

# 论秘书工作中的身份错位现象

王 桂

昆明学院 云南昆明 650214

**摘 要:** 随着社会的不断发展,秘书作为当今社会的一种普遍职业,其社会化、行业化、专业化的特点日趋鲜明,秘书工作分工越来越细,对从事秘书行业的人员要求也更严格,在处理“细”、“杂”、“繁”、“忙”的秘书工作中,秘书身份错位的现象逐渐暴露出来。因此,紧扣秘书工作分析造成秘书身份错位的原因,从而找到解决措施,已经成为推进秘书行业规范性发展至关重要的一环。

**关键词:** 秘书工作;身份错位;原因;解决措施

20世纪80年代秘书学在中国内地兴起,单位内部师傅带徒弟的秘书培养方式因受到各单位具体条件的限制,工作效率低、秘书人员素质差、因循守旧、缺乏开阔的视野和时代意识等问题逐渐暴露出来。在新技术革命浪潮的冲击下,网络管理、公关工作、谈判工作等新的秘书工作出现,使得秘书身份错位的现象在纷繁复杂的秘书工作中层出不穷,越位办事、滥用权力、包办其他部门事务、消极办事等超出秘书行为规范的情况比比皆是。如何对秘书身份错位进行规范成为推进秘书职业发展的一个难题。本文将从秘书概念、秘书工作分类、秘书工作的行业内环境、社会外环境四个角度探究秘书身份错位的缘由。

## 1. 秘书概念的不规范导致身份错位

秘书学是20世纪80年代兴起的年轻学科,至今学术界对秘书概念的表述众说纷纭,缺乏统一规范。概念表达的不规范直接导致秘书对身份定位出现偏差,从而产生身份错位。

《现代汉语词典》将秘书定义为掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。但此定义下秘书职责仅在文书层面,工作内容局限于日常程序,且现实中不少秘书并不掌管文书,存在概念范围不严谨的问题。

陈合宜认为秘书是为政府机关、企事业单位、团体或个人提供辅助管理、综合服务的人员<sup>[1]</sup>,这个概念中罗列了政府机关、企事业单位、团体和个人作为秘书服务对象,但是就把民营企业 and 外资企业的秘书排除在外了,导致定义项和被定义项的外延不同,犯了定义过窄的错误。

劳动和社会保障部《秘书职业技能标准》指出秘书是从事办公室程序性工作,协助上司处理政务及日常事务并为决

策及实施提供服务的人员。其中“办公室”“程序性工作”“政务”等词汇指向性强,多适用于公务秘书,而民间尤其是私人秘书常个体工作,且不涉及“政务”。

张清明认为秘书是在管理系统决策者近身,以沟通信息、参与决策、处理事务的综合职能,辅助决策者有效控制全局的工作人员。<sup>[2]</sup>这一概念将秘书职位限制在管理系统,实际上,还存在私人秘书,如律师、自由撰稿人、私人开业的医生等会雇佣秘书,这一类秘书人员服务对象不一定是管理系统中的决策者。

杨树森提出秘书是直接为领导、主管或雇主提供辅助管理、综合服务,并以脑力劳动为主的工作人员。<sup>[3]</sup>该概念从秘书三服务角度出发,突出脑力劳动这一特殊劳动性质,明确了服务对象,也与非脑力劳动职位相区别。

杨锋认为秘书是身处领导机构或领导者身边,以处理信息和综合服务的方式辅助领导者实施管理的工作人员。<sup>[4]</sup>针对秘书做了一个综合性的表述,没有着重强调某一方面,在服务对象和秘书职能上更具有概括性。

通过分析各学者观点可知,学术界没有一个广大学者都认同的规范的秘书概念,各学者对秘书概念的看法各有其道理,强调的方面也有所不同。正由于各学者对秘书的理解各有侧重点,各执己见,对用理论指导实践的秘书从业人员来说,秘书概念的不统一容易造成秘书角色本身的行为标准模糊和不确定,大量角色失范的行为涌现。

## 2. 秘书工作分类致使秘书身份复杂化

秘书工作是秘书及秘书机构以领导者和领导机关为对象而开展的一系列近身综合辅助和公共服务活动,以前仅仅

包括办文、办会、办事三项,深入研究发现,随着网站管理、公关、谈判等新任务出现,秘书工作分类日趋复杂。这给秘书带来更多任务,如何在其中找准位置、做好身份定位,对秘书来说是一大挑战。

陈合宜将秘书工作分为辅助决策、日常程序化工作、协调工作和领导人交办的工作四大类,除了不列接待工作、谈判实务外,还缺失了“参谋咨询”一项,在辅助决策工作中又列举了与日常程序化工作的子类相重合的调查研究、文书撰制、查办工作等。

