

员工励志 经典读本

一种由主动性通往卓越的成功模式

好好工作 不抱怨

路 军○编著

不抱怨，做行动上的巨人！

不抱怨，好好工作才是通向成功的捷径！

突破中国企业管理瓶颈
提升员工职业精神读本

**停止抱怨
立即行动**

中国言实出版社

员工励志
经典读本

员工励志 经典读本

一种由主动性通往卓越的成功模式

好好工作 不抱怨

路 军/编著

不抱怨，做行动上的巨人！
不抱怨，好好工作才是通向成功的捷径！

突破中国企业管理瓶颈
提升员工职业精神读本

员工励志
经典读本

中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好好工作不抱怨/路军编著.

—北京:中国言实出版社,2010.01

ISBN 978-7-80250-165-2

I. 好…

II. 路…

III. 成功心理学—通俗读物

IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第231210号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编:100101

电 话:64924716 (发行部) 64963101 (邮 购)

64924880 (总编室) 64890042 (三编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

版 次 2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷

规 格 710毫米×1000毫米 1/16 13.75印张

字 数 186千字

定 价 23.80元 ISBN 978-7-80250-165-2/B·216

前言

没有抱怨，你就是千里马！

这是一个奇妙的时代，我们的身边仿佛到处都是才华横溢却郁郁不得志的穷人。人们都在困惑：为什么这个千里马频出的时代却没有伯乐？

关于千里马与伯乐，是个老生常谈的话题，其矛盾的中心，在于两者对千里马的标准差异。那些有才华的年轻人对千里马的定义是：唯才是举，而那些担负企业重托寻找优秀人才的伯乐认为，千里马应该是——好好工作不抱怨的人！

对此，唯才者不免嗤之以鼻：“好好工作不抱怨，这是千里马，还是老黄牛？只会闷头苦干算什么人才？这是对才华的嫉妒！只有会使巧劲、会走捷径的聪明人才是优秀的！”

唯才者在领取任务前，脑子里常常飞速地打着“小算盘”，而且这个小算盘，总是在为自己的利益服务。他们算计的不是公司为此能获得多少利益增长、我为公司创造了多少价值，而是我在这件工作中收入几何、做这件事对我来讲值不值。而一旦发现付出大于回报，就会牢骚满腹、对企业报以怨言、对老板报以激愤、对承担工作者报以嘲讽……

如果一个企业里的优秀人才都要以自我利益为前提，拈轻怕重，不断算计，那工作中的难关由谁去克服？脏活儿、累活儿、赶时间的活儿、高强度的活儿，要谁来做？企业如何发展？时代如何进步？而员工个人更是空耗了大好年华，无法创造任何骄人业绩！

可见，唯才者之所以不能成为千里马，不是因为满脑子的才华，而是因为满肚子的抱怨！

抱怨是我们心上的一颗毒瘤，它在不知不觉中吞噬了我们热情、积极的心态，让我们的心态变得不健康，缺乏活力、责任和勇气。一个没有活力、责任、勇气的人，空有满腹才华却也无法为人为己创造价值。

试想，当年诺贝尔如果抱怨实验的危险和不稳定，还怎么会有炸药的诞生？如果体弱多病的诺贝尔抱怨创业的辛苦和劳累，怎么会有30亿瑞典币的财富积累？如果抱怨付出与回报不成比例，怎么会有今天举世闻名的诺贝尔奖项？

普通人亦是如此。已故的纽约中央铁路公司总裁佛里德利·威尔森曾说：“一个人无论是在挖土，还是在经营大公司，他都要认为自己的工作是一项神圣的使命。无论工作条件有多么困难，或需要多么艰难的训练，始终没有任何怨言，用积极负责的态度去进行。只要抱着这种态度，任何人都会成功，也一定会达到目的，实现目标。”

