

第一部分 这是我的错

人是一生中错误是不可避免的。

承认错误，承担责任，是每个人应尽的义务。

责任是不能推卸的。

能够担负责任的人是可以委以重任的人。

勇敢地承认错误

错误对我们来说是不可避免的。面对过错，我们应该勇敢地面对它，不要试图逃避自己应承担的责任。我们应将承认错误、担负责任根植于内心，让它成为我们脑海中一种强烈的意识和人生的基本信条。

乔治·华盛顿是美国人心目中的英雄。他领导了美国的独立战争，是美利坚合众国的创立者之一，1789年当选为美国第一任总统。他为人正直、品德高尚，深受美国人民爱戴。为了纪念他的功绩，美国的首都就以他的名字命名。

华盛顿出生在一个大庄园主家庭，家中有许多果园。果园里长满了果树，但其中夹着一些杂树。这些杂树不结果实，影响着其它果树的生长。一天，父亲递给华盛顿一把斧头，要他把影响果树生长的杂树砍掉，并再三叮嘱，一定要注意安全，不要砍着自己的脚，也不要砍伤正在结果的果树。在果园里，华盛顿挥动斧子，不停地砍着。突然，他一不留神，砍倒了一棵樱桃树。他害怕父亲知道了会责怪他，便把砍断的树堆在一块儿，将樱桃树盖起来。

傍晚，父亲来到果园，看到了地上的樱桃，就猜到是华盛顿不小心把果树砍断了，尽管如此，他却装作不知道的样子，看着华盛顿堆起来的树说："你真能干，一个下午不但砍了这么多树，还把砍断的杂树都堆在了一块儿。"听了父亲的夸奖，华盛顿的脸一下子红了。他惭愧地对父亲说："爸爸，对不起，只怪我粗心，不小心砍倒了一棵樱桃树。我把树堆起来是为了不让您发现我砍断了樱桃树。我欺骗了您，请您责备我吧！"

父亲听了之后，哈哈大笑，高兴地说："好孩子！虽然你砍掉了樱桃树，应该受到批评，但是你勇敢地承认了自己的错误，没有说谎或找借口，我就原谅你了。

你知道吗，我宁可损失掉一千棵樱桃树，也不愿意你说谎逃避责任！"华盛顿不解地问："承认错误真的那么珍贵吗，能和一千棵樱桃树相比？"

父亲耐心地说："敢于承认错误是一个人最起码的品德。只有敢于承担责任的人才能在社会上立足，才能取得别人的信任。看到你今天的表现，我就放心了。以后把庄园交给你，你肯定会经营好的。"

本着父亲的教导，华盛顿一生都把勇于承担责任作为人生的基本信条。后来，这个故事传遍了整个美国，也影响了一代又一代的美国人。责任已经成为描述美国人的一个不可或缺的词。

我曾经问过上百个企业家和经理人："是否真的有一些人比别人更敢于承认错误、担负责任？这些人是否真的比别人更有可能成功？"答案非常清楚："是的！"事实上，你会发现那些成功者们都具有这种优良的品质。

每一个人在一生中都会或多或少、或轻或重地犯错误、做错事情。从某种意义上说，错误是不可避免的，它将伴随你一生，无论你愿意不愿意。我们每一个人，不论尊卑贵贱，男女老少绝无例外。难道不是吗？谁敢说自己小时候没有因为做错事而被妈妈责备？华盛顿砍倒了樱桃树.....是的，那时我们还小，还不懂道理，当我们长大甚至已经很老的时候呢？难道你没有因为工作失误被老板训斥过吗？要知道错误是不可避免的，它将伴随你一生。

人们对待错误的态度是不同的，有些人像华盛顿意义能够勇敢地承认自己的错误，承担应负的责任；也有很多人选择了逃避过错，推卸责任。其实，承认错误，担负责任是每个人都应尽的义务，任何不愿破坏自己名誉、不愿最终破产的人，都必须认真地正确对待错误和责任。这也是每个人都应具备的最起码的品德。

承认错误，担负责任是需要勇气的。这种勇气根源于人们的正义感——人类的自爱，这种自爱之情是一切善良和仁慈之根本。人类的全部活动都受制于人们的道德良心。它使人们行为端正、思想高尚、信仰正确、生活美好。在良心的强烈影响下，一个人崇高而正直的品德才能发扬光大。我们应将承认错误、担负责任根植于内心，让它成为我们脑海中一种强烈的意识。在日常的生活和工作中，这种意识会让我们表现得更加出类拔萃。

很多人犯错误的时候往往会找寻各式各样的借口，试图逃避自己应承担的责任，试图安慰自己内心中的愧疚。如果你如愿地做到了，那么你很可能会第二次

犯同样的错误并能够再次找到"更好的"借口。老板能够信任并提拔这样的员工吗？当然不！我们应在一开始的时候就将寻求借口的路堵死，勇敢地面对错误，承担责任。这样你才会吸取教训，从失败中学习和成长。即便你老板不是一个优秀的管理者，他也会明白：一个敢于承认错误、勇于承担责任的人是值得信赖和重用的。

