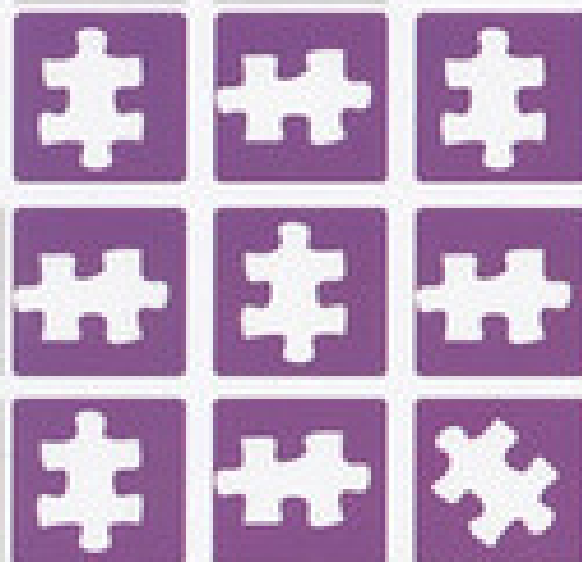


世界500强企业
推崇的优秀员工工作理念

找对方法 做对事

案例
实用版

吴学刚 / 编著



复杂的事情要简单做！简单的事情要认真做！
认真的事情要重复做！重复的事情要创造性地做！

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



找对方法做对事：案例 实用版

吴学刚

中国铁道出版社

图书在版编目(CIP)数据

找对方法做对事:案例实用版/吴学刚编著. —

北京:中国铁道出版社,2013.2

ISBN 978-7-113-15923-8

I. ①找… II. ①吴… III. ①成功心理—通俗读物

IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 318925 号

书 名:找对方法做对事(实用案例版)

作 者:吴学刚 编著

责任编辑:靳 岭 电话:010-51873457 电子信箱:wnx31@sohu.com

编辑助理:曹 旭

封面设计:王 岩

责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:化学工业出版社印刷厂

版 次:2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:14.5 字数:217千

书 号:ISBN 978-7-113-15923-8

定 价:32.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

前言

人的一生中会面临各种各样的问题，工作、生活、情感等一系列问题构成了我们人生的全部内容。面对问题，有人选择了逃避，有人选择了面对，失败与成功也随之有了归属。

其实，任何问题都有解决的方法，方法和问题是一对孪生兄弟，世上没有解决不了的问题，只有不会解决问题的人。问题是失败者逃避责任的借口，因而他们永远不会成功。而那些优秀的人不找借口找方法，把问题当成机会和挑战，因而成为成功者。所以，当你遇到问题时，应坦然面对，勤于思考，积极转换思路，寻求问题的解决方法，最终你会发现：问题再难，总有解决的方法，找对方法才能做对事。

正如《孙子兵法·计篇》中说：“多算胜，少算不胜，何况无算乎？”意思是说：考虑周全，方法得当，这样就能成功、胜利；考虑的少，筹划不足，就不会胜利，更不要说不考虑而莽撞行事了。都说水为什么能够达到目的，直奔大海？就是因为，它能巧妙地避开所有的障碍。

凡事，找对方法很重要，方法对了，才能高效率做事，才能做成事，进而成就我们自己。

有一句话叫“方法永远比问题多”，就像世界上出现锁以后就必然有与之对相应的钥匙一样，问题与方法也是共存的。找到方法，找对方法，在今天这样一个处处以结果说话，以事实说明问题的时代，已经变成不可替代。对每个人而言，能够找到、找对方法已经成为人生中一项最重要的技能。

方法是一种思路，而不单单是一种技巧。一种技巧只能为你解决一件事，而你要学会的是把这种思路延展开，在更多的工作和生活中找到并找对方法。

方法不等同于经验。经验是后知后觉，而方法是先知先觉。方法得益于思考，也得益于间接与直接的经验。

方法不是投机，不以盲目追求“快速”为目的，但能够抓住问题的关键，最好地解决问题。

任何问题都有解决的方法，方法总比问题多，关键是我们对待问题的态度。当遇到问题时，平庸者不是主动去找方法解决，而是找借

口回避问题；而优秀者则是把问题当作机遇，积极地寻找解决问题的方法，将问题变为成功的机会。本书从做事心态、精心筹划、高效办事、注重细节等几大部分来进行阐述，让我们能够轻而易举地找对方法，做对事情。《找对方法做对事》既有理论的阐述，又有具体方法的讲解，启发你以积极的心态去面对问题，在遇到问题时运用一些思维技巧，突破思维定势，掌握各种有效解决问题的方法，以最快速的方式成为一名出色的方法高手，将问题和挑战转变为机遇，顺利走向成功。

当你阅读本书，学习书中的方法，并适当地用于现实生活中，你会猛然发现，只要找对了方法，事情做起来居然是如此的简单。

目 录

第 1 章 没有不可能，方法总比问题多	7
1.永远不说不可能	7
2.别人行，我也肯定行.....	9
3.步入激发潜能的气氛中.....	12
4.不逃避困难是最好的选择.....	14
5.方法总比困难多	16
6.再努力一次，直到成功.....	19
7.坚持就是胜利	21
8.困难并不可怕	24
9.百折不挠，遇挫而更强.....	26
10.只有坚持下去，才能有所突破.....	28
第 2 章 察言观色，不同场合有不同的办事方法	31
1.举止得体做事顺	31
2.说话一定要注意场合.....	33
3.交谈的礼节不可少.....	34
4.交换名片有“讲究”	36
5.不失分寸地进行自我介绍.....	38
6.倾听可以赢得对方的好感.....	39
7.适时地保持沉默	42
8.巧妙迎合，见什么人说什么话.....	44
9.拒绝要掌握技巧	47
10.尽量引导对方多说.....	49
11.难言之时巧开口	52
12.善意的谎言是沟通的润滑剂.....	54
第 3 章 投其所好，知己知彼好办事.....	58
1.利用首因效应，留下良好第一印象.....	58
2.记住对方的名字	61
3.时时让别人感到重要.....	63
4.用“我们”代替“我”	65
5.心理置换，将心比心.....	66
6.学会换位思考	69
7.送礼送到心坎里	71
8.激发共鸣，拉近心理距离.....	74

9.抓住领导的心理进行交谈.....	75
第4章 注意分寸，做事要讲究尺度.....	79
1.嘴巴甜，好办事.....	79
2.“高帽”要规格得当.....	81
3.多言赞美，勿论人非.....	83
4.得饶人处且饶人.....	85
5.“软磨硬泡”能办成大事.....	88
6.找同事办事，该张嘴就张嘴.....	90
7.求人办事一定要利用好时机.....	92
8.吃亏是一种高明的办事“手腕”.....	95
9.先与后得，巧办棘手之事.....	97
10.巧“兜圈子”，绕道而行.....	99
第5章 细节决定成败，小事成就大事.....	102
1.魔鬼都隐蔽在细节中.....	102
2.小细节体现一个人的修养.....	105
3.工作面前无小事.....	107
4.“求人办事”有细节.....	110
5.大处着眼，小处着手.....	112
6.不要小看微笑的价值.....	114
7.检点言行，注重小节.....	116
8.细微之处方见真功夫.....	119
9.成功在于一点一滴的磨炼.....	120
10.先做小事，赚小钱.....	122
第6章 有正确态度，才能有正确方法.....	124
1.竭尽所能把工作做好.....	124
2.鲜花和掌声属于忠诚的人.....	127
3.享受工作的快乐.....	130
4.敬业，我们神圣的使命.....	133
5.把工作当成事业.....	136
6.薪水——工作的“副产品”.....	139
7.做一行，爱一行.....	141
8.视诚信如生命.....	143
9.怀有一颗感恩的心.....	145
第7章 把事情做对，更要把事情做好.....	149
1.关注和掌控每一个细节.....	149
2.完美执行不需要任何借口.....	151

3.注重细节的完美	154
4.工作面前无小事	157
5.第一次就把事情做完美.....	160
6.橡皮绝对擦不掉错误.....	162
7.日日反省，日日更新.....	164
8.伟大源于细节的积累.....	166
第8章 终生学习，事半功倍好办事	169
1.开发潜在的人脉资源.....	169
2.充电，灵活地适应未来的工作.....	172
3.让自己不可替代	174
4.放弃学习就是走向危机.....	176
5.目标高远些，不要只看到眼前	178
6.在相同的时间做出不同的事.....	180
7.终身学习，适应社会发展.....	183
8.做个精通业务的高手.....	186
9.读书可以提高个人素养.....	188
10.“充电”就是给自己投资.....	192

第1章 没有不可能，方法总比问题多

世上没有解决不了问题，只有找不到方法的人，成为方法高手，做问题的终结者。问题面前有两种人：一种人是一味退缩，“我不行，我找不到好方法”；另一种人就是迎难而上，坚信如果有一千个问题，必有一千零一种方法。后一种人永远不会被问题难倒，他们总能找到适当的方法。

1.永远不说不可能

年轻没有失败，因为年轻，永远不说不可能。挫折绝不等于失败。遇到困境，要勇于面对它，并且战胜它，这才是正确的人生态度。我们应当明白，任何成功的人在到达成功之前，均遭遇过不同程度的失败。爱默生说过：“我们的力量来在于我们的软弱，直到我们被戳、被刺，甚至被伤害到疼痛的程度时，才会唤醒饱藏着神秘力量的愤怒。伟大的人物总是愿意被当作小人物看待，当他坐在占有优势的椅子中时，才昏昏睡去。当他被摇醒、被折磨、被击败时，便有机会可以学习一些东西了。此时他必须运用自己的智慧，发挥他的刚毅精神，他会了解事实真相，从他的无知中学习经验，治疗好他的自负精神病。最后，他会调整自己并且学到真正的技巧。”或许我们不是什么伟大的人，但是我们可以拥有伟人的精神，经历过挫折，但永远不说不可能。

爱迪生经历过一万多次的失败，才发明了灯泡。而沙克也是在适用了无数介质，才培育出小儿麻痹疫苗。斯巴昆说：“有许多人一生之伟大，来自他们所经历的大困难。”困难之下，我们觉得就要失败了，永远不可能成功了。但是有太多的例证告诉我们事实恰好相反。

温特沃什米勒在读小学的时候，曾经跟他的父亲一起观看过一部反映“二战”的影片，从此他爱上了演员这个职业，从普林斯顿大学毕业后，他选择进入好莱坞做一名演员。然而刚开始的一些年里，没有一家剧组给过米勒机会。他常常需要帮别人干杂活来维持基本的生

活。在多年的历练中，他更加深深地明白了什么是生活，明白自己真正需要的是什么。

是的，一个经过十年还在守着一个梦想，可是却看不到希望的人的确少见，甚至有人劝他离开好莱坞。终于，2003年，他出演了《人性的污点》，他和奥斯卡影帝安东尼霍普金斯分别饰演了斯尔克这个人物的青年和老年。本以为凭借这个角色，他的人生会出现转机，可是到最后，他还是陷入了天天试镜的困境之中。这时候，一向支持米勒的老父亲，也开始劝他别做梦了，也许演员这个职业不适合他。

然而，米勒说什么也不肯放弃，他坚信前面一定有亮光，他的心中一直存有梦想，他不相信自己不可能一直这样下去。也许命运之神正是因为看到了他的不肯放弃，才终于冲他挥了挥手。最后，他在《越狱》中出演了迈克尔斯科菲尔德，米勒一夜之间成为了全球最受欢迎的男演员。那漫长的十年坚守，终于换得了最后的成功。

在米勒的字典里，没有“不可能”三个字，在他的心中，一直存留在自己最初的梦想，这让我们深深钦羡。或许应当说，逆境与忧苦，能将我们的心灵炸破。在那炸开的裂缝里，会有丰盛的经验，新鲜的欢愉，不息地奔涌而去。有太多人不到穷苦潦倒，不会发现自己的力量。某些“灾难”的折磨，足以助我们发现“自己”。被人誉为“乐圣”的德国作曲家，贝多芬，一生遭遇了说不清的磨难困苦，后来双耳失聪，然而，他勇敢地扼住了命运的咽喉，奏出了生命的“第五交响曲”，这正如他给一位公爵的信中所说：“公爵，你之所以成为公爵，只是由于偶然的出身，而我成为贝多芬，可是靠我自己。”今天我们很难想象那些个“不可能”怎么会出现在贝多芬的身上，然而事实是无法更改的。贝多芬在他短暂的生命里，向我们诠释了一种执著，一种永远向困难说“不”的傲气。他只朝着梦想，向着梦想，积极、不知疲倦地行动，行动。

年轻的我们，明白生活中的那些坚毅，那些付出，那些暗夜里追问和犹疑，都不能阻止梦想的生长，因为有梦想，因为相信自己不可能永远活在黑暗中，我们才会奋力地抓住一切可能的机会，付出光阴，付出努力，甚至付出生命，这种付出，代表的是最高贵的灵魂追求，代表着最向上的心理定位。或许从另一个角度说，一个人的一生中不论经过多少的痛苦，多少的失败，但是只要最终是成功的，这一切其实又算得了什么呢？把因挫折沮丧带来的不快乐、把“不可能”之类的言辞丢掉吧。年轻的我们，在追寻梦想的道路上，永远不说不可能。

2.别人行，我也肯定行

事业成功不是一夜之间就成的，它是一个循序渐进的过程。所有成功的一个原始的出发点来自于一个想法，那就是别人行，我也肯定行。而且经过一段时间，当你获得几次成功之后，你会想，别人不行我也行，我为什么要总是跟着别人学，我完全可以让他们跟着我来学。

爱默生说：“自信是成功的第一秘诀。”自信能够产生一种巨大的力量，它的确能推动我们走向成功。自信是成大事者的心灯。

美国学者查尔斯 12 岁时，在一个细雨霏霏的星期天下午，在纸上胡乱画，画了一幅菲力猫，它是大家所喜欢的喜剧连环画上的角色。他把书拿给了父亲。当时这样做有点鲁莽，因为每到星期天下午，父亲就拿着一大堆阅读材料和一袋无花果独自躲到他们家所谓的客厅里，关上门去忙他的事。他不喜欢有人打扰。

但这个星期天下午，他却把报纸放到一边，仔细地看这幅画。“棒极了，查克，这画是你徒手画的吗？”“是的。”父亲认真打量着画，点着头表示赞赏，查尔斯在一边激动得全身发抖。父亲几乎从没说过表扬的话，很少鼓励他们五兄妹。他把画还给查尔斯，说：“在绘画上你很有天赋，坚持下去！”从那天起，查尔斯看见什么就画什么，把练习本都画满了，对老师所教的东西毫不在乎。

父亲离家后，查尔斯只有自己想办法过日子，并时常给他寄去一些认为吸引他的素描画并眼巴巴地等着他的回信。父亲很少写信，但当他回信时，其中的任何表扬都让查尔斯兴奋几个星期，他相信自己将来一定会有所成就。

在美国经济大萧条那段最困难时期，父亲去世了，除了福利金，查尔斯没有别的经济收入，他 17 岁时只好离开学校。受到父亲生前话语的鼓励，他画了三幅画，画的都是多伦多枫乐曲棍球队里声名大噪的“少年队员”，其中有琼·普里穆、哈尔维、“二流球手”杰克逊和查克·康纳彻，并且在没有约定的情况下把画交给了当时多伦多《环球邮政报》的体育编辑迈克·洛登，第二天迈克·洛登便雇用了查尔斯。在以后的四年里，查尔斯每天都给《环球邮政报》体育版画一幅画。那是查尔斯的第一份工作。

美国作家查尔斯到了 55 岁时还没写过小说，也没打算过这样做。在向一个国际财团申请有线电视网执照时，他才有了这样的想法。当时，一个在管理部门的朋友打电话来，说他的申请可能被拒绝，查尔斯突然面临着这样一个问题：“我今后怎么办？”查阅了一些卷宗后，

查尔斯偶尔用十几句潦草的字体，写下了一部电影的基本情节。他在办公室里静静地坐了一会儿，思索着是否该把这项工作继续下去，最后他拿起话筒，给他的朋友、小说家阿瑟·黑利挂了个电话。

“阿瑟，”查尔斯说，“我有一个自认为不寻常的想法，我准备把它写成电影。我怎样才能把它交到某个经纪人或制片商，或是任何能使它拍，成电影的人手里？”“查尔斯，这条路成功的机会几乎等于零。即使你找到某人采用你的想法并把它变为现实，我猜想你的这个故事梗概所得的报酬也不会很大。你确信那真是个不同寻常的想法吗？”“是的。”“那么，如果你确信，哦，提醒你，你一定要确信，为它押上一年时间的赌注。把它写成小说，如果你能做到这一点，你会从小说中得到收入，如果很成功，你就能把它卖给制片商，得到更多的钱，这是故事梗概远远不能做到的。”查尔斯放下话筒，开始问自己：“我有写小说的天赋和耐心吗？”他沉思后，对自己越来越有信心。他开始自己进行调查、安排情节、描写人物……为它赌上了一年还要多的时间。

一年零三个月后，小说完成了，在加拿大的麦克莱兰和斯图尔特公司，在美国的西蒙公司、舒斯特和艾玛袖珍图书公司，在大不列颠、意大利、荷兰、日本和阿根廷这部小说均得到出版。结果，它被拍成电影——《绑架总统》，由威廉·沙特纳、哈尔·霍尔布鲁克、阿瓦·加德纳和凡·约翰逊主演。此后，查尔斯又写了五部小说。

假如你有自信，你就会获得比你的梦想多得多的成功。

我们常会见到这样的年轻人，他们总是对自己所在的环境不满意，由此产生了苦恼。例如，一个学生没有考上理想的学校，觉得自己比不上别人，很自卑。于是书也念不下，一天天心不在焉地混日子。

有的年轻人对自己的工作不满意，认为赚钱少、职位低，比不上别人：心里又是自卑，又是消沉，天天懒洋洋的，做什么也打不起精神来。于是工作常出错，上司不喜欢他，同事也认为他没出息。如此一来，他就越来越孤独，越来越被单位的人排挤，越来越远离快乐和成功。

其实，年轻如果对自己目前的环境不满意，唯一的办法就是让自己战胜这个环境。就拿走路来说，当你不得不走过一段狭窄艰险的路段时，你只能打起精神克服困难，战胜险阻，把这段路走过去，而决不是停在途中报怨，或索性坐在那里听天由命。

成功者有一个显著特征，就是他们无不对自己充满了极大的信心，无不相信自己的力量。而那些没有做出多少成绩的人，其显著特征则是缺乏信心。正是这种信心的丧失，使得他们卑微怯懦、唯唯诺

诺。

坚定地相信自己，绝不容许任何东西动摇自己有朝一日必定事业成功的信念，这是所有取得伟大成就人士的基本品质。许多极大地推进了人类文明进程的人开始时都落魄潦倒，并经历了多年的黑暗岁月。在这些落魄潦倒的黑暗岁月里，别人看不到他们事业有成的任何希望。但是他们却毫不气馁，始终如一地兢兢业业地刻苦努力，他们相信终有一天会柳暗花明。

想一想这种充满希望和信心的心态，对世界上那些伟大的创造者的作用吧！在光明到来之前，他们在枯燥无味的苦苦求索中煎熬了多少年！要不是他们的信心、希望和锲而不舍的努力，成功的时刻也许永远不会到来。信心是一种心灵感应，是一种思想上的先见之明。

曾经担任过美国足联主席的戴伟克·杜根，说过这样一段话：“你认为自己被打倒了，那么你就是被打倒了；你认为自己屹立不倒，那你就屹立不倒；你想胜利，又认为自己不能，那你就不会胜利；你认为你会失败，你就失败。因为，环顾这个世界成功的例子，我发现一切胜利，皆始于个人求胜的意志与信心。你认为自己比对手优越，你就是比他们优越；你认为比对手低劣，你就是比他们低劣。因此，你必须往好处想，你必须对自己有信心，才能获取胜利。在生活中；强者不一定是胜利者；但是，胜利迟早属于有信心的人。”

信心是使人走向成功的第一要素。换句话说，当你真正建立了自信，那么你就已开始步向事业的辉煌。

从前，在非洲，有一个农场主，一心想要发财致富。一天傍晚，一位珠宝商前来借宿。农场主对珠宝商提出了一个藏在他心里几十年的问题：“世界上什么东西最值钱？”

珠宝商回答道：“钻石最值钱！”

农场主又问：“那么在什么地方能够找到钻石呢？”珠宝商说：“这就难说了。有可能在很远的地方，也有可能在你我的身边。我听说在非洲中部的丛林里蕴藏着钻石矿。”

第二天，珠宝商离开了农场，四处去收购他的珠宝去了。农场主却激动得一宿未合眼，并马上作出一个决定：将农场以最低廉的价格卖给一位年轻的农民，就匆匆上路，去寻找远方的宝藏。

第二年，那位珠宝商又路过农场，晚餐后，年轻的农场主和珠宝商在客厅里闲聊。突然，珠宝商望着书桌上的一块石头两眼发亮，并郑重其事地问农民这块石头是在哪里发现的。农民说就在农场的小溪边发现的，有什么不对吗？珠宝商非常惊奇地说这不是一块普通的石头，这是一块天然钻石！随后，他们在同样的地方又发现了一些天然

钻石。后来经勘测发现：整个农场的地下蕴藏着一个巨大的钻石矿。而那位去远方寻找宝藏的老农场主却一去不返，听说他成了一名乞丐，最后跳进尼罗河里了。

这个故事不论在过去，还是在未来，都告诉我们：宝藏不在远方，宝藏就在我们心中，给我们一个充满强烈自信的原动力。

在人生的旅途上，我们可以停下来，静静地想想我们自己：在整个世界上，我是独一无二的，没有任何人会跟我一模一样，为了实现我的使命，我已从祖祖辈辈的巨大积蓄中继承了成功所需的一切潜在力量和才能，我的潜力无穷无尽，犹如深埋地下的钻石宝矿。

年轻人首先要看得起自己，别人才会高看你。自卑的人最主要的特征是对自己的能力缺乏了解，因而缺乏信心。这种人老是谈自己的问题，抱怨命不好，总是把困难看得太重，于是垂头丧气，永远没有挑战的决心。这样的人终将一事无成。

在一个人的信念系统中，有非常重要的一点，那就是如何看待自我。如果一个人对自我没有一个清晰的认识，那也很难谈到客观地对待外部世界。

通过对机遇的研究，我们发现，成功者对自我都有一种积极的认识和评价，他们对自己表现出相当的自信。因为他们自信，所以才会相信自己的选择、相信自己的事业有成功的可能，所以才会坚持到底，直到达到自己的目标。

在现代社会里，年轻人要想成就一番大业，凭单枪匹马的拼杀是不够的，它更需要众多人的支持和合作。这样，自信便显得尤为关键。一个人只有首先相信自己，才能说服别人来相信你；如果连自己都不自信，那么这意味着他已失去在这个世界上最可依靠的力量。

凡是有自信心的年轻人，都可表现为一种强烈的自我意识。这种自我意识使我们充满了激情、意志和战斗力，没有什么困难可以压倒他们。他们的信条就是：我要赢！

3.步入激发潜能的气氛中

卡耐基指出：“在人的一生中，无论何种情形，你都要不惜一切代价，步入一种可能激发你潜能的气氛中，可能促使你迈上自我发达之路的环境里。”

罗宾斯没上过大学，却成为举世闻名的激励大师。在他数十年的职业生涯中，曾为克林顿和曼德拉释疑解惑，也曾给世界顶尖级的运动员指点迷津。

罗宾斯认为，贪婪畏缩和缺乏动力是阻碍人锐意进取的绊脚石，保持一种积极的心态是成功不可或缺的要素。人生的动力一如雪球，会越滚越大。富者愈富，贫者愈贫，差别就在这里。当一个人感召别人时，也在改变着自己。过去已无法挽回，未来不可操作，只有现在采取行动。

全力去做自己擅长的事，才是最明智的选择。成功的第一步就是赶紧行动，就要有进取心去促成行动。年轻人心中有美好的前景，才会想到要改变现实，进而诉诸于行动。在一次次巡回演讲中，他致力于唤醒听众的信心，试图提高他们的生活素质，扭转他们的人生航线。

要把梦想变为现实，就得为自己营造志在必得的心态。先了解自己最想要什么，才能每天努力去追求，并维持追求的动力。生在什么都不可能发生的家庭，罗宾斯之所以从不可能中脱颖而出，上进心就是他最大的资产。

一位老太太见到罗宾斯，迷惑不解地询问：“我从早到晚都能看到你的身影，有时是在海报上，有时是在电视里。我发现你总是那么乐观，总是那么情绪高昂，你是怎么保持这种精神状态的？”

罗宾斯回答说：“因为我有动力，一种强劲的动力。人生每天都要面对这样那样的挑战。我创办公司的目的不是赚钱，而是要帮助那些需要的老人孩子、流浪者或坐牢的人。我有妻子和4个孩子，希望自己能做得更好一点。跟普通人一样，我也会伤心难过，也有泄气、愤怒和失望的时候。然而随着内在力量的不断增强，被这些情绪困扰的时间也就越来越短。由一个月至一周，再到一天，现在最多不超过15分钟。从另一个角度看人生，我有一种全新的认识，知道自己最想要的是什么，所以对未来一直心存美好的向往。”

要把梦想变为现实，就得为自己营造志在必得的心态。先了解自己最想要什么，才能每天努力去争取。

在日本有一所特殊的大学，坐落在富士山下，有人称之为人间地狱，电有人把它叫做鼓气学校。每期学员仅受训三天，收取学费高达20万日元，这所学校培养的对象来自公司领导层，其办校方针是让处境不妙的管理者重振雄风，其恪守的信条是100升汗水与眼泪。

学员一跨入校门，就会受到这样的训导：“为了今后大干一番事业，你们必需付出汗水和眼泪，而完成科目的办法只有一条：就是共同奋斗，让地狱变成天堂！”学校从不向学员传授生意经和管理法，而是让他们接受生活素质，扭转他们的人生航线。

学校创始人本桥年代坦言道：“今天对学员们来说，需要的不是知识，而是别的东西。在现实生活中，那些濒临破产的人对各种情况

了如指掌，他们欠缺的是抵抗力和自信心。我们把每个学员推到极限，就是要让他们学会如何去摆脱困境。虽然学校传授的东西很简单，可每个学员都说从中吸取了力量，因为他们经受了极为难得的磨炼。”

尽管在该校吃尽苦头，学员们并不认为这是一种惩罚，也不认为是变相受难，反而觉得这里的一切从未体验，让他们感到耳目一新。

4.不逃避困难是最好的选择

在日常工作和生活中，有些年轻人总是抱着付出更少、得到较多的思想行事。如果他们能够花点时间，仔细考虑一番，就会发现，工作和人生的因果法则是多劳多得、少劳少得，没有不劳而获的。因此，作为年轻人，无论在工作中，还是在整个人生之中，不逃避困难才是我们最好的选择。

有时候，面对严峻的挑战，有的年轻人退缩了，有的年轻人这样安慰自己“退一步海阔天空”，其实这样的思想是万万要不得的，因为这是懈怠的迹象和苗头。我们应该有“欲穷千里目，更上一层楼”的雄心壮志，坚决与困难不妥协，从而克服一切困难，走向成功。

艾柯卡是美国汽车业无与伦比的经商天才。开始，他任职于福特汽车公司，由于他卓越的经营才能，使得自己的地位步步高升，直至坐到了福特公司的总裁。

然而，就在他的事业如日中天的时候，福特公司的老板——福特二世担心自己的公司被艾柯卡控制，解除了艾柯卡的职务并开除了他。

艾柯卡在离开福特公司之后，有很多家世界著名企业的头目都来拜访艾柯卡，希望他能重新出山，但被艾柯卡婉言谢绝了。因为他心中有了一个目标，那就是：“从哪里跌倒的，就要从哪里爬起来！”

最终，他选择了美国第三大汽车公司——克莱斯勒公司。他要向福特二世和所有人证明自己的才能和福特二世的错误。

艾柯卡到克莱斯勒公司后，对面临破产的克莱斯勒公司实行了大刀阔斧的改革，辞退了 32 个副总裁，关闭了几个工厂，裁减和解雇的人员上千，从而节省了公司最大的一笔开支。整顿后的企业规模虽然小了，但却更精干了。另一方面，艾柯卡仍然是用自己那双与生俱来的慧眼，充分洞察人们的消费心理，把有限的资金都花在刀刃上，根据市场需要，以最快的速度推出新型车，从而逐渐与福特、通用三分天下，创造了一个与“哥伦布发现新大陆”同样震惊美国的神话。

在 1983 年的美国民意测验中，艾柯卡被推选为“左右美国工业

部门的第一号人物”。1984年，由《华尔街日报》委托盖洛普进行的“最令人尊敬的经理”的调查中，艾柯卡居于首位。同年，克莱斯勒公司赢利24亿美元，美国经济界普遍将该公司的经营好转看成是美国经济复苏的标志。

有人曾经在这个时候呼吁艾柯卡竞选美国总统。如果在福特公司的艾柯卡是福特的“国王”，那么在克莱斯勒的艾柯卡无疑就是美国汽车业的“国王”。

艾柯卡之所以能创造这么一个神话，完全是受惠于当年福特解职的逆境。正是因为这一磨难，才使艾柯卡的事业步入无限的辉煌。

从艾柯卡的经验中，可见困难就像弹簧一样，看你强不强，你强他就弱，你弱他就强。磨难有时也是一种成功的捷径。人往往在快要淹死之际学会了游泳。许多人就是在危难之时发现自己的真实本事，发现自己懂得多少的。伟大船长（指哥伦布）能盛名远扬，历史上许多伟人能流芳百世，都应归功于这些天赐良机。它以此妙法造就了许多伟人。

遇到任何困难，都不要灰心丧气，相信“总有办法解决”的确是一种重要的态度。当你相信“总有办法解决”时，你的心智自动将消极的想法变为积极主动的想法。你如果认为困难无法解决，就真的会无法解决；你相信可以解决，也就真的找出答案来。因此，一定要拒绝“无能为力”的想法。努力向上攀登的人从不左顾右盼，更不会回头看下面的深渊，他们只有聚精会神地观察着眼前向上延伸的石壁，寻找下一个最牢固的支撑点，摸索通向巅峰的最佳路线。

传说古希腊的一位国王想给自己制一顶纯金的皇冠。金匠把制好的皇冠献给国王以后，国王把阿基米德召了进来，要他检验一下这顶皇冠是不是用纯金制造的，但是不许损坏皇冠一丝一毫。这可是个天大的难题，阿基米德冥思苦想很长时间，仍然没有找出解决这个问题的办法。

一天，阿基米德在浴盆里洗澡，当他身体浸入水中之后，突然感到自己的体重减轻了。这使阿基米德意识到水有浮力，而人受到浮力，是由于身体把水排开了。他高兴极了，一下子从浴盆里跳了起来，穿上衣服就跑出去手舞足蹈地高喊：“有办法了！有办法了！”

阿基米德立刻进宫，在国王面前将与皇冠一样重的一块金子、一块银子和皇冠，分别放在水盆里，只见金块排出的水量比银块排出的水量少，而皇冠排出的水量比金块排出的水量多。阿基米德自信地对国王说：“皇冠里掺了银子！”

国王没弄明白，要阿基米德解释一下。阿基米德说：“一公斤的

木头和一公斤的铁比较，木头的体积大。如果分别把它们放入水中，体积大的木头排出的水量比体积小的铁排出的水量多。我把这个道理用在金子、银子和皇冠上。因为金子的密度大，银子的密度小，因此，同样重量的金子和银子，必然是银子的体积大于金子的体积，放入水中，金块排出的水量就比银块少。刚才的实验，皇冠排出的水量比金块多，说明皇冠的密度比金块密度小，从而证明皇冠不是用纯金制造的。”金匠因此受到了惩罚。

所以，在工作中，不要怕任何问题和困难，要知道，凡事必有解决的办法；只要我们努力去想办法，找方法，每一个问题都会有解决的方法。

我们应该勇于面对考验我们的环境，努力奋斗，才会有更多机会。因为磨难迫使我们向前进，否则我们将停滞不前。它引导我们通过考验，获得成功。未经磨难，无法得到任何有价值的东西。简单的事情每个人都做得到。每一个成功的人，在生活中都经过一番奋斗。人生是不断奋斗的过程，勇于面对困难、克服困难，继续迎接下一个挑战的人，就是最后的赢家。

欣然拥抱磨难，而不是设法逃避。你也应该如此，让自己在其中学习、成长，以至成功。

面对各种艰难的挑战吧！因为在你穷思竭虑，要找出富有创意的方法来解决问题时，最好的机会也将随之而来。在你生命中的每一个早上，你将会因为不断地自我燃烧而渡过许多难关，使你确信将来面临更大的挑战时，也能完全自控而感到自豪。就如同老橡树一般，只有被迫去挣扎奋斗之后，才能更加强壮。

5.方法总比困难多

在英文里有句话，是说上帝每制造一个困难，就会同时制造3个解决它的方法来。所以，世上只要有困难，就会有解决的方法。而且“方法总比困难多”，只是你暂时没有找到合适的方法而已。

水龙头漏水，自然有解决的方法；自行车轮胎跑气了，自然有解决的方法；电视机的质量不好，自然有解决的方法；你销售成绩不好，自然有解决的方法。同样，你的收入不高，自然有解决的方法；你的技能不够好，自然有解决的方法。问题是你怎样去面对这一个又一个的困难，是怨天尤人、怨老板、怨同事、怨客户、怨工作太难、怨报酬太低，还是积极面对主动想办法来解决这些困难。

爱迪生在发明电灯时，遇到过无数困难，但没有放弃自己追求的

目标，他坚信总有办法解决这无数困难，所以他一再坚持实验，经过了一千多次的逾越难关，终于发明了电灯。王永庆在早期卖米时，营业额一直上不去，但他不气馁，他坚信总有办法，他主动送米上门，并记下每户有多少人口，这次送的米大概在多少天后会吃完，然后再去送。他还记下每户人家发工资的时间，到时候去收米钱。

穷人和富人的距离，不仅体现在顺境的时候，关键是体现在逆境的时候。

穷人在逆境中，看到的是自己身边所有的“不”，总是不住地问天问地问自己，为什么，为什么。

什么事情都一样，它的出现有的是必然的，有的是偶然的，总之，就是上帝也无法阻止事情的发生。糟糕的事情发生了，你问一万个为什么也于事无补，哪怕你永远地问下去。

穷人在逆境中，多数会选择放弃，退回他以前的生活环境中，或者回到他原来的老路上去。不为别的，只因为那里安全，没有风雨。因此，他的一生也不会有太大的改变。

富人在逆境中，多数会选择逆流而上，他们会在挫折和逆境中积极地寻找机遇。他们知道，上帝能给他们一个“不”，同样会给他们一个“是”。而且那个梦寐以求的“是”，就在那个“不”的不远处，只要他们去等待，去发现，去改变，就会找到那个惊喜。

富人在逆境中的心态是积极的，乐观的，把自己所有的精力都集中在如何克服困难上，而不做它想。他也知道，这个时候，想的越多，自己的麻烦就越多。

富人在关键的时候，总是比穷人多坚持三秒，多走半步。也就是这三秒，也就是这半步，形成了穷人和富人现实生活中的巨大反差。

普鲁士国王率大军与英格兰军队激战，结果被对方打得狼狈逃窜。钻进一所隐蔽的老宅，国王灰心丧气地往干草上一躺，不由得陷入极度的悲哀之中。就在濒临绝望的时候，他看见一只蜘蛛在那里结网。为了转移一下注意力，他挥手抹掉那个蜘蛛网。

然而这一人为的破坏，没有动摇蜘蛛结网的意志。好像那倒霉的事根本就没有发生过一样，蜘蛛又忙碌起来，没用多长时间就织好了另一张蜘蛛网。军队接连打了6次败仗，国王已经准备放弃战斗，由此他扪心自问：“假如我把蛛网破坏6次，不知这只蜘蛛是否会放弃努力。”

一次又一次，国王接连毁掉了6张蛛网。那只蜘蛛再一次出发，毫不气馁地又去织第七张网，并且如愿以偿地完成了。国王从这件事中获得激励，决心重整旗鼓，再次和英格兰人决一死战。经过极为缜

密的准备，他重新聚集起一支军队，终于打赢了一场决定性的战役，从英格兰人手中夺回了失去的领土。

别人放弃，自己还在坚持，他人后退，自己照样前进，看不到光明和希望，依然努力奋斗，这种人往往是成功者。

希拉斯·菲尔德先生退休时已经积攒了一大笔钱，然而这时他又突发奇想，想在大西洋的海底铺设一条连接欧洲和美国的电缆。

随后，他就全身心地开始推动这项事业。前期基础性工作包括建造一条 1000 英里（约 1609 公里）长、从纽约到纽芬兰圣约翰的电报线路。纽芬兰 400 英里（约 644 公里）长的电缆线路要从人迹罕至的森林中穿过，所以，要完成这项工作不仅包括建一条电报线路，还包括建同样长的一条公路。此外，还包括穿越布雷顿角全岛共 440 英里（约 708 公里）长的线路再加上铺设跨越圣劳伦斯海峡的电缆，整个工程十分浩大。

菲尔德使尽浑身解数，总算从英国政府那里得到了资助。然而，他的方案在议会遭到强烈的反对。随后，菲尔德的铺设工作就开始了。电缆一头搁在停泊于塞巴托波尔港的英国旗舰“阿伽门农”号上，另一头放在美国海军新造的豪华护卫舰“尼亚加拉”号上；不过，就在电缆铺设到 5 英里（约 8 公里）的时候，它突然被卷到了机器里面，弄断了。

菲尔德不灰心，进行了第二次试验。在这次试验中，在电缆铺好 200 英里（约 322 公里）长的时候，电流突然中断了，船上的人们在船板上焦急地踱来踱去，好像死神就要降临一样，就在菲尔德先生即将命令割断电缆、放弃这次试验时，电流突然又神奇地出现了，一如它神奇地消失一样。夜间，船以每小时 4 英里（约 6 公里）的速度缓缓航行，电缆的铺设也以每小时 4 英里的速度进行。这时，轮船突然发生一次严重倾斜，制动器紧急制动，不巧又割断了电缆。

但菲尔德并不是一个容易放弃的人。他又订购了 700 英里（约 1126 公里）的电缆，而且还聘请了一位专家，请他设计一台更好的机器，以完成这么长的铺设任务。后来，英美两国的发明天才联手才把机器赶制出来。最终，两艘船继续航行，一艘驶向爱尔兰，另一艘驶向纽芬兰，结果它们都把电缆用完了。两船分开不到 13 英里（约 21 公里），电缆又断开了；再次接上后，两船继续航行，到了相隔 8 英里（约 13 公里）的时候，电流又没有了。电缆第三次接上后，铺了 200 英里，在距离“阿伽门农”号 20 英尺（约 6 米）处又断开了，两艘船最后不得不返回到爱尔兰海岸。

参与此事的很多人一个个都泄了气，公众舆论也对此流露出怀疑

的态度，投资者也对这一项目没有了信心，不愿再投资。这时候菲尔德先生，如果不是百折不挠的精神、不是他天才的说服力，这一项目很可能就此放弃了。菲尔德继续为此日夜操劳，甚至到了废寝忘食的地步，他决不甘心失败。

于是，第三次尝试又开始了。这次总算一切顺利，全部电缆铺设完毕，而没有任何中断，铺设的消息也通过这条漫长的海底电缆发送了出去，一切似乎就要大功告成了，但突然电流又中断了。

好一个菲尔德，所有这一切困难都没吓倒他。他又组建一个新公司，继续从事这项工作，而且制造出了一种性能远优于普通电缆的新型电缆。1866年7月13日，新一次试验又开始了，并顺利接通，发出了第一份横跨大西洋的电报！电报内容是：“7月27日，我们晚上九点达到目的地，一切顺利。感谢上帝！电缆都铺好了，运行完全正常。希拉斯·菲尔德。”

命运全在搏击，坚持就是希望。对于意志坚强的人，只要咬紧牙关，任何困难哪怕是死神都不会惧怕。

6.再努力一次，直到成功

年轻人在奋斗的过程中吃尽了苦头，而最后的笑声才是最甜的，最后的成功才是具有决定意义的成功，起初的成就和痛苦只不过都是为后来而设的奠基石。有时，所谓的“失败”只是一种假象，它会引领我们走向成功，将我们的人生从旧有的模式引向一个更新、更好、更理想的航程。

黄文涛，1970年出生于上海，他生下来就双目失明。他从小就上盲校，离开父母的怀抱，养成了自己照顾自己的习惯，懂得了自立、自信、自尊、自强。1985年黄文涛加入了盲童学校田径队，开始了他的体育生涯。

他的主攻方向是短跑和跳远，可想而知，残疾人搞体育会给他带来多少无法想像的困难和意外。当时使用的是非常落后的助跑器，踏板用一根细长的铁钉支着。一次训练中，铁钉斜伸出来，如果是正常人，可以很轻易地看出来，但他却什么也看不见。一脚踏上去，一股钻心的疼痛便从脚底下传出，他一下昏了过去。后来才知道，铁钉穿过了跑鞋底和他的脚掌，又从鞋面扎了出来。因为先天的缺陷，残疾人搞体育运动要付出许多在正常人看来非常无谓的代价。教练员的示范动作，他看不清，只能“盲人摸象”似的一步步分解、揣摩，一遍遍练习。

1992 年，黄文涛参加了巴塞罗那残奥会。沉着冷静的黄文涛超水平发挥，以 3 厘米之差打败了西班牙的胡安，赢得了冠军。当他站在领奖台上，聆听庄严的国歌奏响的时候，心中充满了自豪感。

如果黄文涛对自己悲观失望，如果踩到钉子后就向命运认输，放弃追求，如果……在挫折、失败面前一旦意志涣散，人就会很快并永远地沉沦下去，命运就会把你踩在脚下。只要摔倒了再爬起，失败了再坚持，不停地努力，困难也会怕你的。

生活中，每个年轻人都会面临失败的考验，考验他们的意志、他们的心态。不必否认，成功者也会失败，但他们之所以能够成功，就在于他们失败了以后，不是为失败而哭泣流泪，不是消极厌世，而是从失败中总结教训，并勇敢地站起来，抚平伤痕继续前行……

1864 年 9 月 3 日这天，寂静的斯德哥尔摩市郊，突然爆发出一阵震耳欲聋的巨响，滚滚的浓烟霎时间冲上天空，一股股火花直往上窜。仅仅几分钟时间，一场惨祸发生了。当惊恐的人们赶到出事现场时，只见原来屹立在这里的一座工厂已荡然无存，无情的大火吞没了一切。火场旁边，站着一位三十多岁的年轻人，突如其来的惨祸和过分的刺激，已使他面无人色，浑身不住地颤抖着……这个大难不死的青年，就是后来闻名于世的阿尔弗莱德·诺贝尔。

诺贝尔眼睁睁地看着自己所创建的硝化甘油炸药的实验工厂化为灰烬。人们从瓦砾中找出了五具尸体，其中一个是他正在读大学的活泼可爱的小弟弟，另外四人也是和他朝夕相处的亲密助手。五具烧得焦烂的尸体，令人惨不忍睹。诺贝尔的母亲得知小儿子惨死的噩耗，悲痛欲绝。年老的父亲因太受刺激引起脑溢血，从此半身瘫痪。然而，诺贝尔在失败和巨大的痛苦面前却没有动摇。

惨案发生后，警察当局立即封锁了出事现场，并严禁诺贝尔恢复自己的工厂。人们像躲避瘟神一样避开他，再也没有人愿意出租土地让他进行如此危险的实验。困境并没有使诺贝尔退缩，几天以后，人们发现，在远离市区的马拉仑湖。出现了一只巨大的平底驳船，驳船上并没有装什么货物，而是摆满了各种设备，一个青年人正全神贯注地进行一项神秘的实验。他就是在爆炸中死里逃生、被当地居民赶走了的诺贝尔。大无畏的勇气往往令死神也望而却步。在令人心惊胆战的实验中，诺贝尔没有连同他的驳船一起葬身鱼腹，而是碰上了意外的机遇——他发明了雷管。雷管的发明是爆炸学上的一项重大突破，随着当时许多欧洲国家工业化进程的加快、开矿山、修铁路、凿隧道、挖运河都需要炸药。于是，人们又开始亲近诺贝尔了。他把实验室从船上搬迁到斯德哥尔摩附近的温尔维特，正式建立了第一座硝

化甘油工厂。接着，他又在德国的汉堡等地建立了炸药公司。一时间，诺贝尔生产的炸药成了抢手货，源源不断的订单从世界各地纷至沓来，诺贝尔的财富与日俱增。

然而，获得成功的诺贝尔并没有摆脱灾难。

不幸的消息接连不断地传来：在旧金山，运载炸药的火车因震荡发生爆炸，火车被炸得七零八落；德国一家著名工厂因搬运硝化甘油时发生碰撞而爆炸，整个工厂和附近的民房变成了一片废墟；在巴拿马，一艘满载着硝化甘油的轮船，在大西洋的航行途中，因颠簸引起爆炸，整个轮船全部葬身大海……一连串骇人听闻的消息，再次使人们对诺贝尔望而生畏，甚至把他当成瘟神和灾星，如果说前次灾难还是小范围内的话，那么，这一次他所遭受的已经是世界性的诅咒和驱逐了。诺贝尔又一次被人们抛弃了，不，应该说是全世界的人都把自己应该承担的那份灾难给了他一个人。面对接踵而至的灾难和困境，诺贝尔没有一蹶不振，他身上所具有的毅力和恒心，使他对已选定的目标义无反顾，永不退缩。在奋斗的路上，他已习惯了与死神朝夕相伴。

炸药的威力曾是那样不可一世，然而，大无畏的勇气和矢志不渝的恒心最终激发了他心中的潜能，最终征服了炸药，吓退了死神。诺贝尔赢得了巨大的成功，他一生共获专利发明权 355 项。他用自己的巨额财富创立的诺贝尔科学奖，被国际科学界视为一种崇高的荣誉。

不经历风雨就不会见到彩虹，任何一个年轻人在走向成功的过程中，都不会是一帆风顺、平平坦坦的，都会走一些弯路，经历一些坎坷，在一次又一次地跌倒之后才能为成功找到出路和方向。

7.坚持就是胜利

坚持二字说起来容易，做起来则没那么简单。对于这一点，马尔有精辟的解读：“别人放弃，自己还在坚持，他人后退，自己照样前进，看不到光明和希望依然努力奋斗，这种精神是一切科学家、发明家取得巨大成功的原因。”

实际上，成功的秘诀在于执著，成功偏爱执著的追求者。世界上许多名人的成功都来自于克服千辛万苦，持之以恒的努力，只有这样，你才会渐渐接近辉煌。稍有困难便更改航向或经不起外界的诱惑，恐怕会永远远离成功。

对那些拒绝停止战斗的人来说，他们永远都有胜利的可能。

如果年轻人发现自己所处的情势似乎与胜利无缘，那么，你可以

展开一些对自己动机有利的行动。如果正面的攻击无法攻占目标，那么试着以侧面进攻。生命中很少有解决不了的难题。再困难的障碍也阻碍不了一个有决心、有动机、有计划，并且有足够的弹性来对抗情况变化的人。

许多失败，其实如果肯再多坚持一分钟，或再多付出一点努力，是可以转化为成功的。

成功会带来成功，失败亦会接连不断。

物理上，异性会相吸而同性则相斥，但人类彼此的关系则恰好相反。消极的人只会与消极的人在一起，具有积极心态的人会吸引具有类似想法的人。你也会发现，当你成功以后，其他的成就也会不断来到，这就是迭加的道理。

当事情愈来愈困难，大多数人都会放手离开，只有意志坚决的人，除非胜利，决不肯轻言放弃。

迪斯尼在上学的时候，就对绘画和描写冒险生涯的小说特别地入迷，并很快就读完了马克·吐温的《汤姆·索亚历险记》等探险小说。一次，老师布置了绘画作业，小迪斯尼就充分地发挥自己的想象力，把一盆的花朵都画成了人脸，把叶子画成人手，并且每朵花都以不同的表情来表现自己的个性。按说这对孩子来说应该是一件非常值得肯定的事，然而，无知的老师根本就不理解孩子心灵中的那个美妙的世界，竟然认为小迪斯尼这是胡闹，说：“花儿就是花儿，怎么会有人形？不会画画，就不要乱画了！”并当众把他的作品撕得粉碎。小迪斯尼辩解说：“在我的心里，这些花儿确实是有生命的啊，有时我能听到风中的花朵在向我问好。”老师感到非常气愤，就把小迪斯尼拎到讲台上狠狠地毒打一顿，并告诫他：“以后再乱画，比这打得还要狠。”

值得庆幸的是，老师的这顿毒打并没有改变他“乱画的毛病”，小迪斯尼一直在努力地追求着成为一个漫画家的梦想。

第一次世界大战美国参战后，迪斯尼不顾父母的反对，报名当了一名志愿兵，在军中做了一名汽车驾驶员。闲暇的日寸候，他就创作一些漫画作品寄给国内的一些幽默杂志，他的作品竟然无一例外地被退了回来，理由就是作品太平庸，作者缺乏才气和灵性。

战争结束后，迪斯尼拒绝了父亲要他到自己有些股份的冷冻厂工作的要求，他要去实现他童年时就立誓实现的画家梦。他来到了堪萨斯市，他拿着自己的作品四处求职，经过一次又一次的碰壁之后，终于在一家广告公司找到了一份工作。然而，他只干了一个月就被辞退了，理由仍是缺乏绘画能力。

1923 年 10 月，迪斯尼终于和哥哥罗伊在好莱坞一家房地产公司后院的一个废弃的仓库里，正式成立了属于自己的迪斯尼兄弟公司，不久，公司就更名为“沃尔特·迪斯尼公司”。

虽然历尽了坎坷，但他创造的米老鼠和唐老鸭几年后便享誉全世界，并为他获得了 27 项奥斯卡金像奖，使他成为世界上获得该奖最多的人。他死后，《纽约时报》刊登的讣告这样写道：

“沃尔特·迪斯尼开始时几乎一无所有，仅有的就是一片绘画才能，与所有人的想象不相吻合的天赋想象力，以及百折不挠一定要成功的决心，最后他成了好莱坞最优秀的创业者和全世界最成功的漫画大师……”

失败并不可怕，可怕的是你面对失败时的态度。沃尔特·迪斯尼面对失败，面对别人的批评，他没有否定自我，没有放弃，而是坚强地走了下去。

也许，无论我们怎样奋斗，都不会有迪斯尼那样的辉煌成就，可是，如果你没有迪斯尼不怕失败、百折不挠的精神，你注定不会成功。

坚持就是胜利，执著走向成功。还有一则故事值得一读。

1977 年美国一家园艺所在报上公布，要重金求购白色金盏菊，一位老人看到这条信息，第一个反应就是要让金盏菊改变它原来的本色，这实在令人难以置信。然而仔细琢磨，又觉得或许真有这种可能，于是想试一试。

子女们得知母亲要培育白色金盏菊，都觉得是异想天开。一个孩子泼冷水说：“这事连专家都无能为力，你不懂种子遗传学，又这么大了，怎么可能呢？”子女们都不愿做无效劳动，老人没有找到帮手，只好一个人做起来。

金盏菊有淡黄和橘黄两种颜色，老人满怀热切的希望，选择了淡黄色的进行培育。经过精心的照料，金盏菊一株株拱出地表，一朵朵应时绽开。老人从中选出颜色最浅的做上标记，待其枯萎后选用这棵金盏菊的种子。用这种方式遴选含色素少的花，年复一年地培育，终于使金盏菊的颜色一年年泛白。

其间女儿远嫁他乡，丈夫撒手尘寰，生活发生了许多变故，都未能动摇老人让鲜花变色的信念。终于有一天，老人所培育的金盏菊已不染一丝杂色，呈现出一片圣洁的雪白。蓦然回首，已送走了 20 个春秋。老人抑制不住成功的喜悦，欣然将花种寄给悬赏的那家园艺所。

等待了将近一年，也就是种子育出芳姿的时候，老人接到园艺所长打来的电话：“我们见识了你培育的金盏菊，花朵的颜色确实洁白如雪。不过由于时间太久，过去许诺的奖金已无从兑现，你还有什么

别的要求吗？”老人兴致不减地说：“我只想问一下，你们要不要黑色的金盏菊？如果要的话，我也能把它种出来。”

自信源于过去的成功经验，成功的过程中会遇到许多艰难、困苦与挫折失败，战胜他们的最基本法则就是心理上先做好准备。要有敏锐的目光，看清成功背后的真相，要有持续的毅力，坚持到困难向你退缩，要有勇气和行动，当发现困难的弱点后不失时机地给它致命一击。

8.困难并不可怕

普鲁士国王率大军与英格兰军队激战，结果被对方打得狼狈逃窜。钻进一所隐蔽的老宅，国王灰心丧气地往干草上一躺，不由得陷入极度的悲哀之中。就在濒临绝望的时候，他看见一只蜘蛛在那里结网。为了转移一下注意力，他挥手抹掉那个蜘蛛网。

然而这一人为的破坏，没有动摇蜘蛛结网的意志。好像那倒霉的事根本就没有发生过一样，蜘蛛又忙碌起来，没用多长时间就织好了另一张蜘蛛网。军队接连打了6次败仗，国王已经准备放弃战斗，由此他扪心自问：“假如我把蛛网破坏6次，不知这只蜘蛛是否会放弃努力。”

一次又一次，国王接连毁掉了6张蛛网。那只蜘蛛再一次出发，毫不气馁地又去织第七张网，并且如愿以偿地完成了。国王从这件事中获得激励，决心重整旗鼓，再次和英格兰人决一死战。经过极为缜密的准备，他重新聚集起一支军队，终于打赢了一场决定性的战役，从英格兰人手中夺回了失去的领土。

别人放弃，自己还在坚持，他人后退，自己照样前进，看不到光明和希望，依然努力奋斗，这种人往往是成功者。

希拉斯·菲尔德先生退休时已经积攒了一大笔钱，然而这时他又突发奇想，想在大西洋的海底铺设一条连接欧洲和美国的电缆。

随后，他就全身心地开始推动这项事业。前期基础性工作包括建造一条1000英里（约1609公里）长、从纽约到纽芬兰圣约翰的电报线路。纽芬兰400英里（约644公里）长的电缆线路要从人迹罕至的森林中穿过，所以，要完成这项工作不仅包括建一条电报线路，还包括建同样长的一条公路。此外，还包括穿越布雷顿角全岛共440英里（约708公里）长的线路再加上铺设跨越圣劳伦斯海峡的电缆，整个工程十分浩大。

菲尔德使尽浑身解数，总算从英国政府那里得到了资助。然而，

他的方案在议会遭到强烈的反对。随后，菲尔德的铺设工作就开始了。电缆一头搁在停泊于塞巴托波尔港的英国旗舰“阿伽门农”号上，另一头放在美国海军新造的豪华护卫舰“尼亚加拉”号上；不过，就在电缆铺设到 5 英里（约 8 公里）的时候，它突然被卷到了机器里面，弄断了。

菲尔德不灰心，进行了第二次试验。在这次试验中，在电缆铺好 200 英里（约 322 公里）长的时候，电流突然中断了，船上的人们在船板上焦急地踱来踱去，好像死神就要降临一样，就在菲尔德先生即将命令切断电缆、放弃这次试验时，电流突然又神奇地出现了，一如它神奇地消失一样。夜间，船以每小时 4 英里（约 6 公里）的速度缓缓航行，电缆的铺设也以每小时 4 英里的速度进行。这时，轮船突然发生一次严重倾斜，制动器紧急制动，不巧又割断了电缆。

但菲尔德并不是一个容易放弃的人。他又订购了 700 英里（约 1126 公里）的电缆，而且还聘请了一位专家，请他设计一台更好的机器，以完成这么长的铺设任务。后来，英美两国的发明天才联手才把机器赶制出来。最终，两艘船继续航行，一艘驶向爱尔兰，另一艘驶向纽芬兰，结果它们都把电缆用完了。两船分开不到 13 英里（约 21 公里），电缆又断开了；再次接上后，两船继续航行，到了相隔 8 英里（约 13 公里）的时候，电流又没有了。电缆第三次接上后，铺了 200 英里，在距离“阿伽门农”号 20 英尺（约 6 米）处又断开了，两艘船最后不得不返回到爱尔兰海岸。

参与此事的很多人一个个都泄了气，公众舆论也对此流露出怀疑的态度，投资者也对这一项目没有了信心，不愿再投资。这时候菲尔德先生，如果不是百折不挠的精神、不是他天才的说服力，这一项目很可能就此放弃了。菲尔德继续为此日夜操劳，甚至到了废寝忘食的地步，他决不甘心失败。

于是，第三次尝试又开始了。这次总算一切顺利，全部电缆铺设完毕，而没有任何中断，铺设的消息也通过这条漫长的海底电缆发送了出去，一切似乎就要大功告成了，但突然电流又中断了。

