

McGraw-Hill

《纽约时报》畅销书榜首 《心灵鸡汤》作者

杰克·坎菲尔

〔美〕

贾奎琳·米勒

最新奉献

心灵

咖啡

吴玫瑛/吴杰民 译



Heart at Work

时事出版社

000
B73
209

心灵咖啡



Heart at Work

〔美〕 杰克·坎菲尔 著



BYBAZ1/12

时事出版社

1996年4月13日

图书在版编目(CIP)数据

心灵咖啡/(美)坎菲尔(Canfield, J.), (美)米勒(Miller, J.)著;

吴玖瑛, 吴杰民译. —北京: 时事出版社, 1997. 9

ISBN 7-80009-375-1

I. 心… II. ①坎… ②米… ③吴… ④吴… III. 人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 17299 号

著作权登记号 图字:01-97-1141

书名原文:Heart at Work

Copyright©1996 by Jack Canfield and Jacqueline Miller

Chinese Translation Copyright© 1997 by McGraw-Hill Int'l Enterprises
Inc. (S'pore) All rights reserved.

English Edition Published by McGraw-Hill, Inc. (0-07-011643-1)

心灵咖啡

责任编辑:祝勇王琰

责任校对:吴非

时事出版社出版发行

(北京市海淀区万寿寺甲2号 邮编:100081)

新华书店经销

北京市密云银河商标印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:11.125 字数:249千字

1997年9月第1版 1997年9月第1次印刷

定价:19.80元

导 论

这不是
资讯时代。
忘掉新闻、广播
和模糊不清的屏幕。
这是面包和鱼
的时代。
人人饥饿，
良言一句
有如成千干粮。
— 大卫·怀特

工作场所心已碎。难怪大家正以惊人的比例离职——不论是长久以来被把持的参议员席位，还是华尔街的金饭碗以及企业界的各种职位。我们这些不愿意充耳不闻的人，觉得到处充斥着不安、恐惧、失望、退缩和愤世嫉俗。剧烈的社会变迁冲击着我们，一切制度似乎都在自行毁灭。政府停止运作，电脑化和利益导向造成裁员，员工被告知他们是“不重要的”。这意谓着“利益优于人”，对许多人来说，本来憧憬着更美好的生活，结果却变成失望的梦魇。与压力有关的疾病正广为流传，而压力已成为工作场所的头号死囚。

不幸的是，冷酷无情的工作到处蔓

延,还好精神上的觉悟和个性的成长正在逐渐增加,人们不再愿意成为对社会和环境不负责任的机构中的一员。愈来愈多的人想要有所不同,而不只是有饭吃。

在我们访谈了《财富杂志》百位大企业的总经理、企业家、公司顾问、大学教授、经理、助理、员工、私营商、公务员、军职人员、心理学家、以及择业顾问后,令我们震惊不已的是,有这么多人不仅谈到人的基本需求,还提到他们“精神的”价值。众多管理者讨论着精神信仰进入管理实务的挑战,我们也一再地听到有人表示,他们似乎受了一种冥冥中的精神指引,从事着他们目前的工作。

不论是农民选择使用何种化肥,还是环保工程师监测空气污染扩散量,人们如果知道自己正在为社会、国家、还有全世界行善,都会觉得比较舒坦。

或许,帕得葛尼亚(Patagonia)的员工因为公司将10%的营利捐赠给他们所支持的慈善机构,而深感骄傲;或许玛丽凯的经销商,会因为她的公司使用了可回收包装,并避免动物实验而赢得联合国环境计划奖而以公司为荣;或许让嵌画公司(QuadGraphics)的一位操作员感到自豪的是,他的公司比起美国其他品牌印表机,生产了较为节约的产品。人们喜欢知道他们的公司、政府部门、或商店正在做正面的、有别以往的表现,而非为世界制造问题。人们需要觉得自己做的是非常重要的工作。我们一生花了60%的时间在工作上,希望工作和我们认为世上重要的事能相结合。我们不想在制造的产品以污染空气和水为代价的公司上班,让子女、邻居呼吸着这样的空气,喝着这样的水;我们不愿晚上就寝时,后悔自己为了达成一笔交易或留住一个客户而撒谎。我们希望对于自己本身和