让我们勇敢地面对错误吧。这样做会让你更加优秀！

别找任何借口

千万不要利用各种借口来推卸自己的过错，从而忘却自己应承担的责任。借口只能让你的情绪获得短暂的放松，却丝毫无助于问题的解决。抛弃找借口的习惯，对错误要承认它们，分析它们，并为此承担其责任。更重要的是从错误中学习和成长。抛弃寻找借口的习惯，成功会离你越来越近。

那是一个周日下午，风很大，我和我的家人驾车行驶在高速公路上。突然，一幅惊人的画面闯入我们的视野：在公路右侧的旷野中，一个中年人正从他的轮椅上扑向一大片报纸。报纸在空中飞舞，狂风将报纸吹得到处都是。他不能站立，只能在地上爬行。他努力想去抓住那些报纸，可风实在是太大了，他的腿又有残疾，转眼间，旷野中到处都是报纸。威尔，我的大儿子，在我后面喊到："爸爸，我们去帮帮他吧！"我们迅速地将车停好，然后一起冲出去帮忙。

风很大，我们几个人四处奔跑捡拾着地上和空中的报纸。当我抓住报纸，将它们抱在胸前时，强烈的好奇心使我十分想知道发生了什么事。我们将报纸都找回来，围拢在那个人的周围。这时他紧紧地抓着他费了很大力气才捉住的几张报纸。

我的一个孩子问他："发生了什么事情？"他挣扎着坐回到轮椅上，一只手臂抖个不停，好像是残废了。他说："老板让我把几捆报纸送给客户，等我到地方的时候发现缺了一捆，急忙回来沿途寻找。当我来到这里时，我简直不敢相信我的眼睛，报纸飘得满地都是。"

我未经仔细考虑就问道："你打算一个人把这些报纸捡起来吗？"他很奇怪地望着我说道："当然，我必须这样做。这是我的错！"

你是否可以想像这样一个场景：

一个双腿和一只胳膊都有残疾的人匍匐在狂风肆虐的旷野中，试图抓住漫天飞舞的报纸。尽管这不是他所能做到的，但他勇敢地面对了自己的过错，这使我感到震撼。虽然他躯体残疾，但却拥有最健康的责任心。

人们往往对于承认错误和担负责任怀有恐惧感。因为承认错误、担负责任往

往会与接受惩罚相联系。人们通常愿意对那些运行良好的事情负责，却不情愿对那些出了偏差的事情负责任，总是寻找各式各样的理由和借口来为自己开脱。比如：工作业绩不理想，那么一定是老板领导无方、相关部门不配合或经济形势不好；汽车半路抛锚，那一定是汽车厂家不对，产品质量不过关；老板不喜欢你，一定是他不懂得欣赏你.....

这种思维将会使人一事无成。一旦出现问题，不是积极地、主动地寻找问题的原因，而是将精力都浪费在了毫无疑义的寻找借口上，以致业务荒废，绩效低下。借口为你提供了避难所，一旦出现过错，总能找到一些堂而皇之的理由来换取老板的同情与理解。找到借口的最大好处是使自己能够在心理上得到暂时的平静与安慰。但长此以往，借口会使你不再愿意去努力，不愿意去寻求解决问题的办法。如果一个人不懂得承认错误、承担责任、不值得每一次失败当中都蕴含者成功的因素，就不会从错误、失败中学习和完善自己，他就不会有提高，很可能再犯同样的错误。这样的员工怎么能指望老板欣赏和重用呢？

千万不要找任何理由为自己的过错开脱，让借口成为习惯。人们往往要花很长的时间才能养成一个良好的习惯，但却可以在短时间内养成坏习惯。好习惯与坏习惯都会对人的工作、学习和生活产生极大的影响。例如你每天按时起床，锻炼身体。这不仅增进了你的健康，也使你更有精力投入到繁重的工作当中去。但在养成这样的好习惯之前，你一定有很多个早晨都在想：再睡 5 分钟，还是立刻起床？相反，坏习惯却很容易就被人接受。寻找借口就是很容易养成的坏习惯。所以千万不要寻求任何理由为自己的过错开脱。

不承担责任，你就会去责怪和批评别人、制造借口、贬低周围的一切。但你在贬低别人的过程中，不可避免地也把自己贬低到了同样的水平。选择指责别人或把失败的理由归结于别的因素，会给人以致轻松感——似乎你的所作所为不会被追究，你不必再独自面对问题的挑战，你也不是造成问题的主要原因。换句话说，一旦你逃避了责任，就是和你所在世界的其他人脱离了关系。这种行为降低了人的社会性，使人们变得软弱无力。它只能让情绪获得短暂的放松，却丝毫无助于问题的解决。这也解释了为什么"承担责任"这种观念其实在我们的社会中尚未流行的原因。肩负责任是困难的。如果你与这个世界相联系，并应对随之而来的问题。然而，对承担责任的回报，将是长期的自信、被尊重和有力量的感觉。

