

世界500强企业首选的职业精神培训工具书

☆培养员工职业精神的经典读本 提升员工自觉意识的行动指南☆

抱怨 不如感恩

与其抱怨，不如主动承担责任
学会感恩，才能不断创造卓越

张天泽◎著

BE THANKFUL

No complain

关闭抱怨“工厂”，开启感恩“花园”。只要我们抛弃抱怨，以感恩的心态面对工作，就一定会让自己的世界发生质的改观，从而开创非凡的业绩！



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

张天泽◎著

抱怨 不如感恩

No complain

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

抱怨不如感恩 / 张天泽著. —北京: 新世界出版社, 2010.6

ISBN 978-7-5104-0934-9

I. ①抱… II. ①张… III. ①企业—职工—修养—通俗读物
IV. ①F272.92-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第076812号

抱怨不如感恩

作 者: 张天泽

责任编辑: 杨艳丽 梁素娟

责任印制: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街24号(100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +86 10 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 北京中印联印务有限公司

经销: 新华书店

开本: 710×1000 1/16

字数: 180千字 印张: 13

版次: 2010年6月第1版 2010年6月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0934-9

定价: 26.00元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

前言

我们一直生活在抱怨的世界中，各种各样的抱怨声不绝于耳。仔细想想，我们每天都在抱怨：抱怨发展机会太少，抱怨薪水太低，抱怨工作压力太大，抱怨命运不公……抱怨已经成为日常生活中的一部分。然而，抱怨使我们的境况发生改变了吗？没有。相反，一味地怨天尤人、牢骚满腹，只会让自己陷入不断退步的漩涡。当抱怨成为习惯，整天被怨恨的情绪所吞噬，你只会痛苦不堪。

当你学会用感恩的心来看待周围的一切，就会有另外一番收获。杯子里只有半杯水了，一个人看见会说：“唉，怎么只有半杯水了。”另一个人则说：“太好了，还有半杯水呢！”这就是对事物的不同心态，前者是抱怨而悲观的，而后者是感恩而乐观的。世界上没有十全十美的事物，许多事物往往都是双刃剑，若只看到刀刃的一面，受伤的永远是自己。对生活心存感恩，你就不会有太多的抱怨。我们需要做的是，调整心态，学会感恩。

正如英国作家萨克雷所说：“生活就是一面镜子，你笑，它也笑，你哭，它也哭。”你感恩生活，生活将赐予你灿烂的阳光，你只知一味地怨天尤人，最终可能一无所有。感恩是一种生活态度，是一种善于发现美并欣赏美的智慧。如果我们拥有一颗感恩的心，善于发现事物的美

好，感受平凡中的美丽，我们将会以坦荡的心境、开阔的胸襟应对生活和工作中的酸甜苦辣，让原本平淡的生活焕发出迷人的光彩！

因此，抱怨不如感恩，我们应该少一点抱怨，多一点感恩。我们要懂得感恩，不要将拥有的一切都视为理所当然。作为一名员工，我们应该感谢工作，因为工作不仅为我们提供了生存的物质基础，还为我们提供了展现人生价值的舞台。对企业，我们要心怀感恩，如果没有企业这个平台，我们的聪明才智就找不到萌芽的沃土；对领导，我们要心怀感恩，没有领导或上司的信任支持，我们最终所有的努力都有可能化为乌有；对同事，我们要心怀感恩，没有同事的帮助与配合，我们就不可能创造良好的业绩……

其实，很多单位的用人哲学是：会做事不如会做人，会做人不如会感恩。会感恩的人，其为人处世必定是主动积极的、乐观进取的、敬业乐群的。“抱怨不如感恩”，这是职场优秀人士的智慧总结。学会感恩，我们就会摒弃那些阴暗自私的欲望，使心灵变得澄澈明净；学会感恩，我们就会变得知足惜福，更加珍惜自己身边的一切；学会感恩，我们就能以一种更积极的心态去回报我们感恩的对象……感恩不仅是一种心态，更是一种动力，它推动着我们奋勇向前！

在本书中，我们结合员工的工作实际，用大量生动翔实的故事和案例，阐述了现代职场为什么需要感恩而摒弃抱怨，以及如何践行感恩，共创不抱怨的世界。他山之石，可以攻玉，借鉴本书的经验，成就你的人生，这是本书的初衷。希望读者朋友们能够通过阅读本书，掌握职场生存的精髓，在工作中少点抱怨、多点感恩，成为一名受企业欢迎的懂得感恩的优秀员工，进而成就属于自己的一番事业。

