



度要有一半以上的次数不要让他比下去。老板在知道他不是你的对手时，就很自然地会对你信任起来，此所谓“识英雄者重英雄”，再棒的老板都需要有人才在身边的。

其次，不要满足于自己的成就

老板成功的原因在于一步步地积累，从不满足。如果你想比他工作效率更高，更出色，就应该时刻警告自己不要躺在床上睡觉，让自己每天都站在别人无法企及的位置上，这样机会很快会垂青于你。

再者，比老板工作的时间要长。

千万不要认为你的老板整天只是打电话，喝咖啡而已。实际上，他们头脑中每时每刻都在思考着公司的行动方向。老板一天工作十几个小时并不少见，所以你不要吝惜自己的私人时间，一到下班时间就率先冲出去的员工老板是不会喜欢的。即使你的付出得不到什么回报，也不要斤斤计较。除了自己分内的工作之外，尽量找机会为公司做出更大的贡献，让你觉得你物超所值。这样既会得到老板的重用，又会锻炼自己，增强工作能力，提高工作效率。

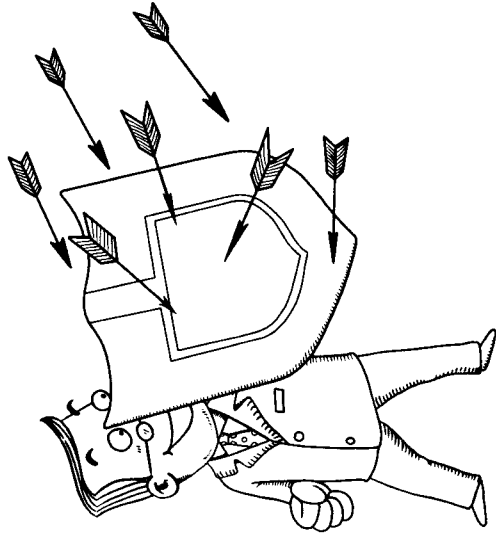
能够做到比老板更积极主动工作的人太少了，但是如果你能成为其中一员，当然会有很大收获。

6

担负起绝对的责任

DANFU QI JUEDUI DE ZEREN

荣誉的桂冠是用责任和荆棘编织而成的。你富有的成果和承担责任之间有着直接必然的联系。成功者对他们的所思、所言、所为负责，所以他们能够享有生活的一些成果。失败者总是为得到不如意结果迁怒于其他的人或事。因为他们不能很好地控制别人及相关的事，准确地说，是因为他们只想得到，不愿付出与承担责任。





我选择 我负责

一家大型餐饮机构招聘厨房行政总监，应聘的地点在后厨，一下子来了两百多人，厨房挤满了面试的人，可是洗碗间有一个水龙头一直在“哗哗”地流水，没有一个人上去关一下。因此，这家餐饮机构这次没有招一个人。事后，这家餐饮机构的负责人说，我们希望找一个热爱后厨行政管理，对后厨工作认真负责的人，可是我没有找到。

是啊！每个人都希望把每一份工作都交给那些真正能够负起责任的人来承担。

安德鲁大学毕业后，在一艘驱逐舰上工作。

这艘舰艇是3艘姊妹舰中的一艘，它们出自同一家造船厂，来自同一份设计图纸，在6个月的时间里先后被配备到同一个战斗群中去。

派到这3艘舰只上的船员们经过同样的训练课程，并从同一个后勤系统中获得补给和维修服务。

唯一不同的是，经过一段时间，3艘舰艇的表现却迥然不同。

第一艘似乎永远无法正常工作，它无法按照指定程序进行训练，在训练中表现也很差劲。船很脏，水手的制服看上去皱皱巴巴，整艘船弥漫着一种缺乏自信的气氛。

第2艘舰艇恰恰相反，从来没有发生过大的事故，在训练和检查中表现良好。最重要的是，每次任务都非常圆满完成。船员们都信心十足，斗志昂扬。

第3艘舰艇，则表现平平。

造成这3艘舰艇不同表现的原因在哪里？安德鲁得出结论：因为舰艇上的指挥官和船员们对“责任”的看法不一。表现最好的舰艇是由责任感强的管理者领导的，而其他两艘不是。

表现最出色的舰艇秉承的责任观是：无论发生什么问题，都要达到预期的结果。而表现不佳的指挥官却总是急于寻找借口如“发动机出问题了！”或者是“我们不能从供应中心得到需要的零件”等。

同样的事例也能在连锁店的经营中发生。每一个特许经营授权人都会告诉你，连锁经营这种模式最令人不可思议的一点，就在于每个连锁店的经营状况都不一样。

可他们无法解释，为什么两个处在类似位置，拥有相同的运营系统、市场策略、设备、技术和市场定位的连锁店，其经营结果却大相径庭？

经营不好的连锁店经营者常常会找各种各样的借口，比如店面位置不好啊，本地区客户态度不好啊等。但是，在任何一个个具备一定规模的连锁店网络中，你总能发现一家虽然坐落位置更差却经营得更出色的店，也能找到那些存在其他问题但表现仍然出色的店。

由此可见，所有理由实际上都是站不住脚的。同时，表现优秀的人能够找到令表现不佳者头痛不已的所有问题的解决方法。

成功的管理者一定是负责任的管理者。他们关注于结果，并想尽一切办法去获得结果。他们只关心结果，对我借口不感兴趣。他们只在意是否做了正确的事情，而不愿意为花了精力和资源没能带来积极结果的事情找理由。

只要我们把责任推给别人而不是在自己身上找原因，失败和低水平的表现就会变成理所当然的事实。

青年人要想成大事、做老板，就要学会负责任。首先要对自己负责任，才能对他人、对社会负责任。

每个老板都很清楚自己最需要什么样的员工，哪怕你是一名做着最不起眼工作的普通员工，只要你担当起了你的责任，你就是老板最需要的员工。

社会学家戴维斯说：“自己放弃了对社会的责任，就意味着放弃了自身在这个社会中更好生存的机会。”同样，如果一个员工放弃了对公司的责任，也就放弃了在公司中获得更好发展的机会。在这个世界上，每个人都扮演了不同的角色，每一种角色又都承担了不同的责任，从某种程度上说，对角色的饰演就是对责任的完成。坚守责任就是坚守我们自己最根本的人生义务。作为企业的一名员工，在公司里面也扮演了一个角色，理所当然要去承担责任。

