



现 代 秘 书 系 列 教 材

XIANDAI MISHU XILIE JIAOCAI

季水河 编著

秘 书 心 理 学



秘书心理学

季水河 编著

中南工业大学出版社

秘书心理学

王 平 编著

责任编辑：王 平

中南工业大学出版社出版发行
长沙市华中印刷厂印装
湖南省新华书店经销

*

开本：850×1168 1/32 印张：9 字数：232千字

1997年12月第1版 1998年6月第2次印刷

印数：4201—7000

*

ISBN 7-81061-068-6/B·002

定价：13.00元

本书如有印装质量问题，请直接与承印厂家调换
厂址：长沙市人民路27号 邮编：410001

目 录

导 论 秘书心理学概观	(1)
第一节 秘书心理学的学科性质与理论体系	(2)
一、秘书心理学的学科性质	(2)
二、秘书心理学的理论体系	(5)
第二节 秘书心理学的研究对象和基本任务	(7)
一、秘书心理学的研究对象	(7)
二、秘书心理学的基本任务	(8)
第三节 秘书心理学的基本原则和研究方法	(11)
一、秘书心理学的基本原则	(11)
二、秘书心理学的研究方法	(13)

上编 个体心理论

第一章 秘书的角色特征	(19)
第一节 角色理论概述	(19)
一、不同社会角色的获得	(20)
二、角色行为与角色规范	(23)
第二节 秘书工作与秘书角色	(25)
一、秘书工作	(25)
二、秘书角色的特点	(30)
第三节 秘书的角色条件和角色意识	(32)
一、秘书的角色条件	(32)
二、秘书的角色意识	(37)
第四节 社会变革与秘书角色适应	(40)

一、社会变革与秘书工作的变化	(40)
二、社会变革中的角色适应	(42)
第二章 秘书的个性心理	(46)
第一节 个性心理概述	(47)
一、个性的概念与特点	(47)
二、个性的形成与发展	(50)
第二节 秘书的气质	(52)
一、气质的概念与特点	(52)
二、气质的类型与结构	(54)
三、秘书的气质与工作	(57)
第三节 秘书的性格	(59)
一、性格的概念与特点	(59)
二、性格的类型与结构	(61)
三、秘书的性格与工作	(63)
第四节 气质与性格的关系	(65)
一、气质与性格的相互影响	(65)
二、气质、性格与个人成就及应用原则	(67)
三、气质与性格的测定	(70)
第三章 秘书的欲望需求	(80)
第一节 秘书的欲望	(80)
一、欲望的概念与特点	(80)
二、欲望的类别与产生条件	(82)
三、秘书的欲望	(83)
四、欲望的度量把握	(85)
第二节 秘书的需要	(86)
一、需要的概念与特点	(86)
二、需要的类别与层次	(88)
三、秘书的需要	(93)
第三节 秘书的动机	(95)

一、动机的概念与类别	(95)
二、动机与目的之关系	(96)
三、秘书的动机	(97)
第四节 秘书的兴趣	(99)
一、兴趣的概念与形成	(99)
二、兴趣的差异及与爱好的关系	(100)
三、秘书的兴趣	(102)
第五节 欲望需要等四因素的关系	(104)
一、欲望与需要	(104)
二、需要与动机	(105)
三、动机与兴趣	(106)
四、欲望、需要等四因素的实践意义	(106)
第四章 秘书的智能结构	(107)
第一节 秘书的知识结构	(107)
一、秘书知识结构的层次	(107)
二、秘书知识结构的原則	(109)
第二节 秘书的智力结构	(110)
一、秘书智力结构的要素	(110)
二、秘书智力结构的作用	(114)
第三节 秘书的能力结构	(115)
一、秘书能力结构的要素	(115)
二、秘书能力结构的要求	(118)
第四节 智能结构三要素的关系	(119)
一、知识、智力、能力的递进关系	(119)
二、能力、智力、知识的逆向影响	(120)
三、智能结构与创造性	(120)
第五节 秘书的智能测量	(121)
一、智能测量的历史与现状	(121)
二、秘书的智能测量	(122)

