



20000人

不会错

How smart people prosper in the face of conflict,
pressure and change

聪明人如何应对 工作压力

基思·贝利和凯伦·利兰◎著 李凌◎译



华东师范大学出版社



聪明人如何应对 工作压力

基思·贝利和凯伦·利兰◎著 李凌◎译



华东师范大学出版社



图书在版编目 (C I P) 数据

聪明人如何应对工作压力/(美)基思·贝利、凯伦·利兰著;
李凌译. —上海:华东师范大学出版社,2007.6

(明心书坊·赢天下)

ISBN 978-7-5617-5439-9

I. 聪… II. ①贝…②李… III. 压抑(心理学)—通俗读物
IV. B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 098150 号

明心书坊·赢天下

聪明人如何应对工作压力

撰 著 基思·贝利 凯伦·利兰 著

译 者 李 凌

项目编辑 彭呈军

文字编辑 骆效膺

责任校对 邵 冰

封面设计 卢晓红

版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社

社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062

电 话 021-62450163 转各部 行政传真 021-62572105

网 址 www.ecnupress.com.cn www.hdsabook.com.cn

市 场 部 传真 021-62860410 021-62602316

邮购零售 电话 021-62869887 021-54340188

印 刷 者 常熟文化印刷有限公司

开 本 890×1240 32 开

印 张 6.25

字 数 140 千字

版 次 2007 年 9 月第 1 版

印 次 2007 年 9 月第 1 次

印 数 6000

书 号 ISBN 978-7-5617-5439-9/B·325

定 价 14.80 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)



WATERCOOLER WISDOM; HOW SMART PEOPLE PROSPER IN
THE FACE OF CONFLICT, PRESSURE AND CHANGE by KAREN
LELAND AND KEITH BAILEY

Copyright: © 2006 BY KAREN LELAND AND KEITH BAILEY

This edition arranged with NEW HARBINGER PUBLICATIONS

Through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAY-
SIA.

Simplified Chinese edition copyright: ©, 2007 BY EAST CHINA NOR-
MAL UNIVERSITY PRESS

All rights reserved.

上海市版权局著作权合同登记 图字:09-2006-516 号

“对于任何想要更加清楚地了解自己的工作方式、提高工作效率并改善他人对自己的反应方式的人，此书不失为一本好书。”

——贾尔斯·贝特曼，美国康普公司前主席，普拉斯俱乐部创始人

“《聪明人如何应对工作压力》是一本令人振奋的好书，既有精当的研究，又有深邃的思想。它提供了卓越的原理和实践，帮助你向你展示如何把职场中的压力体验转换为个人的满意和成功，是真正成功的良师益友。”

——兰妮·提斯特，《金钱的灵魂》作者

“本书为我们考察自己的内在思想和工作习惯提供了一面睿智的镜子。它提供给我们一个自我审视的机会，所提建议也可以让每一个捧读它的人长久获益。”

——梅尔巴·帕蒂罗，《勇士们，不要哭泣》作者，国会金牌获得者

“《聪明人如何应对工作压力》简单明了地向我们展示，我们都有能力让职场生活像一块品质优良的瑞士表一样顺畅运转。”

——泰瑞·琼斯，《旅行都市》创办人

“对于每一个想在商场或生活中拔得头筹的人来说，《聪明人如何应对工作压力》都是一本重要的读物，是对工作中人们最佳情绪的极具洞察力的审视。”

——汤姆·雷特，金普敦酒店集团总裁

“对于如何在今天飞速变化的商业世界中茁壮成长，本书给予了重要的洞察，是踌躇满志的年轻专业人士或任何想取得事业成功的人的必读书目。”

——斯蒂芬·塞利格曼，学习附件公司首席执行官

“无论你是经多见广的职场老将还是刚刚参加工作的年轻人，只要用心领悟本书所提供的指导，必将有助于你形成良好的工作习惯，赢得一个成功而满意的人生。”

——马迪·戴奇特沃德，年龄潮公司创始人，

《循环：我们如何生活、工作和购物》作者





“聪明人会爱上这本书的。仿佛一系列杰出的培训课程，每一个都是依你的个人需要而量身定做的，《聪明人如何应对工作压力》会使你置身于变革中的积极一面。”

