

秘书职业生涯规划

李 力

(浙江大学人文学院,杭州 310028)

摘 要:秘书对保障整个组织工作的顺利运作乃至成功起着重要作用。如何做一个合格秘书,如何使自己在秘书这个岗位上立于不败之地?首先应明白秘书不仅是特殊管理者、决策者的领跑员,而且还是决策者的“替罪羊”,要不计较得失、时时处处为决策者着想;其次要考虑秘书是个压力很大的工作,自己的性格是否合适从事这项职业,然后制定自己的“职业生涯规划”。

关键词:秘书;职业生涯;规划

中图分类号:C933.46 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-055X(2006)01-0035-04

On the Planning of Professional Secretary Career

LI Li

(Humanities Institute, Zhejiang University, Hangzhou 310028, China)

Abstract: Secretaries play a significant role in maintaining operation and success of the whole organization. How to be a qualified secretary? How can secretaries take firm hold of the position? Firstly, secretaries must be aware of their specific roles as follower of the decision-makers or manager and a 'scapegoat' of them as well. Secretaries have to spare no efforts to stand for their bosses whenever and wherever without caring about their own interests. Secondly, secretaries must take their personalities into consideration and a careful professional career planning before stepping into this field since being a secretary means to receive enormous pressure from all sides.

Key word: Secretary; professional; career; planning

秘书“是世界范围内最广泛的社会职业之一”^①,秘书工作在当前瞬息万变的社会中越来越多地显现出其重要性。更多人看重秘书这个工作,但是怎样做一个合格秘书,如何制定自己的秘书职业生涯的规划,可能还是很多身为秘书的人所不能认识和不能做到的。

秘书不是决策人,但又是决策层中一个不可缺少的组成部分,对保障整个组织工作的顺利运作乃至成功起着重要作用。在一个组织中,秘书既要参与策划又要参与管理还要参与决策,起着上情下达、下情上传的沟通作用,还起着协调基层管理人员、员工与决策层关系的作用,因而秘书是没有职务的特殊领导人,所以,有人说秘书是“影子

领导”不是没有道理的。由于秘书特殊身份以及其白领地位,人们对秘书有了新的认识,从而使现代社会对秘书这种特殊职业的要求越来越高。如何成为一个新形势下的合格秘书,这是摆在我们面前的一个值得深思的问题。

每个人在不同阶段的工作中都要根据自己的实际情况制定工作目标,有远景目标又有阶段性目标,作为自己奋斗的方向,人们把这种考虑、分析、计划叫做“职业生涯规划”。秘书也是这样,在人生的每个阶段,都要考虑自己的能力、目前的机遇、所能达到的目标、以及实现自我价值的可能,为自己制订“秘书职业生涯规划”,以利自己秘书生涯的确立。

一、认识自己的职业性质

“秘书是领导的参谋与助手”^[4]一个好秘书,是组织决策人的参谋、助手和记忆人,应负责组织的大量繁琐工作,是公共关系能手,他懂得应该如何博得同事的信任,能同所有工作人员处好关系。他能及时处理一些问题,并不打扰上司,获得上级的尊重与重视,秘书应该有很多时候能够代表上司。

1. 特殊管理者

秘书是管理者,但不是一般的管理者,而是作为决策者的管理者。决策和管理并不相同,但在许多企业里,决策和管理的职能有很多的相似之处,由于秘书经常代行决策者的意向,所以从某个角度来看,秘书也可以说是决策层成员。秘书应与决策者保持一致,这样才能与决策者配合默契,而得到重用。对员工应尽量鼓励而不是批评,以榜样的力量进行激励,可以说,得到员工的拥护就是获得权力的开始。

2. 权力的推崇者

秘书一定要学会尊重权力推崇权力,注意树立决策者的权威,这不是拍马,而是为了更容易地形成团队精神。同时还要学会向权力妥协,这样才能接近权力进而掌握权力。秘书应该成为组织里推崇权力的榜样。

