人际关系处理文库

怎样广结人缘

ZENYANG GUANGJIE RENYUAN

主编

岳贵安

张胜利

延边人民出版社

责任编辑：任　哲
封面设计：陈　非



ISBN 7-80648-382-9/C · 13
定价：20.00 元

人际关系处理文库

怎样广结人缘

ZENYANG GUANG JIE REN YUAN

苏胜利
崔贵安

延边人民出版社

目　录

一、有缘千里来相会　无缘对面手难牵 …… (1)
最成功的人 …… (1)
名片的秘密 …… (3)
人是衣服马是鞍 …… (6)
有缘千里来做“官” …… (8)
前不怕狼，后不怕虎 …… (9)
广结人缘受欢迎 …… (12)
尺有所长，寸有所短 …… (14)
一句话有两种说法 …… (16)
“愤怒”惹的祸 …… (18)
会做不如会说 …… (20)
长风破浪会有时 …… (22)
三头六臂 …… (23)
瞎子摸“象” …… (24)
“味道”是一种财富 …… (27)
正禅琵琶情 …… (28)
性急吃不上“热豆腐” …… (30)
同性相斥，异性相吸 …… (34)
伟人和一条鞭子 …… (37)

朋友多，疾病少 …… (38)
笑比哭好 …… (40)
天上的云，娃娃的脸 …… (41)
自大和小我 …… (43)
一半是海水，一半是火焰 …… (44)
高山流水无知音 …… (46)
渔目混珠 …… (48)
二、左右逢“缘” 潇洒自如 …… (51)
右耳进左耳出 …… (51)
一语风流 …… (53)
“你死我活”的“马后炮” …… (56)
“小人物”办了“大事” …… (58)
漏了嘴的话 …… (59)
朋友的“绝对稳私” …… (60)
有来无往非君子 …… (63)
点点滴滴都是情 …… (64)
四海之内皆朋友 …… (67)
女人的裙子，越短越好 …… (69)
金无足赤，人无完人 …… (70)
先“软”后“硬” …… (72)
十万人的好友 …… (73)
有朋自远方来，敬而“远”之乎 …… (75)
小葱拌豆腐，一清二白 …… (76)

人亲财不亲，财帛要分明 …… (77)
芝麻小事一大堆 …… (78)
最怕东扯西拉 …… (79)
画地为牢 …… (82)
夜郎自大 …… (84)
灰姑娘情结 …… (85)
男、女半边天 …… (87)
游戏人生与人生游戏 …… (89)
三、将军头上能跑马　宰相肚里能撑船 …… (92)
度量如海 …… (92)
拿得起放得下 …… (94)
退一步海阔天空 …… (95)
忍一忍，风平浪静 …… (95)
君子坦荡荡 …… (97)
有失必有得 …… (98)
放长线钓大鱼 …… (98)
一诺值千金 …… (100)
“骨头”里捡“鸡蛋” …… (101)
情感不能代替理智 …… (101)
办公室病毒 …… (103)
外面的世界很精彩 …… (105)
投石问路 …… (107)
不要在一棵树上吊死 …… (109)

没话找话 …… (110)
返朴归真 …… (112)
船到桥头却不直 …… (114)
雷池不敢越 …… (116)
摇头不是，点头是 …… (117)
四、人缘就是资本 …… (120)
如鱼得水 …… (120)
靠人缘起家的老板 …… (123)
“旧貌”换“新颜” …… (128)
一唱一和 …… (130)
人缘就是资本 …… (131)
三言两语摆平了一官职 …… (132)
让人说：我存在 …… (133)
一山藏群虎 …… (134)
摇身一变成款爷 …… (137)
鸟枪换炮 …… (139)
成事在天，谋事在人 …… (142)
一石激起千重浪 …… (143)
心无法则 …… (145)
有话不好说 …… (147)
三只眼睛看人 …… (148)
绕圈子走弯路 …… (149)
话说三遍如烂草 …… (150)

夹着尾巴逃跑 …… (152)
一忙三错 …… (154)
牛皮吹“大”了 …… (154)
嘴上的吐沫，脸上的疤子 …… (156)
五、条条道路通罗马　七嘴八舌话人缘 …… (158)
换一种活法 …… (158)
怀旧情结 …… (160)
恨铁不成钢 …… (162)
强扭的瓜不甜 …… (163)
故事里的故事 …… (165)
千里共婵娟 …… (167)
物极必反 …… (168)
躲进小楼成一统 …… (170)
秃子头上的虱子 …… (172)
苦恼人的笑 …… (174)
年轻人何以郁郁寡欢 …… (176)
变化大于计划 …… (178)
不该出手却出手 …… (179)
猫和老鼠的心理 …… (181)
阴“奉”阳“违” …… (182)
酒后道真情 …… (184)
西瓜皮啃在脸上 …… (186)

一、有缘千里来相会 无缘对面手难牵

最成功的人

不论我们喜欢与否，人总是在各种社会关系中生存的。不考虑他人的作用，我们便不能获得成功和幸福。看看我们周围的人，那些在社会交往中取得最大成功的人，难道一定就是那些最聪明、技能最高的人吗？那些在社会交往中获取最大的幸福和乐趣的人就一定是比他人更精明的人吗？在我们对社会生活稍作考察后便会知道，许多最成功、最幸福的人，就在那些最善于和他人打交道的人。

每个人都是社会平等的一员。那么，为什么在社交成功或失败上人与人之间却有如此之大的差别呢？在我们走向社会第一天起，这个问号就开始以一个一个的句号为段落，揭开一个又一个不断发展的进程。无数个在社交中的第一印象就是一个又一个的起点。假如你还不明白到今天为止，你已经被多少个“第一印象”坏了许多好事的话，那么，请从现在开始，创造良好的“第一印象”吧！

通常我们说的“第一印象”也就是“第一感觉”。第

一感觉来自各种渠道。它是通过人的感官感知的。我们听别人谈起一位新朋友，便有了对这位新朋友的第一感觉。我们看到某人正口若悬河地侃侃而谈，虽不详细了解他，但也有了对这个人的第一感觉。这种感觉不仅决定了第一次交往的成败，而且关系到今后是否能深交下去的可能性。

《红楼梦》第三回描写贾宝玉和林黛玉的初次相见：黛玉一见，便吃一惊，心中想道："好生奇怪，倒像在哪里见过一般，何等眼熟到如此！"宝玉笑道："虽然未曾见过她，然我看着面善，心里就算是旧相识，今日又只作远别重逢，亦未为不可。"这种妙不可言的终生难忘的"第一感觉"真的太绝了。纷纭复杂的现实生活也告诉我们，闯进心灵的第一缕霞光，总是或明或暗地长久闪耀着，即使是偏见（要纠正也不容易），印象好，逗人喜爱，则产生快感；反之，惹人不快，从此便蒙上阴影，使人产生反感。

小梅去一家服装公司参加招聘考试，她穿了一身合体淡雅的宽松衫，而其他应试的人都穿着耀眼的时装，一个比一个时髦。没想到考官的考题却非常简单："你为什么选这一身衣服来应试?"小梅早就胸有成竹，对答轻松自然，不久便收到了红色聘书。小梅认为，别人会以为服装公司必欣赏时装，必将在穿着上刻意打扮，而自己淡雅一身，反而显眼、醒目，况且朴素中有和谐美，从而赢得了考官对她的良好的第一印象。

我们凭藉自己的直觉，便可看出某个人是可交还是不

可交。这种直觉不是天生的，而是由人们的经历、信仰、个性与文化素养决定的。我们走在大街上，想向过路人问路，总是找那些面容慈祥的老人，或和善的、似乎有文化教养人，而不会去询问那些面呈狡诈、油腔滑调的人，也不会去问那些左顾右盼、行色匆匆的路人，因为我们也同样担心他们也不知可否。对过路人的感觉判断当然也可能是错误的，但这样的第一感觉在日常生活和工作中是非常多的。进入新的工作单位，步入高等学校，公事或私事交往新人，采访一个你从未知晓的人物等形式的社会交往，可以说充满了人生的每一个时期，谁要想摆脱人际交往、不理会这种玄乎的第一感觉，那是根本不可能的。

第一感觉，不管准确的程度怎样，都很重要，它常常决定一种关系是继续下去还是放弃。否定了第一感觉，一种可能的友谊便失去了。我们的生活，既受别人对我们印象的影响，也受我们自己对别人印象的影响，而第一感觉的极富有挑战性的最初印象，言谈举止。仪表体态，风度装束诸多因素都将影响第一感觉的形成。

名片的秘密

有一次，几家新闻记者一同到毛巾厂采访。负责接待的是该厂的厂长。只见这位厂长进得门来，也没同大家握手问候便一屁股坐在沙发上，随后从口袋里掏出一叠名片往桌上一扔。这时，有一位他的秘书模样的人走过来，拿起桌上的名片逐一散发给大家。一行人对此种递名片的方

式不禁瞠目，心中有一种受侮辱的感觉。这位厂长仿佛告诉他们：他们不值得他劳驾亲自把名片送到手中。接下来，无论他怎样卖力地介绍厂里的情况，大家再也提不起采访的兴致了。

名片本是一个让对方了解自己，帮助交际成功的工具。但在这位厂长那里，名片却成了一次交际失败的导火线。可见，并不是每一位现代人都会正确地使用名片。

在当今世界，名片对人们来说，已不再是一个陌生的东西。且不说在交易上一掷千金的富商巨贾口袋里必定装着印制精美的名片，就是一个普普通通的职员，与你初次见面时，也会向你递上一张自己的名片。名片给人们交际带来的便利已无须赘言。但是，并不是每一个现代人都会正确地使用名片。你可知道，当你雪片似地抛散你的名片，或当你将别人的名片随手乱丢的时候，你已走进了名片的误区。此时，名片会给你带来意想不到的损失和麻烦。本文就是要在这些方面给你一些忠告，帮助你走出名片的误区。

不要用食指和中指夹着名片递给对方。日常生活中，用手指指人是极为无礼的行为，因为手指是一种尖锐之物，而尖锐之物是可以伤人的。所以，用手指指人就具有挑衅的意味，从而易使人极度反感和产生警戒心。有人做过这样的实验，课堂上老师说："请同学们把手上的笔放在桌了。"结果，几乎所有的学生都没有把笔尖指向自己。这并不是特别训练出来的，也不是因为这样取笔方便，而是笔尖容易弄脏衣服或戳伤自己。所以，这实际是一种防

范措施，也可以说是一种对尖锐之物所积留下的不快、恐怖和忌讳等潜意识的反应。有一位推销员去拜访某公司经理，递名片时，用食指和中指夹着名片递给对方，本来理应递到对方手中，他却将名片放在桌上，引起那位经理大为不快，其结果自然就可想而知了。

因为手指也是一种尖锐之物，用食指和中指夹着递给对方，实际是以尖锐的东西指向对方，犹如手指指人，是极不礼貌的，当然会引起人家的反感。

下面介绍三种正确的名片递法：

一、手指并拢，将名片放在掌上，用大拇指夹住名片的左端，恭敬地送到对方胸前。名片上的名字反向对己，正向对着对方，使对方接到名片就可以正读，不必翻转过来。

二、食指弯曲与大拇指夹住名片递上。

三、双手的食指和大拇指分别夹住名片左右两端奉上。

以上三种递法都避免了“尖锐的指尖”指着对方的禁忌。其中尤以第三种最为恭敬。

怠慢对方的名片等于污辱他本人。有些人在定做的衬衫上印上自己名字的英文缩写，也有些人戴镶有名字缩写的项链，这不是怕和别人的东西混淆，或是怕失窃，而是为了表示自己名字的重要。很多人终身奋斗就是想成功出名、流芳千古。污辱了一个人的名字等于污辱了他本人。名片正是名字的具体象征，它代表一个人的身份。我们在日常生活中也常常要接受名片，而接受方式是否恰当也会

