

# 第一章 前言

## 1-1 智慧革命时代来临

### 1-1.1 廿一世纪的竞争优势取决于「智慧」

$$R = F(T, t) \text{ ---- (Yeh's 方程式),}$$

定义及说明如下:

R: Revolution(革命), F=函数, T=Critical Technology(关键性科技), t=Time(时间)

决定二十一世纪未来的竞争优势,将不再是人口、土地、劳力、资本,而是「智慧」。智能创造利润,智能也将是组织最有价值的商品,「智能工作者」就是企业最宝贵的资源。全球正在形成一个共同学习的社会,未来最具竞争力的组织绝对是「智能组织」,或称「智能学习型组织」。而真正出色的组织将是能够有效使各阶层人员全心投入并有能力不断创新智能学习的组织。我们身处在一个瞬息万变的时代,给每个人及企业带来极大的竞争压力,在信息和知识泛滥的社会里,人民获得信息的速度足以和领导者抗衡,而在以智能为导向的经济环境中,受过教育的智能型员工,对自主权与领导者的要求将越来越多。

人类因为新科技的产生,而改变了社会结构,成就了那个时代的革命,从远古的渔牧革命,农业革命,直到瓦特发明蒸汽机,人类进入工业革命,直到 1950 年代,计算器的发明,人类进入信息革命时代,而下一世代是什么革命呢?就是「智慧革命」时代来临,随着人工智能和知识与生物科技不断发展,在「智慧」革命时代,学习与创新将是主导企业成功的因素,企业不仅必须将产品转化为对顾客有用的知识,才能确保市场、掌握商机。大约每隔七年,新知识就增加一倍,人类智慧却未必加增,然而我们已处在一个新的「智慧」时代。这样剧烈的「智慧革命」不仅推动全球经济,还将重塑企业的面貌,最后更会触及我们生活的每一层面,而不只是改变了我们工作及生活方式,同时亦会改变政府治理国家的方式。在「智慧」时代,对于经济发展重要的不是劳动力或信息与知识,而是「智能」,「智慧」将成为最能为组织添加价值与竞争力的资源,而新的科技与技术将一扫时间与空间的障碍。因此,在公共和企业部门,衡量效率的标准是将信息由拥有者转换给需要者的速度。在公元 2004 年,全世界将有四十亿的人透过电子邮件(E-mail)交换数据,例如布什总统一天接收到六万个讯息,远超过柯林顿时代的一天二万个讯息,而其中有百分之十是透过电子方式传输。透过信息与传输的速度不只是增进判断能力与知识,更加速人类智能的产出,同时促进创造理念、构想的过程,甚至未来医疗决策、教学、演讲等都可透过电子方式传输。

许多人仍未意识到，在「智慧」时代持续的学习是使个人持续就业的关键，而仍认为改变工作或改变生涯规划才是致富之道。在迈入「智慧」时代后，人民面对的问题不能再以「信息」时代或「知识」时代的方法来解决，但是各国政府似乎尚未学到此点，仍提出那种在「信息」时代的政策，使得人民已开始对领导阶层在处理迈入新时代问题的方式感到没有信心。换言之，在这追求利益、复杂多变的「智慧」时代中，定位清楚的民众对高质量和多样性的选择，将渐渐习以为常。在这种环境下，信息时代所产生的官僚机构就显得不敷所需，不能符合人民的期望。人民希望的政府是一个能确实执行计划而不需增加组织与人员，能够有效处理财政而不需要再加税的「智慧」政府。更明确的说，人民是希望「智慧」政府以他们所希望的价格，提供他们所想要的服务。

新的科技产生是根据量子力学与人工智能的原则，并已改变及转换国家的经济与社会的结构。计算机、传真机、高速通讯及人工智能已改变了国人工作、生活的方式，更重要的是改变思考的方式，同时创造了一群新阶级的选民。这一群的新阶级不像以往的族群，他们对经济或社会利益没有明显的兴趣。这一群「智慧工作者」或称「智慧族」，他们不是农人或劳工或商人，相反的，他们是组织里的员工，既不像蓝领阶级，以组织工会的方式支持政府重分配的计划，亦不像白领阶级精于管理技巧。甚至他们没有特定经济或社会文化偏好，对于议题亦没有特定的看法。新的选民成为新的经济独立者(new economy independents)，他们多半是年轻的选民、女性工作者及中产阶级等，它不愿承认自己的党派偏好，但在议题偏好上是偏向愿意大力从事改革的政党，它约占全体选民的四分之一。

在「智慧」革命时代，政府必须在领导者与人民间建立一种新的互惠式责任精神。社会福利政策，对人民不是一种权益，而是一种付出劳务的报酬，这是「智慧」时代最基本的精神。如何消除官僚规范与厘清范畴，提供个体选择的自由，建立更好的小区，维护共有的价值，这是今后政府应努力建立的「智慧」文化。

小区是一种自我启发、自立自足的个体，「智慧族」与空间愈是疏远，愈有自我小区的需求，参与已经变成是一种公民制度，将日渐丧失重要性的学校、机关等活动整合起来。「智慧族」特别有需要小区的意念，因为他们特别体验到这种好处。「智慧」时代的政府欲赢得民意，其政策应提供人民个人与经济自由的机会，政府帮助人民去帮助自己，但必需基于民主精神，人民现在有更大自由，但不表示对小区没有责任与义务。新自由代表新责任，促使人民不仅过自己的生活，也为未来国家的福祉及竞争力有所贡献。

「智慧」时代的新科技将改变各国经济与政府的面貌，「智慧族」亦将成为世界政治史上的新选民。只要谁能提供「智慧族」一个崭新的社会契约，谁就必将成为二十一世纪的新领袖。

### 1-1.2 团队合作不容忽视

在远古时代，统治者的角色是决定于体型的大小强弱；外型硕壮的统治体型弱小的是理所当然。而后石器时代的来临，统治者的条件又取决于武器的精良与否；武器先进的统治武器落后的是势所难免，这些我们可以从石器时代的化石遗迹中可求得验证。一直到科技时代的来临，我们的统治史才重新面临新的变革。「科技时代」其实就是「智慧时代」的开端，人类的智商研发出新颖的科技才能辅助「武器时代」的不足，例如世界大战时期的细菌神经战便是一个非常典型的范例，而希特勒于二次大战时期大建集中营，企图消灭犹太人种，只因为他相信亚利安人的智商才是人类的优生品种，而犹太人只是一种低等人类；姑且不去评断他的作法及论点之可议之处，但人类的智商在那个时候就已经是被认为是决定一个种族之优劣的依据了。正因为人们已懂得如何去善用无形的武器—「智慧」来统治弱势族群，所以信息科技时代，取而代之的也必将团队合作、智能整合的时代。

而为随着「智慧时代」的来临及公共事务的日趋复杂，政府职能也正在迅速扩张，并须努力寻求如何去提升决策质量。因为决策者所面临的公共问题也将愈来愈繁杂，即使殚精竭虑，也很难兼顾全局。况且，人并非完全理性的动物，个人的才智、能力有限，为了避免个人决策的谬误，如何去整合并提升「团队合作」将是唯一的道路，希冀于决策的过程中，能集合群体的力量，通力合作、集思广益，在充满风险(Risk) 及不确定(Uncertainty)的环境下，以弥补个人决策的偏差性，以确保竞争优势。

### 1-1.3 要「组织再造」之前先「改造人」

西方哲学家亚里士多德曾说过：“人是政治的动物”。但是人的社会是怎么形成的？一旦社会形成了之后又需要订定什么样的决策来管理呢？这个问题的赌注是非常大的，因为错误的决策不但会导致整个社会及国家的贫穷及落后，甚至造成整个国家乃至组织的瓦解。而正确的决策则可以让人民享有自由、和平、安乐及富有。在这样运作的过程中，也没有一定的成功法则，就像个人在成长过程中也没有任何绝对的规则可依循一样。但是我们可以依赖某些传统或历史的借镜给我们的一些协助，例如哲学、伦理及社会的价值观，来为我们指引方向。然而人们终究还是必须做出一些选择，尤其是当我们在面临「鱼与熊掌」不可得兼的抉择时刻，人们更需要靠「智慧」来评估怎么做对大多数人才是利且合理的。现代人喜欢谈到组织再造、政府再造，如果我们把人看成是一个组织，则人的改造，显然比组织再造更要重要了，因为人是组织之所以构成的基本因素，什么样的人形成什么样的组织，也形成什么样的「组织文化」，因此在「智慧时代」，所谈到「组织再造」之前先要「改造人」才是最基本的先决之道。

专家描绘未来：机器人复制人类智慧、具备情绪、成为较优秀不死族群。在科幻新片「人工智能」中，人根据自己的形象打造机器人，并且以这些机器人为伴侣、做爱或者当做子女。可是这些机器人后来开始有人类的情绪，开始有爱、有梦。这些情境将来有可能成为事实。研究人员认为，电影里的机器人正是机器人学未来走的合理推断，只不过未来走向的合理推断，只不过未来机器人是否拥有人工智能就很难说。目前在研发人型机器人的科学家都专注于打造能了解并遵守语音指令的机器人，但尚没有人研发出可发出指令的机器人。

日本的本田和新力公司都已制出能行走、挥手和跳一些简单舞步的人型机器人。十年之内，日本的机器人将可开始照顾大量增加中的银发族。美国国家航空及太空总署也在研究机器航天员，并准备用这种人型航天员执行诸如修理太空站等危险任务。人型航天员的设计涉及很多种科学，包括生物学和计算机工程等，而这些科学都在以不同的速度进步。在美国布兰迪斯大学，人工智能研究专家波莱克很乐观，认为目前的科技可以在一百年内发展有情绪的机器人。

对人而言，睁开眼睛、环顾四周、了解自己置身何处是很简单的事，但为机器人设计做这些事的程序是很大的工程。卡内基美伦大学机器人学研究专家席蒙斯估计，机器人在廿五到五十年内将可具备与人进行有意义对话的能力。更进一步的想法是机器人也许有一天会成为优秀的不死族群，这种观念已成为科幻小说的常见主题，而且让作家兼发明家寇兹维尔和升阳公司科学家乔依这些知名的科学家深思。出版多本未来机器人智慧著作的寇兹维尔认为，要求个人权利的机器人在几十年内就会出现，而机器将在三十年内能够复制人类全部智慧，「届时人会感受到这种科技的威胁」。他说，目前的科学家已在对人脑进行扫描并进行仿制，能按照自己的选举行事并超越人类智慧的人型机器人很快将问世。他说，人与机器结合而成的人造人将具备人类的所有情绪。卡内基美伦大学研究员摩拉维克认为，机器人迟早会比人更会做人做的事，并且逐步取代人。但他不怕人类就此走入历史，因为会有帮助人类的机器人问世，使人类能舒服的退休。

到今天为止，机器人学的研究者很少测量人型机器人，而比较偏向于工作导向的机器人。工作导向的机器人外型千奇百怪，有装着大轮子的火星探测器、追踪逃逸车辆的直升机机器人和汽车工厂里的焊装机器人。科学家现在已能制造超越人类的单一工作机器人。

有个「哈尔」现在一岁半，跟所有幼儿一样喜欢香蕉、玩及在公园中玩耍，睡前也喜欢听故事。不过，哈尔不同于有血有肉的一般小孩，因为他其实是由一连串算法所购成的计算机程序，被专家当成幼儿来养育，并和人类儿童一样透过经验来学习语言。

总部位于以色列特拉维夫附近的人工智能(AI)公司正在进行一项计划，希望发展出与人类不相上下的智能型计算机。神经语言学家翠丝特-戈伦担任哈尔的「妈咪」，每天和哈尔说话，念故事书给「他」听，像母亲一样教导哈尔学习颜色、食物和动物等知识，透过对话把信息和语言能力输进哈尔的程序内，再和计算机专家合作调整哈尔的演算式，让哈尔的表现一天天进步。目标杜林测验：让人以为他是人。AI公司是以国高科技企业家杜尼耶兹所有，目标是在十年内将哈尔发展为「成人」计算机程序，并通过英国已故数学家杜林留下的测验。杜林是计算机科学的创始之一，更是人工智能之父，早在五十多年前就预测「会思考的计算机」

将会出现。但在杜林生前，计算机演算速度仍旧缓慢，因此无法实现他的预言。杜林一九五四年过世时留下一项对智能型计算机的测试基准，也就是计算机必须让人以为它也是人，到目前为止尚无任何计算机程序通过此项测试。

现有的聊天机器人拥有人格和名字，可以跟人聊天，但假如改变对话背景或提及抽象概念时就无法应对，只能不断反复预先设定好的答案。相对的，哈尔却曾成功地让幼儿语言专家误以为，「他」是个能听懂两百个字词和具备五十个字汇能力的幼儿，例如会说「球球现在公园，妈咪」，再要求翠丝特-戈伦替「他」准备香蕉带去公园吃，并撷取过去听到的故事内容，说出「猴子喜欢吃香蕉」。

哈尔「诞生」时的初始设定只有一套字母，以及趋向奖赏、避免惩罚的预设倾向，这种倾向使哈尔努力寻求正确的答案，翠丝特-戈伦则会在打字的对话中纠正哈尔的错误，日后「他」就会避免再犯。AI 公司的科学家和语言学家是以导演库柏力克的电影「二零零一年太空漫游」中，那部会说话的计算机「哈尔」来为程序命名，并认为哈尔程序是朝电影中的哈尔计算机迈进的第一步。杜尼耶兹表示，研究人员都深信机械是演化的下一步，而真实血肉和新型计算机的区别将愈来愈模糊。

杜林耶兹的野心是要发展出能担任人类助理的智能型计算机，帮忙处理所有费时的琐事，如订机票、订旅馆或租车等，同时不再需要鼠标或键盘等接口，就可透过对话和懂得语言的计算机沟通。AI 公司的研究人员采用了杜林当年的看法，认为与其试图制造出仿真成人心智的程序，不如制造出仿真幼儿心智的程序，加以适当的教育，即可达到仿真成人的效果。该公司首席科学哈奇森认为，大概要花十年时间，哈尔的语言和沟通技巧才会从幼儿发展为成人，而杜尼耶兹则希望最快明年起开始生产哈尔程序的原始版本。

然而，科幻小说迷都很清楚哈尔的潜在威胁，电影里的哈尔计算机最后就几乎把宇宙飞船上的船员全部杀光。杜尼耶兹表示，任何重要、伟大、有潜力改变事物的科技都可能具有风险，但哈尔将会是个不具威胁性的程序版本，不但会是全球第一部智能型计算机，而且会比人类更像人类。

#### 1-1.4 「复制人」对「人」的挑战

1997 年复制羊桃莉在苏格兰科学家手中诞生，五年后，备受争议的复制女婴夏娃(Eve)成为圣诞假期中全球关注的焦点，加上负责复制的是一个有宗教色彩的科学团体，更引发各界对宗教道德与科学、商业利益的争议，专家说，复制婴儿诞生的消息可能成为想利用复制科技治疗疾病的一道新道德障碍。

在举世激烈辩论复制婴儿的合法性、适合性与安全性之际，部分科学家执着在研究领域，希望利用先进生物科技，证实其「人定胜天」的雄心，这让他们不顾任何道德谴责，排除所有忧虑。

这个现象让人想起 1978 年全球第一个试管婴儿诞生的情况，当时也是引起激辩，但试管婴儿现在已是不孕症的常规疗法，因此尽管很多人忧虑，可是没有人会怀疑：复制人时代已经来临。

虽然法国遗传学家布莉姬·波赛里宣布复制女婴诞生是否属实还有待证实，但美国基督教联盟已发表声明谴责，宣称将游说国会严禁复制人类，包括胚胎在内，这表示一些人相信可以用以治疗帕金森氏症、癌症等疾病的干细胞研究也在禁止之列。

该联盟总裁萝蓓妲·柯姆斯在声明中说：「复制人类胚胎来从事毁坏性研究或实验，像今天宣布的复制婴儿夏娃，是违背天理，表示全然不尊重生命，因此必须防止。」虽然波赛里也宣称全球第一个复制婴儿已诞生，未来将会出现完美复制婴儿，但科学界对这种说法存疑，认为复制人可能未老先衰，根本养不大，甚至会出现基因突变。

部分医界人士深信，复制婴儿可能有器官畸形等致命性缺陷，先前复制老鼠和绵羊的实验就频频出现类似题。芝加哥大学附设医院柯恩博士说，据我们目前所知，只有 1% 到 5% 的复制动物能顺利长大。

曾成功复制母牛的兽医希尔指出，复制动物成在出生后才出毛病，「牠们的心、肝、肺和血管多在出生后出现不正常现象」。科学家塞德尔说：「复制牛一成不正常现象或许还可以接受，但发生在人类身上就完全无法接受了。」

美国印第安纳州基因学教授穆尔说，复制婴儿即使不夭折，也未必能长大成人，可能出现精神问题。穆尔指出，复制技术牵涉「重组基因密码」，科学家虽然复制牛、猪等动物，但无法测试牠们的精神能力和状态，不知道牠们的行为是否正常。

1997 年复制出桃莉羊的苏格兰学家威尔也反对，威尔表示，桃莉羊是 276 次失败实验中唯一成功过的「例外」，而且复制桃莉的体细胞核不够年轻，因此牠已有关节炎等「未老先衰」状况。台湾的复制猪实验，虽然都是从同一只猪复制，但有的天生失明，有的却很健康。除此之外，如果取自高龄妇女卵子，其细胞直内的粒线体基因也较易产生定点突变，复制人也比正常人容易出现粒线体遗传疾病，而许多复制婴儿发育过快，变的畸形过大，会导致母体子宫有撕裂的危险。

中国大陆复制专家卢光琇说，单性繁殖的复制人是人类进化的倒退，「是将人类等同于低等生物的表现」。

有关复制人类胚胎的法律问题，世界主流国家都反对「生殖性复制」，至于「治疗性复制」(therapeutic cloning)立法允许的有英国、澳洲、加拿大、以色列、新加坡和美国加州，明文限制的为德国、西班牙、奥地利、挪威、瑞典、法国；不表明立场的是俄国、日本。而欧盟通过协议禁止生殖性复制。

## 1-2 全人智商 TQ 的诞生

### 1-2.1 全人智商的诞生

从管理学的观点来看，管理的理论在过去近百年来已历经许多的转型与改变。首先是古典组织理论的二个大师：科学管理之父泰勒(Fredrick Taylor)及发展出管理 14 大原则的费尧(Henri Fayol)。

之后，行为伦理方法的出现，其中又以梅尧(Elton Mayo)的人际关系理论为主。此外，他的霍桑实验(Hawthorne Study)更是名闻中外。其后又有管理科学(Management Science)，情绪理论(Contingency theory)及 Z 理论相继出现。

在 1980 年代，科技的快速发展后，又有波特(Michael Porter)的竞争优势与价值链等的观念出现。正当科技抬头的同时，管理大师彼得·杜拉克(Peter F. Drucker)适时地提醒大家，员工才是组织的最大也是最主要资产(1996)。

人类的教育制度长久以来，多偏重于智育之训练，强调专业知识技能之传授与学习，而较忽略了其他有助于个人建立完整健康人格的相关能力之培养，例如情绪控制、挫折处理及与处理人际关系的能力等。

丹尼尔·高曼博士(Daniel Goleman)也在他的《EQ》一书中也曾提出所谓情绪智商(Emotional Intelligence)的观念。他认为情绪对于一个人的成就与否有重大的影响力，也否决了 IQ 是评估一个人唯一考虑的依据，更提出成功的关键是在于如何灵活地掌握情绪及圆融的人际关系论点，最近更有美、日学者不约而同提出「德智商」MQ(Moral Intelligence)或「爱智商」LQ(Love Intelligence)及「领导智商」LQ(Leadership Intelligence)的说法，他们认为除了 IQ、EQ 以外，MQ 德智商与爱智商 LQ 的培养不容忽视；而另一个 LQ 领导智商的高低，也往往决定了组织的成败。但我们认为片面强调某一方面的智商，不但是危险，而且是错误的，惟有整体及均衡的发展每一种智商，才是正确的。

过去几十年来，IQ 或性向测验广受大众的喜爱，并且一直都认为它是唯一能衡量成功与否或质量高低的因素。然而事实上并非如此，根据哈佛大学的一项研究指示—IQ(智商)其实只占成功因素的 20%，其余的 80% 仍是未知数(高曼 Goleman, 1995)，也就是说光靠 IQ 的指数高低就能预测一个人的未来其做法及论点是站不住脚的，因为人有太多未知的潜能仍然有待发掘的，我们必须仰赖其他的因素，例如高曼的《EQ》，或是本书所提出的“TQ”观念，来让我们了解其实整个人包含所有已知的及未知的部份都是影响一个人成功或失败的因素。而“TQ”的依据也可以从以下各论点架构中逐渐清晰浮现。

## 1-2.2 全人智商产生之依据

心理学家宋戴克(E.L. Thorndike) 早在 1920 年代就曾在《哈伯(Harper)》杂志中撰文阐释 IQ 与情感密不可分的关系，他指出社会智能就是 IQ 的一部份，因为社会智能指的是了解他人的思想行为并进而做出适度因应的能力。

耶鲁心理学家罗伯·史登伯格(Robert Sternberg)更透过研究发现「人际技巧」是成为别人眼中聪明人的重要特质之一，他的结论与宋戴克相同，也就是说社会智能与学院的智能是不一样的，社会智能就是实际生活表现的关键能力。耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维(Peter Salovey)也在情感与智能的结合研究方面投注了很大的心力，他扩大了“智能”的定义并尝试从整体人生成就的角度着眼，从而对个人有了另一层不同的看法。

哈佛教育学院的心理学家霍华·嘉纳(Howard Gardner)在其影响深远的著作《心理架构(Frames of Mind)》中更明白驳斥以 IQ 来垄断一切的观念，指出人生的成就并非取决于单一的 IQ，而应该是多方面的智能。主要可以分为七大类：其中包括了传统智能中的语言、数学逻辑、空间能力、身体运动能力、音乐才能，人际技巧和透视心灵的能力，仔细作深入的探讨。(Gardner, 1983)。

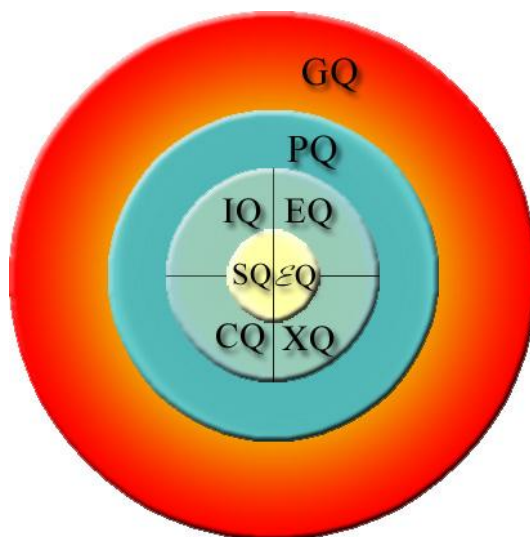
直到了今天，我们研究过去关于智商的种种理论，而发展出划时代的「全人智商」TQ，对个人的「智商」发展做了更完整性的评估及预测。

## 1-2.3 叶氏 (Yeh' s) 全人智商模型

借着剖析人的构造，并整合人类的所有智商，以更宽广、客观的角度来综合评量个人现有的已知、未知的能量，以达到预测个人未来之发展与成就，如图所示：

$$TQ = SQ + (I + E + C + X)Q + PQ + GQ + \varepsilon Q$$

叶氏 (Yeh's) TQ 模型





## 1-3 全人智商 TQ 简介

在此，本书提出全人智商 TQ (Total Intelligence)或 Triune Intelligence 的观念，我们发现人并非如以往我们所认为的只有肉体及灵魂如此而已，我们试着将个人剖析成灵、魂、体三个层面，如此将更有助于大家更了解——人到底是如何组成的。T 表示英文的 Total(全部)，也表示 Triune (灵、魂、体三合一)的意思。

人——除了我们看得见的躯体之外，在灵的层面，有心灵智商—SQ(Spiritual Intelligence)及潜能智商— $\epsilon$ Q ( $\epsilon$ psilon Intelligence) ;而魂的部分，则包了含脑智商—IQ(Intelligence)、情绪智商—EQ(Emotional Intelligence)、创造智商 CQ(Creative Intelligence)及执行智商 XQ(Execution Intelligence)等四个部分；再加上身体方面的体智商—PQ(Physical Intelligence) 与人群互动的群智商—GQ(Group Intelligence)，总合而成  $TQ=(P+I+E+C+X+S+G+\epsilon)Q$ ，或 $(SEXPIC+\epsilon G)Q$ ，我们称之为叶氏 (Yeh's) TQ 模型，或 TQ——全人智商模型。

### 1-3.1 人类之核心—灵(SPIRIT)

#### 一、心灵智商 SQ(Spiritual Intelligence)

人类最近的发展造就了目前经济生活的繁荣面；但也脱离了过去知足的时代。利益、金权、名位、要求更高贵的食、衣、住、行、育、乐等生活已经是普遍的现象；但是污染、噪音、拥挤、疏离、自私、焦虑、恐慌、压力----等等，却也紧随在后，使得现代人的心灵充满了困惑及苦恼。渐渐地，人们已迷失在追逐名利、财富、权势及地位的游戏规则中，往往在汲汲营营之后才发现，原来自己一点也不快乐，因为那些有形的财富地位并不能弥补心灵贫穷与空虚；于是现代人所需要的「心灵智商」SQ，便显得愈来愈重要。

例如：《韦氏大辞典》将心灵定义为「赋予生命或维持生命的原则；它为肉体注入了生命，使其不同于一般的物质元素；此乃生命之气息」。人类基本上是灵性的动物，因为我们始终会有种欲求，想追问「根源」或「终极」的问题。我为何而生？我生命的意义何在？当我疲累、厌倦或伤心至极时，为何仍须自强？是什么赋予万事万物有其价值？我们被一种人类独特的渴望所驱策，事实上也是命定，去寻找我们所作所为的意义与价值。

又如：(新约圣经 帖前 5:23) 愿赐平安的神、亲自使你们全然成圣。又愿你们的灵、与魂、与身子、得蒙保守、在我主耶稣基督降临的时候、完全无可指摘。传统宗教是一种外在强加的戒律与信念。它是自神职人员、先知及经书，由上而下，传承而来，或是由家族与传统吸收而来。SQ 乃是人脑及心理内在天生的能力，从宇宙本身的心灵深处产生，是最深处的源头。它是经过数百万年的发展，让人脑能找到及运用意义来解决问题的一项利器。西方世界过去

三百年来的快速变迁，使得传统宗教的奋斗更具有意义。如今我们得运用自己内在的 SQ，在新的道路上徐徐前进，找寻意义的新面貌，它是某种能感动自我，并能从中指引我们的事物。SQ 用来发展我们意义、观点和价值的追求的事物。它让我们能够把梦想付诸行动。它存在于我们相信的事物，及将我们的信念与价值化为行动的角色，激发自强，承担逆境带来的一切转变。心灵智商便是我们的奋斗目标，使之能够接受及修正我们的生命模式。此外佛洛伊德（Freud）最早将两种心理的运作称之为初级思维历程和次级思维历程。初级思维历程与本我、本能、肉体、情感和无意识有关。次级思维历程则与自我、意识、理性思维有关。根据佛洛伊德的见解，次级思维历程比初级思维历程更为高层且具优势。「本我所在之处，自我随之而生。」(Sigmund Freud, 1948)

## 二、潜能智商 ε Q (Episolon Intelligence)

心理学家经常说，人类大多只会利用自己潜能的百分之十左右，而其他的潜能总是被忽视甚至到老死都不曾被发现。有些研究报告更指出，一般人平均所运用的潜能占大脑潜能的百分之一弱！因此为了开发这庞大的潜能，近年来科学家们不断地努力探求大脑的奥秘，希望能对它有多点认识，虽然这是一条遥远而漫长的路，然而这也让我们得到了许多惊人的发现。在讨论这些发现之前，我们先来回顾人类对大脑认识的历史：

大脑是我们思考的中心；但长久以来，人类对大脑的认识都很贫乏。二千年前，人类对大脑基本上是完全不认识的。那时人类以为思考活动并不在人体之内进行，而是以蒸气、气体或灵魂的形式存在。到了后来，希腊哲学家亚里士多德（Aristotle）提出，人类的感觉及记忆，是存在于心脏之中。这结论和同期的中国人见解是一样的。中国方面，亦认为「心」是思考的地方，故有「专心」、「信心」、「恒心」、「耐心」、「用心学习」等词语出现。而从亚里士多德时代一直到十四世纪的文艺复兴，人类对大脑的认识，可以说是毫无进展。在文艺复兴后（十四至十六世纪），人类智慧急速发展，人类才开始明白，原来思考活动是在头部进行。但是对于大脑的活动情况及如何去运作等，却仍然是一无所悉。

直到二十世纪初，我们对大脑的认识，才有长足的发展。但即使在 1930 年代及 1940 年代，人们仍然只是认为大脑是一部简单的机器，其操作原理类似当今的计算机，也就是当我们把基本的讯息传给大脑后，大脑会把它暂时存放在一个类似「空盒子」里面。这个理论一直到 1950 年代后期才被重新改写。

现在我们已经由不断的努力及实验中得知，人类的大脑其实比一部高科技计算机还要复杂上几万倍，它不仅控制了我们学习、记忆、反应、肢体神经及语言的能力，甚至有些科学家更相信大脑可以经由它的「脑电波」而与第三度空间以外的世界去沟通。不管怎样，我们对于大脑的认识应该只是凤毛麟角而已，而未知的部分还需要我们不断地去探索。

## 1-3.2 人类的第二层—魂(SOUL)

### 一、脑智商 IQ (Intelligence)

IQ 乃是人思想的中枢，也就是我们平常所说的头脑，（就生理而言，是头脑；就心理而言，是心思），是魂里的一大部分，举凡人思想、思索、考虑、记忆等等，都是魂智商心思的作用。人的心思怎样想，人的行为就怎样为，人的行动总是系于人的思想，几乎没有一个人不活在思想里。所以今天无论甚么人作甚么事，都是先在人的思想开始活动，这就是人的心思。

早期的 IQ 如比西量表(Afred Binet, 1905)、魏氏智力测验(Wechsler, 1939)，大都偏向语文及数理空间的能力测验，做为一个人的智商高低，并判定「聪明」与否，IQ 决定一个人做事的能力，但并不能保障成功，如聪明反被聪明误等，因此，真正聪明的人是将智能应用于正途，并且要不断的开展其能，俗语说得好：「做些聪明扮些呆，聪明兼呆是大才，呆而不聪难任事，聪而不呆惹祸来」。近年来有迦纳博士(Dr.Howard Gardner)提出「多元智慧」(Frames of mind, 1983)，更让我们体认到 IQ 的重要性。例如：高 IQ 型的人具有广泛的知识但却缺乏生活的技能。

### 二、情绪智商 EQ (Emotional Intelligence)

EQ 乃是人喜怒哀乐的机关。人的喜爱、厌恶、欢乐、悲伤、忧郁、烦躁、兴奋、沈闷等，都是因为人的情感的作用。有许多人也是属于情感性的，也就是我们常说的「感情丰富」，像这样的人较易受激动，也很容易陷于感情用事而不自知。这样的人，你若尝试用道理和他们沟通，是很困难的，但你能用情绪去打动他们，则他们却很容易便认同你了。

从广义来看，其意谓个人自我掌握以及人与人之间圆融互动的能力或人格特质，其涵盖范围，譬如如何激励自己愈挫愈勇（自我驱策力）；如何克制冲动与迟延满足（自制力）；如何调适情绪，避免因过度沮丧影响工作能力（热忱）；如何设身处地为人着想（同理心）等。例如 EQ 高的人能表达自己以身受感作基础、了解他人、与人沟通带来良好的人际关系、互相接纳、互相包容。拥有良好的 E.Q.同时具备掌握自己感情、理解他人感觉，和在任何情况下都能保持乐观向前的态度。他们能善于处理情绪，制衡情绪的负面反应，既避免过分冲动而造成毁灭性行为，也避免过分压抑而变得沮丧、忧郁。(汪仲，1997)；一情绪智力是一种察觉自己与别人的感觉与情绪，并能区别情绪间不同，进而处理情绪并运用情绪讯息来引导个体思考与行动之能力(Salovey & Mayer 1990)。

### 三、创造智商 CQ (Creativity Intelligence)

在我们的日常生活中，其实有很大的创造性的思考空间；但是大多数的创意及新思想常遭到原有的习惯和思考模式所抵制或抹杀。原本可行的创意和假设，常因一句「不可能的啦！」、「不要作梦吧！」或是「这种想法会不会引起他人的嘲笑？」等就轻易地被否决掉了(洪荣昭，

1996)。然而执意去做且不在乎他人的反应的人，最后却往往能成为一个成功的发明家，像这种例子不胜枚举，对个人如此，对公司也是如此。美国的全录（XEROX）以及 3 M 这两家公司，就是充份发挥创造力而最后获得成功的最好案例。

广义之创新能力包含创造力、创新机制与创业精神，具体成果就是社会大众在各领域之创意表现。创新能力是知识经济社会发展的重要指标，创造力则是学习成效之教育指标。狭义区分，创造力（creativity）是创新的知识基础，创新是（innovation）创造力的具体实践。「创造力」与「创新」为一体之两面，相辅相成。创意的产生，有赖于创造力智能的发挥；创意的绩效，取决于创新成果的展现。因此在创造力教育白皮书的制定过程中，兼顾创造力与创新能力之培养，并在激发创造力之余，着重创新之具体实践。例如：高 CQ 的人具有高度敏感性，容易察觉问题并发现缺漏，也具有独创性，对于一个东西有独物新颖见解的创新风格。

#### 四、执行智商 XQ（Execution Intelligence）

古语有云：「坐而言，不如起而行。」王阳明也强调过「知行合一」的重要性。中国人给人的印象总是说的多，做的少；一个人如果能把他所思考与创造的，都能以实际的行动去实现，这才是真正的、完整的能力。故本书将对执行力智商——XQ 有所探讨及衡量。一般而言，美国人比较喜欢动手去做，这也是为什么他们的发明比其他各国的都要来得多的主要原因。

而何谓执行力？「执行力」一书的作者(Larry Bossidy & Ram Charan, 2003)指出，执行就是以有系统的方式，让自己能一直认清现实状况，并采取行动；执行是一种纪律，是与策略不可分的一环；执行也是企业领导人首要的工作；同时，执行力必须成为组织文化中的核心成分。例如：戴尔（Michael Dell）则对这种执行极为内行。他所运用的直接销售与接单生产方式，并非仅是跳过经销商的一种营销手法，而是企业策略的核心所在。虽然康柏的员工数与规模超出戴尔甚多，但戴尔多年前的市值就已超前，关键就在于执行力，而这也正是戴尔于二〇〇一年取代康柏，成为全球最大个人计算机制造商的原因所在。二〇〇一年十一月，戴尔又誓言要将市占率提高一倍，由 20% 增为 40%。

### 1-3.3 人类的外层一体(BODY)

#### 体智商 PQ（Physical Intelligence）

心理与身体所指的虽然是两样不同的东西，但我们早已知道这两者其实是交互影响且密不可分的。心理的因素会影响到健康的身体；同样的，健康的身体亦有助于健康的心理。霍华·嘉纳(Howard Gardner)是首先提出「体能」应是现代人该具备的智慧之一，他认为每个人都拥有控制自己的运转、平衡、敏捷及优雅的能力，只是能力的强弱是因人而异的。而且，一般正常的人都有一种自然的能力，知道在何种状况下该采取何种行为或如何去反应。

例如：Corbin（1991）对体适能有如下的界定：

身体组成：构成身体肌肉、骨骼、脂肪与其他系统组织的相对百分比。一般较健康之人的体脂肪百分比应该是较低而非偏高的。

肌耐力：是指人体肌肉重复施力的能力。如果较能够长时间重复动作而不会感觉过度疲劳的个体，我们视为较健康的个体。

心肺适能：心脏、血液、血管及呼吸系统供应氧气到肌肉以维持动力的能力。健康个体能在较长时间不过度的情况下运动。

柔软度：指关节可以活动的角度。健康的个体能在运动或工作时，使关节做完整的伸展角度。

林正常（1997）定义体适能为身体适应能力，是心脏、血管、肺脏健康体适能于寿险核保之应用研究。

1974 年罗彻斯特大学牙医学院实验室经由一项实验证实，而改写了生物学对人体的了解，其中心理学家罗柏特·艾德(Robert Ader)发现其实免疫系统和人脑都有学习的能力，而中枢神经系统与免疫系统之间也有许多沟通管道，这证明了心智、情绪与身体是密不可分的。关于情绪影响免疫力的直接路径，提出最有力的证据的是戴维费尔顿(David Felton)，他首先发现情绪对自主神经系统有很大的影响，而自主神经系统与淋巴球、巨噬细胞也有直接沟通的科学数据。而关于压力与疾病的关系，最有力的证据多来自于传染性疾病的研究。

人际关系的质与量是同等重要的，俄亥俄州的心理学家卡西波曾说，对健康影响最大的似乎是生命中最重要的一些人——也就是你生命周遭的人。例如，你的家人、朋友、亲戚，或是那些在过去或现在都曾与你有所关连的人。这些人在你的生命中所占份量的多寡对你的健康影响力是成正比的。

### 1-3.4 群智商 GQ (Group Intelligence)

在过去二十年中，我们体验到交通、信息、及科技的快速发展及进步；同样地我们也深深感受到这些发展对我们切身的影响。例如人与人之间的距离缩短了，我们所学的及所做的也分工更专业更精细了，相形之下对他人的依赖或需求也更多了。这也就是为什么在企业界中强调小工作团队的公司愈来愈多，而且也愈来愈成功了。在日本的所谓 TQM 团队及通用汽车公司的 Saturn 改采用小团队而增加了公司的市场竞争力等都是大家知道的成功例子。

同样地，我们也知道当人们在同一个小组工作时，常会因为许多不同的事物，或问题有不同的观点，冲突也因此难免产生。而对于如何减少冲突并且提高工作人员的工作效率就是每个主管所要致力学习的课题了。因此做为工作小组的一员，每个人都需要高度的群智商是最基本的要件。例如：学校是个小型的社会，不论在生活上或课业上都需要分工合作并互相帮助。从以上七 Q 总合而成全人智商。

全人智商(TQ)是一种内外身心完整的智商，除了心--「灵魂」的层次提升之外，更加上身体的锻练，使身心相辅相成、进而能心想事成，一切如意便能提高生活质量，个人及个人与团体之间得以和谐，诸事顺遂，幸福快乐，所谓「安」(平安)「财」(财富)「福」(幸福)俱全，兴马斯洛(Moslow)的理论遥相呼应。

## 1-4 全面提升全人智商的重要

### 1-4.1 全人智商对企业组织的影响

在智慧时代中，企业不再只是设计、生产同一种产品的机器，而是满足每一顾客独特需求的系统。在「智慧」时代，企业必须具备总体智商——TQ 去极大化工作者的学习，使公司能够很快地适应快速变化的市场。每一员工的价值是根据他的全人智商—TQ，其报酬是依据处理、组合信息与解决问题的 TQ 能力而定。但如果未被充分授权做决策，他们的 TQ 可能会被抑制，因此其享有的权威应胜于信息时代中阶管理人员所拥有的。

「智慧」时代的科技已影响任何公司或集团订定价格或质量标准的权力，公司提供的产品必须是顾客想要的，而接受顾客所准备支付的价格。成功的公司将采取 TQ 管理技术，利用新的技术生产成本低廉且更有价值的产品。质量有两个要素，一是做正确的事（Do right things）或称之为效能(effectiveness)，二是以正确的方法做事(Do things right)或称之为效率(efficiency)。当一个结果是最有效能与效率的方法达成，质量一定是可以达到的，而效率与效能的标准往往随技术与科技的进步而提高。

### 1-4.2 全人智商对人的影响

TQ 可使我们整个人从灵、魂、体彻底认识与改变，因此会让我们与人群间沟通的能力大幅增加了，因为 TQ 使您更了解自己、更爱自己，进而了解人性、了解他人、也更喜爱他人。它会让您感觉到这个世界充满了爱，我们会更珍惜与他人的关系，我们更知道如何和他人相处，当然对于我们的人际关系绝对有很大的帮助。

曾有人追踪 1940 年代哈佛大学 95 个毕业生在中年后的成就，以薪水、生产力、本业位阶三个标准来看，在校成绩最高的不见得成就较高；IQ 或 EQ 高对生活、人际关系、家庭、爱情的满意程度亦不是最高的。因此，IQ 及 EQ 已无法绝对地代表人生成就的能力。然而，这问题的关键，却可以在 TQ 得到完整的解答。

人类脑部的 TQ 边缘系统，主司学习与记忆功能，大大地提升了人类的生存竞争能力。其中，TQ 的功能，就是负责将每次学习的经验储存在脑部，在尔后遭遇类似情境时，便会自动唤醒以前的记忆，以做为应变的能力。比如说：当我们第一次换新居住环境的时候，可能会因为没有注意到新的门坎高度而绊倒，但我们的 TQ 记忆功能从此便会自动储存门坎的高度，以后只要我們一走到门边，我们的 TQ 记忆便会主动提醒我们的脚，安然跨过门坎而不致于再跌倒。

TQ 全人智商是一种内外身心完整的智商，除了心—「灵魂」的层次提升之外，更加上身体的锻练，使身心相辅相成、进而能心想事成，一切如意便能提高生活质量，个人及个人与团体之间得以和谐，诸事顺遂，幸福快乐，所谓「安」(平安)「财」(财富)「福」(幸福)俱全，与马斯洛的理论遥相呼应。

有些人浑浑噩噩，从来没有想过生命的问题，只是过一天算一天。一生中所能被记录的事，大概只有身高、体重和姓名，对于生平事迹，却乏善可陈，至于为何活着？为谁活着？则不可得知。也有些人是终日汲汲营营、处心积虑、攀龙附凤、追逐名利。也有些人立志做大事，立德、立言、立行、立功，更希望能名垂青史。也有人是主张「生命诚可贵；爱情价更高」，或者是「不自由毋宁死」。这些人不论如何都对生命有一种态度或看法，而这便会影响他个人的价值观。

### 1-4.3 智慧革命时代生存法则—成为 TQ 人

以上我们概略的为您介绍 TQ——「全人智商」它所包涵的内容及含义，其中我们要非常强调的一点就是「整体」及「均衡」的观念。因为唯有「整体」及「均衡」提升我们的各项智商，即本书所提倡的 TQ 全人智商，才有其意义。或者我们可以把 TQ 全人智商看作是我们人的五官，唯有五官的长相能互相搭配得宜，我们才会觉得他好看，然而若是五官搭配不当，纵使他有明眸皓齿，也总是会让人觉得他这个人好像那里不对劲。也许单一部分看来是非常迷人，可是一旦组合起来，却可能是令人发笑或令人厌恶的一张脸了。所以整体及均衡地提升我们的全人智商是绝对重要的，这也是我们要提倡全人智商 TQ 的用意所在。

## TQ 问卷

※你的成功商数高吗？

【测试目的】检测获得成功的因素你是否已经具备。

【测试要点】力求准确真实，不要愚弄自己，只有真实回答每一个问题，这个测试才能有效。

【测试题目】

### 一、积极的心态

- |                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 1.你已确定了一生的主要目标吗？         | 是 | 否 |
| 2.你已定下了达到那个目标的时限吗？       | 是 | 否 |
| 3.你制定了达到那个目标的具体计划吗？      | 是 | 否 |
| 4.你规定了那个目标将给你带来什么一定的利益吗？ | 是 | 否 |

### 二、明确的目的

- |                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| 5.你知道积极心态的意义是什么吗？              | 是 | 否 |
| 6.你能控制你的心态吗？                   | 是 | 否 |
| 7.你知道任何人都能用充分的力量去控制的惟一的東西是什么吗？ | 是 | 否 |
| 8.你知道怎样去发现你自己的和别人的消极心态吗？       | 是 | 否 |
| 9.你知道怎样使积极的心态成为一种习惯吗？          | 是 | 否 |

### 三、“多走些路”

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 10.你是否养成了一种习惯：使你所付出的劳动比你所得的报酬更多更多？            | 是 | 否 |
| 11.你知道职工何时才有资格多得报酬吗？                          | 是 | 否 |
| 12.你是否听说过有人在某种职业中取得了成功，而他做的事并不比他得的报酬所要他做的事更多？ | 是 | 否 |
| 13.你是否认为任何人都无权要求增加工资，只要他付出的劳动超过他所得的工资？        | 是 | 否 |
| 14.如果你是你自己的雇主，你会对你现在作为一个雇工所作的服务感到满意吗？         | 是 | 否 |

### 四、正确的思想

- |                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| 15.你是否把不断学习有关你的职业的更多知识作为你的职责？ | 是 | 否 |
| 16.你是否有一种习惯：对你所不熟悉的问题发表“意见”？  | 是 | 否 |
| 17.当你需要知识时，你知道如何寻找吗？          | 是 | 否 |

### 五、自我控制

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 18.当你生气时，你能沉默不语吗？    | 是 | 否 |
| 19.你习惯于三思而行吗？        | 是 | 否 |
| 20.你易于丧失耐心吗？         | 是 | 否 |
| 21.你的性情一般是平和的吗？      | 是 | 否 |
| 22.你习惯于让你的情绪控制你的理智吗？ | 是 | 否 |



## 六、集体心理

- 23.你总是通过影响别人来使自己达到目的吗？ 是 否
- 24.你相信一个人没有别人的帮助也能成功吗？ 是 否
- 25.你相信一个人如果受到他的妻子或其他家庭成员的反对，他在工作中也能很容易地取得成功吗？ 是 否
- 26.雇主和雇工融洽地在一起工作有好处吗？ 是 否
- 27.当你所属的团体受到赞扬时，你感到自豪吗？ 是 否

## 七、应用信心

- 28.你相信你有无穷的智慧吗？ 是 否
- 29.你是一个正直的人吗？ 是 否
- 30.你相信你有能力去做你决定要做的事吗？ 是 否
- 31.你是否合理地摆脱了下列 7 种基本恐惧：
- |        |         |         |
|--------|---------|---------|
| 恐惧贫穷？  | 恐惧批评？   | 恐惧健康不佳？ |
| 恐惧失去爱？ | 恐惧失去自由？ | 恐惧年老？   |
| 恐惧死亡？  |         |         |

## 八、令人愉快的性格

- 32.你有令人讨厌的习惯吗？ 是 否
- 33.你有应用”金科玉律”的习惯吗？ 是 否
- 34.同你在一起工作的人喜欢你吗？ 是 否
- 35.你常打扰别人吗？ 是 否

## 九、个人的首创精神

- 36.你能按计划工作吗？ 是 否
- 37.你的工作有计划性吗？ 是 否
- 38.你在工作方面具有别人所没有的卓越才能吗？ 是 否
- 39.你有拖延的习惯吗？ 是 否
- 40.你有力图将计划制定得更完善，以提高工效的习惯吗？ 是 否

## 十、热情

- 41.你是富有热情的人吗？ 是 否
- 42.你能倾注你的热情去执行你的计划吗？ 是 否
- 43.你的热情会干扰你的判断吗？ 是 否

## 十一、控制注意力

- |                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| 44.你习惯于把你的思想集中到你所做的工作上吗？    | 是 | 否 |
| 45.你易于受外界的影响而改变你的计划或决定吗？    | 是 | 否 |
| 46.当你遇到反对时，你就倾向于放弃你的目标和计划吗？ | 是 | 否 |
| 47.你能排除不可避免的烦恼而不断地工作吗？      | 是 | 否 |

## 十二、协作精神

- |                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| 48.你能同别人和谐相处吗？              | 是 | 否 |
| 49.你能像你随便要别人给予帮助那样，给予别人帮助吗？ | 是 | 否 |
| 50.你经常同别人发生争论吗？             | 是 | 否 |
| 51.你认为同事间的友好合作有巨大的好处吗？      | 是 | 否 |
| 52.你知道一个人不和他的同事合作会造成损失吗？    | 是 | 否 |

## 十三、从失败中学习

- |                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 53.你遇到失败就停止努力吗？          | 是 | 否 |
| 54.如果你在某次尝试中失败了，你能继续努力吗？ | 是 | 否 |
| 55.你认为暂时的挫折就是永久的失败吗？     | 是 | 否 |
| 56.你从失败中学到了什么教训吗？        | 是 | 否 |
| 57.你知道如何将失败转变为成功吗？       | 是 | 否 |

## 十四、创造性的想象力

- |                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| 58.你能运用你的建设性的想象力吗？              | 是 | 否 |
| 59.你具有决断力吗？                     | 是 | 否 |
| 60.你认为只能照章遵命办事的人比能提出新主意的人更有价值吗？ | 是 | 否 |
| 61.你是创造发明型的人吗？                  | 是 | 否 |
| 62.你能就你的工作提出行之有效的主意吗？           | 是 | 否 |
| 63.当情况令人满意的时候，你能听从合理的忠告吗？       | 是 | 否 |

## 十五、安排好时间和金钱

- |                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| 64.你能按固定的比例节省你的收入吗？          | 是 | 否 |
| 65.你花钱不考虑将来吗？                | 是 | 否 |
| 66.你每夜都睡得很充足吗？               | 是 | 否 |
| 67.你是否养成了利用业余时间，研读自我修养书籍的习惯？ | 是 | 否 |

## 十六、保持身心健康

- |                  |   |   |
|------------------|---|---|
| 68.你知道保持健康的五要素吗？ | 是 | 否 |
| 69.你知道良好健康的起点吗？  | 是 | 否 |
| 70.你知道休息与健康的关系吗？ | 是 | 否 |

- |                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 71.你知道调节健康所必需的四要素吗?      | 是 | 否 |
| 72.你知道”忧郁症” 和 “心理病”的意义吗? | 是 | 否 |

十七、个人习惯

- |                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| 73.你养成了你所不能控制的习惯吗? | 是 | 否 |
| 74.你已戒除了不良的习惯吗?    | 是 | 否 |
| 75.近来你培养了良好的新习惯吗?  | 是 | 否 |

## 第二章 灵智商 SQ (Spiritual Intelligence)

### 2-1 灵智商之缘起

每个人都有「自我」，如果我们为了追求完美的「自我」而排除了自己内在所谓邪恶的部份，我们就造成了与我们的内在割离及对立。即使我们的某些潜意识不愿意，但我们还是会以一种均衡、完整、或爱的方式来表现或感觉。这种方式导致了感觉的抗争，或是感觉需要去控制自己负面的想法、怒意、或欲望、或是意图把它们排除。然而，大部份的人都知道把它们排除的方式无法发生根本的效用，因为即使再怎么努力去排除，它仍然是我们「自我」的一部分。

许多人处理的方式是：试图强迫自己成为自己想要做的「好人」，只会注意自己「好」的部份，而刻意去忽略或否认自己也有「不好」的一面。然而，我们所认为是自己「好」的特质跟自己「不好」的特质，其界定的标准通常是主观的。例如：我们想要让自己在别人的眼里是个温文儒雅的人，我们就会自然而然的在别人的面前压抑自己的脾气，但是即使如此，我们果真没有脾气了吗？在私底下或我们的内心里，还是会有发脾气的时候，但是在我们面对发脾气的「自己」时，我们便会产生和「自己」疏离的现象了，因为我们无法接受自己不好的一面，正如我们无法接受我们在别人面前所表现的是伪装的一面一般。如果我们驱使自己只能对别人表现好的一面，即使是在自己很生气的时候也会设法去压抑而不表现出来，那可能会让别人为自己产生一种好的形象。但那只是外在的人对自己一时的认可，并不意味着我们的情绪已取得平衡。而这个压抑的意图会使我们的心灵状况与日常生活分处于两极——也就是将我们「好」与「不好」的部分割离了。虽然我们的「自我」本身会是完美的，但却是不完整的而且也无法巩固，这时我们就是处于不均衡的状态，也就是我们与我们的内在产生了不协调。而通常人们都会用一些目标来驱使自己符合这个情况，包括从小长辈们便会教导我们，要做个成功、富有、机智、美丽、勇敢、行止合宜或是受人欢迎的人等等。这些标准其实都有其正面的意义，只是我们往往太过于执着或缺乏了对现实的考虑，才会让我们和自我的内在产生了不平衡。所以，我们了解到，如果要认识我们的内在，我们就得要接受自己有「好」的一面与「不好」的一面这个事实，而不能刻意去排除它，因为唯有接受完整的自我，才能和自我真正的做个好朋友。

#### 2-1.1 何谓「心灵智商」SQ (Spiritual Intelligence)

有许多属于心灵上的规律，曾被许多心理学者拿来研究或发表过。第一种心灵的现象，就是「人的异同感」。这种感觉好象自己超越了人的界限，觉得自己能主宰万物，同时却又觉得自己和别人并没有什么两样。而当我们想让自己成为另一类的存在，要让自己觉得与众不同时，其实是非常容易的，您只要想：「你是你，我是我」就可以做到了。

另一种心灵上的现象就是「接纳」。只有放弃对自己跟别人的批判，才能更加地接纳自己及别人，包容自己也包容别人的局限。因为当我们批评自己或别人时，我们就会感到自己的生理上起了某些变化，如循环变更得不规律了，血液与心跳都加快了，而这种现象就会消耗我们的能量。反之，当我们产生了接纳想法时，我们会在生理、情感、心智、及心灵等等的层面感觉到一种轻松自在的境界，这时我们也会释放并运用自己的能量到更多有意义的事物上。

还有一种就是「整合」，类似所谓的「放下自己」。我们可以假设自己的行为都是来自自己个人的意愿、喜好、以及欲望，而「我」只是这个目的中的一小部分而已。“整合”就是不再将我们自己放在第一位，而是把自己的意愿与比我们更伟大更具意义的事物合而为一。我们个人的行为、意愿、思想等都将与这个更伟大的意义完整地结合在一起，而不再是一种个人单纯的意愿而已。这种整合，并非消极或懒散地等待「机会」来改变自己，而是一种充满积极与活力，它让我们在整合的境界中能挥洒自如。

「接纳」及「整合」，两者都是以主控的方式存在的，而「批判」则是以区分出「批判者」与「被批判」者为先决条件。如果我们能进入我们更深层的心灵里，我们就能真的与万物合一，而批判也就不再具有任何意义了。当我们能体验到自己与万物合一时，我们便已和自我的内在「整合」在一起了。

如果我们在跟自己不均衡的部分达到某种状态时，或假装自己曾经验到这种状态时，即使这种经验是正面的、积极的，它也可能隐藏着一种「强迫」的性质。由于个人所探索到的「自我」其不论在实质上，或在来源上，都会有一些差异，唯有我们在这么多的不确定因素里发掘真实的「自我」及细微的感觉特质时，才会是属于一种「整合」的状态，而我们经由自己的缺陷或不平衡的部分中获得的这些状态，确实不太一样。它证明了我们内在的「心灵转化」是有组织有程序的，而且是对我们具有一种极具正面价值的意义。

## 2-1.2 何谓心灵转化 (Spiritual Transfer)?

百分之九十五有过濒死经验的人，几乎都对生命的看法改观，变得有强烈求知与服务欲望、且更加尊重生命，因此他们希望大家能透过经验的分享，让更有濒死经验的人勇于打开心结，而没有经验的人则能更热爱生命。结合心理学、精神、神经科医师、脑生理学、宗教学、人类文化学、哲学等多面向学者共同参与的濒死研究中心，经过几个月的研究，已经归纳出几项濒死者的共同经验，包括：心情会感到安适、欣喜、感觉进入到不属于此的世界、和宇宙合而为一的感觉、脱体、感觉自己受到外力的支配、遇见不属于这世界的神秘存在、超自然的强光、意义深远的影像、感觉异常鲜明、突然觉得自己知道所有的事情、死亡的感觉、与另一个世界、看见死者的灵魂、超能力般的知觉、感觉事情在瞬间发生、人生全景的回顾、头部转向异常快速、未来的影像等十九项。

另外，在拥有濒死经验后，濒死者也有一些共同的后续效应，例如：对生命充满感恩、自我接纳、关怀他人、尊重生命、不注重物质享受、不与人竞争、心灵至上、渴求知识、具神圣使命感、无惧死亡、相信轮回转世、相信神是存在的、心智成长、超常之敏感度、治病的能力、对宗教信仰减弱、重视大自然环保问题、生活充实有意义、通灵能力、身体机能转变等

二十项。

有些灵魂出窍等感觉确实是因为幻觉或是药物反应所造成，但也有些是确实的濒死经验，捡回一命，重新回到人间，他们都变得感恩，懂得爱人与爱自己，而且天天都很快乐，那些濒临死亡的经验，不但不是噩梦，反而是改变人生的契机

有一个女孩她在二十多年前刚满十八岁时，曾经发生一场严重的大车祸，躺在床上长达两个月，有一天她病情突然恶化，呼吸困难，体温迅速下降，感觉棉被、被单都像冰块一样重得不得了，她连按警铃的力量都没有，已感觉到自己的气息快要结束。

但就在她挣扎的时候，突然间她看到眼前是一道非常柔和的光，而且天空还会掉下片片白色与粉红色的花朵来，痛苦全部不见了，只剩下舒爽的感觉，让她跟着那道光一直走去。但，意识很清楚的她，此刻却听到母亲在床边的哭泣与呼喊，「我怎能让白发人送黑发人？」一念之间，她醒了过来，看见床边的医护人员都拼命的在救她。她说，经过那次的濒死经验，她的人生观彻底改变，从前很叛逆的她，开始珍惜身边的亲情，再也不愿意顶撞妈妈，暴躁的个性也变得温和，并不再害怕死亡，她认为自己来到这世上的使命，是给人们光明的鼓励。但由于她知道若是将这些事情告诉别人，一定没有人会相信，所以二十多年来，她一直都将此事隐藏在心里，直到几年前科学的研究证实，濒死经验确实存在，她才顿时放下心中重担，向朋友道出这个经验与启发。

另外有一位女孩，从小常常生病，因此是属于敏感体质，她在十一岁那年生了一场大病，发烧严重道家人都束手无策，她则是感觉身体被撕裂一般极度痛苦，正当她觉得一切都要结束时，突然眼前变得一片宁静，她竟然可以从天花板上看到躺在床上的自己，令她记忆非常深刻，后来的事情她则已经记不得了。

另一位则是在她将近三十岁、已生完四个小孩并准备去医院结扎时，她在麻醉后感觉到犹如天使般美好的梵音在耳边阵阵回响，并跟着乐音进入一个充满古代尼泊尔图腾的世界里，当时她已经没有了「我」，而是以一种「光」的状态存在，她几乎可以永远停留在那个世界里，但突然间，她有了意识，也感觉到痛，后来在医院里醒来后，她的嘴里仍不断喃喃念着「我去了好多地方-----」。

事实上，这些灵魂出窍的经验，都令她对人生有了新体悟，她认为死亡并不可怕，她现在虽然生活过得清寒，但却仍然快乐，因为她已经明白人生就是这样一个学习过程。也证明人有灵魂存在的事实。

值得庆幸的是现代人为了更深入了解自己的思想、行为、感情与反应，已懂得去寻找内在的泉源、揭发内在的经验与体认自我深层的意识，并尝试去发掘自己未知的能力，纵使一开始方向可能不是很正确，或者就像瞎子摸象一般，然而这毕竟是一个可喜的现象。这种寻求认识自我的过程，我们就叫它为「心灵转化」(Spiritual Transfer)。正如爱因斯坦的相对论  $E=MC^2$  质能互换不灭定律一样，也是一种转化的过程，人都有追求永恒，进入永恒的欲望，当人的身体死亡消失的时刻，也正是他以另外一种状态光速进入永恒的时刻，这就是所谓「心灵转化」的基本意义。

当我们探讨「心灵转化」时，可能会非常惊讶地发现，有一股强而有力的意识转化状态，会

自然地显现出来。这种心理状态似乎与许多人所追求的一种超凡的心灵体验极为相似。箴言也曾说：「要保守人的心灵，胜过保持一切，因为人一生的果效，都是从心灵发出的。」，先哲也说过：「要了解别人，就得要先了解自己，若要了解自己，就更了解自己的『真心』。」所以，藉由人的「心灵转化」的练习，这种心灵状态将不再只是短暂的高潮，他们往往会变成来自自我崭新的生活泉源——「心灵本体」。

在探究的过程中，我们针对那些有极大障碍，即使他们挣扎很多年，并试图去改变自己，结果都因不得要领而导致失败的人做探讨。他们所面临的困扰包括莫名的或慢性的病痛、暴饮暴食、易怒、性机能障碍，以及对于某些人、事、物的过度依赖。有些症状还不太容易明确地归类，像有人常常觉得自己无法发挥自己全部的潜能，即使自己已经算是很好了，但在他的内心里却仍然觉得自己很愚蠢、不如人或过度自卑，而缺乏自信去达成自己原来可以做到的目标。

在 1970 年代初期，语言学家约翰·葛瑞德(John Grinder)及计算机程序设计师理查德·班德勒(Richard Bandler)共同发展出来了神经语言程序学(Neuro-Linguistic Programming 简称 NLP)。其中「心灵转化」延袭了几种由班德勒、葛瑞德及其他专家花费许多年所创造出来的神经语言程序学的步骤及技术，虽然神经语言程序学(NLP)曾经被批评为倾向「心理的」及「流于操控的」。但是「心灵转化」带领我们超越了心智，及任何可操控的感觉，进入全新的意识状态，这种意识状态可以唤起整合并很直觉地创造出属于自己的形式出来。

### 2-1.3 借着「心灵转化」开启「心灵智商」

如果说，不管在心情上是否正处于颠峰状态，我们都不会影响事情顺利的完成与否，这不是一件很美好的事吗？大部份的人在生活顺遂的情形下，做起事来都会感觉得得心应手。但是，如果情况转坏，是否我们仍会觉得左右逢源？答案是肯定的。因为从经验中我们可以得知，像许多的患者及研讨会的与会者都曾表达过他们的相同经验。也就是在开发及保有这种内在的「自我」、安适、及整合的感受，其中甚至涉及一些超越了自我却能让我们在轻松地状况下改变自己的方法。

我们每一个人都能拥有一种完美的内在感觉，以及强而有力，且充满机智的自我，而它就是我们的内在——「生命活泉」。比如说：人都有七情六欲，这也是人类必然存在的情感。纵使在情绪低潮的时候，仍有对自己的一些基本的感受，让内心相信我们绝对有能力可以渡过低潮，也知道我们有另一方式可以让我们变得乐观，而且更有能力更机智，这些就是潜藏在我们「生命活泉」中的本能。例如，我们常努力地去克服自己的局限，尽管有些限制，不论我们怎么努力，它们似乎都不会消失。于是我们就说服自己不去在意这些束缚或限制，而去尝试某些可行的方式。但如果要开发我们的内在活泉，就得要尝试超越我们的局限，而不是去忽略它，并运用智慧将局限化为成功的契机，像司马光就是运用他的智慧成功地超越了局限，而解救了小同伴的性命，就是一个很好的例子。又例如有一位小朋友，虽然得了不治之症，但仍然乐观奋斗，且写下了许多感人的小诗，将自己身体有形的病痛经由「心灵转化」成为无形的能量，来安慰自己的父母及周遭关心他的朋友，也感动无数的人，对生命有另一番的

了解与认识。

## 2-1.4 心灵转化的效果

许多人每次做过心灵转化后，都会很迅速地达到效果。因为心灵转化可以解放自我，让人对人生产生更加地积极、而且更有意义的意念。而在内在自我被发掘出来时，相对的它也将使自我的行为有更新、更佳的选择。

当看过下列的效果之后，请确认并排序选择最想达成的目的。

在情感方面：

- ✓ 希望能拥有处理各种情绪方面的能力。
- ✓ 有更丰富的感情经验，而不是经常地陷入于某一种情绪里而无法自拔。
- ✓ 让过度压抑的情感，得以释放。
- ✓ 让情绪能随时适应所处的环境。
- ✓ 让情绪永远能肯定并支持我们的所做所为。
- ✓ 可以自在的感受幸福、平和与安适。

在习惯及其他行为方面：

- ✓ 能随时对自己的习性及恶习有所反省与警惕。
- ✓ 改变自己的行为习惯是很容易的。
- ✓ 让自己的价值观做为行为模式的规范。

在人际关系方面：

- ✓ 肯定自我也肯定别人，而不需要靠竞争来决定优胜劣败。
- ✓ 能自在地表达出自己的需求，同时也能顾及到别人的需要。
- ✓ 不管是主角或配角都能让心情永远自在。
- ✓ 建立自己的人际关系，却并非依赖它来换取自己的幸福。
- ✓ 不管别人如何，都能真心的接纳，而不以自己的主观意识来造成偏见。
- ✓ 信任他人，并设身处地为他人着想。
- ✓ 对自己的选择有负责任的能力，然而若有自己无法控制的部份也能够心平气和地接受。



- ✓ 不介意别人是否在意自己或认同自己。
- ✓ 追寻「真实」，而并非仅止于追求「对的」的阶段。
- ✓ 能体谅自己或别人的错误与局限，并从错误中学习经验。
- ✓ 不介意别人对自己的评价。
- ✓ 能真诚的对待自己和别人。
- ✓ 对别人更诚恳、更宽容。

在自我形象及自我发展方面：

- ✓ 对自己更友善。
- ✓ 订一个实际的目标，并努力让自己达成。
- ✓ 对万事万物，随时保有一颗感恩的心。
- ✓ 有足够的宽容与风度去接受别人对自己的评价。
- ✓ 随时保持高昂的精神及士气。
- ✓ 有高度的自我认同感。
- ✓ 正直的人格。
- ✓ 凡事力求更圆满。

有些人藉由「心灵转化」解决或改善以下的困境：

- ✓ 治愈受虐或受创的心灵。
- ✓ 食欲不振及暴饮暴食。
- ✓ 酗酒。
- ✓ 药物中毒。
- ✓ 依赖。
- ✓ 沮丧。
- ✓ 恐惧及焦虑。
- ✓ 后期躁虑症候群。
- ✓ 过动及学习困难。
- ✓ 多重人格。
- ✓ 精神分裂。

- ✓ 对健康过度关切及忧虑。
- ✓ 经常要藉由某特殊事件、行为模式或争执中获得解脱。

## 2-1.5 心灵转化与心灵经验

人们在探索自我的练习中学过心灵转化后，往往都会有某些相同或极为类似的经验，像在一些人很快就能感应到自己的「自我」，或是找到在心灵上所追寻的东西，而且都能极为轻易地深入自己的深层心灵里。

许多人在传统中学习有关于心灵的信仰与规律，他们被教导了什么是真实的，而不是被引导去发掘自己内在较深层的自我。在心灵转化的过程中，比较重要的影响之一就是它会直接踏进我们心灵深处的自我里面，而不必要求人们一定要具有「心灵经验」。每一个人的潜意识里都有一种对「自我」的认知，并且都是以自己独特的形式来显现。这个事实的确会令人很吃惊，因为这是其他任何理论所无法印证的结果。

## 2-1.6 从传统的观点来看心灵智商

「心灵」是什么？要如何才能认识我们的「心灵」？心灵智商到底是怎样一回事？又如何才能提升我们的心灵智商？这一类的问题其实并没有一定的解答。在此我们试着以传统的观点来探讨「心灵」，让读者能由另一个角度来看「心灵」，帮助并提升您的「心灵智商」。

在传统的经典里有一段很有名的偈，它是源自于在少林五祖弘忍法师晚年时要在众多的徒弟里选一个衣钵传人，当时大家都非常看好神秀，因为他在日常的学禅与辩论禅里最能够得到弘忍法师的精髓，可说是弘忍法师的得意门生，然而要有一个能让大家认可且心服口服的继承人就非得要有一个公开证明的方式才行，于是弘忍法师便想出了一个方法，就是让众多的徒弟将自己在修行的心得写成偈，并告示在少林寺的寺墙上，由众人来推选一个公认禅修道行最高的人做为下一代的少林寺传人，这情形下自然是没有人敢写，而自负的神秀便拿起笔在寺墙上写下：「身为菩提树，心如明镜台，时时勤拂拭，勿使惹尘埃。」其大意是说：「我们的身体就像菩提树，我们的心灵就像一面镜子，要时常的去照顾擦拭它们，不要让它们惹上尘埃。」大家都感到神秀的禅定境界真是无人能出其右，然而就在此时，一个日常在伙房工作且目不识丁的小和尚，竟非常不以为然，且请旁人为他在神秀的偈旁写道：「菩提本无树，明镜亦非台，本来无一物，何事惹尘埃？」其大意是说：「菩提本来就是佛门的象征，而心也并非只是一面镜子，这些本来就无法用有形的对象来比拟的，又哪里能沾上尘埃呢？」此偈一出，少林寺便产生了第六代的传人——来自伙房的小和尚慧能法师。

看了这个禅学的故事，相信大家对于「心灵」应该有一个大致上的认识，因为说到身体很容易，因为它是我们看得见且摸得着的，然而若要说明「心灵」是个怎样的东西，这就有点难了，因为「心灵」是极为抽象的东西，其涵意之广大深奥不是单单一面镜子就可以比拟的。因此为了要探讨「心灵」的真义，我们将「心灵」分为四个层面来探讨：

## 一、生命

「心灵」的本身是有「生命」的。有了「生命」，「心灵」才得以显现；而「心灵」则是「生命」的象征，有了「心灵」，「生命」才能表示出它的层次，因此「生命」和「心灵」是一体两面的，所以我们可以借着「生命」来进一步探索「心灵」，「心灵」虽然难以理解，「生命」却较容易领会。

## 二、定律

「心灵」既然是和「生命」紧紧相关，而有「生命」也就一定有「定律」。因此在说到「心灵」的时候，牵扯到「生命」，就必须连带提到「定律」。「生命」的「定律」是本来所赋予的，就好像一年四季必须依着其「定律」循环不已，从来就不会在夏天之后接着冬天，而人也依着其「定律」在生活，也没有人是一生下来就是由老年然后越活越年幼的。至于如何去感应「定律」呢？比如说：太阳每天都会循着自己的轨迹前进，从不会任意的东西游晃。而在寒冬时节，植物会停止生长，而动物会有冬眠，一旦春天到了，植物会萌出鲜嫩的幼苗，而动物便会出来觅食。一个正常的人在日出的时候，就感到精力充沛，而在天黑了以后就会自然而然的想休息睡觉。这是为什么呢？因为在自然界和我们的身体里都有一个「定律」，就像我们的潜意识一样，虽然我们平常并不会去感觉或注意它，但是我们却都是循着这个「定律」来维持「生命」的。

因此，「生命」和「心灵」是不能分离的，而「定律」又是「生命」的依据，所以「生命」是「心灵」的表现，而「定律」则是「心灵」的规则了。「心灵」虽然难得捉摸，「定律」却不难追寻。就像春、夏、秋、冬循环不息一样，所以依着「定律」，我们就可以找着「心灵」。

## 三、平安

「心灵」的真谛，并非只有「生命」，还有「平安」。我们所说的「平安」，指的就是我们「心灵」里的「平安」。而「心灵」里面的「平安」，就是一种「感觉」。有了「平安」的感觉，我们的「心灵」才有存在的意义。所以说：「生命」是「心灵」的结果，「平安」也是「心灵」的结果。

只要我们试着感应「心灵」，就能感应到「生命」，同样的也能感应到「平安」。因为，唯有「平安」才是我们「心灵」真正所追寻的重点，纵使得到了全世界，然而若我们的「心灵」里无法感悟到「平安」，这「全世界」对我们而言又有什么意义？唯有「平安」才能让我们的「心灵」感到踏实，也唯有「平安」才能让我们的「生命」感到自在，让我们的「定律」能有真实的依据。

## 四、死亡

「死亡」和「生命」就像是我们的手心和手背，有「生命」就会有「死亡」，就像一个人若「死亡」了就是失去了「生命」的感觉了。所以说当一个人若没有生命的「感觉」时就证明在他的肉体里面已失去了「生命」，也不再存有「心灵」了。所以说，「生命」是「心灵」的结果，而「死亡」则是「生命」的反面。「生命」让我们去探索什么是「心灵」，而「死亡」则是让我们认识了什么是「生命」，因此「生命」是向我们正面的指引出「心灵」，而「死亡」却是在反面向我们衬出「心灵」。所以要探讨「心灵」就要去了解「生命」的意义，而要了解「生命」的意义，则必须要明白「死亡」的涵意。

所以，「生命」、「定律」、「平安」和「死亡」这四个层面，都是在正面或反面与「心灵」有密切关系。我们若能透彻的明了这四个层面，就能清楚的认识与它们息息相关的「心灵」。而这四个层面都是有感觉的，除非这个生命是最低等的植物生命或是一个单纯的细胞体，所以当这四个层面的境界越高，就越会有对于「自我」的感觉。当我们有了这些感觉，就知道我们是有「心灵」的，是凭着「心灵」的「定律」而行，并且活在「心灵」的「生命」里的。我们若能保有这四种感觉，且紧紧跟随着这些感觉，我们就能认识「心灵」，也能有较高的「心灵智商」了。

### 2-1.7 「心灵智商」－「生命」的感觉

我们每天吃饭、睡觉，从不会特别去感觉我们的「生命」，然而若是我们没有了「生命」则我们就不会存在了。笛卡儿说：「我思故我在」，但是一个人若是没有了生命又何来思想呢？即使我们从不故意去感觉我们的生命，然而这「生命」的感觉却是一直深藏在我们的心灵里的，就像一个人若「死亡」了就是失去了对「生命」的感觉，相对的也失去了「思想」的能力了。所以说当一个人没有了生命的「感觉」时就表示他的肉体里面已失去了「生命」，也不再存有「心灵」了。一个没有「生命」感觉的人是没有「心灵智商」可言的，所以说「生命」是「心灵智商」的依据。而「生命」的感觉会让我们去探索什么是「心灵」？因此要提升我们的「心灵智商」就要先提升我们「生命」的意义，而要提升「生命」的意义，则必须要对「生命」的感觉能确实掌握。

### 2-1.8 「心灵智商」－「定律」的感觉

「定律」的意义之前我们已然为您介绍过了，因为「定律」是一个自然的规则，所以生命里的「定律」所给我们的感觉，也是自然的。比方说我们喝了一杯糖水，我们自然就会觉得是甜的，因为在我们的身体里有一个肉身的生命所赋予的「定律」，而这定律让我们觉得这糖水一喝进我们的嘴里，我们马上就觉得甜，这就是一个自然的感觉，也是我们身体里的定律。至于我们心灵里的「定律」也是同样的道理，我们一个人的所作所为，是否依着心灵里的「定

律」？是否有高的「心灵智商」？其实并不需要别人告诉我们，因为我们心灵里的「定律」自然会让你感应，而这生命里的定律所给我们的感应，就是我们的心灵所产生的自然作用，我们藉此就能知道自己是否活在「心灵」，也可以让我们了解到自己是否有高的「心灵智商」。而一个人的作为如果没有依着他的「定律」，就证明他必定有某方面的问题，而且不是活在心灵里的，因为心灵里的「定律」既然是一个属于自然的定律，我们的生活作息就必须合乎它的法则，我们的心灵才能感到自然，若我们心里感到自然，就证明我们是顺着我们的心灵里的「定律」而活，也让我们知道我们是否活在「心灵」里，依着「心灵」而行事。所以，心灵里对于「定律」的感觉，其实也就是心灵本身的感觉。

### 2-1.9 「心灵智商」－「平安」的感觉

我们在外面的为人处事，若是顺从着我们的心灵，就是凭借着我们的「心灵智商」去做事，这样会让我们觉得自然，觉得「平安」。而「平安」则是需要以我们的良知与道德观来做基础的，当我们的为人处事合乎自己良知与道德观时，我们的心灵便会产生「平安」的感觉，而这「平安」的感觉也可以说是心灵定律的感觉。所以我们若是顺着我们的心灵定律而活，就会让我们从内在的「自我」里感到自然，也感到「平安」。若说「生命」的感觉是新鲜、活泼的，则「平安」的感觉必然是自然、稳妥的；若说「生命」的感觉是满足、有力的，则「平安」的感觉必然是安息、舒适的，有了这样的感觉也就是有了高的「心灵智商」。因为我们若有了这样的感觉，就可以知道我们是活在心灵里，而唯有活在心灵里，我们才能发挥我们的「心灵智商」。

### 2-1.10 「心灵智商」－「死亡」的感觉

「死亡」就是生命的反面。生命的感觉叫我们觉得新鲜、活泼、满足、有力；死的感觉则会给我们反面的感觉，也就是老旧、死沈、虚空、无力。所以无论在甚么时候，只要我们在里面感觉死寂，沈闷，虚空，枯燥，疲弱无能，暗淡无光，或是感觉不安，不妥，不合，矛盾，勉强，没有喜乐，没有自在，我们就该知道，我们不是活在心灵里，而且我们的心灵也已经死亡了。

死亡不只会叫我们有沈闷、空虚、不安、没有生气等等属于死亡的感觉，也会让我们有失去生命的感觉。这些死亡的感觉，对我们就是一种警告，警告我们不要脱离我们心灵里的「定律」，也警告我们要活在「平安」里。一旦我们开始有了死亡的感觉时，我们的「心灵智商」就会降低，甚至变成麻木。因此，我们就能知道我们该如何去对待我们的心灵，并且活在我们的心灵里。

以上所说的这些感觉，都是我们的心灵让我们去感觉的。所以，我们若想直接去认识心灵是很困难的；然而若是我们凭着这些心灵的感觉，来认识心灵的本身，就会比较容易。所以，若是我们能感应到我们心灵的四个层面，而且了解这四个层面跟心灵的关系，我们就不难认

识我们的心灵，并且也能更了解我们的「心灵智商」。

### 2-1.11 一个运用「心灵转化」的超级销售员

在美国有一位名列金氏世界纪录的乔吉拉德，他的经历或许可以做为我们一个很好的借镜。

乔吉拉德出生于美国底特律的贫民窟。从小他的童年就很不快乐，因为他的老爸时常对他拳打脚踢，而乔吉拉德八岁起就得在酒吧里帮人擦皮鞋以赚取生活费。他连高中都没有毕业，父亲的暴力使乔吉拉德患有严重口吃。成年后他在从事建筑业时因判断错误而导致破产，一家四口被迫流落街头。在走投无路之下，他拜托在雪佛兰汽车担任业务经理的朋友介绍他入行，却因口吃被打回了票。之后他四处请教医生，强迫自己小心地、慢慢地说话，终于克服了这个毛病。如今他沉稳、徐缓的说话态度，反而使他更具说服力。

一开始，乔吉拉德靠电话簿拓展客源，只要有人接电话，他就细心地记录对方的各种细节，职业、嗜好等等，曾有人用半年后才想买车来推托，半年后，乔吉拉德准时打电话给他，锲而不舍便是他所抱持的唯一信念。他也常在公众场合「撒」名片，像在热门球赛观众席上，他整袋地抛出名片。乔吉拉德曾在一周内用掉五百多张名片，「只要有一张落入想买车的人手中，我的佣金就超过这些名片的成本了。」。乔吉拉德也相信——售后服务是下一次售前服务的开始。他认为人们一生不只需要一辆车，「如果服务好，客户永远不会到别处去买，他们会回来找你，而且会告诉别人要买车就找你」。这种「口碑」使乔吉拉德业绩持续成长，口碑则来自完善的售后服务。

乔吉拉德说他的第一个成功的案子就是卖车给一位可口可乐的业务员，「我成功了，只因为他在我的眼中，并非只是一个客户，他是一袋食物，一袋能喂饱我的妻子儿女的食物。」不过从那时起，他体会到当业务员除了可以满足生活基本需求，还能给人一种令人兴奋的成就感。在努力推销之下，第一个月他就卖出了十三辆汽车，第一年卖了二百六十七辆，不到四十岁乔吉拉德已成为世界一流的汽车零售业务员，当年他的纪录是六百十四辆，直到一九七三年，在他退休前的成绩是一千四百二十五辆，而人们仍络绎不绝地来向他买车。这世界冠军的纪录共保持了十二年，而且至今仍无人能破。在他十五年的售车生涯中，共卖出一万三千零一辆车子，他个人最高纪录是一天卖出六辆车，业绩最好的一年成功卖出一千四百二十五辆，直到他退休前，人们仍然在他的办公室外排队等着向他买车，他说：「全美各地的人会来找我买车，就是因为他们能得到「希望」和「爱」，感到被关怀，他们不是买车，他们买的是乔吉拉德。所以要成为一个成功的业务员，你必须使人们买「你」，而不是买车或买任何产品。」在他列入金氏世界纪录为「世界最伟大业务员」后，他就开始巡回世界传授销售技巧，看见今日的乔吉拉德，没有人会相信他三十五岁以前，曾换过四十个工作，甚至当过小偷、开过赌场，纵使他的先天环境是如此恶劣，然而他却能努力寻求突破自我的限制，并开启自己的心灵智商，终致走上了成功的康庄大道。

在此提出这个故事，主要并不是要大家像他一样做一个单打独斗的汽车销售员，重点是在藉这个例子能发掘我们自己的生命活泉，提升我们的「心灵智商」。

## 2-2 何谓潜能智商— $\varepsilon$ Q

$\varepsilon$  在希腊文第五个字母，在希腊文的意思，就是未知、剩余的意思，「潜能智商」 $\varepsilon$  Q 是一种未知的智商，也是一般人都往往会忽略掉的。「潜能」二个字从字面上来看，就好像是站在岸上看海边的船只一样。我们看到的船并不是它的整体，因为我们无法单从肉眼得知它吃水的部分究竟有多深，等我们了解了我们的潜能之后，就好像给了我们一副潜望镜，让我们清楚地了解一艘船的整体究竟有多大，而我们自己的潜能究竟有多少？因此唯有努力去发掘自我的潜能智商并擅加运用，如此才能够让您在这个智慧革命的时代，更高人一等。

## ε Q 问卷

※你能发挥自我潜能吗？

【测试目的】检测你是否具有自我潜能，又能够在多大程度上发挥这种潜能。

【测试要点】请你简单地测试以下题目，选择认为最符合你情况的答案。

【测试时间】8 分钟

【测试题目】

1.你与男朋友因为经济问题发生争执，你认为从报纸广告剪下索取样本的优待券可以省钱，但男朋友却认为是浪费时间。你深信自己的做法是对的，于是你会...

