

# 广东省人力资源和社会保障厅

## 工厂员工培训教材

### 《阳光心态快乐务工》

## 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、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

**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：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**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    **主办单位：**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

**MBA 经理教材免费下载**    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《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+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+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）

## 【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）

## 【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。

## 【主办单位】

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教育培训专家、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.mh.jy.net>

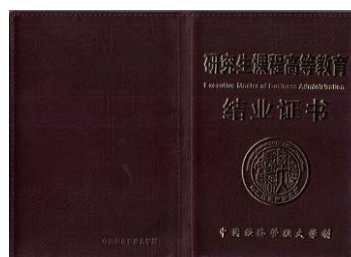
【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



【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】(请携带本人身份证到银行办理交费手续, 部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	邮寄地址: 哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码: 150020 收件人: 王海涛
方式二	学校帐号 (企业账户)	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号: 40551220360141505 户名: 王海涛 开户行: 交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号: 602610301201201234 户名: 王海涛 开户行: 哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号: 3500016701101298023 户名: 王海涛 开户行: 哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折): 1141449980130106399 用户名: 王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号): 6228480170232416918 用户名: 王海涛 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
方式八	招商银行 (卡号)	招商银行帐户(卡号): 6225884517313071 用户名: 王海涛 招商银行卡开户银行: 招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费, 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

<http://www.mh.jy.net>

# 学会心理调适

学会自我解压一项关于务工者压力感受的心理学调查显示，务工群体普遍体验到压力。其中居于第一位的是合法权益得不到保护造成的压力，经济负担造成的压力，工作条件、待遇造成的压力。其次是城市适应压力，价值尊重压力，人际关系矛盾的压力和家庭压力。此外，还有工作枯燥、业余生活单一的压力，受户籍制度制约，随迁子女教育和社会保障得不到落实，无力购房、频繁跳槽导致的没有归属感等造成的心理压力等等。

所以，我们有必要学会用科学有效的方法来缓解务工生活给我们内心带来的压力。

（一）化解枯燥，享受轻松枯燥的工作内容，单一的业余生活，给我们的生活增添了不少的压力。类似于“我是工厂流水线工人，感觉工作太累、太枯燥，我该怎么办？”

”的帖子，在网上随处可见。

李梓瑶的苦闷在广东省广州市夏茅工业区一家工厂打工的贵州女孩李梓瑶是个典型的“90后”，1991年出生的她几个月前满怀对城市生活的向往来到了广州。

“我的想法其实很简单，找份工作，不要太累。”但工厂的活儿并不好干，打工的日子和她的想象的根本不一样。“累，太累！手要跟上流水线的速度，稍稍赶不上，物料就堆积在面前，不要说拉长严厉的眼神瞪着你，自己也不安生。”由于操作不熟练，李梓瑶没少被主管批评。让李梓瑶不适应的还有单调而紧张的日程。“在工厂里，有规有矩，做事不能快不能慢，要听候厂方的铃声指示。起床、上班、睡觉，都有一个编排好的时间表。”苦闷的李梓瑶是广大流水线工人的一个缩影。工作内容单调、枯燥，日复一日、年复一年，没有任何创造性和灵活性，每个人固守着自己的那一个岗位上，最后变得麻木、机械，犹如卓别林在《摩登时代》里面扮演的工人角色，白天紧张的运作在流水线上拧螺母，到了晚上睡觉还梦见自己在拧螺母，人完全被机械所异化。从事这样的工作很容易令人感到疲劳、厌倦，在许多工厂，为了工作的质量，严格禁止员工在工作期间讲话，所以，更令人感到无比压抑。

另一方面，业余生活枯燥、单一。盼望着下班，但下班后除了吃饭就是睡觉，没什么可去的地方和可娱乐的项目，业余生活贫乏。所以，上班不愉快，下了班更无聊，不知道要做什么，感觉日子一成不变，毫无新意。久而久之，感觉工作、生活很没有意思。

面对这样的压力，我们应该如何缓解呢？

1. 正确认识工作从事任何工作，时间久了都会感到枯燥，令人感觉倦怠，提不起精神。流水线工作，内容更加单调、重复，又需要高度集中注意力，所以工作感到枯燥、压抑是正常的心理反应。但是我们又必须工作，通过工作获取生存所必需的物质来源，而且在工作中磨炼自己，提高自己，实现人生价值。但是，工作毕竟不是生活的全部，生活不是为了工作。如果仅为工作而生活，那我们人就成了异化的对象。正确的人生态度应是：工作时认真工作，生活时快乐生活。

2. 丰富业余生活丰富的业余生活有助于消除工作疲劳，使压抑、紧张、焦虑的情绪得到一定的缓解，以更充沛的精力投入到工作中去。以下这样一些业余活动可以有效缓解压力：保健活动。养成良好的生活习惯，早睡早起，保证充足的睡眠，做到充分休息。注重科学的饮食，合理饮食搭配，补充充足的营养。多参与体育活动，通过锻炼增强体质。运动也能舒缓情绪，例如跑步、打球.....休闲活动。例如，约上几个老乡、朋友到 KTV 吼几嗓子，周末、节假日到户外走走，爬爬山、逛逛公园.....娱乐活动。听听音乐，感觉到压抑的时候可以听听激烈的音乐排解；听舒缓的音乐可以让心情放松。看一部喜剧片，开怀大笑，因为大笑对于释放压力和紧张情绪有很好的效果。看电影、听小品、转移注意力等，都有助于减轻精神疲劳。也可以上网，打网游，不过应注意时间限制，保持适度.....人际沟通。加强与亲人、老乡、同学、朋友、同事的联系，有空儿的时候几个人约着聊聊天、聚一聚。相互交流城市工作、生活的心得，也能缓解压力，同时看看别人都在忙些什么。

总之，最重要的是，下班后尽可能多到工作环境以外的地方走走看看，尽量放松心情，以化解枯燥的压力。

3. 学会合理释放长时间枯燥、乏味的工作会让人感到压抑，所以，需要把自己压抑的情绪在合适的场合释放出来，达到心理上的调节。本章后面将专门介绍情绪调节方法之一——宣泄，其中介绍了好几种宣泄的方法，大家不妨试一试。

4. 善用色彩丰富生活善用色彩可以丰富生活。色彩心理学认为，不同色彩给人带来不同的视觉感受和内心体验。懂得各种色彩赋予的含义，就可以根据所需运用不同色彩进行自我调节。延伸阅读色彩的秘

密红色给人信心当感到抑郁、低落时，温暖而热情的红色会让人眼前一亮，立即挥走不快的情绪。不过，也要注意红色接触过多，易产生焦虑和压抑的情绪，使人感到疲劳，所以，精神紧张的人排斥红色。

粉色给人温柔粉色是一种柔和的颜色，给人温柔的感觉，使情绪趋于稳定。色彩专家建议，孤独症、精神压抑者不妨在居室中多添置些粉色物品。

黄色给人温暖黄色象征光明，能给人带来内心的温暖，使人欢乐和振奋，但要注意避免过多使用，因为专家提醒黄色易造成不稳定和任意行为。

蓝色给人安静蓝色是海洋、天空的颜色，象征深远、理智、广博，所以具有很强的稳定性，给人安全感，内敛的感觉，从而使人集中精力、理性而沉着。

绿色给人希望绿色是大自然的颜色，象征生机、青春、和平，给人安宁、舒适、平衡的感觉，令人心旷神怡，有益于消化，还能起到镇静作用，舒缓疲劳的脑神经和视神经。此外，它还对昏厥和消极情绪有一定的缓解作用。

黑色使人绝望黑色是典型的消极色。据说英国有一座桥，一开始是黑色的，发生多起跳桥自杀的事件，后来漆成绿色后，自杀率降低不少。所以工作了一天，感觉疲惫不堪，要避免黑色或昏暗的地方。

灰色使人孤独灰色是彻底的中性色，给人以平淡、沉闷、寂寞之感。灰色意味着一切色彩对比的消失，所以，灰色是视觉最安稳的休息点，但人眼不能长久地、无限地注视灰色，否则会让人产生无休止的休息的感觉。

