

不抛弃忠诚，不放弃责任
不忘记感恩，不丢掉敬业

善待工作 就是善待自己

SHANDAI GONGZHI
JIUSHI SHANDAI

顶级企业教练 唐渊 著

- 如果你有智慧，请你拿出智慧；
- 如果你缺少智慧，请你拿出汗水；
- 如果你缺少智慧，又不愿意付出汗水，
那么请你离开本单位。



不抛弃忠诚，不放弃责任
不忘记感恩，不丢掉敬业

善待工作 就是善待自己

顶级企业教练 唐渊 著

如果你有智慧，请你拿出智慧；
如果你缺少智慧，请你付出汗水；
如果你缺少智慧，又不愿意付出汗水，
那么请你离开本单位。

图书在版编目 (CIP) 数据

善待工作就是善待自己 / 唐渊著.

北京: 石油工业出版社, 2010.3

ISBN 978-7-5021-7604-4

I . 善…

II . 唐…

III . 企业管理 - 职工培训

IV . F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 002099 号

善待工作就是善待自己

唐渊 著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523616 64523714

营销部: (010) 64523603 64523604

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 11.5

字数: 200 千字

定价: 23.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

前言

PREFACE

“终于又回到了杭州！”这是过完春节那天的想法。杭州对于我究竟意味着什么呢？杭州意味着工作。谢天谢地，我还有工作！我爱我的工作，不管是之前给别人打工，还是现在给自己打工。

我的这个观点是受到了父亲深深的影响。记得在我刚刚参加工作的前一夜，父亲曾经语重心长地对我说过一段话：

“当你拥有一份工作的时候，你应该学会感恩。原因有三：一，你运气不错并且把握住了机会；二，你凭借自身的努力战胜了竞争对手，这份工作得之不易；三，不管你喜不喜欢这份工作，你都应该珍惜，善待工作吧！”

我庆幸我有一个好父亲，告诉我这些做人的真谛。但是，我发现身边许多人并不这么认为：没有工作的人，望穿秋水盼着有一份工作；但是许多有工作的人，却往往不懂得珍惜，不知道善待工作。这就是人性的弱点之一吧，不懂得珍惜现在拥有的。

由于做企业培训，我认识了很多朋友。有一些学员朋友在和我交流的时候抱怨道：“我觉得工作单调乏味，缺乏动力，我应该怎么办？”“我觉得我干的比别人多，拿的却比别人少，这不公平。”“老板太武断了，我没有表达自己思想的空间，我该怎么办？”“同事关系不好相处，我很苦恼。”“客户总是抱怨，我整天疲于应付。”我告诉他们，那是因为你不懂得珍惜和缺少一颗感恩心，要学会善待工作。善待工作，工作才会给你最甜美的



回报。

那么，如何善待工作呢？我们做培训不仅要善于提出问题，更重要的是拿出解决问题的完美方案。读者手中的这本书就是我对这个问题进行深入研究后的思想总结，现在基本成型了，所以与大家一起分享。

中国有一个非常准确的词汇叫做“境由心生”，大概的意思是说外在的一切都来源于我们的心灵。善待工作的前提是从“心”开始，也就是端正思想认识。

许多老板对我说最头疼的是下属的抱怨。员工为什么喜欢抱怨呢？心理学家认为，抱怨是发泄情绪的一种途径。从这个角度看，正常的抱怨是可以理解的，但是问题又来了，为什么同处一个办公室里的员工，有的人爱抱怨，有些人就从来没有怨言呢？归根结底，还是“境由心生”。抱怨是源自内心的，善待工作也是源自内心的。

在20岁的时候，我读过一句让我的灵魂为之一颤的话，这句话至今记忆犹新：“我无鞋，我痛苦，我却发现了无腿的人。”生活中永远有更加不幸的人和事，永远不要抱怨环境，你肯定不是最不幸的，你需要做的是学会感恩，学会善待。

你要善待自己的企业。不要只问企业为你做了什么，要常常地问：我为企业做了什么？不要只问自己应该得到什么，多问问自己：我付出了多少？多问问自己：我为企业创造了多少利润？我对得起老板付给我的工资吗？