A.拒绝和他讨论下去。

B.不断提出论点，直至他赞同为止。

C.退一步说，他也许对的。

2.你童心大发，买了一套组合式的玩具，售货员保证组合这玩具是轻而易举的。但你回家后动手组装玩具时，发觉根本不能独立完成。于是你会...

A.将玩具退回去，要求退钱。

B.要求售货员为你组合玩具。

C.决定请男友帮你组装好。

3.你和男友在一起参加他同事举行的舞会，所有出席的女性都是有职业的，只有你放弃了工作准备结婚。你本来是售货员，当她们之中有人问你做什么工作时，你会回答...

A.我在一间大百货公司当售货员。

B.我从前是售货员，现在准备结婚已辞了工作。

C.我男友经济条件好，我准备建立家庭。

4.你和男朋友约会，但有一次下大雨时他迟到了，使你苦等了大半个小时，他终于来到，这时你会...

A.生气地说以后不再约会。

B.不说什么，他该知道你的感受。

C.告诉他，以后约会等他 5 分钟，过时不候。



- 5.你在一间百货公司试穿衣服，有一女子突然将你要试穿的裙子夺去，你会怎么做？
- A.很诧异地注意她，然后继续试其他衣服。
  - B.说“对不起，这条裙子是我挑的，如果试过不合身，再给你吧！”
  - C.低声埋怨，继续试穿其他衣服。
- 6.你月经来潮，身体不大舒服，感到很累，男朋友却约你去郊游，你会怎么办？
- A.自己不舒服不要紧，答应和他一起去。
  - B.说：“我太累了，改个时间吧！”
  - C.说：“我实在太不舒服了，但我会迁就你”
- 7.在餐厅里，你点了最喜欢的菜：半熟的牛排。但来时，发现太熟了，当你投诉的时候，侍者坚持说是你这样吩咐的，你认为自己并没有其他选择，这时你会怎么办？
- A.吃了那块牛排，愤怒地付账，不给小费。
  - B.立即离开，不付账。
  - C.与餐厅经理交涉。
- 8.你为家人做一道特别的菜，但吃饭时，没有人提出任何意见，这时你会怎么办？
- A.决定以后不再花这么多时间来预备晚餐。
  - B.自己享用，它实在好吃。
  - C.问每一个人有什么意见。
- 9.你和男朋友计划到外国旅游，母亲知道了，说她要庆祝生日，要你取消旅游计划，你会怎么回答？
- A.“我会考虑”但过几日告诉她，你不能改变计划。
  - B.“我本来很想参加您的生日会的，但我答应我男朋友，我不能失信”。
  - C.“我不能取消计划，机票都买好了”。
- 10.上司决定星期天招呼所有职员到他家中聚会，每一个人都决定去，但你希望与男朋友度周末，这时你会怎么办？
- A.告诉上司不能出席的原因。
  - B.出席片刻，然后离去。
  - C.和男友一起去。

## 2-2.1 什么叫「自我」？

「自我」有各种不同的说法，包括内在本质、全能、自我实现、真我、更高层次的我、灵魂、心灵、内在---等等。

在此将人们对「自我」的感应归类如下：

- ✓ 我经验丰富、内在平和且富有生命力。
- ✓ 我能随心所欲做我自己想做的事。
- ✓ 我能完全地和自己的内在相契合。
- ✓ 我对这个世界有很清楚的认识。
- ✓ 我知道我要什么、不要什么。
- ✓ 我做我自认为有价值的事。
- ✓ 我虽然为所欲为，但也会关心别人并不自私。
- ✓ 我对自己有积极、正面且肯定的看法。
- ✓ 我很清楚「自己」是谁，而不仅止于自己做什么？如何感觉？或是拥有什么？
- ✓ 我有足够的智慧能为自己做抉择。

以上这些对「自我」的描述，是大多数的人都会有的一种自我体验。因为我们每个人都是独立的个体，所以能用不同的方式来描述「自我」。如果您觉得上述的方法不错，但不确定自己是否能正确地掌握它们的真意，那没关系，只要您常常运用这个方法做自我练习，它将带给您一个心灵转化的经验，让您去感应并了解到真正的「自我」。

## 2-2.2 潜意识对我们心理的影响

我们的潜意识就不是我们的自主意识可以掌控的，它通常是在无意识的状态下为我们处理很多非常细微的事物，例如，在您专注的做某件事时，您可能不会注意到视线周遭的事物，而您的潜意识却帮您处理这些源源不断的信息，让您的意识可以专注在您想做的事情上。而这些外来的信息如呼吸、周遭所传递来的讯息、声音、走路时手脚摆动的幅度、脑海里的经验

及印象、外在的环境对我们的影响等等。根据调查显示，我们可以同时应对五到九种的外来讯息，如果超过了我们的潜意识的负载能力就会产生超载的现象。

当您的意识不想继续专注时，您的潜意识就会帮您储存许多记忆及程序。例如，如果您愿意，可以随时回想你昨天书看到什么地方？周日那天你跟那些人在一起？去了什么地方？又发生了什么事？您也可以想好明天、或下礼拜要穿什么衣服或做些什么事，见些什么人？当您不去想它们时，潜意识就会帮您储存起来。

## 2-2.3 潜意识对我们生理的影响

潜意识也会处理身体上的运作。如果您愿意，您可以用意识去控制呼吸的快慢。而即使您忘记呼吸一分钟，或是一个月，您的潜意识仍会让您继续呼吸，这就是我们的本能，也是潜意识的功用。其他的身体机能，像消化、心跳、乃至您的细胞分裂，都是靠本能来运作这些人类无法直接用意识来控制的机能。

潜意识也会帮我们处理信息及做某些决定。例如当我们睡觉时常会作梦，而梦境的内容却是我们无法用意念去控制的，因为决定梦中的情节只能由我们的潜意识来作决定。

潜意识也会处理许多的行为、情绪及反应。如语言能力：只要我们学会一种语言，就能很顺畅地表达出自己的意思，这就是我们的潜意识的一部份。有些本能可能是在有意识下学习到的，但是由于学得太好，使它们现在变成了一种习性及潜意识，如游泳：只要我们学会了游泳，在水里我们便会自然地摆动四肢，而不需要我们去想要先伸那一只手或脚。

潜意识也会影响我们的生理。二次大战时期，德国纳粹曾用犹太人做实验，他们把一个犹太人绑在一根柱子上，在其脚下放置一个铁桶，再用尖刀在他脖子上画一刀，让血慢慢地流出并滴到铁桶里直到死亡，不久，那个犹太人便因失血过多而宣告死亡，这整个过程都让另一个犹太人在旁观看。接着再把这名观看的犹太人一样绑在柱子上，同样在其脚下放置一个铁桶，但是用黑布蒙着他的眼睛不让他看见任何东西，再用一个类似尖刀的铁片在他的脖子上用力一画（让他有痛的感觉），但不造成任何的伤口，接着有人很技巧的让适温的水从他的脖子上流下来，并滴到铁桶里，让这名犹太人感觉到有血从脖子上流出来，而且听到铁桶里有液体滴入的滴答声，就这样，最后这名犹太人就因心跳停止而死亡了。这个实验让我们了解到，潜意识是如何的影响到我们的生理，即使那名犹太人看不见，但是前一个犹太人在他的眼前死亡的经验便会在他的大脑里形成了潜意识，而这潜意识告诉他，血从脖子上流出来，流到铁桶里产生了滴答声，最后人就会死亡，因此真正杀了他的就是他的潜意识。

## 2-2.4 如何去跟我们的潜意识沟通

很多人都会把那些让我们养成不良的行为、情绪及反应的潜意识部份当作一个问题来看，然而一旦我们有了这种想法时，其实我们已经和我们的潜意识「绝交」了。而若要切实探究我

们不良习惯的起因并纠正它，就要努力和我们的潜意识做个好朋友，唯有与好朋友做好沟通才能提醒自己对自己的潜意识有正面的看法，且会使我们更积极，而且心中也会更坦然。做好沟通这正是与我们与潜意识建立友好关系的第一步。这一步可能可以帮助我们解决一些一直无法找出原因的事情，因为它可能与我们的孩童时期有某些关联，而这些关联全都藏在我们的潜意识里，所以，和潜意识沟通是很多人都会忽略的重点。

以下的练习，可以帮助我们去发掘我们的行为、情绪、及反应中所包涵的正面意义。

- 1.找出一段记忆中曾经过度或是不平衡的感情事件来探索。
- 2.回想脑海里或记忆中经常会出现的人、时、地、物。
- 3.回想某事件发生的关键之处。
- 4.放松自己、时时提醒自己并做好内省。
- 5.回想任一个事件的始末，并加以检讨。
- 6.注意自己每次产生心理变化的关键点。
- 7.肯定并接纳自己较不满意的另一面。
- 8.找出我们想要达成的目的，如让心境更平和或更自在。
- 9.感受潜意识给我们的回应。
- 10.反复练习，直到感觉到正面的目的已产生。

现在您发现了对自己有正面的肯定，即使您仍然不满意这些行为、情绪、反应或结果，但是经过了上述的练习步骤，至少我们已经开始和我们的潜意识做个好朋友了。

当您发现我们潜意识的正面面时，您有没有注意到自己与自己较不满意的人格部分更亲近，更能融合？因为它也是存在于我们的内在里，就好像我们交朋友一样，没有一个朋友是会让你百分之百满意的。所以，我们要学会包容我们的朋友，也要学会包容我们的负面人格，只有这样才能让我们和我们自己的内在相处得更融洽，也让我们的潜意识更能为我们发挥更大的帮助。

对大多数的人而言，以上的练习过程是一种很容易的方式，这可以帮助我们了解某些连我们自己都不了解的行为模式或情绪反应所蕴涵的真正意图。如果这样的练习效果仍不理想，则您可能需要更努力地来改善您与您的潜意识的友好关系，而要建立这种关系的另一种方法，就是给予自己潜意识更多的正面评价，即使您还不知道它的真正意图到底是什么。通常我们会对这个部分置之不理，或是尝试去否定它们。

## 2-2.5 剖析自我的训练

剖析方式：

1. 针对负面人格来处理。
2. 发掘潜在的目的，这时第一个意图目标已浮现。
3. 探索整个目标链形成的因果关系。
4. 「自我」的轮廓已经逐渐显现。
5. 以「自我」来回想整个目标链。

当我们进行这个程序时，不要有任何勉强。我们不要事先去设定什么才是我们负面人格应有的状态或条件，或是要求这个自我要如何地改变我们先前的目标，而是在从内在做到我们欲达成的目的。比如说：有时候我们因某事件而生气，在事件结束时我们仍然在生气，但是，生气的「质」已经不同的；因为我们更清楚自我，更接近自我的怒气，至于责备别人的动机也会相对的消失了；原因是虽然我生气，但是我了解自己到更真实的一面，而别人并没有错，只是因为我不喜欢某些情况而已，这便是令我们生气的「质」。

对我们的潜意识有更高程度的认知，可以加速我们的心灵转化过程而且能更快就能获得结果。一旦我们能接触到真正的「自我」，接下来的过程常会非常的顺利。而以下有些线索可以帮助我们了解是否已经真正的碰触到「自我」了。

1. 已探索到真正属于我们内在的「质」。
2. 自我可以随时与我们同在。
3. 在体验过自我状态以后，感觉好像已经踏入了某种更深层的境界。
4. 一旦接触到自我状态后，试着问问自己的负面人格：「想透过自我传达什么讯息？」，负面人格的回答可能是下列二种其中之一：

(a)没有结果，但是无法再进一步探索了。

(b)开始描绘拥有这个自我的「结果」。

倘若您已经有了「结果」，接着您便可以借着这个「结果」更了解您的「自我」究竟是如何？而假如您仍找不到「结果」，别心急，换一个事件与方式，再反复的练习，直到找到您要的「结果」为止。经过了以上的探索，您是否已经真正的找到「自我」了呢？

## 2-2.6 如何去处理自己不喜欢的行为、感觉及反应？

如果您做了某些心理测验，其中某些状况对您来说是很符合而且是正确的，但您又不认为它是您的缺陷，您当然可以不必去改变它。因为唯有您自己才是真正有权力去决定哪个是您想要的，而且是最值得以它为标准来加以改变的人。

假设有一条鱼在您的面前，您通常会选择从哪个部分开始下箸？这是很多研究心理学的人都喜欢去钻研的问题，而当您阅读以下的问题时，您可能发现有许多部分都是您想去解决的，但要从哪里先开始呢？如果您想找出优先级，让自己知道什么才是该先处理的，您可以挑出十个您认为有同感的问题，然后把它们依照您认为有点认同一直排到非常认同，由一到十逐次增加它的强度。

## 一、习性与行为方面

- (1)您对食欲的控制有困难吗？譬如说：吃得过量、暴饮暴食、毫无食欲或是食欲不振。您曾在吃什么、或吃多少的方面有「力不从心」的感觉吗？
- (2)您对抽烟、喝酒、性、人际关系、金钱、事物、或其他事情上过度依赖吗？比如说：依赖人际关系或金钱来证明自己的存在？依赖抽烟、喝酒或性来排遣或发泄自我等？
- (3)您有某些「紧张」的行为或癖好吗？如：面对众人说话时会自然地口吃，或不自觉地握紧双拳？

## 二、人际关系范围

- (1)当您知道某人在某些方面比您优秀后，会让您觉得「不舒服」或是受到不公平的待遇？您努力让自己看起来最好或凡事都要第一名？设法让自己拥有最好的、或是成为最受人欢迎的人际关系？等等。
- (2)您很难去表达您想要的事物吗？您经常照着别人的意见去做，即使您不喜欢？您有时会说您同意某人，但事实上您并不是真的认同？
- (3)您常意图去取悦别人？您常花钱去做些事？您认为和某人做好人际关系会帮助您达成到您想要的目的或避免某些困扰？为了讨好某人，您愿意做任何事，以换取别人的认同、爱、或赞赏？
- (4)您常避免与人们相处？在面对那些不畏惧您的人面前，您是否会感到没有安全感？
- (5)您害怕被身边的人所遗弃？
- (6)您非常在意别人是否对您「尊敬」？
- (7)您是否会过度地依赖某个人，例如：离开了这个人，感觉生活毫无意义或日子过不下去？在某个特定的场合若没有这个人相陪就会觉得孤单？是否会过份依赖某人的意见去帮您做决定？
- (8)您很难信任别人？您会经常假设别人对您有不良企图？您认为这世上很少有「好人」？您常会说像「男人都是笨蛋」、「女人都很虚伪」或「他们全是白痴」？
- (9)您会很轻易地就相信别人？您忽略别人的缺点，即使这缺点会让自己受到伤害？您试图说服自己别人是纯真的、或是进取的，即使他们并非如此？
- (10)您常希望别人能负起自身该负的责任？而当别人做些您无法掌控的事情，或别人不在您的控制之中时，您会生气吗？
- (11)与别人的权力斗争，会让您心情感到恶劣？
- (12)当他人要与您约定某事时？您会很轻易地说「好」，却又后悔？您曾说「好」，然后又不去履行？或即使自己做不到也无法拒绝？
- (13)您在镁光灯下会紧张？如果您是注意力的焦点时，您会很不自在？要您对自己不曾做过

的事情负责，您会觉得压力很大或受到压迫？

(14)您常会跟别人争论「谁是对的」？您常会坚持自己的立场，即使您很清楚别人才是对的？您很难去承认自己的错误？您觉得只有您才是永远对的，而别人的决策却都是错误的？

(15)您常以「这是谁的」这种方式思考问题？您常认为若别人对您造成负担或困扰就该受到责罚？您经常很轻易地就去批判别人的错误、或缺点？您很难去原谅别人？您很容易记恨吗？

(16)如果某人做了一些伤害到您的事，您会试着去报复？您常去揭人疮疤或将别人的军？您常讽刺别人，不管有心或无意？别人常因您所说的、或做的而触怒，虽然您并不知道为什么？

(17)您很在意别人对您的良好评价？您曾滥用事实、甚至说谎，以维护您良好的形象或别人对您的印象？

(18)您曾用欺骗的方式来取得您想要的？

### 三、在情感范围方面

(1)您会被某种不愉快的情感或气氛刺伤吗？譬如说：沮丧、生气、狂怒、忧愁、嫉妒、伤害、害怕、犹豫、孤单、空虚、恐惧。

(2)您对如何去感应自己的情感有困难吗？比如说：不认为自己可以对任何一个人产生感情。

### 四、自我形象方面

(1)非常在意自己的缺点？

(2)当您犯了一点小错，您会过度苛责自己或无法原谅自己？

(3)您总认为自己比别人好，而看轻别人？

(4)您对自己的行为或意图感到引以为耻？

(5)您想改变自己的自我价值？

(6)您对自己没有概念？

### 五、其他范畴

(1)您有生理上的疾病，而您认为它可能与受压抑的情绪、或压力有关？

(2)您认为自己无法为自己做决定？

(3)您常喜欢虐待他人？

- (4)在身体上、性方面、精神上或是情绪上，您是否是个（或曾是）受害者？
- (5)您发现自己的行为倾向自暴自弃或自我毁灭？
- (6)您在行为上不是过度、就是不及？您对如何去控制自己的行为感到无力？
- (7)您太在意金钱方面的事物？
- (8)您经历许多心里内在的挣扎？
- (9)您常被某些事情或某些记忆困扰？



## 2-3 灵智商的成就

提升「灵智商」，是心灵净化的第一步，也是做一个 TQ 人的最核心部份，「灵智商」所包含的「潜能」智商 ε Q 将启发人类的潜在能力，使人类能化危机为转机，化逆境为顺境，而能否极泰来；而「心灵」SQ 智商的提升可使人类与造物者相连结，将人类的心灵升华净化，大力挥舞 TQ 第一部乐曲，成为智慧革命时代下的完全 TQ 人。

### SQ 问卷

※你生命的意义是什么？

【测试目的】检测对自我生存状态的感觉

【测试要点】

I 按实际情况用“是”或“否”作答；

II 限时 15 分钟

【测试题目】

- 1.经常觉得自己的生命不太有意义或一点意义都没有 是( ) 否( )
- 2.经常对周围的事感到很无趣，也莫不关心 是( ) 否( )
- 3.认为生活很刺激，也很具有挑战性 是( ) 否( )
- 4.经常认为自己的成就微不足道 是( ) 否( )
- 5.认为自己活得虚无飘渺 是( ) 否( )
- 6.总是认为和别人讨论事情是没有用的，因为他们根本不了解问题是( ) 否( )
- 7.认为自己比别人对生命更多一分期待 是( ) 否( )
- 8.大部分的日常活动都没有什么太大意义 是( ) 否( )
- 9.想到未来时，总是觉得很沮丧 是( ) 否( )
- 10.从没有找到过自己真正喜欢从事的工作 是( ) 否( )
- 11.自己的感觉对别人来说一点意义都没有 是( ) 否( )
- 12.发现宗教信仰相当空虚 是( ) 否( )

- |                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 13.认为尝试去说服别人是没用的             | 是( ) 否( ) |
| 14.自己的盼望经常很少                 | 是( ) 否( ) |
| 15.并不觉得生命是没有意义的              | 是( ) 否( ) |
| 16.无法享受别人所能享受的事              | 是( ) 否( ) |
| 17.无论自己多努力,事情似乎一点进展也没有       | 是( ) 否( ) |
| 18.觉得自己比别人在生活中能找到更多意义        | 是( ) 否( ) |
| 19.甚少对自己所研读的东西真正感到兴趣         | 是( ) 否( ) |
| 20.过去的生活中没有什么事都是值得记忆的        | 是( ) 否( ) |
| 21.觉得自己的生命对任何人来说都不是很重要       | 是( ) 否( ) |
| 22.总能自得其乐                    | 是( ) 否( ) |
| 23.认为这世界上值得追求的事物,只有少数        | 是( ) 否( ) |
| 24.自己的生活似乎没有目标               | 是( ) 否( ) |
| 25.发现要去坚信一件事情是很困难的           | 是( ) 否( ) |
| 26.大部分认识的人似乎都过着空虚的生活         | 是( ) 否( ) |
| 27.大致来说,认为自己所做的每一件事都没什么太大用处是 | ( ) 否( )  |
| 28.经常不知道要做些什么                | 是( ) 否( ) |
| 29.生命中没有重要的目标                | 是( ) 否( ) |
| 30.经常觉得自己孤独地活在这世界上           | 是( ) 否( ) |
| 31.很少觉得自己对任何人该有责任感           | 是( ) 否( ) |
| 32.认为自己是一个很效率的人              | 是( ) 否( ) |

## 第三章 魂智商 LQ (Soul Intelligence)

### 3-1 「灵」与「魂」的分别

我们认识「灵」智商之后，现在我们接着来谈谈「魂」智商，也就是人类的第二层。「魂」是人的「灵」与「体」的桥梁，也是人类表现其特质的主要依据，透过「魂」我们得以大致的了解一个人。通常我们都是把「灵」与「魂」合称在一起，当作一件东西，称作「灵魂」；而大部份的心理学家却是把人划分成「形而下」和「形而上」两部分。形而下的部分，是指「身体」；形而上的部分则是指「精神」。他们还认为在人的身体里面，只有精神（就是魂），但圣经告诉我们在人的里面，除了「魂」之外，还有「灵」。帖撒罗尼迦前书五章二十三节所说的，并不是说「灵魂」，乃是说「灵与魂」。灵与魂是两件东西，而且是有其差异性的。所以希伯来四章十二节也说，「灵」与「魂」是能「剖开」的。

「魂」其实指的就是人类的第二层。在我们 TQ 的领域里，魂应该是包括脑智商（IQ）、情绪智商（EQ）、创造智商（CQ）、执行智商（XQ）等四种智商，所以「魂」与「灵」其实是完全不同的领域。

举凡人的主张，定规，判断，选择，接受，拒绝等等，都会受人魂里 EQ 的影响；而 IQ 决定了其中各项的优劣；魂里的 CQ 部分，是人创造出主意的机关。想出点子后由 XQ 负责去执行。下面我们针对这四种智商逐一来作探讨：

### 3-2 脑智商 IQ

IQ 是最早被提出的智商依据，至今仍有人在讨论它，大部份的人对 IQ 多少都有些了解，因此本书对 IQ 仅作象征性的简介。

IQ 乃是人思想的器官，也就是我们平常所说的头脑，（就生理而言，是头脑；就心理而言，是心思），是魂里的一大部分，人思想、思索、考虑、记忆等等，都是人魂里心思的作用。人的心思怎样想，人的行为就怎样为，人的行动总是系于人的思想，几乎没有一个人不活在思想里。所以今天无论甚么人作甚么事，都是先在人的思想开始活动，这就是人的心思。今天这么多的理论、学说、教育方法等，无非都是要探索人的思想，了解人的心里在想什么。你若要了解一个人，你就必须先了解他的思想。因为人是活在思想里——也就是头脑里面，并受着思想的支配。

## IQ 问卷

【测试目的】检测你的大脑年龄指数是多少？

【测试要点】请你对下表列的 50 个问题作出 A — “是”、B — “可能”、C — “否” 的回答。

【测试时间】时间：15 分钟。

### 【测试题目】

1. 电话号码一遍即可记住。 ( )
2. 变得什么事都不想做。 ( )
3. 对任何事都有强烈的探索精神。 ( )
4. 讲话变得缓慢而啰唆。 ( )
5. 做事一但下了决心，便立即行动。 ( )
6. 时常遗忘。 ( )
7. 看不惯年轻人的无可厚非的言谈举止。 ( )
8. 往往凭经验做事。 ( )
9. 变得吝啬了。 ( )
10. 有好多理想和梦。 ( )
11. 变得神经质了。 ( )
12. 对什么事都有好奇心。 ( )
13. 见别人难受，自己不由得也难受。 ( )
14. 难以控制感情，易流泪。 ( )
15. 对漫画的涵义不易理解。 ( )
16. 不能胜任日常工作了。 ( )
17. 性情变得固执起来。 ( )
18. 不喜欢看逻辑推理性小说。 ( )
19. 变得倦怠，不想活动。 ( )
20. 好幻想。 ( )
21. 时常出现悲观或嫉妒观念。 ( )
22. 没有兴趣看健康的爱情小说和电影。 ( )
23. 做事缺乏持久的毅力。 ( )
24. 早晨起床比从前提早了。 ( )
25. 看书的速度很快。 ( )
26. 动作不如从前灵活了。 ( )
27. 一但疲劳，消除得很慢。 ( )
28. 考虑地位和名誉变得多了。 ( )
29. 睡觉时间比从前短了。 ( )
30. 遇见不讲理的事变得不气愤了。 ( )

- 31.读报常常注意「讠闻」公告。( )
- 32.反应力下降了。( )
- 33.留恋旧习惯。( )
- 34.常喜欢各种活动。( )
- 35.头脑傍晚不如上午清醒。( )
- 36.夜间睡眠好。( )
- 37.熟人的名字经常忘记。( )
- 38.变得缺乏信心。( )
- 39.记忆力明显减退了。( )
- 40.对生活中的挫折感到烦恼。( )
- 41.喜欢回忆和诉说过去的事。( )
- 42.学习新事物感到困难。( )
- 43.才听说的事，过一会就忘了。( )
- 44.变得对种花草有兴趣了。( )
- 45.计算力减退，特别是心算困难。( )
- 46.做事显得急躁了。( )
- 47.生活的兴趣范围变小了。( )
- 48.看书内容记不住。( )
- 49.十分注意自己身体变化和感受。( )
- 50.集中精力思考变得困难了。( )

### 3-3 情绪智商 EQ

EQ 乃是人喜怒哀乐的机关。人的喜爱、厌恶、欢乐、悲伤、忧郁、烦躁、兴奋、沉闷等，都是因为人的情感作用。有许多人也是属于情感性的，也就是我们常说的感情丰富，像这样的人较易受激动，也很容易陷于感情用事而不自知。这样的人，你若尝试用道理和他们沟通，是很困难的，但你若能用情绪去打动他们，则他们却很容易便认同你了。

#### 3-3.1 何谓情绪智商

EQ (Emotional Intelligence, 称为情绪智商), 从广义来看, 其意谓个人自我掌握以及人与人之间圆融互动的能力或人格特质, 其涵盖范围, 譬如如何激励自己愈挫愈勇 (自我驱策力); 如何克制冲动与延迟满足 (自制力); 如何调适情绪, 避免因过度沮丧而影响工作能力 (热忱); 如何设身处地为人着想 (同理心) 等。

1983 年, 心理学家霍华·嘉纳 (H. Gardner) 在《心理架构》一书中, 就曾明白的驳斥人生的成就, 不单只是取决于 IQ, 而是多种智慧的结晶。他将其归类为七大项: 语言、数学逻辑 (此两项即传统所谓 IQ)、空间能力、体能、音乐才华、人际技巧与透视心灵能力 (后二项即嘉纳所谓的个人智慧)。

后来, 沙洛维为 EQ 下基本定义时, 萃取嘉纳的个人智慧观点, 并将之扩充为五种能力:

1. 认识自身情绪的能力: 包括认识自身情绪是 EQ 的基础, 其对于了解自己、掌握自己非常重要。
2. 妥善管理自己情绪的能力: 包括如何自我安慰、摆脱焦虑或不安等。
3. 自我激励的能力: 包括对目标的专注、自制力--克制冲动与延迟满足、保持高度热忱等。
4. 认知他人情绪的能力: 欲认知他人的情绪, 是属于读心术的技术范畴, 在此, 同理心是最基本的技巧, 就是建立自我认知的基础, 运用将心比心的方法看待他人, 即设身处地的为他人着想的能力。
5. 人际关系的管理能力: 亦即管理他人情绪的艺术, 在此蕴涵了倾听、沟通、说服等技术。

### 3-3.2 情绪智商对个人及社会的重要

由于家庭、学校教育中，大多疏忽了对情绪教育的重视，导致在社会压力逐渐上升的环境下，青少年的犯罪问题、离婚问题等皆在严重恶化中，情绪失控甚至会成为社会乱象的源头。

由于高曼（Goleman）提出，情绪的掌握，不仅会深深影响一个人的健康状况、工作效率的提升与家庭的和谐，未来更是主导企业的生产力与竞争力的主因。

有感于此，本节便针对情绪的掌握，作更深入探索。

#### 情绪反应的历程

任何人都不免有过情绪失控，而事后懊悔不已的经验：

- ✓ 今天跟女友吵架了，把气带到办公室，刮起一阵台风。
- ✓ 夫妻大吵一架，小孩在旁吵着要买玩具，便修理孩子一顿。
- ✓ 业绩目标无法达成，心中烦闷，碰到塞车，破口大骂。

翻开报纸，一幕幕社会乱象，历历在目：

- ✓ 飏车族被人瞥一眼，自认受轻视，追杀对方。
- ✓ 两辆出租车相撞，皆自认受害，聚众群殴，
- ✓ 卡拉 OK 争风吃醋，回家取家伙，纵火报复。

这种情绪失控而引发的悲剧都有一个共同的特色，就是事后当事人根本不明白自己当时为何会如此鲁莽行事，为什么？

为了进一步了解人类内心情绪产生的源头，我们借用高曼（Goleman）之研究，对人类脑部之情绪进化历程作一说明。

基本上，人类最古老的情绪重镇，是负责接收与分析气味的「嗅叶」，其分布在脊髓上端的脑干之上。由于任何有机物，不论是无害的、有毒的、性伴侣、猎人或猎物，都有特定的气味。原始嗅叶计有两层，第一层接收气味并加以归类，判别是可食的、有毒的、具性吸引力、敌人或猎物。第二层则是传递反射性讯息，透过神经系统指挥身体采取适当行动，诸如吃、吐、亲近、逃跑或追逐。

随着人类进化，在「嗅叶」之上，又孕育出一个部份，称为「边缘系统」（Limbic System），它为脑部增加了实质的情绪功能。例如狂烈的欲望、愤怒、爱抚、恐惧。后来，在进化过程中，此部位又发展出「学习」与「记忆」两个重要功能，大大提升了人类的生存能力。

值得一提的是，在原始嗅叶中有一状似杏仁的部位，共有两个，分居脑部两侧，称为「杏仁核」。其储存一些与情绪有关的记忆与反应模式，一旦被启动，则情绪容易决堤渲泄而出。

当然，身为万物之灵的人类，脑部的进化是不会停顿的。后来，在边缘系统之上，又增添了几层新的细胞，称为「新皮质」。其主司思考，能对感官所搜集来的讯息加以思考与规划，并且，同时能对观念、艺术、符号、想象产生感应。因此，「新皮质」使人类能依各种不同情境来调整各种不同的因应方式，使人类的情绪反应更精致化。边缘系统可产生肉体的快乐感觉，引发性欲。而增添新皮质之后，便有了构筑温馨家庭的欲望与需求。

经由上述针对几个脑部情绪反应机制的说明，我们便有了更科学的根据以进一步探索人类情绪的反应模式。

首先，从正常的情绪反应过程来看，当人类经由眼睛与耳朵接收到讯息时，讯息首先会传递到的脑丘，然后再由脑丘将讯息传达到新皮质。而新皮质有一连串复杂的路径负责讯息的接收、分析与理解，最后透过「前额叶」传出反应。在这过程中，如须做出情绪性反应，则由「前额叶」指挥，同时与「杏仁核」及其它情绪中枢联手合作，如此，情绪便可避免失控。

但根据纽约大学 J. LEDOUX 的研究发现，当人类经由眼睛与耳朵感应到讯息时，首先将讯息传达到的「脑丘」，而「脑丘」除将讯息透过正常程序往「新皮质」传送外，另外，尚可透过一条特殊情感神经路径，将讯息传递到「杏仁核」。因此，假如「新皮质」的讯息分析较慢，则「杏仁核」可能会率先做出情绪性反应，且这种情绪是来自最原始、最强烈的心灵深处，未经理性修饰。这种现象，我们往往称之为情绪失控。

因此，从大脑生理学的角度来看，我们可以得到一个结论——即一个人的情绪（EQ），可以影响一个人的行为。因此，一个人，如何在理性与感性之间，拿捏到平衡点，即是本文以下探讨之重心。

### 3-3.3 情绪智商对人生成就的影响

一般人总以为高 IQ 即等于高成就；且 IQ 是与生俱来且无法改变的事实。因此，每个人的命运在出生时就应该被注定了。但是，这种宿命论却无法解释许多经验上的事实。

曾有人追踪 1940 年代哈佛大学 95 个毕业生在中年后的成就，以薪水、生产力、本业位阶三个标准来看，在校成绩最高的不见得成就较高；IQ 高对生活、人际关系、家庭、爱情的满意程度亦不是最高的。因此，IQ 已无法绝对地代表人生成就的能力。然而，这问题的关键，却可以在 EQ 得到完整的解答。

为了凸显 EQ 与人生成就的关系，以下我们尝试由五个剖析面来深入分析：

#### 一、EQ 对一个人健康的影响

在此，我们以逆思考方式，由负面来分析情绪对健康的影响：

##### 1. 愤怒



(1)对心脏的影响：根据医学证明每一次发怒的时候，会使心跳加速和血压提高，并增加心脏的负荷。

(2)对血液循环的影响：发怒时易造成血管破裂，形成血小板累积，而导致罹患冠状动脉疾病。

## 2.焦虑

布鲁斯·麦艾温在其《内科医学档案》中讨论到压力可能会引起的疾病：

(1)在免疫功能方面：损害免疫功能，加速癌细胞转移，且增加感染病毒机会。

(2)在血液循环方面：会形成血小板累积，导致动脉硬化或心肌梗塞。

(3)在呼吸系统方面：易引发气喘。

(4)在内分泌系统方面：易引起内分泌失调，罹患糖尿病等。

(5)在消化系统方面：易导致肠胃溃疡或消化不良。

(6)在记忆功能方面：会对海马回造成伤害，记忆力减退或情绪不集中等。

## 3.沮丧

(1)在整体健康方面：若本身已罹患疾病，将使病情恶化且影响复原速度。

(2)在消化系统方面：会影响消化系统的运作，并造成肠胃疾病或阻碍营养的吸收。

因此，长期的情绪不佳（EQ 低落），将为害一个人身体的健康，而如何保持高昂及愉快的 EQ，将是所有人都必须关心的课题。

## 二、EQ 对一个人家庭生活的影响

我们很少听说，一个成功男人的背后，有一个破碎家庭 . . .

伊莉丝·席格尔在其著名小说《爱的故事》中曾说：「爱就是永远不要说抱歉。」但环顾现代婚姻问题中婚姻暴力及离婚率节节升高的事实，却又不免让人质疑，人类情感生活中最珍贵的「爱」，是否要到坟墓中去挖掘？唯美的真爱是令人憧憬的，但两性之间应该设法取得一个均衡点，想辨法让两人的互动形成一个正圆，彼此等量地爱着对方。因此，真爱的定义应该是无悔的牺牲与无尽的包容。

而大和解时代的爱情，彼此长久的尊重是永续经营的必要条件。在红毯一端跌倒的男女，所犯的最大错误，往往是误认为爱情的力量可以大到改变对方。而忽略了每一个人在面对爱情

之前都是一个独立的个体，而且也都各自有独立的思想与生活方式。因此，两性的感情生活，需要的是尊重、包容与牺牲，有所舍、有所得，这才是 EQ 智慧的精髓。

### 三、EQ 对一个人工作能力的影响

人类脑部的边缘系统，主司学习与记忆功能，大大地提升了人类的生存竞争能力。其中，记忆的功能，就是负责将每次学习的经验储存在脑部，在尔后遭遇类似情境时，便会自动唤醒以前的记忆，以做为应变的能力。比如说：当我们第一次换新居住环境的时候，可能会因为没有注意到新的门坎高度而绊倒，但我们的记忆功能从此便会自动储存门坎的高度，以后只要我一走到门边，我们的记忆便会主动提醒我们的脚，要提高到某种高度才能安然跨过门坎而不致于再跌倒。

另外，若将记忆的能力以更精致化来区分，人类的记忆能力可分类为三大类：

- 1.海马回：主司客观事实的记忆。
- 2.杏仁核：对具有情绪意涵的记忆格外深刻。
- 3.前额叶：主司操作记忆(Working Memory)，指为解决问题而记住相关讯息的专注能力。

举例来说，当我们看到远方来了一个人，“海马回”便帮你认出是屡次借钱不还的远房亲戚；“杏仁核”则提醒你他是个非常讨人厌的家伙；而“前额叶”马上帮你思索，如何找个理由向他要债或者如何避免他再度向你借钱。

因此，一个人若是情绪稳重，前额叶的操作记忆强，则可从容应付手边的所有工作。但是，假如一个人非常情绪化，则愤怒、焦虑等强烈情绪将会干扰前额叶维持操作记忆的能力，我们会觉得无法专心思考，进而影响了我们的工作能力。

可见，提升 EQ，亦即掌握自我情绪，有助提高工作绩效。

### 四、EQ 对一个人管理能力的影响

一个人若擅长于管理事务，那么，他便是个卓越的管理人员。而一个卓越的管理人员，他就必须懂得拿捏人际关系，并能掌握维系团队成员间的和谐运作的技巧。

未来，卓越的管理者，除了必须具备优秀的管理技术能力外，尚须具备以下的人格特质(EQ)：

- 1.自制力强：能掌握自己情绪，将工作做适当均衡的安排。
- 2.创造智商强：向困境挑战并主动向别人或环境学习的企图心。

- 3.协调性强：能判别轻重缓急的顺序并了解每个组员的人格特质，以适当调整组织架构来因应解决问题的对策。
- 4.说服力佳：具有凝聚向心力的领袖魅力。
- 5.具幽默感：谈笑之间，能化解歧见，更进一步促进团队合作。

## 五、EQ 与团队 IQ

管理大师彼得·杜拉克（P. Drucker）最早提出知识工作者的概念，并指出未来的劳动力，将由这些知识工人逐渐代替。

而杜拉克所说的知识工人，究竟具有何种特色？基本上，他认为这类工人的技术非常地专门。另外，这些未来员工的生产力，与组织中各成员的协调性息息相关。

因此，杜拉克特别强调，知识工人的特点是「工作单位是团队，而非个人的总合」。这也是现代的企业，为何将促进人际和谐的 EQ 能力，做为企业重要的生产资源的原因。

未来，团队 IQ 的高低，并非单纯地取决于各成员的才华与技术能力的平均智力。因为团队内部运作不协调，将使个人才华与技术能力无法发挥或大打折扣，而导致团队绩效表现低落。这也是为什么彼得圣吉在「第五项修练 I」中提到,在一个由许多能力的 IQ 都在 120 以上的个人所组成的团队,可是在一起的整体 IQ 却只有 63,这是为什么呢？

我们可以一简单公式诠释如下：

$$\text{團隊 IQ} \neq \frac{\sum \text{個人 IQ}}{N}$$

在此公式中，个人 EQ 成为个人 IQ 的权数（乘数），也就是说，假如团队中所有人 EQ 的总合大于 1，显示该团队运作和谐，每个人的才华潜力将会发挥到极致；反之，则该团队将只是一群乌合之众，不堪一击。如此，提升组织成员的 EQ 能力，就成为组织提升竞争力的关键因素。

### 3-3.4 提升 EQ 的方法

从以上的探索，我们可以归纳出两点心得：

第一、从自我的角度来看，EQ 意谓一个人内在的人格属性，包含了对事物的判断能力、鉴赏能力、思维方式、行为意向与态度的综合体。而且，每个人都有其特殊的个性，因此俗云：「人心不同，各如其面」。因为一个人个性的塑造，除了受到先天遗传（老祖宗的求生本能）影响之外，还受到后天学习环境（父母、师长、朋友等）的熏陶。因此，每个人的个性都是可以重新塑造的。

第二、从人我的角度来看，EQ 意谓人际关系圆融的互动能力。其中包含同理心、倾听、解决纠纷等人际互动技巧。而这些人际互动的技巧亦是学习强化的。

因此，我们可以肯定的说，一个人只要有心改变自己，透过学习，他就有机会变成他想要的自己。

#### 训练方法

以下，我们将从生活经验中，撷取四个原则，以提供作为训练 EQ 之参考：

##### 1.自省

如同苏格拉底的名言「认识你自己」，人贵自知，知道自己天赋的优点，进一步强化之；反之，知道自己天生的缺憾，就努力改善之。

##### 2.自律

不断叮咛自己远离诱惑，坚持原则。包括不断提醒自己抑制冲动的个性；亦不断训练自己有延迟满足的耐心。

##### 3.自动

点燃心中一股热忱，不断驱策自我向目标挺进，向所有的抑郁、沮丧说不。

##### 4.同理心

人只要能设身处地、将心比心去了解他人感受，必可得到他人的尊敬与接纳，人际关系必然圆融。

## EQ 问卷

【测试目的】你的心理适应能力怎样？帮助进行心理适应能力的自我判别。

【测试要点】按实际情况作答 A：是 B：无法肯定 C：不是

【测试时间】限时 8 分钟

### 【测试题目】

- 1.我最怕转学或转班级，每到一个新环境，我总要经过很长一段时间才能适应。
- 2.每到一个新的地方，我很容易同别人接近。
- 3.在陌生人面前，我常无话可说，以至感到尴尬。
- 4.我最喜欢学习新知识或新学科，它给我一种新鲜感，能调动我的积极性。
- 5.每到一个新地方，我第一天总是睡不好，就是在家里，只要换一张床，有时也会失眠。
- 6.不管生活条件有多大变化，我也能很快习惯。
- 7.越是人多的地方，我越感到紧张。
- 8.我的成绩多半不会比平均练习差。
- 9.全班同学都看着我，新都快跳出来了。
- 10.对他(她)有看法，我仍能同他(她)交往。
- 11.我做事情总有些不自在。
- 12.我很少固执己见，常常乐于采纳别人的观点。
- 13.同别人争论时，我常常感到语塞，事后才想起该怎样反驳对方，可惜已经太迟了。
- 14.我对生活条件要求不高，即使生活条件很艰苦，我也能过得很愉快。
- 15.有时自己明明把课文背得滚瓜烂熟，可在课堂上背的时候，还是会出差错。
- 16.在决定胜负成败的关键时刻，我虽然很紧张，但总能很快地使自己镇定下来。
- 17.我不喜欢的东西，不管怎么学也学不会。
- 18.在吵杂混乱的环境里，我仍然能集中精力学习，并且效率较高。
- 19.我不喜欢陌生人来家里作客，每逢这种情况，我就有意回避。
- 20.我很喜欢参加社交活动，我感到这是交朋友的好机会。

## 3-4 创造智商 CQ(Creativity Intelligence)

### 3-4.1 什么是「创造智商」CQ(Creativity Intelligence)?

创造智商 CQ(Creativity Intelligence)其实就是一种创意思考，它的定义有二个，第一个是指发展一个前所未有的崭新思考、想法或观念。例如爱因斯坦(Einstein)的相对论，在当时无疑地是一个非常先进的观念，还有很多的发明家也是如此，他们的构想在一开始提出的时候，并不是每个人都能接受，甚至得到的只是旁人的讪笑与藐视。事实证明「创意思考」在起初可能是荒谬的，然而最后「创意思考」却可能对我们的生活及环境有极大的贡献。

另一个创意思想的定义是：观念的重新组合以及事物的合并等。而其中的「组合」就是创意思考的最佳定义，也是关键所在。例如：环境的文明进步，我们的生活周遭出现了许多污染因子，像是保特瓶、废轮胎、塑料袋、保丽龙等等，这些一直是我们卫生及环保人士所头痛的问题，然而自从环保意识的高涨，有人把它们做分类，并且加以重新组合，以期能做到废物利用，并减少环境的污染，如将其拿来作填充物，或其他的用途，不仅是改善了我们的环境污染问题，也提高了废物的利用价值，珍惜有限资源的功能。这不但是为我们的环保尽一分心力，相对的也激发了我们的创意思考。

关于新的组合方式，有一个极佳的例子，就是火药的发明。公元 1242 年时如钾硝酸盐、碳以及硫等元素，在当时已是众所皆知的化学元素了，但大家都不知道把这些元素混合之后，点火会产生爆炸。一直到后来牛津大学的贝康(Friar Roger Bacon)，就利用这些当时已知的元素，加以重新组合就制成了火药，若是将这些成份比例做改变，还可以控制爆炸的威力呢！他之所以与其他人不同的地方，就是他懂得善用「组合」的观念，让材质的特点及技术均能依其特性而能得到相得益彰的效果，这就是一个具有创造智商的人。

### 3-4.2 创造智商的重要性

长久以来一直以经济成功自豪的亚洲国家，已经开始了解到，发展创造性及关键性的思维对维持及提升竞争力的重要，少数国家并且建议以激发创造性思考革新学校的教育。

曾撰写数本与创造性思考相关著作的学者戴波诺说：「由于竞争日益激烈，世界各国政府应实施的首务，是教导人民如何创造性的思考。」

提倡艺术与科学整合的美国公司「PSI-PHI 传播」主管席勒表示：「他对于亚洲地区未来在整体性思考方面的成长表示乐观。」他指出，亚洲人愿意接纳事物、开放并好奇，这是很宝贵的。他说：「亚洲也许缺乏技术，也许没有先进的教育制度，但是亚洲人在思考方面已经有了良好的准备。」

新加坡教育部在 1995 年所作的调查发现，新加坡本地的毕业生虽然能力强、努力工作，但在创造性与革命性的思维方面差人一等。新加坡政府已经拨款廿五亿新加坡币（十七亿四千万美元），展开一项革新教育方式的计划，在课堂引进革命性的思考，并从事改善信息科技的运用。新加坡并不是开始体会到学校必须传授关键性思考的唯一亚洲国家。面对民主转型另一阶段的南韩，也开始响应更多创新型态教育的需求。

南韩一位教授朴振远（音译）说：「对于成功的民主教育而言，创造性的思维是必要条件。」但他指出，创造性的思考以及理性准则很可能与南韩的传统价值观有所冲突。

「全球健康暨财富」顾问公司的詹姆斯·林补充，亚洲文化对情绪表达的限制妨碍了亚洲人的管理技巧，为了获致未来更大的成功，情绪表达应该和智力发展受到同等重视。

所以，现代工业界及政府均已意识到，改善工作的环境是促进创造智商及提高利润的重要指标。新观念及新技术的发展，有助于产品的改良、增加销售量、提高工作效率、节约能源以及创造出更先进更尖端的产品。发明家以及商业改革者，早就知道创意思考是解决问题或突破瓶颈的最重要的资源，并在面临问题时，了解到必须先探讨是否有其他可替代性的方案以满足其商业上的需求，或尝试针对问题寻求一个新的、有建设性的解答，让新观念来带动进步与发展。

依据传统的观念，工商业界及政府机构在培训（养）及提拔人才时，均着重于提高人员的教育程度即所谓的 IQ，以做为考虑其专业能力的标准。不可否认的，学识是一项重要的因素，但是现在企业界已体认到当要拔擢人才时 IQ 已非唯一的考虑指标，而会将个人的创造智商也一并加以考虑。这并非先进的做法，在欧美各国早已实行，只是在亚洲目前的教育制度下，要舍弃文凭主义并非一蹴可及的，然而在现今各方高呼重视人文教育的情形下，我们的整体环境都在默默的改变中，相信在不久的将来，我们的创造智商将大幅的提升，亚洲国家的竞争力也必将迎头赶上。

### 3-4.3 创造智商与脑智商的关系(IQ≠CQ)

心理学家曾研究过智商及创造智商之间的关系，结果产生许多不同的结果，而无法认定智商及创造智商之间到底具有什么程度的关系。创造智商与脑智商(IQ)的高低其实并无绝对的关联性，差别只在于有高「脑」智商及高「创造」智商的人比较懂得如何去运用巧思及事物的组合罢了！然而有些具有高「脑」智商的人却往往会因为某种限制、或是先入为主的观念（成见）而压抑了他的创造智商。举个很简单的例子，各位可以回想您过去求学时那些在校成绩名列前茅的同学里，有哪些人目前有很好的事业前途？很多人在同学会里都会惊讶地发现，往日被视为天才的人如今的际遇不一定很好；而那些有事业发展的同学却有很多是昔日在同学眼中成绩平平、或是调皮捣蛋的。因此我们可以确定一点，就是人们的天生创造才能，有时会地受到一些阻碍而无从发挥，如太多的顾忌或是思想已成为教条化了，因此我们可以说 IQ 不等于 CQ。

### 3-4.4 创意思考的诞生过程

首先，先让我们来认识一个创意通常是如何产生的：

创意思考的过程，就是由想象力、灵感、以及启发性所产生的。这三项创造历程是经由分析「创意思考是如何产生的？」而获得的成果。不论你是谁，你都可以利用这三样法宝，因为法宝本身是没有什么差异性的，重点是在于怎么样去运用它而已！

#### 一、想象力

想象力和我们常讲的幻想力有点类似，两者不同的地方是幻想力并不需要现实与逻辑做为基础，而想象力却需要参考现实的情况。爱因斯坦曾经说过：「想象力比知识更为重要。」请注意，他并非说：「想象力和知识一样重要。」他说这句话的目的，是要强调想象力的重要性。纽康堡博士（Dr. Simon Comb New）是十九世纪末及二十世纪初，最富盛名的科学家，当时他曾著书论及：「没有人可藉由力量与机具的组合，使人在空中翱翔的，我之所以敢下这样的结论，是因为它再真实不过了。」然而，几乎就在他说这句话的同时，两个很有天份的脚踏车机械师，正努力不懈的在试图制造飞机。他们其实并不全然了解有关气体动力的理论，但还是制造了一个风洞，同时搜集了许多有关物理方面的资料，并且想借着利用不同的机翼倾斜方式，来控制飞机方向，于是设计出辅助翼，结果他们成功的让飞机起飞并翱翔在天空中。这件众所皆知的事，就是由于他们的想象力及毅力，成功的发明了第一架机械飞翔器。或许这就是为什么，除了爱因斯坦之外埃默森（Emerson）也说过：「想象力甚至比知识更为重要。」的原因了。

热忱与想象力是相辅相成的。由于我们的热忱，才启动了无止境的想象力。埃默森就曾说过：「热忱是一把启动我们想象力的钥匙。当热忱到达极限的时候，也是我们想象力达到尖峰的时候。」

#### 二、灵感

灵感大多是由突然的刺激所引发的，我们都有过这样的经验，即是由所接触的对象处得到灵感，然后发展出一个新构想。这个新构想，可能与我们原先所想的颇为类似，当然也可能完全无关。

在此我们举一个灵感的绝佳例子：在公元 1942 年二次世界大战期间，英国皇家空军受命摧毁三座供应纳粹电力来源的水坝，但是经过几次的攻击行动，皆无法摧毁目标。于是瓦里斯博士（Dr. Bariles Wallis）想出了一个方法--即使用五百磅的炮弹，将其投射到水坝的上游，让它借着水流之力顺流而下，当炮弹抵达水坝的阻水墙时，因受阻而慢慢下沉，等下沉到某一深度时，才因为水压的加大而压挤爆破。此时的爆炸力量包括了炸弹本身的爆炸力、水的压力，以及比空气比重更大的水的牵制力。三者力量合而为一，水坝即可一举摧毁。但是为了达到这个效果，炮弹投射的位置需在坝顶后方六百码，水面高度以上六十呎处。在当时的仪



器设备来讲，方位的计算并不难，但是如何达到水面上六十呎高度的要求呢？在当时一般的高度仪，都是以海平面为基础所设计的，于是他们不得不尝试其他可行的方法，以求达成这个目标，但是没有什么效果。直到有一天晚上吉伯生（Guy Gibson）参观伦敦市区一个俱乐部的表演节目时发现，照射在女演员身上的灯光，有时为一点，有时又变为两点，于是他注意到位于戏院的两个角落，才明白是怎么回事，原来这是分别由两盏照射灯所形成的特殊效果。于是乎，他将这个灵感行动化，着手在飞机机头及机尾的顶端上各放置一个瞄准器，如此一来就可正确无误的指出水面以上六十呎的高度了。吉伯生由于有了灵感的刺激，才完成了这样的设计，而英国皇家空军也因此才能够摧毁了两座水坝，总计冲垮了四十二家纳粹工厂。

### 三、启发性

启发性是在从事某项工作时，突然间受到某种启发，刺激潜意识产生构思，也就是我们所说的开窍或是顿悟，而启发性的产生，是需要我们的大脑接收新的信息而得。瓦特（James Watt）就是由于启发性的结果，而发明了蒸气涡轮机。当时的汽缸工作效率较差，乃是因为活塞运动的速率较慢的缘故。瓦特想要加快活塞在汽缸内运转的速率，他试了好几个月，然而一直都无法突破。有一天他轻松的从教堂里出来，正准备要散步回家时，突然间脑海里灵光一闪，想到蒸气是具有压缩性的物质，紧接着他又产生了另一个观念：「何不把蒸气放到涡轮内呢？」然后他就开始在脑子里构思设计，在他迫不及待的赶回家后，马上将设计记录下来，并绘制成图。由这个例子我们可以得见，一个灵感的启发，往往是在无意之中的神来一笔。

以上之所以提及这三个思考的历程，是要使读者明了，每一个人都具有潜力，来创造以及发展创新的、革命性的观念。每个人都会由于不同的方式刺激，而得到新构想。

#### 3-4.5 创造智商的心理基础

亚理斯多德（Aristotle）曾说过，有三个基本因素，刺激我们产生相关的观念及想法，这三个因素就是：

##### 一、相似性

什么是相似性呢？我们就以打字机的为例：打字机的设计与钢琴的原理是极为相似的。如果一个人对钢琴非常熟悉的话，则他对于打字机也能很灵活的操作。又如，一个人如果会骑脚踏车，那他一定也能骑机车，因为骑脚踏车和骑机车的平衡原理是相似的，这就是相似性。

##### 二、紧邻性

什么是「紧邻性」呢？就是指「可使我们立即想出相关联构想的一个历程」，听起来好像很难理解，其实并非如此，举个很简单的例子：当你听到打雷的声音，你马上就会联想到——可

能要下雨了，下雨就是打雷的紧邻性。疫苗也是一个紧邻性的绝佳例子，首先让我向您解释疫苗的原理，其原理就是：因为某些细菌只要生物体染过一次之后，就不会再感染了。因此，若将较虚弱的细菌，注入健康的生物体内，让生物体染病一次，则这些细菌会在体内产生免疫的能力，又因其为虚弱的菌种，所以不会对生物体造成太大的伤害。因此，接种疫苗就是如此诞生的。这就是一种紧邻性的思考历程表现。

### 三、对比性

对比性显然地系指相对的观念及想法，我们在设计时常会运用到这样的思考方式及历程。比如：在车辆高速行驶的弯道里，会因离心力的关系，使得车辆失控而被抛出路面，因此我们便会想出如何来对抗离心力，例如——外高内低的斜度来增加路面的摩擦力，协助车辆减速，以避免危险。这种借着斜度来减低离心力的方式，就是一种对比性的构想。另一个对比性的构想，就是很多人在练习游泳的时候，为了不让自己沈下去，便会用游泳圈或是浮板等，这就是用浮力对抗重力的原理，因为浮力就是重力的对比性。

这三个因素必须加以界定发挥，以表现出它们在创意思考历程上的真正潜力。

## 3-4.6 怎样的条件较能提高创造智商？

对一个要成为创意思考的人而言，传统的想法及观念是创造智商最大的敌人，因为它冻结了我们的思维，限制了我们的创意思考，更扼杀了我们往前更进一步的动力。但是究竟需要什么原因、时代背景或环境才会较易刺激我们去超越问题的瓶颈以寻求更完美的解答？现在我们来几个提升我们创造智商的因素与原因：

### 1. 追寻完美

根据心理学家的研析：唯美主义是很多设计师的共同特质。因为这些各行各业的设计师们在构思创意设计时，必须不断地寻求其所设计的整体、视觉、空间、色彩及质感上的完美，以使作品更臻尽善尽美的境界。因此，追寻完美是创意者的重要目标。

### 2. 好奇心

俗语说：「好奇心确实足以使人丧命；但另一方面，它同时也可使人们获得财富。」富创造智商的人，自始至终都会有极强烈的欲望去发明、创造。而具好奇心的人也大致具有类似的特性，即对每件事物都有追根究底一探究竟的想法，且无法满足于眼前显而易见或理所当然的作法或解答。由于好奇心的驱使，也会引导人更进一步了解研析问题的起因并试图在学理上深入探讨。

### 3. 学识

根据经验，对任何的问题，多一分的了解之后，自然而然的就会有多一分的期望，并针对这个问题，做更深入更广泛的涉猎以充实学识。比方说，一个桥梁设计者，在他具备关于桥墩负荷、建筑材料、以及设计理论的基本学识及了解之后，他会对这方面新的发展有更多的兴趣，诸如：新的设计、新的材料以及新的施工方法等等。

#### 4.竞争

竞争是刺激创造智商的一个原动力。一个成功的公司必须具有最新的科技，同时更要随时随地的，去尝试发展任何新构想及新产品。有关竞争这一点，最佳的例子是手上型的电子计算器，由于晶体管的发明，取代了以往的管线及其它的电子装置，不但具有轻巧方便的好处，更使得造价着实降低了不少，其所省下的制造成本，是相当惊人的。

#### 5.战争

在战乱的年代里，总是会有一些脑筋动得快的商人或罪犯，利用他们的观察力及创思而有惊人之举，也许就是由于他们的贪得无厌，而因此产生了许多不正当的创思以获得利益。还有战时的军队也时常会有创意的产生，如二次大战期间美国海军为了让战车能在沼泽区通行无阻，于是便发明了链锯以锯树木，钢铁网板则可以用以铺在沼地上，这也是创意。

### 3-4.7 什么样的人才是高创造智商的人？

在您了解了产生创造智商的条件与背景之后，您一定会疑问，究竟需要什么样的特质，才是真正有创造智商的人？然而人的创造智商是人类与生俱来的天生特质，例如：一个婴儿出生的时候，对任何的事物并没有任何的经验，所以在他的成长过程中，除了模仿的能力以外，他还有创造的能力，比如说：在学走路方面，光看大人的走路方式与动作并不能让他就此学会走路，他必须去适应重心、平衡、人体力学与地心引力，而这些就是创造智商之所以让他学会走路的能力。所以，创造智商是与生俱来的，只是有的人在成长的过程中会逐渐的让模仿的能力取代了创造的能力，而让创造的能力消失或淡忘了。因此，真正富创造智商的人，终其一生均以尝试错误的方式，不断地在发挥他的创造智商，而并非只是学会模仿，虽然说模仿是较不容易失败的。

然而，每一件成功的发明若不经历不断的尝试与失败又怎么能得到进步的成果？所以，成功的发明都是要经历无数次错误与失败累积而成的，而只有具备创造的能力才能不断持续地成长。这种理论，与我们以往坚信只有天才或者具有高度智商的人，才有创造智商的说法是有点差距的。不错，爱因斯坦与爱迪生（Edison）以及其他著名的发明家，在那个时代里毫无疑问是真正的天才。但无论如何，我们都已认同，每个人皆有一定的创造智商，如众所周知：

设计师（如：服装、建筑、空间、及美学等）、工程师、以及经理、老板（董事长）、作家、科学家、家庭主妇、儿童等等，都有能力把他的创造智商及发明才能，表现在设计工作以及公司管理上面。

其中，家庭主妇（夫）是我们以往所忽略掉，例如：我们每天所要吃的三餐就是一个可以发挥创造智商的重点舞台，依照每一样素材的特性加以做重新的组合便是一种创造智商的表现，这结果与菜色的可口与否并无绝对的关系。若是您家里的主妇（夫）所煮出的饭菜不是那么地符合您的胃口，请不要怀疑她（他）的创造智商，多给予鼓励、再接再厉才是发挥创造智商的原动力。

在儿童的成长过程中，并没有足够的素材及资源供他们学习或模仿，因此他们的想象空间便如行云流水般无边无际，自然他们的创造智商便远高于大人了。然而，儿童因为其表达的能力限制，因此，其创造智商往往也很容易被忽略。

另外还有一些因环境而造就出来的创意大师，如石器时代的原始人类，他们为了对抗外来的侵略，必须利用身边垂手可得的石头做成各种可以谋生、居住和防御的器具，这也是一种创造能力。

因此，环境也是刺激创意思考的一大因素，倘若我们每天生活在衣食不缺的环境里，我们便会因为不再需要任何的物品来改善环境而逐渐丧失了我们的动力，但是不要以为创意是很困难的事，其实创意就在我们的脑海里，例如，每天我们要上班时脑海里会想：我今天要穿什么衣服，这也是需要创意的。因此，创意是无所不在的，只要适时的让它发挥出来，你也可以成为一个具有高创造智商的人。

### 3-4.8 如何才能提升创造智商？

既然每个人都有创造的能力，但是要如何才能让创意尽情的发挥呢？在了解一个创意产生的历程后，我们要来谈谈如何来提升我们的创造智商：

#### 一、动机

动机会促使我们有寻求更理想解答的意念，当然也可能是一个求生存或提高自己竞争条件的因素。如上面我们所举例的瓦特之所以会发明蒸气涡轮机，就是因为他有想改善当时汽缸工作效率低落的动机；而环保及资源的再利用就是我们创造废物利用的动机。具有强烈动机的人，自然会带动自己以及其所属的小组成员，一同寻求或超越他们平常习惯性的解答，而具有弹性的思考能力也是不可或缺的。

#### 二、勇于冒险

一项新的创造或改革总是会为我们的社会产生某些变化，而变化的最大阻力则往往来自于人们的固执己见。不愿意冒险或排斥新的事物是一般人的通病，但反过来说，如果没有任何的

冒险，当然也不会有任何变化，社会也就不会进步了，哪里还有勇于冒险并乐于接受变化的今天？

### 三、知识

拥有各方面的知识，才能有足够的信息让创意思考的诞生源源不断。如一个作家，他必须去搜集各方面的资料才能在自己写作的领域中旁征博引，并且能让思绪源源不断。因此，各方面的知识是很重要的，知识是创意的后盾。西方先哲也说：「知识就是力量。」就是这个意思，有了广博的知识才能巧妙的去组合自己的经验，创意也就更容易发挥了。

### 四、毅力与恒心

这二者都是创意必备的特质，这与我们刚才所说的热忱是异曲同工的。莱特兄弟也并非在第一次的飞行实验就能成功的设计出飞机的雏形；若不是心中一股毅力与恒心，则他们如何去承受一次次的失败与旁人的讪笑呢？因此积极进取的精神，是产生动机的原动力，使我们面临新的瓶颈时，可协助我们克服逆境及障碍。

### 五、要有极强的认知及敏感度

一个有高创造智商的人必须在面对问题时有明确的认知与高度的敏感度；若没有高度的敏感度有时候会丧失很多很重要或是很好的契机。就拿营建计划的工程师来说吧，他必须确知计划的高成本所在，并思考有什么方法可以改善。还有一些如服装设计师，他们也必须嗅出流行的趋势所在，才能走在潮流的最前端。

### 六、弹性的思考

一般人的主观意识往往会认为--在一个对于自己而言是全然不了解的知识领域里，自己是毫无经验与概念的，只要这个念头一出现脑海里，就等于未战先降了。可是，根据历史与经验显示，有许多好的建议，大多都是由外行人所提出的。比方说，轮胎是由一个兽医师所发明的。这在一般人的观念里一定会认为这太荒谬了，然而创意是没有国界的，只要脑海里能有意念诞生的空间，任何人、任何事都没有一定的限制。

### 七、包容心

通常我们对于不明确的构想，大都抱持着排斥或嫌恶的想法，但事实上，它可能最后反而成为极佳的建议方案呢！这种情形，在每个创意构想的起步时，是经常会出现的。因为有很多的创意在起初并无法明确地让我们知道它的效果或作用，因此需要有包容的心才能让创意的种籽生根发芽；不要因为它的不明确就轻易的否决掉一个构思，即使这个构思真的不可行，我们也可以从其不可行之处找出不合理的地方，进而加以修改。

## 3-4.9 创造智商低落的原因

倘若您已了解要提升创造智商的必备因素，您是否会觉得纳闷：「为何以上所列的条件我都具备了，但是为什么我的创意思考就是发挥不出来？」看了以下的解答，相信您必然会知道原因出在那里了！让我们来看看，什么是抑制创造智商的杀手。

## 一、IQ

大部分的人都会直觉的认为，发明家一定是聪明的人。其实，「发明家」和「聪明人」之间并非是一个等号，而我们在上面的篇幅中也为您介绍过创造智商与智商之间的关系。

相信您一定会奇怪，为什么 IQ 竟然会是创造智商的杀手呢？难道创造智商不需要 IQ 吗？其实，创造智商确实是需要 IQ，然而，有时 IQ 越高的人反而越让思想受限，而轻易地封杀新的构思。例如我们之前所举的例子，若是这些人在创作发明的时候，偏重于主观的意念而不知道如何对事物做重新的组合，则我们现今的环境和远古时代是不会有太大的差异的，毕竟石头原本也只是石头而已。

在 1878 年时，贝尔（Alexander Graham Bell）向美国的西部电报公司（Western Telegraph）总裁推销他的新发明，售价只要美金二万五千元，然而这个总裁却告诉他说：「我没有时间浪费在这些玩具上头，我们已经有了有一套很好的电报系统了，你的电话不会有什么真正的价值的。」这个总裁想必是位具高度 IQ 的人，否则他也不会做到总裁的地位了，但是事实证明他是没有什么创造智商的。因此，如果你有一个极佳的构想，但是是一个 IQ 比你高，或者是地位比你高的人，告诉你这个观念不好时，并不代表他是对的。

## 二、教条与规章

家庭及学校教条式教育的影响，通常是阻碍孩童创造智商的最大因素。因为他们在现行的教育环境中，仅接受一些既严谨且无弹性的刻板规章，告诉他们遇到某些事就用某些做法来因应，因此这些规章便成了一个牢笼而局限了创造智商的想象空间，最后终致扼杀了创意的种籽，剩下的只有模仿及因循，虽然说「萧规曹随」是最安全的做法，但是墨守成规并不是一种好现象，一个环境要进步就要有冒险的勇气。

因此，父母们必须学习如何在教导小孩必要的纪律与开放式的教育环境二者之间，找到一个合适的均衡点。当然这是一件不容易达成的工作，但却绝对值得一试。

## 三、习惯由主观来主导一切

谈压抑创造智商最具代表的因素，应该是人们的直觉反应。我们从过去的历史中可以看到很多关于这方面的例子：曾经有一个对营建领域有丰富学养的人，凭借着他以往的经验声称：「用钢架做为主体的建筑物，绝不可能是良好的设计，因为钢架构材的伸缩性会破坏其他的材料（如塑料材料等），而最后将仅存一副钢架而已。」以上这席话，相信在今日我们看起来真是一个笑话，然而在当时就是因为一个直觉的反应，因而阻碍了一项新构想的发展，这是很可惜的事。

## 四、思想缺乏弹性

人们往往因为只知墨守成规，而下意识的武断认定世上仅有此唯一的解答方式。凯特林举他

亲身的经验来说明此点：在他设计汽车自动点火器的时候，若依照当时的电力系统设计规范，根本无法设计出他理想中的自动点火器。因为当时的规范所述，电流持续的使用，将会造成超负荷，结果势必引起电线着火等危机，但若依照规范所述，来选用材料及规格的话，则他设计的自动点火器，势必得跟引擎一般大小。可想而知，这绝对不是一个理想的设计。最后他采用了五倍于规范的电流，而不依照规范上的规定设计，他的尝试，很显然的大大的突破了规范的限制。一般人都坚信他不会获得成功，但事实上，他却圆满的完成设计。因为，虽然他的设计远超过了电流的负荷，但仅在非常短的时间用来发动车子，车子发动之后，即不再通电，因此不会有短路的危险。而规范所载，乃就一般电力系统的设计而言，均假设为长时间的使用状况。无怪乎初期一般人都不能轻易接受他的理念，而大多采传统的设计。

正因为一般人均严守规范，因而没有进行任何突破的努力。因此，凯特林在事后特别说了一段话：「所有人类的发展，不管它是什么形式，必须是规范以外的事物；否则，我们将不会有任何新的东西问世。」凯特林的发明，就因为能突破观念中的规范，所以他才获致了成功的设计。

## 五、害怕失败的心理

改革及创新构想的发展是一项尝试性的工作，既然是尝试性的则必然免不了会面临失败，因此一个发明家必须具有可能导致失败的心理准备。但是，通常学校的教育只教导我们要如何追求卓越成功，却没有教导我们如何以正面的态度来接受失败。正因为这样，一般的人都因视失败为畏途而怯于尝试，以致于无法成为一个成功的发明家或改革者。

我们常会看到，当一个人的尝试一旦失败了，他所需面临的只是周遭人群的嘲笑及藐视而已。凯特林坚称：「一旦你失败了，更应该勇敢地站起来再试一次，如果又失败了，再试一次。一次又一次的屡仆屡起，每一次的尝试必须寻求新的组合、新的方式。并扩展你的想象力，超越自己平常的思考极限。」因此，在创造发明的过程中，的如何去克服害怕失败的心理是很重要的。

## 六、满足现状

易于对现况满足也是创造智商的一大杀手。因为，若需要发展，则必须有所改变；人若有改变的能力，才可能成功的达成目的。如果你想盗向二垒的话，试问你是否该先离开一垒垒包呢？

## 七、排斥心

任何的变动都是充满未知数的。所有具有创造智商的人，都可能经常地遭到反对者阻挠，因而妨碍了新构想的思考。

我们都有这样的经验，例如在公司例行会议中，某位职员对刚刚所提的讨论事项，提出一项新的见解，往往会马上招致许多指责，批评其想法不可能实现。因为人们习惯于面对一件新构想时，便事先想到这构想的坏处，而不去想它的好处，而使人们不愿花时间去评估或尝试，这个构想的可行性究竟有多少？反而随口批评，提出一些意见，逼使提新构想的人，承认他的新构想是不切实际的，但却不知道这样优柔寡断可能在无形中抹杀了一个伟大的构想。

## 八、繁杂的手续

这个现象在公家或大型的机构常常会发生。因为有太多的繁文褥节与法令规章，倘若您有了一项创意的构思，往往需要层层의关卡去报备或核准，而光是这些繁琐的手续就会使人打退堂鼓了，因为有句话说：「多一事，不如少一事」的想法，这使得许多的创意无形中消失了。有位政府官员曾说过：「多做多错，不做不错。」就是这样来的。

有个明显的例子就是公共安全奖励条款，原先建筑商应该可以好好的利用这项条款，藉以发挥他们的创造智商，以便设计出更新的方法，来减低建造的成本。经过这样的尝试之后，不仅建筑商获利，业主也可以同时获利。但是多数的建筑及提高公共安全商人们，常不愿去从事这样的一项尝试，原因是他必须面临一大堆的官样文章，这些官样文章规定，他们若要做任何的变更设计时，必须得到官方的接受及认可才行。就因为这个原因，使得建筑商必须耗费相当多的时间及精力，在准备官式审查的数据及文件上。对营建工作而言，建筑商是无法耗费太多时间在这种公文往返作业上的。

所以，政府机构一直说要精简人事、强化行政效率等，不如先从如何去简化公文往返的手续，并鼓励培训有创意思考的人才，这才是根本之道。

### 3-4.10 哲学家对提升创造智商的看法与心得

数学家兼哲学家的怀特海德（Alfred North Whitehead）谈到，为了要鼓励我们的创意思考，依循几项必要的规则是极有帮助的。下面所列即是摘录怀特海德的哲学：

