

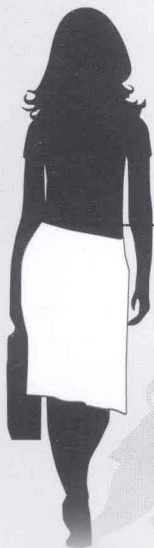
XINSHIQI
MISHU ZHIYE XINLI

新时期

秘书

职业心理

汪 媛 李 嘉 李奋生◎著



科学出版社

新时期秘书职业心理

汪 媛 李 嘉 李奋生 著

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书从知觉的角度分析了秘书人员的工作性质、工作规范、工作对象和工作角色的职业知觉状况,通过介绍秘书职业意志的内容、效能和培养方案分析了秘书在工作中应当具备的意志品质并从压力源的角度分析了秘书的积业压力以及心理健康的维护方式。全书配有相关的心理测试题,有助于读者了解自己与秘书职业的适配性、当下的职业心理状态和情绪情商等,为自己的职业规划做出合理的评估和执行进度。

本书适合从事秘书类、管理类工作的读者阅读,也可供中专、大专、本科和研究生的学生参考。

图书在版编目(CIP)数据

新时期秘书职业心理 / 汪媛, 李嘉, 李奋生著. —北京: 科学出版社, 2013

ISBN 978-7-03-037411-0

I. ①新… II. ①汪… ②李… ③李… III. ①秘书—心理学
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 092642 号

责任编辑: 杨 岭 冯 铂/责任校对: 贺江艳

责任印制: 邝志强/封面设计: 墨创文化

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

成都创新包装印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 8 月第 一 版 开本: 16 (787×1092)

2013 年 8 月第一次印刷 印张: 9.75

字数: 250 千字

定价: 32.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

前言

21 世纪是一个更加开放和发展的世纪，在国际化合作增多、社会节奏加快的新时代背景下，当代秘书工作也发生着巨大变化，秘书的职业心理呈现出新的特点。目前对秘书的要求由过去的能写、能谈，变成能制作电子表格、录音摄像、外语接待洽谈、速记和主持高效会议等，日益剧增的工作强度和工作要求让秘书群体面临着更大的心理挑战。秘书是一个庞大的职业群体，几乎已成为每个单位不可或缺的职位，而由于职业水平参差不齐，不同秘书的职业心理也存在着巨大差异。相关先行研究关注的是普通心理学在秘书工作中的表现，而本书则更侧重于与秘书工作紧密相关的“职业心理”特征、正负效应、识别与调整等方面。

本书共分为 6 章。第 1 章概要介绍秘书职业心理研究的对象、意义、学科性质以及研究的基本原则和方法；第 2 章从知觉的角度分析了秘书人员对其工作性质、工作规范、工作对象和工作角色的职业知觉；第 3 章通过对秘书的职商和价值观的分析揭示了秘书的职业动机；第 4 章从职业情商的角度剖析了秘书的情绪、情感 and 情商；第 5 章通过介绍秘书职业意志的内容、效能和培养方案分析了秘书在工作中应当具备的意志品质；第 6 章从压力源的角度分析了秘书的职业压力及心理健康的维护方式。全书各章配有相关的心理测试题，有助于秘书职业者或其他读者了解自己与秘书职业的适配性、当下的职业心理状态、情绪情商等，为自己的职业规划做出合理的评估和安排。

本书对于正在或即将从事秘书工作的朋友以及用人单位具有一定的参考价值。第一，可以引起秘书职业者对自己心理健康的重视，从只关注躯体健康过渡到科学地关注身心健康，合理地调节心理和设计职业规划，实现身心健康与高效工作的双赢；第二，可以引起用人单位对秘书群体心理健康的重视，秘书是单位运作协调的枢纽，用人单位若善于执行相关措施来疏解秘书的心理压力，维护秘书的自尊心，培养秘书的主人翁意识，提高他们的职业情商，更能提高单位的整体工作效率，优化单位的企业文化；第三，可以改善社会对秘书职业的看法，通过了解秘书人员的职业心理结构、心理压力和心理协调方式，明白这是一个正规化、专业化且正在接受科学化研究的亚健康职业群体，也是一个能够为社会创造极大价值的职业群体。

本书的写作得到了相关单位老师及朋友们的帮助，在此真诚感谢四川省教育厅语委办、四川师范大学、中国人寿锦城营销部、中铁二局集团有限公司、中国电信股份有限公司四川分公司天府新区运营中心、四川九洲电器集团有限责任公司国际市场部等单位的老师和朋友们的关心和大力支持。