千万不要利用各种借口来推卸自己的过错，从而忘却自己应承担的责任。人们习惯于为自己的过失寻找各种借口，以为这样就可以逃避惩罚。正确的做法应该是，承认它们，分析它们，并为此承担起责任。

面对错误，更重要的是利用它们，要让人们看到你如何承担责任，如何从错误中吸取教训，具有这种工作态度的员工会被每一个老板所欣赏。

不可推卸的责任

也许你由于害怕老板的责罚而隐瞒错误，推卸责任。但责任是不可推卸的，否则你会为自己的行为感到羞耻、内疚与不安，你的良心将代替老板惩罚你。不要害怕说："这是我的错！"事实上，这句话会使你付出的代价最小。

卢梭是法国著名的革命家、哲学家。但是他小时候却做过一件令他十分懊悔的事情。卢梭为了生存，经人介绍，在一个有钱人家里打工。一天，这家的女主人去世了，家里非常混乱。卢梭乘机偷偷拿了这家小姐的一条绣带。谁也没有看到。卢梭当时只是觉得好玩才拿的，也没有怎么特意藏起来，不久就被发现了。老管家把卢梭叫到跟前，拿着那条绣带问卢梭："这条绣带是哪里来的？"

卢梭当时非常紧张，支支吾吾了半天，说："是马里翁送给我的。"

马里翁是家里的厨娘，比卢梭大几岁，不但人长得漂亮，而且乖巧、谦虚、诚实。大家都很喜欢她。听说是马里翁偷了绣带，大家都不相信。

于是，管家又把那个姑娘叫来，让她和卢梭当面对质。卢梭由于做贼心虚，指着马里翁抢先大声地说："就是她！是她把那个东西送给我的。"

姑娘吃惊地瞪大眼睛看着卢梭，好半天才说："不是的，管家。我根本不知道这件事。我也没见过这条绣带。"

卢梭仍然硬着头皮说："你撒谎，就是你送给我的。"

姑娘用一双无辜的眼睛看着卢梭，说："卢梭，求你说实话，可不要因为一条绣带断送了我的前途啊！"

卢梭虽然知道这样诬陷他人是不对的，可是又不好意思反悔，只好继续很无耻地指控那位姑娘。

姑娘很气愤，对卢梭说："卢梭，我原来以为你是个好人，想不到你是个爱撒谎的坏孩子。我看错你了。"

她转过头去，继续为自己辩解，再没有搭理卢梭。因为她不屑于和这样不诚实的人争论。

由于卢梭和马里翁都不承认是自己偷拿了绣带，管家只好把两个人都辞退了，并且说："撒谎者的良心会惩罚罪人的。它是会为无辜的人找回公道的。"

老管家的预言果然没有落空，卢梭从此受到了来自良心的强烈谴责。他时常

会想起那双无辜而善良的眼睛。一想到由于自己的不诚实，使得她丢掉工作，白白顶上小偷的罪名，并且很难再得到他人的信任，找到合适的工作，卢梭就有说不出的难过，好像千万小虫子在咬他的心一样。

卢梭没有勇气承认自己的错误，反而错上加错，诬陷了善良无辜的马里翁。他逃脱了法律的制裁，却没有逃脱良心的谴责。卢梭终生都得承受着这种痛苦。如果再给卢梭一次机会，他一定会毫不犹豫地老管家说："对不起，先生，是我拿的。这是我的错，这件事情与马里翁无关。"

工作当中我们难免会犯很多错误，有些人勇敢地对老板说：对不起，这是我的错，我没有把工作做好。他们也许会受到责罚，但他们的内心是平静的，因为他们已经为自己的过错付出了代价。也有很多人想方设法逃避责任，将错误推卸给其他人。如果你在一个组织中，下面的话你一定不陌生：

都是财务部门没有及时拨款才把事情搞砸了！

都怪经济不景气我们的业务才没有进展！

都是某某没有做好才拖了我的后退！

.....

也许这样的托词可以使你逃脱老板的惩罚，但你的内心真的平静吗？

有时候我们做错了事情，却没有人发现。你可以选择主动承认错误或沉默。承认意味着接受老板的责罚；沉默意味着逃脱责任。但当选择后者时，你真的逃脱了吗？你只是选择了另外一种惩罚而已：良心的谴责。你会为自己的行为感到羞耻、内疚与不安，也会担心老板发现真相时的后果。生活在这样的忐忑不安中，你认为会比承认过失好吗？

卢梭的经历清楚地告诉我们，不要试图逃避错误、推卸责任，否则良心将会惩罚你。40年后，卢梭把这件事写到了他的名著《忏悔录》里，以此来警醒人们，做错了事情一定要勇敢地承认并承担责任。否则，你将永远为自己的罪行忏悔，遭受良心的谴责。

