



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

赵中利 编著

微观经济学与宏观经济学(第二版)

管理学基础(第二版)(单凤儒)

管理学基础(路宏达)

企业管理

经济法(第二版)

经济法案例与实训

经济法实务(配盘)

经济法案例教程

政治经济学

社交礼仪

简明经济应用写作

基础统计(第二版)

基础统计习题集

统计学概论(第二版)

统计学概论习题集

财务管理(第二版)

财务管理习题集

中国税收(第二版)

金融概论(第二版)(配盘)

货币银行学

保险概论(第二版)

国际贸易概论(第二版)

公共关系实用教程(第二版)

管理信息系统(第二版)(配盘)

企业信息系统应用(配盘)

财经写作(第二版)

基础会计(第二版)

基础会计习题集(配盘)

会计核算与财务管理

秘书学

秘书实务

秘书写作

秘书实训(配盘)

公共关系原理与实务

实用行政管理

文书工作与档案管理

会议管理

秘书英语(配盘)

办公自动化(配盘)

现代秘书心理学

语法修辞逻辑实用教程



高等教育出版社

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

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)。全书18章,分为6个部分:第1部分为绪论(第1章),简要论述了学习秘书心理学的意义及这门课程的性质;第2部分介绍秘书的心理素质(第2—6章),内容包括秘书的社会角色、一般能力、特殊能力、情绪意志、气质性格等;第3部分介绍秘书的工作激励(第7—8章),内容包括秘书的自我管理和工作激励;第4部分介绍秘书的人际关系(第9—12章),内容包括秘书的人际交往、人际关系、秘书与领导关系、秘书的群体心理等;第5部分介绍秘书的工作心理(第13—16章),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6部分介绍秘书的心理健康(第17—18章),内容包括秘书的心理健康、预防心理挫折等。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,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。同时在书中还穿插了一些名人典故和心理小测验等材料,使本书在理论性、学术性、知识性、实用性的基础上增加了生动性和趣味性。

本书既可作为高职高专院校秘书专业的教材,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. —北京: 高等教育出版社, 2004.4

ISBN 7-04-014721-1

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 (2004) 第 012292 号

策划编辑	叶波	责任编辑	张然	封面设计	于文燕	责任绘图	黄建英
版式设计	胡志萍	责任校对	杨凤玲	责任印制	陈伟光		

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 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 涿州市星河印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 18
字 数 440 000

版 次 2004 年 4 月第 1 版
印 次 2004 年 4 月第 1 次印刷
定 价 22.70 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

出版说明

为加强高职高专教育的教材建设工作,2000年教育部高等教育司颁发了《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》(教高司[2000]19号),提出了“力争经过5年的努力,编写、出版500本左右高职高专教育规划教材”的目标,并将高职高专教育规划教材的建设工作分为两步实施:先用2至3年时间,在继承原有教材建设成果的基础上,充分汲取近年来高职高专院校在探索培养高等技术应用性专门人才和教材建设方面取得成功经验,解决好高职高专教育教材的有无问题;然后,再用2至3年的时间,在实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上,推出一批特色鲜明的高质量的高职高专教育教材。根据这一精神,有关院校和出版社从2000年秋季开始,积极组织编写和出版了一批“教育部高职高专规划教材”。这些高职高专规划教材是依据1999年教育部组织制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》(草案)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(草案)编写的,随着这些教材的陆续出版,基本上解决了高职高专教材的有无问题,完成了教育部高职高专规划教材建设工作的第一步。

2002年教育部确定了普通高等教育“十五”国家级教材规划选题,将高职高专教育规划教材纳入其中。“十五”国家级规划教材的建设将以“实施精品战略,抓好重点规划”为指导方针,重点抓好公共基础课、专业基础课和专业主干课教材的建设,特别要注意选择一部分原来基础较好的优秀教材进行修订使其逐步形成精品教材;同时还要扩大教材品种,实现教材系列配套,并处理好教材的统一性与多样化、基本教材与辅助教材、文字教材与软件教材的关系,在此基础上形成特色鲜明、一纲多本、优化配套的高职高专教育教材体系。