编 者

2013 年 5 月

目 录

前 言 (i)

第 1 章 绪论	(1)
1.1 秘书职业心理的研究对象及意义	(1)
1.2 秘书职业心理研究的学科性质	(6)
1.3 秘书职业心理研究的基本原则与研究方法	(9)
第 2 章 秘书的职业知觉与认知	(13)
2.1 对自我的知觉	(13)
2.2 对秘书工作的知觉	(23)
2.3 对秘书角色的知觉	(31)
第 3 章 秘书的职业动机	(50)
3.1 社会动机	(50)
3.2 秘书职业领域的动机分析	(53)
3.3 秘书的职商	(60)
3.4 秘书的职业价值观	(71)
第 4 章 秘书的职业情商	(80)
4.1 情绪、情感与情商	(80)
4.2 秘书的职业情绪	(85)
4.3 秘书的职业情感	(92)
4.4 秘书的情商	(97)
第 5 章 秘书的职业意志	(108)
5.1 意志	(108)

5.2 社会意志行动	(110)
5.3 秘书的职业意志	(113)
第6章 秘书的心理健康	(119)
6.1 心理健康概说	(119)
6.2 秘书的心理压力	(123)
6.3 秘书心理健康的维护	(138)
主要参考文献	(149)

第1章 绪 论

1.1 秘书职业心理的研究对象及意义

1.1.1 秘书职业心理的研究对象

1.1.1.1 秘书的起源及含义

“秘书”一词，最早意为宫禁秘藏之书，即秘密机要的书籍文件。《汉书·刘歆传》：“及歆校秘书，见古文《春秋左氏传》，歆大好之。”汉代张衡《西京赋》：“匪唯玩好，乃有秘书，小说九百，本自虞初。”后逐渐由“书”发展为“职务名”，如《颜氏家训·勉学》中“梁朝全盛之时，贵游子弟，多无学术，至于谚云：‘上车不落则著作，体中何如则秘书。’”唐代李商隐还著有《代秘书赠弘文馆诸校书》一诗。西方“秘书”一词源于拉丁文“secretaries”，意思是“保密者”，最早指那些被国王和王后雇佣来保守国家和私人秘密的人。现在“Secretary”第一个字母S大写的时候，此词意为部长或大臣，指政府部门的高级官员。目前西方国家对于“secretary”的理解更关注其在具体工作领域中的特质，如行政、法律、技术、医学、教育、财经、通信等领域。其实，当代无论哪一个国家，秘书工作领域涉及多类机构，较过去职务名的范围有所扩充，因此研究新时期的秘书职业心理比过去更困难。

1.1.1.2 秘书职业心理研究的主要内容

本书主要研究的是即将进入和正在从事秘书这个职业领域的人群的职业心理现象和主要存在的问题及解决方案，涉及秘书的职业知觉与认知、职业动机、职业情感、职业态度、职业意志、职业情商、心理健康及职业规划等岗内容，可划分为以下4方面。

1. 秘书人员的职业心理结构

秘书人员的职业心理结构包括5大版块：职业知觉与认知、职业动机、职业情商、职业意志及心理健康。“职业知觉与认知”涉及秘书对于该职业角色、工作性质、工作规范和工作对象内容的认识理解程度；“职业动机”涉及秘书从事这一职业领域的目的，深入到秘书职业动机背后的成因及其在此职业领域的功能作用，这与秘书的职商和价值观密

切关联；“职业情商”由浅入深地分析了秘书的职业情绪、职业情感与职业情商，展现了秘书应有的职业情操；“职业意志”涉及秘书对于工作的耐力、集中力等方面的职业品质；“心理健康”涉及对秘书心理压力的分析与良性心理素养的维护方法。

2. 秘书人员的职业心理状况

秘书按照不同标准可分为不同类别。例如，根据服务对象和薪酬来源可分为公务秘书和私人秘书；根据所从属的部门可分为党务秘书、行政秘书、军事秘书、司法秘书、文化秘书等；根据具体工作可分为文字秘书、机要秘书、通讯秘书、信访秘书、事务秘书、外文秘书、生活秘书等。不同类型的秘书分工各异，在不同单位、不同职能部门处理不同事务的秘书所具有的职业心理也不尽相同，再加之年龄、国籍、成长背景、工龄、个性差异等，他们的心理状况也呈现出纷繁的特点。不同领域秘书的心理健康状况也不同，如医院秘书、高校秘书、外企秘书既有秘书共同的职业特征，各自又具有与其职业相关的心理趋同性及心理问题。本书在分析时涉及不同类型秘书的案例，望能从中了解财务秘书、文字秘书、公关秘书等不同分支领域秘书的工作状况与职业心态。

