

《秘书心理学》第七章：秘书的人际交往心理(1) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/172/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E5\\_c39\\_172211.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E3_80_8A_E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_c39_172211.htm)

第一节 人际交往概述

一、人际交往的概念及内涵 内涵主要包括：传递信息、沟通思想、交流感情

二、人际交往的必要性

三、人际交往的功能

四、人际交往的影响因素 态度的异同、爱好的异同、个性的异同、性别的差异、民族的差异、历史的差异、需求的互补

第二节 秘书人际交往的类型及意义

一、秘书人际交往的类型

(一) 交往的性质 公务交往 少感情色彩，与工作联系 私人交往 多感情色彩，与生活联系

与领导的交往 上行交往

(二) 交往的对象 与同级的交往 平行交往

(三) 交往方向 与下级的交往 下行交往

(四) 语言交往 口头交往 书面交往

交往的方式 动态无声 静态无声 非语言交往 姿势语言，肢体语言 目光接触，以目传神

上图从四个方面比较全面地概括了秘书在工作中人际交往中的类型及形式，在人际交往中，有心理的交往，这是人际交往心理探讨的任务。

二、秘书人际交往的意义

(一) 是秘书工作的重要内容之一

(二) 是秘书工作顺利展开的重要条件

(三) 有利于提高秘书工作的质效

(四) 有利于秘书身心的健康，促进秘书人员的全面发展。

第三节 培养健康的交往心理，克服认知偏差

一、培养健康的交往心理

(一) 与上级的上行交往 尊敬 服从 辅助

(二) 与同级的平行交往 平等 理解 竞争 互助

(三) 与下级的下行交往 尊重 爱护 服务

二、克服交往中的认知偏差

(一) 与上级的上行交往 自卑 盲从 奴性

(二) 与同级的平行交往 嫉妒 猜忌 排斥

(三) 与下级的下行交往 鄙薄 漠视 自负

三、克服人际交往

中一般性的认知偏差（一）首因效应 第一印象 先入为主 固着 对别人，不要拘泥于第一印象；对自己，要注意给别人留下良好的第一印象。（二）光环效应 以点代面，以偏盖全，只及一点，不及其余。要由点到面，由偏到全，点面结合。（三）定型效应 刻板印象，不善变通。结合秘书工作实际，分析人际交往中由于位置的转换，交往对象的转换，必须进行心理的调适，使人际交往顺利进行。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)