普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专教育)适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

教育部高等教育司

2002年11月30日

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的全球一体化,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,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,诚望广大读者赐正。

编著者

2003年10月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581698/58581879/58581877

传 真：(010) 82086060

E-mail: dd@hep.com.cn 或 chenrong@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)64014089 64054601 64054588

目 录

第一部分 绪 论

第一章 秘书心理学概述	2	第二节 秘书心理学的性质和学科 体系	6
第一节 为什么要学习秘书心理学	2		

第二部分 秘书的心理素质

第二章 秘书的社会角色	10	第二节 秘书的表达能力	50
第一节 秘书的角色特征	10	第三节 秘书的信息处理能力	52
第二节 秘书的角色条件	14	第四节 秘书的活动能力	54
第三节 秘书的角色意识	20	第五节 秘书的应用能力	56
第四节 秘书的角色适应	25	第六节 秘书的创造能力	57
第三章 秘书的一般能力	29	第七节 秘书的职业能力测验	61
第一节 能力概述	29	第五章 秘书的情感与意志	65
第二节 秘书的观察力	32	第一节 秘书的情感品质	65
第三节 秘书的注意力	36	第二节 秘书的意志品质	70
第四节 秘书的记忆力	39	第六章 秘书的气质与性格	78
第五节 秘书的想象力	41	第一节 个性概述	78
第六节 秘书的思维能力	44	第二节 秘书的气质	80
第四章 秘书的特殊能力	49	第三节 秘书的性格	83
第一节 秘书的能力结构	49		

第三部分 秘书的工作激励

第七章 秘书的自我管理	92	第一节 激励概述	108
第一节 秘书的目标管理	92	第二节 秘书的需要	110
第二节 秘书的时间管理	94	第三节 秘书的动机	114
第三节 秘书的情商与逆商管理	99	第四节 秘书的工作激励	118
第八章 秘书的工作激励	108		

第四部分 秘书的人际关系

第九章 秘书的人际交往	124	第四节 秘书人际交往的艺术和技巧	136
第一节 秘书人际交往的类型及意义	124	第十章 秘书的人际关系	143
第二节 秘书交往活动中的社会认知	128	第一节 秘书的人际关系特征	143
第三节 秘书交往活动中的心理障碍	131	第二节 秘书的人际吸引	146

第三节 秘书处理人际关系的艺术和技巧	149	第四节 秘书处理与领导关系的方法与技巧	166
第十一章 秘书与领导的关系	155	第十二章 秘书的群体心理	173
第一节 秘书与领导关系的实质	155	第一节 秘书群体及其结构优化	173
第二节 秘书与领导交往中的相互影响	158	第二节 秘书群体心理结构的优化	177
第三节 秘书与领导班子的关系	162	第三节 秘书群体的团队建设	179
第五部分 秘书的工作心理			
第十三章 会务工作心理	186	第十五章 调研工作心理	219
第一节 秘书会务工作的心理准备	186	第一节 秘书调研工作的心理准备	219
第二节 会场布置中的心理	190	第二节 调查问卷的设计艺术	224
第三节 会议的主持艺术	197	第三节 调查访问的艺术	229
第十四章 信访工作心理	205	第十六章 协调工作心理	235
第一节 秘书信访工作的心理准备	205	第一节 秘书协调工作的心理准备	235
第二节 秘书信访工作的心理调适	209	第二节 秘书工作中的关系协调	241
第三节 秘书信访工作的艺术	212	第三节 秘书工作中的管理与冲突协调	245
第六部分 秘书的心理健康			
第十七章 秘书的心理健康	250	第二节 增强挫折承受力的方法——认知与归因	270
第一节 心理健康概述	250	第三节 增强挫折承受力的方法——改善挫折情境	274
第二节 心理健康的标准	254	主要参考文献	281
第三节 秘书的心理健康	258		
第十八章 秘书如何预防心理挫折	268		
第一节 心理挫折概述	268		