3. 秘书人员的职业心理差异

由于个体心理差异，以及工作内容、工作强度、企业文化等不同，秘书的职业心理也存在悬殊，有的能够在心理健康指数颇高的同时胜任高强度、高压力的工作，视其为享受，而有的却是心理健康与职业前途不可兼得，有的甚至要承受亚健康心理与低效工作的双重煎熬。目前，人们更多地是关注社会实践中负性的心理现象和案例，指出问题与矛盾并对之进行解决。本书在分章阐述秘书职业心理要素时，以正反对比的方式进行案例陈述和理论分析，在关注问题人群的同时也参考积极正面的案例，以揭示秘书职业心理的优劣差异，重点关注秘书职业行为和职业心理体验等方面的差异表现，并从工作、生活、家庭、社会文化背景等方面分析其原因。

4. 秘书人员的心理健康

秘书群体的心理健康是目前社会经常忽视的一个问题。秘书工作具有服务性、综合型、突发性等特点，秘书的工作内容涉及文书写作、信访、会议主持、出差、档案管理、谈判沟通等诸多方面，秘书的人际关系涉及上级领导、平级部门、下级成员、外单位、群众等，对象的个体差异给秘书的沟通工作增加了不小的难度。秘书的工作性质、工作内容及人际关系客观上要求秘书人员须具备科学、健康的心理素养以应对纷繁的职业负荷。秘书人员应在了解秘书职业性质、职位特点及自我人格的基础上对自己的职业心理进行有效调节，以提高工作效率和促进身心健康。本书对秘书职业心理各要素都配有相关心理测试题，可作为自我测量与自我了解的工具，此外还联系实际地介绍了一些心理调节的方法，以维护秘书的职业身心健康。

1.1.2 秘书职业心理的研究意义

1.1.2.1 实践意义

1. 有利于提高秘书人员的职业心理素养

心理学是与人的关联最为密切的学科之一,秘书的职业心理研究的侧重点就是“职业化”心理,故此研究有利于秘书人员职业心理素养的提高。

首先,此研究有利于秘书了解自己的情绪、情感、气质、个性等与秘书职业之间的适配性。并非所有的人都适合秘书工作,了解秘书的职业心理,有助于求职者对自己的求职方向做出正确的识别。例如,秘书工作的辅助性决定了秘书的职业心理带有一定服从性,服从于领导的决策、突发事件的出现、客户的啰嗦等。若一个人善于绘画、舞蹈、演奏乐器等,便能体会“服从性”的心理状态与艺术的“自由奔放”心理需求之间是相矛盾的,即可判断自己可能不适合秘书职业,否则就要做好调试自己固有心理习惯的准备。

其次,此研究有利于秘书根据职业需要对自己的一些心理要素进行调整,而不让负性心理因素放任自流,使自己在工作中的心理状态更加专业化,能将工作的高效与身心的健康相结合。例如,有的秘书一碰到会议接待工作,食量就会减少,偶尔还会胃痛。了解秘书职业心理的知识,就能明白这不一定是生理问题,有可能是焦虑情绪的躯体化。尝试训练生活角色与职业角色的快速转变,让职业状态不要在生活时间里蔓延,就能逐渐解决此问题。

最后,此研究有利于秘书制订和执行职业规划,这是秘书心理素养职业化的重要表现。研究秘书的职业化心理,有助于秘书根据自己的个性心理设计其职业发展的时间段和短、长期目标,以更高的职业化视角去面对当前的工作。职业发展的核心控制力是职业心理的发展,一位秘书的职业道路也必将伴随着职业心理的专业化、科学化和前瞻化良性发展。

2. 有利于促进秘书人员工作的高效开展

在业余秘书眼里,秘书工作是杂乱、无序、无规律的;而在专业秘书眼里,秘书工作是有规律可循的。行为受意识控制,专业秘书之所以能发现秘书工作的规律,是由于他们在用职业化的眼光和方式看待和处理工作任务。因此,研究秘书的职业心理有利于促进秘书工作的高效开展。

