

鱼骨刻的老鼠

◎ 温晓征

在一个远方的国家，有两个非常杰出的木匠，他们的手艺都很好，难以分出高下。

有一天，国王把两位木匠找来，为他们举办了一次比赛，限时三天，看谁刻的老鼠最逼真，谁就是全国第一的木匠。在那三天里，两个木匠都不眠不休地工作，到了第三天，他们把已雕好的老鼠献给国王，国王把大臣全部找来，一起做本次比赛的评审。

第一位木匠刻的老鼠栩栩如生、纤毫毕现，甚至连鼠须也会抽动。第二位木匠刻的老鼠则只有老鼠的神态，却没有老鼠的形貌，远看勉强是一只老鼠，近看则只有三分像。胜负即分，国王和大臣商议后，一致认为第一个木匠获胜。

第一个木匠得意洋洋，但第二个木匠不紧不慢提出他的看法：“要决定一只雕刻的老鼠是不是像真的老鼠，应该由猫来决定！”国王想想也有道理，就叫人带了几只猫来，没有想到，猫一放下来，都不约而同扑向那只看起来并不像老鼠的“老鼠”，相互啃咬、抢夺，而那只栩栩如生的老鼠却完全被冷落了。事实摆在面前，国王只好把“全国第一”的称号给了第二个木匠。

事后，国王问第二个木匠：“你是用什么方法让猫也以为你刻的是老鼠呢？”木匠说：“其实很简单，我只不过是用鱼骨刻了只老鼠罢了！猫在乎的根本不是像与不像，而是腥味呀！”

看完这篇小故事，感触很深，它没有长篇累牍的空洞理论，结尾的一个点睛之笔使读者如醍醐灌顶。“要决定雕刻的老鼠是不是老鼠，应该由猫决定”。这句话道出了最本质的道理，企业的价值同样如此，企业管理目标是为顾客创造价值，仅说某产品会为顾客提供、以及带来价值是不够的，一定要有人拿钱来买才算数。鞋子是否合适应由穿鞋的人判断，而不是做鞋的人；饭菜是否可口应由吃饭的人判断，而不是掌勺的厨师。

回到企业管理的领域，现在越来越多的企业开始重视员工的工作状态和工作成绩，都是通过绩效管理的方式来进行考核。但是在绩效管理过程中，却很少能得到员工们发自内心的理解和支持。其实原因就在于没有深入的认识并把绩效管理的核心理念体现出来，那就是——绩效管理的核心是帮助员工发现工作中的问题，并且能够及时的改善，带来业绩的提升。这样下来，自然能够配合企业实现企业战略。

绩效管理中最成功的工具之一平衡计分卡，是从财务、客户、内部运营、学习与成长四个角度，将组织的战略落实为可操作的衡量指标和目标值的一种新型绩效管理体系。它最大的优点就是内在的逻辑关系非常清晰：要想获得好的绩效成果、漂亮的财务数据，就要关注客户满意度；要想提升客户满意度，获得市场占有率这个果，就要关注内部流程这个因，要想获得顺畅的内部流程这个果，就要关注学习与成长这个因，打好团队成长与发展这个地基。如此一来，企业自然会重视员工的学习与成长，员工也更接受公司的绩效考核工作。

其实，人生的竞赛往往也是这样，获胜者通常不是技巧最好的，而是最接近人性的，因此只有靠逻辑做事才能更符合自然规律，才更容易成功。