让我们摒弃抱怨，学会感恩吧，离成功和幸福最近的人，是那些懂得感恩的人！

目 录

Part 1 抱怨不如感恩：共创不抱怨的职场

工作如同一朵带刺的玫瑰——接受工作中的不完美 /2

没有完美的世界，只有完美的心态 /5

心存感恩，知足惜福：珍爱自己的工作 /9

感恩是一种哲学，是成功人生的必修课 /13

关闭抱怨“工厂”，开启感恩“花园” /16

Part 2 你为什么总是在抱怨——直击抱怨的幕后“元凶”

薪水为什么如此微薄——付出多，得到少 /22

升职为什么如此艰难——功劳高，职位低 /25

压力为什么如此巨大——任务重，时间急 /28

舞台为什么如此狭窄——抱负大，平台小 /32

机遇为什么如此难遇——平淡多，幸运少 /35

Part 3 与其抱怨环境，不如改变自我

抱怨是一种恶习，越抱怨越退步 /40

永不抱怨是人生的第一态度 /43

你对了，整个世界都对了——你就是问题的根源 /47

抱怨不如改变，工作中多点改变的精神 /51

抱怨不能解决问题，改善从我开始 /55

Part 4 抱怨不是真功夫，能力才是真本领

用能力说话，抱怨只会让优秀越来越远 /60

有怨气不如有志气，化抱怨为抱负 /62

勤学苦练，提升自我是关键 /66

感恩是获得能力的途径 /70

感恩激发你的无限工作潜能 /73

Part 5 在不抱怨中升华感恩，超越“雇佣关系”

