

(中英对照)

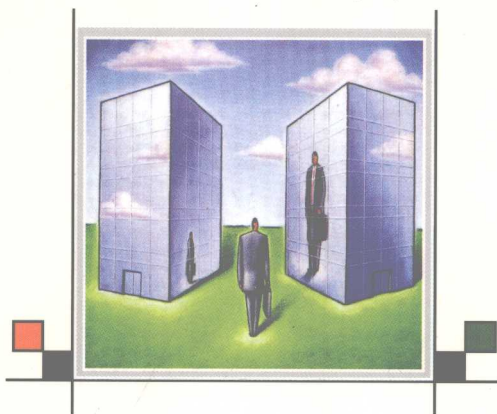
职场技能速成读本

态度与自尊

Attitude
AND
Self-Esteem

QUICK SKILLS

• Jane F. Galli & Doris D. Humphrey 著 •



专题讨论视角新颖，重点突出，关注细节，剖析全面

- 经典案例配合详细讨论，传授实用的职场策略和个人技能提升方法
- 趣味活动模拟职场实战，带你亲身体验各种职场角色，在实践中领悟提高

THOMSON

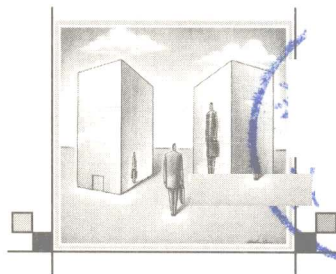


西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

职场技能速成读本

态度与自尊

Attitude and Self-Esteem



• Jane F. Galli & Doris D. Humphrey 著 •

QUICK SKILLS



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

态度与自尊 / (美)简(Jane, F. G.), (美)多莉丝(Doris, D. H.)著; 赵学凯译. —西安: 西安交通大学出版社, 2007

(职场技能速成读本系列)

书名原文: Attitude and Self-Esteem

ISBN 978-7-5605-2260-9

I. 态... II. ①简...②多...③赵... III. 企业—职工—职业道德 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 158907 号

Copyright Notice: 2002 by South-Western, a division of Thomson Learning

版权登记: 陕版出图字 25-2006-052

- | | |
|------|--|
| 书 名 | 态度与自尊 |
| 著 者 | (美)Jane F. Galli & Doris D. Humphrey |
| 译 者 | 赵学凯 |
| 责任编辑 | 张 瑞 张 鹏 |
| 封面设计 | 耿 辉 |
| 出版发行 | 西安交通大学出版社 |
| 地 址 | 西安市兴庆南路 25 号(邮编:710049) |
| 电 话 | (029)82668357 82667874(发行部)
(029)82668315 82669096(总编办) |
| 印 刷 | 北京画中画印刷有限公司 |
| 字 数 | 150 千 |
| 开 本 | 850mm×1168mm 1/32 |
| 印 张 | 5.625 |
| 版 次 | 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷 |
| 书 号 | ISBN 978-7-5605-2260-9/C·71 |
| 定 价 | 15.00 元 |

版权所有 侵权必究

如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请拨打服务热线:010-62605166。

新东方
NEW ORIENTAL **图书策划委员会**

主任 俞敏洪

委员 (按姓氏笔划为序)

王 强 王文山

包凡一 仲晓红

汪海涛 周成刚

徐小平 钱永强

铁 岭 窦中川

导 言	1
专题讨论 1 态度与成功	3
感觉决定一切	4
根据态度进行判断	4
良好的态度是如何形成的	5
快速失败之路	6
通过态度进行控制	8
HiAll职场实战：测试你的职场态度	10
专题讨论 2 认识自我	12
你是谁？	13
书和它的封面	14
构架你的个性	15
别人看到了什么	18
改变	20
世界是一个舞台	22
专题讨论 3 自尊与自信	24
了解自己	25
观察内心世界	26
你是在何处形成这些感觉的？	26
自尊心强弱的影响	28
增强你的自尊心	31
HiAll职场实战：自信是成功之本	33
专题讨论 4 应对冲突	38
你是如何驾驭困难局面的？	39
当你不能改变他人时，就要改变自己	41
你与同事如何相处	44
怎样做才能使争吵不再重现	47
HiAll职场实战：化干戈为玉帛	49

