

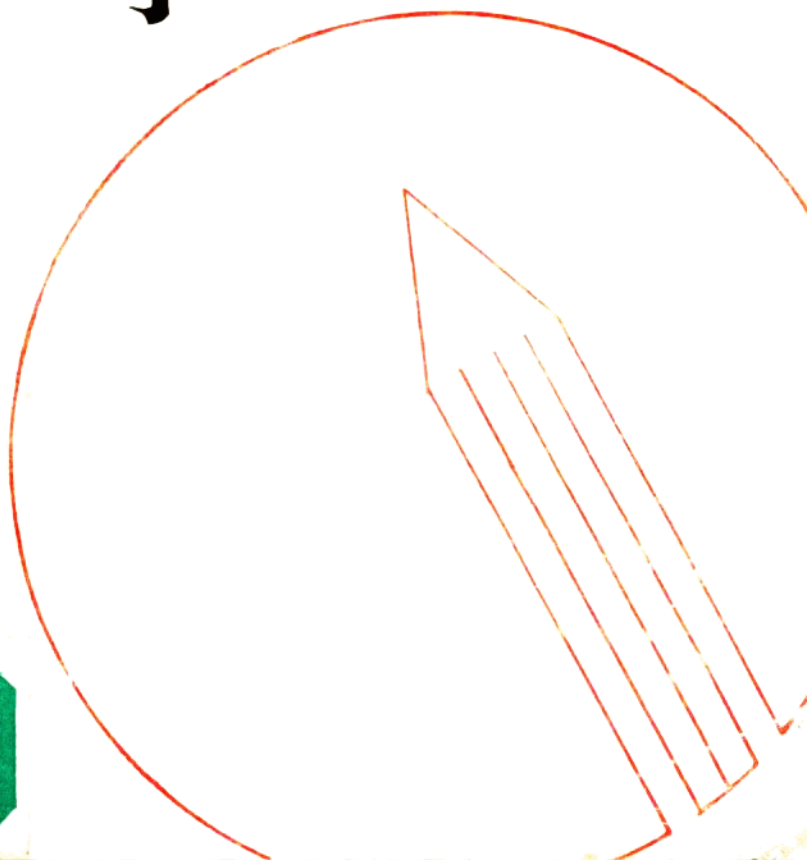
张钦平 著

秘书心理学

mìShūxīnlǐxué

安徽文

46



目 录

第一章	引论.....	(1)
第二章	秘书的职业注意.....	(10)
第三章	秘书的职业观察.....	(23)
第四章	秘书的创造性思维.....	(37)
第五章	秘书的超前思维.....	(53)
第六章	秘书的情感优化.....	(68)
第七章	秘书的意志行动.....	(82)
第八章	秘书的气质完善.....	(92)
第九章	秘书的性格修养.....	(103)
第十章	秘书的能力构成.....	(119)
第十一章	秘书的职业道德.....	(133)
第十二章	公文写作中秘书的心理调节.....	(144)
第十三章	调研工作中秘书的心理疏导.....	(159)
第十四章	协调工作中秘书的心理调控.....	(175)
第十五章	查办工作中秘书的心理矫正.....	(189)
第十六章	信息工作中秘书的心理纠偏.....	(203)
第十七章	会务工作中秘书的心理调整.....	(218)
第十八章	信访工作中秘书的心理治疗.....	(232)
第十九章	行政事务工作中秘书的心理平衡.....	(245)
第二十章	保密工作中秘书的心理控制.....	(256)

第二十一章	与领导者相处中秘书的心理净化…	(269)
第二十二章	与下级人员交往中秘书的心理 改善……………	(284)
后 记	……………	(295)

第一章 引 论

哦？真没想到！竟有这么多人光临今晚的首场秘书心理学研讨会！噢，对了，是市心理学学会、秘书学学会张贴的那一百张绘有一对秘书模样的青年男女在一颗偌大的红心中思索的海报，沟通了我与诸位女士们、先生们的心理，是秘书心理学这门新兴的学科，将我们的心紧紧地吸引、凝聚在一起了。

