

为什么你不行
没有责任心 谁敢任用你?

责任心

职场第一核心竞争力

李兵珂◎著

精华版
JINGHUABAN



ZERENLI
ZHICHANG DIYI HEXIN JINGZHE

“责任心”对于单独的社会个体来说仅是一种社会责任感，一种对于自己身边人力所能及的社会义务，一种在满足自己生理需求后的社会理想追求。而当个体成长为一个企业的成员之后，这种“责任心”便升华到了“商业人格”的层面，责任心已经成为当今职场的第一核心竞争力。

中国华侨出版社

为什么你不行
没有责任感 谁敢任用你?

责任感

职场第一核心竞争力

ZERENLI
ZHICHANG DIYI HEXIN JINGZHONGLI

中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

责任力 / 李兵珂著. —北京: 中国华侨出版社, 2011. 5

ISBN 978-7-5113-1336-2

I. ①责… II. ①李… III. ①企业-职工-职业道德
-通俗读物 IV. ①F272.92-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第059960号

• 责任力 •

著 者 / 李兵珂

责任编辑 / 赵姣娇

责任校对 / 志 刚

经 销 / 新华书店

开 本 / 787 × 1092 毫米 16 开 印张 / 14 字数 / 230 千

印 刷 / 三河市祥达印装厂

版 次 / 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1336-2

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮 编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

序 言

PREFACE

作为公司的一名普通职员，理所当然要有责任意识。一位哲人说：“人生所有的履历都必须排在勇于负责的精神之后。”受到责任内在力量的鼓动，我们经常会生起一种崇高的使命感和归属感。曾有个企业管理者说，假如你能真正钉好一枚纽扣，这比你缝制一件粗糙的衣服更有价值。恪尽职责地对待自己的工作，不管你处在什么岗位，也不管你的工作是什么，重要的是要真正做好自己的工作。人这一生当中，有很大一部分时间是和工作联系在一起的，而要想在工作中有所作为，要想在工作中体现自己的人生价值，实现自己的抱负，首先必须有出色完成工作的责任感。从某种角度来讲，责任就是人生的一种升华。

作为企业的管理者，更要具有责任意识，更要具有强大的责任感。“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”其实就是让管理者给下属做个好榜样，别把下属给带歪了。所以，如果管理者勇于负责，对一切事物都具有高度的责任感，那么他的下属决不会遇到问题就推卸责任；反之，如果管理者喜欢找借口，他的下属所找的借口就一定比他还多！管理者就像个模具一样，要想生产出具有责任感的下属来，自己首先就要负责！

在我的身边，不乏亿万富豪。但是我每次同他们谈论，这些身价过亿的富豪们都在围绕着他们的产品做文章，而在我听来，他们明显是在推销产品。事实上，他们已经卖出了上百亿的产品，而金钱对他们来说也只是一个数字，但他们又为

何要着急推销这仅仅只有几块钱的产品呢？当我向他们询问答案之时，他们几乎异口同声地回答：责任！

所以，不管作为企业的一名普通职员，还是作为企业的一名管理者，都必须对自己的工作负责，对自己的企业负责，对自己负责，对社会负责……人这一生甚至就是因为责任而来到这个世上的！

在IBM公司中有这样一个训条：员工能力与责任的提高，是企业成功之源。那么反过来，员工如果缺乏责任感，那么这家企业离破产也就不远了。当企业具有一群兼有高度的责任感和优秀的个人能力的员工时，他们就能乐观地迎接挑战，高兴地担负起实现企业远景的责任，企业才会不断的取得提升和进步。

最后，我想向读到这本书的读者说一句：“作为企业中的一员，不管是普通的职员，还是一名管理者，你首先要学会负责。因为你如果不具有责任感，你的企业就时刻处于危险之中。”千万不要去怀疑这句话，更不要小看这句话。古人说：“一言以兴邦，一言以丧邦。”一个国家尚且如此，更何况是一个企业呢？

