

职场关键能力 (第2版)

周伟 ◇ 主编

陈仲华 吕永生 ◇ 副主编

李勇 王欣 皇甫峰 李文豹 皮若兰 谢万礼 ◇ 编

21 世纪 高等院校 通识教育 规划教材

从「职场准备」、「职场素养」和「职场心态」三个方面来介绍在职场中必须具备的职场关键能力，加入了当下职场对员工素质能力要求的新内容，使得全书更贴近职场，打造就业核心竞争力和未来发展能力，真正成为「精技术、有经验、明职场」的现代精英人士



 中国工信出版集团

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

 双体系

职场关键(第2版)

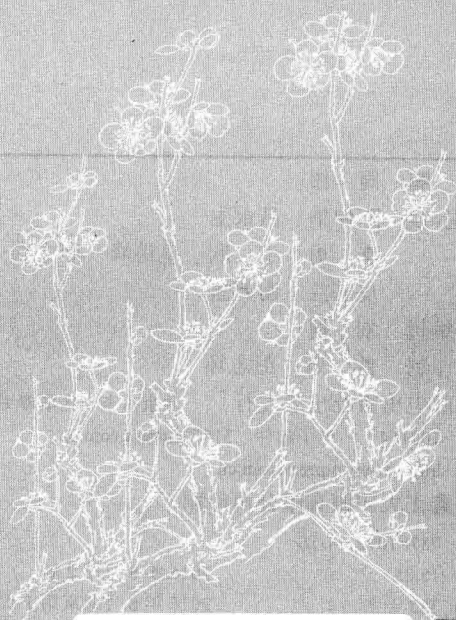
周伟 ◇ 主编

陈仲华 吕永生 ◇ 副主编

李勇 王欣 皇甫峰 李文豹 皮若兰 谢万礼 ◇ 编

21世纪高等院校通识教育规划教材

主要内容



RFID

人民邮电出版社

北京

双体系

图书在版编目(CIP)数据

职场关键能力 / 周伟主编. -- 2版. -- 北京: 人民邮电出版社, 2016.8
21世纪高等院校通识教育规划教材
ISBN 978-7-115-43321-3

I. ①职… II. ①周… III. ①职业社会学—高等学校—教材 IV. ①C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第181005号

内 容 提 要

本书围绕双体系教育核心教学内容之一的“职场关键能力”进行讲解,对在校学生进入社会前应当了解的职场规则、需要调整的职场心态以及必须具备的职场能力等方面进行了介绍。本书富有鲜明的时代特征,创新性、实用性和针对性较强,全书案例丰富、结构清晰,内容逐步深入,易于学生学习、掌握。

本书不仅可以作为高等院校“就业指导”“职场能力”等课程的授课教材,还可作为各类培训机构的培训教材,同时也可作为职场读物供广大在校生使用。

-
- ◆ 主 编 周 伟
 - 副 主 编 陈仲华 吕永生
 - 编 李 勇 王 欣 皇甫峰 李文豹
 - 皮若兰 谢万里
 - 责任编辑 刘 博
 - 责任印制 沈 蓉 彭志环
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
 - 邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 北京鑫正大印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
 - 印张: 15.25 2016年8月第2版
 - 字数: 382千字 2016年8月北京第1次印刷

定价: 39.80 元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第 8052 号

前 言

近年来,由于高校的不断扩招,高校毕业生的就业形势一直相对紧张。虽然当前我国经济社会发展的总体趋势向好,但国际形势继续发生着深刻复杂的变化,我国经济社会发展面对诸多可以预见和难以预见的风险挑战。就业总量压力和结构性矛盾并存,高校毕业生的就业形势依然严峻。同时,很多权威机构的调查数据都反映出大学生在求职方面依然存在着期望值过高、缺乏求职技巧、缺乏就业培训等问题。大学生职场能力的缺失一方面使得企业难以招聘到合适的员工,而另一方面使得高校毕业生就业要寻找到合适的企业也很困难。

为使大学生在学好专业知识的同时具备企业需要的职场关键能力,实现人才培养与市场需求无缝对接,重庆邮电大学移通学院和山西农业大学信息学院全面引进“双体系”教育模式(双体实训),成立双体系卓越人才教育基地,通过招聘具有丰富经验的职场精英担任全职导师,对学生实行全企业化的管理与培养。双体实训是中国大学生软件实训的领导品牌,由中科院研究生院计算与通信工程学院和知名教育机构天地英才联合创办的“软件技术实战+职场关键能力”两套系统并行的全新教育模式,面向在校学生提供精品实训课程,是为了解决IT企业招聘难题及大学生就业难题而采用的全新的教育模式。双体实训教授最新的主流软件开发技术,通过真实项目让学生从软件系统的需求分析开始一直到系统测试,体验真实、完整的项目过程;同时通过职场关键能力课程的教授,将职场规则、系统思考、有效沟通、团结协作、执行力等企业对于员工能力的要求内容融入到人才培养的全过程,促进大学生的高质量就业。

本书第一版于2012年初出版,面对职场日新月异的变化,为了使大学生能更好地与职场接轨,编者本着强化“实践性”和“可操作性”的原则修订了本书。此次修订版共九章,分别从“职场准备”“职场素养”和“职场心态”三个方面来介绍在职场中必须具备的职场关键能力。其中“职场准备”包括第一章“职场关键能力概述”、第二章“职业规划”和第三章“自我营销”;“职场素养”部分包括第四章“有效沟通”、第五章“团队合作”和第八章“职场礼仪”;“职场心态”部分包括第六章“自我管理”、第七章“职场心态”和第九章“准备——赢得一切”。本书在第一版的基础上加入了当下职场对员工素质能力要求的新内容,使得全书更贴近职场,对学生的指导针对性更强,实用性更突出。全书的内容逐步深入,有助于在校学生有效地学习、掌握,可用作各个高校讲授“职场关键能力”“大学生就业指导”等课程时使用,同时也可作为大学生职场读物使用。

