

第三章

chapter 3

秘书利用感情的能力



- (1) 熟悉利用感情能力的基本内容;
- (2) 了解利用感情能力对做好秘书工作的意义;
- (3) 知道如何在日常工作中发挥利用感情能力的作用;
- (4) 掌握在日常工作和生活中提高利用感情能力的方法。

利用感情就是在采取某行动时将自己的感情保持在与之相适应的状态。它包括 3 个方面的内容: ①通过思考保持最适当的心态; ②通过正确的判断,使双方的感情产生共鸣,同受鼓励; ③能敏锐地发现双方感情发生的变化。

第一节 利用感情能力概述

一、秘书利用感情能力的典型表现

利用感情能力强的秘书为了实现自己的目标,能让自己按照工作目标的要求将感情调整到适合的状态。他们的想象力和判断力都比较高,能了解上司的真实感情,并与他产生感情共鸣,从而在工作中产生一种“一切尽在不言中”的默契。而那些利用感情能力不强的秘书,大多只顾自己的感受,不能根据当时的氛围将自己的感情调整到一种适合的状态。他们很少顾及上司和同事的感受,站在他们的立场上思考问题,喜欢我行我素,因而很难与周围的人和谐相处,经常被孤立。

秘书利用感情能力的典型表现见表 3-1。

表 3-1 秘书利用感情能力的典型表现

秘书利用感情能力强的典型表现	秘书利用感情能力弱的典型表现
知道上司对自己的工作有什么样的期待,工作主动性很强	不知道上司对自己的工作有什么需求,上司交办什么就做什么
创造性地工作,新点子很多	看上去工作很努力,但工作效率一般
想象力丰富,语言风趣幽默,善于制造气氛	说话一板一眼,做事中规中矩,让人觉得缺乏灵气
心情总是很快乐,即使面临很大的压力也很乐观	心情总是有些忧郁,一遇到困难就显得很悲观
遇到困难不会轻言放弃,而且能鼓励其他同事	遇到困难时既不会给自己鼓劲,更不会想到鼓励其他同事

二、秘书利用感情能力强的两大特征

1. 工作积极主动热情

秘书工作很琐碎和繁杂,职责范围永远处于模糊状态,而上司不可能对秘书的每一项工作作出指示,所以,秘书必须充分发挥主观能动性,工作积极热情。秘书要充分发挥主观能动性,必须先了解上司在工作上对自己的期待。有些上司十分清楚自己的工作量,能够合理地将自己认为是“杂务”的工作分派给秘书去做。但不少上司做不到这一点。因此,对于秘书来说,工作中最难的是把握“主动”与“越位”之间的界限,因为很多时候秘书在工作中稍微主动一点,上司就有可能批评他们“越位”,给他的工作造成被动。那些利用感情能力强的秘书能充分发挥利用感情的能力,经常站在上司的立场上看问题,因而能了解上司对自己工作上的需求,能判断哪些事情可以由自己做主,哪些事情需要向上司请示,拿捏好自己工作中“主动”与“越位”的分寸,恰到好处地帮助上司处理好“杂务”,为上司“减负”。一些秘书在工作中缺乏主动性,是利用感情能力不高的典型表现。他们只满足于做好眼前的工作,很少会想上司对自己有什么新的期望和要求,因而他们就像算盘珠子一样,上司拨一下才动一下。

这天下午上班不久,市工商银行的程行长打电话来找吴总。

“程行长,不好意思,吴总去市政府汇报工作了,现在联系可能不太方便。”作为吴总的秘书,小倩知道程行长是吴总研究生班的同学,他与吴总的私交不错。

见一时联系不上吴总,程行长就对小倩说:“我们老师的夫人昨晚去世了,我想约吴总明早一起去看老师。所以,你们老板回来后,请你马上告诉他,让他给我回个话。”因为关系很熟,所以程行长跟小倩说话也比较随便,“另外,看老师的时候,多少得送点钱,表示一下心意。我俩最好送一样多,所以,你问一问你们老板,看他打算送多少,到时候告诉我。”

