

# 企业新晋员工培训 2010 新版教材

## 《员工成功学》

### 督促员工成功的培训宝典

### 企业 HR、企业培训师必修企训教材

1. <a href="#">正确自识自我的方法</a>	2. <a href="#">培养积极心态的方法</a>	3. <a href="#">培养个人自信的方法</a>
4. <a href="#">科学管理时间的方法</a>	5. <a href="#">学会有效沟通的方法</a>	6. <a href="#">锻炼吃苦能力的方法</a>
7. <a href="#">培养团队精神的方法</a>	8. <a href="#">培养创新素质的方法</a>	9. <a href="#">优化人际关系的方法</a>
10. <a href="#">精心准备简历的方法</a>	11. <a href="#">提高面试成功的方法</a>	12. <a href="#">适应新工作的方法</a>

## 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885    0451- 88342620    **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

**电子邮箱：** [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    **颁证单位：**中国经济管理大学    **承办单位：**美华管理人才学校

**全国招生   函授教育   颁发双证   权威有效**



**学校网址：** [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号	<p>学校帐号：184080723702015</p> <p>账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行龙江支行</p> <p>支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户 (存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户 (卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

## 正确认识自我的方法

个人条件分析的目的是认识自己、了解自己。只有客观全面地认识自己，才能选定适合自己发展的职业生​​涯路线，才能对自己的职业生​​涯目标做出最佳选择。自我条件分析包括价值观、性格、兴趣、特长、学识、技能、思维、道德水准以及社会中的自我等等。大多数人都会以为对自己有足够的了解，但许多错误的职业生​​涯选择即发生在对自己认识不清。自己喜欢的工作到底是什么？自己的专长是什么？自己的性格适合做什么？自身的优势、弱点是什么？现在工作对自己的重要性？家庭对自己的重要性？等等。正确的自我认识，越来越受到各界的关注，哈佛大学的入学申请要求必须剖析自己的优缺点，列举个人兴趣爱好，还要列出三项成就并作说明，从中可见一斑。

### 一、明确自己的价值观

从前有一只猴子，拿着一把豆子，行走时不小心掉了一颗豆​​子在地上，它便将手中的其它豆​​子放在地上，回头去找掉落的那一颗。结果非但没找到那颗掉落的豆​​子，回头时那些放在地上的豆​​子，也都被鸡鸟吃光了。请思考：

1. 如果我是猴子，我会如何做？
2. 我是否曾经为了追求某种事物，而把其他都放弃了？
3. 如果你很重视的事物无法得到，你会如何呢？

猴子手中那把豆​​子，就像每个人能拥有的一切，例如：健康、金钱、声望、地位、面子、尊严、权力、爱情、学位等等，为了一颗豆​​子（学位、权位、爱情.....）而把其他放弃，这样做到底是因小失大、愚昧无知，还是亦有可取之处呢？一般人一定认为猴子的做法是愚笨的，但有人却认为是值得的，譬如有人为了爱情，牺牲了财富、声望，最后甚至自杀，但是还是没有得到爱情，你说这是个弥足感人的纯情者，还是个一无是处的大笨蛋呢？

其实，值不值得最主要的关键在于个人的价值观。

#### （一） 价值观介绍

美国心理学家洛克奇于 1973 年在《人类价值观的本质》（The Nature of Human Values）中提出 13 种价值观：

（1）成就感：提升社会地位，得到社会认同；希望工作能受到他人的认可，对工作的完成和挑战成功感到满足。

（2）美感的追求：能有机会多方面欣赏周围的人、事、物，或任何自己觉得重要且有意义的事物。

（3）挑战：能有机会运用聪明才智来解决困难；舍弃传统的方法而选择创新的方法处理事物。

（4）健康：包括身体和心理健康，工作能够免于焦虑、紧张和恐惧；希望能够心平气和地处理事情。

（5）收入与财富：工作能够明显、有效地改变自己的财务状况；希望能够得到金钱所能买到的东西。

（6）独立性：在工作中能有弹性，可以充分掌握自己的时间和行动，自由度高。

（7）爱、家庭、人际关系：关心他人，与别人分享，协助别人解决问题；体贴、关爱，对周围的人慷慨。

（8）道德感：与组织的目标、价值观、宗教观和工作使命能够不相冲突，紧密结合。

（9）快乐：享受生命，结交新朋友，与别人共处，一同享受美好时光。

（10）权力：能够影响或控制他人，使他人照着自己的意愿去行动。

（11）安全感：能够满足基本的需要，有安全感，远离突如其来的变动。

（12）自我成长：能够追求知识上的刺激，寻求更圆满的人生，在智慧、知识与人生的体会上有所提升。

（13）协助他人：体会到自己的付出对团体有帮助，别人因为你的行动而受惠颇多。

## （二）确定自己的价值观

针对以上 13 种价值观，我们可以分别问自己以下几个问题（如果以 1-5 排序，1 代表最重要，5 代表最不重要）：

（1）我重视的价值观是什么？

（2）我所标示的这五个价值观是我一直都重视的吗？如果曾经有所改变是在什么时候？

(3) 有哪些价值观是我父母认为重要的，而我却不同意呢？有哪些价值观是我父母和我共同拥有的？

(4) 价值观的改变是否曾经改变我的生活方式？

(5) 我理想的工作形态与我的价值观之间有何关联？

(6) 预测自己的价值观会在什么时候会发生改变吗？

(7) 以前我曾经崇拜哪些人？他们对我有何影响？

(8) 我的行为可以反映我的价值观吗？

以上八点，是了解价值观的基础。这些问题的回答并不容易，也不是短时间就能有完整的答案。因为价值观的显现有时候像是调皮、好动的小孩，不好掌握，动向不明；有时又像是个文静高雅的淑女，没有明显的动作，但却是人们注意的焦点。

价值观可以是很明显、清楚的，例如对金钱的重视或不重视，但更常发生的情况是，价值观伴随着很多个人主观、莫名甚至无法解释的情绪因素，让人无法琢磨。原本自认为可以洒脱不在乎的，当情况发生时，才有了失去那部分的失落感与痛苦。“大梦谁先觉，平生我自知”。能够做到智慧的自知的人不多。而价值观决定着人生的方向，是最需要自我思量的方面，每个人都要认真把握。没有方向的船是遇不上顺风的。

价值观的澄清有助于大家找到自己的动力，让生命的活水源源不绝，让人生变得充盈、欢畅、意趣无穷。

想一想：进一步澄清价值观

(1) 如果我是个百万富翁，我会——

(2) 我听过、读过最好的观念是——

(3) 在这个世界上我最想改变的一件事是——

(4) 我一生中最想要的是——

(5) 我在什么情况下表现最好——

(6) 我最关心的事是——

(7) 我幻想最多的事是——

(8) 我的父母最希望我能——

(9) 我生命中最大的喜悦是——

(10) 我是怎样的人——

(11) 熟知我的人认为我是——

(12) 我相信——

## 二、认识自己的能力

有学者曾指出，成功=能力×兴趣×性格×价值观

此公式中，能力居于第一位。在工作上要想出人头地，除了要具备一般的知识技能和社交技巧之外，专业知识与专业技能才是制胜的关键。在“知识爆炸”的时代。学历、文凭只是美丽的外表，重视终身学习专业知识与专业技能才是关键。

### 1. 检测自己的能力

为了检测你对职业的认识，以及你所具备的能力与理想工作所应具备的能力，请你试着根据目前的职业目标，选定一项工作或职位，然后查阅相关资料，试着回答以下的问题。（工作所需及自己已具备能力两大部分，确定打√，不确定或不知道打△，不需要或自己缺乏此能力打×）

工作 职位 名称	工作所需具备的能力	自己已具备的能力	整体心得感想
	<input type="checkbox"/> 1、文字能力  <input type="checkbox"/> 2、表达能力  <input type="checkbox"/> 3、沟通、协调能力	<input type="checkbox"/> 1、文字能力  <input type="checkbox"/> 2、表达能力  <input type="checkbox"/> 3、沟通、协调能力	



<input type="checkbox"/> 4、领导统御能力 <input type="checkbox"/> 5、专业技能 <input type="checkbox"/> 6、电脑软件操作能力 <input type="checkbox"/> 7、中文打字及英文打字 <input type="checkbox"/> 8、营销能力 <input type="checkbox"/> 9、会计能力 <input type="checkbox"/> 10、机械操作能力 <input type="checkbox"/> 11、法律知识 <input type="checkbox"/> 12、判断力 <input type="checkbox"/> 13、创造力 <input type="checkbox"/> 14、直觉与敏感度 <input type="checkbox"/> 15、其他重要专业知识	<input type="checkbox"/> 4、领导统御能力 <input type="checkbox"/> 5、专业技能 <input type="checkbox"/> 6、电脑软件操作能力 <input type="checkbox"/> 7、中文打字及英文打字 <input type="checkbox"/> 8、行销能力 <input type="checkbox"/> 9、会计能力 <input type="checkbox"/> 10、机械操作能力 <input type="checkbox"/> 11、法律知识 <input type="checkbox"/> 12、判断力 <input type="checkbox"/> 13、创造力 <input type="checkbox"/> 14、直觉与敏感度 <input type="checkbox"/> 15、其他重要专业知识
---	---

以上的活动，你在工作所需具备的能力部分确定打√的多，还是不确定、不知道打Δ的多？如果三角形超过五个，显示你对外界信息的了解仍不充足，“知彼”的工作仍需加强。

你在自己已具备能力的部分，打√的多，还是自己缺乏此能力打×的多，或者不确定、不知道自己是否具备此能力而打Δ的多呢？如果打×及打Δ过多，显示你需要加强自我的了解或自己的能力了解，以便达到工作、职位上的要求。

## 2. 个人成长 15 种关键能力

大多数人不会认为自己的能力有问题。但是，困扰人们的问题是：在相关条件差别不大的情况下，为什么有的人能成功，而有的人却不能成功？无论在内企，还是在外企，凡是成功人士的身上都有独特的个人能力和人格魅力，这是旁人所缺乏的。他们的成功绝不能简单地归结为机遇好。而是具备了如下能力：

#### （1）解决问题时的逆向思维能力

面对工作中遇到的新问题，一时又找不到解决方法。而且，上司可能也没有什么锦囊妙计时，他们擅长用逆向思维方法去探索解决问题的途径。他们清楚具体业务执行者比上司更容易找出问题的节点，是人为的，还是客观的，是技术问题，还是管理漏洞。采用逆向思维找寻问题的解决方法，会更容易从问题中解脱出来。

#### （2）考虑问题时的换位思考能力

在考虑解决问题的方案时，常人通常站在自己职责范围立场上尽快妥善处理。而他们却总会自觉地站在公司或老板的立场去考虑解决问题的方案。作为公司或老板，解决问题的出发点首先考虑的是如何避免类似问题的重复出现，而不是头疼医头，脚疼医脚的就事论事。。面对人的惰性和部门之间的扯皮，只有站在公司的角度去考虑解决方案，才是一个比较彻底的解决方案。能始终站在公司或老板的立场上去酝酿解决问题的方案，逐渐地他们便会成为可

#### （3）强于他人的总结能力

他们具备的对问题的分析、归纳、总结能力比常人强，总能找出规律性的东西，并驾驭事物，从而达到事半功倍的效果。人们常说苦干不如巧干。但是如何巧干，不是人人都知道的。否则就不会干同样的事情，常人一天忙到晚都来不及；而他们，却整天很潇洒。

#### （4）简洁的文书编写能力

老板通常都没时间阅读冗长的文书。因此，学会编写简洁的文字报告和编制赏心悦目的表格就显得尤为重要。即便是再复杂的问题，他们也能将其浓缩阐述在一页 **A4** 纸上。有必要详细说明的问题，再用附件形式附在报告或表格后面。让老板仅仅浏览一页纸或一张表格便可知道事情的概况。如其对此事感兴趣或认为重要，可以通过阅读附件里的资料来了解详情。

#### （5）信息资料收集能力

他们很在意收集各类信息资料，包括各种政策、报告、计划、方案、统计报表、业务流程、管理制度、考核方法等。尤其重视竞争对手的信息。因为任何成熟的业务流程本身就是很多经验和教训的积累，遇到用时，就可以信手拈来。这在任何教科书上是无法找到的，也不是哪个老师能够传授的。

#### （6）解决问题的方案制定能力

遇到问题，他们不会让领导做“问答题”而是做“选择题”。常人遇到问题，首先是向领导汇报、请示解决办法。带着耳朵听领导告知具体操作步骤。这就叫让领导做“问答题”。而他们常带着自己拟定好的多个解决问题方案供领导选择、定夺，这就是常说的给领导出“选择题”。领导显然更喜欢做的是“选择题”。

#### （7）目标调整能力

当个人目标在一个组织里无法实现，且又暂时不能摆脱这一环境时，他们往往会调整短期目标，并且将该目标与公司的发展目标有机地结合起来。这样，大家的观点就容易接近，或取得一致，就会有共同语言，就会干的欢快。反过来，别人也就会乐于接受他们。

#### （8）超强的自我安慰能力

遇到失败、挫折和打击，他们常能自我安慰和解脱。还会迅速总结经验教训，而且坚信情况会发生变化。他们的信条是：塞翁失马，安知非福，或上帝在一个地方为你关上一扇门的同时，一定会在另一个地方为你打开一扇窗。

#### （9）书面沟通能力

当发现与老板面对面的沟通效果不佳时，他们会采用迂回的办法，如电子邮件，书面信函、或报告的形式尝试沟通一番。因为，书面沟通有时可以达到面对面语言沟通所无法达到的效果。可以较为全面地阐述想要表达的观点、建议和方法。达到让老板听你把话讲完，而不是打断你的讲话，或被其台上的电话打断你的思路。也可方便地让老板选择一个其认为空闲的时候来“聆听”你的“唠叨”。

#### （10）企业文化的适应能力

他们对新组织的企业文化都会有很强的适应能力。换个新企业犹如换个办公地点，照样能如鱼得水般地干得欢畅并被委以重用。

### （11）岗位变化的承受能力

竞争的加剧，经营风险的加大，企业的成败可在一朝一夕之间发生。对他们来讲，岗位的变化，甚至于饭碗的丢失都无所畏惧。因此，他们承受岗位变化的能力也是常人所无法比拟的。在他们看来，这不仅是个人的发展问题，更是一种生存能力的问题。

### （12）客观对待忠诚

从他们身上你会发现对组织的忠诚。他们清楚地意识到忠诚并不仅仅有益于组织和老板，最大的受益者是自己，因为，责任感和对组织的忠诚习惯一旦养成，会使他们成为一个值得信赖的人，可以被委以重任的人。他们更清楚投资忠诚得到的回报率其实是很高的。

### （13）积极寻求培训和实践的机会

他们很看重培训的机会，往往在招聘时就会询问公司是否有提供培训的机会。善于抓住任何培训机会。一个企业，如果它的薪酬福利暂时没有达到满意的程度，但却有许多培训和实践的机会，他们也会一试。毕竟，有些经验不是用钱所能买回来的。

### （14）勇于接受份外之事

任何一次锻炼的机会他们都不轻言放弃，而把它看成是难得的锻炼机会。并意识到今天的份外，或许就是明天的份内之事。常看见他们勇于接受别人不愿接受的份外之事，并努力寻求一个圆满的结果。

### （15）职业精神

他们身上有一种高效、敬业和忠诚的职业精神。主要表现为：思维方式现代化，拥有先进的管理理念并能将其运用于经营实践中。言行举止无私心，在公司的业务活动中从不掺杂个人私心。这样，就敢于直言不讳，敢于纠正其他员工的错误行为，敢于吹毛求疵般地挑剔供应商的质量缺陷。因为，只有无私才能无畏。待人接物规范化，这也是行为职业化的一种要求。有了这种职业精神的人，到任何组织都是受欢迎的，而且，迟早会取得成功。当然，有了上述能力，不能保证一定成功，但是，如果没有这些能力，那肯定无法获得成功的。

**【请你思考】**上述 15 项关键能力你具备哪些，通过努力你还可以培养哪些？

### 三、明确你的职业人格

霍兰德提出的人业互择理论认为，同样类型的劳动者与同样类型的职业互相结合，便是达到人业互择的良好状态，他把劳动者分为六大类型，与之相联系，把社会上的职业也分成六种，即现实型、研究型、艺术型、社会型、企业型、常规型。个人的职业人格则从此六项的职业人格可以得知。以下是职业人格与职业的匹配表：

职业人格类型	人格特征	职业特征
现实型	非社交的、物质的、遵守规则的、实际的、安定的、缺乏洞察力的、感性不丰富的、不善与人交往等特征。	需要进行明确的，具体的，按一定程序要求的技术性、技能性工作。如车工、电工、机床操作工、修理工、建筑工等。
研究型	分析的、内省的、独立的、好奇心强烈的、慎重的、敏感的、喜好智力活动和抽象推理等特征。	通过观察、科学分析而进行的系统性的创造性活动研究，对象侧重于自然科学，如天文、植物，计算机程序设计等。
艺术型	想象力丰富、理想的、直觉的、冲动的、独创的。但是无秩序的。感情丰富，但缺乏事务性办事能力等特征。	通过系统化的、自由的活动进行艺术表现，但精细的操作能力较差。相应的职业有演员、诗人、编辑、工艺设计师等。
社会型	助人的、易于合作的、社交的、有洞察力的、重友谊的、有说服力的、责任感强的，比较关心社会问题等特征。	从事更多时间与人交往的说服、教育和治疗工作，如教师、律师、营业员、供销人员、公共人员、宾馆服务员、医生、护士、社会活动家等等。
企业型	支配的、乐观的、冒险的、冲动的、自我显示的、自信的、精力旺盛的、好发表意见和见解的，但有时是不易被人支配的，喜欢管理和控制别人的等特征。	从事需要胆略、冒风险且承担责任的活动。主要指管理、决策方面的工作。如厂长、经理、调度、推销员等等。
常规型	自我抑制的、顺从的、防卫的、缺乏想象力的、持续稳定的、实际的、有秩序的、回避创造性活动等特征。	严格按照固定的规则、方法进行重复性、习惯的活动，希望较快地见到自己的劳动成果，有自控能力。相应职业有会计、打字员、办公室秘书、理发师、邮递员、图书馆员等等。

## 培养积极心态的方法

### 一、言行举止象你希望成为的人

许多人总是等到自己有了一种积极的感受再去付诸行动，这些人在本末倒置。积极行动会导致积极思维，而积极思维会导致积极的人生心态。心态是紧跟行动的，如果一个人从一种消极的心态开始，等待着感觉把自己带向行动，那他就永远成不了他想做的积极心态者。

### 二、要心怀积极、必胜的想法

美国亿万富翁、工业家卡耐基说过：“一个对自己的内心有完全支配能力的人，对他自己有权获得的任何其他东西也会有支配能力。”当我们开始运用积极的心态并把自己看成成功者时，我们就开始成功了。

丛生，夺去土壤的养分，直至庄稼枯死。

### 三、用美好的感觉、信心与目标去影响别人

随着你的行动与心态日渐积极，你就会慢慢获得一种美满人生的感觉，信心日增，人生中的目标感也越来越强烈。紧接着，别人会被你吸引，因为人们总是喜欢跟积极乐观者在一起。运用别人的这种积极响应来发展积极的关系，同时帮助别人获得这种积极态度。