心中没有抱怨，眼中便没有困难。阳光不仅是大自然的恩惠，也是你自己可以赐予的。只要拨开心头那片抱怨的乌云，你就会充满热情和力量。没有抱怨，你一定会成功，没有抱怨，你就是真正最优秀的千里马！

目 录

前 言 没有抱怨,你就是千里马!	1
第一章 这些,真的值得你抱怨吗	1
1. “公司的管理太落后”——你是否比管理者更了解公司	3
2. “我的工作没前途”——别忘了,将军曾经也是士兵	5
3. “客户太挑剔了”——记住,这就是你的工作	7
4. “上司太不公平了”——公平真的那么重要吗	10
5. “我的薪水太少了”——薪水并非你唯一的收获	12
6. “又要加班”——你的加班没有为自己创造附加值吗	15
7. 抱怨往往来自不客观、不全面的观察角度	18
第二章 抱怨是你成功路上的最大障碍	21
1. 抱怨不是让你如愿的万用灵丹	23
2. 抱怨只会带走你的激情、热忱和专注	26
3. 抱怨会让你的人际关系恶化	29
4. 透过抱怨,看清你自身的问题	32
5. 与其抱怨,不如思考、建议、行动	34
第三章 为什么“送信者”罗文从不抱怨	41
1. 服从至上,让罗文没有抱怨	43

2. 拒绝平庸, 让罗文不屑抱怨	46
3. 自动自发, 让罗文不需抱怨	49
4. 没有任何借口=没有任何抱怨	53
5. 企业不需要只会抱怨的人	56
6. 抱怨者自认为优秀, 但优秀者从不抱怨	60
第四章 好好工作, 不抱怨, 责任高于一切	65
1. 机遇藏于责任, 而非抱怨	67
2. 细节体现责任, 抱怨往往造成细节的疏忽	70
3. 有些工作不需要老板交代	73
4. 没有该抱怨的工作, 只有不负责的人	76
5. 做事就要做到位	79
6. 与企业同呼吸, 共命运	83
第五章 好好工作, 不抱怨, 方法总比问题多	87
1. 牢记“员工的贡献应大于工资”	89
2. 培养杰出的职业感觉	92
3. 提高敏锐的现代资讯意识	95
4. 点燃高涨的工作热情	98
5. 视学习为“终身大事”	101

6. 打造超强的团队精神	106
第六章 好好工作, 不抱怨, 行动创造机会	111
1. 一味抱怨, 不如努力实干	113
2. 机会是行动创造出来的	115
3. 马上行动, 决不拖延	118
4. 让计划做行动的先导	122
5. 绝不半途而废	124
6. 每天多做一点点	127
7. 用时间管理你的行动	129
第七章 好好工作, 不抱怨, 忠诚胜于能力	135
1. “我愿意忠诚于我的企业”	137
2. 忠诚于自己的职责, 而非老板	140
3. 像老板一样热爱公司	144
4. 金钱换不走的忠诚	147
5. 你为老板“节流”, 老板为你“开源”	150
第八章 好好工作, 不抱怨, 感谢折磨你的人	155
1. 煮沸的水激发咖啡的香	157
2. 抱怨时, 幸运已经转身	159

3. 感谢工作, 给你带来宝贵的经验	162
4. 感谢老板, 给你成长的机会	164
5. 感谢对手, 让你活得更精彩	166
6. 感谢压力, 让你获得更大的成就	168
第九章 好好工作, 不抱怨, 树立新主人翁精神	171
1. 谁是打工者? 谁是主人翁?	173
2. 摒弃埋葬潜能的“打工者心态”	175
3. 像老板一样思考和行动	178
4. 你, 可以雇佣老板	182
第十章 现在, 停止抱怨, 请你改变自己	187
1. 快乐工作, 拔除心上的杂草	189
2. 积极竞争, 不给失败任何理由	192
3. 坚忍淡定, 毫不迟疑地同抱怨说“分手”	195
4. 克服抱怨的8个具体方法	198
5. 要想别人改变, 你要先以身作则	202
6. 人生一定要有的5个积极信念	204

