

●普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

现代秘书心理学

(第二版)

赵中利 编著



高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS

普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

现代秘书心理学

(第二版)

赵中利 编著

高等教育出版社

内容提要

本书为普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）《现代秘书心理学》的修订版。

全书 17 章，分为 5 个部分：第 1 部分介绍秘书的心理素质，内容包括秘书的社会角色、一般能力、特殊能力、情感与意志、气质与性格等；第 2 部分介绍秘书的工作激励，内容包括秘书的自我管理和工作激励；第 3 部分介绍秘书的人际关系，内容包括秘书的人际交往、人际关系、秘书与领导的关系、秘书的群体心理等；第 4 部分介绍秘书的工作心理，内容包括会务工作心理、信访工作心理、调研工作心理、协调工作心理等；第 5 部分介绍秘书的心理健康，内容包括秘书的心理健康、心理挫折预防等。

本书对秘书工作活动中的心理学问题进行了较细致的分析与探讨，结合了现代秘书职业发展的时代特征，借鉴了心理学和其他学科研究的最新成果，讨论了秘书人员加强自身心理修养、提高心理素质、保证心理健康等方面的问题，并提出了许多新的见解。同时本书还穿插了诸如导引案例、相关链接、延伸阅读、案例分析、心理小测验、秘书小资料等小栏目，使本书不仅具有一定的理论性和知识性，而且具有较强的实用性，增强了内容的生动性和趣味性。

本书可作为高职高专院校秘书专业课程的教材，同时对于从事秘书工作的在职人员也具有指导和参考价值。

图书在版编目（CIP）数据

现代秘书心理学/赵中利编著. —2 版. —北京：高等教育出版社，2008.6

ISBN 978 - 7 - 04 - 024043 - 6

I. 现… II. 赵… III. 秘书 - 心理学 - 高等学校：技术学校 - 教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 071729 号

策划编辑	刘 回	责任编辑	高 飞	封面设计	刘晓翔
版式设计	王艳红	责任校对	王效珍	责任印制	毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010 - 58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京机工印刷厂

开 本 787 × 1092 1/16
印 张 21.25
字 数 520 000

购书热线 010 - 58581118
免费咨询 800 - 810 - 0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2004 年 2 月第 1 版
2008 年 6 月第 2 版
印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷
定 价 28.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24043 - 00

第二版前言

本书第一版作为普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育），是作者多年从事秘书专业教学和研究的成果。本书第二版根据我国高等职业教育秘书专业的发展现状和趋势，在总结近几年秘书专业教学经验的基础上，对第一版进行了修订和补充。

第二版在保留第一版基本篇章布局的前提下，主要根据教师教学和学生阅读的需要，增加了大量的案例和部分背景知识介绍，主要包括增加了导引案例、相关链接、延伸阅读、案例介绍、案例分析和秘书小资料等内容，同时对第一版中的部分章节进行了调整和适当增删。

根据本人多年从事秘书专业教学和研究的实践，深刻感受到在当今竞争激烈的社会背景下，学生的心理素质教育和培养，已经显得越来越重要，是否具备良好的心理素质，已经成为影响学生就业和未来发展的最重要因素。因此，本书的修订主要侧重通过提供大量相关的心理学小知识、小典故以及名人成长案例，来增强本书的知识性和趣味性，开阔学生视野，使本书进一步增强可读性；同时也希望借助于这些心理学知识的学习和训练，培养学生具有良好的个性和健全的人格，全面提高学生的心理素质，增强学生将来从事秘书职业的适应性，这是本书修订的主要目的。

在本书的修订过程中，作者查阅参考了大量文献资料，尤其是利用了一些网络资源，但由于修订时间比较仓促，有些资料没能一一注明。在此，特别向各位作者表示诚挚的感谢，并由衷地欢迎各位作者与我们联系（E-mail: glxzhao@163.com），共同探讨秘书心理学的教学和研究。