希望本书能够成为广大学生成长道路上的良师益友,帮助大学生在学好专业技术知识的同时掌握职场关键能力,打造就业核心竞争力和未来职场的可持续发展能力,真正成为“精技术、有经验、明职场”的现代精英人士,为促进国家经济建设和社会发展贡献力量。

双体实训商标及其知识产权体系之产权拥有人为重庆翔美教育投资有限公司。

目 录

第一章 职场关键能力概述	1	一、简历制作的误区	42
第一节 职业化	1	二、简历制作的原则	43
一、职业化的含义	1	三、简历制作的流程	44
二、职业化的重要性	2	四、简历制作的诀窍	48
三、职业化的标准	2	五、简历制作的禁忌	50
第二节 如何做到职业化	6	第二节 成功面试	51
一、影响职业化的消极心态	6	一、面试的准备	51
二、促进职业化的积极心态	7	二、面试的过程	53
三、实现职业化的方法	8	三、面试的结束	59
第三节 职场关键能力	13	四、面试的禁忌	59
一、职场关键能力的		五、无领导小组讨论	61
含义与内容	13	第三节 自我销售	64
二、缺乏职场关键能力的表现	14	一、自我销售的含义	64
三、具备职场关键能力的作用	15	二、自我销售的原则	65
本章小结	16	三、自我销售的方法	66
课后练习	17	四、自我销售的关键	69
第二章 职业规划	18	本章小结	69
第一节 职业生涯发展理论	18	课后练习	70
一、职业与职业生涯规划	18	第四章 有效沟通	71
二、职业生涯规划的意义	20	第一节 沟通的原理	71
三、舒伯职业生涯发展理论	22	一、沟通的含义	71
四、职业锚理论	24	二、沟通的要素	72
第二节 职业生涯规划的方法	28	三、沟通的3种行为	73
一、职业目标的确定	28	第二节 说话的技巧	84
二、个人SWOT分析	33	一、把握说话的分寸	84
三、职业生涯规划六步法	34	二、学会与不同的对象说话	88
第三节 大学生职业生涯规划	36	三、学会在不同的场景说话	90
一、大学生职业生涯规划		四、掌握演讲的基本技巧	92
的常见误区	36	第三节 个体有效沟通	94
二、大学生职业生涯规划		一、对上的沟通	94
的实施	37	二、水平的沟通	98
三、大学生职业生涯规划		三、对下的沟通	101
范文	39	第四节 团体有效沟通	
本章小结	41	(六顶思考帽)	105
课后练习	41	一、六顶思考帽的来源	106
第三章 自我营销	42	二、六顶思考帽的作用	107
第一节 简历制作	42	三、六顶思考帽的内涵	108
		四、六顶思考帽的使用	113

本章小结	114	第三节 方法总比问题多	181
课后练习	114	一、面对问题的态度	181
第五章 团队合作	115	二、寻找方法的意义	184
第一节 团队	115	三、寻找方法的技巧	187
一、团队的含义	115	第四节 成功人士的习惯	189
二、团队的重要性	115	一、习惯的养成	189
三、团队建设的相关理论	116	二、积极主动的习惯	191
第二节 团队的打造	119	三、以终为始的习惯	197
一、团队成员的分工	119	四、要事第一的习惯	200
二、团队成员的搭配	121	本章小结	202
三、团队打造的5个阶段	123	课后练习	203
第三节 团队与执行力	125	第八章 职场礼仪	204
一、执行与执行力	126	第一节 职场着装礼仪	204
二、个人执行力提升的方法	128	一、职场着装礼仪的意义	204
三、团队执行力提升的方法	133	二、职场着装礼仪的原则	204
第四节 高效团队协作	137	三、职场着装礼仪的规范与技巧	206
一、高效团队的特征	137	第二节 职场商务礼仪	210
二、高效团队协作的方法	138	一、职场商务礼仪的含义	210
三、高效团队案例的解读	141	二、职场商务礼仪的原则	211
本章小结	143	三、职场商务礼仪的应用	213
课后练习	143	第三节 职场社交礼仪	218
第六章 自我管理	144	一、问候礼仪	218
第一节 时间管理	144	二、握手礼仪	218
一、时间管理的含义	144	三、介绍礼仪	219
二、时间管理的理论与原则	147	四、乘车礼仪	221
三、时间管理的方法	150	五、就餐礼仪	222
第二节 压力管理	152	六、电梯礼仪	225
一、压力与压力管理	152	七、名片礼仪	226
二、压力来源与压力评估	154	八、电话礼仪	226
三、压力管理的方法	156	本章小结	228
第三节 情绪管理	161	课后练习	228
一、认识情绪	161	第九章 准备, 赢得一切	229
二、情绪的影响	164	第一节 大学生与职业人	229
三、情绪管理的方法	165	一、角色认知与角色转换	229
本章小结	167	二、环境差异与角色差异	230
课后练习	167	三、职业角色转换的过程	231
第七章 职场心态	168	四、职业角色转换的常见问题	233
第一节 为自己工作	168	五、职业角色转换的关键原则	234
一、工作的意义	168	第二节 准备, 赢得一切	234
二、对待工作的态度	171	一、做好角色转换的准备	234
三、为自己工作的方法	174	二、努力去赢得一切	237
第二节 细节决定成败	176	本章小结	238
一、细节的内涵	176	课后练习	238
二、细节的重要性	178		
三、培养注重细节的方法	180		

第一章 职场关键能力概述

随着近几年大学应届毕业生数量的不断增加,大学生求职就业与职业发展问题已经越来越成为社会关注的焦点,每年有相当数量的大学生找不到合适的工作,也有很多企业招聘不到合适的人才,究其原因主要还在于当前大学应届毕业生职业化素养较弱,不清楚企业究竟需要什么样的人才。大学应届毕业生要真正达到企业的要求,就必须具备良好的职业化素养和较强的职场关键能力。本章介绍了当前大学生职业发展的现状,并着重讲述职业化与职场关键能力的含义、影响职业化的心态以及职业化的有效方法等与职场关键能力相关的内容。