### 四、使你遇到的每一个人都感到自己重要、被需要

每个人都有一种欲望，即感觉到自己的重要性，以及别人对他的需要与感激。这是我们普通人的自我意识的核心。如果你能满足别人心中的这一欲望，他们就会对自己，也对你抱积极的态度。一种你好我好大家好的局面就将形成。正如美国 19 世纪哲学家兼诗人拉尔夫·沃尔都·爱默生说的：“人生最美丽的补偿之一，就是人们真诚地帮助别人之后，同时也帮助了自己。”

使别人感到自己重要的另一个好处，就是反过来会使你自己感到重要。

在大多数情况下，你怎样对别人，别人就怎样对你，就像那个讲述两个不同的人迁移到同一小镇的故事一样：

第一个人到了市郊就在一个加油站停下来问一位职员：“这个镇里的人怎么样？”

加油站职员反问：“你从前住的那个镇的人怎么样？”

第一个问答：“他们真是糟透了，很不友好。”

于是加油站职员说：“我们这个镇的人也一样。”

过了些时候，第二个驾车人驶进同一加油站，问职员同一个问题：“这个镇的人怎么样？”

那个职员同样反问：“你从前住的那个镇的人怎么样？”

第二个人回答：“他们好极了，真的十分友好。”

加油站职员于是说：“你会发现我们这个镇的人完全一样。”

那个职员懂得，你对别人的态度跟别人对你的态度是一样的。

## 五、心存感激

在日常生活中，那些持有 **NMA** 心态的人常常抱怨：父母抱怨孩子们不听话，孩子们抱怨父母不理解他们，男朋友抱怨女朋友不够温柔，女朋友抱怨男朋友不够体贴。在工作中，也常出现领导埋怨下级工作不得力，而下级埋怨上级不够理解自己，不能发挥自己的才能。他们对生活总是抱怨而不是一种感激。拿破仑·希尔认为，如果你常流泪，你就看不见星光，对人生对大自然的一切美好的东西，我们要心存感激，则人生就会显得美好许多。

有这么一句话：“一个女孩因为她没有鞋子而哭泣，直到她看见了一个没有脚的人。”世间很多事情，常常是我们没有珍视身边所拥有的，而当失去它时，才又悔恨。

## 六、学会称赞别人

莎士比亚曾经说过这样一句话：“赞美是照在人心灵上的阳光。没有阳光，我们就不能生长。”心理学家威廉姆·杰尔士也说过这样一话：“人性最深切的需求就是渴望别人的欣赏。”在人与人的交往中，适当地赞美对方，会增强这种和谐、温暖和美好的感情。你存在的价值也就被肯定，使你得到一种成就感。邱

吉尔曾经说过这样一句话：“你要别人具有怎样的优点，你就要怎样地去赞美他。”实事求是而不是夸张的赞美，真诚的而不是虚伪的赞美，会使对方的行为更增加一种规范。同时，为了不辜负你的赞扬，他会在受到赞扬的这些方面全力以赴。赞美具有一种不可思议的推动力量，对他人的真诚赞美，就象荒漠中的甘泉一样让人心灵滋润。许多杰出的音乐歌唱者或运动员之所以在后来的专业领域中能大放异彩，大多是年幼时参与歌唱、运动等活动表现优异时，受到赞赏，激发出一股自信与冲劲而引发出潜力的。

因此在生活和工作当中，我们也应该这样，以鼓励代替批评，以赞美来启迪人们内在的动力，自觉地克服缺点，弥补不足，这比你去责怪，比你去埋怨会有效得多。这样将会使人们都怀着一种积极的心态，创造出一种和谐的气氛，而有利于事业的成功和生活的幸福。由衷的赞美所带给对方的愉快及被肯定的心情，也使你分享了一份喜悦和生活的乐趣。

## **七、学会微笑**

微笑是上帝赐给人的专利，微笑是一种令人愉悦的表情。面对一个微笑着的人，你会感到他的自信、友好，同时这种自信和友好也会感染你，使你油然而生出自信和友好来，使你和对方亲切起来。微笑是一种含意深远的身体语言，微笑是在说：“你好，朋友！我喜欢你，我愿意见到你，和你在一起我感到愉快。”微笑可以鼓励对方的信心，微笑可以融化人们之间的陌生和隔阂。当然，这种微笑必须是真诚的，发自内心的。正如英国谚语所说：“一副好的面孔就是一封介绍信。”微笑，将为你打开通向友谊之门，如果我们想要发展良好的人际关系，建立积极的心态，那么我们非要学会微笑不可。

## **八、到处寻找最佳的新观念**

有积极心态的人时刻在寻找最佳的新观念。这些新观念能增加积极心态者的成功潜力。正如法国作家维克多·雨果说的：“没有任何东西的威力比得上一个适时的主意。”

有些人认为，只有天才才会有好主意。事实上，要找到好主意，靠的是态度，而不是能力。一个思想开放有创造性的人，哪里有好主意，就哪里去。在寻找的过程中，他不轻易扔掉一个主意，直到他对这个主意可能产生的优缺点都彻底弄清楚为止。据说，世界最伟大的发明家之一托马斯·爱迪生的一些杰出的发明，是在思考一个失败的发明时，想给这个失败的发明找一个额外用途的情况下诞生的。



## 九、放弃鸡毛蒜皮的小事

有积极心态的人不把时间精力花在小事上，因为小事使他们偏离主要目标和重要事项。如果一个人对一件无足轻重的小事情作出反应——小题大作的反应——这种偏离就产生了。

## 十、培养一种奉献的精神

前任通用面粉公司董事长哈里·布利斯曾这样忠告属下的推销员：“忘掉你的推销任务，一心想着你能带给别人什么服务。”他发现人们一旦思想集中于服务别人，就马上变得更有冲劲，更有力量，更加无法拒绝。说到底，谁能抗拒一个尽心尽力帮助自己解决问题的人呢？

布利斯说：“我告诉我们的推销员，如果他们每天早晨开始干活时这样想：‘我今天要帮助尽可能多的人’，而不是‘我今天要推销尽量多的货’，他们就能找到一个跟买家打交道的更容易、更开放的方法，推销的成绩就会更好。谁尽力帮助其他人活得更愉快更潇洒，谁就实现了推销术的最高境界。”

给予别人成了一种生活方式。现在还无法预测给予所带来的积极结果。

## 十一、永远也不要消极地认为什么事是不可能的

永远也不要消极地认定什么事情是不可能的，首先你要认为你能，再去尝试、再尝试，最后你就发现你确实能。

对于变不可能为可能，拿破仑·希尔曾经用过一种奇特方法。

年轻的时候，拿破仑·希尔抱着一个当作家的雄心。要达到这个目标，他知道自己必须精于遣词造句，字词将是他的工具。但由于他小时候家里很穷，所接受的教育并不完整，因此，“善意的朋友”就告诉他，说他的雄心是“不可能”实现的。

年轻的希尔存钱买了一本最好的、最完全的、最漂亮的字典，他所需要的字都在这本字典里面，而他的意念是完全了解和掌握这些字。但是他做了一件奇特的事，他找到“不可能”（impossible）这个词，用小剪刀把它剪下来，然后丢掉，于是他有了一本没有“不可能”的字典。以后他把他整个的事业建立在这个前提上，那就是对一个要成长，而且要成长得超过别人的人来说，没有任何事情是不可能。

我们不建议你从你的字典里把“不可能”这个词剪掉，而是建议你从你的心中把这个观念铲除掉。谈

话中不提它，想法中排除它，态度中去掉它，抛弃它，不再为它提供理由，不再为它寻找借口，把这个字和这个观念永远地抛弃，而用光辉灿烂的“可能”来替代它。

## 十二、培养乐观精神

为了培养乐观的精神，就必须说明培养乐观的步骤：

1.不要做一个受制于自我的困兽，冲出自制的樊笼，做一只翱翔的飞鹰吧！

只要是抱着乐观主义，必定是个实事求是的现实主义者。而这两种心态，是解决问题的孪生子。最不足以交往的朋友，是那些悲观主义者和一些只会取笑他人的人。

2.当情绪低落时，不妨去访问孤儿院、养老院、医院，看看世界上除了自己的痛苦之外，还有多少不幸。如果情绪仍不能平静，就积极地去和这些人接触；和孩子们一起散步游戏，把自己的情绪，转移到帮助别人身上，并重建自己的信心。通常只要改变环境，就能改变自己的心态和感情。

3.听听愉快、鼓舞人的音乐。

不要去看早上的电视新闻。你只要瞄一眼《信息时报》的新闻就够了，它已足以让你知道将会影响你生活的国际或国内新闻。看看与你的职业及家庭生活有关的当地新闻。不要向诱惑屈服，而浪费时间去阅读别人悲惨的详细新闻。在开车上学或上班途中，听听电台的音乐或自己的音乐带。

如果可能的话，和一位积极心态者共进早餐或午餐。晚上不要坐在电视机前，要把时间用来和你所爱的人谈谈天。

4.改变你的习惯用语。

不要说“我真累坏了”，而要说“忙了一天，现在心情真轻松”；

不要说“他们怎么不想想办法？”，而要说“我知道我将怎么办”。

不要在团体中抱怨不休，而要试着去赞扬团体中的某个人；

不要说“为什么偏偏找上我，上帝？”而要说“上帝，考验我吧！”；

不要说“这个世界乱七八糟”，而要说“我要先把自己家里弄好”。

5.向龙虾学习。

龙虾在某个成长的阶段里，会自行脱掉外面那层具有保护作用的硬壳，因而很容易受到敌人的伤害。这种情形将一直持续到它长出新的外壳为止。

生活中的变化是很正常的，每一次发生变化，总会遭遇到陌生及预料不到的意外事件。不要躲起来，使自己变得更懦弱。相反，要敢于去应付危险的状况，对你未曾见过的事物，要培养出信心来。

#### 6.重视你自己的生命。

不要说：“只要吞下一口毒药，就可获得解脱。”不妨这样想，“PMA 将协助你渡过难关。”你所交往的朋友，你所去的地方，你所听到或看到的事物，全都记录在你的记忆中。由于头脑指挥身体如何行动，因此你不妨从事高级和最乐观的思考。人们问你为何如此乐观时，请告诉他们，你情绪高昂是因为你服用了“安多芬”。

#### 7.从事有益的娱乐与教育活动。

观看介绍自然美景，家庭健康以及文化活动的录像带；挑选电视节目及电影时，要根据它们的质量与价值，而不是注意商业吸引力。

#### 8.在幻想、思考以及谈话中，应表现出你的健康情况很好。

每天对自己做积极的自言自语，不要老是想一些小毛病，像伤风、头痛、刀伤、擦伤、抽筋、扭伤以及一些小外伤等。如果你对这些小毛病太过注意了，它们将会成为你最好的朋友，经常来“问候”你。你脑中想些什么，你的身体就会表现出来。在抚养及教育孩子时，这一点尤其重要，要专门想着家庭的好处，注意家庭四周的健康环境。曾经一些父母，比其他人更关心孩子的健康与安全，反而使他们的孩子变成了精神病患者。

9.在你生活中的每一天里，写信、拜访或打电话给现在需要帮助的某个人。向某人显示你的 PMA，并把你的 PMA 传给别人。

10.把星期天变作培养“PMA”的日子，养成体育锻炼的习惯。根据对青少年滥服药物所作的研究报告指出，不服用任何药物的正常年轻人，他们生活中的三大支柱就是：积极的身体锻炼身体、良好的家庭关系以及高度的自尊心。

### 十三、经常使用自我提示语

积极心态的自我提示语是不固定的，只要是能激励我们积极思考、积极行动的词语，都可以作为自我提示语。拿破仑·希尔曾列举一些有重要意义的提示语，以供参考：

人的心神所能构思而确信的，人便能完成它。

如果相信自己能够做到，你就能够做到。

我心里怎样思考，就会怎样去做。

我生活的每一方面，都一天天变得更好。

现在就做，便能使异想天开的梦变成事实。

不论我以前是什么人，或者现在是什么人，倘使我是凭 PMA 行动的，我就能变成我想做的人。

我觉得健康！我觉得快乐！我觉得好得不得了！。

如果我们经常使用这一类自我激发性的语句，并溶入自己的身心，就可以保持积极心态，抑制消极心态，形成强大的动力，达到成功的目的。一些重要的激发词语还应当经常使用，并牢记于心，让它们成为心神的一部分。那样，潜意识才会闪射到意识中来，用 PMA 指导人的思想，控制感情，决定命运。

## 培养个人自信的方法

### 1. 与众不同

一个年轻人的学习成绩挺好，毕业后却屡次碰壁，一直找不到理想的工作。他觉得自己怀才不遇，对社会感到非常失望。他为没有伯乐来赏识他这匹“千里马”而愤慨，甚至因此伤心绝望。怀着极度的痛苦，他来到大海边，打算就此结束自己的生命。正当他即将被海水淹没时，一位老人救起他。老人问他为什么要走绝路，年轻人说：“我得不到别人和社会的承认，没有人欣赏我，所以我觉得人生没有意义。”老人从脚下的沙滩上捡起一粒沙子，让年轻人看了看，随手扔在了地上。然后对青年人说：“请你把我刚才扔在地上的那粒沙子捡起来。”“这根本不可能！”青年人低头看了一下说。老人没有说话，从自己的口袋里掏出一颗晶莹剔透的珍珠，随手扔在了沙滩上。然后对青年人说：“你能把这颗珍珠捡起来吗？”“当然能！”“那

你就应该明白自己的境遇了吧？你要认识到，现在你自己还不是一颗珍珠，所以你不能苛求别人立即承认你。如果要别人承认，就要想办法使自己变成一颗珍珠才行。”年轻人低头沉思，半晌无语。

有的时候，你必须知道自己是普通的沙粒，而不是价值连城的珍珠。你要出人头地，必须要有出类拔萃的资本才行。要使自己有别于海滩上的沙粒，就要使自己成一颗珍珠。

有一个衣服破烂，满身补钉的男孩，跑到摩天大楼的工地向一个衣着华丽、口叼烟斗的建筑承包商请教：“我该怎么做，长大后你会跟你一样有钱？”

这位高大强壮的建筑承包商看了小家伙一眼，回答说：“我先给你讲一个三个掘沟人的故事。第一个拄着铲子说，他将来一定要做老板。第二个抱怨工作时间长，报酬低。第三个只是低头挖沟。过了若干年。第一个仍在拄着铲子；第二个虚报工伤，找到借口退休；第三人呢？他成了那家公司的老板。你明白这个故事的寓意吗？小伙子，去买件红衬衫，然后埋头苦干。”

小男孩满脸困惑，百思不解其中的道理，只好再请他说明。承包商指着那批正在脚手架上工作的建筑工人，对男孩说：“看到那些人了吗？他们全都是我的工人。我无法记得他们每一个人的名字，甚至有些人，根本连脸孔都没印象。但是，你仔细瞧他们之中，只有那边那个晒得红红的家伙，穿一件红色衣服，我很快就注意到，他似乎比别人更卖力，做得更起劲。他每天总是比其他人早一点上工。工作时也比较拼命。而下工的时候，他总是最后一个下班。就因为他那件红衬衫，使他在这群工人中间特别突出。我现在就要过去找他，派他当我的监工。从今天开始，我相信他会更卖命，说不定很快就会成为我的副手。”

“小伙子，我也是这样爬上来的。我非常卖力工作，表现得比所有人更好。如果当初我跟大家一样穿上蓝色的工作服，那么可能就没有人会注意到我的表现了。所以，我天天穿红衬衫，同时加倍努力，不久，我就出头了。老板注意到我，升我当工头。后来我存够了钱，终于自己当了老板。”

## **2. 用激情来做事**

自信来源于激情。离开了对生命、对生活、对工作学习、对自己周围一切的热爱，人便没有激情，更谈不上自信。因此，我们应该始终保持一颗乐观、充满热爱的心，保持不灭的激情，从而用自信、用激情成就自我，感染他人。

我为那些不能为工作而激动的人遗憾。这不仅仅是因为他永远不会满意，同时也是因为他永远不会获得任何有价值的东西。

张雨在宝洁实习刚一个星期，由于对这个行业简直就一无所知，几乎没有任何出色的业绩，仅仅售了几瓶洗浴液。看着旁边其他品牌的促销员，心中真不是滋味。学习经济管理四年，期间的刻苦努力不说，只为将来能干出一番业绩来。可是刚小试人生，就对自己的才智与能力打了一个折扣。其实他一点也不笨，营销的理论都知道，为什么在实际的销售中没有业绩呢？面对一天不如一天的现状，他开始想能不能继续胜任这份工作。

张雨找经理说了自己的想法，经理劝他要对自己充满信心，不要放弃，如果自己对自己都没有信心，那么别人对你还会有信心吗？他要求张雨再坚持一个星期，并且参加全体员工工作会议，每个人都讲自己在销售中遇到的实际情况，再说是如何考虑，如何解决的。经理的话使他感受到了一种自我激励的存在，没有人可以帮他，只有靠自己了。他终于找到了困扰他的主要问题：对自己的工作缺乏长久的激情，对自己也缺乏信心。

激情对每个人来说都是十分重要的，我们干任何事情只有信心是不够的，还要用足够的激情来改变自己的心情。对每个顾客都应该用十二分的努力去对待，让我们自身的状态达到最佳，从而去感染周围的人。

他发誓要在一个星期内改变现状，否则就辞职。这几天他干得十分轻松，每天都对自己说：“今天美好的，我一定要拿第一。”付出总有回报，在第五天，他拿了第一，他将这个好消息告诉了经理，经理鼓励他说：“相信自己，继续努力。”这是十分平常的一件小事，可是对他来说却让他明白了自己是有能力有潜力的，只要坚持自己的信念，顽强拼搏，没有办不到的事。

### **3. 解放自我**

20 世纪初，有个爱尔兰家庭要移民美洲。他们非常穷困，于是辛苦工作，省吃俭用 3 年，终于有钱买了去美洲的船票。当他们被带到甲板下睡觉的地方时，全家人以为整个旅程中他们都得呆在甲板下，而他们也确实这么做，仅吃着自己带上船的少量面包和饼干充饥。一天又一天，他们以充满嫉妒的眼光看着头等舱的旅客在甲板上吃着奢华的大餐。最后，当船快要靠爱丽丝岛的时候，这家中一个小孩生病了。做

父亲的找到服务人员说：“先生，求求你，能不能赏我一些剩菜剩饭，好给我的小孩吃？”服务人员回答说：“为什么这么问，这些餐点你们也可以吃啊。”“是吗？”这人回答说，“你的意思是说，整个航程里我们都可以吃得很好？”“当然！”服务人员以惊讶的口吻说，“整个航程里，这些餐点也供应给你和你的家人，你的船票只是决定你睡觉的地方。并没有决定你的用餐地点。”遗憾的是，当这家人知道他们还有这样多的机会以后，他们已经到站了，需要下船了。