在工作和生活中，有时候我们会碰到一些并非我们职责范围内的事情，这时候，我们要站在企业的立场上，多为企业着想，而不是置身事外，抱着路人的心态。在现实中，难免会遭遇挫折与不公正待遇，这时候，有些人往往会产生不满，而不满通常会引起牢骚，希望以此引起更多人的同情，吸引别人的注意力。从心理学角度讲，这是一种正常的心理自卫行为。但是，牢骚、抱怨并不能解决问题。相反，牢骚、抱怨只会削弱你的责任心，降低你的工作积极性，最终影响企业的经营和员工个人的发展，这可以说是博弈中的双输结局。你需要做的是换位思考，懂得珍惜，学会善待。

你要善待自己的老板。老板也是人，他们也有爱有恨，他们也懂是非。当我们的国家遭遇地震灾害的时候，当我们的同胞遭遇不幸的时候，他们没有袖手旁观，而是积极伸出慷慨的双手，因为他们的财富都是阳光的，他们的心是热的，是他们的辛勤劳动创造了一个个企业，创造了成千上万的工作岗位，创造了企业的利润，创造了国家的税收。同时，他们往往是一个企业里最辛苦的人。虽然老板不可避免也有自己的缺点，但是我们应该理解他们，支持他们，善待他们。

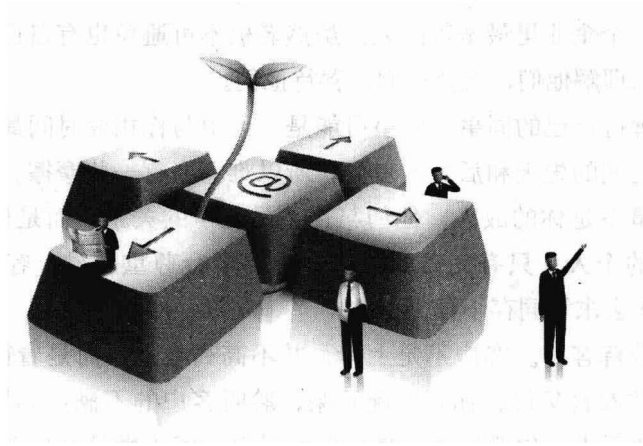
你要善待自己的同事。同事可能是一天中与你相处时间最长的人，由于人与人之间的先天和后天的差异，所以难免会有一些摩擦。但是，你要知道，同事不是你的敌人，他们与你不是竞争的关系，而是协作的关系。没有完美的个人，只有完美的团队。你要学会尊重差异，容忍不同的声音，你要学会求大同存小异。

你要善待客户。客户不是上帝，并不高高在上，而是看得见摸得着，客户是你的衣食父母。你要竖起耳朵，聆听客户的不满；你要睁大眼睛，看清客户的需求；你要给客户最甜美的微笑，因为微笑背后藏着订单。有句话叫做先交朋友，后做生意。

我最后要讲的是善待自己。我们都有这样的经历，有时候在四处寻找一件东西的时候，最后发现这件东西其实就在自己手上。同样，我们最容易忽略的往往就是自己了。但是善待自己，并不是简单的吃好穿好。丰衣足食的生活早已经实现，对于今天的我们来说，善待自己不仅是善待自己的生活，更重要的是善待自己的心情，善待自己的工作，因为工作是我们人生这幕大戏中最重要的一部分。

善待工作吧，善待工作就是善待自己！

唐 渊
于西子湖畔



目录

CONTENTS

PART 1

五项修炼：善待工作的前提

- What：工作是什么？ /2
- Why：为什么要善待工作？ /4
- How：危机来了，我该怎么办？ /6
- 感恩心修炼：对一切心存感激 /8
- 责任心修炼：推卸责任最愚蠢，承担责任是聪明 /11
- 忠诚心修炼：忠诚胜于能力 /14
- 执行力修炼：没有执行力，哪有竞争力 /17
- 胜任力修炼：工作就是解决问题 /20

