

—— 员工培训首选读物 ——

The background features a large white triangle on a red field. Inside the triangle, the English text 'Attitude determines altitude' is centered. Below it is the author's name '黄诚◎著'. The Chinese title '态度决定高度' is written in large characters, with '态度' in black and '决定高度' in white. At the bottom of the triangle, there is a quote in Chinese. The entire design is surrounded by silhouettes of people walking on arrows, symbolizing progress and movement.

Attitude
determines
altitude

黄诚◎著

态度

决定高度

要想成就一个企业，要从员工开始；
要想成就一个员工，要从**态度**开始。

九州出版社
JIUZHOU PRESS

员工培训

态度 决定高度

黄诚◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

态度决定高度/黄诚著. —北京:九州出版社, 2010. 12

ISBN 978-7-5108-0756-5

I. ①态… II. ①黄… 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 233422 号

态度决定高度

作 者 黄 诚 著

出版发行 九州出版社

出 版 人 徐尚定

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话 (010) 68992190/2/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 北京嘉业印刷厂

开 本 710 毫米×1000 毫米 16 开

印 张 11.5

字 数 180 千字

版 次 2010 年 12 月第 1 版

印 次 2010 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5108-0756-5

定 价 26.80 元

★版权所有 侵权必究★

前 言 FOREWORD

企业是每个员工生存和发展的载体,工作是实现人生价值的重要途径,每一个人都是通过工作来获得社会的认可,体现自身的价值。有些人总是抱怨老板对自己太苛刻、工资太低,抱怨命运的不公,抱怨公司没有为他们提供更好的舞台施展才华。总是巴望着能得到别人的同情,能得到上司的重用。但他们从来没有想过要努力工作,为自己创造机会。种种被动的等待只是徒劳,职场命运的主宰就是你自己,就是自己的态度。

有一位心理学家来到一所正在建筑的教学楼,对现场忙碌的建筑工人进行访问。心理学家问遇到的第一位工人:“请问您在做什么?”工人没好气地回答:“在做什么?你没有看到吗?我正在用这个重得要命的铁锤,敲这些硬硬的大石头。害得我的手又酥又麻,唉!这真不是人干的工作。”心理学家又遇到第二位工人:“请问您在做什么?”第二位工人无奈地答:“若不是为了一家人的温饱,谁愿意干这份敲石头粗活。”心理学家又遇到第三位工人:“请问您在做什么?”第三位工人目光中闪烁着喜悦:“我在参与一坐教学楼的建设。落成之后,这里可以容纳许多孩子上学。虽然敲打石头的工作并不轻松,但当我想到将来会有很多孩子在这接受教育时,心中就会充满喜悦,也就不感到累了。”

同样的工作,同样的环境,他们却有着如此截然不同的感受。可以说,一个人对所做的工作的态度是人生高度的表现。态度不但是一种心态,而且是一种看法,是一种观点,一种追求,更是一种精神,一种信念。在工作中,如果以冷淡的态度对待工作,哪怕是最崇高的工作,也不过是个平庸的工匠而已;如果每一位员工都能以自强不息的精神,火焰般的热忱投身于工作,即使在最平凡的工作岗位上也能成为最伟大的员工。

本书主要围绕企业员工的工作态度和价值观念的建设及实践的需要,阐述了积极态度的重要性和必要性,并告诉每一位企业员工应将敬业的精神注入工作中并忠诚于自己的企业、对自己的企业负责以及注重细节等方面,以阳光的心态去迎接每一天的工作,进而实现企业和个人双赢。

目 录

第一章 好心态是成功的起点	1
第一节 阳光心态的力量	1
第二节 拥有自信	4
第三节 怀有一颗感恩的心	7
第四节 做一个乐观主义者	9
第五节 爱上自己的工作	13
第六节 企业是我家	16
第二章 让责任成为一种职业习惯	22
第一节 放弃责任就等于放弃成功	22
第二节 履行责任是职业义务	24
第三节 多一份责任就多就多一分竞争	27
第四节 做好本职工作是你的天职	29
第五节 不找借口推脱责任	31
第六节 提高自身的主动性	35
第三章 不抱怨,敢承担	39
第一节 多些知足,少些抱怨	39
第二节 正确对待工作的委屈	42
第三节 把工作当成自己的事业	44

