

实用 秘书心理学

赵 瑾 著



Shiyong Mishu Xinlixue

云南大学出版社
Yunnan University Press

赵 瑾 著



实用 秘书心理学

Shiyong Mishu Xinlixue

 云南大学出版社
Yunnan University Press

图书在版编目 (CIP) 数据

实用秘书心理学 / 赵瑾著. —昆明: 云南大学出版社, 2013
ISBN 978-7-5482-1522-6

I. ①实… II. ①赵… III. ①秘书学—应用心理学
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第074883号

责任编辑: 赵红梅 / 封面设计: 刘 雨



实用秘书心理学

赵 瑾 著

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 昆明市研汇印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 314千

版 次: 2013年5月第1版

印 次: 2013年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5482-1522-6

定 价: 30.00元

社 址: 昆明市翠湖北路2号云南大学英华园内

邮 编: 650091

电 话: (0871) 65031071 65035689

E-mail: market@ynup.com

前 言

“秘书心理学”是一门新兴学科，同时也是一门交叉学科，目前关于秘书心理学研究的专著及资料都比较少。为促进各类秘书健康地从事本职工作，本书作者力图将自己多年从事秘书实际工作及秘书教学工作的经验结合起来，为即将进入秘书行业或已在从事秘书工作的秘书们提供一些有关秘书心理生活、心理状态健康成长的分析，帮助大家更好地理解秘书心理个性，形成科学的人生观，有效解决工作中遇到的心理问题和困扰，提高个人修养及人文素质。

本书注重秘书行业工作者的心理认知与角色定位，本着实用、可行的原则，着力于提升各类秘书的心理素质自控能力，以期有助于健康从事秘书工作。

本书有以下一些特点：第一，符合目前我国教育目标职业化的趋势；第二，注重科学性与实用性并举；第三，依照循序渐进的原则，在心理学、秘书学的基础上，对秘书心理现象进行剖析，更贴近于现实工作。

本书不仅对于从事秘书工作的在职人员具有一定的实践参考价值，还可供相关学科教师、广大秘书工作者以及办公室文员作为工作参考用书。

在写作过程中，本书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。同时还得到了云南大学出版社的领导、编辑的大力支持，在此一并表示感谢。

由于秘书心理学是一门尚待大力加以研究的新兴学科，本书也只是引玉之砖，加之作者水平有限，书中难免有错漏、粗浅或偏颇之处，敬请广大读者指正。

作者
2013年2月

目 录 CONTENTS

第一章 绪 论	1
案例引导	1
讨论话题	2
理论陈述	2
一、秘书心理学概述	2
二、秘书心理学的内涵	3
三、秘书心理学的学科性质和理论体系	3
四、探究秘书心理学的方法	6
五、秘书工作中的心理特征	7
六、秘书工作所需要的心理与行为	9
知识链接	10
案例思考	12
心理自测	14
第二章 秘书的角色	25
案例引导	25
讨论话题	26
理论陈述	26
一、角色理论概述	26
二、角色的类别	27
三、秘书社会活动的特点	27
四、秘书工作与角色	28
五、秘书的角色特征	30
六、秘书的角色意识	31
七、秘书的角色理解	33

八、秘书的角色条件·····	34
九、秘书的错误角色定位 ·····	38
十、秘书错误角色定位的消极影响 ·····	39
十一、21世纪秘书角色的适应·····	39
知识链接·····	42
案例思考·····	44
心理自测·····	47
第三章 秘书的心理品质 ·····	56
案例引导·····	56
讨论话题·····	56
理论陈述·····	56
一、秘书的气质·····	57
二、秘书的性格·····	62
三、秘书的个性·····	66
四、秘书的情绪·····	72
五、秘书的意志·····	77
知识链接·····	81
案例思考·····	82
心理自测·····	85
第四章 秘书的价值观 ·····	93
案例引导·····	93
讨论话题·····	94
理论陈述·····	94
一、价值观概述·····	94
二、价值观的特征·····	95
三、价值观的来源·····	96
四、价值观的形成·····	96
五、价值观的类型·····	98
六、价值观的作用·····	100
七、价值观的差异与变化·····	101
八、秘书的价值观·····	102
九、秘书价值观的构成·····	103

