

关于办公室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_ti2020/59/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E5_8A_9E_E5_c39_59835.htm

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“嘞”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成绩。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。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