



高职高专文秘专业工学结合规划教材

PRACTICAL PSYCHOLOGY
FOR SECRETARIES

秘 书 实用心理学

主 编 潘慧莉
副主编 吴新化 邢静南 蒋雨岑
主 审 杨群欢



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

高职高专文秘专业工学结合规划教材

秘书实用心理学

Practical Psychology for Secretaries

主 编 潘慧莉
副主编 吴新化 邢静南 蒋雨岑
主 审 杨群欢



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书实用心理学 / 潘慧莉主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-308-08154-2

I. ①秘… II. ①潘… III. ①秘书—心理学 IV.
①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 233279 号

秘书实用心理学

潘慧莉 主编

丛书策划 葛 娟 樊晓燕

责任编辑 葛 娟

封面设计 吴慧莉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 12.75

字 数 257 千

版 印 次 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-08154-2

定 价 22.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

高职高专文秘专业工学结合规划教材

审读专家委员会(按姓氏笔画排序)

王箕裘	王金星	孙汝建
严冰	陈江平	时志明
张玲莉	杨群欢	郭冬
曹千里		

总 序

2007年12月,浙江大学出版社邀请省内外数十所开设文秘专业的高职高专院校的教学负责人召开了高职高专文秘专业教学及教材建设研讨会。会议重点研讨了当前高职高专文秘专业建设、课程设置、招生就业、教材使用、工学结合课程改革等情况。大家一致认为,教材建设是文秘专业建设发展的重要环节,配合教学改革进行教材改革已迫在眉睫。会议决定开发一套“高职高专文秘专业工学结合规划教材”。

针对高职高专文秘专业的实际情况,结合目前秘书职业岗位需求和工作特点,浙江大学出版社确定了新编高职高专文秘专业工学结合规划教材的基本原则。即:思想性、科学性和方法论相统一;先进性和基础性相统一;理论知识和实践知识相统一;综合性和针对性相统一;教材内容与秘书职业岗位无缝接轨。同时根据高职秘书人才培养计划,遵循“以够用为度,以适用为则,以实用为标”方针,以职业活动为导向,以职业技能为核心,突出项目化、任务驱动的教学特点,体现实用性、技能性、职业性,融趣味性和可读性于一体的高职教育教学特色。

本系列教材主编和编写人员都是经过精选的,主要选择富有教学和教学改革实践经验的高职高专院校秘书专业的教师或秘书专业研究人员来担任。教材内容组合新知识、新技术、新内容、新案例、新材料,体现最新发展动态,具有前瞻性。编写体例新颖,主次分明;概念明确,案例丰富,同时安排了大量的便于教学过程中操作的实训方案,并有配套的习题和教学课件。

为了确保教材的编写质量,浙江大学出版社邀请了当前国内一流的文秘专业教学与研究方面的权威专家、学者对本套文秘专业工学结合改革教材进行了认真的审稿。专家们普遍给予了高度的肯定,同时也提出了很多宝贵的意见和建议,使得这套教材能更加完善。相信这是一套学生便于学习训练、教师便于教学指导的好教材。

教育部高职高专文秘专业教学指导委员会委员、教授

杨群欢

2009年6月18日

前 言

在科技日新月异、经济飞速发展的今天,人们对心理素质的理解已越来越深刻,心理素质就像著名的“木桶理论”中的那块短板,直接制约着个体整体素质的提高。

秘书心理学是一门应用学科,是心理科学与秘书事务科学的有机结合。它与秘书学、秘书实务、企业管理等课程有密切联系,对培养综合素质高的秘书从业人员有不可或缺的作用。

本着高职课程建设适应工学结合、教学做合一的教学模式,对传统的秘书心理学课程进行了改革,把适合学生发展的团体心理辅导的理论和技术应用到秘书心理学的课堂教学中,结合职业能力培养要求设置内容,突出项目教学、心理训练、案例教学等以完成职业岗位工作任务的多个技能目标培养为体系,结合心理学实用的技能训练,把抽象的知识演变成生动活泼的操作,使学生在秘书活动情境中体验、领悟训练中所蕴含的深刻道理,促进文秘学生心理素质的提高。

