

秘书文书写作指导：关于秘书素养的几点思考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/263/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_96_87_E4_c39_263358.htm

关于秘书素养的几点思考
引言 做好办公室工作要强化三种意识：1、角色意识 办公室是个综合部门，联系上下，沟通左右，同时还是个门面、窗口。办公室工作的好坏，直接关系到领导工作，关系到整个机关的工作。“办公室工作无小事”。作为办公室的一员，不管身处何岗位，都要有很强的“角色意识”。2、服务意识 办公室工作就是服务：为领导服务、为机关服务、为基层服务。从事办公室工作，就得甘于平凡、甘于繁琐，搞好服务。办公室工作“日计有余，岁计不足”，因此必须有一点奉献精神，要会唱孙悦的《祝你平安》。3、勤奋意识 曾国藩云：勤则有材而见用，逸则无劳而见弃。做好办公室工作必须始终做到四“勤”：勤动脑、勤动手、勤动脚、勤学习。勤动脑：多观察，多思考。对工作中的事情反应敏捷，要有悟性，善于“感悟”。勤动手：多收集第一手资料，多写。勤能补拙。勤动脚：多跑腿，多搞调查研究。只有“眼观六路，耳听八方”，方能耳聪目明。不深入基层，不搞调查研究，动口则所云不详，动笔则言之无物，言之无味，空洞寡淡。勤学习：办公室工作人员应有较好的知识素养，“腹有诗书气自华”，“图书馆就是美容院”。加强学习，有一双慧眼，方能清醒做人，成功办事。为了事业的成功，为了理想的实现，我们要“所虑时光疾，常怀紧迫情”，少些应酬，少些闲聊，少些酒杯牌场，少些无所事事，把自己融入知识的海洋，吸取智慧的琼浆玉液。

一、秘书人员的素

养秘书是一种特定的社会角色，全美秘书协会《章程》对秘书人员的要求是：要象心理学家一样善于洞察别人的心灵；要象文学家一样善于驾驭文字；要象外交家一样有潇洒的风度；要有灵活运用各种办公自动化机器的能力……社会对秘书人员有一种期望：能干、善于处事、谦虚友好等。作为秘书人员，对自己应有较高期望。社会心理学认为，对自己期望高的人，相应地在某一领域取得成功的可能性也越大。皮克马利翁效应。大致说来，秘书人员应当接受才干、智能、心理、道德4种训练。换言之，一个合格的秘书人员应当具备必要的才干素养、智能素养、心理素养和职业道德。（一）才干素养 做工作要尽可能做得出色，这就需要才干。秘书工作所需要的才干包括哪些？1、精明的办事能力 秘书的基本职能就是办事，办事能力是秘书工作的重要能力。办事能力涉及完成任务的情况和临机处事的本领。要具有一定的办事能力，必须以知识面广、头脑清楚、思维敏捷、手脚勤快、经验丰富为基础。办事能力主要体现在：1)理解和领会能力：就是要听得快，听得清，记得牢。为此，要有集中的注意力，灵敏的反应力，深刻的理解力，牢固的记忆力，机智的组合力和精湛的品评力。2)条理和驾驭能力：善于把繁杂的机关事务处理得井井有条。3)口头表达能力：这是对秘书职业的特殊要求。会说话，这是一门学问，而且是事关办事成败的基础。什么是会说话呢？起码要做到：口齿清楚，达意准确，有点说话的艺术。前两条是最基本的，第三条是进一步的要求，它包括了感染力、说服力、风度、礼貌等等。类语言学认为人的口语由两部分构成：声音要素和功能性发声。声音要素包括音调、音量、音速和音质，功

能性发声含哭、笑、哼、哈、叹息、其他表情等。提高口头语言表达能力还应研究体态语。

4) 应变能力：世界上的事物总是瞬息万变、不断发展的，人们办事的计划和预案，常常会与现实不大相符，甚至大相径庭，有时会突然变化，把原来的计划和预案完全打乱。在这种情况下，秘书人员要胸有成竹，临机不乱，迅速做出抉择，一案不行另换一案，原则不变，灵活处置。

