

编者按：本版集中摘发一组有关提升职业素养方面的文章，有的针对管理者，有的针对全体员工。请全行同志认真阅读、领会，必要时各分支行、部室可组织员工集体学习、讨论。

## 敢批敢评朱镕基

批评与自我批评是党的优良传统和作风，朱镕基工作作风以雷厉风行、敢于批评著称。1988年韩正在上海大中华橡胶厂任党委书记，有一次朱镕基到大中华视察，让韩正离开，“你不要参加，你在人家不好提意见。”中午12点，朱镕基开完会出来对韩正说：“工人的确有意见，但对你们工作还是肯定的。就是有一条，中班的伙食不行，马上改！”当天晚上10点，市委副秘书长就带人赶到大中华橡胶厂，因为上中班的员工要在晚10:30吃营养餐。副秘书长直冲食堂，把菜单和价目表拿过来看。韩正后来回忆：“我们当天晚上幸好已经有所改进，后来镕基同志就没有批评我。”

朱镕基同志1988年2月27日在《转变思想观念，上海就大有希望》的讲话中指出：“工作中有不同意见，要展开讨论，我欢迎反驳我的意见。当面同意，有意见也不反驳，事后又不执行，这就不好了嘛！有的单位对我讲的，根本不当回事，把我交代的事当作耳边风，说到底，就是‘你说你的，我们的工作做得不错了，你总来指手划脚，挑毛病’。这不行！遇事我要问到底的，你不给我办的事，我是没完的，每次开会我都要提。”

1990年11月28日朱镕基在《重视

和做好信息工作》的讲话中专门说到要敢于批评，不计个人得失。他说：“很多同志都很爱护我，说我的脾气太大了，批评人家太狠了，往往当着别人的面使人家下不了台，而且今天要撤这个人的职，明天又要撤那个人职，有没有想过自己将来是怎样的下场？同志们，我不是没有考虑到这个问题。但是我看到另外一面，就是看到人民群众疾苦的时候，看到我们事情办得这样慢吞吞，特别是那种不负责任的情况时，我心里就发急。当然，我这个毛病要改，批评要注意方式，要注意效果，要肯定成绩，多进行个别谈话。但是不肯定批评，往往难以使大家吸取教训。所以，我把自己的安危置之度外。”

朱镕基1991年1月24日《在中共上海市纪委全体扩大会议上的讲话》中强调：“党内有问题不可怕，党总是要新陈代謝，要纯洁自己的队伍，这样，我们党才能发展、前进。可怕的是资产阶级庸俗作风在腐蚀我们党，讲情面，拉关系，与其种刺，不如种花。四十多岁的人想着怎样上去，能为自己说好话的人多一些好；五十多岁的考虑自己下来了，何必得罪人呢，为自己谋一个后路。这种作风传染到我们的同志身上、领导干部身上，这个党就不好了。”

## 什么是领导的大爱

在台州银行金融学院的大厅内，张贴着的一张标语牌：“一个严厉的上司，每天用最高的标准来要求你，你认为他是爱你还是害你？”这实际上提出了一个职场永恒的问题：什么是领导对下属的爱？古人早就知道：“严是爱，宽是害。”我们要记住：

- 1.越是对你有要求的，说你这差错那问题的领导，越是要好好珍惜，他才是能真正帮助你成长的好领导。
- 2.任何强大公司都不会给下属“安全感”，而是用最残忍方式激发每个人变得强大，自强不息！
- 3.凡是想办法给下属安全感的公司都会毁灭的，因为再强大的人在温顺的环境中都会失去狼性。
- 4.凡是想方设法逼出员工能力、开发员工潜力的公司都会升腾不息，

## 工作主动才能脱颖而出

到公司工作快三年了，比我后来的同事陆续得到了升职的机会，我却原地不动，心里颇不是滋味。

终于有一天，冒着被解聘的危险，我找到老板理论：“老板，我有过迟到、早退或乱章违纪的现象吗？”老板干脆地回答：“没有。”