1. 不要有明显的不合逻辑之处。
2. 克服抗拒变更的潜意识，以便进行推陈出新的努力。
3. 确认你的思绪，与所研析的计划或任何的思考逻辑不一定发生任何牵连。
4. 清除所有心理障碍及个人压抑。
5. 具有异想天开的念头，这对刺激进一步的想法是有所帮助的。因此，拥有这种念头，必须受到鼓励而非加以嘲弄。
6. 所有伟大的真理，在第一次提出时，都是被视为荒诞无稽的。

上面所提的建议，在协助我们进行创意阶段，是有相当的帮助的。怀特海德的建议，可用于个人的创意，同时也适用于小组的集体创意阶段。大多数的创意，是在个人的创意阶段时完成的。当然只要有适当的客观环境，我们就可以圆满的进行小组的创意阶段。

进行研析时，可能是以整个计划为着眼点，也可能是仅针对原设计的某特定部份，做局部研析。不管研析的着眼点是什么，在创意阶段内所产生的构想不论好坏，在当时均需加以记录，切不可随意删除或忽略。以下几个基本的建议，有助于小组的集体创意：



1. 研析小组成员，必须秉持其可以对计划提供改善之坚强信念。
2. 设计永远有可加以改善之处，即随时寻求更完美的理念。
3. 对新构想有包容性。
4. 从你的脑中删除「不可能」这个字眼。
5. 对所有的新构想不加任何判断。
6. 尽可能的构思新构想。
7. 寻求相关的构想。
8. 不要害怕尝试。
9. 鼓励所有成员参与。
10. 将你的观点以提问题的方式来测试。
11. 协助你的小组成员创意新构想。
12. 记录所有的价值工程构想。
13. 永远不要有先入为主的观念。

小组领队在创意阶段中，必须不断地鼓励成员自由思考、交换信息。而且必须态度温和，意志坚定的告知成员，在这个阶段进行当中，不欢迎任何的批评行为，所有的创意构想，都必须予以保留，不做任何判断。当然小组领队有件更重要的事，就是鼓励所有的成员积极参与创意阶段。还有一点值得一提的就是——当构想具体化后，务必养成随手记录的习惯，因为你可能随时会忘记它。

### 3-4.11 以科学的论点谈——激发创意的技巧

#### 一、脑力激荡法

进行脑力激荡法时，必须尽量聚集各种不同专业训练背景的成员。通常进行的方式，是由小组领队来引导，然后记录下所有的构想。小组的成员，在事先必须对计划的背景资料有所了解，且熟悉计划的需求。在正式进行脑力激荡之前，先简单扼要的告知参与研析的每个成员，该计划的设计以及计划订定的需求及限制。脑力激荡法的步骤如下：

由小组成员先审查计划内容。

正式的脑力激荡。

由成员提出他们的构想。

保持创意的高度自由发挥。

创意的形成。

创意阶段能提供良好的环境，使得大家打开心扉，无所顾忌的表达自我。心理上的安全感与开放，是创意思考阶段成功的一个重要条件。

## 二、高登（Gordon）技巧

高登技巧也是小组创思时，常采用的一种技巧。在许多方面，它与脑力激荡法是截然不同的。最明显的差异是，小组成员在集体创思之前，对问题或研析的计划内容是一无所知的。小组成员皆由小组领队带领做广泛的涉猎，以搜寻所有可能的问题解答，此时仅有小组领队一人知道计划的真正设计内容。

比方说，为了解决工业区的空气污染，极可能是要设计一个空气净化设备的。但讨论时，小组领队所提出的问题，可能是以空气污染为主题，而不直接告知为空气净化设备的设计。利用这种方法，我们可以遍寻所有净化空气质量的处理办法，以扩展创意的领域。而真正的问题解答，在小组领队认为所有可能的方案都已经提出之后，才加以界定。

## 三、查对表法

从过去的经验及类似的研析个案当中，势必有许多替业主省钱的好构想。我们若将这些构想整理成查对表，常可做为我们在从事新研析时的比较依据。我们会发现，回过头去从历史资料中，找出那些一直持续发生的事实，对研析是极有帮助的。

## 四、组织分析法

组织分析是针对替代方案的系统化做评估，其步骤如下：

- 1.以描述变量来定义问题。
- 2.建立一个模式，利用变量列出所有可能解决计划问题的组合方式。
- 3.利用这种系统化的分析，获得满意的解答。

因为这样的分析法可以涵盖极广的范围：分析中的第一根轴是代表单元程序。第二根轴则是代表设计所使用的变量。第三根轴则代表解答方案，如：可能采用的机具设备的型式等。经由这种处理方式，可以产生许许多多的可能性及组合解答，用以提供计划分析参考。

## 五、特性例举法

特性例举法使用于细部的分析，它能依序列出计划所包括的各个项目，以及可能变更各个特性的一切修改方式。藉由这个技巧，可以提供许多新的组合特性，以解答问题。

身为研析小组的领队，必须适当地评估计划本身，以及小组成员的组成方式，并决定上述方式中，何者最适合在其创意阶段中使用。不论采用何种方式，都必须遵从以下的几点基本规范：

- 1.创意阶段时，禁止判断任何构想，任何判断均留待判断阶段中再进行。
- 2.假设每个构想皆可行。
- 3.于研究构想时，勿设限制。
- 4.掌握交互讨论的内容及构想。
- 5.所有成员，均应怀着高度的竞争力参与创意。

若能依循上述这些简单的规范，必然可以加强创意阶段的成效。

经由本篇的解析，您是否已对创造智商有更深一层的了解呢？对于这些以往一直被我们所忽略的，希望您能经由作者详细的解说，能更有力地掌握提升创造智商的要领，您一定会发现，经由这些技巧不断反复的练习以后，您看待事物的角度将会有所改变，而您的 TQ 全人智商也向前精进一大步了。

## CQ 问卷

【测试目的】※你的创造为如何？本套检测题是著名创造力教学研究专家威廉斯研究的系统，旨在检测被测者有好奇心、想象力、挑战性和冒险性等四项行为特质上的程度。

【测试要点】凭自己的真实感受快速作答，每题必做。

【测试时间】没有限制。

【测试题目】

- 1.在学校里，我喜欢试着对事情或问题作猜测，即使不一定都猜对也无所谓。
- 2.我喜欢仔细观察我没有看过的东西，以了解详细的情形。
- 3.我喜欢听变化多端和富有想象力的故事。
- 4.画图时我喜欢临摹别人的作品。
- 5.我喜欢利用旧报纸、旧日历及旧罐头等废物来做成各种好玩的东西。
- 6.我喜欢幻想一些，我想知道或想做的事。
- 7.如果事情不能一次完成，我会继续尝试，直到成功为止。
- 8.做课时我喜欢参考各种不同的数据，以便得到多方面的了解。P335
- 9.我喜欢用相同的方法做事情，不喜欢去找其他新的方法。
- 10.我喜欢探究事情的真假。
- 11.我喜欢做许多新鲜的事。
- 12.我不喜欢交新朋友。
- 13.我喜欢想一些不会在我身上发生过的事情。
- 14.我喜欢想象有一天能成为艺术家、音乐家或诗人。
- 15.我会因为一些令人兴奋的念头而忘记了其他的事。
- 16.我宁愿生活在太空站，也不喜欢住在地球上。
- 17.我认为所有的问题都有固定的答案。
- 18.我喜欢与众不同的事情。
- 19.我常想要知道别人正在想什么。
- 20.我喜欢故事或电视节目所描写的事。
- 21.我喜欢和朋友一起，和他们分享我的想法。
- 22.如果一本故事书的最后一页被撕掉了，我就自己编造一个故事，把结局补上去。
- 23.我长大后，想做一些别人从没想过的事情。
- 24.尝试新的游戏和活动，是一件有趣的事。
- 25.我不喜欢太多的规则限制。
- 26.我喜欢解决问题，即使没有正确的答案也没关系。
- 27.有许多事情我都很想亲自去尝试。
- 28.我喜欢唱没有人知道的新歌。
- 29.我不喜欢在班上同学的面前发表意见。
- 30.当我读小说或看电视时.我喜欢把自己想成故事中的人物。
- 31.我喜欢幻想 200 年前人类的生活情形。
- 32.我常想自己编一首新歌。

- 33.我喜欢翻箱倒柜，看看有些什么东西在里面。
- 34.画图时，我很喜欢改变各种东西的颜色和形状。
- 35.我不能确定我对事情的看法都是对的。
- 36.对于一件事情先猜猜看，然后再看是不是猜对了，这种方法很有趣。
- 37.玩猜谜之类的游戏很有趣，因为我想要知道结果如何。
- 38.我对机器有兴趣，也很想知道它里面是什么样子，以及它是怎样转动的。
- 39.我喜欢可以拆开来的玩具。
- 40.我喜欢想一些新点子，即使用不着也无所谓。
- 41.一篇好的文章应该包含许多不同的意见或观点。
- 42.为将来可能发生的问题找答案，是一件令人兴奋的事。
- 43.我喜欢尝试新的事情，目的只是为了想知道会有什么结果。
- 44.玩游戏时，我通常是有兴趣参加，而不在乎输赢。
- 45.我喜欢想一些别人常常谈过的事情。
- 46.当我看到一张陌生人的照片时，我喜欢去猜测他是怎样一个人。
- 47.我喜欢翻阅书籍及杂志，但只想知道它的内容是什么。
- 48.我不喜欢探寻事情发生的各种原因。
- 49.我喜欢问一些别人没有想到的问题。
- 50.无论在家里或在学校，我总是喜欢做许多有趣的事。

## 3-5 执行智商 XQ(Execution Intelligence)

### 3-5.1 什么是「执行智商」XQ(Execution Intelligence)?

执行智商 XQ(Execution Intelligence)就是指一个人对于他的目标或企图的贯彻能力。若是依广义的解释可分为主观的执行智商和客观的执行智商二种。主观的执行智商是指其执行的能力决定于自我本身，而不掺杂其他的外在因素；而客观的执行智商则会受个体与所处之外界环境互动的影嚮，因此客观的执行智商包含了外在的环境、机会、运气和相对竞争优势等因素。因为在目前的大环境底下，团体的整体功能已取代了个人的工作能力，所以，客观的执行智商已经逐渐超越了主观执行智商的重要性了。

然而，就是因为处在以团体行动为导向的工商业环境中，因此个体已无法避免竞争的局面，而竞争的情势就要看谁能彻底地执行自己的企图，便成为成功与否的唯一指标了。当竞争并非很激烈时，人人都可以很容易地达成目标得到自己想要的，也就是阶段性的成功（例如：美国的九年义务教育就不需要激烈的竞争才能达成）；然而当粥少僧多时，并非每一个个体都可以达到自己的目标，因此，失败便在所难免（例如：大学联考或是就业市场的竞争等等）。很不幸的是，我们所处的环境，由于资源有限、机会有限，好的目标有限，因此竞争越形激烈，即使你想要逃避也无处可逃，要生存下去只有勇敢面对竞争的挑战。但是在这情形之下，我们除了尽自己的本能去准备、争取并提升自己的执行智商，以寻求对自己最有利的条件以提升我们的素质之外，其余的就只能看个人的运气和福份了（即客观的执行智商）。

一个人若是能掌握了自己所能决定的一切，自然胜算较大，也愈能发挥自己的潜能，使自己得到相对的竞争优势，自然而然地也强化了客观的执行智商，达成既定的目标应该是可以期待的。但是，对于如何去提升我们的执行智商，以下将分为主观与客观等两方面来探讨。

### 3-5.2 如何提升主观的执行智商？

虽然说客观的执行智商已逐渐取代了主观的执行智商，但是主观的执行智商却是执行智商的基础，举个例子：美国职篮有一位很有名的前锋叫罗宾森，他在 NBA 球队时是得分的主力，不管是投球的命中率也好，控球也好，整体的表现都是可圈可点，但是在参加世界奥运时，却表现失常，这是为什么呢？因为奥运时，所有参赛的球员都是国际各队的菁英，而这时罗宾森便会想，若是这球让别人来投一定会投进的！虽然罗宾森本身也是一时之选，但是，他在整场比赛里的表现却一反常态的差。同理反证：「蜀中无大将，廖化为先锋」也是类似的道

理，廖化本身并无过人之处，但是在无人能居其右的情况下，廖化也能成为罗宾森；但若认为别人比自己强，则罗宾森也会变成廖化了。

因此，虽说客观的执行智商会决定自己目标的贯彻力，但主观的执行智商却会影响我们的真正实力。所以，如何去提升我们主观的执行智商便是首要之务。

## 一、培养毅力

成败的结果若是需要长时间才能确定，且其成败又具有不确定性时，便需要毅力来支持并鞭策自己继续执行。尤其是在同时进行几种不同的任务或计划时，毅力愈显得重要了。有时我们常会觉得老是徘徊于十字路口，不知是否要半途而废，或是继续正在执行的任务或工作？然而，过去我们所受的教育是：「有志者事竟成」，但实际上的情况却往往会令人感到泄气。毅力是成功的必要条件，却不是唯一的条件；而且，若是努力的方向不正确，又很有毅力去执行，则可能只是「南辕北辙」，不仅浪费时间与精力，而且可能会造成更大的损害。所以在运用毅力去完成工作之前，最好先认清方向。

## 二、培养荣誉感

一个没有荣誉感的人，往往什么事都不在乎，缺乏贯彻的决心和毅力。有荣誉感的人，则为了要达成使命，往往竭尽心力，鞠躬尽瘁死而后已。所以，「人苟无荣誉感则已，苟有荣誉感，则虽有千万难事遮蔽其途，亦将勇往直前，终能达成目标。」

但「荣誉感」与「爱面子」有所不同，「爱面子」属于主观认定的荣誉，而真正的荣誉是主观与客观都有相同的认定。爱面子的人常被激将法所打败，做一些超出自己所能负荷的事情，而追求荣誉的人若太过积极也会有相同的作为。所以，除了荣誉感，我们也需要理智，毕竟「精忠报国」是比「愚忠报国」更正确。而如何来善用我们的荣誉感也因此而更突显了其重要性。

## 三、调适压力

压力常来自于自我或是别人的期许及过去所受的教育等，但真正的压力多是来自于内心的欲望与生理的需求。但如何去调适压力？老子建议我们：「清心寡欲，崇尚自然」。这是很好的建议，但是现实生活的竞争，祇是清心寡欲，就能完全避免外来的压力了吗？因为，大家都不断地往前进步，而自己仍停留在原地「清心寡欲」，很快地便会被淘汰，即所谓——「不进则退」。

我们也了解，压力太少，做事往往没有效率，而压力太大则会崩溃，而适当的压力，才会有最佳的效果。所以，我们要学习如何去调适适当的压力，我们听过「化危机为转机」，同样的也可以「化压力为助力」利用压力来驱使我们提高效率，使我们的境界是「清心寡欲」的，而行动却是积极进取的。

#### 四、突破「潜意识」的瓶颈

马戏团中的小象，在还小的时候非常活泼淘气，也很好动。驯象师便以一条粗的绳子将它的脚绑在木柱上，限制它的行动。起初小象试了几百次、几千次，但始终无法拉断绳子，于是它有了「拉不断那条绳子」的潜意识，便接受那条绳子对它的行动限制的事实。过了几年，小象不知不觉地长大了，但它仍然遗留它以前记忆中那条绳子对它的限制，而不愿再尝试去拉断它；所以，驯象师可以用一条绳子绑住一头象，除非受到重大的刺激，这头象永远不会拉断这条「绑住心里的绳子」。不知道您是否可以拉断自己心中的那条绳子？

潜意识对于我们的执行智商有很大的影响，但却很难让我们察觉到。有关这方面的信息，我们将在潜力智商里为您做详细的介绍。

#### 五、注重对自己的暗示

在年龄方面，每个人的感受与认知都略有不同。当一个小孩子要求父母为他做某些事时，他的父母会说：「你都这么大了，还不会自己做！」，当他要求想做某些事情时，父母又会对他说：「你还这么小，不可以做那件事！」使得小孩感到疑惑到底自己是太小，还是太老？所以年龄就在于当事人自己的一念之间。以自己的主观去认定自己是否够大够老，才会真的影响意念，进而影响执行智商。若自己认为太老得无法去做某事时，那么真的他是老得没有能力去执行那件事了。所以对自己年龄的看法，对自我暗示的影响是不容忽视的。

在时间方面，如果你认为「还有」很多的时间去做某事，那么通常你不会太积极去执行，甚至暂时不执行；若你认为时间有些「紧迫」，那么便会非常积极地去执行；但若是太紧迫，你却可能会放弃执行。所以，时间的看法与规划，对执行智商通常有直接的影响力，毕竟懒惰是人的天性，以时间管理的方式来抑制惰性，确实有立竿见影的功效；但也别把时间安排得太紧凑，避免所承受的压力太大。

#### 六、改变习惯

人难免有一些积习，这些积习又常常左右人们的行为与思想，使得常常因为习惯的原因，而没有选择最佳的方法或路径，然而要把习惯改掉也颇不容易。有些人对于自己的一些不好的习惯很清楚，但即使花了很多时间想去改变，却往往力不从心，难以变革。事实上，习惯的形成，常导因于环境与惰性。所以，要改变习惯，先改变所处的环境是很好的做法，如：周遭事物的重新布置、改变使用的工具、改变生活型态等等，便会很自然地变更习惯。例如，有一个喜欢穿牛仔裤的女孩，她常常有一些不雅的习惯与举止，要改变她最简单的方法是先改变她的穿著，令她穿白色的裙子，那么她就不会随意到处乱坐，举止动作也会比较文静，习惯也就跟着改变，时间一久，便会看起来愈来愈像淑女。于是，她做事的方式也跟着有所转变，不知不觉中便逐渐影响了执行智商。

#### 七、保持好奇心

对于新事物的求知欲与好奇心也是执行智商的原动力之一，人类花了很多的人力、物力去做



太空探险便是很好的例子。好奇心可以引发求知欲，有了求知的欲望，就会产生寻求结果的企图，进而去执行某些作为。所以，好奇心是我们的一个很原始的驱动力，人类藉由这个驱动力的驱使而得到经验而由经验的累积得到知识，再由利用现有的知识去强化执行智商，而再开发未知的领域。人类藉由这循环不已的步骤，创造了文明，不断发现新的知识；也不断地创新发明新的科技，再运用这些科技的协助，将过去许多不可能做到的事情，一一实现，大大地提升执行智商，这便是拜好奇心所赐。所以，我们要好好运用好奇心这个原始的驱动力，来提升自己的执行智商。但是千万别忘了，猎人就是利用「好奇心」来捕捉动物的。

## 八、改变对生命的看法

有些人浑浑噩噩，从来没有想过生命的问题，只是过一天算两个半天，被别人生下来，也被别人埋葬。一生中所能被记录的事，大概祇有身高、体重和姓名，对于生平事迹，却乏善可陈，至于为何活着？为谁活着？则不可得知。也有些人是终日汲汲营营、处心积虑、攀龙附凤、追逐名利。也有些人立志做大事，立德、立言、立行、立功，更希望能名垂青史。也有人是主张「生命诚可贵；爱情价更高」，或者是「不自由毋宁死」。这些人不论如何都对生命有一种态度或看法，而这便会影响他个人的价值观。

就生物体而言，简单地说只有两个任务：第一个是维持生命。第二个是延续生命。也有人认为：「生活的目的在增进人类全体之生活，生命的意义在创造宇宙继起之生命」。这虽然同样是在探讨生命，但其意义却是天壤之别。一个消极的人，对于生命不会有任何的企图与期待，因此，没有执行智商可言。但一个积极的人却相反，他对任何事物的参与度相对地比一个消极的人要强得多，也较爱惜生命，因其对事物抱持着比较积极健康的态度，所以会产生较好的执行智商。

## 九、重新订定我们的价值观

我们说过，一个人对于生命的看法会影响其价值观。而价值观就是一种主观的判别依据，但我们并无法以有形的计量方式来明确地表示其强弱，因为「价值」并不一定光是指金钱即可衡量的观念，有时它是以轻重缓急的排序方式来表示。例如，有些人认金钱是万能的，因而终其一生都在追求如何累积财富。但是有人却认为金钱买不到尊严、健康、时间、爱情等，因此会有陶渊明的「不为五斗米折腰」与温莎公爵「不爱江山，只爱美人」的事迹流传于世间，这就是因其价值观之不同所故。因此，「价值观」常常是我们实行何种作为或措施的重要依据，个体会选择自身认为「有价值」的活动或值得的活动去执行。而执行时，顺序的先后与努力的程度也和主观认定的价值轻重有相当的关系。倘若，个体面临抉择时，价值观则会以何者对他比较有「价值」来作为方案选取的衡量标准。

那么，价值观是如何形成的呢？

### 1. 过去的学习、经验与成长的环境

当一个人的心智被教导成某一行为规范尺度时，这个尺度就会成为其价值观的一部份，而持

续影响其行为。

## 2. 信仰

一个信徒一旦接受了教义，那么教义便会成为其价值观的一部份，而影响其行为方案的选择，当然也直接、间接影响其执行智商，时下许多教派也都是利用一套属于自己的价值观来激励信众，以达成行为规范与控制目的，便是很好的例子。

## 3. 教育

对于建立良好的价值观也是很重要的。因为，人与人之间的争执往往起源于「价值观」的差异，因此举凡如：种族间的残害、宗教战争、夫妻的争执等等，往往都和「价值观」有关。

虽然每一个人的「价值观」不一定全然健康或正确，但是这些「价值观」往往会令人难以跳脱其思考模式而无法接受外界的讯息与解释，当然也不会接受他人的规劝，进而形成独特的意识型态。因此，「价值观」常常是「是非」、「轻重」的判断依据。它主宰着我们绝大部份的行为，也深深影响我们的生活和命运。

新的价值观犹如计算机输入新的执行程序，但是计算机程序不好，我们可以轻易更换，可是要建立新的价值观却非常困难。因此个人的价值观其实是很「个人」的，其影响力足以决定自己的一生，而订定自己的「价值观」正如定下个人行为的法则，这将决定了个人追寻的目标。

## 十、重新认识「自我」

为自我订定目标时，需要以自我的认知为基础；了解自己的能力到什么程度，才知道能期许自己达成什么目标。但是一个人最不了解的往往就是自己，最难面对的也是自己。因为要克服自己原有对自己的认知，那种心理障碍是很大的。对自我的认知里，「实际」是很重要的，若是高估自己的能力，只会让自己增加面临失败的机会；但若是低估自己的实力，则会让自己看起来畏缩、没有自信，这些都会影响自我的执行智商，因此，了解「实际」的自己是很重要的。高估自己，固然不好，低估自己的能力却是愚昧的，如何去认识「真正的自己」、接受「真正的自己」，才能適切地发挥执行智商。

## 十一、重视自我整合的能力

我们常常拥有许多的能力、条件和优点，但是很少有人能将所拥有的一切完全充份发挥运用。因此，如何把自己现有的条件充份整合运用，便成了很重要的课题。

自我整合能力差的人，就像是有漂亮的五官，却没有姣好的脸一样可惜，甚至就像是长相惹人厌的人一样令人感到可悲。自我整合好，有如打通任督二脉一样顺畅，更让机械能完美地运转，也让人能够充份发挥应有的执行智商。因此，如何让自己的优点经过整合之后，发挥相辅相成的成效，则是一个很值得我们关注的问题。

## 十二、重新评估对自己的期许

一个正常人或多或少，都会对自己的未来有所期望，这种期望就是一种迫使个人执行的压力，而愈看重自己的人，这种压力就愈大。每一个人都可以试着回想，您在小学的作文课里一定写过这个题目——我的志向。多数的小朋友因为所处的环境与社会的现实生活有很大的距离，因此，有很多人会写要做科学家、医生、旅行家、探险家、或是总统等等，然而殊不知这个世界上的总统只有几个，而日后真正能达成这些愿望的又寥寥无几。因此，随着阶段性的修改自己的目标或期许是很重要的。虽然在学校中我们的老师常常会鼓励我们要励大志做大事，但这重点只是要教导我们要奋发向上，日后在社会上能做个有贡献的人，而并不是要我们真的去成为大企业家或是一国之首，毕竟，一个国家不可能全都是企业家或伟人。然而，对自我的期许若是不知去适时的修正，最后只是徒增自己的心理负担，而这心理负担便成为影响执行智商的重要因素。

## 十三、以平常心面对成败

上面所提的对自我的期许若是不能参考现实情况，则会成为我们的心理负担，然而若是参照了现实的情况而去订定目标，你不能保证能获得成功，毕竟，能成功与否还要看外在的客观因素，并非以自己的意志就可以达成的。

有竞争便有成败；有成败便有得失。成功会激励我们的斗志，而失败却会使人丧气，当一个人丧失了斗志，他便失去了执行智商了，虽然我们常常会说：「失败乃成功之母」，但是真正能正面看待失败的人却是很少的。而到底要如何面对得失？剖腹谢罪？还是乌江自刎？其实平常我们所面对的成败是没有那么严重的。若我们定义「达成预定的目标便是成功，没有达成预定目标便是失败。」那么，没有一个人会成功的；因为每一个人死时总仍会有一些心愿未了。既然如此，又何必害怕面临失败？我们只要将预定目标依现实适当的调整，千万不要去期许自己做不到的事，若能不眼高手低，便可以不断地享受成功，而阶段性的小成功日后累积起来就会是个成功的人生，生活也会较积极有乐趣，执行的能力自然会提升。

既然面对失败时要有「平常心」，但什么是「平常心」？就是以积极、乐观来代替怨天尤人，如此也更有强化执行智商的驱动力。因为怨天尤人只会让自己觉得自己是处于不公平的地位，不可能达成目标；进而说服自己不要再尝试一次，不战而降，白白浪费彻底执行自己意志的契机。

### 3-5.3 如何提升客观的执行智商？

也许您认为主观的执行智商都已具备了，但事实上并不代表其有很好的执行智商。只是在整体的执行智商里，主观意识的条件是可由自己决定与调整；而客观条件却必须外界环境来决定。我们说过，主观的执行智商会影响真正的实力，所以，即使客观条件要好，但是在缺乏

主观条件之下，那么总体的执行智商可能还是相当的低。而缺乏客观的条件下，若你有很好的实力与条件，则仍然会有相当好的执行智商，其差别就是在于能成功与否罢了。

通常，客观的条件不会完全缺乏，但若没有企图心与实力，则就没有主观条件，更遑论要去执行它了。因此，主观意识对执行智商有其绝对性的影响；而客观的执行智商主要与外界的相对性条件有关。这些条件的重要性，因人、因时、因地、因事、因物之不同而异。因其并非我们一己之力就可以控制客观的因素，所以若说要提升客观的执行智商实在有其困难，但我们仍整理了一些我们可以加以控制的几个因素，其主要的要点如下所述：

### 一、提升对所处环境的适应能力

对所处环境的相对适应能力愈好的人，在这个环境下，他的执行能力当然比较强。若一个人对于所处环境的适应力很强，即使是在恶劣的环境中，也不会影响其执行能力，但若是没有适应的能力，则就算是能力再强也无处施展。

### 二、加强本身的能力

这里所指的能力，包含与生俱来的，和后天学习而来的能力如：知识与技术等。执行任务时，往往需要有相当的知识与技术，有了相当程度的能力后，自然客观的执行智商就愈强。

### 三、善用可用资源

执行任何一项活动或工作，都需要消耗资源；付出代价。但若是不知去善用资源，相对的将会削弱执行的能力；因此，可用资源愈多的人，执行能力愈强。俗语说：「巧妇难为无米之炊」，便是这个道理。

### 四、随时掌握信息情报

在现今瞬息万变的环境里，信息情报是很重要的。若能掌握快速且正确、实时信息情报的人，便是掌握大局的人，对于他趋利避凶的行动，有决定性的影响。

### 五、相对敏感度

对相同事件的判断、解读能力及反应的速度，常是激烈的竞争时，成败与生死存亡的最重要关键因素。能否先发制胜，完全决定于此，尤其是在竞争者的条件、能力相当的情况下，当您有了较他人高的敏感度时，您便比他人有更高的成功机率了。

## 六、懂得把握时机

有了实时的信息情报，及敏锐的判断力，才知道如何去懂得把握时机。天上的鸟儿都知道如何利用风势飞到更高的地方，因此，适当的时点，好的机会，往往是成败的决定性关键。掌握了好的时机便胜券在握，没有好的时机，英雄也无用武之地。

## 七、选择有利自己的地点

地利也是不可或缺的条件，因为它常是决定相对优势，或是相对困难度的主要因素。占有好的地利，在先天条件上已是向成功更迈进一步。

## 八、留意自我的相对优势

若存在竞争的冲突，那么有相对客观与相对优势的人，成功执行自己企图的机会自然相对较大。

## 九、提升沟通的能力

这里所指的「沟通」是指包括对自己、对别人、对事情及对设备的沟通。沟通就像是分子里的分子键，没有分子键，分子与分子之间就无法结合，自然也发挥不了作用。因此对自己沟通良好的人，能够了解自己也能面对自己。对别人沟通良好的人，比较没有不必要的冲突，而冲突便是影响执行智商的一大杀手。对事情沟通良好的人，能够把事情处理得比较圆满，也能将事情安排处理得当。对设备沟通良好的人，就能有效率地运用设备来完成工作。有了以上的沟通能力以后，自然对提升客观的执行智商智商有很大的帮助。

## 十、促进团队默契

现代的竞争已经逐渐脱离单打独斗的型态，团队合作，整体作战的情况愈来愈多，在很多的情况下，是以团队的力量来达成个人共同的企图（这些我们将在第五章的群体智商里为您详细解说）。因此，有了沟通的基础以后，团队的契合也日益重要。

## 十一、运气

是我们无法控制的，但是它却对成败常有重大的影响，有时也能扭转乾坤，反败为胜。但是，我们没有什么好的方法来培养运气，只有尽人事而后听天命。若有了万全的准备与优越的条件，却又无法有效地达成目标，那只能说「运气不好吧！」。

※你的竞争素质怎样？

【测试目的】帮你了解自己的竞争素质。

【测试要点】

在每题 5 个答案中选择一个最符合自己个性、情况的答案，填在( )里。

A—完全不像我； B—不太像；

C—无所谓像不像我； D—很像我；

E—完全像我。

限时 15 分钟。

【测试题目】

- 1.我喜欢和大家一起工作，可以互相帮助。( )
- 2.看到别人开好车，会令我想超越对方，买部更好的。( )
- 3.我总想比同事穿戴得更好。( )
- 4.看到老朋友比我成功，会激励我更加努力。( )
- 5.我并不拿自己和别人相比来衡量是不是成功。( )
- 6.我的运动器材和家用电器都是顶尖超群的。( )
- 8.有人问我的个人生活时，即使不怎么样我也会说很棒。( )
- 9.运动竞技只是好玩，输赢我并不在意。( )
- 10.我喜欢单挑，不喜欢团体战，因为无法确定我的队友"表现如何。( )
- 11.我常梦想和比我强的人易地而处。( )
- 12.对于我了解的事，我最讨厌有人不懂装懂，在我面前班门弄斧。( )
- 13.我宁可表现平平，也不愿牺牲太多个人的时间去变成"超级巨星"。( )
- 14.我最得意的是，有个吸引众多同事的异性和我关系非比寻常。( )
- 15.我最讨厌听人说："凡事不必太竞争，因为人总有所长，有所短"。( )
- 16.我认为比我成功的人很少事事都很优越，所以没什么好比的。( )
- 17.如果能受到特别的肯定，作为个工作狂是值得的。( )
- 18.即使周围的人都想求表现，我也觉得做好我能称职的事就令人满意了。( )
- 19.当事情变得越来越棘手时，我认为应退后一步考虑是不是值得争强求胜。( )
- 20.我喜欢起步时不顺，但最后超越那些跑在前头的人。( )
- 21.如果不可能获胜，我就放弃不参与。( )
- 22.人生当中有太多比争强求胜更重要的事。( )
- 23.为了引人注目，我会自愿做一些别人考虑都不考虑的工作。( )
- 24.我认为不必把别人踩在脚下也可以往前迈进。( )
- 25.当我独处时，我喜欢以一些小事测试自己(像体能、工作速度等)。( )

## 第四章 体智商 PQ(Physical Intelligence)

我们具备了高的「灵智商」及「魂智商」之后，接下来必须具备高的「体智商」(PQ)，整个人才算完全，「体智商」是「灵」及「魂」执行的关键，当「魂」透过「灵」来下达指令以后，「体智商」如果无法应付，那便会造成心有余而力不足的现象，以致无法顺利完成人生许多的梦想与理想，这也就是为什么我们要特别强调「整体、均衡」地提升「全人智商」TQ 的原因了，而提升 PQ 就是本书的第三部乐曲。

### 4-1「体智商」的由来与意涵

以往我们听过「体适能」，而现在我们谈的是「体智商」，二者之间究竟有什么不同呢？「体适能」(Physical Fitness)是体育界沿用已久的名词，它所包涵的范围事实上包括两大类：一为「与运动竞技有关的体适能」(Sport-related Fitness)，另一个是「与健康有关的体适能」(Health-related Fitness)。而今天我们谈的「体智商」，就是从「体适能」的观念所发展出来的。

健康是指人的器官组织，如心脏、肺脏、血管、肌肉等都能发挥其功能，而使身体同时具有胜任日常工作、享受休闲娱乐生活又能应付突发状况的能力。而人的体能状况可经由测量得知，并且是可利用规律的活动或多样化的运动来改进的。我们说的「体智商」其实讲白话一点就是「运动细胞」，但是我们的观念是希望这些「细胞」先「健康」然后再「聪明活跃」，也就是说先要有健康的身体之后，再经由多样化的运动及训练来提升自我的控制、运转、平衡、敏捷及动作优雅的能力。

科技昌明，机器早就已经深入人类的生活里，很多以前须要人力才能作到的事，现在都让机器给取代了，正如现代拥有自动化生产的工厂，它所需要的人力，真是微乎其微了。如果现代人对一般工作与日常生活只需有普通的体能即可胜任，如此我们还须要提倡「体智商」吗？事实上，一个人的健康、体能状况和生活质量都有极密切的关系，因为它们的关系肯定是共存的。

如果您的健康与体能状况都很差，请问您如何能提升生活质量呢？如果今天您的心情很好想到那里去玩，突然身体不适，这时候还能玩吗？人随着年纪的增加，体能自然会慢慢变差，常常无法应付日常活动之所需，因而往往无法独立生活且造成生活质量低落。以一般人的心肺耐力(最大摄氧量)来说，自 25 岁以后，每年约减少 1%，因此到了 75 岁时，心肺耐力可能只有年轻时的一半甚至更低。而缺乏运动者与经常运动者互相比较——罹患冠状动脉心脏病的机会增加到 1.5 至 2.4 倍，而体能衰退与缺乏运动息息相关，而缺乏运动又是危害健康的重要因素。此外，体脂肪由青年到中年不断增加；运动量却由中年至老年迅速减少，这也是另一项重要的原因。因此我们推广「体智商」绝对有其必要性。

对个人而言，提升「体智商」不但能增加个人对运动强身及健康享受生活的好观念，还能培养自己规律运动的习惯，一边加强工作的能力，生活质量还得以提高，并且能减少慢性病的发生，延长寿命；对国家而言，有效地增加全民的活动量，提升国民的「体智商」，可大幅提高全民健康指数，节省医疗支出，避免国力衰退，增加国家生产及竞争力，并减少高龄人口对社会及家庭的负担，实为重要。

## 4-2「体智商」的四大基础—「体适能」

### 一、心肺耐力

心肺耐力为「体智商」四大基础中最重要的一项。其所涉及的范围包括:心脏、血管及血液等器官组织系统的机能。运动生理学家和医学研究者都一致证实心脏血管循环耐力是体能评量的最重要指标之一。

### 二、肌力与肌耐力

肌力经常被人误以为是肌肉力量，其实肌肉力量代表的是某一部位的肌肉或肌群一次能发挥的最大力量；而肌耐力则是某一部位肌肉或肌群在从事反复收缩动作时的一种持久能力;或是指有关的肌肉维持某一固定用力状态持久的时间而言。肌力与肌耐力的训练运动可以使肌肉纤维变粗，除了增加本身所能发出的力量外，也能增强肌肉的耐久能力。身体任何大小的动作都是靠着肌肉牵引骨骼而完成的，肌肉本身若无法发出适当的力量，自然有些动作会显得相当吃力或甚至无法完成，进而容易产生肌肉疲劳。很多成人患有下背部疼痛的情形，其中身体肌力不足是最主要的原因。而提升肌力与肌耐力，当然就能增加工作的范围及提升工作的持久力并减低身体的酸疼。

### 三、柔软度

这种能力所指的是人体的关节可以活动的最大范围。而真正影响柔软度的因素除了骨骼本身的结构外，还有肌肉、肌腱、韧带、软骨组织、生活方式及饮食习惯等。身体柔软度佳表示肢体躯干在运动、弯曲、伸展、扭转时都比较轻松自如，同时也可以使肌肉与韧带受到较好的保护而免于因受力而受伤。

### 四、身体组成(身体脂肪百分比)

身体脂肪过多将导致肥胖。从健康的观点来看，是威胁生命的高危险因子，诸如：心脏病、



高血压、胆囊疾病、糖尿病、气喘症、肺疾病、糖和脂肪代谢失调以及一些骨骼关节的疾病等都和身体脂肪百分比有很密切的关系，因此身体脂肪百分比也被列为评估健康的重要因素之一。随着科技文明的进步、生活水平的提升和饮食习惯的改变，人类身体活动的机会愈形减少，而营养摄取又逐渐超越身体所需要消耗的能量。因此，要保持身体适当脂肪百分比，除了需要均衡饮食外，更需要加强运动，同时亦是控制体重的好方法。维持标准的身体脂肪百分比，除了使人体态优美之外，还能保持身体的健康。

### 4-3 提升「体智商」的运动建议

我们已经知道了运动可以改善体能、促进健康、预防慢性或退化性疾病的发生。而运动的次数(频率)、时间、强度都会影响改善体能的效果，但要怎样运动才算是有效的运动？作什么样的运动才能提升「体智商」呢？

以下是我们参考相关报告加上瑜伽的动作，对提升「体智商」作几点建议：

#### 一、改善心肺耐力及身体组成的运动建议

运动类型：全身性大肌群，具节律性，可持久进行且又易于自我控制之运动，如有氧运动及传统健身运动等。

运动次数：每周至少规律性的运动二次。

运动时间：每次至少做二十分钟。

运动强度：运动时应使心跳率达到最大心跳率的 60%~85%，少许流汗并觉得有点喘又不会太喘。

#### 1. 最大心跳率计算方法及运动时心跳率测量方法

预估最大心跳率=220—年龄

#### 2. 运动时心跳率的测量方法

运动心跳率可以反应运动对身体的刺激，由于运动中心跳率不易测量，因此，以运动后瞬间的心跳率来推估运动时心跳率。测量要领如下：

(1)选一种合适的运动项目。

(2)以自觉合适的强度，稳定地持续运动五分钟左右。

(3)运动停止后，马上量手腕内侧或颈部前侧脉搏 10 秒或 15 秒，再将 10 秒或 15 秒的脉搏数乘以 6 或 4，即可得到每分钟的运动心跳率。

### 3. 有效运动的心跳率计算方式

例：以一位 50 岁的健康成人计算

步骤一：计算预估最大心跳率( $220 - \text{年龄}$ )

预估最大心跳率： $220 - 50 = 170$ (次)

步骤二：如要以最大心跳率的 70% 为运动心跳率

(最适范围 60% 至 85% 之间均可自行选择)

$170 \times 70\% = 119$ (次)

步骤三：订出心跳范围(+ - 5 次)

$119 (+ -) 5$  次,即 124 次至 114 次

步骤四：订出每 10 秒或每 15 秒的心跳数(约 20 至 19 次/每 10 秒,或约 31 至 28 次/每 15 秒),即为有效运动的心跳率。

### 4. 增进心肺能力的简单训练 (瑜伽术)

步骤一：坐在地上，将左脚搁在右腿根旁。

步骤二：右脚弯折，将脚根放在右臀部附近，其次将右臂靠住右脚，右手抓住右脚板。

步骤三：左手放在左膝上，挺直背脊，深深吸气。

步骤四：止息片刻，并将头部有韵律地倒向后面。一面吐气，一面将脖子和肩膀的力气一起放松。

## 二、增进肌力与肌耐力的运动建议

运动类型：重量训练或肌肉用力性的运动。

运动次数：每周至少三次。

运动时间：每次至少 10 分钟。

运动强度：负荷重量或用力程度以每回合反复十至二十次，以能产

生轻微疲劳之负荷为原则。

### 三、增进柔软度的运动建议

运动类型：伸展操、动态伸展操、静态伸展操。

运动次数：每周至少规律运动三次。

运动时间：肌肉紧绷状态持续 10 至 20 秒左右，每一部位反复一至三次。

运动强度：伸展至关节附近二肌肉明显绷紧但不致于痛的程度。

### 四、增进平衡感的运动建议

运动类型：运用到平衡之运动项目。

运动次数：每周至少规律运动一次。

运动时间：每次至少持续半小时以上。

简单平衡训练（瑜伽术）：

步骤一：笔直站好，深深吸一口气，屏息。

步骤二：左脚向后举起，平伸。

步骤三：双手向头上伸出，使手、腰、左脚成一直线，如同英文字母的 T 字形。

步骤四：一面吐气，一面缓缓回到原来的姿势。然后换脚依照步骤重复一次。左右两脚各做两次即可。

### 五、增进反射神经

反射神经，是人类的一种潜在生理机能，有了它生命才会更加安全，对环境的适应力才会更高。比如：一颗球迎面飞来,或是一辆车急驶过来等等。反应快的人能幸免于难，反应慢的人就会遭到池鱼之殃。有此可见反射神经对我们来说的确非常重要。

触发反射神经的训练（瑜伽术）：

步骤一：脚尖点地而跪，脚跟悬空。

步骤二：双手向前尽量伸出，手掌着地。

步骤三：深深吸一口气后止息，将胸部尽量向前推出，脖子和头部稍微仰起。

步骤四：将身体强劲而迅速地沿着地面向前推出并挺起上半身，然后缩向臀部，再重新向前推出。

## 六、保养视力

人说：眼睛是「灵魂之窗」、眼睛是知识分子的宝藏，因此视力对「体智商」而言实在非常重要，特别须要保养。

消除眼睛疲劳及锻炼视力的训练（瑜伽术）：

### 1. 消除眼睛疲劳

闭上眼睛，伸出双手，用其中三个指头压眼球 20 秒，要压到微痛的程度，眼睛不要张开重复作两次即可。这是为了使眼底网膜受到刺激而得到活力，并促进血液的畅通。注意——睁开眼睛时，必须慢慢地，不可太快。

### 2. 可强化视力(降低近视度数)的锻炼法

眼球正视不动，双眼向右看 5 秒，回到中央 2 秒后双眼向上看 5 秒，回到中央 2 秒后向左看 5 秒，回到中央 2 秒后向下看 5 秒，回到中央双眼顺逆时钟各旋转 6 次，回到中央 2 秒斗鸡眼 5 秒，回到中央左右轮流各看一秒，左右共 20 次，回到中央上下轮流各看一秒，上下共 20 次，回到中央双眼同时朝内下看 5 秒，回到中央 2 秒再斗鸡眼 5 秒，回到中央向内上看 5 秒，回到中央结束锻炼，闭上眼睛休息一下。注意——锻炼时眼球移动的幅度尽可能作到最大。

## 4-4 提升「体智商」之运动种类建议

由于我们已经知道了提升「体智商」的四项基础，包括心肺耐力、肌力与肌耐力、柔软度、

身体组成(身体脂肪比率)等四项，只要改善各项基础要素，均可达到促进健康及提升「体智商」的目的。较佳的心肺耐力将可以减少疲劳，降低高血压、糖尿病及冠状动脉心脏疾病(简称 CAD)，或其他慢性退化疾病的危险因子，在我们所谈的「体智商」方面等于是增加了身体运转的能力，为自己装上了强有力的引擎；而强大的肌力及肌耐力则可增加抬举物品的能力，延长可工作的时间，亦可降低肌肉骨骼的伤害，且不容易疲劳；而全身柔软度的增加，则可以减低发生肌肉酸痛之症状及其它骨骼受伤等的问题，如果再加上舞蹈及体操的美姿运动，更在个人的「体智商」里添加了优雅动作的「智商」了。

以下是我们针对提升「体智商」提供各类型的运动项目作为您的参考：

### 1.改善心肺耐力与身体组成的运动种类

根据许多研究证实，心肺耐力及身体组成(身体脂肪百分比)可以借着长时间的运动得到改善。运动学家和医学研究者都已一致证实心肺耐力是体能评量的最重要指标，也是身体运转最大的能源。建议运动如：跑步、竞走、游泳、跳绳等。

### 2.增进肌力与肌耐力的运动种类

训练肌肉持久耐力的运动有仰卧起坐、引体向上、伏地挺身，或其他一些日常的工作，如：洗衣、拖地、擦洗门窗、洗车打蜡、粉刷墙壁等，也就是说——多作家事，就能训练出良好的肌肉耐力且拥有干净的居住环境，一举两得。

### 3.促进柔软度的运动种类

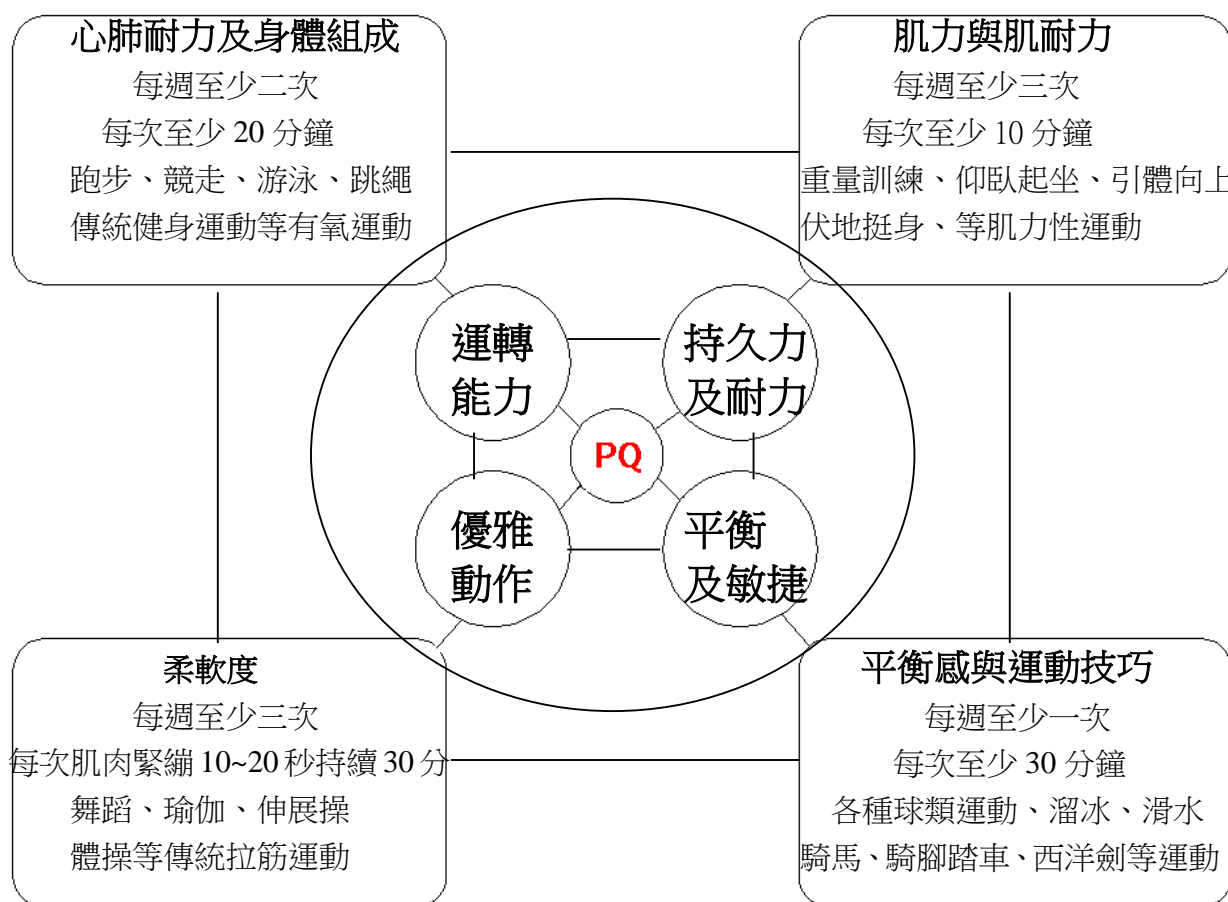
柔软度不好的关节一定会使身体的某些活动范围受到限制，使得很多事情在处理时不尽理想，而当某些活动迫使一些关节超过可动范围时，那么就更加可怕，关节扭伤或肌肉拉伤即可能发生。藉助适度的伸展操即可达到增加身体关节的柔软度，避免无谓的伤害，再配合舞蹈、体操等运动以增加个人举止动作的优雅性。

### 4.促进平衡及运动技巧的运动种类

增进平衡感及运动技巧是提升「体智商」的进阶运动。因为健康的身体对「体智商」而言只不过是「及格」而已，而如果您想在「体智商」方面高人一等，就非得要在这方面下功夫不可，如同一位成功出色的运动员，不但要有健康的身体，运动技巧更是经过长时间的磨练，因此他们的「体智商」自然比一般人都来的好。我们建议的运动有：溜冰、直排轮刀、骑马

等运动可以增加平衡感；桌球、棒球、西洋剑等运动则可以增加敏捷度及运动技巧，以上的这些运动能使我们的「体智商」更加「聪明」。

要藉由那些运动来提升「体智商」？我们用一个简单的图表来提供做运动的参考：



#### 4-4.1 运动的正确观念

- 1.定时定量、有恒心且长期规律的运动不间断，才能保持运动后的效果。
- 2.运动会受压力、饮食、睡眠等的生理及心理因素的影响，故应随时注意自己的身体状况，切勿逞强去做超出自己体能范围的运动，以免造成伤害，过度疲劳造成不适，不但会失去运动的意义，甚至会造成运动伤害。
- 3.由测量运动时的脉搏数，可得知运动强度，因此若以运动时的脉搏数为调整指标，将能找到适合自己的运动强度。使用本文前面所提之自我测量脉搏的方法，用来改变运动计划及调整自己的运动强度。
- 4.运动应选用适宜的装备、护具及良好的器材并在标准的场地运动。
- 5.多多请教运动专业人士，随时吸收相关的知识，并做合理的判断，以帮助自己得到更好的

运动效果。

6.运动的类型应采多样化，并培养运动的兴趣，有了兴趣便更乐意接受且持续长久的运动下去，形成良性的循环。

#### 4-4.2 运动伤害的预防

规律适量的运动固然有益身心，但仍需有正确的伤害预防观念以及预防措施，才能避免不必要的运动伤害，使运动有利无害，这些观念与措施包括：

##### 一、避免运动伤害应注意的事项：

##### 1.运动前先做暖身运动(warm-up)并做伸展运动 5 至 10 分钟

暖身运动可促进血液循环，使血液均衡分布于肌肉中，并达到逐渐升高体温与肌肉柔软度的效果，可有效预防运动伤害。而伸展运动可以有效增加关节活动度及肌肉伸展度，增加可运动范围减少运动伤害；一般的运动仅做简单的伸展动作即可，但若要从从事特别剧烈的运动，则应更确实执行及增加暖身运动的时间。

##### 2.运动后应做缓和运动(cool down)10 至 15 分钟，才算结束

运动后应预留一些时间做缓和运动(如走步或伸展肢体)，让身体回复至休息状态。活动量的逐渐减缓，有助于清除因运动而产生的代谢废物及帮助血液流回心脏。

##### 3.运动时应使用适当的装备及护具

使用装备首先要考虑适用的鞋子，不同种类的运动应选择设计功能不同的鞋子，例如：慢跑、竞走需穿着慢跑鞋。运动时需要保护的其他身体部位包括头部、牙齿、眼睛及膝盖等关节部位。例如：溜滑轮、需载安全头盔及穿护肘、护膝等。

##### 二、运动伤害处置的基本原则

##### 1.注意运动过度的征象

运动量增加太快或太大会引起疲累或缺乏兴趣。因此，需减少运动强度及频率，以获得足够的休息。疼痛或不舒服则是另一个重要的警示，可能是运动过量甚至已造成伤害的征象，要注意。

## 2.运动时身体若感觉不适，应立即停止运动

休息可有效减轻因活动所引起的身体不适，并避免伤害继续加剧。倘若受到运动伤害时，则应尽快找医师。

## 3.该如何为运动伤害作紧急处理？

休息、冰敷、压迫、抬高是处理急性运动伤害的四大原则：运动时若发生急性挫伤、关节韧带扭伤或肌肉肌腱拉伤均应停止运动并立即休息，同时对受伤部位进行冰敷，之后再用弹性绷带施以压迫性包扎，并抬高患部，尽速就医。

冰敷要领：每次时间不可超过二十分钟，但可重复多做几次。

# 4-4.3 增加运动量前应注意事项

## 1.事先应对身体状况做自我评估

事先了解自身的体能状况，可避免不必要的伤害发生。若须任何协助，应寻求专业人士，例如医护人员的协助。

## 2.拟订运动计划

运动计划应依个人体能状况与需要，以渐进的方式，订定合理的目标、配合天候变化并在每次运动后做记录等原则来拟定。骤然增加运动量，易因疲累而使体力过度损耗，不仅容易失去兴趣得不到益处，更可能造成不必要的运动伤害。所以，运动计划与运动量应依个人体能的负荷程度及兴趣来拟订，这是极为重要的。

## 3.调整运动计划

依照运动计划进行运动后，多少会有安排不妥的地方，应依照施行后个人的实际状况将计划修改至较合适的地步，待体能增加后可以再作阶段性的修改。



#### 4-4.4 健康走步计划

由于现代人的工作繁忙，运动时间匮乏，本书为了大众身体健康着想，在本篇的最后，针对「体智商」最重要的指标——心肺耐力，提供读者一个轻松的走步计划，用来改善及维持我们的心肺功能并且能减轻或抑制体重，使繁忙的都市人能用最短的时间及最轻松的方式达到最佳的健身效果。

实行本计划最好二人以上同时进行，一方面有个伴多些照应，一方面也能够互相鼓励提高乐趣，计划实施前先要测量自己的登阶等级，以了解自己的心肺状况，再决定采用那一个等级的走步计划做为起步。二个人以上同时实行时，如果等级不同，应采用等级较低的人所适合的计划来实施，等级较高的人则在身上加些适合的重量绑带，以达到同样的运动效果。本计划是以基础的前八周作为设计，计划中虽然有确实的数值作为依据，但因为内容中有关距离、速度或最大心跳率等数值都只是一个概略的参考值，因此，运动时必须把握一个重点，那就是运动时心跳(强度)是否足够（最大心跳率的测量文前已经提过）。而在运动过程中应以适度为原则，就是必须达到走步时能让自己稍微的流汗及感觉有些费力，但尚能够和别人或自我交谈，来做为走步速度快慢的依据。所以走步时，如果感觉无法与别人交谈时，那就表示走步的速度已经快了一点，必须放慢脚步。完成前八周的走步计划后便可以分析八周来的走步情况，定出最适合自己的走步计划，并可以不断加以修正，最重的是原则——持续不断的进行以永保健康。

以下的五个走步计划表格，是依据登阶测验后，所画分出的五个等级所设计出来的，等级为劣者可参照表 4-1，为差者参照表 4-2；为可者参照表 4-3，为良者参照表 4-4，为优者参照表 4-5。

表 4-1 登阶指数等级为劣者之走步计划

星期	一-二	三-四	五-六	七-八
热身运动(分)	5	5	6	6
距离（公里）	0.7	0.8	0.9	1.0
速度（公尺 / 分）	70	70	75	75
最大心跳率%	55	55	60	60
走路时间（分）	10	12.5	15	17.5
缓和运动（分）	7	7	8	8
频率（次 / 周）	2	3	4	5

表 4-2 登阶指数等级为差者之走步计昼

星期	一-二	三-四	五-六	七-八
热身运动(分)	6	6	7	7
距离（公里）	1.4	1.6	1.8	2.0
速度（公尺 / 分）	75	80	80	85
最大心跳率%	60	60	65	65
走路时间（分）	18	20	22	25
缓和运动（分）	8	8	9	9
频率（次 / 周）	2	3	4	5

表 4-3 登阶指数等级为可者之走步计划

星期	一-二	三-四	五-六	七-八
热身运动(分)	7	7	8	8
距离（公里）	2.4	2.6	2.8	3.0
速度（公尺 / 分）	85	85	90	90
最大心跳率%	65	65	70	70
走路时间（分）	30	32	34	36
缓和运动（分）	9	9	10	10
频率（次 / 周）	2	3	4	5

表 4-4 登阶指数等级为良者之走步计划

星期	一-二	三-四	五-六	七-八
热身运动(分)	8	8	9	9
距离（公里）	3.6	3.8	4.0	4.2
速度（公尺 / 分）	90	95	100	100
最大心跳率%	70	70	75	75

走路时间（分）	38	40	42.4	45
缓和运动（分）	10	10	11	11
频率（次 / 周）	2	3	4	5

表 4-5 登阶指数等级为优者之走步计划

星期	一-二	三-四	五-六	七-八
热身运动(分)	9	9	10	10
距离（公里）	4.5	5.0	5.5	6.0
速度（公尺 / 分）	90	100	110	120
最大心跳率%	75	45	80	85
走路时间（分）	50	50	55	55
缓和运动（分）	11	11	12	12
频率（次 / 周）	2	3	4	5

## XQ 问卷

【测试目的】你的生活方式是否健康？检测你的日常生活行为是否正确、科学

【测试要点】本测试不是体格检查，是生活行为检测，凭经验作答即可。

【测试时间】20 分钟

【测试题目】

1.如果需要早起，你会么做？	A.上好闹钟。 B.请别人帮忙叫。 C.自己醒来
2.早上睡醒后：	A.立即起床干活 B.不慌不忙，起床后做运动，然后干活 C.在被窝里能赖一会是一会
3.你的早餐通常是：	A.稀饭馒头 B.牛奶面包 C.不吃
4.每天上班：	A.在同一时间到单位 B.或早或晚，在半小时之内 C.灵活
5.午饭：	A.急匆匆对付 B.慢吞吞 C.从容吃过饭，休息一会
6.尽管工作忙，任务重，也和同事有说有笑：	A.每天如此 B.有时如此 C.很少
7.对工作中出现的矛盾：	A.争论不休 B.反映冷漠 C.明确表态
8.下班后回家的路上：	A.不超过 20 分钟 B.1 小时以内 C.在外面泡 1 小时以上
9.业余时间：	A.参加社交活动 B.参加体育活动或文娱活动 C.家务劳动
10.对待来客：	A.热情、认为有意义 B.浪费时间 C.讨厌

11.晚上睡觉时间:	A.同一时间上床 B.凭高兴 C.待事情做完之后
12.使用假期:	A.集中一次过完 B.一半安排在夏天,一半在冬天 C.留在家里有事时用
13.对于运动:	A.喜欢看别人运动 B.做操、打击 C.不喜欢
14.最近两周:	A.到外面玩过 B.参加过体力劳动或体育运动 C.散步 400 米以上
15.过暑假:	A.消极休息 B.做点体育劳动 C.参加体育活动
16.自尊心的表现方式:	A.不惜代价要达到目的 B.深信经过努力会有结果 C.要别人对你做出正确评价

## 第五章 群智商 GQ (Group Intelligence)

### 5-1 「群智商」之缘起

在介绍过各种智商以后，现在让我们来看一下群智商 (Group Intelligence)。希腊哲学家亚里斯多德曾说：「人生而为政治动物。」，人如果是政治动物的话就更应该是群居群体的动物了。

我们都晓得政治是管理众人的事，既是管理众人的事，就当然有群众。缺少众人，也就是没有群居群体的众人，自然也就没有什么管理好谈了，那么就也不需要什么政治的活动了。因此人生而为政治动物的先决条件之一是：人必须是群居群体的动物。

人是群居群体的动物可追溯到人类最早的祖先。考古人类学家都知道我们人类的祖先——灵长类，都是社会动物 (Social Creatures)。其实灵长类不仅是社会动物，还是生活在一起的社会群体动物。他们之所以会生活在一起的原因固然很多，但大多数的考古人类学家都同意下列二个因素：生活在一起可以(1)使大众面对肉食性野生动物之攻击，提供比个人更强有力的保护，(2)提供年幼者一个现成的实习及学习的教育机会。灵长类有许多东西可以学习，而且他们还知道如何累积他们的经验，希望借着教育的学习过程使得累积的经验不仅不致遗 (流) 失，而且还可长久地流传下去。

中国的文字也提供了很明确的证据。「群众」的这个「众」就是由三个人——「叕」所组成的。因为中国的文字多以象形文为主，因此群众或群「叕」是由三个或更多的人所组成的，不仅如此，这三个或更多的人还一定是群居在一起，否则也不会是群众了。这就证明在中国古代，人是居住或生活在一起的。不过至少需有一个人才能被认为是一个团体或群体，这一点与西方的观念有些稍微的差误(请看下面的团体定义)。

#### 5-1.1 团体的定义

本章所谈的群智商(GQ)，G 指的就是团体 (Group)。要谈群智商之前，先了解团体的定义，也就有它的必要了。团体的定义是什么呢？简单地说，一个团体根据西方学者的说法是由二个或二个以上个人所组成的。根据这个定义，我们可以说，只要不是个人，就是团体。当然除了在数字上有要求以外，还有其他的要求。他们对某些东西必须让团体所有的成员能共同的分享或认同。换言之，团体组合或形成通常是为了达成某些特定的目的或目标。在达成既定的目的或目标的过程中，团体的成员常常会相互彼此影响及相互依赖。

在古代，人类生活在一起最重要的原因是为了保护自身的安全并减少外来对生命的威胁与恐

惧，特别是来自野生的肉食动物，如狮子、老虎等。在廿世纪末期的今天，人们生活在一起的原因可能与古代有很大的不同。在今天科技高度发展的信息时代，人们不仅生活在一起，事实上是更密切地工作在一起，为的又是什么原因？一般而言，人们参与现有的团体或组织新团体可归纳成下面几个原因：个人的安全性，提升个人的地位；自尊或是自我价值的被认同，与他人互动的关系，满足权力的欲望，为了达成非个人所能做到的工作或目标。

### 5-1.2 小工作团队

在 1970 年代早期，当少数几家公司像日本的丰田（Toyota）汽车公司，瑞典的富豪（Volvo）汽车公司，或是美国的通用食品公司（General Foods）先后在生产在线采用小团队的概念，如全面质量管理（Total Quality Management）小组，去做时，报纸都争相报导这些事。而在廿余年后的今天，上报纸的公司都是些尚未采用小团队的公司。

在今天，一般公司内，小团队不仅使用在生产在线，就是连白领阶级的管理阶层也都普遍采用。这也是为什么新名称如自我主导团队(Self-directed teams)或是自我管理团队(Self-managed teams)等都开始出现了。自我管理团队是因为它充分实现了团队的概念。成员在这种团队中被充分授权去做决定或去执行广泛但相关的职责。个别成员虽在某些领域中承担个人职责，但大部分工作还是由团队集体执行。这种团队通常是由具有各种技能、知识、背景、经验和不同视野的人所组成。这种多样性团队的长处是它能够由多种角度去看问题和做决策。由于各种人才都齐备时，创造、创新和平衡的观点就会出现。这也是为什么在美国，百分之九十的财星或商业周刊的一千大公司都已采用小工作团队。而在许多公司内，百分之八十以上的员工都有小工作团队的经验。

管理大师汤姆彼得斯（Tom Peters）甚至建议所有的公司或行号去多加善用 10 到 13 人所组成的自我管理工作团队。哈克曼（Hackman）更预测公司或组织会大量地利用这类的团队。鼓吹工作团队的原因无非是希望增加生产量或是提高工作效率。在全面质量管理（Total Quality Management）的观念下所采用的小团队就是一个很好的明证。

### 5-1.3 为何参与小工作团队

团体一般都会比个人在目标达成上能更有效率或更好。这并不表示个人绝对不可能比团队或工作小组在达成工作目标上要来得好。事实上，在某些情况下，个人的确可能会比团队要来得更有效率。但是在下列的情况下，团队的工作效率及效能应该是会优于个人的：

## 1.较复杂的工作

当世上知识每 15 至 20 年增加一倍，而人们所学的又愈来愈精，因此遇上工作的性质较复杂时，团队的需求就愈迫切。这个道理是相当的容易了解，因为团队可以因工作复杂的程度来挑选它所需要具备不同的背景、专长及知识的成员。如此，团队可以在有限的时间及资源内充分地利用各成员的才能去达成它既定的目标或目的。如果是一个人的话，则不论此人如何努力工作，在缺乏必要的知识或专长下，此人均不太可能顺利地完成任务。

## 2.集思广义

不是所有的工作都需要专门的知识，有许多工作是要靠人们的判断能力去做最好的决策。因此人多时借着彼此的沟通及信息的分享，团队应该是比个人要能做出一个更理智的判断或决定，这也是孔子所说的：「三人行必有我师。」的道理了。西方有一句话：「二个头会比一个好。」因此，我们可以说——良好的团队决策=知识的增加+学习的增加+投入的增加。

在复杂的公司或团体内工作时,它需要高度的专业化分工。当专业化程度愈高时，就愈能给予员工一个明确的共同使命感。这两者之间的矛盾帮我们解释出为什么团队在公司内近年来变成一个非常普遍的现象。团队提供一个工具让有不同但是互补的成员能为一个单一的目标而工作在一起，这个目标可能是生产一个新产品,或提供客户一个新的服务。

为了让团队能有效的管理,就必须设法考虑他们之间的工作关系。在传统的公司组织内，工作关系之管理只是很简单地在各部门或各工作单元间能找到正式互动的关系就可以了。但是在团队的工作环境中，成员们通常具有不同的背景，技术或经验，在这种情形下，要有效地管理团队的运作就显得复杂的多了。

在一个团队下工作，每个人不仅要将自己的工作做好，还得注意同一个团队内其他成员的工作情形，因为他们须彼此相互依赖及支持，常常是依赖其他成员的知识、技术或其他资源。而这些知识、技术或其他资源不仅是自己一人所无法控制的，且常是根本就不懂的，为了团队的效率，一个人再也无法像以往那样说那不是我的工作而将其他成员的工作给完全忽略掉一样。

当团队间的工作关系很好时，成员会为他们的工作成就而引以为荣，对彼此间的依赖感到舒服自在，而且又有自信他们可以将团队的工作做得很完美。

在一个团队下，培养出一个适当的工作关系在适当的时间下，是提高团队的生产力，革新及效率之钥。可是适当或好的工作关系不是自然会发生或产生的，它不是仅靠良好的感觉、团体精神或辛勤工作就能得到的结果。



## 5-1.4 团体与团队之区别

不过我们别误认团体与团队是同一回事。事实上小工作团体与小工作团队并不是一样的。他们之间的差别可由以下四方面来看：目标、复合效果（Synergy）、责任（Accountability）和技能。在这几点上，前者强调的是信息的分享、中性或负面的、个人的、以及任意或不同性；而后者强调的是绩效、正面的、个人及共同的、及互补的。团体与团队的差异还可以由下面二方面来辨别：相互依赖的深度与共通的程度。

所谓相互依赖的深度，我们指的是团体成员间的彼此依赖性。在有些团体中，成员间的相互依赖几乎是零，也就是说成员之间彼此根本就缺乏任何的依赖。明确地说，一个成员的成败不是依赖其他成员的成败而定。有可能在一个团体内所有的个别成员都成功了，也可能所有的成员都失败了。但不论所有的成员都成功了，或失败了，或部分成功，部份失败，他们个别的成败都不相连的。也就是说，他们虽在一团体内，但彼此却可能一点相关性都没有。

在团队下，成员间的相互依赖性却是非常明确且深广的。也就是说一个成员的成败会深深地影响到其他成员的成败。在这种情形下，成员之间需要高度的合作，成员间在彼此之间相互调适彼此之间的行为及活动，为的是要达成团体的需要。易言之，团体的需要无法达成时，则也就没有个别成员的需要。在这种一体、一致性下，才有团队。至于共通性的程度，在团体中每个成员可能他们各别的目标。这些成员只对自己的目标有兴趣，因此如何达成他们各别的目标才是他们的最优先考虑，甚至可能是唯一的考虑。而在团队的情况下，则完全不一样。因为每个团队只有一个目标，那个目标是团队的唯一目标，而无其他各别的目标。在这种情形下，成员必须相互合作才可能达成他们之间的共同目标。如果成员之间仍无法忠诚地合作，他们的问题还可能会衍生出其他的问题，而目标也就无法顺利达成，或甚至根本不可能达成。

虽然两者之间有它们的差异性，这些差异性并不是特别重要的，而且在实际的应用上，团体及团队常被人误用，或是交替地使用。因为本章的重点在谈群体的智商，不论团体也好，团队也好，它们都是由二个或更多的人组成，因此它们都属于本文讨论的范围。为了这个原因，这二个名称在本文内将会交替使用。当我们谈到日渐普遍地采用的团队时，我们也不得不承认并非所的人生下来就很自然地成为团队的一员。事实上，许多人是大家所熟悉的“孤独者”，更有不少人是一切以“唯我独尊”的，完全不顾团队的利益，更别谈团队中其他成员的利益了。「适者生存，弱者淘汰」就是这种人典型的代表。这也是过去几十年来许多公司、行号或团体所重视的，它们强调以个人为主的竞争生产环境。这种情况在西方如美、英、法、澳洲等尤其明显。

那么当这些组织从强调个人的成就为重点转型成以团队为主的过程中，它们将如何面对或帮助那些「强势者」去适应团队的工作环境呢？此外，现今由于交通、通讯及信息的快速发展，已使得这个世界变得更小更国际化了，那么一个国际性的工作小团队与单一国别或单一文化

所组成的工作小团队或是环球性的国际村是否有差异呢？

### 5-1.5 地缘与文化的影响

虽然考古人类学家、社会学家、心理学家、政治学家等有学术领域的不同，当然会对相同的事物有不尽相同的看法。但这些不同领域的学者对地缘及文化对人类的影响及看法却是大同小异的，这就是为什么我们知道法国人跟美国人不一样，美国人与在以色列的犹太人在工作上也不一样。美国文化的基础是以西方社会的基督教为主，而以色列除了受犹太教的影响以外，还受到中东的回教以及东欧文化的影响。一般言之，美国人喜欢单打独斗（这点我们可以从它的西部开拓史中看出），做起事来较保守，不喜欢担当太大的风险，比较注重正式的组织架构及领导系统，而且不太愿意与人起冲突，同时也较重视隐私权。相对地，犹太人非常团结，通常都是以团队为主，性喜冒险，不固守成规，所以常能创新，领导者是以能力而非以权威服人，因重视团队所以对个人的隐私权不太重视，比较能接受成员间彼此冲突的观念，且对正式的组织架构并不十分在意。而中国人与美国人比起来，显然地美国人比较开放、积极、愿担当风险，比较不重视正式的组织架构，也较重视团队的精神，及趋向于成员间的冲突。

由以上的比较，我们可以知道，地缘及文化的影响虽因人及种族而异，但都是相对性，而不是绝对性的。文化相异性对员工在工作相关的价值上之影响非常深远。这方面的研究以美国的吉特郝夫斯特提（Geert Hofstede）的研究最完整及深入。

因此一个团队，不论是由同一地域及文化或不同地域且不同文化的人所组成，它的好坏或组成如何可由下列四方面来看：成员间相对的能力，忠诚度，是否以团队引以为荣，和团队体的承诺或投入的程度而定。我们也可以用三个字来更明确地说明它，这三个字就是凝聚力。一个团体要有强有力的凝聚力，就需要有高度的群智商。

### 5-1.6 什么是凝聚力？

任何一个团队在它的运作过程中都牵涉到二个不同的活动：与任务有关的活动及与社交有关的活动。前者指的是在为了达成团队的使命而做的与任务有关的活动，而后者指的是在进行与任务有关的工作活动时有许多活动事实上是与任务的活动不是直接有关的。这些社交活动是无法避免的，而且也是一样重要的。这二种活动的必要性可由下列来解释。团队的形成是为了达成某种既定的使命或目标，在达成这些使命或目标的过程中，与任务相关的活动乃是不可或缺的。但为了使团队或团体能有效率地达成它的使命或目标，团体或团队应设法加强所有参与成员间的凝聚力，而这些社交性的活动就是为了要增强凝聚力。这二种活动，任务

的活动及社交性的活动，虽是不同的活动，但却是相互依赖，就好比我们的手心手背一样是不能分割的。任务活动的结果或输出就是我们一般所谓的「生产力」；社交性活动的结果则是「凝聚力」。同样地，生产力及凝聚力也是密不可分的。

凝聚力一般指的是与队员间相处的能力；对团队忠贞的感觉；是否对他们身为该团队而引以为荣；对团队投入的程度。易言之，团队中队友间都非常喜欢彼此，都有高度的忠贞感，也会让大家有很高与且很深入地投入到该团队的工作上。这就是凝聚力。一个团队是否有很强的凝聚力，我们常可由队友之间的谈话听得出来。例如，有人会说：「我在这个团队中有许多好朋友，我随时都愿意跟他们在一起工作。」有时也会听说：「跟这些队友在一起真是度日如年，以后打死我都不希望再跟他们同事了。」很明显的，在前面这个团队中，凝聚力很强，或很高；而后者则正好相反，也就说不强或不高。

在叙述凝聚力时，我们会用下列的字眼来形容一个团队的凝聚力，这个团队的凝聚力很强（高），还算强（高），强（高），不怎么强（高）或不强（高）等，但很少有人会说这个团队根本就没有凝聚力。这个道理就跟我们来形容一个人的身高一样。此人可能很高，或很矮，但我们绝不会说，此人没有身高。同样地，在谈到生产力也是一样，我们只能说这个团体或团队的生产力很低，而不能说该团队毫无生产力。

我们在前面提到过，生产力及凝聚力是手的二面或是一个铜钱的双面，也就是说他们是相辅相依的。用统计上的术语来说，就是这二者的关系是一个正相关。高的凝聚力常能导致高的生产力，而低的生产力很可能是因为凝聚力不强。不过他们之间的关系并不是一个绝对的正相关，因为凝聚力极端高的团队有时可能导致生产力不再提升，且可能会下降的情形。这与我们一般所称之为「预（保）留生产力」的观念是一样的，例如，一个球队以他们的真正实力是应该可以赢得某一个球季所有的球赛。可是该队不仅未取得该球季的冠军，可能还未取得决赛权。同样地，一个很有天份及能力的学生，考试的结果常不是名列前茅。

但不论两者之间的关系是正相关，「保留性」的正相关，或者是负相关，下列图表(Stephen P. Robbins)提供给我们一个相当清晰有关凝聚力及生产力的相互关系。我们想要强调的是这二者之间的关系是一种互惠互动的。

		凝聚力	
		高	低
生产力	高	可大量提高生产	可适当地提高生产
	低	会减低生产	对生产完全没有帮助

当然除了对生产力有影响以外，高凝聚力还有一些次要的好处。萧马文 (Marvin E. Shaw, 1992) 就认为有下列五种好处：

1. 队友间的沟通也相对地频繁及增加。

- 2.队友间比较友善且更能合作。
- 3.队友彼此间的影响力变大。
- 4.能更有效地达成团队的目标。
- 5.队友的满意（足）感会提高。

### 5-1.7 如何促（增）进团队的凝聚力？

世间没有什么魔术或方程式可以帮助我们发展出一个高凝聚力的团队及高生产力的团队。也就是说没有人可以保证如果我们做某些事，我们就可以成为一个高凝聚力及高生产力的团队。但是我们知道当某些要素存在于一个团队中时，凝聚力就比较容易发展出来。如果我们可以利用智慧去了解及掌控这些要素的话，我们就可能会有一个比较好的机会去促进凝聚力的提升。

团队要有高的群智商或强有力的凝聚力之前，首先让我们来谈谈几个可能凝聚力的因素：

#### 一、团队的大小

愈大的团队想要达到它的目标或使命时，就愈困难，这是因为当团队大时，人多嘴杂，彼此的沟通就比较困难，特别是要成员提供正面且有建设性的建议时，同时要能更进一步的达成协议就困难多了，尤其是团队的任务是受时间性的限制，那要达成一个很好且为大多数人能接受的建议更是难上加难。

