

高等院校秘书学专业精品系列教材
GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

秘书心理学

M I S H U X I N L I X U E

侯典牧。主编



高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

秘书心理学

M I S H U X I N L I X U E

侯典牧。主编

江苏工业学院图书馆
藏书章



图书在版编目(CIP)数据

秘书心理学/侯典牧主编. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2008. 1

(高等院校秘书学专业精品系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1441 - 1

I. 秘… II. 侯… III. 秘书 - 心理学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 180344 号

秘书心理学

主编 侯典牧

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京永生印刷有限责任公司

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 211 千字

印 张 11

版 次 2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印 数 1~5 000

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1441 - 1/C. 54

定 价 18.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

前言

随着我国经济和社会的飞速发展,现代秘书工作已发生了很大的变化。广大秘书专业的学生和秘书工作者迫切需要既能适应时代发展要求,又能对他们的学习、工作、生活以及自身发展提供有益指导和帮助的心理用书。本书正是以此为宗旨,以心理学的基础理论为基石,以秘书工作的心理活动和心理需求为主体,在讲清基本概念、基本理论的同时,重点突出了实用性。

《秘书心理学》全书共分9章。第一章概要地介绍了秘书心理学的含义、研究对象及秘书常规工作和秘书心理特征分析;第二章从工作角色的角度分析了秘书工作者的角色特征、角色定位及其适配的角色意识;第三章从个性特质的角度,分析了秘书工作所需要的适配个性素质;第四章从知能素质的角度分析了秘书工作者所需要的知识、能力等素质要求;第五章通过对价值观的分析,提出了秘书工作者价值观的合理定位;第六章概要地介绍了对秘书在人际交往和沟通中的突出要求;第七章重点阐述了秘书调研工作中常用的调查方案与问卷的设计及访谈工作的心理与技术;第八章通过对职业生涯理论的阐述提出了秘书职业的生涯发展和规划;第九章通过分析压力和压力的来源,提出了秘书应对压力的策略。

学习秘书心理学,对于广大秘书工作者和即将从事秘书工作的广大秘书专业的学生具有多方面的指导意义:第一,可以使秘书工作者对秘书这一角色在工作中所处的地位及相应的行为表现有一个整体上的把握,为扮演好自己的角色提供有益的指导;第二,可以使秘书工作者明晰秘书工作对人的素质要求,为审视自我、提高自我、发挥优势,更好地胜任秘书工作提供帮助;第三,可以使秘书工作者更好地设计自己的职业生涯,调节身心,使工作更富有成效,身心更加健康,工作、生活更加幸福。

秘书心理学一方面探讨秘书工作中的实际问题,同时也涉及一些心理学的一般基础理论,这对没有心理学基础的人来说是比较难以理解和掌握的。因此,要学好秘书心理学必须注意以下3点:

第一,尽可能广泛地联系生活实际,从而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

理学理论,会使晦涩难懂的理论变得生动和容易理解。

第二,要把秘书心理教材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,可以帮助我们找到知识体系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,知识一旦按照自己的理解被结构化,对知识的掌握就深入到了一个新的层次。

第三,尝试性地运用所学的秘书心理知识。人们对事物的理解高度依赖于自己的直接经验,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。”如果没有吃过梨子,那么你对梨子的知识再多,“梨子”对你仍然是一个遥远的概念。对于秘书心理学的学习也是一样,结合自己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,用所学到的秘书心理学知识去进行分析,那么,对知识的理解会跃升到一个新的更高的层次,对知识的掌握也就有了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,前者都会有明显的优势。

本书主编为侯典牧。作者承担编写任务情况为:侯典牧(第一章、第五章、第六章、第七章、第九章);张华(第二章);王朝霞(第三章);李桃溪(第四章);马慧琼(第八章)。

本书在编写过程中参考了大量的心理学、秘书学方面的文献资料,吸取了其中新的研究成果;同时,本书的出版得到了首都经济贸易大学出版社的大力支持,在此一并表示衷心的感谢。