杨树森对秘书工作内容分析综合,将其分为政务性、业务性和事务性工作三大类,共22项具体工作。其中,政务性工作含调查研究、协调、信息、督查、参谋咨询、议案建议提案、文字工作七项;业务性工作有文书、档案、信访、资料、会务、谈判实务、网站管理、保密、公关工作九项;事务性工作包括领导日程安排、通信联络、接待和礼仪、随从、机关日常事务管理、值班和突发事件处理六项。此外,还有一项未列入22项具体工作中,但却常穿插其中的临时交办任务。

由此可见,秘书工作分类日益细化,范畴扩展,内容丰富。相应地,秘书的职责和身份也需更加明确。在复杂工作中,要实现秘书职责标准化和身份角色内化,秘书需做到:明确工作主次,分辨主动与辅助任务。既要主动作为,具备全局思维,预判所需并提前准备,又要低调辅助,不代领导决策;精准执行领导指示,既要绝对服从,又要领会意图,发挥参谋作用,填补工作疏漏;把握好人际交往分寸,在与领导层、职能部门、同事和来访者相处时,维护良好关系,避免关系过密。

### 3. 行业内环境引起秘书身份错位

秘书身份错位现象对行政机关和企事业单位内部工作的推进和整体利益有不利的影响,分析行业内环境对秘书身份的影响,主要从领导和秘书自身角度出发。

#### 3.1 从领导角度看秘书身份错位

部分部门和单位存在“兵强将弱”现象,领导难以驾驭下属。高学历、专业精、综合能力强的求职者备受各单位青睐,在招聘时往往被优先考虑,大量优秀员工进入企业,对领导的管理能力也提出了更高要求。这类秘书具备出色的办事、交际、表达、操作和速记等能力,这可能使领导对其能力过度认可和欣赏,常将秘书视为“后备干部”,认为秘书岗位是通往领导岗位的“预备岗”。在此情况下,领导既

不注重提升自身能力,也不约束秘书越位行事。长此以往,秘书可能以“二领导”“接班人”自居,导致领导无法有效管理秘书。

部分领导过度放权却不约束下属。秘书权力来自领导授权,可代行部分职权,但无实权,尤其在决策上,仅能参与而无抉择和制定权。秘书常替领导处理日常事务,与之交流工作,既充当助理、智囊等“厅堂角色”,又扮演管家、知音等“厨房角色”,与领导关系密切。因此,领导有时对这种关系认知偏差,把秘书当“亲信”赋予大量权力。秘书为提高效率,常包揽他部门工作,甚至擅自揣度领导意图并代行其事。长此以往,秘书权力膨胀,“狐假虎威”现象频出。

此外,部分领导官僚主义严重,对单位及下属情况缺乏了解,常把本应由自己处理的事务交给下属。在重大决策落实上,单位领导仅满足于签发文件、部署安排,流于形式,不重实干;调查研究时,搞“大伙演、领导看”的形式主义;服务群众方面,只注重宣传造势、喊口号,忽视实际内容和服务质量。这些领导习惯高高在上发号施令,既不跟进单位内部工作完成情况,也不深入了解实情,更不及时回应社会反馈,还常把自己不愿做的事推给下属,甚至让秘书代替出席本应由自己出面的场合。这使得许多社会公众觉得秘书无所不能,将其与领导同等看待。

#### 3.2 从秘书角度看秘书身份错位

秘书对自身职业特点认知不足,且缺乏专业秘书知识。秘书学专业起步较晚,高校教学中,专业对口的任课教师匮乏,常由汉语言文学专业教师任课,学科建设对其重视程度也远远不够。此外,我国设有秘书学专业硕士点的高校极少,这与社会秘书岗位对高素质人才的需求形成鲜明反差。在职秘书受环境等因素影响,对秘书职业政策性、辅助性、综合性、机要性、事务性等特点难以精准把握。因此,高校和相关机构需进一步重视秘书专业建设,并加大对秘书人员的培养力度。

自身素质、素养、职业道德不足。好的秘书需要良好的素质、素养、职业道德和作风修养。正所谓“玉不琢不成器”,现代秘书特别是高级秘书必须具备六方面的素质:追靠领导的政治素质、严守底线的道德素质、品位高尚的文化素质、遵守规则的法纪素质、随缘自适的心理素质和体健身强的自身素质。秘书与外界做合理而有效的沟通或互动,需要具备七个方面的秘书素养:多学多问,博闻强识;眼里有

活,心中有数;慎言思善,身体力行;细致周密,一丝不苟;保驾护航,敢于担当;善于聆听,守口如瓶;进退自如,任劳任怨。<sup>[5]</sup>除了素质、素养之外,还需有忠于职守,服务领导;埋头苦干,甘居幕后;谦虚谨慎,办事公道;遵纪守法,廉洁奉公;诚实守信,严守机密的职业道德。