本书以技能培养、心理训练为主要目的,运用项目教学法的模块化结构编写,有三个创新点:一是浓缩理论,注重训练。以能力体系为基础确定课程内容,设计相应的心理训练活动。培养学生的综合职业能力,使学生掌握相关的理论知识,既考虑到学生的可持续发展,又能进一步拓展知识、强化能力。二是做学结合,行知并进。采用互动式、体验式的教学方式,特别强调学生的体验和感悟,通过与其他学生分享交流,深化对自己和他人的认识,学习到新的行为,并将成果应用到日常的专业学习及社会实践中去。三是激发兴趣,寓教于乐。学生是课堂的主角,是主动的学习者,通过体验以及生动的案例、富有启迪的故事获得受益终身的知识,并体会到学习是一种莫大的乐趣。

编写的总体思路,以心理学的基础理论为基石,以秘书心理活动和心理需求为主体,分成六个模块:秘书的角色和价值观、秘书的能力和生涯规划、秘书的个性心理、秘书的意志和情绪、秘书的人际交往以及秘书的心理健康,并把心理训练、案例教学融入其中组成一个有机的整体。上述六个模块的安排具有由内及外、由易渐难的特点。

在编写体例上,每个模块下均包括“学习目标”、“心理训练”、“案例导入”、“理论知识”、“相关链接”、“思考与练习”、“综合实训”等内容。“学习目标”明确本模块要达到的知识目标和能力目标。“心理训练”全员参与,特别强调学生的体验和感悟,深化认识,并学习到新的行为。以“案例导入”中涉及的知识点,过渡到对“理论知识”的探讨,使学生最优化地掌握相关的理论知识。“相关链接”为拓展知识部分,起到夯实知识、巩固成效的作用。“思考与练习”有助于学生对学习内容作进一步的思考与消化。“综合实训”把课堂延伸到课外、校外,提高学生的综合技能。心理训练是一个持久的过程,只有通过反复的训练才能把它作为一种心理倾向稳定下来。整个教材体系明晰,重点突出,心理训练操作性强,在内容和形式上更符合高职人才培养的规律。

本书由潘慧莉确定框架并统稿,模块一由潘慧莉完成,模块三、四、六由吴新化完成,模块二、五由蒋雨岑完成,其中心理训练、综合实训、相关链接由潘慧莉、邢静南编写。

在编写的过程中,编者博采众长,参考吸收了有关专著、教材和相关网络资源的成果,得到了有关部门、学校领导的大力支持,有关专家和教授的热情帮助,在此一并表示感谢。

由于我们水平有限,同时采用了新的编写体例,加之时间仓促,书中出现缺点、错误在所难免,敬请诸位专家、读者赐教,我们一定会在今后的教学和实践不断改进与完善。

编 者

2010年5月

目 录

模块一 上司的左右臂——秘书的角色和价值观 /1

- 项目一 秘书的角色意识 /1
- 项目二 秘书的价值观念 /15
- 综合实训 角色扮演 /24
- 附 录 角色测试题 /25

模块二 工作中的多面手——秘书的能力和生涯规划 /33

- 项目一 秘书的知识和能力结构 /33
- 项目二 秘书的生涯规划 /48
- 综合实训 职业生涯人物访谈 /59
- 附 录 霍兰德职业倾向测试 /60

模块三 企业形象的代言人——秘书的个性心理 /68

- 项目一 秘书的自我认识 /68
- 项目二 秘书的个性优化 /79
- 综合实训 课堂辩论赛 /90
- 附 录 1 气质测试 /91
- 附 录 2 性格测试 /93

