

团队
培训丛书
黄金版

全球流传最广、最发人深省的沉船事件

Say "No" to Tiny Faults!

每人只**错**

杨学敏 / 编著

一 点 点

和小错说“不”，完美执行

每天付出多一点

每天改变一点点

每天进步一点点

打造永不沉没的人生航母！

4-49

 中国纺织出版社

20 30 40 60 70 70 90 100

—Jy "No"
to Tiny Faults!

每人只错

杨学敏 / 编著

一点 点

和小错说“不”，完美执行

每天付出多一点

每天改变一点点

每天进步一点点

打造永不沉没的人生航母！

 中国纺织出版社

内 容 提 要

打造不败的职场生涯是所有人的渴望,这也是本书的主旨。本书从一个让人警醒的真实故事中引出五个重要的话题:责任、忠诚、协作、奉献、共赢。您将在轻松的故事、优美的语言之中学会如何拥有主动、富有创造力、完美的品质;领悟一个全新的忠诚观,它会整合你的所有行动;知道怎样协作,成为最受欢迎的搭档;发现原来奉献是那么时髦,成功是那么简单!这本书将伴随你重振职业精神,和你的企业一起走向辉煌的成功!

图书在版编目(CIP)数据

每人只错一点点/杨学敏编著. —北京:中国纺织出版社, 2005. 1 (2005. 4 重印)

ISBN 7-5064-3212-9/F·0517

I. 每… II. 杨… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 121224 号

责任编辑:詹 珏 特约编辑:王延丰

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

电话:010—64160816 传真:010—64168226

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing @ c-textilep.com

北京东远新宏印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2005 年 4 月第 1 版第 3 次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:8.625

字数:156 千字 印数:15001—20000 定价:19.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

亲爱的朋友们，不管你是否愿意，我们一生中大部分时间都在工作；不管你是否逃避，工作的欢乐和苦恼总是紧紧萦绕着我们每时每刻的生活。毋庸置疑，我们每个人都渴望着在工作中得到历练，我们都希望经过耐心的守候径直走入快乐的殿堂。我们离自己的理想到底有多远？在今天的生活中，你是沉浸于这种快乐之中，还是仍然在门外焦急地徘徊？

让我们在工作之余看看这本小书吧。它会让快乐的人更快乐，让焦急的人胜券在握。

在书中我们溶解了古今中外的智慧，那些浪漫的寓言、真实的故事、扎实的调查都会准确地告诉你：什么是工作中最重要的东西。这些最重要的东西就是责任、忠诚、协作和奉献。这些熟悉的名词绝不是空泛和无用的，它和真、善、美一样恒久和重要。这些经常被我们忽略的，却恰恰是最重要的。它永远是我们工作的内动力，这些品质的缺乏是我们走向成功的最严重障碍。事实上，一份权威的调查显示，人们事业的成功只有 15% 取决于专业技能，而 85% 却来自于良好的工作态度。如果你拥有了上述四种品质，你就会告别

举步维艰的困境；如果你拥有了它，你就拥有了最坚实的财富！不管将来你会遇到多少挑战，它们都是你驶向理想之岸的最佳的航船。

在书中我们还会一起找到解决问题的途径，那就是让我们了解自己的状态之后，知道我们应该如何去办。这些也得益于每个故事之后的分析。这些分析，都是启示和现实的融合，它简洁有力，丝丝入扣，或许你还会发现有许多话是那么让你振奋、让你回味。

当你读完这些文字，你会发现它轻松，因为工作原本就没有那么复杂；它真诚，因为它是在你我心间流溢的话；它睿智，因为它经历了思考和实践的锤炼；它洞察你心，指出了你的不足——更重要的是，它已经告诉你解决的方法。你会发现，这本书早已是你最明智的军师、最真诚的朋友，它在付出自己的努力之后，就默默地等待着你的成功！那卓越的业绩、那胜利的荣誉、那和谐的境界不再会让我们望眼欲穿，它们会面带微笑向你款款走来。



目 录

第一章 每人只错一点点	/1
沉船的倾诉	/3
小错与大祸	/6
向小错大声说“不”	/10

第二章 责任的意义	/15
责任，郑重的承诺	/17
责任，生存的理由	/21
责任，强者的力量	/26
责任，成功的机遇	/30
责任是无上的荣誉	/33

第三章 责任拒绝借口	/37
不知者更怪	/39
被累死的松毛虫	/41
抓不住关键的管理员	/43
疯子和呆子	/45
老好人的悲哀	/47
失街亭的启示	/50
踢不掉的皮球	/52
麻木 = 将被“截肢”	/54
猎人和商人	/58