“那是公司对我有偏见吗？”老板先是一怔，继而说“当然没有。”

“为什么比我资历浅的人都可以得到重用，而我却一直在微不足道的岗位上？”老板一时语塞，然后笑着说：“你的事咱们等会再说，我手头上有个急事，要不你先帮我处理一下。”一家客户准备到公司来考察产品状况，老板叫我联系他们，问问何时过来。“这真是个重要的任务。”临出门前，我不忘调侃一句。

一刻钟后我回到老板办公室。“联系到了吗？”老板问。“联系到了，他们说可能下周过来。”“具体是下周二？”老板问。“这个我没细问。”“他们一行多少人？”“啊！您没让我问这个啊！”“那他们是坐火车还是飞机？”“这个您也没叫我问呀！”

老板不再说什么了，他打电话叫朱政过来。朱政比我晚到公司一年，

十几年前，还是在郑州读大学的时候，我们几个班里的班委，总喜欢聚到辅导员宿舍里看日本一个大受观众欢迎的电视节目《抢救贫穷大作战》，节目人物角色不等，但总有两个相同的部分：

- 1.对于贫穷者贫穷的真正原因，毫不留情地进行彻底分析。
  - 2.贫穷者为了解脱，要接受严格、苛刻的要求，尽一切努力获得最后的成功。
- 电视节目上演不同的版本，企业精英、技术专家、开店大师或料理名人等，全部使用近乎变态的严厉来要求工作质量，甚至不顾别人的尊严，以近似虐待的方式，试图帮助贫穷的人们提高技能。

每当看到这些苛刻的情景时，几位女生都异口同声说：“教就教，就不能对

别人好一点吗？人家都已经这么可怜了，还对他人那么凶，一点都不尊重别人。”当时辅导员就先问我们：“你们觉得那些非常成功又来帮助别人的人厉害吗？”答案当然是肯定的，然后又问：“别人凭什么要把辛辛苦苦学到的成功技巧教给你呢？”大家先是哑口无言，然后不服输的青青说：“那就和他学，他有什么了不起啊！”她的话引起了大家热烈的争论，当时辅导员笑着在一旁看热闹。

几年之后，同学们分布到祖国的东西南北，青青也远赴加拿大深造和工作。在我们毕业十周年的同学大聚会上，当时那一句“凭什么”又成了我们最热烈的讨论话题。已经在加拿大工作的青青，态度有了180度的大转变，甚至已将这个想法当做她工作后最重要、最有影响力的几句话，并跟大家分享她如何在异国他乡化压力为动力的真实感受。

是的，“凭什么”这句话我也有着同样深刻的体会。我的一个朋友，一位南方航空公司的副机长，曾经对我说过：飞机降落时的技巧，每个人的操作手法都不同，必须透过前辈的教导，才能揣摩出自己的方式，但要怎样才能学到，就必须靠你主动去问、去学，无论对方愿不愿教你，你都要

的生活习惯与处事哲学；更多的是混水摸鱼，却总让我累个半死的猪头同事。

每每遇到上面这几种角色，我都会为“我怎么能接受这样无理的要求，这样下去我怎么能有所发展？”等问题困扰。每次义无反顾地选择离开那个职位，然后出去“腐败”一次，犒劳自己终于脱离苦海。但最后却总是掉入所谓“胜者的诅咒”，自以为脱逃了，实际上却又陷入工作转换、自欺欺人，最后什么都没增加的痛苦之中。

后来，我发誓要做个体贴而人性化的上司，对待下属要视作亲人，要当一个懂得尊重下属、人见人爱的好上司。结果，我从炒掉一个新入而伤心三天的小主管开始，历经十几年的职场生涯到现在，我成为一个主要要求严格、吹毛求疵、不顾人情而近乎无情的老板。因为，这条职场路上，我领悟到一件非常重要的理念：“如果你没有心，我凭什么教你？”

