



发展报告
李 家文

重点
风格

内容

序言.....	3
核心优势（前8项）.....	4
潜在的挑战领域（后8项）.....	8
设定优先发展项.....	10
其它20个领域.....	12

关于报告

本报告基于Wave®风格测评结果生成，分析个人在关键工作领域的动机、偏好、需求和才能。

此评估结果是与一组由31000多名国际专业人士和经理构成的对照组进行比较而获得。

问卷采用自我报告法，因此测评结果会反映被测评人的自我感知。我们的广泛研究表明，此测评能够很好地显示人们在工作场所可能的行为方式，但在解读数据时需适当考虑个体自我感知的主观性。

请谨记，本报告包含潜在敏感信息，应尽最大努力确保将其保管在安全的地方。

本报告包含的信息应该能在为期12至24个月的时间段内很好地反映个体对自我的感知，准确时限则应视具体环境而定。

报告使用Saville Assessment软件系统生成。它根据回答者完成的测评结果得出，反映了回答者所作出的回答。

本报告通过电子方式生成。Saville Assessment不保证其内容未经更改或编辑。对于使用本报告可能产生的一切后果，我们不承担任何责任。

本报告仅限Saville Assessment员工、Saville Assessment代理商和Saville Assessment所授权的客户使用。

序言

本发展报告总结了帮助李家文职业发展可采取的行动。根据测评结果，报告简要指出测评者可以考虑采取哪些行动来改善工作表现。每一项建议因个体差异而不同，并在一定程度上取决于具体的工作职位以及可利用的机会和资源。

报告分为四个部分：核心优势、潜在的挑战领域、设定优先发展项、以及其它20个领域。核心优势和潜在的挑战领域针对八个最高和八个最低的胜任力维度提出了发展建议。设定优先发展项就是鼓励对计划在未来发展的重点活动进行思考。最后一部分针对其它20个胜任力维度提出了发展建议。本报告由以下三类发展建议构成。

营造优势

成功人士往往清楚自己的长处且总是设法利用这些优势。在努力弥补或改善自身的局限性之前，或许可以考虑如何最大化地利用自己的优势。报告将展示在得分为6分-10分（从中等到极高）之间的胜任力维度上的营造优势。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

明显的优势领域最有可能为人带来有效的工作成果及愉悦的工作状态。然而，这些优势领域同时也可能引发不必要或不良的后果。在每一个受评者特别具有优势的领域，报告将突出个体可能在其上面会犯的错误，并指出可以通过哪些行动来降低或避免负面影响。报告将展示在得分为8分-10分（均高于中等）之间的胜任力维度上会被过分利用的优势。

发展活动

尽管营造优势可能是更有价值的一种方式，但是个体也可能需要发展自己胜任力稍弱的领域。对于这些领域，提供了如何提高绩效的发展技巧。报告将展示针对得分为1分-5分（从极差到中等）之间的胜任力维度所进行的发展活动。

核心优势（前8项）

令人印象深刻

引人注目; 宣扬个人成就; 获得认可



极高

潜能比大约99%的常模人群高

营造优势

- 主动提出和开展可增加个人曝光率的活动。
- 主动担任您所在团队的代表。充当团队发言人。
- 在自我宣传时要实事求是。使用可量化的数据，以及来自客户和利益相关者的定性评价。
- 谁对自己的印象不好？努力改善他/她们对自己的印象。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 当心吸引了过多不必要的注意，特别是在竞争激烈/对抗性强的环境中。行动：最大化正面曝光，最小化负面曝光。
- 有时候抢职位较高者或正在给他人介绍情况者的风头，都是非常不恰当的。行动：在正确的时间吸引他人的注意。
- 注意不要对别人认为普通的成就夸夸其谈。行动：了解别人取得的成就，更加清楚什么样的成绩才是特别出色的成就。
- 注意不要占有过多的荣誉，对团队成员要进行适当的肯定。行动：总是认可他人的贡献，这样人们会越来越愿意进行项目合作。

