

一本培养完美职业精神的培训圣经

一本造就优秀企业和员工的职场圣典

责任 胜于能力



书中世界500强企业奉为圭臬的理念和价值观

没有做不好的工作，只有不负责任的人。

为企业工作就是为自己工作，

对工作负责就是对自己负责。

刘姜 / 著



黑龙江科学技术出版社

责任 胜于能力

刘姜 / 著

黑龙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

责任胜于能力/刘姜著. —哈尔滨:
黑龙江科学技术出版社, 2010. 11
ISBN 978 - 7 - 5388 - 6525 - 7

I. ①责… II. ①刘… III. ①责任感—通俗读物
IV. ①B822.9 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 230931 号

责任胜于能力

ZEREN SHENGYU NENGLI

作 者 刘 姜
责任编辑 项力福 刘红杰
封面设计 白冰设计
出 版 黑龙江科学技术出版社
(150001 哈尔滨市南岗区建设街 41 号)
电 话 (0451)53642106 传真 53642143(发行部)
印 刷 北京彩虹伟业印刷有限公司
发 行 全国新华书店
开 本 710 × 1000 1/32
印 张 6.375
字 数 150 千字
版 次 2011 年 2 月第 1 版 · 2011 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5388 - 6525 - 7/B · 116
定 价 24.80 元

前 言

责任是什么？

相信每个人都会给出不同的答案。从本质来说，它是一种与生俱来的使命，伴随着每一个生命的始终。在这个世界上，每一个人都扮演着不同的角色，每一种角色又都承担了不同的责任。正是责任的存在，才使我们在困难时能够坚持，让我们成功时保持冷静，让我们在绝望时懂得不抛弃、不放弃。同时，一个人不仅要对自己的所作所为负责，也要为他人、社会、国家乃至整个民族承担责任。

在哈尔滨市曾经发生过这样一件事，或许它很小，但它却感动了整个冰城，乃至全国。

清晨，一切都和往常一样，5时30分，203路公交车司机何国强开始了一天的忙碌。几天前车辆大修，多年的驾车经验告诉何国强，刚刚大修过的车容易出问题，现在天冷路滑，万一途中有个闪失，可不是小事。为了早点到达公交车总站，他没来得及和父母妻儿打招呼，不想这一去便是天人永隔。

7时09分，何国强开着编号为50的汽车，从朝阳道口发车。五分钟后，何国强突发脑溢血，当时他眼前一片眩晕，而此时，车正行驶在繁华的闹市区，且正是上班高峰期。如果何国强拨打120求救，他



完全可以挽救自己的生命，但他并没有那么做。

在生命的最后时刻，何国强以顽强的毅力做了三个动作：一是把公交车缓缓地停在路边，并用最后的力气拉下手动刹车；二是把车门打开，让乘客安全下车；三是将发动机熄火，确保了车辆、乘客和行人的安全。做完这三件事后，他安详地趴在方向盘上停止了呼吸。这位平凡的公交车司机用生命诠释了“责任”二字，挽救了数十人的生命，谱写了一曲动人的赞歌。

如果说勤奋和能力像金子一样珍贵的话，那么还有一种东西更加弥足珍贵，那就是勇于承担责任的精神。当一个人渴望承担责任，勇于承担责任的时候，他的生命就会像金子一样闪光，即使面对再大的困难，他也无所畏惧，充满信心。

在日益激烈的市场竞争中，尽职尽责的员工对企业而言，同样具有非凡的意义和价值。员工的责任心不仅决定了企业的生存空间和发展方向，更是企业角逐市场的重要砝码。“没有破产的行业，只有破产的企业”，只有每一名员工都拥有高度的责任心，企业才能在激烈的竞争中岿然不动，从而赢得市场，飞速发展。

相比诸多同类书籍而言，本书更注重培养责任意识，以员工角度看待问题，面对问题时应如何做，做得更有条理、更正确，同时为员工树立良好的岗位责任意识。本书中的无数条思想，充满了人文关怀和理性分析。

