

全面提升员工职业素养的人文读本
心本管理时代塑造企业新主人翁精神的前沿著作

—— 重塑企业商业伦理 营造和谐常青企业 ——

学会感恩 担当责任

**感恩是最强大的动力
责任是最卓越的能力**

梁涛 郑晗◎编著

感恩和责任作为职业精神的源头，是现代企业和员工实现和谐多赢与发展的核心动力。

石油工业出版社

全面提升员工职业素养的人文读本
心本管理时代塑造企业新主人翁精神的前沿著作

学会感恩 担当责任

感恩是最强大的动力
责任是最卓越的能力

F272-92-69
L1

梁涛 郑晗◎编著

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学会感恩 担当责任 / 梁涛, 郑晗 编著.

北京: 石油工业出版社, 2008.5

ISBN 978-7-5021-6568-0

I. 学…

II. ①梁… ②郑…

III. 企业-职工-通俗读物

IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 052704 号

学会感恩 担当责任

梁涛 郑晗 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 100011)

网址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523616 64523714

营销部: (010) 64523603 64523604

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

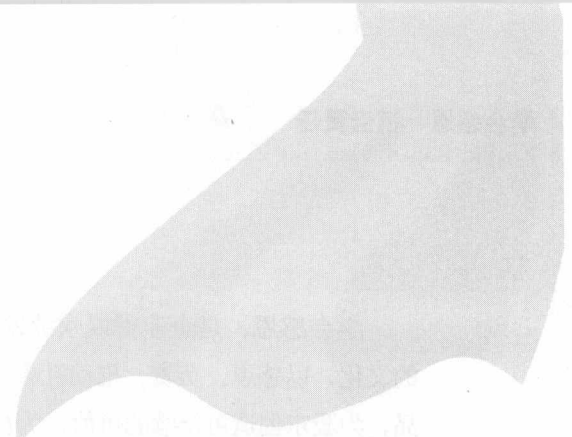
710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 14

字数: 200 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



2008年，在抗击冰冻雪灾中，有一句感人肺腑的话：“有爱就有感动，感动是一种责任！”对我们每个人而言，感恩是一种爱，是一种对爱的追求、对善的坚守；感恩也是一种对生命的尊重、对责任的执著。

我们应该学会感恩，用感恩的心去体会生活。我们要感恩天空，给我们提供了一个自由飞翔的空间；我们要感恩大地，给我们无穷的支持与力量；我们要感恩太阳，给我们提供了光和热；我们要感恩绽放的鲜花、如茵的绿草，让我们拥有充满生机的世界……

我们应该学会感恩，用感恩的心去担当责任。我们要感恩祖国，给了我们生存发展的沃土；我们要感恩企业，给了我们施展才华的平台；我们要感恩领导，为我们担负了更多的责任；我们要感恩同事，对我们无私的支持和帮助；我们要感恩家人，对我们真心的奉献和关爱；我们要感恩朋友，对我们知心的关怀和援助……

有爱就有感恩，学会感恩，才会担当责任，这既是一个人追求生命价值的道德准则，也是一个企业、一个社会持续发展的不竭动力。

学会感恩，是自我的原始本能。动物尚知反哺报恩，人更应该饮水思源。学会感恩，就是要返璞归真，回到生命的自动自发的境界，以传承爱心、弘扬善德为己任，这是每个人担当责任的基础，也是社会良性运行的心理基础。



学会感恩，是企业得以永续发展的前提。企业要弘扬一种崇德扬善的文化，以感恩、负责、推动社会进步为目标，为消费者提供可信赖的产品，为股东创造可持续的价值，为员工提供良好的工作环境与成长空间。

学会感恩，是构建社会主义和谐社会的应有之义。和谐是一种统一，只有将经济增长与环境改善统一起来，社会才能持续发展；只有将加快体制改革与致力改善民生统筹起来，社会才能长足进步。

