

STUDY

态度

■ 刘永中 主编

你最强的竞争力



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

Tai Du

Ni Zui Qiang De Jing Zheng Li

员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

STUDY

态度

■ 刘永中 主编

你最强的竞争力



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

Tai Du

Ni Zui Qiang De Jing Zheng Li

员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

态度你最强的竞争力 / 众行管理资讯研发中心编著, —
广州: 广东经济出版社, 2004.5
(员工基础素质学习方案丛书)
ISBN 7-80677-726-1

I. 态… II. 众… III. 企业—职工—职业道德
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 028281 号

出版 发行 经销 印刷	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) 广东新华发行集团 广东出版技校河东彩印厂 (南海市盐步镇河东管理区)
开本	889 毫米× 1230 毫米 1/32
印张	5.75
字数	121 000
版次	2004 年 5 月第 1 版
印次	2004 年 5 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-726-1/F•1050
定价	全套定价: 90.00 元 本册定价: 10.00 元

如发现印装质量有问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: <http://www.sun-book.com>

• 版权所有 翻版必究 •

学 习 目 标

什么是你最强的竞争力？金钱、口才、面孔，还是有“贵人相助”？

上述这些都会是你成功的法码。最强的竞争力，其实人人都有，人人都可以做到，那就是——态度！态度决定一切，运用得当，它会让你获得你想要的一切。

本学习方案即是让学员认识到是潜藏在人的意识深处的“态度”，在引导着我们的行为。因此，每一个人，都应树立起正确、良好的态度，这样才可以取得“事半功倍”的效果。

学习目标：

1. 使学员意识到“态度”在职业生涯中，不可忽视的影响；
2. 讨论什么才是企业中受欢迎的态度；
3. 企业员工应该具备什么样的态度；
4. 正确的态度有利于在竞争与发展中争得领先之地。

课程评估：

本课程的培训方式，是希望提供一个有效及富于趣味性的学习过程，使学员享受到学习的乐趣。

序

一家著名的 IT 公司在面试时曾问了下面两个问题：为什么下水道的盖子是圆形的？请估计北京共有多少加油站？

很显然，考官的目的不是想知道应试者是否具有百科全书一样的知识，而是在考察应试者分析问题和解决问题的能力。比如，第一个问题可以从成本、安全、运输等方面去分析；第二个问题则可以根据北京的人口总数、人均汽车拥有量、每辆汽车的大概耗油量和大概的加油次数来分析，从而得出一个大概的加油站数目。你的答案不一定要跟标准答案一致，但是你的逻辑必须是严谨的，你的思路必须是清晰的。这些从应试者的大学毕业证书上看不出，在应试者的工作履历表上也体现不出，因为它反映的是应试者的综合素质。而应试者的素质是企业最想了解，但又最难了解的。

那么，什么是素质呢？我们可以用著名的冰山理论来解释。所谓冰山理论，即把一个人的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的知识、技能，这些可以通过各种学历证书、职业资格证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜在水面之下的东西，比如分析问题的能力、创新能力、团队合作精神、职业规范、职业操守、敬业精神、工作态度、服务意识等等，很难通过证书

或考试来验证，我们称这些东西为素质——企业员工的职业素质。

素质既然潜伏在水底，就看不见、摸不着，真的是神秘不可测吗？不对，我们认为素质虽然不能通过言语、证书来表现，但是可以通过行为来判断。比如：当你看到一个员工拍着胸脯对老板说：“老板，我很敬业。”时，你很难判断他是否敬业。但当你看到一个员工经常迟到早退，就容易判断出这名员工很不敬业。当你看到一家企业的墙上写着“以顾客为中心”的大幅标语时，很难判断这家企业的服务是否到位。但是当你看到这家企业的员工很有效地为顾客解决各种问题，很友好地处理顾客的各种投诉时，就容易判断出这家企业的服务意识很到位。

人们常常夸奖某人“训练有素”，企业家在说到著名跨国公司的员工时，也羡慕人家的员工“训练有素”。这说明“有素”是可以通过“训练”来得到的。我们出版的这套学习方案，就是希望通过一系列的训练方案来提高企业员工的素质。训练，首先是对观念的改变，只有观念改变了，才会有行动的变化。如果观念没有改变，那么行为上的变化就是假象，是骗人的行为。

