

Professionalism
Real Skills for Workplace Success
保你踢好职场头三脚的入职宝典

初入职场

美国AAA级职业规划指导手册

[美] 莉迪娅·安德森 (Lydia E. Anderson) 著
桑德拉·博尔特 (Sandra B. Bolt)

王佳艺 译

你知道如何获得面试机会吗?
你知道性格会影响工作绩效吗?
你知道职场的着装准则吗?
你知道绩效评估是怎么回事吗?
你知道如何应付职场中的横行霸道者吗?



NLIC 2970666465

中国人民大学人力资源开发与评价中心主任 孙健敏 联袂
中国(教育部)留学服务中心就业指导导师 张进 推荐



中国人民大学出版社
China Renmin University Press

Professionalism

Real Skills for
Workplace Success

初入职场

美国AAA级职业规划指导手册

[美] 莉迪娅·安德森 (Lydia E. Anderson) 著 王佳艺 译
桑德拉·博尔特 (Sandra B. Bolt)



NLIC 2970666465

中国人民大学出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

初入职场: 美国 AAA 级职业规划指导手册 / (美) 安德森等著; 王佳艺译.

北京: 中国人民大学出版社, 2010

ISBN 978-7-300-13113-9

I. ①初…

II. ①安… ②王…

III. ①职业选择—手册

IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 245758 号

初入职场: 美国 AAA 级职业规划指导手册

[美] 莉迪娅·安德森 著
桑德拉·博尔特

王佳艺 译

Churu Zhichang: Meiguo AAA Ji Zhiye Guihua Zhidao Shouce

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京京北印刷有限公司

规 格 170 mm × 230 mm 16 开本

版 次 2010 年 12 月第 1 版

印 张 13.5 插页 2

印 次 2010 年 12 月第 1 次印刷

字 数 224 000

定 价 36.00 元

版权所有

侵权必究

印装差错

负责调换



湛庐文化·出品

Cheers Publishing

一切为了您的阅读价值

常常阅读我们图书的读者一定都记忆犹新，2008年以前出版的图书中，都放置了一篇题为“一切为了您的阅读体验”的文章，文中所谈，如今都得到了读者的广泛认同，也得到了出版业内同行的追随。

在我们2008年以后的新书以及重印书中，读者会看到这篇“一切为了您的阅读价值”；而对于我们图书的新读者，我们特别在整本书的最后几页，放置了“一切为了您的阅读体验”的精编版。今后，我们将在每年推出崭新的针对读者阅读生活的不同设计和思考。

★ 您知道自己为阅读付出的最大成本是什么吗？

★ 您是否常常在阅读过一本书籍后，才发现不是自己要看的那一本？

★ 您是否常常发现书架上很多书籍都是一时冲动买下，直到现在一字未读？

★ 您是否常常感慨书籍的价格太贵，两百多页的书，值三十多元钱吗？

✎ 阅读的最大成本

读者在选购图书的时候，往往把成本支出的焦点放在书价上，其实不然。**时间才是读者付出的最大阅读成本。**

阅读的时间成本=选择图书所花费的时间+阅读图书所花费的时间+误读图书所浪费的时间

✎ 选择合适的图书类别

目前市场上的**图书来源**可以分为**两大类，五小类**：

1. 引进图书：引进图书来源于国外的出版公司，多为从其他语种翻译成中文而出版，反映国际发展现状，但与中国的实际结合较弱，这其中包括三小类：

a) 教科书：这类书理论性较强，体系完整，但多为学科的基础知识，适合初入门的、需要系统了解一门学问的读者。



b) 专业书：这类书理论性、专业性均较强，需要读者拥有比较深厚的专业背景，阅读的目的是加深对一门学问的理解和认识。



c) 大众书：这类书理论性、专业性均不强，但普及性较强，贴近现实，实用可操作，适合一门学问的普通爱好者或实际操作者。

2. 本土图书：本土图书来源于中国的作者，反映中国的发展现状，与中国的实际结合较强，但国际视野和领先性与引进版相比较弱，这其中包括两小类，可通过封面的作者署名来辨别：