PART 2

善待公司：与公司同甘共苦

- 公司是船：众人划桨开大船 /28
- 主人翁心态：爱公司就像爱家 /31
- 相信你的公司，信心比黄金更重要 /34
- 节约创造利润：善待公司的财富 /37



- 你就是公司的“形象代言人” /40
- 公私边界清晰：不要让个人利益超越公司利益 /42
- 用智慧的火光照亮公司，也照亮你自己 /45
- 为公司创造价值，给自己增加砝码 /48
- 利益诉求一致性：让公司成长，让自己成功 /51

PART
3

善待同事：与同事同舟共渡

- 努力培养与同事之间的默契度 /56
- 尊重差异：避开情绪盲点，容忍不同声音 /60
- 开放自己，“打破自我障碍” /63
- 虚心学习：放大同事的优点 /66
- 换位思考：创造和谐人际关系 /69
- 雁阵效应：相互借力才能飞得更远 /71
- 团队精神：偷不去、买不来、拆不开、带不走、流不掉 /74

PART
4

善待老板：与老板同心同德

- 企业的灵魂，成败的关键 /80
- 忠诚哲学：对组织的忠诚重于对个体忠诚 /83
- 服从命令：“领导之母” /85
- 积极主动：凡事不必领导操心 /88
- 邮差弗雷德：榜样的力量 /92
- 把结果交给老板，把问题留给自己 /95
- 与老板“共苦”，才有机会“同甘” /98
- 用创业心态工作：做自己的CEO /101

PART
5

善待客户：让客户宾至如归

- 顾客不是上帝，而是父母 /106
- “250法则”：客户服务无小事 /109
- 沃尔玛：太阳下山之前满足顾客的要求 /112
- 善待乞丐：客户没有贵贱之分 /115
- 要想钓到鱼，就要站在鱼的角度看问题 /117
- 竖起耳朵，聆听客户的不满 /120
- 学会微笑：微笑的后面就是订单和财富 /123
- 警惕！小事不可小视 /126
- 有效沟通：变被动服务为主动服务 /129
- 恋爱兵法：与你的客户“谈恋爱” /132

PART
6

善待自己：让工作和生活快乐起来

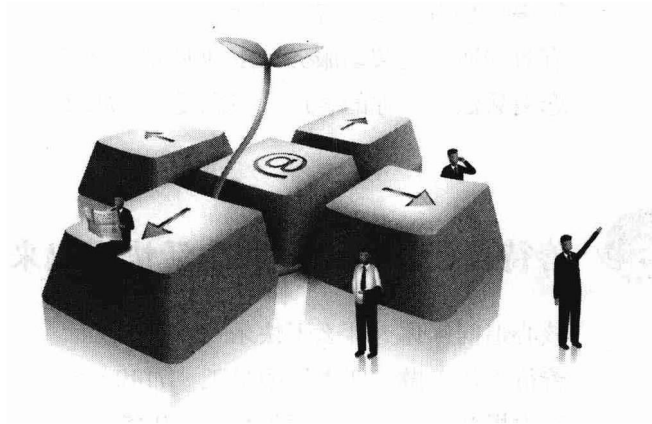
- 核心追问：你为什么不快乐 /138
- 善待工作：做“四不”型员工 /140
- 努力提升自己的“幸福指数” /145
- 善待世界：没有抱怨 /148
- 善待挫折：找到心中“快乐的钥匙” /151
- 善待心情：输什么，也不能输了好心情 /154
- 善待身体：放在银行里的存款 /156
- 善待今天：活在当下 /159



附录 /167

华为集团总裁任正非致新员工的一封信 /167

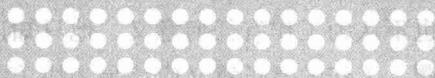
阿里巴巴集团主席马云：冬天的使命 /170





五项修炼

善待工作的前提





What: 工作是什么?

