

全国高职高专“十二五”规划教材

WORKPLACE COMMUNICATION SKILLS TRAINING

职场 沟通能力训练

胡茂胜 李薇 周江 董君 主 编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

WORKPLACE COMMUNICATION SKILLS TRAINING

职场沟通能力训练



装帧设计：任文杰

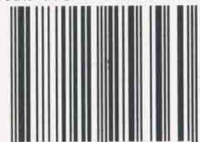
教学辅助资源
获取方式



人民邮电出版社
教学服务与资源网
www.ptpedu.com.cn



ISBN 978-7-115-25656-0



9 787115 256560 >

ISBN 978-7-115-25656-0

定价：29.00 元

教材服务热线：010-67170985

反馈/投稿/推荐信箱：315@ptpress.com.cn

人民邮电出版社教学服务与资源网：www.ptpedu.com.cn

全国高职高专“十二五”规划教材

职场 沟通能力训练

胡茂胜 李薇 周江 董君 主 编 刘智平 丁慎国 王建华 副主编



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

职场沟通能力训练 / 胡茂胜等主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2011. 8
全国高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-115-25656-0

I. ①职… II. ①胡… III. ①人际关系学—高等职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第119449号

内 容 提 要

“人际交往”是面向高职生新开设的人文素质课程之一,旨在提高学生有效口语表达和规范书面表达能力,增强学生与人交流沟通的能力与效果。《职场沟通能力训练》是与该课程配套的特色教材。全书在结构体例上以高职毕业生未来的工作过程为主线,以工作过程中阶段性的典型任务为介质,突出训练过程的系统化、任务的典型化。在教和学的方法上强调项目导向、任务驱动、情景教学、案例教学等教学做一体化的教学理念。在语言风格上强调突出轻松和谐、幽默风趣的特点,力求语言的生活化、个性化、时代化。本书在设计理念上注意淡化理论、强调应用,在训练方式上以具体任务为载体,强调实际语言能力的有效提高。在课程考核方面,更加关注过程与结果相结合的评价模式,每一个模块任务之后都有不同类型的训练题、自测题等,并首次引入了国家公务员考试《申论》的内容和训练题,提出了有关语言能力考量的具体标准,以引导学生注重语言实际应用能力的培养和训练,最终提高就业迁移的能力。

本书可以作为高职院校和一般本科院校人文素质课程教学之用,也可以作为广大有志青年加强与人交流沟通及合作能力、提升个人综合素质的参考读本。

全国高职高专“十二五”规划教材

职场沟通能力训练

◆ 主 编 胡茂胜 李 薇 周 江 董 君

副 主 编 刘智平 丁慎国 王建华

责任编辑 刘 琦

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 16

2011年8月第1版

字数: 318千字

2011年8月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-25656-0

定价: 29.00元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

前言

Preface



据统计，一昼夜 24 小时中，人们除了 8 小时睡眠外，其余 16 小时，有 70% 的时间是在沟通中度过的。其中，9% 的时间是在书写，16% 的时间是在阅读，30% 的时间是在口头表达，其余 45% 的时间是在倾听他人发表的意见，可以说，与人沟通无时不在。刘勰在《文心雕龙·论说》中说：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”美国卡耐基则说：“一个人的成功，有 15% 取决于人的技术知识，而 85% 取决于人类的工程——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”美国哈佛大学有这样一种理念：思考能力是你的第三只眼，创造能力是你的第二本能，沟通能力则是你的第一亮点。可以说，与人沟通是无可取代的。现代社会是一个合作的社会、信息的社会，人们之间的信息交流日趋广泛和频繁，一个人能不能准确地表达自己的思想、传递有效的信息，不仅关系到与他人的和谐相处、密切合作，而且还会影响到其个体生活和工作质量。同时，对他人所说、所写的话语能够心领神会，既是与人形成良好的合作关系的前提，也是明确自己工作方向、正确处理各类问题的基础。也就是说，与人交流沟通的能力，是一个人赖以生存的基本条件，是一个人提高生活和生命质量、学习和工作效率的最有效途径。

当今社会中，高职毕业生是一个较大的群体，他们受过高等教育，受过专业技能训练，既有较高的理论水平，又有较强的动手技能，既能读懂技术报告，又能将科研报告搬进车间变成产品，他们在整个社会的人才结构中起着桥梁和纽带的作用。所以，不论是口语传意还是文案写作，对于这一居于特殊地位的人才群体都有着十分重要的意义。小到一个有涵养的眼神、一句有礼貌的问候，大到一个有深度的调研报告、一个有创意的企划书，都在体现着一个人的综合素养，都在检验着一个人的实际能力。正是这样一个个准确、有效的信息的及时传递、接收，才使得我们的生活更加美好和谐，才使得我们的合作更加有力、有效。也只有人人具备了这种较强的与人交流沟通的能力，才能建立一个和谐的社会、一个高效的社会、一个文明的社会。