目 录

CONTENTS



第一章 责任力决定竞争力

每一份工作都是一份责任	3
责任感是我们赖以生存的基础	5
绩效源自责任，责任决定成功	7
多一分责任心，就多一次成功的机会	10
糊弄工作就是糊弄自己	13



第二章 每个人都是责任者

责任意识是每位员工最重要的意识	19
不可或缺的成功因素——负责任	22
责任落实的科学方法	26
学会承担工作责任	29
不要推卸工作中的过错	32



第三章

恪尽职守 让责任成为习惯

只有做好自己的事才谈得上负责任	37
不要为自己犯的错找理由	39
主动开拓思路，积极承担责任	41
全心全意，尽职尽责地工作	44
自动自发地工作	47



第四章

在细节中落实责任

细节不可忽略	51
用做大事的心态做好小事	54
细节之中有魔鬼	57
责任面前无小事	60
责任，从细节开始	64



第五章

没有执行 谈何责任

没有执行，责任只是一句空话	69
承担责任，主动执行	71
没有执行，就没有成功	74
负责的人 绝不推辞	77
接到任务，马上执行	82



第六章

锁定目标 对结果负责

对结果负责才是真正的负责	87
--------------	----

注重结果才能获得功劳	90
一切以结果为导向	95
结果胜过一切	98
做一个追求结果的员工	100
对结果负责也是对自己负责	102

第七章

责任面前 没有借口

没有任何借口	107
别为自己的失职找借口	110
借口是失败的根源	113
不找借口，只找方法	118
职场容不得半点不负责	121

第八章

承担责任 走向卓越

拒绝承担责任是工作中的通病	125
敢于承认错误，担负责任	128
承担自身的领导责任	130
解决问题，而不是责怪他人	133
勇于承担责任，才能承担更大的责任	136

第九章

提高工作效率 强化工作责任

第一次就把事情落实到位	141
工作要有目标和计划	144
按照流程、轻重和步骤来工作	147

日事日毕，日清日高	150
接到工作，马上落实	152

第十章 企业中层管理者责任素质

做一个有责任感的管理者	157
权力和责任是对等的	160
其身正，不令而行	163
“跟我来”胜过“给我上”	167
猴子管理法则	169

第十一章 提高责任能力的五把钥匙

自信：没有自信就做不好工作	175
态度：热爱工作能创造奇迹	177
激情：点燃你心中的工作之火	180
勤奋：勤奋的人迟早会成功	184
坚持：走向成功的最后一步	188

第十二章 让责任成就你的人生

坚守你的责任	193
责任是一种工作态度	196
凡事多为老板考虑	198
职业、薪水与回报	200
企业兴亡，我的责任	202

第一章

责任力决定竞争力



每一份工作都是一份责任

一个人无论从事何种职业，都应该心中常存责任感，敬重自己的工作，在工作中表现出忠于职守，尽心尽责的精神，这才是真正的敬业。每个人都肩负着重任，对工作、对家庭、对亲人、对朋友，我们都要负一定的责任。正因为担负着这样或者那样的责任，我们才对自己的行为有所约束。

工作等于责任，每一个职位所规定的工作任务就是一份责任，当我们从事这项工作时就应该担负起这份责任。责任感与责任又有不同，责任是对任务的一种负责和承担，而责任感是一个人对待任务、对待单位的态度。一个人责任感的强弱决定了他对待工作是尽心尽责还是浑浑噩噩，而这又将决定他工作成绩的好坏。当我们对工作充满责任感的时候，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。但是，当懒散敷衍成为一种习惯时，做起事来往往就会不诚实。这样，别人最终将会轻视你的工作，从而轻视你的人品。工作是生活的一部分，做着粗劣的工作，不但降低效能，而且会使人丧失做事的才能。

对待工作，是充满责任感、尽自己最大的努力去完成任务，还是敷衍了事，这在很大程度上成为决定成败的关键，所以我们必须让责任感成为我们脑海中的一种意识，深入到工作中的每一点一滴，并坚持下去。当然，做到这种境界可能并不十分容易，但不管怎样，责任感必须培养，也完全可以培养。比如，注意工作中的细节就有助于责任感的养成。

责任感是我们战胜工作中诸多困难的强大精神动力，它使我们有勇气排除万难，甚至可以把不可能完成的工作任务完成得非常出色。



当责任感成为一种习惯，成了一个人的生活态度，我们会自然而然担负起责任，而不是刻意去做。当一个人自然而然地做一件事时，当然不会觉得麻烦，更不会觉得劳累。反之，一旦失去责任感，即使是做自己擅长的工作，也会做得一塌糊涂。因此，我们在做任何一项工作的时候，成不成功，通常取决于是否有强烈的工作责任感以及主动积极的工作态度。