勇敢地面对错误，不要害怕说："这是我的错。"事实上，这句话会使你为自己的过错付出的代价最小。

小错不能忽视

我们在工作中出现的往往都是很小的错误，以致于很多人都会忽视它们。但如果你去了解一些成功人士，就会发现，它们有一个共识：工作无小错。小错误也可能引起严重后果，千万不要因为错误的微小而忽视它，"防微杜渐"说的就是这个道理。

对我们大多数人而言，工作都是由一件件小事构成的。士兵每天所做的工作就是队列训练、战术操练、巡逻、擦拭枪械；饭店服务业每天的工作就是对顾客微笑、回答顾客的问题、打扫房间、整理床单。你每天所做的可能就是接听电话、整理报表、绘制图纸。所以当我们在工作中出现错误的时候，可能都是很小的错误，甚至有一些错误完全可能被忽略掉。所以很多时候我们都没有去承认自己的错误。担负起自己的责任。我们心里想着，如果我犯了严重的错误，我一定会承认的，这么小的一点事情就没必要那么认真了吧。如果你真是这样想的，那就错了。如果你去了解一些成功人士，就会发现，他们都有一个共同的认识：工作无小错。

哈尔·尼达姆是一个裁缝。一年前他离开了师父，开了一家属于自己的缝衣店。他的手工活做得好，价格又便宜，附近的人都到他那里做衣服，所以他每天都很忙。有一次，一位老妇人到他店里定做了一套礼服。等哈尔·尼达姆做完的时候发现袖子比老妇人定的长了半寸。老妇人很快就会来取这套礼服的。哈尔·尼达姆已经没有时间再去修改衣服了。不久老妇人来到了哈尔·尼达姆的店中。她穿上了礼服，在镜子前照来照去，对哈尔·尼达姆手艺大加赞赏。就在她要付钱的时候，哈尔·尼达姆说："夫人，我不能收您的钱。很抱歉，我把礼服的袖子做长了半寸。如果你能再给我一点时间，我会把它修改一下的。"老妇人马上就要穿着礼服去参加一个晚会，所以哈尔·尼达姆已经没有时间了。老妇人表示她对礼服很满意，她尊卑付钱离开了。尽管她不介意那半寸，但哈尔·尼达姆无论如何也不肯收老妇人的钱。正是哈尔·尼达姆这种勇于承认错误、承担责任、一丝不苟的工作态度使他后来成为一名世界闻名的高级服装设计大师。

哈尔·尼达姆没有因为错误小就放过错误，而是认真对待。正是这种态度让他取得了成功。我们很多年轻人都喜欢好高骛远，不能踏踏实实地工作。工作中

出现一些小问题也不愿深究，得过且过。日久天长，等出现大的错误时，他们早已经习惯逃避责任了。这样的人可能在事业上取得了成功吗？这样的员工会得到赏识吗？

一些人轻视小错误，往往是因为他们认为小错误不会引起太严重的后果。其实这种想法大错特错。美国历史上有一次探月失败就是因为一节电池的问题。当时飞船已经到达月球却无法着陆。原来是一节价值仅 30 美元的电池有故障。工程人员由于在检查飞船的时候重点检查了"关键部位"而把它忽略了。就是因为这样一节电池，几十亿美元浪费掉了。可见小错误也会引起严重后果的，千万不要因为错误的微小而忽视它，"防微杜渐"说的就是这个道理。

承认错误、担负责任应从小错开始。

允许他人指出自己的错误

很多时候，我们并不能发现自己的错误；而对于另外一些人来说，那些错误是显而易见的。可是当他们好心提醒我们的时候，却往往受到误解。事实上，只有敢于冒犯你、指出你错误的人才是你真正的朋友。请允许他们指出你的错误。

一个风和日丽的周六早晨，我驾车行驶在一条四车道的高速公路上。这是一条限速每小时 55 公里的公路，而我当时的车速是每小时 60 公里。一个联邦巡警从左侧赶上我，看了我几眼，然后超了过去，“感谢上帝”，我心里祈祷着。

然而就当我以每小时 55 公里的限速继续行驶的时候，那个巡警示意我停下。当时我心里开始产生一些不好的想法，诋毁了那些“存在是为了保护我们和为我们服务的人。”

接着，他的警灯亮了，警笛也响了。我摇下车窗，伸出头同那个就是打乱我今天日程的家伙说话。

“早上好，警官！”我真诚地说道，心里甚至想加上几句，“天气多好啊，警官。今天你看起来气色真是不错！”但我最终还是选择了闭嘴。他把头伸出了车窗，用一种深沉、傲慢的语气说道：“早上好，孩子。”

现状我真的有点不高兴了。我已经 35 岁了，可他却叫我孩子！

接着他咯咯地笑了，眼里闪烁着一丝狡黠。他说道：“你总是在你的行李箱锁上留下额外的一把钥匙吗？”

