

训练★
★教程

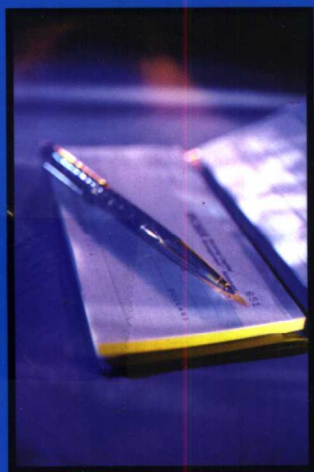
新世纪高素质青年综合能力

◀ 训练教程系列丛书 ▶

主编：李平收

青年办事能力 训练教程

必须解决的五大心理问题
必须提高的六大重要素质
必须掌握的六大办事技巧



QINGNIAN
BANSHI
NENGLI
XUNLIAN
JIAOCHENG

中国青年出版社

青年办事能力

训练教程

中国青年出版社

(京)新登字 083 号

图书在版编目(CIP)数据

青年办事能力训练教程/李平收主编. - 北京:中国青年出版社,2001

ISBN 7-5006-4347-0

I. 青… II. 李… III. 能力培养 - 青年读物
IV. B848.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 030171 号

*

中国青年出版社出版 发行

社址:北京东四 12 条 21 号 邮政编码:100708

网址:www.cyp.com.cn

编辑部电话:(010)64034328 发行部电话:(010)64010813

北京市宏文印刷厂印刷 新华书店经销

*

889×1194 1/32 13 印张 357 千字

2001 年 6 月北京第 1 版 2001 年 6 月北京第 1 次印刷

印数:10000 册 定价:20.00 元

本书如有任何印装质量问题,请与出版处联系调换

联系电话:(010)64033570

前 言

我们经常听到有人说：“某某真不会办事儿！”听到的人也许会有同感：“是啊，是啊，他的办事能力是差点。”

他们说到的这个人，究竟为什么办事能力不强，是因为他专业能力不够吗？一般而言，情况并非如此。那是为什么？

因为他在其他方面有较为严重的欠缺。

这些方面主要有：调控自己情绪的能力差，理解别人需求的能力差，灵活应变的能力差。

调控自己情绪的能力差，就会经常产生羞怯、畏惧、过分激动、过分软弱，这些都是不利于一个人办成事的因素。

理解别人需求的能力差，就会只顾自己，不顾别人，或者是想照顾别人的利益，但是总不知道别人的利益究竟是什么。那么，在需要别人的合作时，就得不到别人的有效支持与帮助。

灵活应变的能力差，主要体现在不会在紧急情况出现时用脑筋思考。我们在学校的时候，经常听到这样的故事：某人学习挺好的，但是，一到大考，就发挥失常。我们自己也有这样的经验，事先想好了某些话应该怎么说，但是，到说的時候，却说不出来了。为什么呢，因为我们不会在紧张情况下思考。能够在紧张情况下思考，拿出解决问题的办法，并迅速付诸行动，谁能够拥有这样的能力，谁就有在竞争中获得胜利的机会。

怎样提高你在这些方面的素质？

请仔细研究这本《青年办事能力训练教程》，你一定能够找到适合自己特殊情况的解决方案。

目 录

前言.....	1
---------	---

第一部分：必须解决的五大心理问题

第一章 羞怯.....	3
第一节 初涉社会时常碰到的羞怯.....	3
第二节 羞怯的原因.....	5
第三节 如何克服羞怯.....	8
第二章 软弱	15
第一节 处处可见的软弱	15
第二节 盲从和自卑的根源都是内心软弱	17
第三节 克服软弱的方法	20
第三章 恐惧	29
第一节 恐惧的表现	29
第二节 恐惧的原因	33
第三节 克服恐惧心理的办法	34
第四章 情绪化	40
第一节 了解自己的情绪	40
第二节 情绪化造成的危害	43
第三节 如何善待情绪	48
第五章 道德问题	62
第一节 经常碰到的道德困境	62
第二节 道德困境是如何产生的	68
第三节 如何突破道德困境	71