学会感恩、担当责任，首先是一种理念，这一理念要求我们明确自己的目标，担当自己的使命。我们要倡导人与自然的和谐发展、倡导人与人的和睦相处、倡导内在的自我与外在社会的有机统一。其次要将这种理念付诸行动。每个人都应该感恩父母、感恩企业、感恩社会，用自己的行动践行生命的价值；每个企业都应该感恩客户、感恩股东、感恩员工，用力所能及之力做责无旁贷之事；社会也应该感恩自然、感恩历史、感恩百姓，用厚德载物的胸怀感召世界。

有爱就会有感恩，感恩就会有责任，有责任就要付诸行动。企业在社会爱心传递和价值创造中扮演着重要的角色。企业不只要满足社会需求，创造社会财富，更要有感恩的心、回报的心、负责的心。一个令人尊敬的企业，不是因为它有多好的赢利能力，而是因为它通过创造财富来传递爱心，通过行动来回报社会，勇于承担社会责任。

学会感恩、担当责任，这不仅是企业生存和发展的重要方式，而且是员工持续进步的动力。一个合格的企业员工，不仅是创造利润的社会单元，也是承担社会责任的载体。做合格的企业员工，从学会感恩开始，从担当责任开始！



目 录

♥ 第一章 学会感恩，担当责任：基业常青的原生力量 /001

感恩—爱心—责任：搭建企业常青的同心圆 /002

感恩：缔造多赢的工作哲学 /005

感恩：激发人性“善”的力量 /008

感恩与责任：职业精神的源头 /011

最强的能力是责任，最大的动力是感恩 /013

♥ 第二章 工作是一种馈赠，履行职责就是感恩 /017

工作是生命中最珍贵的礼物 /018

没有卑微的工作，只有不懂感恩的人 /020

每一次任务都是机遇 /024

对工作负责就是对自己负责 /027

履行责任：发自内心的感恩行为 /031

♥ 第三章 懂得感恩就懂得更好的生存之道 /035

感恩是一种美德，也是一种攻略 /036

感他人之恩，责己身之过 /037

唤醒你的“职业三心” /040

以心为本：打造强大的职场即战力 /042

“心本时代”的绩效王牌：感恩激发无限的工作能量 /044

学会感恩，方能成就事业和生命的高度 /047

♥ 第四章 用感恩的心修复职业精神的“黑洞” /051

漠视责任是对感恩的最大亵渎 /052

别再糊弄工作，用感恩的心建造职业大厦 /054

让浮躁的心在感恩中得以沉淀 /057

驱赶悲观心态，向挫折与磨难道声“谢谢” /060

与其抱怨，不如怀着感恩的心去实干 /063

克服拖延，感恩的人将工作圆满完成在前一天 /066

感恩的人不会输在细节上 /069

♥ 第五章 成长是一种责任，优秀是一种感恩 /073

责任心：驱动自我的原动力 /074

成长是一种责任，优秀是一种感恩 /077