在大团队中，除了人多嘴杂以外，成员的承诺以及投入都会比小团队要来得低。这个道理很简单，反正人多，有些成员就会想多我一个不算多，少我一个也差不了什么，既是如此，又何必那么认真。所以参与率也就相对地低下来了，责任感也就高升不起来，甚至会相互推诿。

所有这些因素都会导致低程度的凝聚力，也就是低的群智商。因此除非团队的使命或任务需要大的团体外，一般都趋向于用小团队去做。在此所谓的小的团队，我们指的是十五个人以下的团队。

当决定用小团队时，也就是所谓的十五人或以下的团队时，另一个因素也应该在一开始就考虑进去的。那就是究竟这个小团队是采用奇数还是偶数的小团队。不可讳言地，当小团队是由六人组成时，就有可能形成二个更小的团体，各有三人在彼此对抗，或是四对四，如果该小团队是八人组成的话。在这种势均力敌的情形下，僵局很容易就可能会产生，而使得整个小团队无法运行。

但如果小团队的成员是奇数的话，那么因两股不同意见而形成的僵局就不大容易发生（当然并不是不可能，任何事都有它的可能性，只是可能性都相对地降低了许多）。这是因为随时都可能会形成一个多数的小团体及另一个少数的小团体。

## 二、信任的培养

团队要有强的凝聚力，它成员间的互信是不可或缺的一个重要因素。人与人之间的信任是一种很脆弱且是一种通常只能感受到但很不容易看到或摸到的东西。如果团队成员间对彼此的正直，品格及能力都能肯定的话，那么我们可以说，他们之间的互信正在开始。不幸的是信任(互信)都需要经过长时间的培养。相反地，要摧毁彼此间的互信却是非常地容易，且一当摧毁或破坏以后想要重建它却是更不易。

一般言之，学者们认为信任的概念牵涉到五种不同的层面，他们是：

- 1.正直性：指的是诚实的，值得信赖的；
- 2.能干性：指的是专门技术方面以及人际间的知识与技巧；
- 3.一致性：指的是可靠的，可预测的，和良好的判断能力；
- 4.忠贞性：愿意去保护一个人或为他保全体面；
- 5.公开性：愿意与他人公开地分享自己的想法及信息。

## 三、相聚的时间

在上面我们提到互信的培养是需要时间的。也就是说成员相聚在一起时间愈久愈可能培养出高度的互信。否则互信是很难建立培养出来，那么高的凝聚力也就不太可能了。

谈到人与人相聚时间的长短，让我们不得不提到团队发展的过程。一般言之，团队的发展是要经历过四个阶段：形成期(Forming)、激荡期(Storming)、规范期(Norming)、及表现期(Performing)。因此一个团队从形成期到规范期间，其成员都在试着揣摩、调整或适应彼此，只有到了表现期时，才有可能将该团队的智商发挥出来。也唯有整个团队的成员都具有群智商同时又都能将团队的群智商发挥到极尽时，我们才可以说这个团队是个高效率的团队。

## 四、成员的能力

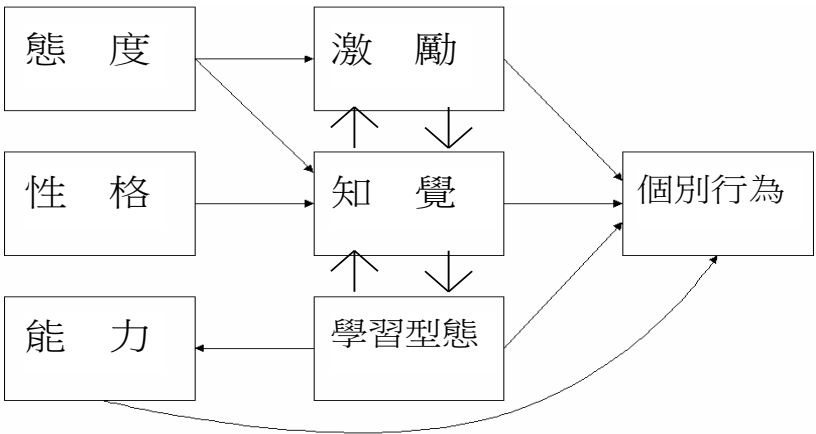
简而言之，一个团队需要具有三种不同技巧的人。这三种是有专门技能的成员，有解决问题或做决策能力的成员，以及有一般所谓的人际关系的成员。任何一个团队在缺乏其中任何一类技巧的人都会成为一个不是很有效率的团体。尤有胜之，一个团队能具有这三方面的成员，但是成员在这三方面的比例如果不均衡，团队的绩效还是会有影响的。

任何一个团队在它的运作过程中都会出现二种不太一样，但又是高度相关的二元活动：一种是与团队成立有直接关系的活动，也就是所谓的任务导向的活动；另一种活动则是与团队的使命或任务，没有直接的关系，但是对任务导向的活动以及对团队能够很有效地达成它

的使命有很大的影响力，这些活动是不可避免的，甚至可说是必要的。这一类的活动是一般称之为以社交为导向的活动。

在团队中，任务导向活动的出现是理所当然的，因为每个团队都有它存在的理由或因素，特别是工作的团队。为了要达成它的使命或满足它存在的原因，所以团队的成员就必须做一些与决策有关的行动（活动）。因此团队以工作或任务为导向的活动乃是必然的。

团队是由许多不同的个人所组成的，而人又是非常复杂的高等动物。如何去解释、预测或控制一个由许多个人所组成的团队的行为就更是难上加难了。而当这许多个人因他们不同的背景、知识、经验以及面对的环境都可能会影响到他们的态度、个性、动机、能力及认知和学习型态，而这些因素，不论是个别的或集体的，都会直接或间接地影响到一个人的行为（如下图所示）。



态度一般指的是对人或对物持有的一种正面、中性或负面的评价。态度常常被看做是三种要素综合起来所得到的一种反应结果，这三种要素包括情感上的感觉，认知上的想法及企（意）图的行为，不过为避免混淆态度与行为之间的关系，在基本上，学者都喜欢强调态度的重点还是在情感上。但是从本书前面所讨论到的各种「智商」来看，应该与情绪智商（EQ）及脑智商（IQ）比较有直接的关系。

性格通常指的是一个人的整个心理系统的成长及发展的动态观念。就如俄波特（Allport）所说：「性格是心理系统的动态综合，又是决定个人适应外在环境的独特形成。」近代心理学者认为性格是受三种因素——先天的遗传，后天的环境以及情境（Situation）——的交互作用而形成的。无可讳言的，遗传系受到父母及其祖先的影响，所以与本书中谈到的体智商（PQ）有直接的关系。

我们所处的环境对性格的发展及形成过程中，扮演着非常重要的角色。而环境与文化的熏陶相关，因此性格与脑智商（IQ）至少在间接上有关系。

情境所以会影响性格是因为我们知道人的性格在不同的情境下会产生不同的变化。不过这种看法只是一种逻辑的推论，尚缺乏科学上的理论基础。这主要是因为目前尚未能有一套学者专家都可以接受的系统来厘清环境的因素，值得学者们能对它从事科学化及系统化的研究。在这种情况下，我们只能说性格还与本书中的潜能智商（εQ）有些相关。

激励简单地说是愿为某项既定目标而努力的意愿，可是这意愿很可能取决于这一努力是否能够满足此人的某种需求。所以激励包含了三个要件：努力程度（Effort），目标及需求（Need）。努力程度并不是对努力付出的强弱程度的测量而已，它还包含了努力的质量——即努力的方向是否正确，也就是说“有拼才有赢”还不够，必须要知道是为什么而拼以及该往什么方向拼才成。前者与体智商（PQ）有关，而后则与脑智商（IQ）有关。目标与需求从某种角度来看，是相辅相成的。人必须要了解他的需求是什么才能订下目标，在目标达成后才会再设定另一项或更高的目标。这种看法与马斯诺(A.Maslow)的五个层次的需求理论相类似。需求认定，目标建立之后，人们一定得采取行动才有机会去达成既定的目标。而需求很可能是身体上的，如吃、住、安全、也可能是社交尊严，或自己实现。在这种情况下，我们认为，脑智商(IQ)是用来订定目标，执行智商(XQ)及体智商(PQ)要用来采取行动的，而在认明需求时则需要情绪智商(EQ)的协助。

知觉指的是一种程序，借着这一程序，人们可以将感官接收来的印（影）象加以组合，分析及解释，为的是让人们了解外在的环境所带给人们的意义。由上图中可看出，知觉是受制于态度、性格、激励及学习型态；也就是说态度、性格、激励及学习型态可以各别地也可以集体地影响到一个人的知觉。更明确地说，知觉是会受到本书所谈论的脑智商(IQ)、情绪智商(EQ)、创造智商(CQ)、执行智商(XQ)、心灵智商(SQ)以及体智商(PQ)的直接或间接的影响。

根据戴维柯布(David Kolb)所提出的学习风格理论，它包括以下的几个步骤：实际的经验，观察上的省思，抽象的概念及主动的实验。由于每个人的不同态度及性格而可能间接地影响到学习的过程以及不同的激励或知觉，以致于有可能会直接地影响到学习的过程，因此而导致每个人的学习风格的相异。也就是有些人比较强调实际的经验，有些人比较强调观察上的深思，又有些人较强调抽象的概念，更有人较重视主动积极的实验。

例如，你试着去学习骑自行车，因车子向右倾斜而让你摔倒在地上，这是“实际的经验”于是你想可能是因为你右边的踏板得踏太重了而使你失去了平衡，以致于摔倒在地上，这是“观察上的省思”；借着你所犯的错——右脚太用力了，你希望能建立起一个理论，这是“抽象的理论”。因此下回当你右脚使力时，你决定减轻你所使的力量或着将身子向左稍微倾斜以取得平衡，这是“主动积极的实验”；如此不停地重复，你终于学会了如何骑自行车。但是由于不同的态度、性格、激励及知觉使得每个人在学习的过程所强调的步骤也不一样，因此使得每人在学习骑自行车的过程中所需的时间及所得的心得也不一样。

从这个学习风格（Learning style）中，我们可以知道我们是需要体智商(PQ)及执行智商(XQ)，需要脑智商(IQ)及创造智商(CQ)去了解实际的经验及去发展理论。需要情绪智商(EQ)及心灵智商(SQ)去培养信心及稳定情绪好更积极的去学习如何骑自行车。

能力基本上来说指的是二个要件：智力（Intelligence Ability）及肢体能力（Physical Ability）。前者主要是致力于心智活动的的能力；而后者指的是精力、肢体灵活度、腿劲、体力或其他各种与身体有关的能量。这么说来，智力自然与脑智商（IQ）有关；而肢体能力则与体商（PQ）有关了。

由上面的陈述，我们可以看出，一个人的行为是受到许多因素的影响，而这些因素又或多或少的与本书中讨论到的脑智商（IQ）、情绪智商（EQ）、体智商（PQ）、创造智商（CQ）、

执行智商（XQ）、心灵智商（SQ）及潜能智商（εQ）等有关。换句话说，要解释、预测或控制一个人的行为，真是不简单。因此当我们想试着去解释、预测或控制由许多个人组成的团队之行为时，我们可以了解这为什么几乎是件不可能的事了（An Impossible Mission）。

团队的组成都有它特定的任务或使命，通常我们所关心的不仅是希望能达成它既定的任务或使命，而是更希望它能很有效地达成它们。当我们谈到团队很有效地达成它的使命或任务时，我们指的是一个高效率的工作团队。工作的团队特色之一是它可以使  $1+1+1=4$ ；也可以使  $1+1+1=2$  或 1。一般所指的高效率团队就是能使  $1+1+1=4$  的团队，高效率团队明显地说就是高群智商的团队。

这也就是为什么彼得圣吉（Peter Senge）在他的《第五项修练》书中提到，一个团队中，每个成员个别脑智商都是 120 以上，可是这个团队的团队智商却只有 60，这是什么原因呢？明确地说，这个团队的单一成员虽有高的脑智商，但是很可能缺少其他方面的智商，如：EQ、CQ、PQ、SQ、XQ 或 εQ，更简单地说，就是这个团队缺乏群智商（GQ）。

我们可以用一个资讯工程师为例。当他成为一个跨部门的小工作团队的一员时，通常他需要扮演三个不同的角色。有时他扮演的角色是一个计算机的专家去协助团队有关计算机或信息方面的工作；有时他扮演的角色是信息部门的一个代表，在这个角色下，他需要确定该团队不致于给予信息部门太多的工作而不足的资源；有时他需要扮演一个忠诚的团队成員，代表该团队向他自己的信息部门争取相关的权益。

做为该团队的一份子，他不能只靠着扮演三种不同角色中的一种就可以使该团队得以发挥它的成效。事实上，在以上三种角色他都会需要扮演只不过在不同的时机而已。问题是他怎么知道在何时他该扮演何种角色？更麻烦的是，他的队友又如何知道在某一特定的时刻或地点，他究竟是在扮演什么角色呢？这就是为什么，在团队的环境下，很可能有许多机会让队友彼此产生许多困惑或冲突。以下就是一个很好的例子。

在一个跨部门的全面质量管理小组内，有许多成员，包括生产在线的工人，会计部门的会计师，工程部门的工程师，采购部门的采购员等等。这个工人把这个小团队的工作看得非常认真也非常投入。为了想多学一些，也为了想多了解工程师为什么会做某种决策的心思，该工人因此就以询问的口气向该工程师请教，他究竟用的是什么标准来做工程上的一部分修改。该工人一心想的是这个小组的工作，且很希望能真正与工程师成为同事。可能这个工人在想与该工程师一起工作时可以借着分工合作的机会来提高生产力。不幸的是，该工程师所感到的却不一样。他认为这工人向他提出的问题，不只是想了解他做决策的心思，而根本上是想挑战他专家的权威。于是该工程师很含混地回答了这个问题，此外他还明显地表示对这个问题不值得回答。

这个工人因此感到被人瞧不起，所以也就不再继续问下去了。不仅如此，他甚至不想知道该工程师为什么会这样对他，只在想可能是因为教育程度不一样的关系或是两人在公司的组织上及职位上相差太多吧。由于以上的心结，当然可想而知，这个团队在往后的时段内，决无法发展成一个高效率的团队。也就是绝无法成为一个高群智商(GQ)的团队。

今天大家在倡导团队观念下，如何在适当的时机创造出一种适当的互动才是团队生产力、创新及高效率之钥。但是团队间好的工作关系不会自然发生或形成的，他们也不是在感觉很



好，高团队精神或努力工作下的产品。他们必需有赖每个成员的高群智商才能达成高的团队之群智商。

莎士比亚曾说：「整个世界是个舞台，所有的男人和女人全是演员。」用同样的比喻，我们也可以认为，所有的团队成员都是演员，每一成员皆扮演一种角色(role)。角色是指人们在不同的环境上所担任某种职位，而有一个可预期的行为型态。

就像一个舞台剧一样，它有许多不同的角色，要演好一个舞台剧，所有的角色必须由适当的人来担当，而所有的演员也必须要将他们各别的角色演好，如此这个舞台剧才有可能成功。同样地，一个团队也有许多不同的角色，需要由不同的人来担当。担当这些角色的人可能会因为他们不同的个性，背景知识、及经验而导致他们对不同角色的认同、知觉(Perception)、及期望(Expectation)而有不同。因此高绩效的团队需要能适当地将它的队友与不同的角色配合才能发挥出这个团队的潜力。

一般来说，要成为一个有效的团队，其成员必须扮演好下列九种不同的角色：

#### 1.报告者或顾问者

他们主要是负责相关文献或资料的探查及搜集，然后直接或经过整理后，提供给团队的其他成员做参考；

#### 2.创新者或革新者

这种人具有创新的能力，可以常常想出新点子或主意，去解决团队所面对的问题；

#### 3.探索者或促销者

当新主意或想法被提出来以后，这种人会主动地去探索它们的各种可行性，然后去想法推销这个新主意；

#### 4.评估者或开发者

他们具有很强的分析能力。他们的优点在最终决定达成之前，能先将各种可行的方法加以评估及分析以便找出最好的一个方法来；

#### 5.组织者

他们将可行的方案转换成团队的目标。为了要确定目标的达成，他们还会设定工作计划及程序，以便于团队成员能够逐步去做，好在一定的时间或经费内可达成该目标；

#### 6.终结者或生产者

他们是以成果或成绩为导向的。为了确实达到预定的目标或成果，他们必须确定原先设定的工作时间表及预算不致失误；

## 7.监察者或稽查者

基本上，他们主要的工作就是质量管理。为了确保成果或成绩达到高水平，他们必须确定所有正确生产过程都不致失误，所有的法令或规定也都没有违反；

## 8.维护者或支持者

在行政上，他们要确定各相关的部门都能确实地去支持团队各成员以达成团队的目标；

## 9.连结者

他们是团队的中枢，主要是负责团队各项活动的协调，合作及整合。从某一个角度来看，我们可以把他们视为团队的领导者。不过因他们可以做的工作与上列八个角色有许多重复之处，所以他们也可能由其他角色的人来兼任。

这样让我们回到前面所提到的团队的运作。我们说任何一个团队在它的运作过程中都有二种活动出现：任务导向的活动及社交导向的活动。固然团队的任务是团队存在的主要目的，可是我也知道良好的社交导向活动才能增高任务导向的活动。所以要有高的群智商（GQ），我们还是得从社交为导向的活动上着手。因此要设法提高自身的团队智商（GQ）我们可以试着从下列各方面去着手：

### 1.培养高度的互信

#### (1)不要只顾满足自己的私心

在关注自身的利益之外，也需同时顾到其他成员的利益。如此才不致于让其他成员认为自己只有私心而不带公心，也不致于损伤自身的可信性；

#### (2)做一个良好的团队成员(Be a good team player)

借着从谈话及行动中表现出你是一个良好的团队成员。好比说，当他人攻击你的团队时，你能站出来替团队辩护并显示出你对团队的忠诚性；

#### (3)随时表现出自己的坦诚性

缺乏了解是导致他人对自己的不信任。因此常常让团队成员知道你在做什么，为什么做某些决定，都用的是些什么信息，又如何取得这些信息等等。所有这些都可以增进其他成员对你的了解及认识；

#### (4)要能公平

在采取任何行动或做任何决定之前，考虑一下自己的行动或决定是否太主观或不够公平。对于功劳的奖赏及过失的惩罚是否秉公处理等等；。

#### (5)将自己的感受说出来

一般在团队的情形下，成员间都喜欢举事实或统计数字来证明或支持自己的意见或反对他人的意见。很少有人愿意谈到自身的感受，特别自己受到伤害时。因为有些人认为谈感觉及感受是弱者的行为。但是不谈感觉只会让大家感到团队是一个冷酷的组织，而且会让成员感到有一种看不见的距离存在。唯有当成员愿意讨论自身的感受时，才会让人感到团队是有人性的，也才能使其他成员增加对自己的尊敬；

#### (6)在价值观念上突显出一致性

团队成员不信任你可能是因为对你的认识不够。原因之一是不知道你的基本价值观及信仰，因而导致他人认为你是一个不可预测的人。所以具有正确的价值观，然后持之以恒，才会让人感到你是可以信赖的；

#### (7)维持高度的自信心

对于有自信心且可以信赖的人，你会相信他且有时可能会依赖。那么要他人信任你，你同样应该建立起自己的高度自信心；

#### (8)将自己的能力表现出来

不论是在专门的技术上或人际关系上，或是领导能力等都应该尽量去培养然后将之发挥出来。让团队成员对你有充分信心、尊敬，那么他们对你在这些方面的能力也就可以充分信任了。

### 2.沟通：可由二方面来讲

#### (1)精确的听力

指的是积极活跃的与发言者在智力上的一种参与及交战。在听方面有几种迷思应该提出来；1)听与智慧有关性；2)倾听与听到是一样；3)听的能力是无法学习的；4)发言者负责沟通的责任；5)听别人发言就表示同意人家的论点。以上这些迷思全都是不正确的。精确的倾听虽是一种安静的，但却是积极的。

1)不分心；

2)倾听发言者的观念及想法；

3)将你所听到的组织起来；

4)评审你所听到的。

#### (2)适当的问话：

1)要求澄清；

2)询问解析性的问题；

3)询问困难度高的问题；

4)将他人提出的想法加以延伸；

5)学习的策略；

6)回答时很清楚且明确；

7)所有的评论都要有证据来支持；

8)将人与事分开；

9)对于负面的评论不要过于强调；

10)让问题看起来像似彼此的问题；

11)把握良好时机；

12)在提供评论时注意自己发言时的态度。

(3)中肯的发言：

1)自然流露的：在沟通时，成员间应该开放且真诚的交流；强调正面且有建设性的建议；而不是负面或破坏性的沟通；

2)以一个了解他人的态度去发言；

3)发言时随时注意他人的反应及感受；

4)能够容忍不同的意见；

5)对他人针对自己发言之批评不过度反应；

6)将他人提出的想法加以延伸；

7)用一种大家都能了解的语言发言。

### 3.人际关系

(1)平等或对等的

对所有成员都能给予相同的待遇，但又不忽略每个成员的不同性；

(2)关心的和有耐心的

随时用耐心及关心去了解其他成员；

(3)人性本善

与成员相处时，应从人性本善的立足点去看待其他成员而不需认定其他成员是懒惰，卑劣或愚蠢的；

(4)解决问题，而非推诿塞责

团队的组成是为了解决某些问题，因此在解决问题的过程中，应该接受个人的责任，而不必去推诿塞责。此外，谴责并不能解决问题，只会使问题走向地下化而已，当人们感到讨论问

题使他们感到难堪，不自在或有任何负面的影响时，他们宁可不开口；

#### (5)注意行为，而非态度

态度与行为的关系是一种因果关系，因此在团队中，只需要去注意成员的行为（果），而不需要去追根究底地探讨它的因（态度）。这是因为行为是可以看到的，而态度有时却不是容易看到或揣摩的。既是如此，那又何必白费心机地去猜测呢？此外，想去改变他人的态度很难，改变自己的态度比较容易，所以还不如从自己的改变开始；

#### (6)了解自身的角色、目的、权限和资源

在团队中应针对自己的长处来发挥你所该扮演的角色；

#### (7)不恃强欺弱

不压抑其他成员或做不必要的抨击，指责和争论；

#### (8)不逃避冲突与对立

在团队中我们知道冲突是难免的，应鼓励及善用正面或建设性的冲突，而避免负面或个人的冲突。同时更不应该为了避免与其他成员对立或起冲突，而勉强同意自己实际上无法接受的解决方案；

#### (9)犯错的处理

人非圣人，孰能无过？彼此间应容许成员的犯错。如此成员才敢于创新，勇于冒险。

## 5-2 结语

本章详细叙述了群智商 GQ，加上前面的灵智商 SQ、 $\varepsilon$  Q、魂智商 IQ、EQ、CQ、XQ、以及体智商 PQ，合成我们所倡导的全人智商 TQ，所以  $TQ = SQ + IQ + EQ + CQ + XQ + PQ + GQ + \varepsilon Q$ ，是一个很完整及均衡的数学公式，我们更可以用这个公式做成一统计学上的回归模型，来检验个人现有的 TQ 状况，并诊断其强弱优缺点，加以增强或补救，并可利用此 TQ 模型，来预测个人未来之成就与发展，所以我们 TQ 方程式是否很神奇呢！

## GQ 问卷

【测试目的】你的人际关系如何？检测你的人缘。

【测试时间】限定 15 分钟。

【测试题目】

- 1.你最近一次交朋友，是因为：
  - A.你发现这些朋友令人愉快、高兴。
  - B.他们喜欢你。
  - C.你认为不得不结交。
- 2.当你度假时，你是否，
  - A.通常很容易就交到了朋友。
  - B.喜欢独自一个人消磨时间。
  - C.希望交到朋友，可是发现难以做到。
- 3.你已经与朋友约会，可是你却疲惫不堪，这时你会：
  - A.不赴约了，希望朋友会谅解你。
  - B.去赴约，并且尽量玩得高兴。
  - C.去赴约，但向朋友询问如果我早些回家他(或她)是否会介意之类的问题。
- 4.你和你的朋友能友好多久？
  - A.大多数都能多年。
  - B.长短不等，志趣相投者可以多年。
  - C.一般都不久，你不断地弃旧交新。
- 5.一个朋友向你吐露了一件极有趣的个人问题，你常常，
  - A.努力使自己不再把这件事情告诉别人。
  - B.没有考虑是否要把这件事情告诉第三者。
  - C.当这个朋友刚离开，便立即找了第三者来加以讨论。
- 6.当有了困难的时候，你
  - A.通常总是感到能够自己解决。
  - B.向可信赖的朋友求助。
  - C.只是当困难确实难以克服时才向朋友求助。
- 7.当你的朋友有困难时，你发现：
  - A.他们来找你请求帮助。
  - B.只有与你关系密切的才向你求助。
  - C.他们不愿意来麻烦你。
- 8.你通常都是这样来结交朋友：
  - A.通过已经认识的人。
  - B.从各种各样的接触中。
  - C.只有在经过长时间和困难的情况下。
- 9.作为你的一个朋友，下面三种质量中，那一种最重要？

- A.具有能够使人感到幸福快活的能力。
- B.看来很诚实可靠。
- C.对你感兴趣。

10.下面那种情况与你最相似:

- A.我总是使人们哈哈大笑。
- B.我总是使人们有所思索。
- C.人们和我在一起感到舒适自在。

11.如果有人请你去玩或者在聚会上唱歌,你往往

- A.找个借口推辞掉。
- B.饶有兴致地欣然应邀。
- C.断然回绝。

12.你属于那一种情况?

- A.我喜欢赞扬朋友的优点。
- B.我相信诚实,所以,有时候我不得不指责他。

我既不吹捧奉承朋友,也不批评苛责朋友。

13.你发现:

- A.你只能同与你趣味相同的人友好相处。
- B.一般说来你几乎能同任何人都合得来;
- C.有时候你宁肯同对你不负责任的人接近。

14.如果朋友们搞你的恶作剧,你

- A.和他们一起大笑;
- B.感到生气并发怒;
- C.看你的心情和环境如何,也许和他们一起大笑,也许生气并发怒。

15.对于他人对你的依赖,你感觉如何?

- A.笼统地说,我不介意,可是我希望我的朋友们能有一定的独立性;
- B.很好,我喜欢被人依赖。
- C.避而远之,对于一些责任我宁肯侧身其外。



## 第六章 全人智商 TQ 应用于人生的规划

### 6-1 生命规划

#### 6-1.1 绪论

生命-----一种提问「为什么？」、「怎么了？」、「是什么？」，这一类的提问于日常生活中，彷彿司空见惯之事，没有人会为了问出这样的问题而感到惊讶或奇怪，如此一来，如果能回答人类为什么有这样的提问，则在某种意义上就是解答了：生命为何？人类为了生存而希冀揭开与人本身及其相关的一切问题，提问与解答，乃是人类不同于其他动物的特点，是一种基本的生活方式与行为，提问的情境证明了人类试图的自我超越，然而，解答却永无止境，则又反证了人类有着无法实现的超越。

因为无知的存在与求知的欲望，促使了人类探索最原始的生命问题。亦即生命的意义何在？人类生存于世的价值是什么？人类的未来又将如何？为了探索关于生命的问题，人类往往穷尽一生，而仍不得其解。就形上学来说，提问的是假问题，解答必然也是虚无飘渺的；就反形上学而言，提问的是其问题，解答必然也是接近真实的。形上学的困境是，虚假，揭开虚假的意义，便开启了真实的肇端。生命——是哲学。事实上，关于生命，最实际的批注，只需一句常言即可道尽——「生命宛若一篇小说，不在繁琐而在精致」。生命是动态的、真实的、硕美的，更是创造的与发扬的。欲探讨生命的价值，便需要深入探索人生的内涵。因此而有人生哲学的产生，人生的内涵与人生哲学是缺一不可的。人生哲学是对于人生意义的观察，是一种人生的态度，然而态度有积极的、消极的、有缺陷的、有健全的，有些经得起时间与智慧的考验，有些则否。故而人生乃有苦有乐、有悲有喜、有爱有恨、有欲望有憎恶，更因而发展出规则与制度来导引吾人。在成就新生命的同时，除了探讨生命的源起，知道现存的人生哲学，更要建立一种新的生命观，一种崭新的、不凡的人生哲学观。在这个不确定、浑沌的时代里，传统的道德标准已然动摇不堪，而符合现代的新的道德标准却未稳固地建立。在这青黄不接的时代里，人们感到徬徨、迷惑、不安与无所适从，而终陷于烦闷与苦恼的深渊中，不可自拔。因此，在这不确定的年代中，有重新评估生命价值的必要，更有建立新人生观的需求，以成就新生命。论命谈人生，发展新颖的、美满的、有力量的人生观，建立一种新的生活态度，是生命系统规划的使命、任务，是生存于新时代的人类应该追求与成就的。以下兹就生命论、生命观加以探讨，期能提出成就新生命的观点 TQ，以助自我提升、自我实现与自我超越之用。

## 6-1.2 论生命

相较于渊源流长的宇宙，人的生命如若风中之烛，稍纵即逝。因此，人类应该有一种心态——准备好像要活一百岁般，而又可能会在下一刻死去。「一切皆流，无物常在」。

### 一、生命的渊源

#### 1. 东方思想

自古至今，不少人尝试就哲学思想面，为「鸡生蛋？蛋生鸡？」此一问题提出令人或可满意的解答，在这林林总总的回答之中，以中国春秋时代的老子，首先得到解答。老子以启发的思考方式，认为万物皆出于道，就此看来，鸡或蛋皆出自于道。老子以为万物皆生于道，且将归于道。易言之，老子以为生死大事皆受道所支配，而道之所以能够掌握、支配生死，乃因道有一股特别的力量，亦即，道德经云「道之为物，惟恍惟惚。惚兮恍兮，其中有象；恍兮惚兮，其中有物。」。所谓道是，「周行而不殆」，可为天下母也。若以当今物理学的概念看来，亦即万事万物皆由原子、分子组合而成。这些东西组合之后，后因他力而使之分离，此乃出于混沌而入于混沌之谓也，在这混沌分和中，必有一种能量寓于其中而使分合，此一能量谓之道。庄子阐扬老子之意，认为道是「无所不在」，又说「至道若是，大言亦然。周、遍、咸，三者，异名同实，其质一也。」，另外，庄子于大宗师篇又说「自本自根，未有天地，自古以固存」，亦即，道是确实存在的，只是无所不在，无所在，未有天地即已存在，是广邈而悠远，是深不可度的。

#### 2. 西方思想

Anaxagoras 说：「理于动物之内，且遍于世界，是世界及秩序之源。」，其看法代表西洋先哲所持见解亦与我国类同。而其多以「Reason」——「理」为万物之根本。苏格拉底之前的传统看法多主张「理天」之存在，以「理」为神圣，道德系天然，非人为的，系一定的，是单一的。圣经约翰福音中说：「太初有道，道与上帝同在，道即上帝，万物是经由他造成的。」爱因斯坦以物质与能量的关系公式  $E=MC^2$  震撼科学界之后，有人问他 E 来自何处？他说，来自上帝。达尔文也说，「我承认原始的生命，始于造物的神，若无一个至极的原因，宇宙无从存在。」就东西方的思想看来，生命系广瀚无边，亘古永存的，远非人类智慧所能理解。因此，关于生命缘起的界定似可以 Barnett 所说，加以批注——「最美妙隽永的感觉，就是对神秘的感受。」。我们的四周充满了创生的美感与奇迹，生命的内涵具有无比的价值，以自觉的态度面对，便能迎刃而解有关生命这一难题。

## 二、生命的价值

### 1.理想与价值

人必须面对自己，更须面对他人，这种情况是社会中的常态。倘若个人及社会的生活欲存意义，则必须具有值得奉献的理想，并为它努力、奋斗与付出。理想系一种抽象而超越常事之物，无法经由肉眼视之，亦无法藉由触感得知，但是，理想确是生命意义的来源。生命的意义何在？生命的理想何在呢？

所谓理想，其实是一种抽象的而值得人类生命追求的项目。因此，理想是值得我们追求的抽象价值。理想或是针对现实世界而言的，现实之物多系看得见、摸得着的，更是具体的；而理想却是看不见、摸不到的，也是人们心中的向往。理想通常就是生命中最重要、最有价值的一部份，就人生哲学而言，理想即价值，价值即理想。

「价值」是理想之物，而非现实之物，价值系无法计量的。价值是一种精神投入的理想，例如：中国儒家所谓之「杀身成仁」、「舍生取义」等，都是一种道德上崇高的价值，是以仁义为一种崇高的价值，甚至是人可以为仁义而付出生命，显示仁义使人短暂的生命有值得奉献的理由。此乃价值的真意与所在。

### 2.工具理性 V.S.价值理性

然而，在工具理性日益膨胀的当代中，人们总不断地运用工具来衡量所从事的目标是否能有效的实现，在此一情况中，价值理性却日益萎缩，此种结果造成了现代人的价值理想逐渐失落了，犯了把生命价格化的误谬。解决之道是，在学习运用一切工具增加经济效益时，更应该强调生命的理想，因此，不仅要问「为什么？」，更必须问「为了什么？」，心灵应该投注于理想、价值之上。

当然，这并非指价值理性是唯一重要者，事实上，在现实生活中，工具理性是行事的必要基础，解决问题仍然必须依靠工具理性。然而，进一步来说，人之所以要解决问题，为的是什么？换言之，必须想想解决问题的目的是什么？这么说来，是因为有了价值理想，工具理性始得发挥其功效。因此生命有了理想，而辅以有效工具之运用，生命将更形丰富、多变化。

### 6-1.3 生命观

爱恨嗔痴，原系人类的天性，凡人总难以看透红尘世界中的一切物欲。因着个人生长背景与身处环境之异，各人对生命中发生的问题之解决之道总不尽相同，因着不同办法的产生，故而产生了哲学，亦即生命的哲学、处事的哲学，是人类与宇宙其他物种的许多关系，因此关于人类对生命的看法实有一窥究竟之必要，正所谓「世事洞察皆学问！」。

## 一、生与死

在特定的情境中，人的生命永远是一次性与瞬间性的。人生终究难免一死，自我一旦消失，「我」所存在的这个宇宙理所当然的也就烟飞云散了。亦即人的生命作为一个不断接近死亡的运动过程来说，作为一个待形塑、待完成而又无法固定存在的实体而言，决定了宇宙在人眼中的变化。然而，我不在了，他人还在，宇宙也还在，但是，宇宙只是对他人有意义的存在而已。为了感受能够永远地生存在这个世界上，人往往虚构一种假像，一种美丽而虚幻的假像，一种没有真实感却又遭人竞相追逐的境界。不过，人总该会醒的，是要醒来的。

渗透生与死是人觉醒的第一步，孔夫子说：「未知生，焉知死」，表面上看来，似乎在告诉吾人，不要去探究死亡的问题，谈论死亡是极为不讳、不应该之事。事实上，这句话说的应该是，如果能够清楚认知生命的意义，便能够看清死亡的意义，是将死亡的意义置之生命的意义中去理解的。

庄子说：「古之真人，不知悦生，不知恶死。其出不欣，其入不距，修然而往，修然而来而已矣。」此乃说明，接受了生死之聚散，则会超越生死，潇洒的来去，才会了无罣碍，不因出生而高兴，不因死亡而厌恶。

又有人认为，生命乃出自因缘合和，因缘起则生，因缘了则死，毋需执着，另起痛苦。盖人生痛苦之因缘，在于无明，因无明而起贪念，因贪念而起欲望，因而产生各种罪恶，引起业障，遂使生命轮回不断，解脱痛苦之道，在去除无明，达成正觉。亦即人应超越小我之生命生存，寻求精神生命之不断提升，才能勘破无明之苦。

西方世界中对于生死问题亦相当注重。古希腊哲学中所谓「肉体监狱」之说，乃指生命实为灵魂居于肉体中之历程，死亡，则灵魂获得解脱，由于人的灵魂不朽，因此，无惧于死亡。至于天主教或基督教，皆以耶稣基督为其信仰中心，以耶稣的一生，做为吾人生命的典范；耶稣之所以降生为人，是为了爱人并承担人的罪过。依天主教教义来说，耶稣最后克服了死亡，终于复活了，亦即说明了，生命虽有死亡，终要复活。此一信仰给了西方人最后的希望，表示生命是有目的的、有意义的，而非南柯一梦。

出生或许令人愉悦，生存或许苦乐参半，死亡也或许使人伤悲，无论怎样地快乐，如何的悲伤，人总需走过这一遭。生与死或许困惑着每一个人，科学无法解决此一虚无问题，只能诉诸哲学层次来解答。历来中外智者对于生与死，皆有一独到见解，欲参悟生与死，一方面可藉古圣哲的智慧，一方面或可透过自己的体验来透视此一难以解脱的问题。

## 二、苦与乐

何谓苦？何谓乐？永远只有似是而非的答案。据闻，当清末大臣李鸿章出使英国时，英国皇家某亲王，为了讨好李氏，特地下场打了一场网球给李氏看，打完后此亲王询问李氏其球技如何？李氏回答，打得很好，但太辛苦了，何不请人代打呢？此乃痛苦与快乐之不同看法也。有人以为苦，便有人以为乐，苦与乐之间并无一定的标准，也没有一定的界限，正如淮南子人间篇所说「祸福同门，利害相邻」也。

就人生经验来说，于苦，有肉体之苦，当然就有精神之苦，这两种苦的经验虽不尽相同，却相互关连着。当身体上的痛苦发生之时，精神上免不了受其干扰，心理上有了负担，精神当然痛苦了。

西方哲人亚里士多德说：「快乐就是生命的意义和目的，也是人类生存的总目标。」。又有人说，人生如一面镜子，你哭它哭，你笑它笑。倘若以积极的态度去看待人生，人生便是美

好的、快乐的。反之，若以消极的态度面对世间一切事物，人生便不值得留恋了。

所谓「创业维艰」，凡事起头难，任何一件事，开始做的时候总是不容易的。当人有了目标，并排除万难达成目标之时，便感到万分的快乐。世界上没有任何一件事是轻而易举的，亦无不劳而获之事。南北朝时期，晋人顾恺之每食甘蔗，辄自尾两会，时人怪之，其谓「渐入佳境」。这么说来，苦应该是乐的开始，苦乐应是一体两面的。

就人生哲学而言，无所谓苦或乐，吾人所谓之苦或乐，在于人的一念之间，你以为是苦便是苦，你认为是乐便是乐。苦乐之区别在人的思维意念的不同罢了，苦乐亦不过是一时的感受而已，这么一来，若与乐乃不存在，便无所谓苦或乐了，有此体认则不会再计较一切世俗之昙花一现的欲念了。

### 三、爱与恨

爱是真善美的表现，古圣先贤都谈爱，孔曰成仁，孟曰取义，墨子说兼爱非攻，佛云慈悲，耶稣谈博爱。这种种的说法都在阐释爱的重要性。

爱是一种无法解释的情绪、感觉。在中国文化中，儒释道三家都重视爱。看到他人痛苦时，内心会有所触励，看到别人快乐时，内心亦有所感动，这是中国文化对爱的看法与提倡，换言之，爱是一种不自私的表现，是基本的在于拥有感动的心，是人与人之间，人与自然之间，人与天之间的一种「感通」(沈清松，1996:191)。感通是吾人内心固有的能力，面对他物之时，应该先返回内心，由内心看我们与他人与他物的关系。然而，爱除了感通之外，更应该伴随着行动力，在行动的过程中逐渐摆脱内心的自私，当利他之心逐渐凌驾利己之心时，纯爱才有实现的可能。

事实上，一般人在通常的情况之下并不会如无端恨人，为当人陷入某些特殊情境中，便容易兴起「恨」的念头，这某些特殊情境是指(夏雨人，1993：140-41)：

#### 1.自卑不如人

当人处于不如人之自卑心理状态之中，便容易仇恨较具优越之人，例如：怀才不遇之士可能会嫉妒平步青云者，进而怨恨他人或一切事物。

#### 2.未能达到目的

当一个人的目的未能达到之时，便恨那些已经达到与其相同目的之人，所谓酸葡萄，说的正是这种自我解嘲的心里。

#### 3.欲望过多

当一个人物欲过多而无法满足之际，便恨那些已经获得者，事实上获得者的物欲也未必就被满足了。贫穷的人怨恨富裕之士，往往导因于贫穷者认为富裕者剥夺了属于他们的事物，这就是需要未得到满足之故。

#### 4.爱之深恨之切

因爱某人都又无法得到响应，因此，容易产生仇恨的心里，这种情形往往发生于情爱的纠葛中。事实上这种爱是一种狭隘、独占的爱，如果因此而导致伤害他人更是一种变态的心理。

#### 5.受害却未能反击

当一个人遭受他人的欺凌、侮辱，或遭遇许多不平令人气愤之事时，便产生报复之心，一旦报复未能完成，即产生仇恨之心，日益累积的结果便是怨恨的行动。

爱与恨原系相连的，如果不曾爱过，就不会怨恨。因此，爱与恨是一体的两面，具有和合性的。爱或恨，同属于个人情绪的一种反应，经过时间的延伸与环境的变迁之后，可能就随之而逝了。将恨转变为爱，才是真正的爱，彼此在观念抵触之际，相互退一步，互相容忍，或可避免恨意的产生，并将之升华为爱了。

### 四、道德与宗教

何谓道德？所谓众人所应遵守之理法，及行为合于理法者，称为道德。老子曰：「道生之，德蓄之，是以万物莫不尊道而贵德。」，韩文公别说：「凡吾谓道德云者，合仁与义言之也。天下之公言也。」，因此可知道德是天生的，但因有人类的存在才显现出来，当人类社会在不断进化之时，道德的条件也在不断地变化。因此，道德的意义是，全人类认可的一种公理。

道德的作用在增进人类之最大幸福，促进社会的进步，如果没有道德做为人类生活习惯的标准，则社会必然混乱，和谐的社会将不易臻至。所谓文明是人类原始的天性与道德规范互相牵制的结果，人类若失去道德规范的制衡，文明将告泯灭，人类社会必然不复安宁。

对于宗教的看法，意见非常分歧。一般较为人所接受的说法是，宗教是人类对一种不可知、不得见之超人力量的承认，这种超人力量宰制人类的命运，人类对其服从、敬畏与崇拜。

初民以为一切自然的灾害，肇因于神的震怒，为了平息神的震怒，并免除己身之恐怖的心理，故而寻求一个超自然而有大全能的神，作为庇护，因此产生了宗教。然而，时至科学昌明之日，信仰宗教的人不减反增，其原因又何在呢？因为科学并无法填补人们内心的空虚，物质的享受地无法使人获得满足，于是人类觅寻真理，以解除疑惧，而疑催之解除只得依靠宗教。因此，宗教的功能并不只是为了解决人类对自然现象的恐惧，更是为了填补人类空虚的心灵。

道德与宗教同是一种规范人类生活与行为的机制，同是为了与人为善的目的而产生的，道德与宗教更是人类内心想法的具体实现，在今日道德沦丧、宗教乱象横生之际，吾人若不欲人类生命力的逐渐减弱，则需深切自我省思，并力图改进之道，所谓的「心灵改革」不应沦为一种口号，更应贯彻。所谓上行下效，或许由德高望重、令人尊敬的领导者先行实践简朴真诚的生活，成效将更为显著。这也是作者提倡全人智商 TQ 的真意所在，期望借着对 TQ 的认识，创造出一个「智慧革命」的新时代。

#### 6-1.4 成就新生命

接受生命、接受现实，勇敢追求生命的权利，以运动家的风度担起一切荣辱。

## 一、认识自我

智慧，是人生的透视，是微妙的顿悟，是顿悟的结晶(罗家伦，1989：3)。因此，人生需要智慧，更企求智慧。智慧如一盏明灯，灯灭，则人生犹如熬度漫漫长夜般，需忍受黑夜的痛苦。而智慧的获取，需从认识自己开始，谈智慧则需从哲学肇端。哲学的原意是，爱智之学，是追求智慧的一门学问。而哲学家们又都重视自觉，也深知认识自我的重要性。

哲学并非抽象难懂或虚无飘渺之事，而是存在于每日的生活当中，生活中，每个人总会或多或少地对生活、对知识怀抱疑问，并且打破沙锅问到底，只为求得一个满意的答案，因此，在生活中，哲学所要求的不过是自我反省的一种态度。哲学落实于生活当中以反省最为重要，而其肇始需从自我开始。苏格拉底曾说：「认识你自己吧！」(Know Thyself)，因此，自我的认识是一切的开始。所谓生活的智慧始于自觉，即是此意。

就自我而言，哲学是从认识自我开始的，但一般人总是过分的以自我为中心，不然即是对自我毫无所知，两者的态度总过于极端。事实上，人的自我都是对应着他人，对应着社会或世界，会对应着所追求的理想，进而逐渐兴起自觉。然而，自我是什么？自我何在？实际上，自我是不断在形成当中的，当我们每天皆有所创造、做了些有意义的事时，自我便变得更有意义，反之，则不然。因此，吾人对自我的认识是需要一段时间的，经过慢慢摸索、领悟而来的。

欲认识自我，应从生活、工作当中，去发现值得投注的理想。一般说来认识自我可分为三个层次：身体我、社会我、理想我 (沈清松，1996：8)

### 1.身体我

人因有欲望而努力追求一切，因此，欲望的生活自然是自我的一部份，而欲望的生活常体现于身体层次的我，以及对身体我的满足之上，因此身体当然是自我相当重要的一部份，因为，倘若没有身体，就不会有「我」存活于这个世界上。为了维持身体的存在和发展，吾人经常需做出各种努力，例如：工作、学习新知、饮食等等。

### 2.社会我

自我也是吾人于社会中所扮演的角色而界定出来的。例如：我是一个学生、是医生、是工程师、是商人----等等，吾人藉由身份来了解自我。这种从社会角色来看的自我，即是社会我。

### 3.理想我

除了身体我及社会我之外，认识自我的最高层次也是最重要的层次是，理想我。在理想我的层次中，总会探究一个问题——我究竟追求什么理想？这个理想或许是文学，因此，我研读各种经典史籍；这个理想也许是生命的奥妙，所以，我经常调查并作研究。理想我的内涵相当丰富多变化，然而，其中最根本的意义在于，吾人应该透过理想的追寻，以提升自我，如此，自我的深度才能显现出来。

依此看来，在生活当中，吾人若从自我开始反省，将会发现自我不能局限于欲望的生活或身体的需求中，更不能封闭于自我中心，而无视于社会与理想的存在。相反的，在自我之中因包含了社会与价值的层面，故值得加以探究并追求超越。

## 二、自我成长

人总必须在经历一段时间之后，才能自我开展、自我实现。自我应是在时间中成长的，要在时间中与他人互动、与自然互动，才能逐渐成长。而自我在时间的成长过程中必须经历几个阶段，才能逐渐成形。当代心理学专家 J, Lacan，将自我成长划分为三大阶段，兹如下所叙述(沈清松，1996：41-6)。

### 1.分离时期

所谓分离时期是指，人从母体中分离出来的时期。易言之，在身体上，是指从母胎中分离；在心理上，是指成人需自儿童时期中逐渐成长，以形成健全人格、成熟体魄的成人。人总有一种倾向，亦即依赖于整全的情境之中，人若欲形成自我，则需从此一整全之中脱离。若要自我健全发展，人的心理上必须接受分离的事实，肯定要独立、要成长的事实。倘若分离时期的问题无法克服，则以下的阶段将难以度过。

### 2.镜子时期

又称同侪时期，指同年龄的玩伴在一起，彼此透过对方达到自我意识的建构，亦即透过别人像镜子般的映照出自己的时期。处于此一阶段的人，尚未有充分的自我意识。因此，在这个阶段会发生一个问题，亦即是否要承认我是独立于他人的，我是我，他是他的问题，如果无法心存这种想法，则严重的后果是，不知如何自处，将会永远以他人的一切为己身的行为准则。

### 3.性别时期

即弗洛伊德所说之伊底帕司阶段。在这个阶段，女孩子通常比较喜欢父亲，男孩子则有较喜欢母亲的倾向。人开始意识到除了有他人之外，尚有性别不同。性别时期的意义并非指，女孩较喜欢父亲，男孩较喜欢母亲一事，重点是「规范」的学习，亦即懂得世界有一定的游戏规则，有伦理道德，有法律规范。换言之，人要明了不是所有的事都能按照自我的意愿而遂行的。人必须照着规范来行动。如果人未能学习到规范的遵守，便难以整合于社会中，难以在社会中得到成长。

除了上述三个自我成长的阶段之外，对人类而言，对美德的追求，追求卓越的能力，与他人保持良好的关系网络，以及理想的实现，或许更形重要。

## 三、肯定自我



肯定自我意指，个人的行为表现，能顾及本身最大的利益，表达自己的看法而不致引起焦虑，能自在的面对自己的感受，履行属于自己的权利，并且不否定他人的权利。换言之，肯定自我是表现于人际交往的一种积极的作为，是与他人建立开放、真诚、直接与适当的通路，是不使自己吃亏，亦不占他人便宜，不因自己的优点而骄傲，亦不因自己的缺点而自卑的适当态度。

对多数人而言，肯定自我并不是一件容易的事。个人有时的委曲求全，却遭人批评为「烂好人」，迎合别人的心意，又招致「没个性」的评语，结果是加深自己的挫折感，这种结果导因于没有有效的肯定自我的行为。

一般说来，日常生活中所表现的肯定自我的行为可从三方面加以探讨：

#### 1.请求行为的表现

意指个人能依自己合理的需求，请别人为自己做某些事，例如：请求他人物在公共场所吸烟。

#### 2.拒绝行为的表现

对别人不合理的要求，或出于自己内心的不愿意，能予以婉拒而又不伤害对方，例如：拒绝推销。

#### 3.情感表达的表现

意指能适当的表达自己内在的真实情感，例如：爱、关怀、尊重、愤怒、不满等等情绪。

肯定自我与否的选择权，完全操纵于自己的手上。肯定自我除了可从上述三方面着手，就上述三方面适度的表达，并能尊重他人「请求」、「拒绝」与「情感表达」的权利之外，更可从接纳自己开始，爱自己，是肯定自己最有效的方法。如此一来，个人才会得到自尊、自重的感受，他人同时亦能获得此一感受。

肯定自我的工作不是一蹴可及的，是终己一身的工作，或许这份工作没有他人的酬偿驱策自己往前，也没有立即的效果来满足自己的成就感，但是，肯定自我却能让自己成功地主宰自己的生活，发挥自己的能力。

### 四、实现自我

完美的生命，必须在不断的自我超越中趋近，在趋近中落实，在落实中达到真正的自我实现。

实现自我的观念在教育界、心理学界相当受到重视。心理学、教育学专家 Maslow 提出需求层次的概念，即

∈生理的需求

≠安全的需求

∠爱与归属的需求

∇尊重的需求

## ⑧实现自我的需求

其中以实现自我为人类需求的最高层次，更是难以获得完全的满足，而需不断追求者。

每个人都有梦想，有人梦境成真，有人都梦境成幻，然而，追求成长、追求梦境理不应是虚幻的，因此，当一个人在追求自我实现之际时，应先了解自己的限度，明了自己拥有的筹码有多少，在体能上，人类或许会受到某种程度的限制，然而，在心理上，人类的潜能却是无限量的。追求自我的实现，根基于潜能是否发挥极致，若是画地自限，或囿于自知而自大或自卑，将影响自我实现的实际效应。

总而言之，要达到真正的自我实现，症结关键在于，自我自觉。了解己身真正的需要，经过逐步的体会而渐渐达到 Maslow 所称之需求层次等级，透过自我的超越，才能逐步达到自我实现。倘若只是一味强调自我实现，则将变得十分肤浅，也不一定真会有什么实现。

自己应该体会到自我必须不断地走出自己，不断地从自我的现况超越，才有实现自我的可能。将自己的心灵保持开放的状态，向他人、向自然、向别的种族等等开放胸，这不仅是一种尊重的展现，更超越了自我，同时也向自我实现趋近了。生命的丰富性就是在自我的超越中一一展开，当我们感受到人类间存在着各种不同的可能性之时，便已经走向自我超越的路途，并且藉此而更丰富地达成自我实现。

事实上，上述四个阶段都是息息相关、环环相扣的，缺一不可的。因为认识了自我，才有实现自我的可能，因为肯定了自己，因此，而自我成长，也因认识自我而肯定了自己，而自我成长与实现。

## 6-1.5 生命的成就

生命是奇迹，在充满创生奇迹的四周中，在日常生活的任何细微角落中，无时不刻上演着令人惊异之事。美洲印地安人有种说法，他们认为人类生命中存在着三种奇迹：万物存在是个奇迹，其中有生命是个奇迹，生命中能体认自己的存在是个奇迹(张至璋译，1996：111-2)。不过，人类对此通常既不以为奇，更不以为意。因为不看重，因此，觉得日常生活平淡无奇，因为习以为常的结果，所以不认为生命是个奇迹了。

生命是一种动态美的呈现，生命既不能以机械化的原理阐释，更不能用悲观的、命定的物化思想来解答。事实上，生存于宇宙中的人类，正因为宇宙是整个的、不断的程序，进而生命也是一种整个的、不断的程序；宇宙是有机体的整个，生命自然也是这整个中的一个系统；这整个是有生命、是其创造的，生命也是有生力、有创造的；生命是在真实的时空中，不断的创造、不断的实现，因此，生命中所具备的动态美是一个值得探索的奥秘之地。

生命的感恩，每个人的生命都会有着落之地，每个人都应该尽己所能在人生舞台上尽情挥洒生命，让有限的生命既不虚度，更多采多姿而有意义。或许生命中仍然存在着某些与生俱来或后天的缺陷，然而，残缺何尝不是一种美的表现！正因为没有任何人是完美无缺的，所以，神化了的人不过是一种假像，每个生命都值得尊重，更必须用庄严的态度来对待，更没有任何一个人有资格去看轻其他生命，因为，唯有重视生命的人，才是一位正格的人。

## 6-2 生涯的规划

### 6-2.1 生涯的定义

曾有人提出：「生涯就是一个人在就业前、就业中以及退休后所拥有的各种重要职位与角色的总和。」

也有人认为，**Career** 原意为两轮马车，引申为道路，即人生的发展道路，亦即指个人一生中所扮演的系列角色与职位。

**Hall(1976)**认为，生涯系指一个人终其一生，伴随与工作或职业有关的经验和活动。

**Super(1976)**则认为，生涯系指一个人终生经历的所有职位之整体历程。生涯是生活里各种事件的演进方向与历程，统合个人一生中的各种职业和生活角色，由此表现出个人独特的自我发展组型：生涯也是人生自青春期以至退休之后，一连串有酬或无酬职位的综合，甚至也包含了副业、家庭和公民的角色。

生涯的英文(**Career**)，根据牛津辞典解释原为「道路」之意，可以引申为个人一生的道路或进展途径。因此，事实上所谓「生涯」，应该统摄工作、家庭、爱情、休闲和健康等层面，可视为个人整体谋生活动和生活型态的综合体，亦即人生发展的整个历程(**罗文基, 1991**)。

在以上各家论点中，目前较为适用的说法为美国生涯理论专家舒伯(**Super**)的论点。生涯发展是以人为中心的，只有个人在寻求它的时候，它才存在。生涯是个人终其一生所扮演角色的整个过程，由三个层面所构成(**Super, 1986**)：

#### 一、时间

个人的年龄或生命的时程，又可细分为成长、试探、建立、维持、衰退等期。

#### 二、广度或范围

每个人一生所扮演各种不同的角色。如小孩、学生、公民、家长、工作者、领导者等。

#### 三、深度

为个人投入的程度。随着时代的变迁，科技的发展，生涯(**Career**)早已突破传统的职业观念，而已演变为积极地鼓励大家在人生历程中，应持续不断地有计划的努力和创新，以求自我成长和进步，生涯在空间或时间的向度上有其拓展性，强调与工作世界的接触(**张添洲, 1996**)。生涯的规划其重要性也与日俱增。

### 6-2.2 生涯的发展

生涯是指一个人他所有的教育背景、工作情况，甚至家庭，还有生活的角色，各种经验的整合。生涯发展的意思就是一个人在自我发展的过程当中，尝试地去统整这些经验，并且特别透过工作的认同来实践一个有理想、有目标的人生。生涯发展是一个人终其一生所扮演

各种角色的过程，含有自我认识、自我肯定、自我成长以促成自我实现目标的达成。

生涯发展阶段理论兴起，始于 1950 年代，许多专家、学者纷纷提出各具特点的理论。而舒伯(D.E. Super)的生涯发展阶段论为最普遍的一种，将生涯分成五个阶段(1957)：成长(Growth)、试探 (Exploration)阶段、建立 (Establishment)、维持(Maintenance)、衰退(Decline)，说明如下(吴芝仪，1996；张添洲，1993；张小凤，1989)；

## 一、成长阶段

从出生到十四五岁左右，再这十四年当中，我们慢慢知道什么叫做「我」。孩童经由对父母以及周遭家人、玩伴等的观察和认同作用，开始发展自我观念，孩童开始了解在社会中，各人所应扮演的角色和任务。这阶段又可细分为下列三个时期：

### 1.幻想期

0-10 岁，以需求为主，幻想中的角色扮演与经验尝试为其重点。如我们有那些幻想，我们想当老师、总统等等。

### 2.兴趣期

11-12 岁，喜好为参与各种活动的主要考虑因素，以形成自我观念。我们慢慢了解怎么跟环境接触，知道自己的喜好。

### 3.能力期

13-14 岁，了解自己有能力作什么，发展自己，并且对工作世界的好奇，还又对工作意义的了解，这时期是成长期中最重要的任务。

## 二、试探阶段

从十五至二十四岁，我们几乎都是在念书，或者有一部份年轻的男孩子去当兵。在学校，我们尝试着在班上扮演一个角色，像班代、社长等等，另外我们也慢慢对职业有所了解，例如我们知道那个工作好像在做些什么，也开始有自省的能力，对自己能够做些什么事，或者自己的优缺点。这种能力可以把事情或者工作的兴趣比较具体的确定。这阶段又可细分为下列三个时期：

### 1.试探期

约 15-17 岁，考虑到个人的兴趣、需求、能力及机会因素，作暂时性的试探，并在课业、工作经验中进行试探，使职业喜好逐渐具体。

### 2.转变期

约 18-21 岁，正式进入就业市场或进一步接受专业培训，由一般性的选择转变为特定目标的选择，以其自我观念的实现。

### 3.尝试并初步承诺期

约 22-24 岁，正式选定职业并努力工作，试验其成为长期职业发展目标的可能性，若职业适应不良，则可能需要由试探期重新出发，若工作满意度高，则可以确定个人的职业发展方向，实现个人职业喜好。

## 三、建立阶段

二十五岁到四十四岁，这二十年当中你可能找到了一个合适的事业领域，努力打拼希望在这领域当中塑造自己专业形象，或拥有一个更好的职位：若是这样事业通常不容易去改变，而只是职位或同类型公司中作改变，较为稳定、巩固。这阶段又可细分为下列二个时期：

### 1.承诺稳定期

约 25-30 岁，主要在寻找职业上及生活上的稳定。

### 2.建立期

约 31-44 岁，致力于职业上的安定及工作上的满意，并且力求上进。

## 四、维持阶段

四十五岁至六十四岁是一个维持期，换言之你在某种事业的追求已经发展到最高点，这时候只不过维持自己所建立的一切成果，这个时候的任务经常是维持现有成就，保持住应做的事情。大部分人享受成功的喜悦，少部分人则要面对失败或是不如意的困境。

## 五、衰退阶段

六十五岁以后，生理与心理的能力都逐渐地衰弱退化，而且减少参与在工作世界的打拼，所以六十五岁以后的人通常扮演顾问或旁观者的角色，他渐渐在人生的跑道上减速，减少实际的参与。所面临的是另一个生涯，退休以后的生活。

每一个人都会经历上述的生涯发展路程，虽然每个人的际遇不同或有相类似之处，但问题经常环绕在如何规划和发展上。因此，配合生涯发展阶段，试着去规划自己的人生将有助于为自己开展一条通往成功之路。

### 6-2.3 生涯的决定

人生是一连串的决定所组成。每个决定并非孤立，彼此互相影响。某种职业的选择，决定了你的兴趣、能力是否能充分得到发展；决定你在什么地方工作或生活；影响你的生活作息与工作时间；决定你与什么人一起工作，建立怎样的人际关系；关系到可从事不同的休闲

活动；也会影响家庭生活的型态。同时我们应该了解到工作不仅是吃饭的工具，他应是你愿意用一生的时间、心力、智力、精力去投注的事业。因此选择行业是一生很重要的决定。除此之外，林肯曾提到，你所要选择的事业，必须选择比任何其他事业更能够胜任的。

但真要拿自己的一生做赌注，这决定恐怕不是一般人能轻易、坚决做出。这种对前途感到茫然的彷徨心情，最常见于步出校门的社会新鲜人身上；即使已有工作而安定下来，仍然会陷入不知是否是正确决定的疑惑与挣扎中。造成困扰的可能原因有(黄惠惠，1996)：

对自己不了解——自己能做什么，无法做什么？对自己的兴趣、嗜好、个性、价值观等没有深入了解。

对工作世界不清楚——有哪些行业？工作性质？工作层次？需具备哪些能力或条件？

自己与工作世界不知如何契合？如何做决定

缺乏适应力——包括对新环境、新工作等的适应能力。

若能将上述问题一一厘清，相信对你在拟定一个为自己量身订作的生涯规划计划书时，能如反掌折枝般顺利。可是纵观古今中外似乎无人能很有把握的说，自己能充分掌握人生。但就是由于人生的未来是遥不可知、不确定，人活着才有意义、有意思；否则人生似乎只是一个公式化的结果，输入一些数据或变项即得到预期的规律结果。而寻求一个人生发展的方向却是必须的，因此妥善规划人生是每一个人自己的责任。况且正如曾国藩所言，将相无种，圣贤豪杰亦无种；只要肯立志，都可以作得到的。

#### 6-2.4 生涯决定的过程

生涯决定并非一成不变，而是随着社会型态的改变，人生历练的增加，都让人重新面对他的生涯，调整生涯规划的方向。虽然将生涯规划的过程加以阶段，由于阶段过于抽象且无可避免彼此有重迭的现象，有失适当。但为了方便叙述及说明，将过程简化为一个个的阶段。规划生涯的过程正如下图所示(张小凤，1989)：

自我觉醒

自我评量

搜集资料

作决定

对决定满意

对决定不满意

再作生涯决定

达到成就目标

生涯决定的过程

## 一、自我觉醒

发现并且了解自己，知道哪些基本的需求和信念让自己有动机去追寻生涯决定的起点。

人会试图去改变实因对现在所处的环境或待遇，有所不满意。这种不满的情绪造成人们寻求改变的原动力。但或许有人会说，我很满意现在的我，改变只是带来无限的不安。这一切似乎只是理想或自欺欺人，因为由于人的特殊性和环境之间本有诸多无法契合之处，自满于现状只是逃避去面对事实。人可以保持旺盛的企图心创造不平凡的一生，也可保守的安于现状随自然发生成就一生的经过。虽然这两种对人生的态度并无所谓的绝对好与坏，但前者似乎才是一个对自己负责的人。

## 二、自我评量

测量自己的技术、能力、兴趣、需求、价值用以得到客观的自我。

关于测量自己方面，我们可以依循所谓的「机会——能力——价值模式」。人们透过不断询问下列问题，藉以了解自己，此模式主要包括下列四个问题：

### 1.我可以作什么 (What I might do)

是指你所在的环境能够提供什么样的机会给你，了解环境中的挑战与机会，决定什么是我可以作的。环境，不只指个人成长或学校环境，还包括小区环境及整个大社会环境，这其中又有技术环境、经济环境、政治环境、社会文化环境。了解上述这些环境对自身的冲击与影响，并洞察环境的挑战与所提供的机会。例如，科技的进步将引领我们走向未来，这似乎提供科技人才更大的发展空间。

### 2.我能够作什么 (What I can do)

是指你的能力是什么？有能力作什么样的工作？具备有从事何种职业的能力？

一个最适的生涯规划策略，不只要考虑现实社会的种种状况，更要以自己的情况为抉择的重要依据。每个人有自己的优势，也有相对的弱势。尽量借助自己的优势去发挥，避开弱势暴露的机会，比较容易成功。甚至进一步补足自己的缺失，使自己更具有竞争优势。

### 3.我想要作什么 (What I want to do)

是指你个人的兴趣、需求和价值观，分析环境之后，在诸多选项中找出优先选择项，导引个人往那个方向发展。

关于兴趣方面，所谓兴趣是指个体的喜好，或对某事物的关心与好奇等。例如一个人对车有高度兴趣，很自然的会对车投入较多的关心，甚至发愿做一个赛车手或是机械维修师。在教育及职业决定中，兴趣占有很重要的地位。学者对兴趣的看法颇多分歧，在此仅以最多人认同的，美国约翰霍普金斯大学教授约翰·荷伦(John Holland)的人格类型来说明。荷伦氏的分类是以工作及工作者的人格特质来区分，所以说它是兴趣或是人格类型都可以。亦即选择一种职业就是一种人格的表现(张添洲，1993；黄惠惠，1996)：

#### 1.实际型

(1)个性特质：诚恳实在，绝不轻易浪费一分钟，并笃信有恒一定会成功。顺从、坦白、自然、重视物质、害羞、稳定、谦虚、实际、节俭、温和。

(2)适合职业：农业工作、汽车修护、飞机控制、电机工程等。

#### 2.研究型

(1)个性特质：运用智慧或分析能力去观察、评量、判断、推理，以解决问题。理性、温和的你，最爱独处，常埋首与工作的乐趣中。谨慎、精细、批判、内向、好奇、保守、重视方法、独立。

(2)适合职业：物理、生化研究、医学、人类学家、地质学家、森林等。

#### 3.艺术型

(1)个性特质：敏锐的感觉能力、想象及创造力，永远独具一格，令人刮目相看。复杂的、崇尚理想的、无条理的、情绪化的、不实际的、冲动的、善表达的、不从众的。

(2)适合职业：表演家、作曲家、指挥家、室内设计师、建筑师等。

#### 4.社会型

(1)个性特质：具有与人相处交往的良好技巧。对人关怀、有兴趣，具备人际技巧，并能了解、分析、鼓励并改变人类行为。令人信服的、助人的、有责任的、同理心、宽宏、仁慈、合作、温暖、社会化。

(2)适合职业：宗教人士、外交官、老师、辅导员、心理学家、社工人员等。



## 5.企业型

(1)个人特质：运用规划能力，组织、安排事物及领导、管理人员，以促进机构、政治、经济或社会利益。活泼外向的你，总是精力旺盛，是位冒险家。野心的、自信的、武断的、热情的、引人注意的、乐观的。

(2)适合职业：业务人员、推销员、经理人、电视制作人、企业家、运动促进者。

## 6.传统型

(1)个性特质：细心，做起事来有条不紊，对数字和文字的处理具有天赋异禀。抑制的、缺乏弹性、缺乏想象力、有良知的、保守的、顺从的。

(2)适合职业：银行家、速记人员、簿记人员、金融分析家、税务专家等。

关于需求方面，每个人的需求皆不同，且即使有同一需求，但对此需求的强度却也因人而异。激励理论中有相当多学者提出个自的需求种类，纵使种类有所不同，但其基本理论都是需求被满足将产生激励的效果。需求可以促使人们采取行动，因此满足人生需求将是生涯规划的重要考虑之一。

Maslow 的需要层级理论就将需要概分为生理的、安全的、爱的、尊荣感的、成就的需求。当底层的需求被满足之时，对于越上层的需求将更为强烈。因此，找出自己需求的顺序将可使生涯规划的目标发展有所遵循。

关于价值观方面，价值观是个人对事物的实用性和重要性所赋予的一个评价、判断。在工作情境中，有的人重视工作本身是否有成就感，有的人视待遇高低为去留的标准，有的人则以是否能和同事和睦相处为要件。这些现象都是因个人的工作价值观不同，所形成的结果(朱湘吉，1991)。如果自己所重视的工作价值观能在工作中获得满足，就是最适合的工作了。

## 4.我应该做什么 (What I should do)

是指你认为在所处的环境中，有什么应尽的义务，应该做的事，环境给你的责任或对你的期待等。社会的规范、文化或风尚，不一定与本身的需求、价值观相符，甚至有时是冲突的。但是，无论如何，个体的生涯策略或决定却必须考虑到现实，不能脱离社会已有的规范。个人是无法自足的，很多事情需依赖别人或社会才能使个人的某些需求得到满足，也才能从中得到认同与价值感。

## 三、搜集资料

在现代的工作环境中，你有兴趣的一些工作，必须具备哪些教育背景、需要和职责等条件。透过横面的与纵面的方法可使我们了解我们所处的工作世界，横面的方法有：行业分类、工作范畴，可以明了各种不同的行业及工作内涵；纵面的方法为对工作层次的了解(黄惠惠，1996)。

行业分类方面，Cosgrave 提出多种行业群 (occupational clusters)，每一行业又包括很多种职业，如建筑业需要非技术的劳动人员、技术人员、专业人员，木匠、建筑师、工程师等。可以从中找寻对自己最有吸引力的行业与职业，再考虑你的兴趣与技能是否可以迎合。

工作范畴方面，美国劳工部(U. S. Department of Labor) 对工作及工作者特质的研究报告，把工作分成三大范畴：资料(data)、人(people)、事物(things)，不同的工作范畴适合不同个性、

能力与喜好的人。三大范畴会有重迭之处，正是说明每个人都具备这三方面的兴趣与能力，但是可能会较喜欢其中一项或二项。一般而言，较倾向「人」的层面的人，喜欢作与人有关的工作，喜欢处理人际状况，例如领导、说服、教导或咨商等。而较倾向「数据」层面的人，喜欢透过文字和记号处理数字和抽象概念。对「事物」有兴趣的人，顾名思义喜欢从事与机械、器具有关的工作，并且喜欢处理物理现象的问题。

工作层次方面，工作层次的高低与工作责任、所需才智及技术水准有关。美国亚利桑那大学教授罗安(Anne Roe)依工作功能分为六个层次：

1.高度专业及高度管理性的工作

这是指可以独立担负责任的工作，包括革新、创造及高级管理、行政、决策工作，需要高度专业知识、心智能力及主动精神。工作人员的教育水平是硕士以上。

2.一般专业集中度管理性的工作

这一层次的工作属中度责任，需要专业知能及判断能力，包括中级主管等的政策执行工作。人员的教育水平至少在大专以上程度。

3.半专业及低度管理性的工作

这一层次的工作之管理责任较少，需要特殊知识或判断能力的心智性工作，包括专业工作的实际执行，是属实务工作者，其教育程度在高中或高职左右。

4.技术性工作

需要专门技术训练或特殊知识、判断能力，如工厂技师、技工等的工作。

5.半技术工作

担任本层次工作的人，只需少许的技能及知识或较多的操作技能，如工厂内的技工助手等。

6.非技术性工作

这种工作不需特殊训练或教育，如无须太多技能，只需做一些例行性、简单的工作。

根据行业分类、工作范畴、工作层次这三方面来收集资料，可使我们更为了解什么是我们想要且愿意投入的工作。

#### 四、作决定

尝试着从以上三个步骤中所搜集来的信息去选择。决定有其原则及要素，试说明如下(张添洲，1993)：

1.决定的原则

当在下决定时需能依循下列一般性的原则：1.决定必须以目标为导向；2.必须有足够时间思考；3.运用创造的思考；4.需具有稳定性、持续性；5.必须可行；6.搜集的资料需完整；7.善用各项资源。

2.决定的要素

下决定时应该称份考虑所谓的六 W 因素：

(1)Who-人的问题

「我是谁？」「我的能力条件如何？」「我的兴趣如何？」在下决定时应对自己有充分认识。

(2)Why-为何

个人除了认识自己以外，尚应对决定的过程了解，思考「我为何下此决定？」「有充分的理由？」「是否有其他更好的方案？」等。

### (3)What-什么问题

在下决定时应该对问题及可能解决的方案有深入的了解,「我面对的问题重点何在?」「其影响性如何?」「问题的性质是什么?」「有哪些数据可提供参考?」

### (4)How-如何

「我如何下决定?」「如何运用资源?」「如何做决定的取舍?」「遇到困难如何化解排除?」「如何完成目标?」等。

### (5)Where-适地性

为空间上的考虑因素,亦即所谓的地利,「决定是否适时?遍地?」地域性的考虑不可忽视,因为适合甲地的决定,不一定适合乙地。例如:台北学校多、就业与交通方便,欲半工半读较为容易;到了东部就有诸多不便与限制。

### (6)When-适时性

为各种时间因素的考虑。如:经济不景气时期,不适宜轻易换工作。

## 五、对决定满意或不满意

如果对决定不满意,可以重新评估信息、重做决定,或再重复前四个步骤,对决定若满意就继续,以达成生涯目标。

一个人可以安于现状,也可积极进取努力去作改变。当改变的动机推引着你,似乎当初所拟定的计划就需做修正。当然若对已决定的事项仍居信心,维持是唯一可行的方法;但若决定不如预期或执行时遇到瓶颈,修正或放弃决定将造成另一个生涯决定过程的循环,如此周而复始一直到满意为止。

一个人的成长就像一颗植物的成长。我们的决定可能像一颗种子埋在土里,经由灌溉施肥,它慢慢地挣扎出土地,冒出一点芽。这一点芽经由阳光两水,由小慢慢长大,而结成一个苞,这个苞经过时间的酝酿,慢慢绽放。决定也可能像有的种子,不论你给予多少期望,它也不会开花,甚至连芽都不会冒出来。那些会开花的种子,在开花之前都经历了许多奋斗和挣扎,它挣扎着要从土里冒出来,绽放花朵。这些转变和挣扎都蕴含着痛苦,因为没有痛苦就不会成长。因此,人生目标一旦决定,坚持是必要的;但需不断将这决定投到大环境来看,重新审视,否则努力投入到头来却是徒劳无功,岂不是使自己成为「悲剧英雄」(黄明坚,1997)。

## 六、成就目标

生涯决定的过程忠于个人目标的达成。事实上生涯发展是一辈子的事,人生本事崭新又富有挑战的旅程,因此必须继续不断的作选择和决定,而成就感也会从这些过程中源源而来。整个生涯决定的过程是一循环的过程,周而复始绝非一成不变。

### 6-2.5 潜能的开发

在许多希望落空后,要抓住少数的潜能,那怕仅有的一点,由此立定人生的方向,努力发展下去才能成功。人生若是过的顺顺利利,恐显得枯燥乏味,而且在顺境中成长的人仿佛

温室的花朵，经不起风雨挫折考验。曾听闻有人不论考试或是工作一直都是常胜军，不曾尝到失败的苦楚，但后来却觉人生乏味或因遭遇挫折而自杀。

闽南谚语曾言：「一枝草一点露」，一枝草上都有一滴露水在上头，所以天无绝人之路。每个人都有其潜能，人的潜能犹如冰山一般，而所表现出来的可能只是冰山的一角而已，人有无限的潜能，只是没有开发出来。秉持着对自己的肯定，从几条可以走的路重新出发，才是积极的人生观。

人类的潜能包括了各方面的能力，例如身体的能量与持续力、道德的成熟、智力的成就、创造力的成就、情绪的表达、社交的能力、感觉力，以及宗教经验等等。从人类潜能指发挥了十分之一的假设来看，这几种主要的人类行为将会开展大不相同的远景。

激发潜能的方法，目前许多专家利用各种方法增进人类经验，由于这方面的发展特别迅速，因此产生了很多创新的方法。我们下面要讨论的都是广泛应用多年，确实有价值的方法(刘君业，1986)。

## 一、心理剧与社会剧

心理剧与社会剧是帮助正常人发挥潜能，用得最早且最广泛的方法之一。这种方法是摩里诺博士发展出来的。根据摩里诺博士的说法：心理剧是借着再扮演一次生活当中即有意义或极富情绪色彩的经验来探索真理。社会剧则是扮演本人以外的角色，如称为角色扮演。心理剧一般是用作治疗个人问题的方法，社会剧则用来解决社会问题，也可以作为训练历程的一部分。曼恩(John Mann)发展的合作式心理剧(Synergistic Psychodrama)，不是解决个人或社会问题的，也不是用来预演特殊的社会角色，而是用来帮助个人发挥潜能的一系列方法，这方法有三阶段：第一阶段包括许多特殊技巧，其中两个典型的例子是观察内部的对话(Observed Interior Dialogue)及静默的心理剧(Silent Psychodrama)。

