

★★★★★

五星级经典商业寓言 每读一次都会有新收获

[美] 加罗·金赛·高曼

THE GHOST IN BUSINESS

商道幽灵

分享知识、整合团队的现代商业神话



- ★ 相信自己 分享你的知识
- ★ 激活项目 整合你的团队
- ★ 转变思维 走出你的困境



湖南科学技术出版社



The Ghost in Business

商道幽灵

分享知识、整合团队的现代商业神话

[美] 加罗·金赛·高曼 著

李颖 译



湖南科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

商道幽灵: 分享知识, 整合团队的现代商业神话 /
(美)高曼著; 李颖译—长沙: 湖南科学技术出版社,
2004.6
ISBN 7-5357-3900-8

I. 商… II. ①高…②李… III. 商业企业—组织管理学
IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第038152号

Ghost Story: A Modern Business Fable, by Carol Kinsey Goman
Copyright © 2002 by Carol Kinsey Goman

广东省时代文化发展公司经中华版权代理独家获得本书中文简体字版
著作权, 并委托湖南科学技术出版社出版发行

著作权登记号: 18-2004-050

版权所有·侵权必究

商道幽灵: 分享知识、整合团队的现代商业神话

著 者: [美]加罗·金赛·高曼

译 者: 李 颖

出版策划: 琴 石

责任编辑: 戴 涛

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路276号 <http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 广州家联印刷有限公司 (印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 广州市中山大道棠东工业区官育路20-22号 (邮编: 510630)

出版日期: 2004年6月第1版第1次

开 本: 889mm X 1194mm 1/32

印 张: 5.5

字 数: 150千

书 号: ISBN 7-5357-3900-8/F·402

定 价: 23.00元

我已经决定把这个故事讲给我的董事和全体员工听，不！最好是让他们人手一本，看完后讨论一下，相信会有效果的。

我决定了！

Green David

英国 ILN 服务公司董事长

这是一个现代商业神话，它揭示了商道中深刻的道理。最具震撼力的是，作者引用了古老东方的中国杂技表演的故事，来阐述商道中人的“沟通和理解”、“互助与合作”，阐述企业组织的“知识要共享”以及“整合和竞争”、“感激与谦让”等现代团队精神的全新观念。相信每一个企业家和商务人员都会感到格外熟悉和十分亲切。

我们至今还沉浸在它的情景之中，这是大家共同的感受。

Dave Snowden

戴夫·斯诺登

Dukey Ullae

杜彼·威尔尼

David Moorecroft

大卫·摩尔克劳夫特

马克·詹森

Mark Johnson

Green David

格林·大卫

Dave Bond

戴维·邦特

Michelle Laurier

米歇尔·罗瑞尔

Robert L. Schneider

罗伯特·L·施耐德

L. Buick

L·别克

Robert H. Bach

罗伯特·H·巴克曼

林人更夫



前言

在今天这个商业转型时期，大多数企业、公司或组织的内部都会出现一个阴魂不散的“商务幽灵”，阻碍着团队的协作和知识的共享。众所周知，在工业时代，一个公司的主要资产是机器设备和实物财产；而在当今这个信息时代，知识和人们的创造力才是最有价值的资产。以前，一个公司或企业仅仅依靠控制和命令式的管理就能获得成功，而在如今这个新的时代里，员工之间知识的共享和协作已经变得越来越重要，同时还要求管理者必须具备为培养合格员工而不断改进环境的能力。

不管是处在公司或组织的哪个级别上，都必须掌握大量的知识、技能，以找出客户的需求，改进运营的过程，或是开发新的产品和服务。如果能有效地吸取过去的经验并加以运用，那么极有可能为公司节省数十亿美元的资金。这是一种需要不断累积才能获得的智慧，为了能学习这种智慧，许多公司或组织都投入了数百万美元来研究关于集体绩效、协作软件以及面向管理的内部网络方面的知识。

但是，知识的共享事实上远比知识本身更重要，也远比为了使公司专利技术最优化而采用的商务策略更重要，它甚至比调整企业文化以适应这个信息时代还要重要。其中最关键的地方在于，知识的共享与人力资源以及公司所面对的各种变化是息息相关的。