（二）摆脱自卑，自强不息尽管政府和社会各界越来越关注我们进城务工者的生活，但我们遭受着各种歧视仍然屡见不鲜。经济上没有享受到同工同酬的待遇，工资低，还遭受城里人的“白眼”。有的务工者说“干活再苦再累也不怕，怕的是遭受城里人的白眼”。相对于经济上的歧视，心理上受到的歧视所造成的伤害要大得多。于是，造成不少务工者自卑心理严重。

李从文的有苦难言来自广东潮州老家的李从文现在在广州市白云区做蔬菜买卖，他说自己虽然 1990 年就来到广州，但是到现在都还觉得自己与真正的城里人有很大的差别，不仅每月收入低，有时找错钱还被人骂“傻农民”，现在年龄大了，看到子女因为受教育程度也不高，在外面打工非常辛苦，跟自己当年一个样儿，有时会在心里感到自卑难受。



其实，在我们之中不乏这样的一群务工者，年龄大多在 35 岁以上，有着娴熟的技能和丰富的经验，每天穿梭于车来人往的城市中，通过自己的辛勤劳动，维持自己和家人的生活，为儿女能够在城市落脚而努力着。他们勤奋上进、自强不息，完全没有必要感到自卑，相反应该感到自豪。

1. 自卑感形成的原因第一，太关注自己某方面的不足。例如有的务工者认为自己没有学历、文化水平不高，挣得比人少，也没有城市户籍，于是难免对自己深感失望，不断否定自己，形成自卑心理。

第二，盲目比较。没有看到自己的长处，尽拿自己的短处与别人比较。例如拿自己的初中文化与他人的本科学历比较，拿自己的低工资与他人的高薪比较。久而久之，缺乏对自己客观的认识，形成自卑，进而导致压力，造成心理痛苦。

那么，我们应该如何战胜自卑呢？

2. 战胜自卑首先，正确认识和评价自己。生活中，每个人都有自己的优点和不足。不要总盯着自己的不足，拿自己的不足去与他人的长处相比较。承认差距，学会正确认识和评价自己。

其次，提高自己，加强学习。学知识，学技术，用行动证明自己的能力与价值。不要忽视自己每次进步和小小成功，因为任何成功都会提高人的自信。随着成功体验的不断增加，自卑感会逐步被自信所取代。我们要牢记：克服自卑的关键在于找到自身的价值所在！

我们不靠天，也不靠地，我们靠自己小蜗牛：为什么我们从生下来就要背负这个又硬又重的壳呢？

妈妈：因为我们的身体没有骨骼的支撑，只能爬，又爬不快。所以要这个壳的保护！

小蜗牛：毛虫姐姐没有骨头，也爬不快，为什么她却不用背这个又硬又重的壳呢？

妈妈：因为毛虫姐姐能变成蝴蝶，天空会保护她啊。

小蜗牛：可是蚯蚓弟弟也没骨头爬不快，也不会变成蝴蝶，他为什么不背这个又硬又重的壳呢？



妈妈：因为蚯蚓弟弟会钻土，大地会保护他啊。

小蜗牛哭了起来：我们好可怜，天空不保护，大地也不保护。

蜗牛妈妈安慰他：所以我们有壳啊！我们不靠天，也不靠地，我们靠自己。

（三）远离孤独，融入城市生活远离家乡，无法融入城市生活，感到孤独，没有归属感。这是我们众多务工者遇到的共同问题。其实，这也是城市生活的“通病”。

在大城市，人们来自五湖四海，互不相识，且流动性大，不断变化，人员身份更复杂，缺乏血缘和地缘的天然联系，完全属于“陌生人社会”，这给人际交往增加了更多的不确定感和不安定感。同时，我们的休闲时间少，娱乐活动也少，居住、工作和交往等方面都比较集中于老乡、工友等小圈子，较封闭。久而久之就感觉虽然居住在城市，却被边缘化，感到苦闷和孤立。

这些问题归结起来，就是如何克服孤独，走出自我，提升城市生活适应力的问题。具体措施包括：第一，找到自己的位置，提升环境适应力。我们远离熟悉的农村生活，来到陌生的快节奏的城市，有些不适应，产生孤独感很正常。关键是要重新找到自己的位置，做好本职工作，尽快适应新环境。

第二，保持乐观、开放的心态。当一个人遇到困难或挫折时，容易顾影自怜，感到孤独。所以保持乐观心态，走出自我，融于社会群体中，这是战胜孤独的根本。

第三，充实自我，自信地面对未来。积极向上，勤奋工作，积极参与社会生活，通过不断学习、充实自我，克服自卑孤独感。

第四，勤于沟通，寻找快乐。当感到孤独时，不妨找人聊聊天，互通信息，不让孤独淹没自我。

第五，增加兴趣爱好，架起交往的桥梁。缺乏兴趣爱好往往影响人际交往。所以，我们应当增加爱好，参加形式多样的活动，相互交流。

朋友多了，自然就不会感到孤独。

第六，学习城市生活技能，提升自己城市生活的适应力，更好地融入城市生活。具体措施我们在第三

章“构建和谐人际关系”中将有详细介绍。

（四）合理理财，应对经济压力几乎所有的务工者都承受过经济负担过重的压力，每个月领到的工资交完房租、水电，除去日常开销所剩无几，成为实实在在的“月光族”。而现实是年迈的父母要赡养，年幼的子女要抚养，哪一样都离不了钱。我们该如何理财呢？

1. 务工者的不良消费现象据一项务工者消费调查显示，务工群体消费存在以下三种不良现象：

（1）挣钱就花，花钱无节制。有些务工者刚发工资的时候大吃大喝，很快把工资花光，没办法只有去借。轻者能下一月还清上一月欠账，重者永远都有还不完的债。

（2）喝酒打牌。有些务工者常聚在一起喝酒打牌，结果把辛苦挣来的钱都输在了牌桌上，最后两手空空，有的甚至因此欠下外债，闹得家庭不和。

（3）攀比消费。有的年轻人长期形成一种攀比心理，不管是否有需要，看见人家有的东西，自己也要有，在互相攀比中把自己的血汗钱花掉。

那么，到底应该如何支配辛苦挣来的血汗钱，减轻经济困难带来的压力呢？

2. 理智消费，合理理财总的来说，消费理财要有计划，清楚自己的收入，理智消费，制订计划，合理理财。具体建议是：（1）量入为出。根据收入水平确定消费水平，避免盲目购物和不良攀比。坚持每个月给自己记账，消费做到心里有数。拒绝借钱、信用卡透支、“月光族”等不良消费行为。

（2）勤俭节约。体现在平时吃喝穿戴上，尽可能到物美价廉的市场、大超市购买，尽可能挑打折促销的时期购买，避开消费的高峰期。

（3）坚持储蓄。例如歌手刘若英就坚持每月收入的 50%用来储蓄。我们也要学会储蓄，积少成多。

（4）学会投资。通过积攒闲钱可以做一些小投资、小买卖，但应当是自己了解、熟悉的行业。

目前我们普遍存在工资低的问题，根源还在于工作的技术含量较低。我们进城务工，是一个双向选择的过程，一方面务工者对用人单位的工资水平、福利待遇等方面提出要求；另一方面用人单位也要求务工

者具备一定的能力，可以满足岗位要求。因此，我们自身的劳动技能水平直接影响着就业及收入水平。

根据国家统计局关于务工者生活状况的调查显示：有一技之长的务工者更容易获得高收入工作；参加过职业技能培训有助于务工者找工作；受教育培训程度越高的务工者劳动时间越长，收入越高。

所以，要想增加劳动收入，提高劳动技能才是硬道理。

小电工——北极掘金 300 万！

一个只有高中学历的中国小伙子，竟然把电工生意做到北极，一年多来赚了 300 万元，被誉为“史上最牛电工”。他就是张友斌。

26 岁的张友斌是河南商丘市人，从职业技术学校毕业后，到一家建筑公司当电工。经过两年的刻苦工作和学习，取得高级技师资格证书。

由于出色的表现他被公司派往挪威一个水电站工作。2008 年 3 月张友斌到外籍同事拉巴克家里参加聚会，没想到兴致正浓时，突然停电。结果张友斌仅用了 15 分钟就排出了故障。拉巴克的堂叔维克多见小张技术精湛，便告诉他：在北极的科考站需要一名电工业务承包商，张友斌应当去试一试。