一方面,建立职业化的心理结构。秘书的职业心理包括与秘书工作需要相关的职业知觉、职业动机、职业情商、职业意志、职业化的心理调试技能等,在岗的秘书可据此对自己的心理结构进行整修、重组和改善,增强对秘书职业的适应性。例如,若发现自己的职业心理结构中“职业意志”这一块比较薄弱,可尝试作“当日事当日毕”训练,统计每周几天能在上班时间将当日工作完成,逐渐改掉拖延的习惯,提高工作效率;若发现自己

“职业情商”偏低,可尝试训练自己每天和一个不熟悉的同事或陌生人讲话,逐渐突破自己的“交流舒适线”,提高沟通技能,增强职业信心。

另一方面,培养职业化的心理状态。有的秘书工作效率低下且常感疲惫、困惑,原因之一是用处理生活事件的方式对待工作。例如,日常生活中与啰嗦的熟人通话,可能会表现出愤怒与不耐烦,但秘书若在工作中与啰嗦的领导、同事和客户通话,则任何情况下都不适宜流露出不耐烦的情绪,因为在公共场所情绪不仅是属于自己的,还是属于大众的。秘书可训练自己用自我暗示、移情等方式以一个客体化的“社会工作者”,非主体化的“我”的状态去耐心地接听电话或婉拒对方,这样既能提高工作效率又能减少心理冲突。

3. 有利于单位整体工作的协调运行

一个单位的管理制度需要人去制定、理解、宣传和执行才能发挥效能。研究和培养秘书的职业心理,不仅有利于促进秘书个体工作的高效开展,还能让优越的制度在秘书工作的协调操作下实现价值。例如,许多公司倡导“人心齐、泰山移”一类的企业文化,从表面看有利于促进团结协作,但其实难以与多元化社会背景下个体的多元化性格实现同步,因为和平与发展的时代背景给人们创造了发展个性思想的社会大环境,“打肿脸充胖子”、“一山不能容二虎”等其实反映了团队整体协作与秘书个性释放这对潜在矛盾。研究秘书的职业心理,让企业单位创建秘书职业心理的训练平台,让他们根据各自的业务范围、工作需要、气质性格等来建立和经营自己的人际圈:工作内密切配合、各尽其责,领导充分调配人力资源;工作外自由表现、爱恨分明,领导无权干涉同事间的相处方式。如此,既能保证工作的正常运行,又能疏导秘书人员积压的负性情绪,就能很好地消除这些潜在矛盾。

1.1.2.2 教育意义

1. 让秘书重视自己的职业和心理健康

由于中国秘书职业教育还比较薄弱,所以许多秘书并不重视自己的职业,认为秘书就是领导的保姆、主管的跟班、打杂工,工作认真或粗心区别并不大。秘书职业心理研究能够很好地诠释职业心理素养的高低对秘书工作产生的不同影响,如秘书的职业态度、职业动机等心理要素不同,其工作业绩与单位整体的工作效果也会大不相同。通过了解秘书职业心理的知识,就能在一定程度上理解这份职业的专业性与重要性。

许多秘书不关注自己的心理健康,认为秘书的职业病只涉及躯体方面。例如,因经常加班而胃痛,因经常坐在电脑面前而腰肌劳损、视力下降等,只要心、肝、脾、肺、肾没问题就能健康地工作。然而,秘书的职业病还涉及心理方面,有时心理问题对个人的影响甚至比生理问题的影响还大。因工作和人际关系的庞杂而产生的烦躁、焦虑、抑郁、自卑等会让秘书心理沉浸在亚健康的职业状态中,严重的还会逐渐躯体化,即出现睡眠不佳、

食欲不振、胃痛、尿频尿急等情况。

因此,秘书应当重视这份职业并关注自己的心理健康。了解秘书的职业心理,有助于培养秘书的心理复原力,进而维护其生理健康并推动秘书工作的良性开展。

2. 让单位重视秘书的职业心理健康

许多用人单位对秘书的看法存有误区:一是单位与秘书之间就是雇佣与被雇佣的关系,秘书做事,单位付钱;二是单位对秘书工作的认可,往往以涨工资和改善工作的硬件条件环境等方式来实现。所以,很多单位往往只要求秘书服从领导的命令和单位的安排,而不倾听他们的心声和意见,不建立相关的平台或通道来帮助秘书排解心理压力,也不安排相关培训来提升他们的职业情商等,从而忽略了秘书的职业心理对单位效益的意义。与工资奖金、硬件条件、办公环境等物质层面的改善相比,秘书的心理世界更需要维护与改善。优秀的用人单位应当给秘书发两份工资:一份是看得见的货币工资;另一份是看不见的精神工资,即对秘书的尊重、关怀、理解与认可。用人单位若能采取一些措施来疏解秘书的心理压力,维护秘书的自尊心,培养秘书的主人翁意识,则更能提高单位整体的工作效率,优化单位的企业文化。

