



Beating the System
Using Creativity to Outsmart Bureaucracies

别为规则 抓狂

46个充满机智的经典案例

[美国] 拉塞尔·L. 阿考夫 谢尔顿·罗文 / 著
黄怡雪 / 译

对“不行”、“不可以”、“这是我们的规定”大声说“不”！

一本从日常生活培养思考力的书

快速提升你的问题解决力

领导力大师 沃伦·本尼斯 }
管理名家 彼得·圣吉 }

力荐

系统思考
应用经典

无论你是墨守成规的人，还是喜欢挑战的人，都不要错过这本书！

译林出版社

目录

Contents

作者序 当粗鲁的规则伤了你	8
前言 用创意和问题决斗	12
第一部 击败系统须知	19
第1章 为什么要击败系统	21
第2章 了解系统	28
第3章 创意的本质	41
[3.1] 你希望系统怎么对待你，你就怎么对待它	
[3.2] 用系统想要避免的结果威胁它	
[3.3] 阻碍系统，妨碍它的“标准作业程序”	

第4章 创意解决的第一步：丢掉假设

[4.1] 时间总会有到的时候

[4.2] 保养，会引起故障

[4.3] 不会说话的影片可以透露很多事

[4.4] 退学的人会退回去

[4.5] 先说“不”，后说“是”

[4.6] 放开别人紧紧抓住的东西

[4.7] 没听到的课可补不回来

[4.8] 做不能做的事，比不做能做的事有趣多了

[4.9] 不能做“就是不能的事”

[4.10] 转移价格

[4.11] 否定某个可能，或许会创造新的可能

[4.12] 轻率做出错误结论，可能会让某个人受到伤害

[4.13] 电梯的上下

[4.14] 让研磨料变得不那么恼人

[4.15] 服务的费用永远都是相对的

[4.16] 过桥费

[4.17] 移动和尽快出去

[4.18] 总有方法绕过障碍

[4.19] 改变的信仰或许并不可信

[4.20] 淹没在文字里

[4.21] 让犯人担任警察

第5章 公平的反击 114

- [5.1] 正确的利润
- [5.2] 吸引他们的注意
- [5.3] 名人也会失误
- [5.4] 玩数字游戏
- [5.5] “写字那一面”朝上
- [5.6] 击败电话推销员

第6章 各个击破 127

- [6.1] 墨西哥式敲诈
- [6.2] 洋装解决大问题
- [6.3] 最好的追讨作业
- [6.4] 分散教育

第7章 威胁系统 138

- [7.1] 展翅高飞
- [7.2] 你不能再回家了
- [7.3] 度假的薪水
- [7.4] 新闻的作用和狗的吠叫
- [7.5] 适当的穿着

[7.6] 酒和玫瑰的一天

[7.7] 一次安全的拦截

第8章 避开限制 156

[8.1] 避开安全措施

[8.2] 烟跑进了他们的眼睛

[8.3] 通过自我控制来控制

[8.4] 黄金吊袜带的拥护者

[8.5] 我不需要你需要的

第9章 当所有方法都失败时，就反抗吧！ 171

[9.1] 病床上的焦虑

[9.2] 总数的力量

[9.3] 为低估付费

[9.4] 仪式可以终结

第三部 总结与系统改进 183

第10章 击败系统的经验法则 185

第11章 让系统无懈可击 195

附录索引 本书按照系统分类的案例列表 209

别为规则 抓狂

Beating the System
Using Creativity to Outsmart Bureaucracies



〔美国〕拉塞尔·L.阿考夫 谢尔顿·罗文/著
黄怡雪/译



译林出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

别为规则抓狂 / (美) 阿考夫, (美) 罗文著; 黄怡雪译.
— 南京: 译林出版社, 2012.9
ISBN 978-7-5447-3203-1

I. ①别… II. ①阿… ②罗… ③黄… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第200446号

Copyright © 2005 by Russell L. Ackoff and Sheldon Rovin
Copyright licensed by Berrett-Koehler Publishers
arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited
Simplified Chinese edition copyright © 2012 by Yilin Press, Ltd