3. 决策者的领跑员

要经常告诉决策者世界最新的技术成果、同行业最好的产品,各种信息都要你先掌握然后提供给他。要注意不要老是提自己企业的不足或失误,不要怨天尤人。如果决策者有什么不对或失误,不要批评他,谁喜欢别人批评自己?更何况是部下?如果要批评的话,也要私下批评。不是光批评,而要告诉他什么是对的,让他自己考虑什么是不对的,要将他引领到正确的道路上,如果不接受,尽量拖延,适可而止。

4. 决策者的“替罪羊”

阻止决策者犯错误。一般来说,决策者一旦犯错误,就会给组织带来不可估量的损失,尤其是决策性的问题。秘书应该在任何时候都不推托或推卸责任,尽量让自己承担更多的个人责任。由于职务不同,要考虑决策者的面子问题。代人受过、承担责任大概不好受,但是有时候需要秘书出来做“替罪羊”,这是很多秘书都会遇到的事情。事实上,秘书受气也是常见的事情,员工有时也会给你气受,受夹板气也很正常。这是对秘书的涵养要求。

二、心理素质、性格因素分析

一个优秀的秘书必须具备良好的心理素质和优秀的道德品质,主要体现在礼貌、谦虚、敏感、自制、敬业、忠诚、随和、责任、得体等方面^[5],一个有教养有礼貌、谦虚内敛、忠诚宽容、恪尽职守、高效工作、善于沟通、举止得体的人是人人都喜欢的,更何况是天天面对领导的秘书。

职业生涯规划与一个人的性格、兴趣、价值观、生活状态、职业选择、就业机会、家庭、社会等均有关系,尤其与一个人的性格有重要关系。一个人的性格是后天形成的,主要是在社会实践中形成的,同时与他生活的环境、所受的教育等有关。性格有不同的类型,按照对社会的适应性来划分(这种按社会适应性划分的性格分类法,目前在世界上较为通用),性格大致可分为五种:(一)摩擦型性格,表现为性格外露,人际关系紧张,容易造成摩擦。(二)平常型性格,也称中间型性格,这种人的态度、意志、情感、理智等性格特征均表现为一般,无特别的特征。(三)平稳型性格,表现为善结人缘,但经常是被动性地适应社会。(四)领导型性格,能够用语言和行动去影响别人,经常是主动地适应社会。(五)逃避型性格,表现为性格内情,不善交际,与世无争。

从性格表现的特征来看,摩擦型性格和逃避型性格的人社会适应性最差,这种人很难成功,只能平庸地生活,不能做具有挑战而同时又负有巨大压力的秘书工作。而平常性和平稳性的人适应挑战性社会的能力较差,也不合适秘书这个工作,只有领导型性格的人才适应做秘书。领导型性格的人对周围的人或事物具有敏感性,有较强较准确的判断力,又有较强的责任心和自控能力,还有较强的保密能力,能面对和处理各种突发事件,能与各种不同的人沟通。

三、制定个人奋斗目标

一个人事业的成败,很大程度取决于有无正确适当的目标,好的职业生涯设计可以使自己永远处于不败之地,可以使自己能够按照自己的理想安排工作和生活。但是要注意,职业生涯设计必须切实可行的目标,必须有可操作性的行动方案,必须在正确认识自己、充分考虑相关环境的基础上进行。

一般认为,秘书职业规划应有如下几个步骤:

1. 确定志向

确立志向是制定秘书职业生涯的关键。志向是事业成功的基本前提,没有志向,事业的成功就无从谈起。立志是人生的起跑点,反映着一个人的

理想、情怀、情趣和价值观,影响着一个人的奋斗目标以及成就的大小。

2、自我评估

自我评估包括分析自己的兴趣、特长、性格、学识、技能、智商、情商、思维方式、思维方法、道德水准等,考虑分析自己是否合适做秘书这项工作。认识自己才能选定适合自己发展的秘书职业生涯路线,才能对自己的秘书职业生涯目标做出最佳选择。

3、环境评估

评估各种环境因素对自己职业生涯的影响。自己适合哪种环境。一个人离开适合自己的环境,不仅生存困难,而且根本没有发展前途,所以要分析环境特点、自己与所处环境的关系、以及环境对自己发展的有利条件和不利条件,这样做的好处是,既可以使自己在复杂的环境中趋利避害,还可以促使自己对环境进行选择和思考。