好一个菲尔德，所有这一切困难都没吓倒他。他又组建一个新公司，继续从事这项工作，而且制造出了一种性能远优于普通电缆的新型电缆。1866 年 7 月 13 日，新一次试验又开始了，并顺利接通，发出了第一份横跨大西洋的电报！电报内容是：“7 月 27 日，我们晚上九点达到目的地，一切顺利。感谢上帝！电缆都铺好了，运行完全正常。希拉斯·菲尔德。”

命运全在搏击，坚持就是希望。对于意志坚强的人，只要咬紧牙

关，任何困难哪怕是死神都不会惧怕。

9.百折不挠，遇挫而更强

一个有雄心壮志的年轻人就是一根弹簧，越是有压力的时候就越能显示出自己的能力，遇挫而更强。

当我们在家庭和学校的温室中，就像鸡雏一样孵化出来，心安理得过着衣食无忧的生活。但是当我们一脚跨进社会大门，此时我们才会明白，原来的庇护我们的避风港没有了，迎接我们的将是惊涛骇浪。一时间，在困难面前，有的年轻人迷茫了，认为希望就像肥皂泡一样破灭了。但就是这个时候，我们更应该懂得这只是我们人生真正考验的开始。有时候，面对严峻的挑战，有的年轻人退缩了，有的年轻人这样安慰自己“退一步海阔天空”，其实这样的思想是万万要不得的，因为这是懈怠的迹象和苗头。我们应该有“欲穷千里目，更上一层楼”的雄心壮志，坚决与困难不妥协，从而克服一切困难，走向成功。

艾米总是向父亲抱怨她的生活艰辛。她不知该以何种态度来面对生活中的困扰，于是她想要自暴自弃。她已厌倦与困难抗争的生活，因为生活中的问题屡屡发生，似乎从来没有过间断。

艾米的父亲是位厨师，一天，他把她带进厨房。他分别在三口锅里倒入一些水，然后放在旺盛的火苗上。不久，锅里的水烧开了。他将胡萝卜放进了第一口锅里，鸡蛋放进了第二口锅里，最后一口锅里放入碾成粉状的咖啡豆。整个过程，艾米的父亲没有说一句话。

艾米不耐烦地看着父亲的一举一动。20分钟过后，父亲熄灭火，将煮熟的胡萝卜捞出放入一个碗内，鸡蛋放入另一个碗内，咖啡倒进了一个杯子里。然后，他转身看着不耐烦的女儿说：“亲爱的，你看见什么了？”

艾米无精打采地说：“煮熟的胡萝卜、鸡蛋、咖啡啊！有什么稀奇的？”

他让女儿靠近些并用手去摸胡萝卜。艾米惊呼道：“爸爸，胡萝卜变软了。”父亲又让艾米将那只煮熟的鸡蛋壳剥掉，她看到的是只煮熟的鸡蛋。最后，父亲让她品尝了煮熟的咖啡。艾米贪婪地享受着咖啡的香浓，刹那间露出了笑容。她怯声问道：“爸爸，这意味着什么？”

父亲告诉艾米说：“胡萝卜、鸡蛋、咖啡这三样东西面临同样的逆境——煮沸的开水，可态度却截然不同：胡萝卜尚未入锅之前生硬、结实不向逆境低头，而进入开水后就变软了，向逆境妥协了；再看鸡

蛋，没下锅之前易破碎，而经开水一煮，内脏变硬了，也随着坚强起来了；咖啡豆就更独特了，进入沸水后，它们不但没有失去自己的本色，反而改变了水。其实，你也完全可以屈服于环境，也可以改变环境，关键取决于你对困难所持有的态度。”

真金不怕火炼，真英雄不怕遭遇挫折。没有经历过失败的人生不是完整的人生。巴尔扎克曾说过：“挫折和不幸，是天才的进身之阶；信徒的洗礼之水；能人的无价之宝；弱者的无底深渊。”所以说，禁得起困难洗礼的人才是真正的英雄，成功属于他们。

没有河床的冲刷，就不会有钻石的璀璨；没有挫折的考验，就不会有真正的英雄。正因为有挫折，才会体现出勇士与懦夫的区别。

一切成功的起点都是欲望，但在将欲望变为成功的过程中，坚韧的意志是人最重要的个性特点之一。大凡成功者，都能够冷静地面对事业进展过程中每一个关键时刻而已。正是因为这一点，他们才能在困难的形势下，稳健地追求着自己的梦想。

而有些年轻人却缺乏这样的个性，他们总是欲望强烈，而意志脆弱。所以，遇到不利于自己的局势，就会听任脆弱的意志摆弄，直到他所追求的目标成为记忆中一个遥远的影子。

不过，人性中这种弱点是可以弥补的，例如强烈的欲望就可以补救意志的脆弱。如果发现自己的意志正在遭受困难的挑战，你不妨有意识燃起欲望的火焰以激励自己的意志。

坚忍的意志属于人性中后天的成分，是可以培养的，包括以下四个步骤。

第一，在确定志向的基础上，不停地给欲望火上浇油；

第二，制定一份切实的计划，使自己追求成功的行动永不停止；

第三，关闭心扉，不受外界一切消极因素的影响，包括至爱亲朋的干扰；

第四，与鼓励你和相信你的人结成坚强的事业同盟。

如果你这样做，你就会发现，自己的身上将产生一种连你自己都感到奇怪的神秘力量，它既可以使你振奋起来，又能使困难低头。

冠军永远都是那些百折不挠、被打倒了还会再爬起来的人。一次、两次不成，就再试几次。能不能成功，全看你能否坚持到底。多数年轻人没有达到目标，原因就在于不能坚持。百折不挠的毅力，才是成功人生的必备条件。

10.只有坚持下去，才能有所突破

每个年轻人在向梦想前进时，都是非常艰难的，但在面对挫折与困境时，年轻人只有坚持下去，才能有所突破。

罗纳德·里根，被认为是美国历史上最伟大的总统之一，他年轻时的一段经历让他终生难忘，也教会了他如何面对挫折。

“最好的总会到来。”每当他失意时，他母亲就这样说，“如果你坚持下去，总有一天你会交上好运。并且你会认识到，要是没有从前的失望，好运是不会发生的。”

母亲是对的，1932 年从大学毕业后里根发现了这点。他当时决定试试在电台找份工作，然后再设法去做一名体育播音员。于是他搭便车去了芝加哥，敲开了所有电台的门，但都失败了。在一个播音室里，一位很和气的女士告诉他，大电台是不会冒险雇用一名毫无经验的新手的。

“再去试试，找家小电台，那里可能会有机会。”她说。里根又搭便车回到了伊利诺依州的迪克逊。虽然迪克逊没有电台，但他父亲说，蒙哥马利·沃德开了一家商店，需要一名当地的运动员去经营它的体育专柜。由于里根少年时在迪克逊中学打过橄榄球，于是他提出了申请，那工作听起来正合适，但他没能如愿。

里根感到十分失望和沮丧。“最好的总会到来。”他母亲提醒他说。父亲借车给他，于是他驾车行驶了 70 英里来到了特莱城。他试了试爱荷华州达文波特的 WOC 电台。节目部主任是位很不错的人，叫彼特·麦克阿瑟；他告诉里根说他们已经雇用了一名播音员。当里根离开这个办公室时，受挫的心情一下子发作了。里根大声地喊道：“要是不能在电台工作，又怎么能当上一名体育播音员呢？”说话的时候，他正在那里等电梯，突然听到了麦克阿瑟的叫声：“你刚才说体育什么来着？你懂橄榄球吗？”接着他让里根站在一架麦克风前，叫他凭想像播一场比赛。里根脑中马上回忆起去年秋天时，他所在的那个队在最后 20 秒时以一个 65 米的猛冲击败了对方。在那场比赛中，他打了 15 分钟。他便试着解说那场比赛。然后，麦克阿瑟告诉他，他将选播星期六的一场比赛。

里根在回家的路上，就像自那以后的许多次一样，他想到了母亲的话：“如果你坚持下去，总有一天你会交上好运。并且你会认识到，要是没有从前的失望，好运是不会发生的。”

在人生奋斗中，不慎跌倒并不表示永远的失败，唯有跌倒后，失

去了奋斗的勇气才是永远的失败。我们若以平常心观之，失败本身也就不足为奇。一个年轻人若没有经历过失败，他就难以尝到人生的辛酸和苦涩，难以认识到生命的底蕴，也就不可能进入真正宁静祥和的境界。

司马迁生活在西汉王朝的鼎盛时期，伺候的是雄才大略的汉武帝刘彻。司马迁的父亲是一名记载文史的史官。

在司马迁小的时候，父亲就给他灌输成大事的思想，说：“每五百年就会出现一部伟大的作品，现在距离孔子作《春秋》已经有五百年了，又该出现伟大的人物和作品了。”司马迁牢记着父亲的话，也是这句话孕育着他想成为那位伟大人物的雄心壮志。

汉武帝大力兴修水利，发展农业，养兵征战开拓疆域，使华夏版图空前辽阔。这些都成了司马迁成就《史记》的历史背景。

为了写这部鸿篇巨制的史书，司马迁实地巡访祖国的名山大川，考察古代流传下来的趣闻轶事，了解和搜集各种散失的历史资料，历经数年，行程几万里，为写作《史记》搜集了大量的材料。公元前108年，司马迁被正式任命为太史令，开始了《史记》的编撰工作。

公元前98年，名将李广的后人李陵率兵攻打匈奴，陷入重围，兵败投降。朝臣们讳言主将李广利的无能（李广利是皇亲国戚，他妹妹是汉武帝的美人），将败北责任都推到李陵身上，而司马迁这时候却为李陵辩护。他认为李陵是名将李广之后，绝对不会无缘无故投降的，就是因为这件事，没想到落了个“诬罔主上”的死罪。按汉律规定，交50万钱或受宫刑可以免除死罪，司马迁家贫，交不出钱赎罪，但为了实现编写《史记》的雄心，只好蒙受宫刑的奇耻大辱。

两年后，司马迁遇大赦出狱。他被汉武帝任命为“中书令”（在皇帝身边掌管文书机要的宦官），继续《史记》的撰写工作。

受刑后的司马迁，遭受着世人百般诽谤和耻笑，终日冷汗渗背，神情恍惚，苦不堪言。纵然如此，他仍是笔耕不辍，历经十几个春秋，大约在公元前93年，完成了这部史学巨著：中国第一部融史学、文学于一体的纪传体通史——《史记》，理清了中国从远古到汉武帝的历史，实现了自己的鸿鹄大志。

司马迁生活在封建社会，受宫刑足以使一个意志薄弱的人想到自杀。因为受过宫刑，就是一个不完整的人了，要备受世人的嘲笑与欺凌，就连自己的亲人也避而远之。司马迁精神几乎崩溃，但是《史记》刚开始撰写，他必须活下去，去完成这部睥睨古今、彪炳千古的鸿篇巨制。这需要有非凡的毅力才能完成，司马迁历经身心煎熬终于造就出了前无古人的事业。

司马迁是百年不遇的伟大人物，但在我们现实生活中，能经受住像司马迁一样苦难的人并不多，而随便的小小打击就使人一蹶不振的事例却屡见不鲜，这的确该使人觉醒。

自古英雄多磨难。一个平凡人成为一个领域的英雄或者成为一个时代的英雄，是挫折和磨难使然，因为英雄和平凡人的区别就在于，英雄在逆境中抓住了逆境背后的机遇，在绝境中创造了奇迹。而平凡人在逆境中选择了随波逐流，在绝境中选择了放弃。

每个年轻人都想成就一番辉煌的事业，但成就大事业并不是一帆风顺的，要经过一番磨炼，才可能获得豁然开朗的境界，功成名就的业绩。

没有困难，不必制造困难；遇到困难，不要回避困难；去积极面对，你才有机会成功，才能做出大事业。

第2章 察言观色，不同场合有 不同的办事方法

在生活中，人们办事喜欢察言观色。其实，从某种意义上讲，办事灵活就要从细小的方面去着手，洞察对方的性格，了解对方的意图和心思，然后再洞悉一下对方的言外之意，注意一下对手的“冷枪”，以通晓人情，以理服人的心态去把事情办好。

1. 举止得体做事顺

举止是一个人自身修养在生活和行为方面的反映，是映现一个人内涵的一面镜子。没有优雅的举止，就没有优雅的风度。在做事过程中，优雅的举止、高雅的谈吐等内在涵养的表现，会给人留下更为良好而深刻的印象。

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行，个人礼仪将直接影响一个人的受欢迎度，所以得体的举止是众多礼仪中比较重要的一部分。在某种意义上，人的举止这种无声的语言，绝不亚于口头语言所发挥的作用。

举止礼仪并不是个别人规定出来的，而是大多数人经过实践并被充分认可的。所以，你如果举止不得体，就会被人们看不惯，别人就会认为你对周围人以及交往对象不尊重，那你做事的效果就可想而知了。

小王是一电器公司的推销员。他去拜访客户时，大声而粗暴的开门习惯影响了客户对他的第一印象。

当对方的接待人员将他带领到会客室时，他心里还在想如何在见到对方时给对方一个好印象。可是接待人员已经将他开门不礼貌的信息传达给了老板。

“老板，客人来了。”

“哦，他还挺准时的，我马上去，我准备准备，他是什么样的人呢？小张，谈谈你的第一印象。”

“老板，不好说。看他衣冠楚楚，时间也准时，可他开门的声音

太大了，显得粗暴、不太礼貌。”

“哦……”

老板这样“哦”了一声，可能便决定了会谈的失败，轻者则影响会谈的效果。这样在未见面之前便让别人对你带着一种看法，给对方一个不好的印象。

在日常生活中，我们经常碰到这样的人：他们或是仪表堂堂，或是漂亮异常，然而一举手、一投足，便可现出其粗俗。这种人虽金玉其外，却是败絮其中，只能招致别人的厌恶。所以，在办事过程中，要给对方留下美好而深刻的印象，外在的美固然重要，而高雅的谈吐、优雅的举止等内在涵养的表现，则更为人们所喜爱。这就要求我们应当从举手、投足等日常行为方面有意识地锻炼自己，养成良好的站、坐、行姿态，做到举止端庄、优雅得体、风度翩翩。下面的一些小细节是我们日常生活种必须注意的：

（1）不要当众搔痒。

大家都知道搔痒的举止不雅。搔痒的原因通常多是由于皮肤发痒而引起的。其中有些属于病理的原因，例如体质过敏，皮肤好起疹，有时奇痒难忍；有些属于生理的原因，如老年人因皮脂分泌减少，皮肤干燥，也容易产生搔痒。在出现这类情况时，自己要按所处的场所来灵活掌握。如处在极严肃的场合，就应稍加忍耐；如实在忍无可忍，则只有离席到较隐蔽的地方去搔一下，然后赶紧回来。因为不管你怎样注意，搔痒的动作总是猥琐的，总以避人为好。尤其有些人爱搔痒纯粹是出于习惯且无意识，只要人稍一坐下就不断用手在身上东抓西挠，这些不好的细节，应尽量克服。

（2）要防止发自体内的各种声响。

生活经验告诉我们，任何人，对发自别人体内的声响都不太欢迎，甚至很讨厌。诸如咳嗽、喷嚏、哈欠、打嗝、响腹、放屁等等。当然，这些声响有的只在人们犯病或身体不适时才有，例如打喷嚏，常常是在一个人患感冒的时候才发生。当出现这种情况时，正确的做法是用手帕掩住口鼻以减轻声响，并在打过喷嚏后向坐在近旁的人说声“对不起”以表示歉意。但是，有的却是由于习惯所造成，主要是因本人不重视、不关心别人的感受所致。比如，有些人在大庭广众之下，不断打哈欠或者连连放屁，竟然也不脸红。像这样就是很不好的习惯，应当注意改正才是。

（3）不要将烟蒂到处乱丢。

许多人都反对抽烟，究其原因，与不少抽烟者缺乏卫生习惯不无关系。有些吸烟者往往不注意吸烟对别人所造成的不便，他们不了解，

不吸烟者除了害怕烟味会引起呛咳外，随风吹散的烟灰也使人感到不舒服，有时带有余烬的烟蒂还容易引起事故。这些都使不吸烟者有一种自发地抵制吸烟的情绪。所以，如果吸烟者随意处置吸剩的烟头，将它们丢在地上用脚踩灭，或随手在墙上甚至窗台上揷灭等，这些细节都是很令人讨厌的。对此，必须自觉加以纠正。

（4）吐痰务必入盂。

随地吐痰，也是一种令人厌恶的坏习惯。有些人由于积疾较深，随意将痰到处乱吐。甚至在水泥和木头地板上也如此，这确实是种令人作呕的不文明行为。因为，随地吐痰之所以惹人厌恶，不仅由于痰是脏物，吐在地上会直接弄脏地面，而且还会间接污染环境，传播疾病，损害他人的健康。所以，文明的做法应当是将痰吐入痰盂；如果周围没有痰盂，就应到厕所里去吐痰，吐后立即用水冲洗干净。

表示礼貌的举止当然不止这一些，这里提及的只是其中比较常见的若干种。在社交场合，每一个人都应该有意识地、恰当地运用这些礼貌举止，既不要过于谦卑，也不要过于傲慢；做到举止得当，礼貌周到，充分体现出你的教养和风度。这样，就会给人留下一个很好的印象。

2.说话一定要注意场合

说话要讲究一定的艺术，除了要看对象、因人而异之外，还要注意场合，在不同的场合，说不同的话。要知道，这个场合能说的话在另一个场合就不一定可以说，昨天能说的话今天就不一定能说，对年轻同志说的话对老同志就不一定能说，对男同志说的话对女同志就不一定能说，对领导说的话对一般同志就不一定能说等等。在人际交往中，说什么，怎么说，一定要顾及场合、环境，才有利于沟通。

场合可以分为正式场合与非正式场合。正式场合指公共活动的场所，如课堂、会场、办公室等，这种场合说话应严肃认真，不能随便乱扯。非正式场合指日常交往的地方和娱乐场所，如家庭、商店、街头、饭店、电影院、舞厅等。这种场合说话可以随便一些，像聊家常一样，平易、通俗、幽默、风趣，而忌摆官架子。

场合还可以分为喜庆场合与悲伤场合。喜庆场合一般指婚宴、节日、联欢会等。这种场合说话应轻松、明快、诙谐、幽默，有助于欢乐气氛的增加，千万不要说让人不高兴的话。

1926年，在新月派诗人徐志摩跟他苦苦相恋三年之久的情人陆小曼结婚时，梁启超为证婚人。因徐志摩和陆小曼的结合是婚外恋的

结果，所以梁启超有看法。于是，在婚礼祝辞时，就对他们说了这样一番话。

他在致辞中说：“徐志摩先生这个人性情浮躁，所以学问上难有成就。其次，用情不专，以致离婚再娶。……从今以后，要痛改前非，重新做人！你们俩人都是离婚而又再婚的人，要痛自悔悟！祝你们今天是最后一次结婚！”

听了这段祝辞，徐志摩和陆小曼脸上红一阵白一阵，宾客们也面面相觑，不明白这梁公怎么在人家的婚礼上说出这么一段话来。

为什么大名鼎鼎的梁启超的婚礼祝辞会带来这种结果呢？原因很简单，就是他在祝辞时没有注意区分场合。梁公作为学者名流，徐志摩的前辈，平时劝解徐志摩几句是理所应当的，可是，在人家结婚的大喜之日，当着那么多人的面，说出这种训诫的话来，未免不近人情。

说话时，要注意具体的场合、不同的对象、特定的气氛，不能无所顾忌。如果不假思索，信口开河，就有可能中伤他人，引起不必要的误解。

老王和老张平时爱逗闷子，几天没有见，一见面一个就说：“你还没有‘死’呀？”对方也不计较，回一句：“我等着给你送花圈呢！”两个人哈哈一笑了事。

后来老王因病住进了医院，老张去医院看望，一见面想逗逗他，又说：“你还没有死呀？”这一次，老王变了脸，生气地说：“滚，你滚！”把他赶了出去。

这老张也真是，人家正在病中，心理压力很大。你在病房里对着忧心忡忡的病人说死，显然是没考虑场合，人家怎能不反感、恼火？其实，老张本来也是好意，想给对方开开心，只可惜他缺乏场合意识，不该在这种场合开玩笑，才闹出了不愉快。

3. 交谈的礼节不可少

谈话是人们交流感情、增进了解的主要手段。在社交活动中，它也是企业开展公共关系的最主要方式。因此，在社交中，要会使用在谈话中的各种礼节，以期达到成功的合作。

（1）与年幼者交谈的礼仪。

长幼之间由于年龄、资历、身份等多方面的原因，在交谈中很容易造成一种不和谐、不舒畅的现象。尤其是作为谈话主体方面的长者与幼者谈话时，往往因为所面对的是比他小、比他资历浅的小字辈，

就更容易无所顾忌，不讲方式方法，使交谈发生阻滞，引起不良的后果。最关键的是尊重年幼者的人格，相信晚辈的自制力。长辈的暗示会成为他们一生中的滋养，有助于他们成为一个是非分明的人。长幼之间在谈论一些人生意义、道德规范等重要问题而且同实际作为相联系的时候，也不是没有艺术可讲的。越是问题的性质重大，越是需要讲究交谈艺术，讲究“硬”话“软”说的艺术。家庭不是法庭，父母不是法官，不能使用法官在法庭上面对罪犯所使用的语言同子女谈话。可惜，我们有的做长辈的，在子女本来需要规劝的时候，却因我们使用了“家长式”的方式，致使他们同我们疏远而不肯听从我们的指导，在歧路上越走越远。

（2）与年长者交谈的礼仪。

和老年人交谈时应激发并聆听老者讲述关于他自己过去的历史，从而满足其怀旧心理。在谈话中也可以称赞和鼓励年老者的身体、精力和意志，从而满足其自信心理。另外应关怀和抚慰年长者的生活起居和感情，从而消解其孤独心理。许多老人，尤其是鳏夫寡妇，常常有一种孤独感和寂寞感。晚辈们应当了解年长者的感情需要，倘若老人要找伴侣，晚辈们应当给予理解和支持。应当多和老人谈心，沟通思想，不断增进了解。

当要说服长辈时，只要你讲的有道理，你能拿出足够的证据使他们相信，他们就会改变主意，转而接受你的意见。而最好的方法就是利用年长者自己的经历和言行来说服长辈。一般情况下，做父辈的都有自己认为辉煌过去，他们免不了要以这些为资本对子女进行教育，要他们效法。而作为成年的子女，如果你要干一番事业但受到长辈的阻挠时，就可以拿长辈的事实作为论据，进行类比，这种方式有很强的说服力。

（3）与异性交谈的礼仪。

与异性谈话，是极其微妙的，不同于与恋人之间的谈话和夫妻之间的谈话。由于性格的敏感性，在同异性谈话时，人们特别容易感到性别的差异，因而自觉或不自觉地抑制自己的情感，从而影响自己的口才。聪明的人，在与异性谈话时能恰到好处地选择那些生活中的趣事作话题，既可以消除彼此间的距离，又容易产生共鸣，增加亲切成分。比如选择一些比较轻松、大众化的话题：影视圈里的绯闻轶事、音乐界的排行夺魁、校园生活的诗情画意等等。这些话题不仅外延广，内涵深，而且可以激起彼此的谈话兴趣。另外，和异性交谈，要比你和同性谈话加倍留心才是。因为你对他（她）所知甚少，加之性别的缘故，彼此之间的话题就显得特别谨慎敏感。所以你应重视任何可以

得到的线索和暗示，随机应变地调整你的语言。

值得注意的是，与异性交谈，有时会遇到特别矜持的异性（女性居多）。当男子首先向她说话的时候，她像惜话如金似的仅用“是”与“不是”等简单作答。有一定社交经验的异性遇到这种情况，会耐心交谈下去，因为时间能慢慢地使陌生人变得熟悉起来，甚至引出她最有兴趣的话题，逐步改变“话不投机”的局面。与异性交谈时，切不可过分热情。否则，可能会让对方误会。因此，对已婚异性更要注意这个问题。

4.交换名片有“讲究”

名片是一个人身份的象征，如今这已在各个领域被广泛使用，尤其是在商界中，名片的使用更是频繁。而关于使用名片的礼节涉及到递交、接受和交换三个环节，是每位商界人士都应注意的礼仪问题。

不少人常常把自己的名片放在衣袋里或钱包里，这是不足取的。自己的名片应放在专用的名片盒或名片夹中。他人的名片也应放入专用的名片簿中，这既表示对他人的尊重，又方便查找。

在适当时大方地递出一张名片，往往使人印象深刻。因此，我们应该知道何时递出名片，何时采取主动；还应该知道，当某人采取主动时，我们应该优雅地交换名片。

在日常交际中，经介绍与他人相识之后，如带有名片，应立即取出，恭敬地用双手捧交给对方。切不可随意放在桌上，让对方自取。收取名片的一方，若有名片，要迅速递上自己的名片；若没有，则应说明并道歉。若是双方均无深交之意，那么相互点头致意或握手为礼即可，不必交换名片。若是双方早已熟悉或是经常见面，也可不必交换名片。

（1）递名片讲究“奉”。

日常生活中，随意用手指指人是极为无礼的行为。因为手指是尖锐之物，尖锐之物是会伤人的，同时用手指指人具有挑衅的意味，所以使人极度反感和产生警戒心。以消除顾客警戒心为第一要务的推销人员切忌用手指或尖锐之物指向客人。

有一位推销人员去拜访公司总经理，递名片时，用食指和中指夹着名片递给对方，本来应递到对方手中的，可他却将名片放在桌上，以致那位经理大为不快，结果就可想而知了。

递名片讲究“奉”，即奉送之意，要表现谦诚、恭敬。下面介绍3种名片递法：

①手指并拢，将名片放在手掌上，用大拇指夹住名片的左端，恭敬地送到顾客胸前。名片的名字反向对己，正向顾客，使顾客接到名片时就可以正读，不必翻转过来。

②食指弯曲与大拇指夹住名片递上。同样名字反向对己。

③双手食指和大拇指分别夹住名片左右两端奉上。

以上 3 种递法都避免了“尖锐的指尖”指着顾客的禁忌，其中尤以第 3 种最为恭敬。

也许你认为这是区区小节，不足挂齿。那么别忘了，有时候对名片处理不当，就会使推销工作马失前蹄。

推销人员每天都要递上好几次名片，希望那些想成为推销高手的人千万别不拘这个“小节”。

（2）接名片讲究“恭”。

有些人在定做的衬衫上绣上自己的英文缩写的名字，也有些人戴镶有名字缩写的项链，这并不是怕和别人的东西混淆，或者怕失窃，而是表示对自己名字的重视。很多人终身拼搏就是想成功出名或万世留名。名字是人的第二生命，是生命的延长，侮辱了一个人的名字等于侮辱了他本人。

名片正是名字的具体载体，它代表一个人的身份。推销人员在工作中常常要接受名片，接受方式是否恰当，将会影响你给顾客的第一印象，因此必须懂得如何礼貌地接受名片。总的说，接受名片讲究一个“恭”字，即恭恭敬敬，具体说来有 6 种接受方式可供参考：

①空手的时候必须以双手接受。试想如果别人以此种方式接受你的名片，你一定很高兴。

②接受后要马上过目，不可随便瞟一眼或有怠慢的表示。

③初次见面，一次同时接受几张名片，千万要记住哪张名片是哪位先生或小姐的，如果是在会议席上，休息时不妨拿出来摆在桌上，排列次序，和对方座位一致。这种举动同样不会失礼，反而会使对方认为受到你的重视。

④把对方的名片放在桌上，聊得高兴起来把东西随便压在名片上的大有人在，殊不知这等于是把对方的脸压在屁股下面一样，会使对方感到受了侮辱，因此一定要小心谨慎。

⑤假如你很想得到对方的名片，对方却忘记给你，这种情形经常出现。如果就此畏缩：“他是不愿给我名片的了。”这不是推销人员应有的想法。内向、被动，对推销人员来说是不可取的，你尽可以向他请求。“真冒昧，如果方便的话可否给我一张名片。”这样做，一来不掉你的价，二来会提高对方的身份，没有什么不当的。

名片是对方人格的象征，尊敬对方的名片也就等于尊重对方的人格，当对方感受到你对他的尊重时，必然会增加对你的好感。这将有利于推销工作的开展。因此，接受名片时是否有礼貌，直接影响你的推销成绩，切不可等闲视之。

5.不失分寸地进行自我介绍

根据社交礼仪的具体规范，进行自我介绍，应注意自我介绍的时机、自我介绍的内容、自我介绍的要求等方面的问题，才能使自我介绍恰到好处、不失分寸。

（一）自我介绍的时机。

- （1）因业务关系需要相互认识，进行接洽时可自我介绍。
- （2）第一次登门造访，事先打电话约见，在电话里应自我介绍。
- （3）参加大型聚会时，与不相识的与会者或同席的人互相自我介绍。
- （4）在出差、旅行途中，与他人不期而遇，并且有必要与之建立临时接触时，可适当自我介绍。

（5）初次前往他人居所、办公室时，要自我介绍。

（6）应聘求职时应先做自我介绍。

（7）利用大众传媒，向社会公众进行自我推介、自我宣传时。

（8）应试求学时向主考官进行的自我介绍。

（二）自我介绍的类型。

（1）工作式自我介绍。

它又叫公务式的自我介绍，工作式的自我介绍，主要适用于工作中。它是以工作为自我介绍的中心。工作式的自我介绍的内容，应当包括本人姓名、供职的单位及其部门、担负的职务或从事的具体工作三项，缺一不可。其中，姓名应当一口气报出，不可有姓无名，或有名无姓。供职单位及其部门，最好全部报出，但具体工作部门有时也可以暂不报出。另外，有职务最好报出职务，职务较低或者无职务，把目前所从事的具体工作报出即可。

（2）交流式自我介绍。

也叫社交式自我介绍或沟通式自我介绍。交流式的自我介绍主要是为了达到与交往对象进一步交流与沟通的目的，希望对方认识自己，并有可能与自己建立关系的自我介绍，主要适用于社交活动中。交流式的自我介绍的内容，应当包括自我介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系等等。但有些时候不一

定非要面面俱到，而应按具体情况而定。

（3）应酬式自我介绍。

应酬式的自我介绍，适用于各种公共场合和一般的社交场合。它的对象，主要是进行一般接触的交往对象。对自我介绍者来说，对方属于泛泛之交，或者早已熟悉。进行自我介绍的目的只不过是为了更明确身份而已，因此，这种自我介绍内容要短小精悍。应酬式的自我介绍的内容一般只包括姓名与供职单位。

（4）礼仪式自我介绍。

礼仪式自我介绍，适用于报告、演出、仪式等一些正规而隆重的场合，它是一种表示对交往对象友好、敬意的自我介绍。礼仪式的自我介绍的内容包含姓名、单位、职务等项，但是还应多加入一些适当的谦辞、敬语，以表示自己真诚交往的态度。

（5）问答式自我介绍。

问答式的自我介绍，讲究有问有答，一般适用于应试、应聘和公务交往。在普遍性交际应酬场合，也会出现此类方式的问答。

（三）自我介绍的要求。

注意时间。进行自我介绍一定要力求简洁，尽可能地节省时间，所用时间越短越好，以半分钟左右为佳，如无特殊情况最好不要长于一分钟。为了节省时间，在作自我介绍时，还可利用名片、介绍信加以辅助。自我介绍应在适当的时间进行。进行自我介绍的适当时间指的是对方有兴趣、有空闲、情绪好、干扰少、有要求时。

实事求是。进行自我介绍时所表述的各项内容，一定要实事求是、真实可信。没有必要过分谦虚，一味贬低自己去讨好别人，但也不可自吹自擂，夸大其辞，在自我介绍时掺水分，会得不偿失。

讲究态度。进行自我介绍，态度务必要自然、随和。应显得落落大方，不要矫揉造作。在作自我介绍时，要充满信心和勇气。千万不要因胆怯而临场发挥失常。在进行自我介绍时，一定要显得胸有成竹、不慌不忙。这样做，将有助于自我放松，并使对方对自己产生好感。在自我介绍的过程之中，语气要自然、语速要正常、语音要清晰，这对自我介绍的成功将大有好处。

要懂礼貌。在引发对方做自我介绍时应避免直话相问，这样显得很没有礼貌。因此，应尽量用敬词，表现出良好的个人素质。

6. 倾听可以赢得对方的好感

俗话说：只有很好地倾听别人的，才能更好地说出自己的。如果

说沟通的艺术是听与说的艺术，那首先是倾听的艺术。成功人士，大多善于倾听他人，以此促进沟通，获取信息、吸收营养。

德怀特·莫罗是一名刚刚出道的外交家，受柯立芝总统之命出任墨西哥大使。

“这是一件很困难的差使，”布鲁斯·巴顿说，“墨西哥是山姆叔叔手上最敏感的一个手指头，到那边去做大使是很麻烦的一件事。”

鉴于此，对莫罗而言，第一次拜见墨西哥总统卡尔士的表现，是具有历史意义的。

如何给墨西哥总统留下一个良好的印象呢？

在这样的紧要关头，莫罗运用了一个策略。

莫罗绝口不提那些应当由大使来负责谈判的严重问题。他只是称赞厨子，多吃了几块饼，点着了一支雪茄，请卡尔士总统给他讲一些墨西哥的情形，内阁对于国家的希望如何？总统所想做的是哪些事情？他对将来有些什么看法？

当卡尔士发表意见时，他则在一旁全神贯注地听。

结果，第二天，卡尔士总统对一个朋友说，莫罗才是真正会说话的大使。

卡尔士总统的这句话让情绪紧张的墨西哥人、焦急不安的美国人，都长长地舒了一口气。

初出茅庐的莫罗如此轻易地折服了卡尔士总统，并非采用了什么特别的策略，只不过诱使卡尔士总统发表意见，自己洗耳恭听罢了。

倾听何以有如此大的魅力？

在许多人眼里，倾听不过是一种最基本的沟通手段而已。事实并非如此简单，倾听不仅是一种沟通的手段，更是一种礼貌，是尊重说话者的一种表现，是对说话者的最好的恭维。专注倾听对方说话，可以使对方在心理上得到极大满足。

这正是莫罗成功的秘诀。通过倾听，无形之中，他显示了自己对卡尔士总统的尊崇，让卡尔士总统感受到了充分的尊重。获得了尊重与恭维，卡尔士总统不对莫罗产生好感，那才怪呢？！

人人都渴望得到他人的尊重，没有谁会拒绝耐心而专注地听自己说话的人。当你想赢得他人的好感，或者说服某人的时候，你不要试图多“说”而要多“听”。

倾听，是人们建立和保持关系的一项最基本的沟通技巧。在商业社会，倾听的作用尤为突出。接待员要弄清楚来访者希望见谁，销售员要了解客户的心理需求，下属要理解领导的真正意图……这些，都离不开倾听。倾听的效果甚至可以用元和分来计算。

倾听也是一名经理人所应具备的至关重要的素质。美国的心理学家调查发现，公司主管们的平均时间分配是：9%的时间在“写”，16%的时间在“读”，30%的时间在“说”，45%的时间在“听”。可见，在倾听中实现沟通，实现管理非常必要。

如今，倾听已被越来越多的公司视为成功管理的必要条件。对于那些渴望事业有成的人来说，学会倾听已成为一种责任，一种追求，一种职业自觉。

英国管理学家 L.威尔德说：“人际沟通始于聆听，终于回答。”没有积极的倾听，就没有有效的沟通。

戴尔·卡耐基认为：在沟通的各项能力中，最重要的莫过于倾听的能力。滔滔不绝的雄辩能力、察言观色的洞察力以及擅长写作的才能都比不上倾听能力重要。

一家大公司的总经理，任职初期，对该行业的独特性知道得很少。当有下属需要他的帮助时，他几乎无法告诉他们什么。但庆幸的是，这位总经理深谙倾听的技巧，所以不论下属问他什么，他总是回答：“你认为你该怎么做呢？”通常，这么一问，下属们便会提出各种方法。在倾听下属说话中，他了解到很多情况，这样他就可以依据自己的经验，帮助他们作出正确的选择，最后他的下属总是满意地离去，心里还对这位刚上任的老总赞叹不已。

倾听是一种礼貌，是尊重说话者的一种表现，也是对说话者的最好的恭维。因此，倾听能让你了解你的沟通对象想要什么，什么能够让他们感到满足，什么会伤害或激怒他们。有时，即使你不能及时提供对方所需要的，只要你乐于倾听，不伤害或激怒他们，也能实现无障碍地沟通、创造性地解决问题。

1965 年，日本经济低迷，市场环境很是不好，松下电器的销售行与代理店受到严重影响，全部陷入困境。松下为了改善情况，决定彻底检讨整个销售体制，但这一举动遭到了部分销售行与代理店的反对，而且反对的声浪日渐高涨。

在这种情况下，松下召集了 1200 家销售行的负责人进行商议。为了更好地倾听反对者的声音，更有效地与他们沟通，会议一开始，松下幸之助就说：“今天开这个会，是想知道大家关于变革销售体制的想法。请大家各抒己见。”说完，松下就请那些持反对意见的负责人发表意见。在他们发表各自意见时，他则一言不发，静静地坐在一旁倾听。等到所有人的发言都结束了，他才详细地说明了新的销售方式的推行目的及方法。令人惊讶的是，这一次，那些销售行的负责人并没有站出来反对他的这一改革，反而对新方案表示理解与支持，同

意推行。

应该说，这次通气会议的成功更多的是倾听的成功。通过“倾听”，松下表达了他的尊重与理解，消除了反对者的不满，同时赢得了他们的理解与支持。

倾听是人际关系的基础。倾听是我们获取更多的信息，正确地认识他人的重要途径。古人曰：听君一席话，胜读十年书。一个人如果总是张嘴说，学到的东西会很有限，了解的真相会少得可怜。相反，如果善于倾听，乐意分享别人的信息与情感，别人也会乐于给出建议。由此，你会学到很多东西，发现许多思考问题与解决问题的新方法。

7.适时地保持沉默

德拉克罗瓦说：“沉默总是有威力的。慎重的人适时地保持沉默，总会在处理事务和任何种类的关系中，保持着颇大的优势。”人说沉默是金，是的，有时沉默也是一种解决问题的好办法。

曹操向来都是很欣赏曹植的敏捷才思的，很想把王位传给他。而法定继承人曹丕在诗词方面比曹植相差很多，曹丕的谋士吴质却很会揣摩曹操的心理，他扬长避短，为曹丕设计了恰当的表现内容，并逐步使曹丕代替了曹植在曹操心目中的地位。

一次，曹操要带兵出征，曹丕和曹植为父亲送行。曹植出口成章，颂扬曹操的功德，曹操听了很是高兴。要说曹植这马屁拍得很准，让后面出场的曹丕很不好办，然而吴质却在曹丕耳旁告诉他，待会儿只要痛哭就行了，什么都不用说。

曹丕一点就通，在曹操面前哭得是昏天黑地，对曹操的眷恋之情表现得淋漓尽致。曹操和众人都被这场面所感动了。

刚才对曹植的良好印象被这“泪水”冲得一干二净，曹操及众人反而认为曹植的华丽词藻显得华而不实了。

后发先制人可以使你变强，帮你战胜强者。

有道德者，绝不泛言；有信义者，必不多言；有才谋者，不必多言。多言取厌，虚言取薄，轻言取侮，惟有保持适当的缄默，别人将以为你是一位哲学家。

我们的语言绝对要适量，无把握的事不要乱开口，尤其当有陌生人比我们有经验和更多了解的人在座时，我们多说了，便是不打自招，暴露了自己的弱点及愚蠢，并失去了一个获得智慧及经验的机会。

一个人说得少而且说得好，便可视为绅士。因此，在我们的人生中，有两种训练是不可少的，那就是沉默与优美文雅的谈吐。如果我

们不会机智的谈吐，又不会适时沉默，是很大的缺憾，也是不幸的。我们常因谈话太多而后悔，所以，当你对某事无深刻了解的时候，最好还是保持沉默吧！

“雄辩是银，沉默是金。”一位著名的心理学教授解释说：“沉默可以调节说话和倾听的节奏。沉默在谈话中的作用就相当于零在数学中的作用。尽管是“零”，却很关键。没有沉默，一切交流都无法进行。”

沉默与精心的措辞具有同样的表现力，就好像音乐中心音符与休止符一样重要，能产生更完美的和谐，更强烈的效果。

因此，在我们研究“要怎么说话”之前，应该先了解“要怎么不说话”。

沉默并不代表没有声音。在商业或私人交际中，适时沉默是一项有效的沟通技巧。保持适当的缄默，让自己身在暗处，令人难以琢磨，反而更能占据主动。商业谈判中尤其如此。

一个印刷业主得知另一家公司打算购买他的一台旧印刷机，他感到非常高兴。经过仔细核算，他决定以 250 万美元的价格出售，并想好了理由。

当他坐下来谈判时，内心深处仿佛有个声音在说：“沉住气。”终于，买主按捺不住，开始滔滔不绝地对机器进行褒贬。

卖主依然一言不发。这时买主说：“我们可以付您 350 万美元，一个子也不能多给了。”不到一个小时，买卖成交了。

作为消费者，许多人在购买商品时，喜欢讨价还价，为了得到最低价，不惜把商品贬得一文不值。其实，这样做并非上策，有时甚至适得其反，如果你的话太过分，有的商家会很生气，甚至可能一气之下，不卖给你了。如果你对商品的质量与价格已有一定的了解，在商家面前，不妨保持适当的沉默，让商家开出商品的最低价。

台湾作家刘墉的《有话好好说》一书中也有类似的故事：

老王想买一处房子。那房子他见过，他的同事老孙就住在那里。老伴还在老孙媳妇的陪同下去和开发商议过价。老王想以更低的价格买下，于是决定亲自出马。看房那天，老王拔牙，嘴里塞了棉花，没有说一句话。结果，不到二十分钟，老王以四十万的低价买到了房子，比同事老孙的便宜五万，比老伴询问到的价格少两万。

我们来看老王是怎么做的。当售楼小姐问老王是否第一次光临这一社区？他没说话，只伸出两根手指。当小姐继续追问上一次是什么时候，老王则没答腔，只耸耸肩、笑笑。

进入电梯，小姐告诉老王，现在只剩下三个保留户，五十坪、八

十坪和一百坪，老王依然保持沉默，用一根手指代替了回答。

小姐带着老王，一间一间参观。到最后，小姐说剩下的是样品屋，也是全区视野最好的一户，本来不想卖的。可是建筑业不景气，只好割爱了。看老王没说话，小姐又忙着告诉他，是减价割爱。老王还是没吭气，小姐再次开口，询问他是否知道以前的价钱，老王点点头。

房子的格局跟老孙的一模一样，所以到了屋里，不用小姐带，老王已经很清楚阳台在哪、热水器在哪、后门在哪。他特别到阳台上去看了一眼，绕着那大大圆圆的冷气主机转了一圈，摇摇头，又指指自己耳朵。他是想告诉小姐，我对这房子很了解，连它的缺点都一清二楚。

参观完毕。老王被带到销售中心的办公室。翻了翻彩色的大楼简介，老王又指指手表。小姐赶紧告诉他们的经理，老王对社区已经很熟了。老王点点头，指了指价目表，摇了摇手指，掏出笔写了几个字：“给我一个价钱。”

结果，售楼经理与小姐一商量，开出了最低价：四十万。

老王从头到尾，没说半个字，却比那些自以为聪明、充内行的人，获得更好的“待遇”，并且拿到了最低价，为什么？答案就是“沉默是金”。

老王的沉默显示了他的“深藏不露”。在那深藏不露之中，他又透露了一些令对方困惑的消息。他让对方知道了他的身份，知道他是第二次去，知道他对屋子的情况十分了解，知道他清楚行情，甚至让对方知道“他清楚那房子的缺点”。

相对的，售楼处却对老王一无所知。也就是说，售楼处在“明处”，老王在“暗处”。因为担心价格不合理吓跑顾客，所以他们才一下开出最低价。

生活中，我们常因在不该说话的时候说了话，或在该说话的时候说错了话而后悔，保持适当的沉默是避免这类问题的最好办法。保持适当的沉默，除了可以令对方琢磨不透之外，还可以让你有更多的时间思考，减少说错话的几率，增加说对话的几率。

8.巧妙迎合，见什么人说什么话

古人云：“言为心声。”说话的好坏，主要取决于说话者的思想水平、文化修养、道德情操，但讲究语言艺术也同样十分重要。同样一种意思，从不同人嘴里说出来，效果可能就会不同。

里根在对农民发表演说时，说了这么一件轶事来讨好他的听众：

一位农民要下一块已干涸的小河谷。这片荒地覆盖着石块，杂草丛生，到处坑坑洼洼，他每天去那里辛勤耕耘，不断劳作，最后荒地变成了花园，为此他深感骄傲和幸福。

某个星期日的早晨，他操劳一番后，前去邀请部长先生，问他是否乐意看看他的花园。“好吧！”那位部长来了，并视察一番。他看到瓜果累累，就说：“呀，上帝肯定为这片土地祝福了！”

他看到玉米丰收，又说：“哎呀！上帝确实为这些玉米祝福过。”接着又说：“天哪！上帝和你在这块土地上竟取得了这么大的成绩呀！”

这位农民禁不住说：“尊敬的先生，我真希望你能看到上帝独自管理这片土地时，它是什么模样。”

为了迎合选民对政客的不信任思想，里根幽默地暗示了政府官员们天生愚蠢得难以估量。

他谈到了一座虚构的美国城市，该城市决定把交通标记再竖得高一些。

交通标记原有 5 英尺高，他们要把这些标记高度改为 7 英尺。联邦政府人员插手此事，由他们实施这一工程——他们来到了这一城市，把街道平面下降了 2 英尺。

对正在访问的特定地区加以奉承是里根的一大特色。如总统的一位幽默顾问解释的那样：“幽默的主要价值之一，是让听众明白你知道他们是谁，他们住在哪儿。”

里根在到达俄勒冈州波特兰时说：“我的几位辛勤工作的助手们劝我不要离开国会而风尘仆仆地到这里来。为了让他们高兴，我说：‘好吧！让我们来掷硬币，决定是去访问你们美丽的俄勒冈州，还是留在华盛顿。’你们知道吗？我不得不连续掷 14 次才得到使我满意的结果。”

里根迎合少数民族的手法就像他迎合不同地区的人民那样变化多端，富有吸引力。在向一群意大利血统的美国人讲话时，他说：“每当我想到意大利人的家庭时，我总是想起温暖的厨房，以及更为温暖的爱。有这么一家人住在一套稍嫌狭小的公寓房间里，他们决定迁到乡下一座大房子里去。

一位朋友问这家一个 12 岁的儿子托尼：“喜欢你的新居吗？”孩子回答说：“我们喜欢，我有了自己的房间。我的兄弟也有了他自己的房间。我的姐妹们都有了自己的房间。只是可怜的妈妈，她还是和爸爸住一个房间。”

里根访问加拿大，在一座城市发表演说。在演说过程中，有一群举行反美示威的人不时打断他的演说，明显地显示出反美情绪。里根

是作为客人到加拿大访问的。作为加拿大的总理，皮埃尔·特鲁多对这种无理的举动感到非常尴尬。面对这种困境，里根反而面带笑容地对他说：

“这种情况在美国是经常发生的。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的，可能他们想使我有一种宾至如归的感觉。”

良好的谈吐可以助人成功，蹩脚的谈吐则令人障阻重重。在日常生活中，我们身边的人总是多种多样，有口若悬河的，有期期艾艾、不知所云的，有谈吐隽永的，有语言干瘪、意兴阑珊的，有唇枪舌剑的……人们的口才能力有大小之分，说话的效果也是天差地别的。因此，要想在说话上成为高手，达到“到什么山上唱什么歌”的境界，就必须要把握其中的奥秘。

有一次，美国前国务卿基辛格对周恩来总理说：“我发现你们中国人走路都喜欢弓着背，而我们美国人走路大都是挺着胸！这是为什么？”对基辛格这句话首先要做出准确的判断，是恶意，还是玩笑？不能说这话是十分友善之谈，但也没有明显的恶意，气氛和情绪并不是对立的，说的情况基本属实，话语本身带着调侃的色彩。所以，回答也要用调侃的口吻，恰如其分。周总理回答说：“这个好理解，我们中国人走上坡路，当然是弓着背的；你们美国人在走下坡路，当然是挺着胸的。”说完，哈哈大笑。周总理的应变确实敏锐，分寸掌握得十分恰当，既有反唇相讥的意味，又带着半开玩笑的情趣；既不影响谈话的友好气氛，又符合当时说话的场景和说话者的身份，不卑不亢、恰如其分。

古语云：“凡事预则立，不预则废。”所以说话前，有必要对下列问题仔细地考虑：你要对谁讲，将要讲什么，为什么要讲这些内容，怎么讲，有什么有利因素和不利因素，怎样处理等。刘墉，是乾隆时期有名的宰相。他的能力强、有原则，沟通起来机灵得很，让乾隆皇帝不宠爱他都不行。

有一回，刘墉陪乾隆皇帝聊天，乾隆很感慨地说：“唉！时光过得真快，就快成了老人家喽！”

刘墉看看皇帝一脸的感伤，于是说：“皇上您还年轻哩！”

“我今年 45 岁，属马的，不年轻啦！”乾隆摇摇头，接着看了一眼刘墉问：“你今年多大岁数啦？”

刘墉毕恭毕敬地回答：“回皇上，我今年 45 岁，是属驴的。”

乾隆听了觉得很奇怪，于是就问：“我 45 岁属马，你 45 岁怎么会属驴呢？”

“回皇上，皇上属了马，为臣怎敢也属马呢？只好属驴喽！”刘

墉似笑非笑地回答。

“好个伶牙俐齿的刘罗锅！”皇上抚掌大笑，一脸的阴霾尽失。

见什么人说什么话，就是在告诉我们，谈话时要尽量使用对方认同的语言，谈论对方熟悉和关心的话题，并且也要视当下的具体情况灵活应变，以便在迎合对方心理的同时，也赢得对方的好感；唯有赢得对方的好感，才有可能得到我们想获得的东西，而这也是成就大事的一种技巧。

9.拒绝要掌握技巧

说“不”是每个人的权利，就像我们要生存一样。当然，拒绝别人也不是件容易的事情。正如一位学者所说：“求人办事固然是一件难事，而当别人求你办事，你又不得不拒绝的时候，也是叫人万分头痛的。因为每个人都希望得到别人的重视，同时我们也不希望给别人带来不愉快，所以也就很难说出拒绝别人的话。”

学会拒绝是人生应具备的基本功之一。唯有恰当地拒绝一些不必要的干扰，我们才能集中精力，去完成更为重要的事情。

当我们想拒绝别人时，心里总是想：“不，不行，不能这样做，不能答应！”可是，嘴上却含糊不清地说：“这个……好吧……可是……”有时还会习惯性地认为，拒绝别人的要求是一种不良的习惯。

因此，在很多时候，还没来得及听清别人的要求是什么，就心不在焉地答应了，常把自己推入两难的境地。因此我们要有效地把握自己的语言顺序，学会适当地拒绝别人。但是过于直率地拒绝每一个问题，永远说“不”，很容易得罪人，不利于待人接物，这就需要我们懂点心理学，掌握拒绝的技巧。

（1）时刻准备好说“不”。

那些在别人不论提出多不合理的要求时都很难说“不”的人，通常是由于以下原因造成的。首先对自己的判断力缺乏自信，不知道什么是自己应该做的，什么是别人不该期望自己做的。其次渴望讨别人喜欢，担心拒绝别人的请求会让人把自己看扁了。最后是自卑作怪，因而把别人看成是能控制自己的“权威人士”。然而，不论出于何种理由，这些不敢说“不”的人通常承认自己受感情所支配。不管过去的经历如何，他们从未在别人提出要求时有一个准备好的答复。

（2）用沉默表示拒绝。

当别人问：“你喜欢某某吗？”你心里并不喜欢，这时，你可以不表态，或者一笑置之，别人即会明白。一位不大熟识的朋友邀请你

参加晚会，送来请帖，你可以不予回复。它本身说明，你不愿参加这样的活动。

(3) 用拖延表示你的拒绝。

一位女孩想和你约会。她在电话里问你：“今天晚上去看电影，好吗？”你可以回答：“明天再约吧，到时候我给你去电话。”

一位客人请求你替他换个房间，你可以说：“对不起，这得值班经理决定，他现在不在。”你和妻子一起上街，妻子看到一件漂亮的连衣裙，很想买。你可以拍拍衣袋：“糟糕，我忘了带钱包。”

有人想找你谈话，你看看表：“对不起，我还要参加一个会，改天行吗？”

(4) 用回避表示拒绝。

你和朋友去看了一部无聊的喜剧片，出影院后，朋友问：“这部片子怎么样？”你可以回答：“我更喜欢抒情一点的片子。”

你觉得你正发烧，但不想告诉朋友，以免引起担心。朋友关心地问：“你试试体温吧？”你可以说：“不要紧，今天天气不太好。”

(5) 选择其他话题说出“不”。

当别人向你提出某种要求时，他们往往通过迂回婉转的方式，绕个大弯子再说出原意，如果你在他谈到一半时就知道了他的意图，并清楚自己不能满足他的愿望时，你不妨把话题岔开，说些别的，让他知道这样做只会让你为难，他也就会知难而退了。

(6) 用反诘表示你的意见。

在和别人一起谈论物价问题时当对方问：“你是否认为物价增长过快？”你可以回答：“那么你认为增长太慢了吗？”

你的朋友问：“你喜欢我吗？”你可以回答：“你认为我喜欢你吗？”

(7) 友好地说“不”。

你想对别人的意见表示不同意时，要注意把对意见的态度和对人的态度区分开来，对意见要坚决拒绝，对人则要热情友好。

一位作家想同某教授交个朋友。作家对教授热情地说：“今晚我请你共进晚餐，你愿意吗？”不巧教授正忙于准备学术报告会的讲稿，实在抽不出时间。于是，他亲热地笑了笑，带着歉意说：“对你的邀请，我感到非常荣幸，可是我正忙于准备讲稿，实在无法脱身，十分抱歉！”

(8) 巧妙地说“不”。

当一个你并不喜欢的人邀请你吃饭或游玩时，你可以有礼貌地说：“我老妈叫我和她一起去看姥姥呢！”这种说法在隐藏了个人的意

愿的同时，大大减轻了被拒绝一方的失望和难堪。

（9）用搪塞辞令拒绝。

外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，总是用一句话来搪塞：“无可奉告。”生活中，当我们暂时无法说具体的答案时，也可用这句话。还有一些话可以用来搪塞：“天知道”“事实会告诉你的”等。

（10）用幽默方式说出“不”。

在罗斯福还没有当选美国总统时，曾在海军担任要职。一天，一位好友由于好奇向罗斯福问起海军在加勒比海一个小岛上建设基地的情况。罗斯福神秘地向四周看了看，对着朋友耳朵小声说：“你能保密吗？”“当然能，谁叫咱们是朋友呢？”朋友挺有诚意地回答。“我也能，亲爱的。”罗斯福一边说，一边对朋友做了个鬼脸，两人大笑起来。

可见，如果以幽默的方式说“不”，气氛会马上松弛下来，彼此都感觉不到有压力。

学会委婉的拒绝，恰当地说“不”并不是一件难事。只要理解了上面的几种方法，用最理想的方式表达自己的否定想法，并把它融入到实际生活中，一定会对自己的人际交往有所帮助。

10.尽量引导对方多说

听别人说，引导别人多说，这才是有效的沟通之道。不是吗？他说得越多，你了解得越多。

如果你找一些下属，询问他们有关新项目的计划方案，还没等他们说，你先说出了你自己的一大堆想法：你的期望是什么，你对进程的安排怎样，你对方案的初步设想是什么。其实，这并非明智之举。

你为什么不等一等，让你的下属畅所欲言，听他们说？你怎么不想想他们很可能有全新的观点，想到你不可能想到的好点子？你先说了一大半，如果他们想的与你想的不一样，他们可能会顾及你的面子而不愿说或者因为害怕得罪你而不敢说。

某公司的总裁，当他试着鼓励员工积极主动参与会议讨论时，他发现没有多大效果。于是，他在员工会议上做了录音，会后，他仔仔细细地听了一遍回放录音，他惊讶地发现问题就在自己身上。例如，当提出一个问题进行讨论时，自己首先就说：“你怎么想的？我是这么想的……”这样就把讨论集中到他自己的观点上了。录音帮助他发现了矛盾，解决了问题。此后，他说得少了，员工们自然说得多了，

他获知的信息也就多了。

总而言之，你说得越多，了解得就越少，而让对方多说，你了解得也就越多。

你是否问过自己：与人交谈时，别人说话的时间与你说话的时间各占多大比例？仔细留意一段时间，你会发现，自己谈话所占用的时间远远超出自己的想象。

一位作家在回放他的录音采访时，惊讶地发现，在整个采访过程中，他占用了大部分的时间来谈他自己，他的能力，他的成就，他的兴趣，这样的情形恰好解释了为什么他的很多采访毫无用处。

