

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书心理学

MISHU XINLIXUE

陈勇 编著



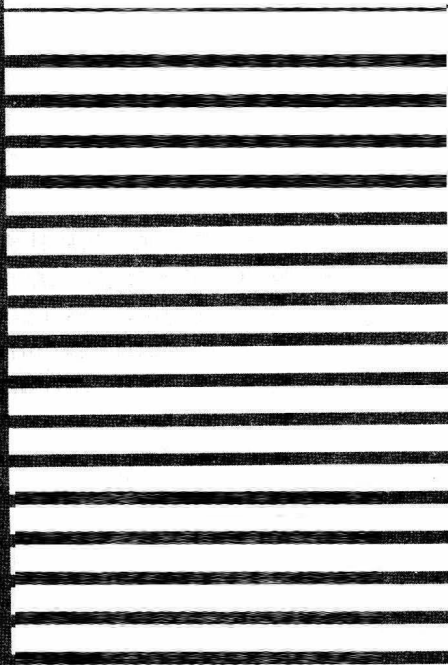
东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书心理学

MISHU XINLIXUE



东北财经大学出版社

Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 陈勇 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书心理学 / 陈勇编著. —大连 : 东北财经大学出版社, 2010. 11

(21 世纪高职高专精品教材·秘书专业)

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0162 - 6

I. 秘… II. 陈… 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 (2010) 第 204951 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm 字数: 306 千字 印张: 15 1/2

2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

责任编辑: 王 瑜

责任校对: 贺 鑫

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0162 - 6

定价: 25.00 元

前 言

《秘书心理学》是根据教育部颁发的《高等学校教学质量和教学改革工程》、《关于加强高职高专教育人才培养工作的若干意见》以及《关于开展高职高专教学改革试点工作的意见》的指导精神，结合东北财经大学出版社“精品教材建设工程”的阶段性要求，组织编写的“21 世纪高职高专精品教材”之一。

本书共有 12 章，分为五个部分。第一部分（第 1 章）是秘书心理学概述，主要介绍秘书心理学的概念、研究对象、性质、学科体系和研究方法；第二部分（第 2 章—第 6 章）是秘书的个体心理，主要介绍秘书的角色心理、秘书的一般心理品质、秘书的情感与意志、秘书的个性心理和秘书的特殊能力；第三部分（第 7 章—第 10 章）是秘书的社会心理，主要介绍秘书的人际关系与人际交往、秘书与领导的关系和秘书的公关心理与行为；第四部分（第 11 章）是秘书的工作与自我管理，主要介绍秘书的需要、动机、工作激励和自我管理；第五部分（第 12 章）是秘书的心理卫生与健康，主要介绍秘书的心理卫生、心理健康和心理保健的知识。

本书结合高职高专学生的特点，在内容和体例的设计上，设置了学习目标、趣味导读、阅读资料等栏目，在每章章后设置案例分析、实践训练和心理自测。其形式多样，内容活泼，以提高学生的学习兴趣，增强学习效果。

在编著过程中，本书参阅了大量文献资料，以丰富本书内容，在此，特别向各位作者表示谢意。本书每章后所收录的心理自测大部分为心理测验，测量结果仅供参考。

本书由辽宁商贸职业学院陈勇编著，由于学识和时间有限，加之秘书心理学还是一门年轻学科，书中可能有许多不妥之处，诚望广大读者批评指正。

编著者
2010 年 9 月

目 录

第1章 秘书心理学概述	/1
学习目标	/1
1.1 秘书心理学的研究对象	/2
1.2 秘书心理学的学科性质和理论体系	/4
1.3 秘书心理学的研究原则和方法	/7
本章小结	/9
知识掌握	/10
知识应用	/10
第2章 秘书的角色认知	/14
学习目标	/14
2.1 社会角色理论	/15
2.2 秘书的角色特征	/19
2.3 秘书的角色条件	/22
2.4 秘书的角色意识	/27
本章小结	/31
知识掌握	/31
知识应用	/32
第3章 秘书的一般心理品质	/35
学习目标	/35
3.1 秘书的观察能力	/36
3.2 秘书的注意能力	/41
3.3 秘书的记忆能力	/44
3.4 秘书的想象能力	/47
3.5 秘书的思维能力	/50
本章小结	/53
知识掌握	/54
知识应用	/54
第4章 秘书的情感与意志	/58
学习目标	/58