4、设定目标

目标是自己给自己制作的指路明灯,一个人的成功与否很大程度上在于有无合适自己的前进目标,如同大海的行船,只有按照航标灯前进才不会碰到暗礁和各种危险。制定前进目标是以自己的最佳才能、最优性格、最大兴趣、最有利环境等信息为依据的,也就是在自己特点的最大化的基础上制定的。一般来说目标分为终身、长期(5—10年)、中期(3—5年)、短期(1—2年),短期目标还有年目标、月目标、周目标、日目标等。

5、制定计划

目标确定以后,最重要的是落实目标的具体措施,否则一切都是空中楼阁,成功更是一句空话。具体措施包括:采取什么措施提高工作效率?计划学习哪些知识,掌握哪些技能,来提高业务能力?采取什么措施开发自己的潜能?走什么路线最能发挥自己的特长?这些不仅需要具体的计划更需要有明确的措施。

6、重审修订

影响职业生涯的因素很多,并且很多是不可预测不可控的,所以在计划实施过程中要考虑到这些因素,不断地重新审视和修订。事实上,所有的计划设计都不是一成不变的,动态性是计划设计的一大特点。比如:环境的变化——组织环境(领导换人、董事会解散)、政治环境(大的政治变故)、社会环境(国家政策调整、改革)、经济环境(企业蒙受损失)、自然环境(台风、水灾、火灾)、突然的事故(大病、车祸)等,都可能会使你对原来的

规划作出修订。但是不管有没有情况发生,任何计划制定出来都是需要不断地重申和修订的,以适应新的环境和新的条件。

四、把握晋升机会

有时候,秘书不单是为整个组织工作的,而是专为某决策者服务的,这种时候要注意自己的一举一动,学会约束自己,把握自己,争取晋升机会。

1、为决策者着想

无论何种情况下,都不能损害决策者的利益。决策者掌握组织以及秘书的前途,而秘书经常在组织里担当着决策者与员工的信息传播中介,决策者对秘书的表现和态度非常敏感,他会认为秘书从员工那里得到的信息会表现在秘书的脸上或工作态度上。虽然现在许多决策者已经取得了很高的学历,但是作为人的本性,很多东西恐怕长时间内难以克服,比如,不喜欢秘书的能力比他更强,不喜欢秘书介入他的私人生活,希望秘书能尊重他、拥护他、效忠于他等等。

不要老是想把自己的观念强加给决策者,很多时候要能够站在决策者的立场考虑问题,由于所处的立场不同,看问题的角度就会不一样,经过这样的“角色转换”,你就会知道他这样想问题的原因,就会知道决策者的难处,这种换位思考会使你更了解你的上司,也使决策者更信任你。再说,这种换位思考也能逐步培养出秘书高层次思考方式和处世方法。

秘书适当地推销自己是可以的,也是必要的,但是不要有意识地突出自己的才能和潜质,或者有意无意地表现自己,尤其注意不要老是表现自己的优越之处,比如说自己的什么亲戚是某某要人等,这样不仅不会让决策者看重你,反而使他对你失去安全感,让他觉得自己身边有一个定时炸弹,随时随刻都会引燃爆炸。最好让自己的才能和潜质慢慢地在工作中得以显露,让决策者自己去感受和发现你的才能,一方面他有“成就感”,另一方面,当他最后一个知道你有位居高官的亲戚而没有表露时,对你绝对有不可估量的好感。

2、让决策者依赖你

做决策者的朋友,虽然决策者不见得对你付出真正的友谊。俗话说:“近而不亲”,在他面前保持谦虚,把他推向前台,让他出风头,让他成为众人瞩目的焦点,虽然你在幕后,但要让他感觉到你的存在,感觉到你对他很有帮助,在为他的利益着想。

