

★★★ 塑造和谐企业的权威读本 ★★★

畅销书《你能为公司带来什么》作者孙军正最新力作

做不抱怨 的员工

*To Be An Uncomplaining
Employee*

孙军正◎著



要让事情改变，先要改变自己。
要让事情变得更好，先让自己变得更好。

任正非 张瑞敏 李东生 王石 联袂推荐
欧派集团营销总裁姚吉庆撰序推荐

狮子如果能追上羚羊，它就能生存，如果它跑不过羚羊，就只能饿死。羚羊如果抱怨不公平，那羚羊的“早餐”青草又该向谁抱怨？羚羊还能跑，青草连跑的机会都没有！羚羊要想活下去，平时必须加强训练，提高奔跑的速度，让自己跑得更快，即使跑不过狮子，也要比其他羚羊跑得快，只有这样才能生存下来。

——华为总裁 任正非



中华工商联合出版社

做不抱怨 的员工

*To Be An Uncomplaining
Employee*

孙军正◎著



要让事情改变，先要改变自己。
要让事情变得更好，先让自己变得更好。



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做不抱怨的员工/孙军正著. —北京: 中华工商
联合出版社, 2010. 11

ISBN 978 - 7 - 80249 - 710 - 8

I. ①做… II. ①孙… III. ①企业管理 - 职工培训 -
通俗读物 IV. ①F272. 92 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 218103 号

做不抱怨的员工

作 者: 孙军正

责任编辑: 李建科

装帧设计: 奇文堂 潘 峰

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2011 年 1 月第 1 版

印 次: 2011 年 4 月第 2 次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 120 千字

印 张: 13. 75

书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 710 - 8

定 价: 25. 80 元

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E-mail: cicap1202@ sina. com (营销中心)

E-mail: gslzbs@ sina. com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问
题, 请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

推荐序

做不抱怨的员工 打造职业化的团队

欣闻孙老师的新书《做不抱怨的员工》即将付梓，我由衷地感到高兴。我和孙老师是多年的朋友，为他的新书写序我感到很荣幸。作为一个非常有实战经验的企业培训师，据我所知，孙老师本人就是一个无论在何种环境下都不抱怨的人，这本书是他思考和践行不抱怨理念的思想结晶。

为什么要做不抱怨的员工呢？这是一个非常严肃、非常有价值的命题，对于这个问题，我有一些个人的体会。

作为一名职业经理人，我最看重的是团队建设。优秀的企业，肯定有一个一流的团队，打造富有激情和竞争力的团队是企业做大做强的前提，是企业基业常青的保证。在我看来，一个优秀的、有战斗力的团队，首先是一个职业化的团队，这个团队中，每个人的心态都应该是充满阳光的，而抱怨就是侵害团队肌体健康的病毒和细菌。

抱怨对一个人的危害是显而易见的。正如基辛格博士所说，医院里四分之三的病床都是被那些由坏情绪引起的患者所占用了。

不仅如此，抱怨还会危害到你所在的团队。比如在上班的路上你遇到堵车，这让你的心情很糟糕，但进了办公室，假如你把自己的坏情绪发泄一通，让整个办公室弥漫着抱怨的细菌，同事也会被你的坏情绪传染，情绪跌入谷底，甚至整个办公室都会变得天昏地暗。

抱怨在某种程度上可以帮助我们缓解情绪、释放压力，但是更多的时候它会消磨斗志、破坏和谐，而且抱怨会像瘟疫一样传遍公司的每一个角落，再积极向上的人在抱怨连天的环境中也难以独善其身。因此，没有哪一个团队和领导喜欢经常抱怨的员工，不管你抱怨的是公司，是同事还是自己。与其望洋兴叹，不如驾船渡之；与其怨人责己，不如主动改善。

想成为不抱怨的员工，需要管理好自己的情绪。当然，管理并不意味着克制，而是要学会调节、控制，要学会发现——工作和生活中的快乐不是别人赠与的，而是需要你用眼睛和心灵去发现的。

以上是我的一点感悟和期待，只是为了抛砖引玉，接下来请认真研读这本书吧，你一定会有所收获。如果每个员工都能成为一个不抱怨的员工，我相信，和谐企业、和谐社会的理想就近在咫尺了。



欧派集团营销总裁

序 言

这是我的第二书，在这本书中，我想和大家讨论的话题是抱怨。

很多时候，我们自己都没在意自己的抱怨。我们已经习惯一旦出现任何问题或过错，就先抱怨几句。有人打过一个比方，抱怨好比口臭，当抱怨从别人的嘴里出来时，我们就会注意到；但从自己的口中出来时，却毫无察觉。

抱怨是这世界上最没有用的语言，它不会帮你解决任何问题，反而会增加你的心理负担。越是抱怨，你就越是不幸。

工资少、环境差、任务重、压力大、经常加班……这些问题也许存在，但这不应该成为我们抱怨工作的借口。当你在无休止地抱怨的时候，哪时间和精力去想更好的解决方案呢？

与其抱怨薪水太少，不如想方设法让你的工资信封变厚；与其抱怨不被重视，不如努力成为公司里最有价值的人；与其抱怨加班频繁，不如在八小时之内完成你的工作；与其抱怨公司平台不好，不如打造自己的核心竞争力……其实，在每一种貌似合理的抱怨的借口背后，都有一种更好的选择，那就是——努力奋斗。

