

世界500强
员工培训经典

〔美〕皮尔著 王中合编译

ATTITUDE

我能有所作为。



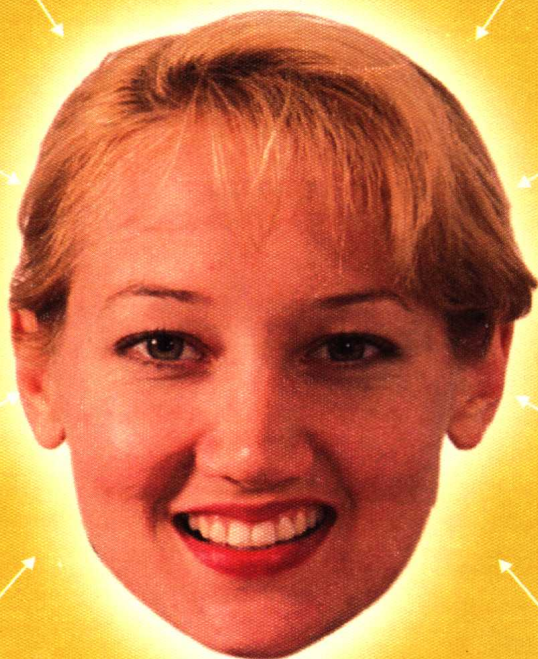
拥有好的态度
比拥有
才能更重要。



自己拯救自己。



态度是一个人素质的
体现。



态度 态度决定一切



积极的心态是培养
出来的。



真正能把握的只有
“今天”。



不能选择生活，但
可以选择生活
的态度。



不去贬损别人，
只同
自己竞争。



ATTITUDE

态度

态度决定一切

〔美〕阿尔伯特·哈伯德 著 王中合 编译

◎朝華出版社

你的态度决定了你的未来,它是通向成功之门的钥匙,因为它最直接影响你的工作和生活质量。

坚持下去,好的人生和工作态度需要反复琢磨和领会。当你受到一种精神的鼓舞,就该把它聚焦到目标上,落实到具体行动中,给自己心里的暗示。让这些“态度”在工作中得到体现,最终它会提升你的状态,让你得到应有的回报。

图书在版编目(CIP)数据

态度——态度决定一切 / (美)皮尔著;王中合编译.
北京:朝华出版社,2004.12

(世界500强员工培训经典丛书)

ISBN 7-5054-1119-5

I. 态... II. ①皮... ②王... III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第128291号

态度——态度决定一切

作者 (美)皮尔

译者 王中合

策划编辑 田辉 王景伟 张宏宇

责任编辑 张宏宇 张冉

责任印制 赵岭

责任校对 张宏宇

封面设计 虚谷堂/湖也

出版发行 朝华出版社

地址 北京车公庄西路35号 邮政编码 100044

电话 (010) 68433188(总编室) 68413840/68433213(发行部)

传真 (010) 88415258(发行部)

经销 全国新华书店

印刷 三河市三佳印刷装订有限公司

开本 880×1230毫米 1/32

印张 5.5 字数 100千字

版次 2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷

版别 平

书号 ISBN 7-5054-1119-5 / G·0551

定价 15.80元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

从这本书中你可以得到什么？

我们这一代最伟大的发现是人类可以借由改变心中的态度来改变人生。

——威廉·詹姆斯

你希望从生活中获得什么呢？

如果你能够实现你的愿望，也拥有了你所想要的所有物质财产，你会生活得舒舒畅畅吗？

多年来，我也许已经听到过所有可能的愿望，渴求与梦想。使我高兴的是，我已在努力。

我的方法使其中的许多愿望成为现实。

我坚信不移的是，我们每一个人都有能力发展自己，取得更大的成就，扩大自己的眼界。不幸的是，我们很少有人知道怎样开发自己智慧、才能和创造力的巨大宝藏。我们通常只发

挥了一小部分,还有很大一部分处于潜在状态,由于意识不到而埋藏着,是有待于开发的。

我们怎样去开发这种创造力呢?从什么地方下手呢?