十、秘书价值观的变化·····	104
十一、秘书价值观的错位和模糊·····	104
十二、秘书价值观的合理定位·····	104
知识链接·····	105
案例思考·····	107
心理自测·····	112
第五章 秘书的人际交往·····	118
案例引导·····	118
讨论话题·····	119
理论陈述·····	119
一、人际交往概述·····	119
二、人际交往的特点·····	120
三、人际交往的心理需求·····	120
四、人际交往的意义·····	121
五、人际沟通·····	122
六、人际沟通的意义·····	126
七、人际沟通障碍·····	126
八、人际交往与沟通的联系和区别·····	128
九、人际交往中不受欢迎的人·····	128
十、秘书的人际交往·····	130
十一、秘书人际交往的详细分类及各自显现的特点·····	130
十二、认知偏差对秘书交往的影响·····	133
十三、秘书人际交往中的心理障碍·····	135
十四、秘书人际交往的原则·····	136
十五、秘书人际交往中的技巧·····	136
十六、良好的人际交往是秘书心理健康的关键·····	138
知识链接·····	140
案例思考·····	143
心理自测·····	148
第六章 秘书的工作心理·····	151
案例引导·····	151
讨论话题·····	152

理论陈述·····	152
一、秘书的会务工作心理·····	152
二、秘书的调研工作心理·····	158
三、秘书的写作工作心理·····	167
四、秘书的事务工作心理·····	170
五、秘书的协调工作心理·····	174
知识链接·····	178
案例思考·····	180
心理自测·····	182
 第七章 秘书的心理压力管理·····	184
案例引导·····	184
讨论话题·····	184
理论陈述·····	184
一、压力概述·····	184
二、压力的特性·····	185
三、压力来源·····	186
四、压力对人体的影响与危害·····	186
五、影响压力的因素·····	187
六、工作压力造成的后果·····	189
七、职业枯竭·····	189
八、秘书压力源的表现·····	190
九、秘书的压力管理原则·····	193
十、秘书对压力的有效管理策略·····	194
十一、秘书对压力源的管理·····	196
十二、秘书对压力反应的管理·····	198
知识链接·····	205
案例思考·····	208
心理自测·····	211
 第八章 秘书的自我激励与心理健康·····	216
案例引导·····	216
讨论话题·····	216
理论陈述·····	216

一、需求层次理论与秘书工作·····	217
二、双因素理论与秘书工作·····	220
三、公平理论与秘书工作·····	223
四、强化理论与秘书工作·····	225
五、秘书工作激励的方式·····	228
六、健康的标准·····	230
七、心理健康·····	231
八、秘书心理健康的基本要求·····	233
九、实现秘书心理健康的方法·····	234
知识链接·····	236
案例思考·····	242
心理自测·····	246
参考文献·····	253



第一章 绪 论

案例引导

祢衡的骄躁

人在“江湖”，往往会有各种作秀的舞台，而一旦你有作秀的机会并且可以表现出来时，你的心态难免会浮现出骄傲与浮躁，而这两种心态又可能让你的“秀”作得出格，以至于失去了把握。

作为处于当今社会的秘书，一定要明白实力才是最重要的，“作秀”是必须学会的，但是要体现出自己的才华和谦虚的态度，如果只是一味强调自己，瞧不起别人，那你肯定不会得到其他人的欢迎。

三国祢衡的悲剧，就是骄躁心理的典型。

当时的祢衡很有文才，在社会上很有名气，但是，他恃才傲物，除了自己，任何人都都不放在眼里。所以，他“以傲杀身”。

祢衡所处的时代，人才辈出，但他目中无人，经常说除了孔融和杨修，“余子碌碌，莫足数也”。而即使就是对孔融和杨修，他也并非诚心尊重，常常称他们为“次儿孔文举，小儿杨德祖”。

