

秘书职业基本素养

案例 31 赠人与玫瑰

一天快下班的时候,老板催秘书冯洁要公司今年上半年的几个财务数据。冯洁给财务部已打过八个电话。“你们怎么老是那么忙?”冯洁在电话里,对着财务部的人急起来了,像是要吵架的样子。

听着冯洁跟财务部的人打电话,同事们心里有些替她难受,但这一切又能怪得了别人吗?上个星期四,出纳小田出去学习,人力资源部部长突然要份工资表,会计文大姐没用过小田的计算机,不会打印工资表,便请冯洁帮忙打一下,因为冯洁平时协助老板的工作,经常跟财务部打交道。可冯洁当时老是敷衍人家,一会儿说自己没空,一会儿说自己正忙。文大姐给冯洁打了三次电话,在人力资源部催得很急的情况下,只好打电话给其他同事帮忙。

其实,这打工资表也很简单,计算机中有专门的表格模块,做专业的财务报表信手拈来,几分钟就能帮文大姐搞好。想不到才隔了几天,反过来文大姐也似乎有意让冯洁着急。别人找你帮忙的时候,你不也经常说“我忙着”或“我现在没空”吗?这就是你平时敷衍人家的结果。

分析与评述

由于秘书的特殊位置,经常会有人求你帮忙办事。无论是对公司内部职员,还是对公司外面的客人,不合理的或自己做不到的请求,当然要拒绝。但是在拒绝之前,最好先要耐心听对方把话说完,不让人觉得你在敷衍搪塞。对于有些人的要求,你虽然拒绝了,但可以针对他的情况,提出自己的建议。如果能提出有效建议或替代方案,对方一样会感激你。另外,拒绝时除了提出替代建议外,还可以每隔一段时间,去问问对方情况,让他们也了解自己的苦衷与立场,这样就可以减少因拒绝而带来的负面影响。如果只是敷衍了事,对方其实心里也清楚,这样,不仅会让人觉得你不诚实,也会堵死自己的后路。

敷衍,是我们每一个人对待别人的一种态度,不管是谁都会有这样的心态。但是作为一个公司或是机关的润滑油一般的秘书来说,如果你敷衍你的工作或者同事的要求,你得到的必然是相同的敷衍,到最后只能得来自己倒霉的结局。

敷衍人家的确很轻松,很合算,既不必费心,无须付出代价,也不会有什么损害。但你有“初一”,人家就会有“十五”;你今天敷衍人家,人家明天肯定也会敷衍你。我们做秘书的确不能事事较真,但一定要真诚。处理各种人际关系,必须从长计议,而这种长,不是一年或两年,而是十年二十年。与人方便,与己方便;赠人玫瑰,手有余香。

思辨题

1. 秘书冯洁在处理同事们请求帮忙上有何不妥?
2. 秘书处理同事请求帮忙办事的正确态度应怎样?
3. 敷衍待人的危害有哪些?

案例 32 把握分寸

“糟了!糟了!”王总放下电话,就叫了起来:“那家便宜的东西,根本不合规格,还是原来林老板的好。”他狠狠捶了一下桌子,“可是,我怎么那么糊涂,写信把他臭骂一顿,还骂他是骗子,这下麻烦了!”

“是啊!”秘书张小姐转身站起来,“我那时候不是说吗?要您先冷静、冷静,再写信,您不听啊!”

“都怪我在气头上,想这小子过去一定骗了我,要不然别人怎么那样便宜。”王总来回踱着步子,指了指电话,“把电话告诉我,我亲自打过去道歉!”

秘书一笑,走到王总桌前:“不用了,告诉您,那封信我根本没寄。”

“没寄?”

“对!”张小姐笑吟吟地说。

“嗯。”王总坐了下来,如释重负。停了半晌,又突然抬头,“可是我当时不是叫你立刻发出吗?”

“是啊!但我猜到您会后悔,所以压下了。”张小姐转过身,歪着头笑笑。

“压了三个礼拜?”

“对!您没想到吧?”

“我是没想到。”王低下头去,翻记事本,“可是,我叫你发,你怎么能压?那么最近发南美的那几封信,你也压了?”