第五章 秘书的价值倾向	(126)
第一节 价值与价值观	(126)
一、价值与价值观的概念	(126)
二、价值观的形成与变化	(128)
三、价值观与人生观、世界观的关系.....	(129)
第二节 价值观的类别与作用	(130)
一、价值观的类别	(130)
二、价值观的作用	(132)
三、东西方价值观的差异	(134)
第三节 秘书的价值观念	(135)
一、秘书的角色特征与价值观念	(135)
二、秘书的价值创造与自我实现	(137)

下编 交往行为论

第六章 秘书的人际关系	(141)
第一节 人际关系的一般理论	(142)
一、人际关系的概念与类别	(142)
二、人际关系的基础和作用	(144)
三、影响人际关系的因素	(146)
四、人际关系的行为模式	(148)
第二节 秘书的人际关系与人际吸引	(151)
一、秘书的人际关系特征	(151)
二、秘书的人际吸引	(152)
第三节 秘书人际关系实务	(155)
一、秘书处理人际关系的原则	(155)
二、秘书处理人际关系的方法	(158)
第七章 秘书的人际交往	(160)
第一节 人际交往与信息沟通	(160)
一、人际交往	(160)

二、信息沟通	(163)
三、人际交往是信息沟通的必要形式	(168)
第二节 秘书的人际交往	(171)
一、秘书人际交往的种类	(171)
二、秘书人际交往的特点	(173)
三、秘书人际交往的意义	(173)
四、秘书人际交往的工具	(174)
五、秘书的人际交往与社会认知	(176)
第三节 秘书人际交往实务	(182)
一、秘书人际交往的原则	(182)
二、秘书人际交往的艺术	(183)
三、卡耐基人际交往艺术示例	(185)
第八章 秘书的公关行为	(188)
第一节 公关与公关心理	(189)
一、公关的概念与特征	(189)
二、公关心理的概念与特征	(191)
三、公关行为	(192)
第二节 秘书与公关	(193)
一、秘书工作与公关工作的共性	(193)
二、秘书的公关意识	(196)
第三节 秘书的公关行为	(198)
一、秘书与公关信息	(198)
二、秘书的公关调查	(201)
三、秘书的公关策划	(206)
四、典型公关案例评析	(210)
第九章 秘书的工作激励	(218)
第一节 激励理论概览	(219)
一、激励的概念与过程	(219)
二、激励的原则与方法	(221)

三、激励的作用与效果分析	(223)
四、激励的理论类别	(225)
第二节 秘书工作激励	(226)
一、秘书工作激励的原则	(226)
二、秘书工作激励的方式	(228)
第三节 西方现代激励理论与秘书工作激励	(232)
一、赫兹柏格的“双因素”理论与秘书工作激励	(232)
二、麦克利兰的成就需要理论与秘书工作激励	(234)
三、弗鲁姆的期望理论与秘书工作激励	(237)
四、亚当斯的公平理论与秘书工作激励	(240)
五、典型案例分析	(242)
第十章 秘书的心理保健	(246)
第一节 现代社会的新课题	(247)
一、现代社会心理病	(247)
二、现代健康的新标准	(249)
三、现代生活的新内容	(251)
第二节 秘书的心理保健方法	(253)
一、对待心理压力的方法	(253)
二、心理受挫的防治	(255)
三、心理冲突的缓解	(260)
第三节 秘书的心理测定与调适	(267)
一、秘书的心理测定	(267)
二、秘书的心理调适	(273)
主要参考书目	(277)
后 记	(279)