谈论自己太多，而让别人说得太少是许多人人际关系不够好、人际网络不够宽的重要原因。如果一个人说得太多，别人说话的时间就少了，你就无法知道什么对他是重要的，赢得他人好感的办法是什么。只有自己少说、引人多说，才能激发别人与你互动的兴趣，才能与之建立良好的关系。

如果引别人多说呢？“设问”是一大秘诀。

设问，即使原本没有疑问而自提自问，是明知故问。设问用得好，能引人注意，诱人思考，把谈话内容变得更加吸引人。

联邦自动售货机制造公司的业务部要求所有的推销员去从事业务时，都带上一块两英尺宽三英尺长的厚纸板，纸上写着：“要是我可以告诉您如何让这块地方每年收入 300 美元，你会感兴趣的，对吗？”当推销员与顾客见面时，就打开纸板铺在柜台或者合适的地方，引起顾客的注意与兴趣，引导顾客去思考，从而转入正题。这个方法让该公司的市场不断扩大。

“设问”是沟通过程中一大利器，是接近那些难以接近的人的最好办法。如果你想在你的生活与工作中，与需要建立关系但又很难相处的人交往，你可巧妙地设问，让他们多多谈论自己。要知道，人们在谈论自己的时候，总是高兴的、投入的，只要他们高兴了，便容易与你形成互动。

原一平前去拜访一位建筑企业的董事长渡边先生。可是渡边并不愿意理会原一平，一见面就给他下了逐客令。原一平并没有退缩，而是问渡边先生：“渡边先生，咱们的年龄差不多，但您为什么能如此成功呢？您能告诉我吗？”

原一平在提这个问题时，语气非常诚恳，脸上表现出来的跟他心里想的一样，就是希望向渡边先生学习到其成功的经验。面对原一平的求知渴求，渡边不好意思回绝他。于是，他就请原一平坐在自己座位的对面，把自己的经历开始向他讲述。没想到，这一聊就是三个小

时，而原一平始终在认真地听着，并在适当时候提了一些问题，以示请教。

最后，渡边的建筑公司里的所有保险，都在原一平那里下保单了！

所以，明知故问也不是瞎问，你要问那些让对方感兴趣的、引以为豪的。比如他辉煌的业绩、成功的经验，他目前最关心的问题以及他最感兴趣的问题等。

其实一味地强调并不一定有良好的效果，而问话特别是巧妙的问话往往可以使人记得更牢，效果更好。

我们知道，谈话的目的在于让对方接受，而接受的关键在于攻心。攻心有正攻有反攻，所谓正攻者，即正面说服的意思，循循善诱是其特征。特别是当被说服的对象处于一种对道理不了解的状况时，正面诱导就能起到画龙点睛的作用。在古今许多事情的重要场合，诱导攻心法所产生的作用是采用别的方法所不能代替的。从下面的事例中我们可以学到如何运用诱导攻心法来说服别人听从你的劝告。

1.启发式问法

俄国十月革命刚刚胜利的时候，许多农民怀着对沙皇的刻骨仇恨，坚决要求烧掉沙皇住过的宫殿。别人作了多少次工作，农民都置之不理，非烧不可。最后，只好由列宁亲自出面做说服工作。列宁对农民说：“烧房子可以，在烧房子之前，让我讲几句话，可以不可以？”

农民说：“可以。”

列宁问道：“沙皇住的房子是谁造的？”

农民说：“是我们造的”。

列宁又问：“我们自己造的房子，不让沙皇住，让我们自己的代表住好不好？”

农民齐声回答：“好！”

列宁再问：“那么这房子还要不要烧呢？”

农民觉得列宁讲得好，同意不烧房子了。

列宁采用的这种“启发式问话”方式，使农民从对沙皇的仇恨中解脱了出来，同时也放弃了原来的想法。

2.顺势问法

宋神宗时，孙觉出任福州知州，有一些贫苦人因拖欠官府的钱而被送进监狱。孙觉非常同情他们，当时正好有一些富人想出大钱来整修佛殿，富人们向孙觉请示。孙觉想了想说：“你们施舍钱财，为的什么？”回答曰：“愿意得福。”孙觉说：“佛殿没怎么坏，菩萨像也好好的。假若用这些钱为关在监狱里的人偿还他们所欠的官钱，使之脱离枷锁之苦，那样所得的福岂不更多吗？”富人们不得已只好答应

了。就这样，孙觉从施舍钱财这一角度出发，将捐钱的目的顺势引到了救人积福方面，使富商们无话可说，解救了不少人的危难。

3. 逼迫问法

秦宣太后在宫中守寡，与大臣魏丑夫暗中勾搭，情投意合。后来太后病重不起，临死前感到离不开魏丑夫，就命令魏丑夫陪葬。

魏丑夫听说此事吓得面无人色，到处找人说情。大臣康芮自告奋勇找太后，一见就说：“死人还有知觉吗？”

太后支支吾吾地回答：“没有知觉”。

康芮说：“既然没有知觉，为什么还要把生前所爱的人活活弄到坟墓里同死人埋葬在一起呢？再说，如果死人有知觉，那么在阴间的先王积怨也应该很久了。太后到了阴间连请罪还来不及，哪有什么空去与魏丑夫相好呢？”

太后沉吟了半晌，咬咬牙说：“罢了。”

康芮以死人是否有知觉为前提一开始就将太后逼到了没有退路的地步，然后采用顺势问话迫使太后放弃了陪葬的主意，这种说理方式显然是值得今人好好学习继承的。

在以上的例子中，政治家们都巧妙地使用了问话的方式，而且问得巧妙，问完之后还要针对对方所回答的答案进一步说明，这样对方就不知不觉地进入了谈话的圈套中，谈话的主动权就掌握在你手里，结果当然可想而知。

11. 难言之时巧开口

恭维别人，净说一些拜年的话，倒也不困难。但是，在现实的生活中，有时候你却不得不说一些对方不愿意听，或者对对方不利的话。

觉得难说出口而一拖再拖，不但会令你更加开不了口，而且，当山穷水尽不得不说的时侯，会被责问：“为什么不早一点告诉我？”这么一来，你的形象在别人眼里就大大地下降了。

许多人都有过胆小、懦弱的时候，对于说不出口的话，总是没办法坦然地说出，因此，吃了不少亏，也给别人带来了麻烦。

说话的技巧是要抓住要点，适时地把内容做最有效果的传达。所以，满嘴叽哩呱啦说得天花乱坠，在必要关头却开不了口的人，算不上能言善道。

那么，要如何才能把一件不便说出口的事，巧妙婉转地表达出来呢？

（1）借他人之口替自己说话。

在西安事变前夕，张学良和杨虎城频繁晤面，都有心对蒋介石发难。可在对方没亮明态度之前，谁也不敢轻易开口。时间越来越紧张了，可双方都是欲说还休。杨虎城手下有个共产党员叫王炳南，和张学良也是旧识。在又一次晤面中，杨虎城便以他投石问路，说道：“王炳南是个激进分子，他主张扣留蒋介石！”张学良及时接口道：“我看这也不失为一个办法。”于是，两个将军开始商谈行动计划。

（2）在幽默的玩笑话中倒出事实。

庄重严肃的话题会使人紧张慎重，而轻松幽默的话题，往往能引起感情上的愉悦。在条件允许的情况下，最好能把庄重严肃的话题用轻松幽默的形式说出来，这样对方可能更容易接受。

一个刚毕业的大学生在一家外资企业工作，在较短的时间内，连续两次提出合理化建议，使生产成本分别下降 10%~20%。领导非常高兴，对他说：“好好干，我不会亏待你的。”

这名大学生当然知道这句话可能意义重大，也可能不值一文。他想要点实在的，便轻松一笑，说：“我想你会把这句话放到我的薪水袋里的。”领导会心一笑，爽快应道：“会的，一定会的。”不久他就获得了一个大红包和加薪奖励。

面对领导的鼓励，大学生如果不是这样俏皮，而是坐下来认真严肃地提出加薪要求，并摆出理由若干条，结果可能会正相反。

（3）转个弯子，套出对方的话。

有时，一些话自己直接说出来显得很难为情，这时，绕弯子，让对方开口无疑是好办法。

李某准备借助于好友刘某的路子做笔大生意，在他将一笔巨款交给刘某的第二天，刘某暴病身亡。李某立刻陷入了两难境地：若开口追款，太刺激刘某的亲人；若不提此事，自己的局面又难以支撑。

帮忙料理完后事，李某对刘的妻子说：“真没想到刘哥就这么突然地走了，我们的合作才开始啊。这样吧，嫂子，刘哥的那些关系户你也认识，你就出面把这笔生意继续做下去吧！需要我跑腿的时候尽管说，吃苦花力气的事情我不怕。”

看他丝毫没有追款的意思，还豪气冲天，义气感人，刘的妻子很是感动。其实他明知刘妻没有能力也没有心思干下去。话中又加上巧妙的提醒：我只能跑腿花力气，却不熟悉这些门路；困难不小还又时不我待。

结果呢？刘妻反过来安慰他道：“这次出事让你生意上受损失了，我也没法干下去了，你还是把钱拿回去再找机会吧。”

（4）用商量的口气。

用商量的口气把要求办的事儿说出来不失为一种高明的办法，如：“能快点把这事儿给办一下吗？”

假装自己没把握，把请求、建议等表达出来，给对方和自己留下充分的退路。例如：“你可能不愿意去，不过我还是想麻烦你去一趟。”

在别人或者向别人提出建议时，如果在话语中表示人家可能不具备有关条件或意愿，那就不要强人所难，自己也显得很有分寸。

（5）采用婉求、诱导法。

美国《纽约日报》总编辑雷特想找一位精明干练的助理，他把目光瞄准了年轻的约翰·海。当时约翰刚从西班牙首都马德里卸任外交官职，正准备回到家乡利诺伊州从事律师事业。

雷特请他到联盟俱乐部吃饭。饭后，他提议请约翰·海到报社去玩玩。在这期间，雷特从许多电讯中，找到了一条重要消息。那时恰巧国外新闻的编辑不在，于是他对约翰说：“请坐下来，帮我为明天的报纸写一段关于这条消息的社论吧。”约翰自然无法拒绝，于是提起笔来就写。社论写得很棒，于是雷特请他再帮忙顶缺一星期、一个月，渐渐地干脆让他担任这一职务。约翰就这样在不知不觉中放弃了回家乡做律师的计划，而留在纽约做新闻记者了。由此，人们总结出一条求人办事的规律：央求不如婉求，劝导不如诱导。

（6）变相“要挟”。

一位老师是个非常热心的教育家。有一天，她到附近的图书馆去，想借一些有关教育的书籍。她询问图书馆内的管理员：“一个礼拜能否借 25 册书？”

图书馆的管理员告诉她：“一个人一次只能借走两册，这是无法通融的。因为要借书的人太多了。”

这个老师听了这些话后，很激动地说：“我知道，那么，以后我每周都带学生来，让他们每人都借一本。”

原来很顽固的图书馆管理员听了她的话后，突然改变了态度，取消了原来的规定。

在这件事中，最令人痛快的莫过于，当这位老师提出要让每一个同学来借书时，图书馆管理员就打破了要遵守规定的规则。图书馆管理员虽然知道应该遵守规定，但他又厌恶繁杂的工作，对工作不热心，所以才做出上面的决定。

12.善意的谎言是沟通的润滑剂

谎言，在人际交往中几乎是不可缺少的。有些人说自己从来不说

谎，这句话本身就一定是谎言。任何一个人获悉亲戚病重或朋友遭难，就会时常说一些与实际情况完全不符的谎言。在这个意义上讲，世界上没有不说谎的人。

因此，诚实要看什么时间、什么地点、面对什么人、讲述什么事情。俗话说：“适当的谎言是权宜之计。”由此可知，在某些场合还是有说谎的必要的。有时，谎言不一定全是坏话，人与人相处是没有绝对诚实的，有时谎言和假象更能促进友情和爱情的发展，这种例子随处可见。

雨果的不朽名著《悲惨世界》里那个主人公冉阿·让本是一个勤劳、正直、善良的人，但穷困潦倒，度日艰难。为了不让家人挨饿，迫于无奈，他偷了一个面包，被当场抓获，判定为“贼”，锒铛入狱。

出狱后，他到处找不到工作，饱受世俗的冷落与耻笑。从此他真的成了一个贼，顺手牵羊，偷鸡摸狗。警察一直都在追踪他，想方设法要拿到他犯罪的证据，把他再次送进监狱，他却一次又一次逃脱了。

在一个风雪交加的夜晚，他饥寒交迫，昏倒在路上，被一个好心的神父救起。神父把他带回教堂，但他却在神父睡着后，把神父房间里的所有银器席卷一空。因为他已认定自己是坏人，就应干坏事。不料，在逃跑途中，被警察逮个正着，这次可谓人赃俱获。

当警察押着冉阿·让到教堂，让神父辨认失窃物品时，冉阿·让绝望地想：“完了，这一辈子只能在监狱里度过了！”谁知神父却温和地对警察说：“这些银器是我送给他的。他走得太急，还有一件更名贵的银烛台忘了拿，我这就去取来！”

冉阿·让的心灵受到了巨大的震撼。警察走后，神父对冉阿·让说：“过去的就让它过去，重新开始吧！”

从此，冉阿·让洗心革面，重新做人。他搬到一个新地方，努力工作，积极上进。后来，他成功了，毕生都在救济穷人，做了大量对社会有益的事情。

人生的道路不平坦，逆境常多于顺境。身处逆境，面对不幸，当事者不仅需要坚强，也迫切需要别人的劝慰。而此时及时送上真诚的安慰，必要时说上几句谎言，如雪中送炭，能给不幸者以温暖、光明和力量。例如，对于身患绝症的病人，只能把病情如实告诉其家属，而对其本人，则应重病轻说。如果谎言唤起了他对生活的热爱，增强了他对病魔斗争的意志，就有可能使其生命延续得更长久，甚至战胜死神。

善良的谎言，其用心当然也是善良的，即为了减轻不幸者的精神痛苦，帮助其重振生活的勇气。即使此人以后明白了真相，也只会感

激，不会埋怨。即使当时半信半疑，甚至明知是谎话，通情达理者仍会感到温暖、宽慰。明知会加重对方的精神痛苦，但仍要实言相告，如不算坏话，也该算是蠢话。

美国作家欧·亨利的一篇小说讲了这样一个故事：

在某医院的一个病房里，身患重病的一个女病人房间外有一棵树，树叶被秋风一刮，一片一片地掉落下来，随着落叶萧萧、凄风苦雨，病人身体也随之每况愈下，一天不如一天。她想：当树叶全部掉完时，我也就要死了。一位老画家得知此情后，被这种悲泣深深打动了，他用自己的画笔为树枝画了3片叶子，使那位濒临死亡的女病人坚强地活了下来。

善良的谎言应符合三条规则。

（1）真实。

谎言是无法真实时的一种真实。当人无法表露自己的真实意图时，就选择一种模糊不清的语言来表达真实。例如一位女孩穿着新买的时装，问朋友是否漂亮，但朋友觉得实在难看时，就可以模糊作假，回答说：“还好。”“还好”是一个什么概念，是不太好或是还可以？这就是谎言中的真实。它区别于违心而发的奉承和谄媚。

（2）合情合理。

合情合理是谎言得以存在的重要前提，许多谎言明显是与事实不符的。但因为它合乎情理，因而也同样能体现人们的善良、爱心和美好。经常有这样的问題：妻子患了不治之症，不久将要死去，丈夫为之极感颓丧。他应该让妻子知道病情吗？大多数专家认为：丈夫不应该把事情的真相告诉她，也不应该向她流露痛苦的表情，以免增加她的负担，应该使妻子在生命的最后一刻尽可能快活。当一位丈夫忍受着即将到来的永别时，他那与实情不符的安慰反而会带给人们以心灵的震撼和感动，因为在这里，谎言包含了无限艰难的克制。

（3）必须。

指许多谎言非说不可。这种必须有时是出于礼仪。例如，当一个人应邀去参加庆祝活动前遇到了不愉快的事情时，他必须把悲伤和恼怒掩盖起来，带着笑意投入到欢乐的场合。

这种掩盖是为了礼仪的需要，怎能加以指责？有时候说谎言是为了摆脱令人不快的困境。生活中离不开谎言，有些时候，我们不能不说谎；在一些非常的时刻，甚至只有说谎，事情的结果才会更加圆满。谎言终究是谎言，不值得我们推崇。但善意的谎言是出于善良的动机，以维护他人利益为目的和出发点的。善意的谎言是一种处世的方式，是一种替人着想的品质。谎言就像生活的润滑剂，在适当的时候

说出来的谎言，饱含真诚和甜蜜，能让说谎者与被“骗”者共享欢快。

第3章 投其所好，知己知彼好办事

“投其所好”不是狡诈，也不是坑蒙拐骗，它是真诚的一种展示形式。当我们说出不中听的话、做出不受欢迎的举动来，又怎么能说是与人为善、友好相处呢？俗话说得好：“不打无准备之仗。”做好充足的准备，是事半功倍的基础。事先了解对方的相关信息，兴趣、爱好、特长等，才能使自己有的放矢，才能赢得对方青睐。

1.利用首因效应，留下良好第一印象

在人与人的交往中，我们常常会说或者会听到这样的话：

“我从第一次见到他，就喜欢上了他。”

“我永远忘不了他留给我的第一印象。”

“我不喜欢他，也许是留给我的第一印象太糟了。”

“从对方敲门入室，到坐在我面前的椅子上，就短短的时间内，我就大致知道他是否合格。”

这些话说明了什么？说明大多数的人都是以第一印象来判断、评价一个人的。

对方喜欢你，可能是因为你留给他的第一印象很好；对方讨厌你，可能是你留给他的第一印象太糟。

这就是所谓的首因效应。首因效应，也叫做“第一印象效应”，是指最初接触到的信息所形成的印象对我们以后的行为活动和评价的影响。通常，人在初次交往中给对方留下的印象很深刻，人们会自觉地依据第一印象去评价某人或某物，今后与人、物打交道的过程中的印象都被用来验证第一印象。

第一印象能在生活中有巨大影响，可能比其他的更重要。好的第一印象虽说只是表面现象，具有片面性，但人们却习惯的评价你的整体形象：“这人挺不错的！”反之，虽然你有很多优点和长处。留给别人第一印象不好，人们也会忽略你美好的一面。

中国有句俗语：“先入为主”用来形容人的第一印象十分合适。

尤其是在节奏如此之快的现代社会，人们都会把第一印象作为评判交往对象的标准，而无论这个标准是正确还是错误的。第一印象的好坏比以后的第二次，第三次印象都重要的多，它几乎可以决定人们是否愿意与你继续交往。

张鹏在北京礼品公司工作。2009 年，被委派到福建寻找礼品合作伙伴。经人介绍，他与福州某公司的刘总准备会面。张鹏被引进刘总的办公室后，看见一个中年男人坐在办公桌后打电话。他穿着灰色的、人造纤维的格子西服，一条花亮的领带露在他 V 形口的毛衣外面，鼻子里的黑毛像茂盛的草丛，毫无顾忌地伸出鼻孔，他张口讲话时，一口黑黄的牙齿暴露无遗。电话中，他大声地训斥着对方，然后，毫不客气地猛然摔下电话。

“噢！上帝啊，这就是公司的老总？”张鹏心中不免非常失望。接下来，刘总与张鹏象征性地握了握手。“冷酷的、拒人千里之外的死鱼式的握手。”当时，张鹏心中的失望又增加了一分。当刘总邀请张鹏共进午餐时，在座的还有张鹏的那位身材略胖的同事以及刘总的两位副手，就餐时话题无意间进入饮食与肥胖的关系，刘总旁若无人地指责胖人没有节制饮食。张鹏的胖同事低头不语，敏感的张鹏举杯转移话题：“好酒，中国的红酒就比国外的酒还有味道。”刘总喝完了酒，再度拾起肥胖的话题，强烈地攻击胖人之所以胖是由于懒惰。

最终，他们之间没有结成商业同盟。张鹏谈到这段经历时说：“他留给我一个永不可磨灭的可怕的恶劣印象。从我一入门的瞬间，他那张冷酷不带微笑的脸和那双死鱼般的手，无不在告诉我这是一个冷酷的、没有修养的人。在餐桌上的表现，更进一步证明了我对他的第一印象。他不但没有修养，简直是没有教养，不懂得一点点为人的基本礼貌。我无法想象与这种人合种会有什么的后果！我更无法理解他为什么可以坐在公司老总的位上？他早就应该被时代淘汰。”

心理学家认为，第一印象主要是一个人的性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”。一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。

为此，与人初次见面，应对自己的一举一动、一颦一笑多加注意。那么怎么才能留给他人良好的第一印象呢？

（1）服装得体，仪表大方。

一个蓬头垢面，衣衫不整的人站在你面前，一定会让你讨厌。服装也并不一定要赶时髦，最要紧的是得体大方，干净整洁。

（2）表情自然，举止文雅。

与人交往，不应死板着面孔，而要面带自然，亲切的笑容，但不要无效装笑，低三下四似的，或让人感到假惺惺的。在陌生人面前不要胆怯，拘谨，紧张那样显得你实力欠缺；也不要不懂装懂，盛气凌人，那样就会因刺痛了别人的自尊而受到反击，显得缺乏教养。

总之态度要谦虚、大方。注意自己的姿态。不要歪歪斜斜的坐着，高翘起二郎腿，说话时手舞足蹈，唾沫四溅，别人说话时不要随意打断或东张西望。

（3）充满自信，不卑不亢。

自信是人们对自身才干、能力、知识素质、性格修养，一集健康状况相貌等的一种自我认同和自我肯定。向他人展示自己的自信，可以给他人稳重、可靠、积极向上的感觉。

不卑不亢，就是不骄傲自大，不卑躬屈膝，做出讨好，巴结别人的姿态，前者引起别人反感，后者则有损自己人格。

（4）礼貌待人，主动热情。

礼貌待人首先要求用语礼貌，使用“请，谢谢你，对不起，”等这些日常礼貌用语既是对别人的尊重也是对自己的尊重，其次是举止得体，坐有坐相，站有站姿，不扭捏作态也不随意放肆。主动热情要求在交往中表现为喜欢、赞美、关注他人。同时良好的卫生习惯，机灵勤快也能给人留下深刻的印象。

（5）说话谨慎，拿准分寸。

谈话时要注意对方说话，同意时就点头，有去就微笑，不要打断别人的话，但可以询问，以表示你在用心听，不要夸夸其谈，也不哎哟一声不吭。在对方愿听，你又思考过的问题上，可以多聊几句。促使气氛活跃一些，油嘴滑舌要不得。

（6）积极求同，缩短距离。

社交交往中有个重要的原则：相似性原则。双方只要在兴趣、爱好、观点、志向，包括年龄、籍贯、服饰等放卖弄有相同之处，往往可以缩短彼此的距离，改变陌生感。常言道：亲不亲，故乡人，美不美，家乡水。异乡遇同乡，他乡谈故里。初次交往中积极寻求接近的共同点，会给人留下良好的第一印象。

良好的第一印象是一把大公开机遇大门的钥匙，自觉地利用首因效应可以帮助我们顺利地进行人际交往。

在人的一生当中，会遇到很多重要的第一次，也就会有很多需要重视的第一印象。比如，求职，第一次去见面试官；求人办事，第一次登门拜访；参加工作，第一次见单位同事；找对象，第一次与对方约会……这些第一次都很重要。从小的方面来看，关系到求职能否成

功、事情能否办成；从大的方面来看，关系到事业能否如愿，婚姻能否美满。

因此，在现实交往中，务必在“慎初”上下功夫，力争给对方留下好的第一印象。

2. 记住对方的名字

人对自己的姓名最感兴趣。把一个人的姓名记全，很自然地叫出口来，这是一种最简单、最明显，而又是一种最能获得好感的方法。这不仅能增加自己的亲和力，赢得对方的信任，而且还有利于建立一个良好的人际关系，对自己事业的成功有很大的帮助。试想一下，当你满面春风地出现在朋友面前，而他却想不起你的名字，甚至将你的名字喊错，你会怎么想？你心中的亲密感还会存在吗？同样，如果你想让别人亲近你，最好的办法就是记住对方的名字。

其实，记住他人的名字并不是一件难事，如果你肯花上一点点时间去记，就可轻而易举地办到。然后再真心与人相处，就会获得对方的友谊。

记住名字不仅是礼貌，还是对他人的尊重。

成功学大师卡耐基说：“记住，不论在哪一种语言之中，一个人的名字都是最甜蜜、最重要的声音。”

安德鲁·卡内基被称为钢铁大王，但他自己对钢铁的制造懂得很少。他手下有好几百个人，都比他了解钢铁。

但是他知道怎样为人处世，这就是他发大财的原因。他小时候，就表现出组织才华。当他 10 岁的时候，他发现人们把自己的姓名看得很重要。而他利用这项发现，去赢得别人的合作。例如，他孩提时代在苏格兰的时候，有一次抓到一只兔子，那是一只母兔。他很快发现多了一窝小兔子，但没有东西喂它们。可是他有一个很妙的想法。他对附近的孩子们说，如果他们找到足够的苜蓿和蒲公英，喂饱那些兔子，他就以他们的名字来给那些兔子命名。这个方法太灵验了，卡内基一直忘不了。好几年之后，他在商业界利用类似的方法，赚了好几百万元。例如，他希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，而艾格·汤姆森正担任该公司的董事长。因此，安德鲁·卡内基在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。当卡内基和乔治·普尔门为卧车生意而互相竞争的时候，这位钢铁大王又想起了那个关于兔子的经验。

卡内基控制的中央交通公司，正在跟普尔门所控制的那家公司争

生意。双方都拼命想得到联合太平洋铁路公司的生意，你争我夺，大杀其价，以致毫无利润可言。卡内基和普尔门都到纽约去参加联合太平洋的董事会。有一天晚上，他们在圣尼可斯饭店碰头了，卡内基说：“晚安，普尔门先生，我们岂不是在出自己的洋相吗？”

“你这句话怎么讲？”普尔门问道。

于是卡内基把他心中的话说出来——把他们两家公司合并起来。他把合作而不互相竞争的好处说得天花乱坠。普尔门倾听着，但是他并没有完全接受。最后他问：“这个新公司要叫什么呢？”卡内基立即说：“普尔门皇宫卧车公司。”

普尔门的眼睛一亮。“到我房间来，”他说，“我们来讨论一番。”这次讨论改写了美国工业史。

德鲁·卡内基以能够叫出许多员工的名字为傲；他很得意地说，当他亲任主管的时候，他的钢铁厂未曾发生过罢工事件。

名字对一个人来说，应该算是最重要的东西之一了吧。一个人从出生到去世，名字就一直和他缠在一起。人们不能没有名字，因为这是一个人区别于其他人的重要标志。叫响一个人的名字，这对于他来说，是任何语言中最动人的声音。

但是，很多人不记得别人的名字，因为他们认为没有必要下功夫和精力去记别人的名字。如果问他们为什么，他们肯定会为自己找借口，说自己很忙。一般人大概不会比罗斯福更忙，可是他甚至会把一个技工的名字，牢牢地记下来。

罗斯福总统知道一种最简单、最明显，而又是最重要的获得好感的方法，那就是：

记住对方的姓名，使别人感到自己很重要。

但是，在我们之间，又有多少人能这样做呢？

记忆姓名的能力，在事业上、交际上和政治上是同样重要的。

法国皇帝拿破仑三世，即伟大的拿破仑的侄儿，他曾经自夸自己虽然国事很忙，可是，他能记住所见过的每一个人的姓名。

他有什么高招吗？其实很简单，假如他没有听清楚，他就说：“对不起，我没有听清楚。”如果是个不常见到的姓名，他就这么问：“对不起，请告诉我这名字如何拼？”

在与别人谈话中，他会不厌其烦地把对方姓名反复地记忆数次，同时在他脑海中把这人的姓名和他的脸孔、神态、外形连贯起来。如果这人对他是重要的，拿破仑就更费事了。在他独自一人时，他会把这人的姓名写在纸上，仔细地看、记住，然后把纸撕了。这样一来，他眼睛看到的印象，就跟他听到的一样了。

这些都很费时间，但爱默生说：“良好的礼貌，是由小的牺牲换来的。”

3.时时让别人感到重要

人类本质里最深层的驱动力就是希望具有重要性。事实上，每个人都希望自己是重要人物。大家愿意做所有事情，无论是好事还是坏事，只要能得到自己是重要的感觉。

纽约电话公司曾针对电话对话做过一项调查，看在现实生活中哪个字使用率最高，在 500 个电话对话中，“我”这个字使用了大约 3950 次。这说明，不管你是什么人，不管你实际状况如何，在内心中都是非常重视自己的。

美国学识最渊博的哲学家约翰·杜威说：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性。”每一个人来到世界上都有被重视、被关怀、被肯定的渴望，当你满足了他的要求后，他就会对你重视的那个方面焕发出巨大的热情，并成为你的好朋友。

现实生活中有些人之所以会出现交际的障碍，就是因为他们不懂得或者忘记了一个重要原则——让他人感到自己重要。他们喜欢自我表现，喜欢夸大吹嘘自己，一旦事情成功，他们首先表现出的就是自己有多大的功劳，做出了多大贡献。这样不就是向他人表明：你们确实不太重要。无形之中，他们伤害了别人，当然最终也不利于己。

在美国的历史上有一个非常伟大的总统，他就是一位鞋匠的儿子——林肯。在他当选总统的那一刻，整个参议院的议员都感到十分尴尬。因为美国的参议员大部分都出身于名门望族，自认为是上流、优越的人，他们从未料到要面对的总统是一个卑微的鞋匠的儿子。

但是，林肯却从强大的竞争势力中脱颖而出，赢得了广大人民的信赖，这除了他具有卓越的才能外，与他从平民中来，走平民路线，把自己融于广大百姓之中的平民意识是分不开的。

当林肯站在演讲台上时，有人问他有多少财产。人们期待的答案当然是多少万美元、多少亩田地，然而林肯却扳着手指这样回答：

“我有一位妻子和一个儿子，都是无价之宝。此外，租了 3 间办公室，室内有一张桌子、三把椅子，墙角还有一个大书架，架上的书值得每人一读。我本人又高又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么依靠的，惟一可依靠的财产就是你们！”

“惟一可依靠的财产就是你们”，这正是林肯取得民心的最有效的手段。

人类行为有个极为重要的法则，这一法则就是时时让别人感到重要。如果我们遵从这一法则，大概不会惹来什么麻烦，而且可以得到许多友谊和永恒的快乐。但是，如果我们破坏了这个法则，就难免招致麻烦。

有这样一个小笑话。有一个人请了四位同事到他家里吃饭，他倒是非常真诚的，摆了一大桌酒菜。三个同事如约而至，只有一位仍不见踪影，主人在门口急得东张西望，搓手跺脚。一个同事从里头跑出来安慰他不要着急。谁知这位老兄随口甩出一句话：“该来的不来。”旁边劝他的这位同事一听，心里想“这样说，我岂不是不该来的。”咣当一声摔门而去。里头另一位同事见状，急忙出来好言相劝。哪知这位老兄又从嘴里蹦出一句：“唉！不该走的又走了。”本来相劝的同事一听，立刻怒从心起，“不该走的走了，那意思不就是该走的不走得，甭解释了，我走了。”最后在屋里等的那位同事急忙出来帮着主人挽留客人。可惜这位老兄口才实在不佳，竟然又冒出一句：“我根本不是冲他们说的。”最后那位客人一听，“噢，你不是冲他们说的，那不就是冲我说的吗？算了，我也不留了，一起走吧！”

这虽是一则笑话，却深刻地反映了人们渴望被人尊重的心理。

人际交往的一个极为重要的手段是：时时让别人感到重要。如果我们遵从这一做人手段，大概不会惹来什么麻烦，并且可以得到许多友谊和快乐。但如果我们破坏了这一法则，难免后患无穷。

那么，你怎样才能使人们觉得他们特殊呢？这里有一些手段：

（1）尽可能多地使用他们的名字。

有人说，人的耳朵最喜欢的声音是他们自己名字的发音。我想那是真的。这是属于他们自己的独一无二的声音。如果你经常使用它，那意味着你真的关心他们，那会使他们觉得自己是珍贵的。

（2）聆听他们。

这听起来很简单，而它也确实很简单，如果你认真对待的话。如果你是假装的，它就是世界上最难的事情。抛开关于自我的想法，聆听他们对你说的话。

（3）称赞并认可他们的成就。

这不必是什么重大的事情，小事情也可以。你可以说：“有一天我路过你们家花园，你种的花草长得多好啊。”这句话也很有效。或者说：“你的领带很好看，与这套西装搭配得很好！”注意到并说出人们的独特之处能够使人们觉得与众不同。

（4）如果有人等着与你见面，一定要向他们打招呼。

千万不要忽视等着与你见面的人，即使你只会意地看他们一眼，

并让他们知道你很快就会到他们那里去。这将使他们觉得你很在意他们。

(5) 当有人问你问题的时候，停一会儿再回答。这使他们的课题看起来很重要，因为它意味着你花时间思考他们提出的问题。

(6) 当你在团队坐的时候，要关心每一个人。

要记住，任何团队实际上都是由单个的、需要被认可和被欣赏的人组成的。当你向一个团队讲话的时候，你要看着每一个人，向他们说话，让他们知道你觉得他们是重要的。

4.用“我们”代替“我”

用“我们”代替“我”，可以缩短你和大家的心理距离，促进彼此之间的感情交流。

新婚燕尔，新娘对新郎说：“从此以后，就不能说‘你的’，‘我的’，要说‘我们的’。”新郎点头称是。一会儿，新娘问新郎：“亲爱的，我们今天去哪啊？”新郎说：“去我表姐家。”新娘就不乐意了，纠正说：“是去我们表姐家。”新郎去洗手间，很久了还不出来。新娘问：“亲爱的，你在里面干什么呢？”新郎答道：“我在刮我们的胡子。”

这虽然只是一则笑话，可是它体现了一个问题，即“我们”这个词可以造成彼此间的共同意识，拉近双方的距离，对促进人际关系将会有很大的帮助。

我们经常看到记者这样采访：“请问我们这项工作……”或者“请问我们厂……”，演讲者多使用：“我们，是否应该这样”、“让我们……”这种表达方式。事实上，这样说话往往能使你觉得和对方的距离接近，听来和缓亲切。因为“我们”这个词，也就是要表现“你也参与其中”的意思，所以会令对方心中产生一种参与意识。

人的心理是十分微妙的，同样是与人交谈，但有的说话方式会令对方反感，有的说话方式却会令对方不由自主地产生妥协之心、亲近之情。如演讲时说“你们必须深入了解这个问题”，便增加了听众与演讲者的距离，使得听众无法与你产生共鸣。如果改为“我们最好再做更深一层的讨论”就会缩短与听众之间的距离，使气氛立刻活跃起来，达到共鸣的效果。因此，若想说服别人，不妨多使用“我们”的表达方式。

人心是很微妙的，同样是与人交谈，有的说话方式会令对方反感，而有的说话方式却会令对方不由自主地产生妥协之心。

事实上，我们在听别人说话时，对方说“我”，“我认为”带给我

们的感受，将远不如他采用“我们”的说话，因为采用“我们”这种说法，可以让人产生团结意识。

“我”在英文里是最小的字母，千万别把它变成你语汇中最大的字。

一次聚会，有位先生在讲话的前三分钟内，一共用了 36 个“我”，他不是说“我”，就是说“我的”，如“我的公司”、“我的花园”等。随后一位熟人走上前去对他说：“真遗憾，你失去了你的所有员工。”

那个人怔了怔说：“我失去了所有员工？没有呀，他们都好好地在公司上班呢！”

“哦，难道你的这些员工与公司没有任何关系吗？”

亨利·福特二世描述令人厌烦的行为时说：“一个满嘴‘我’的人，一个独占‘我’字、随时随地说‘我’的人，是一个不受欢迎的人。”

因此，会说话的人，在语言传播中，总会避开“我”字，而用“我们”开头。下面的几点建议可供参考。

（1）尽量用“我们”代替“我”

很多情况下，你可以用“我们”一词代替“我”，这可以缩短你和大家的心理距离，促进彼此之间的感情交流。

例如：“我建议，今天下午……”可以改成：“今天下午，我们……好吗？”

（2）这样说话时应用“我们”开头

在员工大会上，你想说：“我最近做过一项调查，我发现 40% 的员工对公司有不满的情绪，我认为这些不满情绪……”

如果你将上面这段话的三个“我”字转化成“我们”，效果就会大不一样。说“我”有时只能代表你一个人，而说“我们”代表的是公司，代表的是大家，员工们自然容易接受。

（3）必须用“我”字时，以平缓的语调讲

不可避免地要讲到“我”时，你要做到语气平淡，既不把“我”读成重音，也不把语音拖长。同时，目光不要逼人，表情不要眉飞色舞，神态不要得意洋洋，你要把表述的重点放在事件的客观叙述上，不要突出做事的“我”，以免使听的人觉得你自认为高人一等，觉得你在吹嘘自己。

5.心理置换，将心比心

所谓将心比心，就是设身处地为对方着想，帮助对方分析情况，

权衡利弊得失，讲清利害关系，使其同意你的主张和观点。关键要抓住根本利害关系以说之，且不说对国家、对社会的利害如何，就是只从个人实实在在的得失考虑，也应该趋利避害，以接受你的说服为上策。一个人处在某种利害关系之中，对某个问题看不清，盲目行动，甚至危害自己的利益而不知。只要一经点破，即会恍然大悟，接受劝告，改变原来的主张。说服要设身处地的考虑对方的利益，诚心诚意地替对方着想，然后有的放矢地进行说教，这样对方才容易被说服。

某企业因经营不善要倒闭，工人将面临失业，不但拿不到遣散费，连欠发的工资也兑现不了。

工人们聚集在领导办公室的门口抗议，要求领导拿出解决的办法来，情绪非常激动。

领导说：“工厂就在你们眼前，你们都看到了。现在把工厂拍卖，也恐怕没有人买。就算能卖掉，也换不了几个钱，如果先还上银行贷款，大家还是分文拿不到。”

怎么办？是丢掉鸡？把领导绑起来？把厂里的产品抢回家？把机器、厂房砸烂还是烧掉，让公安局抓去坐牢？还是冷静善后处理呢？

聪明的领导在一连串的问候后，接着说：“工厂是大家的。人人都是老板。现在我们组成专案委员会，把工厂按比例分给大家，大家都是股东，都是老板。少拿点薪水，努力工作，撑几个月看看。赚了，是大家的。赔了，再关门也不迟。你们想想，现在把工厂砸了，什么也拿不到，不如自己当老板，继续做做看。”

领导在详细地分析了利害关系后，工人想了想，觉得厂长说得有道理，于是听从了领导的劝说，纷纷集资入股重新干了起来。大家都把工厂当作自己的事来做，特别卖力，经过一段时间的经营，工厂居然起死回生，扭亏为盈，不但还上了债务，工人还分到了红利。

用语言作假设，可达到将心比心的目的；也可用自己的行为，现身说法，让对方体验别人的心理，进而对他的言行作出调整，同样可达到将心比心的目的。

某商店有位营业员很会做生意，他的营业额比一般营业员都高，有人问他：“是不是因为能说会道，所以生意兴隆？”他回答说：“不是，我的秘密武器是当顾客是自己人。”

有一天，某位顾客站在柜台前东瞧瞧，西看看，还不时用手摸摸摆在柜台上的布料，却不肯买货。凭经验，营业员判断这位顾客是想买块面料，于是赶忙迎上前去说：“您是想买这块料子吗？这块料子很不错，但是您要看仔细，这块布染色深浅不一，我要是您，就不买

这一块，而买那一块。”

说着，营业员又从柜台里抽出一匹带隐条的布料，在灯光下展开接着说：“您像是机关里的干部，年龄和我差不多，穿这样料子的衣服会更好些，美观大方，要论价钱，这种料子比您刚才看到的那种每米多三元多钱，做一身衣裳才多七元多，您仔细看看，认真盘算盘算，哪个合算。”

顾客见这位营业员如此热情，居然帮自己选布料，挑毛病，于是不再犹豫，买下了营业员推荐的料子。

这位营业员之所以能成功地做成这笔生意，就是因为运用将心比心术。站在买者的立场上替顾客精打细算，现身说法，使对方戒备心理、防御心理大大降低，而且产生了一致的认同感，故而说服了对手，做成了生意。

将心比心术，是站在对方的角度谋划和考虑，了解他的心理，了解他的需求，了解他的困难，这种说服方法容易使对方接受，达成统一认识。

显然，为了说服别人，是需要一定技巧的。其中最重要的是依循一定的步骤。

说服他人应按照什么样的程序来进行呢？大致有以下四个步骤：

（1）吸引对方的注意力。

为了让对方同意自己的观点，首先应吸引劝说对象将注意力集中到自己设定的话题上。利用“这样的事，你觉得怎样？”“这对你来说，是绝对有用的……”之类的话转移他的注意力，让他愿意并且有兴趣往下听。

（2）明确表达自己的思想。

具体说明你所想表达的话题。比如“如此一来，不就大有改善了吗？”之类的话，更进一步深入话题，好让对方能够充分理解。

明白、清楚的表达能力是成功说服中不可缺少的要素。对方能否轻轻松松倾听你的想法与计划，取决于你如何巧妙运用你的语言技巧。

为了让你的描述更加生动，少不了要引用一些比喻、举例来加深听者的印象。适当现时贴切地引用比喻和实例能使人产生具体的印象；能让抽象晦涩的道理变得简单易懂；甚至使你的主题变成更明确或为人熟知的事物。如此一来，就能够顺利地让对方在脑海里产生鲜明的印象。

说话速度的快慢、声音的大小、语调的高低、停顿的长短、口齿的清晰度等等，都不能忽视。除了语言外，你同时也必须以适当的表

情、肢体语言来辅助。

（3）感情深处征服对方。

通过你说服对方的内容，了解对方对此话题究竟是否喜好、是否满足，再顺势动之以情或诱之以利告诉他“倘若遵照我说的去做，绝对省时省钱，美观大方，又有销路……”不断刺激他的欲望，直到他跃跃欲试为止。

说服前必须能够准确地揣摩出对方的心理，才能够打动人心。如：他在想什么？他惯用的行为模式为何？现在他想要做什么等。一般而言，人的思维行动都是由意识控制，即使他人和外界如何地建议或强迫，也不见得能使其改变。

想要以口才服人的你，必须意识到说服的主角不是你而是对方。也就是说，说服的目的，是借对方之力为己服务，而非压倒对方。因此，一定要从感情深处征服对方。

（4）提示具体做法。

在前面的准备工作做好之后，就可以告诉对方该如何付诸行动了。你必须让对方明了，他应该做什么、做到何种程度最好等等。到了这一步，对方往往就会很痛快地按照你的指示去做。

6.学会换位思考

善解人意，顾名思义就是很能体谅人，很能体贴人、学会换位思考。

人的善解人意有两种：其一，什么也不在意，这是对大众的，是给大家空间，给自己空气的明智做法。其二，是对自己在意的人或者事，因为用心，因为在意，而去设身处地地考虑，给别人自由，给自己枷锁。

和珅是属于第二种的，他非常“善解高宗（乾隆）意”，并且常出奇招，从这个角度说，和珅可谓中国历史上少有的善解人意的心理大师！

清朝乾隆皇帝十分喜欢吟诗作赋，和珅早年就下功夫收集乾隆的诗作，并对其用典、诗（词）风、喜用的词句了解得一清二楚，闲暇时还有所唱和，令乾隆皇帝对和珅另眼相待。而像和珅这样一个满人，能在诗赋上有所建树，确实不容易。清朝大文学家袁枚就曾诗夸和珅曰：“少小温诗礼，通侯及冠军。弯弓朱雁落，健笔李摩云。”

在乾隆的母后去世时，和珅的表现最为出色。他不是像其他皇亲国戚、官宦臣下那样一味地劝皇上节哀，或说一些不关痛痒的话，和

珅只是默默地陪着乾隆跪泣落泪，不思寝食，几天下来人就搞得面无血色，形容枯槁。如此能与皇帝同感共情的人，朝中只有和珅一人！因此也深受乾隆皇帝宠信。

还一次乾隆出游，途中忽命停轿却不言为何，别人都很着急。和珅闻知后，立即找到一个瓦盆递进轿中，结果甚合上意，溺毕继续起驾。一路上，人们都佩服和珅脑子灵，取悦龙心有术。另据史书：“高宗（指乾隆）若有咳唾，和珅以溺器进之。”乾隆是一个非常诙谐的人，喜欢与臣下开玩笑。据此，和珅经常给乾隆讲一些市井的俚语笑话，令皇帝龙心大悦，这不是一般军机大臣所能做到的。

凡此种种，都是和珅的过人之处。他对乾隆皇帝的脾气、爱好、生活习惯、思考方法了如指掌，可以充分做到想乾隆之所想，为乾隆之所为，这与一般的曲意迎奉、阿谀献媚有所不同，和珅的许多迎奉行为都具有深厚的同感基础，都是将心比心的结果，因而没有那么的低俗和赤裸裸，而是相当的匠心巧具。

和珅之善解上意，实达九段高手之境界！而晚年的乾隆，最欣赏和珅的一点就是他“巧于迎合，而工于显勤”这一点。

俗话说，“善心即天堂”。只有怀抱善心的人，才能爱人，欣赏人，宽容人。他们深知，人字的结构是互相支撑，懂得相互接纳、相互合作、相互融洽。尊重他人的优势和才华，也宽容他人的脾气和个性。对别人，完全是欣赏他美好的地方，而不去计较他的缺点，或者说与自己不合拍的地方。不能理解的时候，就试着去谅解；不能谅解，就平静地去接受。有人说：“人生最可贵的当儿便在那一撒手。”而善解人意者就很具有这种“放人一码”的涵养功夫。

而缺少善心者，其“责人也重以周”，既很少去看他人的优势和才华，更不愿宽容他人的脾气和个性，却更多地去寻找他人的缺点和不足，对他人的理解很难，谅解更不易做到，他怎么会善解人意？

远在 1915 年的时候，小洛克菲勒还是科罗拉多州一个不起眼的人物。当时，发生了美国工业史上最激烈的罢工，并且持续达两年之久。愤怒的矿工要求科罗拉多燃料钢铁公司提高薪水，小洛克菲勒正负责管理这家公司。由于群情激愤，公司的财产遭受破坏，军队前来镇压，因而造成流血，不少罢工工人被射杀。

那样的情况，可说是民怨沸腾。小洛克菲勒后来却赢得了罢工者的信服，他是怎么做到的？

小洛克菲勒花了好几个星期结交朋友，并向罢工者代表发表谈话。那次的谈话可称之不朽，它不但平息了众怒，还为他自己赢得了不少赞赏。演说的内容是这样的：

这是我一生当中最值得纪念的日子，因为这是我第一次有幸能和这家大公司的员工代表见面，还有公司行政人员和管理人员。我可以告诉你们，我很高兴站在这里，有生之年都不会忘记这次聚会。假如这次聚会提早两个星期举行，那么对你们来说，我只是个陌生人，我也只认得少数几张面孔。由于上个星期以来，我有机会拜访整个附近南区矿场的营地，私下和大部分代表交谈过。我拜访过你们的家庭，与你们的家人见面，因而现在我不算是陌生人，可以说是朋友了。基于这份互助的友谊，我很高兴有这个机会和大家讨论我们的共同利益。

由于这个会议是由资方和劳工代表所组成，承蒙你们的好意，我得以坐在这里。虽然我并非股东或劳工，但我深感与你们关系密切。从某种意义上说，也代表了资方和劳工。

多么出色的一番演讲，这可能是化敌为友的一种最佳的艺术表现形式。假如小洛克菲勒采用的是另一种方法，与矿工们争得面红耳赤，用不堪入耳的话骂他们，或用话暗示错在他们，用各种理由证明矿工的不是，你想结果如何？只会招惹更多的怨愤的暴行。

人生在世，与人为伍，许多人常叹善解我者难求。那么，你就学着去善解他人吧。在你善解他人时，他人也将善解你。

善解人意，还在善于体察他人的心境，给人以及及时雨一样的帮助，让温馨、祥和、慰藉来浓化人生，沟通心灵。比如，对窘迫的人讲一句解围的话，对颓丧的人讲一句鼓励的话，对迷途的人讲一句提醒的话，对自卑的人讲一句振作的话，对苦痛的人讲一句安慰的话……这些非物质化的精神兴奋剂，既不要花什么金钱，也不要耗多少精力，而对需要帮助的人来说，又何啻于旱天的甘霖，雪中的炭火？

7.送礼送到心坎里

中华民族向来是礼仪之邦，“礼”文化也源远流长。即使在今天，礼尚往来，也是人际交往的一项重要内容，在那或轻或重，或多或少的礼物中，我们既可以体味到人情缔结的温馨，又可以享受友好往来的欢乐。但是，有时也会因为方法不当，时机不对，礼品不妥而事与愿违，反而人情未结，芥蒂又生，真是赔了夫人又折兵，有些划不来。

送礼给那些对你来说有直接利害关系的人，怎么个送法，或什么时候送去，这里面大有学问。

一次，孙力开车去看朋友，心想离开朋友家的时候再把礼物从车上拿下来。于是，他空着两手就进了朋友的家，大家寒暄一番，时近

中午，朋友没有留他的意思。孙力起身告辞，说：“我买了一些东西，放在车上，我去拿下来。”朋友一听，马上说：“今天中午怎么能走呢？就在我这里了。”朋友的妻子也立刻转身去了厨房。

那次以后，孙力算明白了一个道理，拜访朋友，采用兵马未到，粮草先行的策略，先把礼物一放，不管是大小，是多是少，只要有礼在，保准办事一路通行。

在别人给你帮过忙之后，再将礼物送去，对方一定会认为你这样做是理所当然的。如果你从未拜托人家帮忙，并将礼物煞有介事地送去，受礼者的想法就会大不一样。他肯定会记着你，一旦有事相求就会竭尽全力帮你。

礼要送在用不着朋友的时候，才能尽显威力。送礼要送在平时，要知道，好的人际关系才是求人成功的基础。

“无事不登三宝殿”，当你有事的时候，才想起某某朋友可帮上忙，往往会犯大礼不解近忧的错误。即使你想提上大包小包的东西，人家也未必会给你这个方便。朋友维系关系，功在平时，这样，朋友之间才可能有求必应。常常有这样的说法：“你瞧这人，用得着的时候才想起我。”说的就是平时不送礼，有事求人了再去送礼。

有一个经理，退休前，每到年底，礼物、贺卡就像雪片一般飞来。可退休以后，往年访客不断，这时却寥寥无几了，更没有人给他送礼了。正在他心情寂寞的时候，以前的一位下属带着礼物来看他，在他任职期间，并不很重视这位职员，可是来拜访的竟是这个人，不觉使他感动得热泪盈眶。过了两三年，这位经理被原来的公司聘为顾问，当然很自然地重用提拔这个职员。因为他在经理失势的时候登门拜访送上了自己的礼物和心意，因此，在经理心中留下了很深刻的印象。同时，让他产生了“有朝一日，一旦有机会，我一定得好好回报他的想法。”

常言说得好，“情愿雪中送炭，不要锦上添花”，意思是说当别人处于困境当中，你伸出援助之手，不啻于冰雪天给饥寒交迫的人送去一簇炭，及时而又必须，会使受礼人终身难忘。而如果别人什么都不缺，你送的东西，其有效价值就要大打折扣了。

送礼之所以称为艺术，关键是一个“送”字。这是整个礼物馈赠的最后一环，送得好，方法得当，会皆大欢喜，境界全出。送得不好，受礼者不愿接受，或严词拒绝，或婉言推却，或事后悔回，都令送礼者十分尴尬。所以，只有巧妙掌握送礼的技巧，才能把整个送礼过程划上一个漂亮的句号。

清朝中堂大人李鸿章夫人 50 岁生辰快到了，满朝文武大臣忙得

不亦乐乎，都准备前往祝寿。消息传到合肥知县那里，知县也想前去送礼，因为李鸿章是合肥人，又是朝中宠臣。可是细一想，知县又发愁了：我这七品芝麻官能送多少礼？少了，等于不送；多了，又送不起。想来想去拿不定主意，于是请来师爷商量。师爷说：“这事容易，一两银子也不用，还保你的礼品最为注目，保准中堂大人喜欢，列于他人礼品之上。”

知县听说一两银子也不用了，自然高兴，可想天下哪有这般好事，便问：“送什么东西”？

师爷回答：“也就是一幅普通的寿联。”

知县听完直摇头，表示难以相信，师爷连忙说：“不要怀疑，送礼之后，包你从此飞黄腾达，不过这寿联必须由我来写，你亲自送上，请中堂大人过目，不能疏忽。”知县满口答应。

第二天知县带着师爷写好的寿联上了路。他昼夜兼程赶到京城。等着祝寿之日，他通报姓名来到李鸿章面前，朝他一跪说：“卑职合肥知县，受人之托，前来给夫人祝寿！”

李鸿章随口应了一声叫他站起来，知县忙拿出寿联，将上联先打开，李鸿章一看是：

“三月庚辰之前五十大寿”

李鸿章心想：夫人二月过生日，他写了“三月庚辰之前”，还算聪明。正想着，知县又“哗啦”一声打开了下联，李鸿章一见，忙双膝跪地。原来下联写着：

“两宫太后以下一品夫人”

李鸿章见“两宫”字样，不由得跪了下来，“两宫”是指当时的慈安、慈禧。于是他命家人摆香案，将此联挂在《麻姑上寿图》两边。

这副寿联，深得李鸿章的赏识。这位知县自然也因此而官运亨通，飞黄腾达了。

一件付出你大量心血、闪烁你诚心的礼品，会使人产生意外的感激之情，其效果即使是最昂贵的珠宝也无法比拟。

送礼送到心坎里，说到底也就是对症下药，在坚持原则的前提下投其所好。正如送礼，要送得合适，其中一条重要的原则就是要对方喜欢。中国是一个重人情的社会，很多事情靠公事公办往往办不成。因此，沟通就成了办事的必要环节，要想有个良好的沟通就应该有所行动，而送礼就是这种行动的最佳表现。同样的办事，有的人送礼就能把事情办成，有的人送礼就没有什么效果。可见，送礼也是一个学问。

8. 激发共鸣，拉近心理距离

与人相处，要谈得有味，谈得投机，谈得其乐融融，双方必须确立共同感兴趣的话题。有人认为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代，同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言？一位小学教师和一名泥瓦匠，两者似乎没有投机之处。但是，如果这个泥瓦匠是一位小学生的家长，那么，两者可就如如何教育孩子各抒己见，交流看法；如果这个小学教师正要盖房或修房，那么，两者可就如如何购买建筑材料、选择修造方案沟通信息、切磋探讨。只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点、某一方面共同的兴趣爱好、某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，只是没有发掘共同感兴趣的话题而已。

人常说到什么山唱什么歌，见什么人说什么话。社会上的各种人，具有不同的年龄、性别、性格、脾气等等，他们各有不同的思想认识。各人所处的地位不同，对同一事物的理解是有差异的，做人的分寸也就要根据各种人的地位、身份、文化程度、语言习惯来做不同的处理。这就是“对症下药，激发共鸣”，可以为行世打下良好的基础。

我们设想一下，假如你坐在火车上，已经坐了很久了，而前面还有很长很长的路程。你想与他人讲讲话，却不知如何开口，这时，你就要尽力使你的谈话里显得趣味十足。

坐在你旁边的一位是一个很没趣的人，而你非常想和他聊天解闷，于是你便搭讪道：“对不起打扰了，你有火柴吗？”

可是他一句话也不讲，只是点点头，从口袋里掏出了一盒火柴递给你。你点了一支烟，在还给他火柴时说了声“谢谢”，他又点了点头，然后把火柴放进了口袋里。

你继续说：“真是一条又长又讨厌的旅程，你是否也有这种感觉？”

“是的，真讨厌。”

他同意着，而且语调中包含着不耐烦的意味。

“若看看一路上的高山，倒会使人高兴起来。再过一两个月去爬山，那一定更有趣。”

“唔，唔！”他含糊地答应着。

他显然对这个话题不感兴趣。这时你再也没有勇气说下去了。

假若一个话题对他富有兴趣，那么无论他是如何沉默的一个人，他也会发表一些言论的。因此你在谈话的停滞之中，思考了一番后，

又重新开始了。

“刚才车上放的歌曲真动听，”你说，“北京将要举办一次别开生面的演唱会。听说是关牧村个人演唱会！”

坐在你身旁的那位乘客坐起来了。

“你觉得关牧村的歌唱得怎么样？”他问。

你回答：“唱得很好，我很喜欢听。”

“你喜欢听她的哪首歌？”他急着问。

由此可见，他的确是个文艺爱好者，并对关牧村敬慕非常。于是你可以说：“我很喜欢听她演唱的《打起手鼓唱起歌》。她不仅歌儿唱得好，人也好！”

