

第一章 前言

1-1 智慧革命時代來臨

1-1.1 廿一世紀的競爭優勢取決於「智慧」

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

定義及說明如下:

R: Revolution(革命), F=函數, T=Critical Technology(關鍵性科技), t=Time(時間)

決定二十一世紀未來的競爭優勢，將不再是人口、土地、勞力、資本，而是「智慧」。智慧創造利潤，智慧也將是組織最有價值的商品，「智慧工作者」就是企業最寶貴的資源。全球正在形成一個共同學習的社會，未來最具競爭力的組織絕對是「智慧組織」，或稱「智慧學習型組織」。而真正出色的組織將是能夠有效使各階層人員全心投入並有能力不斷創新智慧學習的組織。我們身處在一個瞬息萬變的時代，給每個人及企業帶來極大的競爭壓力，在資訊和知識泛濫的社會裡，人民獲得資訊的速度足以和領導者抗衡，而在以智慧為導向的經濟環境中，受過教育的智慧型員工，對自主權與領導者的要求將越來越多。

人類因為新科技的產生，而改變了社會結構，成就了那個時代的革命，從遠古的漁牧革命，農業革命，直到瓦特發明蒸汽機，人類進入工業革命，直到 1950 年代，計算機的發明，人類進入資訊革命時代，而下一世代是什麼革命呢？就是「智慧革命」時代來臨，隨著人工智慧和知識與生物科技不斷發展，在「智慧」革命時代，學習與創新將是主導企業成功的因素，企業不僅必須將產品轉化為對顧客有用的知識，才能確保市場、掌握商機。大約每隔七年，新知識就增加一倍，人類智慧卻未必加增，然而我們已處在一個新的「智慧」時代。這樣劇烈的「智慧革命」不僅推動全球經濟，還將重塑企業的面貌，最後更會觸及我們生活的每一層面，而不只是改變了我們工作及生活方式，同時亦會改變政府治理國家的方式。在「智慧」時代，對於經濟發展重要的不是勞動力或資訊與知識，而是「智慧」，「智慧」將成為最能為組織添加價值與競爭力的資源，而新的科技與技術將一掃時間與空間的障礙。因此，在公共和企業部門，衡量效率的標準是將資訊由擁有者轉換給需要者的速度。在西元 2004 年，全世界將有四十億的人透過電子郵件（E-mail）交換資料，例如布希總統一天接收到六萬個訊息，遠超過柯林頓時代的一天二萬個訊息，而其中有百分之十是透過電子方式傳輸。透過資訊與傳輸的速度不只是增進判斷能力與知識，更加速人類智慧的產出，同時促進創造理念、構想的過程，甚至未來醫療決策、教學、演講等都可透過電子方式傳輸。

許多人仍未意識到，在「智慧」時代持續的學習是使個人持續就業的關鍵，而仍認為改變工作或改變生涯規劃才是致富之道。在邁入「智慧」時代後，人民面對的問題不能再以「資訊」時代或「知識」時代的方法來解決，但是各國政府似乎尚未學到此點，仍提出那種在「資訊」時代的政策，使得人民已開始對領導階層在處理邁入新時代問題的方式感到沒有信心。換言之，在這追求利益、複雜多變的「智慧」時代中，定位清楚的民衆對高品質和多樣性的選擇，將漸漸習以為常。在這種環境下，資訊時代所產生的官僚機構就顯得不敷所需，不能符合人民的期望。人民希望的政府是一個能確實執行計劃而不需增加組織與人員，能夠有效處理財政而不需要再加稅的「智慧」政府。更明確的說，人民是希望「智慧」政府以他們所希望的價格，提供他們所想要的服務。

新的科技產生是根據量子力學與人工智慧的原則，並已改變及轉換國家的經濟與社會的結構。電腦、傳真機、高速通訊及人工智慧已改變了國人工作、生活的方式，更重要的是改變思考的方式，同時創造了一群新階級的選民。這一群的新階級不像以往的族群，他們對經濟或社會利益沒有明顯的興趣。這一群「智慧工作者」或稱「智慧族」，他們不是農人或勞工或商人，相反的，他們是組織裡的員工，既不像藍領階級，以組織工會的方式支援政府重分配的計劃，亦不像白領階級精於管理技巧。甚至他們沒有特定經濟或社會文化偏好，對於議題亦沒有特定的看法。新的選民成為新的經濟獨立者(new economy independents)，他們多半是年輕的選民、女性工作者及中產階級等，它不願承認自己的黨派偏好，但在議題偏好上是偏向願意大力從事改革的政黨，它約占全體選民的四分之一。

在「智慧」革命時代，政府必須在領導者與人民間建立一種新的互惠式責任精神。社會福利政策，對人民不是一種權益，而是一種付出勞務的報酬，這是「智慧」時代最基本的精神。如何消除官僚規範與釐清範疇，提供個體選擇的自由，建立更好的社區，維護共有的價值，這是今後政府應努力建立的「智慧」文化。

社區是一種自我啓發、自立自足的個體，「智慧族」與空間愈是疏遠，愈有自我社區的需求，參與已經變成是一種公民制度，將日漸喪失重要性的學校、機關等活動整合起來。「智慧族」特別有需要社區的意念，因為他們特別體驗到這種好處。「智慧」時代的政府欲贏得民意，其政策應提供人民個人與經濟自由的機會，政府幫助人民去幫助自己，但必需基於民主精神，人民現在有更大自由，但不表示對社區沒有責任與義務。新自由代表新責任，促使人民不僅過自己的生活，也為未來國家的福祉及競爭力有所貢獻。

「智慧」時代的新科技將改變各國經濟與政府的面貌，「智慧族」亦將成為世界政治史上的新選民。只要誰能提供「智慧族」一個嶄新的社會契約，誰就必將成為二十一世紀的新領袖。

1-1.2 團隊合作不容忽視

在遠古時代，統治者的角色是決定於體型的大小強弱；外型碩壯的統治體型弱小的是理所當然。而後石器時代的來臨，統治者的條件又取決於武器的精良與否；武器先進的統治武器落後的是勢所難免，這些我們可以從石器時代的化石遺迹中可求得驗證。一直到科技時代的來臨，我們的統治史才重新面臨新的變革。「科技時代」其實就是「智慧時代」的開端，人類的智商研發出新穎的科技才能輔助「武器時代」的不足，例如世界大戰時期的細菌神經戰便是一個非常典型的範例，而希特勒於二次大戰時期大建集中營，企圖消滅猶太人種，只因爲他相信亞利安人的智商才是人類的優生品種，而猶太人只是一種低等人類；姑且不去評斷他的作法及論點之可議之處，但人類的智商在那個時候就已經是被認爲是決定一個種族之優劣的依據了。正因爲人們已懂得如何去善用無形的武器－「智慧」來統治弱勢族群，所以資訊科技時代，取而代之的也必將是團隊合作、智慧整合的時代。

而爲隨著「智慧時代」的來臨及公共事務的日趨複雜，政府職能也正在迅速擴張，並須努力尋求如何去提升決策品質。因爲決策者所面臨的公共問題也將愈來愈繁雜，即使殫精竭慮，也很難兼顧全局。況且，人並非完全理性的動物，個人的才智、能力有限，爲了避免個人決策的謬誤，如何去整合並提升「團隊合作」將是唯一的道路，希冀於決策的過程中，能集合群體的力量，通力合作、集思廣益，在充滿風險(Risk) 及不確定(Uncertainty)的環境下，以彌補個人決策的偏差性，以確保競爭優勢。

1-1.3 要「組織再造」之前先「改造人」

西方哲學家亞里斯多德曾說過：“人是政治的動物”。但是人的社會是怎麼形成的？一旦社會形成了之後又需要訂定什麼樣的決策來管理呢？這個問題的賭注是非常大的，因爲錯誤的決策不但會導致整個社會及國家的貧窮及落後，甚至造成整個國家乃至組織的瓦解。而正確的決策則可以讓人民享有自由、和平、安樂及富有。在這樣運作的過程中，也沒有一定的成功法則，就像個人在成長過程中也沒有任何絕對的規則可依循一樣。但是我們可以依賴某些傳統或歷史的借鏡給我們的一些協助，例如哲學、倫理及社會的價值觀，來爲我們指引方向。然而人們終究還是必須做出一些選擇，尤其是當我們在面臨「魚與熊掌」不可得兼的決擇時刻，人們更需要靠「智慧」來評估怎麼做對大多數人才是利且合理的。現代人喜歡談到組織再造、政府再造，如果我們把人看成是一個組織，則人的改造，顯然比組織再造更要重要了，因爲人是組織之所以構成的基本因素，什麼樣的人形成什麼樣的組織，也形成什麼樣的「組織文化」，因此在「智慧時代」，所談到「組織再造」之前先要「改造人」才是最基本的先決之道。

專家描繪未來：機器人複製人類智慧、具備情緒、成為較優秀不死族群。在科幻新片「人工智慧」中，人根據自己的形象打造機器人，並且以這些機器人為伴侶、做愛或者當做子女。可是這些機器人後來開始有人類的情緒，開始有愛、有夢。這些情境將來有可能成為事實。研究人員認為，電影裡的機器人正是機器人學未來走的合理推斷，只不過未來走向的合理推斷，只不過未來機器人是否擁有人工智慧就很難說。目前在研發人型機器人的科學家都專注於打造能瞭解並遵守語音指令的機器人，但尚沒有人研發出可發出指令的機器人。

日本的本田和新力公司都已製出能行走、揮手和跳一些簡單舞步的人型機器人。十年之內，日本的機器人將可開始照顧大量增加中的銀髮族。美國國家航空及太空總署也在研究機器太空人，並準備用這種人型太空人執行諸如修理太空站等危險任務。人型太空人的設計涉及很多種科學，包括生物學和電腦工程等，而這些科學都在以不同的速度進步。在美國布蘭迪斯大學，人工智慧研究專家波萊克很樂觀，認為目前的科技可以在一百年內發展有情緒的機器人。

對人而言，張開眼睛、環顧四周、瞭解自己置身何處是很簡單的事，但為機器人設計做這些事的程式是很大的工程。卡內基美倫大學機器人學研究專家席蒙斯估計，機器人在廿五到五十年內將可具備與人進行有意義對話的能力。更進一步的想法是機器人也許有一天會成為優秀的不死族群，這種觀念已成為科幻小說的常見主題，而且讓作家兼發明家寇茲維爾和昇陽公司科學家喬依這些知名的科學家深思。出版多本未來機器人智慧著作的寇茲維爾認為，要求個人權利的機器人在幾十年內就會出現，而機器將在三十年內能夠複製人類全部智慧，「屆時人會感受到這種科技的威脅」。他說，目前的科學家已在對人腦進行掃描並進行仿製，能按照自己的選舉行事並超越人類智慧的人型機器人很快將問世。他說，人與機器結合而成的人造人將具備人類的所有情緒。卡內基美倫大學研究員摩拉維克認為，機器人遲早會比人更會做人做的事，並且逐步取代人。但他不怕人類就此走入歷史，因為會有幫助人類的機器人問世，使人類能舒服的退休。

到今天為止，機器人學的研究者很少測量人型機器人，而比較偏向於工作導向的機器人。工作導向的機器人外型千奇百怪，有裝著大輪子的火星探測器、追蹤逃逸車輛的直升機機器人和汽車工廠裡的焊裝機器人。科學家現在已能製造超越人類的單一工作機器人。

有個「哈爾」現在一歲半，跟所有幼兒一樣喜歡香蕉、玩及在公園中玩耍，睡前也喜歡聽故事。不過，哈爾不同於有血有肉的一般小孩，因為他其實是由一連串演算法所購成的電腦程式，被專家當成幼兒來養育，並和人類兒童一樣透過經驗來學習語言。

總部位於以色列特拉維夫附近的人工智慧(AI)公司正在進行一項計畫，希望發展出與人類不相上下的智慧型電腦。神經語言學家翠絲特-戈倫擔任哈爾的「媽咪」，每天和哈爾說話，念故事書給「他」聽，像母親一樣教導哈爾學習顏色、食物和動物等知識，透過對話把資訊和語言能力輸進哈爾的程式內，再和電腦專家合作調整哈爾的演算式，讓哈爾的表現一天天進步。目標杜林測驗：讓人以為他是人。AI公司是以國高科技企業家杜尼耶茲所有，目標是在十年內將哈爾發展為「成人」電腦程式，並通過英國已故數學家杜林留下的測驗。杜林是電腦科學的創始之一，更是人工智慧之父，早在五十多年前就預測「會思考的電腦」將會出現。

但在杜林生前，電腦演算速度仍舊緩慢，因此無法實現他的預言。杜林一九五四年過世時留下一項對智慧型電腦的測試基準，也就是電腦必須讓人以為它也是人，到目前為止尚無任何電腦程式通過此項測試。

現有的聊天機器人擁有人格和名子，可以跟人聊天，但假如改變對話背景或提及抽象概念時就無法應對，只能不斷反覆預先設定好的答案。相對的，哈爾卻曾成功地讓幼兒語言專家誤以為，「他」是個能聽懂兩百個字詞和具備五十個字彙能力的幼兒，例如會說「球球現在公園，媽咪」，再要求翠絲特-戈倫替「他」準備香蕉帶去公園吃，並擷取過去聽到的故事內容，說出「猴子喜歡吃香蕉」。

哈爾「誕生」時的初始設定只有一套字母，以及趨向獎賞、避免懲罰的預設傾向，這種傾向使哈爾努力尋求正確的答案，翠絲特-戈倫則會在打字的對話中糾正哈爾的錯誤，日後「他」就會避免再犯。AI 公司的科學家和語言學家是以導演庫柏力克的電影「二零零一年太空漫遊」中，那部會說話的電腦「哈爾」來為程式命名，並認為哈爾程式是朝電影中的哈爾電腦邁進的第一步。杜尼耶茲表示，研究人員都深信機械是演化的下一步，而真實血肉和新型電腦的區別將愈來愈模糊。

杜林耶茲的野心是要發展出能擔任人類助理的智慧型電腦，幫忙處理所有費時的瑣事，如訂機票、訂旅館或租車等，同時不再需要滑鼠或鍵盤等介面，就可透過對話和懂得語言的電腦溝通。AI 公司的研究人員採用了杜林當年的看法，認為與其試圖製造出仿真成人心智的程式，不如製造出仿真幼兒心智的程式，加以適當的教育，即可達到仿真成人的效果。該公司首席科學哈奇森認為，大概要花十年時間，哈爾的語言和溝通技巧才會從幼兒發展為成人，而杜尼耶茲則希望最快明年起開始生產哈爾程式的原始版本。

然而，科幻小說迷都很清楚哈爾的潛在威脅，電影裡的哈爾電腦最後就幾乎把太空船上的船員全部殺光。杜尼耶茲表示，任何重要、偉大、有潛力改變事物的科技都可能具有風險，但哈爾將會是個不具威脅性的程式版本，不但會是全球第一部智慧型電腦，而且會比人類更像人類。

1-1.4 「複製人」對「人」的挑戰

1997 年複製羊桃莉在蘇格蘭科學家手中誕生，五年後，備受爭議的複製女嬰夏娃(Eve)成為聖誕假期中全球關注的焦點，加上負責複製的是一個有宗教色彩的科學團體，更引發各界對宗教道德與科學、商業利益的爭議，專家說，複製嬰兒誕生的消息可能成為想利用複製科技治療疾病的一道新道德障礙。

在舉世激烈辯論複製嬰兒的合法性、適合性與安全性之際，部分科學家執著在研究領域，希望利用先進生物科技，證實其「人定勝天」的雄心，這讓他們不顧任何道德譴責，排除所有憂慮。

這個現象讓人想起 1978 年全球第一個試管嬰兒誕生的情況，當時也是引起激辯，但試管嬰兒現在已是不孕症的常規療法，因此儘管很多人憂慮，可是沒有人會懷疑：複製人時代已經來臨。

雖然法國遺傳學家布莉姬·波賽里宣布複製女嬰誕生是否屬實還有待證實，但美國基督教聯盟已發表聲明譴責，宣稱將遊說國會嚴禁複製人類，包括胚胎在內，這表示一些人相信可以用以治療帕金森氏症、癌症等疾病的幹細胞研究也在禁止之列。

該聯盟總裁蘿蓓姐·柯姆斯在聲明中說：「複製人類胚胎來從事毀壞性研究或實驗，像今天宣布的複製嬰兒夏娃，是違背天理，表示全然不尊重生命，因此必須防止。」雖然波賽里也宣稱全球第一個複製嬰兒已誕生，未來將會出現完美複製嬰兒，但科學界對這種說法存疑，認為複製人可能未老先衰，根本養不大，甚至會出現基因突變。

部分醫界人士深信，複製嬰兒可能有器官畸形等致命性缺陷，先前複製老鼠和綿羊的實驗就頻頻出現類似題。芝加哥大學附設醫院柯恩博士說，據我們目前所知，只有 1% 到 5% 的複製動物能順利長大。

曾成功複製母牛的獸醫希爾指出，複製動物成在出生後才出毛病，「牠們的心、肝、肺和血管多在出生後出現不正常現象」。科學家塞德爾說：「複製牛一成不正常現象或許還可以接受，但發生在人類身上就完全無法接受了。」

美國印第安那州基因學教授穆爾說，複製嬰兒即使不夭折，也未必能長大成人，可能出現精神問題。穆爾指出，複製技術牽涉「重組基因密碼」，科學家雖然複製牛、豬等動物，但無法測試牠們的精神能力和狀態，不知道牠們的行為是否正常。

1997 年複製出桃莉羊的蘇格蘭學家威爾也反對，威爾表示，桃莉羊是 276 次失敗實驗中唯一成功過的「例外」，而且複製桃莉的體細胞核不夠年輕，因此牠已有關節炎等「未老先衰」狀況。台灣的複製豬實驗，雖然都是從同一隻豬複製，但有的天生失明，有的卻很健康。除此之外，如果取自高齡婦女卵子，其細胞內的粒線體基因也較易產生定點突變，複製人也比正常人容易出現粒線體遺傳疾病，而許多複製嬰兒發育過快，變的畸形過大，會導致母體子宮有撕裂的危險。

中國大陸複製專家盧光琇說，單性繁殖的複製人是人類進化的倒退，「是將人類等同於低等生物的表現」。

有關複製人類胚胎的法律問題，世界主流國家都反對「生殖性複製」，至於「治療性複製」(therapeutic cloning)立法允許的有英國、澳洲、加拿大、以色列、新加坡和美國加州，明文限制的為德國、西班牙、奧地利、挪威、瑞典、法國；不表明立場的是俄國、日本。而歐盟以通過協定禁止生殖性複製。

1-2 全人智商 TQ 的誕生

1-2.1 全人智商的誕生

從管理學的觀點來看，管理的理論在過去近百年來已歷經許多的轉型與改變。首先是古典組織理論的二個大師；科學管理之父泰勒(Fredrick Taylor)及發展出管理 14 大原則的費堯(Henri Fayol)。

之後，行為倫理方法的出現，其中又以梅堯(Elton Mayo)的人際關係理論為主。此外，他的霍桑實驗(Hawthorne Study)更是名聞中外。其後又有管理科學(Management Science)，情緒理論〈Contingency theory〉及 Z 理論相繼出現。

在 1980 年代，科技的快速發展後，又有波特(Michael Porter)的競爭優勢與價值鏈等的觀念出現。正當科技抬頭的同時，管理大師彼得·杜拉克(Peter F. Drucker)適時地提醒大家，員工才是組織的最大也是最主要資產(1996)。

人類的教育制度長久以來，多偏重於智育之訓練，強調專業知識技能之傳授與學習，而較忽略了其他有助於個人建立完整健康人格的相關能力之培養，例如情緒控制、挫折處理及與處理人際關係的能力等。

丹尼爾·高曼博士(Daniel Goleman)也在他的《EQ》一書中也曾提出所謂情緒智商(Emotional Intelligence)的觀念。他認為情緒對於一個人的成就與否有重大的影響力，也否決了 IQ 是評估一個人唯一考量的依據，更提出成功的關鍵是在於如何靈活地掌握情緒及圓融的人際關係的論點，最近更有美、日學者不約而同提出「德智商」MQ (Moral Intelligence) 或「愛智商」LQ(Love Intelligence)及「領導智商」LQ(Leadership Intelligence)的說法，他們認為除了 IQ、EQ 以外，MQ 德智商與愛智商 LQ 的培養不容忽視；而另一個 LQ 領導智商的高低，也往往決定了組織的成敗。但我們認為片面強調某一方面的智商，不但是危險，而且是錯誤的，惟有整體及均衡的發展每一種智商，才是正確的。

過去幾十年來，IQ 或性向測驗廣受大眾的喜愛，並且一直都認為它是唯一能衡量成功與否或質量高低的因素。然而事實上並非如此，根據哈佛大學的一項研究指示—IQ（智商）其實只佔成功因素的 20%，其餘的 80% 仍是未知數（高曼 Goleman, 1995），也就是說光靠 IQ 的指數高低就能預測一個人的未來其做法及論點是站不住腳的，因為人有太多未知的潛能仍然有待發掘的，我們必須仰賴其他的因素，例如高曼的《EQ》，或是本書所提出的“TQ”觀念，來讓我們了解其實整個人包含所有已知的及未知的部份都是影響一個人成功或失敗的因素。而“TQ”的依據也可以從以下各論點架構中逐漸清晰浮現。

1-2.2 全人智商產生之依據

心理學家宋戴克(E.L. Thorndike) 早在 1920 年代就曾在《哈伯(Harper)》雜誌中撰文闡釋 IQ 與情感密不可分的关系，他指出社會智能就是 IQ 的一部份，因為社會智能指的是瞭解他人的思想行為並進而做出適度因應的能力。

耶魯心理學家羅伯·史登伯格(Robert Sternberg)更透過研究發現「人際技巧」是成為別人眼中聰明人的重要特質之一，他的結論與宋戴克相同，也就是說社會智能與學院的智能是不一樣的，社會智能就是實際生活表現的關鍵能力。耶魯大學心理學家彼得·沙洛維(Peter Salovey)也在情感與智能的結合研究方面投注了很大的心力，他擴大了“智能”的定義並嘗試從整體人生成就的角度著眼，從而對個人有了另一層不同的看法。

哈佛教育學院的心理學家霍華·嘉納(Howard Gardner)在其影響深遠的著作《心理架構(Frames of Mind)》中更明白駁斥以 IQ 來壟斷一切的觀念，指出人生的成就並非取決於單一的 IQ，而應該是多方面的智能。主要可以分為七大類：其中包括了傳統智能中的語言、數學邏輯、空間能力、身體運動能力、音樂才能，人際技巧和透視心靈的能力，仔細作深入的探討。(Gardner, 1983)。

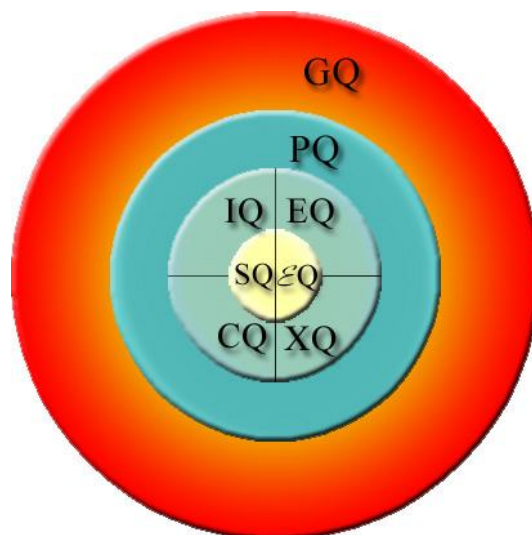
直到了今天，我們研究過去關於智商的種種理論，而發展出劃時代的「全人智商」TQ，對個人的「智商」發展做了更完整性的評估及預測。

1-2.3 葉氏 (Yeh' s) 全人智商模型

藉著剖析人的構造，並整合人類的所有智商，以更寬廣、客觀的角度來綜合評量個人現有的已知、未知的能量，以達到預測個人未來之發展與成就，如圖所示：

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

葉氏 (Yeh's) TQ 模型



1-3 全人智商 TQ 簡介

在此，本書提出全人智商 TQ (Total Intelligence)或 Triune Intelligence 的觀念，我們發現人並非如以往我們所認為的只有肉體及靈魂如此而已，我們試著將個人剖析成靈、魂、體三個層面，如此將更有助於大家更瞭解——人到底是如何組成的。T 表示英文的 Total(全部)，也表示 Triune (靈、魂、體三合一)的意思。

人——除了我們看得見的軀體之外，在靈的層面，有心靈智商—SQ(Spiritual Intelligence)及潛能智商— ϵ Q (epsilon Intelligence) ;而魂的部分，則包了含腦智商—IQ(Intelligence)、情緒智商—EQ(Emotional Intelligence)、創造智商 CQ(Creative Intelligence)及執行智商 XQ(Execution Intelligence)等四個部分；再加上身體方面的體智商—PQ(Physical Intelligence) 與人群互動的群智商—GQ(Group Intelligence)，總合成 $TQ=(P+I+E+C+X+S+G+\epsilon)Q$ ，或 $(SEXPIC\epsilon G)Q$ ，我們稱之為葉氏 (Yeh's) TQ 模型，或 TQ——全人智商模型。

1-3.1 人類之核心 - 靈(SPIRIT)

一、心靈智商 SQ(Spiritual Intelligence)

人類最近的發展造就了目前經濟生活的繁榮面；但也脫離了過去知足的時代。利益、金權、名位、要求更高貴的食、衣、住、行、育、樂等生活已經是普遍的現象；但是污染、噪音、擁擠、疏離、自私、焦慮、恐慌、壓力----等等，卻也緊隨在後，使得現代人的心靈充滿了困惑及苦惱。漸漸地，人們已迷失在追逐名利、財富、權勢及地位的遊戲規則中，往往在汲汲營營之後才發現，原來自己一點也不快樂，因為那些有形的財富地位並不能彌補心靈貧窮與空虛；於是現代人所需要的「心靈智商」SQ，便顯得愈來愈重要。

例如：《韋氏大辭典》將心靈定義為「賦予生命或維持生命的原則；它為肉體注入了生命，使其不同於一般的物質元素；此乃生命之氣息」。人類基本上是靈性的動物，因為我們始終會有種欲求，想追問「根源」或「終極」的問題。我為何而生？我生命的意義何在？當我疲累、厭倦或傷心至極時，為何仍須自強？是什麼賦予萬事萬物有其價值？我們被一種人類獨特的渴望所驅策，事實上也是命定，去尋找我們所作所為的意義與價值。

又如：(新約聖經 帖前 5:23) 願賜平安的神、親自使你們全然成聖，又願你們的靈、與魂、與身子、得蒙保守、在我主耶穌基督降臨的時候、完全無可指摘。傳統宗教是一種外在強加的戒律與信念。它是自神職人員、先知及經書，由上而下，傳承而來，或是由家族與傳統吸收而來。SQ 乃是人腦及心理內在天生的能力，從宇宙本身的心靈深處產生，是最深處的源頭。它是經過數百萬年的發展，讓人腦能找到及運用意義來解決問題的一項利器。西方世界過去

三百年來的快速變遷，使得傳統宗教的奮鬥更具有意義。如今我們得運用自己內在的 SQ，在新的道路上徐徐前進，找尋意義的新面貌，它是某種能感動自我，並能從中指引我們的事物。SQ 用來發展我們意義、觀點和價值的追求的事物。它讓我們能夠把夢想付諸行動。它存在於我們相信的事物，及將我們的信念與價值化為行動的角色，激發自強，承擔逆境帶來的一切轉變。心靈智商便是我們的奮鬥目標，使之能夠接受及修正我們的生命模式。此外佛洛伊德（Freud）最早將兩種心理的運作稱之為初級思維歷程和次級思維歷程。初級思維歷程與本我、本能、肉體、情感和無意識有關。次級思維歷程則與自我、意識、理性思維有關。根據佛洛伊德的見解，次級思維歷程比初級思維歷程更為高層且具優勢。「本我所在之處，自我隨之而生。」(Sigmud Freud, 1948)

二、潛能智商εQ (Episolon Intelligence)

心理學家經常說，人類大多只會利用自己潛能的百分之十左右，而其他的潛能總是被忽視甚至到老死都不曾被發現。有些研究報告更指出，一般人平均所運用的潛能佔大腦潛能的百分之一弱！因此為了開發這龐大的潛能，近年來科學家們不斷地努力探求大腦的奧秘，希望能對它有多點認識，雖然這是一條遙遠而漫長的路，然而這也讓我們得到了許多驚人的發現。在討論這些發現之前，我們先來回顧人類對大腦認識的歷史：

大腦是我們思考的中心；但長久以來，人類對大腦的認識都很貧乏。二千年前，人類對大腦基本上是完全不認識的。那時人類以為思考活動並不在人體之內進行，而是以蒸氣、氣體或靈魂的形式存在。到了後來，希臘哲學家亞里士多德（Aristotle）提出，人類的感覺及記憶，是存在於心臟之中。這結論和同期的中國人見解是一樣的。中國方面，亦認為「心」是思考的地方，故有「專心」、「信心」、「恒心」、「耐心」、「用心學習」等詞語出現。而從亞里士多德時代一直到十四世紀的文藝復興，人類對大腦的認識，可以說是毫無進展。在文藝復興後（十四至十六世紀），人類智慧急速發展，人類才開始明白，原來思考活動是在頭部進行。但是對於大腦的活動情況及如何去運作等，卻仍然是一無所悉。

直到二十世紀初，我們對大腦的認識，才有長足的發展。但即使在 1930 年代及 1940 年代，人們仍然只是認為大腦是一部簡單的機器，其操作原理類似當今的電腦，也就是當我們把基本的訊息傳給大腦後，大腦會把它暫時存放在一個類似「空盒子」裡面。這個理論一直到 1950 年代後期才被重新改寫。

現在我們已經由不斷的努力及實驗中得知，人類的大腦其實比一部高科技電腦還要複雜上幾萬倍，它不僅控制了我們學習、記憶、反應、肢體神經及語言的能力，甚至有些科學家更相信大腦可以經由它的「腦電波」而與第三度空間以外的世界去溝通。不管怎樣，我們對於大腦的認識應該只是鳳毛麟角而已，而未知的部分還需要我們不斷地去探索。

1-3.2 人類的第二層 - 魂(SOUL)

一、腦智商 IQ (Intelligence)

IQ 乃是人思想的中樞，也就是我們平常所說的頭腦，（就生理而言，是頭腦；就心理而言，是心思），是魂裡的一大部分，舉凡人思想、思索、考慮、記憶等等，都是魂智商心思的作用。人的心思怎樣想，人的行為就怎樣為，人的行動總是繫於人的思想，幾乎沒有一個人不活在思想裡。所以今天無論甚麼人作甚麼事，都是先在人的思想開始活動，這就是人的心思。

早期的 IQ 如比西量表(Afred Binet, 1905)、魏氏智力測驗(Wechsler, 1939)，大都偏向語文及數理空間的能力測驗，做為一個人的智商高低，並判定「聰明」與否，IQ 決定一個人做事的能力，但並不能保障成功，如聰明反被聰明誤等，因此，真正聰明的人是將智慧應用於正途，並且要不斷的開展其能，俗語說得好：「做些聰明扮些呆，聰明兼呆是大才，呆而不聰難任事，聰而不呆惹禍來」。近年來有迦納博士(Dr.Howard Gardner)提出「多元智慧」(Frames of mind, 1983)，更讓我們體認到 IQ 的重要性。例如：高 IQ 型的人具有廣泛的知識但卻缺乏生活的技能。

二、情緒智商 EQ (Emotional Intelligence)

EQ 乃是人喜怒哀樂的機關。人的喜愛、厭惡、歡樂、悲傷、憂鬱、煩躁、興奮、沈悶等，都是因為人的情感的作用。有許多人也是屬於情感性的，也就是我們常說的「感情豐富」，像這樣的人較易受激動，也很容易陷於感情用事而不自知。這樣的人，你若嘗試用道理和他們溝通，是很困難的，但你能用情緒去打動他們，則他們卻很容易便認同你了。

從廣義來看，其意謂個人自我掌握以及人與人之間圓融互動的能力或人格特質，其涵蓋範圍，譬如如何激勵自己愈挫愈勇（自我驅策力）；如何克制衝動與遲延滿足（自制力）；如何調適情緒，避免因過度沮喪影響工作能力（熱忱）；如何設身處地為人著想（同理心）等。例如 EQ 高的人能表達自己以身受感作基礎、了解他人、與人溝通帶來良好的人際關係、互相接納、互相包容。擁有良好的 E.Q.同時具備掌握自己感情、理解他人感覺，和在任何情況下都能保持樂觀向前的態度。他們能善於處理情緒，制衡情緒的負面反應，既避免過分衝動而造成毀滅性行為，也避免過分壓抑而變得沮喪、憂鬱。(汪仲，1997)；一情緒智力是一種察覺自己與別人的感覺與情緒，並能區辯情緒間不同，進而處理情緒並運用情緒訊息來引導個體思考與行動之能力(Salovey & Mayer 1990)。

三、創造智商 CQ (Creativity Intelligence)

在我們的日常生活中，其實有很大的創造性的思考空間；但是大多數的創意及新思想常遭到原有的習慣和思考模式所抵制或抹殺。原本可行的創意和假設，常因一句「不可能的啦！」、「不要作夢吧！」或是「這種想法會不會引起他人的嘲笑？」等就輕易地被否決掉了(洪榮昭，

1996)。然而執意去做且不在乎他人的反應的人，最後卻往往能成爲一個成功的發明家，像這種例子不勝枚舉，對個人如此，對公司也是如此。美國的全錄（XEROX）以及 3 M這兩家公司，就是充份發揮創造力而最後獲得成功的最好案例。

廣義之創新能力包含創造力、創新機制與創業精神，具體成果就是社會大眾在各領域之創意表現。創新能力是知識經濟社會發展的重要指標，創造力則是學習成效之教育指標。狹義區分，創造力（creativity）是創新的知識基礎，創新是（innovation）創造力的具體實踐。「創造力」與「創新」為一體之兩面，相輔相成。創意的產生，有賴於創造力智能的發揮；創意的績效，取決於創新成果的展現。因此在創造力教育白皮書的制定過程中，兼顧創造力與創新能力之培養，並在激發創造力之餘，著重創新之具體實踐。例如：高 CQ 的人具有高度敏覺性，容易察覺問題並發現缺漏，也具有獨創性，對於一個東西有獨物新穎見解的創新風格。

四、執行智商 XQ (Execution Intelligence)

古語有雲：「坐而言，不如起而行。」王陽明也強調過「知行合一」的重要性。中國人給人的印象總是說的多，做的少；一個人如果能把他所思考與創造的，都能以實際的行動去實現，這才是真正的、完整的能力。故本書將對執行力智商——XQ 有所探討及衡量。一般而言，美國人比較喜歡動手去做，這也是爲什麼他們的發明比其他各國的都要來得多的主要原因。

而何謂執行力？「執行力」一書的作者(Larry Bossidy & Ram Charan，2003)指出，執行就是以有系統的方式，讓自己能一直認清現實狀況，並採取行動；執行是一種紀律，是與策略不可分的一環；執行也是企業領導人首要的工作；同時，執行力必須成為組織文化中的核心成分。例如：戴爾（Michael Dell）則對這種執行極為內行。他所運用的直接銷售與接單生產方式，並非僅是跳過經銷商的一種行銷手法，而是企業策略的核心所在。雖然康柏的員工數與規模超出戴爾甚多，但戴爾多年前的市值就已超前，關鍵就在於執行力，而這也正是戴爾於二〇〇一年取代康柏，成為全球最大個人電腦製造商的原因所在。二〇〇一年十一月，戴爾又誓言要將市占率提高一倍，由 20% 增為 40%。

1-3.3 人類的外層 - 體(BODY)

體智商 PQ (Physical Intelligence)

心理與身體所指的雖然是兩樣不同的東西，但我們早已知道這兩者其實是交互影響且密不可分的。心理的因素會影響到健康的身體；同樣的，健康的身體亦有助於健康的心理。霍華·嘉納(Howard Gardner)是首先提出「體能」應是現代人該具備的智慧之一，他認為每個人都擁有控制自己的運轉、平衡、敏捷及優雅的能力，只是能力的強弱是因人而異的。而且，一般正常的人都有一種自然的能力，知道在何種狀況下該採取何種行爲或如何去反應。

例如：Corbin （1991）對體適能有如下的界定：

身體組成：構成身體肌肉、骨骼、脂肪與其他系統組織的相對百分比。一般較健康之人的體脂肪百分比應該是較低而非偏高的。

肌耐力：是指人體肌肉重複施力的能力。如果較能夠長時間重複動作而不會感覺過度疲勞的個體，我們視為較健康的個體。

心肺適能：心臟、血液、血管及呼吸系統供應氧氣到肌肉以維持動力的能力。健康個體能在較長時間不過度的情況下運動。

柔軟度：指關節可以活動的角度。健康的個體能在運動或工作時，使關節做完整的伸展角度。

林正常（1997）定義體適能為身體適應能力，是心臟、血管、肺臟健康體適能於壽險核保之應用研究。

1974 年羅徹斯特大學牙醫學院實驗室經由一項實驗證實，而改寫了生物學對人體的瞭解，其中心理學家羅伯特·艾德(Robert Ader)發現其實免疫系統和人腦都有學習的能力，而中樞神經系統與免疫系統之間也有許多溝通管道，這證明了心智、情緒與身體是密不可分的。關於情緒影響免疫力的直接路徑，提出最有力的證據的是大衛費爾頓(David Felton)，他首先發現情緒對自主神經系統有很大的影響，而自主神經系統與淋巴球、巨噬細胞也有直接溝通的科學數據。而關於壓力與疾病的關係，最有力的證據多來自於傳染性疾病的研究。

人際關係的質與量是同等重要的，俄亥俄州的心理學家卡西波曾說，對健康影響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、親戚，或是那些在過去或現在都曾與你有所關連的人。這些人在你的生命中所佔份量的多寡對你的健康影響力是成正比的。

1-3.4 群智商 GQ (Group Intelligence)

在過去二十年中，我們體驗到交通、資訊、及科技的快速發展及進步；同樣地我們也深深感受到這些發展對我們切身的影響。例如人與人之間的距離縮短了，我們所學的及所做的也分工更專業更精細了，相形之下對他人的依賴或需求也更多了。這也就是為什麼在企業界中強調小工作團隊的公司愈來愈多，而且也愈來愈成功了。在日本的所謂 TQM 團隊及通用汽車公司的 Saturn 改採用小團隊而增加了公司的市場競爭力等都是大家知道的成功例子。

同樣地，我們也知道當人們在同一個小組工作時，常會因為許多不同的事物，或問題有不同的觀點，衝突也因此難免產生。而對於如何減少衝突並且提高工作人員的工作效率就是每個主管所要致力學習的課題了。因此做為工作小組的一員，每個人都需要高度的群智商是最基本的要件。例如：學校是個小型的社會，不論在生活上或課業上都需要分工合作並互相幫助。從以上七 Q 總合而成全人智商。

全人智商(TQ)是一種內外身心完整的智商，除了心--「靈魂」的層次提升之外，更加上身體的鍛鍊，使身心相輔相成、進而能心想事成，一切如意便能提高生活品質，個人及個人與團體之間得以和諧，諸事順遂，幸福快樂，所謂「安」(平安)「財」(財富)「福」(幸福)俱全，與馬斯洛(Moslow)的理論遙相呼應。

1-4 全面提升全人智商的重要

1-4.1 全人智商對企業組織的影響

在智慧時代中，企業不再只是設計、生產同一種產品的機器，而是滿足每一顧客獨特需求的系統。在「智慧」時代，企業必須具備總體智商——TQ 去極大化工作者的學習，使公司能夠很快地適應快速變化的市場。每一員工的價值是根據他的全人智商—TQ，其報酬是依據處理、組合資訊與解決問題的 TQ 能力而定。但如果未被充分授權做決策，他們的 TQ 可能會被抑制，因此其享有的權威應勝於資訊時代中階管理人員所擁有的。

「智慧」時代的科技已影響任何公司或集團訂定價格或品質標準的權力，公司提供的產品必須是顧客想要的，而接受顧客所準備支付的價格。成功的公司將採取 TQ 管理技術，利用新的技術生產成本低廉且更有價值的產品。品質有兩個要素，一是做正確的事（Do right things）或稱之為效能(effectiveness)，二是以正確的方法做事(Do things right)或稱之為效率(efficiency)。當一個結果是最有效能與效率的方法達成，品質一定是可以達到的，而效率與效能的標準往往隨技術與科技的進步而提高。

1-4.2 全人智商對人的影響

TQ 可使我們整個人從靈、魂、體徹底認識與改變，因此會讓我們與人群間溝通的能力大幅增加了，因為 TQ 使您更了解自己、更愛自己，進而了解人性、了解他人、也更喜愛他人。它會讓您感覺到這個世界充滿了愛，我們會更珍惜與他人的關係，我們更知道如何和他人相處，當然對於我們的人際關係絕對有很大的幫助。

曾有人追蹤 1940 年代哈佛大學 95 個畢業生在中年後的成就，以薪水、生產力、本業位階三個標準來看，在校成績最高的不見得成就較高；IQ 或 EQ 高對生活、人際關係、家庭、愛情的滿意程度亦不是最高的。因此，IQ 及 EQ 已無法絕對地代表人生成就的能力。然而，這問題的關鍵，卻可以在 TQ 得到完整的解答。

人類腦部的 TQ 邊緣系統，主司學習與記憶功能，大大地提升了人類的生存競爭能力。其中，TQ 的功能，就是負責將每次學習的經驗儲存在腦部，在爾後遭遇類似情境時，便會自動喚醒以前的記憶，以做為應變的能力。比如說：當我們第一次換新居住環境的時候，可能會因為沒有注意到新的門檻高度而絆倒，但我們的 TQ 記憶功能從此便會自動儲存門檻的高度，以後只要我們一走到門邊，我們的 TQ 記憶便會主動提醒我們的腳，安然跨過門檻而不致於再跌倒。

TQ 全人智商是一種內外身心完整的智商，除了心－「靈魂」的層次提升之外，更加上身體的鍛練，使身心相輔相成、進而能心想事成，一切如意便能提高生活品質，個人及個人與團體之間得以和諧，諸事順遂，幸福快樂，所謂「安」(平安)「財」(財富)「福」(幸福)俱全，與馬斯洛的理論遙相呼應。

有些人渾渾噩噩，從來沒有想過生命的問題，只是過一天算一天。一生中所能被記錄的事，大概只有身高、體重和姓名，對於生平事跡，卻乏善可陳，至於為何活著？為誰活著？則不可得知。也有些人是終日汲汲營營、處心積慮、攀龍附鳳、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。也有人是主張「生命誠可貴；愛情價更高」，或者是「不自由毋寧死」。這些人不論如何都對生命有一種態度或看法，而這便會影響他個人的價值觀。

1-4.3 智慧革命時代生存法則 - 成為 TQ 人

以上我們概略的為您介紹 TQ——「全人智商」它所包涵的內容及含義，其中我們要非常強調的一點就是「整體」及「均衡」的觀念。因為唯有「整體」及「均衡」提升我們的各項智商，即本書所提倡的 TQ 全人智商，才有其意義。或者我們可以把 TQ 全人智商看作是我們人的五官，唯有五官的長相能互相搭配得宜，我們才會覺得他好看，然而若是五官搭配不當，縱使他有明眸皓齒，也總是會讓人覺得他這個人好像那裡不對勁。也許單一部分看來是非常迷人，可是一旦組合起來，卻可能是令人發笑或令人厭惡的一張臉了。所以整體及均衡地提升我們的全人智商是絕對重要的，這也是我們要提倡全人智商 TQ 的用意所在。

TQ 問卷

※你的成功商數高嗎？

【測試目的】檢測獲得成功的因素你是否已經具備。

【測試要點】力求準確真實，不要愚弄自己，只有真實回答每一個問題，這個測試才能有效。

【測試題目】

一、積極的心態

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 1.你已確定了一生的主要目標嗎？ | 是 | 否 |
| 2.你已定下了達到那個目標的時限嗎？ | 是 | 否 |
| 3.你制定了達到那個目標的具體計劃嗎？ | 是 | 否 |
| 4.你規定了那個目標將給你帶來什麼一定的利益嗎？ | 是 | 否 |

二、明確的目的

- | | | |
|--------------------------------|---|---|
| 5.你知道積極心態的意義是什麼嗎？ | 是 | 否 |
| 6.你能控制你的心態嗎？ | 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麼嗎？ | 是 | 否 |
| 8.你知道怎樣去發現你自己的和別人的消極心態嗎？ | 是 | 否 |
| 9.你知道怎樣使積極的心態成爲一種習慣嗎？ | 是 | 否 |

三、“多走些路”

- | | | |
|---|---|---|
| 10.你是否養成了一種習慣：使你所付出的勞動比你所得的報酬更多更多？ | 是 | 否 |
| 11.你知道職工何時才有資格多得報酬嗎？ | 是 | 否 |
| 12.你是否聽說過有人在某種職業中取得了成功，而他做的事並不比他得的報酬所要他做的事更多？ | 是 | 否 |
| 13.你是否認爲任何人都有權要求增加工資，只要他付出的勞動超過他所得的工資？ | 是 | 否 |
| 14.如果你是你自己的雇主，你會對你現在作爲一個雇工所作的服務感到滿意嗎？ | 是 | 否 |

四、正確的思想

- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| 15.你是否把不斷學習有關你的職業的更多知識作爲你的職責？ | 是 | 否 |
| 16.你是否有一種習慣：對你所不熟悉的問題發表“意見”？ | 是 | 否 |
| 17.當你需要知識時，你知道如何尋找嗎？ | 是 | 否 |

五、自我控制

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 18.當你生氣時，你能沈默不語嗎？ | 是 | 否 |
| 19.你習慣於三思而行嗎？ | 是 | 否 |
| 20.你易於喪失耐心嗎？ | 是 | 否 |
| 21.你的性情一般是平和的嗎？ | 是 | 否 |
| 22.你習慣於讓你的情緒控制你的理智嗎？ | 是 | 否 |

六、集體心理

- 23.你總是通過影響別人來使自己達到目的嗎？ 是 否
- 24.你相信一個人沒有別人的幫助也能成功嗎？ 是 否
- 25.你相信一個人如果受到他的妻子或其他家庭成員的反對，他在工作中也能很容易地取得成功嗎？ 是 否
- 26.雇主和雇工融洽地在一起工作有好處嗎？ 是 否
- 27.當你所屬的團體受到讚揚時，你感到自豪嗎？ 是 否

七、應有信心

- 28.你相信你有無窮的智慧嗎？ 是 否
- 29.你是一個正直的人嗎？ 是 否
- 30.你相信你有能力去做你決定要做的事嗎？ 是 否
- 31.你是否合理地擺脫了下列 7 種基本恐懼：
- | | | |
|--------|---------|---------|
| 恐懼貧窮？ | 恐懼批評？ | 恐懼健康不佳？ |
| 恐懼失去愛？ | 恐懼失去自由？ | 恐懼年老？ |
| 恐懼死亡？ | | |

八、令人愉快的性格

- 32.你有令人討厭的習慣嗎？ 是 否
- 33.你有應用”金科玉律”的習慣嗎？ 是 否
- 34.同你在一起工作的人喜歡你嗎？ 是 否
- 35.你常打擾別人嗎？ 是 否

九、個人的首創精神

- 36.你能按計劃工作嗎？ 是 否
- 37.你的工作有計劃性嗎？ 是 否
- 38.你在工作方面具有別人所沒有的卓越才能嗎？ 是 否
- 39.你有拖延的習慣嗎？ 是 否
- 40.你有力圖將計劃制定得更完善，以提高工效的習慣嗎？ 是 否

十、熱情

- 41.你是富有熱情的人嗎？ 是 否
- 42.你能傾注你的熱情去執行你的計劃嗎？ 是 否
- 43.你的熱情會干擾你的判斷嗎？ 是 否

十一、控制注意力

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| 44.你習慣於把你的思想集中到你所做的工作上嗎？ | 是 | 否 |
| 45.你易於受外界的影響而改變你的計劃或決定嗎？ | 是 | 否 |
| 46.當你遇到反對時，你就傾向於放棄你的目標和計劃嗎？ | 是 | 否 |
| 47.你能排除不可避免的煩惱而不斷地工作嗎？ | 是 | 否 |

十二、協作精神

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| 48.你能同別人和諧相處嗎？ | 是 | 否 |
| 49.你能像你隨便要別人給予幫助那樣，給予別人幫助嗎？ | 是 | 否 |
| 50.你經常同別人發生爭論嗎？ | 是 | 否 |
| 51.你認為同事間的友好合作有巨大的好處嗎？ | 是 | 否 |
| 52.你知道一個人不和他的同事合作會造成損失嗎？ | 是 | 否 |

十三、從失敗中學習

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| 53.你遇到失敗就停止努力嗎？ | 是 | 否 |
| 54.如果你在某次嘗試中失敗了，你能繼續努力嗎？ | 是 | 否 |
| 55.你認為暫時的挫折就是永久的失敗嗎？ | 是 | 否 |
| 56.你從失敗中學到了什麼教訓嗎？ | 是 | 否 |
| 57.你知道如何將失敗轉變為成功嗎？ | 是 | 否 |

十四、創造性的想象力

- | | | |
|---------------------------------|---|---|
| 58.你能運用你的建設性的想象力嗎？ | 是 | 否 |
| 59.你具有決斷力嗎？ | 是 | 否 |
| 60.你認為只能照章遵命辦事的人比能提出新主意的人更有價值嗎？ | 是 | 否 |
| 61.你是創造發明型的人嗎？ | 是 | 否 |
| 62.你能就你的工作提出行之有效的主意嗎？ | 是 | 否 |
| 63.當情況令人滿意的時候，你能聽從合理的忠告嗎？ | 是 | 否 |

十五、安排好時間和金錢

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 64.你能按固定的比例節省你的收入嗎？ | 是 | 否 |
| 65.你花錢不考慮將來嗎？ | 是 | 否 |
| 66.你每夜都睡得很充足嗎？ | 是 | 否 |
| 67.你是否養成了利用業餘時間，研讀自我修養書籍的習慣？ | 是 | 否 |

十六、保持身心健康

- | | | |
|------------------|---|---|
| 68.你知道保持健康的五要素嗎？ | 是 | 否 |
| 69.你知道良好健康的起點嗎？ | 是 | 否 |
| 70.你知道休息與健康的關係嗎？ | 是 | 否 |

- | | | |
|------------------------|---|---|
| 71.你知道調節健康所必需的四要素嗎？ | 是 | 否 |
| 72.你知道”憂鬱症”和“心理病”的意義嗎？ | 是 | 否 |

十七、個人習慣

- | | | |
|--------------------|---|---|
| 73.你養成了你所不能控制的習慣嗎？ | 是 | 否 |
| 74.你已戒除了不良的習慣嗎？ | 是 | 否 |
| 75.近來你培養了良好的新習慣嗎？ | 是 | 否 |

第二章 靈智商 SQ (Spiritual Intelligence)

2-1 靈智商之緣起

每個人都有「自我」，如果我們爲了追求完美的「自我」而排除了自己內在所謂邪惡的部份，我們就造成了與我們的內在割離及對立。即使我們的某些潛意識不願意，但我們還是會以一種均衡、完整、或愛的方式來表現或感覺。這種方式導致了感覺的抗爭，或是感覺需要去控制自己負面的想法、怒意、或慾望、或是意圖把它們排除。然而，大部份的人都知道把它們排除的方式無法發生根本的效用，因爲即使再怎麼努力去排除，它仍然是我們「自我」的一部分。

許多人處理的方式是：試圖強迫自己成爲自己想要做的「好人」，只會注意自己「好」的部份，而刻意去忽略或否認自己也有「不好」的一面。然而，我們所認爲是自己「好」的特質跟自己「不好」的特質，其界定的標準通常是主觀的。例如：我們想要讓自己在別人的眼裡是個溫文儒雅的人，我們就會自然而然的在別人的面前壓抑自己的脾氣，但是即使如此，我們果真沒有脾氣了嗎？在私底下或我們的內心裡，還是會有發脾氣的時候，但是在我們面對發脾氣的「自己」時，我們便會產生和「自己」疏離的現象了，因爲我們無法接受自己不好的一面，正如我們無法接受我們在別人面前所表現的是偽裝的一面一般。如果我們驅使自己只能對別人表現好的一面，即使是在自己很生氣的時候也會設法去壓抑而不表現出來，那可能會讓別人爲自己產生一種好的形象。但那只是外在的人對自己一時的認可，並不意味著我們的情緒已取得平衡。而這個壓抑的意圖會使我們的心靈狀況與日常生活分處於兩極——也就是將我們「好」與「不好」的部分割離了。雖然我們的「自我」本身會是完美的，但卻是不完整的而且也無法鞏固，這時我們就是處於不平衡的狀態，也就是我們與我們的內在產生了不協調。而通常人們都會用一些目標來驅使自己符合這個情況，包括從小長輩們便會教導我們，要做個成功、富有、機智、美麗、勇敢、行止合宜或是受人歡迎的人等等。這些標準其實都有其正面的意義，只是我們往往太過於執著或缺乏了對現實的考量，才會讓我們和自我的內在產生了不平衡。所以，我們了解到，如果要認識我們的內在，我們就得要接受自己有「好」的一面與「不好」的一面這個事實，而不能刻意去排除它，因爲唯有接受完整的自我，才能和自我真正的做個好朋友。

2-1.1 何謂「心靈智商」SQ (Spiritual Intelligence)

有許多屬於心靈上的規律，曾被許多心理學者拿來研究或發表過。第一種心靈的現象，就是「人的異同感」。這種感覺好象自己超越了人的界限，覺得自己能主宰萬物，同時卻又覺得自己和別人並沒有什麼兩樣。而當我們想讓自己成爲另一類的存在，要讓自己覺得與衆不同時，其實是非常容易的，您只要想：「你是你，我是我」就可以做到了。

另一種心靈上的現象就是「接納」。只有放棄對自己跟別人的批判，才能更加地接納自己及別人，包容自己也包容別人的局限。因為當我們批評自己或別人時，我們就會感到自己的生理上起了某些變化，如循環變更得不規律了，血液與心跳都加快了，而這種現象就會消耗我們的能量。反之，當我們產生了接納想法時，我們會在生理、情感、心智、及心靈等等的層面感覺到一種輕鬆自在的境界，這時我們也會釋放並運用自己的能量到更多有意義的事物上。

還有一種就是「整合」，類似所謂的「放下自己」。我們可以假設自己的行為都是來自自己個人的意願、喜好、以及慾望，而「我」只是這個目的中的一小部分而已。「整合」就是不再將我們自己放在第一位，而是把自己的意願與比我們更偉大更具意義的事物合而為一。我們個人的行為、意願、思想等都將與這個更偉大的意義完整地結合在一起，而不再是一種個人單純的意願而已。這種整合，並非消極或懶散地等待「機會」來改變自己，而是一種充滿積極與活力，它讓我們在整合的境界中能揮灑自如。

「接納」及「整合」，兩者都是以主控的方式存在的，而「批判」則是以區分出「批判者」與「被批判」者為先決條件。如果我們能進入我們更深層的心靈裡，我們就能真的與萬物合一，而批判也就不再具有任何意義了。當我們能體驗到自己與萬物合一時，我們便已和自我的內在「整合」在一起了。

如果我們在跟自己不均衡的部分達到某種狀態時，或假裝自己曾經驗到這種狀態時，即使這種經驗是正面的、積極的，它也可能隱藏著一種「強迫」的性質。由於個人所探索到的「自我」其不論在實質上，或在來源上，都會有一些差異，唯有我們在這麼多的不確定因素裡發掘真實的「自我」及細微的感覺特質時，才會是屬於一種「整合」的狀態，而我們經由自己的缺陷或不平衡的部分中獲得的這些狀態，確實不太一樣。它證明了我們內在的「心靈轉化」是有組織有程序的，而且是對我們具有一種極具正面價值的意義。

2-1.2 何謂心靈轉化 (Spiritual Transfer) ?

百分之九十五有過瀕死經驗的人，幾乎都對生命的看法改觀，變得有強烈求知與服務慾望、且更加尊重生命，因此他們希望大家能透過經驗的分享，讓更有瀕死經驗的人勇於打開心結，而沒有經驗的人則能更熱愛生命。結合心理學、精神、神經科醫師、腦生理學、宗教學、人類文化學、哲學等多面向學者共同參與的瀕死研究中心，經過幾個月的研究，已經歸納出幾項瀕死者的共同經驗，包括：心情會感到安適、欣喜、感覺進入到不屬於此的世界、和宇宙合而為一的感覺、脫體、感覺自己受到外力的支配、遇見不屬於這世界的神秘存在、超自然的強光、意義深遠的影像、感覺異常鮮明、突然覺得自己知道所有的事情、死亡的感覺、與另一個世界、看見死者的靈魂、超能力般的知覺、感覺事情在瞬間發生、人生全景的回顧、頭部轉向異常快速、未來的影像等十九項。

另外，在擁有瀕死經驗後，瀕死者也有一些共同的後續效應，例如：對生命充滿感恩、自我接納、關懷他人、尊重生命、不注重物質享受、不與人競爭、心靈至上、渴求知識、具神聖使命感、無懼死亡、相信輪迴轉世、相信神是存在的、心智成長、超常之敏感度、治病的能力、對宗教信仰減弱、重視大自然環保問題、生活充實有意義、通靈能力、身體機能轉變等

二十項。

有些靈魂出竅等感覺確實是因為幻覺或是藥物反應所造成，但也有些是確實的瀕死經驗，撿回一命，重新回到人間，他們都變得感恩，懂得愛人與愛自己，而且天天都很快樂，那些瀕臨死亡的經驗，不但不是噩夢，反而是改變人生的契機

有一個女孩她在二十多年前剛滿十八歲時，曾經發生一場嚴重的大車禍，躺在床上長達兩個月，有一天她病情突然惡化，呼吸困難，體溫迅速下降，感覺棉被、被單都像冰塊一樣重得不得了，她連按警鈴的力量都沒有，已感覺到自己的氣息快要結束。

但就在她掙扎的時候，突然間她看到眼前是一道非常柔和的光，而且天空還會掉下片片白色與粉紅色的花朵來，痛苦全部不見了，只剩下舒爽的感覺，讓她跟著那道光一直走去。但，意識很清楚的她，此刻卻聽到母親在床邊的哭泣與呼喊，「我怎能讓白髮人送黑髮人？」一念之間，她醒了過來，看見床邊的醫護人員都拼命的在救她。她說，經過那次的瀕死經驗，她的人生觀徹底改變，從前很叛逆的她，開始珍惜身邊的親情，再也不願意頂撞媽媽，暴躁的個性也變得溫和，並不再害怕死亡，她認為自己來到這世上的使命，是給人們光明的鼓勵。但由於她知道若是將這些事情告訴別人，一定沒有人會相信，所以二十多年來，她一直都將此事隱藏在心裡，直到幾年前科學的研究證實，瀕死經驗確實存在，她才頓時放下心中重擔，向朋友道出這個經驗與啟發。

另外有一位女孩，從小常常生病，因此是屬於敏感體質，她在十一歲那年生了一場大病，發燒嚴重道家人都束手無策，她則是感覺身體被撕裂一般極度痛苦，正當她覺得一切都要結束時，突然眼前變得一片寧靜，她竟然可以從天花板上看到躺在床上的自己，令她記憶非常深刻，後來的事情她則已經記不得了。

另一位則是在她將近三十歲、已生完四個小孩並準備去醫院結紮時，她在麻醉後感覺到猶如天使般美好的梵音在耳邊陣陣回響，並跟著樂音進入一個充滿古代尼泊爾圖騰的世界裡，當時她已經沒有了「我」，而是以一種「光」的狀態存在，她幾乎可以永遠停留在那個世界裡，但突然間，她有了意識，也感覺到痛，後來在醫院裡醒來後，她的嘴裡仍不斷喃喃念著「我去了好多地方-----」。

事實上，這些靈魂出竅的經驗，都令她對人生有了新體悟，她認為死亡並不可怕，她現在雖然生活過得清寒，但卻仍然快樂，因為她已經明白人生就是這樣一個學習過程。也證明人有靈魂存在的事實。

值得慶幸的是現代人爲了更深入了解自己的思想、行爲、感情與反應，已懂得去尋找內在的泉源、揭發內在的經驗與體認自我深層的意識，並嘗試去發掘自己未知的能力，縱使一開始方向可能不是很正確，或者就像瞎子摸象一般，然而這畢竟是一個可喜的現象。這種尋求認識自我的過程，我們就叫它爲「心靈轉化」(Spiritual Transfer)。正如愛因斯坦的相對論 $E=MC^2$ 質能互換不減定律一樣，也是一種轉化的過程，人都有追求永恆，進入永恆的慾望，當人的身體死亡消失的時刻，也正是他以另外一種狀態光速進入永恆的時刻，這就是所謂「心靈轉化」的基本意義。

當我們探討「心靈轉化」時，可能會非常驚訝地發現，有一股強而有力的意識轉化狀態，會

自然地顯現出來。這種心理狀態似乎與許多人所追求的一種超凡的心靈體驗極為相似。箴言也曾說：「要保守人的心靈，勝過保持一切，因為人一生的果效，都是從心靈發出的。」，先哲也說過：「要了解別人，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「心靈轉化」的練習，這種心靈狀態將不再只是短暫的高潮，他們往往會變成來自自我嶄新的生活泉源——「心靈本體」。

在探究的過程中，我們針對那些有極大障礙，即使他們掙扎很多年，並試圖去改變自己，結果都因不得要領而導致失敗的人做探討。他們所面臨的困擾包括莫名的或慢性的病痛、暴飲暴食、易怒、性機能障礙，以及對於某些人、事、物的過度依賴。有些症狀還不太容易明確地歸類，像有人常常覺得自己無法發揮自己全部的潛能，即使自己已經算是很好了，但在他的內心裡卻仍然覺得自己很愚蠢、不如人或過度自卑，而缺乏自信去達成自己原來可以做到的目標。

在 1970 年代初期，語言學家約翰·葛瑞德(John Grinder)及電腦程式設計師理查·班德勒(Richard Bandler)共同發展出來了神經語言程式學(Neuro-Linguistic Programming 簡稱 NLP)。其中「心靈轉化」延襲了幾種由班德勒、葛瑞德及其他專家花費許多年所創造出來的神經語言程式學的步驟及技術，雖然神經語言程式學(NLP)曾經被批評為傾向「心理的」及「流於操控的」。但是「心靈轉化」帶領我們超越了心智，及任何可操控的感覺，進入全新的意識狀態，這種意識狀態可以喚起整合並很直覺地創造出屬於自己的形式出來。

2-1.3 藉著「心靈轉化」開啓「心靈智商」

如果說，不管在心情上是否正處於顛峰狀態，我們都不會影響事情順利的完成與否，這不是一件很美好的事嗎？大部份的人在生活順遂的情形下，做起事來都會感覺得心應手。但是，如果情況轉壞，是否我們仍會覺得左右逢源？答案是肯定的。因為從經驗中我們可以得知，像許多的患者及研討會的與會者都曾表達過他們的相同經驗。也就是在開發及保有這種內在的「自我」、安適、及整合的感受，其中甚至涉及一些超越了自我卻能讓我們在輕鬆地狀況下改變自己的方法。

我們每一個人都能擁有一種完美的內在感覺，以及強而有力，且充滿機智的自我，而它就是我們的內在——「生命活泉」。比如說：人都有七情六慾，這也是人類必然存在的情感。縱使在情緒低潮的時候，仍有對自己的一些基本的感受，讓內心相信我們絕對有能力可以渡過低潮，也知道我們有另一方式可以讓我們變得樂觀，而且更有能力更機智，這些就是潛藏在我們「生命活泉」中的本能。例如，我們常努力地去克服自己的局限，儘管有些限制，不論我們怎麼努力，它們似乎都不會消失。於是我們就說服自己不去在意這些束縛或限制，而去嘗試某些可行的方式。但如果要開發我們的內在活泉，就得要嘗試超越我們的局限，而不是去忽略它，並運用智慧將局限化為成功的契機，像司馬光就是運用他的智慧成功地超越了局限，而解救了小同伴的性命，就是一個很好的例子。又例如有一位小朋友，雖然得了不治之症，但仍然樂觀奮鬥，且寫下了許多感人的小詩，將自己身體有形的病痛經由「心靈轉化」成為無形的能量，來安慰自己的父母及周遭關心他的朋友，也感動無數的人，對生命有另一番的

瞭解與認識。

2-1.4 心靈轉化的效果

許多人每次做過心靈轉化後，都會很迅速地達到效果。因為心靈轉化可以解放自我，讓人對人生產生更加地積極、而且更有意義的意念。而在內在自我被發掘出來時，相對的它也將使自我的行為有更新、更佳的選擇。

當看過下列的效果之後，請確認並排序選擇最想達成的目的。

在情感方面：

- ✓ 希望能擁有處理各種情緒方面的能力。
- ✓ 有更豐富的感情經驗，而不是經常地陷入於某一種情緒裡而無法自拔。
- ✓ 讓過度壓抑的情感，得以釋放。
- ✓ 讓情緒能隨時適應所處的環境。
- ✓ 讓情緒永遠能肯定並支援我們的所做所為。
- ✓ 可以自在的感受幸福、平和與安適。

在習慣及其他行為方面：

- ✓ 能隨時對自己的習性及惡習有所反省與警惕。
- ✓ 改變自己的行為習慣是很容易的。
- ✓ 讓自己的價值觀做為行為模式的規範。

在人際關係方面：

- ✓ 肯定自我也肯定別人，而不需要靠競爭來決定優勝劣敗。
- ✓ 能自在地表達出自己的需求，同時也能顧及到別人的需要。
- ✓ 不管是主角或配角都能讓心情永遠自在。
- ✓ 建立自己的人際關係，卻並非依賴它來換取自己的幸福。
- ✓ 不管別人如何，都能真心的接納，而不以自己的主觀意識來造成偏見。
- ✓ 信任他人，並設身處地為他人著想。
- ✓ 對自己的選擇有負責任的能力，然而若有自己無法控制的部份也能夠心平氣和地接受。

- ✓ 不介意別人是否在意自己或認同自己。
- ✓ 追尋「真實」，而並非僅止於追求「對的」的階段。
- ✓ 能體諒自己或別人的錯誤與局限，並從錯誤中學習經驗。
- ✓ 不介意別人對自己的評價。
- ✓ 能真誠的對待自己和別人。
- ✓ 對別人更誠懇、更寬容。

在自我形象及自我發展方面：

- ✓ 對自己更友善。
- ✓ 訂一個實際的目標，並努力讓自己達成。
- ✓ 對萬事萬物，隨時保有一顆感恩的心。
- ✓ 有足夠的寬容與風度去接受別人對自己的評價。
- ✓ 隨時保持高昂的精神及士氣。
- ✓ 有高度的自我認同感。
- ✓ 正直的人格。
- ✓ 凡事力求更圓滿。

有些人藉由「心靈轉化」解決或改善以下的困境：

- ✓ 治癒受虐或受創的心靈。
- ✓ 食慾不振及暴飲暴食。
- ✓ 酗酒。
- ✓ 藥物中毒。
- ✓ 依賴。
- ✓ 沮喪。
- ✓ 恐懼及焦慮。
- ✓ 後期躁慮症候群。
- ✓ 過動及學習困難。
- ✓ 多重人格。
- ✓ 精神分裂。

- ✓ 對健康過度關切及憂慮。
- ✓ 經常要藉由某特殊事件、行為模式或爭執中獲得解脫。

2-1.5 心靈轉化與心靈經驗

人們在探索自我的練習中學過心靈轉化後，往往都會有某些相同或極為類似的經驗，像在一些人很快就能感應到自己的「自我」，或是找到在心靈上所追尋的東西，而且都能極為輕易地深入自己的深層心靈裡。

許多人在傳統中學習到有關於心靈的信仰與規律，他們被教導了什麼是真實的，而不是被引導去發掘自己內在較深層的自我。在心靈轉化的過程中，比較重要的影響之一就是它會直接踏進我們心靈深處的自我裡面，而不必要求人們一定要具有「心靈經驗」。每一個人的潛意識裡都有一種對「自我」的認知，並且都是以自己獨特的形式來顯現。這個事實的確會令人很吃驚，因為這是其他任何理論所無法印證的結果。

2-1.6 從傳統的觀點來看心靈智商

「心靈」是什麼？要如何才能認識我們的「心靈」？心靈智商到底是怎樣一回事？又如何才能提升我們的心靈智商？這一類的問題其實並沒有一定的解答。在此我們試著以傳統的觀點來探討「心靈」，讓讀者能由另一個角度來看「心靈」，幫助並提升您的「心靈智商」。

在傳統的經典裡有一段很有名的偈，它是源自於在少林五祖弘忍法師晚年時要在眾多的徒弟裡選一個衣鉢傳人，當時大家都非常看好神秀，因為他在日常的學禪與辯論禪裡最能夠得到弘忍法師的精髓，可說是弘忍法師的得意門生，然而要有一個能讓大家認可且心服口服的繼承人就非得要有一個公開證明的方式才行，於是弘忍法師便想出了一個方法，就是讓眾多的徒弟將自己在修行的心得寫成偈，並告示在少林寺的寺牆上，由眾人來推選一個公認禪修道行最高的人做為下一代的少林寺傳人，這情形下自然是沒有人敢寫，而自負的神秀便拿起筆在寺牆上寫下：「身為菩提樹，心如明鏡台，時時勤拂拭，勿使惹塵埃。」其大意是說：「我們的身體就像菩提樹，我們的心靈就像一面鏡子，要時常的去照顧擦拭它們，不要讓它們惹上塵埃。」大家都感到神秀的禪定境界真是無人能出其右，然而就在此時，一個日常在伙房工作且目不識丁的小和尚，竟非常不以為然，且請旁人為他在神秀的偈旁寫道：「菩提本無樹，明鏡亦非台，本來無一物，何事惹塵埃？」其大意是說：「菩提本來就是佛門的象徵，而心也並非只是一面鏡子，這些本來就無法用有形的物件來比擬的，又哪裡能沾上塵埃呢？」此偈一出，少林寺便產生了第六代的傳人——來自伙房的小和尚慧能法師。

看了這個禪學的故事，相信大家對於「心靈」應該有一個大致上的認識，因為說到身體很容易，因為它是我們看得見且摸得著的，然而若要說明「心靈」是個怎樣的東西，這就有點難了，因為「心靈」是極為抽象的東西，其涵意之廣大深奧不是單單一面鏡子就可以比擬的。因此爲了要探討「心靈」的真義，我們將「心靈」分爲四個層面來探討：

一、生命

「心靈」的本身是有「生命」的。有了「生命」，「心靈」才得以顯現；而「心靈」則是「生命」的象徵，有了「心靈」，「生命」才能表示出它的層次，因此「生命」和「心靈」是一體兩面的，所以我們可以藉著「生命」來進一步探索「心靈」，「心靈」雖然難以理解，「生命」卻較容易領會。

二、定律

「心靈」既然是和「生命」緊緊相關，而有「生命」也就一定有「定律」。因此在說到「心靈」的時候，牽扯到「生命」，就必須連帶提到「定律」。「生命」的「定律」是本來所賦予的，就好像一年四季必須依著其「定律」循環不已，從來就不會在夏天之後接著冬天，而人也依著其「定律」在生活，也沒有人是一生下來就是由老年然後越活越年幼的。至於如何去感應「定律」呢？比如說；太陽每天都會循著自己的軌跡前進，從不會任意的東西遊晃。而在寒冬時節，植物會停止生長，而動物會有冬眠，一旦春天到了，植物會萌出鮮嫩的幼苗，而動物便會出來覓食。一個正常的人在日出的時候，就感到精力充沛，而在天黑了以後就會自然而然的想休息睡覺。這是爲什麼呢？因爲在自然界和我們的身體裡都有一個「定律」，就像我們的潛意識一樣，雖然我們平常並不會去感覺或注意它，但是我們卻都是循著這個「定律」來維持「生命」的。

因此，「生命」和「心靈」是不能分離的，而「定律」又是「生命」的依據，所以「生命」是「心靈」的表現，而「定律」則是「心靈」的規則了。「心靈」雖然難得捉摸，「定律」卻不難追尋。就像春、夏、秋、冬循環不息一樣，所以依著「定律」，我們就可以找著「心靈」。

三、平安

「心靈」的真諦，並非只有「生命」，還有「平安」。我們所說的「平安」，指的就是我們「心靈」裡的「平安」。而「心靈」裡面的「平安」，就是一種「感覺」。有了「平安」的感覺，我們的「心靈」才有存在的意義。所以說：「生命」是「心靈」的結果，「平安」也是「心靈」的結果。

只要我們試著感應「心靈」，就能感應到「生命」，同樣的也能感應到「平安」。因爲，唯有「平安」才是我們「心靈」真正所追尋的重點，縱使我們得到了全世界，然而若我們的「心靈」裡無法感悟到「平安」，這「全世界」對我們而言又有什麼意義？唯有「平安」才能讓我們的「心靈」感到踏實，也唯有「平安」才能讓我們的「生命」感到自在，讓我們的「定律」能

有真實的依據。

四、死亡

「死亡」和「生命」就像是我們的手心和手背，有「生命」就會有「死亡」，就像一個人若「死亡」了就是失去了「生命」的感覺了。所以說當一個人若沒有生命的「感覺」時就證明在他的肉體裡面已失去了「生命」，也不再存有「心靈」了。所以說，「生命」是「心靈」的結果，而「死亡」則是「生命」的反面。「生命」讓我們去探索什麼是「心靈」，而「死亡」則是讓我們認識了什麼是「生命」，因此「生命」是向我們正面的指引出「心靈」，而「死亡」卻是在反面向我們襯出「心靈」。所以要探討「心靈」就要去了解「生命」的意義，而要了解「生命」的意義，則必須要明白「死亡」的涵意。

所以，「生命」、「定律」、「平安」和「死亡」這四個層面，都是在正面或反面與「心靈」有密切關係。我們若能透徹的明瞭這四個層面，就能清楚的認識與它們息息相關的「心靈」。而這四個層面都是有感覺的，除非這個生命是最低等的植物生命或是一個單純的細胞體，所以當這四個層面的境界越高，就越會有對於「自我」的感覺。當我們有了這些感覺，就知道我們是有「心靈」的，是憑著「心靈」的「定律」而行，並且活在「心靈」的「生命」裡的。我們若能保有這四種感覺，且緊緊跟隨著這些感覺，我們就能認識「心靈」，也能有較高的「心靈智商」了。

2-1.7 「心靈智商」 - 「生命」的感覺

我們每天吃飯、睡覺，從不會特別去感覺我們的「生命」，然而若是我們沒有了「生命」則我們就不會存在了。笛卡兒說：「我思故我在」，但是一個人若是沒有了生命又何來思想呢？即使我們從不故意去感覺我們的生命，然而這「生命」的感覺卻是一直深藏在我們的心靈裡的，就像一個人若「死亡」了就是失去了對「生命」的感覺，相對的也失去了「思想」的能力了。所以說當一個人沒有了生命的「感覺」時就表示他的肉體裡面已失去了「生命」，也不再存有「心靈」了。一個沒有「生命」感覺的人是沒有「心靈智商」可言的，所以說「生命」是「心靈智商」的依據。而「生命」的感覺會讓我們去探索什麼是「心靈」？因此要提升我們的「心靈智商」就要先提升我們「生命」的意義，而要提高「生命」的意義，則必須要對「生命」的感覺能確實掌握。

2-1.8 「心靈智商」 - 「定律」的感覺

「定律」的意義之前我們已然為您介紹過了，因為「定律」是一個自然的規則，所以生命裡

的「定律」所給我們的感覺，也是自然的。比方說我們喝了一杯糖水，我們自然就會覺得是甜的，因為在我們的身體裡有一個肉身的生命所賦予的「定律」，而這定律讓我們覺得這糖水一喝進我們的嘴裡，我們馬上就覺得甜，這就是一個自然的感覺，也是我們身體裡的定律。至於我們心靈裡的「定律」也是同樣的道理，我們一個人的所作所為，是否依著心靈裡的「定律」？是否有高的「心靈智商」？其實並不需要別人告訴我們，因為我們心靈裡的「定律」自然會讓我們感應，而這生命裡的定律所給我們的感應，就是我們的心靈所產生的自然作用，我們藉此就能知道自己是否活在「心靈」，也可以讓我們了解到自己是否有高的「心靈智商」。而一個人的作為如果沒有依著他的「定律」，就證明他必定有某方面的問題，而且不是活在心靈裡的，因為心靈裡的「定律」既然是一個屬於自然的定律，我們的生活作息就必須合乎它的法則，我們的心靈才能感到自然，若我們心裡感到自然，就證明我們是順著我們的心靈裡的「定律」而活，也讓我們知道我們是否活在「心靈」裡，依著「心靈」而行事。所以，心靈裡對於「定律」的感覺，其實也就是心靈本身的感覺。

2-1.9 「心靈智商」 - 「平安」的感覺

我們在外面的為人處事，若是順從著我們的心靈，就是憑藉著我們的「心靈智商」去做事，這樣會讓我們覺得自然，覺得「平安」。而「平安」則是需要以我們的良知與道德觀來做基礎的，當我們的為人處事合乎自己良知與道德觀時，我們的心靈便會產生「平安」的感覺，而這「平安」的感覺也可以說是心靈定律的感覺。所以我們若是順著我們的心靈定律而活，就會讓我們從內在的「自我」裡感到自然，也感到「平安」。若說「生命」的感覺是新鮮、活潑的，則「平安」的感覺必然是自然、穩妥的；若說「生命」的感覺是滿足、有力的，則「平安」的感覺必然是安息、舒適的，有了這樣的感覺也就是有了高的「心靈智商」。因為我們若有了這樣的感覺，就可以知道我們是活在心靈裡，而唯有活在心靈裡，我們才能發揮我們的「心靈智商」。

2-1.10 「心靈智商」 - 「死亡」的感覺

「死亡」就是生命的反面。生命的感覺叫我們覺得新鮮、活潑、滿足、有力；死的感覺則會給我們反面的感覺，也就是老舊、死沈、虛空、無力。所以無論在甚麼時候，只要我們在裡面感覺死寂，沈悶，虛空，枯燥，疲弱無能，暗淡無光，或是感覺不安，不妥，不合，矛盾，勉強，沒有喜樂，沒有自在，我們就該知道，我們不是活在心靈裡，而且我們的心靈也已經死亡了。

死亡不只會叫我們有沈悶、空虛、不安、沒有生氣等等屬於死亡的感覺，也會讓我們有失去生命的感覺。這些死亡的感覺，對我們就是一種警告，警告我們不要脫離我們心靈裡的「定律」，也警告我們要活在「平安」裡。一旦我們開始有了死亡的感覺時，我們的「心靈智商」就會降低，甚至變成麻木。因此，我們就能知道我們該如何去對待我們的心靈，並且活在我們的心靈裡。

以上所說的這些感覺，都是我們的心靈讓我們去感覺的。所以，我們若想直接去認識心靈是很困難的；然而若是我們憑著這些心靈的感覺，來認識心靈的本身，就會比較容易。所以，若是我們能感應到我們心靈的四個層面，而且了解這四個層面跟心靈的關係，我們就不難認識我們的心靈，並且也能更了解我們的「心靈智商」。

2-1.11 一個運用「心靈轉化」的超級銷售員

在美國有一位名列金氏世界紀錄的喬吉拉德，他的經歷或許可以做為我們一個很好的借鏡。

喬吉拉德出生於美國底特律的貧民窟。從小他的童年就很不快樂，因為他的老爸時常對他拳打腳踢，而喬吉拉德八歲起就得在酒吧裡幫人擦皮鞋以賺取生活費。他連高中都沒有畢業，父親的暴力使喬吉拉德患有嚴重口吃。成年後他在從事建築業時因判斷錯誤而導致破產，一家四口被迫流落街頭。在走投無路之下，他拜託在雪佛蘭汽車擔任業務經理的朋友介紹他入行，卻因口吃被打回了票。之後他四處請教醫生，強迫自己小心地、慢慢地說話，終於克服了這個毛病。如今他沈穩、徐緩的說話態度，反而使他更具說服力。

一開始，喬吉拉德靠電話簿拓展客源，只要有人接電話，他就細心地記錄對方的各種細節，職業、嗜好等等，曾有人用半年後才想買車來推託，半年後，喬吉拉德準時打電話給他，鏗而不捨便是他所抱持的唯一信念。他也常在公眾場合「撒」名片，像在熱門球賽觀眾席上，他整袋地拋出名片。喬吉拉德曾在一週內用掉五百多張名片，「只要有一張落入想買車的人手中，我的佣金就超過這些名片的成本了。」。喬吉拉德也相信——售後服務是下一次售前服務的開始。他認為人們一生不只需要一輛車，「如果服務好，客戶永遠不會到別處去買，他們會回來找你，而且會告訴別人要買車就找你」。這種「口碑」使喬吉拉德業績持續成長，口碑則來自完善的售後服務。

喬吉拉德說他的第一個成功的案子就是賣車給一位可口可樂的業務員，「我成功了，只因為他在我眼中，並非只是一個客戶，他是一袋食物，一袋能餵飽我的妻子兒女的食物。」不過從那時起，他體會到當業務員除了可以滿足生活基本需求，還能給人一種令人興奮的成就感。在努力推銷之下，第一個月他就賣出了十三輛汽車，第一年賣了二百六十七輛，不到四十歲喬吉拉德已成為世界一流的汽車零售業務員，當年他的紀錄是六百十四輛，直到一九七三年，在他退休前的成績是一千四百二十五輛，而人們仍絡繹不絕地來向他買車。這世界冠軍的紀錄共保持了十二年，而且至今仍無人能破。在他十五年的售車生涯中，共賣出一萬三千零一輛車子，他個人最高紀錄是一天賣出六輛車，業績最好的一年成功賣出一千四百二十五輛，直到他退休前，人們仍然在他的辦公室外排隊等著向他買車，他說：「全美各地的人會來找我買車，就是因為他們能得到「希望」和「愛」，感到被關懷，他們不是買車，他們買的是喬吉拉德。所以要成為一個成功的業務員，你必須使人們買「你」，而不是買車或買任何產品。」在他列入金氏世界紀錄為「世界最偉大業務員」後，他就開始巡迴世界傳授銷售技巧，看見今日的喬吉拉德，沒有人會相信他三十五歲以前，曾換過四十個工作，甚至當過小偷、開過賭場，縱使他的先天環境是如此惡劣，然而他卻能努力尋求突破自我的限制，並開啓自己的心靈智商，終致走上了成功的康莊大道。

在此提出這個故事，主要並不是要大家像他一樣做一個單打獨鬥的汽車銷售員，重點是在藉這個例子能發掘我們自己的生命活泉，提升我們的「心靈智商」。

2-2 何謂潛能智商—εQ

ε 在希臘文第五個字母，在希臘文的意思，就是未知、剩餘的意思，「潛能智商」ε Q 是一種未知的智商，也是一般人都往往會忽略掉的。「潛能」二個字從字面上來看，就好像是站在岸上看海邊的船隻一樣。我們看到的船並不是它的整體，因為我們無法單從肉眼得知它吃水的部分究竟有多深，等我們了解了我們的潛能之後，就好像給了我們一副潛望鏡，讓我們清楚地了解一艘船的整體究竟有多大，而我們自己的潛能究竟有多少？因此唯有努力去發掘自我的潛能智商並擅加運用，如此才能夠讓您在這個智慧革命的時代，更高人一等。

EQ 問卷

※你能發揮自我潛能嗎？

【測試目的】檢測你是否具有自我潛能，又能夠在多大程度上發揮這種潛能。

【測試要點】請你簡單地測試以下題目，選擇認為最符合你情況的答案。

【測試時間】8 分鐘

【測試題目】

1.你與男朋友因為經濟問題發生爭執，你認為從報紙廣告剪下索取樣本的優待券可以省錢，但男朋友卻認為是浪費時間。你深信自己的做法是對的，於是你會...