第四节	坦然应对一切困难和挫折	46
第五节	帮助别人就是帮助自己	48
第四章	执行,不找借口	51
第一节	认真执行,绝不打折	51
第二节	把握今天,立即行动	53
第三节	提高执行效率是关键	54
第四节	无条件服从	58
第五节	自动自发,主动执行	63
第六节	遇到问题找方法	65
第五章	将敬业精神融入血液中	72
第一节	敬业是成功的起点	72
第二节	薪水不是你工作的全部	75
第三节	迸发出火一样的热情	78
第四节	做好在职每一天	81
第五节	勤奋是你的职场通行证	84
第六节	每天多做一点点	87
第七节	把自己融进团队中	90
第六章	忠于自己的企业	95
第一节	忠诚是员工的第一品格	95
第二节	忠诚是金牌	98
第三节	忠诚度决定事业高度	101
第四节	忠诚赢得信赖和重用	103
第五节	企业利益高于一切	105
第六节	永远严守企业的机密	107
第七节	全力维护自己的企业	109

第七章 学习,告别本领恐慌	112
第一节 不断提升专业技能	112
第二节 培养创新能力	117
第三节 成为专家,才能成为赢家	123
第四节 能力是卓越的标签	128
第五节 提升沟通能力	130
第六节 建立良好的人际关系	134
第八章 细节决定成败	140
第一节 小疏忽,大代价	140
第二节 细节体现优势	144
第三节 注重细节为自己赢得机会	148
第四节 做好小事才能做成大事	151
第五节 用心做好每件事	154
第九章 形成良好的职业习惯	156
第一节 给自己确立目标	156
第二节 按最高的标准要求自己	158
第三节 给自己制订并完成计划	160
第四节 分清事情主次	163
第五节 每次做好一件事	166
第六节 打破常规,把复杂问题简单化	168
第七节 工作绝不拖延	170
第八节 充分利用零碎时间	172

第一章

好心态是成功的起点

心态是命运的控制塔，是工作的核动力。世界上大凡成功者都拥有良好心态，这种良好心态就是积极、乐观、感恩、勇敢、自信的心理素质。正是这种良好心态激发了人们的潜在能力，让人们克服生活和工作中的种种艰难困苦，在职场上实现自己的价值与目标、光荣与梦想。

第一节 阳光心态的力量

如果你是一艘潜艇，阳光的心态就好比核动力。想推动着你这艘核动力潜艇乘风破浪，勇往直前。无论是在海底下潜行，还是在海面上巡弋，也不管是碰到暗礁、险滩、急流，还是遇到敌舰，都令你无所畏惧，都会无往而不胜。

人与人之间只有很小的差别，但这种很小的差别却往往造成巨大的差异。很小的差别就是所具备的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是成功与失败。

阳光的心态是一种乐观、进取的心态。它是一种正面的心态，由希望、乐观、勇气、进取、慷慨等正面的特征组成；而消极心态是一种负面的心态，它由悲观、颓废、抱怨、等待等负面的特征组成。

阳光的心态是成功的起点，拥有它你就能跑完成功的过程，进而到达成功的终点。阳光的心态是一个成功者必备的心理素质，它能使人奋发上

态度决定高度

进，能够激发人潜在的能力，使人愉快地接受意想不到的任务，适应意想不到的变化，从而获得意想不到的发展机遇。而消极心态使人悲观失望，萎靡不振，不思进取，也因此失掉了许多有利于发展的机遇。

一个拥有阳光心态的人看见的是成功的一面，而消极心态的人看见的则是失败的一面；积极向上的人觉得生活中总是阳光普照，而失望沮丧的人看见的只是阴影和暴风骤雨。

当然，拥有阳光心态并不一定能保证事事成功，但是，它至少会改善一个人的日常生活和工作状况，使人获得更多的成功机会。而消极心态，则没有成功的可能。

有一位心理学家，在一次实验中问两个建筑工人：你们终日在工地上干活，有什么感想？

一个工人看看眼前的高楼兴奋地说：“啊，又一座高楼即将从我的手中诞生，我感到自豪！”