哟！那不是今年才从一所大学秘书学专业毕业、分配在市政府当秘书的林小姐吗？昨天上午你边看海报，边对你的同事、据说也是你的心上人马先生说：“咦——学了几年秘书专业，还没听说过有秘书心理学呢！”你的心上人说得更加幽默、浪漫：“秘书心理学象你那美丽的英姿，国内独一，国外罕见。”于是，你们决定将市长和秘书长、办公室主任，以及各部门、各单位的领导者和秘书人员都请来参加研讨，让秘书心理学这朵小花更加绚丽多彩。当时，我站在你们身旁，真是打心眼里感激你们，欢迎你们。好，从今晚开始，每个星期六晚上的七点钟，我在此与诸位一起，对秘书心理学进行深入地探讨。

一、创立秘书心理学的因由

为何林小姐读了几年秘书专业，从没听说过秘书心理学呢？这个问题具有深刻的社会根源与历史根源。从历史演变的过程看，人类社会的文明程度总是由低级向高级发展的。在物质文明和精神文明水平较低的社会里，制约人类思维发展的主、客观因素很多，是很难创立秘书心理学的。人类的进化和社会的进步，逐渐地为新知识的出现，新技术的发明，新学科的诞生创造了条件，奠定了物质和文化基础。特别是现代社会进入“知识爆炸”时代之后，社会科学和自然科学都在不断地扩大研究领域，迅速地向其纵深延伸。秘书心理学，便是在这科学的春天里破土而出的一株幼芽。

（一）秘书事业的迅速发展，为秘书心理学的研究开辟了广阔天地。中国的秘书史，源远流长。早在奴隶社会的夏朝，就产生了文秘工作的萌芽，《尚书》就是这一时期至西周的文件汇集。后来，陆续出现了从事文秘工作的“史官”。

“秘书”一词，随之在《汉书》中首次出现。当时的秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎，仅负责掌管宫中秘藏之书，与现代秘书职位的涵义不同。历代封建王朝及其地方政权，均设有相当于现代秘书长、办公室主任、秘书的职位，但均未使用“秘书”这个名称。直至一九一二年，孙中山在中华民国南京临时政府总统府下设秘书处，各部置秘书长，标志着中国诞生了名副其实的秘书。中华人民共和国成立后，党和政府非常关心秘书事业的发展，不断创立、完善了秘书机构，培养、造就了一大批秘书人才，开创了中国秘书工作的一代先河。尤其是实行改革开放的政策以来，中国的秘书事业进入了腾飞时期。国家的各级党政机关、人民团体、各企事业单位均设有秘书机构，具有中国特色的秘书体系和贯穿全国

的工作网络已基本形成；据有关部门统计，一九八七年中国的秘书人员已达一百多万人。全国几十家大专院校的秘书专业和各类秘书专业培训班源源不断地输送新的秘书人员，秘书队伍建设初具规模；国家和地方政府制定、颁发了一系列法规性文件，秘书工作日趋正规化、规范化；随着科学技术的进步，电子计算机等先进的技术设备、科学的管理手段和方法，逐步进入秘书部门，办公自动化、工作科学化的水平亦不断提高。秘书事业的蓬勃发展，强烈要求有一门相应的心理学作伴随，并为秘书心理学的研究提供了日益广阔的天地。

（二）秘书学的创立，为秘书心理学的发展奠定了基础。尽管中国的秘书工作历史悠久，但由于受到政治、思想、经济、文化等方面因素的影响和制约，发展速度较为缓慢，在一九八〇年之前尚未形成一个独立的专门学科。二十世纪八十年代初期，随着现代化建设的需要和秘书事业的发展，秘书学在中国应运而生。《实用秘书学》、《秘书学概论》、《机关秘书》等专业书籍相继出版，《秘书工作》、《秘书之友》、《秘书》、《秘书界》等学术性杂志创刊发行。上海大学、成都大学、兰州大学、江汉大学等几十家大专院校纷纷创办秘书学专业，一批秘书工作者协会、秘书学会等群众性学术团体在全国各地相继成立，为秘书学的研究工作提供了先决条件。秘书学的崛起及其研究的不断深入，强烈呼唤着秘书心理学等相关学科尽快问世，将探索秘书工作的规律同探索秘书人员的心理活动规律以及其他方面的规律有机地结合起来，共同促进秘书事业的发展。同时，秘书学率先研究了秘书工作的起源、产生、发展、特点、任务、性