我的一个朋友，一位南方航空公司的副机长，曾经对我说过：飞机降落时的技巧，每个人的操作手法都不同，必须透过前辈的教导，才能揣摩出自己的方式，但要怎样才能学到，就必须靠你主动去问、去学，无论对方愿不愿教你，你都要

## 像办私事一样办公事

殷玉铭

办公事要做到“四个一样”：像孝子给父母看病一样用心，像父母给孩子择校一样用力，像给爱人找工作一样用智，像自己追求升职一样努力。如此，便没有办不好的公事。

当前办公事很难，对此有不同说法。有人说风气不好，我不否认，但我认为主要是不用心。我在一个单位做副职时，属下有一个同志，其貌不扬，工作平平，公事无所用心，有一天他高兴地向我报告：“领导，我媳妇的工作有着落了，调到财政开支的单位了。”我十分高兴同同志们解决了后顾之忧，这是当领导所期盼的。这位同志的媳妇在国有企业下岗后，我也曾帮忙找过相关领导和部门，因政策与编制原因没有解决。现在他自己办成了，我自然很高兴。我就问他是怎么办成的。他娓娓道来：“可费劲

了。我找了上边一个大官，他是我们县的。”“你认识？”我插话问道。

“不认识，开始人家不见不理。我就在他机关门口蹲着等，上下班时见上一面，打个招呼。经过近一年的缠磨，搞得他烦了，又是同乡嘛，他就不耐烦地给下级打了个招呼，人家一个电话可灵了，之后我去找这个单位领导，人家马上给办了。”说完，他面带按捺不住的喜色，我顿时哑言，陷入了沉思。孝子给父母看病有不用心的吗？父母为子女择校有不用力的吗？为爱人找工作有不用智慧的吗？为自己升职有不努力的吗？若办公事都能这样，结论不是很清楚吗？！办公事若能做到“四个一样”，没有办不成、办不好的。

（作者为邯郸市市政府原市长助理、秘书长，现为邯郸学院太极文化工委书记）

## 员工成长:要放手,更要督导

### 一、善于给压力

作为管理者，我曾问及一位员工说你是不是经常晚上睡觉的时候会忐忑不安，他说是啊，并问我怎么会知道，我跟他说不不仅仅只有你一个人会这样，很多人都会。每一个人其实都是有追求的，但是人性容易懒散，虽然有想法，但是却缺乏动力，在职场中真能自己给自己压力并做出改变要求上进的人是不多的，所以管理者经常会面对一大帮子看起来似乎不够主动的员工，要他们主动地学是不太现实的。

既然管理者负有去帮助他们成长的责任，那么或许我们只能通过给他们施加压力，让他们清楚地知道该怎样努力，压力在短时间内不一定能改变员工，但是只要你有足够的耐心，没有什么是不可能改变的。

### 二、给下属树立典范

如果管理者本身很懒散，却要求下属勤快，那么无疑很难让下属信服，而如果管理者能够做出表率，为团队树立一个标杆，这样对于下属来说，由于看到了样板，自然也就朝着这个标杆的方向努力。

越高级别的管理者影响力越甚，他们的一举一动则牵系着公司的发展，更能成为员工纷纷效仿的目标。如果领导勤恳，作为下属也不敢懈怠，如果领导们行为不端，下属们则会认为领导都那样，又有啥资格要求我们要规规矩矩呢？

所以，典范的作用就是以自身来影响员工，让员工看到一个正在往前奋斗的榜样。

### 三、要放手,更要督导

很多管理者口口声声说要给员工发展的机会，但是就是不把一些重要事务放手交给他们去做，这样的工作做久了以后自然就没有吸引力和挑战性了。当然也有管理者确实有培养员工的意识，于是把原本属于自己的工作内容大部分都交给了员工去做，但却不过问做的效果和有无需要改进的地方。

