

●世界500强企业员工责任感最佳培训读本

奚彩虎 成杰◎著

带着责任感 WORK WITH A SENSE OF RESPONSIBILITY 工作

责任感，企业成长的源泉；责任感，工作出色的动力；责任感，职业精神的核心！

责任感是一个人、一个组织、一个国家乃至整个人类文明发展的基石。世上没有做不好的工作，只有不负责任的人。如果一个人没有责任感，即使他有再大的能力也是空谈；而当一个人有了责任感，他就有了激情、有了忠诚、有了奉献，有了执行力……他的生命就会闪光，他就能在工作中激发自己最大的潜能。

●世界500强企业员工责任感最佳培训读本

带着责任感工作

奚彩虎 成杰◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

带着责任感工作 / 奚彩虎, 成杰著. —北京: 中华工商联合出版社, 2010. 1

ISBN 978-7-80249-235-6

I. ①带… II. ①奚… ②成… III. ①企业—职工—职业道德
IV. ①F272. 92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第012479号

带着责任感工作

作 者: 奚彩虎 成 杰

责任编辑: 郑 婷

装帧设计: 润和佳艺

责任审读: 海 鸿

责任印制: 张 萍

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次: 2010年4月第1版

印 次: 2010年4月第1次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 120千字

印 张: 11.5

书 号: ISBN 978-7-80249-235-6/F · 128

定 价: 25.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-60542938

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座

19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

一个缺乏责任感的人是难以值得信赖的人；

一个缺乏责任感的组织是注定失败的组织；

一个缺乏责任感的民族是没有前途的民族！

责任感，是每个人与生俱来的使命，它伴随着我们生命的始终。从我们来到人世间，到我们离开这个世界，我们每时每刻都要有责任感：对家庭的责任感、对工作的责任感、对社会的责任感、对生命的责任感等。

特别是对于现代职场人士而言，身在职场之中，工作就意味着责任，需要我们带着责任感工作，因为每一份工作所规定的内容就是一份责任。只要你选择去做，就应该为它负责，因为那也是对自己的人生负责。相反，如果一个人对自己的人生都失去了应有的责任感，那他的人生就注定没有意义，正如社会学家戴维斯所说：“放弃了自己对社会的责任感，就意味着放弃了自身在这个社会中更好的生存机会。”

社会上，也不乏这样的事例。2008年5月12日下午14时28分，在中国西南美丽的国土上，发生了一次8.0级大地震。地震发生后，其中有一位老师的行为让所有的人都为之震撼——他就是以高度的责任感铸就神圣师魂的四川省德阳市东汽中学教师谭千秋。当地震发生时，谭老师正在给学生们上课，顷刻间，大地怒吼着吞噬了教室里朗朗的读书声。就在这一瞬间，谭老师像童话里的那个天使，张开双臂趴在课桌上，身下死死地护着4个学生，4个学生得救了，但谭老师却不幸遇难。他那一双曾传播无数知识的手臂，在地震发生的一瞬间，承受住了千钧重压，从死神手中夺回了4个年轻的生命。谭千秋是一位普通而平凡的教师，然而，他在生命的最后一刻绽放出的高度责任感和大爱，足以让有限的生命变成永恒。

在工作中，职场上的每一名员工更应该有一种强烈的责任感，无论你的职

位高低。一旦你步入职场，无论你选择了什么样的工作岗位，你都是选择了一份责任、拥有了一份使命，而这不能仅仅靠制度管理，因为制度也不可能自动地盯着每一个人。如果一个人缺乏责任感，那么即使再严格的规章制度都很难对他们生效。因此，我们只有通过提高企业员工的个人责任感，来提高企业的竞争力，才能确保企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。这不仅是我们每个人在越来越激烈的职场竞争中迈向成功的必由之路，也是我国企业在全球经济一体化的背景下应对激烈竞争的必由之路。

在全球经济联系日益紧密的今天，对我们每个人而言，都要扮演着多个角色，但无论是哪种角色，我们都应该承担起自己肩上的责任。

美国证券界风云人物苏珊博士自幼非常喜欢音乐，但却误入经济管理领域。在被人问道为什么她能在自己不喜欢的领域里取得成就时，她说道：“不管喜欢不喜欢，都是需要面对的，因为工作就意味着你的责任，要有一种责任感。”