著作权合同登记号 图字: 10-2011-439号

书 名 别为规则抓狂
作 者 (美国) 拉塞尔·L. 阿考夫/谢尔顿·罗文
译 者 黄怡雪
责任编辑 陆元桢
特约编辑 高 媛
原文出版 Berrett-Koehler Publishers, 2005
出版发行 凤凰出版传媒集团
凤凰出版传媒股份有限公司
译林出版社
集团地址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
集团网址 <http://www.ppm.cn>
出版社地址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
电子邮箱 yilin@yilin.com
出版社网址 <http://www.yilin.com>
印 刷 中国电影出版社印刷厂
开 本 900×1280毫米 1/32
印 张 7
字 数 81千字
版 次 2012年9月第1版 2012年9月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5447-3203-1
定 价 28.00元

本书专治以下各项来自文明 / 组织系统的“笨问题”：

- 当更好的做事方法不能被采用
- 当让人更麻烦的做事方法继续被沿用
- 收到算错的账单或通知单
- 明明很蠢的“标准作业程序”
- 重要的个人权益请求被行政或柜台职员漠视

你只需要一点创意，以及行动的勇气。

目录

Contents

作者序 当粗鲁的规则伤了你	8
前言 用创意和问题决斗	12
第一部 击败系统须知	19
第1章 为什么要击败系统	21
第2章 了解系统	28
第3章 创意的本质	41
[3.1] 你希望系统怎么对待你，你就怎么对待它	
[3.2] 用系统想要避免的结果威胁它	
[3.3] 阻碍系统，妨碍它的“标准作业程序”	

第4章 创意解决的第一步：丢掉假设

- [4.1] 时间总会有到的时候
- [4.2] 保养，会引起故障
- [4.3] 不会说话的影片可以透露很多事
- [4.4] 退学的人会退回去
- [4.5] 先说“不”，后说“是”
- [4.6] 放开别人紧紧抓住的东西
- [4.7] 没听到的课可补不回来
- [4.8] 做不能做的事，比不做能做的事有趣多了
- [4.9] 不能做“就是不能的事”
- [4.10] 转移价格
- [4.11] 否定某个可能，或许会创造新的可能
- [4.12] 轻率做出错误结论，可能会让某个人受到伤害
- [4.13] 电梯的上下
- [4.14] 让研磨料变得不那么恼人
- [4.15] 服务的费用永远都是相对的
- [4.16] 过桥费
- [4.17] 移动和尽快出去
- [4.18] 总有方法绕过障碍
- [4.19] 改变的信仰或许并不可信
- [4.20] 淹没在文字里
- [4.21] 让犯人担任警察

第5章 公平的反击 114

- [5.1] 正确的利润
- [5.2] 吸引他们的注意
- [5.3] 名人也会失误
- [5.4] 玩数字游戏
- [5.5] “写字那一面”朝上
- [5.6] 击败电话推销员

第6章 各个击破 127

- [6.1] 墨西哥式敲诈
- [6.2] 洋装解决大问题
- [6.3] 最好的追讨作业
- [6.4] 分散教育

第7章 威胁系统 138

- [7.1] 展翅高飞
- [7.2] 你不能再回家了
- [7.3] 休假的薪水
- [7.4] 新闻的作用和狗的吠叫
- [7.5] 适当的穿着

[7.6] 酒和玫瑰的一天

[7.7] 一次安全的拦截

第8章 避开限制 156

[8.1] 避开安全措施

[8.2] 烟跑进了他们的眼睛

[8.3] 通过自我控制来控制

[8.4] 黄金吊袜带的拥护者

[8.5] 我不需要你需要的

第9章 当所有方法都失败时，就反抗吧！ 171

[9.1] 病床上的焦虑

[9.2] 总数的力量

[9.3] 为低估付费

[9.4] 仪式可以终结

第三部 总结与系统改进 183

第10章 击败系统的经验法则 185

第11章 让系统无懈可击 195

附录索引 本书按照系统分类的案例列表 209

● 作者序

当粗鲁的规则伤了你

远在二十五年前，在一部电影《电视台风云》（Network）中，担任电视新闻主播的主角走到摄影棚的电视镜头前大喊：“我再也受不了了！”他在发泄对“电视台”的愤怒和挫折感，那是个死板、强加规定、处处限制的系统。比起好的报道，那里更关心收视率排名。那也是试图让主播妥协他的价值观、专业诚信，阻止他去做“他认为正确的事”的地方。

