

 员工帮助计划(EAP)

EAP月报

发现内在活力 给生命带来阳光

2014 / 12

职言职语

转型前，请先摘掉你的职业脸谱

阳光咨询室

职场多样化个性的改善之道

活力泉

做一个快乐的“失败者”

知识堂

男人为什么不记事？

* 内部资料，严禁外传

免费预约心理咨询的新方式，自我成长的 EAP 平台，您贴身的心灵保健师。欢迎扫描二维码订阅 EAP 服务微信号。





P01 职言职语

转型前，请先摘掉你的职业脸谱

当我们在一个领域从业多年之后，职业中所养成的一些思维习惯、行为习惯、语言习惯很可能会在我们身上留下自己都难以察觉的痕迹，这些痕迹浸透在我们的眉宇间、毛孔里，甚至是皮肤的纹路里。然而在别人的眼中，这些痕迹组合起来，就像一张脸谱，会被人一眼看穿。

P03 阳光咨询室

职场多样化个性的改善之道

职场中我们会遇到形形色色的人，虽然这使得职场变得多彩、有趣，但不同个性的人相处起来难免会产生矛盾。个性中有优势也有劣势，消除劣势不是靠改变个性，而是在本来的个性框架之上进行完善。每个人的个性中都存在改善的空间，随着有意识的觉察和练习，我们的个性会变得越来越成熟，沟通也会愈加游刃有余。



P05



P05 活力泉

做一个快乐的“失败者”

培养自己内在的自我价值感，可以练习从小事开始认可自己，留心 and 体验生活中除了结果之外，还有哪些事物能够给你的生命带来感动、意义和乐趣。失败不是你的标签，不是你的敌人，而是生活的常态。放下对“完美”和“永不失败”的幻想，你可以心安理得的享受失败。



员工帮助计划(EAP)

24 小时免费热线电话：

☎ 800-810-6605

☎ 400-650-6605

咨询信箱：zixun@eapchina.net

在线自我帮助：

<http://www.eapchina.net/help>

P08 知识堂

男人为什么不记事？

相较于男孩和男人，女孩和女人在回忆这些往事时更为迅速，也能记起更多特殊的细节，一些研究还证明，她们回忆起的事情也更为准确。在这方面有一个解释：归根结底还是在孩子发展记忆技能的时期，父母与女儿交谈的方式和与儿子交谈的方式有所不同。

转型前，请先摘掉你的职业脸谱

编辑：徐小雪

某个在政府部门工作多年、之后辞职出来做医药代理的人，在谈到创业之初的经历时，讲了这么一个故事。

在最开始做代理的时候，他到医院里去推销产品总是碰壁，一段时间下来，一件产品都没有推销出去。一天，他又照例去拜访客户，谈了一段时间，对方忽然打断他说：“我觉得你不像卖这个的。”这句话把他惊出一身冷汗，便好奇地问对方为什么。对方回答：“说不清，但我感觉你就不像卖这个的。每天到我这里来推销产品的人很多，但我就是觉得你和他们不一样。一般情况下，如果我不打算买他的产品，我就会把他赶出去，但你知道为什么到了现在，我还没有把你赶出去吗？”他更是感到惊讶，接着问为什么。对方说：“我觉得你更像是药监局的。从你进来跟我说话，我就感觉到好大的压力，以至于到现在我还是不敢把你赶出去。我觉得你和我说话的样子，就好像我如果不买你的东西，你就要把我抓起来似的！”他说这位客户真是火眼金睛，看出了他脸上的职业烙印。

当我们在一个领域从业多年之后，职业中所养成的一些思维习惯、行为习惯、语言习惯很可能会在我们身上留下自己都难以察觉的痕迹，这些痕迹浸透在我们的眉宇间、毛孔里，甚至是皮肤的纹路里。然而在别人的眼中，这些痕迹组合起来，就像一张脸谱，会被人一眼看穿。在进行职业转换的时候，脸谱化的问题很有可能成为适应新职位的一个障碍，带来种种问题。尤其在以下的几种情形表现最为突出：

场景一：体制内外转换

体制内外转换最突出的问题首先是思维方式的转换，是甲方思维与乙方思维之间的转换。比如在政府部门工作，常常是掌握着资源分配的权力、项目审批的权力，久而久之形成了一种莫名的优越感，很难将组织的权力和个人的权力剥离开，习惯别人求着自己。这种习惯会反映在言谈话语之间，表现为很难放低姿态。再比如在一些垄断性行业做久了，资源易获得，产品不愁卖，遇到新企业想要“花小钱，办大事”，或想要更积极主动开拓客户的时候，就需要及时进行思维方式的转换。同样，乙方思维也可能会带来限制。比如，从咨