我们对于自己一生中希望取得什么成就,都充满幻想,但是,我们又不敢去实现我们的幻想,而是用一番道理来说服自己放弃那些幻想,使自己相信不实现那些幻想也能够过得下去。我们还没有行动起来,心中的希望便遭到打击,于是便默默地在我们心中消逝了。

实际上,你应该学会怎样发展你的潜在能力,改善你的性格,使你自已发生很大的、积极的改变。

本书的每一位读者都有改变自己的力量。

每一个人,尤其是你,都能发展自己获得成功本领。

在职业生涯中,我曾经接触过许多非常成功的人。特别有意思的是,我发现他们待人处世的态度全都是一样的,而这种品质是能够学会,能够传授的。我也接触过大量被社会和他们的家人称之为“失败者”的人,当这些人找到我的时候,泪水纵横地承认自己作为恋人、父母、朋友或者商业家确实是失败者。在他们的生活模式中,也都贯穿着待人处世态度的一种共同的特性。对这些失败者的生活模式进行研究,发现它们都是可以改变,并可以从中找到成功的诀窍的。我的最大喜悦便是帮助失败者成为成功者!

不管你所追求的“成功”是商业上的,还是在体育或艺术上的,你都可以从工作当中得到更多的快乐和成功。

关键不在与你的用武之地是大是小,要看你怎样去想,怎么去看,怎么去做!

不论你是负责一个有几千职工的工厂,还是只管你自己,你都能够在你的工作起积极的作用。而最重要的是,你能够积极主动地决定自己的生活道路。

要学会作一个成功者,你要相信,不管你的社会地位高低、收入多少,也不管你的天赋如何,受过什么教育,你都能够在成功。

凡是取得成功的人,他们思考问题的方式和待人处事的模式都非常相似,而那些接二连三遭到挫折的人,他们的习惯和思维方式也很相似。弄明白这两种人之间的差别是怎样形成和发展的,你便会有较多的选择机会,便能够对自己的道路更加自由地作出决断。

在本书当中,我们将要对成功者和失败者从心理方面进行仔细的观察。把他们最突出的特点剖析一番,就能清清楚楚地看出成功者与失败者在思考问题及行动上的尖锐分歧了。

在你阅读这本书的时候,你应当想象着你是同我坐在一起谈心。我要给你的头脑里装进新的信息以及使你成功的一些简单的公式和想法,使你的生活更加轻松愉悦,使你的生命更加具有价值。

成功是没有止境的。成功之后还会有较大的成功,较大的成功后面还有更大的成功。一旦你有了成功者的态度,前程便无限远大,你的种种理想也就能够实现了。



员工精神

什么是员工精神？

这决不是针对“领导精神”来说的，而是一个普遍的原则。就像我在书中所写的那个中尉罗文，他做到了一切——忠实、无私、勇敢、坚持、思维敏捷、爱护团队，所以他得到了回报并维护了国家的荣誉。

罗文并非只有一个，每个人都可以成为罗文——只要你拥有了他的精神，并始终如一地维护它，荣耀最终必归你所有。

而构成这种精神的，首先是忠诚——忠诚于国家，忠诚于公司，忠诚于工作，没有忠诚就谈不上信任。其次是敬业——职业是荣誉的象征，惟有生命可以承载职业，没有炽热的爱，成就即是空谈。第三是服从——服从决不代表消极，而是秩序的保证，也是走向卓越的前提。第四是主动——没有积极主动，行动可能变成拖延的结果，伴随而来的可能是抱怨，以致创造力永远停留在头脑的深处。

所以，如果你为一个人工作，以上帝的名义：为他干！你会获得所有的机会！

——《致加西亚的信》作者 阿尔伯特·哈伯德

（原载于《兄弟》1909年1月号）



这是 10 本关于员工精神和如何付诸行动的书

人是需要精神的，精神的动力只需要最低的成本，却可以产生不可估量的价值。

雇佣关系能够成为西方经济生活主流的主要原因就是，这种关系的实质并不是对抗，而是共同发展，也就是超越雇佣的关系，创造人的价值。实现价值的方式决不仅仅是金钱，更是靠一种精神力量。也就是我们提出的“员工精神”——忠诚、敬业、服从、主动。这种精神的作用，一方面是创造员工和管理者的最佳关系；另一方面就是激励员工挖掘潜力，排除干扰，提高效能，使一个平庸的人变成卓越的人。

本丛书针对员工怎样完成任务，如何成为优秀、卓越的员工，以此为出发点，将员工必备的素质分成 9 个方面，以管理培训大师哈伯德提出的“员工精神”为宗旨，分别阐述了“**忠诚**”、“**敬业**”、“**服从**”、“**主动**”的准则，提出员工实现自我的途径是“**定位**”和“**执行**”，选择的最有效的方法是“**态度**”、“**习惯**”、“**细节**”。这些听起来并不陌生的东西正是我们从众多先辈和管理大师所创造的文化财富中汲取的最有实践意义的精髓。最后用世界 500 强企业的自测和面试题作为整套培训的成果“**评价**”。