这位乘客听了这话便兴高采烈，滔滔不绝地谈了起来。

毫无疑问，与素不相识的陌生人见面，双方免不了都要存有警戒心甚至敌意。这种心理状态会毫不留情地束缚住双方。人际交往中，尤其是初次交往，尽量让对方放松心情，消除他本身的心理障碍，是首先要解决的问题。“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。在初交时，如果不能打开对方的心扉，一切努力都会变成泡影。要冲破对方的“警戒”线，只有让对方感觉到你是可以信任的。那么，怎么才能让对方信任你，也就是说怎样把你对对方的尊重和信任的态度传达给他呢？

基本的手段便是以同情共感的态度来了解对方的烦恼与要求。这就是心理学中所说的“共鸣”，也叫“移情”。

一个陌生人在你面前并不可怕，可怕的是你不能与他交谈。你只要主动、热情地通过话语，同他们聊天，努力探寻与他们交谈的共同点，赢得对方的好感，这样就能拉近你们之间的距离。

人与人之间交往，是从交谈开始的，交谈是交朋友、拉近距离、在思想上沟通的有效手段。许多事就是在不经意的交谈中找到双方的共同点，在思想上和心理上产生一种共鸣，达成一种共识，从而获得别人的认同。交谈是交流、引发共鸣、交上朋友的最好方法。

9.抓住领导的心理进行交谈

在同领导谈话时，要想把话说到点子上，必须要抓住对方的心理。如果不知对方心理所想所需，是无法说到点子上的。就像一个神枪手，如果蒙上他的眼睛，再让他去找一个目标，那么，他只能凭感觉去打，这是难以击中目标的。

两位推销员来到油刷厂，他们都是来自河南灾区推销猪毛油刷的。

一个进门后说：“我们是生产刷子的，我们那儿受了灾，来看看你们能买几把不？”作为一个无线电厂，用油刷量是甚微的。厂长摇摇头。他又说：“我们的产品是省优质产品，是国家规定的价格，实行三包。”厂长详细地跟他解释了不需要的原因，他再没说什么，走了。另一个就不同了。他坐下后，用试探的口气问：“无线电厂用刷子不多吧？”厂长告诉他：“太少了。”他掏出一封证明信深情地说：“我们地区受了灾，政府给拨了救济款，但也要求生产自救。我们根据本地条件，组织大家生产猪毛刷子，看您能用点不？”厂长也和他讲了实际情况，但他又进一步说：“我想你们的用量也不会大，可是，老少一百多口人不能光靠吃国家救济，我们也有两只手啊！用自己的劳动增加点收入，也能给国家减轻些负担，您说对不？您哪怕就买一把，也是对我们的支援，对灾区的心意，我们从心里感谢您呀！”厂长被他感动了。在洽谈价格时，他又说：“我们知道现在东西要结实、好用、便宜……大家说，要想找碗饭吃，刷子做得不能孬了。价钱嘛，只要有一分利，我们也干。”最后，厂长与他签订了十几把刷子的合同。

同样推销一种东西，一个有所收获，另一个却两手空空。原因何在呢？原因就在说话技巧上。第一个只是泛泛一说，平平淡淡，不明不白，给人们以产品卖出去与否无所谓的感觉，他只能空手而回。第二个，他先以询问的方式探买方的底细，同时用弦外之音表明自己业务的熟练，引起买方对他的重视。在得知“用量很少”之后，他并不灰心丧气，紧跟着讲了自己的困难状况，以唤起对方的同情。其目的就是要买方给予协助，这也为以后的谈话打下基础，铺平了道路。

当他知道对方不想订货时，还不甘心，进一步摆明给予他厂一定支持后，对国家、对集体的好处和意义。这样，他以负责的态度，诚恳的语言、深切的感情去感染对方，使人从内心愿意帮他一把。在协商质量和价格时，他避开容易产生争议的直接交涉方式，用大家的话“刷子做得不能孬了”和“有一分利，我们也干”的迂回方式，使买主感到放心。这样一来，他这次的收获虽然不大，但毕竟还是有的。照此下去，积少成多，获益也就大了。

能人动动嘴，说的话恰到好处，充满真诚，感动了人心。而有些人跑来跑去，却总跑不到点子上，结果白出力流汗，事情也没成功。

有时候，人在最软弱、最需要安慰时，几句贴心的话，会使彼此的感情融洽，日后请人帮忙时，可以少些曲折。

李林在学校里面和教务处主任关系不是多亲密。有一次主任由于胃出血住院急诊。李林听到后便买了一些营养品，去医院看望主任。

看着病床上躺着的主任，李林诚恳地对其夫人说：“您的孩子在外地上大学不能回来，而您又这么大年纪，像这样日夜照看，身体怕支撑不下来。我年轻力壮，身体又好。如果您需要我来替您照看一下主任的话，您尽管说，不要太客气了，再说现在也不是讲客气的时候。”几句掏心窝子的话一说，立即把他和主任的关系拉近了许多。这以后，主任对李林的态度特别亲热，老远见到李林就打招呼，工作上也特照顾。

而事情也巧，主任出院后的一周，由于学校里要选一个年轻点的人出国深造，然后回校再执教，挑起学校的重担。这件事经过千挑万选，最后确定在李林和张键之间产生，而大权却握在主任手里。

张键平时和主任关系不是多深，此刻为了能得到这次机会，对主任的态度来了个一百八十度的大转弯。平时端茶送水，休息时便拎着礼物去和主任沟通一下感情。真是“平时不烧香，用时猛上香”。对这种人神佛是看不惯的，人也如此。

结果是学校派了李林出外深造，张键失去了机会。李林学成回校后，大胆革新，得到领导器重，一路平步青云。

这就是口才的功效。一副好口才，只是让说话的人张一下嘴，便取得成功。相反，没有它，你就是跑断双腿，也不会有收获。

想必李林当初也没想到，去医院探望主任时说那一番话会产生这么大的效果。但事实却向他证明了他行动的正确性。少些功利性，多以平常人的心来为别人想想。“设身处地，由己类人”，这正是人际交往中的原则。

在同领导沟通时，懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到心坎上，都是很重要的。

小肖大学毕业以后，决心自谋职业。一次，他在一家报纸的广告里看到某公司征聘一位具有特殊才能和经验的专业人员。小肖没有盲目地去应聘，而是花费很多精力，广泛收集该公司经理的有关信息，详细了解这位经理的奋斗史。那天见面之后，小肖这样开口：

“我很愿意到贵公司工作，觉得能在您手下做事，是我最大的光荣。因为您是一位依靠奋斗取得事业成功的人物。我知道您 28 年前创办公司时，只有一张桌子、一位职员和一部电话机，经过您的艰苦奋斗，才有了今天的大业。您这种精神令我钦佩。我正是奔着这种精神才前来接受您的挑选。”

所有事业有成的人，大多都乐于回忆当年奋斗的经历，这位经理也不例外。小肖一下子就抓住了经理的心理，这番话引起了经理的共鸣。因此，经理先生乘兴谈论起他自己的成功经历。小肖始终在旁洗

耳恭听，以点头来表示钦佩。最后，经理向小肖很简单地问了一些情况，终于拍板：“你就是我们需要的人。”

第4章 注意分寸，做事要讲究 尺度

“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”可见，不管是与人说话、与人交往、与人办事，都蕴含着分寸的玄机。说话办事是要讲究尺度分寸的。说话的尺度和办事的分寸类似于一匹宝马，驾驭好了可以日行千里，帮你冲锋陷阵；驾驭不好，就可能让你摔跟头，甚至踢伤别人。

1.嘴巴甜，好办事

在日常生活和工作中我们常常会有求于人，或求人办事，或求人给自己提供方便、机会或具体的东西，等等。

“求”有多种多样的方式，其中很大一部分需要口头提出。大凡有求于人者，总希望被求者乐意答应自己的请求。既然是这样，提出请求时也就得讲究一些技巧。我们不难发现，同样的“求”，不同的人用不同的方法表述出来，所得到的结果往往不一样。

所以，在求人时，从以下几方面入手可以带来很大的帮助。

（1）替对方着想。

有求于人时，还要替对方想一想，你提出的请求将会给对方造成哪些压力，可能存在哪些困难。这些难处，你说出来比由他本人说出来要好得多。“我知道这件事会给您添许多麻烦，但我没有别的门路，只能拜托您了。”这样说，较易使对方乐于为你做事。

（2）礼貌不可少。

请别人帮忙时，措辞一定要讲究礼貌，以表露出对别人的尊重。比如：“麻烦，请您让一让好吗？”“打扰您一下，您能告诉我到某某地方该怎么走吗？”如果用生硬的口吻提出要求，肯定会招致对方的反感，即使对方碍于情面不好拒绝，但内心肯定不快，甚至可能心生怨恨。

（3）充满自信。

有求于人时，要充满自信，才能说服对方。为了使我们所说的话

具有说服力，切不可疑惧，应该满心欢喜地盼望，并充满自信。

（4）谦逊礼貌。

通过抬高对方、贬低自己的方法把有关请求等表达出来，显得彬彬有礼、十分恭敬。例如：“您老就不要推辞了，弟子们都在恭候着呢！”

请求别人帮助，最为传统有效的做法是尽量表示虔诚，使人感到备受尊重，乐于从命。有时办事要先把问题的难度说出来，让人觉得你是不得已而为之，明知自己知道不该说但还得说。例如：“真不该在这时候打搅您，但是实在没有办法，只好麻烦您一下。”“我知道你手头也不宽裕，不过实在没办法，只好向你借一借。”

（5）语气肯定。

每个人的自尊心都很强，很容易因为某些微不足道的事而使自尊心受损。如此一来，会反射性地表现出拒绝的态度。所以要对方听你说话，首先得先倾听对方要表达些什么。所谓“说话语气肯定”并不是指肯定对方说话的内容，而是指留心对方容易受伤害的感受。

如果我们无法在内容上赞成对方的想法，我们可以告诉对方：“你所说的，事实上我本身也曾考虑过。”然后再问对方：“那你对这件事有何看法呢？”将判断的决定权交给对方。这并不是单纯地保护对方的高度自尊心，也是了解自己并不完美的人的谦虚表现，以这种形式可以获得对方的认同。

（6）给对方以承诺。

即在求助时许以互利的承诺，让对方觉得他的付出值得。求人时，别忘了表示愿意给对方某种回报或将牢记对方所提供的好处，即使不能马上回报对方，也一定会在对方用得着自己的时候鼎力相助。配以“互利”的承诺，让对方觉得他的付出值得，同时也会对求助者多一份好感。

（7）逼入“绝境”，让对方无路可退。

事先设计好交谈的语势，堵住对方的退路，使对方诚恳地接受你的请求。

有一次，某校针对学生流失严重的现象，计划召开家长大会。教务主任找到了书记，说：“我现在把工作向您汇报一下……其中我校一个最突出的问题就是学生流失严重，这势必会带来不良影响。”书记接着说：“是啊，这个问题不可忽视，应该很好地抓一抓。”主任就趁势说：“所以，我们打算马上召开家长会，请您在会上作作指示。”说完，书记考虑片刻，便欣然答应了。后来，据书记讲，他本来已经有约在先，只是这事他不便推辞，只得舍彼求此。（8）真诚地“捧”

对方。

所谓“真诚地捧”在这里是指恰到好处、实事求是地称赞所求的人，并不是那种漫无边际、令人肉麻的吹捧。求人时，说点对方乐意听的话，尤其就与所求之事有关的方面顺便称赞对方，也不失为一种巧妙求人的办法。

在办事过程中，只需要那么一点小小的艺术，能说会道、打动人心的艺术。生活中，我们需要求人，需要说服人，需要维系人与人之间融洽的关系。有些人不会说话，结果总让自己活在进退不能自如的紧张和压迫之中，每天气喘吁吁，惊惧不安。有些人懂得说话的艺术，有一张好嘴巴，如果他们本来平庸，这张好嘴巴就能让他们出类拔萃，如果他们本来优秀，这张好嘴巴会令他们更加锦上添花。

2. “高帽”要规格得当

人人都需要一顶“高帽”，但并不是所有的“高帽”都是一种形式。只有既好看又不会被风刮倒的“高帽”，才能有市场。

在现实的交往中，大凡向别人敬献谄媚之词的人，总是抱着一定的投机心理，他们自信不足而自卑有余，无法通过名正言顺的方式博取对方的赏识，表现自己的能力，达到自己的目标，只好采取一种不花力气又有效果的途径——谄媚。

谁知，恭维别人也并不是一件轻而易举的事。所谓的“拍马屁”、“阿谀”、“谄媚”，都是技艺拙劣的“高帽工厂”加工的“伪劣产品”，因为它们不符合赞美和恭维的标准。

运用“多送高帽子”的办法不是没有风险的：送的时机对不对？“帽子”大小合不合适？等等，都可能导致无法预料的后果。常言说，伴君如伴虎。晚唐时，沙陀部落酋长李克用，出生时即瞎了一只眼睛，他生性残酷，人称“独眼龙”。一天，他叫一位名叫孙源的画家替他画一幅肖像。画家想了想，画成一幅右臂执弓，左手捻箭，歪着头，闭着一只眼，好像正在检查箭杆弯直的样子。这张画一则表现了他威武的神情，二则掩盖了他一只瞎眼的缺陷。由此可见，送高帽者必须学会脑筋急转弯，必须有应变之才。只有这种人才能把“多送高帽子”的计策发挥得淋漓尽致。

有人认为送高帽子不嫌多，但厚黑学家李宗吾认为这只说对了一半。这样做是在进行一种人情铺垫，在为说话办事埋设伏笔，所以说才可能“终得马骑”。但是使用这一计策还有一情况需要特别注意，即在关键时刻对症下药地送上一顶规格得当的“高帽子”，可以获得

立竿见影的效果。

唐贞观八年剑南道巡查大使李大亮出巡，发现一个叫李义府的人才学出众。于是举荐其才，对策中第，补为门下典仪，由此，李义府便跻身于朝廷。在此期间，又得到黄门侍郎刘洎和侍御史马周的赏识，此二人又合力向唐太宗举荐。唐太宗召见他，令他当场以“咏鸟”为题，赋诗一首。李义府脱口吟道：“日里扬朝彩，琴中闻夜啼。上林如许树，不借一枝栖。”

李义府的咏鸟诗充分流露出他想做朝官的急切心情。唐太宗听后颇爱其才，便说：“与卿全树，何止一枝！”授予他监察御史，并侍晋王李治。晋王立为太子，他又被授予太子舍人。因其文翰不凡，与太子司仪郎来济被时人并称为“来、李”。李义府曾写《承华箴》上献，文中规劝太子“勿轻小善，积小而名自闻。勿轻微行，累微而身自正。”还说：“佞谀有类，邪巧多方，其萌不绝，其害必彰。”

看来，李义府正是一个厚黑大师，自己本就是一个佞邪之辈，却能大义凛然地发表一篇宏论，这正是在自己的“黑心”上蒙——层仁义道德的做法。太子将此箴上奏，太宗很欣赏，下诏赐予李义府帛四十匹，并令其参与撰写《晋书》。其实这是一种最高明的“捧”，因为这里隐藏着这样一种逻辑，我是一个正人君子，主子非常敬重我这样的正人君子，那么，你的德行修养自然也很高了。

太子李治继帝位，李义府升为中书舍人。后兼修国史，加弘文馆学士。李义府的青云直上，颇引起朝臣们的注意，特别是他由刘洎、马周引荐而来，又与许敬宗等相连结，虚美引恶，曲意逢迎，长孙无忌奏请高宗贬他到壁州做司马。诏令尚未下达，李义府已有所闻，急忙向中书舍人王德俭问计。王德俭是许敬宗的外甥，其貌不扬，诡计多端，善揣人意。他向李义府献计说：“武昭仪方有宠，上欲立为后，畏宰相议，未有以发之。君能建白，转祸于福也。”于是，李义府马上行动，当王德俭在中书省值宿时，李义府代替王德俭值夜，立即上表高宗，谎称立武昭仪为皇后是众望所归，请废王皇后，立武昭仪为后，高宗闻后正合心意，马上召见了李义府，不仅赐给他宝珠一斗，还将原来贬斥到壁州的诏令停止不发，留居原职。武昭仪也秘密派人向他表示感谢。不久，李义府与许敬宗、崔义玄、袁公输等人结为武昭仪的心腹。是年七月，李义府又超升为中书侍郎；十月，王皇后废为庶人，立武昭仪为皇后，十一月，李义府又自中书侍郎拜为中书门下三品，监修国史，并赐爵广平县男。

向皇上奏报“立武昭仪为皇后是众望所归”，这项“高帽于”送的正是时候，真是一条妙计得逞，立即青云在上。

“高帽”尽管好，可尺寸也得合乎规格才行。滥做“过重”的“高帽”是不明智的。赞扬招致荣誉心，荣誉心产生满足感，当人们发现你言过其实时，就会感觉受到了愚弄。所以宁肯不去恭维，也不要夸大无边。

过分粗浅的溢美之词会毁坏你的名声，降低你的品位。不论用传统交际的眼光看，还是用现代交际的眼光看，阿谀谄媚都是一种卑鄙的行为。正人君子鄙弃它，小人之辈也不便明火执仗应用它，即使“拍马行家”或“马屁精”也会对这种行为嗤之以鼻。孔老夫子有话：“巧言令色鲜矣仁。”毛泽东生前也多次批评过“吹吹拍拍、拉拉扯扯”的庸俗作风。可见，阿谀谄媚者，无仁无义、俗不可耐。

如何做好“高帽”呢？

恭维话要有坦诚得体的态度，而且要冲着对方得意之事发飙。

人总是喜欢奉承的，即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非对方说得太离谱了。

奉承别人首要的条件，是要有一份诚挚的心及认真的态度。言辞会反映一个人的心理，因而轻率的说话态度，很容易被对方识破，而产生不快的感觉。

恭维话不是廉价的商品可以随时随地乱扔，因为人们对一些廉价的东西是不会放在心上的。

对于不了解的人，最好先不要深谈。要等你找出他喜欢的是哪一种赞扬，才可进一步交谈。更重要的是，不要随便恭维别人，有的人根本不吃这一套。

“高帽”就是美丽的谎言，你一定要做到以下三点：

（1）要让人乐于相信和接受。这就不能把傻孩子说成是天才，那样会让人感到离谱；

（2）要美丽高雅。不能俗不可耐、低三下四，那样会糟蹋自己，也让别人倒胃口；

（3）不可过白过滥，毫无特点，让人一眼识破。

3.多言赞美，勿论人非

爱美之心人皆有之，每个人都具有不同的个性，也都具有不同的优缺点，每个人都在乎外界对自己的肯定和赞扬。抓住每个人的个性，赞美他们的优点，是协调人际关系的有效手段之一。真诚的赞美，会使你获得良好的人际关系，会让你感到其乐融融。

有一位工程师史先生，他想要降低房租，可他知道他的房东是相当顽固的，他说：“我写信给房东，告称在租约期满后，准备迁出，实际上我并不想迁居，只希望能减低租金，但依情势来看，不会有太大希望，因为许多的房客都失败过，那房东是难以应付的，不过我正在学习如何待人的技术，因此我决定试验一下，房东收到我的信后，不出几天就来看我，我在门口很客气地迎接他，我充满了和善和热诚，我没有开口就提及房租太高，我开始谈论我是如何的喜欢他这房子，我做的是‘诚于嘉许宽于称道’。我恭维他管理房舍的方法，并告诉他很愿意继续住下去，但是限于经济能力不能负担。”

“显然，他从未接受过房客如此的肯定和款待，他几乎不知如何是好，于是他开始向我吐露，他也有他的困难，有一位抱怨的房客，曾写过十多封信给他，简直是在侮辱他，更有人曾指责，假如房东不能增加设备，他就要取消租约。”

“临走时他告诉我：‘你是一个爽快的人，我乐于有你这样一位房客。’没有经过我的请求，他便自动减低了一点租金，我希望再减一点，于是我提出了我的数目，于是他便毫无难色的答应了。当他离开时，还问我：‘有什么需要替你装修的吗？’”

“假如我用了别的房客的方法去减低租金，一定会遭遇他们同样的失败，可是我用了友善、同情、欣赏、赞美的方法，使我获得了胜利。”

当然，赞美别人要真心，要恰如其分，不要言过其实，说得天花乱坠，过了头的就不是赞美，而是“拍马屁”了。因人、因时、因地、因场合适当地赞美别人，是对别人的鼓励和鞭策。年轻人爱听风华正茂、有风度的赞语；中年人爱听幽默风趣、成熟稳健的赞语；老年人爱听经验丰富、老当益壮、德高望重的赞语；女同志爱听年轻漂亮、衣服合体、身材好的赞语；孩子爱听活泼可爱、聪明伶俐的赞语；病人爱听病情见好、精神不错的赞语。

取人之长补己之短，抬起头看别人，你就会越走越高。反之总觉得别人不如自己，高高在上，低着头看别人你就会越走越低。善于发现别人的长处，还必须善于赞美，赞美别人的同时，你的心灵得到净化，你就会发现世界无限美好，人间无限温暖。

赞美有时也无需刻意修饰，只要源于生活，发自内心，真情流露，就会收到赞美之效。但要更好地发挥赞美的效果，也需要注意以下几个要点。

（1）实事求是，措辞恰当。

当你准备赞美别人时，首先要掂量一下，这种赞美，对方听了是

否相信，第三者听了是否不以为然，一旦出现异议，你有无足够的理由证明自己的赞美是有根据的。

一位老师赞美学生们：“你们都是好孩子，活泼、可爱、学习认真，做你们的老师，我很高兴。”这话很有分寸，使学生们既努力学习，又不会骄傲。但如果这位老师说：“你们都很聪明，将来会大有出息，比其他班的同学强多了。”效果就大不一样了。

（2）赞美要具体、深入、细致。

抽象的东西往往不具体，难以给人留下深刻印象。如果称赞一个初次见面的人“你给我们的感觉真好”，那么这句话一点作用都没有，说完便过去了，不能给人留下任何印象。但是，倘若你称赞一个好推销员：“小王这个人为人办事的原则和态度非常难得，无论给他多少货，只要他肯接，就绝对不用你费心。”那么由于你挖掘了对方不太明显的优点，给予赞扬，增加了对方的价值感，因此赞美起的作用会很大。

（3）热情洋溢。

漫不经心地对对方说上一千句赞扬的话，也等于白说。缺乏热情的空洞的称赞，并不能使对方高兴，有时还可能由于你的敷衍而引起对方的反感和不满。

（4）赞美多用于鼓励。

鼓励能让人树立起自信心。自信是成功的一半，用赞美来鼓励对方，能达到事半功倍的效果，尤其在“第一次”。无论任何人做任何事情，都有第一次的时候，如果对方第一次做得不好，你应该真诚地赞美一番：“第一次有这样的表现已经很不容易了！”别人会因为你的赞美而树立信心，下次自然会做得更好。

对别人的赞美要客观、有尺度、出于真心，而不是阿谀奉承、刻意恭维讨好，这样做会适得其反，会引起别人反感。赞美之辞既是对别人成绩的肯定，使听者感受到自己存在的价值，激发他人努力去作出更大的成就，与此同时自己也能获得无限的快乐。而扼杀人与人之间最为宝贵的真诚乃是妒忌，见不得别人比自己有地位、有成就，见不得别人比自己有钱。这样的心态，是无法说出真诚的赞美之词的。说出真诚、由衷的赞美是需要雅量的。

4.得饶人处且饶人

古人云：冤冤相报何时了，得饶人处且饶人。这是一种宽容，一种博大的胸怀，一种不拘小节的潇洒，一种伟大的仁慈。为人处世，

当以宽大为怀。生活在相互宽容的环境中，是人生的幸福，会使你忘却烦恼，忘却痛苦。

不给别人留台阶，最后自己也会没有台阶可下。所以，做人要得饶人处且饶人，给人留个台阶，也是给你自己留条退路。

人不讲理，是一个缺点；人硬讲理，是一个盲点。理直气“和”远比理直气“壮”更能说服和改变他人。

一位高僧受邀参加素宴，席间，发现在满桌精致的素食中，有一盘菜里竟然有一块猪肉，高僧的随从徒弟故意用筷子把肉翻出来，打算让主人看到，没想到高僧却立刻用自己的筷子把肉掩盖起来。一会儿，徒弟又把猪肉翻出来，高僧再度把肉遮盖起来，并在徒弟的耳畔轻声说：“如果你再把肉翻出来，我就把它吃掉！”徒弟听到后再也不敢把肉翻出来了。

宴后高僧辞别了主人。归途中，徒弟不解地问：“师傅，刚才那厨子明明知道我们不吃荤的，为什么把猪肉放到素菜中？徒弟只是要让主人知道，处罚处罚他。”

高僧说：“每个人都会犯错误，无论是有心还是无心。如果让主人看到了菜中的猪肉，盛怒之下他很有可能当众处罚厨师，甚至会把厨师辞退，这都不是我愿意看见的，所以我宁愿把肉吃下去。”待人处事固然要“得理”，但绝对不可以“不饶人”。留一点余地给得罪你的人，不但不会吃亏，反而还会有意想不到的惊喜和感动。每个人的价值观、生活背景都不同，因此生活中出现分歧在所难免。大部分人一旦身陷斗争的漩涡，便不由自主地焦躁起来。一方面为了面子，一方面为了利益，因此一得了“理”便不饶人，非逼得对方鸣金收兵或投降不可。

然而，“得理不饶人”虽然让你吹响了胜利的号角，但这却也是下一次争斗的前奏。因为对方虽然“战败”了，但为了面子或利益他自然也要“讨”回来。

在日常生活中，切记：留一点余地给得罪你的人，给对方一个台阶下，少讲两句，得理饶人。否则，不但消灭不了眼前的这个“敌人”，还会让身边更多的朋友疏远你。俗话说，得饶人处且饶人。放对方一条生路，给对方一个台阶下，为对方留点面子和立足之地。这样做并不是很难，而且如果能做到，还能给自己带来很多好处。如果你得理不饶人，让对方走投无路，就有可能激起对方“求生”的意志，而既然是“求生”，就有可能不择手段，不顾后果，这将对你自己造成伤害。放他一条生路，他便不会对你造成伤害。即使在别人理亏时，你在理已明了的情况下，放他一条生路，他也会心存感激，就算不如此，

也不太可能与你为敌。这是人的本性。况且，这个世界本来就很小，变化却很大，若哪一天两人再度狭路相逢，届时若他势强而你势弱，你想他会怎么对待你呢？得理饶人，也是为自己留条后路。

要做到忍让，就必须具有豁达的胸怀，在为人处世、待人接物时，不能对他人要求过于苛刻。应学会宽容、谅解别人的缺点和过失。要做到这一点，就要有气量，不能心胸狭窄，而应宽宏大度。特别是在小事上，如果宽大为怀，尽量表现得“糊涂”一些，便容易使人感到你通达世事人情。

一位住在山中茅屋修行的禅师，有一天趁夜色到林中散步，在皎洁的月光下，他突然开悟了。他走回住处，眼见到自己的茅屋遭小偷光顾，找不到任何财物的小偷要离开的时候在门口遇见了禅师。原来，禅师怕惊动小偷，一直站在门口等待，他知道小偷一定找不到任何值钱的东西，早就把自己的外衣脱掉拿在手上。

小偷遇见禅师，正感到惊愕的时候，禅师说：“你走老远的山路来探望我，总不能让你空手而回呀！夜凉了，你带着这件衣服走吧！”说着，就把衣服披在小偷身上，小偷不知所措，低着头溜走了。禅师看着小偷的背影穿过明亮的月光，消失在山林之中，不禁感慨地说：“可怜的人呀！但愿我能送一轮明月给他。”禅师目送小偷走了以后，回到茅屋赤身打坐，他看着窗外的明月，进入空境。

第二天，他在阳光温暖的抚触下，从极深的禅室里睁开眼睛，看到他披在小偷身上的外衣被整齐地叠好，放在门口。禅师非常高兴，喃喃地说：“我终于送了他一轮明月！”

这就是人心受到感召的力量和改变。也许有人认为克制忍让是卑怯懦弱的表现，其实，这正是把问题看反了。古人说得好：“猝然临之而不惊，无故加之而不怒。”这才是真正的英雄。只有头脑简单的无能之辈，才会为芝麻绿豆大的小事各不相让，争得面红耳赤。而能放手时则放手，得饶人处且饶人，才正是心胸豁达、雍容雅量的成功者所应具备的高贵个性。

“得理不饶人”是你的权利，但何妨“得理且饶人”？

所谓“得理且饶人”，就是放对手一条生路，让他有个台阶下，为他留点面子和立足之地，而这对于“得理”的一方来说并不是什么难事。

得理不饶人，让对方走投无路，很可能激起对方“求生”的意志。而既然是“求生”，就有可能是不择手段，这很可能对你造成极大伤害。好比老鼠关在房间内，不让其逃出，老鼠为了求生，将咬坏你家中的器物。而放它一条生路，它“逃命”要紧，自然就不会“狗急跳

墙”。

对方“无理”，自知理亏，你在“理”字已明之下，放他一条生路，他会心存感激，来日自当图报。就算不如此，也不至于毁了对方。得理且饶人，也是积德。

5. “软磨硬泡”能办成大事

“磨”在求人办事中有着神奇的魔力。这种方法看起来有些不可思议，但是有时只有这样才能办成大事。有些人脸皮太薄，自尊心太强，经不住人家首次拒绝的打击。只要前进一受阻，他们就脸红，感到羞辱气恼，要么与人争吵闹崩，要么拂袖而去，再不回头。

看起来这种人很有几分“骨气”，其实这是过分脆弱的自尊，导致他们只顾面子而不想千方百计达到目的，这样对自己没有好处。

因此，我们在求人时，既要有自尊，又不要过分自尊。为了达到办事目的，有时脸皮不妨厚一点，碰个钉子，脸不红，心不跳，不气不恼，照样微笑与人周旋，只要还有一丝希望就要全力争取，“软磨硬泡”。

有位香港女作家，在浓浓的浪漫情调中与大陆某男士结下良缘，她曾经称那位男士是追她的男朋友中条件最差的。

事情的起源要追溯至几年前，那是她第一次赴上海，是为洽谈自己的小说授权给上海某家出版社出版而前往的。一次晚宴上，女作家和某男士相遇，男士深为女作家的人生体验所激动，晚宴后就告诉她一句惊人之语：“我可以追求你吗？”她当时只当成是一句玩笑话。不料男士真的开始展开猛烈追击，每天从早上开始，他带了好多朋友，一起在她下榻的大酒店“站岗”。对于男士此举，女作家感觉如遇恐怖分子，不敢踏出饭店一步。而紧盯不放的男士便不断以电话“骚扰”女作家，并告知她“如果再不露面，便要通知你的所有朋友，告诉他们我要追你。”被逼得无路可跑的女作家，急中生智说：“你请我喝咖啡，我们好好聊聊。”她一口气喝了五六杯咖啡，准备使追求者因囊中羞涩而却步。结果他也跟着叫了五六杯咖啡，结账时不但没有囊中羞涩，反而给了服务员一笔数目不小的小费。让对方知难而退的计谋没有得逞。

最激烈的是，她在上海的最后一夜，鼓足勇气的那位男士，竟在大庭广众面前大胆亲吻女作家。霎时花容失色的女作家久久不能言语，随后激动得几乎落泪说：“你怎么可以这样。”当她离开上海时，那男士更是一路“穷追猛打”。赴西安，追踪到西安，抵达台北，越

洋电话不知打了多少遍。

至此，女作家说：“只要我存在地球上一天，似乎都无法逃出他的手掌心。只好投降，宣告结婚。”

“磨”是一种特殊的求人术。它能以消极的形式争取积极的效果，可以表现自己不达目的不罢休的决心和毅力，给对方施加压力，也可以增加接触机会，更充分地表明自己的态度、思想和感情，以影响对方的态度，实现求人的成功。这种战术看似简单，里面的学问却不小，怎样才能“磨”到点子上，主要应注意以下几个方面。

（1）足够的耐心是“磨”的前提和基础。

当事情出现僵局时，人们的直接反应通常是烦躁、失意、恼火甚至发怒，然而，这无助于事情的解决。我们应理性地控制自己，采取忍耐的态度。

因为，忍耐所表现的是对对方处境的理解，是对转机到来的期待和对求人成功的自信。有了这种心境，我们就能在精神上使自己处于强有力的地位，能够方寸不乱，调动自己全部的聪明才智，想方设法去突破僵局，即使消耗一定的时间也在所不惜。

另外，“磨”消耗的是时间，而时间恰恰是一种武器。时间对谁都是宝贵的，人们最耗不起的是时间。所以，如果我们以足够的耐心，摆出一副“打持久战”的架势与对方对垒时，便会对对方的心理产生震慑。以“磨”的方式缠住对方，足以使其改变初衷，加快办事速度。所以，在求人办事时要沉住气，耐心地牺牲一点时间，反而可以争取到更多的时间。

（2）学会“软磨硬泡”。

“软磨硬泡”，不仅要能“泡”，还要会“泡”。换言之，“泡”，不是消极地耗时间，也不是硬和人家耍无赖，而是要善于采取积极的行动影响对方、感化对方，促进事态向好的方向转化。

俗话说：“人心都是肉长的。”不管双方认识上的差距有多大，只要我们善于用行动证明诚意，就会促使对方去思索，进而理解我们的苦心，从固执的框子里跳出来，那时我们就将“泡”出希望。

（3）发挥笑脸的威力。

始终做到彬彬有礼，摆事实讲道理也要笑容满面，并要经常出现在能让对方看到的场合。例如，他的办公室、家里等，而且每次都要准时无误，让对方感到好像是在上班一样，一到点就赶来了。这样，对方在自己的视野范围内总能看到自己，也就总能想到自己的事情了。（4）要适时巧言攻心。

有时候我们去求人，对方推着不办，并不是不想办，而是有实际

困难，或心有所疑。这时，我们若仅仅靠行动去“泡”，很难奏效，甚至会把对方“泡”火了，缠烦了，更不利于办事。如遇这种情形，嘴巴上的功夫就显得十分重要了。要善解人意，抓住问题的症结，巧用语言攻心。

话是开心的钥匙。当你把话说到点子上时，就会敲开对方心灵的大门。那么你的“磨”也就真正起到作用了。

（5）“磨”是一种静静的礼貌等待。

等待对方尽快给予答复。不要让对方感到自己是故意找麻烦，故意影响他的工作和休息，要尽量通情达理，尽量减少对对方的干扰，这样，才能磨成功。磨可以不露锋芒，不提要办的事，只是不间断地接近对方，使双方关系渐近，让对方更多地了解自己，同情自己，从而产生帮助自己的意愿。也就是，想办法与对方接近或与对方家人接近，并通过各种办法与他们搞好关系，从感情上贴近。这种感情上的磨，对方是难以拒绝的。

6.找同事办事，该张嘴就张嘴

每个人在单位都有表现自己的欲望，求同事办事就等于为他提供了一次表现个人能力的机会，即便遇到困难也得办；即便有时担心领导不满也得办，以此在同事中维护自己急公好义的形象，同事的事和单位的事一样，每个人都会感到自己有一份责任和义务。因此，找同事办事不用存在任何顾虑，该张嘴时就张嘴。

有一位三十多岁的男性在家具工厂工作，他话虽少却极富想象力和独创性，是一位很了不起的艺术家。他设计的款式非常有创意，在工厂里是一个引人注目的人物。但是，可能是因他不善交际，多少有点讨人嫌，总是受到前辈们的排挤，特别是在职员们发起的每年几次的学习会上。

他参加学习会的感受是这样的：“无论我提出什么样的方案都会遭到几位前辈的反对，无法得到采纳，前几次是这样，这次也是如此。本来学习会是提出新想法的场所，但现在却成了前辈们耀武扬威的地方，即使勉强去参加，自己的方案也得不到采纳，所以我已经不想再参加了，但总无法明确说出口。我每次都是很勉强地去参加。”

据他所说，他的一个同事就是因为对那些前辈们不满而没有再去参加学习。看到那些前辈们对那位同事投以讨厌的目光时，他心想，自己若能像那位同事勇于发表意见，就不至于像现在这样什么都说不出来，感到很痛苦，甚至还想辞掉工作呢！他为此十分害怕，他说，

除了那几位前辈外，工作的心情还不算坏。

他对自己在设计上的表现并无不满，但在用语言表现这方面却缺乏自信。

他与知心好友聊天、用餐时，也像其他人一样能侃侃而谈，而且说的话也像他的设计一样富于表现力，非常生动。这时的他与受压抑时的他完全两样，就像传教士一般，表情相当温和。

一旦酒后心情放松，他还可以妙语如珠地说个不停；但是酒醒之后，又回到了沉默寡言的他。

对于自己的现状，他决定找同事帮忙。于是，他找来了几位同事作为观众，锻炼自己当众讲话，几天下来，他不像以前那么紧张了。终于在一次会议上，他完完整整的把自己的创意表达了出来，并受到了领导们的好评。

办事时利用关系是能最快达到预期效果的。同事关系是办事最直接最方便利用的关系。因此我们要好好利用同事关系办事。

首先，要诚心诚意去找同事办事。同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事藏藏掖掖，想托人办事又神神秘秘，不把事情说明白，容易使同事产生你不信任他的感觉。因此，找同事办事，就要先说明究竟要办什么事，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，精诚所至，同事只要能办到的事，一般是不会回绝你的。

其次，要以谦和的态度去面对同事。同事不是朋友，一般都没有太深的交情。因此，找人之前说话一定要客气，而且要以征询的口气与同事探讨，激他帮忙想办法，受到如此的尊重，同事如果觉得事情好办，自然会自告奋勇地去办，几句客气话，省却许多麻烦。办完事之后，一般不要用钱来表示谢意，客气几句，说声谢谢就可以了，如果执意要拿钱来表示，容易引起对方反感，因为同事之间办点事就接受物质感谢，会给大家留下坏印象。

再次，找同事办事要目标明确。一些比较笼统不明的事一般不找同事去办，办一件事之前，要先知道你这位同事的社会关系，以及他办起来是否有太大的难度，只有掌握了这些情况，你才能做到张口三分利，也不至于叫同事左右为难。

最后，要分清有些事情不能找同事。自己能办的事尽量自己去办。如果同事不能直接办也得“人托人”，这样的事，不如转求他人。和同事利益相抵触的事不能找同事去办，即便这利益涉及的是另一个同事。

在找同事帮忙时，要注意以下几个方面：

（1）不说难听的话。

在同事帮忙时，就要使对方产生好感，所以，你必须言语和善。尤其是那些心直口快的人，更要深思慎言，不说让人生厌和惹人不快的话，那样会事与愿违的。

（2）不说沮丧的话。

既然去求人，就处在比较卑微的位置。只有在出现困难和危难的时候，往往使人心力交瘁，情绪低落，会有意无意的在和周围人的交往中，说一些情绪沮丧的话，这是不得体的。因为他容易给人一种压抑的气氛，引起对方的不快、也易形成话不投机。

（3）不说贬低自己的话。

有个别求人者喜欢用贬低自己来抬高别人方式，殊不知你的谦虚有时在对方看来却是一种畏缩。谦虚要用对地方，不能自贬的时候，还是实事求是的好。

（4）不担心、怀疑对方的话。

求同事办事的人，往往意愿都比较迫切，因此，容易说一些急于求成，催促对方的话，猜疑对方能力、权力和身份的话，表现自己的担心和情绪低落的话。这些话暴露的多是一些负面意识，因而也会产生一些负面效应，这是应尽力避免的。

（5）以诚相待，相信对方。

同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事总藏着掖着，想托人办事又神神秘秘，不把事情说明白，很容易使同事产生你不信任他的感觉。因此，找同事办事就要先说明究竟要办什么事，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，精诚所至，同事只要能办到的事，一般是不会回绝你的。

在家靠父母，出门靠朋友。懂得与他人良好的相处，并善于利用你身边的资源，巧妙利用同事为你办事，会对你大有帮助。

7.求人办事一定要利用好时机

有时候你去托人办事，对方推着不办，或者故意推脱。这时，你若仅仅靠软磨硬泡的工夫去纠缠很难奏效，甚至会把对方“磨”火了，缠烦了，就更不利于办事。所以，求人办事一定要利用好机会。

清光绪年间，镇江知府大人想为他的母亲做 80 大寿，消息传出来后，孙老板愁眉顿开，高兴万分。孙老板为何高兴？原来那时镇江木号的木材，大部堆在江里。为此，清政府每年要索纳几千两银子的税贴。木号的老板们为了放宽税贴，只好向知府大人送礼献媚。可这位知府自称清正廉明，所赠礼品均拒之门外。

孙老板正在设法寻找接触的机会，听说知府的老母要做大寿，顿时觉得这是一个机会。他知道知府大人是位孝子，对老夫人的话是百依百顺。只要打动了这位老夫人，也就等于说服了知府大人。

孙老板派人打听老夫人喜欢什么，得知她最喜欢花。可眼下初入寒冬，哪来的鲜花呢？孙老板灵机一动，有了办法。

老夫人做寿这天，孙老板带着太太一行早早来到知府大人的后衙。孙太太一下轿，丫环们就用绿色的绸缎从大门口一直铺到后厅，孙太太在地毯上款款而行，每一步就留下一朵梅花印。朵朵梅花一直“开”到老夫人的面前，祝老夫人“寿比南山，福如东海”。老夫人听了笑咪咪的，连忙请他们入席。

宴席期间，上了 24 道菜，孙太太也换了 24 套衣服，每套衣服都绣着一种花，什么牡丹、桂花、荷花、杏花……看得老夫人眼花缭乱，眉开眼笑。直到宴席结束，孙太太才说请知府大人高抬贵手，放宽木行税贴。老夫人正在兴头上，忙叫儿子过来，吩咐放宽张炳记木号的税贴。既然母亲开了“金口”，孝子不能不点头答应。

从此，孙太太成了知府家中的常客，每次来都“借花献佛”。那孝顺的知府大人也因母命难违，就对孙老板另眼相看。

做人做事，不可急功近利，要善于寻找机会。善于放长线钓大鱼的人，看到大鱼上钩之后，总是不急着收线扬竿，把鱼甩到岸上。因为这样做，到头来不仅可能抓不到鱼，还可能把钓竿折断。

他会按捺下心头的喜悦，不慌不忙地收几下线，慢慢把鱼拉近岸边；一旦大鱼挣扎，便又放松钓线，让鱼游窜几下，再又慢慢收钓。如此一收一弛，待到大鱼筋疲力尽，无力挣扎，才将它拉近岸边，用提网兜拽上岸。

求人也是一样，如果逼得太紧，别人反而会一口回绝你的请求。只有耐心等待，寻找机会，才会有成功的喜讯。

有时你想求人帮你办事，他却不一定愿意为你做贵人，不想给你办，怎么办？这就要想办法，让他行也得行，不行也得行，世上没有攻不破的堡垒，更没有感动不了的人。像孙老板就很会利用机会。你求人帮助，尤其求那些功成名就的人，那些身怀绝技的人，那些个性特立的人，是需要下一番功夫的，要利用好机会。

某公司老板孙先生眼下资金周转不灵，如不及早筹措到位，会直接影响公司的生意和声誉。他本想向银行贷一笔款，但是，银行却不愿意再多借给他一分钱。

就在这个时候，孙老板忽然想到找马先生帮忙。此人身为一个纺织公司的董事长，却是一个非常吝啬、一毛不拔的人。如果照常理推

断，钱是绝对借不到的，不过孙老板还是想试试看。

孙老板深知如果用一般的方法来和他借钱，绝无成功的可能。他经过片刻思考后，就下定了决心，打电话给马先生，约好见面的时间和地点。

到了约定的那一天，孙老板很早就搭车前往，然而在离马先生家还有 150 米时，他就下车开始全速跑向马先生家。

那个时候正好是夏天，孙老板当然是满身大汗。马先生见了他非常诧异地问：“咦！你怎么搞的？”

“我怕赶不上约定的时间，只好跑步赶路！”

“那你怎么不坐计程车呢？”

“我很早就出门了，坐公共汽车来的，不过因为路上发生了车祸，所以耽误了一些时间。但是，我又怕时间来不及，只好下车跑来了，所以才会满身大汗呀！”

“像你这种人也会坐公共汽车吗？”

“怎么？您不知道我是个吝啬之人吗？我怎么会坐计程车呢？坐公共汽车既便宜又方便，而且自己没有私车的话，也可以省了请司机的开销。”

“父母赐给我的这双脚最好了，碰到赶时间的时候，只要用它跑就可以，既不花钱，又可强身，多好呀！我这种吝啬的人哪会像你们大老板一样有自己的私车呢？”

“我也很小气啊！所以，我也没有自家的车子。”马先生谦逊地说。

“您那叫节俭，我这叫小气，所以才有‘小气鬼’的绰号。”

“但是我从来没听说过你是这种人。其实，我才真的被人认为是吝啬鬼！”

“马先生，人不吝啬的话，是无法创业的，所以，人不能太慷慨。我们做事业的人都是向银行或他人贷款来创业的，当然是应该节俭，千万不能随便浪费钱啊！”

“我们要尽量赚钱，好报答投资的人。钱财只会聚集在喜欢它、节俭它的人身上……我经常对属下这么说。”

孙老板的这些话使马老板产生了共鸣，于是很反常地借钱给这个相见恨晚的孙老板。

求人办事时，对方能不能答应你的要求，能不能全力帮助你把事情办成，关键在什么？关键在你能不能制造出有利的机会，好好的利用这个机会来求人为自己办事。

请求别人，一定要选择好时机。当别人忙时或正在发怒时若不知

趣开口求人，那别人不是敷衍你就是对你翻白眼。而善于利用机会者，就能在别人高兴时顺势求人，在对方容易接受的时候讲出来，可以让对方接受你的请求，这种趁虚而入请求当然成功率要高得多。

8.吃亏是一种高明的办事“手腕”

“吃亏是福”是我们的祖训之一，至今被广泛认同与传扬。不少文章把“吃亏”描述成无私的奉献、牺牲精神、豁达心态、成全他人的品德、潇洒的生活态度、恬淡处世的行为等崇高的境界，所以不仅要甘于吃亏，还要勇于吃亏。

王佳为公司勤勤恳恳地干了六年，马上就要升职加薪了，却一不留神吃了大亏：她到山东出差期间，公司分配了需要指导的新人。等她赶回广州，好一点的新人都被别人“认领”了，只剩下一个典型的“歪瓜裂枣”：一个据说只在民办大专里读了两年就跑出来混的小男生。

人事经理对她说：“王佳，这个人是临时招进来的，你随便指导指导，不出错就好了。”

王佳笑咪咪地点头，心里却把人事经理骂了个狗血淋头：老娘混了那么多年，还不明白你们的伎俩，就算我呕心沥血把他教成了优秀员工，你们也不见得满意，我要真的随便你们还不把我给杀了？再说，升职指标只有一个，同部门的小李也是虎视眈眈，如果这时候输给了他，说不定就输得一败涂地。

可要想赢过小李简直是太难了。人家小李指导的新人是正规大学毕业生，还在多家知名企业里实习过。看来，这个亏王佳是吃定了。

同事们都很同情王佳。大家都看得出来，她指导的那个小男生真的很不适应公司的节奏，一封催货的英文电子邮件，别人花十五分钟可以搞定，他却要用“一指禅”僵硬地在电脑键盘上慢慢敲半个钟头，每天都要加班两个小时以上才能完成当天的任务量。

王佳为此头疼得要命，不但自掏腰包买了一套打字软件送给他，而且每天下班后都要留在办公室里陪他加班。好多次上司从外面谈完生意回到公司开小会，都能看到办公室里灯火通明，王佳还在指导新来的员工。

尽管王佳如此费心费力，三个月后新员工试用期考察结束，小李指导的那位新员工的表现还是远远超出她指导的新员工。

出乎大家意料的是，王佳在指导新员工方面的表现远远不如小李，但却赢得了部门里唯一一个升职指标。公司上层都知道这个新员

工的素质比较差，也多次目睹王佳指导新员工的场面，他们觉得，王佳肯吃亏，有容人之量，更具有领导者的气质。

“吃亏是福”本身是一个利益交换等式，吃亏者并不希望利益白白受损，而是希望用“吃亏”换来“福”，至于什么是“福”。每个人的见解都不同。所以，用眼前利益的暂时损失去换取长远的利益，这才是真正意义上的“吃亏是福”。否则，就是吃傻亏。正因为如此，还有一句话叫“吃亏在明处才是福”，明明白白的吃亏，让关键人物知道你是主动地吃亏，认同你的吃亏，感谢你的吃亏，你才能换取他人“知恩图报”。

胡雪岩本是江浙杭州的一个小商人，他不但善于经营，也会做人，颇通晓人情，懂得“惠出实及”的道理，常给周围的人一些小恩惠。他不满意目前的这种小打小闹，他一直想成就一番大事业。他心里一直在盘算，在中国，一贯重农抑商，单靠纯粹经商是不太可能出人头地。大商人吕不韦另辟蹊径，从商改为从政，名利双收，所以，胡雪岩也想走这条路子。

王有龄——杭州的一个小官员，一直想往上爬，又苦于没有钱作敲门砖。胡雪岩与他也有些来往，随着交往加深，两人发现他们有共同的目的，只是殊途同归。王有龄对胡说：“雪岩兄，我并非无门路，只是手头无钱，空手总是套不了白狼。”胡雪岩说：“我愿意倾家荡产来帮助你。”王有龄说：“我富贵了，决不会忘记胡兄。”

于是，胡雪岩变卖了全部家产，筹集了几千两银子资助王有龄。王去京城求官后，胡雪岩仍旧操其旧业，对别人的讥笑并不放在心上。

没过几年，王有龄穿着巡抚的官服登门拜访胡雪岩，问胡有何要求，胡说：“祝贺你福星高照，我并无困难。”

王有龄非常讲交情、重情义，他利用职务之便，令军需官到胡的店中购物，这样，胡的生意越来越好、越做越大。他与王的关系也更加密切起来。

后来，太平军占领了杭州，王有龄上吊自杀。没有了王有龄这个后台，胡雪岩并没苦闷多久，他要重新寻找支持者，他看中了新任的浙江巡府左宗棠。他拿出一部分银子，为左的湘军办粮饷和军火，赢得了左的好感和信任。结果，随着左宗棠权力的升高，胡雪岩也是吉星高照，被左宗棠举荐为二品官员，成为大清朝唯一的“红顶商人”。

除了本身的经商才智，胡的成功还靠他的练达的社交能力，他善于制造机会和利用机会，更知道利用人情世故，懂得吃亏，令朋友信赖他的宽厚和真诚。他也深知，今天，他给朋友的是一滴水，他日，朋友将以涌泉来相报。

以吃亏来交友，以吃亏来得利，是一种比较高明和有远见的办事“手腕”。

当然，吃亏也必须讲究方式和技巧。亏，不能乱吃，有的人为了息事宁人，去吃亏，吃暗亏，结果只是“哑巴吃黄莲，有苦难言”。孙权就是这样，为了得回荆州，假意让自己的妹妹嫁给刘备，结果在诸葛亮的巧妙安排下，孙权不仅赔了妹妹，又折了兵。荆州还是在人家手中，这个亏未免吃得太不值得。

亏，要吃在明处，至少，你该让对方意识到。

智者说：“吃亏是福。”因为吃亏，你就成了“施”者，朋友则成了“受”者，看上去，是你吃了亏，他得了益。然而，朋友却欠了你一个人情，在友谊、情感的天平上，你已加了一个砝码，这是比金钱、比财富更值得你珍视的东西。

吃亏，会让你在朋友眼里变得豁达、宽厚，让你获得更深的友情。这当然会使朋友更心甘情愿地帮助你，为你办事。

9.先与后得，巧办棘手之事

一般而言，不论办什么事其实都是对某种利益的追逐。而要在社会上获得某种利益，又必须保持一种相对稳定的利益平衡关系。就是说在利益问题上不能总一头热，一头沉，不能让对方一味地付出，而在付出之前或付出之后总还要有所得，这种获得当然不限于物质上的，也包括精神上的、感情上的。所以，正是基于世界上这样一种利益平衡关系，人们才有了欲取先予的办事方法。

这种办事方法的守则是：“欲取”的目标必须暂时隐藏不露，且在露之前投其所好，先给对方甜头尝尝，待对方尝得高兴了，再顺势把自己“欲取”的目标提出来。因为对方先尝到了甜头，不但心情好，而且还可能产生知恩图报的心理激发，在这种心理驱动下，很容易答应对方的办事请求。

常言道：“吃人家嘴软，拿人家手短。”一旦接受了人家的好处，占了人家的便宜，再拒绝起人家的办事请求来，就不那么好意思开口了。中国人重人情，讲面子，“滴水之恩必当涌泉相报”，聪明人运用这一方法，几乎百试不爽。

清代著名书画家“扬州八怪”的代表人物郑板桥就曾被这种“糖衣炮弹”打中，吃了一次哑巴亏。

郑板桥擅长画竹、兰、石、菊，字写得也棒。他那幅“难得糊涂”的复制品，今天大街小巷仍随处可见，当时，慕名上门来求他字画的

人不少，郑板桥也不客气，写了一张价格表贴在大门上，上面写道：

“大幅六两，中幅四两，小幅二两，条幅对联一两，扇子斗方五钱。凡送礼物、食物，总不如白银为妙；公之所送，未必弟之所好也。送现银则中（衷）心喜乐，书画皆佳。礼物既属纠缠，赊欠尤为赖账。”

明码标价，颇为痛快直爽。不过，郑板桥恃才傲物，鄙视权贵，一些达官显贵想索求书画，哪怕推着装满银子的车来，也被拒之门外。

有位大富豪新盖了幢别墅，豪华富丽，但就是缺少“斯文”气息。有人建议，何不弄两幅郑板桥的字画，往客厅里一挂，岂不就高雅脱俗了吗？

富豪一听，猛拍大腿，妙！拎着钱箱就往郑板桥家跑。名片递进去后，照例被挡在门外，理由无非是先生外出、不舒服、在练气功等，一连几次都是如此。

后来，大富豪与一位大官朋友闲聊时，偶提此事，大官说：“你怎么连郑板桥是什么人都不晓得？别说你啦，我想要他的画，要了好几年，都还没弄到手。”

大富豪一听，来了精神，夸下海口道：“瞧我的，不出几天，定能弄几幅字画来，上面还要让他写上我的大名。”

于是，大富豪派手下人四处打探郑板桥的生活习惯和各种爱好。

这一天，郑板桥出来散步，忽然听见远处传来悠扬的琴声，曲子甚雅，不觉感到好奇，这附近没听说有什么人会奏琴呀？于是，循声而来，发现琴声出自一座宅院。院门虚掩，郑板桥推门而入，眼前的情景让他大感惊讶：庭院内修竹叠翠，奇石林立，竹林内一位老者鹤发童颜，银发飘逸，正在拂琴而鸣。哎呀，这分明就是一幅美好的图画呀！

老者看见他，琴声立即戛然而止，郑板桥见自己坏了人家兴致，有点不好意思，老者却毫不在意，热情地让他入座，两人谈诗论琴，颇为投机。

谈兴正浓，突然，传来一股浓烈的狗肉香，郑板桥感到很诧异，但口水已经忍不住要流下来。

一会儿，只见一个仆人捧着一壶酒，还有一大盆烂熟的狗肉，送到他们面前。一见狗肉，郑板桥的眼睛就粘在上面了，老者刚说个“请”字，他连故作推辞的客套话都忘掉了，迫不及待地狂喝酒，猛吃肉。

风扫残云般地吃完狗肉，郑板桥这才意识到，连人家尊姓大名还不晓得，就糊里糊涂在人家这里大吃一通。现在酒足饭饱，总不能就这么一甩袖子，说声“拜拜”就走吧！

然而，又该怎么答谢人家呢？留点银子吧，不仅太俗，而且自己

出来散步没带钱呀。于是，他对老者说：“今天能与您老邂逅，实在是幸会，感谢热情款待，我无以回报，请您找些纸笔，我画几笔，也算留个纪念吧。”老者似乎还有点不好意思，连声说：“吃顿饭不过是小意思，何必在意！”

郑板桥以为他不稀罕书画，便自夸说：“我的字画虽算不上极佳，但还是可以换银子的。”

老者这才找来纸笔，郑板桥画完，又问老者的名，老者报了一个，郑板桥觉得耳熟，但又想不起来是怎么回事，还在落款处题上“敬赠某某某”。看看老者满意地笑了，这才告辞离去。

第二天，这几幅字画就挂在了大富豪别墅的客厅里，大富豪还请来宾客，共同欣赏。宾客们原以为他是从别处高价购买来的，但一看到字画上有他的大名，这才相信是郑板桥特意为他画的。

消息传开后，郑板桥简直不相信自己的耳朵。他又沿着那天散步的路线去寻找，发现那原来是座无人居住的宅院，这才意识到，自己贪吃狗肉，竟然落入人家的圈套。

兵法云，“以迂为直、以患为利”，“将欲取之，必先与之”，这样才能达到出奇制胜的效果。而“长线方能钓大鱼”的办事方式，正包括着这种以退为进的含意。这种以退为进显然要比直接说出自己的意图的方法要好得多，通过“退”可以审时度势，瞄准对方心理，再抓住对方的心理提出自己的观点，使得对方难以拒绝你。