我回头一看，正像他说的那样：我妻子的那把钥匙正插在钥匙孔里面。那是我女儿昨天早晨留在那里的。我把脸转向他，心里很感激，却又感到有些窘迫。我微笑着回答道：“通常不是这样的，警官。非常感谢您！”

警车离去的时候，巡警高声喊道：“这就是我想做的。祝您今天愉快！”

我觉得，他一定对我们的这次短暂邂逅感到愉快。我又何尝不是呢？

对于那个警官而言，我把钥匙留在钥匙孔里面的错误是显而易见的；对我而言，如果没有他的提醒，我一定不会发觉。也许我会那样驾驶 1000 公里都没有发觉。从车后面或其他的近距离很容易发现这个错误，但坐在车里面却很难发现。

因为我一开始的时候就对那位警官有了错误的想法与猜测，认为他让我停车的目的是要罚款，所以我感到很生气和郁闷。然而当我了解到他真正的动机是想提醒我把钥匙收好时，一切的怨言都从心中消失得无影无踪。我忽然有了一种新的猜测：那个警官之所以在那里出现就是为了帮助我。或者说，我的感受变了。

从这次经历中，我有了很多新的感悟。

无论是在工作、学习还是在生活中，我们常常会犯一些错误，做错一些事情。有一些错误我们自己就可以轻而易举地察觉到；有一些需要我们费些力气才能察觉到；还有一些，如果没有人提醒，我们可能永远都不会察觉。

对于错误，如果我们难过及时地发现并加以改正，就可以将过错的负面影响降到最低，甚至可以采取一些措施弥补自己的过失。并且我们还可以从错误中吸取教训，学习经验，增长知识。这样我们以后就不会重复同样的错误。我相信，假如你在公司里总是犯同样的错误，不要说升职与加薪没你的份儿，你的饭碗都可能丢掉。如果你经常这样，有一条老板突然让你另谋高就，一定不要惊讶。

对于我们可以察觉的错误，如果你敢于承认，担负责任，那当然很好。可正如我前面所说的，很多时候我们犯了错误却察觉不到，就像我把钥匙留在钥匙孔里面，哪怕开车行驶 1000 公里我也不会发觉。而老板可不会因为你没有发现错误就不处罚你。这个时候有人能够及时指出你的错误，那可就帮了你的大忙。

那些我们自己察觉不到的错误，对于另外一些人而言却是显而易见的，就像我的车钥匙对于那位警官。不要觉得奇怪，这太正常了。上帝在这个世界为我们每一个人所能感悟到的事情是不同的。当然，你还可以通过自己的努力去改变上帝的安排，但这需要机遇、世界和才能。在我们的工作中，由于岗位不同、工作经历不同、掌握的知识不同等等，我们的判断力会有很大的差异。

还记得我们小时候上数学课的情景吗？为什么玛丽老师只看了一眼就知道你的数学题做错了，而你检查了几遍却没有发现？你也许会说那时我们还小。那么现在呢？对于工作而言，我们还有很多要学。你也许会问：为什么我们部门的人没发现，而某某部门的人却发现我做错了呢？好问题！我们往往将自己限定在某一个部门当中，每天都从自己部门的角度看问题。久而久之，我们便失去了换个角度看问题的能力。你的处境就像坐在车中的我，如果跳不出这个限制，你就发现不了错误。而对于汽车外面的人而言，那把钥匙却显而易见。

现在我们好像没有什么可担心的了。事情可没这么简单。回想一下别人指正你错误时的情景，你是否立即承认了错误，发自内心地表示感谢，然后尽最大的努力去弥补过错呢？如果是，我想对你说：努力吧，你会成功的；如果不是，我希望你能认真听我讲下去。

想象一下，如果那位警官让我停车以后我就大声抱怨他打乱了我的日程安排，甚至当他告诉我车钥匙的事情后，我就说：“我喜欢那样，你管得着吗？”那么，那个星期六我会怎么度过呢？我想我很可能会在联邦监狱吃午饭了。即便那位警官放我走了，我的心情也一定会一团糟。如果我再顽固一点，不理睬警官的提醒，任由那把钥匙留在那里，那又会是怎样的结局？事实上，我们对于指出我们错误的人天生有种厌恶感，认为他们很讨厌，存心给我们添麻烦，看我们的笑话。其实，真正的原因是我们内心害怕错误，不敢承担责任。

事实上，只有敢于冒犯你，指出你错误的人才是你的朋友。如果有人知道你做错了事情却没有提醒你，而你为此丢掉了工作，你会怎样看待这个人？没错，你会痛恨他的行为。那为什么当别人指出你错误的时候，你还要感到那样的不舒服呢？错误是不可避免的，只有勇敢地面对才是正确的选择。请允许别人指出你的错误吧！你要敞开心扉真诚地对待他。如果你能做到这一点，你将不会为隐藏的错误所累。这将使你受益匪浅。

