

秘书技巧心得：秘书必须树立良好的人际关系秘书资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_8A_80_E5_c39_514684.htm 为什么要讲秘书的人际关系？这是我国现代化建设新形势的需要，也是做好秘书工作的内在要求。随着改革开放和社会主义现代化建设的迅速发展，我国的社会生活发生了深刻变革。经济的国际化、市场化，政治上的民主化、法制化，文化的多元一体向先进文化迈进，已成为不可阻挡的潮流，冲破旧的不适应时代发展的旧的人际关系，人与人之间的交往也多元化、复杂化。人际关系归根到底是物质利益占有的关系，伴随着利益结构的调整，人际关系在某些方面的不平衡和矛盾随之而加重，江泽民同志在中共十六大报告中，多次提到“和谐”问题，在论述贯彻三个代表重要思想时，强调对祖国富强贡献力量的人们都要团结，“要努力形成全体人民各尽所能，各得其所而又和谐相处的局面”；在全面建设小康社会的奋斗目标中，增加“社会更加和谐”的内容；在论述建设政治文明时。提出“要巩固和发展民主团结、生动活泼、安定和谐的政治局面”和“建设管理有序、文明祥和的新型社区”等，原因也在这里。因此社会和谐，既是我们实现现代化的重要目标，又是不可或缺的条件。改革发展稳定，离不开社会和谐，离不开良好的人际关系。其次是秘书工作自身需要强调人际关系。无论办公厅室的秘书人员，还是领导人的专职秘书，都处于一个单位或部门的中心地位或重要岗位，在主要领导人或领导集体的身边，倍受人们关注。承担着承上启下、连通左右为科学决策和决策的落实服务工作，联系面较

广，涉及面较宽，涉密程度较高。各自都有明确分工，但又有较强的综合性、机动性和应急性。这一切都要求从事秘书工作的同志比其它行业更需要一个良好的人际关系，对内造就一个积极向上、团结合作、有序竞争、和谐相处、具有生机活力的集体环境，就可增强凝聚力，激发创造力，强化战斗力，提高工作的效率和效益。相反如果关系紧张，不融洽、不协调，甚至扯皮推诿、互相掣肘、内耗不已，是不可能搞好工作的，其中一些人也必将从秘书岗位被淘汰，也就是说，秘书岗位是容不得私心重、过分计较个人得失、有意无意搬弄是非、搞宗派、影响团结的人立足的。作为办公厅室应是一个单位或部门内的首善之区，在思想、工作和作风等各方面都应起带头和表率作用。特别是办公厅室代表单位与各方面联络交往，对外常常起“钦差大臣”“形象大使”的作用，它又有信息交流、决策落实的督办和协调各方等重要职能，如果人际关系很差，缺乏信誉，是难以做好工作的。因此，强调树立良好的人际关系也是秘书工作的内在要求。

树立良好人际关系的几个重要原则 树立良好人际关系有一系列必须遵循的原则，具体到秘书工作者，主要是：1、界限分明的原则。要严格分清三种界限。一是工作关系和亲友关系的界限。工作关系从纵向讲是上为领导人、领导班子、领导机关服务，下为辖区部门单位和群众服务。横向是联络、协调、服务于前后左右的兄弟单位，包括所属范围以外的“外事”交往。工作关系的建立和处理，一般都有制度、规范和纪律作为依据。没有制度规范的，也有被公认行之有效的传统习惯。对此除陈规陋习需要改革外，一般应严格遵守，不可越轨。亲友关系是指日常生活中同亲属和朋友的交往，

性质不同于工作关系的交往，混淆了就容易产生不公正、不信任、失密，甚至以权谋私等弊病。二是交往中的职责界限。也就是应划分权力，明确责任，既要防止工作不到位，又要做到不擅权、不越权。权力的争执，常常是造成一个单位不团结，人际关系紧张的最普遍的原因。在领导人、领导班子身边工作，更应给与重视，否则其行为会被看作是体现领导意图，导致领导班子的不团结。三是办公经费、用品、礼品的归属。办公厅室掌握着部门或单位的经费使用权、用品分配权、礼品处理权。一定要照章办事，公开化、明细化，切忌暗箱操作、厚此薄彼。对一些特殊或紧要用项，可灵活处理，但要有一定级别的主管领导审核批准。最大的忌讳是在同等需求的情况下，办公厅室优于其它部门，近水楼台先得月。礼品的归属是较为敏感的问题，首先要分清正常非正常礼品的界限，并非熟人朋友一见面就送礼，熟人朋友的礼品过厚、含金量过高，送现金、金银制品，甚至送汽车、住宅等，一般都是不正常现象，要警惕；其次是正常礼品要分清上交和不同人员留用的界限。礼品有送单位的，有送领导或秘书个人的，都要登记在册，然后按规定分别处理。这看起来是小事，但如不严格照章办事或马马虎虎，拖延时间，天长日久就会酿成大事。北京就有十分沉痛的教训。