3. 让社会正确看待秘书职业群体

目前,社会对秘书职业的整体视角仍然存在偏见,主要表现在两方面:一种认为秘书工作相对于销售员、机械工等职业更清闲、更容易,是一种普遍都能胜任的“高级打杂工”似的简单职业;另一种认为秘书缺乏专业性,所以是一种不入行、不正当的职业,许多秘书就是拿着高薪、开着豪车的“保姆”和“情人”。秘书职业心理研究揭示了秘书人员的职业心理结构,这是一个正规化的、正在接受科学化研究的职业群体;揭示了秘书的心理压力,这是一个要求高、难度大和专业化的亚健康职业群体;也揭示了秘书个人工作与单位整体利益的密切关系,这是一个能够发挥切实价值的重要职业群体。

秘书是人数最多的社会职业之一,社会应当正确看待秘书这一职业群体。在西方社会,如德国、英国、法国和美国,秘书与售货员、教师、厨师一样只是一门普通的职业,不会受到社会成员的误会、偏见或歧视。“在美国,秘书是非常体面的职业,很受人尊重。”^①所以美国秘书的职业荣誉感很强,这与秘书工作效应形成了良性循环。此外,西方国家私人秘书很普遍,且与公务秘书具有同等的社会地位,只是在分工、职责和薪酬上有区别;在中国,私人秘书相对较少,且往往比公务秘书更难得到社会的公正认可。秘书的职业心理分析,能让社会对秘书的职业性质与职业心理有一个更加全面、客观和准确的了解。

^①张晓鹏. 2006. 美国秘书工作概览 [J]. 秘书工作, (5): 57.

1.1.2.3 秘书职业心理研究的学术意义

1. 是对秘书心理学的发展与深化

秘书心理学是心理学学科的应用分支。之前已有学者对秘书心理做过研究,相关成果如周恩珍编著的《秘书心理学》、季水河主编的《秘书心理学》、侯典牧主编的《秘书心理学》等,从普通心理学、基础心理学的角度对秘书的心理现象进行揭示,涉及秘书的知识、能力、人际关系、心理冲突等内容。而秘书职业心理研究打破传统的研究方式——不是仅在普通心理学的基础上结合秘书工作做一些扩散,而是立足于秘书这一特殊的职业群体和职业特点,运用心理学的相关知识对其进行深入分析,进一步挖掘“秘书”这一群体区别于其他工种的职业心理特征,并通过提供科学的心理测试题、介绍丰富的心理调节方式让秘书人员去了解自己、认识自己和帮助自己,维护个人的心理健康。因此,现阶段秘书职业心理研究担负着继续完善和发展应用心理学学科的任务。

2. 推动秘书学学科的完善与发展

中国的秘书学是一门“自源研究”的学问,是在中国的国情、文化、历史背景下,根据秘书工作的当下概况总结提炼出来的,在此基础上衍生出的秘书心理学。随着时代的变迁、社会的发展和与国际的接轨,中国传统的秘书学学科也需要与时俱进。秘书职业心理研究立足于当下全球融合的时代背景,引进国外秘书工作、秘书教育和秘书管理的相关理念,以及先进的心理测试题等,针对新时代背景下秘书行业及秘书群体的特殊性进行探讨,从秘书人员职业“心理”的新特点、新问题去探讨秘书“工作”的新特点和新问题,进一步揭示秘书行业不同于其他行业的职业特点特征,给秘书学学科研究提供更多的新课题和新方向,促进秘书学学科的完善与发展。

1.2 秘书职业心理研究的学科性质

1.2.1 秘书职业心理研究的学科属性

1.2.1.1 秘书职业心理研究是应用心理学的分支

应用心理学涉及诸多领域,如消费心理学、旅游心理学、营销心理学、管理心理学、法律心理学、犯罪心理学、教育心理学、变态心理学、咨询心理学、发展心理学等,秘书职业心理研究只是应用心理学的一个分支。