重要的领导素质：负责任

敢于负责任是领导者应具备的基本素质。如果你不敢或不愿担负责任，你就不可能成为一名优秀的领导。不要怀疑自己的能力，只问你敢于承担责任，不断学习，不久的将来，你就会成长为一名优秀的领导者。

麦肯锡曾经作过一个调查，一个成功经理人应具备什么样的素质？结果有近90%的人选择了要敢于承担责任。敢于负责任，是领导者应具备的基本素质。如果你不敢或不愿担负责任，你就不可能成为一名优秀的领导。这是一个常识，也是一种人生态度。

请先回答下列问题：

今天下雨忘记带雨伞，你该负多少责任？

你的孩子不到10岁就开始抽烟，你该负多少责任？

你的夫妻关系有点紧张，你该负多少责任？

你是销售部门经理，产品质量出了差错，你该负多少责任？

你的上级决策出了差错，你该负多少责任？

洛杉矶的空气污染严重，你该负多少责任？

一般人可能会说：

忘带雨伞，我要负100%的责任；

孩子抽烟，我大概要负80%的责任；

夫妻关系紧张，我要负50%的责任；

产品质量出了问题，谈不上要负责任，如果一定要负，就负20%的责任吧；

上级决策失误，我无能为力，应不用负责任吧；

洛杉矶环境污染严重，就更与我不相干了。

看看你的回答是不是也与之相同，如果是，那么你与绝大多数人一样有这样的看法：“如果我认为这件事与我有关，我就会去负责任。”“我的上级出差错，与我有什么关系？”你当然可以这样看。但是，如果你这样看时，你一定不会对那件事产生任何影响力。

在这里，负不负责任，既不是法律问题，也不是道德问题，而是心态问题。

你或许会说，人的能力是有限的，不可能对什么事都负责。但是没有人知道你到底有多大的能力。神经语言学的研究认为，每个人“以拥有所需的一切资源，来对付他们面临的任何处境。”很显然，你的上级要负的责任比你要多，布什总统要负的责任比你多得多。

你愿意负责任的事越多，你的能力就越大。负责任是扩大自己能力的一个入口。一个人有多重要，通常与他所负责任的多少成正比。你可能会说，当一个人重要的时候，他的责任自然就多，就会重。但事实却是，当你愿意负责，并且对那些你认为和你有关的事去负责的时候，你就会变得重要起来。同时，在这个过程中，你能力的提升可能是你所意想不到的。

你认为自己的孩子跟自己有关，你去关心他，爱护他，是不会觉得自己能力不足的。

有一篇感人的新闻报道，写的是一位老人风雨无阻、坚持多年替孙子上学的故事。这位老人的孙子在10岁的时候突然得了一种怪病，遍寻名医也没有治好，只能常年躺在床上。为了不让孙子丧失学习的机会，她决定自己去替孙子上学。70多岁的老人风里来、雨里去，每天往返数十里路，去替孙子上课，记下笔记，晚上回来再一字一句地教他。新闻照片上，老奶奶和孙子的同学一起站在黑板前

演算习题。许多年过去了，那张照片却一直在我的脑海中挥之不去。她坚持了整整3年时间、1000多天！最后让这个孩子以优越的成绩通过了毕业考试！

对于一件事，如果你事先已经认为它是不可能的，那它一定是不可能的。如果你认为它有可能，它就有可能。如果人类认为比空气重的东西永远不能飞上天，我们今天就不会有空中旅行的便利。回到前面的问题，如果你认为夫妻关系出现问题的责任在于你自己，你一定会找到解决的办法，并具备处理的能力；作为销售部门的经理，如果你认为自己也应该为生产质量负责，并认真地把它当作自己的事，你一定会促使他们改进生产质量，因为你认为产品质量与你有关。这样，你会很快对生产部门具有发言权。有理由相信，一段时间以后，你就具有可以管理至少销售和生两个部门的能力了。

上级出了差错，如果你真的认为和你有关，愿意去负责的话，你一定会找到既顾全上级的面子、又可避免错误发生的办法。并且如果你真的具备这种能力的话，你将有机会做你上级的上级。

洛杉矶的城市污染真的与你无关吗？如果你认为和你有关，你就不会对这种情况的改善发挥自己的影响；如果你认为和你有关，你是可以做一些事令它改观的。比如，你可以提出治理方案，可以投诉排污企业等等。如果更多的人像你一样想，像你这样做，洛杉矶的空气污染离解决的一天将不再遥远。

敢于负责任是成为一名领导者必备的素质。如果你希望有朝一日能够成为一名领导者，就从今天开始培养你的责任感吧。

及时弥补你的错误

当我们犯了错误的时候，不要去想如何隐瞒错误或推卸责任。要勇敢地承认错误并采取一切可能的措施去弥补自己的过程，将错误造成的负面影响降到最低点。其实任何事情都有它的两面性。我们应该以积极的态度去对待错误与责任，从中不断地学习和成长。