第一节 职业化

一、职业化的含义

职业化就是一种工作状态的标准化、规范化和制度化。即在合适的时间、合适的地点、用合适的方式,说合适的话,做合适的事,使知识、技能、观念、思维、态度、心理等都符合职业规范 and 标准。

职业化,就是用理性的态度对待工作。

职业化,就是以职业为生并精于此道。

职业化,就是将工作中的细微之处做得专业。

职业化,就是要不断增强自己在职场的不可替代性。

职业化,就是在工作上能够以最小的成本获取最大的效益。

以国际通行的概念,职业化的内涵至少包括以下4个方面。

1. 以“人事相宜”为追求,优化人们的职业资质

职业资质:学历认证是最基础的职业资质,如专科、本科、硕士、博士等;其次是职业资格认证,比如教师必须拥有教师资格证书,会计必须拥有会计上岗证书;还有一种没有证书的认证就是社会认证,社会认证通常就是人们在社会中的地位,例如你是某行业的专家,即使你没有任何证书,但是社会承认你,这就代表你在这个行业、这个领域的资质,这种认证也叫作头衔认证。

2. 以“胜任愉快”为目标,保持人们的职业体能

职业体能:指与职业(劳动)有关的身体素质和心理素质,以及在不良劳动环境、条件下的耐受力和适应能力。职业体能分为两类:与职业有关的身体素质(包括身体组成、肌肉力量、肌肉耐力、柔韧度、心肺功能、灵敏性)和心理素质(个体在心理过程、个性心理等方面所具有的基本特征和品质)。

3. 以“创造绩效”为主导，开发人们的职业意识

职业意识：是人们对职业劳动的认识、评价、情感和态度等心理成分的综合反映，是支配和调控全部职业行为和职业活动的调节器，它包括创新意识、竞争意识、协作意识和奉献意识等方面。

4. 以“适应市场”为基点，修养人们的职业道德

职业道德：就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。职业人应该遵循的职业道德包括：诚实、正直、守信、忠诚、公平、关心他人、尊重他人、追求卓越、承担责任等。

二、职业化的重要性

人才是指具有一定的专业知识或专门技能，进行创造性劳动并对社会做出贡献的人，是人力资源中能力和素质较高的劳动者。在传统观念里，人们认为学富五车的人是人才，而现代竞争社会对人才有了新的认识与界定，是否拥有职业素质成了人才的一个基本标志。

原网通总经理田溯宁和 UT 斯达康总经理吴鹰，在参加中央电视台《对话》栏目时，主持人列出了八种不同类型的人才，要求两位老总根据自身的喜好选择三种需要的人才。八种类型的人才分别是：勇敢、做事不计后果；点子多、不听话；踏实、但无创意；有本事、但过于谦虚；听话却没有原则；能力强但不懂合作；机灵但不踏实；有将才，也有野心。

最终这两位老总所选的三种人中，有两种人是相同的：第一种是勇敢，做事不计后果；第二种是有将才，也有野心。每个公司的选才都自有其独到之处，但是由这个例子会发现，他们往往也有惊人的相似之处。这种选择也许可以代表大公司的选才之道，那么，规模较小的企业的老板喜欢什么样的人呢？根据相关的调查显示：规模较小的公司选人标准为肯学、肯干、会干、忠诚、协调、能力与协作、专业、敬业、敬人等。

因此，在现代社会，每个企业的用人标准中都对员工的职业素养提出了很高的要求，而职业素养正是实现职业化的基础。大学生只有不断培养自己的职业素养，提高自己的职业化能力，才能让自己不断贴近企业的用人要求，逐步实现自己在职场的远大理想。

三、职业化的标准

一般来说，企业衡量员工是否职业化的标准有如下 9 点。

1. 是否具有积极的工作态度

企业需要什么样的员工？经过对企业用人需求的调查后，得出了如下结论：工作态度及敬业精神，是企业遴选人才时优先考虑的条件。对企业忠诚和积极主动工作的人是企业最欢迎的员工，而耐心不足、浮躁、消极等待、频繁跳槽的人，则是企业最不欢迎的员工。

一般来说，人的智力因素（智商）相差不大，工作成效的高低往往更多取决于其对工作的态度，以及勇于承担任务及责任的精神。在工作中遇到挫折仍不屈不挠、坚持到底的员工，其成效必然较高，同时也更容易受到领导的赏识和同事们的信赖。

小李是某企业的老员工，想当初他凭借着扎实的专业技能和良好的个人形象在众多面试者中脱颖而出，最终胜过很多重点院校的本科生、硕士生，获得了进入该企业工作的资格。然而 5 年过去了，眼看着同期进入的甚至是比自己晚进入企业的人员都得到了提升，唯独自己还在

原地踏步不前，小李百思不得其解。

一次偶然的机会，小李从上级那里了解到了自己不能得到提升的原因：原来自己进入公司后，自认为自己的工作能力特别强，在工作时没有特别上心，上级安排的工作总是准点完成，绝不提前；上级没有安排的事情，坚决不做；对于加班更是能避则避，以上这些行为导致上级给予的评价是：该员工具有较强的工作能力，但工作态度欠端正，不能胜任更高一层的管理工作。

正因为以上种种，导致小李进入企业5年还未获得任何提升，回想过去，小李悔不当初，如果自己当初能够更加用心工作，那该有多好啊！

2. 是否具有爱岗敬业的精神

爱岗，就是要热爱自己从事的职业、热爱自己的工作岗位；敬业就是要以恭敬、严谨、负责的态度对待本职工作，一丝不苟、兢兢业业。爱岗敬业是职业道德的核心，是从业人员基本的价值观和职业信条，是对从业人员工作态度的基础要求，它表现在重业、乐业、勤业和精业上（图1.1）。