第二部分:办事能力增强的六大原则

第一章	学会思考	79
第一节	任何时候都不能不思考	79
第二节	思考和成功以及实际生活	91
第三节	思考的物质基础	94
第二章	利用优势资源	102
第一节	保持自我本色	102
第二节	内向的人如何发挥自己优势进行成功交际	106
第三节	如何发挥自己的优势	109
第三章	尊重别人的需要	124
第一节	首先尊重对方的需要是最重要的原则	124
第二节	尊重别人需要应该讲究方法	128
第三节	有关需要的理论	132
第四节	尊重对方比较隐秘的需要	136
第四章	做投入产出分析	144
第一节	人生所拥有的一切都是有限的	144
第二节	不同的投入导致不同的回报	146
第三节	最少的投入往往是借力制胜	153
第四节	最经济的人际交往术	157
第五章	掌握充分的信息进行决策	162
第一节	掌握充足的信息是正确决策的前提	162
第二节	充分的信息是现代成功者的摇篮	167
第三节	信息科学中的理论	172
第六章	提高综合素质是关键	177
第一节	综合素质的主要内容	177
第二节	现代社会成功需要的素质	183
第三节	培养率直的心胸	188

第三部分：办事常用的六大手段

第一章	说服	203
第一节	说服别人的黄金法则之一——为了对方的利益	203
第二节	说服别人的黄金法则之二——打动对方	208
第三节	说服别人的黄金法则之三——运用理性和韧性的力量	210
第二章	人际关系的艺术	217
第一节	学会办事儿必须掌握人际关系的艺术	217
第二节	办事要有相宜的方法途径	221
第三节	建立和维护人际关系需要耐心	236
第三章	馈赠礼品的艺术	243
第一节	馈赠是情感的载体	243
第二节	馈赠五大问题	245
第三节	馈赠礼品的原则、技巧和机会	249
第四章	学会说“不”	256
第一节	拒绝别人的方法	256
第二节	如何反悔	264
第三节	拒绝时应注意的事项	272
第五章	与合作者搞好关系	278
第一节	如何获得合作	278
第二节	保护合作者的利益	285
第三节	给人尊严搞好关系	288
第六章	保护自己的正当利益	295
第一节	维护自己利益的合理性	295
第二节	维护自己利益的重要性	296
第三节	维护自己利益的技巧	300

第四部分:办事实战

第一章	如何找工作和轻松工作·····	311
第一节	如何找工作·····	311
第二节	如何轻松工作·····	329
第二章	如何办好领导交代的难事·····	344
第一节	办好领导交代的难事的技巧·····	344
第二节	争取上司信任的方法·····	349
第三章	怎样和异性相处·····	355
第一节	喜欢异性不是错·····	355
第二节	消除性别误解,遵守异性交往的礼节·····	357
第三节	怎样与异性共事·····	362
第四章	应付突发事件的方法·····	369
第一节	随机应变的特点和类型·····	369
第二节	随机应变的条件和方法·····	374
第三节	如何提高应变能力·····	381
第五章	怎样称赞别人·····	389
参考书目	·····	410

第一部分

必须解决的五大心理问题

第一章 羞怯

训练目标：解决青年人初入社会办事时的心理羞怯问题

训练方法：了解产生问题的原因

指出解决问题的办法

第一节 初涉社会时常碰到的羞怯

“我是个十分胆怯的女孩。家里来了客人，我总是躲到一个角落里不敢露面；老师找我谈话，我总是低着头不吭声；课堂上回答问题时，声音小得连我自己都听不清；与男生见面时，我一句话也说不出，还脸红。我很羡慕那些开朗活泼、大大方方的女同学，恨我自己胆怯害羞的性格，可怎么也改变不了。我该怎么办呢？”

几乎每个人都有害羞的时候，对青少年来说更为普遍。美国俄亥俄州立大学的一项统计结果表明，97%的学生认为世界上有两件最可怕的事情，第一是核武器，第二便是公开演说。很多杂志的“读者信箱”也常常会收到学生的来信。信中写到：“我有一个大缺点，就是特别怕羞，一碰到上黑板做题或和陌生人说话时脸就红，我该怎么办？”

羞怯是人们常有的心理反应。据调查，大约有四分之一的人认为自己有羞怯心理。不少名人也有过羞怯性格。比如，美国前总统吉米·卡特、四次获奥斯卡金奖的女明星凯瑟琳·赫本、洛杉矶奥运会四枚金牌的得主卡尔·刘易斯等，都有过十分羞怯的经历。

害羞，人们总以为那是未成年人的心理或心理特征，随着年龄阅历的不断增长，会自然地克服它。然而斯坦福大学的心理学家研究发现，在抽样调查1万多人中，约40%的人有不同程度的害羞表现。并且男性和女性害羞人数比例基本持平。