第一部分 绪 论

第一章 秘书心理学概述



学习目标——

了解秘书心理学产生的历史背景和学科体系；
理解学习秘书心理学的目的。

秘书工作作为人类社会的一种实践活动，可以说是历史悠久，源远流长。有关秘书史的研究表明，从秘书工作的发轫至今已有 4 000 多年的历史。但是，在这漫长的历史发展中，人们对秘书工作的认识以及对秘书工作经验的总结却很少见诸文字。真正把秘书工作作为一门学科来进行研究则开始于 20 世纪 80 年代初，以 1984 年我国第一代秘书学著作的问世为标志，应该说开启了我国秘书科学研究的新纪元。虽然对秘书工作的研究起步较晚，但学科的发展却十分迅速：秘书学术著作大量出版并多次评奖，秘书期刊广泛发行，秘书专业普遍设置，秘书学术团体纷纷成立，呈现出一派繁荣景象。这种发展趋势在一个学科的创建初期是不多见的，由此可以看出秘书学科具有广泛的社会基础。

随着对秘书理论研究的不断深入，人们已经不满足于单纯从工作内容、工作程序、工作方法、工作性质及工作特点方面去对秘书工作作客观描述和理论总结了，而逐渐开始把研究的焦点对准从事秘书工作的人，对准秘书活动的主体，从而使秘书理论的研究得以进一步深化。秘书心理学正是在这一背景下建立起来的一门新学科。这一新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。这不仅对于秘书学科体系建设是一种充实和完善，而且对于心理学的应用和发展也有所裨益。

第一节 为什么要学习秘书心理学

凡是有人地方就有人心理活动，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们普遍接受的观点。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相同的。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人的地方。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中枢中。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环节。

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学科的突出特点之一。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。

第二节 秘书心理学的性质和学科体系

一、秘书心理学的性质

(一) 秘书心理学是一门新兴的交叉学科

秘书心理学的产生,有它的历史必然性。一方面,进入20世纪80年代后,我国对秘书工作的性质、特点、内容和规律的探讨研究已经全面展开,秘书专业走进了许多高校大门,社会上也相应地成立了一些秘书学术团体,形成了一种推动我国秘书学科全面发展的强大力量。正是在这种情况下,人们的视野逐步从单纯注重工作研究转向注重对人的研究,像90年代初部分秘书期刊组织开展的对秘书角色问题的专题讨论就是一个证明。另一方面,随着我国心理学知识的不断普及和应用,在心理学领域内已经出现了众多的分支,如20世纪80年代以来出现的商业心理学、广告心理学、公关心理学、教师心理学、警察心理学、领导心理学等学科都是心理学在各个不同领域中的具体运用。据有关资料统计,目前心理学的分支已涉及近90门学科,几十种不同分支的专业心理学也纷纷出版专门著作。因此,心理学的研究向秘书活动领域的渗透就成为一种必然,而运用心理学的原理、方法去探讨秘书人员的心理问题也的确扩展和深化了秘书学的学科体系。正是在这种形势下,尽快建立和完善秘书心理学的体系就显得非常必要。

(二) 秘书心理学是一门应用学科,属于应用心理学的范畴

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,它虽然要涉及心理学领域中的一些基本理论问题,但其侧重点是放在具体的应用方面,即如何将各种心理学研究的理论和成果运用到秘书工作实践中去,如何运用现有的各种理论来指导秘书工作实践问题。我们在本书中主要还是以描述的方式来探讨秘书工作活动中所涉及的心理问题,这些心理现象的描述主要是以观察的方式获取的一些感性认识。由于该学科还处于初创时期,无论是其理论体系,还是其内部结构框架及对一些具体秘书工作中的心理规律的总结,都还不是十分成熟,还有待于进一步探索与研究。但是,作为应用心理学的一个研究方向,秘书心理学的学科性质是非常明确的,即属于应用心理学的一个分支。

