

东方讲坛·职业生涯系列活动讲座精选IV

2015~2016年度



本书编委会 编

发现你的 职业性格地图



扫二维码 看演讲真人秀



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

东方讲坛·职业生涯系列活动讲座精选IV

2015~2016年度



本书编委会 编

发现你的 职业性格地图



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书从职业规划、职业角色定位、职场人际关系处理等多角度进行了阐述,激励广大青年学生在迈向社会后的职业生涯的道路上,继续努力学习、不畏挫折、积极进取,在通向幸福职业的道路上,不断提升自我职场发展的高度与宽度。

图书在版编目(CIP)数据

发现你的职业性格地图/《发现你的职业性格地图》编委会编. —上海:上海交通大学出版社,2017
ISBN 978-7-313-16191-8

I. 发... II. 发... III. 性格—关系—职业选择 IV. ①B848.6 ②C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 026168 号

发现你的职业性格地图

编 者:《发现你的职业性格地图》编委会

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:郑益慧

印 制:常熟市文化印刷有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:344 千字

版 次:2017 年 2 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-16191-8/B

定 价:48.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:20.5

印 次:2017 年 2 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0512-52219025

编委会名单

顾问 张 岚 张得志

编委 (排名不分先后)

程征东 张 洁 黄 河 张云鹰

应毓超 李 刚 杨永发 陈栋渊

费蕾英 孙 妍 高 菲

统筹 杨永发

目 录

2015 年度

您会“说话”吗——职场沟通技巧解码 / 丁 洁	3
“全职妈妈”职场疑惑与对策 / 徐翠凤	23
发现你的性格密码——九型人格与职业生涯 / 顾颖丹	33
透析职场裸辞风 / 孙海芳	47
学会与压力共舞——职场负面情绪管理秘笈 / 卜静怡	63
大学生求职的五要诀 / 孙 炯	81
职场上人际法宝之让他人快乐 / 马 芸	97
企业为怎样的职场新人投资 / 张婴文	115
职场中的博弈论 / 陆海平	135
图形视角中的职业适应——从大学生到职业人的角色转换 / 孙一蕾	147

2016 年度

职业成就梦想 / 浦东新区就业促进中心	163
编织求职“蜘蛛网” / 黄浦区就业促进中心	169
跨越职场“布鲁斯” / 普陀区就业促进中心	175
职业选择中的误区与对策 / 李 弘	181
模拟职场 / 杨浦区就业促进中心	197
“启航”助你职业远航 / 徐汇区就业促进中心	203
开启职业体验之旅 / 静安区就业促进中心	211
选择职业,就等于选择人生 / 傅敏悦	219
三十岁女性就业心理与规划 / 叶 莎	235

注重职场中的另一种成长 / 周 琴.....	255
招聘“内幕”——企业如何选人才 / 郁时明.....	273
巧过面试关——与职场的第一次亲密接触 / 孙一蕾.....	289
量身定做的技术——详谈简历 / 孙 炯.....	307



2015年度



您会“说话”吗

——职场沟通技巧解码

丁 洁

现为上海市徐汇区就业促进中心首席职业指导师，长期从事社区职业指导工作，擅长青年求职者的心理疏导与培训，带领团队着力相关职业指导的课程研究和开发，曾多次在市级职业指导大赛中获奖。

感谢主持人，也特别要感谢东方讲坛给我这样一个机会，在这里和在座各位做交流。在讲座开始前，我要问一个问题，就是您会“说话”吗？我听到有人说会。有人说自己不会讲话吗？没有。我相信更多的人可能会想问我一个问题，就是说丁老师，你所说的“会讲话”这三个字，有什么特殊含意？如果“会讲话”这三个字，指的仅仅是用语言来表达，那我相信几乎在场所有的人都没有问题。但是“会讲话”这三个字还有一些别的意思，我这里给大家讲一个故事，大家体会一下。

在很久很久以前，有一位国王，晚上做了一个梦，他梦见自己满口的牙齿全部掉光了，他非常害怕，感觉不是一个好兆头，于是请来两位大臣，为自己解梦，其中一位大臣对国王说，亲爱的国王，您的梦代表了，您会在您所有亲属都死光以后才死。国王听了这个话非常生气，于是这位大臣就被拉下去重打了 20 大板。第二位大臣看到前面一位大臣的下场，他非常害怕，于是这样对国王说的，亲爱的国王，您做的这个梦代表的意思是说，您是您所有亲属里面最长寿的。国王听了很高兴，给了他很多的赏赐。