羞怯是一种逃避行为的最常见形式。在日常生活中,常常会看到这样的现象:有的人在路上碰到熟人因怕羞故意躲避;有的人不敢在大庭广众之下讲话,一讲就会脸红舌硬。

害羞的青年承认他们害怕同雇主见面洽谈。一个害羞的人不容易找到工作;一旦找到工作,也更容易失去被提拔的机会,因为领导岗位尤其需要娴熟的社交能力,善于辞令也是个人晋升所必需的重要条件之一。害羞的人完成工作的方式往往是被动而不是大胆的,他们对待自己的工作考虑最多的是不要失败,而不是如何取得成功,这势必会限制他们潜能的发挥。

羞怯的人感到主动结交新朋友很困难,因此他们的孤独感往往强烈。有一部分人由于害羞而闭关自守,与人隔绝,当他们真的与人相处时,又常常不愿中断关系,希望避免为寻求宝贵的友谊而遇到的困难,结果,他们结交的伙伴当然不会是最理想的。害羞的人常常感到自卑。他们普遍对自我形象持否定态度。例如,害羞的女大学生总认为自己相貌平平,缺乏魅力,而没有同这些女生见过面的男大学生对她们的照片的评价是,其魅力同那些名星不相上下。

在日常生活中过分怕羞有碍于工作、学习和人际交往。这是因为有怕羞心理的人常过多地约束自己,而难与人建立亲密的关系;因沮丧、焦虑和孤独而导致性格上的软弱和冷漠;因怕羞而怯懦、胆小和意志薄弱。尽管害羞的成年人要比青少年少得多,但这并不意味着随着年龄的增长,羞怯感会自动消失,如果到了婚恋年龄还怕见生人,不敢与人接触和交往,这就变成一种病态心理了。

现代社会,青年人的交际能力愈来愈显得重要,却常常因为不同程度的羞怯导致的心理障碍,影响了与他人的沟通交流,导致工作不顺心,办事常碰壁。

有些人经常在心里叹息:我怎么总是进不了朋友圈子;我怎么老是没有可交谈的话题等。缺乏勇于自我表达的自信心,对别人怎样看待自己过度敏感,容易感到为难,过多地约束自己的言行;不能清楚有效地表达自己的思想感情;经常感到焦虑;在很多人面前,则非常紧张,经

常逃避与人交往；在性格特征上，往往表现为性格内向、孤僻、胆小。

他们站在陌生人面前，总感到有一种无形的压力，似乎自己正在被人审视，不敢迎视对方的目光，感到极难为情；与人交谈时，面红耳赤，虚汗直冒，心里发慌，即使硬着头皮与人说上几句，也是前言不搭后语，结结巴巴的；不善于结交朋友，于是常感孤独，常因不能与人融洽相处或充分发挥自己的才干而烦恼；不善于在各种不同场合对事物坦率地发表个人意见或评论，因此不能有效地与他人交换意见，给人拘谨、呆板的感觉；常感到自卑，在学习和生活中往往不是考虑取得成功，而更多的是考虑不要失败。

第二节 羞怯的原因

德克萨斯大学的阿诺德·巴斯教授通过研究提出了先天羞怯与后天羞怯的区别。先天羞怯在很大程度上是一种受遗传影响的生理现象。对高中学生的研究发现，同卵双生子的害羞程度比异卵双生子更接近。害羞的成年人中大约有40%是受遗传因素影响的。相反，后天羞怯则是在青少年时期形成的。大凡形成羞怯的时间主要是在十三四岁以前。这种羞怯与个人的成长环境密切相关。调查表明，美国有40%的成年人认为自己害羞；在日本，羞怯的人更多，大约占60%；而以色列人大约只占30%。分析认为，日本人普遍羞怯的一个原因，是由于他们接受一种“羞耻教育”，即受到不许给自己家族丢脸等等清规戒律的束缚，使人变得谨小慎微，怕失败，不敢担风险。与此相反，以色列的孩子很少由于失败而受责备，却常常由于成功而受到高度赞扬。这样，他们就变得越加自信和爱冒风险了。表现欲望受阻常导致羞怯。人长到两岁左右，对他人的行为表情就有了一定的理解。比如，孩子想用手抓碗筷，别人用眼看了他一下，说声“不能抓”。虽说他或许连“不能抓”的真正含义也不清楚，但他会意识到，这件事不能做。类似的事发生几次，孩子便产生不敢轻举妄动的心理，每想做什么，先看看大人的脸色。于是羞怯心理就在幼小的心灵里埋下了种子。自卑心理往往