A.拒絕和他討論下去。

B.不斷提出論點，直至他贊同為止。

C.退一步說，他也許對的。

2.你童心大發，買了一套組合式的玩具，售貨員保證組合這玩具是輕而易舉的。但你回家後動手組裝玩具時，發覺根本不能獨立完成。於是你會...

A.將玩具退回去，要求退錢。

B.要求售貨員為你組合玩具。

C.決定請男友幫你組裝好。

3.你和男友在一起參加他同事舉行的舞會，所有出席的女性都是有職業的，只有你放棄了工作準備結婚。你本來是售貨員，當她們之中有人問你做什麼工作時，你會回答...

A.我在一間大百貨公司當售貨員。

B.我從前是售貨員，現在準備結婚已辭了工作。

C.我男友經濟條件好，我準備建立家庭。

4.你和男朋友約會，但有一次下大雨時他遲到了，使你苦等了大半個小時，他終於來到，這時你會...

A.生氣地說以後不再約會。

B.不說什麼，他該知道你的感受。

C.告訴他，以後約會等他 5 分鐘，過時不候。

- 5.你在一間百貨公司試穿衣服，有一女子突然將你要試穿的裙子奪去，你會怎麼做？
- A.很詫異地注意她，然後繼續試其他衣服。
 - B.說“對不起，這條裙子是我挑的，如果試過不合身，再給你吧！”
 - C.低聲埋怨，繼續試穿其他衣服。
- 6.你月經來潮，身體不大舒服，感到很累，男朋友卻約你去郊遊，你會怎麼辦？
- A.自己不舒服不要緊，答應和他一起去。
 - B.說：“我太累了，改個時間吧！”
 - C.說：“我實在太不舒服了，但我會遷就你”
- 7.在餐廳裏，你點了最喜歡的菜：半熟的牛排。但來時，發現太熟了，當你投訴的時候，侍者堅持說是你這樣吩咐的，你認為自己並沒有其他選擇，這時你會怎麼辦？
- A.吃了那塊牛排，憤怒地付賬，不給小費。
 - B.立即離開，不付賬。
 - C.與餐廳經理交涉。
- 8.你為家人做一道特別的菜，但吃飯時，沒有人提出任何意見，這時你會怎麼辦？
- A.決定以後不再花這麼多時間來預備晚餐。
 - B.自己享用，它實在好吃。
 - C.問每一個人有什麼意見。
- 9.你和男朋友計劃到外國旅遊，母親知道了，說她要慶祝生日，要你取消旅遊計劃，你會怎麼回答？
- A.“我會考慮”但過幾日告訴她，你不能改變計劃。
 - B.“我本來很想參加您的生日會的，但我答應我男朋友，我不能失信”。
 - C.“我不能取消計劃，機票都買好了”。
- 10.上司決定星期天招呼所有職員到他家中聚會，每一個人都決定去，但你希望與男朋友度周末，這時你會怎麼辦？
- A.告訴上司不能出席的原因。
 - B.出席片刻，然後離去。
 - C.和男友一起去。

2-2.1 什麼叫「自我」？

「自我」有各種不同的說法，包括內在本質、全能、自我實現、真我、更高層次的我、靈魂、心靈、內在---等等。

在此將人們對「自我」的感應歸類如下：

- ✓ 我經驗豐富、內在平和且富有生命力。
- ✓ 我能隨心所欲做我自己想做的事。
- ✓ 我能完全地和自己的內在相契合。
- ✓ 我對這個世界有很清楚的認識。
- ✓ 我知道我要什麼、不要什麼。
- ✓ 我做我自認為有價值的事。
- ✓ 我雖然為所欲為，但也會關心別人並不自私。
- ✓ 我對自己有積極、正面且肯定的看法。
- ✓ 我很清楚「自己」是誰，而不僅止於自己做什麼？如何感覺？或是擁有什麼？
- ✓ 我有足夠的智慧能為自己做決擇。

以上這些對「自我」的描述，是大多數的人都會有的一種自我體驗。因為我們每個人都是獨立的個體，所以能用不同的方式來描述「自我」。如果您覺得上述的方法不錯，但不確定自己是否能正確地掌握它們的真意，那沒關係，只要您常常運用這個方法做自我練習，它將帶給您一個心靈轉化的經驗，讓您去感應並了解到真正的「自我」。

2-2.2 潛意識對我們心理的影響

我們的潛意識就不是我們的自主意識可以掌控的，它通常是在無意識的狀態下為我們處理很多非常細微的事物，例如，在您專注的做某件事時，您可能不會注意到視線周遭的事物，而您的潛意識卻幫您處理這些源源不斷的資訊，讓您的意識可以專注在您想做的事情上。而這些外來的資訊如呼吸、周遭所傳遞來的訊息、聲音、走路時手腳擺動的幅度、腦海裡的經驗

及印象、外在的環境對我們的影響等等。根據調查顯示，我們可以同時應對五到九種的外來訊息，如果超過了我們的潛意識的負載能力就會產生超載的現象。

當您的意識不想繼續專注時，您的潛意識就會幫您儲存許多記憶及程式。例如，如果您願意，可以隨時回想你昨天書看到什麼地方？週日那天你跟那些人在一起？去了什麼地方？又發生了什麼事？您也可以想好明天、或下禮拜要穿什麼衣服或做些什麼事，見些什麼人？當您不去想它們時，潛意識就會幫您儲存起來。

2-2.3 潛意識對我們生理的影響

潛意識也會處理身體上的運作。如果您願意，您可以用意識去控制呼吸的快慢。而即使您忘記呼吸一分鐘，或是一個月，您的潛意識仍會讓您繼續呼吸，這就是我們的本能，也是潛意識的功用。其他的身體機能，像消化、心跳、乃至於您的細胞分裂，都是靠本能來運作這些人類無法直接用意識來控制的機能。

潛意識也會幫我們處理資訊及做某些決定。例如當我們睡覺時常會作夢，而夢境的內容卻是我們無法用意念去控制的，因為決定夢中的情節只能由我們的潛意識來作決定。

潛意識也會處理許多的行為、情緒及反應。如語言能力：只要我們學會一種語言，就能很順暢地表達出自己的意思，這就是我們的潛意識的一部份。有些本能可能是在有意識下學習到的，但是由於學得太好，使它們現在變成了一種習性及潛意識，如游泳：只要我們學會了游泳，在水裡我們便會自然地擺動四肢，而不需要我們去想要先伸那一隻手或腳。

潛意識也會影響我們的生理。二次大戰時期，德國納粹曾用猶太人做實驗，他們把一個猶太人綁在一根柱子上，在其腳下放置一個鐵桶，再用尖刀在他脖子上畫一刀，讓血慢慢地流出並滴到鐵桶裡直到死亡，不久，那個猶太人便因失血過多而宣告死亡，這整個過程都讓另一個猶太人在旁觀看。接著再把這名觀看的猶太人一樣綁在柱子上，同樣在其腳下放置一個鐵桶，但是用黑布蒙著他的眼睛不讓他看見任何的東西，再用一個類似尖刀的鐵片在他的脖子上用力一畫（讓他有痛的感覺），但不造成任何的傷口，接著有人很技巧的讓適溫的水從他的脖子上流下來，並滴到鐵桶裡，讓這名猶太人感覺到血從脖子上流出來，而且聽到鐵桶裡有液體滴入的滴答聲，就這樣，最後這名猶太人就因心跳停止而死亡了。這個實驗讓我們了解到，潛意識是如何的影響到我們的生理，即使那名猶太人看不見，但是前一個猶太人在他的眼前死亡的經驗便會在他的大腦裡形成了潛意識，而這潛意識告訴他，血從脖子上流出來，流到鐵桶裡產生了滴答聲，最後人就會死亡，因此真正殺了他的就是他的潛意識。

2-2.4 如何去跟我們的潛意識溝通

很多人都會把那些讓我們養成不良的行為、情緒及反應的潛意識部份當作一個問題來看，然而一旦我們有了這種想法時，其實我們已經和我們的潛意識「絕交」了。而若要切實探究我

們不良習慣的起因並糾正它，就要努力和我們的潛意識做個好朋友，唯有與好朋友做好溝通才能提醒自己對自己的潛意識有正面的看法，且會使我們更積極，而且心中也會更坦然。做好溝通這正是與我們與潛意識建立友好關係的第一步。這一步可能可以幫助我們解決一些一直無法找出原因的事情，因為它可能與我們的孩童時期有某些關聯，而這些關聯全都藏在我們的潛意識裡，所以，和潛意識溝通是很多人都會忽略的重點。

以下的練習，可以幫助我們去發掘我們的行為、情緒、及反應中所包涵的正面意義。

- 1.找出一段記憶中曾經過度或是不平衡的感情事件來探索。
- 2.回想腦海裡或記憶中經常會出現的人、時、地、物。
- 3.回想某事件發生的關鍵之處。
- 4.放鬆自己、時時提醒自己並做好內省。
- 5.回想任一個事件的始末，並加以檢討。
- 6.注意自己每次產生心理變化的關鍵點。
- 7.肯定並接納自己較不滿意的另一面。
- 8.找出我們想要達成的目的，如讓心境更平和或更自在。
- 9.感受潛意識給我們的回應。
- 10.反覆練習，直到感覺到正面的目的已產生。

現在您發現了對自己有正面的肯定，即使您仍然不滿意這些行為、情緒、反應或結果，但是經過了上述的練習步驟，至少我們已經開始和我們的潛意識做個好朋友了。

當您發現我們潛意識的正面面時，您有沒有注意到自己與自己較不滿意的人格部分更親近，更能融合？因為它也是存在於我們的內在裡，就好像我們交朋友一樣，沒有一個朋友是會讓我們百分之百滿意的。所以，我們要學會包容我們的朋友，也要學會包容我們的負面人格，只有這樣才能讓我們和我們自己的內在相處得更融洽，也讓我們的潛意識更能為我們發揮更大的助益。

對大多數的人而言，以上的練習過程是一種很容易的方式，這可以幫助我們了解某些連我們自己都不了解的行為模式或情緒反應所蘊涵的真正意圖。如果這樣的練習效果仍不理想，則您可能需要更努力地來改善您與您的潛意識的友好關係，而要建立這種關係的另一種方法，就是給予自己潛意識更多的正面評價，即使您還不知道它的真正意圖到底是什麼。通常我們會對這個部分置之不理，或是嘗試去否定它們。

2-2.5 剖析自我的訓練

剖析方式：

1. 針對負面人格來處理。
2. 發掘潛在的目的，這時第一個意圖目標已浮現。
3. 探索整個目標鏈形成的因果關係。
4. 「自我」的輪廓已經逐漸顯現。
5. 以「自我」來回想整個目標鏈。

當我們進行這個程式時，不要有任何勉強。我們不要事先去設定什麼才是我們負面人格應有的狀態或條件，或是要求這個自我要如何地改變我們先前的目標，而是在從內在做到我們欲達成的目的。比如說：有時候我們因某事件而生氣，在事件結束時我們仍然在生氣，但是，生氣的「質」已經不同的；因為我們更清楚自我，更接近自我的怒氣，至於責備別人的動機也會相對的消失了；原因是雖然我生氣，但是我了解自己到更真實的一面，而別人並沒有錯，只是因為我不喜歡某些情況而已，這便是令我們生氣的「質」。

對我們的潛意識有更高程度的認知，可以加速我們的心靈轉化過程而且能更快就能獲得結果。一旦我們能接觸到真正的「自我」，接下來的過程常會非常的順利。而以下有些線索可以幫助我們了解是否已經真正的碰觸到「自我」了。

1. 已探索到真正屬於我們內在的「質」。
2. 自我可以隨時與我們同在。
3. 在體驗過自我狀態以後，感覺好像已經踏入了某種更深層的境界。
4. 一旦接觸到自我狀態後，試著問問自己的負面人格：「想透過自我傳達什麼訊息？」，負面人格的回答可能是下列二種其中之一：
 - (a)沒有結果，但是無法再進一步探索了。
 - (b)開始描繪擁有這個自我的「結果」。

倘若您已經有了「結果」，接著您便可以藉著這個「結果」更了解您的「自我」究竟是如何？而假如您仍找不到「結果」，別心急，換一個事件與方式，再反覆的練習，直到找到您要的「結果」為止。經過了以上的探索，您是否已經真正的找到「自我」了呢？

2-2.6 如何去處理自己不喜歡的行為、感覺及反應？

如果您做了某些心理測驗，其中某些狀況對您來說是很符合而且是正確的，但您又不認為它是您的缺陷，您當然可以不必去改變它。因為唯有您自己才是真正有權力去決定哪個是您想要的，而且是最值得以它為標準來加以改變的人。

假設有一條魚在您的面前，您通常會選擇從哪個部分開始下箸？這是很多研究心理學的人都喜歡去鑽研的問題，而當您閱讀以下的問題時，您可能發現有許多部分都是您想去解決的，但要從哪裡先開始呢？如果您想找出優先順序，讓自己知道什麼才是該先處理的，您可以挑出十個您認為有同感的問題，然後把它們依照您認為有點認同一直排到非常認同，由一到十逐次增加它的強度。

一、習性與行為方面

- (1)您對食慾的控制有困難嗎？譬如說：吃得過量、暴飲暴食、毫無食慾或是食慾不振。您曾在吃什麼、或吃多少的方面有「力不從心」的感覺嗎？
- (2)您對抽煙、喝酒、性、人際關係、金錢、事物、或其他事情上過度依賴嗎？比如說：依賴人際關係或金錢來證明自己的存在？依賴抽煙、喝酒或性來排遣或發洩自我等？
- (3)您有某些「緊張」的行為或癖好嗎？如：面對衆人說話時會自然地口吃，或不自覺地握緊雙拳？

二、人際關係範圍

- (1)當您知道某人在某些方面比您優秀後，會讓您覺得「不舒服」或是受到不公平的待遇？您努力讓自己看起來最好或凡事都要第一名？設法讓自己擁有最好的、或是成為最受人歡迎的人際關係？等等。
- (2)您很難去表達您想要的事物嗎？您經常照著別人的意見去做，即使您不喜歡？您有時會說您同意某人，但事實上您並不是真的認同？
- (3)您常意圖去取悅別人？您常花錢去做些事？您認為和某人做好人際關係會幫助您達成到您想要的目的或避免某些困擾？爲了討好某人，您願意做任何事，以換取別人的認同、愛、或讚賞？
- (4)您常避免與人們相處？在面對那些不畏懼您的人面前，您是否會感到沒有安全感？
- (5)您害怕被身邊的人所遺棄？
- (6)您非常在意別人是否對您「尊敬」？
- (7)您是否會過度地依賴某個人，例如：離開了這個人，感覺生活毫無意義或日子過不下去？在某個特定的場合若沒有這個人相陪就會覺得孤單？是否會過份依賴某人的意見去幫您做決定？
- (8)您很難信任別人？您會經常假設別人對您有不良企圖？您認為這世上很少有「好人」？您常會說像「男人都是笨蛋」、「女人都很虛偽」或「他們全是白痴」？
- (9)您會很輕易地就相信別人？您忽略別人的缺點，即使這缺點會讓自己受到傷害？您試圖說服自己別人是純真的、或是進取的，即使他們並非如此？
- (10)您常希望別人能負起自身該負的責任？而當別人做些您無法掌控的事情，或別人不在您的控制之中時，您會生氣嗎？
- (11)與別人的權力鬥爭，會讓您心情感到惡劣？
- (12)當他人要與您約定某事時？您會很輕易地說「好」，卻又後悔？您曾說「好」，然後又不

去履行？或即使自己做不到也無法拒絕？

(13)您在鎂光燈下會緊張？如果您是注意力的焦點時，您會很不自在？要您對自己不曾做過的事情負責，您會覺得壓力很大或受到壓迫？

(14)您常會跟別人爭論「誰是對的」？您常會堅持自己的立場，即使您很清楚別人才是對的？您很難去承認自己的錯誤？您覺得只有您才是永遠對的，而別人的決策卻都是錯誤的？

(15)您常以「這是誰的」這種方式思考問題？您常認為若別人對您造成負擔或困擾就該受到責罰？您經常很輕易地就去批判別人的錯誤、或缺點？您很難去原諒別人？您很容易記恨嗎？

(16)如果某人做了一些傷害到您的事，您會試著去報復？您常去揭人瘡疤或將別人的軍？您常諷刺別人，不管有心或無意？別人常因您所說的、或做的而觸怒，雖然您並不知道為什麼？

(17)您很在意別人對您的良好評價？您曾濫用事實、甚至說謊，以維護您良好的形象或別人對您的印象？

(18)您曾用欺騙的方式來取得您想要的？

三、在情感範圍方面

(1)您會被某種不愉快的情感或氣氛刺傷嗎？譬如說：沮喪、生氣、狂怒、憂愁、嫉妒、傷害、害怕、猶豫、孤單、空虛、恐懼。

(2)您對如何去感應自己的情感有困難嗎？比如說：不認為自己可以對任何一個人產生感情。

四、自我形象方面

(1)非常在意自己的缺點？

(2)當您犯了一點小錯，您會過度苛責自己或無法原諒自己？

(3)您總認為自己比別人好，而看輕別人？

(4)您對自己的行為或意圖感到引以為恥？

(5)您想改變自己的自我價值？

(6)您對自己沒有概念？

五、其他範疇

- (1)您有生理上的疾病，而您認為它可能與受壓抑的情緒、或壓力有關？
- (2)您認為自己無法為自己做決定？
- (3)您常喜歡虐待他人？
- (4)在身體上、性方面、精神上或是情緒上，您是否是個（或曾是）受害者？
- (5)您發現自己的行為傾向自暴自棄或自我毀滅？
- (6)您在行為上不是過度、就是不及？您對如何去控制自己的行為感到無力？
- (7)您太在意金錢方面的事物？
- (8)您經歷許多心裡內在的掙扎？
- (9)您常被某些事情或某些記憶困擾？

2-3 靈智商的成就

提升「靈智商」，是心靈淨化的第一步，也是做一個 TQ 人的最核心部份，「靈智商」所包含的「潛能」智商EQ將啟發人類的潛在能力，使人類能化危機為轉機，化逆境為順境，而能否極泰來；而「心靈」SQ智商的提升可使人類與造物者相連結，將人類的心靈昇華淨化，大力揮舞 TQ 第一部樂曲，成為智慧革命時代下的完全 TQ 人。

SQ 問卷

※你生命的意義是什麼？

【測試目的】檢測對自我生存狀態的感覺

【測試要點】

I 按實際情況用“是”或“否”作答；

II 限時 15 分鐘

【測試題目】

- 1.經常覺得自己的生命不太有意義或一點意義都沒有 是() 否()
- 2.經常對周圍的事感到很無趣，也莫不關心 是() 否()
- 3.認為生活很刺激，也很具有挑戰性 是() 否()
- 4.經常認為自己的成就微不足道 是() 否()
- 5.認為自己活得虛無飄渺 是() 否()
- 6.總是認為和別人討論事情是沒有用的，因為他們根本不瞭解問題是() 否()
- 7.認為自己比別人對生命更多一分期待 是() 否()
- 8.大部分的日常活動都沒有什麼太大意義 是() 否()
- 9.想到未來時，總是覺得很沮喪 是() 否()
- 10.從沒有找到過自己真正喜歡從事的工作 是() 否()
- 11.自己的感覺對別人來說一點意義都沒有 是() 否()
- 12.發現宗教信仰相當空虛 是() 否()

- | | |
|------------------------------|-----------|
| 13.認為嘗試去說服別人是沒用的 | 是() 否() |
| 14.自己的盼望經常很少 | 是() 否() |
| 15.並不覺得生命是沒有意義的 | 是() 否() |
| 16.無法享受別人所能享受的事 | 是() 否() |
| 17.無論自己多努力，事情似乎一點進展也沒有 | 是() 否() |
| 18.覺得自己比別人在生活中能找到更多意義 | 是() 否() |
| 19.甚少對自己所研讀的東西真正感到興趣 | 是() 否() |
| 20.過去的生活中沒有什麼事都是直得記憶的 | 是() 否() |
| 21.覺得自己的生命對任何人來說都不是很重要 | 是() 否() |
| 22.總能自得其樂 | 是() 否() |
| 23.認為這世界上值得追求的事物，只有少數 | 是() 否() |
| 24.自己的生活似乎沒有目標 | 是() 否() |
| 25.發現要去堅信一件事情是很困難的 | 是() 否() |
| 26.大部分認識的人似乎都過著空虛的生活 | 是() 否() |
| 27.大致來說，認為自己所做的每一件事都沒什麼太大用處是 | () 否() |
| 28.經常不知道要做些什麼 | 是() 否() |
| 29.生命中沒有重要的目標 | 是() 否() |
| 30.經常覺得自己孤獨地活在這世界上 | 是() 否() |
| 31.很少覺得自己對任何人該有責任感 | 是() 否() |
| 32 認為自己是一個很效率的人 | 是() 否() |

第三章 魂智商 LQ (Soul Intelligence)

3-1 「靈」與「魂」的分別

我們認識「靈」智商之後，現在我們接著來談談「魂」智商，也就是人類的第二層。「魂」是人的「靈」與「體」的橋樑，也是人類表現其特質的主要依據，透過「魂」我們得以大致的了解一個人。通常我們都是把「靈」與「魂」合稱在一起，當作一件東西，稱作「靈魂」；而大部份的心理學家卻是把人劃分成「形而下」和「形而上」兩部分。形而下的部分，是指「身體」；形而上的部分則是指「精神」。他們還認為在人的身體裡面，只有精神（就是魂），但聖經告訴我們在人的裡面，除了「魂」之外，還有「靈」。帖撒羅尼迦前書五章二十三節所說的，並不是說「靈魂」，乃是說「靈與魂」。靈與魂是兩件東西，而且是有其差異性的。所以希伯來四章十二節也說，「靈」與「魂」是能「剖開」的。

「魂」其實指的就是人類的第二層。在我們 TQ 的領域裡，魂應該是包括腦智商（IQ）、情緒智商（EQ）、創造智商（CQ）、執行智商（XQ）等四種智商，所以「魂」與「靈」其實是完全不同的領域。

舉凡人的主張，定規，判斷，選擇，接受，拒絕等等，都會受人魂裡 EQ 的影響；而 IQ 決定了其中各項的優劣；魂裡的 CQ 部分，是人創造出主意的機關。想出點子後由 XQ 負責去執行。以下我們針對這四種智商逐一來作探討：

3-2 腦智商 IQ

IQ 是最早被提出的智商依據，至今仍有人在討論它，大部份的人對 IQ 多少都有些了解，因此本書對 IQ 僅作象徵性的簡介。

IQ 乃是人思想的器官，也就是我們平常所說的頭腦，（就生理而言，是頭腦；就心理而言，是心思），是魂裡的一大部分，人思想、思索、考慮、記憶等等，都是人魂裡心思的作用。人的心思怎樣想，人的行為就怎樣為，人的行動總是繫於人的思想，幾乎沒有一個人不活在思想裡。所以今天無論甚麼人作甚麼事，都是先在人的思想開始活動，這就是人的心思。今天這麼多的理論、學說、教育方法等，無非都是要探索人的思想，了解人的心裡在想什麼。你若要了解一個人，你就必須先了解他的思想。因為人是活在思想裡——也就是頭腦裡面，並受著思想的支配。

IQ 問卷

【測試目的】檢測你的大腦年齡指數是多少？

【測試要點】請你對下表列的 50 個問題作出 A — “是”、B — “可能”、C — “否” 的回答。

【測試時間】時間：15 分鐘。

【測試題目】

1. 電話號碼一遍即可記住。 ()
2. 變得什麼事都不想做。 ()
3. 對任何事都有強烈的探索精神。 ()
4. 講話變得緩慢而囉唆。 ()
5. 做事一但下了決心，便立即行動。 ()
6. 時常遺忘。 ()
7. 看不慣年輕人的無可厚非的言談舉止。 ()
8. 往往憑經驗做事。 ()
9. 變得吝嗇了。 ()
10. 有好多理想和夢。 ()
11. 變得神經質了。 ()
12. 對什麼事都有好奇心。 ()
13. 見別人難受，自己不由得也難受。 ()
14. 難以控制感情，易流淚。 ()
15. 對漫畫的涵義不易理解。 ()
16. 不能勝任日常工作了。 ()
17. 性情變得固執起來。 ()
18. 不喜歡看邏輯推理性小說。 ()
19. 變得倦怠，不想活動。 ()
20. 好幻想。 ()
21. 時常出現悲觀或嫉妒觀念。 ()
22. 沒有興趣看健康的愛情小說和電影。 ()
23. 做事缺乏持久的毅力。 ()
24. 早晨起床比從前提早了。 ()
25. 看書的速度很快。 ()
26. 動作不如從前靈活了。 ()
27. 一但疲勞，消除得很慢。 ()
28. 考慮地位和名譽變得多了。 ()
29. 睡覺時間比從前短了。 ()

- 30.遇見不講理的事變得不氣憤了。()
- 31.讀報常常注意「訃聞」公告。()
- 32.反應力下降了。()
- 33.留戀舊習慣。()
- 34.常喜歡各種活動。()
- 35.頭腦傍晚不如上午清醒。()
- 36.夜間睡眠好。()
- 37.熟人的名字經常忘記。()
- 38.變得缺乏信心。()
- 39.記憶力明顯減退了。()
- 40.對生活中的挫折感到煩惱。()
- 41.喜歡回憶和訴說過去的事。()
- 42.學習新事物感到困難。()
- 43.才聽說的事，過一會就忘了。()
- 44.變得對種花草有興趣了。()
- 45.計算力減退，特別是心算困難。()
- 46.做事顯得急躁了。()
- 47.生活的興趣範圍變小了。()
- 48.看書內容記不住。()
- 49.十分注意自己身體變化和感受。()
- 50.集中精力思考變得困難了。()

3-3 情緒智商 EQ

EQ 乃是人喜怒哀樂的機關。人的喜愛、厭惡、歡樂、悲傷、憂鬱、煩躁、興奮、沈悶等，都是因為人的情感作用。有許多人也是屬於情感性的，也就是我們常說的感情豐富，像這樣的人較易受激動，也很容易陷於感情用事而不自知。這樣的人，你若嘗試用道理和他們溝通，是很困難的，但你若能用情緒去打動他們，則他們卻很容易便認同你了。

3-3.1 何謂情緒智商

EQ (Emotional Intelligence, 稱為情緒智商)，從廣義來看，其意謂個人自我掌握以及人與人之間圓融互動的能力或人格特質，其涵蓋範圍，譬如如何激勵自己愈挫愈勇（自我驅策力）；如何克制衝動與延遲滿足（自制力）；如何調適情緒，避免因過度沮喪而影響工作能力（熱忱）；如何設身處地為人著想（同理心）等。

1983 年，心理學家霍華·嘉納（H. Gardner）在《心理架構》一書中，就曾明白的駁斥人生的成就，不單只是取決於 IQ，而是多種智慧的結晶。他將其歸類為七大項：語言、數學邏輯（此兩項即傳統所謂 IQ）、空間能力、體能、音樂才華、人際技巧與透視心靈能力（後二項即嘉納所謂的個人智慧）。

後來，沙洛維為 EQ 下基本定義時，萃取嘉納的個人智慧觀點，並將之擴充為五種能力：

1. 認識自身情緒的能力：包括認識自身情緒是 EQ 的基礎，其對於了解自己、掌握自己非常重要。
2. 妥善管理自己情緒的能力：包括如何自我安慰、擺脫焦慮或不安等。
3. 自我激勵的能力：包括對目標的專注、自制力--克制衝動與延遲滿足、保持高度熱忱等。
4. 認知他人情緒的能力：欲認知他人的情緒，是屬於讀心術的技術範疇，在此，同理心是最基本的技巧，就是建立自我認知的基礎，運用將心比心的方法看待他人，即設身處地的為他人著想的能力。
5. 人際關係的管理能力：亦即管理他人情緒的藝術，在此蘊涵了傾聽、溝通、說服等技術。

3-3.2 情緒智商對個人及社會的重要

由於家庭、學校教育中，大多疏忽了對情緒教育的重視，導致在社會壓力逐漸上升的環境下，青少年的犯罪問題、離婚問題等皆在嚴重惡化中，情緒失控甚至會成為社會亂象的源頭。

由於高曼（Goleman）提出，情緒的掌握，不僅會深深影響一個人的健康狀況、工作效率的提升與家庭的和諧，未來更是主導企業的生產力與競爭力的主因。

有感於此，本節便針對情緒的掌握，作更深入探索。

情緒反應的歷程

任何人都不免有過情緒失控，而事後懊悔不已的經驗：

- ✓ 今天跟女友吵架了，把氣帶到辦公室，刮起一陣颱風。
- ✓ 夫妻大吵一架，小孩在旁吵著要買玩具，便修理孩子一頓。
- ✓ 業績目標無法達成，心中煩悶，碰到塞車，破口大罵。

翻開報紙，一幕幕社會亂象，歷歷在目：

- ✓ 飆車族被人瞥一眼，自認受輕視，追殺對方。
- ✓ 兩輛計程車相撞，皆自認受害，聚眾群毆，
- ✓ 卡拉 OK 爭風吃醋，回家取傢伙，縱火報復。

這種情緒失控而引發的悲劇都有一個共同的特色，就是事後當事人根本不明白自己當時為何會如此魯莽行事，為什麼？

為了進一步了解人類內心情緒產生的源頭，我們借用高曼（Goleman）之研究，對人類腦部之情緒進化歷程作一說明。

基本上，人類最古老的情緒重鎮，是負責接收與分析氣味的「嗅葉」，其分佈在脊髓上端的腦幹之上。由於任何有機物，不論是無害的、有毒的、性伴侶、獵人或獵物，都有特定的氣味。原始嗅葉計有兩層，第一層接收氣味並加以歸類，判別是可食的、有毒的、具性吸引力、敵人或獵物。第二層則是傳遞反射性訊息，透過神經系統指揮身體採取適當行動，諸如吃、吐、親近、逃跑或追逐。

隨著人類進化，在「嗅葉」之上，又孕育出一個部份，稱為「邊緣系統」（Limbic System），它為腦部增加了實質的情緒功能。例如狂烈的慾望、憤怒、愛撫、恐懼。後來，在進化過程中，此部位又發展出「學習」與「記憶」兩個重要功能，大大提升了人類的生存能力。

值得一提的是，在原始嗅葉中有一狀似杏仁的部位，共有兩個，分居腦部兩側，稱為「杏仁核」。其儲存一些與情緒有關的記憶與反應模式，一旦被啟動，則情緒容易決堤渲洩而出。

當然，身為萬物之靈的人類，腦部的進化是不會停頓的。後來，在邊緣系統之上，又增添了幾層新的細胞，稱為「新皮質」。其主司思考，能對感官所蒐集來的訊息加以思考與規劃，並且，同時能對觀念、藝術、符號、想象產生感應。因此，「新皮質」使人類能依各種不同情境來調整各種不同的因應方式，使人類的情緒反應更精緻化。邊緣系統可產生肉體的快樂感覺，引發性慾。而增添新皮質之後，便有了構築溫馨家庭的慾望與需求。

經由上述針對幾個腦部情緒反應機制的說明，我們便有了更科學的根據以進一步探索人類情緒的反應模式。

首先，從正常的情緒反應過程來看，當人類經由眼睛與耳朵接收到訊息時，訊息首先會傳遞到的腦丘，然後再由腦丘將訊息傳達到新皮質。而新皮質有一連串複雜的路徑負責訊息的接收、分析與理解，最後透過「前額葉」傳出反應。在這過程中，如須做出情緒性反應，則由「前額葉」指揮，同時與「杏仁核」及其它情緒中樞聯手合作，如此，情緒便可避免失控。

但根據紐約大學 J·LEDOUX 的研究發現，當人類經由眼睛與耳朵感應到訊息時，首先將訊息傳達到的「腦丘」，而「腦丘」除將訊息透過正常程式往「新皮質」傳送外，另外，尚可透過一條特殊情感神經路徑，將訊息傳遞到「杏仁核」。因此，假如「新皮質」的訊息分析較慢，則「杏仁核」可能會率先做出情緒性反應，且這種情緒是來自最原始、最強烈的心靈深處，未經理性修飾。這種現象，我們往往稱之為情緒失控。

因此，從大腦生理學的角度來看，我們可以得到一個結論——即一個人的情緒（EQ），可以影響一個人的行為。因此，一個人，如何在理性與感性之間，拿捏到平衡點，即是本文以下探討之重心。

3-3.3 情緒智商對人生成就的影響

一般人總以為高 IQ 即等於高成就；且 IQ 是與生俱來且無法改變的事實。因此，每個人的命運在出生時就應該被注定了。但是，這種宿命論卻無法解釋許多經驗上的事實。

曾有人追蹤 1940 年代哈佛大學 95 個畢業生在中年後的成就，以薪水、生產力、本業位階三個標準來看，在校成績最高的不見得成就較高；IQ 高對生活、人際關係、家庭、愛情的滿意程度亦不是最高的。因此，IQ 已無法絕對地代表人生成就的能力。然而，這問題的關鍵，卻可以在 EQ 得到完整的解答。

為了凸顯 EQ 與人生成就的關係，以下我們嘗試由五個剖析面來深入分析：

一、EQ 對一個人健康的影響

在此，我們以逆思考方式，由負面來分析情緒對健康的影響：

1. 憤怒

(1)對心臟的影響：根據醫學證明每一次發怒的時候，會使心跳加速和血壓提高，並增加心臟的負荷。

(2)對血液迴圈的影響：發怒時易造成血管破裂，形成血小板累積，而導致罹患冠狀動脈疾病。

2.焦慮

布魯斯·麥艾溫在其《內科醫學檔案》中討論到壓力可能會引起的疾病：

(1)在免疫功能方面：損害免疫功能，加速癌細胞轉移，且增加感染病毒機會。

(2)在血液循環方面：會形成血小板累積，導致動脈硬化或心肌梗塞。

(3)在呼吸系統方面：易引發氣喘。

(4)在內分泌系統方面：易引起內分泌失調，罹患糖尿病等。

(5)在消化系統方面：易導致腸胃潰瘍或消化不良。

(6)在記憶功能方面：會對海馬回造成傷害，記憶力減退或情緒不集中等。

3.沮喪

(1)在整體健康方面：若本身已罹患疾病，將使病情惡化且影響復原速度。

(2)在消化系統方面：會影響消化系統的運作，並造成腸胃疾病或阻礙營養的吸收。

因此，長期的情緒不佳（EQ 低落），將為害一個人身體的健康，而如何保持高昂及愉快的 EQ，將是所有人都必須關心的課題。

二、EQ 對一個人家庭生活的影響

我們很少聽說，一個成功男人的背後，有一個破碎家庭……

伊莉絲·席格爾在其著名小說《愛的故事》中曾說：「愛就是永遠不要說抱歉。」但環顧現代婚姻問題中婚姻暴力及離婚率節節升高的事實，卻又不免讓人質疑，人類情感生活中最珍貴的「愛」，是否要到墳墓中去挖掘？唯美的真愛是令人憧憬的，但兩性之間應該設法取得一個均衡點，想辦法讓兩人的互動形成一個正圓，彼此等量地愛著對方。因此，真愛的定義應該是無悔的犧牲與無盡的包容。

而大和解時代的愛情，彼此長久的尊重是永續經營的必要條件。在紅毯一端跌倒的男女，所犯的最大錯誤，往往是誤認為愛情的力量可以大到改變對方。而忽略了每一個人在面對愛情

之前都是一個獨立的個體，而且也都各自有獨立的思想與生活方式。因此，兩性的感情生活，需要的是尊重、包容與犧牲，有所捨、有所得，這才是 EQ 智慧的精髓。

三、EQ 對一個人工作能力的影響

人類腦部的邊緣系統，主司學習與記憶功能，大大地提升了人類的生存競爭能力。其中，記憶的功能，就是負責將每次學習的經驗儲存在腦部，在爾後遭遇類似情境時，便會自動喚醒以前的記憶，以做為應變的能力。比如說：當我們第一次換新居住環境的時候，可能會因為沒有注意到新的門檻高度而絆倒，但我們的記憶功能從此便會自動儲存門檻的高度，以後只要我們一走到門邊，我們的記憶便會主動提醒我們的腳，要提高到某種高度才能安然跨過門檻而不致於再跌倒。

另外，若將記憶的能力以更精緻化來區分，人類的記憶能力可分類為三大類：

- 1.海馬回：主司客觀事實的記憶。
- 2.杏仁核：對具有情緒意涵的記憶格外深刻。
- 3.前額葉：主司操作記憶(Working Memory)，指為解決問題而記住相關訊息的專注能力。

舉例來說，當我們看到遠方來了一個人，“海馬回”便幫你認出是屢次借錢不還的遠房親戚；“杏仁核”則提醒你他是個非常討人厭的傢夥；而“前額葉”馬上幫你思索，如何找個理由向他要債或者如何避免他再度向你借錢。

因此，一個人若是情緒穩重，前額葉的操作記憶強，則可從容應付手邊的所有工作。但是，假如一個人非常情緒化，則憤怒、焦慮等強烈情緒將會干擾前額葉維持操作記憶的能力，我們會覺得無法專心思考，進而影響了我們的工作能力。

可見，提升 EQ，亦即掌握自我情緒，有助提高工作績效。

四、EQ 對一個人管理能力的影響

一個人若擅長於管理事務，那麼，他便是個卓越的管理人員。而一個卓越的管理人員，他就必須懂得拿捏人際關係，並能掌握維繫團隊成員間的和諧運作的技巧。

未來，卓越的管理者，除了必須具備優秀的管理技術能力外，尚須具備以下的人格特質(EQ)：

- 1.自制力強：能掌握自己情緒，將工作做適當均衡的安排。
- 2.創造智商強：向困境挑戰並主動向別人或環境學習的企圖心。

- 3.協調性強：能判別輕重緩急的順序並瞭解每個組員的人格特質，以適當調整組織架構來因應解決問題的對策。
- 4.說服力佳：具有凝聚向心力的領袖魅力。
- 5.具幽默感：談笑之間，能化解歧見，更进一步促進團隊合作。

五、EQ 與團隊 IQ

管理大師彼得·杜拉克（P. Drucker）最早提出知識工作者的概念，並指出未來的勞動力，將由這些知識工人逐漸代替。

而杜拉克所說的知識工人，究竟具有何種特色？基本上，他認為這類工人的技術非常地專門。另外，這些未來員工的生產力，與組織中各成員的協調性息息相關。

因此，杜拉克特別強調，知識工人的特點是「工作單位是團隊，而非個人的總合」。這也是現代的企業，為何將促進人際和諧的 EQ 能力，做為企業重要的生產資源的原因。

未來，團隊 IQ 的高低，並非單純地取決於各成員的才華與技術能力的平均智力。因為團隊內部運作不協調，將使個人才華與技術能力無法發揮或大打折扣，而導致團隊績效表現低落。這也是為什麼彼得聖吉在「第五項修練 I」中提到，在一個由許多能力的 IQ 都在 120 以上的個人所組成的團隊，可是在一起的整體 IQ 卻只有 63，這是為什麼呢？

我們可以一簡單公式詮釋如下：

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

在此公式中，個人 EQ 成為個人 IQ 的權數（乘數），也就是說，假如團隊中所有人 EQ 的總合大於 1，顯示該團隊運作和諧，每個人的才華潛力將會發揮到極致；反之，則該團隊將只是一群烏合之眾，不堪一擊。如此，提升組織成員的 EQ 能力，就成為組織提升競爭力的關鍵因素。

3-3.4 提升 EQ 的方法

從以上的探索，我們可以歸納出兩點心得：

第一、從自我的角度來看，EQ 意謂一個人內在的人格屬性，包含了對事物的判斷能力、鑒賞能力、思維方式、行為意向與態度的綜合體。而且，每個人都有其特殊的個性，因此俗雲：「人心不同，各如其面」。因為一個人個性的塑造，除了受到先天遺傳（老祖宗的求生本能）影響之外，還受到後天學習環境（父母、師長、朋友等）的熏陶。因此，每個人的個性都是可以重新塑造的。

第二、從人我的角度來看，EQ 意謂人際關係圓融的互動能力。其中包含同理心、傾聽、解決糾紛等人際互動技巧。而這些人際互動的技巧亦是學習強化的。

因此，我們可以肯定的說，一個人只要有心改變自己，透過學習，他就有機會變成他想要的自己。

訓練方法

以下，我們將從生活經驗中，擷取四個原則，以提供作為訓練 EQ 之參考：

1.自省

如同蘇格拉底的名言「認識你自己」，人貴自知，知道自己天賦的優點，進一步強化之；反之，知道自己天生的缺憾，就努力改善之。

2.自律

不斷叮嚀自己遠離誘惑，堅持原則。包括不斷提醒自己抑制衝動的個性；亦不斷訓練自己有延遲滿足的耐心。

3.自動

點燃心中一股熱忱，不斷驅策自我向目標挺進，向所有的抑鬱、沮喪說不。

4.同理心

人只要能設身處地、將心比心去了解他人感受，必可得到他人的尊敬與接納，人際關係必然圓融。

EQ 問卷

【測試目的】你的心理適應能力怎樣？幫助進行心理適應能力的自我判別。

【測試要點】按實際情況作答 A：是 B：無法肯定 C：不是

【測試時間】限時 8 分鐘

【測試題目】

- 1.我最怕轉學或轉班級，每到一個新環境，我總要經過很長一段時間才能適應。
- 2.每到一個新的地方，我很容易同別人接近。
- 3.在陌生人面前，我常無話可說，以至感到尷尬。
- 4.我最喜歡學習新知識或新學科，它給我一種新鮮感，能調動我的積極性。
- 5.每到一個新地方，我第一天總是睡不好，就是在家裏，只要換一張床，有時也會失眠。
- 6.不管生活條件有多大變化，我也能很快習慣。
- 7.越是人多的地方，我越感到緊張。
- 8.我的成績多半不會比平均練習差。
- 9.全班同學都看著我，新都快跳出來了。
- 10.對他(她)有看法，我仍能同他(她)交往。
- 11.我做事情總有些不自在。
- 12.我很少固執己見，常常樂於採納別人的觀點。
- 13.同別人爭論時，我常常感到語塞，事後才想起該怎樣反駁對方，可惜已經太遲了。
- 14.我對生活條件要求不高，即使生活條件很艱苦，我也能過得很愉快。
- 15.有時自己明明把課文背得滾瓜爛熟，可在課堂上背的時候，還是會出差錯。
- 16.在決定勝負成敗的關鍵時刻，我雖然很緊張，但總能很快地使自己鎮定下來。
- 17.我不喜歡的東西，不管怎麼學也學不會。
- 18.在吵雜混亂的環境裏，我仍然能集中精力學習，並且效率較高。
- 19.我不喜歡陌生人來家裏作客，每逢這種情況，我就有意回避。
- 20.我很喜歡參加社交活動，我感到這是交朋友的好機會。

3-4 創造智商 CQ(Creativity Intelligence)

3-4.1 什麼是「創造智商」CQ(Creativity Intelligence)？

創造智商 CQ(Creativity Intelligence)其實就是一種創意思考，它的定義有二個，第一個是指發展一個前所未有的嶄新思考、想法或觀念。例如愛因斯坦（Einstein）的相對論，在當時無疑地是一個非常先進的觀念，還有很多的發明家也是如此，他們的構想在一開始提出的時候，並不是每個人都能接受，甚至得到的只是旁人的訕笑與藐視。事實證明「創意思考」在起初可能是荒謬的，然而最後「創意思考」卻可能對我們的生活及環境有極大的貢獻。

另一個創意思考的定義是：觀念的重新組合以及事物的合併等。而其中的「組合」就是創意思考的最佳定義，也是關鍵所在。例如：環境的文明進步，我們的生活周遭出現了許多污染因數，像是保特瓶、廢輪胎、塑膠袋、保麗龍等等，這些一直是我們衛生及環保人士所頭痛的問題，然而自從環保意識的高漲，有人把它們做分類，並且加以重新組合，以期能做到廢物利用，並減少環境的污染，如將其拿來做填充物，或其他的用途，不僅是改善了我們的環境污染問題，也提高了廢物的利用價值，珍惜有限資源的功能。這不但是為我們的環保盡一分心力，相對的也激發了我們的創意思考。

關於新的組合方式，有一個極佳的例子，就是火藥的發明。西元 1242 年時如鉀硝酸鹽、碳以及硫等元素，在當時已是眾所皆知的化學元素了，但大家都不知道把這些元素混合之後，點火會產生爆炸。一直到後來牛津大學的貝康（Friar Roger Bacon），就利用這些當時已知的元素，加以重新組合就製成了火藥，若是將這些成份比例做改變，還可以控制爆炸的威力呢！他之所以與其他人不同的地方，就是他懂得善用「組合」的觀念，讓材質的特點及技術均能依其特性而能得到相得益彰的效果，這就是一個具有創造智商的人。

3-4.2 創造智商的重要性

長久以來一直以經濟成功自豪的亞洲國家，已經開始了解到，發展創造性及關鍵性的思維對維持及提升競爭力的重要，少數國家並且建議以激發創造性思考革新學校的教育。

曾撰寫數本與創造性思考相關著作的學者戴波諾說：「由於競爭日益激烈，世界各國政府應實施的首務，是教導人民如何創造性的思考。」

提倡藝術與科學整合的美國公司「PSI-PHI 傳播」主管席勒表示：「他對於亞洲地區未來在整體性思考方面的成長表示樂觀。」他指出，亞洲人願意接納事物、開放並好奇，這是很寶貴的。他說：「亞洲也許缺乏技術，也許沒有先進的教育制度，但是亞洲人在思考方面已經有了良好的準備。」

新加坡教育部在 1995 年所作的調查發現，新加坡本地的畢業生雖然能力強、工作努力，但在創造性與革命性的思維方面差人一等。新加坡政府已經撥款廿五億新加坡幣（十七億四千萬美元），展開一項革新教育方式的計劃，在課堂引進革命性的思考，並從事改善資訊科技的運用。新加坡並不是開始體會到學校必須傳授關鍵性思考的唯一亞洲國家。面對民主轉型另一階段的南韓，也開始回應更多創新型態教育的需求。

南韓一位教授朴振遠（音譯）說：「對於成功的民主教育而言，創造性的思維是必要條件。」但他指出，創造性的思考以及理性準則很可能與南韓的傳統價值觀有所衝突。

「全球健康暨財富」顧問公司的詹姆斯·林補充，亞洲文化對情緒表達的限制妨礙了亞洲人的管理技巧，為了獲致未來更大的成功，情緒表達應該和智力發展受到同等重視。

所以，現代工業界及政府均已意識到，改善工作的環境是促進創造智商及提高利潤的重要指標。新觀念及新技術的發展，有助於產品的改良、增加銷售量、提高工作效率、節約能源以及創造出更先進更尖端的產品。發明家以及商業改革者，早就知道創意思考是解決問題或突破瓶頸的最重要的資源，並在面臨問題時，了解到必須先探討是否有其他可替代性的方案以滿足其商業上的需求，或嘗試針對問題尋求一個新的、有建設性的解答，讓新觀念來帶動進步與發展。

依據傳統的觀念，工商業界及政府機構在培訓（養）及提拔人才時，均著重於提高人員的教育程度即所謂的 IQ，以做為考量其專業能力的標準。不可否認的，學識是一項重要的因素，但是現在企業界已體認到當要拔擢人才時 IQ 已非唯一的考量指標，而會將個人的創造智商也一併加以考慮。這並非是先進的做法，在歐美各國早已採行，只是在亞洲目前的教育制度下，要捨棄文憑主義並非一蹴可及的，然而在現今各方高呼重視人文教育的情形下，我們的整體環境都在默默的改變中，相信在不久的將來，我們的創造智商將大幅的提升，亞洲國家的競爭力也必將迎頭趕上。

3-4.3 創造智商與腦智商的關係(IQ≠CQ)

心理學家曾研究過智商及創造智商之間的關係，結果產生許多不同的結果，而無法認定智商及創造智商之間到底具有什麼程度的關係。創造智商與腦智商(IQ)的高低其實並無絕對的關聯性，差別只在於有高「腦」智商及高「創造」智商的人比較懂得如何去運用巧思及事物的組合罷了！然而有些具有高「腦」智商的人卻往往會因為某種限制、或是先入為主的觀念（成見）而壓抑了他的創造智商。舉個很簡單的例子，各位可以回想您過去求學時那些在校成績名列前茅的同學裡，有哪些人目前有很好的事業前途？很多人在同學會裡都會驚訝地發現，往日被視為天才的人如今的際遇不一定很好；而那些有事業發展的同學卻有很多是昔日在同學眼中成績平平、或是調皮搗蛋的。因此我們可以確定一點，就是人們的天生創造才能，有時會地受到一些阻礙而無從發揮，如太多的顧忌或是思想已成為教條化了，因此我們可以說 IQ 不等於 CQ。

3-4.4 創意思考的誕生過程

首先，先讓我們來認識一個創意通常是如何產生的：

創意思考的過程，就是由想象力、靈感、以及啟發性所產生的。這三項創造歷程是經由分析「創意思考是如何產生的？」而獲得的成果。不論你是誰，你都可以利用這三樣法寶，因為法寶本身是沒有什麼差異性的，重點是在於怎麼樣去運用它而已！

一、想像力

想像力和我們常講的幻想力有點類似，兩者不同的地方是幻想力並不需要現實與邏輯做為基礎，而想像力卻需要參考現實的情況。愛因斯坦曾經說過：「想像力比知識更為重要。」請注意，他並非說：「想像力和知識一樣重要。」他說這句話的目的，是要強調想像力的重要性。紐康堡博士（Dr. Simon Comb New）是十九世紀末及二十世紀初，最富盛名的科學家，當時他曾著書論及：「沒有人可藉由力量與機具的組合，使人在空中翱翔的，我之所以敢下這樣的結論，是因為它再真實不過了。」然而，幾乎就在他說這句話的同時，兩個很有天份的腳踏車機械師，正努力不懈的在試圖製造飛機。他們其實並不全然了解有關氣體動力的理論，但還是製造了一個風洞，同時蒐集了許多有關物理方面的資料，並且想藉著利用不同的機翼傾斜方式，來控制飛機方向，於是設計出輔助翼，結果他們成功的讓飛機起飛並翱翔在天空中。這件眾所皆知的事，就是由於他們的想像力及毅力，成功的發明了第一架機械飛翔器。或許這就是為什麼，除了愛因斯坦之外愛默生（Emerson）也說過：「想像力甚至比知識更為重要。」的原因了。

熱忱與想像力是相輔相成的。由於我們的熱忱，才啟動了無止境的想像力。愛默生就曾說過：「熱忱是一把啟動我們想像力的鑰匙。當熱忱到達極限的時候，也是我們想像力達到尖峰的時候。」

二、靈感

靈感大多是由突然的刺激所引發的，我們都有過這樣的經驗，即是由所接觸的對象處得到靈感，然後發展出一個新構想。這個新構想，可能與我們原先所想的頗為類似，當然也可能完全無關。

在此我們舉一個靈感的絕佳例子：在西元 1942 年二次世界大戰期間，英國皇家空軍受命摧毀三座供應納粹電力來源的水壩，但是經過幾次的攻擊行動，皆無法摧毀目標。於是瓦裡斯博士（Dr. Bariles Wallis）想出了一個方法--即使用五百磅的炮彈，將其投射到水壩的上游，讓它藉著水流之力順流而下，當炮彈抵達水壩的阻水牆時，因受阻而慢慢下沉，等下沉到某一深度時，才因為水壓的加大而壓擠爆破。此時的爆炸力量包括了炸彈本身的爆炸力、水的壓

力，以及比空氣比重更大的水的牽制力。三者力量合而為一，水壩即可一舉摧毀。但是為了達到這個效果，炮彈投射的位置需在壩頂後方六百碼，水面高度以上六十呎處。在當時的儀器設備來講，方位的計算並不難，但是如何達到水面上六十呎高度的要求呢？在當時一般的高度儀，都是以海平面為基礎所設計的，於是他們不得不嘗試其他可行的方法，以求達成這個目標，但是沒有什麼效果。直到有一天晚上吉伯生（Guy Gibson）參觀倫敦市區一個俱樂部的表演節目時發現，照射在女演員身上的燈光，有時為一點，有時又變為兩點，於是他注意到位於戲院的兩個角落，才明白是怎麼一回事，原來這是分別由兩盞照射燈所形成的特殊效果。於是乎，他將這個靈感行動化，著手在飛機機頭及機尾的頂端上各放置一個瞄準器，如此一來就可正確無誤的指出水面以上六十呎的高度了。吉伯生由於有了靈感的刺激，才完成了這樣的設計，而英國皇家空軍也因此才能夠摧毀了兩座水壩，總計沖垮了四十二家納粹工廠。

三、啟發性

啟發性是在從事某項工作時，突然間受到某種啟發，刺激潛意識產生構思，也就是我們所說的開竅或是頓悟，而啟發性的產生，是需要我們的大腦接收新的資訊而得。瓦特（James Watt）就是由於啟發性的結果，而發明了蒸氣渦輪機。當時的汽缸工作效率較差，乃是因為活塞運動的速率較慢的緣故。瓦特想要加快活塞在汽缸內運轉的速率，他試了好幾個月，然而一直都無法突破。有一天他輕鬆的從教堂裡出來，正準備要散步回家時，突然間腦海裡靈光一閃，想到蒸氣是具有壓縮性的物質，緊接著他又產生了另一個觀念：「何不把蒸氣放到渦輪內呢？」然後他就開始在腦子裡構思設計，在他迫不及待的趕回家後，馬上將設計記錄下來，並繪製成圖。由這個例子我們可以得見，一個靈感的啟發，往往是在無意之中的神來一筆。

以上之所以提及這三個思考的歷程，是要使讀者明了，每一個人都具有潛力，來創造以及發展創新的、革命性的觀念。每個人都會由於不同的方式刺激，而得到新構想。

3-4.5 創造智商的心理基礎

亞理斯多德（Aristotle）曾說過，有三個基本因素，刺激我們產生相關的觀念及想法，這三個因素就是：

一、相似性

什麼是相似性呢？我們就以打字機的為例：打字機的設計與鋼琴的原理是極為相似的。如果一個人對鋼琴非常熟悉的話，則他對於打字機也能很靈活的操作。又如，一個人如果會騎腳踏車，那他一定也能騎機車，因為騎腳踏車和騎機車的平衡原理是相似的，這就是相似性。

二、緊鄰性

什麼是「緊鄰性」呢？就是指「可使我們立即想出相關聯構想的一個歷程」，聽起來好像很難理解，其實並非如此，舉個很簡單的例子：當你聽到打雷的聲音，你馬上就會連想到——可能要下雨了，下雨就是打雷的緊鄰性。疫苗也是一個緊鄰性的絕佳例子，首先讓我向您解釋疫苗的原理，其原理就是：因為某些細菌只要生物體染過一次之後，就不會再感染了。因此，若將較虛弱的細菌，注入健康的生物體內，讓生物體染病一次，則這些細菌會在體內產生免疫的能力，又因其為虛弱的菌種，所以不會對生物體造成太大的傷害。因此，接種疫苗就是如此誕生的。這就是一種緊鄰性的思考歷程表現。

三、對比性

對比性顯然地係指相對的觀念及想法，我們在設計時常會運用到這樣的思考方式及歷程。比如：在車輛高速行駛的彎道裡，會因離心力的關係，使得車輛失控而被拋出路面，因此我們便會想出如何來對抗離心力，例如——外高內低的斜度來增加路面的摩擦力，協助車輛減速，以避免危險。這種藉著斜度來減低離心力的方式，就是一種對比性的構想。另一個對比性的構想，就是很多人在練習游泳的時候，為了不讓自己沈下去，便會用游泳圈或是浮板等，這就是用浮力對抗重力的原理，因為浮力就是重力的對比性。

這三個因素必須加以界定發揮，以表現出它們在創意思考歷程上的真正潛力。

3-4.6 怎樣的條件較能提高創造智商？

對一個要成為創意思考的人而言，傳統的想法及觀念是創造智商最大的敵人，因為它凍結了我們的心思，限制了我們的創意思考，更扼殺了我們往前更進一步的動力。但是究竟需要什麼原因、時代背景或環境才會較易刺激我們去超越問題的瓶頸以尋求更完美的解答？現在我們來看幾個提升我們創造智商的因素與原因：

1. 追尋完美

根據心理學家的研析：唯美主義是很多設計師的共同特質。因為這些各行各業的設計師們在構思創意設計時，必須不斷地尋求其所設計的整體、視覺、空間、色彩及質感上的完美，以使作品更臻盡善盡美的境界。因此，追尋完美是創意者的重要目標。

2. 好奇心

俗語說：「好奇心確實足以使人喪命；但另一方面，它同時也可使人們獲得財富。」富創造智商的人，自始至終都會有極強烈的慾望去發明、創造。而具好奇心的人也大致具有類似的特

性，即對每件事物都有追根究底一探究竟的想法，且無法滿意於眼前顯而易見或理所當然的作法或解答。由於好奇心的驅使，也會引導人更進一步了解研析問題的起因並試圖在學理上深入探討。

3.學識

根據經驗，對任何的問題，多一分的了解之後，自然而然的就會有多一分的期望，並針對這個問題，做更深入更廣泛的涉獵以充實學識。比方說，一個橋樑設計者，在他具備關於橋墩負荷、建築材料、以及設計理論的基本學識及了解之後，他會對這方面新的發展有更多的興趣，諸如：新的設計、新的材料以及新的施工方法等等。

4.競爭

競爭是刺激創造智商的一個原動力。一個成功的公司必須具有最新的科技，同時更要隨時隨地的，去嘗試發展任何新構想及新產品。有關競爭這一點，最佳的例子是手上型的電子計算器，由於電晶體的發明，取代了以往的管線及其它的電子裝置，不但具有輕巧方便的好處，更使得造價著實降低了不少，其所省下的製造成本，是相當驚人的。

5.戰爭

在戰亂的年代裡，總是會有一些腦筋動得快的商人或罪犯，利用他們的觀察力及創思而有驚人之舉，也許就是由於他們的貪得無厭，而因此產生了許多不正當的創思以獲得利益。還有戰時的軍隊也時常會有創意的產生，如二次大戰期間美國海軍爲了讓戰車能在沼澤區通行無阻，於是便發明了鏈鋸以鋸樹木，鋼鐵網板則可以用以鋪在沼地上，這也是創意。

3-4.7 什麼樣的人才高創造智商的人？

在您了解了產生創造智商的條件與背景之後，您一定會疑問，究竟需要什麼樣的特質，才是真正有創造智商的人？然而人的創造智商是人類與生俱來的天生特質，例如：一個嬰兒出生的時候，對任何的事物並沒有任何的經驗，所以在他的成長過程中，除了模仿的能力以外，他還有創造的能力，比如說：在學走路方面，光看大人的走路方式與動作並不能讓他就此學會走路，他必須去適應重心、平衡、人體力學與地心引力，而這些就是創造智商之所以讓他學會走路的能力。所以，創造智商是與生俱來的，只是有的人在成長的過程中會逐漸的讓模仿的能力取代了創造的能力，而讓創造的能力消失或淡忘了。因此，真正富創造智商的人，終其一生均以嘗試錯誤的方式，不斷地在發揮他的創造智商，而並非只是學會模仿，雖然說模仿是較不容易失敗的。

然而，每一件成功的發明若不經歷不斷的嘗試與失敗又怎麼能得到進步的成果？所以，成功的發明都是要經歷無數次錯誤與失敗累積而成的，而只有具備創造的能力才能不斷持續地成長。這種理論，與我們以往堅信只有天才或者具有高度智商的人，才有創造智商的說法是有點差距的。不錯，愛因斯坦與愛迪生（Edison）以及其他著名的發明家，在那個時代裡毫無疑問是真正的人才。但無論如何，我們都已認同，每個人皆有一定的創造智商，如衆所周知：設計師（如：服裝、建築、空間、及美學等）、工程師、以及經理、老闆（董事長）、作家、科學家、家庭主婦、兒童等等，都有能力把他的創造智商及發明才能，表現在設計工作以及公司管理上面。

其中，家庭主婦（夫）是我們以往所忽略掉，例如：我們每天所要吃的三餐就是一個可以發揮創造智商的重點舞臺，依照每一樣素材的特性加以做重新的組合便是一種創造智商的表現，這結果與菜色的可口與否並無絕對的關係。若是您家裡的主婦（夫）所煮出的飯菜不是那麼地符合您的胃口，請不要懷疑她（他）的創造智商，多給予鼓勵、再接再勵才是發揮創造智商的原動力。

在兒童的成長過程中，並沒有足夠的素材及資源供他們學習或模仿，因此他們的想像空間便如行雲流水般無邊無際，自然他們的創造智商便遠高於大人了。然而，兒童因為其表達的能力限制，因此，其創造智商往往也很容易被忽略。

另外還有一些因環境而造就出來的創意大師，如石器時代的原始人類，他們為了對抗外來的侵略，必須利用身邊垂手可得的石頭做成各種可以謀生、居住和防禦的器具，這也是一種創造能力。

因此，環境也是刺激創意思考的一大因素，倘若我們每天生活在衣食不缺的環境裡，我們便會因為不再需要任何的物品來改善環境而逐漸喪失了我們的動力，但是不要以為創意是很困難的事，其實創意就在我們的腦海裡，例如，每天我們要上班時腦海裡會想：我今天要穿什麼衣服，這也是需要創意的。因此，創意是無所不在的，只要適時的讓它發揮出來，你也可以成為一個具有高創造智商的人。

3-4.8 如何才能提升創造智商？

既然每個人都有創造的能力，但是要如何才能讓創意盡情的發揮呢？在了解一個創意產生的歷程後，我們要來談談如何來提升我們的創造智商：

一、動機

動機會促使我們有尋求更理想解答的意念，當然也可能是一個求生存或提高自己競爭條件的因素。如上面我們所舉例的瓦特之所以會發明蒸氣渦輪機，就是因為他有想改善當時汽缸工作效率低落的動機；而環保及資源的再利用就是我們創造廢物利用的動機。具有強烈動機的

人，自然會帶動自己以及其所屬的小組成員，一同尋求或超越他們平常習慣性的解答，而具有彈性的思考能力也是不可或缺的。

二、勇於冒險

一項新的創造或改革總是會為我們的社會產生某些變化，而變化的最大阻力則往往來自於人們的固執己見。不願意冒險或排斥新的事物是一般人的通病，但反過來說，如果沒有任何的冒險，當然也不會有什麼變化，社會也就不會進步了，哪裡還有勇於冒險並樂於接受變化的今天？

三、知識

擁有各方面的知識，才能有足夠的資訊讓創意思考的誕生源源不斷。如一個作家，他必須去蒐集各方面的資料才能在自己寫作的領域中旁徵博引，並且能讓思緒源源不斷。因此，各方面的知識是很重要的，知識是創意的後盾。西方先哲也說：「知識就是力量。」就是這個意思，有了廣博的知識才能巧妙的去組合自己的經驗，創意也就更容易發揮了。

四、毅力與恆心

這二者都是創意必備的特質，這與我們剛才所說的熱忱是異曲同工的。萊特兄弟也並非在第一次的飛行實驗就能成功的設計出飛機的雛形；若不是心中一股毅力與恆心，則他們如何去承受一次次的失敗與旁人的訕笑呢？因此積極進取的精神，是產生動機的原動力，使我們面臨新的瓶頸時，可協助我們克服逆境及障礙。

五、要有極強的認知及敏感度

一個有高創造智商的人必須在面對問題時有明確的認知與高度的敏感度；若沒有高度的敏感度有時候會喪失很多很重要或是很好的契機。就拿營建計畫的工程師來說吧，他必須確知計畫的高成本所在，並思考有什麼方法可以改善。還有一些如服裝設計師，他們也必須嗅出流行的趨勢所在，才能走在潮流的最前端。

六、彈性的思考

一般人的主觀意識往往會認為--在一個對於自己而言是全然不了解的知識領域裡，自己是毫無經驗與概念的，只要這個念頭一出現腦海裡，就等於未戰先降了。可是，根據歷史與經驗顯示，有許多好的建議，大多都是由外行人所提出的。比方說，輪胎是由一個獸醫師所發明的。這在一般人的觀念裡一定會認為這太荒謬了，然而創意是沒有國界的，只要腦海裡能有意念誕生的空間，任何人、任何事都沒有一定的限制。

七、包容心

通常我們對於不明確的構想，大都抱持著排斥或嫌惡的想法，但事實上，它可能最後反而成為極佳的建議方案呢！這種情形，在每個創意構想的起步時，是經常會出現的。因為有很多的創意在起初並無法明確地讓我們知道它的效果或作用，因此需要有包容的心才能讓創意的種籽生根發芽；不要因為它的不明確就輕易的否決掉一個構思，即使這個構思真的不可行，我們也可以從其不可行之處找出不合理的地方，進而加以修改。

3-4.9 創造智商低落的原因

倘若您已了解要提升創造智商的必備因素，您是否會覺得納悶：「為何以上所列的條件我都具備了，但是為什麼我的創意思考就是發揮不出來？」看了以下的解答，相信您必然會知道原因出在那裡了！讓我們來看看，什麼是抑制創造智商的殺手。

一、IQ

大部分的人都會直覺的認為，發明家一定是聰明的人。其實，「發明家」和「聰明人」之間並非是一個等號，而我們上面的篇幅中也為您介紹過創造智商與智商之間的關係。

相信您一定會奇怪，為什麼 IQ 竟然會是創造智商的殺手呢？難道創造智商不需要 IQ 嗎？其實，創造智商確實是需要 IQ，然而，有時 IQ 越高的人反而越讓思想受限，而輕易地封殺新的構思。例如我們之前所舉的例子，若是這些人在創作發明的時候，偏重於主觀的意念而不知道如何對事物做重新的組合，則我們現今的環境和遠古時代是不會有太大的差異的，畢竟石頭原本也只是石頭而已。

在 1878 年時，貝爾（Alexander Graham Bell）向美國的西部電報公司（Western Telegraph）總裁推銷他的新發明，售價只要美金二萬五千元，然而這個總裁卻告訴他說：「我沒有時間浪費在這些玩具上頭，我們已經有了一套很好的電報系統了，你的電話不會有什麼真正的價值的。」這個總裁想必是位具高度 IQ 的人，否則他也不會做到總裁的地位了，但是事實證明他是沒有什麼創造智商的。因此，如果你有一個極佳的構想，但是一個 IQ 比你高，或者是地位比你高的人，告訴你這個觀念不好時，並不代表他是對的。

二、教條與規章

家庭及學校教條式教育的影響，通常是阻礙孩童創造智商的最大因素。因為他們在現行的教育環境中，僅接受一些既嚴謹且無彈性的刻板規章，告訴他們遇到某些事就用某些做法來因應，因此這些規章便成了一個牢籠而局限了創造智商的想象空間，最後終致扼殺了創意的種籽，剩下的只有模仿及因循，雖然說「蕭規曹隨」是最安全的做法，但是墨守成規並不是一種好現象，一個環境要進步就要有冒險的勇氣。

因此，父母們必須學習如何在教導小孩必要的紀律與開放式的教育環境二者之間，找到一個合適的均衡點。當然這是一件不容易達成的工作，但卻絕對值得一試。

三、習慣由主觀來主導一切

談壓抑創造智商最具代表的因素，應該是人們的直覺反應。我們從過去的歷史中可以看到很多關於這方面的例子：曾經有一個對營建領域有豐富學養的人，憑藉著他以往的經驗聲稱：「用鋼架做為主體的建築物，絕不可能是良好的設計，因為鋼架構材的伸縮性會破壞其他的材料（如塑膠材料等），而最後將僅存一副鋼架而已。」以上這席話，相信在今日我們看起來真是一個笑話，然而在當時就是因為一個直覺的反應，因而阻礙了一項新構想的發展，這是很可惜的事。

四、思想缺乏彈性

人們往往因為只知墨守成規，而下意識的武斷認定世上僅有此唯一的解答方式。凱特林舉他親身的經驗來說明此點：在他設計汽車自動點火器的時候，若依照當時的電力系統設計規範，根本無法設計出他理想中的自動點火器。因為當時的規範所述，電流持續的使用，將會造成超負荷，結果勢必引起電線著火等危機，但若依照規範所述，來選用材料及規格的話，則他設計的自動點火器，勢必得跟引擎一般大小。可想而知，這絕對不是一個理想的設計。最後他採用了五倍於規範的電流，而不依照規範上的規定設計，他的嘗試，很顯然的大大的突破了規範的限制。一般人都堅信他不會獲得成功，但事實上，他卻圓滿的完成設計。因為，雖然他的設計遠超過了電流的負荷，但僅在非常短的時間用來發動車子，車子發動之後，即不再通電，因此不會有短路的危險。而規範所載，乃就一般電力系統的設計而言，均假設為長時間的使用狀況。無怪乎初期一般人都不能輕易接受他的理念，而大多採傳統的設計。

正因為一般人均嚴守規範，因而沒有進行任何突破的努力。因此，凱特林在事後特別說了一段話：「所有人類的發展，不管它是什麼形式，必須是規範以外的事物；否則，我們將不會有任何新的東西問世。」凱特林的發明，就因為能突破觀念中的規範，所以他才獲致了成功的設計。

五、害怕失敗的心理

改革及創新構想的發展是一項嘗試性的工作，既然是嘗試性的則必然免不了會面臨失敗，因此一個發明家必須具有可能導致失敗的心理準備。但是，通常學校的教育只教導我們要如何追求卓越成功，卻沒有教導我們如何以正面的態度來接受失敗。正因為這樣，一般的人都因視失敗為畏途而怯於嘗試，以致於無法成為一個成功的發明家或改革者。

我們常會看到，當一個人的嘗試一旦失敗了，他所需面臨的只是周遭人群的嘲笑及藐視而已。凱特林堅稱：「一旦你失敗了，更應該勇敢地站起來再試一次，如果又失敗了，再試一次。一次又一次的屢仆屢起，每一次的嘗試必須尋求新的組合、新的方式。並擴展你的想像力，超越自己平常的思考極限。」因此，在創造發明的過程中，的如何去克服害怕失敗的心理是很

重要的。

六、滿足現狀

易於對現況滿足也是創造智商的一大殺手。因為，若需要發展，則必須有所改變；人若有改變的能力，才可能成功的達成目的。如果你想盜向二壘的話，試問你是否該先離開一壘壘包呢？

七、排斥心

任何的變動都是充滿未知數的。所有具有創造智商的人，都可能經常地遭到反對者阻撓，因而妨礙了新構想的思考。

我們都有這樣的經驗，例如在公司例行會議中，某位職員對剛剛所提的討論事項，提出一項新的見解，往往會馬上招致許多指責，批評其想法不可能實現。因為人們習慣於面對一件新構想時，便事先想到這構想的壞處，而不去想它的好處，而使人們不願花時間去評估或嘗試，這個構想的可行性究竟有多少？反而隨口批評，提出一些意見，逼使提新構想的人，承認他的新構想是不切實際的，但卻不知道這樣優柔寡斷可能在無形中抹殺了一個偉大的構想。

八、繁雜的手續

這個現象在公家或大型的機構常常會發生。因為有太多的繁文褥節與法令規章，倘若您有了一項創意的構思，往往需要層層的關卡去報備或核准，而光是這些繁瑣的手續就會使人打退堂鼓了，因為有句話說：「多一事，不如少一事」的想法，這使得許多的創意無形中消失了。有位政府官員曾說過：「多做多錯，不做不錯。」就是這樣來的。

有個明顯的例子就是公共安全獎勵條款，原先建築商應該可以好好的利用這項條款，藉以發揮他們的創造智商，以便設計出更新的方法，來減低建造的成本。經過這樣的嘗試之後，不僅建築商獲利，業主也可以同時獲利。但是多數的建築及提高公共安全商人們，常不願去從事這樣的一項嘗試，原因是他必須面臨一大堆的官樣文章，這些官樣文章規定，他們若要做任何的變更設計時，必須得到官方的接受及認可才行。就因為這個原因，使得建築商必須耗費相當多的時間及精力，在準備官式審查的資料及文件上。對營建工作而言，建築商是無法耗費太多時間在這種公文往返作業上的。

所以，政府機構一直說要精簡人事、強化行政效率等，不如先從如何去簡化公文往返的手續，並鼓勵培訓有創意思考的人才，這才是根本之道。

3-4.10 哲學家對提升創造智商的看法與心得

數學家兼哲學家的懷特海德（Alfred North Whitehead）談到，爲了要鼓勵我們的創意思考，依循幾項必要的規則是極有助益的。下面所列即是摘錄懷特海德的哲學：