每个人都是自己的人力资源主管 /080

做人尽职尽责，做事尽善尽美 /083

视优秀为使命，用行动去落实 /085

成长方案：培养过硬的7种职场能力 /088

♥ 第六章 责任贵在落实，感恩要有业绩 /091

用责任哲学代替借口哲学 /092

执行源于感恩，业绩源于落实 /094

“责任心态”与“结果心态” /097

责任贵在落实，感恩要讲业绩 /100

用感恩的心唤起最大的潜能 /102

保证责任落实到位的 7 种有效工具 /105

♥ 第七章 塑造新时代企业的新主人翁精神 /113

树立“过门意识”：把公司当成是自己的家 /114

抛弃“打工心态”，成就“老板心态” /116

主动思考的智能型员工是企业最大的财富 /119

以主人翁的心态贡献自己的力量 /121

公司的事就是自己的事 /124

拒绝做“按钮式”员工：永远超越老板的期待 /127

用主人翁精神填补“责任空白” /130

♥ 第八章 感恩你周围的人 /133

感恩社会：企业是绿树，社会是沃土 /134

感恩企业：给了我们施展才华的平台 /136

感恩领导：为我们担负了更多的责任 /139

感恩客户：客户的抱怨就是你的订单 /141

感恩同事：对我们无私的支持和帮助 /144

感恩家人：对我们真心的奉献和关爱 /147

感恩朋友：对我们知心的关怀和援助 /149

♥ 第九章 用感恩的心雕塑完美的职业形象 /153

王进喜——用感恩领跑工作激情 /154

方永刚——舍得付出爱的人会让自己拥有更多 /156

李素丽——全心全意，尽职尽责 /159

徐虎——把敬业当成一种习惯 /161

雷锋——做一颗甘于奉献的“螺丝钉” /164

邱少云——集体的事业需要用生命去完成 /167



罗文——将感恩之情转化为忠诚的行动 /169

弗雷德——热情快乐地工作 /171

♡ 附录 /175

感恩心、责任心培训 /176

(一) 品悟感恩与责任 /176

(二) 思考与测试 /187

(三) 互动游戏 /195

感恩文化的最佳典范 /198

中国石油：承担责任，向社会“报恩” /198

蒙牛：以感恩心为文化灵魂 /199

松下：“万事拜托”的感恩文化 /201

广州丰田：感恩戴德，饮水思源 /202

沃尔玛：感恩我们所生活的社会 /204

麦当劳、肯德基：彰显企业感恩文化的人情味 /205

惠普：以感恩文化留人 /207

壳牌：努力践行感恩文化 /209

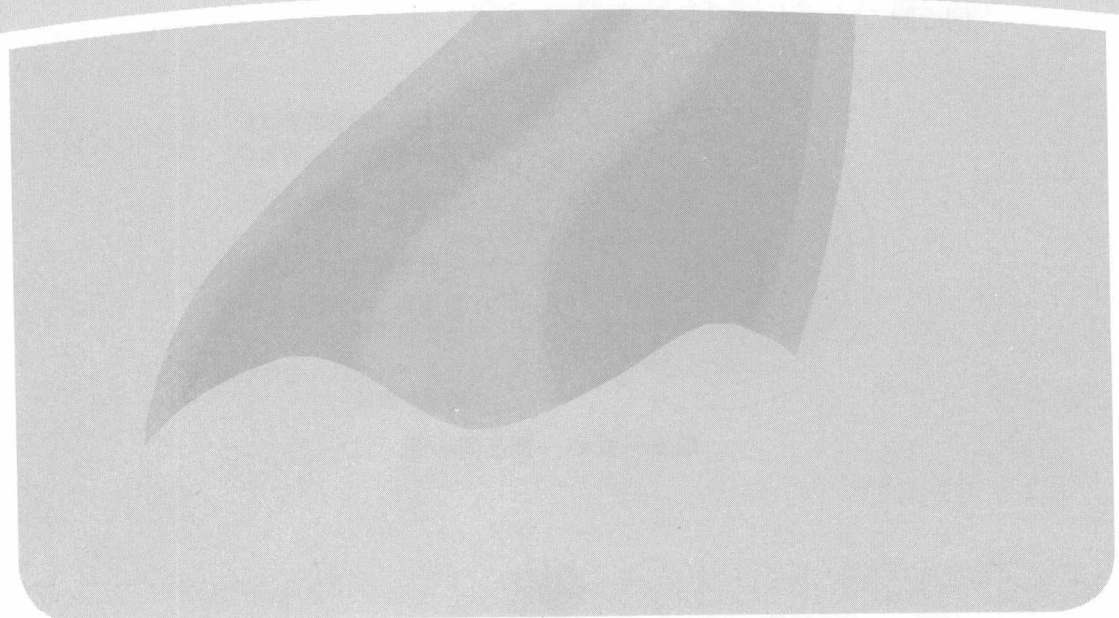
感恩之歌：《感恩的心》 /211

后 记 /212



第一章