从“X理论”到“Y理论”，实现从抱怨到感恩的跨越 /78

勇于承担责任，感恩的人不会忘了自己的使命 /81

没有卑微的工作，只有不懂感恩的心灵 /84

老板与员工握握手，共创双赢的局面 /87

拥抱感恩，当好企业的主人翁 /90

Part 6 感恩在职每一天：体会工作中的成长快乐

钻石就在你家后院：每份工作都是一座钻石矿 /96

不只为薪水而工作：成长比成功更重要 /99

感恩从踏实工作开始 /102

任务是成长的机遇 /106

工作的快乐源于一颗感恩的心 /110

Part 7 制订不抱怨计划，收获阳光业绩

变消极为积极：对自己的工作负责 /114

不找借口找方法，抱怨不如拿业绩说话 /117

牢骚满腹不如干劲冲天：用功劳代替苦劳 /121

“工作日不抱怨”计划——缔造和谐的不抱怨世界 /124

以感恩为动力，干出完美业绩 /127

Part 8 感恩连线——工作中神奇的磁场效应

相斥原理——没有人喜欢抱怨者 /132

踢猫理论——不要把怨气传染给别人 /135

曼狄诺定律——让你的微笑成为对别人的祝福 /139

雁阵效应——做个出色的“分享者” /142

吸引力法则——用感恩引领生活 /145

Part 9 升级心灵软件，做个阳光员工

抱怨黑暗，不如在心中点亮蜡烛——告别忧虑的万能公式 /150

请叫我“阳光先生”——多给自己积极的心理暗示 /153

心灵不是“垃圾堆”——及时清空坏情绪 /156

跳着踢踏舞去上班——保持快乐的工作心态 /160

自我检查，警惕抱怨“病毒”——正确对待工作中的委屈 /163

得到的要感恩，失去的不抱怨——坦然面对得失 /166

Part 10 同逆境干杯，用挫折垫高自己

在挫折中汲取营养 /170

在逆境中抱怨，等于放弃成功 /173

在逆境中为自己鼓掌 /176

感恩失败，做一个越打越转的陀螺 /179

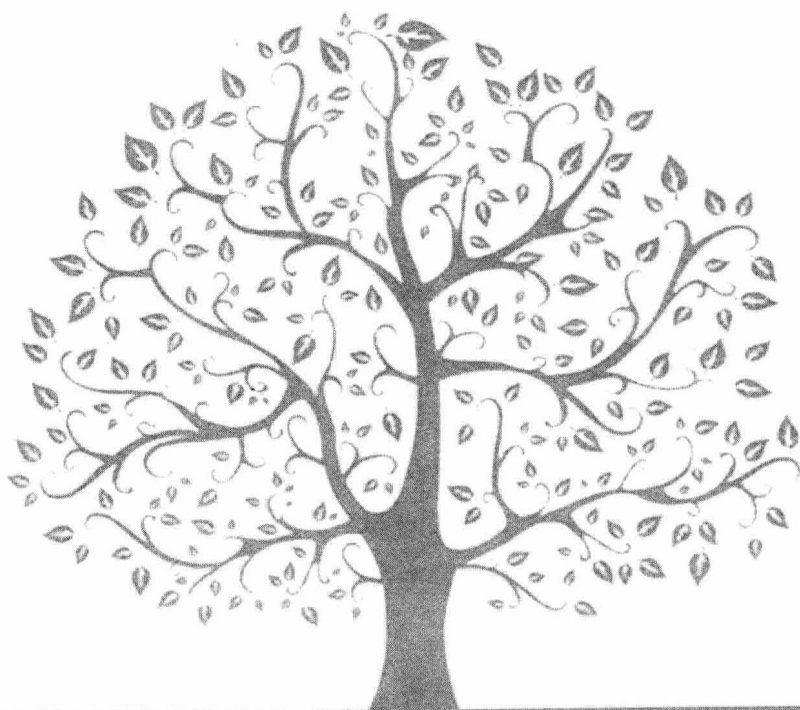
对挫折微笑，在坚毅与坚强中成长 /182

附录 感恩——不抱怨行动手册

“工作日不抱怨”行动检视表 /186

感恩美文品读 /190

抱怨不如感恩：共创不抱怨的职场



bao yuan bu ru gan en

工作如同一朵带刺的玫瑰——接受工作中的不完美

工作是一个人的生存方式，每个人都需在现实世界里承担工作的责任和义务。只有工作才能体现人生的价值，一个人无所事事的时候就会感到活力在一点点消失。

凡事都具有两面性，工作如同一朵带刺的玫瑰，伴随工作的不可能都是回报和欣喜，我们应该理性地接受工作中的不完美。对于每一个人来说，既然已从事了一种职业，选择了一个岗位，就应该去接受它的全部。工作中会有我们喜欢的部分，比如工资与成长，也会有我们不是很喜欢的部分，比如困难与挫折，但这些是一个整体，任何人都不能将其分开。如果你想享受工作带给你完整的快乐，那就一定要接受工作这个整体，只有体会了完整的过程，才会让快乐的笑容更美。

卡耐基说：“事情的本身不能使我们快乐或不快乐，决定我们感觉的是我们对事情的反应方式。”工作是否会有成果，往往取决于对待工作的态度。这就可以解释为什么从事相同的工作，有的人取得了成绩，有的人仍在原地踏步。以感恩的心态面对工作，会激发我们在工作中的热忱；以抱怨的心态去面对工作，只会消磨我们在工作中的激情。

安立文是一家汽车修理厂的修理工，从进厂的第一天起，他就开始发牢骚：“修理这活太脏了，瞧瞧我身上弄得！”“真累呀，我简直讨厌死这份工作了……”每天，安立文都在抱怨和不满的情

绪中度过。他认为自己在受煎熬，像奴隶一样做苦力，因此，他每时每刻都窥视着师傅的眼神与行动，一有机会，他便偷懒耍滑，应付手中的工作。

转眼几年过去了，当时与安立文一同进厂的三名员工各自凭着自己精湛的技术，有的另谋高就，有的被公司送进大学进修，只有安立文，仍旧在抱怨声中做他的修理工作。

工作是一个人的使命，坦然地接受工作中的一切，不光是荣誉和快乐，还有艰辛和忍耐。只想享受工作的荣誉和快乐的人，是不负责任的人，他们在喋喋不休的抱怨中、在不情愿的应付中完成工作，必然享受不到工作的快乐，更无法得到升职加薪的快乐。

那些在求职时念念不忘高位、高薪，工作时却不能接受工作所带来的辛劳、枯燥的人；那些在工作中推三阻四，寻找借口为自己开脱的人；那些不能任劳任怨满足客户要求，不想尽力超出客户期望提供服务的人；那些失去激情，任务完成得十分糟糕，总有一堆理由抛给上司的人；那些总是挑三拣四，对自己的工作环境、工作任务这不满意、那不满意的人，都需要反思一下自己的工作态度是不是出了问题。

于凯是首汽集团的一名出租车司机，20多年来，从没有发生过服务投诉，得到社会各界的广泛赞誉，他已经成为北京出租车行业的一张“名片”。

于凯认为，开出租车不难，但要开好出租车，就不那么简单了，必须将热爱倾注在具体的工作内容上。具体来说，不能停留在“微笑服务，扶老携幼，拾金不昧”上，应该与时俱进，让服务适应不断发展、变化的社会需求，并具有鲜明的时代特色和地域特点。

