

职场

解码

◆ 董成红 编著

心态决定状态 思路决定出路

亲身的体验，最深刻的职场智慧
十年磨一剑，真正职场成功宝典
最笨的方法，通常才是最扎实的
解职场困惑，点亮你尘封的心灯

海潮出版社

打造职业化员工的绝佳教材
突破职场中障碍的经典范例

职场 解码

ZHICHANGJIE MA

◆ 董成红 编著

心态决定状态 思路决定出路

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场解码 / 董成红编著. —北京: 海潮出版社, 2005

ISBN7-80151-886-1

I. 职… II. 董… III. 职业选择 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 080423 号

职场解码

董成红编著

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

保利达印刷有限公司印刷

开本: 787mm × 1230mm 1/16 印张: 17.25 字数: 300 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1-5000 册

ISBN 7-80151-886-1/G · 159

定价: 25.00 元

《职场解码》 编委会

编委会主任:董成红(深圳市南晟德管理顾问教育机构资深管理咨询顾问)

编委会副主任:刘建南(深圳市南晟德管理顾问教育机构总裁)
李敏昌(深圳富士康科技集团经理)
刘建湘(深圳市南晟德管理顾问教育机构副总裁)
孙长青(深圳市南晟德管理顾问有限公司副总裁)

编委(排名不分先后):

刘祖珂(深圳市南方略营销管理咨询有限公司总经理)
张维民(深圳市南晟德管理顾问有限公司总经理)
曾任伟(美国北弗吉尼亚大学中国华南区教育主任)
陈 谦(深圳市南晟德管理顾问有限公司中山公司总经理)
康友华(深圳市新华商智管理咨询有限公司中山公司总经理)
欧阳亮军(深圳市南晟德管理顾问有限公司中山公司经理)
蔡军波(深圳市南晟德管理顾问有限公司佛山公司总经理)
肖建华(深圳市南晟德管理顾问有限公司东莞公司总经理)
蔡关军(深圳市南晟德管理顾问有限公司广州公司总经理)
吴术波(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
黄绍琛(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
赵忠成(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
赵孔志(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
闫智勇(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
贺红喜(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
黄 晓(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
刘有明(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
程 镔(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)
扬明强(深圳市南晟德管理顾问有限公司资深管理咨询顾问)



拿破仑·希尔讲过这样一个故事。塞尔玛陪伴丈夫驻扎在沙漠的陆军基地里。她丈夫奉命到沙漠里去演习，她一个人留在陆军的小铁皮房子里，天气热得受不了……在仙人掌的阴影下也有38度高温。她没有人可以谈天说地，只有印第安人和墨西哥人，而他们不会说英语。她非常难过，于是写信给父母，说要丢开一切回家去。她父亲的回信只有两行字，而这两行字却永远留在了她的心中，完全改变了她的生活：

“两个人从牢中的铁窗望出去，一个人看到了泥土，一个却看到了星星。”塞尔玛一再读这封信，觉得非常惭愧，她决定要在沙漠中找到星星。塞尔玛开始和当地人交朋友，他们的反应使她非常惊奇，她对他们的纺织、陶器表示兴趣，他们就把最喜欢且舍不得卖给观光客人的纺织品和陶器送给了她。塞尔玛研究那些引人入胜的仙人掌和各种沙漠植物，又学习有关土拨鼠的知识。她观看沙漠日落，还寻找海螺壳，这些海螺壳是几万年前这沙漠还是海洋时留下的……原来让她难以忍受的环境变成了令她兴奋、流连忘返的奇景。

是什么让这位女士有这么大的改变呢？沙漠没有改变，印第安人也没有改变，但是这位女士的念头改变了，心态改变了。一念之差，使她把原来认为恶劣的环境变为一生中最有意义的冒险。她为发现新世界而激动不已，为此写了一本书，书名为《快乐的城堡》。她从自己造的牢房中走出来，终于看到了星星。