张友斌一到北极便领略了北极严寒的厉害。他开始总结经验，发明了好几种北极专用电工工具，比如带电的老虎钳、电热手套等。随着知名度的提高，张友斌的业务量明显增多，他趁热打铁，成立了极地电工服务中心，随后的半年居然挣了 20 万美元。有一天美国科考队计划 5 小时后发射的火箭因红外测量器电路出了故障，面临发射延后的风险，张友斌接下这单生意，问题很快解决，保证了火箭顺利发射。

2009 年 9 月，挪威科考站附近的冰面上突然冒出一艘潜艇。原来，澳大利亚的一艘科考船进入北极后，电路方面出现故障，而船上的电工是实习生，一直没修好。他们听说有个非常厉害的中国电工在北极开了一家电工服务中心，就决定前来搬救兵。

世界上恐怕没有第二个电工能享受潜艇接送的待遇，张友斌心里甭提多自豪了。他乘潜艇来到澳大利亚科考船，忙了整整 50 个小时，最后把电路修好。

张友斌通过自己的娴熟技术，获得了丰厚的回报，也赢得了大家的尊重。

（五）职业定位，摆脱前途迷茫我们中的很多人来到城市前并不清楚自己到底要做什么、能做什么，盲目地择业、就业，从一某流水线换到另一条流水线，从一家餐馆换到另一家餐馆。频繁跳槽使人缺乏归属感和安定感，陷入对前途的迷茫，不利于长远的发展。解决这一问题的关键在于准确地自我职业定位。

职业定位有两层含义：一是确定自己“是谁”，“适合做什么工作”；二是告诉别人“你是谁”，“擅长做什么工作”。清晰的职业定位是事业发展顺利的前提。

1. 善于发现自己的优势东莞女工蜕变：从流水线到礼仪舞台在千千万万东莞女工中，一个叫王培培的女孩，她实现了从流水线女工向礼仪模特的成功转型。

王培培，河南人，2003年刚满16岁时南下东莞进入某磁电制品厂，成为流水线上的一名普通女工。2005年在企业举办的一次业余模特大赛中，年仅18岁的她在比赛中大放异彩，获得第二名。这一经历让王培培看到了自己的优势。2007年2月她辞职做起了专职礼仪模特，开始了新的职业生涯。王培培说她毕生最大的愿望是拥有一间自己的婚纱影楼。为此，她一直在努力实现自己的梦想。

故事中王培培成功实现蜕变跟自身条件有关，也在于她找到自己的优势，明确定位。与王培培一样，现实生活中有很多务工者依靠自己的努力，通过不断摸索，找到一条适合自己的职业发展之路。

2. 有适合自己的明确目标华丽转身：从厨房跑龙套到川菜馆老板周明，29岁，四川人，1999年来到广州，他花了10年时间从川菜馆厨房跑龙套成长为如今的川菜馆老板。谈起创业经历，他说最重要的是目标。在来到广州的第三年，他给自己定下五年目标：5年后开一家属于自己的川菜馆。第一年，他做起打杂的零工，同时学着做各种菜式。

第二年，他靠着烹饪天赋和后天的努力学习，从厨房的打杂工晋升为一名厨师，不断积累经验。第三年，他对自己实现目标越来越有信心，并开始关注老板的经营模式。第四年，他开始考察市场，同时继续积累资金。尽管第五年由于资金不到位，开店的计划暂时搁浅。但他认定目标不放弃。两年后，他靠着自己的积蓄、亲戚朋友的帮助和在家乡的贷款，终于开起了自己的小店。

回忆起当初的创业，他非常感慨，好多次想要放弃，身边的老乡都说就一个打工的，挣了钱回老家算了，哪里还想着留在城市自己当老板。但他总是告诉自己，不想当将军的士兵不是好士兵。于是，靠着坚持和学习，最后成就了自己的事业。如今，他又在盘算着自己的下一个五年计划。

与许多盲目的务工者相比，周明之所以成功就在于他有自己的目标、有主见，自始至终非常明确，并且持之以恒。从周明成功的例子中可以发现，目标越明确，计划越周密，成功的可能性就越大，目标实现得越快。

不少务工者经常抱怨生活、工作无聊，其实最根本的问题在于缺乏奋斗目标，不知道自己的将来会怎样，缺乏对未来的思考和准备。所以，要给自己树立一个目标，在知识和能力方面不断提升自我，为争取早日实现目标而努力。

具体措施包括：第一，发掘自身优势，找到适合自己的工作岗位。

第二，锻炼工作能力。俗话说：“艺高人胆大。”只有技艺高超的人才对自己充满信心，面对工作不会有很大的压力，即使有压力也能坦然面对。

第三，挖掘工作中的积极面。工作并不仅仅是物质生活的来源，它更是我们精神动力之所在，学会工作，努力去寻找工作的乐趣。

第四，搞好工作中的人际关系。包括与同事建立有益的、愉快的合作关系；与建立有效的、支持性的关系。善于利用各种社会支持。

第五，把工作与休息明确分开。工作时全神贯注，休息时养精蓄锐。

三、善于调节情绪（一）不良情绪影响健康身体健康与情绪息息相关。乐观、健康的情绪有助于维护身心健康；相反，消极、负面的情绪有损身心健康。中医讲：过喜则伤心，过恐则伤肾，过怒则伤肝，过思则伤脾，过悲、过忧则伤肺，过惊则伤胆。讲的就是大情绪的波动易造成人体五脏六腑的损失，导致人生病。

我们到异乡打工，难免会遭遇生活中的种种不如意，诸如人际的、情感的、工作的.....因而产生不良情绪。如果不注意疏导，将会造成不良的后果。所以，要学会把不良情绪表达出来，学会自我解压，警惕小情绪导致大疾病。

心理学研究还表明坏情绪最容易在人群中传染。所以，我们要加强情绪调节，避免坏情绪的传染在群体中产生影响。

情绪也会传染一位老总一大早和老婆吵架，带着不快的心情来到公司。刚坐到办公室里余怒未消，恰好一位业务主管来汇报工作，老总极不耐烦地说：“这点事自己都解决不了。我要你们干吗？”

“这位主管碰了一鼻子灰，悻悻地回到了办公室。这时，主管手下的一位员工有事要请示他，主管极不耐烦地说：“这种事情还来找我解决？”

你们自己怎么不多动动脑子！”这位员工莫名其妙碰了钉子，感觉沮丧而憋气。下班回到家刚坐下，儿子想问他数学题，他气呼呼地说：“就你事儿多，一边儿去！叫我清静会儿！”儿子被爸爸的无名火搞得很郁闷，正要灰溜溜地走开，却被自己一向很宠爱的小猫绊了一下。儿子正窝着火气没处发，冲着小猫就是一脚，“讨厌，没见我心烦吗？”

什么叫作？

“猫逃到街上正好一辆卡车开过来，司机赶紧避让，结果撞到了路边的树上，于是发生了一起交通事故。

这就是心理学上著名的“踢猫效应”，描绘的是一种典型的坏情绪的传染，类似于多米诺骨牌的连锁效应。假设在这个故事中的老总、主管、员工及其儿子能及时觉察自己的不良情绪，并做好情绪调节，一场交通事故就可以避免发生。

（二）情绪健康的标准情绪健康是心理健康的关键，一个人情绪健康与否，主要有以下几点判定标准：第一，情绪反应适时、适度。情绪健康的人其情绪反应，不论是积极的还是消极的，都是由一定的原因引起的，而且反应适度。

第二，情绪的目的性明确、表达方式恰当。情绪健康的人能控制、管理自己的情绪，在适当的时间、场合，以社会允许的方式表达或发泄出来。当遭到误解或不公平的对待时，感到委屈、伤心、生气很自然，可以向亲人、朋友、工友、老乡倾诉。倘若不能处理好自己的情绪，在大庭广众下又哭又闹、又打又骂，这就是不健康的情绪表现。