5) 交际能力：处理人际关系是一门学问。“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。一个秘书如果很善于交际，见面就熟，使人很容易接近，也容易被别人信赖，那么，办事的成功率就比较高。秘书的交际能力，多半是体现在工作协调中。尤其要注意处理好与领导的关系。秘书与领导的关系是工作关系，秘书要处理好与领导的关系，关键是出色地做好为领导服务的工作。还有其他条件。总之，办事能力是个综合水平的体现。

2、较强的文字表达能力自古以来，中国人就视文章为“经国之大业，不朽之盛事”（曹丕《与吴质书》）。真正写好文章，不是小事，而是关系治国安邦的大事，千古不朽的好事。文字表达能力是秘书人员的基本功。秘书几乎整天与文字打交道。人们常把秘书称为“秀才”，道理正在于此。写作是个痛苦的过程，常给人“难产”的感觉。秘书人员文字表达能力的形成和提高，有赖于长期的、反复的、刻苦的写作实践。有一言应记取：文章得失不由天，厚积善识多实践。公文写作应达到的境界是：“信、达、雅”，准确、简明、流畅、有韵味，但不可掉书袋。

3、操作能力随着社会现代化程度的提高，秘书人员必须适应形势发展的要求，学会掌握现代化办公手段。办公自动化（OA）是时代潮流。

（二）智能素养 才干决定于智

能的高低、强弱，智能是才干的基础。增强智能，可以从5个方面着手：1、知识积累。主要包括：马列主义基本理论、国际政治、国内政策、历史、文化、决策科学等等。此外，工作经验、社会阅历也是知识，而且是开发智力和才干的重要知识。积累，意味着积少成多，意味着勤奋好学，绝不是听其自然，坐待知识进门。勤奋好学是成功的前提。我们党和国家的很多优秀领导人，都是勤奋好学的楷模。毛泽东、周恩来、邓小平，都曾做过秘书工作。他们的成功之道，有理想、有追求是一方面，勤奋好学是另一方面。知识的积累应坚持两点：一是“博而返约”，二是“真积力久”。

2、思维训练人的智能高低，是由思维能力的开发程度决定的。若从认识论的角度说，人的智慧，则是社会实践的结果。因此，加强智能训练，途径之一，就是积极参加社会实践活动，加强思维训练。加强思维训练，从秘书工作角度看，应当加强语言能力、逻辑能力、思辨能力、认识能力、领会能力等诸种能力的训练。语言是表达思想、进行交际的工具，绝对离不开思维。甚至可以说，没有思维就没有语言，没有语言也表达不出思维结果。思维越深刻、越复杂，越需要语言加以正确表达，词汇越丰富、语言表达能力越强，表达思维的能力就越强。一个秘书人员，既不断同领导人打交道，又不断同各种普通人员打交道，缺乏思维训练，语言表达能力低，就会影响智能的发挥。逻辑能力、思辨能力、认识能力（包括认识论、方法论等）都是思维的基本功，都是思维能力的要素。训练思维能力，就是使人能熟练地运用逻辑思维辨别、认识事物的本质和现象，能够“拨开乌云见青山”。领会能力（包括听力、反应反射能力）也是秘书人员必不

可少的智能。上级交代意图、布置工作要领会，下边汇报情况、请示工作，也要领会。秘书人员必须反应快、领会准，才能正确贯彻意图，提高办事效率。有的人说话简得无法再简，几乎只是“蹦”出几个单音节来；有的人则是口若悬河，滔滔不绝，但又说不到点子上。都要靠秘书的特殊领会能力去准确捕捉对方的思想。

3、**临机处置智能训练**是指在一切情况下所表现的反应迅速、思路敏捷、处置泰然、机智灵活的智能。它是以知识、经济和思维力作后盾的，并与心理素质、行为智能和精神状态密切相关。这些，一要靠思维开发，二要在实际工作中学习和锻炼。秘书人员接到突发事件信息后，应当迅速做出反应、按顺序先弄清事件的性质、程度和主要数据，发生地点，报告者情况，然后确定需要解决什么问题，应报告谁，通知谁，怎么做，做到灵机泉涌，左右逢源，分秒不误，毫厘不差。