影响你给对方的第一印象。

那么如何礼貌地接受名片呢？以下几种接受方式可供大家参考：

一、空手的时候必以双手接受。如果别人以此种方式接受你的名片，你也一定很高兴的。

二、接受之后一定马上过目，不可随便瞟一眼或有怠慢表示。

三、遇到名字难读时要虚心请教："对不起，请问大名怎么读法？"这丝毫不会降低你的身份，更不会伤害对方，只会使对方感到你很重视他。

四、一次同时接受几张名片，并且都是初次见面，千万要记住哪张名片是哪位先生的。如果是在会议席上，不妨拿出来摆在桌上，排列次序和对方座次一致。这样种动同样不会失礼，只会使对方认为受到重视。

五、把对方的名片放在桌上，又随便把东西压在名片上的人大有人在。这也不妥，容易引起对方的反感。

六、很想得到对方名片，而对方却没有给你，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，只会提高对方的身份，没有什么不当的。

人是衣服马是鞍

小张分配到报社后，接受的第一个采访任务是采访某工厂的一名模范劳工。早在几天前，小张就开始精心准备提问大纲，决心好好地在大家面前露一手。这一天终于到

了，小李特地从衣柜里找出自己最喜爱的西服，郑重地打好领带，确认没有任何疏漏后，搭车赶往工厂去会见自己的第一个采访对象。一走进机器轰鸣的工厂，小张就感到不大对劲，等满身油污的模范劳工站在他面前时，小张窘得脸都红了。他只觉手脚没地方搁，话也说得结结巴巴了。模范劳工受到了他情绪的传染，话也就少多了，采访只得草草结束。

生活中不难找出这样的趣闻，它向我们揭示出这样一个真理，一个人的穿着打扮，不管有意无意，都会在周围人心里产生某种感觉，可能是愉快感，也可能是厌恶感、鄙弃感。总之，它直接关系到你社交的成败。因此，要研究你的服装。

我们不想再谈诸如穿衣要整洁、合体这些众所周知的问题，只是想对大家如何选交际服装提出两点忠告。

选择交际服装应有目的性。人们总觉得推销员应是“雪白的衬衫，笔挺的西装，佩带协调的领带……”好像西装是推销员的制服。其实不然，根据商品和对象的不同，情况可能完全相反。一家汽车零件批发公司的经理了解到，该公司推销对象90%是小企业、小工厂，而这些小企业、小工厂的老板总是身穿工作服在汽车修理厂现场指挥。于是，他要求该公司推销员也要穿上与老板们相同的那种上下相连的蓝色工作服去访问对方。推销员们虽有异议，但还是服从了。结果反应很好。推销员们终于明白了经理的苦衷，他们的目的是推销产品，而不是在服装上与对方一争高低。此时，工作服有西装难以匹敌的优越

性，因为大家衣服同类，备感亲切，工作服与西服的不协调感消失了，老板们强烈感到推销员的热情干劲，穿着有油污的工作服的推销员，因为不怕脏，容易和工人打成一片等。

然而，当你要代表公司与另一家公司谈判时，你选择服装切不可马虎，一定要穿上你最好的西服。因为，如果你衣着邋遢，而对方西服笔挺，那么，谈判虽没开始，对方已胜你一筹了。在谈判桌上，你的衣着，你的举止同你的谈吐一样决定着谈判的成功。不应在任何一面让对方占上风。要记住，应先明确你的目的，研究你的交际对象，最后再决定你的交际服装。

选择服装也应研究你自己。某人年少翩翩，平时穿着西服，总是用最高贵的料子。他的上司在一次开会时，当众非议道：有人赚的薪水很少，穿的衣服却那么高贵，人必不敷出，此人的品行不能不怀疑。上司虽未指出姓名，但大家都知道是指何人。窘得此人面红耳赤，以后不敢着好西装上办公室了。没有好好地研究自己的经济实力、社会地位，一味地追求衣着时髦、名牌，往往会引来众人的猜疑，领导者自然不会把重要使命交给他们不信任的人。更重要的是，这样做增加了自己的经济负担，生活必定不会轻松。真可谓："服之不衷，身之灾也。"

有缘千里来做"官"

莫洛是美国摩根银行的大股东兼总经理，当时的年薪

高达一百万美元。忽然，他放弃了这人人钦羡的职位，而选择官道，出任墨西哥大使，并因此而震惊了全美国。

这位莫洛先生，最初不过是一个法院书记，后来他能有惊人的成就，究竟以什么做后盾呢？

莫洛一生中最大的转折点，就是他被摩根银行的董事们相中，一跃而为全国的商业巨子，登上摩根银行总经理的宝座。据说摩根银行的董事们选择莫洛担当这个重任，不光是因为他在企业界享有盛名，而实在是因他具有绝佳的人缘。

“人缘”，这是一个多么奇幻的名词啊！

凡特立伯任纽约市银行总裁时，他在雇用任何一位高级职员时，第一步要探听的便是这人是否有为人称道的人缘。

吉福特本来只是一个小小的店员。后来任美国电话电报公司（AT&T）的总经理，他常常对人说，他认为人缘是成功的最主要因素，人缘在一切事业里均极为重要，这是无可讳言的。

像莫洛、凡特立伯、吉福特这些人都认为“人缘”很重要。他们以为一个人最大的资产就是——人缘。

前不怕狼，后不怕虎

有时，大家都会有这样的感觉：“大人物”比“小人物”好相处。这里面的原因很多，其中之一就是“大人物”的自信心在起作用。当人们的自信心比较强时，他们

常常表现得欢乐、大方和宽容，乐意倾听他人的意见，他们既考虑自己的需要，也顾及他人的愿望。这些人因个性较强和安全感较多而乐于进取，勇于承担失误的责任，甚至敢于面对挫折、指责和轻视，因为所有的挫折都无法从根本上动摇他们的自信。

在第一次世界大战期间有这样一个故事：有一次一个士兵冲着另一个人大叫："你在干什么，快把烟熄灭！"这个士兵后来才知道，对方原来是一位显赫的将军，他后悔不已，正想道歉，但将军却拍拍他的肩膀说："很好，孩子，我不是你的班长。"显然，一个普通士兵不会危及到一个将军的地位。将军的自信使他在受到污辱时而不动容，能冷静处理与士兵的交往。然而，对于那些自信心不足的人，别人一句不敬的话语，甚至不敬的一瞥，也会酿成大祸；对于那些神经质的人，有时你还不知道是哪句话冒犯了他，他就不高兴了，他们甚至可以从对方最诚恳的言语中也能挑出"刺"来，可以说，这都是他们自信心不足的表现。

那么，如何与缺乏自信心的人交往呢？

如果你明白了"自信的降低就意味着阻力和挫折"的道理，将有助于你与这一类自信心不足的人打交道，有助于你理解他们的行为原因及其方式，以确定和他们交往的方式和应注意的问题。

一个有效的办法是使他们更加自爱。要记住，只要你理解他人的自尊，以真诚的言语表达内心的敬意，而不是口是心非的谄媚，每一个人都是好说话、好相处、好合作

的。

要善于寻找别人的成功之处，并向他表示衷心的祝贺；要善于发现他人的优点，并向他表达你的敬意。每天你不妨至少给出五个祝贺和敬意的表示，这一习惯将对你的人际关系的改善有极好的作用。

学会与缺乏自信心的人相处，这只是问题的一个方面。你要想成功，要想成为一个容易相处的人，你就必须使自己具有十足的自信。

有些才气平平的普通人之所以比那些有杰出才能的人取得了更大的成功，其原因就是他们对自己的事业充满信心。所有伟大的领袖，都知道充满信心的行动是多么重要。拿破仑领会了充满信心后人们行动的魔力，并从始至终都恰到好处地应用了这一魔力，在他第一次被放逐后，当法国军队去追捕他时，他不是逃跑或躲起来，而是勇敢地迎上前去，孤身一人对付一支军队。他坚信，他是局势的主宰者，这种自信发生了不可思议的作用，他把前来追捕自己的部队看作是来接受自己的检阅、领取自己命令的部队一样。终于，他的自信心征服了部队，士兵们又在他的率领下冲锋陷阵。

可见，自信心是一笔多么重要的财富呀！当然，人们不可能打开你的大脑，看看其中究意有多少自信因素。但你却可以通过很微妙的方式表现出来。如走路的神态，一般来说，胆小鬼走起路来都显得前怕狼后怕虎，步履犹豫。而内心充满自信的人，走起路来透着一骨子果敢，挺胸抬头，两眼炯炯有神，阔步朝着自己的目标迈进。再如

握手的风度，要知道关于你的情况，别人从你与他人的握手中得到的信息，远比从你其他的言行中得到的多。软弱无力的手，表明这人信心不足。如果你看到一个人在言行中极力想表现出自己的实力，你必须明白，这是信心不足的人常用的方法，你可以得出这样的结论：此人在虚张声势。有的人在握手时故作凶狠，这表明此人善于补偿自信心的不足，显然，他是想借握手之机，向你暗示他的自信。坚定但不凶狠的手，意味着“我过得不错，且胸有成竹”。此外，语调也能表达你的情绪和感情。比如，你说话是充满信心还是死气沉沉，明确地反映出了你的情绪的好坏和内心情感的强弱程度。

广结人缘受欢迎

小陈刚到一家公司上班时，同一办公室的是个中年女同事。中午去用餐，他们自然结伴而行。饭桌上，中年女同事谈起了她的家庭。原来，她的丈夫常年有病，每年用去的医药费不计其数，孩子才上小学，她一天既要照顾生病的丈夫，又要辅导孩子的功课，日子过得一点也不轻松。小陈听后，很是同情，便找些话来安慰她，告诉她，丈夫的病总有一天会好的，孩子也终究要长大的。一顿饭过后，小陈的心情也变得同这位大姐一样沉重了。原想，刚刚共事，介绍一下彼此的情况以增进了解也是必要的。谁知以后的数日，他们饭桌上的话题依旧如此。今天是丈夫的药费又涨价了，明日是孩子在学校又闯祸了，搞得小

陈总是陪着她唉声叹气，常常忘了饭菜的滋味。时间一长，小陈便有了经验：用餐时，借故晚走一会，避免与之同行；即使在餐厅撞上，也假装没看见，低头转到别的桌上用餐。于是，小陈感到生活终于同以前一样美好了。

不论在日常生活中，还是在社交场合或工作中，我们经常会遇到这样一些令人极感乏味的人物。这类人满腹牢骚，情绪低落或态度消沉，叫人望而却步，敬而远之。美国芝加哥大学行为心理学家米哈里博士指出，这类人大多是行为方面犯了错误，致使他们不受欢迎。米哈里博士对芝加哥大学的学生进行过一项调查，他向三名大学生发出问卷，要求他们指出，什么样的行为最令人厌烦。在问卷中，他列出了四十三项令人无法接受的厌烦行为，由被调查者按照他们厌烦程度的深浅，依次加以排列。以下是问卷答案显示出的八项最不受欢迎的行为：

(1) 经常向别人诉苦，包括个人的健康问题，经济问题，工作情况等，但对别人的问题却从不感兴趣，不予关注。此种人被视为最讨厌的人物。

有很多人总是将他们的不幸、疾病和其他不愉快的事当作谈话的主题，使人听也不是，不听也不是。交谈中，有一个基本而显见的原则，就是谈一些双方都感兴趣的事。不要逢人就诉苦、夸张自己的苦恼、不幸和忧虑。家家都有一本难念的经，谁也不会以听你的诉苦为乐事。只有那些你最接近、最亲密的人，才关心你每日吃几次药、吃什么药等。

(2) 经常唠唠叨叨，只谈论一些鸡毛蒜皮的琐事；或

者不断地重复一些肤浅的笑话及一些一无是处的见解，此类人也令人吃水消。

墨子曾教诲弟子不要说话太多，否则就像池塘里的青蛙，整日整夜地叫，弄得口干舌燥，却从不为人注意。而鸡棚里的公鸡虽只在天亮时啼叫，但却一鸣惊人。你可能常因你说错了话而后悔，但你很少会为你没说话而后悔。

