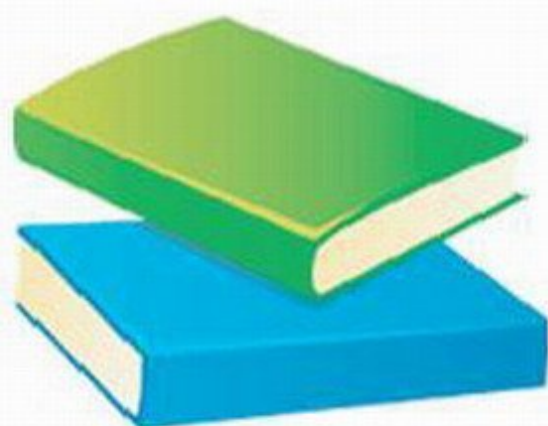




理想论坛图书馆



理想在线证券网

www.55188.com

理想图书馆特供书籍，请阅读后，妥善保管或删除，不得对外传播，否则因此带来的后果将由传播者自行承担。

www.55188.com 理想在线证券网欢迎您!

第二版
核心技能
丛书

现代社会里，
不善于人际沟通，
不仅会失去很多合作的机会，
还会遭遇人际纠纷的麻烦，
造成精神上的压抑，
甚至影响自己的前程。
因此，
要善于与人沟通，
更要善于与己沟通……

处己 处人 处世

——沟通决定成败

● ● ● 黄大钊 ● 著 ● ● ●

www.55188.com 理想在线证券网

中国书籍出版社



内容简介

本书是一本旨在提高现代人心理素质和交往能力的实用训练教程。

书中前半部分，把人们常遇到的心理问题，运用心理学的原理结合案例作了较详尽的分析，并提出了操作简便的解决思路和方法；帮助人们做自己的心理医生，在交往中拥有一份好心情。书中后半部分，介绍了如何把握人类的禀性，运用交往的技巧，成为一个处处受欢迎的人。

阅读本书，能及时梳理自己的心理问题，提高自信心；在商务交往中能说服他人，提高业绩；在领导岗位上可增强您的权威。



作者简介

大钊是一个人的名字,大钊是一个培训机构的品牌。大钊这个人和大钊这个培训机构都是专门教人**当众讲话和人际沟通**的。也许有人会说,讲话和沟通有什么难的,还要有人专门教,到专门机构学习?可是,大钊训练已经“**出师**”了**138**期,近**10000**名学员。这些学员中有国家干部,企业经理,推销员,工程师,大学生……

大钊全名**黄大钊**,现任北京大钊培训中心校长、国家职业技能鉴定专家委员会核心技能专业委员会副主任、心理学硕士,国内著名当众讲话、人际沟通训练专家……

内容提要

本书是一本旨在提高现代人心理素质和交往能力的实用训练教程。

书中前半部分，把人们常遇到的心理问题，运用心理学的原理结合案例作了较详尽的分析，并提出了操作简便的解决思路和方法；帮助人们做自己的心理医生，在交往中拥有一份好心情。书中后半部分，介绍了如何把握人类的禀性，运用交往的技巧，成为一个处处受欢迎的人。

阅读本书，能及时解决自己的心理问题，提高自信心；在商务交往中能说服他人，提高业绩；在领导岗位上可增强您的权威。

本书的内容紧贴现代人的生活，技巧方法具有可操作性，一旦运用，效果明显，是现代人提高内在素质的首选。

谈谈核心能力及其培养

(代序)

面对迅速变化的世界，面对过度竞争的市场，无论什么人，都开始感到焦虑不安。在严酷的生活面前，大家越来越意识到：真正可靠的保证，只能是我们自己的能力。能力决定命运，能力决定未来。学习学习再学习，提高提高再提高，通过学习提高自己的能力，成了青年人最渴望的事情。

能力五光十色，才干多种多样。而人生苦短，生命有限。在可利用的时间内，我们最需要获得什么能力？最需要增长什么才干？选准方向，功倍事半；找错道路，一无所得。过去很长一段时间，社会上先是学历文凭热，后是资格证书热。但现在人们发现，文凭和证书固然重要，在职场上获得最大成功的人，竟然不是那些文凭最高和证书最多的人。还有比它们更重要的东西，那就是人的核心能力。

人的能力分为三层：职业特定能力、行业通用能力、核心能力。每个具体的职业、工种、岗位和工作，都会对应着一些特定能力。特定能力从总量上是最多的，但适应范围又是最窄的。对每个行业来说，又存在着一定数量的通用能力，从数量上看，它们比特定能力少得多，但它们的适应范围要宽些，涵盖了整个行业活动领域。而就整体上讲，存在着每个人都需要，从事任何职业或工作都离不开的能力，这就是核心能力。

我曾画过一个图来表现核心能力（图1）。有三个同心的



圈，最小的一个处在中间，它就是核心能力；围着它的第二圈是通用能力；最外面的，是特定能力。

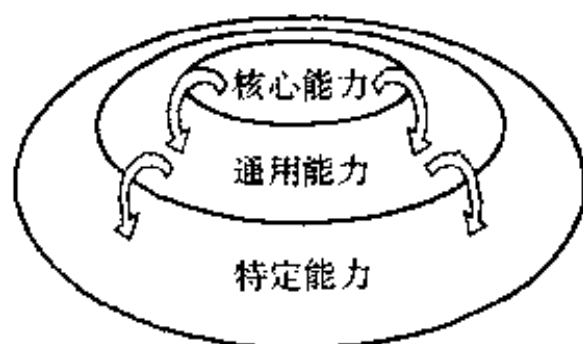


图1 能力分层体系示意图之一

我感到，这个图很好地反映了核心能力处于的核心位置，以及核心能力的数量比通用能力和特定能力少得多的特征。这张图后来写入了一个重要国家课题的研究报告，得到了广泛的认同。

不过，有一次会见一个欧洲国家驻华教育援助项目组的组长，喝茶聊天中谈到核心能力的问题，我信手就给他画了上图。没想到尽管他非常赞同和欣赏我们的研究思路和研究成果，但是，却不同意我画的这张图。他又画了下面一张图。

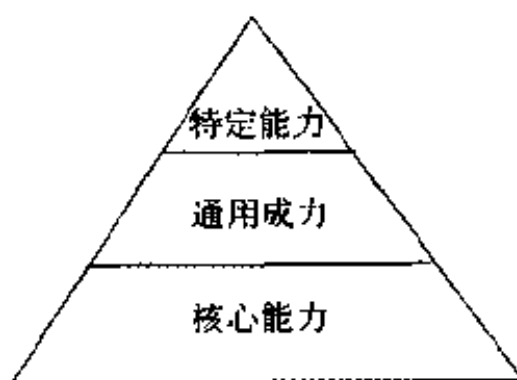


图2 能力分层体系示意图之二

他说，核心能力和其他一切能力都不同，是其他能力形成和发生作用的条件，所以，核心能力应当处在最底层，最宽厚，它是支柱，是依托，是承载其他能力的基础。

我们相互尽管很熟悉，但以前在这个问题上从未交换过意见。我非常惊讶欧洲的专家和我们在能力分层问题上会如此相互认同。同时我以为，这两张能力分层的示意图，很可能相辅相成地表明了不同能力之间的关系，以及核心能力的位置。

第一张图表明，核心能力是存在于一切职业中，从事任何工作都需要的能力。正像纷繁复杂的物质世界，在其最深层次上仅由原子核内的少数几种基本粒子组成一样，人类在社会活动中表现出来的多姿多彩的能力，在最深层次上也仅是由几种核心能力构成的。

第二张图表明，我们在日常生活中看到的特定能力，其实只是浮出海面的冰山一角，而通用能力和核心能力则是海面下的冰山主体。相对于特定能力和通用能力，核心能力往往是人们职业生涯中更重要的、最基本的能力，对人的影响和意义更为深远。

特定能力是表现在每一个具体的职业、工种、岗位和工作上的能力。特定能力主要体现在国家职业分类大典划分的 1838 个职业中。长期以来，我们的学历文凭教育，以及职业资格培训，主要就集中在培养人的这种职业特定能力上。相对说来，特定能力是一个窄口径范围。

通用能力是表现在每一个行业，或者一组存在共性的相近工作领域的能力。它们的数量尽管少于特定能力，但适用范围却要宽得多。为了使培养的人才具有更广泛的适应性，现在，针对新生劳动力的职业教育培训，越来越把自己的视线放到这个相对宽口径的范围中。许多国家确定的 300 个左右的国家职



业教育培训科目，通常也在这个相对宽口径的范围中。

核心技能是数量最少、但适用性最强的基本能力，是每个人在职业生涯中，甚至日常生活中必备的最重要的能力，它们具有普遍的适用性和广泛的可迁移性，其影响辐射到整个行业通用能力和职业特定能力领域，对人的终身发展和终身成就影响极其深远。开发和培育人的核心能力，将为他们提供最广泛的从业机会和终身发展基础。

根据劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织制定的试行标准，目前核心能力分为八大项，即交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用。显然，在核心能力培养中，每一个培训机构，每一个受培训的人，都完全可以根据各自不同的条件和不同的需要，灵活地选择不同的方向和内容作为自己的重点。

目前，我国教育培训机构多如牛毛，但专门开展核心能力培养的机构却是凤毛麟角。北京大钊培训中心就是其中的一个。尽管从课程上大家可以看到，它的培训内容并不包括全部八项核心能力，但它包含了核心能力中的许多主要内容。更重要的是，除了培养核心能力外，它并不做其他培训。所以，它是培养核心能力的一个专门机构，而且是民营的。这确实引起了我的兴趣。我先是新闻媒体上看到他们活动的报道，后来才认识了黄大钊先生。他初给我的印象，和我想象不完全一样。一个主持“当众讲话训练”和“人际沟通训练”这一类课程的人，似乎应是能言善辩、口若悬河。但是，相反，黄大钊给我的感觉到是忠厚老实，敏于行而讷于言的那种类型。他后来告诉我，他正是切身体会需要改变自己，并从中受益，才终于决定走上了这条为更多需要开发核心能力的人服务的道路。

我去看过他们上课，宽大的房间里，没有传统教室的桌子



板凳，只有随意摆放的一些座椅。学生们东一堆、西一群，自由轻松、在音乐声中随意交谈。这里没有师道尊严的老师，只有相互交心的朋友；没有知识和话语的垄断者，只有平等而亲切的对话者。学习活动不再是单向的灌输传授，而是双向的切磋讨论。在这里，老师仅仅是整个活动的引导者和主持人；而学生才是自主学习、开发自身潜能的主人。学生们不但成了学习过程的能动控制者，而且成了自身创造能力的发现者。学习活动从沉重的负担、可怕的苦役转变成成为受鼓舞、受激励，实现自我，体验成功的最有趣的事情。这里也没有考试，没有考场，决不培养考试机器。参加了这些学习的许多青年人，亲切地把这儿叫作“心灵健身房”，他们的个人能力、精神面貌，甚至和与父母家庭的关系都发生了大的变化。这是多么有意义的探索啊！

北京大钊培训中心建立以来，已有近万人从中受益。凭着从培训中激发出来的核心能力，有的人找到了更满意的工作；有的人获得了晋升提职。我想，更大的意义还在于，核心能力的培养开发确实在不同程度上大大提高了从业人员的整体素质。大钊培训中心的这些活动，先后被国内外多家媒体采访报道，产生了一些社会影响。但是，包括他们的工作在内，专业化开发培养核心能力的试验在我国刚刚起步，需要探索和改进的方面还很多。包括核心能力的培养和激发需要走更加个性化的道路，针对不同人群的不同问题，探求更有效的方式。此外，核心能力的评价考核也还没有很好解决。目前核心能力水平的判定和改进，还主要只能通过实践来证明。因此，迫切需要能够找到一套符合现代心理测量技术标准的测评方法。总之，在核心能力的培养和评价上，我们要走的路还很长。大钊培训中心的工作，无疑是我国核心能力建设领域的一枝报春花。黄大钊



他们编写的这套“核心技能丛书”，是该中心多年工作经验的结晶。今天他们公开出版了这套书，让更多的人从中受益，可喜！可歌！我应邀为之作序贺之。

中国就业培训技术指导中心主任、教授
劳动和社会保障部职业技能鉴定中心主任



二〇〇五年四月十日





写在前面的话

2004年5月7日下午，我在北京西直门国务院二招的咖啡厅接待了一位前来做心理辅导的女士。

一落座，我问她：“听说你是刚从美国留学回来的？”

“不，准确地说，我是刚从美国逃回来的”。

“什么？”我疑惑地问。

她说：“我为什么来找你辅导，就是因为这个问题。”呷了口咖啡，她接着说：“我是2000年去美国攻读医学类博士的，我的论文已经写好，就等今年的九月份答辩通过了。说起这事来我特痛苦……”说到这儿她陷入了深深的自责中……随后她又接着说道：“我到美国后，一直在专心地读书，我所在的社区有大陆去的一些同学，他们经常不定期地举行一些聚会。我不太感兴趣，也就从来没去过。三年来我学习、生活都很顺利。去年，我的导师看我的工作效率特高，给我加大了工作量，同时给我配了两个正在读本科的助手协助我工作。这两名小伙子一名是加拿大人，一名是美国人。今年的4月份我突然接到了法庭的传讯单，称我的助手向法院控告我虐待他们。当时我就懵了，我一个大陆瘦弱的女子怎么能虐待这两个人高马大的洋小伙子？仔细了解后得知，他们主要控告我在平时的工作中，对他们工作不满意时，说了一些在他们听来有伤自尊的话，尤其说我有污蔑他们的言行。”

我问道：“你确实有过吗？”她说：“冷静下来想，我确实忽略



了平时与他们的沟通。忽略了周围人际关系的培养。当看到他们笨手笨脚、丢三落四时，一着急，我的确直言不讳地说过一些过激的话。我真没想到与他们的关系僵到这种程度。事情闹大了，因为我平时不与咱大陆去的学生交往，这时也没人帮助我。我查阅了一下美国的相关法律，一旦他们控告成功，我要支付他们一笔相当可观的经济赔偿。像我这样的情况就要负债偿还。再说，出了这事后，我有一种从来没有过的孤独感，一直受着后悔、压抑、自责、愤怒、窝囊等等负面情绪的煎熬……真没想到，博士学位就要到手了，却栽在了人际沟通上！”

当今社会，沟通显得越来越重要，关门自守、闭门谢客、固步自封是没有出路的。社会如此，人与人也如此。成功者都懂得人际沟通的技巧，成功者都非常珍视人际沟通的能力。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通的能力如同糖或咖啡一样的商品，我愿付出比太阳底下任何东西都高的价格购买这种能力。”

反败为胜的英雄艾柯卡，他在克莱斯勒当总裁时的名言是“我从来不雇用被主管评为不善于沟通的人”，足见人际沟通的重要。在我们的日常生活和工作中，随时都可以体会到沟通的无处不在。譬如，人与人之间的情感沟通，政党与政党之间的政治沟通，夫妻之间、家庭成员之间亲情沟通……等等。

现代社会里，不善于人际沟通，不仅会失去很多合作的机会，像这位女士还会遭遇人际纠纷的麻烦，带来心理上的负担，造成精神上的压抑，甚至影响自己的前程。

从心理学上分析，不擅长沟通的人，一般性格偏内向的多。这类人在人际交往中，通常的表现是敏感、多疑、羞涩和不善言谈。由于性格的原因，容易造成与人沟通的不顺畅。沟通中的不顺畅，反过来又给心理带来压力，造成情绪的不稳定。因此，要想提高人际沟通的能力，必须标本兼治。一方面，了解一些应用心理学方面的知识，加强心理方面的调试和疏导，拥有一份好心



情，因为人都喜欢与开朗自信的人在一起。另一方面，增强交往的意识，掌握一些与人沟通的技巧和方法，提高自己为人处世的能力，自己是个好人，也要让周围的人感觉到自己是个好人。可见“与己沟通”、“与人沟通”对一个现代人来说是多么的重要！

美国成人教育家卡耐基先生说：“沟通是一种能力，不是一种本能。”本能天生就会，能力却需要后天学习才能具备。本书的创作主旨即是帮助人们通过后天的学习和训练，提高自己的双向沟通能力。前半部分“与己沟通”，介绍的是如何调整心态，怎样梳理自己的不良情绪，克服忧虑，减轻压力，在交往中拥有一份好心情，成为一个乐观开朗的人；后半部分“与人沟通”，介绍的是与人交往方面的技巧、方法和原则。启发人们把握人类的“禀性”，满足人们做个重要人物的渴望，通过真诚地对他人感兴趣来实现人际交往的双赢。两部分内容，内外呼应，相辅相成。最终提升人们在人际交往中的各方面能力，增强说服力和领导号召力，做一名充满人格魅力的沟通高手。

需要提醒的是，能力的提高需要有意识和毅力去培养，必须按书中提供的方法去实践。只有实践了才会有收获，也只有亲自做了才有体会。具体的做法是：将书中的知识点、方法和技巧转化成自己的行动；要每天坚持，不间断；逐步养成自己的良好行为习惯；良好的行为习惯一旦养成，原有的不良性格特征就会随之改善。



鸣 谢

本套丛书付梓之际，我忘不了为“大钊训练”这块品牌付出过心血和汗水的同事和朋友们：曹瑞芳老师，当年从国家机关辞去处长一职，与我共同创办了“大钊训练”，她对事业的全力以赴、对学员的满腔热情，时时都在感动着我们每一位“大钊人”；袁东瑞先生、杨军先生、朱章慧女士在“大钊训练”创办初期，在办学条件方面给予了鼎力相助，表现出了很强的社会责任心和爱心；大钊网站的日益繁荣，我们忘不了宋德让先生当年的建议和域名申请的代办；也忘不了宋华章女士、蔡铮先生等斑竹们在 BBS 论坛上的辛勤耕耘与无偿付出；大钊俱乐部的发端，得益于杨于先生当年的积极倡议；而每当我们坐在幽雅舒适的大钊教室里，感受到的是陈哲女士艺术构思的良苦用心；本书的顺利出版，更得利于房俐女士的热心协助以及中国书籍出版社的大力支持……

最后，我感谢我的家人多年来对我事业的理解和支持！

目 录

第一部分 与己沟通

第一章 事业有成的感悟	3
第一节 排解忧虑的“秘笈”	4
一、克服忧虑的“良方”	4
二、终身受益的“良言”	7
第二节 减轻压力的“方法”	10
一、克服焦虑的“灵丹”	10
二、解决问题的“思路”	15
三、实践中的应用范例	17
四、如何面对“不可避免”	20
五、怎样对待“日常琐事”	22
第三节 消除沮丧的“良策”	26
一、如何对待“事与愿违”	26
二、怎样从“沮丧”中走出	28
三、“到此为止”的策略	32
第二章 精力充沛的“谜底”	35
第一节 用“心”去调养	36
一、工作中保持清醒的“良策”	36



二、工作中造成疲倦的“根源”	39
三、生活上永葆青春的“秘密”	45
第二节 用“心”去调适	48
一、高效工作的“四种习惯”	49
二、怎样防止心烦意乱	52
三、如何预防经常性失眠	56
第三章 人性弱点的克服	61
第一节 培养快乐的心里	63
一、心理的力量	63
二、学会宽容	69
三、不图回报	74
四、阳光思维	80
第二节 别为难自己	85
一、不盲目羡慕别人	85
二、不怕厄运降临	92
三、不对他人有敌意	98
第四章 提升自我的学问	107
第一节 跳出混沌的泥潭	108
一、有人嫉妒是好事	109
二、有人说你当乐事	112
三、从批评中获益	116
第二节 寻找生活的乐土	121
一、寻找能过一生的人	121
二、一生中的重要决定	125



第二部分 与人沟通

第一章 人际关系的“总枢纽”	135
第一节 把握人类的“禀性”	136
一、动物获奖的启示	136
二、湖边垂钓的联想	142
第二节 掌握沟通的“技巧”	149
一、给人良好印象的简单方法	149
二、获得他人认可的简单方法	163
第二章 为人处世的艺术	167
第一节 赢得人心的思维方式	168
一、避免争论	168
二、从不树敌	171
三、抢先认错	176
四、真诚相待	179
第二节 赢得他人的八种方法	182
一、引他说是	183
二、让他多说	186
三、叫他自愿	189
四、与他换位	192
五、给他同情	195
六、说他愿听	197
七、撩他兴趣	199
八、给他动力	201
第三节 增强领导号召力的“九大策略”	203
一、如何指出他人的过错	203



二、怎样挑明他人的失误	207
三、如何避免火大伤人	209
四、怎样激励你的部下	211
五、如何处理下属的错	213
六、怎样激发下属的热忱	216
七、如何处理人际难题	219
八、怎样指出下属的弱点	221
九、如何开口让他人做事	223
第三章 重新认识自己	227
第一节 调整自己的思维习惯	228
一、正确认识“交往意识”	228
二、灵活运用“交往意识”	231
三、善于激发“交往意识”	235
四、交往中的“不卑不亢”	239
第二节 发掘自身的潜能	243
一、从自身做起	243
二、明白“7个道理”	248
三、弄清“5个问题”	259



第一部分 与己沟通

强者，不是从来都不曾有过痛苦和忧虑，
而是他们较早地掌握了排除痛苦和克服忧虑
的方法。



第一章

事业有成的感悟

一谈到事业有成，许多人会马上联想到才能、机智、机会和运气等等。然而，你有没有想过，除此之外，还有没有其他的因素在影响着一个人的成功？

美国的成人教育家卡耐基先生说：“一个人事业上的成功，15%靠他的专业技术，85%要靠他的人际关系和处世技巧。”

有关“人际关系”、“处世技巧”等方面的书出了一本又一本，许多专家对其理论更是进行过系统的研究。细心的读者也许会说，这方面的著述我看了一大摞，为什么不像书中说的那样“灵”？

我也曾对此疑惑过。带着这一问题我查阅了大量的相关资料，偶尔发现一则资料中说，上世纪初英国一家刚成立的小保险公司，在短时间内很快跻身英国的大保险公司之列。有记者采访其总裁，问其一举成名的诀窍是什么？

“利用人们的担忧，他们担心什么，我们就保什么。”

- 先生的直言不讳，让我顿悟。

“担忧”！正是这“担忧”，他摧毁了多少人的美好憧憬！无人不有，无处不在，破坏着人际关系的营造，影响着处世技巧的发挥，制约着事业的成功！

阅读本章，你将知道：如何克服对未来的忧虑；面对压力怎



样避免焦虑；当对过去的事情后悔时，如何控制沮丧的情绪；不让眼前的琐事搞得自己心烦意乱；振作精神，提升自信，活得潇洒！

第一节 排解忧虑的“秘笈”

你感叹过人生之难吗？

你常被“担忧”困扰吗？

人生之难难在何处？

“担忧”又如何去抗拒？

一个“良方”能克服忧虑，

一句“良言”能使你终身受益，

一把“钥匙”能开启你忧虑之锁。

事业有成，

就在“今天”。

一、克服忧虑的“良方”

日常生活中，有时我们会对未来的有些事情特别担忧。严重时让我们精神紧张，心烦意乱，甚至影响到我们生活和工作质量。

1. 保险公司的“秘密”

英国伦敦的罗登德保险公司，已经有 200 多年的历史了。回顾这家保险公司从小到大的发展过程，早期的掌门人这样说：

“起初公司的发展，很大一块靠投保人对一些根本很难发生的事情的担忧，而赚进了一笔又一笔基础保险金。说句玩笑话，我们是在跟一般人打赌。当然，这不叫赌博，我们称之为保险。你说它是一种以平均率为根据的赌博，不如说是针对人类本性的弱



点进行的一种精神上的有偿服务。可以说极少有人买保险是等待着险情发生的，而绝大多数人花钱买的是个踏实。从这个意义上说，除非人的本性会改变，保险业总是会大有发展空间的”。

现在请你来回想一下 10 年前发生的所谓“大事”，那些你认为当年曾一度让你不想活了的“大事”，现在想想，你自己都会觉得可笑。

其实，日常生活中的许多事情，根本用不着去担心。当我们害怕下雨天被雷电击死，坐在屋里都吓成一团时；当我们乘飞机怕遇空难，出差尽可能不坐时，如果告诉你它们发生的频率，会少得让你笑死。

利用平均率来衡量一下当年那些担忧的事情的发生率，你会肯定地说，并不像一般人想象的那么常见。因此，我们生活中的多数人，谁都免不了有时在自己吓唬自己。

2. 生活中的“范例”

2002 年的冬天，利用出差的机会，我从贵阳转道去了黔南自治州的都匀市。都匀这个城市不大，但山青水秀，偶然的机会认识了阿林夫妇。

阿林太太是一位很平静，也很沉着的女人。给我的印象是，生性开朗乐观，一个十足的“乐天派”。由于职业习惯，也出于好奇，我就问她是不是从小就开朗乐观，一向没有烦恼？

她说：“从来没有烦恼？我的生活差一点就被严重的忧郁症给毁了。在我学会征服忧郁之前，我在自作自受的苦难中整整煎熬了 11 个年头。那时候，我的脾气很坏，也很急躁，完全是生活在一种非常紧张的情况之下。

“单说我的第一次婚姻。结婚的第一年，与丈夫约定不要孩子。有一次，我们过性生活时，避孕套意外的破了，整整一个月我都陷在受孕的恐惧中。饭吃不香，觉睡不着，工作不仅受到了影响，



我抱怨他，他抱怨我，我们两人的感情也在经受着考验，常常因一点小事，就吵起架来。到了例假期，今天等，明天盼。最后超过了10多天还没来，怀着惴惴不安的心情到医院检查，医生说没怀孕，例假延期是恐惧心理造成的。

“现在想想这事，大不了就要了呗，再说也有补救措施呀！当年可就是一根筋地想问题。现在想想，的确可笑。可事情还没完，在我们想要孩子时，曾与丈夫约定，一个月内不允许他喝酒。说来也巧，真就在这个月怀上了。高兴的同时让我担心的事也来了。

“一个月中我丈夫遵守不喝酒的诺言，在我看来不错。谁知当我告诉他我怀孕后，他坦白交待说，自己曾在外喝过几次啤酒，当时主要怀着侥幸心理，自认为不会想哪个月要孩子就能哪个月怀上，一时大意了。

“他是坦白了，可从此成了我的一块心病，担心未来的宝宝成了‘酒精儿’。到处咨询，医生说没事。可我总放不下。一个月到医院检查一次，找最好的大夫，往最细处咨询，有时揪住一个问题刨根问底，连问三遍，把最耐心的医生都问烦了。

“就这样，我自作自受地苦熬了10个月。儿子呱呱落地后，各方面都平安无事，心里的一块石头才落了地。就我的这种心理素质，可以想象第一次婚姻能有好结果吗？

“我的第二任丈夫阿林是个律师，是个很文静，事事都能以理智去思考的人。他是个从来没有任何烦恼的人。每次我神情紧张或焦虑的时候，他就会对我说：‘先不要慌，让我们好好地想一想……你真正担心的到底是什么呢？让我们看一看平均率，看看你担心的事情发生的机率有多大？’

“例如，每一次他或我们乘飞机一起外出，我都怕得要死，总担心会出事。今年夏天国航的飞机在韩国釜山遭遇空难后，要是在以前，我从此肯定不会再坐飞机了。

“当时，我先生是这样开导我的：国航飞了40多年，从未发生

过一次大小空难。这次空难，跟他们的总飞行里程相比，其平均率少得可怜。再后退一步，虽说有时听到国际或国内的航班有空难发生，但据一项国际调查显示，交通工具中安全系数最高的首推飞机。

“遇到事情，想想平均率，担心的事情就不会发生。这是我第二任丈夫常提醒我告诫自己的一句话。这的确是句智慧之言。它能给人们的生活带来意想不到的美好和平静。”

训练提示：

当你为某件事情惴惴不安时，按以下三步做，担忧会立刻跑掉：

1. 分析以前的情况。
2. 算出个平均率。
3. 问概率有多大。

二、终身受益的“良言”

一位哲人说：昨天，已经过去。明天，还没到来。要想精神愉快，就完全“生活在今天里”。

1. 走出低谷的“她”

1999年8月，“大钊训练”班来了一位姓崔的学员，是位40岁上下的女士。一年前她的丈夫因车祸而离开人世，她的女儿又尚未长大成人。当时，她精神上遭受着极度的打击。天寒偏遇茅屋漏，不幸的是，所在单位又破产了。领着每月北京市最低的生活保障金，经济上非常拮据。想象未来的日子，压得她只想死。

在极度的消沉中，崔女士偶尔听说了“大钊训练”班，抱着半信半疑的态度参加了训练。通过参与课堂的训练，她不仅听老师讲，也注意倾听每位学员的发言，因为这是个互动的集体，她



终于醒悟到：原来极度的痛苦，完全是自己造成的。一方面怀念丈夫，用不可挽回的事实在折磨自己；另一方面又在时时担心将来的生活无着落，空想出许多并不存在的恐惧，致使自己精神颓丧，生活得非常压抑……现在我明白了，人的生命里程是由一天天累加而成的，过好一生有点难，过好一天并不难。尽管生活中会遭受一些灾难或坎坷，引发人们失去常态，甚至处于对生命失去信心的境地，但只要学会忘记过去，乐观对待明天，完全生活在一个独立的今天里，会平静地过好每一天。

醒悟后的崔女士，根据老师的建议，每天早上一起床，就先对自己说：“昨天已经过去，明天还没到来，我要完全生活在今天里。”

在接受过一段系统的训练后，老师学员们对她的鼓励，再加上崔女自己确实想改变自己，经过自己的努力，成功地克服了沮丧、悲痛、忧虑等不良情绪。精神饱满地应聘了一份推销畅销书的工作。干了一年后，她贷款在图书城租赁了一个摊位，专营畅销书批发。现如今的崔女士，脸上红光满面，有时周末到“大钊俱乐部”来，见了谁都充满热忱地打招呼。老学员见了她，都说她年轻了10岁，前后判若两人。

看着眼前的崔女士，再想想我们的周围，有多少人还生活在过去的事情里；有多少人让过去不可挽回的事还在折磨自己；又有多少人还生活在自己打造的精神牢笼里，自己封闭着自己……

试想，人生平均不过七八十岁，为昨天已经发生的事支付过多的成本，为明天尚未发生的事消耗太多的时间，是明智，还是糊涂？！

2. 获得勇气的“我”

2000年的秋天，40岁的我，经过反复考虑之后，决定放弃较好的工作条件，与朋友一起在社会上开设以“当众讲话”、“人际



沟通”和“心理素质”为主要内容，旨在提高人们综合素质的训练班，做一项对社会有益、对他人有益的事业。

当时，对这一人生的重要选择，我自己的把握性并不大。深知面临太多的风险，深怕最后连自己都养活不了自己。带着矛盾的心理，我到了一位朋友那儿。

这位比我年长并不乏睿智的朋友听完我的打算，沉默了片刻，在一页纸上写下了一句话，推到我的跟前：“问题不在你能不能养活自己，而在于你有没有勇气做出你自己的人生选择，敢为你自己负责。”这句话如同醍醐灌顶！

从这一经历中，使我清楚地认识到，以往没有实现的心愿，很少是由于我们尝试失败后才放弃的，而常常是在尝试之前，因为担忧将来，害怕失败，缺乏勇气就放弃了。还是自己打败自己的时候多。

在所有的负面情绪中，担忧是最能使人斗志丧失、精神疲惫、头脑麻痹的。

我们说，人生的选择需要有勇气，但并不提倡鲁莽蛮干。应知道，勇气的背后离不开缜密的思考和综合的判断。

能举 100 斤，不选 200 斤。

然而，一旦选择，能举 100 斤，决不选 99 斤。

一位著名登山运动员说：“人们常说，无论做什么事，聪明者都会为自己留后路的。然而，登山者偶尔会爬到只能上不能退的地方，有些时候还是自己有意把自己置身于这种地步的。大家想，当一个人除了向上爬而别无它路可走时，只能一门心思地向上攀登了。”

勇气，被公认是精神力量，它比物质力量更重要。可以肯定，在拓展事业的过程中，有选择就会有挫折和失败，勇气本身并不是成功的保证，但却是一个人干成任何事情的必要条件之一。

有的人终生碌碌无为，闷闷不乐，一事无成。分析其原因，



并不是因为其才智差，很多人败在了在做人生选择时，缺乏负责的“勇气”上。这类人的生活常态是：为走过之路“后悔”，为将来的路“担忧”，终日恍恍惚惚生活在昨天或明天，不能生活在一个“完全独立的今天里”。埋没了才智，苦了自己。

训练提示：

当你为过去发生的一切痛苦，为将来不可预知的事情担忧时：

1. 将回忆过去的通路阻断。
2. 把担忧未来的思路闸住。
3. 让自己完全生活在今天里。

第二节 减轻压力的“方法”

工作是为了活着，
活着不是为了工作。
工作与活着，
活着与工作，
不管偏重哪一头，
压力就会产生。
常人需要的是——
平衡点的支撑。

一、克服焦虑的“灵丹”

一个人在事业上能否取得成功，关键在于他在压力面前采取何种心态。有的焦躁不安，有的冷静对待。面对压力的心态不同，结果也不同。

1. 压力下的唐先生

有一天，我参加“大钊俱乐部”的活动。有位学员带来了他的一位姓唐的朋友。唐先生是银川市一家有名的技术顾问公司的总裁。他成功的业绩是开创了企业动力系统疑难故障诊断和排除的技术服务网络。

唐先生坦然地对我说：“我原来是某公司的一个普通工程师，是目前中国千百万个工程师中的一员。后来，我在自己开创的事业中作出了点小小的成绩，有人夸我是‘一个很聪明的工程师’。事实上，工程师都很聪明，这点大家都不会怀疑的。为什么有的能干出点事情来，有的则一生平平？问题就在于，在面对困难和压力时，你采取何种心态。”

当年，唐先生很不容易找到了一份专业对口的工作，初到工作岗位不久便受公司委派，到一家玻璃厂去安装一台新型煤气清洁机。

一到工厂，在了解了生产设备后，很多事先没有料到的困难都发生了。费了九牛二虎之力，经过一番调整后，安装上的机器还是不能使用。

唐先生对自己的技术能力产生了极大的怀疑，这是他参加工作以来碰到的最大困难。觉得好像有人在他头上重重地打了一拳。一连几天找不出问题所在，工厂的生产处在瘫痪状态，几百个工人在等待着工作。一想到这儿，他的头就痛起来。连续几日，简直没办法合眼。最后，根据他的判断，他认为再多花 5000 元，添加一个仪器，有可能使问题得到解决，但把握有太大的把握。万一不成功怎么办？

唐先生当时分析，安装的费用当时是他代表公司按合同谈好的，现如今出现这问题再要如实上报，担心会在领导面前失去信任。如果提出追加资金，更担心让领导不高兴，况且自己还没有把握。为了自己，只好先垫上仪器款，可投



资 5000 元并不是一个小数目，相当于他一年的收入，万一不成功等于赔了夫人又折兵，自己还要承担责任。

一想起这事，一连几天饭吃不香，觉睡不着。最后，他这样调整自己的心态：这事往最坏处想，即使最终安装不成功，也没有人会把我抓起来，顶多因此失去甲乙双方老总的信任，说我嘴上没毛办事不牢。丢掉眼前的工作，损失 5000 元。丢掉工作可以再找，损失的钱可以再挣，算我花钱买经验，买胆量。

分析出了最坏的可能性后，唐先生就平静下来，晚上美美睡了一觉。第二天醒来，他以饱满的热情，投入全部精力，尽自己最大的能力将事情往好处办。

在合同期剩下不多的时间里，他按自己的思路，投资 5000 元买回了那台仪器。经过多次的调试，终获成功。

完成任务的唐先生，回到公司如实向老总进行了汇报，建议以后再接类似的工程，要不忘再追加 5000 元的仪器费。

唐先生的工作热忱和积极克服困难的勇气，深深打动了公司老总。唐先生不但没有损失自己 5000 元的“风险投资”，另外还得到公司奖励他的 1000 元奖金。

现在想来，如果当初唐先生在困难面前一会儿担心怕丢掉工作，一会儿怕损失 5000 元，恐怕他再聪明也不可能闯过难关。

心理学家告诉我们：“对眼前的事情过分担心或负责任，就会产生精神压力，精神压力过大后，便会产生心理上的焦虑。焦虑的最大破坏性，是摧毁人们的集中注意力。通常人们处于焦虑状态时，会精神恍惚，~~思维迟钝，甚至丧失理智~~的判断能力。”

遇到事情，由担心而产生了焦虑时，~~面对~~对眼前的难题，先在精神上接受它；之后，马上对事实进行冷静分析，强迫自己往最坏处想是个什么样子；再问自己，~~能不能~~接受这最坏的可能性？如果不能，另想其他措施；如果能接受，就立即想办法，往好处去办。

如果按这一思路去解决问题，在做的过程中，我们就能够随时衡量可能发生的情形，使我们处在一个可以集中精力解决问题的良好状态。

从人的情感方面讲，当我们接受了一件事的最坏可能性后，我们就不会再担心失去什么了。老百姓有句话：“我已经躺在地上了，还怕谁？”是一个道理。一切都放下之后，这时思想就会马上获得放松。思想放松，心情自然会好；心情好，创造性思维也就随之活跃，有什么天大的事不能解决？！

“先接受最坏的情况，再往最好处去努力。”这就是唐先生为大家发明的，在压力面前消除焦虑的“灵丹”。

2. “灵丹”的应用

唐先生的“灵丹”，现已作为“大钊训练”课程的教学案例，让许多学员从中受益。下面这个例子，就是一位学员受到“灵丹”的启示后，在自己工作中的一段亲身体会：

李先生是北京海淀区一家旅馆的经理。他本人是安徽一下岗工人，来北京凭自己的吃苦耐劳最终承包下了这家旅馆。为了降低成本，搞好管理，服务员全是从家乡招聘的。这家旅馆规模不大，经他一接手后，由于他勤奋能干，经营红红火火。

有一天，有个自称是公安稽查大队的人员找李先生，说他手里有一些不三不四的人在旅馆卖淫嫖娼的证据。问他是私了还是公了。李先生问私了怎么办，对方提出5万元给摆平，并且威胁说，如果李先生不给钱，他就要把证据转给上级。

李先生深知道自己绝对没干过违法的事，可来的是八方客，有些事情的出现，不是谁都能敢打保票的。这件事是真是假暂不说，眼下北京正在严厉整治社会秩序，要是真把这事捅出去，公安局来调查，单就这坏名声就会毁了红红火火的生意。

李先生担心得生病了，一连三天三夜吃不下、睡不着。他的

思想一直在这件事里打转。他是该给那5万元红包？还是该跟那人说，我遵纪守法，我们这儿绝没那事，你爱怎么办就怎么办？李先生一直下不了决心。每天都做恶梦。经人介绍，他参加了“大钊训练”班，得知了唐先生的“灵丹”，于是，他试着按老师的要求，去解决自己面临的突发事件。

他先问自己：

“如果我不答应那人的条件，他把所谓的证据上交公安机关的话，可能发生的最坏情况是什么？”

答案是：公安人员来人调查，我的生意一时受影响，因为我没干过，即使有也是个别旅客的个人行为。我最多也只能承担管理责任。

接着他又问自己：“如果真有个别旅客干了卖淫嫖娼的勾当，公安人员不认为你是管理责任，给你定个包庇罪怎么办？”

他对自己说：“这是最坏的结果，可能性很小。如果一旦这种结果出现，顶多是生意毁了，只不过第二次再下岗就是了。我能从第一次下岗再上岗，也能第二次下岗后再上岗。”

李先生经过自己这一问一答，他一下子轻松多了。连日来的那份担心和头顶的那片乌云也开始消散了。随后他的情绪稳定了下来，思维也开始活跃了起来。

他首先想到的是，依靠公安解决能得到长期的平安。屈服那家伙，花钱只能解决一时的问题，说不定还会带来后续的一连串麻烦。

于是，李先生先找到了分管的片警，把整个情况向他做了汇报，出乎意外地听到片警说，这种勒索的案子已经连续发生好几起了，那个自称是“稽查大队”的人，正是警方通缉的罪犯。李先生听完片警的这番话，深深地呼出了一口气，自言自语地说：“事情原来这么简单！害得我几天几夜睡不着，吃不下！”

训练提示：

当你因过分担心某事而产生焦虑时：

1. 问自己：可能发生的最坏情况是什么？
2. 准备接受最坏情况。
3. 设法改善最坏情况。

二、解决问题的“思路”

有些事情比较简单，处理起来比较容易，面对较复杂的问题，怎么办？解决问题的思路是：看清事实，分析情况，立即行动。

1. 看清事实

在复杂的事态面前，有两个办法，有助于我们看清事实真相：

① 换作第三人。在处理问题时，当作不为自己，而在为别人。从旁观者的角度，站出来思考，这样既可以保持一种冷静和超然的心态，又能有效地控制自己的情绪。

② 充当对方。有人际纠纷引起的焦虑时，有时不免站在对方的角度，进行换位思考，想想对方在意的是什么？再想想自己在意的是什么？最后再把双方的问题都写出来，通常你就能够发现，解决问题的办法就在两个极端的中间。

2. 分析情况

遇到棘手问题时，一般人的做法是，爱钻在事情里面患得患失，往往是越陷越深。男士有的借酒消愁，女士有的絮絮叨叨。事实上，这对问题的解决没有丝毫的用处。

“大钊训练”班上，提供给学员解决棘手问题的具体做法是，把所涉及到的问题都一一写下来：

是什么事？

造成此事的原因可能都有哪些？

有哪些可能的解决办法？

最好的解决办法是什么？

看着写出来的事实，再作合理的判断。

正如曾宪梓先生所说：“不怕遇到棘手的问题，就怕白纸黑字写到纸面上，只要能把问题分析清楚，事情就已经解决一半了。”

3. 立即行动

有位先哲，写过一首《明日歌》，其中有几句叫“明日复明日，明日何其多……我生待明日，万事成蹉跎”。这是针对我们人性的弱点——惰性，提出的警示。

尽管有我们的先哲之言在先，一般人还是甘心做“思想的巨人，行动的矮子”。

事情谁都会遇到，为什么有的人能很快从焦虑中摆脱，而有的人则长期生活在痛苦的焦虑中？

仔细分析，遇到问题，他们能客观地认清事实，也能冷静地分析情况，惟一缺的就是立即行动。

心理学大师詹姆斯教授说：“一旦看清了问题真相，客观分析了情况，就要立即付诸行动。同时要做到不再想三想四，朝一个方向去努力。”

训练提示：

面对眼前较复杂的问题，解决问题的思路和方法是：

1. 收集所有的事实材料。
2. 分析这些事实，然后作出决定。
3. 做出决定后，立即采取行动。

三、实践中的应用范例

现实生活中，一些决策人，常被部下的请示搞得一团糟；而一般的普通人，又常常因工作受挫而搞得自己心灰意冷。如何用打开焦虑之锁的“钥匙”，解决自己遇到的问题呢？

1. 老总的应用

盛先生是一位通信公司的老总。15年来，他几乎每天都要花一半时间用在和部下讨论问题上，经常是被一些事务性的工作搞得晕头转向。有时在椅子上坐立不安，甚至为一点小事与人争吵。每到晚上，他都是筋疲力尽，心情烦躁得很。用他自己的话说：“总感觉自己被一些事情牵着走，与其说当领导，不如说是在当事情的奴仆。”

带着此类的困惑，他参加了“大钊训练”，经过他积极的投入，加上良好的感悟能力，运用课上老师的基本原则和方法，很快给自己制定了一份提高办事效率、减轻烦恼的自我完善计划。

下面就是这份计划的实施过程：

第一，立即停止15年来所惯用的会议程序，即他先训话，部下再汇报情况，最后部下们再问“我们该怎么办？”

第二，实施新程序，即提出问题后，先让部下说，要求任何一个汇报工作的人，就提出的问题必须自己先解答以下4个问题：

① 我的问题是什么？

要求尽可能简明扼要地用一两句话高度准确概括自己的问题。以前他们通常花上一两个小时，大家还没弄清真正的问题是什么。

② 问题的起因是什么？

运用“当众讲话课程”中的“金字塔”讲话思路模式来分析。以前，往往是浪费了很多时间，都没有清楚地找出问题的基本起因是什么？



③ 问题的解决办法有哪些？

建议用“当众讲话课程”中的“一二三理论”来归纳，条理清晰、简明扼要地说出来。以前会上偶尔有人提出一种解决方法，大家就你一言我一语，时常是将话题扯到会议室外，会议开完了，大家还在云里雾里。

④ 你建议用哪一种办法最好？

建议大家坦言发表自己的观点，说出来集体讨论。以前，有人想说，但顾虑重重，为自己的意见担心，不断地绕圈子。从没有想过，将自己的意见作为解决方案提出来。

新会议程序实施的成功，盛先生这样总结道：

“现在，部下很少把他们的问题拿来找我了，为什么呢？他们发现，为了要回答上面的四个问题，参加会议之前，他们得把他们的问题仔细考虑，在他们做过这些之后，会发现四分之三的问题，都不必再提交会议来讨论，较妥善的解决方案，会像面包从烤面包机里跳出来一样。即使是那些必须要在会上讨论的问题，现在所花的时间也就是以前的三分之一。由于会开得非常有秩序，不论多么复杂的问题，最后都能得到个很明确的结论。

2. 员工的应用

祝先生现在是某家保险公司的部门经理。5年前，他刚开始做保险的时候，对自己的工作充满了无限的热忱和真爱。

不料，有一次祝先生在上门进行陌生拜访时，遭到了一位姑娘的蔑视，使他感到非常沮丧。他开始看不起自己的工作，甚至想要放弃。他第二天到公司辞职，碰巧遇到了他的一位过去的朋友。这位朋友帮他认真分析了他的思想状况和心理矛盾，肯定了他的优点，指出了他的不足，建议他运用一些有关人生自励的原则，静下心来，好好想想，然后再做出决定。

回到家里，祝先生坐下来，认真地分析了自己近些天来心烦

的根源。

首先，他认识到，问题并不是出在那位姑娘身上，那位姑娘对自己的蔑视，只是引起自己内心烦躁的导火线。根本原因还在于自己推销业绩的持续平平。

接着，祝先生又进行了深入的分析：

首先问自己：业绩平平的问题究竟出在哪儿？然后回答：我拜访过那么多人，自己感觉与他们谈得还可以。可是最后成交时，顾客大都会跟自己说：啊！我要再考虑考虑，以后再谈吧。以后的日子里，我又一而再，再而三地去找他，浪费掉不少时间，到头来觉得颓丧。

再问自己：业绩平平的原因是什么？为了得到问题的解决办法，祝先生翻出了过去 12 个月以来的工作记录，仔细看了看上面的数字，发现他所成交的单子里，有 70% 是在第二次见面就成交的；另外有 30% 是在第三次成交的。只有 7%，是在第四次、第五次、第六次……成交的。分析这里，祝先生忽然发现，一年来，自己的精力几乎有一半浪费在了实际上只有 7% 的可能性上。

最后问自己：解决的办法是什么？分析到这里，祝先生已经很明白，立即停止第四、第五……之后的拜访，把节省下来的时间，用来拜访新的客户，并且立即行动。

这样做了之后的结果真是令人难以相信，在后来短短的三个月里，他就把以前平均每月 2000 多元的收入猛提升到 6000 多元。

训练提示：

当你被出现的问题搞得心烦意乱时，按以下思路来解决。请这样问自己：

1. 问题是什么？
2. 原因出在哪？
3. 解决的办法有哪些？



4. 最好的办法是什么？
5. 按最好的办法采取行动。

四、如何面对“不可避免”

有些事情是你命中注定必须要承受的，与其抗争，不如像杨柳承受风雨，水适应容器那样去适应。

1. 学会接受

在荷兰首都阿姆斯特丹的一处 15 世纪老教堂的废墟中，有块石板上刻有这样一行字：“事情是这样，就不会是别样”。

“大钊训练”班学员李女士对这句话深有感触。她曾在课堂上与学员这样一起分享：

“前几年，我晋升高级职称，在论文答辩中，因过分紧张，发挥得不是太好，以 5 分之差落榜。竟有一个多月的时间沉浸在低迷的情绪中，懊悔的阴影始终挥不去，处在一种精神的亚健康状态。一年后想起一年前落榜时的低迷心境，觉得非常不值。甚至感觉那时是在糟蹋自己，实在太傻。”

的确，在漫长的岁月中，我们谁都会碰到一些令人不快的情况，它们既是这样，就不可能是别样。我们无法选择其结果，但可以选择自己的心情。一方面我们可以把它们当作一种不可避免的情况加以接受，并且去适应它；也可以用烦躁来毁坏我们的生活，甚至将自己搞得精神崩溃。

心理学家告诉我们，事情本身并不能使我们快乐或者不快乐，我们对事情本身的反应才能决定我们快乐或不快乐。

实践证明，在必要的时候，我们都能忍受得住挫折和灾难，甚至战胜它们。我们人类内心的力量坚强的惊人，只要我们肯加以利用，就能帮助我们克服一切。

记住，在人生的旅途上，如果能够承受所有的挫折和颠簸，



我们就会其乐无穷。

2. 坦然面对

“大钊训练”班学员李先生曾参加过 20 世纪 70 年代末的对越自卫反击战。他曾在训练班上这样说：

“我在参加对越自卫反击战不久，就被派到一个军火库，上级叫我管炸药。想想看，参军前我是俺爹杂货铺的一个店员，摇身一变成了军火管理员！在杂货堆里的感觉和在炸药堆里能一样吗？有时一想到站在几千万吨 TNT 的顶上，我这个小杂货铺店员的骨髓都被吓得凝固了。尤其是接受了两天的训练后，所了解到的危险常识更让我内心充满了恐惧。

“永远也忘不了我第一次执行任务的情形。那天又黑又冷，还是大雾天气。我奉命到一码头，负责装运弹药。码头的工人一个个身强力壮，他们将装有 2000~4000 磅重型炸弹的箱子一个个搬运到船上，每一颗炸弹都足够把船炸得粉碎。

“走在装有弹药的船上，我不停地胡思乱想，浑身颤抖，嘴里发干，两个膝盖发软，心跳得厉害。但另一种声音也在提醒我，心跳的再厉害也不能偏离规定的位置半步，更不能临阵脱逃。那样做，不但会丢自己的脸，也会丢父母的脸。再说临阵脱逃是要被枪毙的。

“后来，我对自己说：胆小鬼，你听着，就算被炸死了，又怎么样？反正什么感觉也没有了，这种死法倒痛快得很，总比死于癌症要好。不要做傻瓜，不去想它，豁出去了。

“对自己说过这些话后，开始觉得轻松了许多。再到后来根本就忘了自己是在弹药的身边。

“现在，要是我碰到很棘手的事情，只要想得出办法解决的，我就立马去做。遇到不可抗拒的事情，就坦然面对它。我从来不再让眼前的不如意事情烦扰我。”



训练提示：

在既成的或不可抗拒的事件面前，最好的处理方法是：

1. 欣然接受它。
2. 坦然面对它。

五、怎样对待“日常琐事”

有人这样说：“我们可以躲闪过一头大象，但躲不过一只苍蝇。让我们常常心烦的都不是什么大事，恰恰是那些陈芝麻、烂谷子的小事。”

1. 在意与不在意

眼下，离婚率在上升，这是谁都不可否认的事实。如果深入到每一对离婚夫妇中，了解他们的离婚原因，不难发现，多数起因是一些家庭琐事。

一位离过婚的男士这样说：“我情愿每天吃粗茶淡饭，也不愿一面听着前妻絮叨，一面吃山珍海味……”

一位离过婚的女士这样说：“我情愿一辈子自己过，也不愿忍受前夫上床前的不洗漱……”

这至少从一个侧面说明，丈夫或妻子的某些小手病，如果长期引不起重视，一旦形成习惯，再不加以改善，将有可能成为离婚的导火线。

对于一些日常生活中的琐事，其势态是向好处发展还是向坏处发展，往往是相同的事情，会有不同的结果。这取决于不同的处理态度。比如，对待同一件事情的在意与不在意，带给人们的生活感受就大不一样。

“大钊训练”学员李女士在班上汇报说：

“我的特点就是大大咧咧，有的时候甚至丢三落四。婚后的一段日子与爱人闹过不少矛盾。譬如，有一次我们去参加同学的晚



宴。热热闹闹参加完回来后，睡前洗漱时，发现我脚上穿的袜子，一只是黑色的一只是蓝色的，于是我便哈哈大笑起来。我爱人知道后，却严肃地说：‘太有失脸面了’，我说：‘这算什么，有谁注意那么仔细。再说，即使有人发现，又不是原则问题。’

“他却不依不饶，上纲上线地说：‘你太没有品位了！’……一场矛盾的冲突就这样一步步升级了。

“我爱人参加‘大钊训练’班后，我发现他变了，让我感受最深的一点是，他对我原有的一些生活习惯持包容态度了，我们的内部冲突减少了。

“后来，我爱人告诉我，一个学员在班上讲的一个故事，让他感触很深。那个故事的大意是：有位国王，精心打造了一张金床。每天晚上他都要邀请一位美貌的姑娘在这张床上与他一起就寝。不过，国王立了一个规矩，每来一位姑娘，都要先在金床上躺一躺，如果姑娘的身高超过了金床的长度，就要砍掉多余的部分；如果达不到，就要拉长到金床的长度……

“这个故事本身有些荒唐，可它折射出的道理却发人深省。我们对待身边的人，虽然不像那位国王那样狠毒，可免不了有他那样的苛刻。比如，他人的性格缺陷，日常习惯等等，我们都想按我们自己的习惯去匡正他们。

“听了这个故事以后，每当我的一些小毛病发生时，他说他都这样进行自我心理调试：谁都有不良习惯，也都有失误的时候。想开点，不能让这些不是原则的小事情，搞得我们整天都不愉快。成天为一些鸡毛蒜皮的小事吵吵闹闹，因小失大，不值得。

“的确是这样，他包容我了，我也包容他了。现在我们之间的内部冲突大大减少了。”

琼斯教授说：生活工作中，我们太喜欢拿自己的标准就评判他人的言行了。忘记了大千世界，各有各的生活经历，也各有各的脾气性格，怎么能拿自己的标准去规范他人呢？即使你是一家

