

如何掌控 你的工作

I HATE FILING

[美] 莎伦·曼恩 著

王欣 译

享誉全球的美国效率管理
专家的经典力作

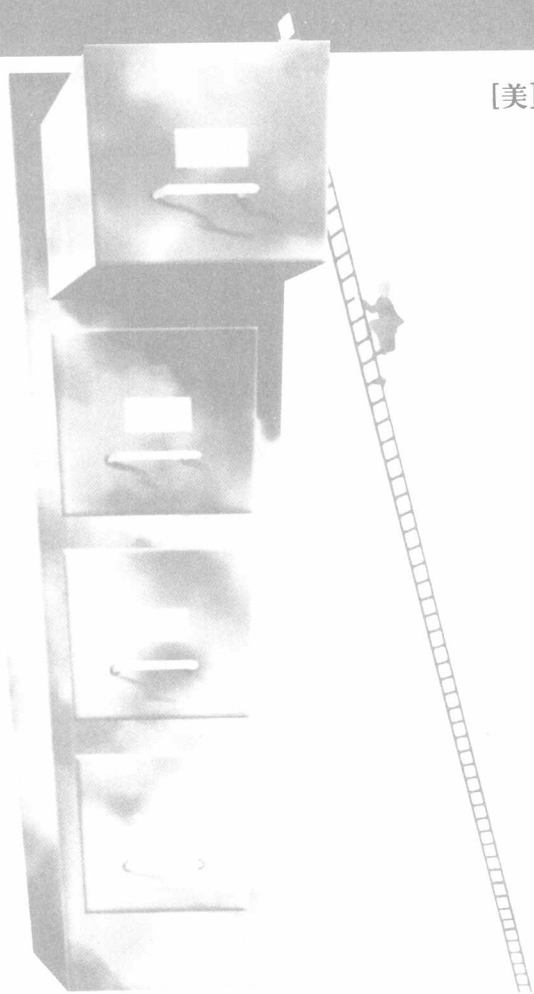
美国众多知名企业总裁、
执行官、经理人和员工的必读书

亚马逊
超级畅销书

黑龙江科学技术出版社

如何掌控 你的工作

[美]莎伦·曼恩 著 王欣 译



黑龙江科学技术出版社

中国·哈尔滨

黑版贸审字 08-2008-092

图书在版编目(CIP)数据

如何掌控你的工作/[美]莎伦·曼恩著;王欣译.—哈尔滨:黑龙江科学技术出版社,2009.3

ISBN 978-7-5388-5991-1

I.如… II.①莎…②王… III.工作方法—通俗读物
IV.B026-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 191374 号

I HATE FILING by Sharon Mann

Copyright © 2006 Sharon Mann

Simplified Chinese translation copyright © 2007 by Beijing Zhong Zhi Bo Wen Book Publishing Co.,Ltd.

This edition published by arrangement with HCI through Bardon-Chinese Media Agency, Health Communications, Inc.

All Rights Reserved.

如何掌控你的工作

RUHE ZHANGKONG NIDE GONGZUO

作 者 [美] 莎伦·曼恩

译 者 王 欣

责任编辑 刘红杰

装帧设计 李卫锋

文字编辑 陈荣赋

美术编辑 李丹丹 刘南海东

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址:哈尔滨市南岗区湘江路 77 号 邮编:150090

电话:0451-53642106 传真:0451-53642143(发行部)

发 行 全国新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

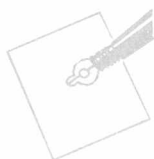
开 本 680 × 1020 1/16

印 张 12.5

版 次 2009 年 4 月第 1 版·2009 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-5991-1/B·67

定 价 19.80 元



译序

现代社会，工作和生活的节奏都非常快。工作占据了人们生活太多的时间和空间，工作截止日期、日程安排、上司交代的紧急任务、商务会谈时间……各种问题困扰着职场中的每一个人。人们整天在办公室内走来走去，忙忙碌碌，办公桌上的文件和资料堆积如山，似乎每天都有忙不完的工作。一些人甚至为了完成任务，不得不经常加班，弄得筋疲力尽，但仍然不得要领，没有头绪，总是达到不目标，总觉得自己落后于他人，内心焦躁不已。