《商道幽灵》一书正是通过讲述一个离奇而动人的故事，从而帮助一个商业组织正确地审视自己的过去，找出现在的不足，并最终指出通往成功的新规则。



致 谢

我要感谢为本书做出巨大贡献的乔治·金伯——我的编辑和良师益友。没有他的天才般的叙事能力，这本书是不可能面世的。

十分感谢变色龙设计室的帕特里克·韦尔奇，由于他的插图和设计才使得这本书如此生动形象。这本书中的每一页都充分表现了他出色的创意和对艺术细节的关注。

感谢雷、罗莎琳德和姗迪，为了完成这本书，她们心无旁骛地工作，克服了各种各样的困难。

另外，还要感谢我的第一个合作伙伴——托妮。

最后，我要向众多在百忙中抽出时间来阅读这本书的草稿并提出宝贵意见的朋友、邻居、亲属和同事们表达我的感激，这本书由于有了他们的投入而受益匪浅。



多罗西（昵称：多多）

你好！我是多罗西，大家都叫我“多多”。我在一家大公司里做文员。我是这个故事中的主人公。有时候我很困惑，为什么公司没有进展？大家都不明白问题出在哪里。不过，当我进入到一个平行管道组织系统时，一切都改变了。



书 评

“这是一本重量级的著作，它揭示了分享你所知道的一切对于一个团队和个人的成功来说是多么的重要。同时，这也是一本浅显易懂的寓言故事，它将告诉读者应该如何运用集体的智慧去突破事业上的瓶颈。”

——罗伯特·L·施耐德

施耐德集团 CEO





小盆景树

我只是一个摆放在会议桌旁的装饰品，叫我“小盆景树”好啦！是作者让我走进这个寓言故事里还开口说了话。在故事里，我在帮助主人公多多。瞧！多多真的变了。

“对于那些觉得当今大部分组织沟通方面的书过于理论化和枯燥无味的人来说，《商道幽灵》一书将会是一本非常受人欢迎的轻松读物。高曼运用她那丰富的想像力，以一种有趣而幽默的方式把组织管理这一课题变得更加贴近生活，她的作品足以成为一个经典的商务寓言！”

——大卫·摩尔克劳夫特

合作通讯RBC金融集团高级副总裁





小个子男人

在这个故事里，作者把我描述成一个穿着皱巴巴的西装，推着手推车飞快地奔跑，一会隐藏，一会出现的幽灵式的人物。人们总是猜测：那么多的旧观念，那么多的坏事情是不是我干的。直到后来，人们才从我的所作所为里认识了我。唉！要相信一个人也真不容易啊！



“这是一个吸引人的、富于文采的商业故事，它几乎浓缩了有关组建一个团队的所有关键问题，同时能够为集体决策提供强有力的帮助和激励。”

——戴夫·斯诺登

IBM 全球服务部思尼芬专业组织中心董事



“对于我们来说，弄明白其他公司不能有效沟通的原因总是比认清我们自身的问题容易得多。《商道幽灵》一书通过对其中的主人公的描述，从人性的角度阐述了在一个公司里知识和信息为什么得不到有效的分享的原因。在现实生活中我们都曾经遇到过类似书中的人物。事实上，这本书中的主人公就是我们自己。”

——马克·詹森

安德斯坦汀商务公司总裁兼创意主管

杰克·斯摩尔

嘿！大家好！看到我满面春风的样子，你们肯定高兴啦！我是平行管道组织里的招聘部经理。我专门招聘天才，特别是那些能力高强，全球性的天才。你看，多多就是在我的欢迎下进来的呀！



“我非常欣慰地看到，作者选择了用讲故事的方式与我们一起分享她的学识。我们发现，这是一个在公司或组织中分享知识的重要方法。在《商道幽灵》一书里，最后这种方法成为一个小组工作的转折点。在实际工作中认清这样的事实非常重要：实际上，许多商务问题不过是过去与之相似的经历的变奏曲而已。过去经历的一点一滴对于强调知识分享的重要性都具有不可忽视的作用。”

——米歇尔·罗瑞尔

路特斯开发公司高级顾问

石头墙先生（喜鹊）

你们好啊！我其实是一只硕大的，总爱穿黑色大礼服，长满了白色羽毛的喜鹊。你们看我的尖尖的长嘴上还架着一副大眼镜呢！我是这个组织里的办公室主任。虽说年龄大了点，但大家都很尊重我哟。不过，我很保守，不爱把自己知道的事情与别人分享。



