

高纲 4310

江苏省高等教育自学考试大纲

# 05007 秘书心理学

南京师范大学编（2024 年）

## I 课程性质与课程目标

### 一、课程性质和特点

《秘书心理学》是一门具有突出实践指导意义的课程。它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，是探讨秘书活动各种心理现象的特点和规律的学科。本书指出秘书作为社会角色的特性是处于复杂动态活动系统中的人，其所面临的是，无论活动的主体还是活动的客体都是人，并且主体和客体的位置经常发生变化。在这种动态活动系统中，无论何种位置的秘书都必须具备良好的心理素质，才能发挥出秘书的工作优势。本课程正是研究在秘书活动中来自各方面的刺激对秘书人员的影响，从而找出具有指导意义的规律性的东西。本书主要从三个方面入手，一是秘书的自身特征如社会角色、自身能力、情感气质等；二是秘书的社会关系如人际关系和领导关系；三是秘书的心理需求如心理特征、自我管理及心理保健等。本书将系统全面的理论观点和典型切实的实践案例相结合，帮助秘书更好地理解自身和工作，从而更快地成长和发展。

### 二、本课程设置的目的

设置本课程，是为了使考生能够掌握秘书心理学的相关知识，通过相关的理论和案例给予考生以充分的思维理解和实践示范，从而能够自觉主动地提升秘书修养和才干能力。

### 三、本课程的基本要求

通过本课程的学习，要求考生掌握现代秘书心理学的理论特点，在正确的心理学理论指导下，能够理论联系实际，解决秘书工作的各种实际问题，提高考生分析问题和解决问题的能力。

## II 考核目标

本大纲在考核目标中，按照识记、领会、简单应用和综合应用四个层次规定其应达到的能力层次要求。四个能力层次是递进关系，各能力层次的含义是：

**识记：**要求考生能够识别和记忆本课程中有关现代秘书心理学的主要内容，并能够根据考核的不同要求，做正确的表述、选择和判断。

**领会：**要求考生能够领悟和理解本课程中有关现代秘书心理学的内涵及外

延，能够掌握目标分类的概况，并能根据各类学习的特征进行分析和论证，做出正确的判断、解释和说明。

简单应用：要求考生能够根据现代心理学的相关理论，对秘书工作中问题进行分析和论证，得出正确的结论或做出正确的判断。

综合应用：要求考生能够根据现代秘书心理学，对秘书工作的实际问题和综合问题进行归纳、分析、比较，得出解决问题的综合方案。

### III 课程内容与考核要求

#### 绪论：为什么要学习秘书心理学

##### 一、学习目的与要求

通过本章学习，领会现代秘书心理学的基本概念；理解秘书心理学的作用。

##### 二、考核知识点与考核要求

###### （一）现代秘书心理学的概念

识记：①秘书的定义；②现代秘书心理学的定义。

###### （二）学习秘书心理学的作用

识记：①秘书的社会角色；②秘书的基本心理素质；③秘书的心理健康。

简单应用：①秘书心理学的作用。

#### 第一章 秘书的社会角色

##### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解秘书的社会角色相关的知识体系与能力培养。了解社会角色的基本概念；理解角色地位、角色行为与角色规范之间的关系；掌握秘书社会活动的特点和秘书角色的基本特征。学会分析秘书职业的特征，掌握秘书角色意识的培养方法。

##### 二、考核知识点与考核要求

###### （一）秘书的角色特征

识记：①角色的定义；②角色行为、角色规范的定义。

简单应用：①秘书角色的基本特征；②秘书社会活动的特点。

###### （二）秘书的角色条件

识记：①秘书角色的基本特征；②秘书角色的年龄、性别、健康、文化条件。

领会：①秘书的角色意识。

简单应用：①如何做好秘书角色意识的培养。

## 第二章 秘书的一般能力

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解能力的基本概念，了解能力与知识、技能的关系；掌握秘书人员一般能力的基本要求。理清影响能力形成和发展的认知因素，掌握秘书人员各种一般能力的培养方法。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）能力概述

识记：①能力的概念；②能力与知识、技能的关系；③能力的结构。

领会：影响能力形成和发展的因素。

#### （二）秘书的观察力

识记：①观察力；②秘书观察力的基本要求。

领会：①秘书观察力在秘书活动中的作用。

简单应用：①秘书观察力的培养。

#### （三）秘书的注意力

识记：①注意；②秘书注意力的基本要求。

领会：①秘书注意力在秘书活动中的作用。

简单应用：①秘书注意力的培养。

#### （四）秘书的记忆力

识记：①记忆；②秘书记忆力的基本要求。

简单应用：①秘书观察力的培养。

#### （五）秘书的想象力

识记：①想象；②秘书培养想象力的意义。

简单应用：①秘书想象力的培养。

#### （六）秘书的思维力

识记：①思维；②秘书培养良好思维能力的意义。

简单应用：①秘书思维能力的基本要求；②秘书良好思维品质的培养。

### 第三章 秘书的特殊能力

#### 一、学习目的与要求

通过本章学习，建立秘书特殊能力的知识体系，包括特殊能力与一般能力的关系，理解科学合理的能力结构的重要意义，掌握秘书人员应该具备的能力结构。进行能力培养，如秘书人员特殊能力的基本要求，能够培养自己的特殊能力，掌握秘书人员特殊能力的培养方法。