询公司到甲方企业任职，就不能再以找问题的视角看待企业的制度和流程，而需要思考怎样在遵从企业现有制度流程的前提下把事情做好。

其次，还有关注点的转换。体制内的组织在日常的业务工作之外，还有落实国家政策的工作、意识形态建设的工作、应对上级部门各类检查的工作，既要效益也要形式。如果是体制外向体制内转换，务实的思维习惯会轻视这些工作，而在体制内则必须拿出非常严肃的态度，认真对待这类工作。因为这类工作往往在组织获得资源、个人获得认可方面都起着关键的作用。

转型前，请先摘掉你的职业脸谱

编辑：徐小雪



场景二：职能转换

在工作职能转换的时候，更需注意职业脸谱的问题。就好像说一个人是唱白脸的还是唱黑脸的当。习惯了一种角色状态，转换为另一种角色状态的时候，就需要从表情、语态、行为上都作出调整。比如，一位工作多年的客服人员提升为部门主管，平时和同事一团和气，工作内容又一直是服务他人，以耐心倾听为主，到了管理者角色，则需要练习如何板起面孔履行监督职能、如何洞察不同人的状态及时给予激励。再比如，培训师和咨询师角色的转换，培训师需要的是高度

的控场能力，能够调动学员的情绪体验，状态上更强势一些；而咨询师需要的是共情和跟随，以来访者为中心，状态上更随和一些。虽然同样是沟通工作，但在两个角色的转换上，则需要注意调整自己传递能量的状态。

场景三：不同组织文化间转换

组织文化对职业人的影响不言而喻，这种文化影响来自于行业属性、企业性质、组织战略和理念等。比如，快消行业要求的是敢拼敢闯，把不可能变为可能的干劲儿，而传统行业则要求的是稳扎稳打、吃苦耐劳的精神；再比如，美资公司要求灵活、创新，组织氛围开放、活泼，而日资公司则有森严的等级制度，要求的是执行与服从。此外，有的公司成本为先，有的公司效益为先；有的公司是业绩导向，有的公司是人际导向等。如果没有意识到不同组织文化间的差异，到了新环境就会有各种的看不惯、行不通，出现种种不适应。如果带着自己先前组织的文化在新环境中工作，则会被周围人看作是另类、奇葩，很难与新同事们合作融洽。



不同的组织形态及文化要求不同的工作思维，纵使每个组织中都需要不同类型的员工，可以肯定的是，敏锐感知所处组织环境的特点，进而灵活快速调节自身的思维和工作模式，绝对是一种极为重要的适应能力。当我们调节成和组织风格、步调一致时，不妨再追求所谓的个人特色。

欢迎拨打 EAP 7×24 小时免费热线：4006506605
(手机拨打)，8008106605 (座机拨打)，或发咨询
预约邮件至：zixun@capchina.net。

职场多样化个性的改善之道

作者：盛心阳光 EAP 咨询师 王志善 编辑：郭莹



职场中我们会遇到形形色色的人，虽然这使得职场变得多彩、有趣，但不同个性的人相处起来难免会产生矛盾。我们先来看一个案例：

当“老虎”遇到“孔雀”

小张在销售部门工作，业绩出色，但和同事的沟通问题却一直困扰着他。虽然和大多数同事都能和平相处，但总是有个别同事让他感觉不舒服，沟通中经常有一股无名怒火，甚至有时无法抑制自己的情绪。前几天一个同事小李就让他很气愤，答应的事情完不成，变来变去，小张一时没控制住情绪，和小李吵了起来，指责他不讲信用，导致两人的关系弄得很僵。

小张说平时就看小李不顺眼，虽然小李人缘不错，但很虚荣，总爱显摆自己，且遇事不冷静，情绪变化很快，说好的事经常变来变去。在评价自己的时候，小张说自己办事讲究效率，喜欢直来直去，对于那些总是推诿责任导致进度落后的行为不能忍受，但有时过于强势，比较急躁。