据麦克斯公司多年跟踪调查，有效的沟通是高职毕业生在工作中作用最大的因素

之一。因为有效的沟通能影响到他们的人际关系、工作质量，甚至事业的成功与发展。为了切实提高高职毕业生的就业竞争力和发展潜力，提高他们未来的生活和生命质量，我们设计开发了面向各个专业开设的人文素质课程“人际交流”，并编写了配套的特色教材《职场沟通能力训练》，旨在提升高职生与人交流沟通的核心职业能力。

本书由胡茂胜、李薇、周江、董君任主编，刘智平、丁慎国、王建华任副主编。具体分工是：训练一、训练八由周江编写，训练二由王建华编写，训练三、训练九由李薇编写，训练四由丁慎国编写，训练五、训练六、训练七由董君编写，训练十由胡茂胜编写，最后由胡茂胜对全书进行了统稿。刘智平对全书的编写工作提出了许多宝贵意见。

本书在编写过程中参考了许多文献资料和教育案例，在此向诸位作者表示感谢。书稿编写期间，淄博职业学院的姜义林副院长、窦乐江处长对全书的编写工作给予了大力支持和帮助，在此一并表示衷心的感谢。

淡化理论、强调应用、加装载体、强化能力、关注过程、评核结果，本书提出的这种加强高职学生人际沟通能力的训练模式仅仅是我们在人文素质教育道路上的一种尝试和探索，仍需在实践检验中不断修正。由于时间仓促，本书在编写过程中难免有疏漏与不足，敬请读者批评指正。

编者

2011年2月

目录

Contents



训练一 我的职业我来讲 1

第一节 职业意味着什么 2

第二节 我的职业生涯规划 12

训练二 职场上班第一天 24

第一节 扮靓职业生涯第一天 25

第二节 用点沟通技巧 34

训练三 客户我接待 42

第一节 电话沟通最便捷 42

第二节 致信我的客户 51

第三节 客户来访我接待 59

训练四 会议我主办 68

第一节 会前工作要做好 69

第二节 会议首尾有文案 74

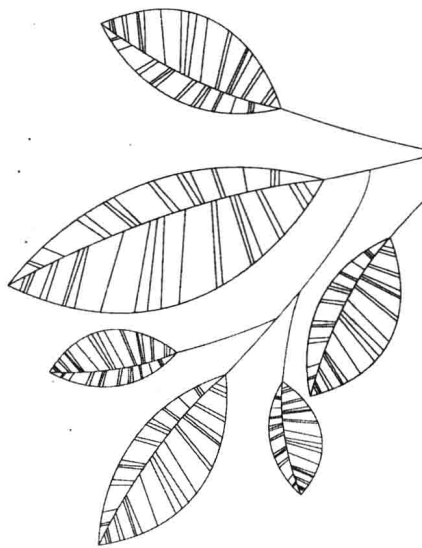
第三节 会后文案及时写 82

训练五 做好媒体公关 97

第一节 像了解客户一样了解媒体 98

第二节 如何为媒体写作 103

第三节 必不可少的媒体公关	115
训练六 产品我推介	125
第一节 产品推介的成功法则	126
第二节 创意无限的广告文案	138
训练七 谈判我能赢	151
第一节 世界是一张巨大的谈判桌	152
第二节 未雨绸缪的谈判筹划	153
第三节 谈判场上的真正较量	162
训练八 合同我来签	178
第一节 经济合同广而告之	179
第二节 我身边的经济合同	184
训练九 公司冷餐会	207
第一节 胸有成竹去赴会	207
第二节 做一个善解人意的倾听者	214
第三节 这样发问会更好	221
训练十 巧闯白领独木桥	228
第一节 职业能力要考量	229
第二节 申论能力有标准	235
参考文献	249



