

BEST NEW

励志经典

员工必读

员工素质修养与工作能力提升培训读本

主编：高永强 李永梅

员工如何提升 自身素养与工作能力

YUANGONG RUHE TISHENG
ZISHEN SUYANG YU GONGZUONENGLI

高永强 / 编著

员工的职业素养与工作能力的高低，既直接关系到自身的发展，
影响着企业的发展前景。企业竞争的核心，关键就在于每一位员
工职业素养与工作能力的高低。



西苑出版社

BEST NEW
励志经典
员工必读

员工素质修养与工作能力提升培训读本

员工如何提升 自身素养与工作能力

YUANGONG RUHE TISHENG
ZISHEN SUYANG YU GONGZUONENGLI

高永强 / 编著

 西苑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工如何提升自身素养与工作能力/王雪蕊编著.

— 北京: 西苑出版社, 2010. 12

ISBN 978-7-80210-900-1

I. ①员… II. ①王… III. ①企业管理—职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 259884 号

员工如何提升自身素养与工作能力

编 著 王雪蕊

出版发行 西苑出版社

通讯地址 北京市海淀区阜石路 15 号 邮政编码: 100143
电 话: 010-88624971 传 真: 010-88637120

网 址 www.xycbs.com E-mail: xycbs8@126.com

印 刷 北京海纳百川印刷有限公司

经 销 全国新华书店

开 本 710mm×1000mm 1/16

字 数 170 千字

印 张 13

版 次 2011 年第 1 版

印 次 2011 年第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80210-900-1

定 价 30.00 元

(凡西苑版图书如有缺漏页、残破等质量问题, 本社邮购部负责调换)

版权所有 侵权必究



前言

没有几个人是直接从上司做起的，声名显赫的公司总裁也必然要经历从员工到主管到经理的循序渐进过程。做个勇于努力和学习的优秀员工，既是职场生涯的第一步，又是日后晋升的基础。

无论做什么事情，在什么岗位，有什么样的远大理想，态度都是决定所要达到的高度。工作态度决定职业高度，人生态度决定生命的高度与宽度，有什么样的态度，就有什么样的人生。

改变与提升，你就会具备：责任、忠诚、敬业、主动、勤奋、学习、创新、竞争；以和谐的心态去工作，你就不会再有做不好的事情，不管你做什么样的工作，在什么样的岗位，就都会成功。哲人说：“你的心态就是你真正的主人。”伟人说：“要么你去驾驭生命，要么是生命驾驭你。你的心态决定谁是坐骑，谁是骑师”。

记住：能力有多大，舞台就有多大。

在羡慕、惊叹别人的成就时，好象我们只能仰视，无法比肩。其实，在比望时你就已经具有了优秀员工共性的素质和能力，只是需要去提升、去践行。

成功的定义就是让生命每日向我们发出挑战，使我们的能力发展到极至。当我们贡献了我们的所有，我们就成功了。成功是在于做，而不在于得，这是最重要的观念。成功只是要求我们在每一个

阶段的经验里，竭尽全力。

“蕴哲理于故事，寓观念于激励”是本书努力追求的写作目标。以故事、寓言的方式说理，使本书丰富生动，更便于读者理解和记忆。“授人以鱼，不如授人以渔”，衷心希望这本书能给广大员工带来有益的启示和帮助。