小张来咨询提出了两个问题：

1. 不知道该怎么和小张相处下去；
2. 自己在沟通中是不是也有些不妥的地方，该怎么去调整？

在回答小张的疑问之前我们先来看看双方的个性特点，做到知己知彼。

首先看小张：

小张身上有很多优点。1. 快：做事果断，追求效率，注重执行；2. 强：目标感强，推动力强，有魄力，在市场开拓方面很有能力；3. 实：很真实，很率直，注重实效，对事不对人；4. 新：有前瞻性，有开拓力。正是这些优点让他成为市场开拓方面的明星，工作绩效遥遥领先。

然而小张的优势有时也会演变为劣势。个性太强、太直接，有时会得罪人，把同事关系搞僵，甚至把工作搞砸。领导对他的评价也是有点不服管，有自己的野心。小李对他的感受则是——过于强势，不讲情面，拒人千里之外。

再来看小李：

优势：1. 情：有激情，对别人很理解，能很快和别人建立良好关系；2. 说：善于表达自我和鼓励他人，只要有小李在，团队的气氛总是很活跃；3. 活：做事灵活，善于组织各种活动，不放过各种展示自己的机会；4. 潮：喜欢新事物，想法多，又有创意。这些优势让小李的人缘很好，人际关系多数情况下很融洽。

小李的劣势则在于过于情绪化，灵活的同时导致了多变，想法多但变化快，很少能落实去做。在小张看来，小李太喜欢展示自己，很浮夸，且不注重时效，不遵守承诺，经常对已商定好的事情变卦。

和小张一样，可能很多人都对自己的个性有一些困惑，想要改掉个性中的劣势。但同时，也明白“江山易改本性难移”的道理，对个性能否改变抱持怀疑的态度。事实上，改变个性，从根本上说就是一个伪命题。首先，个性特点是很难改的，俗话说“3岁看大，7岁看老”，成年人想要改变自己的个性，是难之又难；其次，个性是不用改的，因为当你改掉了个性中的劣势，那么其伴随的优势也会随

职场多样化个性的改善之道

作者：盛心阳光 EAP 咨询师 王志善 编辑：郭莹



之消失。无论是小张还是小李，个性特点让两人在很多方面都是成功的。因此，我们不用完全改变自己的个性特点，但需要在自己本来的个性框架之上进行完善。

首先，跳出问题看问题。

即站在旁观者的角度来审视双方的沟通模式，尽量减少情绪的影响。这样才能看清问题的所在，预测沟通中可能产生的风险、及对人际关系的危害。

第二，增加对个性的了解。

阅读一些有关个性的书籍，学习一些读人、识人的技巧。看书的同时，和自己以及周围人的个性特点进行比较、对照，将知识转化为实践，了解不同人的特点和需求，为后续的个性调整打下基础。

第三，增强自我觉察。

大多数人在学习了更多关于沟通、个性识别的知识后，依然不能有效地改善沟通问题，原因在于我们总是在不知不觉中按照原来的方式（固有模式）去行事。然而随着我们开始对自己的沟通模式和情绪更加关注，我们去体会、

去觉察，将这些模式和情绪反应记在脑子里，当产生一种自我意识之后，我们就能够在沟通的当下，觉察到固有模式是否又被启动，即“当知当觉”。久而久之，当我们不断总结诱发自己情绪和固有模式的行为和人，我们就能够慢慢地对自己进行预测，知道遇到什么样的人 would 触发自己的某种固有模式和情绪，于是在模式出现之前，做有意识的调整，以避免矛盾冲突的发生。

第四，将改变看做是一种“工具”的扩充。

很多人不愿意去改变，因为担心改变了个性就不再是自己了。因此我们所说的改变，并不是改变你的个性，而是一种战略上的调整，是在坚持自己个性的同时，在自己的“工具箱”里面增加一些东西。比如一个个性粗狂、豪放的人，他的工具箱里一定不乏高效的“工具”，但却缺少细致的“工具”，因此当他被指派去做一件细致的工作的时候，就需要在自己的工具箱中增加细致的“工具”；同理，一个严谨、认真的人，可以把事情做得很好，但在人际沟通方面，则可能需要增加一些润滑剂，使他和周围人能更好地互动。要记住，这仅仅是增加“工具”，而不

是改变个性。

第五，坚持。

刚开始改变的时候，往往是各种不适应，这是很自然的反应，因为它超出了我们的“心理舒适区”。当你不知道该怎么做，或者不适应新方法的时候，可以多观察周围人的行事方法，然后学着去做。可能开始很不习惯，感觉别扭，但是随着使用次数越来越多，你会愈发娴熟，不适感也会相对变少，直到变得像开车一样自如。当你开始变化的时候，周围人可能也会不适应，甚至不相信，但是这种感觉也会随着你的坚持而慢慢消失。

