

Professionalism: Skills for Workplace Success(3rd Edition)

初入职场 (第3版)

Lydia E. Anderson, Sandra B. Bolt 著

程万里 译

attitude
financial digital
manage resources
menttime politicsrelation
management dress
ethicsand service humna
politics workconflict
relationships customer
service **态度**
resource
communi. ati digital commun
ication teamwork conflict conflict
digital resources
interviewing naging **沟通** naging **人力资源** manag
financial management time management dress
ethics and politics commun
relationships customer service
职业道德和素养 dig
management job search
interviewing managi
change attitude commun. ation
financial management time
management dress ethics and
客户关系
communication teamwork
conflict mentattit
and politics time
resources managi
communication 变
communication team
ict resources
mentattit
financial
menttim
manage
dress
ethics
politics
financial
shipsc
mer
financial
enttim
umna
urces
comm
tiond
relatio

Manage
ude digital
manage
mentattit
mentattit
简历
and
relatio
erviewin
usto
manage
mer
ser
shipsc
reso
change
unica
igital
co

financial
manage
menttime
management
ethicsand
politics
dress
menttime attitude
relationsh
servicehun
commu
ication teamv
ent
win
attitude financi
management dr
relationships
Service
unication dig
nteamwork c
search resume
tal interviewing manag
financial management
dress poli er manage ment
ships customer service humna r
communication digital communication
nteamwork conflict
ent attitude politics
financial manage management
menttime management dress
ethics and politic **个人理财**
shipscustom er management
in resources
tion digital
communica
ork 面试
manageme
search
nterviewi
managing
attitude
managem
manage
search
ethics
politics
ships
r service
resour
manageme
nication
commu
nicatio
nteam

time管理
时间管理
数字沟通
冲突关系
着装
团队合作
商务往来
冲突管理
冲突管理



NLIC2970920178

PEARSON

清华大学出版社

初 入 职 场

(第 3 版)

Lydia E. Anderson 著
Sandra B. Bolt
程万里 译



NLIC2970920178

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书主要从四大模块出发,探讨幸福职场的四大根基:自我管理、职场 101(职场素养)、人际关系和职业生涯规划工具。第一部分从方方面面讨论自我管理,从态度、目标设定和生活管理,到个人理财,时间和压力管理/组织,再到职场礼仪与着装,这些主题非常适合职场新人阅读和借鉴。第二部分,讨论与工作素养有关的一切,比如职业道德和办公室政治等。第三部分讨论人际沟通,电子通信方式,工作动机,领导力和团队合作,也涉及冲突和协商的重要性及相应的手段和方法。第四部分探讨职业生涯规划工具,从找工作的技巧,到简历写作,面试技巧和跳槽及晋升相关注意事项,等等,不一而足。

初入职场的毕业生,或者处于职业倦怠期的在职人士,都能从本书中受益。

Simplified Chinese edition copyright © 2013 by PEARSON EDUCATION ASIA LIMITED and TSINGHUA UNIVERSITY PRESS.

Original English language title from Proprietor's edition of the Work.

Original English language title: Professionalism: Skills for Workplace Success(3rd Edition) by Lydia E. Anderson, Sandra B. Bolt © 2013

EISBN: 978-013-262466-4

All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher, Pearson Education, Inc., publishing as Pearson Education.

This edition is authorized for sale only in the People's Republic of China (excluding the Special Administrative Region of Hong Kong and Macao).

本书中文简体翻译版由 Pearson Education 授权给清华大学出版社在中国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区)出版发行。

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2012-7206

版权所有,侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

本书封面贴有 Pearson Education(培生教育出版集团)激光防伪标签,无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

初入职场/(美)安德森(Anderson, L. E.), (美)博尔特(Bolt, S. B.)著;程万里译. —3 版. —北京:清华大学出版社, 2013

书名原文: Professionalism: Skills for Workplace Success

ISBN 978-7-302-33060-8

I. ①初… II. ①安… ②博… ③程… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 153002 号

责任编辑:文开琪

装帧设计:杨玉兰

责任校对:李玉萍

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:20.75

字 数:357 千字

版 次:2013 年 7 月第 1 版

印 次:2013 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~3500

定 价:49.00 元

前 言

《初入职场》旨在帮助刚刚踏入职场的毕业生掌握职业成功的基本技能，帮助求职者找到理想的工作，帮助解决用人单位的后顾之忧。本书的独特之处在于将毕业生的自我管理问题与职业规划工具和工作中的基础知识(包括预期行为)联系起来，让他们为踏入职场做好准备。不仅对于毕业生，对任何一个在传统商业环境中工作的人来说，本书的内容都是有帮助的。本书并不是一本教科书，而是可以在整个职业生涯中随时用到的工作指南。