(3) 言语单调，喜怒不形于色，对任何事都漠然，不作出情绪上的反应。

(4) 态度过分严肃，不苟言笑，一派道貌岸然的态度。这样的人不可能给对方带来什么欢乐，除非对方以一个人发泄“独白”为快事。有些人认为：“宁可让你的嘴闭着而被人认为是个傻瓜，也不要开口而让别人看出你的底细。”这未免自欺欺人，失之过虑了。应该记住：真诚自然，表现你本色要比掩饰、伪装高明得多。

(5) 缺乏投入感，在任何社交场合中，悄然独立，既不参与别人的活动，也不主动与别人沟通。

(6) 反应过激，语气浮夸粗俗，满口俚语、粗言。

(7) 过度以自我为中心，不断向别人述说自己的生活琐事，夸耀自己的经历，或只知道谈论个人的兴趣，从不理会别人的感受和反应。

(8) 过度热衷于去取悦别人，以博得别人的好印象。

尺有所长，寸有所短

尺有所长，寸有所短，再笨的人也有你值得学习的一

面。当你在批评别人时，必须时时刻刻地提醒自己，哪怕是因为他愚笨透顶而使你最生气时，也不要在潜意识里忘记这点。

很多人都会在批评别人时使用“我让你这么做是为你好”来解释自己的良苦用心，当然，别人不会为你这句话生气，但你话中包含了强烈操纵别人的企图，最在贬低别人在这方面极不如你，而你则像幼稚园老师一样在教导孩子，别人怎么能习惯这样做呢？如果你是在提建议，别人会以为你是在帮助他，而一旦认为你是在指挥他，恐怕就会反感了。

家长给孩子买了一个机械玩具，他给孩子示范怎么上发条，如何玩。可是他还未讲完，孩子总是“我要，我要”地嚷着抢过来自己玩。孩子除了好奇心之外，更重要的是想自己来玩，尽管孩子可能屡屡失败，但只要碰巧一次成功了，他一定会乐得拍小手。孩子用行动告诉家长：只有自己开启玩具那才有意思呢！

司法人员办案，总希望经过自己的取证、核实、对质审理等一系列努力，然后得到结果，而不愿意按别人的指挥，亦步亦趋地前进，他总想试试自己的判断分析能力，从而显示聪明才干并获得成功。

人无我有，人有我新，人新我变。标新立异是青年人的共性。青年人总是渴望自己的主观能动性最大限度地得到发挥。

确实有不少人自视其高明，对别人指手划脚，从来不相信别人也会干得和他一样好，他们不肯放心地使用人，

其结果，别人对他们一肚子意见，他们自己又无法大包大揽地干。其实，人人都有不愿意辜负他人期望的愿望，很少有人不想把自己的事做好，只要你相信别人，在自己不放心的方面嘱咐对方几句，放手让他人去干，并不断给予鼓励，那么你一定会有许多愿意为你效劳的朋友。

退一步讲，如果别人失败了，你也不要没完没了地指责。最好的办法是先替对方找一两个可以推卸的借口，诸如“运气不佳”、“塞翁失马，焉知非福”之类的搪塞话语，等对方平静一些后，再帮助他一起分析事情的来龙去脉，共同商量解决的办法。不要说：“你看我的，我做给你看看。”更不要说：“我跟你早就说过千百遍了，你怎么还不按我教你的方法去做呢?”

一句话有两种说法

人的一生总有无数的事情需要求助别人办，但有的人处处碰钉子，有的人却到处碰到热心人。说来也奇怪，不少人吃了苦头仍然不明白。

约翰对邻居说：“帮我把草坪修整一下怎么样?”邻居对约翰说：“别臭美了!”约翰如果换一种口气说：“我碰到了点困难，我想知道，我修草坪究竟是哪儿不得法，你有什么办法能帮助我吗?”此时，邻居定会乐意跟约翰来到草坪，说：“来，让我给你做个示范吧!”

道理很简单，第二种方法符合人性的基本规律。小孩子通常喜欢让别人注意自己：“看我，妈妈，你看我!”所

有家长都对小孩的这种喊声非常熟悉。孩子们的这种要求被注意的倾向是直接而又明显的。在统计妻子和丈夫间最一般的抱怨时，测验表上所显示出来的总是与“未受到注意”有关，做妻子的认为，丈夫不理睬自己的打扮，意味着他没有注意自己，也就是对自己没有特殊的感情，或许已不再爱她了。

人人都渴望自己的价值被肯定，人人都希望自己在社会中的一席地位不被别人取代，人人都愿意显示自己超过他人的那些方面，这谈不上虚荣心，而是社会竞争，是适者生存在人性上的天然反应。一旦我们懂得了人的这一天性，那么，我们再也不会认为在别人面前指手划脚是受人欢迎的举止了。

当你的上司来视察工作时，你一定会表现出极大的干劲和智慧，用以证明你是努力的，而且是优秀的人才，以赢得上司对你的注意和信任。交友也是如此。一个人，如果他周围的伙伴都认为他：“无用”、“低能”，那么他内心的尊严和自信就很难长期维持下去。所以，人们自身的重要性要通过周围的环境和事件，经常地得到巩固和光大。同事之间的合作关系亦然，互相取长补短，友好合作，不要盛气凌人。要想别人尊重你，你必须先尊重别人。人人都有做“师傅”的时候，也有当“徒弟”的时候。学会当“师傅”不容易，甘心为“徒弟”也不是平常事。

你在教育或帮助别人的时候，要好像若无其事一样，事情要不知不觉地提出来，千万不要一开始就宣称：“我要证明给你看!”这等于说：“我比你聪明。”如果这样，

你无异于挑起一场称雄的决斗，鼓声将无穷无尽地响下去。也许你这次成功了，但是你把和朋友的平等关系撕破了。你用拙劣的语言给了别人一闷棍，这不是件好事。

“愤怨”惹的祸

健康的人际交往是不会没有冲突的。冲突是我们与他人全部关系中的一部分，它可能有害，也可能有益。

为什么说冲突还可能有益呢?

当然，冲突本身毫无益处。但是只要处理得当，便有这种可能。我们举个例子：当你在做某项工作时，有人存心在嫉妒你，并一再散布对你不利的语言，你不得不与他交涉，但他毫不理会，于是你奋发图强，终于获得了更大成功，赢得大家赞赏。冲突能表现人们的创造性和创新精神，促使人们挖掘自己潜在的才能。这是因为冲突本身是突发性的，冲突双方往往都没有充分的思想准备，因此，它给了人们一个随机应变、发挥聪明才智的机会。不过，人际交往中绝大部分冲突还不是太伤脑筋，而是温和型的，特别是在受过良好教育、有修养的人士之间，冲突则是一种智慧和含蓄的拚争。

小胡提议大家去看一部武打电影，而小唐则鼓励大家去看文艺片，如果一组人中只有一种选择的话，这就形成了冲突。

在论文答辩中，老师认为我的论文只能得“优良”，而我和同学都坚持认为论文成绩应当是“特优”。显然，

评委的最后意见只可能是两者中的一个，而不可能择其“中庸”。

日常生活中，人际冲突也处处可见，这就要看你解决冲突的方式和技巧的运用。不可否认，方式的运用又与你在冲突中目的的需要程度紧密联系。你可以视目的的轻重缓急而采取不同的解决冲突的办法。

解决冲突的方式大致分五种：

（1）打击报复

这种解决方式表现为意欲以他人的牺牲为代价来满足自己的需求和愿望。滥用权力的人往往采取这种方式，并非良策。

（2）求同方式。

这是值得推崇的一个办法，它包含最大限度地满足双方的合作和自我维护这两个方面。该方式目的在于满足双方需要。由于求同方式要求人们对付出的时间、精力及承担的义务都超过其他方式，因而需花气力好好学会。

（3）回避方式。

回避并非总是消极的象征。有时避其锋芒，以免发生白热化对峙，等风头过去再行理论。但此法不是彻底解决问题的途径。

（4）妥协方式。

指一味强调合作而不维护自我利益的行为，目的往往是有一个不痛不痒的结局即可。尽管这种方式能够促进和谐融洽避免分裂，但也容易助长逆来顺受，放弃自我权利和无原则服从等毛病。

(5) 折衷方式。

处于居中位置，要求双方既合作又要自我维护。通过折衷，人们期望找到一种彼此都能接受，都能得到部分满足的解决方法。有时，这也是一种令人满意的方式。

冲突发生后，人们都应有制怒的修养，这是决定冲突获得调解的前提。一个成熟的人，往往自我控制力较强。有人提出一个建议，当不愉快要发生时，把皮带解开，把手放在腹部或把手放在衣袋里按住腰部，气便消了，据说此办法很灵。当然，真正想找到万试皆灵的妙药，还需用“转怒为静”的“制怒剂”。

在处理冲突技巧方面，如果在语言上有所改变，也有效用。比如可以说“我生气了”，而不是说“你惹我生气了”；或者说“我感到被拒绝了”，而不是说“你的话不可理解”。这便使重点由追究“非你即我”，改变为尽量沟通和调和我与他人观点的分歧，这样，和解的气氛便形成了。

永远记住：在通常的人际交往中，愤怒从愚蠢开始，以悔恨告终。

会做不如会说

戴尔·卡内基每两三个月就会向纽约的一家旅馆租用它的交谊厅，而且一租就是二十个晚上，以做为他举办一连串演讲的场地。在某一季开始的时候，他突然接获旅馆的通知，告诉他交谊厅的租金要涨三倍，当他知道这个消

息的时候，他的演讲会入场券都已印好并且分发完了，而且演讲会的时间及地点也已对外发表。当然他是不愿意多付这笔费用，但是如果他就这样去告诉这家旅馆的负责人的话，又会有什么用呢？因为他们只会对他们所要的东西有兴趣。几天之后，他去见旅馆的经理，开门见山地说："当我收到你们通知的时候，我感到有些惊讶，但是我一点也不责怪你们，因为如果我是你们的话，也会写这样的一封信。你身为这家旅馆的经理，职责就是尽可能地使旅馆赚取更多的金钱，如果你做不到这一点的话，你就会被炒鱿鱼，而且是理所当然地被炒鱿鱼。现在，让我们来讨论一下这样做对你到底有没有好处？"并且接着说："你会因为出租这交谊厅给我而获取相当的收益，而且是一笔非常大的收益，因为一连串的演讲会所连带而来的收益，远比三倍的租金来得多。如果我只是租下你的交谊厅而不用的话，那对你来说必定是一笔很大的损失。现在再让我们看看损失的情况，首先你不但不应该增加交谊厅的租金，反而应该减少它的租金。事实上，你不能把涨价的部分算入你的收益之中，因为我不会按照你开的价码付费，而会被迫另寻一个适合我举办演讲的场所；同时你还有一项损失，那就是我的演讲会吸引一批受过高等教育而且有教养的人来到你的旅馆，这是一个非常好的广告机会。因此，即使你们花了五千美元在报纸上刊登广告，也不可能像我在你们这里举办演讲般地吸引那么多人来光顾你的旅馆，而这种效果对你们而言是非常有价值的，不是吗？"

最后还说："希望你仔细考虑我所说的话，然后再告

诉我你最后的决定。”第二天他就收到了回音，通知他交谊厅的租金决定不涨价了。

长风破浪会有时

我第一个工作是推销员，常扛着塞满型录且笨重的手提箱，挨家挨户的推销。我想凡是实际有过业务经验的人，对此景象当不陌生。

刚进入这一行时，曾因业绩不好而倍感消沉，每天觉得生活乏味极了，有时敌不过环境的诱惑，常常溜进咖啡厅看职棒转播，或以改变心情为由光顾卡拉 OK，偶尔亦因完全失去工作的意愿而跑到电影院。有一次当我正以羞得抬不起头的眼光环顾四周之际，不期然地遇见一名似乎与自己同样遭遇的推销员，其眼神、表情让我觉得他是个可悲又消沉的人，因而使我想到自己应该也相去不远，于是我就偷偷的溜到厕所照镜子，望着镜中的自己，我不禁自问：“唉！竟然和他一模一样，你这种表现好意思于领薪水吗？这样能养得起妻儿吗？对得起上司及父母吗？”