自己的行为感到心安理得。人们希望能够在—个被爱、受赞赏、受到关怀的环境里工作，而非被贬低、被忽略、或被视为理所当然。

每个人在内心深处都希望从事有生产力、有乐趣、有意义、专业而精深的工作。人人都希望有归属感、有所贡献、有份量而与众不同。不可否认地，大家都希望听到这样的话，“谢谢你，你表现非凡！”

本书的由来

在一次由加州政府赞助的“工作场所的自尊与自重”研讨会后，有人提议出一本书作为这次会议的总结，并为个人和社会尽一份力，起到宣传和引导的作用，这是一次历史性任务。我们两人对此都谈到，如果能把发表过的心得和方法分享给更多的听众是多么有用。我们同意合作一本书收集全世界工作场所中，在这个领域中的个中翘楚，包括总经理、公司顾问的文章。

我们开始进行这项工作的时候以为会很简单。事实上它却变成我们俩前所未遇的最具挑战性及最具启发性的工作。我们俩在自尊自重领域工作了 20 年以上，以为对这个主题懂得很多——确实如此，然而在实际上，我们越投入这件工作，就越明白我们的不足。

我们对自尊自重的认知程度似乎影响着生活中的一切，包括工作，而工作中的一切也暗中影响了我们的自尊自重。我们越在工作场所中探究自尊自重，就越明了人们做了好几百

样我们以前未曾察觉的事情,而这对建立工作场所的自尊自重不无影响。我们有将近 200 章节的文章来自一些全球最乐观进取、最关怀他人的人士。我们恍然明了有足够的材料编 3 本书:一本是极为感人的个人故事,足以感动工作大众的心灵;另一本是构思完善的文章,有最佳的概念、原则与步骤,专供管理者在工作中建立自尊自重;还有一本是针对总经理和其他领导者,内容涵盖故事和总经理的讲稿,谈论他们在开创更高的自尊自重,以及在企业中释放人类潜能方面,目前所做的和已完成的情况。

我们的出版商要的是一本能让各阶层的人士——总经理们、企业家、管理者、监督员、员工和顾问易于阅读品鉴的好书。这使得这项工作更加困难,因为就形式层面而言,我们的喜好多少有所不同。不过我们发现就原则、价值和内心感受层面而言,彼此都一样。

最后呈现的这一本我们认为已把 3 本书的精华成功地汇于一体。

本书包含了员工、管理者、企业领导者、训练师和择业顾问个人的故事,关于他们使工作更人性化、更圆满、更真心实意地与他人分享的由衷的心得和见解。这些故事充满了自尊自重、自我接受、爱、关怀、理解、尊重、协同、承诺和勇气——所谓的精神本质——在工作场所里。

本书也包含了总经理、管理者、择业顾问和心理学家们的文章,他们日复一日积极创造一种全新的机构,尊重别人、鼓励员工充分发挥,正视事实,授权给员工,尊重并爱护环境,提供别具一格的产品服务。

这些启迪人心的领导者的故事和见解提供了正面的观

点,为创立而非破坏自尊自重并且重视人性的机构,提供了希望和实用的蓝图。

本书的目的在于唤回工作场所的感召力。我们想让大家松口气,知道有人在工作中真心相待,把人摆在第一,仍然能获得丰厚的利益。我们希望这些人的故事、见解和观点能激励你加以效法。

轶事趣闻有时候是事实的最佳驱动力,如果动人又合时宜的话,往往比争辩还令人印象深刻、影响深远。

——泰隆·爱德华(Tyrone Edwards)

如何阅读本书

我们收集并且编排了将近 100 篇文章——有的长,有的短——对于自尊自重的竞技场和工作中的精神环境等主要问题,提出了说明并提供了实用的解决之道。你在阅读之际,必须定下心,分辨大概。那些简短的个人故事是最容易消化吸收的。他们会在许多方面感动你,默默地影响你。