另外，本书附录中的各种心理小测验大都是一些趣味小测验，大部分不是严格意义上的心理测评量表，所以仅供参考。

本书在第二版修订过程中，得到了山东交通学院教务处和管理系的大力支持与帮助，同时也得到了高等教育出版社编辑的热情帮助，在此一并表示衷心的感谢。

因为时间仓促和本人学识所限，本书在修订后也难免还存在不足之处，诚望秘书学界的朋友和广大读者赐正。

编著者

2008年4月

第一版前言

在当今世界范围内，秘书已经成为最广泛的社会职业之一。我国目前从事秘书职业的人员大约有2300万人。自1998年劳动和社会保障部举办秘书职业资格鉴定以来，已经有近20万人通过了秘书职业资格鉴定。尽管有如此规模的秘书队伍，但是对秘书人才的需求，在近几年各地的招聘信息排行榜上仍然经常位居前10位，尤其是高级秘书人才非常匮乏。曾有媒体报道，北京地区的企业近两年对办公室高级秘书管理人才需求量甚大，供求比约为1:10。由此可见，真正接受过正规系统教育、具有扎实的专业技能和广博相关知识的复合型秘书人才少之又少，那些深受企业老板或者是行政事业单位领导青睐的高级秘书更是凤毛麟角。

在21世纪，伴随着信息社会的发展和经济全球化，我国的社会竞争已经越来越激烈。处在这样的社会大背景下，秘书人员的角色职能也开始由传统单一型向外向全能型转变。秘书人员必须既能“文”又能“武”，既会管理又懂专业。作为领导的助手和参谋，秘书人员仅仅具有一定的专业知识和技能是远远不够的，还必须具有较高的心理素质才能适应日益加剧的竞争和不断变化的工作要求。因此，加强心理学知识的学习和心理素质的训练就显得非常重要和紧迫。

为了给秘书人员提供一本既结合工作实际又能学习心理学的教材，本人根据多年从事秘书心理学方面的研究与教学工作经验，编著了这本《现代秘书心理学》。本书力求做到理论性和知识性、学术性和实用性、专业性和趣味性的有机统一，以为从事秘书工作的人员提供帮助，并希望能对秘书学科的繁荣和发展尽一份绵薄之力。

在编著过程中，作者参阅了大量文献资料，尤其是利用了一些网络资源，以丰富本书的内容。但由于收集资料的时间比较仓促，因此，有些资料没能一一注明。在此，特别向各位作者表示诚挚的感谢。

另外，本书附录中的各种心理小测验大都是一些趣味小测验，大部分不是严格意义上的心理测评量表，所以，仅供参考。在教学过程中，如果受课时的限制，对于本书第17—18章的内容可以采用自学的方法。

该书在编写过程中曾得到青岛大学史玉娇教授的热心帮助，书稿完成后承蒙张士昌教授在百忙中细心审阅并提出宝贵意见。在此，对两位教授表示衷心的感谢。

秘书心理学在我国还是一门年轻的学科，本书也只是一个尝试和摸索的成果，加之本人的学识所限，书中可能有许多不妥之处，诚望广大读者指正。

编著者

2003年10月

录

绪论 为什么要学习秘书心理学.....	1
---------------------	---

第一部分 秘书的心理素质

第一章 秘书的社会角色	9	第二节 秘书的表达能力	53
第一节 秘书的角色特征	10	第三节 秘书的信息处理能力	55
第二节 秘书的角色条件	16	第四节 秘书的活动能力	57
第三节 秘书的角色意识	21	第五节 秘书的应用能力	59
第四节 秘书的角色适应	26	第六节 秘书的创造能力	61
第二章 秘书的一般能力	30	第七节 秘书的职业能力测验	64
第一节 能力概述	31	第四章 秘书的情感与意志	68
第二节 秘书的观察力	34	第一节 秘书的情感品质	69
第三节 秘书的注意力	38	第二节 秘书的意志品质	74
第四节 秘书的记忆力	41	第五章 秘书的气质与性格	85
第五节 秘书的想象力	44	第一节 个性概述	86
第六节 秘书的思维力	46	第二节 秘书的气质	88
第三章 秘书的特殊能力	51	第三节 秘书的性格	91
第一节 秘书的能力结构	52		

第二部分 秘书的工作激励

第六章 秘书的自我管理	103	第一节 激励概述	123
第一节 秘书的目标管理	104	第二节 秘书的需要	125
第二节 秘书的时间管理	107	第三节 秘书的动机	129
第三节 秘书的情商与逆商管理	113	第四节 秘书的工作激励	133
第七章 秘书的工作激励	122		

第三部分 秘书的人际关系

第八章 秘书的人际交往	143	第四节 秘书人际交往的艺术和技巧	158
第一节 秘书人际交往的类型及意义	145	第九章 秘书的人际关系	167
第二节 秘书交往活动中的社会认知	149	第一节 秘书的人际关系特征	168
第三节 秘书交往活动中的心理障碍	152	第二节 秘书的人际吸引	171

