

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

秘书心理 与行为

主 编 侯典牧

副主编 鄧利聰 段 利



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

秘书心理与行为

主 编 侯典牧

副主编 郅利聪 段 利

重庆大学出版社

内容提要

本书是教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材。

主要包括:秘书的社会角色,秘书工作的适配个性心理,秘书的职业价值观,秘书的知能素质,秘书的人际交往心理,秘书与领导的关系,激励理论与秘书工作行为,秘书的职业生涯发展规划,秘书的压力管理。

突出如下特点:重视提升学生心理自我认知,强化学生心理素质训练,增强趣味性,充实最新研究成果。

本书可作为秘书类专业的教材,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。

图书在版编目(CIP)数据

秘书心理与行为/侯典牧主编:—重庆:重庆大学出版社,2011.1

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5624-5392-5

I. ①秘… II. ①侯… III. ①秘书学—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 080193 号

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材

秘书心理与行为

主 编 侯典牧

副主编 鄧利聪 段 利

策划编辑:邱 慧 贾 曼

责任编辑:李定群 吴文静 版式设计:邱 慧

责任校对:张洪梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:13.75 字数:285千

2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-5392-5 定价:27.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

总主编 孙汝建

编审委员会成员

孙汝建	严 冰	郭 冬	曹千里	王金星
陈江平	杨群欢	时志明	王箕裘	李 丽
张玲莉	韦茂繁	程 陵		

编写委员会成员(以拼音字母为序)

陈丛耘	陈江平	陈 雅	冯俊伶	顾卫兵
韩玉芬	侯典牧	胡晋梅	金常德	贾 铎
焦名海	李锦昌	李强华	梁志刚	刘秀敏
卢如华	楼淑君	骆光林	丘 进	孙汝建
石高来	时志明	史振洪	施 新	宋桂友
王金星	王 茜	王瑞成	王 勇	吴良勤
肖云林	徐乐军	俞步松	杨 梅	杨群欢
余红平	余允球	向 阳	徐 静	张小慰
赵志强	钟小安	朱利萍	周爱荣	周建平

参编学校 (以拼音字母为序)

长沙民政职业技术学院

长江职业学校

福建泉州黎明职业大学

广东农工商职业技术学院

湖州职业技术学院

湖南商务职业技术学院

河北科技师范学院

河北政法职业学院

黄河水利职业技术学院

湖南大众传媒职业技术学院

华侨大学

黑龙江工商职业技术学院

嘉兴职业技术学院

荆州职业技术学院

金陵科技学院

金华职业技术学院

丽水职业技术学院

辽宁装备制造职业技术学院

连云港高等专科学校

南通大学

南通职业大学

南通农业职业技术学院

宁波城市职业技术学院

深圳信息职业技术学院

苏州职业大学

石家庄铁路职业技术学院

山西大学

四川职业技术学院

四川文化产业职业学院

绍兴文理学院

上海工会管理职业学院

山东文化产业学院

太原大学

唐山师范学院

西安航空旅游学院

扬州大学

扬州职业大学

英国密德萨斯大学

浙江经济职业技术学院

浙江商业职业技术学院

浙江金融职业学院

浙江东方学院

浙江经贸职业技术学院

钟山职业技术学院

中华女子学院

郑州牧业工程高等专科学校

总序

2006年1月,教育部下发了《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(高教函[2005]25号),经过调整,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称“教指委”)由下列人员组成:孙汝建(主任委员)、严冰(副主任委员)、郭冬、时志明、曹千里、王金星、杨群欢、王箕裘、韦茂繁、陈江平、李丽、张玲莉。

“教指委”成立以来,始终把教材建设作为重要工作来抓。设立了专业建设分委员会、师资培训分委员会、实训基地建设分委员会。由主任委员兼任专业建设组组长、专业建设分委员会主任,具体负责包括教材建设在内的文秘专业建设研究和指导工作。委员会先后召开了五次委员会会议;举办了三期全国文秘专业骨干教师培训班;建立了全国高职高专文秘专家库并开展研讨活动;承担教育部课题“文秘专业规范研制”的研究;在全国高职高专遴选和建设了三批教指委精品课程;设立了三批文秘专业研究课题;举办了两届全国高校文秘技能大赛;对全国六百多所高校的文秘专业进行了问卷调查;等等。“教指委”始终把教材的研究与开发作为主线贯穿在这些活动中,并多次组织专题研讨,在认真调查研究、反复论证的基础上,组织编写了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材36种,由主任委员任总主编。经过网上公开招标、委员投票,该套教材由国家一级出版社重庆大学出版社出版。