“好的!”小倩答应道。

吴总到下午7点多才回到办公室,小倩马上把程行长的意思向吴总作了汇报。

“你说送多少钱比较合适?明天还要带些什么东西去?”不知是突如其来的事件让吴总不知所措,还是吴总对这种人情礼节没有什么了解,他这样反问小倩。

小倩摇头。她看到了吴总眼里对自己的不满。

的确,吊唁师母是吴总的私事,送多少钱和带什么东西去看老师,作为秘书,小倩可以不闻不问。但是,这种“私事”如果处理得不好,必然会影响吴总的工作,因此,作为助手,小倩必须将这种事情当作自己分内的工作处理。既然是分内的工作,小倩就应该利用吴总回来之前这一段时间做些相应的准备工作。比如,虽然吊唁的时候送多少钱没有一定的标准,但在社会上有相应的潜规则,送多了人家可能认为你是摆谱,显示自己财大气粗,显得俗气;送少了,人家又可能认为你寡情薄义。因此,如果小倩不知道这种送礼的行情,就应该向部门或公司其他人请教;如果公司的人不了解,可以问自己的亲戚朋友。小倩没有发挥主观能动性,所以她让上司感到失望。如果小倩利用感情的能力很强,就会在接到程行长的电话后,站到上司的立场上思考问题:吊唁师母应该做些什么准备、送多少钱……如果小倩在上司回来之前把这些问题考虑好了,上司一定会很满意。

2. 工作中与上司配合默契

利用感情能力强的秘书有极强的“第六感觉”。这种第六感觉实际上是秘书的知识、经验和想象力融合后的结晶,它能让秘书在很多关键或微妙的时候,灵活地帮助上司处理一些他想办但又不能自己去办(或者他想说但又不能明说)的事,因而能与上司在工作中形成默契,使双方的工作相得益彰。

年底快到了,王副市长带领市政府一批人来公司调研,董事长召集公司所有中层以上干部在会议室汇报。20多个公司中层干部像往常一样,一坐下来就开始吞云吐雾,会议室烟雾弥漫。董事长自己也是个老烟民,对这种状况习以为常。但他今天有些犹豫,他不知道这些政府官员喜不喜欢打开窗户通空气。打开窗户,外面正下着雪,冷空气进来可能会让客人们不舒服;关闭窗户,他又怕空气不流通,影响政府官员们的情绪。

到底是把窗户打开还是关闭,董事长左右为难。他不能直接请示副市长是打开还是关上窗户。如果问对方,对方肯定会这样回答:“随便,都可以。”对方之所以模棱两可,并不是他们没有想法,也不完全是客气,而是他们担心回答得太肯定,会给人这么一种印象:“这些人太官僚,一定要把窗户关上,根本不顾我们的感受。人那么多,还要关窗户,真不知道怎么想的!”或者“这帮人官僚气十足,天这么冷还非要开窗户!”

坐在董事长旁边准备做会议记录的秘书小赵,看到董事长左右为难的样子,她就想:“董事长到底有什么为难的事呢?”她知道此时此地不宜发问。看到会议室烟雾弥漫,她凭直觉知道了董事长的心思。于是,她站起来朝窗户走去。见小赵要去关窗户,副市长马上说:“不要关,就这样开着吧。”小赵立即回答:“好,开着它透透气!”