4、**记忆训练**很强的记忆力是秘书人员必备的基本功。为了工作方便，秘书人员必须善于认人、记人、记事。这就是要求秘书人员强记博取，应付自如。贪懒是学不到本领、开发不出智力的。

5、**自省能力**一个人要善于随时回顾自己的言行，善于总结自己的成功经验和失败教训，特别要善于发现自己的过失和不足。孔家贤人曾子说：“吾日三省吾身。”曹操也曾说，“伏自三省。”常常自省的人，容易开发智能和增长才干。秘书人员从事的是服务工作，特别要求把事情办得妥善、得体，这就要不断反思自己的言行，使智慧和才干在不断总结中增长起来。

（三）心理素养就一般情况说，秘书人员应当提高乐观和幽默、自信心、竞争精神这几种心理素养。

1、**多些乐观和幽默**秘书人员事务繁重，精神紧张，如履薄水，如走钢丝。精

神不爽朗、不振奋，工作就很难做得有生气，有时还会影响身体健康。鉴于这种职业特点，秘书人员应当具备更多的乐观和幽默。乐观和幽默，不但有益于身心健康，还有益于事业成功。美国兰斯登在《有效的经验》一书中说：“跟阴郁的人在一起毫无乐趣可言，跟不能说笑的人为伴更是悲哀之至。乐观和幽默感可以使公司受益。这不但是对人与人的关系，而且对心理的健康也是非常重要的。”我们工作时一定要严肃、认真，但这并不妨碍乐观和活泼。乐观和幽默，不应是轻薄，更不应是夸夸其谈，哗众取宠。幽默常表现为一种语言艺术，但不能伤害别人，尤其是不能伤害交谈的对方。一般地说，拿自己开玩笑可能效果更好些。幽默是一种自信心的表现，反过来又有助于增强自信心。心情紧张、拘谨时是说不出幽默语言的，同样也很难愉快地办文、办事。同时当对方拘谨、紧张时，当会谈场合很严肃时，当对满堂听众演讲时，你如说两句笑话，来一两句幽默的语言，那会使现场气氛立即轻松下来，会收到事半功倍的效果。乐观和幽默不仅是一副身心健康剂，而且是融洽人际关系、密切交往效果的优化剂。如果一个人总是沉默寡言，横眉怒目，装腔作势，那只能使人“敬而远之”，厌而烦之。要乐观和幽默，就要能容人，就要宽怀大度，遇事冷静。

2、培植自信心

信心是做好工作的一个重要心理因素。同上同下交往拘谨，特别是同上交往过分拘谨，对于做好工作感到气馁，对于学习感到困难重重，对于个人前途表现出不应有的沮丧，常被职称、待遇等问题缠住，怨气很盛等等，都是缺乏自信心的表现。自己没有信心，成效就难以取得。信心来自对自己、对环境的清醒分析，而不是盲目自信。既要看到自己的长处

，也要看到自己的短处，既要不能满足、不陶醉于长处，也要不忌讳短处。只有正视自己的长处和短处，才能知道应该怎么干。同时，也要了解对象，分析对象，择善而处之。这样，取得成功的可能性就会大大提高。

3、崇尚竞争，去除嫉妒

“水向低处流，人往高处走。”除了个别人，谁都想使自己的成就大些，景况好些。于是，人们有意无意地参加到一场社会竞争中去。竞争是进步的动力，是一种积极因素。在现代社会，办事业要竞争，取得个人成就也要竞争。但是，竞争绝不是嫉妒！嫉妒是消极因素，是病态心理。嫉妒的根子是自私，导源常常是因为自己不如人家，人家在某一方面超过了自己。有妒癖的人，总是不愿承认别人的长处和成就，总是“眼红”人家的所得（包括精神的和物质的）。嫉妒的对象往往是熟人、同事、同学或邻居。表现形式是，对别人的“冒尖”之处，有的是默不承认，绝口不吐一个赞扬之词，有的是非议、饶舌、贬低，不然，就是“阿Q”再世；进一步就是中伤、低毁、散布流言蜚语，揭隐私，上纲上线。嫉妒心理，既不利于智能发展，也不为职业道德所容。正当的办法是竞争，最可取的态度，则是向别人学习，同别人友好，相互谅解和支持，在互帮互学中共同进步。