1. 应用心理学的一个“特定对象”分支学科

秘书职业心理研究将研究对象锁定在“秘书”这一特定领域,研究的是“秘书”这一社会群体的各种心理现象。尽管秘书的工作和生活中会有诸多人际圈,如同事、领导、客户、朋友等,但谈及这些对象都是围绕着与之相关的某一类“秘书”的人际关系和“秘书”的心理要素展开的,将其作为揭示秘书职业心理规律的一个辅助工具,始终以“秘书”这一对象为中心来展开研究。

2. 社会心理学的一个“社会角色”分支学科

社会心理学是心理学在各个社会领域的延伸和具体运用,故某一个具体领域的应用心理学一定是针对某一个社会要素而言的。职业心理研究针对的是某类“职业者”这一重要的社会角色。每个人在社会中分饰着不同角色,本文探讨的是秘书扮演“职业角色”时的心理状态、心理问题和心理规律。尽管个体职业角色背后的职业心理会受到其他社会角色(如子女、父母、朋友)的影响,但职业的特殊性和专业化决定了从事某一具体职业的群体往往都会具有与该职业相关的心理特征和心理共性,且有规律可循。目前社会心理学领域尚未出现以“职业心理学”为题目的研究成果,就是因为“职业”是一个差异性很大的社会要素。例如,营销心理学、教师心理学、律师心理学、导游心理学等都涉及应用心理学中“职业者”这一“社会角色”。此外,还有消费心理学、犯罪心理学、语言习得心理学等非职业类社会角色的应用心理学学科。

3. 应用心理学的一个“动态活动”分支学科

秘书职业心理研究不是一个静态的学科研究,而是应用心理学在秘书领域的动态研究。它研究的是秘书这一群体在其具体职业活动中的心理现象和心理规律。秘书工作涉及接打电话、收发信件、组织会议与活动、协调关系、沟通谈判等具体事务,所以秘书职业是一个立体、复杂的动态社会工种。相应地,秘书职业心理研究也是一项动态的研究,它涉及秘书职业心理的变化、调整等动态状况,也需要用运动和发展的视角去看待和研究它。

1.1.2.2 秘书职业心理研究是秘书学的“主体研究”分支学科

20世纪80年代开始的秘书学研究,更多的是客体研究,如行政公文、办公室管理、档案管理等,即使涉及信访工作、会务工作等有人参与的内容,其研究的重点和中心仍然是秘书工作。20世纪90年代秘书学研究得到进一步发展,开始了以秘书为主体的研究,如人力资源管理、秘书心理等。目前,秘书学研究已呈现客体研究与主体研究并存的局面,即其不再只是涉及秘书的具体业务、工作环境等客观物质层面,而是以秘书的“职业心理”为中心展开的,属于秘书学的“主体研究”分支学科。

1.2.2 秘书职业心理研究的学科特点

1. 直接应用性

秘书职业心理研究离不开秘书的动态工作环境,它所研究的是秘书在职业活动中的心理现象及其规律,如因时间管理不善而导致忙碌和焦虑,因职业意志薄弱而导致低效和自卑,如何进行情绪的自我认识和调节等。这种研究在许多方面对秘书实践活动起着现实的指导作用,秘书了解以后可直接在当下的工作中去体会、使用和验证。因此,秘书职业心理研究对秘书工作的应用性指导作用是直接而非间接的,具有很强的可操作性,不像哲学类研究成果,有时阅读后需要根据自己的实际情况触类旁通地理解后才能发挥作用。

2. 干枝层级性

秘书职业心理研究是应用心理学的分支,其研究是在普通心理学这一基础“干层”上抽离出职业心理这一特殊的应用“枝层”,在秘书学基础上抽离出秘书这一主体对象,具有干枝层级性的特点。例如,分析“秘书的职业知觉与认知”时,先从普通心理学层面介绍个体对自我的知觉,包括自我、身份和自尊,在此基础上再结合秘书职业的特点来分别探讨秘书对秘书工作性质、工作规范、工作对象和工作角色的知觉;分析“秘书的职业意志”时,先从普通心理学层面介绍个体意志的含义、条件和特点,再在此基础上结合秘书职业特点来分别探讨秘书职业意志的内容、效能和培养方案。

3. 交互创新性

一方面,秘书职业心理研究并非一门基础的原创学科,而是在多门学科交叉的基础上发展起来的。它既属于秘书学,又属于心理学,研究中还涉及管理学等相关学科理念,各学科的交互与融合就具有方法上的学科创新特点。

