



塑造成功自我系列

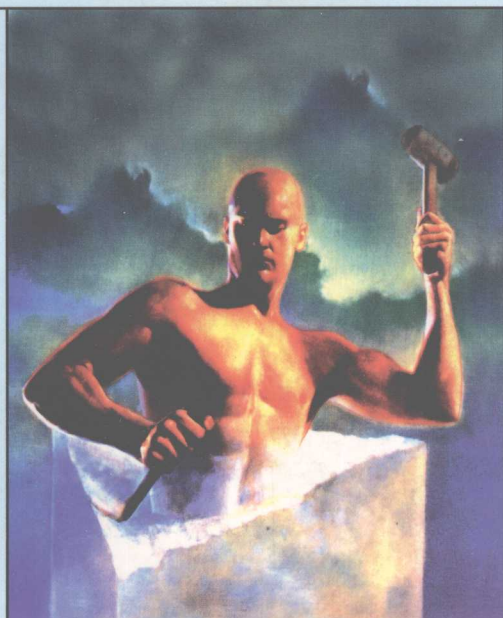
WORK IS NOT A FOUR-LETTER WORD

本书竭尽所能地协助你主控自己的工作生涯，避免被动受制于他人。

破解工作苦

萧德兰 译
 斯蒂芬·斯崔瑟 著
 约翰·西奈

POITONGZUOK



如果你的工作确实如意，切勿阅读此书
 请把它告诉你的朋友吧！他们一定需要……



中山大学出版社

塑造成功自我系列

破解工作苦

斯蒂芬·斯崔瑟 约翰·西奈 著
萧德兰 译

中山书局出版

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

破解工作苦/斯蒂芬·斯崔瑟, 约翰·西奈著; 萧德兰译. —
广州: 中山大学出版社, 1999.3

(塑造成功自我系列)

ISBN7-306-01442-0

I. 破… II. ①斯… ②约… ③萧… III. 情绪障碍—
心理卫生 IV. R749.4

中山大学出版社出版发行

(广州市新港西路135号)

新会市印刷有限公司印刷 广东省新华书店经销

850毫米×1168毫米 32开本 6.375印张 156.8千字

1999年3月第1版 1999年3月第1次印刷

定价: 12.00元

前 言

《破解工作苦》(Work Is Not a Four - Letter Word)是有关如何处理工作中各种负面情绪的书籍。其中不仅探讨成长与改变的可能性,也探讨该如何以崭新、有益的风貌取代陈腐、差劲的表现。那些未经整饬的负面感受,不但会破坏你对自己的观感,也易使手边事业亮起红灯,个人生活屡遭困境。若一直坐视不顾其中危机,则无异于将自己引入沮丧、痛苦又失败的工作深渊中,永无宁日。唯有坦然面对问题,找出应对之道,才可能重拾乐观积极的心境,享受新鲜、单纯又有趣的工作生涯。

一些公认在工作中最易出现的负面情绪,是本书探讨的主题。这些情绪总是让成千上万的工作者视上班为畏途——星期一早晨因而成了恐慌的代名词。

1 对症下药的好书

上司及工作伙伴对你的贡献视而不见,并认为你的努力纯属理所当然,这种不受赏识的郁闷情境,在工作场合中非常普遍,是本书探讨的起点。第一、二章旨在讨论赏识的本质和动向、它的各种表现形式、如何判定内心的感受属实,

以及该如何采取补救措施，使自己获得应有的尊重等等。

第三章则打开天窗说亮话，对工作场合中十分重要却很少有人研究的课题——厌倦展开讨论。厌倦这一现象不但易造成公司财务上的损失（心生倦怠的员工与精神抖擞的员工相比较，总是显得工作效率奇低，工作效果又不好），更是个人成就的致命伤。罗伯斯先生（Mr. Roberts）曾在一部以其姓氏命名的剧作中，将厌倦的情绪描写成“恐怖的慢性自杀”，厌倦的杀伤力可见一斑。此章针对这一危机提出各类具体有效的建议，以期重振你的工作热情及对自己的信心。

第四章及第五章侧重于讨论有关成功的各项问题：不但研究那些无法获得成功者的堪怜处境，也同时探讨那些功成名就者所面临的困境。而对于那些一心向往成功的人，更提出了 15 项建议，这些建议来自于多位经营成功的管理人士实际的访谈，并结合组织管理方面的专业理论，还包括我个人的诸多体验。全书偏重于实质上的考虑而较少形式上的探讨，以期各项建议是具体又有效的。至于成功可能带来的各种困扰则集中在第五章加以讨论。当然，除了研究问题本身之外，也将针对问题所引发的各类负面情绪，逐一提出解决之道。

