

职业秘书第五讲第二节如何提高交流沟通的能力秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E7_A7_98_E4_c39_596435.htm

1、如何“听”与如何“说”

a. “听”的学问 无论是什么人，都要说话，也要听人家说话，因为表现自己与认识自己是我们人类的本能之一。而语言正是我们人类相互之间交流思想、表达感情最基本的工具，所以，尽管有些人说话说得不那么好，词不达意，但并不一定讨人嫌，因为有许多人就喜欢听人家说，让人家说出自己的心里话，从而得到一种精神上的自我表现的满足。人们的交流是从“听”开始的，所以老百姓有句“听比说难”的谚语。国外有一部名叫《男子汉的性格》的小说，小说中有一段非常有趣的描写：“秘书一直面对着上司站着，他的神经不敢有半点松懈，因为上司说话从不重复。也许是因为太紧张的缘故，不知什么时候，秘书对上司的指示有个地方没听清楚，便反问了一句。“One thing, Once.”“？”秘书对于这句英语一时没有反应过来。“One thing, Once.”这次，上司严厉地重复了一遍。无可奈何，秘书只有等待上司的训斥。“One thing, Once.”这句英语的意思就是好话不说二遍。这句话非常富有哲理，因为对于每一个男人来说，生命就是搏斗，所以任何时候都不能有半点松懈。有些秘书由于害怕上司的责备，经常对自己没听懂的地方不敢问第二遍。当然，秘书在接受上司的指示时，精神应该高度集中，但是，对上司的指示确实有没听明白的地方或者觉得上司有些含糊其词的时候，秘书则绝对不能有半点含糊，特别是在安排工作日程的时候，对于一些时间和地点的安排，如果

有不清楚的地方，哪怕是让上司说你这个人太哆嗦，也得问个明白。对于上司来说，经常会出现这样一种情况，由于某件意外事情的影响，引起一连串反应，必须调整后面各项工作的时间。如原定上午10点接待天地公司的李总，现在必须推迟到下午一点半；而原计划安排下午2点去恒昌公司拜访张总则不得不取消……面对这种多米诺骨牌效应，秘书必须及时通知有关方面。但是，当秘书向上司汇报与各方面联系的结果时，上司可能还在心里想着下午怎样向李总道歉的事，显得心不在焉，所以，在这时秘书要大胆地问，必须得到上司明确的指示才行。与“说”相比，“听”难就难在不仅要熟悉对方“说”的习惯，而且要能听出对方说话的言外之意。所以说，要想“听”好确实不是一件容易的事情。万能的回答“是”“是！”永远是最优的回答方式，特别是对于年轻的女秘书来说，这样回答上司，既不失女性的活泼与媚妩，又让上司感到可靠、放心。小声附和当对方说到关键的地方或者快要说完的时候，秘书应当点点头或者小声附和，表示同意对方的说法；如果你在对方说话时，毫无表情，无动于衷，或者显得非常紧张，一动也不敢动，那么，对方就不明白你究竟是不是听懂了他说的意思，所以，当对方说话时，你无论如何要有所表示，让对方明白你已听明白了他的意思。看着对方的眼睛在听对方说话时，最好是看着对方的眼睛，这是“听”的一个诀窍。当上司与你谈话时，特别是在上司向你作指示的时候，你总是望着头上的天花板，头脑里想着今晚与男（女）朋友约会的事，对方就肯定会对你产生反感，因为他觉得你不信任他、不尊重他。相反，在对方说话时，如果你一直看着他的眼睛，那么，对方就会自然而然

地产生一种亲近感。有些人在听对方说话的时候，虽然也是一直看着对方的眼睛，但心里也还是在走神，如想着晚上约会的事……但对方能从你那呆滞的目光中看出你心不在焉，这样，事情的结果会变得更糟。让对方说完在听别人说话，特别是在接受上司指示的时候，还有一条重要的原则，那就是一定要让对方把话全部说完。且不说在上司向你作指示时，就是在平时与一般的客人谈话时，如果你老是中途插话，对方肯定会反感，这一点就与你讨厌别人打断你的谈话是一个道理。如果你对别人说话有什么疑问，你也不要急于提问，可以先把疑问记在纸条上，待对方说完之后，再把自己的问题一条一条地提出来。不能问得太急对方说话的时候，你把自己的疑问记了下来，待他说完之后再提出来，但是，你提问也得注意分寸，对方刚说完，还没有喘口气，你就象挺机关枪似的把问题一个接一个地向他提出来。这样，对方肯定会感到恼火，因为接受别人的提问在心理上都得有个心理准备过程，所以，提问不能提得太急。重复要点不论是在接受上司的指示，还适在听取客人介绍情况，当对方说完之后，都别忘了将对方所谈的要点重复一遍。特别是在商定约会的时间、地点时，一定要将日期、时间、地点和人员重复一遍，以免出现差错。关于时间的说法，有些人经常把“16时”错听成“6时”，把“17时”当成“7时”……类似情况很多。当然，在说时间时采用24小时制并没有什么错，但是，为了少出差错，在口头上最好还是采用12小时制，如把“16时”说成“下午4时”，这样不仅可以防止听错，而且也符合一般人的日常习惯。不问“你找我有什么事”有时，秘书在接待那些没有预约的客人或者上司找他时，习惯于这样问对

