



新编秘书学教材系列

秘书心理学

(修订版)

季水河 编著

復旦

46

版社





新编秘书学教材系列

秘书心理学

(修订版)

季水河 编著

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书心理学(修订版)/季水河编著. —上海:复旦大学出版社,2007.12
(新编秘书学教材系列)
ISBN 978-7-309-05744-7

I. 秘… II. 季… III. 秘书-心理学-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 143605 号

秘书心理学(修订版)

季水河 编著

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 黄文杰

总编辑 高若海

出品人 贺圣遂

印刷 江苏如皋市印刷有限公司

开本 787×960 1/16

印张 18.75

字数 270 千

版次 2007 年 12 月第二版第一次印刷

印数 1—5 100

书号 ISBN 978-7-309-05744-7/C·95

定价 34.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

《秘书心理学》(修订版)是一部体例完整、系统性强、内容丰富、特色鲜明的专著性教材。它坚持系统性、实践性的基本原则,运用观察、调查、实验相结合的研究方法,借鉴心理学、秘书学、社会学、文化学等多门学科的研究成果,将秘书心理置于全球化时代中国社会变革的大背景下加以考察,全面地论述了秘书的角色特征、秘书的个性心理、秘书的欲望需求、秘书的智能结构、秘书的价值取向、秘书的人际关系、秘书的人际交往、秘书的公关行为、秘书的工作激励、秘书的心理保健等重要的理论问题和实践问题,并且详细解析了秘书工作实践中的一些经典案例。本教材既有科学性、理论性,又有实践性、实用性,适合高等院校秘书学专业师生、广大秘书工作人员及管理干部阅读。

目 录

导 论 秘书心理学概观·····	1
第一节 秘书心理学的学科性质与理论体系·····	2
一、秘书心理学的学科性质·····	2
二、秘书心理学的理论体系·····	5
第二节 秘书心理学的研究对象和基本任务·····	7
一、秘书心理学的研究对象·····	7
二、秘书心理学的基本任务·····	8
第三节 秘书心理学的基本原则和研究方法·····	11
一、秘书心理学的基本原则·····	11
二、秘书心理学的研究方法·····	14
思考题·····	17

上编 个性心理论

第一章 秘书的角色特征·····	21
第一节 角色理论概述·····	21
一、不同社会角色的获得·····	22
二、角色行为与角色规范·····	26
三、多重角色与角色冲突·····	27
第二节 秘书工作与秘书角色·····	28
一、秘书工作的属性·····	28
二、秘书角色的特点·····	33
第三节 秘书的角色条件和角色意识·····	35
一、秘书的角色条件·····	35

二、秘书的角色意识	39
第四节 社会变革与秘书角色适应	43
一、全球化与中国社会变革	43
二、社会变革与秘书工作的变化	44
三、社会变革中的秘书角色适应	46
思考题	49
 第二章 秘书的个性心理	50
第一节 个性心理概述	50
一、个性的概念与特点	50
二、个性的形成与发展	53
第二节 秘书的气质	56
一、气质的概念与特点	56
二、气质的类型与结构	58
三、秘书的气质与工作	61
第三节 秘书的性格	62
一、性格的概念与特点	62
二、性格的类型与结构	65
三、秘书的性格与工作	66
第四节 气质与性格的关系	68
一、气质与性格的相互影响	68
二、气质、性格与个人成就及应用原则	70
三、气质与性格的测定	72
思考题	81
 第三章 秘书的欲望需求	82
第一节 秘书的欲望	82
一、欲望的概念与特点	83
二、欲望的类别与产生条件	85
三、秘书的欲望	86

四、欲望的度量把握	88
第二节 秘书的需要	89
一、需要的概念与特点	89
二、需要的类别与层次	91
三、秘书的需要	96
第三节 秘书的动机	97
一、动机的概念与类别	98
二、动机与目的之关系	99
三、秘书的动机	100
第四节 秘书的兴趣	101
一、兴趣的概念与形成	102
二、兴趣的差异及与爱好的关系	103
三、秘书的兴趣	105
第五节 欲望等四因素的关系	107
一、欲望与需要	107
二、需要与动机	108
三、动机与兴趣	109
四、欲望等四因素的实践意义	109
思考题	110
 第四章 秘书的智能结构	111
第一节 秘书的知识结构	111
一、秘书知识结构的层次	111
二、秘书知识结构的原則	113
第二节 秘书的智力结构	114
一、秘书智力结构的要素	115
二、秘书智力结构的作用	118
第三节 秘书的能力结构	118
一、秘书能力结构的要素	119
二、秘书能力结构的要求	122