质、原则、方法及其内在规律性等问题，从而为秘书心理学的研究开阔了眼界，传递了信息，提供了依据，积累了经验，奠定了比较坚实的基础。

（三）现代秘书人员独特的心理活动，为秘书心理学的研究提供了对象。人的心理，来自于客观现实，并受其社会实践的影响和制约。不同的历史时期，不同的社会制度，同一社会制度的不同发展阶段，以及不同的社会职业等，对人的心理活动的产生、发展、演变产生着重大影响。现代秘书人员置身于特定的社会条件之下，以特殊的职业为特殊的对象服务。其工作环境、生活环境与其他行业的人员相比，具有鲜明的特殊性。在这些特殊条件的作用、影响、制约下，秘书人员逐步形成一些特殊的心理现象和独特的心理活动规律，并且以鲜明的形式表现出来，对秘书工作产生着不同的影响。广大秘书人员迫切要求心理学工作者把自己丰富的内心世界、独特的心理现象、复杂的心理活动作为研究对象，帮助自己探索心灵的奥秘，摸索心理活动规律，研究心理偏差的矫正方法，不断地化弊为良，保证心理健康，以便更好地工作。

（四）心理学的深入发展，为秘书心理学的研究提供了理论武器。在美国、西欧等发达国家，心理学已成为科学界的“热门学科”，学校中的“主体课程”，生活中的“必备常识”，研究领域非常广泛，其分支正在深入到各种人群、各种活动领域以及许多特定的问题之中。近几年来，中国的心理学研究也引起了人们的普遍重视。国家领导人多次强调各行各业的领导者要学习心理学知识。一位科学家曾幽默地说：“谁不学点心理学知识，就不能让他（她）结婚。”在

领导者和专家学者的号召、倡导下，许多有志之士辛勤地转战在心理学领域，翻译了一些国外心理学书籍，编撰了许多具有中国特色的心理学专著，创立了一些新的心理学分支学科。心理学广泛而深入地发展，迫切要求人们去占领秘书心理学这块“空白地带”，并且为这片处女地的开拓者准备了必要的理论武器。

二、秘书心理学的概念和任务

用系统论的理论来分析，秘书人员处在一种动态的“人——人”活动系统之中，这种活动系统与“人——机”活动系统有着显著的差异性。在“人——人”活动系统中，活动的主体和客体都是人，而且在活动中主、客体的位置经常发生变化。这个复杂的活动系统，致使秘书人员产生大量的心理现象和心理活动。秘书心理学，就是研究在特定的社会条件下，各类秘书人员的心理现象、心理活动的特征及其发展变化规律的科学。其主要任务是：

（一）研究秘书人员应当具备的各种心理品质。即：探讨其职业注意的基本特征、最佳结构、基本要求、干扰因素和抗干扰的方法；职业观察的过程、要求、方法、偏差修正及能力培养；创造性思维的特征、过程、任务、方式、能力组合及培养方法；超前思维的特征、作用、条件、意识、实用原则及科学化的方法；情感优化的意义、特征、任务、方法；意志行动的特征、过程、评价标准、困难克服、秘书意志与领导者意志的统一及意志品质的培养；气质的特征、类型表现、类型的自我测定及其自我完善的方法；性格的形成特征及其修养方法；能力的结构、形成过程及培养方法；职

业道德的内容、评价标准、不良职业道德的心理分析及其矫正方法等问题。

(二) 研究秘书人员在各项实际工作中的心理问题。即：探讨在公文写作、调查研究、协调、信息、查办、会议、信访、保密、行政事务等工作中及与领导者相处、与下级人员交往中秘书人员心理活动的基本过程、主要任务、心理偏差及其矫正方法等问题。

(三) 研究秘书人员心理健康的保健方法。即：探讨其心理健康的基本要求、可能出现的心理挫折及其对身心的危害、心理保健的具体方法等问题。

然而，秘书心理学研究的内容应是多样的。因为在不同的国家、不同的社会制度内，秘书人员的心理状态既有相同之处，亦有不同之处。各国秘书心理学工作者应根据本国的实际确定其研究内容。再之，同一国家秘书心理学的研究内容也不是一成不变的。因为事物总是在运动中发展变化的，秘书心理学工作者应不断从新的角度、新的层次、新的内容上深入开展研究工作。