1. 不要有明顯的不合邏輯之處。
2. 克服抗拒變更的潛意識，以便進行推陳出新的努力。
3. 確認你的思緒，與所研析的計畫或任何的思考邏輯不一定發生任何牽連。
4. 清除所有心理障礙及個人壓抑。
5. 具有異想天開的念頭，這對刺激進一步的想法是有所助益的。因此，擁有這種念頭，必須受到鼓勵而非加以嘲弄。
6. 所有偉大的真理，在第一次提出時，都是被視為荒誕無稽的。

上面所提的建議，在協助我們進行創意階段，是有相當的幫助的。懷特海德的建議，可用於個人的創意，同時也適用於小組的集體創意階段。大多數的創意，是在個人的創意階段時完成的。當然只要有適當的客觀環境，我們就可以圓滿的進行小組的創意階段。

進行研析時，可能是以整個計畫為著眼點，也可能是僅針對原設計的某特定部份，做局部研析。不管研析的著眼點是什麼，在創意階段內所產生的構想不論好壞，在當時均需加以記錄，切不可隨意刪除或忽略。以下有幾個基本的建議，有助於小組的集體創意：

1. 研析小組成員，必須秉持其可以對計畫提供改善之堅強信念。
2. 設計永遠有可加以改善之處，即隨時尋求更完美的理念。
3. 對新構想有包容性。
4. 從你的腦中刪除「不可能」這個字眼。
5. 對所有的新構想不加任何判斷。
6. 儘可能的構思新構想。
7. 尋求相關的構想。
8. 不要害怕嘗試。
9. 鼓勵所有成員參與。
10. 將你的觀點以提問題的方式來測試。
11. 協助你的小組成員創意新構想。
12. 記錄所有的價值工程構想。
13. 永遠不要有先入為主的觀念。

小組領隊在創意階段中，必須不斷地鼓勵成員自由思考、交換資訊。而且必須態度溫和，意志堅定的告知成員，在這個階段進行當中，不歡迎任何的批評行為，所有的創意構想，都必須予以保留，不做任何判斷。當然小組領隊有件更重要的事，就是鼓勵所有的成員積極參與創意階段。還有一點值得一提的就是——當構想具體化後，務必養成隨手記錄的習慣，因為你可能隨時會忘記它。

3-4.11 以科學的論點談——激發創意的技巧

一、腦力激盪法

進行腦力激盪法時，必須儘量聚集各種不同專業訓練背景的成員。通常進行的方式，是由小組領隊來引導，然後記錄下所有的構想。小組的成員，在事先必須對計畫的背景資料有所了解，且熟悉計劃的需求。在正式進行腦力激盪之前，先簡單扼要的告知參與研析的每個成員，該計畫的設計以及計畫訂定的需求及限制。腦力激盪法的步驟如下：

由小組成員先審查計畫內容。

正式的腦力激盪。

由成員提出他們的構想。

保持創意的高度自由發揮。

創意的形成。

創意階段能提供良好的環境，使得大家打開心扉，無所顧忌的表達自我。心理上的安全感與開放，是創意思考階段成功的一個重要條件。

二、高登 (Gordon) 技巧

高登技巧也是小組創思時，常採用的一種技巧。在許多方面，它與腦力激盪法是截然不同的。最明顯的差異是，小組成員在集體創思之前，對問題或研析的計畫內容是一無所知的。小組成員皆由小組領隊帶領做廣泛的涉獵，以搜尋所有可能的問題解答，此時僅有小組領隊一人知道計畫的真正設計內容。

比方說，為了解決工業區的空氣污染，極可能是要設計一個空氣淨化設備的。但討論時，小組領隊所提出的問題，可能是以空氣污染為主題，而不直接告知為空氣淨化設備的設計。利用這種方法，我們可以遍尋所有淨化空氣品質的處理辦法，以擴展創意的領域。而真正的問題解答，在小組領隊認為所有可能的方案都已經提出之後，才加以界定。

三、查對表法

從過去的經驗及類似的研析個案當中，勢必有許多替業主省錢的好構想。我們若將這些構想整理成查對表，常可做為我們在從事新研析時的比較依據。我們會發現，回過頭去從歷史資

料中，找出那些一直持續發生的事實，對研析是極有助益的。

四、組織分析法

組織分析是針對替代方案的系統化做評估，其步驟如下：

- 1.以描述變數來定義問題。
- 2.建立一個模式，利用變數列出所有可能解決計畫問題的組合方式。
- 3.利用這種系統化的分析，獲得滿意的解答。

因為這樣的分析法可以涵蓋極廣的範圍：分析中的第一根軸是代表單元程式。第二根軸則是代表設計所使用的變數。第三根軸則代表解答方案，如：可能採用的機具設備的型式等。經由這種處理方式，可以產生許許多多的可能性及組合解答，用以提供計畫分析參考。

五、特性例舉法

特性例舉法使用於細部的分析，它能依序列出計畫所包括的各個專案，以及可能變更各個特性的一切修改方式。藉由這個技巧，可以提供許多新的組合特性，以解答問題。

身為研析小組的領隊，必須適當地評估計畫本身，以及小組成員的組成方式，並決定上述方式中，何者最適合在其創意階段中使用。不論採用何種方式，都必須遵從以下的幾點基本規範：

- 1.創意階段時，禁止判斷任何構想，任何判斷均留待判斷階段中再進行。
- 2.假設每個構想皆可行。
- 3.於研究構想時，勿設限制。
- 4.掌握交互討論的內容及構想。
- 5.所有成員，均應懷著高度的競爭力參與創意。

若能依循上述這些簡單的規範，必然可以加強創意階段的成效。

經由本篇的解析，您是否已對創造智商有更深一層的瞭解呢？對於這些以往一直被我們所忽略的，希望您能經由作者詳細的解說，能更有力地掌握提升創造智商的要領，您一定會發現，經由這些技巧不斷反覆的練習以後，您看待事物的角度將會有所改變，而您的 TQ 全人智商也向前精進一大步了。

CQ 問卷

【測試目的】※你的創造為如何？本套檢測題是著名創造力教學研究專家威廉斯研究的系統，旨在檢測被測者有好奇心、想像力、挑戰性和冒險性等四項行為特質上的程度。

【測試要點】憑自己的真實感受快速作答，每題必做。

【測試時間】沒有限制。

【測試題目】

- 1.在學校裏，我喜歡試著對事情或問題作猜測，即使不一定都猜對也無所謂。
- 2.我喜歡仔細觀察我沒有看過的東西，以瞭解詳細的情形。
- 3.我喜歡聽變化多端和富有想象力的故事。
- 4.畫圖時我喜歡臨摹別人的作品。
- 5.我喜歡利用舊報紙、舊日曆及舊罐頭等廢物來做成各種好玩的東西。
- 6.我喜歡幻想一些，我想知道或想做的事。
- 7.如果事情不能一次完成，我會繼續嘗試，直到成功為止。
- 8.做功課時我喜歡參考各種不同的資料，以便得到多方面的瞭解。P335
- 9.我喜歡用相同的方法做事情，不喜歡去找其他新的方法。
- 10.我喜歡探究事情的真假。
- 11.我喜歡做許多新鮮的事。
- 12.我不喜歡交新朋友。
- 13.我喜歡想一些不會在我身上發生過的事情。
- 14.我喜歡想象有一天能成為藝術家、音樂家或詩人。
- 15.我會因為一些令人興奮的念頭而忘記了其他的事。
- 16.我寧願生活在太空站，也不喜歡住在地球上。
- 17.我認為所有的問題都有固定的答案。
- 18.我喜歡與眾不同的事情。
- 19.我常想要知道別人正在想什麼。
- 20.我喜歡故事或電視節目所描寫的事。
- 21.我喜歡和朋友一起，和他們分享我的想法。
- 22.如果一本故事書的最後一頁被撕掉了，我就自己編造一個故事，把結局補上去。
- 23.我長大後，想做一些別人從沒想過的事情。
- 24.嘗試新的遊戲和活動，是一件有趣的事。
- 25.我不喜歡太多的規則限制。
- 26.我喜歡解決問題，即使沒有正確的答案也沒關係。
- 27.有許多事情我都很想親自去嘗試。
- 28.我喜歡唱沒有人知道的新歌。
- 29.我不喜歡在班上同學的面前發表意見。
- 30.當我讀小說或看電視時.我喜歡把自己想成故事中的人物。
- 31.我喜歡幻想 200 年前人類的生活情形。
- 32.我常想自己編一首新歌。

- 33.我喜歡翻箱倒櫃，看看有些什麼東西在裏面。
- 34.畫圖時，我很喜歡改變各種東西的顏色和形狀。
- 35.我不能確定我對事情的看法都是對的。
- 36.對於一件事先猜猜看，然後再看是不是猜對了，這種方法很有趣。
- 37.玩猜謎之類的遊戲很有趣，因為我想知道結果如何。
- 38.我對機器有興趣，也很想知道它裏面是什麼樣子，以及它是怎樣轉動的。
- 39.我喜歡可以拆開來的玩具。
- 40.我喜歡想一些新點子，即使用不著也無所謂。
- 41.一篇好的文章應該包含許多不同的意見或觀點。
- 42.為將來可能發生的問題找答案，是一件令人興奮的事。
- 43.我喜歡嘗試新的事情，目的只是為了想知道會有什麼結果。
- 44.玩遊戲時，我通常是有興趣參加，而不在乎輸贏。
- 45.我喜歡想一些別人常常談過的事情。
- 46.當我看到一張陌生人的照片時，我喜歡去猜測他是怎麼樣一個人。
- 47.我喜歡翻閱書籍及雜誌，但只想知道它的內容是什麼。
- 48.我不喜歡探尋事情發生的各種原因。
- 49.我喜歡問一些別人沒有想到的問題。
- 50.無論在家裏或在學校，我總是喜歡做許多有趣的事。

3-5 執行智商 XQ(Execution Intelligence)

3-5.1 什麼是「執行智商」XQ(Execution Intelligence)？

執行智商 XQ(Execution Intelligence)就是指一個人對於他的目標或企圖的貫徹能力。若是依廣義的解釋可分為主觀的執行智商和客觀的執行智商二種。主觀的執行智商是指其執行的能力決定於自我本身，而不摻雜其他的外在因素；而客觀的執行智商則會受個體與所處之外界環境互動的影響，因此客觀的執行智商包含了外在的環境、機會、運氣和相對競爭優勢等因素。因為在目前的大環境底下，團體的整體功能已取代了個人的工作能力，所以，客觀的執行智商已經逐漸超越了主觀執行智商的重要性了。

然而，就是因為處在以團體行動為導向的工商業環境中，因此個體已無法避免競爭的局面，而競爭的情勢就要看誰能徹底地執行自己的企圖，便成為成功與否的唯一指標了。當競爭並非很激烈時，人人都可以很容易地達成目標得到自己想要的，也就是階段性的成功（例如：美國的九年義務教育就不需要激烈的競爭才能達成）；然而當粥少僧多時，並非每一個個體都可以達到自己的目標，因此，失敗便在所難免（例如：大學聯考或是就業市場的競爭等等）。很不幸的是，我們所處的環境，由於資源有限、機會有限，好的目標有限，因此競爭越形激烈，即使你想要逃避也無處可逃，要生存下去只有勇敢面對競爭的挑戰。但是在這情形之下，我們除了盡自己的本能去準備、爭取並提升自己的執行智商，以尋求對自己最有利的條件以提升我們的素質之外，其餘的就只能看個人的運氣和福份了（即客觀的執行智商）。

一個人若是能掌握了自己所能決定的一切，自然勝算較大，也愈能發揮自己的潛能，使自己得到相對的競爭優勢，自然而然地也強化了客觀的執行智商，達成既定的目標應該是可以期待的。但是，對於如何去提升我們的執行智商，以下將分為主觀與客觀等兩方面來探討。

3-5.2 如何提升主觀的執行智商？

雖然說客觀的執行智商已逐漸取代了主觀的執行智商，但是主觀的執行智商卻是執行智商的基礎，舉個例子：美國職籃有一位很有名的前鋒叫羅賓森，他在 NBA 球隊時是得分的主力，不管是投球的命中率也好，控球也好，整體的表現都是可圈可點，但是在參加世界奧運時，卻表現失常，這是為什麼呢？因為奧運時，所有參賽的球員都是國際各隊的菁英，而這時羅賓森便會想，若是這球讓別人來投一定會投進的！雖然羅賓森本身也是一時之選，但是，他在整場比賽裡的表現卻一反常態的差。同理反證：「蜀中無大將，廖化為先鋒」也是類似的道

理，廖化本身並無過人之處，但是在無人能居其右的情況下，廖化也能成為羅賓森；但若認為別人比自己強，則羅賓森也會變成廖化了。

因此，雖說客觀的執行智商會決定自己目標的貫徹力，但主觀的執行智商卻會影響我們的真正實力。所以，如何去提升我們主觀的執行智商便是首要之務。

一、培養毅力

成敗的結果若是需要長時間才能確定，且其成敗又具有不確定性時，便需要毅力來支援並鞭策自己繼續執行。尤其是在同時進行幾種不同的任務或計劃時，毅力愈顯得重要了。有時我們常會覺得老是徘徊於十字路口，不知是否要半途而廢，或是繼續正在執行的任務或工作？然而，過去我們所受的教育是：「有志者事竟成」，但實際上的情況卻往往會令人感到洩氣。毅力是成功的必要條件，卻不是唯一的條件；而且，若是努力的方向不正確，又很有毅力去執行，則可能只是「南轅北轍」，不僅浪費時間與精力，而且可能會造成更大的損害。所以在運用毅力去完成工作之前，最好先認清方向。

二、培養榮譽感

一個沒有榮譽感的人，往往什麼事都不在乎，缺乏貫徹的決心和毅力。有榮譽心的人，則爲了要達成使命，往往竭盡心力，鞠躬盡瘁死而後已。所以，「人苟無榮譽心則已，苟有榮譽心，則雖有千萬難事遮蔽其途，亦將勇往直前，終能達成目標。」

但「榮譽心」與「愛面子」有所不同，「愛面子」屬於主觀認定的榮譽，而真正的榮譽是主觀與客觀都有相同的認定。愛面子的人常被激將法所打敗，做一些超出自己所能負荷的事情，而追求榮譽的人若太過積極也會有相同的作爲。所以，除了榮譽心，我們也需要理智，畢竟「精忠報國」是比「愚忠報國」更正確。而如何來善用我們的榮譽感也因此而更突顯了其重要性。

三、調適壓力

壓力常來自於自我或是別人的期許及過去所受的教育等，但真正的壓力多是來自於內心的慾望與生理的需求。但如何去調適壓力？老子建議我們：「清心寡慾，崇尚自然」。這是很好的建議，但是現實生活的競爭，祇是清心寡慾，就能完全避免外來的壓力了嗎？因爲，大家都不斷地往前進步，而自己仍停留在原地「清心寡慾」，很快地便會被淘汰，即所謂——「不進則退」。

我們也了解，壓力太少，做事往往沒有效率，而壓力太大則會崩潰，而適當的壓力，才會有

最佳的效果。所以，我們要學習如何去調適適當的壓力，我們聽過「化危機為轉機」，同樣的也可以「化壓力為助力」利用壓力來驅使我們提高效率，使我們的心境是「清心寡慾」的，而行動卻是積極進取的。

四、突破「潛意識」的瓶頸

馬戲團中的小象，在還小的時候非常活潑淘氣，也很好動。馴象師便以一條粗的繩子將它的腳綁在木柱上，限制它的行動。起初小象試了幾百次、幾千次，但始終無法拉斷繩子，於是它有了「拉不斷那條繩子」的潛意識，便接受那條繩子對它的行動限制的事實。過了幾年，小象不知不覺地長大了，但它仍然遺留它以前記憶中那條繩子對它的限制，而不願再嘗試去拉斷它；所以，馴象師可以用一條繩子綁住一頭象，除非受到重大的刺激，這頭象永遠不會拉斷這條「綁住心裡的繩子」。不知道您是否可以拉斷自己心中的那條繩子？

潛意識對於我們的執行智商有很大的影響，但卻很難讓我們察覺到。有關這方面的資訊，我們將在潛力智商裡為您做詳細的介紹。

五、注重對自己的暗示

在年齡方面，每個人的感受與認知都略有不同。當一個小孩子要求父母為他做某些事時，他的父母會說：「你都這麼大了，還不會自己做！」，當他要求想做某些事情時，父母又會對他說：「你還這麼小，不可以做那件事！」使得小孩感到疑惑到底自己是太小，還是太老？所以年齡就在於當事人自己的一念之間。以自己的主觀去認定自己是否夠大夠老，才會真的影響意念，進而影響執行智商。若自己認為太老得無法去做某事時，那麼真的他是老得沒有能力去執行那件事了。所以對自己年齡的看法，對自我暗示的影響是不容忽視的。

在時間方面，如果你認為「還有」很多的時間去做某事，那麼通常你不會太積極去執行，甚至暫時不執行；若你認為時間有些「緊迫」，那麼便會非常積極地去執行；但若是太緊迫，你卻可能會放棄執行。所以，時間的看法與規劃，對執行智商通常有直接的影響力，畢竟懶惰是人的天性，以時間管理的方式來抑制惰性，確實有立竿見影的功效；但也別把時間安排得太緊湊，避免所承受的壓力太大。

六、改變習慣

人難免有一些積習，這些積習又常常左右人們的行為與思想，使得常常因為習慣的原因，而沒有選擇最佳的方法或路徑，然而要把習慣改掉也頗不容易。有些人對於自己的一些不好的習慣很清楚，但即使花了很多時間想去改變，卻往往力不從心，難以變革。事實上，習慣的形成，常導因於環境與惰性。所以，要改變習慣，先改變所處的環境是很好的做法，如：周遭事物的重新佈置、改變使用的工具、改變生活型態等等，便會很自然地變更習慣。例如，有一個喜歡穿牛仔褲的女孩，她常常有一些不雅的習慣與舉止，要改變她最簡單的方法是先改變她的穿著，令她穿白色的裙子，那麼她就不會隨意到處亂坐，舉止動作也會比較文靜，

習慣也就跟著改變，時間一久，便會看起來愈來愈像淑女。於是，她做事的方式也跟著有所轉變，不知不覺中便逐漸影響了執行智商。

七、保持好奇心

對於新事物的求知慾與好奇心也是執行智商的原動力之一，人類花了很多的人力、物力去做太空探險便是很好的例子。好奇心可以引發求知慾，有了求知的慾望，就會產生尋求結果的企圖，進而去執行某些作為。所以，好奇心是我們的一個很原始的驅動力，人類藉由這個驅動力的驅使而得到經驗而由經驗的累積得到知識，再由利用現有的知識去強化執行智商，而再開發未知的領域。人類藉由這循環不已的步驟，創造了文明，不斷發現新的知識；也不斷地創新發明新的科技，再運用這些科技的協助，將過去許多不可能做到的事情，一一實現，大大地提升執行智商，這便是拜好奇心所賜。所以，我們要好好運用好奇心這個原始的驅動力，來提升自己的執行智商。但是千萬別忘了，獵人就是利用「好奇心」來捕捉動物的。

八、改變對生命的看法

有些人渾渾噩噩，從來沒有想過生命的問題，只是過一天算兩個半天，被別人生下來，也被別人埋葬。一生中所能被記錄的事，大概祇有身高、體重和姓名，對於生平事跡，卻乏善可陳，至於為何活著？為誰活著？則不可得知。也有些人是終日汲汲營營、處心積慮、攀龍附鳳、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。也有人是主張「生命誠可貴；愛情價更高」，或者是「不自由毋寧死」。這些人不論如何都對生命有一種態度或看法，而這便會影響他個人的價值觀。

就生物體而言，簡單地說只有兩個任務：第一個是維持生命。第二個是延續生命。也有人認為：「生活的目的在增進人類全體之生活，生命的意義在創造宇宙繼起之生命」。這雖然同樣是在探討生命，但其意義卻是天壤之別。一個消極的人，對於生命不會有任何的企圖與期待，因此，沒有執行智商可言。但一個極積的人卻相反，他對任何事物的參與度相對地比一個消極的人要強得多，也較愛惜生命，因其對事物抱持著比較積極健康的態度，所以會產生較好的執行智商。

九、重新訂定我們的價值觀

我們說過，一個人對於生命的看法會影響其價值觀。而價值觀就是一種主觀的判別依據，但我們並無法以有形的計量方式來明確地表示其強弱，因為「價值」並不一定光是指金錢即可衡量的觀念，有時它是以輕重緩急的排序方式來表示。例如，有些人認金錢是萬能的，因而終其一生都在追求如何累積財富。但是有人卻認為金錢買不到尊嚴、健康、時間、愛情等，因此會有陶淵明的「不為五斗米折腰」與溫莎公爵「不愛江山，只愛美人」的事跡流傳於世間，這就是因其價值觀之不同所故。因此，「價值觀」常常是我們採行何種作為或措施的重要依據，個體會選擇自身認為「有價值」的活動或值得的活動去執行。而執行時，順序的先後

與努力的程度也和主觀認定的價值輕重有相當的關係。倘若，個體面臨抉擇時，價值觀則會以何者對他比較有「價值」來作為方案選取的衡量標準。

那麼，價值觀是如何形成的呢？

1. 過去的學習、經驗與成長的環境

當一個人的心智被教導成某一行為規範尺度時，這個尺度就會成為其價值觀的一部份，而持續影響其行為。

2. 信仰

一個信徒一旦接受了教義，那麼教義便會成為其價值觀的一部份，而影響其行為方案的選擇，當然也直接、間接影響其執行智商，時下許多教派也都是利用一套屬於自己的價值觀來激勵信眾，以達成行為規範與控制目的，便是很好的例子。

3. 教育

對於建立良好的價值觀也是很重要的。因為，人與人之間的爭執往往起源於「價值觀」的差異，因此舉凡如：種族間的殘害、宗教戰爭、夫妻的爭執等等，往往都和「價值觀」有關。

雖然每一個人的「價值觀」不一定全然健康或正確，但是這些「價值觀」往往會令人難以跳脫其思考模式而無法接受外界的訊息與解釋，當然也不會接受他人的規勸，進而形成獨特的意識型態。因此，「價值觀」常常是「是非」、「輕重」的判斷依據。它主宰著我們絕大部份的行為，也深深影響我們的生活和命運。

新的價值觀猶如電腦輸入新的執行程式，但是電腦程式不好，我們可以輕易更換，可是要建立新的價值觀卻非常困難。因此個人的價值觀其實是很「個人」的，其影響力足以決定自己的一生，而訂定自己的「價值觀」正如定下個人行為的法則，這將決定了個人追尋的目標。

十、重新認識「自我」

為自我訂定目標時，需要以自我的認知為基礎；了解自己的能力和什麼程度，才知道能期許自己達成什麼目標。但是一個人最不瞭解的往往就是自己，最難面對的也是自己。因為要克服自己原有對自己的認知，那種心理障礙是很大的。對自我的認知裡，「實際」是很重要的，若是高估自己的能力，只會讓自己增加面臨失敗的機會；但若是低估自己的實力，則會讓自己看起來畏縮、沒有自信，這些都會影響自我的執行智商，因此，了解「實際」的自己是很重要的。高估自己，固然不好，低估自己的能力卻是愚昧的，如何去認識「真正的自己」、接受「真正的自己」，才能適切地發揮執行智商。

十一、重視自我整合的能力

我們常常擁有許多的能力、條件和優點，但是很少有人能將所擁有的一切完全充份發揮運用。因此，如何把自己現有的條件充份整合運用，便成了很重要的課題。

自我整合能力差的人，就像是有漂亮的五官，卻沒有姣好的臉一樣可惜，甚至就像是長相惹人厭的人一樣令人感到可悲。自我整合好，有如打通任督二脈一樣順暢，更讓機械能完美地運轉，也讓人能夠充份發揮應有的執行智商。因此，如何讓自己的優點經過整合之後，發揮相輔相成的成效，則是一個很值得我們關注的問題。

十二、重新評估對自己的期許

一個正常人或多或少，都會對自己的未來有所期望，這種期望就是一種迫使個人執行的壓力，而愈看重自己的人，這種壓力就愈大。每一個人都可以試著回想，您在小學的作文課裡一定寫過這個題目——我的志向。多數的小朋友因為所處的環境與社會的現實生活有很大的距離，因此，有很多人會寫要做科學家、醫生、旅行家、探險家、或是總統等等，然而殊不知這個世界上的總統只有幾個，而日後真正能達成這些願望的又寥寥無幾。因此，隨著階段性的修改自己的目標或期許是很重要的。雖然在學校中我們的老師常常會鼓勵我們要勵大志做大事，但這重點只是要教導我們要奮發向上，日後在社會上能做個有貢獻的人，而並不是要我們真的去成為大企業家或是一國之首，畢竟，一個國家不可能全都是企業家或偉人。然而，對自我的期許若是不知去適時的修正，最後只是徒增自己的心理負擔，而這心理負擔便成為影響執行智商的重要因素。

十三、以平常心面對成敗

上面所提的對自我的期許若是不能參考現實情況，則會成為我們的心理負擔，然而若是參照了現實的情況而去訂定目標，你不能保證能獲得成功，畢竟，能成功與否還要看外在的客觀因素，並非以自己的意志就可以達成的。

有競爭便有成敗；有成敗便有得失。成功會激勵我們的鬥志，而失敗卻會使人喪氣，當一個人喪失了鬥志，他便失去了執行智商了，雖然我們常常會說：「失敗乃成功之母」，但是真正能正面看待失敗的人卻是很少的。而到底要如何面對得失？剖腹謝罪？還是烏江自刎？其實平常我們所面對的成敗是沒有那麼嚴重的。若我們定義「達成預定的目標便是成功，沒有達成預定目標便是失敗。」那麼，沒有一個人會成功的；因為每一個人死時總仍會有一些心願未了。既然如此，又何必害怕面臨失敗？我們只要將預定目標依現實適當的調整，千萬不要去期許自己做不到的事，若能不眼高手低，便可以不斷地享受成功，而階段性的小成功日後累積起來就會是個成功的人生，生活也會較積極有樂趣，執行的能力自然會提升。

既然面對失敗時要有「平常心」，但什麼是「平常心」？就是以積極、樂觀來代替怨天尤人，如此也更有強化執行智商的驅動力。因為怨天尤人只會讓自己覺得自己是處於不公平的地位，不可能達成目標；進而說服自己不要再嘗試一次，不戰而降，白白浪費徹底執行自己意志的契機。

3-5.3 如何提升客觀的執行智商？

也許您認為主觀的執行智商都已具備了，但事實上並不代表其有很好的執行智商。只是在整體的執行智商裡，主觀意識的條件是可由自己決定與調整；而客觀條件卻必須外界環境來決定。我們說過，主觀的執行智商會影響真正的實力，所以，即使客觀條件要好，但是在缺乏主觀條件之下，那麼總體的執行智商可能還是相當的低。而缺乏客觀的條件下，若你有很好的實力與條件，則仍然會有相當好的執行智商，其差別就是在於能成功與否罷了。

通常，客觀的條件不會完全缺乏，但若沒有企圖心與實力，則就沒有主觀條件，更遑論要去執行它了。因此，主觀意識對執行智商有其絕對性的影響；而客觀的執行智商主要與外界的相對性條件有關。這些條件的重要性，因人、因時、因地、因事、因物之不同而異。因其並非我們一己之力就可以控制客觀的因素，所以若說要提升客觀的執行智商實在有其困難，但我們仍整理了一些我們可以加以控制的幾個因素，其主要的要點如下所述：

一、提升對所處環境的適應能力

對所處環境的相對適應能力愈好的人，在這個環境下，他的執行能力當然比較強。若一個人對於所處環境的適應力很強，即使是在惡劣的環境中，也不會影響其執行能力，但若是沒有適應的能力，則就算是能力再強也無處施展。

二、加強本身的能力

這裡所指的能力，包含與生俱來的，和後天學習而來的能力如：知識與技術等。執行任務時，往往需要有相當的知識與技術，有了相當程度的能力後，自然客觀的執行智商就愈強。

三、善用可用資源

執行任何一項活動或工作，都需要消耗資源；付出代價。但若是不知去善用資源，相對的將會削弱執行的能力；因此，可用資源愈多的人，執行能力愈強。俗語說：「巧婦難為無米之炊」，便是這個道理。

四、隨時掌握資訊情報

在現今瞬息萬變的環境裡，資訊情報是很重要的。若能掌握快速且正確、即時資訊情報的人，便是掌握大局的人，對於他趨利避凶的行動，有決定性的影響。

五、相對敏感度

對相同事件的判斷、解讀能力及反應的速度，常是激烈的競爭時，成敗與生死存亡的最重要

關鍵因素。能否先發制勝，完全決定於此，尤其是在競爭者的條件、能力相當的情況下，當您有了較他人高的敏感度時，您便比他人有更高的成功機率了。

六、懂得把握時機

有了即時的資訊情報，及敏銳的判斷力，才知道如何去懂得把握時機。天上的鳥兒都知道如何利用風勢飛到更高的地方，因此，適當的時點，好的機會，往往是成敗的決定性關鍵。掌握了好的時機便勝券在握，沒有好的時機，英雄也無用武之地。

七、選擇有利自己的地點

地利也是不可或缺的條件，因為它常是決定相對優勢，或是相對困難度的主要因素。佔有好的地利，在先天條件上已是向成功更邁進一步。

八、留意自我的相對優勢

若存在競爭的衝突，那麼有相對客觀與相對優勢的人，成功執行自己企圖的機會自然相對較大。

九、提升溝通的能力

這裡所指的「溝通」是指包括對自己、對別人、對事情及對設備的溝通。溝通就像是分子裡的分子鍵，沒有分子鍵，分子與分子之間就無法結合，自然也發揮不了作用。因此對自己溝通良好的人，能夠了解自己也較能面對自己。對別人溝通良好的人，比較沒有不必要的衝突，而衝突便是影響執行智商的一大殺手。對事情溝通良好的人，能夠把事情處理得比較圓滿，也能將事情安排處理得當。對設備溝通良好的人，就能有效率地運用設備來完成工作。有了以上的溝通能力以後，自然對提升客觀的執行智商智商有很大的助益。

十、促進團隊默契

現代的競爭已經逐漸脫離單打獨鬥的型態，團隊合作，整體作戰的情況愈來愈多，在很多的情況下，是以團隊的力量來達成個人共同的企圖（這些我們將在第五章的群體智商裡為您詳細解說）。因此，有了溝通的基礎以後，團隊的契合也日益重要。

十一、運氣

是我們無法控制的，但是它對卻成敗常有重大的影響，有時也能扭轉乾坤，反敗為勝。但是，

我們沒有什麼好的方法來培養運氣，只有盡人事而後聽天命。若有了萬全的準備與優越的條件，卻又無法有效地達成目標，那只能說「運氣不好吧！」。

※你的競爭素質怎樣？

【測試目的】幫你瞭解自己的競爭素質。

【測試要點】

在每題 5 個答案中選擇一個最符合自己個性、情況的答案，填在()裏。

A—完全不像我； B—不太像；

C—無所謂像不像我； D—很像我；

E—完全像我。

限時 15 分鐘。

【測試題目】

- 1.我喜歡和大家一起工作，可以互相幫助。()
- 2.看到別人開好車，會令我想超越對方，買部更好的。()
- 3.我總想比同事穿戴得更好。()
- 4.看到老朋友比我成功，會激勵我更加努力。()
- 5.我並不拿自己和別人相比來衡量是不是成功。()
- 6.我的運動器材和家用電器都是頂尖超群的。()
- 8.有人問我的個人生活時，即使不怎麼樣我也會說很棒。()
- 9.運動競技只是好玩，輸贏我並不在意。()
- 10.我喜歡單挑，不喜歡團體戰，因為無法確定我的隊友"表現如何"。()
- 11.我常夢想和比我強的人易地而處。()
- 12.對於我瞭解的事，我最討厭有人不懂裝懂，在我面前班門弄斧。()
- 13.我寧可表現平平，也不願犧牲太多個人的時間去變成"超級巨星"。()
- 14.我最得意的是，有個吸引眾多同事的異性和我關係非比尋常。()
- 15.我最討厭聽人說："凡事不必太競爭，因為人總有所長，有所短"。()
- 16.我認為比我成功的人很少事事都很優越，所以沒什麼好比的。()
- 17.如果能受到特別的肯定，作為一個工作狂是值得的。()
- 18.即使周圍的人都想求表現，我也覺得做好我能稱職的事就令人滿意了。()
- 19.當事情變得越來越棘手時，我認為應退後一步考慮是不是值得爭強求勝。()
- 20.我喜歡起步時不順，但最後超越那些跑在前頭的人。()
- 21.如果不可能獲勝，我就放棄不參與。()
- 22.人生當中有太多比爭強求勝更重要的事。()
- 23.為了引人注目，我會自願做一些別人考慮都不考慮的工作。()
- 24.我認為不必把別人踩在腳下也可以往前邁進。()
- 25.當我獨處時，我喜歡以一些小事測試自己(像體能、工作速度等)。()

第四章 體智商 PQ(Physical Intelligence)

我們具備了高的「靈智商」及「魂智商」之後，接下來必須具備高的「體智商」(PQ)，整個人才算完全，「體智商」是「靈」及「魂」執行的關鍵，當「魂」透過「靈」來下達指令以後，「體智商」如果無法應付，那便會造成心有餘而力不足的現象，以致無法順利完成人生許多的夢想與理想，這也就是為什麼我們要特別強調「整體、均衡」地提升「全人智商」TQ 的原因了，而提升 PQ 就是本書的第三部樂曲。

4-1 「體智商」的由來與意涵

以往我們聽過「體適能」，而現在我們談的是「體智商」，二者之間究竟有什麼不同呢？「體適能」(Physical Fitness)是體育界沿用已久的名詞，它所包涵的範圍事實上包括兩大類：一為「與運動競技有關的體適能」(Sport-related Fitness)，另一個是「與健康有關的體適能」(Health-related Fitness)。而今天我們談的「體智商」，就是從「體適能」的觀念所發展出來的。

健康是指人的器官組織，如心臟、肺臟、血管、肌肉等都能發揮其功能，而使身體同時具有勝任日常工作、享受休閒娛樂生活又能應付突發狀況的能力。而人的體能狀況可經由測量得知，並且是可利用規律的活動或多樣化的運動來改進的。我們說的「體智商」其實講白話一點就是「運動細胞」，但是我們的觀念是希望這些「細胞」先「健康」然後再「聰明活躍」，也就是說先要有健康的身體之後，再經由多樣化的運動及訓練來提升自我的控制、運轉、平衡、敏捷及動作優雅的能力。

科技昌明，機器早就已經深入人類的生活裡，很多以前須要人力才能作到的事，現在都讓機器給取代了，正如現代擁有自動化生產的工廠，它所須要的人力，真是微乎其微了。如果現代人對一般工作與日常生活只需有普通的體能即可勝任，如此我們還須要提倡「體智商」嗎？事實上，一個人的健康、體能狀況和生活品質都有極密切的關係，因為它們的關係肯定是共存的。

如果您的健康與體能狀況都很差，請問您如何能提升生活品質呢？如果今天您的心情很好想到那裡去玩，突然身體不適，這時候還能玩嗎？人隨著年紀的增加，體能自然會慢慢變差，常常無法應付日常活動之所需，因而往往無法獨立生活且造成生活品質低落。以一般人的心肺耐力(最大攝氧量)來說，自 25 歲以後，每年約減少 1%，因此到了 75 歲時，心肺耐力可能只有年輕時的一半甚至更低。而缺乏運動者與經常運動者互相比較——罹患冠狀動脈心臟病的機會增加到 1.5 至 2.4 倍，而體能衰退與缺乏運動息息相關，而缺乏運動又是危害健康的重要因素。此外，體脂肪由青年到中年不斷增加；運動量卻由中年至老年迅速減少，這也是另一項重要的原因。因此我們推廣「體智商」絕對有其必要性。

對個人而言，提升「體智商」不但能增加個人對運動強身及健康享受生活的好觀念，還能培養自己規律運動的習慣，一邊加強工作的能力，生活品質還得以提高，並且能減少慢性病的發生，延長壽命；對國家而言，有效地增加全民的活動量，提升國民的「體智商」，可大幅提高全民健康指數，節省醫療支出，避免國力衰退，增加國家生產及競爭力，並減少高齡人口對社會及家庭的負擔，實為重要。

4-2「體智商」的四大基礎 - 「體適能」

一、心肺耐力

心肺耐力為「體智商」四大基礎中最重要的一項。其所涉及的範圍包括：心臟、血管及血液等器官組織系統的機能。運動生理學家和醫學研究者都一致證實心臟血管循環耐力是體能評量的最重要指標之一。

二、肌力與肌耐力

肌力經常被人誤以為是肌肉力量，其實肌肉力量代表的是某一部位的肌肉或肌群一次能發揮的最大力量；而肌耐力則是某一部位肌肉或肌群在從事反覆收縮動作時的一種持久能力；或是指有關的肌肉維持某一固定用力狀態持久的時間而言。肌力與肌耐力的訓練運動可以使肌肉纖維變粗，除了增加本身所能發出的力量外，也能增強肌肉的耐久能力。身體任何大小的動作都是靠著肌肉牽引骨骼而完成的，肌肉本身若無法發出適當的力量，自然有些動作會顯得相當吃力或甚至無法完成，進而容易產生肌肉疲勞。很多成人患有下背部疼痛的情形，其中身體肌力不足是最主要的原因。而提升肌力與肌耐力，當然就能增加工作的範圍及提升工作的持久力並減低身體的酸疼。

三、柔軟度

這種能力所指的是人體的關節可以活動的最大範圍。而真正影響柔軟度的因素除了骨骼本身的結構外，還有肌肉、肌腱、韌帶、軟骨組織、生活方式及飲食習慣等。身體柔軟度佳表示肢體軀幹在運動、彎曲、伸展、扭轉時都比較輕鬆自如，同時也可以使肌肉與韌帶受到較好的保護而免於因受力而受傷。

四、身體組成(身體脂肪百分比)

身體脂肪過多將導致肥胖。從健康的觀點來看，是威脅生命的高危險因數，諸如：心臟病、高血壓、膽囊疾病、糖尿病、氣喘症、肺疾病、醣和脂肪代謝失調以及一些骨骼關節的疾病等都和身體脂肪百分比有很密切的關係，因此身體脂肪百分比也被列為評估健康的重要因素之一。隨著科技文明的進步、生活水準的提升和飲食習慣的改變，人類身體活動的機會愈形減少，而營養攝取又逐漸超越身體所需要消耗的能量。因此，要保持身體適當脂肪百分比，除了需要均衡飲食外，更需要加強運動，同時亦是控制體重的好方法。維持標準的身體脂肪百分比，除了使人體態優美之外，還能保持身體的健康。

4-3 提升「體智商」的運動建議

我們已經知道了運動可以改善體能、促進健康、預防慢性或退化性疾病的發生。而運動的次數(頻率)、時間、強度都會影響改善體能的效果，但要怎樣運動才算是有效的運動？作什麼樣的運動才能提升「體智商」呢？

以下是我們參考相關報告加上瑜伽的動作，對提升「體智商」作幾點建議：

一、改善心肺耐力及身體組成的運動建議

運動類型：全身性大肌群，具節律性，可持久進行且又易於自我控制之運動，如有氧運動及傳統健身運動等。

運動次數：每週至少規律性的運動二次。

運動時間：每次至少做二十分鐘。

運動強度：運動時應使心跳率達到最大心跳率的 60%~85%，少許流汗並覺得有點喘又不會太喘。

1. 最大心跳率計算方法及運動時心跳率測量方法

預估最大心跳率=220－年齡

2. 運動時心跳率的測量方法

運動心跳率可以反應運動對身體的刺激，由於運動中心跳率不易測量，因此，以運動後瞬間的心跳率來推估運動時心跳率。測量要領如下：

(1)選一種合適的運動專案。

(2)以自覺合適的強度，穩定地持續運動五分鐘左右。

(3)運動停止後，馬上量手腕內側或頸部前側脈搏 10 秒或 15 秒，再將 10 秒或 15 秒的脈搏數乘以 6 或 4，即可得到每分鐘的運動心跳率。

3. 有效運動的心跳率計算方式

例：以一位 50 歲的健康成人計算

步驟一：計算預估最大心跳率($220 - \text{年齡}$)

預估最大心跳率: $220 - 50 = 170$ (次)

步驟二：如要以最大心跳率的 70% 為運動心跳率

(最適範圍 60% 至 85% 之間均可自行選擇)

$170 * 70\% = 119$ (次)

步驟三：訂出心跳範圍(+ - 5 次)

$119 (+ -) 5$ 次,即 124 次至 114 次

步驟四：訂出每 10 秒或每 15 秒的心跳數(約 20 至 19 次/每 10 秒,或約 31 至 28 次/每 15 秒),即為有效運動的心跳率。

4. 增進心肺能力的簡單訓練 (瑜伽術)

步驟一：坐在地上，將左腳擱在右腿根旁。

步驟二：右腳彎折，將腳根放在右臀部附近，其次將右臂靠住右腳，右手抓住右腳板。

步驟三：左手放在左膝上，挺直背脊，深深吸氣。

步驟四：止息片刻，並將頭部有韻律地倒向後面。一面吐氣，一面將脖子和肩膀的力氣一起放鬆。

二、增進肌力與肌耐力的運動建議

運動類型：重量訓練或肌肉用力性的運動。

運動次數：每週至少三次。

運動時間：每次至少 10 分鐘。

運動強度：負荷重量或用力程度以每回合反覆十至二十次，以能產生輕微疲勞之負荷為原則。

三、增進柔軟度的運動建議

運動類型：伸展操、動態伸展操、靜態伸展操。

運動次數：每週至少規律運動三次。

運動時間：肌肉緊繃狀態持續 10 至 20 秒左右，每一部位反覆一至三次。

運動強度：伸展至關節附近二肌肉明顯繃緊但不致於痛的程度。

四、增進平衡感的運動建議

運動類型：運用到平衡之運動專案。

運動次數：每週至少規律運動一次。

運動時間：每次至少持續半小時以上。

簡單平衡訓練（瑜伽術）：

步驟一：筆直站好，深深吸一口氣，屏息。

步驟二：左腳向後舉起，平伸。

步驟三：雙手向頭上伸出，使手、腰、左腳成一直線，如同英文字母的 T 字形。

步驟四：一面吐氣，一面緩緩回到原來的姿勢。然後換腳依照步驟重複一次。左右兩腳各做兩次即可。

五、增進反射神經

反射神經，是人類的一種潛在生理機能，有了它生命才會更加安全，對環境的適應力才會更高。比如：一顆球迎面飛來，或是一輛車急駛過來等等。反應快的人能倖免於難，反應慢的人

就會遭到池魚之殃。有此可見反射神經對我們來說的確非常重要。

觸發反射神經的訓練（瑜伽術）：

步驟一：腳尖點地而跪，腳跟懸空。

步驟二：雙手向前儘量伸出，手掌著地。

步驟三：深深吸一口氣後止息，將胸部儘量向前推出，脖子和頭部稍微仰起。

步驟四：將身體強勁而迅速地沿著地面向前推出並挺起上半身，然後縮向臀部，再重新向前推出。

六、保養視力

人說：眼睛是「靈魂之窗」、眼睛是知識份子的寶藏，因此視力對「體智商」而言實在非常重要，特別須要保養。

消除眼睛疲勞及鍛煉視力的訓練（瑜伽術）：

1. 消除眼睛疲勞

閉上眼睛，伸出雙手，用其中三個指頭壓眼球 20 秒，要壓到微痛的程度，眼睛不要張開重複作兩次即可。這是爲了使眼底網膜受到刺激而得到活力，並促進血液的暢通。注意——張開眼睛時，必須慢慢地，不可太快。

2. 可強化視力(降低近視度數)的鍛煉法

眼球正視不動，雙眼向右看 5 秒，回到中央 2 秒後雙眼向上看 5 秒，回到中央 2 秒後向左看 5 秒，回到中央 2 秒後向下看 5 秒，回到中央雙眼順逆時鐘各旋轉 6 次，回到中央 2 秒鬥雞眼 5 秒，回到中央左右輪流各看一秒，左右共 20 次，回到中央上下輪流各看一秒，上下共 20 次，回到中央雙眼同時朝內下看 5 秒，回到中央 2 秒再鬥雞眼 5 秒，回到中央向內上看 5 秒，回到中央結束鍛煉，閉上眼睛休息一下。注意——鍛煉時眼球移動的幅度盡可能作到最大。

4-4 提升「體智商」之運動種類建議

由於我們已經知道了提升「體智商」的四項基礎，包括心肺耐力、肌力與肌耐力、柔軟度、身體組成(身體脂肪比率)等四項，只要改善各項基礎要素，均可達到促進健康及提升「體智商」的目的。較佳的心肺耐力將可以減少疲勞，降低高血壓、糖尿病及冠狀動脈心臟疾病(簡稱 CAD)，或其他慢性退化疾病的危險因數，在我們所談的「體智商」方面等於是增加了身體運轉的能力，為自己裝上了強有力的引擎；而強大的肌力及肌耐力則可增加抬舉物品的能力，延長可工作的時間，亦可降低肌肉骨骼的傷害，且不容易疲勞；而全身柔軟度的增加，則可以減低發生肌肉酸痛之症狀及其它骨骼受傷等的問題，如果再加上舞蹈及體操的美姿運動，更在個人的「體智商」裡添加了優雅動作的「智商」了。

以下是我們針對提升「體智商」提供各類型的運動專案作為您的參考：

1.改善心肺耐力與身體組成的運動種類

根據許多研究證實，心肺耐力及身體組成(身體脂肪百分比)可以藉著長時間的運動得到改善。運動學家和醫學研究者都已一致證實心肺耐力是體能評量的最重要指標，也是身體運轉的最大的能源。建議運動如：跑步、競走、游泳、跳繩等。

2.增進肌力與肌耐力的運動種類

訓練肌肉持久耐力的運動有仰臥起坐、引體向上、伏地挺身，或其他一些日常的工作，如：洗衣、拖地、擦洗門窗、洗車打臘、粉刷牆壁等，也就是說——多作家事，就能訓練出良好的肌肉耐力且擁有乾淨的居住環境，一舉兩得。

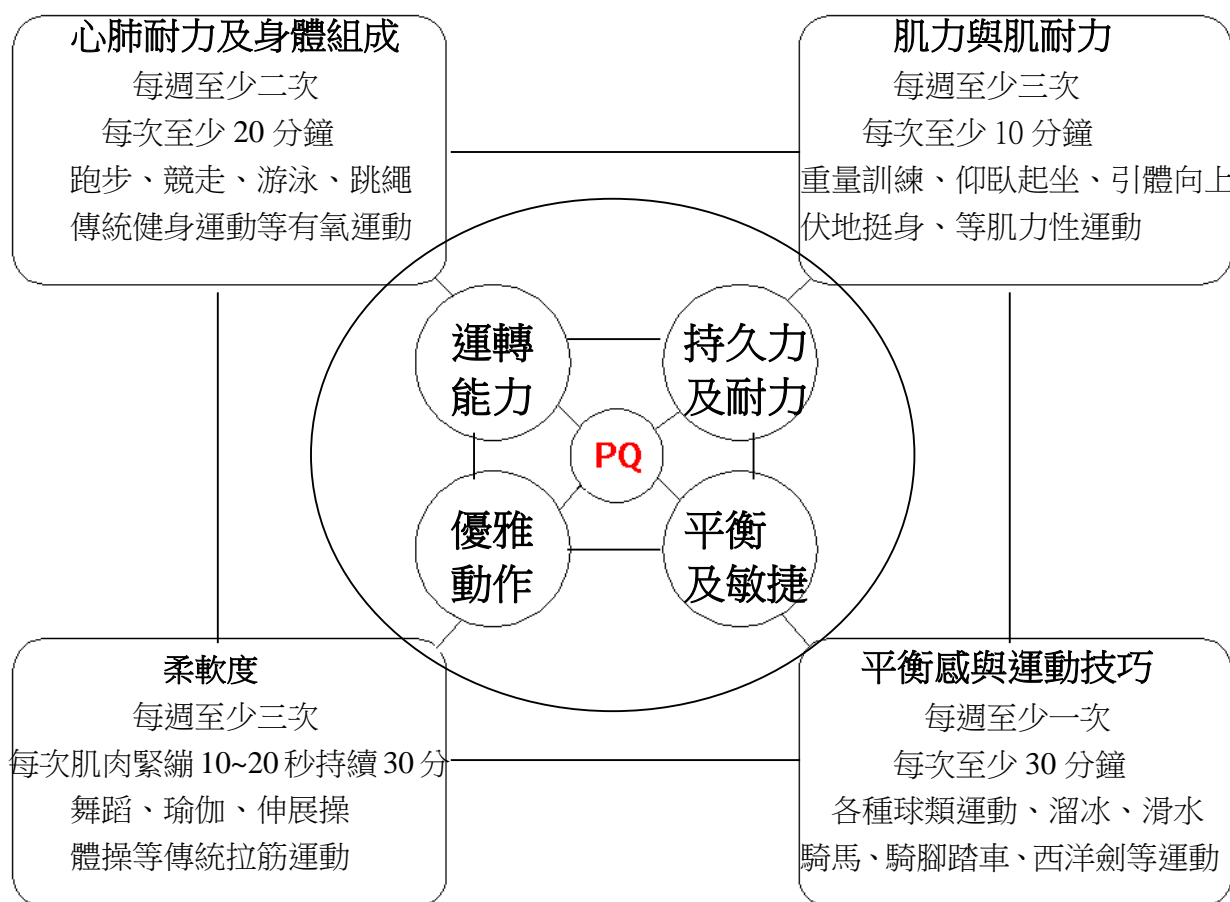
3.促進柔軟度的運動種類

柔軟度不好的關節一定會使身體的某些活動範圍受到限制，使得很多事情在處理時不盡理想，而當某些活動迫使一些關節超過可動範圍時，那麼就更加可怕，關節扭傷或肌肉拉傷即可能發生。藉助適度的伸展操即可達到增加身體關節的柔軟度，避免無謂的傷害，再配合舞蹈、體操等運動以增加個人舉止動作的優雅性。

4.促進平衡及運動技巧的運動種類

增進平衡感及運動技巧是提升「體智商」的進階運動。因為健康的身體對「體智商」而言只不過是「及格」而已，而如果您想在「體智商」方面高人一等，就非得要在這方面下功夫不可，如同一位成功出色的運動員，不但要有健康的身體，運動技巧更是經過長時間的磨練，因此他們的「體智商」自然比一般人都來的好。我們建議的運動有：溜冰、直排輪刀、騎馬等運動可以增加平衡感；桌球、棒球、西洋劍等運動則可以增加敏捷度及運動技巧，以上的這些運動能使我們的「體智商」更加「聰明」。

要藉由那些運動來提升「體智商」？我們用一個簡單的圖表來提供做運動的參考：



4-4.1 運動的正確觀念

- 1.定時定量、有恆心且長期規律的運動不間斷，才能保持運動後的效果。
- 2.運動會受壓力、飲食、睡眠等的生理及心理因素的影響，故應隨時注意自己的身體狀況，切勿逞強去做超出自己體能範圍的運動，以免造成傷害，過度疲勞造成不適，不但會失去運動的意義，甚至會造成運動傷害。

- 3.由測量運動時的脈搏數，可得知運動強度，因此若以運動時的脈搏數為調整指標，將能找到適合自己的運動強度。使用本文前面所提之自我測量脈搏的方法，用來改變運動計劃及調整自己的運動強度。
- 4.運動應選用適宜的裝備、護具及良好的器材並在標準的場地運動。
- 5.多多請教運動專業人士，隨時吸收相關的知識，並做合理的判斷，以幫助自己得到更好的運動效果。
- 6.運動的類型應採多樣化，並培養運動的興趣，有了興趣便更樂意接受且持續長久的運動下去，形成良性的循環。

4-4.2 運動傷害的預防

規律適量的運動固然有益身心，但仍需有正確的傷害預防觀念以及預防措施，才能避免不必要的運動傷害，使運動有利無害，這些觀念與措施包括：

一、避免運動傷害應注意的事項：

1.運動前先做暖身運動(warm-up)並做伸展運動 5 至 10 分鐘

暖身運動可促進血液循環，使血液均衡分佈於肌肉中，並達到逐漸升高體溫與肌肉柔軟度的效果，可有效預防運動傷害。而伸展運動可以有效增加關節活動度及肌肉伸展度，增加可運動範圍減少運動傷害；一般的運動僅做簡單的伸展動作即可，但若要從事特別劇烈的運動，則應更確實執行及增加暖身運動的時間。

2.運動後應做緩和運動(cool down)10 至 15 分鐘，才算結束

運動後應預留一些時間做緩和運動(如走步或伸展肢體)，讓身體回復至休息狀態。活動量的逐漸減緩，有助於清除因運動而產生的代謝廢物及幫助血液流回心臟。

3.運動時應使用適當的裝備及護具

使用裝備首先要考慮適用的鞋子，不同種類的運動應選擇設計功能不同的鞋子，例如：慢跑、競走需穿著慢跑鞋。運動時需要保護的其他身體部位包括頭部、牙齒、眼睛及膝蓋等關節部位。例如：溜滑輪、需載安全頭盔及穿護肘、護膝等。

二、運動傷害處置的基本原則

1.注意運動過度的徵象

運動量增加太快或太大會引起疲累或缺乏興趣。因此，需減少運動強度及頻率，以獲得足夠的休息。疼痛或不舒服則是另一個重要的警示，可能是運動過量甚至已造成傷害的徵象，要注意。

2.運動時身體若感覺不適，應立即停止運動

休息可有效減輕因活動所引起的身體不適，並避免傷害繼續加劇。倘若受到運動傷害時，則應儘快找醫師。

3.該如何為運動傷害作緊急處理？

休息、冰敷、壓迫、抬高是處理急性運動傷害的四大原則：運動時若發生急性挫傷、關節韌帶扭傷或肌肉肌腱拉傷均應停止運動並立即休息，同時對受傷部位進行冰敷，之後再用彈性繃帶施以壓迫性包紮，並抬高患部，儘速就醫。

冰敷要領：每次時間不可超過二十分鐘，但可重複多做幾次。

4-4.3 增加運動量前應注意的事項

1.事先應對身體狀況做自我評估

事先了解自身的體能狀況，可避免不必要的傷害發生。若須任何協助，應尋求專業人士，例如醫護人員的協助。

2.擬訂運動計畫

運動計畫應依個人體能狀況與需要，以漸進的方式，訂定合理的目標、配合天候變化並在每次運動後做記錄等原則來擬定。驟然增加運動量，易因疲累而使體力過度損耗，不僅容易失去興趣得不到益處，更可能造成不必要的運動傷害。所以，運動計劃與運動量應依個人體能的負荷程度及興趣來擬訂，這是極為重要的。

3.調整運動計畫

依照運動計畫進行運動後，多少會有安排不妥的地方，應依照施行後個人的實際狀況將計畫修改至較合適的地步，待體能增加後可以再作階段性的修改。

4-4.4 健康走步計畫

由於現代人的工作繁忙，運動時間匱乏，本書爲了大眾身體健康著想，在本篇的最後，針對「體智商」最重要的指標——心肺耐力，提供讀者一個輕鬆的走步計畫，用來改善及維持我們的心肺功能並且能減輕或抑制體重，使繁忙的都市人能用最短的時間及最輕鬆的方式達到最佳的健身效果。

採行本計畫最好二人以上同時進行，一方面有個伴多些照應，一方面也能夠互相鼓勵提高樂趣，計畫實施前先要測量自己的登階等級，以了解自己的心肺狀況，再決定採用那一個等級的走步計畫做爲起步。二個人以上同時實行時，如果等級不同，應採用等級較低的人所適合的計畫來實施，等級較高的人則在身上加些適合的重量綁帶，以達到同樣的運動效果。本計畫是以基礎的前八周作爲設計，計畫中雖然有確實的數值作爲依據，但因爲內容中有關距離、速度或最大心跳率等數值都只是一個概略的參考值，因此，運動時必須把握一個重點，那就是運動時心跳(強度)是否足夠（最大心跳率的測量文前已經提過）。而在運動過程中應以適度爲原則，就是必須達到走步時能讓自己稍微的流汗及感覺有些費力，但尚能夠和別人或自我交談，來做爲走步速度快慢的依據。所以走步時，如果感覺無法與別人交談時，那就表示走步的速度已經快了一點，必須放慢腳步。完成前八週的走步計畫後便可以分析八週來的走步情況，定出最適合自己的走步計畫，並可以不斷加以修正，最重的是原則——持續不斷的進行以永保健康。

以下的五個走步計畫表格，是依據登階測驗後，所畫分出的五個等級所設計出來的，等級爲劣者可參照表 4-1，爲差者參照表 4-2；爲可者參照表 4-3，爲良者參照表 4-4，爲優者參照表 4-5。

表 4-1 登階指數等級為劣者之走步計畫

| 星期 | 一-二 | 三-四 | 五-六 | 七-八 |
|----------|-----|------|-----|------|
| 熱身運動(分) | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 距離（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 |
| 走路時間（分） | 10 | 12.5 | 15 | 17.5 |
| 緩和運動（分） | 7 | 7 | 8 | 8 |
| 頻率（次／週） | 2 | 3 | 4 | 5 |

表 4-2 登階指數等級為差者之走步計畫

| 星期 | 一-二 | 三-四 | 五-六 | 七-八 |
|----------|-----|-----|-----|-----|
| 熱身運動(分) | 6 | 6 | 7 | 7 |
| 距離（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 |
| 走路時間（分） | 18 | 20 | 22 | 25 |
| 緩和運動（分） | 8 | 8 | 9 | 9 |
| 頻率（次／週） | 2 | 3 | 4 | 5 |

表 4-3 登階指數等級為可者之走步計畫

| 星期 | 一-二 | 三-四 | 五-六 | 七-八 |
|----------|-----|-----|-----|-----|
| 熱身運動(分) | 7 | 7 | 8 | 8 |
| 距離（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 |
| 走路時間（分） | 30 | 32 | 34 | 36 |
| 緩和運動（分） | 9 | 9 | 10 | 10 |
| 頻率（次／週） | 2 | 3 | 4 | 5 |

表 4-4 登階指數等級為良者之走步計畫

| 星期 | 一-二 | 三-四 | 五-六 | 七-八 |
|----------|-----|-----|-----|-----|
| 熱身運動(分) | 8 | 8 | 9 | 9 |
| 距離（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 |

| | | | | |
|---------|----|----|------|----|
| 走路時間（分） | 38 | 40 | 42.4 | 45 |
| 緩和運動（分） | 10 | 10 | 11 | 11 |
| 頻率（次／週） | 2 | 3 | 4 | 5 |

表 4-5 登階指數等級為優者之走步計畫

| 星期 | 一-二 | 三-四 | 五-六 | 七-八 |
|----------|-----|-----|-----|-----|
| 熱身運動(分) | 9 | 9 | 10 | 10 |
| 距離（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 |
| 走路時間（分） | 50 | 50 | 55 | 55 |
| 緩和運動（分） | 11 | 11 | 12 | 12 |
| 頻率（次／週） | 2 | 3 | 4 | 5 |

XQ 問卷

【測試目的】你的生活方式是否健康？檢測你的日常生活行為是否正確、科學

【測試要點】本測試不是體格檢查，是生活行為檢測，憑經驗作答即可。

【測試時間】20 分鐘

【測試題目】

| | |
|-----------------------|---|
| 1.如果需要早起，你會麼做？ | A.上好鬧鐘。 B.請別人幫忙叫。 C.自己醒來 |
| 2.早上睡醒後： | A.立即起床幹活 B.不慌不忙，起床後做運動，然後幹活 C.在被窩裏能賴一會是一會 |
| 3.你的早餐通常是： | A.稀飯饅頭 B.牛奶麵包 C.不吃 |
| 4.每天上班： | A.在同一時間到單位 B.或早或晚，在半小時之內 C.靈活 |
| 5.午飯： | A.急匆匆對付 B.慢吞吞 C.從容吃過飯，休息一會 |
| 6.儘管工作忙，任務重，也和同事有說有笑： | A.每天如此 B.有時如此 C.很少 |
| 7.對工作中出現的矛盾： | A.爭論不休 B.反映冷漠 C.明確表態 |
| 8.下班後回家的路上： | A.不超過 20 分鐘 B.1 小時以內 C.在外面泡 1 小時以上 |
| 9.業餘時間： | A.參加社交活動 B.參加體育活動或文娛活動 C.家務勞動 |
| 10.對待來客： | A.熱情、認為有意義 B.浪費時間 C.討厭 |

| | |
|--------------|--|
| 11.晚上睡覺時間： | A.同一時間上床 B.憑高興 C.待事情做完之後 |
| 12.使用假期： | A.集中一次過完 B.一半安排在夏天，一半在冬天 C.留在家裏有事時用 |
| 13.對於運動： | A.喜歡看別人運動 B.做操、打擊 C.不喜歡 |
| 14.最近兩周： | A.到外面玩過 B.參加過體力勞動或體育運動 C.散步 400 米以上 |
| 15.過暑假： | A.消極休息 B.做點體育勞動 C.參加體育活動 |
| 16.自尊心的表現方式： | A.不惜代價要達到目的 B.深信經過努力會有結果 C.要別人對你做出正確評價 |

第五章 群智商 GQ (Group Intelligence)

5-1 「群智商」之緣起

在介紹過各種智商以後，現在讓我們來看一下群智商（Group Intelligence）。希臘哲學家亞里斯多德曾說：「人生而為政治動物。」，人如果是政治動物的話就更應該是群居群體的動物了。

我們都曉得政治是管理衆人的事，既是管理衆人的事，就當然有群眾。缺少衆人，也就是沒有群居群體的衆人，自然也就沒有什麼管理好談了，那麼就也不需要什麼政治的活動了。因此人生而為政治動物的先決條件之一是：人必須是群居群體的動物。

人是群居群體的動物可追溯到人類最早的祖先。考古人類學家都知道我們人類的祖先——靈長類，都是社會動物（Social Creatures）。其實靈長類不僅是社會動物，還是生活在一起的社會群體動物。他們之所以會生活在一起的原因固然很多，但大多數的考古人類學家都同意下列二個因素：生活在一起可以(1)使大眾面對肉食性野生動物之攻擊，提供比個人更強有力的保護，(2)提供年幼者一個現成的實習及學習的教育機會。靈長類有許多東西可以學習，而且他們還知道如何累積他們的經驗，希望藉著教育的學習過程使得累積的經驗不僅不致遺（流）失，而且還可長久地流傳下去。

中國的文字也提供了很明確的證據。「群眾」的這個「衆」就是由三個人—「彳」所組成的。因為中國的文字多以象形文為主，因此群眾或群「彳」是由三個或更多的人所組成的，不僅如此，這三個或更多的人還一定是群居在一起，否則也不會是群眾了。這就證明在中國古代，人是居住或生活在一起的。不過至少需有三個人才能被認為是一個團體或群體，這一點與西方的觀念有些稍微的差誤(請看下面的團體定義)。

5-1.1 團體的定義

本章所談的群智商(GQ)，G 指的就是團體（Group）。要談群智商之前，先了解團體的定義，也就有它的必要了。團體的定義是什麼呢？簡單地說，一個團體根據西方學者的說法是由二個或二個以上的個人所組成的。根據這個定義，我們可以說，只要不是個人，就是團體。當然除了在數位上有要求以外，還有其他的要求。他們對某些東西必須讓團體所有的成員能共同的分享或認同。換言之，團體組合或形成通常是為了達成某些特定的目的或目標。在達成既定的目的或目標的過程中，團體的成員常常會相互彼此影響及相互依賴。

在古代，人類生活在一起最重要的原因是為了保護自身的安全並減少外來對生命的威脅與恐

懼，特別是來自野生的肉食動物，如獅子、老虎等。在廿世紀末期的今天，人們生活在一起的原因可能與古代有很大的不同。在今天科技高度發展的資訊時代，人們不僅生活在一起，事實上是更密切地工作在一起，為的又是什麼原因？一般而言，人們參與現有的團體或組織新團體可歸納成下面幾個原因：個人的安全性，提升個人的地位；自尊或是自我價值的被認同，與他人互動的關係，滿足權力的欲望，為了達成非個人所能做到的工作或目標。

5-1.2 小工作團隊

在 1970 年代早期，當少數幾家公司像日本的豐田（Toyota）汽車公司，瑞典的富豪（Volvo）汽車公司，或是美國的通用食品公司（General Foods）先後在生產線上採用小團隊的觀念，如全面品質管理（Total Quality Management）小組，去做時，報紙都爭相報導這些事。而在廿餘年後的今天，上報紙的公司都是些尚未採用小團隊的公司。

在今天，一般公司內，小團隊不僅使用在生產線上，就是連白領階級的管理階層也都普遍採用。這也是為什麼新名稱如自我主導團隊(Self-directed teams)或是自我管理團隊(Self-managed teams)等都開始出現了。自我管理團隊是因為它充分實現了團隊的概念。成員在這種團隊中被充分授權去做決定或去執行廣泛但相關的職責。個別成員雖在某些領域中承擔個人職責，但大部分工作還是由團隊集體執行。這種團隊通常是由具有各種技能、知識、背景、經驗和不同視野的人所組成。這種多樣性團隊的長處是它能夠由多種角度去看問題和做決策。由於各種人才都齊備時，創造、創新和平衡的觀點就會出現。這也是為什麼在美國，百分之九十的財星或商業周刊的一千大公司都已採用小工作團隊。而在許多公司內，百分之八十以上的員工都有小工作團隊的經驗。

管理大師湯姆彼得斯（Tom Peters）甚至建議所有的公司或行號去多加善用 10 到 13 人所組成的自我管理工作團隊。哈克曼（Hackman）更預測公司或組織會大量地利用這類的團隊。鼓吹工作團隊的原因無非是希望增加生產量或是提高工作效率。在全面品質管理（Total Quality Management）的觀念下所採用的小團隊就是一個很好的明證。

5-1.3 為何參與小工作團隊

團體一般都會比個人在目標達成上能更有效率或更好。這並不表示個人絕對不可能會比團隊或工作小組在達成工作目標上要來好。事實上，在某些情況下，個人的確可能會比團隊要來得更有效率。但是在下列的情況下，團隊的工作效率及效能應該是會優於個人的：

1.較複雜的工作

當世上知識每 15 至 20 年增加一倍，而人們所學的又愈來愈精，因此遇上工作的性質較複雜時，團隊的需求就愈迫切。這個道理是相當的容易了解，因為團隊可以因工作複雜的程度來挑選它所需要具備不同的背景、專長及知識的成員。如此，團隊可以在有限的時間及資源內充分地利用各成員的才能去達成它既定的目標或目的。如果是一個人的話，則不論此人如何努力工作，在缺乏必要的知識或專長下，此人均不太可能順利地完成使命。

2.集思廣義

不是所有的工作都需要專門的知識，有許多工作是要靠人們的判斷能力去做最好的決策。因此人多時借著彼此的溝通及資訊的分享，團隊應該是比個人要能做出一個更理智的判斷或決定，這也是孔子所說的：「三人行必有我師。」的道理了。西方有一句話：「二個頭會比一個好。」因此，我們可以說——良好的團隊決策＝知識的增加＋學習的增加＋投入的增加。

在複雜的公司或團體內工作時，它需要高度的專業化分工。當專業化程度愈高時，就愈能給予員工一個明確的共同使命感。這兩者之間的矛盾幫我們解釋出為什麼團隊在公司內近年來變成一個非常普遍的現象。團隊提供一個工具讓有不同但是互補的成員能為一個單一的目標而工作在一起，這個目標可能是生產一個新產品，或提供客戶一個新的服務。

為了讓團隊能有效的管理，就必須設法考量他們之間的工作關係。在傳統的公司組織內，工作關係之管理只是很簡單地在各部門或各工作單元間能找到正式互動的關係就可以了。但是在團隊的工作環境中，成員們通常具有不同的背景，技術或經驗，在這種情形下，要有效地管理團隊的運作就顯得複雜的多了。

在一個團隊下工作，每個人不僅要將自己的工作做好，還得注意同一個團隊內其他成員的工作情形，因為他們須彼此相互依賴及支援，常常是依賴其他成員的知識、技術或其他資源。而這些知識、技術或其他資源不僅是自己一人所無法控制的，且常是根本就不懂的，為了團隊的效率，一個人再也無法像以往那樣說那不是我的工作而將其他成員的工作給完全忽略掉一樣。

當團隊間的工作關係很好時，成員會為他們的工作成就而引以為榮，對彼此間的依賴感到舒服自在，而且又有自信他們可以將團隊的工作做得很完美。

在一個團隊下，培養出一個適當的工作關係在適當的時間下，是提高團隊的生產力，革新及效率之鑰。可是適當或好的工作關係不是自然會發生或產生的，它不是僅靠良好的感覺、團體精神或辛勤工作就能得到的結果。

5-1.4 團體與團隊之區別

不過我們別誤認團體與團隊是同一回事。事實上小工作團體與小工作團隊並不是一樣的。他們之間的差別可由以下四方面來看：目標、複合效果（Synergy）、責任（Accountability）和技能。在這幾點上，前者強調的是資訊的分享、中性或負面的、個人的、以及任意或不同性；而後者強調的是績效、正面的、個人及共同的、及互補的。團體與團隊的差異還可以由下面二方面來辨別：相互依賴的深度與共通的程度。

所謂相互依賴的深度，我們指的是團體成員間的彼此依賴性。在有些團體中，成員間的相互依賴幾乎是零，也就是說成員之間彼此根本就缺乏任何的依賴。明確地說，一個成員的成敗不是依賴其他成員的成敗而定。有可能在一個團體內所有的個別成員都成功了，也可能所有的成員都失敗了。但不論所有的成員都成功了，或失敗了，或部分成功，部份失敗，他們個別的成敗都不相連的。也就是說，他們雖在一團體內，但彼此卻可能一點相關性都沒有。

在團隊下，成員間的相互依賴性卻是非常明確且深廣的。也就是說一個成員的成敗會深深地影響到其他成員的成敗。在這種情形下，成員之間需要高度的合作，成員間在彼此之間相互調適彼此之間的行為及活動，為的是要達成團體的需要。易言之，團體的需要無法達成時，則也就沒有個別成員的需要。在這種一體、一致性下，才有團隊。至於共通性的程度，在團體中每個成員可能他們各別的目標。這些成員只對自己的目標有興趣，因此如何達成他們各別的目標才是他們的最優先考量，甚至可能是唯一的考量。而在團隊的情況下，則完全不一樣。因為每個團隊只有一個目標，那個目標是團隊的唯一目標，而無其他各別的目標。在這種情形下，成員必須相互合作才可能達成他們之間共同目標。如果成員之間仍無法忠誠地合作，他們的問題還可能會衍生出其他的問題，而目標也就無法順利達成，或甚至根本不可能達成。

雖然兩者之間有它們的差異性，這些差異性並不是特別重要的，而且在實際的應用上，團體及團隊常被人誤用，或是交替地使用。因為本章的重點在談群體的智商，不論團體也好，團隊也好，它們都是由二個或更多的人組成，因此它們都屬於本文討論的範圍。為了這個原因，這二個名稱在本文內將會交替使用。當我們談到日漸普遍地採用的團隊時，我們也不得不承認並非所的人生下來就很自然地成為團隊的一員。事實上，許多人是大家所熟悉的“孤獨者”，更有不少人是一切以“唯我獨尊”的，完全不顧團隊的利益，更別談團隊中其他成員的利益了。「適者生存，弱者淘汰」就是這種人典型的代表。這也是過去幾十年來許多公司、行號或團體所重視的，它們強調以個人為主的競爭生產環境。這種情況在西方如美、英、法、澳洲等尤其明顯。

那麼當這些組織從強調個人的成就為重點轉型成以團隊為主的過程中，它們將如何面對或幫助那些「強勢者」去適應團隊的工作環境呢？此外，現今由於交通、通訊及資訊的快速發展，已使得這個世界變得更小更國際化了，那麼一個國際性的工作小團隊與單一國別或單一文化

所組成的工作小團隊或是環球性的國際村是否有差異呢？

5-1.5 地緣與文化的影響

雖然考古人類學家、社會學家、心理學家、政治學家等有學術領域的不同，當然會對相同的事物有不盡相同的看法。但這些不同領域的學者對地緣及文化對人類的影響及看法卻是大同小異的，這就是為什麼我們知道法國人跟美國人不一樣，美國人與在以色列的猶太人在工作上也不一樣。美國文化的基礎是以西方社會的基督教為主，而以色列除了受猶太教的影響以外，還受到中東的回教以及東歐文化的影響。一般言之，美國人喜歡單打獨鬥（這點我們可以從它的西部開拓史中看出），做起事來較保守，不喜歡擔當太大的風險，比較注重正式的組織架構及領導系統，而且不太願意與人起衝突，同時也較重視隱私權。相對地，猶太人非常團結，通常都是以團隊為主，性喜冒險，不固守成規，所以常能創新，領導者是以能力而非以權威服人，因重視團隊所以對個人的隱私權不太重視，比較能接受成員間彼此衝突的觀念，且對正式的組織架構並不十分在意。而中國人與美國人比起來，顯然地美國人比較開放、積極、願擔當風險，比較不重視正式的組織架構，也較重視團隊的精神，及趨向於成員間的衝突。

由以上的比較，我們可以知道，地緣及文化的影響雖因人及種族而異，但都是相對性，而不是絕對性的。文化相異性對員工在工作相關的價值上之影響非常深遠。這方面的研究以美國的吉特赫夫斯特堤（Geert Hofstede）的研究最完整及深入。

因此一個團隊，不論是由同一地域及文化或不同地域且不同文化的人所組成，它的好壞或組成如何可由下列四方面來看：成員間相對的能力，忠誠度，是否以團隊引以為榮，和團隊體的承諾或投入的程度而定。我們也可以用三個字來更明確地說明它，這三個字就是凝聚力。一個團體要有強有力的凝聚力，就需要有高度的群智商。

5-1.6 什麼是凝聚力？

任何一個團隊在它的運作過程中都牽涉到二個不同的活動：與任務有關的活動及與社交有關的活動。前者指的是在為了達成團隊的使命而做的與任務有關的活動，而後者指的是在進行與任務有關的工作活動時有許多活動事實上是與任務的活動不是直接有關的。這些社交活動是無法避免的，而且也是一樣重要的。這二種活動的必要性可由下列來解釋。團隊的形成是為了達成某種既定的使命或目標，在達成這些使命或目標的過程中，與任務相關的活動乃是不可或缺的。但為了使團隊或團體能有效率地達成它的使命或目標，團體或團隊應設法加強所有參與成員間的凝聚力，而這些社交性的活動就是為了要增強凝聚力。這二種活動，任務

的活動及社交性的活動，雖是不同的活動，但卻是相互依賴，就好比我們的手心手背一樣是不能分割的。任務活動的結果或輸出就是我們一般所謂的「生產力」；社交性活動的結果則是「凝聚力」。同樣地，生產力及凝聚力也是密不可分的。

凝聚力一般指的是與隊員間相處的能力；對團隊忠貞的感覺；是否對他們身為該團隊而引以為榮；對團隊投入的程度。易言之，團隊中隊友間都非常喜歡彼此，都有高度的忠貞感，也會讓大家有很高與且很深入地投入到該團隊的工作上。這就是凝聚力。一個團隊是否有很強的凝聚力，我們常可由隊友之間的談話聽得出來。例如，有人會說：「我在這個團隊中有許多好朋友，我隨時都願意跟他們在一起工作。」有時也會聽說：「跟這些隊友在一起真是度日如年，以後打死我都不希望再跟他們同事了。」很明顯的，在前面這個團隊中，凝聚力很強，或很高；而後者則正好相反，也就說不強或不高。

在敘述凝聚力時，我們會用下列的字眼來形容一個團隊的凝聚力，這個團隊的凝聚力很強（高），還算強（高），強（高），不怎麼強（高）或不強（高）等，但很少有人會說這個團隊根本就沒有凝聚力。這個道理就跟我們來形容一個人的身高一樣。此人可能很高，或很矮，但我們絕不會說，此人沒有身高。同樣地，在談到生產力也是一樣，我們只能說這個團體或團隊的生產力很低，而不能說該團隊毫無生產力。

我們在前面提到過，生產力及凝聚力是手的二面或是一個銅錢的雙面，也就是說他們是相輔相依的。用統計上的術語來說，就是這二者的關係是一個正相關。高的凝聚力常能導致高的生產力，而低的生產力很可能是因為凝聚力不強。不過他們之間的關係並不是一個絕對的正相關，因為凝聚力極端高的團隊有時可能導致生產力不僅不再提升，且可能會下降的情形。這與我們一般所稱之為「預（保）留生產力」的觀念是一樣的，例如，一個球隊以他們的真正實力是應該可以贏得某一個球季所有的球賽。可是該隊不僅未取得該球季的冠軍，可能還未取得決賽權。同樣地，一個很有天份及能力的學生，考試的結果常不是名列前茅。

但不論兩者之間的關係是正相關，「保留性」的正相關，或者是負相關，下列圖表(Stephen P. Robbins)提供給我們一個相當清晰有關凝聚力及生產力的相互關係。我們想要強調的是這二者之間的關係是一種互惠互動的。

| | | 凝聚力 | |
|-----|---|---------|-----------|
| | | 高 | 低 |
| 生產力 | 高 | 可大量提高生產 | 可適當地提高生產 |
| | 低 | 會減低生產 | 對生產完全沒有幫助 |

當然除了對生產力有影響以外，高凝聚力還有一些次要的好處。蕭馬文(Marvin E.Shaw, 1992)就認為有下列五種好處：

1.隊友間的溝通也相對地頻繁及增加。

- 2.隊友間比較友善且更能合作。
- 3.隊友彼此間的影響力變大。
- 4.能更有效地達成團隊的目標。
- 5.隊友的滿意（足）感會提高。

5-1.7 如何促（增）進團隊的凝聚力？

世間沒有什麼魔術或方程式可以幫助我們發展出一個高凝聚力的團隊及高生產力的團隊。也就是說沒有人可以保證如果我們做某些事，我們就可以成爲一個高凝聚力及高生產力的團隊。但是我們知道當某些要素存在於一個團隊中時，凝聚力就比較容易發展出來。如果我們可以利用智慧去了解及掌控這些要素的話，我們就可能會有一個比較好的機會去促進凝聚力的提升。