模块四 战胜自己——秘书的意志和情绪 /96

- 项目一 秘书意志力的培养 /96
- 项目二 秘书情绪的调控 /110
- 综合实训 秘书心理情景剧 /123
- 附 录 意志力测验 /124

模块五 商务沟通的桥梁——秘书的人际交往 /126

项目一 秘书与上司的交往 /126

项目二 秘书与同事及公务的交往 /139

综合实训 表达与倾听训练 /153

附 录 人际交往能力测试 /153

模块六 拥有平常心——秘书的心理健康 /156

项目一 秘书压力管理 /156

项目二 秘书挫折应对 /171

综合实训 模拟面试 /186

附 录 心理健康状况测试 /187

参考文献 /193

模块一 上司的左右臂—— 秘书的角色和价值观

◎ 学习目标

知识目标：

1. 了解角色的含义，认识秘书的角色意识；
2. 掌握秘书的角色意识的构成；
3. 了解价值观的含义以及秘书的价值观念。

能力目标：

1. 明确秘书的辅助、服务角色定位；
2. 能正确培养秘书的角色意识；
3. 能对秘书价值观作正确的定位。

项目一 秘书的角色意识

◎ 心理训练

任务一：国王与天使

时 间：10 分钟。

材 料：五颜六色的卡纸每人一张（身份证大小），背景音乐。

目 的：创造彼此关心的氛围，增强同学间了解和亲密感。

养成关心他人、勇于奉献的职业素养。

操作程序：

1. 发给每个学生一张“国王与天使”卡，每个人在“国王”的旁边写上自己的名字，然后交还老师。
2. 老师将所有卡片收齐后，将全部卡片的背面朝上，并打乱，请每个人抽取一张。如果抽中自己写的卡片就重新抽取一张。

3.告诉大家,你所抽取的卡片上的人,就是你在大学期间的“国王”,你作为“天使”要在整个大学期间,暗暗关心他、帮助他;同时在全体成员中,也有某个人是你的“天使”,他也会默默地关心你、帮助你。

4.之后,请大家在抽取的卡片中“天使”旁边的位置写上自己的名字,并且牢牢记住“国王”的名字,将卡片交给老师。

【提示】这个活动可以使全班同学充满浓浓的温情与亲密感,结果也可以暂不公布,等到毕业的那一刻再公布。

作为“国王”,我应该怎样关心我的“天使”?作为秘书,我应该怎样关心、帮助我的上司?

任务二:镜中人

时 间:约20分钟。

目 的:培养学生对他人的敏感性,互相沟通且互相接纳。

操作程序:

1.两人一组,一人自由做动作,另一人模仿,互相模仿2分钟后互换角色,不可说话,用心去体会对方的心意。

2.完成后交流,看看自己对对方的理解是否正确。

3.第二轮仍然两人一组,一人说话,另一人照原话说,两分钟后互换角色。结束后两人交流,全身心投入地理解观察他人。

【提示】在扮演镜中人的过程中,模仿别人的表情、言语时,你是否能体会、捕捉到别人细微的变化?

通过这个练习,你感悟到了什么?

任务三:组建团队

时 间:40分钟左右。

材 料:图画纸若干、水彩笔。

目 的:打破同学之间的人际隔阂,增强团体凝聚力。

操作程序:

1.分组。可以按寝室床号或任意抽签或报数来分组,每组6~8人,适当考虑男女生比例。

2.组建团队。每组在规定的时间内完成以下任务:推选队长、秘书各一人;为团队命名;确定团队标志;商议团队口号;编制有特色的队歌。

3.展示。按每组完成的先后顺序,请小组成员集体到讲台前展示成果,摆出队伍造型,请一位成员介绍本队基本情况,队名、队标的含义,并一起唱队歌喊口号。

【提示】社会心理学家研究发现,要想在一个群体中快速地建立一个团队,最好的方法就是给这群人一个共同的任务,让他们在完成任务的过程中自发地分工、合作。任务完成了,团体也就建立起来了,他们会在合作的过程中彼此欣赏、相互鼓励。