本书可作为秘书等相关专业的教材,也可供广大教师、秘书工作者以及办公室工作人员作为参考指导用书。

书中不妥之处,敬请广大读者和学术同仁批评指正。

目 录

CONTENTS

第一章 绪 论 / 1

第一节 秘书心理学概述 / 1

第二节 秘书常规工作及心理分析 / 5

第二章 秘书的角色 / 11

第一节 角色理论与秘书角色定位 / 12

第二节 秘书的角色意识 / 21

第三章 秘书工作的适配个性心理 / 31

第一节 个性心理概述 / 32

第二节 个性类型理论与秘书工作 / 34

第三节 秘书的气质 / 38

第四节 秘书工作的适配个性 / 43

第四章 秘书工作的知识和能力素质 / 48

第一节 秘书的知识素养 / 48

第二节 秘书的能力素质 / 52

第五章 秘书的工作价值观 / 62

第一节 价值观概述 / 63

第二节 秘书的工作价值观 / 68

第六章 秘书的人际交往与沟通 / 81

第一节 人际交往与沟通的概念及意义 / 82

第二节 秘书的人际交往 / 85

第三节 秘书工作中的有效沟通 / 93

第七章 秘书调研工作的心理与技术 / 106

第一节 秘书调研方案的设计 / 106

第二节 秘书调查问卷的设计技术 / 109

第三节 秘书访谈的心理技术 / 120

第八章 秘书的职业生涯规划 / 127

第一节 职业生涯规划概述 / 128

第二节 秘书职业发展的特点和影响因素 / 138

第三节 秘书职业生涯的开始与发展 / 140

第九章 秘书的压力管理 / 148

第一节 压力概述 / 148

第二节 秘书的压力来源 / 152

第三节 秘书的压力管理 / 156

参考文献 / 170

第一章 绪 论

学习目标

- 了解秘书职业及秘书心理学的产生;
- 领会秘书心理学的理论应用趋向;
- 理解秘书常规工作及心理分析;
- 掌握秘书心理学的含义及研究对象。

你一定听说过心理学,也许还看过一些心理学的科普书籍,对书中介绍的一些心理学知识和心理效应感兴趣,如人的感觉和知觉、智商和情商、气质和性格、情绪和情感,还有一些管理中的刻板印记、从众心理、互惠原则等;在你郁闷的时候,也可能看一些有关情绪的 ABC 理论,或是你直接找到心理医生咨询。假如你正在从事或是准备从事秘书职业,面对这一职业的特殊要求或可能会产生的工作上的压力,你是否想过用心理学的知识来帮助自己呢?秘书心理学将会带你走进职场的一片晴空,有效地指导你进行秘书角色定位、沟通交流、生涯设计和自我心理调适等。下面我们先了解一下本学科的内涵和应用价值,以便更加系统地把握这门课程。

第一节 秘书心理学概述

一、秘书的起源及演变

“秘书”一词,最早出现在汉朝,就其字面含义而言,有宫中秘藏之书的意思。后来逐渐由指“物”演变发展到指“人”。东汉恒帝时的“秘书监”,魏晋南北朝时的“秘书丞”、“秘书郎”等,均是这一类文官的职称,其作用也逐渐由单一的书物管理,发展为制文处事。在国外,秘书一词源于拉丁文 *secretarius*,意思是“可靠的职员”,其定义已接近秘书的实质。

当前,“秘书”的含义各家说法尽管不一,但总结起来有 3 个共同特点:①秘书具有最接近领导的“近身”地位;②秘书是直接为领导人或领导集体服务的,其工作具有“服务性”和“辅助性”;③秘书从事的主要是日常事务工作和信息文牍工

作。就其广义而言,秘书身居领导身边或领导机构中枢,从事办公室事务、文书工作;进行多维多级联系,确保组织正常运转;直接为领导工作服务,并协助处理各方面的服务事务与信息。就其狭义而言,秘书是一种职务名称,也是一种社会职业,是在领导身边,直接为领导从事事务性、信息性、综合性服务工作的助手。

