

Илья Мельников

**Тайны лучших секретарей-
референтов: мини-курс
психологии для отличной...**



Секретарь-референт

Илья Мельников

**Тайны лучших секретарей-
референтов: мини-курс
психологии для отличной работы**

«Мельников И.В.»

2012

Мельников И. В.

Тайны лучших секретарей-референтов: мини-курс психологии для отличной работы / И. В. Мельников — «Мельников И.В.», 2012 — (Секретарь-референт)

В настоящее время профессия секретаря-референта является одной из самых востребованных на рынке труда, как среди соискателей, так и среди работодателей. Секретарь руководителя должен не только быстро печатать и правильно оформлять документы, но и составлять тексты различных документов, редактировать проекты, рационально организовать прием посетителей и телефонное обслуживание, самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с порученными от руководителя указаниями. Основная цель книг данной серии – помочь начинающему секретарю избежать ошибок в работе, четко знать свои функции и обязанности, а также психологические аспекты работы в трудовом коллективе.

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

Содержание

Психологические аспекты работы секретаря-референта	5
Конец ознакомительного фрагмента.	7

Илья Мельников

Тайны лучших секретарей-референтов: мини-курс психологии для отличной работы

Психологические аспекты работы секретаря-референта

Существует несколько психологических аспектов работы секретаря-референта.

Одним из основных психологических аспектов деятельности секретарей-референтов является взаимное сотрудничество его с руководителем. Требования и распоряжения руководителя, безусловно, являются основополагающими в работе секретаря и не обсуждаются. Качество работы секретаря-референта в значительной степени зависит от того, как работает сам руководитель. Если он груб, заносчив, авторитарен, пренебрегает соблюдением групповых норм поведения, не научен общаться с людьми, то секретари-референты очень быстро перенимают манеру поведения своего непосредственного руководителя, стараются во всем подражать ему. Это – отрицательный опыт секретаря-референта, независимо от того, насколько хорошо он будет справляться с работой.

В другом случае, если секретарь-референт избирает иной стиль поведения – ему также не приходится ожидать успеха. Если он не будет поддерживать манеры поведения своего руководителя, то это не будет устраивать самого руководителя. В подобных ситуациях секретарь-референт не сможет долго проработать в стенах этой фирмы, и он будет вынужден искать возможности нового трудоустройства.

Другим важным психологическим аспектом работы секретаря-референта является коммуникабельность – то есть умение и желание общаться с людьми. Если у него не будет такой потребности, и к тому же он не будет соблюдать общепринятые правила общения с клиентами, поставщиками и другими категориями людей, обращающихся в фирму, работу такого секретаря-референта нельзя будет оценить как эффективную. Секретарь-референт обязан быть доброжелательным и пребывать в благодушном расположении духа, «домашнее настроение» ему следует оставлять дома, а на работу необходимо приходиться с улыбкой на устах и заряжать всех своим хорошим настроением, как бы «кошки не скребли на душе». Это является даже более важным качеством, чем виртуозное владение компьютером, умение мастерски составлять документы, мгновенно находить нужную информацию.

Секретарь-референт представляет собой связующее звено между руководителем организации и остальными ее сотрудниками. Секретарь любой компании – это официальный представитель организации, а не частное лицо, поэтому его поведение должно быть соответствующим. Он должен поддерживать и отстаивать интересы своей фирмы. Ответственность за свое поведение – следующий психологический аспект деятельности секретаря.

Еще одним психологическим аспектом деятельности секретаря-референта является его координирующая роль в организации. Секретарь по своему служебному положению и статусу относится к вспомогательному персоналу, поэтому он не может руководить и самостоятельно принимать решения, однако ему отводится главенствующая роль в качестве активного помощника своего руководителя. Деятельность секретаря-референта должна быть направлена на сотрудничество, которое характеризуется прежде всего стремлением достигнуть успеха в

деятельности и учитывать при этом интересы другой стороны (других сотрудников, клиента, заказчика и др.), проявляя большую активность в достижении поставленной цели.

Психологи считают, что, изучая качества любого человека, нужно, по крайней мере, ответить на три вопроса.

1. Чего хочет данный человек? Что является для него привлекательным, к чему он стремится, что в жизни представляет для него наибольшую ценность? Это вопрос о его потребностях, направленности, стремлениях, интересах, чаяниях, идеалах, А в более узком смысле – вопрос о ценностной ориентации человека.

2. Что он может? Это вопрос о способностях и дарованиях работника; о приобретенных им знаниях, трудовых навыках, жизненном и профессиональном опыте.

3. Каким человек является? Это вопрос об индивидуальных социально-психологических качествах и моральном облике человека, о чертах его характера и темпераменте.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.