“我没压。”张小姐脸上更亮丽了,“我知道什么该发,什么不该发……”

“你做主,还是我做主?”没想到王总居然霍地站起来,沉声问。

张小姐呆住了,眼眶一下湿了,两行泪水滚落。颤抖着、哭着喊:“我,我做错了吗?”

“你做错了!”王总斩钉截铁地说。

张小姐被记了一个小过,是偷偷记的,公司里没人知道。但是好心没好报,一肚子委屈的张小姐,再也不愿意伺候这位“是非不分”的主管。

她跑去副总的办公室诉苦,希望调到副总的部门。“不急!不急!”副总笑笑,“我会处理。”隔两天,果然做了处理,张小姐一大早就接到一份解雇通知书。

分析与评述

分寸,说来容易可把握起来就难上加难,就好像我们的老祖宗说了一辈子的“中庸”,

结果把自己搞得平庸一样。也许学一学把握分寸,对自己的职业前途很有用的。

从这个故事中我们能学到一些什么呢?或许你还是不明白,张小姐不是恰巧帮了王总一个忙吗?事情未必尽然,不论你怎么想:这是个是非不分的公司?王总是非不分,副总也是非不分,明明张秘书救了公司,他们居然非但不感谢,还恩将仇报,对不对?正如王总说的——“你做主,还是我做主?”

假使一个秘书,可以不听命令,自作主张地把主管要她立刻发的信,压下三个礼拜不发,“她”岂不成了主管?如果有这样的“黑箱作业”,以后交代她做事,谁能放心?再进一步说,自己部门的事,跑去跟别的部门主管抱怨,这工作的忠诚又在哪里?

如果副总收了她,能不跟王总“对上”?而且哪位主管不会想:“今天她背着主管,来向我告状,改天她会不会倒戈,又跟别人告我一状?”所以张小姐不但错,而且错大了。她不但错在不懂人性,更错在不懂工作伦理。

思辨题

1. 秘书张小姐为王总压下了一封不该发出的信件,为什么反被王总记了一个小过?
2. 秘书张小姐为什么被解雇?
3. 请联系实际,谈谈秘书在工作中如何把握好分寸?

案例 33 工作伦理

有一位在日资公司工作的女孩子说:“那些日本主管最假了。白天上班的时候,道貌岸然,可是下班后去 PUB,三杯下肚,就好像变了个人,完全没了主管的样子,跟我们下面这些人又唱又叫。”很鄙夷地一笑,“但是第二天,在电梯里碰到了,跟他轻松打招呼,他又恢复了死相。”

这位年轻女孩就是不懂“公是公、私是私”的道理。主管下班请客,一掷千金,不代表你吃中饭、买便当,就能跟他不分账。老板私下送你一个精美的记事本,不代表你可以把公司的铅笔、橡皮擦带回家。

无独有偶,有个杂志社要给一家企业的老总何先生作专访。出刊后,先送了一本给他。因为写得相当好,图片和编排也很讲究,他心想可以送一本给朋友,再多带一本回纽约。就打电话给杂志社主编,请她多给他两本。主编不在,是一位女秘书接的。“麻烦你转告主编,我希望多要两本这期的杂志。”何先生对她说。

“这个啊,没问题!您派个人过来拿就成了。”秘书爽快地说。

于是,他立刻派人过去,把杂志拿了回来。

可是,紧跟着就接到主编的电话:“对不起!何先生,您来电话的时候我不在,杂志收到了吗?我特别多送了两本,一共四本。”停了一下,她又说,“可是,对不起啊!我想知道的是我们公司的哪位说您可以立刻派人过来拿?”

何先生愣了一下,说:“有问题吗?”

“当然没问题,您要十本都没问题,我只是对工作伦理的一种考核。”

何先生没有告诉她是谁,据说她还专门查了一回,并对这位秘书作了处分。

分析与评述

作为老板,她何必这么计较呢?她计较最少有三个原因。可以说,这些都应归于工作伦理问题,在不该说话的时候说话、不该做主的时候做主,是刚步入社会的新人常犯的毛病。你必须知道,无论你帮老板管了多少事情,也无论老板多糊涂,甚至依赖你,到了没你在,他连电话都不会拨的程度,你还是要要有自知之明:我是员工,任何时候都不能让老板靠边站!

