企业家领导力：人性

这一期谈谈“人性”。人性是人们常常谈起的话题，动不动就说这个人人性不好，那个人人性好，等等。人性果然可以这样简单地判断吗？人们在讨论别人人性好坏的时候，果然已经知道人性了吗？或者说，我们在议论别人人性好坏的时候已经“通人性”了吗？看了今天这篇文章，我们大概就能搞明白上面的问题，也就开始通人性了。

《孟子》四端：恻隐之心，仁之端也；羞恶之心，义之端也；辞让之心，礼之端也；是非之心，智之端也。是讲仁义礼智的萌芽就是起源于恻隐、羞恶、辞让、是非这4种情感，因此就被称为四端。孟子把高度抽象的君子标准进行了共通心理的具象化，可能仍然让我们感觉不好操作，难以做到。那么，下面就为大家提供具象的、易于操作的人性实践论。

一位美国心理学家总结了“人性十四条”，硬是平铺直叙地把人的共通性讲了个明明白白。比如：“人人都想得到别人的尊重”“人人都想让别人接纳”“人人都不愿意受到别人的拒绝”“每个人都能做出最佳选择（不是正确选择，而是此情此景下其做出的最佳选择）”“人人都想趋利避害”“每个人都想名利双收”等等。我们读来感觉“春风扑面”，让我们一下子就找到了同感，一下子就知道了“人性”这个抽象概念的内涵。由此，我们不难理解，人心是一样的，或者说人性是一样的，甚至于不论民族、人种、国籍，我们地球人都拥有一样的人性，这个结论让我们无比兴奋和激动！

回到开篇，让我们反思一下，过往我们讨论“这个人人性不好，那个人人性好”的问题，现在应该有新的认识了吧！我们谈论别人人性的前提有没有基于我们共通的“人性”上哪？

比方说，我们常常劝别人要“换位思考”，这里的关键是：换什么“位”，怎么换位？我认为只要把自己与别人放在一个“平等的位置”，或者说只要让自己从“道德”的“高位”上走下来，这样与别人打交道就会“八面玲珑”，不是吗？那就举例为证。

我们在《企业家领导力：俭朴》一文里，讲到了“台塑大王”王永庆俭朴的故事，今天我们说说他是怎样“通人性”“换位思考”，而赢得客户信赖的故事。

[王永庆](http://www.so.com/s?q=%E7%8E%8B%E6%B0%B8%E5%BA%86&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)很小就到一家米店做学徒，他卖米和别人一样，多是送米上门。但不同的是，他随时带着一个小[本子](http://www.so.com/s?q=%E6%9C%AC%E5%AD%90&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)，上面详细记录了顾客家有[多少人](http://www.so.com/s?q=%E5%A4%9A%E5%B0%91%E4%BA%BA&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)，一个月吃多少米，何时发薪等。他据此计算顾客[的米](http://www.so.com/s?q=%E7%9A%84%E7%B1%B3&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)差不多该吃完了，就送米上门；等到顾客发薪的日子，再上门收取米款。  
　　他给顾客送[米时](http://www.so.com/s?q=%E7%B1%B3%E6%97%B6&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)，并非送到就算，而总是带着一条空口袋。如果米缸里还有米，他就将旧米倒在自己带来的空口袋，然后将米缸刷干净，再将新米倒进去，将旧米倒在米缸的上层。这样，底层的剩米就不至于永远存在，而是让客户总是吃到新米。他这个小小的[举动](http://www.so.com/s?q=%E4%B8%BE%E5%8A%A8&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)令不少顾客深受感动，铁了心专买他米店的米，还专盼望王永庆送米。这种换位思考的心态和做法也成就了他的创业，同样成就了他一生的事业。  
　　这个故事给了我很深的启发甚至是感动：同样是卖米，为什么王永庆能将生意做到这种境界呢？关键在于他用心去揣摩顾客的心，将心比心，情同此心，看起来多么简单易做，又有多少人能做到哪？真的是“通了人性”，便疏通了自己的人生之路；“不通人性”，难以为人，只能是诸事不顺。

再说一个“通病”，在企业里谁的职位高，往往谁就掌握了话语权，往往也就掌握了否定别人意见的“权杖”。这又往往形成“一言堂”，进而导致企业文化的败坏。我见过一位企业老板，自己说话滔滔不绝，别人很难插上话头，下级好不容易提出意见建议，又往往被老板旁征博引地“枪毙掉”。其下级都逐渐的变得“少言寡语”，一个偌大的企业只有一个声音，企业失去了激情和活力，剩下的是消极的忍耐和无奈。这位老板真真的是“不通人性”，难不成一个组织就你有思想吗？只有你一个人想得到尊重吗？别人就不需要成就感吗？就你一个人长了嘴吗，你的耳朵就是白长了吗？

说到这里，大家应该理解了“人性”的内涵，我们将不再轻易给别人下“人性好不好”的结论了。一事当前，可能就先做如下判断：人性好的人就应该是那些懂得人性的人，凡不能换位思考的人就是“不通人性”，就是人性不好的人，或者说是“通人性不好的人”。谁懂得了人性，谁通了人性，就会游刃有余地处理好各种人际关系问题，就会很少遇到难题。我们“通了人性”，我们的人际关系将会变得和谐，我们的企业就会和谐、协调、共赢，这个世界将会变得更加美好！