如今，很多优秀企业也都非常强调责任的力量。在华为公司，其文化的核心价值观之一就是：“认真负责和管理有效的员工是我们公司最大的财富。”在IBM公司，每个人坚守和履行的价值观念之一就是：“永远具有强烈的责任感。”在微软，“责任感”应贯穿于员工的全部行动。

但是，在当今的社会上，如果责任感与能力相比较，让人选择其一，恐怕不少人的选择会是能力而不是责任感。其实，如果一个人有责任感，那么他可以通过后天的学习培养自己的能力，因为能力是可以培养锻炼的，而一个没有责任感的人，即使他很有能力，却也不一定能把事情做好，有时甚至还会误事、坏事……

现代管理之父彼得·德鲁克就曾经说过：“世上没有做不好的工作，只有缺乏负责的人”。因此，在工作中只要我们每个人都尽职尽责，责任感就会成为我们的工作习惯，使我们的工作更加出色。

奚彩虎 成杰

2010年1月于上海

带着责任感工作
WORK WITH A SENSE OF RESPONSIBILITY

- 2 -

目录 CONTENTS

序 言

第一章 工作需要有一种责任感

- ⊙ 工作需要我们全力以赴 / 3
- ⊙ 责任感比能力更重要 / 6
- ⊙ 责任感保证工作绩效 / 10
- ⊙ 责任感引爆自我潜能 / 14
- ⊙ 责任感决定企业的成败 / 17

第二章 对工作负责就是对自己负责

- ⊙ 机遇来自每一份责任感 / 23
- ⊙ 糊弄工作就是糊弄自己 / 26
- ⊙ 认真工作是真正的聪明 / 30
- ⊙ 不承担责任是最大的风险 / 34
- ⊙ 责任感让你变得不可替代 / 36

第三章 拒绝借口，让责任止于我

- ◎ 工作中容不得半点不负责 / 41
- ◎ 任何借口都是在推卸责任 / 43
- ◎ 让该解决的问题到此为止 / 47
- ◎ 坦率地承认自己的错误 / 50
- ◎ 勇于负责，为老板排忧解难 / 53

第四章 尽职尽责，培养主人翁意识

- ◎ 你不是过客，公司就是你的家 / 59
- ◎ 抛弃“打工心态”，拥有“老板心态” / 62
- ◎ 自动自发，拒做“按钮式”员工 / 65
- ◎ 让责任感成为一种生活习惯 / 68
- ◎ 只有尽职尽责，才能尽善尽美 / 71

第五章 注重小事，细节体现责任感

- ◎ 责任无大小，工作无小错 / 75
- ◎ 责任感体现在细节之中 / 77
- ◎ 用做大事的心态对待小事 / 80
- ◎ 始终追求精益求精 / 83
- ◎ 聚焦责任，把小事做透 / 86

第六章 高效执行，责任感要落实到行动

- ⊙ 责任感是高效执行的保证 / 91
- ⊙ 落实任务首先要落实责任 / 95
- ⊙ 不要被拖延捆住了手脚 / 98
- ⊙ 现在就干，马上就行动 / 100
- ⊙ 时刻保持高度的责任感 / 103

第七章 成果导向，锁定责任才能锁定成果

- ⊙ 责任感决定工作结果 / 107
- ⊙ 对你的工作结果负责 / 110
- ⊙ 注重结果才能获得功劳 / 113
- ⊙ 认真负责，确保结果零缺陷 / 116
- ⊙ 做一个追求成果的员工 / 119

第八章 着眼全局，对整个工作团队负责

- ⊙ 责任感是整个团队精神的核心 / 125
- ⊙ 我们都是“责任链”上的一环 / 128
- ⊙ 单打独干是对责任感的亵渎 / 131
- ⊙ 与不同性格的成员默契配合 / 134
- ⊙ 顾全大局，着眼于整个团队 / 136