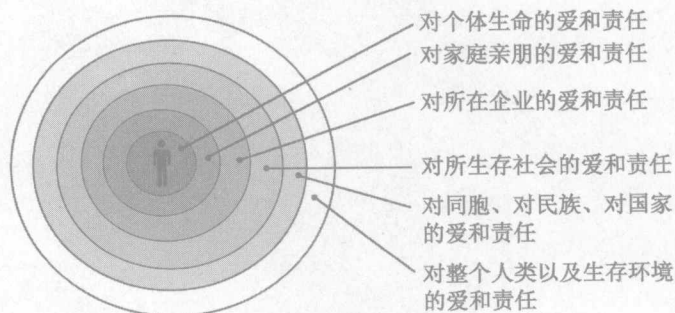
学会感恩，担当责任： 基业常青的原生力量



感恩—爱心—责任： 搭建企业常青的同心圆

我们每个人都因爱和责任而生，一生下来便与爱和责任结下了不解之缘。有人做过这样一个形象的比喻，我们每个人都是一个圆心，它被许多同心圆所环绕。从我们自己的圆心出发，第一层圈出现了——这是由家庭与亲朋组成的圈；第二层圈是由所在企业中的领导、同事、朋友组成的圈；第三层圈是由所生存社会中的人组成的圈，然后是由身边的同胞、民族、国家所组成的圈；最后，由整个人类以及生存环境等所构成的圈。每一个圈都靠爱和责任来维系，并靠爱和责任向外延伸。爱和责任构成了人类社会的基础。

爱和责任，从来就不是一个人的事，通过施爱和被爱，通过互相感恩、共担责任，家庭成员、亲朋好友、同一个团队的人们就形成了一个同心圆。



感恩—爱心—责任同心圆

在企业中，同事之间相互称呼时有时会用到“同仁”这个词，当然这个词的含义远不只是一个称谓，它背后更深刻的含义是揭示了我们人与人交往时应持有的同心同德、感恩互助的态度。

如果企业里面的成员能够彼此友爱、互相感恩、共担责任，那么企业之树必将枝繁叶茂，企业之师也必将无坚不摧。

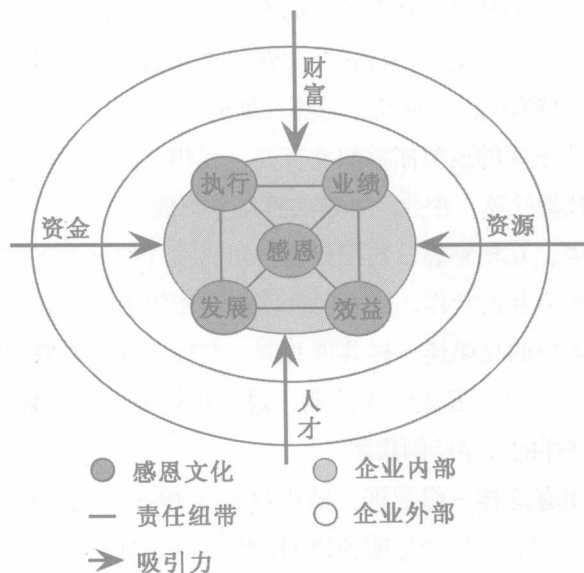
彼此友爱、互相感恩、共担责任是企业常青的三大支柱。员工因为彼此友爱，才会互助合作，因互助合作而互相感恩，因互相感恩而共同担责，像战场中的兄弟连一样共进共退。奉行这种职业精神的企业，即便刚开始只是一个三五人的小团队，最终也能成为一个像微软、IBM、联想、海尔这样的大型跨国集团。

蒙牛集团有这样一组数据：销售收入从1999年的0.37亿元飙升至2003年的40.7亿元，后者是前者的110倍，年平均发展速度高达323%，在中国乳制品企业中的排名由第1116位上升为第2位，创造了在诞生之初1000多天里平均一天超越一个乳品企业的营销奇迹！

是感恩文化缔造了“蒙牛速度”。感恩文化孕育和激发了蒙牛员工的责任心，责任心驱动了执行力，执行力制造了业绩，业绩创造了价值，价值催生了利润，利润保证了发展，发展又为企业凝聚了更多的资源和机会，更好的发展和更强大的实力使蒙牛能够为客户、员工、社会提供更好的回报……一切源于感恩，又回归于感恩，这就形成了蒙牛的“感恩—责任—财富”的价值循环。

蒙牛根据自己的企业文化，精心设计了每年的两个独特节日：7月19日的学习节——将学习成果与半年工作成果总结相结合的一次团队分享共赢的节日；11月份最后一个周五的感恩节——蒙牛将这一天作为一个特别重要的节日，对蒙牛的合作者、支持者、消费者进行真诚答谢和感恩活动。