这时董事长的愁眉舒展开来了,他在心里很感激小赵,从此更加信赖小赵了。小赵之所以知道董事长正在发愁和为什么发愁,完全是她的“第六感觉”作用的结果。

三、秘书提高利用感情能力的意义

1. 提高工作的创造性

利用感情的能力在本质上是一种创造性的思维能力。如果人们“希望”产生某种心情,利用感情的能力就能帮助人们产生某种心情,并在这种心情的基础上想象出各种情景。在人们的“希望”中都包含了“强烈的愿望”等信息,利用感情的能力能帮人们读取这些信息,并且将这种“强烈的愿望”化作具体的图像。在这个过程中,人们的想象力发挥着

关键性作用。想象力是人们在自已头脑中创造出新形象、新思想和新画面的一种能力。由于人们想象到了某种具体的情景,这种情景就有可能给人们带来相应的感受,因而利用感情的能力能让人们体验各种不同的心情,并且在这种心情的基础上产生看问题的新视角。这样,人们就能站在新的角度思考问题,体验到在新的环境中是一种什么样的感觉,于是,那些利用感情能力强的人就能像小说家一样,描述自己在新的环境中体验到的感觉和“看到”的情形,新的创意就诞生了。比如,公司马上要开董事会,总经理愁眉不展。他在愁什么呢?秘书想了解总经理在愁什么,以便能帮他分忧。因为秘书想知道上司在愁什么,所以利用感情的能力能帮秘书“换位”,让秘书站在总经理的立场上思考问题。由于秘书站在总经理的立场上,所以,她不仅知道了总经理正在承受什么样的压力和急需解决什么样的问题,而且体验到了总经理承受的这些压力和急需解决的问题带来的心情。由于体验到了总经理的心情,所以秘书能站在一个新的角度看问题,产生了新的体验,因而能产生新的看法。于是,她把自己的体验和看法写出来,这就是新的创意。她把自己的创意提交给总经理,让总经理多了一种解决问题方法的选择。

很多秘书在刚从事秘书工作的时候都会勤奋工作,但达到一定的水平之后,有些秘书就会滋生一种惰性,满足于已有的经验,不去想用什么新办法提高自己工作的效率和质量。所以,如果秘书工作太熟练,反而有可能影响秘书工作质量的提高。因此,秘书必须善于创造性地工作。

秘书工作主要是给上司安排工作日程、收集信息、接待客人、不折不扣地执行上司下达的各种业务指令,因此,在一些秘书看来,秘书工作很难与“创造”一词联系在一起。的确,秘书工作带有很大的被动性和繁杂性。在很多时候,秘书对那些千头万绪的琐碎工作连应付都应付不过来,还要创造性地工作,谈何容易。但是,秘书创造性地工作是非常必要的,只有创造性地工作,秘书工作水平才能一步一个台阶地提高,为上司节省更多的时间、搜集更多的信息、提出更多的合理化建议;反之,如果秘书总是按部就班,不求创新,如同逆水行舟,不进则退,离上司的要求越来越远。

秘书怎样才能创造性地工作呢?其实,就创造本身而言,秘书工作并没有什么特殊的地方,和其他工作一样,只要明白自己工作的目的,在工作过程中,不停地在头脑中解这样一个一元一次方程:“除了用这种方法处理,就没有其他更好的方法了吗?”创造性就会自然而然地在求解过程中发挥出来。

年底快到了,这天下午秘书小婕正在自己三楼的办公室赶材料。下午4点多,老总来电话让小婕过去。老总交代完一些正事后,说:“今年我们公司的销售业绩不错,市场部的几个人功不可没。明天晚上没什么事,我想请他们吃顿火锅,你帮忙安排一下。”小婕就吃火锅的具体时间、地点和标准进行了确认之后回到了自己的办公室。市场部的办公室在一楼,于是她用内线电话通知市场部经理。但第二天上午就满城风雨了,很多人都在议论老总请客的事。销售部门的员工更不满,他们认为,销售部的人在冲锋陷阵,而市场部的人只要耍嘴皮子,凭什么说市场部的功劳最大?老总把小婕找了过去,问她究竟是怎么回事。小婕说不清楚,于是老总在抱怨了小婕几句之后,让她把宴请取消。回到自己办公室后,小婕打电话问市场部经理这满城风雨是怎么起来的,市场部经理吞吞吐吐地说出了真相,原来昨天下午小婕给市场部打电话时,销售部经理正在市场部经理办公室商量工