之长，你是领导，如果尽在一些小事上斤斤计较，别人不舒服，你的心也特累，这又怪谁呢？

记住，你可以躲闪一只大象，却躲不过一只苍蝇。让我们常常心烦的不是大事，恰恰是那些陈芝麻、烂谷子的小事。

需要指出的是，对身边人的不良习惯、一时失误，“不在意”不等于放任自流、任其发展。“不在意”是指暂时的不指责、不批评和不抱怨。因为一时冲动并不能解决问题，恰恰是这“不在意”中孕育着“在意”。态度平和地处理问题，逐步寻求改善的契机，才是避免“因小失大”，最终解决问题的良策。

2. 去想与不去想

起初到北京时，我住在一处紧邻北三环的住宅楼里，并且是21层。当时尚未建四环，过往大货车全走三环。每到夜深人静，一辆辆大货车风驰电掣地穿梭在三环上，每天晚上都在忍受着顶级噪音。当时，我正在写一套钢笔书法的系列丛书，写到凌晨2点多时，噪声更大，一不留神就写错。

后来，我读到这样一句话：“我们一时不能改变环境，但我们可以改变自己的心情。”

于是，我试着调整自己的心情。再听到这些噪音时，就感觉成“狂风暴雨”的夜晚。外面狂风大作，暴雨倾盆，我在温馨的书房里风刮不着、雨淋不着地书写着自己喜欢的文字，该是一种多么奢侈的享受！想想那些正在风中、雨中急切回家的赶路人又是多么的辛苦……越想就越感觉自己的幸福。

从此，每天晚上，我便在一种知足的自我感觉中愉快地进行着我的写作。

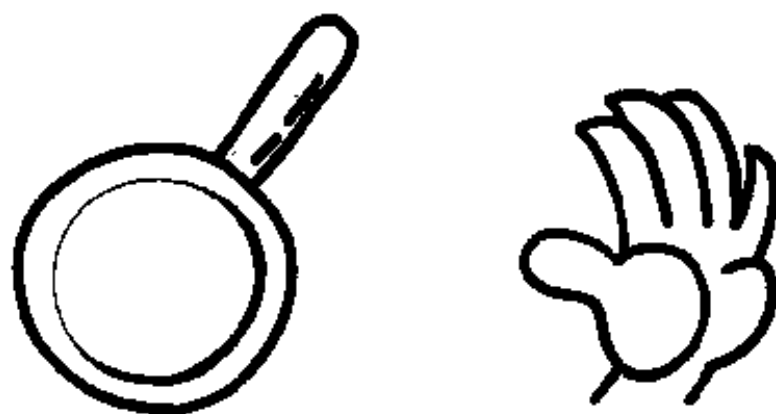
现实生活中，有太多的“不和谐杂音”影响着我们，大多是鸡毛蒜皮的小事。在多数的时间里，如何摆脱这些琐事带给我们的困扰呢？解决的秘方就是给存在的事情重新定义，做到注意力

转移就可以了。

训练提示：

对待身边琐事和无能为力的事情，明智的做法是：

1. 接受它。
2. 不在意。
3. 不去想。



不以恶小而为之，不以善小而不为

第三节 消除沮丧的“良策”

事事顺利，
叫幸运；
坎坎坷坷，
才叫正常。
“万事如意”是过年的话。
现实的生活是——
如意的事少；
不如意的事多。

一、如何对待“事与愿违”

生活、工作中，时常有不可挽回的事情发生。有的人总是沉浸在后悔之中。殊不知，当你为已经过去的事后悔时，实际是在给你的生命支付过多的成本。

1. 背花瓶的老者

有这样一个故事，说的是一位老者，背着一个大花瓶，走在熙熙攘攘的人群中，有人告诉他背上的花瓶裂了一道大口子，老人没理睬。过了一会儿，又一人告诉他你背上的花瓶裂了一大口子，老人还是默默地只顾走自己的路。这时，路边一年轻人觉着好奇，跟随老人想看看老人是否真有点傻。这时，又有一人对老人说，你背上的花瓶已经裂了。老人还是没理睬。年轻人沉不住气了，抢先几步，站在老人的面前大声地说：

“大爷，你的耳朵是不是聋啊？”

大爷说：“小伙子，大爷的耳朵不聋。”

小伙子说：“不聋，你怎么对前面几位好心人的话不理呢？”

大爷说：“先前那位告诉我时，其实我就知道这花瓶裂了，素

不相识，谁能跟我开玩笑，还不是看我年老体迈为我好！可为什么我又没有回应呢？我是这样想的：买花瓶虽说花费了我不少钱，现如今它裂了，事情已经是这样了，就不可能是别样。此时此刻我想的是回家如何利用这个裂花瓶。如果一个个地与那些人解释，我还赶路不赶路？做事，自己心里有数就行。不要太顾及他人说什么！”

年轻人从这位老者朴实的话语中领悟到：有些事情，就像花瓶裂了，已经无法挽回了。智慧的对待方法是：知道今后如何避免，接着忘掉，然后把心思放在将要做的事上就可以了。

2. 影视名人的“高招”

电影《英雄》公映后，负面的影评比较多。有记者问导演张艺谋，怎么看待观众对这部影片的负面评价？

张艺谋坦然笑答：“观众对这部影片有些负面的评价，很正常。如果一部电影公映后，全是一片赞扬声，那反而不正常。观众的意见，有的是我们创作的遗憾，有的是欣赏的角度和评判的尺度问题。应具体情况作具体分析。《英雄》这部片子，有遗憾的地方的确有不少。过去，一部作品完成后，面对遗憾之处常常后悔好长时间。可是，多年以前我就不干这种傻事了。电影本身就是遗憾的艺术，包括其他很多事情也一样。我发现，为做过的事后悔，完全是聪明人做傻事。干过的事，不合适，甚至损失了，以后记住不就得了，干嘛与自己过不去！当然，这里面的关键是要长记性。”

记得英国大剧作家莎士比亚说过这样的话：“聪明的人永远也不会坐在那里为他们的损失而悲伤。相反，他们都很会高兴的找出办法来弥补他们的遗憾。”

如果你留心一些成功人士的心路里程，不难发现他们都是一些能够把他们的后悔和不幸忘掉，而过上快乐生活的人。

当今港台走红的影星张柏芝，当网友问她有没有感觉很差的时候，张柏芝说：“我原来登台演出，每一次下台先想到的是哪一个动作做得不好或哪一句台词忘了。接下来是深深的自责。有时心情为此搞得很不愉快。后来发现，每次失误，每次后悔。每次不管再怎么精益求精，总是有枝枝杈杈的问题出现。时间长了，我也就不太在意了，现在我是一个做每一件事都不会后悔的人。”

不错，打翻的牛奶不能再收回，没有人傻乎乎地锯木屑，事情过了就过了。

训练提示：

面对差错或一时的疏忽时，聪明的做法是：

1. 多想以后怎么办。
2. 不去为打翻的牛奶而哭泣。

二、怎样从“沮丧”中走出

人的大脑，在同一时间只能想一件事情。一个人当精神遭受重大打击时，有意识地让自己专注一件事和让自己忙碌着的方法特灵。

1. 专注一件事

宋女士原在一家事业单位。机构改革，领导说照顾她，分配她到一家园林花木公司，离家比原来的单位近一半路程，她还满怀感激。

想不到的是，到新单位第一个月领工资，她的月薪比原来少了两级。她后悔调动时没问清楚。一连几个月，总感到窝囊。沮丧的心情还没过去，又得到母亲突然去世的消息，更是悲痛欲绝。这接二连三的打击，使她成天睡不着，吃不下，精神颓丧，甚至连生活下去的信心也没有了。

她曾求助于心理医生，一次三个小时，去了若干次，效果也不是很明显。用她的话说，当时满脑子的颓废缠绕着自己，赶也赶不跑。

在“大钊训练”班上，她这样说：

“一天下午，我呆坐在家里正沉浸在自己悲伤的心情里，4岁的儿子问我：“妈妈，你给我叠只纸船好吗？”说真的，当时实在没有兴致叠纸船。可是，儿子是个特缠人的小家伙，拧不过他，只好顺从他的意思。

“我找出纸张，拿出剪子，左折右折，为儿子叠出了第一只。儿子又让我端个洗脸盆，倒入半盆水，说要让小船在‘大海’里航行。接下来又提出要求，说小明的妈妈给他造了10艘舰艇，妈妈你也能。

“面对儿子如此的信任，又开始为他打造舰队。等我叠完了10艘舰艇，一看墙上的挂钟，不知不觉过去了3个多小时。再看窗外，天都黑乎乎的了。回头一想，这3个多小时，是我这么多天以来，第一次感觉心情是如此地放松。我一心叠小船，什么也没想。赶也赶不跑的悲伤心情也不知溜到哪去了？

“这个意外的发现，使我从深深的悲伤中惊醒过来。如果一个人专注地去做一件需要去计划和思考的事，悲伤自然就会挤跑了。

“发现这一方法后，我决定让自己不断地专心做事。第二天晚上，我仔细地打量了每个房间，把所有该做的事都列成一个单子。不列不知道，一列才发现，有好多家用器物需要清洗或维修。比如窗帘、书架、沙发、炉灶等等。

“接下来的日子里，我每天都专心做好一件事。在做这些事情的过程中，心情逐渐地恢复了平静，精神也开始放松。专心地干事情，真的能把负面情绪赶得无影无踪。”

2. 让自己忙着

2002 年度的诺贝尔化学奖爆出一个大冷门。得主是日本的田中耕一先生。他是一位年仅 43 岁，学历仅是本科，职称只是中级的工程师。更有意思的是他大学的专业不是化学。这一连串的意想不到，使得田中耕一在全世界一夜成名。

许多记者都想窥探他成功的秘笈，他面对记者的提问，回答很坦率。例如：

记者问他：“你平时最喜欢呆的地方是哪里？”

他说“图书馆和实验室”。

“为什么？”记者又追问。

“在图书馆和实验室能找到平静。”他回答。

平静，为什么会在图书馆和实验室能找到呢？

在图书馆和实验室的人，通常都埋头在他们的工作里，其它负面的情绪很难有机会产生。实践证明：做研究工作的人很少有精神崩溃的现象，因为他们没有时间来享受这种“奢侈”。

为什么“让自己忙着”这么简单的行为就能把负面情绪赶跑呢？这就是基于上文所述的那个心理学上的重大发现。即不论一个人智商有多高，人类的大脑，不可能在用同一时间想一件以上的的事情。

如果你还怀疑，请就做做这样一个实验：静静地坐下来，闭起两眼，试着同时去想“花好月圆”和“大江东去”这两个成语的画面。

不管怎样努力，你会发现你只能轮流地想其中之一，而不能同时重叠地想这两种画面。从人的情感体验上来说也是这样。我们不可能既沉浸在悲伤之中，又沉浸在欢乐之中。一段时间内，人的大脑只容纳一种情绪。一种感觉会把另一种感觉赶出去。记住，谁留谁走，总裁是你，你说了算。

当年，美国从海湾战场上返回的士兵，由于战争期间高度紧



张，神经都不同程度地受到了刺激。被心理医生诊断为“心理上的海湾综合症”。心理医生开出的治疗方法是“让他们忙着”。

具体做法是：除了睡觉的时间之外，每分钟都不让这些精神上受到紧张刺激的士兵闲着。比如钓鱼、打猎、打高尔夫球、拍照片、种花以及跳舞等活动，换着花样让他们玩。总之，根本不让他们有时间去想他们经历过的那些可怕的紧张体验。

用“活动”来调试人们的心理，并不是现代人的发明。早在耶稣诞生前的500年，古希腊的医生们就已经使用了。

从物理学的角度讲，自然界中没有绝对的真空状态。那么，我们人脑的思维活动也不会有一息停止的时候，即大脑一刻也不会有真空状态。你的大脑相对空出来时，必然会有东西补充进去。所谓的“东西”，就是你的各种情绪。情绪有正、负之分。正向的情绪如快乐、平静、知足、自豪、感恩、善解等等，负面的情绪如忧虑、烦躁、恐惧、怨恨、悲伤及嫉妒等等。记住，所有的情绪都是由我们的思想所控制的，当你让正向的情绪占据你的脑海时，必然会把所有负面的情绪赶出去。

美国著名心理学家詹姆斯教授说，负面情绪最能伤到你的时候，不是在你有所行动的时候，而是在你一天工作做完了之后。那时候，你的想象力会混乱起来，通常把不可能的想象成可能的；把一个小小的过错任意加以夸大。闲来无事时，你的思想就像一部没有载货的车子，乱冲乱撞，直到撞得自己精疲力竭。控制负面情绪的最好方法，就是要让自己忙着，去做一些有用的事情。

训练提示：

当你的心情一时非常沮丧时，逼着自己这样做：

1. 专注地做某件事。
2. 保持忙碌。



三、“到此为止”的策略

1. 陈先生的“到此为止”

陈先生是一位成功的股市操盘高手。曾在“大钊训练”班上与学员分享了一段他个人的亲身感受。

他从西安刚来北京时，身上拥有 200 万元。不过，这 200 万元是朋友托付他在股票市场上投资用的。陈先生在家乡就是证券公司的职员，他原以为对股票市场了解得很多，一进入，没经几个来回，阴差阳错，几次交易，全砸了进去。

陈先生开始反省自己。心想：要是他自己的钱都赔光了，倒不是那么在乎，可是把朋友的钱赔光了，太没面子了。

陈先生仔细研究了他几笔大的失误，发现突出的致命点是，在前阵的牛市中控制不住自己投资的欲望。他暗下决心，在哪里跌倒就在哪里爬起来。提醒自己再进入股票市场之前，一定要弄清整个股票市场到底是怎么回事。于是，他找到了一位京城最有威望的股市投资专家，并跟他交上了朋友。

陈先生相信能从这位专家身上学到很多实战经验。因为这位专家多年来一直在业内被誉为是个很成功的人。2001 年的大熊市，不知套牢了多少中小股民，甚至投资基金也死死套牢，而这位专家当时出手之快，令业内人士称奇。陈先生知道，能有这样一番业绩的人，不可能全靠投机和运气。

陈先生的真诚和虚心，终于打动了这位股市投资专家。在充分了解陈先生以前是怎么做的后，他告诉了陈先生一个股票交易中最简单的操作原则。

这位股市投资专家说：

“我在股市上所买的每一笔股票，比如：买的时候是 30 元一股的股票，我马上规定不能赔的最低线是 27 元。也就是说，万一股票下跌，跌到比买进价低 3 元的时候，我就立刻卖出去。这样就可以把损失只限定在 3 元以内。事实上，我们每天买一宗股票，都是

经过多方面的分析后的结果，一般情况是买后上涨的多，下跌的少。因此当你把你投资限定在10%以内，即使你所买的股票半数以上判断失误，也还能保证你赚得多赔得少。”

陈先生听了这位股市投资专家的话，结合自己原来理论分析的功底，试着去加以灵活运用，从此便屡屡得手，不仅挽回了当初赔进去的投资，一年内还净赚了30万元。

2. 我的“到此为止”

1989年3月份，我所在的地区开设了第一家中日合资企业，面向社会公开招聘管理人员。听说是日商亲自派人管理，为给自己寻求一个学习成长的机会，我毅然辞去公职前去应聘。想不到的是，应聘成功后，原所在单位坚决不同意我辞职。不过，最后我还是义无反顾地到了这家合资企业。

起初，人虽然身在新的单位，可时常还在为没有合法的劳动关系而担心。譬如，万一试用不合格被辞退怎么办？当年的就业渠道是以国营和集体为主。像合资、民营极少。一旦被辞退，原工作单位不能回，将意味着失业。在挫折面前，我茫然了。

饭，吃不香；觉，睡不着，持续了一个多月的时间，我忽然发现，这等于是自我焚烧。这种持续的低迷状态必须就此打住。

从这份茫然中清醒过来后，我告诫自己，没有人能打倒你，只有你自己。必须勇往直前往前走，坚信决定能不能不被辞退的主动权在自己手里，不在日本人手里。如果还在忧虑、彷徨，等于是自己在打倒自己。

我决定把原工作单位的不放人看作是对我的鞭策和重视，把新的工作岗位当作生命的新起点。义无反顾、一门心思地全身心地投入到了工作中，心情便很快恢复了平静。三年内职位连晋两级，三次加薪。最后我离开这家合资企业时，外方经理一再地挽留。



训练提示：

当我们为做过的事情后悔时，智慧的做法是：

1. 判断一下这件事值得付出多少忧虑，
2. 然后就此打住，
3. 避免为过去的事支付过多成本。

第二章

精力充沛的“谜底”

香港影星梅艳芳，能歌善演，正当演技与事业如日中天之时，却被癌症夺去了年仅 40 岁的生命……

流行歌手高峰，一曲《大中国》唱遍祖国大地，正当创作的“高峰”期，同样因病英年早逝……

特技演员柯受良，驾车飞越黄河，飞越长城，却没有飞越过自己 50 岁的生日……

老电影演员陈强，早年因一部《白毛女》走红的“黄世仁”，80 岁高龄，还能参加电影的拍摄，连续工作 8 小时，能精力旺盛地沉浸在自己扮演的角色中……

京剧大师袁世海，80 岁高龄时还能登台演出，其功力不减当年……

为什么同样从事艺术创作，结果却不同？

摩根说：“充沛的生命活力，持续的工作热忱，是事业有成的‘能源’，也是享受生活的‘资本’。人人都想拥有，却不是人人都知道怎样去拥有。”

现实生活中，令人遗憾的是，有的人为了保持充沛的生命活力，不惜重金，去吸氧，去买药，去按摩……多种所谓的健身方法都试过之后，其结果是“无可奈何花落去”！

阅读本章，你将知道：充沛的生命活力需要用“心”去调养；旺盛的工作热情要用“心”去调试；休息与休息不同；失眠不是“病”；如何培养良好的工作习惯；怎样防止心烦意乱，等等。

第一节 用“心”去调养

累了之后的休息，
是修补；
累了之前的休息，
是养生。
疲倦的根源在“心”，
“心病”还需“心”来医，
青春常驻有“妙方”。
失眠不是病，
睡眠是习惯。

一、工作中保持清醒的“良策”

现代人经常挂在嘴边的一句话：“我很忙，很累”。“忙”字的组合是“心”和“亡”，“心亡”多可怕！

医学研究表明，疲劳会降低身体对一般感冒和疾病的抵抗力。疲劳同样也会降低人们对忧虑和恐惧等负面情绪的抵抗力。更严重的是疲劳会直接降低人们的工作效率。

1. 工作效率降低的原因

李先生，在学员通讯录职务一栏里，他填的是总经理。专门从事国际贸易。由于繁重的工作缠身，长期以来，时常感到筋疲力尽。按他的话说，什么办法都试过，喝生物水，吃维生素，嚼各种补药……钱花了不少，精力没添多少。

有一次课余，他说出了自己的这种困惑，我试着给他解释：人的植物神经，打个不太精确的比喻，如同橡皮筋。长时间地处于绷紧状态，会加快失去它自身的弹性。人也一样，长时间处于紧张状态，自然会出现各种疲劳症状。这就是为什么我们每周要休息，有的企业给员工还有年假。作为老板来说，失在眼前，利在长远。最好的例子是学校，每年有寒暑假，这充分说明脑力工作者更容易疲倦。

以上道理一般人都明白，一般人做不到的是每天让自己“度度假”。怎么做呢？

比如，持续工作一段时间后，在办公室里，抽空躺在沙发上来放松一下自己。当然，方式由自己选择。有工间操时间的，一定要按要求去做，放松身心是目的。

一年后，我再见这位老总时，他说：“奇迹出现了。以前，总觉得休息是浪费时间，那么多工作等着去做，休息不起。现在想想，拼命工作，效率也没提高多少，自己还常常感到筋疲力尽。自从每天坚持“度度假”，因地制宜，按自己喜欢的方式放松一下自己，效果特灵。现在我觉得比20岁年前都有活力。每天还能多工作两个小时，却很少感到疲劳。

2. 学会积极地休息

据史料记载，二次大战期间，邱吉尔近70岁高龄。却能够每天工作16小时，成年累月地指挥大英帝国作战，实在是件了不起的事情。他精力充沛的秘诀在哪里呢？

每天早晨他在床上看报告、口述命令、打电话、甚至在床上主持很重要的会议、直至工作到上午11点。吃过午饭以后，再上床去睡一个小时。下午工作到6点钟左右，再睡2个小时，一般晚上8点钟起来吃晚饭。吃过晚饭后，他能精力充沛地一直工作到深夜2点。

美国上个世纪的一代大富豪洛克菲勒也创了两项惊人的纪录：

第一个，他赚到了当时全世界为数最多的个人财富；

第二个，自己活到了 98 岁，就现在来说也是高寿。

他是如何做到这两点的呢？

其中一个重要原因，据他身边人后来透露，洛克菲勒有一个铁的习惯，每天中午在办公室里睡半小时午觉。不管再重要的事情，都是睡完觉再说。而在睡午觉的时候，哪怕是美国总统打来电话，他都不接。

另据记载，爱迪生认为支持他发明的无穷精力和耐力，都来自他能随时想睡就睡的习惯。

福特过 80 岁大寿时，有人问他精神旺盛的秘诀是什么？他说：“能坐下的时候，我绝不站着，能躺下的时候，我绝不坐着”。

你如何采用这些方法呢？当然，我们普通人，尤其是打工族，我们没法采用，也不敢采用，没有午休，你休息，是要被炒鱿鱼的。但其中蕴含的养生之道是完全可以为我们所用的。

假如你没有条件中午睡个午觉，晚饭前，抽半个小时躺下来休息一下也可以。如果你能在下午 5、6 点或者 7 点钟左右睡 1 小时，晚上工作起来就特清醒。其实还不多占工作时间。

为什么呢？如果你的睡眠每天是 8 小时，晚饭前先睡 1 小时，加上夜里睡的 7 小时，一共还是 8 个小时。这种组合式睡眠，给你晚上带来的清醒，要比你夜里连续睡 8 小时，好处要多得多。

真正意义上的睡眠，是一种完全的轻松，是一种无我的境界。是一种真正的自制力。许多人睡不好觉的主要原因，是无法控制自己的思想，任凭各种忘不掉、理还乱的思想纵横在心中，交织在脑中，难以让它们较快地安静下来。一个人只有做到了能够有效控制自我意识，他才可以真正地做到放松自己，无论什么情境下才可以轻松入睡。而这种自制力的最好标志是，随便什么地方，无论遇到什么事，都能睡得着。

缺乏自制力的人，往往容易受到他人情绪或行为的影响，是快乐还是悲伤，是高兴还是烦恼，是自卑还是自信，仿佛是周围的人和事在操纵着他们。他们放弃了自己的主观判断和选择，因而他们控制情绪的方式是外部式的。而真正自制力强的人，外部世界对他们的影响是极小的，他不会把他人的悲喜挂在自己的心上；也不会把内心的平静抛售给外在的世事，更不会让爱与哀愁左右自己的食欲、睡眠。

自制力强的人，也就是真正能做自己主人的人。面对错综复杂的外部世界，他能自如地控制自己的情感、态度、食欲和睡眠，能保持心神的和谐与放松。

训练提示：

防止疲倦的方法是：

1. 疲劳之前，先休息。
2. 整体睡眠，变成组合式睡眠。

二、工作中造成疲倦的“根源”

有人说，衡量一天的工作质量，不是看你有多么疲倦，而是看你有多么不疲倦。

1. 是什么使你疲倦

科学家发现，单单用脑不会使人疲倦。这句听起来非常荒谬。可是几年之前，科学家曾试图了解，人类的大脑能够工作多久而不致使“工作能量减低”。经过实验和测量，令这些科学家们非常吃惊的是，从正在工作的人血管里抽出血液，无“疲劳毒素”生成的迹象；但从正在生气的人的血液里发现了“疲劳毒素”和各种血液的“废物”。

科学家研究已经证实，人的大脑在工作了8个或10多个小时

之后，其能量还像开始时一样地有效率，脑细胞是完全不会疲倦的。那么，是什么因素使人疲倦呢？

心理治疗专家告诉我们说，人们普遍所感到的疲劳，多半是由精神和情感因素引起的。

英国最有名的心理分析家海德费博士，在他那本《心理学》里说：“绝大部分我们感觉到的疲劳，都是由于心理影响。事实上，纯粹由生理引起的疲劳是很少的。”

美国著名心理分析家布列尔博士说得更绝对，他说：“一个脑力工作者，在其健康状况良好的情形下，他的疲劳感觉，100%是来自心理因素，也就是说情感的影响。”

什么心理因素会使脑力工作者感到疲劳呢？

是工作难度和工作压力吗？不是的。关键是一个人在这些问题面前采取何种心态。比如，当工作有难度和压力时，你的反应是焦虑、烦闷和忧虑，那么，这些就是使你精疲力尽的心理因素。诸如此类的心理感受一旦较长时间徘徊在内心里，不能得到及时的排解和控制，它们会让你时常感冒，精神萎靡，工作效率降低，严重时甚至会得神经性头痛。

由此可见，我们之所以感觉疲劳，不是工作难度和压力本身，而是因为我们心理的负面情绪造成了我们精神上的疲劳和过度紧张。

遗憾的是，我们许多人在工作的时候，大都太执着。这里说的执着与专注是两个概念。干事情时需要专注，思维散漫干不成事。干的过程中遇到不顺利时，这时需要的是冷处理，理性地找出问题所在。

然而，我们多数人却习惯以自己的主观愿望为标尺去匡正眼前的事实。常常发出这样的感叹：

“我怎么这么倒霉！”

“事情的结果不应该是这样！”



“你怎么能这么做!”

“气死我了!”

表现出的态度常常是抱怨、指责、后悔……等等，这就叫太执着了。与眼前的事实较劲，最终受伤的是我们自己。这也就是疲劳的根源。疲劳，事实上是“心”的累!

以上说的是深层次的疲倦根源。也许有人会说，平时遇不到事与愿违的事情，我们从事脑力工作，我们看书、打字时间一长也感觉疲倦，这又怎么解释?

教育心理学家何西林教授说：“我发现主要的原因在于几乎所有的人都相信干事情就要精力集中，却忽略了精神集中的同时，身体要放松。如果注意观察，人们在看书或书写的过程中，经常出现皱眉头、耸肩膀、踮脚尖等等小动作。更有甚者你看他在从事脑力工作的时候，坐在椅子上身体所有的部位都在“集中精力”，长时间的凝固于某一体态，造成局部的血液流通不畅，引起筋骨酸痛。这就是为什么我们不从事体力劳动，也感到身体疲倦的根源。

2. 消除疲倦的“行为疗法”

请停下来，现在就停下来，自己反思一下：

你阅读这几行字的时候，有没有皱眉头?

两眼之间是否感觉到一种压力?

坐在椅子上的姿态是否放松?

是耸起了肩，还是叠起了腿?

脸上的肌肉是舒展的还是紧绷着的?

除非你的全身放松得像一块放在桌子上的手帕一样软，否则你这一刹那就是制造神经紧张，或者说在制造精神疲倦。

那么，一旦造成了精神疲倦，应该怎么办呢?简单有效果的方法就是：放松!放松!再放松!更重要的是学会在工作中保持



一颗“平静心”。

这方法说起来容易，掌握也容易，但做起来则难。恐怕得把你天长日久所形成的不良习惯都得改过来。不过，花这种力气是值得的，因为这样可以使你从紧张疲倦的生活中放松下来。

美国心理学家詹姆斯教授在他那篇题为《放松情绪》的文章里说：“紧张是一种习惯；放松也是一种习惯。不过紧张对人身心有害，而放松则是有益的。有害的习惯被祛除了，好的习惯才能养成。”

如何才能祛除紧张达到放松呢？

你可能会说，应该先从思想开始，也许会说，先从放松神经开始。科学实践证明，两种方法都不行。较有效的方法是从放松肌肉开始。

具体的做法是：先从你的眼睛开始。当你读完这一段之后，把头向后靠，闭起你的眼睛来。然后默不出声地对你的眼睛说：“放松、放松、再放松。”如此慢慢地重复，持续1分钟。

如果你投入地按这一方法去做，你会感觉到，几秒钟后，你眼睛的肌肉就开始服从你的命令了。

现在就试一试，闭上眼睛对自己的眼睛说：“放松、放松、再放松……”你是否觉得有一只无形的手把你一些紧张的情绪都挪开了？

虽然看起来令人难以相信，可是你在这1分钟里，却已经试过了放松情绪的全部关键和秘诀。你可以用同样的办法放松你的脸部肌肉、头部肌肉、肩部肌肉以及延伸至全身的肌肉。需要提醒你的是，眼睛是全身最重要的器官。学会放松自己的眼睛，会有纲举目张的功效。

美国芝加哥大学的杰克布森博士说：“如果你能做到完全放松你的眼部肌肉，你就可以忘记你所有的烦恼了”。

在消除精神紧张时，眼睛之所以这样重要，是因为它们消耗

了全身能量的四分之一。这也就是为什么很多眼力很好的人，却感到“眼部紧张”，因为他们自己使眼部感到紧张。

综上所述，任何时候都能够放松，任何地方都能够放松，只是不要太较劲地去让自己放松。所谓放松，就是消除所有的紧张和不自在，只想到舒适和放松。开始的时候先想怎样放松你眼部的肌肉和脸上的肌肉，不停的说着：“放松……放松……放松、再放松”，使自己由脸部肌肉，一直到身体的中心，直至像孩子一样完全没有紧张的感觉。

3. 消除疲倦的“精神疗法”

一位斯里兰卡哲学家说：“那种放弃了感性欲望之后出现的，人们意识到了控制这些欲望能力的大脑状态，叫作无恃。无恃的意思是尽管存在着外界环境的干扰、诱惑，这种干扰、诱惑，能够把大脑基质搅动出波浪，但人们仍可保持在安宁静默的状态中。”

作为人来说，精神上的强大，比什么都重要。事实上，超强大的事物，才能表现出这种安详，比如，航空母舰比一般货轮更能抗拒风浪，航行也更平稳；动物界中的狮子，大象，老虎，个个都是吃得香，睡得好，悠闲自得；而越是弱小的动物，越容易受惊恐，像有些鸟类，有的连睡觉都要睁一只眼睛，闭一只眼，两眼轮班。有的看上去眼睛是闭上了，实际他们的潜意识里却还在提防着。

有一次，去空港的一小区暂住，被日夜不停的飞机起降声闹得睡不着，就试探地问老朋友，这么多年他们是怎么熬过来的。老朋友说，起初来的时候，天天满耳朵都是嗡嗡声，偶尔到外地出差，睡觉时都还觉得有飞机在头上飞。时间长了，就不知飞机哪去了。

这件事，让我想起了闹钟的滴答声。夜深人静，你睡不着时，



如果你太在意它，你就会越听心越烦，恨不得把它扔出去。而你若不在意它，用不着动手扔，它就会很快从你身边消失。其实有很多事物都是如此。你在意它，它才影响你。

所有的鸟都拥有自己独特的叫声，天底下的人各有各的长相。人有自我意识是很正常的事。没有反而不正常，但如果你太过强烈，就像对闹钟的嘀嗒声过于敏感一样，就会为其所累。

踢球是最明显的例子，你越想获胜，越想踢好，就越可能不能如愿，动作僵硬、变形乃至完全失去自我控制。高境界的球技，讲究的是心如止水，身心放松。成熟的球员在比赛时往往是不想比赛，只想洞察时局，抓住每次战机，把每一脚球处理好。做到了内心安静，眼睛明亮，动作敏捷，成竹在胸，球自然会越踢越好。

其实，在许多时候，一个人必须学会忽视眼前左右不了的事情。比如，利益的得失、倒霉的过去、窗外的噪声、他人的议论等等。遗憾的是许多人在做着一件事情的同时，常常继续着对其他事情的关注。如同一位猎人，同时追逐两三只兔子，结果是一只也追不上。劳神费力一点都不少，常常得到的是烦躁。

事实上，一个人如果精力充沛，具有能屈能伸的性格，那么它既不会骄傲，也不会虚荣，而是平静地生活着。之所以能不受负面情绪的折磨，原因是他学会了驾驭和控制自我感情的方法，从而逃避了自我感情容易带来的折磨。

在心理学家看来，竞争意识、雄心、荣誉感，甚至适度的虚荣，都属于我们意识中更富有想象力的高级层次。这些感情把我们从感官世界唤醒，激励我们追求理想和实现目标。人的追求越高远，也就越能摆脱眼前的迷惑和折磨，越不容易被负面的情绪和信息束缚手脚。记住，雄鹰是听不到鸡叫的。



训练提示：

当感到身心疲倦时，学会这样放松自己：

1. 用一颗“平常心”对待你周围的一切。
2. 工作中采取放松的姿势。
3. 想想阳光下睡觉的猫。

三、生活上永葆青春的“秘密”

心理学家说，人的年龄有心理年龄和生理年龄之分。如果一个人自己先感觉衰老得快，他必定会衰老得快。一个人内心感觉年龄多大，给人的印象就有多大。

唯物主义者认为，物质决定精神，但精神对物质又有着不可低估的反作用。

据史料记载，我们的孔老夫子（前 551—前 479），在当年物质生活条件极差的情况下，他竟活了 73 岁高龄，按现在的人寿标准看，相当于 110 岁。他当时呈现给人的精神状态更是相当于 50 多岁。

曾有这样一个趣闻，楚国有位叫公的大夫，问孔子的学生子路：“你们的孔夫子是个怎样的人？”子路一时不知怎样回答他。

孔子知道了这件事后就对子路说：“你为什么不说，他这人啊，发奋时，都忘了吃饭；只有快乐，没有忧郁。他呀，连快要老了，都不知道。”

你瞧，这该是一种多么好的精神状态。由此可见，正是这种一般人所不具备的良好的心境，才是永葆青春的秘诀之一。

中国有句俗话叫“笑一笑，十年少”，这又说明了一个人的心情对于健康的重要性。由此可以得出这样的结论：健康的心理，也是防治疾病的一剂良药。

马克思指出：“一个美好的心情，比 10 付良药更容易治愈生理的疲劳和痛楚”。

我的一位同学，2001年4月被医院初诊为肺癌。他本人得知诊断结果后，如五雷轰顶，长夜不眠、不思饮食、精神萎靡。在床上躺了整整17天，有时连续两天不吃一点饭，只吃两个西红柿，整个人彻底垮了。然而，经过对切片作进一步的化验后，确诊他患的不是肺癌，而是肺结核。听到这一消息，他几乎从床上蹦了起来，即刻精神焕发，食欲大振。当天中午就吃了半斤猪头肉，喝了一瓶啤酒，外加一大碗兰州拉面。

中医认为，人的精神面貌与“七情”有密切关系，乐观愉快的心情，能使五脏六腑的气血运转功能活跃，从而达到防病防老的目的。

1. “心病”还需“心”来治

进入新世纪后，各大医院的医生发现，很多来求诊的病人，生理上根本就没有毛病，可是他们却认为自己有这样那样的症状。

例如：一位40多岁的女士，认为自己患了“关节炎”，全身关节酸疼。另一位50岁的男士，常年感到疲倦和偏头疼。他们每天都能感觉到这些痛苦，可是经过最彻底的医学检查之后，发现他们没有任何生理上的疾病。最终的诊断结果，完全是心理因素，所谓的病，是他们自己想出来的。

现在的难点是，明明知道目前许多人，因社会竞争的压力，产生了许多心理问题。一是我国目前的心理咨询机构太少，二是许多人忌讳自己心理有问题。那么，按正常的病理治疗医院治不了，这类心理问题该怎么解决呢？

“大钊训练”的课程里有个“心理素质训练班”。虽然有人对这种班的效果深表怀疑，但却出现了一些意想不到的奇迹。

前面提到两位朋友，曾是这个班的学员。在谈到他们结业后的感受时，那位40多岁的女士内心非常平静地说：

“刚参加班时，既忧虑又紧张，精神低迷，感到浑身的不自在。

通过参加训练，现如今充满信心，心情十分愉快，而且原来身体的不舒服都感觉不到了。陌生人见了我说看上去我就30多岁，他们哪里知道我马上就要年过半百了。

2. 保持年轻的“妙方”

现如今不少女士，为了留住灿烂的容颜，常不惜重金买高档化妆品，可到头来，还是“无可奈何花落去”。有些男士为保持青春活力，更是动用千金买补药，最后的结果是奈何不了华发早生。其实，他们都忽略了一个重要的问题，保持年轻的“妙方”，是良好的心态。

怎样保持良好的心态呢？我们生活在眼前这个纷杂的世界里，遇到一时不顺心的问题是正常的。关键是遇到后能及时排解。排解的最好方法就是跟你信任的人谈论你的问题。只要谈透了，就能起到心灵净化的作用。

试想，遇到问题，一个人闷着头想自己的心事，不把心中的事告诉别人，只能造成自己精神上的烦躁。现代人要学会让我们信赖的人分担我们一时的困惑。同时，我们也乐于分担他人一时的困惑。我们必须感觉到世界上还有人愿意听我们的话，也能够理解我们。遗憾的是，有好事情时，我们愿意与人分享；可一旦遇到不顺心的事，却碍于面子不愿求助他人。也许会有人说，很难找能说说心里话的人；或者，即使有，说了他们也帮助不了你，所以干脆一个人独自承受。

从一代宗师弗洛伊德时代开始，心理学方面的精神分析专家就知道，只要人们把心中的郁闷说出来，单单只要说出来，就能够排解70%困扰在心中的忧虑。为什么呢？没有人知道其中的科学依据，可是老百姓都知道，生了气，骂一通；受了委屈，哭一场，发发胸中的闷气，就感觉畅快得多。

建议你，下一次再碰上什么情感上的困扰时，应该找人吐露

一番。当然并不是说，随便到哪里抓一个人，就把我们心中所有的苦水和牢骚就说给他听。要做的是，我们要找一个能够信任的人，跟他约好一个时间，也许是一位亲人、一位朋友或一位同事，然后对他说：“我希望得到你的帮助。我有个问题，希望你能听我说一说。”

如果这时有人说：“我不行。”你接着可以说：“即使你在这方面帮不了我什么，只要你坐在那里听我说说，也等于帮我大忙了。”你只要谈到这，一般人会答应的。从某方面说，心理学上的精神分析学派就是以倾诉的治疗功能为基础的。

训练提示：

当遇到不顺心的事情时：

1. 及时找人把心里话说出来。
2. 把微笑挂在脸上。

第二节 用“心”去调适

工作，
是我主动愿意去干的。
可是，
有时工作又让人“烦”；
成天忙得晕头转向，
到头来还是被事缠。
其实，
并不是事难缠，
是我们自己从未进行过盘点……



一、高效工作的“四种习惯”

柯维博士说，成天让我们晕头转向的并不是工作本身的繁重，而是我们自己的内心里从来就没有装着“轻、重、缓、急”这四个字。

习惯一：条理

潘先生是一家报社的发行主管。在“大钊训练”班上说，每天早上，他光是看见堆积的还没有回的信、报告和会议纪要等等，就足以让他的脑袋大好几圈。更让他受不了的是，经常感觉有100万件事情没做，可是没有时间去做它们。他自己称已经发展到不单单是紧张、心烦和疲倦了，隐隐约约的感到有高血压、心脏病和胃溃疡的某些症状。

6次课上过之后，这位发行主管又在课堂上汇报说：

“让我震动最大的是老师在课堂上说的那句，‘条理，是工作的第一法则。’之所以我原来被工作缠得那么烦，根本原因就是我在处理工作时从不讲究条理。悟到这一点后，我对自己的办公室来了个大清理，清出了一大车子的报表和旧文件，结果还发现一部两年来一直找不着的打字机。

“原来我自己一人用了两张写字台，现在我只留下一张，事情一来我马上按轻、重、缓、急几个等级进行短时评估。接着重又急的事情先办，急又轻的事情后办，轻且缓的事定下个日期办。公文、信件的处理，按类归档，查用什么一目了然。

“现在，不会再有堆积如山没有做完的公事烦恼我，让我紧张，让我忧虑。更让我想不到的是我的高血压、心脏病、胃溃疡等症状一点感觉也没有了……”

习惯二：计划

说到计划，谁都不陌生，可现实生活中，往往就是越是熟悉的事情，越不容易做到位。计划是目标实现的具体步骤和措施。计划的合理与否，直接关系到目标的实现。大到国家下到各行各业都离不开自己的发展“计划”。具体到我们个人要想不糊糊涂涂地过一生，有所发展，就要好好计划自己的一生，最好每天都应有计划。

联想集团的少帅杨元庆，他最初踏入社会的第一份工作是推销电脑软件。十几年内，他从一个默默无闻的打工者成为现在中国著名 IT 企业的领军人物。有一次在回答记者提问时，他无不感慨地说：“对我人生产生重大影响的有两种习惯，包括现在我还在从中受益的，一种习惯是“勤思考”；另一种习惯是“善计划”。

杨元庆说：“我每天都是在我头脑最清楚的时候计划第二天的工作。因为头脑清楚的时候想的问题周到。”

“勤思考，善计划”这是再简单不过的道理，可我们一般人明白，却很难持之以恒地做到。我们人性的弱点之一是“懒”。由此派生出的一个不良的习惯就是“散”。这二者是“勤思考，善计划”的两大天敌。

杨元庆说：“日常工作中，事前事后，不论事情的结果如何，我都要“写”一些自己的大脑语言。这叫让思维随时照顾到自己的意念。其实，人的大脑无时无刻不在思考，关键是要提高思考的品质，“勤”就是保障。计划也同理，计划谁都懂，也都能制订，关键的一点是个“善”字。常说“计划不如变化快”，难做的是当计划变化了的时候你怎么灵活地再“计划”。

也许有人说，我干事就是跟着感觉走，走的不也满好的。不过，要提醒的是，按计划做事绝对要比跟着感觉走去做，要好得多。

习惯三：果断

常言说：“大丈夫遇事要拿得起，放得下”，“遇事当断则断，不断则乱。”

某集团公司的董事长范先生说，每次开董事会总要花很长的时间。会上讨论的问题很多很多，达成的协议却很少很少。其结果往往是董事会的每位董事都得带着一大堆的报表回家去查看。

后来范董事长下决心提高董事会的开会效率，规定每位开会前将所有要讨论的问题都单列出来，形成文件发到每位董事手中，并要求正式会议之前，都要有自己结论性的建议，带着自己的建议、在会上共同讨论出结果。

在会议的进行中，作为主持的范董事长严格遵循在讨论下一个问题之前，上一个问题一定要有个结论，即使一时讨论不出结论性的意见也要定出下次解决的日期。问题的讨论，一个接一个不耽搁；时间的掌控，一分一秒不拖延。

经过实践，这种会议的风格，效果非常惊人。几次会议后，不仅所有的陈年旧帐都清理了，董事们也不必再带着一大堆报表回家。从此，范董事长也不会再为没有解决的问题心烦。

这种开会风格，值得借鉴。不仅适用于大小会议，同样也适用于个人的自我管理。

习惯四：授权

老百姓说：“一个人能耐再大，也一手遮不了天。”

管理学家说：“企业管理的学问之一，即学会授权。”

某公司的陈经理说：“我 1988 年开始创业，公司从最初的 3 个人，现发展到现在的 300 多人。就现在的规模，公司称不上大，可事情不少。尤其近三年，我的头发是大把大把的掉，眼镜片是越换越厚，并且还伴有脸发黄、腿抽筋，突然我意识到精力透支得太厉害了……”

像陈经理这样的企业老总不在少数，他们当年白手起家，亲眼看着自己的企业像自己家的孩子，一天天长大。已经养成了凡事自己干的习惯，也知道规模大了，委托他人干省心，可总是放心不下。

说得可怕点，这类领导人在不知不觉中，已经掉进了自己挖下的陷阱里。因为他们不懂得怎样授权。坚持事必亲自做的结果是：很多枝枝节节的小事缠得你没完没了，让你心慌意乱，时常伴有焦急、忧虑、紧张的情绪产生。最终糟蹋的正是自己的健康。

当然，要把权力下放，逐步实现分层管理，也是很不容易的，有时所聘的下属不得力会带来很大的灾难。

尽管权力下放有风险，分层管理一时有点难，一个老总或做主管的，如果要想避免忧虑、紧张和疲劳，企业要做大，非得这样干。

实现这一理念的方法是，让“制度”当主管。

训练提示：

高效工作的“四种习惯”，具体做法是：

1. 清理办公桌上的所有文件，只留下当前要处理的。
2. 按事情的重要性，制定出处理的优先次序。
3. 问题发生时，如证据资料足够，当场就解决。
4. 善于组织、授权和督导。

二、怎样防止心烦意乱

幽默大师卓别林说，你对自己的工作心烦吗？如果心烦了，就做个假装的游戏，假装你对工作特喜欢，定会有意想不到的收获。

1. “假装”对工作有兴趣

有一位办公室打字员，她在“大钊训练”班上这样汇报：

“一天中午下班了，有一个部门经理坚持要我把一封长信重新打印一遍，我马上就有点急。但忍着告诉他这封信只要改印几张就可以了，不必一定要全都重打印一遍。而他却紧逼我说，如果我不想重打印的话，他就会去找愿意打印的人来重打印。

我突然意识到，的确打字员不只我一个，凭他的权力，他一说会有很多人跳起来抓住这个机会，这将造成我工作上很大的被动。话说回来，公司聘我就是做录入工作，我干的就是这份活。

想到这儿，我突然觉得心里亮堂多了，马上连口答应，接着我就坐下来开始重打印这封信。打印的过程中，我有了一个重大发现，心甘情愿地去做并且假装很喜欢干。工作起来精力特充沛，录入的速度也快了很多。尽管这封信有十几页，但我很快就完成了。

有些事情，你不得不干时，带着情绪干，常出现的结果是，很容易出现枝枝杈杈的事情，有时还会一事惹出另一事，倒霉加上倒霉；而假装快乐地干，不但工作干得漂亮，而且快，自己心情也好，有时还会有意想不到的收获。

由于我尝到了这种工作态度的甜头，做任何一件事情，只要是我答应的，都要高高兴兴地去干。久而久之，干起工作来体力更充沛，心情更快乐，忧虑和疲劳都比别人少。

这种新的工作态度使大家都认为我是一个很好的职员。后来公司的上层需要一位秘书，那位部门经理就全力推荐我去担当那个职位。理由是，我很愿做一些额外的工作而不抱怨。”

这位办公室打字员的亲身经历，证明了心理学家维辛吉教授提出的“心理态度的转变，必然导致行为的改变。行为的改变，又必然产生精神的力量。”通俗地讲，如果你“假装”对你的工作有兴趣。哪怕一点点的假装也会使你的兴趣变成真的。它可以减少你的不快、心烦和疲劳，最终是公司受益，你也受益。

2. 经常给自己打打气

刘先生是位保险推销员，大家都知道干保险这一行，很大程度上靠嘴皮上的功夫。然而，刘先生最不擅长的就是说，不是他不能说，他想说，但患有严重的口吃。简简单单的一句话正常人几秒钟就说完了，经他的嘴说出来那可是要遭遇严重的超级“塞车”。听的人干着急，他本人也急得脸红脖子粗。

就是这样一位严重口吃的刘先生，在保险公司干到了主管的位置。据说他的手下有 100 多名业务员。

他说话这样的不利索，怎样干成了一名主管级业务员的呢？

据说刚开始干的时候，他让老业务员把见客户需要最初说的几句话给他写出来，然后他再背下来。每天早上出门之前，他都要对着镜子对自己说：“刘大力，如果你要吃饭，就一定得做这件事，既然你非做不可，一点要勇敢！”

他也很坦白地承认，刚开始的时候的确不容易，他之所以能撑得下来，凭着一个信念：他人能行，我也行。

刘先生的故事，能否给我们一点启示呢？

他说：“当我们遇到困难而心烦的时候，许多人常常想到的是参加一些体力消耗类的运动，以让我们从那种半醒半睡的状态里清醒过来。殊不知，我们更需要的是精神和思想上的运动。比如，每天早上给自己打打气。”

每天早上给自己打打气，是不是一件很傻很肤浅的事呢？不是的，正好相反，这在心理学上来说非常重要。它是一种自我激励和暗示。因为“我们的生活就是我们的思想造成的。”

时常地对自己精神讲话，你就会指导自己去想很多勇敢而快乐的事物，也可以由此得到力量和平静。跟自己谈很多值得感谢的事情，你就可以在脑子里充满向上的思想。

只要你的想法正确，就能使任何工作不那么讨厌，如果你对自己的工作有兴趣的话，就可以使你的生活得到诚信的快乐。因

为你每天清楚的时间里，有一半以上要花在你的工作上。不停地提醒你自己，对自己的工作感兴趣，就能使你自己不再烦躁。最后也许给你带来的是加薪或晋升。即使结果没有这样的好，至少也可以把你工作中产生的疲劳减低到最低程度。让你充分享受自己的闲暇时光。

训练提示：

当你干着不感兴趣的工作或接受了不得不干的任务时：

1. “假装”对工作有兴趣。
2. 时常给自己打打气。



没有人能打倒你，只有你自己

三、如何预防经常性失眠

心理学家麦克·阿吉尔博士说，如果你常常为没有办法入睡而心烦，其实，是你自己在烦自己。科学实验证实：人类繁衍到现在，从没有过一个人因单方面缺乏睡眠而导致死亡的事例。

1. 睡眠是一种习惯

中央电视台的名牌节目《实话实说》，2002年的某一期，崔永元曾主持了一个专门讨论“失眠”的话题。据说，现在失眠的人越来越多，有的甚至已经严重地影响了工作和学习。

的确，要是一个人睡不好的话，他一定会心烦。不过，有一例子可以参考。

据说，国际上知名的大律师安特梅尔，他一生从来没有完整的睡过一个好觉。

安特梅尔上大学的时候，就患了气喘病和失眠症。这两种病当时没有办法治好，可是他决定退而求其学，要充分利用他清醒的时间。

夜里睡不着的时候，他不在床上翻来覆去，不让自己的心情越来越烦。他下床来读书。结果呢？他在班上每一门功课都名列前茅，成为纽约大学的奇才。

在他开始从事律师工作后，他的顽症还是没有治好。可是，安特梅尔一点也不焦虑。他说：“上帝叫我这样，就不会是别样。”他一切顺从自然。睡不着就不睡，从不勉强自己。虽然每天他只能睡几个小时，健康情况却一直很好，而且很快在纽约法律界的年轻律师中脱颖而出，成绩卓著。有人问他何以取得如此成绩？用他的话说，“因为别人睡觉的时候，我还是清醒的。”

直到他成为一名大律师时，他仍有失眠症。他的做法是，晚上有一半时间都在看书，然后清早5点钟就起床，看重要的资料 and 文件。上午8点多钟，当大多数人开始工作时候，他一天要处理

的文字方面的资料，差不多已经完成一半了。

安特梅尔一直活到 81 岁，用他的话说，一辈子没有一天晚上睡得很熟过。试想如果他一直为他的失眠焦虑地话，是种什么情况？还能活到 81 岁吗？

其实，我们并不知道每个人需要几个小时睡眠，迷迷糊糊地从小听说 8 小时，就硬是让自己去遵守，达不到这一标准，或睡不着的时候，就硬是将失眠症的标签往自己身上贴。事实上，睡觉是一种习惯，因人而异，没有必要强求统一，顺从自然最为好。

2. 想出来的“心病”

王先生是一家德国公司驻北京办事处的代表，在“心理素质训练”班上，他说：

“我一直都有失眠的毛病，事情越多的时候，失眠就越厉害。比如，前一阵子，我们公司在上海要参加一个展览会，参展前的展品准备，展示牌的设计制作及有关资料的最后审查等，都需要我一一去操心。

“我有个不好的习惯，白天考虑问题不深不细，夜间醒来爱过电影，白天的一桩桩一件件会涌上心头。昨天夜里又醒了，忽然想起到上海参展，展览大厅不让货车靠近，我的展示牌、展品以及相关的资料怎么运进去呢？附近能不能找到人帮忙？还有，展示牌怎么挂上去，需要不需要自带些专用工具等等诸如此类的细节问题想了一大堆，连忙起身拿笔记下来，好第二天与上海方面一一核准落实。经这样一想一写，几小时过去了，再一看时钟，已是清晨 5 点 40 分，迷迷糊糊 6 点多钟又得起床了。新的一天，要处理昨天夜里想到的这些事，再办理当天计划和发生的事。

“第二天夜里，不定什么时候，又会醒来，白天那另外的一桩桩一件件又会涌向心头。由于习惯的往深处想，往细处捉摸……就这样日复一日，年复一年，白天干晚上想，一直恶性地循环着……”

我说：“告诉你，没有一个人能够帮助你，除非你自己。因为这种工作习惯是你自己找的。你的这种夜里思考的习惯，像有人必须每天喝一定量的白酒和咖啡一样，已经成为一种依赖。事实上并不像你说的，白天考虑问题一般不深不细，是你的潜意识在告诉你没必要那么做，等到晚上再想吧。

“另外，你缺乏用人的技巧和方法，不会把适当的工作分摊给合适的下属去做，这也是一个很重要的因素。

“如果你相信我，你就按我的要求去做。每天晚上上床前，用一定量的热水泡脚，泡到浑身发热；如喜欢，再喝杯热牛奶。夜里如果醒来，不要去理它，对你自己说：‘我才不在乎睡得着睡不着哩，就是这样一直到天亮也没关系’然后再闭上你的眼睛说：‘我躺在这里，就能得到休息。’

后来王先生在班上说：“照老师的话去做，不到两周我就能安稳地睡着了。不到一个月，我就把夜里思考白天做事的习惯改过来了，夜间睡眠好了，白天工作的精力也恢复了正常。”

在芝加哥大学担任教授的克里特博士，对睡眠问题做过很多的研究，他是世界著名的有关睡眠问题的专家。他说：

“从来没有听说哪一个人是单纯因失眠症而死的。实际问题是，有人因失眠而产生焦虑、烦躁等负面情绪，长期的负面情绪造成身体的抵抗力下降，细菌趁机侵袭人的各种脏器官，从而引发各种疾病。分析起来是焦虑等负面情绪所至，而不是失眠症本身，只要你不把失眠当回事，根本不影响你什么。要说你根本摆脱不了失眠所带给你的焦虑，答案很简单，那是你在睡眠问题上，太执着了。”

还有个有趣的发现，那些常常说自己失眠的人，有时他睡觉时你喊他，他睡得很沉，根本听不见。但当他醒来时，你再问他：“刚才睡着了没有？”你猜，他说什么？十有八九他会说：“迷迷糊糊没怎么睡着。”其实，他们的这种感觉是一种定式思维习惯。长期以