第三节 秘书处理人际关系的艺术和技巧	175	第四节 秘书处理与领导关系的方法与技巧	194
第十章 秘书与领导的关系	182	第十一章 秘书的群体心理	201
第一节 秘书与领导关系的实质	183	第一节 秘书群体及其结构优化	202
第二节 秘书与领导交往中的相互影响	187	第二节 秘书群体心理结构的优化	206
第三节 秘书与领导班子的关系	190	第三节 秘书群体的团队建设	208

第四部分 秘书的工作心理

第十二章 会务工作心理	219	第十四章 调研工作心理	258
第一节 秘书会务工作的心理准备	220	第一节 秘书调研工作的心理准备	259
第二节 会场布置中的心理	224	第二节 调查问卷的设计艺术	265
第三节 会议的主持艺术	232	第三节 调查访问的艺术	269
第十三章 信访工作心理	242	第十五章 协调工作心理	276
第一节 秘书信访工作的心理准备	243	第一节 秘书协调工作的心理准备	277
第二节 秘书信访工作的心理调适	248	第二节 秘书工作中的关系协调	284
第三节 秘书信访工作的艺术	251	第三节 秘书工作中的管理与冲突协调	288

第五部分 秘书的心理健康

第十六章 秘书的心理健康	295	第一节 心理挫折概述	315
第一节 心理健康概述	296	第二节 增强挫折承受力的方法——认知与归因	317
第二节 心理健康的标准	301	第三节 增强挫折承受力的方法——改善挫折情境	322
第三节 秘书的心理健康	304		
第十七章 秘书心理挫折预防	314		

主要参考文献	330
---------------	-----

绪论

为什么要学习秘书心理学

导引案例

有一个关于成功的寓言故事，一直被广泛流传。这个寓言故事讲的是，为了和人类一样聪明，森林里的动物们开办了一所学校。开学第一天，来了许多动物，学校为它们开设了5门课程，即唱歌、跳舞、跑步、爬山和游泳。当老师宣布今天上跑步课时，小兔子兴奋地一下在体育场上跑了一个来回，并自豪地说：我能做好我天生就喜欢做的事！而再看看其他小动物，有噘着嘴的，有耷拉着脸的。第二天一大早，老师宣布今天上游泳课，小鸭也兴奋地一下跳进了水里。天生恐水，祖上从来没人会游泳的小兔子傻了眼，其他小动物更没了招。接下来，第三天是唱歌课，第四天是爬山课……以后发生的情况，便可以猜到了，学校里的每一天课程，小动物们总有喜欢的和不喜欢的。这个寓言故事诠释了一个道理，那就是，要成功最主要的是看他是否最大限度地发挥了自己的优势。

心理学是现代生活中人们广泛涉及的主题。无论生活中的衣食住行，还是工作中的为人处世，都离不开心理学，都需要心理学的指导和帮助。心理学渗透于各个领域，用心理学的视角看世界，可以帮助我们更快地成长和发展。

讨论：

1. 你自己的优势是什么？
2. 怎么才能发挥自己的优势？

凡是有人的地方就有人的心理活动，只要存在一个独立的行业，就有一门相应的心理学有待建立，这已成为心理学界人士普遍接受的观点。秘书工作是一种为领导进行综合服务的辅助性劳动，不仅有自己特定的工作内容，而且也有自己特定的活动方式和活动领域。在秘书的活动领域内同样存在着大量的心理现象，这些心理现象不仅是一种客观存在，而且对秘书工作也产生着直接或间接的影响。因此，我们有必要认真地探讨这些心理现象，以便为做好秘书工作

提供理论指导。秘书心理学就是运用心理学的观点和方法,从秘书活动的微观领域着手去研究秘书活动主体的心理现象的,它是探讨秘书活动中各种心理现象的特点和规律的一门学科。