第四节 智能结构三要素的关系·····	123
一、知识、智力、能力的递进关系·····	123
二、能力、智力、知识的逆向作用·····	124
三、知识、智力、能力的交叉影响·····	124
四、智能结构与创造性·····	124
第五节 秘书的智能测量·····	125
一、智能测量的历史与现状·····	126
二、秘书的智能测量·····	126
思考题·····	130
 第五章 秘书的价值取向·····	131
第一节 价值与价值观·····	131
一、价值与价值观的概念·····	131
二、价值观的形成与变化·····	133
三、价值观与人生观、世界观的关系·····	134
第二节 价值观的类别与作用·····	135
一、价值观的类别·····	136
二、价值观的作用·····	139
三、东西方价值观的差异·····	140
第三节 秘书的价值观念·····	141
一、秘书的角色特征与价值观念·····	141
二、秘书的价值创造与自我实现·····	143
思考题·····	144

下编 交往行为论

第六章 秘书的人际关系·····	147
第一节 人际关系的一般理论·····	147
一、人际关系的概念与类别·····	148
二、人际关系的基础与作用·····	150

三、影响人际关系的因素	152
四、人际关系的行为模式	154
第二节 秘书的人际关系与人际吸引	157
一、秘书的人际关系特征	157
二、秘书的人际吸引	158
第三节 秘书人际关系实务	160
一、秘书处理人际关系的原则	161
二、秘书处理人际关系的方法	164
思考题	165
 第七章 秘书的人际交往	166
第一节 人际交往与信息沟通	166
一、人际交往	167
二、信息沟通	169
三、人际交往是信息沟通的必要形式	174
第二节 秘书的人际交往	176
一、秘书人际交往的种类	177
二、秘书人际交往的特点	178
三、秘书人际交往的意义	179
四、秘书人际交往的工具	180
五、秘书的人际交往与社会认知	182
第三节 秘书人际交往实务	188
一、秘书人际交往的原则	188
二、秘书人际交往的艺术	189
三、卡耐基人际交往艺术示例	191
思考题	194
 第八章 秘书的公关行为	195
第一节 公关与公关心理	195
一、公关的概念与特征	196

二、公关心理的概念与特征	198
三、公关行为	199
第二节 秘书与公关	200
一、秘书工作与公关工作的共性	200
二、秘书的公关意识	202
第三节 秘书的公关行为	204
一、秘书与公关信息	205
二、秘书的公关调查	207
三、秘书的公关策划	211
四、典型公关案例评析	215
思考题	224
 第九章 秘书的工作激励	225
第一节 激励理论概述	225
一、激励的概念与过程	226
二、激励的原则与方式	227
三、激励的作用与效果分析	229
四、激励的理论类别	231
第二节 秘书工作激励	232
一、秘书工作激励的原则	233
二、秘书工作激励的方式	236
第三节 西方现代激励理论与秘书工作激励	239
一、赫兹伯格的“双因素”理论与秘书工作激励	239
二、麦克利兰的成就需要理论与秘书工作激励	241
三、弗鲁姆的期望理论与秘书工作激励	245
四、亚当斯的公平理论与秘书工作激励	247
五、典型案例分析	249
思考题	252

第十章 秘书的心理保健	253
第一节 现代社会的新课题	254
一、现代社会的心理病	254
二、现代治疗的新理念	257
三、现代健康的新标准	258
四、现代生活的新内容	259
第二节 秘书的心理保健方法	261
一、对待心理压力的方法	262
二、心理受挫的防治	263
三、心理冲突的缓解	267
第三节 秘书的心理测定与调适	274
一、秘书的心理测定	274
二、秘书的心理调适	281
思考题	283
主要参考书目	284
修订版后记	288

