

——
一本提高员工职业素养的心灵指南
一部实现员工自我晋升的经典读本
——



工作要有好心态 做事要有好方法

—— 吴艳龙◎编著 ——

GONGZUO YAOYOU HAOXINTAI
ZUOSHI YAOYOU HAOFANGFA

你也许无法选择工作，但可以选择对待工作的态度，
态度是平庸和卓越的分水岭，不找借口找方法就是一种积极心态。
一名优秀的员工，懂得以一种正确的态度对待自己的工作。

石油工业出版社

工作要有好心态 做事要有好方法

GONGZUO YAOYOU HAOXINTAI
ZUOSHI YAOYOU HAOFANGFA

吴艳龙◎编著

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作要有好心态 做事要有好方法/吴艳龙 编著.

北京:石油工业出版社,2010.8

ISBN 978-7-5021-7910-6

I. 工…

II. 吴…

III. 成功心理学—通俗读物

IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 138648 号

工作要有好心态 做事要有好方法

吴艳龙 编著

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) 64523607 营销部: (010) 64523603

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷

710×1000毫米 开本: 1/16 印张: 13.25

字数: 194千字

定价: 26.80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

在任何一家企业、任何一个职位上，人总是会遇到各种各样的问题。在这些问题面前，不同的员工有不同的表现，下面就总结了常见的几种表现。

(1) 在遇到问题时，有的人一定最先举起双手，向上司或老板声明，这不是我的责任，出现这样的情况跟我没有任何关系。

(2) 有的人绞尽脑汁地找借口，不是说自己没有受过这方面的专业培训，就是其他人没有听取自己的意见。总之，借口一大堆，就不是为了解决问题而千方百计地去找方法。

(3) 有的人会郁郁寡欢，整天被问题困扰着，他也知道问题不得到解决后果会很严重，但就是不肯采取行动，只是用自己紧皱着的眉头告诉别人自己也很担心这件事。

(4) 有的人选择了不停地抱怨，他们觉得自己的工作总是不顺，因此对工作总是牢骚满腹，但结果却是心态越来越差，工作的积极性更是被抱怨的洪水冲刷殆尽。

(5) 有的人像热锅上的蚂蚁，忙碌得一刻不得闲，但事实证明：因为不得要领，所以他们的忙碌也都变成了无用功。也就是说，这群无效的工作狂们在把自己搞得筋疲力尽的同时，根本没有为企业创造任何价值，无效的忙碌还损耗了企业的资源。

(6) 有的人懒于动脑，一遇到问题就搔首皱眉，然后想也不想地把问题报告给上司，让上司帮自己想办法解决，自己却落得清闲……

我们发现：这些员工的共同点就是缺乏自觉地解决问题的意识和能



力。他们习惯于讲求客观条件，而不是自己主动思考找方法。这些现象在很多企业中都普遍存在，而当深入研究他们如此对待工作背后的真正缘由时，得到的结论则是他们普遍缺乏正确的工作态度，也没有通过思考去解决问题的习惯。

本书从这一问题入手，提出了一系列具有针对性的工作理念，并进一步阐述了优秀的员工始终秉持“只要思想不滑坡，方法总比问题多”的理念，在工作中“只为成功找方法，不为失败找借口”，他们以解决问题为目的，却不以讲求条件为前提。秉持这种工作理念，不仅会使一个人从被动变为主动，从倦怠到积极，还能够使人们掌握一些具体的解决问题的办法。

我们总是羡慕别人发展得快、机会好，但是我们不知道，机会从来都不是毫无条件地从天而降的，成功者的机会都是他们发挥主观能动性获得的，是他们用自己的主动性创造出来的。只有学习别人的长处，弥补自己的不足，我们才能够不断进步。

当我们明白了“只有主动地发挥自我能动性，才能彻底解决问题，也才能够为自己创造机遇”这一道理之后，我们就要积极地付诸行动了。著名畅销书作家奥狄·曼格诺也曾说过：“一张地图，无论多精细，都不可能使你在地面上移动一步。我们的计划再科学，还需要我们毫不迟疑、坚定地去执行才可奏效。”因此，我们要激活全身的每一个细胞，在工作中主动投入自我的聪明才智，彻底解决工作中的每一个问题。