然而，我们对待工作，要如何来强化工作责任感呢？首先，要充分发挥自己的主观能动性。我们接到工作任务后，不能只是被动地服从，抱着完成任务、敷衍塞责的态度去做。而正确对待工作的态度是：我们不仅仅要做好领导要求的工作，而且在工作中要有主动性，对自己所做的工作任务要切实负起责任，能够结合工作过程中的实际情况，创造性地完成任务，而不是拘泥于一定的形式，束手束脚，完全按照领导的吩咐办事。

其次，要保持积极、认真的工作态度。工作中，经常会遇到一些预想不到的困难，这时我们不能退缩，只能前进，鼓足勇气，增加干劲，懂得运用头脑，发挥自己的聪明才智，去克服遇到的各种困难。这就必须有着一种坚韧不拔的奋斗精神。最后，要有不断进取、开拓创新的精神。当今社会充满了竞争，我们都是竞争的主体。知识经济时代的到来，对大家的工作、学习、生活的能力提出了全新的要求，在优胜劣汰的市场竞争法则面前，人人平等。因此，我们不能仅仅满足于现有的知识及工作经验，在工作中要不断地充实自己、提高自己，虚心地向身边的同事学习，学习他们的宝贵经验并与新的知识相结合，才能使自己永远立于不败之地。

“一颗道钉足以倾覆一列火车，一根火柴足以焚烧一片森林，一张处方足以危害一个生命，一个蚁穴足以溃塌一条大堤，一个垫圈足以毁掉一架航天飞机。由此可见，责任重于泰山。”

我们不缺有才能的人，缺少的是有责任感的人。细节决定成败，细节源于责任，态度决定一切，态度来自责任，责任体现忠诚，创造卓越，决定成功。

责任感是我们赖以生存的基础

在大自然中，责任是一种生存的起点。同样，在一个企业里，责任是自我竞争的法宝。无论是生活还是工作，对于人类还是对于动物界，依据这个法则，才能够生存或者创造出神话。

动物园里有三只老虎，是一家三口。这三只老虎从小就一直由动物园饲养。为了维持生态平衡，恢复老虎的野性，动物园决定将它们送到森林里，任其自然生长。首先被放回的是那只身体强壮的老虎父亲。

过了些日子，动物园的管理员发现，老虎父亲经常徘徊在动物园的附近，而且看起来比以前瘦了许多，无精打采的。但是，动物园拒绝收留它，反而又把幼虎放了出去。

幼虎被放出去之后，动物园的管理者发现，老虎父亲很少回来了，偶尔带着幼虎回来几次。它的身体好像比以前强壮多了，幼虎也迅速长大了起来。看来，公老虎不仅可以把幼虎照顾得很好，而且自己过得也很好。动物园的研究人员总结出原因：为了照顾幼虎，老虎父亲必须得捕到食物，否则，幼虎就会面临饿死的结果，自己的日子也不会好过。管理员决定把剩下的那只母老虎也放出去。

这只母老虎被放出去之后，三只老虎再也没有回来过。动物园的管理员去森林中对这三只虎做过考察，发现这一家三口在森林里生活得非常不错。后来，动物学家解释了这三只老虎为什么能重返大自然生活。

“公老虎有照顾幼虎的责任，尽管这是一种本能，正是这种责任让他俩生活得好一些。母老虎被放出去后，公老虎和母老虎共同有照顾幼虎的责任，而且公



老虎和母老虎还需要互相照顾。这三只老虎互相照顾，才能够重回自然，重新开始生活。”

看来，无论是动物还是人，责任都是生存的基础。责任可以确保生命在自然界中的延续，同样，责任也是确保一家企业是否能够在竞争中生存的力量所在。因此，每个企业的领导都喜欢有责任心的员工，而且这样的员工最终将得到重用。

据《解放军报》报道，有一位退伍战士回到原籍不久，报名应聘一家公司的秘书。经过几轮筛选，到考试时，百余名应试者所剩无几。角逐继续进行，可笔试题让这位退伍战士很为难。内容是：“请你写出原单位名称，有多少人，在单位负责什么和你将为本公司提供什么最有价值的材料？”身为退伍军人，他忘不了在部队所接受的保密教育：“宁愿落榜，也不能泄露军事秘密。”想到这里，这位退伍军人在试卷附页上写道：“我非常愿意加入贵公司，可作为一名退伍军人，保守军事秘密是我义不容辞的责任。我只能交上一份空白的答卷，请谅解。”