第九章 心怀感恩，做一个勇于担当的人

- ◎ 工作是生命中最珍贵的礼物 / 141
- ◎ 履行责任是发自内心的感恩 / 144
- ◎ 感恩的心，让责任成为自觉 / 147
- ◎ 漠视责任是对感恩的亵渎 / 150
- ◎ 用感恩的心驱逐抱怨的“恶魔” / 152

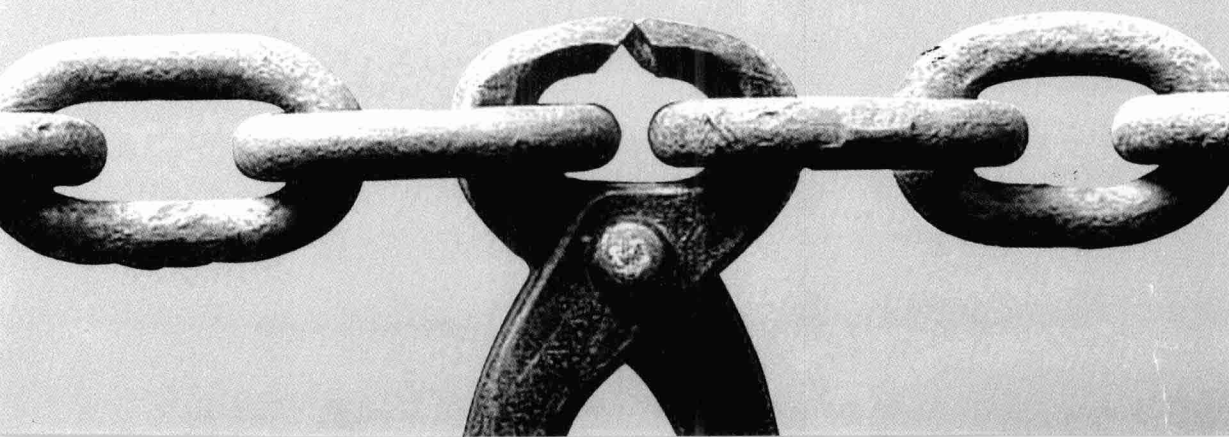
第十章 超越责任，永远恪守职业道德准则

- ◎ 责任感是一种伟大人格的体现 / 157
- ◎ 对工作负责是员工的应有品质 / 161
- ◎ 人品决定产品，产品代表人品 / 164
- ◎ 把握好道德和利益之间的平衡 / 167
- ◎ 用责任感鞭策自己不断学习进取 / 170

第一章

工作需要有一种责任感

WORK WITH A SENSE
OF RESPONSIBILITY



工作需要我们全力以赴

把一项工作做好，需要我们做什么？

在过去7年的教育培训生涯中，我先后拜访了上千位的优秀企业家，潜心研究了上百位杰出领袖，有超过10万位的企业家听过我的现场演讲，最后我总结出他们身上所拥有的共同特质，那就是做什么事情都要全力以赴。因为，全力以赴是一种精神，全力以赴是一种态度，全力以赴更是一种习惯。如果我们每个人在任何工作岗位上都具备全力以赴的职业素养，那么我们每个人都会很好地体现自身的价值。

美国前教育部部长威廉·贝内特曾说：“工作是需要我们用生命去做的事。对于工作，我们又怎能去懈怠它、轻视它、践踏它呢？我们需要尽职尽责地去把它们做好。”

勇敢地承担责任，无论对于自己还是对于社会都是应该的，这是每一个人应尽的义务。不管从事什么工作，我们都需要尽职尽责。

有一个替人割草赚钱的男孩打电话给布朗太太说：“您需要割草吗？”

布朗太太回答说：“不需要了，我已经有了割草工人。”

男孩说：“我会帮您拔掉草丛中的杂草。”

布朗太太回答：“我的割草工人已经做了。”

男孩又说：“我会帮您把草与走道的四周割齐。”

布朗太太说：“我请的那人也已经做了，谢谢你，我不需要新的割草工人。”

男孩挂了电话，此时男孩的伙伴问他：“你不是就在布朗太太那儿割草吗？为什么还要打这个电话？”

男孩说：“我只是想知道我究竟做得好不好！”