而比较理论、重分析的文章则需要用心一点阅读,以撷取全部的精华。你得花时间思考、下决心,并计划行动方案。然而我们认为打动你的内心才是最重要的,这是改变的动机和承诺的源头,我们也相信让你用心思考,并挑战你的信念是十分重要的。如此可建立一个整体的途径——我们认为对你的行为会有重大冲击的途径。最后我们想说,每篇文章只是个人经验中重要的部分,绝非全部的事实。每篇故事和文章只是钻

石多面中的一面而已。一颗完整的钻石是面面俱到的，我们欢迎你尽可能完完全全地探索每一层面，至于谁能对你和你的机构有重要意义，就请相信自己的看法和结论吧。

如何从本书得到最大收获

要从本书得到最大收获，我们建议你在两年内至少重读本书3次以上。理由有二：首先，你不可能读了一次就记得、了解并融汇贯通，内容实在太丰富了，不可能立刻消化完毕；其次，有些文章似乎每读一次，都会有新的收获——尤其是总经理和管理顾问所写的文章。这些文章比较理论化，因此需要读得更专注。它们满载着资讯和实务知识，可以用来改造你自己和你的工作环境，如此得花好几个月的时间来实现所有的建议。我们鼓励你不断重读这些文章，一则用以对照你目前的情况，再则为下一步要做什么获取新的见解。

我们同时建议你不要试图一口气读完这本书。希望你读得心有所感，想做点改变。也许你会感动得抄下一则故事，与你的同事分享；也许你会感动得以更多的活力、期许和热情来迎向你的工作；也许你会感动得打电话给同事，告诉他们你多么感激他们以及他们对你生命的影响；也许你会感动得去尝试某种特殊技术，并奖励一个员工；或者，也许你感动得只是善待自己，比方说散散步或做些轻松的事。我们祈愿你信任、敬重自己的本性。

你的来信、故事、技巧和联络方式

我们渴望你的来信。我们想听听你对本书的意见，你采取了什么行动来建立并维持自尊自重，包括你的工作环境，以及任何你想与我们分享的故事。

我们也欢迎你和我们分享诗词、文章和其他作品——由你或别人所写的——你认为我们应该列入未来“心灵咖啡”系列中的所有东西。我们的地址、传真号码、电子邮件和网址的资料附在书末。

开始这趟旅程！

在你开始这趟旅程——工作环境中尊重自我与精神的旅程——用心工作的时候，让我们感谢你，有这个意愿、期许和勇气来开发自己，受到本书的感动，你也会转而去感动你身边的人。不论你是员工、中层经理、主任或公司总裁，你都有机会创造更快乐、圆满、自我实现的工作环境。

当你踏上这趟旅程，我们祝福你阅读快乐。祝你好运！

目 录

1	导论
1	第一章 自尊自重与你
3	发展个人特色
6	橡子原理
10	我们至深的恐惧
11	谁会弹你的曲子?
16	诚实与自我尊重
18	自欺欺人
24	保持诚信
25	何谓诚信
27	完美无瑕
29	企业家与自尊自重
33	胜利配方
35	价值百万元的一课
37	做你喜爱的工作,财富自然会随之而来
38	工作是让爱显现
39	工作上的敬重
42	小的缩写是我的名字
45	上了一课
48	问题
50	看你想去的地方
52	被解聘

57 阿曼达巴的女人

61 天堂国度

63 **第二章 保持高度自尊自重的基本原则**

65 工作中积极的自我尊重：八项行动方针

75 自尊自重以及管理他人

81 价值规范

90 工作和自尊

102 只要开口问

105 彻底依赖自尊自重

112 受人尊重

114 尊敬的意义

123 尊敬、关怀和大爱

127 咆哮者

130 人际关系大师

131 风趣的经理：访问肯·布兰佳经理

137 找出原因而非找出犯错者

138 负起责任

141 让抱怨者自行解决问题

143 自我尊重和变幻莫测的工作环境之间的桥梁

149 **第三章 关爱的意义**

151 人际网络

153 名字代表什么？

155 最重要的问题

156 一贯作风，一视同仁

157	隐形牌子
163	杰西的手套
165	关爱和回报
167	二字箴言的力量
174	一双袜子
176	一天的工作
178	接触
179	那不可能发生在这里？