作,所以,销售部经理自然知道了老总要请客的事。销售部经理当时没说什么,但回销售部后肯定会对自己的员工发牢骚。销售部的人不满,自然会跟其他部门的人发泄不满。这件事发生后不久,老总就让小婕去行政部工作。小婕知道这是老总对请客那件事不满。于是过完春节她就辞职了。不过,她始终不知道自己究竟错在什么地方。

这件事小婕究竟错在哪里呢?她错就错在不该用电话通知市场部经理,让这件事泄露出去。她之所以用电话通知市场部经理,表面上是因为她手头工作多,实质上是她没有理解老总请客的意图,没有站在老总的角度上考虑问题。老总为什么要请市场部的人?难道看重的只是大家在一起吃吃喝喝吗?不,老总是要营造一种气氛,让他们知道公司领导重视他们的工作,从而产生来年再接再厉的心理感受。老总是在发挥情商中利用感情的力量,与市场部的人产生感情共鸣。

如果小婕利用感情的能力很强,她就能理解老总请客的真正意图,会暂时放下手中的工作,专程去一趟市场部。俗话说,“见面三分情”,小婕当着市场部的全体人员宣布老总请客的事,会让市场部的人感到欣喜。在大家兴高采烈之际,与大家说说笑笑,甚至开些无伤大雅的玩笑,这样气氛就出来了,感情上就产生了共鸣。老总的饭还没有吃,目的大部分已实现了。这就是小婕工作的创新。

2. 提高与上司感情共鸣的能力

共鸣原是一个生理学上的概念,是指由于人耳基底膜的横纤维长短不同,靠近蜗底较窄,靠近蜗顶较宽,因而就像一部竖琴的琴弦,能够对不同频率的声音产生共鸣。声音的频率高,短纤维发生共鸣;声音的频率低,长纤维发生共鸣。在情商学中感情共鸣是指当两人或一群人的感情波长完全相同,即感情一致时的状态。利用感情的能力不仅能帮助人们快速地转换心情,而且能帮助人们感受到周围的人此时此刻的感情波长。在感受到对方的感情波长之后,利用感情能力强的人会迅速调整自己的感情波长,与对方一致,从而形成感情共鸣。如果秘书能感受上司的心情,知道上司在想什么,就很容易与上司产生感情共鸣。有了这种感情共鸣,秘书就能更深刻地理解上司为什么会有这样的想法。有了这种强烈的感情共鸣,秘书与上司之间就能相互理解,在工作中配合得更加默契。

小马是公司市场总监的秘书,每天必须在8:40分之前到办公室。这天公交车很顺,不到8:30就到了写字楼。这时还没多少人,上电梯时,小马意外地碰到了上司。

“小马,昨晚皇家马德里对巴塞罗那1:0,皇马那个球是谁进的?”一进电梯,上司就问。

小马的上司是个超级足球迷。原来他昨晚看西甲联赛时,家里突然停电。在今天早晨开车上班的路上,他从车载收音机听到一则短新闻,知道比赛结果是1:0,但是不知道那个球是皇马队谁进的。

“对不起,我不知道。”小马回答说。小马去年大学毕业。她是个快乐的女孩,百分之百的周杰伦粉丝。她不仅不知道昨晚比赛的结果,连“皇马和巴塞罗那”具体是什么意思也不清楚。

“哦,不好意思,不该问你这个问题。”上司歉意地朝小马笑了笑。这时电梯门开了。

事情就这么过去了,但小马慢慢发现上司对自己的态度有了变化,不再像以前那样对自

自己的工作给予指点和帮助,有时自己跟他打招呼,他什么表情也没有。一开始,小马不明白自己到底什么地方得罪了上司,想来想去,她知道了是自己那个“我不知道”扫了他的兴。

“至于这样吗?别说是个工作之外的足球问题,即使是工作中的问题,我一个小秘书不知道的问题也挺多的,这很正常,为什么老把这种事挂在心上?”小马心里这么一想,于是就觉得自己的上司是个“小心眼儿”,在这么一个人手下干活没劲,肯定没什么前途,因此,她对自己的工作失去了兴趣,并决定找机会跳槽。