二、秘书心理学与相关学科的关系

(一) 秘书心理学与普通心理学的关系

心理学是研究人的各种心理现象的本质、作用、发生和发展规律的科学。普通心理学又称为基础心理学或理论心理学,它的研究主要包括两大部分内容:一是人的心理过程,包括知、情、意三个方面;二是个性心理,包括个性倾向性和个性心理特征两个方面。普通心理学研究人的心理是把人作为一个抽象的类属来加以研究的,它探索人这个类属最一般的心理活动特点。普通心理学并不注重考察人在各种不同职业活动中的具体心理反应,它只是研究人的一般

心理特点和规律。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人的心理进行分析的针对性。秘书心理学正是利用普通心理学的研究所提供的的最一般的原理去分析解释在秘书活动这个特殊领域中的心理现象的,也就是说秘书心理学是借助于普通心理学所提供的原理和方法去探讨秘书活动中的心理现象。秘书心理学的研究是限定在秘书活动这个特定的领域的。普通心理学是心理学体系中的主干,而秘书心理学是心理学体系中的一个分支。

(二) 秘书心理学和社会心理学的关系

心理学体系包括自然和社会两个方面。社会心理学主要是探讨人们在社会交往活动中的心理规律的科学。社会心理学运用心理学的方法研究人们在社会活动中的各种心理现象,如交往、沟通、相互影响、人际关系等问题,这些研究成果也具有广泛的适用性。秘书心理学借鉴引用了社会心理学的研究成果和方法,并且将这些成果和方法具体地应用到秘书活动领域中去,特别是在涉及秘书的人际交往、人际关系等内容时,较多地借鉴和引用了社会心理学的研究成果和方法。当然,社会心理学研究的是共性的东西,而秘书心理学研究的是特殊性的东西,即秘书心理学以秘书活动领域为特定的研究背景,来探讨秘书人员交往关系的特点和规律。社会心理学的研究方法和成果对秘书心理学的研究将提供理论基础和借鉴。

(三) 秘书心理学与管理心理学的关系

管理心理学在我国也是20世纪80年代后才新兴和发展起来的一门学科。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,它主要涉及的是关于如何调动人的积极性的问题。要提高秘书人员的工作效率,就必须调动秘书人员的工作积极性,因此就需要对秘书人员的需要及动机进行研究。在秘书心理学中有关这方面的研究主要是借鉴了管理心理学的研究成果和方法,因此可以说管理心理学的研究成果和方法对秘书心理学有广泛的指导和借鉴价值。

(四) 秘书心理学和秘书学的关系

秘书学是研究秘书活动的性质、特点及规律的科学。它主要是从秘书工作的内容来揭示秘书活动的特性,广泛地涉及秘书的各项工作业务内容。秘书心理学并不着重研究秘书工作本身,它着重研究从事秘书工作的人,研究秘书工作对秘书人员的心理影响,反过来又研究这种心理影响的反作用,主要去揭示人们从事秘书活动的心理动力以及由心理活动所产生的各种效应。秘书心理学承接了秘书学所开拓的许多研究领域,但它并不重复秘书学的研究内容,而是站在不同的角度去挖掘秘书活动的深层结构,去探讨秘书工作中人们活动的微观领域——心理领域,这对于建立和完善秘书学科体系具有重要意义。

当然,作为一门新学科,秘书心理学还与其他许多学科有着直接或间接的关系,在这里我们就不一一讨论了。



思考题

1. 什么是秘书心理学? 学习秘书心理学有哪些作用?
2. 为什么说秘书心理学是一门新兴的交叉学科和应用学科?

秘书小资料——国际秘书节



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、外语、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。就说这秘书的工作内容吧，从日程安排、内勤接待、后勤服务到会议策划、公关服务、出谋划策，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”。其主要宗旨有二：（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。

近两年我国在北京、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。

第二部分 秘书的心理素质