其实这两者都算是一种极端。员工的成长自然是体现在能胜任更多的工作。很多优秀的员工是能够承担上司的部分工作的，但是由于下属的视野并不如上司，在考虑问题上难免有偏颇之处，如果全部放手，有

些工作员工可能自己做错了却都不知道。特别是一些重要的事务做错了，管理者也很难逃脱责任，所以要既保证工作完成的质量，又要更好地帮助员工挑起重担，放手是必要的，但同时也需要不定时地进行确认和指导。

### 四、培养员工自信心

这是一个真实的故事，有一个岗位因为条件不是很好，很多被选派到这个岗位的员工大多是因为表现较差，所以刚来这个岗位的员工士气低落，对自己完全没有信心。但是这个岗位的管理者却用了不太长的时间去帮助这些被遗弃的员工建立信心。

他经常跟员工分享他自己的心得，让员工意识到他们其实都是很棒的员工，只要他们愿意付出努力，他们一定可以比其他岗位乃至于比外面的员工都要优秀，这个岗位的员工在他的激励下精神面貌焕然一新，在面对其他岗位的员工时，他们显得更加自信，当别人问及他是哪个岗位的时候，他们的回答显得很自信。

千万别说员工不行，当你这样说的时候，你在放弃员工，同时也在放弃自己帮助员工成长的机会。

### 五、培养员工独立思考的习惯

有些人的本性是懒惰的，不愿意把问题往自己身上揽，而很多管理者又喜欢直接指挥下属做事，于是下属的独立思考的能力就会被隐藏起来，缺少锻炼的机会，到最后管理者很累，而员工什么也没学到。

有一位培养员工颇有成就的管理者在被问到如何让员工快速成长时，其实我的做法很简单，就是不断地抛问题给他们，让他们自己去思考如何解决，在最开始的时候他们会感觉到压力很大，有个别甚至很难适应。我告诉他们，只要肯思考，没有问题解决不了的。就算是一个问题也可以有很多种解决办法，所以一定不要不经思考就说自己做不了。通过我的问题，锻炼了他们的独立思考能力，再出现问题时他们就不会直接抛问题抛给我了，而是在想好应对措施再跟我说。尽管有时好像措施不一定能被采纳，但是当他们能够自主的去思考问题的时候，他们的成长也是迅速的。

睁大眼睛去看。副驾驶为了取悦正驾驶，让他传授经验，就必须尽其所能地配合正驾驶的要求与习惯，也要以最大的耐性和谦卑去跟他沟通，因为“别人没有义务，也没必要去教一个不想学习的人”。现在，这位副机长每个月有十几万的收入，有上千次的降落经验，比起七年前刚拿到航空执照时的狂妄，现在他更多的是谦卑和容忍，但对工作上不积极主动的下属还是会给予最严厉的斥责。

也许，你正遇到一位让你郁闷的老板，甚至你有时感觉生不如死。也许，你正为了老板的无理要求觉得个人自尊比未来发展更重要。但是，在金融危机和竞争激烈的市场环境，这些人却能让公司好好地生存，并按时付给我们薪水，他们就是比我们更有能力、更有方法。在他们身上，有许多生存的技巧与独特的方式，值得我们好好虚心学习。

所以，一旦你遇上了愿意主动教你的主管或老板，那么恭喜你，这样的机会一定要好好把握，学习成长的主动权在我们自己手中。只要你还未达到自己理想的目标，请永远记得这句话：“自己都不愿意为自己的成功付出努力的人，别人凭什么教你？”

## 因为你快乐,所以你快乐

有一位先生搭了一辆出租车。发现这辆车不仅外观一尘不染,司机衣

车一启动,司机很热心地向车内的温度是否合适?要不要听音乐或收音机?司机可以说自行选择喜欢的音乐频道。

司机在一个红绿灯前停了下来,回过头来告诉乘客,车上有早报和当期的杂志,前面的小冰箱中有果汁和可乐,可自行取用,想喝热咖啡,保温瓶里就有……这些特殊的服务,都是他专门为乘客准备的。

乘客大感吃惊,他打量着司机,司机先生愉悦的表情就像车外和煦的阳光,让人倍感温暖。

不会,司机对乘客说:前面路段可能会塞车,这个时候高架路应该比较畅通,我们走高架路好吗?

