



高校秘书学专业系列教材 总主编◎杨剑宇

秘书心理学

郑健儿◎主编



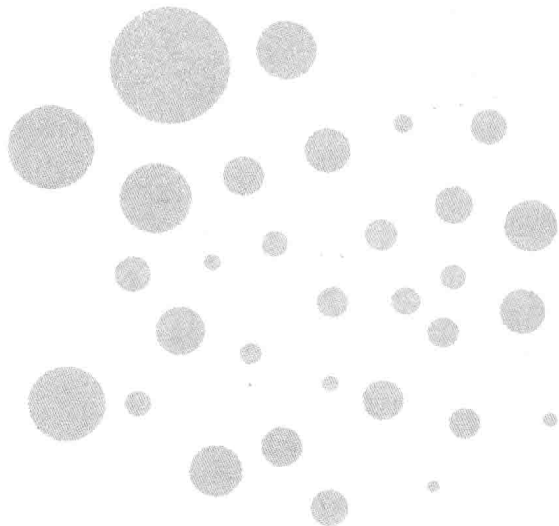
华东师范大学出版社



高校秘书学专业系列教材 总主编◎杨剑宇

秘书心理学

郑健儿◎主编



 华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书心理学/郑健儿主编. —上海:华东师范大学出版社, 2013. 5

高校秘书学专业系列教材

ISBN 978-7-5675-0687-9

I. ①秘… II. ①郑… III. ①秘书—心理学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 100430 号

秘书心理学

主 编 郑健儿

项目编辑 范耀华

审读编辑 李小蒙

责任校对 胡 静

装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062

网 址 www.ecnupress.com.cn

电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105

客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887

地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口

网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 浙江省临安市曙光印务有限公司

开 本 787×1092 16 开

印 张 11.5

字 数 230 千字

版 次 2013 年 7 月第 1 版

印 次 2013 年 7 月第 1 次

印 数 4100

书 号 ISBN 978-7-5675-0687-9/G·6459

定 价 24.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

高校秘书学专业系列教材

编委会

总主编 杨剑宇

编 委 杨剑宇 钱明霞 杨 戎

黄存勋 郝全梅 郑健儿

何宝梅 李玉梅 朱欣文

秘书学专业已于2012年被正式列入教育部本科专业目录。我们努力了30余年,终于使学科正式跻身于高等教育本科专业之林,这是学科发展史上里程碑式的跨越,是学科正规化大发展的起步。秘书学科的春天真正来临了!

教材建设成为专业建设的首要任务之一。近年来,全国多家出版社纷纷组织编写秘书学专业系列教材,呈现出百家争鸣、百花齐放的势头,这是专业兴盛的表现;同时,通过竞争,教材也能越编越好。

回顾30余年来,秘书学专业的教材大致经历了两代。

第一代教材产生于20世纪80年代前期,名称有《秘书学概论》、《秘书工作》、《秘书学和秘书工作》、《秘书学》等等。各书的内容一般分三部分:首先是对秘书工作粗浅简单的经验总结;然后,大部分篇幅是文书工作程序介绍和法定行政公文的介绍及写法;最后,再加些秘书工作、档案工作等法规的附录。对这一代教材,宽容者称之为集专业教材、学术著作、工作手册三位一体的连体。批评者斥其难以用作教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像和大杂烩。客观而论,与文史哲等成熟的学科教材相比,这一代教材确实粗糙、幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科总是从低级到高级,从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓、铺路之功不可抹杀。

第二代教材产生于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为“论”、“史”、“应用”三部分,出现了《秘书学概论》、《中国秘书史》、《秘书实务》、《文书学》、《档案学》、《秘书写作》、《公共关系学》等教材。这些课程教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了学科体系。但是,这一代教材一定程度上存在着基本概念含混、学科界限不清、研究对象欠明、体系不够完整等不足之处。

近年来组织编写的一系列教材,总结了30余年来的经验,是为第三代教材。本系列教材就是试图弥补第二代教材的缺陷,希望成为第三代教材中的集大成者。为此,我们要求各册达到基本概念明确、研究对象明确、课程界限明确、体系基本完整。

本教材具有专、全、新的特点:

专——秘书学已成为独立的本科专业,其系列教材应当具有明显的专业性,即:

第一,每册教材都得有各自专门的基本概念、研究对象、课程界限、基本体系。而不再是既夹有“史”,又有所谓“论”,还有文书写作、实务等等于一书的三不像和大杂烩,也不能是相互混淆、重叠的复制品。

第二,本系列教材全部由长期从事该课程教学、研究的具有高级职称的专业教师对口主编,凝聚了他们十多年或者几十年的教学经验和研究成果。例如,我们邀请四川大学知名文书学专家杨戎教授、知名档案学专家黄存勋教授主编《文书处理和档案管理》;邀请山西省写作学会会长、山西大学郝全梅教授主编《秘书应用写作》;邀请从事秘书专业管理学课程教学近二十年的

常州工学院人文学院院长钱明霞教授主编《管理学原理》，等等，以此保证此系列教材的专业性和高质量。

全——我们同时着手编撰秘书学专业系列教材和涉外秘书专业系列教材，这两个系列教材可相互交叉使用。这是迄今最全的秘书学本科专业系列教材。

秘书学专业的主干课程，经学界在哈尔滨、杭州、厦门等召开的几次全国研讨会上反复讨论，认为应以七门课程为核心课程，在此基础上编写教材，即《秘书学导论》、《中国秘书史》、《秘书实务》、《秘书应用写作》、《秘书公关原理与实务》、《文书处理和档案管理》和《管理学原理》。本教材除此七册外，还包括了专业主要课程《秘书心理学》、《秘书实训》等。

鉴于涉外秘书专业与秘书学专业有明显区别，我们策划、组织一批长期从事涉外秘书课程教学的专家编写了涉外秘书专业系列教材，共七册，包括《涉外秘书导论》、《涉外秘书实务》、《涉外秘书英语综合》、《涉外秘书英语阅读》、《涉外秘书英语写作》、《涉外秘书英语听说》和《涉外商务单证》。

新——各册尽可能增加新内容、新观点，选用新案例、新数据、新材料。同时，文风和版面适应新时代大学生的需求，力求新鲜活泼，一改秘书专业教材严肃、刻板的面貌。

参与这两套系列教材编写的专业教师，多达几十人，来自各高等院校，北到哈尔滨、南到湛江、东起上海、西到广西，遍布全国，是一次学界的大兵团作战。我们希望将教材编写得尽可能好些，能成为受大家欢迎的教材，我们为此也付出了不少努力。但是，由于秘书学专业尚是发展中的新专业，还在摸索探讨中行进，也由于参编人员能力有限，所以，书中不足之处难免，还望学界同仁批评指正，不吝赐教。

总主编：楊劍宇

2012年12月于上海

总序	1
第一章 秘书心理学概述	1
第一节 秘书心理学的研究对象	3
第二节 学习秘书心理学的必要性	4
第三节 秘书心理学的性质和学科特点	6
第二章 秘书的角色认知	9
第一节 角色理论和秘书角色定位	11
第二节 秘书的角色特征	16
第三节 秘书的角色条件	17
第四节 秘书的角色适应	20
第三章 秘书的能力	25
第一节 秘书的一般能力	27
第二节 秘书的特殊能力	34
第三节 秘书的能力测试	42
第四章 秘书的心理素质	47
第一节 秘书的气质与性格	49
第二节 秘书的情绪与意志	60
第五章 秘书的人际关系	79
第一节 人际关系概说	82
第二节 秘书的人际吸引	84
第三节 秘书处理人际关系的艺术和技巧	87
第六章 秘书的人际交往	97
第一节 人际交往概说	99
第二节 秘书交往的类型及意义	102
第三节 秘书交往活动中的心理障碍	104
第四节 秘书交往的艺术和技巧	108
第七章 秘书与领导的关系	115
第一节 秘书与领导的关系	117
第二节 秘书与领导相处的技巧	119
第三节 秘书为领导班子服务中的几种关系的把握	126
第八章 秘书的工作激励	131
第一节 秘书的需要、动机与激励	133

第二节	秘书的工作激励	139
第三节	激励理论与秘书工作实践	143
第九章	秘书的压力管理	153
第一节	秘书压力的来源	155
第二节	秘书的心理健康	160
第三节	秘书的心理抗挫	162
主要参考文献		174
后记		175

本章要点

1. 秘书心理学是一门新兴的交叉学科和应用学科,属于应用心理学的范畴;
2. 介绍秘书心理学的学科性质与特点,了解秘书心理学与其他相关学科如心理学、秘书学、社会心理学、管理心理学等之间的联系与区别;
3. 了解秘书心理学的研究对象,从而明确学习秘书心理学的必要性和重要性。