责任心是一个人对自已认真做事的表现。当你走进邮局汇款，把2000元交给你不认识的人，你就松了一口气，再也不担心家里这个月收不到生活费了。为什么你敢走进一个陌生的房间，把钱交给一个陌生的人？因为你相信邮局会对你负责。

当你有病去医院看病，就会按照医生的药方去抓药，因为你相信医院，你相信他们的医生会为你负责。

你走进一家大酒店，登完记，把行李放进房间，然后你可以悠闲地去吃饭、逛街，你不必担心放在酒店的东西会丢失。在一个陌生的环境，这种信心来自何处？来自于你对酒店的信任，因为你相信酒店会对你负责。

责任能够产生信任，责任能够产生信誉。一个真正有责任感的人，一个为自己承诺、为自己行为负责的人，才有可能是一个有信誉、让人信任的人。

社会是由各种各样大大小小的责任支撑起来的，每一个责任点都是一个位置，这个位置就是老板、经理、部门主管……它需要一个人来占据，这个人就是能够负起这个位置责任的人。

有的人对生活的解释就是混，这样的人，是不能做好任何工作的，他不会是个好员工，更不能做老板。他没有责任感，他不懂得负责。

不管做员工，还是做老板，首先要培养自己的责任心。松下幸之助在谈经营管理时说，作为一个老板，一定要有负起绝对责任的心理准备。不管员工有10个，还是100个，甚至1 000、10 000个，责任还是由他一个人负。自己站在最高的立场，一切都是自己的责任了，这个道理亘古不变。

荣誉的桂冠是用责任和荆棘编织而成的。你富有的成果和承担责任之间有着直接必然的联系。成功者对他们的所思、所言、所为负责，所以他们能够享有生活的一些成果。失败者总是为得到不如意的结果迁怒于其他的人或事。因为他们不能很好地控制别人及相关的事，准确地说，是因为他们只想得到，不愿付出与承担责任。

所有成熟，有高成就的人最突出的一个特点就是愿意对生活中发生的一切不管是好是坏的事情，负起全部责任。失败者的标志是把生活中所发生的所有差错都归咎于别人，他们总认为这世界除了他之外，所有人都欠他的。

有责任感的人的特征——能吃苦，反应敏捷，处处替上司考虑。因为没有上司不喜欢忠诚可靠有责任感的人。这三条是在职场赢得上司认可，最能体现出自己是一个有责任感的人的有效途径。一个人的终身职业，就是他亲手塑造的雕像，是美或丑，可爱还是可憎，都是他一手造成的，而这一切，都和责任感有关。切记：尽职尽责的精神决定着你的得与失、成与败；承担责任是高度自信和个人自豪感的基础；无论发生什么事，请你对自己说：“我选择，我负责！”

成为老板最需要的员工

已故的佛里德利·威尔森，曾经是纽约中央铁路公司的总裁。有一次，在访问中被问到如何才能使事业成功，他说：“一个人，不论是在挖土，或者是在经营大公司，他都会认为自己的工作是一项神圣的使命。不论工作条件有多么困难，或需要多么艰难的训练，始终要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，也一定能达到目的，实现目标。”

20世纪70年代中期，日本的索尼彩电在本国内已经很有名气了，但是在美国它却不被顾客所接受，因而索尼在美国市场的销售相当惨淡。为了改变这种局面，索尼派出了一位又一位负责人前往美国芝加哥。那时候，日本在国际上的地位还远不如今天这么高，其商品的竞争力也较弱，在美国人看来，日本货就是劣质货的代名词。所以，被派出去的负责人，一个又一个空手而回，并找出一大堆借口为自己的美国之行辩解。

但索尼公司没有放弃美国市场。后来，卯木肇担任了索尼国外部部长。上任不久，他被派往芝加哥。当卯木肇风尘仆仆地来到芝加哥市时，令他吃惊不已的是，索尼彩电竟然在当地寄卖店里蒙尘垢面，无人问津。卯木肇百思不得其解，为什么在日本国内畅销的优质产品，一进入美国竟会落得如此下场？

经过一番调查，卯木肇知道了其中的原因。原来，以前的负责人不仅没有努力，还糟蹋着公司的形象，他们曾多次在当地的媒体上发布削价销售索尼彩电的广告，使得索尼在消费者心目进一步形成了“低贱”、“次品”的糟糕印象，索尼的销量当然会受到严重的影响。在这种时候，卯木肇完全可以回国了，并且可以带回新的借口：前任们把市场破坏了，不是我的责任！

但他没有那么做，他首先想到的是如何挽救局面，改变销售现状。

经过几天苦苦的思索，卯木肇被“带头牛”效应启发，他决定找一家实力雄厚的电器公司做突破口，彻底打开索尼电器的销售局面。

马歇尔公司是芝加哥市最大的一家电器零售商，卯木肇最先想到了它。为了尽快见到马歇尔公司的总经理，卯木肇第二天很早就去求见，但他递进去的名片却被退了回来，原因是经理不在。第三天，他特意选了一个估计经理比较闲的时间去求见，但回答却是“外出”了。他第三次登门，经理终于被他的耐心所感动，接见了他，但却拒绝卖索尼的产品。经理认为索尼的产品降价拍

卖，形象太差。卯木肇非常恭敬地听着经理的意见，并一再表示要立即着手改变商品形象。

回去后，卯木肇立即从寄卖店取回货品，在当地报纸上重新刊登大面积的广告，重塑索尼形象。

做完了这一切后，卯木肇再次扣响了马歇尔公司经理的门。听到的是索尼的售后服务太差，无法销售。卯木肇立即成立索尼特约维修部，全面负责产品的售后服务工作；重新刊登广告，并附上特约维修部的电话和地址，24小时为顾客服务。