一个明智的人是不会轻易抱怨工作的，即使是在遭遇挫折与苦难的时候，他也不会把一切不幸都归咎于命运的不公。职场人应少抱怨、多感谢，与其满腹牢骚、整天唉声叹气，倒不如改变自己，调整自己的心态。人生是一面镜子，你对它哭，它就会对你哭；你对它笑，它也会对你笑。

做不抱怨的员工

工作也是这样，如果你想抱怨，工作中的一切都会成为你抱怨的对象；如果你不抱怨，工作中的一切也就会朝着好的方向发展。

优秀员工不会选择抱怨，因为他们会明白这样的道理：不能决定生命的长度，但可以控制它的宽度；不能左右天气，但可以改变心情；不能改变容貌，但可以展现笑容；不能控制他人，但可以掌握自己；不能预知明天，但可以利用今天；不能事事顺利，但可以事事尽力！

孙军正

写于深圳

目 录

Contents

01 你为什么总是抱怨

- 抱怨薪水少——“付出与回报不成正比” / (3)
- 抱怨职位低——“为什么升职的总不是我” / (4)
- 抱怨压力大——“每天都有干不完的活” / (6)
- 抱怨平台小——“平凡的岗位干不出什么名堂” / (8)
- 抱怨老板严——“所有的老板都是‘周扒皮’” / (9)
- 抱怨机遇少——“为什么我总不被重视” / (11)

02 抱怨不能解决问题，只会滋生更多问题

- 庸人多抱怨，越抱怨越平庸 / (17)
- 怨言成为借口，问题永远无法解决 / (19)
- 你就是问题的根源 / (21)
- 成功垂青于不抱怨的人 / (23)
- 少抱怨些问题，多解决些问题 / (25)

03 抱怨环境不如改变自己

- 没有绝境只有绝望 / (29)
- 抱怨不如改变 / (30)
- 心态改变，结果才能改变 / (33)
- 抱怨没有用，请用能力说话 / (35)
- 有怨气不如有志气，化抱怨为抱负 / (37)
- 丢弃抱怨恶习，将责任融入工作中 / (39)

04 不要抱怨你的工作

- 抱怨工作，只会让你排斥工作 / (45)
- 每份工作都是一座钻石矿 / (47)
- 少抱怨些工作，多投入些热情 / (49)
- 不只为薪水而工作，成长比成功更重要 / (50)
- 以积极心态面对工作 / (53)

05 对公司少点抱怨

- 公司就是你的船 / (59)
- 跳槽时代，不当“背叛的水手” / (61)
- 站在公司的立场思考问题 / (64)
- 工作中没有“不关我的事” / (66)
- 多问我能做什么，而非能得到什么 / (68)
- 做企业的主人翁，与企业一起成长 / (70)

06 抱怨领导不如反思自己

领导与员工不是对立的 / (75)

领导是你的顾客 / (76)

站在领导的角度思考 / (78)

多想想领导的难处 / (80)

把问题留给自己，把业绩留给老板 / (82)

体谅领导，未来才能做好领导 / (83)

07 融入不抱怨的团队

不抱怨的人受欢迎 / (89)

摒弃个人主义，团队高于一切 / (90)

与人为善，不随意批评抱怨 / (92)

宽容比怨恨更有力量 / (94)

摘下有色眼镜 / (96)

用团队纪律约束自己 / (98)

用集体荣誉感替代抱怨 / (100)

08 打好手中的坏牌，不因挫折而抱怨

不能改变手中的牌，就改变出牌的方式 / (105)

认清自我，越烂的牌局越需要掌声 / (107)

在逆境中不抱怨 / (108)

屡败屡战，做一个“咖啡豆”型的员工 / (110)

从挫折中汲取营养 / (112)

09 失败者找借口抱怨，成功者找方法突破

- 不找借口找方法，方法总比问题多 / (119)
- 实干加巧干，方法比努力更重要 / (120)
- 找对方法走对路，寻找方法解决问题 / (122)
- 转换思维方式，劣势化为优势 / (124)
- 想办法才会有办法，把问题扼杀在摇篮里 / (127)

10 抱怨止于知足，悦纳你的工作

- 真有那么多值得抱怨的事吗 / (131)
- 降低期待值，抱怨止于知足 / (132)
- 坦然面对工作得失 / (133)
- 不因无鞋而哭泣，看看那些无脚的人 / (135)
- 没有完美的工作，只有知足的心态 / (137)

11 抱怨止于感恩，用感恩的心去工作

- 没有卑微的工作 / (141)
- 抱怨不如感恩 / (143)
- 勇于承担责任 / (145)
- 感恩才能尽责，负责才能心安 / (147)
- 心怀感恩，提升竞争力 / (149)
- 感恩带来业绩 / (151)
- 将感恩注入工作 / (153)