#### 二、考核知识点与考核要求

##### （一）秘书的能力结构

识记：①特殊能力；②秘书的能力结构。

领会：①秘书的能力特点。

简单应用：①语文教学的内容及其分类。

##### （二）秘书的表达能力

领会：①秘书表达能力的基本要求。

简单应用：①表达能力的培养。

##### （三）秘书的信息处理能力

识记：①信息。

领会：①秘书处理信息的重要性。

简单应用：①秘书处理信息的基本要求。

##### （四）秘书的活动能力

识记：①秘书的活动能力。

领会：①秘书活动能力的培养。

简单应用：①秘书活动能力的基本要求。

##### （五）秘书的应用能力

识记：①应用能力。

领会：①秘书应用能力的基本要求及培养。

##### （六）秘书的创造能力

识记：①创造能力；②预测能力；③应变能力；④评估能力；⑤创新能力。

领会：①秘书的创造能力的方面。

简单应用：①如何提高秘书的创造能力。

## 第四章 秘书的情感与意志

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解情绪、情感与意志的基本概念，理解积极情绪与消极情绪对秘书工作的影响，掌握秘书工作对秘书情操的基本要求。能够处理秘书人员的情绪、情感对工作的影响，会用心理测验的方法了解自己的情绪类型与意志力水平，掌握秘书人员意志品质培养训练的各种方法。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）秘书的情感品质

识记：①情感；②情操；③心境；④激情；⑤应激。

领会：①秘书的情绪及其对工作的影响；②积极情绪与消极情绪。

简单应用：①秘书的情操及其对工作的影响。

综合应用：①秘书人员如何培养自己的情操。

#### （二）秘书的意志品质

识记：①意志；②自觉性；③果断性；④自制力。

领会：①秘书的意志品质要求。

简单应用：①怎样培养秘书的各种意志品质。

综合应用：①培养意志品质的方法和经验。

## 第五章 秘书的气质与性格

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解个性的基本概念与个性形成中的各种影响因素，理解气质与性格之间的相互关系及相互影响，掌握四种典型的气质类型及其基本特征。能掌握气质与性格类型对秘书工作的重要影响，会用心理测验方法了解自己的气质与性格类型，掌握秘书人员培养性格品质的基本方法。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）个性概述

识记：①个性。

领会：①个性与人格的异同。

简单应用：①影响个性形成与发展的因素。

## （二）秘书的气质

识记：①气质；②胆汁质；③多血质；④粘液质；⑤抑郁质。

领会：①气质的特点；②气质的基本类型。

简单应用：①秘书的气质及其对工作的影响。

综合应用：①怎样加强气质修养。

## （三）秘书的性格

识记：①性格；②自信；③诚实。

领会：①气质与性格之间的相互关系及相互影响。

简单应用：①秘书的性格要求；②怎样培养这些性格品质。

综合应用：结合心理测验，对自己的个性进行描述。

# 第六章 秘书的人际交往

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解人际交往的基本概念，理解人际交往对秘书工作的重要影响，掌握认知偏差对人际交往活动的影响方式。领会人际交往中的心理障碍对秘书工作的不良影响，能够运用人际交往的基本原则指导自己开展人际交往活动，掌握和应用秘书人员开展人际交往的艺术和技巧。

## 二、考核知识点与考核要求

### （一）秘书交往的类型及意义

识记：①人际交往；②公务交往；③上行交往；④平行交往；⑤下行交往；⑥语音的交往；⑦非语言的交往。

领会：①秘书人际交往的类型及特点。

简单应用：①理解人际交往对秘书工作的重要影响。

### （二）秘书交往活动中的社会认知

识记：①社会认知；②认知偏差；③首应效应；④光环效应；⑤定型效

领会：①认知偏差对人际交往活动的影响方式；②理解人际交往的空间距离类型。

简单应用：①人际交往的空间距离与人际交往的关系。

### （三）秘书交往活动中的心理障碍

识记：①角色固着；②嫉妒。

领会：①领会人际交往中的心理障碍对秘书工作的不良影响。

简单应用：①秘书如何克服嫉妒心理。

#### （四）秘书人际交往的艺术与技巧

简单应用：①能够运用人际交往的基本原则指导自己开展人际交往活动。

综合应用：①掌握和应用秘书人员开展人际交往的艺术和技巧。

## 第七章 秘书的人际关系

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解人际关系的基本概念，理解秘书人员人际关系的基本特征，掌握秘书人员增强自己人际吸引的基本方法，知道人际关系的基本分类方法。能够运用心理学的基本原则处理工作中的各种人际关系，掌握并应用秘书人员处理人际关系的方法和技巧。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）秘书的人际关系特征。