来，总感到自己睡眠不好，所以即使真的睡着了，自己也感觉不出究竟是睡着了？还是没睡着？

那些为失眠症而焦虑的人，通常所获得的睡眠实际上比他们所想象的要多得多。那些指天发誓说“我昨天晚上连一分钟也没睡着”的人，实际情况是睡了好几个钟头，只是他自己没感觉而已。

治疗失眠症还有个办法，就是加大自己体力的消耗，参加劳动或体育活动。比如搬运物品、游泳、打网球、滑雪等等，参加完毕之后，因体力消耗会加大的疲劳程度，往往能睡个好觉。

我曾因一度失眠而焦虑过，晚上越想睡，越睡不着，有人告诉数 1. 2. 3. 4……数到成百上千照样睡不着。

偶然的机会，一个星期天我去菜农的菜园地干了一天。

早上是拔草，接着又刨地；中午不休息，摘完西红柿，运西红柿，这样一直干到太阳落山，那次给我的体验是菜农真累。从早到晚除了吃饭，一直不停地在太阳底下干。

晚上回到家，吃完晚饭，洗漱完毕，倒头就睡，一觉到天明。家里人问我昨天夜里睡着了没有？我说，睡着了，睡着了！

还有一段小插曲。记得小时听红军老战士作报告，说有时急行军，马不停蹄，根本没有睡一个囫圄觉的时间。有时在路上绊倒了，才知道自己走在路上睡着了。大自然就有这样的神力，本来不应该睡，走在路上，它都逼着你睡。

训练提示：

对待失眠症的聪明办法是：

1. 顺其自然。
2. 让自己累。



第三章

人性弱点的克服

《圣经》上说：“一个能控制自己情绪的人等于是个统领十万大军的将军。”

上帝让人统治整个世界，是一份多么丰厚的礼物！然而我们人却没有珍惜这份礼物。当今世界，人为的灾难、战争、恐怖时有发生。人们在统治整个世界的同时还不应忘记拯救自己的心灵。人，只有拯救了自己的心灵，世界才会变得祥和、安宁。

具体到个人的心情，如果我们成天想的尽是一些快乐的念头，我们就沉浸在快乐里；如果我们成天想的尽是一些悲伤的事情，我们必然会沉浸在悲伤里；如果我们尽想一些可怕的情景，我们就会害怕；如果我们想的是些不好的念头，带给我们的必然是担心、恐惧；如果我们想的全是失败，我们必然会失败……

当然，生活不会这么单纯。对于所有发生的一切，我们是不是都应该以乐观的态度去对待，不应有半点的情绪波动呢？不是的，在这里要提倡的是，鼓励大家对人世间纷繁的事物，持积极态度，尽可能地做到客观的认识自己，客观的认识他人，较冷静地处理眼前的事情。

换句话说，遇到烦心事，我们关注，而不担忧。关注与担忧



之间的区别是什么呢？譬如，你要横过马路，要关注路上的车辆，判断能不能过，而不是左想右想会不会被撞着。关注的意思就是面对烦心事，了解问题出在哪？然后集中精力去想各种办法加以解决。担心、烦躁、恐惧、忧虑等等负面情绪都无助于问题的解决。

人的一生中，难免有不尽如人意的时候，在精神打击面前，有人忧郁、心烦，有的人则乐观、泰然。面临强于自己的对手时，有的人嫉妒、不服；而有的人则敬佩、超越。大难当头，不幸降临之时，有的人畏惧、恐慌；有的人则沉着、刚强……

一样的事情面前，为什么人们的情绪反应却有如此大的反差？

运用心理学知识，对人类共同的心理特征进行搜索和分析后，你会发现，忧郁、心烦、嫉妒、怨恨、畏惧以及恐慌等等负面情绪反应，都是人性弱点在日常生活中的具体表现。

如何来克服，有怎样去改善呢？阅读本章，你将知道：人，为什么要完善自我，真诚对他人；还会认识到，人的精神质量怎样提高，心理素质如何培养，报复心理是百病之源，火爆脾气会送命，怨恨情绪催人老……

本章内容将具体指导你，学会忘记仇人，不与自己过不去，巧用自己的不足；怎样把“负”变成“正”；如何将“不利”化为“有利”；正确对待自己，不盲目羡慕别人，不怕厄运降临以及不对别人有敌意……

克服人性的弱点，树立自信心，顺乎自然地发挥自身的潜能，拥有一份好心情。

第一节 培养快乐的心里

在人生快乐的园子里，
常有烦恼的杂草丛生。
为此，
有的人痛苦，
有的人抑郁，
有的人却能快快乐乐过一生。
快乐常伴不是梦。
关键学会梳理——
负面的心情。

一、心理的力量

一位先哲说：“世界上只有一个真正的敌人，那就是自我”。

1. 有趣的试验

英国心理学家哈德飞教授，写过一篇《力量与心理》的文章，里面记载了这样一个有趣的试验：“我请来了3个人，”他写道，“目的是试验心理暗示对一个人的心理的影响程度究竟有多大。我采用的是用握力计来测量的方法。具体的要求，是要他们三个人在三种不同的情况下，尽全力抓紧握力计。”

“第一次试验是在一般清醒状态下，他们三个人的平均握力是101磅。第二次试验则将他们三个人催眠，并告诉他们，他们此时非常的虚弱。试验的结果，他们的握力只有29磅——还不到他们正常的1/3。

“最后我再让这些入做第三次试验：在催眠之后，告诉他们他们此时此刻心里状态非常好。身体非常强壮。结果他们的握力平均达到了142磅。



“最后的结论是，当他们在思想里很肯定他认定自己有力量之后，他们的力量几乎增加了 50%。”

通过哈德飞教授这个有趣的试验，让我们了解到，这就是我们难以置信的心理暗示下的心理力量。

2. “精神崩溃者”的自述

在“大钊训练”班上，有位学员说，它曾经精神崩溃过一次，起因是什么呢？请听他的讲述：

“大学毕业后，努力找了一份工作，应该说干得还不错，可我更变得对任何事都发愁。我愁自己个子矮，我愁自己掉头发，我更怕失去我暗恋着的那个女孩，我觉得各方面都不优秀，怕她也看不起我，时时处处都担心给别人留下不好的印象……发展到后来，每次吃完饭，都觉得不舒服。我怀疑自己得了胃溃疡，后来又怕得了胃癌……

“这些种种的担心、忧虑，最后搞得我精神萎靡，真的不能工作了。没办法，最后辞去了工作。

“在家里，我内心愈来愈紧张，像一个没有安全阀的压力锅，压力终于到了让我难以忍受的地步，我的精神真的崩溃了。严重到没有办法和我的家人交谈，我控制不住自己的思想，满脑子充满了矛盾……周围只要有一点点声响，我就会吓得跳起来，我躲避周围的人，时常无缘无故地哭起来……

“我每天都痛苦不堪，觉得我被所有的人都抛弃了，我真的想跳到河里，一了百了。

“最后，我父亲请他的一位从事心理学研究的朋友，和我谈了谈，他建议我到珠海去旅行，希望换个环境能够对我有所帮助。

“我上了火车后，父亲交给我一封信，并告诉我，等到了珠海后过几天再打开看。到了珠海后，我找到了一家旅馆住下，一度想去货船上找份差事干干，可是没有成功，后来我也就把时间消

磨在了海滩上，心情仍然很郁闷。

“一天晚上，我想起父亲的那封信，怀着好奇的心情拆开，看看我父亲写的是什麼。信中写道：

“儿子，你现在离家 1500 多公里，但并不觉得有什么不一样，对不对？我知道你不会觉得有什么不同，因为你还带着你所有麻烦的根源——也就是你自己。我告诉你，你的身体、精神都没什么毛病，你心里的所有一切都是你对各种事情的想象。总之，一个人心里想什么，它就会成为什么样子，如果你能理解爸爸的话，儿子，回家来吧！

“看过父亲的信，觉得有道理，可还是说服不了自己。第二天晚上，我在珠海的一条小街上走着的时候，经过一个正在举行礼拜的教堂，因为没有别的地方好去，我就走了进去，听听他们在说些什么……”

“我坐在肃静的殿堂里，‘你是谁？你是你想象中的你自己。’这句话非常清晰地传到了我的耳朵里，与我父亲信里讲的是同一个意思。突然，我脑子里所有的胡思乱想一扫而空。我目前的一切都是我自己想象成的这样子！这是长期以来我第一次能够很清楚又很理智地思考，并发现自己真的是一个大傻瓜！

“看清楚了自己后，实在让我非常震惊，原来的所思所想都是无用功。我们改变不了周围的环境，但可以改变我们自己，我们改变不了天气的变化，但可以改变自己的心情，面对这个纷繁的世界，我们时时不要忘记的就是，随时调试好我们自己‘思想相机’镜头上的焦点。

“第二天，一清早我就收拾行李踏上了回家的路程。一个月后，我找了份工作，一年后，我向那个我一直暗恋着的女孩表白了自己的爱情。两年后，有了儿子。现在我是一家纸箱厂的厂长，手下有 450 名员工，尽管很忙，不顺心的事也很多，越活心里越充实……

“现我能做自己的心理医生了，每当感到有情绪波动的时候，我会提醒自己，把自己‘思想相机’的焦距调正，一切就都好了。”

心理学家伯威斯德博士在他那本《人类的情绪》一书中写道：

“我们内心的平静，和我们由生活所得到的快乐，并不在于我们在哪里，我们有什么，或者我们是什么，而只是在于我们的心境如何。外在的客观因素有一定的关系，但关键在于我们如何控制自己的反应。”

3. 名人的感悟

400多年前，弥尔顿在失明后，也发现了同样的真理。他曾说“一个人的所思所想，能把地狱造成天堂，也能把天堂造成地狱。”

拿破仑和海伦·凯勒对弥尔顿这句话，也各有切身的注释。

当年，拿破仑拥有一般人所造求的一切——荣耀、权力、财富，可是他却对圣海莲娜说：“我这一生从来没有过一天快乐的日子。”

而盲、聋、哑集于一身的海伦·凯勒，在许多场合都幸福地告诉人们：“我发现生命是这样的美好。”

他们二人对待生活的感受，为什么会有这样天壤之别的差距呢？

爱默生在他那篇叫做《自信》的散文里写道：

“一次谈判的成功，收入的增加，病体的康复，久别情人的归来，或是什么其他纯粹外在的事物，能给你带来好心情，提高你的兴致，让你觉得你眼前有很多美好的东西。这其中的关键是你对这些事情的感觉，除了你自己以外，没有别的能带给你好心情。”

爱伦在他的《人的思想》一书中也写道：

“一个人会发现，当他改变对事物和其他人的看法时，事物和

其他人对他来说就会发生改变。要是一个人把他的思想引向光明，他就会很吃惊地发现，他的生活受到了很大的影响。人不能吸引他们所要的，却可以吸引他们所有的。一个人所能得到的正是他们自己思想的直接结果。有了奋发向上的思想以后，一个人才能有所成就。如果一个人不能学会积极的思考，他就永远因衰弱而愁苦。”

北京一家大医院的大夫说，现在就医的人群里，五分之三都是由于情绪紧张和压力所引起的各种病症。当你被各种烦恼困扰着，整个人都精神紧张不堪的时候，大量的事实告诉你，可以凭你的主观意志力，通过改变你的心境，来提高你的身体素质！

4. 快乐“体操”

美国著名心理学家詹姆斯教授提出过这样一个理论：

“行动似乎是随着感觉而来，可实际上，行动和感觉是同时发生的。当我们用意志力控制我们的行动时，瞬间的感觉同时也在影响着我们的行动。”

詹姆斯解释说：“当你感到不快乐时，一个立刻就能找到快乐的方法，就是振奋精神，让自己的一举一动表现的好像感觉到了快乐的样子。”

詹姆斯教授的这个快乐“体操”是不是有用呢？你不妨自己这样试一试：

调动嘴部肌肉，露出一个开心的笑脸来；挺起胸膛，放松地深吸一大口气，然后唱一小段你最喜欢的歌；如果你不爱唱歌，就吹口哨；若是你不会吹口哨，就随便哼几句……

当你这样做的时候，你就会发现，你的举止显出快乐的时候，心中的杂念也自然而然地跑掉了。

在“大钊训练”班上，学员李先生这样汇报说：

“我下海的第一年，正逢中俄边界贸易特火的时候。几桩大的交

易后，我一年就赚了100多万。一时，被来得容易的钱冲晕了。有位朋友鼓励我到俄罗斯开中国餐馆，我真的带着80万去了俄罗斯。

“几经周折，不幸的事发生了。饭馆没开成，投进去的钱全砸了进去。最苦的时候，不得不到街头小摊上去吃最便宜的快餐……

“尽管如此拮据，我不后悔，也不忧虑。我知道，如果成天弄得垂头丧气，在周围朋友圈子里，我也就一钱不值了。所以，我每天早上出门寻找新的生计之前，我都要整理整理发型，穿上最合体的西装，面带微笑，然后昂首阔步地走在大街上，当走到一些办事的部门时，自感精神抖擞，交谈也很自信，完全忘了自己眼下是个穷困潦倒者。

“由于在那段不幸的日子里，我的思想乐观而勇敢，在挫折面前表现出了极大的进取精神，赢得了一位苏格兰知名画家的信任。他借钱给我，资助我重新把中国餐馆开了起来，经过一年一年的努力，我现在，在俄罗斯境内已经拥有7家连锁店了。

“这几年来的人生经历告诉我：挫折，是整个人生的一部分，并且是到达事业高峰所必须经过的有益训练。”

5. 快乐“9法”

快乐能带给人益处，快乐也是要有方法的。如果你能够照着做，并能坚持去做，我们就能够清除许多烦心的事，为每一天增添快乐：

(1) 每天醒来，先对自己说：“我又拥有新的一天，我很棒，我快乐”，因为快乐来自内心，而不是存在于外表；

(2) 生活中，要让自己适应一切，而不去让一切来适应自己。否则，最终受伤害的是自己；

(3) 要爱护自己的身体，做到不多吃，少吃，定时吃；

(4) 除工作外，每天做三件事来修炼自己的心灵。一是为别人做一件好事，哪怕很小很小，但不要让人家知道；二是做两件自



己并不想做的事；

(5) 对任何事都不挑毛病，只是积极地建议，不干涉或教训别人。干自己想干的事，只要对他人对集体或社会有好处，不在乎别人怎么说；

(6) 外表注意修饰，衣着尽量得体，说话声音适度，举止自然优雅，从仪态上让人喜欢；

(7) 只考虑怎么度过今天，而不把一段时间的所有问题都想一次性解决；

(8) 最好每天订计划，甚至写下每个时段该做什么，不完全照着做可以，只要你这样做了，可免除你过于紧张或犹豫不决；

(9) 每天安排半个钟点，想想未来，欣赏美的一切，轻松一番。

训练提示：

如果要营造一种平静和快乐的心境，请记住：

1. 随时调整好自己“思想相机”的焦距。
2. 让自己的行为表现的快乐。

二、学会宽容

古人云：“不能生气的人是傻瓜，不去生气的人是聪明人。”

1. 火爆脾气能送命

几年以前，山西运城一家小餐馆的老板，平时喜欢用自己的“尺子”去要求每一个员工，日常一些琐事上，只要不合他的意，他就觉得你这样做不对，必须听他的。

他餐馆里的一位厨子喜欢用茶壶嘴对嘴喝水。

他曾说过这厨子几次，厨子没在意。这次厨子又拿起了茶壶嘴对嘴的喝水。他一看到，抄起一根棍子就去追打那个厨子。追到半路上，因心脏病发作而倒地，当场死去。家里人从地上抬起

他时，手里还紧紧地攥着那根木棍……

后来，经过法医鉴定，确诊为因愤怒而引起的心脏病发作而窒息死亡。

我们的人群中有一部分人属“A型人格”。此类性格过于“执拗”，认识事物爱走极端，考虑问题一根筋，发起脾气不想后果，争强好胜易激动，此类人最缺乏的是宽容之心。

要知道，我们不但要宽容每个人的个性习惯，甚至要包容我们的“仇人”。不生周围一切人的气，实际上等于是宽待自己。

试想，当我们恨我们的“仇人”时，就等于给了他们制胜的力量，这种力量能影响我们的睡眠、我们的胃口、我们的血压乃至我们的健康和我们的快乐。若是我们的“仇人”知道我们因对他的怨恨而使我们自己精疲力竭，心神不安，使我们面容憔悴，使我们心脏病复发，甚至可能使我们短命的时候，不正是他们高兴的吗？

当然，我们不能去爱我们的“仇人”，但至少我们要爱我们自己。我们要让“仇人”不能影响我们的快乐。英国大剧作家莎士比亚说：“不要因为你的敌人而燃起一把怒火，来烧伤自己。”用句通俗的话解释说，即不要拿他人的过错，来惩罚自己！

我们还常常听人说这样一句话：“你真把我气死了！”

谁把你气死了？你自己不生气，谁又能气死你？

2. 宽容能带来好运

李先生在大陆当过多年的翻译，后来移民去了加拿大。因为他能说三门外语，所以他希望能够先在一家进出口公司里找份秘书工作干，熟悉一下当地的工作环境。

他先在网上发了好几封求职的e-mail。多数公司给他回信说，他们暂时还不需要他这类人。不过，他们会把他的名字存在人才库里……等等。



但是有一家公司的回复措词相当苛刻，其中说到“你对我们公司的业务理解完全错误，现在我们根本不需要文案秘书，即使需要，也不会聘你，因为你连德文的语句都写不好，信里全是错词错句……”

李先生看了这封信后，简直气得发疯，这是瞧不起我们中国人！

他带着气，马上动手写了一封信。在信中大发脾气。信写完后，气也消了一半。他告诉自己说：“等一等，我怎么知道这个人说的不是对的？我学过德文，可是这并不是我的母语，也许我确实犯了很多我并不知道的错误。如果真像信中所说的那样，那么我要想得到一份工作，就必须加以注意。这位尚未见过面的异国朋友，直言不讳的措辞让人接受不了，这也许是他们的一种文化习惯，在这一问题上，是不是自己的民族意识过强了些？反过来想，这也很可能是对我的一个及时提醒。他之所以用这种难听的话来表达他的意见，也许我的德文水平是该好好提高一下了，所以应该再写封信给他，在信中感谢他一番。”

李先生删除了他刚刚已经写好的那封出气的信，又重新这样写道：

“你这样不嫌麻烦的写信给我，实在是令我太感激你了。对于我把贵公司的业务理解错的事，我觉得非常抱歉！我之所以再写信给你，是因为我从别的地方打听到，说你是这一行业的权威人士。遗憾的是，我并不知道我的信上，有那么多文法错误。你指出后，我很惭愧，也很难过。多亏你的提醒，我现在正在打算更努力地去学习德文，逐一改正我的错误，再次感谢你帮助我走上了改进之路！”

意想不到的，不几天，李先生又收到了那人的回音，请李先生去他们公司面试。李先生很快被这家公司正式录用。李先生由此体会到：宽容，能带来好运。



3. 好心情的秘诀

可以说，我们都是好人，但谁也不敢保证，自己是个处处受欢迎的人。有些事情上，你不惹别人，别人惹你。当你遭攻击或误解时还能有好心情吗？不过，我的同事中就有这么一位大姐，成天乐呵呵，没愁事，从没听说过她指责或抱怨过别人。为此，我曾留心观察了她的一些为人处事的行为习惯。

有一次，单位上组织无偿献血，这位大姐本来也报了名，可临近那几天感冒了，并且有点发烧。她听说带病献血会影响血液的质量，就没参加。事后有人告诉她，同办公室的小王到处游说她临阵装病，是个老“狐狸精”等等。

虽说她知道了这事，见了小王仍是满脸热情，还像往常一样相处。突然，有一天，小王的车在路上被刮，面对前来处理事故的警察，小王的驾照还忘在了办公室。当交警打来电话时，这位大姐揣起小王的驾照就赶往现场，帮小王忙前忙后，处理完一切，已经是夜里12点了。小王一方面感激，另一方面又羞愧得不得了。

我曾问她的儿子：“你听到过妈妈的指责或抱怨吗？”

“没有”他回答：“我妈妈说她从不浪费一分钟，去想谁对不起她的事。”

后来我亲自问这位大姐为人处事的原则，她说：“一般情况下，当有人跟我使态度，甚至发脾气，我的处理原则是一定要咬住舌头，没必要硬碰硬。先在内心里问自己：“她为什么这样做？事出一定有因……”

当你这样想时，上来的火就消了一半。对方看你不说话，她发出的箭，找不到靶子，也就自我感觉没意思了。心平气和，什么都好解释，都在气头上，说什么都会碰出火花。诸如难听的话，过火的话，伤人的话，后悔的话，都是在失去理智的情绪下说出来的，结果是伤了感情，事情也得不到解决，说不定还会越闹越

大。常言说“一个巴掌拍不响”就这个道理。他哪怕成心找你的茬，你不回应，什么时候都起不了纠纷。

现实生活中，有些时候，我们思想上就转不过来这个弯。比如：对方这样无理，没水平的对待我，我凭什么宽容他？！

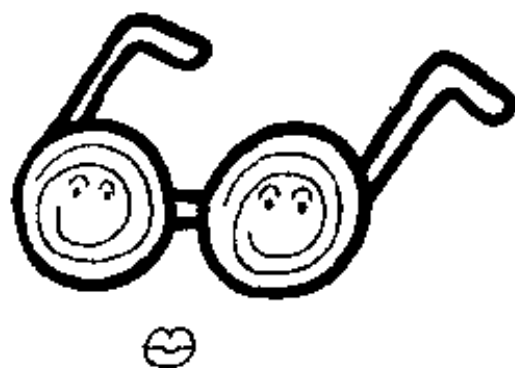
问题就出在这儿，你明明知道他这样做无理又没水平，你再针锋相对，那不就说你与他一样没水平了吗？有些人就这种水平，这种水平，也只能做出这种事。这很正常，期望他更有水平的举动，那才叫不正常。

能理解他人的人，是强者；被他人理解的人，是弱者。

训练提示：

要培养快乐的心理，请记住：

1. 遇到不如意的事，先想怎么办？
2. 遇到伤害你的人，先问自己他为什么会这样？



没有一无是处的人，
只有带偏见的自己。

三、不图回报

有些人心地善良，同时，也是热心肠。按说这样的人每一天都应该是快乐的。然而，许多人不仅快乐不起来，有的甚至连命也搭了进去，这是为什么？

1. 别与自己过不去

“大钊训练”班上的一位学员谈起了他父亲：

“我父亲是位厨师，后来自己开了家酒楼，红红火火地干了3年。1997年底，他给34位全勤员工每人5000元红包。

“红包发下去后，员工中没有一个人说声感谢的话，从每个人的表情看，好像理应如此，这并不是一份意外的奖赏，而是一年来应得的钱。

“我父亲面对员工的漠然，心里很不平衡，曾私下里很尖刻地埋怨说：‘我很后悔，应该一分一厘都不给！’

“先哲说：‘怨恨是愤怒的火种。’这话一点不假。有一天，父亲看到操作间一员工洗菜时马马虎虎，好多烂菜叶掺杂在里面。他上前制止，那员工并不在意地说一句什么。我父亲腾得一下，火立马就窜上来了，顺口就说，‘不想干，快滚！’

“那员工还不以为然，又顺口顶撞了父亲一句，结果，我父亲撩起一根棍子就去打那员工。那员工见事不好，撒腿就跑。我父亲紧追其后，刚到门口就摔倒在地。等有人扶起他时，已经昏迷不醒了。一气之下就这样走了……

“他死的那年整60岁，如果运气好的话，也许还有10~15年的好日子，可是他却由怨恨到气愤，因一点小事儿发火，送了自己的命，实在惋惜。”

这位学员讲述的他父亲的经历，好像属于巧合，可绝不能小视。因为做了好事而抱怨别人不感恩，成天沉浸在怨恨和自怜中的人还是有的。有时并不见得是大事。比如，你乘公共汽车，见



一抱小孩的妇女，给她让了座，她连声“谢谢”也没说就坐下了。等她到了站，你还站在她跟前，她连看你一眼也不看，起身就抱着孩子下车了，空出的座，让他人又抢先占了。遇到这种情况，你会有怎样的反应？

如果是抱怨，指责她不懂礼貌，没有教养……后悔当初自己就不该让，甚至狠狠地说，这样的粗人不值得同情！那么，你这个座起初就不该让。

让座，本来是帮助别人的一种精神享受。而有的人当成了施恩，当被帮助的人没有回谢之举时，自己感觉受到了蔑视，甚至一连几天耿耿于怀。细想想，这责任在谁呢？

责任不在得到帮助的人，而在你自己。如果说当初让座时，就完全是同情心，抱着给她人方便就等于给了自己快乐的出发点去做，当你让了座，你的一次精神享受就完成了。接下来发生的事，那就是另一回事了。如果被帮助的人，知情达理，有感激的回馈，内心会有一种意外的惊喜，感激他的感恩之心。如果被帮助之人没有半点反应，就认为这是正常的，为什么呢？

心理学家强生教授说过：“感恩之心，是良好教养的表现。遗憾的是，不是一般人都能拥有的。”你帮助了别人，希望别人对你感恩，正犯了一般人共有的弱点。实际上你缺少的正是对人性弱点的了解。

我们一般人在面对问题时，一种惯性思维是先从他人身上找原因，很少先自我反省。

话题转到上文提到的那位父亲，他发了红包见员工没有感激反应时，如果先问问自己，也许我平时付给员工的工资很低；也许他们平时工作量太大了；也许他们认为年终红包并不是一份意外的礼物，而是他们用汗水换来的；也许我平常对他人太挑剔，太缺少亲和力，所以没有人敢或者愿意来谢谢我；甚至他们也许觉得我之所以这么大方，是因为不愿拿大部分收益去交税。再从

另一方面来说，员工毕竟是员工，自私一点，急功近利一些都很正常……

如果当初那位父亲能想到以上方方面面的话，或许他就不会生气上火，放下好日子不过了。

2. 可怜的白领丽人

有一位女士在外企工作。香车，别墅……总之，先富起来的人该有的她都拥有了。可她常常因为孤独而不停地抱怨她的丈夫不关心她。如果你和她聊起来，她会喋喋不休地说，当初她嫁给他先生时，她的父母不同意，她宁愿舍弃了家庭意愿选择了她。

结婚后不久，她先生出车祸，卧床半年之久，都是她伺候，现在的工作还是她帮他找的。无论在工作上，还是在生活上，她为他付出的太多太多了，可是到头来，换来的是现在丈夫成天忙于事业，生日没人问，结婚纪念日没有提，生病自己扛……

如果你愿意听下去，她会无休止地向你倾诉下去，这个女人真正需要的是爱和关注。她强调的是人应该“知恩图报”，在她的心目中，她的丈夫欠他的太多太多。现在应该无条件的对她好。她认为都是她该得到的。

现实生活中，像她这样的女士不知有多少。这些女士都因为别人的忘恩，孤独和被人忽视而生病，她们希望有人爱她们。可是这个世界上唯一能够被爱的办法，就是不再去要求，而开始付出，并且不希望回报。

这话听起来是不是有点阳春白雪，很不切合实际，太过于理想主义了呢？不是的，这只是普通常识，这是能让我们得到快乐的最彻底的办法。

书上说，耶稣当年曾在一个下午，治好了 10 个麻疯病患者。你猜那些人中有几个来道谢的呢？只有 1 个。当耶稣转身问他的门徒那 9 个在哪里时，发现那 9 个人连谢都没谢一声就不见了。

当年的耶稣是这样，现实生活中，有位知名的律师曾用自己的爱心和凭自己熟练的专业能力让 11 个死刑犯免于吃枪子。你想这些人中，每年新年，有多少送他一句新春问候的？猜猜看——

第一年 6 个，

第二年 4 个，

第三年 2 个，

第四年 1 个也没有！

当你成天埋怨别人对你不知感激时，先问问自己，该怪谁呢？是怪他人无情无义？还是该怪我们对人性的不了解？

话又说回来，有时候人们忘记感恩的表示，并不等于心里没有你。如果我们每天做好事，总在意别人的感激反馈，等于用做好事来惩罚自己，何苦呢？

亚里士多德说：“施惠于是快乐的；受惠于人则满足中会有羞愧。施惠于人，本身就高人一等。”

我们想帮助别人，我们想得到快乐，就不要去计较他人的感恩或忘恩，因为我们的出发点是享受施惠于人的快乐。

3. 怪谁呢？

在“大钊训练”班上，有这样一位母亲叙述了一段她的亲身经历：

“34 岁那年，我丈夫因车祸提前走了，剩下我和 10 岁的儿子一起生活。后来经人介绍带着我的儿子嫁给了现在的丈夫。当年他在一家纸盒厂工作，一个月也就 380 多元的工资。起初我没有工作，一家三口靠这 380 多元付房租，买粮油，买煤气……他苦苦支撑了七八年，像一个苦力，但他从来没有抱怨一句，可我从没有当着孩子的面感谢他一句。

“当时我这样想，这是理所当然的，他起码应该做的，我不想让孩子从小就感觉欠人家什么，心灵上增加‘负疚感’。久而久



之，孩子也就觉得理所当然。有一次她的继父半夜带他去医院看病。折腾了一宿，回来后，甚至连一声谢谢都没说。

“好不容易将儿子送进了大学，我自认为这也对得起儿子了。可谁知，大学毕业后，儿子一踏进社会就频繁跳槽，没有一样工作是干够一年的，成天抱怨老板同事如何如何对不起他。后来连我也不在乎了，不用说给赡养费，连来家看我一次也很少见了。这时，我才觉醒养了个‘不孝之子！’

“去年，在社会上乱混，触犯了法律，结果进了监狱。”

这该怪谁呢？怪这个儿子，不错，他理应承担法律责任。可这件事情的背后更该怪的，则是这位母亲自己。

这位母亲当初认为不应该给自己的儿子有种“负疚感”，忽视继父所做的一切。实际上，在儿子人生之初，等于给孩子幼小的心灵灌输了一种全世界唯独他重要的自我意识。根本就没有培养孩子半点对他人的感恩意识。

莎士比亚笔下的李尔王叫着：“一个不知感激的孩子比毒蛇的牙还要尖利。”

忘恩是人类的天性，就像野草一样；而感恩就像一株玫瑰，必须施肥，浇水，给它爱心、教育和正义，孩子怎样才拥有感恩之心呢？除非父母从小身体力行的教养他们。

身为父母，如果我们从来就没有提醒过我们的孩子，要时时处处心存感激去生活，我们又怎能希望他们长大后不是忘恩负义之人呢？

4. 想吃桃，先种树

另一位学员听完这位母亲的诉说后，想起他姨妈的往事：

“姨妈守寡20多年，先后有5个孩子长大成人。5个孩子，都嚷嚷着让姨妈住在他们的小家里。姨妈的孩子们都非常敬佩她，都感觉离不开她，这其中是有原因的。”



“姨妈孩子小的时候，尽管膝下有5个孩子要抚养，她还是把她的母亲接到家里来照顾。姨夫去世后，又同样担当起照顾她婆婆的重任。

“现在闭上眼睛，我还能看见两位老太太围坐在姨妈火炉前的情景，尽管两位老人到了晚年给姨妈带来了很大的麻烦，可是从平时姨妈的态度上一点也看不出来。

“姨妈怀着感恩的心态精心照料这两位老人，顺从她们，侍候她们，让她们过得非常舒服。在5个孩子面前，姨妈从来也没有想过这样做有什么特别，或者说把这两位老太太接到家里来是件值得人家赞美的事情。在姨妈看来，这是她该做的事，并且是她应该尽的孝心。

“姨妈的以身示范，她的5个孩子从小就耳濡目染，早在童年就懂得如何关爱他人和尽孝心。现在情形反过来了，孩子们长大成人后，他们想把孝心反馈给自己的母亲，5个孩子争着赡养姨妈，也就不足为怪了。”

要想拥有感恩的孩子，感恩心态的培养尤为重要。遗憾的是，我们都忽略了“小兔子的耳朵长”这一简单常识！在孩子面前我们说话很随意，比如：“看看二姐送来的春节礼物，都是别人送她的。吃不完了才送我们。”这一类的话在我们来说也许只是顺口说说。可是孩子们却在旁边听着，这就叫“潜移默化”。

在孩子们面前，任何蔑视、抱怨以及指责别人的话，我们尽可能不要说。

训练提示：

要避免因为别人不知感激而引起的难过，请记住：

1. 预期一般人都不知道感恩。
2. 施恩图的是付出的快乐。
3. 想让子女有孝心，先做他们的表率。



四、阳光思维

钱钟书先生的书里说过：“有一种人吃葡萄，每次吃都是先捡不好的吃；而另一种人每次都是捡最好的，感觉每次都是吃得最好的。”

1. 一次巧遇的启示

褚先生是一位乐观自在的人。他在班上的发言中，告诉了学员一个他永远忘不了而很有戏剧性的故事。他说：

“以前你们看到的可不是现在我这样子。那时我在为一些身边的不如意事情焦虑着。一天早上，我正走在月坛南街的人行路上，一幕景象让我一下子清醒了许多。事情发生的前后也就10几秒钟，可是在那10几秒钟里，我感悟到的人生真谛，比我过去10年里想的要深、要多……

“我在北京开过两年的广告公司，一次大的决策失误，我不单是赔光了所有的积蓄，老婆也跟别人跑了。那天早上我是要到朋友那儿借点路费，准备回老家再去谋一份差事。

“我像一个被斗败的公鸡在路上走着，完全丧失了斗志和信心。突然间，我看见迎面走来了一位没有双腿的人，他坐在一个小小的木头平台上，下面装着从旱冰鞋上拆下来的轮子，他两手各抓着一片木头，撑着让自己滑过街来。

“我看到他的时候，他已经过了街，正准备把自己抬高几寸上到人行道上。就在他把那小小的木头车子翘起来的时候，我们两人的眼光对个正着，他先对我咧嘴笑了笑，‘您早啊先生，早上天气真好，是不是？’他很开心地说。

“当我被他的问候警醒的时候，才发现自己是多么的富有。我有健全的四肢，我能走路，顿时对自己的颓丧感到羞耻。我对自己说，他缺了两腿还能过这么快活，这么高兴，这么充满自信，我这有两条腿的人却……



“想着想着，我感觉到自己的胸膛挺起来了。本来是想去朋友家借钱回老家，可是现在的勇气鼓励我去说服他，与我合伙在一家大商场共同租个摊位做快餐生意……”

“后来，经过多方面的努力，我们一举成功，现在我们已经有了连锁店。现在想来，人有时就是一念之差，区别在于是朝阳光面想还是阴暗面想。”

2. 绝处逢生后的感悟

有一次，我去拜访一位在一次大的煤矿坍塌事故中，被阻隔在坑道内长达3天3夜的朋友，问他死里逃生的感悟是什么。他很平静地说：“在今后的日子里，如果有新鲜水可以喝，有可以吃的东西吃，我绝不再抱怨任何事情。”

美国《时代杂志》，在越战时期有一篇报道，讲一个士兵在越南战场上，喉部被碎弹片击中，输了7次血，他写了一张纸条给他的医生，问道：“我能活下去吗？”医生回答道：“可以的。”他又写了一张纸条问道：“我还能不能说话？”医生说看以后的恢复情况。接着他又写了一张纸条说：“这我已经感激不尽！”

细想想，生活中没有比这位士兵遭遇的事更让人焦虑的了，我们遇到的只不过是些枝枝杈杈的事，却很少有人拥有这位士兵的坦然心境！

每当心情不好的时候，如果能静下心来，梳理一下自己的压抑，很可能发现自己所焦虑的事情，比起有些人来，实在是微不足道。

实际情况是，我们生活里的事情，如意的事90%，不如意之事顶多占10%。如果我们要快乐，我们所应该要做的就是：集中精力在那90%对的事情上，而不要理会那10%的不如意事。如果我们想担忧，焦虑，难过，想患胃溃疡，很简单，只要我们集中精力去想那10%的不如意之事，而不管那90%的如意事就可以了。



怎样才能把注意力集中到那 90% 的如意事上呢？

“多想，多感激。”这是在英国教堂里普遍刻在墙上的一句话。实际上也应铭刻在我们每个一个人的心灵墙壁上。“多想，多感激。”理解起来容易，做起来也不难。难得的是养成心存感激去生活的习惯。

实际上，我们每天，每时每刻，都能得到“快乐医生”的免费服务，条件是只要我们都把注意力集中在我们所拥有的那么多令人难以置信的财富上就可以了。

你知道你拥有多少财富吗？它远远超过阿里巴巴的珍宝。也许你疑问，我有那么富有吗？现在请回答：

你愿意把你的两只眼睛卖 1000 万吗？

你愿意把你的两条腿卖 1000 万吗？

还有你的两只手，你的听觉，你的家庭，把你所有的资产加在一起，你就会发现你现在所拥有的一切，即使中国首富倾其所有买你的，你也不卖。平时我们能否常常这样想呢？遗憾的是，就像哲学家叔本华说的：“我们很少想到我们几经拥有的，而总是想到我们所没有的。由此而造成的悲剧以及带给人们的痛苦，比历史上所有战争和疾病都多得多。”

3. 沮丧者的猛醒

张先生是一位由原来性情温和变得脾气十分暴躁的中年人，因此差点毁了他的家。事情的原由还是他告诉你：

“我 1993 年下海，开始做钢铁生意，那时候我夜以继日地忙碌着，一切进行得很好，然后问题发生了，一位多年合作的朋友卷走了我 80 万的贷款，真是喊天天不应，叫地地不灵。

“我从一个性情温和的人变成了一个脾气很坏的家伙，可以说变得非常尖酸刻薄。当时我并没意识到。记得有一次，我爱人辛辛苦苦自己动手包了顿水饺，她在厨房煮着，把煮好的一盘先让

我吃。这时，我喊没有纸巾了，我爱人马上吩咐在自己房间正写作业的女儿给我拿，女儿不经意地离我二三米远把一盒纸巾顺手扔给了我。我的火气腾地一下就窜上了脑门，声嘶力竭地冲着女儿大喊，随即把桌子掀翻在地……

“本来一家人难得在一起吃顿水饺，享受天伦之乐，被我的无名火给全搅了，爱人和女儿抱在一起哭成了一团……”

“后来有一天，偶然看到女儿日记的一份草稿，题目叫‘黑色的星期天’。记录的就是那天发生的事情，读着那一字一句，心像刀割一样，真想不到会给女儿造成了那么大的心灵创伤！”

“我动不动就为一点小事而大发脾气，我爱人实在是受不了。有一天，心平气和地跟我说：‘我们娘俩现在像生活在地雷区，怕一不小心就炸个人仰马翻。这种胆颤心惊的日子我们实在过够了，实在不想再看到你那张全世界人民都欠你的脸……’”

“这时，一位好心的朋友也在劝导我，他说：‘我真希望我是你，你看看我，我只有一只胳膊，半边脸都伤了，可是我并不抱怨什么。就算那人把你一生的积蓄全卷走了，又怎样呢？只要你人在，一切都可以重新开始。你有很多值得感激的事，可是老在抱怨。若是你再继续这样迷迷糊糊地沮丧下去的话，不仅会失去你的前程，也会失去你的健康，你的家庭，你身边的朋友！’”

“这些话使我猛然醒悟过来，突然发现我走上了多么远的岔路。当场决定我必须改变，重新成为我自己。可喜的是，我现在真的做到了这一点。”

记得一位哲学大师说：“人的一生中应该有两个目标：首先是要得到你所想要得到的；其次，在得到之后会享受它。只有聪明的人才能做到第二步。”

4. 盲人的满足

一位朋友的姐姐是一位瞎了 20 年的女士。她只有一只眼睛，而眼睛上还布满了疤痕。平时只能透过眼睛左边的一个小洞去瞧外面的世界，看书的时候必须把书贴近脸，而且还得把那只眼睛尽量往左边倾斜。

她拒绝接受别人的怜悯，不愿意别人认为她“异于常人”。小时候，她想和其他的小孩一起玩“跳三方”游戏，可是她看不见地上所划的线，所以在其他孩子都回家之后，她就趴在地上，把朋友们玩的那块地方的每一个标记都牢记在心，不久就成为玩游戏的高手了。

她在家看书，把书靠近她的脸，近到眼睫毛都能碰到书页上。尽管看书如此的吃力，她以惊人的毅力完成了高中学历。

后来，医学上有一项新发明，据说可以让失明者重见光明。由于是试验，没有人敢试，她勇敢地前去应诊，幸运的是，通过治疗，她的视力比以前提高了 40 倍。

一个全新的、令人兴奋的、可爱的世界展现在了她的眼前，她现在感觉，即使在厨房水槽前洗油碗油碟子，也非常开心。她经常对人说：“看着洗碗盆里的洗涤灵泡沫，高兴极了。我把手伸进去，抓起一大把小小的泡沫，把它们迎着光举起来，在每一个泡沫里，我都能看到一道道七彩纷呈的彩虹。

训练提示：

善待自己的秘诀是：

1. 学会阳光思维，不自寻烦恼。
2. 多想自己已经拥有的。



第二节 别为难自己

你当不成船长，
就做海员；
做不成大树，
就做棵小草。
工作有大也有小，
做你喜欢做的工作，
干你感兴趣的事情。
快乐就在你身边，
输赢不能凭大小来判断。

一、不盲目羡慕别人

人，很自大，又很自卑。在这种自大又自卑的矛盾心理作用下，想做自己，又想成为他人。到头来，内心最痛苦的还是自己。

1. 保持本色

我在给一位学员作心理咨询时，她说：

“我一直属于那种过于肥胖的人，更可气的是我的脸庞使我看起来比实际上还胖得多。这种外在的形象，造成了我从小就特别的敏感和腼腆。

“再加上我的母亲比较古板，在她的教养下，我只知道完成作业，一门心思的学习。觉得我跟周围人都不一样，不会讨人喜欢。

“长大以后，我嫁给了一个比我年长好多岁的男人。可是我的性格并没有改变，庆幸的是我丈夫一家人都开朗、自信。他们就是那种我想是而不是的那种人。

“结婚后，与他们在一起，我曾一度尽最大的努力想要成为他们一样的性格，可是我做不到。我的丈夫为了使我开朗一些，也做了



一些努力。而每一次尝试后也都只能令我更退缩到我的躯壳里。

“婚后很长一段时间，我变得非常紧张、焦虑和不安。从内心里想躲避所有的人，有时甚至怕听到门铃响。我从内心里很瞧不起自己，但又怕我丈夫发现这一点。

“怎么办呢？每次我与丈夫一起参加聚会的时候，我都假装很开心，结果常常做得太过火，事后又会为这而难过好几天。最后发展到，我觉得再活下去也没有什么意思了，甚至想到了自杀！”

在给她做了系统的认知调整后，为了能让她自我醒悟，我建议她尝试着去与她婆婆聊天。做了之后，她告诉我：

“有一天，我婆婆谈到她怎么教育她的几个孩子。她说：‘我从小就教育他们，你是梨就别想成为苹果。梨有梨的滋味，苹果有苹果的味道。我的要求就是让他们保持本色。

“‘保持本色。’就这句话！在那一刹那间，我发现了自己痛苦的根源。长期以来愚蠢地在试着让自己去适应一个并不适合我的性格特征。

“我是梨，可就想变成苹果，这怎么可能呢？一夜之间我整个改变了自己原有的认识，我决定保持本色。我试着研究自己的个性，发现我的优点，结合我的兴趣，决定去学色彩和服饰方面的专业知识，朝着做一名色彩顾问的方向去努力。

“我找回原来在学校刻苦学习的感觉，充分利用我沉静的性格，专注的钻研色彩学，并参加了一个色彩顾问培训班。平时，我还是很少与人聊天，可每当说起专业方面的话题，一说就收不住。通过学习，有太多的感想想说，讨论中我积极发言，每说一次，就感觉勇气大增一次，不知不觉中我变得大方自然了。今天我所有的快乐，是我从来没有想到的。

“现如今，我也有了孩子，我总是把我从痛苦的经验中所获得的体验传授给他，尤其提醒他‘是梨就做最好的梨，别想成为苹果。’



其实这方面的教导，心理学家李尔基博士早在上个世纪就说：“保持本色的问题，像历史一样地古老。普通人忽视保持本色的问题，有诸多精神和心理方面的潜在因素。其中，人们普遍存有羡慕他人的弱势心理。”

西方教育专家帕屈先生说：“世上有两种人最痛苦：一种是那些想做其他人的人；另一种是总感觉自己不如意，他人如意的人。”

2. 正视自己的缺陷

据说，张艺谋当年在拍《大红灯笼高高挂》时，曾在一乡下看中了一位群众演员，通知他下次拍摄时让他站在乡亲们的前面，准备重点拍他。

这是一位中年农民，黑黝黝的脸上，支在嘴唇外的两颗门牙，格外引人注目。这人有名字，可当地人没有叫他名字的，都叫他“大刺牙”。

张艺谋的一句话，让他半宿没睡着。想想全村那么多人，导演就看中了他，甚是高兴。心中暗盘算，说什么也不能辜负导演对自己的一片心意，总得把形象整得好看一点。于是决定，第二天一早进城，把两颗刺牙拔掉。这位憨憨的农民说干就干，雷厉风行，第二天一早进城拔掉了两颗大门牙，并且倾其半年的积蓄，重新镶了两颗金牙。

事隔一个多月后，张艺谋托人把他请到拍摄现场，一看那模样，便打发他回家。老农问为什么说话不算话，张艺谋说：“当初看中的就是你那两颗大刺牙！”

无独有偶，美国有一位很有唱天赋的女演员，名字叫达莉。她一心想要成为一名歌星，可是达莉有一遗憾，她的嘴不仅很大，而且上面的牙是龅牙。

第一次公开演唱时，在新泽西州的一家夜总会里，她极力想



遮盖住她的龅牙，表现的“完美”一些。结果呢？她使自己大出洋相。

碰巧，那家夜总会里有位男士，认为达莉很有天分，“我跟你谈，”他很直率地对达莉说“我一直在看你的表演，我知道你想掩藏的是什么，你觉得你的牙长得很难看，是吗？”

这时的达莉非常地窘，可是那位男士继续说道“这是怎么回事？难道说长了龅牙就罪大恶极吗？我建议，不要想去遮掩，张开你的嘴尽情地唱，观众看到你的不在乎，他们感受到的是你的自信。观众喜爱美的歌声，更喜爱自信的演员。只要你放开自己的歌喉，观众会喜欢你的，”最后，他又补充道：“再说，你想遮起来的龅牙，正是别人没有的，说不定还会带给你好运呢！”

达莉接受了他的忠告，不再去注意那龅牙，从那时起，她只想到她的观众，张大嘴巴，热情地歌唱，没过多久，就成为了听众热爱的一流歌星。更有意思的是，一些喜剧演员在自己的演出中，还夸张地模仿她张着大龅牙歌唱的样子。

3. 来自科学的依据

著名的心理学家詹姆斯教授，在谈到那些从来没有发现他们自己的人时说：

“一般人最多只发掘了10%的潜在能力，跟我们应该做到的程度来比，少得可怜。从另一个角度说，一个人等于只活在他体内有限空间的很小一部分。每个人都具有某种天赋的能力，遗憾的是很少有人懂得如何去唤醒，怎样去开发。”心理学家既然说得这么肯定，我们就不应在浪费任何一分钟，抱怨我们不如其他人。

从现在起，记住：你是这个世界上独一无二的。从开天辟地到现在，从来没有任何人完全跟你一样，新的遗传理论告诉我们，你之所以是你，是由你父亲的24条染色体，和你母亲的24条染色体偶然结合的结果。这48条染色体融合在一起，决定着你的遗传



到的是什么。

“在每一个染色体里，”遗传学家舒恩博士说：“又有几百个遗传因子，在它们相互结合的刹那间，每个遗传因子都有可能改变一个人的一生。”也就是说这个世界上诞生你的机率只有 300 万分之一。

多么神气！300 万分之一的机率，才产生了你，产生了我，这本身就是一个巨大的奇迹！所以，我们每一个人都应该珍惜自己、热爱自己。我们每一个人都是在太阳底下的一个新生事物，我们应该呼吸一份属于自己的氧气，占有一份属于自己的空间，要欣赏自己，充分地相信自己。

4. 自己的亲身体会

我从小喜欢书法和绘画，由于生长在农村，学生时代又逢 60 年代的文化大革命，买本字帖或是找位专业老师，比当时农民盼望吃碗肉还难。回想那时学校的老师，都是一些一脚踩在庄稼地里，一脚站在讲台上的民办教师。

一年级时，有位语文老师说，在田字格里写字，一定要写满田字格，因为中国汉字是方块字，怀着对老师的敬仰，我练就了一手肥肥大大的“方块字”。三年级时，语文老师的字有些瘦长，我觉得瘦形字比胖形字好看，于是我又开始模仿他的瘦形字。上了初一，班主任写的字，像刮风一样一边倒，后来才知道，这种字叫“雷锋体”。据说那个年代许多人响应毛主席号召，向雷锋学习的同时，还把模仿雷锋日记上的字体当成了时髦。我也迷迷糊糊地跟着赶了一阵子时髦。进了高中，高中的语文老师有“水平”，写的是“连笔字”，老师写字时龙飞凤舞，看着很热闹。据说这字也有出处，模仿的是伟大领袖毛泽东的笔迹。后来才知道那不叫“连笔字”，叫“草书”。当时觉得新鲜、刺激，于是又跟着模仿。

参加工作进工厂，一次，车间主任让我写一份工作总结。交

上去以后，车间主任找我，说：“你这是写的什么呀？”“你不是让我写工作总结吗？”“我知道，你是写的工作总结，可这字怎么让人看呢？比如这个字，是‘江’还是‘江’呢？‘三点水’旁不像‘三点水’旁，‘言字旁’不像‘言字旁’，连带笔法中没有这种笔法。你自己看看，里面类似不伦不类的字有多少……”听到这里，自认为书法还可以的我，脸上直冒火。接着，主任又说：

“告诉你，小黄，写字贵在有自己的特色，就是草书也不是只凭心血来潮想怎么写就怎么写。每一位书法家都有自己的风格。”抽了几口烟，主任又接着说：

“看得出来，你还真在书写上下过一番功夫，遗憾的是没有一笔是自己的！”

最后这句话像一把利箭，一下刺到了我的内心。是的，这几年，我模仿来模仿去，最重要的是忘了自己。

在习字的道路上，我浪费了很长的时间，盲目地想集众家风格于一身，最后才明白：学书法，别人的长处可以借鉴，但不可死学。做人也一样的道理，贵在保持本色，别丢了自己。因为这个世界上只有一个你，不可能成为其他任何人。

5. 名人身上的启迪

据有些报刊报道，当今大名鼎鼎的歌星韩红，当年曾在红极一时的某歌星身边呆过，当时她还只是一位对唱歌有浓厚兴趣的追星族。

曾经摸爬滚打，耳濡目染，韩红的唱歌天赋也在渐渐显露，于是，有高人指点她走自己的路，唱自己的歌。如果单纯模仿某人，往高处说只能成为某某第二。但如果坚持自己的本色，总有一天会成文一个一流的韩红。韩红保持自己的本色，果然一举成名！

世界著名喜剧大师卓别林，最初演电影的时候，有些导演坚持要卓别林模仿当时非常有名的一位德国喜剧演员，否则，不与



他签约。为了生计，卓别林按照导演的旨意，演了一部又一部。有意思的事，卓别林直到创造出了一套属于自己的表演技法后，才名声远扬。

如今中国电影的当红男星葛优，有人戏称他为“贺岁片大王”。因为连续几年冯小刚指导的贺岁片中，有这样一个“卖点”：不变的葛优，多变的女演员。贺岁片的追星族们，每年都在猜，今年贺岁片中葛优身边的女演员是谁？

为什么冯小刚每年都重用葛优，按他的说法，葛优的个性气质，表演风格，很合适他创作的贺岁片轻松诙谐的风格。据说当年《编辑部的故事》李冬宝就是冯小刚专门为葛优量身定做的。

无数前人走过的路，都证明了一点：你在这个世界上是独一无二的，应该为这一点而庆幸。一切成功者无不是充分利用了大自然所赋予自己的一切。

你只能唱适合你自己的歌，你只能画你自己的画；你最终也只能做一个由你的经历，你的环境和你的家庭所造成的你。前辈们走过的路证明，不论好坏，你都得自己创造一个属于自己的小花园；不论好坏，你都得在生命的交响乐中演奏属于你自己的乐器。

爱默生在他那篇《论自信》的散文里说道：

“在每一个人的教育过程之中，他一定会在某个时期发现，羡慕就是无知，模仿就是自杀。不论好坏，人们必须保持本色。

“虽然广大的宇宙之间充满了许许多多五彩缤纷的好东西，可是，除非你耕作的是那块适合你耕作的土地，否则你绝对得不到好的收成。你所有的能力是自然界的一种独特的能力。除了你之外，再没有一个人最清楚你能做些什么。

“然而，你要想清楚的知道自己在这个世界上能做些什么，就必须‘用脚去梦想’。”

训练提示：

当决心完善自我时，请记住：

1. 羡慕是无知，模仿即自杀。
2. 保持本色，行动起来。

二、不怕厄运降临

心理学家安德尔教授用毕生的经历来研究人类潜能，最后他发现，人类最奇妙的特性之一就是把“负”变为“正”的能力。

1. 怎样把“负”变成“正”

法国一个偏僻的小镇，据传有一特别灵验的小泉，常会出现神奇，可以医治各种疾病。

有一天，一个拄着拐杖，少了一条腿的退伍军人，一瘸一跛地走过镇上的马路，也向那山泉的方向走去，路旁的镇民带着同情和嘲讽的口吻说：“可怜的家伙，难道他还要向上帝请求再长出一条腿吗？”

这句不经意的话被这位退伍军人听到了，他转过身对他们说：“我不是要向上帝请求再长出一条腿，而是要感激他给我留下了一条腿，并让我获得了今年残疾人奥运会的移动靶射击金牌！”

西部作家张贤亮，他的《男人的一半是女人》这部中篇小说曾风靡一时。后来听说，随着改革大潮，他弃笔从商。

他从的是什么商业活动呢？有一篇报道的题目叫“出卖‘荒凉’的商人”。据说，他在甘肃西部茫茫戈壁滩上，利用其荒凉的自然景观，建起了一座电影西部外景拍摄基地，专门为一些需要拍摄荒凉外景画面的导演提供方便，经济效益十分可观。

伤残军人争得奥运金牌，把“荒凉”变成了“聚宝盆”，这种把“负”变成“正”的故事背后，更是一个人的精神上的超越。

2. 如何化“不利”为“有利”