专题讨论 5 坚持不懈	51
坚持, 坚持, 再坚持	52
智力游戏	55
持之以恒的能力	56
立即享受	59
以取得成就而自豪	60
专题讨论 6 诚信与责任	62
是与非的不同	63
企业诚信	65
责任	68
公司责任	68
履行你的责任	70
负责精神	70
专题讨论 7 团队合作	73
人人都是团队成员	74
团队合作很有效	75
团队合作和态度	76
建立你的团队合作态度	77
自我激励	82
HiAll职场实战: 没有团队, 哪来成功	84
专题讨论 8 工作道德	86
是与非之间的界线	87
雇主的观点	90
道德问题的思考架构	91
将国际象棋伦理应用到工作道德上	93
职业道德与个人信仰之间的冲突	93
附 录	97
态度与自尊检查表	97

人的态度有点像品牌Jello——很难对其进行描述。待人接物的态度能够反映出你的人生观，它是你与他人沟通时带给他们的总体感觉，也是你表现出的情绪。当别人搞不清你對自己、对他人甚至对发生在你身边的事情到底持何种态度时，他们就会注意并试图解读你的表情信号。如果他们对你的表情信号感觉良好，就会愿意接近你；反之，如果感觉不佳，就会远离你。

在不同的群体中，一些人之所以出类拔萃，是因为他们能够以积极的方式去应对工作和生活中的种种问题。他们容易相处，笑口常开，讨人喜欢。他们会使你自我感觉良好，并对他们信任有加。这些人即便在人生征途上遇到坎坷，也仍不失为成功者。

“超人”克里斯托弗·利维斯就是一个以积极的态度克服巨大困难的典范。利维斯从马上掉下来，摔断了脖子，从此只能待在轮椅上，整日离不开呼吸管，但后来他成了电影制片人和发言人。他不得不放弃扮演“超人”的念头，却成为了现实生活中的“超人”。利维斯的乐观精神非常了不起，他坚信医生终将找到治愈脊髓创伤的方法，让他重新站立起来。

乐观向上的态度会使人产生积极的能量。这种能量可以激励人们去尝试新的理念，迎接各种挑战，看到那些别人看不到的可能性。而消极的态度只会扯人们的后腿，因为消极的态度关注的是导致理念不能实现的各种障碍和原因。当才智平平的人抱有乐观的态度时，他们照样能取得了不起的成就。而当那些最具聪明才智的人持悲观态度时，他们最终将一事无成。

保持良好的态度，对生活和工作都非常重要，怨天尤人的人很难取得成功。看看你周围的成功人士，哪一个不是充满了热情和幸福感呢？



能力决定了你能做什么，动机决定了你要做什么，而态度则决定了你能把事情做到什么程度。

——罗·霍尔茨（南卡罗莱那大学足球教练）

专题讨论简介

在专题讨论1中,你将了解态度是如何影响工作的,以及雇主如何看待员工的态度。专题讨论2将帮助你更好地了解自己,本专题除了对个性影响态度的方式进行了描述,还探讨了如何改变自己态度中的不尽如人意之处。专题讨论3的内容是有关自尊、自信以及它们在形成个人态度的过程中所起的作用。在专题讨论4中,你将了解如何解决冲突以及如何与难相处的人打交道。专题讨论5的内容是有关责任感、负责精神和诚实正直方面的。接下来的专题讨论6中阐述的是持之以恒精神将如何提高人们成功的几率。专题讨论7的重点内容是团队合作,这是时下我们从事工作最基本的方法。专题讨论8关注的是雇主要求的职场道德规范。针对下面的每种表述,请在“是”与“否”上画圈,以评价你的个人态度。

我的个人态度

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1. 我不喜欢不实际的社会改良家。 | 是否 |
| 2. 我没有丧失理智,我的性情很温顺。 | 是否 |
| 3. 人们唯一关注我的时候,是在我发牢骚的时候。 | 是否 |
| 4. 为所欲为对我来说很重要。 | 是否 |
| 5. 我不打算太玩命工作,因为我的上司会对我提出更高的要求。 | 是否 |
| 6. 老板总是在找我的茬儿。 | 是否 |
| 7. 屈服会使我显得软弱可欺。 | 是否 |
| 8. 如果我把工作干得很好,没有人会在乎我是怎么干的。 | 是否 |
| 9. 即使我干的超过了工作定量,也不会得到更多的报酬。 | 是否 |
| 10. 尽可能多地逃脱处罚。 | 是否 |
| 11. 我再怎么玩命工作也挣不到足够的钱。 | 是否 |
| 12. 即便我把工作搞得一塌糊涂又能怎样,来日再说。 | 是否 |
| 13. 我把每分钟都算成工作时间,我来这儿不是免费的。 | 是否 |
| 14. 我不停地发牢骚,直到我想怎么样就怎么样为止。 | 是否 |
| 15. 这项工作我干多久都行,没有人会知道的。 | 是否 |