训 练 一

我的职业我来讲

Training 1

【情景导入】

情境 1

大学毕业，文浩就来到了济南从事企业管理方面的工作。作为一名高职毕业生，他从名不见经传的小职员做起，任劳任怨，扎实工作；做到现在部门的工作能手，也有五六年时间了。现在的他，更重要的是努力拓展事业的发展空间。然而福祸双栖，负责事务游刃有余的他面对公司晋升环节却头痛不已。在事业发展的道路上，他感到疲惫并影响工作热情，似乎职业发展已经到了瓶颈阶段，怎么也上不去，对自己如何往下一个阶段发展既迷茫又有点力不从心。如何才能使自己仍然保持强有力的竞争力、怎样才能够有进一步的提升、自己接下来的发展方向究竟在哪里……这种日益激烈的竞争压力和对自己在日新月异的社会中地位和无法把握，使他产生了强烈的职业危机感。

情境 2

阿利大学毕业后，就只身来到上海，在一家民营的通信公司做研发工作。但工作了大半年，却失去了当初的豪情壮志。阿利感觉到在现在的企业做研发工作虽然有一定压力，但还能比较好地发挥自己的进取精神。不过从职业性格来看，他觉得自己更适合做突变性强的工作，所以内心里对现在的工作内容感到不满足，总感到工作太过单一，没有前途，在阿利看来，公司基本没有任何

培训，完全靠传统的师徒面授方式，而由于阿利在团队协作方面做得不够好，性格与师傅不和，似乎已经到了瓶颈阶段。有时候情绪一低落就会萌生去意，想转型去做别的又怕一时冲动做了决定将来会后悔。所以，是去是留一直困扰着他。

【训练任务】

1. 让自己了解职业相关信息，感受职业对于人生的价值。
2. 学会分析自己的长处短处，避免出现入职障碍。
3. 寻找适合自己的职业道路，学会规划自己的职业生涯。

第一节 职业意味着什么

职业就是个人服务社会并作为主要生活来源的工作。

我们正处在竞争激烈的年代，同时也是瞬息万变的年代，职场生涯的发展也如人生一样会发生许多变化，个人的意识和感知不能加以预料。如果将人的职业生涯比喻成一面时钟，四个时段显得特别重要。我们可以让自己掌握职场生涯中必备的“5C”来给予自己一份光明的前景和不言败的信心。

一、把握职业生涯的四个时段，找到不断晋升的重要砝码

（一）职业生涯的时段划分

如果将人的职业生涯比喻成一面时钟，四个时段显得特别重要。

（1）第一时段：该时段的人初涉职场，他们忙于找到一份适合自己的工作，又苦于无法按照自己的意愿选择职业方向。往往是什么还都不了解，就懵懵懂懂地走上了一条自己既不喜欢也不了解的职业路。

（2）第二时段：该时段的人有过一段并不算长的职业经历，遇到过种种不顺，对职场虽然有所认识，但却谈不上深刻。对职业定位的概念也算略知一二，一番误打误撞之后，他们对于行业、企业有了自己的看法，因此，处于职业积累过程中的他们，最需要的是一个可以期待的职业发展方向。

（3）第三时段：该时段的人面临的问题似乎又深入了一步——职业提升。对于专业方面和管理方面的发展问题，他们开始踌躇不安。提高职业声望、追求人生理想的实现是这个时段人的基本目标。

这个时段的人大致可分 3 类：淘汰一族，安逸一族，准精英族。而那些不愿被





淘汰，不愿庸庸碌碌的准精英一族也有 3 个发展方向可供选择：管理方向、专业方向、投资人。

（4）第四时段：该时段的人常常会遭遇到职业生涯的瓶颈。他们处于职业调整期，如何保持职业的稳定和持续上升，实现更高的物质利益和价值追求是他们最大的问题。最终的命运往往只有两种：一是淘汰，即使你过去成功过；二是再生，成为真正的精英。

（二）寻找不断晋升的砝码

在职业发展的过程中，综合能力、经验定位和学历的契合程度决定了你的发展高度和方向。它们既是你晋升的砝码，也有可能成为你失败的罪魁祸首。把握好三者之间的关系，是你突破职业发展瓶颈的关键。

（1）提高自己的学历。

其实好的学历在某种程度上来说，仍是你找到好工作和晋升的阶梯。

因为大学毕业生的学历毕竟是让用人单位认识你的第一块砝码。然后求职者才能够有机会在工作表现出自己的能力，也才有可能在公司晋升名单中受到重视。但是，要想向更高的层面晋升，除了你的工作经验和实际能力以外，一个更有说服力的文凭也可以帮助你更轻松地实现自己的目标。仅有过去的学历背景还是不够的，进一步的学习和提升，才是保持职业的可持续发展和对职业保持热情的很重要的方式之一。