在这里，我可以举一个例子，很多企业都有打卡制度，企业也严格要求员工上班不许迟到，结果我们就经常看到上班前的 5 分钟或 10 分钟里，很多员工发足狂奔、百米冲刺，在最后关头刷卡成功。然后呢，慢条斯理地去冲茶倒水吃早餐了。很显然，这些行为是一种假象，它并没有达到企业的目的：有效地利用上班

态度，你最强的竞争力

时间，而是企业打卡铁律下的一种对策。最后行为上的改变要养成习惯，就像 5S 中的最后一个 S——素养，只有养成了好的习惯，我们才可以说某人“素质高”，我们才可以说某人“训练有素”了。

就像爱情之于人类，员工素质对于企业来说也是一个永恒的话题。希望这套企业员工基础素质学习方案能起到一个抛砖引玉的作用，引起大家对这个话题更深入的讨论，我们也希望能与大家分享讨论的结果。如有任何意见与我们交流，请电邮 info@gecprogram.com 或登陆网站 www.gecprogram.com。

众行管理资讯研发中心

2004 年 3 月

目 录

第一章 态度就是竞争力

- 1.1 为什么固守着不变的态度 2
- 1.2 态度决定你的竞争速度 16
- 1.3 态度是可以改变的 26

第二章 老板欣赏的态度

- 2.1 忠诚 44
- 2.2 主动创造价值 60
- 2.3 积极进取——成为组织中的明星 73

第三章 你应该秉承这样的态度

- 3.1 像老板一样思考 88
- 3.2 爱一行 做一行, 105
- 3.3 竞争与发展中的态度 121

第四章 态度——看不见的财富带来了什么

- 4.1 态度, 你最宝贵的财富 134
- 4.2 做一个出类拔萃的人 142
- 4.3 学习与应变的态度 154

第一章

态度就是竞争力

1.1 为什么固守着不变的态度

在企业之中，我们可以看到形形色色的人。如同世界上没有一片相同的叶子，每个人都有自己的待人处世的态度。有的勤勉进取；有的悠闲自在；有的得过且过。我们已经习惯了各种不同的态度围绕在我们周围。我们不能保证你具有了某种态度就一定能成功，但是我们发现成功的人们都有着一些相同的态度。

每个人都有不同的人生轨迹，有的人成为人群中的明星，受人景仰；有的人终生碌碌无为，在人群中扮演着可有可无的角色；有些人牢骚满腹，总认为与众不同，而到头来仍一无是处……

那么，是什么使我们成为了这样的人？实际上，我们都知道，除了少数天才，大多数人的禀赋都差不多。

是什么在造就我们、改变我们。那就是“态度”。态度是内心的一种潜在意志，指由于个人的能力、意愿、想法、感情、价值观等的感觉，在为人处事中所体现出来的外在表现。

下面，先让我们看看企业中普遍存在的三种人。

■ 企业中的三种人

第一种人：平平淡淡才是真！

☆Mary 的口头禅是：“那么拼命为什么？大家不都拿同样一份薪水吗？”

☆Mary 从来都是按时上下班，从不行差踏错；职责之外的事情一概不理，分外之事更不会主动去做。不求无功，但求无过。

☆她一遇挫折，最擅长的是自我安慰：“反正成功是少数人的事，大多数人还不是像我一样平平淡淡”、“平平淡淡有什么不好？”

第二种人：怨天尤人

☆Smith 永远悲观失望，他似乎总是在抱怨他人与环境；认为自己所有的不如意，都是由于环境造成的。

☆他常常自我设限，让自己本身无限的潜能无法发挥；他其实也是一个有着优秀潜质的人，然而，他

态度，你最强的竞争力

却整天生活在负面情绪当中，完全享受不到生活的种种乐趣。

☆他总是牢骚满腹，这种消极情绪会不知不觉传染给其他人。

第三种人：爱拼才会赢！

☆在企业里我们经常可以看到 Sandy 忙碌的身影，她总是热情地和同事们打着招呼；总是精神抖擞，积极乐观，永争第一。

☆Sandy 总是积极地寻求解决问题的办法，即使是在项目受到挫折的情况下也是如此。因此，她总能让希望之火重新点燃。

☆同事们都喜欢和她接触，她虽然整天忙忙碌碌，但她始终生活在正面情绪当中，时刻享受人生的乐趣。



场景一：

Mary 仍然做着她的秘书工作，上司对她的评价始终不好不坏。一年一度的大学生应聘潮又开始了，上司开始关注起相关的简历来，也许，新鲜的血液很快就会补充进来。

场景二：

在公司里人们已经很久没有见到 Smith，去年经济不景气，公司裁员，部门经理首先就想到了他。经济环境不好，公司更需要增强业绩，团结一致，Smith 却除了发牢骚，还是发牢骚。第一轮裁员刚刚开始，Smith 就接到了解聘信……