2009年8月24—27日,由“教指委”主办、重庆大学出版社承办的本系列教材主编会在重庆召开。会议期间,主编们就高职高专文秘专业课程设置、教学目标以及本系列教材编写指导思想、编写原则、体例和编写队伍组成原则等问题进行了认真而热烈的讨论,达成了以下共识:1. 根据我国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘人才的需求,构建编写大纲、选择编写内容、设置编写栏目。2. 教材编写以文秘专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据。3. 教材使用对象以高职高专学生为主体,兼顾文秘培训和秘书行业的社会需求。4. 教材内容以“够用为度,适用为则,实用为标”为原则,给课堂教学留有发挥空间,突出主要知识点,实训举一反三,紧扣文秘岗位实际,表达准确流畅。5. 教材由秘书职业基础、职业技术与技能训练和文化素质

课程(高职高专各专业通用)两大版块组成。6.教材资料尽量使用2007年以后的新成果,保证教材内容的前沿性。7.教材采用立体开发的方式出版,除了纸质教材外,还包括教学资源网站和教学资源包。

会后,本系列教材主编积极组织力量,遴选副主编和参编者,以每本教材为单位,分别组织研讨和开展教材编写工作。

经过长期运作,本系列教材36本终于面世。其中:

(一)秘书职业基础、职业技术与技能训练课程系列23种

秘书理论与实务	秘书写作实务
涉外商务文书	文案阅读与评析
档案管理实务	社会调查实务
办公室事务处理	秘书信息工作实务
会议策划与组织	中国秘书简史
商务秘书实务	秘书岗位综合实训
秘书职业概论	秘书思维训练
领导科学与领导艺术	毕业设计(论文)写作指导
人力资源管理理论与实务	企业管理基础
秘书语文基础	市场营销理论与实务
办公自动化教程	公共关系实务
秘书心理与行为	

(二)文化素质教育系列13种

规范汉字与书法艺术	普通话训练
口语交际与人际沟通	新闻写作
社交礼仪	商务写作实训
实用美学	形体塑造与艺术修养
文化产业基础	中外文化概论
地域与旅游文化	文学艺术鉴赏
法律文书写作	

本套教材由“教指委”确定教材目录、提出编写意图、组织编写队伍、审定编写大纲、并对编写出版过程进行了全程管理、指导与监控;系列教材全体主编有丰富的教学经验和科研成果;出版社有较高的资质和声誉。全体编写者都怀有一个共同的愿望:在教指委指导下,编写出一套能全面反映文秘专业最新教学科研成果、代表文秘专业建设方向、能在较长时间内指导全国高职高专文秘专业教学的精品教材。

重庆大学出版社从领导到该项目负责人,对教材的组织编写到出版一直给予高度重视和大力支持,特别是邱慧主任、贾曼老师几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令我们感动,我代表“教指委”及教材全体编写人员向他们深表敬意和谢意!

任何成果都是阶段性的,本套教材也不例外。但是,探索是无止境的,在教材的使用过程中,我们会发现修改的空间,在适当的时候,我们还可以对教材做适当的修订,使之日臻完善。

教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会
 华侨大学华文学院院长、教授
 2010年6月16日于厦门

孙汝建

随着我国经济和社会的飞速发展,现代秘书和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的指导和帮助的心理用书。

2009年8月,由教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主办,重庆大学出版社承办的教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材主编会在重庆召开。会上通过对来自全国各地的文秘专业的心理学课程开设情况调查,发现绝大部分高校都开设了心理学类课程,包括秘书心理学、社会心理学、管理心理学、组织行为学和心理素质等课程,但所选教材大都和秘书专业结合不太紧密,教师用起来很不好操作,因此备课工作量极大。大家急需一本既能够紧密结合秘书工作实际需求,专供秘书专业和秘书工作者使用,又具有可操作性的秘书心理学教材。重庆会议回来后,我查阅了秘书专业所用的多种心理学教材,深入研究现代秘书工作实际,在吸纳原有秘书心理学教材优点的基础上,又借鉴社会心理学、管理心理学、组织行为学和心理素质训练等教材中与秘书工作需求关系密切的内容,重新编制《秘书心理与行为》的编写大纲。因此,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,重点突出实用性。