本书存在的不足之处，敬请广大读者批评指正。

作者

2011年元月·北京



目录

第一章 责任是员工立身的基石

角色,责任,价值 / 3

要带着责任工作 / 6

担责须“自”、“尽” / 16

第二章 忠诚是员工的第一能力

忠诚是员工立身之本 / 27

在忠诚中树立个人品牌 / 29

为荣誉而努力工作 / 37

忠诚的最大受益者是员工自己 / 41

第三章 带着激情去工作

激情是工作的灵魂 / 49

和你的工作谈恋爱 / 54

别让职业倦怠缠上了你 / 58

把你的工作激情传递出去 / 65

第四章 有效沟通带来双赢

沟通能力是自我提升的重要表现 / 71

锻炼提升职场沟通力 / 76

懂得与上下级融洽和有效沟通 / 82

双赢的沟通更有价值 / 87

第五章 学习力提升员工的竞争力

学习力的本质是竞争力 / 93

学习是砥砺竞争的武器 / 97

学习就是你的核心竞争力 / 106

别人无法取代你的方法是“进攻” / 109

第六章 团队合作提交员工战斗力

没有完美的个人,只有完美的团队 / 117

不做团队精神的“敌人” / 121

在团队中做最好的自己 / 131

第七章 危机和竞争意识促使员工进步

放弃过时经验 树立危机意识 / 139

保持竞争和危机意识,做生活中的强者 / 144

危机文化是驱动自我不断发展的动力 / 148

第八章 努力工作不抱怨

抱怨是权利,但不能成为习惯 / 157

抱怨是抱怨者的墓志铭 / 160

不抱怨是一种高境界 / 166

做个永不抱怨的人 / 172

第九章 和谐心态助你成功

八种和谐心态助你成功 / 179

职业精神成就成功 / 182

和谐职工走向成功的六大要素 / 184

第一章

责任是员工立身的 基石

RU HE TI SHENG YUAN GONG SU ZHI YU NENG LI

君子荡荡，小人长戚戚。

——《论语·述而》



角色，责任，价值

（一）扮演好人生角色

人生三重角色，多重人生。

生命中必然的角色，是成长在人生每一个阶段时必然要承担起来的角色。“第一角色”——家庭角色，由不得自己太多去选择；然后，立足于这个世界上，有一个属于自己的职业定位，或从政，或经商，或为人师，这些都属于“第二角色”——职业角色；最后，还会有“第三角色”——社交角色，找到一个属于自己的群，一个气场，得到认同和提升，那是自我的外延和拓展，甚至惊变。在种种角色之间的成功转换，让人生活得充实而快乐。

扮演好自己的角色。一个人找不准自己的位置，就不会有准确的角色定位，定位不准，也就谈不上顺利，谈不上成长和成功。要把自己本身担任的角色演好，除能力外，角色意识也非常重要。观察你的周边，你会发现有人总是与成功无缘，往往不是没有能力，也不是不努力，重要的原因就是缺乏角色意识。对角色饰演的最大成功就是对职能的完成。正是职能，让我们在困难时能够坚持，在成功时保持冷静，在绝望时懂得永不放弃。

扮演好自己的角色，就是对生命最基本的交代。

（二）角色就是责任

“责任”是什么？“责任”就是要求，就是规范，就是约束。

角色无法回避，选择了就是责任。对角色的饰演就是对责任的完成过程。不论人担负什么样的社会角色，都必须对自己所担负的社会角色负责，这是我们最根本的人生义务。

责任对每个人来说都是一种与生俱来的使命，它伴随着我们生命的始终。责任感是每个人走向社会的关键品质，是一个人在社会上立足的重要资本。放弃了自己对社会的责任，就意味着放弃了自身在这个社会中更好的生存机会。

责任重于泰山，这就是要求；责任无法逃避，这就是约束；责任是对人生义务的勇敢担当，也是对生活的积极接受，更是对自己所肩负使命的忠诚和信守。历史和现实的大量事实告诫我们，成功始于责任，失败源自疏忽。

无论是谁，请记住美国著名管理学家玛丽·弗洛特的一句话：“责任是人类能力的伟大开发者。”准确理解其含义，那就是：责任心是一切行为的根本，是一切创造力的源泉。

（三）责任带来价值

责任冲突是生活中的普遍现象，其根源是利益的冲突，实质则是价值观念的冲突。

从责任和价值之间的关系看，价值概念是基本的，责任概念是根据价值概念来界定的。责任问题是一个价值问题，责任选择是一种价值选择。

责任的价值具有两重性，责任的目的是指责任本身就是目的，是人存在的意义的体现；责任的手段价值是指责任存在的作用，具体表现为责任的社会价值、法律价值和道德价值。

“工作”是人们付出劳动要达到的目的，是创造事业的要素。“责任”顾名思义是“分内应做的事”，是个人价值实现的前提。工作就是责任，两者相辅相成。“责任价值观”则既是我们对待生活的态度，也是我们对待企业组织管理的态度。“责任价值观”也许实现不了事业成功、基业长青以及个人的成功，但缺失了责任价值观，则肯定无法实现成功事业、基业长青和个人的成功！