團隊要有高的群智商或強有力的凝聚力之前，首先讓我們來談談幾個可能凝聚力的因素：

一、團隊的大小

愈大的團隊想要達到它的目標或使命時，就愈困難，這是因爲當團隊大時，人多嘴雜，彼此的溝通就比較困難，特別是要成員提供正面且有建設性的建議時，同時要能更進一步的達成協定就困難多了，尤其是團隊的任務是受時間性的限制，那要達成一個很好且爲大多數人能接受的建議更是難上加難。

在大團隊中，除了人多嘴雜以外，成員的承諾以及投入都會比小團隊要來得低。這個道理很簡單，反正人多，有些成員就會想多我一個不算多，少我一個也差不了什麼，既是如此，又何必那麼認真。所以參與率也就相對地低下來了，責任感也就高升不起來，甚至會相互推諉。

所有這些因素都會導致低程度的凝聚力，也就是低的群智商。因此除非團隊的使命或任務需要大的團體外，一般都趨向於用小團隊去做。在此所謂的小的團隊，我們指的是十五個人以下的團隊。

當決定用小團隊時，也就是所謂的十五人或以下的團隊時，另一個因素也應該在一開始就考慮進去的。那就是究竟這個小團隊是採用奇數還是偶數的小團隊。不可諱言地，當小團隊是由六人組成時，就有可能會形成二個更小的團體，各有三人在彼此對抗，或是四對四，如果該小團隊是八人組成的話。在這種勢均力敵的情形下，僵局很容易就可能會產生，而使得整個小團隊無法運行。

但如果小團隊的成員是奇數的話，那麼因兩股不同意見而形成的僵局就不太容易發生（當然並不是不可能，任何事都有它的可能性，只是可能性都相對地降低了許多）。這是因爲隨時都可能會形成一個多數的小團體及另一個少數的小團體。

二、信任的培養

團隊要有強的凝聚力，它成員間的互信是不可或缺的一個重要因素。人與人之間的信任是一種很脆弱且是一種通常只能感受到但很不容易看到或摸到的東西。如果團隊成員間對彼此的正直，品格及能力都能肯定的話，那麼我們可以說，他們之間的互信正在開始。不幸的是信任(互信)都需要經過長時間的培養。相反地，要摧毀彼此間的互信卻是非常地容易，且一當摧毀或破壞以後想要重建它卻是更不易。

一般言之，學者們認為信任的概念牽涉到五種不同的層面，他們是：

- 1.正直性：指的是誠實的，值得信賴的；
- 2.能幹性：指的是專門技術方面以及人際間的知識與技巧；
- 3.一致性：指的是可靠的，可預測的，和良好的判斷能力；
- 4.忠貞性：願意去保護一個人或為他保全體面；
- 5.公開性：願意與他人公開地分享自己的想法及資訊。

三、相聚的時間

在上面我們提到互信的培養是需要時間的。也就是說成員相聚在一起時間愈久愈可能培養出高度的互信。否則互信是很難建立培養出來，那麼高的凝聚力也就不太可能了。

談到人與人相聚時間的長短，讓我們不得不提到團隊發展的過程。一般言之，團隊的發展是要經歷過四個階段：形成期(Forming)、激蕩期(Storming)、規範期(Norming)、及表現期(Performing)。因此一個團隊從形成期到規範期間，其成員都在試著揣摩、調整或適應彼此，只有到了表現期時，才有可能將該團隊的智商發揮出來。也唯有整個團隊的成員都具有群智商同時又都能將團隊的群智商發揮到極盡時，我們才可以說這個團隊是個高效率的團隊。

四、成員的能力

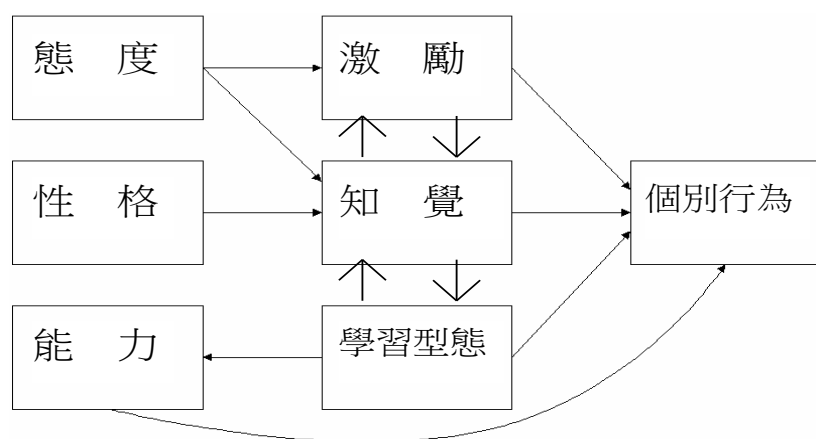
簡而言之，一個團隊需要具有三種不同技巧的人。這三種是有專門技能的成員，有解決問題或做決策能力的成員，以及有一般所謂的人際關係的成員。任何一個團隊在缺乏其中任何一類技巧的人都會成為一個不是很有效率的團體。尤有勝之，一個團隊能具有這三方面的成員，但是成員在這三方面的比例如果不均衡，團隊的績效還是會有影響的。

任何一個團隊在它的運作過程中都會出現二種不太一樣，但又是高度相關的二元活動：一種是與團隊成立有直接關係的活動，也就是所謂的任務導向的活動；另一種活動則是與團隊的使命或任務，沒有直接的關係，但是對任務導向的活動以及對團隊能夠很有效地達成它

的使命有很大的影響力，這些活動是不可避免的，甚至可說是必要的。這一類的活動是一般稱之為以社交為導向的活動。

在團隊中，任務導向活動的出現是理所當然的，因為每個團隊都有它存在的理由或因素，特別是工作的團隊。為了要達成它的使命或滿足它存在的原因，所以團隊的成員就必須做一些與決策有關的行動（活動）。因此團隊以工作或任務為導向的活動乃是必然的。

團隊是由許多不同的個人所組成的，而人又是非常複雜的高等動物。如何去解釋、預測或控制一個由許多個人所組成的團隊的行為就更是難上加難了。而當這許多個人因他們不同的背景、知識、經驗以及面對的環境都可能影響到他們的態度、個性、動機、能力及認知和學習型態，而這些因素，不論是個別的或集體的，都會直接或間接地影響到一個人的行為（如下圖所示）。



態度一般指的是對人或對物持有的一種正面、中性或負面的評價。態度常常被看做是三種要素綜合起來所得到的一種反應結果，這三種要素包括情感上的感覺，認知上的想法及企（意）圖的行為，不過為避免混淆態度與行為之間的關係，在基本上，學者都喜歡強調態度的重點還是在情感上。但是從本書前面所討論到的各種「智商」來看，應該與情緒智商（EQ）及腦智商（IQ）比較有直接的關係。

性格通常指的是一個人的整個心理系統的成長及發展的動態觀念。就如俄波特（Allport）所說：「性格是心理系統的動態綜合，又是決定個人適應外在環境的獨特形成。」近代心理學者認為性格是受三種因素——先天的遺傳，後天的環境以及情境（Situation）——的交互作用而形成的。無可諱言的，遺傳系受到父母及其祖先的影響，所以與本書中談到的體智商（PQ）有直接的關係。

我們所處的環境對性格的發展及形成過程中，扮演著非常重要的角色。而環境與文化的薰陶相關，因此性格與腦智商（IQ）至少在間接上有關係。

情境所以會影響性格是因為我們知道人的性格在不同的情境下會產生不同的變化。不過這種看法只是一種邏輯的推論，尚缺乏科學上的理論基礎。這主要是因為目前尚未能有一套學者專家都可以接受的系統來釐清環境的因素，值得學者們能對它從事科學化及系統化的研究。在這種情況下，我們只能說性格還與本書中的潛能智商（EQ）有些相關。

激勵簡單地說是願為某項既定目標而努力的意願，可是這意願很可能取決於這一努力是否能夠滿足此人的某種需求。所以激勵包含了三個要件：努力程度（**Effort**），目標及需求（**Need**）。努力程度並不是對努力付出的強弱程度的測量而已，它還包含了努力的品質——即努力的方向是否正確，也就是說“有拼才有贏”還不夠，必須要知道是為什麼而拼以及該往什麼方向拼才成。前者與體智商（**PQ**）有關，而後則與腦智商（**IQ**）有關。目標與需求從某種角度來看，是相輔相成的。人必須要了解他的需求是什麼才能訂下目標，在目標達成後才會再設定另一項或更高的目標。這種看法與馬斯諾(A.Maslow)的五個層次的需求理論相類似。需求認定，目標建立之後，人們一定得採取行動才有機會去達成既定的目標。而需求很可能是身體上的，如吃、住、安全、也可能是社交尊嚴，或自己實現。在這種情況下，我們認為，腦智商(**IQ**)是用來訂定目標，執行智商(**XQ**)及體智商(**PQ**)要用來採取行動的，而在認明需求時則需要情緒智商(**EQ**)的協助。

知覺指的是一種程式，藉著這一程式，人們可以將感官接收來的印（影）象加以組合，分析及解釋，為的是讓人們了解外在的環境所帶給人們的意義。由上圖中可看出，知覺是受制於態度、性格、激勵及學習型態；也就是說態度、性格、激勵及學習型態可以各別地也可以集體地影響到一個人的知覺。更明確地說，知覺是會受到本書所談論的腦智商(**IQ**)、情緒智商(**EQ**)、創造智商(**CQ**)、執行智商(**XQ**)、心靈智商(**SQ**)以及體智商(**PQ**)的直接或間接的影響。

根據大衛柯布(David Kolb)所提出的學習風格理論，它包括以下的幾個步驟：實際的經驗，觀察上的省思，抽象的概念及主動的實驗。由於每個人的不同態度及性格而可能間接地影響到學習的過程以及不同的激勵或知覺，以致於有可能會直接地影響到學習的過程，因此而導致每個人的學習風格的相異。也就是有些人比較強調實際的經驗，有些人比較強調觀察上的深思，又有些人較強調抽象的概念，更有人較重視主動積極的實驗。

例如，你試著去學習騎自行車，因車子向右傾斜而讓你摔倒在地上，這是“實際的經驗”於是你想可能是因為你右邊的踏板得踏太重了而使你失去了平衡，以致於摔倒在地上，這是“觀察上的省思”；藉著你所犯的錯——右腳太用力了，你希望能建立起一個理論，這是“抽象的理論”。因此下回當你右腳使力時，你決定減輕你所使的力量或著將身子向左稍微傾斜以取得平衡，這是“主動積極的實驗”；如此不停地重複，你終於學會了如何騎自行車。但是由於不同的態度、性格、激勵及知覺使得每個人在學習的過程所強調的步驟也不一樣，因此使得每人在學習騎自行車的過程中所需的時間及所得的心得也不一樣。

從這個學習風格（**Learning style**）中，我們可以知道我們是需要體智商(**PQ**)及執行智商(**XQ**)，需要腦智商(**IQ**)及創造智商(**CQ**)去了解實際的經驗及去發展理論。需要情緒智商(**EQ**)及心靈智商(**SQ**)去培養信心及穩定情緒好更積極的去學習如何騎自行車。

能力基本上來說指的是二個要件：智力（**Intelligence Ability**）及肢體能力（**Physical Ability**）。前者主要是致力於心智活動的能力；而後者指的是精力、肢體靈活度、腿勁、體力或其他各種與身體有關的能量。這麼說來，智力自然與腦智商（**IQ**）有關；而肢體能力則與體商（**PQ**）有關了。

由上面的陳述，我們可以看出，一個人的行為是受到許多因素的影響，而這些因素又或多或少的與本書中討論到的腦智商（**IQ**）、情緒智商（**EQ**）、體智商（**PQ**）、創造智商（**CQ**）、執行

智商（XQ）、心靈智商（SQ）及潛能智商（ε Q）等有關。換句話說，要解釋、預測或控制一個人的行為，真是不簡單。因此當我們想試著去解釋、預測或控制由許多個人組成的團隊之行為時，我們可以了解這為什麼幾乎是件不可能的事了（An Impossible Mission）。

團隊的組成都有它特定的任務或使命，通常我們所關心的不僅是希望能達成它既定的任務或使命，而是更希望它能很有效地達成它們。當我們談到團隊很有效地達成它的使命或任務時，我們指的是一個高效率的工作團隊。工作的團隊特色之一是它可以使 $1+1+1=4$ ；也可以使 $1+1+1=2$ 或 1 。一般所指的高效率團隊就是能使 $1+1+1=4$ 的團隊，高效率團隊明顯地說就是高群智商的團隊。

這也就是為什麼彼得聖吉（Peter Senge）在他的《第五項修練》書中提到，一個團隊中，每個成員個別腦智商都是 120 以上，可是這個團隊的團隊智商卻只有 60，這是什麼原因呢？明確地說，這個團隊的單一成員雖有高的腦智商，但是很可能缺少其他方面的智商，如：EQ、CQ、PQ、SQ、XQ 或 ε Q，更簡單地說，就是這個團隊缺乏群智商（GQ）。

我們可以用一個資訊工程師為例。當他成為一個跨部門的小工作團隊的一員時，通常他需要扮演三個不同的角色。有時他扮演的角色是一個電腦的專家去協助團隊有關電腦或資訊方面的工作；有時他扮演的角色是資訊部門的一個代表，在這個角色下，他需要確定該團隊不致於給予資訊部門太多的工作而不足的資源；有時他需要扮演一個忠誠的團隊成員，代表該團隊向他自己的資訊部門爭取相關的權益。

做為該團隊的一份子，他不能只靠著扮演三種不同角色中的一種就可以使該團隊得以發揮它的成效。事實上，在以上三種角色他都會需要扮演只不過在不同的時機而已。問題是他怎麼知道在何時他該扮演何種角色？更麻煩的是，他的隊友又如何知道在某一特定的時刻或地點，他究竟是在扮演什麼角色呢？這就是為什麼，在團隊的環境下，很可能有許多機會讓隊友彼此產生許多困惑或衝突。以下就是一個很好的例子。

在一個跨部門的全面品質管理小組內，有許多成員，包括生產線上的工人，會計部門的會計師，工程部門的工程師，採購部門的採購員等等。這個工人把這個小團隊的工作看得非常認真也非常投入。為了想多學一些，也為了想多了解工程師為什麼會做某種決策的心思，該工人因此就以詢問的口氣向該工程師請教，他究竟用的是什麼標準來做工程上的一部分修改。該工人一心想的是這個小組的工作，且很希望能真正與工程師成為同事。可能這個工人在想與該工程師一起工作時可以藉著分工合作的機會來提高生產力。不幸的是，該工程師所感到的卻不一樣。他認為這工人向他提出的問題，不只是想了解他做決策的心思，而根本上是想挑戰他專家的權威。於是該工程師很含混地回答了這個問題，此外他還明顯地表示對這個問題不值得回答。

這個工人因此感到被人瞧不起，所以也就不再繼續問下去了。不僅如此，他甚至不想知道該工程師為什麼會這樣對他，只在想可能是因為教育程度不一樣的關係或是兩人在公司的組織上及職位上相差太多吧。由於以上的心結，當然可想而知，這個團隊在往後的時段內，決無法發展成一個高效率的團隊。也就是絕無法成為一個高群智商(GQ)的團隊。

今天大家在倡導團隊的觀念下，如何在適當的時機創造出一種適當的互動才是團隊生產力、創新及高效率之鑰。但是團隊間好的工作關係不會自然發生或形成的，他們也不是在感覺很

好，高團隊精神或努力工作下的產品。他們必需有賴每個成員的高群智商才能達成高的團隊之群智商。

莎士比亞曾說：「整個世界是個舞台，所有的男人和女人全是演員。」用同樣的比喻，我們也可以認為，所有的團隊成員都是演員，每一成員皆扮演一種角色(role)。角色是指人們在不同的環境上所擔任某種職位，而有一個可預期的行為型態。

就像一個舞台劇一樣，它有許多不同的角色，要演好一個舞臺劇，所有的角色必須由適當的人來擔當，而所有的演員也必須要將他們各別的角色演好，如此這個舞臺劇才有可能成功。同樣地，一個團隊也有許多不同的角色，需要由不同的人來擔當。擔當這些角色的人可能會因為他們不同的個性，背景知識、及經驗而導致他們對不同角色的認同、知覺(Perception)、及期望(Expectation)而有不同。因此高績效的團隊需要能適當地將它的隊友與不同的角色配合才能發揮出這個團隊的潛力。

一般來說，要成為一個有效的團隊，其成員必須扮演好下列九種不同的角色：

1.報告者或顧問者

他們主要是負責相關文獻或資料的探查及蒐集，然後直接或經過整理後，提供給團隊的其他成員做參考；

2.創新者或革新者

這種人具有創新的能力，可以常常想出新點子或主意，去解決團隊所面對的問題；

3.探索者或促銷者

當新主意或想法被提出來以後，這種人會主動地去探索它們的各種可行性，然後去想法推銷這個新主意；

4.評估者或開發者

他們具有很強的分析能力。他們的優點在最終決定達成之前，能先將各種可行的方法加以評估及分析以便找出最好的一個方法來；

5.組織者

他們將可行的方案轉換成團隊的目標。爲了要確定目標的達成，他們還會設定工作計劃及程式，以便於團隊成員能夠逐步去做，好在一定的時間或經費內可達成該目標；

6.終結者或生產者

他們是以成果或成績爲導向的。爲了確實達到預定的目標或成果，他們必須確定原先設定的工作時間表及預算不致失誤；

7.監察者或稽查者

基本上，他們主要的工作就是品質管制。爲了確保成果或成績達到高水準，他們必須確定所有正確生產過程都不致失誤，所有的法令或規定也都沒有違反；

8.維護者或支持者

在行政上，他們要確定各相關的部門都能確實地去支援團隊各成員以達成團隊的目標；

9.連結者

他們是團隊的中樞，主要是負責團隊各項活動的協調，合作及整合。從某一個角度來看，我們可以把他們視爲團隊的領導者。不過因他們可以做的工作與上列八個角色有許多重複之處，所以他們也可能由其他角色的人來兼任。

這樣讓我們回到前面所提到的團隊的運作。我們說任何一個團隊在它的運作過程中都有二種活動出現：任務導向的活動及社交導向的活動。固然團隊的任務是團隊存在的主要目的，可是我也知道良好的社交導向活動才能增高任務導向的活動。所以要有高的群智商（GQ），我們還是得從社交爲導向的活動上著手。因此要設法提高自身的團隊智商（GQ）我們可以試著從下列各方面去著手：

1.培養高度的互信

(1)不要只顧滿足自己的私心

在關注自身的利益之外，也需同時顧到其他成員的利益。如此才不致於讓其他成員認爲自己只有私心而不帶公心，也不致於損傷自身的可信性；

(2)做一個良好的團隊成員(Be a good team player)

藉著從談話及行動中表現出你是一個良好的團隊成員。好比說，當他人攻擊你的團隊時，你能出站出來替團隊辯護並顯示出你對團隊的忠誠性；

(3)隨時表現出自己的坦誠性

缺乏了解是導致他人對自己的不信任。因此常常讓團隊成員知道你在做什麼，爲什麼做某些決定，都用的是些什麼資訊，又如何取得這些資訊等等。所有這些都可以增進其他成員對你的了解及認識；

(4)要能公平

在採取任何行動或做任何決定之前，考慮一下自己的行動或決定是否會太主觀或不夠公平。對於功勞的獎賞及過失的懲罰是否秉公處理等等；。

(5)將自己的感受說出來

一般在團隊的情形下，成員間都喜歡舉事實或統計數位來證明或支援自己的意見或反對他人的意見。很少有人願意談到自身的感受，特別自己受到傷害時。因為有些人認為談感覺及感受是弱者的行為。但是不談感覺只會讓大家感到團隊是一個冷酷的組織，而且會讓成員感到有一種看不見的距離存在。唯有當成員願意討論自身的感覺時，才會讓人感到團隊是有人性的，也才能使其他成員增加對自己的尊敬；

(6)在價值觀念上突顯出一致性

團隊成員不信任你可能是因為對你的認識不夠。原因之一是不知道你的基本價值觀及信仰，因而導致他人認為你是一個不可預測的人。所以具有正確的價值觀，然後持之以恆，才會讓人感到你是可以信賴的；

(7)維持高度的自信心

對於有自信心且可以信賴的人，你會相信他且有時可能會依賴。那麼要他人信任你，你同樣應該建立起自己的高度自信心；

(8)將自己的能力表現出來

不論是在專門的技術上或人際關係上，或是領導能力等都應該儘量去培養然後將之發揮出來。讓團隊成員對你有充分信心、尊敬，那麼他們對你在這些方面的能力也就可以充分信任了。

2.溝通：可由二方面來講

(1)精確的聽力

指的是積極活躍的與發言者在智力上的一種參與及交戰。在聽方面有幾種迷思應該提出來；1)聽與智慧有關性；2)傾聽與聽到是一樣；3)聽的能力是無法學習的；4)發言者負責溝通的責任；5)聽別人發言就表示同意人家的論點。以上這些迷思全都是不正確的。精確的傾聽雖是一種安靜的，但卻是積極的。

1)不分心；

2)傾聽發言者的觀念及想法；

3)將你所聽到的組織起來；

4)評審你所聽到的。

(2)適當的問話：

1)要求澄清；

2)詢問解析性的問題；

3)詢問困難度高的問題；

4)將他人提出的想法加以延伸；

- 5)學習的策略；
- 6)回答時很清楚且明確；
- 7)所有的評論都要有證據來支援；
- 8)將人與事分開；
- 9)對於負面的評論不要過於強調；
- 10)讓問題看起來像似彼此的問題；
- 11)把握良好時機；
- 12)在提供評論時注意自己發言時的態度。

(3)中肯的發言：

- 1)自然流露的：在溝通時，成員間應該開放且真誠的交流；強調正面且有建設性的建議；而不是負面或破壞性的溝通；
- 2)以一個了解他人的態度去發言；
- 3)發言時隨時注意他人的反應及感受；
- 4)能夠容忍不同的意見；
- 5)對他人針對自己發言之批評不過度反應；
- 6)將他人提出的想法加以延伸；
- 7)用一種大家都能了解的語言發言。

3.人際關係

(1)平等或對等的

對所有成員都能給予相同的待遇，但又不忽略每個成員的不同性；

(2)關心的和有耐心的

隨時用耐心及關心去了解其他成員；

(3)人性本善

與成員相處時，應從人性本善的立足點去看待其他成員而不需認定其他成員是懶惰，卑劣或愚蠢的；

(4)解決問題，而非推諉塞責

團隊的組成是為了解決某些問題，因此在解決問題的過程中，應該接受個人的責任，而不必

去推諉塞責。此外，譴責並不能解決問題，只會使問題走向地下化而已，當人們感到討論問題使他們感到難堪，不自在或有任何負面的影響時，他們寧可不開口；

(5)注意行為，而非態度

態度與行為的關係是一種因果關係，因此在團隊中，只需要去注意成員的行為（果），而不需要去追根究底地探討它的因（態度）。這是因為行為是可以看到的，而態度有時卻不是容易看到或揣摩的。既是如此，那又何必白費心機地去猜測呢？此外，想去改變他人的態度很難，改變自己的態度比較容易，所以還不如從自己的改變開始；

(6)了解自身的角色、目的、許可權和資源

在團隊中應針對自己的長處來發揮你所該扮演的角色；

(7)不恃強欺弱

不壓抑其他成員或做不必要的抨擊，指責和爭論；

(8)不逃避衝突與對立

在團隊中我們知道衝突是難免的，應鼓勵及善用正面或建設性的衝突，而避免負面或個人的衝突。同時更不應該為了避免與其他成員對立或起衝突，而勉強同意自己實際上無法接受的解決方案；

(9)犯錯的處理

人非聖人，孰能無過？彼此間應容許成員的犯錯。如此成員才敢於創新，勇於冒險。

5-2 結語

本章詳細敘述了群智商 GQ，加上前面的靈智商 SQ、 ε Q、魂智商 IQ、EQ、CQ、XQ、以及體智商 PQ，合成我們所倡導的全人智商 TQ，所以 $TQ = SQ + IQ + EQ + CQ + XQ + PQ + GQ + \varepsilon Q$ ，是一個很完整及均衡的數學公式，我們更可以用這個公式做成一統計學上的回歸模型，來檢驗個人現有的 TQ 狀況，並診斷其強弱優缺點，加以增強或補救，並可利用此 TQ 模型，來預測個人未來之成就與發展，所以我們 TQ 方程式是否很神奇呢！

GQ 問卷

【測試目的】你的人際關係如何？檢測你的人緣。

【測試時間】限定 15 分鐘。

【測試題目】

1.你最近一次交朋友，是因為：

A.你發現這些朋友令人愉快、高興。

B.他們喜歡你。

C.你認為不得不結交。

2.當你度假時，你是否，

A.通常很容易就交到了朋友。

B.喜歡獨自一個人消磨時間。

C.希望交到朋友，可是發現難以做到。

3.你已經與朋友約會，可是你卻疲憊不堪，這時你會：

A.不赴約了，希望朋友會諒解你。

B.去赴約，並且盡量玩得高興。

C.去赴約，但向朋友詢問如果我早些回家他(或她)是否會介意之類的問題。

4.你和你的朋友能友好多久？

A.大多數都能多年。

B.長短不等，志趣相投者可以多年。

C.一般都不久，你不斷地棄舊交新。

5.一個朋友向你吐露了一件極有趣的個人問題，你常常，

A.努力使自己不再把這件事情告訴別人。

B.沒有考慮是否要把這件事情告訴第三者。

C.當這個朋友剛離開，便立即找了第三者來加以討論。

6.當有了困難的時候，你

A.通常總是感到能夠自己解決。

B.向可信賴的朋友求助。

C.只是當困難確實難以克服時才向朋友求助。

7.當你的朋友們有困難時，你發現：

A.他們來找你請求幫助。

B.只有與你關係密切的才向你求助。

C.他們不願意來麻煩你。

8.你通常都是這樣來結交朋友：

A.通過已經認識的人。

B.從各種各樣的接觸中。

C.只有在經過長時間和困難的情況下。

9.作為你的一個朋友，下面三種品質中，那一種最重要？

A.具有能夠使人感到幸福快活的能力。

B.看來很誠實可靠。

C.對你感興趣。

10.下面那種情況與你最相似：

A.我總是使人們哈哈大笑。

B.我總是使人們有所思索。

C.人們和我在一起感到舒適自在。

11.如果有人請你去玩或者在聚會上唱歌，你往往

A.找個藉口推辭掉。

B.饒有興致地欣然應邀。

C.斷然回絕。

12.你屬於那一種情況？

A.我喜歡讚揚朋友的優點。

B.我相信誠實，所以，有時候我不得不指責他。

我既不吹捧奉承朋友，也不批評苛責朋友。

13.你發現：

A.你只能同與你趣味相同的人友好相處。

B.一般說來你幾乎能同任何人都合得來；

C.有時候你寧肯同對你不負責任的人接近。

14.如果朋友們搞你的惡作劇，你

A.和他們一起大笑；

B.感到生氣並發怒；

C.看你的心情和環境如何，也許和他們一起大笑，也許生氣並發怒。

15.對於他人對你的依賴，你感覺如何？

A.籠統地說，我不介意，可是我希望我的朋友們能有一定的獨立性；

B.很好，我喜歡被人依賴。

C.避而遠之，對於一些責任我寧肯側身其外。

第六章 全人智商 TQ 應用於人生的規劃

6-1 生命規劃

6-1.1 緒論

生命-----一種提問「為什麼？」、「怎麼了？」、「是什麼？」，這一類的提問於日常生活中，彷彿司空見慣之事，沒有人會爲了問出這樣的問題而感到驚訝或奇怪，如此一來，如果能回答人類爲什麼有這樣的提問，則在某種意義上就是解答了：生命爲何？人類爲了生存而希冀揭開與人本身及其相關的一切問題，提問與解答，乃是人類不同於其他動物的特點，是一種基本的生活方式與行爲，提問的情境證明了人類試圖的自我超越，然而，解答卻永無止境，則又反證了人類有著無法實現的超越。

因爲無知的存在與求知的慾望，促使了人類探索最原始的生命問題。亦即生命的意義何在？人類生存於世界上的價值是什麼？人類的未來又將如何？爲了探索關於生命的問題，人類往往窮盡一生，而仍不得其解。就形上學來說，提問的是假問題，解答必然也是虛無飄渺的；就反形上學而言，提問的是其問題，解答必然也是接近真實的。形上學的困境是，虛假，揭開虛假的意義，便開啟了真實的肇端。生命——是哲學。事實上，關於生命，最實際的註解，只需一句常言即可道盡——「生命宛若一篇小說，不在繁瑣而在精緻」。生命是動態的、真實的、碩美的，更是創造的與發揚的。欲探討生命的價值，便需要深入探索人生的內涵。因此而有人生哲學的產生，人生的內涵與人生哲學是缺一不可的。人生哲學是對於人生意義的觀察，是一種人生的態度，然而態度有積極的、消極的、有缺陷的、有健全的，有些經得起時間與智慧的考驗，有些則否。故而人生乃有苦有樂、有悲有喜、有愛有恨、有慾望有憎惡，更因而發展出規則與制度來導引吾人。在成就新生命的同時，除了探討生命的源起，知道現存的人生哲學，更要建立一種新的生命觀，一種嶄新的、不凡的人生哲學觀。在這個不確定、渾沌的時代裡，傳統的道德標準已然動搖不堪，而符合現代的新的道德標準卻未穩固地建立。在這青黃不接的時代裡，人們感到徬徨、迷惑、不安與無所適從，而終陷於煩悶與苦惱的深淵中，不可自拔。因此，在這不確定的年代中，有重新評估生命價值的必要，更有建立新人生觀的需求，以成就新生命。論命談人生，發展新穎的、美滿的、有力量的人生觀，建立一種新的生活態度，是生命系統規劃的使命、任務，是生存於新時代的人類應該追求與成就的。以下茲就生命論、生命觀加以探討，期能提出成就新生命的觀點 TQ，以助自我提升、自我實現與自我超越之用。

6-1.2 論生命

相較於淵源流長的宇宙，人的生命如若風中之燭，稍縱即逝。因此，人類應該有一種心態——準備好像要活一百歲般，而又可能會在下一刻死去。「一切皆流，無物常在」。

一、生命的淵源

1. 東方思想

自古至今，不少人嘗試就哲學思想面，為「雞生蛋？蛋生雞？」此一問題提出令人或可滿意的解答，在這林林總總的答案之中，以中國春秋時代的老子，首先得到解答。老子以啓發的思考方式，認為萬物皆出於道，就此看來，雞或蛋皆出自於道。老子以為萬物皆生於道，且將歸於道。易言之，老子以為生死大事皆受道所支配，而道之所以能夠掌握、支配生死，乃因道有一股特別的力量，亦即，道德經雲「道之為物，惟恍惟惚。惚兮恍兮，其中有象；恍兮惚兮，其中有物。」。所謂道是，「周行而不殆」，可為天下母也。若以當今物理學的概念看來，亦即萬事萬物皆由原子、分子組合而成。這些東西組合之後，後因他力而使之分離，此乃出於混沌而入於混沌之謂也，在這混沌分和中，必有一種能量寓於其中而使分合，此一能量謂之道。莊子闡揚老子之意，認為道是「無所不在」，又說「至道若是，大言亦然。週、遍、咸，三者，異名同實，其質一也。」，另外，莊子於大宗師篇又說「自本自根，未有天地，自古以固存」，亦即，道是確實存在的，只是無所不在，無所在，未有天地即已存在，是廣邈而悠遠，是深不可度的。

2. 西方思想

Anaxagoras 說：「理於動物之內，且遍於世界，是世界及秩序之源。」，其看法代表西洋先哲所持見解亦與我國類同。而其多以「Reason」——「理」為萬物之根本。蘇格拉底之前的傳統看法多主張「理天」之存在，以「理」為神聖，道德系天然，非人為的，係一定的，是單一的。聖經約翰福音中說：「太初有道，道與上帝同在，道即上帝，萬物是經由他造成的。」愛因斯坦以物質與能量的關係公式 $E=MC^2$ 震撼科學界之後，有人問他 E 來自何處？他說，來自上帝。達爾文也說，「我承認原始的生命，始於造物的神，若無一個至極的原因，宇宙無從存在。」就東西方的思想看來，生命系廣瀚無邊，亙古永存的，遠非人類智慧所能理解。因此，關於生命緣起的界定似可以 Barnett 所說，加以註解——「最美好雋永的感覺，就是對神秘的感受。」。我們的四周充滿了創生的美感與奇蹟，生命的內涵具有無比的價值，以自覺的態度面對，便能迎刃而解有關生命這一難題。

二、生命的價值

1.理想與價值

人必須面對自己，更須面對他人，這種情況是社會中的常態。倘若個人及社會的生活欲存意義，則必須具有值得奉獻的理想，並為它努力、奮鬥與付出。理想係一種抽象而超越常事之物，無法經由肉眼視之，亦無法藉由觸感得知，但是，理想確是生命意義的來源。生命的意義何在？生命的理想何在呢？

所謂理想，其實是一種抽象的而值得人類生命追求的專案。因此，理想是值得我們追求的抽象價值。理想或是針對現實世界而言的，現實之物多係看得見、摸得著的，更是具體的；而理想卻是看不著、摸不到的，也是人們心中的嚮往。理想通常就是生命中最重要、最有價值的一部份，就人生哲學而言，理想即價值，價值即理想。

「價值」是理想之物，而非現實之物，價值系無法計量的。價值是一種精神投入的理想，例如：中國儒家所謂之「殺身成仁」、「捨生取義」等，都是一種道德上崇高的價值，是以仁義為一種崇高的價值，甚至是人可以為仁義而付出生命，顯示仁義使人短暫的生命有值得奉獻的理由。此乃價值的真意與所在。

2.工具理性 V.S.價值理性

然而，在工具理性日益膨脹的當代中，人們總不斷地運用工具來衡量所從事的目標是否能有效的實現，在此一情況中，價值理性卻日益萎縮，此種結果造成了現代人的價值理想逐漸失落了，犯了把生命價格化的誤繆。解決之道是，在學習運用一切工具增加經濟效益時，更應該強調生命的理想，因此，不僅要問「為什麼？」，更必須問「為了什麼？」，心靈應該投注於理想、價值之上。

當然，這並非指價值理性是唯一重要者，事實上，在現實生活中，工具理性是行事的必要基礎，解決問題仍然必須依靠工具理性。然而，進一步來說，人之所以要解決問題，為的是什麼？換言之，必須想想解決問題的目的是什麼？這麼說來，是因為有了價值理想，工具理性始得發揮其功效。因此生命有了理想，而輔以有效工具之運用，生命將更形豐富、多變化。

6-1.3 生命觀

愛恨嗔痴，原係人類的天性，凡人總難以看透紅塵世界中的一切物慾。因著個人生長背景與身處環境之異，各人對生命中發生的問題之解決之道總不盡相同，因著不同辦法的產生，故而產生了哲學，亦即生命的哲學、處事的哲學，是人類與宇宙其他物種的許多關係，因此關於人類對生命的看法實有一窺究竟之必要，正所謂「世事洞察皆學問！」。

一、生與死

在特定的情境中，人的生命永遠是一次性與瞬間性的。人生終究難免一死，自我一旦消失，「我」所存在的這個宇宙理所當然的也就煙飛雲散了。亦即人的生命作為一個不斷接近死亡的運動過程來說，作為一個待形塑、待完成而又無法固定存在的實體而言，決定了宇宙在人眼中的變化。然而，我不在了，他人還在，宇宙也還在，但是，宇宙只是對他人有意義的存在而已。為了感受能夠永遠地生存在這個世界上，人往往虛構一種假像，一種美麗而虛幻的假像，一種沒有真實感卻又遭人競相追逐的境界。不過，人總該會醒的，是要醒來的。

滲透生與死是人覺醒的第一步，孔夫子說：「未知生，焉知死」，表面上看來，似乎在告訴吾人，不要去探究死亡的問題，談論死亡是極為不諱、不應該之事。事實上，這句話說的應該是，如果能夠清楚認知生命的意義，便能夠看清死亡的意義，是將死亡的意義置之生命的意義中去理解的。

莊子說：「古之真人，不知悅生，不知惡死。其出不訢，其入不距，修然而往，修然而來而已矣。」此乃說明，接受了生死之聚散，則會超越生死，瀟灑的來去，才會了無罣礙，不因出生而高興，不因死亡而厭惡。

又有人認為，生命乃出自因緣合和，因緣起則生，因緣了則死，毋需執著，另起痛苦。蓋人生痛苦之因緣，在於無明，因無明而起貪念，因貪念而起慾望，因而產生各種罪惡，引起業障，遂使生命輪迴不斷，解脫痛苦之道，在去除無明，達成正覺。亦即人應超越小我之生命生存，尋求精神生命之不斷提升，才能勘破無明之苦。

西方世界中對於生死問題亦相當注重。古希臘哲學中所謂「肉體監獄」之說，乃指生命實為靈魂居於肉體中之歷程，死亡，則靈魂獲得解脫，由於人的靈魂不朽，因此，無懼於死亡。至於天主教或基督教，皆以耶穌基督為其信仰中心，以耶穌的一生，做為吾人生命的典範；耶穌之所以降生為人，是為了愛人並承擔人的罪過。依天主教教義來說，耶穌最後克服了死亡，終於復活了，亦即說明了，生命雖有死亡，終要復活。此一信仰給了西方人最後的希望，表示生命是有目的的、有意義的，而非南柯一夢。

出生或許令人愉悅，生存或許苦樂參半，死亡也或許使人傷悲，無論怎樣地快樂，如何的悲傷，人總需走過這一遭。生與死或許困惑著每一個人，科學無法解決此一虛無問題，只能訴諸哲學層次來解答。歷來中外智者對於生與死，皆有一獨到見解，欲參悟生與死，一方面可藉古聖哲的智慧，一方面或可透過自己的體驗來透視此一難以解脫的問題。

二、苦與樂

何謂苦？何謂樂？永遠只有似是而非的答案。據聞，當清末大臣李鴻章出使英國時，英國皇家某親王，為了討好李氏，特地下場打了一場網球給李氏看，打完後此親王詢問李氏其球技如何？李氏回答，打得很好，但太辛苦了，何不請人代打呢？此乃痛苦與快樂之不同看法也。有人以為苦，便有人以為樂，苦與樂之間並無一定的標準，也沒有一定的界限，正如淮南子人間篇所說「禍福同門，利害相鄰」也。

就人生經驗來說，於苦，有肉體之苦，當然就有精神之苦，這兩種苦的經驗雖不盡相同，卻相互關連著。當身體上的痛苦發生之時，精神上免不了受其干擾，心理上有了負擔，精神當然痛苦了。

西方哲人亞里斯多德說：「快樂就是生命的意義和目的，也是人類生存的總目標。」。又有人說，人生如一面鏡子，你哭它哭，你笑它笑。倘若以積極的態度去看待人生，人生便是

美好的、快樂的。反之，若以消極的態度面對世間一切事物，人生便不值得留戀了。

所謂「創業維艱」，凡事起頭難，任何一件事，開始做的時候總是不容易的。當人有了目標，並排除萬難達成目標之時，便感到萬分的快樂。世界上沒有任何一件事是輕而易舉的，亦無不勞而獲之事。南北朝時期，晉人顧愷之每食甘蔗，軌自尾兩會，時人怪之，其謂「漸入佳境」。這麼說來，苦應該是樂的開始，苦樂應是一體兩面的。

就人生哲學而言，無所謂苦或樂，吾人所謂之苦或樂，在於人的一念之間，你以為是苦便是苦，你認為是樂便是樂。苦樂之區別在人的思維意念的不同罷了，苦樂亦不過是一時的感受而已，這麼一來，若與樂乃不存在，便無所謂苦或樂了，有此體認則不會再計較一切世俗之曇花一現的慾念了。

三、愛與恨

愛是真善美的表現，古聖先賢都談愛，孔曰成仁，孟曰取義，墨子說兼愛非攻，佛云慈悲，耶穌談博愛。這種種的說法都在闡釋愛的重要性。

愛是一種無法解釋的情緒、感覺。在中國文化中，儒釋道三家都重視愛。看到他人痛苦時，內心會有所觸勵，看到別人快樂時，內心亦有所感動，這是中國文化對愛的看法與提倡，換言之，愛是一種不自私的表現，是基本的在於擁有感動的心，是人與人之間，人與自然之間，人與天之間的一種「感通」(沈清松，1996:191)。感通是吾人內心固有的能力，面對他物之時，應該先返回內心，由內心看我們與他人與他物的關係。然而，除了感通之外，更應該伴隨著行動力，在行動的過程中逐漸擺脫內心的自私，當利他之心逐漸凌駕利己之心時，純愛才有實現的可能。

事實上，一般人在通常的情況之下並不會如無端恨人，為當人陷入某些特殊情境中，便容易興起「恨」的念頭，這某些特殊情境是指(夏雨人，1993：140-41)：

1.自卑不如人

當人處於不如人之自卑心理狀態之中，便容易仇恨較具優越之人，例如：懷才不遇之士可能就會嫉妒平步青雲者，進而怨恨他人或一切事物。

2.未能達到目的

當一個人的目的未能達到之時，便恨那些已經達到與其相同目的之人，所謂酸葡萄，說的正是這種自我解嘲的心裡。

3.慾望過多

當一個人物慾過多而無法滿足之際，便恨那些已經獲得者，事實上獲得者的物慾也未必就被滿足了。貧窮的人怨恨富裕之士，往往導因於貧窮者認為富裕者剝奪了屬於他們的事物，這就是需要未得到滿足之故。

4.愛之深恨之切

因愛某人都又無法得到回應，因此，容易產生仇恨的心裡，這種情形往往發生於情愛的糾葛中。事實上這種愛是一種狹隘、獨佔的愛，如果因此而導致傷害他人更是一種變態的心理。

5.受害卻未能反擊

當一個人遭受他人的欺凌、侮辱，或遭遇許多不平令人氣憤之事時，便產生報復之心，一旦報復未能完成，即產生仇恨之心，日益累積的結果便是怨恨的行動。

愛與恨原係相連的，如果不曾愛過，就不會怨恨。因此，愛與恨是一體的兩面，具有和合性的。愛或恨，同屬於個人情緒的一種反應，經過時間的延伸與環境的變遷之後，可能就隨之而逝了。將恨轉變為愛，才是真正的愛，彼此在觀念抵觸之際，相互退一步，互相容忍，或可避免恨意的產生，並將之昇華為愛了。

四、道德與宗教

何謂道德？所謂衆人所應遵守之理法，及行為合於理法者，稱為道德。老子曰：「道生之，德畜之，是以萬物莫不尊道而貴德。」，韓文公別說：「凡吾謂道德雲者，合仁與義言之也。天下之公言也。」，因此可知道德是天生的，但因有人類的存在才顯現出來，當人類社會在不斷進化之時，道德的條件也在不斷地變化。因此，道德的意義是，全人類認可的一種公理。

道德的作用在增進人類之最大幸福，促進社會的進步，如果沒有道德做為人類生活習慣的標準，則社會必然混亂，和諧的社會將不易臻至。所謂文明是人類原始的天性與道德規範互相牽制的結果，人類若失去道德規範的制衡，文明將告泯滅，人類社會必然不復安寧。

對於宗教的看法，意見非常分歧。一般較為人所接受的說法是，宗教是人類對一種不可知、不得見之超人力量的承認，這種超人力量宰製人類的命運，人類對其服從、敬畏與崇拜。

初民以為一切自然的災害，肇因於神的震怒，為了平息神的震怒，並免除己身之恐怖的心理，故而尋求一個超自然而有大全能的神，作為庇護，因此產生了宗教。然而，時至科學昌明之日，信仰宗教的人不減反增，其原因又何在呢？因為科學並無法填補人們內心的空虛，物質的享受地無法使人獲得滿足，於是人類覓尋真理，以解除疑懼，而疑懼之解除只得依靠宗教。因此，宗教的功能並不只是為了解決人類對自然現象的恐懼，更是為了填補人類空虛的心靈。

道德與宗教同是一種規範人類生活與行為的機制，同是為了與人為善的目的而產生的，道德與宗教更是人類內心想法的具體實現，在今日道德淪喪、宗教亂象橫生之際，吾人若不欲人類生命力的逐漸減弱，則需深切自我省思，並力圖改進之道，所謂的「心靈改革」不應淪為一種口號，更應貫徹。所謂上行下效，或許由德高望重、令人尊敬的領導者先行實踐簡樸真誠的生活，成效將更為顯著。這也是作者提倡全人智商 TQ 的真意所在，期望藉著對 TQ 的認識，創造出一個「智慧革命」的新時代。

6-1.4 成就新生命

接受生命、接受現實，勇敢追求生命的權利，以運動家的風度擔起一切榮辱。

一、認識自我

智慧，是人生的透視，是微妙的頓悟，是頓悟的結晶(羅家倫，1989：3)。因此，人生需要智慧，更企求智慧。智慧如一盞明燈，燈滅，則人生猶如熬度漫漫長夜般，需忍受黑夜的痛苦。而智慧的獲取，需從認識自己開始，談智慧則需從哲學肇端。哲學的原意是，愛智之學，是追求智慧的一門學問。而哲學家們又都重視自覺，也深知認識自我的重要性。

哲學並非抽象難懂或虛無飄渺之事，而是存在於每日的生活當中，生活中，每個人總會或多或少地對生活、對知識懷抱疑問，並且打破沙鍋問到底，只為求得一個滿意的答案，因此，在生活中，哲學所要求的不過是自我反省的一種態度。哲學落實於生活當中以反省最為重要，而其肇始需從自我開始。蘇格拉底曾說：「認識你自己吧！」(Know Thyself)，因此，自我的認識是一切的開始。所謂生活的智慧始於自覺，即是此意。

就自我而言，哲學是從認識自我開始的，但一般人總是過分的以自我為中心，不然即是對自我毫無所知，兩者的態度總過於極端。事實上，人的自我都是對應著他人，對應著社會或世界，會對應著所追求的理想，進而逐漸興起自覺。然而，自我是什麼？自我何在？實際上，自我是不斷在形成當中的，當我們每天皆有所創造、做了些有意義的事時，自我便變得更有意義，反之，則不然。因此，吾人對自我的認識是需要一段時間的，經過慢慢摸索、領悟而來的。

欲認識自我，應從生活、工作當中，去發現值得投注的理想。一般說來認識自我可分為三個層次：身體我、社會我、理想我(沈清松，1996：8)

1.身體我

人因有慾望而努力追求一切，因此，慾望的生活自然是自我的一部份，而慾望的生活常體現於身體層次的我，以及對身體我的滿足之上，因此身體當然是自我相當重要的一部份，因為，倘若沒有身體，就不會有「我」存活於這個世界上。為了維持身體的存在和發展，吾人經常需做出各種努力，例如：工作、學習新知、飲食等等。

2.社會我

自我也是吾人於社會中所扮演的角色而界定出來的。例如：我是一個學生、是醫生、是工程師、是商人----等等，吾人藉由身份來了解自我。這種從社會角色來看自我，即是社會我。

3.理想我

除了身體我及社會我之外，認識自我的最高層次也是最重要的層次是，理想我。在理想我的層次中，總會探究一個問題——我究竟追求什麼理想？這個理想或許是文學，因此，我研讀各種經典史籍；這個理想也許是生命的奧妙，所以，我經常調查並作研究。理想我的內涵相當豐富多變化，然而，其中最根本的意義在於，吾人應該透過理想的追尋，以提升自我，如此，自我的深度才能顯現出來。

依此看來，在生活當中，吾人若從自我開始反省，將會發現自我不能局限於欲望的生活或身體的需求中，更不能封閉於自我中心，而無視於社會與理想的存在。相反的，在自我之中因包含了社會與價值的層面，故值得加以探究並追求超越。

二、自我成長

人總必須在經歷一段時間之後，才能自我開展、自我實現。自我應是在時間中成長的，要在時間中與他人互動、與自然互動，才能逐漸成長。而自我在時間的成長過程中必須經歷幾個階段，才能逐漸成形。當代心理學專家 J，Lacan，將自我成長劃分為三大階段，茲如下所敘述(沈清松，1996：41-6)。

1.分離時期

所謂分離時期是指，人從母體中分離出來的時期。易言之，在身體上，是指從母胎中分離；在心理上，是指成人需自兒童時期中逐漸成長，以形成健全人格、成熟體魄的成人。人總有一種傾向，亦即依賴於整全的情境之中，人若欲形成自我，則需從此一整全之中脫離。若要自我健全發展，人的心理上必須接受分離的事實，肯定要獨立、要成長的事實。倘若分離時期的問題無法克服，則以下的階段將難以度過。

2.鏡子時期

又稱同儕時期，指同年齡的玩伴在一起，彼此透過對方達到自我意識的建構，亦即透過別人像鏡子般的映照出自己的時期。處於此一階段的人，尚未有充分的自我意識。因此，在這個階段會發生一個問題，亦即是否要承認我是獨立於他人的，我是我，他是他的問題，如果無法心存這種想法，則嚴重的後果是，不知如何自處，將會永遠以他人的一切為己身的行為準則。

3.性別時期

即佛洛伊德所說之伊底帕司階段。在這個階段，女孩子通常比較喜歡父親，男孩子則有較喜歡母親的傾向。人開始意識到除了有他人之外，尚有性別的不同。性別時期的意義並非指，女孩較喜歡父親，男孩較喜歡母親一事，重點是「規範」的學習，亦即懂得世界有一定的遊戲規則，有倫理道德，有法律規範。換言之，人要明了不是所有的事都能按照自我的意願而遂行的。人必須照著規範來行動。如果人未能學習到規範的遵守，便難以整合於社會中，難以在社會中得到成長。

除了上述三個自我成長的階段之外，對人類而言，對美德的追求，追求卓越的能力，與他人保持良好的關係網絡，以及理想的實現，或許更形重要。

三、肯定自我

肯定自我意指，個人的行為表現，能顧及本身最大的利益，表達自己的看法而不致引起焦慮，能自在的面對自己的感受，履行屬於自己的權利，並且不否定他人的權利。換言之，肯定自我是表現於人際交往的一種積極的作為，是與他人建立開放、真誠、直接與適當的通路，是不使自己吃虧，亦不佔他人便宜，不因自己的優點而驕傲，亦不因自己的缺點而自卑的適當態度。

對多數人而言，肯定自我並不是一件容易的事。個人有時的委曲求全，卻遭人批評為「爛好人」，迎合別人的心意，又招致「沒個性」的評語，結果是加深自己的挫折感，這種結果導因於沒有有效的肯定自我的行為。

一般說來，日常生活中所表現的肯定自我的行為可從三方面加以探討：

1. 請求行為的表現

意指個人能依自己合理的需求，請別人為自己做某些事，例如：請求他人物在公共場所吸煙。

2. 拒絕行為的表現

對別人不合理的要求，或出於自己內心的不願意，能予以婉拒而又不傷害對方，例如：拒絕推銷。

3. 情感表達的表現

意指能適當的表達自己內在的真實情感，例如：愛、關懷、尊重、憤怒、不滿等等情緒。

肯定自我與否的選擇權，完全操縱於自己的手上。肯定自我除了可從上述三方面著手，就上述三方面適度的表達，並能尊重他人「請求」、「拒絕」與「情感表達」的權利之外，更可從接納自己開始，愛自己，是肯定自己最有效的方法。如此一來，個人才會得到自尊、自重的感受，他人同時亦能獲得此一感受。

肯定自我的工作不是一蹴可及的，是終己一身的工作，或許這份工作沒有他人的酬償驅策自己往前，也沒有立即的效果來滿足自己的成就感，但是，肯定自我卻能讓自己成功地主宰自己的生活，發揮自己的能力。

四、實現自我

完美的生命，必須在不斷的自我超越中趨近，在趨近中落實，在落實中達到真正的自我實現。

實現自我的觀念在教育界、心理學界相當受到重視。心理學、教育學專家 Maslow 提出需求層次的概念，即

€ 生理的需求

€ 安全的需求

∠ 愛與歸屬的需求

∇ 尊重的需求

®實現自我的需求

其中以實現自我爲人類需求的最高層次，更是難以獲得完全的滿足，而需不斷追求者。

每個人都有夢想，有人夢境成真，有人夢境成幻，然而，追求成長、追求夢境理應不是虛幻的，因此，當一個人在追求自我實現之際時，應先了解自己的限度，明了自己擁有的籌碼有多少，在體能上，人類或許會受到某種程度的限制，然而，在心理上，人類的潛能卻是無限量的。追求自我的實現，根基於潛能是否發揮極致，若是畫地自限，或囿於自知而自大或自卑，將影響自我實現的實際效應。

總而言之，要達到真正的自我實現，癥結關鍵在於，自我自覺。了解己身真正的需要，經過逐步的體會而漸漸達到 Maslow 所稱之需求層次等級，透過自我的超越，才能逐步達到自我實現。倘若只是一味強調自我實現，則將變得十分膚淺，也不一定真會有什麼實現。

自己應該體會到自我必須不斷地走出自己，不斷地從自我的現況超越，才有實現自我的可能。將自己的心靈保持開放的狀態，向他人、向自然、向別的種族等等開放胸，這不僅是一種尊重的展現，更超越了自我，同時也向自我實現趨近了。生命的豐富性就是在自我的超越中一一展開，當我們感受到人類間存在著各種不同的可能性之時，便已經走向自我超越的路途，並且藉此而更豐富地達成自我實現。

事實上，上述四個階段都是息息相關、環環相扣的，缺一不可的。因爲認識了自我，才有實現自我的可能，因爲肯定了自我，因此，而自我成長，也因認識自我而肯定了自我，而自我成長與實現。

6-1.5 生命的成就

生命是奇蹟，在充滿創生奇蹟的四周中，在日常生活的任何細微角落中，無時不刻上演著令人驚異之事。美洲印地安人有種說法，他們認爲人類生命中存在著三種奇蹟：萬物存在是個奇蹟，其中有生命是個奇蹟，生命中能體認自己的存在是個奇蹟(張至璋譯，1996：111-2)。不過，人類對此通常既不以爲奇，更不以爲意。因爲不看重，因此，覺得日常生活平淡無奇，因爲習以爲常的結果，所以不認爲生命是個奇蹟了。

生命是一種動態美的呈現，生命既不能以機械化的原理闡釋，更不能用悲觀的、命定的物化思想來解答。事實上，生存於宇宙中的人類，正因爲宇宙是整個的、不斷的程式，進而生命也是一種整個的、不斷的程式；宇宙是有機體的整個，生命自然也是這整個中的一個系統；這整個是有生命、是其創造的，生命也是有生力、有創造的；生命是在真實的時空中，不斷的創造、不斷的實現，因此，生命中所具備的動態美是一個值得探索的奧秘之地。

生命的感恩，每個人的生命都會有著落之地，每個人都應該盡己所能在人生舞臺上盡情揮灑生命，讓有限的生命既不虛度，更多采多姿而有意義。或許生命中仍然存在著某些與生俱來或後天的缺陷，然而，殘缺何嘗不是一種美的表現！正因爲沒有任何人是完美無缺的，所以，神化了的人不過是一種假像，每個生命都值得尊重，更必須用莊嚴的態度來對待，更沒有任何一個人有資格去看輕其他人的生命，因爲，唯有重視生命的人，才是一位正格的人。

6-2 生涯的規劃

6-2.1 生涯的定義

曾有人提出：「生涯就是一個人在就業前、就業中以及退休後所擁有的各種重要職位與角色的總和。」

也有人認為，**Career** 原意為兩輪馬車，引申為道路，即人生的發展道路，亦即指個人一生中所扮演的系列角色與職位。

Hall(1976)認為，生涯系指一個人終其一生，伴隨與工作或職業有關的經驗和活動。

Super(1976)則認為，生涯系指一個人終生經歷的所有職位之整體歷程。生涯是生活裡各種事件的演進方向與歷程，統合個人一生中的各種職業和生活角色，由此表現出個人獨特的自我發展組型：生涯也是人生自青春期以至退休之後，一連串有酬或無酬職位的綜合，甚至也包含了副業、家庭和公民的角色。

生涯的英文(**Career**)，根據牛津辭典解釋原為「道路」之意，可以引申為個人一生的道路或進展途徑。因此，事實上所謂「生涯」，應該統攝工作、家庭、愛情、休閒和健康等層面，可視為個人整體謀生活動和生活型態的綜合體，亦即人生發展的整個歷程(羅文基，1991)。

在以上各家論點中，目前較為適用的說法為美國生涯理論專家舒伯(**Super**)的論點。生涯發展是以人為中心的，只有個人在尋求它的時候，它才存在。生涯是個人終其一生所扮演角色的整個過程，由三個層面所構成(**Super**，1986)：

一、時間

個人的年齡或生命的時程，又可細分為成長、試探、建立、維持、衰退等期。

二、廣度或範圍

每個人一生所扮演各種不同的角色。如小孩、學生、公民、家長、工作者、領導者等。

三、深度

為個人投入的程度。隨著時代的變遷，科技的發展，生涯(**Career**)早已突破傳統的職業觀念，而已演變為積極地鼓勵大家在人生歷程中，應持續不斷地有計劃的努力和創新，以求自我成長和進步，生涯在空間或時間的向度上有其拓展性，強調與工作世界的接觸(張添洲，1996)。生涯的規劃其重要性也與日俱增。

6-2.2 生涯的發展

生涯是指一個人他所有的教育背景、工作情況，甚至家庭，還有生活的角色，各種經驗的整合。生涯發展的意思就是一個人在自我發展的過程當中，嘗試地去統整這些經驗，並且特別透過工作的認同來實踐一個有理想、有目標的人生。生涯發展是一個人終其一生所扮演

各種角色的過程，含有自我認識、自我肯定、自我成長以促成自我實現目標的達成。

生涯發展階段理論興起，始於 1950 年代，許多專家、學者紛紛提出個具特點的理論。而舒伯(D.E. Super)的生涯發展階段論為最普遍的一種，將生涯分成五個階段(1957)：成長(Growth)、試探 (Exploration)階段、建立 (Establishment)、維持(Maintenance)、衰退(Decline)，說明如下(吳芝儀，1996；張添洲，1993；張小鳳，1989)；

一、成長階段

從出生到十四歲左右，再這十四年當中，我們慢慢知道什麼叫做「我」。孩童經由對父母以及周遭家人、玩伴等的觀察和認同作用，開始發展自我觀念，孩童開始了解在社會中，各人所應扮演的角色和任務。這階段又可細分為下列三個時期：

1.幻想期

0-10 歲，以需求為主，幻想忠的角色扮演與經驗嘗試為其重點。如我們有那些幻想，我們想當老師、總統等等。

2.興趣期

11-12 歲，喜好為參與各種活動的主要考慮因素，以形成自我觀念。我們慢慢了解怎麼跟環境接觸，知道自己的喜好。

3.能力期

13-14 歲，了解自己有能力作什麼，發展自己，並且對工作世界的好奇，還又對工作意義的了解，這時期是成長期中最重要的任務。

二、試探階段

從十五至二十四歲，我們幾乎部是在念書，或者有一部份年輕的男孩子去當兵。在學校，我們嘗試著在班上扮演一個角色，像班代、社長等等，另外我們也慢慢對職業有所了解，例如我們知道那個工作好像在做些什麼，也開始有自省的能力，對自己能夠做些什麼事，或者自己的優缺點。這種能力可以把事情或者工作的興趣比較具體的確定。這階段又可細分為下列三個時期：

1.試探期

約 15-17 歲，考慮到個人的興趣、需求、能力及機會因素，作暫時性的試探，並在課業、工作經驗中進行試探，使職業喜好逐漸具體。

2.轉變期

約 18-21 歲，正式進入就業市場或進一步接受專業訓練，由一般性的選擇轉變為特定目標的選擇，以其自我觀念的實現。

3.嘗試並初步承諾期

約 22-24 歲，正式選定職業並努力工作，試驗其成為長期職業發展目標的可能性，若職業適應不良，則可能需要由試探期重新出發，若工作滿意度高，則可以確定個人的職業發展方向，實現個人職業喜好。

三、建立階段

二十五歲到四十四歲，這二十年當中你可能找到了一個合適的事業領域，努力打拼希望在這領域當中塑造自己專業形象，或擁有一個更好的職位：若是這樣事業通常不容易去改變，而只是職位或同類型公司中作改變，較為穩定、鞏固。這階段又可細分為下列二個時期：

1.承諾穩定期

約 25-30 歲，主要在尋找職業上及生活上的穩定。

2.建立期

約 31-44 歲，致力於職業上的安定及工作上的滿意，並且力求上進。

四、維持階段

四十五歲至六十四歲是一個維持期，換言之你在某種事業的追求已經發展到最高點，這時候只不過維持自己所建立的一切成果，這個時候的任務經常是維持現有成就，保持住應做的事情。大部分人享受成功的喜悅，少部分人則要面對失敗或是不如意的困境。

五、衰退階段

六十五歲以後，生理與心理的能力都逐漸地衰弱退化，而且減少參與在工作世界的打拼，所以六十五歲以後的人通常扮演顧問或旁觀者的角色，他漸漸在人生的跑道上減速，減少實際的參與。所面臨的是另一個生涯，退休以後的生活。

每一個人都會經歷上述的生涯發展路程，雖然每個人的際遇不同或有相類似之處，但問題經常環繞在如何規劃和發展上。因此，配合生涯發展階段，試著去規劃自己的人生將有助於為自己開展一條通往成功之路。

6-2.3 生涯的決定

人生是一連串的決定所組成。每個決定並非孤立，彼此互相影響。某種職業的選擇，決定了妳的興趣、能力是否能充分得到發展；決定你在什麼地方工作或生活；影響妳的生活作息與工作時間；決定你與什麼人一起工作，建立怎樣的人際關係；關係到可從事不同的休閒

活動；也會影響家庭生活的型態。同時我們應該瞭解到工作不僅是吃飯的工具，他應是你願意用一生的時間、心力、智力、精力去投注的事業。因此選擇行業是一生很重要的決定。除此之外，林肯曾提到，你所要選擇的事業，必須選擇比任何其他事業更能夠勝任的。

但真要拿自己的一生做賭注，這決定恐怕不是一般人能輕易、堅決做出。這種對前途感到茫茫然的徬徨心情，最常見於步出校門的社會新鮮人身上；即使已有工作而安定下來，仍然會陷入不知是否是正確決定的疑惑與掙扎中。造成困擾的可能原因有(黃惠惠，1996)：

對自己不了解——自己能做什麼，無法做什麼？對自己的興趣、嗜好、個性、價值觀等沒有深入了解。

對工作世界不清楚——有哪些行業？工作性質？工作層次？需具備哪些能力或條件？

自己與工作世界不知如何契合？如何做決定

缺乏適應力——包括對新環境、新工作等的適應能力。

若能將上述問題一一釐清，相信對你在擬定一個為自己量身訂作的生涯規劃計劃書時，能如反掌折枝般順利。可是縱觀古今中外似乎無人能很有把握的說，自己能充分掌握人生。但就是由於人生的未來是遙不可知、不確定，人活著才有意義、有意思；否則人生似乎只是一個公式化的結果，輸入一些數據或變項即得到預期的規律結果。而尋求一個人生發展的方向卻是必須的，因此妥善規劃人生是每一個人自己的責任。況且正如曾國藩所言，將相無種，聖賢豪傑亦無種；只要肯立志，都可以作得到的。

6-2.4 生涯決定的過程

生涯決定並非一成不變，而是隨著社會型態的改變，人生歷練的增加，都讓人重新面對他的生涯，調整生涯規劃的方向。雖然將生涯規劃的過程加以階段，由於階段過於抽象且無可避免彼此有重疊的現象，有失適當。但為了方便敘述及說明，將過程簡化為一個個的階段。規劃生涯的過程正如下圖所示(張小鳳，1989)：

自我覺醒

自我評量

搜集資料

作決定

對決定滿意

對決定不滿意

再作生涯決定

達到成就目標

生涯決定的過程

一、自我覺醒

發現並且了解自己，知道哪些基本的需求和信念讓自己有動機去追尋生涯決定的起點。

人會試圖去改變實因對現在所處的環境或待遇，有所不滿意。這種不滿的情緒造成人們尋求改變的原動力。但或許有人會說，我很滿意現在的我，改變只是帶來無限的不安。這一切似乎只是理想或自欺欺人，因為由於人的特殊性和環境之間本有諸多無法契合之處，自滿於現狀只是逃避去面對事實。人可以保持旺盛的企圖心創造不平凡的一生，也可保守的安於現狀隨自然發生成就一生的經過。雖然這兩種對人生的態度並無所謂的絕對好與壞，但前者似乎才是一個對自己負責的人。

二、自我評量

測量自己的技術、能力、興趣、需求、價值用以得到客觀的自我。

關於測量自己方面，我們可以依循所謂的「機會——能力——價值模式」。人們透過不斷詢問下列問題，藉以了解自己，此模式主要包括下列四個問題：

1.我可以作什麼 (What I might do)

是指你所在的環境能夠提供什麼樣的機會給你，了解環境中的挑戰與機會，決定什麼是我可以作的。環境，不只指個人成長或學校環境，還包括社區環境及整個大社會環境，這其中又有技術環境、經濟環境、政治環境、社會文化環境。了解上述這些環境對自身的衝擊與影響，並洞察環境的挑戰與所提供的機會。例如，科技的進步將引領我們走向未來，這似乎提供科技人才更大的發展空間。

2.我能夠作什麼 (What I can do)

是指你的能力是什麼？有能力作什麼樣的工作？具備有從事何種職業的能力？

一個最適的生涯規劃策略，不只要考量現實社會的種種狀況，更要以自己的情況為抉擇的重要依據。每個人有自己的優勢，也有相對的弱勢。儘量藉助自己的優勢去發揮，避開弱勢暴露的機會，比較容易成功。甚至進一步補足自己的缺失，使自己更具有競爭優勢。

3.我想要作什麼 (What I want to do)

是指你個人的興趣、需求和價值觀，分析環境之後，在諸多選項中找出優先選擇項，導引個人往那個方向發展。

關於興趣方面，所謂興趣是指個體的喜好，或對某事物的關心與好奇等。例如一個人對車有高度興趣，很自然的會對車投入較多的關心，甚至發願做一個賽車手或是機械維修師。在教育及職業決定中，興趣佔有很重要的地位。學者對興趣的看法頗多分歧，在此僅以最多人認同的，美國約翰霍普斯金大學教授約翰·荷倫(John Holland)的人格類型來說明。荷倫氏的分類是以工作及工作者的人格特質來區分，所以說它是興趣或是人格類型都可以。亦即選擇一種職業就是一種人格的表現(張添洲，1993；黃惠惠，1996)：

1.實際型

(1)個性特質：誠懇實在，絕不輕易浪費一分鐘，並篤信有恆一定會成功。順從、坦白、自然、重視物質、害羞、穩定、謙虛、實際、節儉、溫和。

(2)適合職業：農業工作、汽車修護、飛機控制、電機工程等。

2.研究型

(1)個性特質：運用智慧或分析能力去觀察、評量、判斷、推理，以解決問題。理性、溫和的你，最愛獨處，常埋首與工作的樂趣中。謹慎、精細、批判、內向、好奇、保守、重視方法、獨立。

(2)適合職業：物理、生化研究、醫學、人類學家、地質學家、森林等。

3.藝術型

(1)個性特質：敏銳的感覺能力、想象及創造力，永遠獨具一格，令人刮目相看。複雜的、崇尚理想的、無條理的、情緒化的、不實際的、衝動的、善表達的、不從眾的。

(2)適合職業：表演家、作曲家、指揮家、室內設計師、建築師等。

4.社會型

(1)個性特質：具有與人相處交往的良好技巧。對人關懷、有興趣，具備人際技巧，並能瞭解、分析、鼓勵並改變人類行為。令人信服的、助人的、有責任的、同理心、寬宏、仁慈、合作、溫暖、社會化。

(2)適合職業：宗教人士、外交官、老師、輔導員、心理學家、社工人員等。

5.企業型

(1)個人特質：運用規劃能力，組織、安排事物及領導、管理人員，以促進機構、政治、經濟或社會利益。活潑外向的你，總是精力旺盛，是位冒險家。野心的、自信的、武斷的、熱情的、引人注意的、樂觀的。

(2)適合職業：業務人員、推銷員、經理人、電視製作人、企業家、運動促進者。

6.傳統型

(1)個性特質：細心，做起事來有條不紊，對數位和文字的處理具有天賦異稟。抑制的、缺乏彈性、缺乏想像力、有良知的、保守的、順從的。

(2)適合職業：銀行家、速記人員、簿記人員、金融分析家、稅務專家等。

關於需求方面，每個人的需求皆不同，且即使有同一需求，但對此需求的強度卻也因人而異。激勵理論中有相當多學者提出個人的需求種類，縱使種類有所不同，但其基本理論都是需求被滿足將產生激勵的效果。需求可以促使人們採取行動，因此滿足人生需求將是生涯規劃的重要考量之一。

Maslow 的需要層級理論就將需要概分為生理的、安全的、愛的、尊榮感的、成就的需求。當底層的需求被滿足之時，對於越上層的需求將更為強烈。因此，找出自己需求的順序將可使生涯規劃的目標發展有所遵循。

關於價值觀方面，價值觀是個人對事物的實用性和重要性所賦予的一個評價、判斷。在工作情境中，有的人重視工作本身是否有成就感，有的人視待遇高低為去留的標準，有的人則以是否能和同事和睦相處為要件。這些現象都是因個人的工作價值觀不同，所形成的結果(朱湘吉，1991)。如果自己所重視的工作價值觀能在工作中獲得滿足，就是最適合的工作了。

4.我應該做什麼 (What I should do)

是指你認為在所處的環境中，有什麼應盡的義務，應該做的事，環境給你的責任或對你的期待等。社會的規範、文化或風尚，不一定與本身的需求、價值觀相符，甚至有時是衝突的。但是，無論如何，個體的生涯策略或決定卻必須考慮到現實，不能脫離社會已有的規範。個人是無法自足的，很多事情需依賴別人或社會才能使個人的某些需求得到滿足，也才能從中得到認同與價值感。

三、搜集資料

在現代的工作環境中，你有興趣的一些工作，必須具備哪些教育背景、需要和職責等條件。透過橫面的與縱面的方法可使我們了解我們所處的工作世界，橫面的方法有：行業分類、工作範疇，可以明了各種不同的行業及工作內涵；縱面的方法為對工作層次的瞭解(黃惠惠，1996)。

行業分類方面，Cosgrave 提出多種行業群 (occupational clusters)，每一行業又包括很多種職業，如建築業需要非技術的勞動人員、技術人員、專業人員，木匠、建築師、工程師等。可以從中找尋對自己最有吸引力的行業與職業，再考量你的興趣與技能是否可以迎合。

工作範疇方面，美國勞工部(U. S. Department of Labor) 對工作及工作者特質的研究報告，把工作分成三大範疇：資料(data)、人(people)、事物(things)，不同的工作範疇適合不同個性、

能力與喜好的人。三大範疇會有重疊之處，正是說明每個人都具備這三方面的興趣與能力，但是可能會較喜歡其中一項或二項。一般而言，較傾向「人」的層面的人，喜歡作與人有關的工作，喜歡處理人際狀況，例如領導、說服、教導或諮商等。而較傾向「資料」層面的人，喜歡透過文字和記號處理數位和抽象概念。對「事物」有興趣的人，顧名思義喜歡從事與機械、器具有關的工作，並且喜歡處理物理現象的問題。

工作層次方面，工作層次的高低與工作責任、所需才智及技術水準有關。美國亞利桑那大學教授羅安(Anne Roe)依工作功能分為六個層次：

1.高度專業及高度管理性的工作

這是指可以獨立擔負責任的工作，包括革新、創造及高級管理、行政、決策工作，需要高度專業知識、心智慧力及主動精神。工作人員的教育水準是碩士以上。

2.一般專業集中度管理性的工作

這一層次的工作屬中度責任，需要專業知能及判斷能力，包括中級主管等的政策執行工作。人員的教育水準至少在大專以上程度。

3.半專業及低度管理性的工作

這一層次的工作之管理責任較少，需要特殊知識或判斷能力的心智性工作，包括專業工作的實際執行，是屬實務工作者，其教育程度在高中或高職左右。

4.技術性工作

需要專門技術訓練或特殊知識、判斷能力，如工廠技師、技工等的工作。

5.半技術工作

擔任本層次工作的人，只需少許的技能及知識或較多的操作技能，如工廠內的技工助手等。

6.非技術性工作

這種工作不需特殊訓練或教育，如無須太多技能，只需做一些例行性、簡單的工作。

根據行業分類、工作範疇、工作層次這三方面來收集資料，可使我們更為了解什麼是我們想要且願意投入的工作。

四、作決定

嘗試著從以上三個步驟中所蒐集來的資訊去選擇。決定有其原則及要素，試說明如下(張添洲，1993)：

1.決定的原則

當在下決定時需能依循下列一般性的原則：1.決定必須以目標為導向；2.必須有足夠時間思考；3.運用創造的思考；4.需具有穩定性、持續性；5.必須可行；6.蒐集的資料需完整；7.善用各項資源。

2.決定的要素

下決定時應該稱份考慮所謂的六 W 因素：

(1)Who- 人的問題

「我是誰？」「我的能力條件如何？」「我的興趣如何？」在下決定時應對自己有充分認識。

(2)Why- 為何

個人除了認識自己以外，尚應對決定的過程了解，思考「我為何下此決定？」「有充分的理由？」「是否有其他更好的方案？」等。

(3)What-什麼問題

在下決定時應該對問題及可能解決的方案有深入的了解，「我面對的問題重點何在？」「其影響性如何？」「問題的性質是什麼？」「有哪些資料可提供參考？」

(4)How-如何

「我如何下決定？」「如何運用資源？」「如何做決定的取捨？」「遇到困難如何化解排除？」「如何完成目標？」等。

(5)Where-適地性

為空間上的考慮因素，亦即所謂的地利，「決定是否適時？遍地？」地域性的考慮不可忽視，因為適合甲地的決定，不一定適合乙地。例如：台北學校多、就業與交通方便，欲半工半讀較為容易；到了東部就有諸多不便與限制。

(6)When-適時性

為各種時間因素的考量。如：經濟不景氣時期，不適宜輕易換工作。

五、對決定滿意或不滿意

如果對決定不滿意，可以重新評估資訊、重做決定，或再重複前四個步驟，對決定若滿意就繼續，以達成生涯目標。

一個人可以安於現狀，也可積極進取努力去作改變。當改變的動機推引著你，似乎當初所擬定的計畫就需做修正。當然若對已決定的事項仍居信心，維持是唯一可行的方法；但若決定不如預期或執行時遇到瓶頸，修正或放棄決定將造成另一個生涯決定過程的循環，如此周而復始一直到滿意為止。

一個人的成長就像一顆植物的成長。我們的決定可能像一顆種子埋在土裡，經由灌溉施肥，它慢慢地掙扎出土地，冒出一點芽。這一點芽經由陽光兩水，由小慢慢長大，而結成一個苞，這個苞經過時間的醞釀，慢慢綻放。決定也可能像有的種子，不論你給予多少期望，它也不會開花，甚至連芽都不會冒出來。那些會開花的種子，在開花之前都經歷了許多奮鬥和掙扎，它掙扎著要從土裡冒出來，綻放花朵。這些轉變和掙扎都蘊含著痛苦，因為沒有痛苦就不會成長。因此，人生目標一旦決定，堅持是必要的；但需不斷將這決定投到大環境來看，重新審視，否則努力投入到頭來卻是徒勞無功，豈不是使自己成為「悲劇英雄」(黃明堅，1997)。

六、成就目標

生涯決定的過程忠於個人目標的達成。事實上生涯發展是一輩子的事，人生本事嶄新又富有挑戰的旅程，因此必須繼續不斷的作選擇和決定，而成就感也會從這些過程中源源而來。整個生涯決定的過程是一循環的過程，周而復始絕非一成不變。

6-2.5 潛能的開發

在許多希望落空後，要抓住少數的潛能，那怕僅有的一點，由此立定人生的方向，努力發展下去才能成功。人生若是過的順順利利，恐顯得枯燥乏味，而且在順境中成長的人彷彿

溫室的花朵，經不起風雨挫折考驗。曾聽聞有人不論考試或是工作一直都是常勝軍，不曾嘗到失敗的苦楚，但後來卻覺人生乏味或因遭遇挫折而自殺。

閩南諺語曾言；「一枝草一點露」，一枝草上都有一滴露水在上頭，所以天無絕人之路。每個人都有其潛能，人的潛能猶如冰山一般，而所表現出來的可能只是冰山的一角而已，人有無限的潛能，只是沒有開發出來。秉持著對自己的肯定，從幾條可以走的路重新出發，才是積極的人生觀。

人類的潛能包括了各方面的能力，例如身體的能量與持續力、道德的成熟、智力的成就、創造力的成就、情緒的表達、社交的能力、感覺力，以及宗教經驗等等。從人類潛能指發揮了十分之一的假設來看，這幾種主要的人類行為將會開展大不相同的遠景。

激發潛能的方法，目前許多專家利用各種方法增進人類經驗，由於這方面的發展特別迅速，因此產生了很多創新的方法。我們下面要討論的都是廣泛應用多年，確實有價值的方法(劉君業，1986)。

一、心理劇與社會劇

心理劇與社會劇是幫助正常人發揮潛能，用得最早且最廣泛的方法之一。這種方法是摩里諾博士發展出來的。根據摩里諾博士的說法：心理劇是藉著再扮演一次生活當中即有意義或極富情緒色彩的經驗來探索真理。社會劇則是扮演本人以外的角色，如稱為角色扮演。心理劇一般是用作治療個人問題的方法，社會劇則用來解決社會問題，也可以作為訓練歷程的一部分。曼恩(John Mann)發展的合作式心理劇(Synergistic Psychodrama)，不是解決個人或社會問題的，也不是用來預演特殊的社會角色，而是用來幫助個人發揮潛能的一系列方法，這方法有三階段：第一階段包括許多特殊技巧，其中兩個典型的例子是觀察內部的對話(Observed Interior Dialogue)及靜默的心理劇(Silent Psychodrama)。