这个阶段的人往往会因为起了微小的变化，而走到振作抑或消沉的人生十字路口。于是，我告诉自己不可这样继续下去，然后毫不犹豫地回到办事处，并立刻去拜访客户，认真地工作，我清楚的记得，不久之后，我已与原先的自己判若两人。当时我曾听到一句话，至今仍印象深刻。那就是卓别林在著名的戏剧《莱姆·莱特》中的台词：

“人生不管有多么艰难，都值得活下去，要活下去则须有三个条件：勇气、希望和金钱。”

三头六臂

“人不知，而不愠，不亦君子乎！”可见人不知我，我心里一定会老大不高兴，这是人之常情，尤其是年轻人，总是希望在最短时间内就使人家知道你是个不平凡的人。要使别人知道自己，当然先要引起大家的注意，要引起大家的注意，只是从言语行动方面努力的话，会很容易在言语或行动中锋芒毕露，或行动锋芒。

锋芒是刺激大家的最有效方法，但若仔细看看周围的一些有人缘的人，却与你完全相反。“和光同尘”毫无圭角，言语如此，行动亦然。个个深藏不露，好像他们都是庸才，谁知他们的才能，颇有出于你之上者；好像个个都很讷言，谁知其中颇有善辩者；好像个个都无大志，谁知颇有雄才大略而不愿久居人下者，但是他们却不肯在言语上露锋芒，在行动上露锋芒，这是什么道理？

因为他们有所顾忌，言语锋芒，便要得罪旁人，得罪旁人便成为你的阻力，成为你的破坏者。行动锋芒，便要惹旁人的妒忌，旁人妒忌也成为你的阻力，成为你的破坏者。如果你的四周，都是你的阻力或你的破坏者，在这种形势之下，你的立足点都会被推翻，哪里还能实现你求知于人的目的？

年轻人往往树敌太多，与同事不能水乳交融的相处，

就是为了言语锋芒与行动锋芒的缘故。言语所以锋芒，行动所以锋芒，是急于求知于人的缘故，也是遭人妒忌的最大原因。

某人在年轻时代以备有“三头”自负，即笔头写得过人，舌头说得过人，拳头打得过人。在学校读书时，已是一员狠将，不怕同学，不怕师长，以为他们都不及他，初入社会，还是这样的锋芒毕露，结果得罪了许多人。但是还好总算觉悟得快，一经好友提醒，便连忙负荆请罪，倒也消除了不少的嫌怨，但是无心之过仍然难免，结果终究还是遭受了挫折。俗语说，久病亦如医，他在受足了痛苦的教训后，才知道言语锋芒，行动锋芒，就是自己为自己前途设下的荆棘，有时为了避免再犯无心之过，就故意效法古人之三缄其口，即使不得不开口，也是多方审慎，虽然“矫枉者必过其正”，但是要掩盖先天的缺点，就不能不如此。

当然你也许会说，采行这样的办法不是永无人知了吗？其实只要一有表现本领的机会，你把握这个机会，做出过人的成绩来，大家自然就会知道。这种表现本领的机会，不怕没有，只怕把握不牢，只怕做的成绩不能使人特别满意。你已有真实的本领，就要留意表现的机会，没有真实的本领，就要赶快准备。

瞎子摸“象”

有一所著名的大学，曾经举办一个为期十三周的经营

理论讲习班，主题就是“诚实与坦率的好处”。一年后，有人着手调查，发现当时参加讲习的人，有一半以上已经离开原来的工作单位。经过一连串的追踪、采访，才知道他们把讲习中学来的管理法，应用到工作上，但却因此而遭到严重的冲突与矛盾，这才不得不挂冠求去。

合理的坦率与正直，乍看之下是非常可爱的，但是如果一再应用，却会把友谊、婚姻、商场交易、事业等慢慢导向破灭之途。仅仅学得基本管理常识的人，常常会落入“瞎子赛跑”的境地。这种人在迈向成功的路上，不能观察其他对手们的动静。他们的目标只是要抵达终点，而对竞争对手毫不在意，只会自顾自地往前冲刺，没有发现由于自己的愚直和卤莽，把灰尘和泥泞都溅到别人的身上；即使发现，他们也毫不在乎。所以竞争对手在第一场败给他之后，就一直耿耿于怀，到了最重要的一场决赛，终于合力将他推倒。

一个满口讲理论、个性坦率而愚直的职员，多半不会受到四周人的欢迎。这种人如果担任公司主管职务，等于将最脆弱而无防备的一面，暴露给一些想讨好他上级主管的下属，为他们制造许多越级打小报告的机会，同时将自己的把柄也落在工作上的竞争对手中，更甚者，还在不知不觉中，树立了许多不必要的敌人。

最好采不经流血方式，也不招惹别人，来达成所期许的目标。一个崇尚坦率作风和理论主义，而又同时具备巧妙的政治手腕的人，才是最理想的。

单凭“诚实和正直”处理事情的人，绝不会发现一般

人都具有自我优越性，因而高估了自己的“形象”。这里所说的“形象”，并不是纯指在客观上的，而是带有些许主观性的执着。例如，一厢情愿地对自我的认识，或者自己在同事、上司或部属眼里的感觉。

如果坦率而愚直地评估一个人，即使评估得毫无偏颇，也会伤害当事人心目中的自我形象。无论是上司、同事或部属，都不愿将真实的自己暴露在别人面前；因为，任何人都认为自己比他人优越。身为主管的人，可能会有如下的自我形象——我待人亲切又体贴；我的薪资所得虽然不多，但这并不代表我的能力不好；我在所属的单位，担任重要的职务，贡献良多，使公司的业务蒸蒸日上，收到许多订单，这都是我个人的魅力所致，我的部属也因此受惠，而能保住这份工作。

但是，在一个诚实又愚直的部属眼里，这位主管的形象就不是这样了。在他心里可是这么想——我的主管好像还不知道，大家都对他敢怒不敢言，工作的效率不但差劲，领导统御也不好，在这次找到十万美元的订单前，他不是被逼得一连三次改变销售计划吗？还有，由于他的贪杯酗酒和无礼的行为，不知道失去了多少交易机会，否则，收到的订单也不止目前这个数字……

每个人都有自我形象，且在心中以最高的诚意供奉着这个形象，不容别人加以毁损，更不欢迎那些心直口快的人，任意将实情点破，作毫不留情的批判。因此自认坦率正直的人，不得不对这个问题多费一点心思去做深入的了解。

绝少上司会主动征询部属对他的感受如何，或提及这类有关的敏感话题。大多数人想必都会无条件地赞同马克吐温说过的这句话："我欢迎批评，但那必须投我所好。"

"味道"是一种财富

我们说，没有异性交际的社会是不完善的社会，而一些受封建观念影响较深的人却坚持认为：男女授受不亲，男女交际易惹事生非。其实，恰恰是那些被压抑着的、封闭的、没有异性交往的土地，才是邪恶容易滋生的土壤。健康真诚的男女交际，将丰富你的精神境界，增加你的生活情趣。

二十世纪的现代社会几乎没有什么工作能完全排除女性参加，男女不同性别在社会的各种分工中发挥着巨大的作用。男女同校、同工同酬等过去并不被人们接受的现象已成为自然。生活工作中，越来越多的事例表明，男女在一起从事某一工作，会出现特别的"异性静态效应"。

两个粗鲁的男人正在出口大骂，当他们发现一位女人出现在面前时，竟会停止不堪入耳的言语；调皮好动的男生与一个文静、美丽的女生同坐一桌，好动的习惯久而久之也被纠正了；美国某一条高速公路急转弯处并没有乾瘪无力地写上："司机注意，减速慢行！"而是挂上一妙龄女郎的巨幅画像，司机看到后，老远就减速了……。

男女之间仅有爱情是远远不够的，他们需要有各种朋友，有同行的，也有职业相差甚远的；有具有文艺才干

的，也有体育健将；有乡音未改的，也有跨海越洋的；有同龄人，也有忘年之交。从各种人身上吸取智慧的火花，处世的哲理，果敢的勇气，超人的毅力，细腻的情丝，玄妙的灵感……有意识地排斥任何其中的一个方位，都将是一大憾事。

人们在实践中发现，男子的逻辑思维比女子强，而女子的形象思维又比男子要丰富，直觉也比男子要强。教育学家调查了一些中学里的高中生，他们发现男女学生在代数和解析几何这两部分数学练习中，男生更偏爱解析几何，而女生对代数却有着独自的喜爱，男女生在解析一道几何题时，往往推理的角度也有相当的差异。虽然这还不能被科学家们严格地论证，但男女之间的差异是明显存在的，利用这些“互缺”和“互补”关系进行交友，不仅有助于事业的成功，也将为人类不断研究、挖掘男女之间差异的秘密做出贡献。况且，与各种各样有“味道”的人进行交友，不是一种财富和幸福吗？

正禅琵琶情

小伙子们都盼望有一个漂亮、可爱的女朋友。他们在聚会时，也总会遇到一些吸引人的女孩，但为什么许多小伙子到头来总是错过机会而没能认识一个美丽的女孩呢？

“我若直接去邀请她约会，她肯定会觉得我太冒失，说不定会对我反感。”——一个文质彬彬的白面书生坦白了自己的心里话。

“我觉得她已和别人有约会了，可能还是一位很帅的大学生。像我这样的一般人，她会不屑一顾的。”——这是一位交际舞跳得很不错的青年人谈女友的顾虑。

“我特别想和女孩在一起聊天，但一遇上漂亮的女孩，心就跳，脸就红，话也没有了，似乎心里想的话一下都忘光了。”——说话的这位小伙子长得很有男子气，没想到他还有这么害羞的时候。

好可惜啊！上面几位小伙子本来都不错，也许他们勇敢一些，自然一些，能够主动和女孩有些融洽的攀谈交往，彼此了解多一些，就会赢得女人的心。终因他们太缺少勇气，连尝试一下的激情都没有享受到。

书念多了，简单的事反而会缩头缩脑了。相反，一些头脑想法不多，但稍有“鲁莽”的勇敢者往往先得到女人的喜欢。有时候，我们讨厌那些油腔滑调的人总是在女人堆里钻来钻去，他们善于迅速获得女人的青睐。特别容易和女人“混熟”。对这种人来说，从未有什么“不认识的人”，他们极容易和一位素不相识的人混熟，和陌生人在一起不足几分钟，就像是老朋友相逢。在公共汽车上，他能够很快与邻座认识，谈得火热，每当见到自己所喜欢但素昧平生的女人时，他们总是轻松地靠上去，几分钟后，他们就无拘无束地谈笑起来，从未有人认为他无礼。这种魔力实在有些让人想不透，敲开女人的感情大门对他们实在太容易了，而让他们讲出为什么会这么顺利，恐怕他们自己也说不太清楚。他们往往只是说：“我好像什么都没有想，只想过去接近，我好像有许多话可以对女人讲。”

显然，女孩喜欢胆子大一些的小伙子，喜欢听别人勇敢说："我喜欢你！"而不欣赏只敢在梦中去和心爱的女孩相会的小伙子。恋情可以是朦朦胧胧的，可以是溪水一般的缓缓流淌，而真正的爱大多与火热的激情紧紧相连，不分炎热和严冬的爱情才是爱的真正归宿。

一旦你遇到心爱的女孩眼中闪烁出夺人的光芒时，朋友，这时你千万不要退却，最好也不要去鼓足勇气，因为当你开始去想要增加勇气时，你实际上已经是个儒夫了；这时你如果具备了轻松、自然的表情和心情，同时有跃跃欲试的激情和行动，那就是最美好的感觉了。把所有心理障碍统统放下，什么顾虑也都抛到脑后，只需要自信和坦荡。

性急吃不上"热豆腐"

