

课里播企业培训课程

课里播
中美合金
CRISP
PUBLICATIONS

企业文化学习

理解态度的重要性
发现积极态度的魔力所在
学习8种态度调整技巧
弄清态度如何影响你的工作和事业

态度 (第三版)

你最宝贵的财产

[美] Elwood N. Chapman 著 姜琳 译

845

案



清华大学出版社

课里播企业培训课程

课里播
中美合金
CRISP
PUBLICATIONS

态度 (第三版)

你最宝贵的财产

[美] Elwood N.Chapman 著 姜琳 译

企业文化学习方案

59.845
CPM

清华大学出版社

本书提出,态度是人生最宝贵的财富,积极态度具有一种魔力,能够极大地改变一个人的事业和生活。积极态度能够带来个性、灵感、热情和创造力。因此,每一个人都应注重培养和保持积极态度。本书的主要内容:理解态度的重要性,积极态度的魔力,八种有效的态度调整技巧,态度与工作的关系等。

本书简单明了、易学易用,给工作和事业提供了一种宝贵资源,可广泛适用于公司员工和管理者;同时,还能给个人生活增加更多的亮色。

ATTITUDE

Your Most Priceless Possession/Barbara J.Braham

All rights reserved.No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented,electronic or mechanical,including photocopying, recording,or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher,except for the brief inclusion of quotations in a review.

© 1987,1990, 1995 by Crisp Publications,Inc.

Original edition Published by Crisp Publications,Inc.

www.crisplearning.com

本书翻译版由 Crisp 出版公司授权清华大学出版社在中国境内独家出版、发行。

www.tup.tsinghua.edu.cn

未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记号:01-2000-2634

书 名: 态度:你最宝贵的财产

作 者: Elwood N.Chapman

译 者: 姜 琳

出版者: 清华大学出版社(北京清华大学学研大厦,邮编 100084)

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>

印刷者: 世界知识印刷厂

发行者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 787×960 1/16 印张: 6.25 字数: 103 千字

版 次: 2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-04102-4/F·294

印 数: 0001~5000

定 价: 20.00 元

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭,并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能,以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于:**结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。**

“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程,我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势:**成为终身学习者**,不断学习,不断改进,与科技及资讯发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么,如何在价格以外建立企业的竞争优势,便成为所有企业共同面临的课题。

“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的战略,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习,寓学习于工作,**成为学习型的企业**;在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站,与我们的学习方案顾问联系:www.crispchina.com,让我们根据你们的企业情况,设计简便易行的方案,与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问

业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

课里播企业培训课程简介

态度：你最宝贵的财产

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有两千万个课程正在各大、中、小企业使用中,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社(清华大学出版社、中山大学出版社、上海财经大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以能力基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。

这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明,这些课程具高度**成本效益**,可以明显**改进企业的素质**,有效**提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度**。

我们期盼课里播企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

企业用户对课里播课程的评价

态度：你最宝贵的财产

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

Wendy Flint (惠普公司)

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。”

Charles Ruthford (波音公司)

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

Duane Waterman (康柏计算机公司)

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

Mike Petefish (西门子公司的销售培训经理)

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。我们的培训班赢得了‘1998年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

Terri K Capatoso (麦当劳副总裁助理)

来! 成为课里播(Crisp)的合作伙伴

态度:你最宝贵的财产

学习方案顾问

如果您是一位极重视工作质量及顾客满足感的专业培训师或者是资深的企业管理人员,而希望成为一个专业的企业培训顾问师,我们诚意邀请您加入,成为课里播学习方案顾问。

只要您能够完成我们提供的培训课程,通过我们的实践应用考核,就可以取得课里播学习方案顾问的资格。

授权学习中心

我们诚意邀请优秀的企业管理顾问公司成为全国各大城市的授权学习中心,提供课里播企业培训顾问服务,帮助学员将所学的应用到工作之中,在3~6个月内工作绩效取得明显可量度的改进,并带领企业迈向学习型企业的成功之途。

已经成为课里播在中国的合作伙伴有:

- 香港管理发展中心
- 清华大学出版社
- 上海财经大学出版社
- 中山大学出版社

请探访我们的网站,与我们联系:www.crispchina.com

课里播学习方案简介

态度:你最宝贵的财产

课里播学习方案由《课里播企业培训课程》组成。通过一系列的自主学习课程,企业可以在3~6个月内取得明显的生产力与绩效的改进。每个课程只售20元人民币。

建立企业自主学习中心

企业只需要花560元购买2套(28个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问,会辅导你的企业,简便地建立一个自主学习中心,迈上学习型企业的的第一步。

改进企业文化学习方案

企业只需要花3040元购买30套(152个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花150元在每个员工身上,就可以令员工在工作态度、质量、服务、团队等方面得到明显的改进。

- 态度:你最宝贵的财产 清华大学出版社
- 质量在工作中运行 清华大学出版社
- 令客户满意:工作中的另一方面 清华大学出版社
- 做个好队员 清华大学出版社
- 50个全面优质管理的妙方 清华大学出版社

改进组织发展学习方案

- 创造一个学习型组织 清华大学出版社

优质服务学习方案

企业只需要花1280元购买30套(64个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花40元在每个员工身上,就可以让顾客更加满意企业所提供的服务。

- 优质服务 上海财经大学出版社
- 如何平息顾客的不满 上海财经大学出版社
- 优质顾客服务管理 上海财经大学出版社
- 衡量顾客满意度 上海财经大学出版社

改进绩效学习方案

企业只需要花1280元购买30套(64个)课程,就可以在互联网上取得免费的顾问支援服务。我们的学习方案顾问会指导企业如何只花40元在每个员工身上,就可以令员工

自觉地提高工作绩效及生产力。

- 绩效伙伴——成功的绩效管理 中山大学出版社
- 有效的绩效评估 中山大学出版社
- 个人绩效合约——树立可行目标 中山大学出版社
- 如何提高员工生产力——价值管理入门 中山大学出版社

请向我们的互联网站订购课程及查询详情: www.crispchina.com

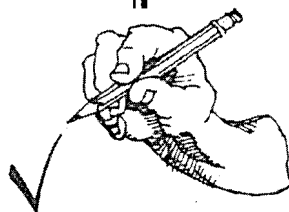
学习目标

态度

下面列出了《态度》一书的学习目标。设定这些目标,是为了引导读者掌握本书中介绍的核心问题。

目 标

- 1) 解释态度的组成
- 2) 对如何调整态度提出建议
- 3) 解释良好态度所带来的益处



评价你的学习进展

除了学习目标, Crisp 公司还向你提供了一张覆盖本书基本信息的评价表。该表包含 25 道真假多项选择题,可以让读者评价其对本书主要问题的理解。同时你还可以得到一套与上述所列目标有关的带有图表的问答题。要想知道如何获得这样一份评价材料,请与顾客服务代理人联系,电话是 1-800-442-7477。

声明:该评价不宜在人员选拔过程中使用。

序 言

态度：你最宝贵的财产

当我 40 多年前还在克莱尔蒙特研究生院读书时,就开始对态度这个概念感兴趣了。后来,我在附近的查菲大学当了教授,并制作了名为“你的态度在表现”的教学片。在接下来的 30 年里,我向数百个组织演示过这一教学片。

1964 年,科学研究公司根据这一教学片出版了一本书。现在,这本书已卖出了 100 万册,印到了第 7 版(由纽约派拉蒙出版公司发行)。

一直以来,我对态度得出了一些实用的、常识性的见解。例如,我发现,一般而言,成功的、心理健康的人士,无论其年龄大小或职业如何,都不可能自动地保持积极。这些人(像我们其他人一样)不断地寻找办法来维持和增强积极态度。这些年来,有几个人告诉我,积极态度是他们最宝贵的财产。

诸如“态度是什么?”“为什么有些人比别人更消极?”以及“我怎样才能帮助别人变得积极?”之类的问题,在我演讲后进行的讨论中经常遇到。问的最多的一个问题是“我怎样能够保持积极?”。本书将会回答这一问题。