在企业中也有类似情况，虽然职场中每一位员工都想干好，都想干出一番成绩，那为什么很多人没有实现这一愿望呢？那是因为这部分人的心态比较消极，他们总去看负面的东西，总去想不满意的地方，由此形成了关于职场的一些固有观念和工作心态。他们将自己禁锢在自己建造的“心牢”中，令他们痛心疾首而又无可奈何。那么，在职场中如何才能找到属于自己的“星星”呢？

在服务企业客户中，结识了一些年青朋友，他们不时向我抱怨

在企业中的一些困惑与不平。有位吴君，最令他头痛的是人际方面，虽然他对每一个人都很友善，可总有些“小人”喜欢和他作对，所以他经常和别人产生矛盾甚至产生冲突，令内向、敏感、自负的他非常苦恼，所以一碰到有人际方面的麻烦事，他就盲目跳槽，毕业五年了，虽东奔西突，但至今也没在哪家企业真正站住脚，他很有些挫折感。有一位王君，他抱怨老板素质太低，眼光短浅，干实事的人他看不到，做表面工作的人却受到重视，故此付出多反而收获少，太不公平。有一位程君，受害于企业内人际关系复杂、各种关系利益盘根错节，想干点事根本干不了……等等类似的抱怨还有很多，总结起来员工的抱怨有以下方面：

1. 人际关系复杂；
2. 老板（或主管）管理水平低；
3. 奖惩制度不完善、不合理，不公平；
4. 管理制度不完善、企业文化差；
5. 老板/上级不信任；
6. 老板太苛刻、工资太低；
7. 付出与收入不成比例；
8. 专业不对口，随时准备跳槽；
9. 我与上司合不来；
10. 公司管理者偏听偏信，小人当道；
11. 不理解工作安排，没有指明具体的工作目标。

而同时，与企业老板及管理者交流，他们也同样有颇多怨言与无奈，说员工的工作心态和职业素养真的是太差了，要想让员工们自动自发、尽职尽责的工作真的是太难了。归纳老板及管理者的意见有以下方面：

1. 员工主动性太差；
2. 扯皮推诿、应付了事，不愿意承担责任；
3. 投机取巧、马虎轻率，做事不踏实；
4. 推脱借口、消极被动，遇困难不是找方法而是找理由；
5. 斤斤计较、目光短浅，还没有付出就想到收获；
6. 好高骛远、眼高手低，一心只想干大事，对细节小事不屑一顾；
7. 浅尝辄止、频繁跳槽，对企业缺乏忠诚度；
8. 吹毛求疵、心烦抱怨，消极影响其他人进步；
9. 技术保守、勾心斗角，缺乏团队合作精神；
10. 消极被动、萎靡不振，工作没有干劲与热忱；
11. 不思进取、得过且过，没有确立人生或事业目标。



长时间的企业工作经验，以及“员工”和“老板”双重角色经历，令我对员工与老板的观点有更深刻的认识；特别是近几年作为顾问的角色以及在企业中十多年的经历，我深深地理解老板与员工之间的困惑与无奈。应本人咨询客户中很多管理者的请求，同时也为了不辜负那些向我倾听心声的企业朋友的期待，我特别准备了一个课程，专门针对企业员工的工作观念与心态，以提升员工的“工作观念与职业素养”，改善职场的工作气氛。此课程我在企业中已宣讲多时，然个人的宣讲毕竟受众有限，为了将这些“职场智慧”分享给更多的朋友，于是将此讲义整理印行。