下班的时间已经到了，哈恩，一家商场的经理，收拾好东西正准备回家。这时传来了敲门声。“请进。”哈恩回答道。一个小伙子走了进来。“哈钦森，你有事吗？”哈钦森是商场笔记本电脑销售员。做这份工作时间还不久，业务不是很熟练。但他为人诚恳、热情，对工作也很认真，大家都很喜欢他。

哈钦森一脸严肃，手里还拿了一个信封。“对不起，经理。今天我犯了一个很严重的错误。”原来哈钦森一时大意把一台价值两万元的笔记本电脑，以一万元卖给了一位顾客。他是特意来向经理承认错误的。

“我为我的错误感到羞耻。这一万美元是我这几年工作攒下的，请您收下，作为我对公司的赔偿。如果您要开除我，我不会有任​​何怨言的。”说完将手中的信封递给了哈恩。哈恩接过信封放到了桌子上，然后问道：“你知道那位顾客的联系方式吗？你去找过他吗？”“我知道的，他付钱时留下了联系方式。我没有去找他。为什么要去找他呢？是我不把两种笔记本电脑弄混了，是我工作的失误，我不想给您带来太多的麻烦。”

“所以你就用自己的存款填补那一万元？”哈恩说。

“是的，经理。这是我的错，我希望能够弥补它。”哈钦森诚恳地答道。

你是不是觉得哈钦森很傻？哈钦森完全可以向那位顾客追回一万美元的。如果他不希望因为追款引起太多的事，他完全可以把自己的一万美元存款悄悄地入帐来了结这件事。他完全不需要冒着被解雇的风险跑到经理那里去承认错误，那似乎是多此一举。如果你真是这样想，那就错了。我希望你能够从哈钦森那里学到些东西来改变你错误的想法。

就像我在这本书前面的章节中所提到的那样，无论男女老幼、尊卑贵贱，只要你活在这个世界上，你就会或多或少地犯错误。关于这一点我想应该没人持有异议吧。当人们犯了错误的时候，一般人首先想到的是我该如何隐瞒错误或推卸责任，而不是勇敢地承认错误并采取一切可能的措施去弥补自己的过错，将错误造成的负面影响降到最低点。你也许会反驳我说，你自己是不会那个样子的。你从小就受到教育，要勇于承担责任。你知道犯了错误该怎么办。如果你说的是真的，我将真诚地向你表达我的敬意。我相信你会得到老板的赏识与重用，能在有生之年做出一番事业。但对于大多数人来说，一旦事情发生，他所做的很可能与他认为应该做的大不一样。否则我也没有必要在这里罗嗦了。

为什么会这样呢？人们面对自己的过错往往不如想象的那样勇敢。人们总认为错误是坏事情。其实任何事情都有它的两面性。问题就在于当事者怎样去看待它们。普通人只看到错误给你带来的负面影响，而看不到它给你带来的好处，不能以积极的态度去分析事物。事实上，错误对你来讲不再是负担，而是财富。如果你能正确地对待它，它会使你不断成长，正所谓从错误中学习。

对待错误，我们不应该回避。我们应该在我们发现自己错误的时候，马上想一想我们能做什么来弥补过错。事实上，很多时候，如果以积极的态度对待错误，尽力去改正错误，我们就不会遭受什么损失。你也许会说你犯下了不可挽回的错误，无论你做什么也没用了。是这样吗？

汤姆·邓普生下来的时候，只有半只脚和一只畸形的右手。你认为这种人可

以打橄榄球吗？看起来好像是不可能的，然而汤姆·邓普并没有放弃。他要人为自己专门设计一只鞋子，参加了踢球测验，并且得到了冲锋队的一份合约。在以后的比赛中，汤姆·邓普不断地创造奇迹，终于成为一名著名的职业橄榄球运动员。

永远也不要消极地认定什么事情是不可能的，首先你要认为你能做到，再去尝试、再尝试，最后你就会发现你确实能做到。

对于变不可能为可能，拿破仑·希尔曾经用过一种奇特方法。年轻的时候，拿破仑·希尔梦想着当一名作家。要达到这个目标，他知道自己必须精于遣词造句，字词将是他的工具。但由于他小时候家里很穷，所接受的教育并不完整，因此，“善意的朋友”就告诉他，他的雄心是“不可能”实现的。

年轻的希尔存钱买了一本最好的、最完全的、最漂亮的字典。他所需要的字都在这本字典里面，而他的想法是要完全了解并掌握这些字。他做了一件奇特的事，他找到“不可能（impossible）”这个词，用小剪刀把它剪下来，然后丢掉。于是他有了一本没有“不可能”的字典。以后他把他的整个事业都建立在这个前提之上——对于一个想要成长、而且要成长得超过别人的人来说，没有任何事情是不可能的。

我不建议你从你的字典里把“不可能”这个词剪掉，而是建议你要从你的心中把“不可能”这个观念铲掉。无论你做错了什么，只要敢于承认成为、承担这里，采取措施努力弥补，你就可以成功。

