杂”的技术含量不高，准入门坎很低，不仅整理办公室、筹备会议、帮上司制订工作日程等如此，就连很多秘书感到头痛的公文写作和档案管理也是如此。因此，秘书有形的核心能力并不能成为秘书在职场上的核心竞争力，只有秘书核心能力中的无形能力——人际关系的处理能力（特别是与上司打交道的能力），也就是情商，才有可能成为核心竞争力。

在现代职场上，所有白领都需要与上司打交道，都需要情商，从这个意义上来说，情商属于秘书的基本能力。但是，秘书又是一种非常特殊的职业，它是为上司而存在的，因而现实对秘书与上司打交道能力的要求远远超过其他职业，而与上司打交道的能力又是情商的典型表现，所以，情商又属于秘书的核心能力。比如，现在一些秘书觉得给上司写材料很困难，不是他们不熟悉公文格式或文字功夫太差，而是他们不知道上司的想法，不知道上司希望自己将稿子写成什么样，所以他们不知如何动笔。不知道上司的想法，这是秘书识别感情能力不高的表现，是低情商的典型“症状”。如果一个秘书真正做到“能从上司的后脑勺看出上司在想什么”，在职场上还有什么人能与其竞争呢？所以，高情商是秘书的核心竞争力。

情商是人们在识别自己和对方感情的基础上调整自己与对方行为的一种能力。它有两大特点：①每个人都有情商，只是高低不同；②人们通过适当的训练可以大幅度地提高情商。因此，秘书学专业的课程设置，应把提高情商作为重中之重。对于秘书学专业的学生来说，他们与高中生相比应该胜在基本能力；与英语、管理等专业的学生相比，应胜在核心能力，特别是具备与上司打交道的较高情商。

2013年5月，习近平总书记在天津与大学毕业生座谈时指出，情商是一种“适应社会

的能力”，它比智商更重要。当前是大学生“史上最难毕业季”，大学生就业困难与他们适应社会能力不强有很大的关系，而“适应社会能力不强”实际上是情商不高的典型表现。因此，在我国开展情商教育，特别是在秘书学专业开展情商教育有很强的迫切性。

本书出版的目的是让读者通过学习本书实现三个目标：①系统地了解现代情商的基本理论；②基本掌握在日常学习和生活中提高自己情商能力的要领；③初步学会处理自己感情上的常见问题，特别是处理人际关系方面的问题。

为了实现上述三个目标，编者在编写本书的过程中一直坚持以下四项原则：①注意吸收当前情商理论的最新研究成果，保持教材理念的先进性；②注意结合当前的国情，增强教材的针对性；③着力解决当前大学生普遍面临的感情问题（特别是处理人际关系方面的问题），保持教材的实用性和可操作性；④为了方便读者自学，尽量使之通俗易懂。

在本书的编写过程中，得到了上海建桥学院吴美、汤炯君和陶淇琪等老师的大力支持，在此表示衷心的感谢！

情商是一门年轻的学科，严格来说它还未满 20 岁，来到中国的时间更短。正因为年轻，它正在茁壮成长，可以说是日新月异。因此，尽管编者竭尽全力，但由于水平有限，本书仍有种种不足之处，所以，我们期望与广大师生和相关学者进行交流，希望读者对本书给予批评指正，以便将来修订完善。

谭一平

2014 年 3 月

第一章 秘书情商学概述	1
第一节 情商学基础知识	1
第二节 秘书工作概述	9
第三节 秘书情商学的任务	12
第四节 心理学概述	13
思考题	15
第二章 秘书识别感情的能力	16
第一节 识别感情能力概述	16
第二节 秘书自我认识的能力	20
第三节 识别感情的方法	26
思考题	32
第三章 秘书利用感情的能力	33
第一节 利用感情能力概述	33
第二节 秘书的想象力	38
第三节 利用感情的方法	41
思考题	45
第四章 秘书理解感情的能力	46
第一节 理解感情能力概述	46
第二节 秘书的思维能力	48
第三节 理解感情的方法	51
思考题	55
第五章 秘书调整感情的能力	56
第一节 调整感情能力概述	56
第二节 秘书控制情绪的能力	62
第三节 调整感情的方法	64
思考题	70