帮助职场中许多茫然困惑、心疲惫倦、无病呻吟、无心工作的人转变工作观念和心态；让他们在相对于不怎么好的企业环境中找到属于自己的“星星”，正是本书想要达成的期望。

感谢编委们的共同努力，使得本书能够顺利出版发行，特别是深圳富士康科技集团热传事业处李敏昌经理对本书更有大量付出，在此深表感谢！

编者：2005. 7

何友成（深圳市富士康科技集团副总经理）

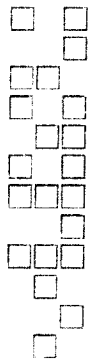
今日中国年轻人，有幸见证到史上未见的变革时代。他们不但无法自外于这一变革洪流，亦难以拒绝变革对人生事业所带来的种种冲击与挑战。

这场深刻变革所创造的无穷机会，正在推助国内企业群的崛起，内资与外资都在这片乐土演绎最惊心动魄的竞争戏码。以广大农村青年为主的数以千万计的中国年轻人加入战阵，在为企业竞争输入鲜活动能的同时，也将企业管理的难度和技巧推向更高境地。

站在员工角度，在城市和企业所提供的机会面前，如何动心忍性，把握自己？如何透过教导与学习的双轮导正，增益自身之不能？因此他们亟待了解职场机会中的暗礁与风险。站在企业角度，如何把最具生命力的年轻人锤炼成为具竞争力的企业人，使之成为未来中国堪资倚赖的创造力量？如何让他们的梦想真正扎根在城市与企业，使之不会迷失于眼前？此中亦有太多的难题等待破解。

众多经营管理高手，正在为锤炼最杰出的中国企业团队创造典范；社会各种咨询培训资源也在为此提供助力。“成功没有捷径，但有方法。”这是企管顾问董成红在《职场解码》所透露的无比信心。作为曾经就职于富士康科技集团的一员，作者将多年企业历练心得和指导企业管理的咨询成果融于书中，给企业人不可多得的提点与启迪。

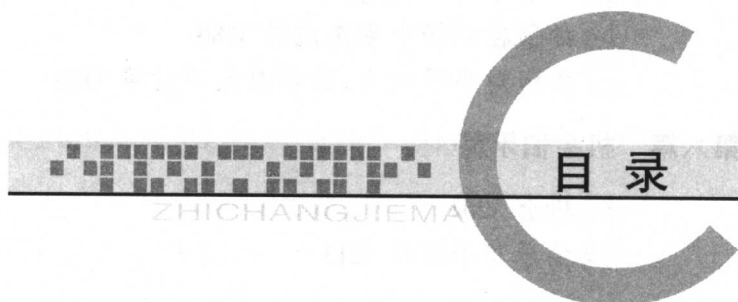
耳熟能详且耳目一新的故事，俯拾即是且唤人知返的智慧，言简意赅且直指人心的点滴感悟，《职场解码》的创作诉求是如此的实用和有效，让你在为书中明晰的脉络和简洁的风格所惊叹之时，也为自己曾经疏忽了工作生活中如此多的乐趣而感到惭愧。作者无疑是最有心的“讲古人”，将古今中外口碑相传又零散不整的无数故事，通过巧手编织，再沾上现代企业管理的灼见之油，成为点亮职场中人的启智明灯。



世间无净土，但职场有快乐。娓娓动听的故事，告诉企业人士必须以积极的态度和感恩的心，去经营职场人际关系，发掘职场中的机会，规避其中的陷阱，并贯之以无限的责任和果敢的行动，开启成功的职业生涯。任何有志于非凡职涯的从业人员，相信都会不忍释卷。

该书不惟为企业员工献策，亦为企业经营管理人士如何贴近员工心理提供良见。举凡团队文化建设、人才培育、目标管理、战略管理、品质耕耘等等，尽管见诸管窥，但在此价值颠覆和潜规则盛行的年代，欲厚植团队战力，不妨思考一下书中相关提示，再站在员工立场理解其利益多元与理想失焦的矛盾处境，给彷徨无计的“新新人类”提供其亟需的职场求存术。