屡次遭到拒绝，卯木肇还是痴心不改。他规定他的每个员工每天拨五次电话，向马歇尔公司询问索尼彩电。马歇尔公司被接二连三的求购电话搞得晕头转向，以致员工误将索尼彩电列入“待交货名单”。这令经理大为恼火，这一次他主动召见了卯木肇，一见面就大骂卯木肇扰乱了公司的正常工作秩序。卯木肇笑逐颜开，等经理发完火之后，他才晓之以利，动之以情地对经理说：“我几次来见您，一方面是为本公司的利益，但同时也是为了贵公司的利益。在日本国内最畅销的索尼彩电，一定会成为马歇尔公司的摇钱树。”在卯木肇的巧言善辩下，经理终于同意试销两台，不过，条件是，如果一周之内卖不出去，立马搬走。

为了开个好头，卯木肇亲自挑选了两名得力干将，把百万美金订货的重任交给了他们，并要求他们破釜沉舟，如果一周之内这两台彩电卖不出去，就要再返回公司了……

两人果然不负众望，当天下午4点钟，两人就送来了好消息。马歇尔公司又追加了2台。至此，索尼彩电终于挤进了芝加哥的“带头牛”商店。随后，进入家电的销售旺季，短短一个月内，竟卖出700多台。索尼和马歇尔从中获得了双赢。

有了马歇尔这只“带头牛”开路，芝加哥市的100多家商店经销索尼彩电，不出3年，索尼彩电在芝加哥的市场占有率达到了30%。

当要执行任务时，逃避责任的人会对自已或同伴说“算了，太困难了，老板问过一起来，我们就说条件太缺乏”，或者说“不去做了，对老板说人手不够”。这样的员工，多么令人失望啊，他们不仅是逃避责任，更是对自己能力的践踏，对自己开拓精神的扼杀。逃避责任的人，也许可以得到暂时不执行任务的“清闲”，但却失去了重要的成长机会——你什么都不做，到哪去学习技能，哪去积累经验呢？

更令人失望的是，在很多企业里，业务员早上在公司报了到，然后跑出去喝咖啡、洗桑拿，甚至进赌场，下午下班前再回公司“汇报”工作，上司问他要找的客户找到没有，他就说“客户不在”，“客户没空，约好明天见”，“今天走访的客户太多，没来得及”。

富有责任感的员工富有开拓和创新精神，他绝不会在没有努力的情况下，就事先找好借口。他会想尽一切办法完成公司交给的任务。条件不具备，他们会创造条件；人手不够，他知道多做一一些、多付出一些精力和时间。他们不管被派向哪里，都不会无功而返，都会在不同的岗位上让能力展现出最大的价值。

出了问题要勇于承担

在职场上，责任心就是工作使命感。选择一家公司上班，这是你的主动选择，而不是公司强迫你来上班。既然你做了选择，就应该为自己的选择负责。你选择了这份职业，就必须接受它。它不仅只是为你提供薪水、给你带来成就感，同时会给你带来辛苦、压力、挫折、屈辱甚至辱骂等。因为好和坏都是工作的一部分。

在其位，谋其政。每个人有自己的一个位置，必定有自己的一份责任。工作就意味着责任，责任意识会让我们表现得更加卓越。如果你还不明确自己的职责是什么，那么你就还没有真正地工作。

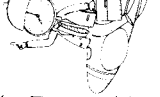
一家公司派财物人员去收账，收账员到客户那里后，客户很气地说：“不好意思，你们公司还有两张签单没有返回，根据协议我们不能给你们结账。”

于是收账员回到公司，找到与客户签协议的市场部，可市场部的人说：“这不是协议问题，而且签单不回收是业务操作问题。”

收账员找到业务部，业务部人员说：“这几张单子没有返回也不影响我们业务的正常操作，没有什么大事，不过是财物人员小问题大做了。”

财物结账对每个公司不说都是大事，它关系到公司的现金流动速度和整个公司的发展，如果账单不及时收回，还会变成“呆账”，也就是我们常说的“坏账”。

结账这一重要工作的过程都是一件件小事，就因为几张签单的事情，账结不成，而且各部门都认为这是小事，所以没有去做，都指望对方去做这些小



事，结果可想而知。

当你很容易选择推卸责任的时候，证明你已经有了做错的念头，因为这样你就会抱着一种随遇而安的心理去应付工作，但假如在每一次工作降临到你头上的时候，你的第一反应就是“这是我挑战自己的开始”，那么你就会以最高度的责任感去把它做到极致，从而为自己在领导心目中赢得了信任票。

看这样一个例子：有一次，一个工厂的生产部主管来找技术部主管，他十分着急地说：“你看，这张图纸标错了一个数据，车工按照图纸工作，结果一个齿轮车小了。现在机器不能用，厂家还一个劲地催着交货。怎么办？”

技术部的主管明知这件事和自己有关系，但是他是一个怕承担责任的人，于是他看了看图纸说：“这是大清朝的图纸，都什么时候了才来找我？这跟我没有关系，你找车工去吧！”

生产部的主管一听急了：“老兄，你有没有搞错？图纸的毛病就摆在那里，你难道真的看不出来？这是你经手的事，你就应当负起责任来才行！”

很显然，这个技术部的主管是在推卸责任，他不愿意承担风险，他不想承认自己的错误。我们都知道，不管是什么时候的图纸，只要是自己经手的就应当达到零错误率。身为技术部的主管，就应当时时刻刻保持高标准，不允许在这个环节上出现任何问题，让差错从自己手里出去。这不仅仅是信誉问题，更重要的，它关系到整个生产的成败。

当问题真的出现时，你应当简洁地说：“是我的责任！”这样才能用所有的精力去解决问题，才能把损失减少到最少。这才是最重要的。否则，你会发现，一个不肯负责任的人，不但推不掉责任，还会使自己因不肯承担责任而蒙受更大的损失，也许你会因此失去工作的机会，至少你在老板和同事的心目中失去了份量。没有人会看重一个不肯承担责任的人。

深圳有一家香港公司的办事处，只有一位主管和一位职员。办事处刚成立时需要税务申报，由于当时很多这样性质的办事处都没有申报，再加上这家办事处没有营业收入，所以这家办事处也没申报。两年后，在税务检查中，税务局发现这家办事处没有缴过税，于是作出了罚款决定，数额有几万。这家办事处的香港老板知道这件事后，就单独问这位主管：“你当时怎么想的，导致发生这样的事情？”