——瑞兹·英格拉斯，基金会主席及首席执行官

“贝利和利兰是天才的沟通者，他们将取自于真实生活经验中的富有洞察力的故事与实用的、有即时帮助的建议融合在一起。本书是一个指南，告诉我们该如何去解决日常困扰我们大多数人的职场难题。通读本书，或是作为指导资料，都是一种享受。”

——迈克尔·布里伯格，瑞银集团投资银行全球学习干事

“《聪明人如何应对工作压力》是有关商场和职场精神法则的最实用也最有用的提供者之一。”

——布伦达·韦德，《力量的轨迹》作者



谨以此书献给我的兄弟迈尔，感谢你替我
堂前尽孝。

——基斯

谨以此书献给我的丈夫乔恩，感谢他一直
以来对我的爱；还有我的女友莉莎，感谢在康
弗兹一起度过的所有那些充满智慧碰撞的早
餐时光。

——凯伦

致 谢

对于在过去二十年中与我们合作共事的客户表示最深的感谢。无论是小商人、企业家还是公司的管理者,他们以自己的勇气和决心,激励我们在这对传统的重视远胜过对远见卓识的欣赏的环境中,作出改变。

也多多感谢我们资深的合作者和首屈一指的培训师凯林·莱曼,他敏锐的观察力以及对有技巧的沟通的投入,使得斯特林咨询集团、我们个人以及本书都获益匪浅。

还要感谢很多为本书贡献出自己的智慧、知识和提供支持的人,他们是:James Flaherty、Ty 和 Sarah Powers、Hal 和 Gigi Kaufman、Alyse Danis 博士、Frances Vaughan 博士、Charles D. Spielberger 博士、Liza Ingrasci、Randy Martin、Catharine Sutker 以及加州纽哈宾格出版社的出版团队。

最后,不能不提的是我们的配偶:黛博拉和乔恩,在我们的创作和完成过程中,历经起落,是他们始终关注、担心并支持着我们。现在,我们的成果终于公布于众了,在这成功之际,对于他们所曾给予的力量和奉献,我们表示衷心的感谢,此情至真,无以言表。



序 言

对我们大多数人来说，职场生活都非常忙碌——这也就是英文中我们为什么称自己的职业为 business 的缘故了。从打我们一进办公室开始就被弄得心劳神累；每天都充斥着时限、会议、压力和利害关系，还有大量的不确定性。因此，在这喧嚣混乱的活动中，我们忘记自己本来是多么孔武有力——忘记无论有怎样的纷扰或是在什么样的环境下，我们每个人与生俱来都有能力和力量，把工作中的挫败变为自我实现，也就不足为奇了。本书——《聪明人如何应对工作压力》——就是关于这种力量的再生。

写一本帮助人们应对工作压力的书，是我们俩多年的宿愿。然而，还没有一本这样的书来指导我们，我们发现自己都有做不完的事，永远都不能得闲来真正为此做些什么。直到有一天，我们决定进行一次隐居静思。在那次静思结束的时候，在整整一个星期没有同任何人说话之后，凯伦笑着说：“我知道我们书的标题了，是我在冥想的时候想到的：聪明人如何应对工作压力。”

某种程度上，这个题目使本书以一种全新的方式得以诞生。我们开始着手从多年来进行的大量而丰富的公司调查中搜集数据。这项工作的结果被我们称为斯特林研究。

斯特林研究：2 万人不会错

在过去 20 年中，作为斯特林咨询集团创始人的我们，在培





训项目、演讲和咨询工作中，曾有机会和一万多人碰面并交谈。此外，在一对一访谈、焦点小组、电话会谈、书面问卷以及新近的网络调查中，我们有幸对将近 2 万名行政主管、经理、员工和客户进行了调查。调查中所涉及到的对象范围从小本生意到世界级的大公司，涉足领域也相当广泛：卫生保健、银行、政府、高科技、运输、保险、金融服务、旅游、制药、制造、零售以及其他许多行业。我们在全世界范围内开展调查：美国、英国、东南亚、西欧、东欧、中东、拉丁美洲以及非洲。调查关注多种核心商业问题，包括：雇员满意度、客户满意度、管理效力及变革管理。