见于书中的“故事串串秀”，你我或许都听说过，然而经由作者独出机杼的讲述，即使因作者兼顾过多理念而使故事本身承载了太多宣谕的任务，但每一个故事依然闪烁着职场智慧之光，让人阅之一喜一笑，一叹一思。不过正如作者告诫他的广大企业学员：“对一位渴望成功的人来说，拖延最具有破坏性，也是最危险的恶习。”《职场解码》之所以最值得一读，乃在于它自始至终告诉你，学习也罢，工作也罢，成功来自你的执行力。



目 录

ZHICHANGJIEMA

前 言 \1

职场智慧串串秀 \4

第一篇 积极态度篇

- 关于目标 \2
- 积极态度 \5
- 成功与命运 \11

第二篇 付出回报篇

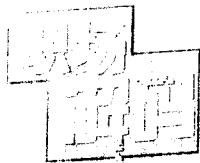
- 勤奋刻苦 \16
- 认真与细节 \24
- 工作重要性 \31
- 付出与回报 \37

第三篇 责任行动篇

- 敬业观念 \48
- 责任 \56
- 高度自信、充满热情 \75
- 立即行动、每天检讨 \96

第四篇 乐业感恩篇

- 工作就是快乐 \110
- 忠诚与感恩 \129



第五篇 人际关系篇

- ┌ 职场内的人际关系 \148
- ┌ 职场中的团队精神 \167
- ┌ 如何在职场中砺炼成熟 \180
- ┌ 如何对事不对人,怎样对人不对事 \190

第六篇 机会伯乐篇

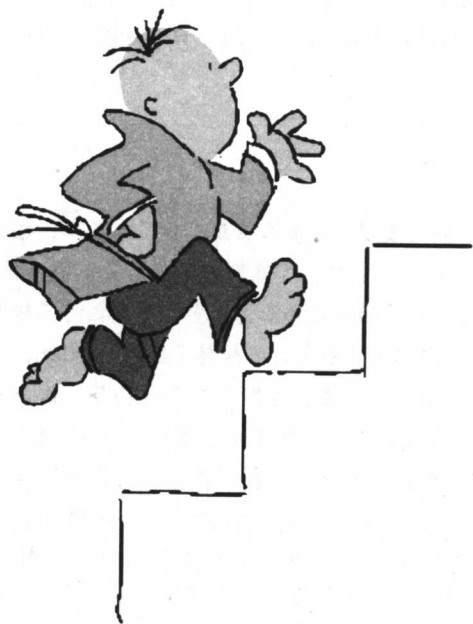
- ┌ 机会 \204
- ┌ 伯乐与千里马 \213

第七篇 成功发展篇

- ┌ 把自己当一个公司来经营 \224
- ┌ 一生销售 \234
- ┌ 坚韧不拔、永不放弃 \243
- ┌ 树立终身学习的意识 \248
- ┌ 幸福人生 \262

1

积极态度篇



- ◎态度不同能力就不同
- ◎不做是一种态度
- ◎做是一种态度
- ◎能不能用心做又是一种态度
- ◎能不能全力以赴地做又是另一种境界的态度
- ◎对待学习的态度决定你能力的高度
- ◎对待失败的态度决定你成功的高度
- ◎对待一件事专注的程度决定你专业的深度

关于目标

有人说：“你的人生从确立目标后开始。”这句话曾给我强烈的震撼，相信你也会深受启发。

■ 茫茫雪地间行走，是找不到自己家园的

有一个故事讲的是，3个旅行者在一个大雪的夜晚迷了路。他们离开了一个樵夫的小屋，朝自己的家奔去。出发时，他们的方向正确无误。但是，行走过程中，由于天地间雪白一片，他们走着走着便辨不清方向，到了应该到家的时候，他们却又返回了原来出发时的小屋。他们并没有气馁，又一次出发了。可结果还是一样。就这样，4次行走，好像有魔法指使一般，每一次他们都返回到那同一个小屋。最后，这些旅行者走累了，只好放弃，在那个小屋等待天亮。