（2）明确自己的经验定位。

经验是能力的铺垫，经验是资源，经验是晋升的前提。任何人的职业发展都存在着不可逆转性，任何人的职业定位，都要基于过去工作经验的高度和自身的发展潜质。

对于已经有了较长时间的行业积累的职场人士来说，做专家？还是管理？这是任何想向高端发展的人都必须去认真考虑的问题。其关键就在看他的经验是往何处去积累的，而在工作中自己并没有明确定位在往哪方面发展，所以现在的你更多是想如何取舍。如果往专家方向发展，自己是否有那方面的资质；如果往管理层方向发展，自己这几年的工作经验又有哪些是用得着的？

（3）提高综合能力。

综合能力包括你的学习能力、沟通能力、管理能力、决断能力、自信力等，这是判断你在工作的过程中是否可以达到相应高度的重要指标。

其实在工作中，你能从你上司和同事那学习到很多新知识，新经验。有很多人会认为公司并没有提供合适的培训机会或详细的培训体制，其实这些都是一种误解。作为一个懂得学习，善于学习的职场人士来说，自己也可以安排出一系列详细丰富的学习计划来提升自己。

所以，找到自己能力、学历和经历之间的契合度，提升自己的综合能力，增强自己的职业含金量，才是突破瓶颈的最终的方式和手段。

二、五个 C：信心、能力、沟通、创造、合作

在一个人的职业生涯中，努力掌握五个 C（Confidence 信心、Competence 能力、Communication 沟通、Creation 创造、Cooperation 合作），显得十分重要。

（一）信心

信心（Confidence）代表着一个人在事业中的精神状态和把握工作的热忱以及对自己能力的正确认知。有了这样一份信心，工作起来就有热情有冲劲，可以勇往直前。当然，有时候我们也会面对失败和挫折，但这些并不可怕，每当你经历一次打击便学到一份知识，便积累一次力量和勇气。所以，在任何困难和挑战的面前首先要相信自己。

（二）能力

能力（Competence）是与自己所学的知识、工作的经验、人生的阅历和长者的传授相结合的。并不是说，我们学的什么专业，未来就会从事哪一行，人格特质才是决定人生方向的关键。因此，能力的培养是和真正不断地吸收新知识新经验密不可分的，只有充实自己，才能赢在各个起跑点上。

（三）沟通

在工作中掌握交流与交谈的技巧是至关重要的。我们不仅仅要确定对方是否了解我们的意图，更重要的是让彼此在同一个观点、同一件事情上，可以取得共识。这其中的沟通（Communication），仰赖的就是个人沟通的技巧。因此如何有效沟通，表达自己的理想与见解，是一个很大的学问，也是决定我们在社会上是否能够成功的重点。

（四）创造

在这个不断进步的时代，我们不能没有创造性的思维，一味地在传统的理念里停滞不前，我们应该紧跟市场和现代社会发展的节奏，不断在工作中注入新的想法和提出合乎逻辑的有创造性的建议。而创造（Creation），除了知识的积累，还需要与人和事物的接触和观察。我们要提高对待事物的深度与广度，不要将自己限制在一个领域中，多去尝试接触不同的人 and 事，对自己的创新发展，相信会有极大的帮助。





（五）合作

在社会上做事情，如果只是单枪匹马地战斗，不靠集体或团队的力量，是不可能获得真正的成功的。这毕竟是一个竞争的时代，如果我们懂得用大家的能力和知识的汇合来面对任何一项工作，我们将无往不胜。再者，一个能掌握和熟悉合作（Cooperation）的人，那就有机会领导团队，成为领导人物。不过，如果我们有机会担任领导者，就要有开阔的心胸，思考的应该是如何将这些个体的差异整体性地融合，成就一股宏大的力量。

三、职业根本：责任心

每个人不论从事何种职业，都应该心中常存责任感，敬重自己的工作，在工作中表现出忠于职守、尽心尽责的精神，这才是真正的敬业。

工作就意味着责任。每一个职位所规定的工作内容就是一份责任。你做了这份工作就应该担负起这份责任。我们每个人都应该对所担负的责任充满责任感。责任感与责任不同。责任是指对任务的一种负责和承担，而责任感则是一个人对待任务、对待公司的态度。责任感是简单而无价的。一个人责任感的强弱决定了他对待工作是尽心尽责还是浑浑噩噩，而这又决定了他做事的好坏。