图 1.1 努力工作

一个人一旦爱上自己的职业，他就是全世界最幸福的人，因为这样的人会把工作当成一种乐趣、一种享受，他的整个身心都会融入到工作中，焕发出无限的热情和动力。

3. 是否具有诚实守信的素养

诚实守信是处理人际关系和经济活动关系的一项最基本的行为规范。诚实就是要言行一致、表里如一、不弄虚作假；守信就是要言而有信、一诺千金，不能背信违约。在职业活动中，特别是在市场经济条件下的职业活动中，诚实守信具有十分重要的意义。

一名留学德国名校的计算机专业博士生毕业后，雄心勃勃地开始找工作，他非常自信地认为凭借自身的专业知识和能力，能在德国的大公司找到一份不错的工作。每次面试后用人单位似乎对他都很满意，但总是没有下文，他不知道是什么环节出了问题。大公司没有希望，他就开始向小公司投简历，但结果还是一样。他百思不得其解，他的同学都在各大公司找到了很好的工作，为什么他却不能。于是他就给曾经面试过他的人事部经理打电话询问原因，对方犹豫了一会儿才告诉他，因为在他的个人档案中曾经有两次地铁逃票的记录。这位博士生万万没有想到竟是这个原因导致自己无法找到工作，在德国人看来，这是很严重的诚信问题，而几欧元的地铁票就葬送了他的大好前程。

刚刚参加工作的大学生经常会出现令用人单位头疼的诚信问题，例如总是抱着骑驴找马的态度，对工作心不在焉，随时准备跳槽；一旦找到其他更好的工作，立即走人，甚至连招呼也不打。一位人事经理说：“我现在对一些毕业生的做法非常反感，以前都是提前一个月通知不合格的毕业生离职，但现在却是第二天就不见人影了。工作不交接不说，连单位的工服、资料也不还，打电话也不接。没办法，现在我只能当天通知，让他们当天办完手续走人。”

在中国，由于缺乏对失信行为的约束机制，致使很多大学生认为诚实守信是可有可无的，甚至少数人认为诚实守信是傻子行为。未来中国要走向世界，与世界接轨，首先将加强诚信体系建设，与世界同步。因此可以想象，没有诚信的人在将来找工作的过程中将会四处碰壁。

4. 是否具有高尚的道德品行

道德品质是一个人在社会立足的根本，也是公司对人才的一项基本要求。一个再有学问、再有能力的人，如果道德品质不好，极大可能会对企业造成难以估量的损害，国内很多知名企

业在选拔人才时都遵循“品德第一，能力第二，学历第三”的原则。现在，越来越多的企业在招聘员工时，更加重视应聘者的道德品行，在这方面表现差的员工很容易被淘汰。

5. 是否具有较高的学习潜力

有着强烈学习欲望和学习能力的人往往具备较高的学习潜力。现在越来越多的企业在选择人员时，同等情况下倾向于选用有学习潜力的人，而企业也越来越多地在招聘员工时加考逻辑以及综合素质方面的试题，其目的就在于测验应聘者在工作中的培养潜力。

6. 是否具有较强的反应能力

对问题分析缜密、判断正确而且能够迅速做出反应的人，在企业很受欢迎。他们在处理问题时比较容易成功，尤其是私营企业的经营管理面临诸多变化，几乎每天都处在危机管理之中，只有抢先发现机遇，准确把握时机，妥善应对各种局面，才能立于不败之地。

7. 是否具有新事物的感知能力

现代社会，科学技术的发展日新月异，市场竞争瞬息万变，企业想要持续进步，只有不断创新，保持现状即意味着落后。企业所开展的一切工作都是以人为主体的，因此，拥有较强学习意愿、善于感知新事物、能够接受创新思想的员工，在企业的发展就必然比较迅速。

8. 是否具有有效的沟通能力

随着社会日趋开放和多元化，沟通能力已成为现代职业人士必备的能力。对一个企业的员工而言，必然有面对老板、同事、客户等不同对象进行沟通的情况，同时他们可能还需要处理企业与股东、同行、政府、社区居民等的关系，平时经常会有与其他单位或个人进行协调、解说、宣传等工作，沟通能力的重要性由此可见一斑。

9. 是否具有良好的团队精神

员工在个性特点上要具有团队精神，几乎已成为各类企业的普遍要求。个人英雄主义色彩太浓的人在企业里不太容易立足，因为想要做好一件事情，绝不能仅凭个人爱好独断专行，只有通过不断沟通、协调、讨论，优先从整体利益考虑，集合众人的智慧和力量，才能做出为大家接受和支持的决定，才能把事情办好。

团队协作（图 1.2）是社会分工的必然，也是职业人的基本素质。一些企业在招聘时就采用了情景测试题，以考察应聘人团队协作的能力。如某外企让三名应聘者在同一个房间里等候，但只放了两把椅子。被测者的反应不一，有的人看到只有两把椅子，就赶快占好座位，也有三个被测者互相谦让座位的情景。



图 1.2 团队协作

团队中如果有一个协作欠佳的成员，就会增大团队的内部摩擦系数和内耗，一旦这样的成员超过一定数量，就会妨碍团队系统的正常运转，影响团队效率的发挥。优秀的职业人总是真诚地尊重和关心他人，善于沟通，工作中求同存异。这些人在团队中人际吸引力强，人际关系融洽，能促进团队的协作。



拓展阅读

大学生职业发展现状

近十年来，中国普通高校应届毕业生人数呈逐年上升趋势，企业能够为应届大学毕业生提供的岗位数量虽有所增长，但与应届毕业生的数量相比仍然不足，就业的压力也越来越大。在如此巨大的就业压

力下,仍然有不少应届毕业生在求职时或进入职场后由于缺乏足够的职场能力,不懂得珍惜机会,从而使得自己的就业之路更加曲折。下面通过几个案例来看看目前大学生在职业发展中的—些现状。