导论 秘书心理学概观

政权肇始,文字初兴。当人类社会发展到有“主其政”的首领之时,就出现了“辅其政”的秘书人才,只是在不同的时代有不同称谓而已。有关秘书史的研究资料表明,秘书工作从发轫至今已有4000多年的历史了。传说中的黄帝,就有助其政的秘书人员。有文字可考的殷商时代,巫史就是固定的秘书人员,“太史寮”即为中央秘书机构。秦汉时期,国家正式确立了秘书工作制度:“秦兼天下,建皇帝之号,立百官之职。汉因循而不革,明简易,随时宜也”^①,对秘书机构,秘书职能有了明确的体制与规定。唐宋时期,秘书工作日渐成熟与完善。机构方面,唐代实行“三省制”,宋代实行“二府制”;文字工作方面,文书体制日趋完备,文书制作格式严谨。元明清三代,秘书机构更加严密,人员分工更加明确,工作制度更加严格。国民政府时期,孙中山在大总统府设立了秘书处,各部设政务厅,省设秘书长。中华人民共和国成立后,秘书人员的分工走向合理化、规范化。

但是,在这漫长的历史长河中,秘书理论研究却没有引起人们的重视,它远远落后于秘书工作实践。几千年来,人们除对秘书机构设置、秘书人员职能,不同公文特点偶有论及外,对秘书性质的认识、秘书实践经验的总结很少见诸文字。至于将秘书工作作为

^① 《汉书·百官公卿表》。

一门学科进行研究,则是本世纪 80 年代的事。而将心理学引进秘书研究领域,运用心理学原理与方法研究秘书工作与秘书人员,在近几年才刚刚起步。秘书心理学研究是一个大有可为的领域,它不仅有助于秘书学研究的拓展与深化,而且有益于心理学的应用与发展。

第一节 秘书心理学的学科的性质与理论体系

一、秘书心理学的学科性质

(一)秘书心理学的概念

秘书心理学是运用心理学的观点与方法,系统地研究、阐释秘书活动中各种心理现象及其心理活动规律的一门学科。

秘书活动,同任何其他人的活动一样,都是由心理和行为两个方面构成的。在这两个方面中,心理是行为的内在动因,行为是心理的外部形态。研究秘书心理,探求秘书心理活动规律,有着重要的理论意义和实践意义。在理论上,有利于进一步丰富和完善秘书学学科体系,在实践上,有利于科学地指导秘书实践活动。

(二)秘书心理学的特点

一门学科的特点,是该门学科存在的重要条件之一。那么,秘书心理有哪些主要特点呢?

第一,交叉性。

所谓交叉性,指秘书心理学是在多门学科相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。

说秘书心理学不属于秘书学和心理学,这是因为,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,秘书人员的知识等。而秘书心理学虽比秘书学研究范围窄但却超越了秘书学而进入了心理学。同样,心理学是研究心理现象的科学,其“基本任务是研究心理现象的规律,主要是研究心理活动的过程及其机制、心理特征的形成及其机制、心理过程和心理特征的相互关系等许多方面的规律性”^①。也就是说,心理研究的对象可以是一切人的一切心理现象。而秘书心理学所研究的仅是秘书人员的秘书活动中的心理现象。秘书心理学的研究范围比心理的研究范围窄但也同样超越了心理学而进入了秘书学。所以,我们认为秘书心理学即不属于秘书学又不属于心理学。

说秘书心理学同时又是秘书学,又是心理学,这是因为,秘书心理学与秘书学、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、心理学具有一致性。从秘书心理学与秘书学的联系看,二者都要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,只是在范围与重点方面有所区别而已。从秘书心理学与心理学的联系看,二者都是人的心理现象和心理活动规律的学科,只是秘书心理学基本上局限于秘书人员和秘书活动中的心理现象而已。在研究方法上,秘书心理学与秘书学和心理学也有紧密的联系,它既要借助秘书学的理论与方法,如观察法,统计法等。又要运用心理学的理论与方法,如心理观察法,心理测量法等。若将秘书心理学置于秘书学学科体系中,秘书心理学是秘书学的一个分支学科;若将秘书心理学置于心理学学科体系中,秘书心理学又是心理学的一个分支学科。因此,我们完全有理由认为秘书心理学同时既是秘书学,又是心理学。