「觀察內部的對話」是改進人際溝通的方法。在一個空曠的地方放兩張椅子，一人同時扮演兩種角色，彼此對話，當角色改變時便更換坐的位置。另外一個人則在一邊觀看，對話結束可以和被訓練的人溝通。這方法可以幫助人改善不良的人際溝通，同時增進對別人反應的瞭解，也適用於工商業及臨床的情境。「靜默的心理劇」則是在真實情境中製造想像，例如在辦公室與上司談話時，想像自己是與一個老友在爐前敘舊。這種方法並非為了娛樂，使用這種方法的理由如下：第一，增加新情境以便了解原來情境的限度，這種歷程往往會發現原來情境的一些限制是可以改變的，甚至是不必要的。第二，可以利用想像導致建設性的行為。第三，可以擴展人在正常社會環境中的行為領域。當然，所謂想像並不是沒有規範的幻想，必須依照實際情境的需要去構思，因此作這種練習必須有角色扮演的經驗，及一些診斷的技巧才行。

第二階段是利用舞臺扮演已經有的或是將會有的行為。於是舞台成了實現夢想、抱負的場所。這種歷程有兩個重要的意義：第一，使人得到極大的滿足。第二，由於達成夢想並且與別人共用滿足的經驗，可以消除了人際之間的壓力。

第三階段是較普通的階段，讓人經驗以往沒有的經驗。例如讓男人體會女人的處境等。這種方法的原理就是「直接親身體驗才能深入了解」。

二、了解感覺

了解感覺的基本假設是：人們由於接受太多的外在刺激，感覺力已經變鈍了，感覺帶來的單純快樂也不復存在，走路時不再感受到身體的韻律美，也嗅不到春天的芳香。小孩子餓了就吃，累了就睡，與環境合而為一。年事漸長，我們學會了特別的反應方式，自然的反應漸漸式微。了解感覺的重點是要了解自然的反應，使我們回復孩提時期的好奇，尋回身體的感覺。

關笙(Bernard Gunther)以身體的訊息來發展知覺和能力，他說，就生理而言，血液透過全身的系統，增進肌肉強度，緩和與刺激神經、調節呼吸、降低過度的緊張、激動副交感神經，造成鬆弛及平和的感覺。就心理而言，能產生信任、信心、樂觀的態度，擴大生活感受，使人更有活力、更開放，除去罪惡感，如果有這種完滿的經驗，就能發揮潛能。其步驟如下：了解緊張；了解緊張是自己造成的；找出緊張的原因及持續的理由(例如肌肉僵硬)；去除緊張。他利用呼吸、伸展四肢、高音調聲音訓練人放鬆橫隔膜，他認為「這種實驗可以使人鬆弛，經驗到廣泛的潛能。」

三、靜思

靜思是發揮潛能的一種方法，生活越複雜，就更需要平靜和深思。我們心中有一個可以接近的寧靜地帶，靜思的目的就是接近這個寧靜和堅強的核心。

靜思與存在的思維有關，毛平(Edward W. Maupin)指出「即使一個人能主動應付生活中的問題，能夠有效的決定，仍然會感覺無助、不安、絕望。透過靜思，可以激起個人內在堅定的能力，逐漸面對及控制以往不敢面對的創傷、失敗及無助。」

四、高峰經驗

馬斯洛(Abraham Maslow)將高峰經驗定義為生活中最奇妙的時刻，也就是生活當中最快樂、最欣喜的時刻。高峰經驗可視為激發個人潛能的踏腳石，心理學家賓得林(Paul Bindrim)發展了一種「朝向高峰治療法」已引起高峰經驗。為了促進高峰經驗，治療者要建立溫和、友善的氣氛，使被治療者需要高峰經驗，並且能共用高峰經驗，不要老是念念不忘自己的問題，這種方法分為四個時期：第一，幫助病人發現以往的高峰經驗；第二，治療者與病人共同找尋能夠有效幫助病人經驗高峰狀態的刺激或活動，這類刺激就稱為「高峰經驗引發物」；第三，訓練病人閉住雙眼，藉「高峰經驗引發物」之助，進入以往高峰狀態的內在世界；第四，要病人在高峰狀態下閉著眼體會最近的夢想、幻想、或痛苦的經驗。如果病人想像力不夠，就必須重複製造高峰情境。上述方法對病人和正常人都適用。這種方法提供個人成長的動機，並且增加個人忍受焦慮經驗的強度。

五、面對自我的視聽法

南加州青年中心的更托勒博士(Frederick H. Stoller)用視聽法研究正常的團體和不正常的團體。用視聽法(如攝影機)記錄團體治療的情形，可以提供個人審視自己的機會。團體不僅是行為的場所，如能夠提供個人資料，使個人瞭解自己表現的行為。視聽法可以使人發現地想表現的與實際表現的差距。進而適度調整和改變行為。

6-2.6 生涯的整合

生命是十分有限的，連小學生都會背「人生七十古來稀」，為什麼我們要強調人生是十分有限的呢？是否在這個問題的背後有較深度的意義，在激發這麼一個問題呢？人生為的是什麼？如果是為了死亡，根本無須開始我的人生。然而上天首先讓我們知道生命的至限，在生命至限的大範圍中，要每一個人去發展無窮盡的自我完成。如果生命沒有極限，一切都不成為問題了。所以要探索正因為生命是有限的，我們才想掌握些什麼，活出些什麼，來呈現我們生命的獨特(陳怡安，1984)。

6-3 生活的規劃

生活規劃是討論人要如何規劃生活，在此的「生活」(living)，是指人生(life)中實際的層面，也就是人在每一天中的工作、休閒、學習等活動，本文將分六個主題來一一探討。

6-3.1 時間管理

因知識的爆炸與科技時代的來臨，時間的管理越來越重要。而新時代的時間管理和往昔一般的時間管理方法又不盡相同，所以不要限於時間主義而將自己的時間分割為數段，使自己忙得焦頭爛額。應一邊自由盡情的過日，一邊不快不慢的操縱時間，若能如此去作，那麼將會發現時間管理是「開發時間」的一大利器。

擺脫零碎時間的浪費

如果觀察、分析每個人一天的生活作息，可以很明顯的看出實際的零碎時間比想象中來的多。

如何才能減少零碎時間的浪費呢？首先，要戒掉做白日夢及做事拖拖拉拉的習慣，否則讓時間一點一滴流走的話，一天就這樣無所事事的過了。如果只是一天浪費掉還無所謂，若是不小心一個月、一年就很快的會溜過去而不自知，此時再感嘆時光的流逝已無用了。這就如同有些考生每天漫不經心的 K 書，一旦發現考試日期近了，才頓感驚慌失措。

時間管理如果不走向講求時效、水準和精確的潮流趨勢，將會發現時間不夠使用且做事諸多不便。積極的爭取時效。

許多人常被一些無意義的事困擾著，而這些無意義的事往往會毫不客氣的把你的寶貴時間奪走，甚至佔用你私人的時間。像不速之客來訪、偶發事件、電話推銷員、礙於情面的交際應酬、不必要的紙上作業、冗長的說明、遲問的會議、電話講太久等，而這些無意義的事也許還是你自己本身所引起的，如未按預定計畫工作，則需再更動所有的進度表，或因自己的錯誤、麻煩所造成的問題及後果，或是漫無計畫、沒有準則的行動等。

這些無意義的事，必須斷然加以排除。但要如何呢？當有意外打進來的電話和不速之客

來訪時，雖然想不去接待，但是又不得不去應付時，最好先問清楚事情的輕重再作決定，假使對方的談話內容是雜亂又無組織時，則不妨直接了當問他到底有什麼事情，如果事情有探討的價值就繼續討論，如果沒有價值就停止談話，且要表現的很斬釘截鐵的態度。

即使是一天二十四小時，有無所事事過一天、每天重複著相同工作、整天埋首於工作中或閒蕩一天的各種情形，雖然個人會覺得很充實，實際上卻感到非常不對勁，因此要如何把生活的時間變得有意義、有朝氣，是我們所要追求的。

首先最重要的就是要有衝勁。爲了每天清晨都有抖擻的精神，便要在一被叫醒就馬上起床。其次，自己每天訂一個計畫。不論是提高工作效率的方法，或是完成一份報告都可以，但是皆須在自己能力範圍內專心工作，才能有所助益。

在時間分層要訣裡，首先要考慮的便是各種事情所要花費的時間爲何。原則上，單純的工作或例行公事，要以快速度來處理，對於重要的工作就要小心的分配時間。第二是測量個別工作的緊急程度，以訂先後完成的次序和時間。第三就是自己最有價值的寶貴時間帶，即找出自己對工作能全心投入的時段，並將工作盡可能的在這段時間內完成。(中川昌彥，1990)

6-3.2 情緒管理

情緒，是當一個人有情感活動時，各種反應的總稱。每個人都有喜怒哀樂的變化，通常我們認爲情緒是在情感方面的變化，事實上它是全部身體反應，表現在多方面。心理學上，把這多方面反應總稱爲情緒反應，包括內在與外表。

我們可以把情緒反應簡單的分爲三方面，也就是當一個人有情感活動的時候，這三方面的反應，都可以察覺出來：

1.生理方面

情緒反應強烈時，在外表可以看見，如緊張時血壓升高，心臟跳動及血液循環加快；憤怒時滿臉通紅，四肢發抖。輕微時則外表不易顯現，但是可以用儀器偵測出來。

2.外表的行爲

面部的表情最容易察覺，同時還可能有配合情緒的活動，如害怕時奔跑；憤怒時摩拳擦掌；高興時高聲大笑、手舞足蹈。

3.主觀感受

當我們有喜怒哀樂變化時，自己主觀內在的感覺按理應該自己最清楚，自己應能感到那時的憤怒、悲哀、快樂。可是有趣的是，它卻是我們了解最少的一部分。生理的活動有儀器可偵測，外表的活動可觀察，甚至可以錄影下來，只有本身的感受很難做一個客觀的記錄。

某些情緒問題是因爲有客觀困難形成的，要克服情緒，就必須對問題有具體解決的方法。首先是認識問題，我們要了解形成情緒問題的原因在那裡，同時對形成問題的原因作客觀的分析，再進一步探討如何解決問題。

多數情緒問題不完全是客觀問題所形成，常是個人本身的情況、生活方式、生活態度所

引起。以下針對這些情況提出改善之道。(黃堅厚，1987)

1.學習放鬆身體

緊張是全面的，情緒緊張，身體也跟著緊張，二者會互相影響。先讓身體放鬆，對情緒的放鬆很有幫助。放鬆的方法很多，打太極拳、慢跑、打坐、洗溫水浴，只要是有用、方便，任何一種方法都可以。

2.從事具有正面意義的活動

從事能力所及、有正面效果、具有社會性的工作。最好能與別人一起進行，增加與別人來往的機會。若是一個小團體更好，可以讓人有歸屬感，屬於這個小團體。這就是「工作治療」的方式，將注意力專注在工作上，便沒有時間去胡思亂想，免去不必要的憂鬱。

3.培養樂觀的態度

有的人樂觀，有的人悲觀，有的人看事永遠看到美好的一面，有的人都老是看到黑暗面。這可能與性情、性格、環境都有關係，但也可能是觀察事物的習慣不同之故。同樣一件事，每個人的看法都會不同，樂觀態度是學會從多方面看東西，只要肯由多方面去觀察，常會發現很多事物比自己原來所看到的要美好。

樂觀的人容易看見許多東西，因為他從積極的態度去看，只要沒有成見，這種態度是可以學習、訓練的。「沒有成見」就是開放的態度，可以接受各方面的知識、意見，不限制自己必須如何如何。

4.努力調整生活和行為

對一般人來說，只要希望改變自己的情緒狀態，相信自己可以改，也可以學會新的行為，任何事情都可以經學習而改變，很少人生來就是什麼樣子、什麼脾氣，「生來就是如此」只是不肯改變的藉口。

5.必要時尋求專業人員的協助

精神科醫師、臨床心理學者、專業心理輔導者都受過專業訓練，可以給予我們協助。

6.追求信仰的作用

指的是廣義的信仰，包括宗教。

6-3.3 人際管理

一、朋友

好朋友是非常難得的，一個給予我們關照、滋養的友誼不但需求少，而且也不花費我們太多的時間，如果我們樹立了一個真誠的友誼，不但能在親密關係中得到具有深度的思想，以及贏得一份真摯友誼的情感和尊重，而且能使此種關係持續一輩子。

如同你的主要關係一樣，友誼不僅給予我們安慰和支助，它是連結你與世界之間的關係，以及引導你成長的線索。在今天，我們可能會需要所謂的「回饋朋友」(O'Neill, 1977)。我們尊重這些朋友而且可以仰賴他們的意見。

當我們身處危機而要做任何改變和決定之時，這些朋友是我們最需要的，在與他們討論之中，我們可以得到有關問題和自己的客觀條件，這些朋友可能和我們分擔他們的困難和同樣的問題，以及他們所犯的錯誤或他們成就的事物，我們瞭解自己在奮鬥痛苦和錯誤之中不至於孤立，而其他的人也難免會有這種不如意之事，如此我們便能從中得到安慰而鼓舞自己繼續前進。

個人的成長或轉變生活型態時，勢必會改變一些朋友，同時也要找尋其他正在成長而且能夠幫助你成長的人。這並非抹煞舊有朋友，但是新的友誼一定是必要的，他們成了成長中重要的部份，它能引導我們到達新的領域。在找尋新朋友的時候，應該了解我們習慣性的型態，不要去結交一些與我們太過相似的人。對於在某些方面與我們不大相同的朋友們，我們有些東西可以奉獻給他們，而他們也同樣給予我們某些東西，這是在任何關係中相互交換性，而且亦是成長的精髓所在。

二、婚姻

和諧的婚姻，其重點在於維持一個和諧的整體，一種「我們」的關係。而這和諧整體的關係，唯有在良好及深度的溝通之下，才會完成。在婚姻關係中，不良或不適當的溝通方式，實在是造成婚姻不和諧的主要原因。

溝通就是表示需要兩個人的交談，通常當某一方是「表達」訊息的時候，則另外一方必定是處於「接收」訊息的狀態。在優良的溝通方式中，「表達」就是將內在的感受說出來，而「接收」就是積極傾聽對方所表達的。如果沒有積極傾聽在接應，則再好的表達，也只是像對著空氣發出聲波而已，而使表達變得毫無意義。

下面將分別介紹，優良的溝通方式中的表達感受及積極傾聽的技巧、態度、原則(張春興，1981)。

1. 表達感受的一般原則

∈ 在表達感受之前，必須先對自己的該感受或情緒能清楚的察覺到。

≠ 要接受自己內在的感受或情緒。

∠ 情緒感受的表達需要用語言傳導出來。

∇ 我只表達我自己的感受、情緒，卻不加入任何論斷或分析

對方的成分。

Ⓡ 表達感受情緒的目的，並不是期待對方一定要改變其行為。

Ⓢ 表達感受情緒時，需要勇氣及坦誠。

™ 要講清楚，什麼事情使你產生這種情緒及感受。

Π 不必隨時隨地過分重複的表達感受。

√不要只注重表達消極的感受情緒，有時也需要表達積極的感受情緒。

·當對方無暇，或是內在情緒也很激動時，最好不要只顧自己的表達。

2.積極傾聽的原則

∈積極傾聽時，不企圖解決對方的問題。

≠積極傾聽時，不企圖分析對方，判斷對方或說大道理給對方聽。

∠積極傾聽時，不僅能了解進入對方的內在，也要能保持自己的客觀性。

透過正確的表達感受及積極傾聽的溝通方式，有助於雙方了解彼此的差別及獨特性，學會接納，而不是批判、挑剔，更能體會自尊尊人，愛己愛人的涵義。

三、家庭

我們都知道家庭的發展、個人事業的成就完全繫於家庭的和諧。中國有句俗語「家和萬事興」就是說明家庭和諧的重要。幾千年來，我們社會的安定力量繫於家庭，可是隨著工商業的發達，小家庭制度的興起，傳統的大家庭制度受到很大的衝擊，許多工商業社會的家庭問題也隨之而來，如父母的離異、感情不睦、分居等，造成破碎的家庭，而受影響最大的就是下一代。爲了避免這些問題的發生及促進家庭功能的發揮，如何使家庭和諧就成爲很重要的課題。

家庭的和諧，需要家人們充分的溝通，有效的溝通必須基於：(吳武典，1987)

1.關懷

關懷不是掛在口頭上，而是要與行動配合。例如父母多一點時間與孩子相處，全家人一起吃晚餐，分享彼此的生活經驗。

2.真誠

發自內心的自我表露，表裡如一很重要。這又包含三種含意：

(1)自我了解

知道自己是否真誠，了解自己的情感、優點、缺點，清楚自己言語行為代表的意義。

(2)自我接納

肯定自己「我是有價值的」，有信心，相信自己。

(3)自我表露

適當的表達自己，包括優點、缺點。適當的表現到極致便是幽默，尤其是幽自己之默，幽默是人際關係非常好的潤滑劑，能使緊張的關係緩和下來。

3.信賴

就是要相信別人、不猜忌。父母常對孩子抱著很高的期望，可是從不問孩子的能力是否足以勝任。事實上，任何人都有能力，都可信賴，只要顧及他的能力，給予他力所能及的工作，任何人都可以有成就。

4.尊重

有時家人太親密、說話太直接，例如「把地掃一掃」，就變成命令式，讓對方覺得不被尊重。若改以商量、合作的方式說「你是不是可以幫我掃掃地」，對方會覺得受尊重而樂意接受。此外，處理事情時應對事不對人，即使家人做錯事，或是不贊同家人的某些觀點，也不可因此整個否定對方，我們應將對方看作一個有尊嚴、有價值、可以變好的人。

5.同理

同理包括同情，但層次比同情高。要做到同理有三要素：

€設身處地的去體會對方的感受叫激起彼此的共鳴。

€不失客觀立場，你仍是你，他仍是他，不因感受到對方的情緒而影響自己應有的判斷。

€把了解傳達給對方知道。讓對方知道你已清楚知道他的感受。

6-3.4 壓力管理

一、壓力的來源

1.環境因素

生活壓力的來源有一部分是環境因素使然。居住環境的擁擠、高失業率、高犯罪率會對我們的生理造成影響。

2.個人因素

例如工作、異性的結交、人際交往等等。

二、壓力的影響

壓力會對生理造成影響，例如有些憂鬱症患者可能是由於 serotonin 或副腎上腺素太少。

而有些精神分裂症患者可能是因為多巴胺太多。另一種發現是壓力越高，免疫力則減弱。長期處於壓力狀態下，使人類本身可產制的抗癌物質——T 型淋巴球和巨吞細胞減少。此外，壓力也會直接或間接使人罹患心臟血管的疾病、癌症、疱疹、意外傷亡、肝硬化、糖尿病、口腔炎等疾病。

壓力產生後亦會出現身心反應性的疾病(例如有人考試前頻頻跑廁所)。若壓力持續，便會產生精神官能症。更進而成為社會病態，對社會產生對抗或暴力行為。倘若這種情況再持續，將導致精神病，與社會現實完全脫節，最後甚至走上自殺一途。以圖表示，情緒方面的反應有以下階段：(呂勝瑛，1987)

變態適應

精神病

社會病態

精神官能症

身心反應性疾病

正常適應

健康

三、有效適應壓力的方法

由於生活壓力致使工作效率降低、醫療支付增高，因此無論個人或企業團體皆設法尋求有效適應壓力的方法。雖然過度而持久的壓力會對我們造成極大的身心損傷，但是個人的生活若無任何壓力，必定也枯燥無味。那麼，我們應如何適應生活的壓力？

1.在行為上有

∈團體的方法一如各種成長團體、自我肯定團體、人際交流分析團體、酒鬼匿名會團體等等。自我肯定團體乃是利用例如角色扮演的的方法，教導人們以自我肯定的方式來適應生活上所道遇的種種問題，例如拒絕別人無理的要求、要求別人改變不當的行為等等，而不是用攻擊型或自我否定來應付這些問題。至於人際交流分析團體則是教導人們如何與他人溝通。這類團體協助分析並改變人生的角色，使人能更自信、更適應生活壓力。此外社會支援對於應付生活壓力是非常重要的，有朋友、親戚可傾訴的人在面對生活壓力上會更有韌性。

≠食物、營養及規律的運動，是調適生活壓力的第二種方法。

∠人體機能的方法一包括按摩、推拿、指壓。

▽生理回饋法一生理回饋法是用一根線將病人連接在儀器上，在儀器的螢光幕上可顯示病人的血壓、心跳、手指溫度等等。然後教導病人放鬆的方法，使病人自己能控制心跳血壓趨於平穩正常。

2.在認知上

個人對整件事的看法會影響個人的情緒反應，一念之間往往有悲喜兩種不同的結果。因此，不要為小事焦慮。世上沒什麼大不了的事，若無法逃避也不能對抗，就把心情放鬆吧。凡事盡力而為，對環境中可改變的事則改變，無法改變的事則改變自己的看法。如此將有助於我們生活得更進取、更達觀、更灑脫。(呂勝瑛，1987)

6-3.5 危機管理

在我們所面臨的每一種危機裡，往往會出現我們可藉之獲得再生、再次體認出我們個人的自我，或藉著此種變動以助我們得到更完全的成長及滿足的種種機會。中文對「危機」字義解釋是由兩個對等的字義組合成的：一個是「危險」，另一個是「機會」。

我們都知道危機中存有危險性，因為它呈現出來的是異於正常的情況，但我們忽略了危機中也存在了促進成長和改變的機會。從不安全感中，從我們面對危機與未來事物所經驗到的痛苦與鬱悶中，我們可以滋生出新的勇氣與生命力。我們可以以一種新的力量重新面對世界。個人危機的產生可能源自人類生活圈內的基本狀態——出生、成年、結婚、育子、年老和死亡等。當我們心理的平衡現象有變動時，這類危機亦會出現。離婚、身份上的改變、事業的更迭、以及自一個社區遷到另一個社區等——這些發展皆可能造成個人心理上的危機，使我們懷疑起自身的假設狀態。我們的假設狀態乃是我們觀照世界及我們自身與其關係的一種方法，它是我們所深信或設定的一種狀況，也是我們透過自身主觀的覺察力去觀察外界事實的一種方法。如果我們了解如何去面對艱難的危機，了解如何訂出策略來克服正常的生活危機，那麼我們對於即將面臨的全面危機必定能應付自如，臨危不亂。

規劃解決危機的模式：

€決定危機影響力的並不是危機的本身，而是我們對它的態度。當面臨危機時，我們往往透過自身的心理透視鏡，去過濾塑造危機形式的外在事件。事實上，問題的關鍵並不是我們所看到的一切，而是我們如何去觀照我們所看到的一切。

€每個人都具有不同的潛在危機，某個人的危機對另外一個人而言可能只是一個問題而已。自我意識較強的人往往比一般較為鬆散的人更具有解決危機的能力。我們經歷了越多的危機，我們越能對應它。

∠我們應學習分辨危機的類型。例如，受外在事物的打擊而產生的觸媒反應式的危機，其來臨是突然的，也可能不知來自何處，如突然被老闆解雇。另一種是由內在因素引發的自我意識體認的危機。它雖然也是突發性的，但通常已經存在一段時間，我們可能知道某事不對勁，但卻拖延逃避，直到現狀無法維持才承認危機的存在。

▽當我們同時面對多項危機時，要將他們分開來分析，一一解決。原則是先處理重大的危機，有時候危機之間是有相關性的，大的危機解決了，其他的危機也不成為問題了。因此，

要在多種危機中選擇何者為重大的危機，則必須先去探求什麼是我們最需要的。

㊟不要惶恐。惶恐往往是我們遭遇危機的第一個反應。但是如果危機來時我們知道自身會出現何種焦慮徵兆的話，則我們便可以適當的控制此種惶恐心理。因此，我們只要知道應對未來作何種心理上的準備，便知道如何去對付危機了。同時利用與同伴的關係，知道自己不是孤立的亦很有幫助。

㊟發掘危機中的問題。在危機中往往有一個明顯的問題擺在我們眼前，如果我們能研判出它是什麼，將對我們應該採取的方向有所啟發。

㊟涉身危機之中。為了能夠真正了解危機的本質，並從中獲得成長，我們必須去面對危機，不規避、不扭曲它。

㊟不遽下判斷或尋求即時的解答。在遇到打擊時，知覺力往往因為焦慮而有偏差，因此在這段時間內輕率下決定乃是不智之舉。

㊟設法找一個關心你又肯聽你傾訴的人。與他人談談多少可以疏散內心的焦慮，澄清內心的混亂和悲傷。由於他們能以較為客觀的態度去看你的情況，因此能提供你不同的觀點，你可以從其他人處理自身危機的方法上得到一些可借鏡的線索。

㊟嘗試新的方法。即準備變換生活模式。有意識的努力於改變，不僅可使我們解決危機，同時能帶給我們新的信心及新的自我感。倘若我們勇於面對當前的危機，並努力去挖掘拓展我們內在自我的新方式，我們將可不斷的獲得成長。

危機是一個不斷淨化的過程，透過它，我們可以使自己展現的更完全。我們經得起痛苦的考驗才能變得爐火純青。事實上我們不僅在他人身處危機之中時才能真正了解他們，而且我們在自身處於危機之中時，亦更能認識自己。

6-3.6 學習管理

所謂「學習」說得更具體一點就是：自己決定人生的目標；自己找出組織的課題；手、腦和腳並用，來思考事情。

雖然，我們受到學校教育長期的熏陶，但是卻未能真正的學到「求學問」的態度，尤其是完全沒有學到以「知」為中心的思考訓練和過程；換言之，就是根本不知道思考是什麼，也不知道如何去思考。因此必須要先決定自己的學習態度和方法，正確的實行，才能真正有助於自我啟發。

正確的學習方法和態度往往是達成自我啟發的要件，簡單的說，學習的過程就是在自我啟發。因為在這個過程中我們會發現：是否適合自己？是否能令自己快樂？是否能配合自己的時間和金錢？而其中又以必須能令自己快樂，為自我啟發最重要的事。因為若能使自己在自我啟發的過程中獲得快樂，就會一直持續下去，直到完成自我啟發的目標，所以自我啟發應是一件快樂的是，可使人在追求「知」的過程中，豐富自己的人生。

反之，若存著「為了工作，必須要做」的心理才去自我啟發，將不會從學習的過程中獲得快樂。如此一來，除了浪費時間與精力外，更帶給自己無窮的痛苦與壓力，而導致自我啟發的中斷，甚至完全失敗。所以自我啟發是一件令自己快樂的事，何況這些學習的過程，主要是在休閒時間之內，所以不妨將自我啟發當成是休閒、娛樂、或遊戲來看。

因為除了知識的教育是從學校或書本得來的，其他的教育，如待人處事、應對進退等，都是從生活中學習。在生活中學習，不僅能夠培養「自己的能力」，更能培養出自主性、獨立性和個性。

人在一生中，若能竭盡全力的作自我啟發，則不論是誰，都可能成為具全面性的 TQ 人。而自我啟發，有各種不同的層面：

∈學習任何技藝：例如學習電腦。

≠充實知識：讓已經學得的知識更加嫻熟。

∠有智慧：能夠做既快又正確的感覺、洞察、判斷。

▽提高教養：不見得對工作有直接的幫助，卻能提高自己的教養。

Ⓡ學習生活方式：在短暫的人生中，學到一種有意義的生活方式。

(江振彰，1989)

要如何才能做到自我啟發呢？首先要先發掘自己的興趣，而了解自己的興趣，有時候並不是那麼容易，方法之一是廣泛的搜集各種資訊，從其中找出自己感興趣的事物，並進一步深入研究。

為了充分吸收及了解訊息，必須盡可能不斷閱讀各種國內外的報紙、雜誌和書籍，以開拓自己的視野。而要維持整個資訊管道的暢通，其費用是很大的，但是為了能迅速獲得訊息，擴大知識領域以充實自己，這是筆不能省的開支。此外要有耐性以徹底蒐集資訊，假如每當一種資訊告一段落，甚至有結論出來時，就認為可以停止蒐集這個領域的資訊，這對自己將會是一項損失，也會使自我啟發因而中斷。有時在蒐集的過程中會出現一些意想不到的阻礙，此時若無耐性去克服障礙，將不能夠從容得到正確的資訊，要再開始蒐集也會更困難。

總而言之，自我啟發在人的一生中可說是重要而必須做的事。人生在世短短幾十年，混混沌沌、糊糊塗塗是一生，清清明明且讓自己發揮潛能，快樂過自己所願的生活也是一生，何不讓自己朝著理想的目標邁進，活到老，學到老，使自己常保快樂、年輕的心境。

6-4 身後的規劃

來如春夢幾多時，去似朝雲無覓處。

所謂「浮生雖多途，趨死惟一軌」。人，自一出生，便邁向死亡的終點。人身肉體的消失，不分男女；人生的寂寥，亦無分古今；人世間的滄桑，更是無分中外。正因為人之有死的事實存在，因此，坦然地面對人生的終點站，才能或多或少的獲得內心的平靜，並真正體驗生命的尊嚴。

6-4.1 身心準備

「人生不滿百，常懷千歲憂」是一般人的通病，而垂暮之年，縱然是夕陽無限好，然而，因時近黃昏，都有來日無多之焦慮，倘若只是亂無頭緒的感到焦躁不安，而無知愚昧的窮緊張，充其量只是使衰弱的身心，多遭受一些摧殘與打擊罷了，並無濟於事。

生死交替，是人生無法避免的問題，上智者會選擇自己能接受的認知與解釋的方式來度過邁向人生終點站的過程，即使是凡人亦應對存殘有一番自己見解。

對生死的認知，理性與否並非關鍵，重點是，必須有助於維護生命的尊嚴並能減少內心

的恐懼，盡可能的使自己在歡愉的狀況中面對死亡的來臨。因為擇己所愛的方式接受死亡觀，就應該為所受著迷，甚而迷信亦無妨，因為，「迷」是篤信，更是力行，如此，才能尋到永生的真理，更能超越死亡，以至於能夠「多少生死事，俱付笑談中」。

6-4.2 視死之心態

無可諱言的是，生命於垂暮病危之際，總會心有不甘、情不願的悲憤。人之所以戀生懼死，乃因一旦死亡，壯志未申，情何以堪呢？更何況死亡之後是好是歹，上天堂或者入地獄，根本無法預知，特別是身體垂危階段，自病發至死亡，將經歷震驚、否認、憤怒、沮喪到認知的過程，然而，這也不過是一般人的情形。事實上，不同的個體，不同的成因，經歷則大不相同，不過，最終仍須向死神投降。一般說來，凡人視死的心態可概別為四大類：

一、恐懼

1.貪戀生命

貪生怕死，不僅是生物的本能，更是人之常情。儘管在人生的過程中，多數人總必須經歷生老病死，遭遇艱難苦恨，然而，人都只能活一次，一旦死亡，則一切皆付之一炬，或是長埋地下，黃泉茫茫，獨行踽踽，真是不堪想像，故而，常人總諱言「死」字，甚有俗諺「好死不如歹活」，足見一般人求生畏死之心。

2.恐怖死狀

人死，則肢體僵硬，臉色轉青，閉目張嘴，冰冷陰森，尤以臨死之際，永別的淒愴，更令人感同身受，畏死之心油然而生。

3.鬼魅作祟

世俗傳說或是稗官野史中的描述，都說人死為鬼，形狀駭人，行蹤飄忽，並且會乍現作祟，令人無從預防，更使人心生害怕、毛骨悚然之恐懼。

4.幽冥異路

在繁忙喧鬧的人世間，死亡是莫可奈何之事，更是一大突變。幽冥異路，不知魂歸何處？所謂「黃泉無客店，今夜宿誰家？」，孤伶伶的飄蕩，天堂難升，地獄易淪。有謂「不知將白首，何處入黃泉」，更是令人懼怕死去。

二、輕率

老子曰「有生之氣，有形之狀，盡幻也。造化之所使，陰陽之所雙者，謂之生，謂之死」。換言之，生與死，皆為一「變」；變，是剎那間之幻象而已。因此，將死視為必經的歷程，自出生爾後，便不停地趨向死亡之境，而認為死是無足輕重之事。

三、曠達

李白謂「夫天地者，萬物之逆旅，光陰者，百代之過客。而浮生若夢，爲歡幾何？古人秉燭夜遊，良有以也。」，以爲人生短暫，宜及時行樂。這種看透虛空的曠達態度，或可減輕面對生、死的壓力與威脅，而活得輕鬆自在，唯易流於得過且過，與世浮沈，甚至醉生夢死之消極境界。

四、重義

人皆求生，亦需一死，然而，人是社會的動物，尤以深處危急存亡之秋，對於生存的意義，價值的判斷，人格的維護等等，孰重孰輕？更需立下慎重的衡量，以明心智，而義不辭難。孟子說：「生，亦我所欲也，義，亦我所欲也，二者不可兼得，捨生而取義也。」當生與死不可得而兼之時，能取義而不避患、不苟生，才是死有重於泰山之謂也。古今中外的歷史上，爲國家、爲民族、爲大節，而成就可歌可泣之事跡、樹立後世之風範者，例如宋末文天祥，便是重義輕生者。

上述四種面對死亡的態度中，恐懼是無益于生存之道的，大可不必；輕率，則欠思慮，容易暴殄生命不珍惜所有；曠達，則樂以忘形，易生頹廢；重義，則是權衡輕重，不虧大節者。

6-4.3 慧心頓悟

千古艱難唯一死，慷慨赴死易，從容就義難。割捨不下是一回事，由不得已身又是一回事。若不及早建立對死亡的認知，當「風平浪靜中見人生之真境；味淡聲稀處視心性之本然」時，必定會手足無措，苦惱不已，是以，應該學習「達人知命」之道來突破困境。

儒家將壽夭視爲「命」，故雲「死生由命，富貴在天」，又謂「未之生、焉知死」。莊子說：「萬物一腐、死生同狀」，人在面對死亡時要「安時而處順，哀樂不能入」，是以妻亡仍可鼓盆而歌。

佛教視死亡爲「諸苦解脫，輪回往生」；天主教認爲「義人之死，是生命的開始」；基督教則以爲死是蒙主之榮召，回歸塵土，悔改的人都可以進入天堂。

曹操曰：「對酒當歌，人生幾何，譬如朝露，共日苦多」；明朝悟空大師謂：「金也空、銀也空，死後何曾在手中；權也空、名也空，轉眼荒郊土一封」。

以上這種種以淡泊、無慾爲立論根據的說法，是無所求而無所懼，當利祿之心已除，忘卻形骸之際，並將所貪所戀減至最低之時，生死的恐懼，名利的得失，就不至於令人眷戀不已了。人唯有飄逸的像雲朵、像清風般，才能不受制於死亡。

6-4.4 妥善安排身後事

對於死亡的問題可以看得淡、想得開，然而，卻不能不有所安排。倘若己身之死去，爲家人或周遭友人帶來困惑、糾紛與遺憾，則非智者所應爲了。人死了，財產應該如何分配？心願如何才能達成？都應該本著親情、倫理與法律，在瀕臨死亡之際，應該有所交代，縱使

生命不得不凋零消逝，但是，因有事功或遺愛存於人間，逝者將沒有遺憾。爲了達成悲槍中有敬仰，惠澤中有感懷，己身的心願需依賴遺言來表白；餘生要有尊嚴，則需仰賴「善終關懷」來貫徹，茲將遺意的表白與善終的關懷說明如下：

一、遺意的表白

當己身能走的灑脫而毫無罣礙之時，或可傳爲美談，然而，亡者卻不能不負責任。遺言，倘若沒有經由文字與法定程式的安排，則易生糾紛，例如：許多國家民法規定，遺囑應依下列方式之一爲之：(一)自書遺囑；(二)公證遺囑；(三)密封遺囑；(四)代筆遺囑；(五)口授遺囑。

年長者或可安享高壽，然而，欲寫遺囑，備而不用又何妨呢？因此，關於遺意之表達，可視己身的身份，概分爲，1.對國事、家事、配偶、子女與親人表達出期許與心願；2.財富的分配，親屬、子女、親友各有饋贈，並明訂比例，可有蘊藏勵孝、嘉惠社教之功能；3.葬儀方式之要求，不僅應能與己身之宗教信仰配合，更能免除後代子孫之困擾。

二、善終的關懷

中國人認爲無疾而終，是人生中難得的福份。然而，在醫學昌明的今日，醫學的主旨雖在於挽救生命，可是，有時卻反而傷及人的尊嚴。

對於沒有痊癒生機的肉體，何妨將無助、痛苦的過程縮短呢？對於數日待往生的人，則或可給予信仰宗教的選擇。凡悔改者皆應得到寬恕，再加上更多的溫馨關懷，情緒上的支援，以及心願的達成等等，都是給予尊嚴的方式。相對的，隱瞞，不僅對當事人是一種不人道的行爲，對其家人而言，更是沈痛的重複施予。

此外，政府機構也可以適時的介入，例如：提供諮商、居家照顧、醫療費用的補助等等。而頗受爭議的安樂死方式，似乎可採用西方國家制訂之生存意願書(Living Will)的方式，使瀕臨死亡者能減少痛苦，得到更多的尊嚴。

6-4.5 尊嚴的肯定

衰老、死亡其實是一種自然的現象，有生就有死。憂慮者說，等待死亡，則嫌太過消極。人其實可以愚昧的在淒風苦雨中等待死亡迫近的煎熬，當然也就可以運用 TQ 智慧解惑以忘憂、濟世尋永朽。欲灑脫去世嘉惠後代，關鍵在於，人是否有信念來戰勝自我對死亡的恐懼，並能夠以一種利他的生活方式來施惠他人。

本章以“應用 TQ 以拯救並提升自我”為題，根據現代社會競爭的特點，提出了將 TQ 應用於日常生活中，希望對你有參考作用。它們分別是：

- 1.應用 SQ、ε Q 突破困境：一切從自救開始；
- 2.善用 CQ 激活大腦：改變命運始於絕妙的思考；
- 3.應用 IQ 制定目標：找到人生最佳的突破點；
- 4.巧用 SQ、IQ 獵取機遇：閃電般抓住迎面而來的機遇；
- 5.善用 XQ 控制時間：把分分秒秒都變成財富；
- 6.應用 SQ、PQ 根除弱點：切勿讓壞習性緊緊纏身；
- 7.應用 EQ 調整心態：力戒變成情緒的俘虜；
- 8.應用 GQ 善於溝通：確保人際關係順暢；
- 9.應用 XQ 敢於行動：等待將導致必然的失望。

這幾種智商的應用是一個 TQ 完整的行為過程，對於任何一個渴望拯救並提升自我的人，都是大有幫助的。應該講，一個人的 TQ 有高有低，最可悲的是無 TQ。假如你能應用 TQ 其中的一、兩種智商以全面突破，那麼你遲早會是一個高 TQ 的人。

7-1 應用 SQ 與ε Q 突破困境

一個高 TQ 的人首先要有藉心靈轉移(SQ)並突破困難(ε Q)的想法，這樣才能戰勝自卑，徹底改變命運。的確，在拯救自我的過程中，完全不必為自卑而徬徨，只要把握好自己，克服危機的路就在腳下。

7-1.1 自救及提升自我是最有效的手段

自救 SQ 完全能夠取代朋友、金錢和門第帶來的幫助。它比人性中別的品質能戰勝更多的障礙，克服更大的困難，成就更大的事業，完成更多的發明。敢於自救、不懼困難、在障礙面前毫不猶豫、對自己的辦事能力有足夠信心的人---就是一個能成大事的人。

世上的每個人，只有當他感到所有外部的幫助都已被切斷之後，他才會盡最大的努力，充分發揮出自己的ε Q 潛能，以最堅韌不拔的毅力去奮鬥，因為主宰命運沈浮的只能是他自己的努力，他必須學會自救，否則生命之舟就會沈沒。

被迫完全依靠自己、絕沒有任何外部援助的處境是最有意義的，它能激發出一個人最大的ε

Q 潛能，讓人全力以赴。當人們身處非常緊要的關頭，如陷身於一場火災或別的什麼災難之中時，會激發出當事人做夢都沒想到過的一股力量。危急關頭，不知從哪兒來的力量為他解了圍。危機消除之後，他覺得自己成了巨人，完成了在此之前根本無力做成的事情。當人們的生命危在旦夕，如被困在出了事故、隨時會著火的車子裡，或者乘坐的船即將沈沒時，必須當機立斷，採取措施，以求渡過難關，脫離險境。

當人類不必為滿足自身需要去努力自救時，往往就失去了前進的動力。擺脫貧困一直是促使人類前進的驅動器，而需要則是驅使人類從野蠻狀態進入高級文明的真正動力。

另外重大危機總是能開掘出深藏在我們身上的自救意識與潛能，而平時那些巨大的能力則是潛伏著的。只有在危急關頭，這些潛能才會爆發出來，因為平時我們都不曾深入到自己的內心中去尋獲它。有一個男孩告訴他爸爸，他看見過一隻土撥鼠上樹。他爸爸說那絕不可能，因為土撥鼠是不會爬樹的。男孩堅持說，有一隻狗站在土撥鼠和它的洞穴之間，於是它就很快爬到樹上去了，因為它別無選擇。

為什麼我們在生活中做成了很多“不可能”的事情？有時是因為我們不得不這樣做。

自救完全能夠取代朋友、金錢和門第帶來的幫助。它比人性中別的品質能戰勝更多的障礙，克服更大的困難，成就更大的事業，完成更多的發明。

敢於自救、不懼困難、在障礙面前毫不猶豫、對自己的辦事能力有足夠信心的人---就是一個能成大事的人。

很多人一生毫無建樹的原因就是因為他們害怕做事，缺乏信心。他們不敢有自己的想法，不敢爭取主動。他們總是謹小慎微，不與別人發生衝突。他們在發表意見之前總是要先弄清楚別人的立場，看別人是否贊同他們，這樣一來，他們的觀點就僅僅是別人觀點的修訂版而已。

愛真實的東西是人的天性。同樣，人的天性也愛那些有主見並敢於發表主見，有信仰並敢於實踐信仰，有信心並敢於依靠信心的人。

我們鄙視畏頭畏尾，不敢表達自己觀點的人，他們總是擔心會與別人的觀點相左，總是擔心會冒犯別人。我們尊敬並願意效仿的人應該志氣高大，目光遠大，勇於挺身而出，不畏人言，有強烈的責任心。他不會因為不被人理解而心灰意冷，因為他知道，只有目光遠大的人才能看見的目標，而他周圍的大多數人都目光短淺，對他的目標視而不見。

要相信你來到這個世界上是帶有目的的，是為了造就你自己，是為了幫助別人，是為了扮演一個別人替代不了的角色。而要成就我們自己，在很大程度上是難依靠別人的。另外，救助他人，也是自救的一種高明策略與方針。

生活中經常有一些這樣的片段：兩個本來是對手的人，其中一方發生困難後反而會得到另一方的救助，爾後兩人成了親密的朋友。對手之間尚且如此，更何況大多數人還是我們的朋友，因此，保持一顆同情心至關重要。救人一時之急，會得到他人一世感激，何樂而不為？

當然，救助或幫助他人是要暫時付出代價的，但是如果從長遠利益來看，這點個人利益的犧牲是微不足道的。

比如我們今天熟知的微軟公司，他們在競爭與合作這方面就高人一籌。當年微軟和蘋果爭雄時，因為微軟公司的“兼容”，允許各大電腦廠商使用自己的操作系統而使自己迅速發展壯大為世界軟體業巨頭，相反，蘋果的不兼容則使自己的路越走越窄，以至於倒閉。

俗話說“與人方便，與己方便”，今天你投別人以桃，他可能不會馬上報之以李，但他會記住你的好處，也許會在你不如意時給你以回報。退一萬步來說，你好心幫助別人，他即使不會報答你的厚愛，但有一點可以肯定，他日後不會做於你不利的的事情。如果大家都不做不利於你的事情，這不也是一種極大的幫助嗎？

7-1.2 敢於做自己的對手

我們應該隨時對自己已存在的危機提出新的挑戰。今天的我們要超越昨天我們所做的一切。我們要盡我們最大的能力去爬今天的高山。明天我們要爬上比今天還要高的山。超越別人的事業並不重要，超越自己已有的事業才是首要的。只有這樣。我們才能最終戰勝挫折，才能在“挫折----克服危機----再挫折----再克服危機”的成功模式中不斷壯大成長。

我們知道，在克服危機的旅途上，我們不僅時間受到外界的壓力，而且還時時受到自身的挑戰。自身是阻擋我們成功的最大“敵人”，這一敵人需要靠我們自己去克服，因此，我們要敢於做自己的對手，戰勝自己，才能拯救自己。

首先，我們要在心理上做自己的對手，我們要有信心，要自信地從失敗中走出來。有了必勝的信心，才會有克服危機的可能。

其次，我們應該對已有危機提出新的挑戰。今天的我們要超越昨天我們所做的一切。我們要盡我們最大的能力去爬今天的高山。明天我們要爬得比今天還要高。超越別人的事業並不重要，超越自己已有的事業才是首要的。

我們應該時時以自己為對手，戰勝自己，面對自己。就前面所講到的，我們要為自己創立一定的危機或挫折情境，這樣，才能使自己強大起來，永遠立於不敗之地。

著名成功學家魏特利的朋友科林講述自己的親身經歷：“若干年前，我實現了人生理想：建築事業蒸蒸日上，有舒適的住宅，兩輛新車，還有一艘帆船，婚姻美滿，應有盡有。

“突然，股票市場崩潰，一夜之間蓋的房子無人問津。要償付沈重的利息，幾個月就耗盡了儲蓄。情況壞到不能再壞的時候，太太說要離婚。

“不知今後如何是好，我決定‘揚帆駛向夕陽’，沿海岸從康涅狄格州南下佛羅里達州。可是到達新澤西州海岸之後，我竟然轉向東航行，直奔大海。幾小時後，我靠著欄杆，‘讓海水吞我該多容易。’我心想。

“突然間，船被大浪拖高再急墜。我失去平衡，幸好抓住欄杆，但兩隻腳已浸在冰冷的海水裡。我勉強爬回船上，嚇壞了，心想：‘是怎麼回事？我可不想死。’從那時起，我知道自己必須振作，才能渡過難關。舊日生活已去，必須重新生活才行。”

我們真能做點什麼助自己渡過難關嗎？我們是能幫助自己走出人生低潮的。TQ 教給你九種克服懼怕困境心理和擺脫困境的方法：

1.大哭一場

專家都說傷心一陣子很有作用。這並不可恥，流眼淚不僅是傷心的表現，而且是悲哀或感情的發洩。即使悲痛在傷心事發生後一段時間才顯露出來，也沒有關係，只要能發洩就行。

2.參加輔導團體

一旦決定“要好好過日子”，就要找個傾訴對象，跟過來人談談也許最有幫助。

3.閱讀

初期的震盪過後，一旦重新集中心神開始閱讀。閱讀書刊——尤其是教你自助自療的書籍——能予你啟發，使你放鬆。

4.許多人把遭遇不幸之後的平復過程逐一記載下來，從中獲得撫慰。此法甚至可以產生自療作用。

5.安排活動

要想到人生中還有你所期盼的事；這樣想可以增強你勇往直前、建功立業的信心。不妨現在就決定你拖延已久的旅行日期。

6.學習新技能

到社區學院去選一門新課，找點新嗜好，可以學打球。你可以藉新技能加以充實，以有個異與往昔的人生。

7.獎勵自己

在極端痛苦的時刻，哪怕是最簡單的日常事務——起床、洗澡、做點東西吃——似乎都很難。應把完成每一項工作(不論多麼微不足道)都視為成就，獎勵自己。

8.活動

體力活動的療效特別顯著。有個中年女性在 21 歲的兒子自殺後便心神紊亂，無心做事。她聽朋友之勸參加了爵士樂運動班。後來，她說：“那只是跟著音樂伸展，身子舒服些，心情也好多了。”運動能使你拋開煩惱，讓你腳踏實地地感受自己在做什麼。

9. 莫再沉溺

有許多人挨過了創痛期之後，最終會感到必須有所作為，也許是創設有關組織，或寫書，或是參與促請公眾關注的活動。在這個過程中會發現，幫助他人是有效的自療方法。

人人都想克服危機。每一個人都想獲得一些最美好的事物。沒有人會喜歡巴結別人，過平庸的生活。也沒有人喜歡自己被迫進入某種情況。

我們已經從失敗中慢慢走出來，我們已經感覺失敗並不可怕，失敗可以戰勝。但我們現在還缺乏什麼呢？我們還缺乏從廢墟中重建羅馬的勇氣和信心，只有具備了這兩樣，我們才能最終戰勝挫折，實現“挫折”——克服危機——再挫折——再克服危機“的成功模式。

7-1.3 成功=嘗試+嘗試+再嘗試

成功=不斷努力+適當休息+少說廢話

每當你遭受挫折時便放棄，不再努力了，那麼你就絕不會勝利。失敗者總是說：“你要是嘗試失敗的話，就退卻、停止、放棄、逃跑吧！你不過是個無名小輩。”千萬不要聽信這種勸言。拯救自己的人對此從來不加理會，他們在失敗時總會再去嘗試。他們會對自己說：“這是一條難以成功的道路，現在讓我再從另外一條路上去嘗試吧！”

每位想要拯救自己的人應該相信這樣一個公式：成功=嘗試+嘗試+再嘗試。為什麼？人一生會遇到很多問題，但是你是否遇到過這樣的問題：“如果去嘗試，後果將會怎樣？”這種想法本身就是與成功作對的一個敵人。這個成功的敵人總是讓我們去想：“如果我失敗了，那怎麼辦？我去試過了，但沒能成功會怎樣？”這種想法會使你放棄努力。

有一位戰勝了這個對手的人，他的故事一定會對你有所啟發。那是 1832 年，當時他失業了，這顯然使他很傷心，但他下決心要當政治家，當州議員，而糟糕的是他競選失敗了。在一年裡接連遭受二次打擊，這對他來說無疑是痛苦的。

他又開始著手自己開辦企業，可一年不到，這家企業又倒閉了，在以後的十幾年間，他不得不為償還企業倒閉時所欠的債務而到處奔波、歷盡磨難。

當他再一次決定參加競選州議員時，這次他成功了。他內心因此而萌發了一絲希望，認為自己的生活有了轉機：“可能我可以成功了！”1835 年，他訂婚了，但離結婚還差幾個月的時候，他未婚妻不幸去世。這對他精神上的打擊實在太大了，他心力交瘁，數月臥床不起。在 1838 年他覺得身體狀況良好時，決定競選州議會議員，他可又失敗了。1843 年，他又參

加競選美國國會議員，這次他仍然沒有成功。

要是你處在這種情況下會不會放棄努力？他雖然一次次地嘗試，但卻一次次地遭受失敗：企業倒閉、情人去世、競選失敗。要是你碰的到這一切，你會不會放棄——放棄這些對你來說很重要的事情？

他沒有放棄，他也沒有說：“要是失敗會怎樣？”1846年，他又一次參加競選國會議員，最後終於當選了。

兩年任期很過去了，他決定要爭取連任。他認為自己作為國會議員表現是出色的，相信選民會繼續擁舉他，他結果遺憾的是他落選了。

因為這次競選他賠一筆錢，所以他在申請當本州的土地官員時，州政府把他的申請退回來，上面指出，“做本州的土地官員要求有卓越的才能和超常的智力，你的申請未能滿足這些要求。

接連又是兩次失敗，然而，他並沒有服輸。1854年，他競選參議員，但失敗了；兩年後他競選美國總統提名，結果被對手擊敗；又過了兩年，他再一次競選參議員，還是失敗了。

這個人嘗試了11次可只成功了2次，要是你處在他這種境地，你會不會早就放棄了呢？

這個在9次失敗的基礎上贏得2次成功的人便是亞伯拉罕·林肯，他一直在尋找不斷的自我進步。而就在1860年，他當選為美國總統。

亞伯拉罕·林肯遇到過的敵人，其實你我都曾遇到過。林肯面對困難沒有退卻、沒有逃跑，他堅持著、奮鬥著。他壓根就沒有想過要放棄嘗試，他不願放棄努力。就像你我一樣，林肯也有自由選擇權。他可以畏縮不前，不過他沒有退卻。你我也可以同樣在困難面前不退卻。

每當你遭受挫折時便放棄，不再努力了，那麼你就絕不會勝利。失敗者總是說：“你要是嘗試失敗的話，就退卻、停止、放棄、逃跑吧！你不過是個無名小輩。”千萬不要聽信這種勸言。高TQ的人對此從來都不加理會，他們在失敗時總會再去嘗試。他們會對自己說：“這是一條難以成功的道路，現在讓我再從另一條路上去嘗試吧！”

克里蒙特·斯通曾告訴過我們一個成功的訣竅：每當你失敗時，再去嘗試，原諒自己的過失，用積極的人生觀激勵自己不斷進步！

此外，在談及不斷嘗試對成功的重要作用時，克里蒙特·斯通曾對其子女感嘆說：“我看到許多在年輕時極有才華的人，一生卻一直都是默默無聞，而他們豪無建樹的最大原因是他們在年輕時，不敢大膽嘗試，以至於所有的才華都被埋沒了。倘若這些人在年輕時，有人引導他們去嘗試一些他們應該做的，卻又不敢做的事，那麼這些人的才華便能得以發揮，他們生活將會變得更美好。所以，我希望你們在人生之路上無論遇到什麼難題，都不要放棄繼續嘗試的機會！”

要想實現成功的目標，我們必須每天都有一個清晰的開端。每天早晨不要對自己說：“我可能會在考驗中失敗，在工作中受挫。”不要這樣想！你應該這樣對自己說：“今天我可以

做好我力所能及的工作，昨天或者前天的失敗並沒有什麼關係。今天是嶄新的開端，讓我再來嘗試！”

1955 年，美國“國際銷售執行委員會”派遣 7 名代表前往亞太地區，克里蒙特·斯通是其中之一。在 11 月中旬的一個星期二，他在給澳洲墨爾本的一群商人演講中講了這樣一個故事：

麥克·萊特是吉弟卡片公司的老板，也是加拿大最年輕的企業家之一。他 6 歲時，某次參觀完博物館之後，就開始打算，看自己能不能畫幾幅畫來賣錢。他母親建議他把畫印在卡片上出售。由於他有一些與眾不同的構想，所以很快就走上了成功之路。

萊特在他母親的陪伴下，挨家挨戶去敲門，言簡意賅地說出要點：“嗨！我是麥克，萊特，我只打擾一下，我畫了一些卡片，請買幾張好嗎？這裡有很多張，請挑選你喜歡的，隨便給多少錢都可以。“他的卡片是手工繪在粉紅色、綠色或白色的紙上，上面有一年四季的風景。萊特每週工作六七小時，平均每張賣 7 角 5 分，一小時可以賣 25 張。

不久，萊特就發現自己需要幫手，他立刻請 10 位員工，大都是小畫家。他付給他們的費用是每張作 2 角 5 分。後來由於把業務擴展到郵購，所以萊特越來越忙碌。第一年做生意，萊特已經成了媒體上的名人，他上過許多著名的新聞媒體，他的名子幾乎是家喻戶曉。

萊特又別出心裁的點子，不在乎自己的年齡，再加上母親的鼓勵，小小年紀就有了自己的事業。你是否也有別具創意的好點子？果真如此，你還等什麼呢？

好點子不介意主人的年齡、性別、種族宗教或膚色，也不在乎主人怎樣運用它。只要你勇於將你的新點子付諸實施，保持積極進取的心態，你就一定會將其變成現實！

雖然我們有勇氣在困難面前不斷嘗試，但是在我們面對自己的靈感時卻可能感覺到一種膽怯。新點子找上我們之初，我們難免會有點害怕。也許它們顯得太新奇、太不實際，而害怕自己的好點子必然會阻礙我們的進取。當然，抱著一個新念頭邁出第一步是需要一點膽量的，但是造成光輝燦爛結果的通常也正是這種膽量。

7-2 善用 CQ 激活大腦：改變命運始於絕妙的思考

一個高 TQ 的人就是要改變命運的人。改變命運是一個人對自我的全面挑戰，當然這有賴於正確的思考。你的思考能力，是你惟一能完全控制的東西，你可以善用 CQ，或是以平庸的方式運用你的頭腦，但無論如何運用，它都會顯現一定的力量。一個人的思考能力越高，就越具有拯救自己的可能性。

7-2.1 成功源於正確的取捨

正確思考往往蘊含於取捨之間，因為不這樣做，就那樣做，是由一個人的思考力決定的。不少人看似素質很高，但他們因為難以捨棄眼前的蠅頭小利，而忽視了更長遠的目標。高 CQ 的人有時僅僅在於抓住了一兩次被別人忽視了的機遇，而機遇的獲取，關鍵在於你是否能夠在人生道路上進行果敢的取捨。

任何一個有意義的構想和計劃都是出自於思考，而且思考得越痛苦，收益就會越大。一個不善於思考難題的人，會遇到許多取捨不定的問題；相反，正確的思考之所以能發生巨大作用，可以決定一個人應該採取什麼樣的行動。高 CQ 的人都養成了勤於思考的習慣，善於發現問題，不讓問題成為人生的攔路虎。

我們可以先舉三個不同的運用 CQ 的例子：

古希臘的佛里幾亞國王葛第士以非常奇妙的方法，在戰車的軛上打一串結。他預言：誰能打開這個結，就可以征服亞洲。一直到公元前 334 年，還沒有一個人能夠將繩結打開。這時，亞歷山大率軍入侵小亞細亞，他來到葛第士繩結之前，不加考慮，便拔劍砍斷了繩結。後來，他果然一舉佔領了比希臘大 50 倍的波斯帝國。

一個孩子在山裡割草，被毒蛇咬傷了腳。孩子疼痛難忍，而醫院在遠處的小鎮上。孩子毫不猶豫地用鐮刀割斷受傷的腳趾，然後，忍著巨痛艱難地走到醫院。雖然缺少了一個腳趾，但孩子卻以短暫的疼痛保住了自己的生命。

一位朋友到一家餐廳館應徵做鐘點工。老板問：在人群密集的餐廳裡，如果你發現手上拖盤不穩，即將跌落，該怎麼辦？許多應徵者都答非所問。朋友答到：如果四周都是客人，我就要盡全力把拖盤倒向自己。最後，他被雇用了。

那麼，前面三個例子體現了怎樣的運用 CQ 的方式呢？亞歷山大果斷地劍砍繩結，說明他捨棄了傳統的思維方式；小孩子果斷地捨棄腳趾，以短痛換取了生命；服務員果斷地把即將傾倒的拖盤投向自己，才保證了顧客的利益。在某個特定的時刻，你只有敢於捨棄，才有機會獲取更多長遠的利益。即使遭受難以避免的挫折，你也要選擇最佳的失敗方式。

正確 CQ 思考往往蘊含於取捨之間，因為不這樣做，就那樣做，是由一個人的思考力決定的。不少人看似素質很高，但他們因為難以捨棄眼前的蠅頭小利，而忽視了更長遠的目標。高 TQ 的人有時僅僅在抓住了一兩次被別人忽視了的機遇，而機遇的獲取，關鍵在於你是否能夠在人生道路上進行果敢的取捨。請記住，只有敢於取捨，才是高 TQ 的表現。

所有計劃、目標和成就，都是思考的產物。你的思考能力，是你惟一能完全控制的東西，你可以用 TQ，或是以愚蠢的方式運用你的思想，但無論如何運用它，它都會顯現出一定的力量。

沒有正確的思考，是不會克服舊習的，如果你不學習 CQ 正確的思考，是絕對防止不了挫折的。

人性中普遍存在著防止正確思考 CQ 的絆腳石，這就是輕信別人！正確思考 CQ 者的腦子裡永遠有一個問號，你必須質疑企圖影響正確思考的每一個人和每一件事，看清別人的優勢，挑戰自己的劣勢。

在克服自身劣勢的過程中，如果你是一位正確的思考者，則你就是你情緒的主人而非奴隸。你不應給予任何人控制你思想的機會，你必須拒絕錯誤的傾向。一般人開始時，會拒絕某一項不正確的觀念，但後來因為受到家人、朋友或同事的影響而改變初衷，進而接受此一觀念。

一般人往往會接受那些一再出現在腦海中的觀念。作為一位正確 CQ 的思考者，你可以充分利用此一人性特質，使你今天所思考的到了明天仍然反覆出現。當然，也是拯救並提升自我的過程。

7-2.2 善動腦筋去突破思維死角

很難想像，一個不能正確思考自我的人——尤其是遭遇各種挫敗以後，還不能通過正確思考的方式，發現並克服自我危機的人，會有一個成功人生。快刀斬亂麻，人們常常用來比喻做事乾脆利落。表面看來，道理人人皆知。許多時候，人們就是囿於舊套，在習慣的模式中苦苦尋覓。

一個高 TQ 的人應是一個正確思考的人。美國著名行為學家皮魯克斯在《拯救自己從思考開始》一書中寫道：“依靠別人的賜予，是無濟於事的；只有自己開動腦筋，才能拯救自己的行為。因為，在某種意義上說腦力決定一個人的命運。”

佛瑞迪當時只有 16 歲，在暑假將臨的時候，他對爸爸說：“爸，我不要整個夏天都向你伸手要錢，我要找個工作。”

父親從震驚中恢復過來之後對佛瑞迪說：“好啊，佛瑞迪，我會想辦法給你找個工作，但是恐怕不容易，現在正是人浮於事的時後。”

“你沒有弄清我的意思，我並不是要您給我找個工作。我要自己來找。還有，請不要那麼消極。雖然現在人浮於事，我還是可以找個工作。有些人總是可以找到工作的。”

“哪些人？”父親帶著懷疑問。

“那些會動腦筋的人”兒子回答說。

佛瑞迪在“事求人”廣告欄上仔細尋找，找到了一個很適合他專長的工作，廣告上說找工作的人要在第二天早上 8 點鐘到達 42 街一個地方。佛瑞迪並沒有等到 8 點鐘，而在 7 點 45 分就到了那兒。可他看到已有 20 個男孩排在那裡，他只是隊伍中的第 21 名。

怎樣才能引起特別注意而競爭成功呢？這是他的問題，他應該怎樣處理這個問題？根據佛瑞迪所說，只有一件事可做——動腦筋思考。因此他進入了那最令人痛苦也是最令人快樂的程序——思考。在真正思考的時候，總是會想出辦法的，佛瑞迪就想出了一個辦法。他拿出一張紙，在上面寫了一些東西，然後摺得整整齊齊，走向秘書小姐，恭敬地對她說：“小姐，請你馬上把這張紙條轉交給你的老板，這非常重要。”

她是一名老手，如果他是個普通的男孩，她就可能會說：“算了吧，小伙子。你回到隊伍的第 21 個位子上等吧。”但是他不是普通的男孩，她直覺感到，他散發出一種自信的氣質。她把紙條收下。

“好阿！”她說，“讓我來看看這張紙條。”她看了不禁微笑了起來。她立刻站起來，走進老板的辦公室，把紙條放在老板的桌上，老板看了也大聲笑了起來，因為紙條上寫著：“先生，我排在隊伍中第 21 位，在你沒有看到我之前，請不要做決定。

他是不是得到了工作？他當然得到了工作，因為他很早就學會了動腦筋。一個會動腦筋思考的人總能掌握住問題，有能夠解決它。

處於第 21 的位置，是沒有什麼優勢可言的，但動腦筋的結果卻使他戰勝了佔據有利地位的對手。

正確的 CQ 思考深受好幾項成功原則的影響：明確目標、迅速做決定以及積極的心態。它對注意力控制也有相當大的影響，而這一項成功原則，將會使你更專心地為成功而努力，

很難想像，一個不能正確思考自我的人——尤其是遭遇各種挫折以後，還不能通過正確思考的方式，發現並克服自我危機的人，面對的會是成功的人生。

最後分享一個關於“思維死角”的故事：

一個教授向一群學生出這麼一道考題：一個聾啞人到五金商店去買釘子，先把左手做持釘狀，捏著兩手指放在櫃檯，然後右手做捶打狀。售貨員先遞過一把錘子，聾啞顧客搖了搖頭，指了指做持釘狀的兩手指。這回售貨員終於拿對了。這時後有來一位盲人顧客-----

“同學們，你們能否想像一下，盲人將如何用最簡單的方式買到一把剪子？”教授這樣問道。

“噢，很簡單，只要伸出兩個指頭模仿剪子剪布的模樣就可以的。”一個學生答完，全班表示同意。

教授說：“其實盲人可以開口說一聲就行了。記住：一個人進入思維死角，智力就會在常識之下。”

快刀斬亂麻，人們常常用來比喻做事乾脆。表面看來，道理人人皆知。許多時候，人們就是囿於舊套，在習慣的模式中苦苦尋覓。習慣也是一種障礙，正如教授前邊所舉的一個例子，目的就是使學生

們的思維不要限於固有的方式。

7-2.3 心想才能事成

人們總是認為，衡量一個人智商水平的高低，要看他能否解決複雜的問題，能否在分析、

推理或計算等方面達到一定水平，能否迅速地解答出抽象的數學方程式，等等。其實，除了這種邏輯思維之外，你要主宰自己，你還需要培養另一種嶄新的思維方式——想像成功。

一個高 TQ 的人相信：“心想事成！”此話一點也不假，思考中若帶有堅定的目標和不屈不撓的決心，其力量之大真如排山倒海，勢不可擋。尤其當你有一股深切的渴望，要把行動目標和決心轉化為財富或其他實質的目標時。

你就是你所想的那樣的人。你的思想決定於你的心態是積極的，還是消極的。

為了進行正確的 CQ 思考，你必須拋棄對任何事情無所謂的心態，你必須運用推理的方法。討論推理或正確思考的科學叫做邏輯學。即使在日常生活中，人們也不可避免地運用到邏輯學推理，這樣才能幫助你學會正確 CQ 思考。你可以從書本上學習邏輯學，特別是從論述這門學科的專著上學。這種專著有：福萊施的《清理思想的技巧》，約翰遜的《你最著迷的聽者》，柯比的《邏輯學導論》，克拉克的《正確思考的技巧》等，這些書可能對你具有巨大的實際幫助。

人就像宇宙中無數的天體一樣，他們都在按照自己的軌跡不停地運轉，然而，對現實生活中的許多人來講，他們雖活於世，卻無法找到自己生活的軌跡。因為他們失去了人生的自我。他們只是按照別人的意願而生活，他們不能控制自己的思想與情感，他們無法把握自己人生的幸福，他們不能保持自己的健康，他們不能擁有自己的現實生活，他們長期處於一種充滿惰性的人生-----。這是許多人生活的第一大誤區。

亨利博士曾寫下了有警世意味的名句：“我是自己命運的主宰，我是自己靈魂的船長。”他想必是希望讓我們知道，我們是自己命運的主宰，也是自己靈魂的船長，因為我們有控制自己思想的能力。

他也一定想告訴我們，我們心中的信念會使我們的頭腦化為磁場，然後不明所以地牽引那些與之共鳴的人、情境和力量，親近我們。

然而，要主宰自己，首先就得摒棄一些人們習以為常的、甚至誤以為真的荒謬觀點。例如，人們總是認為，衡量一個人智商水平的高低，要看他能否解決複雜的問題，能否在閱讀、寫作或計算等方面達到一定水平，能否迅速地解答出抽象的數學方程式，等等。要主宰自己，你還需要培養一種嶄新的思維方式。這可能是一件很困難的事，因為社會中的許多其他因素有礙於個人去支配自己。

人類的通病，就是一般人對“不可能”一詞的習以為常。所有行不通的法則大家都耳熟能詳。所有做不來的事，也是無人不知、無人不曉。

成功只降臨在那些自覺會成功的人的身上。

失敗則降臨在滿不在乎、任由自己自覺會失敗的人的身上。

很多人都有的另一個弱點，就是以自己的成見來測度一切人、事、物。有些人會堅信他們無法思考致富，因為他們的思考習慣已沉浸在貧窮、缺乏、失敗和不如意之中，無法自拔。

7-2.4 冷靜判斷每一種可能性

很多人之所以失敗，常常是判斷的失敗，而不是行動的失敗。高 TQ 的人能在判斷上突破，就為他行為的成功做好了鋪墊。

盲目行事，是許多人之 TQ 低的關鍵。那些高 TQ 的人都是一個共同的良好習慣：在做事之前，一定要決策正確。沒有正確的決策，就等於已經走向了失敗！

決策決定行動的方向。那些高 TQ 的人，都是正確決策的操縱者。很顯然，拯救自己源自於正確的決策，正確的決策源自正確的判斷，正確的判斷源自於經驗，而經驗又源自於錯誤的判斷。人生中那些看似錯誤或痛苦的經驗，有時卻是最可保貴的財產。

在你綜觀全局，果斷決策的那一刻，你的人生便已經注定。

兩智相爭勇者勝，拯救自己的人之所以為拯救自己的人，乃在於他決策時的智慧與膽識，能夠排除錯誤之見。正確的判斷是拯救自己的人一個經常需要訓練的素養。為什麼呢？因為沒有正確的判斷，就會面臨更多的失敗和危急關頭。在失敗和危急關頭保持冷靜是很重要的。有人面對危難，狂躁發怒；拯救自己的人則能臨危不亂，沉著冷靜，理智地應對危局。在平常狀況下，大部分人都能控制自己，也能作正確的決定。但是，一旦事態緊急，他們就自亂腳步，而無法把持自己。

一位空軍飛行員說：“二次大戰期間，我獨自擔任 F6 潑婦型戰鬥機的駕駛。頭一次任務是轟炸，掃射東京灣。從航空母艦起飛後，一直保持高空飛行，然後再以俯衝的姿態滑落至目的地 300 英尺上空執行任務。

“然而，正當我以雷霆萬鈞的姿態俯衝時，飛機左翼被敵軍擊中，頓時翻轉過來，並急速下墜。

“我發現海洋竟然在我的頭頂。你知道是什麼東西救了我一命嗎？

“我接受訓練的期間，教官曾一再叮嚀說，在緊急狀況中要沉著應付，切勿輕舉妄動。飛機下墜時，我就只記得這麼一句話，因此，我沒有亂動，我只是靜靜地想，靜靜地等候把飛機拉起來的最佳時機和位置。最後，我果然幸運地脫險了。假如我當時順著本能的求生反應，未待最佳時機胡亂操作，必定會使飛機更下墜而葬身大海。”他再強調說，“一直到現在，我還記得教官那句話：‘不要輕舉妄動而自亂腳步；要冷靜地判斷，抓住最佳的反應時機。’

保持冷靜的頭腦首先要相信自己的頭腦，不要由於缺乏必須的力量，就否定一個可能的觀念或構想。反之，你要執著於偉大的，值得為之奮鬥的構想，一一克服各種難題。

要把不可能化為可能，我們要有人力、財力與物力。就算你全都沒有，還是可能一一弄到手的。只要你肯花全部時間和精力去開拓人力與財力的資源，那麼對你而言，幾乎沒有辦不到的事情。

有這樣一則小故事：

一個 16 歲的男孩，有一天當父親在一輛卡車下工作時，他突然發現千斤頂歪了，卡車落了下來。男孩眼見父親快被壓死，立即抓住檔泥板，把車子拉起來，讓他父親從車下爬了出來。這輛卡車有 1300 多公斤重。如果在平時，這個男孩根本拉不動這輛車。

這種事情很少有人經歷過，但大多數人都有過出乎自己意料的經歷。

任何時候，我們都應該記住，我們自己的潛能還遠遠沒有發揮。科學家告訴人們，平時使用的潛能充其量有只有我們全部潛能的 1/10。這話可能有點籠統，但有一點可以肯定：如果我們有較強的自信心的話，我們的表現會比現在更好。

拯救自己的人善於強化自己反覆判斷的習慣，從判斷的習慣中找到突破常規的辦法，又從辦法中找到新的創意。這樣他們就超出了一般人的正常判斷，很容易在智力上超過別人。因此，反覆判斷是一種智力遊戲，但這種遊戲並不是沒有用的，而是非常有用的，可以訓練你的判斷邏輯。

應該講高 TQ 的人判斷都是帶有個性化的，越是有個性化的判斷越是有價值的。很多人之所以失敗，常常是判斷的失敗，而不是行動的失敗。高 TQ 的人能在判斷上突破，就引導了他行為的成功。

判斷的形式是多種多樣的，但是從反面判斷尤為重要。我們通常提到兩種判斷的動力——建設性的判斷力和破壞性的判斷力。在這裡我們關注這樣一個問題：高 TQ 的人是如何運用這兩種判斷力的。

對潛意識來說，建設性的判斷力和破壞性的判斷力是沒有什麼兩樣的。我們經由判斷力傳輸給潛意識的資料，它都照單全收，依旨行事。不論是勇氣、信心，還是恐懼所驅使的動力，潛意識都隨時接收，轉化為事實。

推動工業巨輪的電力，如果用在建設性的方面，可以提供有益的服務；如果用在破壞性的方面，也可以終結生命。自我暗示的運作法則也是一樣，依賴你運用它的方式，以及你的理解力，來決定是引導你走向和平繁榮，還是有向失意落魄和死亡。

如果你對自己連接宇宙大智的能力抱持懷疑、恐懼和不信任，自我暗示就會奉行這個不信任的意念，你的潛意識就會遵循這個意念，將之轉化為實質的對應事物。

水能載舟，亦能覆舟。自我暗示的法則也是依你如何揚起“思想”的風帆，來決定是助你一臂之力，還是落井下石。

對於自己的否定行向，我們必需肯定正確使用之下的“否定判斷”，我們需要知道否定面，才能避開它們。打高爾夫球的人，需要知道坑洼與沙阱地方，但是他不曾一直想著不打入坑洼，他的心“警視”著坑洼，但卻專注那片草地。正確利用這種“否定的判斷”，可以引導我們走向拯救自己之路。

高 TQ 的人常常從反面去判斷問題，去總結教訓，為下一次獲得經驗。如果在做事之前，沒有正確的判斷，很難想像一個人要想拯救自己是多麼可笑的一件事。

7-3 應用 IQ 制定目標：找到人生最佳的突破點

高 TQ 的人都必須有人生的目標，並以此找到人生最佳的突破點。我們知道，大成功是由小成功所累積，大目標是由小目標的達成所累積；都是在達成無數的小目標之後，才實現了他們偉大的夢想。很多人學著設定目標，或者擬定一大堆目標，或者沒有設定具體合理的期限，顯然這些目標是不可能達成的，自然也更談不上拯救自己。

7-3.1 心中要有明確的指南針

一個想要擺脫生存困境、改變自己生存劣勢的人，在人生定位這個問題上必須要有準確的判斷，要能在自己最喜歡的“行當”裡淋漓盡致地發揮優勢，只有這樣，你才能拯救自己；否則，入錯了行，你就會在很多人面前處於下風，處處感覺到自己處於劣勢狀態。這就是說，要想成大事，心中不能沒有指南針。

對那些老是在生活中迷失方向的人來說，最痛苦的事莫過於看到別人朝著已有的目標行進著，並且每天都有收穫；而自己由於各方面的原因，整天都像無頭蒼蠅一樣，撞到哪兒算哪兒。高 TQ 的人時刻都在注意，在人生的各個階段精心打造生活的指南針，爭取做到環環相扣，有條有理。

一個人想要過一個理想完滿的人生，就必須先擬定一個清晰、明確的人生指南針。

所謂“人生”，就是指人生的目標與理想，而為了達到這個目標，就必須運用合理而有效的克服劣勢“戰術”——為了實現“指南針”而採用的手段。

由於“戰略”、“戰術”有時具有特定的意味，有些人以為是為別人而設的，其實是針對自己而言的。我們這裡所說的“指南針”具有理想和崇高特性，而“戰術”則具有合理和實用性——是用正當而合理有效的手段為克服生存劣勢、尋找帶有積極和先進的目標。

有了目標，人生就變得充滿意義，一切似乎清晰、明朗地擺在你的面前。什麼是應當去做的，什麼是不應當去做的，為什麼而做，為誰而做，所有的都是那麼明顯而清晰。

於是，我們就會為了實現這些目標而發揮更大的心力，一個克服劣勢而發揮優勢的狀態便可燦然顯現。在為實現由劣勢而優勢的過程之中，人生的樂趣與韻味昭然若揭，於是生活便會添加更多的活力與激情。此時我們自身隱匿的潛能也會迸發出來，經常有意識地創造出這樣的情勢——使人生更多彩，這就是“指南針”。這對於那些積極向上、渴望改變生存劣勢的人們來說，無疑是一個人生的指針。

也許對很多人來說改變自我是一種極大的痛苦，但是對那些決心要改造自身的劣勢的人來說，改變自我卻是一種樂趣和幸福，因為他們是在為成功人生面對自己負責。

人生的樂趣存在於一切日常生活之中，存在於一切為了成大事而採取的自我改造劣勢之

中。

但是，試問一下，我們之中有幾個人能夠自信地說“我脫胎換骨式地改變自我，是正在享受人生的樂趣”呢？又有多少人能清楚地說出自己感到最高興、最激動的事情是把自身的劣勢變成了優勢呢？其實這個看似平淡無奇的問題，深深地思索一下，沒有多少人能夠輕易地回答出來。誰都有過幸福的生活。但是，什麼才是幸福的生活？如何才能夠得到真正的幸福？如果我們對這些問題模糊不清的話，那麼我們就絕不會知道明天該採取什麼樣的行動，才會使生活變得充實和更加富有意義，更加具有目的性。

我們必須仔細地思考一下這些問題：自己想做什麼？想過怎樣的生活？自己和別人、社會想保持怎樣的一種優勢關係？在哪一種狀態之中會感到最滿意？

作為個體的人來說，也要給自己確定一個努力的方向——人生的定位。

拯救自己，必須要及時給人生定位。先要認清楚自己，將自己擺在整個社會的宏觀世界之中，了解自己所處的位置，而進一步則是要以你現在所處位置為基礎，為自己設立一個更高層面的定位。這也就是我們通常所說改變劣勢的目標與理想。

而當我們在思索人生的一切的時候，追溯其原點，不外乎是基於作為個體存在的人的夢想與目標，而這些夢想又構成了我們整個的人生，當然，在我們實現夢想的過程中，也不能無視社會背景的存在。由於每個人的人生觀及其價值取向都會因其文化背景、生活環境、宗教信仰等方面而有所不同，因此，每個人的人生定位也會有差異，所要求的人生目標也會大為不同。比如說，有的人尋求的是物質上的富足，而有的人渴望的卻是精神上的超脫。所以，正確地確立自己得人生定位，是非常重要的，而基於其上的目標與夢想將會引導我們度過美滿的人生。

