

浓缩20年
“员工职业心态”
金牌课程精华

责任比能力 更重要

蔡鲲鹏[®]著
员工职业心态

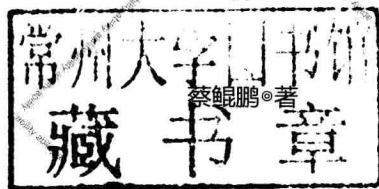
没有责任心，能力等于零

海尔、本田、东亚银行、
中国电信、劳斯莱斯
等知名企业纷纷引入



北京联合出版公司

责任比能力 更重要



图书在版编目 (CIP) 数据

责任比能力更重要 / 蔡鲲鹏著. —北京: 北京联合出版公司, 2015. 4
ISBN 978-7-5502-4736-9

I. ①责… II. ①蔡… III. ①责任感—通俗读物
IV. ①B822. 9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 031765 号

责任比能力更重要

作 者: 蔡鲲鹏

选题策划: 北京时代光华图书有限公司

责任编辑: 王 巍

特约编辑: 陈 静

封面设计: 新艺书文化

版式设计: 曾 放

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京同文印刷有限责任公司印刷 新华书店经销

字数 102 千字 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 10.25 印张

2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-4736-9

定价: 28.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-82894445

前 言

在市场经济的冲击下,“一切向金钱看齐”“人为财死,鸟为食亡”成为很多人的座右铭,于是越来越多的人为了一己私利做出损害企业、损害社会、损害国家的事,根本不知责任为何物。

我想说的是:责任是上天赋予人类的使命。微软创始人比尔·盖茨曾对他的员工说:“人可以不伟大,但不可以没有责任心。”也就是说,你可以信奉“平平淡淡才是真”,可以不去追求世俗世界的成功,但你对自己的工作不能没有责任心。

在企业中,每个阶层都有自己的职责:高层领导的责任在于进行宏观决策,把控好企业的前进方向;中层干部的责任在于把员工团结起来,大家拧成一股绳,向着共同的目标迈进;基层员工的责任在于做好本职工作。

但许多人缺乏责任意识,对自己的工作敷衍了事,对部门之事、企业之事视而不见。

有一次我去一家企业做咨询,发现挂在门外的LED广告牌有一部分坏掉了。结果一个月之后我再去这家企业时,发现情况依旧,于是我找来各部门的主管一一谈话。

行政部门说“我们已经通知后勤的维修部门了,这不是我们的

问题”，维修部门说“负责这项工作的工人请了长假，要等他回来再说”，生产部门说“这不关我们的事，我们只管生产”……

从岗位职责上讲，广告牌坏了的确是维修部门的事，但每天进进出出办公大楼的人这么多，难道都没有看到这个问题吗？难道都没有意识到这个问题会影响企业的形象吗？当然不是。可为什么大家都没有行动起来呢？我想，原因是他们没有意识到责任的重要性。

责任感不是虚无缥缈、不可捉摸的，它不仅能够给他人带来好处，还能使自己更加优秀：

当一个人有了高度的责任感，他就有了旁人无法企及的精神支柱，这根精神支柱能够支撑着他，完成连他自己也想象不到的事情；

当一个人有了高度的责任感，他就有了相信自己、相信未来的信念；

当一个人有了高度的责任感，他就有了面对再大困难也要去克服的决心；

当一个人有了高度的责任感，他就有了想尽一切办法也要成功的力量；

……

翻开本书，书中的一个个生动的案例将向你证明：

只有在工作中负起责任，你才能拥有无穷的斗志和奋勇向前的激情；

只有在工作中负起责任，你的工作才能被领导认可，你才能在职业生涯中走向辉煌！

前言 / III

第一章 责任胜于能力，更能提高能力

责任承载能力 /003

责任心比能力更重要 /012

第二章 信守责任，一切从“我”做起

做好工作，承担过失 /019

公司兴亡，“我”的责任 /033

第三章 勇于负责，不找借口找方法

责任面前不找借口 /041

没有做不成的事，只有不负责任的人 /044

一切借口止于“我”，对结果负责 /047

第四章 尽职尽责，高效执行

高效执行就是给老板结果 /055

拒绝逃避，执行不怕失败 /059

拒绝拖延，今日事今日毕 /062

第五章 善职善责，主动把工作做到完美

主动做事，不做“按钮员工” /067

自动自发，为自己工作 /073

工作无关心情，理性对待工作 /076

正确看待压力，将压力转化为动力 /079

视工作为事业 /081

用老板的思维想问题、做事情 /083

责任决定细节，细节决定成败 /087

“差不多”结果往往“差得多” /093

责任就是把细节做到位 /098

第六章 落实责任，凝聚团队

明确岗位职责，做到人人头上有责任 /105

健全责任体系，打造责任共同体 /113

建立责任文化，营造责任氛围 /119

第七章 超越责任，从优秀到卓越

责任是与生俱来的使命 /129

强者承担责任，弱者逃避责任 /131

干一行，爱一行 /135

机会只青睐有责任心的人 /139

责任比报酬更重要 /143

拒绝雇佣思想，与企业一起成长 /147

忠诚，对企业不抛弃不放弃 /153

|| 第一章 ||

责任胜于能力，更能提高能力

人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我亦能负，如此才能磨炼自己。

——林肯

责任承载能力

责任寄语

责任承载能力。对工作挑三拣四、推三阻四的人，只能是职场的被动者、他人眼中的无能者，即使工作一辈子，也不会获得出色的业绩。只有具备强烈的责任感，能力才会有用武之地，才能得到淋漓尽致的展现。