2、己严人宽的原则。

凡事要严以律己，宽以待人。律己严才能站得稳走得正，才能公正处事，令人信服。律己严有一种无形的吸引力和说服力，是人与人交往中使人敬佩、让人放心的道德力量。具体表现，一是对待工作高标准严要求，尽心尽力、一丝不苟、精益求精，难办的事、挨骂的工作，主动承担，苦活、累活、别人不愿干的工作，争着去干，不拈轻怕

重，计较得失。二是对待名利，又争又不争。争的是国家的、集体的、群众的名利，为此应挺身而出争先恐后，不惜牺牲个人的一切。但对个人的名利，则不争不抢，随遇而安，有功不居功，有苦不叫苦。三是对待失误，先从自身查起，勇敢地承担自己该负的责任，而不是千方百计去掩盖、推托，甚至诿过于人。四是对待各种物质和精神的诱惑，采取洁身自好、不贪不沾的态度，不戚戚于贫贱，不汲汲于宝贵，“不义富且贵，于我如浮云”，清清白白，才能堂正正，才能交挚友、直友，使人信服。宽以待人是一种修养，一种度量，一种美德，是处理人际关系的一剂良药。首先是己所不欲勿施于人，这是孔夫子的格言，把自己不愿干的事推给别人，其结果必然引发不满，造成矛盾。其次是不对人苛求，强人所难。即使是好事，在别人无能为力时也不要强加给他，应设身处地体谅别人的困难，能给予援助时，要及时伸出援助之手，帮其渡过难关。第三是应扬人之长，而不揭人之短。对别人的优点、长处，要给予充分肯定，并虚心学习。对其短处要避免过于直率地评点，特别忌讳在大庭广众之中或领导面前扬其所短。“良言一句三冬暖，恶语伤人十年寒”，一句不当讲的话，常常会把关系搞僵。对别人的缺点毛病，如不影响工作，完全可以不去计较。即使是必须指正的问题，也要选择适当时机，采取有效方式，在不伤害他的前提下给予帮助。第四是对不同意见要认真吸取，冷静分析，切忌不理不睬不屑一顾，甚至立即顶了回去。相反，只有不同意见相互比较中、交流中，真理才能显现。有些争论，一时难以统一认识，宁可求同存异放一放，否则会堵塞言路。第五是对反对过自己反对错了的又认错的人，应不计前嫌，

热情相待，主动团结。错了还未觉悟的人，也应采取等待的态度，同时允许人家继续发表不同意见。对别人宽容的态度会把阻力变成动力。这也是对秘书人员修养的考验。

3、平等谦恭的原则。

秘书人员处于领导部门的中心位置，十分容易产生优越感。说话盛气凌人，办事武断专横不容商量，以至挟天子以令诸侯的事时有发生，搞得周边关系紧张，与之打交道者怨声载道或者“会上恭维，背后骂街”。而办公部门又是一个严格讲等级讲程序的部门，对上对下对左邻右舍都是以等级职位为座标，分别给予服务。一个人的岗位或职务一变动，权责和待遇也随之而变，办公厅室给与服务的方式和力度也就相应地变化。在这种环境中，一种过于看重权位的不健康思想也不知不觉地冒升，把工作按等级服务，泛化到各方面，连服务态度都分成三六九等，对上热对下冷，甚至媚上欺下的事也并不少见，这就要求秘书工作人员应特别重视平等待人、谦虚礼让的问题，讲平等，并不是要求抹平职级的差别，因为科学管理离不开层次和差别，而是要求以平等的态度对待工作上与你交往的人。不论你的交往对象职位多高，权力多大，是大师伟人，还是平民百姓，在人格待遇上是不能分高低的，在法律面前更是人人平等的。不能因为社会分工不同、职责不同就把人以高低贵贱分类。而秘书本质上是一种服务性工作，即使有时根据领导人的旨意，代表领导机关行使某些权力，也不能把它作为高人一头的依据。相反，只有以平等的态度去待人接物，才能为处理好问题创造良好的气氛和条件。还应指出，平等待人不是做样子的表面功夫，不是拍拍肩、点点头或说几句漂亮话就能体现的，而是实实在在地从内心深处对别人尊重的表现，