场景三：

Sandy 还是那么积极进取，忙碌的身影依然随处可见，她已经从销售员的办公区搬走，这一年，她已经被提升为销售经理，新的挑战还刚刚开始。

那么，你是企业中的哪种人呢，下面这个测试，会让你更加清楚自己的位置。

测 试

请对以下问题作出“是”或“否”的选择，“是”的打勾，“否”的打叉：

1. 我对自己缺乏信心。 ☐
2. 要我在工作上作出决策，对我来说有些困难。 ☐
3. 我以为自己在实际工作中受人欣赏并不如我本应得到的那样多。 ☐
4. 说实在的，我不知道自己的价值在哪里。 ☐
5. 即使一切顺利，我还是会担心。 ☐
6. 我不太喜欢自己。 ☐
7. 我总是避免在公共场合讲话和自我炫耀。 ☐
8. 当问题出现时，我首先会责备自己。 ☐
9. 别人有时会因为我工作上的散漫而责备我。 ☐
10. 我对任何事情都感到妒忌，而且当别人取得成绩时，会感到不快。 ☐
11. 我很难接受挫折和别人对我的批评。 ☐
12. 我对加班加点的工作感到抗拒，这样我必须减少打球的时间。 ☐
13. 我经常表现出带攻击性，和同事们相处也并不愉快。 ☐

14. 我有一个坏习惯，经常推迟完成难度较大的工作。 ☐
15. 遇到难度较大的工作，项目小组的进度会因为我的原因，而延宕。 ☐
16. 如果我在工作上遇到不同寻常的问题的话，我马上会有挫折感产生。 ☐
17. 由于我的态度问题，所以会经常引发我个人生活或工作上的问题。 ☐
18. 总体来说，我对自己的生活并没有作出较好的选择。 ☐
19. 我的感情生活像灾难一般。 ☐
20. 我过于在乎别人的眼光以及对我的评价。 ☐

评 估

打勾的给 1 分，打叉的给 0 分，然后计算总分并看看你属于哪一类。

0~7 分：你对待工作有着良好的态度。这令你在大部分场合下表现自信。

8~15 分：你看起来并不太欣赏你自己。改变现状吧，首要的是尽量分析你如何处理对人、对自己和对工作上的问题。

16~20 分：你对待工作的态度较差，这必将会影响你的个人生活和工作。你必须在问题变得严重前解决它。

而为什么当别人批评你的态度不够好时，你会不以为然，置之不理呢？

■ 你为什么拒绝改变固有的态度

你为什么拒绝改变的原因

请写下你在工作中不愿意改变的五个主要原因：

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

原因一：逃避困难比面对困难容易得多

人是善变的，当我们还是孩子时，我们好奇而单纯，任何刺激都可以被我们消融。同时，我们能因势利导，不断地改变自己。然而，到了成年，却因为有了定力，而画地为牢。认为自己已经是某一类人，这无可改变。于是把自己与辽阔的天空隔绝起来。

研究表明，小孩子最能自然地随着环境的变化而调整自己的情绪。而随着一天天的长大，人们就由于各自不同的人生经历，而生出各种成见，变得执著而惰性。人们说“知易行难”，很多道

理我们明明知道，而疏于行动。为什么呢？因为我们大多数人都
不喜欢“被否定”。这意味着我们必须接受批评，不断地承认别人
比我们更有见解。

Rose 是刚毕业的大学生，她来到公司还不到一个月。公司是一个著名的外企，强调给员工一个宽松的环境而最大地激发他们的潜能。因此，公司并没有制定上下班打卡的制度。Rose 心想，反正现在也没人要求我了，那我又何必辛苦，每天早上那么早起来。要知道我每天转车，可是需要一个多小时这么久呀。于是，同事们看到，她每天早上都几乎要比规定时间晚到 20 多分钟。而对于同事善意的告诫，她也置若罔闻。

在 Rose 看来，晚起显然比每天按时起床要合适得多，她可以避开交通高峰。但是，不久，她就发现了，逃避困难，却为她日后带来了更多的问题。同事们对此颇有微词，显然，不打卡制度不是为“懒人”制定的。“懒人 Rose”这个外号，迅速地在公司里流传开了。

原因二：改变，意味着付出更多

下面的这个故事是关于迪斯尼的创始人沃特·迪斯尼的。