

职场素质培训丛书

态度，

一平◎著

Attitude Is
More Important Than Institution

比制度更重要

全球500强企业
优秀员工素质修炼课

在工作中积极主动、尽心尽力的人，
永远比那些消极怠工、
敷衍了事的人更容易达到目标。

顶级经理人倾力推荐



中国华侨出版社

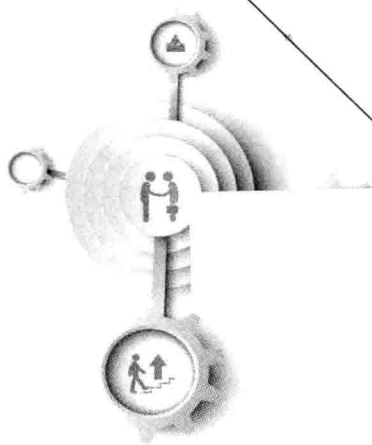
职场素质培训丛书

态度，

比制度更重要

全球500强企业优秀员工素质修炼课

一平◎著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

态度,比制度更重要 / 一平著. —北京:中国华侨出版社,
2014.10

(职场素质培训丛书)

ISBN 978-7-5113-4931-6

I. ①态… II. ①一… III. ①成功心理-通俗读物

IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第227926 号

态度,比制度更重要

著 者 / 一 平

责任编辑 / 文 箏

责任校对 / 志 刚

经 销 / 新华书店

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张/17 字数/243 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-4931-6

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言

你是否曾在追寻梦想的道路上踟蹰不前？是否也曾摆脱不掉对未知的恐惧？在短暂的一生中，我们羡慕着别人的风光无限，也渴望着对自己的生活作出改变，但又是什么让我们行动时如此艰难？唯一的答案就是：态度。

困难是人生的常客，就像一场暴风骤雨，不期而至，让人措手不及。没有人愿意生活在困境的阴影之中，但若要沐浴阳光，首先要做的就是用一种积极的态度直面困难。面对困难，我们应该坦然接受，全力克服。如此，生命将会达到一个全新的高度。一种积极的态度改变的往往不只是自己，更是周围的人。当我们释放出自己能量的时候，也会无意中把这种能量传递给周围的人；当我们不再惧怕困难的时候，困难就会成为不断成长的台阶。

有人说，态度决定行为，行为决定习惯，习惯决定命运。每个人都知道态度很重要，所谓态度决定一切。

但实际上，态度是一个非常宽泛的概念，它是个人内心的一种潜在意志，是个人的能力、意愿、想法和价值观等的外在表现。很多人也知道在困难面前需要良好的态度，但具体的态度究竟是什么，没人能给出准确的答案。说到底，如果不把困难细分，把态度具体表现出来，那态度决定一切只能是美丽而硕大的彩色泡沫。

在工作中，激情投入与麻木呆滞是两种完全不同的态度，这决定了对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取。在企业中，每个人都有自己的工作态度，有人勤勉进取，忙碌热情，精神饱满，积极寻求解决问题的办法；有人悠闲自在，得过且过，按部就班，职责之外的事情一概不理，不求有功但求无过；有人牢骚满腹，悲观失望，抱怨他人与环境，整天生活在负面情绪当中，完全享受不到工作的乐趣。

一位伟人曾说过：“你的心态就是你真正的主人。”你的态度如何，在一定程度上已决定你是失败还是成功。要改变现状、克服困难，首先要做的就是端正态度，没有正确的态度，一切就无从谈起。有了某种态度不一定就能成功，但成功的人都有着一些相同的态度。

态度如水，水善利万物而不争。生命就像一条大河，大河平静地流入大海，将是一个长久的历程。在不断前行的道路上，两岸的桃花可能会给我们带来诱惑，突然的暴风雨会让我们感到恐惧，但只要有着心向大海的态度，穿过悬崖峭壁，最终一定会到达成功的彼岸，春暖花开。

心怀梦想的人是可敬的，但要想把执着的梦想变成实实在在的现实，除了努力、除了机遇，更需要的是一种态度。有舍我其谁的态度，有绝不放弃的态度，有得失随缘的态度……这样的我们才能活得舒心、活得潇洒、活得淡然、活得精彩……

目 录

C O N T E N T S

乐观积极的态度 / 第一章

简单，乐活

- ◎ 生活不会永远那么糟糕 \ 001
- ◎ 苦中作乐，笑一笑没烦恼 \ 004
- ◎ 快乐是瞬间的选择、分分钟的美好 \ 007
- ◎ 失败了，也要挺起胸膛 \ 010
- ◎ 随遇而安，接受一切既定的事实 \ 012
- ◎ 跟烦恼说“再见” \ 015
- ◎ 金钱真的没有那么重要 \ 017