你对这个过程有哪些感受? _____

让你印象最深刻的是什么? _____

你在其中扮演了什么角色? _____

◎ 案例导入

如此露脸

年轻的小王大学毕业以后,应聘到一家规模很大的贸易公司的杭州分公司工作。凭着他的聪明和能力,经过了一段时间的努力,他被分公司的李经理看中,调到经理办公室当秘书,王秘书干得倒也有声有色。

这些天王秘书很兴奋,因为几天后总公司的张副总经理要来他们分公司视察工作。由于他工作出色,人又机灵,李经理点名让他陪同张副总经理汇报工作。王秘书心想机会来了,他要精心准备一番,一定要在副总经理面前好好表现一把,不光让李经理脸上有光,说不定借此机会以后还可以调到总公司工作。所以,在张副总经理视察期间,王秘书总是抢着介绍公司某些具体情况,侃侃而谈,从现状到未来发展趋势,从具体工作到宏观评价无一遗漏。对自己了解得不太准确的情况,也能灵机一动,迅速做出汇报。对张副总经理给公司布置的任务,王秘书也毫不犹豫地承诺下来。视察结束后,王秘书还给张副总经理留了名片,表示今后张副总经理要办什么事,无论公私,都可以直接找自己。

送走张副总经理以后,王秘书对自己的表现有些沾沾自喜,可是,他发现李经理的脸色有些不对头,并没有表扬他,只说了句:“辛苦了。”过了几天,王秘书被调到销售科当业务员去了,他怎么也没有想到是这个结果,郁闷极了。

(资料来源:孟庆荣《秘书工作案例及分析》,清华大学出版社 2007 年版)

王秘书在接待工作中的表现合适吗? 秘书应如何界定自己的工作和职权?

◎ 理论知识

在一个组织化的社会之中,生活在一个具有一定价值观、行为模式和文化形态的社会里,人们会因为某种原因而成为某个群体、某个组织中的一个成员,在群体或组织中扮演某个特定的角色。在扮演某个角色的过程中,人们往往会遵循这个角色所必须遵守的某些特定的社会规范,角色规范会成为约束个人行为的标准。

随着中国经济的快速发展,各企业对秘书标准的要求也和以前相比有了很大提高,秘书职业正在经历着向高素质、专业化人才转向的巨大变革。凡是专门从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员,都可以称为秘书,包括组织中的基础文员、专职秘书到高级行政助理等一个完

整的行政辅助人员体系。因此,认识秘书的角色意识,掌握秘书的角色意识的构成,明确自己的工作性质和职责,正确合理地为自己所承担的角色定位。

一、角色概述

“角色”一词最先是戏剧中的一个专有名词,是指戏剧舞台上所扮演的剧中人物及其行为模式。

美国社会学家乔治·米德(G. H. Mead 1863—1931),在《心灵自我与社会》一文中将“角色”一词引用于社会心理学中,运用角色的概念来说明个体在社会生活中的身份及其行为如同演员在舞台上的扮演,从而使角色成为社会心理学中的一个重要概念。大多数社会心理学家认为,角色是由人们的社会地位所决定并为社会所期望的一套行为模式。具体地说,就是个人在特定的社会环境中拥有相应的社会身份和社会地位,并按照一定的社会期望,运用一定权力来履行相应社会职责的行为。它规定一个人活动的特定范围和与人的地位相适应的权利义务与行为规范,是 society 对一个处于特定地位的人的行为期待。因此,现在我们所指的角色一般是“社会角色”的简称,用来比喻一个人在社会群体中所处的地位以及由此规定的社会职责。

人们在社会生活中随时扮演着各种不同的社会角色,对不同情境下的不同角色,人们也会提出不同的要求与期望,并形成不同的社会角色规范。每个社会成员在扮演不同的社会角色时,必须使自己的行为符合相应的社会角色规范,否则就会受到舆论的否定和社会的排斥。因此,一个人如果想要做一个符合社会要求的合格的社会成员,就必须学会角色扮演。

斯坦福监狱实验——模拟监狱中的社会角色

1971年,斯坦福大学心理学教授津巴多曾经做过一个探讨人性心理的“斯坦福监狱实验”。他以一天15美元的报酬找了24个身心健康、情绪稳定的男大学生志愿者,随机抽出一半让他们扮演“囚犯”和“看守”。