本书以培养应用性技能型人才、提升秘书心理素质为目标,重点突出下列特点:

1. 重视提升学生心理自我认知

几乎每章后面都设有与该部分心理素质相配套的测评内容,学生在使用过程中可以利用测评加强自我认知,从而便于学生进行有针对性的训练和提升。

2. 强化心理素质训练

以往秘书心理学教材都没有心理素质训练部分,本教材在重要知识点后以及每章后都设有专项的心理素质训练内容,以此提升学生的心理素质水平。

3. 适当拓展知识面,增强趣味性

心理学学科分支较多,内容丰富,为了使秘书专业的学生在有限的时间内掌握更多有用的心理学知识,本教材在一些重要知识点部分适当用知识链接的方式拓展有用的、学起来有趣味的心理学知识。

4. 进一步明确教材的适用对象与内容

以往秘书心理学教材的适用对象不太明确,比如“激励理论”部分,有的教材讲的是怎样对秘书进行激励,这样的写法适合管理秘书的领导者学习,不适合将要做秘书的秘书专业的学生。因此,本教材在内容的选择与写作上都是为了秘书工作者更好地完成秘书工作服务的。

5. 充实最新研究成果

本教材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,吸取了其中的一些新的研究成果,尤其是适应新时代发展要求的新成果。

作为教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材中的一本,本教材的出版得力于重庆大学出版社的大力支持(两次组织全国性的会议讨论),在此表示衷心的感谢。本教材由中华女子学院侯典牧主持编写,各作者承担任务的情况为:鄧利聰(三门峡职业技术学院)第二章、第三章、第四章;谭玉菡(湖南大众传媒职业技术学院)第五章、第六章;段利(浙江商业职业技术学院)第七章、第八章;侯典牧第一章、第九章、第十章,并负责全书统稿工作。

虽然本教材主编从本科至博士学的都是心理学专业,从事秘书专业教学工作也多年,并且一直在探索心理学在秘书工作中的应用,但仍深感心理学与秘书专业的有机结合是一个长远的系统工程,所以书中难免有不妥之处,敬请广大读者和学术同仁批评指正。

