

秘书常识：秘书的心理素质秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/596/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E5\\_B8\\_B8\\_E8\\_c39\\_596405.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_B8_B8_E8_c39_596405.htm)

1、意志的调节和控制  
坚毅 意志是自觉地确定目的，并支配行动，以实现预定目的的心理活动。意志有自觉性、坚韧性、果断性和顽强性等积极品质；也有盲目性、脆弱性、优柔性和顽固性等消极品质。秘书人员要锻炼和培养自己坚定意志的毅力，在确定目的和接受任务时，要加强自觉性，克服盲目性；在遇到困难和挫折时，要坚忍不拔，勇往直前，不要意志脆弱，半途而废；在复杂的情况下办文办事，协助领导处理问题时，要多出主意，有自信心，当发现问题时要及时上报，做错事及时改正。远大的目标，坚韧的意志是秘书人员心灵的护卫和保障。[3]一种披荆斩棘、破釜沉舟、不惜任何代价、任何牺牲都要达到其目标的决心、恒心、信心，就是坚韧的中心意志。它是秘书用以克服、解除一切困难的钥匙。具有坚韧的意志，不但是一切成就大事业的人们的心理特征，而且也是平凡岗位上默默无闻，不是“红花”而甘为“绿叶”者的一种典型心理特征。做一件事，完成某项工作，能否有不达目的不肯放手的劲头和毅力，是评判秘书是否具备坚韧的意志力的一个标准。一般情况下，许多人都能随众而向前，顺利时也肯努力奋斗。可是，在别人都已退出，或者都已向后转的情况下，对于一个既要参与政务，又要管理事务的秘书，如果不具有这种始终如一的中心意志，他的工作就会虎头蛇尾，有始无终，难以令人满意。有了这种贯穿始终的中心意志，他就能兢兢业业，满怀信心，胜利到达理想的彼岸。 2、

性格的调节和控制随和 性格是表现在人的态度和行为方面的比较稳定的心理特征的总和。秘书作为“内管家”，要处处关心工作，关心集体和关心群众，对集体不能漠不关心，对待群众，要尽力合群，融洽相处，不要孤独怪僻，脱离群众。性格内向的，要多看到工作中有利条件，增强自强，自信、自爱，千方百计的完成工作任务。不同性格的上级，待人处世的方式往往不一样；有些人眼中的可爱，会成为另外一些人心中的忌讳，性格的差异造成了不同的相处状态。有些领导眼中的可爱，会成为另外一些领导心中的忌讳，性格的差异也同样造成了不同的相处状态。[4] 秘书工作的特殊性，对秘书人员的性格要求也不同，必须具备以下方面：

**豁达开朗：**由于秘书人员的特殊位置，常常会在工作中遇到内部或外部的一些干扰。如在工作中会处于复杂的人际关系之中，难免与领导人、同事及群众之间发生性格矛盾、利害冲突；在处理事务中，常会引起误解和不满。因此，秘书人员的性格中很重要的一方面就是对人对事需要豁达、开朗，即在坚持原则的前提下采取宽容、忍耐的态度。对于所服务的领导者要多加体谅，主动热情，细致周到。对同志热情、关心、乐于助人。豁达、开朗还能给人以欢乐，给人以勇气，团结同事共同工作。

**意志坚强：**秘书工作是一项十分繁重而复杂的劳动，秘书必须具有坚韧不拔、百折不回的毅力，克服各种困难，实现自己的职能。秘书要有较强的心理承受能力，对来自领导、基层和外界的种种压力能够从容应付，任劳任怨。秘书在辅助领导的过程中，要能够坚持原则，实事求是，自觉抵制不正之风，做领导忠实的参谋和助手。秘书还要严于自律，自制力强，努力克服自身的缺点和不足，成

为一个意志坚强的人。 敏捷应变：秘书不仅要有意志坚强不屈的性格，还要有机敏灵活的性格。秘书工作涉及面广、变化性强，秘书要有敏锐的观察力和迅速的判断力，善于沟通，长于协调，既不丧失原则，又不激化矛盾。特别是在遇到突发事件和复杂情景时，能够机警灵活，随机应变，使问题得到及时而恰当的解决。可以说，现代秘书工作对秘书的适应能力和应变能力提出了很高的要求，那种墨守成规、反应迟钝、不讲求效率的秘书已不能适应现时代的需要了。

幽默风趣：幽默风趣是人类宝贵的心灵财富，是情感优裕和自由的展现。在生活和工作诸多困惑面前，幽默风趣能帮助你化被动为主动，变尴尬为愉悦，以轻松的微笑代替沉重的叹息。秘书工作内容繁杂，压力很大，有时不免产生烦躁、厌倦之情。具有幽默感的秘书，则能以出众的机智和精美的语言化解困境，超越挫折，获得良好的心境，保证工作的顺利进行。秘书在交往活动中运用幽默，可以使人感到轻松，易于沟通情感，取得理解，消除陌生和紧张，营造和睦的交际氛围。因此，秘书应该具有幽默的性格。

友爱合作：秘书应有友爱合作的性格，宽容待人，助人为乐，不与别人斤斤计较，不因小怨小隙而存嫌。对于所服务的领导者要多加体谅，主动热情，细致周到。对于现代秘书部门的其他工作人员，要开诚布公，谦逊虚心，严格要求自己，维护集体的团结。

3、兴趣的调节和控制应变 兴趣是人们力求认识某种事物或从事某种活动的倾向，即通常人们所说的爱好。兴趣也是一种具有积极情绪色彩的心理倾向，是社会实践中形成和发展起来的，也可以在社会时间中改变。当一个人对某种事物具有兴趣时，他就把自己的注意力经常集中和趋向于

某种事物上，同时对该事物产生一定的情感。优秀的秘书应自觉培养对本职工作的兴趣，以百倍的精力、满腔的热情投入其中。培养了良好的兴趣，能使之在工作中产生愉快、兴奋的积极情绪体验，自觉提高职业素质，高效完成工作任务。另外，还应培养业余兴趣，以丰富生活、陶冶情操、增进身心健康。

#### 4、情感的调节和控制平衡

情感是人的喜怒哀乐等心理状态。秘书的情感是秘书对客观事物是否符合其需要而产生的内心体验。优秀的秘书应自觉培养自己良好的情感品质，清醒把握自己的情绪状态，保持稳定的心境，能镇静、从容、敏捷、果断地处理问题。要加强情操的修养，具有高尚的道德感、健康的美感和高度的理智感

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹  
2009年秘书资格新版课程全新上线  
2009年秘书资格在线题库全新上线  
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)