第六章 用情商建立和谐的人际关系	71
第一节 处理人际关系的基本原则	71
第二节 与上司之间的关系	75
第三节 与上司打交道的要点	81
第四节 与其他秘书之间的关系	82
第五节 与公司一般同事的关系	84
第六节 与客户之间的关系	86
思考题	87
第七章 用情商提高沟通的效率	88
第一节 有效沟通的基本原则	88
第二节 有效沟通的基本方法	93
第三节 与上司沟通的要点	98
思考题	106
第八章 用情商进行自我管理	107
第一节 感情的管理	107
第二节 学习的管理	109
第三节 健康的管理	109
第四节 财务的管理	110
思考题	110
第九章 秘书提高情商的方法	111
第一节 秘书情商的自我检测	111
第二节 提高识别感情能力的方法	115
第三节 提高利用感情能力的方法	123
第四节 提高理解感情能力的方法	131
第五节 提高调整感情能力的方法	137
思考题	146
参考文献	147

第一章

chapter 1

秘书情商学概述

学习目的

- (1) 了解情商的含义;
- (2) 了解情商的构成;
- (3) 了解情商与智商的区别;
- (4) 了解情商学与心理学的关系。

秘书情商学是一门以情商学为理论基础,以秘书在工作中感情变化规律为主要研究对象的学科。系统而又完整地掌握秘书情商学,对做好秘书工作具有极其重要的意义。

第一节 情商学基础知识

一、情商的定义

情商是什么?先来看一个例子。

下个星期就要开董事会了,市场部经理胡明起草的那份文件昨天就应该送给老总审核,可到今天快下班了胡明还没把文件送来。于是,老总让秘书周倩去催:“你告诉胡明,如果他今天不把文件给我弄好,那他明天就不要来上班了!”到了市场部后,胡明对周倩说自己前天刚从上海出差回来,助理昨天又辞职了,最早也得明天下班之前才能把文件赶出来。听他这样推托,周倩心里很反感,本想说:“你自己对老总说这些理由吧!”但她最后还是忍住了,微笑着对胡明说:“别说那么多了,现在我能帮你什么忙吗?”听周倩这么说,

胡明有些不好意思了,说:“小周,你先回办公室,我抓紧时间,哪怕加班到晚上12点,也一定在明天上班之前把材料给你送去。”

这就是情商,是周情的情商在发挥作用!

情商的定义:情商是人们在识别自己和对方感情的基础上调整自己与对方行为的一种能力。

对于现代人来说,情商是一种必备的基本生存能力。什么是“基本的生存能力”?人们的基本生存能力与其“人生的基本责任”紧密相关。每个人都有义务承担自己人生的基本责任。人生的基本责任是获得足够的收入,保障自己及家庭成员的衣食住行。人们只有承担了人生的基本责任,才有可能承担更多的社会责任,追求自己的梦想。

人们要承担自己人生的基本责任,就必须具备相应的能力,而这种能力就是人生的基本能力。那么,人生的基本能力具体是什么呢?人是各种社会关系的总和,人必须生活在中国社会之中,所以,与周围的人保持和谐的关系是每个人都必须具备的能力,这就是人的“基本的生存能力”。

一个人情商高低的主要标志是他关注周围人的感情的程度。高情商的人关注周围人的感情,他们在与对方沟通之前会根据对方的感情状态选择合适的沟通方式。由于能选择合适的沟通方式,高情商的人能恰到好处地满足对方内心感情的需求,引发双方的共鸣,从而与对方建立和谐的人际关系。因此,可以说情商是“人生基本的生存能力”。