方：“您找我有什么事吗？”虽然你说话的语气是谦恭的，但是，你这种问话的方式本身是冷冰冰的，因为对方是有事才找你，没事他找你干吗？！所以这种提问方式总让别人感到别扭。遇到这种情况，你应该这样问对方：“刚才是您叫我吗？”或者这样问：“您找我是什么事？”这样，就表明你对他人是采取积极主动热情的态度，从而自然而然地对你产生好感。特别是在接待那些不速之客的时候，如果秘书这样问对方：“您找我有什么事吗？”对方会产生一种被盘问的感受。如果是个多心眼的人，还会以为你是看不起他。所以，在接待那些不速之客时，你应该是这样问对方：“我能帮您什么忙吗？”或者“如果你不嫌气的话……”

b. “说”的艺术 人们常把秘书戏称为“联络官”。事实上的确如此，因为秘书的一大基本任务就是为各方面联系。上下之间、左邻右舍，大多是靠秘书来沟通情况的，它不仅要求及时，而且要求准确，所以，秘书工作对秘书“说话”的要求是非常高的。其实，不只是秘书工作，就是在我们的日常生活中，相互交谈、报告演说，对“说”都有一定的要求。那么，“说”得好与坏的标准是什么呢？很简单，这就是看他人是否完全明白你说的意思。秘书说话要具备以下4条，第一条是意思明白；第二条是诚实；第三条是语言生动；第四条是正确。其中第四条是说话的第一原则。无论从什么角度来看，这4条都是无懈可击的。对于那些从事秘书工作的人来说，当然要注意上面4条；如果是一般的人也能注意以上4条，不是也受益非浅吗？语言通俗易懂 秘书是联络官，就自然而然地要与各方面的人打交道。这些人不只是本公司的，amp.试大\$也有外公司的，所以，秘书说话时在语言上要有所区别，

有些简称、略语在本公司里已约定俗成，如果不这样说，可能反而显得不自然，但是如果对外公司的人也这样说，则可能让对方莫名其妙。看对方的眼睛在自己说话的时候，最好也看着对方的眼睛。如果你在说话的时候，目光游移，东张西望，不仅是一种缺少涵养的表现，而且对方有可能怀疑你没有诚意，信不过他。不过，你也不能死盯着对方。掌握节奏不管是秘书还是上司，每天都非常忙，为了节省时间，秘书在向上司反映情况或汇报工作时，总是希望快点把话说完，所以，经常出现这种情况：秘书不管上司是不是在认真地听，说话象扫机关枪似的，自己以为说完了，可对方并没有真正去听或认真理解。即使理解了，也没有余地思考，所以很少收到预期的效果。例如，秘书正在与某公司的秘书商定今晚双方上司约会的有关事宜，当对方提出约会的时间、地点及人员时，正坐在秘书旁边的上司问秘书：“那么，我看我们这次就不派李总参加了，你看这次让谁去合适？”秘书想了一会儿说：“江总前一段身体似乎不太好，现在已经基本好了，听说胃口好着哩，我看派他去比较合适。”或者说：“刘总酒瘾太大，我认为最好是不让他参加了吧？”对于你的建议，上司也许要好好斟酌斟酌，因此，在这时你不能说得太快，而且不能说得太太多，否则上司就会厌烦你这种嗦嗦。总之，在你说话的时候，要注意对方的表情和反应，随时调整自己说话的节奏，以免出现对牛弹琴的现象。为了提高“说”的技巧，秘书要把掌握说话的节奏当作一项基本功来练，做到见缝插针。在我们的日常生活中，似乎很少有入去注意自己说话的语调。但是，对于秘书来说，必须注意自己的语调，因为一个人说话的语调往往能反映他的整个精神

状态，人们常常评价某人的语言富于感染力，实际上就是说他注意了语调，抑扬顿挫，富于激情。因此，如果秘书做到了这一点，那么，不仅能给谈话本身带来一种亲切的气氛，而且能缩短你与听你说话的人理解上的距离。在与客人交谈时，你阐述了自己的观点或提出了新的意向，对方肯定要发表自己的意见，是赞成，是反对，或者还要考虑一段时间，因此，在客人发表意见时，你不能无动于衷，在对方说到关键的地方或者停顿的时候，你要稍略点点头或说“是的”“是吗？”，这样就表明你是真正在接收他的反馈意见。对于这一点，特别是在接待那些没有预约的客人时要注意。由于对方不请自来，一些秘书会因为他们打乱了自己的工作安排而产生厌烦的情绪，想尽快把他们打发走，因此在对方说话时无动于衷，这样会刺激伤害人的自尊心，对你缺乏诚意而产生反感。秘书千万要注意，只要在这些客人中有一两个是公司的重要客户或上司少年时代的密友，就有可能铸成自己终生的悔恨。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