在第六章“破除胆怯的内在牢狱”中，将探究在工作场合中，深感害羞、软弱、恐惧者的苦境。如果你认为自己处于类似情境，常受制于这些负面感受，无法妥切地表达自己的想法，以致晋升机会渺茫、诸事不顺心，相信此章应能对你有所助益。

“瓶塞砰然爆开”的情况不仅只会发生在开香槟的一刹那，人的情绪亦有突然爆发的时刻。第七章开始讨论工作中相当令人困扰且破坏性十足的情绪——愤怒。我们将逐一探究愤怒的展现形态：狂暴凶狠的公牛、阴险狡猾的老鼠、暗藏鬼胎的毒蛇，以及胡乱咬人的鲨鱼等等。提出有利于消灭这些心中猛兽的方法，供读者参考。

工作场合其实也是社交场合，它提供了建立关系的绝佳机会；只不过，此种社交优势所伴随的问题也不少。例如，欲与人发展深层友谊却不得其门而入；同事友谊变成了浪漫爱情；好朋友反目成仇等等。因此，在第八章“建立真诚的人际关系”中，便深入探讨在工作场合中建立关系的重要性，和可能发生的问题及各种因应之道。

全书最后则以十分简短的一章“营造美妙游戏空间”作为结束，引导你将生活乐趣及创意巧思融入工作生涯之中。

2 主控自己的工作生涯

《破解工作苦》是好几类书籍合而为一的一本书。首先，它可说是一本指导手册，旨在令你充分了解工作中各种负面感受——了解到底是何缘故使得工作不再有趣。例如，你为何觉得不受赏识，心中满是愤怒、无聊及沮丧的感受？问题原因来自外在、内在，或两者皆有？该如何寻求解困之道？你心中对问题的范围与程度有确切的认知吗？会不会过度膨胀了问题的严重性？你是真的厌倦了工作中一成不变的规

律，还是对工作存有过高而不切实际的期待从而意兴阑珊？你是天性胆小害羞，还是处事谨慎小心而已？你该如何判定个中答案呢？

其次，它是一本教人如何实际运作的书，除理论之外尚提供各种具体又实际的建议，以期在你了解负面情绪所为何来之后，更能懂得如何处理这些情绪，如何与遭遇相同困扰的同事共处，以及如何督导那些身陷类似苦境的下属，而最终目标则是助你创建一套行动计划，让它取代往日既不称心又不愉快的工作方式。

此书最大的优点在于具有十分中肯、实际可行又颇具潜在成效的各项建议。例如，对陷入“瓶颈”的工作者该如何突破僵局、迈向成功，提供了具体又明确的建议。若成功对工作者而言目前尚言之过早，则也提出其他忠告，使你在辛勤工作中获得最广泛的效益。总之，综览全书，无不竭尽所能协助你主控自己的工作生涯，避免被动和有受制于他人的行为表现。

此外，这是本包罗工作场合中各类问题及信息的参考书。其中某些问题可能与你所经历的切身之痛颇有关联，而另外一些则是你未来可能遭遇的困境，若不及时加以防范，恐怕后患无穷。因此，在引导你解决现存问题之际，更帮助你意识潜在危机，发挥潜力创立一番成功事业，实现乐在工作的理想。

最后，《破解工作苦》可说是一本十分个人化的书。相信每个人在生命过程中都会渴望拥有亲密又知己的私人顾问以及愉快的伙伴，但愿本书能符合此项需求。希望它不但能

了解你的遭遇并寄予同情；也能倾听你的需要，并提供率直且深具智慧的建议。尤其重要的是，希望在你情绪不稳定时，给与你无比的信心；在你满是犹疑时，指引一条希望之路；在你深感处处受制时，开辟出柳暗花明又一村的机遇。

3 解除众生之苦

《破解工作苦》是针对广大的群众而写的。其中所探讨的负面情绪人皆有之。不论贫富、贵贱、性别、年龄及社交范畴，人人均可能在工作上陷入类似的困境。影响那些高收入经理阶层的问题，一样会出现在较低收入的秘书、教师群中。出入皆名贵轿车的达官贵人所遭遇到的事业上的苦闷，与那些入不敷出的小民也相去不远。不论趾高气扬者还是时时垂头丧气者；不论是教士，还是工匠、小偷，其实都拥有类似的问题，相信 60 多岁商场老将的惶恐也绝不亚于 20 岁的新生代。而此书将针对工作上人人均可能遭遇的困境进行深入探讨。

除了令各行各业的工作者亲身受益之外，此书对深受情绪困扰者的家人与朋友也颇有助益。毕竟，人的外在事业与个人生活常互相纠结影响。工作上的不顺心，难免会经由不同渠道在家人与朋友面前宣泄。

