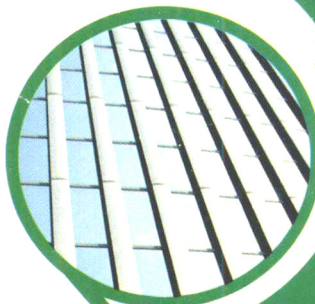
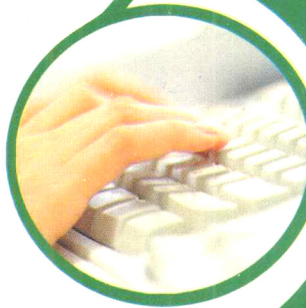


现代秘书艺术全书

# 秘书语言艺术

主编 卿成 刘智勇



XIANDAI MISHU YISHU QUANSHU



电子科技大学出版社

现代秘书艺术全书

# 秘书语言艺术

主编 卿 成 刘智勇

电子科技大学出版社

现代秘书艺术全书

## 秘书语言艺术

主 编 卿 成 刘智勇

---

出 版:电子科技大学出版社(成都建设北路二段四号)

责任编辑:谢应成

发 行:电子科技大学出版社

印 刷:北京市朝教印刷厂

开 本:850mm×1168mm 1/32 印 张:7.5 字 数:195 千字

版 次:1997 年 4 月第一版

印 次:2005 年 10 月第二次印刷

书 号:ISBN 7-81043-563-9/G·49

定 价:214.00 元(共十册)

---

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

## 序 言

秘书工作是一个单位的枢纽性工作，它直接为单位的管理和领导工作服务，是实现单位管理职能不可或缺的。秘书工作的质量与效率直接影响和制约着一个单位的工作水平和效率，甚至制约着单位领导工作水平的发挥。

八十年代以来，随着我国市场经济体制的逐步建立，我国领导工作观念不断更新，领导工作机制不断改变，秘书工作也出现了一系列的变化和发展。大致说来，可以概括为十大发展趋势。（1）秘书工作内容不断拓展。（2）秘书工作意识不断更新，信息观念、系统协调观念、信誉与公关观念、决策科学化观念、时间与效率观念、人才观念、竞争观念、法制观念和改革开放观念等已经逐步形成。（3）秘书工作制度不断完善。（4）秘书工作运行机制不断优化。尤其是机构改革与调整以后，秘书工作各部门、各方面的配置与协调更趋优化，使秘书工作整体效能得以更好地发挥。（5）秘书个体素质要求不断提高。（6）秘书人员知识更新要求不断提高。（7）秘书队伍年轻化趋势明显。（8）秘书人员流动加快。（9）秘书队伍廉政建设要求不断提高。（10）秘书工作研究越来越繁荣。这一方面是新时期秘书工作的新任务、新内容、新要求促使秘书工作者不断研究新问题，另一方面也是近十年来秘书学研究秘书学术组织发展使然。这些变化与进步使我国秘书工作面临着一场新的变革与发展。

面对这种新形势，我国秘书工作须有与之相应的发展思路与对策。粗略分析起来，主要可有下列六个方面。（1）强化秘书的敬业精神与领导的知人善任相结合。（2）转变观念意识与改进工作作风相结合。（3）完善工作制度与提高工作效能相结合。（4）现有秘书人员的培训提高与新人的遴选相结合。（5）加强工作研究与开展学术活动相结合。（6）学习先进与本单位实际相结合。

为了适应我国秘书工作的新发展、新变化，我国秘书学研究者和秘书实际工作者进行大量的探索，八十年代以来，我国秘书学著作出版了四五百种，但是真正从操作艺术方面进行应用性研究的却为数不多。现在奉献给读者的这套《现代秘书艺术全书》，将秘书学基本理论与秘书工作实践结合起来进行应用性研究，从秘书工作实际操作的角度探讨各方面的工作方法和技巧，力图将秘书工作的方法技巧融汇升华为秘书工作艺术。这在我国秘书学著作的撰著中，也是一种探索与尝试。这种探索与尝试，主要表现在三个方面。一是在写法上，全书重点阐述怎么做好各方面的秘书工作，力求为提高秘书工作人员的实际工作能力提供实用的操作方法与技能。二是内容体系的探索，全书分卷探索了秘书工作各方面的操作方法与技巧，对全面提高秘书工作能力的各个方面都分别探讨了其工作方法与技巧。三是在作者构成上，全书由秘书学理论研究者 and 实际工作者合作撰著而成，既有一些新的理论探索（尤其是应用研究方面的探索），还有实际工作者长期工作经验的总结和心得，更有不少内容是作者研究实际工作中遇到的新问题所获得的新见解、新方法、新技巧。可以说，这套书是理论工作者和实际工作者精诚合作进行秘书