另一个工人神情沮丧地说：“唉，每日每夜地重复这种劳动，我已厌烦透顶。”

可以看出，这两个建筑工人，第一个工人的心态是积极的，另一个工人的心态是消极的。

拥有阳光心态的人，是乐观的，热情的，善于行动的人，同时，他们的思维也是活跃的；拥有阳光心态的人，他们的心理是健康的，人际关系是和谐的，性格是随和的；拥有阳光心态的人，他们在事业上要比普通的人、消极的人容易获得成功。成功的人生都是积极的人生；消极而又成功的人生似乎没有。消极的心态与成功无论如何也联系不到一起。

雨后，一只蜘蛛艰难地向墙上已经支离破碎的网爬去，由于墙壁潮湿，它爬到一定的高度，就会掉下来。它一次次地向上爬，一次次地又掉下来……

第一个人看到了，他叹了一口气，自言自语：“我的一生不正如这只蜘蛛啊！忙忙碌碌而无所得。”于是，他日渐消沉。

第二个人看到了，他说：这只蜘蛛真愚蠢，为什么不从旁边干燥的地方绕一下爬上去？我以后可不能像它那样愚蠢。于是，他变得聪明起来。

第三个人看到了，他立刻被蜘蛛屡败屡战的精神感动了。于是，他变

得坚强起来。

同一件事情，同一个物体，积极的人看到了希望，消极的人则只看到负面。任何时候，我们都要善于从不同的角度看到希望，这样的人生才有动力，而这种动力，正是职场和事业上的核动力。

福勒是路易斯安那州的黑人孩子，家境十分贫穷。

福勒5岁就开始干活。9岁就开始放骡子挣钱。但福勒的母亲鼓励福勒说：“嗨，福勒，我们不该贫穷。我们应该积极主动地改变现状，《圣经》里的每一个字都能使我们富起来。你为什么不去做一个出人头地的人呢？”这番话深深地印在了福勒的心灵上，以致改变了他的一生。

从此，福勒以积极主动的心态迎接每一件事，“我要致富，我要出人头地”成为他的心声。他决定把经商作为生财的一条捷径，于是选择了经营肥皂。

他作为一个销售员叫卖肥皂达12年之久，后来他获悉这家肥皂公司要拍卖，售价是150000美元，这时，他已有25000美元的积蓄。双方达成了协议：他先交25000美元的保证金，然后在10天之内付清剩下的125000美元。如果10天内付不出，他将同时丧失那笔作为自己全部储蓄的保证金。

机会来了，但风险极大，然而福勒以积极主动的心态向命运挑战。到第10天的前夜，他已从客户、朋友、信贷公司和投资集团那里筹集了115000美元，但还差10000美元。此时已是深夜，他怀着一种强烈的希望走在芝加哥的大街上。

忽然，他发现一家承包商事务所还亮着灯光，他激动地走了进去，只见写字台旁坐着一个疲惫不堪的人。于是，福勒勇敢地说：“先生，您想赚1000美元吗？”这位承包商一听赶紧站起来答道：“当然。”

福勒立刻愉快地说道：“那么，请给我开一张10000美元的支票。当我奉还这笔借款时。我将另付1000美元给你。”接着，福勒就把其他借给他钱款的先生们的名单及有亲笔签字的借款单拿给这位承包商先生看，并详细地解释了这次冒险收购的具体情况。承包商深受感动，终于答应借给他10000美元，这样，福勒如期付出了购买肥皂公司所需要的资金。有了这家公司，福勒就很自然地发展起来，最后成为几家企业的老板。

态度决定高度

福勒的事例告诉我们：在任何环境下，一个成功者最基本的心态就是阳光心态。

人活在世上，不可能事事都是一帆风顺，问题会像熔炉一样锻炼我们的品质。当你在生活面前经受考验，克服逆境，千方百计迎接挑战的时候，你很有可能会以一个有主见、机智并且是心情愉快的形象出现在人群中。如果你一见困难就要退避三舍，那么，你将会变得十分懦弱。在逆境中，你可以锤炼自己，造就自己坚强的品性。用阳光心态的力量，去争取自己想要得到的。