识记：①人际关系；②血缘关系；③地缘关系；④业缘关系。

领会：①人际关系的一般形态；②人际关系在秘书工作中的重要性。

简单应用：①秘书人际关系的基本特征。

#### （二）秘书的人际吸引

识记：①人际吸引；②人际吸引的临近律。

领会：①理解人际吸引的基本规律。

简单应用：①掌握秘书人员增强自己人际吸引的基本要求；②人际关系的基本分类方法。

#### （三）秘书处理人际关系的艺术和技巧

识记：①感情投资法；②心理吸引法；③求同存异法；④角色互换法。

领会：①人际关系交往中平等原则的体现方面；②人际关系交往中互利原则的体现方面。

简单应用：①秘书处理人际关系的原则。

综合应用：①秘书处理人际关系的方法；②秘书处理人际关系的技巧。



## 第八章 秘书和领导的关系

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解秘书人员与领导关系的重要性，理解秘书与领导关系的实质和领导意图，掌握处理与领导班子关系的基本要求和原则。知道领导班子的基本类型，掌握和应用秘书人员处理与领导关系的方法和技巧。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）秘书与领导关系的实质

领会：①秘书与领导交往的方式；②秘书与领导关系的重要意义。

简单应用：①秘书与领导关系的实质。

综合应用：①秘书与领导的角色关系。

#### （二）秘书与领导班子的关系

识记：①锥形领导班子；②蹄形领导班子；③台形领导班子；④领导环境。

领会：①领导环境的因素分析；②领导班子形态的分类。

简单应用：①秘书处理与领导班子关系时应遵循的原则。

#### （三）秘书处理与领导关系的方法与技巧

领会：①秘书对领导的尊重的几点要求；②如何正确领会、贯彻、执行领导意图。

简单应用：①秘书说服领导的艺术。

综合应用：①秘书处理与领导班子关系的方法；②秘书处理与领导关系的技巧。

## 第九章 秘书的群体心理

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解秘书人员发挥个人作用与发挥群体作用的相互关系，掌握秘书群体心理结构优化的基本要求，知道秘书、秘书群体结构包括哪些主要内容。能够运用系统的观点分析秘书人员开展合作的重要性，掌握并应用秘书群体进行团队建设的基本要求和方法。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）秘书群体及其结构优化

识记：①秘书群体；②同质结构；③异质结构。

领会：①秘书群体结构优化的意义。

简单应用：①秘书群体结构优化的原则；②秘书群体结构优化的内容和要求。

综合应用：掌握秘书群体结构优化的基本内容。

## （二）秘书群体心理结构的优化

识记：①优化心理结构；②心理认同性；③心理相容性；④心理互补性；⑤心理适应性。

领会：①如何达到秘书群体的心理认同；②秘书群体心理相容性的等级因素；③秘书群体互补性的种类；⑤如何做到秘书个体的心理适应性。

综合应用：①掌握秘书群体心理结构优化的基本要求。

## （四）秘书群体的团队建设

识记：①团队。

领会：①团队的作用；②优秀团队的特点。

简单应用：①秘书群体进行团队建设的基本方法。

# 第十章 秘书的自我管理

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解秘书人员进行自我管理的重要性，理解秘书人员自我管理各部分内容之间的关系，掌握秘书人员目标管理的基础知识和要求，知道四商在秘书人员成长和发展中的重要作用，能够运用情绪管理方法控制自己的不良情绪，掌握和应用秘书人员进行时间管理的具体方法。

## 二、考核知识点与考核要求

### （一）秘书的目标管理

识记：①目标管理；②工作目标；③个人发展目标。

领会：①目标管理的原则；②秘书目标管理的基本要求。

简单应用：①秘书人员自我管理的重要性。

### （二）秘书的时间管理

领会：①时间管理的四种观点；②时间管理的四种方法；③时间管理的目的。

简单应用：①如何理解时间管理的精髓。②时间管理中拖延产生的原因。

综合应用：①时间管理的基本方法。

### （三）秘书的四商管理

识记：①四商；②情商；③德商；④逆商。

领会：①德商的主要因素与意义。

简单应用：①逆商的主要因素与意义；②情商管理的重要性。

综合应用：①如何摆脱逆境带来的烦恼压力，提高逆商。

## 第十一章 秘书的心理保健

### 一、学习目的与要求

通过本章学习，了解健康和心理健康的基本概念，理解心理健康与心理异常之间的关系，掌握影响秘书人员心理健康的因素，了解影响心理压力和心理挫折产生的因素，知道常见的异常心理现象及保持心理健康的重要性，能够运用心理学的基本原理和方法调节自己的心理状态，学会心理减压和预防心理挫折的基本方法，掌握秘书人员心理健康的标准和心理保健方法。