大家有没有感觉到，“会讲话”和“不会讲话”的另外一层意思呢？大家最后想一想，其实这两位大臣表达的意思是一样的，但是为什么一个人得了赏赐，一个人得了惩罚呢，我们只能说第二个大臣，要比第一个大臣会讲话。如果“会讲话”是代表这一层意思，大家想一想自己会讲话吗？接下来我就会用这一个多小时的时间，跟大家一起沟通“讲话”这一件事，可能没有办法通过一个多小时，让所有人变得会讲话，但是起码能得到改善。当然我这个“会讲话”，主要关注点还是在职场。我们知道在职场是否会讲话，会对个人的职业发展起到非常重大的影响，在职场讲话有哪些需要注意的地方，这是我们接下来要关注的主题。

一般情况下，我们用什么来讲话？嘴巴。刚才听到有人说用嘴巴讲话。

听众：眼睛。

丁洁：我听到有人说眼睛。的确有的人天生眼睛就会说话，可能一个眼神就能表现出想要表达的意思。我们的肢体语言也会讲话，像我现在，可能我拿着话筒，可能会有手势上的表示，大家通过我的肢体，也能感受到我要表达的意思。为了让大家的感受更加直观，我想请一位观众上来配合我做一个小小的演示。刚才我看到那位女士，请你上来，先向大家介绍一下你自己？

听众：大家好，我叫蔡隐晚（音）。

丁洁：蔡女士站在这里，接下来你要配合我做的演示非常简单，你站在这个位置，

我站在讲台这个位置,我们假设之前是认识的,我们在公司见面,互相靠近对方,在我们认为到达合适的距离说三个字“下午好”,您对我说,我也对你说,大家看清楚,我们只说三个字“下午好”。

蔡女士:下午好。

丁洁:感觉怎么样?

蔡女士:感觉您是急急忙忙的,也没有看我,瞥了一眼就走了,我是停下来,想跟您说话,可还没来得及说“下午好”,您已经飘过去了。

丁洁:这种感觉好吗?

蔡女士:不是很好。

丁洁:你是否觉得我是一个很难沟通的人?

蔡女士:有一点。

丁洁:再来一次,还是刚才的位置,大家再感受一下。

蔡女士:下午好。

丁洁:看清楚了吗,你觉得有什么不一样?

蔡女士:好很多,这次您是停下来,眼睛看着我,然后跟我微笑,还打了手势,是主动停下来,好像还有什么事接下来跟我继续沟通。

丁洁:你是不是觉得我比较亲切的人,是不是将来更愿意和我这样的人交往?

蔡女士:是的。

丁洁:蔡女士总结的非常好。其实我说的话是一样的,三个字“下午好!”很简单,可为什么会给蔡小姐不一样的感受,刚才她归纳总结得很好。因为我的眼神,第一次完全没看她,第二次我是看着她的眼睛。其次是我的表情,第一次我是面无表情,第二次我有微笑。微笑会给人一种亲切感,另外大家注意到我的手势,第一次我的手是放在口袋里的,第二次我做了这样一个打招呼动作,并且我点头示意,立马给其他人的感觉不一样了,一个是非常冷淡,另一个则非常热情。因此不一样的肢体语言,也可以给我们的讲话带来不同的效果。除了一般用语言表达以外,还有很多辅助性的工具,包括我们的眼睛,我们的眼神,我们的表情。我们看电视的时候就会发现,一些演员不用说话,可能就是一个表情,一个眼神,就能让你感觉到他的喜怒哀乐。

我们的手势其实也是非常好的工具,我在这边讲课,嘴巴在讲,但是我的手始终没有停过,我要做这样一些手势的原因是手势有感染力。能够让我的讲话更富有感染

力,但是大家记住,在职场上有一些手势是比较消极的,我建议大家轻易不要去做。比方说抱住胳膊的手势,这代表什么意思,这是一个防御的姿态,一般做这个手势,会给对方的感觉是不愿意交流。因此我们在开会时,或者和别人面对面交谈时,尽量要避免做这样的动作,对方会感觉非常不愉快,另外还有一个手势,做一次不要紧,多做则会引起误会,那就是看表。如果我在一个小时里看两到三次表,是为了掌握时间,但是在一个小时内我看五到六次表,大家会认为这个老师急急忙忙要回去。同样的,我们在和别人说话的时候,尽量避免频繁看时间,包括看表,也包括看你的手机,包括看任何一个计时工具,因为这样会给对方一种你很不耐烦的感觉,关于手势先讲这些,在后面课程当中还会提到。