为什么我们行走时转圈圈呢？通常，人们行走时，会“注视着他的脚步”，或者“盯着要去的方向”。他需要做出判断，特别是用眼睛帮助他到达要去的地方。当他不能用眼睛来引导和控制他的脚步时，就不会直线行走。要保持直线行走，除非行走的每一步大小都是一样的。而大雪的夜晚因为无法看清方向，所以他们当然走不回自己温暖的家园。



点滴感悟：

在企业中，同样发现，许多人虽然工作了很多年，也不管跳槽跳来跳去跳得怎么样，可他们的位置总是不高不低，业绩总是不温不火，生活总在企业、饭堂和宿舍之间“转圈”，也就是在人生道路上行走时“转起了圈圈”。因此，树立一个人生的目标非常重要，否则很多年过去了，你会发现，你仍然一事无成，只是“转了几个圈圈”。有人说，我不知道自己的人生目标是什么，我还在寻找自己的人生目标，在这种情况下，你至少应当给自己确定一个短期目标。

没有目标的人，你永远到达不了你梦想中的成功家园。



■ 目标是积极的还是消极的

有一班大学同学毕业十多年后聚会。有的同学做了老板、有的做了总经理，有的做了副总，相对较差的也做了经理，而陈先生只是个不大的车间主管，并且很多同学都在外资甚至是国际化大企业工作。陈先生对自己这十、一二年来总是谨小慎微，始终不敢放弃自己的铁饭碗……内地的一个国营企业的工作，甚是后悔。还有同学们带来许多新的信息与观念，特别是很多新观念自己从来没有听说过，陈先生感觉自己真的是落后了。

曾睡在陈先生“下铺”的兄弟，现在在一个国际化大企业作经理的汪先生看到他比较悲观、颓靡，关心地问道：“为什么这么消沉呢？”陈先生感叹到：“都是内地这种落后的环境把我影响坏了，我真有些后悔没有到外边去闯一闯。”汪先生纠正道：“你的话讲得不对，为什么要把自己失意的原因归结为差的环境对自己的影响，而不是你去积极地影响环境呢？因此你的话应该改为：‘我周围的环境之所以这样差，是因为我对大家的影响还不够。’凡事都要归结为自己的原因，认识不到这一点，永远不会掌握主动，不能够操之在我。”



点滴感悟：

在企业中，经常会听到许多这样的抱怨，说自己的那个企业是多么的差，多么的不好，环境恶劣等等。如果你也会这样抱怨，你就要检讨自己了。如果你工作的环境的确很差，那么你也要秉持“我周围的环境之所以这样差，是因为我对大家的积极影响还不够”观念。看一看你头脑中的目标是积极的还是消极的。

消极的目标	积极的目标
屡战屡败	屡败屡战
这事太难了，我要克服重重困难，坚决完成任务	虽然很难，但我乐意挑战困难，实现自我成长
虽然也有成功的可能，但不管怎么努力，希望也很渺茫。	要想使成功的几率增加，我应该怎么做？
我要减肥（我很肥、我很胖）	我要形体健美

消极的目标	积极的目标
我别再做错了	我一定要做好
坚持、坚持、再坚持，千万不能放弃	坚持到底，永不放弃
这种产品太贵了，肯定没人买	要想使这种产品热销的话，我们应当怎么做
虽然成功了，但是自己却累倒了	虽然自己累倒了，但是成功了
别让冲突影响业务	如何利用冲突影响业务
我之所以这样，是因为受了他们的影响	我们之所以这样，是因为我对他们影响还不够



积极态度

人生命运，在乎一念，一念之差，天地之别；职场之道，在乎一心，心态不同，成败迥异。也就是说，我们的观念或心态决定了事业的成功或者失败。正如米卢所言：“态度决定一切”。因此，积极的心态与观念十分重要。