前几年，电视里报道过一位“蛇王”。是一位专门饲养毒蛇而致富的福建籍农民。1982年，党的农村改革政策落实后，这位农民率先承租了一片荒坡。当时，他想搞短期之内就有收获的果树种植。在他竭尽全力，人力物力全都押上后，发现那片荒坡糟糕得让他既不能种果树，也不能种庄稼，能生长的只有枇杷树，更让他倍感头痛的是这片荒坡上到处是响尾蛇。

面对这种事与愿违的尴尬境地，有一条信息提醒了他：“响尾蛇的开发前景广阔”。在做了大量的市场调查后，他随即决定：把这片土地所拥有的响尾蛇变成一种资产——饲养响尾蛇，开发利用响尾蛇。

在当地科研部门的技术支持下，他先是捕捉，后又饲养，紧接着是进行一系列的深加工开发。把响尾蛇的肉做成罐头；抽取蛇的毒汁，出售给各大药厂制作防蛇毒的血清；剥下的响尾蛇皮，出口国外，国际知名服饰品牌公司用来制做名贵的皮鞋和皮包……

经过一系列的开发和经营，当年的荒坡形成了一个响尾蛇生产、加工基地。现如今成了名符其实的响尾蛇农场。一个产业的兴起，想不到，还带来了旅游业的兴旺。现在每年到响尾蛇农场参观的中外游客近万人。这位“蛇王”的生意越做越大，最近又投资进入了“滋补酒”行业。

这位“蛇王”在挫折面前的心态，实乃化“不利”为“有利”的经典。

3. 伤残人的“生意经”

有一天，我在电梯里碰上了一位双腿伤残，坐在轮椅上的年轻人。电梯升到18层时，他很有礼貌地说：“对不起，请你往旁边让一下。”

我一边给他让路，一边看着他的脸。

“真对不起，这样麻烦你。”他说这话时，脸上露出的是温馨的微笑。

很长一段时间，这位轮椅年轻人的微笑一直浮现在我的眼前。偶尔有一天，在楼下又遇见了他。闲聊中，他把自己的往事讲给了我：

“事情发生在1993年，”他微笑着说，“我驾着公司的一辆夏利去北京的怀柔山上接客户，上山后走错了路，那时手机还没这么普遍，联系不上，左绕右转，已经天黑。

“下山时，突然间，我看到一堆黑乎乎的东西在路中间，这时踩刹车已经来不及了，又恰好是在车子急转弯的时候，我本能地往左一打方向，车子冲出路外，撞在了树上。

“醒来时，已是第二天的中午，尽管医生做了最大努力，我的两条腿还是失去了知觉。出事那年，我才24岁，从那以后，我就再没有站起过。”

24岁，就被判定终身坐着轮椅生活。我问他当时是怎么能够接受这样一个事实的，他说：

“起初我并不像现在这样乐观。不瞒你说，当时我充满了愤恨和懊悔，抱怨命运对我为什么如此的不公平！随着时间一天天过去，我终于发现愤恨、抱怨、懊悔等等沮丧情绪，不仅一点没减轻我的伤情，而且使我什么也没做成，留下的只有对别人的恶劣态度和对身边亲人的伤害。

“偶然有一天，我从广播里听一位名人说：‘当年贝多芬失聪后说，我要扼住命运的咽喉。’这几句话对我触动很大，我不再怨天尤人，自暴自弃。发誓再也不能那样活！事实上，周围人对我都很好，很同情我，也很帮助我。我没有理由不快乐，我要因我的存在让别人也快乐。

我又接着问他：“经过这么多年，你是否还觉得那次意外，对你的人生是一次很大的不幸？”



“不会了!”他笑着很自然地说道,“我现在几乎很庆幸有过那么一次经历。为什么呢?你看,我24岁那年,只是高中毕业后在社会上的一个小混混,根本谈不上志趣、爱好、事业等等。当时的生活状态就是当一天和尚撞一天钟。”

“现如今,我拿下了自学考试的法律专业大本。8年的时间里,至少读了800多本书,这些书把我带上了一个全新的境界,使我的生活比以前所能想到的更为丰富。读书、学习的结果,让我养成了思考的习惯,思考宇宙,思考世界,更多的是思考自己的人生,从而明确了自己的价值观,树立了奋斗目标。渐渐地发现,以往我所追求的东西大部分实际上一点价值也没有。”

“1998年,北京市对遍布京城大街小巷的书报摊,进行统一规划整治。当一个个规范漂亮的可移动报亭矗立在北京大街时,人们的观念一时还转不过来。普遍认为花钱租个报亭买书报,很不值。”

“我敏感地意识到,这是城市建设纳入法制管理的具体措施,这样的报亭出现后,街头不需要交场租费的报摊,肯定要取缔。于是我借了一笔钱,一次性租下了6个书报亭。”

“不出我所料,售报亭启用后,街头巷尾的地头报摊全部被取缔。现在我的6个售报亭,全部委托给他人经营。除去每月上交的租金,每月每个售报亭能有2000多元的纯收入。”

“有了这次投资的成功,1999年又碰到体育彩票面向社会公开招标零售点。据说,当时国家体育总局推广这一项目并不顺利,派出一支队伍历时1年,到全国各地去做宣传、推广工作。当时租用1台摇奖机是5万元。许多人还拿不定主意是做还是不做的時候,我一下投资租下了10台。”

“结果,2000年体育彩票火爆全国各地。据说有的地方,为了承租到1台摇奖机,还动用了市长的关系。当时更有人愿出10万租1台。”

“现如今，看到我周围许多四肢健全的朋友纷纷下岗，有的甚至都遇到生计困难了，而我却感到事业刚刚起步。我准备将这几年投资所赚来的利润，再次选一个项目进行投资，专门为残疾朋友做点事情，这样以来，还可以为社会减轻一点就业压力，让更多的人上岗再就业……”

通过聊天，我还了解到，眼下这位坐轮椅的朋友，已经是北京某个区的残联委员了。

在创办“大钊训练”的过程中，我接触过来自社会各个层面的成年人。有很多成年人最大的遗憾是没有进过正规的大专院校。虽说后来他们也接受过各种成人教育，也拿到了成人教育的大专或大本文凭。可有的还认为没有进过有围墙的大学是一个很大的缺陷。

哲学家尼采对超人的定义是：“不仅要在必要情况之下忍受一切，而且还要喜爱这一切。”

4. 抗争命运的“弄潮儿”

对一些事业有成者进行研究，不难发现，两类人出类拔萃的概率非常大：

一类是虽不是科班出身，也没受过正规的专业训练，但对某一领域有浓厚兴趣和执著追求。比如，近几年走红的小品演员赵本山，最初演东北二人转，后来演小品，走红后又演电影，直至担当电视剧的导演。每年从正规院校毕业的表演系，导演系毕业生多的是，愣干不过一个从山沟里出来的农民演员。又如，前几年出现的吴士宏这位IT业精英，据说她本身不是学计算机专业的，可她实实在在是这个行业的弄潮儿。

另一类人，是生命的进程中遇到了某种阻碍，造成了他们某种生理的缺憾。但是，他们不向命运低头，用超乎寻常的努力，取得了正常人不能及的成果。正如心理学家詹姆斯教授所说：

“如果调整认知，我们的缺陷有时对我们会有意外的帮助。”

这类的实例古今中外太多了。弥尔顿失语后，写出了流传千古的名篇；贝多芬耳聋后，创作出了不朽的《英雄交响曲》；海伦·凯勒更是在聋、哑、盲等极度不利条件下，取得了超人的成就……

达尔文，这位改变地球上生命科学基本概念的重量级人物曾经这样写道：“如果不是残疾在身，或许也完成不了目前我所做得这么多工作。”

达尔文的坦白，我们绝大多数的正常人应该反思。在生命的历程中，假如我们因某方面境遇而颓丧到了极点，感觉到根本不可能改变我们的现实境遇时，应学会“V型思考”。即：恶运不可能永远是恶运；当倒霉到极点时，必然是好运的开始。

厄运面前，调整心态，积极努力，就有50%的转机可能；即使没有成功，只要努力了，也会使我们感受到向上看所带来的益处。因为用积极的思想，激发我们的潜能，能刺激我们忙到根本没有时间，也没有兴趣去考虑那些所谓的倒霉事情。

小提琴演奏史上，曾有这样一个记载：有一次，世界著名的小提琴家布尔，在巴黎举行一次个人独奏音乐会，在演奏最后一首曲子时，他小提琴上的A弦突然断了。熟悉小提琴演奏常识的朋友都知道，小提琴上的A弦，比其它的三根弦再重要不过了。可是，布尔冷静面对A弦的突然崩断，巧妙地利用另外的三根弦演奏完了那首乐曲。

这个经典的故事，后来被许多人生激励大师当作案例，以此来阐述这样一个道理：“独奏就是人生，人生就是独奏。如果你生命的A弦断了，就在其它三根线上把生命的乐曲演奏完。”

心理学家福斯狄克先生说：“要想享受自己的人生，就要学会经营自己的生命。生命中的生意经，就是不要把厄运算作成本，学会从厄运中获利。当然，这需要会心理调适才行。而这一点也正是聪明人和普通人之间的区别。

训练提示:

当厄运临头时:

1. 调整心态,努力去改变,至少有 50%的可能。
2. 立即行动,设法从失败中获益。

三、不对他人有敌意

与周围朋友关系紧张,心情不好,一般人找原因,多数都是谁谁不好,谁谁不够朋友,很少有从自身找原因的。人际关系的紧张,他人不愉快,自己也不舒服。解决这一问题的关键点在什么地方?如何才能使自己快乐,他人也快乐呢?

1. 快乐的秘密

徐先生在“大钊训练班”上汇报说:

“我父母就我一个孩子,是奶奶把我带大的,从小受到百般的呵护。随年龄的增长,感觉到越来越不快乐。”

“比如,小时候很少与小朋友在一起做游戏,偶尔在一起玩,老想以自己为中心,只要不是以自己为中心就不高兴;上学后,每次考试总想前几名,如果是别人,就嫉妒,会好长一段时间闷闷不乐。

“参加工作后,从来不主动与人沟通。所交的朋友,都是别人主动,没有一个是自己主动交往得到的。遇到一些牵扯个人利益的事,自己不好意思去争取,总想让同事、领导主动为自己说话,当别人不替自己说话,事与愿违时,就憋气、抱怨。

“自己看上的女孩,只是白天想夜里想,从来没有勇气主动去表白。眼看着心仪的女孩嫁作他人妻,心里着急又后悔。

“发展到后来,对他人的一言一行特敏感,自己的一切情绪变化,完全受周围人的影响,长期生活在一种多疑、烦恼和焦虑的状态中……

“有一天，我读心理学家威斯特教授的《心理调适的方法》，书中这样写道：‘使自己快乐的方法有多种，其中简单有效的方法是，随时随地做到对他人感兴趣就得以了。当你有意识地做到了对他人感兴趣，关心他人的时间多了，在意自己的时间就少了。’

“明白这一道理后，我尝试着去应用，努力的提醒自己对周围人感兴趣。原来与领导在一起，我很在乎领导跟我说话时的语气语调，常常以此来判断他对我的态度。现在我接触领导，同样留意他的一言一行，但心态不一样了。

“比如，有一天早上我看到主任脸色不好，阴沉沉的。我先想到的是他遇到什么事了，就关心地问他怎么了，结果是他昨夜牙痛了一宿。如果按以前的做法，我得琢磨好几天，挖空心思地猜想我哪里有冒犯上司的地方，自己的情绪也会受到影响。

“再比如，原来我很在意部下在一些公开场合先跟谁打招呼，平级的情况下，如果下属不是先跟我打招呼，我就很敏感，会产生好多猜疑。现在我随时提醒自己要关心部下的实际情况以及能帮他们解决具体问题。因为关注自己少了，猜疑心也就没有了。

人性中普遍存在“自我意识过强”这一弱点，总想让别人重视自己，理解自己，一旦这方面的需求得不到满足，马上就会有失落感。久而久之，这种不健康的心理如果得不到及时的调理，就会产生某种程度的焦虑。越焦虑就越敏感，越敏感就越容易受刺激。从而深深地陷在这样一个恶性循环的怪圈中，自己不快乐，也给周围人带来不快乐。

文学大师肖伯纳更是一语中的，他说：“快乐的秘方就是对他人感兴趣，让对方快乐，你就快乐。”

2. 精神抑郁怎么办

尽管有了“快乐的秘方”，长期精神抑郁的人会说：“古人常说，人不为己，天诛地灭。我为什么要对他人感兴趣，让他人快



乐，我又不傻。”

这话的确有一定的代表性。正是基于此，面对复杂的人际关系，许多人怨天怨地怨他人，从来不考虑跟自己的主观有无关系。

美国的心理治疗专家安得尔博士在他的《生命对你应该有什么意义》一书中说：“精神抑郁者平日最希望的是得到他人的照顾、同情和支持。当这类心理需求满足不了时，便产生失望、怨气以及对别人的反感。可当一时得到别人的同情、理解和支持时，又从内心里产生一种难以名状的内疚感。这样以来，便处在一种长年不息的抑郁状态之中。”

怎样才能摆脱这种抑郁的心境呢？

安得尔博士说：“如果精神抑郁者遵照我的建议去做，其抑郁的情绪会在 14 天之内转好。方法很简便，具体的做法是：每天要想一想怎样才能带给他人带来快乐。”

这方法听起来似乎令人难以相信，应该如何去理解呢？

带给他人快乐，具体地说就是每天做一件能让他人的脸上露出笑脸的善事。

为什么每天做一件能让他人露出笑脸的善事，就能治疗自己的精神抑郁呢？

从脑科学的角度分析，人们在一定的时间之内，只能想一件事。在试着使别人高兴的时候，就会自然的忘掉我们自己。当自己做的事情给他人带来快乐时，自己也会得到相应的感应。只关注自己，最容易产生忧虑和恐慌，一般认为这是抑郁症产生的心理基础。

在“大钊训练”班上，有位姓邓的女士，她遵循安得尔博士传授的方法去做，没花上 14 天只用了 1 天，就治好了她多年来的抑郁症。

她汇报说：

“我的婚姻生活一直都很幸福，丈夫去世后，我陷在了一种极



度的悲伤与自怜中，不能自拔。大年三十那天下午，我悲伤的心情越发沉重起来。在这之前，很多亲朋好友都曾邀请我去和他们一起过除夕，可我觉得，无论和谁在一起，我一点也不会感受到快乐，我不想把我的坏心情传染给他人，所以我拒绝了众亲友的盛情邀请。

“大年三十的下午6点钟，我最后一个离开办公室，走出办公大楼便开始无聊地在大街上闲逛，希望能以此排解一下自己的郁闷。

“大街上，行人匆匆，轿车疾驶，挤满了忙着回家过年的开心人群——眼前的景象让我想起了那些自己也曾有过，时至今日已经流走的欢乐岁月。一想到要回到那个曾经是两个人，如今只剩我孤单一人的家，心里就打颤。心情坏到了极点，不知道该怎么办，眼泪忍不住地刷刷往下流。

“漫无目的地走了大约1个钟点之后，发现自己站在了一个公共汽车站前。记忆中，闲暇时常常与我丈夫随意搭上一辆公共汽车，坐到哪里算哪里，只是为了好玩。

“这时正好来了一辆公共汽车，我二话没说就登上去了。没过多久，我在车上迷迷糊糊地睡着了，也不知道，走了多长时间，听到售票员喊：‘终点了，终点了，睡觉的快起来！’

“下了车，连下来的站名叫什么也不知道。定了定神，感觉这是一个很空旷的地方，夜色融照着大地；远远望去，有一处霓虹灯闪烁的地方，我便直奔了过去。

“走近才看清，忽隐忽现的霓虹灯闪出的是‘湾仔美食城’几个字。餐厅里面，桔黄色的灯光照得很温馨。我当即决定，年夜饭就在这儿吃了。就在我正要进门的时候，看到一个女孩和一个男孩正眼巴巴往里面瞧。女孩大一些，有十几岁，男孩小一些，也就七八岁。他们的衣服很破旧。我问他们，你们的父母呢？

“大一些的女孩说：‘我们没有爸爸，也没有妈妈。’



“现在社会上流行‘乞丐专业户’的说法。许多人发出这样的感慨：‘现在的乞丐不值得可怜，他们编出一套套的谎话欺骗城里人。’当时我想，不管怎么骗，他们城里没有家是事实。我心中的年是团聚，这对姐弟心中的年是能在里面美美地撮一顿。我主动邀请两个孩子，姐弟俩没有拒绝，跟我进了美食城的大餐厅。在服务员的引领下，我们在靠窗的位置坐下。

“我点了许多菜，还特意为他们点了水饺和点心。看到两个孩子狼吞虎咽的吃相以及脸上露出的满足之情，我的孤寂感就像变魔术似地消失了。眼前两个孤儿带给了我几个月都不曾体验过的真正快乐和忘我。细想一想，他们带给我的远比我带给他们的多得多……

“这次的意外经历告诉我，只有去关注他人，做能让他人快乐的事，才能让自己找回快乐。我还发现快乐是有传染性的。在你把爱施与他人的时候，他人高兴，必然你也会高兴。”

3. 一般人怎么办

看了邓女士以上的经历，你也许会说：“这是个别现象，不具有代表性。多数人不会有她那样的经历，更不会大年三十的晚上在饭店门前碰到两个孤儿。我过的就是一般人的普通生活，我工作不累，收入也不少，可就是生活太平淡，时常有点烦。连我自己都心烦时，怎么会去对别人感兴趣？又怎么去做呢？”

应该说这代表了许多人的一种现实心境，对他人感兴趣不是教你骗自己，更不是教你去讨好他人。而是一种克服忧虑，减轻压力的心理调适方法。

即使你的生活圈子再小，接触的人再少，谁都不是生活在真空中，谁都避免不了与周围的打交道。当你心情不好时，只要你想主动运用对他人感兴趣的方法去改变自己的心境，就能做得到。其实，对他人感兴趣很容易，具体的做法更简单。

譬如，每天都到你家门口的送奶工和送报员，你曾留心去关注过他们吗？你对他们的态度又是怎样呢？当送报员把报送到你家门口，你正好碰上，从他手里接过报纸的瞬间，你是否留意过他是什么长相？有和他们闲聊几句的习惯吗？你会费心地去问问有关他们工作的一些情况吗？

当你满脑都被抱怨、烦闷、焦虑、抑郁等等不良情绪充斥着的时候，你是否留意过你的下属、同事；家人甚至饭馆里的服务员；杂货店里送货的小伙子；过街天桥摆地摊的小贩；躲在人行道的一角为你擦皮鞋的伙计……都是人，他们也有他们的烦恼，他们的心事和他们的梦想，他们是多么渴望有机会跟能理解他们的人来交流，可是我们成天满脑子想的只是自己的那点事，从来没有对周围人的生活状态流露出一丝一毫的兴趣！试想，我们一旦关注他们的喜怒哀乐，我们的心情又会怎样？

遗憾的是，一般人很少有主动走近他人的习惯，常言说：“无事不登三宝殿”，说的就是这类人。更有甚者，对过去的同事、朋友，一年半载也想不起打个电话。只知道夜以继日地关注自己，从不尝试着在与他人沟通中调试自己的心境。

富兰克林说：“为别人做好事，不是一种责任，而是一种快乐。同时能增强你的身心健康。”拿破仑·希尔的说法更直截了当：“当你对别人好的时候，就是在对你自己好。”

综上所述，我们用美国纽约心理治疗中心负责人西诺先生的话，作为小结，他说：“现代心理学领域最重要的发现之一，即现代人必须具备自我牺牲的精神和自我约束的能力，做到了这两点，才能实现自我超越和快乐。”他的这一观点，现如今的科学实践已经证明。

4. 多灾多难的林肯

亚伯拉罕·林肯无疑是美国历史上最优秀、最杰出的总统之

一。不过，从他那坎坎坷坷，充满打击、失败和屈辱的人生经历里，我们实在难以看出他竟然能够走到如此辉煌的巅峰。

1816年：全家人被赶出住宅，开始居无定所的流浪日子（他刚满7岁）；1818年：母亲去世，悲愁的生活雪上加霜；1831年：经商失败，债务缠身；1832年：竞选州议员落选，连工作也丢了，想攻读法学院，因无钱进不去；1833年：再次借钱经商，但很快就又破产了，后来他用了17年的时间才把债还清；1834年：贫困潦倒的他再次竞选州议员，居然当选；1835年：结婚前夕，女友突然病逝；1836年：精神一度崩溃，卧病在床半年之久；1838年：争取成为州议员的发言人，遭拒；1840年：参选资格被否定；1846年：再次参加国会大选，一举当选；1848年：欲连任国会议员，失败；1849年：自荐州土地局长一职，被拒绝；1854年：竞选参议员，落选；1856年：争取副总统提名，得票不到100张；1858年：再度竞选参议员，再次落败；1860年：一举当选美国总统（但5年后他就被暗杀）。

听听林肯本人是怎么说的吧：“每个人都应有坚忍不拔，百折不挠，勇往直前的使命感。努力拼搏是每个人的责任，我对这样的责任怀有一种舍我其谁的耐心、毅力和信念。”

训练提示：

如果你想培养快乐心理，请记住：

1. 养成对他人感兴趣的习惯。
2. 每天做一件能给身边人带来快乐的好事。





我把他人看成天使，我就生活在天堂里，
我把他人看成魔鬼，我就生活在地狱里。

第四章

提升自我的学问

“木秀于林，风必摧之。”这是中国人的说法；“从来没有人去踢一条死狗。”这是美国人的说法。说法不同，道理相通。

一个人要想在事业上有所作为，干自己想干的事，充分发挥自己的聪明才智，除了学会调整自己的情绪，保持一颗快乐的心态外，有时外界的有些事情并不是你能控制的。譬如，当你事业蒸蒸日上，生活幸福美满之时，却遭到了身边同事或其他周围人的嫉妒、指责，甚至是人身攻击。遇到这种情况，你将如何面对呢？

有的人可能以牙还牙，针锋相对；有的人可能把牙咬碎，往自己肚子里咽，凡事都忍着；有的人可能老谋深算，主张你不仁，我不义，暗地里伺机寻找秋后算账的机会……

试想，以牙还牙，针锋相对，情绪必然会激动，“乱箭”射心，彼此都免不了受到心灵的伤害；把牙咬碎，往自己肚子里咽，凡事都忍着，今天忍，明天忍，你毕竟是凡人，如得不到及时的心理调适，必然会带来精神上的压抑，甚至被一些浅薄之人说成是无能之辈；老谋深算，秋后伺机算账者，表面看来有些智慧，实际上算计了今秋，算计不了明秋，即使算计了明秋，明秋之后更有明秋，如果依此作为处事策略，会白白地消耗掉自己宝贵的精力。



当我们面对他人的嫉妒、指责，甚至是人身攻击，怒火中烧，绞尽脑汁地考虑如何应对的时候，是否想到前面提到的那句古话：“木秀于林，风必摧之。”人物一理，当你遭人嫉妒、指责，甚至攻击时，恰好说明你在某些方面强于他人，让人羡慕而产生嫉妒。这恰恰是值得自豪的事！美国成人教育学家费斯明先生建议：在他人的嫉妒、指责和攻击面前，应充分发挥自身的优势，不去理睬，走自己的路，让别人去枉费心思吧！

鲁迅先生更简单明了，他说：“走自己的路，让别人说去吧！”

阅读本章，你将知道，怎样跳出混沌的泥沼；如何寻找自我发展的沃土；明白有人嫉妒是好事；懂得怎样控制自己的情绪；如何从批评中受益；在认识自己的同时，鼓励自己，包装自己，更深层地理解推销自己是一种才华，又是一种艺术。

第一节 跳出混沌的泥潭

嫉妒、指责和攻击，
目的相同，
起因有种种。
不为嫉妒、指责和攻击而沮丧；
因为从来没有人会踢一条死狗。
智慧的做法是——
冷静对待嫉妒、指责和攻击，
善于反思，
从中获益。

一、有人嫉妒是好事

相传，英王爱德华八世——温莎公爵 14 岁的时候，曾被同学踢过屁股，美国的格兰特将军在南北战争中，屡立战功却遭逮捕。原因是他们太“重要”了。

1. 年轻校长遭攻击

1929 年，美国发生了一件震动全国教育界的大事。据记载，美国各地的好事者都纷纷赶到芝加哥去看热闹。

所谓的大事只不过是一位名叫郝金斯的年轻人，当上了全美国第四富有的大学——芝加哥大学的校长，为什么任命一个校长，能引起人们那么大的关注呢？

据有关资料记载，新被任命的校长郝金斯，几年之前只是美国耶鲁大学一名半工半读的毕业生。曾做过伐木工人、家庭教师和售货员。经过 8 年的时间，他就登上了大学校长的宝座，而且是一所名校。这不能不说是引起人们关注的焦点之一。

引起人们关注的焦点之二，即他只有 30 岁！这让一般人难以相信，让老一辈教育人士都大跌眼镜，一些社会名流中的保守人士更是大摇其头。

一时间社会各界人士对这位年轻校长的嫉妒、指责以及人身攻击就像山崩地裂一样，一起打在这位“出类拔萃”的年轻校长头上。诸如太年轻了，既没较长的教龄，又无管理经验；身体发育尚未成熟，教育观念更不成熟等等，甚至各大媒体也参加了攻击的行列。

在郝金斯就任校长的那一天，有一位朋友对他的父亲说：“今天上午，我看报，见上面有攻击你儿子的社论，真把我吓坏了。”

“不错，我也看到了。”郝金斯的父亲回答说，接着又措词相当凶狠地说，“可是请你记住，从来没有人自愿去踢一条死狗。狗之所以被人踢，是周围人受到了它的威胁。通常是这只狗越重要，

踢它的人就越能够感到满足。我儿子之所以引起那么多人的嫉妒，甚至报纸社论的攻击，说明我儿子也太重要了，预示着他将来能干出一番大事业！你别当作坏消息告诉我，我听了，看了这些消息高兴还来不及呢！”

无独有偶，当年英王爱德华八世(即温莎公爵)做王子的时候，他的屁股曾被人狠狠地踢过。当时王子在斯大林莫斯科学院读书，这个学校相当于美国安娜波里市的海军军官学校。王子那时是14岁。有一天，一位教官发现他在哭，就问他出了什么事，他起先不肯说，后来终于说出了真话，他被同班学生踢屁股了。

教官把所有的学生招集起来，先向他们解释王子并没有告状，只是想知道这些人为什么要这样做。

学生们先是推诿，之后又支吾了半天，最后还是拗不过教官的强硬态度，这些学生终于承认说：“等我们自己将来成了皇家海军的指挥官或舰长的时候，我们希望能够告诉人家，我们当年曾与国王是同学，还踢过国王的屁股呢。”

2. 流行歌手当笑柄

曾一度走红的国内流行歌手满文军，在他的经历中有这样一段小插曲：

有一次，满文军与朋友在一家酒吧聊天。刚要起身离座，坐在一角的一位小伙子，站起来张口要给大家献上一首满文军唱的成名曲。前奏响起后，他还说了这样一段话：

“朋友们，我为什么要点满文军的歌献给大家呢？你们想知道这背后的故事吗？”他的话音未落，在坐的人同声呼应，“想知道？”

“告诉你们”他接着说，“满文军是咱北京人，我也是，当年我曾和他一起干过临时工，记得有一次我们在一起玩牌，他至今还欠我3块钱呢！”话音刚落，引来大家哄堂大笑。



台上的这位朋友，并不知道满文军就在现场。听了这话，满文军并没有反应，在坐的朋友受不了了，说要收拾那小子。

满文军连忙阻拦说：“他说这样的话，一方面说明我在大家心里还是个重要人物；另一方面提到我还能使他有一种满足感，也是我另一种自身价值的体现。”

满文军的话，道出了一个人被贬低时，应持的理性态度。被周围人贬低或攻击，有时并不是恶意的，有的人是想获得一种重要人物的满足感。

3. 此王朔非彼“王朔”

因一部中篇小说《空中小姐》而一夜成名的当代作家王朔，从他受到世人关注的那天起，文坛上对他的评论就褒贬不一。有的说他的作品是“痞子文学”，“时代的垃圾”；有的单挑他小说的名字来发难，如《过把瘾就死》，《我是你爸爸》以及《爱你没商量》等等，说这些作品的书名俗不可耐。而有的则说，王朔的作品，是继老舍之后京味小说的又一高峰，时下枉加否认为时过早，几十年后方可看出其自身的价值……

王朔面对众家的评评点点，态度是怎样呢？他调侃自己说：“我是文盲，我怕谁？”后来，他又写了一本书，书名就叫《无知者无畏》。

话说2003年的3月，在南京全国春季图书订货会上，一本名叫《别跟我上床》的小说成为众多书商的抢手货。据说，除了书的选题及书名诱人外，还有一大卖点，即作者是王朔，许多人认为是那位常引起争论的作家王朔，又出新作了。

感兴趣的记者拨通王朔的电话，才得知彼“王朔”不是此王朔。又进一步了解写书的那位王朔，东北人，也搞文学创作，名字的确也叫王朔。

记者又与王朔聊，问他如何看待策划者的意图时，王朔说：

“如果说策划人在策划这本书时真地想到了我，我还得感谢他。这么多年说明他们心里还没忘记我，还把我当盘菜，反而我有一种满足感。”

面对这件事，王朔表现出的这种坦然，会引起我们怎样的思考呢？

训练提示：

如果遭人攻击或嫉妒，请记住：

1. 表明你已领先。
2. 说明你很重要。

二、有人说你当乐事

俗语道：“谁个人前不说人，哪个人后不被说”。作家王朔说：“有人骂我是文学界的野人，混混，侃爷，我连一眼都不愿看是什么人在说这些话。”

1. “锥子眼”的大度

一次，与一位离休的师长聊天，谈起他的过去，他说，当年他带兵，“秉公执法”闻名全师。有人甚至给他起了个绰号，叫他“锥子眼”。原因是他的眼睛特“毒”。谁的小聪明不论多么高明，都瞒不过他的眼睛，当时想揩军队油的部下，因假公济私的做法达不到目的就恨他，甚至诅咒他不得好死。

他说：“年轻时也想成为一个处处受欢迎的人，并且想让每个人对自己都有好印象，起初的时候，他人一点点的小怨言都会让自己觉得非常难过。随着时间的推移，我觉得生活在现实中，站在公与私的临界点上，想把方方面面都照顾满意根本不可能，就算你绞尽脑汁，有些事情上做得还算高明，最后也就赚个“老于世故”之名。

“当年我大权在握的时候，原则上的事，一点都不含糊，原则之外的事，我灵活。绝不给一些自私的人提供“方便”。背地里有人骂我。我听了一点都不生气。什么叫骂人的话？只要你一点不在意，等于他什么都没说。在脏话、坏话面前，你是总司令！”

2. 不必太在意

针对他人的脏话、坏话，有些情况下我们不必太在意，多数情况是我们把事情想得太严重了。

美国成人教育家卡耐基先生曾有这样一段经历：

当年卡耐基在纽约从事他的成人教育工作，一位当地《太阳报》的记者，参加了他举办的成人教育班的教学示范课。在课堂上，那位记者公然站出来攻击卡耐基和他的教学工作。卡耐基当时真是气坏了，认为这是对他个人的一种侮辱。

第二天，卡耐基给《太阳报》的社长打电话，强烈要求他刊登一篇短文，说明事实的真相。因为这件事已经损伤了他的名誉。

卡耐基当时下的决心是，要让这名攻击他的记者受到应有的处罚。

事过多年后，卡耐基在他的回忆中说到这件事时，对当时自己的行为感到非常的惭愧。他这样分析道：那次来听课的也就30多人，30多人中也就一半，即15人，赞同那位记者的观点。这一半中的一半，即15人中的7个人，还会把它当作正常的小事来看待。剩下的7个人中的一半，即三四个人，也许走出教室就把这事忘了。可见，那位恶意的记者，其攻击的威力，也不过如此大。

卡耐基这种分析的理论根据是什么呢？

心理学家发现，人们对与自己无关的事，通常是这只耳朵进，那只耳朵出。这就提醒我们，在我们看来了不起的事情，在他人眼里未必如此，是我们把事情看重了。

当然，对于那些无礼之人，恶意攻击之徒，用宽容已经不能

解决问题时，该反击的要反击，需要注意的只是方式、方法和度的问题。

3. 不求完美

有一次记者采访中央电视台“开心辞典”节目主持人王小丫，王小丫告诉记者，她小的时候是个非常害羞的女孩。与同学相处，很在意别人对自己的看法。每做一件事，生怕别人说什么，总是前怕狼后怕虎的放不开。她的这一性格特征，被细心的班主任发现了，告诉她：“有些事情，不要管别人怎么说，只要你做到问心无愧就行了。”

多年来，王小丫一直记着这一忠告，并把这一忠告作为自己的行为准则之一。随着涉世的深入，对待一些事情的处理上，她更有自己的深刻理解。譬如，她说：“有些事情本来就是一人难调众人之口的，这时候就要相信你自己，只要你事事尽心，投入地去做，肯定没错。时间是位公正的老人，一定的时候，他会站出来说话的。”

“幸运 52”的节目主持人李咏，也向记者曾坦率承认，自己刚踏入社会时对任何事情都追求完美。他说：“很想让周围的同事、朋友都认为自己做的事很到位，如果他们不这样认为，我就很难过。后来发展到，只要有一个人对我有一丝怨言，我就会想法子去弥补。事实上，当我让这人满意的时候，又会引来另外一两个人的误解……”

“最后我发现，事事追求完美会累死你。我们不能样样尽善尽美，但可以事事尽心。对待这种求完美心理，最好的策略是常对自己说：没有最好，只有更好。”

“这一策略对我帮助很大。当领悟到这一点后，凡事我尽最大能力去做，事后无怨无悔。比如，现在每主持完一次节目，都会出现些让人遗憾的地方。过去是担心人家批评，现在我把在自己

心里偷偷撑起的那把害怕批评的破伞收了起来，让批评的雨水自然地冲刷我的心灵，获得的是专业能力的提高和内心的坦然。”

4. 泰勒的做法

泰勒是美国一家广播电台的音乐节目主持人。

有一段时间，他在每个星期日的下午纽约爱乐交响乐团举行的空中音乐会休息时间里，插播音乐评论。

一天，有一位女士写信给他，说他是“骗子、毒蛇和白痴。”泰勒先生是怎样面对这一恶毒的人身攻击呢？

在他那本《人与音乐》的书里，他说：“我猜她只喜欢听音乐，不喜欢听讲话。”

在第二个星期日的音乐评论里，泰勒先生把这封信宣读给几百万的听众听。几天后，她又接到了这位太太写来的一封信。信中说：“我丝毫没有改变自己对你的看法。”

第三个星期日的音乐评论里，泰勒又说：“那位女士仍然认为我是个骗子、毒蛇和白痴……”最后，使这位女士终于改变了自己的看法。

我们不能不佩服泰勒。在指责、谩骂面前，我们佩服他的沉着，佩服他的调侃，更佩服他的坦诚。

5. “一笑”夫妻

美国的好莱坞，号称是制造电影明星的工厂。明星们的绯闻也同样源源不断地制造出来。有统计数字表明，好莱坞明星们的离婚率是普通人的几十倍。在这么高的离婚率中，有一对男女影星却能白头偕老，至死都相亲相爱，他们就是斯瑞姆和琼斯。在他们的爱情故事里，让人难忘的是他们最初的那次“奇遇”：

一天黄昏，琼斯站在海滩上欣赏日落的美景，后来成为她终生伴侣的斯瑞姆在远处发现踏着海水的那位女士很美！忍不住靠



近她。琼斯全神贯注地欣赏着眼前的景象，根本没注意后边有人。斯瑞姆静静地站在琼斯的身后，欣赏着眼前这尊“人体雕塑”。一时冲动，竟把眼前的“人体雕塑”推倒了海水中……

琼斯吓坏了。赶紧爬起来，衣服、头发全湿了，浑身的水往下流。定了定神后，回过头来，只是笑了一笑。

后来，斯瑞姆回忆说：“琼斯的这‘一笑’，大大出乎我的意料！当时我想，她会破口大骂，这已经是对我最好的款待，真想不到她只是笑了一笑。

在后来我们的婚姻生活里，我们都把对待不愉快的事——笑一笑，作为座右铭。

斯瑞姆夫妇的座右铭的确有用。试想，别人攻击你时，一般人的心理都是在等待你的反击，可是你对他只是“笑一笑”，他或她还能说些什么呢？

训练提示：

当你受到他人的不公平批评时，记住：

不公平的批评往往是掩饰了的赞美。

三、从批评中获益

在美国成人教育家卡耐基的私人档案柜里，有一个卷宗夹。上面写着“我所做过的傻事”。当年，卡耐基把所有他认为所做的傻事都留下了书面记录，放在了卷宗里。

据说，当年他会用口述的方式让他的秘书打字记录下来，而有时候，涉及到个人隐私，或者自感到某事做得太愚蠢，不好意思口述时，就干脆自己动手写下来。

卡耐基回忆说：“每次翻阅那些‘我所做过的傻事’档案，如同重新听一遍对自己的批评。多年来，这些傻事让我避免了许多多类似的傻事。

“让我最深的体会是，以前我常常把碰到的麻烦怪罪在别人身上。可是随岁月的流逝，发现归根究底，几乎所有的过错都应该责怪自己。”

拿破仑在被放逐时说：“除了我自己之外，没有什么人应该为今天的失败负责。我是自己最大的敌人，这也正是我不幸命运的根本原因。”

其实，不用他们这样说，我们普通人，许多在年纪大了以后也都会领悟这一点。这正是为什么人越老越宽容的原因之一。现在，早领悟了这一秘密，如果加以运用，就会早受益。

1. 自我完善的“艺术家”

以演小品闻名全国的赵本山，出名以来，他的小品每年都能被中央电视台的春节晚会选中。有的报道称，他是一位20年不落后的喜剧明星。看其艺术生涯的发展轨迹，他的起点是一个民间艺术团的演员。通过个人奋斗，他愣是从田间地头走上了县级舞台，之后又一步步走上了市、省乃至全国的舞台。他起初演东北二人转，后演小品，又演电视剧和电影。现如今更是拉起一班人马、自导自演。在赵本山艺术生涯中，他一年一年地在超越原有的我。如此大的佳绩，他是怎么取得的呢？在回答记者的提问中，有这样一个细节：

“多年来，不管多忙，我一直在一本记事簿上记下当天所有的约会。我的周围人从来不为我在星期天的晚上安排什么活动。他们都知道，这天晚上，我要用一部分时间作自我反省。认真回顾和反思一周来的经验与得失。”

“常常是，吃过饭之后，我就一个人呆在房子里，打开我那本记事簿，回想从周一早上所接触的人和所经历的事。问自己：‘哪些事情做得对，哪些方面还需要改进……’”

“有时候，会发现这种每周一次的自我分析会让自己很不快乐。



主要是有时为自己所犯的过错感到吃惊。不过，还是一年年这样坚持下来了。

“时间在一年年地过去，我发现做傻事的机率也在渐渐地减少。这种每周反省一次的方法，是我曾经做过的事情中最有益处的。”

也许赵本山的这种方法是参考了富兰克林的做法。只是富兰克林不会等到星期天的晚上，他每天晚上把一天的事情都重新回想一遍，认真地加以分析。

譬如，他发现自己有 13 个很严重的坏习惯。诸如浪费时间，为小事烦恼，和别人争论等等。他每个星期选出一项作为重点改正的对象，并把每一天的得与失记录下来。一旦克服了这一不良习惯，下个星期，他就再挑出另一个不足，再接下去做另一场搏斗。就这样，富兰克林每个星期改掉一个坏习惯的“搏斗”，一直持续了两年多。

改掉 13 种坏习惯，为什么一直持续了两年多？富兰克林说，坏习惯像麻绳，粗粗的麻绳是一缕一缕拧成的，要破解它也需要一缕一缕的耐心。况且，改坏习惯还完全不像破解麻绳，人有自负心理、人有惰性心理，改一种坏习惯的同时会有反复。为什么用“搏斗”这一措词，说明了坏习惯在一个人身上的顽固性，没有毅力的人，是很难在自己身上打胜这一仗的。实践证明，谁打赢了自身这场搏斗，谁就是强者。

2. 做自己的批评者

据历史记载，生物进化论的奠基者达尔文，在他完成了那本不朽的原著《物种起源》手稿时，他清醒地认识到，出版这本在生物界有革命性见解的书，会动摇整个学术界和宗教界，他先是做了他自己的批评者，在 15 年的时间来检验论证他的资料和理论，批评他的结论。

“不要等着他人来批评自己，先于别人，做自己的严格批评者。”

在他人说自己之前，就尽可能地找出自身的弱点加以改正。”

达尔文这样说的，也是这样所做的。事实上，他完成《物种起源》原著，整整花了15年。

心理学家赫伯德说：“每个人每天至少有5分钟，是一个很蠢的大笨蛋。智慧之人会从这5分钟里找经验。”

智者与庸者之间的区别，其实很简单，说白了，就是对待自身不足的态度。

庸者受到一点点的批评就会大发脾气；智者善于从指责、批评、攻击他们的人那里，学到更多的经验。

美国著名诗人惠特曼这样说：“难道我们的一切经验只是从那些羡慕你，崇拜你，追随你的人那里学来的吗？遗憾的是，我们都忘了，从那些反对你，指责你，或给你使绊的人那里，学来的东西更多。”

3. 从批评中获益

众所周知，目前在中国，虽说保险是一朝阳行业，但要真正让老百姓认识到是他们的必需，还有个过程。眼下从事保险行业，还是比较具有挑战意义的。

有人称目前的人寿保险公司，是铁打的营盘流水的兵。能坚持干上一年的，就是元老级的人物了。

“大钊训练”班上，有一位在人寿保险行业干了整整7年的保险员。她是靠何种毅力干到今天的呢？

在她谈的众多经验和教训中，有一方面最为可贵：

她刚开始推销保险时，签一份合同非常不容易。起初的几个月，怕失去自己的资格，说不动他人买，就先给自己先买。她知道所推销的各种险种本身都没问题，别人有干得好的，问题就出在自己身上。

认识到这一问题后，她逐步改变推销的策略，不是每天给自

己定下要见多少多少人，搞地毯式轰炸；而是见一个，夯实一个，搞各个击破。具体的做法是：每天见一客户，过几天，她要再次登门拜访，这次不是再去说服客户，而是专门请客户来帮自己挑毛病。

见了客户，一般她都先这样开口：“这次再见你，是真心想听到你对我的忠告和批评。我不多占你的时间，请你帮个忙，可不可以麻烦你告诉我，上次在与您的接触中，是不是我说的有些模糊？态度上是不是还不够热忱？您们真正想知道的、关心的是不是我还没有说到？你的经验比我多，比我成功，真诚地希望你坦诚地给我指出来，以利我更好的干好这一工作。”

她的这种态度和做法，不仅让她得到了很多坦诚的忠告，保险单也一天天多起来，更让她高兴的是干这一行，还赢得了很多各行各业的朋友。

现如今的她，驾着宝马、住着别墅、开着自己的保险代理公司，并有多处投资，指导着别人为她跑单了。

据说，绝大多数的富人，都是由穷人变的，绝大多数了不起的人，更是由普通人变的。现在你身边没有人，为何不快去照照镜子，问问自己到底属于哪种人？

训练提示：

要想拥有富人心态，请记住：

1. 回顾一下自己干过的傻事记录。
2. 从他人的批评中获益。

第二节 寻找生活的乐土

人的一生，
需处理好两件事情：
找一位能过一生的伴侣；
找一份自己喜欢干的工作。
婚姻是否舒心，
你心里有数；
工作是否满意，
你自己明白；
二者相辅相成，
怎样不遗憾终生？

一、寻找能过一生的人

为什么我们要涉及到婚姻，因为她是我们一生中的重要组成部分。一个人的婚姻质量如何，直接影响他的生活质量。有人说美满的婚姻是“摇篮”，残缺的婚姻是“煎锅”。那么，什么是“摇篮”，何为“煎锅”呢？

1. 有艳福的丈夫

王先生是“大钊训练”班的学员。有一次，他带夫人参加大钊俱乐部的活动。见他夫人的人，十有八个说他有“艳福”。王先生只是咧着嘴笑。

大家为什么这样说呢？见过王先生的人都知道，年龄 40 多岁，个头不足一米五，秃顶塌鼻梁。他的爱人呢？一米六五绰绰有余，窈窕白净，一双大眼睛会说话。如果不是他们手挽手在一起，并称他们是一家人，谁也不会想到他们俩是一对。顶多猜个少妇傍大款。可王先生的气质又不像大款，最后肯定给爱操心的

人留下悬念。

有一次，王先生坦诚地和我聊了一下她的婚姻情况，他说：

“咱们学员都说我有艳福，这是好听的；在外面我听到的尽是‘鲜花插在牛粪上’；还有的说我爱人某方面肯定有毛病，要不怎么会嫁这样的老公！等等不好听的话，多着呢！遗憾的是，没人想，我们之间还有没有其他能在一起的原因？”

“如果方便请你披露一下，你们能在一起的真正原因”，我说。

“单从外表上，的确我们俩人不相配。我爱人也说，她要是找，肯定能找一个不论长相、地位、金钱等等都强我若干倍的男人。不过，结婚十几年，她越来越觉得我就是他心目中的‘白马王子’。我曾问她为什么这么说，她解释说，她和我在一起，我让她感觉是世上最好的女人。

“顺便问一句，你是怎样让她有这种感觉的呢？能否透露一下？”

王先生接着说：“我当年找对象时，就一个信念，别看我长得不好看，但我要找一个漂亮的。不仅我看着漂亮，还得让周围人也觉得强我若干倍。碰上她，如愿以偿后，我告诫自己，选择了东，就意味着放弃了西。我不管她对我怎样，我一定要对她好。比如，她爱逛时装店，我只要有空，就陪她，有时她不提，我还主动提出陪她出去逛逛。她特讲究发型，我就特意给她留意一些最新的设计，亲自给他当参谋。有一次她随便说了一句，工作证上的标准照效果特差，第二天我打听好照相馆特意陪她去，重新照张满意的。她说，我只是随便说说而已，没想到你还真放在心上了。

“总之，生活中，我时不时地给她一些意外的惊喜！有人说我‘太累’、‘软骨头’、‘窝囊废’、甚至有人说我‘给男人丢脸’。我都不管，我觉得我的婚姻特美满。我觉得，说我的那些人，站着说话不腰疼。又想找美人，又想当‘大丈夫’，婚姻不是坟墓是什么？”

2. 有福气的妻子

王女士今年已是快奔 50 岁的人了，与她在一起的姐妹无不羡慕她有一个好老公，又有一个幸福的家。

她的丈夫虽不是大款，可她花钱比大款还大款，按她的话说，她的丈夫从来在花钱上不管她，每月要少了还不行，照额全收丈夫才高兴。

在社交生活中，她总是一个人进进出出，像一只快乐的小鸟。不管上哪去，回来多晚，只要与丈夫事先通报一声就成，在这一点上她觉得自己的丈夫特像男子汉！

她也谈到她丈夫的一些“趣事”：

“有一次，我出差，七岁的女儿放在我妈那儿，让他抽空去照顾一下。等我一个月回来，问他这期间去看过孩子几次？女儿接过话茬，说爸爸一次都没到我姥姥家看我。我替他解释说，这个月爸爸特忙……”

“结婚以来，他的衣服从里到外，小到一双袜子，都是我给他买，也都是我给他洗。他的脚特爱出汗，一到夏天，他一进家门，满屋子像打开了王致和臭豆腐。我要亲自端洗脚水让他洗脚。结婚到现在，他没洗过一双袜子和一个裤衩。我们家里里外外的活全是我一个人干。他从来不会帮忙，我也从不要求他帮忙。”

“有一次，周日上午，他在网上玩游戏，玩到高兴处，喊‘我渴了’。我连忙给他端上水。每一次他喝水，我在家都是我给他端。”

“我妈家离我家，步行也就 10 分钟，他每年顶多也就去两次，一次是春节，一次是八月初五。有时碰上八月十五在外出差，一年也就是春节一次。平时他不说去，我从不要求他。”

“我弟弟下岗，弟媳有肾炎，一个上小学五年级的儿子，一家三口几乎吃饭都成问题。我给弟弟一家贴补多少钱，他从来不管。我请他托熟人帮弟弟找个工作，他像没听见，我也全当没说。从

此不再要求他。

“我们家的饭碗，只要我不洗漱，保准他三天不会给你动。吃完饭，筷子掉地上他都不捡。家里淋浴器的水龙头坏了，滴滴答答漏水，这种事，他全当没看见。每次都是我找人来修，他从不管。

“女儿的学习情况，他很少问过，也从不管。偶尔听说期末考试考的不好，发顿脾气算完事。有时女儿考完一个多星期了，才想起来，问考得怎么样……”

王女士面带微笑，说着丈夫的这一桩桩一件件，当作趣事谈，她觉得这很正常，也很理解她丈夫，说的过程中，还不时流露出幸福的神情。

3. 相亲相爱的夫妻

霍先生与毛女士结婚10年。25岁结婚，如今35岁，才刚刚怀孕。平时周围的亲朋好友都说这是对相亲相爱的夫妻。为了事业，推迟到这么晚才要孩子，这都是夫妻间相互理解和支持的结果。

妻子毛女士是“大钊训练”班的学员，一次课后的心理辅导，让我才了解到他们夫妻间相亲相爱背后的一些故事。毛女士回忆地说道：

“我们这么晚才要孩子，并不是我们不想早要。有时盼孩子，盼得心里都疼。我说出来，可能一般人都不相信。

“结婚10年，我们也就是最近3年多的时间才有正常的性生活。一直是我的原因。我丈夫只要一碰我的隐闭处，我就痛得要命，次次努力，次次不成功。后来发展到他不能碰我，一碰我，就浑身打颤，呼吸像要窒息。

“这种状况持续了一年。我丈夫不能理解我。可他又是死要面子的人，怕人家背后说闲话，想离婚，又怕离婚。在外人眼里来我们很恩爱，在家里我们却一直处于冷战状态。后来我去医院做了一系列的妇科检查，检查结果一切正常，没有任何器质性的病

变，医生建议我去看看心理医生。

"心理医生起初通过精神分析的治疗方法，帮我寻找成长过程中的那个心结。给我诊治的那位心理医生，心平气和地启发我，引导我，耐心地倾听我小时所经历的那一幕幕，一桩桩。慢慢地亲身经历的一些事情，开始浮现在我的眼前。仿佛回到了二十几年前……"

"心理医生帮我找到‘心结’后，又建议我用脱敏疗法进行恢复性治疗。这期间，又持续了长达5年多。"

"外人都说我们是恩爱的一对，有谁知道，这恩爱的背后，我丈夫的付出和我所承受的一切。"

有人说，婚姻就像脚上穿的鞋，舒服不舒服，只有自己知道。以上的三对夫妇情况可能有些特殊，但能说明一些问题。多数人的婚姻状况虽没有他们那样有特色，但所遇到的一些情况都大同小异。值得提醒的是，由婚姻所带来的各种心理压力不容忽视！美满的婚姻需要夫妻双方相互谦让，相互配合，各自从心理上去调试！

训练提示：

若想从婚姻中获得好心情，记住：

1. 婚姻生活，没有十分的美满，只有双方各自感到的合适。
2. 没有满足，只有彼此感到的知足。

二、一生中的重要决定

婚姻的质量，能影响人的心情；职业的选择，也能影响人们的心情。婚姻与职业处理得好与坏，能成就人的一生，也能毁掉人的一生。它可以使你成为百万富翁，也可能让你穷困潦倒一生。更多的是让人生活在一种精神上的亚健康状态。



如果你尚未找到理想的工作或近期有意向要跳槽，阅读下面的内容，会对你将来的精神生活产生深远的影响。

1. 做自己的主人

李先生是“大钊训练”的一名学员，在北京拥有自己的一家三星级饭店。有一次，在课堂上讲述了他这样一段个人经历。他说：

“我老家是山西大同。大家都知道山西大同生产优质工业煤。我父亲就是专门搞煤炭经营的。在当地创办了一家有一定规模的贸易公司。

“我大学毕业，就在父亲的公司工作，父亲有意培养我将来接他的班。可我怎么也对煤炭经营提不起兴趣来。每天在公司，懒懒散散，无精打采，只做些不得不做的工作。其他事情一概不管。有时候，干脆‘缺席’。

“我父亲十分伤心，认为培养了一个没有出息，不求上进的儿子。让他在他的员工面前丢脸。我内心也不舒服，非常压抑，自我感觉都有点抑郁症了。



我认识多少人并不重要，重要的是有多少人认识我

“再三考虑后，有一天，我鼓起勇气告诉父亲，希望将来开一家大酒店。”

“‘什么？一切从零干起？’我父亲十分惊讶。”

“尽管父亲100个反对，我还是坚持了自己的意见。拥有自己的一家大酒店的愿望，萌发于当年看的一部新加坡电视剧《人在旅途》。多年以后，怎么也挥不去心中的那个情节。”

“我开酒店，还不是在当地开，而是要在首都北京开。当时我想，我的起点，地域水平要高，规模可以小。父亲万般无奈，决定放我到北京去闯。临走时，一再嘱咐我，你先去给人打工，考察一下当地市场，摸一下行情。不成就回来，父亲公司的大门永远向你敞开着。”

“坐在开往北京的列车上。一方面感受着‘可怜天下父母心’的浓浓父子情，另一方面也感到未来道路的不确定性。当时我放弃父亲给我铺设好的接班道路。自己一个人跑到外地去给别人打工。从头干起，周围的人都不理解。”

“到北京后，我先在一家饭店做门童。业余时间，又到一所大学进修酒店管理专业的课程。一年后干了领班，后来一直干到值班经理。都说一心不能二用，我打工的四五年里，我一直在一心二用。一方面干好自己的本职工作，一方面观察了解，揣摩体会饭店的管理内涵。始终围绕一个目标，琢磨将来自己经营饭店，我将怎么干？”

“我发现，一旦目标明确了，干了自己想干的事，什么精神也来了。每天工作8小时，还要来回乘车2个多小时的车去上课。8个人挤在一间10平方米的小房子。有时晚饭都来不及吃。起初干的是饭店最底层的工作，经常还挨人家的白眼。”

“精神上的、物质上的苦，我真没感觉出来。有时感觉晚上回去累得都不行了，第二天醒来，一到岗位上，精神又会倍增……”