a) “著”作：这类图书大多为作者亲笔写就，请读者认真阅读“作者简介”，并上网查询、验证其真实程度，一旦发现优秀的适合自己的作者，可以在今后的阅读生活中，多加留意。系统地了解几位优秀作者的作品，是非常有益的。

b) “编著”图书：这类图书汇编了大量图书中的内容，拼凑的痕迹较明显，建议读者仔细分辨，谨慎购买。

阅读的收益

阅读图书最大的收益，来自于获取知识后，**应用于自己的工作和生活**，获得品质的**改善和提升**，由此，油然而生一种无限的**满足感**。

业绩的增长



一张电影票

职位的晋升



收益



花费



一顿麦当劳

工资的晋级



一本书



一次打车费

更好的生活条件



两公斤肉

在过去的几年里，不断有用人单位抱怨：大学毕业生不太适应工作环境，也不清楚应该如何在职场上正确行事，也无法在自尊、个人财务管理和工作绩效之间建立起联系等。许多毕业生对职场礼仪、恰当着装以及通信设备的正确使用一无所知，甚至很多已经工作多年的人也经常触及这些职场“雷点”。在竞争日益激烈的环境中，求职者应该了解如何恰当地沟通、如何应对冲突、如何参与团队合作以及如何承担自己的职责。本书所要介绍的就是此类内容。通过阅读本书，读者能够了解许多有助于他们在职场上获得成功的实用技能。

本书介绍的技能能够帮助刚刚踏入职场的毕业生尽快适应工作环境，找到自己的位置。不仅是毕业生，对于任何一个在传统商业环境中工作的人来说，这些技能都是有幫助的。本书各项内容的编排十分简洁，交互性很强，这有助于读者了解关于工作中各种人际关系的基本知识，也有助于读者学习如何正确地管理这些关系。在了解了个人工作绩效如何对个人成功和组织赢利产生影响以后，读者就能够将所学的软技能与自己的工作环境结合起来。无论你的职业发展目标是什么，本书介绍的内容都会对你有所帮助。贯串本书始末的是一系列有关一个名叫柯莉的职场新人的案例，



我们用这些案例来让你了解真实工作中的一些困境。此外，你还能找到许多旨在提高你书面和口头沟通能力的练习。

在如今不断变化的工作环境中，态度、沟通和人际关系对于生存至关重要。在这本书中，我们介绍了很多实用的职场生存技能，并激励人们提高自己的生活品质和工作绩效。

除了介绍传统的职场技能以外，我们还介绍了一些在同类书中不多见的内容，如基本的公司政策和规定、基本的商业结构以及信息技术的运用等。

我们的主要目的是让毕业生们了解真实的工作环境是什么样的。有关柯莉的案例和交互性的练习贯穿本书始末，它们有助于读者把所学知识运用到实际工作中。每一章的末尾都有旨在强化所学知识的练习，如职场关键点、工作中该做的和不该做的事、小活动以及小测试等。