这个案例告诉我们很多道理：克服不良思维习惯。这家人因为一直很穷，所以到了别人面前产生了严重的自卑感，以为不可能同别人处于同样的待遇水准上。所以，改变命运先改变思维。不要自我设限，在没有做出任何努力之前先不要自我封闭。不要凭想当然办事，你头脑中的不可能是你自己想出来的不可能。伟人之所以伟大，是因为我们跪着，如果我们站起来，我们同样是伟大的人。

桌子上面有各种食物，无论你品尝的是什么滋味，都是你自己选择的结果。过去的属于过去，过去不等于现在，你现在正在走向一个崭新的明天，不要用过去的习惯来束缚现在的思维，你现在的选择正为明天打基础。要善于沟通，沟通的前提条件是自信，圣人说：“知之为知之，不知为不知，是知也。”我们每个人都有一张相同的船票，当我们同样来到这个世界时，我们已经上船，当我们离开这个世界时，我们就是下船。人生只有一次机会，仅仅一次，因此，充分利用机会，享受生命。

充分利用所拥有的东西的效用，在拥有“船票”时，应充分了解这个用金钱交换得到的通行证有何作用，能为自己在哪些方面带来服务。当然也许把这张船票可以带来的服务写在其背后，这一家人就可以看到，也就不会出现在案例中的尴尬境地。但是，这一家人若是不识字的话，这种方法也就失去其作用。还有关键的一点，这一家人面对的只有一次机会，当他们意识到船票的作用时，已经到达了目的地。如果他们还有下一次机会，就不会有类似的事情发生。但是，在人生中很多事情往往只有一次机会，一旦错过，再无后悔可言，只能面对残酷的现实，所以这案例可以警醒我们把握一次机会，充满自信，抓住今天。

#### **4. 跌倒了站起来**

一位父亲很为他的孩子苦恼。他的独生子已经十五六岁了，可是一点男子气概都没有。于是，父亲去拜访一位禅师，请他训练自己的孩子。

禅师说：“你把孩子留在我这里。三个月以后，我一定可以把他训练成真正的男人，不过，这三个月里面，你不可以来看他。”父亲同意了。

三个月后，父亲来接孩子。禅师安排孩子和一个空手道教练进行一场比赛，以展示这三个月的训练成果。

教练一出手，孩子便应声倒地。他站起来继续迎接挑战，但马上又被打倒，他就又站起来——就这样来来回回共 16 次。

禅师问父亲：“你觉得你孩子的表现够不够男子气概？”

父亲说：“我简直羞愧死了！想不到我送他来这里受训三个月，看到的结果是他这么不经打，被人一打就倒。”

禅师说：“我很遗憾，因为你只看到了表面的胜负。你有没有看到你独生子那种倒下去立刻又站起来的气力和毅力吗？这才是真正的男子气概啊！”

## 5. 相信自己的价值

思想比锁链和监狱更能够限制人，因此，解放思想才能够真正解放人。要大胆，不要捆住自己的手脚。成功和走运的人一般都是大胆的，最胆小怕事的人往往是最不走运和难以成功的。幸运可能会使人产生勇气，反过来勇气也会帮助你得到好运。所以大胆些，会有强大力量帮助你。大胆不等于莽撞，这是有勇无谋。而那些强大力量就是我们自身所具有的潜力：精力、技能、判断力、创造力，以及由引而散发出的个人魅力，使得你能够通过这个魅力吸引和凝聚你意料之外的资源。

在一次讨论会上，一位著名的演说家没讲一句开场白，手里却高举着一张 20 美元的钞票。面对会议室里的 200 个人，他问：“谁要这 20 美元？”一只只手举了起来。他接着说：“打算把这 20 美元送给你们中的一位，但在这之前，请准许我做一件事。”他说着将钞票揉成一团，然后问：“谁还要。”仍有人举起手来。

他又说：“那么，假如我这样做又会怎么样呢？”他把钞票扔到地上，又踏上一只脚，并且用脚碾它。然后他拾起钞票，钞票已变得又脏又皱。“现在谁还要？”还是有人举起手来。



“朋友们，你们已经上了一堂很有意义的课。无论我如何对待那张钞票，你们还是想要它，因为它并没贬值。它依旧值 20 美元。人生路上，我们会无数次被自己的决定或碰到的逆境击倒、欺凌甚至碾得粉身碎骨。我们觉得自己似乎一文不值。但无论发生什么，或将要发生什么，在上帝的眼中，你们永远不会丧失价值。在他看来，肮脏或洁净、衣着整齐或不整齐，你们依然是无价之宝。生命的价值不依赖我们的所作所为，也不仰仗我们结交的人物，而是取决于我们本身！你们是独特的——永远不要忘记这一点！”

## 6. 发掘自我

从前，在非洲，有一个农场主，一心想要发财致富。一天傍晚，一位珠宝商前来借宿。农场主对珠宝商提出一个藏在他心里几十年的问题：“世界上什么东西最值钱？”珠宝商回答道：“钻石最值钱！”农场主又问：“那么在什么地方能够找到钻石呢？”珠宝商说：“这就难说了。有可能在很远的地方，也有可能在你我身边。我听说非洲中部的丛林里蕴藏着钻石矿。”第二天，珠宝商离开了农场，四处收购他的珠宝去了。农场主却激动得一宿未合眼，并马上做出决定：将农场以低廉价格卖给一位年轻的农民，就匆匆上路，去寻找远方的宝藏。

第二年，那位珠宝商又路过农场，晚餐后，年轻的农场主和珠宝商在客厅里闲聊，突然，珠宝商望着书桌上的一个石块两眼发亮，并郑重其事地问农民这块石头是哪里发现的，农民说就在农场的小溪边发现的，有什么不对吗？珠宝商非常惊奇地说：“这不是一块普通的石头，这是一块天然钻石！”随后，他们在同样地方又发现了一些天然钻石。后来经勘测发现，整个农场的地下蕴藏着一个巨大的钻石矿。而那位去远方寻找宝藏的老农场主却一去不返。听说他成了一名乞丐，最后跳进尼罗河里了。

自信的人目标执著，满怀信心地去做事。一个抛弃农场寻找钻石的人的故事，告诉了我们这样一个道理：老农场主的失败根源在于对自身的资源缺乏充分的了解，因而也就失去了树立自信的前提。我们每个人身上都有巨大的潜力等待我们去开发，敢问路在何方？路在脚下。不要追求虚无飘渺，好高骛远，不着边际。最宝贵的宝藏往往不在远方，而在于我们自身。这也就是我们树立自信的客观基石。我们每个人身上都有巨大的潜力等待我们去开发，去利用。

戴高乐说：“眼睛所看着的地方，就是你会到达的地方，惟有伟大的人才能成就伟大的事，他们之所

以伟大，是因为决心要做出伟大的事。”

## 7. 表现自己的独特

尽管你的天空不是最亮最大的那一片，但它是属于你的。尽管你不是最优秀的，但是你是独特的。所以发出属于自己的声音，你就是优秀的。达尔文当年决定放弃行医时，遭到父亲的斥责：“你放着正经事不干，整天只管打猎、捉狗拿耗子的。”达尔文在自传上透露：“小时候，所有的老师和长辈都认为我资质平庸，我与聪明是沾不上边的。”沃尔特·迪斯尼当年被报社主编以缺乏创意的理由开除，建立迪斯尼乐园前也曾破产好几次。爱因斯坦 4 岁才会说话，7 岁才会认字。老师给他的评语是：“反应迟钝，不合群，满脑袋不切实际的幻想。”他曾遭到退学的命运。牛顿在小学的成绩一团糟，曾被老师和同学称为“呆子”。

这些人类的英雄，因为坚持走自己的路，为人类的进步构造了阶梯。

俄国作家契柯夫说：“有大狗，也有小狗。小狗不该因为大狗的存在而心慌意乱。所有的狗都应当叫，就让他们各自用自己的声音叫好了。”

## 8. 认真敬业

如何自信地行动？做好自己的本职工作，在自己的领域内成为专家，做名副其实而不是徒有虚名的专家。如果你是政府官员，你掌握的权力是对国家资源的调动，就要充分利用手中的资源来促进国家的进步，如果你的知识不足，就要利用专家的智慧弥补自己知识的不足，多听专家的建议，这样你才能够为人民的利益去行政。做老师就要给人以智慧的启迪，对学生的时间和未来负责任。做研究生你就要认真去研究，不要在研究期间看到别人赚钱眼红，为眼前的小利而损坏了长远的研究能力，这种做法会使你不仅没有现在，也没有未来。

无论如何你是一个人，你首先就要认真做一个人。

当你在自己的领域成为专家的时候，就有了竞争力，那时名利已经成为附属品，自然一切都会有。

一首小诗启示了我们基本的做人的道理：

如果你不能成为山顶上的一棵松，

就做一棵小树生长在山谷中，

但必须是小溪边最好的一棵小树。

如果你不能成为一棵小树，就做灌木一丛；

如果你不能为一丛灌木，就做一片草地，

让公路上也有几分欢娱。

如果我们不能都做船长，我们就做海员。

如果你不能做一条公路，就做一条小径。

如果你不能做太阳，就做一颗星星。

不能凭大小来断定你的输赢，

但不论做什么你都要做最好的一名。

所以，没有伟大的事情，只有需要满怀爱心去做的细微事情。没有什么伟大的人，只有伟大的挑战，而必须面对的只是你我一样的人。如果你洗盘子，你就好好洗。如果你扫马路，你就认真地扫。如果你作画写诗，你就认真地做，你没准儿就会成为齐白石、莎士比亚。

伟大的事并不是伟人把它做伟大的，而是平凡的人把它努力做到最好，让它成就了那份伟大。

广东三水寿险公司这样塑造员工的思想：第一，人们买的不是产品，而是我。做事之前先做人，做人做不好，就没人跟你共事，没人跟你共事你就无事可做，因此做事之前先做人。企业造产品之前先造人，员工要有良好的精神面貌，那么公司的产品相信也不会有问题。第二，既然敷衍也要付出，何不全力以赴？每一个经历都是一笔财富，你今天坐在这里学习是宝贵的事情，你这一段时间无聊，这段时间太无聊了，憋得发慌，这是最宝贵的，因为无聊最使人痛苦，所以你以后绝不会用无聊打发时间。所以任何一个环节，你只要投入了就要全力以赴。

爱默生在他那篇《论自信》的散文里说：“在每一个人的教育过程中，他一定会在某个时期发现，虽然广大的宇宙间充满了好的东西，可是除非他耕作那一块给他耕作的土地，否则他绝得不到好收成。”

## 9. 有责任感

我去好莱坞的迪斯尼乐园参观时，正逢下雨，我希望赶紧找到水世界的海盗船去看热闹和避雨。我看

到 3 个穿迪斯尼工作服的人走到了我跟前，就向其中一个人问：“水世界在哪里？”他停下来，耐心地讲了路线：“向前走，左转弯，再右转弯，再直行，再转弯.....”我听糊涂了，告诉他我没有听懂。他微笑着说：“你跟我来。”我跟着他转了几个弯后，他向前指着说：“看见那个箭头了吗？直行过去就是了。”我千恩万谢。

这是 1999 年冬天的事情了，迪斯尼的娱乐节目我已经记不太清楚了，但是这个人对我的态度我仍然记忆犹新。迪斯尼的娱乐节目给观众带来享受，迪斯尼的员工也要给观众带来愉快。如果你在迪斯尼工作，就要认真遵守迪斯尼的工作准则认真做事，否则就不能加盟这个组织。他们的做事准则是：上班是上台，工作是演出，员工是演员。

迪斯尼的节目和员工存在的目的是给全世界的人带来快乐。如果做不到这一点，你最好早点离开这家公司。而如果你做到了这一点，就会如鱼得水，一帆风顺。要做到这一点，就要学会换位思考：站在顾客、企业的角度去思考，而不仅仅从自己的角度思考。

## 10. 没有经过努力就不要放弃

2001 年 5 月 20 日，一个叫乔治•赫伯特的人把一把斧子卖给了美国总统布什，他得到了美国布鲁金斯学会送的金靴子，上面写着“最伟大的推销员”。布鲁金斯学会创建于 1972 年。这个奖励已经空了 26 年，1975 年一个人因为把微型录音机卖给尼克松而获奖。乔治•赫伯特给布什写了封信，说：“总统先生，我很荣幸参观了你家的植物园，那个植物园真是别具匠心，是一个非常好的去处。遗憾的是，一些桑菊树已经枯死了，大煞风景。我知道您特别需要一把斧子把它们砍掉。不过现在出售的斧子不是太大就是太小，不是太快就是太钝。我家有一把老斧头，是爷爷留给我的，特别适合砍掉那样的桑菊树。如果你喜欢，我就把它 15 美元卖给你。”布什回信了，邮寄来了 15 美元，造就了一个伟大的推销员。

## 科学管理时间的方法

下面总结了二十个节省时间的方法，请根据你的需要选用它们：

1. 对目标、任务、会议等事件分别按优先级进行排序。

2. 从优先级最高的任务着手。
3. 和拖延做斗争，如果事情重要，从现在开始做。
4. 把大的、艰难的任务细分为小的、容易的部分。
5. 为自己创造一小时的宁静，哪怕这需要很强的意志力，或者有时不起作用。
6. 找到一个隐蔽的地方，如图书馆或空闲的办公室。
7. 当你有重要的事情要处理时，学会对别人说“不”。
8. 学会委派别人做事。
9. 归纳相似的事情，把它们放在一起处理。
10. 减少例行事务：它们不值得花费过多时间。缩短低价值的事件。抛开没有价值的信件和文书工作。

委派别人完成、减少或推迟优先级很低的任务。

11. 避免完美主义。记住 80/20 定律。
12. 避免作出过多许诺。对你在有限时间内能完成的工作持现实态度。
13. 不要把时间表排得满满的，为自己留下一定机动时间应付突发事件。
14. 设置时间限制。例如，做某些决定时，不应超过 3 分钟。
15. 聚精会神地做手头的的事情。
16. 处理重要事情时，使用大块的时间。
17. 迅速处理困难的事情，等待和拖延不会使它们变容易。
18. 文书工作争取只处理一次。
19. 在行动以前，彻底地思索整件工作。
20. 第一次就做好。

你不需要实施上述每一种方法，就像在超市中购物一样，选择自己喜欢的就可以。你还可以按自己的需要改变、组合某些方法。

## 学会有效沟通的方法

## 一、围绕中心，条理分明

有位工程顾问，他的任务是劝说制造商降低生产成本。他发现，有时只需要两滴胶水就可以做好的事，而人们往往要用五滴以至更多的胶水。这种浪费不仅导致工厂的生产费用增加，而且，还需要工人们花费更多的时间来把多余的胶水擦掉。

同样的道理，谈话也往往会有多余之处，一个字就可以说明白的话偏偏要用上整整一打字。许多担任企业行政管理职位的人几乎都认为：在商业场合里，最让人头疼的就是说话不按条理的习惯。不知道有多少人的时光都因此而被销蚀一空——浪费在那些信口开河，多余无聊的话题中去了。

即使是最浅显的交流，你也必须保证有个可以收放的中心所在。为了帮助你更好地把握自己的每一次沟通，你可以按照信息的六要素来进行沟通的准备，它能很清晰地将你的表达条理化，并且始终紧扣中心。

## 二、语言使用方法

### 1. 慎重使用专业术语

林是一家化妆品公司的推销员，在公司的新产品推广当中，她负责向顾客推荐和介绍产品。为了让自己的解说更有说服力，她在活动前一天花了一整天的时间来准备，把有关这个产品的成分介绍、提炼方法等背得滚瓜烂熟，所以，当她面带微笑站在展示柜台前时，她满心期待地相信自己一定能有出色的表现。

林首先接待的几位顾客都是看起来很有修养和学识的白领女性，因此，当她熟练地说出那些有效成分的名词时，她们表现得很有兴趣，并且最终购买了试用装。林对自己的表现简直兴奋极了。

后来，当林试着用同样的语言向一位看起来像是普通打工妹的姑娘介绍时，姑娘却皱

起了眉头连声说道：“我从来没用过这个产品，也从没听说过它，我是不会用自己不熟悉的化妆品的。”“可是，它所含的这种××成分确实十分有效啊！”林还想继续努力来说服她，可是这位姑娘却马上抽身而去了。林愣住了，她不明白，为什么打动了那些白领的话此刻却会失灵呢？

你能说出林不能明白的道理吗？为什么同样的话在面对不同的沟通对象时结果会大相径庭呢？如果你是林，你应该怎样向这位打工妹介绍？

其实，林只是没有明白，她在介绍产品时使用了大量的专业术语和名词，那些受过高等教育的白领自

然能够理解和接受，对她们来说，这样的表达反而更具说服力；而那位普通打工妹，则因为从来没听过这些名词而无法理解，甚至会认为林是在利用她的无知而哄骗自己，这样一来，林的推销结果自然只能是失败了。

我们的建议是，林应该避开这些专业名词和术语，从侧面入手来介绍。比如，可以先询问这位姑娘以前都使用过哪些产品，效果怎样，尔后可以抓住其不太满意之处，用浅显的语言来介绍自身产品的使用效果，这样就有可能消除其排斥心理而达到推销效果。

## 2. 多用积极语言

一位华侨老太太游武夷山时，不小心把自己心爱的长裙划破，顿时游兴大减，山路也不愿走了。陪同她的女导游见状，和颜悦色地说道：“你看，这是武夷山对你有情呢！它不想让你匆匆离去，想让你多看它几眼呢！”老太太听了，立即转忧为喜，站起来兴致勃勃地继续登山了。

任何事物都有它积极的一面，用积极的语言来劝导和说服，可以让一件不愉快或是消极的事情也变得颇具喜剧色彩。

中国有句古话叫“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，意在告诫人们要听得进批评；但事实上，从人的本性上来说，没有一个人是真正能毫无心理芥蒂地接受他人的批评的。即使像唐太宗那样以严格要求自己，善于纳谏而流芳于世的明君，也有难以平心静气而发怒时候。

喝难以下咽的中药时，许多人会借助于一小块糖来冲淡其苦涩；同样道理，在所有不得不提出批评或指责时，如果我们能采用一种更巧妙的表达方式，让忠言在“利于行”的同时还能够“顺耳”，这样的沟通效果不是会更好吗？

用积极语言来侧面含蓄地表达你的批评意思，可以有效化解批评时的尴尬与抵触情绪。即使对方知道这是一枚“苦果”，但因为包裹了一层“糖衣”，他也会更乐意吞下去一些。

下面的词语或句子是你应该尽量避免的：

你不得不.....

你应该.....

你得.....

你必须.....

我们把一些你经常会在不经意中用到的不太妥当的表达形式列了出来，并且向你提供了一些比较可行的形式，你可以根据具体的情况加以选择使用；

应该避免的	可供选择的
你的错误/问题/毛病/缺陷	你的反馈/对此的关切
当然.....	.....比较合适
我跟你说.....	也许我可以建议.....
你肯定弄错了.....	也许，你可能有些误会.....允许我澄清一下.....
我叫你马上.....	我明天下午会找你一下.....
你为什么不.....	这里面的原因恐怕是.....