法拉第曾经说过：“拼命去争取成功，但不要期望一定会成功。”他的话给我们道出了一个引子，是要我们在看问题的时候，能看到事物的两个方面，好的和坏的。因为事物总是双面的，我们要辩证地看待每个事物。要看到事物正面的作用，它总是要大于或是强于负面作用的。优秀的人总是能很好地处理阳光心态和消极心态的矛盾。他们的心是敞亮的，总是能够迎接阳光，把心中的阴影驱赶到荒芜的角落；总是能及时地摆脱困扰，并愉快地创造着新的佳境。阳光心态的力量能使我们沿着地平线向东走去，这样，阳光就永远在你前面，阴影将落在你的背后，因为，太阳永远从东方升起……

第二节 拥有自信

相信你自己，你不但能够完成自己的人生使命，还可能超越别人，成为最棒的，并时常向自己灌输这种信念。这样，在这一信念的指引下，你就有可能取得意想不到的成就。相信你自己，就是对自己的心理认同和认可，它是自尊心、自信心、自豪感的集中表现。

自信对一个人一生所起的作用是无法估量的，无论在智力上还是在体力上，或是做事的各种能力上，自信心都是你建造事业大厦的基石。

一个人如果缺乏自信心，就会缺乏探索事物的主动性、积极性，其能力自然要受到相当大地约束。因为当你认为自己不行的时候，你可能无法完成应当完成的任务，更不可能去开发潜能，向“不可能”实现的目标挑

战，那么你也就永远失去了成功的可能。

自信是引领你走向成功的使者，拥有自信的人，才能够取得成功。自信是每个人本身就有的潜意识，源自你的个人魅力。你要相信自己，相信你是最棒的才能成为最棒的。

信心的力量在通向成功的道路上起着决定性的作用，它就像催化剂一样，可以将人的一切潜能都调动起来，将人各部分的功能推进到最佳状态。

只要相信自己，你就能成为最棒的；只要相信自己，你就能成为最优秀的；只要相信自己，你就能成为世界上最伟大的……下述故事中亨利命运的转变就在于他相信自己是“拿破仑的孙子”。

美国是移民的天堂，但天堂里也有数不清的失意者，已经50岁的亨利就是其中一个。

他靠失业救济金生活，整天无所事事地躺在公园的长椅上，无奈地看着树叶飘零、云朵飞走，感吸命运对自己的不公。

有一天，他儿时的朋友切尼兴冲冲地找到他，带来一个让他吃惊的消息：“我看到一本杂志，里面有一篇文章说拿破仑有一个私生子流落到了美国，并且这个私生子又生了好几个儿子。他们的全部特征都跟你相似，个子矮小，讲一口带法国口音的英语。”

“真的是这样吗？”亨利半信半疑，但他还是愿意把这一切当作真的：他掏出口袋里所有的零钱，用汉堡包加一杯可乐招待了切尼。

“我是拿破仑的孙子。”有很长一段时间亨利总在心里念叨着，渐渐地，这挥之不去的意念终于使他确信，这是一个事实。

于是，亨利的人生整个被改变了。以前因为个子矮小而自卑气馁，而现在他却因此自豪：我爷爷就是以这种形象指挥千军万马。以前总觉得自己的英语发音不标准，像一个令人讨厌的乡巴佬，现在却以自己带一点法国口音而倍感骄傲。于是他下定决心开创一番事业，可是因为是白手起家，他遇到了无数难以想象的困难，他经常对自己说，在拿破仑的字典里是找不到“不可能”这个词的。就这样，凭着自己是拿破仑孙子的信念，他克服了一切不可能，成为了一家大公司的董事长，并且在他贫穷时常闲逛的那个公园对面，盖了一幢50层的办公大楼。

态度决定高度

在公司成立10周年的日子，他请人去调查自己的身世，结论是他不是拿破仑的孙子。但亨利并没有因此感到遗憾，他说：现在，我是不是拿破仑的孙子已经不重要了，重要的是我明白了这个道理：“当你相信时，它就是真的。”

