

915

B 243.6

1-1.26

人生与职业开发

【美】 哈罗德·R·华莱士 著
L·安·马斯特斯
邵剑兵 译

中华工商联合出版社

译著策划：徐海鸿
责任编辑：徐海鸿
平面设计：伍毓泉

图书在版编目 (CIP) 数据

人生与职业开发 / (美) 华莱士, (美) 马斯特斯著; 邵剑兵译. —北京: 中华工商联合出版社, 2002. 1

书名原文: Personal Development for life and word

ISBN 7-80100-398-5

I. 人 ... II. ①华 ... ②马 ... ③邵 ... III. 成功心理学
IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 092804 号

汤姆森学习出版集团

THOMSON



SOUTH-WESTERN

版权登记号: 图字: 01-2001-5051 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编: 100027 电话: 64153909

冶金印刷总厂印刷

新华书店总经销

850×1168 毫米 1/32 印张 13.375 200 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1-6000 册

ISBN 7-80100-398-5/F·328

定价: 30.00 元

前 言

工作中的成功不仅仅取决于完成职位中任务的能力，也包括进行自我调整并适应团队其他成员的能力。《人生与职业开发》的目的在于，帮助雇员理解工作环境中个人素质所扮演的重要角色，同时也要逐步培养和形成雇主所要求的成功态度、人际交往技能和价值观。

重要的个人素质和技能

一个人的素质会影响其个人工作绩效，工作中压力、冲突和误解会导致问题发生，但是积极的个性特征可以对雇员产生影响，使他们进行调整，并与雇主和其他同事建立起一种和谐的关系。消极的个性特征会阻碍个人的调整。

个性特征也影响生产效率。如果雇员不是一个好员工，即使与职位联系最密切的培训也无济于事。为了成为一个好员工，雇员有责任推动个人成长，并培养有效的工作习惯、自我管理技能、思考和沟通的技能。

本书帮助读者从个性和生产力的角度评价自己的长处和缺点。并提供指导意见，帮助设计具体的和重点突出的自我改善计划，为雇员完成职业中的长期和短期目标铺平道路。

搜寻内容

涉及工作调整和人关系的章节主要以现代心理学研究成果

为理论基础。这些研究可以确保在工作中提出的思想的正确性。对雇主期望和工作失败原因所做的研究进行综合回顾之后，提出了形成工作习惯、思考和自我管理技能所要遵循的原则。特别要关注工作的技巧和任务，这是劳动部中负责成功所需技能的秘书处（SCANS）所提交的一份报告。SCANS所强调的技巧贯穿于本书，可以帮助新雇员适应雇主的期望，并按照雇主的期望采取行动。

本书提供了什么

本书的目的是通过具有高度可读性和可理解性的内容，向学习者提供相关和系统的计划，培养自我理解能力，推动个人发展，以及实现个人职业的成功。

- 成功识别。第一到第三章主要探讨了个人成长中的自信和责任。这些章节划分了自我理解和自我改善的阶段。一些具体的行动和建议可以帮助读者形成积极的态度，发现自我发展过程中的需要，为获得职业成功做准备。

- 沟通。许多雇员将沟通列为取得工作成功的第一关键要素。第四到第六章主要探讨了沟通的改进和解决冲突的技巧。

- 人际关系。第七到第九章主要探讨了工作中的调整与人际关系。这个部分主要帮助学习者面对挑战，适应团队，并成为团队中的一员。这个部分还提出了如何与同事、雇主、主管和顾客发展良好的人际关系。

- 生产效率。第十到第十二章主要帮助学习者成为好员工。这些章节包括完成工作时自我激励的内容——形成有效果和高效率的工作习惯与自我管理技能。也包括控制压力、形成和运用思考能力等方面的信息。

- 社会道德。第十三章和第十四章提出了工作中存在潜在冲突、误解以及不公平对待等方面的问题。这些章节的目标在于，帮助学习者形成良好的社会道德，并让这种理念指导自己作为一名雇员和普通市民的行为。第十三章主要探讨了个人要遵循的道德、忠诚和准则等。第十四章主要探讨了工作中的歧视的多样性。