「观察内部的对话」是改进人际沟通的方法。在一个空旷的地方放两张椅子，一人同时扮演两种角色，彼此对话，当角色改变时便更换坐的位置。另外一个人则在一边观看，对话结束可以和被训练的人沟通。这方法可以帮助人改善不良的人际沟通，同时增进对别人反应的了解，也适用于工商业及临床的情境。「静默的心理剧」则是在真实情境中制造想象，例如在办公室与上司谈话时，想象自己是与一个老友在炉前叙旧。这种方法并非为了娱乐，使用这种方法的理由如下：第一，增加新情境以便了解原来情境的限度，这种历程往往会发现原来情境的一些限制是可以改变的，甚至是不必要的。第二，可以利用想象导致建设性的行为。第三，可以扩展人在正常社会环境中的行为领域。当然，所谓想象并不是没有规范的幻想，必须依照实际情境的需要去构思，因此作这种练习必须有角色扮演的经验，及一些诊断的技巧才行。

第二阶段是利用舞台扮演已经有的或是将会有的行为。于是舞台成了实现梦想、抱负的场所。这种历程有两个重要的意义：第一，使人得到极大的满足。第二，由于达成梦想并且与别人共享满足的经验，可以消除了人际之间的压力。

第三阶段是较普通的阶段，让人经验以往没有的经验。例如让男人体会女人的处境等。这种方法的原理就是「直接亲身体验才能深入了解」。

## 二、了解感觉

了解感觉的基本假设是：人们由于接受太多的外在刺激，感觉力已经变钝了，感觉带来的单纯快乐也不复存在，走路时不再感受到身体的韵律美，也嗅不到春天的芳香。小孩子饿了就吃，累了就睡，与环境合而为一。年事渐长，我们学会了特别的反应方式，自然的反应渐渐式微。了解感觉的重点是要了解自然的反应，使我们回复孩提时期的好奇，寻回身体的感觉。

关笙(Bernard Gunther)以身体的讯息来发展知觉和能力，他说，就生理而言，血液透过全身的系统，增进肌肉强度，缓和与刺激神经、调节呼吸、降低过度的紧张、激动副交感神经，造成松弛及平和的感觉。就心理而言，能产生信任、信心、乐观的态度，扩大生活感受，使人更有活力、更开放，除去罪恶感，如果有这种完满的经验，就能发挥潜能。其步骤如下：了解紧张；了解紧张是自己造成的；找出紧张的原因及持续的理由(例如肌肉僵硬)；去除紧张。他利用呼吸、伸展四肢、高音调声音训练人放松横隔膜，他认为「这种实验可以使人松弛，经验到广泛的潜能。」

## 三、静思

静思是发挥潜能的一种方法，生活越复杂，就更需要平静和深思。我们心中有一个可以接近的宁静地带，静思的目的就是接近这个宁静和坚强的核心。

静思与存在的思维有关，毛平(Edward W. Maupin)指出「即使一个人能主动应付生活中的问题，能够有效的决定，仍然会感觉无助、不安、绝望。透过静思，可以激起个人内在坚定的能力，逐渐面对及控制以往不敢面对的创伤、失败及无助。」

## 四、高峰经验

马斯洛(Abraham Maslow)将高峰经验定义为生活中最奇妙的时刻，也就是生活当中最快乐、最欣喜的时刻。高峰经验可视为激发个人潜能的踏脚石，心理学家宾得林(Paul Bindrim)发展了一种「朝向高峰治疗法」已引起高峰经验。为了促进高峰经验，治疗者要建立温和、友善的气氛，使被治疗者需要高峰经验，并且能共享高峰经验，不要老是念念不忘自己的问题，这种方法分为四个时期：第一，帮助病人发现以往的高峰经验；第二，治疗者与病人共同找寻能够有效帮助病人经验高峰状态的刺激或活动，这类刺激就称为「高峰经验引发物」；第三，训练病人闭住双眼，藉「高峰经验引发物」之助，进入以往高峰状态的内在世界；第四，要病人在高峰状态下闭着眼体会最近的梦想、幻想、或痛苦的经验。如果病人想象力不够，就必须重复制造高峰情境。上述方法对病人和正常人都适用。这种方法提供个人成长的动机，并且增加个人忍受焦虑经验的强度。

## 五、面对自我的视听法

南加州青年中心的更托勒博士(Frederick H. Stoller)用视听法研究正常的团体和不正常的团体。用视听法(如摄影机)记录团体治疗的情形，可以提供个人审视自己的机会。团体不仅是行为的场所，如能够提供个人资料，使个人了解自己表现的行为。视听法可以使人发现地想表现的与实际表现的差距。进而适度调整和改变行为。

## 6-2.6 生涯的整合

生命是十分有限的，连小学生都会背「人生七十古来稀」，为什么我们要强调人生是十分有限的呢？是否在这个问题的背后有较深度的意义，在激发这么一个问题呢？人生为的是什么呢？如果是为了死亡，根本无须开始我的人生。然而上天首先让我们知道生命的至限，在生命至限的大范围中，要每一个人去发展无穷尽的自我完成。如果生命没有极限，一切都不成为问题了。所以要探索正因为生命是有限的，我们才想掌握些什么，活出些什么，来呈现我们生命的独特(陈怡安，1984)。

## 6-3 生活的规划

生活规划是讨论人要如何规划生活，在此的「生活」(living)，是指人生(life)中实际的层面，也就是人在每一天中的工作、休闲、学习等活动，本文将分六个主题来一一探讨。

### 6-3.1 时间管理

因知识的爆炸与科技时代的来临，时间的管理越来越重要。而新时代的时间管理和往昔一般的时间管理方法又不尽相同，所以不要限于时间主义而将自己的时间分割为数段，使自己忙得焦头烂额。应一边自由尽情的过日，一边不快不慢的操纵时间，若能如此去作，那么将会发现时间管理是「开发时间」的一大利器。

#### 摆脱零碎时间的浪费

如果观察、分析每个人一天的生活作息，可以很明显的看出实际的零碎时间比想象中来的多。

如何才能减少零碎时间的浪费呢？首先，要戒掉做白日梦及做事拖拖拉拉的习惯，否则让时间一点一滴流走的话，一天就这样无所事事的过了。如果只是一天浪费掉还无所谓，若是不小心一个月、一年就很快的会溜过去而不自知，此时再感叹时光的流逝已无用了。这就如同有些考生每天漫不经心的 K 书，一旦发现考试日期近了，才顿感惊慌失措。

时间管理如果不走向讲求时效、水平和精确的潮流趋势，将会发现时间不够使用且做事诸多不便。积极的争取时效。

许多人常被一些无意义的事困扰着，而这些无意义的事往往会毫不客气的把你的宝贵时间夺走，甚至占用你私人的时间。像不速之客来访、偶发事件、电话推销员、碍于情面的交际应酬、不必要的纸上作业、冗长的说明、迟到的会议、电话讲太久等，而这些无意义的事也许还是你自己本身所引起的，如未按预定计划工作，则需再更动所有的进度表，或因自己的错误、麻烦所造成的问题及后果，或是漫无计划、没有准则的行动等。

这些无意义的事，必须断然加以排除。但要如何呢？当有意外打进来的电话和不速之客

来访时，虽然想不去接待，但是又不得不去应付时，最好先问清楚事情的轻重再作决定，假使对方的谈话内容是杂乱又无组织时，则不妨直接了当问他到底有什么事情，如果事情有探讨的价值就继续讨论，如果没有价值就停止谈话，且要表现的很斩钉截铁的态度。

即使是一天二十四小时，有无所事事过一天、每天重复着相同工作、整天埋首于工作中或闲荡一天的各种情形，虽然个人会觉得很充实，实际上却感到非常不对劲，因此要如何把生活的时间变得有意义、有朝气，是我们所要追求的。

首先最重要的就是要有冲劲。为了每天清晨都有抖擞的精神，便要在一被叫醒就马上起床。其次，自己每天订一个计划。不论是提高工作效率的方法，或是完成一份报告都可以，但是皆须在自己能力范围内专心工作，才能有所帮助。

在时间分层要诀里，首先要考虑的便是各种事情所要花费的时间为何。原则上，单纯的工作或例行公事，要以快速度来处理，对于重要的工作就要小心的分配时间。第二是测量个别工作的紧急程度，以订先后完成的次序和时间。第三就是自己最有价值的宝贵时间带，即找出自己对工作能全心投入的时段，并将工作尽可能的在这段时间内完成。(中川昌彦，1990)

### 6-3.2 情绪管理

情绪，是当一个人有情感活动时，各种反应的总称。每个人都有喜怒哀乐的变化，通常我们认为情绪是在情感方面的变化，事实上它是全部身体反应，表现在多方面。心理学上，把这多方面反应总称为情绪反应，包括内在与外表。

我们可以把情绪反应简单的分为三方面，也就是当一个人有情感活动的时候，这三方面的反应，都可以察觉出来：

#### 1.生理方面

情绪反应强烈时，在外表可以看见，如紧张时血压升高，心脏跳动及血液循环加快；愤怒时满脸通红，四肢发抖。轻微时则外表不易显现，但是可以用仪器侦测出来。

#### 2.外表的行为

面部的表情最容易察觉，同时还可能有配合情绪的活动，如害怕时奔跑；愤怒时摩拳擦掌；高兴时高声大笑、手舞足蹈。

#### 3.主观感受

当我们有喜怒哀乐变化时，自己主观内在的感觉按理应该自己最清楚，自己应能感到那时的愤怒、悲哀、快乐。可是有趣的是，它却是我们了解最少的一部分。生理的活动有仪器可侦测，外表的活动可观察，甚至可以录像下来，只有本身的感受很难做一个客观的记录。

某些情绪问题是因为有客观困难形成的，要克服情绪，就必须对问题有具体解决的方法。首先是认识问题，我们要了解形成情绪问题的原因在那里，同时对形成问题的原因作客观的分析，再进一步探讨如何解决问题。

多数情绪问题不完全是客观问题所形成，常是个人本身的情况、生活方式、生活态度所

引起。以下针对这些情况提出改善之道。(黄坚厚, 1987)

### 1.学习放松身体

紧张是全面的,情绪紧张,身体也跟着紧张,二者会互相影响。先让身体放松,对情绪的放松很有帮助。放松的方法很多,打太极拳、慢跑、打坐、洗温水浴,只要是有用、方便,任何一种方法都可以。

### 2.从事具有正面意义的活动

从事能力所及、有正面效果、具有社会性的工作。最好能与别人一起进行,增加与别人来往的机会。若是一个小团体更好,可以让人有归属感,属于这个小团体。这就是「工作治疗」的方式,将注意力专注在工作上,便没有时间去胡思乱想,免去不必要的忧郁。

### 3.培养乐观的态度

有的人乐观,有的人悲观,有的人看事永远看到美好的一面,有的人都老是看到黑暗面。这可能与性情、性格、环境都有关系,但也可能是观察事物的习惯不同之故。同样一件事,每个人的看法都会不同,乐观态度是学会从多方面看东西,只要肯由多方面去观察,常会发现很多事物比自己原来所看到的要美好。

乐观的人容易看见许多东西,因为他从积极的态度去看,只要没有成见,这种态度是可以学习、训练的。「没有成见」就是开放的态度,可以接受各方面的知识、意见,不限制自己必须如何如何。

### 4.努力调整生活和行为

对一般人来说,只要希望改变自己的情绪状态,相信自己可以改,也可以学会新的行为,任何事情都可以经学习而改变,很少人生来就是什么样子、什么脾气,「生来就是如此」只是不肯改变的借口。

### 5.必要时寻求专业人员的协助

精神科医师、临床心理学者、专业心理辅导者都受过专业训练,可以给予我们协助。

### 6.追求信仰的作用

指的是广义的信仰,包括宗教。

## 6-3.3 人际管理

### 一、朋友



好朋友是非常难得的，一个给予我们关照、滋养的友谊不但需求少，而且也不花费我们太多的时间，如果我们树立了一个真诚的友谊，不但能在亲密关系中得到具有深度的思想，以及赢得一份真挚友谊的情感和尊重，而且能使此种关系持续一辈子。

如同你的主要关系一样，友谊不仅给予我们安慰和支助，它是连结你与世界之间的关系，以及引导你成长的线索。在今天，我们可能会需要所谓的「回馈朋友」(O'Neill, 1977)。我们尊重这些朋友而且可以仰赖他们的意见。

当我们身处危机而要做任何改变和决定之时，这些朋友是我们最需要的，在与他们讨论之中，我们可以得到有关问题和自己的客观条件，这些朋友可能和我们分担他们的困难和同样的问题，以及他们所犯的错误或他们成就的事物，我们了解自己在奋斗痛苦和错误之中不至于孤立，而其他入也难免会有这种不如意之事，如此我们便能从中得到安慰而鼓舞自己继续前进。

个人的成长或转变生活型态时，势必会改变一些朋友，同时也要找寻其他正在成长而且能够帮助你成长的人。这并非抹煞旧有朋友，但是新的友谊一定是必要的，他们成了成长中重要的部份，它能引导我们到达新的领域。在找寻新朋友的时候，应该了解我们习惯性的型态，不要去结交一些与我们太过相似的人。对于在某些方面与我们不大相同的朋友们，我们有些东西可以奉献给他们，而他们也同样给予我们某些东西，这是在任何关系中相互交换性，而且亦是成长的精髓所在。

## 二、婚姻

和谐的婚姻，其重点在于维持一个和谐的整体，一种「我们」的关系。而这和谐整体的关系，唯有在良好及深度的沟通之下，才会完成。在婚姻关系中，不良或不适当的沟通方式，实在是造成婚姻不和谐的主要原因。

沟通就是表示需要两个人的交谈，通常当某一方是「表达」讯息的时候，则另外一方必定是处于「接收」讯息的状态。在优良的沟通方式中，「表达」就是将内在的感受说出来，而「接收」就是积极倾听对方所表达的。如果没有积极倾听在接应，则再好的表达，也只是像对着空气发出声波而已，而使表达变得毫无意义。

下面将分别介绍，优良的沟通方式中的表达感受及积极倾听的技巧、态度、原则(张春兴，1981)。

### 1. 表达感受的一般原则

∈在表达感受之前，必须先对自己的该感受或情绪能清楚的察觉到。

≠要接受自己内在的感受或情绪。

∠情绪感受的表达需要用语言传导出来。

∇我只表达我自己的感受、情绪，却不加入任何论断或分析

对方的成分。

Ⓢ表达感受情绪的目的，并不是期待对方一定要改变其行为。

Ⓢ表达感受情绪时，需要勇气及坦诚。

™要讲清楚，什么事情使你产生这种情绪及感受。

Π不必随时随地过分重复的表达感受。

√不要只注重表达消极的感受情绪，有时也需要表达积极的感受情绪。

·当对方无暇，或是内在情绪也很激动时，最好不要只顾自己的表达。

## 2.积极倾听的原则

∈积极倾听时，不企图解决对方的问题。

∉积极倾听时，不企图分析对方，判断对方或说大道理给对方听。

∠积极倾听时，不仅能了解进入对方的内在，也要能保持自己的客观性。

透过正确的表达感受及积极倾听的沟通方式，有助于双方了解彼此的差别及独特性，学会接纳，而不是批判、挑剔，更能体会自尊尊人，爱己爱人的涵义。

## 三、家庭

我们都知道家庭的发展、个人事业的成就完全系于家庭的和谐。中国有句俗语「家和万事兴」就是说明家庭和谐的重要。几千年来，我们社会的安定力量系于家庭，可是随着工商业的发达，小家庭制度的兴起，传统的大家庭制度受到很大的冲击，许多任务商业社会的家庭问题也随之而来，如父母的离异、感情不睦、分居等，造成破碎的家庭，而受影响最大的就是下一代。为了避免这些问题的发生及促进家庭功能的发挥，如何使家庭和谐就成为很重要的课题。

家庭的和谐，需要家人们充分的沟通，有效的沟通必须基于：(吴武典，1987)

### 1.关怀

关怀不是挂在口头上，而是要与行动配合。例如父母多一点时间与孩子相处，全家人一起吃晚餐，分享彼此的生活经验。

### 2.真诚

发自内心的自我表露，表里如一很重要。这又包含三种含意：

#### (1)自我了解

知道自己是否真诚，了解自己的情感、优点、缺点，清楚自己言语行为代表的意义。

#### (2)自我接纳

肯定自己「我是有价值的」，有信心，相信自己。

#### (3)自我表露

适当的表达自己，包括优点、缺点。适当的表现到极致便是幽默，尤其是幽自己之默，幽默是人际关系非常好的润滑剂，能使紧张的关系缓和下来。

### 3.信赖

就是要相信别人、不猜忌。父母常对孩子抱着很高的期望，可是从不问孩子的能力是否足以胜任。事实上，任何人都有能力，都可信赖，只要顾及他的能力，给予他力所能及的工作，任何人都可以有成就。

### 4.尊重

有时家人太亲密、说话太直接，例如「把地扫一扫」，就变成命令式，让对方觉得不被尊重。若改以商量、合作的方式说「你是不是可以帮我扫扫地」，对方会觉得受尊重而乐意接受。此外，处理事情时应对事不对人，即使家人做错事，或是不赞同家人的某些观点，也不可因此整个否定对方，我们应将对方看作一个有尊严、有价值、可以变好的人。

### 5.同理

同理包括同情，但层次比同情高。要做到同理有三要素：

∈ 设身处地的去体会对方的感受叫激起彼此的共鸣。

≠ 不失客观立场，你仍是你，他仍是他，不因感受到对方的情绪而影响自己应有的判断。

∠ 把了解传达给对方知道。让对方知道你已清楚知道他的感受。

## 6-3.4 压力管理

### 一、压力的来源

#### 1.环境因素

生活压力的来源有一部分是环境因素使然。居住环境的拥挤、高失业率、高犯罪率会对我们的生理造成影响。

#### 2.个人因素

例如工作、异性的结交、人际交往等等。

### 二、压力的影响

压力会对生理造成影响，例如有些忧郁症患者可能是由于 serotonin 或副肾上腺素太少。

而有些精神分裂症患者可能是因为多巴胺太多。另一种发现是压力越高，免疫力则减弱。长期处于压力状态下，使人类本身可产制的抗癌物质——T 型淋巴球和巨吞细胞减少。此外，压力也会直接或间接使人罹患心脏血管的疾病、癌症、疱疹、意外伤亡、肝硬化、糖尿病、口腔炎等疾病。

压力产生后亦会出现身心反应性的疾病(例如有人考试前频频跑厕所)。若压力持续，便会产生精神官能症。更进而成为社会病态，对社会产生对抗或暴力行为。倘若这种情况再持续，将导致精神病，与社会现实完全脱节，最后甚至走上自杀一途。以图表示，情绪方面的反应有以下阶段：(吕胜瑛，1987)

变态适应

精神病

社会病态

精神官能症

身心反应性疾病

正常适应

健康

### 三、有效适应压力的方法

由于生活压力致使工作效率降低、医疗支付增高，因此无论个人或企业团体皆设法寻求有效适应压力的方法。虽然过度而持久的压力会对我们造成极大的身心损伤，但是个人的生活若无任何压力，必定也枯燥无味。那么，我们应如何适应生活的压力？

#### 1.在行为上有

∈团体的方法一如各种成长团体、自我肯定团体、人际交流分析团体、酒鬼匿名会团体等等。自我肯定团体乃是利用例如角色扮演的的方法，教导人们以自我肯定的方式来适应生活上所遭遇的种种问题，例如拒绝别人无理的要求、要求别人改变不当的行为等等，而不是用攻击型或自我否定来应付这些问题。至于人际交流分析团体则是教导人们如何与他人沟通。这类团体协助分析并改变人生的角色，使人能更自信、更适应生活压力。此外社会支持对于应付生活压力是非常重要的，有朋友、亲戚可倾诉的人在面对生活压力上会更有韧性。

≠食物、营养及规律的运动，是调适生活压力的第二种方法。

∟人体机能的方法一包括按摩、推拿、指压。

▽生理回馈法一生理回馈法是用一根线将病人连接在仪器上，在仪器的荧光幕上可显示病人的血压、心跳、手指温度等等。然后教导病人放松的方法，使病人自己能控制心跳血压趋于平稳正常。

## 2.在认知上

个人对整件事的看法会影响个人的情绪反应，一念之间往往有悲喜两种不同的结果。因此，不要为小事焦虑。世上没什么大不了的事，若无法逃避也不能对抗，就把心情放松吧。凡事尽力而为，对环境中可改变的事则改变，无法改变的事则改变自己的看法。如此将有助于我们生活得更进取、更达观、更洒脱。(吕胜瑛，1987)

### 6-3.5 危机管理

在我们所面临的每一种危机里，往往会出现我们可藉之获得再生、再次体认出我们个人的自我，或借着此种变动以助我们得到更完全的成长及满足的种种机会。中文对「危机」字义解释是由两个对等的字义组合成的：一个是「危险」，另一个是「机会」。

我们都知道危机中存有危险性，因为它呈现出来的是异于正常的情况，但我们忽略了危机中也存在了促进成长和改变的机会。从不安全感中，从我们面对危机与未来事物所经验到的痛苦与郁闷中，我们可以滋生出新的勇气与生命力。我们可以以一种新的力量重新面对世界。个人危机的产生可能源自人类生活圈内的基本状态——出生、成年、结婚、育子、年老和死亡等。当我们心理的平衡现象有变动时，这类危机亦会出现。离婚、身份上的改变、事业的更迭、以及自一个小区迁到另一个小区等——这些发展皆可能造成个人心理上的危机，使我们怀疑起自身的假设状态。我们的假设状态乃是我们观照世界及我们自身与其关系的一种方法，它是我们所深信或设定的一种状况，也是我们透过自身主观的觉察力去观察外界事实的一种方法。如果我们了解如何去面对艰难的危机，了解如何订出策略来克服正常的生活危机，那么我们对于即将面临的全面危机必定能应付自如，临危不乱。

规划解决危机的模式：

∈决定危机影响力的并不是危机的本身，而是我们对它的态度。当面临危机时，我们往往透过自身的心理透视镜，去过滤塑造危机形式的外在事件。事实上，问题的关键并不是我们所看到的一切，而是我们如何去观照我们所看到的一切。

≠每个人都具有不同的潜在危机，某个人的危机对另外一个人而言可能只是一个问题而已。自我意识较强的人往往比一般较为松散的人更具有解决危机的能力。我们经历了越多的危机，我们越能对应它。

∠我们应学习分辨危机的类型。例如，受外在事物的打击而产生的触媒反应式的危机，其来临是突然的，也可能不知来自何处，如突然被老板解雇。另一种是由内在因素引发的自我意识体认的危机。它虽然也是突发性的，但通常已经存在一段时间，我们可能知道某事不对劲，但却拖延逃避，直到现状无法维持才承认危机的存在。

▽当我们同时面对多项危机时，要将他们分开来分析，一一解决。原则是先处理重大的危机，有时候危机之间是有相关性的，大的危机解决了，其他的危机也不成为问题了。因此，

要在多种危机中选择何者为重大的危机，则必须先去探求什么是我们最需要的。

㊟不要惶恐。惶恐往往是我们遭遇危机的第一个反应。但是如果危机来时我们知道自身会出现何种焦虑征兆的话，则我们便可以适当的控制此种惶恐心理。因此，我们只要知道应对未来作何种心理上的准备，便知道如何去对付危机了。同时利用与同伴的关系，知道自己不是孤立的亦很有帮助。

㊟发掘危机中的问题。在危机中往往有一个明显的问题摆在我们眼前，如果我们能分析出它是什么，将对我们应该采取的方向有所启发。

㊟涉身危机之中。为了能够真正了解危机的本质，并从中获得成长，我们必须去面对危机，不规避、不扭曲它。

㊟不遽下判断或寻求实时的解答。在遇到打击时，知觉力往往因为焦虑而有偏差，因此在这段时间内轻率下决定乃是不智之举。

√设法找一个关心你又肯听你倾诉的人。与他人谈谈多少可以疏散内心的焦虑，澄清内心的混乱和悲伤。由于他们能以较为客观的态度去看你的情况，因此能提供你不同的观点，你可以从其他人处理自身危机的方法上得到一些可借镜的线索。

·尝试新的方法。即准备变换生活模式。有意识的努力于改变，不仅可使我们解决危机，同时能带给我们新的信心及新的自我感。倘若我们勇于面对当前的危机，并努力去挖掘拓展我们内在自我的新方式，我们将可不断的获得成长。

危机是一个不断净化的过程，透过它，我们可以使自己展现的更完全。我们经得起痛苦的考验才能变得炉火纯青。事实上我们不仅在他人身处危机之中时才能真正了解他们，而且我们在自身处于危机之中时，亦更能认识自己。

### 6-3.6 学习管理

所谓「学习」说得更具体一点就是：自己决定人生的目标；自己找出组织的课题；手、脑和脚并用，来思考事情。

虽然，我们受到学校教育长期的熏陶，但是却未能真正的学到「求学问」的态度，尤其是完全没有学到以「知」为中心的思考训练和过程；换言之，就是根本不知道思考是什么，也不知道如何去思考。因此必须要先决定自己的学习态度和方法，正确的实行，才能真正有助于自我启发。

正确的学习方法和态度往往是达成自我启发的要件，简单的说，学习的过程就是在自我启发。因为在这个过程中我们会发现：是否适合自己？是否能令自己快乐？是否能配合自己的时间和金钱？而其中又以必须能令自己快乐，为自我启发最重要的事。因为若能使自己在自我启发的过程中获得快乐，就会一直持续下去，直到完成自我启发的目标，所以自我启发应是一件快乐的是，可使人在追求「知」的过程中，丰富自己的人生。

反之，若存着「为了工作，必须要做」的心理才去自我启发，将不会从学习的过程中获得快乐。如此一来，除了浪费时间与精力外，更带给自己无穷的痛苦与压力，而导致自我启发的中断，甚至完全失败。所以自我启发是一件令自己快乐的事，何况这些学习的过程，主要是在休闲时间之内，所以不妨将自我启发当成是休闲、娱乐、或游戏来看。

因为除了知识的教育是从学校或书本得来的，其他的教育，如待人处事、应对进退等，都是从生活中学习。在生活中学习，不仅能够培养「自己的能力」，更能培养出自主性、独立性和个性。

人在一生中，若能竭尽全力的作自我启发，则不论是谁，都可能成为具全面性的 TQ 人。而自我启发，有各种不同的层面：

∈学习任何技艺：例如学习计算机。

≠充实知识：让已经学得的知识更加娴熟。

∠有智慧：能够做既快又正确的感觉、洞察、判断。

∇提高教养：不见得对工作有直接的帮助，却能提高自己的教养。

Ⓡ学习生活方式：在短暂的人生中，学到一种有意义的生活方式。

(江振彰，1989)

要如何才能做到自我启发呢？首先要先发掘自己的兴趣，而了解自己的兴趣，有时候并不是那么容易，方法之一是广泛的搜集各种信息，从其中找出自己感兴趣的事物，并进一步深入研究。

为了充分吸收及了解讯息，必须尽可能不断阅读各种国内外的报纸、杂志和书籍，以开拓自己的视野。而要维持整个信息管道的畅通，其费用是很大的，但是为了能迅速获得讯息，扩大知识领域以充实自己，这是笔不能省的开支。此外要有耐性以彻底搜集信息，假如每当一种信息告一段落，甚至有结论出来时，就认为可以停止搜集这个领域的信息，这对自己将会是一项损失，也会使自我启发因而中断。有时在搜集的过程中会出现一些意想不到的阻碍，此时若无耐性去克服障碍，将不能够从容得到正确的信息，要再开始搜集也会更困难。

总而言之，自我启发在人的一生中可说是重要而必须做的事。人生在世短短几十年，混混沌沌、糊糊涂涂是一生，清清楚楚且让自己发挥潜能，快乐过自己所愿的生活也是一生，何不让自己能朝着理想的目标迈进，活到老，学到老，使自己常保快乐、年轻的心境。

## 6-4 身后的规划

来如春梦几多时，去似朝云无觅处。

所谓「浮生虽多途，趋死惟一轨」。人，自一出生，便迈向死亡的终点。人身肉体的消失，不分男女；人生的寂寥，亦无分古今；人世间的沧桑，更是无分中外。正因为人之有死的事实存在，因此，坦然地面对人生的终点站，才能或多或少的获得内心的平静，并真正体验生命的尊严。

### 6-4.1 身心准备

「人生不满百，常怀千岁忧」是一般人的通病，而垂暮之年，纵然是夕阳无限好，然而，因时近黄昏，都有来日无多之焦虑，倘若只是乱无头绪的感到焦躁不安，而无知愚昧的穷紧张，充其量只是使衰弱的身心，多遭受一些摧残与打击罢了，并无济于事。

生死交替，是人生无法避免的问题，上智者会选择自己能接受的认知与解释的方式来度过迈向人生终点站的过程，即使是凡人亦应对存残有一番自己见解。

对生死的认知，理性与否并非关键，重点是，必须有助于维护生命的尊严并能减少内心

的恐惧，尽可能的使自己在欢愉的状况中面对死亡的来临。因为择己所爱的方式接受死亡观，就应该为所受着迷，甚而迷信亦无妨，因为，「迷」是笃信，更是力行，如此，才能寻到永生的真理，更能超越死亡，以至于能够「多少生死事，俱付笑谈中」。

## 6-4.2 视死之心态

无可讳言的是，生命于垂暮病危之际，总会心有不甘、情不愿的悲愤。人之所以恋生惧死，乃因一旦死亡，壮志未申，情何以堪呢？更何况死亡之后是好是歹，上天堂或者入地狱，根本无法预知，特别是身体垂危阶段，自病发至死亡，将经历震惊、否认、愤怒、沮丧到认知的过程，然而，这也不过是一般人的情形。事实上，不同的个体，不同的成因，经历则大不相同，不过，最终仍须向死神投降。一般说来，凡人视死的心态可概别为四大类：

### 一、恐惧

#### 1.贪恋生命

贪生怕死，不仅是生物的本能，更是人之常情。尽管在人生的过程中，多数人总必须经历生老病死，遭遇艰难苦恨，然而，人都只能活一次，一旦死亡，则一切皆付之一炬，或是长埋地下，黄泉茫茫，独行踽踽，真是不堪想象，故而，常人总讳言「死」字，甚有俗谚「好死不如歹活」，足见一般人求生畏死之心。

#### 2.恐怖死状

人死，则肢体僵硬，脸色转青，闭目张嘴，冰冷阴森，尤以临死之际，永别的凄沧，更令人感同身受，畏死之心油然而生。

#### 3.鬼魅作祟

世俗传说或是稗官野史中的描述，都说人死为鬼，形状骇人，行踪飘忽，并且会乍现作祟，令人无从预防，更使人心生害怕、毛骨悚然之恐惧。

#### 4.幽冥异路

在繁忙喧闹的人世间，死亡是莫可奈何之事，更是一大突变。幽冥异路，不知魂归何处？所谓「黄泉无客店，今夜宿谁家？」，孤伶伶的飘荡，天堂难升，地狱易沦。有谓「不知将白首，何处入黄泉」，更是令人惧怕死去。

### 二、轻率

老子曰「有生之气，有形之状，尽幻也。造化之所使，阴阳之所双者，谓之生，谓之死」。换言之，生与死，皆为一「变」；变，是刹那间之幻象而已。因此，将死视为必经的历程，自出生尔后，便不停地趋向死亡之境，而认为死是无足轻重之事。

### 三、旷达



李白谓「夫天地者，万物之逆旅，光阴者，百代之过客。而浮生若梦，为欢几何？古人秉烛夜游，良有以也。」，以为人生短暂，宜及时行乐。这种看透虚空的旷达态度，或可减轻面对生、死的压力与威胁，而活得轻松自在，唯易流于得过且过，与世浮沈，甚至醉生梦死之消极境界。

#### 四、重义

人皆求生，亦需一死，然而，人是社会的动物，尤以深处危急存亡之秋，对于生存的意义，价值的判断，人格的维护等等，孰重孰轻？更需立下慎重的衡量，以明心智，而义不辞难。孟子说：「生，亦我所欲也，义，亦我所欲也，二者不可兼得，舍生而取义也。」当生与死不可得而兼之时，能取义而不避患、不苟生，才是死有重于泰山之谓也。古今中外的历史上，为国家、为民族、为大节，而成就可歌可泣之事迹、树立后世之风范者，例如宋末文天祥，便是重义轻生者。

上述四种面对死亡的态度中，恐惧是无益于生存之道的，大可不必；轻率，则欠思虑，容易暴殄生命不珍惜所有；旷达，则乐以忘形，易生颓废；重义，则是权衡轻重，不亏大节者。

#### 6-4.3 慧心顿悟

千古艰难唯一死，慷慨赴死易，从容就义难。割舍不下是一回事，由不得已身又是一回事。若不及早建立对死亡的认知，当「风平浪静中见人生之真境；味淡声稀处视心性之本然」时，必定会手足无措，苦恼不已，是以，应该学习「达人知命」之道来突破困境。

儒家将寿夭视为「命」，故云「死生由命，富贵在天」，又谓「未之生、焉知死」。庄子说：「万物一腐、死生同状」，人在面对死亡时要「安时而处顺，哀乐不能入」，是以妻亡仍可鼓盆而歌。

佛教视死亡为「诸苦解脱，轮回往生」；天主教认为「义人之死，是生命的开始」；基督教则以为死是蒙主之荣召，回归尘土，悔改的人都可以进入天堂。

曹操曰：「对酒当歌，人生几何，譬如朝露，共日苦多」；明朝悟空大师谓：「金也空、银也空，死后何曾在手中；权也空、名也空，转眼荒郊土一封」。

以上这种种以淡泊、无欲为立论根据的说法，是无所求而无所惧，当利禄之心已除，忘却形骸之际，并将所贪所恋减至最低之时，生死的恐惧，名利的得失，就不至于令人眷恋不已了。人唯有飘逸的像云朵、像清风般，才能不受制于死亡。

#### 6-4.4 妥善安排身后事

对于死亡的问题可以看得淡、想得开，然而，却不能不有所安排。倘若己身之死去，为家人或周遭友人带来困惑、纠纷与遗憾，则非智者所应为了。人死了，财产应该如何分配？心愿如何才能达成？都应该本着亲情、伦理与法律，在濒临死亡之际，应该有所交代，纵使

生命不得不凋零消逝，但是，因有事功或遗爱存于人间，逝者将没有遗憾。为了达成悲枪中有敬仰，惠泽中有感怀，己身的心愿需依赖遗言来表白；余生要有尊严，则需仰赖「善终关怀」来贯彻，兹将遗意的表白与善终的关怀说明如下：

### 一、遗意的表白

当己身能走的洒脱而毫无罣碍之时，或可传为美谈，然而，亡者却不能不负责任。遗言，倘若没有经由文字与法定程序的安排，则易生纠纷，例如：许多国家民法规定，遗嘱应依下列方式之一为之：(一)自书遗嘱；(二)公证遗嘱；(三)密封遗嘱；(四)代笔遗嘱；(五)口授遗嘱。

年长者或可安享高寿，然而，欲写遗嘱，备而不用又何妨呢？因此，关于遗意之表达，可视己身的身份，概分为，1.对国事、家事、配偶、子女与亲人表达出期许与心愿；2.财富的分配，亲属、子女、亲友各有馈赠，并明订比例，可有蕴藏励孝、嘉惠社教之功能；3.葬仪方式之要求，不仅应能与己身之宗教信仰配合，更能免除后代子孙之困扰。

### 二、善终的关怀

中国人认为无疾而终，是人生中难得的福份。然而，在医学昌明的今日，医学的主旨虽在于挽救生命，可是，有时却反而伤及人的尊严。

对于没有痊愈生机的肉体，何妨将无助、痛苦的过程缩短呢？对于数日待往生的人，则可给予信仰宗教的选择。凡悔改者皆应得到宽恕，再加上更多的温馨关怀，情绪上的支持，以及心愿的达成等等，都是给予尊严的方式。相对的，隐瞒，不仅对当事人是一种不人道的行为，对其家人而言，更是沈痛的重复施予。

此外，政府机构也可以适时的介入，例如：提供咨商、居家照顾、医疗费用的补助等等。而颇受争议的安乐死方式，似乎可采用西方国家制订之生存意愿书(Living Will)的方式，使濒临死亡者能减少痛苦，得到更多的尊严。

## 6-4.5 尊严的肯定

衰老、死亡其实是一种自然的现象，有生就有死。忧虑者说，等待死亡，则嫌太过消极。人其实可以愚昧的在凄风苦雨中等待死亡迫近的煎熬，当然也就可以运用 TQ 智慧解惑以忘忧、济世寻永朽。欲洒脱去世嘉惠后代，关键在于，人是否有信念来战胜自我对死亡的恐惧，并能够以一种利他的生活方式来施惠他人。





本章以“应用 TQ 以拯救并提升自我”为题，根据现代社会竞争的特点，提出了将 TQ 应用于日常生活中，希望对你有参考作用。它们分别是：

- 1.应用 SQ、ε Q 突破困境：一切从自救开始；
- 2.善用 CQ 激活大脑：改变命运始于绝妙的思考；
- 3.应用 IQ 制定目标：找到人生最佳的突破点；
- 4.巧用 SQ、IQ 猎取机遇：闪电般抓住迎面而来的机遇；
- 5.善用 XQ 控制时间：把分分秒秒都变成财富；
- 6.应用 SQ、PQ 根除弱点：切勿让坏习性紧紧缠身；
- 7.应用 EQ 调整心态：力戒变成情绪的俘虏；
- 8.应用 GQ 善于沟通：确保人际关系顺畅；
- 9.应用 XQ 敢于行动：等待将导致必然的失望。

这几种智商的应用是一个 TQ 完整的行为过程，对于任何一个渴望拯救并提升自我的人，都是大有帮助的。应该讲，一个人的 TQ 有高有低，最可悲的是无 TQ。假如你能应用 TQ 其中的一、两种智商以全面突破，那么你迟早会是一个高 TQ 的人。

## 7-1 应用 SQ 与 ε Q 突破困境

一个高 TQ 的人首先要有藉心灵转移(SQ)并突破困难(ε Q)的想法，这样才能战胜自卑，彻底改变命运。的确，在拯救自我的过程中，完全不必为自卑而彷徨，只要把握好自己，克服危机的路就在脚下。

### 7-1.1 自救及提升自我是最有效的手段

自救 SQ 完全能够取代朋友、金钱和门第带来的帮助。它比人性中别的质量能战胜更多的障碍，克服更大的困难，成就更大的事业，完成更多的发明。敢于自救、不惧困难、在障碍面前毫不犹豫、对自己的办事能力有足够信心的人---就是一个能成大事的人。

世上的每个人，只有当他感到所有外部的帮助都已被切断之后，他才会尽最大的努力，充分发挥出自己的 ε Q 潜能，以最坚韧不拔的毅力去奋斗，因为主宰命运沉浮的只能是他自己的努力，他必须学会自救，否则生命之舟就会沉没。

被迫完全依靠自己、绝没有任何外部援助的处境是最有意义的，它能激发出一个人最大的 ε

Q 潜能，让人全力以赴。当人们身处非常紧要的关头，如陷身于一场火灾或别的什么灾难之中时，会激发出当事人做梦都没想到过的一股力量。危急关头，不知从哪儿来的力量为他解了围。危机消除之后，他觉得自己成了巨人，完成了在此之前根本无力做成的事情。当人们生命危在旦夕，如被困在出了事故、随时会着火的车子里，或者乘坐的船即将沉没时，必须当机立断，采取措施，以求渡过难关，脱离险境。

当人类不必为满足自身需要去努力自救时，往往就失去了前进的动力。摆脱贫困一直是促使人类前进的驱动器，而需要则是驱使人类从野蛮状态进入高级文明的真正动力。

另外重大危机总是能开掘出深藏在我们身上的自救意识与潜能，而平时那些巨大的能力则是潜伏着的。只有在危急关头，这些潜能才会爆发出来，因为平时我们都不曾深入到自己的内心中去寻获它。有一个男孩告诉他爸爸，他看见过一只土拨鼠上树。他爸爸说那绝不可能，因为土拨鼠是不会爬树的。男孩坚持说，有一只狗站在土拨鼠和它的洞穴之间，于是它就很快爬到树上去了，因为它别无选择。

为什么我们在生活中做成了很多“不可能”的事情？有时是因为我们不得不这样做。

自救完全能够取代朋友、金钱和门第带来的帮助。它比人性中别的质量能战胜更多的障碍，克服更大的困难，成就更大的事业，完成更多的发明。

敢于自救、不惧困难、在障碍面前毫不犹豫、对自己的办事能力有足够信心的人---就是一个能成大事的人。

很多人一生毫无建树的原因就是因为他们害怕做事，缺乏信心。他们不敢有自己的想法，不敢争取主动。他们总是谨小慎微，不与别人发生冲突。他们在发表意见之前总是要先弄清楚别人的立场，看别人是否赞同他们，这样一来，他们的观点就仅仅是别人观点的修订版而已。

爱真实的东西是人的天性。同样，人的天性也爱那些有主见并敢于发表主见，有信仰并敢于实践信仰，有信心并敢于依靠信心的人。

我们鄙视畏头畏尾，不敢表达自己观点的人，他们总是担心会与别人的观点相左，总是担心会冒犯别人。我们尊敬并愿意效仿的人应该志气高大，目光远大，勇于挺身而出，不畏人言，有强烈的责任心。他不会因为不被人理解而心灰意冷，因为他知道，只有目光远大的人才能看见的目标，而他周围的大多数人都目光短浅，对他的目标视而不见。

要相信你来到这个世界上是带有目的的，是为了造就你自己，是为了帮助别人，是为了扮演一个别人替代不了的角色。而要成就我们自己，在很大程度上是难依靠别人的。另外，救助他人，也是自救的一种高明策略与方针。

生活中经常有一些这样的片段：两个本来是对手的人，其中一方发生困难后反而会得到另一方的救助，尔后两人成了亲密的朋友。对手之间尚且如此，更何况大多数人还是我们的朋友，因此，保持一颗同情心至关重要。救人一时之急，会得到他人一世感激，何乐而不为？

当然，救助或帮助他人是要暂时付出代价的，但是如果从长远利益来看，这点个人利益的牺牲是微不足道的。

比如我们今天熟知的微软公司，他们在竞争与合作这方面就高人一筹。当年微软和苹果争雄时，因为微软公司的“兼容”，允许各大计算机厂商使用自己的操作系统而使自己迅速发展壮大为世界软件业巨头，相反，苹果的不兼容则使自己的路越走越窄，以至于倒闭。

俗话说“与人方便，与己方便”，今天你投别人以桃，他可能不会马上报之以李，但他会记住你的好处，也许会在你不如意时给你以回报。退一万步来说，你好心帮助别人，他即使不会报答你的厚爱，但有一点可以肯定，他日后不会做于你不利的的事情。如果大家都不做不利于你的事情，这不也是一种极大的帮助吗？

### 7-1.2 敢于做自己的对手

我们应该随时对自己已存在的危机提出新的挑战。今天的我们要超越昨天我们所做的一切。我们要尽我们最大的能力去爬今天的高山。明天我们要爬上比今天还要高的山。超越别人的事业并不重要，超越自己已有的事业才是首要的。只有这样。我们才能最终战胜挫折，才能在“挫折----克服危机----再挫折----再克服危机”的成功模式中不断壮大成长。

我们知道，在克服危机的旅途上，我们不仅时间受到外界的压力，而且还时时受到自身的挑战。自身是阻挡我们成功的最大“敌人”，这一敌人需要靠我们自己去克服，因此，我们要敢于做自己的对手，战胜自己，才能拯救自己。

首先，我们要在心理上做自己的对手，我们要有信心，要自信地从失败中走出来。有了必胜的信心，才会有克服危机的可能。

其次，我们应该对已有危机提出新的挑战。今天的我们要超越昨天我们所做的一切。我们要尽我们最大的能力去爬今天的高山。明天我们要爬得比今天还要高。超越别人的事业并不重要，超越自己已有的事业才是首要的。

我们应该时时以自己为对手，战胜自己，面对自己。就前面所讲到的，我们要为自己创立一定的危机或挫折情境，这样，才能使自己强大起来，永远立于不败之地。

著名成功学家魏特利的朋友科林讲述自己的亲身经历：“若干年前，我实现了人生理想：建筑事业蒸蒸日上，有舒适的住宅，两辆新车，还有一艘帆船，婚姻美满，应有尽有。

“突然，股票市场崩溃，一夜之间盖的房子无人问津。要偿付沉重的利息，几个月就耗尽了储蓄。情况坏到不能再坏的时候，太太说要离婚。

“不知今后如何是好，我决定‘扬帆驶向夕阳’，沿海岸从康涅狄格州南下佛罗里达州。可是到达新泽西州海岸之后，我竟然转向东航行，直奔大海。几小时后，我靠着栏杆，‘让海水吞我该多容易。’我心想。

“突然间，船被大浪拖高再急坠。我失去平衡，幸好抓住栏杆，但两只脚已浸在冰冷的海水里。我勉强爬回船上，吓坏了，心想：‘是怎么回事？我可不想死。’从那时起，我知道自己必须振作，才能渡过难关。旧日生活已去，必须重新生活才行。”

我们真能做点什么助自己渡过难关吗？我们是能帮助自己走出人生低潮的。TQ 教给你九种克服惧怕困境心理和摆脱困境的方法：

### 1.大哭一场

专家都说伤心一阵子很有作用。这并不可耻，流眼泪不仅是伤心的表现，而且是悲哀或感情的发泄。即使悲痛在伤心事发生后一段时间才显露出来，也没有关系，只要能发泄就行。

### 2.参加辅导团体

一旦决定“要好好过日子”，就要找个倾诉对象，跟过来人谈谈也许最有帮助。

### 3.阅读

初期的震荡过后，一旦重新集中心神开始阅读。阅读书刊——尤其是教你自助自疗的书籍——能予你启发，使你放松。

4.许多人把遭遇不幸之后的平复过程逐一记载下来，从中获得抚慰。此法甚至可以产生自疗作用。

### 5.安排活动

要想到人生中还有你所期盼的事；这样想可以增强你勇往直前、建功立业的信心。不妨现在就决定你拖延已久的旅行日期。

### 6.学习新技能

到小区学院去选一门新课，找点新嗜好，可以学打球。你可以藉新技能加以充实，以有个异与往昔的人生。

### 7.奖励自己

在极端痛苦的时刻，哪怕是最简单的日常事务——起床、洗澡、做点东西吃——似乎都很难。应把完成每一项工作(不论多么微不足道)都视为成就，奖励自己。

### 8.活动



体力活动的疗效特别显著。有个中年女性在 21 岁的儿子自杀后便心神紊乱，无心做事。她听朋友之劝参加了爵士乐运动班。后来，她说：“那只是跟着音乐伸展，身子舒服些，心情也好多了。”运动能使你抛开烦恼，让你脚踏实地地感受自己在做什么。

## 9. 莫再沉溺

有许多人挨过了创痛期之后，最终会感到必须有所作为，也许是创设有关组织，或写书，或是参与促请公众关注的活动。在这个过程中会发现，帮助他人是很有效的自疗方法。

人人都想克服危机。每一个人都想获得一些最美好的事物。没有人会喜欢巴结别人，过平庸的生活。也没有人喜欢自己被迫进入某种情况。

我们已经从失败中慢慢走出来，我们已经感觉失败并不可怕，失败可以战胜。但我们现在还缺乏什么呢？我们还缺乏从废墟中重建罗马的勇气和信心，只有具备了这两样，我们才能最终战胜挫折，实现“挫折”——克服危机——再挫折——再克服危机“的成功模式。

### 7-1.3 成功=尝试+尝试+再尝试

成功=不断努力+适当休息+少说废话

每当你遭受挫折时便放弃，不再努力了，那么你就绝不会胜利。失败者总是说：“你要是尝试失败的话，就退却、停止、放弃、逃跑吧！你不过是个无名小辈。”千万不要听信这种劝言。拯救自己的人对此从来不加理会，他们在失败时总会再去尝试。他们会对自己说：“这是一条难以成功的道路，现在让我再从另外一条路上去尝试吧！”

每位想要拯救自己的人都应该相信这样一个公式：成功=尝试+尝试+再尝试。为什么？人一生会遇到很多问题，但是你是否遇到过这样的问题：“如果去尝试，后果将会怎样？”这种想法本身就是与成功作对的一个敌人。这个成功的敌人总是让我们去想：“如果我失败了，那怎么办？我去试过了，但没能成功会怎样？”这种想法会使你放弃努力。

有一位战胜了这个对手的人，他的故事一定会对你有所启发。那是 1832 年，当时他失业了，这显然使他很伤心，但他下决心要当政治家，当州议员，而糟糕的是他竞选失败了。在一年里接连遭受二次打击，这对他来说无疑是痛苦的。

他又开始着手自己开办企业，可一年不到，这家企业又倒闭了，在以后的十几年间，他不得不为偿还企业倒闭时所欠的债务而到处奔波、历尽磨难。

当他再一次决定参加竞选州议员时，这次他成功了。他内心因此而萌发了一丝希望，认为自己的生活有了转机：“可能我可以成功了！”1835 年，他订婚了，但离结婚还差几个月的时候，他未婚妻不幸去世。这对他精神上的打击实在太大了，他心力交瘁，数月卧床不起。在 1838 年他觉得身体状况良好时，决定竞选州议会议员，他可又失败了。1843 年，他又参

加竞选美国国会议员，这次他仍然没有成功。

要是你处在这种情况下会不会放弃努力？他虽然一次次地尝试，但却一次次地遭受失败：企业倒闭、情人去世、竞选失败。要是你碰的到这一切，你会不会放弃——放弃这些对你来说很重要的事情？

他没有放弃，他也没有说：“要是失败会怎样？”1846年，他又一次参加竞选国会议员，最后终于当选了。

两年任期很过去了，他决定要争取连任。他认为自己作为国会议员表现是出色的，相信选民会继续拥举他，他结果遗憾的是他落选了。

因为这次竞选他赔一笔钱，所以他在申请当本州岛的土地官员时，州政府把他的申请退回来，上面指出，“做本州岛的土地官员要求有卓越的才能和超常的智力，你的申请未能满足这些要求。

接连又是两次失败，然而，他并没有服输。1854年，他竞选参议员，但失败了；两年后他竞选美国总统提名，结果被对手击败；又过了两年，他再一次竞选参议员，还是失败了。

这个人尝试了11次可只成功了2次，要是你处在他这种境地，你会不会早就放弃了呢？

这个在9次失败的基础上赢得2次成功的人便是亚伯拉罕·林肯，他一直在寻找不断的自我进步。而就在1860年，他当选为美国总统。

亚伯拉罕·林肯遇到过的敌人，其实你我都曾遇到过。林肯面对困难没有退却、没有逃跑，他坚持着、奋斗着。他压根就没有想过要放弃尝试，他不愿放弃努力。就像你我一样，林肯也有自由选择权。他可以畏缩不前，不过他没有退却。你我也可以同样在困难面前不退却。

每当你遭受挫折时便放弃，不再努力了，那么你就绝不会胜利。失败者总是说：“你要是尝试失败的话，就退却、停止、放弃、逃跑吧！你不过是个无名小辈。”千万不要听信这种劝言。高TQ的人对此从来都不加理会，他们在失败时总会再去尝试。他们会对自己说：“这是一条难以成功的道路，现在让我再从另一条路上去尝试吧！”

克里蒙特·斯通曾告诉过我们一个成功的诀窍：每当你失败时，再去尝试，原谅自己的过失，用积极的人生观激励自己不断进步！

此外，在谈及不断尝试对成功的重要作用时，克里蒙特·斯通曾对其子女感叹说：“我看到许多在年轻时极有才华的人，一生却一直都是默默无闻，而他们豪无建树的最大原因是他们在年轻时，不敢大胆尝试，以至于所有的才华都被埋没了。倘若这些人在年轻时，有人引导他们去尝试一些他们应该做的，却又不敢做的事，那么这些人的才华便能得以发挥，他们生活将会变得更美好。所以，我希望你们在人生之路上无论遇到什么难题，都不要放弃继续尝试的机会！”

要想实现成功的目标，我们必须每天都有一个清晰的开端。每天早晨不要对自己说：“我可能会在考验中失败，在工作中受挫。”不要这样想！你应该这样对自己说：“今天我可以做

好我力所能及的工作，昨天或者前天的失败并没有什么关系。今天是崭新的开端，让我再来尝试！”

1955 年，美国“国际销售执行委员会”派遣 7 名代表前往亚太地区，克里蒙特·斯通是其中之一。在 11 月中旬的一个星期二，他在给澳洲墨尔本的一群商人演讲中讲了这样一个故事：

麦克·莱特是吉弟卡片公司的老板，也是加拿大最年轻的企业家之一。他 6 岁时，某次参观完博物馆之后，就开始打算，看自己能不能画几幅画来卖钱。他母亲建议他把画印在卡片上出售。由于他有一些与众不同的构想，所以很快就走上了成功之路。

莱特在他母亲的陪伴下，挨家挨户去敲门，言简意赅地说出要点：“嗨！我是麦克，莱特，我只打扰一下，我画了一些卡片，请买几张好吗？这里有很多张，请挑选你喜欢的，随便给多少钱都可以。”他的卡片是手工绘在粉红色、绿色或白色的纸上，上面有一年四季的风景。莱特每周工作六七小时，平均每张卖 7 角 5 分，一小时可以卖 25 张。

不久，莱特就发现自己需要帮手，他立刻请 10 位员工，大都是小画家。他付给他们的费用是每张作 2 角 5 分。后来由于把业务扩展到邮购，所以莱特越来越忙碌。第一年做生意，莱特已经成了媒体上的名人，他上过许多著名的新闻媒体，他的名子几乎是家喻户晓。

莱特又别出心裁的点子，不在乎自己的年龄，再加上母亲的鼓励，小小年纪就有了自己的事业。你是否也有别具创意的好点子？果真如此，你还等什么呢？

好点子不介意主人的年龄、性别、种族宗教或肤色，也不在乎主人怎样运用它。只要你勇于将你的新点子付诸实施，保持积极进取的心态，你就一定会将其变成现实！

虽然我们有勇气在困难面前不断尝试，但是在我们面对自己的灵感时却可能感觉到一种胆怯。新点子找上我们之初，我们难免会有点害怕。也许它们显得太新奇、太不实际，而害怕自己的好点子必然会阻碍我们的进取。当然，抱着一个新念头迈出第一步是需要一点胆量的，但是造成光辉灿烂结果的通常也正是这种胆量。

## 7-2 善用 CQ 激活大脑：改变命运始于绝妙的思考

一个高 TQ 的人就是要改变命运的人。改变命运是一个人对自我的全面挑战，当然这有赖于正确的思考。你的思考能力，是你惟一能完全控制的东西，你可以善用 CQ，或是以平庸的方式运用你的头脑，但无论如何运用，它都会显现一定的力量。一个人的思考能力越高，就越具有拯救自己的可能性。

### 7-2.1 成功源于正确的取舍

正确思考往往蕴含于取舍之间，因为不这样做，就那样做，是由一个人的思考力决定的。不少人看似素质很高，但他们因为难以舍弃眼前的蝇头小利，而忽视了更长远的目标。高 CQ 的人有时仅仅在于抓住了一两次被别人忽视了的机遇，而机遇的获取，关键在于你是否能够在人生道路上进行果敢的取舍。

任何一个有意义的构想和计划都是出自于思考，而且思考得越痛苦，收益就会越大。一个不善于思考难题的人，会遇到许多取舍不定的问题；相反，正确的思考之所以能发生巨大作用，可以决定一个人应该采取什么样的行动。高 CQ 的人都养成了勤于思考的习惯，善于发现问题，不让问题成为人生的拦路虎。

我们可以先举三个不同的运用 CQ 的例子：

古希腊的佛里几亚国王葛第士以非常奇妙的方法，在战车的轭上打一串结。他预言：谁能打开这个结，就可以征服亚洲。一直到公元前 334 年，还没有一个人能够将绳结打开。这时，亚历山大率军入侵小亚细亚，他来到葛第士绳结之前，不加考虑，便拔剑砍断了绳结。后来，他果然一举占领了比希腊大 50 倍的波斯帝国。

一个孩子在山里割草，被毒蛇咬伤了脚。孩子疼痛难忍，而医院在远处的小镇上。孩子毫不犹豫地用镰刀割断受伤的脚趾，然后，忍着巨痛艰难地走到医院。虽然缺少了一个脚趾，但孩子却以短暂的疼痛保住了自己的生命。

一位朋友到一家餐厅应征做钟点工。老板问：在人群密集的餐厅里，如果你发现手上拖盘不稳，即将跌落，该怎么办？许多应征者都答非所问。朋友答到：如果四周都是客人，我就要尽全力把拖盘倒向自己。最后，他被雇用了。

那么，前面三个例子体现了怎样的运用 CQ 的方式呢？亚历山大果断地剑砍绳结，说明他舍弃了传统的思维方式；小孩子果断地舍弃脚趾，以短痛换取了生命；服务员果断地把即将倾倒的拖盘投向自己，才保证了顾客的利益。在某个特定的时刻，你只有敢于舍弃，才有机会获取更多长远的利益。即使遭受难以避免的挫折，你也要选择最佳的失败方式。

正确 CQ 思考往往蕴含于取舍之间，因为不这样做，就那样做，是由一个人的思考力决定的。不少人看似素质很高，但他们因为难以舍弃眼前的蝇头小利，而忽视了更长远的目标。高 TQ 的人有时仅仅在抓住了一两次被别人忽视了的机遇，而机遇的获取，关键在于你是否能够在人生道路上进行果敢的取舍。请记住，只有敢于取舍，才是高 TQ 的表现。

所有计划、目标和成就，都是思考的产物。你的思考能力，是你惟一能完全控制的东西，你可以用 TQ，或是以愚蠢的方式运用你的思想，但无论如何运用它，它都会显现出一定的力量。

没有正确的思考，是不会克服旧习的，如果你不学习 CQ 正确的思考，是绝对防止不了挫折的。

人性中普遍存在着防止正确思考 CQ 的绊脚石，这就是轻信别人！正确思考 CQ 者的脑子里永远有一个问号，你必须质疑企图影响正确思考的每一个人和每一件事，看清别人的优势，挑战自己的劣势。

在克服自身劣势的过程中，如果你是一位正确的思考者，则你就是你情绪的主人而非奴隶。你不应给予任何人控制你思想的机会，你必须拒绝错误的倾向。一般人开始时，会拒绝某一项不正确的观念，但后来因为受到家人、朋友或同事的影响而改变初衷，进而接受此一观念。

一般人往往会接受那些一再出现在脑海中的观念。作为一位正确 CQ 的思考者，你可以充分利用此一人性特质，使你今天所思考的到了明天仍然反复出现。当然，也是拯救并提升自我的过程。

## 7-2.2 善动脑筋去突破思维死角

很难想象，一个不能正确思考自我的人——尤其是遭遇各种挫败以后，还不能通过正确思考的方式，发现并克服自我危机的人，会有一个成功人生。快刀斩乱麻，人们常常用来比喻做事干脆利落。表面看来，道理人人皆知。许多时候，人们就是囿于旧套，在习惯的模式中苦苦寻觅。

一个高 TQ 的人应是一个正确思考的人。美国著名行为学家皮鲁克斯在《拯救自己从思考开始》一书中写道：“依靠别人的赐予，是无济于事的；只有自己开动脑筋，才能拯救自己的行为。因为，在某种意义上说脑力决定一个人的命运。”

佛瑞迪当时只有 16 岁，在暑假将临的时候，他对爸爸说：“爸，我不要整个夏天都向你伸手要钱，我要找个工作。”

父亲从震惊中恢复过来之后对佛瑞迪说：“好啊，佛瑞迪，我会想办法给你找个工作，但是恐怕不容易，现在正是人浮于事的时后。”

“你没有弄清我的意思，我并不是要您给我找个工作。我要自己来找。还有，请不要那么消极。虽然现在人浮于事，我还是可以找个工作。有些人总是可以找到工作的。”

“哪些人？”父亲带着怀疑问。

“那些会动脑筋的人”儿子回答说。

佛瑞迪在“事求人”广告栏上仔细寻找，找到了一个很适合他专长的工作，广告上说找工作的人要在第二天早上 8 点钟到达 42 街一个地方。佛瑞迪并没有等到 8 点钟，而在 7 点 45 分就到了那儿。可他看到已有 20 个男孩排在那里，他只是队伍中的第 21 名。

怎样才能引起特别注意而竞争成功呢？这是他的问题，他应该怎样处理这个问题？根据佛瑞迪所说，只有一件事可做——动脑筋思考。因此他进入了那最令人痛苦也是最令人快乐的程序——思考。在真正思考的时候，总是会想出办法的，佛瑞迪就想出了一个办法。他拿出一张纸，在上面写了一些东西，然后折得整整齐齐，走向秘书小姐，恭敬地对她说：“小姐，请你马上把这张纸条转交给你的老板，这非常重要。”

她是一名老手，如果他是个普通的男孩，她就可能会说：“算了吧，小伙子。你回到队伍的第 21 个位子上等吧。”但是他不是普通的男孩，她直觉感到，他散发出一种自信的气质。她把纸条收下。

“好阿！”她说，“让我来看看这张纸条。”她看了不禁微笑了起来。她立刻站起来，走进老板的办公室，把纸条放在老板的桌上，老板看了也大声笑了起来，因为纸条上写着：“先生，我排在队伍中第 21 位，在你没有看到我之前，请不要做决定。”

他是不是得到了工作？他当然得到了工作，因为他很早就学会了动脑筋。一个会动脑筋思考的人总能掌握住问题，有能够解决它。

处于第 21 的位置，是没有什么优势可言的，但动脑筋的结果却使他战胜了占据有利地位的对手。

正确的 CQ 思考深受好几项成功原则的影响：明确目标、迅速做决定以及积极的心态。它对注意力控制也有相当大的影响，而这一项成功原则，将会使你更专心地为成功而努力，

很难想象，一个不能正确思考自我的人——尤其是遭遇各种挫折以后，还不能通过正确思考的方式，发现并克服自我危机的人，面对的会是成功的人生。

最后分享一个关于“思维死角”的故事：

一个教授向一群学生出这么一道考题：一个聋哑人到五金商店去买钉子，先把左手做持钉状，捏着两只手指放在柜台，然后右手做捶打状。售货员先递过一把锤子，聋哑顾客摇了摇头，指了指做持钉状的两只手指。这回售货员终于拿对了。这时后有来一位盲人顾客-----

“同学们，你们能否想象一下，盲人将如何用最简单的方式买到一把剪子？”教授这样问道。

“噢，很简单，只要伸出两个指头模仿剪子剪布的模样就可以的。”一个学生答完，全班表示同意。

教授说：“其实盲人可以开口说一声就行了。记住：一个人进入思维死角，智力就会在常识之下。”

快刀斩乱麻，人们常常用来比喻做事干脆。表面看来，道理人人皆知。许多时候，人们就是囿于旧套，在习惯的模式中苦苦寻觅。习惯也是一种障碍，正如教授前边所举的一个例子，目的就是使学生

们的思维不要限于固有的方式。

### 7-2.3 心想才能事成

人们总是认为，衡量一个人智商水平的高低，要看他能否解决复杂的问题，能否在分析、

推理或计算等方面达到一定水平，能否迅速地解答出抽象的数学方程式，等等。其实，除了这种逻辑思维之外，你要主宰自己，你还需要培养另一种崭新的思维方式——想象成功。

一个高 TQ 的人相信：“心想事成！”此话一点也不假，思考中若带有坚定的目标和不屈不挠的决心，其力量之大真如排山倒海，势不可挡。尤其当你有一股深切的渴望，要把行动目标和决心转化为财富或其他实质的目标时。

你就是你所想的那样的人。你的思想决定于你的心态是积极的，还是消极的。

为了进行正确的 CQ 思考，你必须抛弃对任何事情无所谓的心态，你必须运用推理的方法。讨论推理或正确思考的科学叫做逻辑学。即使在日常生活中，人们也不可避免地运用到逻辑学推理，这样才能帮助你学会正确 CQ 思考。你可以从书本上学习逻辑学，特别是从论述这门学科的专著上学。这种专著有：福莱施的《清理思想的技巧》，约翰逊的《你最着迷的听者》，柯比的《逻辑学导论》，克拉克的《正确思考的技巧》等，这些书可能对你具有巨大的实际帮助。

人就像宇宙中无数的天体一样，他们都在按照自己的轨迹不停地运转，然而，对现实生活中的许多人来讲，他们虽活于世，却无法找到自己生活的轨迹。因为他们失去了人生的自我。他们只是按照别人的意愿而生活，他们不能控制自己的思想与情感，他们无法把握自己人生的幸福，他们不能保持自己的健康，他们不能拥有自己的现实生活，他们长期处于一种充满惰性的人生-----。这是许多人生活的第一大误区。

亨利博士曾写下了有警世意味的名句：“我是自己命运的主宰，我是自己灵魂的船长。”他想必是希望让我们知道，我们是自己命运的主宰，也是自己灵魂的船长，因为我们有控制自己思想的能力。

他也一定想告诉我们，我们心中的信念会使我们的头脑化为磁场，然后不明所以地牵引那些与之共鸣的人、情境和力量，亲近我们。

然而，要主宰自己，首先就得摒弃一些人们习以为常的、甚至误以为真的荒谬观点。例如，人们总是认为，衡量一个人智商水平的高低，要看他能否解决复杂的问题，能否在阅读、写作或计算等方面达到一定水平，能否迅速地解答出抽象的数学方程式，等等。要主宰自己，你还需要培养一种崭新的思维方式。这可能是一件很困难的事，因为社会中的许多其他因素有碍于个人去支配自己。

人类的通病，就是一般人对“不可能”一词的习以为常。所有行不通的法则大家都耳熟能详。所有做不来的事，也是无人不知、无人不晓。

成功只降临在那些自觉会成功的人的身上。

失败则降临在满不在乎、任由自己自觉会失败的人的身上。

很多人都有的另一个弱点，就是以自己的成见来测度一切人、事、物。有些人会坚信他们无法思考致富，因为他们的思考习惯已沉浸在贫穷、缺乏、失败和不如意之中，无法自拔。

## 7-2.4 冷静判断每一种可能性

很多人之所以失败，常常是判断的失败，而不是行动的失败。高 TQ 的人能在判断上突破，就为他行为的成功做好了铺垫。

盲目行事，是许多人之 TQ 低的关键。那些高 TQ 的人都是一个共同的良好习惯：在做事之前，一定要决策正确。没有正确的决策，就等于已经走向了失败！

决策决定行动的方向。那些高 TQ 的人，都是正确决策的操纵者。很显然，拯救自己源自于正确的决策，正确的决策源自正确的判断，正确的判断源自于经验，而经验又源自于错误的判断。人生中那些看似错误或痛苦的经验，有时却是最可宝贵的财产。

在你综观全局，果断决策的那一刻，你的人生便已经注定。

两智相争勇者胜，拯救自己的人之所以为拯救自己的人，乃在于他决策时的智慧与胆识，能够排除错误之见。正确的判断是拯救自己的人一个经常需要训练的素养。为什么呢？因为没有正确的判断，就会面临更多的失败和危急关头。在失败和危急关头保持冷静是很重要的。有人面对危难，狂躁发怒；拯救自己的人则能临危不乱，沉着冷静，理智地应对危局。在平常状况下，大部分人都能控制自己，也能作正确的决定。但是，一旦事态紧急，他们就自乱脚步，而无法把持自己。

一位空军飞行员说：“二次大战期间，我独自担任 F6 泼妇型战斗机的驾驶。头一次任务是轰炸，扫射东京湾。从航空母舰起飞后，一直保持高空飞行，然后再以俯冲的姿态滑落至目的地 300 英尺上空执行任务。

“然而，正当我以雷霆万钧的姿态俯冲时，飞机左翼被敌军击中，顿时翻转过来，并急速下坠。

“我发现海洋竟然在我的头顶。你知道是什么东西救了我一命吗？

“我接受训练的期间，教官曾一再叮咛说，在紧急状况中要沉着应付，切勿轻举妄动。飞机下坠时，我就只记得这么一句话，因此，我没有乱动，我只是静静地想，静静地等候把飞机拉起来的最佳时机和位置。最后，我果然幸运地脱险了。假如我当时顺着本能的求生反应，未待最佳时机胡乱操作，必定会使飞机更下坠而葬身大海。”他再强调说，“一直到现在，我还记得教官那句话：‘不要轻举妄动而自乱脚步；要冷静地判断，抓住最佳的反应时机。’

保持冷静的头脑首先要相信自己的头脑，不要由于缺乏必须的力量，就否定一个可能的观念或构想。反之，你要执着于伟大的，值得为之奋斗的构想，一一克服各种难题。

要把不可能化为可能，我们要有人力、财力与物力。就算你全都没有，还是可能一一弄到手的。只要你肯花全部时间和精力去开拓人力与财力的资源，那么对你而言，几乎没有办不到的事情。

有这样一则小故事：



一个 16 岁的男孩，有一天当父亲在一辆卡车下工作时，他突然发现千斤顶歪了，卡车落了下来。男孩眼见父亲快被压死，立即抓住档泥板，把车子拉起来，让他父亲从车下爬了出来。这辆卡车有 1300 多公斤重。如果在平时，这个男孩根本拉不动这辆车。

这种事情很少有人经历过，但大多数人都有过出乎自己意料的经历。

任何时候，我们都应该记住，我们自己的潜能还远远没有发挥。科学家告诉人们，平时使用的潜能充其量有只有我们全部潜能的 1/10。这话可能有点笼统，但有一点可以肯定：如果我们有较强的自信心的话，我们的表现会比现在更好。

拯救自己的人善于强化自己反复判断的习惯，从判断的习惯中找到突破常规的办法，又从办法中找到新的创意。这样他们就超出了一般人的正常判断，很容易在智力上超过别人。因此，反复判断是一种智力游戏，但这种游戏并不是没有用的，而是非常有用的，可以训练你的判断逻辑。

应该讲高 TQ 的人判断都是带有个性化的，越是有个性化的判断越是有价值的。很多人之所以失败，常常是判断的失败，而不是行动的失败。高 TQ 的人能在判断上突破，就引导了他行为的成功。

判断的形式是多种多样的，但是从反面判断尤为重要。我们通常提到两种判断的动力——建设性的判断力和破坏性的判断力。在这里我们关注这样一个问题：高 TQ 的人是如何运用这两种判断力的。

对潜意识来说，建设性的判断力和破坏性的判断力是没有什么两样的。我们经由判断力传输给潜意识的的数据，它都照单全收，依旨行事。不论是勇气、信心，还是恐惧所驱使的动力，潜意识都随时接收，转化为事实。

推动工业巨轮的电力，如果用在建设性的方面，可以提供有益的服务；如果用在破坏性的方面，也可以终结生命。自我暗示的运作法则也是一样，依赖你运用它的方式，以及你的理解力，来决定是引导你走向和平繁荣，还是有向失意落魄和死亡。

如果你对自己连接宇宙大智的能力抱持怀疑、恐惧和不信任，自我暗示就会奉行这个不信任的意念，你的潜意识就会遵循这个意念，将之转化为实质的对应事物。

水能载舟，亦能覆舟。自我暗示的法则也是依你如何扬起“思想”的风帆，来决定是助你一臂之力，还是落井下石。

对于自己的否定行向，我们必需肯定正确使用之下的“否定判断”，我们需要知道否定面，才能避开它们。打高尔夫球的人，需要知道坑洼与沙阱地方，但是他不会一直想着不打入坑洼，他的心“警视”着坑洼，但却专注那片草地。正确利用这种“否定的判断”，可以引导我们走向拯救自己之路。

高 TQ 的人常常从反面去判断问题，去总结教训，为下一次获得经验。如果在做事之前，没有正确的判断，很难想象一个人要想拯救自己是多么可笑的一件事。

### 7-3 应用 IQ 制定目标：找到人生最佳的突破点

高 TQ 的人都必须有人生的目标，并以此找到人生最佳的突破点。我们知道，大成功是由小成功所累积，大目标是由小目标的达成所累积；都是在达成无数的小目标之后，才实现了他们伟大的梦想。很多人学着设定目标，或者拟定一大堆目标，或者没有设定具体合理的期限，显然这些目标是不可能达成的，自然也更谈不上拯救自己。

#### 7-3.1 心中要有明确的指南针

一个想要摆脱生存困境、改变自己生存劣势的人，在人生定位这个问题上必须要有准确的判断，要能在自己最喜欢的“行当”里淋漓尽致地发挥优势，只有这样，你才能拯救自己；否则，入错了行，你就会在很多人面前处于下风，处处感觉到自己处于劣势状态。这就是说，要想成大事，心中不能没有指南针。

对那些老是在生活中迷失方向的人来说，最痛苦的事莫过于看到别人朝着已有的目标行进着，并且每天都有收获；而自己由于各方面的原因，整天都像无头苍蝇一样，撞到哪儿算哪儿。高 TQ 的人时刻都在注意，在人生的各个阶段精心打造生活的指南针，争取做到环环相扣，有条有理。

一个人想要过一个理想完满的人生，就必须先拟定一个清晰、明确的人生指南针。

所谓“人生”，就是指人生的目标与理想，而为了达到这个目标，就必须运用合理而有效的克服劣势“战术”——为了实现“指南针”而采用的手段。

由于“战略”、“战术”有时具有特定的意味，有些人以为是为别人而设的，其实是针对自己而言的。我们这里所说的“指南针”具有理想和崇高特性，而“战术”则具有合理和实用性——是用正当而合理有效的手段为克服生存劣势、寻找带有积极和先进的目标。

有了目标，人生就变得充满意义，一切似乎清晰、明朗地摆在你的面前。什么是应当去做的，什么是不应当去做的，为什么而做，为谁而做，所有的都是那么明显而清晰。

于是，我们就会为了实现这些目标而发挥更大的心力，一个克服劣势而发挥优势的状态便可灿然显现。在为实现由劣势而优势的过程之中，人生的乐趣与韵味昭然若揭，于是生活便会添加更多的活力与激情。此时我们自身隐匿的潜能也会迸发出来，经常有意识地创造出这样的情势——使人生更多彩，这就是“指南针”。这对于那些积极向上、渴望改变生存劣势的人们来说，无疑是一个人生的指针。

也许对很多人来说改变自我是一种极大的痛苦，但是对那些决心要改造自身的劣势的人来说，改变自我却是一种乐趣和幸福，因为他们是在为成功人生面对自己负责。

人生的乐趣存在于一切日常生活之中，存在于一切为了成大事而采取的自我改造劣势之

中。

但是，试问一下，我们之中有几个人能够自信地说“我脱胎换骨式地改变自我，是正在享受人生的乐趣”呢？又有多少人能清楚地说出自己感到最高兴、最激动的事情是把自身的劣势变成了优势呢？其实这个看似平淡无奇的问题，深深地思索一下，没有多少人能够轻易地回答出来。谁都有过幸福的生活。但是，什么才是幸福的生活？如何才能得到真正的幸福？如果我们对这些问题模糊不清的话，那么我们就绝不会知道明天该采取什么样的行动，才会使生活变得充实和更加富有意义，更加具有目的性。

我们必须仔细地思考一下这些问题：自己想做什么？想过怎样的生活？自己和别人、社会想保持怎样的一种优势关系？在哪一种状态之中会感到最满意？

作为个体的人来说，也要给自己确定一个努力的方向——人生的定位。

拯救自己，必须要及时给人生定位。先要认清自己，将自己摆在整个社会的宏观世界之中，了解自己所处的位置，而进一步则是要以你现在所处位置为基础，为自己设立一个更高层面的定位。这也就是我们通常所说改变劣势的目标与理想。

而当我们在思索人生的一切的时候，追溯其原点，不外乎是基于作为个体存在的人的梦想与目标，而这些梦想又构成了我们整个人生，当然，在我们实现梦想的过程中，也不能无视社会背景的存在。由于每个人的人生观及其价值取向都会因其文化背景、生活环境、宗教信仰等方面而有所不同，因此，每个人的人生定位也会有差异，所要求的人生目标也会大为不同。比如说，有的人寻求的是物质上的富足，而有的人渴望的却是精神上的超脱。所以，正确地确立自己得人生定位，是非常重要的，而基于其上的目标与梦想将会引导我们度过美满的人生。

确立人生定位战略是为了人生的幸福，也因为它，才使人生更有意义。除此之外，它也是“人生指南针”的最高战略。具体而言之，改变自己的一生，赋予其更重要的梦想、目标，以及价值观的，就是自己的人生定位，亦即人生的最高战略。也就是说，无论是在工作上、学习上以及生活上，人生幸福的意义，就是由设定这最高的战略开始的。

环境的劣势能够制约人的发展，但是成大事的人，可以把劣势变为优势。

一个想要摆脱生存困境、改变自己生存劣势的人，在人生定位这个问题上必需要有准确的判断，要能在自己最喜欢的“行当”里淋漓尽致地发挥优势，这样，你才能拯救自己；否则，入错了行，你就会在很多人面前处于下风，处处感觉到自己处于劣势状态。这就是说，要想成大事，心中不能没有指南针。