侯典牧

2010年8月



第一部分 绪 论

- 2 第一单元 秘书心理学及其应用
- 4 第二单元 学习秘书心理学的意义与方法

第二部分 秘书的社会角色

- 6 第一单元 秘书的角色定位
- 14 第二单元 秘书的角色意识

第三部分 秘书工作的适配个性心理

- 23 第一单元 个性心理概述
- 29 第二单元 气质与性格
- 35 第三单元 秘书工作的适配个性

第四部分 秘书的职业价值观

- 48 第一单元 价值观概述
- 54 第二单元 秘书的价值观

第五部分 现代秘书的知能素质

- 67 第一单元 现代秘书的知识素养
- 71 第二单元 现代秘书的能力素质

第六部分 秘书的人际交往心理

- 83 第一单元 人际交往的概念及意义
- 85 第二单元 人际交往中的心理效应与人际吸引规则
- 95 第三单元 秘书人际交往实务

第七部分 秘书与领导的关系

- 107 第一单元 秘书与领导关系的正确认知
- 119 第二单元 秘书与领导关系的有效处理

第八部分 激励理论与秘书工作行为

132 第一单元 需要、动机和激励

139 第二单元 激励理论与秘书工作实践

第九部分 秘书的职业生涯规划

158 第一单元 职业生涯规划概述

163 第二单元 职业生涯规划流程

173 第三单元 秘书的职业生涯发展

176 第四单元 秘书生涯资源的自我开发

第十部分 秘书的压力管理

183 第一单元 秘书的压力及其来源

189 第二单元 秘书针对压力源的管理

191 第三单元 秘书针对压力反应的管理

206 参考文献

第一部分 绪 论

【学习目标】

知识目标

掌握秘书心理学的概念；

了解秘书工作所需要的心理与行为理论；

理解学习秘书心理学的意义。

能力目标

掌握学习秘书心理学的方法。

【引导案例及分析】

一位在一家美国公司驻香港分公司做第一秘书的女士在商场上有很高的声誉,却因为一件事被迫离职了。

事情是这样的:美国总公司的几位最高领导者决定在港举行宴会,出席宴会的有美国总部要员,香港公司的总经理及一些要员,以及一些合作关系密切的大客户。作为香港分公司第一秘书的她乐以女强人自居,在任何方面都要求自己干得非常出色。可不知什么原因,在一些宴会中,她展露的风头有时竟凌驾于总经理之上。总经理是一位“好好先生”,在不损及自己利益的情况下,每每让她发言。这样盛大的宴会她还是第一次经历,所以在筹办开始,她就抱着很谨慎的态度,务求取得总公司主管的赞许。宴会当晚,她周旋于宾客间,确实令现场气氛甚为欢悦,直至分别由总公司的高层主管及分公司的总经理致词时。开始,她在旁边逐一介绍他们出场,但轮到她的上司,即子公司总经理出场时,她不知怎么在介绍之前,竟说了一番致谢辞,感谢在场客户一贯的支持。虽然只是三言两语,却已让总公司的主管皱眉。因为她负责的,只是介绍上司出场,而非独立发言。在宴会中,总公司主管与她交谈时,发现她每提及公司的事,总是以个人主见发表自己的看法,全没有提及总经理的意见,给人感觉她才是分公司的主管。结果该子公司总经理被上级邀请开会,研究他是否忠于自己的职位,是否懒散到由秘书代为处理日常事务。自此之后,总经理对她的态度开始有了较大的转变,最后她自动辞职^①。

分析:秘书的任务是协助领导开展工作。在公司高层眼中,你做出的成绩,自然也是公司主管领导下的成果——下属尽力完成上司指派的工作是分内的事。而如上所提的秘

^① 孟庆荣,刘艳.秘书工作案例及分析[M].北京:清华大学出版社,2007:31-32.

书那样,因为她过于越位的表现,导致总部怀疑她的上司失职,上司自然会把她视为危险人物。这位女秘书的出格表现,显示出其工作价值观、工作角色、个性、人际沟通能力等多方面与秘书岗位不匹配。因此,要做一个秘书工作者,就需要学习和掌握多方面的心理学相关知识,以使自己更好地胜任秘书工作。

第一单元 秘书心理学及其应用

一、秘书心理学的产生

随着经济的发展和企事业单位组织结构的变革,秘书工作的范围在不断扩大,参谋性职能在加强,专业化程度在提高,工作的平台也日趋现代化,这无疑会给秘书人员的工作带来更多的要求。在这种形势下,秘书人员怎样才能更好地承担起参政、处事、提供服务的职能,同时又能自悦身心,轻松工作呢?为解决这一问题,我们把以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,于是便产生了一门新兴学科——秘书心理学。因为现代意义上的秘书学产生比较晚:20世纪80年代初期秘书学走过了它的初创阶段,80年代中后期出现了蓬勃发展的局面;而秘书心理学研究,直到20世纪90年代才发展起来^①。

心理学的原理应用于不同领域,便会产生不同领域的心理学,职业心理学是心理学的原理在各种职业活动中的应用,而秘书心理学就是职业心理学的一种。秘书心理学是为秘书工作者更好地做好秘书工作服务的。

二、秘书心理学的概念

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有机结合的产物。对它的理解可以从三个方面把握:第一,它运用了心理学的有关原理和方法;第二,它研究和解释的是秘书活动的心理现象和规律;第三,它的最终目的是指导秘书的实践活动。因此,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^②。

人的任何活动都涉及心理和行为两个方面:心理是行为的内在原因,行为是心理的外在表现。因此,秘书心理学也涉及秘书工作者的心理和行为这两个层面。

三、秘书工作所需要的心理与行为理论

秘书要做好本职工作,就必须具备与其工作相匹配的心理素质特征,这就要求秘书工作者必须正确认知与其所从事的工作相匹配的心理素质,如认知、能力、气质、性格、价值

^① 季水河. 秘书心理学[M]. 长沙:中南工业大学出版社,1997:4.