除了手部动作,还有“体势”,体势包括点头,和别人讲话过程当中,特别在倾听别人讲话的过程当中,你能够在适当的时候点一点头,会给对方一个信号,对方会感觉您是在认真听他的讲话,更愿意把自己想法表达给你听。但是点头也提醒大家,不要点得太频繁,如果不停地点头,那就是应付了事。所以点头的节奏大家要把握好。另外还有一个“体势”,身体前倾,一般两个人面对面交流,我建议大家身体尽量向对方有一些倾斜,这样是一个友好的表示。同样如果是两个陌生人,因为我们知道,我们有一个人际舒适圈的概念,每个人舒适圈大小是不一样的,特别是陌生人之间他的舒适圈更大,在这种情况下如果对方是陌生人,可能离开一米左右说话才能更自在一些,大家会这样觉得。随着自己跟对方不断地交流,不断地熟悉,我在向对方不断地靠近,这其实是一个体势,靠近这次信号告诉我和这次谈话非常愉快,非常愿意和他说话。相反的,如果你在跟对方谈话过程,他在不断远离你,很有可能他在给你一个信号,他不是特别愉快,给了他很多压力,或者他对这个话题并不感兴趣,所以有时候人要有“眼力劲”,通过对方身体肢体语言表达,你能够大致判断出对方心里在想什么,这是关于“体势”。

另外就是声音,这点特别好理解,不同的声调表达的意义是不一样的。不同的语调表达意义完全不一样,因此我们在听别人讲话时,除了要听语意,还要听他的语调。同样的,不同的音量给人感觉也是不一样的,如果音量把握得好,适度提高你的音量,可以让别人感到你的自信。我们发现自信的人,一般来说他的音量都是比较高的,如果说话特别特别小声,像蚊子一样轻,可能他本身就不是特别自信的人。但是音量不要放太大,放得太大就有一些骄傲、张狂,会给人较大的压力。还有就是强调某一件事时,可以特地把音量放大,让人了解这是重点,这个时候应该仔细听。另外像我们的语速,语调,包括我们吐字,其实都可以表达说话内心的状态。

大家看一看,说话是一门学问,不光光是把意思说出来,说话是为了让自己的话达到特定的目的、效果,我肯定要配合这么多东西同步协作,才能让别人感觉到自己是一个友好的人,愿意亲近。想成为一个会“说话”的人,学习这些是不够的。我这里要提醒大家,不论会不会“说话”,首先不要急着说话,急着说话会闹笑话。例如,小王去人事部找李老师,不巧的是李老师正好不在,推门进去了,李老师不在王老师在,于是小王就问王老师,请问李老师在吗,王老师说李老师他已经不在人事了,小王一听五雷轰顶,立马放声大哭,“李老师你怎么就不在人世了,我上个月看到你还好好的,怎么这么突然,是不是发生了什么事不幸的事情。”正在他表达自己悲切的时候,他发现办公室里所有的人都像看怪物一样地看着他,为什么?这个时候王老师说,“我还没说完呢,李老师调去行政部了”,大家想一想,是什么引起这样一个笑话。当然不在人事,这个句子本身是带有歧义,可以不在人事科,也可能代表不在人世间,最根本的原因是小王没有听别人把话说完,就按照自己对人事的判断,下了结论,就闹了笑话。因此我们记住,特别在职场上,在你说任何话以前,一定要听清楚别人说的什么,听清楚还不够,你还要去理解他人话里面的意思,再去和别人做交流,倾听是一门技术活。

我是学心理学出身的,在我们学心理咨询技术的第一课就是倾听,学说话之前先要学倾听。讲到倾听,在座的有没有做过这样的事情,当别人在讲话时,想自己的事。相信每个人都有,甚至有时候可能别人讲话,自己可能在看手机,或者在干些别的事情,这种倾听的效果肯定不好的,我们有个专业名词叫做被动倾听。在座很多家里面都是有孩子,如果家里有正处于青春期的孩子,就很能够感受到什么是被动倾听,无论家长说什么,孩子都是我知道了。你说多少遍都是这样,但最后他们能听进去多少你并不知道。被动倾听就是我不想听,你硬要说给我听,我们一直用这样的倾听态度,是没有办法听到别人内心真实想法的。有没有这样的情况,别人在说,我只听自己感兴趣那部分,我也只记得住自己感兴趣的部分。在座的各位,可能听完我的讲座,有些人只记住我讲的笑话,会有这样的情况也很正常,只有这些是自己感兴趣的。特别在我们职场上,在听领导讲话,在听同事讲他的意见和建议,千万不能有这种选择性的倾听,因为你很有可能会遗漏很多重要的信息。这是关于选择性的倾听。还有这样的情况,当不断比较他们讲的和自己想的好像不太一样时,就会打断对方。打断别人说话,这是个非常不礼貌的举动,这样对方会不愿意跟你沟通交流下去。因此不要出现这种情况。还有很容易被一些声音分散我们的注意力,希望大家从今天开始尽量避免这样的情况发生。