说服他人

说服他人; 整合意见; 谈判能力



极高

潜能比大约99%的常模人群高

营造优势

- 使用不同的方法，尤其是在与客户进行定期联系时，避免因方法的可预见性而易于被对方反驳。
- 就自己说服他人的技巧询问别人的看法。谋求找到建立良好关系的高水平解决方案。
- 准备好说服对方的论点。思考事情的正反两方面，以便应对异议和反驳。
- 寻找参与高级别、高难度谈判的机会。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 当心在已经赢得对方的时候仍然在继续劝说别人的倾向。行动：更密切地观察，解读对方的肢体语言，避免过度推销。
- 当心不要因为不断寻求说服别人而表现得过于强势推动。行动：避免在一些对方认为不适当的情形中继续试图说服对方。
- 注意不要将改变别人的观点当成个人的挑战。有些人会坚决维护自己固化的观点。行动：注意不要让对方生气或激怒对方。可以考虑转移话题，转而谈论很有可能达成积极结果的内容。
- 当心出现仅让您一方得利而非各方均得利的局面。从长远看，这很可能让其他人失去对您的信任。行动：仔细考虑长期合作伙伴关系带来的利益，如何最好地在谈判中将其实现。

核心优势（前8项）

作出决策

决定采取行动; 承担责任; 坚持决定



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 在会议中，始终寻找决策和行动点。
- 鼓励同事做出决定，并付诸行动；把讨论引向结论。
- 把精力花在最有影响和回报的任务上。
- 在重要决策达成前，寻求他人的认同和支持。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 是否有被别人认为在小组或团队中支配欲过强的风险？行动：指定他人主持会议和制定行动。
- 是否存在这样的风险：在同事们尚未准备好执行任何决策前就已经做出了决策？行动：给同事留出时间考虑决策的影响及有效实施决策的办法。
- 当心过多卷入他人的职责领域。行动：尊重他人角色的负责范围，关注您自己的责任。
- 注意坚持己见或武断的人也常被视为缺乏客观性。行动：后退一步，考虑清楚是否存在基于个人看法或态度而非相关指标驱动决定的危险。

展现自信

展现自信; 决定自己的将来; 重视自身贡献



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 寻找引人注目的职位，此类职位会增加在组织中的曝光度。
- 清楚您的长处，寻找机会最大限度地利用机会。
- 着眼于您的职业生涯，考虑什么行动和经验有助于您实现个人抱负。
- 培养优势、专业知识和技能，使您做出更大的职业贡献。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 您是否忽视了对自己能力的质疑？行动：和他人一起检查哪些地方可以做得更好，对他们的反馈保持开放的心态，尤其在完成一项重要或有挑战性的任务之后。
- 其他人是否发现如此强烈的个人自信有时会给别人带来压迫感？行动：考虑到别人的情况并意识到他/她们的个体差异。比较缺乏自信的人也可以高效地达成结果。
- 您很强的自信心是否使您有时被认为是固执己见或自私？行动：注意他人的感知，尽量显得更包容一些。
- 是否存在被认为是自夸或自负的风险？行动：仔细地对听众进行判断。记住有时最好不要过于强调自己的价值和贡献。

核心优势（前8项）

采取行动

达成事情; 敢为人先; 投入精力



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 在全身心地投入新工作之前，确保其他人也做好了准备。
- 寻找机会开始新举措、进行风险投资或在绩效差的领域扭亏为赢。
- 建立在问题升级前主动将其解决的声誉。
- 从事看起来难以推进、缺乏动力的工作，推动其发展。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 开始某些新工作时的激动心情是否会对普通的日常工作产生影响？行动：安排时间做日常工作或检查正在进行的任务。
- 成功的欲望是否会使现有的项目陷入混乱？行动：注意您的举措不要占用已经全部用于现有项目的资源。
- 您是否倾向于在您不太熟悉的领域开始新的工作？行动：在新的工作领域开始您的举措前，要咨询行业专家。
- 您的精力是否已经得到尽可能合理的分配？行动：在快速投入新活动之前，停下来花时间想想：“这是最好的时间/精力分配吗？”

清晰阐述信息

发表陈述; 阐述事情; 展现社交自信



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 花时间制作并发送培训资料。
- 就不同话题对不同听众做演示。主动在公司内部和外部进行演讲。
- 寻找向不同听众讲述相同信息的机会。每次都进行回顾和改进。
- 学会变得更加自信。找出您的独特优势是什么，不断提醒自己。例如，“我是团队中最勤奋的一个人。”

