

秘书从业经验：如何有效的提升你的沟通技巧秘书资格考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E4\\_BB\\_8E\\_E4\\_c39\\_635684.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_635684.htm) 与人交流要求我们巧妙地听和说，而不是无所顾忌地谈话。而与那些充满畏惧的人、怒火中烧的人、或是遭受挫折的人交流就更难了，因为在这种情绪的控制下，我们会更加束手无策。但无论是在家里或是工作中，不要对自己在沟通上的障碍感到绝望或是放弃！再好的交流家也是一点一点磨练出来的。这里我们给你提供了一些小的秘诀以供参考。即使对方看上去是在对你发脾气，也不要与他还击。别人的情绪或是反应很可能和你一样是由于畏惧或是受到挫败而造成的。做一个深呼吸，然后静静数到10，让对方尽情发泄情绪，直至他愿意说出他真正在想的是是什么。你不必知道所有的答案。说“我不知道”也是很好的。如果你想知道什么就说出来，然后说出你的想法。或者你愿意与对方一起找出问题的答案。对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪。例如说：“多告诉我一些你所关心的事”或是“我了解你的失落”总比说：“喂，我正在工作”或“这不是我份内的事”（这很容易激怒对方）要好。掌握好每一次的交流机会，因为很多时候你可能因为小小的心不在焉而导致你与别人距离的疏远。比起你的想法，人们更想听到你是否赞同他们的意见。好多人在抱怨人们不听他们说话，但是他们忘了自己本身也没有听别人讲话！你可以给出你的全部意见，以表示出你在倾听，并像这样说：a. “告诉我更多你所关心的事” b. “你所关心的某某事是怎么回事啊？” c. “我对你刚才说的很感兴趣，你能告诉我是什

么导致你如此相信它的吗？” d. “你为什么对某某事感到如此满意？”记住别人说的和我们所听到的可能会产生理解上的偏差！我们个人的分析、假设、判断和信仰可能会歪曲我们听到的事实。为了确保你真正了解，重说一遍你听到的、你的想法并问：“我理解的恰当吗？”如果你对某人说的话有情绪反应，就直接说出来，并询问更多的信息：“我可能没有完全理解你的话，我以我自己的方式来理解的，我想你所说的就是某某某的意思吧，这是你的意思吗？”坦白承认你所带来的麻烦和失误。做事要承诺一个期限，如果你需要别人的协助，就用你的活力影响他们。例如，如果你要更新某人的电脑，并要在她的办公室工作，你可以说：“我知道在这个不方便的时间打扰你很不礼貌，但我将感激你的合作。我们的维修工作可以使你的工作系统恢复正常，我们将会在下周3点钟到您那去，5点钟就会结束工作。”如果没人问你，就不要指指点点。明知道说出来会对某人有好处的话但又不能说，真是会令人挠头。用婉转的表达方式，像“有可能是……”或“我也遇到过这种相似的状况，如果怎样怎样就可以帮助解决，你要是认为有用的话，我愿意与你分享更多我的经验。”以上这些总比你问“你应该怎么怎么样”好得多。求同存异。你们俩个共同喜欢的是什么（尽可能不产生分歧）？把你的意见说出来以找出共同点。例如：“我认为这个计划可以使你取得成功。”记住改变会给人以压力。用你的热情影响你的雇员，他们就不会改变和失控。在这个混乱的世界里，这可以使我们平庸的生活变得更温馨。所以如果你在某人的周围，或者你需要他为你做什么，尽可能地告诉他你在什么时候需要什么帮助。如果可能的话，告诉他

你也想帮助他。思维活跃，精力集中。我们看问题的角度总是从自己出发，或是根据环境给出我们的经验。很多被认为是成功的人们，包括那些职业运动员、文人墨客，他们都有积极正面的思想。问问你自己，“这个东西好在哪？”或“从这里我能学到什么？”来保持积极的状态。别忘了要采取不同的减压方法来使你的工作更愉快。大多数的人，包括你自己，都会以自我为中心。这也不是件坏事，这使得我们可以保护自己。不要假设谁会知道你的私心，把对你来说是最重要的事说出来，也问问别人什么对他们来说是最重要的，这会给你们沟通打下良好的基础。提高你的听力技巧。好多人认为他们的听力很好，但事实是大多数的人根本就没听 - 他们只是说，然后想下一步该说什么。倾听意味着提出好的问题，排除杂念，比如：下一步该说什么、下一个该见谁、外面怎么了之类的。如果有人话里带刺，经常是因为他的心里隐藏着恐惧，他们想要你做的只是真实、友好的交谈。

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线 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)