2 秘书心理学

4.1 秘书的情感品质	/59
4.2 秘书的意志品质	/64
本章小结	/66
知识掌握	/67
知识应用	/67
第5章 秘书的个性心理	/70
学习目标	/70
5.1 个性理论	/71
5.2 秘书的气质	/75
5.3 秘书的性格	/81
本章小结	/86
知识掌握	/87
知识应用	/87
第6章 秘书的特殊能力	/94
学习目标	/94
6.1 秘书的特殊能力概述	/95
6.2 秘书的表达能力	/100
6.3 秘书的信息处理能力	/102
6.4 秘书的活动能力	/103
6.5 秘书的应用能力	/105
6.6 秘书的创造能力	/106
本章小结	/108
知识掌握	/108
知识应用	/109
第7章 秘书的人际关系	/112
学习目标	/112
7.1 秘书人际关系的一般理论	/113
7.2 秘书人际关系与人际吸引	/118
7.3 秘书人际关系的原则和方法	/122
本章小结	/127
知识掌握	/127
知识应用	/127
第8章 秘书的人际交往	/130
学习目标	/130
8.1 人际交往的一般理论	/131
8.2 秘书的人际交往	/138
8.3 秘书人际交往的艺术和技巧	/141

本章小结	/144
知识掌握	/145
知识应用	/145
第9章 秘书与领导的关系与交往	/148
学习目标	/148
9.1 秘书与领导关系的实质	/149
9.2 秘书与领导交往活动的相互影响	/154
9.3 秘书与领导交往的方法与技巧	/157
本章小结	/162
知识掌握	/163
知识应用	/163
第10章 秘书的公关心理与行为	/165
学习目标	/165
10.1 秘书的公关心理	/166
10.2 秘书的公关行为	/171
本章小结	/178
知识掌握	/178
知识应用	/179
第11章 秘书的工作激励与自我管理	/181
学习目标	/181
11.1 秘书的需要	/182
11.2 秘书的动机	/185
11.3 秘书的工作激励	/188
11.4 秘书的自我管理	/197
本章小结	/204
知识掌握	/205
知识应用	/206
第12章 秘书的心理卫生与健康	/209
学习目标	/209
12.1 秘书的心理卫生	/210
12.2 秘书的心理健康	/213
12.3 秘书的心理保健	/219
本章小结	/229
知识掌握	/230
知识应用	/230
主要参考文献	/238

第 1 章

秘书心理学概述

学习目标

通过本章学习，你应该能够：

了解秘书心理学的概念和研究对象；

了解秘书心理学的学科性质和学科体系；

掌握秘书心理学的研究原则和方法。

【趣味导读】

国际秘书节

提起秘书节，想必是个十人九不知的“冷节”，其实它的诞生也不过短短的 50 年。为了肯定秘书的贡献，1952 年两位美国芝加哥资深秘书向美国商务部部长提议建立秘书周计划，很快提议被批准，但是正式秘书节的提出是在 1955 年，将秘书周定在每年 4 月份最后一个完整的星期，而这周的星期三为秘书日。

秘书节设立的宗旨是为了表达对秘书的敬意，借节日向秘书们道声辛苦，秘书节庆祝的方式是多种多样的，没有一个法定的规定。例如，这一天老板给秘书们放假，对平日辛苦工作的秘书而言，半天假，既是心理安慰，也是身心的休息；或是送一些礼物、鲜花来表达谢意和理解；还有的老板邀请秘书为座上客，让从来都是席间应酬的秘书成为餐桌上的主角。