这位主管说：“当时我想到了税务申报，但职员说很多公司都不申报，我们也不用申报了。另外，考虑到可以给公司省些钱，我也就没再考虑，并且这些事情都是由职员一手操作的。”老板又找到这位职员，问了同样的问题。这位职

员说：“从为公司省钱的角度，再加上我们没有营业收入和其他公司也没申报，我把这种情况向主管说了，最终不申报还应由主管做决定，他没跟我说，我也就沒报。”很自然，这位主管马上就被香港的老板“炒鱿鱼”了。本应是他承担的责任推卸却给了一名普通员工，这样的下属每个老板都不会欣赏。

逃避责任之风由来已久。

耶和華将亚当和夏娃安置在伊甸园中，吩咐他们：“园中树上的各样果子，你们可以随意吃。只是善恶树上的果子，你们不可吃。”

亚当和夏娃吃了善恶树上的果子，才突然发现自己赤身裸体，从此有了羞耻感。为了躲避耶和華，他们藏在园里的树木中。耶和華呼唤亚当：“你在哪里？”亚当说：“因为我赤身裸体，我便藏了。”耶和華说：“莫非你吃了我吩咐你不可吃的树上的果子吗？”于是亚当踢出人类第一个皮球：“是你所赐给我，与我同居的女人。她把那树上的果子给我吃，我就吃了。”

耶和華对夏娃说：“你做的是什么事呢？”夏娃又把皮球踢开：“那蛇引诱我，我就吃了。”可怜的蛇没有脚，不会踢皮球。耶和華惩罚它：“你既做了这事，就必受诅咒，比一切的牲畜野兽更甚。你必须用肚子行走，终生吃土。”

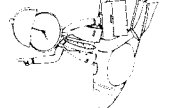
世上有许多事情是我们无法控制的，但我们至少可以控制自己的行为。如果不对自己的过去行为负责，我们就不可能对自己的未来负责。面对自己曾做过的事，我们应该做的是承担起自己的那份责任，而不是寻找借口逃避责任。

承担责任还有一个最本质的要求，就是当工作出了问题时要勇于承认，不能推委塞责。所谓危难时见真心，企业里面再没有比面临上司追究责任更尴尬的时候了，这时更要表现出自己的风骨。这个问题处理不好，在上司、同事、下属身上都会产生很严重的负面影响。要给上司形成一个勇于承担责任的形象，只要有一点错误，就去承认，不进行任何辩解，不去找客观理由。

领导的信任建立于你的责任，你总想推卸责任，领导自然就会选择那些敢于承担责任的人，为他们创造更多的成功条件。与不推卸责任相关的，就是你的工作积极性和认真态度，做好这两点，你就会出类拔萃。责任不是别人给你强加的负担，而是你敢于挑战自己的积极选择！

让问题到此为止

美国西点军校有这样的理念：没有责任感的军官不是合格的军官。正是这



样严格的要求，让每一个从西点毕业的学员终生受益。

以此类推，没有责任感的员工不是优秀的员工，没有责任感的公民不是好公民。我们经常听到一些员工在谈到自己的公司时，使用的代名词通常都是“他们”而不是“我们”，“他们业务部怎样怎样”，“他们财务部怎样怎样”，这说明他们缺乏起码的责任感，因为他们没有一种“我们就是整个机构”的认同感，也就是说，他们没有将自身的角色融入团队当中。

责任感是简单而无价的。据说美国前总统杜鲁门的桌子上摆着一个牌子，上面写着：Matter of stop here（问题到此为止）。如果在工作中对待每一件事都是“Matter of stop here”，可以肯定地说，这样的公司一定会成为全世界最优秀的公司，这样的员工将赢得足够的尊敬和荣誉。

乔治到一家钢铁公司工作还不到一个月，就发现很多炼铁好的矿石并没有得到完全充分的冶炼，一些矿石中还残留没有被冶炼好的铁。他想，如果这样下去的话，公司岂不是会有很大的损失？于是，他找到了负责这项工作的工人，跟他说明了问题，这位工人说：“如果技术有了问题，工程师一定会跟我说，现在还没有哪一位工程师向我说明这个问题，说明现在没有问题。”乔治又找到了负责技术的工程师，对工程师说明了他看到的问题。工程师很自信地说：“我们的技术是世界上一流的，怎么可能会有这样的问题。”工程师并没有把他说的看成是一个很大的问题，还暗自认为，一个刚刚毕业的大学生，能明白多少，不会是因为想博得别人的好感而表现自己吧。

但是乔治认为这是个很大的问题，于是拿着没有冶炼好的矿石找到了公司负责技术的总工程师，他说：“先生，我认为这是一块没有冶炼好的矿石，您认为呢？”

总工程师看了一眼，说：“没错，年轻人，你说得对。哪里来的矿石？”

乔治说：“是我们公司的。”

“怎么会，你有没有搞错？我们公司的技术是一流的，怎么可能存在这样的问题？”总工程师很诧异。

“工程师也这么说，但事实确实如此。”乔治坚持道。

“看来是出问题了。怎么在此之前没有人向我反映？”总工程师有些发火了。

总工程师召集负责技术的工程师来到车间，果然发现了一些冶炼并不充分的矿石。经过检查发现，原来是监测机器的某个零件出现了问题，才导致了冶炼的不充分。

公司的总经理知道了这件事之后，不但奖励了乔治，而且还晋升乔治为负责技术监督的工程师。总经理不无感慨地说：“我们公司并不缺少工程师，但缺少的是负责任的工程师，这么多工程师就没有一个人发现问题，而且有人提出了问题，他们还不以为然。对于一个企业来讲，人才是重要的，但是更重要的是真正有责任感的人才。”