当我们的工作充满责任感时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当懒散敷衍成为一种习惯时，做起事来往往就会不诚实。这样，人们最终必定会轻视你的工作，从而轻视你的人品。粗劣的工作，就会造成粗劣的生活。工作是人们生活的一部分，做着粗劣的工作，不但使工作的效能降低，而且还会使人丧失做事的才能。工作上投机取巧也许只给你的单位（老板）带来一点点的经济损失，但是却可以毁掉你的一生。

四、工作是什么

（一）我们为什么工作

大家肯定都知道那个建筑工人的故事。

有三个建筑工人在共同砌一堵墙，这时，有人问他们：“你们在干什么呀？”

第一个头也没抬，没好气地说：“你没看见吗？在垒墙。”

第二个人抬起头来说：“我们当然是要盖一间房子。”

第三个人边干活边唱歌，脸上满是笑容：“我在盖一间非常漂亮的房子，不久的将来，这里将变成一个美丽的花园，人们会在这里幸福地生活。”

10年以后，第一个人仍是一名建筑工人；第二个人成了建筑队的队长；第三个人成了他们的总经理。

其实，这个故事之所以如此广泛流传，是因为它告诉了我们一个浅显而又实用的道理：面对同一环境，不同的工作心态造就了他们不同的未来。

在我们的生活中，工作占我们一天 1/3 的时间，是我们人生的重要组成部分。但每个人对工作的定义不同，有的人认为工作是为了衣食住行，是生活的代价，是不可避免的劳碌！而有的人则认为工作是理想的奋斗，是自己一生的事业！

“乐在工作”是简单易懂的四个字，但能由衷领悟它且能在工作上心生喜悦地“享受”它却不是一件容易的事。工作对你而言意味着什么，是一份维持生活的薪水？还是一份成就自己的人生事业？每个人在做一件事情的时候，都是在满足自己的欲望和需求。那么作为一名公司的员工，你是出于哪种需求与欲望，去完成自己的工作呢？

1. 生存的需求

对于一个人来说，生存是第一位的，工作赚钱养活自己也无可厚非。但是这种没有任何主动性、迫于无奈去工作的人，只是金钱的附属品，他们永远都是一个平庸者。

2. 生活的保障

这类人的初衷非常简单，就是想有个铁饭碗。他们希望凭借自己的工作，过上比较安稳舒适的日子。相信抱着这样的心态每日忙碌在工作岗位上的人不少。虽然他们也能够勤勤恳恳，但最终的结果仍不免流于平庸。

3. 自身价值的认可

这一类型的人工作都非常努力。他们希望通过自己的努力工作，使别人充分认识到自己的价值，从而得到社会的认可和尊重。但是这类人往往自尊心太强，一旦受到挫折便很容易气馁。也正因为如此，这些人往往一不小心就会陷入平庸的泥沼。

4. 自我价值的实现

这一类型的人对工作的态度是最为理想的，他们希望通过努力工作给自己所属的部门做出更大的贡献，更希望在工作中通过不断挑战自我，发挥出自己的创造性潜质，最终实现自身的价值。只有这种视工作为乐趣的人才能避免流于平庸，也只有这种人，才是能够实现自我价值的人。

人的一生中，可以没有很大的名望，也可以没有很多的财富，但绝不可以没有工作的乐趣。工作是人生中不可或缺的一部分。如果从工作中只得到厌倦、紧张与失望，人的一生将会多么痛苦；令自己厌倦的工作即使带来了“名”与“利”，这种光彩也是何等的虚浮！





（二）我们要有怎样的工作态度

如果在平凡岗位上的我们，以敷衍的态度对待工作，每天被动地、机械地工作，同时不停地抱怨工作的劳碌辛苦，没有任何趣味，那我们的环境会自己变好吗？收入会增加吗？会开心吗？不会，当然不会！

我们左右不了变化无常的天气，却可以适时调整我们的心态。因为人的主观感觉就像一面镜子，你告诉自己：我很开心，便真的感觉到自己很开心。那么，免除平凡工作中的劳碌辛苦的秘诀就是用积极的心态让自己拥有舒畅的心情，用热情去工作！

有这样一个故事。

有位学者在外散步，他看见一个警察愁眉苦脸，就问：“怎么了？有什么事情让你烦恼吗？”警察回答说：“我一天到晚地巡逻只有 10 美元，这样的工作简直是在浪费时间。”这时一个灰头土脸的扫烟囱的人走过来，学者觉得他很快乐，就问他：“你一天能有多少收入？”扫烟囱的人回答：“3 美元。”学者又继续问：“一天才拿 3 美元，你为什么这么快乐？”扫烟囱的人惊讶地说：“为什么不呢？”警察鄙视地说：“只有垃圾才爱干垃圾的工作。”