在现代职场上有“万事通”的秘书吗?不能说没有,但属凤毛麟角。因此,对上司的提问,要求秘书不说“不知道”确实勉为其难。但是,如果秘书直接回答上司“不知道”,100个上司中有99个不高兴。他们之所以不高兴,不是因为秘书“不知道”,而是因为秘书回答“不知道”时的态度。在这种一对一的沟通过程中,秘书说话的语气更能反映她内心的真实想法,比秘书所说的内容更容易影响上司的心情。当然,像小马这样,很多时候秘书对上司说“不知道”,只想说明“自己确实不知道”这样一个简单的客观事实,但秘书说“不知道”时的语气,很容易让上司感到秘书采取的是一种冷冰冰的态度:“对于你提的问题,第一,此事与我无关;第二,我对此事不感兴趣!”因此,秘书的这种回答让上司感受不到丝毫的感情共鸣。所以,如果小马利用感情能力强,她会这么回答上司,“好,我马上去查一查!”,或者“我马上去问一问”。在互联网时代,要查一场西甲联赛的结果,可以说是件轻而易举的事。一般情况下,上司向秘书提问题都是对秘书的信任,对秘书充满了期待。很多时候上司提问并不一定是在寻找答案,而只是在寻求一种感情上的共鸣。因此,秘书知不知道答案并不重要,重要的是你要表明自己的态度。

3. 提高工作效率

人们一些特定的感情能促进一些特定的思考,比如,紧张和恐惧的心情会让人小心翼翼,从而容易发现一些局部和细节上的问题。因此,那些利用感情能力强的秘书善于利用一些特定的思考能力提高自己的工作效率。比如,秘书的写作过程一般分为两个阶段,即起草阶段和修改阶段。在起草阶段,秘书的思维应该呈散发状态,产生大局和整体感,从而使文章富于创新性,因此,这时利用感情能力强的秘书会快速让自己的心情放松下来,以便让思维呈散发状态。到了文章的修改阶段,利用感情能力强的秘书会有意让自己的心情紧张起来,因为人的心情在一定程度上紧张起来,思维就会呈收束状态,就会更加关注文章局部和细节上的东西,从而仔细检查文章中的问题。

第二节 秘书的想象力

从某种意义上说,情商中的利用感情能力是人们的经验与想象力有机融合后的结晶,因此,秘书的想象力对提高秘书利用感情的能力非常重要。

一、想象

想象是人们对头脑中已有的表象进行加工改造,形成新形象的过程。比如,一些人在收音机里听单田芳的评书时,会在头脑中产生相应的情景和人物形象。这些根据别人介

绍或自己已有的经验在头脑中形成的新形象,就是想象的结果。想象不仅可以创造人们未曾知觉过的事物的形象,还可以创造现实中不存在的或不可能有的形象。

人们能通过想象预见自己行动的结果,因而想象能指导人们行动的方向。比如,秘书在为上司起草完新产品市场前景预测报告后,就能想象到上司看到这份报告时满意的神态。同时,想象还具有补充知识经验的作用。在实际工作中,秘书对许多事和人是不能直接感知的,但是秘书可以通过想象补充这种知识经验的不足。比如,上司交代秘书要做好准备接待一个重要的客人,可秘书从未与这个客人见过面。怎样才能制订周全的接待方案呢?秘书可以根据与这位客户的往来函电,想象客人的性格和喜好,制订好接待方案。

想象的过程是从旧的形象中分析出必要的元素,按照新的构思重新结合、创造出新的形象的过程。在这个过程中它需要运用黏合、夸张等典型性手段完成新的形象的塑造。

黏合是人们把客观事物中从未结合过的属性和特征,按需要在头脑中结合在一起而形成新的形象。通过这种“黏合”,人们创造了许多新产品、艺术形象等,比如,苹果公司制造的 iPhone,它就“黏合”了电话、收音机、照相机等产品的功能,它既能打电话,又能像录音机一样听音乐,还能像照相机一样拍照。

