

责任感的普遍缺位

细节要“用心才能看得见”,即认真。如果缺乏认真的态度,是看不到细节的;有时即便看到了细节,也做不到位。

先讲一个列宁画纽扣的故事。

十月革命成功不久,当时的莫斯科十分缺粮,需要派一批干部到外地采购粮食。有一位被派去征粮的干部给列宁留下的印象很深。此前列宁看见这位干部衣服上有一颗纽扣脱落了,连续三天他都没有把那颗脱落的纽扣钉上。由于这件事,列宁很想改派别的人去采购粮食,但又觉得理由不充分。后来,此人采购粮食运到半路让白匪给烧了,最终没有拉回半粒粮食。事后的总结会上,列宁一言未发,一直在一张白纸上画着什么,会后人们看到纸上画的是一颗纽扣。

这个故事给了我们一些启示,但下面的案例就不只是启示了。民警在羁押一名吸毒女时,未通知相关人员照顾被她独自锁在家里的三岁女儿,使其活活饿死。

2003年6月4日下午,成都市青白江区妇女李桂芳将三岁的女儿李思怡反锁在家中后,来到成都市金堂县红旗商场行窃,被保安抓获并报案。

审讯中,民警发现李桂芳是吸毒人员,依法对李实施强制戒毒。

当晚10点左右,金堂县城郊派出所用警车将李桂芳送往成都市的强制戒毒所。途中,押送民警在李的要求下,用手机联系李的姐姐,想请其姐姐照顾一下李思怡,结果无人接听。于是民警又通知了李桂芳户籍所在地和现居住地的青白江公安分局团结村派出所,请该所通知李的姐姐将李思怡带回家中,或由派出所直接将李思怡接出交给李的姐姐。

6月5日上午,城郊派出所曾责成有关人员联系并办理此事,但有关人员在与团结村派出所通话并

为什么做不好细节(一)

◆汪中求

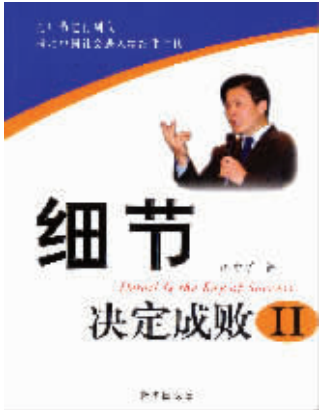
《细节决定成败》是2004年度管理类畅销书,作者汪中求在书中提出了“精细化管理时代——细节决定成败”的理念。如今作者又推出了《细节决定成败II》,在前书的基础上,对“什么是细节、细节的实质、细节的功用、我们为什么做不好细节以及如何做好细节”等理论和实践作进一步的探讨。本版选摘其中第二章,限于篇幅,刊登时有部分删节。

得到对方“知道了”的回答之后,就再无人过问此事,也未按法律规定给李桂芳的家属、所在单位和户籍所在地派出所送达《强制戒毒通知书》。就这样,被反锁在家中的李桂芳的三岁女儿李思怡,因无人照管,被活活饿死。

我们提倡重视细节,首先强调的是一种对结果要有所承担的责任感。大庆油田的企业文化中有一句话,叫做“岗位责任制的核心就是岗位责任心”。责任感缺位,自然就不在乎细节,也看不到细节,更无法做好细节。

在实际工作中,缺乏责任感是一些人的通病。因为没有注意到的细节,总比我们注意到的细节要多。

我们一直在说,认真可以把事情做对,用心才能把事情做好。用心,就是认真的认真,就是自始至终的认真。我曾经在一个小镇的养路段门口看到一副对联,觉得从工作责任感的角度来看没有比这更好的对联了:“把心放在路上,把路放在心上。”如真能如此,还有养护不好的公路?其实做其他任何事情,又何尝不是如此!



经济发展水平的限制

我们说“细中见精”,在生活的层面上,细节代表了一种品质。没有细节,就没有品质。人们对细节重视的程度往往与社会生活水平高低成正比。如果连生存的最基本的条件都得不到满足,何敢奢望“食不厌精,脍不厌细”那份生活的精致!

著名心理学家马斯洛提出了“人类需求层次论”。马斯洛认为,饥有所食,居有所安,是人与生俱来的基本生活需求,人们在情感上也向往安全、爱和自尊,但在人类金字塔式的需求结构中,这些需求只是底层的愿望。他指出:“假如已经有了充足的面包,而且肚子也长期填得饱,那么,其他(高层次的)需求立刻浮现了……当这些需求也得到满足时,新的(更高层次的)需求又出现了,以此类推。”因此,美国心理学家安吉尔很深刻地说:“教育最主要的目的,不是教你挣得面包,而是使每一口面包都香甜。”当然,面包都没有,不会先考虑甜还是不甜。

需求一旦被满足,它就不再是

人类行为背后的主要驱动力。利他主义之所以会存在,是因为这个人的基本需求已经得到一定程度的满足,并因而发展出健全的人格。马斯洛的人类需求层次论解释了为什么细节在我们的生活中没有得到重视的物质原因:当生活水平还处于生存层面上的时候,人们只满足于有,无能力要求精。

贫穷是我上的第一所大学。我的家乡在鄱阳湖边,叫湖口,我心中把它叫做“糊口”。我16岁之前,很难吃上一顿饱饭。1979年高中毕业回乡务农,每天早上两趟往返于四公里外的乡政府(当时还叫“公社”)挑化肥,挑回160公斤化肥所挣的是六分四厘钱,冬瓜三分钱一斤,只能买两斤多一点。在这种极其贫穷的情况下,我对面包(准确地说是米饭)有着更深刻的体会。