真正的平等态度，即使你不拉手点头，对方也会体会到的。因此与平等待人常常伴随的是谦虚和礼让。换句话说，也只有虚心的人，对别人恭敬有礼的人，才会真正平等待人。事实上，不论你的学问多么高深，经验多么丰富，在与人交往过程中都不是完全付出，在付出的同时必然有所回报。对方的言行，不论对错，对你的头脑都是或多或少的充实，使你增长知识，提高能力。从一定意义上说，凡是与你打交道的人都可做你某一方面的老师。“三人行，必有我师”，“虚心使人进步，骄傲使人落后”，都是前人从丰富生活经验中锤炼而成的金玉良言。

4、诚实守信的原则。这是社会交往中带普遍性的道德原则。在我国公民道德守则中，把明礼守信作为重要一条，对秘书工作者更有特殊意义。秘书工作本身要求很高的信用度。如果没行别人的信赖，你怎么能得到可靠真实的信息？更难以协调四方、做好督查。秘书工作人员工作的办公厅室，是部门和单位的一个重要窗口，信用度的高低，直接影响单位的形象。加之近些年市场经济体制正在迅速建立，而与之相应的社会信用体系的建设则远远滞后，社会信用度还在滑坡，各级领导机关就更应坚守这条通德原则，为社会做出榜样、首先待人接物要诚实。一是一，二是二，能讲的就讲，不能说的不说，能办的积极去办，而且办到底，办出效果，办不到的要说明原因。切忌对别人请求漫不经心，当面答应，一转身就忘、就变。你很随意，别人则是当真的。说了不算，答应了不办或有意拖延，实则上是一种欺骗行为。其次，说话要有根据，还要顾及后果。自己没有完全搞清楚的问题，不要轻易表态，不要人云亦云，作断然肯定或否定的结论。那样做，一是可能导致对问题的

错误判断和处理，二是容易堵塞言路，人家想表达的不同意见，因你的武断，也就不愿再讲了。特别是你的无根据的讲话，常常会被看作是领导机关或领导人的看法，也必然会影响工作，影响领导机关和领导人的威信。再次，办事要牢靠，凡应该办也能够办的事，要积极去办。自己没有把握的事，不要轻易许愿。更不要自认为处于比较特殊的地位，就想当然地答应别人的请求，一旦办不成会造成难以挽回的后果。要看到，良好的信誉，是人际交往中的无形的可贵的财富。它不是一次两次，一天两天就可获得的，必须长期积累才能形成。一个人在社会上一旦获得较高信誉，就等于获得了无数个潜在的支持者。就为自己的工作和生活的顺利进行铺就了一条基础性通道。信誉难以获得却容易丧失，要象珍惜生命一样珍惜它，一言一行一举一动都要为它增添光辉。一着不慎，影响信誉，就很难弥补。对秘书工作人员来说，更要慎重自处。

5、顾全大局的原则。在社会生活中每个人都有个人利益，各个单位也都有自身的局部利益，同时又有不同层次的全局利益和最高层次的国家利益、民族利益、全人类利益。秘书人员也不例外，如何处理好个人与集体、局部与全局、单位与国家的关系，是树立良好人际关系的重要问题。个人利益服从集体利益，局部利益服从全局利益、国家利益。这是我们立身行事的基本准则之一，也是我们倡导的集体主义、爱国主义的基本内容。如何做到顾全大局？首先应了解大局，作为秘书人员对本单位的工作应当有个全面的了解，把本职工作放在单位的全局当中，才能较好地完成任务。但这还远远不够，还应放开眼界，尽可能了解更高层次以至国家的、全球的大形势，了解国内外经济、政治、文化