秘书对工作中的“隐”与“现”认识不清。鉴于服务对象、工作内容及劳动性质的特殊性,秘书需重视“隐”的艺术。形体上,既要依领导需求“隐身”,注重自身职业道德素养的内敛,做到低调不张扬,还需把握时机适时隐藏。语词处理时,要拿捏好“隐”的分寸,对重要情报、领导隐私严格保密,与领导及其他部门交流时态度含蓄,面对他人打探,用隐晦言辞巧妙应对,适可而止。心迹方面,面对突发问题、潜在损失要暗藏忧虑,遭受批评斥责时隐忍不发,客户施压时巧妙回避。<sup>[6]</sup>

#### 4. 社会外环境激化秘书身份错位

除了秘书概念的不规范、秘书工作分类的复杂化、行业内环境的影响会造成秘书身份错位,思想文化、影视文化和社会公众等社会外环境同样会导致秘书身份的定位不准确,甚至会激化身份错位现象的出现。

##### 4.1 封建残余思想的荼毒

“官本位”与“家长制”对现代中国秘书文化构建形成阻碍,使尚处于转型期的秘书文化沾染“权力至上”风气。这导致部分秘书工作者“官”念意识过强,职业与服务观念淡化,忽视秘书从属地位及辅助性这一根本属性。此外,“臣民”教育根深蒂固,致使部分秘书行事唯唯诺诺,阿谀奉承、趋炎附势,工作主动性缺失。无论是领导决策前的调研、信息工作,决策实施中的协调、督查工作,还是贯穿决策全过程的参谋咨询工作等,他们仅完成领导交代任务,甚至需领导提醒、催促才行动,仅处于听命行事的低层次。

##### 4.2 影视负面秘书形象的误导

出于形象塑造和突出主题的需要,影视文化作品常将秘书刻画为负面角色,如领导的“家奴”,趋炎附势、阿谀奉承,执行任务时毫无主见,对领导唯命是从;“消息灵通”者,因靠近领导、知晓诸多核心秘密,常被描绘成易遭竞争对手策反,从而泄露公司内部机密的形象;领导的“红颜知己”,影视作品中女性秘书多见,常是被领导潜规则,或是企图攀附领导、建立不正当亲密关系的形象。影视作品受众广泛,其塑造的这些负面秘书形象已在群众心中根深蒂固,

难以扭转。

#### 4.3 社会公众对秘书角色认知的片面化

由于认识角度各异,人们常以偏概全地看待秘书形象。比如,秘书接近权力核心,公众便视其为权力核心的“知情人”;秘书常代领导出面或陪同露面,就被当作“准领导”;秘书从事文字和文书工作,公众因常接触文件,便认为其文笔强,专司各类文件撰写;从性别比例看,现代秘书队伍中女性多于男性,且秘书作为领导辅助人员,工作低调隐蔽,公众就常把秘书尤其是女性秘书当成徒有其表、缺乏真才实学的“花瓶”。这些刻板印象反映出公众对秘书行业缺乏全面认知,只关注局部而忽略整体。受此观念潜移默化的影响,秘书自身也易产生身份认知偏差。

#### 5. 结语

在对秘书要求越来越高的现代社会,秘书人员由于来自自身、领导、社会大众等方面的影响,导致出现处理与领导层关系上的错位、与内部单位身份上的错位、与外部单位身份上的错位以及对社会大众关系上的错位。应对秘书身份的错位,秘书自身要树立正确的角色意识,明确在领导地位上扮演的主要是配角,在秘书活动中扮演的主要是主角;高校和机构应加强对秘书专业的培养力度,培养出各方面能力都具备的复合型人才;同时还需利用大众传媒、新闻报道、影视作品、公关宣传等方式塑造正面的、积极向上的、清正廉洁、忠于服务的秘书典型形象,引导秘书公众的舆论朝向正确的方向。从多角度规范秘书身份,让秘书在日常工作中做到不越位、不错位,在服务上才能到位,才能推动秘书行业规范、有序地进行发展。

#### 参考文献:

- [1] 陈合宜. 秘书学 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2010: 15-17.
- [2] 张清明, 陈广胜. 关于秘书定义的思考 [J]. 武汉大学学报 (社会科学版), 1986, (06): 112-119.
- [3] 杨树森. 再论秘书的定义 [J]. 秘书之友, 2006, (04): 6-10.
- [4] 杨锋. 秘书工作案例与分析 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2010: 1-4.
- [5] 严华. 高级秘书与行政助理 第1辑 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2010: 95-110.
- [6] 严华. 高级秘书与行政助理 第4辑 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2015: 1-11.