直面恐惧的态度 / 第二章

改变，发现未知的自己

- ◎ 勇于拼搏，是扭转逆境的唯一希望 \ 021
- ◎ 你不勇敢，没人替你坚强 \ 025
- ◎ 畏惧失败，你已经输了一半 \ 027

◎ 改变命运从改变态度开始 \ 031

◎ 挑战无处不在，出发吧 \ 034

◎ 你要躲一生一世吗 \ 037

第三章 / 豁达包容的态度

不争也会有所得

◎ 报之以德，容之消怨 \ 041

◎ 身居高位，要容得下别人的质疑与反驳 \ 044

◎ 以和为贵，化敌为友 \ 047

◎ 包容，是高贵的选择 \ 050

◎ 难得糊涂 \ 053

◎ 和气、微笑，这是一种修养 \ 055

第四章 / 与人为善的态度

你的说服，他的信服

◎ “对与错”都不是绝对的 \ 058

◎ 我错了 \ 061

◎ 说服之前，先为对方着想 \ 064

◎ 发脾气能解决问题吗 \ 067

- ◎ 当众指责别人就是羞辱自己 \ 071
- ◎ 换个说法，没有人受得了你的颐指气使 \ 074
- ◎ 真诚创造奇迹 \ 077

感恩奉献的态度 / 第五章

意外收获是最好的回报

- ◎ 怀一颗感恩的心，快乐生活 \ 080
- ◎ 感恩之心，让爱传递 \ 083
- ◎ 给予，比获得更幸福 \ 085
- ◎ 抱怨所失，不如对生活多一点儿感恩 \ 088

真诚热情的态度 / 第六章

销售不再是一场战争

- ◎ 准确称呼，是打动客户的第一步 \ 091
- ◎ 热情一笑，生意不成也要留个好印象 \ 094
- ◎ 换个角度，想客户之所想 \ 097
- ◎ 不要让热情“过了火” \ 100
- ◎ 真诚赞美，赢得客户的信赖 \ 103
- ◎ 摸准“听众”的兴趣，用激情感染他们 \ 106

第七章 / 自律公正的态度

管理者的入门课

- ◎ 战胜自己，你就掌握了“领导力” \ 109
- ◎ 掩盖错误就是放大真相 \ 112
- ◎ 第一个吃螃蟹的人 \ 114
- ◎ 领导者不能随心所欲，而要谨言慎行 \ 117
- ◎ 端平一碗水，对员工一视同仁 \ 119
- ◎ 沟通和谐，是管理的“王道” \ 122
- ◎ 不轻易承诺，不轻易失信 \ 125

第八章 / 诚恳担责的态度

让工作成为一种享受

- ◎ 逃避只会陷你于不义 \ 128
- ◎ 先知负责之苦，后有尽责之趣 \ 131
- ◎ 我承担 100% 的责任 \ 134
- ◎ 放弃责任，就等于放弃了整个世界 \ 137
- ◎ 能力有高低，责任无大小 \ 141
- ◎ 尽责是敬业的核心 \ 143

互信双赢的态度 / 第九章

微笑竞争，真诚合作

- ◎ 商场上，没有永远的朋友和敌人 \ 147
- ◎ 舍得让一分利给客户 \ 149
- ◎ 一笔生意，达到“双赢”或“多赢” \ 153
- ◎ 诚信，一份双赢的合同 \ 155
- ◎ 信誉是品牌，更是竞争力 \ 158
- ◎ 现代企业，合作远远比竞争更重要 \ 162

自动自发的态度 / 第十章

执行才是硬道理

- ◎ 高喊口号，不如低调做事 \ 165
- ◎ 多付出一点点 \ 167
- ◎ 要心动，更要付诸行动 \ 170
- ◎ 激情是通向成功之路的最佳伙伴 \ 173
- ◎ 主动请缨，走在别人前面 \ 176
- ◎ 高效执行，以快制胜 \ 179

第十一章 / 永不放弃的态度

最初的梦想终将实现

- ◎ 因为一无所有，所以勇往直前 \ 183
- ◎ 不抛弃理想，不放弃努力 \ 186
- ◎ 贪图安逸只会让人停滞不前 \ 189
- ◎ 脚踏实地，一步步建造你的理想王国 \ 192
- ◎ 追求成功，你的“油箱”加满了吗 \ 195
- ◎ 没有方向，坦途也是迷宫 \ 197

第十二章 / 得失随缘的态度

懂得取舍，成就精彩人生

- ◎ 放弃是另一种形式的获得 \ 200
- ◎ 纠结于取舍，不如看淡得失 \ 203
- ◎ 潇洒离开，不带走一片云彩 \ 206
- ◎ 结怨易，结缘难 \ 208
- ◎ 有得有失的人生才精彩 \ 212
- ◎ 你不是超人，要有所为有所不为 \ 214
- ◎ 走向成功，从学会放弃开始 \ 218