从现代系统论的观点看,秘书是处在一种动态的人—人活动系统中的,对秘书人员的要求与对处在人—机系统中的工程技术人员是不同的。在人—人活动系统中,无论是活动的主体还是活动的客体都是人,并且在活动过程中主体和客体的位置又是经常发生变化的,时而由主体位置转化为客体位置,时而又由客体位置转化为主体位置。秘书人员处在这种较为复杂的人—人动态活动系统中,不管是公务秘书还是私人秘书,不管是政府秘书还是企业秘书,不管是高级秘书还是初级秘书,都必须具备良好的心理素质,才能适应工作的需求,才能发挥自己的优势,展示自己的才华。因此,运用心理学的原理去分析、掌握秘书人员在人—人动态活动系统中心理变化的特点和规律,以便有针对性地加以指导是非常必要的。任何心理现象都是人在活动中接受外界刺激的反应,秘书心理学正是要研究在秘书活动中来自各方面的刺激对秘书人员的影响,从而找出具有指导意义的规律性的东西。那么,作为秘书人员,学习秘书心理学有什么作用呢?概括地讲,主要有以下几个方面:

一、学习秘书心理学可以明确秘书人员的角色位置

探讨秘书的社会角色问题,不仅有助于我们加深对秘书的认识和理解,而且还有助于我们把握秘书人员所处的特定工作环境,使秘书人员能够按照角色的特定要求去开展活动,以便做到既不失职又不越权。

秘书心理学探讨秘书的社会角色,主要是从秘书的角色特征、角色条件、角色规范和角色意识等方面着手,使人们对秘书的社会角色形成比较清晰的认识,对秘书这一角色在社会中所处的地位及其相应的行为表现有一个整体上的把握,为秘书人员扮演好自己的角色提出明确的目标。

二、学习秘书心理学可以增强秘书人员对工作的适应性

随着现代科学技术的进步和社会经济的发展,社会分工日趋细密,人们越来越重视就业前的知识学习和技能训练,以使就业者尽快掌握和熟悉各种较为复杂的劳动操作技能。不仅如此,人们也充分重视在职人员的学习培训问题,以帮助他们不断提高专业技能,适应工作的需要。这些措施对于提高职工素质、提高劳动效率都起到了重要作用。但是,就目前看来,在我国,对劳动者就业前的心理训练还没有引起人们的足够重视。随着现代信息传播手段的飞速发展,社会生活节奏变得越来越快,人际关系已失去了往日的单纯,变得越来越复杂了,人们的心理负担在不断加重,致使许多人出现了工作上的不适应,从而严重影响到工作的正常进行。所以,运用心理学的原理探索秘书人员的基本心理素质要求,对于增强秘书人员对工作的适应性具有重要意义。

秘书心理学探讨秘书的基本心理素质,主要涉及秘书的角色认知、能力、情感意志和气质性格等内容。这些作为秘书个体素质方面的要求,是一个秘书人员适应工作环境、顺利开展工作所必须具备、不可缺少的,是秘书人员发挥才能优势的基础,是顺利完成各项工作任务的前提。

三、学习秘书心理学可以调动秘书人员的工作积极性

从事任何一种职业或工作的人都有其就业动机问题。秘书工作作为一种社会职业,能够

成为人们所选择、所追求的对象，说明这一职业本身具有其独特的吸引力。那么，这一社会职业的魅力是什么？为什么成千上万的人在如此繁多的职业种类中单独钟情于秘书工作？这应该是秘书心理学要探讨的问题之一。只有真正使人们认识到秘书职业的魅力，认识到秘书职业的光荣感，才能吸引更多德才兼备的人士加入到这一行列中来。另外，对于多数人来说，就业都有着一种共同的基本动机，这就是谋取生活的基本来源。只有理解和认识到这一点，我们才能清楚为什么有些人并不喜欢秘书工作而走上了秘书工作岗位。当然，对于多数人来说，除了以谋取生活来源作为基本的就业动机之外，还有许多层次不同的其他动机，我们只有充分认识到这些动机，才能采取有效的措施来引导人们，以激发他们的工作热情，提高工作效率。秘书心理学研究秘书的工作激励问题，就是要探讨秘书人员的动机结构，探讨秘书人员的基本需要，以便寻找影响秘书人员工作积极性的因素，摸索出调动秘书人员工作积极性的方法。

四、学习秘书心理学可以提高秘书人员处理人际关系的能力

秘书人员由于处在一个单位的中枢位置，要参与本单位的许多重要活动。秘书人员对外要联系工作、接收文电、处理信访等，对内要沟通协调、组织会议、开展调研等，可以说是处在一种复杂的人际关系的关键中。因此，有人形容秘书人员应该“眼观六路，耳听八方”，这并不是一种夸张，而是秘书工作的真实写照。在这种情况下，秘书人员能否处理好各种复杂的人际关系，是提高工作效率、保证按时完成工作任务的关键因素。