总序

超越雇佣关系 创造人的价值

——献给所有追求卓越的中国企业和企业员工

员工是什么？是一部添加了燃料就可以工作的机器？还是我们同舟共济的伙伴？

首先应该明确的是，他们是有利益诉求的人，他们是来挣薪水的。

其次，人是有普遍理性的，他们有欲望，让他们明白游戏规则是明智的，因为达成愿望的合理方式需要学习。

第三，世界是公平的，努力和回报一定数量相等，对每一个人机会均等，永远不要指望不劳而获。

明白了这三点，才可以谈“以人为本”。

杰克·韦尔奇说：“让合适的人做合适的事，远比开发一项新战略更重要。这个宗旨适合于任何一个企业。就算我有世界上最好的策略，但是如果没有人去发展、实现它，这些策略毫无价值。”

柳传志说：“要做大事，非得退下来，用人去做。如果我一直身先士卒，就没有今天的联想了。怎样才能让年青人在短时间内很好地展现自己的才华，是我经常琢磨的事情。”

他们谈的也是“以人为本”。





对于企业来说,生存和发展靠什么?排在首位的不是资本、制度,肯定是人——尊重人。

但是,毋庸讳言,人是需要培养和塑造的,只有有价值的人才会被尊重。

所以,“以人为本”不是“教条”——凡是成为教条的东西就会失效,好的理念不能正确理解就会被曲解。我们尊崇的是那些从艰难困苦中穿越,从硝烟弥漫的竞争环境中突围的伟大精神——忠诚、服从大局、坚守目标、永不言败……这就是我们要找的员工!因为这些精神是一个优秀员工走向成功的必备武器。

然而,我们的员工变得优秀之前,是否想到了只有让企业走向卓越,才有自己的卓越呢?

“成大事”——你们总是爱把这个词组挂在嘴边,因为豪迈总是能得到赞许的,相反,“做好自己的事情”这样的话是不够悦耳动听的,因为这意味着马上要陷入琐碎的“完成任务”中去了——好没面子!然而,不知你注意否,这恰恰是你的上司使用频率最高的一句话。

为什么?因为运转一个公司就像建一座塔一样,每一个工人都在向上进发,但每一个人的安全都建立在自己或者同伴一层层铺上来的每一块砖是否牢固的基础上。站在塔顶指挥的人更是处在最危险的云端,一旦整座塔有闪失,摔得最惨的不会是别人——是那指挥者!

在这场冒险的游戏里,每一个人都有机会成功,谁更努力,谁就攀得更高,谁就能得到最诱人的奖励,但是谁偷工减料,谁就给整座塔埋下了危险的种子。所以说,到底游戏的主角是谁呢?实际上那个高高在上的指挥者的命运掌握在你的手里!

“任务”是垒一块块的砖,每一次付出心血的完成都会给每一位





同伴增加一份信心,给自己的高度累积了一次安全的砝码,当然,这正是整个建筑成就之于你的一部分!瞧!这就是我的塔,一个城市的标志!它从负3层“长”到正26层我都在,虽然我最终没有赢得最优秀员工的奖励,但是我努力了,我只差一点,满足了!

这就是我想向你们传达的:“员工精神”——忠诚、敬业、服从、主动;“认识自我并行动”——准确定位、不遗余力地贯彻执行;“出色地完成的手段”——恰当的态度、高效的习惯、把握关键的细节。

这正构成了本丛书的框架:

《忠诚——致加西亚的信》

《敬业——把工作当成信仰》

《服从——没有任何借口》

《主动——自动自发》

《定位——你属于哪种人》

《执行——高效能地完成任务》

《态度——态度决定一切》

《习惯——习惯的力量》


《细节——细节决定成败》

《评价——世界500强用人标准》

10本书的最后一本是回顾和总结,考察自己是否认同了这些精神,是否开始按准则办事,是否掌握了有效的方法,也许是还有些懒惰……

我知道,你们已经读过了很多书,包括我们推崇的那些也绝不新鲜,当然,即使在马克思·韦伯的时代,这些可能也不新鲜。真理总是摆在那里,为什么有人却不屑一顾呢?可能是因为不告诉他





