

秘书沟通基础知识：有效沟通的三要素秘书资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645431.htm id="FWM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_B2_9F_E9_c39_645431.htm id=)> 在实际沟通中，彼此认同即是一种可以直达心灵的技巧，同时又是沟通的动机之一。沟通的三要素如下：沟通的基本问题心态（Mindset）。沟通的基本原理关心（Concern）。沟通的基本要求主动（Initiative）。沟通的基本问题心态（Mindset）很多人都以为，沟通是一种讲话的技巧，其实这样说是不对的。一个人的心态不对，他的嘴就是像弹簧一样也没有用，所以沟通的基本问题其实是心态的问题。怎么来理解心态呢？可以这么说，心态有三个问题：问题1：自私关心只在五伦以内 心态的第一个问题就是自私。有一天你在城市里迷路了，将地图摊开，一直站在那里看，可能不会有人过来问你是不是迷路了，需要帮忙吗。但我有个朋友的儿子在新西兰，有一次在奥克兰那个地方，打开一张地图，还没有一分钟，就来了两个新西兰的女人问他：“迷路了？要帮忙吗？”这个事例说明我们中国的人情味在五伦以内，五伦以外就没有了。什么是五伦呢？在中国文化中，五伦是指孝敬父母、关爱兄弟姐妹、夫妇循礼、对朋友忠诚宽容、同道相谋。这五伦由近到远，每个“伦”内都协调有序（“伦”的含义是次序）。问题2：自我别人的问题与我无关 别人的问题与我无关，这叫做自我，眼中只有自己。在我们的生活中，吸烟的人非常多，吸烟的人在掏烟时先瞄瞄墙上，看有没有写“请勿吸烟”。墙上明明写有“请勿吸烟”却装作看不到，这当然不能够原谅。最有趣的是，墙上没有写时，他就放心地

点火吸烟。其实，要不要吸烟不是看墙上有没有那个“请勿吸烟”的警示，重要的是看你的旁边有没有人，只要你确定你旁边的人都是吸烟的，包括你在内，那么你们就一起吸好了；但当你旁边的人绝大多数不吸烟时，如果能做到不吸，这叫做不自我。很多男士在餐厅都喜欢吸烟，其实一个餐厅里面从来不可能是全部都吸烟的。这时你应该不吸。公司开会时总经理把烟一点，哪一个敢说不能吸烟，但公司的大部分女士都是不吸烟的。这时，问题就出来了：为什么非要在女同事的面前吸烟？为什么非要回家吸烟，让太太和孩子吸你的二手烟？有人可能会这样回答：那没办法呀，她嫁给我了就是倒霉，或者我的孩子敢不吸我的二手烟？有本事出去！其实这都是不对的。这种心态也许你自己不觉得，其实就是一种自我。

问题3：自大我的想法就是答案 一次出差路上，我的一个属下突发急性肠炎。我带他到医院去的时候，属下跟那个医生说：“大夫，你看是不是要吊盐水？”没想到那个医生的回答很轻松：“想吊盐水还不容易吗？”结果我那个属下就去吊盐水。你猜后面发生了什么事情？我那个属下到药房去领药的时候，领的是个篮子，里面装了十二瓶盐水，属下又回去问那个医生说：“大夫，要吊这么多盐水吗？”那个医生说：“你不是喜欢吊盐水吗？”与医生说这个那个，那个这个，他听了会非常反感，他想你是医生还是我是医生？其实这样的想法与做法就是自大。在人际沟通中，自大会以各式各样的面目出现，它像一块绊脚石，造成许多阻碍，使人本身的辨别力不敏锐，理性便无法发挥正常的功用。一个人一旦自私、自我、自大起来，就很难与别人沟通，这就是心态不对的典型症状。沟通的基本原理关心

(Concern) 美国著名教育专家内尔诺丁斯博士撰写过一本书《学会关心：教育的另一种模式》。这本书的主题是“关心”。作者在引言中说：“关心和被关心是人类的基本需要。”关心，是一种问候与帮助别人的表达方式，是一种发自内心的真挚情感。有人说，学会了关心就等于学会了做人，学会了生存。这话说得一点儿都不错。我们来看关心在沟通方面的概念，它共涉及以下三个方面：1. 关注状况与难处

有一次在香港买书，那本书很厚，我刚拿到手上，一个店员就过来了：“你喜欢这本书吗？”我说：“是啊。”“我帮你拿到柜台去。”说罢他就帮我拿书到柜台那边去了。意思是你可以空下手来在这儿选别的书了。我说：“谢谢！”一会儿，我看到第二本认为不错的书，他又过来问：“这本书你也喜欢吗？”我说：“是的。”“我帮你拿到柜台去。”就这样，不知不觉就“拿”了六七本。等到我去结账的时候，他似乎感觉到我有心事（因为我在香港登机过境），于是又说：“没关系，先生，我帮你拎到飞机里面去，你继续买别的东西去吧。你要登机的时候通知我一下，我就会帮你拎过去的。”其实，从那个书店到机场的入口没有多远的路，但是他这个动作表示他注意了。如果他不管，左手抱一本，右手抱一本，谁也不会买第三本书了。这就是他对顾客的关心，他非常关注顾客的状况与难处。

