

平凡的人把平凡的工作做到伟大，平庸的人使崇高的工作变得

卑下；一个以消极态度面对一切的人，是一个真正的平庸者，他永远是这个世界的看客。

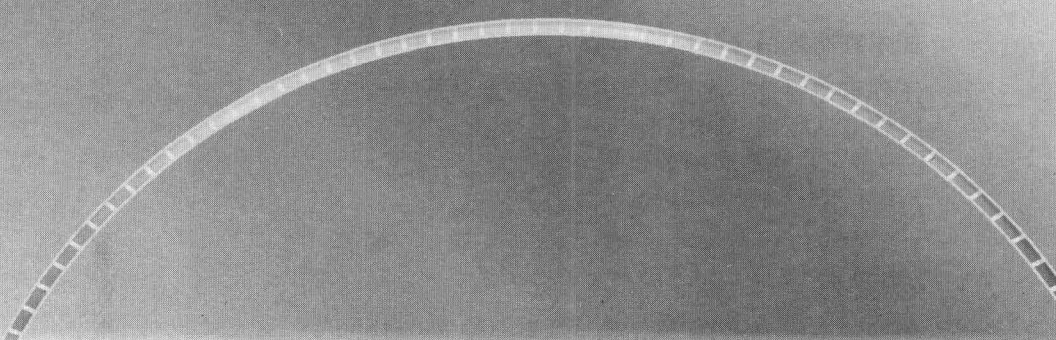
而自己一无所有。所以说，平凡与平庸首先是一种态度。抱有一种积极的态度做事，绝对不可能平庸。

用积极的态度创造成功

优秀员工自我修炼的培训读本

态度不能平庸

要么你去驾驭生命，要么生命驾驭你，
你的态度决定谁是坐骑，谁是骑师。
——拿破仑·希尔



工作可以平凡，

高玉卓◎著

态度不能平庸

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

工作可以平凡, 态度不能平庸 / 高玉卓著. —北京
: 人民邮电出版社, 2010.3
(弗布克职业素质培训系列)
ISBN 978-7-115-22414-9

I. ①工… II. ①高… III. ①企业—职工—修养
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第031566号

内容提要

本书先用一项自我测试使员工了解其目前的工作态度, 再以“态度胜过一切”开篇让员工深刻地了解了不平凡的态度之于平凡工作的重要性, 之后又以“正确的态度改善工作状态”和“正确的态度成就完美执行”两篇具体分析了正确的态度可以帮助员工完善工作中的种种细节, 最后用“正确工作态度的五项修炼”一篇教授员工如何培养正确的工作态度。本书列举了大量的名人故事和富含深意的小寓言, 用以指导员工在平凡的工作中培养不平凡的工作态度, 为企业作出更大的贡献, 成就卓越自我。

本书作为员工职业素质培训教材, 适合政府机构公务员、大中型企业管理人员及普通员工阅读。

弗布克职业素质培训系列 工作可以平凡, 态度不能平庸

◆ 著 高玉卓

责任编辑 王飞龙

执行编辑 姜 珊

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 10

2010年3月第1版

字数: 100千字

2010年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-22414-9

定 价: 20.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

平凡的人把平凡的工作做到伟大，平庸的人使崇高的工作变得卑下；一个以消极态度面对一切的人，是一个真正的平庸者，他永远是这个世界的看客，而自己一无所有。所以说，平凡与平庸首先是一种态度。抱有一种积极态度做事的人，绝对不可能平庸。

李素丽，一个家喻户晓的名字，一个热情奉献的公交人。她十几年如一日，全心全意为乘客服务，在公共汽车售票员这一平凡的岗位上做出了不平凡的事迹。

李素丽是乘客的贴心人，她根据乘客的不同需求，给他们最需要的服务：老幼病残孕，怕摔怕磕怕碰，李素丽就搀上扶下；“上班族”急着按时上班，李素丽就尽量让他们都上车；外地乘客容易上错车或坐过站，李素丽便及时提醒他们；中小学生天性活泼，李素丽会提醒他们在车上维护公共秩序，下车注意交通安全。

李素丽习惯在车厢里穿行售票，车里人多，一挤一身汗，可她说：“辛苦我一个，方便众乘客。”李素丽的售票台抽屉里总是放着一个小棉垫，那是她为抱小孩的乘客准备的，有时车上人多，一时找不到座位，李素丽就会拿出小棉垫垫在售票台上，让孩子坐在上面；遇到堵车，她就会拿出事先准备的报纸、杂志，让乘客看一会儿，缓解焦虑；看到有人晕车想吐，她会赶紧拿出方便袋；姑娘们夏天穿长裙上下车，她一定忘不了提醒她们往上拎一拎，以免让人踩上摔跟头……