这一天不但是秘书获得殊荣与奖励的时候，也是秘书们可以畅快发泄对老板不满的一天。其间的一些趣闻也颇具戏剧性。例如，1992 年，“美国平等就业妇女联盟”为了庆祝全国秘书节，根据上百名秘书的陈述，评选出当年年度“恶老板奖”得主。获得 1992 年度“恶老板”头等奖的是一家食品供销中心的负责人。这个公司的黛博拉·珀金斯小姐除了担任会计工作外，还得充当活闹钟，每天早晨到办公室隔壁的公寓里把老板夫妇从床上叫醒。珀金斯小姐觉得这份工作和老板夫妇的德行她难以忍受。“恶老板奖”第三名的得主是一名司法系统女秘书的顶头上司。他要求女秘书帮他包扎臭烘烘的脚趾头，检查嘴巴里的溃疡伤口，在女秘书办公室内修剪八字

胡，把胡子渣倒在女秘书的垃圾桶内，并不准女秘书在办公室吃带有腥味的食品。

随着国际化的潮流，秘书节也渐渐走近中国秘书们的视野和生活中。在国内，秘书节的庆祝活动最初只悄然流行在外企中，近些年来随着民间力量及组织的致力推广及商业行为的推波助澜，秘书节在中国也越来越成为一种时尚，越来越多的本土公司企业开始为秘书们过自己的节日。

现代社会，随着秘书工作范围的扩大、参谋职能的加强、专业化程度的提高，秘书的工作平台也日趋现代化，无疑给秘书工作带来更多困难。在这种形势下，秘书如何才能更好地承担起参谋、处事、服务的职能，同时又能身心愉悦、轻松高效地工作呢？于是，研究人的心理规律和心理现象的科学，同研究处理人的事务及秘书工作实务的科学有机地结合，便产生了一门新的学科——秘书心理学。

● 1.1 秘书心理学的研究对象

秘书工作是一种为领导提供综合服务的辅助性劳动，有其特定的工作内容，以及特定的活动方式和活动领域。同人类活动的其他领域一样，在秘书的活动领域内同样存在着大量的心理现象，对秘书工作产生着直接或间接的影响。

1.1.1 秘书心理学的概念

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

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，对它的理解可以从三方面来把握：第一，它研究和解释的是秘书活动的心理现象和规律；第二，它运用了心理学的相关原则和研究方法；第三，它的最终目的是指导秘书的实践活动。

1.1.2 秘书心理学的研究对象

秘书心理学的研究对象是秘书活动主体的心理现象，它包含丰富的内容，具体包括秘书的个性心理特征、活动规律，秘书的情感与意志，秘书活动领域中的人际关系与行为特征，秘书的工作激励和秘书的心理卫生与心理健康等。

1) 秘书的个性心理特征及其活动规律

秘书的个性心理特征，是以职业类型作为区分标准的，是指从事秘书工作的人与从事其他工作的人相比较，在性格上的独特之处。人的个性的形成，既受先天遗传因素的制约，又受后天环境因素的影响。在社会分工基础上所形成的职业，是影响从业者性格形成的重要因素之一。有时甚至可以说职业对从业者性格的形成和发展，具有一种规范性、强制性的作用。秘书的个性心理特征，显然受秘书职业的影响和规范，有不同于其他职业者的特点及其活动规律。

秘书心理学探讨秘书的基本心理品质，主要涉及秘书的认识品质、情感意志品质和个性心理品质，这些作为秘书个体素质方面的要求，是一个秘书适应工作环境、顺利开展工作所必须具备、不可缺少的。

2) 秘书活动领域中的人际关系与行为特征

秘书活动是一种社会性很强的公务活动。在秘书活动领域,人际关系是一种公务关系和工作关系。秘书活动领域中人们的行为,也主要是一种公务行为和工作行为。秘书的交往与行为,就其主要意图来看,是为了工作。因而,秘书的交往行为与一般公众的交往行为相比较,更多地受组织纪律、角色意识的制约。