能力和责任都是职场人士必须具备的职业素质，但在在我看来，责任第一，能力第二；先有责任，后有能力。

责任承载能力

人与人之间的竞争，除了专业能力、人际关系之外，还有责

任心的竞争。而且责任心是一切能力的根基，一个人若缺失了责任心，就如无源之水、无本之木，再有才能也很难取得成功。君不见每年有大批大学毕业生涌入社会，但随着时间的流逝，他们的境遇却可能出现天壤之别：有的人不断升职，走上了管理岗位；有的人却仍是原地踏步、毫无建树。而造成这一差距的原因，除了才华与能力，在我看来，责任心也起着很大的作用。

千万别小看责任心。一个人有了责任心，就会对工作倾注全部热情，就会放弃一切懦弱，勇敢地承担工作带来的压力、紧张、责罚与痛苦。歌德曾说过，“责任就是对自己要求去做的事情有一种爱”。当一个人对工作充满责任感时，便会积极主动地应对工作中的一切，并力求做到最好。

有一次，我为了准备一堂课，需要一本参考书，于是要求助理小王帮我找，而且要求他当天就给我。小王接到任务后就赶紧跑去书店。结果找了好几家，不是没有卖的，就是已经卖断了货。

对于一般人来说，到了这个程度可能会放弃，但小王没有这么做。他想了很多渠道，比如在网上购买、从网上下载、去出版社买、找朋友借，结果对方不是没有，就是时间赶不上。

到了下午6点钟，小王还是没有回来，我估计他是完不成任务了。就在这时，我突然看到小王气喘吁吁、满头

大汗地跑过来。他将手上的东西拿给我，我定睛一看，原来是一沓复印稿。小王看出了我眼中的疑惑，解释说：“蔡老师，我想遍了所有办法，最终想到图书馆可能有，于是赶在图书馆下班前去了一趟，结果真有你要的书，我就复印了一份。”听了他的话，我发自内心地赞赏道：“小王，你现在虽然还在基层工作，但我相信，不久你就会有一番作为。因为我在你身上看到了一种别人没有的精神——对自己的工作负责。”

在职场中，能如案例中的小王那样尽职尽责的人并不多。他们不愿承担岗位赋予的职责，也不想发挥自己的聪明才智圆满完成上级交代的任务，只想着如何敷衍了事。所以，在微弱的责任心面前，他们即使有再强大的能力，也无法发挥出来。

小肖负责公司的产品质量投诉工作，他很能干，但就是爱耍“小聪明”：凡是能给自己增光添彩的活儿他就抢着干；而对于比较棘手的事，他就会想办法推给其他部门或者其他同事。

有一次，公司刚上市的一款产品被客户投诉质量有问题。他检查了该产品，认为不是工艺、原料等方面的问题，而是技术不成熟造成的。他将问题反映到技术部门后，技术部门却说产品上市前已通过技术检测，不可能是这方面

的问题。小肖认为不是自己不想解决问题，而是技术部门不配合，再说技术不成熟也不算是产品质量上的硬伤，就把问题搁置起来。

没过多久，产品出现大量退货，给公司造成了巨大的损失。在追究责任时，小肖仍然认为自己没有责任，问题出在技术部门不配合，丝毫没有认识到自己是质量问题的总负责人——虽然不需要对技术 bug 负直接责任，但应当起到统筹协调的作用。

最终，小肖为自己的不负责任付出了沉重代价——被一撸到底，成为在流水线上质检产品的普通工人。

责任承载能力。对工作挑三拣四、推三阻四的人，只能是职场的被动者、他人眼中的无能者，即使工作一辈子，也不会获得出色的业绩。只有具备强烈的责任感，能力才会有用武之地，才能得到淋漓尽致的展现。

责任放大能力

许多人在工作中都抱着“60分万岁”的想法：工作不到最后期限绝不做完；只要上司不说重做，绝不费心思打磨。而具有强烈责任心的员工，抱着凡事都要做到最好的想法，对工作倾注极大的热情，往往能将同一件事做到90分，甚至100分，不仅使