181 **第四章 赞许的重要和力量**

183	如何激励员工
184	都是一家人——在家里和工作上建立自信
189	把家庭协商的原则运用在公司会议上
191	赞许的惊人力量
194	爱和出租车司机
197	最后的晚餐
198	出言不逊的力量
199	所有你要知道的
202	荟萃园与杀手壕
204	称赞可以促使团队成功
209	蓝丝带的力量
213	短笺的力量
219	三个简单的原则
221	志同道合
231	感觉任务太艰巨了吗？

233

第五章 总经理谈自信

237

国王的大礼

239

莉莲·维依谈自尊心

242

非营利世界的自信心

247

一个新的典范

249

超出底线的报偿

252

建立自信

257

管理的趣事

259

工作场所的冥想

262

从心管理

270

拥有的骄傲

274

在犀牛唱片的自信

277

谈自信

283

资本家眼中工作场所的自信

293

第六章 深入探讨

295

工作场所中的自信

300

你无法阻断成功之路

303

自信：21世纪生活和工作的最佳处方

312

工作场所的精神力量

322

自信和变化的冲击

324

自信和女性

325

精神力量——每个成功企业的重心和灵魂

333

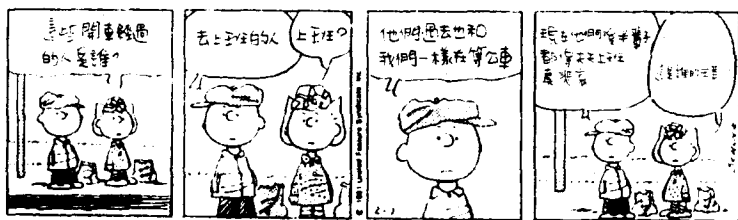
编后语

第一章

自尊自重与你

我大半的行为表现取决于我如何看待自己、如何对待自己。如果我对自己更有自信,我就会发现许多行为自然而然地改变了。例如,如果我更加肯定自己的能力,我很可能就比较不会设防,比较不会因别人的批评而动怒;如果我没获得提拔,也比较不会自暴自弃,上班时比较不会焦虑,比较能够下决定,也比较不会害怕下决定,并且更能够感激和赞美别人。

——维·史高(Will Schntz)



Source: PEANUTS® © 1990 United Features Syndicate, Inc. Reprinted by permission.

发展个人特色/芭芭拉·葛兰兹(Barbara Glanz)

专职演说家

《创意沟通者——399种工具让你致力于沟通而不厌烦!》、《工作场所中关怀招术——好多你可以重振工作精神的事》作者

人莫强如在他经营的事上快乐。

——《圣经·传道书 三》

如果你是个扫街工人,要扫得像米开朗基罗画画、贝多芬作曲或莎士比亚写诗一样。你把街扫得这么好,所有的人都会驻足观看,发出赞叹说:“这里有个伟大的清洁工,他的工作做得极了!”

——马丁·路德·金(Martin Luther King, Jr.)

去年秋天我应邀为中西部一家大型连锁超市的3000名员工演讲,演讲的题目是“建立顾客忠诚度、重建工作精神”。

我在演讲中强调的一个观点是“在工作上加入个人的特质”。在一连串裁员、重组、大规模技术改革以及工作压力之下,我认为我们每个人都需要找出让我们对自己和工作都满意的方法。最有效的做法就是别出心裁。

我提出几个例子,一位联合航空驾驶员,他在驾驶舱忙完之后,就用电脑随机选出几位乘客,亲手写致谢信函给他们。和我共事过的一位画家,每次寄物品给顾客,都会附上一块无糖口香糖,而你也从来不会丢掉他送的东西。

一位西北航空公司行李领班决定以收集乘客失掉的行李标签作为他的个人特质,以前这些标签是丢进垃圾桶的,现在他利用空闲时间写信将标签寄回给乘客,并附上致谢函感谢