第三，积极情绪多于消极情绪。经常心情愉快反映一个人的心理和生理活动和谐与满意，处于一种积极的健康状态。如果经常情绪低落、愁眉苦脸、烦恼郁闷、紧张不安、怒气冲冲，是情绪不健康的表现。情绪健康并不否认消极情绪存在的合理性和它的意义，但情绪健康者必须是积极情绪多于消极情绪，而且所出现的消极情绪时间短、程度轻、对象明确。

第四，情绪稳定。情绪稳定是一个人成熟的重要标志。不愠不火、怒而不争，体现的是一个人的优雅和风度。在逆境中摆脱沮丧和失落，绝处逢生，体现的是一个人的智慧和耐力。稳定的情绪有益于身心健康，可以帮助我们在困难时保持清醒的头脑，冷静分析、判断，做出正确的决策，避免极端行为造成不必要的损失。

（三）调节情绪困扰的三步法有情绪很正常，关键是学会情绪管理。情绪调节有三步法：第一，了解自己的情绪状态。

第二，了解产生这种不良情绪的原因。

第三，学会合理表达情绪。

1. 觉察自己的情绪状态克服负面情绪的前提是意识到自我的情绪状态。当不良情绪发生时，如果能及时发现，便可以进行自我调控，让不良情绪得到合适的表达，减少其不良影响。所以，觉察自己的情绪状态就是主动分析自己此刻的情绪，是愤怒？

是恐惧？

是悲伤？

.....例如怀有愤怒的情绪，如果不肯承认自己的愤怒，就无法消除愤怒。

心理学家把快乐、悲哀、愤怒、恐惧看做四种基本情绪。认为快乐是肯定的情绪，悲哀、愤怒、恐惧为否定的情绪。不论是肯定的或否定的情绪，都可能起到积极或消极的作用，所以，又有积极情绪和消极情绪之分。

2. 了解不良情绪产生的原因“我总是莫名其妙的忧伤”“我总是无故的发火”“心情一下就低落下来



了”.....这些都是因为不了解自己的情绪状态产生的原因。任何情绪的产生都有其原因和背景。但它们往往“化了妆”，让我们一时看不清。

例如到一个新工厂上班，有的人会吃不好饭、睡不好觉，这实际是内心焦虑的反映。因为初来乍到，不熟悉周围的环境，不知道会发生什么，必然会感到不安全，产生紧张和焦虑等情绪，从而影响食欲和睡眠。其实，随着对周围人和环境的熟悉，当对周围的一切感到可掌控、可预料时，情绪自然会有所好转。

所以，我们要常常反思自己的情绪是怎样的状态，产生的原因是什么。

### 3. 缓和与疏导不良情绪兵来将挡、水来土掩，不良情绪来了怎么办？

答案是：缓和、疏导、转换不良情绪。

方法一——合理宣泄在一些企业、学校、监狱里都设有“出气室”，在专门建立的软体房间内，存放着橡皮人和其他不怕摔打的橡胶制品，人们可以在这里把橡皮人等假想为想打的人痛打一顿。因为有隔音装置，所以还可以大喊大叫或把想骂的人痛骂一番，不用担心别人听到。这种行为就是宣泄，能有效释放不良情绪。

每个人都有自己习惯的宣泄方式，常见方式有以下几种：（1）书写宣泄指把压力、烦恼写出来，写在本子上、QQ空间或博客里，把引发压力的事件记录下来，再作理性分析，然后找出相应的对策。

在一项心理学研究中，心理医生让受试者连续5天，每天花15~20分钟写下令自己感到心烦意乱的事情。实验结果惊人，受试者对不良情绪的免疫力大大增强，随后生病的次数减少，缺勤的天数也减少，甚至肝功能也得到改善。

这是因为感到压抑、烦躁等负面情绪会在体内释放毒素，损坏身体健康，当通过书写把不良情绪表达出来时，免疫功能就得到大大改善。

例如美国前总统林肯的“不发出的信件”被人们公认是消除怒气和烦恼的良方。

（2）运动宣泄运动是宣泄不良情绪的良方。不习惯书写宣泄的人，可以采用运动宣泄的方式。例如

跑步、游泳、打球、练瑜伽等，通过运动使肌肉得到放松，使紧张的神经顿时松弛下来，可以有效减轻心理压力，释放一天的不良情绪。

此外，大扫除更是一举三得的方法。既释放了情绪，又打扫了卫生，还锻炼了身体。

（3）哭泣宣泄哭是一种保护性反应，负面情绪在瞬间得到爆发，是释放体内积聚的神经能量、排出体内毒素、调整机体平衡的一种方式，有助于缓解内心的焦躁和压抑。生活中常说男儿有泪不轻弹，造成男性很多时候都压抑着内心的情感，最后把自己给憋坏了。所以，要学会哭泣，达到宣泄的目的。

（4）发泄找个没人的地方大吼大叫，也可以通过扭毛巾、打枕头、捶沙发、打沙袋、摔废物等形式把愤怒、憎恨、压抑等情绪发泄出来。现在也可以尝试着玩一玩网上的“打小人”游戏，或者随身携带一个小皮球，郁闷的时候、要发火的时候，就狠狠地捏它一下。

（5）替代性发泄对于个性内向，不愿意宣泄的人，可以运用替代性发泄，即通过观看他人的宣泄行为来释放自己的压抑情绪。例如看拳击比赛、散打比赛、激烈对抗的竞赛等。但一定注意场合、时间、地点，不能胡乱发泄，避免把气撒在别人身上，惹是生非找人打架等就是本末倒置了。

方法二——转移注意力当与人发生争吵时，马上离开这个环境，去打球或看电视；当悲伤、忧愁时，不去想或遗忘掉，暂时找点别的事情做；在余怒未消时，去运动、娱乐、散步等活动，使紧张情绪松弛下来。有意识地转移话题或做点别的事情来分散注意力，把精力暂时从当前的环境中转移到别处，面对新环境，心情渐渐就会平静下来，有利于缓解和消除心理问题。

方法三——自我放松身心互相联系，心情不好往往也跟身体的状况有关。例如，感冒生病的时候感觉有气无力，往往情绪容易低落；当体内燥热时容易心烦意乱；当长期睡眠不足也容易脾气暴躁；心情焦虑时往往失眠、食欲不振……所以，调节心情也可以从身体入手。当感到焦虑、紧张的时候，不妨安静地躺一躺；当夜晚失眠的时候，可以听听舒缓的音乐，或者默念“1、2、3、4、5...”等数字，让自己放松下来。

方法四——学会辩证地思维仔细观察左图，你看到了什么？

有人看到蝴蝶，有人看到苹果。

为什么同一幅图片，不同的人看到不同的景象呢？

这是心理学上的双关图，答案在于每个人看问题的角度不同。它提示我们要注意自己的观念以及别人与自己观念会有不同。

心理学家指出，不合理的观念往往导致不良情绪，即某种情绪的产生很大程度上取决于自己对刺激的不合理认识，这些不合理的观念或认识包括：◇绝对化要求有绝对化要求的人，常说这样的话，比如“我必须追到她”“我绝对不能失败”等。常用“应该”“必须”“一定”这样的字眼。绝对化的观念容易让自己陷入情绪的困扰和钻牛角尖。我们年轻务工者在面对外界干扰时，尤其要做到凡事留有余地，不要绝对化。

◇过分概括这是一种“以偏概全”“以一概十”的不合理思维方式。例如有的务工者看到社会某种不好的现象，就认为这个社会糟糕透顶，于是愤世嫉俗。有的受到企业一次不公正的待遇，于是认为这个企业一无是处，整天抱怨。自己没有做成某事，就认为自己不行，全盘否定。因为他人做错了某件事，就认为他人一无是处，等等。

片面地看人、看事，不利于全面认识事物，也容易使自己走极端，对自己的身心健康和未来发展均不利。所以，年轻的务工者要学会一分为二地看待事物。

◇糟糕透顶例如有的务工的小伙子失恋后，就感觉天都要塌下来，感觉所有的一切都没有了，于是郁郁寡欢或者非得找对方讨个说法。有的务工者认为自己现在挣得不多，不能像城市里的白领那样光鲜亮丽，也买不起房，所以就感觉日子过得暗淡无光，人也过得灰头土脸。