“功夫不负有心人。后来我接手了一家经营不良的小饭店。进

行了重新的定位和改造，一步一步，一年一年，走到了今天。

“现在想来，我的体会是：不要只因为家人希望自己做什么，就勉强从事某一行业。当然，父母的意见要参考。他们年龄大，经历也多，他们拥有过去岁月中，只有经历才能得到的人生体验。不过，分析到最后，你最知道将来要过一种什么样的生活，未来的工作是一大关键，或快乐或悲哀的是你自己。因此，不要轻率从事某一行业，除非你喜欢。”

2. 如何保持热忱

世界首富、IT界的精英比尔·盖茨出名后，有位年轻人问他，打开成功之门的第一要素是什么？他没有直接回答，而是给提出问题的人出了这样一道应用题。

比尔·盖茨说：“我办公室的办公桌有5个抽屉，这5个抽屉我都给他们起了个名字。分别是天赋、名誉、金钱、兴趣和热忱，这5个抽屉我分别给他们上了锁，我手里只拿一个抽屉的钥匙，其余4个抽屉的钥匙都放在里面，我只有先把这个抽屉打开，其余的4个抽屉才能打开。你猜我手里一般拿哪个抽屉的钥匙？”

那位年青人先说的是天赋，继而又说是金钱。最后，比尔·盖茨说：“是兴趣。我认为世界最大的悲剧就是：有那么多年轻人从来没有发现他们真正的兴趣所在，试想一个人对所从事的工作都没有兴趣，又怎么保持工作的热忱呢？一个没有工作热忱的人，又能干好什么呢？”

“大钊训练”班里有一位某公司的董事长感慨地说：

“每年常有一些大学毕业生跑到我们公司来，说：‘我是某大学毕业的，你公司里有没有适合我的职位？’他们根本就不晓得自己最喜欢做什么，也不知道自己能够做些什么？”

这位董事长的话，反映的是一种社会现象，许多年轻人一踏入社会，往往是野心勃勃，充满玫瑰般的美梦。但到了40岁以

后，却一事无成，痛苦沮丧，甚至精神崩溃。

事实上，选择正确的工作，甚至对你的健康也十分重要。我国某家大医院曾配合几家保险公司做了一项调查，研究使人长寿的因素。最后得出的结论是：“感兴趣的工作”列为第一位。正好印证了苏格兰哲学家克莱尔的名言：“祝福那些找到他们感兴趣工作的人，他们已不需要再祈求其他的幸福了。”

阅读到此，你也许会觉得奇怪，为什么在本节内容中专门谈工作的选择。如果你了解，多数人的忧虑、悔恨和沮丧，都是因为不重视选择工作而引起的，你就不会觉得奇怪了。

关于一个人因工作选择问题而引起的种种人生遗憾或社会后果，并不罕见。我们的父辈们更是深有体会。心理学家米勒先生多年的跟踪调查，得出的研究结果是：工人无法适应工作是“社会最大的损失之一。”是的，世界上最不快乐的人，也就是憎恨他的工作的人。

说到这儿，有人会说，眼下社会这么开放，真乃海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。现在哪里还有干自己不喜欢的工作，却还在苦苦死守的人？谈这一问题，关键是针对两种人，一种是刚刚踏向社会，正在找工作的人，事先明白或重视这方面，会少走弯路；二是优柔寡断，缺乏自信的人。虽说社会给他们提供了跳槽的机会，他们自己明明知道不太喜欢那份工作，却没有勇气去换一个岗位。

随着现代管理科学的发展，以人为本的管理理念正在向社会的每个层次逐渐推进。比如，一些企业原有的人事处或人事科，其名称已经更换成人力资源管理处或科。这不是简单的名称上的改变，在人事管理方面也在从单纯的行政管理向科学管理推进。尤其在工作分配上，根据一些工作岗位的特色，照顾到个体的差异。

“大钊训练”班学员中，一位从事多年人事管理的干部说：“当一个人对他从事的工作没有兴趣时，他会觉得他不受欢迎和重

视，他会感觉他的才能被埋没。这种情况不改变，长期下去我们发现，他若患不上精神抑郁症，也会埋下心理问题的种子。”

3. 怎样选择自己喜欢的工作

(1) 对自己的个性有较清醒的认识

借助心理咨询者提供的“性格测量表”来测试，可以，但不能完全相信，只能作为参考。更不能相信算命先生说你应该从事什么工作。

(2) 避免从众心理，选择那些现已拥挤的职业

现今社会，谋生的方法千万种。而不是过去说的 36 行。虽说这个数字不是个确切的数，现在的行业门类绝对是它的若干倍。

遗憾的是，在一所大学内，三分之二的男学生选择了相同的 5 种职业，而五分之四的女孩子也是。这也就难怪少数职业会人满为患，也难怪白领阶层的竞争日趋激烈，许多职业都普遍存在不安全感。

(3) 避免选择那些维生机会只有十分之一的行业

例如，人寿保险行业。一个保险公司每年有数以千计的人，未认清自我，正确认识这个行业，就贸然加入出售人寿保险的行列。

保险行业目前我国是一朝阳行业，更是一个锻炼人的职业，许多人都是抱着这种美好愿望而来，过不了多久，又无奈地离去。

“大钊训练”学员中一位干了 15 年的保险员，现在已是经理级的人物。他说，目前保险行业的业务员的流动情况，据不完全统计，100 人中，1 年内有 90 个人纷纷放弃。

至于留下来的，10 年当中的 1 人可以卖出 10 人销售总数的 90%，另外，9 个人只能卖出 10% 的保单。换个说法，如果你选择销售人寿保险，那你一年内放弃的机会比例为 9:1；留下来的机会只有 1/10。即使你留下来了，成功的机会也只有 1%。多数情况

也就是维持一个正常收入。

(4) 在你决定投入某一项职业之前，先花几个星期的时间，对所选的职业做个全盘性的认识。如何具体地去做呢？你可以向那些已在这一行业中干过 10 年、20 年或 30 多年的人士请教，了解他们这么多年的工作感受，体会这一职业的时代变迁。最后，根据自己的判断，结合自己的个人喜好，做出决定。

训练提示：

在职业选择时，记住：

1. 根据兴趣。
2. 不去盲从。

第二部分 与人沟通

我把他人看成天使，我就生活在天堂里；
我把他人看成魔鬼，我就生活在地狱里。

第一章 人际关系的“总枢纽”

人活在这个世界上，免不了要跟各种各样的人打交道。无论身处偏僻的山村，还是安身于繁华的都市；无论是在工厂、企业、公司，还是在学校、医院、酒店，都免不了人与人的交往。这个世界是多姿多彩的，又是千奇百怪，千差万别的。处在这个纷繁复杂的世界中的人也是各种各样的，他们的性格不一，志趣相异，如何与他们相处，怎样与他们打交道……

当你孤身一人来到一个陌生都市，在川流不息的街道上，看着一个个擦肩而过的匆匆过客，你是否会为如何在此生存而迷惘？当你身居机关、公司、工厂，面对领导、上司、同事的一张张面熟心不熟的脸，你也许会为如何与这些人和睦相处而惆怅；怎样赢得他人的认可；如何建立积极的人际关系……这一个个的问题，一般人都会遇到，这是困难，更是挑战。

阅读本章内容，你将明白：人际关系的“总枢纽”是把握人类的共同“禀性”，引发他人心中做个重要人物的渴望。真诚地关心他人，不批评、不责备、不抱怨；给予他人真诚的赞赏和感谢；交往中面带微笑，记住并随时称呼他人；聆听，鼓励他人多谈他自己的事；谈论他感兴趣的话题，衷心让他觉得他很重要就可以了。

第一节 把握人类的“禀性”

我们都是好人，
却不敢保证处处受欢迎。
怎样去与人沟通？
如何去与人交往？
切记：
人都有——
做个重要人物的渴望。

一、动物获奖的启示

有位心理学家曾作过这样一个实验：他养了两只宠物狗，一只叫小黑，一只叫小花。为了调教他们不随地大小便，他在卫生间内专门为小黑、小花布置了一个“方便池”，但调教的方法不一样。小黑一旦在地毯上屙了屎，就揪住它，把它的鼻子按在地毯上，用报纸抽打它的屁股，然后从厨房的窗口把它扔进后院里严惩它；小花犯了同样的错误，则把它引到“方便池”，强化它的这方面意识，小花一旦偶尔遵守了“规矩”，就马上给它最爱吃的牛肉作为奖励。一段时间之后，小花很快就养成了良好的习惯。小黑也有变化，一旦在地毯上屙了屎，趁主人尚未反应过来，自己用鼻子在地毯上蹭三下，接着就从厨房的窗口跳出去了。

于是，这位心理学家得出这样一个结论：在驯兽方面，一只一有良好行为就得到奖励的动物，要比一只一有不良行为就受到严惩的动物学得快，而且更容易记住它所学的东西。

这位心理学家又进一步研究证明，人类也有着同样的情形。在人际关系的处理上，我们用批评、指责的方式，并不能够使他人产生永久地改变，反而常常会引起他人的逆反心理，进而产生对你的怨恨情绪。

譬如，你可以用手枪抵住他人的腰间，让他把珍贵的手表给你；你可以用解雇相威胁，使员工为你工作；你还可以用打屁股或恫吓的手段，迫使一个小孩做你要他做的事。值得提醒的是，如此等等的粗鲁方式，可能一时如愿，但终将会产生极为不良的后果。

怎样才能赢得他人的合作？什么才是能使人们心甘情愿去做事的方法？人们内心深处究竟渴求的是什么呢？

精神分析学派的创始人弗洛伊德说：“我们做任何事，都缘于两个动机：性的欲望和做个重要人物的渴望。”

行为主义学派的詹姆斯教授说：“人性中最深切的禀质，是被人赏识的渴望。”

两位不同学派的心理学大师在探究人类的禀性上竟有如此相同的共识。毫无疑问，如果在现实生活中，谁真正领悟到了这种苦恼而持久的人性饥渴，并能设身处地地去满足他人的这种饥渴，他就把握了人际关系的总枢纽。

“大钊训练”班学员史先生，是一位拥有几个亿资产的董事长。经营的范围涉及珠宝、房地产及运输业……可他只有小学4年级学历。谈及他的成功，每次他都无不自豪地说：

“我有位知道如何与人沟通的好助手，并且是花年薪30万聘请的，而公司最高管理层的年薪也就6万。”为什么这位董事长要付给这位助手年薪30万，准确地说是同阶层管理者年薪的5倍呢？

这位助手是业内的奇才吗？不是，连专家都不是。是因为他对公司的生产、经营知道得比其他人多，属于老资格吗？也不是。这位助手曾坦然承认，他的手下有许多专业奇才，对业内的了解、知道的比他多的员工有的是。

这位助手心里最明白，他得到这么多的薪金，主要是因为他与人沟通的能力。他为人处事的秘诀是什么呢？听他自己说：

“调动他人积极性的最有效方法，是赞赏和鼓励。再也没有比

上司的批评更能抹煞一个人的积极性了。我很少批评、指责他人，更多的是欣赏、鼓励他人工作。只要我看到，哪怕细微之处我都加以肯定，我最讨厌的就是专挑他人的错。如果说我最喜欢的一句话是什么？就是：‘我把他人看成天使，我就生活在天堂里；我把他人看成魔鬼，我就生活在地狱里’。”

我们一般人是怎么做的呢？正好相反。看别人的不足时，是“千里眼”。如果一旦发现别人不顺眼或出点差错，习惯性的顺嘴就是批评、指责；如果别人作对了，干出了成绩，该赞扬几句时却成了“近视眼”。正如一个孩子说的，放学后打游戏机，马上会听到妈妈指责；第二天，放学后就做作业，却听不到妈妈的半句夸奖。

美国的钢铁大王安祖·卡内基说：“不论一个人多么伟大，地位有多么崇高，在被赞赏的情况下，比在被批评的情况下，工作起来更卖力。”

这位上个世纪的老人，是这样说的，也是这样做的。不论是在公开或私下里，都不忘随时随地称赞他的属下，甚至死后在他的墓碑上也不忘记称赞他的属下，他为自己写的碑文是：“这里躺着一个知道怎样跟他那些比他更聪明的下属相处的人。”

我们日常生活中最常忽视的美德之一，就是及时对他人表示最真诚的欣赏和赞扬。通常情况下，当我们的属下圆满地完成了工作任务时，当我们的儿女带回一份好的成绩单时，我们却忽视掉了对他们及时的赞扬或鼓励。

也许有人会说，我们明白其中道理，也想这样做，可就是觉得生活、工作中的人和事，让你烦的时候多，高兴的时候少。有的人就是自觉性差，有事情不指到他的鼻尖上他们不知道改。满足他人“做个重要人物的渴望”，仅适合某个层次的人。

如果你是这样认为，就存在认知上的偏差了。别忘了几位重量级的心理学大师在深入细致的观察和研究了人类的共同心理特

征后，一个重大的发现是：人的天性中最大的愿望是“做个重要人物”，并没有将人分出等级或层次。要做到及时真诚地赞美和鼓励他人，任何人都可以做到，关键有两点：一是学会体谅，二是学会宽容。

1. 学会体谅

“大钊训练”班的学员孙先生，是北京市一家垃圾填埋场的安全监理员，他的职责之一是监督在工地上的民工戴上安全帽。起初，他一碰上没有戴安全帽的民工，就官腔官调地要求他们，必须遵守公司的规定。民工们虽然也接受他的提醒，却满肚子不高兴。常常是在他前脚离开，后脚民工又把刚刚带上的安全帽摘下来。

参加过“大钊训练”后，他决定采取另一种方式。当他发现有人不戴安全帽的时候，就问他们是不是安全帽戴起来不舒服，或者有什么不方便的地方。然后他以关心的口吻提醒他们，戴安全帽的目的是为了保护他们不受伤害，建议他们为了自己的安全、为了家人的幸福，工作的时候一定要戴好安全帽。他这样做之后，遵守规定戴安全帽的人愈来愈多，也消除了民工心理上的逆反情绪。

2. 学会宽容

“大钊训练”班的创办者之一曹老师，有一次回家，发现自己卧室里的大床四条腿东倒西歪，床面坍塌在地上。据她说，一见这情景，火气一下子就窜上了脑门，刚想朝着躲在墙角的儿子发火，接着就努力控制住了情绪，沉了沉气，心平气和地说：“是不是刚刚地震过？你没伤着吧？”儿子本来准备迎接的是“狂风暴雨”，没想到面对的是“和风细雨”，非常内疚地说，是和小伙伴在床上玩“捉迷藏”的游戏时，不小心把床震塌了。

一连几天，儿子积极参与买床、运床和安装床，从来没这么

懂事过。

后来曹老师在谈到这次经历时说：

“生活、工作中，我们谁都会碰到一些突如其来的不顺心事。处变不惊、泰然自若是一种素养。一张大床也算是家里的一个大件，遭到损坏后，心里自然着急。可转念一想，不问缘由地打孩子、骂孩子，坍塌的床也不会立起来。再想一想，我外出就是一天，常常深夜才回家，儿子一人在家够寂寞的，找几个伙伴在家玩玩可以理解，只是玩法过分了点，给他说个明白，让他今后注意别再发生类似事情，比不管三七二十一乱发一顿火要好。”

的确，批评、指责所引起的逆反心理，常常会降低员工、家人及朋友们的士气和情绪，往往也达不到自己想要的效果。

跟别人相处的时候，我们要记住，和我们来往的不是统一、理性的人，而是一个个充满个性和情感丰富的人，甚至是一些充满偏见、骄傲和虚荣的人。谁对这些人性的弱点有充分的认识并有办法去应对，谁就是人际关系的高手。

我们说不要輕易地批评、指责他人，但并不意味着放弃做事的基本原则，对他人一味的好好是是，甚至过度的迁就和放纵。如果说确实有那种人，简单的错误重复犯，把你的赞美、鼓励当成家常便饭，忘记了自己是谁，必要时该泼他一盆凉水，就要泼一盆。当然，关键是把握好时机和分寸。

怎样才能把握时机和分寸呢？

以写财经小说而扬名的香港作家梁凤仪 2002 年 3 月份在她广东东莞的家里接受过一次《世界经理文摘》记者的采访。让记者想不到的是，一见面，梁凤仪看着表就对自己的秘书严肃地说：“你向来是位工作非常认真的人，我因此在这方面对你特别放心。不过，最近你几次对客人来访的时间安排有差错，很遗憾让我丢了许多宝贵的时间。譬如今天下午就让我苦等了两小时，我希望不会有下一次了。”

作为名人，当着外人的面直接指出助手的过错，着实让记者感到意外。随后，在与记者的谈话中，梁凤仪是这样解释的：“外人面前不说家人短，这是咱祖宗的美德，人人都要面子么！可是刚才我是有意地当着你的面给他一个刺激，让他惊醒，因为类似的错误最近一个时期连续犯，光一味地好好是是，对他不利，等于在纵容他。”

记者在记录梁凤仪这一细节时，是从她“惜时如金”的角度去写的。从为人处世的角度，我却发现了梁凤仪批评下属的艺术。我们一般人批评、指责他人时，往往作了情感的奴隶，火气一上来，不管不顾、劈头盖脸，好多不该说的话一股脑地全发泄出来。事后冷静下来，又后悔莫及，往往结局却无法挽回了。

不要忘了，我们对他人的批评，是为了解决问题，如果火气一上来，乱发一顿脾气，不但解决不了问题，还伤了彼此间的情感。这自然不是解决问题的上策。梁凤仪当着记者的面对助手的批评是有理性的，因为这是她有意这样做的，这叫理性的发火。另外，她就事论事，明确指出助手的不足，并提出希望，不掺杂任何个人情感的话。这叫把握分寸，批评有“度”。

我们普通人如何做到这一点呢？

第一，对一些不顺心的事，学会包容、忍耐、不轻易发火。

第二，选择时机指出，对当事者是个提醒而不是伤害。

第三，必要时，运用“三明治批评法”。

“三明治批评法”的具体运用方法是：

前几句先给对方一个肯定，如梁凤仪说她的助手，一向是工作认真的人，对他很放心等等；接下来简单明了地说出内心的真实感受。如“最近你对几位客人的来访时间安排有差错，很遗憾让我失去了许多宝贵的时间。”最后明确提出自己的建议，如“我希望不会有下一次了。”

这种“三明治”批评法，有理有据，容易让人接受。如果能

灵活运用，会受益多多。当然，最好的方法，我们还是应该试着去了解他人，站在他人的角度明白他们为什么会那样做。一旦这样做了许多事情可能会大事化小，小事化了，你乐，他人也乐的好结果。

有一位哲人说：“全然的了解，就是全然的宽恕。”

俗语说：“你把他人当人看，他人就会把自己当牛干。”

训练提示：

1. 调动他人积极性的有效方法是赞扬和鼓励。
2. 从今天起不要轻易批评、指责或抱怨他人。
3. 要做情感的主人，不做情感的奴隶。

二、湖边垂钓的联想

每年夏天我都到北京郊外的池塘去钓鱼，以此来放松身心。我用的一般都是买来的鱼饵。今年夏天一朋友带我去河北境内的一个湖，这次还特意带去了海竿。

想不到的是，蹲了半天也不见鱼上钩。是这个地方的鱼特灵气，见我是北京来的，不愿上钩？还是这儿的鱼没见过世面，见了海竿认生？

奇怪的是，当地一个小男孩，只是用了一根竹竿，愣是一条又一条的上钩。于是，我凑近他的跟前去观察，发现问题出在鱼饵上，他是用当地河里的一种小虫，而我用的还是北京带来的鱼饵。

我向小男孩借了点他的“小虫”，换上了新的鱼饵。不多时，鱼就咬钩了。我立即挑竿，一尾活蹦乱跳足有二三斤的大鲤鱼立即让我的鱼筐实现了零的突破。这下我明白了，人物一理，鱼也有喜好，要钓鱼必须先想想鱼儿喜欢吃什么。

遗憾的是，我们人性的弱点之一是，永远对自己想要的感兴

趣，对他人想要的却容易忽视。

请记住，其他的人，正跟你一样，只对他们想要的感兴趣。如果你在商界、政界、学校以及家庭中，无论与什么人打交道，你若能时时处处对他人感兴趣，明白他人想要什么，做到了这一点，与人相处起来将如鱼得水，自由自在，其乐无穷！那么，如何做到呢？

1. 了解对方想要的

在爱默生写的《影响人类行动》这本书里有这样一个故事：

有一天，爱默生和他的儿子要把一只正在吃奶的小牛赶入牛棚。爱默生在后面推牛的屁股，儿子就在前面拉。小牛蹬着双腿，顽固地不肯离原地一步。这时一位女仆走过来，靠近小牛，把她的拇指放入小牛的口中，让小牛吮吸她的手指，刚才还在较劲的小牛吮吸着女仆的手指乖乖地进了牛棚。

父子俩的又推又拉，为什么抵不过女仆的一个手指的力量呢？

爱默生虽说能著书立说，但这次他却犯了一个一般人常犯的错误，只想到了他们的愿望，却忽略了小牛的愿望。虽说那位女仆没文化，也不懂得过多的人生道理，至少这一次，她比爱默生更了解此时小牛想要的是什麼。一个手指放入小牛的口中，撩起了小牛吃奶的欲望，小牛乖乖地跟她走就不足为怪了。

“大钊训练”当众讲话班学员陈先生说：

“我受这个故事的启发，解决了一个长期困扰我的难题，即儿子的吸烟问题。儿子今年17岁，烟瘾却有5年了。为了他的戒烟，我什么方法都用过了：讲道理、打、骂、封锁、搜查、突击检查，最后为了表明我的决心，30年烟龄的我都一支不吸了，可还是不能见效……

“听了书中的这个故事后，我就在想，小牛不进牛棚，是爱默生忽略了小牛想吃奶的欲望。在儿子戒烟这个问题上，是我不了

解儿子的所思所想吗？什么是儿子这个年龄段的最大愿望呢？在内心里问了自己这么几个问题之后，我忽然想到：儿子最大的愿望是想当一名职业足球运动员。于是，我把平时读过的报刊进行了一番检索，特意挑选了若干中外足球明星的生活报道，提供给儿子参考。

“儿子一方面感受到了爸爸是在关心他、支持他爱好；另一方面，也从一些报道中了解到吸烟对青少年的危害，过量的吸烟甚至会断送职业球员的运动生涯。这次我没费太多的精力，儿子自己就把烟戒掉了。”

记住这点！当你明天要别人去做某件事的时候，并且想让他心甘情愿地去做，只做一件事就够了，即撩起他的欲望。

2. 谈论对方想要的

前几天，听一位朋友讲，他父亲在北京城南的茶叶一条街上有一套两居室的住房，要出租，有一对新婚夫妻想租。对方出1600元/月，他父亲想要1800元/月。后来对方说最多让50元，他父亲不接受，最后没谈成。

在经济交往中，类似的事情谁都会遇到。如何说服对方，顺利地促成双方意向，并实现我们的愿望呢？

1999年10月1日，五十年大庆的天安门广场有大型的灯火晚会。北京大钊训练俱乐部想为学员安排一次在晚上观赏天安门广场夜景的活动。有一位热心的学员联系了东华门附近一家饭店。因为该饭店离天安门广场很近，他们在楼顶上专门开设了“观景台”。事先本来已经谈好了租金，9月27日，饭店方又说必须提高3倍的租金。这时候，入场券已经印好，并发出去了大部分，而且所有的活动安排也都已经公布了。

当然，我们不想付这笔3倍的租金。这话跟饭店的人谈没用，他们只对他们想要的租金感兴趣。第二天，曹老师去见了他们饭

店的经理。

“听你们想提高租金，起初我有点吃惊！”曹老师说：“静心一想也不感到奇怪。如果我是你，我也可能这样做。作为饭店来讲，能有意识抓住这 50 年才一遇的商机提高经济效益，我很理解。同时，我是这样想的，在您看到眼前的经济效益时，不知您是否想到过今后的连锁效益？如果你坚持要增加租金的话，现在，咱们拿出一张纸，分析一下利与弊的实际情况。”

接下来，曹老师就取出一张纸，在中间划了一条线，一边写着“利”另一边写着“弊”。

“利”

1. 增加 3 倍收入

“弊”

1. 失去一个长期合作的业务单位；
2. 届时，能否有足够的人数、将场地充分利用尚是个未知数；
3. 我们学员都是各行各业的优秀的人士，一下子来 300 人，他们一旦了解了贵饭店，平时会带多少客人来。

曹老师写完后，把分析的情况递给了饭店的经理，说：“我真心地想促成这次合作，我期待着你的回音。”

第二天，曹老师收到了饭店经理的电话，说这次看在她的面子上租金就不再提高了。

曹老师在与对方的交涉中，没有说一件她想要的，就达到了减少费用的目的，取得了商务谈判的成功，试分析她的做法：

第一步，先站在他的角度说话，如我很理解您，如果我是你也可能这样做……

第二步，接着肯定他，也就等于赞美了他，如你身为饭庄经理，能有意识抓住这 50 年一遇的商机提高经商效益，让我也这样

做……

第三步，将“利”与“弊”写出来，让对方自己权衡。

三步做法，一个出发点，一直都在谈论对方想要的，以及他如何能得到他想要的。

现在，我们设想一下，假如曹老师怒气冲冲地到经理的办公室，说：“你这是什么意思，已经谈好的事情，我的入场券已经印好，通知也已经发出去了，你却要增加租金，你们怎么这么不守信用？”

若是这种处理方式，其结果会是怎样的呢？

即使曹老师让该饭店的经理明白不该这样不守信用，然而，这位经理的自尊心也会使他难以屈服和让步。

关于做人处世，有一句至理名言：了解对方的观点，并且从他的角度和你的角度来看事情。

这句话既简单，又明了。任何人应该第一眼就能看出其中的道理，但遗憾的是，世界上有90%的人在90%的时间里，却忽视了这一简单的道理。

明天，假如你要劝别人做些什么事，或是直接参与一次商业谈判，在你开口之前，先停下来，问问自己：“我如何让他心甘情愿地做这件事呢？”

3. 常说“请您帮个忙”

在“大钊训练”的人际沟通课里，专门有一节“怎样与陌生人打交道”的课。与陌生人打交道最大的难点在于开始的几句话怎么说。有没有通用、简单又容易让人接受类似敲门砖似的话呢？

既然人的天性中最深切的渴望是做个重要人物，“请你帮个忙”这句话就非常能满足人的这一大需求。有求于人或想与人交往又不知如何切入时，常用这句话开头，即使达不到目的，也不会让你尴尬。我们倡导学员在陌生人面前，想与其主动交往时，

将“请您帮个忙”挂在嘴边，并布置了一个非常有难度的作业，要求学员在北京街头用5元钱乘坐两站出租车。学员女士在班上这样汇报说：

“我们家有车，平时来上课都是我开自家的车来，为了完成老师的作业，我决定这次用5元钱乘出租车来学校。但还是底气不足，怕万一遭人拒绝，让我爱人在后面开车准备着，算是给自己留条后路吧。

“见来了一辆出租车，我招手说：‘师傅，请您帮个忙。我去前面只有几站地，你看，我给你5块钱捎我一程好吗？’

“这位司机很痛快地就答应了，让我上了车。交谈中我得知，出租公司规定是不让司机随便降价的，为什么这位师傅能答应我呢？他说就冲我那句‘请您帮个忙’，因为希望个人帮个忙的心理谁都有，‘忙’有大有小，只要力所能及，大多数人都愿意帮忙。因为能帮人忙本身意味着强于他人。争强好胜是人的本性！

“说着说着，学校门口到了。下车时，我说，这是为完成老师交给的一个作业，虽说刚才讲好是5块钱，我还是给你10块。你猜这位师父怎么说：‘算了，不要了，下次打我的车还不要钱，多给我讲讲课就行了。’

“这次的成功试验，让我体会颇多，原以为根本不可能的事，就这简单的一句话，变得如此容易。有些事情之所以我们干不成，一方面缺少自信，没去干之前，自己先想到了不可能，等于给自己平添了重重心理障碍，自己先打倒了自己。其实，有些事情，真正去干了，根本不像你想的那么难；另一方面，不懂得方法，不知如何去切入。”

“大钊训练”人际沟通班的学员麦先生是这样汇报的：

“我家住和平街北口，工作单位在车公庄，每天早上要乘13路公交车在北小街豁口换乘44路。每天早晨我上44路，都碰上一位姑娘，让我越看越顺眼，就这样同一时间，同一辆车整整半

年，每天早上见，每次都想去靠近她说句话，可就不好意思开口，常常是夜里鼓足的勇气，第二天早上见了她就消了。关键不知第一句说什么好。上了人际沟通课，一天早上，见44路来了，挤车的人特别多，我鼓足勇气靠近她说：‘请您帮个忙，给我提一下包，我先挤进去，再把你拉上去。’她自然地接受了。上了车后，我们两站在一起聊了一路……告诉大家，现在我俩已建立了‘战略伙伴’关系……”

需要提醒的是，运用人际沟通的技巧和方法，而且必须真诚、心正，才能奏效。更需要说明的是，不是传授给人们一套阴谋诡计，教人如何去算计别人。只是引导人们在认清人性弱点的基础上如何积极主动地去赢得他人的认可。

“请你帮个忙”是主动走进他人的方法之一，接下来还应会找话题，有话可说。在普通的交往中，可参考这样的规律：

与孩子在一起，谈他最爱玩的话题或最想达到的心愿……

与青年男性交往：谈他兴趣所在的话题，如足球、游泳……

与妙龄女性相处：谈化妆、健美、时尚以及其他爱好……

与成功男性交流：谈事业、爱好、挫折……

与中年女性聊天：谈养颜、减肥、孩子……

与老年人在一起：谈成就、儿女、养生……

训练提示：

1. 想从对方得到什么，先要了解对方的想法，引发他人心中的渴望。
2. 有效沟通的诀窍是真诚地关心他人。
3. 人际沟通的原则是真诚、心正。

第二节 掌握沟通的“技巧”

拥有朋友，
就是拥有财富。
结交朋友，
难，也不难。
掌握原则和方法，
保你处处受欢迎，
赢得他人的真情。

一、给人良好印象的简单方法

1. 应该意识到，却忽略的……

去年3月份，应国家劳动和社会保障部之邀，我参加了“中英核心技能研讨会”。会议期间，几位英国专家谈笑风生，面部始终带着微笑，给我留下了很深的印象。

闲聊时，其中一位英国专家跟我说：“从你们的表情中，很难判断出对我们讨论的课是否感兴趣。”

他的这句话，让我猛醒。的确，包括我自己在内，我们平时太习惯于一门心思地处理工作和思考问题，却忽略了调整自己的面部表情。事实上，在整个会议期间，我们中方专家都是在积极热情地参与研讨，每个人都非常地投入，缺少的是面部表情的流露，忽略的是应有的微笑。

后来，无论在街上，或是出入一些场合，我都在有意识地观察人们的面部表情，结论是脸上挂着“请勿打扰”的多，面带“和蔼可亲”的少。

平时我们出入一些重要场合，一般男的不忘换衬衣打领带，女的不忘化妆戴首饰，可很少有人意识到调整一下自己的面部表情，让微笑爬上自己的脸。

联想集团的少帅杨元庆说：“面带微笑的人，比不会微笑的人在管理、推销上更有收益。”

纽约大百货公司的人事经理说：“我宁愿雇用一名面带微笑的大专生，也不愿雇用一名面孔是‘黑桃老k’的博士。”

足见微笑的重要。需要提醒的是：真诚的微笑，令人心情温暖的微笑，发自内心的微笑，是谁都不会拒绝的礼物。那种强装的笑、机械式的笑，虽说也叫笑，不真诚的笑是骗不了任何人的，只能让人讨厌。

1. 微笑的功效

养成微笑的习惯，表现的是对他人的友好，展现的是个人的素养，获得的是他人的认可。“大钊训练”管理人员当众讲话班的学员郑先生讲了他自己这样一段经历：

“有一次，我为公司招聘高级管理人员。一方面公司急需，一方面却又一时找不到合适的。经过多方努力，好不容易选中了一位。几次电话交流之后，我知道还有其他几家公司也希望他去，而且都比我的公司大而且有名，待遇也好。不过他最后还是愿到我们公司来。我问他：‘为什么放弃其它的机会而选择我们公司？’他停了一下然后说：‘我想一个重要的原因是其它公司的人事经理在电话里都是冷冰冰的，商业味很浓，使我觉得好像是在进行一次生意上的谈判。但你的声音，听起来感觉你真的希望我能够成为你们公司的一员。另外，与你每一次的电话交流，能听出你的微笑。’

不是他亲口说，我们怎么也想不到，一个微笑，花费很少，价值竟这样高。

2. 微笑的方法

平时没有微笑的习惯，怎么办呢？有两种途径：

第一，心存感激去生活

要想让他人感受到微笑的魅力，需要有心存感激去生活的心



态。换句话说，只有从内心深处发出的微笑才能打动他人。且听“大钊训练”班冯女士的一段亲身体会：

“1989年7月中旬，我被医院诊断为‘疑似胰腺癌’。要等确诊结果，须半个月后。等待的日子，是最痛苦的。当时我内心非常复杂，时常有一种什么都没有了的感觉。我记得很清楚，有一次在路上，看到一位瘸腿的乞丐，忽然感觉他都比我强……”

“半个月后，我拿到诊断结果，看着上面的“正常”二字，久久的凝视着，一时脑子都凝固了，反应不过来这两字念什么……真的，这是我当时的一种真实状态！”

“自从有了这段经历，我非常满足现在我所拥有的一点一滴。现在是面带微笑地对待周围的一切，心存感激去生活。周围人都说我变得善良可亲了。”

绝处逢生后的经历，的确能给人带来一种莫大的知足感。因知足感而荡漾在脸上的微笑，自然是和蔼可亲的。遗憾的是，人性的弱点之一是“贪”。一方面，没有时，想拥有；另一方面，一旦拥有了，就会想拥有更多；数量上满足后，还想再拥有更好的……人性最容易忽略的是珍惜眼前所拥有的。往往是失去了以后，才倍感它的珍贵。然而，后悔已经晚了。绝处逢生的经历不是所有人都会经历的，但经历过的人的那种知足感我们是能够体会的。珍惜眼前所拥有，心存感激去生活，代表知足的微笑自然会荡漾在脸上。

第二，拥有阳光的心态

有这样一个故事：

一位老太太，有两个女儿，大女儿嫁了个卖雨伞的，二女儿嫁了个卖草鞋的。自从两个女儿出嫁后，老太太的心里就没有一天踏实过。晴天担心大女儿家的雨伞卖不出去；下雨天又担心二女儿家的草鞋不好卖。是晴天愁，下雨天也愁。没有一天有笑脸。

一天，老太太到寺院求菩萨保佑，一和尚告诉她：回去以后，反过来想，下雨天为大女儿高兴，因为伞好卖；晴天为二女儿高



兴，因为草鞋好卖。

老太太按照和尚的说法做了，结果每天都是乐呵呵的。从此，脸上挂着幸福的微笑。

心理学家克里斯教授说：“世界上的每个人都在追求幸福，并不是每个人都能追求到的。不过，有一个得到幸福的可靠方法，就是通过控制你的思想来得到幸福，并不是依靠外在的情况变化，而是依靠你内在的心理调适。”

其实，决定你幸福或不幸福的，不在于你有什么，你是谁，你在什么地方，或你正在做什么，而是你怎么想。例如：两个人也许在同一个地方做同样的事，双方也许拥有等量的金钱和声望，但其中之一也许很难过，另一个却很快乐。为什么？因为个人的想法不同。

记住，能从内心让你微笑的方法是：遇事从积极方面想，自然会拥有阳光心态。一个拥有阳光心态的人，微笑自然会挂在脸上。

训练提示：

1. 一个人的面部表情，比穿着更重要。
2. 笑容能照亮所有能看到他的人。
3. 微笑就像穿过乌云的太阳，能带给人们温暖。

2. 意识到了，却没有做到的……

人们有时会说，一个人的姓名，只不过是符号而已。而我们经常见到听到的却是，宝宝还没出生，爷爷奶奶、爸爸妈妈们就在一遍遍查阅字典，绞尽脑汁为未来的宝宝起个好名字，有的还不惜重金请专门的起名公司来起名。孩子们的名字大人们是如此的重视，长大成人后的大人们同样也很在乎自己的名字。有的事业有成的人想改名，事业不成的人也想改名。个别人一生甚至改过几次名。

起名、改名的背后，当然各有各的动机及精神需求。但共同反应的是人们对自己名字的重视及姓名在一个人心目中的位置。卡耐基先生说：记住对方的名字，并把他叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。而若是把他的名字忘了，或记错了，在人际交往中，给自己和他人都会带来不同程度的尴尬。

1. 忘记他人姓名的尴尬

“大钊训练”班的学员张先生，有一次带孩子去医院看病，碰到了一位熟人。人家一见面就叫出了他的名字，并主动与他打招呼。那人越说越亲热，张先生却越聊越紧张。几次想引他自己说出他叫什么名字，却总没如愿。最后他要那人名片，那人说没带，让他记个电话号码，这下更让张先生犯难了，最后他还是忍不住地问：“你的名字是哪两个字？”那人埋怨说：“你老兄真够意思，竟把我忘了！”搞得张先生非常的尴尬。

类似的经历，也许你也有过。有时在路上，人家与你打招呼，你却愣想不起来他是谁？在一些社交场合，面熟却记不得这人的名字，以致不好上前主动打招呼，给人留下个高傲的印象，你说冤枉不冤枉！我本人就有过一次经历，与一个同一座办公楼的人，进进出出，见面也打招呼，有时餐厅里也聊。可就是忘了问先生的尊姓大名。有一天，在路上见了他，正好有件急事想求，走到人家跟前了，才忽然想起不知道人家叫什么……

2. 记住他人姓名的益处

在社交场合，尤其是初次见面，或初次见面以后的第二次见面，在他人的心目中你不一定记住他时，你却非常清晰地叫出了他的名字，这会给他带来一份惊喜，等于一见面就巧妙地给了对方一个赞美，不仅给对方一个良好的印象，他还能牢牢的记住你。

“大钊训练”班上的学员许先生汇报说：

“我是在北京市旅游局工作，前几天去怀柔开了一次工作会议。会上都是各区县旅游局的领导。我做会务工作。在会议登记和发

放资料时，我注意运用大钊老师在课上所讲的记姓名的方法，留心参加会议的每一位代表，在接下来的会议服务中，与他们接触时，开口不是：‘赵局长’，就是‘徐秘书’，与我同级或同龄的，我就喊‘立军’，‘何苗’，效果特别的好。会议结束的晚宴上，小字辈们拉来拉去的都愿让我和他们一桌，各区县的局长们都主动和我碰杯，还说感谢我这些天来的热心工作。更让我想不到的是，这些日理万机的局长们居然也都能叫出我的名字。我忽然想起大钊老师的一句话：‘你要想要他人记住你，最好而简单的方法是先记住他人。’

“这次记名字的体验有三点：

一是记住同事们的名字，同事们感受到的是你的亲和力，很快会被他们接纳。

二是记住领导的姓名并灵活的变通，如：姓 + 职位。与他们接触先把称呼放在前，他们感到的是你的尊重，马上对你会有好印象。

三是你有主动记他人姓名的意识了，并习惯地这样做了，你会感到：人生在世，没有陌生人，只有尚未相识的朋友。”

我们经常听人讲，这人干活不行，就是嘴甜。什么叫嘴甜？嘴甜原因之一就是他注意到了时时处处把别人的名字或称呼挂在了嘴边。我们不主张单纯的嘴甜，在你能干的同时，请不要忘了记住别人名字，在接触中，随时随地称呼他们。

3. 记他人名字的奥秘

据说，有专门谈记他人姓名的专著，还总结出了若干方法。我没有专门研究过记忆法，为了总结记姓名的技巧，曾专门翻阅过若干资料。在这儿，我不想表层上告诉大家一些简单的技巧和方法，而想谈谈这其中的奥秘。

奥秘之一：要有记住他人的意识

“大钊训练”班学员陈女士说：“原来我记不住人们的名字，曾

经疑惑是自己的记忆力随年龄的增长退化了。在人际沟通课的第一次训练中，我亲眼看到班长宋先生在短短的两个多小时里当场把全班 32 个人的名字都记住了，给了我震撼。在他的带领下，其他同学也都跃跃欲试，经过一番演练，别说，还真有收获。连曾怀疑自己在记名字方面是个弱智的我，当场也记住了一多半。看来关键还是要强化自己这方面的意识。为什么你對自己关心的事，记忆特别深？因为你关心它，你这方面的意识就强。遗憾的是在日常交往中，见了面我们就根本就没有提醒自己过，我一定要记住他。结果能会好吗？当我们埋怨自己的弱项是记不住他人名字的时候，却从没想想导致这一结果的原因是缺少这方面意识。你一旦告诉自己：记名字是赢得他人的最简单方法，并非常有效。一旦加强了这方面的意识，并且养成习惯，看看能不能记住。不信，就试试！

奥秘之二：对他人要感兴趣

国内一家调查公司，对人们在电话中的谈话做了一次调查统计，想找出哪些词在电话中被提到的频率最高。结果调查显示：在 5000 个电话谈话中，第一人称的“我”被使用了 4150 次，雄居常用词的榜首。

詹姆斯教授说：“日常生活中，一个普遍的现象是，许多人一生中都被错误地想办法使别人对他感兴趣，而事实又恰恰相反，别人只对他们自己感兴趣。”

如果谁能先对他人感兴趣，谁就满足了人性中的这一普遍渴求。那么，怎样表现出对他人感兴趣呢？

听听学员袁先生怎么说：

“人际沟通课程，大钊老师着重强调运用沟通的原则去实践。我是怎样做到去对他人感兴趣呢？现在我把每天见到的人都看作是我未来生活、工作中的贵人，说不定什么时候你就有求于人。如乘凉须先栽树。有了这种心态，我面对陌生人给以微笑，见到

熟人热情打招呼，打过招呼之后，就自己对自己说，多个朋友又多了条路。

“我这样做，养成了习惯，别人见我成天乐哈哈的，也愿意接近我。由于天天重复，记别人名字根本不是问题。前天，我走在王府井大街上，见了一家大型商场原来的老经理，按说一歪头也就过了，可我没这么做，而是主动上前准确地叫了她一声：‘徐经理，你好！’‘你是？’我把他给叫懵了，一下子记不起我是谁。我便自报家门，他想起来了，‘是营销饮料的小袁啊！’

“想不到的是，两个星期之后，我去一家超市推销我们的产品，进经理办公室，才知他前几天刚被聘请到这里当顾问。一星期前我的主动打招呼，他还记忆犹新。平时需要多次登门，使出浑身解数，才能办到的事，这回我一次就成功了。

“我的体会是，你时时处处对他人感兴趣了，你记他人的名字就好记了。反过来，你养成了记住他人名字并叫出来的习惯，也就做到了你对他人感兴趣。”

奥秘之三：抓住特点去联想

“大钊训练”班学员余先生说：

“我记宋翠珠这名字时，抓住她‘靓’这一特点，联想到了送礼送‘翡翠珠宝’最珍贵，这样对她记忆就特深；记周湘这个名字时，他的国字脸，让我想到了毛泽东是湖南人，他的名字有个湘字，一见他，看到国字脸，想起毛泽东，也联想起‘周’字外型，便记住他叫周湘了。在日常交往中，我是怎么具体做的呢？

其实非常简单，如果你没听清楚对方的名字，就说：“抱歉，我没听清楚，请再说一遍。”如果碰到一个不常用的字，就让他说怎么个写法。通常情况下，听来的名字，最好问清是哪几个字。

在谈话的当儿，再有意识地把对方名字挂在嘴边，多重复几次，试着在心中将这个名字和这个人的特征、表情、容貌以及其他一些外部信息联想在一起。



如果对方是个重要人物，送别后，连续3天把他的名字放在显眼的位置，以强化记忆。这样做了，印象就深了。

4. 记他人姓名的活用

“大钊训练”班学员陈先生这方面特有体会，他说：

“前天，我到一家公司去要帐，本来这家公司的老总说好给我们，业务员几次去，他们的财务处长总是以种种理由给我们拖延时间。我主动请缨有意地要去实践一把沟通课上的技巧和方法。见了他们的财务处长，我先把他的名字叫出来，接着说：‘玉华（他们的总经理）在不在？我今天过来，是为那笔业务款……’他先是迟疑了一下，又吩咐他的出纳，顺利给我开出了支票。

“这次催款的成功，我没多说一句话，主要运用的是记名字的技巧。一进门我就有意识的把他们总经理抬出来，并且直接称呼其名，还是叫后面两个字，让这些部下们感到与他们老总的关系不一般，有老熟人的感觉。只要不是原则的问题，通常情况下，部下不会多此一举再去请示老总，一是怕挨骂，二是想趁机买老总的情。这都是称呼带给人们的心理反应。

“有一次，我带几个朋友到四川饭店吃饭，当时没有空位了，等着的人还得叫号，我一看这种情况，等的时间不会短，这时我灵机一动，朝着迎面走来的一位端盘的服务员说：“张玲，你好。没想到你们这么忙啊！”只见她先是一愣，接着就是笑脸相迎，不多时，她特意把我们引领到了一个空出的单间里。随同的朋友还都以为我认识她，我说“你们没见她胸前挂的胸牌吗？”餐厅服务员每天都忙碌在客人中间，她们耳边熟悉的是“小姐”或“服务员”，忽然意外地听到有人叫自己的名字，感到惊喜，感到亲切，更是一种多大的心理慰藉啊！

“在一般的人际交往中，你主动地叫他人的名字，等于给了他人一个巧妙的赞美。一般人的心理反应是，即使不记得你，也会很乐意地接受。有时还会责怪自己怎么记性这么差！”

一般在称呼上还存在着这样一个规律，即通过称呼能让他人感知关系的远近。

如：称呼“王小敏”不如叫“小敏”亲；叫“敏”又比“小敏”亲，并让人感觉到了深深的爱意。

在与人交往时，还应注意的是，留心个别人的喜好。他是喜欢称他王总呢，还是愿意叫他王教授，或是个别的爱称。如见了面，有的人说：“人都叫我‘大王’，我也喜欢，以后叫我‘大王’得了。遇到这种情况，就‘客随主便’。”

训练提示：

1. 姓名对任何人来说，都是语言中最悦耳的声音。
2. 记住对方的名字，并把他叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。
3. 记住他人名字，并不难，关键是对他人感兴趣。

3. 做到了，却没有养成习惯的……

小时候，奶奶对我说：“听大人讲话，不多嘴多舌，是个好孩子。如果大了，养成时时处处注意倾听他人说话的习惯，你就是个很有修养的人。”当时，年龄小，听起来这话迷迷糊糊的，做起来也马马虎虎的。

1991年11月，在苏州的一次会议上，见到了上海籍书法家黄若舟先生，20世纪70年代黄若舟先生以一本《怎样快些钢笔字》而名扬全国。我以前从来没有跟这么有名的书法家交往过。当时在场的还有几位书法爱好者，我们在一起与这位书法界的前辈聊天。从头到尾我注意倾听，适时地我插几句话或提几个问题。

道别时，黄若舟先生说黄大钊是一名“交谈高手。”

一名“交谈高手”？这太让我出乎意料了。我几乎没有谈什么话，一直专心地聆听。只是在听的过程中，不时地用“噢！什么？”

等叹词以回应，必要时问上几句。怎么就这样轻而易举地得到了“交谈高手”的美称？！

后来一位长者告诉我：“因为你对黄老先生的谈话真诚地感兴趣，自然引起了对方对你的感兴趣，赢得了他的好感。你这种专心听他人讲话的态度，是我们所能给与他人的最大尊重。谈话者对听话者的听话态度是最敏感的，哪怕你的小小的习惯性动作，都有可能给人产生不尊重的错觉，得罪人有时就在你的不经意中。”

拿破仑·希尔说：“一次成功的交谈，没什么神秘的，专心注意对你说话的人就可以了，再也没有比这么做更具恭维效果了。”

1. 不会“听”的代价

“大钊训练”班学员宋女士是一名大型国有企业的人事处长。有一次，她参加一位原来同事小王的宴请。小王2年前辞职下海，现在又想回原单位。应邀的还有分管人事的副经理。按常理，领导答应赴宴，成功的希望就有了百分之八九十的把握。想不到的是，宋女士第二天接到那位副经理的回复是：这人不能要。

宋女士上完《人际沟通课》后，分析说：“这事，我一直不知原因在哪，现在看来，根源在那次宴会上。餐桌上，小王的话太多了，‘嘟嘟嘟……’机关枪似的，什么都想说，唯恐怕让人小看了他，太想表现自己了。我们那位副总说起他去西藏到藏民家里做客时，才说了前几句，他就说我也去过，并且还再跟上一句‘我们还在藏民家吃饭喝酒了’。经他这一插话，我们那位副总就不说了，刚想动筷子挟点菜，他就招呼喝酒。搞得我们那位副总是说也说不痛快，吃也吃不舒服。现在想来，是他过分的热情和过于想表现自己把事搞砸了。”

试想，这样的下属，领导能愿意要吗？

在与人交谈中，不顾对方的交流意愿，随意抢话说，或打断对方的谈话，会引起对方的反感，另一方面，只听其一，不听其二，也是交流的一大忌。



“大钊训练”班学员蔡先生，毕业于北京建工学院，在一国家职能部门工作。有一次他的处长告诉他，说有一个培训班，想委派他去参加，他刚听完处长说“培训”两字，就连忙插嘴说：“我现在正在攻英语六级呢，处长你还是先饶了我吧！”处长随即也就没吭声。事过几个月之后，他从同学那里得知，当时是一家国际权威机构为中国培训的第一批拥有建筑方面的国际资格专业证书者。机会难得，以后即使有，门槛也会高出许多。小蔡后悔死了，自我反省说：自己真尝到了“只听其一，不听其二”的后果。

如何避免因“聆听”而付出大的代价呢？

在聆听他人讲话时，要时时提醒自己避免一下三方面：

其一，心不在焉。

其二，只听其音，不听其意。

其三，多嘴、抢话说。

2. 会“听”的益处

贺女士说，在没有上人际沟通课之前，平均一星期和她的男朋友“掰”一次。起因很简单，她的朋友总说她不尊重他，不拿他当回事，她自己还觉得委屈。现在她反思，她男朋友在和她谈话时，她从没认真地去聆听过。不是看书，就是做自己的事情。自己认为听到就是了，没必要专门一本正经地听。

现在她不这么认为了，与任何人接触她都注意去聆听，她的男朋友说她变了。他们之间不仅一星期，现在一个月都没“掰”一次了。她自己说：“都说相处难，知道一些沟通的基本点后，友好相处其实很简单。相亲相爱的人为什么总会吵吵闹闹，就是一些细微之处没有注意到。”

聆听他人讲话，反映的是一个人的一种素养和对他人的尊重。在人际交往中，这类细微之处做不到位，不仅影响朋友间的友好相处，有时还直接影响职场的晋升。



第一章 人际关系的“总枢纽”

“大钊训练”班学员朱女士说：“她原来一直不明白，自己的业务能力不比别人差，为什么就是不受领导重用。直到有一天早上开完会，经理说：‘你这几次开会态度很认真。’她才恍然大悟。原来她给经理的印象是她开会时心不在焉，经理以为她从不认真地听，不尊重他。”后来她按聆听的要求去做，很快赢得了经理的认可，不久被提升为部门主管。

我们做一名好的聆听者很容易，可就是有人忽略了，或养不成习惯。

3. 聆听的方法

聆听，不是注意倾听就可以了，真正的聆听是要用全身心去听的。

怎样做才是全身心地去听呢？

这里有聆听“六要素”供大家参考：

要素一：微笑

一个小小的微笑，很容易做到，可也最容易被人忽略掉。面带微笑与人交流，向对方透露的是友好、善意和安全感。

要素二：体态

与人交流中的坐姿，背部不要靠在沙发背上，身子往前倾，头部稍往一边倾斜。这种体态传递的是特在意和重视对方。

要素三：目光

聆听他人讲话或向他人表达自己的意思时，目光要不时与对方交流。常言说，眼睛是心灵的窗口。交谈中是目光的交流，向对方表明的是自信和心底的坦荡。

要素四：点头

在双方交流中，必要的时候，恰到好处地向对方点头，等于是在向对方示意对其谈话内容的肯定，对方会更有信心或兴趣进一步向你敞开心扉。



要素五：回应

在倾听对方讲话时，不时地就其对方的讲话内容，给以“嗯”、“啊”、“是吗”、“真的”、“嘿”等语气助词，会让对方感到你是在投入的听，并听得津津有味，会引得对方越说越想说。

要素六：提问

在交流中，通常提问有三种作用：一是听的含糊时或有必要弄清楚一些关键概念时，需要跟上一句提问，锁定刚才谈话的内容，以免出现理解上的歧意；二是对方谈的是你不想听的话题，及时而巧妙地用提问转移话题；三是对方谈到的是你正想听的话题，为了让对方更深入地谈下去，用提问引领对方谈下去。提问在交流中的实际作用是控制谈话场面，掌握交流的主动权。

需要指出的是，运用聆听“六要素”与他人交流，提倡的是一种积极的“听”。如果你做到了积极地“听”，还会有三大收获：

收获一，让人感觉到你有修养。

收获二，赢得他人的尊重。

收获三，不会陷进是非的漩涡。

训练提示：

1. 聆听他人的讲话是一种修养。
2. 专注他人讲话是对他人的尊重。
3. 想让他人的敞开心扉，适时地多运用语气助词，回应他的讲话。

二、获得他人认可的简单方法

在我所结交的朋友中，仇先生是给我印象最深的一位。说起来，既不是他的外貌，也不是他的才气，恰恰是他的为人。不管是到哪里，他都是最有人缘的。我原来的处世原则是能不求人，就不求人，不想给别人添麻烦；也不想别人给自己添麻烦。认为生活在自己的小天地里也清闲。不过自己一个人呆的时间久了，说句心里话，有时也孤独。

相处久了，我就注意观察他。发现在交往中他特别放得开。别人的事他乐于帮忙，他自己的事也乐于求人，从来没有求人帮忙方面的心理障碍。即使遭到拒绝了，他也不在乎，该怎么交往，还怎么交往。仇先生是怎么做到的呢？