经济和技术是第 3 版的首要影响因素。当前，全球经济仍然面临挑战，失业率创历史新高。在这种形势下，求职者和初入职场者不仅要展现自己有得体的职场礼仪，能够正确使用通信设备，恰当的着装等，还要有所超越，掌握不同情况下的正确做法。在竞争日益激烈的环境中，用专业的方式进行沟通，成熟地应对冲突，把自己塑造为有责任心的团队成员，秉持公平公正的态度，做一名品德高尚的人，这些对毕业生而言都非常重要。本书要介绍的就是此类内容。通过阅读此书，读者能够了解许多有助于职场成功的实用技能。

目录/Contents

第1章 态度、目标设定及人生规划	1	个人财务管理会影响你的工作业绩	25
认识自我	3	案例	26
人格和价值观	4	工资	26
案例	4	理财	26
态度	5	债务管理	30
自我效能及其影响	5	巧用贷款	31
丢掉负面“包袱”	6	案例	32
案例	6	信用记录	32
谁在主宰你的生活	8	存款和投资	33
学习风格	8	防范身份信息被盗	34
个人手册	9	要点复习及应用	35
设定个人目标的重要性	9	职场关键概念	35
目标的影响	10	关键术语	35
案例	10	换位思考	35
如何设定目标	10	相关链接	36
制订人生规划	12	活动	36
确定优先顺序	14	测试题	38
要点复习及应用	15	第3章 时间和压力的管理技巧	39
职场关键概念	15	压力对行为的影响	41
关键术语	16	压力的种类	41
换位思考	16	案例	42
相关链接	16	如何应对压力	42
活动	17	案例	43
测试题	20	时间管理	45
设定职业发展目标	21	案例	47
第2章 个人财务管理	23	案例	48
财务管理	25	工作要有条理	48

要点复习及应用	51	加强能量基础	76
职场关键概念	51	政治和互惠	76
关键术语	51	案例	77
换位思考	51	了解公司的价值观/文化	77
相关链接	51	案例	77
活动	52	如何进行伦理抉择	78
测试题	53	案例	79
第4章 职业礼仪和着装	55	发现他人行为不道德时该怎么办	80
展现总裁风度	57	案例	81
衣着在工作环境中的影响	57	浅谈多元化	81
便装日和特殊场合	59	案例	81
案例	59	成见和偏见	83
从头到脚的提示	60	案例	84
珠宝首饰、人体穿孔和文身	61	文化差异	85
商务礼仪	61	要点复习及运用	86
如何握手	62	职场关键概念	86
学会相互交流并建立人际关系网	63	关键术语	86
商务约会	64	换位思考	87
掌握正确的用餐礼仪	65	相关链接	87
案例	66	活动	87
其他基本礼仪	67	测试题	89
要点复习及应用	68	第6章 工作责任和职场人际关系	91
职场关键概念	68	授权和承担责任	93
关键术语	69	案例	93
换位思考	69	案例	94
相关链接	69	承担个人责任	94
活动	69	工作中的人际关系	95
测试题	70	如何与高管相处	95
第5章 职业道德、政治和多元化	71	如何与顶头上司相处	96
职业伦理、政治及多元化	73	如何与本部门的同事相处	97
什么是伦理	73	如何与其他部门的同事交往	98
伦理对工作的影响	74	案例	98
权力和伦理	75	与同事关系恶化该怎么办	99