案例一:实习待遇低,难以坚持

小王为某三本院校应届毕业生,经过投递简历和层层面试,有幸进入国内某知名IT企业实习。该企业明确告知小王,实习期从进入公司起到正式从学校毕业拿到毕业证、学位证止,实习期间第一个月为试用期,没有工资,从第二个月开始,每个月发放实习工资650元,如有加班、出差另行计算。小王得知此种情况后,经过仔细考虑,选择进入该公司实习。

两个月后,小王回学校参加班级聚会,在与同学的交流沟通中,得知一个平时不如自己的同学找到了一家企业实习,这家企业虽然规模和名气都没有自己所在的企业强,但该企业每月给实习生1500元的实习工资。小王听后心理非常不平衡,班级聚会结束后彻夜难眠,觉得凭自己的能力每个月不应该只拿这么点工资,自己应该重新找一份待遇更好的工作。

回到公司后,小王果断提出离职,重新成为待就业大军中的一员,与他同批进入该企业实习的小张则一直坚持下来,在毕业后通过了企业的考核,成为企业的正式员工,薪资待遇也得到了极大提升,超过了应届大学毕业生的平均薪资水平。

案例二:工作太辛苦,无法适应

小张是某院校大学应届毕业生,在大四上学期经过自己的努力,通过了国内某IT软件开发企业的面试,进入该企业从事Java软件开发实习生工作。在进入该企业之前,小张也知道从事软件开发工作有可能会经常加班,忙的时候特别忙,但小张认为自己吃苦耐劳的能力还不错,因此当企业询问到关于加班方面的问题时,他毫不犹豫地回答没有问题,这一点也得到了企业的认可。

进入该企业实习后,小张发现实际工作情况和自己想的有些不一样,刚开始的两周还比较轻松,每天都是跟着老员工学习岗位操作知识,接下来就一直忙个不停,用企业内部员工开玩笑的话叫“5加2,白加黑”,原来该企业承接了一个大型的软件开发项目,需要在较短的时间完成。

这样工作了一个月左右的时间后,小张发现自己确实承受不了这么高强度的工作压力,虽然他也承认在企业里面能够学到很多学校里学不到的知识,但最终只能委婉地向该企业提出离职。

案例三:招我进来做小工

经历笔试、面试、签订实习协议等流程后,小李终于开始到公司上班了。上班前一天晚上,小李还因为兴奋做了一个梦,梦里她脚穿奢华高跟鞋,身穿名贵套装,在公司里指点江山,好像公司任何事少了她就进行不下去了……当小李怀揣梦想来上班的时候,迎接她的却是残酷的现实。当初招她进来的那个帅哥似乎转眼就变成了“撒旦!”“新来的,去扫一下地!”“小姑娘,去领一下文具!”“那个李什么,帮我订个午饭!”……

就这样一个星期过去了,小李确实如她所期望地成为了公司“支柱”,只是……全公司的快递除了她就没人收寄,公司上下谁的文具少了都要管她要;她还管理着公司全部的会议室预定、外卖单子和预定电话,其他同事如手头工作特别忙,小李还要去打个下手,美其名曰:“协助工作,这是团队精神的表现!”

这样过了一个月,小李觉得自己实在受不了了,自己十年寒窗苦读就是为了给公司的所有人打杂吗,公司完全不能给自己提供一个发挥自身能力的平台,自己的价值根本不能得到体现,经过左思右想,小李最终向公司提出了离职,草草结束了自己的实习生涯。

大家都在说大学生就业难,而没有认真去思考大学生为什么就业难,是社会上提供的岗位数量不足

还是当前大学生本身存在着一定的问题。从上述的种种案例可以看出,当前有部分数量的大大学生在学习期间没有明确的目标、无所事事,等到将毕业的时候才发现四年时间没有任何收获,就匆匆忙忙地要四处求职找工作,费尽千辛万苦找到工作后又因为这不满意那不满意而频繁跳槽,而在这一过程中,他们根本不清楚企业需要什么样的人,也不清楚在职场中应该具备怎样的能力,更不清楚自己的职业生涯应该如何规划与发展,这些都是职业化素养与职业化能力的缺失。作为即将步入职场的新人,要想自己的职业生涯能够顺利发展,就应该及时了解和掌握职业化的相关知识。

第二节 如何做到职业化

一、影响职业化的消极心态

要做到职业化,就必须在不断提高自身能力的同时摒弃一些不好的心态。那么到底哪些是影响人们实现职业化的消极心态呢?具体如下。

1. 推卸责任

每个员工都承担着公司的一部分工作,都需要对这部分工作负责,但有些人却习惯于推卸责任,不是抱怨上级没有把工作交待清楚,就是责备下属能力不强,唯独自己没有一点责任。

殊不知作为一项工作的负责人,只要工作没有做好,责任就是自己的,有错都是“我”的错。上级没有交代清楚,在接受任务的时候为什么不询问清楚?下属能力不强,为什么不在平时的管理工作中去提升他们的能力?作为负责人就应该勇于承担责任,一个连责任都不敢承担的人,上级怎么能够信任并委以重任?下属又怎么可能真心支持和拥戴他?