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,主要是为了使秘书在工作中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,是每一个秘书都应该认真思考和解决的现实问题。

3) 秘书的工作激励

秘书工作作为一种社会职业,能够为人们所选择、所追求,说明这一职业本身具有其独特的吸引力。从事任何一种职业或工作的人都有其就业动机,只有使人们真正认识到秘书职业的魅力,才能吸引更多的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,就业的目的是为了谋取生活来源,只有认识到这一点,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,除了谋取生活来源作为基本的就业动机外,还有许多层次不同的其他动机。只有充分认识到这些动机,才能采取有效的措施引导秘书,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,就是要探讨秘书的动机结构,探讨秘书的基本需要,寻找影响调动秘书工作积极性的因素,总结出调动秘书工作积极性的方法。

4) 秘书的心理卫生与健康

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。同时由于秘书工作的特殊性,要经常打破作息时间和规律,这就要求秘书不仅要有健康的体魄和充沛的精力,还要有良好的精神状态,这些都属于秘书心理卫生的问题。现代医学认为,人的健康不仅指人的身体没有疾病,而且还包括人的心理健康,即身心健康的统一。秘书只有身心健康,才能精力充沛、心情愉快、积极进取、才能提高工作效率。

秘书心理学研究秘书的心理卫生问题,主要涉及影响秘书心理健康的因素,秘书的心理挫折及预防,秘书心理健康的要求,促进秘书心理健康的途径和方法等,为提高秘书的心理健康提供有益的帮助。

1.1.3 秘书心理学的研究意义

加强秘书心理学的研究,对提高秘书的心理素质,推动秘书工作的有效开展,具有十分重要的意义。

1) 提高秘书的心理素质

从心理学的角度分析,秘书的素质,主要是心理品质问题,由政治道德、认知水平、个性气质、实际能力等要素构成的心理品质,是秘书素质的基础。秘书心理

学研究秘书这个特定群体的人的心理现象,研究秘书心理素质在秘书活动中的地位 and 作用,其根本目的是为了提 高秘书的心理素质。秘书心理学探讨秘书的基本心理品质,涉及秘书的认知品质、情感意志品质、气质与性格等内容。这些作为秘书素质方面的要求,是一个秘书适应工作环境、顺利开展工作所必须具备的。秘书应 对此全面了解,做到正确地了解自己,认识自己,提高自己。

2) 推动秘书工作的有效开展

通过秘书心理学的研究,揭示秘书心理特点和行为规律,既有利于秘书明确其角色位置,增强秘书对工作的适应性与匹配能力,提高秘书处理各种人际互动的能力,调动秘书的工作积极性,加强秘书自身的心理调节和心理保健,也有利于领导充分尊重秘书工作的特殊规律,对秘书进行合理安排与搭配,以取得群体活动的最佳绩效,从而推动秘书工作的有效开展。

● 1.2 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。

1.2.1 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。所以秘书心理学既不属于秘书学也不属于心理学。

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心理现象而已。鉴于此,有理由认为秘书心理学同时又是秘书学,又是心理学,是一门交叉学科。