毕竟,老板还是老板。出了错,他最先承担。有面子,也该由他来卖。你必须知道,老板永远是向着老板,就算在工作上对立,在立场上也是一致的。如果你还不清楚,这下可要记住了。

所以,一个不忠于自己主管的职员,很难得到别的主管欣赏。当你卖别人面子,表示自己有能力,偷偷把自己公司的消息告诉别人,即使他得了好处,也不会尊重你,只可能窃笑说:“这人最没城府,以后找他下手。”

他甚至会拿你的“傻”来告诫自己的职员,那你就只能做一回活生生的教材了。当别人的笑料,这又何苦呢?谁让自己好多嘴,好多管“闲事”呢?

思辨题

1. 秘书应如何理解“公是公、私是私”?
2. 主编想知道是哪位秘书说可以立刻派人过来拿,说明了什么问题?
3. 秘书的工作伦理主要体现在哪些方面?

案例 34 祸从口出

李保红在一家大公司做秘书,能说会道,才华出众,所以他很快被提拔为办公室主任。他认为,更好的前途正在等着他。

有一天,一位外商请李保红喝酒。席间,外商说:“最近我的公司和你们公司正在谈一个合作项目,你能把你手头的客户资料提供给我一份吗。然后,这个嘛,……”,手上还做着“捻”的动作。

“什么,你是说,让我做泄露机密的事?”小李皱着眉道。

外商小声说:“这事儿只有你知我知,不会影响你的。”李保红心动了。

小李的公司经济损失很大。事后,公司查明真相,辞退了小李。

真是赔了夫人又折兵,本可大展宏图的小李因此不但失去了工作,就连那 8 万元“好处费”也被追回。

他懊悔不已,但为时已晚。

分析与评述

身为秘书,要守住公司和老板的秘密。不该问的不问,不该说的不说,非礼莫视,非礼莫言。公司的各种事情都不可以随便张扬,要绝对守口如瓶。

一个不忠诚的员工即使才华出众也不会成功,因为他无法得到老板的信任,无论是谁都不喜欢这样的人。而这同时也表明:忠于公司、老板,也就是忠于自己;背叛公司、老

板,也就是背叛自己,最终走向失败。

作为一名员工,不要忘了自己的角色。你需要为公司争取利益,而不是为你自己争取利益。只有公司“发达”了,你才会跟着“发达”,万万不可越位。有时,公司与你个人在利益上也会发生冲突,这时你千万不能把公司利益置之度外,使自己糊涂一时。

出卖商业机密是一种隐性的不忠诚,股掌之间就会将一个公司搞垮,老板输得稀里糊涂,蒙受惨烈的苦痛。这种隐性的不忠诚,可以说是职场的定时炸弹。一个有职业道德的人,心里要有一条准则:可为与不可为。需要坚守的信条是:绝不选择良心的堕落。

思辨题

1. 李保红作为秘书犯了什么禁忌?
2. 忠诚保密是秘书的基本素养,秘书应该如何做?
3. 作为秘书,应如何处理好公司利益与个人利益的关系?

案例 35 用输去赢

F 君是个中小企业的秘书,和客户来往,他有特别的一套,所以老板很信任他,并把对外公关的任务交给他。F 君酒量不错,也很会猜拳,可是每次和客户应酬,他都谨守着“与其自己喝醉,不如被灌醉”,以及猜拳时“输三拳,赢两拳,不如全输最好”的原则。

F 君也会打麻将,可是他都“能输尽量输”。每回应酬,客户们都很“高兴”。事后谈生意,客户们大都能按 F 君的条件成交,而每回谈生意时,F 君都会提及“那一天被你灌得好惨”或“你的拳路实在很难抓”,或“那天打麻将,真不知怎么搞的,手气就是不顺”……

不用说,F 君的待遇自然是芝麻开花节节高。这个秘书 F 君对人性的掌握相当准确,并将之表现在喝酒和打麻将上。虽然“辛苦”,但却也有相对的代价,只要不弄坏身体,这代价是相当值得的。F 君掌握的便是人的“好胜心”!