- 职业发展。第十五章和第十六章让学习者面对从学校到工作岗位的转变所带来的挑战。这个部分包括如何控制寻找、选择和保持一项工作的风险。第十六章主要让学习者了解长期的职业发展道路。同时也提供了一个具体的框架，可以在工作中建立一个成功的和满意的职业。

辅助材料

本书提供了广泛的工具，可以使教学和培训更加方便：

- 针对每章的内容，修改后的指导手册提供了有关指导和具体建议的原则。而且提出了问题、行动和计划、案例问题，以及测试的相关答案。手册经过最新的修改，包括清晰的标题和一系列参考材料。还提供了教学策略，有助于高效地发挥本书的新特点。

- 电子测试库包括综合回顾和评价的上百个问题。运用这个软件，可以更加方便地设计测试问卷，并修改有关问题。在教学手册中提供了答案。

- 当代职业问题和工作中的多样性的 CNN 音像材料，使学习者有机会分析不同工作环境中人际关系问题。

- 新的教学资源 CD-ROM 提供了 POWERPOINT 讲稿，

也提供与本书中所建议的站点相互连接，以及其他的资源。

关于作者

哈罗德·R·华莱士是科罗拉多州立大学职业和教育研究中心的教授，他还在犹他州、密执安州、纽约和明尼苏达等大学担任商业教育和营销教授，他也是研究中心的部门负责人。华莱士先生为许多从事企业和教育工作的教师和行政主管提供咨询和指导。他还向参加夏季学习班的教师讲授营销、商业和职业教育课程。他是一个成功的作者和演讲者，主持了高级培训研讨会议，发表了涉及人际关系、营销、管理、创造性解决问题、研究方法、计划评估和标准化测试等多方面的论文。

L·安·马斯特斯是内布拉斯加教育部的一名行政主管，她的教学经验包括在商业和职业教育方面的 30 多年经历。她教授过沟通、人际关系和商业等方面课程，主要是一些中专学生。她的行政管理经历主要包括：在内布拉斯加教育部担任商业教育部门主管，是美国未来商业领导者全国董事会的成员。她曾经发表了涉及商业沟通、商业英语、人际关系等方面的论文，并经常参加州和全国性职业和技术教育及商业教育协会。

答 谢

作者希望答谢所有对修改后的版本提出重要意见并给予反馈的人。

给学习者的忠告

我们希望这本书可以引起你的兴趣，并且容易理解。但是我们愿你不仅仅阅读，还要付诸行动。如果将所学习到的应用到实

前 言

际中去，就会令你的生活发生改变。

事业成功需要三个关键因素。第一，完成工作的技术知识和技能。第二，有效工作的能力和动力。第三，令你适应团队的个性特征。本书从真实世界的需要出发，并充分考虑了第二和第三个关键要素。这就是自我改善的指南。

自我改善并不容易，但是却值得为此而努力。如果你担负起个人的责任，努力发挥个人的最大能力，如果你希望认真研究本书，并将从本书学到的内容应用到实际中，那么我们衷心希望你能够获得成功。

哈罗德·R·华莱士

L·安·马斯特斯

目 录

第一章 自信	(1)
1.1 了解自己	(2)
增强自信/面对并接受现实/摘下面具	
1.2 承认自己	(11)
在工作中/失败乃成功之母/对反馈回来的信息要敏感	
第二章 自我完善	(18)
2.1 完善计划	(19)
在工作中/建立具体的愿景/长远目标/短期目标/行动计划	
2.2 主动地改善自己	(28)
指导和教练/顾问/行为改变/倾向和兴趣测试/模拟体验	
第三章 培养积极的态度	(39)
3.1 态度是如何形成的	(40)
态度的定义/态度和形象/学习态度	
3.2 态度正在施加影响	(44)
你的感受表明/自查/回想那些你了解并尊敬的人/你的态度影响别人	
3.3 改善你的态度	(48)
自查/改善的三个步骤/避免负面的态度/应对他人负面的态度	
第四章 沟通渠道	(60)
4.1 沟通	(61)
沟通是双向的	