夸张实际上就是强调,它是通过改变客观事物的正常特点,或者突出某些特点而忽略另一些特点,在头脑中形成新的形象,比如,现在市场上的变形金刚等玩具就很夸张。

典型化是根据一类事物的共同特征创造新形象的过程。它是产品创新、艺术创作的重要方式。比如,现在很多企业在制造产品时就是“全球采购”,即企业在全球范围内搜罗性价比最高的零部件制造自己的产品。比如,汽车生产厂商制造一辆汽车,它可能用的是中国的底盘、德国的发动机、美国的方向盘,是一辆拼凑起来的汽车。

想象大多是有意进行的,即人们是按一定目的、自觉进行想象的。比如,公司老总在为一个新项目立项时,他就会在头脑中想象项目的商业前景,如有多少客户愿意购买自己的新产品,愿意以什么样的价格购买自己的新产品。

想象有时也是无意的,即人们想象时没有预定目的,人们是在不自觉的状态中产生想象的。它是当人们的意识减弱时,在某种刺激的作用下,不由自主地想象某种事物的过程。比如,秘书看见上司上班时满脸愁云,就想象到他们全家还在为孩子高考失利而焦虑。

二、辐合思维与发散思维

辐合思维是人们将与问题有关的信息聚合起来,寻找一个正确答案的思维形式,又称求同思维。当问题只有一个正确答案,或只有一个最好的解决方案时,才会发生辐合思维。与辐合思维相对应的是发散思维。发散思维又称辐射思维,是指大脑在思维时呈现的一种扩散状态的思维模式,表现为思维视野广阔,思维呈现出多维发散状,表现为“一题多解”、“一物多用”等方式。发散思维是创造性思维的最主要的特点,也是创造性的主要成分。发散思维具有很强的流畅性——单位时间内发散项目的数量。创造性高的人能在短时间内想出数量较多的项目,亦即人们常说的“点子”多。

在发散思维过程中,变通性很重要。变通性是指发散项目的范围或维度。变通的范

围越大或维度越多,就说明变通性越强。创造力高的人的思维变通性较强,他们在解决问题时能触类旁通,举一反三。创造力高的人不仅思维有很强的变通性,而且有很强的独特性,他们对问题能提出超乎寻常的、独特新颖的见解。

人们在创新过程中除需要发散思维外,也同样需要辐合思维,因为仅有发散思维,人们不可能从众多的方案中选择出最合理的方案。在解决问题时,人们必须把发散思维的结果与原有的思维任务相对照,并利用辐合思维从各种不同的方案中作出正确的选择。所以,辐合思维也是创造性的组成部分。在创造行动中,人们需要从发散思维到辐合思维,又从辐合思维到发散思维,经过多次循环往复才能完成。

三、远距离联想能力

远距离联想能力是在彼此相距很远的观念间看出其关系的能力。它也是创造性的一种构成成分。远距离联想能力高的人能够根据某些标准把互不相关的概念联系起来,形成一种新的联想。

四、与创造性相关的品质

创造性不仅受智力因素的影响,而且还受一系列非智力因素的影响。比如,秘书的自信心和意志力等对秘书工作的创新有很重要的影响,而秘书的责任感、勤奋、热情、善于想象、兴趣广泛、独立性等素质也是秘书工作创新不可或缺的品质。

五、影响想象力发挥的因素

1. 定式思维

定式思维是指人们在思考问题时,一直按照同一种方式思考、理解、记忆问题,久而久之,就在思考问题时形成一种习惯,使人只想到一个方面。人们在学习过程中使用某一认知方式进行思维,重复的次数越多,越有效,在新的相似情境中就会优先运用这一方式。这是一种无意识行为,它是思维的“惯性”现象,是人的一种特别本能和内驱力的表现。