工作研究的结晶，它不仅具有较高的理论认识价值，而且具有突出的实践指导价值。

毋庸讳言，这套书中还有不少内容须要进一步研究，其中相当一些内容还须要在实践中进一步充实和完善，错谬之处更须通过深入研究和实践来修正。所以，我们热忱欢迎广大读者给予批评指正。

（来信请寄：成都市光华村、四川行政财贸管理干部学院卿成同志 邮编：610073

电话：(028) 7301235 传呼：7525588—18928

作 者

# 目 录

## 第一章 秘书与语言艺术

- 一、秘书工作与语言表达 ..... (1)
- 二、语言表达能力与秘书的综合素质 ..... (11)
- 三、秘书语言的要求 ..... (19)

## 第二章 秘书语言的得体性

- 一、适应不同的对象 ..... (36)
- 二、适应不同的身份 ..... (43)
- 三、适应不同的语言环境 ..... (46)
- 四、应当注意的几个问题 ..... (48)

## 第三章 秘书日常工作语言表达技巧

- 一、寒暄的技巧 ..... (56)
- 二、倾听的技巧 ..... (64)
- 三、问话的技巧 ..... (72)
- 四、答话的技巧 ..... (81)

## 第四章 秘书特殊环境语言表达技巧

- 一、说服的技巧 ..... (90)
- 二、拒绝的技巧 ..... (98)

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 三、谈判的技巧 .....          | (104) |
| 四、论辩的技巧 .....          | (113) |
| <b>第五章 秘书语言的魅力</b>     |       |
| 一、修辞的艺术 .....          | (123) |
| 二、幽默的艺术 .....          | (135) |
| 三、含蓄委婉的艺术 .....        | (139) |
| 四、语音运用的艺术 .....        | (142) |
| <b>第六章 秘书体态语的运用</b>    |       |
| 一、表情语的运用 .....         | (146) |
| 二、手势语的运用 .....         | (156) |
| 三、体姿语的运用 .....         | (167) |
| <b>第七章 秘书礼貌用语</b>      |       |
| 一、称谓语 .....            | (175) |
| 二、谦敬称语 .....           | (183) |
| 三、问候与祝福语 .....         | (188) |
| 四、道谢语 .....            | (192) |
| <b>第八章 提高秘书语言艺术的方法</b> |       |
| 一、心理素质的锻炼 .....        | (197) |
| 二、知识修养的提高 .....        | (202) |
| 三、综合能力的培养 .....        | (208) |
| 四、语音的训练 .....          | (216) |
| 五、体态语的训练 .....         | (224) |
| <b>编后说明</b> .....      | (230) |

# 第一章 秘书与语言艺术

本书所讲的秘书语言特指秘书在公务活动中的口头表达，作为秘书语言的书面语言部分，本全书另有分册讲述，故本书不做研究。秘书语言艺术就是具体探讨秘书口头表达的方法和技巧的。语言表达能力不仅是秘书素质的重要组成部分，也是秘书开展工作的需要。因此，加强秘书语言艺术的研究很有必要。

## 一、秘书工作与语言表达

秘书部门在机关所处的特殊地位决定了秘书工作与语言表达具有密切的联系。秘书工作离不开语言表达。

### （一）秘书语言应用的广泛性

秘书部门是机关的一个特殊部门。从一个机关的内部机构来看，一般有决策机构、业务机构、技术部门等。决策机

构通常是由一级组织中的领导成员组成的，是以会议的形式存在的，它行使领导、指挥、管理职能；业务机构（也称职能部门）主要分管某方面的事务，比如宣传、组织、人事、计划、财务、供给、销售等，其职责明确、单一，即只在自己分工范围内，实行领导、指导和管理；技术部门，如科研、设计、生产等部门，从事专门的技术工作。秘书部门则不同，它不是决策机构，而是在决策机构直接领导下工作的部门。它也不是业务部门，并不分掌一方面工作；更不是技术部门，它不从事专门的技术工作。它是一个十分特殊的部门，它存在于每一个机关，领导离不开它，它也离不开领导。它直接服务于领导，辅助领导工作。它同职能部门没有隶属关系，但职能部门同领导之间的联系常常通过秘书部门，成为领导机关联系各职能部门和下属单位的桥梁和“中转站”。从内来看，秘书部门处在机关的枢纽、核心位置；从外来看，它又是机关的“窗口”。