案例.....	99	测试题.....	126
工作中的约会.....	100	第8章 人力资源及相关规定.....	127
工作中的社交活动.....	101	人力资源部门.....	129
共享办公区.....	101	员工入职培训.....	129
休息室里的社交诀窍.....	102	员工手册.....	130
其他注意事项.....	102	案例.....	130
要点复习及运用.....	103	自由就业和修改权.....	131
职场关键概念.....	103	就业状态.....	131
关键术语.....	103	如何面对绩效评估.....	132
换位思考.....	103	公司福利.....	133
相关链接.....	104	案例.....	136
活动.....	104	开放政策.....	136
测试题.....	105	工会.....	136
第7章 公司的组织结构和服务质量.....	107	要点复习及应用.....	138
企业的生产力.....	109	职场关键概念.....	138
案例.....	110	关键术语.....	138
公司的权力结构(职权线).....	111	换位思考.....	138
案例.....	112	相关链接.....	139
案例.....	114	活动.....	139
公司品质.....	115	测试题.....	139
谁是客户.....	116	第9章 职场沟通.....	141
质量.....	117	工作沟通.....	143
创造力与创新.....	118	内部沟通及其渠道.....	143
案例.....	118	案例.....	143
优质服务定义.....	119	沟通过程.....	144
客户服务的影响力.....	120	案例.....	146
案例.....	120	口头沟通和倾听.....	146
难缠的客户.....	121	非语言沟通.....	147
要点复习及运用.....	122	书面沟通.....	149
职场关键概念.....	122	如何写商务信函.....	151
关键术语.....	123	商务备忘.....	152
换位思考.....	124	手写便条.....	153
相关链接.....	124	建立个人文档.....	154
活动.....	124		

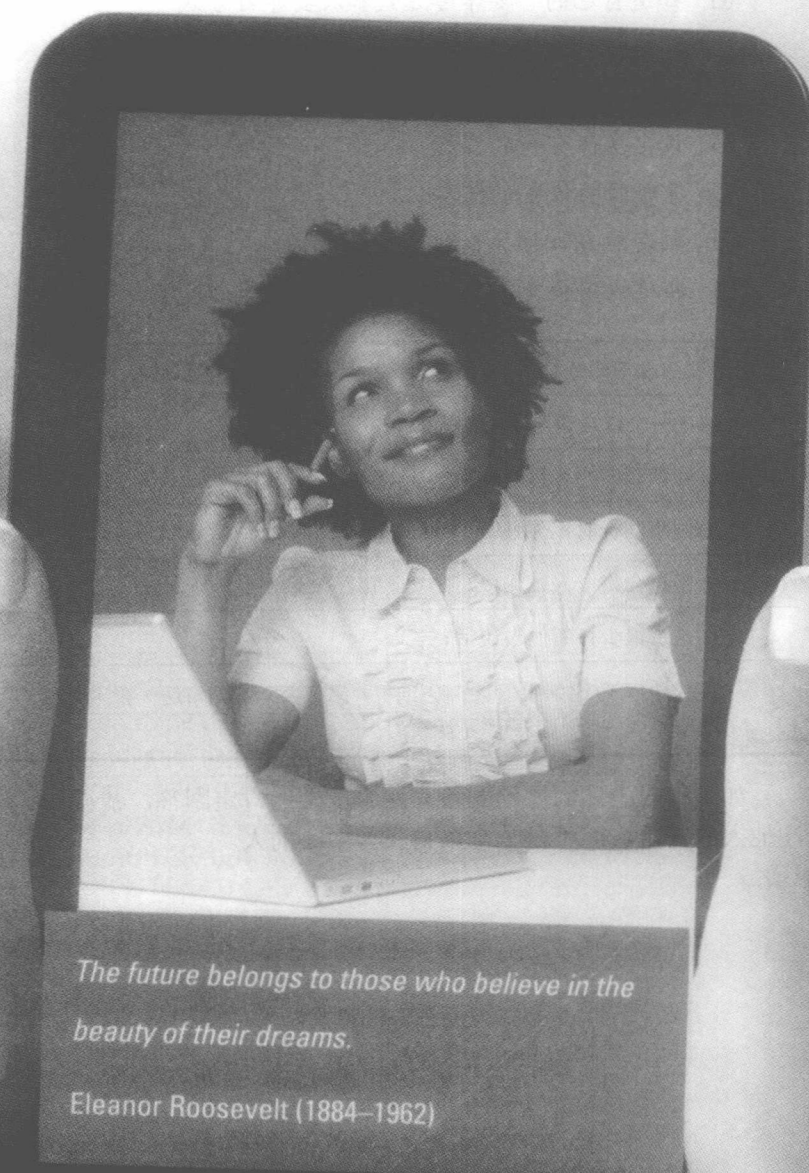
演示文稿	155	领导	183
俚语和粗话	156	如何成为领导者	184
可能会冒犯别人的称呼	157	团队和绩效	185
不要总说自己	157	优秀团队成员的特征	187
要点复习及应用	158	案例	188
职场关键概念	158	会议	189
关键术语	158	团队演示文稿	190
换位思考	158	要点复习及运用	191
相关链接	159	职场关键概念	191
活动	159	关键术语	191
测试题	161	换位思考	192
第 10 章 电子通信	163	相关链接	192
工作中的电子通信	165	活动	192
电子通信基础知识	165	测试题	194
案例	165	第 12 章 冲突和协商	195
商务电子邮件	166	什么是冲突	197
如何写电子邮件	167	如何正确应对冲突	197
案例	169	冲突管理和协商	199
移动(便携)通信设备	169	如何应对工作中的骚扰	201
电话礼仪	170	案例	202
社交媒体工具	172	工作中的横行霸道者	203
案例	173	了解自己的权利	203
电视会议和电话会议	174	解决工作中的冲突	204
要点复习及运用	175	通过工会组织解决冲突	205
职场关键概念	175	工作场所中的暴力行为	205
关键术语	175	案例	206
换位思考	176	学会宽恕	206
相关链接	176	要点复习及运用	207
活动	176	职场关键概念	207
测试题	177	关键术语	207
第 11 章 激励、领导和团队	179	换位思考	208
行为基础	181	相关链接	208
激励	181	活动	208
		测试题	209