確立人生定位戰略是為了人生的幸福，也因為它，才使人生更有意義。除此之外，它也是“人生指南針”的最高戰略。具體而言之，改變自己的一生，賦予其更重要的夢想、目標，以及價值觀的，就是自己的人生定位，亦即人生的最高戰略。也就是說，無論是在工作上、學習上以及生活上，人生幸福的意義，就是由設定這最高的戰略開始的。

環境的劣勢能夠制約人的發展，但是成大事的人，可以把劣勢變為優勢。

一個想要擺脫生存困境、改變自己生存劣勢的人，在人生定位這個問題上必需要有準確的判斷，要能在自己最喜歡的“行當”裡淋漓盡致地發揮優勢，這樣，你才能拯救自己；否則，入錯了行，你就會在很多人面前處於下風，處處感覺到自己處於劣勢狀態。這就是說，要想成大事，心中不能沒有指南針。

德國法蘭克福的鉗工漢斯·季默，從小便迷上音樂，他心中自然就有這樣一個“人生指南針”——當音樂大師。買不起昂貴的鋼琴就自己用紙板制作模似黑白鍵盤，在他練貝多芬的《命運交響曲》時竟把十指磨出了老繭。後來，他用作曲掙來的稿費買了架“老爺”鋼琴，有了鋼琴的他如虎添翼，並最終成為好萊塢電影音樂的主創人員。

他作曲時走火入魔，時常忘了與戀人的約會，惹得許多女孩罵他是“音樂白痴”、“神經病”。婚後，他幫妻子蒸的飯經常變成“紅燒大米”。有一次他煮加州牛肉麵，邊煮邊用

粉筆在地上寫曲子，結果是麵條煮成了粥。妻子對他很客氣，不急不怒，只是罰他把糊粥全部喝掉，剩一口就“離婚”。

他不論走路或搭地鐵，總忘不了在本子上記下即興的樂句，當做創作新曲的素材。有時他從夢中醒來，打著手電筒寫曲子。

漢斯·季默在第 67 屆奧斯卡頒獎大會上，以聞名於世的動畫面《獅子王》榮獲最佳音樂獎。這天，是他的 37 歲生日。

我們羨慕那些高 TQ 的人士所獲得的鮮花、掌聲，却常常忽略了在這些高 TQ 者背後的艱辛。我們出生的條件並不重要，重要的是擁有去爭取一切我們想要的東西——“人生指南針”。

7-3.2 認真規劃

有蓋小房子成功的經驗，便可超出常規蓋大房子，再蓋摩天大廈。如果完全沒有蓋中小房子的經驗，卻突然要制定蓋大房子的計劃，這就不現實、不可行了。當然，長期停留在蓋小房子的水平上，就沒有激勵價值，也就談不上成功卓越了。

人生需要仔細規劃，沒有仔細規劃的習慣，只能使自己每天過粗糙的生活。高 TQ 的人生的習慣之一是善於在自己的人生規劃圖上精打細算！

有一位哲人說過：“最蹩腳的建築師從一開始就比最靈巧的蜜蜂高明的地方，是他在用蜂蠟建築蜂房以前，已經在頭腦中把它建成了。”

這種對自己的未來進行設計、規劃的過程就是事業目標策劃的過程。

高 TQ 的人很清楚，按階段有步驟地設定目標是如何重要。“五年計劃”、“六個月達標”、“本年度夏季運動會的目標”等等。然而，拯救自己的人之所以能拯救自己，最重要的是掌握了這樣一個原則——成大事是在一分一秒鐘積累起來的。

拯救自己的計劃，至少要在前一天的傍晚或晚間制定出來，還要為第二天應該做的事情排出先後順序，至少要寫出六個以上的明確順序的內容。於是，第二天清晨醒來，他們就按照事情的順序，一一去身體力行。

每天結束時，他們再次確認這張目標表。完成的項目用筆劃去，新的項目追加上去，一天內尚未完成的，順推到下一天去。

一個高 TQ 的計劃，從現實到長遠利益都應是周全的。

計劃，應該是明確的。怎樣才能使計劃具有積極意義呢？其秘訣就在於明確制定計劃，

將它寫成文字妥為保存。然後彷彿那個計劃已經達到了一樣，想像與朋友談論它，描繪它的具體細節，並從早到晚保持這種心情。

制定了計劃，勢必推進它而不搖擺拖延。一天有一天的計劃，即刻行動起來！對確立的計劃，堅定不移地執行到底。只要你能夠這樣每天“彩排”一遍，潛在意識就能自然接受它，使你一天天向理想的目標邁進。

人都會有這樣的體會：當你確定只走 1 公里路的計劃，在完成 0.8 公里時，便會有可能感覺到累而鬆懈自己，以為反正快到目標了。但如果你的目標是要走 10 公里路程，你便會作好思想準備和其他準備，調動各方面的力量，這樣走七八公里後，才可能會稍微放鬆一點。可見設定一個遠大的計劃，可以發揮人的巨大潛能。

怎樣設定自己的計劃呢？

一、計劃應具有激勵價值，又要現實可行

心理學實驗證明，太難和太容易的事，都不容易激起人的興趣和熱情，只有比較難的事，才具有一定的挑戰性，才會激發人的行動熱情。

計劃是現實行動的指南，如果低於自己的水平，有些不能發揮自己能力的事情，則不具有激勵價值；但如果高不可攀，拿不出一項切實可行的計劃來，不能在一兩年內明顯見效，則會挫傷積極性，反而起消極作用。

那麼如何掌握一個合適的程度呢？情況完全因人而異。個人的經驗、素質水平和現實環境及條件是決定我們短期目標的依據。

由於個人條件不同，我們在制定計劃時，一定要根據自己的實際情況——經驗閱歷、素質特色、所處的環境條件等，使我們的目標既要高出現實水平，又要基本可行。

二、計劃應盡可能具體明確，定限定時間

計劃，或者三五年，或者一兩年，有的短期計劃可短到半年三個月。這樣的中短期計劃，如果還不具體明確的話，那等於沒有計劃。只有具體、明確並有時限的計劃才具有行動指導和激勵的價值。你要在特定時限內完成特定任務，你就會集中精力，開動腦筋，調動自己和他人的潛力，為實現計劃而奮鬥。如果沒有明確具體的計劃和時限，任何人都難免精神渙散、鬆鬆垮垮。這樣就談不上成大事和卓越。

三、計劃需要不斷調整修改

每年至少要做一次檢查校對，對我們的各種計劃作出必要的調整修改。情況是在不斷地變化，當時制定的計劃，是在當時的環境條件下形成的，如果環境條件變化了，難道你還能僵化固守在那個目標上嗎？如果僵化保守，我們就很難發揮潛能、利用環境走向成功。

四、設定計劃須全面衡量，切勿草率

設定計劃，是我們走向成功重要起點，必須配合具體的行動計劃作充分的思考。因此，無論如何，我們不能在沒設定計劃時草率行事。

外國有句諺語：“有一天好好思考，勝過一週的蠻幹徒勞。”設定計劃時，要在自己的閱歷、素質和社會環境條件與需要等諸多因素上反覆琢磨、論證、比較，一定把它當做人生最重要的事情來做，切勿草率，否則貽害自己，

五、放膽一試，在實踐中完善

制定計劃是對未來的設計，肯定有許多把握不準的因素，如果我們不勇敢地進行試驗、實踐，我們就很難知道計劃是否正確。“不入虎穴，焉得虎子”。一個計劃是否恰當，往往需要在實踐中不斷完善。前面提到切勿草率對待確立計劃，是要我們有認真的態度。對能把握的東西，進行仔細的分析，對還不能把握的東西，就必須先嘗試實踐，再不斷完善。

另外，在設定計劃時，還必須注意以下四點：

1.寫出你的計劃

當你書寫時，你的思維活動會自然地使目標在你的記憶中產生一種不可能磨滅的印象。

2.給你自己確定時限，安排達到計劃的時間

這一點的重要性在於激勵你不斷地向目標邁進。

3.把你的計劃定得高一些

達到計劃的難易程度與你付出的努力之間似乎有著直接的關係。一般說來，你把你的主要計劃定得愈高，你為達到這個計劃所付出的努力也就愈大。

4.胸懷壯志

確立人生更高的目標，不斷地向自己提出更高的要求。因為很明顯的事實是：更高的目標將激勵人們發揚更高昂的戰鬥精神。

7-3.3 每天都應有一張優先表

人們應該把時間和精力集中在能給自己的最高回報的事情上，即他們會比別人幹得出色的事情上。在這方面，讓我們用巴萊托（80/20）定律來引導自己：人們應該用 80% 的時間做能帶來最高回報的事情，而用 20% 的時間做其他的事情，這樣使用時間是最具有戰略眼光的。

對於高 TQ 的人而言，每天的工作是要有章法的，不能眉毛鬍子一把抓，要能分清輕重緩急！這樣才能一步一步地把事情做得有節奏、有條理，達到良好結果。這就是說：每天開始都應有一張優先表！

在緊急但不重要的事情和重要但不緊急的事情之間，你首先去辦哪一個？面對這個問題你或許會很為難。

在現實生活中，許多人都是這樣，這正如法國哲學家布萊斯·巴斯卡所說：“把什麼放在第一位，是人們最難懂得的。”對許多人來說，這句話不幸而言中，他們完全不知道怎樣把人生的任務和責任按重要性排列。他們以為工作本身就是成績，但這其實卻大謬不然。

不妨舉一個例子，我們在學校學習的過程中，最缺的是什麼？可能有許多人都有同感，我們最缺的就是錢。在這個時期，我們可以認為，對於我們的一生而言，學習對我們是重要的，但卻不是最緊急的，而錢對我們是緊急的（我們會舉出許多理由，如我們已經長大了，不想要父母的錢等等），但卻不是最重要的。在這個十字路口，我們選擇什麼？

對這個問題，不同的人有不同的選擇。有的人早早就選擇棄學從商，有的人依然選擇在校學習，而更可悲的人也有，無論他是棄學經商還是在校學習，他都不知道他在做什麼？

這個例子看來真是在明顯不過了，許多人在處理日常生活的方方面面時，的確分不清哪個更重要，哪個更緊急。這些人以為每個任務都是一樣的，只要時間被忙忙碌碌地打發掉，他們就從心眼裡高興。他們只願意去做能使他們高興的事情，而不管這些事情有多少不重要或多麼不緊急。

實際上，懂得美麗生活的人都是明白輕重緩急的道理的，他們在處理一年或一個月、一天的事情之前，總是按分清主次的方法來安排自己的時間。

一、把重要事情擺在第一位

商業及電腦巨子羅斯·佩羅說：“凡是優秀的、值得稱道的東西，每時每刻都處在刀刃上，要不斷努力才能保持刀刃的鋒利。”羅斯認識到，人們確定了事情的重要性之後，不等於事情會自動辦得好。你或許要花大力氣才能把這些重要的事情做好。而終於要把它們擺在第一位，你肯定要費很大的勁。下面是有助於你做到這一點的第三步計劃：

1. 估計

首先，你要用上面所提到的目標、需要、回報和滿足感四原則對要做的事情作一個估價。

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託別人去做。

3. 估計

記下你為達到目標必須做的事，包括完成任務需要多長時間，誰可以幫助你完成任務等資料。

二、精心確定主次

在確定每一年或每一天該做什麼之前，你必須對自己應該如何利用時間有更全面的看法。要做到這一點，你要問自己四個問題：

1. 我從哪裡來，要到哪裡去？

我們每一個人來到這個世界上，都肩負著一個沉重的責任，按一定的目標前進。可能再過 20 年，我們每個人都有可能成為公司的領導、大企業家、大科學家。所以，我們要解決的第一個問題就是，我們要明白自己將來幹什麼？只有這樣，我們才能持之以恆地朝這個目標不斷努力，把一切和自己無關的事情統統拋棄。

2. 我需要做什麼？

要分清緩急，還應弄清自己需要做什麼。總會有些任務是你非做不可的。重要的是你必須分清某個任務是否一定要做，或是否一定要由你去做。這兩種情況是不同的。非做不可，但並非一定要你親自做的事情，你可以委派別人去做，自己只負責監督其完成。

3. 什麼能給我最高回報？

人們應該把時間和精力集中在能給自己最高回報的事情上，即他們會比別人幹得出色的事情上。在這方面，讓我們用巴萊托（80/20）定律來引導自己：人們應該用 80% 的時間做能帶來最高回報的事情，而用 20% 的時間做其他事情，這樣使用時間是最具有戰略眼光的。

4. 什麼能給我最大的滿足感？

有些人認為能帶來最高回報的事情就一定能給自己最大的滿足感。但並非任何一種情況都是這樣。無論你地位高低，你總需要把部分時間用於做能帶給你滿足感和快樂的事情上。這樣你會始終保持生活熱情，因為你的生活是有趣的。

三、根據輕重緩急的開始行動

在確定了應該做哪幾件事之後，你必須按它們的輕重緩急開始行動。大部分人是根據事情的緊迫感，而不是事情的優先程度來安排先後順序的。這些人的做法是被動的而不是主動的。懂得生活的人不能這樣，而是按優先程度開展工作。以下是兩個建議：

1.每天開始都有一張優先表

伯利恒鋼鐵公司總裁查理斯·舒瓦普曾會見效率專家艾維·利。會見時，艾維·利說自己的公司能幫助舒瓦普把他的鋼鐵公司管理得更好。舒瓦普承認自己懂得如何管理，但事實上公司不盡如人意。可是他說自己需要的不是更多知識，而是更多行動。他說：“應該做什麼，我們自己是清楚的。如果你能告訴我們如何更好地執行計劃，我聽你的，在合理範圍之內借錢由你定。”

艾維·利說可以在 10 分鐘內給舒瓦普一樣東西，這東西能使他的公司的業績提高至少 50%，然後他遞給舒瓦普一張空白紙，說：“在這張紙上寫下你明天要做的 6 件最重要的事。”過一會兒又說：“現在用數字標明每一件事情對於你和你的公司的重要性次序。”這花了大約 5 分鐘。艾維·利接著說：“現在把這張紙放進口袋。明天早上第一件事是把紙條拿出來，做第一項。不要看其他的，只看第一項。著手辦第一件事，直至完成為止。如果你只做完第一件事，那不要緊。你總是做著最重要的事情。”

艾維·利又說：“每一天都要這樣做。你對這種方法的價值深信不疑之後，叫你公司的人也這樣幹。這個試驗你愛做多久就做多久，然後給我寄支票來，你認為值多少就給我多少。”

整個會見歷時不到半小時。幾個星期之後，舒瓦普給艾維·利寄出一張 2.5 萬元的支票，還有一封信。信上說從錢的觀點看，那是他一生中最有價值的一課。後來有人說，5 年之後，這個當年不為人知的小鋼鐵廠一躍而成為世界上最大的獨立鋼鐵廠，而其中，艾維·利提出的方法不可沒。這個方法還為查理斯·舒瓦普賺得一億美元。

2.把事情按先後順序寫下來，定個進度表

把一天的時間安排好，這對於你成就大事是很關鍵的。這樣你可以每時每刻集中精力處理要做的事。但把一週、一個月、一年的時間安排好，也是同樣重要的。這樣做給你一個整體方向，使你看到自己的鴻圖，從而有助於你達到目的。

7-3.4 精於多項選擇

克服“你只適合一項職業”的錯誤觀念！每個正常的人，都可在多項職業上成為高 TQ 的人。相應地，每個正常人，也可能在多項職業上失敗。

拯救自己的人應當是選擇高手，因為，人生是一個多項選擇的過程，在各種選擇中找到自己的強項，是非常必要的。

舉個例子來說：

即使會引起家庭糾紛，但仍然要奉勸許多年輕朋友們：不要只因為你家人希望你那麼做，就勉強從事某一行業，除非你喜歡。不過，你仍然要仔細考慮父母所給你的勸告。他們的年紀可以比你大一倍。他們已獲得那種惟有從眾多經驗及過去歲月中才能得到的智慧。但是，到了最後分析時，你自己必須作最後決定。將來工作時，會快樂或悲哀的是你自己。

上面已說了那麼多，現在可以替你提供下述建議——其中有一些是警告——以便你選擇工作時參考：

一、閱讀並研究下列有關選擇職業的建議

這些建議是由最權威人士提供的。由美國最成功的一位職業指導專家基森教授所擬定。

- 1.如果有人告訴你，你有一套神奇的制度，可指示出你的“職業傾向”，千萬不要找他。這些人包括摸骨家、星相家、個性分析家、筆跡分析家。他們的方法不靈。
- 2.不要聽信那些說他們可以給你作一番測驗，然後指出你該選擇哪一種職業的人。這種人根本就已違背了職業輔導員的基本原則，職業輔導員必須考慮被輔導人的健康、社會、經濟等各種情況；同時他還應提供就業機會的具體資料。
- 3.找一位擁有豐富的職業資料藏書的職業輔導員，並在輔導期間妥善利用這些資料和書籍。
- 4.完全的就業輔導服務通常要面談兩次以上。
- 5.絕對不要接受函授就業輔導。

二、避免選擇那些原已擁擠的職業和事業

在美國，謀生的方法共有二萬多種以上。想想看，兩萬多！但年輕人可知這一點？除非他們雇一位占卜師的透視水晶球，否則他們是不知道的。結果呢？在一所學校內，2/3 的男孩子選擇了 5 種職業——兩萬種職業的 5 項——而 4/5 的女孩子也是一樣。難怪少數的事業和職業會人滿為患，難怪白領階層間會產生不安全感、憂慮和“焦急性的精神病”。特別注意，如果你要進入法律、新聞、廣播、電影等這些已經過分人滿為患的圈子內，你必須要費一番大功夫。

三、避免選擇那些維生機會只有 1/10 的行業

例如，兜售人壽保險。每年有數以千計的人經常是失業者——事先未打聽清楚，就開始貿然兜售人壽保險。根據費城房地產信託大樓的富蘭克林·比特格先生的敘述，以下就是此一行業的真實情況。在過去 20 年裡，比特格先生一直是美國最傑出而成功的人壽保險推銷員之一。他指出，90% 首次兜售人壽保險的人都會又傷心有沮喪，結果在一年內紛紛放棄。至於留下來的，十人當中的一人可以賣出十人銷售總數的 90%，另外九個人只能賣出 10% 的保險。換個方式來說：如果你兜售人壽保險，那你在一年內放棄而退出的機會比例為 9:1；留下來的機會只有 1/10。即使你留下來了，成功的機會也只有 1% 而已，否則你僅能勉強糊口。

四、在你決定投入某一項職業之前，先花幾個星期的時間，對該項工作做個全盤性的認識
如何才能達到這個目的？你可以和那些已在這一行業中幹過 10 年、20 年或 30 年的人士面談。

這些會談對你的將來可能有積極的影響。烏爾從自己的經驗中了解到這一點。烏爾在二十幾歲時，向兩位老人家請教職業上的指導。現在回想起來，可以清楚地發現那兩次會談是他生命中的轉折點。事實上，如果沒有那兩次會談，他的一生將會變成什麼樣子，實在是難以想像。

如果你很害羞，不敢單獨會見“大人物”，這兒有兩項建議，可以幫助你。

- 1.找一個和你同年齡的小伙子一起去。你們彼此可以增加對方的信心。如果你找不到跟你同年齡的人，你可以請求你父親和你一同前往。
- 2.記住，你向某人請教，等於是給他榮譽。對於你的請求，他會有一種被奉承的感覺。記住，成年人一向是很喜歡向年輕的男女提出忠告的。你所求教的職業指導師會很高興接受這次訪問。

如果你不願寫信要求約會，那麼不須約定，就可直接到那人的辦公室去，對他說，如果他能向你提供一些指導，你將萬分感激。

假設你拜訪了 5 位職業指導師，而他們都太忙了，無暇接見你（這種情形不多），那麼你再去拜訪另外 5 個。他們之中總會有接見你，向你提供寶貴的意見。這些意見也許可以使你免去多年的迷失和傷心。

記住，你是在從事你生命中最重要且影響最深遠的兩項決定中的一項。因此，在你採取行動之前，多花點時間探求事實真相。如果你不這樣做，在下半輩子中，你可能後悔不已。

如果能力許可，你可以付錢給對方，補償他半小時的時間和忠告。

五、克服“你只適合一項職業”的錯誤觀念！

每個正常的人，都可在多項職業上成為高 TQ 的人，相對地，每個正常的人，也可能在多項職業上失敗。

7-3.5 多角度考慮問題

在現實生活中，當人們解決問題時，常常會遇到瓶頸，這是由於人們只從同一個角度思考問題所造成的，如果能換一換角色，情況也就會大大改觀。

“人生瓶頸”是指一個人遇到“關卡”——上下能上，下不能下，進不能進，退不能退。怎麼辦？唯有創新才是出路。這是高 CQ 者的信念！

很多人不敢創新，或者說不願意創新，是因為他們頭腦中關於得、失、是、非、安全、冒險等價值判斷的標準已經固定，這使他們常常不能換一個角度想問題。

舉一個例子，假如有一人有 100%的機會贏得 80 元錢，而另外一個人有 85%的機會贏 100

元錢，但是有 15% 的機會什麼都不贏。在這種情況下，這個人會選擇最保險穩妥的方式——選擇 80 塊錢而不願冒一點險去贏那 100 元錢。可如果換一面來設定這個問題，一個人有 100% 的機會輸掉 80 塊錢，另外一個可能性是有 85% 的機會輸掉 100 元錢，但是也有 15% 的機會什麼都不輸。這個時候，人們都會選擇後者，賭一下，說不定什麼都不輸。

這個例子使我們明白，平時我們之所以不能創新，或不敢創新，常常是因為我們從慣性思維出發，以至顧慮重重，畏手畏腳。而一旦我們把同一問題換一面來考慮，就會發現很多新的機會，新的拯救自己的機會。

其實許多最有 CQ 創意的解決方法都是來自於換一面想問題，在對待同一時事時，從相反的方面來解決問題，甚至於最尖端的科學家發明也是如此。所以愛因斯坦說：“把一個舊的問題從新的角度來看是需要創意的想像力，這成就了科學上真正的進步。”

著名的化學家羅勃·梭特曼發現了帶離子的糖分子對離子進入人體是很重要的。他想了很多方法以求證明，都沒有達成目的。直到有一天，他突然想起不從無機化學的觀點，而從有機化學的觀點來看這個問題，才得以成功。

當然，作為在平凡生活上追求財富和夢想的普通人，換一面想問題的方法所取得的成效，不亞於科學家們的新發現。

麥克是一家大公司的高級主管，他面臨一個兩難的境地，一方面，他非常喜歡自己的工作，也很喜歡跟隨工作而來的豐厚薪水——他的位置使他的薪水有只增不減的特點。

但是，另一方面，他非常討厭他的老板，經過多年的忍受，最近他發覺已經到了忍無可忍的地步了。在經過慎重思考之後，他決定到獵頭公司重新謀一個別的公司高級主管的職位。獵頭公司告訴他，以他的條件，再找一下類似的職務並不費勁。

回到家中，麥克把一切告訴了他的妻子。他的妻子是一位教師，那天剛剛教學生如何重新界定問題，也就是把你正在面對的問題換一個面考慮，把正在面對的問題完全顛倒過來看——不僅要跟你以往看這問題的角度不同，也要和其他人看這問題的角度不同。她把上課的內容講給了麥克聽，這給了麥克以啟發，一個大膽的創意在他腦中浮現。

第二天，他又來到獵頭公司，這次他是請公司替他的老板找工作。不久，他的老板接到了獵頭公司打來的電話，請他去別的公司高就。盡管他完全不知道這是他的下屬和獵頭公司共同努力的結果，但正好這位老板對於自己現在的工作也厭倦了，所以沒有考慮多久，他就接受了這份新工作。

這件事情最美妙的地方，就在於他老板接受了新的工作，結果他目前的位置就空出來了。麥克申請了這個位置，於是他就坐了以前他老板的位置。

這是一個真實的故事，在這個故事中，麥克本意是想替自己找個新的工作，以躲開令自己討厭的老板。但他的太太教他換一面想問題，就是替他老板而不是他自己找一份新的工作，結果，他不僅仍然幹著自己喜歡的工作，而且擺脫了令自己煩心的老板，還得到了意外的升遷。

一些專家在研究汽車的安全系統如何保護乘客在撞車時不受到傷害時，最終也是得益於

換一面解決問題。他們想要解決的問題是，在汽車發生衝撞時，如何防止乘客在汽車內移動而撞傷——這種傷害常常是致命的。在種種嘗試均告失敗後，他們想到了一個創意的解決方法，就是不再去想如何使乘客綁在車上不動，則是去想如何設計車子的內部，使人在車禍發生時，最大程度減少傷害。結果，他們不僅解決了問題，而且開啟了汽車設計的新時尚。

其實我們常常可以在日常生活中訓練自己換一面想問題。比如說，一個年輕的媽媽想對剛買的嬰兒床做一下改造，使它能和自己的大床並在一起，這樣就可以省去夜裡的擔心和麻煩。結果，在她想拆除小床的護欄時遇到了麻煩。她想按照床的設計，保留一個可以上下伸縮的護欄，而拆除那個固定的護欄，那個固定的護欄還起著支撐床的作用，一拆掉，整個床就散了，這件事只好不了了之，直到有一天，站到床的另一面，這位媽媽才突然發現，由於小床並在一起，所以有沒有移動護欄都是無所謂的，而這個護欄因為在設計時並不起支撐作用，拆了以後，小床依然牢固，這個問題就得以解決了。如果她不換一面，她可能總也看不到這一點，而使自己陷入煩惱。

在現實生活中，當人們解決問題時，時常會遇到瓶頸，這是由於人們只在同一角度停留造成的，如果能換一換現角，也就是我們一直在說的換一面考慮問題，情況就會改觀，創意就會變得有彈性。記住，任何創意只要能轉換視角，就會有新意產生。

要想真正發揮創新潛能，除了要有敢於嘗試與創新的勇氣，還必須精心地培育你的創造力。

這裡羅列的，是許多拯救自己的人常用的方法：

一、及時記錄下來一些想法

人們在工作、生活、交際和思考過程中，常會出現許多想法，而其中的大部分都會因為不合時宜而被放棄直至徹底忘卻。

其實，在創新領域裡，從來就不存在“壞主意”這個詞。三年前你的某個想法也許不合時宜，而三年後卻可以成為一個真正的好主意。更何況，那些看來是怪誕的遠非成熟的想法，也許更多能激發你的創新意識。

如果你能及時地將自己的想法記錄下來，那麼，當你需要新主意時，就可以回顧舊主意著手。而這樣做，並不僅僅是為了給舊主意以新的機會，更是一種重新思考，重新整理的過程，在這個過程中，可以輕易地捕捉到新的創新性思想。

二、自己提問自己

如果不問許多“為什麼”，你就不會產生創新性的見解。

為了避免這個常犯的錯誤，高 CQ 的人總是透過所有的表面現象去尋找真正的問題。他們從來不把任何事情看做是理所當然的結果；他們也從來不把任何事情看做是水到渠成的過程。

那些不明確的，看來似乎是一時衝動之中提出來的問題，往往包含著更多的創新思想的火花。

三、經常表達出自己的想法

如果你有了想法，不管是什麼樣的想法，你都應當表達出來。如果是獨自一人，不妨告訴其他人共同進行探討。

一個人一生中的大多數想法，都被無意識的自我審查所否決。這樣無意識的自我審查機制將一切離奇的想法都當做“雜草”，巴不得盡快地加以根除。

循規蹈矩的心境裡沒有“雜草”，但循規蹈矩的心境也沒有創造力。你想要有創造力，就必須照料好每一株“雜草”，把它們當做一株株有潛在經濟價值的新作物。

把你的不尋常的離奇想法說出，把它們從頭腦中解放出來。一旦它們進入到交流領域之中，便能夠免受無意識領域中自我審查機制的摧殘。這樣做，使你有機會更好仔細更充分地去審視、探索和品味，去發現它們真正的實用價值。

四、永遠充滿著創新的渴望

滿足於現狀，就不會渴望創造。沒有樂觀的期待，或者因為眼前無法實現而不去追求，那會防礙創造力的發揮。

發明家和普通人其實是一樣的人，所不同的是，他們總是希望有更好的方法。

繫鞋帶時，他們希望有更簡便的方法，於是便想了用帶扣、按扣、橡皮帶和磁鐵代替鞋帶。

煮飯時，他們希望省去擦洗鍋底的煩惱，於是便有了不粘鍋的塗料。

所有這一切，都是源於改進現狀的願望。

五、換一種新的方法來思考

墨守成規不可能產生創造力，也無法使人脫離困境。

有人喜歡用比較分析法來思考問題。面臨抉擇，他總是坐下來將正反兩面的理由寫在紙上進行分析比較；也有人習慣於用形象思維法，把沒法解決的問題畫成圖或列成簡表。能不能換一種方法去思考，或交替使用各種不同的思考策略呢？

試試看。也許，最困難的抉擇也會迎刃而解。

有了創新性的想法，一定要努力去實施

有了創新性的想法，如果不去努力實施，再好的想法也會離你而去。

想努力去做，卻又因為短期內收不到成效而不能持之以恆，你也不可能成為高 TQ 的人。

愛迪生說：“天才是百分之一的靈感加百分之九十九的汗水。”這是他的至理名言，也是他的經驗之談。

堅持努力，持之以恆，才會如願以償。

另外，創新與創造的能力與年齡有一定的關係。

心理學家在研究中發現，創新與創造的最佳年齡是在 25 歲至 40 歲之間，這是一個最容易成為高 CQ 的人的黃金時期。

美國學者萊曼從 20 世紀 30 年代開始，一直從事的創造力發展的研究。他曾研究了幾千名科學家、藝術家和文學家的年齡和成就他的結論是：一個人 25 歲至 40 歲是事業成功的最佳年齡。

而另一位學者表示斯則認為：在 18 歲至 49 歲這個年齡段，人的各種能力的發展幾乎都處於最高水平，尤其是比較和判斷能力，這對於創新與創造非常有益的。

一個權威機構曾作過一次統計，發現在公元 600 年到 1960 年之間做出過 1911 項重大科學創造的 1243 位科學家和發明家，獲得成就的最佳年齡，也是在 20 歲至 40 多歲之間。

創造與創新有個最佳年齡段，並不等於排斥人們在其他年齡段做出成就的可能性。莫札特 5 歲時就發現了三度音程，並據此譜寫小步舞曲。而摩爾根發表基因遺傳理論時，却已是 60 歲的老人了。一些科學家、政治家和企業家 50 歲以後的智力水平甚至高於他們的年輕時代。

在這裡，我們唯一的希望就是：每天都換一個大腦！

7-4 巧用 SQ 與 IQ 獵取機遇：閃電般抓住迎面而來的機遇

失敗者的藉口是：“我沒有機會！”失敗者常常說，他們所以失敗是因為缺少機會，是因為沒有成功者垂青，好位置就只好讓別人捷足先登，等不到他們去競爭。反過來講，立即躍身撲向到來的機會，是高 SQ 及 IQ 智商的表現。

7-4.1 在風險中獵獲機遇

敢冒風險的人才最大的機會贏得成功。古往今來，沒有任何一個高 TQ 的人會不經過風險的考驗。因為，不經歷風雨，怎能見彩虹，不去冒風險，又怎樣把握住人生的關鍵呢？

“機不可失，失不再來。”人人都會說這句話，但有很多人只有等到機會從身邊溜走之後，才恍然大悟，如夢初醒，急得上蹦下跳。機遇對任何人都是公平的，關鍵要看你是否是一個有心人。那些高 TQ 的人自然是捕捉機遇、創造機遇的高手，而且他們慣於在風險中獵獲機遇！

機遇常與風險並肩而來。一些人看見風險便退避三舍，再好的機遇在他眼中都失去了魅力。這種人往往在機遇來臨之時躊躇不前，瞻前顧後，最後什麼事也不幹不成。我們雖然不贊成賭徒式的冒險，但任何機會都有一定的風險性，結果因為怕風險就連機會也不要了，無異於因噎廢食。

大凡高 TQ 的人士，無不慧眼辨機，他們在機會中看到風險，更在風險中逮住機遇。

美國金融大亨摩根就是一個善於在風險中投機的人。

J.P. 摩根誕生於美國康乃狄格州哈特福的一個富商家庭。摩根家族 1600 年前後從英格蘭遷往美洲大陸。最初，摩根的祖父約瑟夫·摩根開了一家小小的咖啡館，積累了一定資金後，又開了一家大旅館，既炒股票，又參與保險業。可以說，約瑟夫·摩根是靠膽識起家的。一次，紐約發生大火，損失慘重。保險投資者驚慌失措，紛紛要求放棄自己的股份以求不再負擔火災保險費。約瑟夫橫下心買下了全部股份，然後，他把投保手續費大大提高。他還清了紐約大火賠償金，信譽倍增，盡管他增加了投保手續費，投保者還是紛至沓來。這次火災，反使約瑟夫淨賺 15 萬美金。就是這些錢，奠定了摩根家族的基業。摩根的父親吉諾斯·S·摩根則以開菜店起家，後來他與銀行家皮鮑狄合夥，專門經營證券和股票生意。

生活在傳統的商人家族，經受著特殊的家庭氛圍與商業薰陶，摩根年輕時便敢想敢做，頗富商業冒險和投機精神。1857 年，摩根從德哥廷根大學畢業，進入鄧肯商行工作。一次，他去古巴哈瓦那為商行採購魚蝦等海鮮歸來，途經新奧爾良碼頭時，他下船在碼頭一帶兜風，突然有一位陌生人從後面拍了拍他的肩膀：“先生，想買咖啡嗎？我可以出半價。”

“半價？什麼咖啡？”摩根疑惑地盯著陌生人。

陌生人馬上自我介紹說：“我是一艘巴西貨船船長，為一位美國商人運來一船咖啡，可是貨到了，那位美國商人卻已經破產了。這船咖啡只好在此拋錨——先生！您如果買下，等於幫我一個大忙，我情願半價出售。但有一條，必須現金交易。先生，我是看您像個生意人，才找您談的。”

摩根跟著巴西船長一道看了看咖啡，成色還不錯。——想到價錢如此便宜，摩根便毫不猶豫地決定以鄧肯商行的名義買下這船咖啡。然後，他興致勃勃地給鄧肯發出電報，可是鄧肯的回電是：“不准擅用公司名義！立即撤銷交易！”

摩根勃然大怒，不過他又覺得自己太冒險了，鄧肯商行畢竟不是他摩根家的。自此摩根便產生了一種強烈的願望，那就是開自己的公司，做自己想做生意。

摩根無奈之下，只好求助於在倫敦的父親。吉諾斯回電同意他用自己倫敦公司的戶頭償

還挪用鄧肯商行的欠款。摩根大為振奮，索性放手大幹一番，在巴西船長的引薦之下，他又買下了其他船上的咖啡。

摩根初出茅廬，做下如此一件大買賣，不能說不是冒險。但上帝偏偏對他情有獨鍾，就在他買下這批咖啡不久，巴西便出現了嚴寒天氣。一下子使咖啡大為減產。這樣，咖啡價格暴漲，摩根便順風迎時地大賺一筆。

從咖啡交易中，吉諾斯認識到自己的兒子是個人才，便出了大部分資金為兒子辦起摩根商行，供他施展經商的才能。摩根商行設在華爾街紐約證券交易所對面的一棟建築物裡，這個位置對摩根後來叱咤華爾街乃至左右世界風雲起了不少的作用。

這時已經是 1862 年。美國的南北戰爭正打得不可開交。林肯總統頒布了“第壹號命令”，實行了全軍總動員，並下令陸海軍對南方展開全面進攻。

一天，克查姆——為華爾街投資經紀人的兒子，摩根新結交的朋友，來摩根閒聊。

“我父親最近在華盛頓打聽到，北軍傷亡十分慘重！”克查姆神秘地告訴他的新朋友，“如果有人大量買進黃金，匯到倫敦去，肯定能大賺一筆。”

經銷商極其敏感的摩根立時心動，提出與克查姆合夥做這筆生意。克查姆自然躍躍欲試，他把自己的計劃告訴摩根：“我們先同皮鮑狄先生打個招呼，通過他的公司和你的商行共同付款的方式，購買四五百美元的黃金——當然要秘密進行；然後，將買到的黃金一半匯到倫敦，交給皮鮑狄，剩下一半我們留著。一旦皮鮑狄黃金匯款之事洩露出去，而政府軍又戰敗時，黃金價格肯定暴漲；到那時，我們就堂而皇之地拋售手中的黃金，肯定會大賺一筆！”

摩根迅速盤算了這筆生意的風險程度，爽快地答應了克查姆。一切按計劃行事，正如他們所料，秘密收購黃金的事因匯兌大宗款項走漏了風聲，社會上流傳著大亨皮鮑狄購置大筆黃金的消息，“黃金非漲價不可”的輿論四處傳播。於是，很快形成了爭購黃金的風潮。至於這麼一搶購，金價飛漲，摩根一瞅火候已到，迅速拋售了手中的所有的黃金，趁混亂之機狠狠賺了一筆。

這時的摩根雖然年僅 26 歲，但他那閃爍著藍色光芒的大眼睛，看上去令人覺得深不可測；再加上很短粗的濃眉、鬍鬚，會讓人感覺到他是一個深思熟慮、老謀深算的人。

此後的一百多年間，摩根家族的後代都秉承了先祖的遺傳，不斷地冒險，不斷地投機，不斷地暴斂財富，終於打造了一個實力強大的摩根帝國。

機會常常有，結伴而來的風險其實並不可怕。就看你有沒有勇氣去逮住機遇的成功機會。趕冒風險的人才最大的機會贏得成功。古往今來，沒有任何一個高 TQ 的人會不經過風險的考驗。因為，不經歷風雨，怎能見彩虹，不去冒風險，又怎能把握住人生的關鍵呢？

機會稍縱即逝，猶如白駒過隙，當機會來臨，善於發現並立即抓住它，要比貌似謹慎的猶豫好得多，猶豫的結果只能錯過機遇，果斷出擊是改變命運的最好辦法。

7-4.2 抓住機會就別放手

每當面臨一個新的機會，在斟酌得失之間，恐懼便會在你的內心裡悄然出現，阻撓你致勝的決心。

機會的得失往往在反覆考慮之間，所以，機會來臨，你便應打開大門迎接，以免稍有遲疑而使你喪失即將到手的機會。有機會而不去把握，你便永遠不知道在前面等待你的是什麼樣的好運。高 TQ 的人眼光敏銳，能夠及時發現機會，把握時機，發揮優勢，進退自如，在競爭中立於不敗之地。

提起卡西歐〈CASIO〉，中國的許多消費者恐怕都知道它是日本一家大電子公司的產品牌號，卡西歐正是被日本人稱為計算機之王的梶尾計算機有限公司的產品。

梶尾計算機有限公司創業之初是一個只有十幾名員工、50 萬日元資金的小型企業。梶尾四兄弟抱著“開發即經營”的思想，從 1947 年決定研究電子計算機。歷經失敗的磨難，到 1955 年才終於完成了“直列程式核對回路”計算機的設計。1956 年梶尾計算機有限公司才正式宣告成立，1957 年 12 月舉行了“卡西歐 14-A 型”計算機的發佈會，終於有了自己的第一件產品。不久，“卡西歐 14-A 型”以它獨特的表示方式，較快的演算速度、簡單合理的操作程序、自動累計功能等特點，贏得了顧客，為梶尾四兄弟的創業之路奠訂了堅實的基礎。

“14-A 型”誕生後，他們又先後開發出“14-B 型”和“301 型”計算機投入市場，取得了比較好的經營效果。這時梶尾公司遇到了最強勁有力的對手——聲空公司。1964 年由聲空公司推出的台式電子計算機，一鳴驚人，震驚世界，產品極為暢銷，所向無敵，梶尾公司的銷售額急劇下降，庫存日益增多。恰在這時，它與它的總代理內由洋行在如何改進銷售上各持己見，導致最後的分道揚鑣。

面對種種困難，梶尾四兄弟沒有屈服、氣餒，他們在尋找對付聲空的秘密武器。最後，他們選擇了繼續開發新產品，並儲蓄自己的力量，以此來對付升空的競爭思路。他們專門成立了電子技術研究部，1965 年“卡西歐 81 型”、“卡西歐電晶體計算機 001 型”先後通過試銷，受到了消費者的歡迎。試銷的成功，增強了梶尾公司上下的信心，鼓足了與聲空公司較量的勇氣。

梶尾公司始終沒有放鬆新產品的開發。1964 年 7 月，他們按照國際商用規格開發新產品“卡’西歐 101 型”計算機，使他們悄悄地叩開了國際市場的大門。而後一發不可收拾，先後在英國、法國、意大利、德國、瑞士及澳大利亞成立經銷處，在瑞士專門成立了梶尾公司駐歐洲辦事處，世界上有 50 多個國家和地區銷售卡西歐計算機。

誰笑在最後誰就笑得最甜，經過 10 餘年的激烈競爭，到 1975 年，梶尾公司以高質量、低價格為手段，打敗了日本的數十家計算機公司。然而，市場經濟時而風平浪靜，時而波濤洶湧。1977 年，第二次競爭浪潮再次襲捲梶尾公司，營業額和利潤直線下降趨勢。梶尾四兄弟沒有改變自己的競爭思路，隨即開發出“迷你卡門”微型計算機，並以物美價廉取勝，短短 3 個月就售出 30 萬台。梶尾公司在競爭中又佔有了優勢地位。但他們並沒有停止，不斷開發出新產品銷往各大洲，到 1984 年，梶尾公司已擁有員工 2500 多人，資金達 1000 多億日元，年銷售額近 2000 億日元，真正成為世界電子企業的“巨人”。

只有提到 BP 機和大哥大，人們就會不約而同地思想到摩托羅拉，保羅·高爾文就是摩托羅拉公司的創始人和締造者。成功後的高爾文，常有人向他討教成功的秘訣。高爾文出生在美國伊利諾斯州的一戶平民家庭。10 歲那年，高爾文在一個名叫哈佛的小鎮上唸書。哈佛鎮當時是個鐵路交叉點，火車一般都要停留在這兒加煤加水，於是，許多小孩子便趁機到火車上賣爆米花，一個個獲利頗豐。

高爾文感到在車站上賣爆米花是個不錯的買賣，於是，上課之餘，他也加入了賣爆米花的行列。為了爭奪顧客，孩子們常常會爆發一些“故事”。但每當“戰火”燒到高爾文身邊時，他總是能很快與對方和解，他常常告誡對方：“我們這樣搞下去，誰也做不成生意了。”除了到火車上叫賣，高爾文還想了許多辦法來增加銷量。他搞了一個爆米花攤床，用車推到火車站或馬路上叫賣。還在爆米花裡摻入奶油和鹽，使其味道更知可口。

1910 年，哈佛鎮下了場大雪，幾列滿載乘客的火車被大雪封在了這裡。高爾文就趕製了許多三明治拿到車上去賣。三明治做得並不太好，但飢餓的乘客們仍搶著購買。高爾文沒有趁機敲竹槓。事後，高爾文一算帳，驚喜地發現，公平的獲利仍讓他發一筆小財。

夏天到來後，高爾文又創意搞了一種新產品，他設計了一個半月形的箱子，用吊帶跨在肩上，在箱子中部的小空間裡放上半加侖冰淇淋，箱邊上刻出一些小洞，正好堆放蛋捲，然後拿到火車上去賣。這種新鮮的蛋捲冰淇淋很受歡迎，生意非常火爆。

在火車上做買賣很快成了一個大熱門，不但鎮上的孩子們紛紛加入競爭行列，而且鐵路沿線其他村鎮的孩子也紛紛效仿。高爾文隱隱感到這種混亂局面不會維持太久，便在賺了一筆錢後果斷退出了競爭。不出所料，不久之後，車站就貼出通告，禁止一切人進入車站和火車上作買賣。

賣爆米花的經歷，培養了保羅·高爾文對市場動態敏銳的把握能力，也成了他日後經營生涯中賴以制勝的法寶。在以後的歲月中，每當某些產品或銷售進行不下去時，高爾文就會向他的同事們講述這件“賣爆米花的故事”。

每當面臨一個新的機會，在斟酌得失之間，恐懼便會在你的心裡悄然出現，阻撓你制勝的決心。有時候，機會來得太突然，反而使人心生猶豫，不知該不該接受。因此，任何人平時即應養成主動接受挑戰的習慣。若有在眾人面前表演或發表意見的機會，應盡量把握，一方面克服心裡障礙，一方面訓練自己的膽識。

7-5 善用 XQ(執行智商)控制時間：把分分秒秒都變成財富

控制時間是一個人高 XQ 執行智商的表現，因此，利用好時間是非常重要的。一天的時間如果不好好規劃一下，就會白白浪費掉，就會消失得無影無蹤，我們就會一無所獲。凡是高 XQ 的人都明白：成功與失敗的界線在於怎樣分配時間，怎樣安排時間把分分秒秒都變成財富。

7-5.1 有效地安排每一分鐘

“今天這一天”並不僅指 24 小時，應該指現在的一小時或一分鐘。所以，要你“一整天去奮鬥”，也就是要你把握住現在的每一小時、每一分鐘去奮鬥的意思。扎實活過每一分鐘，是你迎向豐盛 TQ 人生的開始。

你熱愛生命嗎？那麼別浪費時間，因為時間是組成生命的材料。

如果想成功，必須重視時間的價值

利用好時間是非常重要的，一天的時間如果不好好規劃一下，就會白白浪費掉，就會消失得無影無蹤，我們就會一無所獲。經驗表明，成功與失敗的界線在於怎麼分配時間，怎樣安排時間。人們往往認為，這兒幾分鐘，那兒幾小時沒什麼用，但它們的作用很大。時間上的這種差別非常微妙，要過幾十年才看得出來。但有時這種差別又很明顯，貝爾就是個例子。貝爾在研製電話機時，另一個叫格雷的也在進行這項試驗。兩個人幾乎同時獲得突破，但是貝爾到達專利局比格雷早二小時，當然，這兩人是不知道對方的，但貝爾就因為這 120 分鐘而取得了成功。

你最寶貴的財產是你手中的時間，好好地安排時間，不要浪費時間，請記住浪費時間就等於浪費生命。

集中精力在能獲得最大回報的事情上，別花費時間在對成功無益的事情上。

7-5.2 掌握合理分配時間的秘訣

當你面前擺著一堆問題時，應先問問自己，哪一些是真正重要的，哪一些是應優先處理的。如果你聽任自己被緊急的事情所左右，那麼，你的生活中就會充滿危機。

時間與金錢一樣也要吝於使用，從某種程度上說，時間比金錢更加重要，金錢失去以後，還可以想辦法賺回來，可是時間一旦失去就再也追不回來了。比如，你想重溫一次青春歲月，這是無法做到的事，所以我們對時間一定要吝嗇地加以使用。

怎樣可以從投入的時間和精力中得到最大的報酬呢？你不妨試一試下面的辦法。

1. 確定每天的目標，養成把每天要做的工作排列出來的習慣

效能是指把一項工作做得合適，效率是指把一項最關鍵的工作做好。

把明天要做的最重要的幾件事，按其重要性大小編成號碼。明天上午頭一件事是考慮第一項，做起來，直到完畢。再做第二項，如此下去。如果沒有全做完，不要於心不安，因為照此辦法做不了，那麼用其他辦法也是做不了的。

2. 最充分地利用你最顯效率的時間

如果你把最重要的任務安排在一天裡你幹事最有效率的時間去做，你就能花較少的力氣，做完較多的工作。何時做事最有效率？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務

重要的不是做一件事花多少時間，而是有多少不受干擾的時間。全力猛攻，任何困難都可迎刃而解，零打碎敲，往往解決不了問題。

4.不要做完人

不要求把什麼事都做得完美無缺，如書信中有幾個錯字，改一下即可，不必重謄。

5.利用已派用處的時間

如將看病、理髮的等候時間，用來訂計劃、寫信，甚至考慮寫作提綱。

6.區別緊迫性和重要性

緊急的事不一定重要，重要的不一定緊急。不幸的是，我們許多把我們的一生花費在較緊急的事上，而忽視了不那麼緊急但比較重要的事情。

當你面前擺著一堆問題，應問問自己，哪一些真正重要，把它作為最優先處理的問題。如果你聽任自己讓緊急的事情左右，你的生活中就會充滿危機。

7.要有條理

如筆記要分類，以便查找。亂放一起，找東西的時間就要佔很多。

8.學會說不行

事半功倍之道取決於懂得有所不為。要砍掉一切不必要的義務和約會。

9.盡量利用簡便工具

如電話通信息，只需幾分鐘，而信卻要好幾天。

10.分配家務

做父母的如果不把一些家務分配給孩子做，那是既害孩子又害自己。

11.適當地休息

一種工作做久了可以改換另一種，變換一下身體姿勢，從事一些休閒活動以消除疲勞，換得新的精力。

12.擺脫消極情緒

7-5.3 巧妙地讓時間超值

許多人日復一日花費大部分的時間去做一些與他們夢想毫不相干的事情。不要成為他們其中的一分子！讓你生命中的每個日子都值得“計算”，而不要只是“計算”著過日子。

高 TQ 的人深知：你真正擁有，而且極度需要的只有時間。其他的事物多多少少都部分或曾經為他人擁有。像是你呼吸的空氣、在地球上佔有的空間、走過的土地、擁有的財產等等，都只有短時間擁有。即使時間如此重要，仍然有很多人隨意浪費他們寶貴的時間。

許多人日復一日花費大部分的時間去做一些與他們夢想不相干的事情。不要成為他們其中的一分子！讓你生命中的每個日子都值得“計算”，而不要只是“計算”著日子。

大多數人浪費 80% 的時間在那些只是創造出 20% 成功機會的人身上；經紀人花費太多時間在不按時參加演出工作的表演者或模特兒身上；政治家花費多數時間為 20% 的需要、有問題或就是問題的本身的人運作議事，而那些甚至不是當初投票給他們的選民。

瑪麗·露絲在《節約時間與創意人生》一文中寫道：

我的工作有一部分是市場諮詢，常常要和人們討論如何建立事業。我通常會建議他們，平時他們可以自由運用自己的時間，但最重要的時間應該優先留給那些幫助自己建立事業、讓真想成功和願意協助自己達到成功的人身上。

盡可能避免不必要的電話和約會，特別在你一天中效率最高的時段。節省其他的時間，優先處理那些能幫助你達成目標和夢想的工作和約會。

你要怎樣才能獲得更多時間呢？

從一個電視人口中聽到以下這句話你可能會很奇怪，我要說的是：少看電視，你就可以省下更多的時間。關掉電視！先進行你最重要的工作。

停止看他人無意義的一切，開始深耕自己的夢想；遠離每天晚上電視裡的夢幻世界，開始過你真實的人生！

一、十大無效的時間運用法

如果你已拋開了低價值得活動，你的時間就一定會花在高價值的活動上(無論是為了成就或讓自己開心)。希望你先認識清楚，哪些是把時間吃掉的低價值事務。以下列出最常見的 10 項，以防你有所疏漏。

∈ 別人希望你做的事；

≠ 老是以同樣方式完成的事；

∠ 你不擅長的事；

▽ 做時無樂趣可言的事；

Ⓢ總是被打斷的事；

Ⓢ別人也不感興趣的事；

™如你所料已經花了兩倍時間的事；

Π合作者不可信賴或沒有品質保障的事；

√可預期進行過程的事；

·接電話；

果斷拋開這些事，決不要讓每一個人佔用你的時間。最重要的，不因別人開口要求，或接到一個電話或傳真就去做某事。該說“不”時，就說“不”。

二、十大超值得時間運用法

要想贏得超值時間，以下 10 項事務是你應該立刻去做的。

€提升生命大目標的事；

€你一直想做的事；

∠對結果關係重大的事；

▽能大大節省時間並(或)使品質倍增的創新的方法；

Ⓢ別人說你不可能完成的事；

Ⓢ別人已在其他領域進行且獲得成功的事；

™運用自己創造力的事；

Π能讓別人為你工作而減輕你的工作量的事；

√與超越了二八模式，以獨特方式運用時間的高品質者配合的事；

·千載難逢、稍縱即逝的事；

當考慮任何運用時間的方式是否值得採用時，問自己兩個問題：

其一，它是否不循舊法？

其二，它一定能提升效率嗎？

如果這兩個問題的答案是肯定的，才可能是好的運用時間的方式。

7-6 應用 SQ、PQ 根除弱點：切勿讓壞習性緊緊纏身

人性有許多弱點，凡拯救自己必須根除自己的弱點。譬如，依賴別人必然失敗。高 TQ 的人都明白：完全依賴別人的恩賜是不可能的，只有你自己首先盡力而為，別人對你的幫助才能最終解決問題。若你對自己的問題也不賣力，別人憑什麼要為你出力呢？任何時候，我們首先想到的應該是自助，其次才是求援。總而言之，必須根除身上的種種壞習性，才能達到拯救自己的目的。

7-6.1 不要沉湎於過去

過去的已經過去，不要再去管它；將來則還沒有來到，也不要再去管它；重要的是現在，正在一分一秒溜走的現在。只要你把握住現在，那麼所有的時間都將被充分地利用，一點一滴都沒有浪費掉。

凡是高 TQ 的人都明白過去的已經過去，“那時”發生的一切絕不再來，你決不可能回到過去，這一事實太顯然了，以致沒有必要提及，過分的提及，只能引發自己心裡上的危機。如果你因過去的事情耗盡現在的時光而一蹶不振，那麼拋棄過去的第一步便是放棄這樣的態度。這裡面包括改變自己對現在的態度，而不是人為地努力消除過去確實發生的事情。一位心理醫生曾遇到過這樣一件事。

他接待了一位患者，這是一名建築工人，幹這一行許多年，為曼哈頓的摩天大樓出了不少力。

但是，他卻沒有任何成就感，相反，他恨自己，有時甚至想從建築工地的高樓上跳下去一死了之。

為了幫助他，醫生詢問他過去的生活。

他說，他這一生總有擺脫不完的煩惱。小時後上學，老師說他傻，說他就是塊傻料。他忘不了那句話，從那以後，他一直恨自己。學習成績一落千丈，好幾門功課都不及格，最後終於逃學了。從此，他認為自己就是失敗者。

確切地說，這是矛盾的，因為他取得了很大的成就。他在建築業蕭條的時候當上了建築工人，而且幹了好長一段時間。他當過兵，打過仗，後來結了婚，現在有 5 個孩子。他的長女在上大學，曾向他介紹過這位醫生寫的書。他因此來找這位醫生，希望能得到幫助。

“你應該這樣對待自己，”醫生說，“你失敗過，你為什麼就不能有失敗呢？每個人都會有失敗，但你應該看到成功。擺脫過去，看一看自己已經取得的成績。這些年來，你工作穩定。你已成為一個有用的人，也結了婚，有了 5 個孩子。5 個孩子快長大成人了。女兒又上了大學。你用自己的辛勤勞動支持他們，看到他們成長，你想這不是成功又是什麼？”

他臉上掠過一些微笑，“我從來沒有那麼想過。”他說。

“別再依依不捨這些失敗了。”這位醫生說，“你已經成功了，想想這些成功吧。這樣，你就會知道什麼叫享受，你就會笑得更多。”

一個聰明人並不會為他所缺少的感覺到悲哀，而是為他所擁有的感到欣喜。會享受的人能夠超越消極的情緒，每當他想起新的生活，新的經歷，他就興奮不已。他不怕變化。他面對現實，背對過去。這就是說不能面對現在，不能拋掉過去的陰影，是無法登上成功之路的。

如何對付過去人生遇到的各種不幸？安東尼·羅賓提出的忠告就是：把苦惱、不幸、痛苦等認為是人生不可避免的一部分。當你遇到不幸時，你得抬起頭來，嚴肅對待，並且說：“這沒有什麼了不起，它不能打敗我。”其後，你得不斷向自己重複使人愉快高興的話：“這一切都會過去。”

面對遇到的巨大不幸，要自己寬容自己，這也許是最難對付的人生挑戰。大多數人認為：寬恕他人比寬恕自己做起來要容易得多。沒有任何一種懲罰比自我責備更為痛苦的了。

過去的事情就讓它過去吧，因為你無法去改變它了。記住：壞的東西可以引用出好的結果，只要你吸收教訓，你便能從中得益，就能克服危機。

比如，你的愛人剛剛謝世，自然，你會短暫地感到悲傷。這一損失給你帶來的痛苦無法用言語表達，你明白生與死截然不同，這一點不容忽視。此時此刻你必定會感到喪偶之痛，如果沒有這種感覺，也就不是人了，或者說你的心理已遭毀滅。

但是，如果你無限地陷於這一悲痛之中，不讓自己擺脫悲痛，回到現時中來，那麼你正要在使自己永遠處於過去之中，或者說強制性地自焚。悲傷並不能從九泉之下召回你的愛人。

另一方面，如果你認識到自己在某一場合舉止不端，粗心或不必要地傷及他人，你可以衷心地道歉，表示自己對這一舉止的內疚，要是你無休止地陷入對過去事情的內疚和不安之中，不能自拔，那你就是在毫無生機中行事。內疚不會使你的生活有半點的改善，你可以從錯誤中獲得教訓，可以發誓不再舊態復發，然後致力於現在的生活。

人的心態常常處於無休止的矛盾之中。自己擁有的東西，無論別人多麼羨慕，總覺得平淡無奇；自己沒有的卻以為重要；擁有的一旦失去，才想起當初應當珍惜。

“今天”是最容易得到的，就像空氣和陽光一樣，因而，沒有多少人給予它特別的關注。人們往往寧願沉浸在對昨天的追憶和對明天的憧憬之中而漠視“今天”的存在。“今天”又是最容易失去的，好比青春和美麗。人們對其價值的真正理解總是在它悄悄地流逝之後。

昨天的輝煌並不能證明今天的價值，明天的燦爛也無法減輕今天的痛苦。一位沉浸在昨天影子中的人，未來必定不會屬於他們；而把全部幸福和希望都寄託在明天的人，明天將永遠只能是明天。

我們所需要的是永遠地抓住今天，把全部的熱情與心血都傾注到現在。無論是陽光燦爛還是陰雨連綿，無論是瑞雪紛飛還是狂風呼嘯，該享受時則盡情地享受，該拼搏時則奮力地拼搏，該犧牲時則無畏地犧牲。這樣，你方能無愧於昨天，也無愧於明天。

“時間”隨著時代的進步愈來愈重要了。因為它十分寶貴，同時不能積存。

假使把今天的時間虛度過去，那麼就永遠失去了這個日子。你應該記住，它就是昨天我們想做各種事情的“明天”。

有句話說得好：昨天是一張已註銷的支票，明天是一張期票，今天是手上的現金。因此要認清今天是我們唯一能利用的時間，去善加利用吧。

過去的已經過去，不要再去管它；將來則還沒有來到，也不要管它；重要的是現在，正一分一秒地走過。只要你把握住了現在，那麼所有的時間都將被充分地利用，一點一滴也沒有浪費掉。

由無數個充實的“現在”組成的歷史，是你通往成功的必經之路。

發揮潛能的秘訣就是：抓住現在，不要沉湎於過去。

安東尼·羅賓對年輕朋友發表演講時，總要對這些明天的領袖說：“所謂”美好的古老時光，就是今天，因為這才是我們生活的日子，也是我們在歷史上唯一生存的一段時間。這是屬於我們的時代。我不曾向你們描繪美好的一面，也不曾向你們訴說悲慘的一面。我不會向你們灌輸過度的克服生存危機的樂觀思想，只是要告訴你們，生活中的變化和挫敗是無法避免的。”

對任何一個試圖克服生存危機的人來說，必須這樣做：讓生命回到現在。

我們的生命非常脆弱，不管是不是我們有意選擇，我們隨時都可能突然夭折，甚至連一秒的預兆都沒有。每年有成千上萬的人死於車禍。你的朋友或親戚可能突然臥床不起，死於心臟病，或者患了絕症，“已經宣布”只剩下了六個月的生命。有些人看起來應該洪福齊天，卻出乎意料地早走了一步，令人心酸。

如果生命真向我們提供了什麼，使我們珍視現實生活，那麼這便是以上所有人生命的脆弱性與似乎賦予整個人類的生存本能的對照。正如結果所表明的那樣，人類的生存本能似乎取決於那些在生命遭到威脅時能夠完全地生活於現在的人。

特倫斯·德普雷在《幸存者：死亡營中的生活剖析》一書中，記述了人類經受的某些駭人聽聞的遭遇——二次世界大戰中猶太人在納粹滅絕人性的集中營的境況。〈當然，我們日常所遇到的問題是非常實在的，通常不必遭受生理折磨或心理蹂躪，使我們放棄一切希望。〉進入這樣的集中營，幾乎難保性命，但在這樣的環境下還是有人活了下來，從這些勇敢的人們當中，我們的確能夠學到即時生活的某些東西。

德普雷在書中總結了少數人是怎樣活下來的：只有從根本上勇敢地回覆到最根本的生活，才能使他們在黑暗的地獄中繼續生存，一分又一分，一天又一天，一月又一月，一年又一年。時間停滯了，地點的意義失去了，心裡的自我防禦也封閉了。倖存者之所以倖存，是因為他掌握了某種生存能力，它把自己看做是毫無條理的原生動物，奮力地掙脫大海。他忍受了一切。當他從根本上回覆到生命的生物起點時，他發覺生命是美好的。他在必須的奮鬥中度過了生命的分分秒秒，他把心神全部傾注於眼前呈現的每一個細節之中：一直攙扶跌倒者的手、一件送給他人的外衣、一只魚頭、一碗豆湯、清晨點名時在野草葉片上閃爍的陽光斑點、一個煙蒂頭、一次在路邊的小憩。這些不是什麼神奇的安慰劑，也不是什麼生存者的

禪述，而是長期瘋狂中的即刻理智，慢慢黑夜裡的點滴光明。

看來有些人之所以不能倖免失敗，是因為他們不能回覆到完全的現在狀態，沒能發現生命的美好，也沒能繼續選擇生命。

為什麼一個人必須要活在現在的狀態中呢？它有什麼樣優勢呢？事實上，答案非常簡單：當積極主動地投身於現在的生活時，你就根本沒有時間用於生病或勞累。同理，如果你勁頭百倍地度過你現在的時光，時間將一閃而過，顯然不會有沮喪或憂慮的時刻。在從事心理諮詢時，心理醫生不可避免地會碰上抑鬱症患者，並發覺最佳藥方是某些充實的活動。繁忙的人很少有時間表露自己的情緒問題。當然，過於繁忙本身也可能是一種病症，但這裡所持的基本思想是，對於那些消極者、危機者具有情緒騷擾或抑鬱症而言，積極地投身於現在便是迄今克服危機為最有效的藥方。

7-6.2 因循守舊是成功的“死敵”

如果你不改變因循守舊的習慣，那些轉機將永遠不會有。事物有一個可悲的趨勢，那就是它們永遠不會自我轉變。靠一個精神上的“延期計劃”生活，總是期待和希望，這是無益的，它將永遠不會把你帶到某一個目的地。

因循守舊者的重要特徵之一：就是抱著自己的老觀念不放，不去主動接受新鮮的思維，進行 TQ 智慧革命，這本身就是思維上的惰性所致。高 TQ 的人必須要時刻學會“洗腦”，秉棄因循守舊，創新求變，才會成為真正 TQ 的人！我們有很多人常抱怨自己腦子太笨，這是因為他不想開動腦筋，總是在過去的思維模式中打圈圈。

要提升 TQ，因循守舊是你必須克服的一大障礙。不要指望未來某個不確切的時候“情況將會好轉”，而將就過著日子。如果你不改變因循守舊的習慣，那些轉機將永遠不會有。事物有一個可悲的趨勢，那就是它們永遠不會自我轉變。靠一個精神上的“延期計劃”生活，總是期待和希望，這是無益的，它將永遠不會把你帶到某一個目的地。你可以檢測一下，看是否常常對自己說：我希望一切都將朝最有利的方面轉變；我願自己能在這件或那件事上做些什麼。

你承認正用這些想法在自己周圍建立封鎖線嗎？你意識到“希望”和“祝願”這兩個詞實際上使得你什麼也不幹嗎？坐等不會你帶來什麼，事實上，你的惰性可能引起了一種情感上的麻痺，使你不能做出一些重要的決定。

要對你自己說：“我已經明白”，並且動手幹起來。除非你去促成事物的轉變，否則，未來的情況將是依然如故。

的確，要幹，就需付出代價和擔當風險，你的努力也可能會遭到失敗；如果你避免幹任何事情，你也可免遭風險和失敗。但是，結果會怎樣呢？你避免可能的失敗，同時也就避免

了可能的成功。

要找出你身上因循守舊的原因，可試著問自己：

€計劃著一些令人激動的事情，但從來不實行這些計劃嗎？例如去休假，或者觀光旅遊等。

€拒絕做任何對自己也許是一種挑戰的事情嗎？例如控制飲食，戒菸，或者選修一門大學的課程。

∠過多地依賴自己的朋友嗎？過於沉湎已厭倦的職業嗎？過於依靠那些對自己厭煩的親戚嗎？或者過於留戀那已不再令人滿意的住房嗎？

▽一旦面臨困難的任務或者某個將使自己處於危險境地的場合時，便立即變得憂心忡忡嗎？

®推辭做那些費力的或令人厭煩的事情嗎？如清掃房間，修車，修剪草坪，或者寫信。

有這麼一些人，他們要做的事情是如此之多，以致分散了自己的精力，週而復始地忙這忙那，整天被一些細枝末節的小事拖累著，使自己成為低 TQ 的人。如果你認為自己可能是屬於這類人，那麼你可以問自己下列問題：

€因為有一些“重要的事情”要做而推託自己親愛的人們的要求嗎？

€由於首先必須照顧別人或者自己的職業而放棄了自己的幸福嗎？

∠總是忙得沒有一點自己可支配的時間嗎？

▽因為家裡或者辦公室裡有那麼多活兒要幹，以至於放棄一個休假、一場電影或戲劇演出嗎？

認真地考慮這些問題，你將很容易確診出自己因循的根源所在。從根本上說來，因循就是害怕擔當風險。當你對那些熟悉的然而也是有害的信號做出反應時，你至少能夠心安理得地（或者是不怎麼舒服地）維持現狀。因循守舊確實稱得上是生活的防彈衣。

克服因循守舊的環境習慣並不像你認為的那麼困難。你所必須做的一切便是，你現在就必須行動，而不是等到明天或者下個星期：關掉你正在看著電視連續劇，立即著手寫你的學術論文；放下你正在讀的雜誌，去打那些令人擔驚受怕的電話；放下那一片送到嘴邊的餅乾，開始你的飲食控制；立刻參加某一個自去年就吸引著你的課程學習；現在你從錢包裡取出 10 元錢，開闢一個特別儲蓄，以備你一直期待著的某次休假之用。

讓我們舉羅斯為例：

羅斯一直想成為一名心理學家。她在讀高中時，便節省錢以備上大學時用。高中畢業不久，她的父親得了重病，她的母親由於要照顧她的弟弟妹妹，只能抽出部分時間出去工作，而她父親的傷病輔助費也是極有限的，她必須放棄上大學的夢想。她把自己的儲蓄用來學習打字和速寫技術，很快便找到了一個秘書職業。羅斯曾經多次產生讀夜大學的念頭，但由於一個有一個的原因，她推辭入學，就這樣一學期又一學期地過去了。羅斯始終未能入學。“我真不明白，貝特絲，”她對自己最好的朋友吐露心事時說，“我真的願意學習某些大學課程，

但我要想獲得心理學碩士學位，路途是如此遙遠。首先，我得在大學文科熬四年，然後在研究生院再熬兩年多。貝特絲，因為我只能在晚上去上課，我要到 80 歲才能取得碩士學位。”

這裡，羅斯的思維方式犯了一個錯誤，她眼前看到的是 6 年全日制學習，並可能把 6 年看成 12 年甚至 15 年，因為她只能在晚間學習。然而，如果羅斯把她的總目標分解成一些小目標，她最終將可能實現自己的願望。羅斯應當說：“貝特絲，我知道要取得學位需走很長的路，但這沒有關係。我將不管大學文科四年的時間，而直接考慮在一個公立大學裡學習兩年，首先解決一些必要的基礎知識問題。”

貝特絲應該回答說：“甚至這兩年也可以忘掉它，而集中考慮在每一學期裡你將要修的一兩門課。將你的總目標分解成若干初級目標，然後又把這些初級目標分解成一些易於實現的小段落。這時，你可以為實現你的目標採取第一個行動了。一旦你形成了“實幹”的習慣，你將會不斷地有所建樹。“把一個 TQ 的人建立在另一個 TQ 的人之上，你將能比你所想像的要更快而又更容易地實現那遙遠的、似乎是可能不可及的、因而也是被不斷延誤了的願望。

貝特絲的話一點不錯。有時我們因循守舊，是因為我們讓生活的潮流拽著走，我們的生活陡然地由一處不知道的地方到另一處不知道的地方惡性循環。隨著我們的理想在期望和等待的塵埃裡埋葬，我們對自己的命運也失去了控制。然而，我們文過是非地藉口說是別人使我們不能做那些自己想做的事情，或者說是“我們無法控制的”環境使得我們如此之忙以至於不可能去改變自己的方式，以此來為自己的惰性辯護，這是何等的自欺欺人。

記住，因循守舊是思想的沼澤地，你必須從中走出來，才可能達到高 TQ 的人。

7-6.3 克服自身弱點的 12 個“不要”

由於人們有“我的努力不會成功”、“如果我失敗了，別人會嘲笑我”等杞人憂天的想法，許多很好的靈感常因此而不能實現。如果你有雄心大志和遠大的理想，你一定會遭到批評，你的計劃也會受到嘲笑。千萬不要在為自己製造無謂的困擾，不要犯了杞人憂天的毛病，而限制了創造力，終止計劃。

每一個試圖提升 TQ 的人，都必須從克服自身的弱點開始行動。只要你願意，學習下面所介紹的掌握情勢變化的 12 種“不要”原則，你可以大有收穫：

一、不要受他人臉色影響

許多人常因別人皺皺眉頭或清清喉嚨就畏卻退縮了。觀察一個人的表情，發覺他不願支持或是帶有故意時，你早就心生畏懼，準備撤退。毫無疑問，此刻你已受他人臉色的影響而動搖決心。

二、不要受制於外在因素

公司的高級主管，往往受外在因素的影響而動搖決心，無法貫徹命令，實現理想。削足適履，往往無法實現理想。不要受外在壓力如財物、場所等因素的影響，而放棄既定計劃。如果你必須籌募經費擴充建築，就該負起責任，著手籌款。

千萬不要因為經費短缺而放棄你的理想。也許你必須絞盡腦汁，但總有辦法籌募到足夠的資金，理想常常激發靈感。許多外在的事物我們無法控制，如通貨膨脹、經濟蕭條。但是我們可以掌握自己的理想，設法實現。

有一位名叫約翰的年輕人，他所在的公司 20 世紀 30 年代美國經濟不景氣的時候宣告倒閉，身無分文。儘管手頭拮据，卻意志堅決，不受環境影響而自暴自棄。

一天晚上，和約翰是同事的一位銷售員講了一個故事：“你曾聽說過有個傢伙因可口可樂而致富的消息嗎？你知道早期的汽水飲料是用桶裝，這個傢伙認為改用瓶裝頗為可行，於是，他向可口可樂公司提出建議，並要求分取百分之一的利潤。由於這個建議，他成了百萬富翁。”

聽完故事，約翰驅車回家，途中經過一處加油站停車加油。在上個世紀 30 年代，加油站是唯一提供加油服務的地方。那天晚上約翰突然靈機一動：“我是不是能夠出售瓶裝汽油，方便駕駛的朋友在沒加油站的地方使用？不，如果玻璃瓶打破了，將會一團混亂，但是-----對了！我可以用罐裝！”

約翰聯絡好工廠和油商製成汽油。接著又毛遂自薦跑去見一位連鎖雜貨店的經銷商：“我有一個絕佳的主意能夠幫你增加利潤。如果你同意每一卡車汽油付我 75 美元利潤，我願意提供這個方法。”經銷商同意了，並要求約翰說明構想。“出售罐裝汽油！同時我將供應你們這種產品。”

約翰在經濟不景氣的時候，以每一卡車 75 美元的利潤，成為百萬富翁，並且奠定了日後發展龐大企業的基礎。

三、不要畫地自限

畫地自限會影響你行動的決心，使你裹足不前，以致低估了自己的能力。畫地自限，使你降低目標，表現的成績也遠低於實際的潛能。這種負面的想法包括：

- 1.我沒有受過良好的教育。
- 2.我不認識有力的人士。
- 3.我沒有足夠的資本。
- 4.我並不是組織的一員。

千萬不要受自築的藩籬或禁閉的思想影響，而放棄追尋理想的勇氣。禁閉思想常讓你產生下面的想法：“這件事情從未成功，當然這樣做是最好的處理方式”。受過良好教育和專業訓練的所謂“行家”，最容易發生禁閉的思想。

坐落於聖地牙哥的愛克德旅館，歷史悠久，頗負盛名。由於電梯超過負荷，旅館經理招

來工程人員及建築師研商打通每一層樓，計劃增設一部電梯。當兩位專家——工程師及建築師在大廈討論工程計劃時，一位正在拖地的清潔人員對他們說：“你們會把整間旅館弄得一團混亂。”

工程師保證：“當然。但是我們會盡量設法解決，請不要擔心。”

“你們必須關閉旅館一段時間。”

“是的，如果必須關閉旅館，我們會這樣做。因為不增設一部電梯，旅館也將無法繼續營業。”

清潔工人停止拖地，忽然若有所思地說：“如果我是你的話，你知道我會怎麼做嗎？我會把電梯裝置在戶外。”

建築師和工程師面面相覷。結果他們共同裝置了一部戶外的電梯——建築史上第一部被裝置在戶外的電梯。

四、不要輕信假話

假話是謊言、欺騙。來自亞洲、非洲、以及拉丁美洲的少數民族往往以為不如其他民族優秀。那是一種假話！一種欺騙！一種謊言！千萬不要相信種族優劣的假話。

有一位黑人名叫喬治，他自幼生長在芝加哥，以擦鞋為業。他常常聽到他的朋友希望將捲曲的頭髮弄直。

有一天喬治正在為一位顧客擦鞋，閒聊時，喬治發現這位顧客是一位化學家。喬治問：“化學家通常做些什麼？難道你能調製某種藥水弄直我的頭髮嗎？”化學家笑著答應一試。

幾天之後，化學家交給喬治某種藥水。喬治試了之後發現頭髮變直了，於是喬治將這種藥水分瓶出售給一些朋友及商店。沒過多久，喬治就建立起了一個小有規模的銷售網。今天喬治個人的財富已超過千萬。對於一個擦鞋童而言，這當然是一項相當不錯的成果。

五、不要沉湎於幻想

由於人們“我的努力不會成功”、“如果我失敗了，別人會嘲笑我”等杞人憂天的想法，許多很好的靈感常因此而不能實現。

如果你有雄心大志和遠大的理想，你一定會遭受批評，你的計劃也會受嘲笑。千萬不要再為自己製造無謂的困擾，不要犯了杞人憂天的毛病，而限制了創造力，終止計劃。

六、不要因挫敗而放棄努力

經過一段時間的努力，人們發現他們不再能應付任何人事問題，無法配合法令規定，不

能統籌運用資金。任何有理想及目標的人總會遭遇挫敗：缺乏時間、金錢、必須應付高利率，手下大將棄你而去---諸如此類的挫敗不斷增加。如果你經不起考驗，很快你將放棄希望退出戰場。不要因遭遇挫折而放棄努力。

七、不要過度勞累

每個人都有疲倦的時候，你最好能夠適時停止工作，因為操勞過度容易做出錯誤的決策。

當年，羅斯福總統在簽定雅爾塔密約時，健康欠佳病情不斷。迄今歷史學家仍在爭辯當時羅斯福總統是否因健康情形而影響判斷。

健康欠佳時，你必須停止會客或是做重要的決定。

八、不要驚慌失措

許多人在平時能控制全局，做出正確的抉擇，而一旦發生突發事件，他們卻驚慌失措。

九、不要只看瑕疵

一個很好的構想提出來的時候，一般人往往會挑剔瑕疵：“這項計劃太花時間”、“這項計劃太耗資本”、“別人已經著手進行這項計劃”---只看到瑕疵終將扼殺理想。他們看不到發展的潛力，只見到困難重重。問題需要克服而非任其阻礙計劃。

一旦問題成為藉口，你永遠無法成功。勇於克服困難，克服缺點，你才能有所成就。

十、不要懾服於事實

失業了，千萬不要懾服於失業統計數字。當然，統計數字及失業波動的確會影響你的生活，但是你可以減輕它們的威脅程度。

一位著名的心理學家曾說過：“態度事實更為重要。”你必須保持積極樂觀的態度，千萬別受事實驚嚇。

十一、不要輕言預測

有些人常說：“情況糟透了，而且會越來越壞。”這些消極的人相信一切只往下坡走，局勢只會更糟。

擔任阿拉巴馬大學橄欖球教練多年的比爾·波特曾經講述了他自己的故事。

“多年來，當我擔任德州大學的教練時，我的球隊將和冠軍碰頭。所有的報紙一致認為

我的隊員會輸。他們甚至用“慘敗”，“將被痛宰”，“雞蛋碰石頭”等強烈的字眼。我無法使我的球員避免接觸這些消極預測。比賽前夕，我一直想著報紙及廣播中毫不留情的預測批評而輾轉難眠。想到我們將被痛宰，清晨兩點，我清醒了。

“我爬下床叫醒其他教練，要求他們在 30 分鐘內把所有球員集合起來。我穿上鞋襪，發動車子，清晨兩點半，街上一部車子都沒有。我走進球場更衣室，來回踱著方步。不久，其他的車子一部部地到達，球員們穿著睡衣、睡袍搖搖晃晃地走了進來。“你們都看了報紙也聽到了預測，他們認定了我們將被痛宰。而我現在要告訴你們，如果你們有信心，你們就能夠叫一座山從這一頭移到那一頭，況且你們沒有任何一件不能做到的事，現在回去睡覺吧。

“後來我們輸了，只輸了三分。我們雖然輸了那場比賽，但是我們贏得了自尊！”