和科技的重大变化，把自己的事业放在更高层次以至国家和全球的大环境中，才能看得清、看得远，方向把握得更准，措施也更有效。特别是我们处于信息化和经济全球化的迅速发展的时代。国内外的每一项重大变故，都会对我们的工作产生直接或间接、眼前或长远的影响，不了解大局，就难以跟上时代的步伐，做一个顾全大局的合格秘书工作者。顾全大局，就要准备冒一定风险，甚至作出一定牺牲。风险首先来自于本单位本部门。单位和部门的局部利益，涉及全体工作人员，形成一种无形的强大的不约而同的力量。在没有以正确思想统一认识前，谁要触动它，谁就会被群起而攻，必定会在本单位本部门受到孤立，难以立足。风险还来自工作对象方面，无论是信息的搜集与反馈工作，督查落实工作，协调处理矛盾，都牵扯到各方利益，有的工作本身就是对利益格局的直接的调整。不顾大局、寸权必争、寸利必得的顽固者，必然把你作为首当其冲的指责对象，挨骂、得罪人甚至被控告是经常发生的事。更大的风险是来自把本单位权利视为至高无上的一些领导人那里，特别是顶头上司，一旦指责下来。你的工作甚至发展前途也会受到影响。因此要顾全大局，就必须准备有所牺牲，但这种牺牲是光荣的，是为长远利益和根本利益作出的一种奉献，一定会受到广大群众的认可和赞赏的。从长远来看，必然会被历史肯定。在多数情况下，只不过是暂时受委屈而已。自己一定要忍耐，要坦荡荡地接受这种事先已感知的悲壮。当然要设法减少或避免这种情况出现，事先应有所准备。在做法上能让多数人接受，道理上让多数人心服，加上自身的人格又为多数人所信赖，那样被孤立的就不是你，而是那些顽固坚持自身局部利益有

损大局的人。百考试题收集 6、 遵纪保密的原则。秘书是机要人员，遵守纪律，保守秘密常常是一踏人这个门槛就被教育的第一课。纪律是工作的保障，但又是对人的约束，没有纪律的队伍是难以统一行动，打不了胜仗的。战争年代一句口号：“加强纪律性，革命无不胜”，在和平建设时期，其精神也是适用的，对机要部机要工作人员来说就更应继承和发扬这个优良传统。秘书人员的纪律，相对来讲比其它部门要多，要求也比较严格，其中最重要的一个方面就是严守机密，要管住口、管住手。凡是涉密的事，与自己无关的不打听，与自己有关的不传播。即使是别人传来的，也要把自己作为最后一道关口，防止扩散。凡涉密的文件信息要按制度规定严格保管传递，使用计算机和撰写公开发表的文章，要十分注意审查把关，防止机密外泄。有的同志在同事和亲友面前不加防范，自认为他们可靠，说话十分随便，特别是秘书人员之间，把交换信息、互通情报作为交往的重要内容，造成不少失密事件。还有的人把了解的机密作为抬高自己的资本，有意无意地卖弄，更耐不住“包打听”们的奉承和套取。还有个别人把它作为巴结权贵、拉笼亲信甚至换取金钱的资本，一有所获就通风报信，以至触犯刑律，沦为囚犯，这不能不引起我们的高度警惕。有人说开放时期无密可保。这当然是误解。开放的扩大确实使一些过去认为是机密的事向社会公开，比如政府的一些决策和办公程序，法院的判决和执行过程，社会的一些统计与调查内容等都要公开化。但对另一些机密的保护则更加重视更为严格。有人说在科技高度发达、人际交往的开放度逐步提高而利益关系又在迅速调整的时候，有密也难以保护。利益关系的调整对保密工作带

来许多新问题、难问题。人员的加速流动，服务对象的频繁变动，而相应的保密法规又一时难以完善。科技发展又强化了窃密手段，使过去的保密制度和纪律越来越不适应新的形势发展。但这并不等于说，我们已经到了一切机密都难以确保的地步。相反，魔高一尺道高一丈，有窃密的高科技，就有保密的高科技，有利益主体变动的失密就有相应的制约机制的产生。事在人为，只要我们增强保密观念，加强保密教育，建立健全制度，强化保密手段，保守机密是并非不可能的。总之，树立良好的人际关系的标准，最大原则是否能高标准、高效率、高效益地完成工作任务，脱离了这一点，一切方法原则都是纸上谈兵，不仅无益而且有害。F8F8" 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