们，他们就自以为是；或者不知道什么是好的，怀疑自己，满腹牢骚；另一种是抱怨他人、抱怨上司，怀才不遇。这些困境的存在，可能与一种深层的误解有关：雇佣关系只是一种交易关系，当然付出越少对自己有利——当一天和尚撞一天钟。

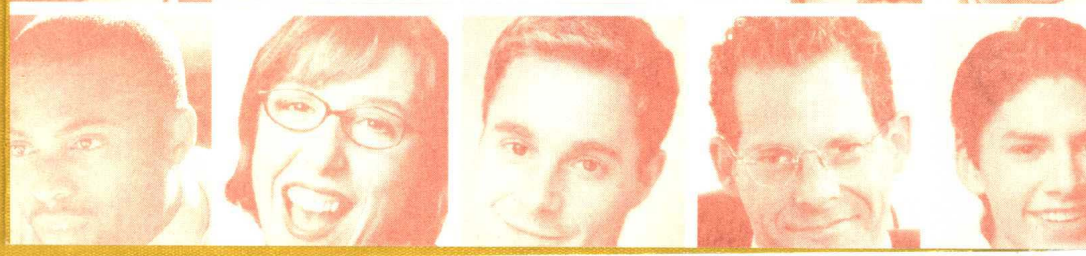
然而，当今世界雇佣关系已成为经济生活的主流，这种关系的实质并不是对抗，而是共同发展。也就是超越雇佣关系，创造人的价值。如果没有一种坚不可摧的社会认同为支撑，西方商业文明又如何能狂飙突进？

所以我要告诉你们，读一读吧，用 120% 的耐心、150% 的上进心和 200% 的成功欲望来读，用 10 个晚上来读，用 10 个白天思考，最后你可以坦然走进你的上司的办公室，跟他聊一聊你的感受。他也许一直在等你，可能会讲一些你从未听过的话。

好了，我真心盼望你们能得到最终想要的东西——财富和成功。我更希望你们首先拥有“工作的双手、思考的大脑和友爱的心灵”（哈伯德的商业信条第 14 条）。因为，通往优秀的道路从来都是一样的，没有谁有捷径可循。如同那些在世界各地，在各个年代，无论叫“罗文”或者“凯特”，无数次被褒奖的员工所具有的精神和素养，那一定是共同的，而且是活生生的、具有说服力的，是一个经过了艰辛、失败、奋起的过程。

向先辈哈伯德致敬！向其他管理大师致敬！感谢他们留给了我们这么多历经百年锤炼、被全世界传承的精神财富，使我们搭建自己的企业文化之巢之时能够唾手可得。也感谢我们数以千万计的普通员工，正是他们才能使这些伟大的精神的推动力真正得以实现。

谁能否认这种力量不正存在于每一个员工的潜能中呢？



目 录

序言 从这本书中你可以得到什么? 1

Chapter I 卓越源于态度

态度决定成败	3
清除心灵的垃圾	6
几乎成功等于不成功	10
在沙漠中找星星	12
签下一张终身保险单	17
用梦想来挑战自己	21
掉眼泪的地方,相聚皆为弱者	24
把弱点变为强项	28
挫折是成功的礼物	32
营造积极的心态	36

Chapter II 认识自己,相信自己

盲目的“游行毛虫”	43
-----------------	----





Contents



每个人都能有所作为	47
克服“跳蚤效应”	51
你自己是世界上最好的开发区	55
相信自己,连上帝都帮你	58
结网的蜘蛛	61
让困难见鬼去吧!	64
一切皆有可能	67
“我不能”的葬礼	70
冷静地对待挫折	74
成功的“核反应堆”	78

Chapter III 态度正确才无碍成功

牛奶倒了,哭有什么用?	83
拯救你一生的 24 个字	87
吃今天的果酱	91

目 录

做黄油狮子的小孩	95
做机会的主人	98
只同自己竞争	101
调琴师的启示	105
对自己的改变负责	107
你每天都可以有 48 个小时	110
说做就做	114

Chapter IV 成功是给人生的奖励

长度是车辙和墓穴的惟一区别	121
“内模拟”的力量	125
把柠檬变成柠檬汁	129
失败者的荒唐逻辑	132
沐浴冰冷的北极风	135
加薪的理由	139



Contents

给自己点儿奖励	141
用甜美的蜜去吸住他的心	144
成功人生的 8 种态度	147
自豪是幸福与成功的表现	151
怀藏一个成功宏图	154
后 记	157