不知你是否同意，爱是一种需要学习的情感，是一种展示自身、以期与他人密切相连的心理活动。而恋爱则是通向男女之爱、夫妻之情至关重要的一环，同样是需要学习的。有益的指导将有助于你避免在恋爱中产生错误的概念和行为。女性在恋爱中最容易犯的错误就是过于性急。刚刚邂逅了一个男孩子，立刻对他着了迷，在所有朋友面前滔滔不绝地谈论他，他成了你的"白马王子"。但这段感情仍然太幼嫩，基础仍未稳固，任何转变都可能出现。要知道，这几次的初会其实既可以巩固也可能会粉碎你俩之间的感情。

过于性急主要表现为：

（1）太快地投入。

当你与他初次相识之后，不要期望每个周末都可能与他共度，或是坚持向他提意见，重新布置他的家居。不要心急，你们还未结成夫妻呢！

（2）太早认定对方。

想与男朋友分手的最快捷方法，就是告诉他你爱他，你要为他生很多孩子。对此，他的反应多半是逃得无影无踪。你应该让感情自然地发展才对。

（3）太快邀请他去你家。

除非你感到他正邀请你进入他的生命，否则，不要太快邀请他去你家。家中有很多极私人的物品，只适宜与真正熟络的人分享。因此，要多等一段时间，待你们有进一步了解之后，才不会产生类似的尴尬局面。

（4）太快就涉及其他人。

不要在第二次见面就带他参加姐姐的婚礼，使所有亲戚们都问："下一个结婚的是否轮到你们？"

要知道，欲速则不达，不要因自己过于性急吓跑了意中人。

女性在人际交往中往往爱耍小聪明，恋爱中的女性尤其如此。结果"聪明反被聪明误"，自己梦中的白马王子却做了她人的夫君。

在恋爱中要避免下列行为：

（1）自欺欺人。

你是否清楚确知他的每一项表现的背后动机？他对你

的态度是否很平淡？他是否同时与别的女孩约会？你们是否每星期只联络一次，而你则认为他是可让你托付终身的对象？或者是你以为他那暴戾的脾气、嗜赌甚至吸毒都不是什么严重的行为，而为他的错误寻找理由？这是最愚蠢的。

(2) 打扮过分夸张。

夸张的衣服应该在夸张的场合穿。衣着可以成为对一个人的评价因素。你应该表现的是自信、大方得体，吸引力并不等于过分卖弄性感。

(3) 浓妆艳抹。

很多女性为了表现自己最好的一面，往往会涂上过多化妆品，有时则是为了掩饰内心的彷徨。但男性会认为天然的吸引力比人工加工的脸理想得多。少许化妆品已足以突出你的魅力。

(4) 说话太多。

别以为你们一定要不断地持续谈话。即使你们都很渴望能互相了解，也用不着在最初几次约会里就将一生的经历如数家珍般道出。必要的沉默往往是女性的魅力之一。

(5) 说话太少。

你可能会感到害羞或心情紧张，但他的感受也跟你差不多。偶尔作一些主动，提一些无关痛痒的问题，有助于打破僵局，使你们相处的气氛更融洽，而且可以证明你对他有兴趣。

(6) 故弄玄虚。

做一个坦诚的人，才有机会建立一段诚恳真挚的感

情。如果你真的渴望对方与你约会，就不要故作冷傲。男性对于矫揉造作的女性会失去耐性。你并不是在演出电视剧，而是生活在现实生活里。

(7) 太专横。

如果他问你喜欢到哪里吃饭，就要告诉他。但不可企图控制整个约会的程序。问问他的意见，选择一些大家都同意和喜欢的事情去做。

(8) 太注意他的钱。

不管一个男人多么富有，也不会喜欢别人告诉他应如何花费，或者将钱花在谁的身上。当你点菜的时候，要表现出自己有付帐的打算。你应该准备好付自己的一份，甚至作东道主。男人喜欢有见地的女人，而不是那些一心寻找“长期饭票”的黄脸婆。

(9) 占有欲太强。

没有人可以完全拥有另一个人。不要问他不与你在一起的时候到了哪里，做了些什么，也不要妒忌他与什么人在一起。

(10) 想像中的爱情与现实不符。

如果你闭上眼睛就看见两人漫步于海滩，就要好好警惕，这不是你们去度假的时候。耐心地等一下，时机自然会来到。

(11) 失去自我。

如果你整个星期都一心一意地等待他的约会，就会丧失很多与其他朋友见面的机会。你切不可失去自我，这是他对你产生兴趣的主要原因。

（12）太卖力取悦对方。

你以为替他洗衣服、弄饭及料理家务，他就会更喜欢你。请你再仔细想想，如果你甘愿做他的“擦脚布”，他就会毫不客气地踏上来。

同性相斥，异性相吸

在一次聚会上，一位朋友讲了这样一个故事：在某办公室，一群清一色的历来不管扫地杂事的男士们，一日，他们个个好像都成了工蜂，突然比赛似地干起这类杂事来，把个清静的早晨忙得轰轰烈烈，把个一直杂乱不堪的办公室打扫得干干净净。光做工蜂尚不够，从那一天以后男士们好好个个都变得开朗了，更有上进心，且好表现。每有间暇，他们常不时凑在一起比赛智力和才能。这个谈画画儿，那个哼歌曲，还有的侃谈起国内、国际形势、股票行情，以及服装流行趋势……多少次那股热火劲。一个个恨不能把百科全书都撕了吃了再吐出来。其形势，如火如荼，简直要把门窗都点着了！与此同时，他们各自的业务工作也奇迹般地变得卓有成效起来。周围的人们总觉得这事几有些玄乎，纷纷探究其中的奥妙。找来找去，简直有点不可思议地发现：就在那一天，办公室里新增了一位粉红佳人。这种生活中的异性效应，有人戏称之为“孔雀开屏现象”。

只要你留心观察，在我们的周围，这种“孔雀开屏现象”并不鲜见。表面上看，一切是由那些异性的出现而引

起的；实质上，这是人际交往中异性效应使然。俗话说："同性相斥，异性相吸。"在人类社会的各个领域中，这种心理是到处都存在的；在人际交往中，几乎任何人都会受到这种异性效应的影响。

女士们往往希望在男士面前比其他女士更有吸引力，以自己的美貌、贤淑、温柔等打动男士，从而使男士对自己产生一种特殊的情感。而男士们在女士面前，最容易表现出来的就是竞争意识的提高，都想表现出自己的智慧和才干。这种心理常常下意识的，自然而然产生的。一个善于交际的朋友往往会利用这种异性效应，为自己的社交活动打开方便之门。

如果他是一位男士，到了一个陌生的城市或街道，因为不熟悉当地的道路和地理环境，需要向别人问路时，他会向女士求助。这样，他往往能得到热心的帮助，而对方也会因自己帮助了一位年轻男士而感到高兴。如果她是一位女士，买了件服装不合身，需要到商店退换时，她会找男售货员为她服务。这样一来，事情往往会变得容易些。因为，一般说来，异性之间在交往中表现出的非同一般的热情，会促使事情成功，这在男女单独交往中，表现得最为突出。

当他和她单独在一起时，平时沉默寡言或野蛮粗俗的他，会变得滔滔不绝、温文尔雅。而在这一特殊的场合中，她也会竭力表现自己的美丽脱俗、贤淑温柔，盼望能给对方一个好印象，让他愿意为自己效劳，甚至使他产生以帮助她为荣幸的特殊心理。于是，一切都会变得十分和

谐而融洽，双方的愿望也会在这和谐和融洽中顺利地实现。

然而，异性效应的另一面便是同性相斥。为避免它给你的交际带来不利影响，你应该尽量避免交际时出现一男同一对男女或一女同一对男女的情况。因为，这种方式的交际常常是最难堪、最不顺利的，尤其是当那对男女是恋人、情人或者夫妻时。

在男性的潜意识中，但愿世界上所有的女性都钟情于自己；在女性的内心深处，则希望世上所有男士都对自己好，都为自己的姿色所迷恋。虽然这都是不可能实现的，但当男士知道正与自己打交道的女性，特别的漂亮、惹人喜爱的女性已经有了男朋友或已经结了婚时，会产生一种莫名其妙的失落感，对那位女性的热情会急剧减退，甚至会设法使她身边的那位男性出丑、难堪。而那位男性在女友的面前要竭力维护自己的尊严和在女友心目中的地位。这时两个男人就容易变成一触发即的“火药筒”。

如果与一对男女交往的是一位女性时，异性相吸同样会被同性相斥所冲淡。如果交际中那唯一的男性是对女性颇具吸引力的，那么在两位女性中这种相斥现象会越大。如果男性身边的女性相貌不如她漂亮，她会嫉妒这位相貌平平的女性竟然得到这么出色的一位男子；如果那位女性比自己漂亮，她又会嫉妒她的美貌。这样一来，双方连轻松的谈话都难以做到，要取得交际的成功就更不可能了。

不知你是否已体会到，异性交往远比同性交往复杂、多变。它比后者更容易取得成功，同时也会比后者更快地

导致失败。为了取得异性交往的成功，需要你去细心地观察、仔细地品味、谨慎地实践。愿异性效在交际中能为你带来成功，带来好运。

伟人和一条鞭子

你可以用枪抵住一个人的腰部，然后要他把手表交出来；你当然也可以利用开除来要胁你的部属，让他们在你不在的时候好好地工作；你同样也可以用一条鞭子或是威胁的语气，去叫一个小孩按照你的意思去做。但是这些残酷的方法，会造成对方强烈的不满，唯一能让你去做一件事的方法就是先要让你得到你想要的东西。那么什么是你想要的呢？

越南一位非常有名的博士叫做西蒙·佛瑞德，他是二十世纪最有名的心理医生之一，他说能让人们有强烈意愿地去做一件事，只有两种可能动机：一个就是性的需要；另一个是想要成为一个伟人。美国的一位最资深的心理学家约翰·杜威教授，他把这句话稍加修正了一番，他是这样说的："人性的最大需求就是'想要成为一个重要的人物的欲望'。"

你到底想要什么？其实也不多，你真正想要的只有几样东西罢了，当然你是非常坚持想要得到它们，这是不用否认的。我想几乎每一个成人都会想要下面几样东西的：

(1) 健康的身体以保障我们的生命。

(2) 食物。

(3) 充足的睡眠。

(4) 金钱与金钱所能买到的东西。

(5) 美好的未来。

(6) 性生活的满足。

(7) 健康活泼的后代。

(8) 被重视的感觉。

上述的需要除了一样以外，其他的需要通常我们都会感到满足的。但是有一样会令我们像想要得到睡眠与食物般地渴望想要得到的一件东西，却很少会让我们感到满足，那就是佛瑞德所称的“成为伟人的欲望”，也就是杜威所称的“被重视的欲望”。

林肯曾在一封信的开头这样写着：“每一个人都希望被人恭维。”威廉·杰姆斯曾经说：“人性的本质就是热切地想要被人重视。”你注意到了没有，他不用“希望”、“愿望”或是“渴望”来形容想要被重视的程度，而是用“热切”两个字来形容想要被重视的程度。

朋友多，疾病少

人们生活在剧烈变动的现代社会中，非妥善地因应纷至沓来的种种精神压力不可。当我们谈到人类能忍受压力反应到什么样的程度——即指对压力反应之承受度时，总认为与性格和身体的原因有着极密切的关系，不过，我们却常忽略了另一项重要的原因，那就是“人际关系”。

林奇强调，人际关系会带给以心脏病为主的致死病极

大的影响。他又说，在这个人人孤立的现代社会中，保有心灵接触、温暖人际关系是非常重要的。

现在我们来看看一九五九年～一九六一年美国白人男性心脏血管障碍所致的死亡率。就教育水准及人口项来看，几乎没有差别（在平均年收入项下，内华达州略高出一～二成），但比较和内华达州邻接的犹他州的情形，则有显著的差别。内华达州在这一项下的死亡率高居全美的第二位，相对地，犹他州这一项的死亡率却几乎居全美之末。

究竟是什么因素产生这样的差异呢？在仔细研讨下，我们发现是由于两州的人际关系之调和度有别。犹他州的宗教性甚强，婚姻关系牢固坚实，家庭的约束性也很强，州内居民少有迁往他州者。而内华达州的离婚案件高居全美第一，迁入迁出的情形非常频繁。