三、秘书心理学研究的原则

(一) 实践性的原则。秘书心理学将心理学的原理运用到秘书工作活动中去，从活动中分析、总结秘书人员的心理特点及其规律。秘书工作实践，是产生秘书人员心理活动的特定土壤。离开了实践，就不可能正确地描述秘书人员的心理现象。只有在实践的基础上研究秘书人员的心理现象和心理活动，才能寻求出那些有价值的、带有规律性的、具有指导意义的理论。

(二)系统性的原则。秘书人员的心理并不是一个内部封闭系统，它与外部刺激、主体状态及反应活动过程紧密相联。我们对秘书人员心理现象的研究必须进行多角度、多层次的系统分析，既要把握住秘书人员参与外界活动、接受外界刺激的特点，也要研究其心理变化发展的规律；既要从系统外部寻找心理变化的原因，也要从内部寻找心理变化的依据。坚持系统性的研究原则，才能够在各种因素的相互联系中揭示秘书人员心理活动的规律。

(三)辩证性的原则。人的心理同其他事物一样，时刻充满着矛盾和斗争。当心理矛盾比较尖锐时，心理平衡即被打破。解决了心理矛盾，就实现了新的心理平衡。秘书人员的心理活动，就是在不断地产生矛盾、解决矛盾的过程中变化发展的。秘书心理学，应以辩证唯物主义原理作指导，研究在各种因素刺激下秘书人员产生的心理矛盾，分析产生的原因，制定克服的方法，帮助秘书人员不断地解决心理矛盾，消除心理失衡现象，实现新的心理平衡。

(四)发展性的原则。秘书人员心理现象的产生具有情境性，是由特定的刺激变量引起的。当外界的环境和刺激方式改变之后，秘书人员的心理活动亦随之发生变化。对秘书心理学的研究，只有坚持发展性的原则，才能从动态活动系统中探讨秘书人员心理活动变化发展的规律，不断地把秘书心理学的研究引向深入。

四、研究秘书心理学的意义

秘书心理学，是在心理学和秘书学两门学科的边缘地带产生的应用科学。它紧密联系秘书工作的实际，运用普通心

理学的原理，探索秘书人员心理现象的发生、发展、变化的一般规律及在各项具体工作中秘书人员心理活动的过程和规律，指导秘书人员心理活动沿着正确的轨道发展，具有很大的实用价值。因此，在当前乃至今后，研究秘书心理学都有着重要意义。

（一）有利于培养优秀的秘书人才。与一般职员相比，秘书人员的文化水平普遍较高，工作环境较为特殊，心理活动十分丰富。特别是在新的历史条件下，各种腐朽的思想观念，形形色色的不良风气，不断侵蚀秘书人员的心理，使其本来就很复杂的内心世界变得更为复杂。研究秘书心理学，可以使秘书人员了解自己在各种情况下的心理特征，掌握心理活动的规律，有效地防止或矫正心理偏差，日益提高心理素质，减少不良因素对内心世界的影响，把自己培养成为优秀的秘书人才，进而加强整个秘书队伍的建设。

（二）有利于各级领导者掌握秘书人员心理活动规律。秘书人员与领导者朝夕相处，为他们提供各方面的服务。各级领导者研究秘书心理学，可以掌握分析秘书人员心理特征的基本方法，准确地判断其心理偏差，适时地加以调解和矫正，使自己与秘书人员长期保持心理相容，同步进行心理共振。也可以针对秘书人员的心理实际，正确制定各种教育规划和工作规划，对秘书人员和秘书工作实施富有成效的领导。

（三）有利于改善和加强秘书工作。哪里有秘书工作，哪里就有秘书人员的心理活动。秘书人员心理素质的强弱，直接关系到秘书工作的效果和秘书事业的兴衰成败。研究秘书心理学，可以提高秘书人员的注意力、观察力和思维能

力，及时发现秘书工作的僵化环节和薄弱环节，认真地进行改善和加强；可以及时发现秘书工作中出现的新情况、新问题，妥善地加以解决；可以有效地克服或矫正工作中的心理偏差，不断提高工作的预见性、主动性和创造性，更好地发挥参与政务、掌管事务①的工作职能。