蒙牛集团总裁牛根生认为，经营人心是蒙牛的终极目标，而感恩之心是蒙牛文化的灵魂。蒙牛举办感恩节的目的是：关注员工的健康，提高生活的质量；营造心灵之间的感动，实现蒙牛人的伟大使命。牛根生



感恩—责任—财富的价值循环图

曾说，什么是中国人最深层的文化呢？那就是一颗真诚的感恩之心。“以蒙牛事业为己任，不以蒙牛利益为已有”源自对员工的感恩；“提供绿色乳品，传播健康理念”源自对消费者的感恩；“市场在变，诚信永远不变”源自对客户的感恩；“财散人聚，财聚人散”源自对股东的感恩；“关注环保，回报社会”源于对社会的感恩；“98%的品牌是文化，98%的矛盾是误会”源自蒙牛事业整个价值链条之间的相互感恩。

2003年，抗击“非典”，蒙牛捐款捐奶总计1200万；捐助赤峰地震灾区，蒙牛将价值30万元的10000箱蒙牛纯牛奶直接送到灾民手中；温情教师节，蒙牛牛奶大派送，向全国17个省市的120多万名教职工赠送牛奶……

2004年11月，在蒙牛感恩节上，牛根生说过这么一段感人肺腑的话：“亲爱的新员工，当你漫步在绿草如茵的厂区时，你是否想过老员工创业之初的艰辛和内心所承受的风险？面对

他们，我们是否应该真诚地道一声谢谢？尊敬的老员工，你为蒙牛的发展立下了汗马功劳，然而你注意过新员工的目光中对你含有多少厚望、感恩和尊敬吗？面对他们，我们是否应该真诚地道一声谢谢？所有的蒙牛新老员工，当我们专心专注地学习、工作、成长的时候，是否应该向我们的父母、儿女、妻子、丈夫真诚地道一声谢谢？当蒙牛产品深受消费者欢迎，在市场上供不应求的时候，我们是否应该向蒙牛的供应商、经销商及帮助与支持蒙牛事业的所有朋友鞠躬致谢？”

蒙牛怀着一颗深厚的感恩之心，凭感恩的企业文化拥有了一流的生产工艺技术，这是蒙牛成功的本质和蒙牛可持续发展的源泉。蒙牛的文化“蒙牛速度”一样让人感动和震撼。

情感凝聚力量，团结孕育兴旺。感恩文化是增进企业凝聚力，增强员工归属感，提升团队战斗力的重要途径。一个不懂感恩的人很难获得他人的帮助，也很难做出什么成绩。同样，一个不懂得感恩的企业，必定是一个松散、缺乏合力的企业。只有员工相互感恩、心心相印的企业才是最具竞争力的企业。

感恩：缔造多赢的工作哲学

爱默生说：人生最美丽的补偿之一，就是人们在真诚地帮助别人之后，也帮助了自己。所以，伸出你的手去帮助别人，不要伸出脚去试图绊倒他们。一个与人为善、一心做事的人，也许有时会吃一些亏、遭遇一些磨难，也可能被称为傻子，但胜利最终是属于他们的。

实际生活中人们往往对陌生人的帮助感激不已，却对身边许多与自己关系密切的人的恩德视而不见，他们把这些视为自己应得的。即使有感恩的心，也常常只是记得感谢给我们关心、帮助、掌声的人，在他们需要帮助的时候也会助一臂之力，却很少有人去感激伤害、欺骗、打击过我们的人，我们常常对他们报以怨恨。其实，对那些伤害过我们、带给我们疼痛的人，我们也应该感恩，正是他们让我们对这个世界有了一个更深刻的认识，我们不仅要学会用一颗感恩的心去体会真情，更要学会用一颗感恩的心去驱逐伤害。