在多项测试中对这位退伍战士一直看好的招考人员，无不感到吃惊和惋惜。公司总经理得知此事，立即调阅了他的全部应试材料，面对那张唯一的“白卷”，他露出了满意的微笑。他对下属说：“懂得保守军事秘密的人，同样懂得保守商业秘密。这位退伍战士政治素质好，责任感比较强，应当优先录取。”

责任感是一种品质，具有这种品质的人才是真正优秀的人。不论在社会还是在家庭中，只有那些有责任感的人才能受到社会和他人的认可和尊重。所以，责任感可以说是一种竞争的法宝，使人不朽！

绩效源自责任，责任决定成功

著名管理大师德鲁克曾说过：“责任保证绩效！”

可以说，我们的一生，都被“不负责”包围着，无处不在，使我们备受困扰和折磨。一位记者这样记述了自己深受“不负责”之苦的经历：

“前些日子，我订购了90平方米的玻璃用于装修，当时我站到订购柜台的职员身旁以确定她写的数量是否正确，结果还是枉然！建材公司开给我90平方米的账单，送来的货却是80平方米。”

也许，当你抱怨世界上充满“不负责”时，会被人误以为你是具有成见的极端挑剔者。事实上，我们身边之所以充满“不负责”，就是因为人们做事情不用心，对工作不负责。

在一所大医院的手术室里，一位年轻护士第一次担任责任护士。

“大夫，你取出了11块纱布。”她对外科大夫说，“我们用的是12块。”

“我已经都取出来了。”医生断言道，“我们现在就开始缝合伤口。”

“不行。”护士抗议说，“我们用了12块。”

“由我负责好了？”外科大夫严厉地说，“缝合。”

“你不能这样做！”护士激动地喊道，“你要为病人负责！”

大夫微微一笑，举起他的手，让护士看了看第12块纱布。“你是一位合格的护士。”他说道。他在考验她是否有责任感——而她具备了这一点。



在医院里，即使是刚参加工作的护士，她的责任感也足以使她对病人负责，保证手术病人的安全。在企业里，员工的责任意识也是如此。

现在，很多企业都在寻找各种方式和方法来提高工作的绩效。不过很多企业发现，无论是优秀的管理模式还是先进的管理经验，一应用到自己的公司就“不灵”了，工作绩效并没有明显的提高。

这是为什么呢？答案就是员工缺乏足够的责任心。责任与绩效之间的关系应该是成正比的关系。当一方面提高时，另一方也随之提高；反之，当一方面下降时，另一方也会随之下降。所以，要提高工作绩效，首先要确保员工的责任心。

美国著名的职业演说家马克·桑布恩常常讲邮差弗雷德的故事，因为弗雷德的责任心使他深受感动。

弗雷德是美国邮政的员工，他总是十分周到并细致入微地照顾他服务的客户。有一次，桑布恩去外地出差，联邦快运公司误投了他的一个包裹，把它放到了别人家的门廊上。幸运的是邮差弗雷德在发现他的包裹送错了地方后，便把包裹捡起来，重新放到桑布恩的住处藏好，并在上面留了张纸条，解释事情的来龙去脉，而且还费心地找来擦鞋垫把它遮住，以免丢失。弗雷德这种认真负责的精神让桑布恩既惊讶又温暖，于是马克·桑布恩开始把弗雷德的事迹在全国各地演讲。

桑布恩说在10年的时间里，他一直受惠于弗雷德的优质服务。一旦信箱里的邮件被塞得乱糟糟，那准是弗雷德没有上班。因为只要是弗雷德在他服务的邮区里上班，桑布恩信箱里的邮件就一定是整齐的。

应该说弗雷德的工作是很平凡的，但是他对工作强烈的责任心使他在平凡的工作中展现出了不平凡的一面。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯曾讲起他少年时的一段经历。

13岁时，他就开始在父母的加油站里工作。那个加油站里有三个加油泵、两条修车地沟和一间打蜡房。法里斯想学修车，但他父亲却让他在前台接待顾客。