第二,新兴性。

所谓新兴性,指秘书心理学相对于其他学科,如历史学、哲学

① 曹日昌主编:《普通心理学》(上),人民教育出版社,1980年版,第14页。

等来说,历史较短,研究的内容较新,是一门新兴的学科。

历史、哲学等传统学科,有着悠久的历史,从古希腊至今,已有两千多年了,这是秘书心理学无法相比的。即使与秘书学、心理学这两门与自身关系很密切的学科相比,秘书心理学同样也是新兴学科。现代意义上的秘书学,80年代初期就已走过了它的初创阶段,80年代中后期已出现了蓬勃发展的繁荣局面。而秘书心理学研究,直到90年代才发展起来。心理学的历史更长。古典心理学在古希腊时代就已达到了相当高的水平,现代心理学也在19世纪就已基本形成。在20世纪以来出现的心理学的各分支学科中,文艺心理学、审美心理学在本世纪30、40年代就已出现,秘书心理学也同样是最年轻的学科。

第三,实用性。

所谓实用性,指秘书心理学相对于心理学、语言学等基础学科而言,它是一门应用性很强的学科。秘书心理学研究对提高秘书人员能力和秘书工作绩效有着积极的意义。

现代科学分为三个层次:基础理论学科、应用理论学科、技术理论学科。基础理论学科是现代科学中稳定的核心的部分,它不能直接应用于生活与生产,但它却是应用理论和技术理论的基础,基础理论学科研究水平的高低制约着应用理论和技术理论的发展。应用理论是现代科学中发展较快,变化较大的部分,它可以直接应用于生产和生活,是有着鲜明实践品格的理论学科。技术理论是研究各种工艺操作方法与技巧的、在生产实践经验和自然科学原理相结合的基础上发展起来的理论,其应用范围主要局限于物质生产领域。秘书心理学属于应用理论学科层次,它所研究的秘书活动中的心理现象及其规律,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。

二、秘书心理学的理论体系

(一)秘书心理学的理论框架

秘书的心理和行为,主要受两个方面因素的制约。从外部看,受到客观因素,即客观外在环境的影响;从内部看,主要受到主观因素即个体内在特征的影响。因此,秘书的心理及其行为过程的产生,是秘书内部特征与外部环境协同作用的结果,而秘书心理学的理论框架,也是建立在这个基础之上的(如下图所示)。

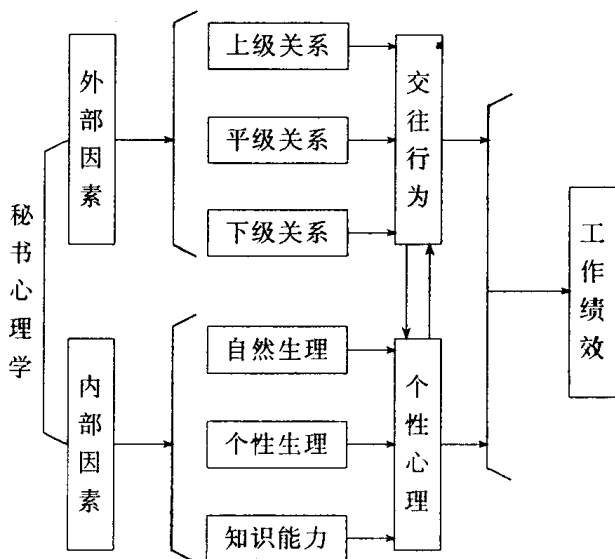


图1 秘书心理学的理论框架图

在建构秘书心理学理论体系时,我们应着重考虑两个方面的内容。

首先,要考虑到影响秘书行为,秘书工作绩效的个体因素,即图式中所标明的外部因素与内部因素。外部因素是秘书交往行为的对象,它包括上行交往、平行交往、下行交往。怎样交往才能取得良好的工作绩效,很重要的是要处理好与上级、平级、下级的关

系。内部因素是构成秘书个体心理的基础性、动力性因素,是秘书个体内在固有的、影响交往行为和工作绩效的决定性条件,但不是唯一条件。外部因素与内部因素是相互影响、协调作用的,它们都对秘书工作绩效产生影响。