第 13 章 求职技能	211
求职.....	213
选择合适的职业.....	213
求职意向和个人简介.....	215
行业研究.....	216
案例.....	216
有针对性地寻找工作.....	217
职业准备.....	217
制作求职文件夹.....	218
提前准备好求职申请表.....	219
职业推荐人和推荐信.....	220
如何获取招聘信息.....	221
如何营造人际关系网.....	222
案例.....	223
保护个人隐私.....	225
案例.....	226
端正态度.....	226
要点复习及运用.....	228
职场关键概念.....	228
关键术语.....	228
换位思考.....	228
相关链接.....	228
活动.....	229
测试题.....	231
第 14 章 简历包	233
创建简历包.....	235
第一步：求职意向或个人简介.....	235
第二步：收集信息.....	236
第三步：恰当的布局.....	238
第四步：技能、成就和经历.....	238
第五步：完善简历.....	241
投递简历.....	243
求职信.....	245

剪裁简历和求职信.....	246
案例.....	246
要点复习及运用.....	262
职场关键概念.....	262
关键术语.....	262
换位思考.....	263
相关链接.....	263
活动.....	263
测试题.....	264
第 15 章 面试技巧	265
面试.....	267
面试通知.....	267
公司具体情况研究.....	268
案例.....	268
个人广告.....	269
个人广告范例.....	269
面试文件夹.....	270
准备面试问题.....	270
面试前的练习.....	272
面试当天.....	273
案例.....	274
面试.....	274
电话面试和其他技术形式的面试.....	275
面试方式和面试问题的类型.....	277
歧视性问题和员工权利.....	278
如何应对困难的问题.....	279
面试结束.....	280
面试结束后的准备事项.....	281
面试后的安排.....	282
商讨薪资.....	282
案例.....	282
入职测试、审查和体检.....	283
如果没有被录用.....	283

要点复习及运用	285	自愿离职	295
职场关键概念	285	案例	296
关键术语	285	非自愿离职	297
换位思考	286	内部换岗	298
相关链接	286	创业	299
活动	286	事业上的成功	299
测试题	288	要点复习及运用	300
第 16 章 职业变动	289	职场关键概念	300
职业变动	291	关键术语	300
抓住培训和发展机会	291	换位思考	301
案例	291	相关链接	301
持续学习	292	活动	301
就业状态的变动	292	测试题	303
寻找新工作	293	术语表	304
为晋升做好准备	294	参考文献	315
案例	295		