因为承担了责任，人生才有价值。

（四）将责任根植于心，对“我的世界”负起全责

有一个替人割草打工的男孩打电话给布朗太太说：“您需不需要割草？”布朗太太回答说：“不需要了，我已有了割草工。”男孩又说：“我会帮您拔掉草丛中的杂草。”布朗太太回答：“我的割草工已做了。”男孩又说：“我会帮您把走道四周的草割掉。”布朗太太说：“我请的那个人也做了，谢谢你，我不需要新的割草工人。”男孩便挂了电话。此时男孩的室友问他说：“你不是就在布朗太太那里割草打工吗？为什么还要打这个电话？”男孩回答：“我只是想知道我究竟做得好不好！”

多问自己“我究竟做得好不好？”你就一定能够比别人完成得更出色。

一个将责任根植于心的普通员工，他的能力便能够得到充分的发挥，他的潜力就能够不断地得到挖掘，他本人的前程也会一片光明。

如果说，智慧像金子一样珍贵的话，那么，还有一种精神则更为珍贵：负起对“我的世界”的全部责任。

负起对“我的世界”的全责，生活就不再是命运强加给我们的

义务；负起责任，意味着不管现实生活经历怎样的过程，我都承认这所有的事情都是“我的世界”；不管发生的这一切是多么不堪甚至悲惨，我都接受这就是“我的世界”。

对“我的世界”负全责，就是在主动追求“完美”，而不是把“完美”寄附在外界事物上去要求“完美”。

追求的前提是承认并接受自己和世事本身是不完美的；要求完美则是抗拒不完美的事实真相，失去了主动追求美好事物的行动力，因此也就没有了采取积极行动的前提和空间。

放弃对“我的世界”的负全责，就必然沦入“被决定者”的命运，也注定要失去把握自己命运的自由。

一位伟人曾说过一句话：“人生所有的履历都必须排在勇于负起全责的精神之后。”



要带着责任工作

（一）我们是在为自己工作

在工作与生活当中，我们常常听到很多人这么说：

“我不过是在为老板打工！”

“凭什么要我做这做那，一个月才给我这么一点钱。”

“差不多就行了，是公司的事，又不是我自己的事情。”

一群孩子在一位老人家门前嬉闹，叫声连天。几天过去，老人难以忍受。于是，他出来给了每个孩子 25 美分，对他们说：“你们让这儿变得很热闹，我觉得自己年轻了不少，这点钱表示谢意。”孩子们很高兴。

第二天仍然来了，一如既往地嬉闹。老人再出来，给了每个孩子 15 美分。他解释说，自己没有收入，只能少给一些。15 美分也还可以吧，孩子仍然兴高采烈地走了。

第三天，老人只给了每个孩子 5 美分。孩子们勃然大怒，“一天才 5 美分，知不知道我们多辛苦！”他们向老人发誓，他们再也不会为他玩了！

问题是：你在为谁而“玩”？

同样的，你在为谁而学习？你在为谁努力工作？

像这样的年轻人可以说到处都有。他们最大的误区就是始终抱着“我不过是在为老板打工”的工作观念。他们认为工作就是一种简单的雇佣关系，做多做少，做好做坏，认不认真，和自己没有多大的利害关系。这样的工作观念让无数年轻人错失了人生中许多宝贵的机会，甚至有些人等到中年时候仍在不断地埋怨自己所在的企业。