人们常说“情商”决定命运。那么,“情商”是如何决定命运的呢?每个人的命运都是由自己无数个行为决定的,而人的每一种行为都是由自己的感情支配的。也就是说,人有什么样的感情就会有什么样的行为,有什么样的行为就会有什么样的命运。人们有什么样的情商就会将感情调节到什么样的状态,所以,情商决定命运。

二、情商的构成

情商是由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情四种能力构成的。为了形象地说明这四种能力,先来看一个例子。

吴娜是公司总经理办公室新来的秘书。这天,总经理办公室主任让她去某政府部门办理一个特批手续,并面授机宜,教她如何把手续批回来。但是,到了某政府部门之后,由于对方心情不好,所以卡着不批。见对方鸡蛋里挑骨头,吴娜便据理力争,这让对方感到很没面子,最后不欢而散。吴娜回来后向上司汇报,上司责怪她:“手续没批下来,关系也闹僵了,今后怎么办?”

在外面受了一肚子窝囊气,本想听上司几句表示理解的话,没想到得到的是责备,于是她忍不住回敬上司:“我是按你说的去做的!手续没办下来,责任不在我一个人!”

“你的意思是我让你得罪他们的?”见吴娜推卸责任,上司的火气更大了,“你现在就走人!”

积压在吴娜心头的不满像洪水一般涌出,她说:“走就走,有什么了不起!”

当晚,吴娜感到非常懊悔,流下了伤心的眼泪。吴娜平时很尊重上司,希望他能帮自己更快进步。事实上,上司也看好吴娜,他觉得她为人谦逊、工作踏实。现在这一切都毁了。

如果吴娜能充分发挥情商的作用,事情可能完全是另一种情形。

1. 识别感情

如果吴娜面对上司的批评这么想:“上司对我工作中的失误感到非常恼火,我对上司的批评也感到窝火,我现在这种情绪应加以控制。”她情商中的识别感情能力就在发挥作用。

识别感情的能力是人们清楚地知道自己正在被什么样的感情支配,并通过表情、声音、姿势等肢体语言读懂对方的感情处于什么状态的一种能力。

2. 利用感情

如果吴娜在挨了上司的严厉批评,识别自己和上司的感情之后这样想:“上司这么批评我是为我好,我应该感谢他才对!”“站在上司的立场上,他对我的批评是对的,换作我也会这么做!”这样她的心情会由阴转晴。她在将自己的感情向积极的方向调整,这是她情商中的利用感情的能力在发挥作用。

利用感情的能力是人们采取行动将自己的感情保持在与目标(或环境)相适应的状态的能力,也就是人们常说的快速进入角色的能力。

3. 理解感情

如果吴娜知道了上司为什么这么严厉地批评自己,她会这么思考问题:“上司不是因为讨厌我才发火的,是因为我工作出现失误让他失望。”“如果我任性、公开地顶撞他,他会更愤怒。”她能这么思考问题,是她情商中的理解感情的能力在发挥作用。

理解感情的能力是人们与对方感情相通的一种能力。

4. 调整感情

如果吴娜完全理解了上司批评自己的真正原因之后,就会认识到自己必须维持与上司之间的良好关系,因此她会主动向上司道歉:“实在对不起!今天的手续没办下来,是我工作失误造成的,我一定争取尽快将手续办下来!”对吴娜的这种态度,上司会表示理解:“没什么,下次注意就行了!”由于吴娜及时向上司道歉,上司不仅立刻表示理解和接受,而且他会更欣赏吴娜。吴娜之所以决定向上司道歉,是她情商中的调整感情的能力在发挥作用。