定式思维对于问题解决具有极其重要的意义。人们在遇到问题后,定式思维能根据面临的问题联想已经解决的类似问题,将新问题的特征与旧问题的特征进行比较,抓住新旧问题的共同特征,将已有的知识和经验与当前问题情境建立联系,利用处理过类似的旧问题的知识和经验处理新问题,或把新问题转化成一个已解决的熟悉的问题,从而为新问题的解决做好积极的准备。但是,定式思维对秘书想象力发挥的负面作用也是明显的,当秘书在工作或生活中遇到问题时,思维定式会使秘书墨守成规,难以涌出新思维,作出新决策,从而养成一种呆板、机械、千篇一律的解决问题的习惯。当新旧问题看上去相同但本质大不相同,思维定式往往会使秘书步入误区,这使得秘书不能灵活运用知识,创造性思维的发展受到阻碍。

2. 功能固着

人们把某种功能赋予某种物体的倾向称为功能固着。如盒子是装东西的,笔是写字的。在解决问题的过程中,人们能否改变事物固有的功能以适应新的问题情境的需要,常常成为解决问题的关键。在功能固着的影响下,人们不易摆脱事物用途的固有观念,因此

直接影响人们灵活地解决问题。

形成功能固着与经验有很大的关系。比如,很多秘书认为上司在开会时不能接听电话因而不予以转接。但事实上,许多上司即使是在开会时,也经常在等一些重要的电话。秘书要在工作中克服功能固着的影响,就需要灵活机智地使用已有的工具或材料,善于变通。秘书要提高自己的变通能力,一方面需要有丰富的知识和经验,另一方面则要加强思维灵活性的训练。

第三节 利用感情的方法

一、利用感情促进思考

秘书在工作中经常会遭遇各种各样的感情,这些感情像不请自来的客人干扰秘书的工作,让一些秘书烦恼不已。其实,这些感情本身就是构成秘书工作能力的重要元素,可以说所有的感情都能帮助秘书思考,提高秘书解决问题的能力。虽然感情能帮助秘书提高工作效率,但它似乎从来没有得到秘书应有的重视。

1. 利用感情提高工作效率

秘书在工作中的思维方式分为两种,即归纳法和演绎法。这两种思维方式要求秘书分别有不同的感情状态。在秘书的感情中包含了许多重要的信息,这些感情要求秘书重视那些发生在自己周围并严重影响自己心情的重要事情。当秘书快乐的时候,思维呈发散状态,努力探寻自己周围新出现的事物;而当他们感到紧张甚至恐惧的时候,思维就会对自己的周围环境更加注意,以发现那些威胁自己的东西。因此,当秘书快乐的时候,就可以利用归纳法提高工作效率。归纳法是通过许多个别的事例或论点归纳出它们所共有的特性,从而得出一个一般性的结论。归纳法需要秘书的思维呈发散性状态,而秘书在快乐的时候感情和思维都正好呈发散状态。比如,上司在制订工作计划会上要求秘书积极思考、踊跃发言,这实际上就是要求秘书的思维呈发散性状态,这样,秘书就有可能产生新的创意和想法。当秘书紧张的时候,可以利用演绎法提高自己的工作效率。演绎法是从普遍性结论推导出个别性结论的工作方法,它需要的是秘书的感情和思维都呈收束状态,而秘书在紧张的时候感情和思维都正好都呈收束状态。比如,秘书在紧张的时候,可以让自己做一些检查之类的工作,这样更容易发现一些细节上的问题。

2. 了解上司的立场和感情

对于秘书来说,也许理解上司的想法不是件太难的事,但是,能站在上司的立场上看问题并得到相应的体验,就不是件容易的事。利用感情能力强的秘书不仅能站在上司的立场上看问题,而且能感受到上司在做各种决策时的心情,所以,他们能体验上司经历的各种不同感情,与上司产生感情共鸣。如果秘书能与上司产生感情共鸣,就能了解上司是如何看问题的,这样,就能在更高层次上理解上司的立场和感情。