责任是对归属感的一种确认，当一个人确认自己属于某一个集体，这个集体可以是家庭，可以是企业，也可以是社会，只要他确认自己属于这个集体，他就会为这个集体承担责任。

两个高中毕业生小张和小林，来到深圳后，一直没有找到工作。当口袋里的钱所剩无几时，他们只好来到一个建筑工地上找到包工头推销自己。

老板说：“我这里目前没有适合你们的工作，如果愿意的话，倒可以在我的工地上当小工，每天给你们30元钱。”两个人同意了。

第二天，老板给他们分配了任务——把木工钉模时落在地上的钉子捡起来。每天小张和小林除了吃饭的半个小时外，一刻也不歇，每个人捡了足足八九斤钉子。几天下来，小张暗算了一笔账，发现老板这样做十分不合算，根本达不到节流的目的。小张决定和老板谈一谈这个问题，但小林却极力阻止他：“还是别找老板的好，否则我们俩又得失业。”小张没同意，他直接找到老板。

“老板，恕我直言，企业需要效益，表面看来，捡回落下的钉子是一件合情合理的事，但实质上它给您带来的只是负值。我老实实在捡了几斤钉子，每天最多不超过十斤。这种钉子的市场是每斤2.5元，这样算下来，我一天能制造20元的价值，而您却给我30元的工资。这不仅对您是损失，对我们也不公平。如果现在您算透了这笔账打算辞退我，请您直说。”

没想到，老板听了小张的话高兴地说：“好啊，我的企业正需要你这样忠心耿耿、责任心强、一心为公司谋利益的人才，你留下来做施工员吧。”

工作本身就意味着责任。在这个世界上，没有不须承担责任的工作，相反，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。不要害怕承担责任，要立下决心，你一定可以承担任何正常职业生涯中的责任，你一定可以比前人完成得更出色。在需要你承担重大责任的时候，你应马上就承担起责任，这就是最好的准备。如果不习惯这样做，即使等到条件成熟了以后，你也不可能承担起重大的责任，你也不可能做好任何重要的事情。

巴顿将军有句名言：“自以为了不起的人一文不值。遇到这种军官，我会



马上调换他的职务。每个人都须心甘情愿为完成任务而献身。一个人一旦自为了不起,就会想着远离作战前线。这种人是地道的胆小鬼。”

巴顿想强调的是,在作战中每个人都应付出,要到最需要你的地方去,做你必须做的事,而不能忘记自己的责任。

优秀的员工知道应该为自己的行为负责。自己作出决定,就理应承受相应的责备与赞扬。但是有时,你在作决定时确实会受到种种客观情况的干扰:比如信息不通、缺乏常识、时间紧迫或者精神不够集中等等。如果你真是无辜的,你能够通过事实委婉地加以说明。但是,如果你真的有责任,就应该承担起来。

其实,在工作中承认“我错了”意义非常重大。勇于承认自己的错误可以提高一个人的信誉,并且有助于自我完善。因为人人都难免犯错,所以大多数人都能原谅别人的过失。

从某种意义上说,公司的每一个部门都是为公司承担责任的部门,相应地,每一个部门的人都是为部门承担责任的人。一个人有错误并不可怕,可怕的就是消极地对待错误。敢于认错和承担起了对公司和对自己都是一件好事。

傍晚,露丝女士路过超市,选购了一些商品,当时很着急就拎着回家了。回家以后,她无意中发小票上多打了一袋话梅 1.2 美元。虽然她不在乎这 1.2 美元,但是很想从这一件小事上了解一下这家超市是否能全方位的为客户负责,是否具有较弱的公司凝聚力。

第二天,露丝女士只拿着小票来到超市,对收款员简要地说明了一下情况,收款员听后马上说:“对不起,是我们的错,可能是昨天我们工作一时疏忽,给你打错了,很对不起,你看今天是选购商品呢还是退款呢?”

其实,这位收款员已非昨天为露丝女士打票的收款员,而露丝女士也把昨天的商品带回家,到底有没有多打上一袋话梅已无从查证了。但超市的工作人员主动承担起了责任。

通过这一件小事,可以看出,这家超市是值得信赖的,因为每一位员工都严格地贯彻了超市制定的以客户为中心的经营理念,并勇于承担责任。

有的人在工作时,为了怕做错事情或者做不好事情,而表现得畏畏缩缩,不敢承担责任,遇到自己非要做的事情时,表现得犹豫不决或过度依赖他人的意见,这是注定要被打入冷宫的。

如果你对事态的发展真的无能为力,大多数明白事理的人是不会苛责你

的。只有当一个人明知故犯并造成恶果时,人们才会对他进行谴责。

在业绩中提升自己

有一个公司组织一次培训,在培训中,有这样一训练:

把所有的学员分成两个队,双方选出一个队长,比赛的内容很简单,就是两个队按次序报数,时间最快又没有出错的为胜利的一方,失败的一方的队长将要被惩罚做 20 个俯卧撑,连续输两次则做 40 个俯卧撑,三次则做 60 个俯卧撑,以此类推……

如果团队一旦失败,承担责任的队长,只要一个人不认真,队长就要受罚。作为队员,无论你多么地自责,都无济于事,因为,你不是队长,你无法去替他承担责任,对你来说,做好你自己的事就是最大的责任。

在一个公司也是如此,老板就是那位队长,队员的每一个失误,都需要他来承担,每一个员工,一旦做错事情,给公司造成损失,员工最多是一走了之,但是,给公司带来的损失却要由老板来承担了。

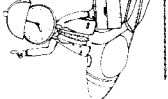
因此,当我们工作的时候,应该多替老板和公司想一想,我这么做会给公司和老板带来什么样的伤害?