结果这位主播的抗议激起了一场全国性运动，全美的人民都毅然决然地支持他。这个嘛，这只是一部电影，一个虚构的故事，并没有真实的社会运动就此发生，但这部电影引起了许多讨论。

我们并不敢妄想这本书将引发任何全国规模的运动，但是我们希望最起码它可以为任何想要“打破僵化系统”的人示范一些击败系统的方法。

这世上有数不清的人受到太多组织及官僚体系的伤害和错误对待。我们撰写本书，专门为了想对这些伤害采取行动的人，而且要清楚地告诉他们“再也不用忍受这种事了”。我们的做法是示范出其他人在现实生活中如何反抗并且击败正在击败他们的系统的例子。我们希望激励想要击败僵化系统的读者，并提出让他们击败系统的思考方式。

本书写给任何想要采取行动、扭转局面，从而击败众多伤害他们并让他们感到挫折的系统的人。

而当我们说“任何人”都可以击败系统的时候，我们实际指的就是“任何人”——你并不需要是专家。事实上，专家经常是这类行动的阻碍。“击败系统的经验法则”（见第10章）之一就明确解释了为什么不需要是专家。本书中没有任何一个故事涉及问题相关领域的专家。

我们承认，并不是必须打破所有的系统，而那些必须被打破的系统，也往往不是有意对我们施加伤害。尽管有些伤害是蓄意的，但更多的伤害是因为“草率地应用某种标准或规则”而引起的。这表明除了获得个人的满足感以外，击败系统还有一个好处，一个敏感的系统可能会利用被击败过的信息及经验教训（假

如它学到了一些经验教训）做出正面的响应并且改善自己。

那么，另一个击败系统的理由就是：这样的努力可能会带来组织性的调整，使人们不再有必要击败这个系统。从社会整体层面来说，罗莎·帕克斯（Rosa Parks）是个非常引人注目的击败系统者，在当年处于种族隔离的美国南方社会，她简单的抗议——拒绝把她在公交车上的座位让给一位白人女性，开启了美国的现代民权运动。在另一个国家印度，圣雄甘地则使“非暴力抗议”成为一种艺术形式，并且在此过程中帮助印度更快地迈向独立。

这些例子确实引人注目、激励人心，但就像我们说过的，我们并不期待我们所写的东西能激起一场全国性运动。我们所探讨的“击败系统”跟上面两个例子的规模相比可差得远了，但是它对许多个人以及他们为其工作和与之互动的众多组织与系统，有相同的重要意义。

重点就在于，在个人层面击败系统的举动，也可能使整个系统在某种程度上产生改变，就算你的目标只是要解决个人的问题。本书中有几个故事很好地说明了个人击败系统的行为如何导致组织变革——尽管并非出于本意。这些故事包括本书第4章中的

《保养，会引起故障》、《不会说话的影片可以透露很多事》及《转移价格》，第7章中的《适当的穿着》，以及第9章中的《病床上的焦虑》。

我们讲述的大多数故事，以及我们在每个故事最后点出的“试试这样想”的寓意，其中都具有某些幽默的成分。击败系统的过程有许多乐趣，但是在幽默之下，却是一种必须谨记在心的“严肃性”。击败系统可能是一件严肃而且偶尔会有风险的事，这会需要一些勇气。然而，只要体尝到击败系统所获得的乐趣以及常有的满足感，我们就觉得这远远比风险来得重要。

最后，我们邀请您——读者们，告诉我们您希望与其他读者分享的击败系统的经历。如果您感兴趣，请考虑本书结尾处我们的邀请，并把您的故事寄给我们。

拉塞尔·L. 阿考夫

谢尔顿·罗文

二〇〇五年四月

• 前 言

用创意和问题决斗

“击败系统者”来自各个阶层、各行各业，有着形形色色的生活经历。事实上，击败系统的人确实有某种共同点：他们都受够了伤害他们的系统并因此采取某些措施。我们在书中会讲出这些故事，呈现这些人如何击败使他们受到挫折的系统。所有的故事都是真实的。

本书大多数的故事来自作者的经验，也有一些直接来自曾经历过这些故事的人们。每则故事的组成首先是故事本身，接着是一段从故事本身得到的教训或意义，最后结语则是故事本身暗示的寓意。

我们击败系统的英雄

在编撰本书时，我们决定为我们的“击败系统者”起一个