秘书部门的这种特殊地位，赋予秘书工作极为丰富的内容，涉及机关工作的各个方面，诸如：辅助决策、调查研究、信息工作、文书处理和撰制、会议工作、信访工作、文书立卷和档案管理、督查工作、印信证章的管理、值班和接待、机关的管理工作、机要交通与通讯、保密工作以及领导交办的其它工作。因此，秘书部门素有“不管部”之称。这种工作特点决定了秘书要广泛地与机关内外各部门、各种人员打交道，要经常地使用口头表达形式开展工作。特别是秘书在请示汇报工作、会议组织、信息采集与调研、协调与接待等工作中，更离不开口头表达。可以说，秘书职业是一个要与各种公众发生联系的职业，是一个特别需要能言善说的职业。

在秘书工作领域中，口才是最具有用武之地的。

就秘书工作的方式来看，语言表达也是很普遍的。从大的方面来划分，秘书工作的方式有语言表达和书面表达两种。比如，谈话、对话、座谈、讨论、论辩、谈判、主持会议、打电话、接待参观、作报告、演讲等，就属语言表达形式；而书面表达对秘书来说就是指制发公文。公文虽是机关办事的重要工具，但其使用要受许多条件的制约，不可能事无巨细都要靠发文。特别是近些年来大力倡导要削文山，因此，对公文的使用更要严格控制。国外有研究者，请五十位总经理从以下五种工作方式中选择自己认为最好的方式。这五种方式是：①召开管理人员会议，作口头说明；②亲自接见重要工作人员；③在企业公报上宣布政策；④在备忘录上说明政策；⑤在电话或内部通讯系统上说明政策。结果有 21 人选择口头方式，30 人选择口头、书面两种方式，没有 1 人只选择书面方式的。这项研究表明，作为领导者、管理者，在多数情况下喜欢用口头表达方式或口头、书面表达相结合的方式。我们很难想象，一个单位内部的人与人之间从不说话，工作全凭文字往来，那将是一种什么状况。

同样，我们在非工作场合也是更多地用口头表达进行交际和联系的。据国外统计：人平均每天有 1 个小时在说话，一天 24 小时，除睡觉 8 小时外，还有 16 小时的活动时间，也就是说，人每天至少有 1/16 的时间，不靠文字，不靠动作，只借“纯说话”表达心头的意思，完成自己的生活。这样，把一生全部的话加起来，至少要说两年半；假如把这些话用文字记录下来，可能成为平均每部厚达 400 页的著作 1000 部，这是个多么惊人的数字。无论谁多么喜欢写作，有多强

的写作能力，他一生肯定是写不出如此多的“口头作品”的。这说明，无论是在工作还是个人生活中，说话比写作更经常，更普遍。由此不难看出，口头表达是多么重要。

一个机关犹如一架机器，语言表达犹如润滑剂，它渗透、滋润着各个零部件；没有润滑剂，机器根本无法运转。秘书部门是一个机关联结上下、左右、内外的枢纽。可以说，2个机关的全部工作都离不开秘书部门的参与，从事秘书工作也就离不开言谈。

试想，如果秘书赠送礼品而不能以恰当的语言辅助表白，开宴前默默地等吃等喝，不会寒暄闲聊，敬酒语塞，答谢无辞，佳节喜庆中不会以得体的言辞表意和助兴，向领导汇报工作语无伦次、颠三倒四，主持会议时胆怯紧张、丢三忘四，回答咨询重复啰嗦、拖泥带水，那将是多么难堪、令人扫兴的场面。

## （二）秘书语言表达的优劣

语言表达作为秘书工作的一种方式，同制发公文这种书面表达相比较，有其优点和不足之处。

### 1. 秘书语言表达的优越性

（1）直接沟通。口头表达和书面表达都是传递信息的重要手段，但两者的传递方式却不尽相同。书面表达从一产生就是独语性质的，即作者不与读者直接见面，像一个人自言自语似地静静地把信息输送到载体（文章）里，读者也只能从这个载体（文章）里，通过视觉作用在字里行间捕捉信息，