如果在认真地自我反思之后，你仍然觉得在想到和做到之间有一段距离，那么你就要好好阅读一下这本书了。本书通过对职场员工的心态和工作方式进行多方的调查和思考总结，不仅找到了员工缺乏好心态的根本原因，还归纳出了一些具有针对性且操之可行的改善方案。希望各位读者朋友通过阅读本书，能够真正成为一个主动思考、彻底解决问题的高手，并迅速成长成为一名企业最需要的优秀员工，开拓出一片自己的事业天地，从而收获一个完美的人生。

目 录

第一章 端正工作态度，走出职场工作误区

“推”：出了问题，首先推卸责任	3
“怨”：遇到问题习惯去抱怨，而不是想办法解决	5
“怠”：只敢去想，而不肯采取行动	8
“忙”：每天都有忙不完的事，但却忙不到点子上	12
“找”：总是绞尽脑汁找借口，而不是千方百计找方法	15
“靠”：一遇到问题就找上司，把困难原封不动地转移给上司	17

第二章 没有平凡的岗位，只有平庸的工作态度

没有卑微的工作，只有卑微的工作态度	23
没有做不好的工作，只有不会思考的员工	26
没有淡季的市场，只有淡季的思想	28
天下没有坏买卖，只有蹩脚的买卖人	31
只要精神不滑坡，方法总比困难多	34

第三章 态度决定价值，做一流的员工

主动负责，做企业最需要的事	41
---------------------	----



化怨气为志气，用实干代替抱怨	43
告别懈怠，努力工作	45
用心工作，做好在职的每一天	47

第四章 少向外界要条件，多向自己要智慧

与其强求环境，不如改变自己	53
苦干加巧干，才能获得成功	55
不仅要发现问题，更要解决问题	58
脚踏实地，将“知本”转化为“资本”	61
越过思维定式，用变通突破困境	63
主动思考，做公司问题的“终结者”	65
全力以赴，充分激发自我潜能	68

第五章 不重过程重结果，不重苦劳重功劳

锁定结果，以脚做梦	73
要努力工作，更要创造性地工作	75
做正确的事 > 正确地做事	78
不是“做事”，而是“做成事”	81
把问题留给自己，把结果留给公司	83
秉持结果心态，以结果为导向	86
一流员工追求结果，末流员工制造恶果	89

第六章 变被动为主动——确保工作出色的五大策略

主动：改“要我做”为“我要做”	95
到位：改“做完就行”为“做好才行”	98
专业：改“差不多”为“零缺陷”	101



尽责：改“尽力而为”为“全力以赴”	103
完美：改“尽职尽责”为“尽善尽美”	107

第七章 不重条件重智慧——优秀员工要培养的五大习惯

为企业不计条件地解决问题	113
不分“分内事”和“分外事”	115
公司的问题就是自己的问题	118
在第一时间解决问题	121
勇敢地向自我挑战	124

第八章 找对方法做对事——工作中神奇的磁场效应

解密“横山法则”：提高工作自觉性	131
放大“马太效应”：借助他人力量使资源增值	133
践行“史密斯法则”：学会管理时间	136
摆脱“羊群效应”：用理性克服盲从	139
“奥卡姆剃刀”出鞘：把复杂的问题简单化	141

第九章 科学工作，优秀员工的六种专业工作方式

先发制人，做好准备工作	147
要务优先，分清事情的轻重缓急	149
注重细节，善于发现问题和机会	152
瑕不掩瑜，不要过分追求完美	154
大智若愚，比别人多做一点	156
好记性不如烂笔头，养成写工作日记的习惯	159



第十章 激发创新思维——有效创新的重要方法

“头脑风暴法”——在智慧的碰撞中激发创新的火花	165
团队合作法——在与其他人的合作中发挥创新能量	167
借势借力法——站在巨人的肩膀上超越	169
创造性模仿——在对标杆的模仿中变得强大	171
资源整合法——资源有限，创新无限	173