如果你对其中一两个表述的回答为“是”,表明你有时会以消极的态度思考问题。如果你对其中至少五个表述的回答为“是”,说明你经常看到阴暗的一面。如果你对其中五个以上的表述回答为“是”,表明你活得很累,你需要学习如何应对问题。

本章内容安排

在以下几页里，你将学会：

- 雇主是怎样看待态度的 / 4
- 良好的态度是如何形成的 / 5
- 如何识别成功与失败的态度 / 7
- 不良态度是如何导致麻烦的 / 8

态度与成功

在 French Connection 餐馆，布拉德一边切着各种准备做沙拉的菜，一边抬起头。做酥皮点心的厨师助理艾哈迈德正和两位面包师一边干活一边谈笑风生。大家都很喜欢艾哈迈德，总是围着他转。这一切使布拉德心生嫉妒。



布拉德从他们的谈话中获悉，艾哈迈德为了让其中一位面包师参加妹妹的毕业典礼，自愿在周末加班。

“我可不干这种事，”布拉德心想，“我来得越少越好。”

过了一会儿，布拉德和艾哈迈德的上司——厨师长阿妮塔走了进来，艾哈迈德主动与她攀谈。这使布拉德确信艾哈迈德是个会来事儿的人。此情此景使他心情郁闷，以至于理都没理那两个人。

阿妮塔在离开厨房之前，停下脚步问布拉德工作干得怎么样。布拉德眼睛瞅着地面，咕哝道：“还行。”虽然阿妮塔似乎已做好了交谈的准备，可布拉德却一直低着头等阿妮塔离开，默默不语的情形让人感到很别扭。因此过了一会儿，阿妮塔面带疑惑走开了。

当机会找上门时，不要抱怨敲门声。

——佚名

● 感觉决定一切

布拉德没有理会阿妮塔，你认为此刻她会怎么想？也许阿妮塔会认为布拉德不够友好或不高兴，但她也可能认为布拉德不懂礼貌或怀有敌意。总之，对待上司不该采取这种做法。

布拉德的行为可能源于很多因素——与上司谈话有不安全感、社交能力差，或者是不知道该说些什么。由于阿妮塔不知道布拉德心里在想什么，她只好通过布拉德的行为去判断，而这些又会影响她对布拉德的看法。

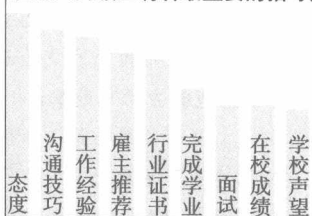
“感觉决定一切”是老生常谈了，但这是事实。人们如何理解你，决定了他们以何种方式回应你。你的沟通方式，或者说像布拉德案例中那样不进行沟通，会使别人弄不明白你的想法和行为而导致误解，而这种误解会破坏彼此的关系。布拉德需要微笑，需要与他的上司谈一谈，尽管这样做可能令他感到不自在。

● 根据态度进行判断

一项由美国国家劳动力教育质量中心组织的调查统计显示，获得并保住一份工作最为重要的是要有一个良好的态度。优异的成绩、毕业于名校以及出类拔萃的技能则相对次要。接受调查的雇主说，前任管理人员的强力推荐以及工作经验将有助于你得到一份工作。但如果你态度糟糕，这些则不能帮你保住这份工作。

同我们一样，管理人员也是人，也会受到他人的行为方式的影响。当工作最忙的时候你能干劲十足；当某项工作干到一半要求你调换任务的时候，你能一口应下；或者是为把一大堆工作干完，你主动加班加点，所有这一切管理人员都会记住。良好的态度会在职业评估和晋升时获得应得的回报。

雇用入门级应聘者最重要的指导方针



来源：全国就业调查由国家劳动力教育质量中心策划，人口调查局实施，并由美国教育部教育研究与发展办公室拨款。

如果你是另外一个人，你愿意交像你自己这样的朋友吗？——佚名

● 良好的态度是如何形成的

请将雇主谈到的希望雇员应具备的特性记录下来，并以此为基础考虑态度问题。雇主自然会提拔努力工作、积极主动的员工，因为他们每天都会准时到岗工作，全力以赴地投身到任务中，工作不干完绝不下班。有经验的经理都知道，能表现出这些特质的员工，通常也具备其他良好的特质。