相信自己是“拿破仑的孙子”，你也可以像亨利那样，相信自己是孔子的后代，相信自己是成吉思汗的传人，并时常向自己灌输这种信念。在这一信念的指引下，你所向往的高度就能达到。

可见，世间没有什么做不到的事，关键在于你是否自信。自信就会改变自己，而且是用自己的力量改变人生的命运。

一个纽约的商人看到一个衣衫褴褛的尺子推销员，顿生一股怜悯之情。他把1美元丢进卖尺子人的盒子里，准备走开。但他想了一下，又停下来，从盒子里取了一把尺子，并对卖尺子的人说：“你与我都是商人，只不过经营的商品不同。”

几个月后，在一个社交场合，一位穿着整齐的推销商迎上这位纽约商人，并自我介绍：“你可能记不得我了，但我永远忘不了你，是你重新给了我自尊和自信。我一直觉得自己和乞丐没有什么两样，直到那天你买了我的尺子，并告诉我是一个商人为止。”

在没有得到纽约商人的箴言时，“推销员”已经在自己的意识中死去了，他已没有了梦想，没有了美好的追求，把自己定格在乞丐的行列中。什么是自尊、什么是自信，已荡然无存。一句“你与我都是商人，……”使他大梦初醒，成功地找回了自己的自信，并有了以后的发展。这恰恰说明每个人的成功都与自信是分不开的。

人最大的敌人往往就是你自己。也就是不相信自己。这也就是等于给自己设置了前进的障碍，并且不想越过，也无法越过。这样，在工作上遭遇到的最大问题，通常是缺乏自信。自信与人的积极行动之间有着必然的联系。如果有坚定的信心，即使平凡的人也可以做出惊人的事业；而缺乏信心的人则可能一事无成。一个人的成就，决不会超出他的信心所能达到的高度。自信首先就是战胜你自己。

第三节 怀有一颗感恩的心

时常怀有感恩的心情，你会蛮得更谦和、更可敬且更高尚。心存感激之情、感恩之心，你会愿意为他人付出，为企业奉献。

感恩是一种处世哲学。感恩犹如心灵的泉水，源源不断，它滋润心田，使心灵免于干涸；它让生命充满生机，洋溢朝气，遍洒阳光，享受生活的美好和幸福；它来自我们的心灵，不假外求，近在咫尺，唾手可得，也不须付出更多的代价，关键只在你我的一转念之间。

事实上，一个人很难孤军奋战，特立独行就能取得成功。一个人的成功在现代社会，要靠许多人的助力才能达成，特别是登峰造极的人更是受到过别人许多的帮助。一旦你定下了成功的明确目标并付诸行动，你会发现自己获得了许多意料之外的协助。你应该感谢这些帮助你的“贵人”，同时感谢上天的眷顾。

感恩是一种深刻的感受，能够增强个人的魅力，开启神奇的力量之门。感恩也像其他受人欢迎的特质一样，是一种习惯和态度。你必须真诚地感激别人，而不只是虚情假意。

时常怀有感恩的心情，你会变得更谦和、可敬且高尚。心存感激之情，那么，感受的就不仅仅是心灵的宁静，还有情感的激荡。反之，心中不知感恩、不懂回报的人，也不会懂得珍惜现在的拥有，怨天尤人是他们的习惯，嫉妒是他们内心的火焰，这样的人整天会被怨恨的情绪所吞噬，搞得自己痛苦不堪。感恩也不仅仅是简单地回报，感恩更是一种对他人、对企业的无私奉献。无私奉献是最大的感恩。

懂得感恩应该是一个员工优良品质的重要体现。一个员工如果连最起码的感恩都不知道，又怎么能够珍惜工作、热爱生活呢？心怀感恩会使心中充满美好，心怀感恩之人会感激一切给过他帮助和支持的人和事。

微软总部的办公楼里有一位临时雇佣的女清洁工，在整个办公楼几百名雇员里，她是工作量最大、拿薪水最少的人。而且，她也是唯一没有任何学历的人。

态度决定高度

可她却是整座办公楼里最快乐的人！每一分钟，她都在快乐地工作着；见到任何一个人，她都面带微笑；对任何人的要求，哪怕不是自己工作范围内的，自己不知道能不能帮上忙的，她都会愉快并努力跑去帮忙。