秘书心理学研究秘书的人际交往、人际关系以及与领导的关系，主要是为了使秘书人员了解和掌握一些处理人际关系的基本方法和技巧，提高处理各种人际关系的能力。秘书工作是与人打交道的工作，自觉地掌握人际交往中的各种常识，锻炼与人接触交往的能力，是每一位秘书人员都应该认真思考和解决的现实课题。

五、学习秘书心理学可以促进秘书人员的团队建设与合作

随着社会的发展，秘书工作内容和工作环境也发生了许多变化，不同性质和规模的单位对于秘书岗位的设置和职责的划分也出现了不同的要求。有些规格比较高、规模比较大的单位，其办公室设置了许多不同的岗位并有详细的工作分工，有的办公室有几个人甚至几十个人，因此这些工作人员就组成了一个工作群体；有些规模比较小、规格比较低的单位则没有这样明确的岗位设置和详细的工作分工，有些甚至只有一个人。从一般规模的办公室角度来看，大都有几个人共同承担着办公室的各项工作，他们的工作必须协调配合才能顺利开展，才能提高工作效率，因此，我们有必要研究和探讨秘书的群体心理问题。秘书心理学就是要研究在秘书工作群体中，秘书人员的个性适应、工作合作和团队精神的培育问题，以从整体上提高秘书工作的效率，更好地为领导服务、为部门服务和为群众服务。

六、学习秘书心理学可以改进秘书人员的工作方法

运用心理学的原理去解决秘书工作中的一些具体问题，是将理论应用于实践的一种重要体现，也是秘书心理学作为一门应用心理学的突出特点之一。由于秘书工作涉及面极为广泛，这就需要秘书人员在处理不同的问题时采取不同的方法，机动灵活地去解决一些特殊的工作矛盾。在本书中我们将结合秘书工作中几个比较重要的工作环节来加以讨论，主要包括会议工作

中的心理问题、信访工作中的心理问题、调研工作中的心理问题和协调工作中的心理问题等内容。这些问题虽然在秘书学中已经作了相应的介绍,但秘书学所涉及的仅是工作特点、内容及要求。我们认为,一个现代秘书只了解这些工作中的特点、原则、方法等是不够的,还应该充分重视参与这些工作活动的主体及客体的各种心理状态,并尽可能地去熟悉这些工作过程中的心理现象,才能更好地去开展各项工作。秘书心理学要探讨秘书工作中的各种细微环节及心理现象,以不断促进秘书人员改进自己的工作方式和方法。

七、学习秘书心理学有利于增强秘书人员的心理健康

现代医学强调,人的健康不仅仅是指人的身体没有疾病,而且还包括人的心理健康问题。人们在工作中只有身体健康、精力充沛、心情愉快、积极进取,才能提高工作效率。如果只有健康的体魄,而缺乏心理健康,如情绪低落、心理压抑,也是不可能干好工作的。秘书工作由于所处的特殊位置,要涉及较为复杂的人际关系问题,因而也就可能涉及较为复杂的工作矛盾或冲突,工作中也就可能遇到许多困难和挫折。秘书人员能否适应这种特定的工作环境,能否始终保持一种积极进取的工作态度,这是衡量秘书人员心理是否健康的重要标志。同时,由于秘书工作特殊的性质,要经常加班加点熬夜,要经常打破作息时间和规律,这就要求秘书人员不仅要有健康的体魄和充沛的精力,而且还要有良好的精神状态。这些问题都属于心理健康问题。秘书心理学探讨秘书人员的心理健康问题,主要涉及影响秘书心理健康的因素、心理挫折及预防等问题,以便为提高秘书人员的心理健康提供有效的帮助。

思考题

1. 什么是秘书心理学?
2. 学习秘书心理学有哪些作用?