二、秘书心理学的产生

踏着经济全球化进程的节拍,我国的市场经济体制也在进一步完善。新的经济法规体系对政府、企事业单位、社会团体的管理和经营发生着全面、深刻的影响;互联网技术支持下的办公自动化又使各项工作变得更为优质高效。快节奏的工作和生活方式呼唤传统秘书职业的现代化,时代也赋予了秘书人员更多的新角色和新要求。

随着秘书工作范围的扩大、参谋性职能的加强、专业化程度的提高,其工作的平台也日趋现代化,这无疑会给秘书工作带来更多的困难。在这种形势下,秘书人员怎样才能更好地承担起参谋、处事、提供服务的职能,同时又能自悦身心、轻松工作呢?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的科学有机结合,便产生了一门新兴学科——秘书心理学。

将秘书工作作为一门独立的学科来进行系统研究是20世纪80年代以后才开始的。在各种各样关于秘书工作的书籍中,较多的述及了秘书的政务性、业务性、事务性之类的工作内容。然而,对秘书工作中必不可少的因素——人的心理的研究则较少。虽然我国目前也出版了几本秘书心理学书籍,但大多没有很好地摆脱普通心理学理论体系的影响,偏重于心理学基本理论的阐述,不免会有缺乏针对性和实用性之嫌。但我们也高兴地看到,劳动和社会保障部实行的国家秘书职业资格认证考试,已使我国秘书工作进一步走向规范化。同时,它也为秘书心理学提供了科学、实用、有针对性的参考体系。

三、秘书心理学的含义和研究对象

(一)秘书心理学的含义

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3个方面把握:①它运用了心理学的有关原理和方法;②它研究和解释的是秘书活动的心理现象和规律;③它的最终目的是指导秘书的实践活动。所以,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。

(二)秘书心理学的研究对象

秘书人员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特

征。秘书工作的主要特点是辅助领导者处理事物,其中最重要的就是处理好双边的互动关系。秘书是具有独立意识的人,但秘书工作常常只能扮演配角,因此,学会自我职业生涯设计和心理调节就显得尤为重要。秘书心理学的研究对象主要包括了以下4个方面。

1. 秘书人员的心理素质结构与秘书活动的适配问题。秘书工作地位特殊,角色复杂,这就要求秘书人员必须具备较高的心理素质水平,具有良好的心理平衡能力。面对工作中遭到的种种误解、委屈,善于控制、调节自己的情绪;在工作中始终保持乐观向上、热情诚恳的心态,保持一种从容不迫、不卑不亢的风度;做到工作认真细致、周到热情、心胸坦荡、豁达大度;当工作中出现纰漏或遭到误解时,要善于合理归因;面对领导交办的繁重而艰巨的任务,不产生厌烦情绪,能主动认识自我,悦纳自我。可见,与秘书职位相匹配的性格、气质、知识、能力和价值倾向等问题都是秘书心理学要研究的重要问题。

2. 秘书人员的心理角色定位与秘书活动对象的互动关系问题。为领导服务是各行各业秘书第一位的基本职能,领导活动的基本范围和利益指向决定了秘书活动的对象。秘书与领导的关系成为秘书最首要、最基本的社会关系,就此而言,秘书的基本角色是领导的助手,协助领导处理事务,直接在领导的授意下处理各种各样的上下内外事务。秘书能否当好助手与其角色意识、角色定位有着密切的联系。因此,秘书的角色心理必然成为秘书心理学研究的内容。

行政机关中的秘书还是一切行政活动中的枢纽。秘书在上级与下级、领导与群众的双边关系中,具体执行传递文件、沟通政务的基本职能。因此就有责任疏通政务渠道,强化政务关系,密切各级政府之间、政府与社会组织之间、领导与其他员工之间的关系。因此,发挥秘书人员的中介桥梁作用,使其有效进行人际交往与沟通,避免沟通中的人为障碍,也成了秘书心理学要研究的现实问题。