1. 心里总有他人

他有把周围同事、朋友的生日记在自己的月历上的习惯。当某人生日到了的时候，他就根据实际情况，以恰当的方式给以祝贺。有一次他去见一位客户，寒暄之后，他说：“今天中午我请你吃饭，这是给你的礼物，顺手把一份包装精美的礼物递给了这位客户朋友。”这位客户一时摸不着头脑。仇先生提醒他说：“想想今天是你的什么日子？”这位客户一下子想起今天是自己的生日，万分感谢仇先生的及时提醒，说是工作忙得连自己的生日都忘了。餐桌上这位客户问仇先生是怎么知道他生日的。原来是在一次闲聊中，说者无意，听者有心。这样做，效果出奇地好，一下子把客户与自己的距离拉近了许多。

张先生除了善于记他人的生日，还特会关心他人。

大家都知道，现在的银行已不是过去的银行，各家银行都在想尽各种办法让客户到他们银行办理存款业务。仇先生所在的储蓄所，到他们那儿存款的人就特别多。每到星期日，有的宁愿多走走路也愿把钱存在他所在的银行。一位客户说：

“去年我母亲住了五个月的医院，我常来取款，仇先生很关心我母亲的病情，每次他都不忘问问老人家恢复得怎么样，让我特别感动。”

这位客户是某单位的财务负责人，后来把单位的业务移到了仇先生所在的银行。并且她还会告诉她周围的人，说这家储蓄所的服务态度特别好。

2. 说他人所关切的

眼下，推销业务员难做，尤其报刊广告的业务员更难。我们每天都接到许多广告业务员打来的电话，绝大多数都被我们给客气地回绝了。可能那些遭到回绝的业务员，至今还在硬碰硬地继续打他的业务电话，像大海捞针一样，辛苦着。

徐先生是《参考消息》的广告业务员。他最先与我们联系时，不是先问我们做不做广告，然后再说《参考消息》上的广告效果有多么多么好。一般业务员都是先说这两条。而他是这样说的：

“曹老师，我发现咱们这个培训特有创意，可我不知道具体的内容和形式。不过，按我的理解，咱们培训的人群适合管理层。这与咱们报的读者群相吻合，如果你同意，我过去听一课，给你免费搞个创意，看看能否帮你做做这方面的推广，也许能在扩大招生方面帮你一把。”

就凭这番话，《参考消息》上的广告业务自然也就交给了他。两年来，不时都能收到他的电话，都是关切地问问招生情况，广告的效果等。让人感到他在为我们着想。

都说广告业务难做，推销员难当。其实，难在这些业务员至今还不明白，在与客户的交谈中，最初的几句话，不是你的报刊发行量有多大，或产品有多好，当然这也重要，但让客户最容易接纳你的方法是站在客户的角度，说客户关心的话，知道他们关心的是什么？最想要的是什么？你又能给他们带来什么好处？

一心想学推销技巧和说服技巧的朋友，从徐先生的做法上得到一些启示：最高明的推销技巧，是关切客户的关切。

3. 礼多人不怪

“大钊训练”班学员李先生深有感触地说：

“我父亲，老实了一辈子。他是怎样的老实呢？譬如，有客人到家里来，他问人家喝不喝茶，人家说：“谢谢，不喝。”他就不再问了，也不去泡茶了。

“有一次，我奶奶摔伤了腿，骨折了，一位骨科地方名医给治好了，他带着礼品去向人道谢，这位医生留下他喝几盅，人家没喝多，他却喝醉了。

“他车间主任的老父亲病重住院，四个儿子忙得顾不上去医院陪床，他五十多岁的人愣是去侍候了人家的老爹三天三夜。

“在一次会餐中，给车间主任留的位置，车间主任让了让他，他真的就坐上了。这位主任后来提升为厂长了，在一些场合上，他却仍然习惯地叫他小赵。在一些公开场合没有意识给领导留面子，伤了领导的自尊心。其结果，不到 55 岁就让他提前退休了。1954 年参加工作，月退休金 415 元，我小姨 1969 年参加工作，月退休工资能拿 818 元。

“我父亲活到现在才明白，人应该老实本分，但不能过于的实在。自认为只要自己没有害人之心，什么也不在乎，实在是天大的傻瓜。”

这位父亲缺少能力吗？不是。是缺少真诚吗？也不是。之所以有如此的命运，是他太实在，忘了人际交往中的一条重要原则：即“礼多人不怪”。

怎样才能做到“礼多人不怪”呢？

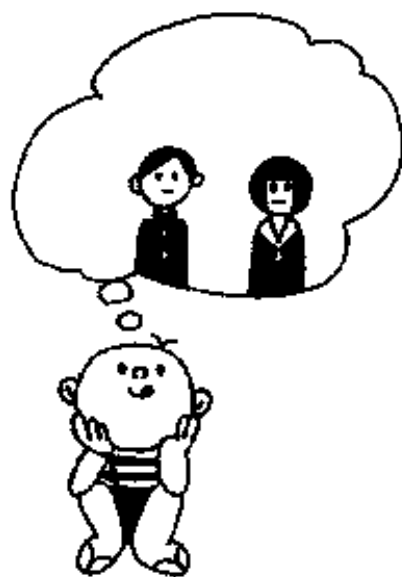
第一，在交往中，始终要有明确的角色意识。根据自己处处变换的角色，时时提醒自己哪些该做，哪些不该做。

第二，一些客气的话，像“抱歉”、“麻烦你”、“请问能否”、“拜托了”、“请问是否可以”、“谢谢你”等这些细微的礼貌用语，是交往中必不可少的。而且，一旦做到了，也是良好修养的表现。

第三，碰到任何人请默诵三遍孔圣人的话：“三人行，必有我师。”

训练提示：

1. 谈论他人感兴趣的话题。
2. 对他人表示出真诚的关切。
3. 用不露痕迹的方式让他人感觉到他很重要。



没有陌生人，只有尚未相识的朋友

第二章 为人处世的艺术

现实生活中，有的人因性格内向，或因性情率直，缺少吸引他人的能力，无法享受友谊之乐，更无法实现胸中大志，这是十分遗憾的。人生的最大快乐，在于把我们最高的内在力量，最善良的天性，充分地发挥出来。要实现这一愿望，必须懂得如何为人处世！

为人，有技巧；处世，有方法。为人处世是一门艺术。

为人处世方面做得好的人，在于他们发现了我们日常生活和工作中一般人忽略的，但又非常重要的为人处世的基本点，并能熟练地运用在具体的工作和生活中。

阅读本章，你将掌握赢得友谊的思维方式，在交往中知道应当避免争论，从不树敌；如果错了，怎样诚恳认错，与人真诚相处；了解如何在官场上、职场中、家庭里让人自愿地做事情；懂得他人有错，怎样去指出，如何去纠正；部下众多的情况下，怎样去领导；有事求人，如何好开口。

第一节 赢得人心的思维方式

说话难，
说服他人更难，
其实，
这只是常规的思维推断；
你想左右逢源，
处处遇贵人吗？
先请把自己的思维变简单。

一、避免争论

1. 自己的体验

在我还没有研究人际交往的艺术之前，有一次，与几个朋友到一家比较有文化氛围的餐馆吃饭。这家饭馆的经理姓涂。为了表示其热情，特意到包间里来敬酒，谈话间便指着墙上挂的一幅书法作品说：“这是我的好朋友，请全国书法名家刘炳森亲笔给我写的墨宝，是饭馆开张时送我的。”其实，我一进门就看到这幅书法作品。字的风格是刘炳森的，旁边的署名是炳林。为了表现我是行家，我说：“这根本不是”。那位涂总也立刻反唇相讥：“什么？不是刘炳森的？不可能！绝对不可能！难道我的朋友还骗我？”

这时，我左边的一位朋友，在桌下用脚踢了我几下，示意让我闭嘴。然后说：“大钊，你看得不准确，涂经理说的没错。”

那天回家的路上，我对那位朋友说：“至广，你对书法颇有研究，比我要强得多，难道你就没看出来？”

“我哪能没看出来？你说得一点没错，我为什么示意你别和他争论呢？一看涂经理那人就是位‘侃爷’，属于自己没多少文化，还想让人家闻到他身上有墨水味的人。”

接下来我的这位朋友这样解释说：



“在社交场合，包括在工作中，对于一些枝枝杈杈的小事，只要不是原则性的大问题，没必要费口舌、费时间去争个你对我错。比如，刚才在餐馆里，你就是证明了那不是刘炳森的字，又能得到什么呢？只有把涂经理得罪了。即使他知道你说得对，他也恨你，为什么？因为你让他丢了面子！遗憾的是，至今我们中的一些人还不明白这一点，成天为一些无原则的小事争得面红耳赤，结果搞得朋友间有隔阂、生意不顺畅、官场失意……”

请记住：在日常交往中，对于不是原则的问题，天底下只有一种能在争论中获胜的方式，就是“避免争论”。

2. 他人的体验

邱先生是一位某柴油机厂的推销员，因推销工作做得不顺利，他参加“大钊训练”的课程，就想来找找自身的不足在哪里，希望老师能给以具体的指导。

几次交谈后，我很肯定地指出，他的问题是爱争论。一下子让他恍然大悟，连忙说：“没错。我从小就爱跟人抬杠。如果在业务洽谈中，对方说我们的机器这不好、那不好，我就控制不住非得与他争个高低。有时会让我说得客户哑口无言，走出客户的办公室还自豪地说：‘这驴蛋，这下又让我给整熟了。’我的争论一次次地赢，可我的签单却在一天天减少。

经过系统训练之后，邱先生已是所在公司的明星推销员了。他是怎样取得如此大的收获呢？请听他在班上的汇报：

“有一次，我走进客户的办公室，对方朝我嚷嚷说：‘什么？某某牌柴油机？没听说过，你送我都不要。我们要的是常柴的机器’。尽管这话很刺耳，我还是心平气和地说：‘董总，你说的有道理，常柴的机器确实不错，并且有他们大厂的优势。常柴是名牌，业务员也是呱呱叫’。我这样一说，他就没话可说了。等于把争论的导火线给灭了，在他一时找不到争论点时，我把话题一转，自

然谈到我们的机子上。

“我以前若是听到这种刺耳的话，早就会气不打一处来，脸气得红一阵，白一阵。对方越说好的东西，我越挑错。我越挑错，对方愈加反驳我。争来争去只能让客户更坚信他的对。现在回忆起来，真不知道过去我是怎么干推销工作的，我一生中花了不少时间在争论。”

为我们国家加入世贸组织立下汗马功劳的石广生部长总结多年的谈判生涯，归纳出一句话：“争论，只能引领谈判往死胡同里钻。”

3. 避免争论的方法

方法一：欢迎不同的意见

有时候，我们想的不是那么全面，哪怕对方有一点点的合理，我们也应及时地给以肯定。记住：当两个人的意见开始有一点相同的时候，对立面的墙就开始摇晃了。

方法二：不要单凭直觉判断

当有人提不同意见时，人们的本能反映是先想到保护自己的面子。最容易引起争论的爆发点的也就在这一刹那。记住：默念三遍“存在就是合理的”。

方法三：先听为上

让不同的意见有发言的机会，尤其让对方把话说完。否则，只会增加彼此沟通的障碍。记住：充分的了解，才能达到充分的理解。

方法四：寻找双方共同点

面对反对者，听完他的不同意见后，先去寻找你认同的观点，再去分析他不同意见的根源。

方法五：先让一步

在对同一问题上，有不同看法时，一开口，先承认自己也有

认识不全面的地方，说不定也有错误，这样可以有助于解除对方的对立和减少他们的防范。

方法六：同意仔细考虑反对者的意见

同意，要出于真心，如果对方的意见有合理的地方，同意考虑他们的意见是比较明智的做法。

方法七：向反对者致以真诚的感谢

有的时候，我们觉得对立者可气。反过来一想，他之所以肯花时间提出不同意见，说明他与你一样，都对这件事关心。这应该是好事，把他们当做要帮助自己的人，有时说不定还能成为志同道合者，常言说：不打不成交。

训练提示：

1. 争论的结果常常使双方比以前更相信自己是正确的。
2. 争论中，如果你赢了，你还是输了，因为你赢了争论，没赢他的心。
3. 从争论中获胜的唯一秘诀是“避免争论”。

二、 从不树敌

1. 承认一个事实

克林顿在结束总统生涯告别晚宴上，有记者问他，您执政的8年里，美国的经济增长率一直上扬，如果你给自己决策的正确率打百分比的话，能打多少？克林顿想了想说：“正确率最多80%。这也是当初我预期的最高标准了。”像克林顿这么一位年青有为的总统，也不能保证自己100%的不犯过错，何况我们呢。

古人说：“人非圣贤，孰能无过？”还说：“吾日三省吾身”。

再听心理学家罗宾森教授对我们人性弱点的剖析：

“我”这个词，是人际关系中最重要、最核心的问题。领悟这个字，是解决所有人际纠纷的关键点，为什么这样说呢？



我们自己做错了事，会责怪自己。如果他人说我们错了，我们会本能地迁怒对方，甚至固执己见。别人不同意我们的想法，我们却越是要维护我们的想法，倒不是这些想法有多么的正确，看重的是我们的自尊心。

我们可以自己说自己的表不准，但不喜欢听到别人说不准；更讨厌别人纠正我们的错误；谁如果对我们的言行表示怀疑，我们常会找尽借口为自己辩护。

人，太在意自己！另一方面，人，又难免有错。这就是我们应该承认的事实。如何妥善处理这一矛盾呢？

2. 打人不打脸

1989年7月，当时我在一家外企，担任办公室主任。有一次，月底发工资，出纳员骑着摩托车就到银行把全体员工的工资取回来了，严重违反了公司去银行取款的规定。当着许多人的面，不管三七二十一，我就批评了他一顿。

事后，他认为我批评的有道理，但是当着那么多人批评他，他认为太丢他的面子。虽说这事说开了，在后来的相处上总是感觉隔着一层。

从此，在我看到周围人在某些方面做错了什么，需要当面指出时，就事论事，不带任何情感的评论；更多的是避开周围人，单独找当事人谈。在指出对方不足时，注意用“也许我的看法不全”，“我是这样想的，不知对不对”或“我很理解你”等这样的措辞，以谦虚的态度来表达自己意见，对方不但容易接受，更减少了一些冲突。

我算是个性子急的人，开始这样做时，觉得与自己的本性相冲突，不那么自然，也不舒服。坚持久了，感觉自然了，也就变成习惯了。

3. 来自商界的汇报

刘先生是一家建筑装饰材料公司的推销员。以下是他在班上的汇报：

“有一天早上，我办公室的电话铃响了，一位焦躁愤怒的客户，在电话那头抱怨我们运去的室内涂料完全不合乎他们的要求，并说，他们已经下令停止使用，请我们安排人立刻运回去。

“听着这带有火药味的口气，我马上想起‘避免争论’这条原则，便用关心的口气对他说：‘真没想到，会是这样，非常抱歉！给你们添麻烦了，我马上就到现场去看看。’

“到了工地，发现施工员和材料验收员满脸得不到高兴，一副吵架的架式。我请他们把我带到已施工了的房间看看实际效果，并问他们是哪方面不满意。他们说关键是色调的浓淡不稳定，我看了几个房间，的确有的墙面颜色深一些，有的颜色淡一些。经过我仔细观察后，发现这种浓淡差异是有规律的。房间内部的隔离墙普遍都淡一些。便问到他们这座楼的承重墙与隔离墙的墙体材料是否一样，回答是不一样的。既然如此，那就是墙体材料的问题。

“我马上承诺，请你先把已运来的这部分涂料用在承重墙上，我回去马上给你调试适合隔离墙的涂料，保证色调一致，没问题。

“渐渐地，他们吵架的架势也收起来了，口气也缓和了。我的坦诚，也换来了他们的坦诚，埋怨他们自己都没发现这一规律。

“最后的结果是，这家公司无论承接什么工程，常年与我签订供货合同。单以这件事情来说，我没有轻易指出是对方的问题，尽量遏止住了自己的负面情绪，不仅减少了一大笔现金的损失，还与客户建立了良好的关系，达到了长久合作的共识，则非金钱所能衡量。”

这位学员的汇报，勾起了另一位学员的往事，她说：

“有一次，一位学校的书法老师，找我从我在的出版社给他的

学生买了50本字帖。他取回字帖后，来电话说少了一本。我当即就说，这不可能，明明是25本一包，封得好好的，我原封未动，怎么可能少一本呢？我的话像连珠炮似的……当时这位老师什么没说，以后再也没来找过我。这事虽小，却纠缠我到如今，一想起就后悔……”

是的，有些时候，我们的人，太主观，太自以为是，太容易觉得是别人的错。如果能忍一时的火，多听一听别人怎么说，多看一看事情实际是什么样，也许大事就会化小，小事就会化了。真正你这样做到了，工作和生活中的争议就会减少，获得更多的是生活的美好。

4. 避免树敌的方法

常言说：“多一个朋友，多条路。”

但也不应忘记：“多一个仇人，多堵墙。”

怎样做到心平气和地与周围人相处，避免树敌呢？

方法一：面对他人的指责，不要这样说：“好，我证明给你看。”更不要以牙还牙，这样做太失水准，等于在说：“我比你强，你错了，我要改变你的看法。”记住：这样的话是一种挑衅，马上会挑起事端，引起对方的不满。恐怕等不到你证明，对方已经准备应战了。

有时，用温和的方法改变他人的主意都不容易，何况硬碰硬呢！遇到这种情况，在心里默数一、二、三……保你数不到十，你的气就消了一半，有时就觉得不值得说了。兵书上说：不战而屈人之兵，乃上策。我们说：不说而能服人者，乃上策。

方法二：明明是他的不对，可他硬说错误在你。请您这样说：“哦，是这样的，也许我错了，请让我跟您解释一下……”。

用这种句式你定会得到神奇的效果。因为，无论什么场合，没有人会反对你说：“也许我说的不对，请让我跟您解释一下……”。

训练提示：

1. 如果你要让别人同意你的观点，先承认对方合理的一面，再礼貌的说出自己的观点。
2. 面对不同的意见，切勿对他说：“你错了”。
3. 提醒自己也许会弄错，是面对指责时的最好心理暗示。
4. 如果你先客观地承认自己可能有错，通常情况下，对方也会承认他可能也有错。



与喜欢的人相处是本能，与不喜欢的人相处是本事

三、抢先认错

1. 错了，就先认错

我们培训中心所在的学校，有一餐厅，要求就餐人员必须在餐厅里吃，不准将饭菜带到办公楼里，一来防鼠，防蟑螂；二来保持办公楼的公共卫生。

有一天，晚上6：10我要上课，餐厅5：30才开饭，来不及在餐厅吃，我就想把饭带到办公室，上完课再吃。端着饭刚进办公楼的大门，结果行政主管发现了。这位主管严肃地说：

“咱们都是老师，那么简单的规定还不理解吗？”

我一听，人家把话点到鼻子上了，连忙客气地说抱歉，二话没说端着饭菜就回餐厅了。

碰巧又一次，餐厅买的是蒸包，吃完后，又多买了4个想带回家吃。进办公楼时，又让这位行政主管看到了。我马上想到人际沟通的重要原则——“错了，就先认错”。于是，我马上抢在这位主管开口之前，先说：“对不起，这次我又撞到枪口上了。虽说是我要带回家吃，但咱们有规定，凡食物一律不能带入办公楼，这次您批评我，我一点意见都没有。”

“你的态度不错。好说，我给出个主意，你可以先放到门卫室，走时再带上。”这位严厉的行政主管反而为我想办法了。

在我放下包子回来的路上，就听办公楼里吵起来了。行政主管嚷嚷着：“你带回家也不行，不为别的，就为你这不认错的态度也不行……”原来，是又一位带饭到办公楼的朋友不服气，与行政主管吵起来了。同样这种情况，我的做法能让这位主管替我想办法，而这位朋友生了气，还没达到目的。

问题出在哪儿呢？这位行政主管也是个人，他要的是人们对他的尊重。当我违反了规定，不是先找理由，强词夺理一个劲地为自己找借口，而是先承认自己错了。这就让他感受到了他权利的威慑力，因为他也是人，人性中的宽容促使他表现出慈悲，尽

可能为我着想了。

而吵架的人，恰恰没做到这一点。生一肚子气，目的还达不到。生活、工作中，是不是常有这种事？！

有些事情面前，当我们知道免不了会遭受责备，何不抢先一步，自己先认错呢？有时我们的做法却恰恰相反。通常我们的表现是：领导批评我们了，我们想尽办法找理由为自己辩解。

请记住：听自己的谴责比挨人家的批评好受得多。能自己认错的人，不但不会让人小瞧，反而能让人高看自己一眼，因为这反映的是人的一种修养。

如果你要是知道有某人想要责备你，就自己先把对方要责备你的话说出来。等于堵住了对方的嘴。这样十有八九他会以宽容、谅解的态度对待你，甚至都会为你着想，就像那位行政主管为我的包子找“出路”一样。

2. 认错，不分长幼

“大钊训练”班上有位 63 岁的老学员。多年来他的儿子一直都不理他。主要是因为他以前嗜酒如命。按他自己话说，一天醉 3 次，梦里都说醉话。一次大病之后，他确实感受到了饮酒过度的危害性。现如今他不仅戒掉了酒，还参加了许多成人培训班，以提高自己各方面综合素质。

他的儿子结婚后，一直就没跟他来往过。孙子都 3 岁了，没见过一面。他几次想与儿子沟通，可一想起，按照中国的传统，长辈哪有先向晚辈认错这么一说。尽管长辈有错，也不能这样做。他认为他们父子关系要缓和，必须他的儿子先主动。

上到“人际沟通”第五次课的时候，这位做父亲的却改变了看法。“我仔细考虑了这个问题”他说：“人际沟通的原则之一是：‘如果你错了，就先认错，’虽说我的错误没能做到先承认一步，但现在认识到，现在去也不迟。原来是我的恶习，让儿子



把我赶出了他的生活之外，儿子不来看我，是可以理解的。我应该主动去与儿子沟通。”

他说到这儿，全班学员都为他鼓掌，并且完全支持他。更可喜的是，在下周的课堂上，他讲述了他与儿子沟通的经过。相互得到了谅解，并且见了未见过面的孙子。

人不怕犯错误，关键在于对待错误的态度。知错认错是需要勇气的。教授在学生面前出了错，马上承认，这叫治学严谨；领导出了错，在部下面前承认，这叫领导风度；普通人之间，如果你先认错，这叫有素养。

3. 认错，有多种方式

方式一：面对面把事情解释清楚，承认自己应负的责任。这是一种最勇敢，也最诚恳的认错方法。

方式二：借助电子邮件、短信、打电话、书信等工具清晰而充分地表示自己的歉意。

方式三：如果你有某方面的担心，委托好朋友代你先传达自己的歉意，再根据对方的反应安排恰当的机会、再当面与对方沟通。

应该说，认错的方式有多种，不止上述列出的3种。至于哪种方式最好，关键根据自己的情况灵活选用。如果你能在错误面前采取主动，你的处事能力就高人一筹了。

训练提示：

1. 如果你是对的，更要试着温和地、技巧地让对方同意你。
2. 骗子为什么会屡屡得手？他们的目的是冷酷的，但他们的手段是温柔的。
3. 抢先一步，先认错，显示的是胸怀和大度，而且任何情形下都受人欢迎。

四、真诚相待

1. 遇事要报以友善

“大钊训练”班面向社会招生，主要靠的还是报纸广告。曹老师告诉我这样一件事，有一次要办“免费试听课”，要求一家媒体的业务员在原广告中加上“免费试听”几个字。广告出来以后，结果他给忘加了。本来这家媒体的广告效果就不怎么好。这下，又来了这么一件事。花钱做广告，反而丢三落四，影响招生。这是碰到谁，谁都会和他们急。可曹老师没跟他们发火，事后给他们打电话这样说：“赵先生，我一向觉得你是个认真的人，因为效果的原因，老实说，我几次都不想做了。就冲你的为人，一直坚持到现在。上星期给你发传真，又单独打电话嘱托你，在接下来的几期广告中加上‘免费试听’四个字，遗憾的是，这么关键的字眼，没加上，大大影响了我周五晚上免费试听的人数。”

在处理这件事的过程中，曹老师只字未提让他们如何补偿的事。第二天赵先生一早打电话给曹老师，先是一个劲地道歉，后又说已与领导商量，已刊登的两期不收费了。

事后，我问曹老师当时处理这件事时是怎样想的，她说：“有些事情发生了，可以说已没有办法挽回了，发火也没用。只能是伤害彼此的感情，你还不一定达到你想达到的目的。比如这件事，我完全可以指责他的失误。面对我的指责，他或者强词夺理或者一声不吭，但他绝对不会接受我的这种态度。双方一争执，肯定会说出一些气头上的话，只会把事情弄得更糟。往往是，事后冷静下来都后悔。虽说现在是买方的市场，可建立一些稳定的业务关系不容易。稳定的业务关系是怎样得来的，可以说，是在理解、包容中建立的。当一方有些失误时另一方给以理解，如果再给一次机会，对方会感激地加倍报答你。由于对方的感激，再引出你的感激，这样一来一往，双方互助，稳定的业务关系就建立起来了。”

我们有些业务员之所以业务平平，常年跑业绩，稳定的业务关系没多少，是否与“得理不饶人”有关？打仗都需要建立自己的根据地。何况商务往来呢？

其实，同事关系、朋友关系、亲戚关系等许多事情处理也是同理。

记住：“得饶人处且饶人，好事自找你。”

2. 遇事，换个角度想

“最近，有几位重要客人到我们单位，中午留他们在我们餐厅用餐”，学员张先生说：“这次招待很重要。当然，我希望宾主尽欢。餐厅主管小徐一向是我们招待客人的高手，但这一回却叫我很失望。午宴的菜上得断断续续，根本没有看到小徐，他只派了个领班来招待我们，这位领班服务很不得体，使我大失面子。我后悔没把客人带到一家好的饭馆去，心里也在对自己说：‘见到小徐，我一定要问问他这是怎么了？！’

“这顿午餐是在星期三，正巧晚上有人际沟通的课。上完课后，我才发觉，即使我教训小徐一顿，又能怎样？想到这里，我就试着从他的立场来看这件事。

“菜不是他买的，也不是他做的。他那天不在场，很可能有其他事。理应先听听他的解释。面对事情一经这样梳理，我不但不再打算指责他，反而决定见了他以一种理解的方式作开场白。

“第二天早上，我在公司的大门口碰上了小徐，可能有人告诉他那天的情况了，他带着防卫的神态，一见我便很不自然。我说：‘小徐，你是我亲眼看着成长起来的，是咱们公司内部公认的‘金牌招待’，当然我知道，周三你可能有要紧的事没能到现场，招待出了问题，有些事情也不能全怪你。’

“他脸上的乌云散开了，小徐平静地说：‘的确，李总找我出去办事，是我嘱咐不周到，真给咱们公司丢了面子了，是我的错。’

“我接着说：‘明天还来几位客人，我想听听你的建议，你认为咱们到外边的饭店宴请呢？还是再给咱们的厨师一次机会？’

“张总，你放心，上次的情况绝对不会再发生了。

“第二天中午，当宾客到达的时候，餐桌上被一个鲜花篮装扮得多姿多彩，小徐亲自在场照应，客人的碟子里稍有菜渣，立马更换新碟子，饭菜做得精美无比，招待工作细致入微。宴会在小徐亲自端上的时令水果大拼盘后结束。

“散席的时候，宾客们都称赞说：‘在公司内部餐厅吃饭，从来没见过这么周到的服务。’

“事后我想，当初，如果我不换个角度去想，用简单的批评指责去处理这件事，会有这样的效果吗？”

3. 记住，寓言的含义

太阳和风的寓言故事，也许有人听过，在这里我还是想写出来，让我们再加深一次印象，这样的寓言是要反复去领悟的。

有一天，太阳公公和风姑娘在争论谁比谁的力量大。

风姑娘说：“还是我的力量大。让我证明给你看。你看到路上有位穿大棉袄的老头了吗？我打赌我比你更快让那老头脱掉大衣。”

太阳公公说：“那就试试吧。”接着，太阳便躲到云的后面去了。风姑娘开始刮起了大风。风越刮越大，遗憾的是，风刮得越大，老人把大棉袄裹得越紧。

风姑娘最终还是放弃了。然后，太阳公公从云后面露出笑脸来，老头开始沐浴着温暖的阳光，不久，老人开始擦汗，进而脱掉了裹在身上的大棉袄。

风姑娘最后承认说：“温和友善要比愤怒和暴力更强更有力。”



训练提示：

1. 一滴蜂蜜比十滴苦胆汁更能捕到苍蝇。
2. 用体贴他人的话去处理一些不顺心的事最能赢得他人之心。
3. 想批评人时，咬住舌头，容易使人走在理智的大道上，不会把事情弄得更糟。



己所欲，施与人

第二节 赢得他人的八种方法

社交场合，
复杂多变；
业务往来，
更是各打各的算盘。
你争我夺，不算是能干；
灵活运用八种方法，
入情入理赢得他人，
才是好汉！

一、引他说是

1. “是的、是的”拿订单

卞先生，是北京一家机电公司的业务员。他说：“在我所分管的区域内，有一个厂家，我们极想发展成我们的用户。我们前任，找他们接洽三年了，一点结果也没有。到我接手时，又断断续续地洽谈了一年了，就是拿不到订单。最终，在近五年的马拉松商谈之后，他们终于要了我们的 30 台发动机。

“我们为什么花这么多心思，费这么长时间一心想做成他们的业务呢？因为他们每年的定货量都是百台以上，是一条大鱼。

“如果我们先期提供的这几十台样机不出毛病的话，我深信他们会开出一张几百台的发动机的订单。当然，这是我的期望。

“这种期望没维持多久，该厂的总工打来电话了，他在电话那端抱怨说：‘小卞，我们不打算再订你们的发动机了。’

“‘为什么？’我惊讶地问。

“‘因为你们的发动机运转时，散发的热量太大了，一摸都烫手，这怎么了得！’

“听完这话，我的第一反映是，不能反驳他。运用人际沟通课上学的‘是的、是的’原则，看看灵不灵。

“于是，我就说：‘嗯，丁总，你是专家，你只要是这样说，就肯定是有问题。如果这些发动机真像你说的表体温度这么高，根本就没法用了。不过，我想请教一下，发动机的表体温度设计标准可以比室内温度高出 30℃，对不对呢？这方面你是专家。’

“‘是的。’他连忙说。

“‘现在厂房内的温度是多少呢？’我接着问。

“‘大约 42℃！’他又回答。

“‘如果厂房是 42℃，加上发动机正常的表面散热度 30℃，总共是 72℃。如果把手放在热水管上，是不是也觉得烫手呢？’”

“‘是的。’丁总又说。

“‘这么看来，咱们忽略了今年这个闷热的鬼天气了，常温情况下不会这样的，你说呢？’

“‘嗯，你说的有道理。’丁总的话，到这时候软了下来……

“不久之后，中秋节前，我们拿到了 75 万元的订单。

“我浪费了好多时间，失去了好多机会，才终于学到，业务往来中，学着用客户的观点来看问题了，开头的谈话，尽可能让他说‘是的、是的’，只要对方连续说出了三个‘是的’，赢得对方的认可就不在话下了。”

2. “是的、是的”巧砍价

“大钊训练”班的学员贾女士是一位会计。她参加了人际沟通课后，习惯在日常生活中去实践。

有一次，她的同事从北京王府井的某家皮鞋专卖店，买了一双皮凉鞋，说是市场价标的是 380 元，因为她常常光顾那家店，老板卖给她 280 元一双。建议贾女士也去买一双。

贾女士确实看中了这鞋的式样，第二天下班后，便找到了这家店。

“你这鞋多少钱？”

“380 元。”

“不打折吗？”

“一般不打，如果你确实想要，咱们可以商量。”

“那我确实想要，你看多少钱给我呢？”

“我狠狠心，300 元。”

“你这店里的鞋样式都很新颖，看得出你是位有一定审美眼光的老板。”

“你算说对了，一般不高雅的式样我都不进货。”

“再一个，我感觉你还很豪爽，价钱好商量的话，我听起来特舒服。”



“是的，大姐，不瞒你说，我真瞧不起那些算算计计的人。”

“我感觉你的货，一般都是够档次的。”

“是的，低价位，质量次的货我根本不进。”

“按说你已经给我打折了，遗憾的是我是工薪阶层。”

“大姐，话说到这，你也是有文化的人，我再给降 20，280 元怎么样？”

“我还真没见过你这样实在的老板，我也实在告诉你，这个价位对我来说还是有点贵。真不好意思让你再降了，以后再说吧。”

说完，贾女士装作转身走的样子，老板连忙说：

“大姐我在王府井经销皮鞋好几年了，还真没碰上像你这样和我砍价的，砍得叫我舒服。你让我舒服，我也让你满意，200 元，拿走。欢迎再来，算交个朋友。”

“不、不、不，如果你赔钱的话，我可不拿走，你的心我领了。”

“大姐，别客气，就冲你和我这种对话，就是赔，我愿意。”

.....

关于购物砍价，有的人总结出了这样的秘诀：越是看中的商品，越给他挑刺儿，给对方造成一个不想买的印象，然后再把价压得低低的，让对方就范。

之所以有人这样总结出来了，应该说这种方法有时还是奏效的。可事情的结果往往是买的人高兴了，卖的人则满肚子的气。尽管你砍的价并没有到砍到他的底线。他多少也赚了，但在心里要骂你，因为你的挑剔，让他心里不舒服。商人也是人，他们也有自尊心。

还有这样一种不争的事实。你猛给人家挑毛病，这也不是，那也不是，因为你不知道这物品的市场平均价，还自认为已经拦腰砍了一半，够很的了，其实人家还能赚你一半。当你自鸣得意地拿着东西出门的时候，门里的老板，已经用他的眼光把“傻冒”

二字贴在了你的背上。

而贾女士的砍价过程，没有一句挑剔的话，只是让老板连续说了三个“是的”，就把老板搞定了。最后赔钱，他都卖。至于是不是老板真是赔钱，咱不说，至少让对方少赚钱的同时，还能让他高兴，高看你一眼，这才是砍价的高手。自称是老顾客的才享受 80 元的优惠，贾女士第一次光顾就享受了 180 元的优惠。我们天天在说“双赢”，什么叫商务往来中的双赢？在商务谈判中，不仅让双方都有利可图，还做到交流得愉快，这才叫真正意义上的“双赢”。

训练提示：

1. 在有争议时，先从双方一致的观点说起，他不知不觉中发现自己的偏执，并乐意地接受你的建议。
2. 如果你要让对方同意你的建议，请记住：让对方连续说了 3 个“是的”。
3. 要说服双方，让对方就范不是赢家，赢得对方的心才算高手。

二、让他多说

1. 需要交双份学费的人

有个学员在报名参加“大钊训练”班时，嘟嘟嘟、嘟嘟嘟……像朝我开炮似地连问带说没完没了。最后他问我学费多少元，我说：“2600 元”他马上反应说：“不会吧，我记得电话咨询时，你们的老师说 1300 元。”

“你说的没错。”我说。

“为什么你多收我的？”他纳闷儿地问。

“对你来说，得收双倍的学费，多收的那一份是教你如何少说或不说。”



说完后，我们双方都笑了。虽说这是句开玩笑的话，在现实生活中，话少，是不足；话太多，更是毛病。

其一，“言多必失。”这是老百姓的话。尤其人多的场合，话一多，肯定有想不周全的地方，“一言既出，驷马难追。”“祸从口出”，失误是在所难免了。

其二，言多负人。有些场合说得太多了，往往给人以自负之感。天下老子无所不知，即使你能言善辩，让人羡慕，但不会让人佩服，容易引起他人的反感。“枪打出头鸟”，“木秀于林，风必摧之”，道理就在这。

其三，只顾说，不注意听，窥探不出他人内心所想，不知对方的观点，也不知对方想听什么。说得再多，也是在瞎说。即使你没说错话，也让对方感到不自在，因为你压抑了他人说话的欲望，会让他人觉得你没教养。

其四，多说话的最大失误，还在于接受外部信息少，不能全面看问题，久而久之会发展到太主观、太片面。

遗憾的是，许多人还不知其中的道理，碰壁了，还在找其它方面的原因，不知道是自己话太多的原因。尤其是推销员，为了说服客户，常犯这种划不来的错误。尽量让对方说话吧，你一方面获得他多多的信息，知道他的所思，有利于有的放矢；另一方面，满足了他表达的欲望，当他敞开心扉，说了个痛快，有什么业务谈不成！记住，智者语寡，愚者话多。

2. 没人缘的原因

在一家银行工作的李女士，现在在单位上公认是最有人缘的人。但过去的情形并不是这样。她刚到银行工作的时候，头几个月在她的同事中连一个朋友都没有。

为什么呢？因为每天习惯在同事间一开口就说自己今天又完成了什么，大礼拜逛了什么商场，买了什么、吃了什么等等所做



的每一件得意的事。

“我心地善良，可我的同事却不买我的帐。我渴望周围的同事能够喜欢我，我真心想他们成为我的朋友。在参加了‘大钊训练’的课程后，我明白我的毛病出在哪了。我开始少谈自己，而多听同事们说话，她们也有许多得意的事情分享。让他们把自己的事情说出来，比听我说更能令他们兴奋。”

“现在，当我们在一起闲聊的时候，我就主动问她们，把她们多说她们的事，只在她们问我的时候，我才说一下我自己的事情，并且十分注意把握度。”

李女士的亲身经历告诉我们，在与人谈话中，自己的成就要轻描淡写，我们要谦虚，养成这种习惯，会处处受欢迎。

人性的一大弱点是争强好胜。在交际中我们表现谦虚一点，不会遭人嫉妒。如果你有实力，表现得弱一些，并不说明你就矮人半截。人性的优点是富有同情心。学会满足人们同情心的人，才是交际的高手。生命太短暂了，不要在别人面前大谈我们的成就，使别人不耐烦。聪明的人是鼓励引导别人多谈他们自己的事情。听了别人带给你的信息，又满足了他人表达的欲望，何乐而不为呢？

有这样一则故事：

一天，美国西部一牛仔风度翩翩骑马来到了—小镇上，翻身下马，把马拴到了一家酒店门前的大榕树下。这棵树下已经拴了一匹骡子。这时，旁边一修鞋匠说：“先生，对不起，我这匹骡子性子倔。你还是把马拴到别处吧，免得我的骡子踢坏你的马。”

这位西部牛仔狠狠地瞪了修鞋匠一眼，一句话都没说，拴上马就进了酒店。

不多时，骡子与马厮打起来。等这位西部牛仔出来时，他的马已经被踢得皮开肉绽了。

这位西部牛仔，很绅士，不私下与修鞋匠理论，将这件事告



上了法庭。

开庭时，法官问修鞋匠：“是你的骡子踢伤了他的马吗？”连问几声，修鞋匠又聋又哑，没说一句话。

这时法官说话了：“他是一哑巴，你怎么让他到法庭作证呢？”

那位西部牛仔说话了：“法官大人，这老家伙根本不是哑巴，我拴马时他还说话呢？”

“他说的是什么呢？”法官问。

“他说，小伙子，别把马拴在这，我的骡子会把你的马踢伤的。”

法官接着又问修鞋匠：“他说的属实吗？”

“属实，法官大人。”修鞋匠大声说。

“你刚才为什么不说话呢？”法官问。

“让他亲口告诉你，更让法官大人相信。”

训练提示：

1. 如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越吧！
2. 如果你要得到朋友，就让你的朋友表现得比你优越。
3. 如果你要想与他人处好关系，请记住：让他人多说。

三、叫他自愿

1. 推销中的“叫他自愿”

眼下，买车的人越来越多了。先前富起来的一批人，看到周围原来比不上自己的人，买的车却都好过了自己，于是淘汰旧车换新车的人也多了起来。二手车市场也随即兴旺起来，肖先生就是二手车的推销员。

肖先生是带着问题走进“大钊训练”班的。他是想把一辆二手车推销给一位做生意的小老板，可三次登门都被谢绝了。明明这位小老板计划要买二手车，可他总是挑三拣四的。

班上的同学用人际沟通的原则和方法，向他建议：停止向那位小老板推销。争取让他自己说服自己去买。高明的办法是让他觉得出主意的人是他自己。

几天后，当有位朋友想把他的旧车换成一辆新的时，肖先生就开始尝试这个新的办法。他知道，这辆旧车对那位小老板可能很有吸引力，于是，他打电话给他，说是请他过来帮个忙，提供一点建议。

那位小老板来了，肖先生说：“几次过招后，我觉得你是个很精明的买主，你懂车子的价值。请你看看这部车子，试试它的性能，然后告诉我个价位，该出多少才合算？”

那位小老板的脸像绽开的花朵，暗自高兴，你这卖车的也向我请教了。他立马有种受到赏识的感觉。二话没说，把车开进三环，一直从公主坟开到三元桥，然后开了回来。

“如果你能以8万买下这部车，”他建议说：“那你就买对了。”

“如果我能以这个价钱从车主手里拿过来，你是否愿意买它？”肖先生紧逼一句。“当然。”三个月的口舌，都不如这一招灵！

8万元，这是他的主意，他的估价，这笔生意立刻成交了。

2. 对上级的“叫他自愿”

我在一家合资企业担任办公室主任时，总经理是位日本人，当时也就三十多岁，他的业务能力没得说，对中国的风俗人情不知是了解得少还是装糊涂。

记得，他来中国没多久，就是咱们的“中秋节”。本区内的国有企业给职工都发了过节的月饼、水果等礼物。本公司的职员有反映，于是我就给经理建议。他先是表示不明白，又说合资企业的制度与国营不一样，最终也没说服他。下面的职员说我不为他们说话，经理说我这类问题根本不应该提；当时我是里外不讨好！

后来我看到一篇文章，介绍美国威尔逊总统执政期间在国内

及国际事务上有极大影响力的豪斯上校。据介绍，威尔逊总统对豪斯上校的秘密咨询及意见依赖的程度，远超过对自己内阁的依赖。

豪斯上校是用什么方法来影响总统的呢？

“认识总统后，”豪斯说，“我发现，要改变他一向看法的直接办法，就是把新观念用建议的口吻，让他产生兴趣，在他的脑海中有印象就可以了。比如，有一次，我提醒他执行一种政策，而他显然对这项政策有认识，他不接受我的态度，后来我改成建议的说法。不久，在一次会议上，我惊讶地听见总统把我的建议当作他自己的意见说了出来。”

让我们记住：总统、领导与我们明天所要接触的人一样，都具有人性的弱点。有些情况下，不是你的意见不对，领导不采纳，而是提意见的场合、时机和态度不合适，没给领导面子；还有时是领导没想到，你却想到了或你的思路更高明，如果你这时不注意场合、时机和态度，同样遭领导的白眼。这个时候郑板桥的“难得糊涂”就用上了。明明抱着“金砖”，你得以让领导鉴定的态度，让领导感觉到，虽然是你找到的，还得感谢他的慧眼。

训练提示：

1. 天底下，没有人喜欢被强迫购买或遵照命令行事。
2. 如果你要想赢得他人的合作，以征询他意见的方式，让他觉得是出于他的自愿。
3. 如果你想影响他人接受你的建议，请记住：让他人觉得这个想法是他自己的。

四、与他换位

1. 遇事，问个“为什么？”

“大钊训练”班的徐女士说：“我与先生结婚已九年，我是土生土长的北京人，我的先生是东北人。每逢节假日，我们一家人都要到我父母家里去过。可是每次都是不欢而散。记得有一年过春节，年三十晚，一家人团团圆圆正高兴，不知我哪句话说得不合适，还是那个动作触犯了我先生，只见他‘啪’的一摔筷子，起身就走了，搞得我们一家人莫名其妙。每次过节，这样的事就会发生。本来大小节日我们都要去我父母家过，后来我尽可能的回避这种场合，只是大的节日去，小节就算了，以减少不必要的麻烦。尽管一年相聚这一两次，但我还是如履薄冰，就怕一不小心点燃了“导火线”。因此，我每次都是注意了又注意，没办法，谁让他是我的先生呢？

“后来，参加了“大钊训练”班，听黄老师讲，每个人在成长的过程中，有些特殊经历，如果得不到及时的外部力量稀释，在内心深处，会形成较沉重的积淀。久而久之，就形成了心理学上称的“心结”。许多人的心理问题，通常从这个“心结”中可以找到。

“我针对先生的成长经历试作了分析：7岁时，他父亲死于一场意外事故，并且他亲眼目睹了现场；15岁时她母亲病逝。大学毕业分配到北京，更是远离家乡，远离自己的兄弟姐妹。

“分析到这里，先生的“心结”我似乎已经找到。‘每逢佳节倍思亲’，当我们围在父母身边又说又笑，我的父母享受天伦之乐时，却忽略了他‘身在异乡为异客’的内心感受。忘了站在他的角度考虑怎样去抚慰他那颗曾受过刺激的心灵。

“明白这一道理后，每逢节假日，我都加倍表示出我对他的关爱，让他尽可能体会到‘家’的温暖。用我的实际行动去慢慢打开他内心深处得‘心结’。我这样一换位思考，效果出奇的好。他不仅更爱我了，节假日与父母团聚的场合，他再也不发火了，并且

表现出了少有的喜乐。”

精神分析心理学派鼻祖弗洛伊德说：“别人之所以那么做，一定有他的一个原因。试着找出那个隐藏的原因，你就等于拥有了解答他的行为，了解他个性的钥匙。”

别人也许完全错误，但他自己并不这样认为。因此，不要一味地去责备他，只有傻子才会那么做。试着去了解他，只有聪明、有包容心的人，才会这么做。

当他人做了不恰当的事时，马上这样问自己：“如果我是他，我会有什么反应，会怎么做？”再问：“他为什么会这样做？”。一旦这样做了，一能节约不少时间；二能减少许多没必要的烦恼。

一般人的处事方法是，事情出了只关注事情本身的结果。为结果而生气、烦恼，不去后退一步想想这事本身的起因是什么。凡事，面对结果，如果你养成多问几个“为什么会是这样？”的习惯，将会避免许多的争执和烦恼。

2. 体谅和接受他人的观点

人的本性是向善的，而人的本能是自私的。向善与自私并不矛盾，从某种意义上说，正是他们之间的相互作用推动着人类文明的进步。正因为人的本性向善，尊重人性、以人为本的理念，始终在推动着人类文明的进程；也正因为人的本能自私，才维持了个体的生存、群体的繁衍。竞争的根源在于自私，而双赢的出发点也源于自私。

“自私”本身没错，遗憾的是，我们一般人太习惯出于本能地去拿着自己的观点去匡正别人；太容易受历史传统、惯性思维去评判我们周围的人和事，看到一些不合常规的事情都自觉不自觉地归为异类。谁如果遇事能跳出自己的思维小圈子，用对方的眼光和观点解释事情本身，谁就是“高人”！

美国成人教育家卡耐基先生说：“与人相处能否成功，全看你

能不能以同情的心理，体谅和接受他人的观点。”

如果你阅读本节后，养成经常从别人的观点来思考，并从自己和他人的角度来观察事物，生活中你会受益多多。

训练提示：

1. 如果你想改变他人的看法或行为，又不想伤害他人的感情，更有效的办法是：试着去了解他人，并站在对方的角度看问题。

2. 遇到意见分歧时，试着从你的角度和对方的角度全方位来考虑。

3. 遇到事情，如果你善于挖掘事情发生的根源，任何问题都好解决。



与人交往是本能，善于沟通是能力。

五、给他同情

1. 帮人，学会同情

“宝音是我的一个学生，生长在富人家庭里，干什么事情都特任性。指甲长长的，修剪得特别漂亮，自感很吸引人。谁要让她剪掉，她就和谁急。”李女士在“大钊训练”班上汇报说：“她妈妈送她到我这里学钢琴，我明知道她的长指甲根本就不符合弹琴的要求。在开始教她之前，谈话中我并没有提到她的指甲问题。”

“上完第一堂课后，我觉得时机成熟了，就对她说：‘宝音，你有着别人难以比的修长手指和美丽的指甲。我很欣赏，也很不愿意让你剪短一些。刚才弹琴，你可能感觉到长指甲的不方便了。如果你能把指甲修短一些，就会发现把钢琴弹好真是太容易了。你自己拿主意，好不好？’”

“第二个星期，宝音来上第二堂课，出乎我的意料，她按我的建议忍痛割爱修短了她的指甲。我赞扬她作出这样的牺牲，她回答说：‘这是我自己的决定。’”

李女士并没有强迫宝音必须剪短指甲，她也没有威胁说不教长指甲的学生。而是循序渐进地先让宝音尝试一把带着长指甲弹琴的感受，再站在她的角度，欣赏她的长指甲，给以同情的同时，让宝音自己心甘情愿地去剪掉。

2. 合作，别忘同情

“酒好不怕巷子深”，这是反映我们古人经营理念的一句名言。现如今中国加入WTO后，市场竞争的日趋激烈，“好酒也怕巷子深”了。如果你留心，国酒“茅台”、名酒“五粮液”，通过各种媒体都在争树自己的品牌形象。“五粮液”的市场运作似乎更胜一筹。他们的系列酒之一“金六福”上市后，在全国布满了促销网点。下面就是来自营销方面的一个案例：

邹先生参加完“大钊训练”班后，怀着挑战自己的心态，竞争

上了山东某市的“金六福”总代理，他在“大钊俱乐部”的一次聚会上这样与大家分享：

“一开始，我的主攻目标是星级大酒店，网点布完后，为了让各中、小酒店也接纳“金六福”，我最初采取的方法是微服私访。

“有一次，我进了一家不算大的中档酒店。落座后，问服务员有没有‘金六福’。她说没有。我让她把经理请来。经理也说没有。我说：‘这么热销的酒，你为什么不进呢？’。这位经理满肚牢骚地说：‘什么‘金六福’、‘银六福’，最近八个大厨走了仨，我忙这事还忙不过来呢？’。

“听了经理的诉苦，我马上跟上话：‘开酒店，厨子走了，确实是大事，也真够为难你的。我一看你就是个豪爽的东北汉子，可有时我们这种人就容易肚子里藏不住话，不知不觉得罪人。有些人就是不理解我们！’。这话一出口，引起了这位经理的共鸣。‘老兄，你的话说得太对了，我是标准的刀子嘴、豆腐心……’

“几句话，我的同情便赢得了他对我的认可，我点了几个菜，吃的过程中，我不失时机地向他介绍‘金六福’。最后他爽快地答应我，先给他来几箱试试。

“都说眼下销售最难做，向顾客抛出你的同情心的确是一招。”

盖兹博士在他的那本《教育心理学》中说：

“渴望同情，是人类的一大共性。小孩子摔倒了，不起来，一个劲地哭喊，以求获得大人充分的同情；大人受伤了，急于展示他的伤口，叙述他们的意外、病痛，也是为了引起他人的同情。谁能满足人们的这一渴望，谁就多一份赢得他人认可的把握。”

训练提示：

1. 你所遇见的人中，普遍都渴望得到同情。
2. 如果你想要人接纳你的意见，必要时先给他同情。
3. 如果你想赢得他人的合作，要同情他人的想法和愿望。

六、说他愿听

1. 找个动听的原因

张女士参加“大钊训练”报名时，她说为眼下的一些事情都快烦死了。她在一家化工研究院工作，专业技术很棒，发明了一项专治楼房裂痕、滴漏的专利，很有市场。她带领的课题小组是研究院效益最好的。

正当她们干得有声有色时，新上任的一位院领导进行了人事大变动，硬是将她从课题小组调出，担任院里的副总工，并且把她的电话也换掉了。张女士心里明白，原来的电话号码一旦换掉，等于把几年来辛辛苦苦建立起的客户网络给拆掉了，将会遭遇重大损失。领导这么做，很明显是想从根上断掉张女士与原课题小组的联系，让她一心一意干好眼前的工作。

“我接受领导的安排，但不能把我辛辛苦苦建立起来的客户关系就这样轻易断掉，那么，如何才能说服领导，让我保留下原来的电话呢？”

张女士在班上提了这一问题，班上的同学都帮她分析。有的说：“你死了心吧，这是你的一厢情愿，根本不可能，领导既然这样做，就是有他的想法。”

另一位同学说：“我记得一本《实用心理学》书上有句话：‘一个人去做一件事，通常都有两种原因：一种是真正的原因；另一种是听起来很动听的原因。’因此，我提醒你，你想带着你原来的电话走，其理由中有没有让领导很愿意听的？”

一个星期后，张女士在班上汇报说：“我很感谢上次‘勇于表达自己的想法’这节课，同学们给了我很好的建议。报告大家一个好消息，我的电话问题解决了。回去后，我第二天就找领导谈了谈。我说：‘许院长，你一向很尊重下属，是院领导中最没架子的领导，我一直都敬佩你。首先感谢你对我的重用。我想，你上任后，最想提高的就是咱们院的个人收入问题，这也是长期人才外

流的一个重要因素。我觉得你是个“抓大放小”的人。比如说，我向你提出电话问题，你没有一口回绝，确实让我感受到了你的大将风度。’

‘别说了、别说了，你这机灵鬼！电话你带走吧。不过，我要提醒你：别给我“抓小放大”了。’

“还没等我把话说完，他就同意了。这事给我的启示是：在与人交往中，谁把心思放在了挑起他人高贵的动机上，谁就站在了人际交往的至高点。”

2. 挑起高贵的动机

张先生是个老北京，靠祖上留下的几处房产为生。有位房客租赁合同还有4个月才到期，尽管租赁合同尚未到期，他却通知张先生，12月底要搬走。

谁都知道，年底是房子最不好租的季节。张先生心想，就算我扣下他当初多交的1个月的租金，要到来年的3月份，我还有3个月的损失。

按照通常的做法，张先生会据理力争，奉劝他把租赁合同再看几遍。有时还会以地主的口吻相威胁。这样做的结果，常常是两败俱伤。

因为参加了“大钊训练”班，张先生一改往常与对方硬碰硬的做法，决定实践一把课堂上老师传授的一些赢得他人心的策略。

张先生对那位房客说：“你要提前搬走，可能有你的一些实际原因，可我仍不相信你要打算搬走。从事房屋租赁多年的我，学会了观察人，咱们一开始接触，我就仔细把你打量过，我认为你是个信守承诺的人。对于这一点我深信不疑。现在，我有个建议，把咱们的租赁合同先放一放，你再仔细想一想，来年还能否找到更合适的。如果你在月底之前来见我，并告诉我你仍然打算搬家，我向你保证，一定接受你的选择，并承认我的判断错了。话说到

这里，我还是仍然相信你是个遵守承诺的人，你一定会住到租期届满时为止。毕竟，我们都是有素养的人！”