^② 侯典牧. 秘书心理学[M]. 北京:首都经济贸易大学出版社,2008:2.

观等,秘书工作的主要特点是辅助领导者处理事务,其中最重要的就是处理好双边的互动关系,同时,秘书作为领导的助手经常要帮助领导处理内、外部的接待和交往事务,这就要秘书掌握与领导的互动心理规律,掌握人际交往和沟通的心理规律和技能,能够恰当地利用激励理论协助自己开展工作;秘书是具有独立意识的人,但秘书工作的特点决定其常常只能扮演配角,这就要求秘书学会自我生涯设计和压力管理,以便在面对多种压力时,能够使自己工作舒心且卓有成效。

具体来说秘书工作所需要的心理与行为内容主要表现在四大方面:

(一) 秘书工作者的心理素质与秘书实践活动的适配问题

首先,由于秘书角色的特殊性和工作的独特性,要胜任和做好秘书工作,任职者就必须具有与秘书工作适应的性格、气质特征以及完成工作所必备的知识和能力。其次,秘书作为一个职业,对个体来说要做得有意义、有兴趣、有成就感,对企业来说要录用合格的秘书人员,以保证秘书工作职位的稳定性,而不至于造成秘书人员的频繁跳槽,这就要求任职者具有与秘书职业相匹配的职业价值观。可见与秘书职位相匹配的性格、气质、知识、能力和价值倾向等理论知识都是秘书工作者所要学习的重要内容。

(二) 秘书工作者的角色定位、交往沟通及其与领导之间的互动关系问题

秘书工作者要做好本职工作,就必须对秘书工作的角色有一个恰当的定位,定位准确才能处理好各种工作关系,才能把秘书工作做得恰到好处。秘书的社会角色行为,主要包括秘书的角色特征、角色条件、角色规范和角色意识等方面的内容。广大秘书工作者应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,从而为扮演好自己的角色提出明确的目标和指导。

秘书工作者作为领导的助手,处在一个机构或团体的中枢位置,经常要参与机构或团体的多种重要活动,上下内外的沟通、协调等都是十分重要的。因此,如何有效地进行人际交往与沟通,是秘书工作者要解决的现实问题。了解和掌握人际交往的基本心理规律和技巧,有助于秘书工作者提高人际交往的能力。

为领导服务是各行各业秘书第一位的基本职能,所以领导活动的基本范围和利益指向决定了秘书活动的对象,而秘书与领导的关系也成为秘书最首要、最基本的社会关系。因此,正确认识秘书与领导关系的实质,掌握秘书与领导关系的心理规律和有效处理的方式,是秘书工作者做好秘书工作的重要前提。

(三) 秘书工作者在工作中的激励问题

秘书主要是协助领导做好组织的管理工作,而管理工作的核心就是激励。领导的工作是否有成效,关键在于其是否能够极大程度地调动员工的工作积极性。秘书作为领导的助手,要为领导服好务,协助领导做好管理工作,就需要掌握激励的有关理论和规律,这也是秘书内外交往与沟通所需。

(四) 秘书工作者的自我生涯设计与压力管理问题

秘书职业具有工作成绩的内隐性、服务对象的广泛性、自我提高的机遇性等特点,如何设计自我生涯,规划自己的人生,是广大秘书工作者非常关心的问题。因此,了解职业生涯规划的影响因素,掌握职业规划的流程,了解秘书职业生涯发展的特点和趋势,掌握

职业生涯资源的自我开发的有效方式,是广大秘书工作者尤其是初入秘书行业的工作者迫切需要学习的内容。

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。然而,秘书由于其工作的烦琐性和复杂性,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,甚至引发身心疾病。因此,如何管理好自己的压力问题也是新时代的秘书工作者要学习的重要内容。

四、秘书心理与行为的内容结构

根据秘书职业和工作中的心理需求,可把秘书心理与行为的内容分为三大部分:

(1)秘书工作人员与岗位的匹配。该部分主要涉及秘书的社会角色意识、角色定位、角色适应,秘书工作岗位性格与气质的需求特点,秘书工作的职业价值观,现代秘书的知识素养和能力需求等内容。