第一章

这些，真的值得你抱怨吗

职场中，我们总能听到这样或那样的抱怨之声，抱怨公司、抱怨老板、抱怨同事、抱怨客户……在这些抱怨者的眼中，似乎到处都是让人无法忍受的缺憾，人人与他为难，事事与他作对。由抱怨所引发的消极情绪也像毒气一样在职场中蔓延，听者沮丧，闻者中招，“郁闷”逐渐成了代表不满和抱怨的时髦词汇。然而，大多数人仿佛只是为了“郁闷”而抱怨，却从未认真思考过：这些事，真的值得抱怨吗？

1 “公司的管理太落后” ——你是否比管理者更了解公司

正如你比其他岗位上的人更熟悉你的本职工作一样，企业管理者才是最了解企业、对本企业的管理最有发言权的人。

几乎每个企业中都有有一些“聪明人”，他们总是能“发现问题”，并以犀利的言辞，甚至是以尖刻嘲讽的口吻提出问题。开始时，别人会佩服他们敏锐的洞察力和先进的思想观念，但时间一长，大家会发现，他们的观察和评论只是片面的，而非从大局出发考虑的。他们的“发现”不但于事无补，反而影响整个团队的工作热情，仅仅是一些有害而无益的牢骚和抱怨而已。

名牌大学毕业的赵平在一家美资独资企业工作，任职生产工程师。这是一家崇尚民主的外企，管理者提倡基层员工与管理层平等对话和沟通。这种企业文化很得赵平的欣赏，因此他经常会给最高管理者提一些意见和建议。管理者是个做了多年管理工作的老外，经验丰富，态度谦和。每次赵平提意见时，他都会耐心地倾听，并给出恰当的反馈。

时间长了之后，赵平发现，最高管理者虽然很喜欢倾听他的想法，但并不采纳。于是，赵平的心里就有了不满。时常和同事抱怨公司的民主其实是假的，老外也不过是披着伪善的外衣罢了。

刚开始，同事觉得他的话很有道理。但几次之后，大家开始不爱听他的抱怨。当他再一次抱怨时，有人反对说：“你总说公司的民主是假的，那你有能力改变吗？如果我们都不能改变，说它有什么用呢？只是徒增烦恼罢了。况且，你只是因为自己的意见不被采纳就说公司不民主，难道你的意见一定是正确的吗？有过事实的证明吗？”

这一番提问问得赵平哑口无言，但他心里依然很愤懑，因为抱怨即使没有说出口，但依然存在于他的心里。与此同时，因不满而消极，他

的任务也完成得令上司不满意，工作变得越来越无趣。最后，赵平终于找了一个时机跳槽了。可没过多久，他发现现在所在的这家公司和原来的那家公司相比，管理更不完善，日常运作中存在很多问题。于是，更多的抱怨又涌上心头和嘴边。甚至，赵平还因此和顶头上司发生了几次争执。不久后，他又跳槽了。但下一家公司是否能合他心意呢？他自己都觉得希望渺茫。

很显然，赵平属于那种过于理想化的员工，在不知不觉中总会用自认为最完美的标准来要求自己的企业或老板，而一旦现实不是他所想象的样子，他就会内心烦躁，并以不断抱怨的方式表达自己不满的情绪。这种情况很像青春期的孩子，一旦发现父母不再像幼年时看起来那么无所不能时，就会用很叛逆的行为来表达自己的想法。

不幸的是，和青春期的孩子长大后就不会再叛逆不同，那种爱抱怨的员工如果不做反省和修正，他的职业生涯将会囚禁在这种不良模式中——不停地抱怨这一家，不断地寻找下一家。可是，试问，这个世界上有什么企业或单位是十全十美的呢？即使是世界500强的企业，也依然会存在各种各样的管理问题。