乘客同意后,这位司机又说:我是一个无所不聊的人,如果你想聊天,除了宗教和政治外,我什么都可以聊。如果你是想休息或看风景,那我就静静地开车,不打扰您。

从上车到此刻,这位常搭出租车的乘客充满了惊奇,他不禁问司机:你什么时候开始这种服务的?

司机回答说:从我觉醒的那一刻开始!司机说起了那段觉醒的过程,过去,他经常抱怨工作辛苦,人生没有意义。但在不经意里,他听到一位大师谈人生态度:你相信什么,就会得到什么。如果你觉得日子不顺心,那么所有发生的事都会让你感到倒霉;相反,你觉得今天是幸运的一天,那么每次遇到的人,都可能是你的贵人。所以开始相信,人要快乐,就要停止抱怨,要让自己改变。

亲爱的朋友,此时此刻,你有什么感想?你的工作怎样?你的生活如何?你满意吗?

如果你满腹牢骚,你将永无出头之日!

如果你选择改变,一切都会顺畅起来!

不要以为:你不快乐,是因为没遇到让你快乐的人;你不幸福,是因为没遇到让你幸福的事。你把因果搞颠倒了,因为你不快乐,所以你根本无法遇到快乐的人或事,万物相吸,快乐才能吸引快乐!

亲爱的朋友,不要再抱怨了吧,因为你快乐,所以你快乐;因为你幸福,所以你幸福!

## 比能力更重要的12种品格

### 一、忠诚——忠心者不被解雇

单位可能开除有能力的员工,但对一个忠心耿耿的人,不会有领导愿意让他走,他会成为单位这个铁打营盘中最长久的战士,而且是最有发展前景的员工。

- 1.站在老板的立场上思考问题;
- 2.与上级分享你的想法;
- 3.时刻维护公司的利益;
- 4.琢磨为公司赚钱;
- 5.在外界诱惑面前经得起考验。

### 二、敬业——每天比老板多做一小时

随着社会进步,人们的知识背景越来越趋同。学历、文凭已不再是公司挑选员工的首要条件。很多公司考察员工的第一条件就是敬业,其次才是专业水平。

- 1.工作的目的不仅仅在于报酬;
- 2.提供超出报酬的服务与努力;
- 3.乐意为工作做出个人牺牲;
- 4.模糊上下班概念,完成工作再谈休息;

- 5.重视工作中的每一个细节。

### 三、自动自发——不要事事等人交代

不要事事等人交代,一个人只要能自动自发地做好一切,哪怕起点比别人低,也会有很大的发展,自发的人永远受老板欢迎。

- 1.从“要我做”到“我要做”;
- 2.主动分担一些“分外”之事;
- 3.先做后说,给上司惊喜;
- 4.学会毛遂自荐;
- 5.高标准要求:要求一步,做到三步;

- 6.拿捏好主动的尺度,不要急于表现,出头风甚至抢别人的工作。

### 四、负责——没有任何借口,保证完成任务

勇于承担责任的人,对企业有着重要的意义,一个人工作能力可以比别人差,但是一定不能缺乏责任感,凡事推三阻四、找客观原因,而不反思自己,一定会失去上级的信任。

- 1.责任的核心在于责任心;
- 2.把每一件小事都做好;
- 3.言必信,行必果;
- 4.错就是错,绝对不要找任何借口;

- 5.让问题的皮球止于你;
- 6.不因一点疏忽而铸成大错。

### 五、效率——算算你的使用成本

高效的工作习惯是每个渴望成功的人所必需的,也是每个单位都非常看重的。你每月看到的是工资单,老板每月看到的是“人工成本”。算算公司对你每天的“使用成本”,再算算你是“物超所值”,还是“得不偿失”,这是老板决定你去留的标准。