在和这许许多多人的会谈中，我们学到了很多，这些东西深深地改变了我们提供给客户的指导和咨询，改变了我们自己的生意运作方式，也改变了我们个人的工作实践。虽然最初我们并非想要专门研究工作中的冲突、压力和变化，但是对于这些领域的关注已经成为如此重要的发展趋势，所以最终促成了本书。本书的目的不在于提供研究所得的统计信息，而更多的是一些趣闻轶事。已有很多调查提供了涉及工作方方面面问题的有用又有趣的统计资料——事实上，我们在本书中也引用了很多相关资料。我们搜集所有这些信息并将其写进《聪明人如何应对工作压力》一书，意在把我们所学到的、有关聪明人在面对冲突、压力和变化时如何获得成功的心得呈现给读者。（根据本书的目的，我们将成功定义为“有成就、活跃、兴旺的状况”这样一种更为广大的图景，而不是相对狭窄的“财富成功”。）

我们希望你现在捧读的这本书，比起我们在静修处曾经梦想的已经更加完善。在商场征战了这么多年，我们都很敏锐地意识到，大多数人都有一种需要，希望有一种可靠的体系能够支持他们在生活中施展智慧。本书在结束部分还包括一些实用的、如何去做的步骤，这些都是多年来被我们的客户尝试过并经受检验了的。

谁是那些聪明人

本书介绍了非常广博的技能，人人都可以学会并在面对工作中的冲突、压力和变化时使用，以最终获得成功。将这些品质赋予一群出类拔萃的聪明人，仅仅是材料组织形式上的一个权宜之计，以强调从真实世界中的人身上学到实际解决问题的方法。

很多日子里，当我们开始写作，开始苦苦地拖着那条把我们锚定在书桌前的“铁链”的时候，我们真想找到一个聪明人并折磨他一番。聪明人好像无所不知——好像从来都不会掉入每日工作生活的诸多陷阱之中！唉，无人不崇敬的理想人物。可惜没有那么一个特定的聪明人可以体现本书所提到的所有的品质、原理和实践。不过，我们遇到的、一起工作的、以及会谈过的许多人，他们掌握了某些特定的处理冲突、压力和变化的技能，并在面对这些的时候取得成功。

贯穿全书，我们使用个人实例和案例研究的方式，帮助阐明和深化我们所介绍的技能 and 原理。我们都读过一些本质上来讲是有用的，但是被那些更像是肥皂剧而不是案例研究的传奇给损害了的书，所以我们在本书中力求精炼；也因为如此，在某些案例中，会创造各种人和各种事的复合体。和大多数同类的书一样，本书所涉及的人名都采用化名，以保护那些慷慨与我们分享自己故事的朋友的隐私。

如何使用本书

本书概述的所有原理和实践都是彼此相关的，认识到这一点很重要。它们中的每一个都以其他为基础，相互加强，彼此支撑。当前，你在某个领域里（比方说压力应对）可能是优秀的，但在另一些方面（如处理冲突）可能就没那么突出。留意本书的所有信息，你既可以学到新的技能，也可以扩展你已经拥有的能





力。归根结底，有三种基本方式来使用本书。

第一种是传统的方式：从头读到尾。这会让你对本书所涵盖的材料有一个完全的了解，你所要学习的每一套技能都会自动地以先前呈现过的技能为基础。然后，再回过头去看那些和你当前的工作状况关联特别紧密的部分，你会获益匪浅。

第二种方式是首先完成“工作成功指数的自我评估”（见“开启智慧”），在确定了自己需要在哪些领域做些工作之后，集中阅读书中的相关内容。然后，再去读剩下的章节，作为对你已经学过材料的支持。

第三种方式是直奔主题，去看那些有助于你处理当前工作中所遇到的冲突、压力或变化等问题的部分。

最后，我们想要提醒你记住，面对冲突、压力和变化时的成功应对，并不意味着要你带上假面具，微笑、否认然后绕过。在本书中，成功的含义是做好并获得成长——哪怕主流的环境似乎是造成你低迷的帮凶。最终，当我们反观于己，去寻找解决问题的方法，而不是无休止地去等待环境的改变时，我们就都会成为聪明人。