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。

1.2.2 秘书心理学的理论体系

1) 秘书心理学的理论框架

秘书的心理与行为,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之上的,如图1—1所示。

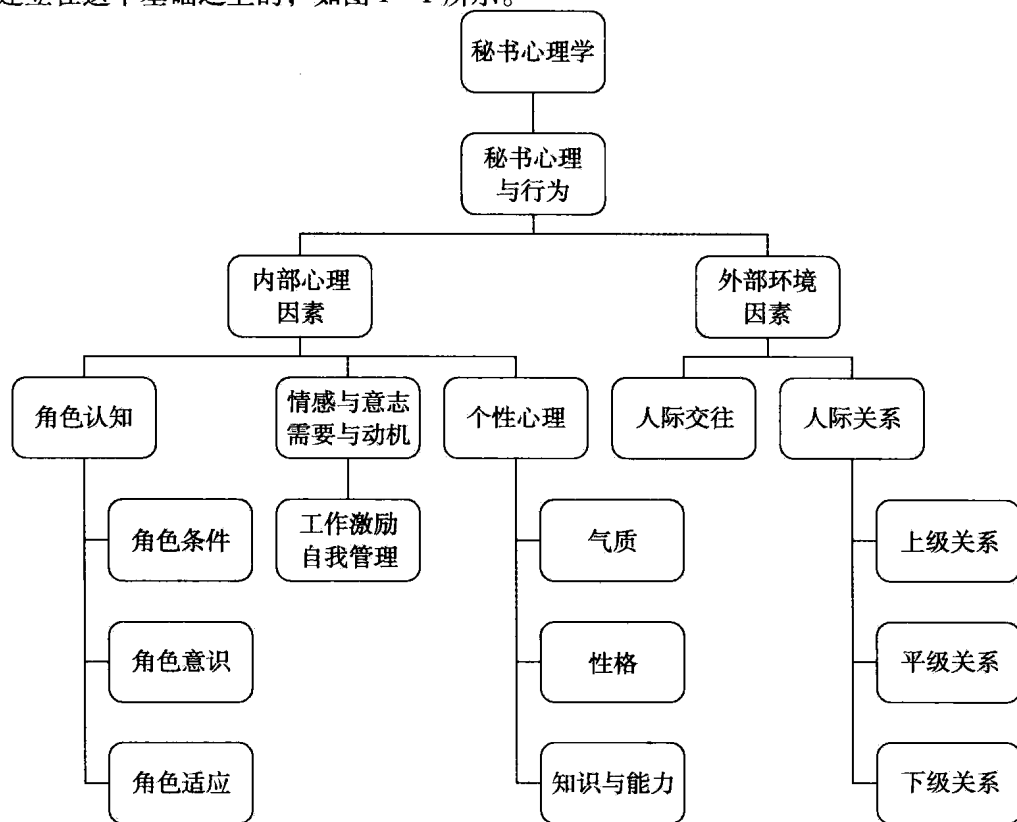


图1—1 秘书心理学的理论框架

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。

1.2.3 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

在心理学中,普通心理学处于基础学科的地位。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

秘书学是研究秘书活动的性质、特点和规律的科学。它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。秘书心理学的研究内容涉及秘书活动,但并不涉及秘书的具体工作。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。社会心理学的应用范围很广,它的研究有助于解决生产管理和劳动的科学组织,群众性的信息沟通与宣传等。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

管理心理学是研究在各种管理活动中人的心理活动规律的科学。它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,借鉴和被借鉴关系。

● 1.3 秘书心理学的研究原则和方法

秘书心理学的研究对象是秘书活动中的心理现象,人的心理现象是非常复杂的,因此,在秘书心理学的研究过程中,要遵循一些基本原则,并综合运用多种研究手段和方法。

1.3.1 秘书心理学的研究原则

秘书心理学的研究应以唯物辩证法为指导,在研究过程中要遵循以下原则:

1) 客观性原则

客观性原则即实事求是原则,是科学研究的基本原则,就是要尊重客观事实,按照客观事物的本来面目去认识事物,不能主观臆断。秘书心理学研究中要坚持客观性原则,不能把秘书心理学的客观规律当做脱离现实的抽象理论,想当然地进行推理。在研究过程中,对实验结果和测量数据不能任意改动,要如实地总结秘书心理现象和规律。坚持客观性原则是秘书心理学研究真实性的保证。