其实，我们是在为自己工作。虽然工作不仅仅让我们获得薪水，重要的更是它还教给我们经验、知识，并且通过工作使我们自己能够提升，从而使自己变得更价值。

弗洛伊德在《文明及其不满》中说：“如果是出于自由意志的选择，为了谋生而从事的日常工作会带来非比寻常的满足感。通过升华，工作能从个人喜好或直觉冲动中发掘潜力，这种原始力量，由于其内在原因要比寻常的力量来得更为强烈。”

（二）糊弄工作就是不为“我的世界”负全责

世界上绝顶聪明的人很少，绝对愚笨的人也不多。一般人都具有正常的能力与智慧。但是，为什么许多具有正常能力与智慧的人却无法取得成功呢？在很多人眼里，我们周围到处都是一些看起来很有希望成功的人，他们能够成为而且应该成为各种非凡的人物，但他们最终并没有成功，原因何在呢？

一个最重要的原因，就是他们在糊弄工作，不愿意付出与成功相应的努力。他们希望到达辉煌的顶峰，却不愿意经历艰难的道路；他们渴望取得胜利，却不愿意做出牺牲。

读懂这个故事：

有一段时间，老农一直用年轻的毛驴和老骡子一起耕地，耕作工作相当辛苦。

年轻的毛驴对老骡子说：“今天我们装病吧，休息休息。”

老骡子却答道：“不行呀，我们还是努力把工作做好吧！因为耕种的季节很短呀，做完了就可以好好休息了。”但小毛驴不听，还是坚持装病休息。为此，老农给它弄来新鲜的干草和谷物，让它更舒服些。

等老骡子耕种回来，小毛驴便向老骡子询问地里的情况。骡子回答道：“虽然没有我们俩在一起时耕种得多，但也耕种了不小的一段距离。”小毛驴又问老骡子：“主人说我什么没有？”“没有。”老骡子回答。

第二天，小毛驴仍然装病。当老骡子从田间回来时，小毛驴又问老骡子：“今天怎么样？”老骡子答道“还不错，但耕种得还不是太多。”小毛驴又问道：“主人还没说我什么？”“啥也没有对我说，”老骡子说，“但是，他却停下来和屠夫说了好长时间的话。”

无论在什么地方，那些糊弄工作的人都会成为裁员的“热门人选”。因此，在你的工作中，没有可以随意打发糊弄的事情，种下什么种子，将来必定收获什么样的果子。工作就像一面镜子，你怎样对待它，它就怎样对待你。

工作岗位是人生旅途拼搏进取的支点，是实现人生价值的基本舞台。珍惜岗位就是珍惜生命，真正对自己负责。珍惜你的岗位是一条实现自己人生价值的必经之路。只有踏踏实实，充分做好用好在岗位上的每一天，认真负责，刻苦钻研，奋发图强，才能获得人生的成功。

一天，有个乞丐遇到了上帝，他请求上帝满足他三个愿望，上帝答应了他。

乞丐的第一个愿望就是要变成一位有钱人，上帝立刻满足了他。成为有钱人后，乞丐又希望自己能年轻四十岁，上帝挥挥手，老乞丐就变成了二十多岁的小伙子。乞丐兴奋极了，接着又向上帝提出第三个愿望：一辈子不要工作。上帝又答应了他。但是这次乞丐立刻又变回了原来的他——一个整天缩蜷在街角、又老又脏的乞丐。乞丐很是不解地问：“这是为什么？我为何又一无所有了？”上帝说：“工作是我能给你的最大祝福了。想一想，如果你什么都不做，整天无所事事，那将是多么可怕！只有不断投入工作，才有生命的活力。现在你居然把我给你的最大恩赐都扔掉了，当然就像以前那样一无所有了。”

珍惜岗位就是珍惜自己的就业机会，就是在拓展自己的生存和发展空间。千万别等到失去的时候才懂得珍惜，如果你对工作总是漫不经心，做一天和尚撞一天钟，不珍惜自己的岗位，到头来损害