由于有这种狂妄的骄躁心理，因而当祢衡经举荐见到曹操时，他竟然将曹操手下的几十员干将逐一品评侮辱了一番，并认为自己“天文地理，无所不通，三教九流，无所不晓；上可以让皇帝成为尧、舜，下可以跟孔子、颜回媲美。不可与凡夫俗子相提并论”。

当然，老奸巨猾的曹操自然是不会背负容不得贤士的恶名的，因此将祢衡推给了刘表，而刘表则出于和曹操一样的动机，又将祢衡推给了黄祖。果然，黄祖终结了狂傲的祢衡，而祢衡殒时，仅26岁。

诚然，祢衡短短一生，没有经过什么大事，我们很难断定他究竟才高几何。然而狂傲至此，即使有孔明之才，也必招杀身之祸。

分 析：

人生在世，会遇到各种各样的险境，而骄躁可能是最可怕的一种。处境卑

微自然不幸，但危险性并不算太大，就好比趴在地上的是不会被摔死的。最可怕的情境是身处险境而高视阔步，只谓天风爽，不见峡谷深。这正是人们骄躁时的典型心境。

讨论话题

1. 秘书的优势何在？
2. 秘书工作带来的是心理优势强还是心理劣势强？

理论陈述

一、秘书心理学概述

秘书工作至今已有4000余年的历史，但真正把秘书工作作为一门学科来进行研究则始于20世纪80年代初。虽然起步较晚，但学科的发展却十分迅速，大量秘书学术著作的出版、秘书刊物的发行、秘书专业的设置，以及秘书社团的成立……都显现出秘书学科广泛的社会需求性。

时到今日，人们已经不满足于单纯从秘书工作内容、工作程序以及工作方法等方面去对秘书工作进行研究了，而是顺应时事，将研究的注意力更多地指向从事秘书工作的人——秘书从业者，并试图通过对这一群体的研究分析，使秘书理论体系的研究进一步深化，于是秘书心理学应运而生了。

现代意义上的秘书心理学产生比较晚，它是在经历了秘书学的产生、发展过程之后才出现的，对它的研究是在20世纪90年代才起步的。这一新兴学科试图运用心理学的理论和方法，对秘书工作的活动主体进行全面系统的研究，探讨秘书活动中的各种心理现象，将心理学的研究成果应用到秘书工作实践中去，帮助秘书认识自身心理特质，及时进行心理指导。

从20世纪90年代到21世纪初，兴起了对税务心理学、营销心理学、消费心理学、旅游心理学、管理心理学、创作心理学、成功心理学、公关心理学、教育心理学等热门问题的研究，相比较而言，秘书心理学的研究相对滞后。目前虽然有一些相关的著作，但相对于社会发展的需要还远远不够，加之其中心理理论性过强，给一些没有心理学基础的阅读者带来了不小的困惑，缺乏具体可操作性，因此，本书更加关注秘书职业心理的操作性和实用性，尽量从实用的角度来分析探讨秘书从业人员的相关心理，以期使读者觉得易懂、实用、可操作。

二、秘书心理学的内涵

心理学的研究范围涉及人类生活的各个领域，对人的生存和发展有着深远的影响。无论是生活中的衣食住行，还是工作中的为人处世，都离不开心理学，都需要心理学知识的帮助。掌握了心理学知识，并恰当地运用于工作中，就能更好地了解自己、读懂他人、认识社会，生活和工作的各种疑难问题也就会迎刃而解了。