第 1 章 态度、目标设定及人生规划



学习目标

- ☒ 知道什么是专业素养
- ☒ 了解并描述人格、态度及其对职业的影响
- ☒ 了解个人性格特征及其价值
- ☒ 确立一种可以消除负面情绪的策略
- ☒ 明确谁是自己生活的主宰
- ☒ 知道自己的首要学习方式和次要学习方式
- ☒ 明确目标设定的重要性
- ☒ 明确目标设定对人生规划的影响
- ☒ 设定实际可行的目标
- ☒ 掌握目标设定的技术
- ☒ 制定短期目标和长期目标
- ☒ 描述设定优先事项的重要性

你如何看待以下问题？

你是一个以自我为中心的人吗？		是	否
1.	你在谈话中是否很少使用“我”这个字？	☐	☐
2.	与同事同行时，你是否允许同事走在你前面？	☐	☐
3.	你是否会将个人工作成绩归功于自己？	☐	☐
4.	你是否很少打断他人谈话？	☐	☐
5.	在特殊日子(比如生日、节假日)里，你是否会给同事送一张卡片，发信息或者送小礼物以示庆祝？	☐	☐

如果你对上述问题的回答有两个以上的肯定回答，恭喜你！这表明你更关注他人的需求，而不是一个以自我为中心的人。

认识自我

现在，进行一项自我测试，确定自己怎样才能在工作中保持高产出并获得成功。首先，我们想让你做一个简单的练习。请面对镜子，注视镜子中的自己，然后写下最先在你脑海中闪现的3个词语。

1. _____
2. _____
3. _____

这三个词语就是你的镜子词语。**镜子词语**能告诉我们你如何看待自我、如何看待他人以及你的工作表现。

本书全部内容都是围绕职场展开的，所以无论是书中的讲师还是读者，他们的目的都不仅仅在于帮助你获得理想的工作，更重要的是帮助你建立健康、优秀而高效的良好工作习惯，从而出色工作并取得事业上的发展，让你、你的同事以及你所在的公司从中受益。**职业素养**是指可以产生积极业务关系的工作行为。本书将为你提供工具，帮助你体验一种更为充实、高效的职业生涯。要想建立积极健康的工作关系，其秘诀在于必须首先了解自我。一旦了解自己的需要、动机和忌讳，你会更容易了解他人，也能更好地与人合作。所以，第1章的关注焦点就是自我，包括人格、价值观和自我观念。

人格和态度将决定着我們如何应对工作中的冲突、危机和其他情况。在上述情况中，都需要和别人打交道。一旦了解自己的人格和态度，我们更容易控制自己对他人的人格和态度所做出的反应。

工作场所是由人组成的。**人际关系**是指人与人之间的交往。这些交互作用产生了人际关系。因此，从理论上讲，你和工作中接触的每一个人都有关系。如果组织想要赢利，那么员工必须要有很高的产出。但是，如果无法与同事、上司、供应商及客户合作，就很难达到这一要求。可以说，高产出是积极的人际互动和良好人际关系的结果。

由于你的人格受到诸多因素的影响，所以工作中的人际关系也会受到许多外部因素的影响。这些影响因素包括家人、朋友、社区，甚至是整个社会。这意味着，工作以外的经历和因素会影响你在工作中的表现。反之亦然，工作中的经历和因素也会影响你的个人生活。所以，为了了解工作中的人际关系，首先必须了解你自己。

人格和价值观

行为是人格的反应。**人格**是一组稳定的特质,这些特质有助于解释和预测个人的行为。人格特征可能是积极的,比如关心他人、体贴、条理清楚、热情、可靠。但是,人格特征也可能是消极的,比如粗鲁、消沉、懒散、不成熟。举个例子,你在工作的时候一般都井井有条,但突然有一天,你的工作变得杂乱无序,那么别人就会觉得你肯定发生了什么事,因为你的行为与你稳定的特质不一致。一个人的人格是由许多因素共同塑造的,其中包括过去的经历、家人、朋友、宗教及社会影响。也许你的家人做事很有条理,并将这种特质传给了你。也有可能你周围的人做事都很没有条理,你被迫必须有条理。这些经历(正面或负面)逐步形成了你的价值观。