竞争的加剧使得公司对员工的要求提高，近乎苛刻，人们不得不花费更多的精力在工作上，被繁忙的工作牵着走，疲于奔命。工作中的冲突误解，人际关系的复杂难处，也困扰着职场中的每一个人。人们除了集中精力应付工作，还得花费心思思考如何与周围的人搞好关系，谨言慎行，担心由于自己的言行不当而丢失工作。人们紧迫感不断增强，压力随之而生。

除了直接由工作带来的压力，生活上的问题也使人们焦虑或担忧，如孩子上学、父母生病、生活拮据、缺少休息时间等。这一切影响到人们的正常生活秩序，影响到人们的健康，为了生存，人们付出沉重的代价。

掌控工作，是人生中的一项基本任务，关系着工作的效率、身心的健康、生活的幸福，关系到人生的成败。

出自美国著名生活和工作咨询专家莎伦·曼恩的《如何掌控你



的工作》一书，对于每日处于繁重工作压力之下、为工作所苦的职场人士，是一帖消除烦恼和压力的清醒剂，一部不可多得的工作指南。在这本言简意赅而又妙趣横生的书中，莎伦·曼恩指出了人们工作紊乱、效率低下的原因，揭示了效率的含义，强调要更好地工作而不是更快地工作，提供了一些极其重要的工作技巧。

(1) 制订“要做的事”清单，优化工作进度表。事先做好工作计划，这样工作起来就会有有条不紊，避免出错，把本来失去的时间化为有用的时间。

(2) 整理工作空间。每周腾出点时间来整理你的办公桌，把不用的东西扔掉，有用的东西分门别类保管好。一个整洁的办公桌和个人空间会为你节省大量时间，大大提高你的工作效率。

(3) 管理时间。要真正做到卓有成效，首要的是先了解自己的时间是如何耗用的，做好时间管理，合理分配时间。

(4) 立即行动，拒绝拖延。有些人花许多时间思考要做的事，找借口推迟行动，又为没有完成任务而悔恨。其实在这段时间里，他本来能完成任务而转入下一项工作。

(5) 分清轻重缓急，各个击破。把重要、紧急的事情放在前面，有助你更快地完成工作。

(6) 工作一次完成，不可时断时续。重新工作时，要花费时间调整大脑活动及注意力，才能在停顿的地方接下去做。因此除非必要，不要中途停止工作。

(7) 充分利用零碎时间。学会利用时间片段做一些有用的事情，这样在相同的时间内，你所做的事情就可能比别人多。

(8) 控制干扰，不被琐事耽搁。排除一切不必要的干扰因素，以便于你将精力全部集中在工作上。

(9) 改进工作方法。多动脑子改善工作方法，方法对头，工作起来才会得心应手，节省时间，复杂的事情才会变得简单。

(10) 注重劳逸结合。不会休息就不会工作，适当的休息反而有助于提高工作效率，减少工作中的差错。

除此，莎伦·曼恩在书中还谈到了其他一些重要的工作技能，

如怎样与同事、下属、上司、老板处理好关系，创造良好的职场人际关系；如何有效地召开会议；如何熟练地使用电脑。用书信来往的形式解答工作中的问题是本书的另一特点，这些书信谈到了大量工作中人们不注意和容易忽视的细节问题，这些问题直接影响到人们的工作效率和工作成果。

本书通过对工作各个环节的梳理，帮助你找到工作压力的根源，认清工作效率低下的症结所在，指导你如何在有限的时间内将预定的工作井井有条地完成，高效地达到目标，在工作与生活之间游刃有余，排解压力，以从容的姿态和轻松的心情面对工作和生活，享受工作的愉悦和生活的乐趣，更好地享受人生。

如果你想提升自我，让自己脱颖而出，成为一名职场的工作行家高手，成为工作和生活的主人，那么，从现在起，打开本书，你定会找到你想要的答案，得到你想要的一切。

译者

2009年2月



目 录

第一章 合理安排的意义	1
采取“整理 (ACT)”的时刻	1
“ACT”的含义	2
采取“整理 (ACT)”意味着什么	3
合理安排人生的3个方面	4
保持平衡	5
第二章 个人空间的整理	7
无处不在的“个人空间”	7
桌面的困扰	8
信件的整理	11
清除杂乱	13
春季的清理工作	16
假期筹划	17
欢迎回来	19
第三章 提高办公效率的存档方式	21
可存放文件的地方	21