### 3. 避免将个人意见权威化

伟上大学时曾担任学生会主席，由于他能力出众，口才也很好，只要是他提出的意见和建议一般都能很快被采纳和实施，于是伟逐渐形成了一种颇为自负的心理，总以为只要是自己的意见和想法，没有得不到认可的。

毕业后伟进了一家中外合资的公司做销售，他的才能在这里似乎又一次找到了发挥的场所，对工作十分热情投入的伟，每次销售会议上都会慷慨陈词，提出一个又一个的意见，“我觉得应该要这样.....”“我想这肯定是因为.....”“这件事情必须.....”这样的话是他用得最多的，并且每次他都要“据理力争”，直到同事自动退出争论为止。

渐渐地，很多时候伟再提出意见时，同事们很少和他争执了。伟刚开始还以为是自己的意见正在被大家更普遍地接受的缘故，可是后来当伟发现自己的热情似乎不再像以前那样能打动别人时，他感到自己正在受到某种孤立。

伟开始不安起来，他不明白：喜欢提意见也会有错吗？

喜欢提意见并没有错，应该注意的是提意见的态度和方式。



伟因为在提出意见时表现得太过固执和强硬，无形中将个人的意见权威化了。而在一个团队里面，合作和统一才是最根本的，个人的意见只能作为参考，要尽量避免将个人意见权威化，因此，伟的这种“权威”作风势必导致同事的不满。

在面对很多事情时，人们的看法和意见很难完全一致；在团队中，任何个人的意见都只能作为一种参考来加以选择，否则这个整体将难以有效地完成既定的任务。

将个人意见权威化的直接后果将是导致互相产生隔膜或怨气，即使对方勉强接受了你的意见，心里会不服气，容易埋下矛盾的种子。如果是面对客户，那么你很有可能因此失去这个客户的忠诚。

另外，你绝对不能保证自己的想法总是正确的，所以，在沟通中，多听取对方的意见，征询他人的看法和建议，将有助于你找到最合适最有效的解决问题的方式和途径。

对于新进员工来说，请一定要记住这一点，没有什么比喜欢把自己的意见权威化更可怕的事情了。因为那会意味着你不够谦虚，妄尊自大，不能很好地融入并配合整个团队——尽管你可能并不想这样做。

#### **4. 和沟通对象尽量保持一致**

当和我们相似的人在一起时，我们会感觉最为舒适。他人的行为和我们迥然不同时，我们就非常难以适应他们的风格。因此，在调整节奏时，聆听者既要关注说话人的说话内容，也要关注他当时的行为举止，然后有意识地努力做到更像说话人，如果对方觉察到了这些相似点就会感到放松。当然，运用这一技巧，并不意味着去操纵他人。在沟通中，你可以按照下面任何一种方式，把自己调整到和沟通对象尽量保持一致。

(1) 使你的语速和说话人一致，并根据需要加快或放慢。

(2) 改变你的音量以求与对方的一致。

(3) 留意并使用和对方一样的话语用词。

(4) 做出与对方相似的姿势，如坐姿前倾或后仰，双手是否放在桌上等（不要太明显，否则容易被对方注意到；只是相似而已）。

(5) 同步呼吸，但不要太明显（如果说话人是急性子，呼吸非常快，那么要小心，你不可呼吸过快）。

最后强调你的调整要自然，要真诚，要表现出希望建立默契的态度。当然，如果你太刻意模仿，则会被误解为戏弄，那么我们所试图建立的默契也就不复存在。因此，你必须把握好这个调整的过程。

### **三、身体语言比语言更可信**

刘明被提升为一家广告公司的副总裁，但员工们认为他经常情绪不佳。因为他总是一脸严肃。他自己也很纳闷，因为他的家人总是会问他：“你出什么事了？”直到他在镜头前进行了实验录像，才明白别人的看法。他这个人，即使是心里高兴，表面上也不会流露出来。令人吃惊的是，当他尝试夸大微笑的表情时，看起来并不夸张，反而显露出他的兴奋和热情。

#### **1. 保持微笑并适时点头**

自信亲切的微笑能让你在沟通中更具魅力和感染力，从而更容易打动对方。微笑，我们可以说它是“最廉价的礼物”，它可以有效地消除彼此间的隔膜；适当的点头则能吸引别人和你讲下去，因为你的表现会让他更有信心，而你也可以获得更多更有效的反馈信息。

通常，点头代表着两层意思：

第一，表示你听懂了对方的意思；

第二，表示你赞同对方的观点或说法。

因此，在沟通中，如果你能始终保持微笑并适时点头，就能使整个沟通的气氛更轻松更愉悦，同时也能更有效地对整个沟通进行调控，使交流更深入更细致。

#### **2. 身体适度前倾**

如果你仔细观察，你会发现，在沟通中，身体微微前倾的人，往往更能给人以真诚和谦逊的感觉，而这一点，往往就可以激发对方更大的热情来回应。因为，没有几个人会拒绝人们诚恳的请教，这对他们来说，本身就是一种满足。

在沟通中，有意识地注意将身体前倾，这一点对于新进员工来说尤为重要——它能传达出你的虚心与诚恳，从而使对方更能接受和认可你，并且乐意给你更多的指点和帮助。

#### **3. 保持真诚有效的目光交流**

在沟通中，适当地和对方目光接触并进行交流，能拉近双方在心灵上的距离，使沟通在一种更融洽更宽容的状态下进行，否则，如果你眼睛一直盯着其它地方，对方会感觉自己被你忽略，或是你借此来表示对他的不屑与轻慢，这样，沟通就很容易陷入尴尬的僵局之中。

下面是一些忽视或没有很好地运用目光交流的例子。

电影制片人张然习惯盯着聆听者的下部脸颊。他给人的印象是迟钝呆板、难以接近，但他自己却毫无察觉。

马丽已经是一家大公司的人事经理了。可她与别人面谈的时候，经常一边谈着话，问着问题，一边却望着窗外，一副冷漠孤傲的样子。

林华是个很棒的专业培训师，她特别擅长以动人故事和个人轶事来打动听众。但是，她说话时，凝视听众的时间大约只有半秒钟，这样就削弱了她的个人感染力。尽管她觉得自己善于运用目光交流，但是，有些听众却感觉不到她是在跟他们交流。

真诚地凝视对方，这是沟通中一条非常有效的目光法则。与个人沟通时，正常的目光交流应当是 5~15 秒；与群体沟通时，时间就应该是 4~5 秒。如果你能把这个作为一种习惯，当你在沟通中感到压力时，你就能不假思索地保持自信的眼神。

作为新进员工，你可能对在沟通中凝视对方还有些不太自然，但是，如果你试着用自己的真诚来对待对方，并且将这种真诚尽可能地体现在你的眼神里，你会发现，原本的那份陌生和不自然在不知不觉间已经被消融掉了。

#### **4. 不要双手抱在胸前**

双手抱在胸前，会给人一种傲慢和受排斥的感觉。因为人与人之间的交流，最被看重和讲究的就是坦诚，只有建立在坦诚基础上，才能使沟通趋向深入和实质；而双手抱在胸前，从表面上看就是封闭了自己的心扉，因此很容易被人认为是有意识的排斥和拒绝。

所以，在沟通中，最好不要双手抱在胸前，如果你无意识地这样做了，也要立刻向对方表示自己的歉意。让沟通在信任和友好的气氛中进行，这种“近距离”的交流会更富有成效。

## 四、认真聆听

### 1. 选择——听取信息

从身边无穷无尽的声响中，我们选择所要听取的内容。这些内容从短时记忆到长时记忆不等，其中短时记忆只能“临时贮存”来自五官的信号。为了防止我们接收太多的刺激，短时记忆容量有限，而且容易中断。如果听到的信息不被大脑认知和选择处理，那么很快就会被去除，不被记住。从某种意义上来说，人类也是按预定程序工作的。我们对于所要聆听内容的选择是基于兴趣和需要做出。

李明喜欢投资股票和债券，他总是对这方面的信息“竖起耳朵”；

张莉总是注意关于消费者权益的讨论；

刘强时刻关注他所喜欢的足球队的比赛成绩。

我们选择所要聆听的内容，并且常常是基于我们过去的选择。当这些信息有趣或者重要的时候，我们则会给予注意。

也许我们在多数情况下都不能精确地解释所听到的内容。聆听是一个复杂的过程。说话者向聆听者发出的信息，既有语言的，也有非语言的。

非语言提示或称身体语言，是指说话者通过手势、脸部表情、目光和姿势等所传递的信息。好的聆听者知道通过耳朵、眼睛、内心、头脑和直觉这五个渠道来解释说话者的非语言反馈、非语言提示，加上语调，印证或否认语言信息。

当对说话者意图不肯定时，好的聆听者会要求对方重复或阐释：

“你说的是否是这个意思……”

“我是这样理解你的……对吗？”

“我不敢肯定是否明白了你的意思，可以说得更具体一些吗？”

### 2. 全面——评估信息

好的聆听者在形成自己的观点以前，一定要确保自己已经获得了所需要的关键信息。他们不会基于偏见或一知半解来妄下结论，他们可能会赞同或反对说话者。

优秀的聆听者并不意味着自动盲从说话人。好的聆听者在权衡、分析所有的证据之后，才会做出最后的决定，或者做出书面或口头判断。

当我们基于所有可以得到的信息来做出决定的时候，我们就会做出认真公正的评估。当我们机械地思考或者草率地下结论的时候，我们的评估就会遇到问题。我们在聆听他人说话时，必须心境平和而不是心存偏见。我们是在评估还是在做主观的价值判断？这是我们必须时刻提醒自己的一点。

评估并不是每一种聆听情形都需要的，因此，我们也应该知道自己聆听的目的所在。

### **3. 积极——回应信息**

回应对于沟通的成功是非常关键的，聆听者正是通过语言或非语言的反馈告知说话人他所听到的内容和所听到的方式。好的聆听者会积极地给说话人提供反馈以完成这个沟通的过程。

好的聆听者有强烈的愿望去达成共识。富有信心的回应可以告知说话人：

- (1) 信息被听到了；
- (2) 信息被理解了；
- (3) 信息得到了恰当的评估。

当知道有人聆听时，人们会表现得最为出色。

你是否经常看到或亲身经历下面几种情况：

找借口回避某位同事，只因为不想听他闲聊浪费时间；

开会或讨论时找借口避开那些人们认为无聊的发言者。

其实，这种消极躲避的办法并不能解决根本的问题。相反，通过期望他人优秀，给这样的人以机会，让他们发表有见地的观点，我们可以帮助他们获得成功。

作为人类，我们每个人都永远迫切地需要被人聆听，被人理解，当我们暂时抛开自我的需要，真正地聆听他人说话时，人们会很自然地放下伪装，更自然、更富有逻辑地对我们说话。

期望在我们的生活当中扮演着强有力的角色，作为聆听者，你可以通过以下技巧来帮助说话人：提问、表现出兴趣、表示关心、给予注意。

## 锻炼吃苦能力的方法

吃苦肯定是要“劳其筋骨”、“乏其心智”，如果没有一个健康的身体、一个健全的心灵，便不具备吃苦的能力。毕竟吃苦不是目的，它只是一种必经的过程或手段。若没有一个健康的身体、健全的心灵，即使有吃苦的精神和意识也只是徒有其想，往往是来不及品尝胜利的果实就败下阵来，因而要想培养吃苦的能力需要身心健康。

### 一、锻炼身体的方法

众所周知，体育运动能锻炼身体，提高人体的能量水平。沃尔夫是美国卓越的田径教练之一，他是怎样训练学生的呢？沃尔夫有一个双重规定。他教学生要同时增强他们的心理和身体素质。“如果你相信你能做到什么，在大多数情况下，你就能做到。”沃尔夫说。你有两种类型的能量。一个是身体上的能量，另一个是心理上和精神上的能量。后者比前者要重要得多，因为在必要的时候，你能从你的潜意识中吸取巨大的能量。

例如，人们在紧张情绪的驱使下，能使自己的体力和耐力达到在正常情况下决不能达到的程度。曾经发生过一次汽车事故，丈夫被扣在翻了的汽车下面动弹不得。他的娇小脆弱的妻子在紧急时刻，竭力抬起了汽车，将丈夫救了出来。

一位叫库里顿的博士发展了关于身体能量水平的观念。他说，这种观念可以应用于运动员，也可以应用于非运动员。它能使长跑运动员跑得更快，使普通人活得更久。库里顿博士的理论体系基于两个原则：一是训练全身；二是把你自己推进到耐力的极限，并随着每一次的练习而扩大极限。库里顿博士说：“身体忍受的训练强度愈大，它的耐力也就愈强。所谓‘过度训练’和‘精疲力竭’的说法都是荒诞的。”但是他又强调说：休息同锻炼一样重要。身体只有通过刻苦锻炼才能健壮。体力、活力、能量就是这样发展的。身体和心理两者的休息过程也是恢复体力和精力的过程。如果你不让身体有一个休息的机会，它就可能受到严重的损害甚至死亡。

### 二、给自己的蓄电池充电

小孩虽然不知道自己什么时候过度疲劳，但他会在行为和动作上表现出这一点。少年可以认识到自己

是过度疲劳了，但不肯承认，甚至对自己也不肯承认。但对于青年人和成年人来说，当你的能量水平很低时，你的健康和你的优良性格就可能被消极的情绪所压制，就如同蓄电池用完，机器就无法正常运转一样。当你的能量水平是零时，你便是死的。怎样解决能量问题呢？给你的蓄电池充电！怎样充电呢？松驰、运动、休息和睡眠！

下面所列的表可以帮助你判断你的能量水平。当你感觉到你的能量水平在悄悄地下降时，你就可以用这个表核实一下。而且你的“电池”是否需要再充电，也决定于你是否有下列的行动和感觉：

- 1.过份嗜睡，过份疲倦；
- 2.不机智，不友好，好猜疑；
- 3.易发脾气，好侮辱人，对人怀敌意；
- 4.易受刺激，爱挖苦人，吝啬；
- 5.神经过敏，易于激动，歇斯底里；
- 6.易于烦恼、恐惧、嫉妒；
- 7.性情急躁，残酷无情，过份自私；
- 8.易受挫折，沮丧，易动感情。

### 三、积极心态要求良好的能量水平

当你疲劳的时候，你通常积极的、令人满意的感情、情绪、思想和行动就会倾向于转变为消极的东西。当你休息好了，身体十分健康时，你的发展方向就会转回到积极的方面。疲劳常常在你的内心形成最糟的东西。当你的“电池”充了电，而你的能量和活动水平上升到标准水平时，你就达到理想的状态了。那就是你用积极的心态思考和行动的时候！

如果你的感情和动作表明你的优点正在被那些令人不称心的、消极的东西所代替，那就是该把你的“电池”充电的时候了。

是的，为维持你的身体和心理两方面的能量水平，需要锻炼它们。但是还有第三个因素。你的身体和心理都需要适当地供给营养。你可以摄取适量的营养食品，以帮助你维持身体健康。你可以从励志书籍中

吸取心理的和精神的维生素，保持你心理上和精神上的活力。

#### **四、为健康的身体和心理补充维生素**

非洲海岸有一个村庄比内地同样部族的村庄更先进。为什么？因为这个村庄的居民比内地的同族人在身体上更强壮，在精力上更充沛——他们有更多的活力。这两个地方的人之间的差别是来自饮食上的一些差别。住在内地的人没有摄取足够的蛋白质，而住在海岸的人从他们所吃的鱼中获得了大量的蛋白质。如果你怀疑你的膳食缺乏某种维生素和其它要素，以致你的能量水平受到了压制，你就应当对这事采取一些措施。一册完备的烹饪指南可以给你一些帮助。你还可以买一些营养管理的小册子。如果条件允许，你应定期进行体检。

你的身体能不费力地接受和吸收物质的维生素，你的潜意识心理也会同样不费力地接受和吸收心理和精神的维生素。但它不像你的身体，你的潜意识心理能消化和保留无限的东西。不像你的胃，你的心里绝不会被塞得满满的。你供给它多少，它就能接受并保留多少——甚至还能容纳更多的东西！你将在何处找到这些心理的和精神的维生素呢？拿破仑·希尔指出，你可以在许多报刊、杂志和书籍中找到这些维生素。

实际上，潜意识心理如一个电池。你可以从它里面获得巨大的能量。这种能量又能转变成身体的活力。如果我们允许消极情绪在这里面造成“短路”，这时能量就要浪费掉。如果能量被很好地利用，那它就不会被消耗掉，反而能增长许多倍，正如同发电厂的发电机能产生大量的电力一样。

#### **五、吃苦需要正确对待失败**

很多大学生不能吃苦在许多时候表现出不能面对失败、面对挫折。其实失败并不可怕，关键在于失败后怎么做。

##### **1、吸取教训，改善求进**

你可曾沮丧消沉？遭遇严重挫败？或为自己所犯的过错过分自责？你可曾劳而无获？你这一生中可曾发生个人悲剧？你可曾因疾病或受伤而造成残障？你会否因为希望破灭而心情沉重？是否冒险犯难，结果彻底失败？以上这些情形，都不应妨碍你达成最后目标。失败正如冒险和胜利一般，是生命中必然具备的一部分。伟大的成功通常都是在无数次的痛苦失败之后才得到的。大剧作家兼哲学家萧伯纳曾经写道：



“成功是经过许多次的大错之后才得到的。”

成功出自错误中学习。因为只要能从失败中学得经验，便永不会重蹈覆辙。失败不会令你一蹶不振，这就像摔断腿一样，它总是会愈合的。一夕成功是不可能的。每一个奋发向上的人在成功之前都曾经历无数次的失败。我们需要试验、耐心和坚持，才能汲取经验，得到成功。不管你是学习操作机器、推销商品、谈判交易或激励他人，都要经过这段过程。虽说成功能引发成功，失败却未必招致失败。

有人说，失败等于是一种浪费。如果继续让失败的情绪积聚在内心之中干扰、腐蚀，那的确是一种浪费。可是，农夫利用牲畜的排泄和植物的枯枝败叶作肥料，滋养作物。人类又何尝不能利用失败作为天然肥料，来灌溉播种成功种子的土地？享受工作乐趣，便是展望未来的成功，遗忘过去的失败。把错误和失败当作是学习的方法，然后就将它们逐出脑外。

#### **化失败为动力的方法是：**

- （1）诚恳而客观地审视周遭情势。不要归咎别人，而应反求自己。
- （2）分析失败的过程和原因。重拟计划，采取必要措施，以求改正。
- （3）在重做尝试之前，想象自己圆满地处理工作或妥善地应付客户的情景。
- （4）把足以打击自信心的失败记忆一一埋藏起来。它们现在已经变成你未来成功的肥料了。
- （5）重新出发。

你可能必须不断实施这五种步骤，然后才能如愿达成目标。重要的是每尝试一次，你就能够增加一次收获，并向目标更加进一步。

## **2、只有放弃才会失败**

失败不可能排除消极的因素。爱迪生的发明就是一个如何对待失败的例子。他曾长期埋头于一项发明。一位年轻记者问他：“爱迪生先生，你目前的发明曾失败过一万次，你对此有何感想？”爱迪生回答说：“年轻人，因为你人生的旅程才起步，所以我告诉你一个对你未来很有帮助的启示。我并没有失败过一万次，只是发现了一万种行不通的方法。”爱迪生估计他发明电灯时，共做了 **14000** 千次以上的实验。他成功地发现许多方法行不通，但还是继续做下去，直到发现了一种可行的方法为止。

