

职场遇挫“逆流而上”还是“任性而为”？

学会逆境管理是永恒的职场主题

“人生不如意事常有八九。最近我为公司同事们开了一节职场逆商课程。”日前在上海某外资企业开办的白领课程上，社会责任部高闻向记者谈起了令人耳目一新的名词——职场逆商。“简而言之，职场逆商就是职场人在工作中处理逆境的能力。”高闻所说的职场逆商到底是何概念？青年职场人和企业资深人士如何看待职场逆商？记者近日进行了一番调查。

青年报记者 陈晓颖

企业开设“职场逆商”课程 逆商可以理解为抗挫能力

谈及办“逆商培训”的原因，高闻打开了话匣子。“逆商课程就是帮助同事调整心态，平稳度过职场‘困难期’的。这两年我身边不少新同事因为遇到困难不知如何解决而焦虑万分。他们中不少人甚至因此辞职。事后有些人却后悔连连。”她在一次看新闻时了解到除了智商、情商外，还有应对逆境的“逆商”。她便将自己的经历与之挂钩，并研究了一番。

高闻引用保罗·史托兹《AQ逆商数》一书中的内容介绍说，逆商主要是用来表示挫折承受力的一种指标，反映的是一个人面对逆境、挫折时的心理状态和应变能力，是衡量某个人在社会生活中忍受逆境、战胜逆境的素质标准。高逆商者的明显特

征是乐观待困境，并有着战胜挫折的信心与韧性。

“从本质上看，逆商相当于抗挫能力，即人面对挫折时的处理能力。”杨浦区首席职业指导师熊晓燕分析说，在工作或者生活中，每个人都不可能是一帆风顺的，难免会遇到一些不可测的挑战。“加之目前工作节奏快、生活压力大，职场人在遇到逆境时难免会不顺心、焦躁的情况。职场人若遇到职场困难与压抑后不懂得如何疏解，首先会直接影响到工作情绪。”如果再发展下去，很有可能引发一系列的心理问题。严重的话甚至会导致过激行为。“比如职场上常见的”一言不合就辞职“就是低”职场逆商“的一个表现。

【业内观察】 做好本职工作应学会“逆境管理”

“我也是在近期关注到了‘职场逆商’这个概念。我们常说的一打就破的‘玻璃心’其实就是逆商低的体现。”“乐业上海”就业服务专家志愿团成员、上海得斯威供应链有限公司北中国区人事行政经理万涟琦表示，不少青年人群因生长环境优越，且从小受到家庭宠爱，会表现得以自我为中心。此类群体在走入社会，进入职场时难免会因压力和挫折感到“心态崩了”。

她在做职业咨询志愿者时也观察到，职场新人和跳槽至新岗位的职场人常常会陷入低逆商状态。此外，部分职场人还会因为同事对其负面评价而感到“万分受挫”。“最近一位朋友偶然听到同事在背后说他‘搞小

团体’，内心很不是滋味，甚至影响了正常工作。”万涟琦与他沟通后发现，他难以走出负面评价，甚至感到“憋屈”，明明对同事们都一视同仁，为何会引起不满？

万涟琦表示，取悦众人并非是本职工作的本职。在遇到类似的逆境时，职场人更需要明确工作方法，摆正自身职场定位。“在职场中，员工要想做到有效的逆境管理，还需要‘分离’个人情绪，不将个人情绪带入工作。”她分析说，“从人力资源管理的角度来看，学会情绪管理，摆正自身职场定位，做好本职工作都是应对逆境的方法。现在有个词——佛系，其实佛系就是高境界的逆商。”

工作不被认可、压力重重 想积极面对逆境但心有余而力不足

“就业根本不适合我。”2017年7月大学毕业的陈哲，最近在社交软件的“个人签名”栏上留下了这八个字。“在学校我的成绩总名列前茅。但为什么在工作中总被领导批评考虑不周，做事不细心呢？”陈哲在老板当着同事的面批评自己后，满心委屈地辞掉了这份只做了10个月的工作。

在向记者讲述了数十件领导教训的具体事件后，陈哲说：“我被训到第三次时，就已经丧失信心了，甚至后期还接连犯了同样的错误。”在她看来，被训斥后的负面心态影响了她。“我也想积极面对逆境，但是早被