2. 打工心态

在职场中,很多人都认为自己只是打工的,当然这在事实上也没有错误,大多数人是在打工,但打工也有两种不同的心态。如果认为是为别人打工,那就真的是在打工了;如果是当作自己打工,坚持下来,离成功的日子就不远了。

工作并不仅仅是为了薪水,更重要的是在工作中不断提升自己的能力,以使自己在未来能够有更多的选择,如果工作得过且过、不思进取,那么你可能永远都是打工者,甚至连打工都不一定能够有机会。请记住,今天打工是为了明天不打工;今天不甘心打工,明天有没有工打亦未可知。

所以,当一天和尚撞一天钟,这样的心态是不可取的,要真正把自己当作主人,以老板的心态打工,才能终有所成。

3. 清高孤傲

如今的世界已经大不同了,单枪匹马、单打独斗就能成功的日子已经一去不复返了,现在竞争的是团队的力量。工作千头万绪,一个人无论个人能力有多强,也难以全部应付。一个人要成功,就必须融入团队,只有团队成功个人才有可能成功,失败的团队里没有成功的个人。

所以,优秀的员工也要融入到团队中去。如果你对团队的现状不太满意,你还可以影响你的团队,想办法让团队变得更加优秀,但你绝不可以孤芳自赏,游离于团队之外,让自己成为一个局外人。

4. 消极被动

《论语》有言“君子不器”,意思是说一个人不要把自己当作工具、器皿。人之所以为人,

是因为人是有主动性的，善于运用大脑思考；如果人云亦云，从不思考，别人说什么就是什么，别人安排什么就做什么，那就真的变成工具了，这样的人在竞争中只能是失败者。

在职场中，你如果有好的方法或是好的可行性建议，应该及时拿出来和团队分享，如果藏着掖着，这既是一种资源的浪费，别人也不会知道你的能力，更不用说得到领导的认可与提拔了。

聪明的员工总是“不在其位而谋其政”，他们会主动站在领导者的立场，想领导之所想，及时为领导“排忧解难”；他们会积极主动开展工作，而不是被动等待领导安排工作；他们会为领导带来预期的工作结果，有的时候甚至会超越领导的期望。总之，主动去思考，主动去改变，主动去行动，才会发展得更好。

5. 独善其身

有的人两耳不闻窗外事，只关心自己，只要自己的工作不出什么问题就好了，别人与“我”没有什么关系；看到同事工作出了错误，甚至会幸灾乐祸、落井下石。这种工作心态已经与现代职场的要求格格不入了，拿这种心态处世，以此种态度工作，是无法被团队接纳的，是不可能竞争中胜出的。

6. 缺乏危机意识

有一个很著名的温水煮青蛙（图 1.3）实验：把青蛙扔进滚烫的水中，青蛙能够立即跳出滚水，避免灭顶之灾。但如果把青蛙放在温水里，慢慢加热去煮，在温水中逍遥自在的青蛙，等到水煮沸了，生命受到威胁了，却发现再也没有力气逃命了。

这个实验告诉人们：在职场中，每个员工都要有危机感，要有竞争意识，不要因为安逸舒适的环境而丧失警惕心、磨灭自己的斗志，都应该从长远考虑自己未来的发展并提前做好相应准备，否则，一旦面临环境改变，就会在激烈的竞争面前茫然无措，最后就只能被淘汰了。



图 1.3 温水煮青蛙

二、促进职业化的积极心态

要真正实现职业化，光摒弃以上那些不良心态是不够的，还需要积极调整心态，做到以下 6 点。

1. 保持对领导的尊重

在任何组织中，领导都是决定你是“生存”与“死亡”、提拔与“原地徘徊”的至关重要的人，要想得到领导的认可，首先要学会的就是尊重自己的领导。有的领导，可能学历没有你强、英语没有你说得好、颜值没有你高，但他能够成为领导，就说明他有优秀的一面，有能力担任这个职务，作为下属，一定要对他保持应有的尊重。

同时，只有当领导成功了，下属才有机会跟着成功，也就是说领导有机会了，下属才会有机会。那种梦想等着领导犯错甚至引导领导出错，以便自己能够取而代之的心态应该及时丢掉，没有任何组织会认可这样的员工。同样，失败的团队里没有成功的个人，领导在一定程度上代表团队，下属尊重领导就是尊重团队，支持领导就是支持团队。

2. 超预期完成工作任务

既然选择了工作，就要对自己的选择负责，做到干一行爱一行。领导交办的工作，无论难易程度如何，是否属于分内之事，都应该全力以赴地去完成，给领导带来好的工作结果。有的人可能会觉得，分内的工作理当义不容辞，但如果是分外的工作就不必了吧？这种想法是不对

的，领导把工作交给自己，说明信任自己，这份信任也值得认真把工作做好。

因此，面对领导的信任，不仅要把工作一丝不苟做好，还要尽量做到最好，超出领导的期望，让领导放心、省心，你自身也会得到更多机会。

3. 包容性格不同的同事

每个人性格不同，处世的方法也不同，在工作中都可能遇到一些做事方法不符合自己喜好的同事，但不能拿自己的标准去要求别人，更不能因为对方未按照自己的标准去做事而厌恶对方甚至怀恨在心，要学会宽容和包容，融入到团队中去。

4. 尽力帮助团队的成员

自己的工作完成后并不是已经万事大吉了，此时可以主动关心其他同事，看看自己能不能帮他们做些什么，如果每个人都这么想、这么做，团队就会更融洽、更强大，公司也就更强大。

有的人喜欢拖延工作，1个小时的工作一定要拖到4个小时做完，甚至还要在下班时故意加会班，让别人觉得他很忙，生怕提前做完被分派其他工作。其实工作是提升个人能力的重要途径，工作做得少，锻炼的机会就少，能力提升就慢。

帮助他人是一种储蓄，一种情感的储蓄、一种爱的储蓄，储蓄总是会有回报的。一个人帮助他人越多，就会有越多的人帮助自己。

5. 寻找与他人的差距

每个人都有优点和不足，在与人相处时，往往容易发现他人的不足而忽视了对方的优点，总觉得别人都比不上自己。其实这是不对的，不要总觉得自己非常优秀，没有缺点，要善于向身边优秀的人学习，主动寻找自己的不足之处，不断提高，不断完善。

6. 积极显示自己的才能

一个人价值的大小更多取决于他为组织或社会创造了多大的价值，他创造的价值越大，他自身的价值也就越大。个人创造价值需要两个条件：能力和机会。

能力是创造价值的基础，一无是处的人是很难为组织或社会创造价值的。但光有能力是不够的，有能力的人只有让别人，尤其是他的领导知道了，别人才会为他创造机会。因此，要勇于表现自己的才能，不断提高自己的技能，这样才会不断有机会施展，才能充分体现自己的价值。

