

# 培养秘书和谐素质 提高秘书协调能力

姜 玲 , 周 明

(西昌学院 社科系, 四川 西昌 615013)

【摘 要】培养秘书和谐素质, 提高秘书协调能力, 是搞好秘书协调工作的关键。秘书部门是一个单位的综合部门, 它沟通上下、联系内外的枢纽地位决定了秘书部门要顺利地开展工作, 需要一个和谐的环境, 而和谐环境的创建与秘书的协调工作是密不可分的。秘书要搞好协调工作, 就需要培养和谐素质, 提高协调能力。

【关键词】秘书; 和谐素质; 协调能力

【中图分类号】C931.46 【文献标识码】A 【文章编号】1673-1883(2006)04-0143-02

爱因斯坦说: 统一、联系、和谐、协调是自然界的普遍性质。新时期, 党中央提出了构建和谐社会的要求, 要构建和谐社会就需要社会各阶层中人与人之间、单位与单位之间的和谐, 人与自然之间等的全面和谐。秘书部门是一个单位的综合部门, 是联系上下、沟通内外的枢纽部门, 它担负起各部门之间的协调工作。要做好协调工作, 秘书就应具备化解矛盾、排解纠纷的协调能力。秘书的协调能力和其自身具备的和谐素质密不可分, 因此培养秘书的和谐素质, 提高秘书协调能力就成为秘书搞好协调工作的关键。

## 一、培养秘书和谐素质

和谐素质不是与生俱来的, 而是要通过后天的教育培养。

秘书和谐素质是包括和谐觉悟、和谐智慧、和谐德性、和谐情感在内的一种整体素质。秘书部门所处的位置及其作用, 决定了秘书人员要同各个方面发生正式或非正式的关系。其中主要是人与人之间的关系, 如秘书与领导、秘书人员之间、秘书与同级人员、秘书与外单位人员、秘书与下级人员等人际关系。秘书的职业特点, 使秘书处于各种矛盾、各种关系的中心, 而人际关系的和谐是最基本的和谐, 因此特别要求秘书具备和谐素质。

### (一) 培养和谐觉悟、智慧、德性

通过教育培养, 使秘书在认知和谐的基础上形成对这种规律的了悟, 具备和谐的相关知识和价值观, 培养良好的德性将其运用到处理各种人际关系上, 这样就能改善人际关系, 更好地创造和谐。

### (二) 培养“和谐情感”

“和谐情感”包括理解、宽容、尊重、合作、守信、重诺、关怀、感恩、荣誉等情感。秘书要搞好人际关系, 应具备“和谐情感”。

培养和谐情感要做到理解、宽容。就是在人际交往中, 处理问题时要学会换位思考, 从对方的角度思考问题, 多检查自己, 多为对方着想, 就能够宽容理解对方, 从而改善人际关系。培养和谐情感要学会尊重、合作。秘书无论对上司、对下属、对同事或其他交往者都要尊重。人都有自尊心, 都希望得到别人的尊重, 应做到平等待人, 态度和蔼, 讲究礼貌, 重视别人的意见和要求, 不表面敷衍。当意见不一致或发生矛盾时, 不要强词夺理甚至不作正面的辩驳, 而用婉转的语气进行解释, 要求别人时不强人所难, 不把自己的意见强加于人。秘书还要善于与各种不同的人合作, 要取人之长, 补己之短, 不要过分计较别人在性格、知识、修养、能力等方面的缺点, 更不要以自己的长处去衡量别人。多听取别人的意见, 多肯定别人的成绩, 这是取得有效合作的

收稿日期 2006-08-02

作者简介 姜玲(1960-)女, 讲师。主要从事汉语言文学的教学与研究。

基础。善于合作还表现为把方便更多地让给别人,把困难留给自己,特别是在程序性的工作中,做好自己所在环节的工作,努力为下一环节创造条件。在取得成绩时,不与人争功,而看作是同事共同努力的结果。做到助人为乐,急他人之所急,想他人之所想。

培养和谐情感要做到守信重诺。守信重诺表现在秘书人际交往中要做到守时,在约见、汇报、会谈、完成各项事务工作等都要遵守时间,做到有言必复,无论是领导、同事还是其他人的要求,不论办成与否,都要给对方以答复,同时尽量满足对方的要求。

## 二、提高秘书协调能力

秘书具备和谐素质,为创造和谐环境,更好的开展工作打下了基础。但由于人们认识水平有差异、认识角度有差异、观念有差异、利益有差异,工作中就会产生分歧和矛盾,产生行动的不和谐,因此就需要做化解矛盾,统一认识、协调行动的协调工作。要做好协调工作,秘书仅具有和谐素质还不够,还应提高协调能力。