我常常思考，工作是什么？工作的目的又是什么？

这是每个人都应该好好想想的问题。当经济危机袭来的时候，当我们周围遍地都是失业者的时候，这个问题显得更加迫切。

什么是工作？我给工作下的定义是：工作是一种体力或者脑力上的付出。工作的目的有两个，一是为企业创造利润，一是获得物质和精神上的报酬。

工作是爱。美国著名的成功学大师戴尔·卡耐基，曾培训出若干个总统，我喜欢他说过的一句话：**只有对工作产生爱，你才会有所创造。**戴尔·卡耐基在自己的著作《人性的弱点》中提到，有的人原先很讨厌自己的工作，但当他明白工作的意义后，开始热爱自己的工作，开始对工作发生兴趣，从而改变了自己的命运。爱，多么神奇的力量；爱，就是上帝之手。

工作是快乐。如果一个人，仅仅为了薪水而工作，那么他就变成工作的奴隶——工作对于他而言，是一个负担，他享受不到工作的快乐，工作也吝啬给他快乐。他日复一日，年复一年地重复着机械的工作，他不明白自己工作的意义，也不认为工作有任何意义。他只知道抱怨环境，抱怨却把他推向失败的深渊。工作的真正意义应该是为快乐而工作。生活中难免会遇到很多烦恼，投入地去工作，你的烦恼就会烟消云散；人生中会遭遇诸多不幸，聚精会神于工作，你的不幸会成为过眼云烟。明白了什么是工作才能真正地善待工作，懂得工作的目的，才会快乐地工作。

工作是责任。从事一份工作，就要承担一份责任。什么是责任？《现代汉语词典》第5版给出的解释：一是分内应做的事情，如职责、尽责任、岗位责任等；二是指没有做好分内应做的事，而应承担的过失。一个人格独立的公民，应当学会负责任。一个优秀的员工，一定是负责任的员工。

生活在 20 世纪初的一位美籍意大利移民弗兰克为我们做出了榜样。

弗兰克通过艰苦的奋斗开办了一家小银行。但一次抢劫导致他破产，储户失去了存款。当他拖着妻子和四个儿女从头开始的时候，他决定偿还那笔天文数字般的存款。所有的人都劝他：“你为什么要这样做呢？这件事不是你的责任。”但弗兰克回答：“是的，在法律上也许我没有，但在道义上，我有责任，我应该还钱。”

还钱的代价是常年的艰苦生活。39 年后，当弗兰克寄出最后一笔“债务”时，他轻叹：“现在我终于无债一身轻了。”他用一生的辛苦和汗水担当起了他的责任，给世人留下了一个榜样。

工作是使命。把工作当成使命，并且乐在其中，就能发掘出自己特有的能力。为了完成工作这项使命，你需要保持一种积极的心态，即使面对辛苦枯燥的工作，也能从中感受到价值，在你完成使命时，会发现成功之芽正在萌发。

工作是细节。一个人的一举一动，无论是写一封邮件，出售一件商品，还是接打一个电话，这些都是细节，细节就是工作的全部。

工作是态度。一个人对工作所持的态度，和他本人的性情、做事的风格有着密切的关系。要看一个人能否达成自己的心愿，只要看他工作时的精神状态就可以了。

工作是什么？答案需要你自己来回答。



Why: 为什么要善待工作?

为什么要善待工作?这个问题的另外一种表述方式是:工作给我们带来了什么?

我们可以列出长长的清单:薪水、同事、朋友、客户、成就感、社会认同、专业技能,等等。

根据犹太学者马斯洛(Abraham H Maslow)的理论,人类的需求主要有五个层次,从低到高依次是:生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊重的需要、自我实现的需要。

1. 生理上的需要是人们最原始、最基本的需要,如吃饭、穿衣、住房、医疗等。如果不能满足,就无法生存。工作给我们提供了工资,成为吃饭、穿衣、住房、医疗等最重要的物质来源,所以我们需要善待工作。

2. 安全的需要,即人们要求劳动安全、职业安全、生活稳定、希望免于灾难、希望未来有保障等,具体表现在:①物质上的,如操作安全、劳动保护和保健待遇等;②经济上的,如失业、意外事故、养老等;③心理上的,希望解除严酷监督的威胁、希望免受不公正待遇,工作有应付能力和信心。工作给我们提供了上述的安全保障,所以我们需要善待工作。