其实，生活并没有你所想象的那么糟糕。人们开玩笑常说，“天塌下来还有高个子顶着”。所以，学会乐观地看待问题。“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”。

方法五——自我暗示心情不好的时候给自己找点乐子。例如换个发型，或者换一身颜色鲜亮的衣服，对着镜子说“我最棒”等。

当觉察到自己情绪波动大时，不妨试试上述方法。千万牢记情绪不能掖着藏着！

# 构建和谐人际关系

遵守交际原则，构建和谐的人际关系（一）遵守人际交往的一般原则卡耐基说过：“和谐的人际关系是一笔宝贵的财富。”那么，我们怎样才能拥有这笔财富呢？

下面是人际交往中应当遵守的 10 条基本原则，也是和谐的交际不可或缺的 10 个基本“音符”。

1. 不卑不亢现实生活中的每一个人，无论职务高低、知识多寡、性别不同，在人格上都是平等的。

所以，年轻的务工者在与人交往中，既不必自卑，对他人唯唯诺诺，丧失自己的立场和主见，也不必盲目自大，拒绝他人的善意，力求平等待人，做到不卑不亢。

坚持原则、不卑不亢的小潘小潘在某大型超市当保安。一次，一个穿着考究的男子手拿一个行李包从超市里向外走，通过安全门时，安全门突然发出警报，于是小潘向该男子笔直地敬了一个礼后，请该男子自行打开行李包检查，以查明报警原因。该男子一听暴跳如雷，似乎觉得受到了天大的侮辱，大声叱呵小潘说：“区区一个保安仔凭什么检查我！”并扬言要投诉，让小潘的老板“炒掉”他。男子的吵闹声引起了众人的围观。小潘心里非常恼火，但仍克制住自己的情绪向该男子解释这样做是为了保障超市财产安全，是正常履行自己的职责。如果该男子不配合，超市只有打 110，请警察来处理。该男子气得上蹿下跳，仍然拒不配合检查，小潘使用对讲机请来保安队长协助处理。男子吵闹了许久，可小潘的表现始终有礼有节，最后 110 的警察赶来，把该男子带走处理。整个事件中小潘坚持原则、不卑不亢的态度，赢得了超市员工的称赞。

2. 尊重渴望受到尊重是每个人的基本心理需求。在人际交往中，我们对所有的人，不管其地位高低贵贱，都应该给予应有的尊重。我们不仅要尊重他人的人格、个性、习惯、情感、兴趣和隐私，还要尊重彼此存在的外显或内在的心理距离，不要轻易地去突破它、破坏它，否则就是对他人的冒犯，势必造成对方的戒备、反感和疏远。

其实要做到尊重别人并不难，有时只需一个微笑、一句热情的问候、一声尊敬称呼，就会给别人的心情带来阳光和温暖，同时也为自己赢得真挚的友谊与尊敬。不要强求与所有人成为朋友，但是要学会在交往中尊重他人。

3. 沟通建立良好的人际关系离不开沟通。只有沟通，才能不断增进彼此的理解，从而减少或避免一些不必要的误会和摩擦。越是不作沟通，越是有意识设防，就越难使人心达到交融。沟通需要主动，一味地等着别人与自己沟通，等不来“好人缘”。能沟通不等于会沟通，善于沟通者知道根据不同的对象、场合、采取不同的交际方式。良好的口才能为沟通铺平顺畅的道路。

4. 宽容朋友相处之道有这样一个故事：两个朋友在沙漠中旅行，在旅途中他们吵架了，一个人给了另一个人一记耳光。被打的人觉得受辱，一言不语，在沙子上写下：“今天我的好朋友打了我一巴掌。”他们继续往前走。被打的那位不慎把自己的水瓶打翻了，口渴难耐，朋友把自己的水分了一半给他。他用一把小刀在石头上刻着：“今天我的好朋友救了我一命。”朋友好奇地问：“为什么我打了你以后，你要写在沙子上，而现在要刻在石头上呢？”

“他笑了笑，回答说：“当被一个朋友伤害时，要写在容易忘记的地方，风会抹去它；相反，如果被帮助，我要把它刻在永远也不会被磨灭的心灵深处。”“水至清则无鱼，人至清则无友”，不要因为别人犯了错误或冒犯了自己，就斤斤计较，因小失大，伤害相互之间的感情。古语说，“宽则得众”，人们总是喜欢和那些宽容厚道的人交朋友的。

天下没有两片相同的树叶，也没有两个完全相同的人。人的性格、特长各有差异，在处理人际关系中不能强求一致。要和谐相处，就要有求同存异、相互谅解、不求全责备的宽广胸怀。

5. 欣赏希望得到别人的注意和肯定，这是人们共有的心理需求，而欣赏正是满足这种需求的一种交际方式。人际关系大师卡耐基说：“避免嫌弃人的方法，那就是发现对方的长处。”因此，在交际中我们应抱着欣赏的心态来对待每一个人，时时留心身边的人和事，多发现别人的优点和长处。

赞美是欣赏的直接表达。有道是“良言一句三冬暖”，一句真诚的赞美往往可以给别人也给自己带来好心情。学会发现别人的长处并由衷地赞美吧，这是促进人际关系和谐的“润滑剂”。

6. 换位在现实生活中，我们总是习惯从自己的主观判断出发，因而常导致一些误解的发生。所以，要达到彼此的认同和理解，避免误会和偏见，我们就要学会“换位思考”。所谓“换位”，就是要善于从对方的角度和处境考虑问题，体会对方的情感、发现对方处理问题的个性方式。只有设身处地地多为别人着想，才能够最大限度地理解别人，从而找到相处的最佳途径、解决问题的恰当方法。孔子有言“己所不欲，勿施于人”，意思是自己所不想要的，也不要施加到别人身上，说的就是这个道理。因此，交际中只要少一

点自以为是，多一点换位思考，就会少一些误解和摩擦，多一些理解与和谐。

7. 诚信孔子说：“人而无信，不知其可。”诚信是无形的“名片”，关乎一个人的形象。我们每个人都是建设“诚信大厦”的砖瓦，需要我们从自身做起，从身边的一件件小事做起。对别人有求于我们的事，一旦答应了就要尽全力去办。如果确因客观原因无法完成，就应向人家解释清楚，求得对方的谅解。要尽可能本色地做人，不要总是带着一副假面具与人交往，虚与委蛇；不要抱着“没有永远的朋友，只有永远的利益”的想法，以一种“利用”的心态与人交往，甚至做出“过河拆桥”的卑鄙之举；防人之心固然不可无，但也不必处处设防，总是用一种怀疑的眼光来看人，须知猜疑是人际关系的暗礁。

8. 合作当今社会，人与人之间的竞争日益激烈，但这并不意味着合作变得可有可无。相反，随着社会分工的精细和工作内容智力成分比重的增加，许多工作不再依靠个体力量来完成，而要依靠团队合作来实现。一个人即使本领再大，是块“好铁”，但充其量又能打几颗“钉”呢？

因此，合作是人际交往的基本准则。在合作基础上竞争，在竞争基础上合作，是人际交往的基本态势。如果只讲竞争不要合作，那么竞争必定会演变成不择手段地恶性竞争和无序竞争，人际关系的和谐也将无从谈起。所以在人际交往中，我们应予以对方多一些支持，少一些拆台；多一些协商，少一些固执；多一些沟通，少一些封闭。只有这样，我们的人际关系才能少一些紧张与摩擦，多一些温馨与和谐。

9. 互惠现实生活中，人与人的关系之所以会出现不和谐的音符，产生矛盾和摩擦，往往与某一方的利益受损有关。因此，要有效化解矛盾，消除摩擦，就应坚持互惠，追求双赢。

与人方便，与己方便一个盲人住在一栋楼里，每天晚上他都会到楼下花园去散步。奇怪的是，不论是上楼还是下楼，他虽然只能顺着墙摸索，却一定要按亮楼道里的灯。一天，一个邻居忍不住好奇地问道：“你的眼睛看不见，为何还要开灯呢？”