10.巧“兜圈子”，绕道而行

现实生活中，我们会碰到这样或那样的难题，这些难题能否顺利解决关键取决于解决问题的方式和手段，有时候这些难题让人头疼，进退两难。但是，解决这类问题并不是没有办法，首先要分清对象，然后根据具体的情况，采取绕道而行的策略，力求用巧妙的方式圆满解决。

为了一笔欠款，刘英去了某厂十余次也没个结果。她感到用常规的办法是不行了，于是，她决定采取迂回战术。她选择了该厂财务科的副科长小于为突破口。因为她了解到这个小伙子是该厂厂长的外甥。

于是，刘英来到该厂财务科把小于叫了出来。小于为难地说：“大姐，你的事我实在帮不了忙。”

刘英笑着说：“我今天可不是来要欠款的，更不是找你帮忙，我是给你帮忙来的。”

“你给我帮什么忙？”小于不解地问。“给你介绍对象呀。”一句话说得小于的脸微微发红。

刘英接着说：“别不好意思，我已经打听了，你还没有女朋友。正巧我昨天去姑妈家，我有一表妹也没有对象。我表妹长得没说的，也是大学毕业，和你挺般配的。我已经给你们约好了，今天晚上你们在光明电影院见面，这是电影票，可别去晚了，谈恋爱男同志主动一点。”

第二天，刘英一下班就迫不及待地给表妹打了个电话，从表妹的语气中感到两人“有戏”，她长出了一口气，要回欠款“有门”了。

从此以后，她不再去要欠款了，而是把精力放到了其他几个欠款的厂家。半年后，刘英家里来了两位稀客，是小于和她的表妹。表妹告诉她自己和小于快要结婚了，小于也告诉刘英，他们厂最近回来几笔货款，够还她们厂的欠款了，明天就可以办理还款手续。

很明显，小于夫妇是刘英要债活动中关键的一着棋，起到了举足轻重的作用。因为，她自始至终也没有向他们提一句帮忙要债的话，高明的她知道，“此时无声胜有声”，她没有必要画蛇添足开口让对方帮忙。由此可见，对于一件从正常渠道入手比登天还难的事，如果善于采取“迂回”方法，结果可能迎刃而解。

有一次，一位重要的外国客人圆满结束了对我国的正式友好访问后，决定从上海取道回国。为了表示中国人民的友好情谊，有关方面在上海一家著名的豪华饭店举行了隆重的欢送宴会。

出于对贵宾的尊重，宴会上使用了极其珍贵的九龙杯。这种酒杯除做工精美、质量上乘外，在斟上酒后杯子上盘旋的龙嘴里衔着的一颗珍珠便会骤然发亮，甚是奇异。这位尊贵的外宾不但赞不绝口，连声“OK，而且还爱不释手。可能是已有了醉意，竟顺手将一只九龙杯放进了他的公文包。此事令我方接待人员颇感为难，这套九龙杯堪称国宝，全套 36 个，少了一个，实在是太可惜了。

当时我国的一位领导人正在上海，他听了汇报后批示，九龙杯一定要追回来，但不可轻率行事。究竟怎么做才好呢？他思考了一会儿，询问当天晚上有什么接待活动，负责人回答：“看中国的杂技魔术表演。”这位领导人听后认为这是一个机会，心里马上想到了一个好办法。他如此这般地吩咐了下去。

晚上魔术节目表演开始，只听一声枪响，桌上放的三个九龙杯突然少了一个，正在观众大感惊讶的时候，只见魔术师微笑着走到外国客人面前，彬彬有礼地说：“我把那只珍贵的九龙杯变到尊贵客人的公文包里了！”外国客人只得将公文包打开，让魔术师取出了九龙杯。

这时场内观众掌声雷动，就连那位外宾也跟着一起鼓起掌来。

我们知道，珍贵的九龙杯是国宝，必须取回，而对方又是非常重要的客人，不仅不能生硬讨要，就连当面询问也不合时宜，在这种非常情况下，要取回九龙杯，就必须讲究策略。我国的领导人采取了绕道攻关、迂回前进的策略。

客观事物的发展，大多是由简单到复杂，由低级到高级的规律发展的，但它发展到一定的程度，可能也会出现后退、下降这种情况，也就是说，总的趋势是有起有落的波浪式，正如列宁指出的“螺旋式的上升运动”。但不管发展到什么程度，总有解决的办法，这就是方法的问题。既然走直道——“直接追索九龙杯”不行，又不能不追回它，不妨曲线救国——“通过魔术表演”变回九龙杯来，这样以退为进，绕道而行，既“变”回九龙杯，达到了追回国宝的目的，又不伤外宾的自尊，真是一举两得，令人钦佩。

要想使对方心甘情愿地与你合作，直来直去是行不通的，必须学会“兜圈子”。当然，这里的兜圈子是有重心的，要围绕重心，如果离题万里很难接近正题，那就等于自己白跑了一圈。我们人生的道路不总是笔直平坦的，难免有坎坷不平 and 激流险滩，在这样的情形下，我们一味地勇往直前，难免会跌倒，甚至碰得头破血流。事业的征途上也是如此，不可能总是“顺水又顺风”，巨大的困难如同拦路虎一样横在我们面前，我们每个人不都是打虎英雄武松，与其被老虎咬得遍体鳞伤，倒不如悄然绕行，因为我们的最终目标不是和老虎争斗，而是绕过老虎到达目的地。

第5章 细节决定成败，小事成大事

“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”人的一生都是由一个个细节构成的，大礼不辞小让，细节决定着一个人的成与败、喜乐与悲哀。正如俗话说：“细节决定成败。”无论是处理日常中的事情，还是面对错综复杂的人际关系，做人做事成败与否的关键在于细节。

1.魔鬼都隐蔽在细节中

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”很多事情看起来庞大复杂、无法解决，但只要我们稍加留心、勤于思考，我们就会发现，问题就出在细节上面。一个重视细节的人必定是个高度负责、留心生活的年轻人，也是个精益求精、追求卓越的人。一个重视细节的年轻人必定能够在工作中交出令人满意的答卷，为老板所赏识。

有3个人去一家公司应聘采购主管，他们当中一人是某知名管理学院毕业的，一名毕业于某商院，而第三名则是一家民办高校的毕业生。在很多人看来，这场应聘的结果是很容易判断的，然而事情出乎人们的意料，经过一番测试后，最终留下的却是那个民办高校的毕业生。

在整个应聘过程中，他们经过一番测试后，在专业知识与经验上各有千秋，难分伯仲。随后，招聘公司总经理亲自面试，他提出了这样一个问题，题目为：假定公司派你到某工厂采购4999个信封，你需要从公司带去多少钱？

几分钟后，应试者都交了答卷。第一名应聘者的答案是430元。总经理问：“你是怎么计算的？”

“就当采购5000个信封计算，可能得要400元，其他杂费就30元吧！”应者对答如流，但总经理未置可否。

第二名应聘者的答案是415元。

对此他解释道：“假设采购 5000 个信封，大概需要 400 元左右，另外可能需用 15 元其他费用。”

总经理对此答案同样没表态。他拿起第三个人的答卷，见上面写的答案是 419.42 元时，不觉有些惊异，立即问：“你能解释一下你的答案吗？”

“当然可以，”该同学自信地回答道，“信封每个 8 分钱，4999 个是 399.92 元。从公司到某工厂，乘车来回票价 11 元；午餐费 5 元；从工厂到汽车站有一里半路，请一辆三轮车搬信封，需用 3.5 元。因此，最后总费用为 419.42 元。”

总经理会心一笑，收起他们的试卷，说：“好吧，今天到此为止，明天你们等通知。”结果，重视细节的第三个人胜出了。

这道题显然是专门用来考察求职者对细节的重视程度的。在这里，一个不经意的细节就决定了面试的成败。把每一个细节都考虑到的员工，才是公司需要的人。

只要你留心观察，就会发现我们身边有许多这样的人：他们不见得有很高的学历、聪明的头脑和过硬的后台，但他们谦虚、低调，留意生活的每一个细节，善于观察与思考，从别人的点点滴滴中学到有益的东西。就是这些看似不起眼的细微之处决定了他们与其他人的距离。

约翰·洛克菲勒曾说：“当听到大家夸一个年轻人前途无量时，我总要问：‘他努力工作了么？认真对待工作中的小事了么？他从工作细节中学到东西了么？’”一个年轻人，即便有再高的学历，但如果对待工作不认真，不将敏捷的判断力、准确的逻辑推理能力、丰富的专业知识和工作中的具体细节联系起来，最终也将一事无成。

注意大局，也要关注细节。可以说，任何一个想要成大事的年轻人都应该关注细节，因为细节总会在关键时候起到关键的作用。魔鬼都隐蔽在细节中。

一个平时不下基层的管理者，在决定提拔哪个爱将的时候举棋不定，因为他的这两个下属人品学识和经验都不相上下。后来管理者到他们的办公室分别走了一趟后，心里立刻就有了答案。他的依据就是办公桌的清洁程度。一个人的桌面杂乱，文件、记事本、电脑上都蒙着厚厚的尘土，一切看上去都毫无头绪，让人头疼。在管理者看来，这样的人做起工作来也会给人毫无头绪的感觉；而另一个人则把一切都打理得井井有条，桌面上一尘不染，连鼠标都闪闪发亮，所有的工作都做得很到位。管理者认为这样一个在繁忙中还能主动去照顾到细小地方的人，工作起来会比较认真周全，让人放心和信任。就这样，

一个小小的细节便决定了两个人不同的职场命运。

魔鬼都藏在细节中。你如果不注意它，它就会溜出来给你的工作带来致命的打击。

工作中，我们在把握好方向的前提下，一定要多注意细节，自动自发地去将工作做到位，只有这样才对得起自己的努力和热情；才不会给工作留下遗憾。许多能够比我们进步快，晋升快的人，都是因为注意了工作中的细节，养成了良好的习惯，才在工作中有上乘表现。

某年7月，青岛遭遇了百年不遇的高温，空气中充满了热气、湿气、汗水和焦躁的声音……许多市民都耐不住高温，打算购买空调，他们最关心的是空调能否马上安装。

海尔商用空调事业部临时抽调20名设计安装人员在雅泰商场现场待命：即买即安，不让用户等！

这时，超市里电话铃又急促地响起来。忙得满头大汗的直销员刘玉华接起电话，又是一名要求购买并安装空调的客户。细心的刘玉华发现了这位客户的特殊性，因为电话里有孩子的哭声。

“昨天我和丈夫去看过，就是选购那套MRV一拖三，能马上给安装吗？”

我丈夫不在家，我的孩子热得直哭！”电话里的女主人急切地问。

“放心吧，半小时之内赶到。”放下电话，刘玉华马上安排送货，并安排好了上门安装的专业人员。最后，细心的刘玉华又带上了一个备用书包。

20分钟后，海尔的设计安装人员到了用户的住处，他们轻轻敲开了用户家的门。

“你们马上安装吧，真受不了了！”女主人一边擦着汗一边说。屋子太热了，高温使人感到有些窒息。正要工作时，设计安装人员发现敞着门的卧室里孩子睡熟了。

“把孩子抱到阳台上去吧，别把他吵醒了！”刘玉华说，“我来帮您抱孩子！”她这时又发现孩子起了一后背的痱子。于是，刘玉华快速地打开书包，那里面有一盒新买的痱子粉。她打开粉盒，在女主人的帮助下，轻轻地给孩子擦上了痱子粉，其余的放在了孩子床头。大概是痱子粉让孩子舒服了许多，安装空调过程中，孩子始终睡得很香甜。

刘玉华的贴心服务，深深感动了女主人。她感激地说：“我本来只是想买一个空调，可是你们却给我带来这么多关照……”说话间，眼圈就红了。

痱子粉的故事很快传开了，许多人专门到这个人家来参观，大

家都被海尔的工作人员服务到细微的精神打动了。最后，他们的家中都安装了海尔中央空调。

一个积极进取的年轻人必定是个注重细节的人，或在工作中精益求精，或从同事身上学习一切可学习的品质。他深刻地理解“细节决定成败”这一道理，知道任何一个细微之处都是不可小视的，都可能关系到产品与服务是优是劣，关系企业的声誉是好是坏。也只有注重细节的人，才能从小处不断积累，逐渐提升自我，最终取得事业上的成功。

2.小细节体现一个人的修养

一个颇具魅力的年轻人，并非靠他背后的学历来做支柱，而是靠他平时所积聚下来的涵养，即一个人的礼貌修养。

一位朋友讲述了这样一个故事。

“我去某公司应聘，面试时，外面等了很多，叫到谁，谁就去到经理室推门而入。叫到我时，我在门口敲门问：‘我可以进来吗？’经理说可以，我再进去。

“几天后，我就被该公司聘上。过了一段时间，我与经理熟了，就问他聘我是看中我什么优点。经理回答：‘说老实话，你哪一条都不比别人强，我看中你的，是你进房时敲了门。敲门说明你懂礼貌，而懂礼貌，说明你有教养，有教养的人不说能在公司有大的作为，起码不会给公司制造乱子。’”

一个小小的细节，却体现了一个年轻人的修养。修养是人内在的品质，但这种内在的品质正通过人外在的礼貌表现出来。

良好的修养可以替代财富。对于有修养的年轻人，所有的大门都向他们敞开；他们即使身无分文，也随时随地会受到人们热情地接待。一个言行得体、谦和友善、助人为乐、举手投足无不具有绅士风范的年轻人，在成功的道路上将会畅通无阻。

有的年轻人认为“不拘小节”是一种潇洒，一种成就大事的风格。实际上，我们于小节处更应检点。紧要的关头，大家都会以最佳状态小心应战，而日常琐碎所体现的细节，则是一个人的天性、本质、修养的自觉流露，这些地方往往将人的言谈举止反映得更客观更全面。

今天，有的人很少注意检点小节，他们将轻浮视为洒脱，将放荡不羁视为追求个性。这种认识上的错误，使他在人生旅途上、与人相处时处处碰壁。有的人在工作单位上班、下班，与人见面从来不与人打招呼，对面来人了赶紧将头扭向一旁。他获得了一点成绩，更加我

行我素旁若无人，当他失败时，没有得到别人一点的安慰和帮助，大家的评语竟是“活该”、“应有此报”，这样的结局多令人心寒。如果他平时能放下自己的那副趾高气扬、不可一世的派头，与周围的人多沟通点，又怎么会落得如此狼狈的下场呢？

不要小瞧了和别人沟通这一细节。虽然与人沟通感情的最初阶段只是打招呼，但不要忘记，在人的内心里有思想和感情两个方面。心与心之间的轴要想系上纽带，最初的方法就是打招呼，由陌生到认识再到熟悉。如果连最简单的如“您好”、“再见”等等日常的招呼也不会的人，怎么能成大事呢？人生活在社会上，还得受社会环境的制约和诱导，不可能不与周围的人接触，你不拘小节，难道你周围一般交往的人也不拘小节吗？

在交往时，言行举止往往与人的内心世界联系在一起，因此，对于个人的言行举止，也必须注意。因为这些言行可能会影响对方对你的印象，从而在一定程度上影响交往的成败。尤其应该注意的是，尽量不要招致对方的不愉快，这种损人利己的事情，一定要严加禁止，即所谓“严于律己，宽以待人”。我们总要时时反省、检视自己的举止言行，虽然只是一些小节，平时稍加注意才会让对方对你有好感。

有的年轻人交谈过久就习惯使用口头禅，甚至时常讲“不可以”、“不行”这一类否定词语，这种人给人的印象多半不是很好。此外还有一种人服装不整、不注意卫生，给人不洁之感，或常做些不雅的动作，以及态度冷漠、公私不分等等，都必须好好注意，加以改善。“入乡随俗”是一句大家都很熟悉的谚语，每个人的举止言行都是环境的产物，但人是能动可变的。要改造环境，首先必须适应环境。这点任何人都需要注意。

与人交往时，只要你静静地观察别人，你会发现，下面讲到的几点，就是交际中大部分人公认的恶劣态度。不知你自己是否注意到了这些细节？

就表情而言，应注意的态度，主要有：

（1）自鸣得意的态度，傲慢的态度，不屑的态度——这会防害对方的自尊心。

（2）不稳定的态度——说一些没有自信心的话，而使听的人无法信任你。

（3）卑屈的态度——被视为傻瓜、无能，会让人低估你的实际能力以至被人从骨子里看不起，过度热衷于取悦别人，很难给人留下好印象。

（4）冷淡的态度——使人感觉不亲切，缺乏投入感，使人敬而

远之。

(5) 不识时务的态度——如在酒席上谈论严肃的话题，如诉说悲哀的事情时，脸上无任何表情，或只知谈论个人兴趣，从不理会别人的感觉和反应。

(6) 随便的态度——给人马马虎虎、消极的感觉，反应过激，语气浮夸粗俗，满口俚语粗话。

以上所举的态度，应该随时注意，应避免这些不良态度在与人交往中表现出来。

就动作而言，应注意的姿势或动作，主要有：

坐要有坐相，不要随便左右晃动，如果是女士的话两腿要并拢；站立时膝盖要伸直，腰板要直，不要抖腿，不要撅臀部；不要抓头搔耳，两手应自然垂放在两侧，或是轻放在前面；不要玩弄或吮吸手指，尽量不要跷脚；表情温和，有亲切的眼神和饱满的精神。

有的人说话时喜欢将手插在口袋里，有时还坐在桌子上，这都不是好习惯，而是过于散漫、过于随便的说话习惯。在交谈时，将手插在口袋里，不仅很难令对方接受，而且容易让人产生不良的印象，尤其是在多数听众面前，这种姿态会使周围的人觉得这位发言者只沉迷于自己的世界之中，而将他人看作较自己低下，且表现欲望非常强，使人感觉到别人不可超越他。不管你有没有这种傲慢的想法，但这种姿势，很容易让人误以为你就是这样一种人。

上面说到的，都是年轻人人际交往中需要注意的小节，但我们并不是提倡处处都谨小慎微，缩手缩脚，婆婆妈妈。如果有人要钻牛角尖，要钻死胡同，对付这种人最有效的方法便是保持沉默。

3.工作面前无小事

著名企业海尔公司总裁张瑞敏提到员工精神时说：“如果让员工每天擦桌子 6 次，日本员工会不折不扣地执行，每天都会坚持擦 6 次，可是中国员工在第一天可能擦 6 次，第二天可能擦 6 次，但到了第三天，可能就会擦 5 次、4 次、3 次，到后来，也许就会不了了之了。与日本员工的认真、精细相比，中国员工确实有大而化之、马马虎虎的毛病。”有鉴于此，他表示：“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”

花岗岩与佛像同处一间庙宇，人们常常踩着花岗岩去拜佛像，花岗岩觉得很不公平，有一天，它对佛像说：“我们都是从一个采石场里出来，为什么人们总是将我踩在脚底而去跪拜你呢？”佛像笑了笑

说：“从采石场出来时，你只经过四刀就成形，而我是经过千刀万凿才成佛的。”

平时看似普通平凡的工作，只要我们一直坚持下去，就能够取得很大的成绩，以促使我们走向成功，从而改变我们的命运。

《细节决定成败》里有这么一句话：“把简单的招式练到极致就是绝招。”细微之处见精神。有做小事的精神，才能产生做大事的气魄。坚持将简单的工作重复做，而且能把简单的工作、琐碎的事情做到最好，就能体现出这份工作存在的意义，这份工作因此变得不平凡，做这份工作的人更是了不起。

15 岁时，王永庆小学毕业，被迫辍学，一个人背井离乡，来到台湾南部的一家米店做小工。聪明的他每天在完成送米的工作外，还悄悄地观察老板怎样经营米店，学习做生意的本领。第二年，16 岁的王永庆请求父亲帮他借了 200 元作本钱，自己在嘉义开了一家小米店。开始经营时困难重重，因为附近的居民都有固定的米店供应，王永庆只好一家一家去走访，好不容易才争取到几户人家同意试用他的米。王永庆知道，如果服务质量比不上别人，自己的米店肯定会关门。于是，他全力以赴，在“细节”上下工夫。他把米中的杂物一粒一粒拣干净，有时为了一分钱的利润，宁愿深夜冒雨把米送到用户家中。他的服务态度使用户非常满意，主动替他宣传，介绍新的客户。接着，王永庆为了改善纯粹卖米的困境，开设了一家碾米厂。当时他的隔壁也有一家碾米厂，设备条件比他的碾米厂优越许多。为了同这家碾米厂竞争，他每天工作十六七个小时，业务上终于胜过了那家碾米厂。

到了 20 世纪 50 年代中期，王永庆已经成了富甲一方的大商人，有一次他看到烧碱生产过程中有 700/o 的氯气弃而不用，感觉实在可惜，就打算废物利用，后来筹集了 50 多万美元，创建了台湾第一个塑胶公司。

从王永庆的发迹可以看出，没有小事的累积就不会有当年塑胶公司的成立，也就不会有他的成功。

不要小看小事，不要讨厌小事，做小事情粗粗糙糙、马马虎虎、对付迁就、敷衍拖延的人，不可能成为伟大的人；同样，这样的企业，哪怕一时轰轰烈烈，终将有土崩瓦解的一天。只要有益于自己的工作和事业，无论什么事情我们都应该全力以赴。用小事堆砌起来的工作才是真正有质量的工作，用小事堆砌起来的事业大厦才是牢不可摧的。

从前，美国标准石油公司有一位推销员叫阿基勃特。他大学毕业后一直找不到工作，某天到标准石油公司应聘时，被告知人员已满。

当他退出来时，发现沙发旁边有一枚大头针，便把它捡起来随手放到了桌子上。当人事经理看到这一细节时，便立刻叫他回来说：“你被录取了。”

进入公司后，尽管出身低微，但他尽心尽职地努力维护公司的声誉。当时公司的宣传口号是“每桶标准石油 4 美元”。于是，不论何时何地，凡是要求自己签名的文件，阿基勃特都会在签完名字后，在下面写上“每桶标准石油 4 美元”，甚至连书信和收据也不例外。

由于这种原因，他被大家称为“每桶 4 美元”，真名反而没人叫了。四年后的一天，董事长洛克菲勒无意中听到此事，便请他吃了一顿饭。当他问阿基勃特为什么要这样做时，得到的回答是：“这不是公司的宣传口号吗？我想，每多写一次就可能多一个人知道。”后来，洛克菲勒退休，阿基勃特便成了第二任董事长。

在这家美国最大的石油公司里，必然是人才济济，比他能力强、才华高的人多的是，但却是他做上了董事长。或许有幸运的成分，但关键在于，他处处为公司着想，时时为公司多做一点额外的服务，因此，他就获得了这样的奖赏。

工作面前无小事。往往正是人们看起来的“小事”成就了大事。

理智的老板，常会从细微之处观察员工，评判员工。比如，站在老板的立场上，一个缺乏时间观念的员工，不可能约束自己勤奋工作；一个自以为是，目中无人的员工，在工作中无法与别人沟通合作；一个做事有始无终的员工，他的做事效率实在令人怀疑……一旦你因这些小小的不良习惯，给老板留下这些印象，你的发展道路就会越走越狭窄。因为你对老板而言，已不再是可用之人。

如今，社会上的年轻人逐渐变得浮躁起来了，总是不停地追求各种自己期望的东西，却对追求过程中的“小”问题极少或者根本不去理会。殊不知，这正是可以带来好结果的关键所在。

很多员工对待工作的态度总是“做得差不多”就可以了，一般是对工作不感兴趣，是为了“混”而工作。用类似的心态，又如何能够关注得到“小”事情呢？这里给出的建议是，要么重新选择工作，要么在目前这个工作岗位上做得非常优秀。更详细地说有如下三点：

（1）工作上没有小事。世事皆无“小事”，事事都是工作，只要是能产生工作结果的一部分，无论大小，都值得我们去重视。

（2）密切关注自己的工作流程，只要觉得没有达到最佳效果，无论是多么“小”的细节都应该被关注并获得改善。

（3）差距往往从细节开始，造成不同结果的，通常是那些很容易被忽略的“小”事。任何小事，只要你敢忽略它的存在，它就会在

你不注意时给你狠狠一击。

美国国务卿鲍威尔就把“注重小事”当成人生信条，他目前是美国威望最高的将领和领导人。而另一位美国人，世界上惟一依靠股市成为亿万富豪的沃伦·巴菲特就极其赞同“工作无小事”的观点，他认为，无论在投资策略还是商务策略上，都必须谨记：“细节决定成败。”

能够在那些司空见惯的事情里，发现值得关注和提升的小事，并能在它们未变成大问题前加以解决，这就是最了不起的本领，也是成就大事业的关键能力之一。

4. “求人办事”有细节

办事要果断、大胆，也要心细。交际中的细节，直接关系到交往和办事的成败，正所谓“成也细节，败也细节”。精细者常常可以因为重视细节而旗开得胜，粗心者则常因忽略细节而功败垂成。

要想成功地求得别人的帮助，必须注意两个细节。第一，诚恳礼貌，即常言所说的精诚所至，金石为开，礼貌待人，铁心可化，这是求人能够成功的先决条件。第二，避开忌讳。每个人因个性和生活经历的不同，对某些言辞和举动有些顾忌，因此千万不要去冒犯。

《孙子兵法》上讲：“知己知彼，百战不殆。”这句话同样适用于这里。当我们有求于人的时候，首先不妨对那个人的嗜好、性情、学识和经历等做一番了解，然后从容前往，将会得到意想不到的效果。

交谈时，对于对方特别宠爱或引以为荣的人，要表示好感，并表现出极大的兴趣。求人的时候最好还是以物质形式作为媒介，可以送给对方其特别喜爱的小礼物，以拉近彼此之间的距离。

有一个小伙子大学刚刚毕业，分配到工作单位后，发现所从事的工作与所学的专业一点对不上号，他不想让自己几年来所学的专业知识荒废掉，于是想求人事科长帮忙给调一下工作。在他登门拜访之前早就打通了几条暗线，了解到科长有一个独生女儿，今年刚考入大学，读中文系。这个小伙子灵机一动，登门拜访那天拎着一大包书去。科长的女儿正好在家，他也先不提相求之事，只是拿出一本又一本的古今中外文学名著与科长女儿探讨起来，并鼓励她上了大学要好好读书，言语间流露出自己大学毕业后，学不为用，丢弃专业的苦恼。临走，声明这些名著全当是送与她的奖品。真是不虚此行，他终于讨得了科长女儿的满心欢喜。科长大概也认为不该埋没了他的才华，应该让他学以致用吧。不久，他果然调到了满意的工作岗位上。

有许多朋友常常自豪地向人说：“我平素不喜欢求人的。”这一细节将会给人留下很深的印象。人们会认为你是一个性格坚强又颇为自负的人。把这句话挂在嘴边，是毫无意义的。我们立身处世，虽然应该自力更生，不要轻易求人，但这个社会毕竟是讲合作的，有许多事情是独立难办成的，一个人的能力毕竟是有限的，当你处于顺境的时候，你自然不会想到陷于困苦中的滋味，便轻易妄言自己不求人。殊不知，人生变幻莫测，又怎知前路会没有重重阻碍呢？

凡是自称为不愿求人的人，往往是交际场上的失败者。他们这一自夸的细节，往往会招致人们的反感。当你对一个人说：“我不喜欢求人。”即使你的话不是向他而发，但听的人却认定你的话是针对他说的。他会感觉你将他拒于千里之外，进而产生疏远感，甚至还会产生你在鄙视他的能力的感觉。

敏感的人会从“我不喜欢求人”这句话中读出它的言外之意——“我也不喜欢别人求我”。因为一个以不求人为荣的人是一定会看不起向别人求取恩惠的人的。

交际学家甘顿教人“善意地向人求取一些小惠”，认为这是讨人好感的最高法则。每一个人都渴望得到别人的尊敬与重视，如果尽自己所能给予别人一点恩惠，那么在心底会生出一种想法：我对别人有用，我可以造福于别人。这种想法会给一个人带来愉悦和幸福感。同时得到恩惠的一方也会因为感激而记着这个施惠者并尊重他。这就是为什么要善意地向人求取一些小惠的原因，这也是交际法。

人生一世谁敢担保自己永远不求人？新加坡著名女作家尤今曾写过一篇《不求人》的文章，主张“自己尽力而为，不论成功失败，都心安理得”。

然而，现实生活中有太多无奈，使你不得不去求人。假如你是一位待业青年，希望能找到一份如意的工作；假如你是一个职员，希望能平步青云；假如你是采访记者，希望能紧握伟人的手；假如你有急用，希望能筹借到一笔款子……这许许多多、大大小小的希望便构成了生活。生活迫使你不得不去求助于别人，而是否能得到别人的“扶助”，在很大程度上又取决于你有没有求人的技巧和策略。

有些人一提到求人就皱眉头，甚至羞于开口，他们对求人怀有一定的偏见，认为那一定是卑躬屈膝、低三下四的。其实不然，向别人求取帮助必须是以自尊、自重、自爱为前提的，做到求而不卑、求而不亢、求而不倚。

我们诚心诚意地有求于别人，但是不一定人家就能满足我们的要求，当我们遭到拒绝时，不要过分追究原因。的确，被拒绝的滋味是

很不好受的，任何人都想知道原因，但是如果穷追不舍地缠住对方，非问清原因不可，则往往会破坏双方的感情。

你求人不得时，也不要过分坚持。对方既已拒绝，必有原因。如果过分坚持自己的要求，不但会使对方为难，而且也会使自己陷入被动。人生不如意的事很多，又何必在区区小事上计较个没完没了呢？被人拒绝后要做到豁达大度，不抱成见。

当你会意出对方拒绝的心理时，不妨自己把话打断，干脆表示没关系，反过来再安慰对方几句，请他不必介意。对方就会因感动而过意不去，说不定以后会很主动地帮助你呢！

人生在世，既有风雨也有晴天，所以谁都需要别人的“扶助”，不过，我们求人时千万不要“跪着”，而要做到求而不卑，求而不亢，求而不倚，这样才能成就大事。

5.大处着眼，小处着手

“把每一件简单的事都做好就是不简单，”这是对待工作的态度问题，在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃，没有任何一个细节，细到应该被忽略。大事是由众多的小事积累而成的，忽略了小事就难成大事。从小事开始，逐渐锻炼意志，增长智慧，日后才能做大事，而眼高手低者，是永远做不成大事的。

做人不应忽略小事，小事能够体现一个人的做人原则。毕竟在人的一生中，需要自己表现原则的关键时刻并不多。做人做得怎么样是可以从平时的小事上看出来的，那些平时在小事上就撒谎成性、推三阻四的人怎么能指望他在关键的时刻表现出很高的原则性来呢？

很多年轻人在找工作时，十分注意自己的个人形象，他们穿戴整齐，举止彬彬有礼。但是，很多年轻人却会屡次碰壁，这是为什么呢？因为他们忽略了个人形象的细节。

现在许多人求职时用手写的简历，但字迹潦草，像“天书”一样令人看不懂。这会让用人单位认为你是一个不严谨的人，工作起来也有可能马马虎虎，所以只好放弃。而许多企业在招聘时，也把手写简历的字迹是否工整、清晰、漂亮，作为筛选人才的第一步。

此外，在面试时还要注意自己的言谈举止，不要过于卖弄才学，以免表现得与自己的身份显得很不相称，令人不敢恭维。

刘强与用人单位约好下午 14:05 面试的，可他直至 14:12 才到。前台小姐把他带去面试时，面试的经理还没问什么呢，他就开始解释说路上车堵了好长时间，真没办法。面试刚开始三分钟，动听的手机

音乐响起来了，刘强习惯性地接听了电话，像是旁若无人。只听他说“这件事不是跟您说多少次了吗？你直接问总经理就行了……”谈到一个专业问题时，面试官问这样操作可行吗？刘强回答：我说这样做就肯定没问题的，这方面我有十几年工作经验了。结果，虽然对方对于他的业务能力表示认可，但因其不注重细节，谁敢邀其加盟？

企业在用人时，特别注重应聘者的行为细节。一个不注重细节的年轻人，即便很有专业能力，指望他以后能给企业带来多大的价值也是很难的事。说不定，还会因一件小事让公司大受损失呢。

现实生活中，有无数年轻人因为养成了轻视工作、马马虎虎、对工作不尽职尽责的习惯，以及敷衍了事的态度，终致一生不能出人头地。

一个年轻人养成敷衍了事的恶习后，做起事来往往就会不诚实。这样，人们最终必定会轻视他的工作能力，进而轻视他的人品。粗劣的工作，必会带来粗劣的生活。工作是人们生活的一部分，做粗劣的工作，不但使工作的效率降低，而且还会使人丧失做事的才能和动力。所以，粗劣的工作，实在是摧毁理想、堕落生活、阻碍前进的仇敌。

实现成功的惟一方法，就是在做事的时候，抱着非做成不可的决心。抱着追求尽善尽美的态度。而世界上创立新理想、新标准，扛着进步的大旗、为人类创造幸福的人，都是具有这种素质的人。

有人曾经说过：“轻率和疏忽所造成的祸患是不相上下的。”

许多年轻人之所以失败，就是败在做事不够尽责、过于轻率这一点上。这些人对于自己所做的工作从来不会要求尽善尽美。

有许多的年轻人，似乎不知道职位的晋升，是建在忠实履行日常工作职责的基础上的。只有目前所做的职业，才能使他们渐渐地获得价值的提升。

有许多年轻人在寻找发挥自己本领的机会。他们常这样问自己：“做这种乏味平凡的工作，有什么希望呢？”可是，就是在这极其平凡的职业和极其低微的位置上，往往藏着极大的机会。只要把自己的工作，做得比别人更完美、更迅速、更正确、更专注，调动自己全部的智力，从工作中找出新方法来，这样才能引起别人的注意，从而使自己有发挥本领的机会，满足心中的愿望。所以，不论薪水有多微薄，都不可以轻视和鄙弃自己目前的工作。

在做完一件工作以后，应该这样说：“我愿意做这份工作，我已竭尽全力、尽我所能来做这份工作，我更愿意听取大家对我工作的批评。”

成就最好的工作，需要经过充分的准备，并付诸最大的努力。英

国的著名小说家狄更斯，在没有完全准备好要选读的材料之前，绝不轻易在听众面前诵读。他的规矩是每日把准备好的材料读一遍，直到六个月以后读给公众听。法国著名小说家巴尔扎克有时为了写一页小说，会花上一星期的时间。

大事件是可遇而不可求的，小事情却每天都在发生。顺利、妥贴而又快乐地去处理每件小事是容易的，但每天都能顺利、妥贴而又快乐地去处理一件小事却是十分困难的。如果一辈子都无怨无悔、谨慎小心、愉悦欢快地去处理一件又一件小事，那大概要比做一件大事还要难。

许多年轻人做了一些粗劣的工作，借口往往是时间不够，其实按照各人日常的生活，都有着充分的时间，都可以做出最好的工作。如果养成了做事务求完美、善始善终的好习惯，人的一辈子必定会感到非常的满足，而这一点正是成功者和失败者的最大区别。成功者无论做什么，都力求达到最佳境地，丝毫不会放松；成功者无论做什么工作，都会尽职尽责地完成。

6.不要小看微笑的价值

现实的工作、生活中，一个人对你满面冰霜，横眉冷对；另一个人对你面带笑容，温暖如春，他们同时向你请教一个工作上的问题，你更欢迎哪一个？当然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言，言无不尽，问一答十；而对前者，恐怕就恰恰相反了。而这一细节，却常为人们所忽略。

微笑是盛开在人们脸上的花朵，是一份能够献给渴望爱的人们的礼物。当你把这种礼物奉献给别人时，你就能赢得友谊，还可以赢得财富。

一家信誉特好的大花店，以高薪聘请一位售花小姐，招聘广告张贴出去后，前来应聘的人如过江之鲫。经过几番口试，老板留下了三位女孩让她们每人经营花店一周，以便从中挑选一人。这三个女孩长得都如花一样美丽，一人曾经在花店插过花、卖过花，一人是花艺学校的应届毕业生，余下一人只是一个待业青年。

插过花的女孩一听老板要让她们以一周的实践成绩为应聘硬件，心中窃喜，毕竟插花、卖花对于她来说是轻车熟路。每次一见顾客进来，她就不停地介绍各类花的象征意义以及给什么样的人送什么样的花，几乎每一个人进花店，她都能说得让人买去一束花或一篮花，一周下来，她的成绩不错。

花艺女生经营花店，她充分发挥从书本上学到的知识，从插花的技术到插花的成本，都精心琢磨，她甚至联想到把一些断枝的花朵用牙签连接花枝夹在鲜花中，用以降低成本……她的知识和她的聪明为她一周的鲜花经营也带来了不错的成绩。

待业女青年经营起花店，则有点放不开手脚，然而她置身于花丛中的微笑简直就是一朵花，她的心情也如花一样美丽。一些残花她总舍不得扔掉，而是修剪修剪，免费送给路边行走的小学生，而且每一个从她手中买去花的人，都能得到她一句甜甜的软语——“鲜花送人，余香留己。”这听起来既像女孩为自己说的，又像是为花店讲的，也像为买花人讲的，简直是一句心灵默契的心语……尽管女孩努力地珍惜着她一周的经营时间，但她的成绩比前两个女孩相差很大。

出人意料的是，老板竟然留下了那个待业女孩。人们不解——为何老板放弃能为他挣钱的女孩，而偏偏选中这个缩手缩脚的待业女孩？

老板如是说：用鲜花挣再多的钱也只是有限的，用如花的心情去挣钱才是无限的。花艺可以慢慢学，可如花的心情不是学来的，因为这里面包含着一个人的气质、品德以及情趣爱好、艺术修养……

微笑是笑中最美的。对陌生人微笑，表示和蔼可亲；产生误解时微笑，表示胸怀大度；在窘迫时微笑，有助于冲淡紧张气氛和尴尬的境地。微笑是一种健康文明的举止，一张甜蜜微笑的脸，会让人愉快和舒适，带给人们热情、快乐、温馨、和谐、理解和满足。微笑展示人的气度和乐观精神，烘托人的形像和风度之美。

为什么小小的微笑在人际交往中会有如此大的威力？原因就在于这微笑背后传达的信息：“你很受欢迎，我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。”

世界著名的希尔顿大酒店的创始人希尔顿先生的成功，也得益于他母亲的“微笑”。母亲曾对他说：“孩子，你要成功，必须找到一种方法，符合以下四个条件：第一，要简单；第二，要容易做；第三，要不花本钱；第四，能长期运用。”这究竟是什么方法？母亲笑而未答。希尔顿反复观察、思考，猛然想到了：是微笑，只有微笑才完全符合这四个条件。后来，他果然用微笑敲开了成功之门，将酒店开到了全世界的大城市。

难怪一位商人如此赞叹：“微笑不用花钱，却永远价值连城。”

对我们每一个人来说，微笑轻而易举，却能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。让我们微笑吧，微笑着面对生活，面对周围的人：每天早晨上班前对你的家人微笑，他们就会在幸福中

盼着你的归来；上班时向门卫微笑着点个头，他会友善地还你一个欣赏和尊敬的微笑；每天遇到同事主动微笑，打个招呼，你也会人气急升……

每一次奉献出微笑的时候，你就为人类幸福的总量增加了一分，而这微笑的光芒也会返照到你的脸上，给你带来方便、快乐和美好的回忆，何乐而不为呢？

常微笑的人，总会有希望。因为一个人的笑容就是他善意的信使，他的笑容可以照亮所有看到他的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会信任他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭的压力的人，一个笑容却能帮助他们了解一切都是有帮助的，也就是世界是有欢乐的。只要活着、忙着、工作着，就不能不注重微笑的细节……

7.检点言行，注重小节

俗话说：“站有站相，坐有坐相”，古人很早就对人的举止行为做过要求。随着人类文明的提高，人们对自身行为的认识也日益加深。礼貌的举止行为既是个人修养，也是无形的财富。

有些人认为，做一番大事业便要轰轰烈烈，而不能拘泥于小节。殊不知，正是因为这些最易被人忽视的小事却成了引起祸患的根源。

其实，在生活中这样的例子很多：

“挑战者号”航天飞机空中爆炸，宇航员命丧太空，是由于机身上一道焊缝没有焊好；几年前美国潜艇浮出水面时撞翻日本渔船，造成船毁人亡，原因是潜艇上的操作人员一个细小的操作失误；有人从高层住宅上随手扔下一个酒瓶，结果将从楼下经过的行人砸死；一家度假村不在一种玻璃门上做警示标记，结果让奔跑的小孩一头撞上，受了重伤；世界上许多森林大火，也往往是有人乱扔烟头造成的……

从以上的事实，我们不难看出，无论做什么，都随便不得，正所谓“防微杜渐”。

著名相声演员马三立曾讲过这样一个笑话：有一位有心脏病的老者住楼下，楼上住一位小伙子。小伙子晚上回来时脚步重，动静大，老者总是听到：噔噔噔——上楼梯了；咣当——开门了；哗哗哗——洗漱呢；最要命的是上床时脱皮鞋，先脱一只，一扔，咣！老者心一哆嗦。再脱另一只，一扔，咣！老者心再一哆嗦；这两哆嗦过了，才算安静下来，老者才能入睡。老者脾气好，一直忍着，可夜夜如此也受不了呀！这天，见了小伙子，老者就给小伙子说了，小伙子态度挺

好，虚心接受。可到了夜里，老者听着那动静又来了——噔噔噔！咣当！哗哗哗！老者想，忍着吧，不就两声吗？咣！一声。老者等第二声，奇怪，怎么不响了？老者这个心悬哪，就等着第二声响过好入睡，等了一宿，愣没响——原来小伙子脱另一只鞋时，突然想起了老者白天提的意见，就轻轻地把鞋放在了地上……

这虽然只是个笑话，却让人回味无穷。我们正处在城市化的进程中，过去的小胡同变成了大建筑。一二百户住一个楼，你小处随便，楼道里乱堆东西，夜里把电视机音量放到最大，从窗户往外随意扔垃圾，你觉得没什么，可别人怎么办？如果人人都如此，岂不天下大乱了。

我们从细节很容易看到一个人的修养与品质，这是做人的一个入口同时也是缺口。我们所做的许多“小”事实际上是在抵消别人的劳动成果。乱扔垃圾，环卫工人的劳动就白费了。遇到火灾围观看热闹，反给消防队员添乱，只会加大火灾的损失。开会迟到，你耽误的是大家的时间，而在今天这个讲求效率和守时的时代，你显然与之不合拍……

所以，我们应该从一点一滴做起，今天做的每一件小事，可能就是今后成就大事的开始。

今天，有的人很少注意检点小节，他们将轻浮视为洒脱，将放荡不羁视为追求个性。这种认识上的错误，使他在人生旅途上、与人相处时处处碰壁。有的人在工作单位上班、下班，与人见面从来不与人打招呼，对面来人了赶紧将头扭向一旁。他获得了一点成绩，更加我行我素旁若无人，当他失败时，没有得到别人一点的安慰和帮助，大家的评语竟是“活该”、“应有此报”，这样的结局多令人心寒。如果他平时能放下自己的那副趾高气扬、不可一世的派头，与周围的人多沟通点，又怎么会落得如此狼狈的下场呢？

不要小瞧了和别人沟通这一细节。虽然与人沟通感情的最初阶段只是打招呼，但不要忘记，在人的内心有思想和感情两个方面。心与心之间的轴要想系上纽带，最初的方法就是打招呼，由陌生到认识再到熟悉。如果连最简单的如“您好”、“再见”等等日常的招呼也不会的人，怎么能成大事呢？人生活在上，还得受社会环境的制约和诱导，不可能不与周围的人接触，你不拘小节，难道你周围一般交往的人也不拘小节吗？

在交往时，言行举止往往与人的内心世界联系在一起，因此，对于个人的言行举止，也必须注意。因为这些言行可能会影响对方对你的印象，从而在一定程度上影响交往的成败。尤其应该注意的是，尽

量不要招致对方的不愉快，这种损人利己的事情，一定要严加禁止，即所谓“严于律己，宽以待人”。我们总要时时反省、检视自己的举止言行，虽然只是一些小节，平时稍加注意才会让对方对你有好感。

有的人交谈过久就习惯使用口头禅，甚至时常讲“不可以”、“不行”这一类否定词语，这种人给人的印象多半不是很好。此外还有一种人服装不整、不注意卫生，给人不洁之感，或常做些不雅的动作，以及态度冷漠、公私不分等等，都必须好好注意，加以改善。“入乡随俗”是一句大家都很熟悉的谚语，每个人的举止言行都是环境的产物，但人是能动可变的。要改造环境，首先必须适应环境。这点任何人都需要注意。

与人交往时，只要你静静地观察别人，你会发现，下面讲到的几点，就是交际中大部分人公认的恶劣态度。不知你自己是否注意到了这些细节？

就表情而言，应注意的态度，主要有：

(1) 自鸣得意的态度，傲慢的态度，不屑的态度——这会妨害对方的自尊心。

(2) 不稳定的态度——说一些没有自信心的话，而使听的人无法信任你。

(3) 卑屈的态度——被视为傻瓜、无能，会让人低估你的实际能力以至被人从骨子里看不起，过度热衷于取悦别人，很难给人留下好印象。

(4) 冷淡的态度——使人感觉不亲切，缺乏投入感，使人敬而远之。

(5) 不识时务的态度——如在酒席上谈论严肃的话题，如诉说悲哀的事情时，脸上无任何表情，或只知谈论个人兴趣，从不理会别人的感觉和反应。

(6) 随便的态度——给人马马虎虎、消极的感觉，反应过激，语气浮夸粗俗，满口俚语粗话。

以上所举的态度，应该随时注意，应避免这些不良态度在与人交往中表现出来。

就动作而言，应注意的姿势或动作，主要有：

坐要有坐相，不要随便左右晃动，如果是女士的话两腿要并拢；站立时膝盖要伸直，腰板要直，不要抖腿，不要撅臀部；不要抓头搔耳，两手应自然垂放在两侧，或是轻放在前面；不要玩弄或吮吸手指，尽量不要跷脚；表情温和，有亲切的眼神和饱满的精神。

有的人说话时喜欢将手插在口袋里，有时还坐在桌子上，这都不

是好习惯，而是过于散漫、过于随便的说话习惯。在交谈时，将手插在口袋里，不仅很难令对方接受，而且容易让人产生不良的印象，尤其是在多数听众面前，这种姿态会使周围的人觉得这位发言者只沉迷于自己的世界之中，而将他人看作较自己低下，且表现欲望非常强，使人感觉到别人不可超越他。不管你有没有这种傲慢的想法，但这种姿势，很容易让人误以为你就是这样一种人。

上面说到的，都是人际交往中需要注意的小节，但我们并不是提倡处处都谨小慎微，缩手缩脚，婆婆妈妈。如果有人要钻牛角尖，要钻死胡同，对付这种人最有效的方法便是保持沉默。

8.细微之处方见真功夫

世上无小事，许多所谓的小事其实是在为你打基础，没有打好稳固的地基，又怎样盖起坚实的大厦呢？

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”这句话精辟地指出了想成就一番事业，必须从简单的小事情做起，从每一个细节入手。

明朝万历年间，中国北方的女真族为患。皇帝为了抗御强敌，决心整修万里长城。当时号称天下第一关的山海关因年久失修，其中“天下第一关”的题字中的“一”字已经脱落多时。万历皇帝募集各地书法名家，希望恢复山海关的本来面貌。各地名士闻讯，纷纷前来挥毫，但是没有一个人的字能够表达出天下第一关的原味。皇帝于是再次下诏，只要能够雀屏中选的，就能够获得重赏。经过严格的筛选，最后选中的，竟是山海关旁一家客栈的店小二，真是令人大跌眼镜。

在题字当天，会场被挤得水泄不通，官家也早就备妥了笔墨纸砚，等候店小二前来挥毫。只见主角抬头看着山海关的牌楼，舍弃了狼毫大笔不用，拿起一块抹布往砚台里一蘸，大喝一声：“一！”十分干净利落，立刻出现绝妙的“一”字。旁观者莫不给予惊叹的掌声。有人好奇地问他：为何能够如此娴熟。他被问之后，久久无法回答。后来勉强答道：“其实，我想不出有什么秘诀，我只是在这里当了三十年多的店小二，每当我在擦桌子时，我就望着牌楼上的‘一’字，一挥一擦，就这样而已。”

原来这位店小二，他的工作地点正好面对山海关的城门，每当他弯下腰，拿起抹布清理桌上的油污之际，刚好这个视角正对准“天下第一关”的“一”字。因此，他不由自主地天天看、天天擦，数十年如一日，久而久之，就熟能生巧、巧而精通，这就是他能够把这个“一”

字临摹到炉火纯青、惟妙惟肖的原因。

老子还说：“治大国若烹小鲜。”老子将治理国家比作烹调小鱼一样，只有将调料放得适中，文火烹煮，不着急，不躁动，这样煮出的东西，才色鲜味美；如火候不对，调料不对，内心烦躁，下锅后急于翻动，东一下，西一下，最后煮出的东西就会“一团糟”，色、香、味就更谈不上。可见，细微之处方见真功夫。

9.成功在于一点一滴的磨炼

成功，有时只需要我们多一点坚持，少一点放弃；多一点磨炼，少一点退缩。尤其是在工作中，胜利的到来往往就在最后五分钟。许多人之所以与幸福之神失之交臂，就在于他们在点点滴滴的砥砺中轻易就选择了与自己妥协！成功，永远属于伟大的坚韧者。

一位年轻人毕业后被分配到一个海上油田钻井队。在海上工作的第一天，领班要求他在限定的时间内登上几十米高的钻井架，把一个包装好的漂亮盒子送到最顶层的主管手里。他拿着盒子快步登上高高的狭窄的舷梯，气喘吁吁、满头是汗地爬上顶层，把盒子交给主管。主管只在上面签下自己的名字，就让他送回去。他又快速跑下舷梯，把盒子交给领班，领班也同样在上面签下自己的名字，让他再送给主管。

他看了看领班，犹豫了一下，又转身爬上舷梯。当他第二次登上顶层把盒子交给主管时，已浑身是汗、两腿发颤，主管却和上次一样，在盒子上签上名字，让他把盒子再送回去。他擦擦脸上的汗水，转身走向舷梯，把盒子送下来，领班签完字，让他再送上去。

这时他有些愤怒了，他看看领班平静的脸，尽力忍着不发作，又拿起盒子艰难地一个台阶一个台阶地往上爬。当他上到最顶层时，浑身上下都湿透了，他第三次把盒子递给主管，主管盯着他，傲慢地说：“把盒子打开。”他撕开外面的包装纸，打开盒子，里面是两个玻璃罐，一罐咖啡，一罐咖啡伴侣。他愤怒地抬起头，双眼喷着怒火，射向主管。

主管又对他说：“把咖啡冲上。”年轻人再也无法忍受了，“叭”地一下把盒子扔在地上：“我不干了！”说完，他看看倒在地上的盒子，感到心里痛快了许多，刚才的愤怒全释放了出来。

这时，这位傲慢的主管站起身来，直视他说：“刚才让你做的这些，叫做极限承受训练，我们因为在海上作业，随时会遇到危险，这就要求队员一定要有极强的承受力，只有承受各种危险的考验，才能

完成海上作业任务。前面三次你都通过了，可惜，只差最后一点点，你没有喝到自己冲的甜咖啡。现在，你可以走了。”

年轻人懊悔地离开了，但是他却从这件事上吸取了教训，立志一定要做一番事业。经过几年的艰苦拼搏后，他成了一名油田钻井队的队长。

一个人要建功立业，需要从一件件平平常常、实实在在的小事做起，正所谓“千里之行，始于足下”。那种视善小而不为，认为做小善之事属“表面化”与“低层次”的眼高手低的人，那种长明灯前懒伸手、老弱病残不愿帮的“不拘小节”的人，要成就大业也难矣。

于细处可见不凡，于瞬间可见永恒，于滴水可见太阳，于小草可见春天。说的都是一些“举手之劳”的事情，但不一定人人都愿“举手”，或者有人偶尔为之却不能持之以恒。可见，“举手之劳”中足以折射出人的崇高与卑微。

某公司聘用临时职员，工作任务是为这家公司采购物品。招聘者经一番测试后，留下了一位年轻人和另外两名优胜者。面试的最后一道题目是：假定公司派你到某工厂采购 2000 支铅笔，你需要从公司里带去多少钱？

一名应聘者的答案是 120 美元。主持人问他是怎么计算的？他说，采购 2000 支铅笔可能要 100 美元，其他杂用就算 20 美元吧。主持人未置可否。

第二名应聘者的答案是 110 美元。对此，他解释道：2000 支铅笔要 100 美元左右，另外，杂用可能需要 10 美元左右。主持人同样没有表态。

最后轮到这位年轻人。他的答案写的是 113.86 美元。他说：“铅笔每支 5 美分，2000 支铅笔是 100 美元。从公司到这个工厂，乘汽车来回票价 4.8 美元；午餐费 2 美元，从工厂到汽车站约 0.8 公里，请搬运工人需用 1.5 美元，还有……因此，总费用为 113.86 美元。”

主持人听完，露出了会心的微笑。自然，这名年轻人被录用了。他便是后来大名鼎鼎的卡耐基。

卡耐基之所以被录用，是因为他的答案具体而且考虑非常周到，说明他办事仔细认真，说明他态度严谨而不是马虎。是的，人生路上，虽然谁也无法准确预测我们最终的成功几率是多少，但是，我们却要尽可能地确定自己所追求的成功的具体目标，因为，我们是在计划自己的命运，越是具体，就越是向成功靠近了一步。

10.先做小事，赚小钱

人要学会从小事做起，小事的积累就会形成大事。能挣钱者，大所是从挣小钱开始的，从小事中积累经验，摸索规律，循序渐进。一室不扫，安能扫天下。

从挣小钱开始，可以培养你的自信。小钱容易挣到，你就会对自己的能力有所了解，你就会相信自己能挣到钱。

“先做小事，先赚小钱”还可培养自己诚实的做事态度和金钱观念，这对日后“做大事，赚大钱”以及一生都有莫大的助益。

“先做小事，赚小钱”，这句话许多年轻人都不爱听，因为每个年轻人都是雄心万丈，一踏入社会就想“做大事，赚大钱”。

左右世界金融市场的年轻富翁戈德曼，5岁时，父亲离异。他母亲带着他改嫁。10岁的戈德曼，在暑假期间，每逢星期日凌晨4点就起床，把烤面包片和晨报分送到各家，这样，每个星期天都能挣上25美元。只要有挣钱的机会他从不放过，哪怕只挣一美分。

很多人一开始就摆出一副要赚大钱的架势，小钱看不上，结果常常什么也没赚到。

赚大钱是要有大资本大后台大才智，还要有大机运，而我们一般人是没有这些条件的。

其实，很多大企业家大富翁，都是从小职员做起，从挣小钱起家的。

挣小钱不需要太大的本钱，不需承受太大的风险。

挣小钱可以为挣大钱积累经验。

挣小钱还可以培养自己踏踏实实做事的态度和习惯。

有时候小钱也不是那么轻而易举就可以赚到的，也需要付出艰苦的努力和代价。

克里蒙·史东是“联合保险公司”的董事长，他被誉为“保险业怪才”。

史东幼年丧父，很小的时候，就出去贩卖报纸了。有一次他溜进饭馆叫卖报纸，被老板赶了出来。他趁老板不注意的时候，又溜了进去，这次老板把他踢了出来，但他仍不罢休。餐厅里的客人看不下去，纷纷劝住老板，并且买他的报纸。史东虽然屁股很疼，但是口袋里却装满了钱。

后来史东上中学了，他开始试着去推销保险。当他来到一幢大楼前，童年时的情景就出现在眼前。他对自己说：“不要怕，即使被赶

出来也不要紧，再进下一间。”

他走进了这幢大楼的办公室，而且每一间办公室他都去了，他没有被踢出来。如果在这间办公室里没有收获，他会毫不迟疑地强迫自己立即冲进下一个办公室，不让自己因为有害怕的时间而放弃努力。

他就是这样不怕失败，而且笑对挫折。

第一天，有两个人向他买了保险。

第二天，他卖出了四份。

第三天，他卖出了六份。

第四天……就这样，他的事业开始了。

24 岁的时候，史东设立了只有他一个人的保险经纪社，开业的第一天生意就不错，此后，经纪社越发展越大。30 年代，史东成了百万富翁，谈及创业史时，他说：“如果你以坚定的主观的态度面对艰苦，反而能从中找到好处。”

立“做大事，赚大钱”的志向是没错的，因为这个志向可以引导一个人不断向前奋进。

“先做小事，先赚小钱”最大的好处是可以在低风险的情况下累积工作经验，同时也可借此了解自己的能力和能力。做小事既然得心应手，那么就可做大一点的事，赚小钱既然没问题，那么赚大钱就不会太难，何况小钱赚久了，也可累积成“大钱”。

千万别自大地认为自己是个“做大事，赚大钱”的人，而不屑去做“小事”、赚“小钱”，要知道，连小事都做不好，连小钱都不愿意赚或赚不来的人，别人是不会相信你能做大事、赚大钱的。如果你抱着这种只想“做大事，赚大钱”的心态去做事，那么失败的可能性很高。

人的一生不求大富大贵，实实在在从小钱挣起，一点一点积累，在挣钱的过程中体验人生的滋味，才有成功的感觉，才有创造的快乐。

第 6 章 有正确态度，才能有正确方法

无论是企业老板、管理人员，还是普通员工，大凡做事都有两种境界：一种是做对的事情，一种是把事情做对。在企业经营的实战中，只有具备“做对的事情”的观念，才能把自己造就成稳操胜券的“常胜将军”。先“做对的事情”，然后再“把事情做对”。如果方向错了，那么不管过程怎么完美，都会事倍功半，甚至会出现“南辕北辙”的结果。

1. 竭尽所能把工作做好

俄国作家列夫·托尔斯泰说：“如果你做某事，那就把它做好；如果不会或不愿做它，那最好不要去做。”对于年轻人来说，从走入职场的那一天起，便已经选择了接受，接受了一份工作，接受了一份责任。员工的义务便是尽职尽责，竭尽所能把工作做好。如果一名员工没有这种意识，玩忽职守，敷衍了事，就会埋下祸患的种子。

2008 年 4 月，一场近十年来全国铁路行业罕见的列车相撞事故在瞬间发生，给国家和人民生命财产安全造成重大损失，举国震惊。

4 月 28 日凌晨 4 时 41 分，由北京开往青岛的下行 T195 次旅客列车，运行至山东胶济铁路周村站至王村站间时，发生列车脱线事故，机车后第 9 节至第 17 节车厢脱轨，其中尾部车厢侵入上行线，被上行线由烟台开往徐州的 5034 次旅客列车碰撞，造成 5034 次列车机车及机车后第 1 节至第 5 节车厢脱轨。经调查，有 70 余人在本次火车相撞事故中遇难，416 人受伤。

随着调查的深入和对原因的追踪，人们发现，这是一场本来可以避免、不该发生的事故。这场事故的发生令人痛心、教训深刻。

“通过调阅 T195 次列车运行记录监控装置数据，该列车实际运行速度每小时超速 51 公里。”29 日，刚刚被任命为济南铁路局局长的耿志修说。

现场负责调查指挥的国务院事故调查组组长、安监总局局长王君

说，这充分暴露了一些铁路运营企业安全生产认识不到位、领导不到位、安全生产责任不到位、安全生产措施不到位、隐患排查治理不到位和监督管理不到位的严重问题，同时也反映了基层安全意识、责任意识薄弱，现场管理存在严重漏洞，安全生产责任没有得到真正落实等问题。

在每一个环节中，都存在着一定的隐患，但没有人及时对此做出反应，责任意识淡薄导致了悲剧的发生。无数鲜活的生命、巨大的经济损失，让人们永远记住了失责之痛。

作为一名年轻的员工，我们每个人都肩负着一一定的职责，每一个人的职责连缀起来，就构成了集体的职责。任何一个岗位的疏忽和延误，都不可小视。

年轻人无论从事何种职业，都应该尽心尽责，尽自己最大的努力，求得不断的进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。

忠于职守是一个人价值和责任感的最佳体现。无论是在一个企业，还是在行政部门，不同岗位的人尽管拥有不同的岗位职责，但都是对工作勤勤恳恳，任劳任怨。

王明是一家工厂的仓库保管员，平日里也没有什么繁重的工作可做，无非就是按时关灯，关好门窗，注意防火防盗等，但王明却是一个做事非常认真的人，他并没有因职位的低微而放弃自己的职责，相反，他做得超乎常人地认真，他不仅每天做好来往的工作人员提货日志，将货物有条不紊地码放整齐，还从不间断地对仓库的各个角落进行打扫清理。他常挂在嘴边的一句话就是“职位虽小，但责任重大”。凭着这份难得的责任心，三年过去，仓库居然没有发生一起失火失盗案件，其他工作人员每次提货也都会在最短的时间里找到所提的货物。

年终，在全体员工大会上，鉴于王明在平凡岗位上所做出的不平凡业绩，厂长按老员工的级别亲自为他颁发了 3000 元奖金。这种做法使好多老职工不理解，王明才来厂里三年，凭什么能够拿到这个老员工的奖项？他是不是厂长的什么亲戚？王明是不是有背景？一时间，人们议论纷纷。

厂长看出了存于大家心里的疑问，也看出了他们不满的神情，于是说道：“你们知道我这三年中检查过几次咱们厂的仓库吗？一次都没有！这不是说我工作没做到，其实我一直很了解咱们厂的仓库保管情况。作为一名普通的仓库保管员，王明能够做到三年如一日地不出差错，而且积极配合其他部门的人员的工作，对自己的岗位忠于职守，比起一些老职工来说，王明真正做到了爱厂如家，我觉得这个奖励他

当之无愧!”