虽然介绍的观点并不是以科学研究为依据,但我已尽自己所能把根据半个世纪来的观察得出的答案,与读者分享。

我的经验告诉我,态度是一个非常私人的、敏感的话题。没有人能强迫你改变个人的态度。只有你自己才有这一责任,而且你必须以自己的方式来实现。

在你探索如何保持积极时,一个极好的出发点是检查你现在的态度。我建议你应该诚实一点,但不要太严肃,因为太多的反省会使你失去洞察力和(或)幽默感。这对你培养积极态度的努力会起破坏作用。

为了帮你不至于变得太严肃,我从原来的演讲摘录了几幅“变形虫图画”。这些图画可以提醒你,使你的旅途轻松,而且保持幽默感;没有它,你在追寻积极态度时会总是走弯路。祝你好运!

变形虫

你第一次看见



,大概是在生物课上透过



看到

的。

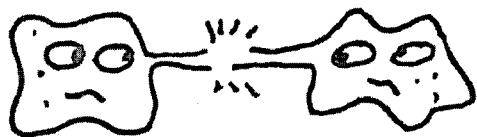


很小,颜色灰灰的,不断地改变大小和形状,通常被看

做是生命的最低形式。大约每隔一小时,



分裂为两个



。这可能暗示着,人类保持



态度的最好方法就是,通过与别人分享

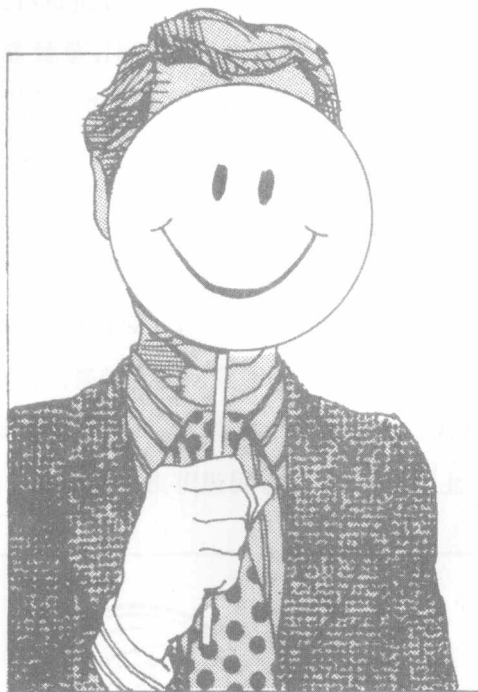
自己的积极态度而不断使它恢复活力。

目 录

出版前言	I
课里播企业培训课程简介	II
企业用户对课里播课程的评价	III
来! 成为课里播 (Crisp) 的合作伙伴	IV
课里播学习方案简介	V
学习目标	VI
序言	VII
第一部分 理解你的态度	1
第1章 什么是积极态度?	3
第2章 个性与态度	9
第3章 积极态度的魔力	13
第4章 人们能偷走你的积极态度	17
第5章 需要经常进行态度更新	23
第二部分 如何调整你的态度	29
调整技巧:	
1. 运用翻面技巧	31
2. 发挥你的成功因子	35
3. 简化! 简化!	39
4. 隔离! 隔离!	43
5. 把积极态度给予他人	47
6. 看好自己	51
7. 接受与身体状况之间的联系	55
8. 清楚你的使命	59
第三部分 态度与你的工作	63
第6章 态度与工作环境者	65
第7章 新的同事构成	69
第8章 态度与事业成功	73
第9章 态度与团队领导	77
第四部分 结论	81
第10章 保护你最宝贵的财产	83
案例的参考答案	86

第一部分

理解你的态度



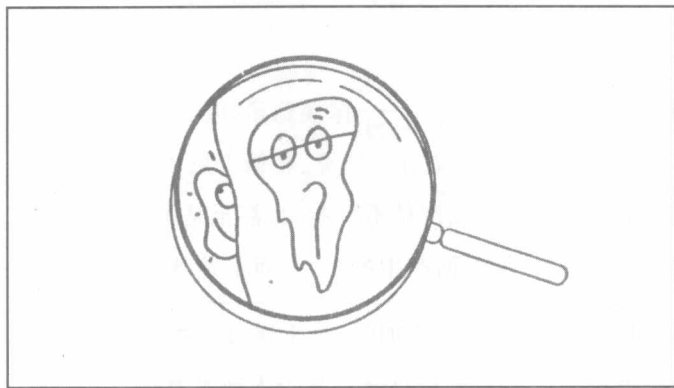
第 1 章

什么是积极态度？

从表面上看,态度是你向他人表达心情的方式。当你很乐观,觉得一切会很顺利,你就传达出一种积极的态度,人们通常也会做出友好的反应。当你很悲观,觉得一切会很糟糕,你的态度就会很消极,人们也会避开你。从思想根源上说,态度是一种心态。它是你看待事物的精神状态。