接着，我们再看看单身者、离婚者、鳏夫寡妇等无配偶者，和已婚而与配偶一起生活者的心脏病致死之死亡率。

在此我们可以发现不分人种与年龄层，无配偶者的死亡率都显然较高。再看所有死因中居第二位（次于心脏病）的癌症之死亡率，也有同样的情形。

如上的倾向也适用于一切的死因。因此，将配偶之有无列为预测未来之疾病或死亡的依据之一，甚具意义。这说明了像夫妇间的调和等亲密的人际关系是很重要的。

笑比哭好

彼此相处时的现场气氛，最容易影响彼此的印象。因此，很多人见面或约会时，常喜欢选在美丽的庭园或豪华的饭店，或是灯光柔和、音乐曼妙的咖啡屋里，以期使彼此能在和谐的气氛下，增进情感的交流。

我们且看看下列这一项实验。实验时，将接受测验者平均分配在舒适的房间和闷热的房间中，然后交给他们一个陌生人的侧面像，让他们评定自己对这个人物的好感程度。结果显示，在舒适房间中的那一组人，明显地表示出对此人的好感。

在上述测验中，受测者心中所产生的快感或不快感，并不是受对方的影响，而是受房间中湿度及湿度的影响。

因此，由快感或不快感所产生的感情反应，应该是针对房间而发（对房间有好恶评价）才对，然而它却左右了人们对其对象的评估。

另外还有一项实验。首先让两组人分别观看一部沈郁闷人的纪录片，和一部滑稽可笑的喜剧片。看完之后，再给他们看一个陌生人的照片，并让他们评定对此人的好感程度。结果看喜剧片的一组人对照片较有好感。换言之，因影片所生之快感，不仅使人对影片产生好评，同时也影响观者对陌生人的评价。

由此观之，为了要赢得对方之好感而特意营造一个舒适愉快的环境，实在是一个很好的办法。另外，邀请对方

一起观赏电影或观剧，或者一起去观看运动比赛等，使大家在愉快而不致无聊的气氛中沟通意见，也是很值得参考的方法。

尤其要记住的是，要随时运用机智，不露声色地在应对中使对方展颜欢笑。“笑”不仅能营造出快乐的气氛，且能使人撤除心理上的障碍，缩短人与人间的距离。因为人往往会在潜意识中受到周遭气氛的影响而不自知。

天上的云，娃娃的脸

一个从不将心中的好恶表现在脸上，经常面无表情的人，如果突然展颜一笑，他的笑容一定比那些表情丰富，时常笑脸迎人的人更能予人以强烈的印象吧。同样地，一个从不在意他人之存在，待他人很冷淡的人，有一天突然和颜悦色地对别人说话，而且体贴备至，岂不是会令我们感到受宠若惊吗？也许他们并非有意如此，但我们在心领之余，岂能不大受感动呢！

他人给我们的好评，会使我们有成就感，反之则会使我们有失落感，而这种成就感或失落感是否会影响到我们对这个人的好感程度呢？由下面这一项实验，就可以明白其究竟了。当实验进行时，首先要让受测试者和另一个素未谋面的受测试者（其实是实验者串通好的人）做一次简短的对话，然后将他们各自安置在不同的房间。那个事先串通好的人在一个房间内回答实验者的问题，并说出自己对被测试者的印象，让这些对话在无意中（其实是有意安

排的）传入受测试者的耳中。接着，实验者再次面对受测试者，询问他对另一个受测试者（串通好的人）的印象。而串通好的人对实验者所说的印象可以分为四种类。

结果显示，一开始说没有好印象，后来才逐渐变为好印象的（－＋条件）比始终说有好印象的（＋＋条件）更讨人喜欢。同样的，一开始说有好印象，后来逐渐变为坏印象的（＋－条件）比始终说没有好印象的（－－条件）更惹人讨厌。

由此可知，若想获得某人的好感，与其一开始就表示好感，倒不如一开始摆出一付蛮不在乎、甚至排斥的态度(但不可伤人过甚，以免事情变得无可挽回)，然后再逐渐地对他表示关心，甚至明白表示，这是较有效的做法，趁着对方惴惴不安于你对他的看法时，对他表示好感，可以给对方留下极深的印象。

在此最重要的，乃是能得到他人好感的那种收获感，而不是对方能给我们多少好感。在失落感（失去本该拥有东西的感觉）方面亦然。素来不苟言笑的老师偶尔展露的笑容，和一向和颜悦色的老师偶尔施予的叱责，都能给学生带来极大的感受。先领受赞美接着又遭受叱责，将使我们有一种失落感，但先遭受叱责继之获得赞美，却又使我们感受到一种收获感。

由此看来，像亲朋好友、情侣、夫妇等，彼此都是以好感来维系其关系的，这种关系实蕴含了极大的危险。因为在这样亲密的关系中，彼此早已习惯于对方所给予自己的好感，所以对方给予我们的好感早已不能使我们有收获

感，但对方若稍减其对我们的好感，就会使我们有失落感。该如何去维系这样的亲密关系，实在不是件容易的事。

自大和小我

如前所述，现在是个暂停延缓的时代，到处都看得到做事拖拖拉拉，或尽量延缓下最后决定（自我限定）的现象。曾在日本广受欢迎的棒球漫画‘触杀’中所描绘的，与在六〇年代高度成长期时风靡大众的棒球漫画‘巨人之星’所描绘的，可以说是对比的世界。

‘触杀’的主人翁达耶，是个既不用功读书，又不善于运动，喜欢乱追女孩子但却不受欢迎的人物。他有一个孪生弟弟，这个孪生弟弟是棒球队的主投手，并且以进甲子园为其打球之目标。后来这个孪生弟弟不幸去世了，达耶便为了完成弟弟的遗志，开始学习打棒球，最后终于能到甲子园打球，不过，他对棒球的用功还谈不上全力投入的地步。

而‘巨人之星’漫画中的星飞雄马却是个意志坚定、不屈不挠、勤练苦学的好男儿，他从小就矢志努力，有计划地训练体力、锻炼球技，以能当上巨人队的主力投手为其努力的目标，他以打棒球为整个生活的重心，日夜唯知苦练棒球而已，最后终于如愿地成为光荣的巨人之星。

相对地，达耶在自己和做个棒球人的另一个自己之间，保持了适度的心理距离，他认为在做个棒球人之外，

还得好好地生活，因为一味地拼命努力和自大的暴露之间，只是毫厘之差而已。在拼命努力时，如果不妥善地调适与周遭人的关系，则很容易伤害到他人。

在热血奔腾型的棒球漫画到处风行之际，安达的‘触杀’，据他自己解释，是因为“不想描绘那种为了打棒球，连女朋友也舍弃不顾的情形，在目前这个时代，有热血奔腾之表现固然很好，但若过于执着，不顾一切蛮干的做法，有时也会造成极大的困扰！

‘触杀’中的角色，大都不会为了一件事而赌上自己的一切，这种处事应变的态度造成优游的心理，使他们能避免正面的冲突。作者不希望有任何一个人受到伤害，所以他也避免在漫画中有令角色致死的决斗。他让漫画中的人物逃避到没有严苛色彩的世界中，其实也正烘托出现实社会的竞争是严苛且残酷的！

一半是海水，一半是火焰

现代人很少有一生未曾变更过住址的人。大部分的薪水阶级都有被调差的经验，有的人因职业的关系，甚至每两三年就得调一次差，如此一来，孩子们也不得不跟着父母迁居，这种家庭中的孩子，从小就尝到要与已经建立友谊的邻居别离，或跟学校中的老师、同学说再见的滋味。他们想交一个终生知己，其机会真是微乎极微了。

由于交通工具的发达，乃使人类在一日内的移动距离有着飞跃性的发展。就以日本来说吧，今天人们若要在东

京—大阪，或东京—新撸之间出差往返，只要一天的时间就够了。在所谓的首都圈范围内之上班族，其上下班的时间，据调查平均为一小时半。办公室距自宅有五十公里之远的，也可以每天通勤。在这样的情况下，我们在住所附近所交往的人，和在办公室中所交往的人，几乎不会有任何关联。至于学生时代的交往，那又属另一个圈子的事了。

在这样的社会中，人际关系往往只停留在肤浅的层面。如果我们数数看一天中究竟曾与多少人擦肩而过，这数目恐怕很惊人。我们可以算算看，曾与我们目光交接的人中，我们与多少人打了招呼？又曾与多少人聊天或谈公事？与多少人谈及私事……等等，如此我们便可以知道自己每天究竟与多少人接触了。同时也可以知道我们其实并未与多数人有超乎形式的交谈。

每天我们都得与好多人一起挤公车，但是我们与这些人的关系永远是疏离的。家居的情形亦然，都市中的人有如候鸟一般，时常搬来移去，所谓的本地人意识早已淡薄了。大家既不是本地人，随时都可能再迁走，在这样的想法下，邻居间的交往就无法热络起来。住在都市里的人，连邻居的职业是什么都不知道的情形不是很常见的。

细数一个人一生中的朋友，为数实在不少，例如，高中时代的朋友，大学讨论会中的朋友，大学中的死党，工作上的朋友等等，但是彼此能有肝胆相照之交情的，简直少之又少。在工作中，我们固然要与很多人接触，但在这个工作至上的责任社会中，一切的行为都基于讲求功效的

原理去进行，因此，人与人之接触也只限于工作或与工作有关的对话而已，想要超越工作面，作深一层的交往是很不容易的。

现代社会中的人际关系，在量的方面是扩充了，在质的方面却变得肤浅了。但自另一个角度来看，也可以说人人都变得自由多了。因为乡村性的人际关系虽然紧密，但又令人有动弹不得、几乎要窒息之感，而在都市中，人们则有解放之感。不管他是警察也好、是教师也好，只要一离开工作岗位，他就是个普通的人（昵名性社会）。与每天触目所及都是熟人的乡村生活比起来，都市生活可轻松自由多了。但在获得自由的同时，都市人也失去了许多温暖的人际关系。

高山流水无知音

在一个寒冷的冬日，一对豪猪想要彼此紧挨着身体以取暖，但当它们互相接近时，彼此身上的刺就会把对方刺得遍体鳞伤。这时候它们只好慌慌张张地分开来，但是，天气实在太冷了，使它们忍不住又靠在一起。就在这样一再地离离合合之际，这对豪猪终于找到了既可以相互取暖，又可以不伤到彼此的最适当距离。

这就是所谓的“豪猪式困境”。其意是指，人与人的关系越亲密，彼此之自我越容易伤及对方，这时彼此间就容易产生感情的纠葛。

现代人大都患有人际距离失调症，因为人们似乎都不

知道该如何保持与他人之间适当的心理距离。现代人似乎都急于跳脱出人与人间那种浓腻的温情结构，把“自立”叫得漫天价响，其实，旧社会所特有的温情结构仍旧是推动这个社会的一大动力。因此，社会风气虽然普遍朝向割舍温情，偏向西洋式的疏离人际关系，但人们现在又有回过头来对旧社会的温情结构再予评价的倾向了。由于社会的急遽变动，传统价值观也受到毁损，因此，旧社会的那种讲究形式的对人殷勤问候，礼节周到的人际关系，立刻宣告崩溃。由于认同感之丧失，人们都不再期使自己做个“像……”的人。人们必须小心窥探对方的反应，以便调整自己与对方交往之距离，免得在交往中受到伤害。

根据一项以中学生为对象的调查得知，在朋友交往方面，“经常采取被动”者，几乎占半数。另外又有“不敢对别人太好”（25%）、“互不干涉”（15%）、“不突然说真心话去扫朋友的兴”（30%）、“对方的事绝不插嘴”（3%）等之回答。

另外，根据另一项调查得知，当被问到学校中什么样的人最受欢迎时，回答“有幽默感，善于说些恰如其分的笑话之人”者，占70%，其他回答“擅长运动的人”占8%，“有不良倾向的人”占4%，“用功读书的人”占3%，比数极为悬珠。