价值观体现的是个人最看重的是什么,它建立在个人的经历及影响之上。这些影响包括宗教、家庭以及各种社会问题(如性取向、政治派别、唯物主义等)。请注意,你可能有好的或坏的价值观。你可能会重视工作成就、家庭、金钱、安全或自由。比如,某人不看重金钱,因为有人告诉他“金钱是万恶之源。”与此相反,另一个人却很在乎金钱,因为他所受的教育告诉他,金钱是能够确保安全和幸福的宝贵资源。由此可见,价值观是个人对事情重要性的看法,它将直接影响你的人格。如果你所受的教育告诉你金钱是一种宝贵的资源,你可能会非常节俭。你的人格特征会表明你是一个勤奋、努力、节俭的人。关于价值观的深入讨论及其对商业道德产生的影响将在第4章中介绍。

这里有一个例子说明了个人的经历是如何形成个人价值观的。

案 例

柯莉的父母亲都是大学毕业生,并且事业都很成功。柯莉努力工作并得到了一份新工作。这一努力工作并获得成功的经历,对柯莉的价值观及信念产生了深刻的影响,正是在此种价值观及信念的影响下,柯莉继续到大学深造,并在工作中获得成功。但是,柯莉的许多朋友都没有上过大学,而且有许多人都保不住饭碗。所以,柯莉无法从这些朋友身上得到关于学位及工作的建议和帮助。

从上述例子中,我们可以看到价值观对职业及生活选择的影响,对柯莉而言,这些选择是积极的,但是对柯莉的一些朋友而言,却是消极的。

说一说

哪一个卡通人物对你的影响最大?

态 度

态度是个人对于人、事或情况的强烈看法。例如，你是否在意同学对你的看法。你既往的成败会影响你的态度，而你的态度又与你的价值观和人格相关联。以之前的金钱为例，如果重视金钱，那么你对待工作的态度会很积极，因为你重视努力工作所得到的回报——薪水。态度影响着绩效，个人的绩效又会对部门的绩效产生显著影响，而部门的绩效又会影响整个公司的绩效。这就好比有一筐好苹果，如果把一个烂苹果放进去，过不了多久，整筐苹果都会烂掉。所以，正确评估自己的个人影响非常重要。上述例子反映了个人目标和工作行为的影响。态度不但会影响工作绩效，而且会影响身边人的绩效。

那么，这是否意味着需要躲开所有你认为的“坏苹果”呢？回答是否定的。有一些人是躲不开的，比如亲戚和同事。但应该时刻了解他人对自己的生活产生了哪些影响。如果觉得有一些人对自己有负面影响(坏苹果)，就应该减少或避免与他们接触。如果继续让自己饱受这些负面影响，你会迷失方向，从而导致态度消极，工作绩效低下。

自我效能及其影响

让我们回到本章开始的“镜子词语”。你看到了什么？你的词语是积极的还是消极的？无论回答是什么，你对自己的看法都称得上是你的**自我评价**。自我评价体现的是你是如何看待自己的。自己的智力如何，自己的魅力如何，这些都是自我评价的具体例子。**自我形象**则是你觉得别人是如何看待自己的。如果你的自我评价是积极而强烈的，你就会显得很自信，根本不担心别人对自己的看法。但是如果你感到没有安全感，就会很看重别人对你的看法。虽然关注他人对自己的看法很重要，但是拥有一个积极的自我评价更重要。请注意，自信与自负是有区别的。自负的态度意味着你對自己与其他人相比，会自恃过高。态度谦逊友好、积极自信的人会赢得大家的喜爱。如果你相信自己，那么无需刻意营造，良好的自我形象会自然显现。很容易看出，人格和态度对于自我评价和自我形象的培养具有巨大的影响。影响自我评价及行为的终极因素是自我效能。**自我效能**是你对自己工作能力的信念。比如，你对自己的数学能力非常自信，那么你很可能在数学考试中获得高分，因为你相信该学科是自己的强项。但如果你本身对自己的数学能力缺乏信心，现在却需要通过一次数学考试才能得到工作，那么你很可能会考砸。你对自己及周边环境的评价同样会体现在你