2. 关注需求与不便

员工在公司上班，有的时候日子不太好过，你会注意到他的需求与不便吗？据调查，全世界搞IT的20%的人患有忧郁症，这是因为压力太大的缘故。既然知道有这种可能，作主管的应该要怎么做呢？我们来看一个美国的镜头：在美国IT界，当员工工作到晚上时，老板会派按摩师来帮他们按摩。而

且知道学理工的人通常不爱讲话，所以会希望他们能够把玩具带到公司去。很多人都以为年纪大的人不会玩玩具，这种观念是错误的。人们常常喜欢玩手机，其实这就是一种玩具的概念，只不过不是洋娃娃罢了。理工科的人讲话比较少，人与人之间感情比较淡，如果他还不能去玩玩玩具，收集一点心爱的东西，他会有压力的。所以美国公司允许员工在办公室摆上他的玩具，允许员工在办公室里面铺上地毯穿上拖鞋，允许员工在地下室里面尽情地发泄……。这些做法，就是谅解他的需求与不便。

3. 关注痛苦与问题

有一次住在深圳阳光酒店，我一进去就发现那个枕头上面写了一张卡片。上面写道：采集者退散 本酒店的床饰用品都是羽绒制品，阁下如果对羽绒制品敏感，请拨分机号码×××，管家部会为你换上其他的床饰用品。为了那些皮肤特别敏感的顾客摆上这么一个告示，这张卡片做得真好。这就是所谓的关心。所以沟通上说的关心就是关注他人的状况，关注他人的需求，关注他人的痛苦。

沟通的基本要求主动（Initiative）

自检

1. 当你从副经理提拔为经理的时候，你有没有主动地与其他经理打个招呼，说：“您看我需要怎么跟你们配合？”说过吗？
2. 当你从经理提拔为副总的时候，你有没有主动地与你的总经理说“老总，以前这个位子是谁坐我们不用去管。现在承蒙您提拔我，我现在坐这个位置，您觉得有什么地方以前做得不到位，你需要我从哪些方面努力？”说过吗？

如果想登上成功之巅，你得永远维持主动率先的精神做事，即使面对缺乏挑战或毫无乐趣的工作，最后终能获得回报。通过上面的两个问与答不难发现，一个人升了副总很少去告诉总经理说，我有什么地方需要努力。其实就是以前那个副总做得不好，

但是讲话的技巧运用得好，“有什么我需要努力的？”“唉呀，以前那个魏副总……”总经理就讲出来了。所以，主动地去跟别人沟通极为重要。我们来看两组有趣的字：来源：www.100test.com 这有什么不同？其实右边那个“亻动”，不是我们发明的，那是日本人发明的一个汉字。日本人很早就发现一件事情：机器虽好，但机器也有一个很大的毛病，就是机器不知道发生故障，机器也不知道做没做好，机器只会“吭噌嘹嘹、吭噌嘹嘹”。日本人把这种现象叫做机器的自动化。但非常现实的是，没有人的眼睛去盯到这个自动化是假的，于是日本人为了这件事情就发明了一个字，就在那个“动”的旁边加了一个“人”，意思就是有人在看，当机器有问题时，人就会喊：“停！停！停！”然后把机器调整一下；再有问题时，人再喊：“停！停！停！”再把机器调整一下。日本为了区分这两个字的意思不一样，前面那个字写做“自动化”，而将后面那个字写做“自亻动化”，特别强调有人站在旁边。这就是主动的意思，主动盯着产品，不是把产品交给自动化的机器就不管了，其实机器不会辨别，这就叫做没有主动的概念。所谓主动，对公司而言是一个系统，即不是主动的支持就是主动的反馈。

1. 主动支援 几年前，日本东京曾发生过一次台风事件。因为东京很少有台风，那一次遇上台风，结果整个东京的交通断绝，地铁、电车都暂时不能开。当时地下车站里面滞留了两三万人，大家都很着急，尤其是国外的游客。但是没多久，就听到广播说：“各位乘客请注意，现在外面有暴风雨，交通完全中断，请各位少安毋躁，不要远走，我们很快将便当准备过来……”这个事情是怎么做到的？原来东京地铁站向东京市政府紧急呼

救，全市所有做盒饭的餐厅一下子就送过来两三万份盒饭。至于这份盒饭多少钱，已经不重要了，重要的是能够在最快的时间，为地下车站里出不去的人送来了两三万份盒饭。这就叫做主动支援。

2. 主动反馈 上个礼拜我与太太去英国看望女儿。我太太是第一次去英国，所以我就带她去参观温莎古堡。那天不知道什么原因，排队买票的人特别多。大家正在着急时，不远处又新增了一个售票点，负责维持秩序的警卫人员提醒说：“各位，对不起，前面刚好有两个观光团，所以动作慢了一点。现在已经紧急叫我们另外两个吃饭的同事马上过来帮忙卖票，希望大家少安毋躁！少安毋躁！后来我们进到温莎古堡去参观的时候，发现里面有不少这样的牌子，上面写的是：从这里到门口还有五分钟。再过来一段路又插了个牌子，上面写的是：从这里到门口还有十分钟。意思就是：各位观光游客，不要太急！无论游客在那里排队买票，因为太慢心中着急难受，这时有个人出来解释一下，还是园内出现提示游客的牌子，这都叫做主动反馈。所以对有效沟通而言，一个要主动支援，另一个要主动反馈。任何公司只要能同时做到这两点，沟通就会顺畅，解决起问题来就会十分轻松简捷。

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