3. 秘书人员依据心理学理论做好调研的问题。从心理学的角度来讲,秘书是领导思维的间接指导者,领导分析判断所需的信息有相当一部分是秘书进行调查、搜集、整理而来的。同时,秘书在领导决策前所提供的大量相关经济、行政、社会信息和原始资料等,都将成为决策的重要依据。另外,调研中所涉及的问卷设计和访谈实施及其心理依据都将成为秘书心理学的重要研究内容。

4. 秘书人员的心理调节与秘书生涯设计问题。秘书工作对有些人来说是一生的职业,对有些人来说只是职业生涯的一个阶段。因此,如何设计自己的职业生涯,规划自己的人生,是广大秘书工作者非常关心的问题,同时也是秘书心理学研究要涉及的一个重要研究课题。

现代医学认为,健康不仅仅是指人的身体没有疾病,而且还要求人的心理健康,人们在工作中只有身体健康、心理健康、心情愉快,才能提高工作效率。而由于秘书工作的繁琐复杂,经常要加班加点,没有作息规律,并且每天都面临来自

内外的多重压力,如果长时间得不到调整,就会变得身心疲惫,甚至引发疾病。因此,秘书的心理健康是秘书工作者非常需要的,也是秘书心理学要研究的一个新问题。

四、秘书心理学的理论应用趋向

随着我国加入 WTO 和信息技术的飞速发展,现代秘书工作的宏观和微观环境都发生了较大的变化,秘书工作开始从技能型工作向综合智能型工作转化,从被动辅助职能向主动配合职能转化,从主内服务向外在攻关服务转化,从办文、办事服务向信息化服务转化。这些都为秘书心理学的理论应用指明了方向。

(一) 加强对秘书职业心理素质的认识,为科学管理和配置提供依据

“以人为本”的哲学理念日益深入现代人的思想观念,因此,现代管理中“以人”为中心的管理,其中一个重要方面就是“人职匹配”。秘书心理学的有关理论,研究的就是秘书人员这个特定群体的“人”,以及这个特定群体中人的心理现象,以为科学管理和配置提供依据。

现代社会,各类机关、团体和企事业单位的秘书机构,都开始采取科学化的管理制度和现代化的技术设备。然而,科学的管理制度要靠人去制定、去执行,现代化的技术设备要靠人去操作、去使用。日本企业早在 1985 年就提出了复合型人才计划,即培养集科技、文学、经贸、外语技能于一身的人才。现代秘书职业远非传统意义上的简单地写写材料、做做勤务的工作,它需要有良好的专业能力和心理品质。

秘书人员的素质,从心理学的角度说,最核心的就是心理品质问题,即由道德品质、智能素质、个性特质、实际操作能力等要素所构成的心理品质。它是秘书人员素质结构的基础。秘书心理学通过对此特点的揭示,帮助将人和初入职场秘书人员,对秘书职业特色以及自己的心理准备、心理素质等进行全面了解,做到正确认识自己,把握自己,提高自己。

(二) 加强秘书人员的心理认同感,提高工作绩效和工作满意度

秘书的心理认同感包括两个方面:一是自我认同,即对自我价值和工作满意度的认识和感知;二是他人认同,通常是在领导和其他员工眼中,对某一秘书人员的评价。首先,秘书的自我认同感是很重要的。秘书工作的成绩往往是体现于领导的成绩之中,外人很难看到,可谓“苦劳多而功劳少,批评多而表扬少”。因此,秘书人员往往会产生自我价值失衡的感觉,认为工作无意义,导致敷衍处事,消极待人,这样自然失去了对工作的满意感,工作的效率也会大打折扣。同时,他人对秘书职业的评价也很重要,把秘书当做某种私人产物,或是领导附庸之类的认识,都