多问问自己“我做得好不好”，这就是责任感，这就是尽职尽责。

只有当我们在工作中做到尽职尽责时，才能够把工作做得更好，才能更好地体现自己在工作和生命中的价值。

大连有一名公交车司机在行车途中突发心脏病，在生命的最后一分钟里，他做了三件事：

第一，把车缓缓地停在马路边，并用最后的力气拉下了手动刹车闸；

第二，把车门打开，让乘客安全地下了车；

第三，将发动机熄火，确保了车、乘客和行人的安全。

他在做完了这三件事后，便安详地趴在方向盘上停止了呼吸。这名司机叫黄志全，因为他在工作中的高度责任感，所有的大连人都记住了他的名字。

工作就意味着责任，需要我们有一种责任感，需要我们去尽职尽责地完成！

社会学家戴维斯说：“放弃了自己对工作的责任，就意味着放弃了自身在这个社会中更好的生存机会。”

无论你所做的是什么样的工作，只要你能够尽职尽责地去把它做好，你所做的事情就是充满意义的，你就会获得尊重和敬意。

工作中，如果我们每个人都充满着责任感，尽职尽责地去对待工作，那么就会设法去解决工作中出现的问题，就能够排除万难，甚至可以把“不可能完成”的任务完成得相当出色。但是，如果一个人一旦失去责任感，不能够尽职尽责地去对待自己的工作，那么即使是自己最擅长的工作，也会做得一塌糊涂。

王可做了一辈子的木匠工作，因对待工作尽职尽责而深得老板的信任。年

老力衰时，王可对老板说，自己想退休回家与妻子儿女共享天伦之乐。

老板十分舍不得王可，再三挽留，但是他去意已决，不为所动。老板只好答应王可的请辞，但提出希望他能再帮助自己盖一座房子，王可自然无法推辞。

然而，王可归心似箭，心思也全不在工作上了，用料也不如以前那么严格，做出的活也全无往日的水准。等到房子盖好后，王可急匆匆地向老板请辞。这时，老板做出了一个让王可意想不到的举动——老板将钥匙交给了王可。

“这是你的房子，”老板说，“我送给你的礼物。”老木匠愣住了，悔恨和羞愧溢于言表。他一生盖了那么多豪华的住宅，最后却为自己建了这样一座粗制滥造的房子。

我们每个人最终过什么样的生活，住什么样的房子，成为什么样的人都是自己亲手打造的结果。

同样一个人，可以盖出豪华的住宅，也可以建造出粗制滥造的房子，不是因为技艺减退，而是因为失去了责任感，没有尽职尽责地去对待自己当下的工作。

如果一个人希望自己一直有杰出的表现，就必须在心中种下责任的种子，在工作中做到尽职尽责，让责任感成为鞭策、激励、监督和发掘自己的力量。

责任感比能力更重要

我们不难发现：一个人即使本领再大、能力再强，但如果他不愿意在工作上付出努力，那么他就很难为企业创造价值；而一个愿意为企业全身心付出的员工，即使能力稍逊一筹，也能够出色地完成企业交付的任务，并且自己的能力也能获得提升。

有人说，“责任感比能力更重要”，并不是对能力的否定，而是在强调在能力相同的情况下，责任感对工作的结果往往能够起到决定性的作用。

工作中，责任感能令一个人具有最佳的精神状态，精力充沛地投入到工作中，并最大程度地发挥自己的潜能。

比特是某国际著名化妆品公司花费重金聘请来的副总经理，虽然他很有才能，但遗憾的是，自从他到这家公司一年多以来，却几乎从未创造任何价值。

比特确实是一个人才，这一点从他的履历中完全能够看出来，他是哈佛大学的毕业生，在来到这家企业以前，曾在3家公司出任高层总监。他擅长资本运作，曾带领一个5人团队，用了3年时间把一家不足100人的小公司发展成为拥有1000多名员工、年营业额3亿多美元的中型企业，创造了让同行称道的“比特速度”；在2000年到2002年之间，他更是叱咤华尔街，掀起了一阵“比特旋风”。试想，这么优秀的人才怎么可能创造不了价值呢？