### 二、考核知识点与考核要求

#### （一）心理健康概述

识记：①健康；②心理卫生；③不良状态；④心理障碍；⑤心理疾病。

领会：①健康的具体标志；②近年来世卫组织提出的人类新的健康标准。

简单应用：①心理生理及疾病的几大系统；②心理问题的等级划分。

#### （二）心理健康的基本要求

领会：①影响心理健康的因素；②影响健康的几大社会心理因素。

简单应用：①心理健康的标准；②社会适应性与心理健康的关系；③阿尔波特提出的健康和成熟的人格指标；④心理特点与心理年龄的关系。

综合应用：①怎样正确理解心理健康的标准。

#### （三）秘书的心理保健方法

简单应用：①影响心理压力的因素；②心理挫折产生的因素；③秘书心理压力的调适。

综合应用：①运用心理学的基本原理和方法调节自己的心理状态；②心理减压和预防心理挫折的基本方法；③秘书人员心理保健的基本方法与途径。

## IV 关于大纲的说明与考核实施要求

### 一、自学考试大纲的目的和作用

课程自学考试大纲是根据专业考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是考生学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

### 二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材是学习掌握课程知识的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程内容在教材中可以体现一定的深度或难度，但在大纲中对考核的要求一定要适当。

大纲与教材所体现的课程内容应基本一致；大纲里面的课程内容和考核知识点，教材里一般也要有。反过来教材里有的内容，大纲里就不一定体现。

### 三、关于自学教材

本课程使用教材为：《现代秘书心理学》（第四版），赵中利编著，高等教育出版社，2020年。

### 四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

### 五、应考指导

#### 1. 如何学习

很好的计划和组织是你学习成功的法宝。如果你正在接受培训学习，一定要跟紧课程并完成作业。为了在考试中作出满意的回答，你必须对所学课程内容有很好的理解。使用“行动计划表”来监控你的学习进展。你阅读课本时可以做读书笔记。如有需要重点注意的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿

色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中。

## 2. 如何考试

卷面整洁非常重要。书写工整，段落与间距合理，卷面赏心悦目有助于教师评分，教师只能为他能看懂的内容打分。回答所提出的问题。要回答所问的问题，而不是回答你自己乐意回答的问题！避免超过问题的范围。

## 3. 如何处理紧张情绪

正确处理对失败的惧怕，要正面思考。如果可能，请教已经通过该科目考试的人，问他们一些问题。做深呼吸放松，这有助于使头脑清醒，缓解紧张情绪。考试前合理膳食，保持旺盛精力，保持冷静。

## 4. 如何克服心理障碍

这是一个普遍问题！如果你在考试中出现这种情况，试试下列方法：使用“线索”纸条。进入考场之前，将记忆“线索”记在纸条上，但你不能将纸条带进考场，因此当你阅读考卷时，一旦有了思路就快速记下。按自己的步调进行答卷。为每个考题或部分分配合理时间，并按此时间安排进行。

## 六、对考核内容的说明

1. 本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按四个能力层次确定其考核要求。

2. 在考试之日起6个月前，由全国人民代表大会和国务院颁布或修订的法律、法规都将列入相应课程的考试范围。凡大纲、教材内容与现行法律、法规不符的，应以现行法律法规为准。命题时也会对我国经济建设和科技文化发展的重大方针政策的变化予以体现。

## 七、关于考试命题的若干规定

1. 本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。

2. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的题，考核目标不得高于大纲中所



#### 四、简答题

1. 简述影响心理健康的因素。

参考答案：

①社会因素。对人类生活的社会环境适应良好身心健康，适应不良，就会产生心理生理疾病。

②心理因素。生物因素与社会因素是以心理因素为中介而作用于人体，不良的心理刺激可导致机体的心理或生理致病。

③生理因素。生理始基与生理中介是产生心理疾病的两个重要方面。

#### 五、论述题

1. 论述秘书人员开展人际交往的艺术。

参考答案：

(1) 对别人真诚地感兴趣。先欢迎别人才能受到别人的欢迎。

(2) 微笑。真诚的笑可以创造一个友好的环境。

(3) 记住别人的名字。自己的名字是我们所感受到的语言中最甜蜜、最重要的声音。

(4) 做一个好的听众。专心地倾听是一种暗示性的赞美。

(5) 谈论对方有兴趣的话题。以此引起对方的兴趣。

(6) 以真诚的态度去赞美别人。赞美别人意味着尊重别人。