2) 实践性原则

实践性原则即理论联系实际原则。秘书心理学是实践性较强的应用心理学,因此研究秘书心理学必须立足于秘书的社会实践活动,必须从秘书的工作实践中去考察、分析、总结秘书的心理活动规律。坚持实践性原则,不仅在于要揭示秘书工作实践中出现的各种心理现象,同时还应该自觉地运用这些规律去指导秘书工作的实践,将理论与实践相结合。坚持实践性原则是秘书心理学建立其学科自身的关键

所在。

3) 系统性原则

系统性原则即普遍联系的原则。一方面,人的心理活动并不是一个封闭系统,它的发生发展与外部刺激、个体状态及反应活动过程是紧密相连的;另一方面,秘书总是要处在一个特殊的环境(活动)系统之中,秘书的心理活动变化将受到来自所处系统中各种因素的影响和制约,所以秘书心理学的研究必须坚持系统性原则。一方面要研究秘书心理活动变化的内在规律,另一方面要把握秘书参与外界活动、接受外界刺激的特点。只有坚持系统性原则,才能在各种因素的相互联系中揭示秘书心理活动的规律。

4) 发展性原则

发展性原则即动态性原则。任何心理现象的产生都有其情境性,都是由特定的刺激引起的。当外界环境变化了,刺激的方式变化了,人的心理活动必然发生变化。所以,坚持发展性原则,就是以动态的观点、发展的眼光去探讨秘书心理活动变化的规律,把秘书的心理活动看做是随着时间、地点、条件的变化而变化发展的。只有坚持发展性原则,才能不断完善和发展秘书心理学理论。

1.3.2 秘书心理学的研究方法

秘书心理学是一门实践性较强的应用性学科,它的研究对象是有思想、有感情的人,这就决定了它的研究方法有其自身的特点,具有多样性和综合性的特点,又有研究的客观性和研究者的主观能动性的特点。秘书心理学的具体研究方法主要有:

1) 观察法

观察法是心理学、社会学研究中最常用的、最简单的方法。它是在日常不进行人工干预的自然情境下,研究者有目的、有计划地直接观察、记录个体的行为表现,分析并推测被观察者内心的心理活动和行为规律的研究方法。

人的心理活动,严格说来是无法直接观察到的,只能通过观察人的行为反应状态和特征来推断人的心理特征。研究秘书的心理活动,主要是考察秘书这个特定社会角色的心理活动。因此利用观察法进行研究时,只考察秘书作为角色活动时的心理现象,而不是考察担任秘书角色人员所有的心理活动。

观察法的优点是简便易行,所观察的对象呈现和表露的是自然而真实的心理和行为,缺点是容易陷入片面性和主观主义。因此,运用观察法有两点必须注意,一是要坚持长期观察,二是要注意选取重点。

2) 调查法

调查法是研究者根据研究需要,运用一定的手段,对特定的人群进行调查,以确定其心理活动和行为规律的方法。调查法也是应用非常广泛的一种研究方法,根据获取资料的不同方式,调查法又可分为谈话法、问卷法、资料阅读法等。

(1) 谈话法。谈话法就是研究者在调查中通过面对面的谈话,以口头信息沟通的途径直接了解研究对象的心理状态的一种方法。谈话法简单易行,便于迅速获

得第一手资料,因而使用范围较广,但由于研究对象的心理特征必须从谈话内容中去寻找,所以也有较大的局限性。

(2) 问卷法。问卷法就是用内容明确、表达清楚的问卷,让研究对象根据个人情况自行提供答案的研究方法。问卷法常用的形式有问答式、选择式和等级排列式等。问卷法的优点是可以在较短的时间内迅速获得广泛的资料,结果明确,方法简单,易于掌握;缺点是可行性较低,也难于将其结果直接与研究对象的实际行为进行比较。

(3) 资料阅读法。资料阅读法就是收集各种已成文的书面材料,进行分类归纳整理,从而进行研究。资料阅读法要求必须占有大量的资料,这样才能在众多的资料中进行提取加工,如果占有的资料较少,难以得出真实性的结论。