（四）有利于促进心理学、秘书学等相关学科的发展。秘书心理学的创立，本身就是心理学的分支发展。随着研究的不断深入，秘书心理学也可产生新的分支。当其研究达到一定的深度、广度时，它必将迫切要求秘书学的研究开拓新的领域，增加新的内容，产生新的成果，加快发展步伐，使之与自己相互适应。另外，秘书人员的心理，必然导致相关行为的产生，秘书心理学的研究与行为学、管理学、教育学等相关学科息息相关。前者的深入发展，必将促进后者一系列相关学科的深入发展。与此同时，也可能导致产生秘书行为学、秘书管理学、秘书美学等新的边缘学科，形成新的科学体系。

①“参与政务，掌管事务”的概念，始出于一九五一年中华人民共和国政务院发布试行的《关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书工作机构的决定》。现在，它被各行各业的秘书部门普遍采用，广泛地为秘书人员的两大职能。其引伸义为：参与政务，即是为所在单位领导者的决策提供必要的依据；掌管事务，即是处理好日常事务，使各部门协调一致地完成本单位的职能任务，本书将多次使用此概念，均用其引伸义。

第二章 秘书的职业注意

注意，系心理活动对一定对象的指向和集中。所谓指向是指心理活动的选择；所谓集中，是指心理活动离开某些无关事物而集聚、深入到某一有关事物的程度。

致使心理活动进行“选择”、“指向”、“集中”的动因，主要是人的目的需求。人需要达到某种目的，心理活动则会指向和集中于与此种目的相关的某些对象。人的需求不同，心理活动“指向”和“集中”的方向、对象、时间等也不相同。秘书事业是一种特殊职业，秘书人员具有特殊的职业需求，因而其心理活动的“指向”和“集中”亦与众不同。在此，我们将秘书人员这种由于职业需要而引起的心理活动对一定对象的指向和集中，称之为秘书人员的职业注意。

一、职业注意的意义

秘书人员的职业注意，是其整个注意范畴的一个重要组成部分。没有职业注意，秘书人员的注意仅仅用于生存，毫无社会价值。所以，我们说职业注意具有社会属性，它应是秘书人员的必备素质。然而，由于种种原因，职业注意问题一直没有引起秘书部门和广大秘书人员的高度重视。有相当数量的秘书人员不知道什么是职业注意，它的价值如何，怎

样培养职业注意能力，致使自己的职业注意素质较差。具体表现是：

（一）对职业注意的概念不明确。有的秘书人员不懂得秘书职业注意概念的内涵，头脑中职业注意的观念尚未形成，缺乏职业注意的主动性、自觉性。

（二）职业注意的中心不突出。心理活动的指向到处游弋，无重点的区域和对象，没有把“参与政务（业务），掌管事务”摆在职业注意的中心地位。表面上似乎什么都在注意，其实并没有注意到点子上，对许多问题心中无数，脑袋空空，一问三不知。

（三）职业注意的范围狭小。仅把职业注意的焦点对准领导者的办公室内或个人分管的工作上，对全局的事情、系统外的现象很少注意或根本不去注意。

（四）职业注意的方向不正确。不了解每个时期的工作重点和领导者的正确意图，职业注意的方向与领导者的工作需求不一致，有时甚至背道而驰，东奔西忙“抓”来的东西很少被领导者采用。

（五）职业注意的稳定性差。注意力容易被职业外的事物所吸引，职业注意呈现出时强时弱的波动状态。等等。

这些问题，严重地影响着秘书人员的心理素质和秘书工作质量，应当引起各级领导者、秘书部门和广大秘书人员的高度警觉和重视。应当看到：职业注意虽然不是一种独立的心理过程，但它是伴随着秘书人员在秘书活动中的感觉、知觉、记忆、思维等心理过程而产生的并与这些心理过程相互作用、密不可分的一种共同心理特征，是这些心理过程的基础和先决条件，在心理现象中占有特殊地位。秘书活动主体

的任何心理过程，都必须有职业注意的参加，它是这些心理过程的开端，对其起着积极的组织作用。职业注意的指向性、集中性、正确性、稳定性，制约着秘书活动的成败。培养良好的职业注意品质，对于作为领导者“耳目”和“外脑”的秘书人员来说，具有特别重要的意义。