第十一章 少点小聪明，多点大智慧

小心“聪明反被聪明误”：小聪明不如傻坚持	177
做事是术，做人是道	179
捷径要走，但绝不投机取巧	181
用力只能做到称职，用心才能做到优秀	184
把每一件平凡的事做好就是不平凡	186
保持平常心：不怕失去，不怕得到	188

附录一 优秀员工的 21 种阳光心态	192
--------------------------	-----

附录二 卓有成效的 18 个工作步骤	199
--------------------------	-----

| 第一章 |

端正工作态度，走出职场工作误区





◎ “推”：出了问题，首先推卸责任

在某企业的季度会议上，营销部经理说：“最近销售不理想，我们得负一定的责任。但主要原因在于对手推出的新产品比我们的产品先进。”研发经理“认真”总结道：“最近推出新产品少是由于研发预算少，大家都知道杯水车薪的预算还被财务部门削减了。”财务经理马上接着解释：“公司成本在上升，我们能节约就节约。”这时，采购经理跳起来说：“采购成本上升了10%，是由于俄罗斯一个生产铬的矿山爆炸了，导致不锈钢价格急速攀升。”

于是，大家异口同声说：“原来如此！”言外之意便是：大家都没有责任。最后，人力资源部经理终于发言：“这样说来，我只好去考核俄罗斯的矿山了？”

从营销经理到财务经理，到采购经理，大家都觉得销售不理想跟自己没有关系，找借口逃避自己的责任，难道真的将所有的责任都归结到俄罗斯的矿山爆炸上？在笑过之后，我们是不是会发现其间有我们自身的身影呢？没有对问题负责任的态度，那又怎么去解决下一步的工作，这些经理存在的价值是什么？

在职场中经常会遇到类似的情景。很多时候出了问题，有的人总是喜欢推卸责任，这种人首先会证明“我的能力是不容置疑的”；其次是表明，“我是没有错误的，不应该处罚我”。

犯了错误有什么理由要解释时，每个人首先要反省，理由是不是客观事实，是不是真实可信，是不是只是想用来掩饰自己的错误？然后回头看看自己的行为，如果自己在整件事的过程中确实有错误的地方，就应该勇敢地承担责任，诚恳地承认错误，并且要主动改善自己的工作，积极地寻



求补救的办法。

这种对自我的严格检查，可能刚开始时有些困难，但是你要相信，只有勇于承担责任，不把责任推给别人，你才有可能成为一个让别人信得过的人、一个优秀的人。

北京爱乐乐团在上海一家琴行订购了一台钢琴，在音乐演奏会的当天发现琴脚坏了，这对演奏效果有着致命的影响，一台瘸腿的琴是无法流畅地演奏的。

琴是由一家航空物流公司托运的，这款琴是琴行代理的德国的一款琴，由于质量好，脱销了。消息从北京传回上海后，外贸部积极跟厂家沟通，但从德国运一台到北京最少也得三天。销售部经理马上跟爱乐乐团沟通，稳定情绪，品质部马上派人坐飞机到北京检查琴的音色效果。

这时，一个钢琴老师走过来说，做个凳子把琴整体托起来，就可以解决问题！

是啊，一只脚的工艺只能找厂家解决，但做个凳子在哪里都能解决。技术部在跟专家沟通之后，很快就设计好了解决的办法，问题终于在演出之前解决了。

这个消息在被人们传播以后，琴行的订单纷至沓来。

钢琴的脚很可能是物流公司在运送途中弄坏了，但这不能改变一个事实，就是琴交到客户手中时已经坏了，琴的品质已经不是厂家和销售公司承诺的品质了。但出了问题，解决问题是最重要的，各个部门的人积极贡献自己的能力，既保证了演奏会的如期进行，也为公司赢得了赞誉，声誉就是企业的利益。