问问那些致力于提出这些能使人成功的特性的人，他们很可能会提到描述态度的词，却很少从技能说起。在此列出一些他们提到的特性：

成功的态度

- 
- | | | | |
|--------|-------------|----------|--------|
| √ 坚持不懈 | √ 对工作质量有自豪感 | √ 具有合作精神 | √ 心系公司 |
| √ 乐观向上 | √ 意志坚定 | √ 办事公平 | √ 诚实可靠 |
| √ 精神愉快 | √ 有责任感 | √ 自我约束 | √ 办事稳妥 |
| √ 值得信赖 | √ 有团队意识 | √ 精力充沛 | √ 为人谦虚 |
| √ 足智多谋 | √ 努力工作 | √ 敢于负责 | √ 关心他人 |

展现你的闪光点

良好的态度可以通过多种方式展现。如：面部表情、语调、肢体语言、言谈举止和外表等。因此，如果你想让别人了解你的某种态度，就应随时传达这些态度。不论你是新员工，还是希望得到晋升的老员工，都要向人们证明自己具有积极肯干的态度：

- 要彬彬有礼，提前到岗，完成任务后再下班。努力投入并主动帮助他人。
- 要有友好的合作精神。笑口常开。在公司不受损失的前提下要懂得让步，即便有时自己是正确的。
- 要主动承担任务，尽管这样做会占用你的吃饭时间或影响你目前的工作。
- 思考一下怎样才能为公司节约费用，为顾客提供更好的服务，使工作更富有成效。
- 坚持对工作结果负责。
- 勇于承担问题并设法解决。
- 出错时能接受别人的责备。
- 以成功人士的标准着装。看上去要精明、整洁和搭配协调。

活动 1.1

良好的态度很容易识别

以一位受你尊敬的事业成功者为例，从前页“成功的态度”中选出可以描述此人的词填入第一栏，并加上你对他(她)的描述。在第二栏中写下第一栏中你已具备的态度。在第三栏中写下第一栏中你尚不具备的态度。你将如何培养那些虽然喜欢却还不具备的态度？

我朋友的成功态度

与我相吻合的态度

我想培养的态度

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

● 快速失败之路

“她会耍态度”，你也许这样说过或者听别人这样评价过一个熟人或同事。通常这种说法意味着那个人态度不好，几乎是在说她好斗、喜欢与人作对或者态度消极——这是在工作中通向失败的不二法门。为了给自己的弱点找借口，具有不良态度的人常常埋怨他人，或者认为那些比自己事业有成的同事运气好。他们并不了解，成功也来自人们自身创造的机遇。

经理和管理人员受不良态度影响的程度，如同受良好态度影响的程度一样。当财富1000强公司的副总裁们被问及最令他们心烦意乱的员工问题是什么时，他们列出了一张清单，其中大部分的内容与态度问题有关。以下是清单中的部分内容：

员工最令雇主烦恼的是：

不诚实和说谎话

没有责任感、偷懒耍滑、在工作时间干私活

傲慢、自私、盛气凌人

缺勤和迟到

不按操作规程行事或无视公司的政策条文

总是怨天尤人

缺乏责任感、关怀和奉献精神

懒惰，缺乏动力与热情

以下是一些较少提到的：

缺乏个性，不尊重他人，作决策毫无根据，将别人的功劳据为己有。

源自 1996年 Accountemps公司对100

位财富1000强公司的副总裁的调查

活动 1.2

对自己要诚实

态度消极会令人厌烦。请阅读下述“失败的态度”，并在适合你的表述上画圈。请务必诚实，因为这是自我完善的第一步。

失败的态度

萎靡消极

好指责他人

喜怒无常

好挑毛病

冷漠无情

不可靠

爱搬弄是非

抱怨

以自我为中心

没有责任感

缺乏友情

易怒

好评判

苛求他人

悲观

恐吓别人

爱发牢骚

戒心十足

嫉妒

有优越感

有对抗情绪

或者是：

不能接受与自己不同的人

不能保持自信

好斗

这是谁的工作？

这是一个关于四位员工的故事。他们是“每个人”、“有些人”、“任何人”和“没有人”。有一项重要的工作需要完成，“每个人”受命于这项工作，并确信“有些人”可以承担这项工作。“任何人”可以做这项工作，但“没有人”做（了这项工作）。“有些人”很生气，他认为这是“每个人”的工作。“每个人”原以为“任何人”能做这事，但“没有人”看出“每个人”不会做这项工作。结果，当“没有人”做（了）“任何人”能做的工作时，“每个人”责备了“有些人”。