秘书要提高其协调能力,做好协调工作首先应提高自身的理论知识水平。协调工作在多数时候是一种说服疏导工作,特别是在化解矛盾和冲突的时候更是如此。秘书只有提高理论知识水平,才能在劝导中站得高、看得远,说得深切有力,说得丰富感人。这是高效地开展协调,实现有关方面和谐化的重要保障之一。其次要提高自身的政策水平。秘书开展协调工作,有着鲜明的政策性,离开了政策这一尺度,协调工作就寸步难行。因此,秘书不仅要熟悉国家有关的路线方针政策法规等常识,还要领会其

精神,这样秘书在协调工作中才能做到自觉按政策办事。第三提高各种相关能力。协调工作具体复杂、灵活多变,是一种具有很强的行动特点的工作,要求秘书要有精干的能力,如调研能力、口语表达能力、交际能力、组织能力、应变能力等。

秘书要提高协调能力,做好协调工还应掌握协调技巧。运用好协调技巧是做好协调工作的关键。首先,要善于捕捉时机,灵活行事。被协调人情绪好的时候是协调的最佳时机。常言道,人逢喜事精神爽,这时最好说话,协调工作很可能达到事半功倍的效果。如是在不愉快之时那就要灵活行事,或是另外找时机协调或是找被协调人信任的人去协调。其次,在协调时要做到冷静谦和、耐心细致。协调是在人与人之间进行,由于人与人的素养不同、情况不同,会产生语言、态度上的差异,态度蛮横,出言不逊的情况时有发生,作为协调者的秘书应保持冷静,给个好态度,遇到上司发脾气,不可轻易动怒或甩手走人。协调时要做耐心细致地说服劝慰工作,在劝慰时做到均衡劝慰,弥合缝隙、消除矛盾、加强团结,而不能从中掺合,扩大矛盾。第三,发挥人缘和情感作用。要搞好协调工作,秘书应充分发挥人缘优势,有人缘,做起事来会一通百通。有了友情,有了人缘,再利用高超的语言艺术,针对不同的协调者采用不同的语气、不同的话语,协调工作就顺利多了。

总之,秘书部门的综合性和联系上下、沟通内外的枢纽位置,决定了秘书要顺利地开展工作,就需要有一个和谐的环境,而和谐环境的创建,需要人们的共同努力。秘书只有通过学习,培养自身的和谐素质,提高自己的协调能力,才能做好协调工作,为创建和谐环境进而创建和谐社会做出自己应有的贡献。

注释及参考文献:

[1] 欧阳周. 实用文秘公关技巧[M]. 长沙: 中南工业大学出版社, 1996.

[2] 李利民. 文秘训练[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2004.

## Cultivate Secretaries' Harmonizing Quality and Improve Their Moderating Ability

JIANG Ling, ZHOU Ming

(Department of Social Science, Xichang College, Xichang, Sichuan 615013)

(下转 156 页)

LI Xiu

(*Jiangyou Normal School, Jiangyou, Sichuan 621700*)

**Abstract:** The scientific views on talents' education is of great significance in modern education. It is also the requirement of the society and the times. In order to serve the country's and social development, we should practically and realistically do well the job of talent's education under the instruction of Deng Xiaoping's Theory and the "Three Represents" Thought.

**Key words:** Scientific View on Talent's Education; People Oriented

(责任编辑：周锦鹤)

~~~~~  
(上接 144 页)

**Abstract:** To cultivate the harmonizing quality of secretaries and improve their moderating ability is the key for them to do their moderating work well. The secretary department is a comprehensive part of a unit, and its role decides that a harmonious working environment is needed in order to carry out its work successfully. Such environment construction is closely related to the secretaries' harmonizing performance, and their harmonizing quality and moderating ability should be cultivated and improved in order to carry out the harmonizing work successfully.

**Key words:** Secretary; Harmonizing Quality; Moderating Ability

(责任编辑：周锦鹤)

~~~~~  
(上接 150 页)

## **Analysis of the Children's Role Adaptation in the Socialization Process**

GONG Ji-xin , HE Xin-yu

- (1. *Teachers' College for Vocational Studies of Xichang, Xichang, Sichuan 615000;*
- 2. *School of Adults' Education, Xichang College, Xichang, Sichuan 615022*)

**Abstract:** Children should not be classified into good children and bad children and the only difference lies in the degree of their socialization. What the individual socialization is and how to let the children have the good social adaptation and exert their talents fully are the main problems which all the educators and parents are concerned about. The social role adaptation is the core of human socialization. It is one short cut that the educators put forward the suitable role expectation for the children and cause them to have the same feeling to agree to it, and create some conditions to encourage their social roles internalized.

**Key words:** Children; Social Role; Role Expectation; Adaptation; Socialization

(责任编辑：周锦鹤)