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 善于表达的人要注意不要说得太多。行动：关于这一点，要征求反馈意见。尽量用一半或更少的时间来表达重点。
- 注意不要主动去宣讲不属于自己专业领域的技术内容。行动：接受宣讲任务前，先查看宣讲内容及听众的性质。
- 当心一次试图解释得太多。行动：当解释复杂观点时，在继续讲述下一个观点前一定要检查听众目前的理解程度。
- 过分自信可能会导致喜欢冒险、缺乏准备或直到最后一刻才开始准备。行动：宣讲发言前一定要花时间准备。尊重听众。

核心优势（前8项）

抓住机会

辨识商业机会; 推动销售; 战胜竞争对手



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 向别人展示如何从专业/行业团体中抓住新的机遇（如向新闻通讯或期刊投稿或参与撰稿、写博客等）。
- 研究市场趋势，建议开发产品或服务的潜在机会。
- 请别人引荐或推荐自己；不断增加自己的推荐人名单。
- 从失败的竞标中学习经验。采取全面的检讨，并且从客户那里寻求全面的反馈意见。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 当心不要在寻找新机会上投入比处理现有需求更多的时间/精力。行动：小心不要被吸引人的新机遇搞得心事不宁，以致其它工作受到影响。
- 过于注重追求一、两个不太现实的重要机遇是否意味着您会错过一些很可能实现的机会？行动：时常询问自己怎样才能最好地安排时间和精力，以达到最好的结果。
- 您对下一次大规模销售的关注正在对长期客户的发展产生怎样的影响？行动：旨在通过有力的客户管理、出众的服务和卓越的执行来发展持久的客户关系。
- 您的竞争精神是否总能得到恰当的引导？行动：确保竞争的能量是向外的，而非针对团队成员或其它部门。

与人互动

表现热忱; 建立联系; 建立人际网络



很高

潜能比大约95%的常模人群高

营造优势

- 注意让团队中较安静的成员融入进来，以便发挥其特长。
- 团结他人，在团队内营造对成功的热忱。
- 想办法通过联系来促进双方关系的发展，例如，邀请对方参加某个活动，一起共进午餐。
- 确保有目的地建立人际网络，花时间结交和自己有潜在共同利益的人。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 是否存在占据他人太多时间的风险？行动：注意确定要联系的人是否有时间沟通。
- 避免被看作过于热情、缺乏判断或辨别能力。行动：注意审时度势，认准什么时候该节制一下天生的热情。
- 有时和不太喜欢社交的人定期联系是否会让他们觉得很受打扰？行动：留意别人表现出对谈话不热心的信号。
- 是否存在这样的风险：一直参加同样的一些活动并保持不变的社交圈？行动：经常考虑新的社交机会并制定清晰的社交目标。

潜在的挑战领域（后8项）

持守标准

按道德规范行事; 保守机密; 正直行事



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 寻找新机会使自己的表现符合公司的价值标准。
- 在进行财务/设备管理、信息分享以及与他人互动时，总是遵守公司的规定。
- 如果存在疑问，检查信息是否需要保密。
- 按照您对别人预期的方式来行事以展示真诚。尽力避免处理人或事时标准不一。

重视他人

为人着想; 宽容他人; 信任他人



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 当别人犯错或做出错误判断时，反思你自己之前的不足之处，将失误的范围控制在事件本身。
- 区分大家的问题中哪些是真正重要的问题，并对这些问题表示理解，并提供支持。
- 将拥有不同长处的人组合在一起可以产生高效率。力求识别他人在哪些方面可以与您优势互补。
- 向别人解释如何获得信任；向别人提出您的明确期望。

团队合作

参与团队工作; 鼓励团队贡献; 让别人参与决策



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 花时间了解团队的成员及其职责和贡献。
- 检查所有可能使用产品或服务的相关人员是否都以某种方式参与在内。
- 认识到拥有看待事物的多个观点的好处，思考别人的建议带来的价值。
- 确保所有相关群体都获得了表达自己的机会。

理解他人

表现同理心; 倾听; 理解他人



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 提出开放性的问题，并努力了解他人。
- 通过尽可能向他人提供实际帮助，以寻找可以支持他们的方式。
- 少说话，给他人充分解释和讨论的机会。
- 询问大家受到了什么激励，针对他们做出的选择，询问做这些选择的原因。