德国法兰克福的钳工汉斯·季默，从小便迷上音乐，他心中自然就有这样一个“人生指南针”——当音乐大师。买不起昂贵的钢琴就自己用纸板制作模拟黑白键盘，在他练贝多芬的《命运交响曲》时竟把十指磨出了老茧。后来，他用作曲挣来的稿费买了架“老爷”钢琴，有了钢琴的他如虎添翼，并最终成为好莱坞电影音乐的主创人员。

他作曲时走火入魔，时常忘了与恋人的约会，惹得许多女孩骂他是“音乐白痴”、“神经病”。婚后，他帮妻子蒸的饭经常变成“红烧大米”。有一次他煮加州牛肉面，边煮边用粉笔

在地上写曲子，结果是面条煮成了粥。妻子对他很客气，不急不怒，只是罚他把糊粥全部喝掉，剩一口就“离婚”。

他不论走路或搭地铁，总忘不了在本子上记下即兴的乐句，当做创作新曲的素材。有时他从梦中醒来，打着手电筒写曲子。

汉斯·季默在第 67 届奥斯卡颁奖大会上，以闻名于世的动画《狮子王》荣获最佳音乐奖。这天，是他的 37 岁生日。

我们羡慕那些高 TQ 的人士所获得的鲜花、掌声，却常常忽略了在这些高 TQ 者背后的艰辛。我们出生的条件并不重要，重要的是拥有去争取一切我们想要的东西——“人生指南针”。

### 7-3.2 认真规划

有盖小房子成功的经验，便可超出常规盖大房子，再盖摩天大厦。如果完全没有盖中小房子的经验，却突然要制定盖大房子的计划，这就不现实、不可行了。当然，长期停留在盖小房子的水平上，就没有激励价值，也就谈不上成功卓越了。

人生需要仔细规划，没有仔细规划的习惯，只能使自己每天过粗糙的生活。高 TQ 的人生的习惯之一是善于在自己的人生规划图上精打细算！

有一位哲人说过：“最蹩脚的建筑师从一开始就比最灵巧的蜜蜂高明的地方，是他在用蜂蜡建筑蜂房以前，已经在头脑中把它建成了。”

这种对自己的未来进行设计、规划的过程就是事业目标策划的过程。

高 TQ 的人很清楚，按阶段有步骤地设定目标是如何重要。“五年计划”、“六个月达标”、“本年度夏季运动会的目标”等等。然而，拯救自己的人之所以能拯救自己，最重要的是掌握了这样一个原则——成大事是在一分一秒钟积累起来的。

拯救自己的计划，至少要在前一天的傍晚或晚间制定出来，还要为第二天应该做的事情排出先后顺序，至少要写出六个以上的明确顺序的内容。于是，第二天清晨醒来，他们就按照事情的顺序，一一去身体力行。

每天结束时，他们再次确认这张目标表。完成的项目用笔划去，新的项目追加上去，一天内尚未完成的，顺推到下一天去。

一个高 TQ 的计划，从现实到长远利益都应是周全的。

计划，应该是明确的。怎样才能使计划具有积极意义呢？其秘诀就在于明确制定计划，

将它写成文字妥为保存。然后仿佛那个计划已经达到了一样，想象与朋友谈论它，描绘它的具体细节，并从早到晚保持这种心情。

制定了计划，势必推进它而不摇摆拖延。一天有一天的计划，即刻行动起来！对确立的计划，坚定不移地执行到底。只要你能这样每天“彩排”一遍，潜在意识就能自然接受它，使你一天天向理想的目标迈进。

人都会有这样的体会：当你确定只走 1 公里路的计划，在完成 0.8 公里时，便会有可能感觉到累而松懈自己，以为反正快到目标了。但如果你的目标是要走 10 公里路程，你便会作好思想准备和其他准备，调动各方面的力量，这样走七八公里后，才可能会稍微放松一点。可见设定一个远大的计划，可以发挥人的巨大潜能。

怎样设定自己的计划呢？

### 一、计划应具有激励价值，又要现实可行

心理学实验证明，太难和太容易的事，都不容易激起人的兴趣和热情，只有比较难的事，才具有一定的挑战性，才会激发人的行动热情。

计划是现实行动的指南，如果低于自己的水平，有些不能发挥自己能力的事情，则不具有激励价值；但如果高不可攀，拿不出一项切实可行的计划来，不能在一两年内明显见效，则会挫伤积极性，反而起消极作用。

那么如何掌握一个合适的程度呢？情况完全因人而异。个人的经验、素质水平和现实环境及条件是决定我们短期目标的依据。

由于个人条件不同，我们在制定计划时，一定要根据自己的实际情况——经验阅历、素质特色、所处的环境条件等，使我们的目标既要高出现实水平，又要基本可行。

### 二、计划应尽可能具体明确，定限定时间

计划，或者三五年，或者一两年，有的短期计划可短到半年三个月。这样的中短期计划，如果还不具体明确的话，那等于没有计划。只有具体、明确并有时限的计划才具有行动指导和激励的价值。你要在特定时限内完成特定任务，你就会集中精力，开动脑筋，调动自己和他人的潜力，为实现计划而奋斗。如果没有明确具体的计划和时限，任何人都难免精神涣散、松松垮垮。这样就谈不上成大事和卓越。

### 三、计划需要不断调整修改

每年至少要做一次检查校对，对我们的各种计划作出必要的调整修改。情况是在不断地变化，当时制定的计划，是在当时的环境条件下形成的，如果环境条件变化了，难道你还能僵化固守在那个目标上吗？如果僵化保守，我们就很难发挥潜能、利用环境走向成功。

#### 四、设定计划须全面衡量，切勿草率

设定计划，是我们走向成功重要起点，必须配合具体的行动计划作充分的思考。因此，无论如何，我们不能在没设定计划时草率行事。

外国有句谚语：“有一天好好思考，胜过一周的蛮干徒劳。”设定计划时，要在自己的阅历、素质和社会环境条件与需要等诸多因素上反复琢磨、论证、比较，一定把它当做人生最重要的事情来做，切勿草率，否则贻害自己，

#### 五、放胆一试，在实践中完善

制定计划是对未来的设计，肯定有许多把握不准的因素，如果我们不勇敢地进行试验、实践，我们就很难知道计划是否正确。“不入虎穴，焉得虎子”。一个计划是否恰当，往往需要在实践中不断完善。前面提到切勿草率对待确立计划，是要我们有认真的态度。对能把握的东西，进行仔细的分析，对还不能把握的东西，就必须先尝试实践，再不断完善。

另外，在设定计划时，还必须注意以下四点：

##### 1.写出你的计划

当你书写时，你的思维活动会自然地使目标在你的记忆中产生一种不可能磨灭的印象。

##### 2.给你自己确定时限，安排达到计划的时间

这一点的重要性在于激励你不断地向目标迈进。

##### 3.把你的计划定得高一些

达到计划的难易程度与你付出的努力之间似乎有着直接的关系。一般说来，你把你的主要计划定得愈高，你为达到这个计划所付出的努力也就愈大。

##### 4.胸怀壮志

确立人生更高的目标，不断地向自己提出更高的要求。因为很明显的事实是：更高的目标将激励人们发扬更高昂的战斗精神。

### 7-3.3 每天都应有一张优先表

人们应该把时间和精力集中在能给自己的最高回报的事情上，即他们会比别人干得出色的事情上。在这方面，让我们用巴莱托（80/20）定律来引导自己：人们应该用 80% 的时间做能带来最高回报的事情，而用 20% 的时间做其他的事情，这样使用时间是更具有战略眼光的。

对于高 TQ 的人而言，每天的工作是要有章法的，不能眉毛胡子一把抓，要能分清轻重缓急！这样才能一步一步地把事情做得有节奏、有条理，达到良好结果。这就是说：每天开始都应有一张优先表！

在紧急但不重要的事情和重要但不紧急的事情之间，你首先去办哪一个？面对这个问题你或许会很为难。

在现实生活中，许多人都是这样，这正如法国哲学家布莱斯·帕斯卡尔所说：“把什么放在第一位，是人们最难懂得的。”对许多人来说，这句话不幸而言中，他们完全不知道怎样把人生的任务和责任按重要性排列。他们以为工作本身就是成绩，但这其实却大谬不然。

不妨举一个例子，我们在学校学习的过程中，最缺的是什么？可能有许多人都有同感，我们最缺的就是钱。在这个时期，我们可以认为，对于我们的一生而言，学习对我们是重要的，但却不是最紧急的，而钱对我们是紧急的（我们会举出许多理由，如我们已经长大了，不想要父母的钱等等），但却不是最重要的。在这个十字路口，我们选择什么？

对这个问题，不同的人有不同的选择。有的人早早就选择弃学从商，有的人依然选择在校学习，而更可悲的人也有，无论他是弃学经商还是在校学习，他都不知道他在做什么？

这个例子看来真是在明显不过了，许多人在处理日常生活的方方面面时，的确分不清哪个更重要，哪个更紧急。这些人以为每个任务都是一样的，只要时间被忙忙碌碌地打发掉，他们就从心眼里高兴。他们只愿意去做能使他们高兴的事情，而不管这些事情有多少不重要或多么不紧急。

实际上，懂得美丽生活的人都是明白轻重缓急的道理的，他们在处理一年或一个月、一天的事情之前，总是按分清主次的方法来安排自己的时间。

#### 一、把重要事情摆在第一位

商业及计算机巨子罗斯·佩罗说：“凡是优秀的、值得称道的东西，每时每刻都处在刀刃上，要不断努力才能保持刀刃的锋利。”罗斯认识到，人们确定了事情的重要性之后，不等于事情会自动办得好。你或许要花大力气才能把这些重要的事情做好。而终于要把它们摆在第一位，你肯定要费很大的劲。下面是有助于你做到这一点的第三步计划：

##### 1. 估计

首先，你要用上面所提到的目标、需要、回报和满足感四原则对要做的事情作一个估价。

## 2.去除

第二步是去除你不必要做的事，把要做但不一定要你做的事委托别人去做。

## 3.估计

记下你为达到目标必须做的事，包括完成任务需要多长时间，谁可以帮助你完成任务等数据。

## 二、精心确定主次

在确定每一年或每一天该做什么之前，你必须对自己应该如何利用时间有更全面的看法。要做到这一点，你要问自己四个问题：

### 1.我从哪里来，要到哪里去？

我们每一个人来到这个世界上，都肩负着一个沉重的责任，按一定的目标前进。可能再过 20 年，我们每个人都有可能成为公司的领导、大企业家、大科学家。所以，我们要解决的第一个问题就是，我们要明白自己将来干什么？只有这样，我们才能持之以恒地朝这个目标不断努力，把一切和自己无关的事情统统抛弃。

### 2.我需要做什么？

要分清缓急，还应弄清自己需要做什么。总会有些任务是你非做不可的。重要的是你必须分清某个任务是否一定要做，或是否一定要由你去做。这两种情况是不同的。非做不可，但并非一定要你亲自做的事情，你可以委派别人去做，自己只负责监督其完成。

### 3.什么能给我最高回报？

人们应该把时间和精力集中在能给自己最高回报的事情上，即他们会比别人干得出色的事情上。在这方面，让我们用巴莱托（80/20）定律来引导自己：人们应该用 80%的时间做能带来最高回报的事情，而用 20%的时间做其他事情，这样使用时间是最具有战略眼光的。

### 4.什么能给我最大的满足感？

有些人认为能带来最高回报的事情就一定能给自己最大的满足感。但并非任何一种情况都是这样。无论你地位高低，你总需要把部分时间用于做能带给你满足感和快乐的事情上。这样你会始终保持生活热情，因为你的生活是有趣的。

## 三、根据轻重缓急的开始行动

在确定了应该做哪几件事之后，你必须按它们的轻重缓急开始行动。大部分人是根据事情的紧迫感，而不是事情的优先程度来安排先后顺序的。这些人的做法是被动的而不是主动的。懂得生活的人不能这样，而是按优先程度开展工作。以下是两个建议：



## 1.每天开始都有一张优先表

伯利恒钢铁公司总裁查尔斯·舒瓦普曾会见效率专家艾维·利。会见时，艾维·利说自己的公司能帮助舒瓦普把他的钢铁公司管理得更好。舒瓦普承认自己懂得如何管理，但事实上公司不尽如人意。可是他说自己需要的不是更多知识，而是更多行动。他说：“应该做什么，我们自己是清楚的。如果你能告诉我们如何更好地执行计划，我听你的，在合理范围之内借钱由你定。”

艾维·利说可以在10分钟内给舒瓦普一样东西，这东西能使他的公司的业绩提高至少50%，然后他递给舒瓦普一张空白纸，说：“在这张纸上写下你明天要做的6件最重要的事。”过一会儿又说：“现在用数字标明每一件事情对于你和你的公司的重要性次序。”这花了大约5分钟。艾维·利接着说：“现在把这张纸放进口袋。明天早上第一件事是把纸条拿出来，做第一项。不要看其他的，只看第一项。着手办第一件事，直至完成为止。如果你只做完第一件事，那不要紧。你总是做着最重要的事情。”

艾维·利又说：“每一天都要这样做。你对这种方法的价值深信不疑之后，叫你公司的人也这样干。这个试验你爱做多久就做多久，然后给我寄支票来，你认为值多少就给我多少。”

整个会见历时不到半小时。几个星期之后，舒瓦普给艾维·利寄出一张2.5万元的支票，还有一封信。信上说从钱的观点看，那是他一生中最有价值的一课。后来有人说，5年之后，这个当年不为人知的小钢铁厂一跃而成为世界上最大的独立钢铁厂，而其中，艾维·利提出的方法不可没。这个方法还为查尔斯·舒瓦普赚得一亿美元。

## 2.把事情按先后顺序写下来，定个进度表

把一天的时间安排好，这对于你成就大事是很关键的。这样你可以每时每刻集中精力处理要做的事。但把一周、一个月、一年的时间安排好，也是同样重要的。这样做给你一个整体方向，使你看到自己的鸿图，从而有助于你达到目的。

### 7-3.4 精于多项选择

克服“你只适合一项职业”的错误观念！每个正常的人，都可在多项职业上成为高TQ的人。相应地，每个正常人，也可能在多项职业上失败。

拯救自己的人应当是选择高手，因为，人生是一个多项选择的过程，在各种选择中找到自己的强项，是非常必要的。

举个例子来说：

即使会引起家庭纠纷，但仍然要奉劝许多年轻朋友们：不要只因为你家人希望你那么做，就勉强从事某一行业，除非你喜欢。不过，你仍然要仔细考虑父母所给你的劝告。他们的年纪可以比你大一倍。他们已获得那种惟有从众多经验及过去岁月中才能得到的智慧。但是，到了最后分析时，你自己必须作最后决定。将来工作时，会快乐或悲哀的是你自己。

上面已说了那么多，现在可以替你提供下述建议——其中有一些是警告——以便你选择工作时参考：

### 一、阅读并研究下列有关选择职业的建议

这些建议是由最权威人士提供的。由美国最成功的一位职业指导专家基森教授所拟定。

- 1.如果有人告诉你，你有一套神奇的制度，可指示出你的“职业倾向”，千万不要找他。这些人包括摸骨家、星相家、个性分析家、笔迹分析家。他们的方法不灵。
- 2.不要听信那些说他们可以给你作一番测验，然后指出你该选择哪一种职业的人。这种人根本就已违背了职业辅导员的基本原则，职业辅导员必须考虑被辅导人的健康、社会、经济等各种情况；同时他还应提供就业机会的具体数据。
- 3.找一位拥有丰富的职业资料藏书的职业辅导员，并在辅导期间妥善利用这些数据和书籍。
- 4.完全的就业辅导服务通常要面谈两次以上。
- 5.绝对不要接受函授就业辅导。

### 二、避免选择那些原已拥挤的职业和事业

在美国，谋生的方法共有二万多种以上。想想看，两万多！但年轻人可知这一点？除非他们雇一位占卜师的透视水晶球，否则他们是不知道的。结果呢？在一所学校内，2/3 的男孩子选择了 5 种职业——两万种职业的 5 项——而 4/5 的女孩子也是一样。难怪少数的事业和职业会人满为患，难怪白领阶层间会产生不安全感、忧虑和“焦急性的精神病”。特别注意，如果你要进入法律、新闻、广播、电影等这些已经过分人满为患的圈子内，你必须要费一番大功夫。

### 三、避免选择那些维生机会只有 1/10 的行业

例如，兜售人寿保险。每年有数以千计的人经常是失业者——事先未打听清楚，就开始贸然兜售人寿保险。根据费城房地产信托大楼的富兰克林·比特格先生的叙述，以下就是此一行业的真实情况。在过去 20 年里，比特格先生一直是美国最杰出而成功的人寿保险推销员之一。他指出，90% 首次兜售人寿保险的人都会又伤心有沮丧，结果在一年内纷纷放弃。至于留下来的，十人当中的一人可以卖出十人销售总数的 90%，另外九个人只能卖出 10% 的保险。换个方式来说：如果你兜售人寿保险，那你在一年内放弃而退出的机会比例为 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% 而已，否则你仅能勉强糊口。

四、在你决定投入某一项职业之前，先花几个星期的时间，对该项工作做个全盘性的认识如何才能达到这个目的？你可以和那些已在这一行业中干过 10 年、20 年或 30 年的人士面谈。

这些会谈对你的将来可能有积极的影响。乌尔从自己的经验中了解到这一点。乌尔在二十几岁时，向两位老人家请教职业上的指导。现在回想起来，可以清楚地发现那两次会谈是他生命中的转折点。事实上，如果没有那两次会谈，他的一生将会变成什么样子，实在是难以想象。

如果你很害羞，不敢单独会见“大人物”，这儿有两项建议，可以帮助你。

1. 找一个和你同年龄的小伙子一起去。你们彼此可以增加对方的信心。如果你找不到跟你同年龄的人，你可以请求你父亲和你一同前往。
2. 记住，你向某人请教，等于是给他荣誉。对于你的请求，他会有一种被奉承的感觉。记住，成年人一向是很喜欢向年轻的男女提出忠告的。你所求教的职业指导师会很高兴接受这次访问。

如果你不愿写信要求约会，那么不须约定，就可直接到那人的办公室去，对他说，如果他能向你提供一些指导，你将万分感激。

假设你拜访了 5 位职业指导师，而他们都太忙了，无暇接见你（这种情形不多），那么你再去拜访另外 5 个。他们之中总会有接见你，向你提供宝贵的意见。这些意见也许可以使你免去多年的迷失和伤心。

记住，你是在从事你生命中最重要且影响最深远的两项决定中的一项。因此，在你采取行动之前，多花点时间探求事实真相。如果你不这样做，在下半辈子中，你可能后悔不已。

如果能力许可，你可以付钱给对方，补偿他半小时的时间和忠告。

## 五、克服“你只适合一项职业”的错误观念！

每个正常的人，都可在多项职业上成为高 TQ 的人，相对地，每个正常的人，也可能在多项职业上失败。

### 7-3.5 多角度考虑问题

在现实生活中，当人们解决问题时，常常会遇到瓶颈，这是由于人们只从同一个角度思考问题所造成的，如果能换一换角色，情况也就会大大改观。

“人生瓶颈”是指一个人遇到“关卡”——上下能上，下不能下，进不能进，退不能退。怎么办？唯有创新才是出路。这是高 CQ 者的信念！

很多人不敢创新，或者说不愿意创新，是因为他们头脑中关于得、失、是、非、安全、冒险等价值判断的标准已经固定，这使他们常常不能换一个角度想问题。

举一个例子，假如有一人有 100% 的机会赢得 80 元钱，而另外一个人有 85% 的机会赢 100

元钱，但是有 15% 的机会什么都不赢。在这种情况下，这个人会选择最保险稳妥的方式——选择 80 块钱而不愿冒一点险去赢那 100 元钱。可如果换一面来设定这个问题，一个人有 100% 的机会输掉 80 块钱，另外一个可能性是有 85% 的机会输掉 100 元钱，但是也有 15% 的机会什么都不输。这个时候，人们都会选择后者，赌一下，说不定什么都不输。

这个例子使我们明白，平时我们之所以不能创新，或不敢创新，常常是因为我们从惯性思维出发，以至顾虑重重，畏手畏脚。而一旦我们把同一问题换一面来考虑，就会发现很多新的机会，新的拯救自己的机会。

其实许多最有 CQ 创意的解决方法都是来自于换一面想问题，在对待同一时事时，从相反的方面来解决问题，甚至于最尖端的科学家发明也是如此。所以爱因斯坦说：“把一个旧的问题从新的角度来看是需要创意的想象力，这成就了科学上真正的进步。”

著名的化学家罗勃·梭特曼发现了带离子的糖分子对离子进入人体是很重要的。他想了很多方法以求证明，都没有达成目的。直到有一天，他突然想起不从无机化学的观点，而从有机化学的观点来看这个问题，才得以成功。

当然，作为在平凡生活上追求财富和梦想的普通人，换一面想问题的方法所取得的成效，不亚于科学家们的新发现。

麦克是一家大公司的高级主管，他面临一个两难的境地，一方面，他非常喜欢自己的工作，也很喜欢跟随工作而来的丰厚薪水——他的位置使他的薪水有只增不减的特点。

但是，另一方面，他非常讨厌他的老板，经过多年的忍受，最近他发觉已经到了忍无可忍的地步了。在经过慎重思考之后，他决定到猎头公司重新谋一个别的公司高级主管的职位。猎头公司告诉他，以他的条件，再找一下类似的职务并不费劲。

回到家中，麦克把一切告诉了他的妻子。他的妻子是一位教师，那天刚刚教学生如何重新界定问题，也就是把你正在面对的问题换一个面考虑，把正在面对的问题完全颠倒过来看——不仅要跟你以往看这问题的角度不同，也要和其他人看这问题的角度不同。她把上课的内容讲给了麦克听，这给了麦克以启发，一个大胆的创意在他脑中浮现。

第二天，他又来到猎头公司，这次他是请公司替他的老板找工作。不久，他的老板接到了猎头公司打来的电话，请他去别的公司高就。尽管他完全不知道这是他的下属和猎头公司共同努力的结果，但正好这位老板对于自己现在的工作也厌倦了，所以没有考虑多久，他就接受了这份新工作。

这件事情最美妙的地方，就在于他老板接受了新的工作，结果他目前的位置就空出来了。麦克申请了这个位置，于是他就坐了以前他老板的位置。

这是一个真实的故事，在这个故事中，麦克本意是想替自己找个新的工作，以躲开令自己讨厌的老板。但他的太太教他换一面想问题，就是替他老板而不是他自己找一份新的工作，结果，他不仅仍然干着自己喜欢的工作，而且摆脱了令自己烦心的老板，还得到了意外的升迁。

一些专家在研究汽车的安全系统如何保护乘客在撞车时不受到伤害时，最终也是得益于

换一面解决问题。他们想要解决的问题是，在汽车发生冲撞时，如何防止乘客在汽车内移动而撞伤——这种伤害常常是致命的。在种种尝试均告失败后，他们想到了一个创意的解决方法，就是不再去想如何使乘客绑在车上不动，则是去想如何设计车子的内部，使人在车祸发生时，最大程度减少伤害。结果，他们不仅解决了问题，而且开启了汽车设计的新时尚。

其实我们常常可以在日常生活中训练自己换一面想问题。比如说，一个年轻的妈妈想对刚买的婴儿床做一下改造，使它能和自己的大床并在一起，这样就可以省去夜里的担心和麻烦。结果，在她想拆除小床的护栏时遇到了麻烦。她想按照床的设计，保留一个可以上下伸缩的护栏，而拆除那个固定的护栏，那个固定的护栏还起着支撑床的作用，一拆掉，整个床就散了，这件事只好不了了之，直到有一天，站到床的另一面，这位妈妈才突然发现，由于小床并在一起，所以有没有移动护栏都是无所谓的，而这个护栏因为在设计时并不起支撑作用，拆了以后，小床依然牢固，这个问题就得以解决了。如果她不换一面，她可能总也看不到这一点，而使自己陷入烦恼。

在现实生活中，当人们解决问题时，时常会遇到瓶颈，这是由于人们只在同一角度停留造成的，如果能换一换现角，也就是我们一直在说的换一面考虑问题，情况就会改观，创意就会变得有弹性。记住，任何创意只要能转换视角，就会有新意产生。

要想真正发挥创新潜能，除了要有敢于尝试与创新的勇气，还必须精心地培育你的创造力。

这里罗列的，是许多拯救自己的人常用的方法：

## 一、及时记录下来一些想法

人们在工作、生活、交际和思考过程中，常会出现许多想法，而其中的大部分都会因为不合时宜而被放弃直至彻底忘却。

其实，在创新领域里，从来就不存在“坏主意”这个词。三年前你的某个想法也许不合时宜，而三年后却可以成为一个真正的好主意。更何况，那些看来是怪诞的远非成熟的想法，也许更多能激发你的创新意识。

如果你能及时地将自己的想法记录下来，那么，当你需要新主意时，就可以回顾旧主意着手。而这样做，并不仅仅是为了给旧主意以新的机会，更是一种重新思考，重新整理的过程，在这个过程中，可以轻易地捕捉到新的创新性思想。

## 二、自己提问自己

如果不问许多“为什么”，你就不会产生创新性的见解。

为了避免这个常犯的错误，高 CQ 的人总是透过所有的表面现象去寻找真正的问题。他们从来不把任何事情看做是理所当然的结果；他们也从来不把任何事情看做是水到渠成的过程。

那些不明确的，看来似乎是一时冲动之中提出来的问题，往往包含着更多的创新思想的火花。

### 三、经常表达出自己的想法

如果你有了想法，不管是什么样的想法，你都应当表达出来。如果是独自一人，不妨告诉其他人共同进行探讨。

一个人一生中的大多数想法，都被无意识的自我审查所否决。这样无意识的自我审查机制将一切离奇的想法都当做“杂草”，巴不得尽快地加以根除。

循规蹈矩的心境里没有“杂草”，但循规蹈矩的心境也没有创造力。你想要有创造力，就必须照料好每一株“杂草”，把它们当做一株株有潜在经济价值的新作物。

把你的不寻常的离奇想法说出，把它们从头脑中解放出来。一旦它们进入到交流领域之中，便能够免受无意识领域中自我审查机制的摧残。这样做，使你有机会更好仔细更充分地去审视、探索和品味，去发现它们真正的实用价值。

### 四、永远充满着创新的渴望

满足于现状，就不会渴望创造。没有乐观的期待，或者因为眼前无法实现而不去追求，那会妨碍创造力的发挥。

发明家和普通人其实是一样的人，所不同的是，他们总是希望有更好的方法。

系鞋带时，他们希望有更简便的方法，于是便想了用带扣、按扣、橡皮带和磁铁代替鞋带。

煮饭时，他们希望省去擦洗锅底的烦恼，于是便有了不粘锅的涂料。

所有这一切，都是源于改进现状的愿望。

### 五、换一种新的方法来思考

墨守成规不可能产生创造力，也无法使人脱离困境。

有人喜欢用比较分析法来思考问题。面临抉择，他总是坐下来将正反两面的理由写在纸上进行分析比较；也有人习惯于用形象思维法，把没法解决的问题画成图或列成简表。能不能换一种方法去思考，或交替使用各种不同的思考策略呢？

试试看。也许，最困难的抉择也会迎刃而解。

有了创新性的想法，一定要努力去实施

有了创新性的想法，如果不去努力实施，再好的想法也会离你而去。

想努力去做，却又因为短期内收不到成效而不能持之以恒，你也不可能成为高 TQ 的人。

爱迪生说：“天才是百分之一的灵感加百分之九十九的汗水。”这是他的至理名言，也是他的经验之谈。

坚持努力，持之以恒，才会如愿以偿。

另外，创新与创造的能力与年龄有一定的关系。

心理学家在研究中发现，创新与创造的最佳年龄是在 25 岁至 40 岁之间，这是一个最容易成为高 CQ 的人的黄金时期。

美国学者莱曼从 20 世纪 30 年代开始，一直从事的创造力发展的研究。他曾研究了几千名科学家、艺术家和文学家的年龄和成就他的结论是：一个人 25 岁至 40 岁是事业成功的最佳年龄。

而另一位学者表示斯则认为：在 18 岁至 49 岁这个年龄段，人的各种能力的发展几乎都处于最高水平，尤其是比较和判断能力，这对于创新与创造非常有益的。

一个权威机构曾作过一次统计，发现在公元 600 年到 1960 年之间做出过 1911 项重大科学创造的 1243 位科学家和发明家，获得成就的最佳年龄，也是在 20 岁至 40 多岁之间。

创造与创新有个最佳年龄段，并不等于排斥人们在其他年龄段做出成就的可能性。莫扎特 5 岁时就发现了三度音程，并据此谱写小步舞曲。而摩尔根发表基因遗传理论时，却已是 60 岁的老人了。一些科学家、政治家和企业家 50 岁以后的智力水平甚至高于他们的年轻时代。

在这里，我们唯一的希望就是：每天都换一个大脑！

#### 7-4 巧用 SQ 与 IQ 猎取机遇：闪电般抓住迎面而来的机遇

失败者的借口是：“我没有机会！”失败者常常说，他们所以失败是因为缺少机会，是因为没有成功者垂青，好位置就只好让别人捷足先登，等不到他们去竞争。反过来讲，立即跃身扑向到来的机会，是高 SQ 及 IQ 智商的表现。

##### 7-4.1 在风险中猎获机遇

敢冒风险的人才会有最大的机会赢得成功。古往今来，没有任何一个高 TQ 的人会不经过风险的考验。因为，不经历风雨，怎能见彩虹，不去冒风险，又怎样把握住人生的关键呢？

“机不可失，失不再来。”人人都会说这句话，但有很多人只有等到机会从身边溜走之后，才恍然大悟，如梦初醒，急得上蹦下跳。机遇对任何人都是公平的，关键要看你是否是一个有心人。那些高 TQ 的人自然是捕捉机遇、创造机遇的高手，而且他们惯于在风险中猎获机遇！

机遇常与风险并肩而来。一些人看见风险便退避三舍，再好的机遇在他眼中都失去了魅力。这种人往往在机遇来临之时踌躇不前，瞻前顾后，最后什么事也不干不成。我们虽然不赞成赌徒式的冒险，但任何机会都有一定的风险性，结果因为怕风险就连机会也不要了，无异于因噎废食。

大凡高 TQ 的人士，无不慧眼辨机，他们在机会中看到风险，更在风险中逮住机遇。

美国金融大亨摩根就是一个善于在风险中投机的人。

J.P.摩根诞生于美国康涅狄克州哈特福的一个富商家庭。摩根家族 1600 年前后从英格兰迁往美洲大陆。最初，摩根的祖父约瑟夫·摩根开了一家小小的咖啡馆，积累了一定资金后，又开了一家大旅馆，既炒股票，又参与保险业。可以说，约瑟夫·摩根是靠胆识起家的。一次，纽约发生大火，损失惨重。保险投资者惊慌失措，纷纷要求放弃自己的股份以求不再负担火灾保险费。约瑟夫横下心买下了全部股份，然后，他把投保手续费大大提高。他还清了纽约大火赔偿金，信誉倍增，尽管他增加了投保手续费，投保者还是纷至沓来。这次火灾，反使约瑟夫净赚 15 万美金。就是这些钱，奠定了摩根家族的基业。摩根的父亲吉诺斯·S·摩根则以开菜店起家，后来他与银行家皮鲍狄合伙，专门经营证券和股票生意。

生活在传统的商人家族，经受着特殊的家庭氛围与商业熏陶，摩根年轻时便敢想敢做，颇富商业冒险和投机精神。1857 年，摩根从德哥廷根大学毕业，进入邓肯商行工作。一次，他去古巴哈瓦那为商行采购鱼虾等海鲜归来，途经新奥尔良码头时，他下船在码头一带兜风，突然有一位陌生人从后面拍了拍他的肩膀：“先生，想买咖啡吗？我可以出半价。”

“半价？什么咖啡？”摩根疑惑地盯着陌生人。

陌生人马上自我介绍说：“我是一艘巴西货船船长，为一位美国商人运来一船咖啡，可是货到了，那位美国商人却已经破产了。这船咖啡只好在此抛锚——先生！您如果买下，等于帮我一个大忙，我情愿半价出售。但有一条，必须现金交易。先生，我是看您像个生意人，才找您谈的。”

摩根跟着巴西船长一道看了看咖啡，成色还不错。——想到价钱如此便宜，摩根便毫不犹豫地决定以邓肯商行的名义买下这船咖啡。然后，他兴致勃勃地给邓肯发出电报，可是邓肯的回电是：“不准擅用公司名义！立即撤销交易！”

摩根勃然大怒，不过他又觉得自己太冒险了，邓肯商行毕竟不是他摩根家的。自此摩根便产生了一种强烈的愿望，那就是开自己的公司，做自己想做生意。

摩根无奈之下，只好求助于在伦敦的父亲。吉诺斯回电同意他用自己伦敦公司的户头偿



还挪用邓肯商行的欠款。摩根大为振奋，索性放手大干一番，在巴西船长的引荐之下，他又买下了其他船上的咖啡。

摩根初出茅庐，做下如此一件大买卖，不能说不是冒险。但上帝偏偏对他情有独钟，就在他买下这批咖啡不久，巴西便出现了严寒天气。一下子使咖啡大为减产。这样，咖啡价格暴涨，摩根便顺风迎时地大赚一笔。

从咖啡交易中，吉诺斯认识到自己的儿子是个人才，便出了大部分资金为儿子办起摩根商行，供他施展经商的才能。摩根商行设在华尔街纽约证券交易所对面的一栋建筑物里，这个位置对摩根后来叱咤华尔街乃至左右世界风云起了不少的作用。

这时已经是 1862 年。美国的南北战争正打得不可开交。林肯总统颁布了“第壹号命令”，实行了全军总动员，并下令陆海军对南方展开全面进攻。

一天，克查姆——为华尔街投资经纪人的儿子，摩根新结交的朋友，来摩根闲聊。

“我父亲最近在华盛顿打听到，北军伤亡十分惨重！”克查姆神秘地告诉他的新朋友，“如果有人大量买进黄金，汇到伦敦去，肯定能大赚一笔。”

经销商极其敏感的摩根立时心动，提出与克查姆合伙做这笔生意。克查姆自然跃跃欲试，他把自己的计划告诉摩根：“我们先同皮鲍狄先生打个招呼，通过他的公司和你的商行共同付款的方式，购买四五百美元的黄金——当然要秘密进行；然后，将买到的黄金一半汇到伦敦，交给皮鲍狄，剩下一半我们留着。一旦皮鲍狄黄金汇款之事泄露出去，而政府军又战败时，黄金价格肯定暴涨；到那时，我们就堂而皇之地抛售手中的黄金，肯定会大赚一笔！”

摩根迅速盘算了这笔生意的风险程度，爽快地答应了克查姆。一切按计划行事，正如他们所料，秘密收购黄金的事因汇兑大宗款项走漏了风声，社会上流传着大亨皮鲍狄购置大笔黄金的消息，“黄金非涨价不可”的舆论四处传播。于是，很快形成了争购黄金的风潮。至于这么一抢购，金价飞涨，摩根一瞅火候已到，迅速抛售了手中的所有的黄金，趁混乱之机狠狠赚了一笔。

这时的摩根虽然年仅 26 岁，但他那闪烁着蓝色光芒的大眼睛，看上去令人觉得深不可测；再加上很短粗的浓眉、胡须，会让人感觉到他是一个深思熟虑、老谋深算的人。

此后的一百多年间，摩根家族的后代都秉承了先祖的遗传，不断地冒险，不断地投机，不断地暴敛财富，终于打造了一个实力强大的摩根帝国。

机会常常有，结伴而来的风险其实并不可怕。就看你有没有勇气去逮住机遇的成功机会。赶冒风险的人才有最大的机会赢得成功。古往今来，没有任何一个高 TQ 的人会不经过风险的考验。因为，不经历风雨，怎能见彩虹，不去冒风险，又怎能把握住人生的关键呢？

机会稍纵即逝，犹如白驹过隙，当机会来临，善于发现并立即抓住它，要比貌似谨慎的犹豫好得多，犹豫的结果只能错过机遇，果断出击是改变命运的最好办法。

#### 7-4.2 抓住机会就别放手

每当面临一个新的机会，在斟酌得失之间，恐惧便会在你的内心里悄然出现，阻挠你致胜的决心。

机会的得失往往在反复考虑之间，所以，机会来临，你便应打开大门迎接，以免稍有迟疑而使你丧失即将到手的机会。有机会而不去把握，你便永远不知道在前面等待你的是什么样的好运。高 TQ 的人眼光敏锐，能够及时发现机会，把握时机，发挥优势，进退自如，在竞争中立于不败之地。

提起卡西欧（CASIO），中国的许多消费者恐怕都知道它是日本一家大电子公司的产品牌号，卡西欧正是被日本人称为计算器之王的梶尾计算器有限公司的产品。

梶尾计算器有限公司创业之初是一个只有十几名员工、50 万日元资金的小型企业。梶尾四兄弟抱着“开发即经营”的思想，从 1947 年决定研究电子计算器。历经失败的磨难，到 1955 年才终于完成了“直列程序核对回路”计算器的设计。1956 年梶尾计算器有限公司才正式宣告成立，1957 年 12 月举行了“卡西欧 14-A 型”计算器的发布会，终于有了自己的第一件产品。不久，“卡西欧 14-A 型”以它独特的表示方式，较快的演算速度、简单合理的操作程序、自动累计功能等特点，赢得了顾客，为梶尾四兄弟的创业之路莫订了坚实的基础。

“14-A 型”诞生后，他们又先后开发出“14-B 型”和“301 型”计算器投入市场，取得了比较好的经营效果。这时梶尾公司遇到了最强劲有力的对手——声空公司。1964 年由声空公司推出的台式电子计算器，一鸣惊人，震惊世界，产品极为畅销，所向无敌，梶尾公司的销售额急剧下降，库存日益增多。恰在这时，它与它的总代理内由洋行在如何改进销售上各持己见，导致最后的分道扬镳。

面对种种困难，梶尾四兄弟没有屈服、气馁，他们在寻找对付声空的秘密武器。最后，他们选择了继续开发新产品，并储蓄自己的力量，以此来对付声空的竞争思路。他们专门成立了电子技术研究部，1965 年“卡西欧 81 型”、“卡西欧晶体管计算器 001 型”先后通过试销，受到了消费者的欢迎。试销的成功，增强了梶尾公司上下的信心，鼓足了与声空公司较量的勇气。

梶尾公司始终没有放松新产品的开发。1964 年 7 月，他们按照国际商用规格开发新产品“卡’西欧 101 型”计算器，使他们悄悄地叩开了国际市场的大门。而后一发不可收拾，先后在英国、法国、意大利、德国、瑞士及澳大利亚成立经销处，在瑞士专门成立了梶尾公司驻欧洲办事处，世界上有 50 多个国家和地区销售卡西欧计算器。

谁笑在最后谁就笑得最甜，经过 10 余年的激烈竞争，到 1975 年，梶尾公司以高质量、低价格为手段，打败了日本的数十家计算器公司。然而，市场经济时而风平浪静，时而波涛汹涌。1977 年，第二次竞争浪潮再次袭卷梶尾公司，营业额和利润直线下降趋势。梶尾四兄弟没有改变自己的竞争思路，随即开发出“迷你卡门”微型计算器，并以物美价廉取胜，短短 3 个月就售出 30 万台。梶尾公司在竞争中又占有了优势地位。但他们并没有停止，不断开发出新产品销往各大洲，到 1984 年，梶尾公司已拥有员工 2500 多人，资金达 1000 多亿日元，年销售额近 2000 亿日元，真正成为世界电子企业的“巨人”。

只有提到 BP 机和大哥大，人们就会不约而同地想到摩托罗拉，保罗·高尔文就是摩托罗拉公司的创始人和缔造者。成功后的高尔文，常有人向他讨教成功的秘诀。高尔文出生在美国伊利诺斯州的一户平民家庭。10 岁那年，高尔文在一个名叫哈佛的小镇上念书。哈佛镇当时是个铁路交叉点，火车一般都要停留在这儿加煤加水，于是，许多小孩子便趁机到火车上卖爆米花，一个个获利颇丰。

高尔文感到在车站上卖爆米花是个不错的买卖，于是，上课之余，他也加入了卖爆米花的行列。为了争夺顾客，孩子们常常会爆发一些“故事”。但每当“战火”烧到高尔文身边时，他总是能很快与对方和解，他常常告诫对方：“我们这样搞下去，谁也做不成生意了。”除了到火车上叫卖，高尔文还想了许多办法来增加销量。他搞了一个爆米花摊床，用车推到火车站或马路上叫卖。还在爆米花里掺入奶油和盐，使其味道更知可口。

1910 年，哈佛镇下了场大雪，几列满载乘客的火车被大雪封在了这里。高尔文就赶制了许多三明治拿到车上去卖。三明治做得并不太好，但饥饿的乘客们仍抢着购买。高尔文没有趁机敲竹杠。事后，高尔文一算账，惊喜地发现，公平的获利仍让他发一笔小财。

夏天到来后，高尔文又创意搞了一种新产品，他设计了一个半月形的箱子，用吊带跨在肩上，在箱子中部的小空间里放上半加仑冰淇淋，箱边上刻出一些小洞，正好堆放蛋卷，然后拿到火车上去卖。这种新鲜的蛋卷冰淇淋很受欢迎，生意非常火爆。

在火车上做买卖很快成了一个大热门，不但镇上的孩子们纷纷加入竞争行列，而且铁路沿线其他村镇的孩子也纷纷效仿。高尔文隐隐感到这种混乱局面不会维持太久，便在赚了一笔钱后果断退出了竞争。不出所料，不久之后，车站就贴出通告，禁止一切人进入车站和火车上作买卖。

卖爆米花的经历，培养了保罗·高尔文对市场动态敏锐的把握能力，也成了他日后经营生涯中赖以制胜的法宝。在以后的岁月中，每当某些产品或销售进行不下去时，高尔文就会向他的同事们讲述这件“卖爆米花的故事”。

每当面临一个新的机会，在斟酌得失之间，恐惧便会在你的心里悄然出现，阻挠你制胜的决心。有时候，机会来得太突然，反而使人心生犹豫，不知该不该接受。因此，任何人平时即应养成主动接受挑战的习惯。若有在众人面前表演或发表意见的机会，应尽量把握，一方面克服心里障碍，一方面训练自己的胆识。

## 7-5 善用 XQ(执行智商)控制时间：把分分秒秒都变成财富

控制时间是一个人高 XQ 执行智商的表现，因此，利用好时间是非常重要的。一天的时间如果不好好规划一下，就会白白浪费掉，就会消失得无影无踪，我们就会一无所获。凡是高 XQ 的人都明白：成功与失败的界线在于怎样分配时间，怎样安排时间把分分秒秒都变成财富。

### 7-5.1 有效地安排每一分钟

“今天这一天”并不仅指 24 小时，应该指现在的一小时或一分钟。所以，要你“一整天去奋斗”，也就是要你把握住现在的每一小时、每一分钟去奋斗的意思。扎实活过每一分钟，是你迎向丰盛 TQ 人生的开始。

你热爱生命吗？那么别浪费时间，因为时间是组成生命的材料。

如果想成功，必须重视时间的价值

利用好时间是非常重要的，一天的时间如果不好好规划一下，就会白白浪费掉，就会消失得无影无踪，我们就会一无所获。经验表明，成功与失败的界线在于怎么分配时间，怎样安排时间。人们往往认为，这儿几分钟，那儿几小时没什么用，但它们的作用很大。时间上的这种差别非常微妙，要过几十年才看得出来。但有时这种差别又很明显，贝尔就是个例子。贝尔在研制电话机时，另一个叫格雷的也在进行这项试验。两个人几乎同时获得突破，但是贝尔到达专利局比格雷早二小时，当然，这两人是不知道对方的，但贝尔就因为这 120 分钟而取得了成功。

你最宝贵的财产是你手中的时间，好好地安排时间，不要浪费时间，请记住浪费时间就等于浪费生命。

集中精力在能获得最大回报的事情上，别花费时间在对成功无益的事情上。

### 7-5.2 掌握合理分配时间的秘诀

当你面前摆着一堆问题时，应先问问自己，哪一些是真正重要的，哪一些是应优先处理的。如果你听任自己被紧急的事情所左右，那么，你的生活中就会充满危机。

时间与金钱一样也要吝于使用，从某种程度上说，时间比金钱更加重要，金钱失去以后，还可以想办法赚回来，可是时间一旦失去就再也追不回来了。比如，你想重温一次青春岁月，这是无法做到的事，所以我们对时间一定要吝啬地加以使用。

怎样可以从投入的时间和精力中得到最大的报酬呢？你不妨试一试下面的办法。

1.确定每天的目标，养成把每天要做的工作排列出来的习惯

效能是指把一项工作做得合适，效率是指把一项最关键的工作做好。

把明天要做的最重要的几件事，按其重要性大小编成号码。明天上午头一件事是考虑第一项，做起来，直到完毕。再做第二项，如此下去。如果没有全做完，不要于心不安，因为照此办法做不了，那么用其他办法也是做不了的。

2.最充分地利用你最显效率的时间

如果你把最重要的任务安排在一天里你干事最有效率的时间去做，你就能花较少的力气，做完较多的工作。何时做事最有效率？各人不同，需要自己摸索。

### 3.集中精力，全力以赴地完成最重要的任务

重要的不是做一件事花多少时间，而是有多少不受干扰的时间。全力猛攻，任何困难都可迎刃而解，零打碎敲，往往解决不了问题。

### 4.不要做完人

不要求把什么事都做得完美无缺，如书信中有几个错字，改一下即可，不必重誊。

### 5.利用已派用处的时间

如将看病、理发的等候时间，用来订计划、写信，甚至考虑写作提纲。

### 6.区别紧迫性和重要性

紧急的事不一定重要，重要的不一定紧急。不幸的是，我们许多把我们的一生花费在较紧急的事上，而忽视了不那么紧急但比较重要的事情。

当你面前摆着一堆问题，应问问自己，哪一些真正重要，把它作为最优先处理的问题。如果你听任自己让紧急的事情左右，你的生活中就会充满危机。

### 7.要有条理

如笔记要分类，以便查找。乱放一起，找东西的时间就要占很多。

### 8.学会说不行

事半功倍之道取决于懂得有所不为。要砍掉一切不必要的义务和约会。

### 9.尽量利用简便工具

如电话通信息，只需几分钟，而信却要好几天。

### 10.分配家务

做父母的如果不把一些家务分配给孩子做，那是既害孩子又害自己。

### 11.适当地休息

一种工作做久了可以改换另一种，变换一下身体姿势，从事一些休闲活动以消除疲劳，换得新的精力。

### 12.摆脱消极情绪

## 7-5.3 巧妙地让时间超值

许多人日复一日花费大部分的时间去做一些与他们梦想毫不相干的事情。不要成为他们其中的一分子！让你生命中的每个日子都值得“计算”，而不要只是“计算”着过日子。

高 TQ 的人深知：你真正拥有，而且极度需要的只有时间。其他的事物多多少少都部分或曾经为他人拥有。像是你呼吸的空气、在地球上占有的空间、走过的土地、拥有的财产等等，都只有短时间拥有。即使时间如此重要，仍然有很多人随意浪费他们宝贵的时间。

许多人日复一日花费大部分的时间去做一些与他们梦想不相干的事情。不要成为他们其中的一分子！让你生命中的每个日子都值得“计算”，而不要只是“计算”着日子。

大多数人浪费 80% 的时间在那些只是创造出 20% 成功机会的人身上；经纪人花费太多时间在不按时参加演出工作的表演者或模特儿身上；政治家花费多数时间为 20% 的需要、有问题或就是问题的本身的人运作议事，而那些甚至不是当初投票给他们的选民。

玛丽·鲁思在《节约时间与创意人生》一文中写道：

我的工作有一部分是市场咨询，常常要和人们讨论如何建立事业。我通常会建议他们，平时他们可以自由运用自己的时间，但最重要的时间应该优先留给那些帮助自己建立事业、让真想成功和愿意协助自己达到成功的人身上。

尽可能避免不必要的电话和约会，特别在你一天中效率最高的时段。节省其他的时间，优先处理那些能帮助你达成目标和梦想的工作和约会。

你要怎样才能获得更多时间呢？

从一个电视人口中听到以下这句话你可能会很奇怪，我要说的是：少看电视，你就可以省下更多的时间。关掉电视！先进行你最重要的工作。

停止看他人无意义的一切，开始深耕自己的梦想；远离每天晚上电视里的梦幻世界，开始过你真实的人生！

## 一、十大无效的时间运用法

如果你已抛开了低价值活动，你的时间就一定会花在高价值的活动上(无论是为了成就或让自己开心)。希望你先认识清楚，哪些是把时间吃掉的低价值事务。以下列出最常见的 10 项，以防你有所疏漏。

∈ 别人希望你做的事；

≠ 老是以同样方式完成的事；

∠ 你不擅长的事；

▽ 做时无乐趣可言的事；

Ⓡ总是被打断的事；

Ⓢ别人也不感兴趣的事；

Ⓣ如你所料已经花了两倍时间的事；

Ⓟ合作者不可信赖或没有质量保障的事；

√可预期进行过程的事；

·接电话；

果断抛开这些事，决不要让每一个人占用你的时间。最重要的，不因别人开口要求，或接到一个电话或传真就去做某事。该说“不”时，就说“不”。

## 二、十大超值得时间运用法

要想赢得超值时间，以下 10 项事务是你应该立刻去做的。

∈提升生命大目标的事；

≠你一直想做的事；

∠对结果关系重大的事；

▽能大大节省时间并(或)使质量倍增的创新的方法；

Ⓡ别人说你不可能完成的事；

Ⓢ别人已在其他领域进行且获得成功的事；

Ⓣ运用自己创造力的事；

Ⓟ能让别人为你工作而减轻你的工作量的事；

√与超越了二八模式，以独特方式运用时间的高质量者配合的事；

·千载难逢、稍纵即逝的事；

当考虑任何运用时间的方式是否值得采用时，问自己两个问题：

其一，它是否不循旧法？

其二，它一定能提升效率吗？

如果这两个问题的答案是肯定的，才可能是好的运用时间的方式。

## 7-6 应用 SQ、PQ 根除弱点：切勿让坏习性紧紧缠身

人性有许多弱点，凡拯救自己必须根除自己的弱点。譬如，依赖别人必然失败。高 TQ 的人都明白：完全依赖别人的恩赐是不可能的，只有你自己首先尽力而为，别人对你的帮助才能最终解决问题。若你对自己的问题也不卖力，别人凭什么要为你出力呢？任何时候，我们首先想到的应该是自助，其次才是求援。总而言之，必须根除身上的种种坏习性，才能达到拯救自己的目的。

### 7-6.1 不要沉湎于过去

过去的已经过去，不要再去管它；将来则还没有来到，也不要管它；重要的是现在，正在一分一秒溜走的现在。只要你把握住现在，那么所有的时间都将被充分地利用，一点一滴都没有浪费掉。

凡是高 TQ 的人都明白过去的已经过去，“那时”发生的一切绝不再来，你决不可能回到过去，这一事实太显然了，以致没有必要提及，过分的提及，只能引发自己心里上的危机。如果你因过去的事情耗尽现在的时光而一蹶不振，那么抛弃过去的第一步便是放弃这样的态度。这里面包括改变自己对现在的态度，而不是人为地努力消除过去确实发生的事情。一位心理医生曾遇到过这样一件事。

他接待了一位患者，这是一名建筑工人，干这一行许多年，为曼哈顿的摩天大楼出了不少力。

但是，他却没有任何成就感，相反，他恨自己，有时甚至想从建筑工地的高楼上跳下去一死了之。

为了帮助他，医生询问他过去的的生活。

他说，他这一生总有摆脱不完的烦恼。小时后上学，老师说他傻，说他就是块傻料。他忘不了那句话，从那以后，他一直恨自己。学习成绩一落千丈，好几门功课都不及格，最后终于逃学了。从此，他认为自己就是失败者。

确切地说，这是矛盾的，因为他取得了很大的成就。他在建筑业萧条的时候当上了建筑工人，而且干了好长一段时间。他当过兵，打过仗，后来结了婚，现在有 5 个孩子。他的长女在上大学，曾向他介绍过这位医生写的书。他因此来找这位医生，希望能得到帮助。

“你应该这样对待自己，”医生说，“你失败过，你为什么就不能有失败呢？每个人都会有失败，但你应该看到成功。摆脱过去，看一看自己已经取得的成绩。这些年来，你工作稳定。你已成为一个有用的人，也结了婚，有了 5 个孩子。5 个孩子快长大成人了。女儿又上了大学。你用自己的辛勤劳动支持他们，看到他们成长，你想这不是成功又是什么？”

他脸上掠过一些微笑，“我从来没有那么想过。”他说。



“别再依依不舍这些失败了。”这位医生说，“你已经成功了，想想这些成功吧。这样，你就会知道什么叫享受，你就会笑得更多。”

一个聪明人并不会为他所缺少的感觉到悲哀，而是为他所拥有的感到欣喜。会享受的人能够超越消极的情绪，每当他想起新的生活，新的经历，他就兴奋不已。他不怕变化。他面对现实，背对过去。这就是说不能面对现在，不能抛掉过去的阴影，是无法登上成功之路的。

如何对付过去人生遇到的各种不幸？安东尼·罗宾提出的忠告就是：把苦恼、不幸、痛苦等认为是人生不可避免的一部分。当你遇到不幸时，你得抬起头来，严肃对待，并且说：“这没有什么了不起，它不能打败我。”其后，你得不断向自己重复使人愉快高兴的话：“这一切都会过去。”

面对遇到的巨大不幸，要自己宽容自己，这也许是最难对付的人生挑战。大多数人认为：宽恕他人比宽恕自己做起来要容易得多。没有任何一种惩罚比自我责备更为痛苦的了。

过去的事情就让它过去吧，因为你无法去改变它了。记住：坏的东西可以引用出好的结果，只要你吸收教训，你便能从中得益，就能克服危机。

比如，你的爱人刚刚谢世，自然，你会短暂地感到悲伤。这一损失给你带来的痛苦无法用言语表达，你明白生与死截然不同，这一点不容忽视。此时此刻你必定会感到丧偶之痛，如果没有这种感觉，也就不是人了，或者说你的心理已遭毁灭。

但是，如果你无限地陷于这一悲痛之中，不让自己摆脱悲痛，回到现时中来，那么你正要在使自己永远处于过去之中，或者说强制性地自焚。悲伤并不能从九泉之下召回你的爱人。

另一方面，如果你认识到自己在某一场合举止不端，粗心或不必要地伤及他人，你可以衷心地道歉，表示自己对这一举止的内疚，要是你无休止地陷入对过去事情的内疚和不安之中，不能自拔，那你就是在毫无生机中行事。内疚不会使你的生活有半点的改善，你可以从错误中获得教训，可以发誓不再旧态复发，然后致力于现在的生活。

人的心态常常处于无休止的矛盾之中。自己拥有的东西，无论别人多么羡慕，总觉得平淡无奇；自己没有的却以为重要；拥有的一旦失去，才想起当初应当珍惜。

“今天”是最容易得到的，就像空气和阳光一样，因而，没有多少人给予它特别的关注。人们往往宁愿沉浸在对昨天的追忆和对明天的憧憬之中而漠视“今天”的存在。“今天”又是最容易失去的，好比青春和美丽。人们对其价值的真正理解总是在它悄悄地流逝之后。

昨天的辉煌并不能证明今天的价值，明天的灿烂也无法减轻今天的痛苦。一位沉浸在昨天影子中的人，未来必定不会属于他们；而把全部幸福和希望都寄托在明天的人，明天将永远只能是明天。

我们需要的是永远地抓住今天，把全部的热情与心血都倾注到现在。无论是阳光灿烂还是阴雨连绵，无论是瑞雪纷飞还是狂风呼啸，该享受时则尽情地享受，该拼搏时则奋力地拼搏，该牺牲时则无畏地牺牲。这样，你方能无愧于昨天，也无愧于明天。

“时间”随着时代的进步愈来愈重要了。因为它十分宝贵，同时不能积存。

假使把今天的时间虚度过去，那么就永远失去了这个日子。你应该记住，它就是昨天我们想做各种事情的“明天”。

有句话说得好：昨天是一张已注销的支票，明天是一张期票，今天是手上的现金。因此要认清今天是我们唯一能利用的时间，去善加利用吧。

过去的已经过去，不要再去管它；将来则还没有来到，也不要去管它；重要的是现在，正一分一秒地走过。只要你把握住了现在，那么所有的时间都将被充分地利用，一点一滴也没有浪费掉。

由无数个充实的“现在”组成的历史，是你通往成功的必经之路。

发挥潜能的秘诀就是：抓住现在，不要沉湎于过去。

安东尼·罗宾对年轻朋友发表演讲时，总要对这些明天的领袖说：“所谓”美好的古老时光，就是今天，因为这才是我们生活的日子，也是我们在历史上唯一生存的一段时间。这是属于我们的时代。我不曾向你们描绘美好的一面，也不曾向你们诉说悲惨的一面。我不会向你们灌输过度的克服生存危机的乐观思想，只是要告诉你们，生活中的变化和挫败是无法避免的。”

对任何一个试图克服生存危机的人来说，必须这样做：让生命回到现在。

我们的生命非常脆弱，不管是不是我们有意选择，我们随时都可能突然夭折，甚至连一秒的预兆都没有。每年有成千上万的人死于车祸。你的朋友或亲戚可能突然卧床不起，死于心脏病，或者患了绝症，“已经宣布”只剩下了六个月的生命。有些人看起来应该洪福齐天，却出乎意料地早走了一步，令人心酸。

如果生命真向我们提供了什么，使我们珍视现实生活，那么这便是以上所有人生命的脆弱性与似乎赋予整个人类的生存本能的对照。正如结果所表明的那样，人类的生存本能似乎取决于那些在生命遭到威胁时能够完全地生活于现在的人。

特伦斯·德普雷在《幸存者：死亡营中的生活剖析》一书中，记述了人类经受的某些骇人听闻的遭遇——二次世界大战中犹太人在纳粹灭绝人性的集中营的境况。（当然，我们日常所遇到的问题是十分实在的，通常不必遭受生理折磨或心理蹂躏，使我们放弃一切希望。）进入这样的集中营，几乎难保性命，但在这样的环境下还是有人活了下来，从这些勇敢的人们当中，我们的确能够学到实时生活的某些东西。

德普雷在书中总结了少数人是怎么活下来的：只有从根本上勇敢地回复到最根本的生活，才能使他们在黑暗的地狱中继续生存，一分又一分，一天又一天，一月又一月，一年又一年。时间停滞了，地点的意义失去了，心里的自我防御也封闭了。幸存者之所以幸存，是因为他掌握了某种生存能力，它把自己看做是毫无条理的原生动物，奋力地挣脱大海。他忍受了一切。当他从根本上回复到生命的生物起点时，他发觉生命是美好的。他在必须的奋斗中度过了生命的分分秒秒，他把心神全部倾注于眼前呈现的每一个细节之中：一直搀扶跌倒者的手、一件送给他人的外衣、一只鱼头、一碗豆汤、清晨点名时在野草叶片上闪烁的阳光斑点、一个烟蒂头、一次在路边的小憩。这些不是什么神奇的安慰剂，也不是什么生存者的禅述，而

是长期疯狂中的即刻理智，慢慢黑夜里的点滴光明。

看来有些人之所以不能幸免失败，是因为他们不能回复到完全的现在状态，没能发现生命的美好，也没能继续选择生命。

为什么一个人必须要活在现在的状态中呢？它有什么优势呢？事实上，答案非常简单：当积极主动地投身于现在的生活时，你就根本没有时间用于生病或劳累。同理，如果你劲头百倍地度过你现在的时光，时间将一闪而过，显然不会有沮丧或忧虑的时刻。在从事心理咨询时，心理医生不可避免地会碰上抑郁症患者，并发觉最佳药方便是某些充实的活动。繁忙的人很少有时间表露自己的情绪问题。当然，过于繁忙本身也可能是一种病症，但这里所持的基本思想是，对于那些消极者、危机者具有情绪骚扰或抑郁症而言，积极地投身于现在便是迄今克服危机为最有效的药方。

## 7-6.2 因循守旧是成功的“死敌”

如果你不改变因循守旧的习惯，那些转机将永远不会有。事物有一个可悲的趋势，那就是它们永远不会自我转变。靠一个精神上的“延期计划”生活，总是期待和希望，这是无益的，它将永远不会把你带到某一个目的地。

因循守旧者的重要特征之一：就是抱着自己的老观念不放，不去主动接受新鲜的思维，进行 TQ 智慧革命，这本身就是思维上的惰性所致。高 TQ 的人必须要时刻学会“洗脑”，摒弃因循守旧，创新求变，才会成为真正 TQ 的人！我们有很多人常抱怨自己脑子太笨，这是因为他不想开动脑筋，总是在过去的思维模式中打圈圈。

要提升 TQ，因循守旧是你必须克服的一大障碍。不要指望未来某个不确切的时候“情况将会好转”，而将就过着日子。如果你不改变因循守旧的习惯，那些转机将永远不会有。事物有一个可悲的趋势，那就是它们永远不会自我转变。靠一个精神上的“延期计划”生活，总是期待和希望，这是无益的，它将永远不会把你带到某一个目的地。你可以检测一下，看是否常常对自己说：我希望一切都将朝最有利的方面转变；我愿自己能在这件或那件事上做些什么。

你承认正用这些想法在自己周围建立封锁线吗？你意识到“希望”和“祝愿”这两个词实际上使得你什么也不干吗？坐等不会给你带来什么，事实上，你的惰性可能引起了一种情感上的麻痹，使你不能做出一些重要的决定。

要对自己说：“我已经明白”，并且动手干起来。除非你去促成事物的转变，否则，未来的情况将是依然如故。

的确，要干，就需付出代价和担当风险，你的努力也可能会遭到失败；如果你避免干任何事情，你也可免遭风险和失败。但是，结果会怎样呢？你避免可能的失败，同时也就避免

了可能的成功。

要找出你身上因循守旧的原因，可试着问自己：

€计划着一些令人激动的事情，但从来不实行这些计划吗？例如去休假，或者观光旅游等。

€拒绝做任何对自己也许是一种挑战的事情吗？例如控制饮食，戒烟，或者选修一门大学的课程。

∠过多地依赖自己的朋友吗？过于沉湎已厌倦的职业吗？过于依靠那些对自己厌烦的亲戚吗？或者过于留恋那已不再令人满意的住房吗？

▽一旦面临困难的任务或者某个将使自己处于危险境地的场合时，便立即变得忧心忡忡吗？

®推辞做那些费力的或令人厌烦的事情吗？如清扫房间，修车，修剪草坪，或者写信。

有这么一些人，他们要做的事情是如此之多，以致分散了自己的精力，周而复始地忙这忙那，整天被一些细枝末节的小事拖累着，使自己成为低 TQ 的人。如果你认为自己可能是属于这类人，那么你可以问自己下列问题：

€因为有一些“重要的事情”要做而推托自己亲爱的人们要求吗？

€由于首先必须照顾别人或者自己的职业而放弃了自己的幸福吗？

∠总是忙得没有一点自己可支配的时间吗？

▽因为家里或者办公室里有那么多活儿要干，以至于放弃一个休假、一场电影或戏剧演出吗？

认真地考虑这些问题，你将很容易确诊出自己因循的根源所在。从根本上说来，因循就是害怕担当风险。当你对那些熟悉的然而也是有害的信号做出反应时，你至少能够心安理得地（或者是不怎么舒服地）维持现状。因循守旧确实称得上是生活的防弹衣。

克服因循守旧的环境习惯并不像你认为的那么困难。你所必须做的一切便是，你现在就必须行动，而不是等到明天或者下个星期：关掉你正在看着电视连续剧，立即着手写你的学术论文；放下你正在读的杂志，去打那些令人担惊受怕的电话；放下那一片送到嘴边的饼干，开始你的饮食控制；立刻参加某一个自去年就吸引着你的课程学习；现在你从钱包里取出 10 元钱，开辟一个特别储蓄，以备你一直期待着的某次休假之用。

让我们举罗斯为例：

罗斯一直想成为一名心理学家。她在读高中时，便节省钱以备上大学时用。高中毕业不久，她的父亲得了重病，她的母亲由于要照顾她的弟弟妹妹，只能抽出部分时间出去工作，而她父亲的伤病辅助费也是极有限的，她必须放弃上大学的梦想。她把自己的储蓄用来学习打字和速写技术，很快便找到了一个秘书职业。罗斯曾经多次产生读夜大学的念头，但由于一个有一个的原因，她推辞入学，就这样一学期又一学期地过去了。罗斯始终未能入学。“我真不明白，贝特丝，”她对自己最好的朋友吐露心事时说，“我真的愿意学习某些大学课程，

但我要想获得心理学硕士学位，路途是如此遥远。首先，我得在大学文科熬四年，然后在研究生院再熬两年多。贝特丝，因为我只能在晚上去上课，我要到 80 岁才能取得硕士学位。”

这里，罗斯的思维方式犯了一个错误，她眼前看到的是 6 年全日制学习，并可能把 6 年看成 12 年甚至 15 年，因为她只能在晚间学习。然而，如果罗斯把她的总目标分解成一些小目标，她最终将可能实现自己的愿望。罗斯应当说：“贝特丝，我知道要取得学位需走很长的路，但这没有关系。我将不管大学文科四年的时间，而直接考虑在一个公立大学里学习两年，首先解决一些必要的基础知识问题。”

贝特丝应该回答说：“甚至这两年也可以忘掉它，而集中考虑在每一学期里你将要修的一两门课。将你的总目标分解成若干初级目标，然后又把这些初级目标分解成一些易于实现的小段落。这时，你可以为实现你的目标采取第一个行动了。一旦你形成了“实干”的习惯，你将会不断地有所建树。“把一个 TQ 的人建立在另一个 TQ 的人之上，你将能比你所想象的要更快而又更容易地实现那遥远的、似乎是可能不可及的、因而也是被不断延误了的愿望。

贝特丝的话一点不错。有时我们因循守旧，是因为我们让生活的潮流拽着走，我们的生活陡然地由一处不知道的地方到另一处不知道的地方恶性循环。随着我们的理想在期望和等待的尘埃里埋葬，我们对自己的命运也失去了控制。然而，我们文过是非地借口说是别人使我们不能做那些自己想做的事情，或者说是“我们无法控制的”环境使得我们如此之忙以至于不可能去改变自己的方式，以此来为自己的惰性辩护，这是何等的自欺欺人。

记住，因循守旧是思想的沼泽地，你必须从中走出来，才可能达到高 TQ 的人。

### 7-6.3 克服自身弱点的 12 个“不要”

由于人们有“我的努力不会成功”、“如果我失败了，别人会嘲笑我”等杞人忧天的想法，许多很好的灵感常因此而不能实现。如果你有雄心大志和远大的理想，你一定会遭到批评，你的计划也会受到嘲笑。千万不要在为自己制造无谓的困扰，不要犯了杞人忧天的毛病，而限制了创造力，终止计划。

每一个试图提升 TQ 的人，都必须从克服自身的弱点开始行动。只要你愿意，学习下面所介绍的掌握情势变化的 12 种“不要”原则，你可以大有收获：

#### 一、不要受他人脸色影响

许多人常因别人皱皱眉头或清清喉咙就畏却退缩了。观察一个人的表情，发觉他不愿支持或是带有故意时，你早就心生畏惧，准备撤退。毫无疑问，此刻你已受他人脸色的影响而动摇决心。

#### 二、不要受制于外在因素

公司的高级主管，往往受外在因素的影响而动摇决心，无法贯彻命令，实现理想。削足适履，往往无法实现理想。不要受外在压力如财物、场所等因素的影响，而放弃既定计划。如果你必须筹募经费扩充建筑，就该负起责任，着手筹款。

千万不要因为经费短缺而放弃你的理想。也许你必须绞尽脑汁，但总有办法筹募到足够的资金，理想常常激发灵感。许多外在的事物我们无法控制，如通货膨胀、经济萧条。但是我们可以掌握自己的理想，设法实现。

有一位名叫约翰的年轻人，他所在的公司 在 20 世纪 30 年代美国经济不景气的时候宣告倒闭，身无分文。尽管手头拮据，却意志坚决，不受环境影响而自暴自弃。

一天晚上，和约翰是同事的一位销售员讲了一个故事：“你曾听说过有个家伙因可口可乐而致富的消息吗？你知道早期的汽水饮料是用桶装，这个家伙认为改用瓶装颇为可行，于是，他向可口可乐公司提出建议，并要求分取百分之一的利润。由于这个建议，他成了百万富翁。”

听完故事，约翰驱车回家，途中经过一处加油站停车加油。在上个世纪 30 年代，加油站是唯一提供加油服务的地方。那天晚上约翰突然灵机一动：“我是不是能够出售瓶装汽油，方便驾驶的朋友在没加油站的地方使用？不，如果玻璃瓶打破了，将会一团混乱，但是-----对了！我可以用罐装！”

约翰联络好工厂和油商制成汽油。接着又毛遂自荐跑去见一位连锁杂货店的经销商：“我有一个绝佳的主意能够帮你增加利润。如果你同意每一卡车汽油付我 75 美元利润，我愿意提供这个方法。”经销商同意了，并要求约翰说明构想。“出售罐装汽油！同时我将供应你们这种产品。”

约翰在经济不景气的时候，以每一卡车 75 美元的利润，成为百万富翁，并且奠定了日后发展庞大企业的基础。

### 三、不要画地自限

画地自限会影响你行动的决心，使你裹足不前，以致低估了自己的能力。画地自限，使你降低目标，表现的成绩也远低于实际的潜能。这种负面的想法包括：

- 1.我没有受过良好的教育。
- 2.我不认识有力的人士。
- 3.我没有足够的资本。
- 4.我并不是组织的一员。

千万不要受自筑的藩篱或禁闭的思想影响，而放弃追寻理想的勇气。禁闭思想常让你产生下面的想法：“这件事情从未成功，当然这样做是最好的处理方式”。受过良好教育和专业训练的所谓“行家”，最容易发生禁闭的思想。

坐落于圣地亚哥的爱克德旅馆，历史悠久，颇负盛名。由于电梯超过负荷，旅馆经理招来工程人员及建筑师研商打通每一层楼，计划增设一部电梯。当两位专家——工程师及建筑

师在大厦讨论工程计划时，一位正在拖地的清洁人员对他们说：“你们会把整间旅馆弄得一团混乱。”

工程师保证：“当然。但是我们会尽量设法解决，请不要担心。”

“你们必须关闭旅馆一段时间。”

“是的，如果必须关闭旅馆，我们会这样做。因为不增设一部电梯，旅馆也将无法继续营业。”

清洁工人停止拖地，忽然若有所思地说：“如果我是你的话，你知道我会怎么做吗？我会把电梯装置在户外。”

建筑师和工程师面面相觑。结果他们共同装置了一部户外的电梯——建筑史上第一部被装置在户外的电梯。

#### 四、不要轻信假话

假话是谎言、欺骗。来自亚洲、非洲、以及拉丁美洲的少数民族往往以为不如其他民族优秀。那是一种假话！一种欺骗！一种谎言！千万不要相信种族优劣的假话。

有一位黑人名叫乔治，他自幼生长在芝加哥，以擦鞋为业。他常常听到他的朋友希望将卷曲的头发弄直。

有一天乔治正在为一位顾客擦鞋，闲聊时，乔治发现这位顾客是一位化学家。乔治问：“化学家通常做些什么？难道你能调制某种药水弄直我的头发吗？”化学家笑着答应一试。

几天之后，化学家交给乔治某种药水。乔治试了之后发现头发变直了，于是乔治将这种药水分瓶出售给一些朋友及商店。没过多久，乔治就建立起了一个小有规模的销售网。今天乔治个人的财富已超过千万。对于一个擦鞋童而言，这当然是一项相当不错的成果。

#### 五、不要沉湎于幻想

由于人们“我的努力不会成功”、“如果我失败了，别人会嘲笑我”等杞人忧天的想法，许多很好的灵感常因此而不能实现。

如果你有雄心大志和远大的理想，你一定会遭受批评，你的计划也会受嘲笑。千万不要再为自己制造无谓的困扰，不要犯了杞人忧天的毛病，而限制了创造力，终止计划。

#### 六、不要因挫败而放弃努力

经过一段时间的努力，人们发现他们不再能应付任何人事问题，无法配合法令规定，不能统筹运用资金。任何有理想及目标的人总会遭遇挫败：缺乏时间、金钱、必须应付高利率，

手下大将弃你而去---诸如此类的挫败不断增加。如果你经不起考验，很快你将放弃希望退出战场。不要因遭遇挫折而放弃努力。

## 七、不要过度劳累

每个人都有疲倦的时候，你最好能够适时停止工作，因为操劳过度容易做出错误的决策。

当年，罗斯福总统在签定雅尔塔密约时，健康欠佳病情不断。迄今历史学家仍在争辩当时罗斯福总统是否因健康情形而影响判断。

健康欠佳时，你必须停止会客或是做重要的决定。

## 八、不要惊慌失措

许多人在平时能控制全局，做出正确的抉择，而一旦发生突发事件，他们却惊慌失措。

## 九、不要只看瑕疵

一个很好的构想提出来的时候，一般人往往会挑剔瑕疵：“这项计划太花时间”、“这项计划太耗资本”、“别人已经着手进行这项计划”---只看到瑕疵终将扼杀理想。他们看不到发展的潜力，只见到困难重重。问题需要克服而非任其阻碍计划。

一旦问题成为借口，你永远无法成功。勇于克服困难，克服缺点，你才能有所成就。

## 十、不要慑服于事实

失业了，千万不要慑服于失业统计数字。当然，统计数字及失业波动的确会影响你的生活，但是你可以减轻它们的威胁程度。

一位著名的心理学家曾说过：“态度事实更为重要。”你必须保持积极乐观的态度，千万别受事实惊吓。

## 十一、不要轻言预测

有些人常说：“情况糟透了，而且会越来越坏。”这些消极的人相信一切只往下坡走，局势只会更糟。

担任阿拉巴马大学橄榄球教练多年的比尔·波特曾经讲述了他自己的故事。

“多年来，当我担任德州大学的教练时，我的球队将和冠军碰头。所有的报纸一致认为我的队员会输。他们甚至用“惨败”，“将被痛宰”，“鸡蛋碰石头”等强烈的字眼。我无法使



我的球员避免接触这些消极预测。比赛前夕，我一直想着报纸及广播中毫不留情的预测批评而辗转难眠。想到我们将被痛宰，清晨两点，我清醒了。

“我爬下床叫醒其他教练，要求他们在 30 分钟内把所有球员集合起来。我穿上鞋袜，发动车子，清晨两点半，街上一部车子都没有。我走进球场更衣室，来回踱着方步。不久，其他的车子一部部地到达，球员们穿着睡衣、睡袍摇摇晃晃地走了进来。“你们都看了报纸也听到了预测，他们认定了我们将被痛宰。而我现在要告诉你们，如果你们有信心，你们就能够叫一座山从这一头移到那一头，况且你们没有任何一件不能做到的事，现在回去睡觉吧。

“后来我们输了，只输了三分。我们虽然输了那场比赛，但是我们赢得了自尊！”

## 十二、不要让亲友替你做决定

朋友能够建议，能够与你讨论他们的观点，但是朋友绝对不能替你做最后的决定。只有你自己才能而且承受最后决定的后果。执着于你认为该做的事情，忠实于你自己和你的理想。

舒勒博士的“等级检查表”你不妨可以借鉴一下。

当我们要做任何决策进行讨论的时候，总会有其他人表示异议，这是一种常见的情形。事实上，即使在我们的婚姻关系里，夫妻对方也无法永远抱持意见相同。

许多人曾经向舒勒博士，你们夫妻之间为什么意见既不相同，却又能成功地相处长大 23 年。他们曾经制定出一份分为十种等级的检查表。每当他们可能发生口角时，就立刻利用这份表格来测定他们意见相左的程度：

- 1.最轻微的一级：“我不感兴趣，如果你坚持要做的话，你自己做吧。”从这一级开始，强度逐渐增强了。
2. “我不同意你的观点，但是也许我是错误的，所以你还是继续前进吧。”
3. “我不同意，我确定你是错的，但是我还能够忍受，你自己做吧。”
4. “我不同意，但是我会保持缄默，让你以你自己的方式进行。随后我能够改变你的决定。就像明年我可以完全依照自己的喜好油漆房间，重新布置房子。”
5. “我不同意，而且我不能保持缄默。我爱你，但是我无法不表示反对的意见。如果你听到我发表相反的意见，请不要发怒。”
6. “我反对！我提议一直等到我们两人都能够冷静下来，重新考虑彼此的立场时，再采取行动。请多给我一些时间。
7. “我强烈反对！这是一项错误！这项错误必须更正！我态度坚决。我无法同意你的看法。”
8. “我唯一的答案是‘不’，如果你一意孤行，我会非常失望，我将无法控制我的反应。
9. “不可以！如果你坚持己见，我必须告诉你我放弃了。我要离家出走！”