凭借本书，相信身为旁观者的家人、好友将能较明确地领悟出受困者的心境，问题的来龙去脉，以及当事人的各种反应与其可能遭受的打击。而书中所提的各类建议、忠告，

或也能协助你较为积极、有效地支持受困的当事人，而不致于老是觉得沮丧、无力或是与对方陷入具反效果的相互依赖情境中。

目 录

第一章	工作苦闷全面告解	(1)
①	受人肯定的需求.....	(3)
②	受人赏识的需求.....	(5)
③	满足控制及贡献的需求.....	(8)
④	归属的需求.....	(9)
⑤	掌握赏识信息	(10)
第二章	培养赏识的行动力	(23)
①	争取赏识的方法	(25)
②	管理人士表示赏识的法宝	(31)
第三章	恐怖的慢性自杀——厌倦	(37)
①	工作上厌倦的代价	(40)
②	个人所付的代价	(41)
③	面对厌倦的解决之道	(43)
第四章	制定你的成功方程式	(57)
①	现代人的成功梦	(59)
②	如何获得成功	(61)
第五章	享受成功顶峰的风景	(83)
①	成功与不幸	(84)
②	成功的正面意义.....	(109)
第六章	破除胆怯的内在牢狱	(113)
①	工作场合中的杀手.....	(116)

②	内在恐惧何其多·····	(121)
③	破除内在牢狱·····	(124)
④	来自外在的束缚·····	(129)
⑤	打开外在枷锁·····	(130)
第七章	歼灭心中的愤怒猛兽·····	(137)
①	一触即发的工作之怒·····	(138)
②	歼灭办公室猛兽·····	(147)
第八章	建立真诚的人际关系·····	(159)
①	人际绝缘体·····	(161)
②	建立良好关系·····	(169)
第九章	营造美妙游戏空间·····	(183)
①	工作的价值·····	(184)

第 一 章

工作苦闷全面告解

对很多人来说，
工作上得到的竟只是指责、纠正与期望，
从无一言鼓励或赞美的话语。

罗伊 (Jack Roy) 竭尽所能想成为专业笑匠。糟糕的是，看他表演的观众却极少发笑。迫不得已，他只好告别人才济济的演艺界，去当推销员。看尽人情冷暖并深感不被重视之后，40 岁的他决定再度向艺坛进军。只是这回，他开始对台下观众笑谈内心种种感受——深感不被重视的沮丧、渴望受人赏识的心态，以及人生过程中的种种受挫经验。此番一再强调“我得不到尊重”的滑稽逗趣演出，未料竟所向披靡，获得前所未见的热烈回响。罗伊为人熟知的艺名乃是丹吉菲尔德 (Rodney Dangerfield)，他因而成了广受全美观众欢迎的热门人物。

罗伊短短一句“我得不到尊重”，道出了世界各地工作者共同的心声。感到不被赏识、无人看重你的存在价值与贡献，以及深觉自己怀才不遇等等，实在是工作场合中最普遍的情绪问题。无论大老板或小秘书、蓝领或白领、少不更事的年轻雇员或见多识广的资深人士均拥有类似的感受。日日沉浮于不受尊重的心境中，无人得以幸免。热爱工作也罢、憎恨工作也罢，急于找到一份工作也罢，大伙似乎都脱不出壮志难酬的阴影。丹吉菲尔德的演出之所以成功，是他押对了宝，一语道破了众人共同的心底事，令人对他的话语极易产生共鸣。

虽说罗伊把内心中不受赏识的情绪当成笑话题材来处理，从而振兴了他的演艺事业，但对大多数人来说，此类情绪却绝不可能成为与人谈笑风生的话题。深觉不受赏识、不被看重常会引发当事人内在情绪及心理上的不平衡。原本工

作所能带来的充实及满足感因此而消失无踪，取而代之的是愤怒、沮丧与退缩。

本章主要内容便着重讨论赏识的本质、动向及展现方式，以及该如何判定自己在工作上是否受人尊重等等。如果你确认自己受到了忽视或不合理的对待，则无需继续保持缄默，大可依照我们所提供的具体实际方法，着手解决问题。