第四章 打造个人品牌 /63

完美执行 /65

主动工作 /70

创新思维 /76

永远的财富 /81

第五章 职场呼唤忠诚 /85

沉船的再思索 /87

什么是忠诚 /90

谈忠诚奢侈吗 /97

我们需要忠诚 /104

第六章 恪守忠诚 /111

身在曹营心在曹营 /113

忠诚使你与众不同 /118

危难与大任 /126

第七章 跳槽的喜与哀 /131

跳槽现象面面观 /133

跳槽与忠诚 /140

带着金子跳槽 /146

装扮流动的家 /149

目 录





目 录

第八章 协作：分工不分家 /153

丰田营销员的故事 /155

你和朋友能走到海边吗 /162

内耗是永远的痛 /167

第九章 你是个受欢迎的搭档吗 /173

专长：合作愉快的前提 /175

消极：变相的团队破坏者 /178

嫉妒：魔鬼的绿眼睛 /182

独占：砸向自己的石头 /185

邀功：要鸡不成反蚀把米 /188

闹情绪：紧张气氛的制造者 /191

适度监督：真正成功的准则 /194

换位思考：打开心门的钥匙 /197

沟通：心有灵犀需点通 /200

第十章 大协作观 /205

真正的支持者 /207

无敌团队的法宝 /212

第十一章 新奉献观 /217

奉献就是牺牲吗 /219

每人多做一点点	/225
付出就有回报	/228
第十二章 人生的维他命	/233
种花的邮差	/235
无心插柳柳成荫	/239
成功没那么复杂	/243
第十三章 共赢：真正的胜利	/249
共赢还是共输	/251
我们和企业共成长	/254
每天改变一点点	/259
为成功干杯	/262
参考文献	/266

目 录



第一章

每人只错一点点





沉船的倾诉

每人只错一点

在《环球时报》上曾经登载过一篇震撼人心的文章，大意是这样的：

巴西海顺远洋运输公司门前立着一块高 5 米宽 2 米的石头，上面密密麻麻地刻满了葡萄牙语。以下就是石头上所刻的文字：

当巴西海顺远洋运输公司派出的救援船到达出事地点时，“环大西洋”号海轮消失了，21 名船员不见了，海面上只有一个救生电台有节奏地发着求救的摩氏码。救援人员看着平静的大海发呆，谁也想不明白在这个海况极好的地方到底发生了什么，从而导致这条最先进的船沉没。这时有人发现电台下面绑着一个密封的瓶子，打开瓶子，里面有一张纸条，有 21 种笔迹，上面这样写着：

一水理查德：3 月 21 日，我在奥克兰港私自买了一个台灯，想给妻子写信时照明用。

二副瑟曼：我看见理查德拿着台灯回到船上，说了句这个台灯底座轻，船晃时别让它倒下来，但没有干涉。

三副帕蒂：3 月 21 日下午船离港，我发现救生筏施放器有问题，就将救生筏绑在架子上。

二水戴维斯：离港检查时，我发现水手区的闭门器损坏，用铁丝将门绑牢。

二管轮安特耳：我检查消防设施时，发现水手区的消防栓锈蚀，心想还有几天就到码头了，到时候再换。

船长麦凯姆：起航时，工作繁忙，没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。

机匠丹尼尔：3月23日上午理查德和苏勒的房间消防探头连续报警。我和瓦尔特进去后，未发现火苗，判定探头误报警，拆掉探头交给惠特曼，要求换新的。

机匠瓦尔特：我就是瓦尔特。

大管轮惠特曼：我说正忙着，等一会儿拿给你们。

服务生斯科尼：3月23日13点到理查德房间找他，他不在，坐了一会儿，随手开了他的台灯。

大副克姆普：3月23日13点半，带苏勒和罗伯特进行安全巡视，没有进理查德和苏勒的房间，说了句“你们的房间自己进去看看”。

一水苏勒：我笑了笑，也没有进房间，跟在克姆普后面。

一水罗伯特：我也没有进房间，跟在苏勒后面。

机电长科恩：3月23日14点我发现跳闸了，因为这是以前也出现过的现象，没多想，就将闸合上，没有查明原因。

三管轮马辛：感到空气不好，先打电话到厨房，证明没



有问题后，又让机舱打开通风阀。

大厨史若：我接马辛电话时，开玩笑说，我们在这里有什么问题？你还不来帮我们做饭？然后问乌苏拉：“我们这里都安全吧？”

二厨乌苏拉：我回答，我也感觉空气不好，但觉得我们这里很安全，就继续做饭。

机匠努波：我接到马辛电话后，打开通风阀。

管事戴思蒙：14点半，我召集所有不在岗位的人到厨房帮忙做饭，晚上会餐。

医生莫里斯：我没有巡诊。

电工荷尔因：晚上我值班时跑进了餐厅。

最后是船长麦凯姆写的话：19点半发现火灾时，理查德和苏勒的房间已经烧穿，一切糟糕透了，我们没有办法控制火情，而且火越来越大，直到整条船上都是火。我们每个人都犯了一点点错误，但酿成了船毁人亡的大错。