还有一点值得注意，如果错误确实不是个人的过失造成的，也不要急于替自己辩解，而应着眼于整个公司的利益，等事情得到妥善处理，事情的真相自然会浮出水面。如果确实被误会了，上司也自然会在事实中看到，从而还自己一个清白。

在工作中如果遇到问题，要敢于勇敢地站出来。当真正开始着手解决



眼前的问题时，问题就不会像你想象的那样棘手。面对工作、生活中的种种问题，当抱着积极的心态去处理时，这些问题就会在我们的思考面前低头。企业里的每个人如果都能努力地发现问题，并着力解决它，就会发现企业永远拥有无穷的活力及解决问题的能力。要勇于承担起自己职责范围内的责任，积极地寻找并把握谋求公司利益的机会。也只有这样，你才能成为老板信得过的人，也才能成为企业最受欢迎的员工。

◎“怨”：遇到问题习惯去抱怨，而不是想办法解决

萧明是一家汽车修理厂的修理工，从进厂的第一天起，他就开始喋喋不休地抱怨，什么“修理这活太脏了，瞧瞧我身上弄的”，什么“真累呀，我简直讨厌死这份工作”等。每天，萧明都是在抱怨和不满的情绪中度过的，他认为自己在受煎熬，在像奴隶一样卖苦力。因此，萧明每时每刻都窥视着师傅的眼神与行动，稍有空隙，他便偷懒耍滑，应付手中的工作。转眼几年过去了，当时与萧明一同进厂的3个工友，各自凭着精湛的手艺，或另谋高就，或被公司送进大学进修，独有萧明，仍旧在抱怨声中做着 he 讨厌的修理工作。

一个习惯将抱怨挂在嘴边的人，只会与成功渐行渐远，滑向失败的深渊。抱怨最终的受害者是自己。在现实世界中，有太多人虽然受过很好的教育，并且才华横溢，但在公司里却长期得不到提升，主要是因为他们不愿意自我反省，总是怀疑环境，对工作抱怨不休。

在工作中时常会有这样的情况：一项任务交代下来后，如果上司不追问，结果十有八九会不了了之；有些事情，如果上级不跟踪落实，就很难有令人满意的反馈；还有的人面对布置的工作，常常只会睁大眼睛，满脸狐疑地反问上司：“怎么布置这样的工作？我不会做啊！”



抱怨的人很少积极想办法去解决问题，他不认为主动、独立完成工作是自己的责任，却将诉苦和抱怨视为家常便饭。他们只知道抱怨，却不反省自己的工作态度，他们根本不知道被公司重用是建立在认真完成工作的基础上的。他们整天应付工作，不停地抱怨，结果，他们失去了工作的动力，不能全身心地投入工作，当然，他们也不可能在工作中取得斐然的业绩。最终，失去了本应属于自己的升迁和加薪机会。

虽然抱怨会减轻个人心中的不快和不满，但却不能使人朝着积极的方面发展。一个人一旦开始抱怨，自然会分散工作精力，如果陷入抱怨的深渊里，就会产生一种对抗的心理，故意消极对待工作来宣泄自己的不满，对于能及时完成的工作也会寻找借口拖延，能完美解决的问题也留个小尾巴，刁难上司或同事。

抱怨的人总认为自己是正确的，一切都是别人的错。这样他就不可能及时改进工作方法，甚至固守着自己的那一套不放，工作能力自然得不到提高。

抱怨还是一种极易传染的“病毒”。当一个人喋喋不休地抱怨时，就会引起周围人的注意，一旦出现有同感的话题，就会瓦解别人的控制力，让别人也情不自禁地加入到抱怨中去。这样，抱怨就像流行性感冒一样在公司里肆虐，正常的工作氛围就会被搅得乌烟瘴气，大大影响组织的协调性和凝聚力。

明威非常不满意自己的工作，经常抱怨不休。一天，他愤愤地对朋友说：“我在公司里一点也不受重视，工资是最低的，老板还经常责骂我，我决定辞职不干了！”

朋友笑眯眯地说：“你对公司的贸易情况熟悉吗？你对报关的手续和技巧完全弄清楚了吗？”