案例导入

小梅的秘书生涯从送一封信开始。

刚去单位报到的时候,小梅并没有被安排具体工作,领导嘱咐她,先适应适应环境,多跟同事学习。可小梅放眼一看,同事们各自对着台电脑敲敲打打,忙得脚打后脑勺,谁都顾不上招呼她。

小梅抱了堆材料在一旁翻看,忽然听到两个同事在低声讨论什么送信的事,大致意思是说,有份重要文件需要送到同城的另一个地方,交给快递怕不安全,自己去又抽不出时间。

“要不,我去跑一趟?”小梅适时地搭茬儿。

燃眉之急就这样被轻松化解,同事感激地仔细向小梅交代此行的任务和目的,告诉她见到对方该说什么、怎么说,并叮嘱“注意安全,早去早回”。

人和人之间的信任不会凭空而来,一定是在某些共同经历之后,彼此才会有那种“你办事我放心”的默契。这次跑腿儿,让秘书小梅迅速获得了团队成员的认可。而在职场上,信任这东西很奇妙,一旦建立起这种默契,我们就更容易把自己认为重要的事情交给对方完成。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。

伴随着信息社会的发展和经济的全球一体化,社会竞争越来越激烈,现代秘书工作的内容和执行方式都已经发生了很大的变化,秘书的角色职能由传统的单一型向外向全能型转变。秘书仅仅具有一定的专业知识和技能是远远不够的,他们还必须具有较高的心理素质才能适应日益加剧的竞争和不断变化的工作需求。因此,了解现代秘书职业特点和秘书心理学理论,领会秘书心理学的理论应用和心理分析,对于提高秘书工作效率、解决秘书实际工作中的问题有百利而无一害。秘书心理学这一新的学科试图运用心理学的理论和方法对秘书工作的活动主体进行全面系统的研究,从工作内容、工作程序、工作方法、工作性质及工作特点等方面对秘书工作作客观的描述和理论总结,探讨秘书活动的各种心理现象,将心理学的研究成果应用到秘书工作实践中去。

第一节 秘书心理学的研究对象

凡有人,就有心理活动,只要存在一个独立的行业,就有一门相应的心理学相伴。秘书工作作为一种为领导进行综合服务的辅助性劳动,有自己特定的工作内容、活动方式和活动领域,在秘书的活动领域内自然就存在着大量的心理现象,这些心理现象不仅是一种客观存在,而且对秘书工作也产生着直接或间接的影响。因此,运用心理学的原理去分析、解释秘书工作中的各种心理现象,既是对秘书学学科研究的深化,也是对心

理学学科发展的一种推动,两相结合,能为做好秘书工作提供日趋完善的理论指导。

秘书心理学就是运用心理学的观点和方法,从秘书活动的微观领域着手去研究秘书活动主体的心理现象,探讨秘书活动中各种心理现象的特点和规律的一门学科。

由于秘书工作的内容和特点,秘书始终处在“人对人”这一非常复杂的活动系统中,不管作为这一活动的主体还是客体,如果秘书要适应这一环境,就必须具备良好的心理素质并接受一定的心理训练。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,以及他们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

个性心理特征是一个体与另一个体相比,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,指从事秘书工作的人与从事其他工作(如管理工作、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,是领导的参谋和助手。在这个意义上讲,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

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,与一般公众的交往行为相比较,秘书的交往行为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。

第二节 学习秘书心理学的必要性

一、学习秘书心理学可以明确秘书人员的角色位置

秘书心理学探讨秘书的社会角色,主要是从秘书的角色特征、角色条件、角色规范

和角色意识等方面着手,使人们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,为秘书人员扮演好自己的角色提出明确的目标。

二、学习秘书心理学可以增强秘书人员对工作的适应性

秘书心理学探讨秘书的基本心理素质,主要涉及秘书的角色认知、能力、情感意志和气质性格等内容,这些作为秘书个体素质方面的要求,是一个秘书人员适应工作环境、顺利开展工作所必须具备的,是秘书人员发挥才能、顺利完成各项工作任务的基础。