丹尼尔·哈姆斯特（小孩儿）



别看我是胖乎乎、流着口水、才2岁9个月大的小毛孩，其实我是电脑天才呀！180的高智商，流利地使用编程语言，单手操纵整个公司的安全网络系统……哈哈！我也是这本书里的重要角色啦！

“太吸引人了！书中的情节很有感染力。那个小盆景树说得很好：‘他们需要帮助，刚好你也需要帮助，你们互相都需要对方提供帮助！’不是吗？现实社会中我们每一个人都需要别人的帮助，不是你帮别人，就是别人在帮你！互相帮助才是团队精神的真谛！我已经决定把这个故事讲给我的董事和全体员工听，不！最好是让他们人手一本，看完后讨论一下，相信会有效果的。我决定了！”

——格林·大卫

英国 ILN 服务公司董事长





艾俄罗斯·厚颜·布朗赫迪（老舰长）

请大家不要小看我啦！我虽然是一头满脸怒气，有点神经错乱，穿着制服，只有180公斤重的猪（这是作者给我的模样），但我绝对是个重量级人物，我知道许多关于幽灵的事，可暂时还不能说。对！还是让我来讲讲阿马达海战，瓜达尔卡纳尔海战吧！哈哈！

“这的确是一个非常有趣的故事！星期天一大早我就开始在这本书里畅游了。我觉得自己就像是书中那个“小个子男人”一样，这么多年来一直忙碌于把各种信息张贴在墙上，现实生活中的我的形象确实和他极为相似。至于书中的其他角色，我也时不时地在现实中碰到过他们。这本书用一种举重若轻的方式教育了那些不适应在一个高效的团队中工作的人们，但是却不会引起他们的任何反感，我被这一形式深深地打动了。与此同时，人们还能够深入了解这些员工的想法，从而更确切地理解他们工作的方式。我想这正是这本书最有价值的地方。”

——罗伯特·H·巴克曼

巴克曼实验室控股母公司董事会执行委员会主席

实用技术集团公司总裁



“商道有没有幽灵？有！那就是萦绕在我们脑海里的保守观念，它干扰着团队组织的整合和发展。把知识与大家共同分享有什么不好呢？难道我们要把它带进坟墓变成幽灵吗？这个寓言故事令人悟出了许多道理，读起来简直是眼前一亮！我深信它无与伦比的商业价值，真想把它介绍给所有的商道朋友。我敢说，若是你拿到这本书，不一口气读完那才怪呢！”

——杜彼·威尔尼

美国爱尔商业集团合作事务部总经理



哈克先生（火星人）

我很年轻，2.1 米高的身材也保持得很好，还有一副整洁的外表。不过因为我的皮肤是淡绿色，长了3条腿，脚上还分别长了8个脚趾，人们把我看成外星人了。我也被多多吸收为项目组的成员，共同来对付公司的幽灵呢！



“我们可以看到：当今社会的任何一个企业组织，不论它从事什么样的行业、生产什么样的产品，它都需要来自社会各界的认可和支持，孤立的商业运作是不存在的。《商道幽灵》这本书用一个通俗易懂的寓言形式向我们揭示了这个道理，读后令人感慨万分。我们的企业在教育员工时，往往说教太多，效果并不好。《商道幽灵》的形式使人既看了故事又明白了道理，简直太好了！”

——戴维·邦特

美国卡尔邦特顾问咨询公司执行董事



欧内斯特·有色眼镜（好好先生）

喂！你们看清了我的模样吗：一身白大褂，面色苍白，两眼湿蒙蒙的，下巴上还留着胡须。我从不和别人握手，因为“整洁产生正确”，我也不想当领导，但对于这个组织中的空气质量问题，比如是谁在搞破坏等问题，只管来找我好了！





皮尔森·纯粹女人（手指头）

我负责着这个平行管道组织中最
重要的部门——员工部。可员工们在
后面议论我是“小心眼，抱怨者，总
是忍不住要为自己的错误而去责怪别
人”，我难道真是这样吗？那好，你们
看了这个故事再说吧！

“《商道幽灵》看起来好像是个童话般的寓言，其实这正是作者的高明之处——让人读起来津津有味。我们要学会把自己的知识与他人分享，与所在的团队成员分享。知识没有运用时，仅仅是在储存而没有发挥能量，只有当知识被大家分享并发挥了巨大的能量时，掌握知识的人的价值才能得到大家认可。这是一个多么深刻的道理啊！”

——L·别克

德国 KDAS 科技园高级管理顾问