效果出现了，当新的月份到来时，这位先生亲自把房租付清，并说：“他和太太商量过了，决定一直住到租赁期满。”

通过这件事，张先生深有感触地说：“大钊训练”没有空的理论，给人提供了许多实用的思路和方法。只要你用心去体会，并去应用，肯定能解决实际问题。”

训练提示：

1. 我们每个人都是理想主义者，都喜欢为自己做的事找个动听的理由。
2. 如果要赢得他人，就要说他人愿听的话。
3. 一个人做一件事，通常有两种动机：一种是真正的动机；另一种是听起来很动听的动机。如果你希望人们接受你的意见，请记住：给他高贵的动机。

七、撩他兴趣

1. 戏剧化，促销

市场竞争的日益剧烈，营销高手们八仙过海，各显神通。仔细分析，不管他们的方法多么的别具一格，一个目的，就是撩起他人的兴趣。电影这么做，电视这么做，报刊这么做，如果你想引起人们的注意，你也必须如此做。

据报载，去年，南京一家大型服装商场开业，在橱窗里戏剧化的安排了几组真人模特，引来了众多的消费者前去看个新鲜。其销售量也陡然上升。

电视广告中，更充满了运用戏剧化的技巧来促销产品的例子。坐在电视机前面，你会看到一种牌子的洗衣粉如何把油污的衣服洗干净；你会看到牙膏如何让你的牙齿更坚硬；你还会看到一辆

飞驰的轿车，突然来个急刹车，接着出现手挠腿的特写镜头，画外音是某某软膏能迅速医治瘙痒……这些戏剧化都是为了撩起人们的兴趣，以挑起观众的购买欲。

“撩起他人兴趣”，是人际交往的一条重要原则，同样也可以用在经营中。有个开餐馆的学员，是这样运用的：

他把餐厅与制作间隔着的墙，换成了透明的玻璃墙，让就餐者对厨师的烹制过程一目了然。这样做，既让食客们对卫生状况有个彻底了解，吃起来放心，又增添了观赏乐趣，在等待上菜的过程中，还不觉时间长。这种戏剧性的创新，让食客饱了口福，也饱了眼福，并且特有新鲜感。

还有他更绝的一招，一次性消费超过一个数目后，还专门为食客们准备了一个小灶，由食客们选派代表，免费自己烹制一道菜。这样一来更撩起了食客们的兴趣。

这一戏剧化的营销手段，它的营业额比平时高出了5倍。

2. 戏剧化，添情

“撩他兴趣”的原则，也适用于家庭生活。杜女士是位贤惠的中国女性。她嫁的是一位爱尔兰老公，有2个孩子，儿子5岁，女儿3岁。最让她头疼的是两个孩子在客厅里玩完后，玩具放得到处都是。她很想要孩子养成从小收拾东西、爱整洁的习惯。可每次孩子们收拾起东西来都是丢三落四。按她的话说，让孩子收拾，费口舌的功夫，还真不如自己动手，节约时间。

参加了“大钊训练”后，她发明了让儿子与女儿玩开“火车”的游戏。任命儿子为“火车司机”，骑在他的小三轮车上，要女儿把自己的“大篷车”挂在哥哥的三轮车后面。每次他们俩人玩完后，哥哥骑着小三轮车环绕室内而行，妹妹要当装卸工，把所有的货物（玩具）装进大篷车里。然后，她也跳上车，让火车拉着一块跑。这样一来，室内的玩具很快就收拾好了，用不着多费口舌了。



训练提示：

1. 平铺直叙的汇报是不够的，生动有趣的表述才能引起人们的注意，人们喜欢的是刺激；
2. 戏剧化的办事，给人留下的印象最深，也最能撩起人们的兴趣；
3. 如果你想达到某一目的，尽可能戏剧化地表现出来吧！

八、给他动力

1. “6”的效应

还记得前面提到过的那位年薪 30 万的高级主管吧。有一次他手下的一名厂长来向他讨教，因为员工们的工作量一直都难以完成，不知用什么办法，才能提升员工的工作效率。

这位年薪 30 万的主管，没多说什么，当天晚上就到了生产车间。他问正要下班的员工：“你们这班的生产量是多少台？”

“6 台。”

他没说一句，在地板上用粉笔写下了一个大大的阿拉伯数字“6”就走开了。

夜班的员工进来，看到了那个“6”字，就问这是什么意思。“老总今天来了，”那位白班的员工说“他问我们生产多少台，我们说 6 台，他就把它写在了地板上。”

第二天早上，这位高级主管又来到了工厂。夜班员工已经把“6”字擦掉，写上了一个大大的“7”字。

白班员工早上来上班时，看到的是改写的“7”字，大家虽说都没多说什么，从他们的干劲上可看出，一定要给夜班员工一点颜色看看，以证明他们并不比他们弱。结果白班下班时，留下了一个颇具威胁性的“10”字。

由此，你追我赶，都不甘心示弱，员工的工作热情一下子调动了起来。工作量很快就完成了。

原因何在？

这位老总透露的秘密是：“要使工作能圆满完成，就必须撩起人性的自尊和超越他人的欲望。”

2. 领导有“方”

一位公安战线的人事处长参加完“大钊训练”班后，在接受电视台记者的采访时说：“我最大的收获是掌握了一些领导方法和策略”。

请听他在班上的汇报：

“我以前在做人事调动安排时，只想的就是调动权利，从来没有考虑被调动人的想法。现在想想，有些时候，许多人表面上服从你的调动，可内心深处并不是心甘情愿。这样有时对工作产生一些负面影响。参加‘大钊训练’后，才明白，权利不等于权威，要想有权威，做出的事，说出的话，需要让部下从内心说：我愿意。

“前些日子，又受领导的旨意，选派一名处级干部到一所城郊的女子监狱去负责。内部人都知道，那里的条件比较艰苦，可以说谁都不愿去。选派谁？又怎样让他心甘情愿地去呢？

“考虑再三之后，我找来了宣教处的徐副处长，他一进门，我就这样说：‘徐处，今天请你来有这样一件事需要你帮忙，局领导让我选派一名处级干部到城郊的女子监狱，并且提出了‘三有’要求：一要有经验；二要有责任心；三要有业务能力。我选来选去，最终还是感觉你去领导比较放心，眼下就想听听你的意见了。

“大家猜，徐处长答应了吗？可以说是高高兴兴地接受了这份职务的调动。由于他是愿意去的，接下来的工作，特别卖力。前几位都是干一年就想离开，而他自己下决心，不干出成绩不离开。”

行为科学家侯兹伯教授曾深入研究了几千名从工厂作业员到高级经理的工作态度。你猜想一下，他所发现的激励员工努力工作的重要因素是什么？工作本身的刺激性、工资、良好的工作环

境、福利？这些都不是。他发现激励员工努力工作的重要因素之一一是工作本身。如果工作令人兴奋和有趣，负责工作的人就会渴望去做，而且努力把 work 做好。

训练提示：

1. 光用薪水是留不住好员工的，工作本身的竞争以及自我表现的机会，才是每个好员工所喜爱的。
2. 要使工作能圆满完成，就必须引进竞争机制，激起员工超越他人的欲望。
3. 如果你想使下属有干劲、有勇气，请记住：提出挑战，激起对方的欲望，参与竞争。

第三节 增强领导号召力的“九大策略”

人非圣贤，
孰能无过。
没人不想改过错；
为什么正常的批评却常伤感情？
甚至朋友变仇人……
不是不能批评，
问题在于怎样去批评。

一、如何指出他人的过错

1. 一个姓

高先生是华光建筑工程公司的一名业务员。他们公司承建了一幢高层办公大厦。一切都照原计划进行。工程进行得很顺利，大厦接近竣工时，突然，负责供应大厦内部装饰用的铜件承包商宣称，他们交货期有变。



“什么？整幢大厦的竣工期将会耽搁！巨额罚金！重大损失！全因为一家厂家！”老总一听就急了。

长途电话、争执、不愉快的会谈，全都没效果。于是，高先生临危受命，前往深圳，去催这批铜件。

“吴总，你好。虽说咱们刚见面，我知道你是山东淄博博山人。”

这位董事长很吃惊：“你怎么知道的？”

“哦”高先生说，“我一个同学的祖籍是山东，他就姓您这姓。据他介绍，您这姓还有段历史故事呢！并且全国就一个地方有这姓，对吧？”

他无不自豪地说：“我这个家族的确有段历史故事……”一连十几分钟，他都在谈他的家族和祖先。

当他说完之后，高先生接着说：“您这么年轻就拥有这么一家大的铜件制造厂。我以前也拜访过许多同行厂家，但跟吴总的比起来就差得太多了。“尤其我从来没见过这么干净整洁的铜件工厂。”

这句话更挑起了吴总的兴奋点，立马说：“我花了整整十年的心血来创建这个企业，我发现你还真是位专家，愿不愿意到工厂各车间参观一下？”

高先生心里暗想，什么时候我也成专家了。得意之余，听到吴总的邀请马上答应：“当然愿意，当然愿意。”

在到处参观的过程中，高先生又及时称赞吴总的内部组织机制健全，并告诉他，为什么他的工厂看起来比其他的竞争者高一个层次，以及好处在什么地方。高先生还对一些先进的专业设备给予了充分肯定。吴总就宣称是在他的领导下，组织手下的人发明的，还兴致勃勃地向高先生说明那些机器如何操作，以及他们的工作效率多么优良。接近中午，吴总坚持请高先生吃午饭。

你一定注意到，到这时为止，高先生一句也没提到此次造访的目的。



吃完中午饭，吴总说：“现在，我们谈谈正事吧。当然，我知道你这次来的目的，我没有想到我们的相会竟是如此的愉快。你放心，我马上组织人员加班加点，保证你们工程所需的铜件都将如期运到。其他的订单先临时放放。”

这是一次“不战而胜”的高明业务谈判。高先生未开口提自己的要求，就达到了此行的目的。

如果高先生使用那种大多数人在这种情况下所使用的一本正经的谈判方法，你想，这种美满的结果会发生吗？

找个切入点，用赞赏的方式开始，就好像牙医用麻醉剂一样，让对方在感觉舒服的状态中，达到你想达到的目的。

2. 几句话

“大钊训练”班上的学员徐先生，曾前去青岛参观过海尔集团。当同行者为该集团办公区宾馆式的管理，如大厅里摆放的各种花草，其叶子每天都有人擦，并且有规定擦几遍、何时擦等等的管理细节而折服时，他还独特地感受到了一个人性化管理的细节。

那天负责接待他们的是位姓倪的接待员。徐先生他们一行人在参观时，一个领导模样的人找到了那位姓倪的接待员。走到他身边，然后小声说：“你的工作一向非常认真负责，最近我也没顾得上提醒你，你填的工作日志字迹有些潦草，有些关键数字让统计员认错了，希望你以后稍加留心一些。”

徐先生深有感触地说：“这种指出别人错误的心理策略运用得很高明，你看他先肯定（你的工作一向非常认真），再自责（最近我也顾不上），同时指出不足（你填的工作日志字迹有些潦草，有些关键数字让统计员认错了），最后阐明观点（希望你以后稍加留心一些）。

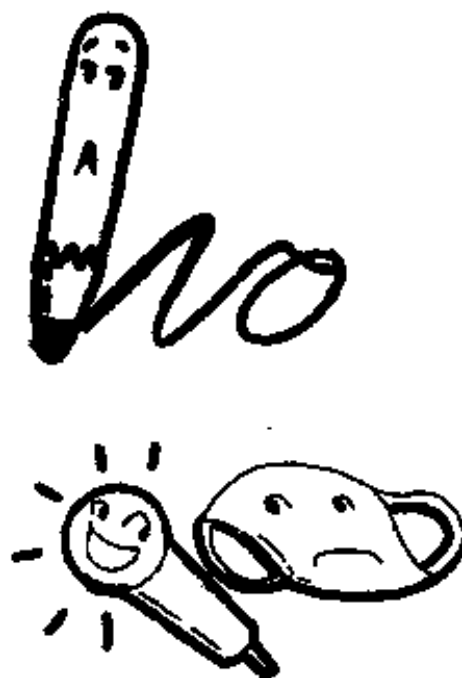
一般人我们在指出别人错误时，尤其是上级对下级，都是单刀直入。我们忽略的是，在听到别人对我们的某些长处赞扬之后，



再去听一些指出不足的话，总是好受得多。

训练提示：

1. 如果对方犯了错，必须给他指出时，不伤感情的方法是：先从肯定入手。
2. 如果是对方的责任，你想挽回损失，先关心他，让他自己说怎么办，是上策。
3. 通常，我们听到别人对我们的肯定，再听比较令人不愉快的批评，总是好受得多。



想赞美人时高声表达，想批评人时咬住舌头

二、怎样挑明他人的失误

1. 让行动说话

有一位公司的老总姓潘，有一次，他经过下属的一家专门生产复印纸的工厂，当时已是中午，他看到几个工人正在车间抽烟，而在他们头上正好有一块大招牌，上面写着“禁止吸烟”。潘总看到这一情景，本应马上朝那些人大喊：“你们不认识字吗？”可潘总没这么做，他走到他们跟前，递给每人一根“大中华”，说：“诸位，咱们到外面去抽。”

潘总的这一举动，大大出乎这几个工人的意料，他们原以为，这下可倒八辈子霉了，不来个重罚，也是个通报批评。

潘总一句责备的话没说，反而还给他们烟抽，等于在暗示他们，不是不让你们抽烟，关键要遵守规定。潘总给的是他们的自尊心，留下的是这几位工人的自责和对潘总的敬重。

2. 不说“但是”

“但是”，本是我们常用到的一个词，我原来有位领导，就因太爱说“但是”，外号就叫“老但”。据说是他参加了一个领导艺术班学来的。主讲领导艺术的老师教他批评人时不要直来直去，容易伤人，而应该先肯定对方的优点，在“但是”后面指出他的不足。于是，回家他就对孩子说：“你的学习成绩还不错，但是时间观念不强，应注意才是”。

甚至在日常生活中，他也习惯说“但是”，比如：“这女孩身段不错，但是皮肤黑了些。”“你这房子挺宽敞，但是结构不好”等等。

对间一长，下属们就有了经验，听“老但”讲话，千万别听他前半句，“但是”后面的话才是他的真言。

一位心理学家说：在人们的交流中，应尽可能少说“但是”，尤其是在表达自己情感的话语中，习惯用“但是”的时候改用“同

时”，让对方听起来的感受会更好一些。

现在我们用心体会一下“但是”和“同时”两种不同的表达方式，会给我们带来怎样的不同感受，如：

“这女孩身段不错，但是皮肤黑了些。”

“这女孩身段不错，‘同时’如果皮肤再白一些就更好了。”

“这房子挺宽敞，但是结构不好。”

“这房子挺宽敞，‘同时’若是这结构再合理一些就更好了。”

“今天的太阳很好，但是风大了些。”

“今天的太阳很好，‘同时’风若是小一些就更好了。”

也许你初看这两种表达方式，好像没有太多分别。先不要急，轻声多念几遍，那分量和语气的差异，就体味出来了。

“这女孩身段不错，但是皮肤黑了些。”说这话的人并不一定是想表达这女孩的长相不怎么样，只是想表达一点真实想法。然而，这话听起来，给人的感觉是对女孩的长相不欣赏。比较恰当地表达应该是“这女孩身段不错，‘同时’如果皮肤再白一些就更好了。”

“这房子挺宽敞，但是结构不好。”这话听起来给人的感觉是，这房子结构不好，我不欣赏。如果你不是这意思，仅仅是对房子的结构有点看法，就应这样表达“这房子挺宽敞，‘同时’若是这结构再合理一些就更好了。”

“今天的太阳很好，但是风大了些。”这话听了会引导人的注意力凝固在不利因素上，使人的情绪向糟糕的那一面倾斜。“太阳很好”这是多值得高兴啊，可是“风大”借着“但是”的威力，把本来好的一面也盖住了。

如果改说“今天的太阳很好，‘同时’风若是小一些就更好了。”这话让人听起来，那种负面的情绪就会减少很多。

“同时”就像一个大镜子，把事情的两个方面客观地映照出来，不带主观色彩。“但是”则掺杂了诸多主观判断在里面。容易给他人听觉上的误导。然而，现实生活中，我们习惯用“但是”，却



往往表达的不是“但是”后面的那个的意思。

一词之差，你自身的感受不同，他人的感觉也不同。指出他人错时，如果你想给当事人留面子，只想就事论事，就最好不说“但是”。

例如，一总经理对秘书打印的文稿经常出现错别字现象非常不满意，他想给她指出这方面不足，又不想伤害她。可以这样说：“你的工作整体上做得都不错，打印文稿时，‘同时’若再注意一下错别字就好了。”同是这个意思，如果这样说：“你的工作整体上做得都不错，但是，每次文稿打印时都有错别字，以后要注意。”

前后两种表达方式，听话者的内心感受是不一样的。许多时候，我们好心得不到好报，与习惯说“但是”是有很大关系的。

训练提示：

1. 他人有错，当面指出，即使对方当面不反抗，内心也不会舒服。
2. 用“同时”暗示对方的错误，会让对方感觉到是在给他留面子。
3. 想不伤感情，又想指出别人的错，简单的方法是把“但是”改成“同时”。

三、如何避免火大伤人

我们有些人，天生性子急，有时一遇不顺心的事，“腾”地一下，火就窜上来，不管不顾地朝人发一顿脾气，火发完了，事情的结果还是那样，接下来该怎么办，还得怎么办。急脾气的人，事后也后悔，可一遇到事，往往又很难控制得住。尤其是高一层面上的领导，动不动发脾气，在下属面前，久而久之，剩下的是权力，失去的是权威。

急脾气的人如何避免火大伤人呢？



1. 心理换位

孙先生是位中学老师，人已近中年，学校要求，中青年教师必须会用多媒体教学，对计算机一窍不通的他，只好从零开始学起。苦苦钻研了1个月，一些基础操作程序还常常是捡了前又忘了后，被迫在家里请上中学的儿子给他辅导。辅导了一遍又一遍，有时仍然不明白，还得从头重新说起。通过自己学计算机，孙老师深刻体会到了做学生的不容易。他说：

“以前，面对学习差的学生，一味地抱怨、责备、恨他们不学、不刻苦，讲不上几遍就烦。现在我才知道，差生的心理感受，有的不是不想学。问上一遍，不明白，第二遍还是不明白，老师一烦，即使想学也就不好意思再多问了。可我从来就没想一想，课本的知识我教了多少遍，差生心里想的是什麼。只是常规地想，我尽力教了，你就应该明白，从来不考虑做学生的苦衷。通过这次我自己学计算机，让我猛醒了，对待学生一定要换位思考。”

如果，遇到不顺心的事，或下属做错了什么事，能在心里问一下自己：

如果我是他，会怎么想、会怎么做？

他为什么这样做？

一旦你这样问了，火气自然就会消一半。接下来的事情处理肯定就会冷静许多。

2. 数字制怒

当开口想批评人时，马上咬住舌头，接着从一数到十，也许还数不到十，你就冷静下来了。也有数完十还不能冷静的时候，就抓住让你愤怒的事件，说：“这事真让我生气”，而不说：“你真让我生气！”自然火气也就没那么大了。

一次，外企的马女士，开着私家车在北京的二环路上行驶，后面的一辆桑塔纳猛地窜上来强行超车，差一点就把马女士的车



刮了。马女士立刻出了一身冷汗。她刚要踩油门追上去给那辆车点厉害看看，马上想起“数字制怒”法，在心里默念一、二、三、四……随着数字的默念，心中的火渐渐也就平息了。“我追上去又能怎样？最大的庆幸是没出事。也许他真的有急事，也许就是一亡命徒，没必要与他叫真儿。”由数字到这一串自问自答，马女士平平稳稳地到达了目的地。

据马女士讲，还没懂得“数字制怒法”之前，她火爆的脾气大得不得了。有一次她骑车在公路边上前行，后面开来一辆小轿车，把她刮倒了，当时正下着雨，胳膊破了、脚也扭了、裤子上也沾满了泥，她爬起来二话没说，从小车里揪出司机，顺手给了人家两巴掌。最后事情闹大了，110来了，处理结果是司机按违反交规受罚，动手打人另移交司法处理。

本来完全是司机的错，很有理由得到应有的赔偿。可火一上来，反而连带成了自己的错。许多的后悔，往往就产生在事情发生的瞬间。

训练提示：

1. 如果你能想到自己也会犯错，面对他人的错，你会心平气和。
2. 指出他人错时，先承认自己也容易犯错，他会容易接受。
3. 刚想发火时，记住一、二、三……

四、怎样激励你的部下

1. “建议”的效应

熟悉联想集团企业文化的人都知道，在联想集团内部，人与人之间的称谓，提倡直呼其名，包括总裁杨元庆在内。

曾在杨元庆手下工作过的一位朋友还说，他在联想干了三年，这期间，他从未听说过杨元庆向任何人下过一次直接命令。对待



任何事情，习惯用“建议”的口吻。比如：从来不说“做这个、做那个”，或是“不要做这个，不要做那个”。他总是说：“你可以考虑考虑这个……”或“你认为，这样做可以吗？”在口授一个文件时，经常说：“你认为这样可以吗？”在检查助手起草的文件时，他总是说：“也许我们把这句话改成这样会比较好一点。”他总是给人自己动手的机会。他从不告诉他的助手应该怎么做，而是让他们自己去，更给他们机会从自己的错误中学习。

这种方法的高明之处在于，让人们易于改正自己的错误，同时维护了人们的自尊，给人重要人物的感觉。让人不仅听明白了、知道了，更愿意听从领导而不会产生逆反心理。

2. “商量”的回报

齐女士是一家服装厂的经理，有机会接了一份大订单。早接手的订单已在工厂排满。而这张订单所要求的完成时间，短得使她认为不太可能。但她认为这是个难得的机会，不过她并没有催促工人加班加点来赶这张订单。她只是召集了部分生产一线的骨干，向他们通报了这一事情，分析了眼下的市场情况，并着重说明如果能接下并按时完成这份订单，公司将会填补今年三月份的生产亏损，员工还能补领到三月份的奖金，并且全年的奖金基数会相应提高。接着她以请教的口吻问大家：

“有没有人帮我出出主意，有没有办法保证这份订单如期交货？”

“有没有办法调整我们的工作时间和工作分配，来完成这份订单？”

她的这种处理方式，让大家觉得她把自己当人看，自尊心得到了极大的满足，于是纷纷谈自己的看法，一致同意让她先接下这份订单。

最终，员工们用一种“我们可以办到”的态度承担了这份订



单的任务，克服一切困难，加班加点，如期交了货。

训练提示：

1. 与部下对话中，多用“建议”，而不是“命令”。不但能让他乐于改正错误，也乐于听从你的领导。

2. 让部下自己去做，有时故意不告诉他应该怎么做，更能满足他的自尊。

3. 与部下沟通，有些情况下用“商量”的口吻，会达到意想不到的效果。

五、如何处理下属的错

1. 给面子

郑先生是一家电器公司总裁的老朋友。在电气技术开发研制方面更是一流人才，已跟随总裁创业多年。可是在最近一个项目开发上出现了主观上的重大失误。给公司造成了上百万元的损失。

面对老朋友，也是老部下的过失，总裁怎样处理这一棘手的事情呢？一方面，郑先生是总裁的老朋友；另一方面，他又是立下过汗马功劳的老部下；眼下他又是因主管失误而给公司造成了重大损失。面对这种情况，让总裁一时难以决断。

在系统分析了主客观方面的诸多因素后，公司依然按照有关规章制度，给予了郑先生相应的处罚。事后，总裁又给了他一个新头衔，让他担任电器开发部的顾问工程师。

低谷中的郑先生面对总裁的宽容十分愧疚，表示一定要好好总结教训，努力工作，把造成的损失补回来。

在我们的管理工作中，经常会遇到一些让我们左右为难的棘手问题，面对这些问题，处理得当了，会给今后的工作带来积极的影响，如果处理方式上欠妥，将会给今后的管理工作造成极大的被动。试想，如果严格按照公司规定，将郑先生开除，给在职人

员敲响警钟的同时，必然也会带给他们某种程度上的恐慌。有的会认为公司铁面无情，对待赫赫战功的元老级人物都这样，今后遇到承担责任的事还是躲着点。会不利于员工队伍中责任意识和风险意识的培养。另一方面，如果碍于老朋友的面子，又念在他过去功劳的份上，凌驾于公司的规章制度之上，从轻从宽处理，郑先生舒服了，可公司的其他成员又会觉得不公平，认为公司无章可循，执法不严，失去对领导的信任，影响工作的积极性。

处理这类事情，虽说没有十全十美的处理方法，在处理以后，只要能给人一种警示，一种鞭策，又能给当事者一种安慰，就可以了。

2. 给机会

“大钊训练”班的马女士是位食品包装业的市场营销专家。当年她的第一份工作是为一项新产品做市场测试。她说：

“当结果出来时，我慌了。发现在统计中犯了一个极大的错误，整个测试都必须重来一遍，糟糕的是，明天就要在会上报告。抬头看看墙上的钟表，已经是夜里 22 点。根本没有时间重做，更来不及向老总解释。

“我恍恍惚惚地好不容易等到了天亮。走进会议厅，真是怕得发抖。我尽全力不使自己失态。暗暗告诫自己，得到一份自己喜欢的工作不容易，尽管我出师不利，但我要给上司留下愈挫愈勇的印象。经过调整心态后，我决定坦诚地向领导汇报，我的报告很简短，只说因经验不足，在收集数据时出现了一些混乱，导致后来计算的最终结果出现错误。虽说我很珍惜眼前的这份工作，但我不想隐瞒事实来保全我的工作。我深知道公司这次的计划将会因我的工作失误而被迫延期。实在对不起……

“讲完后，便等待着老总的严厉批评。因为这家公司已经一年多没有盈利，把全部的希望都压在了这项新产品的开发上，我所



担任的市场测试数据又是新产品上市前的重要参考数据，公司领导能不急吗？

“让我意外的是，老总很平和的听完了我的简短汇报。还说谢谢我的努力。最后说，第一次独立承担测试工作，出错是可以理解的，面对眼前的实事，怎么解释都没有用，关键是接下来怎么在最短的时间内完成它。他希望第二次的测试会更准确，对公司会更有益处。

“散会之后，我的思绪纷乱。我暗自下决心再也不能让老总失望。”

职场中，谁都会不可避免地遇到类似的问题。一方面是定好的目标和计划；另一方面想不到的失误和差错。在这类问题面前，不同的处理方法，会给部下带来不同的心情，也会给工作带来不同的影响。

如果从轻处理，保住了部下一时的面子，可保不住今后能不能长记性；如果当场批评，严肃处理，一时会给正在进行的工作造成很大的被动。虽说不能两全其美，在处理问题时，首先考虑到给他人面子，非常重要，而我们一般却很少想到这一点。殊不知，哪怕是一两分钟思考，一句或两句体谅的话，对他人表示出宽容，都可以收到意想不到的效果。

训练提示：

1. 部下犯了错，给以宽大处理，能赢得朋友或下属的信任。
2. 即使我们是对的，他人是错的，也不能让他当面丢脸，毁了他的自尊。
3. 面对朋友或下属的一时过错，方法是：给他机会。

六、怎样激发下属的热忱

1. 赞扬的奇迹

在《我不完美》这本书里，著名的心理学家卡尼曼说：“赞扬，对人类的灵魂而言，就像阳光一样，没有它，我们就无法成长，更不会开花结果。遗憾的是，我们中的大多数人，只是敏于躲避别人的冷言冷语，都吝啬把赞扬的温暖阳光给予别人。”

在19世纪的初期，英国伦敦有位年轻人，想当一名作家。令他烦恼的是什么事都不顺利。先是他的父亲郎铛入狱，让全家跟着忍受饥寒之苦。因无法偿还债务，这位年轻人长达4年没有上学。

最后，他找到了一份工作，在一个老鼠横行的货仓里贴鞋油的标签。晚上在一间阴森的房子，和另外两个从贫民窟来的男孩睡在一起。他爱写作，但他对自己的作品没有信心。但却又不甘心，常常是趁深夜溜出去，把他的稿子寄出去，免得遭人笑话。

寄出去的是希望，收回的是失望。经受的是一次接一次的退稿打击。唯独有一次，虽然也是退稿，与以往不同的是这位编辑在他的稿子上写了一些对他称赞的话，承认他有写作的天赋，只是尚需努力。他的心情久久不能平静，生平第一次听到他所崇拜的编辑说他有写作天赋，激动地眼泪挂满了他的双颊。

编辑的这一次赞扬，让他在绝望中看到了一丝希望，从此改变了他的一生。他是谁呢？你也许听说过，他的名字叫狄更斯。假如没有这一次他所崇拜的编辑对他的肯定，他可能一辈子都在老鼠横行的货仓里贴鞋油标签。

许多著名人物在回顾自己一生时，提到印象最深的往往是当年那些改变了他们前途的赞扬之言。

2. 赞扬的验证

提到赞扬，有人会马上联想到阿谀奉承、溜须拍马等等。也有人会说，有时候内心也想赞扬别人，可不好意思，大多数情况是“没必要”，“不习惯”等等。相反，我们都习惯于拿着自己心里装着的刻有“好与坏”、“是与非”、“喜与厌”等等尺度的尺子，去评判周围的人和事。不适合我尺度的，张口就是批评、指责或抱怨。认为只有这样，痛痛快快说出来，才能给别人惊醒，有利于改正他人的错误。因此，许多家庭父母管教孩子的方式是吼叫。这样做的最终结果是什么呢？许多家庭的例子显示，批评、指责、抱怨下教育出来的孩子，与父母的关系好的少，坏的多。

一个5岁的小男孩在幼儿园调皮得利害，阿姨很烦。在家长接孩子的时候，叫住了小男孩的妈妈，告诉这位妈妈，孩子有多动症，让她带孩子到医院看看。

回到家后，小男孩问妈妈：“阿姨叫住你说什么了？”妈妈告诉小男孩“阿姨说你有进步，原来只能坐一分钟，现在你能坐三分钟了。”小男孩听了非常高兴。以后在幼儿园里的表现慢慢好起来了，最明显的是能坐住了。每一天妈妈都及时地了解 and 观察他的进步，哪怕一点点，都给予及时而具体的肯定和表扬。

上小学后，这小男孩玩的兴趣大，学的兴趣少。一次开家长会，老师告诉这男孩的妈妈：“你孩子的期末考试成绩全班倒数第二，并且还在课堂上打打闹闹，老师感到很头疼。”这位妈妈回家后，男孩害怕地望着妈妈，问妈妈老师说什么了。妈妈笑着对男孩说：“老师说你现在听课比以前认真了，如果再努力一点，你会赶上你同桌的，你的同桌不就是第25名么！”接下来的日子里，男孩的妈妈随时随地的给男孩鼓励。结果，小学毕业时，这男孩不仅赶上了同桌，还超过了同桌。

男孩上初中了，学习一直在中下位置上徘徊。有一天，班主任叫家长，好心地告诉这位妈妈说：“离中考还有一年多，按你孩

子的目前成绩应该提前分流，趁着早一点，找一个适合他的职业学校去上吧。”

你猜？这位妈妈回家后对男孩说的什么？这位妈妈告诉男孩：“老师说你是一个有潜力的孩子，只是现在还没有舍得把全部的精力都用在在学习上，关键的一年只要拼一下，重点高中没问题。”一年后，这个男孩真的考上了重点高中。

高中三年，男孩在妈妈的激励下，非常刻苦地学习了三年，顺利参加了高考。当他接到大学录取通知书时，眼含热泪，双手捧着录取通知书跪在妈妈面前，发自肺腑地说：“今天我能接到清华大学的录取通知书，是妈妈不嫌弃我，一直鼓励我，稍有进步就赞扬我，给我自信，给我勇气的结果，谢谢你，妈妈！”

邵女士深受这一故事的启发，决定调整自己管教孩子的方式。她在班上汇报说：“我决定以称赞孩子来代替挑剔孩子的过失。当我看到他做的都是负面的事情时，硬要找出正面的来称赞，真的是很难。尽管如此，我还是想办法去找他值得称赞的事情，而他以前做的那些令人不高兴的事，真的就不再发生了。接着，他的一些别的错误也消失了，他开始照着我赞扬的去做了。让我惊喜的是，现在，他乖得连我都不敢相信。这些全都是赞扬的功劳。即使赞美他最细微的进步，也比指责他的过失要好得多。”

需要重申的是，赞扬要想取得功效，只有做到客观、及时和真诚才行。如果能随时随地做到这一点，这将是一种全新的生活方式。假如我们养成激励他人的习惯，不仅能让他发挥出他所拥有的内在宝藏，还能彻底地塑造他。

詹姆斯教授是美国心理学界，也是世界最有名、最杰出的心理学家之一，他说：“若与我们的潜能相比，我们只是半醒状态，我们只利用了我们内体心智能源的极小部分。往大处讲，每一个人也就开发出了百分之一二。实际上你拥有各种各样的能力，往往习惯性地未能发现和运用它。”



在这里要提醒你的是，在这些习惯性的未能发现和运用的能力中，有一种已经告诉你了，你也知道，并且很容易做到，可就是没有意识到，也没发挥出来的，那就是——赞美别人，鼓励别人，激励人们发挥潜能的能力。

训练提示：

1. 用赞美来激励身边的人，人所做的好事会增加，有时，还会有意想不到的奇迹发生。
2. 许多人一生的转变契机也许就是来自某人的一次赞美，尽管可能赞美的人都忘了。
3. 要激励人的生命热情，是从赞扬最细小的进步做起，关键是要客观、及时和真诚。

七、如何处理人际难题

1. 发挥他的长处

韩先生是一家汽车修理厂的厂长，手下有近百名技术工人。有一名本来工作很出色的技工，不知什么原因，工作每况愈下。看到这种情况，这位韩厂长没有批评他，也没有辞退他，而是把他叫到办公室，跟他坦诚地谈了谈。

韩先生说：“小李，你是个很棒的技工；你在咱们厂工作已经好几年了，你修的车子也都令顾客很满意。有很多人都赞美你的烤漆技术特过硬，可是最近，你的工作效率不高，而且你的工作质量也比不上你以前的水准了。你以前是个一流的技工，可现在连三流的水平都达不到，我感觉你小李不是这样的人！有什么不顺心的事情说给我听听？我想你也知道，我喜欢的是爽快。今天我找你来，就是想一起与你想一个办法来解决这个问题。”

小李听到这里，羞愧地低下了头，敞开心扉诉说了自己的一些思想波动，并向厂长保证，今后一定注意，努力工作，报答厂长



对自己工作的认可。

后来，小李真的做到了他的承诺，并且还发明了一种修饰汽车外表划痕的简便方法。

韩先生深有体会地说：“无论是谁，只要你尊重他，通常都会容易被感动的，尤其是当你尊重他是因为他有某种能力时。”

你若想要在某方面改变一个人，就看成他已经有了这种特质。在我们的日常管理工作中，给部下一个好的美誉度来做它今后的努力方向，多数人会痛改前非，努力向上，而不愿辜负上司的希望。

2. 送一顶高帽子

于老师是一位小学老师，新学期开学的第一天，当她看过班上学生的花名册后，她这个班主任却怎么也高兴不起来。

原来，在她班上插进来了一个全校最顽皮的“差生”叫席平。席平五年级的老师，曾不断地向同事或校长反映，席平不只是恶作剧而已，打男生，追女生，骂老师，经常在班上带头扰乱课堂秩序，而且大有愈演愈烈之势。他唯一能让老师称道的是，脑袋瓜子特灵。只要认真听课，很快就掌握所学内容。

于老师很快地调整了自己的心态，决定面对现实，正确对待“席平问题”。在新学期的第一次班会上，于老师用欣赏的语气语调谈了她心目中的某些同学：“余庆，你的穿衣特讲究，难得的是从不追时髦，一直很得体；我欣赏刘晖的绘画才气，不论多复杂的东西在你手下草草几笔就显其神，这很了不起。”当他说到席平时，她带着信任的目光说：“席平，我早就听说你是个天生的领导人才！这个学期你还得帮于老师个忙。专门负责咱们班的班风班纪。我要你和其他班干部帮我把咱们班变成全学校六年级最好的一个班……”

接下来的日子里，于老师注意观察席平的点滴进步，只要取得一点点成绩，就马上给予肯定。并且还在班会上重点表彰席平

的进步，说他已经初步步入先进学生的行列。

席平自从戴上了老师送的“有领导才能”这顶高帽子，他浑身有使不完得劲，严格要求自己，认真负责地监督其他同学。尽管才 11 岁，时时处处都表现出了不让老师失望的决心。期末评比中，席平被评为学校优秀班干部和进步最大奖。

训练提示：

1. 给人一个他潜质里拥有的美名，就像用“灰姑娘”故事里的仙棒，点在他身上，会使他从头到脚焕然一新。
2. 假如你想在处理难题上超越自我，就跳出问题看问题。
3. 改变他人的态度和举止，方法之一是给他一个他愿意全力以赴去追求的美誉。

八、怎样指出下属的弱点

1. 淡化弱点

曹先生 40 多岁，在跳舞方面，是位业余国标高手。在与我闲聊时，他这样说：

“我取得现在的成绩，完全归功于我的第二位老师。我跟第一位老师学了三年，耳边总听她说我这不行，那不行，这不规范；那不正确，我学跳舞的满腔的热情，被她一点一点地都给说没了。后来甚至说我缺少肢体语言的悟性。她这么一说，我的信心全没了。

“第二个老师也许说的不是真话，但我却爱听。记得她很平静地说：‘你有一些习惯动作不太好，但基础还可以。我对你很有信心，跟我学一段时间后，你会发现你实际上是有跳舞潜质的。’第一位老师，因为强调我的错误而使我泄气，这位老师恰恰相反，她一直夸奖我对的地方，而淡化我的弱点。经常听到她用肯定的语气对我说：‘你的韵律感很好’，‘你刚才跳的这个动作很到位’等等。



“现在，我的感觉告诉我，在跳舞方面，我是有自信的，也一定能跳得更好。有些时候老师的肯定和赞扬，也许更多的是为了给我鼓励。但是内心深处，我情愿相信，老师说的所有话都是真的。

“有一点，可以肯定，假如第二位老师没有淡化我的弱点，深层次的赞扬我的优点，说实在的，今天我还跳不到这么好。是她真诚的鼓励，让我发自内心的想更进一步，有一种不更进一步对不起老师，更对不起自己的感觉。”

针对他人的弱点，怎样去指正呢？你要是跟你的孩子、伴侣、雇员说他们在某种事情上很笨，根本没有天分，那你就错了。这等于毁了他们的上进心。但如果你用相反的方法淡化他们的弱点，并宽大地鼓励他们，使事情看起来很容易做到，让他们知道，你对他们做事的能力有信心，只要是有上进心的人，通常就会不用扬鞭自奋蹄，以求超越自我。

2. 给人信心

有一次，我到一位朋友家玩，正逢周末的晚上，他们一家人邀请我一块玩桥牌。我肯定地告诉他们，这玩艺儿我一点都不懂，完全是个地地道道的桥牌盲，根本没法玩。并且告诉他们，不仅是桥牌我不懂，麻将我从来都没摸过。这类的竞技游戏，对我来说永远是个解不开的谜。

“怎么会呢？这个很简单的！”我的这位朋友接着说，“桥牌除了记忆和判断以外什么都没有，对你来说太容易了。你不是知道有种形象记忆法吗？比形象记忆法简单多了，这正对你的路子，先试试，保准不像你想象的那么难。”

不知不觉中，我像被他灌了迷魂汤，人生第一次坐在了桥牌桌前。我为什么这样地心甘情愿呢？与朋友的劝说很有关系，他一方面让我明白玩桥牌其实是一件很容易的事情；另一方面又引领我认识自己，给我自信。



现实生活中，要说服他人做一件事情，有时实际上很简单，把要做的事往简单说，给他人自信就可以了。

训练提示：

1. 纠正他人的不足并不是那么难，方法是淡化弱点、给予自信。
2. 假如你真心想帮助他人进步，方法是鼓励他，使他的不足看起来很容易改正。
3. 人的本性不可能彻底改变，但可以淡化。

九、如何开口让人做事

1. 政治家的精明

当年，美国总统威尔逊邀请迈阿瑟将军加盟他的内阁，按说这已经是给予人的最高荣誉了。但威尔逊总统并没有认为这是对他人的恩赐，而是以另一种方式邀请迈阿瑟将军，使他觉得倍加荣宠。以下是迈阿瑟将军自己说的话：

“威尔逊说他要组建一个内阁，假如我愿意接受担任财政部长的话，他将非常高兴。他做事的方式很令人愉快，他给我的印象是很尊重我，使我觉得，我若接受了他的邀请，就是帮了他的忙。”

威尔逊总统不愧深谙人际关系之道的大家。在一般人的心目中，被授予官位，理应是感激不尽的大好事，受宠若惊还来不及，怎么能想到是帮忙？威尔逊总统的低姿态，正是遵守了人际沟通中的重要原则之一：让他人心甘情愿地去做你所建议的事。

2. 普通人的妙用

庞女士是一位副食店的售货员，她总是忘了把价格标志牌摆放在各种商品前面，顾客因搞不清价格，引来频频的抱怨。副食店经理提醒她多次，可偶尔还会出现。后来，经理把她叫进办公室，对



她说：“你最近的责任心有了明显的加强，在工作的许多细节上帮了我不少忙，减少了许多不必要的麻烦，眼下我还想请你帮我个大忙，从今天起我想邀请你担任咱们店的服务总监。负责检查各项服务措施的落实情况。我想听听你的意见？”庞女士听后受宠若惊，回答说不是不想干，是怕能力有限，辜负领导的信任。尽管有这些顾虑，可她还是甘心情愿地接受了委任。工作中，她的工作态度严谨认真，每天早上都是第一个到，再也没有出现过商品的价格标牌漏摆或错放的情况。

一家跨国公司的董事长，退休后住在一幢别墅里，安度晚年。他因一群男孩经常跑过他的草地，踏坏了他的绿地而烦恼。他尝试过劝说、斥责，但两者都没用。于是，他进行了一番观察，发现这群孩子中有个领头的，是最坏的一个，每次都是他带头进草地。他便试着先把“最坏”的一个降伏，任命他做他的“探长”，由他负责阻止和驱逐所有进入草地者。一旦阻止或驱逐有效，会有一定的奖赏。

这位“探长”获得权威感后，认真忠于职守，经常来草地附近转转，并扬言，今后谁如果再踏进草地一脚，他就要给他点厉害看看。这一招特灵，问题全解决了。

3. 领导者的思考

一位优秀的领导者，若想让部下甘心情愿地去做某事，自己先要在心中把下列几点搞清楚：

- (1) 我想要对方具体做什么？
- (2) 对方真正要的是什么？
- (3) 对方按我的要求做了，会获得什么益处？
- (4) 如何将这些益处与他的近期需要结合起来？

按照以上几点去做了的领导者，多数经验显示，用比不用更



能改变下属的态度。即使只有 10% 的效果，直接带来的就是 10% 的领导效率。

训练提示：

1. 要让别人乐意照着你的希望去做，你就要设法让他明白，这对他有多么重要。
2. 当你向他人提出要求时，让他觉得照你的意见去做会很开心。
3. 面对他人的要求，你无能为力时，少考虑自己一时的面子，多想想可能带来的后果。

第三章 重新认识自己

现实生活中，有的人常常感到实际中的“我”与理想中的“我”相距太遥远。工作之余，一方面苦思冥想着自己的成功之路；另一方面又悲叹自己无力去实现……

美国成人教育家卡耐基先生说：“人人都是一座金矿，每一个人都有自身的潜能。”

为什么有的人在自己平凡的工作中，却干出了不平凡的业绩；而有的人终生都一事无成？问题不在一个人的“天赋”有多高，而在于人们常常看不清自己，难以认识自己所拥有的一切，不能深入地发掘自身的潜能。

阅读本章，你将会发现原来自己思维习惯上的误区；正确认识自己交往潜质；学会肯定思考，积极生活；培养新的思维习惯，在交往中不卑不亢；发掘自身的潜能，冲破羁绊，在交往中打造一个理想中的“我”。



第一节 调整自己的思维习惯

“好人无好报，坏人一千年。”

是老天不公？

还是另有因缘；

重新认识“小人”，

换一种思维看“好人”。

培养新的思维习惯，

冲破羁绊。

一、正确认识“交往意识”

1. “小人”得势的秘密

有一位学员曾向我咨询，她说自己是一名虔诚的基督教徒。笃信耶稣，爱家人及周围的一切人，以给他人带来快乐为立身之本。但令她不解的是，她所看到的现实往往是辛辛苦苦工作、老老实实做人的人不一定得到好报，而善于投机钻营，巧取豪夺的人却反而能达到一般人达不到的目的，过着逍遥的日子。她甚至怀疑起自己的天赋和能力，并为此感到有些不理解。

我试着这样向她解释：

“善于投机钻营，巧取豪夺的人，就是我们通常所说的‘小人’之类的人，他们某些方面或某些时候的得逞，除了方方面面的其他因素之外，有一点不得不承认，即他们的目的性特强。因为他们非常明确他们想要什么，做起事来，既有‘目标’，又有‘方向’，有时为了达到目的，便会穷尽其能，甚至不择手段，做一些放不到桌面的事。他们的强烈攻势，击中的是我们人性的某些弱点，如贪心、自私、虚荣等等。因此，‘小人’有时反比我们老实人有人缘，某些情况下还更容易晋升加薪。”

而我们一般规规矩矩的‘老实人’，直来直去，一心向善，潜



意识中就是凭本事吃饭，从未有过争名夺利的杂念。由于名利方面的意识不强，自然用在人际交往方面的心思就少，一心一意钻研业务、心里想的是只要业务好，领导不是傻子，周围人也不是瞎子，自然会公正的对待自己。为什么自己想得与现实又有一定的差距呢？应该说‘老实人’对人性的弱点缺乏足够的认识。人性的弱点之一是自卑。自尊心的强弱很大程度上受自卑心理的影响。领导也是人，他们身上同样也存在人性的弱点。周围的人更是如此。而我们所称的‘小人’，恰恰把大部分心思放在了人与人之间的交往上，他们专攻的是满足他人的自尊心和虚荣心，自然‘老实人’与‘小人’相比，这方面就显得‘低能’了。而恰恰这方面是晋升加薪或干成某事的不可缺少的重要组成部分。事实上，每个人都具备交往的能力，这方面能力的强弱，决定于这方面意识的强弱。”

2. “能人”失人缘的根源

一国有大型企业组织团干部集训，在“做一名交谈高手”的训练中，有一团支部书记，颇有感慨，他说：

“我是1988年从哈尔滨工业大学毕业的，眼看着我的同学、同事一个个脱颖而出，都被提拔到了相应的领导岗位上，而我一直还是个业余团干部。反思自己，是哪方面做得不对领导口味，想来想去也没什么。单说为单位创效益，我的科研成果去年一年进帐是100万。我几乎把全部精力和时间都用在工作上了，可就是得不到领导的赏识。领导只让你拉车，不让你驾辕。现在我明白了，从‘做一名交谈高手’的游戏中，我认识到了自身的弱点。我平时的言谈举止中，不知不觉中带出来的是对他人的不尊重。譬如：领导来找我谈事，我坐在计算机旁，一边操作，一边听领导吩咐。嘴里常说的几个词是“嗯、啊、明白了、还有吗”，我认为我听明白就得了，没必要一本正经地去听。现在想想，这给领导造成了极大的错觉！认为我对领导不尊重。有了这一条，干

得再好，有什么用呢？

“再说与同事的关系，我原来认为有事就谈正事，有一说一，没事没必要闲聊、瞎耽误工夫，现在我才明白，不能小看见面时的寒暄和平时在一起的闲聊，它们是人际关系的粘合剂，是化解误会的消痰药；更是打开他人心灵之锁的钥匙。不得不承认，原来这方面我太无知了。我今天之所以是这种状况，不怨别人，只有怪自己。”

苏格兰著名作家斯蒂文生说：“能人”或多或少都会自觉与不自觉地表现出某种优越感。不平与不满的情况最容易产生。当然，不平与不满也是情感表现的一种，不可能完全排除，必要时还得有，但多了会坏大事。因此，如果谁在这方面能有效控制，谁就是“能人”中的“能人”，既让人佩服又受人欢迎。

我们的生活不是由十全十美的人组成的。你是“能人”，只能说你在某一方面“能”；在其他方面，“能人”可能是别人。因此，“能人”是个相对的概念，千万别以此自居。在这个不是十全十美的世界中生存，随时都要有“角色换位”的意识，灵活地去面对周围的人和事。

在自己所处的人际关系中，朋友有时的一些举措可能不合你意，应学会接受每个人的缺点和个性；如果有时他们的观点与好意违背了你的意愿，只要不是违背了原则，包容乃上策；如果有朋友请你提意见，你的意见最好是积极的和建设性的。

训练提示：

1. 交往的能力，是人先天就有的，不需要特别学习，只需要特别开发。
2. 人们不缺梦想，就缺目标；不缺大目标，缺的是小目标。
3. “意识”人人都有，正因为人人都有，就像我们成天享用着“氧气”，却容易把它忘记。



二、灵活运用“交往意识”

1. 学会肯定思考

有些人经常这样否定自己：“凡事我都做不好。”

“过去屡屡失败，这次恐怕不会有好结果。”

“人生毫无意义可言，整个世界只是黑暗。”

“没有人肯与我结婚。”

“我是个不善交际的人。”

.....

