

态度成就人生 培训创造价值

----浅谈专业态度培训的内涵与价值

□ 姜 萍

拿破仑·希尔在他和克里曼特·斯通合著的《人人都能成功》的书里有这样一段话“我们的态度形成我们的未来，这是一条普遍的规律。不管这种态度是建设性的还是破坏性的，这条规律都起作用。”将这段话借用到我们的职业教育和培训工作中来，并且运用到企业员工的态度培训中来，可以得出这样的结论：态度在员工的职业生涯发展中担负着重要作用，并且将产生重要的价值。因此，我们可以肯定地说：态度是可以培训的，特别是在职业教育中态度是应该培训的。

一、关于专业态度培训的内涵：三个概念

专业态度培训的三个概念：专业、态度、培训

人们一般对“专业”的理解，泛指某一领域，或某一学科。例如在大学里，“专业”常代表哪个门类的学科以及他所具有的特殊的独立性。而在职业教育培训中的“专业”，强调的是“专注”，即专业化培训。当然，态度培训的专业化表现，不仅要有专业的职业功能，还要有相当足够的感染力、重塑性以及产生潜移默化的作用。

其次是“态度”。从两个方面看，一是指人们的精神状态，也就是人们常说的心态。如该员工如何看待这份工作？询问的顾客给了其什么感受？发生过一些什么事情影响了该员工的认知和情绪？这些都会导致员工态度出现各种变化。二是态度与员工的年龄、学识、文化、种族等因素都没有关系。任何一个人，不会随着年龄的增长而自然地拥有正面的态度；也不是学识越高，态度便会越好。因此，可以肯定地说，无论年龄大小，学识高低，文化和种族有何差异，培训是可以创造积极的态度。

再谈“培训”。一般讲来，真正的培训，是要发生行为改变的。如一个从来不会爬树的人通过培训会爬树。如果再定一个3米高的目标，导师为这个目标设定了合理的训练时间和步骤与方法，训练结束后在5分钟内爬到3米的高度，这就是一次行为改变的培训——从不会爬树到能爬上树。

二、关于专业态度培训师的资格

什么样的人才适合做态度培训师，不仅关系到企业培训的质量，而且也影响到态度培训的研究和发展。态度培训师应具备哪些资格呢？通过十多年态度培训的实践中，总结和提炼了一些经验和思想，我认为，一个优秀的态度培训师，应该具备以下几种能力和品格：

1、个性和蔼亲切：热心、包容、心胸开阔、幽默、彬彬有礼、直爽、在社交场合有自信心，能关切他人而且逗人兴趣、能帮助他人，并能坚持不断学习，对待任何工作和事物都能持积极的态度。

2、较强组织能力：在教学中能够提出了大纲和计划，使用的教材合理有顺序，时间掌握得好，并能为适应学员的学习需要改变原计划；需要提前作好教学用具，或自己制作必要的现代教学课件，如多媒体教学课件，如实际操作的教学设计等。

3、创新教学方法：“讲课”，在于传达信息及概念时能使教学大纲各部分联系起来；明确而透彻地解答问题；能使用说明图及例子；布置有趣而具有很强的针对性和挑战性的学习任务，能指明教材如何重要或必要，且进度符合目标和计划。

4、重塑师表形象：态度培训师要能够尊重各种性格的人，保持谦卑的心态。遇到各种情况都能以爱心对待。严于律己、宽以待人。态度培训师要用自己的言行激发学员的情感和影响学员，必须由其内在的真实作为态度培训师资格的基础。态度培训从来都不是说道理讲知识，而是要启发学员产生感悟、顿悟和觉悟。态度培训师还应当经历和阅历丰富，博闻强记，能快速学习和善于推动他人学习。

三、关于专业态度培训的价值

态度培训的价值体现在两个方面：一是指态度培训对企业员工是否实现自我人生价值而言；二是指态度培训提升员工素质，因而为企业创造更多的价值，发挥员工更大的潜力，需要将两者视为一个整体，实现态度培训的目标。

1、从企业员工角度看专业态度培训的作用。态度培训只能影响学员，不能直接改变学员。学员的改变，要靠他们自己的努力。让态度培训产生激发情感和发挥影响力。当学员的情感被激发起来，当学员有共鸣并认同导师的时候，导师才能有效启发和引导学员的认知，影响他们认同积极、正确的方向，并且产生积极的目的并因此改变行为。正因如此，企业员工的态度培训就显得非常重要。在培训中一般可分为知识培训，技能培训和态度培训三类。而态度培训主要对员工的世界观、价值观、人生观以及现代意义的职业观等培养。如一个由于多种原因影响而形成悲观个性，无安全感，不信任别人的青年，在工作中也难以与他人合作，就需要进行态度培训而改变其态度。态度培训难以一蹴而就，加之不少企业曾进行过态度培训而没收到期望的效果，以及员工流失等种种原因，导致目前相当多的企业对员工态度培训信心不足，认为作用不大，不愿意投入。基本上处于说起来重要，忙起来不

要，做起来不妙的状态。因此，企业应该把态度培训作为一项投资来看待，应以长远的眼光关注态度培训的潜在意义和无形的价值。特别是在现代信息科技发达的社会里，态度所包涵的道德和品格与企业的文化理念了，态度培训从现代企业的意义上说，也是企业文化的重塑理，企业理念的构建。

2、从企业发展角度看专业态度培训的价值。态度培训的作用是激发学员的情感和影响学员，态度培训的价值在于培训师发挥他的感染力、影响力，推动学员自我发现、自我反思、自我学习、自我提升。

从企业来说，态度培训是员工培养的基础。我曾经为一家德资公司做员工态度培训，发现这家企业员工常常有不爱惜公物，比如空调和门窗一起开着，睡着了也不关电视机，弄坏坐厕，浪费饭菜等等。公司多次开会，强调纪律，讲道理，但都没有取得理想的效果。后来这家公司安排了专业态度培训，导师从关爱员工的生活和家庭入手，回应他们关心的话题，再引导他们看到自己的不良表现对自己成长和对家庭生活的不利，取得他们的认同，然后再让他们自己承诺今后应该怎样做。培训后，这些员工有了很大变化，有的还成了新员工的老师。当组织以爱的心态为员工提供态度培训，当培训师能够以爱的行为感动员工，当员工认同爱心文化，愿意为他人（包括组织）做出奉献，明白自身的发展就在为他人的服务当中，态度培训的价值就会显现出来，成为一种道德的力量。可见，态度培训绝不是组织花点钱，找个人来讲讲职业道德那么简单，而是要长期投入，从尊重、关爱、了解员工的心态入手，推动员工学习，陪伴员工成长。因此看来，企业就不能仅仅依赖社会上的专业态度培训师承担员工态度培训的艰巨任务，而应是依靠专家的力量建立起组织内部态度培训方面的造血功能，应该让各级管理者都意识到态度培训的价值，都具有做态度培训的领导能力，只有这样才能真正发挥态度培训的作用，根本体现态度培训的价值。□



地址：北京市东城区和平里中街12号 邮编：100716 电话：010-84202671(网站) 010-84201671(办公室)
网址：www.zhongguozhixie.com.cn www.caswevt.org 传真：010-84201671 MAIL：zhongguozhixie@yahoo.com.cn



京ICP备 06018389号