实验开始了,这些学生很快就进入所扮演的角色,一开始一切都很正常,可是到了第二天,“囚犯”们对于被监禁做出了反抗。“看守”们迅速而残忍地采取了报复。他们把“囚犯”全身扒光,搬走了“囚犯”的床,把这次反抗的头目拉去关了禁闭,并且开始骚扰“囚犯”。不久之后“囚犯”们开始无条件地服从“看守”。经过了仅仅几天逼真的角色扮演之后,之前的身份似乎已经被完全抹去了,他们成为自己在监狱中的“号码”。同样的情况也发生在“看守”们的身上,他们辱骂并且虐待自己的“囚犯”。

原本计划要进行两个星期的实验,由于“看守”对“囚犯”的虐待以及“囚犯”的过度投入,使情况逐渐无法掌控,因此不得不于第六天叫停。

精神正常的大学生为什么在短短几天的看守、囚犯扮演中就分别显示出虐待

狂病态人格和极端被动、沮丧呢？津巴多教授指出，看守和囚犯的角色对他们的思想和行为产生了极大的影响，实验向我们展示了角色和规则对我们的行为几乎具有决定性的影响。这种力量的强大性，是令人吃惊并且发人深省的。

（资料来源：菲利普·津巴多著《心理学与生活》，人民邮电出版社 2007 年版）

【提示】 这个实验留给人们的思考是多方面的，不过有一点是显而易见的：个体学习一种新角色是多么迅速；一个人的社会角色深刻影响着人们的行为。

当你担任或摆脱不同的角色，你会变成什么样的人？你从什么时候开始失去自我感而具有同一性？

二、秘书的角色意识

秘书的角色意识是指秘书对相应的社会角色规范的认知和体验。秘书的角色意识是秘书自我意识的一项重要内容，一个秘书能否经常意识到自己是“秘书”，意识到社会对秘书角色的期待，是其能否进入秘书角色、适应岗位的关键。只有形成明确的角色意识，秘书群体才能形成一个符合社会要求的职业行为规范，秘书个体也才能不断地调节、完善自己的职业行为，以取得社会的全面认可。

秘书角色意识的心理结构通常包括以下三部分内容。

1. 角色认知

角色认知是指角色扮演者对角色的社会地位、作用及行为规范的实际认识和对与社会的其他角色的关系的认识。

任何一种角色行为只有在角色认知十分清晰的情况下，才能使角色得以实现。角色认知是角色扮演的先决条件，一个人能否成功地扮演各种角色，取决于角色认知的程度。作为一个认识过程，它贯穿于角色行为的整个过程中。对于秘书来说，只有具有清晰的角色认知，才能按照相应的身份在各种社会情景中恰当地行事，以良好地适应社会。秘书的角色认知就是秘书通过学习、职业训练、社会交往等，了解社会对秘书角色的期望和要求。

三个工匠的故事

有三个工匠在一起盖房子。行人路过，分别问他们在干什么。

第一个工匠一脸茫然地说：“没看到我在忙吗？工头安排我来砌砖呢。”

第二个工匠很兴奋地说：“我在盖一栋很大的房子，等这房子盖好了，就可以住很多很多人。”

第三个工匠非常自豪地说：“我要让这座城市变得更美丽。我要争取将来盖更多更漂亮的建筑，让来到这个城市里的每一个人都称赞我们的城市是最漂亮的，这是我这一辈子一定要做的事情！”

十年以后……

第一个工匠还是一名普通的工匠，在埋头砌砖。

第二个工匠成了工程师,在工地上指挥大家建房子。

第三个工匠当上了这座城市的设计师,在他的规划下,这座城市正变得越来越漂亮。

【提示】 只有明确自己将来要成为的角色,才会有目标,有努力的方向,才会走向成功。

我对秘书角色的理解是_____

我实现心中目标的策略是_____

2. 角色体验

角色体验是指个体在扮演一定角色的过程中,由于受到各方面的评价与期待而产生的一种情绪体验。一般来说,这一体验因主体行为是否符合角色规范并因此受到不同评价而有积极与消极之分,如责任感、自尊感或自卑感等都是秘书在角色扮演过程中产生的情绪体验。