（四）职业道德

职业道德，就是源于职业本质、具有职业特征的行为规范。职业道德是职业的生命。秘书的职业道德主要表现在以下几个方面：

- 1、埋头苦干，乐于奉献 世上三百六十行，行行不一样。有些是“有名有利”，赫然于世间，显荣于人前，也有些是默默无闻，却是社会发展所不可缺少的。秘书工作属于后一种。秘书工作是服务，秘书人员的劳动成果往往通过领导机关、领导同志的工作实绩体现出来，不能独立

显示自身的业绩。秘书工作机密性强，许多工作，秘书只能埋头去做，不能公开宣扬。秘书工作具体又繁忙，无论是管理文件，组织会议，还是起草公文，常常需要加班加点，夜以继日，“眼睛一睁，忙到熄灯”，很少出头露面，留名得利。这就要求秘书人员自觉发扬为事业埋头苦干的献身精神。邹韬奋先生说得好，“一个人光溜溜的到这个世界来，最后光溜溜的离开这个世界而去，彻底想起来，名利都是身外物，只有尽一个人的心力使社会的人多得他的工作的裨益，才是人生最愉快的事。”秘书人员应当以此为座右铭。为事业而埋头苦干的献身精神从哪里来？来自党性，来自对事业的忠诚，来自伟大的社会责任心。这种原动力，是职业道德规范的基础和保证。

2、严守纪律，克己奉公 秘书人员必须信守本分，自觉地遵守纪律。当领导人拍板决策后，当领导人交代意图后，必须按领导人的意图行动，有政策可循的事，一定要按政策办事。不可自行其是，越权行动。同时，按规矩和职权办事，不得伪托领导之意，假冒领导之名办事，更不能盗用职权谋私利，营私舞弊。秘书人员应当自觉做好保密工作。保密既是纪律，又应是自觉的行为和良好的习惯。秘书人员知密度很深，既是保密重点对象，又是窃密重点对象。秘书人员的保密守则是：不该看不看，不该听不听，不该说不能说，不该写不写。不在公共场所、私人通信中涉及机密，不在亲属与朋友面前谈论机密。

3、谦虚谨慎，平等待人 秘书人员身居中枢，上接触领导，在领导成员中周旋协调，下接触各方各界人士和群众，如何处理好人际关系是至为重要的一个环节。应始终做到正直、公允、谦虚、平等。秘书人员向领导汇报工作要实实在在，不可弄虚作假；评论

干部要实事求是，不可挟私褒贬；在领导成员之间协调、传话，不可涉及他们之间的关系问题，不可左右倾斜，更不允许拨弄是非、挑拨离间；领导人开会、谈话时，如果自己在场，除了必要的问话，不可多嘴多舌。这是道德准则，也是政治纪律。秘书人员对下不可蛮横跋扈，盛气凌人。狐假虎威。要始终摆正自己的位置，有自知之明。总起来说，秘书要政治上可靠，思想上敏锐，工作上勤奋，学习上刻苦，作风上严谨，还要有较高的政治和文化水平。只有这样，才能做好各项工作。

三、秘书的人际关系

人际关系是指人与人之间相互交往与联系的关系。世界上只要有两个人，就必然产生人际关系。人们活在世界上，每天所面临的，无非是处理两大关系：一是人与自然的关系；二是人与人的关系。人的社会性决定了人际交往的必要性。处理好人际关系，具有十分重要的意义。交往方法的正确与否往往影响工作的成败。美国成人教育家戴家卡耐基在调查了无数的明星巨商、军政要员之后认为，一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%要靠人际关系和处世技巧。许多研究证明，因为缺乏技能而失业或无法开展工作的人数要比缺乏与人相处的能力而失去工作的人少得多。无论从哪方面看，处理好人际关系都十分重要。所以，我们应主动地、积极地培养交际的能力。努力建立良好的人际关系。根据社会心理学的研究，增进人际吸引的因素主要有以下几种：1) 空间距离因素。人与人之间在空间位置的距离越小，越容易形成彼此间的密切关系。因为空间上的邻近不仅为人际交往提供了机会，而且可以很快满足自己多方面的愿望，如社交的需要，信息的获得，生活的关照等。所谓“远亲不如近邻”、“