导论 秘书心理学概观

政权肇始,文字初兴。当人类社会发展到有“主其政”的首领之时,就出现了“辅其政”的秘书人才,只是在不同的时代有不同称谓而已。有关秘书史的研究资料表明,秘书工作从发轫至今已有4 000多年的历史了。传说中的黄帝,就有助其政的秘书人员。有文字可考的殷商时代,巫史就是固定的秘书人员,“太史寮”即为中央秘书机构。秦汉时期,国家正式确立了秘书工作制度:“秦兼天下,建皇帝之号,立百官之职。汉因循而不革,明简易,随时宜也”^①,对秘书机构、秘书职能有了明确的体制与规定。唐宋时期,秘书工作日渐成熟与完善。机构方面,唐代实行“三省制”,宋代实行“二府制”;文字工作方面,文书体制日趋完备,文书制作格式严谨。元明清三代,秘书机构更加严密,人员分工更加明确,工作制度更加严格。民国之初,孙中山就在大总统府设立了秘书处,各部设政务厅,省设秘书员。中华人民共和国成立后,秘书人员的分工走向合理化、规范化。

但是,在这漫长的历史长河中,秘书理论研究却没有引起人们的重视,它远远落后于秘书工作实践。几千年来,人们除对秘书机构设置、秘书人员职能、不同公文特点偶有论及外,对秘书性质的认识、秘书实践经验的总结很少见诸文字。至于将秘书工作作为一门学科进行研究,则是20世纪80年代的事。而将心理学引进秘书研究领域,运用心理学原理与方法研究秘书工作与秘书人员,90年代才刚刚起步。秘书心理学研究是一个大有可为的领域,它不仅有助于秘书学研究的拓展与深化,而且有益于心理学的应用与发展。

^① 班固:《汉书》卷十九上《百官公卿表》第七上,中华书局,1962年版,第722页。

第一节 秘书心理学的学科性质与理论体系

每一门学科,都有自身的独特规定性和内容结构,即学科的基本性质和理论体系,秘书心理学也不例外。它之所以能够成为一门独立的学科,就在于它有不同于其他学科——秘书学和心理学的学科性质和理论体系。

一、秘书心理学的学科性质

(一) 秘书心理学的概念

秘书心理学是运用心理学的观点与方法,系统地研究、阐释秘书活动中各种心理现象及其心理活动规律的一门学科。

秘书心理学的这一概念,包括了两个既相互联系又相互独立的层次:首先,从研究方法方面看,它主要是运用心理学方法,是用心理学方法去研究秘书活动;其次,从研究对象方面看,它侧重于两点,一是描述秘书活动中的心理现象,二是揭示秘书心理活动的规律。

秘书活动,同任何其他人的活动一样,都是由心理和行为两个方面构成的。在这两个方面中,心理是行为的内在动因,行为是心理的外部形态。研究秘书心理,探求秘书心理活动规律,有着重要的理论意义和实践意义。在理论上,有利于进一步丰富和完善秘书学学科体系,在实践上,有利于科学地指导秘书实践活动。

(二) 秘书心理学的特点

一门学科的特点,是该门学科存在的重要条件之一。那么,秘书心理学有哪些重要特点呢?

交叉性 所谓交叉性,指秘书心理学是在多门学科相交叉的地方发展起来的学科,它既不属于秘书学,又不属于心理学,但同时又是秘书学,又是心理学,是在秘书学与心理学的结合中发展起来的一门学科。

说秘书心理学不属于秘书学和心理学,这是因为,秘书学是以秘书活动为研究对象的,其主要内容包括秘书活动的基本理论,秘书活动的职责功能,秘书活动的技术,秘书人员的知识等。而秘书心理学虽比秘书学研究范围窄,但却超越了秘书学而进入了心理学。同样,“心理学是研究心理现象的科学,它以自己特有的研究对象而与其他学科区别开来。心理学既研究动物的心理,也研究人的心理,而以人的心理现象为主要的研究对象”^①。心理学的“基本任务是研究心理现象的规律,主要是研究心理活动的过程及其机制、心理特征的形成及其机制、心理过程和心理特征的相互关系等许多方面的规律性”^②。也就是说,心理学研究的对象可以是一切人的一切心理现象,甚至还涉及动物的心理现象。而秘书心理学所研究的仅是秘书人员在秘书活动中的心理现象。秘书心理学的研究范围比心理学的研究范围窄,但也同样超越了心理学而进入了秘书学。所以,我们认为秘书心理学既不属于秘书学又不属于心理学。