是应该摒弃的。

通过秘书心理学对秘书人员心理特点和行为规律的揭示,有利于领导充分尊重秘书工作的特殊规律,根据心理学个性特质的互补性原则,对秘书人员进行合理安排与搭配,以取得群体活动的最佳绩效;有利于秘书工作者认清自己所扮演的角色和性质,掌握与外界交往沟通的技巧,进行职业生涯设计,学会自我心理调节,提高自身操作技能,加强心理压力的应对能力,以最佳状态进行创造性的工作。这样一来,就大大提高了秘书的工作绩效和秘书人员工作的满意度,进而形成良性循环。

(三)促进本学科理论的深化,提高秘书心理学的应用价值

秘书心理学作为一门交叉性新兴学科,在我国的研究刚刚起步。在现阶段,秘书心理学研究不仅担负着继续完善、发展本学科的任务,同时还担负着促进秘书职业专业化、专职化的任务。

心理学原理与方法在秘书心理学研究领域的运用,对解决秘书学研究领域的一些深层次问题可以起到重要作用。如秘书角色认知、秘书性格特点、秘书交际活动中的心理障碍等,都离不开心理学的理论指导。秘书作为一个特殊的群体,秘书工作作为一个特殊的行业,秘书人员的心理也一定有别于其他群体、行业。对他们的研究,无疑也可以为心理学提供一些特殊的思想资料,丰富心理学的内容。总之,对秘书心理学的理论研究将会更好地促进秘书职业的良好发展。

第二节 秘书常规工作及心理分析

一、秘书常规工作的基本特征

要学好秘书心理学,首先应该对秘书常规工作的基本特征有一个整体的把握,这样才便于理解秘书工作中的心理问题。秘书这一职业自古有之,从古代的“谋士”、“宰辅”到现代的秘书,其重要而基本的职能就是领导的参谋和助手。在美国,评价秘书工作的好坏,往往要看一个秘书减轻领导压力的有效程度,它标志着秘书取得的成效。一般常规秘书工作不外乎以下特点:

(一)服务性

为领导、为各职能部门和为人民群众服务是秘书工作的出发点和落脚点。新时期的秘书服务工作主要包括以调研、信息提供、参谋咨询为中心的智能服务,以及在日常工作和决策工作中既为上级、领导服务,又为部门、基层和群众服务的宽口径服务。秘书人员根据服务对象的要求不断完善服务内容,使服务对象放心、安

心和舒心,并尽量实现服务的专业化、标准化和多元化,才能算做服务到位。

(二)辅助性

做好领导的参谋员、咨询员、调研员、信息处理员等,其目的都是为了帮助领导作出正确而准确的决策。一个美国管理决策学家把决策分为两大类:程序化决策和非程序化决策。程序化决策可供选择的方案往往比较现成,决策起来比较容易;而非程序化决策往往无规律可循,需要决策人依靠以往的经验 and 见识,发挥独创的能力。秘书的参谋作用体现在非程序化决策的过程中,根据其自身对决策事件的判断,设身处地站在领导的角度,为领导提出两个或两个以上的方案和建议,供其决策时参考选择或从中获得启发,从而解决问题。秘书人员的辅助性工作的主要特征之一就是替领导“排忧解难”。

(三)潜隐性

秘书工作相对领导工作而言多为幕后工作,其活动内容和过程很少为人所了解。在领导工作中,凝聚了大量秘书人员的智慧和才能,但秘书的劳动成果却往往需要转化为领导活动的成果,或包含在领导成果之中。有人曾戏言秘书工作是“辛辛苦苦几十年,只写稿子不发言”,这从一定程度上道出了秘书工作特有的性质:在幕后不在幕前,在边缘不在中心,苦劳多而功劳少。