潜在的挑战领域（后8项）

发展策略

谋划策略; 预测趋势; 规划未来



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 阅读并更新自己在实施战略方面的商业案例知识，及其如何改变商业流程。
- 花时间来思考一下，在哪些方面公司的战略与职位/团队/责任息息相关。
- 每个季度都安排时间来评述未来的可能性。
- 设法使短期及中期可交付的成果与较长期的目标保持一致。

探讨可能性

构建理念; 运用理论; 识别基本原理



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 请同事解释他/她们的原因，为什么会坚持推行一个看起来过于复杂的解决方案。这样有助于他/她理清思维，也帮助您理解清楚。
- 考虑同事提出的概念，看怎么能进一步拓展这些概念。
- 尝试参与基于不同理论或方法的新事物。
- 通过某一概念的核心部分来锻炼思维能力。

发展专业视角

把握学习机会; 获取知识和技能; 更新专业知识



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 每个月抽出一定的时间进行个人发展，将目标定为每月达到两项个人发展目标。
- 发现其他热衷于定期自我发展的人，找出他/她们如何最大限度利用学习的机会。
- 练习速读，关注文章中的关键学习点。
- 每月留有时间阅读相关学术期刊和研究进展。

赋能他人

激励他人; 启发他人; 给予鼓励



极低

潜能比大约1%的常模人群高

发展活动

- 清楚并理解他人的优点、动机和发展需要。
- 充分了解团队和同事，培养集体目标感。
- 提出清晰的未来愿景。
- 找机会表扬员工，认可其出色表现。

设定优先发展项

重点发展领域

发展行动

发展回顾 - 内容、方法及时间

重点发展领域

发展行动

发展回顾 - 内容、方法及时间

设定优先发展项

重点发展领域

发展行动

发展回顾 - 内容、方法及时间

重点发展领域

发展行动

发展回顾 - 内容、方法及时间

其它20个领域

挑战观点

质疑假设; 挑战已有观点; 捍卫自己的观点



高

潜能比大约90%的常模人群高

营造优势

- 找到需要改变且会遇到一些阻力的项目，并参与其中。
- 鼓励同事把挑战看做是建设性的。解释益处，推销观点；不要简单地停留在挑战阶段。
- 准备好观察受人关注但却又长期未改变的地方。看看能提多少改进建议。
- 尽量不要让讨论过于激烈或过于涉及私人话题。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 当心延长讨论/辩论，重新就已经达成共识的观点进行再次讨论。行动：要清楚什么时候该优雅地让步。
- 是否存在这样的风险：尽管对方已经给出一系列有理有据的回答，您却仍在继续质疑？行动：避免对经过充分研究和考虑的提案表示不必要的批评，因为这样可能会让人觉得您心存偏见。
- 注意避免只是少数几个人积极参与讨论，这样可能会导致发言较少的同事被排斥在外。行动：确保其他人也发表自己的观点，这样就不会被认为是迫使他人接受决策。
- 是否存在为了争论乐趣而进行争论的危险。行动：不存在巨大分歧时不要开始争论。保持平静，在工作之外找到思维相似的人们就其它问题展开争论。

表现镇静

保持镇静; 承受压力; 应对压力



高

潜能比大约90%的常模人群高

营造优势

- 注意浮出水面的潜在问题并冷静阻止问题的升级。
- 寻找保持冷静是极大优势的情形。
- 测试压力和绩效之间的关系。找到驱动您的绩效的最佳压力水平。
- 寻求具有复杂需求的多角色工作。

可能过分利用的优势 - “需注意事项”

- 注意在您接受了更多的任务和责任时，他人可能没有意识到您身上的压力已经变得过大。行动：了解您的压力点并且做好准备说不。
- 您沉着冷静的态度是否会被他人视作缺乏顾虑或自满？行动：确保您的顾虑被清楚地表达。
- 是否存在不总是知道何时您已经到达受压极限的危险？行动：注意早期警示迹象，小心压力已经开始对您的健康和绩效造成负面影响。
- 您是否因为参与太多不同任务而导致某些任务完成得不够好？行动：也许在某些时候必须要评估自己的工作负荷，清除一些耗时又不太重要的事情。