每个组织都有每个组织的问题，没有问题的组织是不存在的。难道这些问题真的那么严重，让你无法忍受吗？事实上，很多人抱怨的都是一些微不足道的小事，这些事不会对你个人的前程和事业有影响，更不会对公司的的发展造成障碍。

也许企业最高管理者的技术能力不如研发人员、销售能力不如市场人员，但是，他们同样有自己的职责——对公司的内部运作和外部环境做到了如指掌，并在此基础上拟定公司发展的目标方针以及部署战略计划。

请相信，你的领导者无论选择何种管理模式，一定有他的道理。任何一个领导者或管理者（也包括部门主管、项目经理、管理代表），干到这个职位上，必定有他的过人之处。他们丰富的工作经验和待人处世方略，都是值得我们学习和借鉴的，我们应该尊重他们精彩的过去和骄人的业绩。

当然，这不是让我们对领导者或管理者唯命是从，毕竟每一个人都不是完美的。但要记住，我们的意见和建议应以诚恳的态度提出（在提出质疑和意见前，一定要拿出详细的足以说服对方的资料、计划），而不是背后的埋怨和牢骚。让别人能够心悦诚服地接纳你的观点，尽力完善、改进、迈向新的台阶才是最终目的。

请记住，与其挑剔管理者的细节不够完美，不如相信他的经验和大局观；与其去找寻最完美的归宿，不如反思和改变自己去适应现状！

2 “我的工作没前途” ——别忘了，将军曾经也是士兵

看不起自己目前的工作，对自己的工作总是无休止的抱怨，总带着消极情绪做事——这些，最终必将成为你职业生涯中的致命弱点！

成功的人大多是那些对自己的工作抱有高度热情的人，即便不像狂热的传教士一般对待工作，也至少认为自己的工作是有意义的。

而不成功的人大多数都对自己的工作不满意，理由很多：这份工作没前途、没发展，这份工作根本不适合我，我的兴趣根本不在这，我的专业和工作不对口，这种工作真是不值得做……因为不满意，就会消极对待，当然也绝不会做出优秀的成绩，所以他们最终是不成功的。

小罗是一家酒店的一名普通服务员，从进酒店的第一天起，他就喋喋不休地抱怨：

“服务员这活儿太烦了，瞧瞧我一会儿就弄一手油，总要洗手！”

好好工作不抱怨

“真是好累呀，我简直要讨厌死这份工作了！”

“这个破工作，我什么时候能出人头地啊！”

小罗每天都在不停地牢骚和抱怨中度过。他认为自己在像奴隶一样地出卖苦力，这种伺候人的工作根本不是他应该做的。

接下来，他便在工作中偷懒耍滑、消极怠工，每天都是在敷衍应付中度过，而且对任何一项工作都不上心，经常招致经理和顾客的不满。

几年之后，当时与小罗一同进酒店的同事，都各自凭着自己脚踏实地的积极干劲，或是成了大堂经理；或是成了酒店的大厨；而小罗呢，依旧在抱怨，最后，就连他藐视的服务员也做不成了——酒店辞退了他。

对于所有的员工来说，职场上根本不存在什么不值得做的事情，而是你接受的任何一件事都同样重要，都需要你脚踏实地地做好——即便它们很琐碎，很微不足道！

正所谓“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”，一个人日常所做的事情，往往与理想的距离较远，不过应该将行动中所汲取的经验、知识累积起来，作为迈向下一个阶段的基石。万丈高楼平地起，只有做好基础工作、本职工作才能谈发展、谈前途。