调整感情的能力是人们在完全理解对方感情的基础上,利用这种感情解决问题的一种能力。

三、情商的作用方式

上述吴娜的一系列心理活动,是她发挥情商作用的全过程。情商发挥作用是从识别感情开始,沿着利用感情和理解感情这条路线前进,最后到达调整感情,采取有效行动。

每个人都有情商,而且情商随时都在发挥作用,只是大部分人没有意识到这一点,情商是在无意识地在发挥作用。比如,江芳中午在餐厅一边吃饭一边与同事聊天,这时她的上司通过手机与她联系,于是她立即控制自己快乐的情绪,冷静地与上司交流。这就是她的情商在发挥作用。她在与同事聊天时很快乐,当她接到上司的电话之后,马上调整了自己的情绪,将自己的感情调整到一种新的状态。

上司来电话之后立即调整自己的感情,这种情况无论哪个秘书都碰到过,这样的感情

运动就是情商在起作用。没人能感觉到“现在我正在发挥情商的作用”。情商识别感情、利用感情、理解感情和调整感情这四种能力关系密切,相互补充,共同作用。如果秘书能根据实际情况灵活地调整自己,他就能与周围的人保持良好的人际关系。

四、情商的三大特点

(1) 情商是每个人生来就具备的素质。与智商相比,情商的遗传因素少得多,但每个人天生就具备一定的情商,只不过这种能力的大小因人而异。

(2) 通过训练,每个人的情商都可以得到不同程度的提高。情商受遗传等先天因素影响较少,只要进行适当的训练,就能得到大幅度提高。而秘书每天的工作和生活就是提高自己情商的最佳平台。

(3) 情商能让人根据具体情况采取适当的行动。情商是通过识别感情从而调整双方感情的一种能力,所以,它能让人们根据当时的具体情况采取正确的行动。

五、感情的六条定律

(1) 所有的感情都包含信息。感情是因为人们周围世界(也包括人们自身)的变化而发生的,所以它包含“发生变化的事情”的信息。比如,秘书成功地筹办了公司客户招待会,会后总经理称赞了秘书,并给了马尔代夫 10 天旅游的奖励。马尔代夫 10 天旅游给秘书带来了“快乐的”回忆。在秘书这种“快乐的”感情中,就包含了秘书在马尔代夫旅游期间见到的美丽风景等信息。

(2) 无视感情并压抑它是无效的。感情支配人们在生活中各个方面的行动,无视感情的存在不仅是不可能的,而且有时会造成“抽刀断水水更流”的负面效应。

(3) 人们的感情是隐瞒不了的。有些人为了达到某种目的而隐瞒自己的真实感情,尽管他们“演技”高明,但那仅仅是“演技”而已。

(4) 人们要做出正确的决策就必须考虑感情因素。人是感情动物,所有行为都受感情的支配,所以,决策时不可能与感情“绝缘”,所谓“公事公办”是很难做到的。

(5) 感情的变化是有规律的。感情经常看上去很复杂,宛如一团乱麻,剪不断理还乱,但实际上它的变化是有规律的、有章可循的。感情就如同下象棋,尽管棋局千变万化,但无论是车马象士,还是兵卒将帅,都是按一定的规则在行走。

(6) 感情既有一定的普遍性,又有一定的特殊性。由于感情是人们对外界变化作出的反应,所以感情具有一定的普遍性。比如,不管是中国学生还是美国学生,只要考试成绩优秀,都会感到高兴。但是由于历史、文化、生活习惯等方面的差异,他们表现高兴的方式又各不相同。

六、情商作用四步曲

情商是人们一种必备的基本生存能力,特别有益于处理人际关系。为了便于理解如何用情商处理人际关系,现将情商作用简化为四步,简称“情商作用四步曲”。如果秘书在人际关系方面遇到问题,可以按照下面 4 个步骤进行处理。

第一步,识别感情——对方现在在想什么?

第二步,利用感情——对方为什么会有这样的想法?

第三步,理解感情——对方下一步会怎么办?

第四步,调整感情——自己应该采取什么样的应对措施?