改变从来都是不容易的，但是我们每个人的个性中都存在改善的空间，随着有意识的觉察和改善，我们的个性会变得越来越成熟，沟通也会愈加游刃有余。

欢迎拨打 EAP 7×24 小时免费热线：4006506605
(手机拨打)，8008106605 (座机拨打)，或发咨询
预约邮件至：zixun@capchina.net。

做一个快乐的“失败者”

编辑：陶璇

开篇先跟大家分享一个令人叹息的故事。2014年10月，一名就读于美国麻省理工学院（MIT）的中国女学生自杀身亡。她就是这个故事的主人公，28岁的郭衡（音译），本是位青春靓丽的姑娘，有着令人羡慕的生活经历和教育背景。她出生于中国兰州，在深圳长大，2001年移民美国，2006年获得德州农工大学电机工程学士学位，毕业后搬到纽约市，曾在华尔街的投资银行、私募基金及对冲基金工作过，2011年进入知名的MIT斯隆管理学院就读，原本预计在明年毕业。在读期间，她还创办了一家公司，希望能结合西方科技及印度与亚洲的一些传统医疗方式。她在26岁的时候结婚，丈夫是一位很绅士的美籍华裔，在外人眼中他们是甜蜜又般配的一对。她的生活精彩而丰富，据她在博客里的描述，2011年底寒假的短短几周内，她先后到科罗拉多滑雪、去阿根廷过新年、到南极旅游、回中国大陆过春节，然后又到新墨西哥州旅游及参加犹他州MIT校

友活动。

表面看来，郭衡的人生几乎是完美的，拥有着令人羡慕的一切。然而，她也承受着巨大的心理压力。她在德州农工大学参加学校军乐队的时候，从半个俯卧撑都做不了到一年之后2分钟能做88个俯卧撑，从最多能在校运会跑1500米然后累的虚脱，到13分钟能跑2英里。如此的进步是非常惊人的，但她后来还是因为亚洲人先天体格的弱势不得以退出了军乐队。“我其实是逃兵，我撑不下去了……。”郭衡在博客中这样写道。在MIT与世界各地的精英为伍的日子里，郭衡的压力也与日俱增。为了弥补自己所谓的“不足”，她游学走访35个国家，从医学到艺术到商业到人文到体育竞技，一直在马不停蹄地补课，但还是无法从心底里获得些许对自己的肯定和满足感。在博客中她这样写道：“在麻省理工商学院，跟世界的高级人才比，我唯一的优势就是一口流利的中文。我的同学们不光工作

认真勤奋，并且十分高效和考虑周到。不光学业和工作的专业程度让我无法胜出，而且我发现他们很会说话和做人。他们知道什么时候该说什么，知道如何不动声色的达到他们的目的。”郭衡的创业也没有得到家人的支持，她在博客中描述：“父亲非常不客气地说我：要投入100万，你以为你懂什么？一个好点子跟商业运作还差得远……”

郭衡的故事是令人痛心的，仅仅从她博客中的只言片语，我们也能很鲜活的感受到她的努力和挣扎，她的绝望和无力。这么优秀的姑娘，如此年轻的生命，她的未来还充满着各种各样的可能性。但是她的内心却是一片荒芜和绝望，让她最终选择用结束生命的方式来终结自己的痛苦。养育环境、教育经历、社会不公平、外在压力、缺乏支持系统、内在自我价值感的缺失，郭衡的悲剧一定是多种因素交织在一起，相互作用所导致的结果。而这其中非常核心的一点是，多年的生活经历并没有帮助郭衡建立起一个



做一个快乐的“失败者”

编辑：陶璇



稳定的内在自我价值体系。内在自我价值感的缺乏，让她似乎从未真正对自己满意过。那种对自己的不满足，就像一个无底的黑洞，需要不断的填补来自外界的成就、认可，才能勉强支撑她摇摇欲坠的自我价值感。对于这样的她来说，失败是带有毁灭性的。我们在这里从郭衡的故事延展开来，跟大家谈一谈失败与自我价值的话题。

