

秘书心理学

● 周恩珍 周文建 史华楠 编著

MISHU XINLIXUE

MISHU XINLIXUE

MISHU XINLIXUE

● 中国城市经济社会出版社

秘书心理学

周恩珍 周文建 史华楠 编著

中国城市经济社会出版社

内 容 提 要

《秘书心理学》约22万字，共计十章。内容包：秘书心理学性质、对家、体系；秘书心理品质和角色意识。秘书智力、非智力结构和培养前途；秘书活动诸环节等。

本书紧密结合秘书实际，注意吸收国内外有关学科的研究成果，内容新颖，见解独到，文笔清丽，溶学术性、知识性、实用性和趣味性于一体。本书旨在填补我国秘书心理空白，可以满足不同层次、不同类型、不同知识结构的秘书工作者自学需要，也可作为大专院校、中专学校文书、秘书、档案管理专业的教材，以及业大、电大、函大、党校等在职培训等的重要参考用书。

秘书心理学

周恩珍 周文建 史华楠 编著

※

中国城市经济社会出版社出版

(北京东单西总布64号)

北京北方工业大学印刷厂印刷

新华书店发行

※

787×1092毫米 32开本 11.5印张 215千字

1990年8月第一版 1990年8月第一次印刷

定价：3.00元

前 言

目前，如何开掘文秘人员的心理潜能，提高工作效率，使文秘工作逐步走向科学化，以适应新时期的需要和提高工作效率，已成为各级党政机关、企事业单位和广大文秘工作者所关心和重视的新课题。

十年来，研究心理学和文秘理论的专著，硕果累累。然而，探讨秘书心理的专著却为数不多。为填补心理学的这一空白，满足教学需要，特编写《秘书心理学》。

本书编写过程中，我们参考和引用了国内外有关论述和资料，同时本书还是在扬州师范学院、扬州工学院、北京联合大学文法学院等院校领导及有关老师的指导下编写的，并得到中国高等院校秘书学学会、江苏省高等院校秘书学学会以及有关省、市、县党政机关和企业、事业单位的切实帮助，还得到了中国城市经济社会出版社等秘书部门的热情支持，在此谨致衷心感谢！

本书由三人共同著述，是老、中、青通力合作的结晶。值得一提的是，在较短时间内，史华楠同志以较快速度拉出提纲和初稿，表现了青年人的敏捷和干练，为本书的早日面世提供了必要条件。

在研究和编写本书过程中，我们努力遵照马克思列宁

主义的原则，在充分阅读、消化、借鉴国内外有关资料的同时，力求结合我国国情、尽多地总结我国文秘工作实践的经验，并努力做到科学性、应用性和趣味性的统一。在具体写法上，注意充实内容，力求用通俗易懂的语言，深入浅出地介绍文秘心理学的基础知识和基本理论，使本书既适合广大文秘干部知识更新的要求，又适应大专院校、中专和成人高校的教学和参考的需要，还照顾到具有高中文化水平以上的文秘工作人员和青年自学的需要。

秘书心理学在我国还是一门年轻的学科，由于我们学识有限，所掌握的材料有限，许多理论和实践问题有待探索，加之编写时间仓促，书中定有很多不妥之处，我们诚恳地希望广大同行、专家和读者批评指正。

编 著 者

一九九〇年三月十五日

第一章

秘书心理学研究概述

近十年来，我国秘书理论研究呈现一派繁荣的喜人景象，各类秘书学著作相继出版了几十种。虽然在某些秘书学著作中有个别章节论及秘书心理，但至今还没有正式出版一本专门论述“秘书心理”的专著。而在各家秘书刊物上，虽有直接论及“秘书心理”的论文，但也零零星星，屈指可数，还没有形成系统的理论研究。这就是说，秘书心理学还是一门年轻的学科，其研究工作刚刚起步，还有待人们广泛开拓，深入探索，建设起有中国特色的社会主义的秘书心理学理论体系。