如果秘书能准确地回答这4个问题,就能妥善地处理与周围人的关系。

七、情商是秘书职场核心竞争力

在现代职场上,人们的能力通常分为基本能力和核心能力。基本能力是指一个组织内所有成员都应该具备的能力,而核心能力则是指成员在组织内区别于其他成员所需的能力。比如,在一个公司里,不管是秘书、客服,还是推销、财务,都需要具备一定的沟通能力,因此,沟通能力是秘书必备的基本能力;而像档案管理只有秘书才需要具备这种能力,所以,它是秘书的核心能力。在一般情况下,人们的基本能力决定其在组织内的生存能力,而人们的核心能力决定其在组织内的职业发展能力。基本能力是核心能力发挥作用的基础,没有一定的基本能力,核心能力就得不到充分发挥。核心能力是基本能力价值的体现,没有核心能力的充分发挥,基本能力再强也没有意义。

在现代职场上,所有白领都需要具备与人,特别是与上司打交道的能力,从这个意义上说,情商属于秘书的基本能力;但是秘书又是一种非常特殊的职业,它是为上司而存在的,因而现实对秘书与上司打交道能力的要求远远超过其他职业,而与上司打交道的能力又是情商的典型表现,所以情商又属于秘书的核心能力。

八、情商与智商的关系

智商(Intelligence Quotient, IQ)是一个与情商关联度很高的概念,智商是指人们的逻辑处理能力和语言能力。情商则正相反,主要表示的是人的社会生存能力,是人们在社会中生存与发展的综合智能。

1. 情商与智商的区别

首先,智商和情商是两种不同的心理品质。智商主要反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力等。也就是说,它主要表现人的理性能力。它体现的是大脑皮层中主管抽象思维和分析思维的左半球大脑的功能。情商主要反映的是一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己情感的能力,以及处理自己与他人之间的情感关系的能力。

其次,智商和情商的形成基础不同。情商和智商虽然都与遗传和环境因素有关,但它们与遗传和环境因素的关系是有所区别的。智商与遗传因素的关系远大于社会环境因素。情商的形成和发展虽与先天的因素有一定的关系,但人的情感容易受社会环境的影响,特别是容易受根深蒂固的从众心理的影响。

最后,智商和情商的作用不同。智商的作用主要在于更好地认识事物。智商高的人,思维品质优良,工作能力强,认识程度深,容易在某个专业领域作出杰出成就,成为某个领域的专家。情商主要与非理性因素有关,它影响人们的兴趣、意志、毅力等,所以它对人际关系的影响比较大。情商低的人一般人际关系紧张,待人接物水平不高;而情商较高的人通常情绪稳定,与周围的人相处得不错,事业和家庭都比较美满。

2. 情商决定智商的发挥程度

智商主要表示人的逻辑处理能力和语言能力,而情商则是一种在准确把握自己感情的基础上及时调整自己的情绪从而采取适当行动的能力。因为人们的行为都受感情支配,而情商又在调整人们的感情,如果把情商比作人们头脑中的操作系统,人们的智商(包括知识、技能、经验等在内)就是在这个操作系统上运行的应用软件。如果操作系统出了问题,在这上面运行的各种应用软件自然就不能很好地工作。比如,总经理秘书刘琳失恋了,而她又未能及时调整好自己的感情,因此,尽管她的写作能力很强,但她还是写不出让上司满意的文章来。因此,秘书只有先提升自己的操作系统——情商,他的工作能力,即技能、知识、经验等才能充分发挥作用。如果一个秘书的情商不高,即使他的智商再高,在职业上也不可能取得很大的成绩,当然更不可能影响自己周围的人。

小李是外语学院西方文学专业的研究生,去年应聘一家大型国企集团公司总裁办秘书职位。总裁办有6位秘书,除她拥有研究生学历,还有一个本科生外,其余4人都是大专毕业,而且都已年过30岁,因此,不到2个月,她就产生了一种无形的优越感。

这天老总开完会小李说他与其他三位部门经理今晚去上海出差,让她订4张机票。

“是特等舱吗?”小李问。

“嗯。”老总回答。

小李赶紧下楼在商务处订了4张特等舱票。当她把机票都拿出来时,老总问她:“谁让你订4张特等舱票?”