也是从小形成的。比如,家里来了客人,认为人家是爸爸、妈妈、爷爷、奶奶大人的客人,自己没有资格同人家交谈,不敢主动上前打招呼;人家一旦问到自己什么情况,又生怕说得不得体而惴惴不安。还有青春期的变化,往往会产生一种闭锁心理,自己的内心情感也不愿和不敢向他人透露,有时是欲说又止,表现出明显的羞怯心理。养成依恋习惯,从小是在家长的严密保护和悉心照料下生活,做任何事情都是别人说了算,参加群体活动总是跟在他人后面,从没有大胆地自作主张的时候。这样的人进入社会角色时,往往不自信,容易产生羞怯心理。

后天羞怯更是出于青少年的自我意识增强而社交经验不足。他们担心受到别人的非议,感觉好像全世界的人都在注意他;他们为青春期的变化感到窘迫,在社交上缺乏自信心;他们在这一时期如果遭受挫折和打击,受到戏弄或嘲笑,自卑感就会更加强烈,产生长期的羞怯感。

怕羞心理的形成与儿童时期缺乏父母的抚爱或很少与外界环境接触也有关。这类人的性格大多内向,气质属于粘液质型、抑郁质型或两种类型的混合型,神经系统较脆弱。怕羞心理产生的原因,除了与人的气质特点有关外,主要是环境和教育的作用。例如,有成绩时得不到奖励,而无成绩时受到惩罚的男孩最容易导致羞怯心理;如果父母在社交上是积极的,则他们的孩子大多不会羞怯,这就说明了家庭环境的作用。羞怯的人,特别注意消极的评价。这样会使人变得十分敏感,谨小慎微,自卑、怯懦。

羞怯的具体原因可以归纳为下面几点:

1. 害怕拒绝

觉得被拒绝是十分难堪的事,与其遭受挫折,不如不去接触。

2. 缺乏自信心

怀疑自己各方面的能力,因此不敢与人交往。

3. 缺乏特殊的社交技巧,只是被动等待,难以解决社交中的技术问题

4. 害怕亲近的关系,对别人不信任、多疑

因此,害怕接触多了被别人知道太多的内心世界

5. 喜欢独处,不喜欢与人交往

6. 对社会环境不适应,无法进入社交圈子

造成羞怯的更重要原因是早期的教育和经验,如果父母经常否定孩子,从不或很少表扬和鼓励孩子,造成孩子自卑心理;或者父母对孩子过度照顾,不让孩子多参加社会活动,承担社会责任,使得孩子的交往能力萎缩。这些都会造成孩子在社会交往方面的障碍。

7. 有些人生来性格内向,气质属于粘液质、抑郁质类型

他们说话低声细语,见到生人就脸红,甚至常怀有一种胆怯的心理,对一些特别细小的事情也思前想后。

8. 家庭教育不当

过分保护型与粗暴型的家庭教育方式都可造成子女怯懦的性格。前者,家长代替了子女的思想行为,子女缺乏生活经验,办事能力差,单纯幼稚,遇事便紧张、恐惧、焦虑。后者,家长剥夺了子女思维和行动的机会,子女时常担心遭批评和斥责,遇事便紧张、焦虑、消极、被动。有些家长对儿童的胆小不加引导,孩子见到生人或到了陌生的地方,便习惯性地害羞、躲避,没有自信心。儿童进入青春期后,自我意识逐渐加强,敏感于别人对自己的评价,希望自己有一个“光辉形象”留在别人的心目中,为此,他们对自己的一言一行非常重视,唯恐有差错。这种心理状态导致了他们在交往中生怕被人耻笑。因此表现得不自然、心跳、腼腆。久而久之,便羞于与人接触,羞于在公开场合讲话。对此,应给予正确指导,鼓励青少年大胆、真实、自然地表现自己,否则便很容易养成羞怯的性格。

9. 缺乏自信和实践锻炼

有些人总认为自己没有迷人的外表,没有过人的本领,属能力平平之辈,因此他们在交往中没有信心,患得患失。长期的谨小慎微不仅使他们体验不到成功的喜悦,而且使他们更加不相信自己的能力。加之生活环境比较顺利,缺乏实践锻炼的机会。这些往往是导致害羞的重要原因。