第一节 秘书心理学的学科 性质和研究对象

一、秘书心理学的学科性质

我们知道，普通心理学是研究人的心理特点和规律的

科学，它作为一门基础理论和具有广泛应用价值的学科，必然对秘书工作实践及其理论研究产生积极的影响。也就是说，无论是秘书工作实践，还是秘书工作理论，都与心理科学有着不解之缘。但是，秘书学和心理学毕竟是两门不同性质的学科，有着各自独立的研究领域和内容，有着各自明确的科学界定和规范。那么，这二者之间是否有灵犀可通，能否有机地结合在一起呢？

从科学发展的一般规律来看，现代科学的发展总的来说有两大趋向：一方面是科学知识高度分化，学科门类的划分愈来愈细；另一方面是科学知识逐渐系统化和整体化，学科之间不断渗透，互相交叉，形成新的边缘学科。因此，由通用秘书学与普通心理学“联姻”而成为一门新的学科——秘书心理学，也是完全符合科学发展规律的。当代科学发展的特点和趋势，启示我们创建秘书心理学的必要性和迫切性，同时也为秘书心理学的创立提供了现实可能性和科学依据。

所谓秘书心理学，概而言之，就是运用普通心理学的基本原理和方法，对秘书活动中的有关心理现象和特殊规律进行科学的解释、概括和总结，从而指导秘书工作实践的一门新兴学科。从本质上看，这门新兴学科既不是关于秘书全部心理世界的研究，也不是关于秘书工作实践中方法、技巧的具体细节的个别或局部的研究，而是关于秘书活动中的心理现象和心理规律的探讨。

就秘书心理学的学科属性而言，它具有交叉与综合等新兴学科的显著特点：

（一）秘书心理学是一门由通用秘书学与普通心理学

交叉、“联姻”的综合学科。它研究的是秘书活动心理的特点和规律，既是普通心理学在秘书学理论研究中的应用，也是秘书学理论研究在心理学上的体现，二者互相渗透，融为一个新的有机整体。

（二）秘书心理学是一门普通心理学的分支学科。它研究秘书活动中的心理现象，从总体上说，其研究的内容和范围仍然属于普通心理学的范畴，但它研究的审视点只限定在秘书活动这一特殊领域。

（三）秘书心理学也可看作是一门从心理学的角度研究秘书工作实践与规律的秘书理论学科。一般的秘书学理论，通常停留在对秘书活动的“直观描述”上，而秘书心理学则不但要研究秘书活动中的种种行为特征，而且还要研究形成这些行为特征的内在心理原因。从这个意义上说，秘书心理学是属于较高层次的秘书理论研究。

（四）秘书心理学还是一门实践性较强的应用科学。各种科学一般分属于两大部类：基础理论和应用科学。以研究事物的一般规律为主要任务的是基础理论科学，以研究某一具体领域中的特殊规律为主要任务的是应用科学。而秘书心理学所研究的是秘书活动中特有的心理现象和特殊规律，直接指导秘书工作的实践活动。由此可见，秘书心理学也是一门具体应用科学。

二、秘书心理学的研究对象

秘书心理学研究的总体对象，就是秘书的实践活动。何谓秘书活动？它是人类社会活动的一个特殊领域，是秘书人员在辅助领导实施管理过程中所进行的一种行为。这种行为一般有四大构成要素，即活动主体、活动客体、活

动过程和活动环境。从秘书本身的特点看，它不是简单的“单向行为”，而是活动主体与客体相互作用的“双向行为”，是秘书人员与服务对象之间的一种社会的和心理的人际交往。秘书活动的这种特殊性，也就决定了秘书活动中心理现象的特殊性。