三、实现职业化的方法

大学生可能对职业化这个概念还没有深刻的了解，在正式进入职场之前，可以在调整好自己心态之后采用以下方法来帮助自己实现职业化。

1. 自我暗示

自我暗示（图 1.4）又称自我肯定，是对某种事物的有力、积极的叙述，这是一种对人们正在想象的事物坚定和持久的表达方式进行肯定的练习，能让自己开始用一些更积极的思想 and 概念来替代过去陈旧的、否定性的思维模式。无论现在状况如何，也可能没有成功，但要想象自己成功的样子，用成功暗示自己。这种成功的潜意识会不断激励自己，无论什么艰难困苦都能坚持下来，最后终将成功。这是一种强有力的技巧，一种能在短时间内改变人们对生活的态度和期望的技巧。

自我暗示可以在内心深处默默进行，也可以写在纸上，还可以大声地说出来，歌唱或吟诵也是可以的。每天只要抽出几分钟时间

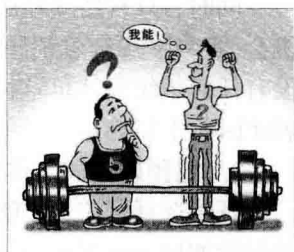


图 1.4 自我暗示

进行积极的自我暗示,就能抵消许多年的消极思维习惯,让自己变得更加积极主动,不畏任何挫折与困难,成功的概率自然就提高了。



拓展阅读

首尔奇迹

1995年6月29日18时,韩国首尔名闻遐迩的三丰百货大楼在一瞬间倒塌,近千人被埋在瓦石之下。在这场因劣质施工而造成的大惨案中,有458人死亡,950人受伤,同时在这场浩劫中,有27人在超越了死亡极限后生还,在人类灾难史上创造了“首尔奇迹”,其中最典型的是“最后一名生还者”创造的“神话”。

7月15日挖掘救援进行到了16天,救援人员已经不抱任何期望,而只是在尽人道主义的职责。上午11时左右,一名救援人员挖到一个洞口后,隐约听到里面传来女人的哭泣声,大吃一惊,立即叫来其他的救援人员抓紧时间进行营救。通过20多分钟的奋力挖抢后,救援人员在这个废墟的洞底,在一堆正在腐烂的尸体旁边,发现了一位小姑娘。

救援医生对小姑娘进行紧急处理后,好奇地询问她是怎样坚持这16天时间的,小姑娘回答道:“我叫朴胜贤,今年19岁,是三丰百货大楼儿童服务部的售货员。在这16天的时间里,我没有吃过一点东西,没有喝过一滴水,之所以能够坚持下来,首先在于我有一个超乎寻常的信念:我绝不能死,我还年轻,我热爱生命,我深深地知道我的父母、家人、亲戚、朋友都渴望我能活。因为我深信,营救人员一定在千方百计竭尽全力挖掘寻找。这样一想,我的心情反而平静了,开始想睡觉,我就顺其自然让自己尽情地睡,一天睡多少小时已经无法知道也不想知道,到后来便成为‘昏睡’,有时简直一天24小时都在昏昏沉沉地睡。”

“在睡梦中,我会做许多奇奇怪怪的梦,但都不是噩梦。最奇妙的是,每当我饥渴难忍时,我总是会梦见一名憨厚善良的小和尚。他每次见到我,都送我一个我最爱吃的青苹果,又酸又甜的大苹果,我吃了以后,不饥也不渴了。”

2. 情绪管理

情绪管理是指通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制,充分挖掘和培植个体与群体的情绪智商、培养驾驭情绪的能力,从而确保个体和群体保持良好的情绪状态,并由此产生良好的管理效果。简单地讲,个人情绪管理方法如下。

(1) 体察自己的情绪

随时注意自己现在的情绪,明确现在的情绪是好还是坏。例如:当你因为朋友约会迟到而对他冷言冷语时,问问自己:“我为什么这么做?他现在有什么感觉?”有的人认为:人不应该有情绪,所以不肯承认自己有坏情绪的时候。但是要知道,人一定会有情绪的,压抑情绪反而会带来更不好的结果,不在沉默中爆发就在沉默中灭亡,学着体察自己的情绪,是情绪管理的第一步。

(2) 表达自己的情绪

在人际交往中,要选择合适的方式将自己的情绪传递给对方,方式方法不对,可能会影响人际关系甚至会让别人厌恶自己。以朋友约会迟到的例子来看,你之所以生气可能是因为你担心他,在这种情况下,你可以委婉告诉他:“你到了约定的时间还没出现,我很担心你在路

上发生意外”。试着将你担心的感觉传达给他，让他了解他的迟到会带给你什么感受，这是正确的做法。什么是不适当的表达呢？例如：你指责他：“每次约会都迟到，你为什么都不考虑我的感觉？”当你指责对方时，也会引起对方负面的情绪，他会变成一只刺猬，忙着抵御外来的攻击，更没有办法设身处地地为你着想，他的反应可能是：“路上塞车嘛！有什么办法，你以为我不想准时吗？”如此一来，两人就开始吵架，更别提什么愉快的约会了。如何适当表达情绪，是一门艺术，需要用心体会、揣摩。

（3）舒解自己的情绪

舒解情绪的方法有很多，有些人会去 KTV 发泄一番，有些人会找朋友倾诉，有些人会逛街、听音乐、跑步等，比较糟糕的方式是借酒浇愁、飙车，甚至自杀。舒解情绪的目的在于给自己一个理清想法的机会，让自己好过一点，也让自己更有能量去面对未来。如果只是为了降低或逃避暂时的痛苦而麻痹自己，清醒后需承受更多的痛苦，那就不是合适的方式。有了不舒服的感觉，要勇敢地面对，仔细想想，为什么这么难过、生气？可以怎么做，将来才不会再重蹈覆辙？怎么做可以降低自己的不愉快？这么做会不会带来更大的伤害？根据这几个角度去选择适合自己且能有效舒解情绪的方式，你就能够控制情绪，而不是让情绪来控制你。