(2)秘书工作的有效开展与适应。该部分主要涉及秘书的人际交往实务,秘书与领导的关系,激励理论在秘书工作中的应用等内容。

(3)秘书工作人员的自我发展与管理。该部分主要涉及秘书的职业生涯规划,秘书的压力管理等内容。

第二单元 学习秘书心理学的意义与方法

一、学习秘书心理学的意义

(1)通过秘书心理学的学习,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,从而为扮演好自己的角色提供有益的指导。

(2)通过秘书心理学的学习,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。

(3)通过秘书心理学的学习,可以使秘书工作者掌握人际关系与交往的心理规律和技术,正确认识秘书与领导间关系的实质,掌握秘书与领导间关系的有效处理方式,为减少工作冲突、提升工作绩效打下基础。

(4)通过秘书心理学的学习,可以使秘书工作者更好地设计自己的职业生涯、调节身心健康,使工作富有成效,身心更加健康,生活更加幸福。

二、学好秘书心理学的方法

秘书心理学一方面探讨秘书活动中与工作关系密切的实际问题,同时也涉及心理学的一般基础理论问题,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三点:

(1)尽可能广泛地联系生活实际,来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理论,会使晦涩难懂的理论变得生动和容易理解。

(2)要把秘书心理学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,一旦按照自己的理解将知识结构化,对知识的掌握就深入到了一个新的层次。

(3)尝试性地运用所学的秘书心理学知识。人们对事物的理解高度依赖于自己的直接经验,所以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。”如果你没有吃过梨子,那么你对梨子的认识再多,“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,如果结合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知识去分析,那么知识的理解会跃升到一个新的更高的层次,对知识的选择也将有更为现实和深刻的意义。获得有实践经验支持的知识,与简单地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,都会有明显的优势。

心理素质训练 1-1:我对这门课的期望

(1)给每个学生发一张“我的期望”卡,给他们两分钟时间,让他们写出主要想从这门课程里面得到什么?

(2)接下来让大家分享一下他们想从这门课中得到的东西的想法。

(3)大家讨论通过什么有效的教学互动形式可以达到此目的。

“我的期望”卡

姓名:

班级:

我的期望:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

心理素质训练 1-2:这门课对秘书工作的应用价值

学生分组讨论:结合教材的三大模块即秘书工作人员与岗位的匹配、秘书工作的有效开展与适应及秘书工作人员的自我发展与管理,讨论这门课对秘书工作的重要应用价值。

第二部分

秘书的社会角色

【学习目标】

知识目标

了解秘书常见的错误角色定位；

理解秘书角色的定位过程；

掌握角色、秘书角色、角色意识、角色定位等重要概念；

掌握秘书必备的角色意识。

能力目标

能够运用秘书角色的有关理论分析秘书的角色意识。

【引导案例及分析】

初为秘书的小赵,每天早上提前 15 分钟上班,包揽了办公室擦桌、拖地、打开水、取报纸等工作。小赵勤快了半个多月后,在月末的总结会上,王科长特意表扬了小赵的热情和干劲,同室成员也随声附和。小赵却说:“感谢大家的肯定和鼓励,既然大家都感到在洁净整齐的环境中工作舒心畅快,我看还是一齐动手做一次大扫除吧,然后我们轮流值日。科长,您说可以吗?”大家交口称赞。大扫除做了,值日表排了出来,办公室焕然一新。但有人却在背后这样议论小赵:“三天的热情劲儿,不知天高地厚,刚来就给老同志排上值日了,以后有热闹看了。照他这劲儿,明天非和老王竞选科长不可,这明显是说老王管理不力嘛。”只有老王,什么都没有说。

分析:这里,小赵安排本科室的工作属越位行为。“越位”原是足球比赛中使用的一个专用名词,指球场上的一方运动员越过了他的活动界限。后来,人们把说话办事、处理问题超出其身份地位、职权的现象称为越位。越位主要包括决策越位、工作越位、答复问题越位和礼仪越位等。小赵超越秘书职权安排工作,构成工作越位。

第一单元 秘书的角色定位

一、角色概述

角色,也称社会角色,是指个人在特定的社会环境中相应的社会身份和社会地位,并