3. 角色期待

角色期待是指角色扮演者对自己和对别人应表现出什么样的行为或应成为什么样的角色的想法和期待。它是因具体认知和情境的不同而变化的。秘书的角色期待是秘书自己和他人的期待。在角色期待里有两种形象:一是自我形象,即个人对自己的行为期望;二是公共形象,即他人对某一特殊角色的期望。这两者是相互作用和相互影响的。秘书只有对秘书角色的社会期待不断地认同与内化,才能尽快地把社会期望转化为自我期待,从而减少角色混淆与角色冲突。角色期望的水平越高,角色行为的水平也就越高。

秘书的角色意识是秘书人员对秘书角色的心理体验,是秘书工作活动中的心理活动。淡化和削弱了这种心理活动,秘书人员就无法发挥秘书自身的主观能动作用,只能做一个机械履行秘书职能的“机器”,不可能成为一个优秀乃至卓越的秘书。例如人家说秘书是领导的“高级保姆”,这就贬低了秘书工作,属于工作性质误判;秘书是“花瓶摆设”,这就轻视了秘书的工作。

因此,一名优秀的秘书人员,不仅应具备良好的业务素质,拥有熟练的操作技巧,正确的角色意识更是有助于秘书在工作中获得“事半功倍”的效果。因为秘书每天要处理的事情很多,要接触的人也很多,只有端正态度,摆正位置,才不至于犯“角色错位”的错误,才能在纷繁复杂的人和事中做到忙而不乱、从容应对,才能更好地为领导提供及时、准确、高效的服务。

三、秘书角色的构成

美国赖特在《秘书工作手册》中运用美国式的幽默,形象地把秘书比喻为“是一位‘万能博士’,是一位心理学家、政治家、外交家、研究专家,一位饱学之士,作家、业务律师、机械师、上司的私人财务出纳、跑街女郎与办公桌的清理人”。

一名优秀的秘书要胜任自己的角色,并能在繁杂的日常工作事务中,灵活自如

地转换角色,避免各种角色冲突和角色错位,就必须树立以下四个方面的角色意识:

(1)写作意识。写作,作为人们进行交际、沟通思想、传递信息、传播知识的手段,是秘书人员的基本技能。秘书的工作千头万绪,十分复杂;其中重要的一项工作就是写作。秘书人员作为上司的助手必须具有扎实的写作基础,有一定的写作水平,也就是企事业单位中上司的笔杆子。从事各种应用文的写作,熟练掌握各种应用文体的写作要领和技巧,迅速准确地撰写出观点正确、内容充实、结构严谨、表达流畅、格式规范、文笔精练的各类应用文。秘书人员只有不断努力,才能适应不断变化的需要。

(2)创新意识。秘书作为上司的参谋、纽带,必须要有创新意识。要投身到社会实践中,只有进行了思想上的创新,管理上的创新,技术上的创新后,才有可能持续保持自己的竞争力。创新在各行各业都是一个非常值得秘书经常提醒自己的话题,当今时代十分重视创新能力的培养和推广,而秘书作为企业、公司重要的一分子,其创新能力尤其重要。职业秘书的创新能力是指秘书在熟悉公司情况的基础上,敢于突破传统的思维能力,大胆突破条条框框,提出富有创意的理念。创新直接影响着企业、公司的长远发展。因此,培养秘书的创新意识,是现代中国秘书训练的重要课程。

(3)职业意识。秘书作为上司的监督员、资料库,职业意识对于一个秘书人员来说是有一定重要性的。秘书职业意识是秘书职业对秘书从业者提出的专业品质要求,它应该成为秘书专业教育的重要内容。树枝先树心,很难设想,一个不具备良好职业意识的人又怎么能够成为一名优秀的秘书。职业能力是由职业角色从事一定岗位工作所需的个体能力、理论知识、理解力和技能诸要素构成的,此外还包括气质、胆量、临场应变等素质。