领会作者意图，间接地实现作者与读者之间的沟通。这种方式，信息传递的速度缓慢，反馈不及时，如果作者不去专门搜集，就可能得不到反馈信息。但口头表达却不同，它是说者与听者处于同一时空，直接见面，以言来语去的方式进行的，瞬息之间，说者可以变为听者，听者又可以变为说者，信息是双向流通、传递的。而且，声音迅速在说者与听者之间往返，信息传递、往返都特别快捷，两者几乎都是同步进行的。这样，说者与听者就可以相互启发、诱导、补充、说明、提问、反驳，能使分歧意见及时得到统一，协商的事项当场拍板。口头表达的这种双向沟通、迅捷及时的特点，可以较好地满足秘书工作时效性强的要求。

(2) 综合表达。书面表达是以文字符号传意，是无声的语言，只能作用于读者的视觉，读者只能借助文字语义理解作品内容，单调而抽象。但是，口头表达的手段却丰富得多。除了丰富多变的语音外，还可以手势、姿态、面部表情等作为表情达意的辅助手段，增强形象感和生动感。而且，听者还可通过语音的变化和动作表情感知更多的“言外之意”、“弦外之音”。这一特点要求秘书人员要掌握语音运用技巧，包括语速的快慢、语音的轻重、音量的大小以及体态语知识，如目光语、微笑语、手势语和体姿语等。

(3) 应用灵便。书面表达必须具备一定的条件才能进行，正如唐代诗人岑参所云：“马上相逢无纸笔，凭君传语报平安。”在没有纸笔等写作条件下，书面表达就无法应用，而口头表达就不受这些限制，在许多时间和场合都可以交流思想、传递信息。另外，使用书面表达，需掌握一定的本领，如识字和写文章的方法、技巧。所以，鲁迅曾说：“人们学说话，

从高等华人到下等华人，只要不是聋子和哑子，学不会的几乎没有的，一到学文，就不同了，学会的恐怕不过极少数。”再则，书面语言一旦印制，就不便改动，具有稳定性。而口头表达则可根据情况的变化随时调整，具有灵活性和多变性。

口头表达的优越性告诉我们，秘书应高度重视口头表达，努力提高自己的语言艺术修养。而不能过分依赖和迷信发文这种书面表达形式。

## 2. 秘书语言表达的局限性

我们强调秘书口头语言表达的优越性，并没有贬低和否定书面表达的重要性。其实，口头语言表达同书面表达相比，也有其局限性。

(1) 口头表达是现想现说。一般的日常生活中，人们说话比较随便自由，但秘书在工作活动中，在没有准备的情况下是即兴表达，跟别人辩论问题，或介绍情况，发表感想，汇报工作，要求说得有中心，有头有尾，清晰流畅，准确周密，那就不容易了。这对秘书有很高的要求。首先，要在很快的时间内确定说什么，所说的内容既要有思想性又要有针对性。其次，要迅速确定怎么说，说话的层次和条理。至于词句，在转瞬之间是无法斟酌的，词句总是随着内容表达的需要自然而然地吐露出来并加以自我调节。由于事先没有准备或准备不充分，它的速度跟不上说话的速度，所以说有条理的话，说得体的话，就比制发公文困难得多。撰写公文可以反复思考、琢磨，然后下笔，写作中和写完后还可以修改。因此，公文写出来一般比较连贯、准确、有条理。口头表达没有这种有利的条件，即兴发言或无稿讲演，都是一种

初始语言。即使是口头表达能力强的人即席说的话，我们也要费一些力气去整理才有可读性。

(2) 口头表达不能修改。秘书撰写公文能有充足的时间思考、斟酌，达到周密、准确的效果。它不仅可以改动字词，更换句子，移动段落，甚至还可以打乱全篇，重新选定材料，重新谋篇布局。口头表达却不能这样，话语一出，是“君子一言，驷马难追”，人家听到了，想收也收不回来，就是你说错了，当场宣布更正，仍造成了难以弥补的后果。说话时，脑子里只能有组织语言这条线在活动，它跟移动语句、修改语言这条线不能同时进行。说话有声有情，有慢有快，但是见不着摸不到。声音稍纵即逝，人脑又装不下许多说过的话，无法对自己刚刚说过的话仔细推敲、斟酌。

