

秘书常识：秘书处理人际关系的准则秘书资格考试 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_E5_B8_B8_E8_c39_645581.htm id="gggaaa">

秘书人员应该有适应自己职业特点的人际关系的准则

- 1、尊重 秘书应克服人际关系中的地位障碍，不论对上司、对同事和是对重要来访者、一般交往者都要尊重。通常而言，要获得别人的尊重，首先得尊重别人。人都有自尊心，都希望得到别人的尊重。尊重别人和受到尊重，是相对相应的。互相尊重就能增进彼此的友情和信任，就能激发彼此的责任感和工作的积极性。尊重更重要的表现是重视别人的意见和要求，但又不轻易放弃自己的原则和看法。当与对方意见不一致或发生矛盾时既不虚伪应答、随便苟同或表面敷衍，又不强辞夺理，甚至可以不作正面辩驳，而用婉转的语气进行解释。尊重也表现为要求别人时不强人所难，不把自己的观点强加于人。
- 2、礼貌和礼仪 人际关系中尊重的最初步的也是最基本的形式就是礼貌。礼貌要求秘书在公司或其他场合会见领导、上司、同事和客人时，首先应做到服装整洁、装饰得体，表情自然，待人接物时，面带真诚的微笑，举止文雅；与人交谈时，用语得体、口齿清晰、语音温和。在各种交际场合自觉注重和遵守各种礼仪礼节。来源：考试大的美女编辑们
- 3、乐于助人 秘书的角色地位主要是助手，帮助主管或上司做好各项工作，甚至必要的生活照顾与服务，乃是秘书的天职。秘书工作又是综合性的工作，它需要多方面的配合和帮助才能做好。因此，秘书人员应具有根深蒂固的助人为乐的意识，养成主动、勤劳的习惯。不论对上司、同事、客户、有

工作交往的普通群众，只要知道或看出对方有需要，就应主动地伸手帮助。只有这样，秘书才能获得更多人的赏识和合作，才能获得步步成功。

4、赞美他人 秘书不是卑贱者，但他的角色地位要求其必须是个真正的谦虚者。谦虚不等于自卑，正如自尊也不等于骄傲。确切地说，真正自尊、谦虚的人就在于他们既能正确的估量自己，又能正确地看待别人。对别人要多看优点，才能以人之长，补己之短，这是从人的道德修养角度来说的。再说，人都有受别人尊重的需要，秘书从处理好人际关系角度而言，应该多注意他人的优点，多慷慨地赞美他人。当然，赞美必须是真诚的，否则，就成为阿谀奉承，互相吹捧，成为一种庸俗、虚伪的人际关系。真诚、慷慨地赞美他人，会使秘书获得愈来愈多的朋友。

5、宽容与体谅 社会是五光十色、丰富多彩的，社会中的人也是各式各样的。他们的相貌、性格、爱好、知识、专长、修养、习惯等等都不一样，各有自己的特点。作为成熟的秘书应“业缘”关系看待周围的人，应从对工作有利出发与人们交往，而不能从个人好恶出发。可以说，这是无可选择的，这同个人在生活中选择情投意合的朋友完全是两码事。因此，秘书人员要善于在人际交往中学会宽容与体谅。对别人身上这样或那样的弱点或缺点要予以宽容，对别人粗鲁言语、举止或错误行为，只要不伤害公司及个人，要予以宽恕。进而能设身处地地为对方着想，多给人一点同情和谅解。

6、公允 公允要求秘书处事待人要公正，诚实，既不自欺，也不欺人。不贪人之功以为己有，也不文过饰非或推卸责任。当秘书做成某件事受到领导、上司表扬，不要忘记对领导、上司提及曾经帮助过自己和提过建议的同事，并告诉同事让他们

分享你的成功和喜悦；当做错事受到领导、上司批评时，秘书应该独自或更多地承担责任而不要去责怪别人。只有坚持这样做，秘书才能得到同事的广泛支持和帮助，也会受到领导、上司的赏识和器重。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