从王明的工作经历中，我们明白了这样一个道理，成功隐藏在每天的日常工作中，换句话说，对工作负责，即便是企业中微不足道的工作，也要百分百地尽职尽责，这是人生的一种境界，当这种信念贯穿在一个人的整体意识当中，渐渐就会演变成为一种处世的态度，而这种持之以恒的力量所带来的巨大成功，也许是你始料不及的。

只要你在自己的位置上真正领会到“认真负责”四个字的重要性，踏踏实实地完成自己的任务，不论职位高低，都能兢兢业业，那么，你迟早会得到回报的。

一份英国报纸刊登一则招聘教师的广告：“工作很轻松，但要全心全意，尽职尽责。”

事实上，不仅教师如此，所有的工作都应该全心全意、尽职尽责才能做好。而这正是敬业精神的基础。

一个年轻人无论从事何种职业，都应该尽心尽责，尽自己的最大努力，求得不断的进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。如果没有了职责和理想，生命就会变得毫无意义。无论你身居何处（即使在贫穷困苦的环境中），如果能全身心投入工作，最后就会获得经济自由。那些在人生中取得成就的人，一定在某一特定领域里进行过坚持不懈的努力。

知道如何做好一件事，比对很多事情都懂一点皮毛要强得多。

在德克萨斯州一所学校作演讲时，一位总统对学生们说：“比其他事情更重要的是，你们需要知道怎样将一件事情做好；与其他有能力做这件事的人相比，如果你能做得更好，那么，你就永远不会失业。”

一位先哲说过：“如果有事情必须去做，便全身心投入去做吧！”另一位明哲则道：“不论你手边有何工作，都要尽心尽力地去做！”

做事情无法善始善终的年轻人，其心灵上亦缺乏相同的特质。他不会培养自己的个性，意志无法坚定，无法达到自己追求的目标。一面贪图玩乐，一面又想修道，自以为可以左右逢源的年轻人，不但享乐与修道两头落空，还会悔不当初。从某种意义而言，全心追名逐利比敷衍修道好。

总之，作为年轻的员工，要想在公司处于无可取代的地位，只有以最大的责任心和最认真的训练有素的技能尽职尽责，为公司充分发挥自己的力量。

2.鲜花和掌声属于忠诚的人

本杰明·富兰克林说过：“如果说，生命力使人们前途光明，团体使人们宽容，脚踏实地使人们现实，那么深厚的忠诚感就会使人生正直而富有意义。”

同样还有一句话：“一个人无论什么原因，只要失去了忠诚感，就失去了人们对你最根本的信任。”确实如此，不要为自己所获得的利益沾沾自喜，仔细想想，失去的远比获得的多，而且你所获得的东西可能最终还不属于你。如同员工损公肥私、腐败渎职、结党营私、出卖企业机密、损害公司形象、破坏企业财产等，这都是我们看得见的不忠诚，也是常常受谴责和防范的不忠诚行为。而员工消极怠工、应付工作、不尽其力、把工作当形式或把形式当工作、能干好而不干好、压制排斥下属、拉帮结派的行为，也是对企业不忠诚的隐性表现。

所以说拥有忠诚就拥有了竞争力，我们所讲的德才兼备，当然也是以德为先的，而最大的德莫过于忠诚。具有良好的道德品质就是我们一生最宝贵的财富，这种财富不会随着时间的流逝而消失，只要你遵守人性道德，它将成为你永久的优势和财富。

所以忠诚这种资源，表面上看，它似无形，可就是这看似无形的力量将会影响你的人生。尽管现如今的商品化社会影响了很多年轻人做人的原则，流行着“一切向钱看”，而忠诚、善良等一些美德却被人抛弃，恰恰自古就有物以稀为贵的说法，越稀有的东西，就越有价值。无论何时，无论何地，只要你拥有了高尚的品格，它就如同隐藏在你身上的金子一样，或许会一直默默无闻，并没有让你与人交往的初始变得与众不同。但它却是经得住考验的，久而久之，任何人也掩盖不了它的光芒，也能点亮你的前途。

有这样一个故事，说的是一只叫欢欢的小狗找工作，辛苦了好多天，却没有收获。它垂头丧气地向妈妈诉苦说：“我真是个一无是处的废物，没有一家公司肯要我。”

妈妈奇怪地问：“那么，蜜蜂、蜘蛛、百灵鸟和猫呢？”

欢欢说：“蜜蜂当了空姐，蜘蛛在搞网络，百灵鸟是音乐学院毕业的，所以当了歌星，猫是警官学校毕业的，所以当了保安。和他们不一样，我没有接受高等教育的经历和文凭。”

妈妈继续问道：“还有马、绵羊、母牛和母鸡呢？”

欢欢说：“马能拉车，绵羊的毛是纺织服装的原材料，母牛可以产奶，母鸡会下蛋。和他们不一样，我是什么能力也没有。”

妈妈想了想，说：“你的确不是一匹拉着战车飞奔的马，也不是一只下蛋的鸡，可你不是废物，你拥有忠诚。虽然你没有受过高等教育，本领也不大，可是，一颗诚挚的心就足以弥补你所有的缺陷。记住我的话，儿子，无论经历多少磨难，都要珍惜你那颗金子般的心，让它发出光来。”

欢欢听了妈妈的话，使劲地点点头。

在历尽艰辛之后，欢欢不仅找到了工作，而且当上了行政部经理。鹦鹉不服气，去找老板理论，说：“欢欢既不是名牌大学的毕业生，也不懂外语，凭什么给他那么高的职位呢？”

大象老板冷静地回答说：“很简单，因为他的忠诚。”

每个老板都希望自己的员工忠诚、敬业、服从。对于他们而言，年轻员工加入公司是一种要求绝对忠诚的行为，这是在经营管理过程中需要反复地传播和灌输的理念。

在我们的一生中，最需要的就是寻找一项适合自己的终身事业。但这并不是说自己的大半生都在从事的工作。它能给我们带来快乐、发展、财富甚至成功。它可以使我们全身心地投入，同时也能给我们相应的回报。

要想使自己的精神获得安宁，最好的办法就是找一个踏实稳定的目标。一位成功学家说：“如果你是忠诚的，你就会成功。”只有忠诚于你的工作，你的全部智慧和精力可以专注在这个事业上。一个对自己岗位忠诚的人，不只是忠于他自己的理想，忠于一个公司，忠于一个行业，而且还是忠于人类幸福的。

忠诚，这一美德，可以引导我们获得荣耀、名声及财富。忠诚能给我们带来自我满足、自我尊重，是一天 24 小时都伴随我们的精神力量。作为一种成功者的特质，忠诚和专心致志是一对孪生兄弟。

老板最明白忠诚的价值，只要你忠诚的投入到工作中，就能赢得老板的信赖，从而获得晋升的机会，在这样一步一步前进的过程中，我们就不知不觉提高了自己的能力，争取到成功的砝码。相反，表里不一，言而无信的人，一边为公司做事，一边打起了自己的小算盘，耍两面派，即使一时得意，但最终还是害了自己。

忠诚于公司，跟老板的利益一致化，荣辱与共，全心全意为老板做事，把工作当成自己的事业去追求，公司成功了，自己自然也就赢得了成功。

安琪是一家文化公司的普通职员，从事电脑打字，复印之类的工作，她的工作室与老板的办公室之间只隔着一块大玻璃，她只要愿意，一抬头就可以看到老板的举止，但她从不向那边多看一眼。

安琪每天都有打不完的材料，她知道只有忠诚勤勉地工作，才能为公司创造效益，为自己改变现状。她处处为公司打算，打印纸从不舍得浪费一张，如果不是要紧的文件，她会一张打印纸两面用。一年后，公司的资金短缺，员工工资开始告急，员工纷纷跳槽，最后公司只剩下几个人了。

这时，安琪并没有随波逐流，她知道在公司的危急关头，不能置之漠然，而应该主动承担更多的任务，与老板共度患难。安琪在主动完成任务的同时，还积极研究市场的策划方案，两个月后，她的策划方案，成功地为公司拿到了 2800 万美元的支票，公司终于有了起色。以后的四年，安琪作为公司的副总经理，帮着老板做了好几个大项目，又忙里偷闲，炒了大半年股票，为公司净赚了 500 万美元。许多炒股高手问她是如何成功的，她嫣然一笑说：“一要用心，二没私心。”

是的，在职场中耕耘奋斗的我们一定要真心实意地为老板做事，心胸宽广，诚恳踏实，这样你才能像安琪一样获取成功。从安琪的身上，我们可以看到忠诚的魅力，它是一个员工的优势和财富，它能换取老板的信任与坦诚。如果你有了忠诚的美德，总有一天，你会发现它会成为你巨大的财富。

忠诚，也是年轻人的做人之本。如果你失去了忠诚，丢失了这个做人的本质，同时你也就失去了成功的机会。

忠诚不是从一而终，而是一种职业的责任感。不是对某公司或者某人的忠诚，而是一种职业的忠诚，是承担某一责任或者从事某一职业所表现出来的敬业精神。

对于老板来说，越往高处走，对忠诚度的需求就越高；相应的，我们的忠诚度越高，就越有可能获得提升。由此可见，忠诚对于一个职业人士来说，是多么的重要！让我们忠诚地做人，忠诚地做事，攀登成功的高峰！鲜花和掌声永远属于忠诚于职业的人！

要培养忠诚的品质，员工首先要认识到，忠诚并不仅仅是对某个人或某项工作的忠心，更是一种敬业精神；是对工作负责的职业精神。身处某个职位，就需要认真做好应该做的事，不能仅仅把目光停留在个人得失上。没有这种对待工作的忠诚态度，就不可能把工作做好。

每个年轻人的工作都可能遇到坎坷曲折，总是不可避免要换工作，但是明智地换工作才真正有利于个人的发展。忠诚的员工是不会频频跳槽的，他们往往对工作表现出极大的兴趣，为工作鞠躬尽瘁，而不会为了短时间的利益而随便跳槽。这样的态度也往往能够赢得老板的信任，得到重视，从而得到更适合自己的位置。

员工要有主人翁意识，时刻注意维护公司的利益。一个有着良好

职业道德的员工；会把公司当作是自己的家一样爱护，不会做有损公司利益的事。在看到公司的利益受损时，能够勇敢地站出来维护。要做到维护公司利益就要能够尽职尽责地做好本职工作，主动承担工作责任，不做违反职业精神和有损企业形象的事情。还要从每一件小事上加以注意，不要因为小事影响了老板对自己的印象。

工作时间不要做私活，这不仅仅是公司员工手册上的规章制度，更应该是每一位年轻员工身体力行的规范。有些年轻人认为这些小事无伤大雅，却不知道这种行为不但影响工作的正常进行，还会对工作氛围造成影响，从而影响到老板对自己的信任。

另外，不要随便拿公司的物品，这种占小便宜的行为让老板看在眼里，就会对你的印象大打折扣。而且一旦形成习惯，还会直接影响到你的忠诚程度，受到诱惑时就可能身不由己做出有损公司利益的事。

3.享受工作的快乐

工作虽然很辛苦，但年轻人应该把它当作是一种幸福和快乐，这样，就不会觉得累和苦的痛苦了。人生最有意义的就是工作，与同事相处是一种缘分，与顾客、生意伙伴见面是一种乐趣。

每个年轻人都应该想方设法让工作有意思。用积极态度投入工作，无论做什么，都会很快乐。

张海周是一家公司的人力资源部总监，他所在的公司业绩非常的好，公司的员工对待自己的工作也充满了热情骄傲。为此，张海周认为这与他不断强调激情是工作的灵魂分不开。在他看来，激情进取是一种不满足于今天的精神，员工之间的信任沟通、业绩承诺都需要所有员工以激情来认同并最终贯彻。只有员工能够在工作中始终激情饱满，企业才能有出色的业绩。

在公司的发展历程中，大家也不否认张海周为做到这一点所付出的努力。因为在张海周加盟公司之前，这家公司员工的激情度并不是这样。那时候，公司里的员工们都厌倦了自己的工作，他们中的许多人都已经做好写辞职报告的时候了。但是，张海周的到来改变了这一切，他经常对员工说：“投入、专注与激情是成就一切事情的基础。即使是微不足道的事情，只要我们投入专注与激情，我们平凡的轨迹也会因此而改变，这是做好任何事情的基石。”

不仅如此，从张海周的身上，员工们也看到了他那充满激情的工作状态，燃起了其他员工胸中的热情之火。为此，在他负责的人力资

源部曾有这样一段话：“把劳动作为享受自己幸福生活的手段的员工，能够永久地保持工作的热情。事，隋的成功与否，往往是由做这件事情的决心和热忱的强弱而决定的。碰到问题，如果拥有非成功不可的决心和热忱，困难就会迎刃而解。”

每天，张海周第一个到达公司，微笑着与每一个同事打招呼。工作时，他容光焕发；在工作的过程中，他调动自己身上的潜力，开发新的工作方法。在他的影响下，公司的员工也都早来晚走、斗志昂扬，纵然有时候腹中饥饿，也舍不得离开自己的工作岗位。因为张海周经常保持这种激情射的工作状态，在张海周看来，激情是心血来潮、兴之所至，而是一种觉悟、追求和境界。所以他在工作中，能够胸怀大志、开拓进取、顽强拼搏，从而使自己始终保持高昂的工作热情干劲，在很短的时间内，便被经理提拔到主管的位置。

在他的带动下，很多以前精神萎靡、不思进取、无所作为、办事拖拉、效率低下的人也开始加以改变，从而使员工们也一个个充满活力，最后导致公司的业绩不断上升。

因此，充满激情是做事的重要条件。任何企业都希望员工分工作抱有积极、热情、认真的态度。因为只有这样的员工才是企业进步的根本。具有激情的员工能够感染别人的情绪，使事情向良好的方向发展。对于工作饱含激情的人，永远都是企业最为欣赏的人。

工作是上天赋予的使命。把自己喜欢的并且乐在其中的事情当成使命来做，就能发掘出自己特有的能力，即使是辛苦枯燥的工作，只要能保持一种积极的心态，就能从中感受到价值，在你完成使命的同时，会发现成功之芽正在萌发。

即使你的处境再不如人意，也不应该厌恶自己的工作，世界上再也找不出比这更糟糕的事情了。如果环境迫使你不得不做一些令人乏味的工作，你应该想方设法使之充满乐趣。无论做什么事，用这种积极的态度投入工作，都很容易取得良好的效果。

亨利·恺撒是一个真正成功的人，不仅因为他的公司拥有 10 亿美元以上的资产，更由于他的慷慨和仁慈，使许多哑巴会说话，使许多跛者过上了正常人的生活，使穷人以低廉的费用得到了医疗保障……所有这一切都是恺撒母亲教育的结果。

玛丽·凯给了她的儿子亨利无价的礼物——教他如何看待生命的伟大。玛丽每天下班后，总要花一段时间做义工，帮助不幸的人们。她常常对儿子说：“亨利，不工作就不可能完成任何事情。我没有什么财产可留给你，但我给你一份无价的礼物：工作的欢乐。”

恺撒说：“我母亲最先教给我对人的热爱和为他人服务的重要性。

她常常说，热爱人和为人服务是人生中最有价值的事。”

如果你掌握了这样一条积极的法则，如果你将个人兴趣和自己的工作结合在一起，那么，你的工作将快乐起来了。兴趣会使你的整个身体充满活力，使你在睡眠时间不到平时的一半、工作量增加两三倍的情况下，不会觉得疲劳。

工作不仅是为了获得活着的物质需要，同时也是实现个人人生价值的需要，试着将自己的爱好与工作结合起来，无论做什么，都要乐在其中，而且要真心热爱自己所做的事。

成功者乐于工作，并且能将这份喜悦传递给他人，使大家不由自主地接近他们，乐于与他们相处或共事。

罗斯·金说：“工作使我精神健康；为工作而思考使我快乐。”

职业生涯本身就是件很辛苦的事，不自己寻求其中的乐趣，谁还会给你送来快乐呢？

工作着并快乐着使职业生涯能达到的一个高的境界。

乐观的年轻人往往是事业的成功者，他们身上有无穷的勇气，能够很好地完成自己的工作，给人留下良好的印象，让人信任。通常，他们在做一件事情的时候，不会去考虑失败所带来的后果。即使他们知道自己所做的事情成功的机会不大，但是他们依然毫无怨言地做着。

爱迪生是美国伟大的发明家。他在发明白炽灯泡时，曾做了一千多次的试验，才成功地找到了做灯泡灯芯的最佳材料。我成功地知道了一千种不适合做灯丝的材料。这是爱迪生的一句十分有名的话。

正是有这种锲而不舍与乐观向上的精神，爱迪生才能取得最后的成功。

当你在乐趣中工作，如愿以偿的时候，就会爱你所选，不轻言变动。如果你开始觉得压力越来越大，情绪越来越紧张，在工作中感受不到乐趣，没有喜悦的满足感，就说明有些事情不对劲了。如果我们不从心理上调整自己，即使换一万份工作，也不会有所改观。

快乐地工作能够让你感觉轻松。快乐地工作是一种积极主动的工作状态，这样工作才是有意义的，能产生更高的价值的工作。

由于你积极主动地工作，并出色地完成任务，为你的公司创造了更多的发展空间和机会，那么你所获得的不仅仅是一种物质上的奖励，更多的是一种自我价值的实现，这是人生自我实现的需要，也是人的最高需要。只有这种需要得到满足时，人才会获得最大的快乐，而且这是人真正的快乐。

所以，年轻人，去享受你的工作，享受你的快乐和满足吧！

4.敬业，我们神圣的使命

敬业，是事业成功的源泉，是一种职业素质、职业精神的表现，是一种做事做人的境界。敬业，是一种高尚的品德，对自己所从事的职业怀着一份热爱、珍惜和敬重的心情，不惜为之付出和奉献。

敬业，就是尊敬、尊崇自己的职业。如果一个年轻人以一种尊敬、虔诚的心灵对待职业，甚至对职业有一种敬畏的态度，那他就已经具有了敬业精神。但是，他的敬畏心态如果没有上升到敬畏这个冥冥之中的神圣安排，没有上升到视自己职业为天职的高度，那么他的敬业精神就还不彻底、还没有掌握精髓。天职的观念使自己的职业具有了神圣感和使命感，也使自己的生命信仰与自己的工作联系在了一起。

“只有将自己的职业视为自己的生命信仰，那才是真正掌握了敬业的本质。”这是詹姆斯·H·罗宾斯所说的敬业所要达到的高度。可是，因为没有几个人可以做到敬业如敬生命一样，因此也就没有几个人能够取得真正意义上的成功。

敬业意味着追求卓越。明朝著名思想家朱熹曾说：“敬业者，专心致志以事其业也。”关于敬业，我们可以从两个层次去理解。低层次来讲，敬业是为了对领导有个交代。如果我们上升到一个高度来讲，那就是把工作当成自己的事业，要具备一定的使命感和道德感。不管从哪个层次来讲，“敬业”所表现出来的就是以认真负责的态度做事，一丝不苟，并且有始有终地完成自己的工作。

敬业者将工作当成自己的事，他们忠于职守、认真负责、尽职尽责、一丝不苟、善始善终，他们将会在工作中取得巨大的成就。如果他们对工作总是处在追逐名利，凡事斤斤计较之中，他们就会成为工作的附庸，在工作中也就不会取得任何成就。这就是说，只有那些忠诚敬业的人才有可能达到工作的顶点。如果一个人没有正确的工作观，必然在工作中不认真负责，松懈怠惰，最后导致自己对公司的不满，从而阻碍了公司的发展。因为，公司是建立在合作的基础上的，而加强这种合作的纽带的方法就是促进企业的发展。公司有可盲绘出现问题，老板也会有些问题，关键在于你对待问题的方式。如果你发现问题后幸灾乐祸，非要辱骂、诅咒和没完没了地贬损不可，那么不如辞职。因为当你身处局外时，你可以尽情发泄。但是，身在其中时，不要诅咒它。当你贬损它时，你身置其中，那么你也是在贬损自己。不仅如此，你还是在松懈把自己与这个机构联系起来的纽带。当然，辞职不应该是轻易决定的事，因为每个老板对是否解雇某个员工都会

进行慎重的考虑。如果你轻易就辞职的话，就意味着公司也可以轻易地将你辞退。

所以说，一个敬业的年轻人会将敬业意识记在心中，实践于行动中，做事积极主动，勤奋认真，这样他就不仅能获得更多宝贵的经验和成就，还能从中体会到快乐。在这方面，美国石油大亨洛克菲勒为我们做出了榜样。

美国石油大亨洛克菲勒总是对工作敬业如初，他的老搭档克拉克这样评价他：“他有条不紊和细心认真到了极点，如果有一分钱该归我们，他要取回来；如果少给客户一分钱，他也要客户拿走。”

洛克菲勒有一个特点，就是对数字极为敏感，他经常自己算账，以保证钱不从指缝中悄悄溜走。他曾给西部一个炼油厂的经理写过一封信，严厉地问：“为什么你们提炼 1 加仑石油要花 1 分 8 厘 2 毫，而另一个炼油厂却只要 9 厘？”类似这样的问题还有：“上月你厂报告有 1119 个塞子，本月初送给你厂 10000 个。本月初你用了 9537 个，却报告现存为 1012 个，那么其他的 570 个塞子去了哪里？”像这样指责下属工作不够认真的信很多。他就是这样通过精确数量分析出公司的经营状况，查出其中的弊端并及时纠正，从而有效地控制和经营他庞大的石油帝国。

洛克菲勒这种对工作的严谨认真的作风是他年轻的时候养成的。他 16 岁初涉商海，做了一家商行的簿记员。他告诫世人：“我从 16 岁开始参加工作时就记收入支出账，记了一辈子。它是使一个人能知道自己是怎样用掉钱的惟一办法，也是一个人能事先计划怎样用钱的最有效的途径。如果不这样做，钱多半会从你的指缝中溜走。”

有条不紊和细心认真是成就大事者的必备素质，在我们的工作中，我们不妨学习洛克菲勒这种敬业的做法。

从洛克菲勒的成功来看，懂得敬业是职业迈出的第一步，只要我们在工作中不断认识到这一问题，并不断地培养自己的敬业精神，我们才能拥有成功的可靠保障。

这个世界，一直是缺少什么才提倡什么，物以稀为贵。敬业精神在公司里、在我们的身上已经不多见了。你想得到好的发展，就必须敬业、敬业、再敬业。也许你要问了：我在公司里一直很敬业啊，不迟到，不早退，努力完成自己分内的事，这还不算敬业吗？你是在为自己辩解，为自己的现状找借口。

具体地说，敬业有以下几种表现：

第一，忠于职守。

什么是忠于职守？世界上有三种事，第一种事是想做的事；第二

种是能做的事，第三种应该做的事。对于我们来说，想做的事太多了，我甚至想做美国总统；能做的事也很多，可能，叫你当州长你也可能做得了。但是，想做的和能做的和工作都没有关系，最重要的事是要把该做的事做好。这就是忠于职守。

第二，一丝不苟。

有人说，成功取决于细节。对此，我非常相信。我们学数学，就是从 0 开始的，我们学语言，是从字母 A 开始的。对细节关注的人，本身就是一个有心的人。罗马不是一天建成的。对工作一丝不苟，就是对自己一丝不苟。如果你认为你的前途一文不值，你就可以不选择一丝不苟。如果你觉得天上有一天会掉下馅饼，你也可以选择漫不经心。

第三，尽职尽责。

全心全意就等于尽职尽责。如果工作没有完成，我们要首先问自己这样一个问题，我尽力了吗？我尽心了吗？如果你尽力了，尽心了，没有人会指责你。什么叫问心无愧，尽职尽责就是叫问心无愧。要做到尽心尽责，我们有责任做下面的事：努力学习，提高完善自己的能力和素质。学习不仅是自己的事，也是公司的事。能力的提高，会反映在工作的结果上，最终会在你的收入上体现出来。

第四，自动自发。

什么是自动自发？就是两个字：主动。主动，就是不用别人说就会出色地完成任务。没有成功会自动送上门来，也没有幸福会自动降临到一个人身上。这个世界上所有美好的东西都需要我们主动去争取。天上绝对不会掉下馅饼。

你在羡慕别人青云直上的时候，只是怀着嫉妒进行自我安慰和麻醉，认为那只是别人的运气而已，借此来平衡自己的心态。其实人家得到晋升，是他们知道“业精于勤，而荒于嬉”。他们明白，只有全力以赴、尽忠尽职才能使自己渐渐获得晋升的机会。

你不知道职位的晋升是建立在忠实履行日常工作职责的基础上的，不知道成才的关键在于是否具有敬业精神。你只是机械性地去完成工作而已，你的激情、你的创造力已经在时间的磨刀石上被磨得差不多了。

你并没有敬业，你不知道什么是敬业。钢铁巨子安德鲁·卡内基说：“我可以告诉你通往事业成功之路的秘密。那就是勤奋、敬业、忠诚地工作。”假如你能真正的懂得这个道理的话，你也早已经不是现在这个样子了。

不要怨天怪地，不要怨怪你的父母没有给你机会，不要埋怨老板

没有眼睛去识别你这个天才。要怨就怨你自己，怨你自己没有敬业的职业精神。不要以为自己的地位低微就没有机会了，不要以为你已经发展得可以了，要知道前进无止境！不管你现在处于什么位置，你要明白：只要你坚持敬业精神，你的工作之中就蕴藏着巨大的机会。

一位总统演讲时说：“比其他事情更重要的是，知道怎样将一件事情做好；与其他有能力做这件事的人相比，如果你能做得更好，那么，你就永远不会失业。”

没有真正的敬业精神，就不会将眼前的普通工作与自己的人生意义联系起来，就不会对工作崇敬和尊重，当然就不会有神圣感和使命感产生。

敬业就像虔诚的教徒尊敬冥冥之中的神一样——没有丝毫的杂念和怠慢的情绪。

年轻人，需要“干一行，爱一行”，这样，行行才能出“状元”，敬业的人在公司里不但能学到许多专业知识，还能赢得好人缘，因为人们都尊重和仰慕对工作认真负责的人。把敬业变成一种良好的习惯去付诸行动，这时成功和财富就会在不远处等着你！

5.把工作当成事业

几乎所有的老板心目中的最佳员工标准是：一个优秀的员工应该对自己的工作满怀热情，当他对客户介绍本公司的产品时，应该有一种传道士传道般的狂热！一句话，将你的职业当成一门事业来做，它的荣誉感和使命感会立即将你工作中的一切不如意一扫而空。工作越干越有劲，人越活越年轻，道路越走越宽广，生活越来越美好。

作为一个年轻的职业人士，一定要明白，工作绝不仅仅是养家糊口，工作是人实现自我价值的方式，企业是我们迈向成功的平台。在这个职业社会里，任何的目标和理想都必须通过工作来实现，你的价值就在你工作的过程中得到体现，只有把工作做好了，得到了老板和别人的承认，你才能获得物质和精神上的回报，拥有你理想的社会地位，并最终实现你的人生目标。从这个意义上来说，工作是我们要用生命去做的事。

齐瓦勃 15 岁时，家中一贫如洗，只受过很短学校教育的他到一个山村做了马夫，然而齐瓦勃并没有自暴自弃，无时无刻不在寻找着发展的机遇。三年后，齐瓦勃来到钢铁大王卡内基所属的一个建筑工地打工。一踏进建筑工地，齐瓦勃就下了决心——要做同事中最优秀的人。当其他人在抱怨工作辛苦、薪水低而怠工的时候，齐瓦勃却默

默地积累着工作经验，并自学建筑知识。

有一天晚上，同伴们在闲聊，惟独齐瓦勃躲在角落里看书。那天恰巧公司经理到工地检查工作，经理看了看齐瓦勃手中的书，又翻开他的笔记本，什么也没说就走了。第二天，公司经理把齐瓦勃叫到办公室，问：“你学那些东西干什么？”齐瓦勃说：“我想我们公司并不缺少打工者，缺少的是既有工作经验、又有专业知识的技术人员或管理者，对吗？”经理点了点头。

过了不长一段时间，齐瓦勃就被升任为技师。打工者中，有些人讽刺挖苦齐瓦勃，他回答说：“我不光是在为老板打工，更不单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。我要使自己工作所产生的价值，远远超过所得的薪水，只有这样我才能得到重用，才能获得机遇！”抱着这样的信念，齐瓦勃一步步升到了总工程师的职位上。25岁那年，齐瓦勃又做了这家建筑公司的总经理。

当时，琼斯是卡内基的钢铁公司一个天才的工程师兼合伙人，他在筹建公司最大的布拉德钢铁厂时发现了齐瓦勃超人的工作热情和管理才能。当时身为总经理的齐瓦勃，每天都是最早来到建筑工地。当琼斯问齐瓦勃为什么总来这么早的时候，他回答说：“只有这样，当有什么急事的时候，才不至于被耽搁。”工厂建好后，琼斯推荐齐瓦勃做了自己的副手，主管全厂事务。

过了两年后，琼斯在一次事故中丧生，齐瓦勃便接任了厂长一职。因为齐瓦勃的天才管理艺术及工作态度，布拉德钢铁厂成了卡内基钢铁公司的灵魂。因为有了这个工厂，卡内基才敢说：“什么时候我想占领市场，市场就是我的。因为我能造出又便宜又好的钢材。”几年后，齐瓦勃被卡内基任命为钢铁公司的董事长。

在齐瓦勃担任董事长的第七年，当时控制着美国铁路命脉的大财阀摩根，提出与卡内基联合经营钢铁。开始的时候，卡内基没理会。于是摩根放出风声，说如果卡内基拒绝，他就找当时居美国钢铁业第二位的贝斯列赫姆钢铁公司联合。这下卡内基慌了，他知道贝斯列赫姆若与摩根联合，就会对自己的发展构成威胁。

有一天，卡内基递给齐瓦勃一份清单说：“按上面的条件，你去与摩根谈联合的事宜。”齐瓦勃接过来看了看，对摩根和贝斯列赫姆公司的情况了如指掌的他微笑着对卡内基说：“你有最后的决定权，但我想告诉你，按这些条件去谈，摩根肯定乐于接受，但你将损失一大笔钱。看来你对这件事没有我调查得详细。”经过分析，卡内基承认自己高估了摩根。

卡内基全权委托齐瓦勃与摩根谈判，取得了对卡内基有绝对优势的联合条件。摩根感到自己吃了亏，就对齐瓦勃说：“既然这样，那就请卡内基明天到我的办公室来签字吧。”齐瓦勃第二天一早就来到了摩根的办公室，向他转达了卡内基的话：“从第 51 号街到华尔街的距离，与从华尔街到 51 号街的距离是一样的。”摩根沉吟了半晌说：“那我过去好了！”摩根从未屈就到过别人的办公室，但这次他遇到的是全身心投入的齐瓦勃，所以只好低下自己高傲的头颅。

后来，齐瓦勃终于建立了大型的伯利恒钢铁公司，并创下非凡的业绩，真正完成了从一个打工者到创业者的飞跃。

如果像齐瓦勃一样，以事业的态度来对待你工作中的每一件事，并把它当成使命来做，你就能发掘出自己特有的能力，即使是烦闷、枯燥的工作，你也能从中感受到价值，在完成使命的同时，你的工作也会真正变成一项事业。

被誉为“世界上最伟大的推销”的乔·吉拉德在被问及如何成为一名优秀的推销员时，他是这样说的：“要热爱自己的职业。”

吉拉德 25 岁时，他从事的建筑生意失败，并且背负上了巨额债务。这时他只好改行做了一名汽车推销员。开始时他只是把推销员这份工作当做养家糊口的一种手段而已。

但当他第一次经过努力卖掉了一辆汽车后，他内心的想法完全改变了。他掸掸身上的灰尘，微笑而略带激动地对自己说：“就这样，好好干，你一定会东山再起的！”从此以后，吉拉德把心思全用在了工作上。用“废寝忘食”一词来形容他对待工作的态度一点也不为过。

一次，吉拉德的妻子打来电话，说他们的小儿子住进了医院，让他赶快过去。正当吉拉德匆忙换下工作服准备离开时，一位顾客找上门来，说刚买的汽车刹车不好使，要求他尽快给调一下。吉拉德二话没说，立即又换上工作服钻进了车底，一干就是几个小时。当他抱着疲惫的身体赶到医院时，妻子已经搂着儿子进入了梦乡。他没有惊动他们母子，而是在病房的墙角蹲了一夜，第二天又早早地去上班了。

就这样，吉拉德以传教士般的狂热精神把销售汽车的事业做到了顶点——以往世界上汽车推销商的平均销售纪录是每周卖出 7 辆，而他平均每天就能卖出 6 辆。

当初就在吉拉德一个月没有卖出一辆汽车时，他也没有失望过，多年的经验和教训告诉他：所有的工作都会有难度，都会出现这样那样的问题，只要一遇到问题就缩头退让，或者一次接一次地跳槽，情况有可能会越来越糟。

吉拉德曾问过一位神情沮丧的人是做什么工作的，那人回答说自

己是名推销员。吉拉德马上告诫对方说：“推销员怎么可能有你这样的心态呢？如果你是医生，那么你的病人肯定会遭殃的。”

他接着说：“不要把工作看成是别人强加于你的负担，即使是为别人打工，也终归是为了我们自己的生活，与其这样，不如看做是为自己工作，就当它是你最神圣的事业吧！”

说得好极了，神圣地看待自己的工作——这正是我们成为世界上最伟大员工的起点！

年轻人应该清楚，自己不是在为老板工作，而是为自己工作。我们的职业就是我们的事业，是我们需要用生命来完成的使命！

6.薪水——工作的“副产品”

一个热情敬业的年轻员工心中是没有薪水的，因为他们懂得：生存固然需要工作，但比生存更重要的，是在工作中发挥才干，实现自己的生命价值。

商品经济时代的年轻人越来越势利，越来越现实。在他们看来，我为公司干活，公司付我报酬，等价交换，仅此而已。他们看不到工资以外的东西，工作时总是采取一种应付的态度，能少做就少做，能躲避就躲避，敷衍了事。他们只想对得起自己挣的工资，这是令人痛心的，要知道，人的一生，有意义的事情很多，薪水不是惟一的目标。

眼睛只盯着薪水，你将注定平庸，不会有真正的成就感。虽然工资应该成为工作目的之一，但是从工作中获得的生命价值感、事业成就感却不能兑换成钞票。

心理学家发现，金钱饱和到某种程度之后，不再带来幸福感。那些事业成功的人士，在没有优厚的金钱回报下，是否还继续从事自己的工作？大部分人的回答都是：“我热爱自己的工作胜过金钱。”

如果工作仅仅是为了生存，那么生命的价值就太简单了。千万别傻乎乎地告诉自己，工作就是为了赚钱——比薪水更有意思的目标还有很多。

工作所给你的，不仅有物质上的回报，也有精神上的快乐。如果你能把工作当作一种积极地学习经验的过程，那么，每一项工作中都包含着很大乐趣，许多个人成长的机会。

为薪水而工作，看起来很实际，也没什么错，但是被眼前利益驱使，你看不清长远的目标。

那些给多少薪水，就干多少工作的人，对老板是一种损害，对自己的潜能，则是一种毁灭。我们应该相信，大多数老板都是明智公平

的，都希望能吸引更多富有才干的员工，都能根据每个人的努力程度和业绩公平晋升、加薪。凡是工作中能尽职尽责、坚持不懈的人，终会得到青睐。

不能为薪水而工作，薪水只是工作的一种报偿方式，虽然是最直接的一种，但也是最短视的。一个人如果只为薪水而工作，没有更高尚的目标，受害最深的不是别人，而是他自己。

在美国，有一个年轻人取得博士学位后，却总是因工作岗位与自己的学历不相符，每天都奔波在寻职的路上。最后，为了生计，他以大专学历在一家制造燃油机的企业担任品检员，薪水比普通工人低。工作半个月后，他发现该公司生产成本高，产品质量差，于是他不遗余力地说服公司老板推行改革以占领市场。身边的同事对他说：“你看你的薪水，你为什么要这么卖力？”

他笑道：“我这样是为我自己工作，我很快乐。”

几个月后，这个年轻人晋升为副经理，薪水翻了几倍，尤为重要，这几个月的改革，让企业的利润增加了几千万美元。

可见，不为薪水工作，你就能够充分地激发自己的潜能，为老板、为公司创造更大的价值，自己也会得到更大的回报。

一个以薪水为奋斗目标的人是无法走出平庸的，也不会有真正的成就感。

《商务时间》有一期请唐骏做嘉宾，就职业生涯的转变问题，唐骏这样说道：“像我们这样的人肯定不会为了薪水跳槽。”另外，唐骏反复强调工作的挑战性也让我们对其肃然起敬，他对工作本身的兴趣远大于对薪水的兴趣。这种观念是唐骏在职场上越走越高的重要因素。唐骏在职场上不断地做三级跳，每一跳都很成功。这让我们明白，只有真正热爱工作，并在工作中不断提升自己，才能获得职场的飞跃。从他的身上我们可以看到，他真正把薪水当成工作的“副产品”。

的确，薪水只是工作的一种回报方式，是工作的“副产品”而已。工作除了带给我们薪水之外，还为我们带来了许多机遇。譬如，艰难的任务能锻炼我们的意志，新的工作能拓展我们的才能，与同事的合作能培养我们的人格，与客户的交流能训练我们的品性。工作能够丰富我们的经验，增长我们的智慧。与在工作中获得的技能与经验相比，微薄的薪水就显得不那么重要了。金钱只能支配一时，而工作赋予你的能力可以受益终生。

年轻人若只为薪金而工作，把工作当成解决面包问题的一种手段，缺乏更高远的目光，最终受伤害的是自己。如果你不把眼光放在远处，自我鞭策，自我栽培，自我锤炼，竭尽所能，那么你已经离“平

庸”不远了。

卡罗·道恩斯是汽车公司的普通员工，他工作了六个月之后，想试试是否有提升的机会，于是直接写信向老板自荐。老板答复说：“你去新厂安装机器设备吧，不一定保证加薪。”

道恩斯根本看不懂图纸，因为他没有受过任何工程方面的训练。但是，他不愿意放弃任何机会。于是，他发挥自己的领导才能，自己花钱找到一些专业技术人员提前完成了任务，结果，他不仅获得了提升，薪水也增加了 10 倍。

“我知道你看不懂图纸，”老板后来对他说，“如果你随便找个借口推辞，我就开掉你。”道恩斯后来成为千万富翁，退休后担任南方政府联盟的顾问，年薪只有象征性的 1 美元，但是他乐此不疲，“不为薪水而工作”已经成为他工作的一种习惯。

我们应该向道恩斯学习，不必过分考虑薪水的多少，而应该注意工作本身带给你们的报酬。譬如发展自己的技能，增加自己的社会经验，提升个人的人格魅力……与你在工作中获得的技能与经验相比，你还会觉得工资是最重要的吗？老板支付给你的是金钱，而你赋予自己的，可是终身受益的精神黄金啊。

能力是无价的，它不会丢失也不会被谁偷走。研究那些成功人士发现，他们的一生中，多次失败又多次成功，是能力帮助他们东山再起的。

平常人都很羡慕，那些杰出人士怎么会有那么出众的创造能力、决策能力以及敏锐的洞察力？要知道，这些宝贵的东西是在长期工作中积累和学习到的。一直努力工作，一直努力进步，保持良好的业绩纪录，在公司甚至整个行业拥有一个好名声，这都比金钱更重要。

别对自己的工资耿耿于怀，工资背后是可能获得的成长机会。从工作中获得的技能和经验——这些无价之宝对未来会产生巨大的影响。当你不再一门心思想钱时，钱却一往情深来找你了。

如果你将工作视为一种积极的学习经验，那么，每一项工作中都包含着许多年轻人个人成长的机会。成功者的经验证明：付出世界上最多的困苦，才能获得世界上最大的幸福；要想获得最大的成就，必须奋斗，才能成功。

7. 做一行，爱一行

有人问英国哲人杜曼先生，成功的第一要素是什么，他回答说：“喜爱你的工作。如果你热爱自己所从事的工作，哪怕工作时间再长

再累，你都不觉得是在工作，相反像是在做游戏。”

年轻人，无论你从事的是怎样的职业，也无论你当初选择这份工作的原因是什么，只要你选择了这个企业，就要热爱这个企业，拥有了这份工作，就要热爱这份工作，这就是职业道德感。

2007年9月19日，57岁的青岛港前湾集装箱码头有限公司桥吊队队长许振超，荣获“全国敬业奉献模范”称号。他说，敬业奉献是自己一生的使命与追求。

当一名现代工人，如果缺乏爱岗敬业的技能，单凭爱岗敬业的热情，是远远不行的。许振超参加工作30多年来，以“干就干一流，争就争第一”的精神，立足本职，务实创新，干一行，爱一行，精一行。他自学成才，苦练技术，练就了“一钩准”、“一钩净”、“无声响操作”等绝活，并模范地带出了“王啸飞燕”、“显新穿针”、“刘洋神绳”等一大批具有社会影响的工作品牌。他带领团队按照“泊位、船时、单机”三大效率的标准要求，深入开展比安全质量、比效率、比管理、比作风的“四比”活动，先后六次打破集装箱装卸世界纪录，使“振超效率”令世人赞叹，将“振超精神”名扬四海。“10小时保班”服务品牌为顾客提供了超值服务，吸引了全球各大船运公司纷纷在青岛港上航线、换大船。2006年，青岛港集装箱达到770.27标准箱，位列世界第11强。

许振超积极响应建设节约型社会的号召，按照青岛港“管理挖潜年”的要求，多方试验在冷藏集装箱上加装节电器，仅2005年就节约电费6007元，投资回报率达到60%。自2006年以来，他积极响应国家节能减排的号召，领衔组织实施了轮胎吊“油改电”技术改造，填补了这一技术的国际空白，在全部77台轮胎吊投入使用后，年节约资金3000万元以上，噪音和尾气污染大为降低，接近于零。

青岛港集团董事局主席、总裁常德传说：“为什么会有振超效率？因为许振超能够将下面的一帮子人领起来。在许振超的带动下，他的绝活、振超效率，80%以上的人都已能熟练掌握，许多工人还掌握了新的绝活。世界纪录不断被刷新，已不仅是许振超一个人的力量，更是许振超带动下的团队的力量。”

截至2007年5月，“振超团队”连续6次打破集装箱装卸作业世界纪录，而他本人也因此获得“全国职工技术创新成果一等奖”、“五一劳动奖章”、“全国劳动模范”等多项奖励和表彰。

挪威作家汉姆生说：“热爱他的职业，不怕长途跋涉，不怕肩负重担，好似他肩上一日没有负担，他就会感到困苦，就会感到生命没有意义。”工作是我们实现自我价值、追求人生目标的重要途径，唯

有视其为使命，对它充满尊敬之意，全力以赴、精益求精，才能胜任。

一个敬业的年轻员工的职业道德感最强，他们信奉真正的职业道德，做真正的职业人，这一点正是最值得员工学习的。人一生中扮演的人生角色有很多：子女、学生、同学、朋友……职业人也是其中一种。当我们能忠诚地做好其他角色的时候，为什么就不能忠实地扮演好职业人这个很重要的角色呢？

也许你现在很迷惘，不知道前方的路该怎么走，整天是做一天和尚撞一天钟。那是因为你没有给自己定位好，没有热爱自己的工作，没有热爱自己的公司和老板，没有明白职场中真正的职业精神。

现在当你想获得老板的信任，你就必须要做一行爱一行，干一行专一行，懂一行精一行。要有“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”的敬业观念。天下有大事吗？没有！任何小事都是大事。集小恶则成大恶，集小善则为大善。培养良好的职业精神，是从那很小很小的事开始的。这种精神是慢慢建立起来的，而不是专门找到大事就有的干。

俗话说，不在其位，不谋其政。可是现在时代变了，现实也不同了，现在是：在其位，不仅要谋其政，还要另谋他政。当你在公司的时候要把公司当作自己的家去爱护，但不是说公司的一切你都可以随便拿回家；当你掌握公司机密的时候不是为了自己口袋而随便把机密泄露的；当你在公司干活的时候，不是让你牢骚满腹的，你要做的就是维护公司这棵不管是大的小的树，让他好好的生长。树荫大了，你才好乘凉啊。

做人就做真正的人，做工作就做真正的职业人。我们要时刻记着：我是一个职业人！做你该做的，为公司及你自己的荣誉和利益着想，这样不管你是在什么样的公司，老板都会从心底欣赏你，给你更多的机会，让你不断地在实战中成长。作为一个职业人，有什么比这更有吸引力的呢？

做真正的职业人，成就你自己！你就是老板心目中的上帝！

8.视诚信如生命

社会交往、商业活动最基本的原则是诚实守信，我们不能因一己的私利而违背诚信的原则。医生在不能确诊病人病情的情况下，不要不懂装懂；律师不要为了代理费而说服客户进行不可能胜诉的诉讼；商人需要诚实正直、童叟无欺；记者不要为追求单纯的经济利益而写些下流无聊的花边新闻。如果简单地把敬业理解为简单地完成任务或创造收益，而不管其手段与过程是否合乎基本的道德标准，那么，作

为公司，会因失去公信最终使自己陷入困境，作为年轻的员工，则很容易沦为赚钱的机器，完全丧失做人的准则，更别提什么敬业精神了。

2004 年夏天，刚从广州外经贸大学毕业的刘国被广州亚光亚装饰公司录用。年底的一次经历让他懂得了诚信对于一个人来说是多么地重要，诚信的力量真的是很伟大！

每年的 12 月份是亚光亚装饰公司的诚信月。亚光亚以“诚信家装，服务万户”为口号，全面开展诚信活动，为此公司领导在职工大会上一再强调，要树立良好的企业形象就必须以诚信为本。公司全体员工应该从自身做起，养成良好的诚信意识与习惯，以“诚信”来服务于每一位客户。

这一天是 2004 年 12 月 15 日，在 11 月份与小刘签完家装合同的一位先生打来电话说橱柜有点问题，须尽快解决，否则会延误工期。但橱柜设计师的手机自从给客户测量完橱柜后就一直联系不上了。听得出来，客户在尽力控制怒气。小刘放下电话立马给橱柜厂打电话。厂长不在，另外一个负责人接听了电话，对方一个劲地说好好好。小刘满以为可以放心了。没想到过了 2 小时，小刘再给客户打电话，橱柜厂竟然根本就没和客户联系。

无奈之下，小刘又打电话给橱柜厂：“为什么不给客户打电话？答应的事为什么不落实？怎么不讲诚信呢？”

“很忙，没来得及。”对方回答。

“可是也得分清主次缓急呀！”小刘差点喊起来了。

“这事我不知道。”对方不紧不慢地说着。

“请叫厂长接听电话。”

“不在。厂长很忙。”

为了不让客户失望，不让客户对亚光亚失去信心。不得已，一向对工作认真负责的小刘又给总公司廖总打了电话。廖总的电话通了，听完后，只说了一句：“我叫厂长给你打电话。”几分钟后，厂长打来电话，问清客户的情况，说马上去解决。

一个多小时后，客户给小刘打来电话，这次的语调明显不同，言语间充满感激之情，说：“厂长来了。问题立马给解决了。对你这种讲诚信的员工，我表示非常感谢！这才是我心目中的亚光亚公司。”

2005 年 1 月底，在年表彰总结大会上，总公司廖总在他的发言中专门提到了这件事，并对刘国的“诚信、敬业”精神予以 3000 元的物质奖励，号召亚光亚全体职工，特别是新来的大学生都应该向刘国学习。

通过这个例子，我们可以看到，如果我们每个人都能像刘国那样

真诚地对待工作，那么，大对公司、小对个人的损失和惩罚将会大大降低。

诚信是一条自然法则，违背它的人会得到报应，受到应有的惩罚，就像万有引力定律不可违背一样，诚信的定律也是不可违背的。违背的结果就是受到惩罚，不可逃脱的惩罚。他们或许可以暂时地逃避，最终却无法逃避公理。

对老板和员工来说，诚信对双方都是有利的。如果老板不能诚实守信对待员工，那么老板就很难赢利；反之，如果员工不能诚实守信对待老板，那么员工也难以获得自己的利益。

人无信不立。良好的信誉会给你的生活和事业带来意想不到的好处。

以诚相待是人际交往中最重要的砝码。只要以诚待人，就会得到他人的信任，获得良好的赞誉，赢得和谐的人际关系。

人们都喜欢和诚实守信的人交往共事。因为“诚信”是不用设防的。诚信的人会逐渐形成宽阔的胸怀，营造着友爱和欢乐的环境；心灵纯洁的人会自觉养成廉洁自律的良好习惯，营造着祥和安宁的氛围。

伊莉莎白是一家大型公司的老板，在招聘员工和晋升方面，特别注重金钱方面的问题。一旦对方有金钱上的不良记录，即使应聘者工作经验丰富、条件优越，工作能力强，也不予任用和提拔。

她说这样做的原因有四：“第一，一个人除了有家庭责任感以外，对老板守信是最重要的；第二，在金钱上不守信的人，对任何事都不会守信用；第三，一个不具备诚信的人，在工作岗位上也会玩忽职守；第四，一个频繁出现财务困难的人容易导致偷窃和挪用公款。”

诚信是衡量人品行的试金石。诚实守信不仅反映出一个人的品行，而且能让人建立起对家庭、对社会的强烈责任感。

9. 怀有一颗感恩的心

人，生活在世界上，生存、发展都离不开外界环境的“栽培”。对此，心存感激，更好地生活，是最根本的“人性”和常情。一个人只有心存感恩，才是具有完善人格的人，才会得到外界的认可。只有这样，才懂得服从、执行老板交给你的任务。

许多成功人士在谈到自己成功经历时，往往过分强调个人努力因素。事实上，每个登峰造极的人，都获得过别人的许多帮助。一旦你订出成功目标并且付诸行动之后，你就会发现自己获得许多意料之外

的支持。你应该时刻感谢这些帮助你的人，感谢上天的眷顾。

生而为人，要感谢父母的恩惠，感谢师长的恩惠，感谢大众的恩惠，感谢国家的恩惠；没有他们，我们怎能立足于天地之间？所以，感恩不但是美德，还是一条基本的为人之道！羔羊跪乳，乌鸦反哺，说明动物尚且感恩，何况我们作为万物之灵的人类呢？所谓“一粥一饭，当思来之不易；一丝一缕，恒念物力维艰”，感恩是一种崇高的感情。但是很多时候，我们可以为一个陌路人的点滴帮助而感激不尽，却无视朝夕相处的老板的种种恩惠。将工作关系理解为纯粹的商业交换关系，认为相互对立理所当然。我们是不是该反思一下我们是否具有感恩的心。

当我们拿着薪水，和家人团聚、去孝敬父母、给爱人买礼物时，当我们工作之余，悠闲的带着孩子上公园时，当我们在假日里，和朋友开怀畅饮时，我们都应该想到去感谢老板。

当我们在企业给予的舞台上获取了尊重、荣耀、地位，实现了有价值的一生，我们也应该想到去感谢老板。

在我们想到上述的各种情况时，我们应该怀有一颗感恩的心。带着一种从容坦然、喜悦的感恩心情去工作，这将有助于我们获取更大的成功。

吴琼是个普通职员，她在谈到自己破例被派往国外公司考察时说：“我和他虽然同样都是研究生毕业，但我们的待遇并不相同，他职高一级，薪金高出很多。庆幸的是，我没有因为待遇不如人就心生不满，仍是认真做事。当许多人抱着多做多错、少做少错时，我却尽心尽力做好我手中的每一项工作。我甚至会积极主动地找事做，了解主管有什么需要协助的地方，事先帮主管做好准备。因为我在上班报到的前夕，父亲就告诫我三句话：遇到一位好老板，要忠心为他工作。假设第一份工作就有很好的薪水，那你的运气很好，要感恩惜福。万一薪水不理想，就要懂得跟在老板身边学功夫。”

“我将这三句话深深地记在心里，自己始终秉持感恩惜福的原则做事。即使起初位居他人之下，我也没有计较。但一个人的努力，别人是会看在眼里的。在后来挑选出国考察学习人员时，我是唯一一个资历浅、级别低的人员。这在别的公司里是极为少见的。”

一位职场成功的员工说：“是一种感恩的心情改变了我的人生。当我清楚地意识到我无任何权利要求别人时，我对周围的点滴关怀都抱有强烈的感恩之情。我竭力要回报他们，我竭力要让他们快乐。结果，我不仅工作得更加愉快，而且所获得的帮助也更多，工作也更出色。我很快获得了公司加薪升职的机会。”