说秘书心理学同时又是秘书学,又是心理学,这是因为,秘书心理学与秘书学、心理学都有着紧密的联系。在研究对象上,秘书心理学与秘书学、心理学具有一致性。从秘书心理学与秘书学的联系看,两者都要研究秘书角色与秘书活动,都要探讨秘书活动的性质、特点、规律,只是在范围与重点方面有所区别而已。从秘书心理学与心理学的联系看,两者主要是研究人的心理现象和心理活动规律的学科,只是秘书心理学基本上局限于秘书人员和秘书活动中的心理现象而已。在研究方法上,秘书心理学与秘书学和心理学也有紧密的联系,它既要借助秘书学的理论与方法,如观察法、统计法等,又要运用心理学的理论与方法,如心理观察法、心理测量法等。若将秘书心理学置于秘书学学科体系中,秘书心理学是秘书学的一个分支学科;若将秘书心理学置于心理学学科体系中,秘书心理学又是心理学的一个分支学科。因此,我们完全有理由认为秘书心理学同时既是秘书学,又是心理学。

新兴性 所谓新兴性,指秘书心理学相对于其他学科,如历史学、

① 彭聃龄主编:《普通心理学》(修订版),北京师范大学出版社,2004年版,第2页。

② 曹日昌主编:《普通心理学》(上),人民教育出版社,1980年版,第14页。

哲学等来说,历史较短,研究的内容较新,是一门新兴的学科。

历史、哲学等传统学科,有着悠久的历史,从春秋战国或古希腊至今,已有两千多年了。这是秘书心理学无法相比的。即使与秘书学、心理学这两门与自身关系很密切的学科相比,秘书心理学同样也是新兴学科。现代意义上的秘书学,20世纪80年代初期就已走过了它的初创阶段,80年代中后期已出现了蓬勃发展的繁荣局面。而秘书心理学的研究,直到90年代才逐渐发展起来。心理学的历史更长。古典心理学在古希腊时代就已达到了相当高的水平,现代心理学也在19世纪就已基本形成。在20世纪以来出现的心理学的各分支学科中,文艺心理学、审美心理学在20世纪30、40年代就已出现,秘书心理学也同样是年轻的学科。

实用性 所谓实用性,指秘书心理学相对于心理学、语言学等基础学科而言,它是一门应用性很强的学科。秘书心理学研究对提高秘书人员能力和秘书工作绩效有着积极意义。

现代科学分为三个层次:基础理论学科、应用理论学科、技术理论学科。基础理论学科是现代科学中稳定的核心的部分,它不能直接应用于生活与生产,但它却是应用理论和技术理论的基础。基础理论学科研究水平的高低制约着应用理论和技术理论的发展。应用理论是现代科学中发展较快、变化较大的部分,它可以直接应用于生产和生活,是有着鲜明实践品格的理论学科。技术理论是研究各种工艺操作方法与技巧的、在生产实践经验和自然科学原理相结合的基础上发展起来的理论,其应用范围主要局限于物质生产领域。心理学和秘书心理学都属于应用理论学科层次,美国当代著名心理学家理查德·格里格、菲利普·津巴多合著的《心理学与生活》一书认为,心理学与人们的日常生活密切相关。他们指出,心理学有四个具体的任务:“描述发生的事情;解释发生的事情;预测将要发生的事情;控制发生的事情”。他们将心理学定义为“关于个体的行为及精神过程的科学的研究”^①。从他们

^① [美]理查德·格里格、菲利普·津巴多:《心理学与生活》,王垒、王甦等译,人民邮电出版社,2003年版,第4—6页。

的基本意向看,心理学是一门具有很强应用特征的科学。心理学如此,秘书心理学更是这样,它所研究的秘书活动中的心理现象及其规律,属于秘书实践的范畴,在许多方面,对秘书实践活动的指导是直接、现实、实用的,带有实际应用性与可操作性的特征。