十二、不要讓親友替你做決定

朋友能夠建議，能夠與你討論他們的觀點，但是朋友絕對不能替你做最後的決定。只有你自己才能而且承受最後決定的後果。執著於你認為該做的事情，忠實於你自己和你的理想。

舒勒博士的“等級檢查表”你不妨可以借鑑一下。

當我們要做任何決策進行討論的時候，總會有其他人表示異議，這是一種常見的情形。事實上，即使在我們的婚姻關係裡，夫妻對方也無法永遠抱持意見相同。

許多人曾經向舒勒博士，你們夫妻之間為什麼意見既不相同，卻又能成功地相處長大 23 年。他們曾經制定出一份分為十種等級的檢查表。每當他們可能發生口角時，就立刻利用這份表格來測定他們意見相左的程度：

1. 最輕微的一級：“我不感興趣，如果你堅持要做的話，你自己做吧。”從這一級開始，強度逐漸增強了。
2. “我不同意你的觀點，但是也許我是錯誤的，所以你還是繼續前進吧。”
3. “我不同意，我確定你是錯的，但是我還能夠忍受，你自己做吧。”
4. “我不同意，但是我會保持緘默，讓你以你自己的方式進行。隨後我能夠改變你的決定。就像明年我可以完全依照自己的喜好油漆房間，重新佈置房子。”
5. “我不同意，而且我不能保持緘默。我愛你，但是我無法不表示反對的意見。如果你聽到我發表相反的意見，請不要發怒。”
6. “我反對！我提議一直等到我們兩人都能夠冷靜下來，重新考慮彼此的立場時，再採取行動。請多給我一些時間。
7. “我強烈反對！這是一項錯誤！這項錯誤必須更正！我態度堅決。我無法同意你的看法。”
8. “我唯一的答案是‘不’，如果你一意孤行，我會非常失望，我將無法控制我的反應。

9. “不可以！如果你堅持己見，我必須告訴你我放棄了。我要離家出走！”

10. “‘不’！‘不’！‘不’！我死都不同意！”

在他們 23 年的婚姻生活中，曾經發生過的最嚴重口角，只達到第六級程度。

當舒勒發現自己無法克制情緒的時候，他會說：“這是第六級，親愛的。第六級的意見是我非常非常愛你，我害怕我的情緒會傷害你，讓我們冷靜下來再來討論一下。也許一兩個月之後我會同意你的看法，但是今天我無論如何也不能同意你的觀點。請多給我一些時間，認我了解你的感覺和看法。

7-7 應用 EQ 調整心態：力戒變成情緒的俘虜

成功者都能相信自己的成功，他了解自己的能力和，能從所發生的一切事情中掌握對自己最有利的結果。也就是說，一個人必須積極力戒變成情緒的俘虜，永遠立於不敗，才是高 TQ 的人。

7-7.1 運用 SQ「心靈轉移」不斷發掘“積極”的基因

在那些真正高 TQ 的人中，許多人具有這樣的特點：他們有能力使用“積極心態”的力量，但大多數人總是盼望成功會以某種神秘莫測的方式不期而致，可是我們並不具有這樣的條件，即使我們確實具有這些條件，我們也許會看不見他們。很明顯的東西往往反會被人視而不見。每一個人的積極心態就是他的優點，這並沒有什麼神秘莫測的地方。

不斷發掘自身“積極”基因，是自高 TQ 人的共通特點。如果你以積極心態發揮你的想像，並且相信成功是你的權力的話，你的信心就會使你成就所有你所制定的明確目標。但是如果你接受了消極心態，並且滿腦子想的都是恐懼和挫折的話，那麼你所得到的也都只是恐懼和失敗而已。

如果你能在不得到立即回報的情形下，以一種願意而且愉快的態度提供更多服務，就是在培養你積極且愉悅的心態，而這正是培養引人注目的個性基礎。

當你培養出吸引人的個性時，幾乎所有的人都會願意依照你的意願為你工作。所以說培養吸引人的個性，難道不是一件值得去做的事情嗎？你希望別人如何對待你，就以相同的態度對待對方；多多動用“己所欲，施於人”的金科玉律，如果對方沒有給你立即的回報，你應該再接再厲。

要不斷發掘自己的積極因素，要堅持對自己說：

——別人知道我是可以信賴的。

——我有勇氣。

——我是個靠得住的人。

——我很願意使別人高興。

有些很小的事，也許你覺得沒有多大意思，也要列舉出來，希望你把會起消極作用的東西徹底破除掉，然後你便能夠積極一些。

亞伯拉罕·林肯說過：“人下決心想要愉快到什麼程度，他大體上愉快到什麼程度。你能夠決定自己頭腦中想些什麼。你能夠控制著自己的思想。”

成為積極或消極的人全在於你自己的抉擇。沒有人與生俱來就會表現出好的態度或是不好的態度，是你自己決定要以何種態度看待你的環境和人生。即使面臨各種困難，你仍然可以選擇用積極的態度去面對眼前的挫折。

約翰·伍頓曾經是美國加州洛杉磯大學的一名知名籃球教練，在他參加一個電視節目中。他說：“那些懂得好好順應事情走向並坦然面對它的人，終有善果。”

保持一顆積極、樂觀的心。盡量發掘你周圍的人、事最好的一面，從中尋求正面的看法，讓你能有向前走的力量。即使終究還是失敗了，也能汲取教訓，運用於未來的人生中。把這次的經驗視為朝向目標前進的踏腳石。

如果你剛進入工作崗位不久，或仍對那個時期記憶猶新，相信你對工作之初的那段經歷會發出會心而苦澀的一笑。的確，絕大多數初出茅廬的年輕人都有過這樣一段經歷：被置於不受重視的部門，打雜跑腿的工作，無端的批評、指責、代人受過，得不到必要的指導和提攜……總之，那是一段很不愉快的日子。

受苦受難不一定是什麼壞事，特別是在一切剛剛開始的時候。能夠幫助我們消除很多不切實際的幻想，能夠使我們對形形色色的人與事有更深的了解，這些對一個人的成長是必要的。但是，如果你安於現狀，你就可能成為眾人眼中的無能者，更糟的是，你自己也會漸漸認同這種角色。

生活中不可能沒有失敗和挫折，但問題是，有的人一旦遇到失敗和挫折，就會喪失意志和勇氣，被人擊退；而有的人則能從失敗中汲取教訓，獲得經驗，並將其化為一種前進的動力。這也是兩種不同心態者的差異。

美國聯合保險公司有一位推銷員，名叫亞蘭。亞蘭想成為這個公司的明星推銷員。他努力應用他在勵志書籍和雜誌中所讀到的積極心態的原則。

在某年寒冬的一天，亞蘭在威斯康星州一個城市的街區中推銷保險單，卻沒有做成一筆生意。當然，他對自己很不滿意。但他沒有因此而氣餒，而是選擇了積極的心態將這種不滿轉變成一種勵志的動力。

他記起他所讀過的書，應用了它所提出的原則。第二天，當他從辦事處出發時，他向同事們

講述了前天所遭遇的失敗，接著他說：“等著瞧吧！今天我將再次拜訪那些顧客，我將售出比你們售出的總合還要多的保險單。”

啊！這的確是一個不平常的成就，而這個成功是由厄運造成的。那時亞蘭在風雪中穿街過巷，跋涉了 8 個小時，卻沒有賣出一章保險單。可是亞蘭能夠把頭一天我們大多數人在失敗的情況所感覺到的消極不滿在第二天就轉化成勵志性的不滿，並且取得了成功。亞蘭的確成了這個公司的最佳銷售員，並被提升為銷售經理。

在那些真正高 TQ 的人中，許多人具有這樣的特點：他們有能力使用“心靈轉移”的力量，但大多數人總是盼望成功會以某種神秘莫測的方式不期而至，可是我們並不具有這樣的條件，即使我們確實具有這些條件，我們也許會看不見他們。很明顯的東西往往反會被人視而不見。每一個人的積極心態就是他的優點，這並沒有什麼神秘莫測的地方。

那段經歷對於成長中的年輕人來說，就像蠶繭，是羽化前必須經歷的一步，但是如果繭太厚，蠶就有可能悶在裡面，永遠不會化成蛾，而在這段日子尤為重要的是你的心志。

一般公司對新進人員都是一視同仁的，從起薪到工作都沒什麼差別，無論你是多麼優秀的人才，在剛開始的時候還是沒有什麼特權。而且在剛進公司時所分配的的工作，也是從誰都能做的簡單事情做起。

7-7.2 做自己想做的事最幸福

林肯曾經說過，“我一直認為：如果一個人決心想獲得某種幸福，那麼他就能得到這種幸福。”積極的心態，對你的健康，進而對你的生活和工作都有著重要的作用。“我每天過的愈來愈好。”有些人每天在醒來時和就寢前都要把這句話朗誦好幾遍。對他們來說，這句話並不是華而不實的語言。

高 TQ 的人總是做自己想做的事，因為毫無疑問，一輩子能夠做你想做的事，是最幸福的一件事。那麼究竟是誰有能力決定你的未來是幸福還是不幸呢？答案只有一個——你自己。

美國有一位相當具有知名度的電視主持人，有一回邀請某位老人在他的節目中接受訪問。這位老者在節目中所說的話並非預先備妥，也未事先排演過，但是，由於他的說話內容十分樸實自然得當，因此總會使人為之會心一笑，很受觀眾們喜愛。當然，這位名主持人也不例外，他也因感染了其中溫馨的氣氛而愉悅不已。

這位主持人禁不住好奇地問這位老人：“你為何會這樣幸福呢？你一定有關於創造幸福的不可思議的秘訣吧！”

“不！不！”老人回答，“根本沒有什麼不可思議的秘訣，這件事就好比每個人的臉上都有一張嘴巴一般，是件非常平凡的事。我只是在每天早晨起床時只做一個選擇。你們認為我會選擇哪一件呢？——我只是選擇‘幸福’而已。”

這件事聽起來，也許單純和令人不可置信，而這位老人的見解聽起來也過於淺顯。但是，卻

讓我想起一件重要的事，那就是亞伯拉罕·林肯曾說：“人們如果下定決心要擁有幸福，那麼他就有幸福。”換言之，如果你希望變為不幸。世界上再也沒有比這個道理更簡單的了。

假如你選擇的是不幸，假如告訴你自己，事情進行的不順利、沒有任何令人滿意的事等。如此一來，我肯定你一定會變的“不幸”。相反地，如果常對自己說：“事情進行的非常順利，生活也相當舒適，我選擇了幸福。”這樣一來，你將得到自己所選擇的幸福，這是確確實實的事。

林肯曾經說過，“我一直認為：如果一個人決心想獲得某種幸福，那麼他就能得到這種幸福。”

人與人之間本只有很小的差異，但這種很小的差異卻往往造成了巨大的差異！很小的差異就是所採取的心態是積極的還是消極的，巨大的差異就是幸福或者不幸。

想獲得幸福的人應採取積極的心態，這樣，幸福就會被吸引到他們身邊。那些態度消極的人不會吸引幸福，只能排斥幸福。

你可能是幸福的、滿足的，也可能是不幸福的。因為你有權利選擇其中的任何一種。決定的因素是你受積極的還是消極的心態影響，這個因素也是你能控制的。

積極的心態，對你的健康，進而對你的生活和工作都是起著重要的作用。“我每天過的愈來愈好。”有些人每天在醒來時和就寢前都要把這句話朗誦好幾次。對他們來說，這句話並不是華而不實的語言。

某種意義來說，說這句話的人正在運用心靈轉移，正在把生活中較好的東西吸引到他的身邊。

積極心態會給人體健康帶來好處，消極心態可能引發疾病，對此我有過多次深刻的體會。心中有消極思想是一件危險的事。

現實生活中到處都有人因為他們內在的挫折、仇恨、恐懼或罪惡感，而給自己的健康造成損害。顯然，要保持健康身體的秘訣是，擺脫所有不健康的思想。我們必須潔淨自己的心靈，為了有健康的身體，先得去除心中的消極念頭。

常有人提起，憤恨不滿的情緒常常引起疾病。一位美國政壇元老曾經說過：“有兩件事對心臟不好：一是跑步上樓，二是誹謗別人。“這兩件事不僅對心臟不好，而且對人的身體也有害。所以，學會寬恕很重要，你會發現體諒別人會有奇妙的治療效果。

情緒上的積極和不滿，多年以後會在生理上造成病痛。不過，也有人因為日常生活的不愉快引起頭痛、背痛、關節痛。

許多家報紙曾經報導過一則新聞：有一名男子在過馬路時不幸被車子撞倒而喪命。驗屍報告說，這個人有肺病、潰瘍、腎臟病和心臟衰弱。可是，他竟然活到了 84 歲。為他驗屍的醫生說：“這個人全身是病，一般情況，30 年以前就該去世了。”有人問他的遺孀，他怎麼能活這麼久？她說：“我丈夫一直確信，明天他一定會過的比今天更好。”

許多人認為，在運用心靈轉移時，多使用積極的表述，也有利於身體健康。語言文字是有影響性的。如果你經常運用消極的話語來描述你的健康，便可能激發對你身體不好的消極力量。你習慣性使用一些字眼會反映出你內在的某些消極力量。而你的思想是積極還是消極，會影響

響你內在的各種器官。

精神治療協會前任會長卡特博士在談到一個人持肯定的態度對健康的影響時，甚至反對例如“我今天不會生病”這樣的說法。他認為那只是半積極的態度。應該說“我今天覺得比昨天好。”這是非常積極的陳述，因而是一種更健康的想法。卡特博士說：“肯定的態度是以科學的事實為基礎的，這些事實得自生物學、化學、醫學等。正確地運用肯定的態度將有助於改善你的健康，延長你的壽命，使你精力充沛，倍感幸福，從而在各方面取得成功，並且還能替你保持一件最主要的東西——心靈平靜。”

這是一些採取肯定態度對待健康的成功例子，你不訪也試試。記住要每天堅持，訓練自己的思想按積極思想考慮問題。

事實上擁有積極心態，僅是重要的第一步。第二步是將這種積極心態付諸行動。當你在做的時後，你心理必須想著，這些都是存在的事實。行動有活力而積極，將會使你很驚訝地發現自己可以享有新的能量及活力。

7-7.3 只為了錢會太累

一個人一旦只是為了薪水而工作，除此之外便沒有了其他較高的動機，那這個人將面臨許多品質劣勢，而受此欺騙最厲害的人正是他自己。他就是在日常工作的量與質中欺騙了自己。這種因欺騙而蒙受的損失，即使他日後怎樣奮起直追，努力振作，也是永遠無法補償的。

高 TQ 的人不應是錢的奴隸，而應是錢的主人。為什麼？因為錢的誘惑力很大，成為人們習慣爭取的東西。如果沒有正確的金錢觀念，是絕對會被金錢打敗的。

金錢，對於貪婪的人來說，在他們的習慣中永遠沒有滿足的時候。人生離不開錢，但也不能只著眼於錢。莫讓金錢遮住眼，走出錢眼天地寬。

世界上最愚笨的人，就是那些只是為了薪水而工作的人。但除此以外，你應該還有其他需求，一種滿足無限高尚慾望的要求。那就是，想成為一個正直的人，想盡你最大的努力去做正直的事、公平之事的人。

假使容許我就這個話題對那些初入社會的青年人說幾句話，那我將說：“在初入社會的時候，不要太顧及你的雇主所給你的薪水是多少。你不如去想一想你自己還可以從中獲得各種可能的薪水，如技巧的提高、經驗的積累，及整個生命的充實等等各方面。”

雇主給我們提供的工作，只是我們用來塑造品性與人格的機會和條件。那是一所訓練才幹、張揚精神、發達智力的實驗學校，而不是用來從中榨壓出金銀的石磨。

你在工作中投入的量與質，可以決定你的整個人生的優勢品質。不管薪水如何菲薄，只要你對一切工作都願付出至善的服務、至高的努力，而不是自安於“次好”與“較低”，你是否具備這種精神，將決定於你是成功還是失敗。

在工作上成功的方法之一是：你可以從你對工作的忠心，從你在工作時的善良與高尚品質中，取得十分豐厚的報酬。你從這種方式所取得的報酬與雇主所付給你的薪水相比，那後者真可謂無足輕重了。雇主支付給你的是金錢，而忠心工作則付給你可貴的經驗，善良的訓練，效率的增加，自我的表現，人格的造就。一個青年人如果只顧及薪水高低，甚於從自己的工作中得來的種種回報，那他真是何等的狹隘、小器，何等的不知輕重啊！

在工作上成功的方法之二是：不要害怕你的雇主會對你的努力與功績視而不見，而不考慮對你的提拔。假使他是一位努力尋求高效率雇員的雇主，那在你值得被提升時，將你提升，正是他的心願。

我們常常看見，許多很有作為的人，他們在低微的薪水下工作多年後，會突然像變魔術一般，跳上一個高級而負重任的位置，為什麼？就因為在他們的雇主每星期只給他們極少薪水的時候，他們卻正在積累使他們終身受益的工作經驗：辦事能力的增加，經營手段的進步。

許多人會因所得的薪水，在他們自己看來低於他們的應得報酬，於是在工作時，刻意將工作的量與質恰與雇主所付的薪水相等，就這樣將薪水袋以外的種種巨額回報拋棄了。他們對待工作，故意採取一種躲避不及、愈少愈好的態度。他們不想去獲得那些比現金更重要的薪水；他們寧願坐視自己人格、能力的退化，使自己成為一個狹隘、小器、無效率與腐朽的人；使自己的生命與宏偉、尊貴、高大等成分毫不沾邊。

他們的才幹，他們獨當一面的能力、籌劃設計的能力，他們的機智，與那些可以使他們居人之上，使他們成為偉人的一切品質，都將因此而處於休眠狀態。就在他們只是提供吝嗇的服務，刻意使之與薪水相等的時候，他們卻是在阻礙自己的成長，攔阻自己的前程，從而使他們自己終身只做半個人，而不是整個人；使他們自己成為一個卑小、狹隘、無用的人，而不是一個有精神、崇高、完備的人。

美國佛羅里達州有一個名叫唐納·史達勒，每天清晨 4 點鐘就到馬房工作，當一個日薪 20 美元的馬夫。

他的工作包括清除跑道、鏟除馬糞、替馬梳洗等各種雜事。很多人問他為什麼要做此種小事，他的答覆是他喜歡馬，也熱愛這份工作，所以願意這樣做。

史達勒原是賓州一名事業有成的汽車商，他在 1988 年辭掉工作跑到佛羅里達，決心當一名馴馬師。

為了熟悉馬性，他必須從頭學起。1988 年初夏，他到邁阿密一家賽馬場應徵，獲得一份遛馬的工作。幾個月之後，他升級為負責替馬梳洗整理的馬夫。這項工作一直做到現在。

史達勒對自己的工作滿意極了，一點也不急於成為馴馬師。他認為該學的事還多得很。事實上，他已對如何訓練得獎馬匹頗有心得。

他進賽馬場不久，就買下了 4 匹純種馬。這些馬兒迄今已為他贏得了 25 萬美元。

以前他常替別人照顧馬匹，如今則一心一意照顧自己的 4 匹寶貝馬。他還特聘馴馬師齊亞第為他訓練。52 歲的齊亞第已有 34 年的馴馬經驗。他發現自己和史達勒間的關係很微妙：“身為馬主，他是我的老板，但作為馬夫，我又是他的上司，幸而我倆相處融洽。”

齊亞第誇讚史達勒是他所見過的最勤快的馬夫，不但每天早上都是第一個抵達馬房，而且兩年來只缺勤過一天。

史達勒當馬夫，僅僅是因為他喜歡馬，喜歡這份工作。但他努力做好工作時，也為他帶來更多的財富，工作的意義在於你喜歡它，它也讓你快樂。

美國著名成功學家利茲先生在《為前途工作的 16 種優勢選擇》一書中，開列了 32 種走向成功的良策，其中有兩點值得關注：

一、在你服務於一種職業時，你應該想到，那是你自己的職業，是在為你自己而工作。當然，薪水的數目，對你來說當然希望多多益善，但你該記住，這是一個很小的問題。當你從事該種職業時，你就獲得了一個深入那個職業的詳情，以及接觸其中人物的機會；得到了一個可以用你的耳目儘量吸取關於那個職業的知識，且與你的前途很有關係的知識的機會。

二、在工作時，你應當立志使出渾身的氣力與機智，謀劃出最好的辦事方法；你應當立志以進步與創新的辦法來達成此事；你應當立志以一種無限的熱誠和精神去從事該項工作。只要你這樣做了，你的上級自然也會立刻對你表示關注。

在這裡，我們顯然發現，當一個人面臨金錢的考驗時，他的個性會顯明地反映出來——是貪婪者，還是豁達者。常言說，欲速則不達。只為錢而活著，肯定就是一種變態的心理，自然會決定一生的行為都是為錢所左右。這種人沒有第二條路可走，他只會在金錢面前變成奴隸而挫敗自己另外一種有價值的目標。

7-7.4 享受你所追求到的

羅根·史密斯說過一句極富智慧的話：“生命中只有兩個目標：其一，追求你所要的；其二，享受你所追求到的。只有最聰明的人可以達到第二個目標，也只有達到第二個目標的人才能在得失的心理上找到真正的平衡點，才能沒有挫敗感。”

高 TQ 的人也是生活的享受者，只有懂得享受，才能更加付出。

《格列佛遊記》一書的作者約拿丹·史威佛特是英國文學史上最頹廢的厭世主義者。他每次生日都黑衣素食，以示對自己的出世感到遺憾。雖然如此，他仍然讚美幸福快樂是促進健康的最大力量。他宣稱：“世上最好的醫師是節制醫師、安靜醫師和快樂醫師。”我們也許都能受到這位“快樂醫師”的免費服務，只要我們注意自己擁有的可貴財富——比故事中阿里巴巴的財富還多。你會為億萬富翁出賣自己的眼睛、手足、聽覺、孩子或家人嗎？把擁有的資產加起來，你就會發現，縱使洛克菲勒、福特和摩根等人把所有的金銀堆聚起來，也買不到你擁有的一切。

皮克認識哈洛·阿伯特好幾年了，他住在密蘇里州的韋布城，曾當過皮克的演講經紀人。一天，皮克在堪薩斯城碰見他。他好心帶皮克回密蘇里的貝爾頓農場。途中皮克問他如何免除憂慮，他便給皮克講述了下面這個令人難忘的故事。“我曾是個多慮的人。”阿伯特說道，“但

是，1934 年的春天，我走過韋布城的西多提街道，一個情景掃除了我所有的憂慮。事情的發生只有十幾秒鐘，但就在那一剎那，我對生命意義的了解，比在前 10 年中所學的還多。這兩年，我在韋布城開了家雜貨店，由於經營不善，不僅花掉了所有的積蓄，還負債累累，估計得花 7 年的時間才能償還。我剛在上星期六停止營業，準備到商礦銀行貸款，以便到堪薩斯城找份工作。我像隻鬥敗的公雞，沒有了信心和鬥志，突然間，有個人從街的另一頭過來。那人沒有雙腿，坐在一塊安裝著溜冰鞋滑輪的小木板上，兩手各用木棍支撐前行。他橫過街道，微微提起小木板準備登上路邊人行道。就在那幾秒鐘，我們的視線相遇，只見他坦然一笑，很有精神地向我招呼，‘早安，先生，今天天氣真好啊！’我望著他，體會到自己是何等富有。我有雙足，可以行走，為什麼卻如此自憐？這位缺了雙腿的人仍能如此快樂自信，我這個四肢健全的人還有什麼不能的？我挺了挺胸膛，本來預備到商礦銀行只借 100 元現在卻很有自信地宣稱：我要去堪薩斯城找一份工作。結果，我借到了錢，也找到了工作。”

艾迪·瑞肯貝克，他和朋友在太平洋上絕望地漂流了 21 天之後，他學到的最重要的東西是什麼。他回答道：“我學到了一點——人只要有淡水喝，有東西吃，就沒什麼好抱怨的了。”《時代週刊》上登過一篇文章，談到第二次世界大戰時，有個士官在瓜答卡納島戰役中被炮彈碎片刮傷喉嚨，輸了 7 筒血。他寫了張紙條問醫師，“我會活下去嗎？”醫師回答說：“會的。”他又問：“我仍可以講話嗎？”他又得到了肯定的答覆。於是這個士官在紙上寫道：“他媽的，那我還有什麼好擔心的？”

你為什麼不也停止憂慮，對自己說：“他媽的，那我還有什麼好擔心的？”也許你就會發現，事情其實微不足道，不值得操心。

但是，我們為這一切而心懷感謝過嗎？沒有。就像叔本華說的：“我們很少想到自己所擁有的，卻總是想到自己所沒有的。”不錯，這就是人世間最大的不幸。

這種本性也使得約翰·帕爾瑪由一個正常人變成憤世嫉俗者，並且幾乎毀了家庭，這是他親口說的。

帕爾瑪住在美國紐澤西州的帕德森。“我從軍中退役後不久，便開始做生意”他說道，“我日夜辛勤工作，買賣做得很順利。不久，麻煩來了，我找不到某些材料和零件，眼看生意就要做不下去，因為憂慮過度，我由一個正常人變成憤世嫉俗者。我變得暴躁易怒，而且——雖然那時並沒有覺察到——幾乎毀了原本快快樂樂的家庭。一天，有個為我工作的年輕殘廢的退役軍人告訴我：‘約翰，你實在該感到慚愧，你這種模樣好像是世界上唯一遭到麻煩的人。縱使你得關門一陣子，又怎麼樣呢？等事情恢復正常後再重新開始不就得了？你擁有許多值得感恩的東西，卻只是咆哮不已。老天，我還希望能有你的好狀況呢！看看我，我只有一隻手，半邊臉幾乎被炮彈打掉，我卻沒抱怨什麼。如果你再不停止吼叫和發牢騷，不只會丟掉生意，還有健康、家庭和所有的朋友！’這些話對我真是當頭一棒。我終於體會到自己是何等富有。於是我改變了態度，回復到原來的自我。”

在我們的生活當中，約有 90% 的事情是好的，10% 的事情是不好的。如果你想過得快樂，就應該把精力放在這 90% 的好事上面；如果你想擔憂、操勞，或得腸胃潰瘍，就可以把精力放在那 10% 的壞事上面。

7-7.5 把微笑留在臉上

微笑是一種令人愉悅的表情。每當別人面對你的這種表情時，他便會感到你的自信、友好，同時這種自信和友好也會感染他，使他油然而生出自信和友好來，從而使他對你親切起來。

能讓自己臉上多一點微笑，是生活快樂的象徵。請多給別人一點善良的微笑吧！這是一種好習慣，是高 TQ 者的一種人格魅力！

先讓我們來看一個故事。有一位老先生，他的生意做得非常好。其中一個很重要的原因是他善於微笑。有一次他談到自己的成功經驗。

他說，在這個世界上我給別人一個什麼表情，別人就回報我一個什麼表情。我給對方一個怨恨的表情，對方就回報我一個怨恨的表情；我給對方一個善良的微笑，對方就回報我一個善良的微笑。

他繼續說，我的經驗就是，當你把一個微笑面對千百個人的時候，千百個人回報你的是千百個微笑，這樣，你的人生就成大事了。

老人說得非常好。的確，微笑是上帝賜給人們的一種專利，是美麗生活的一劑神秘配方，學會微笑，對一個人的生活會有許多益處。

首先，學會微笑對一個人至少有三個好處：

第一個好處，微笑自然而然地調整了人的身體。

臉一微笑，全身放鬆，我們全身都會微笑。

請用你的胸口、胃部微笑，當你胃疼的時候，你讓胃部微笑一下，胃部放鬆，疼痛緩解。全身包括四肢都會微笑。微笑在生理上有放鬆、通暢的作用。

第二個好處，微笑在使生理放鬆的同時，還能使心理上得到放鬆。

人們求學時有學業壓力，長大以後要做很多事業，所面臨的壓力必然更大。在這方面，卡耐基為我們樹立了良好的榜樣，他在短短的幾年裡，寫了幾十部書，共一千多萬字，還拍了電視片，做文化宣傳。應該說他做的事比較多，但他並沒感到特別累，更沒有生病，這得益於他的自我放鬆，用微笑的表情對待人生。

面帶微笑的第三個好處，就是前面那位老先生講的，一個人在日常生活中善於用微笑來對待周邊世界和周邊人物，他會得到更多的機會。

另外，一個人的微笑，比高貴的穿著更重要。笑容能照亮所有看到它的人，像穿過烏雲的太陽，帶給人們溫暖。

曾有一個獲得遺產的紐約婦人，她參加一次宴會時急於留給每一個人良好的印象。她浪費了好多金錢在黑貂皮大衣、鑽石和珍珠上面。但是，她對自己的面孔，卻沒下什麼功夫。她的表情尖酸、自私。她並不懂得每一個男人所看重的是：一個女人面部表情，比她身上所

穿的衣服更重要。

再次，微笑是一種令人愉悅的表情。每當別人面對你的這種表情時，他便會感到你的自信、友好，同時這種自信和友好也會感染他，使他油然而生出自信和友好來，從而使他對你親切起來。

威廉·史坦是紐約證券股票場外市場的一員，他在給一位朋友的信中曾談起了一些他的經歷：

“我已經結婚十八年了，”史坦在信上說，“在這段時間裡，從我早上起來，到我要上班的時候，我很少對我太太微笑，或對她說上幾句話。我是百老匯最悶悶不樂的人。”

“既然你要我以微笑的經驗發表一段談話，我就決定試一個星期看看。因此，第二天早上洗漱的時候，我就看著鏡中我的滿面愁容，對自己說：‘你今天要把臉上的愁容一掃而空。你要微笑起來。你現在就開始微笑。’當我坐下吃早餐的時候，我以‘早安，親愛的’跟我太太打招呼，同時對她微笑。”

“你會說，她可能大吃一驚。你低估了她的反應。她被搞糊塗了，她驚愕不已。我對她說，她從此以後可以把我這種態度看成慣常的事情。而我每天早晨這樣做，已經有兩個月了。”

“這種做法改變了我的態度，在這兩個月中，我們家所得到的幸福比去年一年還多。”

“現在，我要去上班的時候，就會對大樓的電梯管理員微笑著，說一聲‘早安’；我以微笑跟大樓門口的警衛打招呼；我對地鐵售票處的出納小姐微笑，當我跟她換零錢的時候；當我站在交易所時，我對那些以前從沒見過我微笑的人微笑。”

“我很快就發現，每一個人也對我報以微笑。我以一種愉悅的態度，來對待那些滿肚子牢騷的人。我一面聽著他們的牢騷，一面微笑著，於是問題就容易解決了。我發現微笑帶給我更多的收入，每天都帶來更多的鈔票。”

“我跟另一位經紀人合用一間辦公室。他是個很討人喜歡的年輕人，我告訴他最近我所學到的做人處世哲學，我很為所得到的結果而高興。他接著承認說，當我最初跟他共用辦公室的時候，他認為我是個非常悶悶不樂的人——直到最近，他才改變看法。他說當我微笑的時候，我充滿慈祥。”

“我也改掉了批評他人的習慣。我現在只賞識和讚美他人，而不蔑視他人。我已經停止談論我所要的。我現在試著從別人的觀點來看事物，而這些正改變著我的人生。我變成一個與以往完全不同的人，一個更快樂的人，一個更富有的人，在友誼和幸福方面很富有——這些也才是真正重要的事物。”

請記住，寫這封信的是一位老練的、足跡遍達世界各地的股票經紀人。他的事例說明，只要你學會微笑，你就會受到別人的歡迎。

再次，微笑能幫助我們化干戈為玉帛。在這方面，《創富學》創始人拿破崙·希爾曾講述過一段他自己的親身經歷：“有一天，我的車停在十字路口的紅燈前，突然‘砰’的一聲，原來是後面那輛車的駕駛員的腳滑開煞車器。他的車撞了我車後的保險桿。我從後視鏡看到他下

車，也跟著下車，準備痛罵他一頓。”

“但是很幸運，我還來不及發作，他就走過來對我笑，並以最誠懇的語調對我說：‘朋友，我實在不是有意的。’他的笑容和真誠的說明把我融化了。我只有低聲說：‘沒關係，這種事經常發生。’轉眼間，我的敵意變成了友善。”

但是要記住，我們需要的只是發自內心的真誠的微笑，不真誠的微笑騙不了任何人，相反，它只能使人感到討厭。而發自內心的、真誠的、溫暖的微笑，才能在生活中賣得好價錢。密西根大學的心理學家詹姆士·麥克奈爾教授談到他對笑的看法時說，有笑容的人在管理、教導、推銷上較會有功效，更可以培養快樂的下一代。笑容比皺眉更能傳達你的心意。這就是在教學上要以鼓勵代替處罰的原因所在了。一個紐約大百貨公司的人事經理告訴希爾。他寧願雇用一名有可愛笑容而沒有念完中學的女孩，也不願雇用一個擺著撲克面孔的哲學博士。

總之，你的笑容就是你內心的信差，你的笑容能照亮所有看到它的人。對那些整天都緊皺眉頭、愁容滿面、視若無睹的人來說，你的笑容就像穿過烏雲的太陽；尤其對那些受到上司、客戶、老師、父母或子女的壓力的人，一個笑容能幫助他們樹立這樣一種信心，那就是：一切都是有可能的，世界是有歡樂的。

最後，還是讓我們記住艾勃·哈巴德的這段智慧的忠告吧！

“每當你出門的時候，把下巴縮進來，頭抬得高高的，肺部充滿空氣；沐浴在陽光中；微笑著招呼你的朋友們，每一次握手都使出力量。不要擔心被誤解，不要浪費一分鐘去想你的敵人。試著在心裡肯定你所喜歡做的是什麼；然後，在清楚的方向之下，你會徑直地達到目標。心裡想著你所喜歡做的偉大而美好的事情，然後，當歲月消逝的時候，你會發現自己掌握了實現你的希望所需要的機會。正如珊瑚蟲從潮水中汲取所需要的物質一樣。在心中想像著那個你希望成為的有辦法的、誠懇的、有用的人，而你心中的思想，每一個小時都會把你轉化為那個特殊的人……思想是至高無上的。保持一種正確的人生觀——一種勇敢的、坦白的、愉快的態度。思想正確，就等於是創造。一切的事情，都來自於希望，而每一個誠懇的祈禱，都會實現出來，我們心裡想什麼，就會變成什麼。把下巴縮進來，把頭高高昂起，我們是明天的神仙。”

好了，我們應當從能夠從 TQ 的人那裡學到快樂的方法！

7-8 應用 GQ 善於溝通：確保人際關係順暢

GQ 是檢測一個人能否拯救及提升自己的重要指標之一。有些人生來具有非常好的溝通能力，他們無論對人己都非常自然，並不費力地便能獲得他人的注意和真愛。一個人能成功，就是為建立一個好人緣而付出努力。不要忘了，人緣是一個人一生最大的資本。

7-8.1 人緣是最大的資本

多一份人緣，少一份煩惱。生活是個大舞台，你我他都在扮演著不同的角色，又不停地變換著角色，各個角色之間時刻進行著各式各樣的人際交往。一個好的人緣就是一張廣大而伸縮自如的關係網，用這張網你可以活的輕鬆自在、瀟灑自如，塑造一個完美的人生。

好人緣是拯救自己的一個重要因素，因為人緣愈好，事情就愈好辦。某些高 TQ 的人士總能夠與別人相處的特別好，這到底有什麼秘訣？

在我們認識的朋友當中，有人會特別吸引朋友與顧客。對於這樣的人，你不禁感嘆地說：“他把人吸引到自己身邊了！”

這真是一句妙詞，一語而中的。

人並非是強迫他喜歡誰，他就會喜歡誰。

山姆·史特威特或許是我們直到目前為止碰到過最優秀的人，但是我們不見得會選他做自己的朋友。如果要問理由，那只有一個：他不是一個能夠填飽我們飢餓精神狀態的男人。我們和山姆在一起會覺得不自在。因為它所散發出來的優秀氣質，讓我們感到自卑。即使山姆這個人如何傑出，作為朋友，人們也會對他敬而遠之。

下面列舉的，是一般正常人所共同需要的兩大基本渴望。利用這兩種方法，就能與人很好的相處。

一、容納

每個人都希望自己完完全全地被接受，希望能夠輕輕鬆鬆地與人相處。

在一般情況下和人相處時，很少有人敢於完完全全地暴露自己的一切。所以，一個人若是能讓你感到輕鬆自在、毫無拘束，我們是極願和他在一起的，也就是說，我們希望和能夠接受我們的人在一起。專門找人家錯處而吹毛求疵的人，一定不是好親人，好朋友。

請不要設定標準叫別人的行動合乎自己的準則。請給對方一個自我的權利，即使對方完全符合自己的喜好，以及行動完全符合自己的要求。

要讓你身旁的人輕鬆自在。

能接受任性、殘暴的人往往具有帶動他人向上的最大力量。一個原本脾氣暴躁、動作粗魯的人，在不知不覺中卻變成了一個和善、可靠的市民，問他原因，他回答說：“我的太太信賴我。她從不責備我，只是一味地相信我，使我不好意思不改變。”

某位心理學家說：要改變一個任性或殘暴的人，除了對他表示好意，讓他自己改變之外，再也沒有其他更好的方法了。

很多優秀的人，往往能影響本性善良的人，接受他們，使他們更好。但是對於任性、殘暴的人，他們往往束手無策。為什麼呢？因為優秀的那群人根本不能接受粗暴的人，甚至於避之如蛇蠍，在感情上並不相通，這怎麼能讓對方變好呢？

我曾經和一位有名的精神科醫生共進晚餐。話題談到人際關係中的容納問題，他說：“如果大家都有容納的雅量，那我們就失業了！精神病治療的真諦，在於醫生們找出病人的優點，接受它們，也讓病人自己接受自己。醫生們靜靜的聽患者的心聲，他們不會以驚訝、反感的道德式說教來批判。所以患者敢把自己的一切說出來，包括他們感到羞恥的事與自己的缺點。當他覺得有人能夠容納、接受他時，他就會接受自己，有勇氣邁向美好的人生大道。”

魯斯·哈比博士指出，如果每對夫妻都能牢記結婚儀式上的誓言：“我不計較這個男人(或女人)的一切，我接受對方所有的行為。”就會挽回很多家庭的不和睦。

很多大企業家都說：“我們想提升某某人時，會先調查他的妻子。”

並非調查他們的太太長的是否很漂亮，或是很會做菜。而是她是否能讓她的先生充滿自信。

某些企業的老闆說：“做妻子要接受丈夫的一切。要讓丈夫生活愉快，擁有滿足感。當丈夫回到家裡時，要替她裝上自信的彈丸。這樣，丈夫就會想：‘她這樣喜歡我，可見我在她心中有一定的位置，並非一文不值。’做妻子的若能愛丈夫，信任她，他就會擁有‘我一定能做好一切’的自信。所以第二天出門時，他不怕任何困難的考驗，會充滿自信地接受挑戰。”

相反，丈夫回到家裡以後，妻子只會嘮叨、抱怨不停，那他的鬥志就會完全消失。

一個能容納自己丈夫的人，她必會得到丈夫的更加憐愛。

人們願意和能夠容納自己的人和睦相處。假如是因為妻子的緣故，讓丈夫對自己失去信心而討厭自己，那麼，丈夫會隨著自己信心；自尊心的低落而對妻子不耐煩，彼此會因為吹毛求疵而感情低落，這樣的結局就大煞風景了。

二、承認

每個人的第二渴望就是承認。

承認比容納更深一層。容納，實際上是消極的做法。我們容納對方的缺點與短處，伸出友誼的雙手接納他們，這只是消極的做法。而積極的做法，則是找出對方的長處，不光是停留在接受忍耐對方的缺點上。

人們都喜歡沐浴在承認的溫馨之中。從這裡也可以發揮它的特性。

有一天，一位父親帶著自己認為是無可救藥的孩子到心理學醫生那裡去。那個孩子已經被嚴重的灌輸了自己沒有用的觀念。剛開始，他一語不發，怎麼詢問，他也絕不開口。心理學家一時之間也真是無從著手。後來心理學家從他父親所介紹的情況和所說的話裡找到了一致的線索。他父親說：“這個孩子一點長處也沒有，我看他是沒指望，無可救藥了！”

心理學家開始應用承認的方法，找出他的長處。甚至可以說在這方面具有聰穎天賦，還頗有高手的意味。他家裡的家具被他刻傷，到處是刀痕，因而常常受到懲罰。心理學家買了一套雕刻工具送給他，還送給他一塊上等的木料，然後交給他正確的雕刻方法，不斷地鼓勵他：“孩子，你是我所認識的人當中，最會雕刻的一位。”

從此以後，他們接觸得頻繁起來，在接觸中，慢慢地找出其他事項來承認他。有一天，這位孩子竟然不用人吩咐，自動去打掃房間。這件事情，使所有的人都嚇了一跳。心理學家問他為什麼這樣做？

孩子回答說：“我想讓您高興。”

人們都渴望著他人的承認。

要滿足這項慾望並不難。

總而言之，一個人如果能夠容納別人，能夠承認別人，他的周圍就一定會聚集起許多的朋友，這也是那些具有好人緣的人的與人相處之道。

多一份人緣，少一份煩惱。生活是個大舞台，你我他都在扮演著不同的角色，又不停地變換著角色，各個角色之間時刻進行著各式各樣的人際交往。一個好的人緣就是一張廣大而伸縮自如的關係網，用這張網你可以活的輕鬆自在、瀟灑自如，塑造一個完美的人生。

莫洛是美國摩根銀行總經理，當時的年薪高達 100 萬美元，忽然有一天，他放棄了這個人人羨慕的職務，而改任墨西哥大使，並因此震撼全美國。

這位莫洛先生，最初不過是一個法院的書記，後來為何有如此驚人的成就呢？

莫洛一生中最大的轉折點，就是他被摩根銀行的董事們相中，一躍而成為全國商業巨子，登上摩根銀行總經理寶座。據說摩根銀行的董事們選擇莫洛擔當此重任，不僅因為他在企業界享有盛名，而實在是因為它具有極佳的人緣。

“人緣”這真是一個奇妙的名詞啊！

凡特立伯任紐約市銀行總裁時，他在雇用任何一位高級職員時，第一步要探聽的便是這人是否有為人稱道的人緣。

吉福特本來是一個小小的店員，後來任美國電話電報公司的總經理，他常常對人說，他認為人緣是高 TQ 的人的主要因素，人緣在一切事業均極其重要。

有些人生來具有過人的人緣，他們無論對人對己都非常自然，並不費力地便能獲得他人的注意和真愛。而我們大部分人，就要為建立一個好人緣而付出努力。不要忘了，人緣是你追求成功的最大資本。

7-8.2 把自己變成溝通高手

著名成功學大師卡耐基這樣說：“所謂溝通就是同步。每個人都有他獨特的地方，而與人交際則要求他與別人一致。”

高 TQ 的人善於溝通，因為他們相信：世界是一張巨大的能量網，而我們任何人要想得到外界能量網的支持，首先就必須學會溝通，因為只有溝通才能使你接上能量網，才能給你帶來

巨大的力量。

英國作家蕭伯納有一個關於交換蘋果和交流思想的有名比喻。他說，倘若你有一個蘋果，我也有一個蘋果，若我們相互交換這個蘋果，那麼，你和我仍然是各有一個蘋果。但是，倘若你有一種思想，我有另一種思想，而相互交流這些思想，那麼，我們就將各有兩種思想。

與人面談，有助於你擺脫原有的視野的束縛，進入一個更自由的思想天地，在一定條件下，還會因質的變化，產生出更多的新思想。

在現代社會，團隊合作顯得愈來愈重要，閉關自守、固步自封是沒有出路的。社會如此，個人也如此。在日常生活中，我們經常有這樣的體會，同樣一件需要與別人商談的事情，不同的人去面談，結果大相逕庭。有的人不僅達不到 5 乘 5 的效果，甚至連 5 加 5 都做不到。如果成了 5 減 5，那就真應驗了中國那句古話：成事不足，敗事有餘。

這絕不是危言聳聽。在日常生活中，幾乎每個人都可能碰到因“言不達意”而使人曲解、誤解，招致煩惱，甚至結下怨仇的事情。在社交場合中，你也許由於不能隨機應變和出語不遜而被弄得言困語窮、醜態百出。

還比如，你未能及時察覺到面談對象心緒不寧，而自己一味喋喋不休，這時你的“金玉良言”只能得到 5 減 5 的效果了。

再比如你出言不慎，誤觸對方的傷心處，而你還自鳴得意，可想而知，面談的結果該是怎樣的一番境況。

由此看來，充分利用面談的機會，追求人際交往的乘法效應，對於你走上成功的坦途，就是一件非常重要的事了。

記得數年前紐約一位企業家說，他在大學讀書的時候就察覺到，如果這一生真要出人頭地，一定要學會溝通，特別是向很多人講話，因而他參加了卡耐基訓練，而他學的是化學。

其實我們中有許多人有這種體會，我們在求職的時候，主考官對我們的印象常是決定錄取與否的關鍵。而且職位愈高，像應徵經理、總經理的時候，印象更重要，而我們的溝通能力就是這印象的重要組成部分。

在工作、賺錢、事業發展方面，我們需要別人的支持、合作才會成功。怎樣才能得到他人由衷的合作呢？那就要靠與上司、老闆、客戶的溝通能力了。婚姻生活更是如此，從交朋友到談戀愛，到婚後的家庭生活，以致後來的親切關係，無一不需要溝通。

可見溝通是一種能力，不是一種本能。本能天生就會，能力卻需學習才會具備。

7-8.3 真心朋友是最大的財富

擁有真誠友誼的人，比百萬富翁或億萬富翁更富有——金錢不能改變這一事實。這也許聽起來有點像老生常談，卻是一個不容懷疑的真理。你可以失去金錢，當然也可以失去好朋友—

——好朋友也免不了離世——只要有交友的能力，你隨時都可以結交新朋友。何況你只是失去一位好朋友的身體，如果你真心愛他，他將會永遠留在你心中。

高 TQ 的人理應是一個交友專家。

有些人平時不善於真心結交朋友，往往在需要朋友相助的時候，一籌莫展，非常後悔沒有幾個知己。在成功學中，“朋友價值”是非常重要的——一個術語，他強調“以朋友為人生最大的財富”對拯救自己的人而言，朋友和友誼是自我拯救者的依靠。

大約四個世紀以前，英國大學著培根曾評論友誼：“友誼能使歡樂加倍，把悲傷減少一半。”

幾百年以後，英國詩人柯立芝寫到：“友誼是伊遮蔭樹。”

在今天，友誼仍然具有相同的重要性——也許更重要，因為今天的生活壓力太大了，我們需要更友誼的滋潤，這裡所說的並不是那種“酒肉朋友”，而是忠誠、患難與共、相互扶持的友誼，這是人類關係中最佳的一種。

美國著名演員級幽默家羅吉斯曾經說過：“我從未遇見我不喜歡的人。”

這種充滿感情、充滿真誠的說法，出自一位以純真、和善而贏得全美國人愛戴的人的口中，著實令人深受感動。下面就來告訴你結交朋友，獲得友誼的規則和方法。

一、結交朋友的方法

結交朋友是一門藝術，他需要良好的交友方法。下面幾種方法可能會對你有所啟迪。

1. 對他人感興趣

已故維也納著名心理學家爾佛·爾德勒，寫過一本叫做《人生對你的意義》的書。在那本書中，他說：“不對別人感興趣的人，別人也不會對他感興趣。所有人類的失敗，都是出自於這種人。”

你也許讀過幾十本有關心理學的書籍，還沒見到一句對你來說更有意義的話，爾德勒這句話意義太深遠了。

有這樣一個例子，說的是著名魔術大師豪華·哲斯頓最後一次在百老匯上的時候，《創富學》作者希爾花了一個晚上呆在他的化妝室裡。為什麼呢？因為哲斯頓，這位被公認為魔術師中的魔術師，前後 40 年，曾到世界各地一再地創造幻象，迷惑觀眾，使大家吃驚得喘不過氣來。共有 6000 萬人買票看過他的表演，而他賺了幾乎 200 萬美元的利潤。

希爾請哲斯頓先生告訴他成功的秘訣。哲斯頓說他的成功與學校教育沒有什麼關係，因為他很小的時候就離家出走了，成為一名流浪者，搭貨車，睡穀堆，沿門求乞，他是靠坐在車中向外看著鐵道沿線上的標誌而認識了字。他的魔術知識是否特別優越？他告訴希爾，關於魔術手法的書已經有好幾百本，而且有幾十個人跟他懂得一樣多，但他有兩樣東西，其他人則

沒有。第一，他能在舞臺上把他的個性顯現出來。他是一個表演大師，了解人類的天性。他的所作所為，每一個手勢，每一句話的語氣，每一個眉毛上揚的動作，都在事先很仔細地預習過，而他的動作也配合的分毫不差。除此之外，哲斯頓對別人真誠地感興趣。他告訴希爾，許多魔術師會看著觀眾，對自己說：“坐在底下的那些人是一群傻子，一群笨蛋；我可以把他們騙得團團轉。”但哲斯頓的方式完全不同。他每次一走上台，就對自己說：“我很感激，因為這些人來看我表演，他們使我能夠過一種很美好的生活。我要把它們當作朋友，並把我最高明的手法，表演給他們看。”

他宣稱，他沒有一次在走上台時，不是一再地對自己說：“我愛我的觀眾，我愛我的觀眾。”希爾聽完後總結說，哲斯頓的成功秘方如此簡單，那就是對他人感興趣，這是一位有史以來最著名的魔術師所採用的秘方。

對別人顯示你的興趣，不但可以讓你交到許多朋友，更可以為你的生意增加客戶的信任感。

2.對別人表現出真誠的關切

要表示你的關切，這跟其他人際關係一樣，必須是誠摯的。這不但使得付出關切的人有所收穫，接收這種關切的人也是一樣。它是條雙向道，當事人雙方都有受益。

有一位名叫馬汀·金斯柏的人曾經提到，一位護士給他的關切深深地影響了他的一生：

“那天是感恩節，我只有十歲，正因社會福利制度而住在一家市立醫院，預定明天就要動一次大整形手術，我知道以後幾個月都是一些限制和痛苦了。我父親已去世，我和媽媽住在一個小公寓裡，靠社會福利金維生。那天媽媽剛好不能來看我。

“那天，我完全被寂寞、失望、恐懼的感覺所壓倒。我知道媽媽正在家裡為我擔心，而且是孤零零的一個人，沒人陪他吃飯，我們甚至沒錢吃一頓感恩節晚餐。

“眼淚在我的眼眶裡打轉，我把頭埋進了枕頭下面，暗自哭泣，全身都因痛苦而顫抖著。

“一位年輕的實習護士聽到我的哭聲，就過來看看。他把枕頭從我頭上拿開。拭去了我的眼淚。她跟我說她非常的寂寞，因為她必須在這天工作而無法跟家人在一起，他又問我願不願意和她一起共進晚餐。她拿了兩盤東西進來：有火雞片，馬鈴薯，草莓醬和冰淇淋甜點。她跟我聊天並試著消除我的恐懼。雖然她本應四點就下班了，可是她一直陪我到將近十一點才走。她一直跟我玩，聊天，等到我睡了才離開。

“十歲以前，我過了許多感恩節，但這個感恩節的情形永遠不會遺忘，我還記得那沮喪、恐懼、孤寂的感覺，突然一個陌生人的溫情使那些感覺消失了。”

馬汀·金斯柏的話語告訴我們，如果你要別人喜歡你，或是培養真正的友情，還是既要幫助別人又要幫助自己，就把這條原則放在心裡：對別人表現出真誠的關切。

這是結交朋友的真諦。

二、結交朋友的五項規則

朋友是自己的一筆財富，會對我們未來的生活產生奇妙的影響，因此，我們在結交朋友時，應當遵循以下五項規則，這樣你就不愁沒有朋友了。

1.做你自己的朋友

如果你無法成為自己的朋友，那你不可能成為別人的朋友。如果你看不起自己，也將無法尊敬別人，而且將對別人充滿妒嫉。其他人也將察覺到你的友誼並不純淨，因此將不會回報你的友誼。他們可能會同情你，但憐憫並不是友誼堅強的基礎。

2.主動接近別人

當你與某個相識的人在一起時，如果你覺得自己有意談話，你不訪盡量表達你的意思，只要不失禮，大可放言高論，如果你說了一個笑話，不要認為自己傻；如果你感到緊張，並希望別人能夠喜歡你，也不要覺得自己不夠穩重。努力去找尋具有個性與美德的人，把他們找出來，不要吹毛求疵，消除這種想法，因為它們是友誼的敵人。

3.把你想像成別人

這種想像將會幫助你，如果你能以對方的立場來想像對方的心情，並且盡量客觀，那麼你將可以感受到他的需求，並且盡可能在你的能力範圍以及你們關係重度之內，滿足這些需求，你也能更深入了解他的反應。如果他在某些方面很敏感，你可以避免令他感到難堪或不安，當你覺得有意表現自己的寬大時，你可以建立起他自己的自我形象。如果他是個值得交往的朋友，他將會對你的仁慈十分感激，而且也將回報你——以他自己的方法回報你。

4.接受他人的獨特個性

人人都有其特點，尤其坦誠相處時，更能表現出這種特點。不要試圖去改變這個事實。別人是別人，不是你；接受他的本來面目，他也會尊重你的本來面目。想要強迫別人接受你自己先入為主的觀念，這是十分嚴重的錯誤。如果你採取這種霸道的做法，你將會得到一位敵人，而不是一位朋友。

5.盡力滿足他人的需求

這是一個激烈競爭的世界，人們往往只想到自己的需要——而不會想到別人。盡力擺脫這種情況，並且多多替別人設想，那麼你將成為一個受人珍重的朋友，許多人喜歡向別人“訓話”，他們發表“演說”，別人只能洗耳恭聽。千萬不可如此對待朋友，你要和他“交談”。

這是一些如何交朋友的最聰明的忠告，如果你能有效地應用這幾項原則，你將獲得令你感到震驚的豐富友誼。

7-8.4 把話說到別人心窩上

在說話的時候要認清對方，考慮聽者的反應，坦白直率，細心謹慎，說話時間不宜太長，一人說到底，說話的時候不可唯我獨尊，把大家排除在外面，因為我們說話的目的不是說明一些事情，使人發生興趣。

談話不能總是談自己喜歡的，而是要談別人所愛聽的話。沒有這種習慣，任何談話都可能失敗。高 TQ 的人得明白此理！

說話不是自己吹牛，可以無所顧忌地隨“意”到處“飛”，而是要讓你的觀眾願意聆聽你的講話，甚至你不講話，他們還不願意！這樣就能夠成為一個好的講話人。你要想感化人心，不在於講多少，而在於講的技巧——吐露他們願意聽的話，否則你就應該趕快逃離講話的現場，別在那裡礙事、煩人！

1863 年 7 月 1 日，美國南北戰爭中的一場決定性戰役，在華盛頓附近的葛底斯堡打響了。經過三天的鏖戰，北方部隊大獲全勝。戰後，賓夕法尼爾等幾個州決定合資在葛底斯堡建立國家烈士公墓，公葬在此犧牲的全體將士。1863 年 11 月 19 日公墓舉行落成典禮，美國總統林肯應邀到會演講。這對林肯來說，是很大難度，因為這次儀式的主講人是艾弗雷特，林肯只是由於總統身份，才被邀請在艾之後“隨便講幾句適當的話”。艾弗雷特不但是個著名的政策家和教授，而且是當時被公認為美國最有演說能力的人，尤其擅長在紀念儀式上的演講，所以，在這個典禮上，他那長達兩個小時的演講，確實精采極了。在這種情況下，怎樣才能和聽眾建立良好的交往關係，並最終贏得他們呢？林肯決定，以簡潔取勝。結果林肯大獲全勝。儘管他的演講只有 10 句話，從上台到下台不過兩分鐘，可是掌聲卻持續了 10 分鐘。林肯的演講不但贏得了在場一萬多名聽眾的熱烈歡迎，而且驚動了全國。當時的報紙評論說：“這篇短小精悍的演說是無價之寶，感情深厚，思想集中，措辭精煉，字字句句都很樸實、優雅行文完全無疵，完全出乎人們的意料。”就是艾弗雷特本人第二天也寫信給林肯道：“我用了兩個小時總算接觸到了你所闡明的那個中心思想，而你只用了兩分鐘就說的明明白白。”後來，林肯的這次出色的演講手稿被收藏在圖書館，演講詞被鑄成金文，存入牛津大學，作為英語演講的最高點範。

林肯這次演講獲得巨大的成功，給了我們一個啟示：簡潔精煉的語言會使說話更具魅力。

其實，在人際交往中，要想得到一種較佳的效果，語言必須簡潔、精煉，要能使聽者在較短的時間裡獲得較多而有用的資訊。反之，空話連篇，言之無物，徒然耗人時光。說話是一種藝術，也是有訣竅的，我們必須認清這種巧妙的方法，才能獲得成功。在說話的時候要認清對方，考慮聽者的反應，坦白直率，細心謹慎，說話時間不宜太長，一人說到底，說話的時候不可唯我獨尊，把大家排除在外面，因為我們說話的目的不是說明一些事情，使人發生興趣。所以，說話要清晰，要明白，要坦率，要易懂。

一、投人所好

有一富翁，他本來是一個好利的人，如果有人向他建議如何致富，無不歡迎，到了晚年，他的好利一變而為好名。這種心理的轉變，還沒有人知道。有某人對於生財之道，自認大有心得，設法與這個富翁相見，趁機提出他的生財大計。誰知富翁聽了，絲毫不感興趣，待他說完，淡淡地回答說！“我不要再發財，正想謀求散財之道。”他一聽，出乎意外，只好垂頭喪氣而退。

其實得此結果，還算便宜，有時候他竟會當你是個孜孜為利的小人，心中萬分瞧不起你，以後你再想接近他，真是微乎其微呢？

對人說話，應該投其所好，能夠投其所好，你的話才能發生作用。反之自然發生不了效用。

比如對方是個好名的人，你沒有認識明白，偏對他講有利可圖的事情，即使所講的事情，真是有利可圖，而且十拿九穩，他也不會對你發生興趣，因為好名的人，並不見得就好利。而你偏與他談利，話是不會投機的。

二、少說廢話

在日常生活中，我們如果稍加留意，就會發現許多人在說話中有一些毛病。雖然這些毛病不具有決定意義，但如果不加以注意，又會大大影響我們談話效果。

一般人在交談中，常常容易出現以下幾個方面的問題

1.用多餘的套語

有些人喜歡在交談中使用太多的或不必要的套語。例如，一些人喜歡什麼地方都加上一句“自然啦”或“當然啦”一類詞句，另一部份人喜歡家太多的“坦白地說”、“老實說”一類的套語。

2.有雜音

有些人談話本來很好，只是他的語言之間摻上了許多無意義的雜音。他們的鼻子總是一哼一哼地響著，或者是喉嚨裡好像老是不暢通似的，輕輕地咳著，要不就是在每句話開頭用一個托長的“唉”，像怕人聽不清楚的話似的。這些毛病，只要自己有決心，是可以清除的。

3.諺語太多

諺語本來是詼諧而有說服力的話，但用諺語太多，往往會給別人造成油腔滑調的感覺，不但無助於增強說服力，反而使聽者覺得有累贅感。

4.濫用流行的字句

某些流行的字句，也往往會被不加選擇地亂用一番。例如“原子”這個詞就被濫用了，什麼東西都遷強加上“原子”，如“原子牙刷”、“原子字典”，使人莫名其妙。

5.太瑣碎

許多人在談話過程中瑣碎的令人討厭。

例如，講述自己的經歷本來是最容易講的生動、精采的，很多人也喜歡聽別人講其親身經歷。但是，許多人講自己經歷的時候，一味地不分主次地平鋪直敘，覺得自己所經歷的，樣樣都有味道，都有講一講的必要，結果反而使聽者茫無頭緒，索然無味。

三、不拖泥帶水

簡短的演講能顯示機智的頭腦，“抓住重點，不拖泥帶水”，是必須謹記的要訣。說話之前，先在腦中打一腹稿，把要講的話系統整理，就能刪除冗長和不必要的問題。

歷史上曾記載了一些冗長的演講紀錄，這些演講絕對不能稱為優秀的。比如，1933 年一位名叫愛爾德爾的參議員，為了反對通過“私刑拷打黑人的案件聯邦法院審判”的法案，在參議院高談闊論了五天時間。一位記者統計！他在演講臺上踱步 75 哩，又做了一萬個手勢，吃了 300 個夾肉麵包，喝了 40 公升清涼飲料。1957 年，斯特羅姆·瑟蒙德做阻止“民權法案”通過的演講，歷時 24 小時 18 分，但遭失敗。

1912 年，英美發生戰爭，一個眾議員用馬拉松式的演講來阻止通過對英宣戰的決議。直到戰火燒到家門，形式迫在眉睫，可這位議員仍在喋喋不休。時至半夜，聽眾席上鼾聲四起，最後，一議員集中生智，將一個痰盂甩到演講者的頭上，方得以終止辯論，通過了宣戰決議。

“言不在多，達意則靈。”要語不煩，字字珠璣，簡潔有力，能使人不減興味；冗詞贅語，語敘嘮叨，不得要領，並令人生厭。在中外歷史上，不少演講大師借語如今，言簡易駭，同樣留下了許多珍貴的篇章，成為“善辯者寡言”的典型。比如，最短的總統就職演說，也就是 1793 年的華盛頓總統演說，只用 135 個字，便舉世聞名。

四、巧問妙答

表達同類意思，達到同樣目的問話，以不同的形式說出來，其效果也不一樣。比方問：“你很討厭他嗎？”或“你很喜歡他嗎？”就不同問“你對他的印象怎麼樣？”對一個看來超過 40 歲的人，與其問“你今天貴庚？”倒不如問“你今年可能有 30 多歲了吧？”問“替我把信寄了吧？”就不如問“是否有幫助我寄了那封信？”

為什麼會出現這種效果上的差異呢？原因很清楚。每一句話都能體現提問題者當時的態度。提問題者是否謙恭，其問話是否合乎聽者心意，都會直接影響到問話的效果。任何人希望得到別人的尊重和體諒，問話如果不尊重和體諒對方，他自己也只能是自討沒趣。

五、恰當的恭維

恭維的話人人愛聽。你對人說恭維話，如果恰如其分，他一定十分高興。

愈是傲慢的人，愈愛聽恭維話，愈喜歡你的恭維。有人詞嚴義正，說自己不受恭維，願意接受批評，這是他的門面話，你如果信以為真，毫不客氣地率真批評，他表面上未必有所表示，內心卻十分不悅，對於你的印象，只會降低，絕不會提高。

7-9 應用 XQ 敢於行動：等待將導致必然的失望

行動是一個人成功的決定性能力，因為行動能把思考、計劃等問題落到實處。沒有行動，你將永遠立於原地，你永遠也不可能抵達成功的彼岸。因此，“立即行動”是所有 TQ 的人必須遵循的成功法則。

7-9.1 行動從腳下開始

若想成為 TQ 人，一個人必須接受一切問題、壓力、錯誤、緊張、失望——這些也都是生活中的一部分。事實上有許多人都會覺得無法應付生活對我們的要求。古羅馬大哲學家西奧斯說過：“想要達到最高處，必須從最低處開始。”這是一個相當不錯的建議。

有虛榮心的人，只能惡化自己的心態，看不起腳踏實地、老老實實做事的人，總以為自己是志向遠大的，非一般人所能及。高 TQ 的人是心在高處，手在低處——即通過一個個具體的行為去實現自己的遠大之志，而不是好高騖遠，總讓自己飄飄然，這是成大事者必備的一種做事習慣。

若想有高 TQ，一個人必須接受一切問題、壓力、錯誤、緊張、失望——這些也都是生活中的一部分。事實上有許多人都會覺得無法應付生活對我們的要求。

有不少剛剛從大學畢業的學生，自以為讀了不少書，長了不少見識，未免有點飄飄然，做了一點事就以為索取是重要的，對自己的獲取也越來越不滿意。幾年過去了，自己越想得到的卻越是得不到，於是不知足的心理就佔據了全身心。

這是很普遍的現象。

這一位年輕人就是這樣的，他對生活的不滿和內心的不平衡一直折磨著他，直到一個夏天與同學尼爾尼斯乘他們家的漁船出海，才讓他一下子懂瞭許多。

尼爾尼斯的父親是一個老漁民，他的打魚生涯已有幾十年，年輕人看著他那從容不迫的樣子，心裡十分敬佩。

年輕人問他：“每天你要打多少魚？”

他說：“嗨，孩子，打多少魚並不是最重要的，關鍵是只要不是空手回去就可以了。尼爾尼斯上學的時候，為了繳清學費，不能不想著多打一點，現在他也畢業了，我也沒有什麼奢望

打多少了。”

年輕人若有所思地看著遠處的海，突然想聽聽老人對海的看法。他說：“海是夠偉大的了，滋養了那麼多的生靈---”

年輕人不敢貿然接話。

老人接著說：“海能裝那麼多水，關鍵是因為它位置最低。”

位置最低！

正是老人把位置放的很低，所以能夠從容不迫，能夠知足常樂。

而許多年輕人有時並不能正確矯正自己的位置，因此經常為了自己的一點成績沾沾自喜，為了自己有一點優勢便以為老子天下第一，夜郎自大。

相反，如果能把自己的位置放的低一點，卻會有無窮的動力和後勁。

我們現在沒有任何理由去鄙視那些所謂低層次的創業者們，他們的創業同樣也讓人聽得很有滋味、羨慕不已。他們受益和成功的過程也最明顯。究其原因，主要是他們沒有心裡負擔，自己大不了還是一個一無所有的失業人員，沒有包袱，沒有顧慮，把自己的位置放的很低，所以他們成功了。

而我們許多人卻沒有這種勇氣。

如果我們也敢經常對自己說：“大不了自己回家種田去。”在做什麼事情時就能充分發揮自己的優勢，就能真正超越自己，戰勝自己，而離成功也不遠了。

無論你是天之驕子，還是滿面塵土的打工仔，無論你是才高八斗，還是目不識丁，無論你是大智若愚，還是大愚若智，如果沒有找到自己的位置，一切都會徒勞無益。

因為我們年輕，所以經常談理想和抱負，理想和抱負談得多了以後，就會抱怨我們目前的狀況，工作不好，領導不賞識不重用，門路太少，侷限性太大，自己沒法施展才華，等等。似乎這些現實的一切與理想和抱負差的太遠，自己只有突破這些才能擁有美好的未來。可是，事實卻並不像我們所想像的那樣，於是便處處不順心，因而陷入了自己設定的困境中。

理想，真是害人啊！

但理想難道就那麼可恨嗎？

理想並沒有錯，你也沒有錯，年輕的時候總有一段是這樣度過的。

有一個剛從學校畢業的大學生，躊躇滿志地進入一家公司工作，卻發現公司裡有那麼多侷限性，而領導分配給他的又是一個誰都能勝任的辦公室日常事務性工作，對於一項自視清高的他，別提多麼失望。

他到處發洩自己的不滿，但好像並沒有人理他，就這樣，他只好埋頭幹活，雖然心裡經常存有不情願的感覺，但不再像剛去的時候那樣浮躁了。而努力去做自己手頭上的事情，做好一件，得到領導的肯定，自己的“虛榮心”就被滿足一次，靠著這種卑微的“虛榮心滿足”，

日子就這樣一天天過去了。

有一天，他認識了一位白髮蒼蒼的老人，開始他並沒有注意到這位老人，只是後來由於工作的需要，接觸了幾次。經人介紹說，這位老人就是赫赫有名的卡普爾先生，他是公司總裁的父親，他沒有因為特殊的身份而講究太多。竟然是那麼平常，那麼不起眼，每天與大家一樣上班下班，風雨無阻。

實在讓人難以想像！

年輕人記得老人曾經對他說過這樣一句話！“把手頭上的事情做好，始終如一，你就會得到你所想的東西。”

年輕人記住了老人的教誨，發現投入地做任何一件事情，無論自己如何地不情願，都盡心盡力地做好，而且做了以後，心態就平靜了。

過了好多年，年輕人還記得卡普爾先生的那句話。無論手頭上的是多麼不起眼，多麼繁瑣，只要認認真真地去做，就一定能逐漸靠近你的理想。

7-9.2 靠專長打天下

對很多人來說，發現自己擅長的什麼事，是一個比較困難的問題，因為他們寧可相信別人，也不相信自己。其實，不必看輕自己，要相信你的能力是獨一無二的。社會上大多數人，只會羨慕別人，或者模仿別人做事，很少有人去認清自己的專長，了解自己的能力的，然後鎖定目標，全力以赴，所以不能夠成就大事。那麼，TQ 的人又將怎麼做呢？

據調查，有 28% 的人正式因為找到自己最擅長的職業，才徹底地掌握了自己的命運，並把自己的優勢發揮到淋漓盡致的程度。這些人自然都跨越了弱者的門檻，而邁進了高 TQ 的人之列；相反，有 72% 的人正式因為不知道自己的“對口職業”，總是勉強地做著不擅長的事，因此，不能脫穎而出，更談不上成大事了。實際上世界上大多數都是平凡人，但大多數平凡人都希望自己成為不平凡的——成大事的人，夢想成大事，才華獲得賞識，能力獲得肯定，擁有一名譽、地位、財富。不過，遺憾的是，真正能做到的人，似乎總是不多。

如果你用心去觀察那些成大事的 TQ 者，幾乎都有一個共同的特徵：不論他們聰明才智高低與否，也不論他們從事哪一種行業、擔任何種職務，他們都是在做自己最擅長的事。

從很多例子可以發現，一個人的“成就”來自他對於自己擅長的工作與專注和投入，無怨無悔地付出努力的代價，才能享受甘美的果實。

一位知名的經濟學教授曾經引用三個經濟原則做了貼切的比喻。他指出，正如一個國家選擇經濟發展策略一樣，每個人應該選擇自己最擅長的工作，做自己專長的事，才會既勝任又愉快。換句話說，當你在與別人相比時，不必羨慕別人，你自己的專長對你才是最有利的，這就是經濟學強調的“比較利益”。這是第一。

第二個是“機會成本”原則。一旦自己做了選擇之後，就得放棄其他的選擇，兩者之間的取捨就會反映出這一工作的機會成本，於是你了解到必須全力以赴，增加對工作的認真度。

第三是“效率原則”。工作的成果不在於你工作時間有多長，而是在於成效有多少，附加價值有多高，如此，自己的努力才不會白費，才能得到適當的報償與鼓舞。

境遇是自己開創的，真正的成功乃是自己造就的。你不必看輕自己，你要相信你的能力是獨一無二的，你也許正在完成一件了不起的事，有朝一日，你或許真的可以變的“很不平凡”，而成為大家羨慕的成功者。

一個人做自己擅長的事，腳踏實地是獲致成功的另一法寶。每個人在年輕的時後都會立志，有的人想當科學家、發明家或大文豪，個個看起來志向遠大。年輕人難免都會“崇拜偶像”，希望找到學習的典型，但不是每個人都能當科學家、發明家。培養一技之長，一步一步去累積自己的個人資源，才是邁向成功之路的要素之一。

也就是說，一個人成功的工作方法在於：該花的心血一定要投入，該有的過程一定要經過。人生充滿變數，一個人的成敗與否，不單看他的資質，而是毅力。人應該要有夢想，否則就失去了奮鬥的目標與方向，但成功者的條件必須靠日積月累地去準備，你可以立志做大老闆，做大文學家，但絕對不要躺在那裡等待。

在選擇職業應注意的事項中，不管有怎樣的規定，都以選擇自己喜歡、擅長的事為根本。美國著名行為學家傑克·豪爾在題為“從自己的專長開始成功”的報告中，非常明確地說明：“人與人之間的競爭，不是聰明與不聰明的比賽，而是不同專長的比較，或者說各自在專長方面顯示的能力如何，成功者是因為在專長上充分施展自己的智慧優勢，而失敗者是沒有專長的，總是盲目的受動者。如果一個人能在自己的專長上發揮 86% 的能力指數，那麼他就已經可以成功了。”

7-9.3 做自己最喜歡做的事

每個人都必須當機立斷，去做自己喜歡做的事情，當知道自己已經走錯方向時，就要及時地轉頭，朝正確的方向走，才會達到理想的目的地。如果明知錯了還要繼續走，最終會一敗塗地。

高 TQ 的人必須這樣：每天有許多事可做，但有一條原則不能變，那就是一定要做你喜歡做的事。

很多人在尋找工作的時後，都不知道自己要做什麼，或是做一些自己不喜歡做的事。

有一位機械師不喜歡自己的工作想轉行，卻遲遲下不了決心，因為他已經學了二十幾年的機械，如果突然換一份其他工作，會感到很不適應，儘管喜不喜歡，卻無法拋棄累積二十多年的機械專業知識。

他想改變，但又甩不掉過去的包袱，自己無法突破。

這是個矛盾，既然知道自己再繼續做下去也不會有興趣，就應該果斷地做出決定：轉行！做自己喜歡的事情畢竟是令人興奮的，也更容易激發自己的想像力和創造力，最終取得卓越成就。

每個人都必須當機立斷，去做自己喜歡做的事情，當知道自己已經走錯方向時，就要及時地掉轉頭，朝正確的方向走，才會達到理想的目的地。如果明知錯了還要繼續走，最終會一敗塗地。

要改變自己目前的狀況。要讓自己更有自信，要使自己做事更有成效，我們就必須做出更好的決定，採取更好的行動。

很多年前，一位名人講過一句話：“你一定要做自己喜歡做的事情，才會有所成就。”

做你自己喜歡做的事情，其實是很困難的，大多數的人多半都做他們討厭的工作，卻又必須逼迫自己把討厭的事情做到最好。

他們經常失去了動力，時常遇到事業的瓶頸，而沒有辦法突破，他們不斷地徵求別人的意見，卻還是照著一般的生活方式在進行，凡事沒有進展，原地踏步，這些當然不是他們想要的，但是由於種種原因，他們當中卻很少有人試著去改變自己的狀況，其實，要找到自己真正喜歡的工作，只需要把自己認為理想和完美的工作條件列出來就能一目了然了。

一位頗有名氣的心理學家在述說最終尋找到自己最喜歡的工作的經歷時這樣說：運動和數學一直是羅克很喜歡做的兩件事。

從小到大，羅克一直是運動健將，不僅擔任過體育股長和籃球、乒乓球隊長，也是學校田徑隊的傑出運動員，羅克曾經想過要如何把興趣展成職業，也曾經夢想成為張德培第二。

羅克不斷地問自己：這些真的是羅克自己想要的嗎？羅克願意把運動當成自己一輩子的終生事業嗎？後來羅克告訴自己：靠體力過生活，並不是羅克真正喜歡過的生活，雖然羅克非常喜歡運動。

在高中和大學的時後，羅克的數學成績一直都是名列前茅的，他也經想過，要當一位數學教授。

決定要做這件事之前，羅克列出一張理想和完美的工作條件表，他告訴自己：

€時間一定是由他自己掌握。

≠要能不斷地接觸人，因為他喜歡人群。

∠必定對社會有所貢獻。

∇可以環遊世界。

Ⓢ必須能夠不斷地學習與成長。

Ⓢ必須能夠不斷地建立新的人際關係，可以跟一些成功的朋友交往。

™收入的狀況可以由他的努力來控制。

羅克發現，當一位數學教授，並不能達到他理想的工作條件，於是，他又開始尋找另一個可以當成他終生事業的工作。

17 歲的時候，羅克接觸了汽車銷售業，因為他很喜歡車子，他想自己應該可以做的不錯；真正進入了這個行業之後，他發現這個行業有非常大的特色，但是他的個性似乎並不適合，於是，他又轉行了。

從 16 歲到 21 歲，羅克陸陸續續換了 18 種不同的工作，可是每次要換工作之前，他從來沒有仔細想過“他到底要的是什麼？”直到他把那些理想和完美的工作條件列出來。

後來羅克發現，自己有一個特點，從小到大一直很熱心，很喜歡幫助別人，同學數學不會，他很喜歡教他；別人籃球打的不好，他會自告奮勇過去教他。

因為羅克相信，只要自己可以，別人一定也做的到。

在一個很偶然的機會，羅克參加了一個激發心靈潛能 EQ 的課程，給了他非常大的震撼。

羅克發現，自己上了那麼多的課程，學習了那麼多的資訊，卻沒有任何一個課程比得上它的老師安爾尼·羅賓，在短短的 8 小時當中，所分享給他的那麼多。

羅克想，假如他以後也能做別人所做的事情，把一些真正對人們有幫助的信息，不管用何種渠道，書籍也好，錄音帶也好，或是錄像帶也好，都能夠分享給想要獲得這些信息的人，那該有多好！羅克發現，這個工作完全符合他所列出來的各種理想和完美的工作條件，當他了解到這件事以後，他知道，這就是他畢生所尋找的方向。

羅克曾經聽他的老師這樣說過：“世界上的每一項工作都很好，但是沒有任何一項工作，比他目前所做的更有意義。”因為，他可以藉由幫助別人來幫助自己。

這句話讓羅克決定一輩子做這件有意義的事情，經過了七八年的堅持，他終於可以在這個行業嶄露頭角，讓非常多的人得到非常具體的幫助。

不管是在心靈的重整，或是自信心的培養，或是業績上的突破，或是管理思想的一些轉變，它們都非常顯著的改變。

以前，羅克一直把賺錢當成是非常重要的目標，後來他才發現，賺錢並不是全部，也不是絕對。

賺錢固然重要，但是羅克現在一心一意只想把所有的精力放在如何提升自己 TQ，如何提高作品質，如何提供更多、更有價值的服務，來幫助更多想要 TQ 的人，想要更上一層樓的夥伴們。

每當羅克發現，一個人不再自我成長，覺得自己沒有什麼可以學習的時候，他就為他感到非常可悲。

因為，連世界最頂尖的人，都還是那麼地謙虛，那麼努力地成長，他們已經是全世界最棒的，卻還在不斷地學習如何再進步。世界頂尖的人士，一定有他們提升 TQ 的方法和道理，這些都是我們應該學習的。