爱迪生证实了除非你放弃，否则你不会被打垮。伟大的希腊演说家德谟克利特曾因为口吃而害臊羞怯。他父亲留下一块土地，想使他富裕起来，但当时希腊的法律规定，他必须在声明土地所有权之前，先在公开的辩论中战胜所有人才行。

口吃加上害羞使他惨败，结果丧失了这块土地。从此他发奋努力，创造了人类空前未有的演讲高潮。历史忽略了那位取得他财产的人，但一连好几个世纪，世界各地的学童都在聆听德谟克利特的故事。不管你跌倒多少次，只要再起来，你就不会被击垮。

美国柯立兹总统曾写道：“世界上没有一样东西可以取代毅力，才干也不可以，怀才不遇者比比皆是，一事无成的天才很普遍；教育也不可以，世上充满了学无所用的人。只有毅力和决心无往而不胜。”

### **3、毅力可以克服障碍**

当你继续迈向高峰时，必须记住：每一级阶梯都供你再踏上更高一层，它不是供你休息之用。我们在途中难免会疲倦与灰心，但就像世界重量级冠军詹姆斯•柯比常说的：“你要再战一回合才能得胜。碰上困难时，你要再战一回合。”每一个人的内心都有无限的潜能，但除非你知道它在哪里，并坚持用它，否则毫无价值。世界著名的大提琴演奏家帕柏罗卡沙成名之后，仍然每天练习 6 小时。有人问他为什么还要这么努力。他的回答是“我认为我正在进步之中。”

我们得努力工作才能把握住伟大的工作。任何一位推销经理都会告诉你，每一个“不”的回答都使你愈来愈接近“是”的目标。“黎明之前总是最黑暗。”这句话并非口头禅，只要你努力工作，发挥你的技巧与才能，成功的一天终会到来。我要指出，即使你成功的一天永远没有到来，你仍然是个大赢家。因为你已经有了知识，也懂得面对人生，那是更大的成功。

拿破仑•希尔常说：“一个人生病时应当去找医生；没有灵感就应该阅读好书，听有启发的演说，并且结交积极的人。”鲍伯•理查是以前奥运会的金牌得主，也是美国最伟大的演说家之一。他特别强调跟人交往能得到灵感，他还说奥运会运动员屡屡打破世界纪录，是因为他们是在伟大的气氛之下的缘故。世界各地来的年轻好手，见到其他选手一再打破纪录时，每一个都会“创造自己的最佳成绩”。人类在最佳的状态时会有惊人的成就。理查又指出，跟金牌得主在一起会受到激励。

#### 4、 做自己的对手，战胜自己

我们知道在成功的旅途上，我们不仅时时受到外界的压力，而且还时时受到自身的挑战。自身是阻挡我们成功的最大“敌人”，需要靠我们自己去对付。因此，我们要敢于做自己的对手，战胜自己。

首先，我们要在心理上做自己的对手，我们要有信心，要自信地从挫折中走出来。有了必胜的信心，才会有成功的可能。

其次，我们应该对自己原有的成功提出新的挑战，不要躺在成功的温床上。今天的我们要超越昨天我们所做的一切。我们要尽我们最大的能力去爬今天的高山。明天我们要爬得比今天更高，后天要爬比前一天更高的山。

超越别人的事业并不重要，超越自己已有的事业才是首要的。我们应该时时以自己为对手，战胜自己，直面自己。我们要时时为自己创立一定的危机或挫折情境。这样，才能使自己强大起来，永远立于不败之地。

怎样战胜自我呢，我们真能做点什么帮助自己渡过难关吗？我们是能帮助自己走出人生低潮的。方法如下：

##### （1）大哭一场

专家都说伤心一阵子很有作用。这并不可耻，流眼泪不仅是伤心的表现，而且是悲哀或感情的发泄。即使悲痛在伤心事发生后一段时间才显露出来，也没有关系，只要终究能发泄就行。

##### （2）参加心理辅导

一旦决定“要好好过日子”，就要找个倾诉对象，跟过来人谈谈也许最有帮助。

##### （3）阅读

初期的震荡过后，重新集中心神开始阅读。阅读书刊——尤其是教你自助自疗的书籍，能予你启发，使你放松。

##### （4）写日记。

许多人把遭逢不幸之后的平复过程逐一记载下来，从中获得抚慰。此法甚至可以产生自疗作用。

#### （5）安排活动。

要想到人生中还有你所期盼的事。这样想可以加强你勇往直前再创前途的态度。不妨现在就决定你拖延已久的行动日期。

#### （6）学习新技能。

在学校选一门新课，或找个新嗜好，可以学打球。你可以有异于往昔的人生，可以藉新技能加以充实。

#### （7）奖励自己。

在极端痛苦的时刻，哪怕是最简单的日常事务——起床、洗澡、做点东西吃——都似乎很难。应把完成每一项工作（不论多么微不足道）都视为成就，奖励自己。

#### （8）运动。

体力活动的疗效特别显著。有个中年女性 21 岁，儿子自杀后便心神紊乱，无心做事。她听朋友之劝参加爵士乐运动班。后来她说：“那只是跟着音乐伸展身体，但心情也好多了。”运动能使你抛开心事，抛开烦恼，让你脚踏实地感受自己在做什么。

#### （9）莫再沉溺

有许多人挨过了创痛期之后，最终会感到必须有所为，也许是创设有关组织，或写书，或是参与公众关注的活动。在这过程中会发现，帮助他人是很有效的自疗方法。

#### （10）坚定信心

最实用的成功经验，就是“坚定不移的信心能够移山”。耶稣基督曾说过：“走你自己的路，然后事情会和你相信的一样。”对任何一个人而言，信心是开启成功的钥匙。

我们已经从挫折中慢慢走出来。我们已经觉得挫折并不可怕，挫折可以战胜。但我们现在还缺乏什么呢？我们还缺乏从废墟中重建罗马的勇气和信心，只有具备了这两样，我们才能最终战胜挫折，实现“失败——成功——再失败——再成功”的成功模式。

### 六、 勇气使人立于不败之地

要最终战胜挫折，第一需要的是勇气，有了勇气才有信心，才会采取一系列行动。碰到挫折，我们既

不要畏惧，也不要回避，而要勇敢地正视它，并有打垮它英勇拼搏的气魄。无论任何事情，只要勇敢地尝试，多多少少都会有所收获。那些有成就的人都认为，如果恐惧失败而放弃任何尝试机会，那么就不能进步。没有勇敢尝试就无从得知事物的深刻内涵，而尝试过，则由于对实际的痛苦亲身经历，而使得这种种的体验为将来的发展作铺垫和准备。

## 培养团队精神的方法

### 一、跨越陌生的障碍

加入一个新的团队对任何一个人来讲都不如在一个熟悉的环境中从容、自在。如果这个团队是一个新成立的团队，大家彼此都感陌生，这种情况还好，因为大家都在同一个心理平台上，容易走出相识、相知的第一步，但如果你是一个新成员加入一个已经存在时间较长的团队，这时对很多大学生来讲，就会感到有些困难，下面我教你如何跨越这陌生的障碍。

#### 1. 绽放你的微笑

许多著名人物在接触陌生人时，总是微笑着打趣或批评自己而使对方愉悦起来。试着绽放你的微笑吧，这不仅会让对方感觉到你的友善而对你的心理给予更多的体谅，而且能使你自己较快地缓和镇定下来，冲淡那种陌生的情绪。亲切的微笑往往让人想到迷人的鲜花。你可以试着想象，对方是你一个相知多年的老朋友，或是一个你可以信赖的亲人，这样，你在无形中便会逐渐放松自己，你会觉得对方能给你比较亲切的感觉；即使你并不是真的很了解对方，也能让你在轻松友善的气氛中慢慢融入一个团队。

#### 2. 发挥你的勤勉

一旦你在刚加入一团队时就涉及到了一些实质性的话题，例如团队的目标、团队的制度等，你就必须做到心中有数，才能处变不惊地应对自如。因此，你必须抓住一切机会，尽可能地熟悉团队的各种情况，理解各项规定，掌握必要的技能。大多数公司都会有一些员工手册之类的内部资料，还有公司的内刊、网站等等，你可以利用各种零碎的时间来阅读和理解它们；有关工作的技巧和方法等，你大可以来个“不耻下问”，虚心向所有可能教给你知识的善良的人请教。

### 3. 袒露你的真诚

每个人都喜欢和真诚的人相处，在一个关系密切的团队中更是如此。但真诚不只是品质的问题，很多时候是能力的问题。一个刚大学毕业新入职的员工，由于能力还不足以胜任目前的工作，所以缺乏自信，越是缺乏自信就越是想表现出很强的一面，这时就会出现在新团队成员面前吹嘘自己以前的业绩和自己的过人之处，或是在工作中出现不懂装懂。而一旦出现错事被发现，就开始猛找借口和抱怨，不能坦然地承担责任，检讨错误，所有这一切表现出的都是不够真诚，这是团队新人的一大忌。其实只要态度诚恳，上司和同事对新人还是有足够的宽容度的，只要不是原则性的问题，一般都会得到原谅，但要记住，同样的错误不可以在工作中再次出现。

## 二、扮演好团队的角色

一个团队有以下九种角色，分析自己是什么角色并努力扮演好。

### 1. 主导者

你喜欢带领团队，采用民主的方式并希望所有人都会参与，但你亦知道何时需要握回大权。达致团队目标是非常重要的，你会对工作列出优先次序并确定所有队员对自己的角色有非常清晰的认识。你是一个实际及能承受压力的人，在工作方面喜欢以正统的方法进行。

### 2. 驱动者

你喜欢支配团队的工作方式，希望队员依从你的指示，你作的决定是决断的及实际的并会非常坚持自己的意见，你认为达致目标至为重要，因此对于队员的表现要求非常严谨，你不大有耐性，然而队员亦尊重你的积极性及魄力。

### 3. 创新者

你是个充满创意的人，时常喜欢提出新意见，由于非常自信有时候对人会欠缺交际手腕，如别人批评你的意见，你会显得不高兴，因此有时你会宁愿远离其它队员，避免发生冲突。

### 4. 监察者

你喜欢仔细分析意见，看看它们是否符合团队的目标及方向，你处事认真及精明，因此别人忽略的问

题你亦看到，由于这样，别人会觉得你很挑剔，但你认为至少这样可避免犯错误。面对复杂资料，你有能力明白个中意思，从而制订最好的决策。

#### 5. 执行者

你是一个实际及非常有效率的人，能集中注意力，看清楚目标、工作及成效，对于一些前卫的意见不大感兴趣，你处事小心及果断，着重细节多于速度，当你进行一项工作时，最不喜欢的是要有很多临时的改动。

#### 6. 协调者

你首要关心的是别人及他们的情绪，你很易看到别人的长处及短处，当别人不开心时，你会尝试去开解他们，你认为彼此不应存有竞争，一个团队应像一个快乐的家庭。你亦喜欢发掘别人的潜能，亦能够与沉默寡言的人展开沟通。

#### 7. 资源探寻者

你很有求知欲，喜欢探索团队以外的事物及其它人的工作，你建立了很多联系，亦懂得善用其他人的长处。你需要很多变化否则会觉得沉闷，有时你会过于冲动，你善于探索新方法并能说服及推动其他队员。

#### 8. 贯彻者

你喜欢理想地完成工作，例如按时完成，否则你会变得忧虑，你会不断指出别人可改善的地方，令他们不会自满，因此你会较集中看错误及细节，亦由于这样，你会有时触怒别人，但却防止了他们变得不小心、太自满或懒惰。

#### 9. 专业人士

你有专业或技术上的知识，能用简单易明的方法解释复杂概念，你鼓励其它人要客观地看事物，对于不明白你的人，有时你会显得不耐烦，对于别人的批评你会非常留意。整体来说，你是个有方向感及会为目标而奋斗的人，偶然，你会是颇为固执的。

### 三、在团队中发挥更大作用

并非所有的团队都有以上这九个角色，并非每个角色只有一个人，也并非每个人只扮演一个角色。而

且每个角色都有对团队有利的一面，同时也有对团队不利的一面，因此我们要学会正确扮演自己的角色，并在团队中发挥更大的作用。

**1.及时调整自己的团队角色**

团队工作有点儿像一场音乐会，水平再高的乐团也必须只能有一个指挥，尽管有的时候指挥也会犯错，但是，团队必定还是需要一个人来做指挥，这是职场的规则。我们往往认为如果音乐会成功，这个指挥就会赢得了全部的掌声，非常荣耀，可是你能体会到这其中需要他有过人的领导才能，还要承担的巨大的责任。年轻人走上工作，首先都有这样的想法：我要成为怎样怎样的人，我想成为团队的领袖或是重要角色，这些都是可以理解的，但是，现实工作中，无论哪个公司实际上需要的都是公司所需要的人，而不是那个我们理想中的自己——理想化的自己，所以，大多数年轻人都会有所失落，这时你要做得是调整好自己的角色，这种你所认为的“失落”并不是坏事，不是说明你没有前途了，而是表明你在未来可以比现在做得更好，你现在不是无所事事，你依然可以用自己富余出来的时间做一些业务提高或者充电的事情，艺多不压身，机会总是偏爱那些有准备的人，有朝一日你一定会在团队中找到理想的角色。

**2. 充分发挥自己的作用**

在团队中的作用越大，团队就越需要您，您就越容易被人所接受

请按照下面几个问题对自己在团队（你目前所处的任何一个团队）中的作用做一个小测试吧！然后思考你扮演的角色是团队需要的角色吗？你在这个团队中充分发挥你的作用了吗？

工作能力方面	<div><input type="checkbox"/> 我基本能完成自己的工作</div> <div><input type="checkbox"/> 我能出色地完成自己的各项工作</div> <div><input type="checkbox"/> 我能指导（帮助）别人完成他的工作</div>
工作态度方面	<div><input type="checkbox"/> 我喜欢的事会认真做好，不喜欢的事就随便应付</div> <div><input type="checkbox"/> 不管喜不喜欢，我都会认真做好自己的每一件事</div>
工作潜能方面	<div><input type="checkbox"/> 我能及时发现团队中存在的问题</div> <div><input type="checkbox"/> 我能正确分析团队中存在的问题</div>



	<input type="checkbox"/> 我能及时处理团队中存在的问题
--	---

### 3.协助他人完成任务

给别人以帮助，可以得到别人的认同；帮助别人的过程，也是锻炼自己的过程。发扬团队精神，协作是核心。按照系统论的观点，团队就是一个大系统，由若干成员组成，所有成员在系统内部都有固定的位置，这些位置互相衔接，互相渗透，共同构成一个动态的有机整体。假如成员间不能团结协作，团队的力量就很难合成一股劲。因此，每位团队成员都应学会包容、欣赏、尊重、帮助其他成员。互相欣赏、相互接纳才能在思想上产生共鸣，在行动上取得一致，相互协助才能共同完成任务。而且也只有互相支持、互相尊重、互相配合、互相协助，才能使整个团队一条心，一股劲，成为一个攻无不克、战无不胜的坚强集体，其他成员也才能发挥自己最大的作用。

### 4.在困难时刻敢于接受挑战

任何一项团队任务，在完成的过程中，总会遇到这样那样的难题，而越是在困难的时候，越容易反映出人的本质。这是考验人的时候，也是给人展现才能的时候。许多时候，人们并不是找不到解决问题的方法，而是缺乏面对挑战的勇气，因为害怕，往往会错过许多机会。当然真的要有效解决问题，渡过难关智慧与才能也是必不可少。

## 培养创新素质的方法

## 一、学会创造性思考

创新思维能力是创新能力中的核心能力。创新思维概括起来有以下几种：

### 1. 突破思维障碍

创新的大敌来自于我们头脑中的固有的旧观念、习惯和各种各样的条条框框，它阻碍我们产生新思想、新念头、新构想和新创意。我们无时无刻不处在思想的束缚中。爱因斯坦说：“我们在思想上不要有任何规则，不需要任何条条框框的束缚。”法国科学家法布尔曾做过一个著名的毛毛虫试验。把若干毛毛虫放在一个花盆的边缘上，首尾相连，围成一圈，并在花盆周围不到 6 英寸的地方撒了一些毛毛虫最爱吃的松针。毛毛虫开始一个跟一个，绕着花盆一圈一圈地走，一连走了七天七夜，最后死去。毛毛虫的悲剧在于盲从。人生也是如此。还有值得我们注意的是已有的知识是双刃剑。据日本有关专家调查发现，在没有学过任何专业、学过一个专业、学过两个专业、学过三个专业的人员中，创造能力最强的是学过三个专业的人；创造能力最差是学过一个专业的人，他竟比没有学过任何一个专业的人还要差。美国宇航局局长说：“不要让同一专业的人在一个桌子上吃饭”。

另外我们还需具有怀疑精神。李四光说：“不怀疑不能见真理，所以我希望大家都持怀疑态度，不要被已成的学说所吓到”。法国科学家笛卡尔说：“要想追求真理，我们必须在一生中尽可能把所有的事物都怀疑一次”。

### 2. 变角度思维（扩散性思维）

变角度思维是指从不同的角度去思考事物，并将思维焦点指向事物的不同要素或关系上。

①变换思维焦点：指在思维过程中，去考虑事物的各种表现、特征、构成要素及要素关系和该事物与其它事物的多种多样的联系上，或是从思考事物的这一点转向事物的那一点上。例如曹冲称象，思维焦点从“大象”转向大象等重的“石头”。

②从不同的角度或背景去思考事物。“角度”意指思考问题的出发点、立场、需求、目的、观念、知识、经验、前提等思维背景。

变角度思维的目的就是通过多角度、多侧面的思考，去全面而完整地把握事物，去开拓解决问题的

各种可能方法和途径。

③调整思维的方向或顺序。对于问题的思考，人们或者按常情、常理、常规去想，或者按事物发展的客观顺序去想，比如从前到后，从上到下，从远到近等等。这样想问题容易找准切入点，思考问题、解决问题的效率也比较高。但万事有利有弊，顺着想固然有许多好处，但过于痴迷必然会只注意此端，而忽略彼端，造成顾此失彼、以偏盖全。长此以往必然会影响我们的创造性思维。

多少年来，人们一直对司马光砸缸智救同伴的故事津津乐道，无不叹服他小小的年纪的非凡智慧。但大家有没想过“司马光砸缸”运用的就是逆向思维：既然“人离开水能得救”，“为什么不能水离开人呢？”，这也一样能救人。