目 录

CONTENTS

Part 1

责任是决定人才价值的分水岭

勇于承担责任，体现自身价值 / 002

“35个紧急电话”：为企业担当责任 / 008

竞争上岗，优胜劣汰 / 013

保持激情洋溢的工作状态 / 017

自觉自动，做老板未交待的事 / 021

Part 2

责任体现能力，责任承载能力

责任体现能力 / 028

责任承载能力 / 035

是缺乏能力，还是缺乏责任心 / 038

建立责任意识，才能经得起考验 / 042

责任与能力，相辅相成 / 045

责任心，使你成为不可替代的人 / 050



Part 3

责任与忠诚，铸就永恒的职业精神

忠诚是一种美德 / 056

责任感可以造就忠诚 / 059

忠诚铸就信赖，信赖造就成功 / 063

责任与忠诚是企业的灵魂 / 066

责任与忠诚，使你与成功近在咫尺 / 069

公司欢迎忠诚的员工 / 072

Part 4

感恩心做人，责任心做事

学会感恩，不做“抱怨族” / 078

心存感恩，才能成就事业 / 082

拥有一份工作，就要懂得感恩 / 085

感恩可以激发你的潜能 / 088

感他人之恩，反思己过 / 091

感恩之心需要持之以恒 / 094

Part 5 成功，从培养责任意识开始

细节决定成败，责任面前无小事 / 100

敬业是责任意识的体现 / 104

只有精益求精，才能尽善尽美 / 107

勤能补拙，保持高效率地工作 / 111

戒骄戒躁，脚踏实地工作 / 115

Part 6 换位思考，诠释“主人翁”精神

对工作负责，就是对自己负责 / 120

责任“首问制”，让问题到此止步 / 124

换位思考，站在老板的角度看问题 / 128

主人翁心态激发自身的潜能 / 132

维护企业利益，既是责任，也是为个人利益 / 136

为企业节约不是吝啬，而是美德 / 140



Part 7

树立没有借口的责任意识

只为成功找方法，不为失败找借口 / 144

不要推卸责任，因为那同样是机会 / 147

问题到此止步，不可再拖 / 153

不是工作离不开你，而是你离不开工作 / 158

Part 8

把责任意识落实在行动上

持之以恒是成功之本 / 164

只有心无旁骛，才能胜券在握 / 169

明确自己的位置，把责任落到实处 / 173

用责任心保证工作绩效 / 178

“勿以善小而不为”，工作亦如此 / 181

职业素质测试（一）：责任感测试 / 185

职业素质测试（二）：忠诚度测试 / 188

职业素质测试（三）：敬业精神测试 / 190

第 1 章

责任是决定人才价值的分水岭

- ♀ 勇于承担责任，体现自身价值
- ♀ “35个紧急电话”：为企业担当责任
- ♀ 竞争上岗，优胜劣汰
- ♀ 保持激情洋溢的工作状态
- ♀ 自觉自动，做老板未交待的事



勇于承担责任，体现自身价值

对于承认错误和担负责任，员工往往怀有恐惧感。因为承认错误、担负责任往往会与接受惩罚相联系。有些不负责任的员工在出现问题时，首先把问题归罪于外界或者他人，总是寻找各式各样的理由和借口来为自己开脱。从老板的角度看，这些都是无理的借口，并不能掩盖已经出现的问题，也不会减轻要承担的责任，更不会让你把责任推掉。

勇于承担责任的员工，会把自己所从事的工作当成生命中的一项最伟大的事业来做，即使他们遇到各种各样的困难，也能以高度负责的态度，为工作付出全部的努力，并能从中寻找到人生的乐趣。

蜜蜂的天职是采集花粉酿蜜，猫的天职是抓捕老鼠，而狗的天职则是保护主人的家园。人同样有着自己的神圣职责，那就是通过工作来实现个人的价值、完成人生的使命。毫不夸张地说，不忠于职守的人不可能有任何作为，更不可能受重用；只有勇于承担责任的人，才能够出类拔萃，成就辉煌的事业。

自然万物都有自己的责任，花有果的责任，云有雨的责任，太

阳有光明的责任，而我们每个人，也都应担负着各自的责任。作为父母就要精心养育自己的儿女，这是责任；作为教师就要解惑授业，这是责任；作为医生就要救死扶伤，这就是责任；作为军人就要保家卫国，这也是责任。而作为一名员工，认真做好本职工作，一切为企业利益着想，一切为企业发展服务，就是我们的责任。