“盲人回答道：“开灯能给别人上下楼带来方便，也会给我带来方便。”邻居疑惑地问道：“开灯能给你带来什么方便呢？”

“盲人答道：“开灯后，上下楼的人都会看见东西，就不会把我撞倒了，这不就给我方便了吗。”邻居这才恍然大悟。

在生活中，我们都应具有这样“赠人玫瑰，手有余香”的情操，即使是一件很平凡微小的事情，哪怕如

同赠人一枝玫瑰般微不足道，但它带来的温馨都会在赠花人和爱花人的心底慢慢升腾、弥漫。若是只想自己享受，考虑问题时只为自己着想，只顾眼前的利益而不考虑长远的利益，人与人之间一定相处不好，人际关系必定紧张。因此，人际关系要达到和谐，必须保持一定的平衡，任何一个好的关系都是双方受益，如果一方长期受损，这种关系是长久不了的，是目光短浅的表现。

10. 是非分明是非分明是做人的基本准则，不能为了朋友情谊、哥们义气而颠倒是非、以丑为美、以恶为善、以耻为荣，忘记了做人的道德底线。我们一定要擦亮眼睛去结交真正的朋友，多交诤友，切忌交“狐朋狗友”“酒肉朋友”。

上述这些人际交往的基本原则，是处理人际关系不可分割的内容。掌握和运用这些原则，是处理好人际关系的基本保证。

（二）学习城市生活技能，融入城市新生活学习城市生活的基本技能，可以提升我们城市生活适应力，增强与人交往的能力，使我们能更好更快地融入城市新生活。

1. 讲普通话，学当地方言我们平常在中央电视台新闻联播时所听到主持人所说的话，就是普通话。国家积极推广普通话，现在许多城市都以普通话为主要沟通语言。不会讲普通话或听不懂普通话在城市与人沟通会遇到障碍。大量的事实都证明普通话是我们进城务工的一道门槛。

练好普通话，能提高找工作的成功率，增强人际沟通。试想一下，如果一个人说的话别人都听不清楚，即使他工作干得很好，但因不能与人有效地沟通，无形之中就削弱了自己的竞争力。同时，语言上的障碍也会使自己不能与其他人交流思想、感情，使自己显得很孤立。因此，说好普通话是非常重要的。

此外，尽可能尝试着学习当地方言。在和不同地域的人们交流时，如果会一点他们的语言，能很快消除陌生感，拉近彼此的心理距离，增强亲和力，从而更顺利地融入当地社区。

学好普通话和当地语言，收看电视或参与当地工友交流，是一个好办法。

2. 讲究卫生，爱护环境养成良好的卫生习惯，这既有利于个人身体健康，也有助于保持个人良好形象，促进与人的交往。

千万别学他的样儿一天早上，一辆公共汽车上来了一个打工模样的男子，提着大行李箱和旅行袋，



看上去应该是刚下火车。他吃力地把行李箱靠边放好后，就舒舒服服地坐下来，然后从袋子里掏出一大包膨化食品，里面有十来个独立包装的小袋子。他拿出一小包，撕开包装，津津有味地吃起来。

眨眼工夫吃完了一包，顺手把塑料袋扔到车厢的地板上，然后又掏出一包吃起来。车上的乘客都用很诧异的眼光看看地上的垃圾，再看看他，可他丝毫没觉察到自己的行为有什么不妥，把第二个塑料袋又扔在了地板上。当他扔第三个塑料包装的时候，已经感觉得到车厢里所有的人都在注视他，他有点不自在，稍微迟疑了一下，可能不知怎么回事儿，然后又继续打开第四个包装。这时，坐他旁边的一名老者用长柄雨伞敲了敲他的椅子，叫他把垃圾捡起来。他的脸“刷”的一下红了，赶紧把垃圾捡了起来。

也许在这个打工者的老家，随手扔垃圾并不算什么事，大家都习以为常，但不论在哪里毕竟这不是什么好习惯，与城市卫生和环境要求更是格格不入。其实，越是发达的国家和地区，对环境的保护和对个人卫生习惯的要求就越高。不单单我们这些务工者有这样的遭遇，许多高素质的、留学或移民到发达国家的中国人刚开始的时候也因为不懂得垃圾必须分类投放而屡遭投诉。因此，我们都要注意提高个人的素质，养成良好的卫生习惯，爱护环境，更好地融入城市生活。

3. 入乡随俗，遵守规则入乡随俗，意思是到了一个地方，就要顺应当地的风俗习惯和遵守当地的社会规范，了解当地的生活方式，甚至行为举止、衣着打扮，尽量接近当地社会。有时候觉得城里人对我们务工者态度不友好，可能是因为我们的行为不符合城市的社会规范与习俗。因此，了解城市的社会规范和生活习惯，并且遵守这些规则，这是让城里人接纳并与我们融洽相处的重要基础。

归纳起来主要有以下几条：（1）使用文明用语，如“你好”“对不起”“没关系”“谢谢”“请问”等；不要用“喂”来称呼别人，不说粗话，不骂人。

（2）穿戴得体，举止得当，在公共场所不穿拖鞋、不打赤膊、不卷裤腿。

（3）在公共场所不高声喧哗；不横卧、不抠脚。

（4）不对人打呵欠、伸懒腰，打喷嚏要适当掩住口，不要正对别人。

（5）不随地吐痰，不随地乱扔垃圾，保持环境清洁。

（6）行车走路要遵守交通规则，不闯红灯，过马路要走人行横道，不要冒着生命危险跨越护栏或乱穿马路。

（7）自觉爱护公共财物，不破坏树木、花草、电话亭、地下管道、垃圾箱等一切公共设施。

（8）买东西或者买票都要排队，不要拥挤和加塞。

（9）无论是坐公共汽车还是乘搭地铁、电梯，都要遵循“先下后上，先出后进”的规则，不能一拥而上；在公共汽车上，通常在车头都有孕妇、抱婴者和老人的专座，如果你恰好坐在“专座”上，当有需要的人上车时，必须让座，这是社会公德，否则很可能会遭到“白眼”。

（10）要有时间观念。干什么都要严格遵守时间，不守时的人是不受欢迎的。

（11）介绍双方认识时，先向长者介绍幼者、向地位高者介绍地位低者。

（12）“坐者尊，站者卑”是常识，所以我们遇见敬重的长辈会懂得让座。老板可以坐着回复你的话，但是，当老板来到你面前时，应该起身相迎。

（13）与朋友、同事吃饭时，座有次序，上座留给年龄大、地位高的人，并请他们先动筷；自己碗里的菜肴，不可放回共用的盘子；不对人剔牙齿，不叼牙签。

（14）访亲探友要有时间概念，不在吃饭及睡觉时探访朋友。构建和谐人际关系五、学会面对人际冲突（一）与主管发生冲突，怎么办？

今年年初我刚到深圳，在一家企业流水线当生产工。我的主管喜欢开一些“带色”的玩笑，这使性格内向的我经常觉得很难堪。一次工间休息，主管得知我是安徽人后，便指着旁边的女工说“你是安徽人啊？

她也是安徽人，你俩什么时候亲热亲热啊？

“我当时气不打一处来，面露厌恶之色，主管感到很没趣，于是在工作中便经常找我茬儿，并当众责难我。我气不过，又与主管大吵一顿，主管借机罚了我 50 元。此后整整一个星期，我与主管的关系陷入僵局。现在我该怎么办？

在这个例子中，这位主管因为一件小事在工作中给当事人找茬儿甚至借机罚款，显然是不对的。要应对这种情况的确要求我们学习一些妥善处理人际关系的技巧。其实，对于主管在工作中的调侃之言，根本没有必要当真，用淡然一笑去回应低级趣味的玩笑，不失为较好的处理方式。另外，在工作中，上下级之间难免发生一些不愉快的事情，产生一些摩擦和碰撞，引起冲突。这时候，作为下属如果处置不当，就会加深鸿沟，陷入困境，甚至导致双方的关系彻底破裂。那么，一旦与上司发生冲突后怎么办？