4.2	沟通的障碍	(65)
	词汇的选择/选择性沟通	
4.3	渠道开放者	(69)
	友好的态度/运用积极的说服/提问的技巧/把故事讲给别人听/让人们感到受重视/奖励积极, 忽略负面	
4.4	沟通风格	(74)
	被动沟通/自负式沟通/自信沟通	
4.5	听: 沟通的一个重要部分	(78)
	听的障碍/噪音/事先考虑/大脑快速地转动/缺乏注意力/良好的倾听技能/准备倾听/从说话者转变为倾听者	
第五章	让信息有效交流	(90)
5.1	发送者的原则	(91)
	清晰/积极地说“不”	
5.2	谈话技巧	(94)
	声音素质/不要说话太快/学会听/尊重他人的空间/进行目光的交流/让他人发言/不要害羞	
5.3	交谈——我应当说些什么?	(101)
	让你的话令人感到愉快/加入进去/保持开放的头脑/避免总体的不一致/鼓励反馈	
5.4	在众人面前发言	(106)
	选择主题/准备演讲/决定演讲的目的	
第六章	可以消除冲突的沟通	(117)
6.1	发生了什么冲突	(118)
	什么是冲突? /冲突的类型	
6.2	冲突的不同阶段	(122)
	阶段一——偏袒/阶段二——保留得分/阶段三——摊牌/阶段四——调整	
6.3	处理冲突调整	(126)
	负面冲突调整/积极解决冲突的办法	

第七章 与他人一同工作	(138)
7.1 有附加值的品质	(139)
情感丰富和富有同情心/参与的愿望	
7.2 要避免的负面特征	(146)
怨恨/急躁的习惯/嫉妒或猜疑/过度自怜	
7.3 成为团队成员	(151)
与别人相处的关键/帮助他人建立自信/在团队中的地位	
/做一个优秀的团队成员	
7.4 理解你的工作团队	(162)
帮助那些问题同事/发现特殊同事	
第八章 与主管相处	(173)
8.1 了解主管	(174)
主管是一个真实的人/管理风格/自由放任式管理者	
8.2 与主管沟通	(182)
拒绝惊奇/将问题告知主管/了解沟通风格	
8.3 对主管有什么期望	(187)
批评的权利/不要用负面回应批评/处理批评/安全的工作	
环境/个人的认可	
8.4 主管对你的期望	(193)
准时出席/表现出勤奋和主动/忠诚/积极/变革	
第九章 与客户和消费者建立关系	(201)
9.1 顾客的期望	(202)
高质量的产品和服务/可靠/换位思考与理解/及时	
9.2 消费者沟通	(209)
要留心/不要做一个“万事通”/知识渊博/尊重顾客/有	
所帮助/不要以为顾客的批评针对自己/专注道德/顾客	
总是对的吗?/倾听和相信顾客	
第十章 自我激励	(223)

10.1	表现主动性	(224)
	动机的来源/主动工作/接受不喜欢的任务/主动行动/ 在岗位上/主动学习/工作技巧/开放和渴望学习/比期 望做得更多、更好	
10.2	富有责任感	(231)
	可依靠/准时工作/尽责/锻炼良好的判断	
第十一章 自我管理		(241)
11.1	高效工作的习惯	(242)
	有条理/时间管理/资源管理	
11.2	压力管理	(250)
	压力的原因和影响/压力信号/保持压力处于可控状态/ 培养自我控制	
第十二章 思考技巧		(270)
12.1	雇主希望雇员能够独立思考	(271)
	思维定义/高度条理化思考能力/评论性思考/创造性思 考	
12.2	高度规范性思考策略	(277)
	评价/决策制定/问题解决/培养自己的思考技能	
第十三章 行为标准		(292)
13.1	正直与伦理	(293)
	理解雇主的期望/保持高标准/道德/避免滥用毒品和酒 精	
13.2	诚实	(299)
	轻微盗窃/自查/滥用的费用支出/额外福利的滥用	
第十四章 重视多样性		(312)
14.1	工作中的多样性	(313)
	对自己充满自豪感/开拓自己的视野/要能够容纳多样 性/今天的劳动大军	