文件丢失时的查找对策	22
按照手册进行存档	23
办公条理性	24
快速悬挂文档	26
“颜色”就等于钱	27
“彩色”的方法	29
无中生“有”	30
方法的选择	32
按字母序列存档的一些规则方法	34
按照地区分类存档	36
客户档案的管理	37
各归各位	38
分拣文件	39
文档转移的年度惯例	40
保留还是丢掉	42
存档的七不当	43
立即存档为上策	44
尺度	45
文档柜使用事宜	46
第四章 电脑使用技巧	49
充分发挥科技的力量	49
速成法	50
必做与“避”做	51
网络入侵	52
可怕的病毒	53

聪明的文字处理方法	54
文字越多，处理越简单	54
键盘的妙用	55
“F”键的奥妙	56
笔记本电脑该如何通过机场安检	58
收到邮件后该怎么办	59
邮件——有礼	61
鼠标和“鼠”怨	64
充分利用手边的高科技办公设备	65
第五章 如何提高工作效率	67
如何轻松工作	67
效率专家	67
重中之重	70
“现在”才是最珍贵的	70
理想的时间安排	72
回归工作	73
工作被打断	74
挡板办公室的工作效率	76
时间就是生命	77
积极信念的影响力	78
以少取“多”	80
任务分步处理	82
时间的转嫁	83
时时刻刻	84
按时回家	85

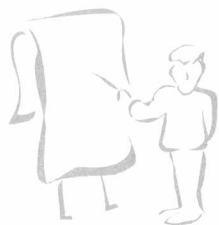


第六章 如何与老板处好关系	87
保持良好的合作关系	87
关于上司的情绪	87
学会说“不”——坚定有力地说出来	89
拒不速之客于门外	91
新老板上任	92
职位互换	94
沟通可以消除工作障碍	95
第七章 同事间关系的处理	99
和睦相处	99
你的还是我的	99
“谢谢，但我不接受强制性的请求”	102
明哲保身	103
“战争”与和平	105
调动集体力量	107
双方的问题	110
善尽职责	112
对工作的认可	113
第八章 善用商务技巧,确保工作成功	115
时刻具备竞争力,居于时代的前沿	115
信件中的废话	115
完美的商务信函	118
选择纸张的入门技巧	119
如何使你的信件脱颖而出	120

如何确保会议成功举办	121
“备忘录”的妙用	124
商业展会的备战技巧	125
第九章 减轻压力，轻松工作	127
真正地“行动”起来	127
如何解压	127
少忧，多做	129
保持工作热情	133
第十章 提高自我修养的策略	135
如何制订切实可行的奋斗目标	135
认真对待工作	135
如何降低损失	137
既来之则“爱”之	139
变“负”为“正”	140
自我、本我和超我	142
光环照耀下的你如何自处	143
计划与变化	144
牢记工作安排	145
办公室的权威人士	147
工作技巧的习得	148
如果议案被驳回	151
第十一章 提升你的职业生涯	153
处于时代前沿	153



职位的晋升	153
英雄式行为	157
工作评估	159
抓住你应得的	160
心态的调整	162
聆听和学习	163
几个关键问题	164
充分发挥职权的威力	165
公司裁员带来的“正面影响”	167
换工作的时机	168
让自己脱颖而出的妙策	169
你是最好的	170
自我介绍	171
“喂，你好！我是xxx”	175
扩大交际圈	176
第十二章 办公室内的环保策略	179
贡献自己的一份力量	179
以全人类的视角来看待环保问题	179
友好地对待“大自然”	180
有付出，就有回报	181
地球之于你	182