决策者由于工作繁忙,很多事情来不及自己

处理,需要你的帮助甚至你的提醒,而你的帮助和提醒应该在他最需要的时候,让他对你心存感激。决策者加班的时候,你应和他一起工作,即使他不需要你,但你还是应该表示还有很多工作要做,而有些工作还需要他的审定,同时还让他知道,你这样做另一方面也是愿意陪他,除非他坚决要你回去。提建议不要太主动,不要有什么事情就是提几点建议,而是等决策者向你提问,需要你的建议时再提出,就是说等决策者没有办法的时候他会特别注意你的建议和意见。一般来说他无助时,会感到你的确是他最重要的人。如果你每次提出的意见都是建设性或可行性的,那么,久而久之,决策者也就习惯于依赖你的工作,有什么事情第一个和你商量,而且会把你的意见当成最值得考虑的意见。

3、不计较得失

很多事情上一定要大度,不要斤斤计较,患得患失,有时候需要作出一些牺牲,表现出你与他人的不同之处,比如,对组织内所有组织机构了如指掌,熟知组织的规章制度,了解各部门工作性质以及应负的责任,了解各部门负责人的性格爱好,并随时虚心向他们请教业务知识。有时同事有事或者出差,你可以代替同事工作,一方面可以学到很多其他领域的东西,另一方面让决策者知道你很能干,让他知道你具有多方面的才能,同时也证明你对组织有归属感,让决策者知道你对组织贡献很大。这样你可能要牺牲一些休息和娱乐的时间,但是你自己千万不要动不动就提这些事儿,使人感到你“吃亏”了,要让人感到你做这些事情完全是很自然的事情,就像做自己分内的工作一样。

4、不要“越位”

秘书要准确认识自己在组织里的角色,摆正自己在组织里的位置,防止和克服“越位”。越位突破了上下级的界限,导致领导偏离帅位,无法实施领导行为,影响领导协调职能的发挥。其原因是由于不能准确地认识自己的角色地位,有时候是因为盲目的工作热情。

不要决策越位:决策是领导活动的基本内容,虽然秘书参与决策,甚至有些决策可以由秘书作出,但是有些重要的决策必须由决策者作出,秘书不能超越权限,不能擅自作出决策。

参考文献:

[1]世界 500 强企业标准研究中心.职业秘书任职资格与工作规范[S].北京:东方出版社,2004:前言,39-40

[2]朱传忠,叶明.秘书理论与实践[M].杭州:浙江大学出版社,2005:1,74-76

不要表态越位:对于实质性的问题,应由决策者表态,秘书不能抢先表态,除非决策者授权,否则,既陷决策者于被动,也不负责任,甚至最后表态无效。

不要工作越位:工作有分工,有主次,各司其责,否则职责不清。有些工作应由决策者亲自出面去做更合适、效果更好一些。

不要答复越位:有些问题的答复是需要负责的,往往需要相应的权威和权力,秘书没有权威和权力。

“越位”会对工作、对领导关系造成很多严重危害,会造成与领导工作难以配合,还会使决策者认为自己控制不了秘书,秘书有夺权的迹象,他会处处设防,用各种方法来制约你,这样不但关系不好相处,而且还影响秘书的工作前途。

5、其他

身体健康:身体健康的人总是给人朝气蓬勃、精神焕发的印象,并且身体健康的人往往比较自信,决策者会信任你,会将重任交付给你。力不从心是一个人最悲哀的事情,身体不好的人总给人疲劳、精力不济的印象,也使人怀疑你有没有能力完成这项任务。一个目光炯炯的人和一个两眼无神的人哪个更值得你信赖?这是不言而喻的。

生活习惯:秘书代表着一个组织的上层形象,要注意有些不良生活习惯,如走路拖拉、衣冠不整、随地吐痰、满脸胡须等,都会使人对你的能力产生怀疑,注意这些小节,细节往往使人能很快对你是什么样的人做出判定。

肢体语言:人的一举一动都透露着信息,这种信息的传递速度比语言更快,但是由于这种信息的不准确性,有时会传递出错误信息,“站没站相、坐没坐相”是最糟糕的,所以秘书一定要控制自己的举动,不要因此发生误会。

面部表情:面部表情能够表现出人的心思和反映情感的变化。虽然面部表情也可以在没有情感体检的情况下出现,但只有面部表情与语言一致时,别人才会相信语言的真实性。

说话语调:语气谦恭、语调平和、语速和音量适中,如果能发音准确、音色优美则更好,更有吸引力。

把握机会,就会成功。