李洁毕业于哈佛大学商学院，曾就职于美国西南航空公司。与她相处过的同事都对她的微笑、善良和勤劳留有深刻的印象，几乎每一个和她相处过的人都成了她的朋友。

有人不解，问李洁有什么和人相处的秘诀。

李洁微笑着说：“一切应该归功于我的父亲。在我很小的时候他就教导我，对周围任何人的赋予，都应该抱有感恩的心态，而且要永远铭记，要使自己尽快忘记那些不快。

“我幸运地获得了这份工作，有很多友善的同事，虽然上司对我的要求很严格，但在生活方面对我很照顾。所有的这一切，我都铭记在心，对他们心存感激。

“我一直带着这种感激的态度去工作，很快我就发现，一切都美好起来，一些微不足道的不快也很快过去。我总是工作得很开心，大家都很乐意帮助我。”

企业也是一样，所有同事都更愿意帮助那些知恩图报的人，老板也更愿意提携那些一直对公司抱有感恩心态的员工，因为这些员工更容易相处，对工作更富有热情，对公司更忠诚！

感恩是一种积极的心态，同时也是一种随时准备奉献的精神体现，它更是一种力量。当你以一种知恩图报的心情去工作时，你会工作得更

愉快，也会更有效率！

张国辉是美国奥美广告公司的一名设计师，有一次被公司总部安排前往日本工作。与美国轻松、自由的工作氛围相比，日本的工作环境显得更紧张、严肃和有紧迫感，这让张国辉很不适应。

“这边简直糟透了，我就像一条放在死海里的鱼，连呼吸都困难！”张国辉向上司抱怨。上司是一位在日本工作多年的美国人，他完全能理解张国辉的感受。

“我教你一个简单的方法，每天至少说40遍‘我很感激’或者‘谢谢你’，记住，要面带微笑，要发自内心。”

张国辉抱着试试看的态度，一开始还觉得很别扭，要知道“刻意地发自内心”可不是件容易的事情。可是几天下来，张国辉觉得周围的同事似乎友善了许多，而且自己在说“谢谢你”的时候也越来越自然，因为感激已经像种子一样在他心里悄悄发芽。

逐渐，张国辉发现周围的事情并不像自己原来想象的那么糟糕。

到最后，张国辉发现在日本工作也是一件让人愉快的事情！

是感恩的态度改变了这一切！

“谢谢你！”“我很感激！”当你微笑而真诚地把这些话说出去之后，在你自己和别人的心里就已经埋下了快乐的种子，而快乐是比任何物质奖励都宝贵的礼物！

当你带着感恩的心情去工作时，你的态度无疑会是快乐而积极的！

学会感恩，不仅仅意味着要拥有一种宽广的胸襟和高贵的德行，实际上，它更应是一种深刻的能愉悦自我的智慧。感恩是积极向上的思考

和谦卑的态度，当一个人懂得感恩时，便会将感恩化作一种充满爱意的行动，在生活中实践。感恩不是简单的报恩，它更是一种责任，一种追求阳光人生的精神境界！一个人会因感恩而感到快乐，一颗感恩的心，就是一粒和谐的种子。我们只要怀有一颗感恩的心，就能发现生活的美好、世界的美丽，就能永远快乐地生活在真情的阳光里！

作为企业的一分子，无论是才华出众的“领导人物”，还是默默无闻的小职员，都应当对自己的工作、对企业、对老板抱着感恩的态度。始终抱有感恩的态度，你就很容易成为一个品德高尚的人，也就会更有亲和力和影响力，这会为你的工作带来很大的益处。

就像每一粒种子都不会把春天遗忘一样，每一个员工也不会把自己的公司遗忘。一颗感恩的心，就是一粒爱的种子，承载着责任，承载着能力，承载着希望和发展。感恩和责任作为职业精神的源头，是现代企业和员工实现和谐多赢发展的核心动力。

感恩：激发人性“善”的力量

在管理学界有一个很著名的X理论—Y理论，是美国管理学家道格拉斯·麦格雷戈（Douglas Mc Gregor）于1957年提出的。这个理论从学术和人性的角度印证了感恩文化和情感管理在现代企业管理中的作用，也从根本上解决了困扰无数员工和企业家的问题。

麦格雷戈把传统管理学称为“X理论”，把自己的管理学说称为“Y理论”。在X理论中，管理者对人性作了一个假定——人性丑恶，人们本性上厌恶工作，对工作没有热诚，如非必要就会加以逃避；人类只喜欢享乐，凡事得过且过，尽量逃避责任。所以要使之就范，雇主必须用