## 10. “‘不’！‘不’！‘不’！我死都不同意！”

在他们 23 年的婚姻生活中，曾经发生过的最严重口角，只达到第六级程度。

当舒勒发现自己无法克制情绪的时候，他会说：“这是第六级，亲爱的。第六级的意见是我非常非常爱你，我害怕我的情绪会伤害你，让我们冷静下来再来讨论一下。也许一两个月之后我会同意你的看法，但是今天我无论如何也不能同意你的观点。请多给我一些时间，让我了解你的感觉和看法。”

## 7-7 应用 EQ 调整心态：力戒变成情绪的俘虏

成功者都能相信自己的成功，他了解自己的能力和，能从所发生的一切事情中掌握对自己最有利的结果。也就是说，一个人必须积极力戒变成情绪的俘虏，永远立于不败，才是高 TQ 的人。

### 7-7.1 运用 SQ「心灵转移」不断发掘“积极”的基因

在那些真正高 TQ 的人中，许多人具有这样的特点：他们有能力使用“积极心态”的力量，但大多数人总是盼望成功会以某种神秘莫测的方式不期而致，可是我们并不具有这样的条件，即使我们确实具有这些条件，我们也许会看不见他们。很明显的东西往往反会被人视而不见。每一个人的积极心态就是他的优点，这并没有什么神秘莫测的地方。

不断发掘自身“积极”基因，是自高 TQ 人的共通特点。如果你以积极心态发挥你的想象，并且相信成功是你的权力的话，你的信心就会使你成就所有你所制定的明确目标。但是如果你接受了消极心态，并且满脑子想的都是恐惧和挫折的话，那么你所得到的也都只是恐惧和失败而已。

如果你能在不得到立即回报的情形下，以一种愿意而且愉快的态度提供更多服务，就是在培养你积极且愉悦的心态，而这正是培养引人注目的个性基础。

当你培养出吸引人的个性时，几乎所有的人都会愿意依照你的意愿为你工作。所以说培养吸引人的个性，难道不是一件值得去做的事情吗？你希望别人如何对待你，就以相同的态度对待对方；多多动用“己所欲，施于人”的金科玉律，如果对方没有给你立即的回报，你应该再接再厉。

要不断发掘自己的积极因素，要坚持对自己说：

——别人知道我是可以信赖的。

——我有勇气。

——我是个靠得住的人。

——我很愿意使别人高兴。

有些很小的事，也许你觉得没有多大意思，也要列举出来，希望你把会起消极作用的东西彻底破除掉，然后你便能够积极一些。

亚伯拉罕·林肯说过：“人下决心想要愉快到什么程度，他大体上愉快到什么程度。你能够决定自己头脑中想些什么。你能够控制着自己的思想。”

成为积极或消极的人全在于你自己的抉择。没有人与生俱来就会表现出好的态度或是不好的态度，是你自己决定要以何种态度看待你的环境和人生。即使面临各种困难，你仍然可以选择用积极的态度去面对眼前的挫折。

约翰·伍顿曾经是美国加州洛杉矶大学的一名知名篮球教练，在他参加一个电视节目中。他说：“那些懂得好好顺应事情走向并坦然面对它的人，终有善果。”

保持一颗积极、乐观的心。尽量发掘你周围的人、事最好的一面，从中寻求正面的看法，让你能有向前走的力量。即使终究还是失败了，也能汲取教训，运用于未来的人生中。把这次的经验视为朝向目标前进的踏脚石。

如果你刚进入工作岗位不久，或仍对那个时期记忆犹新，相信你对工作之初的那段经历会发出会心而苦涩的一笑。的确，绝大多数初出茅庐的年轻人都有过这样一段经历：被置于不受重视的部门，打杂跑腿的工作，无端的批评、指责、代人受过，得不到必要的指导和提携……总之，那是一段很不愉快的日子。

受苦受难不一定是什么坏事，特别是在一切刚刚开始的时候。能够帮助我们消除很多不切实际的幻想，能够使我们形形色色的人与事有更深入的了解，这些对一个人的成长是必要的。但是，如果你安于现状，你就可能成为众人眼中的无能者，更糟的是，你自己也会渐渐认同这种角色。

生活中不可能没有失败和挫折，但问题是，有的人一旦遇到失败和挫折，就会丧失意志和勇气，被人击退；而有的人则能从失败中汲取教训，获得经验，并将其化为一种前进的动力。这也是两种不同心态者的差异。

美国联合保险公司有一位推销员，名叫亚兰。亚兰想成为这个公司的明星推销员。他努力应用他在励志书籍和杂志中所读到的积极心态的原则。

在某年寒冬的一天，亚兰在威斯康星州一个城市的街区中推销保险单，却没有做成一笔生意。当然，他对自己很不满意。但他没有因此而气馁，而是选择了积极的心态将这种不满转变成一种励志的动力。

他记起他所读过的书，应用了它所提出的原则。第二天，当他从办事处出发时，他向同事们讲述了前天所遭遇的失败，接着他说：“等着瞧吧！今天我将再次拜访那些顾客，我将售出比你们售出的总合还要多的保险单。”

啊！这的确是一个不平常的成就，而这个成功是由厄运造成的。那时亚兰在风雪中穿街过巷，跋涉了8个小时，却没有卖出一章保险单。可是亚兰能够把头一天我们大多数人在失败的情况所感觉到的消极不满在第二天就转化成励志性的不满，并且取得了成功。亚兰的确成了这个公司的最佳销售员，并被提升为销售经理。

在那些真正高 TQ 的人中，许多人具有这样的特点：他们有能力使用“心灵转移”的力量，但大多数人总是盼望成功会以某种神秘莫测的方式不期而至，可是我们并不具有这样的条件，即使我们确实具有这些条件，我们也许会看不见他们。很明显的东西往往反会被人视而不见。每一个人的积极心态就是他的优点，这并没有什么神秘莫测的地方。

那段经历对于成长中的年轻人来说，就像蚕茧，是羽化前必须经历的一步，但是如果茧太厚，蚕就有可能闷在里面，永远不会化成蛾，而在这段日子尤为重要是你的心志。

一般公司对新进人员都是一视同仁的，从起薪到工作都没什么差别，无论你是多么优秀的人才，在刚开始的时候还是没有什么特权。而且在刚进公司时所分配的的工作，也是从谁都能做的简单事情做起。

### 7-7.2 做自己想做的事最幸福

林肯曾经说过，“我一直认为：如果一个人决心想获得某种幸福，那么他就能得到这种幸福。”积极的心态，对你的健康，进而对你的生活和工作都有着重要的作用。“我每天过的愈来愈好。”有些人每天在醒来时和就寝前都要把这句话朗诵好几遍。对他们来说，这句话并不是华而不实的语言。

高 TQ 的人总是做自己想做的事，因为毫无疑问，一辈子能够做你想做的事，是最幸福的一件事。那么究竟是谁有能力决定你的未来是幸福还是不幸呢？答案只有一个——你自己。

美国有一位相当具有知名度的电视主持人，有一回邀请某位老人在他的节目中接受访问。这位老者在节目中所说的话并非预先备妥，也未事先排演过，但是，由于他的说话内容十分朴实自然得当，因此总会使人为之会心一笑，很受观众们喜爱。当然，这位名主持人也不例外，他也因感染了其中温馨的气氛而愉悦不已。

这位主持人禁不住好奇地问这位老人：“你为何会这样幸福呢？你一定有关于创造幸福的不可思议的秘诀吧！”

“不！不！”老人回答，“根本没有什么不可思议的秘诀，这件事就好比每个人的脸上都有一张嘴巴一般，是件非常平凡的事。我只是在每天早晨起床时只做一个选择。你们认为我会选择哪一件呢？——我只是选择‘幸福’而已。”

这件事听起来，也许单纯和令人不可置信，而这位老人的见解听起来也过于浅显。但是，却让我想起一件重要的事，那就是亚伯拉罕·林肯曾说：“人们如果下定决心要拥有幸福，那么他就有幸福。”换言之，如果你希望变为不幸。世界上再也没有比这个道理更简单的了。

假如你选择的是不幸，假如告诉你自己，事情进行的不顺利、没有任何令人满意的事等。如此一来，我肯定你一定会变的“不幸”。相反地，如果常对自己说：“事情进行的非常顺利，生活也相当舒适，我选择了幸福。”这样一来，你将得到自己所选择的幸福，这是确确实实的事。

林肯曾经说过，“我一直认为：如果一个人决心想获得某种幸福，那么他就能得到这种幸福。”

人与人之间本只有很小的差异，但这种很小的差异却往往造成了巨大的差异！很小的差异就是所采取的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是幸福或者不幸。

想获得幸福的人应采取积极的心态，这样，幸福就会被吸引到他们身边。那些态度消极的人不会吸引幸福，只能排斥幸福。

你可能是幸福的、满足的，也可能是不幸福的。因为你有权利选择其中的任何一种。决定的因素是你受积极的还是消极的心态影响，这个因素也是你能控制的。

积极的心态，对你的健康，进而对你的生活和工作都是起着重要的作用。“我每天过的愈来愈好。”有些人每天在醒来时和就寝前都要把这句话朗诵好几次。对他们来说，这句话并不是华而不实的语言。

某种意义上说，说这句话的人正在运用心灵转移，正在把生活中较好的东西吸引到他的身边。

积极心态会给人体健康带来好处，消极心态可能引发疾病，对此我有过多次深刻的体会。心中有消极思想是一件危险的事。

现实生活中到处都有人因为他们内在的挫折、仇恨、恐惧或罪恶感，而给自己的健康造成损害。显然，要保持健康身体的秘诀是，摆脱所有不健康的思想。我们必须洁净自己的心灵，为了有健康的身体，先得去除心中的消极念头。

常有人提起，愤恨不满的情绪常常引起疾病。一位美国政坛元老曾经说过：“有两件事对心脏不好：一是跑步上楼，二是诽谤别人。”这两件事不仅对心脏不好，而且对人的身体也有害。所以，学会宽恕很重要，你会发现体谅别人会有奇妙的治疗效果。

情绪上的积极和不满，多年以后会在生理上造成病痛。不过，也有人因为日常生活的不愉快引起头痛、背痛、关节痛。

许多家报纸曾经报导过一则新闻：有一名男子在过马路时不幸被车子撞倒而丧命。验尸报告说，这个人有肺病、溃疡、肾脏病和心脏衰弱。可是，他竟然活到了 84 岁。为他验尸的医生说：“这个人全身是病，一般情况，30 年以前就该去世了。”有人问他的遗孀，他怎么能活这么久？她说：“我丈夫一直确信，明天他一定会过的比今天更好。”

许多人认为，在运用心灵转移时，多使用积极的表述，也有利于身体健康。语言文字是有影响性的。如果你经常运用消极的话语来描述你的健康，便可能激发对你身体不好的消极力量。你习惯性使用一些字眼会反映出你内在的某些消极力量。而你的思想是积极还是消极，会影响你内在的各种器官。

精神治疗协会前任会长卡特博士在谈到一个人持肯定的态度对健康的影响时，甚至反对例如

“我今天不会生病”这样的说法。他认为那只是半积极的态度。应该说“我今天觉得比昨天好。”这是非常积极的陈述，因而是一种更健康的想法。卡特博士说：“肯定的态度是以科学的事实为基础的，这些事实得自生物学、化学、医学等。正确地运用肯定的态度将有助于改善你的健康，延长你的寿命，使你精力充沛，倍感幸福，从而在各方面取得成功，并且还能替你保持一件最主要的东西——心灵平静。”

这是一些采取肯定态度对待健康的成功例子，你不妨也试试。记住要每天坚持，训练自己的思想按积极思想考虑问题。

事实上拥有积极心态，仅是重要的第一步。第二步是将这种积极心态付诸行动。当你在做的时后，你心理必须想着，这些都是存在的事实。行动有活力而积极，将会使你很惊讶地发现自己可以享有新的能量及活力。

### 7-7.3 只为了钱会太累

一个人一旦只是为了薪水而工作，除此之外便没有了其他较高的动机，那这个人将面临许多质量劣势，而受此欺骗最厉害的人正是他自己。他就是在日常工作的量与质中欺骗了自己。这种因欺骗而蒙受的损失，即使他日后怎样奋起直追，努力振作，也是永远无法补偿的。

高 TQ 的人不应是钱的奴隶，而应是钱的主人。为什么？因为钱的诱惑力很大，成为人们习惯争取的东西。如果没有正确的金钱观念，是绝对会被金钱打败的。

金钱，对于贪婪的人来说，在他们的习惯中永远没有满足的时候。人生离不开钱，但也不能只着眼于钱。莫让金钱遮住眼，走出钱眼天地宽。

世界上最愚笨的人，就是那些只是为了薪水而工作的人。但除此以外，你应该还有其他需求，一种满足无限高尚欲望的要求。那就是，想成为一个正直的人，想尽你最大的努力去做正直的事、公平之事的人。

假使容许我就这个话题对那些初入社会的青年人说几句话，那我将说：“在初入社会的时候，不要太顾及你的雇主所给你的薪水是多少。你不如去想一想你自己还可以从中获得各种可能的薪水，如技巧的提高、经验的积累，及整个生命的充实等等各方面。”

雇主给我们提供的工作，只是我们用来塑造品性与人格的机会和条件。那是一所训练才干、张扬精神、发达智力的实验学校，而不是用来从中榨压出金银的石磨。

你在工作中投入的量与质，可以决定你的整个人生的优势质量。不管薪水如何菲薄，只要你对一切工作都愿付出至善的服务、至高的努力，而不是自安于“次好”与“较低”，你是否具备这种精神，将决定于你是成功还是失败。

在工作上成功的方法之一是：你可以从你对工作的忠心，从你在工作时的善良与高尚质量中，取得十分丰厚的报酬。你从这种方式所取得的报酬与雇主所付给你的薪水相比，那后者真可谓无足轻重了。雇主支付给你的是金钱，而忠心工作则付给你可贵的经验，善良的训

练，效率的增加，自我的表现，人格的造就。一个青年人如果只顾及薪水高低，甚于从自己的工作中得来的种种回报，那他真是何等的狭隘、小器，何等的不知轻重啊！

在工作上成功的方法之二是：不要害怕你的雇主会对你的努力与功绩视而不见，而不考虑对你的提拔。假使他是一位努力寻求高效率雇员的雇主，那在你值得被提升时，将你提升，正是他的心愿。

我们常常看见，许多很有作为的人，他们在低微的薪水下工作多年后，会突然像变魔术一般，跳上一个高级而负重任的位置，为什么？就因为他们的雇主每星期只给他们极少薪水的时候，他们却正在积累使他们终身受益的工作经验：办事能力的增加，经营手段的进步。

许多人会因所得的薪水，在他们自己看来低于他们的应得报酬，于是在工作时，刻意将工作的量与质恰与雇主所付的薪水相等，就这样将薪水袋以外的种种巨额回报抛弃了。他们对待工作，故意采取一种躲避不及、愈少愈好的态度。他们不想去获得那些比现金更重要的薪水；他们宁愿坐视自己人格、能力的退化，使自己成为一个狭隘、小器、无效率与腐朽的人；使自己的生命与宏伟、尊贵、高大等成分毫不沾边。

他们的才干，他们独当一面的能力、筹划设计的能力，他们的机智，与那些可以使他们居人之上，使他们成为伟人的一切质量，都将因此而处于休眠状态。就在他们只是提供吝啬的服务，刻意使之与薪水相等的时候，他们却是在阻碍自己的成长，拦阻自己的前程，从而使他们自己终身只做半个人，而不是整个人；使他们自己成为一个卑小、狭隘、无用的人，而不是一个有精神、崇高、完备的人。

美国佛罗里达州有一个名叫唐纳·史达勒，每天清晨4点钟就到马房工作，当一个日薪20美元的马夫。

他的工作包括清除跑道、铲除马粪、替马梳洗等各种杂事。很多人问他为什么要做此种小事，他的答复是他喜欢马，也热爱这份工作，所以愿意这样做。

史达勒原是宾州一名事业有成的汽车商，他在1988年辞掉工作跑到佛罗里达，决心当一名驯马师。

为了熟悉马性，他必须从头学起。1988年初夏，他到迈阿密一家赛马场应征，获得一份遛马的工作。几个月之后，他升级为负责替马梳洗整理的马夫。这项工作一直做到现在。

史达勒对自己的工作满意极了，一点也不急于成为驯马师。他认为该学的事还多得很。事实上，他已对如何训练得奖马匹颇有心得。

他进赛马场不久，就买下了4匹纯种马。这些马儿迄今已为他赢得了25万美元。

以前他常替别人照顾马匹，如今则一心一意照顾自己的4匹宝贝马。他还特聘驯马师齐亚第为他训练。52岁的齐亚第已有34年的驯马经验。他发现自己和史达勒间的关系很微妙：“身为马主，他是我的老板，但作为马夫，我又是他的上司，幸而我俩相处融洽。”

齐亚第夸赞史达勒是他所见过的最勤快的马夫，不但每天早上都是第一个抵达马房，而且两年来只缺勤过一天。

史达勒当马夫，仅仅是因为他喜欢马，喜欢这份工作。但他努力做好工作时，也为他带来更多的财富，工作的意义在于你喜欢它，它也让你快乐。

美国著名成功学家利兹先生在《为前途工作的 16 种优势选择》一书中，开列了 32 种走向成功的良策，其中有两点值得关注：

一、在你服务于一种职业时，你应该想到，那是你自己的职业，是在为你自己而工作。当然，薪水的数目，对你来说当然希望多多益善，但你该记住，这是一个很小的问题。当你从事该种职业时，你就获得了一个深入那个职业的详情，以及接触其中人物的机会；得到了一个可以用你的耳目尽量吸取关于那个职业的知识，且与你的前途很有关系的知识的机会。

二、在工作时，你应当立志使出浑身的气力与机智，谋划出最好的办事方法；你应当立志以进步与创新的办法来达成此事；你应当立志以一种无限的热诚和精神去从事该项工作。只要你这样做了，你的上级自然也会立刻对你表示关注。

在这里，我们显然发现，当一个人面临金钱的考验时，他的个性会显明地反映出来——是贪婪者，还是豁达者。常言说，欲速则不达。只为钱而活着，肯定就是一种变态的心理，自然会决定一生的行为都是为钱所左右。这种人没有第二条路可走，他只会在金钱面前变成奴隶而挫败自己另外一种有价值的目标。

#### 7-7.4 享受你所追求到的

罗根·史密斯说过一句极富智慧的话：“生命中只有两个目标：其一，追求你所要的；其二，享受你所追求到的。只有最聪明的人可以达到第二个目标，也只有达到第二个目标的人才能在得失的心理上找到真正的平衡点，才能没有挫败感。”

高 TQ 的人也是生活的享受者，只有懂得享受，才能更加付出。

《格列佛游记》一书的作者乔纳丹·史威佛特是英国文学史上最颓废的厌世主义者。他每次生日都黑衣素食，以示对自己的出世感到遗憾。虽然如此，他仍然赞美幸福快乐是促进健康的最大力量。他宣称：“世上最好的医师是节制医师、安静医师和快乐医师。”我们也许都能受到这位“快乐医师”的免费服务，只要我们注意自己拥有的可贵财富——比故事中阿里巴巴的财富还多。你会为亿万富翁出卖自己的眼睛、手足、听觉、孩子或家人吗？把拥有的资产加起来，你就会发现，纵使洛克菲勒、福特和摩根等人把所有的金银堆聚起来，也买不到你拥有的一切。

皮克认识哈洛·阿伯特好几年了，他住在密苏里州的韦布城，曾当过皮克的演讲经纪人。一天，皮克在堪萨斯城碰见他。他好心带皮克回密苏里的贝尔顿农场。途中皮克问他如何免除忧虑，他便给皮克讲述了下面这个令人难忘的故事。“我曾是个多虑的人。”阿伯特说道，“但是，1934 年的春天，我走过韦布城的西多提街道，一个情景扫除了我所有的忧虑。事情的发生只有十几秒钟，但就在那一刹那，我对生命意义的了解，比在前 10 年中所学的还多。这两年，我在韦布城开了家杂货店，由于经营不善，不仅花掉了所有的积蓄，还负债累累，估计



得花 7 年的时间才能偿还。我刚在上星期六停止营业，准备到商矿银行贷款，以便到堪萨斯城找份工作。我像只斗败的公鸡，没有了信心和斗志，突然间，有个人从街的另一头过来。那人没有双腿，坐在一块安装着溜冰鞋滑轮的小木板上，两手各用木棍支撑前行。他横过街道，微微提起小木板准备登上路边人行道。就在那几秒钟，我们的视线相遇，只见他坦然一笑，很有精神地向我招呼，‘早安，先生，今天天气真好啊！’我望着他，体会到自己是何等富有。我有双足，可以行走，为什么却如此自怜？这位缺了双腿的人仍能如此快乐自信，我这个四肢健全的人还有什么不能的？我挺了挺胸膛，本来预备到商矿银行只借 100 元现在却很有自信地宣称：我要去堪萨斯城找一份工作。结果，我借到了钱，也找到了工作。”

艾迪·瑞肯贝克，他和朋友在太平洋上绝望地漂流了 21 天之后，他学到的最重要的东西是什么。他回答道：“我学到了一点——人只要有淡水喝，有东西吃，就没什么好抱怨的了。”《时代周刊》上登过一篇文章，谈到第二次世界大战时，有个士官在瓜答卡纳岛战役中被炮弹碎片刮伤喉咙，输了 7 筒血。他写了张纸条问医师，“我会活下去吗？”医师回答说：“会的。”他又问：“我仍可以讲话吗？”他又得到了肯定的答复。于是这个士官在纸上写道：“他妈的，那我还有什么好担心的？”

你为什么也不停止忧虑，对自己说：“他妈的，那我还有什么好担心的？”也许你就会发现，事情其实微不足道，不值得操心。

但是，我们为这一切而心怀感谢过吗？没有。就像叔本华说的：“我们很少想到自己所拥有的，却总是想到自己所没有的。”不错，这就是人世间最大的不幸。

这种本性也使得约翰·帕尔玛由一个正常人变成愤世嫉俗者，并且几乎毁了家庭，这是他亲口说的。

帕尔玛住在美国纽泽西州的帕德森。“我从军中退役后不久，便开始做生意”他说道，“我日夜辛勤工作，买卖做得很顺利。不久，麻烦来了，我找不到某些材料和零件，眼看生意就要做不下去，因为忧虑过度，我由一个正常人变成愤世嫉俗者。我变得暴躁易怒，而且——虽然那时并没有觉察到——几乎毁了原本快快乐乐的家庭。一天，有个为我工作的年轻残废的退役军人告诉我：‘约翰，你实在该感到惭愧，你这种模样好像是世界上唯一遭到麻烦的人。。纵使你得关门一阵子，又怎么样呢？等事情恢复正常后再重新开始不就得了？你拥有许多值得感恩的东西，却只是咆哮不已。老天，我还希望能有你的好状况呢！看看我，我只有一只手，半边脸几乎被炮弹打掉，我却没抱怨什么。如果你再不停止吼叫和发牢骚，不只会丢掉生意，还有健康、家庭和所有的朋友！’这些话对我真是当头一棒。我终于体会到自己是何等富有。于是我改变了态度，回复到原来的自我。”

在我们的生活当中，约有 90% 的事情是好的，10% 的事情是不好的。如果你想过得快乐，就应该把精力放在这 90% 的好事上面；如果你想担忧、操劳，或得肠胃溃疡，就可以把精力放在那 10% 的坏事上面。

#### 7-7.5 把微笑留在脸上

微笑是一种令人愉悦的表情。每当别人面对你的这种表情时，他便会感到你的自信、友好，同时这种自信和友好也会感染他，使他油然而生出自信和友好来，从而使他对你亲切起来。

能让自己脸上多一点微笑，是生活快乐的象征。请多给别人一点善良的微笑吧！这是一种好习惯，是高 TQ 者的一种人格魅力！

先让我们来看一个故事。有一位老先生，他的生意做得非常好。其中一个很重要的原因是他善于微笑。有一次他谈到自己的成功经验。

他说，在这个世界上我给别人一个什么表情，别人就回报我一个什么表情。我给对方一个怨恨的表情，对方就回报我一个怨恨的表情；我给对方一个善良的微笑，对方就回报我一个善良的微笑。

他继续说，我的经验就是，当你把一个微笑面对千百个人的时候，千百个人回报你的是千百个微笑，这样，你的人生就成大事了。

老人说得非常好。的确，微笑是上帝赐给人们的一种专利，是美丽生活的一剂神秘配方，学会微笑，对一个人的生活会有许多益处。

首先，学会微笑对一个人至少有三个好处：

第一个好处，微笑自然而然地调整了人的身体。

脸一微笑，全身放松，我们全身都会微笑。

请用你的胸口、胃部微笑，当你胃疼的时候，你让胃部微笑一下，胃部放松，疼痛缓解。全身包括四肢都会微笑。微笑在生理上有放松、通畅的作用。

第二个好处，微笑在使生理放松的同时，还能使心理上得到放松。

人们求学时有学业压力，长大以后要做很多事业，所面临的压力必然更大。在这方面，卡耐基为我们树立了良好的榜样，他在短短的几年里，写了几十部书，共一千多万字，还拍了电视片，做文化宣传。应该说他做的事比较多，但他并没感到特别累，更没有生病，这得益于他的自我放松，用微笑的表情对待人生。

面带微笑的第三个好处，就是前面那位老先生讲的，一个人在日常生活中善于用微笑来对待周边世界和周边人物，他会得到更多的机会。

另外，一个人的微笑，比高贵的穿著更重要。笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。

曾有一个获得遗产的纽约妇人，她参加一次宴会时急于留给每一个人良好的印象。她浪费了好多金钱在黑貂皮大衣、钻石和珍珠上面。但是，她对自己的面孔，却没下什么功夫。她的表情尖酸、自私。她并不懂得每一个男人所看重的是：一个女人面部表情，比她身上所穿的衣服更重要。

再次，微笑是一种令人愉悦的表情。每当别人面对你的这种表情时，他便会感到你的自信、友好，同时这种自信和友好也会感染他，使他油然而生出自信和友好来，从而使他对你

亲切起来。

威廉·史坦是纽约证券股票场外市场的一员，他在给一位朋友的信中曾谈起了一些他的经历：

“我已经结婚十八年了，”史坦在信上说，“在这段时间里，从我早上起来，到我要上班的时候，我很少对我太太微笑，或对她说上几句话。我是百老汇最闷闷不乐的人。”

“既然你要我以微笑的经验发表一段谈话，我就决定试一个星期看看。因此，第二天早上洗漱的时候，我就看着镜中我的满面愁容，对自己说：‘你今天要把脸上的愁容一扫而空。你要微笑起来。你现在就开始微笑。’当我坐下吃早餐的时候，我以‘早安，亲爱的’跟我太太打招呼，同时对她微笑。”

“你会说，她可能大吃一惊。你低估了她的反应。她被搞胡涂了，她惊愕不已。我对她说，她从此以后可以把我这种态度看成惯常的事情。而我每天早晨这样做，已经有两个月了。”

“这种做法改变了我的态度，在这两个月中，我们家所得到的幸福比去年一年还多。”

“现在，我要去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑着，说一声‘早安’；我以微笑跟大楼门口的警卫打招呼；我对地铁售票处的出纳小姐微笑，当我跟她换零钱的时候；当我站在交易所时，我对那些以前从没见过我微笑的人微笑。”

“我很快就发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度，来对待那些满肚子牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑着，于是问题就容易解决了。我发现微笑带给我更多的收入，每天都带来更多的钞票。”

“我跟另一位经纪人合用一间办公室。他是个很讨人喜欢的年轻人，我告诉他最近我所学到的做人处世哲学，我很为所得到的结果而高兴。他接着承认说，当我最初跟他共享办公室的时候，他认为我是个非常闷闷不乐的人——直到最近，他才改变看法。他说当我微笑的时候，我充满慈祥。”

“我也改掉了批评他人的习惯。我现在只赏识和赞美他人，而不蔑视他人。我已经停止谈论我所要的。我现在试着从别人的观点来看事物，而这些正改变着我的人生。我变成一个与以往完全不同的人，一个更快乐的人，一个更富有的人，在友谊和幸福方面很富有——这些也才是真正重要的事物。”

请记住，写这封信的是一位老练的、足迹遍达世界各地的股票经纪人。他的事例说明，只要你学会微笑，你就会受到别人的欢迎。

再次，微笑能帮助我们化干戈为玉帛。在这方面，《创富学》创始人拿破仑·希尔曾讲述过一段他自己的亲身经历：“有一天，我的车停在十字路口的红灯前，突然‘砰’的一声，原来是后面那辆车的驾驶员的脚滑开煞车器。他的车撞了我车后的保险杆。我从后视镜看到他下车，也跟着下车，准备痛骂他一顿。”

“但是很幸运，我还来不及发作，他就走过来对我笑，并以最诚恳的语调对我说：‘朋友，我实在不是有意的。’他的笑容和真诚的说明把我融化了。我只有低声说：‘没关系，这种事

经常发生。’转眼间，我的敌意变成了友善。”

但是要记住，我们需要的只是发自内心的真诚的微笑，不真诚的微笑骗不了任何人，相反，它只能使人感到讨厌。而发自内心的、真诚的、温暖的微笑，才能在生活中卖得好价钱。密西根大学的心理学家詹姆斯·麦克奈尔教授谈到他对笑的看法时说，有笑容的人在管理、教导、推销上较会有功效，更可以培养快乐的下一代。笑容比皱眉更能传达你的心意。这就是在教学上要以鼓励代替处罚的原因所在了。一个纽约大百货公司的人事经理告诉希尔。他宁愿雇用一名有可爱笑容而没有念完中学的女孩，也不愿雇用一個摆着扑克面孔的哲学博士。

总之，你的笑容就是你内心的信差，你的笑容能照亮所有看到它的人。对那些整天都紧皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容就像穿过乌云的太阳；尤其对那些受到上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容能帮助他们树立这样一种信心，那就是：一切都是充满希望的，世界是充满欢乐的。

最后，还是让我们记住艾勃·哈巴德的这段智慧的忠告吧！

“每当你出门的时候，把下巴缩进来，头抬得高高的，肺部充满空气；沐浴在阳光中；微笑着招呼你的朋友们，每一次握手都使出力量。不要担心被误解，不要浪费一分钟去想你的敌人。试着在心里肯定你所喜欢做的是什；然后，在清楚的方向之下，你会径直地达到目标。心里想着你所喜欢做的伟大而美好的事情，然后，当岁月消逝的时候，你会发现自己掌握了实现你的希望所需要的机会。正如珊瑚虫从潮水中汲取所需要的物质一样。在心中想象着那个你希望成为的有办法的、诚恳的、有用的人，而你心中的思想，每一个小时都会把你转化为那个特殊的人……思想是至高无上的。保持一种正确的人生观——一种勇敢的、坦白的、愉快的态度。思想正确，就等于是创造。一切的事情，都来自于希望，而每一个诚恳的祈祷，都会实现出来，我们心里想什么，就会变成什么。把下巴缩进来，把头高高昂起，我们是明天的神仙。”

好了，我们应当从能够从 TQ 的人那里学到快乐的方法！

## 7-8 应用 GQ 善于沟通：确保人际关系顺畅

GQ 是检测一个人能否拯救及提升自己的重要指标之一。有些人生来具有非常好的沟通能力，他们无论对人己都非常自然，并不费力地便能获得他人的注意和真爱。一个人能成功，就是为建立一个好人缘而付出努力。不要忘了，人缘是一个人一生最大的资本。

### 7-8.1 人缘是最大的资本

多一份人缘，少一份烦恼。生活是个大舞台，你我他都在扮演着不同的角色，又不停地变换着角色，各个角色之间时刻进行着各式各样的人际交往。一个好人缘就是一张广大而伸缩自如的关系网，用这张网你可以活的轻松自在、潇洒自如，塑造一个完美的人生。

好人缘是拯救自己的一个重要因素，因为人缘愈好，事情就愈好办。某些高 TQ 的人士总能够与别人相处的特别好，这到底有什么秘诀？

在我们认识的朋友当中，有人会特别吸引朋友与顾客。对于这样的人，你不禁感叹地说：“他把人吸引到自己身边了！”

这真是一句妙词，一语而中的。

人并非是强迫他喜欢谁，他就会喜欢谁。

山姆·史特威特或许是我们直到目前为止碰到过最优秀的人，但是我们不见得会选他做自己的朋友。如果要问理由，那只有一个：他不是一个能够填饱我们饥饿精神状态的男人。我们和山姆在一起会觉得不自在。因为它所散发出来的优秀气质，让我们感到自卑。即使山姆这个人如何杰出，作为朋友，人们也会对他敬而远之。

下面列举的，是一般正常人所共同需要的两大基本渴望。利用这两种方法，就能与人很好的相处。

## 一、容纳

每个人都希望自己完完全全地被接受，希望能够轻轻松松地与人相处。

在一般情况下和人相处时，很少有人敢于完完全全地暴露自己的一切。所以，一个人若是能让你感到轻松自在、毫无拘束，我们是极愿和他在一起的，也就是说，我们希望和能够接受我们的人在一起。专门找人家错处而吹毛求疵的人，一定不是好亲人，好朋友。

请不要设定标准叫别人的行动合乎自己的准则。请给对方一个自我的权利，即使对方完全符合自己的喜好，以及行动完全符合自己的要求。

要让你身旁的人轻松自在。

能接受任性、残暴的人往往具有带动他人向上的最大力量。一个原本脾气暴躁、动作粗鲁的人，在不知不觉中却变成了一个和善、可靠的市民，问他原因，他回答说：“我的太太信赖我。她从不责备我，只是一味地相信我，使我不好意思不改变。”

某位心理学家说：要改变一个任性或残暴的人，除了对他表示好意，让他自己改变之外，再也没有其他更好的方法了。

很多优秀的人，往往能影响本性善良的人，接受他们，使他们更好。但是对于任性、残暴的人，他们往往束手无策。为什么呢？因为优秀的那群人根本不能接受粗暴的人，甚至于避之如蛇蝎，在感情上并不相通，这怎么能让对方变好呢？

我曾经和一位有名的精神科医生共进晚餐。话题谈到人际关系中的容纳问题，他说：“如果大家都有容纳的雅量，那我们就失业了！精神病治疗的真谛，在于医生们找出病人的优点，接受它们，也让病人自己接受自己。医生们静静的听患者的心声，他们不会以惊讶、反感的道德式说教来批判。所以患者敢把自己的一切说出来，包括他们感到羞耻的事与自己的缺点。

当他觉得有人能够容纳、接受他时，他就会接受自己，有勇气迈向美好的人生大道。”

鲁斯·哈比博士指出，如果每对夫妻都能牢记结婚仪式上的誓言：“我不计较这个男人(或女人)的一切，我接受对方所有的行为。”就会挽回很多家庭的不和睦。

很多大企业家都说：“我们想提升某某人时，会先调查他的妻子。”

并非调查他们的太太长的是否很漂亮，或是很会做菜。而是她是否能让她的先生充满自信。

某些企业的老板说：“做妻子要接受丈夫的一切。要让丈夫生活愉快，拥有满足感。当丈夫回到家里时，要替她装上自信的弹丸。这样，丈夫就会想：‘她这样喜欢我，可见我在她心中有一定的位置，并非一文不值。’做妻子的若能爱丈夫，信任她，他就会拥有‘我一定能做好一切’的自信。所以第二天出门时，他不怕任何困难的考验，会充满自信地接受挑战。”

相反，丈夫回到家里以后，妻子只会唠叨、抱怨不停，那他的斗志就会完全消失。

一个能容纳自己丈夫的人，她必会得到丈夫的更加怜爱。

人们愿意和能够容纳自己的人和睦相处。假如是因为妻子的缘故，让丈夫对自己失去信心而讨厌自己，那么，丈夫会随着自己信心；自尊心的低落而对妻子不耐烦，彼此会因为吹毛求疵而感情低落，这样的结局就太煞风景了。

## 二、承认

每个人的第二渴望就是承认。

承认比容纳更深一层。容纳，实际上是消极的做法。我们容纳对方的缺点与短处，伸出友谊的双手接纳他们，这只是消极的做法。而积极的做法，则是找出对方的长处，不光是停留在接受忍耐对方的缺点上。

人们都喜欢沐浴在承认的温馨之中。从这里也可以发挥它的特性。

有一天，一位父亲带着自己认为是无可救药的孩子到心理学医生那里去。那个孩子已经被严重的灌输了自己没有用的观念。刚开始，他一语不发，怎么询问，他也绝不开口。心理学家一时之间也真是无从着手。后来心理学家从他父亲所介绍的情况和所说的话里找到了一致的线索。他父亲说：“这个孩子一点长处也没有，我看他是没指望，无可救药了！”

心理学家开始应用承认的方法，找出他的长处。甚至可以说在这方面具有聪颖天赋，还颇有高手的意味。他家里的家具被他刻伤，到处是刀痕，因而常常受到惩罚。心理学家买了一套雕刻工具送给他，还送给他一块上等的木料，然后交给他正确的雕刻方法，不断地鼓励他：“孩子，你是我所认识的人当中，最会雕刻的一位。”

从此以后，他们接触得频繁起来，在接触中，慢慢地找出其他事项来承认他。有一天，这位孩子竟然不用人吩咐，自动去打扫房间。这件事情，使所有的人都吓了一跳。心理学家问他为什么这样做？

孩子回答说：“我想让您高兴。”

人们都渴望着他人的承认。

要满足这项欲望并不难。

总而言之，一个人如果能够容纳别人，能够承认别人，他的周围就一定会聚集起许多的朋友，这也是那些具有好人缘的人的与人相处之道。

多一份人缘，少一份烦恼。生活是个大舞台，你我他都在扮演着不同的角色，又不停地变换着角色，各个角色之间时刻进行着各式各样的人际交往。一个好的人缘就是一张广大而伸缩自如的关系网，用这张网你可以活的轻松自在、潇洒自如，塑造一个完美的人生。

莫洛是美国摩根银行总经理，当时的年薪高达 100 万美元，忽然有一天，他放弃了这个人人羡慕的职务，而改任墨西哥大使，并因此震撼全美国。

这位莫洛先生，最初不过是一个法院的书记，后来为何有如此惊人的成就呢？

莫洛一生中最大的转折点，就是他被摩根银行的董事们相中，一跃而成为全国商业巨子，登上摩根银行总经理宝座。据说摩根银行的董事们选择莫洛担当此重任，不仅因为他在企业界享有盛名，而实在是因为它具有极佳的人缘。

“人缘”这真是一个奇妙的名词啊！

凡特立伯任纽约市银行总裁时，他在雇用任何一位高级职员时，第一步要探听的便是这人是否为人称道的人缘。

吉福特本来是一个小小的店员，后来任美国电话电报公司的总经理，他常常对人说，他认为人缘是高 TQ 的人的主要因素，人缘在一切事业均极其重要。

有些人生来具有过人的人缘，他们无论对人对己都非常自然，并不费力地便能获得他人的注意和真爱。而我们大部分人，就要为建立一个好人缘而付出努力。不要忘了，人缘是你追求成功的最大资本。

## 7-8.2 把自己变成沟通高手

著名成功学大师卡耐基这样说：“所谓沟通就是同步。每个人都有他独特的地方，而与人交际则要求他与别人一致。”

高 TQ 的人善于沟通，因为他们相信：世界是一张巨大的能量网，而我们任何人要想得到外界能量网的支持，首先就必须学会沟通，因为只有沟通才能使你接上能量网，才能给你带来巨大的力量。

英国作家萧伯纳有一个关于交换苹果和交流思想的有名比喻。他说，倘若你有一个苹果，我也有一个苹果，若我们相互交换这个苹果，那么，你和我仍然是各有一个苹果。但是，倘若

你有一种思想，我有另一种思想，而相互交流这些思想，那么，我们就将各有两种思想。

与人面谈，有助于你摆脱原有的视野的束缚，进入一个更自由的思想天地，在一定条件下，还会因质的变化，产生出更多的新思想。

在现代社会，团队合作显得愈来愈重要，闭关自守、固步自封是没有出路的。社会如此，个人也如此。在日常生活中，我们经常有这样的体会，同样一件需要与别人商谈的事情，不同的人去面谈，结果大相径庭。有的人不仅达不到 5 乘 5 的效果，甚至连 5 加 5 都做不到。如果成了 5 减 5，那就真应验了中国那句古话：成事不足，败事有余。

这绝不是危言耸听。在日常生活中，几乎每个人都可能碰到因“言不达意”而使人曲解、误解，招致烦恼，甚至结下怨仇的事情。在社交场合中，你也许由于不能随机应变和出语不逊而被弄得言困语穷、丑态百出。

还比如，你未能及时察觉到面谈对象心绪不宁，而自己一味喋喋不休，这时你的“金玉良言”只能得到 5 减 5 的效果了。

再比如你出言不慎，误触对方的伤心处，而你还自鸣得意，可想而知，面谈的结果该是怎样的一番境况。

由此看来，充分利用面谈的机会，追求人际交往的乘法效应，对于你走上成功的坦途，就是一件非常重要的事了。

记得数年前纽约一位企业家说，他在大学读书的时候就察觉到，如果这一生真要出人头地，一定要学会沟通，特别是向很多人讲话，因而他参加了卡耐基训练，而他学的是化学。

其实我们中有许多人有这种体会，我们在求职的时候，主考官对我们的印象常是决定录取与否的关键。而且职位愈高，像应征经理、总经理的时候，印象更重要，而我们的沟通能力就是这印象的重要组成部分。

在工作、赚钱、事业发展方面，我们需要别人的支持、合作才会成功。怎样才能得到他人由衷的合作呢？那就要靠与上司、老板、客户的沟通能力了。婚姻生活更是如此，从交朋友到谈恋爱，到婚后的家庭生活，以致后来的亲切关系，无一不需要沟通。

可见沟通是一种能力，不是一种本能。本能天生就会，能力却需学习才会具备。

### 7-8.3 真心朋友是最大的财富

拥有真诚友谊的人，比百万富翁或亿万富翁更富有——金钱不能改变这一事实。这也许听起来有点像老生常谈，却是一个不容怀疑的真理。你可以失去金钱，当然也可以失去好朋友——好朋友也免不了离世——只要你有交友的能力，你随时都可以结交新朋友。何况你只是失去一位好朋友的身体，如果你真心爱他，他将会永远留在你心中。

高 TQ 的人理应是一个交友专家。



有些人平时不善于真心结交朋友，往往在需要朋友相助的时候，一筹莫展，非常后悔没有几个知己。在成功学中，“朋友价值”是非常重要的一个术语，他强调“以朋友为人生最大的财富”对拯救自己的人而言，朋友和友谊是自我拯救者的依靠。

大约四个世纪以前，英国大学着培根曾评论友谊：“友谊能使欢乐加倍，把悲伤减少一半。”

几百年以后，英国诗人柯立芝写到：“友谊是伊遮荫树。”

在今天，友谊仍然具有相同的重要性——也许更重要，因为今天的生活压力太大了，我们需要更友谊的滋润，这里所说的并不是那种“酒肉朋友”，而是忠诚、患难与共、相互扶持的友谊，这是人类关系中最佳的一种。

美国著名演员级幽默家罗吉斯曾经说过：“我从未遇见我不喜欢的人。”

这种充满感情、充满真诚的说法，出自一位以纯真、和善而赢得全美国人爱戴的人的口中，着实令人深受感动。下面就来告诉你结交朋友，获得友谊的规则和方法。

## 一、结交朋友的方法

结交朋友是一门艺术，他需要良好的交友方法。下面几种方法可能会对你有所启迪。

### 1.对他人感兴趣

已故维也纳著名心理学家尔佛·尔德勒，写过一本叫做《人生对你的意义》的书。在那本书中，他说：“不对别人感兴趣的人，别人也不会对他感兴趣。所有人类的失败，都是出自于这种人。”

你也许读过几十本有关心理学的书籍，还没见到一句对你来说更有意义的话，尔德勒这句话意义太深远了。

有这样一个例子，说的是著名魔术大师豪华·哲斯顿最后一次在百老汇上的时候，《创富学》作者希尔花了一个晚上呆在他的化妆室里。为什么呢？因为哲斯顿，这位被公认为魔术师中的魔术师，前后 40 年，曾到世界各地一再地创造幻象，迷惑观众，使大家吃惊得喘不过气来。共有 6000 万人买票看过他的表演，而他赚了几乎 200 万美元的利润。

希尔请哲斯顿先生告诉他成功的秘诀。哲斯顿说他的成功与学校教育没有什么关系，因为他很小的时候就离家出走了，成为一名流浪者，搭货车，睡谷堆，沿门求乞，他是靠坐在车中向外看着铁道沿在线的标志而认识了字。他的魔术知识是否特别优越？他告诉希尔，关于魔术手法的书已经有好几百本，而且有几十个人跟他懂得一样多，但他有两样东西，其他人则没有。第一，他能在舞台上把他的个性显现出来。他是一个表演大师，了解人类的天性。他的所作所为，每一个手势，每一句话的语气，每一个眉毛上扬的动作，都在事先很仔细地预习过，而他的动作也配合的分毫不差。除此之外，哲斯顿对别人真诚地感兴趣。他告诉希尔，许多魔术师会看着观众，对自己说：“坐在底下的那些人是一群傻子，一群笨蛋；我可以把他

们骗得团团转。”但哲斯顿的方式完全不同。他每次一走上台，就对自己说：“我很感激，因为这些人来看我表演，他们使我能够过一种很美好的生活。我要把它们当作朋友，并把我最高明的手法，表演给他们看。”

他宣称，他没有一次在走上台时，不是一再地对自己说：“我爱我的观众，我爱我的观众。”希尔听完后总结说，哲斯顿的成功秘方如此简单，那就是对他人感兴趣，这是一位有史以来最著名的魔术师所采用的秘方。

对别人显示你的兴趣，不但可以让你交到许多朋友，更可以为你的生意增加客户的信任感。

## 2.对别人表现出真诚的关切

要表示你的关切，这跟其他人际关系一样，必须是诚挚的。这不但使得付出关切的人有所收获，接收这种关切的人也是一样。它是条双向道，当事人双方都有受益。

有一位名叫马汀·金斯柏的人曾经提到，一位护士给他的关切深深地影响了他的一生：

“那天是感恩节，我只有十岁，正因社会福利制度而住在一家市立医院，预定明天就要动一次大整形手术，我知道以后几个月都是一些限制和痛苦了。我父亲已去世，我和妈妈住在一个小公寓里，靠社会福利金维生。那天妈妈刚好不能来看我。

“那天，我完全被寂寞、失望、恐惧的感觉所压倒。我知道妈妈正在家里为我担心，而且是孤零零的一个人，没人陪他吃饭，我们甚至没钱吃一顿感恩节晚餐。

“眼泪在我的眼眶里打转，我把头埋进了枕头下面，暗自哭泣，全身都因痛苦而颤抖着。

“一位年轻的实习护士听到我的哭声，就过来看看。他把枕头从我头上拿开。拭去了我的眼泪。她跟我说她非常的寂寞，因为她必须在这天工作而无法跟家人在一起，他又问我愿不愿意和她一起共进晚餐。她拿了两盘东西进来：有火鸡片，马铃薯，草莓酱和冰淇淋甜点。她跟我聊天并试着消除我的恐惧。虽然她本应四点就下班了，可是她一直陪我到将近十一点才走。她一直跟我玩，聊天，等到我睡了才离开。

“十岁以前，我过了许多感恩节，但这个感恩节的情形永远不会遗忘，我还记得那沮丧、恐惧、孤寂的感觉，突然一个陌生人的温情使那些感觉消失了。”

马汀·金斯柏的话语告诉我们，如果你要别人喜欢你，或是培养真正的友情，还是既要帮助别人又要帮助自己，就把这条原则放在心里：对别人表现出真诚的关切。

这是结交朋友的真谛。

## 二、结交朋友的五项规则

朋友是自己的一笔财富，会对我们未来的生活产生奇妙的影响，因此，我们在结交朋友时，应当遵循以下五项规则，这样你就不愁没有朋友了。

## 1.做你自己的朋友

如果你无法成为自己的朋友，那你不可能成为别人的朋友。如果你看不起自己，也将无法尊敬别人，而且将对别人充满妒嫉。其他人也将察觉到你的友谊并不纯净，因此将不会回报你的友谊。他们可能会同情你，但怜悯并不是友谊坚强的基础。

## 2.主动接近别人

当你与某个相识的人在一起时，如果你觉得自己有意谈话，你不妨尽量表达你的意思，只要不失礼，大可放言高论，如果你说了一个笑话，不要认为自己傻；如果你感到紧张，并希望别人能够喜欢你，也不要觉得自己不够稳重。努力去找寻具有个性与美德的人，把他们找出来，不要吹毛求疵，消除这种想法，因为它们是友谊的敌人

## 3.把你想象成别人

这种想象将会帮助你，如果你能以对方的立场来想象对方的心情，并且尽量客观，那么你将可以感受到他的需求，并且尽可能在你的能力范围以及你们关系重度之内，满足这些需求，你也能更深入了解他的反应。如果他在某些方面很敏感，你可以避免令他感到难堪或不安，当你觉得有意表现自己的宽大时，你可以建立起他自己的自我形象。如果他是值得交往的朋友，他将会对你的仁慈十分感激，而且也将回报你——以他自己的方法回报你。

## 4.接受他人的独特个性

人人都有其特点，尤其坦诚相处时，更能表现出这种特点。不要试图去改变这个事实。别人是别人，不是你；接受他的本来面目，他也会尊重你的本来面目。想要强迫别人接受你自己先入为主的观念，这是十分严重的错误。如果你采取这种霸道的做法，你将会得到一位敌人，而不是一位朋友。

## 5.尽力满足他人的需求

这是一个激烈竞争的世界，人们往往只想到自己的需要——而不会想到别人。尽力摆脱这种情况，并且多多替别人设想，那么你将成为一个受人珍重的朋友，许多人喜欢向别人“训话”，他们发表“演说”，别人只能洗耳恭听。千万不可如此对待朋友，你要和他“交谈”。

这是一些如何交朋友的最聪明的忠告，如果你能有效地应用这几项原则，你将获得令你感到震惊的丰富友谊。

## 7-8.4 把话说到别人心窝上

在说话的时候要认清对方，考虑听者的反应，坦白直率，细心谨慎，说话时间不宜太长，一人说到底，说话的时候不可唯我独尊，把大家排除在外面，因为我们说话的目的不是说明一些事情，使人发生兴趣。

谈话不能总是谈自己喜欢的，而是要谈别人所爱听的话。没有这种习惯，任何谈话都可能失败。高 TQ 的人得明白此理！

说话不是自己吹牛，可以无所顾忌地随“意”到处“飞”，而是要让你的观众愿意聆听你的讲话，甚至你不讲话，他们还不愿意！这样就能够成为一个好的讲话人。你要想感化人心，不在于讲多少，而在于讲的技巧——吐露他们愿意通的话，否则你就应该赶快逃离讲话的现场，别在那里碍事、烦人！

1863 年 7 月 1 日，美国南北战争中的一场决定性战役，在华盛顿附近的葛底斯堡打响了。经过三天的鏖战，北方部队大获全胜。战后，宾夕法尼亚等几个州决定合资在葛底斯堡建立国家烈士公墓，公葬在此牺牲的全体将士。1863 年 11 月 19 日公墓举行落成典礼，美国总统林肯应邀到会演讲。这对林肯来说，是很大难度，因为这次仪式的主讲人是艾弗雷特，林肯只是由于总统身份，才被邀请在艾之后“随便讲几句适当的话”。艾弗雷特不但是个著名的政策家和教授，而且是当时被公认为美国最有演说能力的人，尤其擅长在纪念仪式上的演讲，所以，在这个典礼上，他那长达两个小时的演讲，确实精采极了。在这种情况下，怎样才能和听众建立良好的交往关系，并最终赢得他们呢？林肯决定，以简洁取胜。结果林肯大获全胜。尽管他的演讲只有 10 句话，从上台到下台不过两分钟，可是掌声却持续了 10 分钟。林肯的演讲不但赢得了在场一万多名听众的热烈欢迎，而且惊动了全国。当时的报纸评论说：“这篇短小精悍的演说是无价之宝，感情深厚，思想集中，措辞精炼，字字句句都很朴实、优雅行文完全无疵，完全出乎人们的意料。”就是艾弗雷特本人第二天也写信给林肯道：“我用了两个小时总算接触到了你所阐明的那个中心思想，而你只用了两分钟就说的明明白白。”后来，林肯的这次出色的演讲手稿被收藏在图书馆，演讲词被铸成金文，存入牛津大学，作为英语演讲的最高点范。

林肯这次演讲获得巨大的成功，给了我们一个启示：简洁精炼的语言会使说话更具魅力。

其实，在人际交往中，要想得到一种较佳的效果，语言必须简洁、精炼，要能使听者在较短的时间里获得较多而有用的信息。反之，空话连篇，言之无物，徒然耗人时光。说话是一种艺术，也是有诀窍的，我们必须认清这种巧妙的方法，才能获得成功。在说话的时候要认清对方，考虑听者的反应，坦白直率，细心谨慎，说话时间不宜太长，一人说到底，说话的时候不可唯我独尊，把大家排除在外面，因为我们说话的目的不是说明一些事情，使人发生兴趣。所以，说话要清晰，要明白，要坦率，要易懂。

## 一、投人所好

有一富翁，他本来是一个好利的人，如果有人向他建议如何致富，无不欢迎，到了晚年，他的好利一变而为好名。这种心理的转变，还没有人知道。有某人对于生财之道，自认大有心得，设法与这个富翁相见，趁机提出他的生财大计。谁知富翁听了，丝毫不感兴趣，待他说

完，淡淡地回答说：“我不要再发财，正想谋求散财之道。”他一听，出乎意外，只好垂头丧气而退。

其实得此结果，还算便宜，有时候他竟会当你是个孜孜为利的小人，心中万分瞧不起你，以后你再想接近他，真是微乎其微呢？

对人说话，应该投其所好，能够投其所好，你的话才能发生作用。反之自然发生不了效用。

比如对方是个好名的人，你没有认识明白，偏对他讲有利可图的事情，即使所讲的事情，真是有利可图，而且十拿九稳，他也不会对你发生兴趣，因为好名的人，并不见得就好利。而你偏与他谈利，话是不会投机的。

## 二、少说废话

在日常生活中，我们如果稍加留意，就会发现许多人在说话中有一些毛病。虽然这些毛病不具有决定意义，但如果不加以注意，又会大大影响我们谈话效果。

一般人在交谈中，常常容易出现以下几个方面的问题

### 1.用多余的套语

有些人喜欢在交谈中使用太多的或不必要的套语。例如，一些人喜欢什么地方都加上一句“自然啦”或“当然啦”一类词句，另一部份人喜欢家太多的“坦白地说”、“老实说”一类的套语。

### 2.有杂音

有些人谈话本来很好，只是他的语言之间掺上了许多无意义的杂音。他们的鼻子总是一哼一哼地响着，或者是喉咙里好像老是不畅通似的，轻轻地咳着，要不就是在每句话开头用一个托长的“唉”，像怕人听不清楚的话似的。这些毛病，只要自己有决心，是可以清除的。

### 3.谚语太多

谚语本来是诙谐而有说服力的话，但用谚语太多，往往会给别人造成油腔滑调的感觉，不但无助于增强说服力，反而使听者觉得有累赘感。

### 4.滥用流行的字句

某些流行的字句，也往往会被不加选择地乱用一番。例如“原子”这个词就被滥用了，什么东西都迁强加上“原子”，如“原子牙刷”、“原子字典”，使人莫名其妙。

### 5.太琐碎

许多人在谈话过程中琐碎的令人讨厌。

例如，讲述自己的经历本来是最容易讲的生动、精采的，很多人也喜欢听别人讲其亲身经历。

但是，许多人讲自己经历的时候，一味地不分主次地平铺直叙，觉得自己所经历的，样样都有味道，都有讲一讲的必要，结果反而使听者茫无头绪，索然无味。

### 三、不拖泥带水

简短的演讲能显示机智的头脑，“抓住重点，不拖泥带水”，是必须谨记的要诀。说话之前，先在脑中打一腹稿，把要讲的话系统整理，就能删除冗长和不必要的问题。

历史上曾记载了一些冗长的演讲纪录，这些演讲绝对不能称为优秀的。比如，1933 年一位名叫爱尔德尔的参议员，为了反对通过“私刑烤打黑人的案件联邦法院审判”的法案，在参议院高谈阔论了五天时间。一位记者统计！他在演讲台上踱步 75 哩，又做了一万个手势，吃了 300 个夹肉面包，喝了 40 公升清凉饮料。1957 年，斯特罗姆·瑟蒙德做阻止“民权法案”通过的演讲，历时 24 小时 18 分，但遭失败。

1912 年，英美发生战争，一个众议员用马拉松式的演讲来阻止通过对英宣战的决议。直到战火烧到家门，形式迫在眉睫，可这位议员仍在喋喋不休。时至半夜，听众席上鼾声四起，最后，一议员集中生智，将一个痰盂甩到演讲者的头上，方得以终止辩论，通过了宣战决议。

“言不在多，达意则灵。”要语不烦，字字珠玑，简洁有力，能使人不减兴味；冗词赘语，语叙唠叨，不得要领，并令人生厌。在中外历史上，不少演讲大师借语如今，言简易骇，同样留下了许多珍贵的篇章，成为“善辩者寡言”的典型。比如，最短的总统就职演说，也就是 1793 年的华盛顿总统演说，只用 135 个字，便举世闻名。

### 四、巧问妙答

表达同类意思，达到同样目的的话，以不同的形式说出来，其效果也不一样。比方问：“你很讨厌他吗？”或“你很喜欢他吗？”就不同问“你对他的印象怎么样？”对一个看来超过 40 岁的人，与其问“你今天贵庚？”倒不如问“你今年可能有 30 多岁了吧？”问“替我把信寄了吧？”就不如问“是否有帮助我寄了那封信？”

为什么会出现这种效果上的差异呢？原因很清楚。每一句话都能体现提问题者当时的态度。提问题者是否谦恭，其问话是否合乎听者心意，都会直接影响到问话的效果。任何人希望得到别人的尊重和体谅，问话如果不尊重和体谅对方，他自己也只能是自讨没趣。

### 五、恰当的恭维

恭维的话人人爱听。你对人说恭维话，如果恰如其分，他一定十分高兴。

愈是傲慢的人，愈爱听恭维话，愈喜欢你的恭维。有人词严义正，说自己不受恭维，愿意接受批评，这是他的门面话，你如果信以为真，毫不客气地率真批评，他表面上未必有所表示，内心却十分不悦，对于你的印象，只会降低，绝不会提高。

## 7-9 应用 XQ 敢于行动：等待将导致必然的失望

行动是一个人成功的决定性能力，因为行动能把思考、计划等问题落到实处。没有行动，你将永远立于原地，你永远也不可能抵达成功的彼岸。因此，“立即行动”是所有 TQ 的人必须遵循的成功法则。

### 7-9.1 行动从脚下开始

若想成为 TQ 人，一个人必须接受一切问题、压力、错误、紧张、失望——这些也都是生活中的一部分。事实上有许多人都会觉得无法应付生活对我们的要求。古罗马大哲学家西奥多说过：“想要达到最高处，必须从最低处开始。”这是一个相当不错的建议。

有虚荣心的人，只能恶化自己的心态，看不起脚踏实地、老老实实做事的人，总以为自己是志向远大的，非一般人所能及。高 TQ 的人是心在高处，手在低处——即通过一个个具体的行为去实现自己的远大之志，而不是好高骛远，总让自己飘飘然，这是成大事者必备的一种做事习惯。

若想有高 TQ，一个人必须接受一切问题、压力、错误、紧张、失望——这些也都是生活中的一部分。事实上有许多人都会觉得无法应付生活对我们的要求。

有不少刚刚从大学毕业的学生，自以为读了不少书，长了不少见识，未免有点飘飘然，做了一点事就以为索取是重要的，对自己的获取也越来越不满意。几年过去了，自己越想得到的却越是得不到，于是不知足的心理就占据了全身心。

这是很普遍的现象。

这一位年轻人就是这样的，他对生活的不满和内心的不平衡一直折磨着他，直到一个夏天与同学尼尔尼斯乘他们家的渔船出海，才让他一下子懂了许多。

尼尔尼斯的父亲是一个老渔民，他的打鱼生涯已有几十年，年轻人看着他那从容不迫的样子，心里十分敬佩。

年轻人问他：“每天你要打多少鱼？”

他说：“嗨，孩子，打多少鱼并不是最重要的，关键是只要不是空手回去就可以了。尼尔尼斯上学的时候，为了缴清学费，不能不想着多打一点，现在他也毕业了，我也没有什么奢望打多少了。”

年轻人若有所思地看着远处的海，突然想听听老人对海的看法。他说：“海是够伟大的了，滋养了那么多的生灵---”

年轻人不敢贸然接话。

老人接着说：“海能装那么多水，关键是因为它位置最低。”

位置最低！

正是老人把位置放的很低，所以能够从容不迫，能够知足常乐。

而许多年轻人有时并不能正确矫正自己的位置，因此经常为了自己的一点成绩沾沾自喜，为了自己有一点优势便以为老子天下第一，夜郎自大。

相反，如果能把自己的位置放的低一点，却会有无穷的动力和后劲。

我们现在没有任何理由去鄙视那些所谓低层次的创业者们，他们的创业同样也让人听得很有滋味、羡慕不已。他们受益和成功的过程也最明显。究其原因，主要是他们没有心里负担，自己大不了还是一个一无所有的失业人员，没有包袱，没有顾虑，把自己的位置放的很低，所以他们成功了。

而我们许多人却没有这种勇气。

如果我们也敢经常对自己说：“大不了自己回家种田去。”在做什么事情时就能充分发挥自己的优势，就能真正超越自己，战胜自己，而离成功也不远了。

无论你是天之骄子，还是满面尘土的打工仔，无论你是才高八斗，还是目不识丁，无论你是大智若愚，还是大愚若智，如果没有找到自己的位置，一切都会徒劳无益。

因为我们年轻，所以经常谈理想和抱负，理想和抱负谈得多了以后，就会抱怨我们目前的状况，工作不好，领导不赏识不重用，门路太少，局限性太大，自己没法施展才华，等等。似乎这些现实的一切与理想和抱负差的太远，自己只有突破这些才能拥有美好的未来。可是，事实却并不像我们所想象的那样，于是便处处不顺心，因而陷入了自己设定的困境中。

理想，真是害人啊！

但理想难道就那么可恨吗？

理想并没有错，你也没有错，年轻的时候总有一段是这样度过的。

有一个刚从学校毕业的大学生，踌躇满志地进入一家公司工作，却发现公司里有那么多局限性，而领导分配给他的又是一个谁都能胜任的办公室日常事务性工作，对于一项自视清高的他，别提多么失望。

他到处发泄自己的不满，但好像并没有人理他，就这样，他只好埋头干活，虽然心里经常存有不情愿的感觉，但不再像刚去的时候那样浮躁了。而努力去做自己手头上的事情，做好一件，得到领导的肯定，自己的“虚荣心”就被满足一次，靠着这种卑微的“虚荣心满足”，日子就这样一天天过去了。

有一天，他认识了一位白发苍苍的老人，开始他并没有注意到这位老人，只是后来由于工作的需要，接触了几次。经人介绍说，这位老人就是赫赫有名的卡普尔先生，他是公司总裁的



父亲，他没有因为特殊的身份而讲究太多。竟然是那么平常，那么不起眼，每天与大家一样上班下班，风雨无阻。

实在让人难以想象！

年轻人记得老人曾经对他说过这样一句话！“把手头上的事情做好，始终如一，你就会得到你所想的东西。”

年轻人记住了老人的教诲，发现投入地做任何一件事情，无论自己如何地不情愿，都尽心尽力地做好，而且做了以后，心态就平静了。

过了好多年，年轻人还记得卡普尔先生的那句话。无论手头上的是多么不起眼，多么繁琐，只要认认真真地去做，就一定能逐渐靠近你的理想。

## 7-9.2 靠专长打天下

对很多人来说，发现自己擅长的什么事，是一个比较困难的问题，因为他们宁可相信别人，也不相信自己。其实，不必看轻自己，要相信你的能力是独一无二的。社会上大多数人，只会羡慕别人，或者模仿别人做事，很少有人去认清自己的专长，了解自己的能力和长处，然后锁定目标，全力以赴，所以不能够成就大事。那么，TQ的人又将怎么做呢？

据调查，有 28%的人正式因为找到自己最擅长的职业，才彻底地掌握了自己的命运，并把自己的优势发挥到淋漓尽致的程度。这些人自然都跨越了弱者的门坎，而迈进了高 TQ 的人之列；相反，有 72%的人正式因为不知道自己的“对口职业”，总是勉强地做着不擅长的事，因此，不能脱颖而出，更谈不上成大事了。实际上世界上大多数都是平凡人，但大多数平凡人都希望自己成为不平凡的——成大事的人，梦想成大事，才华获得赏识，能力获得肯定，拥有名誉、地位、财富。不过，遗憾的是，真正能做到的人，似乎总是不多。

如果你用心去观察那些成大事的 TQ 者，几乎都有一个共同的特征：不论他们聪明才智高低与否，也不论他们从事哪一种行业、担任何种职务，他们都是在做自己最擅长的事。

从很多例子可以发现，一个人的“成就”来自他对于自己擅长的工作与专注和投入，无怨无悔地付出努力的代价，才能享受甘美的果实。

一位知名的经济学教授曾经引用三个经济原则做了贴切的比喻。他指出，正如一个国家选择经济发展策略一样，每个人应该选择自己最擅长的工作，做自己专长的事，才会既胜任又愉快。换句话说，当你在与别人相比时，不必羡慕别人，你自己的专长对你才是最有利的，这就是经济学强调的“比较利益”。这是第一。

第二个是“机会成本”原则。一旦自己做了选择之后，就得放弃其他的选择，两者之间的取舍就会反映出这一工作的机会成本，于是你了解到必须全力以赴，增加对工作的认真度。

第三是“效率原则”。工作的成果不在于你工作时间有多长，而是在于成效有多少，附加价值

有多高，如此，自己的努力才不会白费，才能得到适当的报偿与鼓舞。

境遇是自己开创的，真正的成功乃是自己造就的。你不必看轻自己，你要相信你的能力是独一无二的，你也许正在完成一件了不起的事，有朝一日，你或许真的可以变的“很不平凡”，而成为大家羡慕的成功者。

一个人做自己擅长的事，脚踏实地是获致成功的另一法宝。每个人在年轻的时后都会立志，有的人想当科学家、发明家或大文豪，个个看起来志向远大。年轻人难免都会“崇拜偶像”，希望找到学习的典型，但不是每个人都能当科学家、发明家。培养一技之长，一步一步去累积自己的个人资源，才是迈向成功之路的要素之一。

也就是说，一个人成功的工作方法在于：该花的心血一定要投入，该有的过程一定要经过。人生充满变数，一个人的成败与否，不单看他的资质，而是毅力。人应该要有梦想，否则就失去了奋斗的目标与方向，但成功者的条件必须靠日积月累地去准备，你可以立志做大老板，做大文学家，但绝对不要躺在那里等待。

在选择职业应注意的事项中，不管有怎样的规定，都以选择自己喜欢、擅长的事为根本。美国著名行为学家杰克·豪尔在题为“从自己的专长开始成功”的报告中，非常明确地说明：

“人与人之间的竞争，不是聪明与不聪明的比赛，而是不同专长的比较，或者说各自在专长方面显示的能力如何，成功者是因为在专长上充分施展自己的智慧优势，而失败者是没有专长的，总是盲目的受动者。如果一个人能在自己的专长上发挥 86% 的能力指数，那么他就可以成功了。”

### 7-9.3 做自己最喜欢做的事

每个人都必须当机立断，去做自己喜欢做的事情，当知道自己已经走错方向时，就要及时地转头，朝正确的方向走，才会达到理想的目的地。如果明知错了还要继续走，最终会一败涂地。

高 TQ 的人必须这样：每天有许多事可做，但有一条原则不能变，那就是一一定要做你喜欢做的事。

很多人在寻找工作的时后，都不知道自己要做什么，或是做一些自己不喜欢做的事。

有一位机械师不喜欢自己的工作想转行，却迟迟下不了决心，因为他已经学了二十几年的机械，如果突然换一份其他工作，会感到很不适应，尽管喜不喜欢，却无法抛弃累积二十多年的机械专业知识。

他想改变，但又甩不掉过去的包袱，自己无法突破。

这是个矛盾，既然知道自己再继续做下去也不会有兴趣，就应该果断地做出决定：转行！做自己喜欢的事情毕竟是令人兴奋的，也更容易激发自己的想象力和创造力，最终取得卓越成就。

每个人都必须当机立断，去做自己喜欢做的事情，当知道自己已经走错方向时，就要及时地掉转头，朝正确的方向走，才会达到理想的目的地。如果明知错了还要继续走，最终会一败涂地。

要改变自己目前的状况。要让自己更有自信，要使自己做事更有成效，我们就必须做出更好的决定，采取更好的行动。

很多年前，一位名人讲过一句话：“你一定要做自己喜欢做的事情，才会有所成就。”

做你自己喜欢做的事情，其实是很困难的，大多数的人多半都做他们讨厌的工作，却又必须逼迫自己把讨厌的事情做到最好。

他们经常失去了动力，时常遇到事业的瓶颈，而没有办法突破，他们不断地征求别人的意见，却还是照着一般的生活方式在进行，凡事没有进展，原地踏步，这些当然不是他们想要的，但是由于种种原因，他们当中却很少有人试着去改变自己的状况，其实，要找到自己真正喜欢的工作，只需要把自己认为理想和完美的工作条件列出来就能一目了然了。

一位颇有名气的心理学家在述说最终寻找到自己最喜欢的工作的经历时这样说：运动和数学一直是罗克很喜欢做的两件事。

从小到大，罗克一直是运动健将，不仅担任过体育股长和篮球、乒乓球队长，也是学校田径队的杰出运动员，罗克曾经想过要如何把兴趣展成职业，也曾经梦想成为张德培第二。

罗克不断地问自己：这些真的是罗克自己想要的吗？罗克愿意把运动当成自己一辈子的终生事业吗？后来罗克告诉自己：靠体力过生活，并不是罗克真正喜欢过的生活，虽然罗克非常喜欢运动。

在高中和大学的时后，罗克的数学成绩一直都是名列前茅的，他也经想过，要当一位数学教授。

决定要做这件事之前，罗克列出一张理想和完美的工作条件表，他告诉自己：

∈时间一定是由他自己掌握。

≠要能不断地接触人，因为他喜欢人群。

∠必定对社会有所贡献。

▽可以环游世界。

®必须能够不断地学习与成长。

©必须能够不断地建立新的人际关系，可以跟一些成功的朋友交往。

™收入的状况可以由他的努力来控制。

罗克发现，当一位数学教授，并不能达到他理想的工作条件，于是，他又开始寻找另一个可以当成他终生事业的工作。

17 岁的时候，罗克接触了汽车销售业，因为他很喜欢车子，他想自己应该可以做的不错；真正进入了这个行业之后，他发现这个行业有非常大的特色，但是他的个性似乎并不适合，于是，他又转行了。

从 16 岁到 21 岁，罗克陆陆续续换了 18 种不同的工作，可是每次要换工作之前，他从来没有仔细想过“他到底要的是什么？”直到他把那些理想和完美的工作条件列出来。

后来罗克发现，自己有一个特点，从小到大一直很热心，很喜欢帮助别人，同学数学不会，他很喜欢教他；别人篮球打的不好，他会自告奋勇过去教他。

因为罗克相信，只要自己可以，别人一定也做的到。

在一个很偶然的机会，罗克参加了一个激发心灵潜能  $\epsilon$  Q 的课程，给了他非常大的震撼。

罗克发现，自己上了那么多的课程，学习了那么多的信息，却没有任何一个课程比得上它的老师阿尔尼·罗宾，在短短的 8 小时当中，所分享给他的那么多。

罗克想，假如他以后也能做别人所做的事情，把一些真正对人们有帮助的信息，不管用何种渠道，书籍也好，录音带也好，或是录像带也好，都能够分享给想要获得这些信息的人，那该有多好！罗克发现，这个工作完全符合他所列出来的各种理想和完美的工作条件，当他了解到这件事以后，他知道，这就是他毕生所寻找的方向。

罗克曾经听他的老师这样说过：“世界上的每一项工作都很好，但是没有任何一项工作，比他目前所做的更有意义。”因为，他可以藉由帮助别人来帮助自己。

这句话让罗克决定一辈子做这件有意义的事情，经过了七八年的坚持，他终于可以在这个行业崭露头角，让非常多的人得到非常具体的帮助。

不管是在心灵的重整，或是自信心的培养，或是业绩上的突破，或是管理思想的一些转变，它们都非常显著的改变。

以前，罗克一直把赚钱当成是非常重要的目标，后来他才发现，赚钱并不是全部，也不是绝对。

赚钱固然重要，但是罗克现在一心一意只想把所有的精力放在如何提升自己 TQ，如何提高工作质量，如何提供更多、更有价值的服务，来帮助更多想要 TQ 的人，想要更上一层楼的伙伴们。

每当罗克发现，一个人不再自我成长，觉得自己没有什么可以学习的时候，他就为他感到非常可悲。

因为，连世界最顶尖的人，都还是那么地谦虚，那么努力地成长，他们已经是全世界最棒的，却还在不断地学习如何再进步。世界顶尖的人士，一定有他们提升 TQ 的方法和道理，这些都是我们应该学习的。

如何让自己变成一位高 TQ 者呢？我们必须研究高 TQ 的人是如何思考的，他们采取什么样的行动，用什么样的态度，有什么样的想法。

他们是如何让自己更上一层楼，他们结交什么样的朋友，在他们还没有成功之前，他到底付出了多大的代价和努力？

当他们面临失败和巨大挑战的时候，又是如何坚持到底的？追根究底只有一个原因，那就是：把要做的事，做得最好。

#### 7-9.4 在强项上花费心血

没有任何借口可以解释你为什么长时间仍无法胜任一项工作。第一天你可能什么都不知道，第二天你应该懂点什么。第一次尝试一份工作，你可能没办法表现的很完美，但经过一、两天的练习，你应该比第一天做的更好。

如果一个人能把所有心血都花费到自己的强项上，结果会怎样？必然会有所建树，即是高 TQ 的人！

渥伦·哈特葛伦博士是一位博学多才的老人，他以前是淘沙一所大教堂的牧师，后来退休了。他曾经问过一位年轻人是否了解南非树蛙，年轻人坦白地说：不知道。

博士诚恳地说：“如果你想知道，你可以每天花五分钟的时间阅读相关资料，这样，5 年内你就会成为最懂南非树蛙的人，你会成为这一领域中最具权威的人。”

年轻人当时未置可否，但他后来却常常想起博士的这番话，觉得这番话真的道出了许多人生哲理。

我们大多数人都不愿意每天投资五分钟的时间(与五个钟头的时间相比实在少之又少)，努力成为自己理想中的人。

伍迪·艾伦说过，生活中 90% 的时间只是在混日子。大多数人的生活层次只停留在：为吃饭而吃、为搭公交车而搭、为工作而工作，为了回家而回家。他们从一个地方逛到另一个地方，事情做完一件又一件，好像做了很多事，但却很少有时间从事自己真正想达成的目标。就这样，一直到老死。我猜想很多人临到退休时，才发现自己虚度了大半生，剩余的日子又在病痛中一点一点地流逝。

高 XQ 的人与低 XQ 的人之间的距离，并不如多数人想象的是一道巨大的鸿沟。每天花 5 分钟阅读、多打一个电话、多努力一点、在适当时机的一个表示、表演上多费一点心思、多做一些研究，或在实验室中多实验一次。

在实践理想时，你必须与自己做比较，看看明天有没有比今天更进步——即使只有一点点。

只要再多一点能力；

只要再多敏捷一点；

只要再多准备一点；

只要再多注意一点；

只要再多培养一点精力；

只要再多一点创造力。

通常只有遇到实际的状况后，才能分辨你的能力足不足以胜任那份工作。如果你是一个外科医生，动手术时却手脚笨拙，就说明你医术不佳；如果你是一个厨师，人们无法知道你厨艺好不好，除非你准备一顿让人食不下咽的餐点，人们才会晓得。