其它20个领域

采取实际方法

运用实用技能; 在实践中学习; 运用常识



比较高

潜能比大约75%的常模人群高

营造优势

- 寻求参与能够最大程度作出实际贡献的活动，例如，为用户验收测试提供服务或者检查用户指令。
- 帮助他人，采纳他/她们抽象的计划和想法，并将其分解成可操作的任务和活动。
- 实验新方法；找到那些成功的方法并在下次重复使用。
- 花半个小时考虑怎样才能让工作进展顺利，并问自己这是否是更好、更直接、更有效的做事方法。

追求目标

取得优异成绩; 果敢行动; 面对困难坚持不懈



比较高

潜能比大约75%的常模人群高

营造优势

- 寻求更重大的职责，规划您在下一个五年的个人职业路径。
- 寻找合适的职位和责任来最大限度地发挥优势，这样就会带来表现优秀的最好机会。
- 和他人分享关于成功的设想，以此鼓舞他/她们。
- 告诉别人自己过去的成功故事，鼓励他人面对困难，继续努力。

指导他人

领导他人; 协调团队; 掌控事物



中等

潜能比大约60%的常模人群高

营造优势

- 发现管理更大项目和团队的机会，协调更纷繁的人际关系，处理更复杂的事务。
- 设定清晰的愿景和共同的目标；检查员工是否理解并致力于完成它们。
- 承担需要在不同地点协调各方人事的职务。
- 利用软件包帮助管理协调项目。

建立和谐关系

让他人感觉自在; 友善待人; 结交朋友



中等

潜能比大约60%的常模人群高

营造优势

- 确保社交技能的背后是实质性的、有意义的谈话内容。
- 考虑那些对自己的风格感到很不自在的人，思考如何针对这些人来相应地改变您的方式。
- 在会面之前，仔细思考一些具有共同兴趣的话题。
- 扩大与同级和上级间的社交范围。

其它20个领域

乐观积极

保持乐观; 从挫折中振作; 表现开朗



中等

潜能比大约60%的常模人群高

营造优势

- 让比较消极的同事参与进来，鼓励他/她们看到提议计划的益处。
- 认识到项目经理和风险分析师可能不是特别乐观。带有建设性与他/她们一起工作。
- 以身作则。向人们展示如何从经验中学习并快速前进。
- 帮助团队营造积极高效的工作环境。

成果产出

快速工作; 保持工作效率; 同时执行多项任务



中等

潜能比大约60%的常模人群高

营造优势

- 在更紧急的任务完成后或被搁置时，弄清此时可以处理哪些其次紧急的项目或任务。
- 主动承担需要特别快速完成的任务。
- 找到方法，减少不重要的、耗时的活动来提高生产效率。
- 尝试同时并行完成两项任务。

记录整理事实

流畅的书面表达; 理解逻辑论证; 探究事实



中等

潜能比大约40%的常模人群高

发展活动

- 首先，将关键条目以清晰简单的框架结构列出，这些条目代表了书面文档中将要涵盖的话题。
- 检查您的文档，试着在保留关键意思和信息不丢失的情况下用尽可能最少的文字重写文档。
- 使用一个和您自己想法相反的观点，以此练习论证反驳该观点。
- 从尽可能多的渠道搜集信息；信息常常不能一下子就被找到。

按时完成任务

赶上最后期限; 遵守时间计划; 完成工作



比较低

潜能比大约25%的常模人群高

发展活动

- 列出完成项目所要求的活动。记录完成的任务。
- 将整个项目进度划分成更短时间段，用以更经常地对进展和流程进行检查。
- 为每项活动制定清晰的进度安排，标明“参与者、时间和地点”；定期调整进度。
- 创立一项用于解决任何未完成任务的规则。

其它20个领域

诠释数据

量化问题; 应用技术; 客观评估信息



比较低

潜能比大约25%的常模人群高

发展活动

- 和经验丰富的同事共事，讨论他/她们使用的不同数据分析方法的相关优点。
- 研究商业报告并阅读报纸的商业/财经版块，尤其注意理解详细报道数字的原因，以及优秀的报告所包含的内容。
- 邀请经验丰富的用户提出意见，并在信息技术的特定领域给予指导，特别是在缺乏信心的领域更应如此。
- 列出争论两方的事实，并对双方都进行权衡。

