

Илья Мельников

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



**Илья Валерьевич Мельников**  
**Тайны лучших секретарей-  
референтов: мини-  
курс психологии для  
отличной работы**  
Серия «Секретарь-референт»

*текст предоставлен автором*  
[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=3118345](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=3118345)

### **Аннотация**

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.

# Содержание

Психологические аспекты работы секретаря-референта	4
Конец ознакомительного фрагмента.	8

**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 непо-

средственного 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 инфор-

мацию.

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 представля-

ет 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.