

国民素质和职业化训练程度不高

在《细节决定成败》中,我曾提出“个人素质一小步,民族素质一大步”的说法,意在强调要从细节入手,扎扎实实地提高国民素质。

当今,中国国民的文明素质,仍有很多待改进、提升之处。这在《细节决定成败》中已经有所论述。我的《透过细节看日本》一文,曾提到垃圾的处理与人类文明的四个阶段。我认为人类的文明和垃圾的处理紧密相关。垃圾的处理可分为四个文明阶段:

第一个阶段是“随地吐痰阶段”。既然随地吐痰就会随地扔垃圾,中国多数农村目前还未完全走出这一阶段。

第二个阶段是“集中堆放阶段”。中国多数城市目前正处于这个阶段,垃圾开始集中堆放,不乱丢。

第三个阶段是“分类处理阶段”。日本把垃圾分成三类:可燃物、不可燃物、瓶罐器皿。我个人认为中国(包括北京在内)的大部分城市都没有真正达到这个阶段。故而想起一位环保专家说过的一句话:“人类本无所谓垃圾,只有堆放不正确的物资。”

第四个阶段是“精细化管理阶段”。此时垃圾就不止是三类分放了。比如,通常人们会在可乐喝完后把瓶子扔到垃圾桶了事,而更有素质的人会把可乐瓶上的商标纸撕掉,丢进可燃物的垃圾桶,再把瓶子塞到装瓶罐的垃圾桶内(因为瓶罐回收后也需要工人把商标纸撕掉)。同样,家里用完了的酱油瓶,讲究精细化的人往往会用清水把瓶子先洗一洗,再放到垃圾桶里,因为回收后也需要清洗的。摩丝类产品的空瓶子,在扔进垃圾桶之前,会先给瓶身扎一个孔,以免存在不安全的隐患。

我在欧洲听到这样一件事情:一位老太太,把砸碎的镜框玻璃收拢



后,用一个小布袋装好,把袋口扎上,贴上一个小标签注明“碎玻璃,小心”的字样。这的确是值得称道的,这不仅仅是垃圾处理的方法问题,深层的问题是对他人的尊重和爱。

处处是细节,处处见素质。确实,以自给自足的生产方式为基础的农业文明与以大机器生产为主的工业文明;散居在广袤田野上的农村与设施齐全、聚集而居的城市,对人素质的要求是不同的。现在,由于中国的城市正在发展中,一些人城市化的时间还比较短,并且还有相当多的人正不断地从农村涌向城市,不能及时地进行转变,以适应城市化对居民的文明要求,因此,随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为就成了触目可及的现象。

与城市化的进程相应,进入工厂及企业的人也存在着职业化训练程度不高的问题。中国市场化的起步比较晚,企业管理的实践时间也相对较短,因而很多企业管理者还没有找到能够有效地对员工进行职业化培训的方法;另一方面,由于没

为什么做不好细节(三)

◆ 汪中求

有受到职业化训练,或因方法不当使员工不能领会职业化的实质,或者因期望没有得到满足等,带着失望情绪的员工还没有形成一个工作者应该具有的职业素质和敬业精神。所有这些因素,都会对人们做好细节产生一些不利的影响。

重大轻小、重概括轻数据的传统文化的影响

中国人不大重视细节,与我们的传统文化心理也有一定的关系。

中国人具有“重大轻小”的传统文化心理,可能是受“华夏中心论”以及疆域辽阔、地大物博的泱泱大国之风的影响。中国人一向重大轻小,凡与“小”沾边的事物,均受到轻视,如“小人”、“小气”、“小心眼”、“小事”、“小节”等,都受到以做大事、当大官、建大功、立大业相标榜的“大丈夫”们的蔑视;科学技术在清代被视为“奇技淫巧”,发明创造被视为“雕虫小技”,是“壮夫不为”的事情。不愿意做小事,所以就不可能把小事做细。但是,事物的规律存在于事物的细节之中。不愿意做小事,不把小事做细,就不容易找到事物之间的内在联系,进而也就失去了认识事物内在联系和本质的机会。

其实,人生无大事。大事是就其对人生的作用而言的,如工作、婚姻家庭、事业等,但就其具体的实施来说,无大事可言。因为人生的任何事,都是由化解了的一个个平凡的、系列的、连贯的、体现了思想内容的小动作来实现的。这些小动作都做到位了,那么,事就做成了,否则就失败了。