一滴水可以折射出整个太阳的光辉，一件小事可以看出一个人内心的世界。要想知道一名员工对企业或组织有没有责任感，并不需要用大是大非的问题来考验，通过一些细微的小事，也同样可以得到合理的答案。

约翰和戴维是新到速递公司的两名职员。他们俩是工作搭档，工作一直都很认真，也很卖力。老板对这两名新员工很满意，然而一件事却改变了两个人的命运。

一次，约翰和戴维负责把一件大宗邮件送到码头。这个邮件很贵重，是一个古董，老板反复叮嘱他们要小心。

没想到，送货车开到半路却坏了。

戴维说：“怎么办，你出门之前怎么不把车检查一下，如果不按规定时间送到，我们要被扣奖金的。”

约翰说：“我的力气大，我来背吧，距离码头也没有多远了。而且这条路上的车特别少，等车修好，船就开走了。”

“那好，你背吧，你比我强壮。”戴维说。

约翰背起邮件，一路小跑，终于按照规定的时间赶到了码头。这



时，戴维说：“我来背吧，你去叫货主。”他心里暗想，如果客户能把这件事告诉老板，说不定还会给自己加薪呢。他只顾想，当约翰把邮件递给他的时候，他却没接住，邮包掉在了地上，“哗啦”一声，古董碎了。

“你怎么搞的，我没接你就放手。”戴维大喊。

“你明明伸出手了，我递给你，是你没接住。”约翰辩解道。

约翰和戴维都知道，古董打碎了意味着什么。没了工作不说，可能还要背负沉重的债务。果然，老板对他俩进行了严厉的批评。

“老板，不是我的错，是约翰不小心弄坏的。”戴维趁约翰不注意，偷偷来到老板的办公室，对老板说。老板平静地说：“谢谢你，戴维，我知道了。”

随后，老板把约翰叫到了办公室。

“约翰，到底怎么回事？”

约翰就把事情的原委告诉了老板，最后约翰说“这件事情是我们的失职，我愿意承担责任。另外，戴维的家境不太好，如果可能的话，他的责任我也来承担。我一定会弥补上我们的损失的。”

约翰和戴维一直等待处理的结果，结果很出乎他们俩的意料。

老板把约翰和戴维叫到了办公室。老板对他俩说：“公司一直对你俩儿很器重，想从你们俩儿当中选择一个人担任客户部经理，没想到却出了这样一件事情，不过也好，这会让我们更清楚哪一个才是合适的人选。”

戴维暗喜：“一定是我了”。

“我们决定请约翰担任公司的客户部经理，因为，一个能够勇于承担责任的人是值得信任的。约翰，用你赚的钱来偿还客户。戴维，你自己想办法偿还给客户吧！对了，你明天不用来上班了。”

“老板，为什么？”戴维问。

“其实，古董的主人已经看见了你俩儿在递接古董时的动作，他跟我说了他看见的事实。还有，我也看到了问题出现后你们两个人的反应。”老板最后说。

任何一个老板都清楚，能够勇于承担责任的员工，能够真正负责任的员工对于企业的意义。问题出现后，推诿责任或者找借口，都不能掩饰一个人责任感的匮乏。如果你想这么做，那么，可以坦率地说，这种借口没有什么作用，而且会让你的责任感更为缺乏。

软件业的巨无霸微软公司非常重视员工的责任心。他们在招聘员工时，会提一些问题来考察应聘者是不是具有责任心。微软前董事局主席比尔·盖茨就经常说：“人可以不伟大，但不可以没有责任心。”事实上，几乎所有的知名企业在招聘员工时，都会要求员工“工作责任心强”，把有没有责任心当做招聘员工的一个重要考核标准。

比尔·盖茨认为，对工作认真负责，是每位员工的应有品质，不论你在什么工作岗位上，即使职位再渺小、工作再平凡，也伴有不可推卸的责任。他表示，对任何一个人来说，唯有具备高度的责任感，才能够在工作中勇敢地担当起自己的责任，在每个工作环节中都会努力做到尽善尽美，保质保量地按时完成上级布置的任务。因此，微软