小李这才明白只有老总才有资格坐特等舱。于是,她又匆匆忙忙下楼把那3张换成经济舱。当她把那3张票给三位经理时,有人问她:“你准备把老总一个人孤零零地扔在特等舱里?”

小李脸红了,准备找总裁办主任,问到底安排谁陪老总坐特等舱。回到办公室,主任不在,她从其他几个秘书脸上看出,她们似乎都在幸灾乐祸,嘲笑她这个外语学院的高材生连张飞机票都不会买。出现这种尴尬局面说明了高学历、高智商并不意味高情商。要想成为一个优秀的秘书,就必须提高自己的情商。

在一些人看来,智商高的秘书办事能力就强,职业发展速度更快,但事实并非如此。一些智商高的秘书由于恃才傲物,得不到上司与周围同事的支持和帮助,他们的能力往往很难正常发挥。相反,很多看上去才智平平的秘书,职业发展却一帆风顺,奥秘就在于他们头脑中的操作系统——情商,他们善于处理人际关系,能得到上司与同事的支持和帮助。

强调秘书的情商比智商更重要,并不否认秘书智商的重要性,因为秘书的智商是秘书工作的基础。如果秘书不具备一定的工作能力,自然不能成为一个合格的秘书。对秘书来说,情商与智商是其职业发展道路上的两个车轮,缺一不可。

九、情商学与心理学的关系

1. 情商学起源于社会心理学

社会心理学是心理学的一个重要组成部分。人是社会的实体,人作为社会的成员,总

是生活在各种社会群体中,与其他人结成各种各样的关系,如亲属关系、朋友关系、师生关系、上下级关系。由于社会关系的客观存在,人们便产生了“感情”。在一个社会群体中,个人可能扮演着不同的角色,具有不同的价值观念和态度,存在不同的社会需要、社会规范、社会舆论和社会目的,因而人们具有不同的感情。如何调节人们不同的感情,以便建立起和谐的关系,是社会心理学研究的一项重要内容。情商学就是在这个基础上发展起来的,它的主要任务是研究在各种社会环境中人们感情运动的规律,为人们建立起和谐的关系提供理论依据和操作工具。

2. 情商学与心理学的区别

在学科分类学中,通常将学科分成自然科学和社会科学两大类。心理学要研究心理现象的物质本体,即心理的神经生物学基础,包括不同心理现象的脑机制,脑损伤与各种心理疾病的关系,脑发育对心理发展的影响,遗传在人类行为中的作用等。心理学还研究在计算机上模拟人类的行为,如知觉和问题解决,其研究成果在人工智能的研究中发挥着重要作用。在这个意义上,心理学的研究目标和手段与自然科学一样,因而具有自然科学的性质。

但是,人又是社会的实体,生活在特定的社会环境中,心理的发生和发展不能离开社会环境。离开人与人的交往,人的语言能力就不能发展起来,也不能获得高度发展的思维能力。人的感觉和知觉,如敏锐的观察力和音乐听力,也是在社会实践中发展起来的。人的性格是“自然和社会的合金”,在性格的形成和发展过程中,社会环境起着重要作用。此外,心理学还研究社会心理和行为,这些心理现象和行为更是社会生活的产物。在这个意义上,心理学的研究又具有社会科学的性质。因此,在整个科学大家庭中,心理学处在中间的位置,因而可以叫做中间科学或边缘科学。

虽然情商学起源于心理学,但它的研究对象目前仅限于人的感情——主要社会环境变化的产物。虽然控制情绪主要是生理变化的产物,但仍是情商学的研究对象,不过其比重大大降低,它仅仅是情商四种能力中“调整感情”能力中的一小部分,而且已经基本上不再涉及神经生物学理论,所以,它演变成一门社会科学。