案例分析

心理学给我更大的空间

作为公认的中国首席女模,姜培琳却一直未把模特当作自己的挚爱。她说她与模特的缘分是一场美丽的邂逅。在T台上她风情万种,在主持节目时她知性又不乏活泼,而同时,她还在大学讲台上教书。她是如何将这种种不同的身份融于一身?在这些东西的背后,是什么使她和其他漂亮女孩不同?心理学给予姜培琳的,也许并不亚于她的美貌。

模特+心理学:我是一个双重身份的人。一半时间在当模特,一半时间在当学生。这种安排对我自己特别好。因为我的工作环境很特别,比较复杂,容易让人浮躁、肤浅。每当从那种环境回到学校,就能感觉到那种平淡、平和、单纯,让自己比较沉得下来,内心的空间更大。回到工作中也就不容易过分地争抢那些名利,会有一种冷眼旁观的心态,自己会更多地考虑怎样多学一些东西。

主持人+心理学:心理学的背景对我的影响可以说是潜移默化的。在我做主持人的时候,

因为我自己不是主持或播音专业出身，往往会被人家说不够专业。比如在棚里录节目的时候，编导会说我口齿不清。但心理学帮了我的忙，让我能够很有自信地找到个性化的主持风格，尤其是在现场主持活动的时候，我就比较容易把握现场的那种氛围，把握不同身份的谈话对象的状态，能够随机应变，不会太紧张。

大学教师+心理学：从长期的规划上，我给自己定了一个“自我管理系统”，就是要根据我的长期目标来安排我的生活。我有两个职业目标，第一是做心理咨询师，第二是做一个大学老师。尽管我的各种工作很多，但我知道什么对我最重要。现在看来第一个目标可能还有些遥远，而第二个目标正在实现过程中。由于有心理学的支持，我很容易和学生沟通，帮助学生去解决他们的问题，学生有话也很愿意来和我讲。

在生活中，心理学的思路能帮助我减压。我平时工作很忙，但朋友们都会觉得我总是精力很充沛，这主要是因为我能掌握自己的节奏。比如我会给自己放松的时间，去爬山、锻炼。

（资料摘自：《时尚健康》2005年6月）

1. 你从本案例中感受到学习心理学有什么作用？
2. 你认为心理学的知识对于你做好秘书工作会有什么帮助？

秘书小资料

象征秘书社会地位的重要节日——国际秘书节

美国是个职业化程度很高的国家，秘书也毫无例外地实现了高度职业化。在美国，秘书是个既严肃又体面的职业，不仅从业者众多，而且很受尊重。据美国劳工部统计局的数据，目前美国全国秘书从业者约为300万，秘书是美国从业人数最多的行业之一。

美国秘书99%为女性，在300多万秘书中，男秘书仅为4.25万。但是，这些秘书可不是“花瓶”，不是靠花枝招展、巧言善辩来做些端茶送水、迎来送往的无足轻重的杂活。在美国，秘书往往被人们看成是分身有术的万事通。无论是商界秘书，还是政界秘书，他们除了要具备最一般的文字、计算机技能之外，往往还需具有很强的沟通协调能力和敏锐的洞察力、判断力，在单位的角色可谓举足轻重。秘书的工作内容，从日程安排、内勤接待、后勤服务到会议策划、公关服务、出谋献策，范围很广。

为了肯定秘书的贡献，1952年经两位美国资深秘书提议，美国宣布设立秘书周和秘书日。1955年，正式将秘书周定在每年4月份的最后一个星期，并将该周的星期三定为“国际秘书日”。其宗旨有二：（一）肯定秘书人员的工作技能、忠诚及工作效率等给予政府及各企业的贡献；（二）经由有效的宣传，引起大众重视秘书人员在工作上具有的无限潜能。该活动由美国秘书协会[1981年更名为国际专业秘书学会PSI（Professional Secretaries International），又于1998年更名为国际专业行政人员协会IAAP（International Association of Administrative Professional）]组织。每年的秘书节，美国总统都会致信祝贺。秘书节一到，公司的老板除了要给公司所有的秘书放假外，还会送上鲜花和贺卡表示慰问。