- 1.跟“穷忙瞎忙”说再见;
- 2.心无旁骛,专心致志;
- 3.量化、细化每天的工作;
- 4.拖延是最最毒的职业杀手;
- 5.牢记优先,要事第一;
- 6.防止完美主义成为效率的大敌。

### 六、结果导向——咬定功劳,不看苦劳

“无论黑猫、白猫,抓到老鼠就是好猫”,无论苦干、巧干,出成绩的员工才会受到众人的肯定。企业重视的是你有什么“功”,而不是你受了多少“苦”。

- 1、一开始就要想怎样把事情做成;
- 2.办法永远要比困难多;
- 3.聪明地工作而不仅仅是努力工作;
- 4.没有条件,就创造条件;
- 5.把任务完成得超出预期。

### 七、沟通——当面开口,当场解决

不好沟通者,即便自己再有才,也只是一个人的才干,既不能传承,又无法进步;善于沟通者,哪怕很平庸,也可以边干边学,最终实现自己的价值。

- 1.沟通和八卦是两回事;
- 2.不说和说得过多都是一种错;
- 3.带着方案去提问题,当面沟通,当场解决;
- 4.培养接受批评的情商;
- 5.胸怀大局,既报喜也报忧;
- 6.内部可以有矛盾,但对外一定要一致。

### 八、合作——团队提前,自我退后

不管个人能力多强,只要伤害到团队,公司决不会让你久留——不要认为缺了你一个,团队就无法运转!

- 1.滴水融入大海,个人融入团队;
- 2.服从总体安排;
- 3.遵守纪律才能保证战斗力;
- 4.不做团队的“短板”,如果现在是,就要给自己“增高”;
- 5.多为别人、为团队考虑。

### 九、进取——永远跟上企业的步伐

个人永远要跟上企业的步伐,企业永远要跟上市场的步伐;无论是职场还是市场,无论是个人还是企业,参与者都不希望被淘汰。为此就一定要前进,停就意味着放弃,意味着出局!

- 1.以空杯心态去学习,去汲取;
- 2.不要总生气,而要争气;
- 3.不要一年经验重复用上十年;
- 4.挤时间给自己“增高”、“充电”;
- 5.发展自己的“比较优势”;
- 6.挑战自我,未雨绸缪。

**十、低调——才高不必自傲**  
才高不必自傲,不要以为自己不说、不宣扬,别人就看不到你的功劳。所以别在同事面前炫耀。

- 1.不要邀功请赏;
- 2.克服“大材小用”的心理;
- 3.不要摆架子,要资格;
- 4.凡是人,皆须敬;
- 5.做到名实相符,配得上自己的位置;
- 6.成绩只是开始,荣誉当作动力。

### 十一、节约——别把老板的钱不当钱

节约不是抠门,而是美德。不要把公司的钱不当钱,公司“锅”里有,员工“碗”里才有;同样,“锅”里多,“碗”里也自然就多。而勺勺的,恰恰就是你自己。

- 1.报销账目,一定要诚信;
- 2.不要小聪明,不贪小便宜;
- 3.不浪费公司的任何资源,哪怕是一张纸;
- 4.珍惜工作的每一分钟;
- 5.每付出成本,都要力争最大收益;

- 6.记住:省下的,就是利润!

### 十二、感恩——想想是谁成就了今天的你

为什么我们能允许自己的过失,却对他人、对公司有这么多的抱怨?再有才华的人,也需要别人给你做事的机会,也需要他人对你或大或小的帮助。你现在的幸福不是你一个人就能成就的。

- 1、老板给了你饭碗;
- 2、工作给你的不仅是报酬,还有学习、成长的机会;
- 3、同事给了你工作中的配合;
- 4、客户帮你创造了业绩;
- 5、对手让你看到了距离和发展空间;
- 6.批评者让你不断完善自我……