3) 心理测量法

心理测量法是根据预先制定的标准化量表或精密的测量仪器对人的心理品质进行测量,以评定和了解被测量者心理特点的方法,如性格测试、智力测试、态度测验、人际关系测验等。使用标准化的测量工具,要注意信度和效度两个基本要素。信度是指测验本身的可信性,效度是指测验本身的有效性。通常各种量表的信度系数必须达到或超过 0.80,效度系数必须达到或超过 0.60。

4) 实验法

实验法是研究者有目的地通过严格控制或创设的条件,主动地引起被试者的行为变化,从而揭示其心理规律的方法。实验法一般有实验室实验法和自然实验法两种。

(1) 实验室实验法。实验室实验是借助专门的实验设备,在对实验条件严加控制的情况下进行的,这种方法有助于发现事件的因果联系,并允许对实验的结果反复验证。缺点是由于严格控制实验条件,使实验情境带有极大的人为性质,有可能干扰实验结果的客观性,并影响到将实验成果应用于日常生活中。

(2) 自然实验法。自然实验也叫现场实验,在某种程度上克服了实验室实验的缺点。自然实验虽然也对实验条件进行控制,但是在日常情境中进行的,因此,自然实验的结果比较符合实际。缺点是由于条件控制的不够严格,难以得到精密的实验结果。

本章小结

秘书心理学是运用心理学的观点和方法,从秘书活动的微观领域着手,研究秘书活动主体的心理现象,探讨秘书活动中各种心理现象的特点和规律的一门学科。秘书心理学是一门新兴的交叉学科,也是应用学科,是应用心理学的一种。

秘书心理学主要研究对象包括秘书的个性心理特征及其活动规律,秘书活动领域中的人际关系与行为特征,秘书的工作激励和秘书的心理卫生与健康。秘书心理

学的研究内容主要包括秘书心理与行为的一般规律,秘书的情感与意志,秘书的个性心理和秘书的人际互动等。研究与学习秘书心理学的主要目的和意义在于提高秘书的心理素质,推动秘书工作的有效开展。

与秘书心理学密切相关的学科主要有普通心理学、秘书学、社会心理学、管理心理学等。在学科关系上,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;秘书学是表层的工作研究,秘书心理学是深层的心理探讨;秘书心理学与社会心理学是具体运用与概括研究的关系;秘书心理学与管理心理学则是被指导和指导,被借鉴和借鉴关系。

秘书心理学的研究要坚持客观性原则、实践性原则、系统性原则和发展性原则。秘书心理学的主要研究方法有观察法、调查法、心理测量法和实验法。

知识掌握

1. 秘书心理学的概念是什么?
2. 秘书心理学的研究对象有哪些?
3. 如何理解秘书心理学的学科性质?
4. 如何理解秘书心理学的学科体系?
5. 秘书心理学的研究原则有哪些?
6. 秘书心理学的研究方法有哪些?

知识应用

□ 案例分析

三个秘书

一家公司的总裁下面有三个秘书(分别以甲、乙、丙称呼)。

有一天,总裁要秘书甲通知公司全体经理第二天下午开会,甲很快地联系公司各经理,半小时后,秘书甲回复:“总裁,已经通知好了。”总裁随口答道:“哦,知道了!”心想:不错,聪明,办事很快,有效率!

第二天,会议准时召开,可是有五位经理缺席,会后查明原因:其中,有两位经理忘了开会事宜,另有两位有事不能到会,还有一位经理表示没有收到开会通知。

这时,总裁心中有些不快,问秘书甲:“怎么有经理没有收到开会通知呢?”

“不可能啊!我都通知了,我打电话过去有人接听啊!您看,不是有两位经理说是自己忘了嘛……”秘书甲。

说没收到开会通知的经理说:“不可能,我当时根本不在公司……”

最终,说不出个结果来,事情也慢慢过去了……

过了一段时间,总裁又要召开公司全体经理会议,这次他安排秘书乙去通