吴琼的故事和那位职场成功员工的发言，应当给一些还不曾得到老板赏识的员工一些启迪。当一个人满怀感激，尽心竭力地将自己的才能“奉献”给公司时，老板肯定会“心中有谱”，也一定会为他构建舞台，让其尽显其才。

生活给予了我们许多，当匆匆走过后，怀抱感恩的心，我们的眼前就会出现绝妙的风景。“送人玫瑰，手有余香”是对生活感恩的表现。你对生活的态度是感激，生活反过来就会对你予以回报。同样，你对老板怀有一颗感恩的心，老板反过来也会给予你回报的。

感恩的心是双向的，施与受的双方都会享受身心的巨大愉悦，让我们的生活、工作向尽善尽美的方向发展。而不停地抱怨、以怨报德则是“邪恶之花”，它玷污着人们的心灵。曾看到过这样的情形：一位盲人正要横穿马路，这时从他旁边走过几个小朋友，他们簇拥着盲人，走过了街道，并且目送他走了很远的路。这时，只见盲人脸上洋溢着笑容，向他们挥手致谢。这个时候，不管盲人还是小朋友，脸上更多的是一种会意的表情，而没有对盲人的命运感到可怜，因为双方都对生活充满了感恩，这种感恩、从内心流出又流向内心，甚至比“阳光”更容易射入心灵，让看到这个情景的路人都暖暖的，心中很是舒服惬意。原来对人、对事的感恩有这么强烈的感染力，它的辐射面竟有这么大。

如果员工与老板也这样彼此心存感恩，那么公司的明天必将充满浓浓的人情味。这种美好的情景必将遍地生根、发芽、开花、结果。当公司中这种习惯蔚然成风后，一定会成为“繁茂的绿荫”，让在“火热”职场中竞争奔忙的人，尽享公司创造的清爽怡人的环境。俗话说，“大树底下好乘凉”，公司强大了，也必定会给员工带来福祉。这一切局面的形成，也许就缘于一颗感恩的心。

因此，感恩不仅对公司老板有益，对其他人也同样有益。通过感恩，你会发现，感恩是内心情感的自然流露，它使人更积极，更有活力。所以，千万不要忘了你身边的人，你的老板，你的同事，在他们给予了你了解、支持和帮助时，你要学会感恩，用良好的工作回报他们，这样不仅能得到他们更多的信任和支持，而且还能给公司带来更强的凝聚力。感恩的心对己对公司都有益处，何乐而不为呢？

当一个员工满怀感激，忠心为公司工作时，老板一定会为这样的员工设计更辉煌的前景。

微软总部的办公楼里有一位临时雇用的清洁女工，在整个办公楼几百个雇员里，她是唯一没有任何学历，工作量最大、拿薪水最少的人。

可她却是整个办公楼里最快乐的人！

每一天，甚至是每一分钟，她都在快乐地工作着，对任何一个人面带微笑，对任何人的要求，哪怕不是自己工作范围之内的，也都愉快并努力地跑去帮忙。

热情是可以传递的，周围的同事很快被她感染，有很多人和她成了好朋友，甚至包括那些公认的冷漠的人！没有人在意她的工作性质和地位。她的热情就像一团火焰；慢慢的，整个办公楼都在她的影响下快乐了起来。

比尔·盖茨很惊异，就忍不住问她：“能告诉我，是什么让你如此开心地面对每一天呢？”

“因为我在为世界上最伟大的企业工作！”女清洁工自豪地说，“我没有什么知识，我感激公司能给我这份工作；可以让我有不菲的收入，足够支持我的女儿读完大学。而我对这美好的现实唯一可以回报的，就是尽一切可能把工作做好，一想到这些我就非常开心；”

比尔·盖茨被女清洁工那种感恩的情绪深深打动了，他动情地说：“那么，你有没有兴趣成为我们当中正式的一员呢？我想你是微软最需要的人。”

“当然，那可是我最大的梦想啊！”女清洁工惊讶地说道。

此后，女清洁工开始用工作的闲暇时间学习计算机知识，而公司里的任何人都乐意帮她，几个月后，她成了微软的一名正式雇员！

这位女清洁工对于工作的感恩，让人们感觉到她把工作当成了这世界上最神圣的事情和最美丽的馈赠，以这样的心情工作，任何一个老板都会为之动容！

正因为如此，500强企业的门槛毫不犹豫地向一无所有的她敞开了！

工作是老板送给年轻人最珍贵的礼物。没有老板，年轻人也就没有了工作机会。无论我们取得了多大的成就，都是在这个礼物的基础之上实现的。因此，我们应该培养自己的感恩之心、回报之心，用更加努力的行动来回报这份馈赠。

第7章 把事情做对，更要把事情做好

做好的事情要比把事情做好更重要。在做一件事时，我们不仅仅要把事情做好，更重要的是要做对，做正确。如果一件事我们做得再好，但却没有做正确，往往会适得其反。

1. 关注和掌控每一个细节

老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”很多事情看起来庞大复杂、无法解决，但只要我们稍加留心、勤于思考，我们就会发现，问题就出在细节上面。一个重视细节的人必定是个高度负责、留心生活的年轻人，也是个精益求精、追求卓越的人。一个重视细节的年轻人必定能够在工作中交出令人满意的答卷，为领导所赏识。

一个人要建功立业，需要从一件件平平常常、实实在在的小事做起，正所谓“千里之行，始于足下”。那种视善小而不为，认为做小善之事属“表面化”与“低层次”的眼高手低的人，那种长明灯前懒伸手、老弱病残不愿帮的“不拘小节”的人，要成就大业也难矣。

于细处可见不凡，于瞬间可见永恒，于滴水可见太阳，于小草可见春天。说的都是一些“举手之劳”的事情，但不一定人人都愿“举手”，或者有人偶尔为之却不能持之以恒。可见，“举手之劳”中足以折射出人的崇高与卑微。

某公司聘用临时职员，工作任务是为这家公司采购物品。招聘者经一番测试后，留下了一位年轻人和另外两名优胜者。面试的最后一道题目是：假定公司派你到某工厂采购 2000 支铅笔，你需要从公司里带去多少钱？

一名应聘者的答案是 120 美元。主持人问他是怎么计算的？他说，采购 2000 支铅笔可能要 100 美元，其他杂用就算 20 美元吧。主持人未置可否。

第二名应聘者的答案是 110 美元。对此，他解释道：2000 支铅

笔要 100 美元左右，另外，杂用可能需要 10 美元左右。主持人同样没有表态。

最后轮到这位年轻人。他的答案写的是 113.86 美元。他说：“铅笔每支 5 美分，2000 支铅笔是 100 美元。从公司到这个工厂，乘汽车来回票价 4.8 美元；午餐费 2 美元，从工厂到汽车站约 0.8 公里，请搬运工人需用 1.5 美元，还有……因此，总费用为 113.86 美元。”

主持人听完，露出了会心的微笑。自然，这名年轻人被录用了。他便是后来大名鼎鼎的卡耐基。

卡耐基之所以被录用，是因为他的答案具体而且考虑非常周到，说明他办事仔细认真，说明他态度严谨而不是马虎。是的，人生路上，虽然谁也无法准确预测我们最终的成功几率是多少，但是，我们却要尽可能地确定自己所追求的成功的具体目标，因为，我们是在计划自己的命运，越是具体，就越是向成功靠近了一步。

人生的职业生涯里，每个人都须具备认真严谨的工作精神，发现和处理好职场中的每一个细节。虽然谁也无法准确预测我们最终的成功几率是多少，但是，我们却要尽可能地留意工作中的细节，把每一个细节进行量化，然后做到最好，这样才能更好地避免职业危机。

一个人在工作中养成了注重细节的习惯，有时候，偶然的一个细节，还会给你带来意外的收获。

从米店小老板到亿万富翁，这是多大的跨越？这就是亿万富翁王永庆一生的跨越。王永庆和李嘉诚一样，是典型的东方商人，他们的经商智慧，就是善用细节。王永庆的细节思维值得我们每个人借鉴和学习。

王永庆早年因家贫读不起书，只好去做买卖。1932 年，16 岁的王永庆到嘉义开了一家米店。当时，嘉义已有米店近 30 家，竞争异常激烈。当时仅有 200 元资金的王永庆，只能在一条偏僻的巷子里租一个小铺面。他的米店开办最晚、规模最小，没有任何优势，新开张时，生意冷清。

当时，王永庆的米店因规模小、资金少，没法做大宗买卖，也没办法搞零售。那些地段好的老字号米店在经营批发的同时，也兼做零售，没有人愿意到地处偏僻的米店买货。即使王永庆曾背着米挨家挨户去推销，效果也不太好：

王永庆觉得要想米店在市场上立足，就必须转变思路，必须有一些别人没做到或做不到的优势才行。很快，王永庆从提高米的质量和服务上找到了切入点。当时的中国台湾，农业技术落后，稻谷收割后都铺放在马路上晒干，然后脱粒，这就使一些杂物掺杂在米里。用户

在做米饭前，都要淘米，用起来很不便，但买卖双方对此都习以为常。

王永庆却从这一司空见惯的现象中发现了商机。他带领两个弟弟一齐动手，一点一点地将夹杂在米里的秕糠、沙石之类的杂物拣出来，然后再出售。这样，王永庆米店卖的米的质量就要高一个档次，因而深受顾客好评。有了信誉，米店的生意也日渐红火起来。同时，王永庆也进一步改善服务。当时，用户都是自己买米，自己运送，这对于一些上年纪的老人，是件很麻烦的事。王永庆注意到这一点，于是超出常规，主动送货上门。这一方便顾客的服务措施，很快为他赢得了市场。

每次给新顾客送米，王永庆都细心记下这户人家米缸的容量，并且问明这家有多少人吃饭，有多少大人、多少小孩，每人饭量如何，据此估计该户人家下次买米的大概时间，记在本子上。到时候，不等顾客上门，他就主动将相应数量的米送到客户家里。

在送米的过程中，王永庆还了解到，当地居民大多数都以打工为生，生活并不富裕，许多家庭还未到发薪日，就已囊中羞涩。由于王永庆主动送货上门，要货到收款，有时碰上顾客手头紧，一时拿不出钱，会弄得大家很尴尬。为解决这一问题，王永庆采取按时送米，不即时收钱，而是约定到发薪之日再上门收钱的办法，极大地方便了顾客。

王永庆正是通过运用细节思维，把握好工作中的每一个细节，逐渐发展壮大，最终建立了台塑集团这一企业帝国，王永庆也由此成为一代商业领袖。

要知道，工作其实是由一些小得不能再小的事情构成的，一个不肯在细节上下功夫的人，是做不出太高的业绩的。要想不落入职场危机，只有在工作中的每一个细节上下功夫，才能更多地发现机会，平步青云。

2.完美执行不需要任何借口

完美地执行是不需要任何借口的。拥有完美的执行力是每个优秀员工必须具备的能力。

每一个人都想成为领导，而且你的学历也不比别人差，社会上确实许多机会能够让你成为领导。但是，领导不是任何人都能做得好的。有一位领导曾说，资历很好的人实在很多，但都缺乏一个非常重要的成功因素，这就是执行能力。

如何提高自己的执行力，不妨从现在开始，向优秀的员工学习，

学习如何把你的命令执行下去，如何执行得更完美。

每一个工作——不论是经营事业、高级推销工作或科学、军事、政府机关工作，都要脚踏实地、懂得服从的人来执行。领导在聘用重要职位的人才时，都会先考虑下面这些，然后才决定是否聘用。这些问题有：“他懂得服从吗？”“他会不会坚持到底把事情做完？”“他能不能独当一面，自己设法解决困难？”“他是不是有始无终、光说不做的那一种人？”

这些问题都有一个共同的目的，就是设法了解那个人是不是“说做就做”。

再好的新构想也会有缺陷，即使是很普通的计划，如果确实执行并且继续发展，都比半途而废的好计划要好；因为前者会贯彻始终，后者则前功尽弃。

如果仅仅凭借想象而不去做的话，根本就做不成任何事。想想看，世界上每一件东西，从人造卫星到摩天大楼以至婴儿食品，哪个不是把想法付诸实施所得的结果？

当我们研究“人”（包括成功人士、平庸之辈）时，会发现他们分别属于两种类型。成功的人都很生动，我们叫他“积极主动的人”；那些庸庸碌碌的普通人都很被动，我们叫他“被动的人”。

仔细研究这两种人的行为，可以找出一个普遍原理：积极主动的人都是不断做事的人。他真的去做，直到完成为止。被动的人都是不做事的人，他会找借口拖延，直到最后他证明这件事“不应该做”、“没有能力去做”或“已经来不及了”为止。

我们一定要学会服从，学会向别人学习，学习他们那种执行精神，不断去完善自己的执行能力。服从是执行力的表现，无论做什么事情，都要记住自己的责任，无论在什么样的工作岗位上，都要对自己的工作负责。

不论是一支部队，一个团队，还是一名战士或员工，要完成上级交给的任务就必须具有强有力的执行力。接受了任务就意味着做出了承诺，而完成不了自己的承诺是不应该找任何借口的。这是一种很重要的思想，体现了一个人对自己的职责和使命的态度。思想影响态度，态度影响行动，一个绝对服从的员工，也肯定是一个执行力很强的员工。

在职场中，一名好的员工在接到领导的指令后，会努力将任务完成，而不会有任何怀疑。

在一次众多企业老总举办的管理沙龙上，主持人做了这么一个测验，要求参与人员在 20 分钟内，将一份紧急材料送给《羊城晚报》

社社长，并请他在回条上签字。主持人特别申明：不得拆看信中材料。

在这次测验中，有一名会员大胆地打开了资料袋，发现是个空信封，然后提出了若干批评意见。主持人问各位受邀嘉宾：“作为一名执行者，你认为他这样做，对吗？”

在场的老总回答的内容虽然五花八门，但几乎所有的人都回答：“打开信封是不对的，绝对不能看。”

在企业里，领导必须坚决的下达命令。一名执行人员可以在执行任务之前尽量了解事实的背景，但一旦接受任务后就必须坚决地执行。领导层的命令，有的可以与执行者沟通，讲清理由；有的不行，有一定的机密性，有时就需要做而不需要知道。

对于执行，我们需要激情，只要一接到任务就想着怎么样去完成它，而不去考虑这个任务的可行性，这就是很多领导要找的员工。如果首先是充满怀疑，不管怀疑大小，团体的目标都是无法实在实现目标的过程中，不管领导决策对不对，执行首先是第一位。第二，要问清楚要你做事，可以提供的支持是什么？第三是不管做成怎么样，必须把结果反馈回来。这点很重要，因为一个领导层，他的决策对不对，是经过实践来检验的。所以不管完不完得成，你也得行动。

为了适应市场的发展，1999 年宝洁公司把中国的销售渠道做了巨大的调整：取消销售部，代之以客户生意发展部（CBD），打破四个大区的运作组织结构，改为按照渠道建立的销售组织。宝洁公司提出了全新的分销覆盖服务的概念，全国的分销商数目由原来的 300 多个减少到 100 多个。

然而，并不是所有的分销商都接受渠道新政，分销商拒绝去异地开办分公司，在当地的销售也不那么积极了，宝洁产品在很多市场局部地区出现空白，分销商的铺货、陈列等工作也变得马马虎虎起来，宝洁的渠道新政在执行时已经严重变形，无法将产品在规定区域内有效地分销，有效地渗透到应该到达的受众和终端。

分销商对渠道政策理解和执行的不到位、不配合，使渠道运作偏离了原来设定的轨迹，宝洁公司当年应收账款迅速上升，但死账近亿元；生意也迅速下降。

其实，这种渠道政策变形的现象非常普遍，如总部制定的政策区域执行、中间商不配合厂家的政策、零售商不配合厂家的政策等，所引起的渠道管理问题也比比皆是：总部与区域之间的矛盾，决策层与执行层之间的矛盾，渠道管理人员与一线业务人员之间的矛盾。

甚至连中国最优秀的企业联想集团，也经常面临执行力的难题。联想在 1999 年实施 ERP 改造时，业务部门不积极执行，使流程设计

的优化根本无法深入。最后柳传志不得不施以铁腕手段，才让 ERP 计划得以执行到位。

戴尔曾把他的快速定制的直销模式写成书，广为传播，不少企业争相模仿，但是没有一家企业能够超过戴尔集团，原因只有一个，他们缺乏对这一模式的执行力！

领导之所以成功，不是因为他们有多少新奇的想法，而是因为他们自觉不自觉地进行着一项最有效的活动——执行。无论什么工作，都需要这种懂得服从，拥有完美执行力的人。对我们而言，要想自己有所作为，就要记住自己的责任，无论在什么样的工作岗位上，都要对自己的工作负责。不要用任何借口来为自己开脱或搪塞，完美的执行是不需要任何借口的。

3.注重细节的完美

世界上有很多事情都讲究因果相继，你将工作做得完美无可挑剔，不给工作留遗憾，你才能远离职业危机，走向成功之路。

注重细节的完美，就是要工作认真，一丝不苟。注重细节的完美就是每一位职工，都必须摆正自己的位置，注重每一个细节，用细节的态度和眼光，去发现和消除每一个细小的隐患，并养成一种良好的习惯；注重细节的完美就是每一位职工，都必须清楚明白自己所应负有的职责，我们时时刻刻都要回头望一下，检讨一下，我们该如何做，我们做得如何？我们是否遗漏了某一个细节？

当宝洁公司刚开始推出汰渍洗衣粉时，市场占有率和销售额以惊人的速度向上飙升，但是，过了不久，这种强劲的增长势头就逐渐放缓了。宝洁公司的销售人员特别纳闷，虽然进行过大量的市场调查，但一直都找不到销量停滞不前的原因。

于是，宝洁公司召开了一次产品座谈会。会上，有一位员工说出了汰渍洗衣粉销量下滑的关键：“汰渍洗衣粉的用量太大。”

宝洁公司的领导们急忙追问其中的缘由，这位员工说：“看看我们的广告，倒洗衣粉要倒那么长时间，衣服是洗得干净，但要用那么多洗衣粉，算起来很不划算。”

听到这番话，销售经理立即把广告经理找来，算了一下展示产品部分中倒洗衣粉的时间，一共 3 秒钟；而其他品牌的洗衣粉广告中倒洗衣粉的时间仅仅 1.5 秒。

就是在广告上这么细小的一点疏忽，对汰渍洗衣粉的销售和品牌形象造成了严重的伤害。大大影响到宝洁公司的利益。而另一家大企业

尔顿却正是因为抓好了细节，才赢得了全世界范围内的良好口碑。

希尔顿饭店的创始人康·尼·希尔顿就是一个在“细节”上追求完美的人。他要求他的员工：“大家牢记，千万不要把忧愁摆在脸上！无论饭店本身有何等的困难，大家都必须从这件小事做起，让自己的脸上永远充满微笑。这样，才会受到顾客的青睐！”正是这小小的要求，让希尔顿饭店享誉全球。

一家企业的副总布迪特曾入住过希尔顿饭店。那天早上刚一打开门，走廊尽头站着的服务员就走过来向布迪特先生问好。

让布迪特先生奇怪的并不是服务员的礼貌举动，而是服务员竟然喊出了自己的名字，因为在布迪特先生多年的出差生涯中，在其他饭店住宿时从没有服务员能叫出客人的名字。

原来，希尔顿饭店要求楼层服务员要时刻记住自己所服务的每个房间客人的名字，以便提供更细致周到的服务。当布迪特坐电梯到一楼的时候，一楼的服务员同样也能够叫出他的名字，这让布迪特先生非常纳闷。服务员于是解释：“因为上面有电话过来，说您下来了。”

吃早餐的时候，饭店服务员送来了一个点心。布迪特问：“这道菜中间红的是什么？”服务员看了一眼，然后后退一步做了回答。布迪特又问旁边那个黑黑的是什么。服务员上前看了一眼，随即又后退一步作答。布迪特询问服务员为什么每次都要后退一步。服务员回答说是为了避免自己的唾沫落到客人的早点上。

可见，只有将细节、小节、小事做到极致，才算做好了本职工作。

许多人做事不精益求精，只求差不多。尽管从表面看来，他们也很努力、很敬业，但结果总无法令人满意。其中重要的一点就是没有把细节做到极致做到完美。

所以，工作细心，尽善尽美，在工作中显得尤为重要。无论做什么事，都力求至善至美的结果，这样不仅能提高工作效率和工作质量，而且能够树立起一种高尚的人格。

试想，如果在我们年轻时候在职场上将自己的每份工作都做到了最好，并持有着一种追求完美的态度来认真工作，那么，你还会陷入职业危机么？人生中的诸多遗憾之事还会发生吗？所以，你只有将工作做到完美、不给工作留遗憾，你才能做到真正的今生无悔！

在每天工作告一段落的时候，抽出几分钟问自己几个这样的问题吧：

- （1）我今天的工作，是不是比昨天进步了？
- （2）我制定的目标是不是已经达到了？

（3）目前业已完成的工作能否做得更好呢？

没有什么事情可以一蹴而就，想要事事完美，就需要把目标分解开，并让它在每一天都能得到检验。时间久了，追求完美自然会成为你工作的一种习惯，并促使你更快地提升业绩，帮你更好地实现一个个人生目标。

或许，有人会产生疑问，“完美工作的标准又是什么呢？”的确，对于很多工作，我们可以通过量化、精细化等标准去衡量。但对于一些我们无法用标准去衡量的工作，又如何掌握好这个“完美”的尺度呢？

对此，我们要说：完美在你的心中。在你每时每刻的一举一动中！

某年轻的裁缝，每次西服挂完里子要封口时，他总要费力地把衣服从那个开口处翻出，然后拿着一把小剪刀，仔仔细细地剪上面的线头。有人问：“那些线头何必剪呢？把封口封住，一直到穿旧也没人看得到啊？”他却淡淡一笑：“别人看不到，我看得到的啊，要是不剪我心里会不舒服的。”

是的，一个线头剪与不剪，都不会成为他人瞩目的焦点，也无关大雅。但对于一个内心时刻充满着“完美工作”热情的人来说，这却是必然要做的一项重要工作。因为在他的心目中，是工作就应做到最好，否则就是对顾客不负责，就是对自己不负责，就是对自己的入生不负责。拥有这样一个追求完美、不给工作留遗憾的工作态度，工作何愁不能做到最好，工作者又怎能会走进职业危机呢？

在我们的实际工作中就是这样。对于一些可做可不做的工作，我们身边的大部分工作者都会这样想：“做好做坏，都没有人去特意检查，也没有人会格外留意，何必费时费力呢？”于是，他们这样想了，这样去做了，应付了事、为工资而工作、做一天和尚撞一天钟的想法就会逐渐占据他们的头脑，并会令其永远也成为不了一名优秀者、成功者。

人不是动物，不需要用鞭子赶着才走路，更不需要用枷锁紧锁才去工作。当每个员工将追求完美变成一种工作习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中收获快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当“做不到完美”成为一种习惯时，其后果将可想而知——它不仅可以让令你走向职业危机，更会让你走进人生危机。

“如果大家做得不好，那么，微软离破产就只有 15 个月！”这是比尔·盖茨时常告诫雇员的话。这听起来有些耸人听闻，然而，仔细品味，确实发人深省！比尔·盖茨深知：微软要么成为行业的龙头老

大，要么就会被人吞并或破产。

同理，作为在岗位竞争激烈的环境中工作的人，要么你因为做得最好而胜出，要么你被职场淘汰。职场风云变幻，每一个公司都像一列高速运转的火车。随时有人上车，也有人下车。其标准就是，合不合适，够不够优秀。

而评价合适与优秀的标准。就是看你是否能把工作做到最好。

自然，由于经验和学识等限制，一个人不可能方方面面都很出色，也不可能事事都做到完美。但是，一旦你有了这种强烈追求完美的欲望，就会促使你更加认真努力地奋斗，更快地走向成功。各行各业的成功人士并不见得都是天才，但是事事追求最好的信念总是时刻激励着他们，最终让他们取得了令众人瞩目的成绩。

客观地讲，工作不仅是生存的需要，也是实现个人价值的需要，跟我们的人生息息相关。将工作做到完美。是对企业的负责，更是对自己人生的负责，这是一种双赢的行为。对个人而言，获得的收益还要更多，因为它不仅能让你远离职业的危机，它还会改变的将是你的一生！

4.工作面前无小事

“把每一件简单的事都做好就是不简单，”这是对待工作的态度问题，在工作中，没有任何一件事情，小到可以被抛弃，没有任何一个细节，细到应该被忽略。大事是由众多的小事积累而成的，忽略了小事就难成大事。从小事开始，逐渐锻炼意志，增长智慧，日后才能做大事，而眼高手低者，是永远做不成大事的。

著名企业海尔公司总裁张瑞敏提到员工精神时说：“如果让员工每天擦桌子 6 次，日本员工会不折不扣地执行，每天都会坚持擦 6 次，可是中国员工在第一天可能擦 6 次，第二天可能擦 6 次，但到了第三天，可能就会擦 5 次、4 次、3 次，到后来，也许就会不了了之了。与日本员工的认真、精细相比，中国员工确实有大而化之、马马虎虎的毛病。”有鉴于此，他表示：“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”稻盛和夫也说：工作面前无小事，完美主义才能防微杜渐。

花岗岩与佛像同处一间庙宇，人们常常踩着花岗岩去拜佛像，花岗岩觉得很不公平，有一天，它对佛像说：“我们都是从一个采石场里出来，为什么人们总是将我踩在脚底而去跪拜你呢？”佛像笑了笑说：“从采石场出来时，你只经过四刀就成形，而我是经过千刀万凿

才成佛的。”

平时看似普通平凡的工作，只要我们一直坚持下去，就能够取得很大的成绩，以促使我们走向成功，从而改变我们的命运。

《细节决定成败》里有这么一句话：“把简单的招式练到极致就是绝招。”细微之处见精神。有做小事的精神，才能产生做大事的气魄。坚持将简单的工作重复做，而且能把简单的工作、琐碎的事情做到最好，就能体现出这份工作存在的意义，这份工作因此变得不平凡，做这份工作的人更是了不起。

快餐巨子麦当劳公司，就非常注重对员工“事”意识的培养。当新员工进入麦当劳公司时，都会得到这样的劝告：“工作中的每一件事都值得你们去做，包括那些细小的事，你们不但要做，而且要非常用心去做。因为成功往往都是从点滴的小事开始的，甚至是很多细小入微的地方。”

麦当劳公司之所以如此强调工作中“小事”的重要性，是源于一名员工对一些细微小事的忽略造成了麦当劳公司的巨大损失。

在1994年第15届世界杯足球赛上，麦当劳公司企图抓住商机，一展身手。一位策划人员向公司提出了自己的建议，而且得到了公司的认可。于是这名策划人员便和其他同事紧锣密鼓、加班加点地进行各方面工作的准备。

在开赛期间，麦当劳公司将自己精心制作的印有参赛的24个国家国旗的食品包装袋派发给观众。原本以为这项创意必将受到各国球迷消费者的欢迎，但不幸的是，在沙特阿拉伯的国旗上有一段古兰经文，这受到了阿拉伯人的抗议。在阿拉伯人看来，使用后的包装袋油污不堪，往往被揉成一团，丢进垃圾桶，这被认为是对伊斯兰教的不尊重，甚至是对《古兰经》的玷污。

于是，面对严厉的抗议，这次花费不菲的行动泡了汤，麦当劳公司只有收回所有的包装袋，坐了一回冷板凳，当了一回看客。负责策划的人员也不得不引咎辞职。

不要小看小事，不要讨厌小事，做小事情粗粗糙糙、马马虎虎、对付迁就、敷衍拖延的人，不可能成为伟大的人；同样，这样的企业，哪怕一时轰轰烈烈，终将有土崩瓦解的一天。只要有益于自己的工作和事业，无论什么事情我们都应该全力以赴。用小事堆砌起来的工作才是真正有质量的工作，用小事堆砌起来的事业大厦才是牢不可摧的。

从前，美国标准石油公司有一位推销员叫阿基勃特。他大学毕业后一直找不到工作，某天到标准石油公司应聘时，被告知人员已满。

当他退出来时，发现沙发旁边有一枚大头针，便把它捡起来随手放到了桌子上。当人事经理看到这一细节时，便立刻叫他回来说：“你被录取了。”

进入公司后，尽管出身低微，但他尽心尽职地努力维护公司的声誉。当时公司的宣传口号是“每桶标准石油 4 美元”。于是，不论何时何地，凡是要求自己签名的文件，阿基勃特都会在签完名字后，在下面写上“每桶标准石油 4 美元”，甚至连书信和收据也不例外。

由于这种原因，他被大家称为“每桶 4 美元”，真名反而没人叫了。四年后的一天，董事长洛克菲勒无意中听到此事，便请他吃了一顿饭。当他问阿基勃特为什么要这样做时，得到的回答是：“这不是公司的宣传口号吗？我想，每多写一次就可能多一个人知道。”后来，洛克菲勒退休，阿基勃特便成了第二任董事长。

在这家美国最大的石油公司里，必然是人才济济，比他能力强、才华高的人多的是，但却是他做上了董事长。或许有幸运的成分，但关键在于，他处处为公司着想，时时为公司多做一点额外的服务，因此，他就获得了这样的奖赏。

工作面前无小事。往往正是人们看起来的“小事”成就了大事。

理智的领导，常会从细微之处观察员工，评判员工。比如，站在领导的立场上，一个缺乏时间观念的员工，不可能约束自己勤奋工作；一个自以为是，目中无人的员工，在工作中无法与别人沟通合作；一个做事有始无终的员工，他的做事效率实在令人怀疑……一旦你因这些小小的不良习惯，给领导留下这些印象，你的发展道路就会越走越狭窄。因为你对领导而言，已不再是可用之人。

如今，社会上的人们逐渐变得浮躁起来了，总是不停地追求各种自己期望的东西，却对追求过程中的“小”问题极少或者根本不去理会。殊不知，这正是可以带来好结果的关键所在。

很多员工对待工作的态度总是“做得差不多”就可以了，一般是对工作不感兴趣，是为了“混”而工作。用类似的心态，又如何能够关注得到“小”事情呢？这里给出的建议是，要么重新选择工作，要么在目前这个工作岗位上做得非常优秀。更详细地说有如下三点：

（1）工作上没有小事。世事皆无“小事”，事事都是工作，只要是能产生工作结果的一部分，无论大小，都值得我们去重视。

（2）密切关注自己的工作流程，只要觉得没有达到最佳效果，无论是多么“小”的细节都应该被关注并获得改善。

（3）差距往往从细节开始，造成不同结果的，通常是那些很容易被忽略的“小”事。任何小事，只要你敢忽略它的存在，它就会在

你不注意时给你狠狠一击。

美国国务卿鲍威尔就把“注重小事”当成人生信条，他目前是美国威望最高的将领和领导人。而另一位美国人，世界上惟一依靠股市成为亿万富豪的沃伦·巴菲特就极其赞同“工作无小事”的观点，他认为，无论在投资策略还是商务策略上，都必须谨记：“细节决定成败。”

能够在那些司空见惯的事情里，发现值得关注和提升的小事，并能在它们未变成大问题前加以解决，这就是最了不起的本领，也是成就大事业的关键能力之一。

5.第一次就把事情做完美

在工作中，第一次就把事情做到完美，是落实工作的第一步。所谓“第一次就把事情做完美”，简单地讲，就是第一次就把事情做得符合要求。稻盛和夫这样提醒人们：要完成一个产品，99%的努力是不够的。一点差错，一点疏忽，一点马虎都不能允许。任何时候都要求100%的“完美‘主义’”。

在落实过程中，最没有效率、最倒胃口的事情就是一件事情开始没有做完美，被推倒重来。工作中这样的事情比比皆是。每个人一生当中都会犯很多这样的错误，有的是不起眼的小错误，有的是伤筋动骨的大错误，不管错误大小，我们都要为之付出代价。

第一次就把事情做完美，不是一个简单量化的工作标准，而是一个改变所有企业和个人的有效的工作哲学和方法。

第一次就把事情做完美好，是一个人做人做事的哲学，是一个人实现事业成功和人生幸福的第一法则。

第一次就把事情做完美，是对员工的期待，它时时刻刻提醒每一位员工，要尽最大的可能，在接手每一件事情时，抱着“一次就做完美”的信念。

第一次就把事情做完美，是对“质量”品质的严格要求，只有“第一次就做完美”，才能尽可能减少废品，保证工作质量。

第一次就把事情做完美，需要员工有扎实的职业技能基础，需要员工对“第一次”从事的工作有充分的准备。

第一次就把事情做完美，不仅可以有效地减少做错工作所带来的成本损失，还可以有效地避免时间的浪费，提高工作效率保证落实。

假如第一次没有把事情做完美，就会导致金钱、时间、原材料、精力的损失和浪费。

1984 年，34 岁的张瑞敏走马上任，担任青岛市海尔电冰箱厂的厂长。张瑞敏刚一上任，就颁布了 13 条规定，从禁止随地大小便开始，揭开了海尔现代管理之路。

在 1985 年的一天，有一位客户来到海尔，说是要买一台冰箱。结果这位客户挑了很多台冰箱都有毛病，最后勉强拉走了一台。

待客户走后，张瑞敏让员工把库房里的 400 多台冰箱全部检查了一遍。结果，发现这些冰箱中共有 76 台存在各种各样的缺陷。

张瑞敏把职工们叫到车间，问大家现在应该怎么办？大多数人提出，既然不影响使用，便宜点儿处理给职工算了。当时一台冰箱的价格 800 多元，相当于一名职工两年的收入。

于是，张瑞敏对职工们说：“如果我允许你们把这 76 台冰箱卖了，就等于允许你们明天再生产 760 台这样的冰箱。”

所以，张瑞敏当场宣布：这些冰箱要全部砸掉，谁干的谁来砸。说着，就抡起大锤亲手砸了第一锤！在砸冰箱时，很多职工流下了眼泪。

随后，张瑞敏发动和主持了一个又一个讨论“如何从我做起，提高产品质量”的会议，并制订了许多质量管理制度，三年之后，海尔企业捧回了我国冰箱行业的第一块国家质量金奖。

可见，假如在生产这些冰箱时，就让它们完全符合质量要求，就不会有这一砸冰箱事件了。尽管这是一件变坏事为好事的事情，但是，我们也不能不承认，砸冰箱造成了时间、精力和原材料的浪费。因为时间、精力和原材料是不可逆转的。或许这正是海尔“很多职工砸冰箱时流下了眼泪”的一个重要原因。

卡耐基曾经说过：“任何一个人都没办法改变给人的第一印象，因为你的第一印象永远留在人家的心里。”有些人会说，我这一次没有表达好、没有表现好，我以后再 come 完善自己，那只是徒劳而已。第一次实在是太重要了，一旦第一次出现差错，就很难改变差错的现实，因为差错造成的影响和损失，需要付出双倍甚至更多的代价才有可能弥补。

著名管理学家克劳士比讲了这样一则故事：

在一次工程施工的过程中，师傅们正在紧张地进行着工作。这时，有一位师傅的手头需要一把扳手。他便对身边的小徒弟说：“去，给我拿一把扳手来。”

小徒弟飞快地跑去。师傅等了很长一段时间，才见小徒弟气喘吁吁地跑回来，拿回一把巨大的扳手说：“师傅，扳手拿来了，真难找！”

师傅一看，却发现这并不是他想要的扳手。于是，他非常生气地

对小徒弟说：“谁让你拿这么大的扳手呀？”

小徒弟没有说话，但是显得非常委屈。这时，师傅才发现，自己叫徒弟拿扳手的时候，并没有告诉徒弟自己需要多大的扳手，也没有告诉徒弟到哪里去找这样的扳手。他自己以为徒弟应该知道这些，但实际上徒弟并不知道。师傅明白了：发生问题的根源在自己，因为他并没有明确告诉徒弟做这项事情的具体要求和途径。

第二次，师傅明确地告诉徒弟，到某一库房的某个位置，拿一个多大尺码的扳手。这一次，没过多长时间，小徒弟就把师傅想要的那个扳手拿回来了。

在这个故事中，小徒弟因为第一次没有把事情做完美，浪费了时间。而更重要的是，要做到第一次就把事情做完美，首先就要知道什么是“完美”。在工作中，有很多人都遇到过越忙越乱，解决了旧问题，又产生了新故障的情况，在忙乱中造成的错误，轻则自己手忙脚乱地改错，浪费大量的时间和精力；重则返工检讨，给公司造成严重的经济损失。

第一次没把事情做完美，忙着改错，改错时又很容易制造新的错误，恶性循环的死结越缠越紧。在“忙”得心力交瘁的时候，那么，我们是否考虑过这种“忙”的必要性和有效性呢？

盲目的忙乱没有任何价值，必须终止。再忙，也要停下来思考一下，使巧劲解决问题，而不要盲目地拼体力。第一次就把事情做完美，把该做的工作落实到位，这正是解决“忙症”的要诀。

在行为准则的贯彻执行上，“第一次就把事情做完美”是一个应该引起足够重视的理念。如果这件事情是有意义的，具备把它做完美的条件，为什么不现在就把它做完美呢？因为把事情一步一步地做完美了，就可以达到第一次就把整个事情做完美的境界。

总之，要保证工作落实到位，我们就要用高要求和高标准来要求自己，在做事的过程中，争取第一次就把事情做完美，不给自己留下再三纠错的后遗症。

6.橡皮绝对擦不掉错误

发生了错误用橡皮擦掉、重新再写就行了，抱有这种想法的人不在少数。

但是，在工作中有很多用橡皮绝对擦不掉的事情，而且，抱着“错了改改就行”这种想法做事，小的失误就会频繁发生，其中就隐含了导致无法挽救的重大错误的危险性。

2010年7月19日，广东省江门市金晖幼儿园发生校车闷死学童事故。该园一名3岁学童廖浩然由于被老师遗忘，困在车内长达8个小时，窒息死亡。

廖浩然是父亲廖勇和母亲王珍唯一的儿子。7月19日，王珍一早就叫醒了3岁的儿子廖浩然，穿衣起床准备出门上学。8时30分，小浩然背着醒目的小黄书包登上同样是黄色的金晖幼儿园校车。这是一辆不到20座的中巴车，车牌号粤J36235。

根据保育员李莉事后接受警方调查时的笔录，当天廖浩然被安排坐到了总共6排座椅的倒数第二排靠左的位置上，而按照平日惯例，他一般会坐在司机的旁边。至于为什么，李莉表示自己记不太清当时的情况了。

警方笔录还显示，李莉突然间想起了廖浩然在这个位置上睡着的样子，“当天浩然好像特别困，睡着了，几乎没怎么说话”。车上靠左是两人位，孩子可以躺下。

这趟校车一共接了10个孩子。据李莉回忆，其他的小朋友都很闹。喧闹为何没有吵醒廖浩然，这一点尚无解释。校车沿着滨江大道一路行驶，9时10分，停在了金晖幼儿园门口。孩子们闹哄哄地下车了。李莉对警方表示，当时她赶紧忙着下车照看这帮孩子，没顾上清点查看。

这辆校车的司机黄民盛是一名50多岁的老司机。据他对警方的陈述，当天李莉和一帮孩子下车后，他关上门窗，又绕着车走了一圈，从透明的车窗里看了一下车内情况。没有发现什么，于是，他也离开了。

7月19日当天，金晖幼儿园没有按照惯例分班上课，孩子们都聚集在操场上，为几天后的毕业典礼和汇报演出进行节目彩排。因此，正常的交接手续并没有履行。跟车保育员李莉没有和廖浩然的班主任李美君进行交接，李美君也没有追究廖浩然缺席的原因。

中午12时，江门市进入一天中最热的时刻。据警方测算，当时室外温度大概是40摄氏度，车内温度应该在50摄氏度以上。

幼儿园中午有近一个小时的午睡时间。下午，继续进行演出彩排，孩子们在操场上一直玩到下午4时20分。

该送孩子们回家了。司机老黄开锁，保育员李莉打开车门的一瞬间，发现廖浩然倒在车里，早已身亡。

蓬江区教育局作为幼儿园的主管部门，认定事故是由金晖幼儿园在安全管理过程中的人为疏忽所导致。教育局总结出3个因素：第一，随车的李莉老师违反当地教育部门制定的《蓬江区教育系统安全工作

检查频度控制表》中“每车次要检查滞留学生”的要求，同时，没有认真做好相应交接工作及检查记录工作；第二，司机黄民盛未能在锁车门之前做好车厢内滞留学生情况的核查工作；第三，班主任李美君老师没有认真做好缺席幼儿的跟踪了解情况工作，在廖浩然没有到班上课的情况下，未致电其家长询问情况。

教育局结论：正是由于这3个连环的疏忽，直接导致了廖浩然的死亡。

试想一下，如果这三个连环细节上的疏忽有一个被重视，有一个被小题大作地认真去落实一下，这样的悲剧还会发生吗？

但在日常工作中，我们经常看到这样的现象：有些职工对于工作中的细小疏漏不以为然，或者根本就没放在眼里，总认为是小事一桩，没什么关系。有的员工对于厂里的检查或是处罚还有不少的抱怨，认为是“小题大做”、是“大惊小怪”，是“鸡蛋里面挑骨头”，是“故意找碴儿”，“故意跟我过不去”……这种想法是绝对错误的，绝对要不得的。

从上面这些事例我们可以看出，“小题大作”不仅重要，而且很有必要，因为“小题大做”抓得早是小苗头、是隐患、是未然，这对于企业最后成败是最有利的。“小题大做”，既是一种态度，也是一种方法，更是一种理念。如果企业上下，从领导到员工，都能做到“小题大做”、“大惊小怪”，都有这样的思想认识和工作态度，都能把“小事”当“大事”来抓，就一定能够做得更好。

无论何时何事，“错了改改就行”的想法绝对不能允许。平时就要用心做到“有意注意”，不允许发生任何差错。贯彻这种“完美主义”才能提高工作质量，同时提升人自身的素质。

7. 日日反省，日日更新

反省是人类可贵的品质，只有不断地自我反省，才能不断地进步。

曾子曰：“吾日三省吾身，与人谋而不忠乎，与朋友交而不信乎，传不习乎？”意思是说，我们每天都要对自己的言行和心理状态进行多次的反省，是不是在尽心尽力地为别人办事？是不是真心诚意地在和别人交朋友？是不是温习了老师所传授的知识？是否自私地只考虑到自己的利益？

只有在不断地自我反省中，才能发现自身存在的不足，从而随时修正自己的言行，不断取得进步。稻盛和夫每天都要进行自我反省，他说：“每天结束后，回顾这一天，进行自我反省是非常重要的。比

如，今天有没有让人感到不愉快？待人是否亲切？是否傲慢？有没有卑怯的举止？有没有自私的言行？”他认为回顾自己在一天当中的行为，再对照做人的准则，确认自己的言行是否正确，对完善自己来说是非常重要的。在自己的言行中，如果有值得反省之处，即自己出现自满、傲慢、怠慢、不周、过失这些错误言行时，就应该自我修正，加强自律，哪怕只是一点点，也要改正。

常警示，就能分清善恶美丑；师贤达，才能明辨是非黑白。反省自己的言行，才能看清自己的得失，才不会因为只看见成功而忽略了自己的失误，从而避免自己迷失在已取得的成绩里。

天天反省是提升人格、磨砺心志的最佳途径。通过自省提高心性修养，能使心的本性排除层层干扰和蒙蔽而体现出来；通过自省加强道德修养，能提高自己的精神境界。常常自省，就能发现问题，精神修养也能得到提高，进而也更容易发现解决问题的办法；每天反省，就能降低我们犯错误的几率与次数，最终能拥有美好的人生。

1995年，Inter 浪潮方兴未艾。面对 Inter 的诱惑与挑战，微软公司的一位董事曾就公司的 Inter 策略问题征询比尔·盖茨的意见：“我们为什么不多做一些与 Inter 相关的工作呢？”当时，比尔·盖茨用近乎揶揄的口吻回答说：“这是一个多么愚蠢的建议呀！Inter 上的所有东西都是免费的，没有人能赚到钱。”

但当比尔·盖茨宣布微软不会涉足 Inter 领域后，许多员工提出了尖锐的反对意见。不少员工直接发信给比尔说，这是一个错误的决定。当比尔·盖茨意识到自己的决定并没有得到大多数人支持后，他花了大量时间重新认识和理解 Inter 产业，最终，他承认自己此前的决定是武断和错误的。

为了扭转公司的方向，比尔·盖茨亲自撰写了《互联网浪潮》这篇著名的文章。同时，他把许多优秀员工调到 Inter 部门，也因此取消和削减了许多与 Inter 无关的产品。那些曾经直言劝谏的员工不但没有受到处分，而且还被委以重任，逐渐成为公司重要部门的管理者。结果，微软公司很快成为了 Inter 领域的领跑者。

在瞬息万变的软件行业里，自省的精神、直接的沟通、宽大的胸怀以及自我修正的魄力才可以临危不乱——从这个意义上说，正是盖茨的自我反省拯救了微软公司。

世间人不管是谁，就算学问再大、职位再高，也不可能没有缺点，不犯错误，百分之百永远正确。自省，就是要经常运用批评和自我批评这个锐利的武器，开展积极的思想斗争，坚持真理，修正错误。自省是一种境界、一种态度，是对自身价值的真正肯定。自省是一种思

想境界和觉悟的高度体现，也是人品人格自我提升的表现。

詹姆斯·埃伦说过：“如果你不会反省，你的内心将长满杂草。”这是将自我反省比喻为对心灵的耕耘。詹姆斯·埃伦在他的《原因和结果的法则》一书中写道：

出色的园艺师会翻耕庭园，除去杂草，播种美丽的花草，不断培育。

如果我们想要一个美丽的人生，我们就要翻耕自己心灵的庭园，将不纯的思想一扫而光，并将它培育下去。

詹姆斯·埃伦用杂草比喻我们内心深处一切不好的想法，出色的园艺师不仅要翻耕庭园，还要除去杂草。每个人都是自己心灵的园艺师，我们要翻耕自己心灵的庭园，就要通过天天反省，扫除心中的邪念，然后播种美丽的花草，让清新、高尚的思想占领心灵的庭园。通过反省除去自己的邪恶之心，继而培育自己的善良之心。

如何做一个高尚的人？一个品格高尚的人应该拥有怎样的形象？我们应该带着这样的问题去描绘心中理想的自己，从而不断地省察我们的言行，完善自身，以求达到这个理想形象的要求。只有在人生实践中不断反省，我们才能提升自己的精神境界，提高心性，成为一个高一个人之所以能够不断地进步，是因为他能够不断地自我反省。正如零售行业的经营通过盘点就能知道销售情况一样，生活中我们也要学会“盘点”自己的心灵，因为“盘点”心灵是接近真善美、远离假恶丑的过程；“盘点”心灵，是坚持自我完善、走向成功的过程。

8.伟大源于细节的积累

“若要时针走得准，必须控制好秒针。”当人们忽视自己眼前的细节而到处寻觅成功的良机时，有的人已经注意到这些细节并且运用它们获得了成功，这就是细节带来的差距。

伟大源于细节的积累，一个追求卓越的人必须在细节上下苦功，在细微处寻找自身的优势。

有位医学院的教授，在上课的第一天对他的学生说：“当医生，最要紧的是胆大心细。”说完，便将一根手指伸进桌上一只盛满尿液的试杯里，接着再把手指放进了自己嘴里。

看完教授的举动后，学生们都很震惊。教授随后将那只杯子递给学生，让每一位学生照着他的样子做。看着每个学生将手指伸入杯中，然后再塞进嘴里，忍着呕吐狼狈的样子，他微微笑了笑说：“不错，

不错，你们每个人都够胆大的。”接着教授又难过起来：“只可惜你们都不够细心，没有注意到我伸入尿杯的是食指，放进嘴里的却是中指啊！”

也许你不止一次看过这个故事，但却没有认真地分析故事的深层意义。在故事中，教授用哪根手指伸入尿杯，而哪根手指放进嘴中就是关键性的细节，所有忽视了这个细节的人都受到了教训。教授这么做的本意就是要让学生明白，无论是在学习还是工作中，必须学会观察细节，不能忽视一些自认为不重要的事。

作为一名优秀员工，每天要处理的事务十分繁多，不可能将所有的精力全部投入细节之中，还必须确定战略的方向，做出决策。如何能在忙碌的工作中，既确定战略方向，做出正确的决策，又能通过挖掘和关注关键性细节对工作进行控制呢？

田华是一名贸易工作者。一次，她负责一批出口抱枕贸易项目，而这批抱枕却被进口方加拿大海关扣留了。加拿大方认为抱枕品质有问题，要求全部退回。

田华怎么想也想不出哪里出问题。因为在与加拿大进口方的整个合作过程中，抱枕的面料、花色都是通过打样和对方反复确认的。那究竟是什么原因让海关扣留了货物，甚至要求全部退货呢？

最后通过仔细调查，才知道问题出在抱枕的填充物上。因为负责这项工作的员工谁都没有重视填充物的作用，而都把注意力放在了抱枕的外套上。由于和制造厂商没有就填充物的标准做具体要求，制造商在其中混入了部分积压的原料，导致在填充物中出现了小飞虫。

就因为员工忽略了这些细节，使公司蒙受巨大的经济损失，在客户心中留下了不良的印象，为今后公司的发展设下障碍。

在本案例中，虽然填充物并非最关键的部分，却也应作为产品的一个组成部分得到与其他部分相同的重视。如果当时有员工考虑到这个细节，或许结果就会皆大欢喜。

事物都是有联系的，而你的成败往往就由一些毫不起眼的细节决定。虽然决定事物性质的通常是主要的方面，但是关键性的细节却同样起着扭转全局的重要作用。

实际上，我们都明白：抓住关键细节，就是《孙子兵法》“知己知彼，百战不殆”的现代运用。抓住关键细节，有助于我们“知彼如，也大大有益于我们“知己”。

对于一名想提升自我的员工来说，忽略了 1%的细节都可能造成 100%的失败。

“商业教皇”布鲁诺蒂茨说过：“一个企业家要有明确的经营理

念和对细节无限的爱。”一个成熟的职场人士，必须具备对细节的充分掌控能力。“千里之堤，毁于蚁穴”，往往正是这毫不起眼的细节，决定了事情的结局。忽视细节会付出惨痛的代价。往往在你的不以为意间，就错失了获得成功的机会。

点滴的小事之中蕴藏着丰富的机遇，不要因为它仅仅是一件小事而不去做。要知道，所有的成功都是在点滴之上积累起来的。

第8章 终生学习，事半功倍好 办事

古代哲人荀子曾说过：“学不可以已。”也就是说，人一旦停止了学习，就会退步。从人的自我发展和自我实现来说，一旦停止学习，也就到头了。一个人要想做成事，就要学习知识。现在已经是知识经济的时代，掌握了现代知识也就掌握了自己的命运。时代还在不断地前进，知识也在不断地更替，人也就要不断地学习，才能跟上时代发展的脚步。

1.开发潜在的人脉资源

人脉是一个人通往财富、成功的入门票。人脉竞争力在一个人的成就里扮演着重要的角色。一个人能否成功，不在于你知道什么，而是在于你认识谁，如何利用你的人脉。

人脉也就是通常人们所说的人际关系网。在现代职场，一个人能否有更高的收入，不仅取决于本职工作的完成质量，更大程度上还取决于他的人际关系网络。戴尔·卡耐基曾说：“专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85%则取决于人际关系。”良好的人际关系及其运用，是现代人发家致富、功成名就的第一法宝。人脉资源被认为是一种潜在的无形资产，是一种潜在的财富——人生最重要的财富、事业最宝贵的资本，它不是直接的财富，但是如果你没有它，就很难聚敛财富。

因此，你要想永远摆脱职业的危机，而在职场上能够有更大的发展，不妨学会善用人脉资源。一个好的人脉关系网，可以让你的个人职业生涯和生活更容易成功，带来更多财富。

蒂斯在美国的律师事务所刚开业时，连一台传真机都买不起。移民潮一浪接一浪涌进美国时，他接了许多移民的案子，常常深更半夜被唤到移民局的拘留所领人，还不时地在黑白两道间周旋。他常开着一辆掉了漆的丰田车，穿梭在小镇间，兢兢业业地做着职业律师。

由于他接触的大多都是移民，也便结交了不少移民朋友。在这些

移民朋友的帮助之下，不到半年的时间，他就拥有了上亿美元的资产。

试想一下，如果蒂斯是不愿意交朋友的人，那么他的律师事务所是不会从连传真机都买不起，到半年的时间拥有资产上亿美元。更不可能在他最落魄的时候，会受到总裁那么大的恩惠。无意的滴水之恩，带来的是受助者日后的涌泉相报。这些都是蒂斯的人脉在帮助他。

常言说“一个好汉三个帮，一个篱笆三个桩”，“一人成木，二人成林，三人成森林”，懂得建立人脉，便可以得贵人帮助，获得多方援助，可以让你比别人更快速地获取有用的信息，进而转换成工作升迁的机会，或者财富；而在危机来临或关键时刻，也往往可以发挥转危为安的作用。

作为一名员工，拥有良好的人际关系，才能在自己周围创造出一个和谐的工作环境，才能有利于工作上的交流，以便能够通过团队的力量进行有效合作，促进工作上的进展；同时也对一个人获取高薪及职业生涯的长远发展大有裨益。

下面是一位如今小有成就的年轻人的真实经历和切身体验。他用自己的五年人生历程，证明了一句话：有效地人脉关系网能够帮助你成就你的事业。

五年前，他考上了一所不错的大学，由于家里没钱，他没上成大学，只得进城谋生，成了一名送水工。

他很珍惜送水工这份工作，虽然一般人觉得送水很下等。每天，他骑着自行车，后面挂着三四桶纯净水，走街串巷，把每一条街道都跑遍。送水到客户家里时，有的楼层没有电梯，他就扛上去。每天回到家中，他会感觉骨头都快累得散架了，晚上还腰疼得睡不着觉。

无论见到哪位客户，他都很有礼貌；每次送水到客户家，他都是轻轻地敲门，脱掉鞋光着脚进屋的。每替一位客户送完水，他都会在心里默念上几遍，记下客户的姓名和用水情况。

送水工通常都是按件计酬的，一个送水工月收入只有 500 元钱左右。他很勤快，但每个月也不过 600 元收入。可是，就是这样一份又苦又累、收入又低的送水工作，他一干就是五年。在这五年里，很多客户都与他相熟，不少人好奇地问他：“小伙子，你年轻力壮又有文化，为什么不去找更来钱的事做呢？”他回答：“我觉得送水工这活挺好的，我喜欢干。”

五年后，他辞职了。他用自己所有的积蓄开了一家送水公司。人们认定他必败无疑，城里的人家早就订了水，他一家新开的公司，谁订他的水啊？

令人意外的是，他很快就拥有了许多订水客户，都是他五年来认识的老客户和老客户们的亲朋好友。迅速地，全城送水业务的一半份额都是他的了。他也不需要亲自去给别人送水，只要坐在办公室里接洽业务就行，因为他招聘了十多名送水工。慢慢地，他的业务做得越来越大。

有人向他讨教成功秘诀：“你是怎么创造这个奇迹的？”他说：“在这座城市里，有几个人送水能送上五年的呢？只有一个，那就是我！在这五年里，我拼命地结交客户，给他们留下好印象。我问他们，要是我开了公司，订不订我的水？他们都表示愿意订。水都是一样的，不同的是人。五年下来，喝我送去的水的客户根本不记得我以前所在的送水公司，只记得我这个人。因此，我的公司一开张，就赢得了这么多客户。”

可见，人脉关系带给一个人的收益可能是无法预计的。作为职场中人，你的人脉网络越宽，你赚钱的门路也就越多，同时，你距离职业危机也就愈远。所以，要想使所做的工作卓有成效，为日后自己的事业打下基础，懂得学会利用人脉资源，是一件绝不能忽略的大事。

那么，我们该如何开发潜在的人脉资源呢？

（1）熟人介绍。

根据你的人脉发展规划，可以列出需要开发的人脉对象所在的领域，然后，就可以要求现在的人脉支持者帮你寻找或介绍你所希望的人脉目标，然后，创造机会，采取行动。

（2）参与社团。

参与社团可在自然状态下与他人互动建立关系，从中学习服务人群进而创造商机并扩展自己的人脉网络。唯有接近人群，打开人脉通道，一通百通，才是创造财富和寻找人生机遇的最佳捷径。

（3）利用网络。

现代社会已经进入网络时代，通过网络交流可以使你结交更多的朋友。

（4）参加培训。

志同道合的平台，有三大好处：一是走出去方知天外有天、人外有人；二是一学习才知道自己孤陋寡闻；三是培训班不仅是一个学知识、长见识、开思路的好地方，更是我们借此拓展人脉资源的好机会、好平台。