其次,要考虑到秘书心理学与其它学科的联系。这在秘书心理学理论体系中虽不是本体性的因素,但却是不可或缺的部分。因为研究秘书心理学与相关学科的关系,不仅有利于学科之间的相互借鉴,相互促进,而且还有利于秘书心理学找准自己的特点,把握自己的发展方向。在秘书心理学与其他学科的关系中,秘书心理学与秘书学、普通心理学、社会心理学、管理心理学、组织行为学的关系是研究的重点。

(二)秘书心理学的基本内容

秘书心理学的基本内容包括两个部分:

第一部分是秘书个性心理论。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、欲望要求、智能结构、价值倾向等。通过对这些内容的学习和研究,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。

第二部分是秘书交往行为论。重点研究秘书的人际交往、人际关系、公关行为、工作激励等。通过对这些内容的学习和研究,可以全面地了解秘书的行为特点及行为方式,使秘书及秘书管理者都能正确进行人际交往,处理人际关系,搞好工作激励,以获得最佳工作绩效。

第二节 秘书心理学的研究对象和基本任务

一、秘书心理学的研究对象

对象指主体行为思考时作为目标的事物。研究对象指进行科学研究时所涉及的作为目标的一些问题。每一门学科,都以某一现象及其普遍规律作为自己的研究对象。秘书心理学作为一门独立的学科,同样有自己的研究对象——从事秘书工作的人,人的心理现象及其心理活动规律、行为方式与特点。

(一)秘书人员的个性心理特征及其活动规律

个性心理特征是这一个个体与另一个体在性格方面的独特表现。秘书人员的个性心理特征这一概念,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(如领导工作、教学工作)的人相比较,在性格上的独特之处。心理学理论告诉我们,人的个性心理的形成既受先天因素的制约,又受后天因素的影响。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。秘书人员的个性心理特征,显然是受秘书职业影响和规范的,有不同于其他职业者的特点及其活动规律。应该成为秘书心理学研究的首要对象。

(二)秘书活动对象的心理特征

秘书活动对象指秘书机构和秘书人员在工作中经常接触并为之服务的人。秘书机构是各类机关、团体、单位的枢纽部门、参谋部门、协调部门。秘书人员处于这个枢纽位置,要同上下左右的人打交道,其活动对象广泛众多。秘书心理学对秘书活动所接触的

各种人的心理都应有所涉及。但在秘书活动的广泛众多对象中,也有重点与非重点之分。从秘书的地位与秘书工作的性质看,秘书人员主要是辅助领导进行管理和决策服务,是领导的参谋和助手。在这个意义上,领导是秘书活动的主要对象,秘书心理学研究秘书活动对象的心理特征,也主要是研究领导的心理特征。

(三)秘书活动领域中的人际关系与行为特征

人是一切社会关系的总和。秘书活动是一种社会性很强的公务活动。在秘书活动领域,人际关系主要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。换句话说,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,更多地受到组织纪律,角色意识的制约。秘书心理学必须将秘书活动中的人际关系与行为特征作为重要的研究对象,给予充分的重视,进行认真的研究。

二、秘书心理学的基本任务

既然每一门学科都有自己特定的研究对象,那么,它也就担负着不同的研究任务。秘书心理学的基本任务有三项。

(一)提高秘书人员的心理素质

秘书活动的主体是人,秘书人员的素质如何直接影响到秘书工作绩效。秘书人员的素质包括政治素质、道德品质、认知水平、个性气质、实际能力等心理品质。秘书心理学应对秘书个性气质、实际能力等心理品质作深入全面的探讨。在这个意义上,可以说秘书心理学研究担负着提高秘书人员心理素质的任务。

在自然科学与人文科学所包括的各门学科中,心理学是与人的关系最密切的学科之一。心理学所研究的对象是人,人的心理活动及其规律,可以说,心理学是“以人”为中心的学科。秘书心理学作为心理学的一个重要分支学科,同样也具有心理学“以人为中