十、情商学的发展状况

1. 情商理论的诞生

1990年,美国《纽约时报》科学记者丹尼尔·戈尔曼偶然在一本不太知名的学术刊物上看到新罕布什尔大学约翰·梅耶和耶鲁大学彼得·萨洛维两位心理学家撰写的文章,他们在文章中第一次提出“情商”(EQ)的概念。当时人们一致认为,智商超群是卓越人生的衡量标准,不过对于智商是天生的还是后天学习得来的仍然存在争议。情商理论的出现,促使人们重新思考什么是人生成功的要素。受此启发,丹尼尔·戈尔曼在1995年写作了《情商》。与梅耶和萨洛维一样,在“情商”的概念之下,综合大量科学成果,把各个原本独立的科学分支统一起来,探讨了相关科学理论,比如研究人脑的情绪调节问题。

短短20年,情商现在几乎无处不在,情商的概念已经传播到世界的每一个角落。情商首先受到教育界的欢迎,一些学者发起了“社交与情绪学习”(SEL)项目。《情商》刚出版时,几乎没有面向儿童的情商项目,现在社交与情绪学习项目已经覆盖全世界几万所学

校。目前美国很多地区把社交与情绪学习列为学校的必修课程,规定学生必须掌握这种不可或缺的生活技能,学生的情商竞争力必须像数学和语文那样达到一定的水平。比如,伊利诺斯州制订了详细而全面的社交与情绪学习能力标准,覆盖从幼儿园到高中的各个年级。小学低年级学生要学会识别和准确表述自身情绪,并了解情绪如何引发行为;小学高年级开设同理心课程,要求儿童根据非言语线索识别他人的感受;初中阶段,学生应当学会分析哪些东西会造成压力,哪些东西能激发出最佳表现;高中的社交与情绪学习技能包括通过有效倾听和交谈解决冲突,防止冲突升级,并协商双赢的解决办法。2002年联合国教科文组织向全球140个国家的教育部发布了实施社交与情绪学习的十大基本原则,开始在全球范围推广社交与情绪学习。

情商不仅面向儿童教育,现在对商界也产生了很大的冲击,尤其是在领导力和员工发展领域(成人教育的一种形式)。《哈佛商业评论》把“情商”形容为“打破范式的创新观点”,是近年来最有影响力的商业思想之一。美国罗格斯大学的“组织中的情商研究学会”(CREIO)有力地促进了情商的科学研究,其合作机构包括美国联邦人事管理处和美国运通公司等。许多大型跨国公司现在已经习惯把情商作为招聘、提拔和培训员工的标准。比如,“组织中的情商研究学会”的成员单位强生公司发现,在世界各地的分支机构中,被认为有高度领导潜力、处于职业生涯中期的员工,与不被看好的同级员工相比,前者的情商竞争力要远高于后者。

中国是一个历史悠久的文明古国,虽然我们的先人未曾用过“情商”之类的词汇,未出版过《情商学》之类的典籍,但在我们古老的东方智慧里,处处闪耀着“情商”的光芒。我们的先人喜欢使用的“心想事成”这个词,就是它最典型的表现。心想事成是指只要心里想着某种美好的事物,这种美好的事物就有可能变为现实。当人们觉得自己的未来是美好的,这种乐观的态度就会对他们的行为产生积极的正面影响,让他们对自己的行为结果有积极的期望。由于有这种积极的预期,他们就会做出正面积积极的选择。由于选择更加有计划性和条理性,积极的预期就会转化为努力工作的动力。这样,当他们在做出一个正面积积极的选择后,会采取相应的积极行动。因为采取了积极的行动,他们“心想”的变成现实的可能性就会大大增加。因此,当他们意识到自己的情绪不佳影响自己的判断力时,就会自觉地将自己的情绪向积极的方向调整,而这正是现代情商理论的精髓。