第一部分

管理初入职场的自我

第1章 你的性格特点适合职场生存吗 /3

- 人格、价值观和态度对工作的影响
- 别让过去的负面经历桎梏你

第2章 为了成功，应该如何设定目标 /11

- 设定长期目标、短期目标及人生计划
- 灵活应变，适时调整目标的优先顺序

第3章 入职伊始就要开始个人财务管理 /22

- 管理你的收入、债务，进行聪明的储蓄和投资
- 保持良好的信用记录
- 防范身份信息被盗用



第4章 面对压力怎么办 /34

- 压力的种类和应对策略
- 有效管理时间的小窍门

第二部分

掌握职场必备的常识

第5章 行走职场，必须注意哪些“雷区” /47

- 哪些行为违反职业道德
- 如何加强职场权力基础
- 企业文化与个人的关系

第6章 你知道如何着装、使用邮件和参加会议吗 /56

- 男性与女性的职场着装准则
- 日常礼仪与宴会礼仪
- 手机、邮箱等的使用礼仪

第7章 职场多元化是怎么回事 /69

- 造成职场多元化的原因
- 如何对待与自己不同的员工

第8章 企业的愿景和战略与你有关系吗 /75

- 如何将企业愿景、战略与自己挂钩
- 认清自己在职场中的位置
- 你在职场中的价值取决于你的服务意识

第三部分

处理好职场的人际关系

第9章 搞定职场人际关系真的那么难吗 /93

- 如何与顶头上司相处
- 如何与同事相处
- 与同事的关系恶化时该怎么办

第10章 如何成为职场沟通高手 /105

- 沟通形式面面观
- 职场中正确的沟通方式

第11章 不想当将军的士兵不是好士兵 /119

- 成为优秀的团队成员
- 如何自我激励
- 成为领导者

第12章 别把小摩擦演化为战争 /129

- 冲突的管理与解决
- 应对职场的性骚扰与暴力
- 工作中的横行霸道者

第四部分

找到好工作的利器

第13章 开始工作前，你有权知道的8件事 /143

- 如何面对绩效评估
- 你应该享受的福利



第 14 章 想找好工作，哪些功课不能省 /152

- 充分挖掘人际关系网
- 好简历是成功的一半

第 15 章 找工作不是碰运气，如何做到稳准狠 /173

- 明确目标，积极有效地获取招聘信息
- 完美面试的技巧
- 万一没被录用，怎么办

第 16 章 人事变动在所难免，你该怎么办 /189

- 提高自己的“含金量”
- 晋升、跳槽和炒鱿鱼

译者后记 /199

Professionalism

第一部分

管理初入职场的自我



你的性格特点适合职场生存吗

柯莉的职场故事

柯莉工作十分卖力。她的朋友都没上过大学，而且她身边有许多人都保不住饭碗。所以，柯莉无法从周围的人身上得到关于工作的建议和帮助。不幸的是，只要柯莉依旧和这些人交往，她就很难在工作中获得成功，因为她身边的朋友会对柯莉的价值观产生很大影响，让她觉得在工作中获得成功几乎是不可能的事情。

在高中的时候，柯莉一念之差盗窃了一辆车。虽然她已经为自己的错误付出了代价，不过她对此一直不能释怀，为自己所犯的错误感到羞耻，觉得自己不配拥有美好的前程。她想要登上成功的巅峰，却被这沉甸甸的包袱给拖累了。

关于你自己

无论你是否意识到，这是一本关于你自己的书。正因为如此，我们想让你先做一个简单的练习。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. _____

不管你相信与否，这些词语能告诉我们你如何看待自己、如何看待他人以及你在工作中会如何表现。



阅读本书是你获得事业成功的第一步。如果你想在工作中理顺各种关系，那么首先要做的就是了解自己。一旦你了解自己的需要、动机和忌讳，那么你就更容易了解他人，也能更好地与他人合作。所以，第1章的关注焦点就是你自己，包括你的人格、你的价值观和你的自尊。

你的人格和态度能够决定你如何应对工作中的冲突、危机和其他情况。在上述情况中，你都需要和别人打交道。一旦了解了自己的人格和态度，你就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。如果组织想要赢利，那么其成员必须高产。但是，如果你无法与同事合作，那么就很难达到这一要求。所以，良好的人际关系对于提高生产力是非常重要的。

由于你的人格受到诸多因素影响，所以认识到下面这一点很重要：工作中的人际关系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，你必须首先了解你自己。

人格和价值观

你的行为是你人格的反映。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。比如，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出了什么事。这是因为你的行为和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、朋友和社会的影响。也许你的家人做事就很有条理，然后把这种特质传给了你。也许你周围的人做事都很没有条理，你被逼得不得不有条理。这些经历（正面或负面）会塑造你的价值观。