“好胜心”有属于“自我挑战”的好胜心,也有意欲赢过别人的好胜心。自我挑战的好胜心不是 F 君所掌握的重点,F 君掌握的是人人都有的、意欲赢过别人的好胜心。意欲赢过别人的好胜心的表现,因各人条件的不同而有很多种方式。有人靠事业来赢过别人,有人靠头衔、社会地位来赢过别人,也有人靠衣服、宠物等来“赢”过别人。只要比别人的“好”,自己便有“胜利感”,表示自己“高”过对方!而奇妙的是,人一旦有了这种梦幻的“胜利感”,便忘了他在其他方面其实是“输”给别人的。但也有人就是因为其他方面“输”给别人,因此越加重视、夸耀他某方面的“赢”过别人,这是一种非常明显的心理补偿作用。因此在某方面“赢”过了别人,心里便油然而升起一种“满足感”!人的欲望获得满足,内在少了压力,对其他事情要求的尺度便会松一些,标准便会低一些,甚至也有因此失去自我警觉的人!

分析与评述

作为一定级别的秘书,怎么对待客户是一门重大课题。F 君就是懂得这门学问的人才,他让别人“赢”,尤其是让喜欢赢的人赢,连无意赢的人也让他“赢”!他让别人因为“赢”而有满足感、胜利感,也让自己以“输”来造成别人的“亏欠感”。这一方面让赢的人松

懈警觉,一方面唤起赢的人弥补亏欠的意识,也就是“昨天把人家赢得那么惨,今天再跟人家斤斤计较便不好意思了”的心理。总而言之,赢的人面对手下“败将”,便自然地往“让步”那个方向思考。对赢的人来说,这让步也有“恩典”的意味,而这其实就是“输”的人想要的!所以,到底谁输谁赢,有时候是很难讲的!

当然,也不能“装输”装得不像,否则让对方知道你在“放水”,他“胜之不武”,反而会弄巧成拙。所以,有时候也要“赢”,但切记——不要常赢,也不要赢太多!在竞技场上应该赢,但在人与人之间,却应该多输少赢,以免无端生是非。如能像 F 君那样,用“输”去“赢”,就更好了。

思辨题

1. 秘书 F 君的待遇为什么芝麻开花节节高?
2. 秘书 F 君对人性的“好胜心”是如何理解的,是否可取?
3. 如何理解职场中输与赢的辩证统一关系?

案例 36 慎用网络

小青可以算得上他们公司的“网络高手”了。在工作上一切网络问题在他的手上都不成问题,因此,所有的同事都愿意向他请教一二。所以,虽然小青只是一个秘书,但是在公司内部,很多人都把他当成技术部主任来看待。

但是好景不长。虽然小青的电脑知识不错,可是老板发现没过多少时间,小青的工作效率就非常低了,而且作为秘书的他常常迟到一两个小时,整个人的状态也懒懒散散,让人一看就没有什么好评价。在与小青谈了很多次话以后,老板不得不辞退了这个不称职的“网络高手”。原来,小青一直迷恋网络世界,在刚开始工作的一段时间内,他还能控制住自己,但是随着同事们的信任与老板的表扬越来越多,小青渐渐放松了对自己的要求,重新投入了网络的“花花世界”一直无法自拔。

在我们这个 e 时代,对于超级网虫来说,只要把鼠标轻轻一点,就可以不费吹灰之力收集各种信息。多得数不清的各种国内外信息,瞬间在你的电脑上显现。你几乎完全有可能在“第一时间”里,了解这个地球上所发生的一切。现在的大众媒体,凭借先进的科技手段,把一个个人们过去能想到或无法想到的场景带到现实的世界。一切是如此之快,如此之多地呈现在你眼前,你几乎可以与世界同步……当然,网络世界里,不止有时尚,还包括了人类活动的各方面内容,上至天文地理,下至衣食住行,只要你有兴趣,里面吃喝玩乐、卡拉 OK、VCD,什么都有,就是传说中的聚宝盆。特别是通过互联网络,可以与一些看不见的朋友进行思想、感情交流,而不是简单的“人机对话”;一些网上的伙伴,成了难以割舍的“网友”……