公司总经理费拉尔说：“我毫不怀疑他的个人能力。”但让他困惑的是，比特为什么就不能为公司创造应有的价值呢？

一位人力资源部的咨询师问费拉尔：“你了解他具备什么能力吗？”费拉尔回答：“当然了解，在聘请他来以前，我是极为慎重的，我请专业猎头公司

对他进行了全面的能力测试，测试结果让我十分满意。”他还详细列举了比特具备的种种能力，并列举了比特过去工作中的许多成功例子来证明。

经过深入的沟通，咨询师发现，比特是一个敢于接受挑战的人，工作的难度愈大，愈能激起他奋斗的欲望，他时刻都有一种准备冲锋陷阵的冲动，可以说这种人才是企业里的宝贵财富。

不过，比特也说出了自己内心的想法：“在刚进入公司的时候，我充满了激情，下定决心要干一番大事业，但后来我发现，一切都不是我想象中的那样，我愈来愈觉得没意思，对公司逐渐失去了认同，对自己的工作也失去了认同。”他还说：“我希望有一个可以放开手脚大干一场的工作环境，而不喜欢太多的束缚。”

事情终于弄明白了。原来，比特的老板费拉尔先生有两个致命的弱点：一是他对聘用的人不放心，担心能人挖公司的墙脚；二是喜欢自己亲自行动，不愿放权，常常越级指挥。在许多事情上，让比特觉得自己就是一个摆设。比特最需要的，应当是用业绩来证明自己。

咨询师在找到了问题所在之后，将费拉尔与比特请到了一块，一起分析企业授权与指挥系统方面的问题，明确了董事长兼总经理费拉尔的职权范围以及副总经理比特的职权范围，一起制定了企业的授权制度与团队指挥原则，通过二人共同努力，公司情形发生了极大的变化。比特好像变了一个人，不但做出了让业内惊美的业绩，还与费拉尔成了亲密无间的好朋友。

通过这个故事，我们可以从中得到启迪。转变之后的比特，充分发挥了他自身杰出的才能，而促使他转变的重要原因，就是制度的改变重新唤起了他对企业的责任感。

其实，比特非常富有责任感。当然他的能力也是一流的，可他在费拉尔先生的企业中先前的无所作为以及后来的成功表现，证明了责任感胜于能力的道理。

但令人遗憾的是，在现实生活与工作中，人们往往忽视责任感而总是片面

地强调能力。

在日常生活和工作中，我们经常会听到有人这样说：“用B级人才可以办成A级事情，用A级人才却不一定能办成B级事情。”尽管一个人的才能非常重要，可最重要的还是这个员工是不是具有强烈的责任感。

事实上，对一家公司而言，员工的能力与责任感是动态的。下面的故事就是很好的例证。

琼斯先生是美国一家航运公司的总裁，他提拔了一位非常有潜质的人到一个生产落后的船厂担任厂长。可是半年过后，这个船厂的生产状况依然不能达到生产指标。

“怎么回事？”琼斯先生在听了厂长的汇报之后问道，“像你这样能干的人才，为什么不能拿出一个可行的办法，激励他们完成规定的生产指标呢？”

“我也不知道。”厂长回答说，“我也曾用加大奖金力度的方法，也曾经用强迫压制的手段威逼，甚至以开除或责骂的方式来恐吓他们，可无论我采取什么方式，都改变不了工人们懒惰的现状。他们就是不愿意干活，实在不行就招聘新人吧！”

这时恰逢太阳西沉，夜班工人已经陆陆续续向厂里走来。“给我一支粉笔，”琼斯先生说，然后他转向离自己最近的一个白班工人问道：“你们今天完成了几个生产单位？”

“6个。”

琼斯先生在墙壁上写了一个大大的、醒目的“6”字以后，一言未发就走开了。当夜班工人进到车间时，他们一看到这个“6”字，就问是什么意思。

“琼斯先生今天来这里视察，”白班工人说，“他问我们完成了几个单位的工作量，我们告诉他6个，他就在墙壁上写了这个6字。”

次日早晨，琼斯先生又走进了这个车间，夜班工人已经将“6”字擦掉，换上了一个大大的“7”字。下一个白班工人来上班的时候，他们看到一个大大的“7”字写在墙壁上。