价值观是个人对于哪些事情最重要的看法。请注意，价值观是主观的，建立在个人的经历之上。比如，某人不看重钱，因为有人告诉他金钱是万恶之源。而另一个人很在乎钱，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。本章开头所列举的柯莉的故事就是一个关于个人的经历如何塑造个人价值观的很好的例子。

态度

正如我们在柯莉的故事中看到的那样，柯莉的行为和生活方式受到了亲友的深刻影响。如果不小心谨慎，久而久之，柯莉也会秉持亲友的消极态度。

态度是个人对于人、事或情况的强烈看法。你既往的成败会影响你的态度，态度会影响你的绩效，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，如果你把一个烂苹果放进去，过不了多久，整筐苹果都会烂掉。所以，正确评估你的个人影响非常重要。你的态度不但会影响你的绩效，而且会影响你身边人的绩效。

那么，这是否意味着你要躲开所有“坏苹果”呢？你未必能做到。一些人你躲不开，如你的亲戚和同事。但你应该时刻了解他人对你的生活产生的影响。如果一些人对你有负面影响，那么你应该减少或避免与他们接触。如果持续暴露在这些负面影响之下，你会迷失方向，你的态度也会变得消极。

自尊和自我形象

让我们再来看看你对着镜子的时候如何描述自己。你的评价是积极的还是消极的呢？无论你的回答是什么，你对自己的看法就是你的自尊。自尊是你对于自己如何看待自己的感知。你关于你的智力、吸引力或实现梦想的能力的看法都是自尊的具体例子。自我形象是指你对别人如何看待自己的感知。如果你的自尊是积极而强烈的，你会显得很自信，不担心别人如何看待你。但是如果你感到没有安全感，那么你就会很看重别人对你的看法。所以，你会很注重创造讨人喜欢的自我形象。虽然关注他人对自己的想法很重要，但是拥有积极的自我概念，做到自信而不自负更重要。态度积极而自信的人会赢得大家的喜爱。如果你相信自己，那么你不需要刻意营造，良好的自我形象也会自然显现。我们很容易发现，人格和态度对于自尊和自我形象的培养具有巨大影响。你对于自己和环境的看法能够从我对待他人的方式中显现出来，这被称做投射。



职场演习 1—1：关于你自己

请写下能够描述以下个人属性的词语。

人格特质：_____

个人价值观：_____

对于 ze 工作的态度：_____

让我们用一面镜子来打比方。镜子的支座（基础）是你的人格，而镜框是你的个人价值观，镜子本身则是你的态度，投射出你自己和周遭的世界。你看待自己的方式是你的自尊，而别人看待你的方式是你的自我形象。

过往的负面经历

许多人都有过留下创伤的痛苦经历。这些经历包括被强奸、意外怀孕或遭罪犯侵害。不幸的是，这些经历是对你的人格、价值观和自尊影响最大的经历。

让我们用柯莉的例子来说明上述观点。在高中的时候，柯莉一念之差盗窃了一辆车。虽然她已经为自己的错误付出了代价，不过她对此一直不能释怀，觉得自己不配拥有美好的前程。她想要登上成功的巅峰，却被这沉甸甸的包袱给拖累了。而在别人看来，柯莉根本不需要背负那么沉重的负担。实际上，认识她的大多数人都没有意识到她以前曾经犯过这种错误。

如果你也有相似的经历，那么请意识到这些经历会对你的未来产生影响。虽然你改变不了过去，但是你却可以改变今天和未来。为了获得更美好的未来，你可以采取以下这些步骤。

- **正视过去。**无论过去发生了什么，你必须承认这些事实，不要试图掩盖或否定它们的存在。这并不意味着你要把这些事情告诉身边的每一个人，但是你可以悄悄地告诉个别与这些事情无关的人（好朋友、家人或专业咨询师）。把你的感受说出来是治愈心灵创伤的第一步。
- **学会宽恕。**负面的经历往往会让你受伤，治疗内心创伤的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开始接受事实，并且慢慢恢复。这一过程的关键是