（5）参加活动。

表现自己、结交他人的舞台，你必须从这次活动中有所收获，那就是有利于丰富你的人脉资源。

（6）创造机会。

施比受更有福，虽然是老生常谈，但如果你一直秉持这个信念，不管往来人的阶级高低，总是尽量帮助别人，在你需要的时候，别人自然也会帮助你。

2.充电，灵活地适应未来的工作

当今世界是信息时代，每天出版的图书、报刊及科学发明创造成千上万，而你学习吸收知识的时间、能力、条件均有限，不可能一劳永逸，以不变的职业知识结构，去应付万变的职业生活现实。况且你的知识陈旧率也是惊人的高，你在大学所学的知识，在毕业 10 年后，有用的就仅剩 20%了。可见，更新和补充知识是伴随你人生整个过程的活动。你必须时时地进行自我“充电”，学会怎样不断地掌握新技术来改进和发展你的职业生涯，以保证自己始终在激烈的职业竞争中立于不败之地。

职业生涯瞬息万变，尤其是科学技术日新月异，不断给职业生涯注入新的内容和活力，你必须顺应时代潮流，掌握新的学习方法，以及比过去任何时候都更加有效地思考问题和交流信息的能力，才能机动灵活地适应未来的工作。通过学习和更新知识技能，你会感到自己的工作不断有新的乐趣，而不再是被禁锢在一个呆板单调的岗位上，像一台机器在不停地运转。既然你热爱所从事的职业，希望继续工作下去，那么，你就必须更加勤勉，主动自觉地学习，不懈地发展和完善自身素质，其中包括决策、创造、交际能力及分析、评估、综合和归纳事物本质的能力等等。这些基本素质可以使你的工作与你的人生融为一体。

如果你不能掌握新的词汇，你就没法用简单明了的文字和语言来表述自己的思想，你就会在未来社会里感到束手无策，你的职业生涯也将变得黯然失色，最终成为一个落伍者。

同样一份职业，同样由你来干，有热情 and 没有热情，效果是截然不同的。前者使你变得有活力，工作干得有声有色，创造出许多辉煌的业绩；而后者，使你变得懒散，对工作冷漠处之，当然就不会有什么发明创造，潜在能力也无所发挥；你不关心别人，别人也不会关心你；你自己垂头丧气，别人自然对你丧失信心；你成为这个职业群体里可有可无的人，你也就等于取消了自己继续从事这份职业资格。可见，培养职业热情，是竞争至关重要的事情。

首先，你要告诉自己，你正在做的事情正是你最喜欢的，然后高

高兴兴地去做，使自己感到对现在的职业很满足。

其次，你要表现热情，告诉别人你的工作状况，让他们知道你为什么对这项职业感兴趣。

事实上，每个人都有理由充满工作热情，不论是作家、教师、工程师、工人、服务员，只要自己认为理想的职业就应该是热爱的，热爱也就自然珍惜。但有些职业在经过深入了解以后，可能会感到无非如此，自己用不着付出多大努力，已是绰绰有余，便以例行公事的态度从事之。这样问题就出来了。你虽然热爱自己的职业，却不知道怎样把职业掌握在自己手里。其实，再熟悉的职业，再简单的工作，你都不可掉以轻心，都不可没有热情。如果一时没有焕发出热情，那么就强迫自己采取一些行动，久而久之，你就会逐渐变得有热情。既然你相信自己从事的职业是理想的，就千万别让任何事情阻碍了你的工作。

世上许多做得极好的工作，都是在热情的推动下完成的。关键所在，是要有把工作做好的热情，并能善始善终。

你常常会遇到这样的情况，有的职业，你认为是很好的，也蛮有工作热情，可常听到种种非议，在你的热情上泼冷水。这时，你如果自己把握不住，就会把一份好端端的职业断送掉。应该承认这种因素是客观存在的，但只是影响热情的外在原因，保持热情的内因是良好的心理素质。要相信你认为好的，必定是好的。与其担心别人的评论，不如设法完成你所择定的事情，创造出无可争辩的成绩，让人刮目相看。

有这样一个故事：一个青年，他经常坐火车、轮船旅行远方。每次在船车中，他总是随身带些读物，如袖珍书本、函授学校中的讲义，他利用别人很容易浪费掉的零星时间读书，积累知识，以求进步。通过这样日积月累，他掌握了更多的知识，包括历史、文学、科学等等。这些知识虽然一时用不着，但是，总有用得着的一天。后来，这个年轻人应招一所大学的讲师，他凭着自己丰富与广博的学识被学校录取了。后来他对朋友说，多亏几年的读书。

平时不用功，临危抱佛脚，这种学习态度要不得。不论你工作多忙，在工作之余或睡觉前，你完全可以腾出 10 分钟读书。那些老说自己没时间读书的人，其实是为自己找借口。你可以把时光浪费在闲聊中，在无限空虚的感叹中，为什么不能整理自己的情绪读一下书？读书使人增加知识，勤奋读书的人，比起那些有天赋但不读书的人更有修养，取得成功的几率更高。如果你有一种孜孜不倦以求进步的精神，你就会超越别人，超越那些不读书天赋比你高的人。

有的人或许以为利用闲暇的时间来读书会牺牲自己的其他时间，或者影响工作，这样的想法是错的。读书的作用之大，对于人的一生来说，太重要了。生活竞争日趋剧烈，生活情形日益复杂，如果你没有学识，你就有可能被这个社会淘汰出局。

当然，也许你会这样想，把时间放在读书上，岂不是浪费了做大事的时间？其实不然，这里说的是叫你每天腾出 10 分钟读书，不是叫你整天读书。10 分钟虽少，但可以集腋成裘，日积月累，方能充实你的知识宝库，渐渐地推广你的知识地平线。将一分一秒的闲暇时间，换来种种宝贵的知识。知识可以给予你能力，使你得以上进，这种机会难道你忍心放弃吗？

耶鲁大学的校长海特莱曾经说：“各界的人，如商业界或产业界中的人，都曾告诉我：他们最需要、最受欢迎的大学生，就是那些有选择书本的能力及善用书本的人。

养成每天读十分钟书的习惯。这样每天十分钟，二十年之后，你的知识水平一定前后判若两人。只要你所读的都是好的东西。大多数人都肯在自己所喜欢的事上留出相当的时间来。假使你真有求知之饥渴、努力学习的热望，你总会挤出时间来的。

3.让自己不可替代

近几年来，“核心竞争力”一词已经成为职场人士经常谈论的热点概念，企业管理者强调企业要有自己的核心竞争力；企业员工也认为拥有核心竞争力是才有生存的本钱。一时间，核心竞争力成为了所有人关注的焦点。竞争力是成功的原因，核心竞争力则是持续成功的原因。

核心竞争力的增长是职业持续性发展的基础。随着年龄的增长和工作经验的积累，有的职场人士保持着良好的发展势态，有的却越来越落伍，竞争力越来越弱。技术层面上，长江后浪推前浪，管理能力上，又没能适时进行进修，因此警惕职场核心竞争力危机，是职场人士需要适时反省的问题。

通常上班族们总是感觉自己的能力的增长速度在减慢甚至停止，往往是职业危机的一个首要信号，对于 30 岁以下的职业人来说，这就显得尤为严重。因为在 35 岁前，职业核心竞争能力必须靠自己主动拼搏才能获得。对于如何摆脱这个发生概率极高的问题，还是要通过职业规划来客观科学地解决，了解自己的长期发展目标，制定相应对策，就可以尽快走出这个职业冬天。

在我们生存的这个世界上，每个人都是独一无二的。人各有长，人各有短。我们也没有必要去要求自己和别人一样，如果大家所掌握的知识都是一样的，那么这个世界就会处于停滞状态。同时我们也没有必要要求自己在所有领域都能精通，事实上，个人精力的有限也决定了这是不可能的。真正聪明的人，会根据自身的特点，挖掘自己身上具有而别人不具有或者很少人具有的能力。独一无二的人往往就是最成功的人，那些所谓的天才，就是把自己的某种独特性甚至是某种缺点发挥到极致的人。

其实在某种程度上说，寻找核心竞争力就是寻找差异，寻找自己身上与别人不同的地方，寻找自己身上的个性。美国 MIT 多媒体实验室主任尼葛洛庞蒂说：“我们在招聘时，如果有人大学毕业时考试成绩全部是 A，我对他不感兴趣；如果有人大学考试中有很多 A，但间有两个 D，我们才感兴趣。因为往往在大学里表现得很好的学生，与我们一起工作时，表现得并不那么好。我们就是要找由于个性与众不同，在大学学习时并不是很用功的那些人。这些人往往很有创造性，对事物很警觉，反应非常机敏。人才更多的是一种心态，是指与传统思维完全不一样的那种人。真正的人才不是看他学了多少知识，而是看他能不能承担风险，不循规蹈矩地做事情。”

在激烈的职场竞争中，没有或缺乏知识，就如同失去了应战的本钱。一个人的知识储备越多，才能便愈丰富，核心竞争力也就越强。

小沈和小陆同时被一家软件公司录用为程序员，小沈毕业于一所名牌大学，学的是软件开发专业，她才华横溢，设计的程序简洁明了，而且很少会出现漏洞，一开始就赢得了老板的青睐。而小陆却是一所普通高校毕业的，甚至她的本科学历也是后考的，有人传言说，小陆之所以能够被录取，完全是因为上层主管当中有她的亲戚。

平常的工作量对小沈而言十分轻松，所以她花费了大量的时间在逛商场购物上，而小陆却只能起早贪黑，才能勉强完成工作任务。为此，小沈总是瞧不起小陆，她甚至说：“和这样的傻瓜在一起工作，简直是我的耻辱。”

一年之后，老板给小陆涨了薪水，对此，小沈愤愤不平：“只要高层有亲戚就可以加薪，完全不考虑工作能力，这样的公司有什么前途！”

这时，主管给小沈拿来了一份小陆的设计程序，小沈看后大吃一惊，小陆的程序和原来的相比竟然有了脱胎换骨的变化！简直可以用完美无缺来形容。

原来，在小沈自鸣得意于自己的才能的同时，小陆却在勤奋学习。

而此时，小陆设计出来的程序已经比小沈的好得多了！

小陆通过自身的努力，提高了自己的业务水平，取得了绝对优势的核心竞争力，因此得到了加薪，而小沈却自己的沾沾自喜而裹足不前。这就看出了一个人能否真正在职场站稳脚跟的关键因素——“核心竞争力”。核心竞争力是真正决定一个人能否能取得成功的最关键的因素。尽管我们的社会和企业中还存在许多不规范的方面，但随着社会的进步和企业对管理的理解的深入和制度的逐渐规范，决定员工成功的因素越来越回归到个人的素质、工作能力等因素。无论是在什么样的公司，无论你从事何种类型的工作，能为企业和公司正确解决问题的人，能为企业和公司带来效益的人，一定会得到企业和公司的重用。

西班牙著名作家巴尔塔沙·葛拉西安在《智慧书》中写道：“在生活和工作中要不断完善自己，使自己变得不可替代。让别人离了你就无法正常运转，这样你的地位就会大大提高。”

不同的人有不同的生存方式，不同的员工有不同的工作能力。重要的不是你具有哪种能力，重要的是你所具有的能力是否是你的老板和你的企业所不能缺少的。

打造一种核心竞争力，不管是一种情感也好，一种精神也好，或者一种品质、一种能力也好，都可以成为你的核心竞争力。拥有了核心竞争力，你才能竞争激烈的职场中立于不败之地，远离危机。

4.放弃学习就是走向危机

一个优秀的人是不会放过任何一次学习机会的，即使自己掏腰包接受再教育也在所不惜。因为他们知道，不断充电就是在逃离危机。

有一幅漫画，画上画着一只木桶，木桶的边缘参差不齐，桶中的水便从最短的那块板的缺口流了出来。漫画的寓意不言自明，参差不齐的木桶边缘便象征着一个人的各种能力，没有一个人能达到十全十美，正所谓“金无足赤，人无完人”。一个水桶无论有多高，它盛水的高度取决于其中最低的那块木板，一个人的综合素质能力便符合这个“木桶理论。每个人都或多或少的存在着一些短处，正如你或多或少地拥有着自己独特的长处一样。木桶的木板越长，装的水就越多。对于一根人来讲也是如此，时刻想着把自己最短的那块“短板”补齐，让“长板”更长，这样才能不断进步，提高你自身的综合能力，才不会陷入职业的危机。

每个人都有他的“长板”与“短板”，即优势和劣势。在职场中，

能够善于发挥优势，积极补足劣势，这便是最大的优势。一个人的优势与劣势决定着他的前途与发展，俗话说“好钢才能够用在刀刃上”，能把自己的优势自由发挥出来，才能做到人尽其才。但是无论你的“长板”有多长，如果你的“短板”比较短的话，那么它则将会常常拖住你的后腿，成为你成功路上最大的牵绊。因此，在你注重自己的优势时，同时还要别忘了时刻改正缺点，弥补劣势，补齐你的“短板”。

富兰克林当年就有过一段补“短板”的故事。

有一天，富兰克林在林间散步，突然警觉到，自己怎么经常会失去一些朋友呢？经过仔细反思然后找到原因，原来是自己太爱争强好胜，所以始终跟别人处不好。

于是，在新年的前几天，他大致拟定当年度计划后，又坐下来列了一张清单，把自己了解的性格上所表现出来的一切缺点全部列在上面，从最致命的缺点到不足挂齿的小毛病一一列出，然后重新依次排列了次序。他下了极大的决心要在新的年里改掉所有缺点。每当他彻底改掉一个毛病，就在单子上把那一项划去，直到全部删完为止。结果，他成了成美国最得人心的人物之一，受到大家的尊敬和爱戴。

当殖民地十三州需要法国的援助时，上级派富兰克林去求援，法国人对他的印象奇佳，他果然不负使命，顺利完成任务。

如果富兰克林不对自己的个性加以检讨，依旧我行我素。如果他也和别人一样，放纵自己的天生个性不管不顾，如果他仍然不改争强好胜的毛病……那么，他绝不可能成功地争取到法国的援助，而整个美国历史也将改写了。

我国的钟道隆将军也是一个善于弥补自身不足的人。钟道隆是解放军通信领域的一名技术专家。在 45 岁那年，他随团出国考察。考察时，他深感自己外语水平太差，拖了他的后腿。于是他下决心学习英语。从此，钟道隆将军坚持每天听写 20 页，三年里听写的记录稿放了一柜子，听坏了录音机 9 台、收音机 3 台、单放机 4 台。功夫不负有心人，经过不懈的努力，他不仅达到了能听能说能翻译的水平，还编写出版了《英语学习逆向法》、《听遍全世界》等书，发明了复读机。

在 52 岁那年，面对现代信息技术的蓬勃发展，钟道隆将军又敏锐地感觉到自己对电脑方面已经力不从心。面对这种高科技的产物，他几乎一窍不通。于是他又发愤学习电脑。通过努力学习，他不仅能熟练使用电脑，还写出了《巧用电脑写作与翻译》等书，发明了“钟氏输入法”。

德国著名作曲家舒曼说过，“勤勉而顽强地钻研，永远可以使你

百尺竿头更进一步”。钟道隆将军走的就是这样一条路，他锐意进取，勇攀高峰，不断补齐自己的“短板”。长久保持了创造的生机和活力。

明确自身的长处与短处，让短处不短，让长处更长，这是职场上避免职业危机的最好方法。不断努力学习是一个人补齐“短板”、让优势更优的最佳途径。而学习的最大敌人是自己的满足。我们应该经常对自己的心灵进行“清仓”，“盘点”，看看自己学了多少知识，自己在哪些方面还可以，哪方面还不行，自己最大的优势是什么？自己最薄弱的地方是什么？这些在心里都应该有个数。

在职场上，我们的工作每天都有新的情况，面对新的事物，面临新的挑战，学习与工作相伴，工作就是学习。能够适应工作，实现自我而不被企业淘汰，靠的是实力，而实力来于自身的优势，也就是所谓的“长板”。但是，如果因为你的“短板”而拖了你的后腿，就有可能在竞争中被淘汰，陷入职业的危机中，可谓得不偿失。所以，即使现代社会的机会再多，如果你不能及时弥补你的劣势的话，那么你也必然会逐渐落后于社会。所以我们必须时刻为自己充电，弥补不足，让优势更优。

在实际工作中，一个优秀的人是不会放过任何一次学习机会的，即使自己掏腰包接受再教育也在所不惜。因为他们知道，不断充电就是在逃离危机。

所以，不论你是久经沙场的职场老手，还是刚刚迈入社会的职业新人，要想获得晋升加薪、想为自己争得一席之地，最佳的途径莫过于弥补你的不足，让你的优势更优，这样才不至于掉进职业危机的泥淖。

5.目标高远些，不要只看到眼前

有些人心里常这样想：“我现在的的生活充满喜悦和满足，往后要怎么做才能维持目前的这种状态呢？”

这些人对现状心满意足，一心一意想要继续维持下去。然而，“想要维持现状”这种观念是采取“守”的态度，终究会演变成消极的态度，而失去以前所拥有的积极、前进的动力，成长便会停顿。

我们不难想象，一个没有什么动力的人，他将会是一个什么样子。当你将一块砖头放在显微镜下仔细观察，你会注意到它不会有任何变化。然而，如果你观察一个珊瑚虫，就会发现珊瑚虫在慢慢地生长变化。其中的道理很简单，珊瑚虫是活的，砖头是死的。

不知大家是否看过这样一个故事：

有一个人去上海出差，顺便去看望了他的一个大学同学。他的这个同学毕业后去了上海，找了份好工作，又娶了位好太太，生活得很好。这个同学带他到锦江饭店去用餐。同学虽不缺钱，但也没到可以随便去锦江饭店的份。所以，他对那位同学说：“都是老同学了，随便找个地方吃点算了。”同学看出了他的意思，便说道：“我不是打肿脸充胖子，到这地方来对你对我都有好处。”他不解地问：“为什么？”同学说：“你只有到这地方来，你才知道自己口袋的钱少，才知道哪里是有钱人来的地方，你才会努力改变自己的现状。如果你总去小吃店就永远也不会有这种想法，我相信只要努力，总有一天我会成为这里的常客。”

这个人的话你是否深有感触，他的话不一定对，但他那种不以现状为目的的生活态度却是值得学习的。

英国新闻界的风云人物、曾是伦敦《泰晤士报》的老板莱斯勒夫爵士，在刚进入该报时他不满足于 90 英镑周薪的待遇，也不满足于人人称羡的《伦敦晚报》，最后当《每日邮报》已为他所有的时候，他还妄想取得《泰晤士报》，不过最后他终于实现了他的目标。

他一直看不起生平无大志的人，他曾对一个服务刚满三个月的助理编辑说：“你满意你现在的职位吗？你满足你现在每周 50 英镑的周薪吗？”当那位职员踌躇满志，答复已觉得满意的时候，他马上把那人开除了，并很失望地说：“你应了解，我不希望我的手下以每周 50 英镑的薪金即已满足，而终止他前途的发展。”

平凡的人之所以平凡，就是因为他太容易享受眼前而不求进取，一旦得到舒适安逸的位置，便混吃等死。这样，他一生只会盲目地工作，争取勉强温饱的薪金，以静待死神的光临来结束自己的生命。他怕因为自己得不到自己想要得到的，所以竭力抑制自己的欲望，推卸自己的责任。

至于追求成功的人，那就绝不相同了，他会尽力寻求不满足的地方，以发现自己的缺点，并作为改进的突破口。不文过饰非，不自炫己长，经常反省自己，绝不放纵，也绝不躲闪。

增加欲望，是进步的先决条件，唯有不自我满足的人才能不故步自封，才能在人生的旅途中找到成功的路。

美国某铁路公司总经理，年轻时在铁路沿线上做三等列车管理制动机的工人，周薪只有 12 美元。有一位资深的工人对他说：“你不要以为做了管制制动机的工人，便趾高气扬，我告诉你，起码要在四五年后，你才会升做车长呢！那时你还得小心翼翼，以免被开除，如此才可安度周薪 100 美元的一生。”可是他却冷冷地答道：“你以为我做了

车长，就满足了吗？我还准备做铁路公司的总经理呢！”

不要只看到眼前。好还要求更好，时时努力超越自己，才能创造一个更美好的人生。做人不创新、不前进、不长大、不发展，只有“死路一条”！所以，要时刻记着：提高自己，发展自己！

6.在相同的时间做出不同的事

一位名人说过，昨天是一张过期的支票，明天是一张尚未兑现的期票，只有今天才是可以流通的现金。只有今天才是我们惟一可以利用的时间，好好珍惜今日，善加利用吧。

在森林里，阳光明媚，鸟儿欢快地歌唱着，辛勤地劳动着。其中有一只寒号鸟，有着一身漂亮的羽毛和嘹亮的歌喉，便到处去卖弄自己的羽毛和歌声。看到别人辛勤地劳动，反而嘲笑不已。好心的百灵鸟提醒它说：“寒号鸟，快垒个窝吧！不然冬天来了，你怎么过呢？”

寒号鸟轻蔑地说：“冬天还早呢，着什么急呢！趁着现在的大好时光，快快乐乐地玩吧！”

就这样，日复一日，冬天眨眼就来了。鸟儿们晚上都在自己暖和的窝里安然地休息，而寒号鸟却在夜间的寒风里，冻得瑟瑟发抖，用美妙的歌喉悔恨过去，哀叫未来。

第二天太阳出来了，万物苏醒了。沐浴在阳光中，寒号鸟好不惬意，完全忘记了昨天夜里被冻的痛苦，又快乐地歌唱起来。

有鸟儿劝它：“快垒窝吧！不然晚上又要发抖了。”

寒号鸟嘲笑说：“不会享受的家伙。”

寒冷的夜晚又来临了，寒号鸟又重复着昨天晚上一样的故事，就这样重复了几个晚上，大雪突然降临，鸟儿们奇怪寒号鸟怎么不发出叫声了呢？太阳一出来，大家才发现，寒号鸟早已被冻死了。

“明日复明日，明日何其多？我生待明日，万事成蹉跎。”今天你把事情推到明天，明天你又把事情推到后天，一而再，再而三，事情永远没个完。只有那些善待今日的人，才会在“今天”奠定成大事的基石，孕育“明天”的希望。

每个人从生到死的时间都是差不多的，但是，在相同的时间里，有些人能够做很多事情，效率很高，而另一些人却只能做极少的事情，没有成就。原因就是因为他们不懂得珍惜时间，没有养成时间的好习惯。

时间是平凡而常见的，它从早到晚都在运行，无声无息地，一分一秒地运行着。而时间又是宝贵的，是每个人生命中最宝贵的东西。

人们要成大事，首先要利用好自已的时间，养成合理利用时间的好习惯，因为良好的时间习惯对你的一生有无穷的回报。

时间就是金钱，只有重视时间，才能获取人生的成功。

巴尔扎克说：“时间是人的财富、全部财富，正如时间是国家的财富一样，因为任何财富都是时间与行动之后的成果，巴尔扎克是怎样珍惜和利用时间的呢？让我们看看巴尔扎克普通一天的生活吧：

午夜，墙上的挂钟敲了十二响，巴尔扎克准时从睡梦中醒来，他点起蜡烛，洗一把脸，开始了一天的工作。这是最宁静的时刻，既不会有人来打扰，也不会有债主来催账，正是他写作的黄金时间。

准备工作开始了，他把纸、笔、墨水都放在适当的位置上，这是为了不要在写作时有什么事情打断自己的思路。他又把一个小记事本放到写字台的左上角，上面记着章节的结构提纲。他再把为数极少的几本书整理一下，因为大多数书籍资料都早已装在他脑子里了。

巴尔扎克开始写作了。房间里只听见奋笔疾书的“沙沙”声。他很少停笔，有时累得手指麻木，太阳穴激烈地跳动，他也不肯休息，喝上一杯浓咖啡，振作一下精神，又继续写下去。

早晨 8 点钟了，巴尔扎克草草吃完早饭，洗个澡，紧接着就处理日常事务。印刷所的人来取墨迹未干的稿子，同时送来几天前的清样，巴尔扎克赶紧修改稿样。稿样上的空白被填满了密密的字迹，正面写不下就写到反面去，反面也挤不下了，就再加上张白纸，直到他觉得对任何一个词都再挑不出毛病时才住手。

修改稿样的工作一直进行到中午 12 点。整个下午的时间，他用来摘记备忘录和写信，在信上和朋友们探讨艺术上的问题。

吃过晚饭，他要对晚饭以前的一切略作总结，更重要的是，对明天要写的章节进行细致缜密的推敲，这是他写作中一个非常重要的环节，一个必不可少的步骤。晚上 8 点，他放下了一切工作，按时睡下了。

这普通的一天，只是巴尔扎克几十年间写作生活的一个缩影。从此，我们不难看出一个人要想取得成就，就必须养成珍惜时间的习惯，因为时间是走向成功的保证。

有许多人生活了多年还没弄清时间的价值。其实，我们每个人的时间都是有限的，而且再也不会增加了。然而，我们却可以掌握对时间的需求，并更有效地利用我们能够自由支配的时间。

谁掌管着我们能自由支配的时间？通常来说，你的时间是根本不自由的。因为你把自己紧紧束缚在别人的议事日程上，盲目地追随着，繁杂的事务，不管它对你是不是有益处。

为了避免这种现象，你必须管理好你的生活——也就是管理好你的时间。你要向那些浪费时间的坏习惯挑战。下面就针对 10 种浪费时间的坏习惯，向你提出改进的建议。

（1）如何支配赢得的时间。

如果你按本书中所有的建议去做，会省下很多时间。你每天至少可以获得一两个小时的时间另做它用。那么当你拥有这些额外的时间之后，你该怎么运用呢？这是一个很重要的问题，因为如果你不珍惜时间，你的大部分时间也会在不知不觉中消失浪费掉。

因此，你要把握好自己所节省下来的时间并合理支配。最好制定一个计划来运用这些时间，并分配一定时间用于娱乐方面，去做一些使你更接近于你个人及职业目标的活动。你只有以相当的毅力才能赢得这些宝贵的时间，所以一定要运用得当。

（2）每天做好计划。

没有哪一位足球教练不在赛前向队员细致周密地讲解比赛的安排和战术。而且事先的某些计划也并非一成不变，随着比赛的进行，教练会根据赛情作某些调整。重要的是，开始前一定要做好计划。

你最好为你的每一天和每一周订个计划，否则你就只能被迫按照不时放在你桌上的东西去分配你的时间，也就是说，你完全由别人的行动决定你办事的优先与轻重次序。这样你将会发觉你犯了一个严重错误——每天只是在应付问题。

为你的每一天定出一个大概的工作计划与时间表，尤其要特别重视你当天应该完成的两三项主要工作。其中一项应该是使你更接近你虽重要目标之一的行动。在星期四或星期五，照着这个办法为下个星期作同样的计划。

请记住，没有任何东西比事前的计划能促使你把时间更好地集中运用到有效的活动上来。研究结果证实了一个反比定理：当你做一项工作之时，你花在制定计划上的时间越多，做这项工作所用的时间就会越少。不要让一天繁忙的工作把你的计划时间表打乱。

（3）按日程表行事。

为了更好地实施你的计划，建议你每天保持两种工作表，而且最好在同一张纸上。这样一目了然，也便于比较。

在纸的一边或在你的记事本上列出某几段特定时间要做的事情，如开会、约会等。在纸的另一边列出你“待做”的事项——把你计划要在一天完成的每一件事情都列出来。然后再审视一番，排定优先顺序。表上最重要的事项标上特别记号。因此，你要排出一、二段特定的时间来办理。如果时间允许，再按优先顺序尽量做完其他工作。不

要事无巨细地平均支配时间，要留有足够的时间来弹性处理突发事件，否则你会因小失大完不成主要工作。

“待做事项表”有一项很大的特点，那就是我们通常根据事情的紧急程度来排定。它包括需要立刻加以注意的事项，其中有些很重要，有些并不重要，但是它有一个缺陷，通常不包括那些重要却不紧急的事项，诸如你要完成但没有人催你的长远计划中的事项和重要的改进项目。

因此，在列出每天“待做事项表”时，你一定要花一些时间来审阅你的“目标表”，看看你现在所做的事情是不是有利于你要达到主要的目标，是否与其一致。

在结束每一天工作的时候，你很可能没有做完“待做事项表”中的事项，不要因此而心烦。如果你已经按照优先次序完成了其中几项主要的工作，这正是时间管制所要求的。

不过这里有一项忠告：如果你把一项工作（它可能并不十分重要）从一天的“待做事项表”上移到另一天的工作表上，且不只是一两次，这表明你可能是在拖延此事。这时你要向自己承认，你是在打马虎眼，你就不要再拖延下去了，而应立即想出处理办法并着手去做。

你量好在每天下班前几分钟拟定第二天的工作日程表。对于那些成功的高级经理人员来讲，这个方法是他们做有效的时间管理计划时最常用的一个。如果拖到第二天上午再列工作计划表，那就容易做得很草率，因为那时又面临新的一天的工作压力。这种情况下排定的工作表上所列的常常只是紧急事务，而漏掉了重要却不一定是最紧急的事项。

帕金森教授说得不错，纷繁的工作会占满所有的时间。

避免帕金森定律产生作用的办法似乎很明显：为某一工作定出较短的时间，也就是说，不要将工作战线拉得太长，这样你就会很快地把它完成。这就是你为什么定要定出每日工作计划的目的所在。没有这样的计划，你对待那些困难或者轻松的工作就会产生惰性，因为没有期限或者由于期限较长，你感觉可以以后再说。如果你只从工作而不是从可用时间上去着想，就会陷入一种过度追求完美的危机之中。你会巨细不分，且又安慰自己已经把某项次要工作做得很完美，这样做的结果只能是主要目标落空了。

7.终身学习，适应社会发展

人类在发展初期，由于征服自然的能力十分低下，难以逾越地理

上的险阻，因此不仅文化交流的范围很小，而且交流的速度也十分缓慢。几乎每一样新的发明，都只能在很小的圈子里传播，甚至有时还常常得而复失，正如马克思所说的那样：“每一种发明在每一个地方都必须重新开始”。所以，在人类漫长的三百万年的历史过程中，竟有 99%的时间是在原始社会（即旧石器时代）度过的。那时，人类在各自的诞生地生活，活动的地域不广，文化交流发展之慢，是可想而知的。“从旧石器时代的遗址中，我们可以发现，那些有了良好环境的人类是不愿意迁徙辗转的，而愿意定居一地。在过去的一百万年中，只有当天气变化无常、食物短缺、好战者的侵袭，人类才不得不离开他们的居住地。”

随着历史的发展，这种情况逐渐有所改观。有人曾作过推算，古代两河流域的文化，是以每年一公里的速度向欧洲推进的。到了铁器时代，人类征服海洋的能力大大增强，东西方之在“丝绸之路”之后，又出现了“海上丝绸之路”。此外更有汉代的楼船远航印度洋、明代的郑和七次下西洋、哥伦布发现了美洲新大陆、麦哲伦的船队环球航行等壮举。人类文化交流的速度大为加快。到了蒸汽机时代，人类从海上和陆地将地球完全打通，世界迅速地缩小，人类的文化开始在全世界的范围内得到了空前规模的交流。文化发展到今日，其速度已经到了一日千里的程度。如今的电子信息时代，是人类发展历史上的一次革命，它把人类的文明带进到了一个崭新的境界。“随着高科技和现代交通运输的高度发展，再加上空前的人员、物质的大流动，使得世界各民族精神财富的生产、传播、交流、影响的形式、速度、质量、数量都发生了革命性的变化”。

“而在当代，电话、电视、计算机网络、卫星通讯能在极短的时间内把某种信息迅速地传遍全球。正是这种革命性的变化，使得文化开放成为不以人的意志为转移的大趋势。”随着文化，特别是科学技术日新月异的发展，知识更新的周期越来越短，据统计，在 18 世纪，知识更新的周期为 80~90 年；在 19 世纪至 20 世纪初，知识更新的周期就迅速地缩短为 30 年；到了近 50 年，更新的周期又缩短为 15 年；如今在某些领域，知识更新的周期已经缩短为 5~10 年了。面对信息网络全球化这种咄咄逼人、飞速发展的形势，任何一个国家和民族都必须加强紧迫感与危机感，因时顺势，大力开展文化交流，及时引进先进的文化，紧紧跟上人类文化进步的步伐。

吉格先生在纽约市卡耐基学院当讲师时，他曾经遇到了一位六十多岁的杰出推销员叫爱德。爱德做的是广告生意，他的年薪有七万五千美元。这笔收入在当时是一笔很大的数目。一天晚上，吉格先生下

课后跟他闲聊时，诚恳地问他：“为什么你要参加三位讲师合上的班级，而三位讲师的薪水加起来还没有你的多。”爱德笑着回答说：“吉格，我告诉你一个小故事。当我还是小孩子的时候，有一次，我父亲带我到我们的花园去了一趟。父亲可能是邻里中最好的园丁，他喜欢在花园里工作，并且以此为荣。我们走了一趟以后，父亲问我学到了什么？当时我惟一见到的事情就是父亲显然在花园中做了许多工作。这时，他有点不耐烦地说：‘孩子，我一直希望你能观察到，只要蔬菜是绿的，它们就能生长，一旦成熟，它们就开始枯萎。’”

彼得·杜拉克说得好：“知识必须经过不断的改良、挑战与增加，否则，它就会消失。”

我们会花钱去修饰我们的外貌，但有多少人会注意到要花同样的代价去修饰我们的头脑？我们应该定期地读书学习来满足精神的饥渴，不断地为自己充电加油，如果这样，我们成功的机会就越大。

一个人在饥饿的时候，他自然而然地靠吃饭来解决这个问题。我们每天填饱自己的肚子，我们又该怎样充实我们的心灵？大部分人都是在意外或偶然的情况下才会充实它。例如，在很方便或没有其他事可做的时候才会这样做。我们平时常常说没有时间，这是一个可笑的借口，如果我们每天有时间去填饱肚子，那么我们是不是也应该花点时间来充实那几乎是无价的头脑部分呢？

在许多场合，我们会遇到一些沮丧、消极、失败、忧郁、破产，以及不快乐的人，这些人是属于消极阶层，却又都不愿意再充实他们的心灵。他们都迫切需要知识、信息与灵感，但是，他们却一直拒绝参加研讨会或是阅读好书、听录音。我们倾听这些人的谈话真是有趣，也许我们该用“悲剧”这个词来形容。当我们提到成功的人，并谈到他们如何乐观与积极时，消极失败的人会说：“他们的积极与乐观一点也不值得奇怪，因为他们一年赚五万美元。如果我一年能赚五万美元，我也会积极的。”消极失败的人认为成功的人每年赚五万美元，所以他们会很积极。这显然是因果倒置。成功的人之所以能够每年赚五万美元，是因为他们有正确的心理态度。可惜的是，空虚的头脑和空虚的肚子不一样，要是空虚的头脑也要填满一些东西才能让主人满足的话，那该有多好。

真的，在每一个行业，不论是法律、医药、销售、数学、科学与艺术，那些达到高峰或快要达到高峰的一流人物，都是定期参加研讨会。他们阅读好书，定期听录音，并积极寻求资料、信息与灵感，结果，他们一直都在成长中。

为什么成功的人是积极的呢？反过来说，为什么积极的人是成功

的呢？他们之所以积极，是因为他们定期地以“良好、有力、积极的精神思想”来充实自己的心灵。就像食物是身体的营养一样，他们也不忘每天补充精神食粮。

所以，任何人在今天都不敢说：我的知识已经够用了。在信息时代，我们每个人都要确立终身学习的习惯和决心。只有终身学习，不断接受新知识，才能适应社会的发展，不断走向成功。

8.做个精通业务的高手

干什么事都要精通业务，成为行家。如何做到这一点，最根本的一点是虚心学习，博采众长。

加入 WTO 后，竞争，尤其是热门职业的竞争会更加激烈。各人都有自己的择业目标，那么，求职是否有捷径呢？有，这就是精通业务和善于学习。

美国著名经营学者乔·马拉斯和戴维·霍拉斯在《成功的奥秘》一书中讲述了这样两个故事：有个南非的农场主，一心想发大财，于是，卖掉赖以生存的农场，离乡背井去找钻石。结果钱花光了，钻石还未找到，沦为乞丐。可叹的是，那个买主就在他的旧农场里找到了钻石矿。正当买主大发钻财的时候，老农场主在贫困交加中默默去世。

有个南美的寡居女农场主，做梦也想让儿子成为矿物学家，赚大钱。她含辛茹苦地把儿子送进大学，获得了学位。儿子毕业后，在一家石油公司找到一份工作，回家后，卖掉农场，把母亲接到城市，去发展他的事业去了。可惜的是，新的农场主在他母亲经常挤进挤出的一道狭窄石门旁，发现了两道发亮的痕迹，于是找专家化验，证实是金矿石，进而找人钻探，发现了一个大金矿，且是世界上最富金矿之一。

这两个故事告诉我们，有些人脚下有钻石，身边有黄金，却身在宝中不识宝，硬是要离开本行，远走高飞，去图什么大财，结果让大好机会白白从眼皮底下溜走。

知名度较高的中外企业家，大多数是在本行获得成功的。比如美国的全球首富比尔·盖茨，微软公司能雄霸天下，与盖茨本人就是个软件设计高手息息相关。再比如，美国的汽车大王福特，从第一眼看见路上行走的机械开始，发誓要发明代替人力的运输工具，于是从机械厂学徒开始，17 年如一日，与机械打交道，不断摸索，改进，终于创造出当时世界上跑得最快的汽车，因而，自己也成为福特汽车公司的大老板。又如，香港的“药材圣手”姚云龙，开始在药店当学徒，

后来与师兄弟合开药店，最后，自己独开药行，最终成为香港和台湾以及东南亚最有名的中药行。再如，四川的刘延登，17岁那年，揣着9.2元钱到广州闯天下，被一家机制砖瓦厂录用。他一边当苦力，一边钻研如何使产品出得好，出得快。由于他干得出色，不久便成为工头。继而，他借钱承包了砖瓦厂，当年就赚了200万元。以此为基础，他进一步扩大经营，不到10年时间，他属下的企业资产达到上亿元，成为全国最大的私营企业之一。这类事例，举不胜举。

为什么精通本行容易获得成功呢？

（1）容易赢得客户的信任。

在生意场上，一个经销者如果能对自己的商品了如指掌，不但能说出它的每一道工序及工钱，它的用料及价格，还能说出它跟其他同类产品相比独有的特点与优点，又能正确而熟练地回答客户的质疑，那么，只要价格合理，客户定会欣然向他订货的。为什么？因为他在客户心目中是一个行家里手。客户自然地对他的商品建立起了信任感。相反，如果一个经销者对自己所经销的商品，一问三不知，对用料、工序和特性等说不出ABC，那么，十有八九的客户会摇头。

（2）容易赢得属下的拥戴。

经营实践表明，一家企业要搞好，属下员工真心拥戴领导，与领导同心协力，至为重要。而领导赢得属下真心拥戴的最重要一着，是本身的业务精通，技术过硬。帕立得跨国公司的老板蓝得，是一个尚未毕业就投身光学研究的人。他从获得的光的偏极板专利开始，到发明立刻线等等，至今拥有240多项发明。他是国际上公认的光学权威。他在自己创办的帕立得公司里，从他的副手到司机，上上下下，无不对他非常尊敬，打心底竭诚拥护。因而，他的公司精诚团结，成就惊人。有专家统计，在30年代公司初期，买他的100美元股票，现在已经升值30多万美元。

（3）在熟悉的本行做生意不易上当受骗。

生意场上，欺负生手是人人皆知的，而本行生意则可能少吃一些亏。有位先生原来在纺织系统工作的，前几年随着潮流下海弄潮，听说做塑料原料生意很好赚钱，就挂起化工原料公司的牌子。第一次，他做国外进口原料，因为型号搞错，贵进贵出，亏损10万元。第二次，他进了走私货，本想扳回第一次的老本，大大捞一把，谁知请内行的朋友一看，是假货。他想追损失，但是，自称台湾人的走私者，早已携款逃之夭夭。就这样，他东拼西凑弄来的50万元本钱，只两下就化为泡影。

所以，干什么事都要精通业务，成为行家。当然，说本行容易成

功，关键在于一个“精”字。所谓“精”，就是对本行的技艺、事务都要精通，且要有过人之处，有独到之处。如何做到这一点，最根本的一点是虚心学习，博采众长。

9.读书可以提高个人素养

社会生活的发展变化，使很多人变得浮躁，整天急急忙忙在生活中寻找自己的出路，很少有人能够静下心来读读书。人们离书越来越远的时候，读书就越来越成为了一件高雅和超然的事情。换了装帧、变了价格的书出了书店，进入商店，渐渐地就成了购物者“品味”的象征；又有人学着流行歌曲的样子，把新旧书目也列成“排行榜”，引导着读者们认清书的时髦与落伍；还有些人虽然早已无心看书，但因确曾读过些书，长久不读又颇惶惶然，于是就专门辟出一个书房，置买些精装书籍，也好落得个“书香满室”的坦然。

中国人读书历来讲究很多，过去的文人还会弄出些“净手焚香”、“红袖添香”的韵事来。那时候，读书的确是一种很高贵的行为，不是三六九等都能随意为之的，因此，书，成了文人们脚下的台阶和手里的招牌，书使他们总是能满怀优越感地居高临下。而“书中自有黄金屋”这样的名言表面上看似超脱，仔细想来也极具功利性，它给人的感觉是：读书可以达到某种目的，或替代某种目的，而读书的乐趣也正在于获得了目的的变通。读书是人生的一大乐趣，可是也有境界高低之分。

人的悟性不同，所达到的境界也不同。

第一境界：尽信书。刚开始的读书人，觉得书里讲的都是对的。道理很简单，白纸黑字在那里，那还有假？不过这时的人，读书是为了功利，为了前途读书，书读过用后就忘。这是读书的最低境界。

第二境界：乱读书。这时的读书人，因为喜好而读书，一看见书，就有读的欲望，不管书的内容适合不适合自己的，是书就读，囫圇吞枣。读的书积在肚子里，消化不了，却以读书多而沾沾自喜。

第三境界：怀疑书。这时的读书人读的书精而专，有了自己的看法。开始了横向比较，发现了书中的诋误。开始觉得写书人也不对，开始对书中的错误挑刺，每发现一处前人没有发现的错误，就高兴得睡不着觉。

第四境界：理解书。这时的读书人，因为精研，理解了写书人的心，不再吹毛求疵，将心比心，与作者有心心相印的默契，知道了立言的难处。

第五境界：不看书。这时的读书人，对一切融会贯通，放眼书林，不过是那些话在换说法，看一切书，犹如晴空皓月。

其实读书本身并未见得怎样地超凡脱俗，所有的神秘与雅致都来自于字里行间的精妙，而阅读的行为，实在只不过是一种习惯；至于读什么、怎么读，每个人则又各不相同。都说“需要是最好的老师”，我们总是挑那些离我们最近的和最感兴趣的文字来读，免不了的，在某一天就会感叹：“书到用时方恨少”。就像饮食营养不均衡会导致身体出问题一样，阅读时的偏颇和经历的局限，也会使我们难以极目远望。而世界则在一刻不停地，纷繁地变化着，我们从书上阅读来的或许是最深刻、最重要的东西，但那些更鲜活、更灵动的部分转瞬即逝，却又是我们身边不可错过的风景。人类的历史越漫长，需要阅读的文字就越繁杂。在今天，除了纸上的文字，可以参看的还有网上信息、电视、电影等，它们不同于书，不同于阅读，但却极易形成习惯，而且，虽有浮躁之嫌，但的确能在最短时间内提供最大量的、最丰富的信息。

但读书的习惯还是会存在于很多人的生活里，学无止境也罢，附庸风雅也罢，这习惯总归是有益无害的，只是别用书作幌子，似乎沾点笔墨就可以脱胎换骨，甚至有些教女人美容的篇章里也特别提到读书，好像它比健身操和化妆品还要功效显著，可以使女人们在青春长驻之外还可魅力永存。但这些作者却都没有提醒女人，阅读不可能像化妆品和换衣服那样，让她们在瞬间变得光彩照人；而且在长年累月的阅读之后，伴随着品位与气质或多或少的变化，更不可避免的可能将是眼镜、眼袋和发涩的眼睛。

所谓“读一本好书，就如同和许多高尚的人谈话”，也不过是读过之后的回味。今天读书已是人人可为之事，谁都可能阅读的习惯，不过有人看晚报上的社会新闻，有人看大部头的深奥论著，虽说差异极大，但获得的快乐却是一样的。

一旦成为习惯，阅读自然就是必需的了，用不着包装的矫情，它就像是我们经常见面的朋友，分手时随口说一句：“明天还在这儿，不见不散。”

一切就是这么简单。阅读并不能直接让我们获得多少实惠，它只不过是一种习惯，一种好的习惯。

高尔基说：“书是人类进步的阶梯”，如果我们把它理解为“书是人类养怡之良师”，也投有什么大错。古人在读书学习的时候，有“书中自有黄金屋，书中自有颜如玉”等等，这当然是“读书至上的偏颇，但在浩浩书海中，确实有不少教人清心寡欲、养神怡性的篇章。且不

说专讲养生的论著，仅读一读那些脍炙人口的诗文，往往就会令人俗念顿消、心安神泰、通体舒展。

因此，我们行养怡之道，应该将读书作为不可或缺的一项。人生在世，岂能事事称心，处处顺遂？在有悖于本意之际，如果将苦闷郁结于心而久久不能释怀，就极易生病。假如我们读一读于谦的诗句：“书卷多情似故人，晨昏忧乐每相亲。眼前直下三千字，胸次全无一点尘。”难道不会与其产生共鸣而摒弃种种烦恼吗？英国哲学家宾穆尔说：“一间没有书的屋子，正如一个没有窗户的房间。”如果我们能与书为友，便是有幸居于窗明几净、空气清新的雅室，不致坠入黄庭坚所谓的“人不读书，则尘俗生其间”那样的秽境。

歌德写出了《少年维特的烦恼》一书后，医好了严重的精神危机；纳博科夫完成了《洛莉塔》，也就摆脱了乡土的焦虑……他们都能对症下药，使自己成为自己心灵上的医生。而大家更为熟悉的鲁迅，他本人曾经学医，尔后更是我们这个民族的不朽“名医”。他为我们民族中的不完善之处，开出了一张又一张方子。《狂人日记》是药，《阿Q正传》是药，《药》是药。良药苦口利于病，所以鲁迅的文章的确是很难读的。既然作为药，当然也就不琅琅上口，不是小吃零食。即使梨膏糖，其滋味也不是梨与糖的。

而书，对于读书人而言，起码是这一剂药吧。一剂能医俗的药。用心读书，即能医俗。就像目前卫生界在严禁假药一样，我们读书之际也要用心，书尽管无真假之说，但伪书、劣书，也有很多。

读书是迅速获得知识的法宝，它可以使我们足不出户就能够深刻地了解整个世界，它可以提高我们的生活品质，是对我们人生的完善。而身心皆健应是人生的最佳状态，西汉文学家枚乘的名赋《七发》中那个楚太子，“久耽安乐”，致使“百病咸生”。假使他对物质享受有所节制，抽点时间，找点空闲，带着疑惑，常把书看看，通“天下之精微”，晓“万物之是非”，哪里还会有“大命乃倾”的厄运。

要阅读各种成功人士的传记和自传。当我们阅读亨利·福特、林肯、爱迪生、卡耐基、华盛顿等人的故事时，要想不受感动是很困难的。我们以这些故事中的人物为榜样来激励自己，这样我们就会在许多方面获得提升。当我们见到他们的成功，也会告诉自己同样能够获得成功。

英国著名的戏剧家莎士比亚曾说过：“书籍是全世界的营养品，生活里如果没有书籍，就好像是大地上没有阳光；智慧里如果没有书籍，就好像鸟儿没有了翅膀。”

法国杰出的文学家司汤达说：“读书使我在普遍的野蛮中有了恢

复文明的感觉。”

俄国唯物主义哲学家赫尔岑说：“书是这一代对另一代的精神上的遗训。”我们权且将其所言之“精神”，狭隘地理解为生理意义上的“精神”。那么，通过读书，我们总会辩证地汲取对养怡有益的教诲，常使胸中无块垒，性情豁达，神态怡然，再辅之以其他的手段，我们的身体自然会棒棒的。除书之外，报章杂志，对联碑帖，大凡有益于开阔胸襟，远离俗物，引人求宁静、生雅趣之读物，尽可捧来一饱眼福，一清神志。做个坦荡君子，愉愉快快地生活，踏踏实实地工作。书，既是我们的益友，也是我们的良医。

一本好书可以改变无数人的命运。

晚上回到家后，先不要忙着打开电视机，你可以在家里为自己辟出一个安静的地方，放上一段美妙的乐曲，找一本自己喜爱的书籍，好好享受一下安静和温馨的感觉，听一听自己心灵的感觉。这时候，你的思想就放松了，心情就平静了。你的心灵不再受到欲望的困扰，你不再会担忧或有其他的烦恼。

有一种大家没有注意到的东西正在泛滥，它在影响和削弱着我们的思考力，它的名字叫信息。每天每时每刻，这些随时由各处涌来的各种信息，把我们头脑里的每一个角落都塞得满满的，把我们的知识和理解力都挤了出去，使我们不能专心考虑当前的问题。

现在是信息过剩的时代，要想逐一过目、处理所有信息，就得消耗你大部分的能量，无暇顾及工作、家务、爱好等。这种情况如果持续下去，就会因过度紧张而导致行为反常。这种信息过剩难以处理的环境被称为“超负荷环境”。

人类善忘，书籍也许是科技方面最伟大的成就之一。它把荷马、柏拉图、狄更斯、马尔克斯等人的文字送到我们的书房和床边。自从发明了纸张和印刷术以来，死人也可以说话了，可以向千万人说话。英国哲学家培根在 1905 年曾说：“如果船的发明被认为十分了不起，因为它把财富货物运到各处。那么我们该如何夸奖书籍的发明呢？书像船一样，在时间的大海里航行，使相距遥远的时代能获得前人的智慧、启迪和发明，书籍是人类大部分知识的记录、催化剂和刺激品。”

那么书籍和信息的区别在那里呢？

“书有长久的价值”。当天的报纸可能会进垃圾桶，而当天买到的书籍却安然地立在我们的书架上。诗人庞德说：“文学是历久弥新的新闻。”书是载运知识的工具，越长久存在就越有价值，而信息传播则靠随时作废而愈益发达。

“书是积累的”。一位作家的新作问世使我们想去读他早期的作

品，爱因斯坦的著作诱使我们去读牛顿、伽俐略、哥白尼的书。新知识补充旧知识，新信息代替旧信息，就好像是今天的报纸提醒我们昨天的报纸是如何的荒谬或不完善。

“书有焦点”。书报告我们关于某些事物的具体内容。图书馆是按照书的类型编目的，它有系统性，但报纸和广播则大部分只注意何时，而不注意何事，它们报道昨天以来所发生的任何事情。

“书建立传统”。书是建立文明的砖和瓦。我们在发掘古代名著之际充实了我们自己，然后，我们写出更好的书，传给更多的人，更为深刻，更为长久。

当然，我们生活在信息时代，我们都需要信息。作为公民、消费者，我们需要信息。我们的科学技术人员更需要它，以求赶上时代而不落伍。

因此，问题不在于信息无用，而是在于信息发展太快了，使我们不知所措。更糟糕的是，信息使人上瘾，我们每天都渴望得到它，因此我们不知不觉地花费了大量的时间和精力阅读了许多无关紧要的东西。

结果，我们这个时代便出现了一种追赶潮流的人叫“赶上时代的人”。他们知道的东西很多，但却愚昧，甚至连最基本的常识都不知道。这种人也许知道许多国家元首的私人怪僻，明星的行踪，产油国涨价的威胁，但如果涉及到知识的领域，谈及外交政策、经济、政治，他们却茫然无知。

10. “充电”就是给自己投资

无论你学了多少知识，它都会累积在你的脑中。成为你自己的东西，永远不会消失！将知识转化为前进的动力，你的远大目标就会近在咫尺，你离成功就会只有一步之遥。

要想达到令人满意的学习效果，必须具备坚实的基础。基础不是一天就可以打好的，它需要一个艰辛的积累过程。“不积跬步，无以至千里；不积小流无以成江河。”等到“积土成山，积水成渊”之时，也就是你学有所成之时。

瓦尔特·司各脱爵士有一句名言：“每个人所受教育的精华部分，就是他自己教给自己的东西。”已故的爵士本杰明·布隆迪先生时常愉快地回忆起这句话来。他过去常常庆幸自己曾经进行过系统的自学，这一名言同样适用于每一个在文、理科或艺术领域内的成就卓著者。学校里获取的教育其价值主要在于训练思维并使其适应以后的学

习和应用。一般说来，别人传授给我们的知识远不如通过自己勤奋学习所得的知识深刻久远。自己掌握的知识将成为一笔完全属于自己的财富。

在信息社会，知识是要经常更新的，这十分重要。有的人掌握的知识的的确很丰富，但也未免在自鸣得意的同时遇到不可救药的麻烦。我们必须知道，追求知识永远没有止境，只有我们不断坚持努力学习，不断更新知识，才能适应和跟上社会的发展。

根据个人的发展方向。适时地选择需要学习的知识范围，制定切实可行的学习计划，积极地进行自主学习，并把学到的东西应用于实践，通过实践来检验学习效果。在不断的学习与检验中，完善自我，走向出色。学习，应当成为每天必须完成的任务，做到“活到老，学到老”。

如果你是一个精明的人，你就应当学会用时间为自己“投资”，为自己“充电”，不断提高自身素质，以培养自己适应未来社会的能力。

上学是幸福的，我们在学校的时候，不用担心生存的艰难，不用考虑下一步如何找到自己的落脚点，总而言之，求学时期是最轻松的时光，也是“充电”的最佳时机，但是又想早一点离开学校，获得自由，而且自己还能挣钱花，因而上学时对“充电”的认识还是把握不住的。

在离开校园生活好多年之后，你或许有时还在惦念那段“充电”的日子，但时光是不能倒流的。最现实的做法是不妨研究研究自己脚下的路该如何走。当然，要走好“路”，先要思考思考离开学校以后，如何进一步给自己“充电”。

“自主学习”是从学校里出来后，为进一步加强自身实力，而随着时代的步伐掌握原来在课堂上没有学到的新知识、新内容。学习，是每天的任务，正所谓“活到老，学到老”。一旦一松懈，别人很快就会超过你，而你要“撵”不仅很辛苦，而且因为人家也在不断进步，以致你想赶超也几乎不可能。一个善于坚持不懈学习的人，即使底子较差，前途也一定是光明的。对于国家来说也如此，一个善于学习的国家，一定是有希望的国家，当然，国家的希望也在于国民能不断通过学习提高素质。

常听人抱怨：“春天不是读书天，夏日炎炎最好眠，等到秋来冬又至，不如等待到来年。”其实，这只是懒人的借口。不论你有多忙，一天中抽出点时间来学习，有百利而无一害。爱因斯坦说过：“人的差异在于业余时间。”

究竟学什么呢？自主学习，就是自己给自己安排“课程”和“课本”。这里的“课本”并不是指现成的书籍，而是完全结合自身实际来设计学习计划。一方面要把你自己将来要从事的工作和目标作为选择“课程”的依据，从而确定“专业课程”。如果你将来想做企业老板，就要把经营管理和财务作为主要课程；如果你将来想成为专业技术主管，不仅要学习与专业有关的知识，还要学习人力资源管理方面的内容等等；另一方面就是要把锻炼自己做人的品质，以及社会适应和竞争能力，当作学习的目标，因为，这是“公共课”，而且是最关键的。

而我们的课堂在哪里？“课堂”就是社会，具体而言就是我们所处的环境。而你接触的每一个人，无论是同事、下级还是领导，都是你的老师。诺贝尔物理学奖获得者杨振宁，一次在图书馆看书时，很快就进入了状态，忘记了身边的一切，包括时间。不知道过了多久，图书馆铃声响了好几遍，管理员催促大家离馆。可是杨振宁专注于自己研究的资料，完全没有意识到时间的流逝。就这样，他在图书馆里过了一夜。杨振宁非常珍惜时间，在他的时间表里，没有节假日的安排。长期的磨练，使他可以抓紧分分秒秒进行思考和演算。

中国古时候就有“头悬梁”、“锥刺骨”的传说，那是古代人激发大脑潜能的办法。现代人很少有人能下如此大的决心来激励自己。但是科学的使用大脑就可以使你的大脑发挥出超常的潜能。

第一，要确立远大的目标，有目标才会产生动力。

第二，要与你的惰性作斗争，不能让智慧总是沉睡。

第三，发扬吃苦精神，刺激潜能发挥。

第四，要与更高更强的目标比较，常言说：不比不知道，一比吓一跳。这一吓就会刺激你的潜能爆发出来。

你要知道，人脑的潜力是无限的，我们一般人只使用了人脑的极少的能量，还有极大的一部分有待于我们去开发，去合理地利用。

如果我们能利用人脑的百分之十，就可以使我们的生活彻底来一个根本性的改变。我们就可以实现我们的所有梦想。

知道你的大脑还有很大的开发天地，你就不会对自己失望，你就还有机会去实现你的梦想，只要你努力，你就会如愿以偿。