由此可见，秘书心理学的研究对象应包含两个最基本的侧面：

一是秘书活动中主体心理（即秘书人员心理）的表现及其对实践活动的影响问题。

二是秘书活动中主体与客体（即秘书的服务对象）之间的各种心理制约关系问题。

秘书活动是以秘书人员这一主体作为中心的。秘书活动的正常开展，除了与客观条件、工作环境有关外，更主要的是与秘书主体的智能、情感、意志、性格、气质等心理因素，以及主体与客体的心理配合程度有很大关系。秘书心理学研究对象的这两个基本侧面，大致可以覆盖秘书活动心理的各个方面。

第二节 秘书心理学的理论

基础和研究方法

一、秘书心理学的理论基础

开展秘书心理研究是一项开拓性的理论探讨工作，必须以马克思主义世界观为指导，以社会主义初级阶段为依

据，贯彻理论联系实际的治疗方针。具体地说，必须注意下列几个根本问题：

（一）坚持马克思主义的基本原理

坚持马克思主义的基本原理，就是要在研究过程中，运用马克思主义的立场、观点和方法，分析研究对象，创建理论体系，归纳起来必须注意下列三条主要原则：

一是客观性原则。心理现象是一种客观存在的事实，它是与人们活动的外部 and 内部条件互相联系的。所以，研究秘书活动中心理现象的特点和规律，必须严格贯彻客观性原则，切忌根据个人的主观愿望或猜测来分析研究人的心理过程。我们应该从秘书外部活动的客观事实出发，描述心理现象的本来面貌，在研究中不能附加研究者的任何主观因素。在对所收集的信息、资料进行处理时，也必须本着客观性原则，实事求是地加以分析、整理，得出符合客观实际的科学结论，不要作主观上的种种臆测和推想。

二是系统性原则。人的心理现象不是一个自我的封闭系统，而是一个与自身的机体，特别是与客观环境不断碰撞、发生作用的开放系统。所以，我们在秘书心理的研究中，既要考虑心理现象的各种因素的相互联系，更要注意心理现象同客观环境的密切关系。同时，还必须对秘书活动中的心理现象进行多层次、多侧面、多水平、多刻度的系统考察和分析，而不要把秘书活动的心理现象当做一个个孤立的东西去加以研究和论断。

三是发展性原则。人的心理现象归根结底是客观世界的一种反映，而客观世界总是处在不断的发展变化之中。因此，受客观世界所决定的人的心理现象也不是静止不变

的，而是随着外界的影响也在不断发展变化着。而且，由于客观世界的发展和客观环境的变化，人的心理现象也会不断出现新的特点和规律。所以，研究秘书心理现象应当遵循发展性原则，在不断发展变化之中，把握秘书活动中心理现象的特点及其规律，使秘书心理的研究工作永远保持自身的生命活力。

（二）注意秘书工作的实践活动

秘书心理学的任务是揭示秘书活动中心理现象的特点和规律，它必须以秘书工作的实践活动作为研究的唯一源泉，从秘书的实践活动中，去探求秘书活动的心理规律。

秘书工作在我国有着悠久的历史 and 民族传统。五千年文明史曾经造就过大批卓越的秘书人才，同时也给我们留下了秘书工作的宝贵经验和丰富材料。特别是十一届三中全会以来，随着国家政治体制改革和经济体制改革的顺利进行，秘书人员的工作热情逐渐高涨起来，不少热心于秘书工作的同志已在实践中积累了许多新的经验，并在自己的工作实践中逐渐认识到秘书心理研究的重要性和必要性。同时，注意探索秘书活动中的心理特点和规律，虽然还缺少理论上的科学论证，但秘书工作实践中大量的直接经验是我们从事秘书心理系统理论研究的重要源泉。

（三）吸收普通心理学的研究新成果

秘书心理学是从普通心理学派生出来的分支学科，它植根于普通心理学的基础理论，依赖于普通心理学的研究新成果，用以观察、分析、研究秘书活动中的种种心理现象。普通心理学发展到今天，一些普遍的心理活动规律，如感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志和个性等，在理