目 录

14.2	文化冲突	(318)
	要尊重对方的文化/要具有敏感性并尊重差异/控制语言障碍/帮助别人进行文化调整	
14.3	歧视	(325)
	偏见和成见/法律提供的支持/避免、拒绝或者与歧视做斗争	
第十五章	取得工作	(343)
15.1	工作活动	(344)
	列出自己能力的清单/将能力列表进行整理/检查你的态度	
15.2	工作信息渠道	(349)
	人员/报纸广告/雇佣机构/国家服务机构中的职位/其他工作信息渠道	
15.3	工作寻找文件	(356)
	简历/工作申请/申请信	
15.4	工作面试	(365)
	准备面试/面试问题/面试过程	
第十六章	工作中的成功	(377)
16.1	工作的第一天	(378)
	雇佣表格/介绍/工作描述/工作规定/安全规定/“隐性”的规定	
16.2	保住工作	(383)
	工作环境/雇佣保险/工作中的政治	
16.3	制定职业计划	(389)
	想象职业中的成功/职业目标/目标的计划	
16.4	前进	(394)
	绩效评价/赞扬和晋升/领导力/如何辞职	
术语表		(407)

第一章 自信

目标

阅读完本章后，你可以：

1. 解释自信的含义。
2. 解释由于真实的个人生活经历与理想化的自我形象之间存在差异给自己带来的影响。
3. 避免以虚假面目示人。
4. 能面对错误与失败，同时保持自信。
5. 对反馈回来的信息非常敏感，并利用反馈信息来了解自己。
6. 让值得信任的朋友帮助更好地理解自我。

思考下面的案例

杰凯瞥了一眼学期论文封面上的“C”之后，立刻将论文藏在笔记本下面。她确信没有人注意到她的成绩。在评语中，她发现诸如“混乱”、“句法问题”、“注意分号的用法”和“不要使用术语”的评论。后来，与好朋友爱娃对照笔记的时候，杰凯说：“老师才给我一个‘C’的成绩，但是我认为这的确是一篇不错的学期论文。之所以老师给这么低的成绩，我想一定是因为论文中的一些内容冒犯了他。他不能容忍别人提出一种他不赞同的观点。”

杰凯是以现实的态度看待自己的论文、老师和自己吗？

本章有助于制定出一项自我改进的计划，目的是帮助你充分表现出个人最优秀的方面——作为一名竞争者和高效率雇员，能充分发挥潜在能力。当目标实现后，你会对自己有一个清晰和现实的认识，并且你喜欢这样做。除此之外，你的家人、朋友和同事都会尊重和钦佩你。

要达到上述目标，你必须：

1. 了解自己。

2. 增强自信。这意味着你要用积极和富有建设性的观点审视自己。

3. 开始一项新的自我改进计划（在本章以及随后的两章中，都提出了有关的建议）。

1.1 了解自己

人们往往会从多种角度出发来认知自己。包括如何对待其他事情以及在这些事情中所表现出来的情感：

- 身体状况
- 对数学的态度
- 运动技能
- 吸引力
- 道德
- 技术技能
- 幽默
- 艺术才能

增强自信

当对自己不满意时，自信心就会很低。然而，难以十全十美

不应当使你失去自尊。每个人都会犯错误，也无法做到非常完美。就像你能够尊重和喜欢那些在每个方面都不是非常完美的朋友一样。你也应当喜欢自己，如同喜欢朋友一样。

正如诺曼·文森特·比尔在《积极思考的力量》一书中所写道：“相信自己，充分信任自己的能力。对自己能力缺乏合理的自信，你就无法获得成功和幸福。”

自信并不是狂妄或自大（实际上，自信能使你更加谦逊，因为了解自己价值可以帮助你更好地了解别人的价值）。

而且，喜欢自己并不是说对自己所做的一切事情都喜欢。自信就是能够正确评价自己特殊的才能、作为一个人所具有的价值，以及充分展现自己最优秀的方面和发挥潜在能力的愿望。重视自己的优点，努力改善缺点。自信的人总是会不断提高自己。他们明白，喜欢自己并不是为了与其他人进行竞争，而是要充分重视自己并努力做到最好。