刘小敏是公司负责研发的副总的秘书。由于公司产品在生产过程中出现了严重的质量问题,她的上司被老总叫去训话。下午6点多了,上司还没回到自己的办公室,刘小敏只好在办公室等他。晚上7点,刘小敏看到上司疲惫地回到自己的办公室。当时已是寒

冬,天黑得很早,办公室暖气也停了。上司回到办公室后没有开灯。刘小敏知道他心情很沮丧。她来到上司的办公室,没有开灯(但窗外有灯光照进来),沏了一杯热茶,放到上司办公桌上,然后悄悄地回到自己的办公室。虽然那杯茶与刘小敏平时给上司沏的茶没什么两样,但一切尽在不言中。

3. 在工作中充分发挥想象力

心情能直接影响人们的思考。就像人们的心情经常在发生变化一样,人们思考的方式也经常在发生变化。利用感情能力强的人能够通过改变自己的心情来改变思考的方式,所以,他们善于从不同的角度看问题。由于他们善于改变看问题的角度,因而他们的视野比一般人开阔,工作效率更高。

由于秘书主要是为上司处理杂务,重复性和简单性都很强,容易让秘书变得疲惫和迟钝,心态变老;久而久之,秘书看惯了自己周围所有的东西,见惯不怪,产生不了新的想法,也接受不了新鲜事物,于是上司可能会说他是“榆木脑袋”。如果秘书意识到这一点,可能会选择外出旅游等方式转换自己的注意力,让注意力重新高度集中,以发现新鲜事物,产生新的联想。所以,那些利用感情能力强的秘书善于改变自己的心情,充分利用想象力让自己随时随地进行“虚拟旅游”。由于他们思考问题的角度和方法在经常发生变化,能经常发现新问题。

周彤已经在公司做了3年销售。做销售的压力实在太大了,身体累心更累。于是,她决定改行做文秘。在她看来,文秘工作虽然单调枯燥,但劳动强度不大,比较安稳,所以,当她得知秘书岗位出现一个空缺后,马上向人力资源部门提出申请。最终她如愿以偿。但是工作不到半年,她就觉得秘书工作不适合自己的,决定跳槽。是什么原因让她后悔当初的选择?难道是她对这份工作了解得不够吗?不是!她在向人力资源部门提出申请之前,不仅对自己岗位的条件和日常的工作进行了仔细研究,而且还与自己未来的上司进行了直接的交流,了解了自己所要从事的具体工作。那么,到底是什么原因使她这么快就要跳槽呢?主要原因是周彤没有考虑秘书工作会给自己带来什么样的感受。一个正确的决定,不仅要在逻辑上行得通,而且要能满足感情方面的需求。当初周彤在考虑这份工作的时候,只考虑了它对自己职业发展的影响,没有想到这份工作会给自己带来什么样的感受。虽然她知道秘书工作“单调枯燥”,但她对此没有实际体验,所以,当她真正体会到文秘工作的“单调枯燥”时,就觉得难以忍受了。如果周彤利用感情的能力很强,会通过想象力让自己“虚拟工作一天”,体验做一天秘书自己会是什么感受。如果她有了这种体验,就会对是否做秘书工作做出抉择。如果她选择做秘书工作,就能做好相应的思想准备,不会这么快就想跳槽。

现在秘书的跳槽率比较高,虽然有薪水等方面的问题,但主要还是他们接受不了秘书工作带来的感受。或者说,秘书工作给他们带来的感受与当初的想象大不相同。这种问题与这些秘书利用感情能力不强有很大的关系。

秘书工作有以下几个特点,对于准备从事秘书工作的人来说必须提前做好心理准备。

(1) 工作简单。由于秘书工作主要是打杂,如前台值班、转接电话、给客人泡茶、清洁和整理办公室,可能会让一些踌躇满志的秘书新人感到秘书工作非常“简单”,没有什么含