看完这张绝笔纸条，救援人员谁也没说话，海面上死一样的寂静，大家仿佛清晰地看到了整个事故的过程。

后记：巴西海顺远洋运输公司的警示方式很有效，此后的40年，这个公司再没有发生一起海难。

这就是沉船的倾诉。亲爱的读者，读完这个故事，在沉重的叹息之后，我们获得了什么启示呢？



小错与大祸

我们不难推断这个灾难是如何发生的：

台灯被理查德私自买回来后，并没有人制止这件事，同事找他时又把台灯随手打开。负责安全巡视的人漏掉了这个正在肇事的房间。实际上，由于底座太轻，开着的台灯在船只的颠簸中掉到了地上，在地毯上点燃了第一个火苗。然后，火苗慢慢地爬上桌腿、桌布、床单……房间过热，电路烧断，出现跳闸，电工却对这个重要的危险信号习以为常，问也不问就随手把闸合上。因为房间里的消防探头被拆掉了，新的尚未安装，所以无法报警，火苗静悄悄地肆虐着。焦糊的气味传了出来，三管轮闻到了，就直接打电话给厨房，厨房觉得没问题，却没有一个人追究不良气味从何而来。下午几乎所有的人员都离开岗位，去了厨房；晚上，医生放弃了日常的巡检，放弃了发现问题的一个机会，就连值班的电工也私自离岗！最后，当大火被发现，着火的房间已经被烧穿，水手区的门被绑死了，怎么也进不去，消防栓锈蚀打不开，无法灭火，闭门器和救生筏被牢牢绑住，无法逃生。而这些问题船长在此前根本没有发现，因为他没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。



于是，“环大西洋”号就这样沉没了！

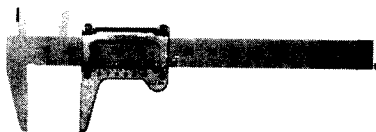
这个灾难难道就不能避免吗？事实上，完全可以避免！

我们可以假设：如果台灯没有被买回来；如果回船后使用台灯被人制止；如果服务生不随手扭开它的开关；如果安全巡视亲自走进房间看看；如果电工在发现跳闸时检查一下电路，仔细找到跳闸的根源；如果机匠上午发现误报警后立刻安装上新的消防探头；如果发现气味不对的马辛自己查查；如果厨房仔细检查一下；如果管事注意督促人们应该时刻坚守岗位；如果医生晚上照常巡诊，走上一圈；如果出事时电工不私自离岗；如果锈蚀的消防栓在出海之前就被更新；如果闭门器及时修理，可以打开；如果救生筏没被绑住；如果船长认真审阅安全检查报告……哪怕只有一个人尽到了责任，那么这场灾难根本不会发生！

所以，我们必须赞同写在纸条上的话：“我们每个人都犯了一点点错误，但酿成了船毁人亡的大错。”

他们的小错误在于：

漠视纪律，违反规定；事不关己，高高挂起，错过把安全隐患消灭在萌芽之中的最佳机会；敷衍了事，甚至是采取错误的处理方式；散漫拖延、心存侥幸；找借口，工作安排不力；对待工作没有负责到底的精神；偷懒、盲从、粗心大意、经验主义；道听途说，没有实地调查的精神；对待工作不严肃，没有安全意识；主观臆断、脱离岗位、分工混乱、严重渎职……



行文至此，你可能早已经发觉，其实这些船员的错误在我们日常工作中似乎随时可见。那么，你是不是在无意中也就犯了这样那样的小错？你是不是也仿佛生活在这艘沉船上呢？技术先进，海况良好，这艘大船表面上是那么的安全，但是只要看看船员的小错误，我们就会强烈地感觉到：它危机四伏！我们完全可以说，灾难迟早都会发生！

如果你是个档案保管员，你有随手锁档案柜，随手关门的习惯吗？如果你疏忽，可能平均一天丢失一份重要文件。如果你是一个销售员，你能随时准备记住每一个客户的名字，妥善保存他们的名片吗？如果你丢三落四，你可能就会给你的公司带来巨大的损失！如果你有一个重要的会议在“新世界国际酒店”召开，你会不会想当然地以为它就是“新世界大厦”，而到了那里才发现，两个地方之间足足有一个小时的车程？于是这个迟到使你漏掉了很多重要的信息，丢失了很多机会。如果你是一个森林管理员，你就必须严格检查每一个进入森林的人。可能就是因为轻信地放过了一个熟人，却失去了整片森林。如果你是一个铁道维修工，你就必须每天都认真检查路况，因为一堆小石子就可以致使车毁人亡。如果你是一个库管员，你就要妥善记录货物的进货日期和它的保质期，可能就是因为随手提供了已经过期的胶水，使糊出的一整批纸盒都变成了废品。如果你是一个制版人员，那你就非常谨慎，如果在制版中一不小心漏掉了一个图案，那么以后的印刷工序都会徒劳无功。如果你是一