常言道：“冤家宜解不宜结”，通常情况下，缓和气氛，疏通关系，积极化解，才是正确的思路。具体来讲，主要有以下一些方式方法：1. 自我批评心理素质要过硬，态度要诚恳，若责任在自己一方，就应勇于找上司承认错误，进行道歉，求得谅解。如果重要责任在上司一方，只要不是原则性问题，就应灵活处理，因为目的在于和解，下属可以主动灵活一些，把冲突的责任往自己身上揽，给上司一个台阶下。人心都是肉长的，将心比心，上司也会感动的，从而会化干戈为玉帛。

2. 主动搭腔不少人都有这样的体验，即当与对方吵架之后，有时候谁见了谁也不先开口，实际上双方内心却都在期待对方先开口讲第一句话。所以，产生隔阂后，作为下属的应及时主动地热情打招呼，以消除冲突所造成的阴影。若见面憋着一股犟劲不搭腔、不理睬，昂首而过，长期下去矛盾会像滚雪球般越滚越大，势必形成更深的隔阂。

3. 不与争论就是当下属与自己的上司发生冲突之后，作为下属不计较，不争论，不扩散，而是把此事搁置起来，埋藏在心底不当回事儿，在工作中汇报、请示一如既往。随着时间消逝，就会逐渐冲淡以前的不悦。

4. 电话沟通打电话或发短信解释，可以避免双方面对面的交谈可能带来的尴尬和别扭，这正是当代通信方式的优势所在。打电话时要注意态度诚恳，亲切自然，不管是由于自己的鲁莽造成的碰撞，还是由于上司心情不好引发的冲突，都可利用这个现代化的工具去解释。

5. 把握火候，寻找机会化解这就是要选择好时机，掌握住火候，积极去化解矛盾。例如，当上司遇到受到表彰或提拔等喜事时，作为下级就应及时去祝贺道喜，这时上司情绪高涨，精神愉快，你去祝贺，上司自然不会拒绝，反而会认为这是对其工作成绩的认同和人格的尊重。

6. 宽宏大量，适度忍让在与自己的上司发生冲突后，运用这一方法就要掌握分寸，要有原则性，一般来讲，在许多情况下遇事能否忍耐，反映了一个人的胸怀与见识。但是，如果一味地回避矛盾，委曲求

全，就是一种比较消极和压抑自己的行为，而且在公众中自身的人格和形象也将受到不同程度的损害。正确的做法是现实一些，宽容、大度，适度地采取忍让的态度，既可避免正面冲突，同时也保全了双方各自的面子和做人的尊严。

最后，如果下属偏偏遇到的是位不近情理、心胸狭窄、蛮横霸道的上司，“顺我者昌，逆我者亡”，处于如此环境、如此高压之中的下属，对上司就没有值得留恋的了，应当机立断，“良禽择木而栖”，换个工作环境，再图新发展。

## （二）保姆如何与雇主相处？

经介绍，我来到一位干部子弟的家中当保姆。女主人是个特别难伺候的人，此前已换过 6 个保姆。我忘不了初次踏进主人家的那一幕：女主人用打量物件一般的眼神审视我，看得我手足无措，心里发毛。当换拖鞋的时候，我尽力拱起脚指头，不让她看见袜子顶端的那个小洞。我在主人家尽心尽力地干活，感受最深的是，保姆是一份苦差。家里东西坏了、丢了，孩子摔了、病了、不肯吃饭了，总会怪到保姆头上，压力很大，常常睡不好，吃不香。但最受不了的是女主人的无端猜疑。好几次，我在打扫卫生的时候都发现墙角、床底下零星散落着一两个硬币或三五元钱，我都把它们捡起来交还给女主人。可时间一长我才知道，这是女主人故意用小钱引诱我，看我会不会贪小便宜，手脚不干净！这让我非常反感，恨不得马上辞工走人！可是我非常需要这份工作。保姆要讲究与雇主相处的方法，下面与大家分享一下。

1. 与女主人的相处保姆最容易与女主人发生矛盾，而与女主人相处的好坏却又事关重大。和女主人相处，务必做到三点：一是说清来历，让其有安全感；二是要有礼貌，主动与主人打招呼；三是老实为人，让其有信任感。比如处理好与她先生的关系，照料好她的孩子，善待老人和病人，更要清白为人，严格自律，购物账单详尽保留，注意细节，以免引起误会，用自己的勤恳努力获得雇主的认可。

2. 与男主人的相处年轻女保姆与男主人相处，关键在于心端行正，除了以诚实淳朴的优良品质和勤勤恳恳、兢兢业业的服务态度赢得男主人的信任和尊重外，关键是和男主人的距离要把握分寸，既不能太远，又不能太近。衣着要端庄得体，切不可穿睡衣在客厅走来走去，特别是家中只有自己和男主人时，更应该注意自尊自爱。若男主人行为有失检点，保姆应对对方的暗示不予反应，若对方不知趣，有非分之举，你可好言相劝，如不奏效，那只好严肃斥责，维护自尊。

3. 与小孩的相处孩子都是父母的心头肉，父母爱孩子甚至超过爱自身。保姆照顾孩子，一是要保证小孩的安全，这是前提。二是要做个有心人，尽量避免小孩的磕磕碰碰，照顾好孩子的饮食。三是力所能

及地教孩子唱唱儿歌、做做游戏，让孩子在健康活泼的气氛中成长。

4. 与病人、老人的相处保姆首先要从内心把对方视作自己家的老人，方能诚心尊重、真心服务、热心问候、虚心请教。其服务内容一般指衣服的收洗、饮食的制作、生病时的照料、室内的清洁等。有的病人、老人会有寂寞感，喜欢与人说话，保姆要善解人意，与其聊天，解闷增趣，让病人、老人尽量保持舒畅的心情，以利于其身体健康。

### （三）与室友发生冲突，怎么办？

我在一家大型电子厂打工，吃住都在厂里，12 人一间房。可是我感到非常压抑，和室友根本就合不来。宿舍的水电费是全体宿舍成员一起分摊的，但有些人偏偏很浪费。例如，有的室友就喜欢人走了风扇还开着，有的室友洗衣服也不用盆子装着洗，开着水龙头任水哗哗地流。另外，我们厕所的冲水拉杆有点毛病，拉下来就上不去，水箱的水会一直漏着。有一次，有人上完厕所，明知道水箱拉杆有问题，也没去弄一下，足足漏了一晚上的水……还有，她们有些人晚上 12 点还不睡，我习惯早睡，把灯熄了她们马上又开，为此我和她们打了一个星期的冷战了，真想搬出去住！可搬去哪里呢？

毕竟工厂提供的是免费住宿。

由于大家来自天南地北、五湖四海，作息步调、待人处事、价值取向、生活方式、个性均有所不同，发生些小摩擦总避免不了。这时就要求对他人要有包容、理解之心，真诚分享室友的喜怒哀乐，正确看待他人的优缺点，不斤斤计较。建立和谐、快乐的同事关系生活习惯不同引发的冲突很常见。有人大手大脚，大大咧咧；有人勤俭节约，精打细算。前面提到的“风扇开了不关”“厕所水箱由于漏水导致浪费”等问题，其实可以通过与室友沟通得到解决，或由大家推荐一名热心肠的室友来负责管理宿舍。住集体宿舍，应该尊重别人的生活习惯，尝试改变自己的行为，不要一味要求别人什么都去改变，要彼此适当调整。

### （四）老乡向我借钱，怎么办？

老乡又向我借钱了。上次他说父母过来，生活费不够，向我借了 500 元还没还清，现在又说女朋友要他回家见父母，向我借 1000 元。我的工资也不高，在电子厂打工，每个月还要寄钱给在老家上学的弟弟。我的压力也大呀！可是朋友一场，不借的话怎么说得出口呢？