对待他人的态度中。这称为**映射**。如果你对自己有积极的自我评价,那么映射到你对他人的态度中,也会是积极的。

以一面镜子为例,这面镜子的支柱(基础)如同你的人格,镜框如同你的个人价值观,镜子本身则代表了你的态度,投射出你和周遭的世界。你看待自己的方式是你的自我评价,别人对你的看法是你的自我形象。

练习 1-1 关于自我

描述一下你自己。包括你的人格特质、个人价值观以及对获得职业成功的态度。

丢掉负面“包袱”

我们中的很多人都遇到过有“攻击性”并对其行为产生负面影响的人。这可能是其个人人格的反应。但是,这种“攻击性”多半是痛苦经历的映射。很多人没有意识到我们过往的负面经历有时会变为个人包袱,阻碍我们获得职业上的成功。这些负面经历可能是意外怀孕、遭遇罪犯侵害等创伤性问题,也可能是在一些重大问题上做出过糟糕的选择或者遭受过失败的打击。这些经历对你的人格、价值观和自尊所产生的影响是非常大的。它们影响着你对工作的态度,甚至最终影响你的工作业绩。

案 例

让我们用柯莉的例子来说明上述观点。在高中的时候,柯莉曾犯过一个错误,并受到过法律小小的惩戒。虽然她已经为此付出代价,不过她对此一直不能释怀,觉得自己不配拥有美好的前程。柯莉想要登上成功的巅峰,却被这沉甸甸的包袱拖累。这个包袱包括之前的错误行为以及由此而产生的懊恼之心。但在别人看来,柯莉根本没必要背负那么沉重的负担。实际上,由于柯莉努力完成了大学学业,大部分认识她的人都没有意识到她以前曾经犯过错误。柯莉当前的自我效能让她认为自己无法获得成功。她需要从过去的错误中吸取经验,并宽恕自己的错误,然后继续前行。当自我形象得到提升时,她获得成功的信念也会得到加强。

如果也有类似的阻碍自己成功的负面经历，那么请意识到这些经历会对自己的未来产生影响。虽然我们无法改变过去，但肯定可以改变现在和未来。为了美好的未来，请采取以下步骤。

1. **正视过去。**无论过去发生了什么事，都必须承认这些事实。不要试图掩盖或否认这些事实的存在。这并不意味着你得把这些事实告诉身边的每一个人，但悄悄告诉个别与此无关的人(好朋友、家人或专业咨询师)或许有好处。自我交谈是治愈心灵创伤的第一步。把你的感受说出来，并提醒自己所拥有的积极资产。
2. **学会宽恕。**负面的经历往往会让你受伤。治疗内心创伤很重要的一步是宽恕曾经伤害过你的人。这并不是说他们所做的是正确的。宽恕这种行为标志着你内心开始接受事实，并且慢慢恢复。这一过程的关键是确定宽恕对象。他可能是你的家人，也可能是你的朋友或邻居，甚至可能是你自己。你可以和那个人开诚布公地谈一谈，或者仅仅做一次认真的反省。通过宽恕，你会感觉到心里沉重的负担渐渐被卸了下来。
3. **继续前进。**抛开过去的尴尬或不快吧。一旦将过去打包，就应该继续前进。不要对过去耿耿于怀，或者让它成为你实现目标的障碍，成为你不追求梦想的借口。如果你很难迈开这一步，那么可以把让你不快的经历写在纸上，而且写上“我宽恕了×××”(曾经伤害你的人)。然后撕毁这张纸。这一举动象征着那些令你痛苦的经历已经随着这张纸而消失了。当你变得越来越自信，曾经的不快就会尘封在过去，你也就能自由自在地创造更加美好的未来。

虽然这一过程有时比较痛苦，但如果真的想实现自我，必须得这样做。这一过程并非一夜之间就能完成，正如我们先前提到的那样，一些人也许需要借助于专业人士才能完成。但你也不必因为寻求帮助而感到羞愧，实际上，最终卸下沉重的包袱，登上前所未有的巅峰时，你会觉得无比自由。

练习 1-2 让往事随风而逝

柯莉应该怎样对待过去自己不愉快的负面经历？