2. 作为应用型社会科学情商学基本成型

从约翰·梅耶和彼得·萨洛维两人在文章中第一次提出“情商”概念算起,情商理论诞生才20多年。哲学已有几千年的历史,心理学也有几百年的历史,与这些传统学科相比,情商理论只能算是新生事物。正因为年轻,情商理论处在快速发展过程中。近年来出现了一大批研究成果,不仅情商理论更加丰富,而且应用工具和应用范围也大大增加。情商理论近年取得突破性进步的标志是“四种能力理论”的出现。戈尔曼1995年在《情商》中接受了彼得·萨洛维的观点,将情商划分为5个方面的内容,即自我了解、自我管理、自我激励、识别他人的情绪和处理人际关系。进入21世纪后,彼得·萨洛维对情商的内容进行了重新划分,即情商由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情构成。这种新的划分,不仅使情商理论更加系统规范,而且大大拓展了其应用领域。

情商理论还非常年轻,处在快速发展过程中。在琳琅满目的情商书籍中也还没有冠

名为“情商学”的,但作为一门应用型社会科学它已基本成型。它不仅具备了坚实的理论基础、完整的理论框架、精确的测量标准等,而且得到了大量的社会实践验证。

第二节 秘书工作概述

一、秘书的定义

长期以来,秘书作为一种职业,在一部分人看来,秘书长相漂亮,地位显赫,出尽风头;但在另一部分人眼中,秘书缺乏个性,默默无闻,专为人做嫁衣裳。各种评价,不一而足。

那么,秘书到底是什么?秘书是为上司(即秘书的直接领导)而存在的,没有上司就不会有秘书这种职业。因此,要了解秘书的含义,就必须先了解“上司”是做什么的。

由于行业和职位的不同,“上司”们的工作千差万别,有的搞实业,有的做贸易,但他们工作的本质都是一样的,就是“决策”。随着市场竞争日益激烈,现代企业领导人的决策风险越来越大,而且企业规模越大,决策风险也越大。他们在日常工作中,经常要面对各式各样的问题,如人事问题、市场问题、新产品研发问题。面对这些问题,他们常常被迫作出各种决策,而且这些决策又必须是明确和及时的。因此,如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务,事事都需要他们亲力亲为,那就很难保证他们的决策是科学而且及时的。如果企业领导人的决策不能做到科学而且及时,就有可能影响企业的发展,甚至影响企业的生存。上市公司的领导人,不仅要对企业所有的员工负责,对企业所有的股东负责,还要对所有的经销商和供货商负责。由于企业的产品已进入千家万户,因此,他们还必须对整个社会负责。因此,如果企业领导人的决策失误,不仅会影响公司的发展,还会造成严重的社会影响。

为了让领导人的决策科学而又及时,就必须为他们创造一个良好的决策环境。所以,秘书的定义是:秘书是为上司创造最佳环境的人。

二、秘书的作用

领导人所需的决策环境可分为“硬环境”和“软环境”,或者可称为“有形环境”和“无形环境”。良好的“硬环境”是指领导人办公室整洁舒适,领导人在决策时不易受外界的影响和干扰,能保持一个良好的心态,所以,这就需要秘书为他们整理办公室、转接电话、招待客人,甚至处理一些私人事务。良好的“软环境”是指领导人在决策过程中,要有充分、及时而又准确的决策信息。只有具备充分、及时而又准确的信息,领导人才能做出科学而又及时的决策,所以需要秘书为他们收集和整理各种信息。总而言之,企业为领导人配备秘书,是让秘书协助上司处理他们工作中的杂务,以便领导人能专心致志地工作。从这个意义上说,秘书的工作就是为上司“打杂”。

三、秘书的日常工作

秘书的日常工作是指秘书每天都要做的工作,它们一般都是固定的,不需要上司有专门的指示,秘书可以自行决定或处理。由于秘书的职责是帮助上司处理日常杂务,所以秘