近年来，我国在北京、上海等城市也有许多涉外公司开始举办秘书节活动，受到了广大秘书人员的热烈欢迎。

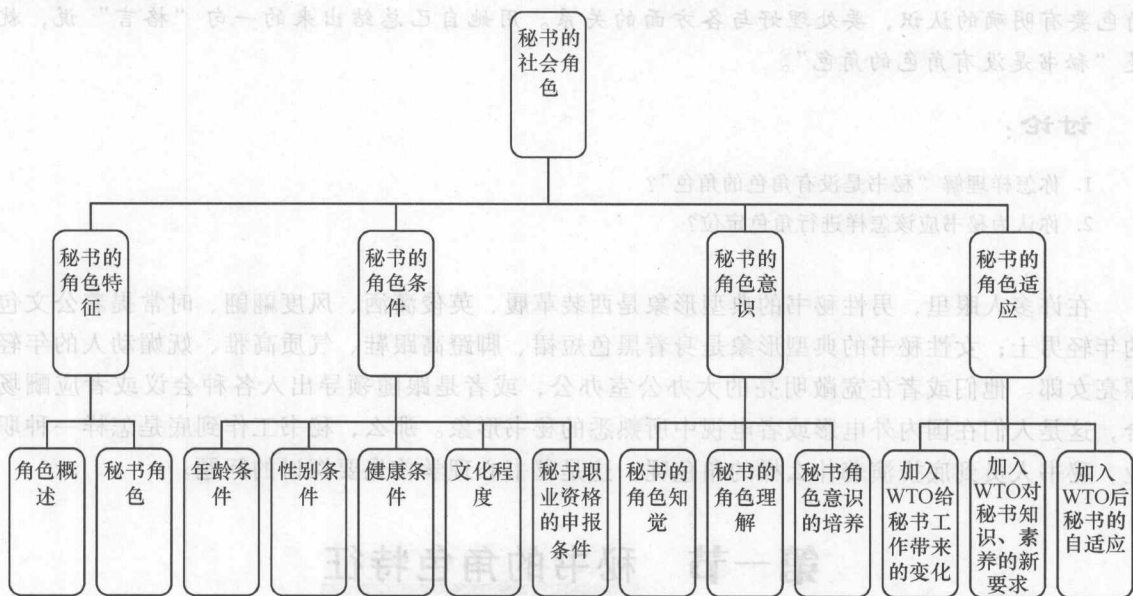
第一部分

秘书的心理素质

第一章

秘书的社会角色

本章框架



学习目标

知识目标

- 了解社会角色的基本概念;
- 理解角色地位、角色行为与角色规范之间的关系;
- 掌握秘书社会活动的特点和秘书角色的基本特征。

能力目标

- 知道秘书角色的基本要求和条件；
- 会用角色概念分析秘书职业与其他职业的区别；
- 掌握秘书角色意识的培养方法。

导引案例

进入角色是做好一项工作的前提，秘书工作和其他工作一样，对从业人员有着特殊的角色要求，这是由秘书工作自身的特殊性决定的。“笔杆子”是秘书角色的表象，秘书工作从根本上说是一项综合素质要求非常高的工作。做好秘书工作，关键在于把握好秘书角色中的度。无论是行政机关秘书，抑或商业机构的秘书，秘书主要是为领导及上司服务的。这种服务关系也影响着秘书的角色定位。

刘玲是一家大公司的秘书，她做秘书工作已经有几年的时间了。从开始做秘书工作起，她就对自己有着十分清醒的认识：秘书的工作经常有机会接触到公司高层和方方面面的业务，可以学到很多东西，可以积累工作经验。她认为做秘书工作有利于自己的成长和发展。她认为做秘书尤其是总裁的秘书，要有悟性和足够的沟通能力、应变能力和协调能力；秘书对于自己的角色要有明确的认识，要处理好与各方面的关系。用她自己总结出来的一句“格言”说，就是“秘书是没有角色的角色”。

讨论：

1. 你怎样理解“秘书是没有角色的角色”？
2. 你认为秘书应该怎样进行角色定位？

在许多人眼里，男性秘书的典型形象是西装革履、英俊潇洒、风度翩翩、时常提着公文包的年轻男士；女性秘书的典型形象是身着黑色短裙、脚蹬高跟鞋、气质高雅、妩媚动人的年轻漂亮女郎。他们或者在宽敞明亮的大办公室办公，或者是跟随领导出入各种会议或者应酬场合，这是人们在国内外电影或者电视中所熟悉的秘书形象。那么，秘书工作到底是怎样一种职业，秘书人员到底扮演着什么样的角色呢？这是秘书心理学首先要探讨的问题。

第一节 秘书的角色特征

一、角色概述

（一）什么是角色

角色这个概念，其原意是出现在电影、戏剧剧本中的一个专门用语，指演员在表演中依据剧本所扮演的某一特定的人物。例如：在戏剧中有生、旦、净、末、丑等基本类型的角色；在电影中有主角、配角之分。在社会这个大舞台上，也正像在剧本中一样，需要不同的人物，完