征求反馈

接受批评; 鼓励批判思维; 收集反馈



比较低

潜能比大约25%的常模人群高

发展活动

- 提出开放性的问题，以提高收到的反馈质量。
- 从各种渠道寻求反馈，而不只是那些正面的渠道。
- 让大家提出建设性的批评意见；要关注什么可以做得更好以及如何做得更好，而不仅仅只是关注什么是错的。
- 要求及时反馈，例如在活动或项目之后立刻进行。

工作管理

有条理地工作; 制定计划; 区分轻重缓急



低

潜能比大约10%的常模人群高

发展活动

- 执行和分配任务时要考虑到能力和兴趣。用更有吸引力的任务作为奖励，并向人们分配更有挑战性的任务。
- 完成任务的前一部分后再进入下一部分。在换至另一项任务前，力求做好收尾工作。
- 预见可能的干扰因素，并将应急措施列入计划。改变计划时要及时与团队成员沟通。
- 在确定优先级别时，试着平衡任务的紧急性和重要性。

其它20个领域

洞悉问题

不断改进事物; 识别关键问题; 做出直觉判断



低

潜能比大约10%的常模人群高

发展活动

- 做事情要开放新思路、新途径; 请教其他同事和征求意见建议。
- 考虑那些能在关键成果领域带来5%-10%提升的变革。
- 用更有体系的方式考虑项目和任务。首先要写下目标, 然后草拟一份关键因素的列表, 并概述作出决策所需的某些关键标准。
- 学会了解和运用您的直觉。如果事实表明一个结论, 但是个人产生了疑惑, 那么花时间弄清楚为什么存在疑惑, 把它们写下来, 然后检查, 看您的哪些质疑是正当的。

核查

找出错误; 确保准确; 工作质量高



低

潜能比大约10%的常模人群高

发展活动

- 对自己的工作负责, 从过去的错误中学习经验; 不要总是期待别人来检查和纠正细节。
- 使用拼写检查和其它软件工具, 来查找拼写和语法错误、数据错误、格式问题等错误。
- 严格要求彻底核对事实和数字的准确性。
- 争取第一次就将事情做对。监控由别人发现的需要修订和更正的程度和数量, 并不断降低。

提出想法

产生想法; 开创方法; 采用激进的解决方法



低

潜能比大约10%的常模人群高

发展活动

- 记住很少有想法是真正原创的; 可以参考别处用过的相似观点, 考虑如何为您所用。
- 花时间与创新型的同事相处; 定期向他们请教, 借鉴他/她们的观点。
- 咨询他人, 从而找到有效独特的解决方案。
- 反向思维; 找到失败的原因, 然后寻求方法来改进这些重要事项。

拥抱变革

应对变化; 接受不确定性; 适应新挑战



很低

潜能比大约5%的常模人群高

发展活动

- 列举出提议的变革会带来的好处。
- 尽可能地在您的工作实践中表现得更为灵活。
- 尽量减少模糊性; 探索尚不明确的方面并积极寻求答案。
- 将变革视为提升您个人综合能力的机会。

其它20个领域

分析信息

处理信息; 提出探索性问题; 找出解决方法



很低

潜能比大约5%的常模人群高

发展活动

- 与擅长做分析的人讨论您计划如何调查某件事情。
- 有系统、有步骤地处理信息，分别考虑到每个独立问题。
- 在任何面谈或讨论前想好需要问的问题，将其记下来，清楚自己的需要。
- 参考之前类似问题的解决办法，看能否可借鉴有价值的东西。

解决冲突

安抚心烦意乱的人; 应对愤怒的人; 解决争执



很低

潜能比大约5%的常模人群高

发展活动

- 在别人生气之前，尽早识别潜在的问题并快速采取行动。
- 寻找能合适地与正在生气的人打交道的机会。
- 以同理心待人，并帮助他人看到有人在倾听和理解他/她。
- 了解争论发生的背景然后听取双方的看法。

遵循程序

遵守规则; 遵照指示; 降低风险



很低

潜能比大约5%的常模人群高

发展活动

- 学习如何让部门、组织、客户、相关利益方和社团从重要的商业流程中获益。
- 只有针对真正特殊的案例，才能对规则的例外情况进行辩解。
- 注意遵守整套指示，避免因遗漏重要步骤和工作而返工所付出的昂贵代价。
- 检查您的组织所在的行业领域是否已有一套风险列表？考虑哪些资源存在风险、是什么构成了威胁及后果是什么。