看淡看开的态度 / 第十三章

你是人间自在人

- ◎ 云淡风轻，活得轻松 \ 221
- ◎ 不要太在意别人的看法 \ 225
- ◎ 淡泊名利，宁静致远 \ 228
- ◎ 放下心头杂念，心清脚下宽 \ 231
- ◎ 不强求，尽全力而了无遗憾 \ 234
- ◎ 沉淀烦恼，不做无事庸人 \ 237

绝不抱怨的态度 / 第十四章

幸福常伴左右

- ◎ 抱怨是心魔，能毁掉你一生 \ 240
- ◎ 别让幸福在抱怨中溜走 \ 243
- ◎ 改变自己，改变世界 \ 246
- ◎ 摒弃生命中不能承受之重，做个平凡人 \ 249
- ◎ 对他人要求太多，只会让自己不幸 \ 252
- ◎ 残缺也是一种圆满 \ 254

第一章 / 乐观积极的态度

简单，乐活

生活既艰难也简单，我们赤裸裸地来到这个世上，最后赤裸裸地离开，虽然生命各有长短，但有的人每天都能开开心心地度过，有的人却消沉萎靡、痛苦不堪。其实，选择过什么样的生活只是一个态度问题，如果以消极悲观的态度面对生活，一切都会很艰难；如果你能够积极乐观地面对生活，生活必将回馈你一个简单而快乐的人生。

◎ 生活不会永远那么糟糕 ◎

当你刚刚走出大学校门，并且雄心勃勃，希望在事业上大显身手的时候，找工作的过程却渐渐泯灭了你的雄心。比你学历、有能力、有经验的人多如牛毛，当你四处碰壁后该怎么办？这时候，你是不是觉得自己很倒霉，简直糟糕透顶了？

其实，人生中没有过不去的火焰山，也没有过不去的独木桥。遇到挫折的时候，我们不应该被打倒，而是要坚强地站起来，并且告诉自己，如今的状况并不是很糟糕，我们完全可以挺过去。

电影《当幸福来敲门》讲述了这么一个故事，已近而立之年的克里斯·加德纳事业不顺、生活潦倒。为了生存，他成为一名普普通通的医疗器械推销员，每天奔波于各大医院，靠卖骨密度扫描仪为生。然而，现实很残酷，接受他的扫描仪的人很少。

一次偶然的的机会，克里斯认识了一位股票经纪人，并且得知做股票经纪人不一定要大学学历，只要懂数字和人际关系就可以做到。就在这个时候，妻子琳达终因无法忍受经济上的压力，离开了克里斯，留下他和5岁的儿子克里斯托夫相依为命。妻子离开的几天后，克里斯除了那些没有卖掉的扫描仪之外，他仅有的财产只有21块钱，因为没钱付房租，他和儿子被房东撵出了公寓。

克里斯费尽周折后，终于在一家股票投资公司争取到一次实习的机会，但是实习期间是没有薪水的，而且在20个实习生中，最终只有一人可以成功进入股票投资公司。为了通向幸福之路，克里斯决定走下去，于是他一边卖骨密度扫描仪，一边做实习生，因为已经无家可归，所以克里斯每天还必须去教堂排队，以争取得到教堂救济的住房。极度的贫穷使得克里斯甚至去卖血。终于，功夫不负有心人，凭借自己的智慧和努力，克里斯最终脱颖而出，获得了股票经纪人的工作，赢来了幸福的时刻。

你想过人生中最糟糕的时候是什么时候吗？是不是像克里斯一样，为了赶上一班公车、为了赶下一个商务会面、为了这一个夜晚的容身之所而必须赶在其他人的前面去排队进入收容所……这也许就是生活在美国最底层人民的无奈和艰辛。

尽管克里斯想尽一切办法努力地赚钱，但最后妻子还是迫于经济压力离开了他。

人生的酸甜苦辣都来源于未知，现实生活往往比电影复杂得多，但是克里斯的成功还是能说明一个道理：只要你始终保持乐观的态度，幸福就没有难度。

他是一位著名的演说家。一次，他被一家企业邀请去作演讲，面对着几千名的员工，他的手里高举着一张 100 美元的钞票问：“谁要这 100 美元？”话音刚落，一只只手就举了起来。

他接着说：“我打算把这 100 美元送给你们当中的一位，在这之前，请准许我做一件事。”说完，他就把钞票揉成了一团，然后问：“谁还要？”仍然有很多人举起了手。接着他把钞票扔在地上，用脚踩了几下，钞票已经变得又脏又皱。他问道：“现在谁还要？”还是有很多人举起手来。