李素丽为她的岗位感到自豪。她说：“是它给了我每一天都能向

他人奉献真情的机会。如果我能把这十米车厢、三尺票台当成为人民服务的岗位，实实在在去为社会作贡献，就能在服务中融入真情，为社会多增添一份美好。”

或许，平凡人在平凡的岗位上不能做出惊天动地的伟业来，就如一个客车上的售票员你不能奢望她能成为拉动中国GDP的领军人物一样。但平凡人可以做出不凡的业绩，成为本行业的行家、成为某方面的专家是完全有可能的。李素丽——一个普通的售票员，但她用自己的努力、爱心、服务至上、乘客就是上帝的信念，最终赢得了人们的尊敬和赞扬，诠释了一个平凡人可以干出不平凡事业的理念。

1996年，年仅20岁的潘美儿从湖州卫校毕业，之后被分配到浙江省皮肤病防治研究所的麻风住院部，成了一名普通的护士。

麻风病是一种传染病，很多麻风病人肢体残缺、外貌变形，这都会给人造成巨大的心理压力。面对艰苦的条件和世俗的偏见，很少有人能够在这个岗位上长期坚持下来，潘美儿也感受到了前所未有的压力。

要做就做到最好。既然选择成为一名护士，那么就应该把护士工作做好。就是凭着这种工作态度，她主动申请去最危险的病人区承担护理工作。

潘美儿每天除了督促患者按时服药，为病人点眼药水、清洗伤口、擦洗全身之外，她还时常和患者聊天，为他们疏导情绪，让他们感到被尊重、理解和关爱，帮他们重拾信心。

与此同时，潘美儿还不断钻研业务，努力提高护理技能。她也因

此迅速成长为护理最到位、包扎伤口最迅速、操作最规范的护理高手，并于2005年被任命为麻风住院部的护士长。2009年，她获得了第42届南丁格尔奖——国际上授予护士的最高荣誉。

平凡的是工作岗位，平庸的是工作态度。护士，同样是一份平凡的工作，可从事这份工作的潘美儿却并不平庸。她的成功完全取决于她的工作态度。

在生活中，工作几乎占了我们一天1/3的时间，是我们人生的重要组成部分。但每个人对工作的定义都不同，有的人认为工作是为了衣食住行、是生活的代价、是不可避免的劳碌！而有的人则认为工作是理想的奋斗、是自己一生的事业！

如果在平凡岗位上的我们，以敷衍的态度对待工作，每天被动、机械地工作，同时不停地抱怨工作劳碌辛苦、没有任何趣味，那我们的环境会自己变好吗？收入会增加吗？会开心吗？

不会，当然不会！这样的我们只能永远做等待下班、等待工资、等待被淘汰的人！

我们左右不了变化无常的天气，却可以适时调整我们的态度。如果我们能够端正工作态度，那么工作态度就会改变我们。工作可以平凡，态度不能平庸。端正的工作态度才会为我们带来好的工作结果。

因此，从现在开始去努力改变我们的工作态度，积极面对每一份平凡的工作、每一个平凡的岗位，才能在最后收获不平凡的结果，不流于平庸。

自测：你拥有怎样的工作态度

员工工作态度自测表

你可以按照自己的实际工作情况对下表中的12项内容进行评分：最好为5分，较好为4分，一般为3分，较差为2分，很差为1分。然后对照分数说明，看你是一个拥有何种工作态度的人。

序号	内容	自我评分				
		5	4	3	2	1
1	你在工作的时候，精神是否振奋？					
2	你是否拥有一个明确的职业目标，并在为之努力？					
3	你是否非常重视工作时所需的用具和其他资源？					
4	你是否致力于营造愉快合作的工作氛围？					
5	你是否为工作制订了计划，并能按照计划逐一落实？					
6	你是否注重工作细节，善于发现一些细小的问题？					
7	与同事相比，你认为自己的表现如何？					
8	你是否能专注地做一件事，并把这件事做成？					
9	你是否非常认同所在公司的价值观和企业文化？					
10	你是否能够超出领导的期望，主动去做一些事情？					
11	你是否从不迟到、早退，有时甚至能不计报酬地加班？					
12	你是否具有强烈的危机感，总是督促自己不断学习？					
合计得分						
分数说明	45分以上，说明你的工作态度良好，请继续保持。					
	25~45分，说明你的工作态度一般，请努力改进。					
	25分以下，说明你的工作态度较差，急需改进。					