(3) 口头表达容易受环境影响。秘书说话不是单方面的事情，而是自己与听众双向的交际活动。双方所反映出来的情感是千变万化的，要产生互相影响的效果。秘书讲话时，如果听众聚精会神，不时地微笑点头以示赞许，这样，秘书就会受到鼓舞，越讲兴致越高，越讲越流畅动听；若听众无精打采，彼此交头接耳，这样，秘书的情绪就可能受到影响，准备好的内容会突然忘掉，或语无伦次、东拉西扯。此外，说话的时间、地点、周围环境、天气以及听众的多少、身份和其它意外出现的事件，都会不同程度地影响到秘书口头表达的质量。但秘书撰写公文却不一样。其受文对象的态度、情绪不管怎样，都不能直接影响到公文的撰写者。

从秘书语言表达的局限性可以看出，口头表达虽应用广泛，但要表达好却并非易事，要求秘书必须具备较强的口头表达能力。这就从一个侧面说明了加强秘书语言艺术修养的

必要性。

综上所述，口头表达和书面表达各有千秋。二者相互依存，取长补短。一个秘书，如果既善写又会说，就能如虎添翼，发挥更大的作用。

### （三）秘书语言表达能力的重要性

秘书语言表达能力的重要性表现在以下两方面：

#### 1. 语言表达能力是秘书必备的基本能力

一提秘书。人们很容易同“笔杆子”、“写作高手”相联系，的确，秘书作为领导的参谋和助手，写作能力十分重要，他们应该擅长应用写作。但是，如果仅仅把秘书工作理解为“抄抄写写”，只动手（写）不动口（说），那就失之偏颇了。

因此正如前面的分析所说，秘书时时、处处都需要运用口头表达进行联系、沟通。口头表达贯穿秘书工作的全过程，是做好秘书工作的先决条件。

秘书在工作中不仅需要口头表达，而且来要善于口头表达。善说，才能得心应手地开展工作，才能使领导听得进自己的正确意见；才能化解矛盾，统一认识；才能建立良好的人际关系；才能在社交场合施展才干。荀子云：“口能言之，身能行之，国宝也。”一个称职的秘书，“身能行之”，固然重要；同时也要求“口能言之”。我们并不要求每个秘书必须是演讲家，但却要求有一定的口头表达能力，如思维敏捷，口齿清楚，语言流畅，中肯动听，能很好地为秘书工作服务。

但是，在过去长时期内，社会上对秘书的口头表达存在

着不正确的认识。如在一些人的头脑里就有“君子讷于言而敏于行”的陈旧观念，从使用秘书的领导者到秘书本人，往往重视“写”而忽视“说”。领导挑选秘书喜欢“讷口少言”的，秘书本人也把“少说多做”视为自己的一个行为准则，加之不少人吸取以往“祸从口出”的教训，时时提醒自己“谨言慎行”，于是，在说与写的关系，上出现了轻说的倾向。这就严重地影响了秘书对口头表达能力的重视，也影响了秘书学界对秘书语言艺术问题的研究。

说话的问题不只是一个动嘴技巧和方法的问题，而是与一定的政治、经济和文化等背景相联系的，具有鲜明的时代性。八十年代以来，我国改革开放的实行，政治环境的宽松，民主空气的浓厚，社交活动的扩展，为人们广开言路，畅所欲言提供了一个很好的条件，人们不再担心“祸从口出”，敢于大胆地说话，表达自己的观点和情感。口头表达能力的重要性越来越为人们所认识。一时间，中华大地上倡导说话、演讲蔚然成风，有关口才的论著纷纷问世，各地的演讲比赛、辩论会如雨后春笋。能言善辩成为不少人追求的目标。人们已形成这样的共识，口才是财富，是一个人能力的标志。

作为秘书，由于其工作的特点和性质，理所当然要有较强的口头表达能力。口头表达能力是秘书应具备的基本能力，应作为衡量其是否合格的一个标准，不善说的秘书不能算是一个合格的秘书。在选拔秘书时，应当考虑其语言表达能力。

## 2. 秘书语言表达能力是塑造组织形象的重要条件

我们所说的秘书语言表达是特指秘书在公务活动中的语言表达，并不是指其在日常生活中（私务活动）的语言表达。