论上已趋渐成熟，这是我们研究秘书心理的重要理论依据。此外，经过许多心理学研究者的不断努力、潜心研究，现在普通心理学已发展到上百个分支学科，这些分支学科有相当一部分对我们研究秘书心理有着重要的借鉴作用和参考价值。例如社会心理学、管理心理学、思维心理学、人际心理学中的一些理论都可以为秘书心理学所吸收。总之，普通心理学的研究成果为秘书心理的研究工作创造了必要的前提条件，同时也奠定了坚实的理论基础。

二、秘书心理学的研究方法

秘书心理学的研究方法，是指对秘书活动心理研究过程中，观察、分析、综合、归纳事物矛盾的途径、步骤和方法。掌握科学的研究方法，是研究秘书心理的必备手段和重要工具。秘书心理学的研究方法，常用的有如下四个主要方面：

（一）调查研究法

这是研究者深入到秘书活动的现场，直接窥探秘书人员的心理现象。一般分为“观察法”和“谈话法”两种具体形式。研究者以感觉器官直接观察秘书人员的种种行为，并通过对外在行为的分析，去探测秘书人员的内心奥秘，这种研究方法称之为观察法；研究者通过与秘书人员的个别交谈，采用人际口传信息沟通的途径，来探索秘书人员心理状态的研究方法，称之为谈话法。观察法目的明确，使用方便，成本低廉，并能取得一套系统的材料；而谈话法也简单易行，随到随谈，运用自如，可以及时获得第一手材料。所以，以上两种调查研究方法，是秘书心理

研究中最有实际使用价值的简便方法。

（二）问卷抽象法

这种方法是问卷法和抽象法的有机结合。所谓问卷法，就是研究者经过缜密设计，采用量表的形式，让秘书人员自填答案，从而获得研究材料的方法。所谓抽象法，就是研究者在问卷收回后，抽取答卷中在某一方面的共同属性，形成对答问的抽象规定，即形成科学概念的方法。在秘书心理研究中，如果对问卷的答案不进行抽象，仅仅是一般归类而已，那是不能概括出秘书的心理状态，形成概念范畴和把握心理规律的。

（三）实验积累法

研究者在人为的、严格控制的环境中，通过有效的因素变化来分析被试者心理现象的研究方法，称之为实验法。这种方法是获得新的心理事实和客观的科学认识的主要方法。常用的实验法有两种类型，即实验室实验和自然实验。秘书心理现象的研究主要是运用自然实验这种形式，即在不同的自然的场合中，去探知秘书在活动中所表现出来的心理行为，然后将积累的材料进行分类、比较、分析、判断、综合、归纳，得出科学的结论。

（四）个案分析法

在活动现场对一个个体或集体，在较长的时间里进行全面系统的分析研究，并探索其心理发展变化全过程的研究方法，称之为个案分析法。例如，研究者亲自深入到某一秘书部门，通过较长时间的观察、了解和生活体验，掌握整个部门秘书人员的思想动态、活动状况、智力结构、行为特点等主要因素。并在此基础上，通过反复深入

地分析研究，形成书面文字，整理出一份能反映该部门秘书人员心理状态的详细材料，即称之为书面个案。这个个案的产生过程，就是个案分析研究的过程，也是个案分析法研究的结果。

第三节 秘书心理学的体系结构

秘书心理学是通用秘书学与普通心理学相结合的综合性应用科学，是一门正在探索的新兴边缘学科，其研究的对象、内容也在探求之中。我们应根据秘书工作的具体职能和活动范围，秘书活动展开的每一过程和方法，秘书人员的行为规范和要求，并紧紧结合社会主义初级阶段的时代特点来构架其体系结构。

我们认为，秘书心理学的体系结构可以包括下列几个主要问题：

一、秘书角色的心理品质和心理意识

秘书是一个集参谋者、协调者、办事员、信息员、撰稿人和交际家等于一身的特殊的社会角色，所以他必须具备比较完善的心理品质和心理意识。从心理品质而言，有智能品质、个性品质、行为品质和道德品质等；从心理意识而言，有辅佐意识、信息意识、效率意识、自我意识和创造意识等。这些心理素质是秘书开展活动，搞好工作，建立威信的前提条件。如果不研究这些心理现象，就不可能确定选择秘书的心理标准，也不可能把对秘书心理素质