有人将公司比喻成一条船,这实在是一个再好不过的比喻了。松下电器将自己的企业比作一条冰海里的船。在这个公司,无论是办公室、会议室,还是生产车间的墙壁上,到处都可以看到这样一幅招贴画,画上面就是一条即将撞上冰山的轮船,在画面下面写着一行十分醒目的字:“只有你,才能挽救这条船。”

这个公司多年来都经营得特别好,员工待遇也相当高,是什么原因?就是因为这个公司所有的员工一直以来都与公司共命运。他们都知道,掌握命运的不仅仅是董事长,不仅仅是董事会成员,也包括他们自己。

台湾有位校长叫高震东,有一篇非常著名的演讲叫“国家兴亡,我的责任”。在这里,我要说,公司员工也应该有这样一理念:“公司兴亡,我的责任。”

一个公司,只有每个人都能做到“公司兴亡,我的责任”,这样的公司才能有竞争力和凝聚力,并且能够永远走在别人的前面。因为,如果公司的每个员工都能主动负责,天下哪有不兴盛的公司?哪有不团结的组织?所以说每个



职员都应该把责任拉到自己身上来，而不是推出去。在费特曼公司就是这样，如果公司哪个办公室很脏，经理问：“这是怎么回事？”假如有个员工站起来说：“报告，今天麦克值日，他没有打扫卫生。”那么，这个员工是要立即被开除的。

在费特曼公司，员工会这样说：“对不起，经理，这是我的责任。”然后马上去打扫。灯泡坏了，哪个员工看见了，自己就会掏钱去买一个安上；窗户玻璃坏了，员工自己马上买一块换上它——这才是负责，不是把责任推出去，而是挽过来。

我们每个人都要有和公司共存亡的理念。任何一个公司，不可能每件事情都只有由规定的一个人来做，一旦有什么事情发生了，每个人都不能袖手旁观。

我们不仅要做好本职工作，更应该努力多做一点，只要是有益于公司的，我们就应该全力以赴地去做。因为，对公司有利的事情，就是对我们自己有利的事情。

在某公司，有一天一名员工大声说：“呀，公司的冰箱坏了，带午饭的人先看看自己的午饭有没有坏再去热。”

十几天后，有客户来访，秘书小刘准备拿出饮料来招待客户，冰箱一开就闻到一股臭味，于是叫了声：“是谁放的东西没有清掉？冰箱臭死了！”于是冰箱成了公司的摆设，没有人去碰。

半个月后，公司新聘了一名员工，一次他不经意地打开冰箱后，冰箱里恶臭难闻。于是他动手把冰箱里里外外清理了一遍，又想这冰箱看起来挺新的，怎么能是坏的呢？于是他仔细检查起来，原来是冰箱的电源插头松了，按插头冰箱就正常运行了。

一辆小轿车因为前面的交通事故，躲闪不及，撞在路边的护栏上。救援队赶到现场，发现前边是一辆运沙子的大货车，像小山一样的沙子堵住了三条车道。

小轿车车身变形了，司机是一个年轻的女性，面部严重受伤，已经昏迷不醒。救援队立即开始抢救伤员，将她从汽车的残骸中抬出，却发现她已经停止了呼吸。

有一个素以工作负责著称的救援队员，走到报废的汽车前，看到倒车镜上挂着一只婴儿的鞋。强烈的责任感告诉他，他发现了不寻常的线索。他走到海滩最高处，开始疯狂地挖沙子，并且坚定地说：“我一定要找到那个孩子。”

其实那只鞋子或许只是个巧合，99.9%的可能是：那个婴儿正在家里或在幼儿园里玩耍。但这个对工作高度负责的队员想：哪怕只有1%的可能也不要放弃。

突然，他兴奋地大叫起来：“我找到他了！”一个只有9个月的孩子被毯子裹着还在酣睡，全然不知周围发生的不幸。

很多人常常在说：“我在这里工作，公司到底给了我什么？”总是盯住企业给了我们多少，而不是问问自己，我为企业做了多少？

不要问企业能为你做什么，而要问你能为企业做什么；不要指望公司帮助你成长，而要指望自己帮助企业成长；企业帮助你成长是恩惠，你帮助企业成长是天职；不要看企业给你的薪水是多少，而要看你给企业创造的价值是多少。

即使你付出的比你接受的多，你又能失去什么呢？失去了一点娱乐与休息的时间？但是正因为你的努力，你才会摆脱平庸。最大的赢家最终还你自己。

在其位，谋其政。每个人有自己的一个位置，必定有自己的一份责任。工作就意味着责任，责任意识会让我们表现得更加卓越。如果你还不明确自己的职责是什么，那么你就还没有真正的工作。

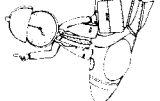
只要我们真正负起责任来，我们就能在业绩中提升自己，使自己工作所产生的价值，远远超过所得的薪水，这样，我们就能得到重用，就能获得机遇！

养成负责责任的习惯

童话《绿野仙踪》讲述了一个故事：桃乐丝、狮子、机器人、稻草人前往翡翠城寻找奥芝大法师，希望从他那里获得解决难题和达成愿望所需要的勇气、决心和智慧等。奥芝大法师只告诉他们一个简单的法则：“达成所追求目标的力量，其实就在自己身上。”每个人本身都有力量来解决难题，法师是帮不了什么忙的。这就是能为自己开启新生命的奥芝法则。

正视现实，解决问题，着手完成和达到目的，这都需要勇气、方法、决心、智慧和诀窍。而这些正藏在我们身上，这就需要我们不断努力，来挖掘潜藏在自己身上的能力。

那么，什么样的方法能挖掘潜藏在我们身上的能力呢？那就是要树立工作责任感。





一个人要想让自己的事业更上一层楼，让自己的生活境况得到改善，他在工作和生活中就要对自己的行为切实地负责。在工作的过程中，不仅仅做那些别人告诉自己要去做的事情，还要主动做那些应该做的事情。如果企业需要的话，如果顾客需要的话，都应该发挥自己的主观能动性，努力去做。

一旦树立了这样的想法，以前认为低俗的工作就开始变得有意思起来，越是认真负责地专注于自己的工作，从中学到的东西和完成的东西也就越多。但是，责任感一般是不容易获得的，原因就在于它是由许多小事构成的。所以，我们要从最基本的小事做起。在工作中，无论多么小的事，要是你能做得比任何人好，就说明你已经将责任感深植于自己的内心。

责任感会让我们在工作和生活之中表现得优秀且卓越。

责任能激发人的潜能，也能唤醒人的良知。有了责任，也就有了尊严和使命。

思坦因曼斯是德国的一位工程技术人员，因为德国国内经济不景气而失业后来到美国。由于举目无亲，他根本无法立足，只得到处流浪，直到幸运地得到一家小工厂的老板的青睐，雇用他担任制造马达的技术工作。思坦因曼斯是一个对工作善于钻研的人，很快便掌握了马达制造的核心技术。