失败 ≠ 我不好

郭衡的故事是一个极端的例子，但如果仔细观察，我们的身上多多少少也有熟悉的影子。中国人——甚至世界上大多数的孩子，都是在被评价的环境里面长大的。凡事都有“好坏对错”，哪怕是表扬，也是建立在“评价”的基础之上。我们的表现被排名和比较，然后被贴上优秀或不优秀的标签。我们渐渐学会通过比较自己跟周围人的相对位置，来评价自己是否“优秀”，通过外在的成绩和认可来判断自己是否是有价值的、是值得爱的。这样的环境

里长大的孩子，很可能会形成一个根深蒂固的信念，失败（犯错、不完美、比别人差）=我不好。

这种信念可能会给人带来两种结果：

1. 不断追求外在的比较，追求完美。永远无法对自己满意，不断地给自己施加压力来争取外界的关注、认可和成就。看似完美的面具下面，涌动着不安和自我怀疑。
2. 为了回避失败而不敢接受挑战，对自己的能力和价值充满焦虑。追求幻想中的完美，把精力耗费在焦虑的情绪上，最终连自己能力范围内的事情也无法做好。

这样的人缺乏一种非常重要的能力——客观地、发自内心地肯定自己的能力。

斯坦福心理系教授德威克博士花了二十几年的时间研究人对成败不同的态度，在他对几百名学生的教育实验中发现：在孩子的学习过程中，如果被表扬的是结果成功与

做一个快乐的“失败者”

编辑：陶璇

否，他们慢慢就不敢接受任何挑战，只捡容易的去做，以求心理上的安全，最终连自己完全有能力做好的题目都成绩下降。而常被表扬过程努力的孩子，会知难而进，不仅敢于接受挑战，而且不断进步，有超出能力预测的表现。在他们眼里，困难再难，也依然是自己所能控制的，失败永远不是对自己价值的否定，所以他们才总会看到希望。

因此，真正的信心不需要拿成功去保护，而应该用适当的失败经历来锤炼。

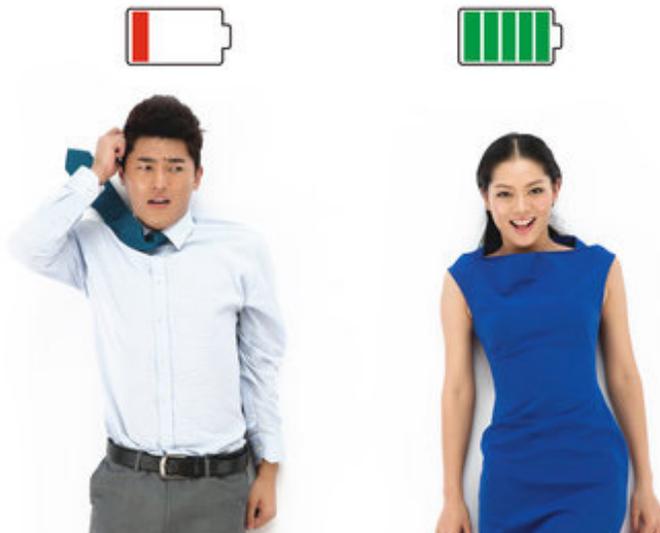
做一个快乐的“失败者”：我们会一次又一次的失败，直到成功为止

逆商 (Adversity Quotient) 是近年来除了智商、情商以外，流行的一个新概念。它是指人们面对逆境时的反应方式，即面对挫折、摆脱困境和超越困难的能力。从美国职业培训师保罗·斯托茨于 1997 年第一次提出逆商的概念开

始，有越来越多的人意识到逆商对于职业成功、人生幸福的重要性。

逆商高的人一个很明显的特点就是“快乐的”失败。他们并不会为了追求所谓的完美而变得束手束脚。犯错误是一件极好的事情，因为这意味着在解决问题的时候，并不会一味地为了回避失败而打安全牌，而是愿意接受挑战为之努力，甘愿冒可能失败的风险。最重要的是，在他们看来，失败是预期中的常态，并不意味着自我价值的贬损，未来还充满了重新开始、继续尝试的机会，直到成功为止。当然，外在的成就与一个人的自我价值感确实不是截然分开的，而是一个相辅相成的过程。在一次次或成功或失败的尝试中，经历越来越丰富，生命越来越丰盈，对自我的价值感也越来越笃定。你会发现失败并不可怕，相反还很有趣。

也许读到这里，你发现曾经的成长经历并未教给你客



观地肯定自己，也没有给你允许失败的空间。但是没关系，从现在开始，培养自己内在的自我价值感吧！练习从小事开始认可自己，留心 and 体验生活中除了结果之外，还有哪些事物能够给你的生命带来感动、意义和乐趣。失败不是你的标签，不是你的敌人，而是生活的常态。放下对“完美”和“永不失败”的幻想，你可以心安理得的享受失败。