(4)形象意识。秘书作为上司的随员,其个人形象及一言一行,都代表着企业的形象,对内体现着办公室的形象,对外代表着组织和单位的形象。秘书人员要忠于事业,一心为公,严于律己,自觉维护集体形象,自觉抵制各种不正之风,不凭借领导的名义办私事,不打着领导的旗号向下伸手索利,不利用工作的便利条件拉关系等。为人处世做到与人为善、以诚相待、和蔼谦逊。平时要讲究仪表,衣着得体,整洁利落,举止大方,彬彬有礼。

老板需要什么样的秘书

当秘书就得用细心和敏感去观察和了解老板。知道他内心真正在想些什么,才能较好地协助老板。通常而言,老板眼中的好秘书应该具备“四M”品质。

1. Manager(管理者)。秘书并不是一个只会抄抄写写的文书,也不只是处理日常杂务的勤务员。一个好的秘书应该是老板的得力助手。接待、沟通、谈判、公

文、函电、市场策划、形象设计、公共关系和网络开发等都和秘书工作相关。更为关键的是,秘书还应是一个得力的管理者。

2. Mother(母亲)。人们常说女性比男性更适合当秘书,因为女性一般性格比较细腻、温柔,善于沟通,这些都属于较好的特质。另外,工作经验也是很宝贵的东西。工作的时间越长,积累的经验也就越多。这是欧美公司的老板喜欢用年纪大一些的秘书人员的原因。对于一些年纪比较大的领导来说,与自己一起工作多年的老秘书,就像他的老花眼镜一样,式样可能有些陈旧,但离不了,也换不得。

3. Model(模特)。在公司里秘书是老板的助手,在公司外秘书又是所在企业的形象代表,秘书的气质和形象应与所在企业的形象相匹配。总的来说,秘书风度形象要好,着装要得体,应是当之无愧的白领丽人。

4. Majordomo(管家)。要保证老板有足够的时间和精力来处理公司的一些战略问题或核心问题,秘书有一项重要的日常工作,就是像块纱布,过滤一些电话、客人或文件。给领导挡驾千万不能掉以轻心。挡错了,肯定要挨骂,不挡,更要挨骂。比方,有些客人虽没有提前约好,但可能他要谈的事很重要,因此秘书要先问清楚客人的身份、来访的目的,再进行判定。

【提示】 现代秘书的角色已经发生了根本的转变,如今的秘书已经不是传统意义上负责抄抄写写、端茶倒水的小人物,而是被赋予更多的职能:商务沟通的桥梁、企业形象的代表、决策者的守门人、工作中的多面手等。

给我的启示是

四、秘书角色意识的培养

“秘书是没有角色的角色,你得努力表演但不能出格。”作为一种社会职业,秘书是从属于、服务于上司的,主要内容就是指秘书工作本身不能脱离他所服务的上司而独立存在,上司的工作涉及哪里,它的工作范围就延伸到哪里。秘书应尽可能地为上司创造便利条件,以提高其工作效率和工作质量。因此,角色意识的培养是做好秘书的先决条件。

杨修的错误

杨修,东汉建安年间人,出身世代官宦之家。杨修本人生性机敏,聪明多智,为世人称道。曹操很欣赏杨修的才干,曾任命他为自己的主簿,协助自己办理军机要务。但杨修聪明过甚,为曹操所忌,最后反被聪明所误,丧失了身家性命。以下是关于杨修的几则典型事例。

1. 相国门“阔”

曹操建造花园时,动工前工匠们请曹操审阅花园工程的设计图纸,曹操看了什么也没说,只在园门上写了一个“活”字。工匠们不解其意,忙去问杨修。杨修说:“丞相嫌园门设计得太大了。”工匠们按杨修的提示修改了方案。曹操见改造后的