第一章

合理安排的意义

采取“整理 (ACT)”的时刻

在你的一生中，什么时候才有必要采取行动，整理你的工作？
请回答下面几个小问题。

- ✓ 你是否曾经因为惦记着当天早些时候忘记做的事情而在午夜醒来？
- ✓ 你是否在买了某件东西后，又忽然发现自己原来早就有这种东西了？
- ✓ 你曾经在过了规定的截止日期后才完成工作吗？
- ✓ 你是否会拖到最后时刻才开始做早就该做的工作？
- ✓ 你找一份文件的时间会超过两分钟吗？
- ✓ 你的房间或办公室是否堆满了“杂物”？
- ✓ 狭小的卧室里还有“空”地方吗？
- ✓ 卧室内或书房内是否有许多乱放的玩具，且已经成了你的绊脚石？
- ✓ 壁橱和抽屉是否已经被塞满了？
- ✓ 你是否有时候会盯着壁橱，却不知道自己想要找什么？
- ✓ 冰箱里是否有些东西已经无法辨认？



- ✓ 赴约的时候，你经常迟到吗？
- ✓ 你是否因为忘了在日历上标出会议时间和要办的事情，而没有去参加会议，该办的事情也没有办？
- ✓ 餐桌上是否经常杂乱无章？平时用些垃圾信件铺在桌上作为桌布，但是，款待客人的时候就显得有点难堪了。
- ✓ 你是否会因为忘记了存在电脑中文件的名称而在电脑里不停地搜索？
- ✓ 你是否不忍心丢掉某些“杂物”？
- ✓ 你是否会觉得没有时间去享受那些对你来说很重要的东西？

如果对于每个问题你都回答“是”，那么本书就对你具有重要意义。在过去的两年里，我已经帮助数千人合理安排了他们的生活；同样，我也会帮你合理安排你的生活，让你保持镇静的头脑，学会合理安排自我，在工作和生活上都做到游刃有余。

“ACT” 的含义

现在是你采取“整理（ACT）”的时候了。ACT是我“发明”的安排协调的哲学。A=采取行动，C=清理或清洁，T=清除。

制定日程安排对工作很有益处。当遇到突发事件时，你只需稍加思考，做个深呼吸，然后提醒自己：我要开始“整理（ACT）”了。我记得，在我儿子马克3岁左右的时候，我所在的公司设有按时上班的奖励机制。有一天，我正准备出门将儿子送到他奶奶那儿，可我突然发现钥匙找不到了。我的第一反应就是慌乱。我找遍了所有可能的地方，却仍没有找到。这时我要做的就是保持镇静，整理一下思绪。我先做了一下深呼吸。接着我记起来了：马克喜欢摆弄我的钥匙。那么我现在就要好好想想：如果我3岁，我会把它放在哪儿呢？我们先前制定了一项规定，即睡前收拾整理好所有玩具，所以，我立刻走向马克的玩具柜。果然不错，我在那儿找到了钥匙，当天上班也没迟到。我确实从这件事中得到了经验教训。如果我没有冷静思考，我就不会想到钥匙在那儿。所以说，既定的日

程安排加上清醒的头脑就是走向成功的诀窍。合理日程安排对于减轻压力、改进自身状态起着重要作用，还能够让你腾出时间做些非常重要的事情，如和家人相处、进行消遣娱乐或休息。

采取“整理 (ACT)”意味着什么

采取“整理”的4个主要方法。

在本书中，你会发现我多次提到我的这一人生哲学，它是帮助我们改变人生的基石。它主要包含3个层次：采取行动，清理、清洁或是扔掉无用的杂物，认清工作空间的概念以及它对你的重要意义。这一空间也许是你的办公桌，也许是你的家庭办公室、厨房，也许是你的某项业余爱好，甚至你家里的任何一处都可以算做你的工作空间。它们就是所谓的“个人空间”。认清这个概念之后，你就该整理你的“个人空间”了。

1. 打开信件。拆看信件的时候，最好在旁边放个废纸篓，读到垃圾信件的时候就随手把它丢进废纸篓。然后，根据信件内容将其分类，分好后，建立一个文档以备存放相应的解决方案。把所有需要解决的问题都放入该文档中，并随手放入一张问题解决时间表。无论是垃圾信件还是工作上的问题，都不可任其拖延，也不可采取不了了之的态度。

2. 计划安排。必须为所有工作任务或项目计划建立一个确定的时间表。如税费方面，在每年的1月份你就应该建立一个税费文件夹。按照自己的方式对文件进行分类，需要存档的时候，对于所需的一切文件资料，你自然就能手到“擒”来。

