论秘书角色行为规范意识

□ 霍宁宁

一、秘书角色行为规范意识的产生

（一）理论背景

秘书角色意识是指秘书人员在工作中所充当的领导者、协助者、服务者、保密者等多种角色的统一与协调的意识。秘书角色行为规范意识是指秘书对自身职业的认识，是秘书职业对秘书人员所提出的要求。秘书角色行为规范意识随着秘书职业的不断发展而获得完善，它既是对自身职业的一种心理体验，又是对自身职业行为是否规范合格的检验标准。秘书角色意识与秘书角色行为规范意识是相辅相成的，秘书角色意识是秘书角色行为规范意识的前提与保证，秘书角色行为规范意识是秘书角色意识的践行与检验标准。

秘书是秘书角色行为规范意识的执行者，而秘书角色行为规范意识则是对秘书人员的约束。在秘书工作中，只有严格遵守秘书角色行为规范意识的要求，注重秘书角色行为规范意识的培养，才能不断提升自己的专业素质，真正做好秘书工作。

“实质上，良好的基本素质与操作技巧是秘书工作的必备条件之一，当下的用人单位更加看重秘书的行为规范意识是否完善，即更加注重人才的‘软实力’。”秘书工作是繁杂且繁忙的，只有遵守秘书角色行为规范意识的要求，才能做到忙而不乱、繁而不复，高效、高质量地完成自己的工作任务。

（二）实践背景

“改革开放以后，我国的经济由单一化转向多元化，多形式多种类的经济活动和贸易活动，必然产生大量秘书性质的事务需要专门人员来处理，社会上便出现了一些专门从事秘书实务的机构和职业阶层。”秘书职业化的趋势愈加明显，社会各界在扩大秘书需求的同时也对秘书的素质和能力提出了新的要求。

秘书行业对秘书职业提出了更为严格的标准与要求。这主要体现在秘书角色行为规范意识的不断丰富与完善，这也是秘书人员不断完善自己的主要衡量标准。新时期下，秘书已经不再单纯的是政府机关与企事业单位的工作人员，它越来越向着第三产业的方向发展，而秘书角色行为规范意识在这方面则表现出无与伦比的重要性。

二、秘书角色行为规范意识的内容

（一）服务行为规范意识

服务行为规范意识，主要是指秘书人员必须具有服务领导的意识，并能够依据此意识指导自身的工作行为。服务行为规范意识要求秘书要与领导保持高度的一致性，对于领导下达的相关命令坚决执行。

办公室工作涉及许多方面的内容，服务工作就是其中非常重要的一项。它不仅是一项面对群众的工作，又是连接领导和群众之间关系的重要环节。践行服务行为规范意识要求秘书人员具备较强的应变与处理能力。计划总会面临着突发情况，秘书人员在处理具体问题时，不仅要坚持立场与原则，也要注重从实际出发，灵活变通，在不违反原则的前提下尽量将事情圆满解决。此外，秘书在工作中做事要有预想性，将事情的主动权掌握在自己手中，不能在领导提出具体要求后再行动，这样会显得慌乱被动，难以达到领导的要求，也难以提供给领导贴心的服务。领导将决策的具体细节交与秘书完成，秘书要摆正自身的位置，做好与领导的沟通工作，为领导做好决策前、决策中、决策后的服务工作。

（二）公关行为规范意识

公关行为规范意识是秘书应具有的重要素质要求，它是一种在现代化企业或国家机关部门中新型的交往方式与思维理念，其基本要求是能够运用自身的语言及其他人际交往技巧维护组织的形象与完成领导交与自己的任务。

秘书人员作为领导的左右手，要与各级各色人打交道。特别是秘书位于各领导各部门之间，以及领导与群众之间，这种社会角色的特殊性，决定了秘书要有善于与人合作沟通的协调能力。“秘书的公关工作不仅包括那些必须经由领导授权方可进行的，还包括那些大量存在于其办公、办会、办事等业务活动中的内容，需要秘书人员联系上下左右，沟通四面八方，以便随时发现组织机构内部运行中出现的各种问题并及时反馈处理。”

“在日常协调工作中除了要严格遵循协调的原则外还要努力学习，总结经验，摆正自己的位置，做到既主动，又不越权。协调工作的实质是人与人之间的接触，因此必须使自己拥有让别人信赖的公平公正的良好形象，抓住有利的协调时机，使协调工作事半功倍。”

（三）保密行为规范意识

保密行为规范意识是指秘书人员具有对企事业单位的内部机密进行保密，绝不向其他人员泄露相关情况的意识。

秘书人员作为领导的近身助手，经常能够接触到企业内部十分重要的文件，掌握企事业单位的机密。保密行为规范意识是对秘书从业人员基本的职业道德要求。倘若一个秘书缺乏保密意识，那么这个秘书毫无疑问是不合格的。以私企秘书人员为例，秘书人员如果向与企业利益有利害关系的人透露相关情况，势必会损害到企业的利益。社会经济的不断发展，使得企业之间的

(C)1994-2019 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

竞争愈发激烈，企业机密的保护事关企业未来的发展，而秘书的保密行为规范意识在此过程中就显得尤为重要。

（四）参谋行为规范意识

秘书的参谋行为规范意识的重要性与作用主要体现在对组织正确决策的建设意义方面。组织想要真正的发展起来，正确的决策是极其重要的。

“秘书在工作中能够接触到较高层领导，因而秘书建言献策的渠道与机遇较多。秘书在深知下情，符合政策，预测后果三者一致和领导允许的情况下要敢于向领导提出各种合理化建议和意见。”由于秘书工作的细微性与全面性使得秘书人员能够观察与了解到组织内部出现的问题，对组织即将做出的决策的作用及效果做出预判，全方位的思考决策的利与不利，对决策提出更加有益的建议。要做好参谋工作，秘书人员必须充分了解及认识领导和组织下达的文件精神，掌握组织在某一阶段内的工作安排状况及落实现状，了解组织员工的思想及建议，积极推动组织决策信息收集、分析利弊，为领导做出决策提供更加可靠的信息。