分析与评述

效率是一个成功秘书必备的技能,而在现在的社会中,充满了许多诱惑。这很可能使秘书的工作陷入泥潭与被动,电脑引入工作也有这样的问题。秘书一旦迷上网络,很难想像他如何有充分的精力和注意力来应对烦琐而又需要很高情感投入的工作的。

对于一个现代秘书来说,不会上网或不喜欢上网,都是件不可思议的事。网络学习是一个互动的过程,最突出的一个特点就是可以及时地进行交流。在网络上,大家可以互相借鉴,互帮互助,而不受时间和空间的限制,用最有效率的方式达到学习的目的。还有,网络学习是一个充分利用资源的过程。网络学习面对的是一个无边无际的网络,在这个自由的空间里,我们可以最大限度、最快捷地得到自己所需的资源,促进自己的学习。

网络的负面影响不容忽视。适当上网是有益的。但每天以大量时间上网,或上一些不健康的网站,极有可能诱发上网人群的心理疾病。如长期上网聊天、游戏、交友、网恋,极有可能导致上网者因思想长期处于虚拟状态中,而影响其正常的认知、情感和心理定位,严重的会导致上网者在网上和现实中产生人格分裂。现代人一旦染上网瘾(西方发达国家将每天上网超过4小时称为染上网瘾),其后果更加严重。正如美国心理学博士金伯力在《上网综合症》一书中所说“网瘾就如鸦片瘾、烟瘾一样,其危害性极大,一旦染上是难以根治的。”由此可见染上网瘾不但对人的心理有极大的危害,而且对人的身体也是危害极大的。

因此,对于秘书来说,上网一是要把握好时间,不能一上网就流连忘返,乐不思蜀。因为你连自己的时间都管理不好,就更不能替领导安排好时间,而给领导安排日程,是秘书工作中最重要又最艰难的一项工作。另外,更重要的一点就是,在热爱网络的同时,还要注意丰富自己的日常生活,注意自我心理调整,逐渐学会处理好复杂的人际关系,千万不能将与电脑交流的准则引入人际交往中,否则无法从事秘书工作。

思辨题

1. 老板为什么辞退“网络高手”小青?
2. 作为现代秘书,应如何充分发挥网络的积极作用?
3. 年轻秘书应如何处理好热爱网络与日常工作生活之间的关系?

案例 37 差旅服务

某公司梁秘书第一次陪同年过半百的王经理去北方一个大城市出差,住在一所比较偏僻的招待所里。王经理吩咐他去邮寄一份快递。梁秘书在招待所门口向过路人打听到邮电所地址后,换乘了两路公共汽车,来回花了10元多钱,用了半天时间,才把快递寄了出去。

第二天早晨,他在陪领导散步时无意中发现离招待所不远处就有一家邮电所,十分后悔。此后,他便养成习惯,到外地出差,安顿好住处,待领导休息后,第一件事就是熟悉周围环境,特别是交通、邮电等情况。

梁秘书认为:随从领导出差,特别是跟随上了年纪的领导、身体有病的领导出差,更应细心照顾,不能掉以轻心;要积极主动,认真负责,从领导出差的使命、准备资料到领导的饮食起居和乘车,方方面面,秘书都应周密考虑、细心关照,不能有半点马虎大意。有一次,他随一位年过七旬的老领导去开会,预订返程软卧车票时,由于交代不细致,结果买到的是一张上铺票,让老领导爬上爬下,虽然领导没说半句怨言,但他心里十分难受。

即便梁秘书这样细心的人,也还得从实践中磨炼自己,逐渐成熟起来。这里应注意的

是,秘书不仅要认识秘书这项工作的特点和重要性,而且要善于从工作中总结经验教训,摸索出一些有规律的东西来。梁秘书还从实践中掌握了邮寄往他市的快慢规律:清晨投邮,平信和特快专递信同时到;在招待所投邮件比在邮局投邮件慢两天。客观情况是在不断变化的,对一些预想不到的情况,也应有思想准备,才不会造成手忙脚乱,这样才能从被动中争取主动,做好随从工作。