(四)超前性

考察秘书活动的现状会发现,当今的秘书工作实践具有明显的超前性特征。现代秘书活动范围大、内容杂,秘书在其职能活动中,辅助领导决策、处理信息、协调关系、掌管文书、组织会议等,必须具有超前思维和见微知著的预测能力。比如说,在处理信息时,针对一些文字材料,秘书必须注重平时积累,依据经验提前作好准备,待到需要时就能轻松解决,应对自如。对于突发事件,秘书活动的预测性体现在:通过参与领导活动,及时搜集各种信息,体察工作动态,了解情况反馈,考虑各种意外情况并利用现代化的分析手段作出预测,以防患于未然。

(五)专业性

秘书工作需要受过专业化训练和培养的秘书人员。秘书要履行自己的职能活动,高质量、高效率地完成各项工作任务,就必须具备本行业的专门知识和专业技能,否则就难以胜任工作。“办文”、“办会”、“办事”是秘书人员的“三杆枪”,秘书不仅要成为应用文,尤其是公文写作的专家,还要成为会议组织专家、协调专家、办文专家、信息处理专家,等等。科技的飞速发展和办公自动化的逐步实现,使得秘书只有向专业化转变和发展,才能适应时代发展的要求。

（六）群体性

秘书工作是一个复杂的动态系统,由人、财、物、信息、机构、时间、章法七大要素构成。耗散结构创始人普烈高津指出:一个系统只有与外界经常保持物质、信息和能量的交换,这个系统才能保持旺盛的生命力。秘书工作的基础是沟通和合作,要使其达到高效率、高质量,就需要办公室的工作人员互相支持、团结协作。比如,召开一次会议,需要许多部门、许多人员的共同配合才能完成;又如,制发一份文件,也需各方面的许多人(包括领导和秘书在内)的共同配合才能完成。因此,强化秘书的沟通协作意识,主动把自己融入集体之中,是非常必要,也是必需的。与此同时,保持与外界、部门、办公室人员之间的经常性沟通与交流,也有利于自己的不断进步。

二、秘书在常规工作中的心理特征

秘书常规工作的基本特征,决定了秘书在常规工作中的心理特征,而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。

秘书人员常常被人们称之为:领导的服务员、代言人、参谋员、保密员、护驾者,等等。我国著名的高级秘书胡乔木先生,曾被邓小平赞誉为“党内的一支笔”,由此可见秘书工作社会地位的一斑。现具体分析秘书工作中的常规行为活动,以帮助我们更好地说明秘书活动的一些心理特征。

（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,秘书人员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。

秘书人员在工作岗位上,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。要主动学习领导的思维、分析、判断模式,有意识地学会领导惯用的一些工作方法和处事方式,全力辅助领导做好各项工作。秘书工作清苦和操劳,甚至伤神又劳心。秘书工作优秀,则领导满意;倘若工作失误,领导的批评指责也为常事。因此,长期的幕后默默奉献,会使秘书人员或多或少萌生一种从属感和压抑感。

（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,秘书人员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,同时它也是秘书人员出现职能越位的重要心理因素。

(三)作为领导的参谋员,必然有专家感和睿智感

秘书人员履行参谋职能,这在理论上已经被人们所公认。一名优秀的秘书应该有着广博的知识、敏捷的思维、见微知著的观察分析能力、敢谋善断的魄力。虽然出思路、想点子、作决策是领导的职责,但对其加以修订和完善,或者说从理论上加以总结、归纳、提炼和升华,则需由秘书完成。

从某种意义上说,秘书工作是领导工作的组成部分,秘书工作本身就蕴涵在领导工作的全过程之中。秘书人员如果没有领导者的视野,就只能平庸、被动地为领导提供服务,而不能成为领导者的有力助手。毛泽东同志的政治秘书胡乔木曾一针见血地指出:秘书要具有政治家的视野,同时作为领导参谋员的秘书也必须具有正确观察、分析、判断形势和政策的能力,尤其是政治形势。作为企业中的秘书人员同样也要有一定的专业知识和才能,熟知国家的经济政策、经济法规和经济原则等。在一定程度上讲,秘书是领导思维的外脑,即领导的幕僚、咨询人员、决策参谋;同时,秘书人员也应该是通才和全才。秘书工作中的成就感往往是通过对自身才华和能力的利用来实现的,他们对领导所交办的工作能出色地完成,对领导工作中的疑难问题能及时给予协助,在领导身处尴尬境地时能周旋化解,这些都为秘书工作平添了几分专家感和睿智感。