公司一直以来都十分看重培养员工的责任感，并将其当成微软公司选择人才的重要标准。微软公司正是基于这种做法，加强了公司员工的责任心，成就了声名远播、富可敌国的微软商业帝国。

责任不会因为职位的渺小而变得无关紧要，更不会由于受到权力的影响而躲藏起来。在责任面前，每个人都是平等的。只要是你的责任，你就必须勇敢地承担起来。在执行任务的过程中，你是敢于承担责任，还是借坡下驴，将本来应该你担当的责任推给他人，而不管造成多么严重的后果？要知道，唯有勇敢地承担责任，一项战略或者计划才会得到切实执行，并获得满意的结果。而一旦抛弃了责任，就算再好的战略，也会由于执行力不够而最终失败，或导致无法收拾的残局。

让我们翻翻历史，看看那些事业成功的人物，没有哪个不具备敢于承担责任的品质。作为历史上一位伟大的人物，华盛顿就是例证。

华盛顿年幼时，有一天他用斧头砍倒了自家院中的一棵樱桃树。这棵树是他父亲花了很多钱从英国买回来的，当父亲知道樱桃树被砍了以后非常生气，说一定要严惩砍树的人。全家人都很害怕，此时，华盛顿勇敢地站出来，主动承认是自己砍的树。

所有人都认为他肯定会受到严惩，谁知老华盛顿见儿子如此诚实地承担责任，不仅没有惩罚他，反而激动地抱起他来，由衷地赞赏说：“你的行为已经远远超过了一千棵樱桃树！”

果然，长大之后的华盛顿始终以强烈的责任感来约束与激励自

己，成为了一位具有高尚品德的人，为美国独立做出了巨大的贡献，并成为美国首任总统。

任何一个人，若想在事业上有所建树，都应像华盛顿等伟大人物一样，树立勇于承担责任的职业精神。敢于承担责任，会让一个人迸发出卓越的执行力，从而在工作中脱颖而出，取得优异的成绩，如此一来，自然会比他人更能取得事业的成功。敢于承担责任，会使一个人勇于担当更大的工作任务，积极主动地为组织发展尽最大努力，这样自然会使其赢得公司的赏识，获得更多的培养机会。敢于承担责任，还会使一个人的人格变得更高尚，并会得到老板、领导、同事和客户的尊敬。这些都是一个人将来迈向成功与辉煌的基础。

每一个职场中人都必须明白，对工作负责是每位员工的应有品质。不同的职位有不同的职责，从来就没有一种职位不需要负责。社会学家戴维斯曾说：“放弃了自己对社会的责任，就意味着放弃了自身在这个社会中更好地生存的机会。”同理，要是你放弃了自己对工作的责任，就表示你放弃了自己企业中更好地发展的机会。任何企业都不愿意雇用缺乏责任感的人，这类人员就算侥幸留在企业中，也永远不会取得大的成功。



“35个紧急电话”：为企业担当责任

在企业中，每一位员工都在不同的时间、不同的地点，扮演着不同的角色，而每一个角色都意味着不同的责任。做好自己的角色，承担这个角色必需的责任，才能体现自己的价值。

一个名叫吉埃丝的美国记者，有一次来到日本东京，在奥达克余百货公司买了一台唱机，准备送给住在东京的婆婆作为见面礼。售货员特地挑了一台尚未启封的机子给她。然而当她回到住处，拆开包装试用时，却发现机子没装内件，根本无法使用。吉埃丝火冒三丈，决定第二天一早去百货公司交涉，并迅速写了一篇新闻稿——笑脸背后的真面目。

第二天一早，一辆汽车赶到她的住处，从车上下下来的是奥达克余百货公司的总经理和拎着大皮箱的职员。俩人一走进客厅就连连道歉，吉埃丝搞不清楚百货公司是如何找到她的。

那位职员打开记事簿，讲述了大致的经过。

原来，昨日下午清点商品时，工作人员发现将一个空心的货样卖