他结合实际工作，总结了一整套服务流程。如，乘客上车后，于凯总是主动问候，然后问“咱去哪儿”，一个“咱”字拉近了与乘客的距离。再比如，遇老人上下车时要耐心等待不能催；遇行李多的乘客要提醒关好车门和别忘拿好东西；儿童上车爱抢前座，为了他们的安全，要耐心将其哄到后座或让家长看管，等等。这些虽然都是小事，却能温暖乘客的心。

在于凯的车上备有乘客常用的便签和笔。针对一些年轻旅客不满足于老景点和老字号的新特点，他特意买了介绍北京周边景点、特色餐饮和特色购物指南的书籍放在车内明显的位置，同时车内环境的布置也尽量做到轻松、温馨。比如，在车内贴一个随车摇摆的竖起大拇指的手，乘客们觉得既好玩又轻松、亲切，特别是小乘客，本来哭闹不停，一看到摇晃的大拇指就会破涕为笑。

此外，于凯还注意观察、总结、记录一些乘客的乘车习惯和不同性别、不同年龄段，不同社会层次的乘客有特殊需求时的不同反映和语言暗示，让乘客在不知不觉中得到他想要的服务。

于凯以饱满的热情投入工作，并创新工作形式，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。其实，工作带给我们的不仅仅是荆棘和痛苦，还有鲜花和欢乐，每一份工作都蕴涵着无数个成长的机遇。任何一份工作都值得你认真对待，值得你去做好。我们一旦从事一项工作，就应当接受它的全部，并使自己在工作中寻找乐趣。

旋车工萨姆尔·沃克莱的工作就是旋螺丝钉，看着那一大堆等待他去旋车的螺丝钉，萨姆尔·沃克莱牢骚满腹，心想自己干什么不好，为什么偏偏来旋螺丝钉呢？他想过找老板调换工作，甚至想

过辞职，但都行不通，最后他想能不能找到一个积极的办法，使单调乏味的工作变得有趣起来。于是，他和工友商量开展比赛，看谁做得快。这个办法果然有效，他们工作起来再也不像以前那样乏味了，而且效率也大为提高。不久，他们就被提拔到新的工作岗位。后来，沃克莱成为著名的鲍耳文火车制造厂的厂长。

不要把工作看成是一种谋生手段，而应该把工作当成一种乐趣，这样你才能为工作投入，甚至会为它痴迷，这时所有的困难都会变得容易，因为工作已经成为一种快乐和享受。

无论老板安排你在哪个位置上，都不要轻视自己的工作，小任务正是大事业的开始。既然接受了这个职业，接受了这个岗位，就必须接受它的全部，不只享受它给你带来的好处和快乐，还要正视工作的负面部分，这才是完整的工作。

不要抱怨玫瑰有刺，要为荆棘中有玫瑰感恩。没有一项工作是完美的，也没有一项工作会让一个人完全满意，我们应该让自己少一些抱怨、多一些感恩，这才是对工作应有的态度。

没有完美的世界，只有完美的心态

有位老太太生了两个女儿，大女儿嫁给伞店老板，小女儿当上了洗衣作坊的女主人。于是，老太太整天忧心忡忡，逢上雨天，她担心洗衣作坊的衣服晾不干；逢上晴天，她生怕伞店的雨伞卖不出去，天天为女儿担忧。后来一位聪明人告诉她：“老太太，您真是好福气！下雨天，您大女儿家生意兴隆；大晴天，您小女儿家顾客

盈门。哪一天您都有好消息啊！”老太太一想，果然如此，从此高兴起来，每天都很舒心。

这个小故事给我们这样的启示：我们的生活状况其实就是我们心境的外部反映，从某种意义上说，有什么样的心境，就有什么样的生活。

你的心态就是你真正的主人。明人陆绍珩说，一个人生活在世上，要敢于“放开眼”，而不向人间“浪皱眉”。“放开眼”和“浪皱眉”就是对人生正反两面的选择。你选择正面，就能乐观自信地舒展眉头，面对一切；你选择背面，就只能是眉头紧锁，郁郁寡欢，最终成为人生的失败者。