如何讓自己變成一位高 TQ 者呢？我們必須研究高 TQ 的人是如何思考的，他們採取什麼樣的行動，用什麼樣的態度，有什麼樣的想法。

他們是如何讓自己更上一層樓，他們結交什麼樣的朋友，在他們還沒有成功之前，他到底付出了多大的代價和努力？

當他們面臨失敗和巨大挑戰的時候，又是如何堅持到底的？追根究底只有一個原因，那就是：把要做的事，做得最好。

7-9.4 在強項上花費心血

沒有任何藉口可以解釋你為什麼長時間仍無法勝任一項工作。第一天你可能什麼都不知道，第二天你應該懂點什麼。第一次嘗試一份工作，你可能沒辦法表現的很完美，但經過一、兩天的練習，你應該比第一天做的更好。

如果一個人能把所有心血都花費到自己的強項上，結果會怎樣？必然會有所建樹，即是高 TQ 的人！

渥淪·哈特葛倫博士是一位博學多才的老人，他以前是淘沙一所大教堂的牧師，後來退休了。他曾經問過一位年輕人是否了解南非樹蛙，年輕人坦白地說：不知道。

博士誠懇地說：“如果你想知道，你可以每天花五分鐘的時間閱讀相關資料，這樣，5 年內你就會成為最懂南非樹蛙的人，你會成為這一領域中最具權威的人。”

年輕人當時未置可否，但他後來卻常常想起博士的這番話，覺得這番話真的道出了許多人生哲理。

我們大多數人都不願意每天投資五分鐘的時間(與五個鐘頭的時間相比實在少之又少)，努力成為自己理想中的人。

伍迪·艾倫說過，生活中 90% 的時間只是在混日子。大多數人的生活層次只停留在：為吃飯而吃、為搭公車而搭、為工作而工作，為了回家而回家。他們從一個地方逛到另一個地方，事情做完一件又一件，好像做了很多事，但卻很少有時間從事自己真正想達成的目標。就這樣，一直到老死。我猜想很多人臨到退休時，才發現自己虛度了大半生，剩餘的日子又在病痛中一點一點地流逝。

高 XQ 的人與低 XQ 的人之間的距離，並不如多數人想像的是一道巨大的鴻溝。每天花 5 分鐘閱讀、多打一個電話、多努力一點、在適當時機的一個表示、表演上多費一點心思、多做一些研究，或在實驗室中多實驗一次。

在實踐理想時，你必須與自己做比較，看看明天有沒有比今天更進步——即使只有一點點。

只要再多一點能力；

只要再多敏捷一點；

只要再多準備一點；

只要再多注意一點；

只要再多培養一點精力；

只要再多一點創造力。

通常只有遇到實際的狀況後，才能分辨你的能力足不足以勝任那份工作。如果你是一個外科醫生，動手術時卻手腳笨拙，就說明你醫術不佳；如果你是一個廚師，人們無法知道你廚藝好不好，除非你準備一頓讓人食不下嚥的餐點，人們才會曉得。

評斷你 XQ 的最佳裁判不是你的老師、消費者或是你的朋友——而是你自己！

在行動之前你自己就知道你是否足以勝任這一任務。你可以想盡辦法掩飾你的無能，並祈禱沒有人會發現你知道的很少、動作多麼地不熟練。但終究你還是得面對自己的無能，也必須自己想辦法修正。

沒有任何藉口可以解釋你為什麼長時間仍無法勝任一項工作。第一天你可能什麼都不知道，第二天你應該懂點什麼。第一次嘗試一份工作，你可能沒辦法表現的很完美，但經過一、兩天的練習，你應該比第一天做的更好。

別人可能也無法真正斷言你是不是是一個誠實的人——在實際的表現之前。只有你自己才知道自己的動機或企圖；只有你自己才知道你誠不誠實、值不值得信賴；只有你自己才知道你提供的交易公不公平。

人們通常了解他們自己是不是欺騙了他人，如果自己連這點都不知道，就已經成為病態的騙子，行為上也會有嚴重的偏差。

不論你追求的是什麼，你必須強迫自己提高能力以實現目標。這就需要鑽研自己的領域。認真地研讀、仔細地觀看、專心地聆聽這行中頂尖的人的言行舉止，並效法他們的作為。

勤加練習、勤加練習、最後還是勤加練習！絕不放棄學習，而且一定要將學到的知識運用到日常生活中。

保持與這一領域的最新發明、最先進技術和最新研究的訊息渠道暢通。參加新的發布會、展示會、討論會或其他各種集會。敏銳地觀察相關的新趨勢、新發現，你會為從中發覺新的可能而感到興奮，這表示你可能已基於過去的努力而為未來發現了新的方向。你將會越來越傑出。

7-9.5 主動推銷自己

如果現在你仍然不太相信“自己推銷自己”的原理，請向那些事業有成的人打聽一下，看看

他們有什麼想法。你一但問清楚了，就一定要開始實行“自己推銷自己”這個好主意了。設法提高你的思考能力，使你像重要的人物一樣思考。

一個敢於高 XQ 的人，隨時都不離開推銷自己的手段。

比如，請你想一想自己推銷自己的合適方法。如果你還有一定困難，請先想想美國最普遍的一種產品“可口可樂”。你的眼睛或耳朵每天都會接觸到跟“可口可樂”有關的消息好幾次，那些製造“可口可樂”的人，一直繼續不斷地對你推銷“可口可樂”，每一次都有冠冕堂皇的好藉口。他們一旦停止推銷時，你的購買興趣就不會那麼濃厚，最後真的會冷淡下來，那時，“可口可樂”的銷售量就會顯著的下降。

但是可口可樂永遠不會如此，他們盡量採取“不斷推銷”的各種計策。

我們每天都會遇到一些要死不活、醉生夢死的傢伙，他們都不想繼續推銷自己，他們都缺少對於自己的尊重。這種人都很隨便，覺得自己很渺小，像個無名小卒，正因為他們這麼想，結果真的就變成這樣了。

那些要死不活的人都需要好好振作一番，要覺得自己是個一流人物，要對自己有點自信才好。

湯姆·史特萊先生是個到處吃得開的響鑼鑼人物，他把每天都對自己推銷自己 3 次的座右銘叫做“湯姆·史特萊的獨家 60 秒說辭”，隨時都放在皮包內。下面就是他的說辭：

“湯姆·史特萊先生遇到湯姆·史特萊先生——一個很重要的，真的很重要的人物。湯姆·史特萊先生，你真是了不起的思想家，所以要像思想家那樣設想每件事情美好的偉大的那一面。你已經擁有完成一流工作的許多能力，現在就去從事一流的工作吧。”

“湯姆先生，你確實相信自己擁有快樂、進步與繁榮，所以你只能談論你的快樂，只能談論你的進步，只能談論你的繁榮。你的幹勁十足，湯姆先生，你充滿幹勁，所以把這些幹勁用到工作上吧。任何一件事都不會使你停步不前，湯姆，真的沒有一件事情可以阻止你。”

“湯姆，你做事很熱心，就讓你的熱心一直陪你做事吧。湯姆·史特萊，你昨天很了不起，今天要更了不起，現在就這麼努力吧。湯姆，向前邁進吧！”湯姆認為這段說辭能幫助他成為更成功、更有影響力的人，“在我開始對自己推銷自己以前，”湯姆說，“我認為自己處處不如別人，可是我一唸完這段話，就覺得已經具備成功的條件，而且我們也正在努力獲得成功，我一直繼續努力。”

下面是建立你的“推銷自己”的說辭的方法。

一、先選出你的各種優點

要問你自己：“我有哪些優點？”在分析自己的優點時，不能太客氣。

二、用你自己的口氣寫下來，把它編成一段短文

如果有什麼疑問，可以參考湯姆·史特萊的說法，請注意他怎麼對自己說話。然後把這篇短文念一遍，要唸的滾瓜爛熟才好。這時不要想別人，只想自己，因為你是對你自己說的。

三、每天至少要大聲說一遍，如果在鏡子前面練習更好

要全神貫注地說，要慷慨激昂地說，直到熱血沸騰，精神百倍為止。

四、每天要默讀好幾次，需要鼓起勇氣做什麼時，更要讀一次請隨身攜帶，以便必要時馬上派上用場。

我們還要提到一點，有許多人——可能絕大多數——對著個成功之道半信半疑，那是因為他們不相信成功是由合理的思想所致的緣故。千萬不要這麼想，因為你不是一般人。如果現在你仍然不太相信“自己推銷自己”的原理，請向那些事業有成的人打聽一下，看看他們有什麼想法。你一旦清楚了，就一定要開始實行“自己推銷自己”這個好主意了。設法提高你的思考能力，使你像重要的人物一樣思考。

提高人的 XQ，會幫你提高各種行動的水準，使你更成功。

7-9.6 學會 CQ 創造性地工作

“要有更好的工作地方，設備更加齊全的地方……”這也是人麼常見的藉口。可是，居禮夫婦竟在荒廢的老屋中成功的分離了“鐳”。普雷謝在更狹窄、更破舊的木屋裡，製造了近代天文望遠鏡。羅奇丹斯基在維也納的倉庫，學習了病理解剖學。愛因斯坦在廚房裡，構想相對論。

完善個人品性，應當是自我拯救者必不可少的修身養性之道。沒有這種習慣，絕不可能成就大事。創造的習慣尤為重要，這種習慣能讓你超越平凡。

紐約首屈一指的毛紡織品批發商傑姆斯，有一年雇傭了一個少年雜役，名叫喬瑟夫。他每天早晨 6 點要到達佛蘭克林街的辦公室，在 7 點 30 分辦事員們到來之前，把全部辦公室打掃整理好。白天一整天，還得為一位患腸胃病的董事，來回不斷地送熱水。

週薪升到 5 美元的時候，喬瑟夫斷然地申請到外面去推銷毛紡織品。他既年輕，身體又弱小，然而居然得到獲准，做了推銷員。不久，他便能取得訂貨了。

有名的 1888 年大風雪襲擊全紐約。就在這大災難之後不久，一般推銷員都在將近中午時分才趕到佛蘭克林街的辦公室，爭先恐後地集攏到火爐旁，盡興的聊著天。

那天下午相當晚了，大門開處，一股寒冷刺骨的北風直沖進來。同時，幾乎凍僵的喬瑟夫，像酒醉似的搖晃著蹣跚地走進來。

“這是董事先生來上班了。”老資格的推銷員諷刺地說。

“不過，我把今天應做的工作全做完了。”喬瑟夫回答道，“像這樣的大雪，我更加奮發。而且在這樣的天氣裡，不會有競爭的對手，所以給客人們看了更多的樣本。我今天得到了 43 件訂貨。”

喬瑟夫立刻被調升為正式的推銷員，薪水也加倍了。他後來成了世界最大的不動產商人。他是一個辦事的天才，從來就不曾有過製造藉口或辯解的念頭。他知道，“今天不成”和“永

遠不成”兩者意思相同。

“周圍的人真可惡，叫我無法工作。”這也是怠惰者常找的藉口。康納的《賀爾摩斯》中的幾篇，是在嘈雜喊叫的屋子的角落裡寫成的。喬勒瑞·山特在朋友的包圍中，一邊應酬著，一邊揮著鋼筆。寫作本來是個需要高度集中精力的工作，但他們並不因有人在旁而心亂神昏，把工作耽擱下來。

由此可見，那些被世界稱譽為偉人的人物，之所以比普通人優秀，不外乎他們具有創造性的工作習慣。不論他們是否受惠於天賦的才能，總之他們做了天才的工作，收獲了天才的果實。他們每個人都有適合自己特點的獨特工作習慣，那就是：

- 1.他們在工作之際，不僅考慮眼前的事情，而且有計劃長遠目標的習慣。他們向著預定的目標前進，而那目標會使他們煥發出不屈服於任何困難和障礙，勇往直前的力量。
- 2.他們有毅然執行計劃的習慣。他們驅除分神亂心的誘惑，有為著將來而暫時隱忍的勇氣。這便是有先見之明。
- 3.他們對無益於工作的事情，經常有說“不”的習慣。他們努力直趨正道，不入歧途。
- 4.他們有閱讀對工作有幫助的書籍報刊的習慣。他們不斷地吸收新觀念和新知識。
- 5.他們有將不愉快的工作盡先盡快地處理完的習慣。他們不會因拘泥於過去，而遲緩了現在的活動。
- 6.他們有自動工作、不怠慢工作的習慣。
- 7.他們對細小的事情都有快刀斬亂麻，迅速加以解決的習慣，並能不厭其煩、仔細周到地思考下一步要做什麼。
- 8.他們有強而有力並且迅速發展工作的習慣，大都習慣於很早就起來工作的人，他們不會讓腳下的雜草蔓延。
- 9.他們有以優秀技工的精神工作的習慣。對工作並不太重視“量”，而更加注重“質”。絕不粗製濫造，爭取每一項工作都能取得滿意的成果。
- 10.他們有利用閒暇，同一時刻做兩項工作的習慣，即使很短暫的時間也不虛擲，充分地加以利用，最忌浪費時間。
- 11.他們有和別人協作的習慣，善於訓練他人，使其成為自己的耳目、手足和腦子。
- 12.他們有制定超過金錢價值的目標，並為之工作的習慣。完美的工作對於他們是比金錢更加的報酬。
- 13.他們有給予自己更多工作的習慣。他們不斷地提高自己的能力，迅速地加快工作進度，以便能擔任更多的工作，以拓寬其前進的道路，而避免限於守舊。他認真工作，給自己增加壓力，並勇敢地迎接挑戰。
- 14.他們對自己所做的事情負責，決不尋找不工作的藉口或為自己辯解的習慣。與其為自己的

運氣欠佳而不平，不如鞭策自己奮發。

高 XQ 者與這些良好的習慣為友，完成了工作，並且成就了偉大的事業，十分快樂地分享著人生，所以他們憎恨藉口，從不怨天尤人。

7-9.7 做力所能及的事

一個人應該充分積蓄能量，並將它投入到最適合自己的地方。如果你只有一種才能，你更應該淋漓盡致地發揮這項唯一的才能，而不要與那些有十項才能的人進行全方位的競爭。無論有多大的進取心，無論有多強的力量，用一種才能去做需要十種才能的工作是不可能的。偉大的頭腦可以輕易地成就偉大的事業。我們只需要盡力，而不必強求，透支自己的能力是非常危險的。

高 TQ 的人應懂得：無論你從事什麼行業，無論你擁有什麼樣的技能，你都應該力爭在該領域處於優勢位置，而不應強求著自己去做自己不擅長的事，儘管你可以為一個目標而有雄心壯志，但那個目標一定要合你的“胃口”。很多人就是因為在能力——可能達到的最大能力之外胡思亂想而挫敗。

星期六上午，一個小男孩在他的玩具沙箱裡玩耍，沙箱裡有他的一些玩具小汽車、敞篷貨車、塑膠水桶和一把閃亮亮的膠料鏟子。在鬆軟的沙堆上修築公路和隧道時，他在沙箱的中部發現一塊巨大的石頭。

小傢伙開始挖掘岩石周圍的沙子，企圖把他從泥沙中弄出去。他是個很小的男孩，而岩石卻相當巨大。手脚並用，似乎沒有費太大的力氣，岩石便被他連推帶滾地弄到了沙箱邊緣。不過，這時他才發現，他無法把岩石向上滾動，翻過沙箱邊牆。

小男孩下定決心，手推、肩扛、左搖又晃，一次又一次地向岩石發起衝擊，可是，當他剛剛覺得取得了一些進展的時候，岩石便滑落了，重新掉進沙箱。

小男孩氣的哼哼直叫，使出吃奶的力氣猛推猛扛。但是，他得到的唯一回報便是岩石再次滾落回來，砸傷了他的手指。

最後，他傷心地哭起來。這整個過程，男孩的父親從居室的窗戶裡看的一清二楚。當淚珠滾過孩子的臉龐時，父親來到了孩子跟前。

父親的話溫和堅定：“兒子，你為什麼不用上所有的力量呢？”

垂頭喪氣的小男孩抽泣道：“但是我已經用盡全力了，爸爸，我已經盡力了！我用盡了我所有的力量！”

“不對，兒子，”父親親切地糾正道，“你並沒有用盡你所有的力量。你沒有請求我的幫助”。

但這時一個人走過來說：“孩子，做事不要力所不及，請多發揮自己的長項吧！”

這個故事說明了什麼，各有答案，但如果這不是一個小男孩，而是一個在工作中謀生的成人，

我們更同意最後那人的觀點。安德魯·卡耐基曾經說：“我不會幫助那些缺乏成為企業領袖的雄心壯志的年輕人。”

要敢於樹立這樣的目標！力爭成為一個企業的主管、經理或總裁。不管你目前的職位有多高，仍然應該警示自己：“我的職位應該在更高處。”要敢於夢想，要立下更大的決心：“得到讓人羨慕的職位，並且發誓一定要為之竭盡全力。”

經常有些人問，他們能否克服危機？他們是否具有與眾不同的價值？我們的回答是：“你當然可以克服危機。你完全有克服危機的潛力。但你最終是否一定能克服危機，就完全取決於你自己了。如果你具有一種克服危機的力量和願望，就沒有什麼可以阻擋住你；如果你沒有這樣的力量和願望，即使你接受過再好的教育、再有利的外界因素都不足以讓你克服危機。”

對於一個人的生命來說，沒有什麼比你的人生態度更重要的了，這種態度包括你對自己的評價以及你對未來的願望。如你的人生態度消極而又狹隘，那麼與之相對應的就是平庸的人生。你必須以比普通入更高的眼光來看待自己，否則你就永遠只能是一個小職員。你必須期望自己能擁有更高的職位，並激勵自己努力去得到它，否則你將永遠也得不到它。切莫懷疑自己有實現目標的能力，否則就會使你自己的決心大打折扣。只要你一直憧憬未來，你就是在向著目標邁進。

如果你有足夠的決心並為之付出了堅韌的努力，你就有成為本企業合夥人的可能，而不再是一個小職員。如果你不具備這樣的決心，就會看到那些條件不如你，但有著更大決心的人跑到你前面去。如果你不好好利用機會往上爬，你就只好抱怨運氣不佳了。

一位作家說：“我對於那些剛剛步入社會的年輕人的建議是：開始時就要有明確的理想和堅定的目標，除非你已經實現，否則絕不要輕易放棄。”

我們很難想像，一個人的成長在很大程度上依賴於某種激勵。可以說，人的每一次行動都需要激勵。如果缺乏內在的動力，我們就不會自覺地去做任何事情。對一個普通人來說，生命中最大的推動力往往來自於要在社會上安身立命、出人頭地的願望。

正是一種神秘的力量將亞伯拉罕·林肯從小木屋推向了白宮；對北極的幻想使探險家羅伯特·皮里樹立了征服地球極點的目標，在經歷了無數次的失敗之後，這個幻想終於將他送到了地球的極點；堅定的理想同樣使得年輕的本傑明·迪斯累利從英國社會的下層步入上層，直到最後成為一個世界大國首相，居於社會和政治權力的中心。

所有來自社會底層的那些高 XQ 的人都有著相同的經歷，他們在自己前進的道路上都受到一種強大內力的牽引，這種力量幾乎使他們無法抗拒。

這種內在的克服危機的推動力，是我們生命中最神奇、有趣的東西。它存在於每個人身上，就像自我保護的本能一樣。在這種求勝本能的驅使下，我們步入了人生賽場。如果沒有它，我們可能還停留在野蠻人的階段，或許還居住在山洞裡，文明也不會出現。如果沒有這種神奇的東西，也就不會有大城市，大工廠，不會有鐵路和汽船，不會有美麗的住宅和公園，也不會有繪畫、雕塑和書籍。

人們工作的最好回報是實現了自我，超越了自我，並且通過努力實現了克服危機的理想。就

像演說家在最激動人心的時刻，會使自己溶化到雄辯的烈火中一樣。無論在藝術領域還是在商業活動中，無論在科學事業還是日常生活小事中，幸運之神總是與優秀的人相隨。

我們通過有效的工作來獲得自己所追求的東西，來實現自己克服危機的雄心壯志。在向上攀登的過程中，我們必須付出巨大的努力，並承受一般人所難以承受的艱辛。這也是富人子弟難以取得個人成功的原因之一。他們往往缺乏向上攀登的巨大動力，但是，正是這種動力激勵著我們去實現自己的理想。每個人的成長歷程表明，進取心是所有想高 TQ 人的領路人，正是進取心為他們的前進開闢了道路。

當然，僅有強烈的進取心還不夠，要成為顯要人物還得配合上兩個翅膀：豐富的知識和良好的判斷力。否則即便你具有了雄心壯志也只能與成功擦肩而過。我們曾見過一種精巧的機器，它可以在鋼板上打動而沒有噪音，它之所以能做到這一點，靠的是它的一個巨大的平衡輪。這個平衡輪為完成任務儲存了巨大的能量、速度和動力。一旦將平衡輪從這台機器上移走，整台機器就會散架。在這裡，平衡輪就是機器的關鍵零件。同理，對一個人來講，常識和判斷力就是平衡輪。如果一個人不具備這兩點，他再大的願望也僅僅只是願望而已。

佛朗羅曾經說：“應仔細地分析一下自己，最重要的是要看清自己可以在哪一方面贏得成功。”

每個人都有屬於它自己的工作。在金融巨頭摩根和鋼鐵大王卡內基看上去很簡單的事情，對你來說也許根本無法完成。你也許可以做到摩根不能做到的事情。因此，要緊的是，你應該真分析一下自己適合做什麼，恰當地估計自己成功的可能性，這有助於你今後的事業。

權衡自己的能力，知道自己到底能做些什麼，避免制定過高的目標，對於我們來說都是非常重要的。

7-9.8 遵循“一件事原則”

把你需要做的事想像成是一大排抽屜中的一個小抽屜。你的工作只是一次拉開一個抽屜，令人滿意地完成抽屜內的工作，然後將抽屜推回去。不要總想著所有的抽屜，而要將精力集中於你已經打開的那個抽屜。一旦你把一個抽屜推回去了，就不要再去想它。

拯救自己的辦事法則之一是：一個人的精力是有限的，把精力分散在好幾件事情上，不僅不是明智的選擇，而且也是不切實際的。在這裡，我們提出“一件事原則”，即專心地做好一件事，就能有所收益，能突破人生困境。這樣做的好處是不至於因為一下想太多的事，反而一件事都做不好，結果兩手空空。

想取得自我拯救成功的人，不能把精力同時集中於幾件事上，只能關注其中之一。也說，我們不能因為從事分外工作而分散了我們的精力。

如果大多數人集中精力專注於一項工作，那麼，他們都能把這項工作做的很好。

在對一百多位在其本行業獲得傑出成就的人士的商業哲學觀點進行分析之後，有人發現了這

樣一個事實：他們每個人都具有專心致志和明確果斷的優點。

做事有明確的目標，不僅幫助你培養出能夠迅速做出決定的習慣，還會幫助你把全部的注意力集中在一項工作上，直到你完成了這樣工作為止。

最成功的商人都是能夠迅速而果斷做出決定的人，他們總是首先確定一個明確的目標，並集中精力，專心地朝這個目標努力。

伍爾渥斯的目標是要再全國各地設立一連串的“廉價連鎖商店”，於是他把全部精力花在這件工作上，最後終於完成了此項目標，而這項目標也使他成為了高 TQ 的人。

林肯專心致力於解放黑奴，並因此使自己成為美國最偉大的總統。

李斯特在聽過一次演說後，內心充滿了成為一名偉大律師的慾望，他把一切心力專注於這項目標，結果成為美國最知名的律師之一。

伊斯特曼致力於生產柯達相機，這為他賺進了數不清的金錢，也為全球數百萬人帶來無比的樂趣。

海倫·凱特專注於學習說話，因此，儘管她又嚙、又啞，而且又瞎，但她還是實現了她的明確目標。

可以看出，所有成功者都把某種明確而特殊的目標當作他們努力的主要推動力。

專心就是把意識集中在某一個特定慾望上的行為，並要一直集中到已經找出實現這項慾望的方法，而且高 TQ 的人直到將為之付諸實際行動為止。

自信心和慾望是構成高 TQ 的人的“專心”行為的主要因素。沒有這些因素，專心致志的神奇力量將毫無用處。為什麼只有少數人的人能夠擁有這種神奇的力量，其主要原因是大多是人缺乏自信心，而且沒有什麼特別的慾望。

對於任何東西，你都可以渴望得到，而且只要你的需求合乎理性，並且十分熱烈，那麼“專心”這種力量將會幫助你得到它。

假設你準備成為一位著名作家，或是一位傑出的演說家，或是一位傑出的商界主管，或是一位能力高超的金融家。那麼你最好在每天就寢前及起床後，花上 10 分鐘，把你的思想集中在這項願望上，以決定應該如何進行，才有可能把它變成事實。

當你要專心致志地集中你的思想時，就應該把你的眼光投向 1 年、3 年、5 年甚至 10 年後，幻想你自己是這個時代最有力量的演說家；假設你擁有相當不錯的收入；假想你利用演說的金錢報酬購買了自己的房子；幻想你在銀行裡有一筆數目可觀的存款，準備將來退休養老之用；想像你自己是位極有影響力的人物，假想你從事一項永遠不用害怕失去地位的工作……唯有專注於這些想像，才有可能付出努力，美夢成真。

一次只專心地做一件事，全身心地投入並積極地希望它成功，這樣你的心裡就不會感到精疲力竭。不要讓你的思維轉到別的事情、別的需要或別的想法上去。專心於你已經決定去做的那個重要項目，放棄其他所有的事。

了解你在每次任務中所需負擔的責任，了解你極限。如果你把自己弄得精疲力竭而失去控制，那你就是在浪費你的效率、健康和快樂。選擇最重要的事先做，把其他的事放在一邊。做的少一點，做的好一點，才能在工作中得到更多的快樂。才是一個快樂的 TQ 人。

第八章 TQ 是智慧時代中的自我價值與認同的基礎

賀蘭博士（Dr · John L · Holland）在他所著的「職業的選擇」（Making Vocational Choices）書中，有如下的描述：「不管經過多少辯論、研究或者理論，職業指南——即將人與工作配對的目標，古今內外皆同。與職業指南創始人巴森茲（Parsons 1909）的時代相比，我們的發明、技術、理論和方法，已更加五花八門及包羅萬象，但是目標仍然是要幫助人找到可以得心應手且發揮所長的職業。」

在賀蘭博士的書中，有兩句話值得我們注意：「職業指南的目標是要幫助人「找到可以得心應手」，而且「發揮所長」的職業。」這兩個條件對個人認同和自我價值都有重大的含意。一個人要是不能在工作中發現所長，通常就不會對自己感到滿意；若不能感受到自己的工作技術十分純熟，自尊心就會受到打擊。

我們的教育及社會訓練，使我們極其看重能夠有一份好工作，並且能勝任愉快，這是一個極端現實主義的社會。所以我們對自我價值的評量，多半是看自己所作的事，而不是看自己是怎樣的人，但是這種態度，會使我帶來難題，因為智慧時代的高科技可能會令我們不再感受到自我的價值存在。

8-1 「智慧」族面臨的挑戰

智慧時代的特徵，不只是人類文明快速的成長，同時也遭受經濟的不穩定，通貨膨脹、高利貸和失業頻頻侵襲。對成千上萬的「智慧族」而言，最嚴厲的挑戰就是要找份職業，失業和失去自尊常一起湧現。在一個以工作為導向的智慧時代裏，沒有職業，心中必然不是滋味，而惟有應用 TQ 之技巧，使其成為 TQ 人，方能應付這些挑戰。

現今的失業危機中，有三類型人特別容易受到傷害。第一類型為被失業嚴重打擊的人，就是工廠的工人，他們面臨雙重的壓力：一方面「通貨膨脹」會導致減少貨品產量，而「自動化生產線」造成他們的工作由機械和機器人所取代，這兩種發展對人的自尊都有損害。別人不買你製造的東西，這個事實很難去面對；機器會做得更好、更快，這事實也令人難以接受，所以若不善用 TQ 技巧，將使勞工問題趨於嚴重，而致無法收拾。

第二類型是年輕人：由於很多職業都需要經驗，而剛畢業的年輕人，都很難找到高於最低工資的工作，這對自尊的影響會十分明顯。有一位年輕朋友說：「我曾經期望在大學畢業後，開始自己的生活，但是找不到職業，我只好回到以前的老本行——依靠父母。」失業的問題造成青少年期的延長，結果使許多青年人延長了與自我價值的掙扎。我們的社會不慣於遲到的滿足，可是無法找到工作，是需要有接受遲到的滿足的能耐，而 TQ 正可應付這樣的情形。

第三類型是中級以上的智慧時代人員（**Intelligence Workers**），也飽受失業的衝擊。這些人以往曾因成功被人看重，而得以不斷往上升。在經理階層中的失業危機，最容易造成一個新的社會現象——懷才不遇。有一位失業的總裁說：「在董事會決定要關閉公司時，我還沒覺得怎樣。但是我所沒有預備好的，是那份全然被拒絕的感受，我奔波了幾個月，卻一點頭緒也沒有，這種壓力幾乎超過我和我的家人所能忍受的。」然而 **TQ** 卻是治癒此類症狀之良方。

曾經有職業的人，還受到另外一類對自尊的打擊：許多以前所購買、自我價值感所依賴的東西，現在都買不起了。失業者可能必須放棄許多曾經擁有過的東西。此外，銀行的威嚇和房屋所有權被收回等，更令他們的自尊蕩然無存。有一個人說：「我平生第一次不能用信用卡來買東西時，我感到無助和羞愧，不敢相信這種事居然會發生在我身上。」

沒有機會從事生產，沒有經濟能力，這些現實是今日世界上十分之一以上的人所要面對和勝過的。失業的挑戰影響我們的社會到一個程度，以至我們必須重新檢討過去的信念，即自我價值和認同是在乎我們所做的是，而不是我們是怎樣的人。如果我們的價值等於我們的職業，今天我們就可能落入很深的困境中。我們顯然必須為自尊建立一個新的基礎，而 **TQ** 正是這一個新的基礎和重新出發的源泉。

8-2 **TQ** 可以治療缺乏職業滿足感症

缺乏職業滿足感是另一個對自尊很大的挑戰。雖然這並不是個新問題，在現今社會中卻非常真實。讓我們看見三個職業滿足感的主要來源：看見完整成品的機會，與其他工作人員互相切磋的機會，以及擁有改進和創新的機會。

高科技的智慧時代要求作業員周而復始的做同樣的工作，通常效率及效能都很高。這表示工人很少有機會看見自己的工作對成品有何價值。一位年輕人說：「我負責製造人造衛星晶片。」對這些人造衛星的用途為何，他茫無頭緒。他對工作感到厭煩，也沒有任何滿足感，因為他沒有看到這些人造衛星究竟對人類有多重要。

靈巧的工匠已經被機械操作員所取代。雖然在競爭激烈的市場中，若要能生存，或許必須這樣做，然而這對工人的情緒智商 **EQ** 與體智商 **PQ** 甚至全人智商 **TQ** 絕對沒有好處。一個工作若不容許工人看見全部的成品，他們會感到不滿足、厭煩、和沒有意義，最後是覺得沒有價值。如果你從事這類職業，你需要想辦法，如何看你的工作才會增加你對手中所做之工的價值觀。如果那位壓印人造衛星晶片的年輕人，跟著晶片到目的地，就會看到晶片到達發射中心，成為發射系統的一部份，看見太空梭翱翔於宇宙之中了。他了解到他的成品很重要，可以真正的實際應用，這樣，他的工作就會有新的意義，這就是我們要倡導 **TQ** 全人智商的真義——要整體均衡的了解全貌並發展應用。

有機會與其他同事相互交換心得，是職業滿足的第二類來源；智慧時代下之高科技職業使這一點難以充份實現，當工廠重新裝修之後，可能有一半職員因此被解雇。新的工作環境很舒適，也學會了如何操縱那些機器，機器的效率完美極了。然而有人喜歡和大夥兒在一起，過

去一邊講話一邊做得很起勁，現在卻發現自己被關在一個滿了儀器、按鈕和控制儀的房間裏，留在這隔離的空間裏愈長，就變得愈憂鬱，並且可能抱怨說：「工作的時候沒有人可以分享，使我無法感受到工作的樂趣。」，所以全人智商 TQ 裏的群體智商 GQ 即能解答並滿足上述現象。

如果您還是決定繼續這份工作，因為您有一個小家庭要負擔，您就可以利用群體智商 GQ 在工作中和別人交朋友。若能提早半個小時上班，這需要一點體智商 PQ 並改變休息時間，就可以與同事們在一起；這樣，就有了動力，去重新感覺工作的價值。所以不妨運用您的創造智商 CQ 試著去重新安排工作環境，來切合你的需要。不要白費心力怨歎命運，或咒詛機器。機器是我們未來智慧時代的一部份，我們必須與它們共存，而不讓它們控制我們的自我價值感，這就是我們所要提升靈智商 SQ（包括心靈智商 sQ 及潛能智商εQ）的原因了。有了 TQ，就必然會增加現在工作的滿足感，甚至可能為自己創造一個更好的職業。

如果你的職業不容許你發揮創造智商 CQ，那怎麼辦呢？許多人有太多東西要做，以至於似乎不能撥出時間來研究怎樣可以做得更好，此時如果缺乏執行智商 XQ，便開始討厭自己的工作，而自尊也掉到了谷底，使 TQ 大大下降。但是你必須作一個選擇！發揮您的腦智商 IQ，或者是一輩子不斷告訴別人，您怎麼工作過度、怎樣不滿，或者是作一些改變。即使這樣做會犧牲工作，也在所不惜。」

8-3 TQ 可解決困境，並開創新局面

現今時代，我們可以不斷看見一些，決心超越環境而活，不向每日生活的危難低頭的人，這些人總是令我鼓舞。最近看到一輛汽車上，保險桿上有張貼紙：「如果這世界給你一個檸檬，你就做檸檬汁吧。」，這就是 TQ 裏的潛能智商εQ 的精神，它鼓勵了我們為現今的職業困境，尋求新的局面。

發展非職業的興趣，即是發展全人智商 TQ。如果智慧時代高科技社會的挑戰，妨礙了我們由職業中尋得自我價值，那麼我們最好轉往別的地方以得著滿足。TQ「適應能力」是解決這困難的秘鑰，面對工作上的轉變，我們也需要跟著改變。我們可以照過去的方法一成不變，或可以因適應環境而變。

自願義務工作，乃是 TQ 裡的心靈智商 SQ 的表現。1980 年代是個委身服務的時代，但是到了 1990 年代的後半，似乎沒有任何人自願做甚麼事情，賺錢再次成為注目的中心。老年人不再有人去探訪，小孩子也沒有人去輔導課業。公眾的冷漠，加上逐漸減少的服務預算，造成了一個危機。

愛人如己是源自於 TQ 裡的靈智商 SQ，是自我價值恢復的重要基礎。只要我們再次願意投入，現代科技倒是給了我們機會，去從事富創意性 CQ 的活動。有一位醫院的護士，她在台灣南部為原住民小孩輔導課業，這有價值嗎？她說：「有的，有時候我的工作非常刻板，守著那些醫療儀器太沈悶，處理死人也會有壓迫感。可是當我與這些小孩子在一起，我可以感覺到

生命。我知道我使他們與以前有不同，而我也同樣被他們所改變。」

考慮國外的機會，這樣可以發揮您整個的靈、魂、體智商，因為世界上大部份的財富，掌握極少數人的手中，這已經不是秘密了。其實，只有富人才有閒去發展智慧高科技的社會——其餘的人則忙於設法填飽肚子。如果你對自己馬不停蹄的生活感到厭倦，為什麼不去幫助別人為生存而作努力？為甚麼不用你的技能，改變在第三世界中一些人的生活？這可重塑您的自我價值與認同，而發展成高的 TQ。

您知道，您可以帶來改變，不是改變全世界，而是可以改變某些重要的人。如果您不滿足於按電鈕，為甚麼不去幫助人呢？如果您厭倦於寫人工智慧程式，為甚麼不教導別人去做？以上只是對現代智慧時代科技社會的挑戰可能有的幾種反應。太多的人只是坐在那裏，等待一些好事臨到。他們希望事情有所改變，但卻不願意採取必要的冒險，以促成所想要的改變，所以不要像他們——要採取行動，要發揮您的執行智商 XQ。

懷疑論者會說：「這些都是好主意，但卻不適用於我的情況，我有一份僵死了的工作，我對它一點辦法也沒有，我是整個系統的犧牲品。」我想，持懷疑論的人是放棄的人。應該發揮您的創造智商 CQ 及執行智商 XQ，且試過十種新想法之後，再來下結論說：這樣也無法令人滿足。

好事情不會輕易得著，而我們每放棄一次，自尊就往下掉一級。我們不能容許自己怨歎環境，在背後議論別人，而不去致力於改變。不要讓工作系統引誘我們進入消極的思想模式，破壞自尊，貶抑造物者造我們所賦之期許的感受；讓我們享有高 TQ，來掌管自己的生活及決定自己的命運。

按電鈕和操縱機器都好的，但如果我們裏面有一個強烈的感覺說：「我應該比按電鈕更有用。」那麼就應該採取行動。如果為了肚腹之需，我們可以按電鈕，可是我們還可以參與其他的活動發揮執行智商 XQ，例如：爬山—PQ、閱讀及學習—IQ、創作—CQ、輔導—EQ、教導—GQ、參加公益活動—SQ，來整體提升我們的 TQ，使我們成為更高價值的全人智商 TQ 人。

8-5 DQ vs TQ

在這個高科技的智慧時代裡，每一個人都必須努力提升我們的全人智商 TQ，並且需要整體及均衡發展，也就是靈智商裏的心靈智商（SQ）及潛能智商（EQ）、魂智商裏的腦智商（IQ）、情緒智商（EQ）、創造智商（CQ）、執行智商（XQ）、以及體智商（PQ）、群體智商（GQ）等，為什麼我們要列出這些智商呢？因為有鑒於現在書市裡充斥著許多有關心靈淨化及智商提升的書，但都只是偏重於某單一智商，然而若是要做心靈淨化及智商提升並非只偏重於某方面就可以做到，而必須去探討我們的總體智商，更何況我們的人類複雜到無法用現今的先進科技或醫學來完全透視它的整體功能，所以單一智商的提倡便會帶來危險的後果，這就是我要研究及提倡「全人智商」TQ 的根本原因所在。

綜觀本書，每一種智商都是非常重要的，而且必須求整體均衡的發展才能顯出其宏效，因為若是提升單一智商可能會妨害其他智商的發展，那就不是「全人」智商 TQ 人，而是發育不良的「缺陷」DQ 人（Defective Intelligence）。反之，若是全面均衡地提升「全人智商」，就能做一個智慧時代快樂成功的 TQ 人。

附錄：問卷

SQ

※你是否是你想要成為的人

【測試目的】檢測自我實現與我控制的能力

【測試要點】I 認真考慮每一道題，從 A.B.C 中選出你最符合的一項

II 力求真實快速，時間不超過 12 分鐘

【測試題目】

1.你覺得你生活中遇到的許多事和每天所發生的情況都不再你的控制之中嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

2.在你看來，你只有更努力地工作、工作的時間更長，才能滿足人們對你的期望。

A.幾乎不必 B.偶爾 C.經常

3.人們對你提出的好主意會給予批評嗎？

A.幾乎不 B.偶爾 C.經常

4.與他人談話後，你感到比談話前還糟嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

5.當你希望把話講下去時，有時打斷你嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

6.當你與他人交往時，你通常會感到生氣或者灰心喪氣嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

7.你知道怎樣才能真正瞭解一個人需要什麼嗎？

A.經常 B.偶爾 C.不一定

8.別人把混合在一起的資訊提供給你時，你會注意到嗎？你知道怎樣處理這些資訊嗎？

A.經常 B.偶爾 C.不一定

9.在生活中，你覺得得不到重要人物的賞識嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

10.在群體中或會議上你覺得常受到他人的譴責嗎？

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

11.在談話中，你感到對方總是高你一等嗎？

TQ

A.幾乎沒有 B.偶爾 C.經常

12.他人怎樣評價你處理人際關係的技巧？

A.超凡 B.一般 C.糟糕

13.在下列領域，你取得了相似的成功嗎？事業、經濟、家庭、健康、浪漫的關係、友誼、身體的成長、精神

A.平衡發展

B.大部分是平衡發展

C.不平衡

14.當你與別人開始談話時，你總是希望在談話中能得到你所喜歡的東西，還是僅僅談什麼算什麼？

A.知道什麼是你想要得到的

B.兩者的因素都有

C.談什麼算什麼

15.當你與他人談判或達成協定時，你的注意力是集中在滿足於你的成果呢？還是滿足於對方的成果？

A.自己的和對方的均等

B.主要是自己的

C.主要是對方的

16.當你與某人的意見不一致時，你能說服對方考慮一下你的觀點嗎？

A.經常 B.偶爾 C.幾乎不能

17.人們與你談過話後會感到目的明確嗎？

A.經常是 B.偶爾 C.幾乎不是

18.你知道在什麼時候你會屈服於侮辱嗎？

A.是的

B.不太知道

C.實際上不知道

19.你覺得改變和改進某種狀況得用很長時間嗎？

A.在有些條件下

B.在許多條件下

C.在大多數條件下

20.你是與他人協作完成更多的工作還是主要靠自己在做？

A.主要是與他人協作

B.兩者都是

C.主要靠自己

21.你覺得你的感情無法控制嗎？

A.幾乎不是 B.偶爾 C.經常

22.你為何讀此書？

A.個人的原因

B.因為這看起來還是件好事

C.出於其他某些原因

23.當你想辦法去與他們交往和說服別人時你清楚你做什麼嗎？

A.經常 B.偶爾 C.幾乎不

24.在生活上你是勝者嗎

A.毫無疑問

B.並不像自己應該做到的那樣

C.根本不是

25.你覺得你自己怎樣？

A.非常棒而且自豪

B.相當好

C.沒有信心

26.你覺得你有能力使你的生活變得像你所希望的那樣嗎？

A.完全有 B.很有 C.不完全有

※你具備多少應急能力？

【測試目的】檢測出你對於某些事情發生的反應和個性如何。

【測試要點】抓緊時間,真實作答。

【測試題目】

- 1.你是否具備急救知識——那怕是最起碼的急救知識？
- 2.你是否見血就暈,一時不能恢復常態？
- 3.你看護過病人嗎？
- 4.在街上遇到事變時,你的反應怎樣？
 - A.退避三舍;
 - B.好奇而走近圍觀;
 - C.看看自己是否能助一臂之力。
- 5.假如你是事變的見證,你是否能積極配合有關部門,陳述經過的情形？
- 6.假如有人衣服突然著火,你會：
 - A.拿水澆滅它。
 - B.替他把著火的衣服脫掉。
 - C.用毯子把他裹起來。
- 7.你是否有適量的運動？如戶外運動、步行、種花、家務勞動及正常的娛樂活動。
- 8.假如你遭到意外的打擊,你會：
 - A.感覺頭昏眼花,不過幾秒鐘後就恢復。
 - B.不知所措,以至數分鐘之久。
 - C.一段時間內都處於傷感、悲痛之中。
- 9.當他人敘述以往經歷或說笑話時,你的記憶速度是否與其他人相同或略勝一籌？
- 10.你到了一個陌生的地方以後,能否作相當準確的敘述。
- 11.你對陌生人的第一次印像是否較準確？
- 12.你是否有豐富的想象力。
- 13.你對下列各物,是否有害怕之感？
 - A.老鼠、蛇。
 - B.黑暗和傳說中的鬼神怪物。
 - C.大聲。
- 14.有些人在遇到危急的時刻(不論疾病或意外),他們會很鎮靜,你可曾有過這種情況？
- 15.如果有人在匆忙中告訴你一付事,你能：
 - A.記住一部分。
 - B.忙亂之中,一點也記不得。
 - C.完全記住。
- 16.假如你去補牙而你有痛感,你會：
 - A.馬上告訴醫生。
 - B.忍著痛,希望快點補好。
- 17.你相信自己如果決意要得到一件東西,你一定能夠得到嗎？

- 18.過馬路時假如你被夾在車輛之中，你會？
- A.退回原處。
 - B.仍然跑過去。
 - C.站立不動。
- 19.你覺得很難使你的下層或比你年輕的人服從你嗎？
- 20.肉體上的痛苦和不舒服，你能忍受嗎？
- 21.當你知道將要遭遇不愉快的事時，你會？
- A.自我進入恐怖狀態。
 - B.相信事實並不會比預料的差。
- 22.如果有人給你介紹工作，你會選擇？
- A.工資中等而不需負責的。
 - B.工資高但責任重的。
- 23.當你要做出一項決定時，你是否？
- A.猶豫不決。
 - B.審慎但果斷。
- 24.你對自己所做的一切肯負責否？

IQ

※社會性智力測驗

選擇題：每題時限 1 分鐘

1.不應該拿別人的生理缺陷開玩笑，因為：

- A.別人會責罵你
- B.法律禁止這樣做
- C.這有傷對方的自尊心
- D.只有說別人好，才是禮貌的

2.不應該在閱覽室內大聲喧嘩，因為：

- A.擾亂秩序，影響他人學習
- B.這是閱覽室規則，違背要受批評的
- C.一個人大聲說話，會把別人的注意力吸引過去
- D.大聲喧嘩像小孩子的行動

3.別人向你問路，不應置之不理，因為：

- A.別人一定有急事，應該幫助他
- B.主動回答能給人留下好印象
- C.不理人家可能遭到責罵
- D.回答了別人，對方可能會表示感謝

4.自行車應該帶有牌照，因為：

- A.這能表明車的類型
- B.便於工廠和商店統計自行車的數量
- C.便於確認和管理
- D.歷來如此

下列各題，請從五個詞中找出含義與眾不同的一個，每題時限 1 分鐘：

5. A.兇惡 B.擔心 C.猙獰 D.陰險 E.狠毒

6. A.浪費 B.奢侈 C.排場 D.鋪張 E.莊重

7. A.拘泥 B.模仿 C.懈怠 D.因循 E.守舊

8. A.謊言 B.失真 C.誤傳 D.錯誤 E.失言

9. A.儲蓄 B.蓄留 C.無意 D.蓄意 E.預留

10. A.盲從 B.順從 C.從衆 D.出衆 E.服從

※你的情緒穩定性如何？

【測試目的】檢測情緒適應性，衡量心理是否健康？

【測試要點】 1.對下面 210 題，逐一做出肯定或否定回答，不能確定則選擇“？”

2.不要過多思考每題細微意義，最好憑第一印象回答

3.時間不限

【測試題目】

- 1.你認為你能像大多數人那樣行事
- 2.你似乎都碰到倒楣的事。
- 3.你比大多數人更容易臉紅嗎？
- 4.有時一個念想總在你腦中反復出現，你想打消它，但辦不到。
- 5.你有想戒除而戒除不掉的嗜好嗎？如吸菸
- 6.你是否總是感覺心情良好並精力充沛。
- 7.你常常為自罪感到煩惱嗎？
- 8.你是否覺得你有點驕傲？
- 9.早上醒來時，你是否經常感到心情抑鬱？
- 10.即使在犯愁的時候，你也極少失眠嗎？
- 11.你時常感到鬧鐘的滴答聲十分刺耳，難以忍受嗎？
12. 你對於那種看上去很在行的遊戲，想學會它並享受其樂趣嗎？
- 13.你是否食慾不佳？
- 14.你在實際上沒有錯的時候，是否常常尋找自己的不是？
- 15.你常常覺得自己是失敗者嗎？
- 16.總體來說，你是否滿意你的生活？
- 17.你通常比較平靜，不容易被煩擾嗎？
- 18.在閱讀的時候，如果發現標點錯誤，你是否覺得很難弄清句子的意思？
- 19.你是否通過鍛鍊或飲食限制有計劃的控制體重？
- 20.你的皮膚非常敏感和怕痛嗎？
- 21.你是否有時覺得你所過的生活是令你父母失望的？
- 22.你為你的自卑而感到苦惱嗎？
- 23.在生活中，你是否能發現許多愉快的事？
- 24.你是否有時覺得你有許多無法克服的困難？
- 25.你是否有時強迫自己洗手，儘管你明明知道你的手很乾淨？
- 26.你是否相信你的性格已由童年時的經歷所決定，所以你無法改變它？
- 27.你是否時常感到頭腦發暈？
- 28.你是否覺得自己犯了不可饒恕的罪過？
- 29.總的來說，你是否很自信？
- 30.有時你不在乎將來怎樣嗎？

- 31.你是否總是感到生活非常緊張？
- 32.你有時為一些細微平常的小事總纏繞在思想中而煩惱嗎？
- 33.不管別人怎麼說，你總是按自己的決定行事？
- 34.你比多數人更容易頭痛嗎？
- 35.你常有對自己的所做所為進行懺悔的強烈願望嗎？
- 36.你是否常常希望自己是另外一個人？
- 37.平時你感到精力充沛嗎？
- 38.你小的時後害怕黑暗嗎？
- 39.你是否熱衷於某種迷信儀式？
- 40.你覺得控制體重困難嗎？
- 41.你是否有時感到面部、頭部、肩部抽搐？
- 42.你是否常覺得別人對你非難？
- 43.當眾講話是否是你感到很不自在？
- 44.你是否曾經無緣無故地覺得自己很悲慘？
- 45.你是否常常忙忙碌碌似乎有所求，實際上不知所求？
- 46.你常擔心抽屜、窗戶、門、箱子等東西是否鎖好嗎？
- 47.你是否相信上帝、命運等超自然的力量控制你的生老病死？
- 48.你很擔心自己得病嗎？
- 49.你是否相信此時此刻所得到的幸福，最終不得不償還？
- 50.如過可能的話，你將在許多方面改變自己嗎？
- 51.你覺得自己的前途樂觀嗎？
- 52.面對艱難的任務，你是否會發抖及出汗？
- 53.上床睡覺之前，你常按程式檢查所有的電燈、瓦斯和水龍頭關好沒有？
- 54.如果事情出了差錯，你是否常把它辯解為運氣不佳，而不是方法不當？
- 55.即使你認為自己僅僅是著涼了，你也一定要去看病嗎？
- 56.你很關心自己是否比周圍大多數人都生活得更好嗎？
- 57.在一般情況下，你是否覺得自己頗受大家的歡迎？
- 58.你是否有過自己不如死了的想法？
- 59.即使知道對你不會有傷害，你也對一些人或事擔驚受怕嗎？
- 60.你是否小心翼翼地在家裏儲存一些食品或糧食，以防食物短缺？
- 61.你是否曾感到有一種壞念頭支配著你？
- 62.你是否常感到精疲力竭？
- 63.你是否做過一些使你終身遺憾的事？
- 64.對於你的決定，你是否總是充滿信心？
- 65.你常感到沮喪嗎？
- 66.你比其他人更不容易焦慮嗎？
- 67.你特別害怕和厭惡髒東西嗎？
- 68.你是否常感到自己是某種無法控制的外力的受害者？
- 69.你被認為是一個體弱多病的人嗎？
- 70.你常常無緣無故地受到責備和懲罰嗎？

- 71.你是否覺得自己很有見地？
- 72.對你來說，事情總是沒有希望嗎？
- 73.你常無緣無故為一些不實際的東西擔心嗎？
- 74.在外面，如果遇到火災，你是否先計劃怎樣逃脫？
- 75.做事情，你是否總是設計一個明確的計劃而不是碰運氣？
- 76.你家裏有一個小藥箱來保存你以前看病剩餘的各種藥物嗎？
- 77.如果有人訓斥你，你記在心理嗎？
- 78.你是否常為一些你做過的事情感到慚愧？
- 79.你和多數人一樣愛笑嗎？
- 80.多數時間裏你都為某些人或事感到憂心忡忡嗎？
- 81.你是否會因為東西放錯了地方而煩躁難受？
- 82.你曾經用扔硬幣或類似完全憑機率的方法來做決策嗎？
- 83.你非常擔心你的健康嗎？
- 84.如果你發生了意外事故，你是否覺得這是對你的報應？
- 85.當你注視自己的照片時，你是否感到窘迫，並抱怨人們總不能公平地對待你？
- 86.你常常毫無原因地感到無精打采和疲倦嗎？
- 87.如果你在社交場合出了醜，你能很容易忘卻它嗎？
- 88.對於你所有的花費，你能詳細記帳嗎？
- 89.你的所做所為是否常與習慣及父母的希望相悖？
- 90.強烈的痛苦和疼痛使你不可能把注意力集中在你的工作上嗎？
- 91.你是否為你過早的性經驗而後悔？
- 92.你家裏是否有些成員使你感到自己無能？
- 93.你常受到噪音的打擾嗎？
- 94.坐著或躺下時，你很容易放鬆嗎？
- 95.你是否很擔心在公共場所裏傳染到病菌？
- 96.當你感到孤獨時，你是否努力去友善待人？
- 97.你是否經常為難以忍受的搔癢而煩惱？
- 98.你是否有某些不可寬恕的壞習慣？
- 99.如果有人批評你，你是否感到非常不快？
- 100.你是否常覺得自己受到生活的不公平待遇？
- 101.你很容易為一些意想不到的人突然出現而吃驚嗎？
- 102.你總是很細心地歸還借物嗎？那怕錢少得微不足道？
- 103.你是否感到你不能左右你周圍發生的事情？
- 104.你的身體健康嗎？
- 105.你常受到良心的折磨嗎？
- 106.人們是否把你做為他們利用的物件？
- 107.你是否認為人們實際上並不關心你？
- 108.安靜地坐著呆一會，對你來說困難嗎？
- 109.你是否常常事必躬親，而不相信別人也能把它做好？
- 110.你很容易被人說服嗎？

- 111.你的家人是否多有腸胃不適的毛病？
- 112.你是否覺得你虛度了自己的青春？
- 113.你是否喜歡提一些關於你自己，作為一個人的價值的問題？
- 114.你常常感到孤獨嗎？
- 115.你過分地擔心錢的問題嗎？
- 116.你寧肯從馬路旁的欄杆下面過去，也不願意繞道而行嗎？
- 117.你常感到生活難以應付嗎？
- 118.當你不舒服時，別人是否表示同情嗎？
- 119.你是否認為自己不配得到別人的信任和友情？
- 120.當人們說起你的優點時，你是否覺得他們在恭維你？
- 121.你是否認為自己對世界有所貢獻，並過著有意義的生活？
- 122.你是否很容易入睡？
- 123.你不拘小節嗎？
- 124.你做的多數事情都能使他人愉快嗎？
- 125.你長期便秘嗎？
- 126.你是否總是考慮過去發生的事情，並惋惜自己沒能做得更好？
- 127.你是否有時因怕別人嘲笑或批評而隱瞞自己的意見？
- 128.你覺得世界上沒有一個人愛你嗎？
- 129.在社會場合中，你很容易感到窘迫嗎？
- 130.你是否把廢舊的物品留著，以便將來派上用場？
- 131.你相信你的未來掌握在你手中嗎？
- 132.你曾經得過神經衰弱嗎？
- 133.你內心是否隱藏著某種內疚，而且擔心總有一天必定會被別人知道？
- 134.在社會場合你是否感到害羞，並且自己意識到這種害羞？
- 135.你認為把一個孩子帶到世界上來是一件很艱難的事情嗎？
- 136.如果事情沒有按照預定的計劃進行，你是否容易感到手足無措？
- 137.房間裏很亂時，你是否感到很不舒服？
- 138.你是否和別人一樣有意志？
- 139.你常感到心悸嗎？
- 140.你相信惡有惡報嗎？
- 141.對於你遇到的人，你是否感到自卑，儘管客觀上你並不比它差？
- 142.一般講，你是否成功地實現了你的生活目標？
- 143.你常為噩夢所驚醒，而且嚇出一身大汗嗎？
- 144.若某人的狗，舔了你的臉，你感到噁心嗎？
- 145.由於總有一些事情干擾，使你不得不改變計劃，因此，你覺得定計劃是白白浪費時間嗎？
- 146.你總是擔心家裏人會生病嗎？
- 147.如果你做了某些受道德譴責的事，你能否很快地忘掉，並放眼未來？
- 148.通常你覺得你能實現你想要達到的目標嗎？
- 149.你常容易傷感嗎？
- 150.當你和別人談話，特別是想給人留下深刻印象時，你的聲音是否會變得顫抖？

- 151.你是不是那種萬事不求人的人？
- 152.你更喜歡由他人決策，並告訴你該怎麼做的工作嗎？
- 153.甚至在暖和天你也時常手腳冰涼嗎？
- 154.你常通過祈禱來請求得到寬恕嗎？
- 155.你對你的相貌感到滿意嗎？
- 156.你是否覺得別人老是碰到好運氣？
- 157.在緊急情況下你能保持鎮靜嗎？
- 158.你是否把所有的約會和同一天所必須做的事都記在簿子上？
- 159.你是否感到變換環境是徒勞的？
- 160.你常感到呼吸困難嗎？
- 161.當你聽到下流故事時，你感到窘迫嗎？
- 162.對於你不喜歡的人，你是否保持緘默？
- 163.你感到有很長時間你無法駕駛你周圍的環境了嗎？
- 164.當你想到自己所面臨的困難時，你是否有時覺得緊張和不知所措？
- 165.在你拜訪別人，進門之前，是否總要整理一下頭髮和衣服？
- 166.你是否常常覺得難以控制你的生活方向？
- 167.你是否認為因輕微的不舒服，如咳嗽、著涼、感冒去看病浪費時間？
- 168.你是否時常感到好象作錯了什麼事情，儘管這種感覺沒有確實根據？
- 169.你是否覺得爲了贏得別人的關注和稱讚而做事非常困難？
- 170.回首往事，你是否覺得受了欺騙？
- 171.受到羞辱使你難受很長時間嗎？
- 172.和別人說話時，你是否總是試圖糾正別人的語法錯誤，儘管禮貌上可能不允許這樣做？
- 173.你是否覺得現在的事情如此變幻莫測，以至簡直找不出規律？
- 174.如果你得了感冒，你是否馬上上床休息？
- 175.你是否由於你的老師沒有充分備課而對他感到失望？
- 176.你是否常常把自己設想得比實際上更好？
- 177.你和別人一樣生活得快樂嗎？
- 178.你能夠通過描述自己來認識自己嗎？
- 179.你是否把自己描述成一個完美的人？
- 180.你總是有明確的生活目標嗎？
- 181.早上你是否常看看你舌頭的顏色？
- 182.你是否常回憶過去，覺得自己以前對待別人太不好？
- 183.你是否有時覺得你從來沒作過任何好事？
- 184.你是否經常感到你是生活中多餘的人？
- 185.你是否爲可能會發生的事而操不必要的心？
- 186.當煩惱的事情使你無法入睡時，你是否按時起床？
- 187.你是否常常感覺別人在利用你？
- 188.你每天都秤體重嗎？
- 189.你是否期望上帝在來世懲罰你的罪過？
- 190.你是否常常懷疑你的性能力？

- 191.你的睡眠通常是不規則的嗎？
- 192.你是否常常無緣無故地變得很激動？
- 193.保持整潔有序對你來說是至關重要的嗎？
- 194.你是否有時受廣告的影響而買一些你實際並不想買的東西？
- 195.你是否常常為噪音而煩惱？
- 196.如果在人際交往中遇到挫折，你總是責備自己嗎？
- 197.你有起碼的自尊心嗎？
- 198.即使當你和其他人在一起時，你也常感到孤獨嗎？
- 199.你曾經覺得你需要服一些鎮靜劑嗎？
- 200.如果你的生活日程被一些預料之外的事情所打擾，你感到非常不快嗎？
- 201.你是否通過占卜算卦來預測自己的未來？
- 202.你是否感到有塊東西堵在喉嚨裏？
- 203.你是否有時對你自己的性慾望和性幻想感到厭惡？
- 204.你認為你的個性對異性有吸引力嗎？
- 205.在多數時間裏，你內心感到寧靜和滿足嗎？
- 206.你是一個神經質的人嗎？
- 207.你是否常常花大量的時間整理書稿，這樣你可以在需要的時候知道他們在那？
- 208.你是否總是由別人來決定你看什麼電影或節目？
- 209.你有過忽冷忽熱的感覺嗎？
- 210.你能很容易地忘掉你所作錯的是嗎？

CQ

※你的創造力很強嗎？

【測試目的】檢測你的創造力是強還是弱。

【測試要點】真實作答，越快越好。

【測試題目】

1.請如實回答下列問題：

(1)你希望別人認為你是：

足智多謀； B.實事求是。

(2)你在按計劃行事時會感到：

A.正合意； B.受約束。

(3)你的工作是否常常拖拉？

(4)當你即將入睡時是否有某種預感？

(5)你是否常常為日常家務而煩惱？

(6)在會議上，你是否喜歡向大家介紹發言人？

(7)你是否常常急於使自己的工作產生成績？

(8)你是否喜歡從事對他人有影響的工作？

(9)總的說，你是否知足？

(10)晚上你是否常常和朋友一起度過？

(11)你是否常常幻想？

(12)你能否記住見到過人的姓名？

【(3)~ (12)題用 A 代表“是”；用 B 代表“否”。】

2.下面那些情況符合你的特點？

(1)堅決果斷 (2)熱情洋溢 (3)有創造力 (4)反應敏感 (5)理解力強 (6)忠實可靠 (7)漫不經心 (8)忠心耿耿 (9)組織力強 (10)我行我素 (11)易於衝動 (12)頭腦清醒 (13)無優無慮 (14)平等待人 (15)憂慮重重 (16)多才多藝 (17)寬宏大量 (18)煩躁不安 (19)深思熟慮 (20)討人喜歡 (21)有條不紊 (22)喜怒無常 (23)邏輯性強 (24)和藹可親

XQ

※你具備優秀的管理技能嗎？

【測試目的】檢測你的管理技能的高低。

【測試要點】真實作答。在()內填上“是”或“否”。

【測試時間】限時 15 分鐘。

【測試題目】

| NO | 題目 | 是 | 否 |
|----|------------------------|---|---|
| 1 | 你對本職工作有濃厚的興趣嗎？ | | |
| 2 | 你對所承擔的工作敢於負責嗎？ | | |
| 3 | 你對工作的態度是嚴肅認真的嗎？ | | |
| 4 | 你經常想出有創造性的工作方法嗎？ | | |
| 5 | 你對工作精益求精嗎？ | | |
| 6 | 你在受到挫折時也能夠對前景充滿信心嗎？ | | |
| 7 | 你能夠受到同事的信賴嗎？ | | |
| 8 | 你能夠把工作堅持到底嗎？ | | |
| 9 | 你勇於克服工作中的困難嗎？ | | |
| 10 | 你善於調動下屬的工作積極性嗎？ | | |
| 11 | 你經常對工作提出建設性的意見嗎？ | | |
| 12 | 你有工作的熱情嗎？ | | |
| 13 | 你對待工作一向目標明確嗎？ | | |
| 14 | 你經常能夠發現工作中別人不容易察覺的問題嗎？ | | |
| 15 | 你的工作效率高嗎？ | | |
| 16 | 你考慮問題總是深謀遠慮嗎？ | | |
| 17 | 你能夠迅速擺脫工作中遇到的困難嗎？ | | |
| 18 | 你的同事都認為你有幽默感嗎？ | | |
| 19 | 你能夠堅持長時間的緊張工作嗎？ | | |
| 20 | 你善於作出正確判斷嗎？ | | |
| 21 | 你能夠獨立完成工作嗎？ | | |
| 22 | 你從不人云亦云嗎？ | | |
| 23 | 你具備工作所需要的專業知識嗎？ | | |
| 24 | 你敢於大膽創新嗎？ | | |
| 25 | 你能夠認真、靈活地執行工作計劃嗎？ | | |
| 26 | 你和同事關係融洽嗎？ | | |
| 27 | 你具有豐富的工作經驗嗎？ | | |
| 28 | 你能夠合理地安排下屬的工作時間嗎？ | | |
| 29 | 你對下屬的工作經常進行監督和檢查嗎？ | | |
| 30 | 你善於與下屬交流與溝通嗎？ | | |

| NO | 題目 | 是 | 否 |
|----|-----------------------|---|---|
| 31 | 你總是可以找到最簡便的工作方法嗎？ | | |
| 32 | 你善於與他人協調工作嗎？ | | |
| 33 | 你能夠根據下屬的特點合理安排他們的工作嗎？ | | |
| 34 | 你相信自己是具有工作潛力的嗎？ | | |
| 35 | 你對下屬要求嚴格嗎？ | | |
| 36 | 你善於說服下屬的不同意見嗎？ | | |
| 37 | 你關心下屬的進步和成長嗎？ | | |
| 38 | 你經常鼓勵下屬進行培訓嗎？ | | |
| 39 | 你熟悉下屬的個人特點嗎？ | | |
| 40 | 你善於處理人際關係嗎？ | | |
| 41 | 你善於解決複雜問題嗎？ | | |
| 42 | 你對工作有責任心嗎？ | | |
| 43 | 你能夠為了團體利益而犧牲個人利益嗎？ | | |
| 44 | 你對別人充滿信任嗎？ | | |
| 45 | 你能夠知人善任嗎？ | | |
| 46 | 你注重自我完善和提高嗎？ | | |
| 47 | 你處理問題公正、公平嗎？ | | |
| 48 | 你為人廉潔嗎？ | | |
| 49 | 你勇於做自我批評嗎？ | | |
| 50 | 你是用高標準嚴格要求自己的嗎？ | | |

PQ

※你的人體知識有多少？

【測試目的】檢測你對自己身體的瞭解程度

【測試要點】認真思考，找出正確答案，不要猜測作答，限時 10 分鐘

【測試題目】

1.人體最大的器官是：

A.腦 B.大腳趾 C.皮膚

2.人們打噴嚏時所排出的空氣傳播速度與什麼一樣快？

A.獵豹 B.12 極大風 C.聲速

3.如果把人體的血管頭尾相接，它將延展到：

A.從北京到瀋陽

B.橫跨太平洋

C.繞地球一周

4.人體內所含鐵的量與什麼一樣多？

A.一個蒸氣燙衣器

B.一口鐵鍋

C.一個小鐵釘

5.一天當中人最高的時候是：

A.早飯前 B.午飯後 C.晚飯後

6.人一生中可能吃掉的食物其質量等於：

A. 3 頭大象 B. 6 頭大象 C.12 頭大象

7.將一個海貝放在耳部，你所聽到的聲音是：

A.海浪拍打金色的海岸

B.牡蠣發出的秘密資訊

C.血液在耳內流動的回音

8.人腦的大部分由什麼組成：

A.肌肉

B.水

C.來自外太空的神秘物質

9.人體內最小的骨頭存在於：

A.耳 B.腕 C.手指

10.人體內最硬的物質存在於：

A.股骨 B.脊骨 C.牙齒

11.人體內最健壯的肌肉是：

A.舌 B.心臟 C.二頭肌

12.如果人的皮膚可以展平，那麼它的覆蓋面將與什麼一樣大：

A.一方手帕

B.一塊浴巾

C.一個小的檯球桌

13.人的心臟大約身體的那一部分一樣大？

A.眼睛 B.拳頭 C.頭

14.當人的臉發紅時，體內另一部分也變紅，這部分是：

A.胃壁 B.頭髮 C.踝骨

15.如將人體內所有神經頭尾相接，它們將延展到：

A.從北京到天津

B.橫跨太平洋

C.像長江一樣長

GQ

※你的人際關係和諧性怎樣？

【測試目的】檢測大學生的人際關係和諧性。

【測試要點】

1.認真答題。選“是”的打“V”，選“非”的打“x”。

2.憑直覺作答，限時 10 分鐘。

【測試題目】

1 關於自己的煩惱有口難言。 ()

2.和陌生人見面時，感覺不自然。 ()

- 3.過分地羨慕和妒忌別人。()
- 4.與異性交往太少。()
- 5.對連續不斷的會談感到困難。()
- 6.在社交場合感到緊張。()
- 7.時常傷害別人。()
- 8.與異性來往感覺不自然。()
- 9.與一大群朋友在一起，常感到孤寂或失落。()
- 10.極易受窘。()
- 11.與別人不能和睦相處。()
- 12.不知道與異性相處如何適可而止。()
- 13.當不熟悉的人對自己傾訴他的生平遭遇以求同情時，自己常感到不自在。()
- 14.擔心別人對自己有什麼壞印像。()
- 15.總是盡力使別人賞識自己。()
- 16.暗自思慕異性。()
- 17.時常避免表達自己的感受。()
- 18.對自己的儀錶(容貌)缺乏信心。()
- 19.討厭某人或被某人所討厭。()
- 20.瞧不起異性。()
- 21.不能專注地傾聽。()
- 22.自己的煩惱無人可申訴。()
- 23.受別人排斥與冷漠。()
- 24.被異性瞧不起。()
- 25.不能廣泛地聽取各種意見看法。()
- 26.自己常因受傷害而暗自傷心。()
- 27.常被別人談話愚弄。()
- 28.與異性交往不知如何更好地相處。()

問卷解答

一、TQ

你的成功商數高嗎？

【測試評定】

1.下面的 21 個題都應答“否”：

12 20 32 43 53 73 13 22 5 45 55
16 24 37 46 60 19 25 39 50 65

2.其餘 54 個題都應答“是”。

3.答對了的題，每題計 4 分，答錯不得分。

4.計算得分數，並從下面查出你的成功商數等級。

0 — 99 分：極差(下等)

100—199 分：較差(中下)

200—274 分：一般(中等)

275—299 分：優良(中上)

300 分：極優(上等)

二、SQ

你生命的意義是什麼？

【測試評定】

下列各題應選擇“是”來回答：3.7.15.18.22.32；其餘用“否”來回答，如果答案偏差較大，說明你的生存焦慮較嚴重

你是否是你想要成為的人？

【測試評定】

| 題號 記分 | 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 |
| 題號 記分 | 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：相對有效

46-61 分：效果欠佳

46 分以下：沒有效果

三、EQ

你能發揮自我潛能嗎？

【測試評定】按照下列答案計分：

| 題號 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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：你是一個沒有個性的人。

21~35 分：你心中有“自我”潛意識，但行動上知不能堅持

36~50 分：你很有個性。

你具備多少應急能力？

【測試評定】

1. 第 1、3、5、7、9、11、14、17、20、24 題回答肯定，則每題得 5 分。
2. 第 2、12、19 題回答否定，則每題得 5 分。
3. 第 4、6 題的 C 和第 8 題的 A 回答肯定，則每題得 5 分。
4. 第 13 題都回答肯定，則每項得 2 分。
5. 第 15 題 C、16 題 B、18 題 C、21 和 22 題 B 回答肯定，則每題得 5 分。
6. 第 23 題 B 回答肯定，則得 10 分。

最後得出你的總分。

65~126 分：對應付事變，很有把握。

20~65 分：對一般事變，可以應付。

20 分以下：應付事變，能力很差。

四、IQ

你的大腦年齡指數是多少？

【測試評定】從下表中查出你的得分。

| 題號 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 合計 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 題號 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 題號 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

對照下面，你可以知道自己的大腦年齡。

測得分數

大腦年齡

121~130 分

70 歲以上

| | |
|-----------|---------|
| 111~120 分 | 65~69 歲 |
| 101~110 分 | 60~64 歲 |
| 91 ~100 分 | 55~59 歲 |
| 81 ~ 90 分 | 50~54 歲 |
| 71 ~ 80 分 | 45~49 歲 |
| 61 ~ 70 分 | 40~44 歲 |
| 46 ~ 60 分 | 35~39 歲 |
| 31 ~ 45 分 | 30~34 歲 |
| 16 ~ 30 分 | 25~29 歲 |
| 0 ~ 15 分 | 20~24 歲 |

社會性智力測驗(每題 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

| 題號 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 七 | 八 | 總計 |
|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 滿分 | 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：智力優秀

86 分以上：智力超常

五、EQ

你的心理適應能力怎樣？

【測試評定】

(1)凡是單數號題(1,3,5,7---)，選“是”為-2分，選“無法肯定”得0分，選“不是”得2分。

(2)凡是單數號題(2,4,6,8---)，選“是”為2分，選“無法肯定”得0分，選“不是”得-2分。將各題的得分相加，即得總分。

35~40分：心理適應能力很強。

29~34分：心理適應能力良好。

17~28分：心理適應能力一般。

6~16分：心理適應能力較差。

5分以下：心理適應能力很差。

你的情緒穩定性如何？

【測試評定】

上面210題分別從自卑感、抑鬱性、焦慮、強迫性、依賴性、疑病症和自罪感7個方面評價人的心理健康狀態。

題號後有“+”號的題，回答“是”得1分，回答“否”不得分；題號後有“-”號的題，回答“否”得1分，回答“是”不得分。回答“不好說”一律記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)抑鬱性

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 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)焦慮

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)強迫性

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：自我評價低

(2)抑鬱性

高分：歡快樂觀；低分：悲觀厭世

(3)焦慮

高分：易為小事煩惱焦慮；低分：平靜、安祥

(4)強迫性

高分：謹行慎微；低分：隨遇而安

(5)自主性

高分：自主性格；低分：缺乏自信

(6)疑病症

高分：過分擔心；低分：很少生病

(7)自卑感

高分：自責、自卑；低分：很少懺悔

六、CQ

你的創造力如何？

【測試評定】

本題目共 50 題，包括冒險性、好奇心、想象力、挑戰性四項，四項分別包括的題目如下，請按要求統計分數，並對照自己各方面的情況。

冒險性：包含 1、5、21、24、25、28、29、35、36、43、44 等 11 道題。其中 29、35 為反面題目，得分順序分別為：正面題目，完全符合 3 分，部分符合 2 分，完全不符合 1 分；反面題目：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 道題。其中 12、48 為反面題目，其餘為正面題目。計分方法如同冒險性部分。

想象力：包含 6、13、14、16、20、22、23、30、31、32、40、45、46 等 13 道題。其中 45 題為反面題目，其餘為正面題目。計分方法如同冒險性部分。

挑戰性：包含 3、4、7、9、10、15、17、18、26、41、42、50 等 12 道題，其中 4、9、17 為反面題目，其餘為正面題目。計分方法同前述。

你的創造力很強嗎？

【測試評定】

€按如下標準答案計分：

1.創造力強的人一般答案是：

(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.創造力強的人，一般選下列各項：

(1)、(2)、(3)、(4)、(7)、(10)、(11)、(14)、(15)、(16)、(18)、(19)、(22)

€如果你回答的正確率在 80%以上，你的創造力很強

七、XQ

你的競爭素質怎樣？

【測試評定】

計算總分時，請注意第 1、5、9、13、16、18、19、22、24 等題是反向計分。反向計分時：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。

其餘各題為正向主分，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。各題得分相加就是你的總分。

25~51 分：害怕競爭。

52~70 分：試圖避免競爭。

71~86 分：通常視情況而決定是否參加競爭。

87~97 分：願意參與競爭。

98 分以上：通常為競爭而競爭。

你具備優秀的管理技能嗎？

【測試評定】

每答一個 "是" 記 1 分，"否" 不得分。

45—50 分：你具備管理者的優秀素質

35—44 分：你基本具備管理者的素質，但應做些改進

25—34 分：你的素質一般

15—24 分：你的素質較差

14 分以下：你不具備管理者的素質

八、PQ

你的生活方式是否健康？

【測試評定】

請按如下標準記分：

| | 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：生活方式比較健康

160-280 分：生活方式一般

160 分以下：生活方式很差

你的人體知識有多少？

【測試評定】

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

如果答對 80% 以上題，說明你非常瞭解人體

如果答對 50% 以上題，說明你比較瞭解人體

如果答對 30% 以上題，說明你不太瞭解人體

如果答對 30% 以下題，說明你根本不瞭解人體

九、GQ

你的人際關係如何？

【測試評定】：

該題共 15 小題，每題的計分如下：

| 題 | 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：人緣很好。

26~35 分：人緣一般。

15~25 分：人緣不好。

你的人際關係和諧性怎樣？

【測試評定】 打“V”記 1 分，打“x”記 0 分。

0~ 8 分：與朋友相處困擾較少。

9~14 分：與朋友相處有一定困擾。

15~28 分：與朋友相處困擾嚴重。

參考書目

- ★中川昌彥，做時間永遠的主人，臺北：卓越出版社(1990)。
- ★江扳彰，尋我另一個身己，臺北：卓越出版社(1989)。
- ★沈清松，追尋人生的意義---自我、社會與價值觀，臺北：臺灣書店(1986)。
- ★周建卿，老年的人生觀，臺北：中華日報(1993)。
- ★金樹人，生涯發展與輔導，臺北：天馬出版社(1987)。
- ★吳芝儀，生涯發展的理論與實務，臺北：揚智(1996)。
- ★高橋憲行，立竿見影的生涯規劃，臺北：卓越出版社(1989)。
- ★黃堅厚、吳武典、呂勝瑛，心理與生活，臺北：桂冠圖書股份有限公司(1987)。
- ★黃明堅等，跑道—積極進取的人生，臺北：中國生產力中心(1987)。
- ★黃光國，自我實現的人生，臺北：桂冠圖書股份有限公司(1998)。
- ★黃惠惠，我的未來不是夢—生涯發展與規劃，臺北：張老師文化事業出版有限公司(1996)。
- ★張春興，感倩、婚姻、家庭。臺北：桂冠圖書股份有限公司(1987)。
- ★張小鳳，一輩子的事--生涯規劃與潛能開發，臺北：自立報系文化出版部(1989)。
- ★張添洲，生涯發展與規劃，臺北：五南圖書出版有限公司(1993)。
- ★張至璋譯，自求簡樸，臺北：立緒(1996)。
- ★陳怡安，積極自我的開拓，臺北：洪健全文教基金會(1984)。
- ★楊朝祥，生計輔導--終生的輔導歷程，臺北：行政院青輔會(1990)。
- ★楊極東，人生理念的探索---做個快樂的現代人，臺北：桂冠圖書股份有限公司(1986)。
- ★劉君業，如何激發潛能，臺北：桂冠圖書股份有限公司(1986)。
- ★羅文基、朱湘吉、陳如山，生涯規劃與發展，臺北：國立空中大學(1991)。
- ★夏雨人，人生哲學，臺北：三民(1993)。
- ★救國團「張老師」主編，美的人生，臺北：張老師出版社(1997)。
- ★馮友蘭，人生哲學，臺北：天宇(1988)。
- ★劉曉波，思想之謎語人類之夢---古代~近代之部，臺北：風雲時代出版公司(1990)。
- ★羅家倫，新人生觀，臺北：遠流(1989)。
- ★柯頓，拯救自己的9種能力，北京：企業管理出版社(2002)。
- ★O' neill, George，現代生活危機的超越，臺北：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).