1 受人肯定的需求

人们表达自己在工作上不受肯定的方式总不尽相同。以下各例无意耸人听闻，只是列举一些最常出现的抱怨典型以供读者参考：

1. “根本没人在乎我所做的一切。我活像是件家具似的，摆在那儿，无人搭理。”（不受重视）

2. “我每天工作近十小时，整日服务他人，忙得不可开交，却从未有人向我道声谢谢。”（所作所为被视为理所当然）

3. “工作上，我得到的竟只有指责、纠正与期望，从无一言鼓励或赞美的话语。”（缺乏适时的奖励）

4. “即使我和副总开车相撞，他大概也认不出我是公司职员。”（辛苦耕耘却始终默默无闻）

5. “我在医院餐饮部工作了12年，却从未受到来自其他相关部门人员的赞美及肯定。只有直属上司偶尔才会夸奖

我一番。”（缺乏来自所属部门之外的肯定）

6. “合作伙伴对我所作的贡献，竟毫无感激之意。他们大概认为夸奖我，自己就没戏唱了。”（缺乏来自同伴的肯定）

7. “我每星期都工作超过 50 个小时，而家人却不把这种情况当一回事。他们似乎认为如此辛苦工作是理所当然的事。”（缺乏来自家人的肯定）

8. “我不计生死地替主管卖命，主管却不费吹灰之力抢尽所有光彩。好像我这人根本不存在似的。”（缺乏应得的肯定，功绩被他人窃取）

9. “你们若以为这么多病人当中总会有个人向我道谢的话，可就大错特错了。我所听到的只有不断抱怨，说我让他们久等了。”（缺乏来自被服务者的赞许）

10. “管理部门认为选拔每月最佳员工，便是奖励属下、激励士气最好的方式。真是天知道！咱们根本没人把这项措施当回事。”（差劲的奖励系统；虚假的肯定）

11. “我已在这份工作上耗了 3 年多，主管却仍不知我的才华所在。”（自己的能力始终未被发掘）

诸如此类的怨声中所泄露的主要信息不外乎是缺乏肯定。其表达形式与内容或有所差异，内心感受却极为相似。几乎所有工作者均哀叹自己在工作上的辛勤努力与贡献不受相关人士（尤其是他们心中在乎的人士）的青睐。

作为他们的上司或同伴，若一直认为这些不平之鸣只是当事人自怜自艾的说词，未免有欠公允。其中许多陈述真实

诚挚，直指问题核心，充分表达出人们在工作中所遭遇的心理困境。人之所以愿意工作，除为了赚钱养家活口、寻得一方栖身之地等外在因素之外，渴望寻求内在心理的满足，也是一股不容忽视的原动力。马斯洛（Maslow）、李文森（Levinson）及其他一些组织心理学家认为，工作以及来自工作的自我肯定，乃是个人寻求心理满足过程中必备的工具。

2 受人赏识的需求

工作与个人的自我认同感常密不可分。如果你询问某人是谁，除姓名之外他（她）多半会回答：“我是老师”、“我是护士”或“我是保险业务员”，虽说此类回答在逻辑上说不通，却足以揭示出人往往把自己是谁与自己的工作混为一谈的现象。工作、自尊与自我概念既然如此纠缠不清、互相影响，我们自然会渴望自己的工作举足轻重，所作所为广受他人尊敬与重视。一旦事与愿违，发觉自己不被赏识，几番努力也都是白费工夫，内在自我评价便会逐渐低落，无力感也随之油然而生。这时心中便开始怀疑自己的价值与作用，自我形象随之破坏无遗。

心理学家指出，当人觉得自己的成就受人赏识，并深觉自己在上司及同伴面前举足轻重时，工作的动机与士气必定高昂无比；反之，将陷入种种负面及自毁的情绪中难以自拔。例如，他可能对上司、同事或所属部门愤愤不满，经常

对公司政策吹毛求疵，对同事粗鲁无礼，对客户漫不经心。

在愤愤不平的表象下，不受赏识的人内心其实沮丧无比，深觉无人能了解他的处境，并感到受困于自己目前的工作岗位（此言倒也有几分属实）。至于受困的因素则不一而定，可能因为难以找到其他合适的工作，深怕离开公司的退休系统将蒙受财务损失，担心换新工作将会失去既有的年资，或不愿再度面对求职的艰辛，以及难以向家人交代等等。然而，不论原因为何，心中感受却相同：都拥有一种身陷恶梦、无从逃脱的深度挫败感。

这些不受重视、心怀愤怒与沮丧的工作者，在人际上常会显得退缩自闭，不但拒绝与公司同事做进一步交往，也很少参加各类交际活动。个中心态并不难了解：由于深觉自己渺小寒伧，总被不可抗拒的情势所逼而无能为力，自然急于逃离外界压力，进入易于臆测及掌握的内在领域中，避免受干扰。有时，他们甚至会画地自限，远离家人、朋友，拒绝任何人的支持与协助。

而最后，这些人将会逐渐认定自己一无是处，根本不值得他人赏识与尊重，心中常会忖度：“他们是对的。一定是我自己不争气，从未有过值得别人欣赏的表现。难怪没人看重我。总之，众人一致的看法应是不会错的。”此时，不但自尊与自我价值已被破坏殆尽，自我的信念也荡然无存。

★ 贝蒂的不满

此种因深觉不受重视所导致的严重后果，在贝蒂（一家位于美国东部大公司的人力资源部行政助理）的案例中表露