周围的同事也很快被她感染，没有人在意她的工作性质和身份地位。有很多人都愿意和她交朋友，甚至包括那些公认的冷漠的人！

总裁比尔盖茨很惊异。一次，他忍不住问她：“能否告诉我，是什么让您如此开心地面对每一天呢？”“因为我在为世界上最伟大的企业工作！”女清洁工自豪地说，“我没有什么知识，我很感激公司能给我这份工作，让我不菲的收入来支持我的女儿读完大学。而我唯一可以回报的，就是尽一切可能把工作做好。一想到这些，我就非常开心。”

盖茨被女清洁工那颗感恩的心深深地打动了，他动情地说：“那么，您有没有兴趣成为我们当中正式的一员呢？我想你是微软最需要的。”“当然，那可是我最大的梦想啊！可是我没有学历呀！”女清洁工睁大眼睛回答到。

盖茨给了她学习和发展的机会。此后的几个月里，女清洁工被安排用工作的闲暇时间学习计算机知识，而公司里的任何人都乐意帮助她。她真的成了微软的一名正式雇员！

作为企业的一名员工，面对着每日枯燥无味的工作，像女清洁工那样怀有一颗感恩的心、一颗奉献的心是多么重要！有了这种感恩心，你会每天有一个好心情来面对自己的上司和同事，他们也会被你的快乐所感染而更加喜欢你；因此而增添几分乐趣，有困难也微不足道，同事之间更加团结；心灵也总是充满快乐，尽管工作越来越复杂，但你发现自己已经爱上了处理麻烦，享受着这种接受挑战的快乐了。

永远都需要心怀感激，哪怕是遭受挫折和失败的时候。领导批评的时候，应该感谢他的教诲，使你在以后的工作中不至于犯错；经历失败的时候，应该感激事业给了我们宝贵的经验，为将来取得更大的成绩做好准备；遭到客户拒绝时，要感激客户耐心听完了你的解说，才有了下次合作的机会……

怀有一颗感恩的心，我们的工作会更愉快、顺利。因为除了工作，我

们一无所有，是工作给了我们一切。

离开了工作，离开了企业对员工的帮助，我们将一无所有，是工作给了我们一切，我们应该并且必须对工作、对企业、对提携我们的领导和关心我们的同事怀抱一种感恩的态度！

第四节 做一个乐观主义者

人的一生充满选择，如何面对发生在自己眼前的事情也是一种选择。你可以微笑地面对，也可以沮丧地忍受。明智者往往选择前者。即使遇到天大的事，你也应该快乐。因为无论乐观还是悲观，都是你自己选择的结果。

天气的好坏是你无法选择的，但是你可以选择好心情；社会的矛盾也是你无法左右的，但是你可以选择客观地理解。

奥地利人弗兰克尔由于身为犹太裔心理学家，第二次世界大战期间被关进纳粹死亡营，遭遇极其悲惨。父母、妻子与兄弟都死于纳粹魔掌，唯一的亲人只剩下一个妹妹。他本人则受到严刑拷打，朝不保夕。

有一天，弗兰克尔赤身独处于囚室，忽然之间意识到一种全新的感受。日后他将此感受命名为“人类终极的自由”，当时他只知晓这种自由是纳粹军人永远无法剥夺的。在客观环境上，他完全受制于人，但在自我意识却是独立的，超脱于肉体束缚之外。他可以自行决定外界的刺激对自身的影响程度。换句话说，在刺激与回应之间，他发现自己还有选择如何回应的自由与能力。他在脑海中设想各式各样的状况。譬如说，获释后将如何站在讲台上，把这一段从痛苦折磨中获得的宝贵体验和感悟，传授给学生。

凭着想象与记忆，他不断锻炼自己的意志，直到心灵的自由终于超越了纳粹的禁锢。这种超越也感召了其他的囚犯，甚至狱卒。他协助狱友在苦难中找到意义，寻回自尊。

处在最恶劣的环境中，弗兰克尔运用难得的自我意识天赋，发掘人性最可贵的一面，那就是人有“选择的自由”。这种自由来自人类特有的四