三、学习秘书心理学可以调动秘书人员的工作积极性

从事任何一种职业或工作的人都有其就业动机。秘书工作作为一种社会职业,能够成为人们所选择、所追求的对象,说明这一职业本身具有其独特的吸引人的地方。秘书心理学研究秘书的工作激励问题,就是要探讨秘书人员的动机结构和基本需要,以便寻找影响秘书人员工作积极性的因素,摸索调动秘书人员工作积极性的方法。

四、学习秘书心理学可以提高秘书人员处理人际关系的能力

秘书人员处在一个单位的中枢位置,要参与本单位的许多重要活动。秘书人员对外要联系工作、接收文电、处理信访等,对内要沟通协调、组织会议、开展调研等。要“眼观六路,耳听八方”的秘书人员处理好各种复杂的人际关系,是提高工作效率、按时完成任务的关键环节。

秘书心理学研究秘书的人际交往、人际关系以及与领导的关系,主要是为了使秘书人员了解和掌握一些处理人际关系的基本方法和技巧,提高处理各种人际关系的能力。秘书工作是与人打交道的工作,自觉地掌握人际交往中的各种常识,锻炼与人接触交往的能力,是每一位秘书人员都应该认真思考和解决的现实问题。

五、学习秘书心理学可以促进秘书人员的团队合作和合作

运用心理学的原理去解决秘书工作中的一些心理问题,是将理论应用于实践的一种重要体现,也是秘书心理学作为一门应用心理学学科的突出特点之一。秘书工作涉及面极为广泛,这就需要秘书人员在处理不同的问题时采取不同的方法,机动灵活地解决一些特殊的工作矛盾。主要包括会议工作中的心理问题、信访工作中的心理问题、调研工作中的心理问题和协调工作中的心理问题等内容。还应该充分重视参与这些工作活动的主体及客体的各种心理状态,熟悉这些工作过程中的心理现象,这样才能更好地开展各项工作。秘书心理学要探讨秘书工作中的各种细微环节及心理现象,以不断促进秘书人员改进自己的工作方式和方法。

六、学习秘书心理学有助于秘书人员的心理健康

现代医学强调,人的健康不仅仅是指人的身体没有疾病,而且还包括人的心理健康。人们在工作中只有身体健康、精力充沛、心情愉快、积极进取,才能提高工作效率。

秘书工作中可能遇到许多困难和挫折,秘书人员能否适应这种特定的工作环境,能否始终保持一种积极进取的工作态度,是衡量秘书人员心理是否健康的重要标志。同时,由于秘书工作特殊的性质,要经常加班熬夜,打破惯常的作息时间和规律,这就要求秘书人员不仅要有健康的体魄和充沛的精力,还要有良好的精神状态。秘书心理学探讨秘书人员的心理健康问题,主要涉及影响秘书心理健康的因素、心理挫折及预防等,以便为提高秘书人员的心理健康水平提供有效的帮助。

第三节 秘书心理学的性质和学科特点

每一门学科,都有自身的独特规定性和内容结构,即学科的基本性质和理论体系,秘书心理学也不例外。它之所以能够成为一门独立的学科,就在于它有不同于其他相关学科——秘书学和心理学学科的性质和理论体系。

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。秘书心理学的这一概念,包括了两个既相互联系又相互独立的层次:首先,从研究方法方面看,它主要是运用心理学方法去研究秘书活动;其次,从研究对象方面看,它侧重于两点,一是描述秘书活动中的心理现象,二是揭示秘书心理活动的规律。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) 秘书心理学的学科特点

一门学科的特点,是该学科存在的重要条件之一。那么,秘书心理学有哪些重要特点呢?

1. 秘书心理学是一门新兴的交叉学科

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,它既不完全属于秘书学,又不完全属于心理学,但同时又是秘书学与心理学相结合发展起来的一门学科。

秘书心理学不完全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的,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,它以自己特有的研究对象而与其他学科区别开来。心理学既研究动物的心理,也研究人的心理,并以人的心理现象为主要的研究对象。心理学的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。也就是说,心理学研究的对象可以是一切人的一切心理现象,甚至还涉及动物的心理现象。而秘书心理学所研究的仅是秘书人员在秘书活动中的心理现象。秘书心理学的研

究范围比心理学的研究范围窄,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既不完全属于秘书学又不完全属于心理学。

秘书心理学同时既是秘书学,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,两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,两者都是主要研究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在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既是秘书学,又是心理学。