有类似习惯想法的人，生活中往往是不快乐的，同时也是孤独的，因为谁也不愿意与悲观、消沉的人来往。拥有乐观积极的思想，肯定自我的思考，人生才会精彩和有意义。现实生活中有许多人说无法选择，说不存在什么选择自由。他们认为，决定人们命运的只是机遇、规定和法则。

这种说法是有失偏颇的。国际著名的精神病学家维克多·弗兰克在第二次世界大战期间，曾被关进德国集中营。他在他的《积极的思考》一书中说，通过自己的深入思考及亲身的经历得出结论：世上只有一种东西是不可剥夺的，那就是人的“思想”，在“思想”中，一个人只要做肯定性思考，其未来肯定是向好的方面发展的。

“大钊训练”班刘先生受到维克多·弗兰克思想的影响，经常在生活、工作中做积极思考，请听他的汇报：

“原来每到月底，钱包只剩 50 元时，我最爱说的一句：‘只有几十元了’。而现在每当我摸摸钱包只有 50 元时，我会对自己说：‘我还有 50 元’。原来我从 6 层下来，忘了带钥匙，一边上楼一边说：‘真倒霉’，现在说：‘又给我一次减肥的机会’。原来在路上一遇堵车，就抱怨北京的交通真糟糕，现在我借此机会欣赏一下周围的街景。原来一遭领导批评，不是抱怨领导、就是恨自己，现在我是感激领导又完善了一次我自己。现在我生活的快快乐乐，许多朋友也

愿意与我在一起。”

生活就像一枚硬币，正面与反面，都是这枚硬币。“只有 50 元”的“只有”是生活这枚硬币的反面，属于否定性的思考，而“还有 50 元”中的“还有”则是生活这枚硬币的正面，代表的是肯定性思考。两者指的是同一件事，带给人的感受却不同。“还有”比“只有”显然积极又乐观。记住，不一样的措辞，会带来不一样的感受；不一样的感受，会引发不一样的行为。人都愿意与积极、乐观的人在一起。要想快乐地过一生，人应加强这方面的意识。

2. 学会积极生活

在人的一生中，活得快乐的人，大多是勇于接受命运挑战的人。他们善于运用积极主动的交往意识，凭借自己的努力去积极生活。

香港有一位“景泰蓝大王”陈先生，1997 年在清华大学作过一次演讲，给我印象最深的是，他讲到当年只身一人去香港，最初生活极为艰难，成天为一日三餐打拼。尽管如此，他仍抱着积极乐观的生活态度。有一个星期天的上午，他路过一个街心花园，见一个 6 岁的小女孩不慎从秋千上摔了下来，他马上跑过去把孩子抱了起来，避免了秋千再荡回来时撞着孩子的脸。事后，这小女孩的妈妈万分地感激，主动给陈先生留了家里的电话，说她丈夫是欧洲某国一住港的商务官员，今后如有出口贸易方面的事，他们可以帮忙。

后来一次偶然的机会，陈先生听说北京的传统工艺“景泰蓝”滞销，有大量库存。他萌生了将“景泰蓝”打入欧洲市场的念头，于是便想起了当年那位夫人留给他的电话，电话不仅打通了，更让他想不到的是，那位住港商务官员正在寻找大陆的贸易伙伴。经过一番商务运作，北京库存的“景泰蓝”一批又一批地销往欧洲，满足了欧洲各国对景泰蓝需求的同时，陈先生因此赢得了“景泰蓝大



王”的美誉。自己的事业也从此奠基。陈先生自己也承认，他的事业开端，得益于当初最背运时的一次积极主动地帮忙……

“大钊训练”班学员李先生，1999年怀揣着自己辛辛苦苦做生意赚来的50多万元，走进了证券公司的大户室炒股。谁知自从他进入后，熊市多、牛市少。几次“套牢”，又几次“割肉”，当初的50多万，如今已不足10万。他急、他恨、他悔……一直在痛苦中煎熬。1.78米标准高的小伙子，走起路来顶多1.68米。用他自己的话说，夜里睡觉，时常猛地起身，两眼圆睁，说：“又跌了”。头发一缕缕地掉，眼看着茂密的黑发变“荒田”……

在人际沟通班上他顿悟到，凡事都有它的两面性，股市的赚与赔，实际上就是这一道理的具体表现形式。入股市我当然知道有风险，可一遇到“套牢”，就沉不住气了。往坏处想得多，往好处想得少。导致的结果是频频“倒仓”，资金越倒越少，心情越来越坏。见到周围人自觉没面子，不愿主动与人交往；周围人见自己成天愁眉不展，也不愿与自己打招呼，使自己陷入了孤独和沮丧的恶性循环之中。现在想来，遇到不幸的事情，应该立即停止抱怨、自资、后悔等的消极性的思考。聪明的做法是往积极方面去想，如：冷静分析原因是什么？我今后应如何避免？比较现实的做法是什么？等等。如果对自己的处境或将来感到悲哀、或无所适从，不但无法改变目前状况，也很难实现自己的理想，还会让身边的人瞧不起。

作为我们普通人，怎样才算是积极的生活呢？请试着这样做：

在路上、在单位或家里，常把微笑挂在脸上；平时多想愉快的事情；遇事多往好处想；主动与见到的熟人打招呼。这样做了以后，结果会怎样呢？直接的结果是人人都愿与你在一起。

而我们有些人疏忽了这一点，在路上别人不先与我打招呼，我从不主动先与他人打招呼，常常是在一幢楼里住了若干年，在一个办公区相处了很长时间，见面脸熟，名字却不熟。有时真遇



到事情，需要请人帮忙的时候，又后悔平时没及早跟人“套套磁”，搞得自己左右为难，很不好意思。

心理学家弗兰克先生说：“当你心中充满幸福，很高兴的时候，那是你自己；当你沮丧，感到不幸时，那也是你自己。可见，你自己没有固定的你自己，你随时都不得不做出选择，无论你是‘遇事往好处想，感到很幸福’，还是‘遇事往坏处想，感到很不幸’，全都是他人印象中的你自己”。

学会积极地生活，就是要养成经常思考一些美好事情的习惯，久而久之，生活中就会发生一些好的结果。如果你经常期待美好事情的发生，你的交往意识就会引导你去把握好的人生机遇，广交朋友，处处受欢迎。

训练提示：

1. 事业有成的人，一般都具备两强：一是个性强；一是交往意识强。
2. “景泰蓝大王”最背运时也不忘主动去帮忙，事后又主动去交往，得到的是自己事业的辉煌。
3. 人生如同一枚硬币，幸运与不幸，全在你自己的选择中。



能理解他人的人是强者，被他人理解的人是弱者

三、善于激发“交往意识”

1. 培养习惯

一个人的人生幸福是等不来的，没有天上掉馅饼的大好事，人生的幸福就要靠自己积极主动地去争取。我们不做投机取巧的人，但要善于调动“积极心态”，培养一种主动交往的意识。

主动交往的意识，怎样培养呢？

美国前总统卡特在佐治亚州读书时，曾在自己的作业本上写下了培养“主动交往意识”的五做到：

- (1) 欣赏周围人的优点；
- (2) 喜欢他人，同时也让他人喜欢自己；
- (3) 想与谁交往，立即行动；
- (4) 遭拒绝，不太在意；
- (5) 理解看不惯的人和事。

卡特先生至今还保持着这种主动交往的意识，这种意识一直伴随着他从青年到总统，又从总统到平民。譬如，前几年已卸任的他，主动请缨，作为总统特使前往发生军事争端的海地和南斯拉夫去斡旋，为解决一些棘手的国际地区问题付出了自己的艰辛和努力。由于他的积极心态，使他成为历届美国总统卸任后处理国际争端最活跃的政治家。他的晚年生活始终洋溢着健康的气息。

作为普通人，怎样培养主动交往的意识呢？

意识始于思考。如果你反复思考某件事并在行动中体现你的思想，那么就会加强这方面意识。行动的过程，就是意识强化的过程。

缺乏主动交往意识的人，一般与性格有一定的关系，通常性格内向的人，其主动交往的意识往往比较弱。当然，这也不是绝对的。有的人不是不想与人交往，只是在路上遇到熟人主动向前打招呼后，对方连理都没理，或反映冷淡，结果使自己的自尊心大受打击。这种情景经历几次后，当再见到那人或其他人时就懒

得再主动打招呼了。久而久之，怕受他人冷落的心理逐步强化，进而见了周围任何人都懒得主动跟他们打招呼。慢慢形成习惯后，主动交往的意识便弱化。

其实，主动与人交往的意识是可以培养的。因为人人都有交往的渴望，这是心理基础。我们应强化的是惜缘意识。如果我们随时随地心里装着“相遇就是缘分”，说不定什么时候还需要彼此相互帮助的意念。受这种意念的驱使，在路上或某种场合遇到他人时，便会心甘情愿地与人主动交往。即使有时碰到别人的冷落，也不会太往心里去。

一旦你这样做了，你就会惊讶地发现，人们对你的态度会因你而改变。你发自内心地给他人微笑，他人也会回馈给你微笑；你真情地向他人问好，他人也会“自动地”给你问好。

主动去与他人交往，一时做到并不难，难在养成这方面的好习惯。这就要求平时还要做到：做事果断，不拖拖拉拉；对不顺心的事持积极态度；当别人双眉紧皱时仍能报之以微笑；决不让别人的不良情绪影响自己。

2. 冲破羁绊

美国西部片中常有这样的镜头：风度翩翩的牛仔骑着一匹彪悍的大白马，沿街驰来，走到一家酒吧门前停住，从马背上一跃而下，把缰绳系在栏杆上，然后潇洒地走进酒吧。

我们想一想，这匹彪悍、有力、体重近几百公斤的骏马被一根细细的缰绳系在木栏杆上，为什么没有一点挣脱的愿望，而乖乖地站在原地不动呢？

答案很简单，这匹马自幼就经过了专门训练。它已经习惯被拴在木栏旁，它知道自己不可能得到自由，不可能随心所欲——它只能站在被拴住的地方。因此，现在他根本就不会去做挣脱的尝试。

实际上，许多人走不出自己交往的怪圈，与这匹马有相似之处，他们总是在自己潜意识里自认为交往能力差，自己从来未坚定信心，去摆脱既定的生活缰绳。

在我们的成长过程中，有时我们不经意中会受到多种外在的影响。个别地会在心理上形成一个“心结”。譬如，家长或其他什么人认为我们交往能力差，我们往往就轻易地相信了，而且常常是自己以后就不再去主动与人交往了。还有的情况是，由于我们曾有过一两次交往的失败，我们自己给自己下断言，自己交往能力差，于是就常常相信自我给予的消极暗示。

由此可见，我们应当摆脱这种惯性思维绳索的束缚，健立起主动交往信念，并坚定地去实施它，肯定地认为自己能够成为善于沟通的人，相信自己今天比昨天做得会更好。忘掉过去别人曾对你说过的你不会交往之类的话。让你去做你专业之外的事，你可能不行，但积极地去与人交往，学会与人沟通，肯定你能行。你昨天做不到的事，今天就可能做到，完全在于树立积极主动交往的意识，增强改变自我的坚定信念。

3. 想象模拟

一位著名的体育比赛解说员在接受采访时，有记者问他：“你本身不是运动员出身，也没有体育学历背景，对球类和各种田径项目比赛的现场解说，却创出了自己的独特风格。请问你是如何取得的？”这位著名的体育比赛解说员这样回答道：“其实很简单，锁定你喜欢的偶像，从想象你是他开始，一点一滴去模拟。先达到‘像他’，然后再实现‘像自己’。”

“大钊训练”班的一位学员，开朗大方又不失典雅。她的一举一动，一颦一笑，流露出来的气质神似中央电视台“开心词典”女主持人王小丫。出于职业的敏感，有一次我与她聊起了这个话题。她说：



“黄老师，不瞒你说，许多人见了我都说我像王小丫。其实，我的长相、个头、身材哪点比得上人家王小丫？好多人不知道，我原本是个性格特内向的女孩，虽说自己有学历，也有特厚实的专业经验，可就是不爱主动与人交往。在人生的机遇把握上，屡屡遭被动。人们都说‘秉性难移’，我一度曾想放弃自己。

“偶尔有一天，我看了普莱斯尔与人合著的《创造力的训练》一书，书中有这样一段话：‘撒在地上的种子，会把自己生长所必需的养分，吸引到自己身边来，使自己生根发芽直至茁壮成长。你只要学习种子成长的精神和规律，把你自己的理想，播种在你的潜意识里就可以了。这样你就可以从自己的周围，汲取你所必要的一切，最后就会将理想变为现实。’

“尽管我性格内向，但我又有一种表现的欲望，特想当主持人，尤其喜欢王小丫。自此以后，我依照这段话的意思去做，王小丫的音容笑貌，一举一动常在我脑子里闪现，大约过了4个月，不知不觉就成这样子了。现在周围的人很喜欢我，我也不觉自己很内向了。活得很开心。可以说，现在的我，就是我想象中的自己。”

你或许会觉得这个例子太特殊，甚至感觉有点不可能。可是，无数事实都已告诉我们，人类有能力去创造他们想象的一切。

你想象自己是个自信的人，与人交往中你会从容得体；你想象自己是个乐观的人，遇到问题你会自然的往好处想；你想象成为一个有修养的人，你就会努力祛除原有的坏习惯。这其中的奥妙是什么呢？

原因在于勾画自己未来的形象是了解自己的志向和抱负的方法之一。在生活中只有想要成为什么人，你才会最终成为什么人。记住，现实中的一切始于梦想。

2002年，电视连续剧《激情燃烧的岁月》播出后，主人公石光荣的扮演者李海英一夜走红。各家媒体纷纷采访报道，中央电视台的一位主持人问李海英：“大家说看了你演的石光荣，看现在



的你怎么也不像李海英，反而像石光荣了。你对这一看法怎么想？”李海英说：“的确，石光荣的性格特征太鲜明了，在他身上有着老一代革命家的独特气质。戏拍完这么久了，现在我有时在家还不自觉地与我爱人犯‘倔’。”

现在，你一定明白了，你想象成为谁，你就会像谁。运用你的想象去塑造未来的形象吧！并不是天方夜谭。因为，世上的任何事情都曾经是，也将会是通过人的想象加以实现的。

心理学家告诉我们：每天做 30 分钟关于未来的梦是值得的。如果你真的这样做了，有可能最终完成一些连你都意想不到的事情。

训练提示：

1. 勤于工作，苦于钻研的人，在社会上不一定会出人头地，原因是他们不善交际。
2. 主动的交往意识是可以培养的，坚定信念并去想象你想成为的那种人就可以了。
3. 世界的任何事情都曾经是，也将会是通过人的想象加以实现的。

四、交往中的“不卑不亢”

台湾名作家林清玄有一篇短文，写的就是做人不卑不亢的道理，请欣赏这篇短文的片段：

我家附近有一家卖油面的小摊子，平常并没太注意，有一回带孩子放学路过，看到生意极好，所有的椅子上都坐满了人。

我和孩子便驻足观看，只见卖油面的店主把面条放进烫面用的竹捞子里，一把塞一个，动作干净利落，仅在霎那间就塞进了十几把，然后他把叠成长串的竹捞子放进锅里烫。

接着他又以迅雷不及掩耳的速度，将十几个碗一字排开，放佐料、盐、味精，随后他捞面、加汤，转眼功夫十几碗香喷喷的油

面端在了客人的面前。我估算了一下，前后竟没有用到5分钟，而且还边煮面条边与顾客聊着天。我和孩子都着呆了。

我们从小摊离开的时候，孩子突然抬起头来说：“爸爸，我猜如果你和卖油面的比赛卖面，你一定输！”

对孩子突如其来的话，我莞尔一笑，并且立即坦然承认我肯定输给卖油面的人。我说：“不只会输，而且会输得很惨。我在这个世界上是会输给很多人的。”

我们在豆浆店里看伙计揉面粉炸油条，看到油条在锅里涨大而充满神奇的美感，我对孩子说：“爸爸比不上炸油条的人。”

我们在饺子馆，看见一个伙计包饺子如同变魔术，动作轻快，双手一捏，各个饺子大小如一，晶莹剔透。我对孩子说：“爸爸比不上包饺子的人。”

我们在市场边，看见一个小贩把水果削好切片，包成一袋一袋准备推到戏院去卖。他削水果时，刀子的动作利落优美。我对孩子说：“爸爸比不上削水果的人。”

当我们放弃了狂妄自大，以赤子之心观察生活的时候，才会理解为什么连圣贤都感叹“吾不如老农，吾不如老圃”。我们在什么时候都能够随处看见不如人的地方，那就是对生命真正有信心。再看到人们简单但事实上并不容易的动作时，我觉得每一个人都值得给予最大的敬意，努力生活的人们都是可敬佩的人。

我们观察了许多人之后，孩子感到疑惑，他问：“爸爸，这么说，你就没有什么地方可以同他们相比了吗？”

我说：“如果比写文章，爸爸可能比得上那卖油面的小贩。”

孩子说：“那也不一定。卖油面的小贩，几分钟就煮好十几碗面，你很久才写好一篇文章。”

我们父子俩相对而笑。是呀！这世界上什么东西可以相比，有什么人可以相比呢？事实上，所有的比较都是一种执着！

人的人格都是平等的。关键让心灵回归自然，回归平等。



有一首流行歌曲叫《女人是老虎》，不只创作者是否想到过这层含义，有的年轻小伙子面对自己心仪的女性，真把她们当成了“老虎”。过低估计自己，不敢去大胆追求，忍受着长时间的煎熬。其实这都是自己想象出来的，自己在与自己过不去。成熟的做法是，以一种不卑的心态去面对，勇敢地去向她表白，做到自然得体就可以了。因为爱一个人是自己的权利。相爱是双方的，被拒绝是正常的。

有的人患有“恐高症”，这里指的“恐高”，不是站在20层楼上不敢往下看，而是怕自己认为的重要人物，如领导、专家、评委等，在与他们打交道时手足无措，语无伦次，处处拘谨。这是典型的不自信表现。

有这样一个案例：一家公司要招聘一位部门经理，经过三轮筛选，张先生和李先生有幸入选。这一天，该公司的总经理亲自到场，进行最后的二选一。

总经理入座后，一个眼神，示意让人事部负责人提问。

竞聘者之一的张先生见总经理的神态，未曾开口，先慌了神，在自我介绍中结结巴巴，把该说明白的话没说明白，不该说的说了一大堆。而另一位竞聘者李先生则不一样，他大大方方的坐在椅子上，心平气和地回答人事部负责人的问话。

最后，总经理让张先生说说对自己的印象。张先生低头不敢正视总经理的眼睛，声音低低地说：“没什么，挺好的。”总经理又问李先生，李先生从容不迫地看着总经理，说：“一见到总经理，感受就两个字‘威严’。常言说‘严师出高徒’，我愿在这样的领导手下尽快提高自己的各方面能力。”

故事讲到这，结果也就有了。是谁让张先生不能正常发挥自己的水平，不是总经理，也不是对手李先生，自然是他自己。

事后李先生曾这样说他当时的感受：看到满脸“威严”的总经理，我觉得这很正常，这只是他的职业体相，没必要过分的敬

畏。他也是父母的儿子，老婆的丈夫，孩子的爸爸，和我的大伯没什么两样。这样想着，心态就放平了。

其实，每个人的人格都是平等的，然而现实社会却到处都是高低贵贱等级差异。你如何能在这充满等级观念的社会里，找到人格平等的感觉，维护人格尊严，这是关系到有无主动交往意识的重要前提。

“恐高症”的症结是什么呢？一是得失心过重。过分在意某些人手中的权利或对自己的评价，不能正确地估价自己，有时是太想达到某一目的，在特定的场合，面对特定的人一时失去了自我；二是缺乏接触“大人物”的经历。比如，有些人家庭地位较高，生活环境优越，从小经常出入一些大场合，见些“大人物”，所以，长大后，不管到哪里，跟什么样的人打交道都显得很自然。

解决这个问题很简单。爱普生说，克服恐惧的最有效方法是做你想做又怕做的事情。具体到“恐高症”，就是要逼着自己去见你想见又怕见的人。经过一次，心理障碍突破了，第二次就轻松自在了。不妨先这样锻炼自己：去一家五星级的豪华饭店，大大方方地进去，询问一下里面的服务设施或服务价格，还可以在大厅的沙发里坐一下，体会一下自己是不是能像到旁边办公室串门那样轻松自在，再看看进进出出的人，你会找到一种与原来想象中的不一样的感觉。

训练提示：

1. 生活中只要做到了“不卑不亢”，你就拥有了人际交往的“王牌”。
2. 自信有两个兄弟，一个是自卑，一个是自负。它们同时潜伏在人的内心深处。
3. 自信是人际交往的动力，自卑是人际交往的阻力，自负在人际交往中软弱无力。



第二节 发掘自身的潜能

人，
具有很大的潜能。
通常情况下，
潜能却在酣睡蛰伏。
把它唤醒，
不能靠别人，只有靠自己。
一旦把它发掘，
会做出许多神奇的事情。

一、从自身做起

1. 一句话的启示

美国一个叫马歇尔的农村孩子，家境贫寒，生活艰难，15岁便被父亲送到城里的一家小店干杂工。由于马歇尔勤劳吃苦，赢得了老板的认可，每周让他休息一天。勤劳的马歇尔不想浪费这一天的工夫，就到附近批发超市上，一次性进了一大包铅笔。在地铁的人行通道里摆地摊，标价是1美元10支。有一西装革履的中年男子走过，侧身扔下了1美元，没拿铅笔就走了。走了几步后，他又停下了，转身回来拿了10支铅笔，并随口说：“抱歉，刚才我忘记拿铅笔了。年青人，记住，你也是商人。”

三五年后，在一家星级饭店，由纽约商界组织的一次圣诞PART上，有一风度翩翩的年青人朝一长者走来，两个人碰杯后，这位年青人说：“先生，也许你已不记得我了，可我一直记得你，我就是在地站的过街通道里那个摆地摊的年青人，是你当年的一句话点拨了我，让我意识到我也是一名商人。后来，我尝试着学做生意。一边辛辛苦苦地做，一边注意留心一些老板的“发家史”。当我知道，那些当过伙计的老板，大都是从艰苦和低微的工

资中一步步走过来时，心智一下子被唤醒了，心中燃起了做个大商人的火焰。”

“从此，我以他们为榜样，发愤自强，我每天都问自己：‘他们可以作出神奇的事情来，我为什么不能？’

“经过一番周密的计划，又经过多次的挫折磨砺，我终于挤进了商人的行列。此时此刻，我最想感谢的就是您，我永远也不会忘记您在我的地摊前跟我说的那句话。它改变了我一生的命运。”

通常人们都认为，一个人要取得大成绩，需要有与生俱来的天赋，智能和才干是后天无法加以提高的。马歇尔的例子，让我们对这一问题有了新的认识，这就是人人都具有潜能，只是很少有人去唤醒并去发掘，只要一旦把它唤醒，就会做出许多神奇的事情来。

2. 做个梦想者

要发掘自己的潜能，仅仅依靠外界的刺激是不够的，也是被动的，而积极的做法应该是做个“梦想者”。只有敢于梦想，人生才富有价值，才能把自己从卑贱中解放出来。梦想，是把人类从平庸丑恶中提升起来的一种动力。

梦想，在启迪人类自身的潜能方面有不可估量的力量。冷静分析，现在的一切，都是过去各时代梦想实现的结果。

世界上最有价值，最有作为的人，就是那些能够远远望见世界文化的将来，瞻望到未来人类必能从近日所有的种种束缚、桎梏、迷信中解放出来，能够预见事情的必然，同时也乐于去实现它的人。

3. 制造机会的人

马其顿国王亚历山大大帝在打了一次胜仗之后，有人去问他，倘若有机会，想不想把第二个城市攻占。“什么？”他怒吼起来，



“倘若有机会？我制造机会！”

一句“我制造机会”的怒吼，道出了马其顿国王亚历山大大帝的成功关键。世界上到处需要而又缺少的，正是那些能制造机会的人。

林肯出生在美国丛林中一所简陋的木屋里。小木屋无窗无门，远离学校。白天房子里光线暗，无法看书学习，林肯就在房子外看。他想上学，每天就步行9英里路，算是最近的一处学校，条件非常简陋。他买不起书，就在荒野中跋涉50英里，去朋友家借书来读。后来，林肯因家境贫困，上了不满一年的学就不得不辍学回家务农，心苦劳累了一天，晚上还借着木柴的火光，继续坚持学习……

林肯在没有机会读书的情况下，不断地创造机会来读书。然而，现实生活中，我们中的许多人已经把等待机会当成习惯。这是非常可怕的，因为人们所拥有的最珍贵的创造力和工作热忱，将会在等待中消失。对于那些不肯踏实工作而只会梦想的人，机会是可望而不可及的。聪明人善于捕捉机会，也会制造机会。

做一个善于捕捉机会、也会制造机会的聪明人，去有意识地发掘自己的潜能，需注意“眼界勿太高，欲望勿太奢。”有些人往往为着一心要摘取远处的玫瑰，反而将近在脚下的菊花踏坏了。不能忘记大事业要从小处着手。

我们每个人，只要树立积极主动的意识，拥有抓住当前机会的判断力，具备实现目标的奋斗精神，都有实现自身价值的可能。应该牢记的是，你的出路就在你自己身上。如果你以为出路是寄托在别人身上，终究会让你失望的。实际上，你的机会，就包裹在你的人格中，你的成功的可能性，就在你自己的生命中。

4. 普通人的潜能

一位哲人说：“生为富家子弟或官宦之家的孩子仿佛是负重赛



跑的运动员，多数总是抵抗不过财富或权利所带给他们的诱惑，而陷于不幸之中。在真正的较量中，这一类人往往不是普通百姓子弟的对手。”

有的人还在为生于平民家庭而苦恼时，这位哲人却有自己独特的见解。生于平民之家，表面看来是人生的不幸，但同时给平民孩子提供了巨大的发展空间。困难不可怕，关键是要正视它。成功的人，都是从一所名为“一定要”的学校训练出来的，他们饱受“一定要”的皮鞭鞭策，是“一定要”改善自己处境的强烈愿望引导他们走向成功的。

就美国来说，美国有许多侨民，在最初踏上美国这片国土的时候，他们中的多数人受教育程度并不高，语言也不通，既没钱又没朋友。是一定要改善自己的生存状况启动了他们内在的潜能，激发了他们的智慧，为生存为发展而努力，最终一个个都跳上了优越富裕的头班车。

再联想我国改革开放之初，那些最早发家致富的“万元户”们，也不是那些文化程度最高、社会地位最高的人。他们在事业或财富上的成功，使千万个有钱财、有机会并受过良好教育的“富裕青年”羞愧得无地自容。

潜能是在抵抗困难中激发的，伟大是在与困难的搏斗中产生的。不想与困难阻碍抗争，而想锻炼出才干，是不可能的。生长在顺境中，从小就被溺爱的青年，是很难激发起自身潜能的，也是很少具备大本领的。逆境，可以激励人、锻炼人。

一方面我们咒骂困难，我们要摆脱困难；另一方面我们还要感谢困难。因为苦难，能激发起人的巨大潜能。

5. 工作不好的原因

英国心理学家 G·赖尔说：“测验人的品质有一个标准，就是他工作时所表现出的热忱。假若他干工作是被动而非主动的；假若

他对工作缺乏兴趣；假若他把工作当成是干活吃饭的谋生手段，这种人在这个世界上，一定不会有所成就。”

实践证明，干出一番成就的人，并非比一般人聪明多少，而在于他们对待所从事的工作，有种持续的热忱。这也正是工作好与不好，出业绩与不出业绩的根本原因。

自尊、自信，听起来很耳熟，但他们是一个人智慧的具体表现，也是成就大事业的必要条件。对于工作不肯尽心尽力，而且敷衍搪塞的人，是不明智的，失去的是自身的自尊。一个人假如不能在工作上尽心竭力地去努力，那他也绝不能很好地造就自己。

“大钊训练”班学员张先生说：“打工者的心理是，给多少薪金干多少活；老板的心理是，你想多挣，先干给我看看，我会根据你创造的效益，决定给你相应的薪金。一个干事怕白干，一个给了钱怕白给。这就是为什么有的人一辈子是打工的，有的老板一辈子是小老板，这也是老板与员工矛盾纠葛的主要根源之一。”

“现在我顿悟，要想让自己有所发展，在任何情况下，不可容许自己对工作有半点的厌恶。当然，有时为具体情况所迫，而且只能做些乏味的工作，明智的选择是努力设法从这乏味的工作中找出些兴趣和意义来。从实际情况分析，凡是应该做而又必须做的工作，总不可能是完全无兴趣、无意义的。问题全在我们对待工作的态度。”

智者提醒我们，良好的精神状态，会使任何工作都会变得有意义、有兴趣，也最能激发人们的创造热情。

有人拿青蛙做试验，把一只青蛙放入较热的水中，青蛙腾地一下就蹦了出来。再后，再把青蛙放入温水中，青蛙在里面游得很自在，随着水温的不断升高，青蛙慢慢失去了知觉，再也不能动了。

在我们的心中，应该有这样的信念和决心：干工作必须不顾一切，尽心尽力，如果三天打鱼，两天晒网，成天迷迷糊糊，不

尽力，那等于在贬损自己，糟蹋自己。青蛙在温水中的命运已经给了我们警示。

训练提示：

1. 一般人认为才能是天生的，后天无法提升。从实际情况看，人人都有巨大潜能，关键看你是不是自愿去挖掘。
2. 在自我发展的道路上，多数人重视了专业知识的钻研，却忽视了人际沟通的方方面面。
3. 不相信自己，就等于不相信未来。贪图安逸，等于自毙。

二、明白“7个道理”

1. 依赖与自助

在一般人的心理上有个误区，自认为自己没有特殊的天赋，也就不努力发展自己了。但实际情况却是，无数成功人士也证明，在我们的能力没有得到最佳表现之前，一般人是不会明白自己究竟有多少能量的。

每个正常人都是具有独立意识的人，是完全可以自助、自立和自强的。遗憾的是，现实生活中能够开发自己、实现自我的人却很少。与此相反，依赖他人，追随他人、按照他人的想法与布置去工作，这自然比自己动脑筋要方便得多，轻松得多。然而，一个人潜在的智能也就在这便利的、轻松的工作中埋没了。事事都有他人替我们想、替我们做，因而我们自己没有努力的必要，这不仅有害于一个人事业的成功，也有害于社会的发展与进步。

我曾接待过一位前来咨询的家长，这位家长是一位典型的改革开放的受益者。1979年，走出封闭的小村庄，靠自我奋斗走上了富裕之路，成为了事业型人才。他在教育自己的孩子方面却步入了误区。他想要给与孩子优厚的条件，使孩子不至于像自己当年那样生活的太艰苦。然而，孩子并没有珍惜这种优厚的生活条

件、处处表现的令家长不满意。这位家长恰好是在不知不觉中，让孩子养成了依赖性，不能自助、自立。似乎是“爱之”，事则却是“害之”。

德国心理学家 S·普莱斯尔与 N·布赫侯尔茨合著的《创造力训练》一书中说：“现实生活中，能够激发我们潜能的，主要不是外援而是自助。不是依赖而是自强。坐在便利与幸福的安乐椅上的人，是会昏昏入睡的。”

一个能够抛弃凭借，合理利用外援，主要靠自己努力的人，才能够真正发挥自己的聪明才智。“自助”是开启“自我实现”之门的钥匙。

在风平浪静的湖面上驾驶船只，是不需要高超的技术与丰富的航行经验的，只有在海洋上，被暴风雨所激怒、浊浪排空、怒涛汹涌，船只有沉没的危险，乘客相顾失色、不知所措的时候，船长的航海能力和潜在的智慧，才能表现出来。

只有脑筋受到极度的锻炼，浑身所有的智慧、才能，必须拿出来去挽救当前的危难的时候，一个人才能发挥它最大限度的潜能。

经济窘迫、事业惨淡、生活艰难，这是考验一个人潜在能量的时候，没有奋斗，就不能使品格长进，生命辉煌。

2. 愿望与努力

“大钊训练”班的学员郑女士，18岁参加工作，因性格内向，渴望与人交往，却又不知如何去交往，自认为是个谁都不喜欢的女孩。错把比她大15岁的师傅的关怀当爱情，以一种“千年等一回”的劲头回报师傅。两人双双坠入爱河，19岁未婚先孕，后生一男孩。结果草率成婚，这种匆忙建立起来的家庭，没维持多久就彻底破裂了。她辍学在家，不得不一个人承担起抚养孩子的义务。



渐渐地孩子长大了，她找到了一份工作，可那点微薄的工资又如何能够维持娘俩的生活？她开始考虑起自己将来的命运。

她反复问自己：是做个含辛茹苦拉扯孩子、斤斤计较每一分钱的小人物呢？还是成为自己生活的主宰？当她明确了自己的选择后，一种强烈的愿望在心头萌生，随即便作出了决定：要改变自己的生活，要改善目前的窘境，要超越现在的自我。

她进会计班学习，领取了会计证，并寻找到一份好工作，白天她整日工作，晚上就去大学上课，甚至周末也不休息，计划出的一点点时间就跟孩子在一起。经她这样一安排，生活得非常充实，紧张中有快乐。

后来在朋友的帮助下，她自己注册开了一家文化用品商店，起初主要还是靠复印、打字，1993年当地BP机走进人们的生活，一时间拥有一台数字BP机，在人们的心目中能代表一种时尚，让人羡慕。她看这东西正是这一时期人们的消费热点，于是从一家寻呼台试探性地进了两台BP机，500多元进价，1500多卖出，不到半天工夫，2台机子全部出手。小试成功后，便大手笔的开起了BP机专营店。从起初的1个到遍布城区各个方位的10个。按她的话说，当时的买卖火得不得了，晚上10点钟关门了，都有人砸门要买BP机。一天数万元的进帐，真正体验了一把什么叫“财源滚滚”。经她们专营店卖出去的BP机越来越多，她再次借势作出了一项英明决策，创办自己的寻呼台。申请、办照、筹建、培训说干就干。寻呼台又一炮打响。

郑女士从一个早年坎坷，什么都不是的家庭妇女，经过自我的不断完善和决策，使自己跻身于无线通信业。无线寻呼业衰落后，现在，她的公司又在经营通讯器材。雇有1300多名销售代理人，经营范围现还在扩大。她还鼓励并出资培训了不少单身家庭的妇女从事商务活动。她的资产相当可观，成了各种团体追逐的对象，她挂着好几个董事会的头衔。她还是第一位进入当地商会



的妇女。

郑女士在极其困难的情况下，不甘心自生自灭，决心要改变自己的生活。用她自己的话说就是：“我想成为某种人物，就去行动，我相信，天生我材必有用！”正是她把愿望付诸到行动中，加上自己的艰苦努力，结果她成功了。

愿望与努力相加，才能生出结果，仅愿望而没有努力，仅有理想而没有行动的计划，不管理想或愿望是多么地容易实现，最后的结果都是烟消云散。

3. 否定与更新

在“大钊训练”班上，有位局长没当好，经营饭店却特成功的总经理。当他谈起自己是如何改行时说：“我当年是从化工局长的位置上被迫辞职的，不是其他原因，就是人际关系处理不好。”现在自己经营饭店，这位总经理也承认，他并没有高出同行多少才能，就专业方面还不及同行。但他有自己的一套独特的管理经验。他每年总要外出旅行一次，去考察各家商店的管理经验和经营理念。他说，每次考察回来，总使他觉得自己的饭店与他考察前的时候不一样了。经营上的某些疏漏，员工的小缺点，以前不曾注意到，考察回来都被他发现了。接下来，为了进一步完善管理，便进行店务方面的革新，伴随革新措施的实施，他经营的事业又上了一个新台阶。

一个健康的身体，实际上就是一个不断新陈代谢的过程。人体中的细胞必须时常更新，才能维持身体的健康和强壮。同样，要保持一个人事业的发达，必须常有新方法的改进和新观念的摄取。常年处在一个环境中的人，对于各种小缺点，小疏漏，往往感觉不到。这些细微之处，是要在不同环境的对照下才能看出的。一个谋求自我实现的人，必须经常同外界保持联系；必须常去参观拜访同业，以及去学习新东西。这对一个经营者来说，是再简

单不过的了，不过真正能做到并持之以恒去做的人，并不多。

4. 危难与潜能

据说，美国为了顺利完成“倒萨计划”，对付伊拉克坚固的地下掩体，专门研制了一种钻地导弹。这种导弹的特点是一般情况下不易引爆，只有当之钻到地下碰到非常强硬的固体时在钻不动时才能引爆。其实，这也不是本世纪武器装备的重大突破，上个世纪的潜水艇水雷即是同一原理。

潜水艇水雷的力量之大，可以把军舰炸得粉碎。但是普通的撞击，则不能使水雷发出这样大的爆炸力的。孩子们可以把它抛掷，用它滚转，甚至可以用来做各种游戏，即使用它打穿平常房屋的墙壁，它也不会自动引爆。

什么情况下它才能自动引爆呢？把它发射出去，遇到一尺多厚的军舰钢板的阻挡，它那可怖的杀伤力才能全部爆发出来。

现实生活中，我们每个人对自己的潜能究竟有多大，自己往往认识不到。只有经过大责任、大变故，或大危难的磨练，才能把潜能挖掘出来。有时，人真的像潜水艇水雷和美国研制的钻地导弹，不碰硬，则显不出能耐来。

林肯耕过田，伐过木，做过铁路员工，当过测量员，任过州议员，做过律师，连任过国会议员。虽然他都尽了所能，但并未表现出非凡的才干。当林肯担任国家总统，国家危急存亡的重任放在他的肩头时，这位美国有史以来最伟大人物的潜能才迸发出来。爆发出了巨大的能量。亲手结束了南北战争，引导美国进入划时代的大转折时期。

潜能是在“需要”这所学校选练出来的。有些人之所以成为伟人，就因为他们是最困难克服者。他们在克服种种险阻中，迸发出了智慧的潜能。遗憾的是，许多人自己捆住了自己的手脚，前怕狼后怕虎，遇到困难绕着走。眼巴巴地看着机遇从跟前溜过；

白白地将生命中宝贵的东西消耗掉，窝窝囊囊地生活，窝窝囊囊地死。

人类只有在感到前无去路，后无退路的时候，没有外援，感到绝望的时候，勇于迎上去，挑战自我，才能发掘出生命的全部潜在力量。

没有遭受过重大挫折的人，由于没有经受过的责任的磨练，他们为人一世，往往是个弱者。有人认为，一个人如果具备某种潜在能力，迟早总会显露出来。事实并非如此，潜能可以显露出来，也可以不显露出来，这全看环境，全靠面对环境时人的主观能动性。

生来就有某方面潜能的人，未必生来就具有伟大的志愿、伟大的自信力。所以，假如有重大的责任搁在肩头，我们应当高兴地欢迎它。

5. 决断与寡断

张先生是一家外贸公司的经理，公司刚刚起步，急需一批专业人才。让他为难的是，一没有上档次的办公条件，二没有优厚的工资待遇，急需的人才很长一段时间没有招聘到。有一天，张经理接到一个电话，电话那端自称刚退下来的外贸干部，有在国营大型外贸公司 30 年的工作经验。退下来了，想找个地方尽点力，不为名、不为钱，只有一个心愿，别让 30 年的工作经验浪费了。

张经理听了这番自我介绍后，放下电话，双手一拍大腿，说：“这真是天上掉馅饼！”没过几天，就让这位姓朱的先生上班了。

朱先生上班后，充分发挥了自己的专长，替领导所想，为公司苦干，很快赢得了领导的认可，并要求公司的年轻人都要向这位老同志学习。

几个月之后，朱先生找公司张总谈一位副总如何如何不称职，并一再声明是为张总好才反映这些情况的，张总听后，从大局出



发，没有对朱先生反映的情况太在意。之后不久，这位朱先生又向张总反映几位年轻人，如何如何工作意识不强，丢三落四。这一次他反映的情况确实存在，又是需要引起高度重视的问题。张总就在一次公司工作会议上点名批评了有问题的年轻人。

这次批评之后，几位年轻人不但对原来的问题没有认识，反而有些抵触情绪。随后的人际关系新变化是，几位年轻人越来越与朱先生靠得近，形成了团结一致对上的势头，一时工作很难推进。

张总恍然大悟到朱先生步步为营的“良苦用心”。当初朱先生反映那位副总情况时，张总实际上也感觉到了这位朱先生的“小人”行为，曾萌发一个念头，这种“小人”不能要，否则后患无穷。可转念一想，人家是为自己好，这人不为名、不为利，老同志的经验也难得，还是留一段看看吧。就这一犹豫，本来就人才不兴旺的小公司，这下更是雪上加霜。

事情不出张总所料，没过多久，几位年轻人提出要加薪，在得知公司不能满足后，集体提出辞职，一时，让张总陷入了进退两难的境地……

主意不定，优柔寡断，对一个决策层的领导人来说是一大弱点。

这种弱点可以破坏一个人对自己的信赖，可以破坏他的判断力，甚至交易影响一个人的一生。心理学家雷诺兹针对这一类人的行为表现指出：世间最可怜的不是那些蠢笨的人，而是那些遇事举棋不定、犹豫不决、经常彷徨歧路，不知所措的人；是那些自己没有主意、不能选择，依赖别人的人，这种主意不定、信心不足的人，难以做好领导及得到别人的信赖。

优柔寡断的人，他们之所以遇事情被动，因为他们从来没有往深处想一想，这决定的结果究竟是好是坏，不决定会带来什么样的后果。

有些人天资本来不差，才能也高，但因为寡断，他们的事业



就在怕前怕后中给糟蹋了。反之，决断敏捷，是人性一大优点，这种人的决断，即使有错误，也无关紧要。因为他对事业的推动总比那些胆小犹豫不敢冒险的人敏捷得多。

记住：站在河边，呆立不动的人，永远不会渡过河去。要成就事业，必须学会成竹在胸，使你的正确决断坚定，稳固得像山丘一样，情感意气的波浪不能振荡它，别人的反对意见以及种种外界的侵袭，都不能打动他。

6. 交友与机智

向先生和李先生是一对好朋友。他们曾在一家外企工作过，后来向先生跳槽到了另一家，但两人的往来没有间断，向先生属于那种充满热忱的小伙子，而李先生则属于比较内秀的那种。

2000年的9月16日下午，向先生打电话让李先生晚上“巴国布衣”酒楼见，祝他生日快乐。李先生非常感动，电话中当时就表示，感谢向兄一年后还记得他的生日。

晚上6:30，李先生如约来到了“巴国布衣”酒楼，在礼仪小姐的引领下，到了“神女峰”厅，一进门，一个大大的生日蛋糕上烛光闪闪，满屋子的人，新朋友、老朋友齐声“生日快乐”，李先生一下子都有点蒙了，原来他以为就向先生一个人与他过生日。

当天晚上散了以后，向先生就一直期待着李先生的电话，非常想听听老朋友这次过生日的感受，当然，他更期待的是李先生给他这次的策划一个满意的肯定。的确，向先生为了给李先生安排这次生日酒会，颇费苦心，把所能联系上的朋友几乎都联系上了，真是高朋满座、同唱一曲生日歌。其场面、气氛对向先生来说，非常满意这次自己的策划，他的目的是给李先生一个惊喜，表达一个老朋友的真诚。

谁知，一星期过后，也没听见李先生的回答。向先生有点按捺不住了，主动打电话问李先生那天晚上的感觉怎么样，让他没



想到的是，李先生第一句话是：“没感觉！”

向先生伤心透了，自己花精力、费财力为老朋友所做的一切，竟换回的是“没感觉？！”

在人际交往中，为什么会出现这种“好心得不到好报”的事情呢？其中我们在日常交往常常容易忽略一个常识性的交往原则，即：知己知彼。就向先生为朋友的生日所做的一切来说，事情本身没错。为什么没有达到他预期的效果呢？即他在做之前，忽略了李先生是个什么样性格的人，他喜欢什么不喜欢什么。有的人喜欢场合越大越好，而有的人则感觉人一多简直是受罪。你喜欢大场合，他不一定喜欢，你是你，他是他。我们许多热心肠的朋友，往往好心办成坏事，都是简单地认为自己喜欢，他人也一定喜欢，殊不知，他不是他，你不是你。

我们一般人在与人交往中，都知道朋友密切关系的建立，关键决定于自己。只要能在日常生活中，处处表现出对他人的爱和善意，人们将乐于亲近你，如果你只为自己打算，则将受到冷淡。

吸引朋友的最好方法，还表现在你对别人的关心，但这不能是做作，必须真的对别人关心。否则，人家要指责你的虚伪。有些人一生交不到朋友，就因为他们只顾自己，久而久之，便失掉了与外界的联系与同情了。

不管你一生中，环境怎样的不顺利，遭遇怎样的坏，但你仍然可以在你的举止态度上，显示出你的亲切，和蔼愉快的精神，而使得人们不知不觉中来亲近你。

我们一般人也都明白，一个人不受欢迎的重要关键，就在于太自私、小气、嫉妒以及不乐于成人之美，不善于闻人之誉的人，很难获得朋友。

得一知己难，丧失朋友却容易。要想尽可能做到处处受欢迎，朋友到处有，除了以上我们所共知的一些常识性的做人原则外，不容忽视的是要具备交往“机智”。



卡耐基说，我们到处可以看到，无数人阻碍自己的去路，作出了种种足以丧失朋友、丧失顾客、丧失金钱的举动，就因为他们缺乏人际交往的“机智”。

人们因为缺乏交往“机智”，不能知己知彼、随机应变，所造成的错误、失败，不知有多少。有交往机智的人，最容易结交朋友，因为他们有一种吸引他人的方法。当他们初次遇见我们时，他们会立刻寻找出，我们最感兴趣的是什么事，然后就同我们谈论这些了。接下来的深交过程中，他又能及时捕捉到关于对方的一些全方位信息，然后，灵活去交往。

那么，交往机智的原则有哪些呢？以下几点供参考：

(1) 他人向你倾诉时，能同情的给予同情，能理解的就表示理解。

(2) 他人的所作所为，想评判时，先问自己：“假如我是他，我会怎样做？”

(3) 他人冒犯自己时，先想：他为什么会这样做？适当作出必要让步。

(4) 他人主张与己不同时，背诵“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”的寓意。

7. 环境与困难

有一次，在“大钊训练”班上，一个学员讲了这样一个故事：两个强盗，一次偶然经过一个绞刑器，其中一个说：“假如世间没有绞刑架这一类刑具，我们的职业真是世间最好的一种。”另一个强盗则回到说：“呸，笨蛋！绞刑架是我们的恩人，你知道吗？假如世间没有绞刑架这一类刑具，许多人都要会做抢劫的勾当，真到那时，你我两人还有这么多机会吗？恐怕那时，我们反而做不成了。”

这个故事虽然听起来有些荒诞，但却有一定的回味之处。各种技艺、职业、事业如此，人际关系也如此，人际交往出现问题



是正常的。不怕有问题，就怕不会妥善解决问题。人际交往的高手，正是在复杂的人际关系中成长起来的。

恶劣的人际环境，不是我们的仇敌，而是我们的恩人。在复杂的人际关系面前，可以激发我们潜在的智能，磨练我们克服阻碍的能力。都说森林中棕树树干长得特结实，要不是与暴风雨搏斗过千百回，就不会有大家公认的坚挺。同样，人不遇各种复杂的人际关系，他的人格魅力处世本领也不会有大的进步。

在某些方面，动物界有些动物都比我们人类好。譬如，幼小的鹰一到羽毛丰满，母鹰就会立刻将它们逐出巢外，让它们做空中飞翔的练习，以便日后成为猛禽中的君主，捕捉食物的能手。有时候，我们的父母就做不到这一点。

一个值得关注的现象是，凡是环境不顺利，曾被摒弃、被排挤的青年，能从复杂的人际关系中站起来的青年，往往到后来都能成就一番事业。而那些自小不曾遭遇任何困难险阻的青年，或一直站在人际关系边缘的青年，到后来大都一事无成。

“复杂的人际关系”给人一份困难，同时也给人一次机会。

训练提示：

1. 在人际交往中，单凭心好不行，交往的方法有时比心好更重要。
2. 从来没有救世主，要体会交往的快乐，只有自己靠自己去主动。
3. 良好的愿望，需要适合这一愿望的方法去表达，关键还在于态度。

三、弄清“5个问题”

1. 青春常驻的秘诀

“大钊训练”班有位女学员，35岁眼看皱纹爬满自己娇美的脸面，心烦意乱，她首先想到的是美容院。为此办了一张金卡，定期去美容。起初自己能感觉出有效果，慢慢地又觉效果不大，继而又用电疗、药品甚至手术想挽救红颜的早衰。办法用尽，钱也花了不少，最终并未达到自己理想的效果。

这位学员为什么这么在意自己的这张脸呢？她说，眼下的社会，是个激烈竞争的社会，同等的知识底蕴和其他条件下，年轻漂亮就是资本。爱美之心人人皆有，女孩子的脸蛋是交往中的另一张“名片”。

的确，作为职业女性，尤其是年过30岁的女性朋友，及早保护好自己的容颜，能添一份在职场上的竞争力。遗憾的是，许多人却从未探索一下衰老的根本原因，如何从根本上自身做起加以防治，以延缓衰老。

“大钊训练”班学员关女士说了这样一件事：她高三的同学参加完高考，在体检时查出了“白血病”，全家人一下子感到像天塌下来一样。她的爸爸，面对这种残酷的事实，3个星期之内，眼看着他容颜大变，原本红光满面的脸皱纹布满，乌黑的短发，成了白发苍苍，给人的感觉像是见到了前后两个完全不同的人。

现在生活中，不可能人人都会遇到一些重大不幸，但每个人都不可避免地会产生烦恼。关女士的亲眼目睹，足以说明烦恼能使人老。

有人常常让烦恼伴随身边，从未引起过足够重视，而实际情况却是，生理上的衰老是缓慢的，心理上的烦恼却是它的催化剂。烦恼能摧残人的活力，消磨人的精神，严重地影响人的工作。人的各种精神机能，一定要在丝毫不受牵制的时候，才能发挥最高的能力。困于烦忧的头脑，在思考时往往不清晰、不敏捷、不合逻辑。

脑细胞从血液中摄取养分，如果血液中常常载满恐惧、烦恼、愤恨、嫉妒等思想的毒素，这些脑细胞会受到损害。女士们为什么衰老得快？因为妇女特别易于烦忧。有的每天花在处理工作和业务上的精力，远不如花在对于子女无谓的操心 and 懊恼，以及其他无谓的精神紧张上来得多。一到傍晚，有的女士们觉得精疲力竭。然而，她们不曾悟到，这是她们浪费大部分的精力于无谓的烦恼造成的。

许多女士未老先衰，并不是她们过度的劳苦操作。尤其是白领丽人，在很大程度上，促成她们未老先衰的原因，是她们自己多愁善感的性情以及容易烦恼的习惯。

无谓的烦忧是有害无益的。试想，你可曾听过人们从烦忧中直接得到过丝毫的好处吗？回答是否定的。

假若有一位店主，明知在自己的店中，有一个不忠实的伙计，天天都从店里偷窃东西，但仍然将他留在店中，年复一年，不加处理，我们对这位店主的管理一定是摇头的。然而我们许多人，却往往在我们的精神商店中，保留着一个比偷钱、偷物的窃贼坏得多的窃贼，而不予驱除，这就是烦忧。因为人们将它当作“小问题”而迟迟不去解决。

女士们用化妆品、药品、电疗甚至手术去挽救红颜的衰老，某种程度上能起一定的作用。这需要花费大量的金钱和时间。其实，衰老的原因，主要来自烦忧。因此，医治衰老的最好秘方，便可以在她们的心中找到一泰然自若的处世态度，遇事不烦忧的良好习惯。

如果女士们真的养成了平和的心态，不仅红颜常驻，还会带来好人缘。因为，在人际交往中，人们都愿与乐观自在，朝气蓬勃的人在一起。



2. 小“事情”，大“问题”

当今社会中，精神过于敏感的人颇多。他们对周围的一切过于敏感，好像含羞草一样，一经外物影响，立刻会将叶子卷起。对于这类人，你要十分留心，才不至于触犯他们。稍微不注意，会立刻刺伤他们的心。他们感受到的一点点刺激，要比别人感受到的耻辱更为尖锐。

“大钊训练”班上的学员李某，坦诚地说自己就是因为这一弱点长期不能得到提拔重用。后来有幸被提拔至处长的位置，只干了一年就被迫辞职。

我们大多数人不是缺知识或没才能。有的情况，其中还不乏相当有才气的人。就因为精神过度敏感，疑心大，不能容忍小事，把自己的一生都给糟蹋了。

值得注意的是，有些身居要职的人，往往精神容易过度敏感。外界稍有一丝不满的评论，他们会立刻生气。甚至善意的建议，他也会当作对他们的侮辱。这种不健康的心理反应，大大减少了下级对他们的好感。其威信也因此严重受损。

从心理上分析，精神过度敏感的人，总觉得不论做什么事，说什么话，到什么地方，总有人在注意自己，自己总是成为他人注意的焦点。他们猜测着，有人在此刻批评他的行动，评价他们的行为，甚至认为有人在吹毛求疵为难他。而事实上，别人也许丝毫没有这种意思。

精神过度敏感的人，根本不知道人各有事，人家自己正经事尚且应接不暇，哪里会有闲工夫，去管你的闲事！大多数人，纵然脾气与举动粗暴，内心则是善良的。他们对于同辈的人，只有乐于援助，决不存心为难，处处吹毛求疵。除非你冒犯过别人，别人才产生了报复心理。

“怎样才能尽可能戒除精神上的过度敏感呢？”有一位学员这样问。其实很简单，有人误以为这是心理障碍，甚至给自己诊断成

心理疾病，这就是小题大作了。戒除的办法是，少想自己，多想别人。常常跟人亲近，常常注意自己以外的事情，别人说你的话，只要不是大是大非的原则问题，不要放在心头。即使是大是大非的原则问题，也要及时通过正常渠道去解决掉。不要太看轻别人的人格，乱加猜测，以为他们总是在幸灾乐祸，总是在轻视你，为难你，损害你。

记住，一个人能够信任自己的人格，同时也不低估他人的人格，才不会精神上的过度敏感。

3. 一等“判断”与二等“判断”

学员赵先生说：“我刚参加工作一年多，被一家私营企业的老板看上了，真诚邀请我过去做他的助手。应该说这家企业刚刚起步，一切都在创业中，无论是工作条件，还是工资待遇，远远比不上原来的单位。然而，我看好的是它的发展前景。毅然决然地辞去月薪3000元以上的工作，做起了月薪2300元的工作。新单位工作了半年后，老板问我，有什么想法；我说，眼下虽然艰苦些，我感觉很正常，任何事情都要有苦才有甜，我对咱们的未来充满信心。

“工作到近一年时，又来了几位同事。工作之余常常闲聊，关系越来越近了，也就无话不谈了。他们几个常常为我的待遇和职位鸣不平，认为我是元老，公司不应这样对待我，起初我还有自己的主见，后来就越来越觉得老板有些对不住我了。这种念头一出现，工作中积极主动的意识就没了，随即工作时丢三落四，被老板指出后，又没能及时与他沟通，这样两人之间就出现了一些隔阂。

“当时几位同事和我的判断是，我向老板提出辞职，老板一定挽留我，并尽可能满足我的条件，因为我是这个企业的骨干。意想不到的，老板说了这番话：‘你要走是你的选择，我尊重你，为什么我不挽留你？一个企业要挽留的是那些能为老板独挡一面

的人才。我曾给了你许多空间，而你想想，哪一方面你干得漂漂亮亮不需我操心，或离开你我就干不成了？……’

听了老板的话，我追悔莫及……

美国心理学家奈瑟指出，理智健全，头脑清楚的人，不很多见，他们“供不应求”。我们常可以看到，许多有本领的人，也会做出种种愚不可及的事情，他们不健全的判断，不清楚的头脑，常常断送了他们的前程。毛病就在于我们不少人，总是使出二等三等的判断，而不想努力去使出头等的判断，因为前者省力、容易得多。

现实生活中，往往出现这样的情形，在人家失去镇静时，你能练得镇静；在旁人作愚蠢可笑的事时，你能保持一个正确的判断。如果你能够这样做，你就是一个具有稳定力的人。因为头脑清楚，心理平衡的人，不会因环境、情况的变化造成思想上的大波动。

金钱的损失，事业的失败，忧苦和艰难，都不足以破坏心理平衡的人，也不会因稍微顺利或小有成功，就傲慢自满起来，这是心理健康之人的基本素质。

相比之下，那些头脑容易模糊的人，心里没根基，容易被他人的意见所左右，遇到非常的事态，或受到重大的压力，就会惊慌失措，这就是弱者的表现。说严重一点，这种人存在着某些人格的缺陷，不能当担重任。

记住，不管处在任何情况下，有一件事是我们每个人都可以做到的，这就是我们应该脚踏实地，即使跌倒，也能立刻站起来，而不致失去平衡。这本身便显示出一个人成熟的心理素质。

4. 活在现实中

我原来常有这样一种心理，想脱离现有复杂的人际环境，在渺茫的未来中，寻找快乐与幸福。后来我才发现，这是很愚蠢的一种做法。世间有谁可以担保，脱离现有的人际环境，就可得到



幸福呢？有谁又可担保，今日不笑的人，明日一定会笑呢？我们应该紧紧抓住“今天”。

在历史的长河中，再没有别的日子比今天更伟大，“今日”是各时代文化沉淀的总和，“今日”是一个宝库。在这个宝库中，蕴藏着过去各时代的精华。历代的发明家、思想家，都曾将他们努力的成果贡献给“今日”。

黑格尔在谈到这一问题时指出，凡是构成“现实”世界的一分子的，必须真正的生活于“现实”的世界中，我们必须去接触，参加现在生活的洪流，必须全身投入现在的文化巨浪，我们不该生活于“昨日”或“明日”的世界中，把许多精力耗费在追怀过去与幻想未来之中。

许多人的实践证明，一个人能够生活于“现实的人际环境”之中，而又能充分去利用“现实人际环境”，他要比那些只会瞻前顾后的人，有用得多，他们生活也会更成功，完美得多。

眼下是正月，你就不要幻想于二月里，而丧失了正月里能得到的一切。不要因为你对下一月、下一年，有所计划，有所憧憬，就虚度这一月，这一年。不要因为目光注视着天上的星光而看不见你周围的美景，踩坏了你脚下的玫瑰花朵。你应当下决心，去努力改善你现在所住的茅屋，使它成为世界上快乐、甜蜜的处所。至于你幻想中的亭台楼阁、高楼大厦，在没有实现之前，还是请你适应些，把你的心神仍旧贯注在你现有的茅屋中。

当然，这并不意味着叫你不为明天打算，不对未来憧憬。这只是说，健全的心理机智提醒我们不应当过度将时光集中于“明天”，也不应过度地沉迷于“昨天”的梦中。

5. 性格不能改变，但能改善

我们大家都会有这样的体验，在我们心情颓丧时，周围一切都显得黑暗、惨淡。假如某种幸运突然降临，或者有一位分别很



训练提示：

1. 感冒是小病，可也往往是大病的起因，我们日常忽略的小问题，却往往能给我们造成“大问题”。

2. 有些问题，在我们的日常生活中，经常遇到，可从来没有往深处想过。有些人的成功，就在于他能抓住这些问题，比一般人有更深层的理解。

3. 有些问题只明白了还不行，最好常问问自己我究竟懂不懂。

www.55188.com 理想在线证券网