对于比较复杂的创新问题，如果顺着想使我们陷入困境，那么我们不妨试用司马光“倒着想”这一招，它可能会使你茅塞顿开，豁然开朗直至出奇制胜。

### **3. 发挥想象力**

爱因斯坦说：“想象比知识更重要，因为知识是有限的，而想象力概括世界上的一切，推动着进步，并且是知识进步的源泉。严格地说，想象力是科学研究中的主要因素。”随着人们思考问题的逐步深入和涉及问题领域的日趋扩大，原有的思维方式也应随之发生变化。对于某些未来事物的探索和研究，单靠简单的逻辑推理已不能解决问题，这时需要我们凭借形象思维为突破口，使我们的认识有一个质的飞跃和长足的发展。江西省景德镇的瓷器举世闻名，独一无二的工艺、形象逼真的造型、无与伦比的质地都使它闪烁着迷人的光彩。但也正是我们生产出的瓷茶杯在西欧未能竞争过日本对手。据报载，有一次，日本的营销人员在一家饭店观察到“老外”饮茶，由于欧洲人的鼻子较大，当茶水少于半杯时，鼻子便碰到杯沿上，若想喝完茶水，必须仰起脖子，既不方便，也有失欧洲人的绅士风度，日本营销人员于是突发奇想，产生了一个奇妙创意。回国后，研制生产了“斜口杯”，风靡了欧洲市场。

### **4. 重视灵感与直觉的思维**

灵感是指毫无心理准备、突如其来的灵光一现。它产生的条件是问题、艰苦思考，突然放松，某种启示。据试验入睡前最易产生灵感。直觉是那种不经过逻辑过程，没有确切的道理依据而直接给出结果的思

维。有研究表明，经常有意识的使用直觉，直觉准确率会提升。

在科学史上四个著名的梦：**1864** 年，德国化学家凯库勒的苯环结构的发现；**1921** 年，奥地利生物学家洛伊发现的“神经冲动化学传递”获诺贝尔奖；门捷列夫的“化学元素周期表”；**1845** 年，美国人埃利亚斯•豪发明的工业缝纫机；这四个发现或发明都是“梦想成真”。

## **5. 创造性思考的真正来源**

创造性的天才之所以是天才，是因为他们知道如何去思考，而不是去思考什么。创造性来源于看到别人看不到的东西，发现别人想不到的事情。可以概括为九种策略：

- ①知道如何去发现
- ②使你的思维形象化
- ③流畅的思考
- ④新颖的组合
- ⑤把不相关的事物联系起来
- ⑥从其它角度看问题
- ⑦发现你没有找到的东西
- ⑧着眼于其它方面
- ⑨唤醒协作精神

## **二、掌握创新的方法与技巧**

### **1. 创新技法概述**

创新的方法与技巧是在前人大量的创新实践活动过程中总结提炼出来的。是对创新活动规律的一种认识。掌握创新的方法与技巧，可以大量提升人的创新能力。

创新技法有 **300** 多种。创造学创始人奥斯本在《创造性想象》中提出“检核表法”，在世界上号称创造技法之母。其中有九种技巧：有无别的用处；能否模仿；可否变动；能否扩大增加；能否缩小与舍去；有无代用品；能否重装与改装；能否颠倒；能否组合。

## 2. 发现问题的技法

### ①缺点发现法

通过观察、体察或调查，努力发现现有事物的缺陷和不完善的地方。

原理：一切事物都不是十全十美的。俗话说，金无足赤，人无完人。

发明案例：折叠镰刀，带耳机的测电笔。

### ②希望点列举法

根据人们生活的需要，对现有事物或不存在的事物，提出大胆的希望和想象。

原理：人类的欲望和想象是无止境的。

发明案例：高效率睡眠器；电子气味识别器；悠闲的衣裤；汪汪语言机。

### ③组合设想法

是一种“把现有若干事物按其内在相关性重新结合成一种新事物”的思维技巧。

原理：综合就是创造。注意：组合不是简单的叠加，而是本着方便、增加功能、节约成本、产生新奇现象与功能为目的的结合。

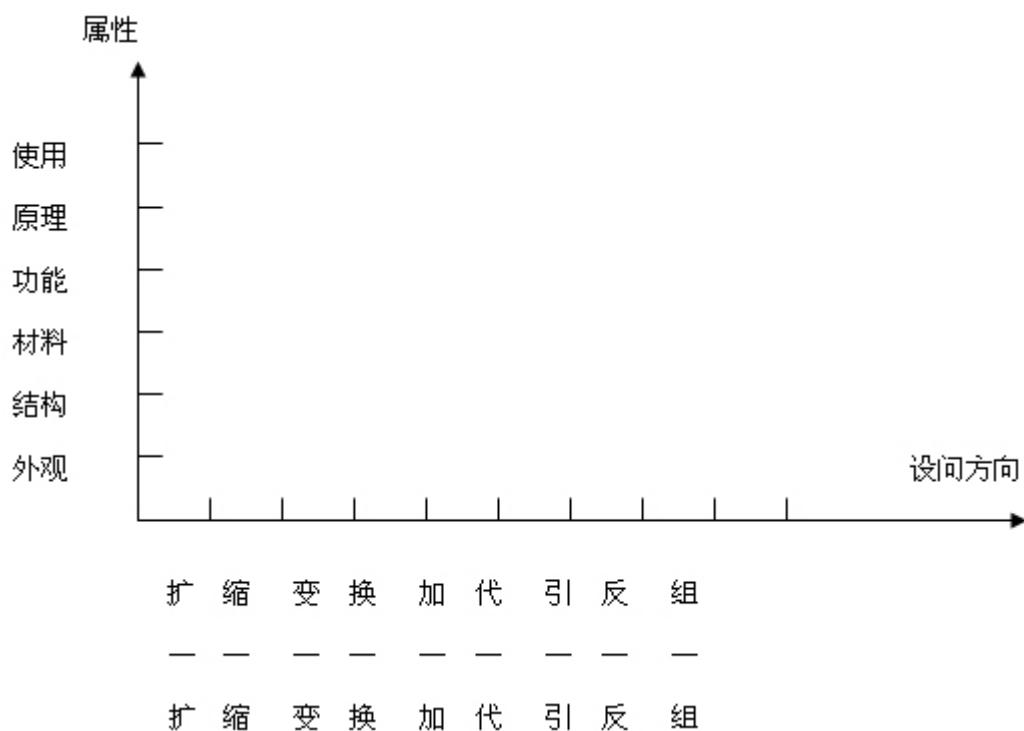
发明案例：负氧离子台灯；双金属片；新型掌上电脑。

### ④头脑风暴法

要点：围绕某个主题，召开一次有准备的会议，7—10人为好；在会上禁止评判，以便形成自由、和谐、无拘无束而有序的氛围；每个参与者认真有序的发表意见，相互启发；产生更多更好的主意与设想，及时记录和整理。

原理：人的大脑要新鲜信息刺激，才能更好的思维，产生好主意。

### ⑤属性设问法



发明案例：茶杯发明设想；温度显示杯；营养杯；纳米杯；握力器杯；双口杯；收音机杯等。

## 3. 解决问题的技法

①NM 法：为日本创造工程研究所所长中山正和所开发。

步骤：KW： 设定表现问题本质的关键词（抽出关键性概念）。

QA： 通过联想，找出与 KW 有类似的事物（问题类比法）。

QB： 对找出的事物进行实质性分析（问题的背景）。

QC： “那件事对这个问题能不能利用呢？”（解决问题的想法）。

例：洗衣机的发明：发明出一种能洗衣服的机器。

KW： 洗。

QA： 棒槌洗，漂洗，搓洗，冲洗，刷洗。

QB： 水与衣物之间有相对运动。

QC： 用电机带动水轮使水加速运动。

②类比发明法：通过比较两个事物之间的相似点，而推断出在未知方面也相似的思维方法。

例：原子结构模型的发现。

③移植发明法：将其它事物的原理、结构、方法、思路等属性迁移到此事物上来。

例：节能水壶的发明；家用无菌除臭垃圾桶；距离报警器；失盗车辆寻呼器。

④发现发明法：利用人类对自然界鲜为人知的新奇发现，迅速对成果进行应用而产生新的发明。

### 三、创新常见的形式

1. 大胆尝试改变外形。把它加倍，就像双层公共汽车；把它减半，就像比基尼或超短裙；把把扩张，就像集购物、饮食、娱乐于一身的大商城；把它弄干，就像干花；把它切开，就像汉堡包；把它拉长，就像加长轿车。

2. 乐于寻找替代物。用小球替代了钢板尖，于是圆珠笔诞生了；电传机用电信替代了邮电，互联网又取代了电传机；超市使用自选商品和手推车取代了售货员；玻璃幕墙替代了马赛克；纸袋替代了塑料袋。

3. “不相关”原素的组合。索尼公司把耳机与收放机组合起来，发明了随身听；尼龙与紧身裤结合产生了连裤袜。米老鼠与旅游结合在一起成了迪斯尼乐园。

4. 不断改进。计算机经过不断改进走进了千家万户；电视机从黑白变成彩色，从曲面变成直角平面，从模糊改成数码；白炽灯改成了日光灯又改成节能装饰灯。

5. 冲破功能限制。蒸汽可以推动火车；塑料纸可以做成时装；小猪让它赛跑供游人观赏。类似这样的创造性思维，在我们的正规教育里，是很少被鼓励的。从开始进入学校的那一刻起，学生们不断接受的暗示和训导就是：答案早就被找到了，成功就是学习那些有限甚至惟一的答案，从老师或课本上吸收，然后在考试时准确无误地重复。这样就可能让学生“进入学校时像问号，但离开时像句号”。

6. 新的组合。一个新想法是旧的成分的新的组合。“没有新的成分，只有新的组合。”这句话特别重要，它能够让你扫除所有对创造活动的神秘感，它告诉你，只要愿意每个人都可以轻而易举地创造发明。英语是 26 个字母的不同组合，中文的基本笔画不超过 15 个，可它们组成的符号可以描述客观主观的整个世界。所有的色彩都是由 3 种原色组合而成的。所有的音乐都是以未超过 12 种音调的方式构成的。所有数字都是以 10 个符号构成的。伟大的电脑所有的逻辑运算只有两个成分：0 和 1。

## 优化人际关系的方法

良好的人际交往能力是建立在自我接纳与接纳他人、自信与互信等积极的人生态度基础上的，同时要宽以待人、互惠互利、善于欣赏和赞美，会设身处地、换位思考，良好的倾听与表达能力、处理冲突的能力，也能有效地完善和提高交往的技能。

### 一、看人之长

假设我们要从以下三个候选人中选择一位来造福全世界，你会选择哪一位呢？先来作一对比：

候选人 A：笃信巫医和占卜家；有二个情妇；有多年吸烟史，而且嗜好马提尼酒。

候选人 B：曾经两次被赶出办公室；每天要到中午才肯起床；读大学时曾经吸食鸦片；每晚都要喝一夸脱（大约一公升）的白兰地。

候选人 C：曾经是国家的战斗英雄；保持着素食习惯；从不吸烟，只偶尔来点啤酒。

是不是觉得这些信息已经足够帮助你决定最佳人选了呢？

千万不要以为这是个容易的抉择，现在让我们来揭晓答案，看看你选了谁？

候选人 A 是富兰克林•D•罗斯福

候选人 B 是温斯顿•丘吉尔

候选人 C 是阿道夫•希特勒

可见，好人身上有缺点，坏人身上有优点，区分好人坏人的标准是什么呢？三言两语说不清楚，但有一点要记住：不要简单化，公式化。

有的人总期待对方是一个十全十美的交往伙伴，有的甚至于把连自己都难以做到的要求强加于对方，一旦事与愿违，交往就受到阻碍。因此在人际交往中，我们也应记住孔子的话：己所不欲，勿施于人。每个人都会有不足之处，我们在交往中既要学会宽容他人的不足，同时也要学会从他人身上获得宝贵的资源。而不能带着有色眼镜把自己限制在一种角度看事物，这样会扭曲对事物的看法，破坏和别人的关系。

### 二、互惠互利

在人际交往中除了做到“己所不欲，勿施于人”，还要做到“互惠互利”，实现双赢和多赢。如果一个人



在与他人交往时总是想着自己如何得到，而未能想到对方在与你交往中可以得到什么，这样的人际关系是很难达长久，或保持良好状态的。请看下面这个“天堂与地狱”的故事。

一位虔诚的教徒找到先知伊里亚。这个教徒受到天堂和地狱问题的启发。希望自己的生活过得更好。“哪里是天堂，哪里是地狱？”他问先知，但伊里亚没回答他，伊里亚领着他的手穿过一条黑暗的通道，来到一座宫殿。

他们走进一个铁门，来到一个大厅中。大厅里挤满了人，有穷人，也有富人。有的人衣衫褴褛，有的人珠光宝气，在大厅的中央，支着一口大铁锅，里面盛满汤，下面烧着火。整个大厅中散发着汤的香气。大锅周围，一层层地挤满了人。那些两腮凹进，带着饥饿眼光的人，都在设法分到一份汤喝。当那位先知伊里亚带进来的教徒看到那些拿着的盛汤的勺子时，不由大吃一惊。那些铁勺子，足足有一人高，安着木柄。那些饥饿的人贪婪地拼命用勺子在锅里搅着，但谁也无法把汤盛出来。勺子太长太重，即使是最强壮的人把汤盛了出来，也无法把汤靠近嘴边去喝。有些鲁莽的家伙，甚至烫了手和脸，还把汤溅在旁边人的身上。于是大家争吵了起来，人们竟挥舞着本来为了解决饥饿的长勺子大打出手。先知伊里亚对那位教徒说：“这就是地狱。”

他们离开了这座房子，再也不忍听他们身后恶魔般的喊声。他们又走过一条长的黑暗通道，最后进入另一间大厅。这里也有许多人，在大厅中央同样放着一大锅热汤。就像地狱里的所见一样，这里每个人手中也同样有一把长勺。但这里的人营养状况都很好。大厅里只能听见勺子放入汤中的声音。这些人总是两人一块儿在工作：一个把勺子放入锅中又取出来，将汤给他的同伴喝。如果一个人觉得汤勺太重了，另外那人就过来帮忙。这样，每个人都在安安静静地喝。当一个喝饱了，就换另一个人。先知伊里亚对他的教徒说：“这就是天堂。”

从这个故事中你体会到了什么？是互利互惠还是各自为政，对人际交往的影响有天壤之别。

### 三、自信与信任

#### 1. 自信

生活中，我们常会碰到这样的情况，在与人交往时，如果我们按照自己的本来意愿做出反应，可能会

惹得对方不高兴，因此我们害怕这样做。但是，如果我们采取另一种方式取悦于对方，又会使自己感到不愉快。如果一个人有了这种体验，影响到自己的生活，那就应接受自信训练。我们在第五章中已进行了自信的训练，这里再一次强化。先看一个小故事“众口难调”。

在一个炎热的日子里，一位父亲带着儿子和一头驴走在科斯汗城肮脏的街道上。父亲骑在驴背上，孩子牵着驴。“可怜的孩子”，一位过路人说：“瞧他的小短腿，怎能跟得上驴子的步伐呢？他父亲懒洋洋地骑在驴背上，让孩子吃力地走，他怎么能这么忍心啊！”他父亲听见了，赶快从驴背上跳下来，让儿子骑上去。可没走多远，又有一位过路人说：“多丢人啊！这小兔崽子骑在驴背上，神气活现像个苏丹；可他可怜的老父却在艰难地走。”这深深地刺伤了孩子的心，于是他请父亲也爬上驴背，坐在他后面。“你们见过这种事吗？”一位蒙面纱的女人叫道，“多残忍啊！这可怜的驴，背都压弯了，可这老板桶和他儿子却悠闲自得地骑在上面，就像坐在软椅上似的——这可怜的牲灵啊！”这父子俩成了人们攻击的靶子。于是父子俩二话没说，赶紧跳下驴背。可没走几步，有个家伙就笑话起他们来了：“感谢真主，我没这么愚蠢。为什么你们放着这头不驮东西的驴不骑，却用脚走路，哪怕骑上一个人也好啊！”父亲往驴嘴里塞了一把草，把手放在儿子肩膀上说：“不管我们怎么做，都会有人反对。我想，我们应该自己考虑考虑，我们到底怎样做才算对。”

什么是自信心？简单来说，这是一种认为自己可以做到某一件事或获取某一个程度的成就信念。自信的人眼神坚定，态度从容，不会逃避与别人有目光上的接触，无论站着坐着或走路时都习惯性地挺起腰肢，待人接物方面又显得自然大方。没有信心的人眼神闪烁，不敢与人有目光上的接触，容易无理地感到紧张，时常表现得坐立不安，在处世方面使人觉得他极度害羞，又因为没有勇气向人说“不”而经常要做自己不喜欢做的事情。

## 2. 信任

千百年来，管鲍之交一直被誉为交友的最高境界，所谓春秋霸业早已是历史云烟，但鲍叔牙宽阔无私的胸怀，对朋友的了解信任却永久地被人称道。

春秋时鲍叔牙和管仲两人是好朋友，两人相知很深。他们俩人曾经合伙做生意，一样地出资出力，分

利的时候，管仲总想要多拿一些。别人都为鲍叔牙鸣不平，鲍叔牙却说，管仲不是贪财，只是他家里穷呀。鲍叔牙几次帮管仲办事都没办好，三次做官都被撤职，别人都是说管仲没有才干，鲍叔牙又出来替管仲说话：“这绝不是管仲没有才干，只是他没有碰上施展才能的机会而已。”更有甚者，管仲曾三次被拉去当兵参加战争而三次逃跑，人们讥笑地说他贪生怕死。鲍叔牙再次直言：“管仲不是贪生怕死之辈，他家里老母亲需要奉养啊！”

后来，鲍叔牙当了齐国公子小白的谋士，管仲却为另一个公子纠效力。两位公子在回国继承王位的争夺战中，管仲曾驱车拦截小白，引弓射箭，正中小白的腰带，小白弯腰装死，骗过管仲，日夜驱车抢先赶快回国内，继承了王位，称为齐桓公。公子纠失败被杀，管仲也成了阶下囚。

齐桓公登位后，要鲍叔牙为相，并欲杀管仲报一箭之仇。鲍叔牙拒相国之位，并指出管仲之才远胜己，力荐齐桓公不讲前嫌，用管仲为相。齐桓公于是重用管仲，果然如鲍叔牙所言，管仲的才华逐渐施展出来，终使齐桓公成为春秋五霸之一，而鲍叔牙与管仲的友谊从此流芳百世。

#### 四、欣赏与赞美

我们周围的人不可能具备一切能使我们的生活方便舒适的品质，因此我们要学会理解和欣赏人们本来的样子。欣赏每一个人是一种视角和胸怀，也是一种能力。学会欣赏，并且不要吝惜表达你的赞美。

一个秋日的午后，小城车站的圆环熙来攘往。一列火车正驶过，突然车窗传来嘹亮的一声：“你！漂亮的女孩！”

圆环边一个女孩，怔了一下，露出如贝的牙齿，把头斜斜地倾向一边，长长的头发垂到一侧，绽开了一朵好美好美的笑，又猛抬头，把手放在唇边亲了一下，伸平，做个吹的动作，将那片吻吹给车里的男孩。

车子远了，男孩仍伸出头、挥着手。

圆环附近每一个人都注意到他们。每一个人都笑了。几位白发的老太太，坐在公园的椅子上，把皱纹笑到了耳边，似乎觉得自己就是那个少女。

至于那女孩，相信将一生难忘，多么突如其来的惊喜，多么无欲无求的赞叹，多么崇高的美的感动，像梦一样，倏地来，倏地去。

男孩明明知道短短一瞥之后，可能再不会相遇，却又忍不住告诉对方：“你！漂亮的女孩！”他是多么豪放，又多么率真！

人就这么短短一辈子，此刻一去就再也不回的一辈子。

当我们对一个人有感动的时候，就告诉他吧！以那种“不必藏于己”、“无欲无求”的心，告诉他！

“你很美！”