消磨得心有余而力不足了。”于是，逃避就业成为她当下的选择。

工作5年的小高也遇到了类似问题。“最近我换了份工作。因为我还在试用期，工作时就特别卖力。”小高目前在一家创业公司就职。老板看到他表现积极，便给他加了不少工作任务。担任市场管理专员的小高上个月陆续承担了翻译日语材料、对接日本厂商、会场翻译记录的工作。“每天工作可谓是挑战重重。我又不敢和领导说‘不’。有时我的工作多到通宵熬夜都做不完。我很想一辞了之。”

【导师建议】 接纳错误、学会沟通、宣泄压力

职场人若遇到困难如何做到“内心强大”？职业指导师熊晓燕结合咨询案例，从四方面提出了建议：“一是要接纳自我。职场人尤其是刚踏入工作的新人需要明白人无完人。在职场上犯错后，过分苛责自己是不可取的。安慰自我并积极寻求解决办法是提高逆商的一种方法。”她还建议，职场人遇到困难时应当及时通过学习来“补缺”。“职场人在增强业务能力后，会更轻松地处理工作任务。职场人在学会调整心态后，也会更坦然地面对压力。”

掌握有效的沟通方法也是“前置一步”缓解逆境的办法。“我接待过一位男性青年咨询者。他因为与上级领导沟通不顺畅，最后甚至出现畏惧

沟通的情况。有一次因没有了解清楚任务内容，他在工作时犯了错。第二天他就有些犯怵，没给单位同事请假，直接手机关机，窝在家里没去上班。”熊晓燕回顾这位咨询者的情况时分析说，害怕再听到责难和批评也是逆商不足的一个表现。“我们当时建议他提高人际交往能力，比如主动参加社会分享沙龙，与陌生人在沙龙上多沟通，从而培养主动交往与主动沟通的能力。”熊晓燕分析说，与同事、领导多沟通、多询问、多反馈往往能打开“死结”。

熊晓燕还建议说：“学会调节情绪也是培养逆商的方法。当职场人遇到压力时，运动健身、朋友聚会都可有效地宣泄出内心压力与负面情绪。”

●如果你也有职场困惑，各区就业促进中心的首席职业指导师也许能够帮助你！

区	首席职业指导师	预约电话	地址	区	首席职业指导师	预约电话	地址
黄浦区就业促进中心	陈 嵘	63011095	中山南一路555号2楼	普陀区就业促进中心	孙 炯	56942897	武宁路1036号
	崇祎娜	63029879		宝山区就业促进中心	李 弘	56120156	宝杨路1026号
	陆海平	53833591			俞国兴	56120156	
徐汇区就业促进中心	丁 洁	24092222*3011	南宁路999号2号楼5楼	嘉定区就业促进中心	童海燕	59986487	嘉戛公路118号
	丁秀华	24092222*3011		浦东新区就业促进中心	陈宝军	58023222	车站南路3号
	连励之	24092222*3011			丁宏杰	58740409*1108	浦东南路3995号
	周 薇	24092222*3011			刘燕平	58342525*108	新金桥路230号5幢
长宁区就业促进中心	王 俊	62400032	武夷路517号	浦东新区就业促进中心	邵安娜	68746823	东书坊路629弄8号104室
静安区就业促进中心	胡静春	66317725*3012	万荣路908号		唐 英	68008960	车站南路3号
	孙一蕾	66317725*3012			徐翠凤	58925547	妙境路1336号
	周 妤	66317725*3012			张 锋	58229094	航头路1538号
虹口区就业促进中心	贺 梅	65071580	曲阳路191号	金山区就业促进中心	胡春芳	67961793	金山区石化卫零路365号
	周 琴	65071580		青浦区就业促进中心	陈 骏	69717607	青浦区公园路200号
	茅一君	65411586			梧州路112号	奉贤区就业促进中心	朱 杰
杨浦区就业促进中心	孙海芳	55213047	打虎山路28号	崇明区就业促进中心	朱 平		37100555*1807
	武 亭	55213047	江浦路728号		蔡海华	69693183	
	熊晓燕	55213047	控江路506号				
	邹美英	55213047	淞沪路605号				