秘书心理学就是运用心理学的基本原理和方法，研究秘书人员及其活动的心理现象和规律并对其提供指导的一门应用性学科。

秘书心理学作为一门新兴的交叉学科，是心理科学与秘书事务科学的有机结合。对它可以从三个方面进行理解：

第一，它运用的是心理学的有关原理和方法；第二，它研究和针对的领域是秘书活动的心理现象和规律；第三，它的最终目标是指导秘书适应工作实践中出现的心理，增强承受能力。

秘书要成功地做好本职工作，就必须具备与其工作相匹配的心理素质。秘书工作主要是辅助领导处理事务，其中最重要的就是处理好多向协调关系。秘书是具有独立意识的人，但秘书工作又不能有过强的独立意识，因此，明确角色定位，学会自我心理调节就显得尤为重要了。

三、秘书心理学的学科性质和理论体系

心理学是研究人的心理现象和规律的科学。心理学的原理应用于不同领域，便产生不同领域的心理学，职业心理学是应用心理学的一个分支，是心理学的原理在各种职业活动中的应用，秘书心理学是职业心理学的一种。

（一）秘书心理学的学科性质

1. 秘书心理学是一门新兴的交叉学科

秘书心理学与其他学科相比，历史较短，研究内容较新，是一门新兴学科。秘书学与心理学是秘书心理学最相关的两个学科，虽然二者作为独立的学科出现的时间并不长，但都长于秘书心理学。1879年心理学作为一门独立的学科出现，现代意义上的秘书学在20世纪80年代经历了它的初创阶段，而秘书心理学到20世纪90年代才发展起来，是目前为止的新兴学科之一。

秘书心理学是在多门学科相互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。之所以说秘书心理学不属于秘书学，是因为秘书学是以秘书活动为研究对象，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、秘书的知识等；而秘书心理学虽然比秘书

学研究范围窄,但却超越了秘书学而进入了心理学领域。同样,秘书心理学也不属于心理学,因为心理学研究对象是一切人的一切心理现象,而秘书心理学只研究秘书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却超越了心理学而进入了秘书学领域。

秘书心理学同时又是秘书学,又是心理学,是因为秘书心理学与秘书学和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和心理学具有一致性。秘书心理学与秘书学二者都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,只是在范围与重点上有所区别而已。秘书心理学与心理学二者都研究人的心理现象和规律,只是秘书心理学基本上局限于秘书和秘书活动的现象和规律。

2. 秘书心理学是应用学科,是应用心理学的一种

秘书心理学是在广泛借鉴其他学科研究成果的基础上形成和发展起来的一门交叉学科,虽然涉及心理学领域的一些基本问题,但其侧重点放在具体的应用方面,即将心理学研究的理论和成果运用到秘书工作实践中去。它所研究的秘书活动中的心理现象和规律,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,是应用心理学的一种。

(二) 秘书心理学的理论体系

1. 秘书心理学的理论框架

秘书心理与行为同样受内部心理因素和外部环境因素的制约。内部心理因素主要受个体内在特征的影响,外部环境因素主要受外在环境的影响。秘书心理与行为的产生是内部因素与外部因素协同作用的结果,秘书心理学的理论框架,也是建立在这个基础上的。如图1-1所示。

2. 秘书心理学的研究内容

秘书心理学研究的基本内容包括两个方面:

(1) 秘书的个性心理。这方面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、需要与动机、智能结构等。通过对这些内容的研究,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。

(2) 秘书的人际互动。这方面重点研究秘书的人际关系、人际交往、公关行为、工作激励等。通过对这些内容的研究,可以全面地了解秘书行为特点及行为方式,使秘书及秘书管理者都能正确地进行人际交往,处理好人际关系,搞好工作激励,获得最佳工作绩效。