那么倾听有哪些好的办法,让对方更愿意讲给你听,有哪些好的办法,能够让我们集中注意力。

首先你要聚焦你的谈话对象,有一个非常简单的办法,就是和对方保持眼神接触。以前经常有人问我,和别人面对面交流的时候,应该看对方哪儿?眼睛。但是各位感受一下,如果我一直盯着你眼睛肯定会不舒服,肯定会觉得我脸上有什么东西。一般来说比较好的一个做法,是看对方双眼和鼻子这样一个三角区,而且还提醒大家,你在盯着同一个地方看的频率不要超过10秒钟,就在这个三角区,稍微有一些移动,这样的目光是最自然的,也是最能够帮助你集中注意力。另外就是要提醒自己,我正在和对方讲话,是不可以分心的,不论外界有什么样干扰,都要集中自己的注意力。

怎样集中注意力?或者怎样让对方感觉到我在听他的说话?刚才讲的“体势”已经讲到一个,点头,点头一个是很好的工具,当对方讲到关键信息,或者询问是不是理解的时候,你适当给他这样一个点头的动作,频率不要太高,对方会知道原来你在听,我就继续给你讲。微笑,微笑可以很好地鼓励对方把话说下去。但是微笑,不是所有场合适合的,当对方讲比较伤心的事情,当领导讲业绩不断下滑,这个时候千万不要微笑,这个是不应景的。

另外身体略微地前倾,还有就是做笔记,做笔记非常的重要。我有一位朋友,他是公司领导,他告诉我,他最近招了一批新的大学生,里面有个小王,他觉得特别好,他想升他的职。我就说“这些大学生我知道,都不是你直接领导的,你怎么知道小王他的工作能力特别好”,他说“我只知道每次开会的时候,只有他一个人做笔记,说明在认真听我讲话”,我觉得“小王的心理学一定学的非常好”。这边告诉大家,大家在听领导开会,不论记性是否好,都要适当做笔记。做笔记有两个作用,一个不会遗漏任何要点,另外传递给说话的人一个信号,我在认真听你说话,并且我把你的话记下来,我非常重视你说的每个字。但是做笔记,不是说蒙头做就行了,如果对方开会40分钟,我写40分钟的笔记,这样也不好,我们总体眼神还是看着对方三角区,然后在适当的时候进行记录,和对方有眼神的沟通交流,这是关于倾听,一个参与并提高注意力的方法。

捕捉完整的信息,不要根据自己的喜好去听,一定要接收到全部信息,然后用一种宽容、谦虚、好奇的心来听。因为别人说这话的意思,未必就是你理解的。在国外有一档节目,就是采访一些儿童,问他们一些想法。有一期节目是这样子,主持人就采访一个非常小的孩子,就问他将来想做什么样的职业,这个孩子说将来我开飞机,这是一个比较“高大上”的职业,主持人又问他假如说开着飞机在天上,飞机上有很多乘客,然后

飞机只有一个降落伞,而这个时候飞机没油了,你会怎么办呢?这个孩子说我首先会广播,请各位绑好安全带,然后我就自己背着降落伞跳下去,所有人都笑了。为什么笑?你们想的肯定跟我当初想的一样,这孩子太聪明了,让所有人绑好安全带,没有人可以跟他抢降落伞包了。事实呢?我们主持人没有这样判断,他非常有经验,他对这个孩子说,那你跳出去然后呢,这个孩子说我跳出去以后我去找油,等到我找到油我再到飞机上继续开飞机,把乘客送到安全的地方。大家有什么感觉?孩子说的这个话完全不是我们大人理解的这样。通常我们在职场上其实也是这样的,别人说话有可能表达的意思并不是你心里想得那样,所以要了解清楚,最后再去下判断,以一种宽容、谦虚的心态去听。听的时候要积极地理解对方,在心里描绘对方所讲的一些内容,在适当的时候可以提问来澄清一些问题,因为有时候可能把握不了对方到底是什么意思,我们可以通过提问来澄清。