所谓新兴性,指秘书心理学相对于其他学科,如历史学、哲学等来说,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,从春秋战国或古希腊至今,已有近两千年了。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,秘书心理学也同样是新兴学科。现代意义上的秘书学,20世纪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。而秘书心理学的研究,直到90年代才逐渐发展起来。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世纪开始形成。在20世纪以来出现的心理学各分支学科中,文艺心理学、审美心理学在20世纪三四十年代就已出现,与之相比,秘书心理学同样是最年轻的学科。

2. 秘书心理学是一门应用学科,属于应用心理学的范畴

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,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意义。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、秘书心理学与相关学科的关系

(一) 秘书心理学和普通心理学的关系

心理学是研究人的各种心理现象的本质、作用、发生和发展规律的科学。普通心理学又称为基础心理学或理论心理学,它的研究主要包括两大部分:一是人的心理过程,包括知、情、意三个方面;二是个性心理,包括个性倾向性和个性心理特征两个方面。

普通心理学把人作为一个抽象的类属来加以研究,探索人这个类属最一般的心理活动特点。普通心理学并不注重考察人在各种不同职业活动中的具体心理反应,只是研究人的一般心理特点和规律。因此,普通心理学的原理具有最广泛的应用性,但它往往又缺乏对在某些具体活动中人的心理进行分析的针对性。秘书心理学正要利用普通心理学的研究所提供的最一般的原理去分析解释在秘书活动这个特殊领域中的心理现

象等。也就是说,秘书心理学是借助于普通心理学所提供的原理和方法探讨秘书活动中的心理现象。秘书心理学的研究是限定在秘书活动这个特定的领域的。普通心理学是心理学学科体系中的主干,而秘书心理学是心理学学科体系中的一个分支。

(二) 秘书心理学和社会心理学的关系

心理学学科体系包括自然和社会两个方面。社会心理学是主要探讨人们在社会交往中的心理规律的科学。社会心理学运用心理学的方法研究人们在社会活动中的各种心理现象。这些研究成果也具有广泛的适用性。

秘书心理学借鉴了社会心理学的研究成果和方法,并且将这些成果和方法具体地应用到秘书活动领域中去,特别是在涉及秘书的人际交往、人际关系等内容时,较多地借鉴了社会心理学的研究成果和方法。当然,社会心理学研究的是共性的东西,而秘书心理学研究的是特殊性的东西,即秘书心理学以秘书活动领域为特定的研究背景,来探讨秘书人员交往关系的特点和规律。社会心理学的研究方法和成果将为秘书心理学的研究提供理论基础和方法借鉴。

(三) 秘书心理学和管理心理学的关系

管理心理学在我国也是 20 世纪 80 年代后才新兴和发展起来的一门学科。管理心理学是研究在各种管理活动中人的心理活动规律的科学,它主要涉及如何调动人的积极性的问题。管理心理学的研究成果和方法对秘书心理学有广泛的指导和借鉴价值。

(四) 秘书心理学和秘书学的关系

秘书学是研究秘书活动的性质、特点及规律的科学。它主要是从秘书工作内容来揭示秘书活动的特性,广泛地涉及秘书的各项工作业务内容。秘书心理学并不着重研究秘书工作本身,而是着重研究从事秘书工作的人,研究秘书工作对秘书人员的心理影响,反过来又研究这种心理影响的反作用,主要揭示人们从事秘书活动的心理动力以及由心理活动所产生的各种效应。

本章小结

秘书心理学作为一门独立的学科,研究从事秘书工作的人及其心理现象以及心理活动规律、行为方式与特点。它不同于秘书学、心理学、管理学等学科的性质和理论体系,但与它们又有着密切的联系。因此,秘书心理学是一门新兴的交叉学科,也是一门属于应用心理学范畴的应用学科。学习秘书心理学,对于明确秘书人员的角色位置、激发秘书人员的工作积极性、提高秘书人员处理人际关系的能力、促进秘书人员的团队建设和合作、增强秘书人员的心理健康等方面,都有着非常重要的意义。

思考与训练

1. 秘书心理学的学科性质是什么? 它有哪些特点?
2. 结合自己的特点,谈谈学习秘书心理学的重要性。

本章要点

1. 了解社会角色的基本概念；
2. 理解秘书的角色地位、角色行为与角色规范之间的关系；
3. 掌握秘书社会活动的特点和秘书角色的基本特征；
4. 掌握秘书角色意识的培养方法。