3. 社交的需要,也叫归属与爱的需要,是指个人渴望得到家庭、团体、朋友、同事的关怀爱理解,是对友情、信任、温暖、爱情的需要。工作给我们提供了友情和团队的归属感,所以我们应该善待工作。

4. 尊重的需要,可分为自尊、他尊和权力欲三类,包括自我尊重、自我评价以及尊重别人。与自尊有关的,如自尊心、自信心,对独立、知识、成就、能力的需要等。善待工作才能获得尊重和自信,所以我们要善待工作。

5. 自我实现的需要是最高等级的需要。满足这种需要就要求完成与自己能力相称的工作,最充分地发挥自己的潜在能力,成为所期望的人物。

对于工薪族而言,善待自己,更多的时候便是从善待工作开始。工作



是我们处世、立身之本，人生的幸福有时候是潜藏在工作的快乐中。当然，要想享受工作的幸福，前提需要以兴趣为支点，找到人生方向。在社会文明还没有进入马克思所说的“自由王国”阶段之际，不可能人人皆凭兴趣找工作，以兴趣干工作。许多人往往是为了生计而工作，但是这并不妨碍我们去享受工作的恩赐。

日本实业家松下幸之助一度体弱多病，二十岁就患上肺病，由于没有经济能力去休养，就全身心地投入到工作中，靠忘我的工作精神使他最终战胜了疾病。现代医学已证实人的情绪好坏对疾病会产生作用，健康的精神状态能疏泄病灶。松下幸之助在回忆自己创业时，也曾感谢疾病让他得到工作动力。正是他始终善待工作，使得奇迹产生。

古希腊诗人赫西俄德（Hesiodos）认为：只有从事劳动才能获得神灵的眷顾。

美国著名哲学家爱因·兰德女士直言：工作是感受生命快乐的方式之一。学会面对现实，放下不切实际的幻想，善待眼下的工作，就是善待自己，这是对自我身心健康有利的选择。

工作给我们提供了衣食之源，给我们提供了实现自我价值的平台，所以我们应该善待工作。



How: 危机来了, 我该怎么办?

危机来了, 这是我们每个人不想看到的情形, 但它还是来了。

没有人希望自己失去工作, 也没有人愿意失业。可是当失去工作成为现实的时候, 我们该怎么办?

没有了工作就没有了收入, 没有了收入又怎么活呢? 每天的吃饭问题怎么解决呢?

前两年有一个很时髦的词“月光族”, 听着很浪漫, 但是实际却很惨。月光族指将每月赚的钱都用光、花光的人。月光族的口号是挣多少花多少。经济形势好的情况下, 月光族可能很潇洒, 但是经济危机来了, 这些年轻人一下子就慌了。更可怕的是有些月光族失业了, 只好“宅”在家里, 所以现在又冒出许多“宅男”和“宅女”。

假如公司裁员, 我该怎么办? 假如明天早上醒来, 突然发现自己失业了, 我该怎么办? 假如我的钱只够维持三天的生存, 我该怎么办?

善待自己的工作吧, 因为这一切只是假如。但是如果你不从现在开始善待自己的工作, 这些“假如”可能明天就变成现实。

现在, 庆幸我们还有工作的时候, 我们就该学会珍惜, 勇敢地面对一切困难, 面对一切挑战, 不管你的上司还是老板对你有多么的严格, 你都要努力地去面对。记住: 合理的要求是锻炼, 不合理的要求是磨炼, 无论如何你都要学会承受。

以下是对你的工作忠告:

1. 只问耕耘, 不问收获。不要总觉得所有人都欠了你的, 多问问你对得起这份工作吗? 你对得起这份工资吗? 美国前总统肯尼迪是美国历史上最受尊敬的总统之一, 他说过的一句话被人们津津乐道: “不要问国家能给你些什么, 要问你能为国家做些什么。”同样的道理, 不要问企业能给你带来多少好处, 先问问自己为企业创造了多少效益。

2. 多琢磨点事, 少琢磨点人。企业里往往有两种人: 一种人喜欢琢磨