另一方面,秘书职业心理研究相对于前期同类型研究成果而言具有创新之处。本书强调对秘书“职业化”的研究重心,重点揭示了秘书不同于其他工种的职业特点与心理特征,首次提出秘书的“职业意志”、秘书的“职业情商”等秘书心理学领域的新概念,并分章单列进行探讨;此外,工作与生活是任何职业都不可规避的,且互相影响,本书将秘书的工作与生活结合起来,在秘书职场内外去探讨秘书的职业心理的产生、发展、调整等,并融入专业的心理测试题供读者参考使用,也体现了学科的交互创新性。

4. 动态延展性

一方面,秘书职业心理具有很强的时代性,是动态发展的,所以秘书职业心理研究也具有动态发展的特点。随着时代格局的变迁,社会环境的改变,新的社会现象和职业环境

可能会滋生出其他的秘书心理问题。例如,20世纪90年代关于秘书心理的研究更多的是研究秘书在气质、性格、智力、人际沟通等方面的心理特质;而随着社会节奏的加快、国际交流的增多、西方追求私人空间的理念等的影响,现在时间管理、情绪管理、职业意志、角色转化、移情等开始被纳入秘书职业心理的研究范畴,本书也会随着时代的推进而在未来做出新的改革以顺应新的社会变化。

另一方面,秘书职业心理研究可以延展出更多新的相关专项研究。秘书职业心理研究涉及多个版块,随着研究的深入在未来还可就秘书职业意志、秘书职业情商、秘书职业动机、秘书心理健康等引申出更多、更专业、更具针对性的专项研究。

1.3 秘书职业心理研究的基本原则与研究方法

1.3.1 秘书职业心理研究的基本原则

秘书职业心理研究的基本原则,指在秘书职业心理研究中观察问题、采集资料和论述问题时所遵循的基本思想。

1. 实践性与理论性相结合的原则

秘书职业心理研究不是凭空而谈或旁观想象的,而是建立在对秘书职业的深入理解、对秘书工作的一线体验、对秘书人员的一线采访和对秘书案例综合比较分析的基础上,遵循实践性原则进行的。秘书职业心理研究不是对秘书工作实践材料的描述和堆砌,而是用应用心理学理论去对秘书职业的现实状况与案例作简短的分析。空谈理论难以体现其指导实践的应用性价值,堆砌案例难以提炼出秘书职业心理的规律,实践性与理论性相结合才能更真实、有启发性地揭示秘书职业心理的现象与规律。

2. 普遍性与个体性相结合的原则

秘书这个群体具有职业心理的共性,如事务的忙碌、任务的压力、人际关系的纷扰等都会要求秘书消耗一定能量,容易让人焦虑倦怠,这是普遍存在的。但世界上没有两片完全相同的树叶,秘书也有职业心理的个性表现。例如,同样是焦虑,黏液质的秘书往往比胆汁质的秘书更易控制情绪且焦虑程度不同;同样是倦怠,乐观的秘书往往比悲观的秘书更容易通过职业角色的转换来化解,且倦怠程度和对周围的影响力也不同。此外,秘书普遍存在的负性情绪对个体的影响也不同,同样是焦虑,有的人体验到的是压力而有的人体验到的则是动力;同样是倦怠,有的人感到抑郁而有的人则设法改变。因此,秘书职业心理研究需要遵循普遍性与个体性相结合的原则,如配以心理测试题对不同的个体心理状况进行量化测评,从正反两方面进行剖析职业案例等。

3. 科学性与文化性相结合的原则

科学性的研究才能对社会实践发挥良性的指导意义,所以秘书职业心理研究也要遵循科学性原则。例如,对于当下秘书职业心理的弊端应予以全面揭示和客观分析,不能根据笔者自己的秘书经历体验以偏概全地展开论述;对于秘书职业心理问题不能单从秘书自身气质性格等方面找原因,应结合其成长经历、受教育经历、家庭情况等客观环境因素来进行综合分析,才能得出更准确的结论。此外,职业心理是社会心理的重要组成部分,受区域环境和文化背景的影响,具有文化性。所以,秘书的职业心理研究不仅要科学、严谨,还要与社会文化相结合。例如,中国秘书职业心理中的羞耻感和从众心理,与五千年来儒家传统文化息息相关;德国秘书特别注重业务处理的时效性,得益于其国家效率远远重于人情的社会文化;日本秘书十分关注业务处理的精细度和周全性,是受其岛国自然灾害频发的忧患意识影响的结果。因此,秘书职业心理研究,要遵循科学性与文化性相结合的原则。