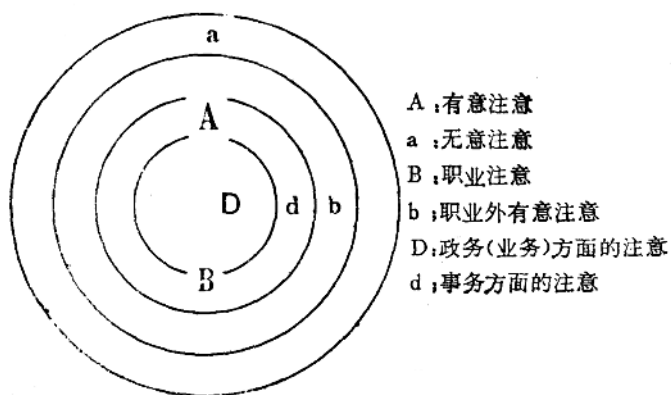
（一）有利于秘书人员正确、深入地观察客观事物，及时发现新情况、新问题，获得更多真实、准确、实用的信息。职业注意是职业观察的前提，它越稳定越持久，秘书人员对客观事物观察得越细致、越具体、越深刻，获取的信息量就越大，质量就越高，为领导者提供的依据就越科学、越可靠。相反，如果秘书人员的职业注意素质差，观察事物必然心不在焉，三心二意，不可能有所发现。

（二）有利于秘书人员精确、深刻地认识客观社会，正确地进行创造性思维，产生更多的“智”和“谋”。秘书人员的职业注意力越强，对客观世界感知得越深刻，创造性思维活动的空间越大，产生的“智”和“谋”等创造性成果越多，质量越高，参谋、助手作用发挥得越好。

（三）有利于秘书人员分清主要矛盾和次要矛盾，集中精力参与政务（业务），掌管事务。职业注意力差的秘书人员，其精力容易被无关事物或次要事物所干扰，往往“眉毛胡子一把抓”，或抓了“芝麻”漏了“西瓜”。秘书人员具备高度的职业注意能力，就可以把心理活动指向和集中到参与政务（业务），掌管事务这个主要矛盾上来，摆脱无关事物的纠缠，专心致志地抓好主要工作。

二、注意的最佳结构

注意从其发生来说，是有机体的一种定向反射。心理学家把事先没有预定目的、也不需要作意志努力的注意，叫做无意注意（不随意注意）；把有预定目的，在必要时还需要作一定意志努力的注意，叫做有意注意（随意注意）。据此标准分类，秘书职业注意属于有意注意的范畴。根据大量调查研究的结果分析，秘书人员的最佳注意结构应如下图，



假设秘书人员的整个注意范畴是个大圆，在此大圆中，有意注意A应居于中心的主导地位，而A的范围（或叫区域）应大于无意注意a，a应居于围绕、服从于A并有可能向A转化的从属地位。A的中心地位越突出，范围越广，秘书人员

对客观世界观察的就越全面，越深刻。一位事事留心的秘书与一位事事粗心无意的秘书相比，前者对客观世界的认识远远深于后者。

在有意注意A的圆中，职业注意B应居于中心的主导地位，B的范围应大于职业外的有意注意b，b应居于围绕、服从于B并可能向B转化的从属地位。B的中心地位越突出，范围越广，秘书人员的职业敏感性越强，获得的信息量越大，提供的服务越多、越优。一位职业注意力强的秘书与一位职业注意力差的秘书相比，前者的工作成效远远大于后者。

在职业注意B的圆中，用于参与政务（业务）方面的注意D应居于中心的主导地位，D的范围应大于用于一般事务方面的注意d，d应居于围绕、服从于D的从属地位。D的中心地位越突出，范围越广，秘书人员参政议政的能力越强。一个注意参与政务（业务）的秘书与一个忙于事务不能自拔的秘书相比，前者的工作效益远远大于后者。

这种最佳的注意结构也可用公式表示： $A > a$ ， $B > b$ ， $D > d$ 。

应适时地把无意注意、职业外有意注意转化为职业注意。无意注意与有意注意之间、职业外有意注意与职业注意之间的关系，并不是僵死的对立关系，而是在一定的条件下可以互相转化。秘书人员应善于适时地把无意注意和职业外有意注意转化为职业注意，让它们为职业注意服务。例如：某乡政府的高秘书到粮站买粮，无意中发现院内有人吵架，引起多人围观。他走近一看，原来是收粮员在收购粮食时压质压价，克斤扣两，引起卖粮农民的不满。此事引起了他的职业注意，买完粮之后，他打电话到其他乡了解情况，发现