擅长运动或用功读书——即指能拼命苦干—这样的人最容易表彰其“自我”。而常开自己玩笑，或开他人玩笑的人，其幽默逗趣的言谈常具有一种四两拨千斤之效，它可以避免人与人之间的冲突，也可以使人免于彼此受伤

害。

但就个别人关系而言，这样嘻哈玩笑的态度在彼此之间只能造成一种若即若离的距离，这并非适当的距离。再者，人与人之间于迭经离合后，往往很难再找到一个适当的距离。通常的情形是，人们因害怕受伤，干脆对任何人都采取一种敬而远之的态度。

朋友之间如果只停留在见面打打趣，说说笑话的程度，那就是一种空洞而言不及义的泛泛之交。年轻人常喜欢强调朋友之间要能吐露真情，不要怕扫朋友的兴。根据各种调查显示，人们有藉吐露心声以求彼此关系更加亲密的心理，但是却又怕一旦把这种需求表现化之后，会受到对方的拒斥。

渔目混珠

一般咸以为，报纸、广播、电视等传播媒体能正确地报导现实中所发生的事件。但如今的社会早已朝向资讯情报化进展，个人所能体验到的世界，更拜遍布全世界的资讯网之赐而神速地扩大起来。在今天，人们若想认识这个世界，非经由大众传播媒体不可，而人们也多半被电视或报刊杂志所制造出来的事件牵着鼻子走而不自觉。由此看来，我们几乎可以说，在资讯情报化的社会中，一切都属拟似体验，人们所以为是现实者，无非都是大众传播媒体所制造出来的东西而已。

“听来听去都是些没有意思的新闻。难道没有一些稀

奇古怪的、出人意料的大事吗？真是岂有此理。怎么电台也不播些有趣的新闻来让我们乐一乐，这样下去是不行的呀！”

这是筒井康隆所著‘四十八亿的妄想’一书中之片段。其作品中有很多讽刺大众传播所制造的假象——拟似事件—之处。例如他在书中说，电视台为求在电视新闻中具有趣味性与真实性，乃要求电视新闻之制作不仅要讲求速报性，更要讲求与新闻之发生同步的同时性，因此其播报之新闻便不重事实，而重演出。换言之，新闻之播报，不论在新闻之启始、经过、结束方面，都一定要侧重戏剧性。如此一来，新闻事件就成了在精密计划下所发生的事了。

在我们周遭的现实世界中，到处都在进行类似上述的情况，它已不再只是科幻小说中的一节了。只是，电视台在制造假象方面尤为用心而已。电视台为了炒热一项新闻，往往不惜加油加酱，甚至不惜捏造事实，为达目的而巧为安排，最后便把一件本来微不足道的小事情，多方罗织成一件耸人听闻的大消息了。

在一个高度资讯化的社社中，人们已不太能在自己所有的记忆及印象中，清楚地分辨何者为经由大众传播而获得的，何者为非经大众传播，而是个人体验所获得的。连个人的欲望也因为能经由大众传播而获得情报，以致变得更为错综复杂。现代的年轻人和孩子们可以说是诞生于电视文化之中，他们的直接体验反不如经由电视所获之体验多，在他们有亲眼看见，亲手去触摸之前，早已经由电视

的影像及声音中获得了。当然，真实与模拟之关系的逆转就产生了。有的人好不容易才获得有生以来头一次乘飞机看云海的经验，谁知这云海“在电视上早就看过了”，此时得见，不仅无足为奇，也激不起一点儿感动了。

二、左右逢“缘” 潇洒自如

右耳进左耳出

我曾在公车上听到一位职员发牢骚的说：“办公室里全是一些老古董，说话也不投机！”以公司来说，新进人员对人际关系的处理，恐怕都会产生一点困扰。学生时代，几乎没有与中年人接触的机会，同时，在学生时代虽然也有合不来的同学，但只要与合得来的同学们交往就可以了。可是，一旦出了社会做事，即使是合不来的人，也要勉强自己与他交往才行。

因为这个关系，刚进入公司时，大人就免不了会把学生时代的观念带进来，尽量的避免与自己兴趣不同、印象不良的人做朋友，有的人只跟同时进公司且谈得来的人做朋友，或是只和年轻的同事交谈。如果老是这么做的话，即使本人没有什么坏念头，也会使对方误会的。说不定旁人还会认为你看不起与你一起工作的同事，使得大家对你产生不满。

只要是人，都会有善、恶之分，但是在办公室里交朋

友却不可以如此任性，最好是一视同仁的与他们打交道。

很多人换工作的理由是因为："在以前的公司内，人际关系没有做好。"为了使工作能顺利进行起见，注意人际关系是好现象，但是太重视人际关系，做起事情来就往往会有本末倒置的情形发生。

举例来说，当看到年轻比你大的人将要犯错时，你会认为："自己是后生晚辈，如果向他提出忠告，岂不坏了这份人际关系了吗?"因而不敢开口。发生这种情形时，当然措辞上会比较困难些，但是即使对方是前辈或比你年长的上司，你也可以不必考虑那么多，应给予他们适时的忠告才是对的。尤其他的错误将会造成公司重大的损失时，虽然明知道会得罪对方，但是为了防范错误的发生，也要勇敢的说出来。就像世界上，没有一对夫妇是从不吵架的，在办公室内如果敢说实话，我想对于你的人际关系或工作上都会有好处的。

同事之间要能同甘共苦。"今天如果不加班的话，工作是怎么样也赶不完的!"假如有一位同事一边看表，一边叹气的说这话时，你也许会说："唉！真是够辛苦的啦！要不要我来帮你忙啊?"若能对他这么说的话，那位加班的同事内心该会多么感激啊！今天我帮你忙，明天也许倒过来，变成你帮我忙了，这种情形在工作上也是经常发生的。

此外，不要在别人背后蜚短流长，喜欢说别人是非的人，也许正表示了他本人多少还有点不成熟，这样子的谈话虽然可以发泄心中的苦闷，而且大家也都知道说别人坏

话是很不好的行为，可是还是免不了要说一说别人的是非。然而经常说别人是非给对方听的人，那一天连对方都会成了他批评的对象，因此慢慢的大家都会对他敬而远之。

有些人也很喜爱捕风捉影的说些他人的谣言，例如他一听到些杂琐的，无关痛痒的话，就会一传再传，慢慢的加油添醋的使整个事件严重起来，或许这个谣言传到当事者耳中，会成了天大的笑话。这么一来，人际关系当然会出现一条很深的裂痕了。

如果从他人口中听到闲言闲语时，绝不可附和他，应该不加一句批评，让这些话右耳进、左耳出。能够做到这一点，就表示你已经拥有一付成熟的个性了！

一语风流

根据研究显示，人们最感困扰的是没有办法与陌生人或不熟识的人做好语言上的沟通。有些人在那时会变得相当神经质，不知如何启口。有些人虽然一直在想藉着一些训练课程来增进会话能力，但是仍然无效。然而如果没有第二者在场的话，这些人往往可以说得很好，这不是件很奇怪的事吗？

卡内基在其所举办的研讨会里，对学员们说："现在，你们以无记名方式，分别写下在人际关系上所碰到的最大障碍是什么？"

结果，大部分的人都提到和别人一尤其是不太熟悉的

人——谈话的时候，总会不信任自己的交谈能力。

在现今社会里，如果想学习说话的技巧，必须藉助别人。

然而今天当我们在看电视、玩扑克牌、开车、听演讲或观看戏剧的时候，有大部分的人都只是静静地坐着而已，或者是避免相互的交谈。

曾在奥林匹克拿到撑竿跳冠军的保罗·瑞查斯，不但是一位牧师，也是一位研究人际关系的专家。他曾对几百万人举办过数千场有关的演讲会；最近，他说到这样的话："现今社会最大的问题是人们不知道如何与人沟通，而婚姻失败的最大原因就是夫妻之间不能相互地沟通。"

任教于美国明尼苏达教育学院的罗伯·格林教授，曾请求参加一次研讨会的七十五位来宾们，分别写下自己焦虑不安的原因，另外再写有关他人令你最愤怒的事。结果，令人焦急不安的主要原因，如下所述——

"当我还没有讲完时，其他的人已开始发表自己的高见，使得话题被这些家伙所中断。"

"不听别人讲话，只顾自己一味的说。"

"完全不考虑他人立场的多嘴婆。"

"在讨论会时，别人只想发表自己的言率，而忽视我的言论。"

"不倾听任何道理的人。"

"说话时有被轻视的感觉。"

"话讲一半，忽然被别人打断。"

"在社交场合，独占风头的人。"

“中断别人谈话的人。”

你是否注意到这些都和谈话有关系呢?

当你和人们沟通时，是否犯了上述的这些毛病呢？也许连你自己都不太清楚吧！为什么呢?

也许你在谈话中，并没有想要伤害对方的意思；但是，有的时候却在无意中刺伤了对方。现在，你不妨先回答下面十五个问题：

(1) 你认为开始和别人交谈时，会很困难吗?

(2) 与对方交谈时，还会想其他的事情吗?

(3) 你和不熟的人说话时，会觉得忐忑不安吗?

(4) 是否时常会有找不到话题的时候呢?

(5) 你不喜欢别人为你介绍陌生人吗?

(6) 是否时常会有想不出好措辞的时候?

(7) 你是否常常想中断对方的谈话?

(8) 当对方中断你的谈话时，你焦急吗?

(9) 即使和亲朋友谈话，也会有没有话题的时候吗?

(10) 当你一讲话时，是否感觉到其他人的坐立不安?

(11) 交谈时，争执的情形是否比较多?

(12) 你觉得用家常话会很难和别人交谈吗?

(13) 你觉得幽默的感觉如何？你对这种愉快的讲话气氛感到高兴吗?

(14) 在会谈的时候，你是否会认为提早结束比较好呢？你是否会尽可能地避免无谓的争执呢?

(15) 你是否常常请求对方赶快说明事情?

“你死我活”的“马后炮”

一对可以称为高手的桥牌搭档在一次重要比赛中输了，其中一位认为是同伴发挥得太糟糕，于是他指责同伴：“就输在你做庄的那副牌上，那么简单的定约也会打飞，简直是初学者的水平！”这位发言者无疑是赞扬自己在这场比赛表现良好，而同伴却大失水准。可是，第三者听后却不会以为仅仅是被批评的那方犯了错误，也不会以为发言者水平就真高多少，因为措责别人的人也有可能失手。

我们在工作中也会发生这样的事：两位同事在办某件事的时候，由于采纳了A的意见失败了，B便会在大庭广众下说：“我当时就争取另一种方案，A却不听，结果怎样！”这种场面常常发生在上司到场检查工作之时很遗憾，B的话语不但不能让上司觉得他比A要高明。因为上司会认为，失败是两个人所有为，既然你B已经察觉不妙，为什么不阻止呢？现在的“马后炮”只会暴露出你B“愿意承担责任”的用心。像B这样的人将失去与其他同伴今后的共同合作。

贬低别人是人们在社会生活日常工作中经常遇到的现象，大多数想以贬低别人来抬高自己的人，有时虽然是无意的，但却极容易伤害朋友的心。特别是共同去征服某个困难时，一方一旦失去同伴的信任，而且还遇到同伴的“诋毁”和“出卖”，那确实是一件痛苦的事。因为这种

“出卖”不是针对事物本身，而是无形在做两个人的智慧或其他素质的比较，这样的“你死我活”的方针是不可仿效的。

同伴之间要建立同舟共济的良好情谊。一位正引导一架飞机着陆的领航员总是不断地收到地面的着陆指令以调整方位，很少听说有哪位领航员被地面指挥塔的指令激怒。指挥塔的纠正指令并不是为了满足自我，而为地面人员和领航员圆满完成任务，所纠正的不是领航员本人而是他的行动的错误。指挥人员不会说：“真是活见鬼，哪有你这样着陆法?”而是说：“你的高度太低了。”领航员正因为理解地面指挥令是为了他的安全，所以很乐意听从指挥塔的纠正，他对指挥塔有的只是感谢，而不是诅咒。