的培养建立在科学的基础之上。

二、秘书的智能结构和非智力因素

智能是秘书获得事业成功的重要基础。秘书一切活动的开展都是建立在他的智力和能力基础上的，所以，研究秘书的智能结构其意义十分重大。秘书的智力包括观察力、注意力、记忆力、思维力等诸种；秘书的能力主要包括职业能力和技术技能两个方面。研究秘书的智能，可以使秘书在对自身智能的认识中，找出差距，作好自我培养，以便更好地适应当今秘书活动的特点和要求。而秘书的非智力因素，则是指兴趣、情感、意志、气质和性格等。这些虽不是秘书活动成败的决定因素，但对秘书活动开展的质量、效率起着不可估量的作用。因此，研究秘书人员的非智力因素，可以使他们更好地调动和发挥智能因素的积极作用，克服困难，完成任务。

三、秘书的公务交际和公共关系

秘书活动离不开公务交际。秘书要顺利地各种活动，就必须掌握一般交际的特点、形式和方法，还要掌握纵向公务交际（秘书与领导、秘书与群众）和横向公务交际（秘书与同事、秘书与左邻右舍）的一些处理方法和技巧。此外，还应了解一些公共关系知识，熟悉公关实务。所以，重视对秘书公务交际和公共关系的研究，是提高秘书活动能力，交际水平，开创工作新局面的有效途径。

四、秘书集体的心理环境和心理结构

秘书集体即指办公室或秘书科集体，它是保证领导机关工作得以正常高效运转的“参谋部”和“办事处”。如果不研究秘书集体心理环境的培养和全体成员内聚力的产

生，不研究秘书集体的优化心理结构的原则和作用，不研究秘书个体在集体中的特征和地位，那是难以培养出秘书的集体意识和合作精神的，也不可能使领导者在秘书人员的调配、组合上保证其科学性、层次性和高效性。

五、秘书活动过程中的心理机制

秘书活动主要包括辅助决策活动、信息活动、会务活动、交际活动和写作活动等。而这些活动，只有在心理学原理、原则的指导下，才能顺利地开展起来。例如会务活动中，布置会场、安排会期、排定议程、组织讨论、主持会议等，都有心理技巧问题。再如写作活动，既要研究“读者心理”问题，更要探索“作者思维”问题。可见，研究秘书的心理机制，对于秘书活动的顺利开展是极其重要的。

六、秘书的心理卫生和心理健康

心理卫生是影响秘书心理素质的一个重要因素。它广泛而深刻地涉及到秘书人员的精神世界，关系到一个秘书的活动效率。所以，探讨妨害秘书人员心理健康的障碍和导致秘书人员身心疾病的原因，找出维护秘书人员心理健康的途径和方法，这是摆在秘书心理学研究者面前的不可忽视的一大课题。

第二章

秘书的心理品质和角色意识

秘书是领导的参谋和助手，这是被人们所公认的。任何一个秘书要真正成为领导的参谋和助手，适应领导管理工作的需要，就必须具有从事秘书活动所必需的心理品质和角色意识。一般说来，秘书应具有怎样的心理品质和角色意识，只能由秘书在社会生活中充当的社会角色和他们的工作内容及其活动特点来决定。因此，正确认识秘书角色及其活动的一般特征，掌握秘书的心理品质和角色意识，这对我们从本质上把握秘书工作的内在规律，提高服务质量，无疑是大有裨益的。

第一节 秘书角色的复杂性

巨大的建筑，总是一木一石叠起来的，我们何妨做做这一木一石呢？

——鲁迅

一、秘书角色的内涵

“角色”一词，原指演员在戏剧舞台上依据剧本所扮