欢迎拨打 EAP 7×24 小时免费热线：
4006506605 (手机拨打)，8008106605 (座机拨打)，
或发送咨询预约邮件至：zixun@capchina.net。

男人为什么不记事？

原文来自译言网 编辑：吴佳佳



生活中你是否有这样的经历——无论是和朋友或家人在回顾往事的时候，发现男人对孩提时代的记忆几乎为零。不管那些事情多么有趣、或者令人印象深刻，他们都完全没有印象。“男人从来不记事。”很多人气鼓鼓地说。

这个说法并非没有道理。研究人员正在寻找一些初步的证据来证明女性的确在回忆往事，尤其是自传性往事方面更具优势。相较于男孩和男人，女孩和女人在回忆这些往事时更为迅速，也能记起更多特殊的细节，一些研究还证明，她们回忆起的事情也更为准确。在这方面有一个解释：归根结底还是在孩子发展记忆技能的时期，父母与女儿交谈的方式和与儿子交谈的方式有所不同。

要理解回忆方面的性别差异，就要先了解我们的童年——尤其是2至6岁的这段时间。无论你是否知晓，在这段时间，你都会学习“如何”形成记忆。研究人员相信，记忆大多是在与他人、主要是与父母的交谈中形成的，这些交谈从本质上教会我们怎样诉说我们自己的故事。例如，当妈妈问孩子今天在学校所发生事情的细节时，她是在暗示这些额外的细节也是这个故事的重要部分。

研究显示，这种讲故事式的早期实验有助于记忆的形成。近期的一份研究报告追踪调查了一些学龄前幼儿，这

些孩子的妈妈经常让孩子精心并详细地讲述他们的故事，待长大一些之后，相较于那些妈妈没要求讲述故事详细细节的同辈人来说，他们能够回忆起更多早期的记忆。

但是父母与儿子交谈的方式和与女儿交谈的方式是有所不同的。研究也显示，相较于与儿子交谈，妈妈与小女儿聊天的时候会让她们介绍更多的信息。而且妈妈也会问到女儿更多情绪方面的问题；而当与儿子交谈时，父母则会更多地告诉男孩们应当如何“处理”这些情绪。

研究性别差异和记忆问题的汉密尔顿大学心理学家阿兹列尔·格莱斯曼（Azriel Grysman）解释道，尽管父母尚未有所意识，但在某些方面这是父母对于男孩和女孩期望不同的一个体现，并且这可能是一种长期的结果。“女孩学到的是，在描述故事的时候，自己的感受也是故事的一部分，”格莱斯曼说，“而对于男孩来说，除非情绪本身占故事的很大一部分，否则情绪都与事件无关。随时间流逝，这种趋势更有可能让女性在脑中将一件事的不同片段联系在一起，从而让女性拥有更清晰的长期记忆。”

记忆并非如我们所想那样存在于脑中，它不是单一的深埋在我们脑中某个小小的角落。相反，它是心理活动的一种模式，“我们拥有越多进入这种模式的切入点，我们

就越有机会能回忆起一些事，”格莱斯曼说道。研究员将这种切入点称为“线索指引”，它们看上去就与你的感觉、你吃的东西、穿的衣服一样平凡无奇。对于一件事情来说，你的切入点越多，你就越有可能记得它。这也是格莱斯曼在复习迎考方面给学生的建议。“我告诉他们，试着将学习与生活中的其他事物联系起来，这样，生活中的其他事物就会成为知识记忆的切入点，”他如是说。

格莱斯曼的理论在他去年发表的一篇大型文献回顾中有所体现，他的理论是，这种孩提时代与父母的谈话会隐隐告诉你，你遇到的事情中，哪些细节是重要且要记住的，哪些不是。而鉴于父母与女儿的交流更多地兼顾了信息和情感两方面内容，它们帮助女孩形成了强烈的生活记忆。（但值得指出的是：格莱斯曼在2013年的一篇论文中承认，性别认同比生物学性别更为复杂，在基于其理论所进行的研究中，并非每个个体的经历都能用这一理论来解释。）

欢迎拨打EAP 7×24小时免费热线 4006506605（手机拨打），8008106605（座机拨打），或发送咨询预约邮件至：zixun@capchina.net。