看着大家的反应，演说家微笑着说：“朋友们，现在你们应该明白了，无论我如何折腾这张钞票，你们都要它，因为它并没有贬值，它依旧是 100 美元。在人生的道路上，我们又何尝不是那‘100 美元’呢？不管我们遇到多少磨难，我们固有的实力和价值并没有贬值。这就是说，我们的人生永远没有最糟糕的时候。”

其实就像故事中的演说家说的那样，不管你经历了什么，你跟那张 100 元钞票一样，你的价值一点儿都没有降低。不论发生了什么或者将要发生什么，只要你有乐观积极的态度，人生就没有最糟糕的时候。

如果你真的觉得自己无法面对人生中的磨难，那就想想卧薪尝胆的越王勾践，想想在奥运赛场上倒下又爬起来的运动员，想想从黑暗无声的世界中挣脱的海伦。不难发现，不管是挫折还是磨难，都是完全可以战胜的。

因此，我们要勇敢地面对并战胜生活中不好的一切。一蹶不振、心情低落是没有用的，如果你觉得自己从来没有这么糟糕过，那就更需要对自己说：

“反正不会有比这更糟的时候了。”这时你就会觉得心中豁然开朗很多。当你有了这种积极的态度后，生活也许不会立刻好转起来，但只要你肯坚持，你就会像克里斯那样赢来幸福的时刻。

◎ 苦中作乐，笑一笑没烦恼 ◎

生活就像一个五味瓶，酸甜苦辣咸尽在其中。很多人诉苦说：人活着很累、很辛苦。而且这种表白，使得越来越多的人产生了共鸣。

你对生活抱着什么样的态度，就会获得什么样的生活。人只要活在这个世界上，就会有许多的烦恼。尽管有这么多的烦恼，但依然有很多人能过得很快乐，这是因为痛苦或快乐全都取决于你的内心。要想活得快乐一些，那么再苦再累都要学会笑一笑。

再重的担子，笑着也是挑，哭着也是挑，那你为何不选择笑着去面对呢？人如果不能成为战胜痛苦的强者，便会成为向痛苦屈服的弱者。再不顺的生活，只要用微笑来面对，撑一撑其实就过去了。

有一个女孩失恋了，10年的感情已经过了一个艰苦的“抗战期”，本以为会走上美满的婚姻殿堂，却没想到最后男孩提出了分手。

女孩悲痛欲绝，仿佛自己的那片天塌了下来，她来到公园安静的一角，忍不住痛哭起来。哭声惊动了一位正在这里写生的画家，画家走上前去，轻声地问：“你为何哭得如此伤心？”女孩回答说：“我和他恋爱了10年，却没想到昨天他竟然提出了分手，那可是10年的感情啊！他凭什么说分就分

了！呜呜……我好难受……”

不料这位画家在听完女孩的话后便哈哈大笑起来，并且说道：“这是好事啊！你不应该哭泣，应该开心才对呀！”

女孩生气地说：“你这人怎么这样呀？没有一点儿慈悲之心吗？”画家微笑着说：“这根本就不值得你难过，真正应该难过的是他。因为你只是失去了一个不爱你的人，而他失去的却是一个爱他的人。这难道不是他的损失吗？如果你再哭，那可真是傻瓜了。”

女孩顿时笑了出来，想想这不正如画家所说的那样吗？一切都会过去的。而她从今往后要好好活着，要找到一份属于自己真正的幸福。

女孩的故事在现实生活中处处都在上演。不管现实多残酷，感觉多痛苦，都无法改变已有的事实。但是不幸始终会过去，女孩终究会重新生活，而要想生活得更好，就必须用微笑去面对过去的那段伤痛。

人不要幻想生活总是那么圆满，生活的四季不可能只有春天。每个人的的一生都注定要经历沟沟坎坎、品尝苦涩与无奈、经历挫折与失意。其实，我们应该感激命运给我们的一切，哪怕是不幸。因为，没有苦难，我们不会骄傲；没有挫折，成功不再有喜悦；没有沧桑，我们不会有同情心。所以，我们不妨苦中作乐，笑一笑就会赶走烦恼，不妨把所有的苦难挫折都当作黎明前的黑暗。

其实，面对一些烦恼和痛苦的事，只要我们以积极的态度去观察、去思考，就会发现自己要比想象中更加强大，事情也没有想象中那样糟糕。

一个女孩从小就患有腿疾，别人玩耍的时候，她只是在一旁静静地看着，别的小朋友过“六·一”儿童节上台表演节目，她永远只能站在啦啦队里，但