三、秘书角色行为规范意识的重要意义

（一）有利于强化秘书从业人员的服务意识

服务行为规范意识是对秘书人员工作提出的基本要求。通过培养秘书从业者的服务行为规范意识可以使秘书人员在工作中更加注重其工作的服务属性，激发工作的积极性和主动性，切实加强秘书工作人员的责任感、使命感。服务行为规范意识是规范秘书从业人员服务行为的重要指导思想，能够帮助秘书人员更快地进入到服务角色中，从而有效树立秘书人员的服务意识。

就公职秘书人员而言，其在行政性质上看隶属于国家公务员，在工作宗旨上看，则和其他国家公务员的宗旨相同，即要全心全意的为人民服务。因此，公职秘书工作的首要意识与工作前提是树立服务意识，而这种服务意识一定要转化为工作实践中的具体行为，要时刻以全心全意为人民服务为工作宗旨开展相关工作。也就是说，服务意识是公职秘书人员工作的基础与核心理念，且在秘书日常的工作活动中要以实践行为不断体现这种服务意识。“就私企秘书人员而言，其在工作性质上属于私企的普通工作人员。”一般情况下，“私企秘书的工作是为企业内的一个或者几个领导服务，工作内容主要是统筹安排、照料领导的日常工作。”与公职秘书相比，私企秘书的服务主体范围较小，在实际工作中所受到的相关约束更多，但服务意识同样是不可或缺的重要工作理念，而服务行为规范意识的培养毫无疑问会强化秘书人员的服务意识。

（二）有利于加强秘书职业道德建设水平

任何一种职业，都具有其特殊的责任，都体现着职业道德的要求。而秘书行为规范意识则是对秘书从业人员责任感的强化，是加强职业道德的保障。

秘书行为规范意识对秘书的职业道德提出了具体的要求。秘书要高度负责于领导交给自己的任务，提前做好充足的准备工作以适应领导的需要。秘书的日常工作通常较为琐碎，作为一个“传话筒”，要以高度的责任心准确的传达上级对下级、下级对上级的决策或意见。秘书的工作虽然不会对企事业单位的大事小情做出关键性的决策，但是一般情况下都要就领导做出的决策进行相关准备工作。这些工作的特点是琐碎与细致，对秘书人员提出的要求则是认真的工作态度与严谨的工作风格。试想，倘若一个秘书人员缺乏基本的职业道德，不能按时、按要求的将领导的意愿传达给下级工作人员，那么势必会对领导决策的执行力度与进程造成不利影响，进而延误整个组织的正常运行状况。只有当秘书人员具备了高度的责任感与责任心时才能真正地将领导的安排与部署传达给基层员工，也才能切实提高秘书行业的职业道德建设水平。

培养秘书人员的行为规范意识，使其清晰地认识到秘书职业的工作职责，既有利于保障日常工作的顺利进行，又有利于树立其认真的工作态度，强化秘书人员的职业道德意识。

（三）有利于协调与领导关系

领导是一个对组织负有重大责任的指挥者和决策者，秘书作为领导的参谋和助手围绕领导的意图进行工作，服务领导的决策及其贯彻。积极争取领导的支持和信任，是做好秘书工作的前提。

秘书角色行为规范意识的培养与制定是规范秘书工作行为的基本要求，也是秘书人员完善自身工作，协调与领导关系的保障。这不仅是秘书从业人员应有的职业觉悟，更是组织录用秘书工作人员的标准。秘书需要做到的是，维护领导的权威，尊重领导的意见和决策，体谅领导的困难并为其分忧，做到任劳任怨的自觉服务领导。

秘书人员争取同领导保持思想观点和工作步调的一致，通过对秘书从业者系列的行为规范意识的培养可以提高秘书人员的服务水平，更好研究领会领导的意图，加强与领导的思想沟通，从而密切与领导的关系。

秘书角色行为规范意识对秘书人员有着非常重要的影响。目前，我国秘书从业人员的行为规范意识还有待提高，而不断完善与发展秘书角色行为规范意识的内涵对秘书严格遵守公关行为规范意识、保密行为规范意识、服务行为规范意识以及参谋行为规范意识有着积极的作用。笔者相信，在对秘书角色行为规范意识不断的探讨与完善中，秘书人员的职业素质必将得到进一步的提高。

参考文献

[1]张栖晨.谈绩效考核下的中小企业人力资源管理工作[J].中国商贸，2014（28）：10-11.

[2]姜爽，邱旸.秘书学[M].北京大学出版社，2013：5.

[3]居延安.公共关系学[M].复旦大学出版社，2013：204.

[4]杨锋.秘书实务[M].中国人民大学出版社，2014：97.

[5]黄良友.办公室工作[M].首都经济贸易大学出版社，2015：180.

[6] 张海龙. 试论企业秘书素质提高——从秘书职能的转变说起[J].办公室业务，2013（13）：33-34.

[7]谭明交.加强学习 创新工作 做信息时代新秘书[J].办公室业务，2012（19）：10-12.

（作者系兰州理工大学马克思主义学院硕士研究生）

(C)1994-2019 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net