评断你 XQ 的最佳裁判不是你的老师、消费者或是你的朋友——而是你自己！

在行动之前你自己就知道你是否足以胜任这一任务。你可以想尽办法掩饰你的无能，并祈祷没有人会发现你知道的很少、动作多么地不熟练。但终究你还是得面对自己的无能，也必须自己想办法修正。

没有任何借口可以解释你为什么长时间仍无法胜任一项工作。第一天你可能什么都不知道，第二天你应该懂点什么。第一次尝试一份工作，你可能没办法表现的很完美，但经过一、两天的练习，你应该比第一天做的更好。

别人可能也无法真正断言你是不是一个诚实的人——在实际的表现之前。只有你自己才知道自己的动机或企图；只有你自己才知道你诚不诚实、值不值得信赖；只有你自己才知道你提供的交易公不公平。

人们通常了解他们自己是不是欺骗了他人，如果自己连这点都不知道，就已经成为病态的骗子，行为上也会有严重的偏差。

不论你追求的是什么，你必须强迫自己提高能力以实现目标。这就需要钻研自己的领域。认真地研读、仔细地观看、专心地聆听这行中顶尖的人的言行举止，并效法他们的作为。

勤加练习、勤加练习、最后还是勤加练习！绝不放弃学习，而且一定要将学到的知识运用到日常生活中。

保持与这一领域的最新发明、最先进技术和最新研究的讯息渠道畅通。参加新的发布会、展示会、讨论会或其他各种集会。敏锐地观察相关的新趋势、新发现，你会为从中发觉新的可能而感到兴奋，这表示你可能已基于过去的努力而为未来发现了新的方向。你将会越来越杰出。

#### 7-9.5 主动推销自己

如果现在你仍然不太相信“自己推销自己”的原理，请向那些事业有成的人打听一下，看看他们有什么想法。你一旦问清楚了，就一定要开始实行“自己推销自己”这个好主意了。设法提高你的思考能力，使你像重要的人物一样思考。

一个敢于高 XQ 的人，随时都不离开推销自己的手段。

比如，请你想一想自己推销自己的合适方法。如果你还有一定困难，请先想想美国最普遍的一种产品“可口可乐”。你的眼睛或耳朵每天都会接触到跟“可口可乐”有关的消息好几次，那些制造“可口可乐”的人，一直继续不断地对你推销“可口可乐”，每一次都有冠冕堂皇的好借口。他们一旦停止推销时，你的购买兴趣就不会那么浓厚，最后真的会冷淡下来，那时，“可口可乐”的销售量就会显著的下降。

但是可口可乐永远不会如此，他们尽量采取“不断推销”的各种计策。

我们每天都会遇到一些要死不活、醉生梦死的家伙，他们都不想继续推销自己，他们都缺少对于自己的尊重。这种人都很随便，觉得自己很渺小，像个无名小卒，正因为他们这么想，结果真的就变成这样了。

那些要死不活的人都需要好好振作一番，要觉得自己是个一流人物，要对自己有点自信才好。

汤姆·史特莱先生是个到处吃得开的响铛铛人物，他把每天都对自己推销自己 3 次的座右铭叫做“汤姆·史特莱的独家 60 秒说辞”，随时都放在皮包内。下面就是他的说辞：

“汤姆·史特莱先生遇到汤姆·史特莱先生——一个很重要的，真的很重要的人物。汤姆·史特莱先生，你真是了不起的思想家，所以要像思想家那样设想每件事情美好的伟大的那一面。你已经拥有完成一流工作的许多能力，现在就去从事一流的工作吧。”

“汤姆先生，你确实相信自己拥有快乐、进步与繁荣，所以你只能谈论你的快乐，只能谈论你的进步，只能谈论你的繁荣。你的干劲十足，汤姆先生，你充满干劲，所以把这些干劲用到工作上吧。任何一件事都不会使你停步不前，汤姆，真的没有一件事情可以阻止你。”

“汤姆，你做事很热心，就让你的热心一直陪你做事吧。汤姆·史特莱，你昨天很了不起，今天要更了不起，现在就这么努力吧。汤姆，向前迈进吧！”汤姆认为这段说辞能帮助他成为更成功、更有影响力的人，“在我开始对自己推销自己以前，”汤姆说，“我认为自己处处不如别人，可是我一念完这段话，就觉得已经具备成功的条件，而且我们也正在努力获得成功，我一直继续努力。”

下面是建立你的“推销自己”的说辞的方法。

### 一、先选出你的各种优点

要问你自己：“我有哪些优点？”在分析自己的优点时，不能太客气。

### 二、用你自己的口气写下来，把它编成一段短文

如果有什么疑问，可以参考汤姆·史特莱的说法，请注意他怎么对自己说话。然后把这篇短文念一遍，要念的滚瓜烂熟才好。这时不要想别人，只想自己，因为你是对你自己说的。

### 三、每天至少要大声说一遍，如果在镜子前面练习更好

要全神贯注地说，要慷慨激昂地说，直到热血沸腾，精神百倍为止。

四、每天要默读好几次，需要鼓起勇气做什么时，更要读一次请随身携带，以便必要时马上派上用场。

我们还要提到一点，有许多人——可能绝大多数——对着个成功之道半信半疑，那是因为他们不相信成功是由合理的思想所致的缘故。千万不要这么想，因为你不是一般人。如果现在你仍然不太相信“自己推销自己”的原理，请向那些事业有成的人打听一下，看看他们有什么想法。你一旦清楚了，就一定要开始实行“自己推销自己”这个好主意了。设法提高你的思考能力，使你像重要的人物一样思考。

提高人的 XQ，会帮你提高各种行动的水平，使你更成功。

### 7-9.6 学会 CQ 创造性地工作

“要有更好的工作地方，设备更加齐全的地方……”这也是人么常见的借口。可是，居礼夫妇竟在荒废的老屋中成功的分离了“镭”。普雷谢在更狭窄、更破旧的木屋里，制造了近代天文望远镜。罗奇丹斯基在维也纳的仓库，学习了病理解剖学。爱因斯坦在厨房里，构想相对论。

完善个人品性，应当是自我拯救者必不可少的修身养性之道。没有这种习惯，绝不可能成就大事。创造的习惯尤为重要，这种习惯能让你超越平凡。

纽约首屈一指的毛纺织品批发商杰姆斯，有一年雇佣了一个少年杂役，名叫乔瑟夫。他每天早晨 6 点要到达富兰克林街的办公室，在 7 点 30 分办事员们到来之前，把全部办公室打扫整理好。白天一整天，还得为一位患肠胃病的董事，来回不断地送热水。

周薪升到 5 美元的时候，乔瑟夫断然地申请到外面去推销毛纺织品。他既年轻，身体又弱小，然而居然得到获准，做了推销员。不久，他便能取得订货了。

有名的 1888 年大风雪袭击全纽约。就在这大灾难之后不久，一般推销员都在将近中午时分才赶到富兰克林街的办公室，争先恐后地集拢到火炉旁，尽兴的聊着天。

那天下午相当晚了，大门开处，一股寒冷刺骨的北风直冲进来。同时，几乎冻僵的乔瑟夫，像酒醉似的摇晃着蹒跚地走进来。

“这是董事先生来上班了。”老资格的推销员讽刺地说。

“不过，我把今天应做的工作全做完了。”乔瑟夫回答道，“像这样的大雪，我更加奋发。而且在这样的天气里，不会有竞争的对手，所以给客人们看了更多的样本。我今天得到了 43 件订货。”

乔瑟夫立刻被调升为正式的推销员，薪水也加倍了。他后来成了世界最大的不动产商人。他是一个办事的天才，从来就不曾有过制造借口或辩解的念头。他知道，“今天不成”和“永远不成”两者意思相同。



“周围的人真可恶，叫我无法工作。”这也是怠惰者常找的借口。康纳的《贺尔摩斯》中的几篇，是在嘈杂喊叫的屋子的角落里写成的。乔勒瑞·山特在朋友的包围中，一边应酬着，一边挥着钢笔。写作本来是个需要高度集中精力的工作，但他们并不因有人在旁而心乱神昏，把工作耽搁下来。

由此可见，那些被世界称誉为伟人的物，之所以比普通人优秀，不外乎他们具有创造性的工作习惯。不论他们是否受惠于天赋的才能，总之他们做了天才的工作，收获了天才的果实。他们每个人都有适合自己特点的独特工作习惯，那就是：

- 1.他们在工作之际，不仅考虑眼前的事情，而且有计划长远目标的习惯。他们向着预定的目标前进，而那目标会使他们焕发出屈服于任何困难和障碍，勇往直前的力量。
- 2.他们有毅然执行计划的习惯。他们驱除分神乱心的诱惑，有为着将来而暂时隐忍的勇气。这便是有先见之明。
- 3.他们对无益于工作的事情，经常有说“不”的习惯。他们努力直趋正道，不入歧途。
- 4.他们有阅读对工作有帮助的书籍报刊的习惯。他们不断地吸收新观念和新知识。
- 5.他们有将不愉快的工作尽先尽快地处理完的习惯。他们不会因拘泥于过去，而迟缓了现在的活动。
- 6.他们有自动工作、不怠慢工作的习惯。
- 7.他们对细小的事情都有快刀斩乱麻，迅速加以解决的习惯，并能不厌其烦、仔细周到地思考下一步要做什么。
- 8.他们有强而有力并且迅速发展工作的习惯，大都习惯于很早就起来工作的人，他们不会让脚下的杂草蔓延。
- 9.他们有以优秀技工的精神工作的习惯。对工作并不太重视“量”，而更加注重“质”。绝不粗制滥造，争取每一项工作都能取得满意的成果。
- 10.他们有利用闲暇，同一时刻做两项工作的习惯，即使很短暂的时间也不虚掷，充分地加以利用，最忌浪费时间。
- 11.他们有和别人协作的习惯，善于训练他人，使其成为自己的耳目、手足和脑子。
- 12.他们有制定超过金钱价值的目标，并为之工作的习惯。完美的工作对于他们是比金钱更加的报酬。
- 13.他们有给予自己更多工作的习惯。他们不断地提高自己的能力，迅速地加快工作进度，以便能担任更多的工作，以拓宽其前进的道路，而避免限于守旧。他认真工作，给自己增加压力，并勇敢地迎接挑战。
- 14.他们对自己所做的事情负责，决不寻找不工作的借口或为自己辩解的习惯。与其为自己的运气欠佳而不平，不如鞭策自己奋发。

高 XQ 者与这些良好的习惯为友，完成了工作，并且成就了伟大的事业，十分快乐地分享着人生，所以他们憎恨借口，从不怨天尤人。

## 7-9.7 做力所能及的事

一个人应该充分积蓄能量，并将它投入到最适合自己的地方。如果你只有一种才能，你更应该淋漓尽致地发挥这项唯一的才能，而不要与那些有十项才能的人进行全方位的竞争。无论有多大的进取心，无论有多强的力量，用一种才能去做需要十种才能的工作是不可能的。伟大的头脑可以轻易地成就伟大的事业。我们只需要尽力，而不必强求，透支自己的能力是非常危险的。

高 TQ 的人应懂得：无论你从事什么行业，无论你拥有什么样的技能，你都应该力争在该领域处于优势位置，而不应强求着自己去做自己不擅长的事，尽管你可以为一个目标而有雄心壮志，但那个目标一定要合你的“胃口”。很多人就是因为在能力——可能达到的最大能力之外胡思乱想而挫败。

星期六上午，一个小男孩在他的玩具沙盒里玩耍，沙盒里有他的一些玩具小汽车、敞篷货车、塑料水桶和一把闪亮亮的胶料铲子。在松软的沙堆上修筑公路和隧道时，他在沙盒的中部发现一块巨大的石头。

小家伙开始挖掘岩石周围的沙子，企图把他从泥沙中弄出去。他是个很小的男孩，而岩石却相当巨大。手脚并用，似乎没有费太大的力气，岩石便被他连推带滚地弄到了沙盒边缘。不过，这时他才发现，他无法把岩石向上滚动，翻过沙盒边墙。

小男孩下定决心，手推、肩扛、左摇又晃，一次又一次地向岩石发起冲击，可是，当他刚刚觉得取得了一些进展的时候，岩石便滑落了，重新掉进沙盒。

小男孩气的哼哼直叫，使出吃奶的力气猛推猛扛。但是，他得到的唯一回报便是岩石再次滚落回来，砸伤了他的手指。

最后，他伤心地哭起来。这整个过程，男孩的父亲从居室的窗户里看的一清二楚。当泪珠滚过孩子的脸庞时，父亲来到了孩子跟前。

父亲的话温和坚定：“儿子，你为什么不用上所有的力量呢？”

垂头丧气的小男孩抽泣道：“但是我已经用尽全力了，爸爸，我已经尽力了！我用尽了我所有的力量！”

“不对，儿子，”父亲亲切地纠正道，“你并没有用尽你所有的力量。你没有请求我的帮助”。

但这时一个人走过来说：“孩子，做事不要力所不及，请多发挥自己的长项吧！”

这个故事说明了什么，各有答案，但如果这不是一个小男孩，而是一个在工作中谋生的成人，我们更同意最后那人的观点。安德鲁·卡耐基曾经说：“我不会帮助那些缺乏成为企业领袖的

雄心壮志的年轻人。”

要敢于树立这样的目标！力争成为一个企业的主管、经理或总裁。不管你目前的职位有多高，仍然应该警示自己：“我的职位应该在更高处。”要敢于梦想，要立下更大的决心：“得到让人羡慕的职位，并且发誓一定要为之竭尽全力。”

经常有些人问，他们能否克服危机？他们是否具有与众不同的价值？我们的回答是：“你当然可以克服危机。你完全有克服危机的潜力。但你最终是否一定能克服危机，就完全取决于你自己了。如果你具有一种克服危机的力量和愿望，就没有什么可以阻挡住你；如果你没有这样的力量和愿望，即使你接受过再好的教育、再有利的外界因素都不足以让你克服危机。”

对于一个人的生命来说，没有什么比你的人生态度更重要的了，这种态度包括你对自己的评价以及你对未来的愿望。如你的人生态度消极而又狭隘，那么与之相对应的就是平庸的人生。你必须以比普通人更高的眼光来看待自己，否则你就永远只能是一个小职员。你必须期望自己能拥有更高的职位，并激励自己努力去得到它，否则你将永远也得不到它。切莫怀疑自己有实现目标的能力，否则就会使你自己的决心大打折扣。只要你一直憧憬未来，你就是在向着目标迈进。

如果你有足够的决心并为之付出了坚韧的努力，你就有成为本企业合伙人的可能，而不再是一个小职员。如果你不具备这样的决心，就会看到那些条件不如你，但有着更大决心的人跑到你前面去。如果你不好好利用机会往上爬，你就只好抱怨运气不佳了。

一位作家说：“我对于那些刚刚步入社会的年轻人的建议是：开始时就要有明确的理想和坚定的目标，除非你已经实现，否则绝不要轻易放弃。”

我们很难想象，一个人的成长在很大程度上依赖于某种激励。可以说，人的每一次行动都需要激励。如果缺乏内在的动力，我们就不会自觉地去任何事情。对一个普通人来说，生命中最大的推动力往往来自于要在社会上安身立命、出人头地的愿望。

正是一种神秘的力量将亚伯拉罕·林肯从小木屋推向了白宫；对北极的幻想使探险家罗伯特·皮里树立了征服地球极点的目标，在经历了无数次的失败之后，这个幻想终于将他送到了地球的极点；坚定的理想同样使得年轻的本杰明·迪斯累利从英国社会的下层步入上层，直到最后成为一个世界大国首相，居于社会和政治权力的中心。

所有来自社会底层的那些高 XQ 的人都有着相同的经历，他们在自己前进的道路上都受到一种强大内力的牵引，这种力量几乎使他们无法抗拒。

这种内在的克服危机的推动力，是我们生命中最神奇、有趣的东西。它存在于每个人身上，就像自我保护的本能一样。在这种求胜本能的驱使下，我们步入了人生赛场。如果没有它，我们可能还停留在野蛮人的阶段，或许还居住在山洞里，文明也不会出现。如果没有这种神奇的东西，也就不会有大城市，大工厂，不会有铁路和汽船，不会有美丽的住宅和公园，也不会有绘画、雕塑和书籍。

人们工作的最好回报是实现了自我，超越了自我，并且通过努力实现了克服危机的理想。就像演说家在最激动人心的时刻，会使自己溶化到雄辩的烈火中一样。无论在艺术领域还是在

商业活动中，无论在科学事业还是日常生活小事中，幸运之神总是与优秀的人相随。

我们通过有效的工作来获得自己所追求的东西，来实现自己克服危机的雄心壮志。在向上攀登的过程中，我们必须付出巨大的努力，并承受一般人所难以承受的艰辛。这也是富人子弟难以取得个人成功的原因之一。他们往往缺乏向上攀登的巨大动力，但是，正是这种动力激励着我们去实现自己的理想。每个人的成长历程表明，进取心是所有想高 TQ 人的领路人，正是进取心为他们的前进开辟了道路。

当然，仅有强烈的进取心还不够，要成为显要人物还得配合上两个翅膀：丰富的知识和良好的判断力。否则即便你具有了雄心壮志也只能与成功擦肩而过。我们曾见过一种精巧的机器，它可以在钢板上打洞而没有噪音，它之所以能做到这一点，靠的是它的一个巨大的平衡轮。这个平衡轮为完成任务储存了巨大的能量、速度和动力。一旦将平衡轮从这台机器上移走，整台机器就会散架。在这里，平衡轮就是机器的关键零件。同理，对一个人来讲，常识和判断力就是平衡轮。如果一个人不具备这两点，他再大的愿望也仅仅是愿望而已。

佛朗罗曾经说：“应仔细地分析一下自己，最重要的是要看清自己可以在哪一方面赢得成功。”

每个人都有属于它自己的工作。在金融巨头摩根和钢铁大王卡内基看上去很简单的事情，对你来说也许根本无法完成。你也许可以做到摩根不能做到的事情。因此，要紧的是，你应该真分析一下自己适合做什么，恰当地估计自己成功的可能性，这有助于你今后的事业。

权衡自己的能力，知道自己到底能做些什么，避免制定过高的目标，对于我们来说都是非常重要的。

### 7-9.8 遵循“一件事原则”

把你需要做的事想象成是一大排抽屉中的一个小抽屉。你的工作只是一次拉开一个抽屉，令人满意地完成抽屉内的工作，然后将抽屉推回去。不要总想着所有的抽屉，而要将精力集中于你已经打开的那个抽屉。一旦你把一个抽屉推回去了，就不要再去想它。

拯救自己的办事法则之一是：一个人的精力是有限的，把精力分散在好几件事情上，不仅不是明智的选择，而且也是不切实际的。在这里，我们提出“一件事原则”，即专心地做好一件事，就能有所收益，能突破人生困境。这样做的好处是不至于因为一下想太多的事，反而一件事都做不好，结果两手空空。

想取得自我拯救成功的人，不能把精力同时集中于几件事上，只能关注其中之一。也说，我们不能因为从事分外工作而分散了我们的精力。

如果大多数人集中精力专注于一项工作，那么，他们都能把这项工作做的很好。

在对一百多位在其本行业获得杰出成就的人士的商业哲学观点进行分析之后，有人发现了这样一个事实：他们每个人都具有专心致志和明确果断的优点。

做事有明确的目标，不仅帮助你培养出能够迅速做出决定的习惯，还会帮助你把全部的注意

力集中在一项工作上，直到你完成了这样工作为止。

最成功的商人都是能够迅速而果断做出决定的人，他们总是首先确定一个明确的目标，并集中精力，专心地朝这个目标努力。

伍尔渥斯的目标是要再全国各地设立一连串的“廉价连锁商店”，于是他把全部精力花在这件工作上，最后终于完成了此项目标，而这项目标也使他成为了高 TQ 的人。

林肯专心致力于解放黑奴，并因此使自己成为美国最伟大的总统。

李斯特在听过一次演说后，内心充满了成为一名伟大律师的欲望，他把一切心力专注于这项目标，结果成为美国最知名的律师之一。

伊斯特曼致力于生产柯达相机，这为他赚进了数不清的金钱，也为全球数百万人带来无比的乐趣。

海伦·凯特专注于学习说话，因此，尽管她又聋、又哑，而且又瞎，但她还是实现了她的明确目标。

可以看出，所有成功者都把某种明确而特殊的目标当作他们努力的主要推动力。

专心就是把意识集中在某一个特定欲望上的行为，并要一直集中到已经找出实现这项欲望的方法，而且高 TQ 的人直到将为之付诸实际行动为止。

自信心和欲望是构成高 TQ 的人的“专心”行为的主要因素。没有这些因素，专心致志的神奇力量将毫无用处。为什么只有少数人的人能够拥有这种神奇的力量，其主要原因是大多是人缺乏自信心，而且没有什么特别的欲望。

对于任何东西，你都可以渴望得到，而且只要你的需求合乎理性，并且十分热烈，那么“专心”这种力量将会帮助你得到它。

假设你准备成为一位著名作家，或是一位杰出的演说家，或是一位杰出的商界主管，或是一位能力高超的金融家。那么你最好在每天就寝前及起床后，花上 10 分钟，把你的思想集中在这项愿望上，以决定应该如何进行，才有可能把它变成事实。

当你要专心致志地集中你的思想时，就应该把你的眼光投向 1 年、3 年、5 年甚至 10 年后，幻想你自己是这个时代最有力量的演说家；假设你拥有相当不错的收入；假想你利用演说的金钱报酬购买了自己的房子；幻想你在银行里有一笔数目可观的存款，准备将来退休养老之用；想象你自己是位极有影响力的人物，假想你自己从事一项永远不用害怕失去地位的工作……唯有专注于这些想象，才有可能付出努力，美梦成真。

一次只专心地做一件事，全身心地投入并积极地希望它成功，这样你的心里就不会感到精疲力竭。不要让你的思维转到别的事情、别的需要或别的想法上去。专心于你已经决定去做的那个重要项目，放弃其他所有的事。

了解你在每次任务中所需负担的责任，了解你极限。如果你把自己弄得精疲力竭而失去控制，那你就是在浪费你的效率、健康和快乐。选择最重要的事先做，把其他的事放在一边。做的

少一点，做的好一点，才能在工作中得到更多的快乐。才是一个快乐的 TQ 人。

## 第八章 TQ 是智慧时代中的自我价值与认同的基础

贺兰博士（Dr. John L. Holland）在他所著的「职业的选择」（Making Vocational Choices）书中，有如下的描述：「不管经过多少辩论、研究或者理论，职业指南——即将人与工作配对的目标，古今内外皆同。与职业指南创始人巴森兹（Parsons 1909）的时代相比，我们的发明、技术、理论和方法，已更加五花八门及包罗万象，但是目标仍然是要帮助人找到可以得心应手且发挥所长的职业。」

在贺兰博士的书中，有两句话值得我们注意：「职业指南的目标是要帮助人「找到可以得心应手」，而且「发挥所长」的职业。」这两个条件对个人认同和自我价值都有重大的含意。一个人要是不能在工作中发现所长，通常就不会对自己感到满意；若不能感受到自己的工作技术十分纯熟，自尊心就会受到打击。

我们的教育及社会训练，使我们极其看重能够有一份好工作，并且能胜任愉快，这是一个极端现实主义的社会。所以我们对自我价值的评量，多半是看自己所作的事，而不是看自己是怎样的人，但是这种态度，会使我带来难题，因为智能时代的高科技可能会令我们不再感受到自我的价值存在。

### 8-1 「智慧」族面临的挑战

智能时代的特征，不只是人类文明快速的成长，同时也遭受经济的不稳定，通货膨胀、高利贷和失业频频侵袭。对成千上万的「智慧族」而言，最严厉的挑战就是要找份职业，失业和失去自尊常一起涌现。在一个以工作为导向的智能时代里，没有职业，心中必然不是滋味，而惟有应用 TQ 之技巧，使其成为 TQ 人，方能应付这些挑战。

现今的失业危机中，有三类型人特别容易受到伤害。第一类型为被失业严重打击的人，就是工厂的工人，他们面临双重的压力：一方面「通货膨胀」会导致减少货品产量，而「自动化生产线」造成他们的工作由机械和机器人所取代，这两种发展对人的自尊都有损害。别人不买你制造的东西，这个事实很难去面对；机器会做得更好、更快，这事实也令人难以接受，所以若不善用 TQ 技巧，将使劳工问题趋于严重，而致无法收拾。

第二类型是年轻人：由于很多职业都需要经验，而刚毕业的年轻人，都很难找到高于最低工资的工作，这对自尊的影响会十分明显。有一位年轻朋友说：「我曾经期望在大学毕业后，开始自己的生活，但是找不到职业，我只好回到以前的老本行——依靠父母。」失业的问题造成青少年期的延长，结果使许多青年人延长了与自我价值的挣扎。我们的社会不惯于迟到的满足，可是无法找到工作，是需要有接受迟到的满足的能耐，而 TQ 正可应付这样的情形。

第三类型是中级以上的智慧时代人员（Intelligence Workers），也饱受失业的冲击。这些人以往曾因成功被人看重，而得以不断往上升。在经理阶层中的失业危机，最容易造成一个新的社会现象——怀才不遇。有一位失业的总裁说：「在董事会决定要关闭公司时，我还没觉得怎样。但是我所没有预备好的，是那份全然被拒绝的感受，我奔波了几个月，却一点头绪也没有，这种压力几乎超过我和我的家人所能忍受的。」然而 TQ 却是治愈此类症状之良方。

曾经有职业的人，还受到另外一类对自尊的打击：许多以前所购买、自我价值感所依赖的东西，现在都买不起了。失业者可能必须放弃许多曾经拥有过的东西。此外，银行的威吓和房屋所有权被收回等，更令他们的自尊荡然无存。有一个人说：「我平生第一次不能用信用卡来买东西时，我感到无助和羞愧，不敢相信这种事居然会发生在我身上。」

没有机会从事生产，没有经济能力，这些现实是今日世界上十分之一以上的人所要面对和胜过的。失业的挑战影响我们的社会到一个程度，以至我们必须重新检讨过去的信念，即自我价值和认同是在乎我们所做的事，而不是我们是怎样的人。如果我们的价值等于我们的职业，今天我们就可能落入很深的困境中。我们显然必须为自尊建立一个新的基础，而 TQ 正是这一个新的基础和重新出发的源泉。

## 8-2 TQ 可以治疗缺乏职业满足感症

缺乏职业满足感是另一个对自尊很大的挑战。虽然这并不是个新问题，在现今社会中却非常真实。让我们看见三个职业满足感的主要来源：看见完整成品的机会，与其他工作人员互相切磋的机会，以及拥有改进和创新的机会。

高科技的智能时代要求作业员周而复始的做同样的工作，通常效率及效能都很高。这表示工人很少有机会看见自己的工作对成品有何价值。一位年轻人说：「我负责制造人造卫星芯片。」对这些人造卫星的用途为何，他茫无头绪。他对工作感到厌烦，也没有任何满足感，因为他没有看到这些人造卫星究竟对人类有多重要。

灵巧的工匠已经被机械操作员所取代。虽然在竞争激烈的市场中，若要能生存，或许必须这样做，然而这对工人的情绪智商 EQ 与体智商 PQ 甚至全人智商 TQ 绝对没有好处。一个工作若不容许工人看见全部的成品，他们会感到不满足、厌烦、和没有意义，最后是觉得没有价值。如果你从事这类职业，你需要想办法，如何看你的工作才会增加你对手中所做之工的价值观。如果那位压印人造卫星芯片的年轻人，跟着芯片到目的地，就会看到芯片到达发射中心，成为发射系统的一部份，看见航天飞机翱翔于宇宙之中了。他了解到他的成品很重要，可以真正的实际应用，这样，他的工作就会有新的意义，这就是我们要倡导 TQ 全人智商的真义——要整体均衡的了解全貌并发展应用。

有机会与其他同事相互交换心得，是职业满足的第二类来源；智能时代下之高科技职业使这一点难以充份实现，当工厂重新装修之后，可能有一半职员因此被解雇。新的工作环境很舒适，也学会了如何操纵那些机器，机器的效率完美极了。然而有人喜欢和大伙儿在一起，过



去一边讲话一边做得很起劲，现在却发现自己被关在一个满了仪器、按钮和控制仪的房间里，留在这隔离的空间里愈长，就变得愈忧郁，并且可能抱怨说：「工作的时候没有人可以分享，使我无法感受到工作的乐趣。」，所以全人智商 TQ 里的群体智商 GQ 即能解答并满足上述现象。

如果您还是决定继续这份工作，因为您有一个小家庭要负担，您就可以利用群体智商 GQ 在工作中和别人交朋友。若能提早半个小时上班，这需要一点体智商 PQ 并改变休息时间，就可以与同事们在一起；这样，就有了动力，去重新感觉工作的价值。所以不妨运用您的创造智商 CQ 试着去重新安排工作环境，来切合你的需要。不要白费心力怨叹命运，或咒诅机器。机器是我们未来智慧时代的一部份，我们必须与它们共存，而不让它们控制我们的自我价值感，这就是我们所要提升灵智商 SQ（包括心灵智商 sQ 及潜能智商  $\epsilon$ Q）的原因了。有了 TQ，就必然会增加现在工作的满足感，甚至可能为自己创造一个更好的职业。

如果你的职业不容许你发挥创造智商 CQ，那怎么办呢？许多人有太多东西要做，以至于似乎不能拨出时间来研究怎样可以做得更好，此时如果缺乏执行智商 XQ，便开始讨厌自己的工作，而自尊也掉到了谷底，使 TQ 大大下降。但是你必须作一个选择！发挥您的脑智商 IQ，或者是一辈子不断告诉别人，您怎么工作过度、怎样不满，或者是作一些改变。即使这样做会牺牲工作，也在所不惜。」

### 8-3 TQ 可解决困境，并开创新局面

现今时代，我们可以不断看见一些，决心超越环境而活，不向每日生活的危难低头的人，这些人总是令我鼓舞。最近看到一辆汽车上，保险杆上有张贴纸：「如果这世界给你一个柠檬，你就做柠檬汁吧。」，这就是 TQ 里的潜能智商  $\epsilon$ Q 的精神，它鼓励了我们为现今的职业困境，寻求新的局面。

发展非职业的兴趣，即是发展全人智商 TQ。如果智能时代高科技社会的挑战，妨碍了我们由职业中寻得自我价值，那么我们最好转往别的地方以得着满足。TQ「适应能力」是解决这困难的密钥，面对工作上的转变，我们也需要跟着改变。我们可以照过去的方法一成不变，或可以因适应环境而变。

自愿义务工作，乃是 TQ 里的心灵智商 SQ 的表现。1980 年代是个委身服务的时代，但是到了 1990 年代的后半，似乎没有任何人自愿做甚么事情，赚钱再次成为注目的中心。老年人不再有人去探访，小孩子也没有人去辅导课业。公众的冷漠，加上逐渐减少的服务预算，造成了一个危机。

爱人如己是源自于 TQ 里的灵智商 SQ，是自我价值恢复的重要基础。只要我们再次愿意投入，现代科技倒是给了我们机会，去从事富创意性 CQ 的活动。有一位医院的护士，她在台湾南部为原住民小孩辅导课业，这有价值吗？她说：「有的，有时候我的工作非常刻板，守着那些医疗仪器太沉闷，处理死人也会有压迫感。可是当我与这些小孩子在一起，我可以感觉到

生命。我知道我使他们与以前有不同，而我也同样被他们所改变。」

考虑国外的机会，这样可以发挥您整个的灵、魂、体智商，因为世界上大部份的财富，掌握极少数人的手中，这已经不是秘密了。其实，只有富人才有闲去发展智能高科技的社会——其余的人则忙于设法填饱肚子。如果你对自己马不停蹄的生活感到厌倦，为什么不去帮助别人为生存而作努力？为甚么不用你的技能，改变在第三世界中一些人的生活？这可重塑您的自我价值与认同，而发展成高的 TQ。

您知道，您可以带来改变，不是改变全世界，而是可以改变某些重要的人。如果您不满足于按电钮，为甚么不去帮助人呢？如果您厌倦于写人工智能程序，为甚么不教导别人去做？以上只是对现代智慧时代科技社会的挑战可能有的几种反应。太多的人只是坐在那里，等待一些好事临到。他们希望事情有所改变，却不愿意采取必要的冒险，以促成所渴望的改变，所以不要像他们——要采取行动，要发挥您的执行智商 XQ。

怀疑论者会说：「这些都是好主意，但却不适用于我的情况，我有一份僵死了的工作，我对它一点办法也没有，我是整个系统的牺牲品。」我想，持怀疑论的人是放弃的人。应该发挥您的创造智商 CQ 及执行智商 XQ，且试过十种新想法之后，再来下结论说：这样也无法令人满足。

好事情不会轻易得着，而我们每放弃一次，自尊就往下掉一级。我们不能容许自己怨叹环境，在背后议论别人，而不去致力于改变。不要让工作系统引诱我们进入消极的思想模式，破坏自尊，贬抑造物者造我们所赋之期许的感受；让我们享有高 TQ，来掌管自己的生活及决定自己的命运。

按电钮和操纵机器都好的，但如果我们里面有一个强烈的感觉说：「我应该比按电钮更有用。」那么就应采取行动。如果为了肚腹之需，我们可以按电钮，可是我们还可以参与其他的活动发挥执行智商 XQ，例如：爬山—PQ、阅读及学习—IQ、创作—CQ、辅导—EQ、教导—GQ、参加公益活动—SQ，来整体提升我们的 TQ，使我们成为更高价值的全人智商 TQ 人。

## 8-5 DQ vs TQ

在这个高科技的智能时代里，每一个人都必须努力提升我们的全人智商 TQ，并且需要整体及均衡发展，也就是灵智商里的心灵智商（SQ）及潜能智商（εQ）、魂智商里的脑智商（IQ）、情绪智商（EQ）、创造智商（CQ）、执行智商（XQ）、以及体智商（PQ）、群体智商（GQ）等，为什么我们要列出这些智商呢？因为有鉴于现在书市里充斥着许多有关心灵净化及智商提升的书，但都只是偏重于某单一智商，然而若是要做心灵净化及智商提升并非只偏重于某一方面就可以做到，而必须去探讨我们的总体智商，更何况我们的人类复杂到无法用现今的先进科技或医学来完全透视它的整体功能，所以单一智商的提倡便会带来危险的后果，这就是我要研究及提倡「全人智商」TQ 的根本原因所在。

综观本书，每一种智商都是非常重要的，而且必须求整体均衡的发展才能显出其宏效，因为

若是提升单一智商可能会妨害其他智商的发展，那就不是「全人」智商 TQ 人，而是发育不良的「缺陷」DQ 人（Defective Intelligence）。反之，若是全面均衡地提升「全人智商」，就能做一个智慧时代快乐成功的 TQ 人。

附录： 问卷

SQ

※你是否是你想要成为的人

【测试目的】检测自我实现与我控制的能力

【测试要点】I 认真考虑每一道题，从 A.B.C 中选出你最符合的一项

II 力求真实快速，时间不超过 12 分钟

【测试题目】

1.你觉得你生活中遇到的许多事和每天所发生的情况都不再你的控制之中吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

2.在你看来，你只有更努力地工作、工作的时间更长，才能满足人们对你的期望。

A.几乎不必      B.偶尔      C.经常

3.人们对你提出的好主意会给予批评吗？

A.几乎不      B.偶尔      C.经常

4.与他人谈话后，你感到比谈话前还糟吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

5.当你希望把话讲下去时，有时打断你吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

6.当你与他人交往时，你通常会感到生气或者灰心丧气吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

7.你知道怎样才能真正了解一个人需要什么吗？

A.经常      B.偶尔      C.不一定

8.别人把混合在一起的信息提供给你时，你会注意到吗？你知道怎样处理这些信息吗？

A.经常      B.偶尔      C.不一定

9.在生活中，你觉得得不到重要人物的赏识吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

10.在群体中或会议上你觉得常受到他人的谴责吗？

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

11.在谈话中，你感到对方总是高你一等吗？

TQ

A.几乎没有      B.偶尔      C.经常

12.他人怎样评价你处理人际关系的技巧？

A.超凡      B.一般      C.糟糕

13.在下列领域，你取得了相似的成功吗？事业、经济、家庭、健康、浪漫的关系、友谊、身体的成长、精神

A.平衡发展

B.大部分是平衡发展

C.不平衡

14.当你与别人开始谈话时，你总是希望在谈话中能得到你所喜欢的东西，还是仅仅谈什么算什么？

A.知道什么是你想要得到的

B.两者的因素都有

C.谈什么算什么

15.当你与他人谈判或达成协议时，你的注意力是集中在满足于你的成果呢？还是满足于对方的成果？

A.自己的和对方的均等

B.主要是自己的

C.主要是对方的

16.当你与某人的意见不一致时，你能说服对方考虑一下你的观点吗？

A.经常      B.偶尔      C.几乎不能

17.人们与你谈过话后会感到目的明确吗？

A.经常是      B.偶尔      C.几乎不是

18.你知道在什么时候你会屈服于侮辱吗？

A.是的

B.不太知道

C.实际上不知道

19.你觉得改变和改进某种状况得用很长时间吗？

A.在有些条件下

B.在许多条件下

C.在大多数条件下

20.你是与他人协作完成更多的工作还是主要靠自己在做？

A.主要是与他人协作

B.两者都是

C.主要靠自己

21.你觉得你的感情无法控制吗？

A.几乎不是      B.偶尔      C.经常

22.你为何读此书？

A.个人的原因

B.因为这看起来还是件好事

C.出于其他某些原因

23.当你想办法去与他们交往和说服别人时你清楚你做什么吗？

A.经常      B.偶尔      C.几乎不

24.在生活上你是胜者吗

A.毫无疑问

B.并不像自己应该做到的那样

C.根本不是

25.你觉得你自己怎样？

A.非常棒而且自豪

B.相当好

C.没有信心

26.你觉得你有能力使你的生活变得像你所希望的那样吗？

A.完全有      B.很有      C.不完全有

※你具备多少应急能力？

【测试目的】检测出你对于某些事情发生的反应和个性如何。

【测试要点】抓紧时间,真实作答。

【测试题目】

- 1.你是否具备急救知识——那怕是最起码的急救知识？
- 2.你是否见血就晕,一时不能恢复常态？
- 3.你看护过病人吗？
- 4.在街上遇到事变时,你的反应怎样？
  - A.退避三舍；
  - B.好奇而走近围观；
  - C.看看自己是否能助一臂之力。
- 5.假如你是事变的见证,你是否能积极配合有关部门，陈述经过的情形？
- 6.假如有人衣服突然着火，你会：
  - A.拿水浇灭它。
  - B.替他把着火的衣服脱掉。
  - C.用毯子把他裹起来。
- 7.你是否有适量的运动？如户外运动、步行、种花、家务劳动及正常的娱乐活动。
- 8.假如你遭到意外的打击，你会：
  - A.感觉头昏眼花，不过几秒钟后就恢复。
  - B.不知所措，以至数分钟之久。
  - C.一段时间内都处于伤感、悲痛之中。
- 9.当他人叙述以往经历或说笑话时，你的记忆速度是否与其他人相同或略胜一筹？
- 10.你到了一个陌生的地方以后，能否作相当准确的叙述。
- 11.你对陌生人的第一次印象是否较准确？
- 12.你是否有丰富的想象力。
- 13.你对下列各物，是否有害怕之感？
  - A.老鼠、蛇。
  - B.黑暗和传说中的鬼神怪物。
  - C.大声。
- 14.有些人在遇到危急的时刻(不论疾病或意外)，他们会很镇静，你可曾有过这种情况？
- 15.如果有人在匆忙中告诉你一付事，你能：
  - A.记住一部分。
  - B.忙乱之中，一点也记不得。
  - C.完全记住。
- 16.假如你去补牙而你有痛感，你会：
  - A.马上告诉医生。
  - B.忍着痛，希望快点补好。
- 17.你相信自己如果决意要得到一件东西，你一定能够得到吗？



- 18.过马路时假如你被夹在车辆之中，你会？
- A.退回原处。
  - B.仍然跑过去。
  - C.站立不动。
- 19.你觉得很难使你的下层或比你年轻的人服从你吗？
- 20.肉体上的痛苦和不舒服，你能忍受吗？
- 21.当你知道将要遭遇不愉快的事时，你会？
- A.自我进入恐怖状态。
  - B.相信事实并不会比预料的差。
- 22.如果有人给你介绍工作，你会选择？
- A.工资中等而不需负责的。
  - B.工资高但责任重的。
- 23.当你要做出一项决定时，你是否？
- A.犹豫不决。
  - B.审慎但果断。
- 24.你对自己所做的一切肯负责否？

## IQ

### ※社会性智力测验

选择题：每题时限 1 分钟

1.不应该拿别人的生理缺陷开玩笑，因为：

- A.别人会责骂你
- B.法律禁止这样做
- C.这有伤对方的自尊心
- D.只有说别人好，才是礼貌的

2.不应该在阅览室内大声喧哗，因为：

- A.扰乱秩序，影响他人学习
- B.这是阅览室规则，违背要受批评的
- C.一个人大声说话，会把别人的注意力吸引过去
- D.大声喧哗像小孩子的行动

3.别人向你问路，不应置之不理，因为：

- A.别人一定有急事，应该帮助他
- B.主动回答能给人留下好印象
- C.不理人家可能遭到责骂
- D.回答了别人，对方可能会表示感谢

4.自行车应该带有牌照，因为：

- A.这能表明车的类型
- B.便于工厂和商店统计自行车的数量
- C.便于确认和管理
- D.历来如此

下列各题，请从五个词中找出含义与众不同的一个，每题时限 1 分钟：

5. A.凶恶 B.担心 C.狰狞 D.阴险 E.狠毒

6. A.浪费 B.奢侈 C.排场 D.铺张 E.庄重

7. A.拘泥 B.模仿 C.懈怠 D.因循 E.守旧

8. A.谎言 B.失真 C.误传 D.错误 E.失言

9. A.储蓄 B.蓄留 C.无意 D.蓄意 E.预留

10. A.盲从 B.顺从 C.从众 D.出众 E.服从

EQ

※你的情绪稳定性如何？

【测试目的】检测情绪适应性，衡量心理是否健康？

【测试要点】 1.对下面 210 题，逐一做出肯定或否定回答，不能确定则选择“？”

2.不要过多思考每题细微意义，最好凭第一印象回答

3.时间不限

【测试题目】

- 1.你认为你能像大多数人那样行事
- 2.你似乎都碰到倒霉的事。
- 3.你比大多数人更容易脸红吗？
- 4.有时一个念想总在你脑中反复出现，你想打消它，但办不到。
- 5.你有想戒除而戒除不掉的嗜好吗？如吸烟
- 6.你是否总是感觉心情良好并精力充沛。
- 7.你常常为自罪感到烦恼吗？
- 8.你是否觉得你有点骄傲？
- 9.早上醒来时，你是否经常感到心情抑郁？
- 10.即使在犯愁的时候，你也极少失眠吗？
- 11.你时常感到闹钟的滴答声十分刺耳，难以忍受吗？
- 12.你对于那种看上去很在行的游戏，想学会它并享受其乐趣吗？
- 13.你是否食欲不佳？
- 14.你在实际上没有错的时候，是否常常寻找自己的不是？
- 15.你常常觉得自己是失败者吗？
- 16.总体来说，你是否满意你的生活？
- 17.你通常比较平静，不容易被烦扰吗？
- 18.在阅读的时候，如果发现标点错误，你是否觉得很难弄清句子的意思？
- 19.你是否通过锻炼或饮食限制有计划的控制体重？
- 20.你的皮肤非常敏感和怕痛吗？
- 21.你是否有时觉得你所过的生活是令你父母失望的？
- 22.你为你的自卑而感到苦恼吗？
- 23.在生活中，你是否能发现许多愉快的事？
- 24.你是否有时觉得你有许多无法克服的困难？
- 25.你是否有时强迫自己洗手，尽管你明明知道你的手很干净？
- 26.你是否相信你的性格已由童年时的经历所决定，所以你无法改变它？
- 27.你是否时常感到头脑发晕？
- 28.你是否觉得自己犯了不可饶恕的罪过？
- 29.总的来说，你是否很自信？
- 30.有时你不在乎将来怎样吗？

TQ

- 31.你是否总是感到生活非常紧张？
- 32.你有时为一些细微平常的小事总缠绕在思想中而烦恼吗？
- 33.不管别人怎么说，你总是按自己的决定行事？
- 34.你比多数人更容易头痛吗？
- 35.你常有对自己的所做所为进行忏悔的强烈愿望吗？
- 36.你是否常常希望自己是另外一个人？
- 37.平时你感到精力充沛吗？
- 38.你小的时候害怕黑暗吗？
- 39.你是否热衷于某种迷信仪式？
- 40.你觉得控制体重困难吗？
- 41.你是否有时感到面部、头部、肩部抽搐？
- 42.你是否常觉得别人对你非难？
- 43.当众讲话是否是你感到很不自在？
- 44.你是否曾经无缘无故地觉得自己很悲惨？
- 45.你是否常常忙忙碌碌似乎有所求，实际上不知所求？
- 46.你常担心抽屉、窗户、门、箱子等东西是否锁好吗？
- 47.你是否相信上帝、命运等超自然的力量控制你的生老病死？
- 48.你很担心自己得病吗？
- 49.你是否相信此时此刻所得到的幸福，最终不得不偿还？
- 50.如过可能的话，你将在许多方面改变自己吗？
- 51.你觉得自己的前途乐观吗？
- 52.面对艰难的任务，你是否会发抖及出汗？
- 53.上床睡觉之前，你常按程序检查所有的电灯、瓦斯和水龙头关好没有？
- 54.如果事情出了差错，你是否常把它辩解为运气不佳，而不是方法不当？
- 55.即使你认为自己仅仅是着凉了，你也一定要去看病吗？
- 56.你很关心自己是否比周围大多数人都生活得更好吗？
- 57.在一般情况下，你是否觉得自己颇受大家的欢迎？
- 58.你是否有过自己不如死了的想法？
- 59.即使知道对你不会有伤害，你也对一些人或事担惊受怕吗？
- 60.你是否小心翼翼地在家储存一些食品或粮食，以防食物短缺？
- 61.你是否曾感到有一种坏念头支配着你？
- 62.你是否常感到精疲力竭？
- 63.你是否做过一些使你终身遗憾的事？
- 64.对于你的决定，你是否总是充满信心？
- 65.你常感到沮丧吗？
- 66.你比其他人更不容易焦虑吗？
- 67.你特别害怕和厌恶脏东西吗？
- 68.你是否常感到自己是某种无法控制的外力的受害者？
- 69.你被认为是一个体弱多病的人吗？
- 70.你常常无缘无故地受到责备和惩罚吗？

- 71.你是否觉得自己很有见地？
- 72.对你来说，事情总是没有希望吗？
- 73.你常无缘无故为一些不实际的东西担心吗？
- 74.在外面，如果遇到火灾，你是否先计划怎样逃脱？
- 75.做事情，你是否总是设计一个明确的计划而不是碰运气？
- 76.你家里有一个小药箱来保存你以前看病剩余的各种药物吗？
- 77.如果有人训斥你，你记在心理吗？
- 78.你是否常为一些你做过的事情感到惭愧？
- 79.你和多数人一样爱笑吗？
- 80.多数时间里你都为某些人或事感到忧心忡忡吗？
- 81.你是否会因为东西放错了地方而烦躁难受？
- 82.你曾经用扔硬币或类似完全凭机率的方法来做决策吗？
- 83.你非常担心你的健康吗？
- 84.如果你发生了意外事故，你是否觉得这是对你的报应？
- 85.当你注视自己的照片时，你是否感到窘迫，并抱怨人们总不能公平地对待你？
- 86.你常常毫无原因地感到无精打采和疲倦吗？
- 87.如果你在社交场合出了丑，你能很容易忘却它吗？
- 88.对于你所有的花费，你能详细记账吗？
- 89.你的所做所为是否常与习惯及父母的希望相悖？
- 90.强烈的痛苦和疼痛使你不可能把注意力集中在你的工作上吗？
- 91.你是否为你过早的性经验而后悔？
- 92.你家里是否有些成员使你感到自己无能？
- 93.你常受到噪音的打扰吗？
- 94.坐着或躺下时，你很容易放松吗？
- 95.你是否很担心在公共场所里传染到病菌？
- 96.当你感到孤独时，你是否努力去友善待人？
- 97.你是否经常为难以忍受的搔痒而烦恼？
- 98.你是否有某些不可宽恕的坏习惯？
- 99.如果有人批评你，你是否感到非常不快？
- 100.你是否常觉得自己受到生活的不公平待遇？
- 101.你很容易为一些意想不到的人突然出现而吃惊吗？
- 102.你总是很细心地归还借物吗？那怕钱少得微不足道？
- 103.你是否感到你不能左右你周围发生的事情？
- 104.你的身体健康吗？
- 105.你常受到良心的折磨吗？
- 106.人们是否把你做为他们利用的对象？
- 107.你是否认为人们实际上并不关心你？
- 108.安静地坐着呆一会，对你来说困难吗？
- 109.你是否常常事必躬亲，而不相信别人也能把它做好？
- 110.你很容易被人说服吗？

- 111.你的家人是否多有肠胃不适的毛病？
- 112.你是否觉得你虚度了自己的青春？
- 113.你是否喜欢提一些关于你自己，作为一个人的价值的问题？
- 114.你常常感到孤独吗？
- 115.你过分地担心钱的问题吗？
- 116.你宁肯从马路旁的栏杆下面过去，也不愿意绕道而行吗？
- 117.你常感到生活难以应付吗？
- 118.当你不舒服时，别人是否表示同情吗？
- 119.你是否认为自己不配得到别人的信任和友情？
- 120.当人们说起你的优点时，你是否觉得他们在恭维你？
- 121.你是否认为自己对世界有所贡献，并过着有意义的生活？
- 122.你是否很容易入睡？
- 123.你不拘小节吗？
- 124.你做的多数事情都能使他人愉快吗？
- 125.你长期便秘吗？
- 126.你是否总是考虑过去发生的事情，并惋惜自己没能做得更好？
- 127.你是否有时因怕别人嘲笑或批评而隐瞒自己的意见？
- 128.你觉得世界上没有一个人爱你吗？
- 129.在社会场合中，你很容易感到窘迫吗？
- 130.你是否把废旧的物品留着，以便将来派上用场？
- 131.你相信你的未来掌握在你手中吗？
- 132.你曾经得过神经衰弱吗？
- 133.你内心是否隐藏着某种内疚，而且担心总有一天必定会被别人知道？
- 134.在社会场合你是否感到害羞，并且自己意识到这种害羞？
- 135.你认为把一个孩子带到世界上来是一件很艰难的事情吗？
- 136.如果事情没有按照预定的计划进行，你是否容易感到手足无措？
- 137.房间里很乱时，你是否感到很不舒服？
- 138.你是否和别人一样有意志？
- 139.你常感到心悸吗？
- 140.你相信恶有恶报吗？
- 141.对于你遇到的人，你是否感到自卑，尽管客观上你并不比它差？
- 142.一般讲，你是否成功地实现了你的生活目标？
- 143.你常为噩梦所惊醒，而且吓出一身大汗吗？
- 144.若某人的狗，舔了你的脸，你感到恶心吗？
- 145.由于总有一些事情干扰，使你不得不改变计划，因此，你觉得定计划是白白浪费时间吗？
- 146.你总是担心家里人会生病吗？
- 147.如果你做了某些受道德谴责的事，你能否很快地忘掉，并放眼未来？
- 148.通常你觉得你能实现你想要达到的目标吗？
- 149.你常容易伤感吗？
- 150.当你和别人谈话，特别是想给人留下深刻印象时，你的声音是否会变得颤抖？

- 151.你是不是那种万事不求人的人？
- 152.你更喜欢由他人决策，并告诉你该怎么做的工作吗？
- 153.甚至在暖和天你也时常手脚冰凉吗？
- 154.你常通过祈祷来请求得到宽恕吗？
- 155.你对你的相貌感到满意吗？
- 156.你是否觉得别人老是碰到好运气？
- 157.在紧急情况下你能保持镇静吗？
- 158.你是否把所有的约会和同一天所必须做的事都记在簿子上？
- 159.你是否感到变换环境是徒劳的？
- 160.你常感到呼吸困难吗？
- 161.当你听到下流故事时，你感到窘迫吗？
- 162.对于你不喜欢的人，你是否保持缄默？
- 163.你感到有很长时间你无法驾驶你周围的环境了吗？
- 164.当你想到自己所面临的困难时，你是否有时觉得紧张和不知所措？
- 165.在你拜访别人，进门之前，是否总要整理一下头发和衣服？
- 166.你是否常常觉得难以控制你的生活方向？
- 167.你是否认为因轻微的不舒服，如咳嗽、着凉、感冒去看病浪费时间？
- 168.你是否时常感到好象作错了什么事情，尽管这种感觉没有确实根据？
- 169.你是否觉得为了赢得别人的关注和称赞而做事非常困难？
- 170.回首往事，你是否觉得受了欺骗？
- 171.受到羞辱使你难受很长时间吗？
- 172.和别人说话时，你是否总是试图纠正别人的语法错误，尽管礼貌上可能不允许这样做？
- 173.你是否觉得现在的事情如此变幻莫测，以至简直找不出规律？
- 174.如果你得了感冒，你是否马上上床休息？
- 175.你是否由于你的老师没有充分备课而对他感到失望？
- 176.你是否常常把自己设想得比实际上更好？
- 177.你和别人一样生活得快乐吗？
- 178.你能够通过描述自己来认识自己吗？
- 179.你是否把自己描述成一个完美的人？
- 180.你总是有明确的生活目标吗？
- 181.早上你是否常看看你舌头的颜色？
- 182.你是否常回忆过去，觉得自己以前对待别人太不好？
- 183.你是否有时觉得你从来没作过任何好事？
- 184.你是否经常感到你是生活中多余的人？
- 185.你是否为可能会发生的事而操不必要的心？
- 186.当烦恼的事情使你无法入睡时，你是否按时起床？
- 187.你是否常常感觉别人在利用你？
- 188.你每天都秤体重吗？
- 189.你是否期望上帝在来世惩罚你的罪过？
- 190.你是否常常怀疑你的性能力？



- 191.你的睡眠通常是不规则的吗？
- 192.你是否常常无缘无故地变得很激动？
- 193.保持整洁有序对你来说是至关重要的吗？
- 194.你是否有时受广告的影响而买一些你实际并不想买的东西？
- 195.你是否常常为噪音而烦恼？
- 196.如果在人际交往中遇到挫折，你总是责备自己吗？
- 197.你有起码的自尊心吗？
- 198.即使当你和其他人在一起时，你也常感到孤独吗？
- 199.你曾经觉得你需要服一些镇静剂吗？
- 200.如果你的生活日程被一些预料之外的事情所打扰，你感到非常不快吗？
- 201.你是否通过占卜算卦来预测自己的未来？
- 202.你是否感到有块东西堵在喉咙里？
- 203.你是否有时对你自己的性欲望和性幻想感到厌恶？
- 204.你认为你的个性对异性有吸引力吗？
- 205.在多数时间里，你内心感到宁静和满足吗？
- 206.你是一个神经质的人吗？
- 207.你是否常常花大量的时间整理书稿，这样你可以在需要的时候知道他们在那？
- 208.你是否总是由别人来决定你看什么电影或节目？
- 209.你有过忽冷忽热的感觉吗？
- 210.你能很容易地忘掉你所作错的是吗？

## CQ

※你的创造力很强吗？

【测试目的】检测你的创造力是强还是弱。

【测试要点】真实作答，越快越好。

【测试题目】

1.请如实回答下列问题：

(1)你希望别人认为你是：

足智多谋；    B.实事求是。

(2)你在按计划行事时会感到：

A.正合意；    B.受约束。

(3)你的工作是否常常拖拉？

(4)当你即将入睡前是否有某种预感？

(5)你是否常常为日常家务而烦恼？

(6)在会议上，你是否喜欢向大家介绍发言人？

(7)你是否常常急于使自己的工作产生成绩？

(8)你是否喜欢从事对他人有影响的工作？

(9)总的说，你是否知足？

(10)晚上你是否常常和朋友一起度过？

(11)你是否常常幻想？

(12)你能否记住见到过人的姓名？

【(3)~(12)题用 A 代表“是”；用 B 代表“否”。】

2.下面那些情况符合你的特点？

(1)坚决果断 (2)热情洋溢 (3)有创造力 (4)反应敏感 (5)理解力强 (6)忠实可靠(7)漫不经心 (8)忠心耿耿 (9)组织力强 (10)我行我素 (11)易于冲动 (12)头脑清醒 (13)无忧无虑 (14)平等待人 (15)忧虑重重 (16)多才多艺 (17)宽宏大量(18)烦躁不安 (19)深思熟虑 (20)讨人喜欢 (21)有条不紊 (22)喜怒无常 (23)逻辑性强 (24)和蔼可亲

XQ

※你具备优秀的管理技能吗？

【测试目的】检测你的管理技能的高低。

【测试要点】真实作答。在( )内填上“是”或“否”。

【测试时间】限时 15 分钟。

【测试题目】

NO	题目	是	否
1	你对本职工作有浓厚的兴趣吗？		
2	你对所承担的工作敢于负责吗？		
3	你对工作的态度是严肃认真的吗？		
4	你经常想出有创造性的工作方法吗？		
5	你对工作精益求精吗？		
6	你在受到挫折时也能够对前景充满信心吗？		
7	你能够受到同事的信赖吗？		
8	你能够把工作坚持到底吗？		
9	你勇于克服工作中的困难吗？		
10	你善于调动下属的工作积极性吗？		
11	你经常对工作提出建设性的意见吗？		
12	你有工作的热情吗？		
13	你对待工作一向目标明确吗？		
14	你经常能够发现工作中别人不容易察觉的问题吗？		
15	你的工作效率高吗？		
16	你考虑问题总是深谋远虑吗？		
17	你能够迅速摆脱工作中遇到的困难吗？		
18	你的同事都认为你有幽默感吗？		
19	你能够坚持长时间的紧张工作吗？		
20	你善于作出正确判断吗？		
21	你能够独立完成工作吗？		
22	你从不人云亦云吗？		
23	你具备工作所需要的专业知识吗？		
24	你敢于大胆创新吗？		
25	你能够认真、灵活地执行工作计划吗？		
26	你和同事关系融洽吗？		
27	你具有丰富的工作经验吗？		
28	你能够合理地安排下属的工作时间吗？		
29	你对下属的工作经常进行监督和检查吗？		
30	你善于与下属交流与沟通吗？		

NO	题目	是	否
31	你总是可以找到最简便的工作方法吗？		
32	你善于与他人协调工作吗？		
33	你能够根据下属的特点合理安排他们的工作吗？		
34	你相信自己是具有工作潜力的吗？		
35	你对下属要求严格吗？		
36	你善于说服下属的不同意见吗？		
37	你关心下属的进步和成长吗？		
38	你经常鼓励下属进行培训吗？		
39	你熟悉下属的个人特点吗？		
40	你善于处理人际关系吗？		
41	你善于解决复杂问题吗？		
42	你对工作有责任心吗？		
43	你能够为了团体利益而牺牲个人利益吗？		
44	你对别人充满信任吗？		
45	你能够知人善任吗？		
46	你注重自我完善和提高吗？		
47	你处理问题公正、公平吗？		
48	你为人廉洁吗？		
49	你勇于做自我批评吗？		
50	你是用高标准严格要求自己的吗？		

## PQ

※你人体知识有多少？

【测试目的】检测你对自己身体的了解程度

【测试要点】认真思考，找出正确答案，不要猜测作答，限时 10 分钟

【测试题目】

1.人体最大的器官是：

A.脑          B.大脚趾          C.皮肤

2.人们打喷嚏时所排出的空气传播速度与什么一样快？

A.猎豹      B.12 极大风      C.声速

3.如果把人体的血管头尾相接，它将延展到：

A.从北京到沈阳

B.横跨太平洋

C.绕地球一周

4.人体内所含铁的量与什么一样多？

A.一个蒸气烫衣器

B.一口铁锅

C.一个小铁钉

5.一天当中人最高的时候是：

A.早饭前      B.午饭后      C.晚饭后

6.人一生中可能吃掉的食物其质量等于：

A. 3 头大象      B. 6 头大象      C.12 头大象

7.将一个海贝放在耳部，你所听到的声音是：

A.海浪拍打金色的海岸

B.牡蛎发出的秘密信息

C.血液在耳内流动的回音

8.人脑的大部分由什么组成：

A.肌肉

B.水

C.来自外层空间的神秘物质

9.人体内最小的骨头存在于:

A.耳      B.腕      C.手指

10.人体内最硬的物质存在于:

A.股骨    B.脊骨    C.牙齿

11.人体内最健壮的肌肉是:

A.舌      B.心脏    C.二头肌

12.如果人的皮肤可以展平,那么它的覆盖面将与什么一样大:

A.一方手帕

B.一块浴巾

C.一个小的台球桌

13.人的心脏大约身体的那一部分一样大?

A.眼睛    B.拳头    C.头

14.当人的脸发红时,体内另一部分也变红,这部分是:

A.胃壁    B.头发    C.踝骨

15.如将人体内所有神经头尾相接,它们将延展到:

A.从北京到天津

B.横跨太平洋

C.像长江一样长

## GQ

※你的人际关系和谐性怎样?

【测试目的】检测大学生的人际关系和谐性。

【测试要点】

1.认真答题。选“是”的打“V”,选“非”的打“x”。

2.凭直觉作答,限时 10 分钟。

【测试题目】

1 关于自己的烦恼有口难言。 (    )

2.和陌生人见面时,感觉不自然。 (    )

- 3.过分地羡慕和妒忌别人。 ( )
- 4.与异性交往太少。 ( )
- 5.对连续不断的会谈感到困难。 ( )
- 6.在社交场合感到紧张。 ( )
- 7.时常伤害别人。 ( )
- 8.与异性来往感觉不自然。 ( )
- 9.与一大群朋友在一起，常感到孤寂或失落。 ( )
- 10.极易受窘。 ( )
- 11.与别人不能和睦相处。 ( )
- 12.不知道与异性相处如何适可而止。 ( )
- 13.当不熟悉的人对自己倾诉他的生平遭遇以求同情时，自己常感到不自在。 ( )
- 14.担心别人对自己有什么坏印象。 ( )
- 15.总是尽力使别人赏识自己。 ( )
- 16.暗自思慕异性。 ( )
- 17.时常避免表达自己的感受。 ( )
- 18.对自己的仪表(容貌)缺乏信心。 ( )
- 19.讨厌某人或被某人所讨厌。 ( )
- 20.瞧不起异性。 ( )
- 21.不能专注地倾听。 ( )
- 22.自己的烦恼无人可申诉。 ( )
- 23.受别人排斥与冷漠。 ( )
- 24.被异性瞧不起。 ( )
- 25.不能广泛地听取各种意见看法。 ( )
- 26.自己常因受伤害而暗自伤心。 ( )
- 27.常被别人谈话愚弄。 ( )
- 28.与异性交往不知如何更好地相处。 ( )

## 问卷解答

### 一、TQ

你的成功商数高吗？

#### 【测试评定】

1.下面的 21 个题都应答“否”：

12 20 32 43 53 73 13 22 5 45 55  
16 24 37 46 60 19 25 39 50 65

2.其余 54 个题都应答“是”。

3.答对了的题，每题计 4 分，答错不得分。

4.计算得分数，并从下面查出你的成功商数等级。

0 — 99 分：极差(下等)

100—199 分：较差(中下)

200—274 分：一般(中等)

275—299 分：优良(中上)

300 分：极优(上等)



二、SQ

你生命的意义是什么？

【测试评定】

下列各题应选择“是”来回答：3.7.15.18.22.32；其余用“否”来回答，如果答案偏差较大，说明你的生存焦虑较严重

你是否是你想要成为的人？

【测试评定】

题号 记分	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
题号 记分	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
B	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

92 分以上：最有效

76-92 分：有效

62-75 分：相对有效

46-61 分：效果欠佳

46 分以下：没有效果

### 三、EQ

你能发挥自我潜能吗？

【测试评定】按照下列答案计分：

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	合计
A	-3	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-3	-4	-3	
B	-4	-5	-5	-4	-5	-5	-3	-5	-5	-5	
C	-5	-3	-3	-5	-4	-3	-5	-4	-3	-4	
得分											

10~20 分：你是一个没有个性的人。

21~35 分：你心中有“自我”潜意识，但行动上知不能坚持

36~50 分：你很有个性。

你具备多少应急能力？

【测试评定】

1. 第 1、3、5、7、9、11、14、17、20、24 题回答肯定，则每题得 5 分。
2. 第 2、12、19 题回答否定.则每题得 5 分。
3. 第 4、6 题的 C.和第 8 题的 A.回答肯定，则每题得 5 分。
4. 第 13 题都回答肯定，则每项得 2 分。
5. 第 15 题 C.、16 题 B.、18 题 C.、21 和 22 题 B.回答肯定，则每题得 5 分。
6. 第 23 题 B.回答肯定，则得 10 分。

最后得出你的总分。

65~126 分：对应付事变，很有把握。

20~65 分：对一般事变，可以应付。

20 分以下：应付事变，能力很差。

#### 四、IQ

你的大脑年龄指数是多少？

【测试评定】从下表中查出你的得分。

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	合计
A	0	2	0	4	0	4	2	2	2	0	2	0	2	4	0	2	4	
B	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	
C	2	0	2	0	2	0	0	0	0	4	0	2	0	0	2	0	0	
得分																		

题号	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	合计
A	2	2	0	2	2	4	4	0	2	2	2	2	2	4	2	2	0	
B	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
C	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
得分																		

题号	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	合计
A	4	0	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	
B	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
C	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
得分																	

对照下面，你可以知道自己的大脑年龄。

测得分数

大脑年龄

121~130 分

70 岁以上

111~120 分	65~69 岁
101~110 分	60~64 岁
91 ~100 分	55~59 岁
81 ~ 90 分	50~54 岁
71 ~ 80 分	45~49 岁
61 ~ 70 分	40~44 岁
46 ~ 60 分	35~39 岁
31 ~ 45 分	30~34 岁
16 ~ 30 分	25~29 岁
0 ~ 15 分	20~24 岁

社会性智力测验(每题 1 分，共 10 分)

1.C 2.A 3.A 4.C 5.B 6.E 7.C 8.A 9.C 10.D

题号	一	二	三	四	五	六	七	八	总计
满分	3	10	10	20	10	20	10	10	93
得分									

0~10 分：智力低下

11~35 分：智力一般

36~55 分：智力良好

56~85 分：智力优秀

86 分以上：智力超常

## 五、EQ

你的心理适应能力怎样？

### 【测试评定】

(1)凡是单数号题(1,3,5,7---),选“是”为-2分,选“无法肯定”得0分,选“不是”得2分。

(2)凡是单数号题(2,4,6,8---),选“是”为2分,选“无法肯定”得0分,选“不是”得-2分。将各题的得分相加,即得总分。

35~40分:心理适应能力很强。

29~34分:心理适应能力良好。

17~28分:心理适应能力一般。

6~16分:心理适应能力较差。

5分以下:心理适应能力很差。

你的情绪稳定性如何？

### 【测试评定】

上面210题分别从自卑感、抑郁性、焦虑、强迫性、依赖性、疑病症和自罪感7个方面评价人的心理健康状态。

题号后有“+”号的题,回答“是”得1分,回答“否”不得分;题号后有“-”号的题,回答“否”得1分,回答“是”不得分。回答“不好说”一律记0.5分。

#### (1)自卑感

1+     8-     15-     22-     29+     36-

43-     50-     57+     60+     71+     78-

85-     92-     99-     106+     113-     120-

127-     134-     141-     148+     155+     162-

169-     176-     183-     190-     197+     204+

#### (2)抑郁性

2-     9-     16+     23+     30+     37+

44-     51+     58-     65-     72-     79+

86- 93- 100- 107- 114- 121+  
128+ 135- 142+ 149- 156- 163-  
170- 177+ 184- 191- 198- 205+

(3)焦虑

3+ 10- 17- 24+ 31+ 38+  
45+ 52+ 59+ 66- 73+ 80+  
87- 94- 101+ 108+ 115+ 122-  
129+ 136+ 143+ 150+ 157- 164+  
171+ 178+ 185+ 192+ 199+ 206+

(4)强迫性

4+ 11+ 18+ 25+ 32+ 39+  
46+ 53+ 60+ 67+ 74+ 81+  
88+ 95+ 102+ 109+ 116- 123-  
130+ 177+ 144+ 151+ 158+ 165+  
172+ 179+ 180+ 193+ 200+ 207+

(5)自主性

5- 12+ 19+ 76- 33+ 40-  
47- 54- 61- 68- 75+ 82-  
89+ 96+ 103- 110- 117- 124-  
131+ 138+ 145- 152- 159- 166-  
173- 180+ 187- 194- 201- 208-

(6)疑病症

6- 13+ 20+ 27+ 34+ 41+  
48+ 55+ 62+ 69+ 76+ 83+  
90+ 97+ 104- 111+ 118+ 125+  
132+ 139+ 146+ 153+ 160+ 167  
174+ 181+ 188+ 195+ 202+ 209+

(7)自卑感

7+ 14+ 21+ 28+ 35+ 42+  
49+ 56+ 63+ 70- 77+ 84+  
91+ 98+ 105+ 112+ 119+ 126+  
133+ 140+ 149- 154+ 161+ 168+  
175+ 182+ 189+ 196+ 203+ 210-

(1)自卑感

高分：表示自信；低分：自我评价低

(2)抑郁性

高分：欢快乐观；低分：悲观厌世

(3)焦虑

高分：易为小事烦恼焦虑；低分：平静、安祥

(4)强迫性

高分：谨行慎微；低分：随遇而安

(5)自主性

高分：自主性格；低分：缺乏自信

(6)疑病症

高分：过分担心；低分：很少生病

(7)自卑感

高分：自责、自卑；低分：很少忏悔

## 六、CQ

你的创造力如何？

### 【测试评定】

本题目共 50 题，包括冒险性、好奇心、想象力、挑战性四项，四项分别包括的题目如下，请按要求统计分数，并对照自己各方面的情况。

冒险性：包含 1、5、21、24、25、28、29、35、36、43、44 等 11 道题。其中 29、35 为反面题目，得分顺序分别为：正面题目，完全符合 3 分，部分符合 2 分，完全不符合 1 分；反面题目：完全符合 1 分，部分符合 2 分，完全不符合 3 分。

好奇心：包含 2、8、11、12、19、27、32、34、37、38、39、47、48、49 等 14 道题。其中 12、48 为反面题目，其余为正面题目。计分方法如同冒险性部分。

想象力：包含 6、13、14、16、20、22、23、30、31、32、40、45、46 等 13 道题。其中 45 题为反面题目，其余为正面题目。计分方法如同冒险性部分。

挑战性：包含 3、4、7、9、10、15、17、18、26、41、42、50 等 12 道题，其中 4、9、17 为反面题目，其余为正面题目。计分方法同前述。

你的创造力很强吗？

### 【测试评定】

∈按如下标准答案计分：

1.创造力强的人一般答案是：

(1)A (2)B (3)A (4)A (5)A (6)B (7)A (8)B (9)B (10)B

(11)A (12)B

2.创造力强的人，一般选下列各项：

(1)、(2)、(3)、(4)、(7)、(10)、(11)、(14)、(15)、(16)、(18)、(19)、(22)

∉如果你回答的正确率在 80%以上，你的创造力很强



## 七、XQ

你的竞争素质怎样？

### 【测试评定】

计算总分时，请注意第 1、5、9、13、16、18、19、22、24 等题是反向计分。反向计时：答 E 得 1 分，答 D 得 2 分，答 C 得 3 分，答 B 得 4 分，答 A 得 5 分。

其余各题为正向主分，答 A 得 1 分，答 B 得 2 分，答 C 得 3 分，答 D 得 4 分，答 E 得 5 分。各题得分相加就是你的总分。

25~51 分：害怕竞争。

52~70 分：试图避免竞争。

71~86 分：通常视情况而决定是否参加竞争。

87~97 分：愿意参与竞争。

98 分以上：通常为竞争而竞争。

你具备优秀的管理技能吗？

### 【测试评定】

每答一个“是”记 1 分，“否”不得分。

45—50 分：你具备管理者的优秀素质

35—44 分：你基本具备管理者的素质，但应做些改进

25—34 分：你的素质一般

15—24 分：你的素质较差

14 分以下：你不具备管理者的素质

八、PQ

你的生活方式是否健康？

【测试评定】

请按如下标准记分：

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
A	30	10	20	0	0	30	0	30	10	30	30	20	0	30	0	0
B	20	30	30	30	10	20	0	10	20	0	0	30	30	30	20	30
C	0	0	0	20	30	0	30	0	30	0	0	10	0	30	30	10

400-480 分：生活方式很健康

280-400 分：生活方式比较健康

160-280 分：生活方式一般

160 分以下：生活方式很差

你的人体知识有多少？

【测试评定】

答案

1.C 2.B 3.B 4.C 5.A 6.B 7.C 8.B 9.A 10.C 11.B 12.C 13.B

14.A 15.B

如果答对 80%以上题，说明你非常了解人体

如果答对 50%以上题，说明你比较了解人体

如果答对 30%以上题，说明你不太了解人体

如果答对 30%以下题，说明你根本不了解人体

## 九、GQ

你的人际关系如何？

【测试评定】：

该题共 15 小题，每题的计分如下：

题	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
A	3	3	1	3	2	1	3		3	2	2	3	1	3	2
B	2	2	3	2	3	2	2		2	3	3	1	3	1	3
C	1	1	2	1	1	3	1		1	1	1	2	2	2	1

36~45 分：人缘很好。

26~35 分：人缘一般。

15~25 分：人缘不好。

你的人际关系和谐性怎样？

【测试评定】 打“V”记 1 分，打“x”记 0 分。

0~ 8 分：与朋友相处困扰较少。

9~14 分：与朋友相处有一定困扰。

15~28 分：与朋友相处困扰严重。

## 参考书目

- ★中川昌彦，做时间永远的主人，台北：卓越出版社(1990)。
- ★江扳彰，寻我另一徇身己，台北：卓越出版社(1989)。
- ★沈清松，追寻人生的意义---自我、社会与价值观，台北：台湾书店(1986)。
- ★周建卿，老年的人生观，台北：中华日报(1993)。
- ★金树人，生涯发展与辅导，台北：天马出版社(1987)。
- ★吴芝仪，生涯发展的理论与实务，台北：扬智(1996)。
- ★高桥宪行，立竿见影的生涯规划，台北：卓越出版社(1989)。
- ★黄坚厚、吴武典、吕胜瑛，心理与生活，台北：桂冠图书股份有限公司(1987)。
- ★黄明坚等，跑道—积极进取的人生，台北：中国生产力中心(1987)。
- ★黄光国，自我实现的人生，台北：桂冠图书股份有限公司(1998)。
- ★黄惠惠，我的未来不是梦—生涯发展与规划，台北：张老师文化事业出版有限公司(1996)。
- ★张春兴，感倩、婚姻、家庭。台北：桂冠图书股份有限公司(1987)。
- ★张小凤，一辈子的事--生涯规划与潜能开发，台北：自立报系文化出版部(1989)。
- ★张添洲，生涯发展与规划，台北：五南图书出版有限公司(1993)。
- ★张至璋译，自求简朴，台北：立绪(1996)。
- ★陈怡安，积极自我的开拓，台北：洪健全文教基金会(1984)。
- ★杨朝祥，生计辅导--终生的辅导历程，台北：行政院青辅会(1990)。
- ★杨极东，人生理念的探索---做个快乐的现代人，台北：桂冠图书股份有限公司(1986)。
- ★刘君业，如何激发潜能，台北：桂冠图书股份有限公司(1986)。
- ★罗文基、朱湘吉、陈如山，生涯规划与发展，台北：国立空中大学(1991)。
- ★夏雨人，人生哲学，台北：三民(1993)。
- ★救国团「张老师」主编，美的人生，台北：张老师出版社(1997)。
- ★冯友兰，人生哲学，台北：天宇(1988)。
- ★刘晓波，思想之谜语人类之梦---古代~近代之部，台北：风云时代出版公司(1990)。
- ★罗家伦，新人生观，台北：远流(1989)。
- ★柯顿，拯救自己的9种能力，北京：企业管理出版社(2002)。
- ★O' neill, George, 现代生活危机的超越，台北：志文出版社(1977)。
- ★Holland, J. L., Making Vocational Choice: A Theory of Vocational Personalities & Work Environment. N.J.: Prentice Hall(1985).
- ★Super, D.E., The Psychology of Careers. N. Y.: Harper & Row(1976).