1.3.2 秘书职业心理的研究方法

1.3.2.1 静态资料研究

1. 根据历史探究秘书的职务性质变化

从历史传承来看,秘书职业心理日趋复杂化、多元化和专业化,是伴随着秘书的科学化、系统化和现代化趋势同步发展的。例如,殷商时期,巫史合一,《吕氏春秋·先识览》中记载有“夏太史令终古带‘图发’投商”;到了西周,史巫分家,史官任秘书工作但没有专门的秘书机构;从汉代至清代,逐渐有了专门的秘书机构,即隋唐时期的“中书省”、宋代的“枢密院”、明代的“通政司”、清代的“南书房”等,秘书的身份逐渐由“君之臣”发展为国家机构的“公务员”。现在,领导与秘书之间的关系仍存有古代君臣关系的历史痕迹,所以秘书的职业心理中仍然存在对上级领导强烈的“服从性”。又如,古代没有电脑、手机,不可能使用 Word、Excel、短信或 Email 来处理通信、写作、排版等秘书业务,最常用的工具就是笔墨纸砚,所以文字功底好的秘书往往能受到重用,且那时的秘书工作时思维速度相对较慢。而在国际交流频繁、科技高速发展的今天,对秘书的思维敏捷性、心理耐受性等提出了更高的要求,秘书若只能撰文写稿则难以跟上时代步伐。

2. 根据中外秘书比较探究其职业心理差异

中国秘书职业心理的有些问题是本国特有的,对中外秘书进行比较能够分析并得出职业心理差异的表现和原因,并借鉴改进。例如,美国和中国的秘书流动性都比较大,秘书是一个成长性的职业,今天的秘书可能成为明天的办公室主任、后天的总经理助理,甚至

分公司经理。但也有差异：由于中国人注重群众基础和人脉关系，所以中国的秘书除了做好技术层面的本职工作以外，还得花很多时间去经营人际关系才能实现顺势向上的“流动”，往往感觉“心累”；而美国是一个公私分明的国家，秘书的晋升以客观的工作业绩和考核数据为依据，职业关系不会蔓延至工作以外，很容易实现职业角色与生活角色的转换，不易出现角色心理冲突。中国人在外企做秘书时因文化冲突带来的心理问题也是职业心理差异的表现。例如，在日企做秘书工作，强度大、负荷重时，周围其他同事是很少来“帮忙”或“分担”的，甚至连基本的“同情”都没有，他们只会埋头专注于自己的事情，忙完手里的活儿就下班，这就需要秘书在工作以外进行补充、学习、培训和提升，培养自己的抗压力和心理修复力。

3. 用理论结合实际案例分析秘书的职业心理

将已收集的应用心理学理论材料进行梳理，并将秘书案例材料进行归类整理，提炼出职业心理的相关要素后，根据理论与案例的适配性来进行整合论述。相关先行研究成果往往是将理论与案例明显地区分为不同的版块来论述，秘书职业心理研究中则是根据相关理论来筛选出典型案例，以十分简洁的例证分析来揭示秘书职业心理的规律与调试方法。此外，将搜集的同类案例作汇总分析，从理论的角度提炼共性，也能得出一些新的结论。例如，以下这段话就是笔者在对搜集的一线材料汇总后提炼出来的：“社会取向职业动机的秘书之所以要充分迎合其他同事的希望来执行工作，是由于潜意识里想控制这种人际关系的局面，妥协于他人有利于获得好评与认可，从而满足和实现自己控制人际关系网的需要。”

1.3.2.2 动态实践研究

1. 实地采集

(1) 现场观察。

现场观察就是深入到秘书工作一线，充分调动研究者的视觉和听觉去感受他们的工作心理状态。观察的内容主要涉及秘书工作的行为、表情、语言内容、语气等，如书写文稿时的速度和连贯性，倾听客户讲话时表情的专注度，婉拒同事时使用的措辞和语气等。需要注意的是，对秘书工作状态的观察要分两种情况取样，即单独工作和互动工作。例如，既要观察秘书单独接打电话、书写文稿、布置会场时的工作心理状态，也要观察他们与同事进行分工配合、接受领导任务指派、接待来访客户时的工作心理状态，如此观察搜集到的材料会更为全面。

采用现场观察法采集的信息最生动、最真实，因为那些都是秘书人员在毫无修饰下的自然展现与流露。但这一方法也有难度，就是如何深入一线而不被察觉，因为一旦被观察对象所察觉，所采信息的数量和真实度都可能下降。因此，研究者往往采用短期实习、客