目 录

自测：你拥有怎样的工作态度

第一篇 态度胜过一切 / 1

无法改变环境，就去改变态度 / 3

工作可以平凡，态度不能平庸 / 8

用对工作的热爱点燃工作激情 / 13

不想当经理的员工不是好员工 / 17

第二篇 正确的态度改善工作状态 / 23

1. 你在为谁工作 / 25

认识1：为公司工作也是为自己工作 / 26

认识2：对公司而言，忠诚胜于能力 / 29

认识3：对工作负责就是对自己负责 / 32

2. 你该怎样工作 / 34

方法1：问题到此为止 / 35

方法2：没有任何借口 / 37

方法3：用心做好每一天 / 40

3. 你会以什么心态工作 / 43

心态1: 上班不是为了混日子 / 44

心态2: 每天要多做一点才行 / 46

心态3: 就像老板那样去工作 / 48

第三篇 正确的态度成就完美执行 / 51

1. 6种表现诠释工作态度 / 53

激情, 让工作不再是工作 / 54

专注, 打造强大的竞争力 / 56

勤奋, 有付出一定有回报 / 60

主动, 为自己赢得新契机 / 63

超越, 要比别人做得更好 / 66

合作, 让团队工作更有效 / 68

2. 6种态度打造完美工作 / 72

不安现状, 积极改变 / 73

挫而不折, 不断进取 / 75

居安思危, 坚持学习 / 78

要么第一, 要么惟一 / 81

竭尽全力, 挑战极限 / 83

持之以恒, 决不放弃 / 85

3. 6种思维追求卓越绩效 / 89

谋划越远，走得越远 / 90

想得越多，收获越多 / 91

突破设限，找到靶心 / 94

小事不做，大事难成 / 96

转变想法，化危为机 / 98

超前一步，机会眷顾 / 100

第四篇 工作态度的五项修炼 / 103

1. 善于从内心认可自己 / 105

不要小看自己 / 106

正确认识自己 / 108

始终相信自己 / 111

2. 为自己设定一个目标 / 114

目标明确，一切行动的前提 / 115

目标设限，完成任务的保证 / 117

目标分解，让工作充满动力 / 119

3. 把握住今天才是最好 / 123

今天，抛开昨天的负担 / 124

今天，一切都是最好的 / 125

今天，不需为明天担忧 / 127

4. 让自己的信念更坚定 / 130

不要泼自己冷水 / 131

坚守自己的信念 / 133

让信念经受考验 / 135

5. 保持乐观态度最重要 / 138

快乐为工作增添活力 / 139

帮助别人是快乐之源 / 141

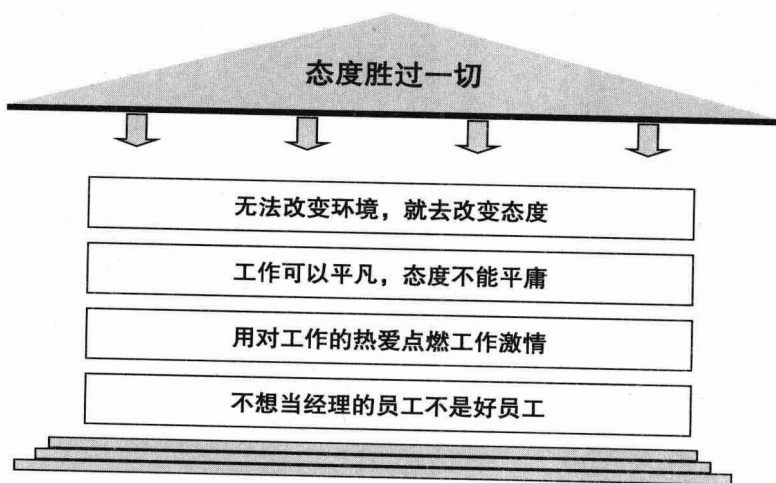
用快乐的方法去工作 / 142

后记 / 145

Chapter 1

第一篇

态度胜过一切





无法改变环境，就去改变态度

工作首先是一个态度问题。态度胜于一切。一名员工可能改变不了自己周围的工作环境，也无法预知工作的结果，但可以改变自己的工作态度。

工作是一种态度，正确的态度是成功的基石。因此，对于员工来讲，拥有正确的态度是最重要的：当别人犹豫不决的时候，你要有坚定的态度；当别人斤斤计较的时候，你要有豁达的态度；当别人惊慌失措的时候，你要有淡定的态度……

一场台风吹落了果农精心培育的苹果，果农看着满地的青苹果伤心欲绝，然而当他抬头看到仍有一些苹果挂在枝头上时马上又豁然开朗起来，心里想：“即使遇到再强劲的风，也总是有苹果不会被吹落。”

你无法左右天气，却可以改变自己的心情；你无法预知未来，却可以把握现在；您无法控制别人，却可以掌握自己。所以，若无法改变环境，你就要改变自己的态度。

外界环境一般不会因为某个人的主观意识而改变，但一个人却可以改变自己对外界环境的看法。在工作中，员工的心态不只对自己的绩效产生影响，更会影响整个团队，甚至整个组织的气氛。