我们衷心地希望，这里所提供的原理、练习、案例研究和实例，能够激励并帮助你拥有一个更加成功、多产和满意的职场生活。

凯伦·利兰和基思·贝利

目 录

序 言/001

- 斯特林研究:2万人不会错/001
- 谁是那些聪明人/003
- 如何使用本书/003

开启智慧/001

- 剖析工作中的应激:冲突、压力和变化/001
- 应激不是一个问题,而是三个方面/002
- 工作成功的指标/006

第一部分

变化:聪明人是主角

第一章 直面挑战:转败为胜/017

- 意料之外的和破坏性的事件/017
- 第一阶段:最初的影响/018
- 个案研究:肯和餐馆/018
- 第二阶段:真正面对现实/020
- 第三阶段:整合/021
- 自己引发的重要事件/023
- 个案研究:艾丽丝和演讲/023





发现一个激励因素/024

第二章 从横向思考到纵向感受/026

提防评论员/027

当事情的进展非你所愿的时候,评论员就会提高
嗓门/027

评论员永远也不会遗忘/027

评论员永无休止地找寻证据/027

评论员着重强调消极面/028

通向纵向的五个步骤/028

第一步:注意你的思维是否正在牢牢地控制你/029

第二步:你比你的思维更强有力/029

第三步:留意你的感觉/030

第四步:感受你正在体验的情感/031

个案研究:克雷格和每月的账单/034

第五步:改变通道/035

第三章 花些时间进行反思/038

反思是一项需要练习的技能/039

个案研究:斯蒂芬妮和迟到的同事/040

当事情变糟糕——或变好时该问的三个关键问题
/041

反思产生成效/043

第四章 六条准则,一路顺风/045

准则 1:享受这旅程/045

准则 2:创造有意义的关联背景/046

个案研究:吉莉安和打扰/047

准则 3:选择值得选择的/048

准则 4:不要相信你自己所想的每件事/049

准则 5:在失败中发现成功/051

准则 6:培养乐观主义/052

个案研究:杰克和码头装卸工人/053

第二部分

压力:聪明人今天创造明天

第五章 了结的力量/059

削减精力的原理/060

了结创生精力/060

用 4-D 计划为了结制定战略/062

给你的计算机做一些了结/064

第六章 让工作越来越愉快而非越来越辛苦/067

为将来设定目标/067

把你的目标写下来/068

强调积极面/068

通往能给你以扩展的目标/069

个案研究:史蒂夫和黑色 T 恤/069

让你的目标详细而精确/070

为生活的所有领域都设定目标/071

从你的目标发现你的价值标准/071

你的个人价值/073

工作价值/074

将你的价值与目标联系起来/076

最好的你/076

大小真的无关紧要/077





第七章 通往成功的要旨/080

- 80/20 关系和你/080
- 传统的 ABC/081
- 转换方向的 ABC/082
- 学会说“不”/084

第八章 行为的习惯/089

- 习惯 1:分割:只关注树木不关注森林/090
 - 个案研究:杰克、莎伦和小里程碑/092
 - 小型任务/093
 - 个案研究:史蒂夫和小型任务/093
- 习惯 2:对完成给予积极的赞许/094
- 习惯 3:时间计划:停止拖延/094

第三部分

冲突:聪明人与火共舞

第九章 同每个人构筑和谐/101

- 社交和谐/101
 - 镜射/102
 - 个案研究:厄休拉和求职面试/102
 - 在工作风格上步调一致/103
 - 追随和主导/106
- 自然和谐/108

第十章 面对艰难时刻/111

- 技能 1:选择你的解释/112
 - 个案研究:格雷格和来自他老板的信息/112

技能 2:停止恶性循环/114

个案研究:瓦尔和维罗妮卡/114

技能 3:清除贬损/115

个案研究:卡特里娜和乔纳森/116

技能 4:探查安抚/117

个案研究:约瑟和罗布/117

技能 5:欣赏看法本身:看法/119

技能 6:说“我”而不是“你”/120

第十一章 慢慢认识自己的消极过滤器/123

稍纵即逝的消极思维/123

持久稳定的消极观点/124

个案研究:22 号航班上的消极过滤器/125

消极过滤器具有弥漫性/126

消极过滤器会破坏协作/126

个案研究:伊冯和多疑的病人/127

转换过滤器/128

第十二章 出入愤怒/133

愤怒的危害/133

办公桌愤怒在上升/134

剖析愤怒/135

由激烈到冷静:释放的策略/137

个案研究:翠娜和不为他人着想的男演员/138

核心思维模式/139

主导智慧:五种练习/141

第十三章 大声表达并被人听到/147

保持沉默的代价/147