态度决定命运

有一个双胞胎兄弟，他们的父亲既酗酒又偷窃，所以被抓去坐牢。他们的母亲也不要他们，刚一生下来就把他们这对双胞胎留在医院跑掉了。这两兄弟从小在孤儿院长大，可是他们日后的人生轨迹却大不相同。哥哥呢，不仅读了很多书，而且成为事业上的成功人士；而弟弟呢，不仅没有读多少书，而且长大后像他父亲一样去偷窃、干坏事，终于去了他该去的地方，又被抓进了监狱里面。有位记者对他们的人生经历感到非常好奇，就去访问他们两个。他先找到哥哥说：“你们的成长环境并不怎么好，为什么你今天取得比较好的成就呢？”哥哥叹了一口气说：“唉！有这样一个父亲，我还能怎么样，只有靠自己加倍努力。”然后该记者又去访问弟弟：“为什么你今天落得了进监狱的这样一种不好的结果呢？”弟弟也叹了一口气说：“唉！有这样一个父亲，我还能怎么样，没办法只好自暴自弃。”因此，记者得出一个结论：不是生活环境或者遭遇决定了我们的命运，而是我们对生活环境或者遭遇的态度决定了我们的命运。

点滴感悟：

在一个所谓环境“糟糕”企业中，完全相同的情况下，为什么有的人，能够非常勤奋、敬业地工作，为企业创造了很大的价值；而有的人却却牢骚满腹，抱怨不已，不仅自己不认真工作，还要消极地影响其它人，并且也不能帮助企业创造价值；这完全由于这两类人对待工作的心态不一样所造成的。因此，在企业中，如果你的精神是积极向上的，心态是正确的，那么

上面那些“混”的理由就不会存在。

对待一件事态度不同，那么其得到的结果也是不一样的。
对待生活的态度决定了你生活的品质、对待工作的态度决定了你工作的成就。

■ 职业化态度比专业技能重要

哈佛大学的教授曾对世界 100 强企业的总裁作了研究，试图寻找帮助他们成功的原因。结果发现了意想不到的答案：这 100 个世界顶尖的成功人士里面因为专业技能超群绝伦而获得成功的，只占区区的 15 人；而另外 85 人则是因为他们的职业观念和工作态度获得成功。哈佛紧接着反省自己的教育体系，结果发现，人们通常花掉 90% 的时间和精力去提升自己的专业技能，而对于观念态度的投入只有区区 10%。换句话说，很多人没有使对劲，反而在勤勤恳恳地走向失败。因此，除了学历、证书、技能之外，“职业化素养”正在成为职业竞争力最为重要的部分，被越来越多的公司作为判断员工是否优秀的基本条件。

有一家规模 800 人公司的人事主管和他的助理，每六个月同所有员工面谈一次，他们面谈的经验经总结可将员工分为两类人：

甲类谈话内容	乙类谈话内容
1. 考虑的都是未来的事情	1. 工作保障、退休计划
2. 还能做什么才能进步	2. 请假手续、额外休假制度
3. 多给他一些机会	3. 为改善保险计划应该如何努力
4. 会提一些改进建议	4. 会不会像去年三月那样加班
5. 把面谈看成建设性的	5. 把面谈看成疲劳轰炸，打发心态

很明显，甲类是积极主动型的员工，而乙类则是消极被动型的员工。结果获得提升，加薪、奖励都是甲类员工，而那些有问题的员工均是乙类员工。

我的客户中有一位邓老板，他准备提升一位主管作经理，请我给他参谋一下，究竟是甲主管还是乙主管好。虽然不是经常同他们接触，但凭我的感觉，甲主管思路清晰，办事能力也强，而乙主管文凭加能力都要稍差一点。于是我分析了他们的优缺点并建议他提升甲主管。而邓老板虽然只有二十五六岁（他接父亲的班），但他却有不同看法，他承认甲主管无论智力还是能力都要比乙主管强，但是甲主管很致命的一点，他没有在他们这个企业长期服务的打算，