认可自己的行动能力是自信的关键。如果因为自己所做的事情而责备其他人，或如果对自己非常懊悔，以及认定自己注定事事失败，你就无法获得一种强烈的自信。如果做错了事，立刻道歉并努力改正（人们尊重能够这样做的人）。努力从这些情况中吸取经验和教训，并努力下一次做得更好。一定不要自我放弃。

有些时候所发生的事情并不是你自己所能够控制的。在那些时候，你不过是采取类似条件反射式的举动。承认并面对上述现实，告诉自己，“我仍然是非常重要的人”。

做一个存在不足之处和需要不断改进的好人，与做一个有过失的人之间有非常重要的差别。当你能够正确评价自己长处时，甚至也能够清楚地看到自己的缺点和不足，而且能够理智地喜欢自己，那么就可以准备着手制定计划，并实施发展人格的活动，以展示自己所能够实现的最佳形象——充满自信。

面对并接受现实

为了维持一种错误的和不真实的自我形象，人们通常避免面对和接受现实。他们可能会躲避现实，忽略那些与自我形象不一致的地方。或者拒绝接受反映真实情况的活动或事情。闭住双眼（或者体内的“双眼”），回避现实会阻碍你理解和接受真实的自我。

在自我形象中，总有一些内容自我感受中的重要部分，当发生的事情与这些内容相违背时，麻烦就随之而来。体内的“自我”会非常不愉快。自信也受到威胁，你不希望这样的事情发生自己身上。结果，一种紧张（焦虑、压力，或者抵触）就会在体内滋生。在陷入失望当中的时候，你会产生深深的怨恨。如果这种抵触情绪极大地刺痛了自信，你可能会为这种事情发生而责备自己。

当与自我形象相抵触的事情发生时，努力忽略这些事情是自然而然的事。原因明摆着。如果你假装事情没有真正发生，或者努力让自己相信这些事情不像看起来那样糟糕，你的自我形象会得到短暂的维护。你说服自己，相信真实的自我与这些事情毫无关系。然而，这样做会产生一个致命问题。使用上述策略会造成很大的心理压力，使用这种伪装的次数越多，心理上的压力就会越大。

图 1.1 表明一个人是怎样不接受一些经历作为自我形象的一部分。图中表示被否定的经历的区域越大，这个人就会有更多的和不真实的自我形象，以及更大的心理压力。当被否定的经历的区域只有很小时，这个人就会将绝大多数或者所有经历都融入自我形象中，那么心理压力就会很低。

与否认那些不想承认的事件或行为相反，面对与自我形象有抵触的事实可以保护自信（你明白并接受这些事实）。不要让自

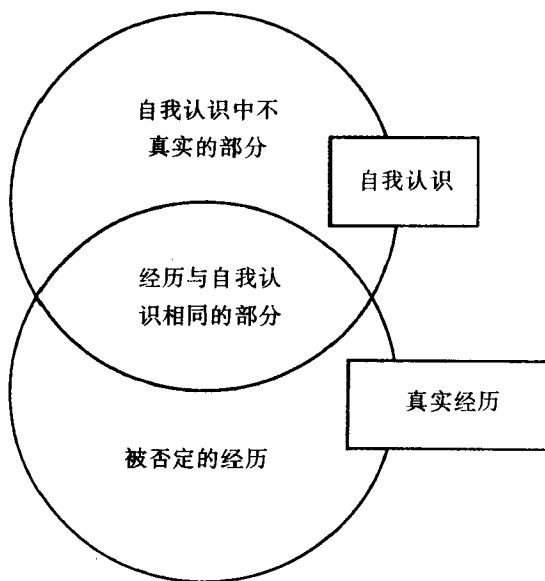


图 1.1 经历和自我认识

尊发生迟疑。

你必须要学会去承认和接受那些事实。那么你的自我形象就不会与真实经历发生冲突。你必须了解和喜欢内心的自我，对现实的紧张和抵触将消失。与此同时，树立自信的障碍也会消失。

“检查自己，不要害怕将自己置于显微镜下。清除自身不好的地方，发展良好的品质。”

M·文内特

摘下面具

有时候，每个人都会戴上面具来掩盖自己的真实感情。或者他们在上演一出剧，扮演一个具有不同内心感情的人物。他们的