明威不屑地说：“我懒得钻研那些东西。”

朋友说：“我建议你把这些都搞明白了再辞职，这对你有很大的帮助。”

明威听从了朋友的建议，为了尽快把这些东西搞明白后辞职，他停止了抱怨，开始积极学习和工作。半年后，他又和那位朋友聚在一起。



朋友笑咪咪地问：“你从那家公司辞职了吗？”

明威摇摇头说：“现在老板对我刮目相看了，给我加了薪，还委以重任，我决定留下来好好干。”

朋友得意地说：“这种情况我早就料到了。”

要消除抱怨，关键是转变态度。当你认识到抱怨根本无济于事时，你才会主动改变这种陋习。一旦不再抱怨，你的工作自然会大有起色。

因此，无论遭遇什么样的环境、面对什么样的问题，都必须学会从自己身上寻找原因，抱怨没有任何意义。细心观察你就会发现，那些抱怨少、会自我反省的人总是比其他人能更有效地解决问题，而且对于这些人来说，问题不仅不是阻碍和累赘，而且还是通往成功的基石。

无谓的抱怨除了浪费时间和精力之外别无用处，所以当问题出现时，与其抱怨，还不如反省自己。许多问题的产生和恶化实际上正是由于人们不经常反省造成的，如果每个人都能够处处反省自己、时时总结经验教训，那就可以避免许多问题的发生，即使当问题发生时，也可以集中精力将问题及时解决。

日本“经营之神”松下幸之助年轻时曾经在一家电器商店当过学徒。同时在这家店里帮工的还有另外两个学徒，他们都是同时进入这家商店的。开始时，三人薪水很低，另两个学徒时常发些牢骚和抱怨，对工作日渐马虎起来。

松下以前从来没有做过电器方面的事情，这次到了一家电器商店工作，面对着那么多的电子产品，他感到了自己的无知。他每天都比别人晚下班，用这些时间阅读各种电子产品的说明书；其他两个同事外出休闲的时候，他参加了电器修理培训班。他花了大量时间学习电器知识，因为他决心用学习让自己成为这方面的行家。这时候，他的两个同事却因为这些而嘲笑他。而这一切都无法阻止松下继续学习的决心。

终于，通过不断的努力，他从一个对电器一窍不通的学徒变成了一个能够给顾客清楚明了地讲解电器知识的专家，并且还可以自己动手修理与



设计电器。这一切努力都没有白费，店主将这一切都看在眼里，对松下的这种学习精神非常赏识，不久便将他由普通学员变成了正式员工，并且将店里的很多事情都交给他处理。这为松下以后的创业打下了坚实的基础。与之相反，他的两个同事却因为一直没有学识上的进步，最终只能被商店解雇。

在挫折与失败面前，在不尽如人意的时候，我们需要对自己的行为进行深刻反省和剖析，而不是抱怨。解决问题的最佳时机也许就在我们的抱怨声中被一次又一次地错过了，直至事情变得无可救药。

通过抱怨，我们什么也改变不了，黑暗和恐惧仍然存在，而且还会因为人们的逃避和夸大而增加问题的解决难度。“与其诅咒黑暗，不如点起一支蜡烛”，这句话是克里斯托弗斯的座右铭，它也应当成为指导我们工作和生活的一条准则。

◎ “怠”：只敢去想，而不肯采取行动

在一次行动力研习会上，主讲师做了一个活动。他说：“现在我请各位一起来做一个游戏，大家必须用心投入，并且采取行动。”他从钱包里掏出一张面值100元的人民币，说：“现在有谁愿意拿50元来换这张100元的人民币？”他说了几次，很久没有人行动，最后终于有一个人跑向讲台，但仍然用一种怀疑的眼光看着主讲师和那一张人民币，不敢行动。主讲师提醒说：“要配合，要参与，要行动。”那个人才采取行动，换回了那100元。他顷刻便赚了50元。

最后，主讲师说：“凡事马上行动，立刻行动，你的人生才会不一样。”

这个培训师想要告诉我们的就是：要勇于采取行动，只有行动才能改