可以把态度看做是你对外界的精神聚焦。与使用照相机一样,你可以只专注于对你有吸引力的东西。一种局面,你可把它看做是机会,也可把它看做是失败。一个寒冷的冬日,可以看做是美丽的,也可看做是丑陋的。一次部门聚会,可以看做是有趣的,也可看作是乏味的。感觉——观察与理解所处环境的复杂过程——是一种精神现象。只在所处环境中选择某些方面来关注,而忽略其他方面,这是你可以做到的。很简单,你按照你所希望的那样来看待生活。

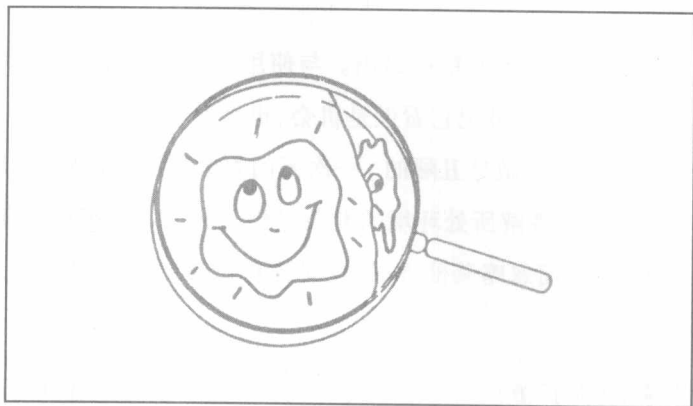
是强调积极因素,还是扩散消极因素,就如同使用放大镜一样。你可以把放大镜放在好消息上,使自己感觉更好;你也可以放大坏消息,觉得自己很可怜。夸大事实能变成一种习惯。如果你总是只看困境,结果就会把问题夸大了、扭曲了。较好的办法是想象你有一副双目镜。当看积极因素时用放大的一端,当碰到消极因素时就反过来用另一端,使之变小。一旦你能够改变自己的意象来突出积极因素,你就已经走上了正道。



态度从来不是静止的。它是一个动态的、敏感的、感性的不断发展的过程。除非你时时保持警惕,否则消极因素就会溜进你的视野。这会使你把心思用在考虑困难上,而不是用在考虑机会上。

如果消极因素存在的时间足够长,它们就会在你的情绪中反映出来。积极因素仍旧存在,但被消极因素遮盖住了。

把消极因素推出思维的外沿,是一个挑战。坚信当你积极时会有更多的好事情发生,这是需要有意志、勇气和信念的。



高期望成功理论对很多人都有效。该理论认为,你对一种情况期待的越多(你的态度),取得的成功就会越大。这是自我实现预言的又一种表现形式。

一个渴望成功的棒球球员,与那些为应付差使而击球的球员相比,会更有可能击中。一个热切地想得到某个职位的应聘者,与那些三心二意的应聘者相比,会更有可能被选中。

当然,没有人能永远积极。过度乐观——像埃莉诺·波特小说中的波莉安娜——是不现实的。朋友和同事可能会觉得这很做作。毕竟,积极态度不是在演戏,而是真实的。有时,事情真的很艰难,采取积极态度或许是不可能的,甚至是不适当的。“我们永远将克服一切”的看法更多的是一种基于义愤而产生的决心,而不是基于积极态度。

当事情进行顺利时,积极态度会自我加强,易于保持。然而,只要活着,就永远会有事情出现来考验你的积极心态。在不远处总会有某个人或某种情况践踏你的态度,并挑战你受挫后复原的能力。