“你的声音真好听！”

“你是个很细腻的人！”

于是我们就能看到对方，一惊、一喜、一笑！这一惊、一喜、一笑就是闪亮的美！

## 五、设身处地换位思考

回顾一下你与关系亲密的某人发生的最后一次争吵，你是否认为你对问题的看法清楚无误，而对方的看法是错误的，尽管你努力做到克制和忍让，但对方试图强迫你按照他或她的思路看问题。对方的看法是否与你一样？如果你不会体谅他人、设身处地地为他人着想，那么你与他人建立有意义的关系将是非常困难的。设身处地地站在他人的立场上想问题，善于了解他人，体恤他人，这样做可以激发你对他人的爱、同情和理解，而这些情感是形成每一种重要的人际关系的核心。

换位思考是一种现代思维方式，凡事多设身处地为他人着想，注重多方面多角度思考问题，既是一种宽广襟怀也是一种思想方法。生活实践证明，人们只有在人际交往中多利用心理换位法，才能更好的作到感同身受，心理沟通，达到相互理解，解疑释惑，消除隔阂，增进团结和友谊的目的。也许下面这个案例会给你很大启发。

## 六、有效沟通

有效沟通是人际交往中一个非常重要的技能，我们在第七章中已进行了有效沟通的训练，这里再一次强化，并测验一下你的成果如何。先看一个小故事“50年相敬如宾”。

一对老夫妇，在他们结婚 50 年后，准备举行金婚纪念。就在这天，在吃早饭时，老太太想：“50 年来，每天我都为丈夫着想，早餐吃面包卷时，我都把最好吃的面包卷的头让给他吃。今天我该自己享受这

个美味了。”于是她切下了带奶油的面包卷的头给自己，把剩下的部分给丈夫。不料她丈夫很高兴，吻了吻她的手说：“亲爱的，今天你给了我最大享受。50年来，我从没吃过面包卷的底部，那是我最爱吃的，我一直想你一定也是喜欢吃那个。”

回忆你的生活中善于沟通者和不善于沟通者的故事。那些给人留下深刻印象的谈话和演讲。他们的特点是什么？

## 七、冲突处理

人际交往中冲突是难以避免的，学会以成熟的心态应对人际冲突，会有效化解沟通的障碍。请看“鞋匠之子”的故事。

第十六届美国总统亚伯拉罕·林肯出身于一个鞋匠家庭，而当时的美国社会非常看重门第。林肯竞选总统前夕，在参议院演说时，遭到了一个参议员的羞辱。那位参议员说：“林肯先生，在你开始演讲之前，我希望您记住你是一个鞋匠的儿子。”

“我非常感谢你使我想起了我的父亲，他已经过世了，我一定会永远记住你的忠告，我知道我做总统无法象我父亲做鞋匠做得那么好。”参议院陷入一阵沉默里，林肯转头对那个傲慢的参议员说：“就我所知，我的父亲以前也为你的家人做过鞋子。如果你的鞋不合脚，我可以帮你改正它。虽然我不是专门的鞋匠，但我从小就跟随父亲学到了做鞋子的技术。”然后，他又对所有的参议员说：“对参议院的任何人都一样，如果你们穿的那双鞋是我父亲做的，而它们需要修理或改善，我一定尽可能帮忙。但是有一点是可以肯定的，我无法象他那么伟大，他的手艺是无人能比的。”说到这里，林肯流下了眼泪，所有嘲笑都化成了真诚的掌声。

作为一个出身卑微的人，林肯没有任何贵族社会的硬件。他唯一可以依靠的只是自己出类拔萃地扭转不利局面的才华，这是一个总统必备的素质。正是关键时的一次心灵燃烧使他赢得了别人包括那位傲慢的参议员的尊重，抵达了生命的辉煌。

大多数人都和你一样乐于参与某一问题的争论。陷于争论中的大多数人都坚信他们的观点是正确的。你坚持自己是对的。但如果你固执地认为别人是错的，那么争论仍将继续。如果你真认为某个问题值得争

论，问问自己下面的问题。

(1) 我能得到我想要的东西，而又不忽视或伤害他人的感情吗？

(2) 事情的结果对我现在和将来的幸福有多重要？

(3) 事件的结果可能会对我的目标产生不良影响吗？

争论时，你应该按照下面的方法来进行。

(1) 把你的注意力牢牢固定在你的目标和目标的实现上，不要陷于个人之间的人身攻击和相互谩骂之中。

(2) 找出双方都有认同的观点，强调这些地方，让对方看到你和他有许多共同之处。

(3) 当对方阐述完他们的理由时，把他们的话重复说给他们听。保证你能准确地理解他们所讲的一切和所关心的重要方面。

人际沟通中不是不能表达不满，但要选择适当的场合和时机建设性地表达。

(1) 不在众人面前向对方表达你的不满，以便于维护他的自尊。

(2) 对方情绪处于愤怒、悲伤的状态下，不利于理性思考问题，应待对方冷静下来时再做沟通比较妥当。

(3) 避开喧闹的环境，在幽雅的场所表达不满能更好地表现出你的诚意，对方也容易在放松的心境下接受你的意见。

(4) 表达不满意见时，应提出具体的看法，避免简单化。要让对方清楚地知道，你的不满是因为什么，他错在哪里，可以从哪些方面作出改进。

(5) 提出几个建议对方改进的方案，以表达你的诚意。借此也能使自己希望达到的目的落在实处。

(6) 提意见之前，如能对对方的正确行为先作肯定，将能更好地传达你对对方的真诚理解，从而使对方心悦诚服地接受你的意见。

而贬低对方的人格，嘲笑对方的不足，进行人身攻击，拉大嗓门、拍桌子、摔椅子示威，以此给对方加压，是具有破坏性的。

## 精心准备简历的方法

当你走进熙熙攘攘的招聘会，好不容易找到一家中意的单位，想上前去，摊位前却堆满了人。你费力挤进去，可工作人员忙得焦头烂额，根本无暇听你的介绍，你只好毕恭毕敬地将求职材料递上，怀着一颗期待的心离去……当你打开报纸，看到一则招聘广告所列条件，正好与你吻合，且招聘的职位，又对你很有吸引力，你恨不得马上与“联系人”当面谈谈。可是接下来一看，却见“有意者请寄个人资料”，“谢绝来访”。这些情景，任何一个求职者都可能会遇到。在这种情况下，求职材料便成了求职者与用人单位进行接触的重要方式。一份求职材料是“介绍信”，是“入场券”，是自我推销的第一步。求职材料可能会成为求职者的“通行证”，也可能会变成一块“止步牌”。

### 一、简历的基本要素

简历是对求职者能力、受教育情况、经历、技能等的简要总结。它的主要任务就是争取让接受方和求职者进行联系，唯一目的就是争取到面试的机会。一份简历，好比是产品的广告和说明书，既要在短短几页纸中把求职者的形象和其他竞争者区分开来，又要切实地把求职者的价值令人信服地表现出来。一份好的简历无疑是新工作的敲门砖。在应聘过程中，简历决定了求职者是否有机会进入下一轮面试。一份合格的简历应包括下列基本要素：

1. 总体个人信息：姓名、性别、出生年月、婚姻状况（有些公司不要求）、详细联系方法、住址、联系电话、国籍、户口状况（不是必要的）。
2. 教育和培训背景：学位、学历、学校、系别、专业、主要课程、实习地、证书等，不必有小学、中学。能证明求职者知识水准、所拥有技能和能力的一切相关信息，包括正规、非正规的成人教育和专业培训。
3. 工作经历：公司名称、职位、职责、工作成绩及奖励，也包括实习、义务性社团、社区性的工作、参加的社会活动等。
4. 特长及爱好：良好的习惯和健康的爱好。如果有突出成绩更好。
5. 技术和技能：电脑技能、语言技能、性格特点、沟通能力、交际能力、团队精神、兴趣爱好等。

## 二、简历的书写

书写简历是求职的第一步。书写一份好简历，应聘已成功了一半。招聘人员每天都会收到成百上千的简历，觉得写得好，就保留，如果又是公司急需的，可能马上就约见求职者；写得不好的就会丢掉，连看都不看。一般认为，一个人连自己的简历都写不好，将来进了公司，对外行文质量不够，对内说件事情也说不清楚。因此，简历写作十分重要。

### 1. 写作简历前的思考

我要干什么？这是最艰难的一步，也是至关重要的一步。先决定你要什么样的工作，然后写在一张白纸上。明确你想要什么工作和你最适合什么工作，自己在该方面的优势和专长，尽可能把选择放到一个具体的工作部门，例如，“主管国际事务的市场部经理”就比“适合我工作能力的职位”要好得多。

我会干什么？确定从事此工作必需的知识与技能，这也是关键的一步。如果不能明确这一点，你的简历就会因缺乏重点而平淡无味，失去吸引力。诚实、精练、有选择性地列出相关技能。

简历的针对性是什么？相关的特长与技能。简历和工作申请表的差别就在于：工作申请表的重点是“工作”，而简历的重点是“你”。

自己的成绩有哪些？想一想有哪些成绩可以很好地体现自己的能力。只要对求职有帮助，小事也可以体现成绩。问自己：你是怎样比别人更好地完成工作的？你或你的团队所面临的是怎样的问题或挑战？你是怎么样克服困难的？你努力的结果怎么样？公司怎样从你的表现中获利？你是否因为你的表现而受到奖励、赞誉或者晋升？

工作经历全面吗？列出所有相关工作经历，包括有偿的和无偿的，全职的和兼职的。

学历有哪些？列出所有相关的学历和培训情况，包括时间及所获学位或证书。如果你现在正在就读或培训，可适当列出部分相关课程。

### 2. 简历写作的策略原则

包装（PACKAGING）。一份卓有成效的个人简历是开启事业之门的钥匙。把简历看做一份广告，推销自己，包装是成功销售的重要组成部分。纸质、图表、印刷、字体以及有创意的表达方式与灵感都是简



历包装的重要组成部分，让你的简历“职业化”地与众不同。

信息定位（**POSITION OF INFORMATION**）。定位意味着组织。组织简历的内容使读者易于阅读并且能够迅速掌握主要信息，在简历中开辟出一部分空间用于展示主要信息。如果信息组织松散混乱并且难以阅读，那么招聘方（雇主）不会对简历感兴趣。

关键信息（**POWERFUL INFORMATION**）。向招聘人员传递他们希望看到的信息，也就是向他们提供关键信息。关键信息就是那些将求职者的技能、能力和资质与未来雇主的需求相配合的信息。显然，关键信息就是表明求职者完全符合招聘条件。雇主的任务就是要找出那些总体资历和背景情况适合某一特定职位的人，这个人将是数百名应聘者中最合适的一个。求职者的任务则是在简历以及随后的面试中，向未来的雇主证明自己就是他们要找的人。因此求职者事先就要清楚地认识并确定哪些信息是招聘方（雇主）正在寻找的，并且能够使自己具有明显的竞争优势，引起招聘方（雇主）足够的兴趣，确保得到面试的机会。

个性（**PERSONALITY**）。招聘人员都希望他们招聘到的员工有令人愉快的个性，简历也要有个性。包装能够表露出独特的个性，用词也同样，语言就是力量。

职业风范（**PROFESSIONALISM**）。招聘人员深信一个人怎样以职业化的方式来表达自己，将会决定其日后怎样职业化地代表公司。简历就是求职者的宣传手册。根据简历展示的职业风范，进行一番自我审视。

### **3. 简历写作要点**

对于求职者来说，除了要具备与所应聘职位相当的实力，一份能充分展现求职者能力的简历非常重要，因为对于招聘者来说，这是他们进行初选工作的依据。

整洁：简历必须是能让招聘者在看到内容之前就已经产生好感的，这样才会产生继续阅读的兴趣。

简短：如果所应聘的是一个部门经理职位或专业技术职位，写上几页纸的简历是正常的，因为应聘高级职位的人往往有过从事相关工作的经验，多写一些可以充分表现自己的经验。然而多数情况是，招聘人员根本无暇顾及那些超过两页纸的简历。简历一般在 **1200** 字以内，让招聘人员在几分钟内看完，并留下

深刻印象。简短的简历往往比冗长的简历难写。简历中不要出现大段文字，每个段落不要超过三行。

**简明：**简明扼要的简历能突出办事简明有效的能力。

**准确：**简历中所用的术语、词汇等要正确恰当。用词准确说明对要应聘的专业知识相当熟悉。

**信息完整：**提供完整的信息以确保招聘方获得全部的关于求职者的资料，并能以最快的方式取得联系。

**消灭错误：**很多求职者忽视了简历中的错误，如印刷错误、语法错误及标点符号错误，简历是求职者的第二张面孔，用人单位是从简历上了解求职者的性格，做事的认真程度和个人文化素养等。

**强调成就：**不要简单地列举所担任的职务，应使用有分量的词，要强调能干某项工作的技能以及所取得的成就和证书。多用数字，数字总是很有说服力的。

**真诚：**要求简历中的内容真实，即不夸张也不消极地评价自己。不要过分谦虚，有的同学写“因为一直读书，没有工作经验，愿意从公司的最底层做起”就是过分谦虚。没有经验其实是毕业生的优势，用人单位看中的正是毕业生的潜力。太过谦虚，会让人觉得自信心有问题。

**自己动手：**尽管有很多现成的简历样本，但最好还是自己动手写简历，因为你的简历代表你自己，而不是别人。

总之，简历撰写时考虑得越周全，准备得越充分，参加面试的机会就越大，同时，被录用的机会也就越大。

#### **4. 简历写作方法**

最常见的简历，是按照顺时间序列书写。简历内容按照一定的类别及时间分别列出，如教育背景、工作经历（包括所任职务、具体职责）、外语水平、特长技巧等。按照此方式书写的简历，使招聘者最容易了解求职者的背景。如果有很高的学历或文凭，工作经历相当丰富且最近的职位十分重要，就应采用逆时序写法，将最近发生的事件写在前面。

刚刚走出校门的毕业生，面临的是和有着相似的学历但却更多工作经历、更丰富工作经验的竞争对手。所以毕业生的简历应注意以下方面。

第一，所有信息必须真实，对经历、学历等的叙述简洁明了，通俗易懂。

第二，清楚写明应聘什么工作，为什么胜任。

第三，缺少相关的工作经验，就将学业看成工作经历，学业需要自学能力，完成不同的实习任务和其他类似工作中要求的活动。着重强调最近的教育与培训，尤其是与正在申请的工作最直接相关的课程或实践活动。寻找并强调一切可以称为经历的事情，包括义务工作、家庭责任、教育、培训、军训的历练、社团的经验，在学校担任的各种职位，参加过公益活动和训练营队等，以及任何表明适合这份工作的可以接受的活动。这些都是可贵的“工作经验”。

第四，如果没有任何经验，就把重点放在“教育”，有针对性地罗列一些学过的科目。想办法用工作经验之外的“成就”证明你的能力。写上实习、毕业实践和毕业设计，这些活动也同样要求高度自律的特性、完成不同任务的能力、以及其他方面的个人素质，而这些素质也正是许多工作所需要的。强调适应性来弥补经验的短缺，如突出“刻苦学习”、“领悟新知识快”等能力。持续的学习和训练说明有上进心。

## 提高面试成功的方法

面试是大学生就业的又一个关键环节，同时也是全面展现大学所学知识、能力、素质的一个良好的机会，若能把握住面试机会将对一个人的就业乃至事业都会有很大的帮助。

### 一、面试前的准备

1. 重新看你在求职信和履历表上提供的资料，避免前后矛盾。
2. 经常留意时事要闻和当时的热门话题。
3. 面试前一晚早点休息，充足的睡眠能令你精神焕发，信心倍增。
4. 估计面试时主考人可能会发问的问题，预备具体的答案。

### 二、面试常见问题

整个面试过程中，求职者觉得最困难的往往是如何回答主考人的问题。求职者其实不需要过份紧张，只要你面试前能好好准备，加上临场表现镇定，你一定能够轻松过关。以下是一些常见的问题：

#### （一）性格、工作期望和理想

1. 请简单介绍你自己。
2. 你会怎样形容自己的性格和倾向？
3. 你有什么兴趣和嗜好？
4. 你通常与哪类人相处得最融洽？为什么？
5. 你认为哪类人最难相处？你会以何种态度去面对他们？
6. 你会在哪种工作环境中工作得最称心满意？
7. 你已为自己定下什么人生目标吗？
8. 你认为哪些因素对选择工作是最重要的？
9. 你期望五年后你的事业会有什么发展？
10. 你对你的事业有什么长远的计划？你打算怎样去实现理想？
11. 你认为怎样才算事业成功？
12. 你怎样处理曾经遇到的困难呢？
13. 你是否是一个有野心的人呢？

#### **【重要提示】**

1. 第一至第五条问题能让雇主了解你是否能与公司其它同事合得来。
2. 第六至第十三条问题能让雇主了解你是否与公司抱有相同的理念，所以你应事前多搜集有关公司的背景资料，例如：所提供的产品 / 服务、公司的未来发展动向等等。

#### **（二）学校生活及升学计划**

1. 你在学校最喜欢/不喜欢哪一科？为什么？
2. 你认为考试成绩能否反映你的智力和能力？
3. 你多年的学校生活里，有难忘的经历吗？
4. 你参与课外活动学到什么？
5. 你有没有打算继续深造？

### **【重要提示】**

1. 以上问题能够让雇主了解你的学习生活，看看你在课堂及课余活动里吸收到什么与工作有关的技术。

2. 第一与第二类的问题互相联系，所以面试前应仔细思考答案，避免前后矛盾。

### **（三）申请职位和机构**

1. 你为什么申请这个职位？
2. 你为什么想加入本公司工作？
3. 你对本公司有什么认识？
4. 这份工作有什么职责？哪一方面最吸引你？
5. 你觉得自己最大的优点和缺点在哪些方面？与你现在申请的工作可有关系？
6. 假如你被录用，你能够对公司作出什么贡献？
7. 你为什么相信自己适合做这份工作？
8. 你有什么资历或经验会对担任这份工作有帮助？
9. 你认为需要什么条件才能成功在本公司发展？
10. 你还申请了什么职位？若你同时被多间公司录用，你会怎样选择？
11. 你介意外出工作或者到外地工作吗？
12. 有需要的话，你可否超时或不定时工作？

### **【重要提示】**

1. 公司用什么准则去判断你是否有诚意去应聘呢？若你在面试时，对公司或行业的资料完全不熟悉，又如何能说服雇主聘用你呢？

2. 优点和缺点往往是观点与角度的问题，提出你的缺点时，你可以以它们的正面之处作补充。

### **（四）工作经验**

1. 你有什么工作经验？

2. 请简单描述你上一份工作的职责及工作范围。
3. 在以前的工作中，你学到些什么？
4. 在以前的工作中，你最喜欢及最不喜欢的是什么？
5. 请你说出一件在以往工作中遇到最难于处理的事情。
6. 你申请的职位和你以前的工作不大相同，你为什么认为你能够应付新工作？
7. 你已经多次换工了，可否谈谈其中原因？
8. 你是怎样和同事相处呢？有否不愉快的经验？
9. 你失业/毕业已有一段时间，为什么仍然找不到工作？
10. 你为什么要换工？