分析与评述

随从领导人外出活动是秘书人员的一项重要的事务工作。随从事务作为跟随领导人外出期间的秘书工作,具有流动性强、综合性和复杂性等特点。当领导者决定出访后,秘书人员要立即进行准备工作,熟悉被访地区的历史、地理、气候、交通、风土人情等情况,办理好日常事务,保证领导者的生活和休息。

本案中,梁秘书在经历了上述案例的两件事后,对这两次随从工作进行了回顾反思,找出经验教训,为以后的随从工作打下了基础,促进了自身的成长和提高。

思辨题

1. 梁秘书的服务工作中有何可取之处?
2. 差旅中主要应做好哪些服务工作?
3. 如何做好领导的差旅服务工作?

案例 38 终身学习

李远是一个极为努力的秘书,虽然进公司多年仍没有得到提升的机会,但是她仍然待人和善、努力向他人学习,并且在获得英语六级资格以后,她还挤出自己的时间学习日语口语课程。上个月,日本东京渡边塑料株式会社的山本先生来李远的公司,商讨合资建厂的事。一开始山本先生非常高傲,说这个不行,那个不够。几天下来,进展不是很大。老板认为山本先生固然有砍价的考虑,但也与山本先生为人相当刻板高傲有关。

这天中午吃饭的时候,李远用日语问山本先生,他的老家是不是东京的,他张大眼睛很惊讶地反问李远是怎么知道的。李远说她是听他说话的口音猜的。她说她在大学时日语老师是东京人,而工作以后又进修了日语口语,老师是横滨人,日语口音的差别听他们都介绍过,说完便惟妙惟肖地模仿起来。

听李远这么一说,五十来岁的山本先生马上显示出“老乡见老乡,两眼泪汪汪”似的激动,称赞李远的日语真是太地道了,说得李远连说了几次不好意思。下午,笼罩在谈判桌上的沉闷一扫而空,山本先生当场同意了公司的全部条件,说立即向总公司汇报,连李远的老板也感到非常意外。

分析与评述

不管我们用什么来保护自己,能力、本事都是保护自己的“硬件”。如果你没有与自己的待遇相适应的能力,相信对自己的工作也会丧失信心。所以对于自我保护手段来说,我们要牢记的便是“活到老,学到老”。当然,要求你学的还不仅仅是知识,很多职场中的“潜

能力”也是做秘书的朋友需要注意的。

人活在世上就是一个不断学习的过程。当一个秘书就需要与不同层面的人打交道,了解各个方面的知识,只有抱着“活到老,学到老”的信念面对自己的工作,你的事业才会有更大的升值空间。这下李远想不升职都困难了。

思辨题

1. 为什么仅凭秘书李远的几句话就可以将笼罩在谈判桌上的沉闷一扫而空?
2. 秘书职场中的“潜能力”主要体现在哪些方面?
3. 秘书应如何树立终身学习意识?

案例 39 “史上最强女秘书”

2006年4月7日晚,EMC大中华区总裁陆纯初回办公室取东西,到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班,陆试图联系后者未果。数小时后,陆纯初还是难抑怒火,于是在凌晨1:13通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”。信件说:“瑞贝卡,我曾告诉过你,想东西、做事情不要想当然!结果今天晚上你就把我锁在门外,我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起,无论是午餐时段还是晚上下班后,你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室,明白了吗?”陆在发送这封邮件的时候,同时传给了公司几位高管。

结果瑞贝卡以一封咄咄逼人的邮件进行回复,并让EMC中国公司的所有人都收到了这封邮件。这封邮件的内容是:“首先,我做这件事是完全正确的,我锁门是从安全角度上考虑的。北京这里不是没有丢过东西,如果一旦丢了东西,我无法承担这个责任。其次,你有钥匙,你自己忘了带,还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己,不要把自己的错误转移到别人的身上。第三,你无权干涉和控制我的私人时间,我一天就8小时工作时间,请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间。第四,从到EMC的第一天到现在为止,我工作尽职尽责,也加过很多次的班,我也没有任何怨言,但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情,我无法做到。第五,虽然咱们是上下级的关系,也请你注重一下你说话的语气,这是做人最基本的礼貌问题。第六,我要在这里强调一下,我并没有猜想或者假定什么,因为我没有这个时间也没有这个必要。”