举个例子,我的工作是做职业指导,曾经有一个青年到我这边来,他对我说了这样一个信息,从原来一家公司离职了,我们知道从原来公司离职会有两种可能性,一种是主动离职,一种是被动离职,也有可能对这件事很开心,也有可能不开心。仅从他的语调判断,比如他这样跟我说:“老师,我原来那家公司不做了,我走了。”如果他这样说,我感觉他很高兴,用我的判断,我可能会觉得是不是原来那家公司不适合他,或者他走了以后觉得非常解脱,非常高兴。但是我的判断够不够?他未必是这样想的,我会通过问话来澄清他说的话,是不是就是我理解的那个样子。所以大家记住,对方说的话有可能会有些歧义,你可以通过提问方式来澄清。如果对方说了很多信息,这个时候我们可以把话的意思归纳起来问他,让他自己总结一下,刚才您说的意思是这个对吗,对方告诉你的是或不是,如果不是,要求他做进一步澄清,这样才能确保准确无误地理解对方,然后再去判断,再去跟他做进一步沟通,才能避免闹笑话。这是关于先听明白了,听懂了再说话。

那听懂了就能说话了,我既然这么问,肯定不行,我提醒大家在这种情况下不要说话,当我们处于正在爆发中的情绪状态,特别是负面情绪状态,不要说话,因为暴躁的人说话一般是比较冲动。在国外有一个小男孩,他性格非常暴躁容易说出一些伤害别人的话。这个小男孩父亲觉得这件事是需要干预,于是就对这个男孩说,您总是这样说话不行的,当你觉得自己非常愤怒的时候,觉得自己脾气上来的时候,先不要和别人说任何话,先赶紧跑回家,在仓库的墙上钉一枚钉子,在钉钉子的时候,帮助自己平复情绪,然后再去跟别人说话,不久这面墙上,就钉满了钉子,同时这个小男孩,他也已经

比较会控制自己的情绪了。这个时候父亲对他说，现在你也长大了，墙上已经钉满了钉子，当你觉得自己能够控制自己情绪时，就去把墙上的一颗钉子拔下来，不久墙上就没有钉子了。这个时候父亲对男孩说，你看这堵墙虽然钉子都拔掉了，但是它留下的孔永远都在的，是非常非常难修补的。所以有时候我们冲动说的一些话确实很让人后悔。

我有一个朋友，他就跟我说了一件非常后悔的事情：他们公司日常业务比较多，他的一个同事，想与家人一起出国旅游，就跟他商量，“在我出国期间，我的工作能不能帮忙带一下”，他觉得互相帮助是应该的，当时没多想也就答应了，然后他同事放心出国旅游了。结果他错误估计了自己的工作能力，一个人承担两个人的工作，让他满负荷运转，压力特别大，几乎每天加班到凌晨三四点，早上还要正常上班，他觉得非常累，一个多星期过去了人也非常憔悴。有一天看到同事回来了，心情非常好，在办公室和别的同事分享所见所闻，看照片，还给大家带了小礼物，他看到这一幕，大家想想他是什么心情，很生气、很愤怒，我这么痛苦地帮你做事情，你在外面快乐地玩。然后他没控制住，到了办公室以后，立马把自己愤怒爆发出来。他当时说了什么，我也没问他，但是话肯定没说好听。爆发完的结果是全场鸦雀无声，接着大家各自散开了，其实这个时候他已经后悔了，白白辛苦这一星期，本身他是做了一件好事情，他的朋友会感谢他，别的同事也会觉得他是好人，结果这一爆发，很有可能会跟同事产生无法磨合的裂痕，别的同事也有可能觉得他是个斤斤计较的人，留下不好的印象，他告诉我，他自己也是非常后悔。

另外现在社会流行一个词“裸辞”，指的是还没有找到新的工作就炒“老板鱿鱼”。大的统计数据我不知道，但是来找我咨询的人，他们“裸辞”的最主要原因就是情绪爆发，而起因有可能就是一些很小的事情，老板数落了您，跟同事有小的纠纷，跟客户不愉快，非常愤怒，就直接打了辞职报告。所以90%以上裸辞的人最后都会非常后悔，可是天底下是没有后悔药吃的。因此这里要提醒大家，在感到自己带着一种强烈体验的时候，尽量不说话，用沉默来代替说话是比较好的，等到自己心情平复了，能够客观分析问题、分析原因之后再去说话，这样就能够把伤害降到最低。

提供给大家三个平复自己心情一些小的办法，一种叫推迟评价法，负面情绪最大的来源就是对一件应激事件的评价。举个例子，比如我今天在某讲座的路上，手机掉了，不同的人对这样一件应激事件的评价是不一样。特别悲观的人他会这样想，今天怎么这么倒霉，还得有多少倒霉的事等着我，今天肯定出师不利，今天的讲座效果也可