关于哈钦森的故事好像还没有讲完。哈恩并没有开除哈钦森，他被哈钦森感动了。有哪一个领导不喜欢敢于承担责任的员工呢？至于那一万美元，那位顾客后来知道了这件事情，主动还给了商场。哈钦森没有损失一分钱。

那么，年轻人，如果你做错了事，你会做出正确的选择吗？

成就来自额外的责任

我们往往能够做到尽职尽责，却不愿承担额外的责任。上帝以一种十分微妙的方式维持着这个世界的运转，他使人们的付出与收获相联系。如果一个人想取得别人的意料之外的成就，那他就要承担更多额外的责任。

在当了 25 年的家庭主妇后，朱蒂决定寻求一份工作来改变她单调的生活。不久以后，她找到了一份不错的工作，在 Home Depot 超市当收银员。

在她做这份工作几周后的一天早晨，一个年轻人快步来到了她所负责的出口，看上去很着急的样子。他快速地放下一些物品和一张 100 面值的美元，而那些物品仅价值 2.89 美元。

“你有零钱吗？”朱蒂问道。

“没有，很抱歉，我身上就带了 100 元。”他回答道。朱蒂不得不做出一项选择。

因为那时超市刚开张不久，朱蒂的抽屉里只有不到 40 元。这意味着她不得不拿着这 100 元去找她的主管，把这“该死的”100 元破开。这是要花时间的，然而，时间正是他的顾客所缺少的。她还能做些什么呢？

朱蒂没有迟疑便做出了一个创造性的举动：她把东西和钱递给那个年轻人，然后取出自己的钱包，从中拿出了 2.89 美元放入了抽屉。然后她继续操作收银机打印了购物清单，撕下后交给的顾客，面带微笑地说道：“欢迎你再次到 Home Depot 超市购物！”

“什么？你确定这样吗？”年轻人很显然不能相信眼前的情景。

“是的，先生。从这里您可以出超市，我看您一定有很多事情急着去做，快去吧。由于我们工作的失误耽误了您宝贵的时间，很抱歉，请您原谅！”

“谢谢！”那位顾客激动地说道，然后快速地离开了超市。在朱蒂看来，这件事情到此就该结束了。

然而，两天以后，她的主管拿着一个信封来到了她的面前，脸上充满着疑惑与不解。“朱蒂，我想核实一件事情。你真的在两天前为一位顾客购买了货物？”

朱蒂想了一下，“是的，我想我做过。”

“好的。他给你送来了小费。作为 Home Depot 超市的员工，我确信你知道，你是不能接受小费的。”

“我知道，我不会拿小费。”朱蒂说道。在好奇心的驱使下，她问道：“是多少钱？”

“他为你开了一张 50 美元的支票。”

“哇！您看这样如何”我签收这张支票，然后将这笔钱作为我们的比萨基金。这样我们都可以分享它。”

“好的，我看可以。”那笔钱存入了比萨基金，没有人再去想它。

事情并没有结束。过了几天，那个年轻人又在朱蒂的通道排队。这一次是和他的父亲琼森一起来的。琼森是一家大型建筑公司的老板。

老琼森对朱蒂说道：“我希望你知道一些事情。因为你那天为我儿子所做的事情，我决定将我公司的供应商从另外一家超市转到 Home Depot 超市。以后无论我们需要什么都将 from Home Depot 超市进货。另外，我真诚地邀请你到我的公司工作，薪水是现在的 5 倍。”朱蒂非常高兴地接受了老琼森的聘请。她现在是琼森公司的一名业务主管。

如果一个人想取得别人意料之外的成就，那他就要承担更多额外的责任。对

于朱蒂而言，在当时的情形下，她完全可以按照公司的规定，让顾客多等一会儿，然后去主管那里把钱换成小面额的。如果顾客不愿意等，那么交易就可以取消。朱蒂尽到了自己的职责，没有人会责怪她。然而朱蒂选择了承担更多责任。她的行为不属于工作职责范围内，她的额外付出为她带来了额外的收获。可是现在，我们很多企业的员工连自己的岗位责任都不愿承担，又怎么会去主动承担额外的责任呢？

上帝以一种十分微妙的方式维持着这个时间的运转。上帝使人们的付出与收获相联系。如果你在工作中只是敷衍了事，连本职工作中最基本的职责也懒得承担，那么你能得到敷衍你的报酬；如果你可以尽心尽力地投入到你的工作当中去，做到尽职尽责，那你将获得丰厚的报酬；如果你在尽职尽责的基础上敢于承担更多额外的责任，那么你将获得意想不到的成功。至于你，年轻人，选择哪一种完全取决于你的责任观。

朱蒂敢于承担责任的工作态度，使她在任何地方都是一个受欢迎的员工。最近当我与另一家零售商店的老板谈起朱蒂的故事时，他说：“我希望这样的人能为我工作！我愿以高薪聘请她！”才华横溢的你，只要能够像朱蒂那样敢于承担责任，相信你一定会取得更大的成就。