近水楼台先得月”就是这个道理。最后，邻近的人是“抬头不见低头见”，处好同邻近人的关系，对于自己的身心发展和工作、学习的进步都有重要的影响。

2) 交往频率因素。空间距离固然是人际交际的客观条件，但它并不决定人们交往的频率。有些人“鸡犬之声相闻，老死不相往来。”有些人虽远隔万水千山，仍书信不断，关系密切。这说明在一定的时间内人们相互接触的次数越多，越容易加深相互间的印象和了解，形成共同的经历、共同的体验和共同的语言，产生亲密感。

3) 类似性因素。俗话说：“物以类聚，人以群分。”人与人之间假若存在某些类似性（如年龄、性别、籍贯、经历、学识、职业、地位、态度等）因素，就会对相互吸引产生很大的作用。社会心理学证明：人们喜欢态度、信息、价值观和自己一样的人，最好的朋友大多是和自己志同道合、志趣相同的人。

4) 互补性因素。当交往双方的需要和满足途径正好成为互补关系时，就会产生强烈的吸引。在现实生活中，我们常常会看到这样的现象：喜欢主动支配他人者和期待别人支配自己者在一起能相得益彰；脾气暴躁的人易和脾气随和的人友好相处；活泼健谈的人和沉默寡言的人会结成亲密伙伴。这是由于双方在气质、性格上都有自己的长处和短处，彼此之间可以取长补短，互相满足对方的需要。可以说，互补吸引是人际吸引的实质所在。其他人际吸引因素，最终都是需要的互补。

5) 个性品质因素。现实的人际关系是人们交往过程中所表现出来的个性互动的结果。优良的个性品质如真诚、热情、有能力、大公无私、见义勇为、兴趣与爱好广泛等都会导致人际吸引，有利于建立融洽的人际关系。

6) 仪表因素。爱美之心，人皆有之。美丽的

仪表包括端庄的容貌、优雅的举止、翩翩的风度、时兴的穿戴等等，无疑都会造成同性或异性的吸引。由于“第一印象”的作用，仪表的魅力在初次交往中起着举足轻重的作用。不过随着岁月的流逝，仪表因素的吸引力逐渐减弱，转入人的内在个性品质上。

（一）秘书处理人际关系的原则

1. 平等。人际交往中，平等是建立良好人际关系的前提。人际交往中着重的是人格平等，即尊重他人的人身权利、自尊心、感情、不涉及他人隐私权。人与人之间没有人身依附关系，相互之间是独立的、平等的。
2. 诚信。在秘书工作中，诚信有着重要的价值。它实际上是单位或个人的无形资产，诚信是单位或个人忠诚的外在表现，它反映了单位或个人行为的规律性和稳定性。秘书人员在人际交往中“诚而有信”，就能发挥出自身能力，得到他人或组织的支持、鼓励，更好地表现自身价值。讲信誉，就是要守信，言行一致，说到做到；就是要取信于人，相信别人能够做好本身所期望的事情；还要自信，给人以信任的力量，使对方相信你能够在困难环境中克服阻力，不负众望。
3. 宽容。宽容指心胸宽广、耐力强、不计较个人利益得失。“海纳百川，有容乃大。”人际交往中，在宏观方面（政治、法律、民族）不具有矛盾冲突的情况下，即使存在某些交往中的摩擦，也要以博大的胸怀宽容对方，做到谦虚礼让。社会经济的发展，人们相互交往范围的扩大，价值观念的转变，思想方法的差异，思维方式的不同，更需要组织或个人具有更大的相容度，容天下难容之事，容纳各种不同观点、不同行为方式。宽容原则要求秘书人员严以律己，宽以待人，关心人，理解人，大事清楚，小事糊涂，原则要坚持，方法要灵活，以德报怨，得理让