1923年，美国的福特公司有一台马达坏了，公司所有的技术人员都没能修好。正在一筹莫展的时候有人推荐了思坦因曼斯，福特公司马上派人请他。思坦因曼斯要了一张席子铺在电机旁，先聚精会神地听了3天，然后又要了梯子，爬上爬下忙了多时，最后他在电机的一个部位用粉笔画了一道线，写下了“这儿的线圈多绕了16圈”。福特公司的技术人员按照思坦因曼斯的建议，拆开电机把多余的16圈线取走，再开机，电机正常运转了。

总裁福特先生得知后，对这位技术员十分欣赏，先是他1万美元的酬金，然后又亲自邀请思坦因曼斯加盟福特公司。但思坦因曼斯却向福特先生说，他不能离开那家小工厂，因为那家小工厂的老板在他最困难的时候帮助了他。

福特先生先是觉得遗憾万分，继而感慨不已。福特公司在美国是实力雄厚的大公司，人们都以进福特公司为荣，而这个人却因为对人负责而舍弃这样的机会。不久，福特先生作出收购思坦因曼斯所在的那家小工厂的决定。董事会的成员都觉得不可思议，这样一家小工厂怎么会进入福特的视野呢？福特先生意味深长地说：“因为那里有思坦因曼斯！”

人们永远尊重有责任感的人，就像永远尊重对自己的人格负责的人一样。

如果你习惯了让别人替你承担责任，那么你将永远亏欠别人，你的腰板就永远也不会挺直。所以，把责任作为一种生活态度是最好的。这样既不会觉得责任会给自己带来压力，也不会因为自己承担责任而觉得别人欠了你什么。

尤其是当责任由生活态度成为工作态度时，工作对于自身的意义就不仅仅是赚钱那么简单，也就不会因为公司的规定而觉得自己的自由受到了羁绊，更不会作出违背公司利益的事。

负责的人总能在工作中学到比别人更多的经验，而这些经验是你向上发展的垫脚石，当你以后换到其他地方，从事其他行业时，你的负责习惯也必会助你一臂之力。负责的员工是老板最倚重的员工，如果你的能力一般，负责任可以让你快速成长；如果你十分优秀，负责任会带你走向更成功的领域。

在一个企业的内部，不同岗位的人拥有不同的岗位职责，每个人都不应该因为老板不在或者没有人监督，就放松了对自己岗位职责的要求。忠于职守是一个员工价值和责任感最佳体现。

责任是一种生活态度，不负责任也是一种生活态度。负责任是成熟的标准，不负责任的行为就是不成熟的行为。作为企业的一名员工，有责任遵守公司的一切规定。有些人没有职业精神，他们总算计着自己做事是为老板挣钱，所以能混就混，根本不会尽职尽责，这种心态对老板和自己都不会有好处。

作为一名负责任的员工，不仅要完成自己的工作，而且要怀着一种高度负责的精神去完成。在职场上的每个时刻，在每一件小事上都保持这股精神，你就会慢慢地将此养成一种负责的习惯了。

当然，负责任的精神不是天生的，对大多数人而言，负责任的精神是需要培养和锻炼的，这种培养和锻炼的起点就是迈入职场的那一刻。从你的第一份工作开始，就对工作认真负责，总是能积极主动地工作，这样经过一段时间，负责任便成了一种自然而然的习惯，即使换到其他职位上也会一如既往地往。不管是生活中还是工作中，负责任精神是相通的，它将会使人终身受益。

责任造就卓越

这是一个有关大象的故事，尽管它们只是动物，但却和人一样，也懂得责任。虽然和人相比，大象的责任似乎更多了几分悲悯。

在非洲大草原上，生活着一群大象。这些大象相依为命，别看它们身形巨

大，但是它们的生存能力并不像它们的身形一样强大。

有一年夏天，雨很少，而大象需要的水却特别多。它们生活的地方已经没有任何水了，它们必须找到新的水源。这一群大象开始了流浪，因为它们也不知道哪个地方水更多。

在他们寻找水源的时候，一头母象产下了一只小象。整个大象群都很开心，它们不时地用鼻子发出喜悦的声音。但是，母象却很担心，因为她担心小象支撑不到找到水的那一天。非洲的夏天热得不得了，大象们无精打采地走啊走，它们已经没有任何力气了。

很多大象已经慢慢地倒下了，还有一些大象趁着自己还没倒下，就悄悄地离开了，因为它们不忍心让别的大象看到自己死去的样子，就独自离群了。

这些大象找到水，就让小象喝，因为小象比它们更虚弱。但是，每一次的水都太少了，小象没喝几口，水就没了，所以很多大象一直都没有水喝。

大象越来越少了，但是剩下的大象并没有放弃，一旦找到充足的水源，它们就得救了，为了小象，为了彼此的伙伴。

坚守责任能够使动物的世界生生不息，对人来说，承担责任，则是守住生命最高的价值。

将责任感根植于内心，让它成为我们脑海中一种强烈的意识，在日常行为的工作中，这种责任意识会让我们表现得更加卓越。

一位著名的企业家说：“当我们的公司遭遇到前所未有的危机时，我突然不知道什么叫害怕了，我知道必须依靠我的智慧和勇气去战胜它，因为在我的身后还有那么多人，可能就因为为我，他们从此倒下。我不能让他们倒下，这是我的责任。所以我在最艰难的时候，才变得异常的勇敢。当我们走出困境的时候，我对自己的勇敢难以置信，我会这么勇敢吗？是的，那一次遭遇让我真正明白了，惟有责任，才会让你超越自身的懦弱，真正勇敢起来。”

责任能够让人战胜懦弱和恐惧，战胜死亡的威胁，因为在责任面前，人们变得勇敢而坚强。

这是一个民间登山队，他们要对世界第一峰——珠穆朗玛峰发起进攻。虽然人类攀登珠峰已经不止一次了，但是他们第一次攀登世界最高峰。队员们既激动又信心十足，他们有决心征服珠穆朗玛峰。

经过考察后，他们选择自己状态很好、天气也很好的一天出发了。攀登一直很顺利，队员们彼此互相照应，没有出现什么问题，高原缺氧的情况也基本能够适应，在预定时间，他们到达了1号营地。大家都很高兴，因为有了