个人的事只能是小事,而需要很多人合作才能完成的事,才算是大

事。如举办奥运会、三峡工程、中国的新民主主义革命等才算是大事。

美国阿波罗号航天飞船登上月球时,航天员阿姆斯特朗留下了一句世纪名言:“我现在迈出的是一小步,但在人类历史上却是一大步!”试想,一个人迈的步再大,能有多大?世界跳远的最高纪录不到九米,阿姆斯特朗一步所迈的只不过是一米左右的距离。但对人类实现登月的梦想来说,却是伟大的进步。那么,这个进步是他一个人创造的吗?绝对不是!在他的身后,有着无数人的努力。把阿姆斯特朗送上月球的阿波罗号宇宙飞船就有几百万个零件,需要无数人的努力。因此,人类历史的一大步是集无数人的无数个细节于一体的一次伟大的行动。而所谓的伟大与成就都是由一件件小事,由一个个细节积累起来的。

在中国传统文化中,与重大轻小的心理相应的,就是对事物重定性、轻定量,重概括、轻数据。这导致了“大概”、“差不多”、“少许”、“若干”、“无数”等一些模糊性的词汇在社会上使用频率极高。如我们在做菜时,对调料的要求,都是“盐少许”、“醋少许”、“酒若干”等。

一次我要到外地讲课,便向一位朋友询问天气状况。对方回答说:“最近我们这里挺热。”这种模糊的回答就无法满足我的要求,因为这让我无法确定到底该穿什么衣服。如果他直接说,最高气温24℃,最低气温16℃,那我就知道了,西装用不着带,带件长袖的衬衫就可以了。但是,我们就是不习惯采用这种精确的数据化的交流方式。

应该说,中国古人对细节的认识是非常深刻的,如“天下大事,必作于细”、“不矜细行,终累大德”、

“要知真放在精微”等,但为什么这些思想在后来的社会发展中却没有得到很好的贯彻落实呢?这是一个值得探讨的问题。

在这方面,我们应该学习德国人的严谨精神和工作作风。我曾看到过一个有关德国人的资料。

在德国访问的一行中国人,向一名德国人问路,问多长时间才能到达他们要去的地方。那名德国人告诉他们怎么走后就沉默不语。得到指点后的中国人便继续朝目的地走去。过了一段时间,那名指路的德国人又追赶上来,告诉他们需要多长时间才能到达他们要去的地方。这行中国人感到很奇怪,问他为什么刚才不说呢?德国人回答说:你们刚才问的是要用多长时间才能到达目的地,而不是问到哪里去有多远。要知道用多长时间才能到达那里,就必须知道你们走路的速度,才能估算出到底需要多长时间。所以,我刚才看了你们走路的速度之后,我就知道你们到达目的地需要多少时间了。

这种精确、细致的作风令在场的中国人惊叹,也值得那些习惯于“马大哈”的中国人学习(我以为,“马大哈”一词应是马马虎虎,大大咧咧、嘻嘻哈哈三个词的组合)。

一位德国同学煮蛋,先看说明书,然后一手掐着表,一手测着温度。有位中国留学生说:“你放那儿煮嘛,去洗两件衣服,转过头来就煮好了。”德国同学说:“水烧开后再煮多少分钟,鸡蛋的营养价值最高?”中国同学一时语塞。当然,煮蛋自己吃,不懂煮几分钟更营养没关系,如果是厨师不了解这些数据就不能算专业,也就难以敬业了。

摘自《细节决定成败 II》新华出版社 2007年5月出版

找人!

我们将为您提供优厚的薪酬待遇和完善的培训体系,提供您充分发挥个人能力的空间。

■ [保健品、建材家具、食品饮料、百货、金融行业及4A公司] 营销总监和营销经理

■ [平面媒体及活动] 策划总监和专员

■ 行政助理

■ 数据分析专员

■ 媒介专员

■ 摄影师、驾驶员

请将个人简历寄往:
上海市延安中路839号1楼
公司行政人事部
邮编:200040

[请在信封左下角注明“应聘”字样]

非中介,不收费

傲立群雄, 气势决定.....

气势传媒

新民晚报综合广告总代理

"综合广告"解释权归上海新民传媒广告有限公司所有