人。4、知人知言。社会中每个人的气质、性格皆不同，交往的动机、所抱的目的也不同，秘书人员在开展人际交往时，对交往对象必须有较深的了解和把握，掌握主动。应知“知其可以言而不与之言，为失人；知其不可言而与之言，为失言。”5、礼仪。礼仪是礼节和仪式。它是道德的一种外在表现方式，在人际关系调节中具有不可忽视的作用。英国哲学家洛克说过：无论做什么事情，必须具有优雅的风度和态度，这样才能显得漂亮，得到别人的喜爱。微笑是礼仪的重要组成部分。微笑是很奇妙的东西，它能使生疏变为亲密，使隔阂化为融洽，使不顺心变为开心。希尔顿饭店的成功之道。6、慎独。秘书人员在八小时以内和八小时以外，都要遵章守纪，坚持道德品格操守，防止误入歧途。老子言：“慎终如始，则无败事”。怎么样“慎独”？一是要慎“浮躁”，淡泊以明志，宁静而致远，戒骄戒躁，惯于自省；二是要慎“交友”，牢记“近朱者赤，近墨者黑”，避免在社交圈里栽跟头；三是要慎“私欲”。私欲膨胀，利欲熏心，就难免不出问题。秘书人员应远离一切腐朽的、低级趣味的东西。

（二）秘书交际的艺术技巧

1. 寻找共同语言。交往双方有共同的话题，共同的语言，共同的体验和共同的情感，就意味着交往有走向成功的可能，寻找这样的共同点，就成为交往的关键。由于任何一个人都是一个多元性的集合体，从文化、民族、地域、知识、能力、职业、年龄、个人经历、思想观点等，总能找到共同语言的基点，以利交往的进行。“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”就是这个道理。
2. 向对方有限度地敞开自己。以诚相待是人际交往中的基本的道德准则。交往中，一方要吸引另一方，只有在一定的范

围内敞开胸怀，言明所求，唤起理解和同情，取得信任，交往才会成功。虚假遮掩，或表现出极强的自我保护性，对别人过于防范，都难于使交往成功。在一定条件下，应采取“欲取之，则先予之”的方法，合理地实施交往策略技巧，实现交往目的。

3. 善解人意，站在对方立场考虑问题。“己所不欲，勿施于人。”成功的交往者总是善于听取对方的言论，善于理解对方的意见和意图，总是能站在对方的立场上考虑问题，设身处地为对方着想，考虑对方的需要、利益、兴趣、爱好和方便，减少给对方带来的麻烦。在交往中尽管为此而付出了代价，但给组织或个人带来的利益将是稳定的、长期的。

4. 学会倾听。耐心地听别人讲话，尊重讲话人的情感和态度，既表示了你的涵养，又体现了你对他的关心。任何人都需要倾听对象，当人们在生气、悲伤、愤怒、忧愁或兴奋、激动时，都希望有人来和自己交往，希望有人细听他们诉说衷肠。秘书人员在和来访者交谈时，要认真听取来访者的诉说，热情接待，并根据情况及时作出处理。

5. 真诚地赞赏。每个人都希望获得别人肯定，并据以确认自己的重要性，因此，内心都非常渴望他人的赞赏。赞美对方的行为，往往会收到意想不到的效果。所以，秘书人员在交往中，不要吝啬赞美，只要这种赞美是真诚的、健康的、发自内心的。无私的、适当的赞美，既可以给对方带来快乐，赢得对方的好感，又能得到对方真诚的理解和热情的支持与帮助，有利于做好办公室工作。

6. 沉着应付。人际交往中，时时会有意想不到的事情出现，这需要秘书人员具有应变能力，去应付突来的一切。因为交际活动绝对不依其中一方设计的“程序”走，要在变化中去重新调整、重新组织，去适

应变化了的情境，缓和气氛，扭转形势，化解矛盾，变被动为主动。要学会巧妙地避开所谈的话题，模糊地对答，灵活地变通，避实就虚，运用幽默等处理意料之外的情况。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com