

秘书资格考试指导文秘人员的听说读写 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/58/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c39\\_58552.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_58552.htm)

听说读写，是文秘人员提高领悟能力和表达能力的基本途径。借此机会，我想就文秘人员的听说读写，讲一些粗浅的看法与体会。

一、心领神会

听好音听，是指敏捷接受并正确理解信息的应变能力。研究表明，信息交流花费在听力上的时间超过60%，其余时间才用在交谈、阅读和写作上。由此可见，听对于文秘人员搜集信息，了解情况，具有不可忽视的作用。口头语言是声音和意义两个部分组成的。由于语音的线性排列与语义的多通道、全方位无法比拟，使我们很难一下子就听出说话人的根本意图。这就需要我们反复揣摩，认真领悟，透过语音听语义。

（一）听好领导的话。领导所处的位置高于秘书，工作经验与生活阅历比秘书丰富。领导所讲的话，是秘书必须听从、必须谨记、必须落实的。领导讲话时，秘书必须管住嘴巴，只听不讲，全神贯注，专心静听，不仅用耳朵来吸收声音，而且要投入整个身心来理解。领导讲话，有时直言不讳，一听就懂；有时闪烁其词，意在言外。文秘人员在这种情况下，不仅要注意倾听领导话语的外在信息，注意观察说话时的一颦一笑、举手投足、眼波流转、神色变化等信号，还要从当时所处的特定语境，依靠经验、背景知识去揣摩意会，听出领导的言外之意、弦外之音，甚至难言之隐，真正领会话里话外的全部含义。会议纪要或会议记录是文秘人员一项日常性的工作。据专家研究，一般的听众听完10分钟的演说后，能记住内容的一半，两天之后只能记住25%。这就要

求我们边听边记，边记边想，不仅用笔记，还要用心记。有的秘书起草的会议纪要，不得要领，一塌糊涂。这除了文字表达方面的原因外，与没有细心倾听、认真记录、反复思考有很大关系。比如，有些秘书参加会议时，对别人的发言，似懂非懂，一字不记；对领导讲话，一知半解，只记标题。这怎么能够起草出符合领导意图的会议纪要呢？

（二）听好同事的话。由于同事与文秘人员所处的岗位不同，熟悉的情况不同。听好同事的话，把同事当做良师益友，是文秘人员掌握情况、取长补短的重要途径。文秘人员听同事说话时，不仅要专心致志，而且要主动参与，鼓励对方把话说下去。如边听边伴以“嗯”、“是”、“对”等有声语言，或通过微笑、点头、目光交流等势态语言表示赞同和肯定；或适当插话，与对方在情感上彼此沟通，营造一个亲切友好的谈话环境。当然，秘书也要冷静分析、正确对待同事的话。比如：

有的同事可能批评你是书呆子，只爱读书，不善交际；有的同事可能表扬你勤奋好学，独善其身。有的同事可能批评你写的材料严谨有余，活泼不足；有的同事可能表扬你写的材料文从字顺，有条不紊。这就需要我们认真鉴别，想想这些评价是站在什么角度，出于什么用意；想想这些话与自己的工作目标有何异同。只要是站在全局的高度，出于促进工作的目的，并且与自己确定的目标基本吻合，就应该积极采纳，认真改进。否则，就只能留作参考了。

（三）听好群众的话。人民群众是我们的衣食父母。“父母”的话肯定要听。但由于“父母”与我们的年龄不同、文化不同、职业不同，对问题的看法也有所不同。这就需要文秘人员善于从人民群众的话中，听出哪些是事关全局的问题，哪些是部分人关

心的问题；哪些是合情合理的要求，哪些是蛮不讲理的要求；哪些是民意、民情、民生、民利的反映。凡是代表着广大人民根本利益的话，都必须引起我们重视，都必须给予高度关注和认真答复。

## 二、雅俗共赏说好话

第二次世界大战时，西方人深知语言艺术的巨大威力，曾将舌头和原子弹、金钱称为三大战略武器；到了今天，又把舌头和美元、电脑视为赖以生存和竞争的三大战略武器。出人意料的是，高新科学技术取代了武器炫耀，而“舌头”的地位竟丝毫没有动摇。这也印证了我国古代的一句名言：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”

一个企业或事业单位犹如一架机器，说话犹如润滑剂，它渗透、滋润着各个零部件；没有润滑剂，机器根本无法运转。秘书部门是一个单位联结上下、左右、内外的枢纽。可以说，一个单位的全部工作都离不开秘书部门的参与，搞秘书工作也就离不开说话。秘书需要说话，是由其工作性质、内容、作用决定的。秘书要为领导的决策及其实施服务，要汇报工作、传达指示、开展调查研究、传递信息、接待来访，处理日常事务等，除部分使用书面语外，大量运用的是口头语言。文秘人员口头语言必须遵循以下三个主要原则：

- 1、标准规范。秘书部门素有“门面”、“窗口”之称。人们往往从一个单位文秘人员说话的态度、内容、方式、效果来判断这个单位的工作水平。文秘人员的说话关系到一个单位在公众心目中的形象。所以，文秘人员口头语言必须标准规范。所谓标准规范，主要是指词汇的规范化和语法的规范化两个方面。

一是词汇的规范化。现代汉民族共同语的词汇是在北方方言基础上形成和发展起来的。文秘人员在工作语言中应尽量使用共同语中的词汇

，慎重规范地吸收和使用方言词汇、外来词、古语词和新生词。二是语法的规范化。遵守搭配规则，防止搭配不当；保持成份完整，避免残缺不全；注重前后关系，正确排列语序。

2、词简意达。语言简明是一种艺术。恩格斯在马克思墓前的演说不过1200字。其中第一句话是：“3月14日下午两点三刻，当代最伟大的思想家停止思想了。”这句话才24个字，但提供的信息却十分丰富。它交待了马克思逝世的确切时间，表达了作者对马克思的无限敬意以及对马克思的高度评价。要做到词简意达，就必须注意选词的准确，去掉口语中的口头禅、重复罗嗦、拿腔作调等语病。同时，还要努力消除语言中的歧义。消除歧义的常用方法有：一是更换词语，二是更换句式，三是利用上下文联系使表意明确。例如：有关领导/应当处理；通知开会的/还没到。例中“有关领导”有两个意义，一是施事主语，处理别人；二是受事主语，被处理。如果要表达第一种意义，可改为“有关领导应当处理某人或某事”；如果是第二种意义，可改为“应当处理有关领导”。例中的“通知开会的”可以是发通知的人，也可以是接受通知的人。

3、措词得体。《论语乡党》中曾记载孔子在各种不同场合对语言表达得体适度的高超艺术。他同家乡父老在一起说话，总是表现得恭顺和似不善言；在宗庙仪式或朝廷上，总是明白流畅地说话，只是说得不多；上朝时，君主来到以前，同下大夫说话，总是表现出温和而快乐的样子，同上大夫说话，总是表现出正直而恭敬的样子，君主来了之后，则表现出恭敬而不安的样子。作为文秘人员，应该在各种不同场合，综合把握和运用适位、适人、适时、适情，而且做到适度，从而使自己的交际语言能做到

得体。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](http://www.100test.com)