**【重要提示】**

主考人希望从你以前的工作经验去衡量你是否是合适的人选，你应强调如何把以前工作所积累的经验或所学的东西运用在这份工作上。若问题涉及你对以前公司的意见，你不应抱着批评的心态去作答，这是不成熟的做法。

**（五）工作技能及语言能力**

1. 你有否参加任何专业考试？成绩如何？
2. 你会操作计算机吗？你会运用哪些软件？
3. 你能说普通话吗？可否用普通话作自我介绍？
4. Please briefly introduce yourself. (in English)
5. 你懂得其它语言或方言吗？
6. 你有否参加过任何与这职位有关的训练课程？

**【重要提示】**

主考人必须知道你是否拥有有关的技能和知识，以评估你能否胜任将来的工作。你必须如实作答，切忌夸张失实。你可简要介绍你在哪里学到有关技能及是否在工作中应用过。

### （六）假设性问题

1. 假如有顾客不满你的服务，说要投诉你，你会如何处理？
2. 假如由于你犯错而令到货物未能准时运送给顾客，但你的上司并不知情，你会怎样处理？

#### 【重要提示】

主考人会利用这类型的题目，去评估你的应变能力和反应；而这类问题大部分都会与工作处境有关，你必须保持镇定，思考清楚才作答，但不要有太多停顿的时间。

### （七）其它

1. 你何时可以上班？
2. 你期望得到多少薪酬？

### （八）向主考人发问的问题

1. 与该职位有关的问题。例如：对于担任此职位的员工，公司有什么期望和要求呢？（显示你对该职位的兴趣及诚意）
2. 与该机构有关的问题。例如：未来几年，公司会有什么新的发展计划？（显示你对该公司的兴趣，你亦可从中了解更多有关该公司的发展潜力、未来发展方向等资料，以决定该公司是否适合自己）
3. 公司对进修的看法。例如：公司对于员工在工余时间进修有什么意见？（表示你有兴趣进修及在该行业发展）

#### 【重要提示】

这是你表现自己的最后机会。你应该藉此机会弥补之前的失误和表现你的诚意。你亦应趁机增加对公司及工作的了解，在考虑聘用时作为参考。

不要急着提出薪酬问题，最好让主考人先提出，以免给人一个斤斤计较的感觉。对薪酬数字可先作调查和自定底线，但除了金钱外，还应考虑其它因素，如员工福利、假期、晋升机会等。

### 三、面试时所需文件

1. 身份证、相片、有关证书、推荐书、求职信等，亦要准备上述文件的复印件，并妥善地放在活页

夹、公文袋内，给雇主一个有条不紊的印象。

2. 与申请的工作有关的个人创作，如文章、设计、计划书，用作表现自己的才能及过往的工作经验。

3. 招聘广告的剪报或副本，以便翻阅职位所要求的资历、工作范围、提供的待遇等资料。

4. 预先搜集有关公司或申请职位的资料，以便在等候面试或测试时翻阅。

5. 履历表：雇主一般要求申请人在面试前再填写申请表，所以最好带备一份自己的履历表，以便将资料正确地抄录于申请表内。

6. 其它：如文具、街道地图、零钱、梳、镜、纸巾、化妆品等。

#### **四、时间观念**

守时是很重要的。紧记面试的时间和地点，在预约的时间前约十五分钟到达面试地点，让自己有充足的时间平复紧张的情绪。预备面试应及早计划行程，避免交通挤塞或任何阻滞带来延误，影响你的情绪及主考官对你的印象。

#### **五、面试应急锦囊**

面试是整个求职过程中非常关键的一步，但在面试时往往会遇到很多意料以外的事，因此要有充足的准备，方能采取适当的应变措施。

##### **1. 恶劣天气**

还未出门的话，留意天气报告，若将会悬挂红色暴雨、台风警告，应立刻致电该公司，以确定面试会否如期举行；如果不能与该公司联络上，可于电话录音机内留下口讯，或于翌日立即致电解释，并相约下次面试日期，以示对应聘职位、公司的诚意。如果只是下大雨的话，则应做好准备工作，前往面试。记住备带防雨的工具，提早到面试场地准备，以便有需要时更换衣服及整理仪容。

若已出了门的话，衣服稍微湿了，可到附近商场洗手间内的干手机吹干衣服；若衣服太湿且时间许可的话，可考虑买新的衣服替换；若真的赶不及换衣服，唯有向面试官致歉。注意：应将证书及文件放于防水的活页夹或胶袋内，以免弄湿。

##### **2. 交通阻塞**



在面试前预先计划不同的路线估计所需时间，遇到问题时可随机应变。若不太熟悉面试场地附近的环境及交通，可事先前往面试地点一次，观察周围环境，选择乘搭一些班次较准、时间较易预算的交通工具。

注意：准备足够零钱及现金。

### **3. 身体不适**

遇到身体不适，很容易影响表现，应视严重程度而决定应变方法。病情较轻的话，应看医生或服特效药。如因病影响面试表现或迟到，应于面试时解释及致歉。太严重的话，应与公司负责人解释，并更改面试日期。 注意：有时不适是由紧张所致，可尝试放松心情。

### **4. 面试官失约、迟到**

面试官大多由公司要员担任，因此他们或会因公事繁忙而延误面试时间，甚或忘记了面试的安排。虽然可能是对方的过失，但仍要保持有礼，可向接待员礼貌地查询面试的安排，切忌表现得不耐烦或烦厌。可利用该段等候的时间，温习一下有关公司或申请职位的资料，切勿自行离去。

### **5. 记错地点、时间**

因为去错地点或记错时间而迟到的话，应立即致电公司致歉，并尽快赶往面试地点，可致电该公司的接待处查询前往面试地点的方法。千万不要编造谎言，若被识穿的话会造成反效果，给人不可靠的印象。

注意：不太熟路的话，应带备地图，方便查阅路径和交通路线。怕记错时间、地点的话，可事先致电该公司，核实一次！

总括来说，以下是一些助你临危不乱的原则：最好带备手机，必要时可联络该公司或向其它人寻求协助。遇到任何困难时，亦应保持镇定，灵活应变。在紧急的时候，也要紧记以礼待人。

## **六、面试时的表现**

### **1. 仪表**

第一印象是非常重要的。衣着要整洁，头发要梳理好，指甲要干净。

衣着应适合所申请的职位及工作性质，例如：申请文职工作的男士最好穿恤衫西裤，女士可穿西裙及略施脂粉，穿一套舒适合身的衣服，不用每次购买新的服饰，只要不过时便可。

在进入面试室前，最好先自我检查一下。男士若是需要穿西装面试，应穿颜色较深的，例如黑色、灰黑色、深蓝色等，给人一个稳重、成熟、专业的感觉。皮鞋记紧要擦亮，鞋带要绑紧。

女士穿套装较端庄得体，亦可穿长裙、长裤，款式及颜色则视乎工作性质及公司而定。剪裁以简单为上，颜色亦不宜过份鲜艳夸张。丝袜宜淡色或以近乎肤色为主，不宜穿有花纹的款式，以免给人夸浮的感觉。化妆宜清淡自然，不应浓妆艳抹。首饰亦以简单、适量为佳。应避免太薄、紧身、性感的衣饰。切忌使用过浓的香水，如有需要，可选用清淡的味道。避免穿著鞋跟太高或太细的鞋。

## **2. 基本礼仪**

一般不应由亲友陪同面试，避免给人不成熟的感觉。

不要紧张，保持自信和自然的笑容，一方面可以帮助你放松心情，令面试的气氛变得更融洽愉快；另一方面，可令考官认为你充满自信，能面对压力。

面试前，打招呼，道明来意，告知接待员你是来应聘的，以便作出安排。应对所有职员保持礼貌，将来他们可能成为你的同事呢！

入房前先敲门，和主考人打招呼，礼貌地询问是否需要关门。毋须主动跟主考人握手，应先观察对方的动作，才作反应。握手的力度要适中，不宜太大力或太小力。若你是手汗大的人，亦无须尴尬或害怕与人握手，可在进入面试室前尽量抹去手汗，并告知对方。

待主考人邀请时才礼貌地坐下，坐的时候要正直，留意自己的身体语言，要大方得体。跷腿、左摇右摆、双臂交叠胸前、斜靠椅背，单手或双手托腮都不适宜。切忌有小动作，因为会给人坏印象及显示出自己信心不够。例如：男士应避免时常把弄衣衫、领带及将手插进裤袋内。女士不宜经常拨弄头发，过份造作，避免把弄手指或原子笔、频托眼镜及说话时用手掩口。

面试过程中，谈话时要与考官有适量的眼神接触，并适时点头作响应，给予考官诚恳、认真的印象。点头不可太急，否则会给人不耐烦及想插嘴的感觉。切忌谈话时东张西望，表现出对应聘职位或公司欠缺诚意。

面试完结离去时，向主考人道谢及说声再见。

## 七、回答问题的技巧

### 1. 诚实有礼

态度诚恳，不宜过分客套和谦卑。不太明白主考人的问题时，应礼貌地请他重复。陈述自己的长处时，要诚实而不夸张，视申请职位的要求，充份表现自己有关的能力和才干。不懂得回答的问题，不妨坦白承认，给主考人揭穿反而会弄巧成拙。

### 2. 回答有条理

可适当地运用术语，以表示你对该行业有兴趣或有一定的认识及经验，但应适可而止，否则给人抛书包的感觉。要加以阐述论点，不要只回答“是”、“不是”、“有”或“没有”等，给人被动及不可靠的感觉。最好将重点逐一陈述清楚，多引用实际例证支持。

### 3. 语调

语调要肯定、正面，表现信心，尽量避免中、英文夹杂。尽量少用助语词，例如“啦”、“啰”、“呢”等，避免给主考人一种用语不清、冗长、不认真及缺乏自信的感觉。

### 4. 讲错话要补救

面试是一个令人紧张场合，所以讲错话是在所难免的。如讲错的话会影响主考人对你的评分，你便要实时作出更正，重申你认为正确的答案。例如：不好意思，我刚才所讲的意思应该是..... 在讲错话之后，你亦不要放弃，必须重新振作，继续回答其它问题。

### 5. 其它

不要打断主考人的说话，这是非常无礼的行为。主考人可能会问你一些与申请职位完全无关的问题，目的在于进一步了解你的思考能力及见识，不要表现出不耐烦或惊讶，以免给主考人一个太计较的印象。切忌因主考人不赞同你的意见而惊惶失措。部分主考人会故意反对应聘者的意见，以观察他们的反应。

## 八、面试后的跟进工作

1. 你可以在面试翌日撰写和寄出感谢信，感谢主考人给你面试的机会，并再次强调你对该职位及机构的兴趣，显出你求职的诚意。

2. 检讨面试前的准备工作，记下面试中问过的问题及自己的响应重点，检讨有没有可以改进的地方：

面试前准备：有否搜集有关公司、行业的资料？整理简短的笔记？有否带齐资料及文件？是否准时到达？

临场表现：你对自己对答的内容、表现是否感到满意？满意及不满意的地方在哪？在整个面试过程中有哪些问题特别难于应付？答得不理想的问题应怎样再作答？你认为面试官对你的印象如何？对你的答案有没有兴趣？有没有把握机会提及自己的优点、专长、工作经验等资料？有没有一直保持冷静及自信？身体语言是否运用得当？面试官有任何评语吗？

3. 面试后应记录你对申请职位、机构及其职员的感觉，以作为第二轮面试或在获聘任时参考之用。

就算面试失败，不要气馁，因为每次的面试均是宝贵的经验及学习的机会，让自己汲取教训，再有面试机会时便能有更好的表现。

4. 当你知道获得聘任时，切记保持清醒，先要留意下列要点：如同时获得多份聘任，你应参考面试后的笔记；考虑你对该职位、机构及其员工的感觉；详细考虑每份申请职位优劣的地方，如公司财政状况、前景、发展潜力及晋升机会等。

5. 无论是接受或婉拒聘任，你都应该准时答复。如果婉拒，必须保持有礼，他日你可能仍会向该公司求职呢！如果接受，详细了解签署雇佣合约的手续。小心记录上任的日期、时间、地点和联络职员的姓名、职衔、电话等重要资料。

6. 接受聘任前，应清楚了解有关职位的职责和雇佣条件，包括薪酬、福利、工作时间、假期、试用期和离职手续等。

7. 如接受聘任后未能如期上班，应尽早通知雇主，表示歉意，让有关机构有充裕的时间作出适当的安排。

8. 任何合约或口头协议均有一定的法律效力，因此不能草率、任意地签署文件，否则只会蒙受损失。

## 适应新工作的方法

## **一、好的开始是成功的一半**

### **1. 待人以诚、态度谦虚**

第一天上班，上司多会为你介绍公司或部门内的同事，可是你总无法一时间记清每个人的名字。请不要担心，纵使你在环境和人际关系上都感到十分陌生，只要你待人以诚，保持心境开朗，持谦虚态度与人相处，很快便能够与其它同事处熟。

### **2. 良好的第一印象**

第一天上班的表现往往给人留下深刻印象，足以影响你日后的发展。第一天上班必须守时，表现大方得体、衣着要端庄整齐，并切合身份，给上司及同事一个良好的印象。

### **3. 做好自己本份工作**

初上班的数天，上司通常都不会分配很多工作给你，而你负责的可能都是一些较为简单的锁事，有时你或会感到无所事事。千万别因此而感到气馁，因公司决定聘用你，绝不会让你白支薪金的。你应先做好自己的本份工作，耐心等待机会。打稳基础后，上司自会委任重要的工作给你。你应该趁这段空闲时间，多翻阅公司的资料及观察身边的人和事，以加深对公司及工作的认识。你亦可以在可能的范围内帮助其它同事，与他们建立良好关系。

### **4. 主动向上司或同事请教**

工作上遇到困难或不明白的地方，应虚心向上司或同事请教，避免犯错。很多主管由于本身事务也非常繁忙，所以未能抽空指导你。这时，你便应主动向上司请教，而不是坐着等待他来发现你的问题。

### **5. 与同事建立良好关系**

切忌过分表现自己，或自夸在旧公司的功绩，这会令同事感到烦厌。注重团队精神，与同事紧密合作，融洽相处，避免独断独行，显示自己是一个可靠的工作伙伴。经过一段时间适应后，你对新工作自然驾轻就熟了。有了好的开始，你还须继续努力，不断积累经验和进步，为日后的事业发展作好准备，创出美好前程。

## **二、努力具备理想雇员的特质**

在雇主作出任何人事调整（包括继续聘用、解雇、升职或降职）时，会考虑很多因素，理想的员工当然会继续受聘，而表现不佳的员工则会有被解雇的危机，你不妨参考以下列举的特质来作自我检讨，看看你是否是雇主心目中的理想员工？

### **1. 勤奋及尽责**

若你是一个勤奋又尽责的员工，雇主必会将重要的职务委派给你。若你表现得态度懒散，便只会被分配一些枯燥乏味的工作，甚至会被解雇！

### **2. 态度积极**

除了初入职时，你亦应在不同阶段保持好学、上进和积极的态度，才可在工作中不断学习，改进自己。

### **3. 有耐心**

新入职的员工往往会急于表现自己，但请紧记在完成一件工作时，最好能抽些时间再审核一下，令到工作更尽善尽美。接到一些比较复杂或耗时的工作时，切忌心急，必须要保持耐心，细心处理。

### **4. 自信心**

自信心是由成功的经验慢慢培养出来的，要争取成功的经验，你先要把握每个学习机会，将自己的实力提升。

### **5. 能面对压力**

当获派大量的工作时，切忌紧张，你应保持镇定，制定出缓急先后的次序，按部就班将工作完成。请记住虽然新工作可能会令你犯错，但同时亦给你一个学习新事物和新技能的好时机，所以你应该好好把握机会表现自己，说不定在你妥善地完成工作后，雇主会对你另眼相看呢！

### **6. 应变力强**

在现时这个灵活多变的社会，每天你都可能在工作期间面对不同的处境和问题，而每一事件都有它的独特性，你必须针对不同的情况，采用适当的解决方法，切忌“一曲走天涯”

### **7. 分析及判断力强**

判断力是由个人阅历、良好的观察能力，再加上适当的技巧训练而锻炼出来的。现时你可能鉴于经验

不足，并未具备良好的判断力，但只要你能多观察上司及同事的处事方式，虚心向他们请教，把握每个学习机会，你的判断力自然会逐步提升。你亦可以留意报章或其它书刊的评论文章，吸收不同的观点，钻研他人有效的思考方式。

## **8. 充满活力及创意**

以新入职员工的身份，你可以把握机会尽量发挥你的想象力及创意，在适当时候提出富建设性的建议。

## **9. 良好沟通技巧**

当遇上不同身份或背景的人士时，应尽量以他们熟悉的语言表达讯息，例如：在接待一般顾客时，应避免使用业内术语，但在与同事及其它商业伙伴沟通时，则可加入适当的术语，促进沟通。

## **10. 良好人际关系技巧**

每人都有自己的过人之处，通过团队中的互补作用，方可发挥出最佳的工作表现。良好的人际关系可让你在不同团队中与其他人合作愉快，提高工作效率。

## **11. 基本计算机技术**

不少在职人士在日常工作中都需要运用计算机编印文件，绘制图表，编制报告或利用互联网搜寻资料；具备丰富的信息科技知识更会令雇主对你另眼相看。

## **12. 广泛知识及专业技能**

除了拥有本身行业的专业知识和技能外，多点掌握其它信息，如计算机科技、经济、政策或法律等，对自己的发展会有很大的帮助。若能尽早掌握公司多个层面的工作，你亦会更容易争取未来的发展机会。

## **三、坚决摒弃不受欢迎的员工特质**

### **1. 怕辛苦**

随着你逐渐适应新环境，你的工作量将会不断增加，你或会因此不习惯，开始感到压力，失去原来的工作热忱。此时，你更应该提起精神，按部就班将工作完成。切忌逃避工作或显得态度散漫。

### **2. 好高骛远**

不要太过自信！刚踏入社会的年轻人很多时都需要从初级职位做起，巩固自己的基础，再逐步争取机

会晋升。

### 3. 斤斤计较

对物质报酬或短线的晋升机会过分计较或紧张，以及拒绝承担额外工作都会令同事及雇主觉得反感，同时亦显出你对自己的事业缺乏长远计划。

### 4. 欠缺主动性

社会竞争激烈，入职后不愿主动学习及提升自己的工作技能，不单会影响工作效率，个人的长线发展亦会受到牵制，甚至会被急速变化的工作环境所淘汰。

## 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

**学习期限：**3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：**13684609885    0451- 88342620    **招生网站：**<http://www.mh jy. net>

**电子邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    **颁证单位：**中国经济管理大学    **承办单位：**美华管理人才学校

## 全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载    学校网址：[www.mh jy. net](http://www.mh jy. net)