对于职场人士来说，不要把工作看成是一种痛苦的经历，而应该把工作当成一种快乐的积累，这样你才能为工作全身心投入，享受工作带来的快乐。

方明大学毕业后，到一家广告公司做业务员，他的主要工作是通过电话联系指定客户，然后再去拜访那些有广告意向的客户。在办公室里电话联系客户是很轻松的，可每当要出去和客户面谈的时候，他就有些不愿意了，因为有些公司的地址在郊区，十分不方便，不仅要转几趟车，有时还要步行。一天夜里，他睡不着，躺在床上想：为什么自己会有不情愿的想法呢？想了好久，他终于知道，原来自己还没有真正融入工作，还在片面地看待工作，这样永远不会快乐。既然选择了跑业务，就应该以积极的心态接受工作的所有内容，和客户面谈也是工作的重要部分，又怎么能不去呢？

如今，方明已经成为一家跨国公司的销售总监了。回顾那段在广告公司做业务员的经历时，他说：“拜访客户让我学到了很多，比如如何面对客户，如何与人沟通和交流。”

“要么你去驾驭生命，要么生命驾驭你。你的心态将决定谁是坐骑，谁是骑手。”在人生的旅途中，有数不尽的坎坷泥泞，也有看不完的春花秋月，持一种什么样的心态，将最终决定你的人生轨迹。

工作出现问题的症结在哪里？认真思索之后我们会发现，其实是我们的工作态度发生了问题，从而导致工作不尽如人意。世界并不完美，但是心态可以完美。以感恩和积极的心态面对工作，我们会豁然发现工作也有了转机。

汤姆森是一个小药店的老板，一直想找一个能干一番大事业的机遇。每天早晨他一起来，就希望自己今天能够得到一个好机遇。然而，很长时间过去了，他认为的机遇并没有出现。对此，他抱怨不已，他认为自己有干大事业的本事，却没有干大事业的机遇。生活中的大部分时间他并不是研究市场，而是经常在花园里散心，他所经营的小药店也因此门庭冷落。

有一天，他突然下定决心摆脱以前那种怨天尤人的心态，从自己的药店做起，他把这一事业当做一种极为有兴致的游戏，以此来促进生意的发展。他用那种发自内心的热情告诉别人，他如何尽量提高服务质量使顾客满意，以及他对药店这一行业有多么大的兴趣。

“如果附近的顾客打电话来买东西，我就会一面接电话，一面举手向店里的伙计示意，并大声地回答说：‘好的，艾森克夫人，二十片止痛药，一瓶三两的樟脑油，还要别的吗？艾森克夫人，今天天气很好，不是吗？还有……’我尽量想些别的话题，以便能和她继续谈下去。

“在我和艾森克夫人通电话的同时，我指挥着伙计们，让他们把顾

客所需要的东西以最快的速度找出来，而这时负责送货的人脸上带着笑容，正忙着穿外衣。在艾森克夫人说完她所要的东西之后不到一分钟，送货的人已带着她需要的东西上路了。我仍旧和她在电话中闲谈着，直到等她说：‘呵，汤姆森先生，请先等一等，我家的门铃响了。’

“于是我笑了笑，手里仍拿着话筒。不一会儿，她在电话中说：‘喂，汤姆森先生，刚才敲门的就是你们的店员，他给我送东西来了！我真不知道你怎么会这么快，这太神奇了。我打电话给你还不过几分钟呢！我今天晚上一定要把这事告诉艾森克先生。’

“因为我这里有优质的服务，过了不久，几条街以外的居民也都舍近求远地跑到我们店里来买药了。后来城里好多别的药店老板都跑到我这儿来取经，他们不明白，为什么偏偏我的生意会做得这样好？”

这便是汤姆森先生成功的方法，正是这一方法，使得他的药店生意兴隆，其分店在全美遍地开花，以前所未有的速度迅速占领了美国医药业的零售市场。在当时的美国医药零售业中，他的公司拥有的分店数量及其规模占全国第二。

汤姆森的药店之所以能够成功，有一个小小的秘诀，那就是：他摒弃了对工作的抱怨，在工作中保持积极的心态。汤姆森的成功很大程度上得益于他积极的工作态度。

态度决定一切。我们要实现人生的宏伟目标，就应当时刻保持积极的心态。《唤起心中的巨人》一书的作者安东尼·罗宾说过：“众所周知，除了少数天才，大多数人的禀赋相差无几。那么，是什么在造就我们、改变我们？是‘态度’！”

一味抱怨自己的境况是如何的恶劣，最终只会让自己的处境更加恶