不要瞧不起你的不起眼的本职工作，不要认为你的工作不可能做出令人刮目相看的成绩。同样的工作给对工作抱有不同态度的人干，也会出现不一样的效果。

要做好你的工作，首先就要承认工作的意义，然后正视困难，想办法解决。再“无聊”的工作都会有它积极的意义。找到工作的意义，打破其平凡的外貌，前途就在里面！

希尔克是一家零件制造厂生产部门的一名工人。他的工作就是负责把制作完的产品装袋、封口，然后贴上标签。这个工作难度不高，只是简单机械的重复性工作，十分枯燥。

每天从早到晚，希尔克就是这样装袋、封口、贴标签，他常常想，难道我这辈子就这么天天封袋、贴标签吗？难道我的一生都要把精

力消磨在这个无聊的工作上吗？这种让人发疯的机械劳动什么时候能出头呢？

希尔克不免抱怨起来，听到他的抱怨，他的同事觉得正好说出了自己心里想说的，他也觉得这个工作确实是件很无聊、很糟糕的事，于是，不知不觉中，两个人一起抱怨起来。

如果他们就这样一直抱怨下去，世界上只会再多出两个庸人。但是希尔克没有继续抱怨，而是开始思考：难道没有办法把工作变成有趣的游戏吗？于是他开始研究怎样改进工作，以及如何增加工作的乐趣。

想了一会儿，希尔克对同事说：“我们来一场比赛吧，你来负责装袋，我来负责封口、贴标签，谁做得又多又快谁就赢了。”他的提议立即得到同事的响应，于是他们开始比赛，结果工作效率竟提高了一倍。老板对此大加赞扬，不久他们便得到了升迁。后来，希尔克成了这家零件厂的厂长。

我们不妨也静下心来再看一看自己目前的工作。其实，每一份平凡工作的后面都隐藏着一条通往卓越和成功的道路。如果你不能停止抱怨，踏踏实实地认真工作，就不能发现这条路的所在。

3 | “客户太挑剔了” ——记住，这就是你的工作

把顾客照顾好，企业才能成功，这根本不是秘密。如果你因为客户的挑剔而感到心烦、不满、沮丧，继而抱怨连连，那只能说明你还没有意识到成功在什么方向。

好好工作不抱怨

无论是一家公司，还是一家医院，抑或是一家非盈利机构，只要它是成功的组织，它就必然有这样的一个特色——无时无刻不把顾客的需要放在第一位！只有把顾客照顾得很好才能成功，这是成功企业的必要条件。一个企业越早认识到这一点，就离成功越近。个人更是如此。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯13岁时就在他父母的加油站工作。那个加油站有三个加油泵、两条修车地沟和一间打蜡房。毫无疑问，少年人最感兴趣的无疑是能了解奇妙的汽车内部构造的修车工作，但他父亲只让他在前台接待顾客。

法里斯的工作是：当有汽车开进来时，他必须在车子停稳前就站到司机门前，然后迅速地检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。

聪明的法里斯很快就发现，如果他的活干得很好，顾客就会再来。于是，法里斯总会帮顾客做一些不属于他的工作，诸如帮助顾客去擦车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。

有段时间，每周都有一位老妇人开着她的车来清洗和打蜡。这个车的车内地板凹陷极深，很难打扫。而且，这位老妇人极难打交道，每次当法里斯给她把车准备好时，她都要再仔细检查一遍，让法里斯重新打扫，直到清除掉每一缕棉线和灰尘她才满意。

终于有一天，法里斯无法忍受了。他对父亲说他再也不愿意伺候这个老太太了，他已经很尽力了，这个老太太实在挑剔得过分。他父亲严肃地告诫他：“孩子，不管顾客说什么或做什么，你都要记住做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。记住，这是你的工作！”

“记住，这是你的工作！”父亲的最后一句话让法里斯深受震动。工作就意味着责任，责任就意味着没有理由和借口拒绝完成。为什么要抱怨顾客呢？我一定要把工作做到顾客满意为止！必须做好！

法里斯回忆说：“正是在加油站的工作使我学到了严格的职业道德和应该如何对待顾客。这些东西在我以后的职业经历中起到了非常重要的作用。”

我们中的很多人也应该学一学法里斯，反省一下自己：为什么要抱