良好的开始，就等于成功了一半。

第二天，天气突然发生了变化，风很大，还下着雪。登山队长征求大家的意见，要不要回去，因为要确保大家的生命安全。生命只有一次，登山却还有机会。但是大家都建议继续攀登，登山本来就是对生命极限的一种挑战。

于是，登山队继续向上攀登。尽管环境很恶劣，但是队员们征服自然、征服珠穆朗玛峰的信心却十足，大家小心翼翼地向上攀登。“队长，你看！”一个队员大喊，大家循声望去，在离他们很远的地方发生了雪崩。虽然很远，但雪崩的巨大冲击力波及了登山队，一名队员突然滑向另一边的山崖，还好，在快落下山崖的那一刻，他的冰锥紧紧地插进了雪层里，他没有滑落下去。但他随时有可能被雪崩的冲击力推下去。

形势严峻，如果其他队员来营救山崖边的队员，有可能被雪崩的冲击力冲下山崖。如果不救，这名队员将在生死边缘徘徊。

队长说：“还是我来吧，我有经验，你们帮我。大家把冰锥都死死地插进雪层里，然后用绳子绑住我。”“这很危险，队长。”队员们说。

“已经没有犹豫的时间了，快！”队长下了死命令。大家迅速动起来，队长系着绳子滑向悬崖边，他死命地拉住了抱住冰锥的队员，其他队员使劲把他俩往上拉。就在下一轮雪崩冲击到来之前，队长救出了这名队员。

全队沸腾了，经过了生死的考验，大家变得更坚强了。

最终，登山队征服了珠峰。站在山峰上，他们把队旗插在山峰的那一刻，也把他们的荣誉和责任留在了世界上最纯净的地方。

后来，队长说：“当时我也非常恐惧，随时可能尸骨无还，但我知道，我有责任去救他，我必须这么做。责任的力量太大了，它战胜了死亡和恐惧。真的。”

责任不仅让人勇敢，责任还能战胜死亡和恐惧。面对责任，我们无从逃避，只有勇敢地迎上前去。能够这样挑战生命及困难的人，就是一个坚强的人。

责任能创造工作的奇迹

几年前，美国心理学博士艾尔森对世界100个领域中杰出人士，其中不乏一些大企业的老板做了问卷调查，结果让他们十分吃惊——其中很多人士承



认，他们所从事的职业，并不是他们最喜欢做的，至少不是他们心中最理想的。

这些杰出的人士竟然不是他们特别喜欢的领域取得了杰出的成就，这是为什么呢？带着这样的疑问，艾尔森博士又走访了多位商界英才，其中纽约证券公司的金领丽人苏娜的经历，使他得到了满意的答案。

苏娜出身于中国台北的一个音乐世家，她从小就受到了良好的音乐启蒙教育，非常喜欢音乐，希望自己的这一生能够在音乐的天地里驰骋，但她阴错阳差地考进了某大学的工商管理系。一向认真的她，尽管不喜欢这一专业，可是她还是学得格外刻苦，每学期各科成绩全是优异。毕业后被保送到美国麻省理工学院，攻读当时许多学生都眼热的 MBA。后来她又以优异的成绩拿到了经济管理学院博士学位。

如今她已是美国证券界的风云人物，在接受调查时，她依然充满遗憾地说：“说心里话，我到现在仍然不喜欢自己所从事的工作，如果给我一次重新选择的机会，我一定会会选择我喜欢的音乐。但我知道这已是不现实的了，毕竟人的生命只有一次，我别无选择了，只好尽力把手头的工作干好……”

艾尔森博士直截了当地问道：“既然你不喜欢你的专业，你为什么学得那么棒？既然不喜欢现在的工作，为什么又做得那么优秀？”

苏娜十分明确地回答：“因为我在那个位置上，那里有我的责任，我一定要认真对待，这跟喜不喜欢没有关系。对工作负责，也就是对自己负责。”

艾尔森在以后的走访中发现许多的成功人士，对之所以能够出类拔萃，同苏娜的思考大致相同——因为种种原因，我们常常被安排到自己并不喜欢的领域，从事着自己并不喜欢的工作，一时又无法改变，这时任何抱怨、消极、懈怠都是不可取的。只有把那份工作当做不可推卸的责任担在肩头，全心全意地投入，才是正确的做法。

有这样一个年轻人，大学毕业后来一家公司做业务员。他感到十分失落，觉得这份工作和自己的理想相差甚远。因此，他在工作上打不起精神，工作成绩自然无法提升，一晃半年过去了，在业绩考核中，他排在了后几名。主管找他谈话了，主管对他说：“你知道你的业绩为什么上不来吗？”

年轻人有些不好意思地说：“我对这个工作提不起兴趣呀！这不是我理想的工作，我不想干了。”

主管说：“小伙子，你错了，这个社会上大多数人从事的工作都不是自己理想的工作，可是有很多人照样干得很出色。就拿我们的老板来说吧，他的专

业是建筑设计，可是命运偏偏跟他开了个玩笑，让他干起了销售，他就是从一个个小小的业务员干起，创办了这样一家有几百名员工的公司。”

这个年轻人疑惑地说：“这是为什么呢？”

主管说：“一个人无论干什么，首先要有责任感，这是干好工作的前提，一个人对工作负责，也是对自己负责。你现在缺的就是责任心，你没有意识到，你从事了这份工作，就应当对工作负起责任，无论如何也要干好它。”

年轻人想了想说：“我以前还真的没这样想过，你说的有道理，我试试看吧！”

从那之后，这位年轻人真的变了，他意识到了自己的责任，开始用心地钻研业务知识，虚心地向别人学习，一有时间就去走访客户，这样他的工作业绩很快就提升上来了。他不但没跳槽，还全身心地投入到工作之中，现在他已是这家公司的一名很受器重的业务主管了。回想自己当初的样子，他感慨地说：“我如果不改变自己，不论到了哪里都干不好工作。”现在他经常给年轻的业务员讲自己的亲身经历，让他们意识到工作中的责任。他的办公室里挂着一块醒目的横幅：责任能创造工作的奇迹。