相信我们都见过周围有为了分房子而相互争吵的亲兄弟姐妹，都听说过因为金钱而争吵的亲戚。本是

同根生，最后却因为钱而反目成仇。这种例子，实在太多，亲兄弟尚且明算账，朋友间又怎能不分彼此？

可能你也向别人借过或者被借过钱，你应该知道向别人借钱时候的感受，也体会到被借钱时候的感受。什么人该借，什么人不该借，什么情况下该借给别人，需认真对待。

1. 可以不锦上添花，但要雪中送炭。朋友说要盖个房子，这是锦上添花的事情。你有钱，可以借给他，也可以不借给他。就算不借，也不能成为他怪罪你的理由。但如果有个什么火烧眉毛的事情，如没饭吃了，或得了急病需要救治，自己有闲钱而不借，就显得有点不道义。

2. “有借有还，再借不难；有借没还，再借困难。”朋友借了你一百块钱，两天之后他就把这事儿给忘记了，或者故意不还给你，那以后就不应该再借了。

3. 如果朋友借你的钱去投资，而你对这项投资不懂的话，你最好实话实说，委婉拒绝。

4. “先小人后君子”，向你借钱的数额，如果万一不还或还不起你也不会心疼的，那可以不写借条；但如果借的数目你感觉有点儿大了，为避免以后发生经济纠纷，一定要和对方签订书面借据，不能碍于面子不好意思提出来，毕竟你的每一分钱也都是辛苦挣回来的。

5. 如果向你借钱的数目确实较大，建议拒绝。因为毕竟风险太大，很可能是有借没有还。长痛不如短痛，与其现在把感情伤了，也比以后你催着他还钱时伤感情要好得多，而且钱没借给别人之前是你掌握主动权，借出去之后就是别人掌握主动权了。

#### （五）老乡叫我去打群架，怎么办？

一个朋友让我去打群架。我很无奈，因为没有干过这事儿，自己也不是那种惹是生非的人。但是以前我被欺负时那朋友帮过我，所以我觉得不帮他好像很不够意思，因为他这次被人欺负了。他说，让我去充数，用人数镇住对方，让对方知难而退！因为对方也不是好惹的人，他说这样做也是逼对方和他谈和，让双方都好做事！但我觉得我那朋友不是喜欢和敌人轻易谈和的人，所以我不知道真的打起来怎么办？

我有点怕，真的。但不帮的话，以后谁还肯帮我？

毕竟我们身在异乡为异客，举目无亲，有很多时候是有点身不由己。我那朋友超讲义气，朋友有事

他会倾尽全力帮忙，他自己有事也希望我们全力帮忙。但打群架这事儿我还真的没干过，我想报答他对我的帮助，但却不想以帮他打架的方式。唉，我该怎么办呢？

遇到如此棘手的问题，你不妨问问你的朋友，背井离乡来到城里打工的目的是什么？

很显然，每一位打工者到城里来，都是为了更美好的生活，为了养家糊口，为了实现自己的理想与追求。试问打群架可以实现自己进城的目标吗？

不管是伤到别人还是伤到自己，巨额的医药费是少不了的，违法犯罪还要坐牢。虽说“人争一口气，佛争一炷香”，但为争一口气而意气用事，犯下大错的人不在少数，事后再后悔都没用。此时的你要辨别事情的原委，找出能最大限度帮助你朋友而且能使事情很快平息的办法。打打杀杀解决不了问题，也不是理智的所为。我们进城务工，人际关系成为立足和发展的丰富资源。如果人际关系、业缘关系等表现出功利性和高回报率，对其重视度也就变得小多了。通过平等、理智、多元的人际交往途径，构建和谐的人际关系，不仅促进交往观念的变化，提升交往的需求、能力和主动性，更能适应社会发展的需要，促进经济社会的和谐发展。

小测试想了解自己的人际关系融洽吗？

这里提供了一份人际关系自我评定量表，列出了 16 个问题。每一个问题后面各有 A、B、C 三种答案，你可以按照自己的真实情况任选其中之一，做一个小小的测试。仅供参考。

1. 在人际关系中，我的信条是：A. 大多数人是友善的，可与之交友的。

B. 人群中有一半是狡诈的，一半是善良的，我将选择善良的人作为朋友。

C. 大多数人是狡诈虚伪的，不可与之交友的。

2. 最近我新交了一批朋友，这是：A. 因为我需要他们。

B. 因为他们喜欢我。



C. 因为我发现他们有意思，令人感兴趣。

3. 外出旅游时，我：A. 很容易交上新朋友。

B. 喜欢一个人独处。

C. 想交朋友，但又感到困难。

4. 我已经约定要去看望一位朋友，但因为太累而失约了。在这种情况下，我感到：A. 这是无所谓的，对方肯定会谅解我的。

B. 有些不安，但又总是在自我安慰。

C. 很想了解对方是否对自己有不满的情绪。

5. 我结交朋友的时间通常是：A. 数年之久。

B. 不一定，合得来的朋友能长久相处。

C. 时间不长，经常更换。

6. 一位朋友告诉我一件极有趣的个人私事，我是：A. 尽量为其保密，不对任何人讲。

B. 根本没考虑过要继续扩大宣传此事。

C. 当朋友刚离去，随即与他人议论此事。

7. 当我遇到困难时，我：A. 通常是靠朋友解决的。

B. 要找自己信赖的朋友商量着办。

C. 不到万不得已时，绝不求人。

8. 当朋友遇到困难时，我觉得：A. 他们都喜欢来找我帮忙。

B. 只有那些与我关系密切的朋友才来找我商量。

C. 一般都不愿意来麻烦我。

9. 我交朋友的一般途径是：A. 经过熟人的介绍。

B. 在各种社交场合。

C. 必须经过相当长的时间，并且还相当困难。

10. 我认为选择朋友最重要的品质是：A. 具有吸引我的才华。

B. 可以信赖。

C. 对方对我感兴趣。

11. 我给人们的印象是：A. 经常会引人发笑。

B. 经常启发人们与思考问题。

C. 和我相处时别人会感到舒服。

12. 在晚会上，如果有人提议让我表演或唱歌时，我会：A. 婉言谢绝。

B 欣然接受。

C. 直截了当地拒绝。

13. 对于朋友的优缺点，我喜欢：A. 诚心诚意地当面赞扬他的优点。

B. 会诚实地对他提出批评意见。

C. 既不奉承，也不批评。

14. 我所结交的朋友：A. 只能是那些与我的利益密切相关的人。

B. 通常能和任何人相处。

C. 有时愿与自己相投的人和睦相处。

15. 如果朋友和我开玩笑（恶作剧），我总是：A. 和大家一起笑。

B. 很生气并有所表示。

C. 有时高兴，有时生气，依自己当时的情绪和情况而定。

16. 当别人依赖我的时候，我是这样想的：A. 我不在乎，但我自己却喜欢独立于朋友之中。

B. 这很好，我喜欢别人依赖于我。

C. 要小心点！我愿意对一些事物的稳妥可靠保持冷静、清醒的态度。

各题的记分标准如下：1. A. 3；B. 2；C. 1。

2. A. 1；B. 2；C. 3。

3. A. 3；B. 2；C. 1。

4. A. 1；B. 3；C. 2。

5. A. 3; B. 2; C. 1。

6. A. 2; B. 3; C. 1。

7. A. 1; B. 2; C. 3。

8. A. 3; B. 2; C. 1。

9. A. 2; B. 3; C. 1。

10. A. 3; B. 2; C. 1。

11. A. 2; B. 1; C. 3。

12. A. 2; B. 3; C. 1。

13. A. 3; B. 1; C. 2。

14. A. 1; B. 3; C. 2。

15. A. 3; B. 1; C. 2。

16. A. 2; B. 3; C. 1。

根据你所选定的答案，找出相应的分数，将 16 个问题的得分累加起来。这个总分数大致可以评定你的人际关系是否融洽。

如果你的得分在 38~48 分之间，说明你的人际关系是很融洽的，在广泛的交往中你是很受大家欢迎的。

如果你的得分在 28~37 分之间，说明你的人际关系并不稳定，有相当数量的人不喜欢你，如果你想得

到别人的欢迎，还得作很大的努力。

如果你的得分在 16~27 分之间，说明你的人际关系是不融洽的，你的交往圈子确实太小了，很有必要扩大你的交往范围。