3. 清理或清洁。工作中用到的图片、办公桌上的资料等，我建议你在每天工作结束后再对其进行整理。如果是在家里，你应该在睡前收拾好所有的玩具或衣服，以免在半夜或一大早被它们绊倒。整理文档的时候，文件夹内不要放入太多的文件，使用彩色的代码和标签标注出那些常用的文档资料。把第2天要做的事情在日历上



或记事本上标出并标明先后序号。有些时候，你也可以适当地请求家庭成员给予帮助；如果要请孩子们帮忙，你可以把要完成的任务设计成他们都喜欢的游戏来做。

4. 舍弃。对许多人来说，这一点可能是最难做到的。我们通常不舍得放弃，不论是有形的实物还是无形的情感。你总觉得也许将来有一天它会派上用场。而到底会不会用到，你也不知道，因为你永远无法预知未来。此时，人们通常会腾出一间房子来放置那些可能“有用”的东西。如何解决这一难题呢？你只需遵守一个法则：如果某件东西还没有用坏或者两年内都用不到，你就最好把它扔掉或是捐赠出去。每半年清理一次纸类文档，扔掉无用的文件，只留下有用的文件。

合理安排人生的3个方面

如何才能合理安排、把握好自己的人生呢？

许多人认为，合理安排只是像清除或整理之类的简单事情，只适用于解决一些小事情。但是，对你来说，要想提高生活品质，还有必要考虑其他诸多方面的因素。一些人能够自觉地做到合理安排自己的生活，他们天性如此；而另一些人则好像需要有人督促才能够做到这一点，他们需要学习一些组织协调方法，之后才能感受到它自己的工作所带来的好处。

1. 思维。我们先来说说你的心智。你把它当做你个人的存档小橱柜，里面装满了各种各样的想法、任务和职责。心智收集你每天所接收的所有信息并对它们加以分类整理。思维组织能力越好，问题就越容易解决。在本书中，我们将探讨如何进行思维组织，例如写下你的目标、制订日程表、时刻保持思维清晰、应对各种挑战和想法。

2. 身体。你的身体是你向世界展示自我的媒介。交流专家说，别人在见到你的最初7秒钟内，他对你的第一印象就已经形成。接

下来与你相处的10分钟只是为了确认他对你的最初印象是否正确。其实，遇到陌生人时，我们也是这样做的。我们也会说“那个人身上有些东西很让我讨厌”或是“他们什么毛病都有”。面部表情和肢体语言是与他人成功交际的一个关键因素。所以出门前你要稍作停留，照照镜子，审视一下自己的整体形象。你要关注的不仅仅是你给他人留下的印象，还有你个人的感受。

3. 活动空间。活动空间包括你周围的一切，即你居住、工作、小憩和与他人交流的所有空间。也许你所理解的空间是指办公桌、小卧室、办公室、橱柜或厨房——这些是你在一生中工作、吃饭和休息的地方。杂乱无章的环境会降低你的办事效率，还可能会给你造成工作或生活方面的压力。因此，你需要制订一个“整理”时间表并依此坚持下去。只需27天时间，你就能养成一个良好的习惯。

如果你能同时把握好人生的这3个方面，压力和焦虑不安就变成了往事，你的一生也将会变得一帆风顺。

保持平衡

如果有人说要保持工作、家庭、生活之间的平衡非常简单，那么他还没有真正领会到它的内涵。我们现在正讨论的话题可能是每一个在职场拼搏的年轻爸爸妈妈都会遇到的最难的一个问题。实际上，一位在职家长就是一人兼两职，既要当好父母又要做个好员工。

以下介绍的一些方法或许可以帮你保持工作、家庭和生活的总体平衡。

1. 充分利用高科技，服务自我。对许多在职的年轻爸爸妈妈来说，时间可能是最可怕的敌人。而充分利用网上支付方式，则可以为自己节约更多的时间。还有其他的一些方法，如不要手写“电话留言”而采用发电子邮件的方式，利用掌上电脑或随身携带的工具即时发送消息、查询行程安排等。

2. 提前做好计划。你的空闲时间肯定不多，所以要充分利用每