（译注：英文原文在描述此故事时使用了双关的修辞方法。）

● 通过态度进行控制

态度影响我们的行为、谈话和决策。如果你觉得整个世界都在与你作对，就很可能自然而然地进行回击或主动放弃，虽然这两种做法都不合适。另一方面，如果你感到全世界都在支持你，就会深受鼓舞，并随时准备迎接新的挑战 and 机遇。

消极的包袱是令人难以承受的。在工作中，这是一种十足的冒险。如果你被消极的态度牵着鼻子走，就很可能变得心情不快、极易发怒并成为一个怨天尤人的人，而这样会使你的同事和管理人员感到恼怒。你应该在工作中表现出积极向上的态度。尽管这有些做作，但这点做作能使你从一个满脑子充满消极想法的人变成一个思想积极向上的人，这样做还可能使你得到晋升或提拔的好机会。



态度会影响工作

假设你是一家化工厂的技术员，是测评化学混合物团队中的一员。请描述第一栏中列出的各种态度会怎样影响你与同事及管理人员之间的关系。

积极的态度	对与同事关系的影响	对与管理人员关系的影响
乐观	_____	_____
热情	_____	_____
自我激励	_____	_____
消极的态度	对与同事关系的影响	对与管理人员关系的影响
狂妄自大	_____	_____
好责备人	_____	_____
好寻衅闹事	_____	_____

如果你认为自己会被击败，那么你必败无疑；如果你认为自己这也不敢做，那也不敢做，那你就什么也做不成；如果你想赢，却认为自己不行，那么几乎可以肯定地说，你赢不了。

——佚名

活动 1.4

评估自己的态度

以下是从事某些职业的员工。请在每一职业后面描述该从业人员可能会采取的行动，以说明其积极的态度。

布匹商店的售货员 _____ 为坐在轮椅上的顾客提供特殊帮助
儿科护士 _____ 给受到惊吓的儿童玩具
航空公司的订票服务员 _____
新住宅区的庭园设计师 _____
交通阻塞中的拖挂卡车司机 _____
著作被编辑大量修改的作者 _____
在建大桥的电焊工 _____
快餐店里的柜台服务员 _____
汽车经销商服务部的机械师 _____
会计部门经理 _____
幼儿园园长 _____
演出中的舞蹈演员 _____
悲剧事故现场的报社记者 _____
受到训斥的工人 _____

HiAll 职场实战

测试你的职场态度

1. 当你一次，两次，甚至更多次地被顾客拒绝的时候，也许会想，这个家伙真难缠！这时，不妨换个角度想想，被拒绝也很正常，也许我有些方面做得不够好。那么，再多努力一次吧，也许成功就在不远处。

2. 外面正下着多年不遇的暴雨，这可能令你犹豫到底要不要出去拜

访一个客户。你也许会想，算了吧，今天正好休息，外面又下着暴雨，不出去客户也不会怪我。但你昨天已经和客户约好今天见面，如果按照原来的约定冒雨赶去，这也许正是一个赢得客户信任的好时机。不要错过啦！

3. 如果你的终端客户粗暴地拒绝你，甚至出言不逊，以你的脾气，很可能要发火了。这时告诉自己先冷静下来吧。也许这个客户遇到了不顺心的事正在生气呢。这是展现你职场魅力的时候了，用你的耐心和真诚说服他，让他也静下来吧。

4. 如果客户想向你了解更多关于产品的专业知识，而你并没有做好相应的准备，怎么办呢？诚恳地告诉他，自己现在还不能解答这些专业问题；负责任地承诺，自己会找公司的相关负责人解答他的问题。

5. 如果客户从你这里购买了一款产品，你事后发现，另一款产品更符合客户的实际需要，而公司目前又恰好缺货，该怎么办呢？你也许会想，货都卖了，提成也拿了，算了吧。然而，销售的基本原则是为公司创造价值，为客户提供保质保量的服务。为了维护公司的长远利益，稳固客户对公司的信任，还是大胆地告诉客户真相，并收回产品吧。

6. 累了一天，终于回到了家里。你会及时地总结今天工作的得失吗？今晚你有提高销售水平的学习计划吗？

专题讨论小结



- 成功的态度影响同事和管理者。
- 态度可以通过不同的方式展现出来。
- 导致失败的态度是可以识别和改变的。
- 你的态度会左右你的言谈举止。