学者严肃地说：“警察先生你错了，他在干着使自己愉悦的工作，但是你却每天被工作奴役着，他的人生一定比你更精彩！”选择一份自己喜欢的工作是重要的一步，接着怎样为自己的工作寻找快乐是更重要的一步。没有后一步你会浪费掉大部分生命。为了对自己负责就该把工作和自己的生命划个等号。就像苏格拉底说过的一句话：“每个人身上都有太阳，只是要让它发出光来。”

我们都是平凡的人，我们都做着平凡的工作、平凡的事，都处在平凡的工作岗位上，而无论我们处于什么岗位，或者做什么工作、什么事，我们都应该具有岗位责任感，有责任把工作做好，使我们不致流于平庸。

关于工作的心态，似乎是所有成年人所苦恼纠结的一个命题。自远古以来，信奉不劳动者不得食的老祖先，已经把工作的意义讲得淋漓尽致——工作是为了生存。田间劳作是工作，上山砍柴是工作，下海捉鳖也是工作。皇上日理万机，是工作；小民贩货叫卖，也是工作。

我们许多人的一生，都是在工作中度过的，所以说，我们对工作的态度决定我们是否会每天全力以赴、表现优异、使日子充满活力与成就感，还是天天与挫折、无聊、疲倦为伍。我们应该有一种和谐的“工作心态”：享受工作、享受生活、享受快乐。当你能以积极的态度面对工作与生活，并感觉自己能够不断地发挥潜力时，你就真的在享受工作、享受生活了。

五、进入职场你准备好了么

(一) 分析自我，走出入职心理陷阱

对于大学毕业生来说，就业是人生发展中的一个重大转折点，是毕业生实现从“学生”向“社会人”过渡的重要阶段。保持良好的心态，做好充分的心理准备，对大学毕业生成功就业十分重要。

王帅是化学工业分析专业的毕业生，他今年初应聘进入了淄博一家大型国有企业。王帅十分庆幸自己把握住了求职的机会，而且实习期间感觉工作非常适合自己。即将走上工作岗位的他，却突然有种莫名的担忧：自己到一个陌生的环境中去工作，能行吗？周围的同事都是名牌大学的本科生、研究生，自己仅是一个地方职业院校的专科生，在一个学历如此强势的工作环境中，自己将来还有出人头地之日吗？

这是一个典型的“入职心理”的案例，类似的案例还有很多。我们感到，不少毕业生入职前的心理准备明显不足：一方面，为自己即将走向社会，实现自己的人生价值感到高兴；另一方面，在入职之前表现出复杂、矛盾的心理，有的毕业生对未来工作期望过高，有的却产生了焦虑、急躁、抑郁、恐惧等不良情绪反应。所以，我们认为，引导毕业生调整心态，做好心理准备，就要帮助毕业生客观认识自我、实现转变角色、正确对待挫折、积极参与竞争。

1. 客观认识自我

就业的过程，是大学毕业生认识自我、评价自我、适应社会的过程。大学毕业生就业中的心理困扰，大多与不能客观认识、接受和评价职业自我有关。大学毕业生客观地评价自我的职业心理特点，是调节就业心理的重要途径，可以帮助自己找到适合自己的职业方向，并进行合理的职业定位。

客观全面地认识自我，从来就是一件不容易做到的事情。一是要客观地认识自己的个性特点。个性是个体统一的心理面貌，是心理活动中稳定的、具有个人特色的心理特征与心理倾向组合成的整体结构。人的个性以自己稳定的行为模式与态度体系表现出来，人的个性特征支配着他的行动。大学生在求职就业过程中，要考虑到自己的个性特点。个性包括气质、性格、智能等。气质和性格往往对人顺利求职、成功就业产生很大影响。不同气质类型的人的知觉速度、思维灵活度是不一样的，有的表现为机智敏捷，有的则表现为呆板迟钝；有的表现为沉着冷静，有的则表现为冒失鲁莽等。

二是要了解自己的兴趣、爱好和优势、特长。兴趣是爱好的推动者，爱好是兴趣的实行者，一个人的兴趣、爱好相辅相成，相得益彰。一个人选择职业时要从自己的兴趣爱好出发，因为有些职业需要某种兴趣爱好，有些职业明确禁止和反对某种兴趣爱好。一个人的优势、特长得到发挥，有利于实现人生价值的最大化。