(四)作为领导的保密员,必然有持重感和信任感

秘书工作贴近领导,对政策秘密,或企业中的商业机密自然知道得早、掌握得多,故保密理所当然成为秘书的职业道德和职责。工作中,秘书应自觉遵守法律,严格按照规章制度和保密守则办事,不该问的不问、不该看的不看、不该听的不听、不该说的不说。

能保守秘密,领导才会委以重任和给予信任。在面对外界,与他人交谈和处事时,秘书的言行很可能暗含了领导的意图和部门的秘密,所以,其言必缜密、行无过失;上传下达指示或汇报时,要力求准确、清晰、明了,既不篡改领导的思想,也不杜撰事实,与领导保持一致、忠诚守秘。由此必可感受到秘书工作中的持重感和信

任感。

(五)作为领导的护驾者,必然有机智感和艺术感

秘书工作的重要内容之一就是为领导保驾护航。首先,要对事情有超前的敏锐感和准确的洞察力,对问题有较强的分析、判断能力。领导在发表意见、看法和对工作作出正式部署前,秘书会凭工作直觉事先判断出领导的意图;秘书在处理事务时,有时可事先备好方案,但不能死守条条框框,要善于把握原则性和灵活性。这样的工作,更多的需要秘书人员的机智和头脑。

其次,为领导补台、挡事也是秘书的常规工作。领导由于工作繁忙或其他因素的干扰,思考及部署工作有疏漏或忘记既往的事项在所难免,秘书要随机应变,反应迅速,在不违反原则的前提下变通处理,一个方案不行换另一个方案。例如,客人按照约好的时间来访,可是领导因为有事要办突然出去了。此时,秘书人员就应随机应变,将来者要办的事情弄清楚,然后进行分析归类,属于哪个部门管的就归哪里去办,然后热情地将来者介绍给相关部门的领导,这样既解决了问题,又树立了良好的组织形象。

另外,秘书还有对领导进谏、规劝的义务。大多数领导都是很自信的,工作中出现差错时往往会认为自己是正确的,在这种情况下秘书一般应采用暗示的方法提醒,或言古及今,或言彼及此,设法引起领导的注意,让领导自己去思考、反省,然后自行改正。这种进谏方式虽然不直接,效果也不明显,却往往比直接提醒的进谏方式更具主动性和艺术性。

总之,秘书工作是一种清苦、奉献的工作。随着社会的发展,秘书工作的内容也在增加,这便使得在不同职能部门工作的秘书人员会有不同的心理感受。上述种种只是普通秘书人员的主要心理感受,且进行了有意的放大,其目的在于更好地展示秘书人员的心理体验和感受,使更多从事和即将从事秘书工作的人们了解。

小结

1. 秘书心理学的含义。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,它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学科。

2. 秘书心理学的研究对象包括:秘书人员的心理素质结构与秘书活动的适配问题;秘书人员的心理角色定位与秘书活动对象的互动关系问题;秘书人员依据心理学作好调研的问题;秘书人员的心理调节与秘书生涯设计问题。

3. 秘书常规工作的基本特征:服务性、辅助性、潜隐性、超前性、专业性、群体性。

4. 秘书常规工作中的心理特征:从属感和被动感、高居感和成就感、专家感和睿智感、持重感和信任感、机智感和艺术感。



复习思考题

1. 什么叫秘书心理学?
2. 秘书心理学的研究对象有哪些?
3. 秘书心理学的理论应用趋向表现在哪些方面?
4. 分析秘书常规工作的基本特征。
5. 分析秘书常规工作中的心理特征。