这件事在网上吵得沸沸扬扬,形成几千人转发的局面。一些网友称瑞贝卡为“史上最强女秘书”。

分析与评述

上述案例是有名的女秘书PK老板的“邮件门”事件。此事使瑞贝卡赢得了“史上最强女秘书”的称号,但她同时被解雇。我们现在就秘书瑞贝卡在此次事件的表现发表一下看法。秘书瑞贝卡在这件事情上是做错了,错在哪里?很简单,错在瑞贝卡及其“粉丝”不尊重“职场规则”,更不懂得“职场规则”。该秘书的反应有点过激,她违反的是明规则而不是潜规则,毕竟任何企业的游戏规则都是老板定的。这种做法看似十分过瘾,其实相当不

专业。与其说这是“老外和中国员工的文化障碍”，不如说这是职业意识和非职业意识之间的障碍。那么瑞贝卡对“职场规则”的无知体现在哪里呢？（1）瑞贝卡不懂现代企业的岗位分工常识；（2）瑞贝卡不懂现代企业的薪酬给付原则；（3）瑞贝卡不懂得企业中的绝对服从原则；（4）瑞贝卡不懂得基本的“职业精神”原理。

业内资深人士认为，秘书瑞贝卡的正确做法应该是，同样用英文写一封回信，解释当天的原委并接受总裁的要求，语气注意要温婉有礼。同时给自己的顶头上司和人力资源部的高管另外去信说明，坦承自己的错误并道歉。巧用“刺猬理论”，保持适当距离，才能拥有理想的温度，又不会彼此伤害。此外，适应不同文化的管理方式应该是进入外企的中国人的必修课。

现代社会上流行这样一句话，“你以为你是谁？”这话很有道理。你与领导发生矛盾或者发现领导有某种毛病时，一定要先想到自己的地位和身份。秘书应当甘当配角、甘当服务员，牢固树立起角色意识和服务意识。

思辨题

1. 瑞贝卡的回信措辞有何不妥之处？
2. 秘书职场规则主要有哪些？
3. 秘书应如何处理好与上司的冲突？

案例 40 将心比心

年轻的张秘书刚到公司 A 部门不久，有一次他到公司的 B 部门去协调工作，没有很好地完成工作，他非常生气。吃中午饭的时候，他就在饭桌上向自己部门的同事抱怨说：“B 部门真是的，明明公司有规定，部门之间应当相互协调，B 部门口上说支持 A 部门的工作，但是却不肯借用他们的技术员过来帮帮我们忙完这一段，我非要到经理那里告他们一状。”这时候，同桌吃饭的秦秘书听见了，她是个老秘书，进公司已经七八年了。她笑眯眯地说：“年轻人，不要生气。我建议你这么向经理说，就说，我们的工作近来进度比较紧，想请 B 部门的技术人员帮忙，B 部门也很想帮忙，而且公司也有相关的规定，但是，他们部门也有自己的难处，不知道经理能不能想想办法。”张秘书一听，连连点头。后来事情果然办得很成功。

分析与评述

我们从这个事例中可以看到，张秘书的问题就是光考虑到自己部门的问题，没有考虑到别的部门可能也有自己工作的难题，所以不能做到平心对人。我们可以假想，如果真的按照张秘书最初的想法去向经理告状，那么结果会怎样？经理可能会怪罪 B 部门，B 部门会很生气，会表面上接受经理的批评，但实际上对 A 部门的工作拖三阻四，一点儿都不配合。这样两个部门之间的矛盾就激化了。如果此时换一种表达方式，工作效果就截然不同了。所以在工作的時候一定要考虑到对方的难处。

重视同事的感受，其实换句中国老话就是“将心比心”。为什么呢？你虽然和同事在一个办公室工作，你们之间的关系是相互合作的关系，但是由于你们之间存在着分工不同