自己的才能得到最大的释放，也为公司创造了最大的价值。可见，责任能放大能力（见图 1-1）。

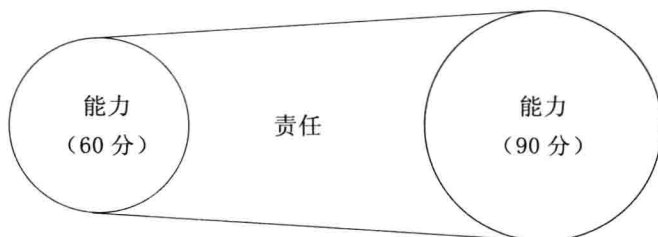


图 1-1 责任放大能力

小李和小王是同一家公司的业务员。小李为人机灵，嘴巴也甜，虽然专业能力差了点，但因为是领导身边的“红人”，领导总是把手里的优质资源给他，所以他的业绩也算不错。小王专业知识扎实，但由于不善于和客户打交道，成交率总是不高。小王见小李没什么本事，只是因为能讨领导欢心，不用费多大力气，业绩就比自己好得多，觉得自己努不努力都一样，索性自暴自弃。结果小王业绩垫底，面临被裁员的危险。

有一次，公司请培训师为全体员工上了一堂主题为“责任与能力”的培训课，小王认识到：自己之所以业绩不好，关键在于没有将工作做到完美的意识，也不具备与之相匹配的能力。于是小王一改先前的颓废，一边观察小李是如何与人打交道的，一边取其精华去其糟粕，不断地改善自己的交际能力。没过多久，其业绩一路飘红，坐上了业绩第一的宝座。

强烈的责任心不仅能让人从平庸变为优秀，甚至能促使优秀的人将事情做到完美。

沃尔顿是个油漆工的儿子，跟着父亲学了一手好活儿。他考上著名的耶鲁大学时，由于没有足够的钱交学费，决定打工挣钱。凭借自己的手艺，他揽到了一份不错的活儿——为一户人家重新粉刷门窗。

当他粉刷完门时，不小心碰到了门，结果门倒了下去，砸在了墙壁上，在雪白的墙壁上留下了一道痕迹。当然，这道痕迹如果不注意是看不出来的，但沃尔顿认为，敷衍不是自己的做事风格，既然工作就要做到最好，于是，他又把这面墙壁重新刷了一遍。但这时他又发现，这面墙壁与其他墙壁相比颜色深了，为了保持颜色一致，他又把所有的墙壁刷了一遍。可这时问题又来了——油漆没有了，但还有几扇窗户没有刷！于是他向主人说明了情况，请主人预支钱给他买涂料，并表示涂料钱从自己的工钱里扣除。主人很欣赏沃尔顿认真负责的精神，说道：“这样，你就没剩多少工钱了。”沃尔顿回答说：“这是我的作品，不能留下让人指点的瑕疵。”

房子的主人为此很欣赏沃尔顿，他不仅资助沃尔顿读完大学，还将女儿嫁给了沃尔顿。十年后，他又将自己的公司交给沃尔顿经营。

沃尔顿接手公司后，不断扩张，使这家位于美国中部阿肯色州的本顿维尔小城的小公司，发展成为连锁店达 4000 多家，不仅布满全美，而且遍布全世界的连锁巨头——沃尔玛。

责任具有一股神奇的精神力量，它不仅能激发人的动力、潜力和活力，让人将事情做到完美，甚至能创造奇迹。

2008 年 4 月 7 日，当奥运圣火在巴黎街头传递时，火炬手金晶坐在轮椅上，用自己羸弱的身躯抵抗着暴徒的袭击，只为了保护手中的奥运火炬。事后，当记者问到是什么力量让她坚持了那么长时间时，她回答：“因为相信凭我的力量，他们是抢不走的。”这股力量正是来自对圣火、对国家的责任感，来自一种超越自我的责任感和精神。正是这种责任感，让金晶的体能得到了爆发，使她能够在穷凶极恶的暴徒面前无所畏惧。

中国人常说“急中生智”，意思是说在紧急情况下，本着一股必须达到目标的高度责任感，人往往能够将自己的潜力发挥出来，做出平时不敢想也做不到的事，甚至创造奇迹。如果员工都能像金晶一样具备强烈的责任感，对工作倾注自己最大的热情，就也能使自己的能力最大化，从而使自己变得更加优秀。

责任提升能力

一个人的能力是与其担当的责任成正比的。如果一个人敢于承担责任，不怕问题缠身，那么随着时间的推移，他的能力就会越来越强。

我的一名学员在初入公司时只是一名库管员，却一做就是三年。在这三年中，他没有像其他库管员那样仅仅把自己当成看门的，而是努力钻研库管知识，出货、发货没有出现一次纰漏，货物也摆放得井井有条。由于工作出色，他得到了公司上下的一致认可。后来公司开了一家分公司，还差一名财务，老板觉得他忠实可靠，就让他去分公司做财务。

其实他本人并不喜欢做财务，但仍然抱着既然接受了就要好好干的心态，努力钻研财务知识，同时虚心向老财务学习。就这样他在财务岗位上又做了三年，所做账目从没出过差错。

随着公司的规模越来越大，管理人员严重不足，老板需要从现有的员工中选拔一批表现良好又对企业忠诚的人承担管理职责，他顺理成章地被列为重点培养对象，成为一名店长助理。

当上店长助理后，除了做好本职工作，他还十分留心向店长学习门店的管理知识。两年后，客户服务部经理的