二、秘书心理学的理论体系

(一) 秘书心理学的理论框架

秘书的心理和行为,主要受两个方面因素的制约。从外部看,受到客观因素,即客观外在环境的影响。人是一切社会关系中的总和,任何人都是生活在特定的社会环境之中的,他的思想、性格、行为,都受到他生活于其中的社会环境的影响。秘书也不例外,他的心理和行为,也是在其生活的客观外在环境下形成的。从内部看,主要受到主观因素,即个体内在特征的影响。人和其他动物最鲜明的标志之一是,他不是被动地接受外在环境的影响。每个人都是有自己独特个性的自由自觉的个体,他在接受环境影响的同时又影响环境,他在反映客观世界的同时又在重构世界。因此,秘书的心理及其行为过程的产生,是秘书内部特征与外部环境协同作用的结果,而秘书心理学的理论框架,也是建立在这个基础之上的(如图1所示)。

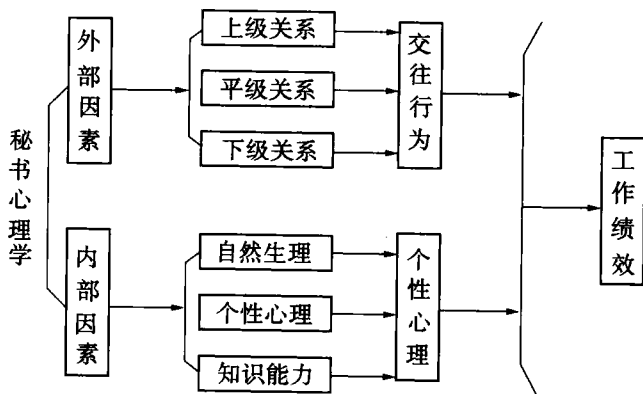


图1 秘书心理学的理论框架图

在建构秘书心理学理论体系时,我们应着重考虑两个方面的内容。

首先,要考虑到影响秘书行为、秘书工作绩效的个体因素,即图式中所标明的外部因素与内部因素。外部因素是秘书交往行为的对象,它包括上行交往、平行交往、下行交往。怎样交往才能取得良好的工作绩效,最重要的是要处理好与上级、平级、下级的关系。内部因素是构成秘书个体心理的基础性、动力性因素,是秘书个体内在固有的、影响交往行为和工作绩效的决定性条件,但不是唯一条件。外部因素与内部因素是相互影响、协调作用的,它们都对秘书工作绩效产生影响。

其次,要考虑到秘书心理学与其他学科的联系。这在秘书心理学理论体系中虽不是本体性的因素,但却是不可或缺的部分。因为,不管是秘书工作人员还是心理学家,他们“也从其他学者们的见识中得到很多东西”,秘书学和心理学,都“从经济学、政治学、社会学和文化人类学中汲取营养”^①,并在与更多的学科交叉中发展和丰富自身。秘书心理学是秘书学与心理学交叉融合的产物。研究秘书心理学与相关学科的关系,不仅有利于学科之间的相互借鉴,相互促进,而且还有利于秘书心理学找准自己的特点,把握自己的发展方向。在秘书心理学与其他学科的关系中,秘书心理学与秘书学、普通心理学、社会心理学、管理心理学、组织行为学的关系是研究的重点。

(二) 秘书心理学的基本内容

秘书心理学的基本内容包括两个部分。

第一部分是秘书个性心理论。重点研究秘书活动中秘书角色的心理现象及其活动规律,如秘书的角色特征、个性心理、欲望需求、智能结构、价值倾向等。通过对这些内容的学习和研究,可以较全面地了解秘书个性心理的每个侧面,并根据不同的心理特征采取相应的工作方式加强自我选择,为取得良好的工作绩效打下基础。

第二部分是秘书交往行为论。重点研究秘书的人际关系、人际交

^① [美]理查德·格里格、菲利普·津巴多:《心理学与生活》,王垒、王甦等译,人民邮电出版社,2003年版,第4页。