管理好自己的情绪，不要让情绪成为失败的导火索。不管是成功还是失败，只要从正面去看，失败也是一种成功，失败是成功的阶梯。只要管理好情绪，不断自我激励，每天不断进步就会迈向成功。

3. 习惯养成

美国心理学巨匠威廉·詹姆斯有一段对习惯的经典注释：“种下一个行动，收获一种行为；种下一种行为，收获一种习惯；种下一种习惯，收获一种性格；种下一种性格，收获一种命运。”

习惯是一种长期形成的思维方式、处世态度。习惯往往是在不经意间形成的，每个人都有自己独特的习惯，这些习惯有好有坏，但不无意外，都会对人的一生起着重要的影响作用（图 1.5）。

一般来说，习惯可以在有目的、有计划的训练中形成，也可以在无意识状态中形成。不良习惯容易在不经意间形成，而好习惯往往要经过有意识、有目的的训练才能养成，这是好习惯与不良习惯的根本区别。相对于其他习惯而言，不良习惯形成以后，要改变它是十分困难的，俗话说：“江山易改，本性难移。”从根本上说，任何一个好习惯的养成都不会是轻而易举的。



图 1.5 好习惯从小养成

要培养一个好习惯，首先要明白这个习惯的重要性，因为只有明白了重要性，才会有培养这个习惯的强烈愿望。其次是要对所培养的习惯进行必要性、可行性的分析，从某种意义上说，克服一个坏习惯、培养一个好习惯是人生最难的，而又最有价值的事情。因此，要培养一个习惯，开始前的可行性分析很重要，否则，头脑一热，盲目去做，往往会半途而废。再次就是要统筹安排，逐一击破。人的习惯养成是一个庞大的体系，它像一棵大树一样，有干、有枝、有叶。它可以是人们工作方面的习惯，也可以是学习方面的、健康方面的、感情方面的，还可以是与人相处方面的各种习惯、思维方式的习惯、行为方式的习惯。因此当大家明白习惯对人生和命运的重要性后，要对准备培养的习惯作统筹安排。这样可以分清主次，明确先后，然后有步骤地去培养，就会更有成效。

从根本上说，任何一个好习惯的培养都不会是轻而易举的，因此，一定要循序渐进，由浅

入深，由近及远，不要想一步到位、一蹴而就。尤其开始培养习惯时要宁少勿多、宁简勿繁、宁易勿难。先找一个比较容易做到的，做起来有兴趣的，很快就能尝到甜头的习惯开始，而且能不断受到自己和周围人的激励，下的工夫要大一些，花的时间要长一些，这样就容易成功。

4. 持续学习

社会在不断发展，知识更新换代的速度也越来越快，一个人如果不能持续学习，他就没办法跟上社会发展速度，甚至可能会被激烈的竞争所淘汰。每个人都要清楚，不是只有学校才能学习，社会是一所更大的学校，企业是课堂，同事也是同学，只要心态放低，到处都有可以学习的知识。要学会随时随地地学习，向周围优秀的人学习，持续地学习，不断地进步，才能扣住时代的脉搏。

机会永远是给有准备的人的。无论如何，请记住，持续学习是你成长道路上最根本的要求。没有良好的学习精神，最终会成为你成长道路上的绊脚石，阻止你快步前进！

5. 全力以赴

对工作要竭尽全力、全力以赴，切忌三心二意、一心两用。有的人可能边聊天边工作一样可以把事情做好，但一定不如全心全意投入做出来的质量高，也就是说要超出别人的期望就要全力以赴，做到最好。

孔子有一名弟子叫做冉求，有一天，冉求对孔子说：“老师啊，不是我不喜欢你教授的为人处世之道，是因为我自身力量不足啊。”孔子就慨叹说：“力量不足的人，是做到中途发现自己力量真的不足时才会停止不做，而你现在还没有开始做就说自己力量不足，这是你自己给自己划定了界限啊。”

很多时候，并不是自己没有获取成功的能力，而是不够自信，轻易地否定自己的才能，把自己拒绝在成功的门外。

美国成功学家格兰特纳说过这样的话：“如果你有自己系鞋带的能力，你就有上天摘星星的机会。”可见，能否取得成功不在于有多聪明、有多高的学历、多优越的背景，而在于能否全力以赴地工作。

有一位年轻人即将去一线城市闯荡，临行之前，他去向一位老者讨教应该如何做才能在大城市立足并取得一定的成就，老者简单地告诉他：“全力以赴地工作。去吧，20年后，你再回来找我。”年轻人带着老者的话上路了，他一直都按照老者的指点，一直都全力以赴地工作，经历了很多起伏跌宕、高峰低谷，事业颇有成就。

20年后，他如约回去再次向老者讨教。老者还是简单地告诉他：“尽力而为地工作。去吧，10年之后，你再回来找我。”年轻人又继续尽力地工作，也经历了很多大风大浪，经过10年的努力，他取得了很大的成就。10年之后，他又如约去拜见老者，见到年轻人前来，老者说道：“看来你真的已经很成功了。在我年轻的时候，别人都告诉我，尽力而为，所以我在年轻的时候碌碌无为、一事无成；当我年近中年的时候，别人告诉我应全力以赴，可是我发现自己已经精力不足了。所以我就想，要是把这个顺序调换过来，会不会有不一样的结果。因此当你来见我时，我就告诉你年轻的时候一定要全力以赴，看来你真的成功了。”

两位不同的人，因为工作态度的不同，他们的人生也就截然不同。

很多对工作不负责任、没有全力以赴的人，总是为自己的失败找借口：“不会这项工作”“太难了”“我没有经验”等等，结果与成功失之交臂。