10. 挫折的经历

据统计,约有四分之一害羞的成人在儿时并不害羞,但是在长大后却变得害羞了。这可能与遭受过挫折有关。这种人以前开朗大方,交往积极主动,但由于复杂的主客观原因,屡屡受挫而变得胆怯畏缩、消极被动。

第三节 如何克服羞怯

害羞与其说是一种缺点,倒不如说是一种良好的心理品质。人们见了那些死皮赖脸、恬不知耻的人,总要用责难的口气说:“真不知害羞!”“知耻而后勇”也成为人们的共识。不过,交际中的羞怯心理有时确实挺误事,有必要加以克服

羞怯心理不仅使自己在人际交往中感到不适应,更严重的是会限制一个人创造能力的发挥。有羞怯心理的同学,在学习上往往是死记硬背,缺乏独立思考的能力;工作上往往是墨守成规,不敢有一点创新。这样的人可能一生忙忙碌碌而无所作为。所以,应该及早克服掉羞怯心理。

克服羞怯心理最重要的一环是寻求突破口,做出一次成功的尝试,哪怕是一次小小的成功。每个人都有所长,你可以选自己最拿手的一招,在众人面前露一露。比如,你乒乓球打得不错,那就报名参加比赛。当你获胜的时候,就接受一次成功的心理体验,同时也就减少一份羞怯心理。当你再去做了其他事情时,胆子就会大了一些。再有就是可以多参加一些社交活动,比如,参加单位的联欢会,公司的庆祝会,或者小组讨论、大会发言等。这样的实践活动可以使自己增强自信心。三是可以利用意念控制情感。第23届奥运会上的男子体操全能冠军日本运动员松野三郎,每逢上场时,都要闭眼默念一会儿。他念的内容无关紧要,主要是他利用这种形式使自己心情平静下来,以便沉着应战。当你预感到参加某种活动可能会感到羞怯时,你就可以利用意念控制情感的积极自我暗示的方法。比如,你第一次在全班同学面前发言。当你

向讲台走去时，就告诉自己：紧张什么？这不是平时天天见面的同学吗？我的发言稿都已经背熟了，还会讲不好吗？即使讲不好，大家都了解我，不会笑话的。这样，你的心理压力先减轻了一半。如果快上讲台了，心里还有点紧张，手有些发抖，那么，你就可以使劲咬咬牙，再深深呼吸一下，搓搓手，自我放松的调整可以缓解一下心理紧张的情绪。

具有羞怯心理的人，一旦改变了他的羞怯心态，可能比不曾有过羞怯心理的人还要显得大方成熟。因为他曾有过的羞怯心理还在提醒他：说话办事要谨慎，不可因为粗心而被别人笑话。在本章开头提到的那四位名人之所以成为名人，或许与他们克服羞怯心理不无关系。

那么，如何克服生活、工作中遇到的羞怯心理？

1. 树立自尊心

自尊心是自我意识的一部分，是对自我价值的态度和评价。自尊心太低的人会产生很多情绪问题，给自己定的目标也较低，很少参加社交活动，对自己的评价不恰当。要树立和塑造自尊心，首先要认识到是你自己在控制自己，不能让他人给你定目标。其次，要调整那些贬低自己的想法，要强调自己的优点。最后，要努力自我完善，以积极的态度对待他人。这样你才能建立起适当的自尊心。

2. 提高社交技巧

要提高社交技巧，首先要找一个周围生活中不羞怯的人作为自己的榜样。其次，使自己成为某个领域的“专家”，有很多人是因为孤陋寡闻、平庸无能，才造成和别人没有话可谈，并且对自己的成就不欣赏。如果能在某一个领域掌握常人所没有的知识和技巧，你会以这一专长为媒体交朋友，也会因为自己的一技之长而增加自信心。

3. 树立自信心

哲学家黑格尔说过：“人应尊重自己，并应自视能配得上最高尚的东西。”对于怕羞的人来说，千万不要为自己的短处而紧张，恰恰相反，应经常想到自己的长处，要深信：“天生我才必有用。”要培养自信心，相信只要兴致勃勃地干，自己的能力必定能发挥出来。

后天羞怯的人往往具有严重的自我注意感和自卑感，这种人需要