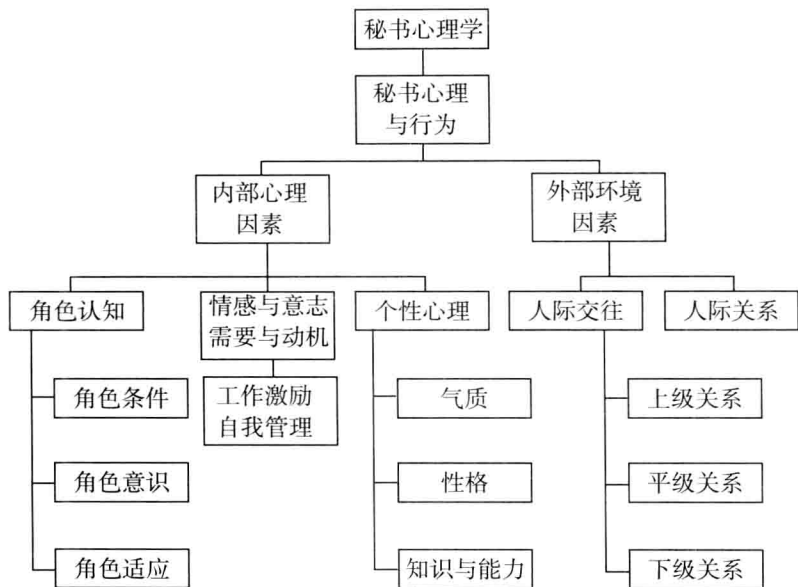


图1-1 秘书心理学的理论框架

（三）秘书心理学与其他学科的关系

秘书心理学是在广泛借鉴其他学科研究成果的基础上形成和发展起来的一门交叉学科，普通心理学、秘书学、社会心理学和管理心理学是与秘书心理学关系最为密切的学科。

1. 秘书心理学与普通心理学的关系

普通心理学研究心理现象产生和发展的最一般规律，如感知觉、记忆、思维的一般规律，人的需要、动机及各种心理特性最一般的规律等。普通心理学还研究心理学最一般的理论，如心理与环境的关系、心理与脑的关系等。普通心理学研究人的心理是把人作为一个抽象的类属加以研究的，它探讨人这个类属最一般的心理活动特点，并不注重考察人在不同职业活动中的具体心理反应。普通心理学的内容概括了各分支学科的研究成果，同时又为各分支学科提供理论基础。因此，普通心理学的原理具有最广泛的应用性，但它往往又缺乏对在某些具体活动中的人的心理进行分析的针对性。秘书心理学利用普通心理学所提供的一般原理和方法去分析解释在秘书活动这个特殊领域的心理现象，秘书心理学的研究限定在秘书活动这个特定的领域。因此可以说，普通心理学是心理学科体系的主干，秘书心理学是心理学科体系的一个分支。

2. 秘书心理学与秘书学的关系

秘书学主要从秘书工作的内容来揭示秘书活动的特性，涉及秘书各项工作

的业务内容。秘书心理学承接了秘书学所开拓的许多领域，但并不重复秘书学的研究内容，而是站在心理学的角度去挖掘秘书活动的深层结构——研究秘书的心理品质以及秘书工作对秘书的心理影响，揭示秘书活动的心理动力及由此产生的各种心理现象和规律。因此可以说，秘书学是表层的工作研究，秘书心理学是深层的心理探讨。

3. 秘书心理学与社会心理学的关系

社会心理学是系统研究社会心理与社会行为的科学，探讨人们在社会互动过程中的心理规律：它研究群体中的社会心理现象，如社会情绪，社会交往与人际关系，群体规范与群体凝聚力，社会助长与社会惰化，以及人格的社会心理学问题，如人格倾向性，人格的自我评价、自尊和自重。秘书心理学借鉴引用社会心理学的研究成果和方法，并将这些成果和方法具体应用到秘书活动领域，特别是涉及秘书的人际交往、人际关系内容时，较多地借鉴和引用了社会心理学的研究成果和方法。虽然社会心理学研究的是群体心理中共性的东西，秘书心理学研究的是特殊性的东西，以秘书活动领域为特定的研究背景，来探讨秘书社会互动的特点和规律，但不可否认的是，社会心理学的研究成果和方法为秘书心理学的研究提供了理论基础。因此可以说，秘书心理学与社会心理学是具体运用与概括研究的关系。