少年时代的我从来没想过每天吃什么菜,有饭吃、能填饱肚子就是我最强烈的愿望了。当时,我家和大多数家庭一样一日三餐稀饭居多,而稀饭里也多拌有青菜、红薯、南瓜、萝卜之类。直到高中毕业,我回乡务农,学会了用拖拉机耕地,用柴油机抽水(算是技术工种),在兄弟生产队支援吃晚饭时(即安排到农户家做客),农户在青菜里多放了几滴油,加了个水蒸蛋,那已经是皇帝般的日子了。

没有解决温饱问题,谈细节,谈精致,就是一种奢望。人们常说,饥饿是治疗厌食的良药。直到今日,我从未见过上了餐桌而不吃的食物,经过那个年代的人很难理解厌食症一类的现代疾病。因此,在回答我女儿“父女两人为什么消费观念差异极大”的问题时,我的答案是“你的父亲比我的父亲强,我的父亲不能保证我有一个温饱的童年,而你的父亲给了

你一个衣食无忧的童年”。

改革开放以来,我国的经济发生了翻天覆地的变化,市场格局已经由供不应求转向供过于求。在这种情况下,人们对于生活用品的需求,已经不再满足于“有”,而是力求于“精”。出于对美好生活的向往,我们对自己提出了更为精致的生活标准,也正是基于这种原因,我们开始对细节给予更多的关注,从而使更高层次的需求得到满足。

总体上讲,我国还是一个发展中国家,平均生活水平还不是很高。来自国务院扶贫办的数据:到2006年,我国仍有低于绝对贫困标准的人口近2100万人。当然贫困并不一定与做好细节有必然联系,但在客观上会影响人们对生活精细程度的要求。不注重细节反过来也会降低生活效率,大大放慢人们提高生活水平的步伐。中国消费者往往爱图便宜,因此购买的产品有些小问题,也只是一声叹息了之。例如,我们在大排档吃饭,汤里有一只蚊子、菜里有一根头发,也常常是自己挑出来,不再追究。

某日,在甘肃天水的一家酒店落脚,酒店经理问我如何提高顾客的满意度。我说:“你的酒店不应宣传准五星级的概念,这样拉高了顾客的期望值,事实上你的硬件接近五星,配套设施仅为四星,人员服务水平还不过三星。因此你只说你是三星级酒店就使顾客心理容易平衡,就容易产生高满意度了。”

消费者因为消费水平低,就自然而然降低了对于厂家和商家的标准和要求。实际上,这样对社会的进步非常不利,企业本来就是在消费者对细节的挑剔中成熟起来,是在市场的高标准、严要求下发展起来的。

购铃木 到联海

全系车型夏日真情送大礼!

铃木 4S Landy 1.6 4门 4.58万 销售热线: 64010563 64013146 64653311 64653131 54225662 64013725	铃木 4S Liana 1.6 4门 7.98万 销售热线: 64010563 64013146 64653311 64653131 54225662 64013725	铃木 4S Wagon 1.6 4门 3.58万 销售热线: 64010563 64013146 64653311 64653131 54225662 64013725
--	--	--

网站: www.sh-lianhai.com.cn 地址: 漕宝路1365号 营业至晚上9点

购奇瑞 到联海

"微型MPV-瑞麒2开创上市" 欢迎试乘试驾

瑞麒2 4.68万 销售热线: 64052110 64052125 64052128 64052368	瑞麒2 4.68万 销售热线: 64052110 64052125 64052128 64052368	瑞麒2 4.68万 销售热线: 64052110 64052125 64052128 64052368
--	--	--

网站: www.sh-lianhai.com.cn 地址: 漕宝路1365号 营业至晚上9点

联海中顺 4S

商务、旅游、载货 一应俱全

4.68万

销售热线: 64052110 64052125 64052128 64052368

购南汽优尼柯到强机

优尼柯5.7万起

冷暖气、助力、电子仪表、制动、货厢2.5m³、1.5排量

上海地区总代理

即日起购车有优惠 促销详情欢迎来电咨询

地址: 上海市中山南二路555号(近东安路) 销售热线: 64227030 64227032 维修热线: 64049680 (24小时)

厦门金龙旅行社有限公司

金旅总经销

金旅客车: 16-68座 金龙客车: 19-33座 金龙客车: 35-55座

车价14.18-260万 地创服务: 丰田4S店/加长版

初快运、空调大师 送原配、附万元大礼

高价收购 大中小型客车, 旧车置换

徐汇展厅: 三汇路12号(华亭宾馆南面新嘉康旁) 24H 64874015 64874051
普陀展厅: 真北路3370号(中环线古浪路口) 24H 62507687 62507697
浦东展厅: 龙阳路1627号(浦建路口) 24H 50590113 50590215

华表现代 金旅总经销

特别推荐: 范莎车型 优惠价: 19.28万

圣达菲全新上市 (柴油、汽油) 2.0-2.7L 19.78-20.98万

特租卡 (柴油、汽油) 2.4-3.5L 15.98-27.98万

24H 62507687 62507697 50590113 50590215 64874015 64874051

东风日产 腾飞07 骊威 锐势登场

东风日产专营店 地址: 上海静安区威海路251号 电话: 021-52788888, 62436301 Http://www.kailongnissan.com/

上海锦全汽车贸易有限公司

地址: 龙景路315号 电话: 54352888 54352108 地址: 沪南路3087号 电话: 68193948 68122525