12 抱怨止于快乐，跳着踢踏舞去工作

- 快乐与否取决于自己 / (159)
- 不抱怨为自己引来快乐 / (160)
- 多给自己积极的心理暗示 / (162)
- 不透支烦恼 / (164)
- 跳着踢踏舞去工作 / (166)
- 即时清空坏情绪 / (168)

13 抱怨止于行动，制订不抱怨计划

- 制订“工作日不抱怨”计划 / (173)
- 自我检查，预警抱怨“病毒” / (175)
- 清理抱怨，清理行动障碍 / (177)
- 端正态度，做好小事成就大事 / (179)
- 拒绝拖延，做行动上的巨人 / (180)
- 尽职尽责，做好手头的工作 / (182)

14 凡事不抱怨，从平凡到卓越

- 找回你的自信心 / (187)
- 不抱怨的磁场 / (189)
- 进取的脚步不该止于抱怨 / (191)
- 牢骚满腹不如干劲冲天 / (193)

15 阳光工作，做不抱怨的员工

抱怨是种传染病 / (199)

学会坚强，一切的困难都是小事 / (202)

疏导情绪，让健康与你同行 / (203)

改变态度，你就可以成为强者 / (205)

01

你为什么总是抱怨

抱怨薪水少——“付出与回报不成正比”

抱怨职位低——“为什么升职的总不是我”

抱怨压力大——“每天都有干不完的活”

抱怨平台小——“平凡的岗位干不出什么名堂”

抱怨老板严——“所有的老板都是‘周扒皮’”

抱怨机遇少——“为什么我总不被重视”

抱怨薪水少——“付出与回报不成正比”

在工作中，员工最喜欢抱怨的是什么呢？我和很多家企业的员工，包括领导交流后发现：大家抱怨最多的是“薪水太少”。

很多人在看到别人加薪时，会说“那是幸运”；发现别的同事被老板重用，他们就会制造一些谣言……这些负面的、消极的态度只会让他们感觉越来越糟，工作越来越被动，效率越来越低，进而抱怨也会越来越多，渐渐陷入一种恶性循环。

其实，与其抱怨不如静下心来，认真分析一下，你的薪水为什么这么微薄，真的是“付出与回报不成正比”吗？其实，最根本的原因是你的能力和实力还没有达到相应的水平，并非老板不重视你，故意不给你加薪。在抱怨薪水低之前，不妨先问问自己：你为公司带来了什么？

被誉为“世界第一 CEO”的杰克·韦尔奇在他 20 年的任期内把通用电气集团带入了辉煌。可在 1961 年，韦尔奇只是一名普通的工程师，年薪才 10500 美元。那时他发现自己的薪水居然和许多工作能力不如他的人完全一样，他因此十分沮丧。

于是，他终日抱怨，无心工作。过了一段时间，他突然意识到自己以后的路还很长，一味抱怨于事无补。因此，他决定改变自己。

恰巧这时，一个经理因成绩突出被提升到总部担任战略策划负责人，这样经理的职位就出现了空缺。韦尔奇决心要抓住这个机遇。

当韦尔奇找到领导说出他的想法时，却受到了质疑。“你是在开玩笑吗？”领导问道，“杰克，你根本不熟悉市场，而这一点对于这种新产品却是至关重要的。”

韦尔奇认真地向领导介绍了自己看市场的眼光、对人和工作的态度，整整用了一个多小时，试图说服领导。

最后，领导似乎明白了韦尔奇是多么需要用这份工作来证明自己能为公司做些什么，他对韦尔奇大声说道：“在我认识的下属中，你是第一个主动向我要职位的人，我会记住你的。”

在接下来的几天时间里，韦尔奇不断给领导打电话，列出他适合这个职位的其他原因。一个星期后，领导打来电话，告诉韦尔奇，他已被提升为塑料部门主管聚合物产品生产的经理。

后来，韦尔奇又被提升为塑料业务部的总经理。当时他年仅33岁，是这家大公司有史以来最年轻的总经理。最后，他凭借自己对公司作出的卓越贡献，坐到了董事长兼首席执行官的位置上。

韦尔奇的经历告诉我们，如果你想改变让自己不满的现状，就必须改变自己，一味地抱怨只会错失机会。

对于每一个身处职场的人来说，一旦你选择了一个行业，进入一家公司后，要想使自己的薪水得到提升，就必须抛弃抱怨，将精力专注于提升自己的能力，给老板一个为你加薪的理由。

态度决定一切，一个人的态度直接决定了他的薪水。态度越积极，决心越大，对工作投入的精力也越多，从工作中所获得的回报也就相应的更为理想。

当我们想改变不够理想的现状，获得加薪时，首先要改变态度，用兢兢业业、尽职尽责的态度去工作，这样你才有可能在职场中脱颖而出；也只有这样，你才能收获理想“薪情”。

抱怨职位低——“为什么升职的总不是我”

很多人总喜欢抱怨：为什么升职总是别人而不是自己？

看看下面的小故事，你会有所启发。

小李与小付差不多同时来到公司，在公司里也一直都是踏实肯干。他