4. 秘书心理学与管理心理学的关系

管理心理学研究的内容主要包括管理活动中个体、群体、组织和领导过程中具体的心理活动和规律，但主要探讨的是如何调动人的积极性的问题。秘书心理学中涉及秘书的工作激励，提高秘书的工作效率，就必须调动秘书的工作积极性，因此需要借助管理心理学的研究成果和方法，对秘书的需要和动机进行研究。因此可以说，秘书心理学与管理心理学是被指导和指导、借鉴和被借鉴的关系。

四、探究秘书心理学的方法

秘书心理学一方面探讨秘书活动中与工作关系密切的实际问题，同时也涉及心理学的一般基础理论问题，这对于没有心理学基础的人来说是比较难以理解和掌握的。因此，要探究秘书心理学必须注意以下三点：

一是要尽可能广泛地联系生活实际来理解心理学的基本理论。人常常凭借自己的经验来判断和理解事物。因此，借助于自己的生活经验来理解复杂难懂的心理理论，会使晦涩难懂的理论变得生动和容易理解。

二是要把秘书心理学作为一个整体进行理解和把握，前后知识要联系起来，这样才能融会贯通，形成科学的认知结构。知识结构的建立，可以帮助我

们找到各部分之间的内在联系，加深对知识的理解，同时也有利于记忆。研究表明，一旦按照自己的理解将知识结构化，对知识的掌握就深入到了一个新的层次。

三是要尝试性地运用所学的秘书心理学知识。人们对事物的理解高度依赖于自己的直接经验，所以任何知识在缺乏直接经验支持的时候，理解的深度都会有一定的局限。“要想知道梨子的味道，就得亲自尝一尝。”如果你没有吃过梨子，那么你对梨子的认识再多，“梨子”对你仍然是一个遥远的概念。对于秘书心理学的探究也是一样，如果结合实际工作中所碰到的自己的或别人的有关秘书心理的问题，用秘书心理知识去分析，那么知识的理解会跃升到一个新的更高的层次，对知识的选择也将有更为现实和深刻的意义。获得有实践经验支持的知识，与简单地从课堂上和书本上获得的知识相比，无论在理解的深度上，还是在应用的活跃性上，都会有明显的优势。

五、秘书工作中的心理特征

对秘书工作中的心理特征的总体把握，是学好秘书心理学的一个前提。

（一）作为领导的服务员，必然有从属感和被动感

秘书和领导是两个社会角色，其工作目标应该是一致的，但工作的职能是不同的。在秘书活动中，秘书的工作性质始终是辅助性、参与性、支持性的，而不是指令性、决策性的。秘书在工作岗位上，要善于发现领导的工作作风和特色，善于领会领导的言行意图，同时在思想和行为上自觉而积极地与领导保持一致。秘书工作清苦而操劳，甚至伤神又劳心。因此，长期的幕后默默奉献，会使秘书或多或少萌生一种从属感和被动感。

（二）作为领导的代言人，必然有高居感和成就感

秘书工作的主要内容简言之就是三办，即办文、办会、办事。以办文而言，秘书在领导的授意之下执笔行文，代领导个人或组织立言，所用多为命令、督促、建议、通报或总结等文体。以办会而言，秘书常常是会议组织者、参与者和服务者，既了解会议的主旨议题，又明白会议的程式，甚至连领导的发言内容也了如指掌。诸多的会议，领导若不能躬亲，就可能由秘书代为发言或主持。因此，秘书就必然会熟悉和掌握本单位的全局性工作和一个时期中心工作的内容，如相关工作资料、未来工作目标、重要数字指标等。秘书所展示的是领导的形象，所行之事也是领导之事，其自然就会产生一种高居感和成就感。秘书的这种高居感，多数时候体现在与下级部门的处事沟通中，这也往往是不成熟的秘书新人常有的心理感觉，同时它也是秘书出现职能越位的重要心理因素。