在19世纪50年代，法国的一个小村庄里生活着一位叫做



你无法左右天气，却可以改变自己的心情；你无法预知未来，却可以把握现在；您无法控制别人，却可以掌握自己。所以，若无法改变环境，你就要改变自己的态度。

埃米尔·库埃的药剂师。一天深夜，一位熟人找到埃米尔，说这么晚了，医院都关门了，请求他为其配制药品。然而我们都知道，在没有收到医师开的处方的情况下，药剂师是不能配药品的。

“很抱歉，没有医师的处方我是不可以为你配药的。”

埃米尔说。

“先生，我现在疼得要死，您就不要管那么多了，为我配几付药吧！”

那人痛哭流涕、声泪俱下地恳求道。

埃米尔为了脱身，只好为来人拿出了两粒对人身体没有危害但是对镇痛也没有半点儿作用的葡萄糖药片。后来，就在埃米尔几乎把这件事给忘了的时候，一次偶然的机，他们相遇了。

“先生，上次真是太谢谢您了，那个药真是太神奇了，完全是药到病除。”

“嗯？有这事儿？”

当埃米尔听见对方说服了他那天开的药片病就好了之后，猛地吃了一惊。他绞尽脑汁地想：这是怎么回事？

“这肯定是因为出于对药剂师以及对药品的信任，使他坚信自己马上会好起来的结果。不过，还需要进一步研究。”

他发现了“在不知情的情况下，假药被当做真药吃下去，病人的身体也会好起来”的现象，这一现象被称作“安慰剂效果（Placebo Effect）”。“Placebo”是拉丁语，意

思是“使之高兴”。

如果说“安慰剂效果”是一种肯定的效果，那么，发挥消极作用的就被叫做“反安慰剂效果（Nocebo Effect）”。如果我们总是想“不行的”、“会更糟”，凡事都抱着消极的态度，那么事情肯定好不了。“反安慰剂效果”比“安慰剂效果”产生的影响更强。下面就是一个具有代表性的例子。

1998年11月12日早晨，美国田纳西州华伦郡的一所中学响起了警报声，救护车和警车闻声赶到，将100名学生和教职员工送进了医院。这些人都认为自己中了毒，向医生描述说自己浑身乏力、头晕、恶心、呕吐，甚至喘不过气来。其中38人病情严重，当晚不得不留院观察。与此同时，警方迅速将医院查封，并请来有关专家对医院的空气、水和物体表面进行了采样，但化验结果均为阴性，没有发现任何可疑物质。

调查发现，事情的起因来自该校的一名女教师。她上了15分钟的课后突然闻到一股类似汽油的味道，并很快出现了头疼、头晕、恶心等症状。紧接着她班级里的其他几名学生也相继出现了类似症状，并迅速蔓延到整个学校，得病者甚至包括一名前来接孩子回家的家长。5天后，那100名病人都恢复了健康，也没有留下明显的后遗症。于是学校决定复课。谁知复课当天又有71人出现了同样的症状，校方不得不再次拉响警报，将这71名病人送往急救室。田纳西州政府意识到



当你隔着玻璃看窗外的景色时，若玻璃是灰色的，外面的世界就是灰暗单调的；若玻璃是绿色的，你看到的就充满绿色、生机勃勃的世界。

问题严重了，决定向联邦政府求救。美国疾病控制中心立即派专人来到田纳西州，对病人进行身体检查。专家们在第一时间采集了病人的血样和尿样，逐一排查所有可能出现的有毒化合物和化学杀虫剂，但一无所获。

与此同时，美国环境保护署则担当起了调查学校环境的任务。他们组织各行各业的专家，仔细检查了学校周边的工厂的排污情况，以及学校周围的空气质量，同时对学校本身的建筑材料、供水系统、排污系统、垃圾处理系统进行了排查，甚至通过钻孔的办法研究了学校周边的土壤和地质情况，结果也是毫无头绪。

一个月之后，几名心理学家来到学校，给学生们发放了一份调查问卷。结果显示，自述中毒的学生当中，绝大多数人都曾经亲眼看到过旁人中毒后的样子。另一个发现是，大多数中毒患者都自称其闻到过某种异常的气味，但他们一共使用了超过30个不同的形容词来描述这种味道。

2000年1月，参与调查此事的科学家们在《新英格兰医学杂志》上联合发表了一篇论文，对此次事件做了总结，进行了解释。他们认为这是一个典型的“反安慰剂效果”和“群体癔病”（Mass Psychogenic Illness）案例，病人并没有接触到任何有毒物质，而是受到了某种强烈的暗示，从而产生了上述那些中毒症状。

这两个相反的例子无疑证明了：积极的思想创造积极的