指挥塔也没有必要以贬低领航员的水平来提高自己的身价，更何况一切都在紧张的分分秒秒中进行，任何杂念都有可能造成不可预料的可怕后果，一旦发生机毁人亡的后果，那么就不是贬谁的技术低，扬谁的技术高的事了，恐怕就要在法庭上见面了。

其实，那些自以为可以用恶毒的语言来损害别人的名誉以提高自己的重要性的人，往往不懂一句富有哲理的警句——恶意的批评通常是变相的恭维。

全校的数学竞赛公布结果，李真获得第一名。有位非常嫉妒李真的同学在背后对其他同学说：“李真纯粹是瞎猫碰上死老鼠，半年前的期末考他还不如我呢，只得了六十五分。”

这种损人的话几乎到处可以听到，可这能说明什么

呢？半年前得六十五分只能说明过去，而现在数学竞赛得第一名，证明人家发奋努力有成果，并非偶然。一个用客观态度去听这种贬人的话的人。已经听出说话人不愿意表达的敬慕之情，这种贬语不是变相的恭维吗？这种贬语如果是冲着你的，通常意味着你获得了成功。

“小人物”办了“大事”

芝加哥的商界巨子培尔德有一次被一位雇员拦住，他是一个批发部的打包少年。这位年轻人一直盼望能做些比较重要的工作，他曾连续三次向直属监工请求但都被拒绝。

“为什么你不让他升级?”培尔德问这位监工。“我不愿调动他，”这位监工回答：“因为另一位打包的人工作散漫，而他是一个打包好手，我不得不把他留下来。”

培尔德立刻指出这种作法绝对是错误的，他认为应该给这位年轻人一个调升的机会。

最后这位年轻人不到三十岁，就已经是这家商店的股东，后来还创立了举世闻名的伦敦百货商店费期有限公司。但这却不是我们所要讨论的，我们想讨论的是培尔德和那位监工的事。

这位三次向年轻人说：“不!”的监工，三十年后仍然担任原来的监工职务。但是培尔德所留给后人的却是美国最伟大的公司之一。

培尔德提拔那年轻人的用意中有一半当然是奖赏的作

用，除此之外，还有更深一层的意义，这便是培尔德的一种策略：他要让员工感到可以把自己的幸福，寄托在公司的业务上。

“小”人物常为自己的便利，而阻挡属下的升迁。伟大的人便不如此，他们都能帮助属下力求上进，这是对属下表示关心的方法之一，如此便能感动他们，使他们对自己的工作能付出努力的一种方法。

有许多“小”人物甚至会抑制属下的才能，因为他害怕会失掉帮手。伟大的人便不如此，他们都会竭力启发能干的助手，使属下能更快地达到成功的领域；他绝不会像那个监工一样，只因为属下的工作对他有利，便阻止他的晋升。

漏了嘴的话

被击中隐处，对任何人来说，都不是令人愉快的事。

中国素来即有“逆鳞”一语，即使再驯良的龙，也不可掉以轻心。龙的喉部下，约直径一尺的部位上有“逆鳞”，全身只有这个部位的鳞是反方向生长的，如果不小心触摸到这一片“逆鳞”的人，必会被激怒的龙所杀。其他部位则任你如何抚摸或敲打都没有关系，只有这一片逆鳞无论如何也接近不得，即使轻轻摸一下也犯了大忌。

有人不时会说：“啊，要是当初不说那句话就好了。”

像这样事后后悔、反省的人，大都是无视于对方的立场，且硬要坚持自己的意见所引起的结果。

人类共通的心理，就是极端厌恶自己的思想被人所误解，由于这样的心态作祟，所以永远都希望别人对自己有最正确的评价，但偶尔我们自己也在无意中评价了他人而不自知：

“我们公司的经理很无能！虽然他时常接受旁人的批评，但我对他没有好感。”

朋友的“绝对稳私”

美国人交朋友有不少准则，很多人都说，“为对方保密”是交友的第一准则。当然，我们不是非要用美国人交友的价值观来衡量，但在这个问题上，如果了解了其中的缘由，或许我们也会赞同的。

秘密这个东西，有人喜欢称之为“稳私”，对于个人私事可以这样理解，但范围再大些，还是以秘密来称谓更为准确一些。一个孩子，长到十几岁，自我意识强了，就开始在一定范围内对别人保密，有些事，就是对亲生父母也并不和盘托出，多少也要留点“小秘密”。同样，对其他一般人，则可以讲某一部分内容，保守另外一些秘密。根据对象不同，以自我的价值观来评估什么可以说，什么必须保密。

对可以“公开”的那些内容，人们又在某种程度上只希望对方知道，不希望其他人知道，于是就又向对方提出保密的要求。生活中人人有各种各样的秘密，有各不相同的倾诉对象。依据不同的秘密需要，选择不同的倾诉对

象。

青年男女有了异性朋友，最先知道的往往是最好的朋友，而父母未必知道。工作中有什么走运的事，父母可能很快就知道了，而同事，特别是竞争激烈的朋友又未必知晓。两人评论第三人的优缺点的话，最害怕传到当事者耳中。什么时候敞开自己的胸怀，交出自己的“秘密”，视情况变化而定，但有个条件，他把“秘密”告诉了你，你得为他保密，否则，他就再也不会信任你了。这种要求朋友保密的倾向，随着年岁的增长，愈演愈烈。

当你与某人就一问题进行交谈时，常向对方表示你们之间所谈内容决不会泄露出去。我们经常听到别人说：“这事我就告诉了你，你可千万不能对别人说……”正因为朋友之间视信任为第一宗旨，所以每当自己接受别人倾诉的秘密时，也就意味着别人信任自己，那么，为朋友保守秘密的意义就更加重大。秘密不可视“小”而泄之。无论“大”“小”秘密，你都需为朋友恪守。

一个成熟想法的形成，往往需要有一个过程，在正式“出台”前，人人都视之为秘密。

英国杰出的剧作家莎士比亚在一首题为《乐曲杂咏》的诗中写道：“朋友间必须是患难共济，那才说得上真正的友谊，你有伤心事，他也哭泣；你睡不着，他也难安息；不管你遇上任何苦难，他都心甘情愿和你分担。”

既然是“隐私”，原本不该告诉别人，但为什么又要告诉信赖的人呢？

譬如谈及家庭纠纷、生理缺陷、个人恩怨等，闷在心

里实在难耐，而向知心朋友一吐为快，求得同情、爱怜和帮助；交上女友，又未敲定，和挚友介绍一番，寻得参谋和比较；老板发“红包”，你一数发现多给几百，找个朋友分析一下原因，把握继续努力的方向。总之，希望朋友知道，但又不想把事情张扬扩大。至于有些事关重大、生死攸关的选择，就显得朋友的高见是多么重要了。

你的信用不是一朝一夕所能立起来的，要由平日累积而成，由事实表现出来。假如你在人前信誓旦旦，承诺保守秘密，但背后却说三道四，不但损害你的形象，成为人人讨厌的“小喇叭”、“传声筒”，还会引起朋友和同事间的矛盾。保密不是一件容易事，有时可能会在无意之间说出去了，有时在某种压力下也会被迫说出去，这都会让朋友失望的。

作为现代社会的人，不能苛求别人什么都对你说，应该允许人人有自己的一块永不被占领的“自留地”，这与大公无私完全是两码事。一旦别人告诉你必须保密的事，你就应该去理解别人，决不能食言。

当然，上面谈到的“保密”系指朋友间的一般工作、生活上的事情。如果你的朋友一旦有违法犯罪的行为，则又另当别论了。作为当事人的朋友和知情人，此时，你不但不应为其保密，相反，应积极、负责地向朋友分析利害关系，宣传法律知识。帮助朋友悔过醒悟，主动向司法机关投案自首。必要时，你还要有“大义灭亲”的胆量，配合有关部门执行公务。只有这样，才是对朋友的真正关心和爱护。任何包庇、藏匿行为都是极其错误的，最终害人

害己，必为法律所追究。对此，青年朋友一定要有清醒的头脑。

有来无往非君子

善有善报，这是人们的一句口头禅，但真正把这句话的含义深深理解并运用于日常每一件事上，并不被人们重视。许多人则习惯于得理不饶人，他们没有想过：假若得理又善待别人，事情也就好办多了。

为什么在商店柜台前，营业员总是同顾客发生口角？为什么一些事在可办成与办不成的边缘，左一步就办成，而右一步就办不成呢？态度的友善常常是一把神奇的钥匙。

“油多菜不坏，礼多人不怪。”老王很通此道。他到邮局邮寄包裹，想道：我要让那位办事员喜欢我，必须说些关于他的好话。有时这实在是个难题，尤其对象是陌生人。但似乎这并不困难，老王在办事员称包裹重量时，热切地夸赞：“真希望我也能有你这样的头发。”果然，办事员泛出微笑，半惊讶地说：“许多人都称赞我的头发。”于是，老王的许多繁琐手续变得很顺利，老王甚至敢打赌：办事员晚上回家一定步履生风，必会此事告诉太太，也一定会照着镜子对自己说：“我这头发多么漂亮！”

你要别人怎样对待你，你就得先怎样待人。在面对面的交往中，说话语调表示出友好的程度是交往成功的一半。西方一位学者经过分析得出：“友好 = 0. 07 说话内

容+0. 038 声调+0. 55 表情。”非语言信息传递友好的比重较之语言信息更多。人们往往用语言来掩饰自己的情绪，然而，他们的语调、姿态、动作、视线等却往往表现他们情绪的真实状态。所以，人们真实的情绪和心理状态的表现，与其说依赖于语言交往，不如说是更取决于非语言交流。

在日本社会里，人们很少听到有人讲粗话，甚至在品流荟杂的小酒馆里，喝了不少酒的青年人经过你的座位前，都会说句：“对不起!”简洁而又恰如其分的抱歉传递着友善的信息，即使你对别人有所冒犯，对方也无法升腾起肝火，这似乎是一个对等原则，其实，还包含了感情良性迭加的原理。

所谓“良性迭加”，即是说，甲给予乙恩德，乙心理上形成正感情迭加，并会用其他方式偿还。如，你借给我极有意义的书，我会主动帮助他看看市场上有无出售其他你所感兴趣的书；我过生日，你送来一幅我心意的画；你结婚，我送上一部你渴望已久的《辞海》……一桩桩良性事件的你来我往，就像一种感情的迭加，形成了彼此间更深的友谊。

点点滴滴都是情

人际交往的重要性，早已被当代青年所共识。几乎每一个青年都有结交朋友和与朋友友好交往的强烈愿望。但在现实生活中，确有一些青年朋友常在为无处觅知己或无

法保持一种真诚友谊而苦恼。其实，人们择友或交友的机会和渠道还是很多的。比如，人们的业余爱好和特长常被称为“雕虫小技”，孰不知，通过这些“雕虫小技”结交朋友，就是一种很好的交际方式。

一个人从小到大，从家庭到学校，从学校到社会，从国内到国外，要结识各种各样、形形色色的人。如果你稍稍留心就会发现，人们无论年老年少，无论男女，无论中外，都会或多或少地有些除工作技能之外的特长，有某种业余爱好。有人喜欢体育运动，能打几下乒乓球什么的；有人喜欢音乐舞蹈，每逢公司联欢，都要上场露两手……一些人的独特爱好，使他们组成了一个特殊的群体。倘若你也具有同样的爱好和特长，你就会很容易地与这个群体的人一拍即合，在以后的娱乐或郊游活动中了解他人，同时，他人也增加了对你的了解和信任，友好的朋友关系便建立起来了。

业余爱好是一种语言，谁会这种语言，他便多了一些倾吐、交往的对象。

在火车上，两个企业的采购员本不相识，当两人聊天时知道对方都是围棋爱好者时，立刻感到彼此亲近了许多，围绕围棋一谈就是几个小时。他们从围棋谈到各自的企业情况。到下车时，两人已成了无话不谈的朋友，当一方表示自己的企业产品积极压很多，产品滞销严重时，另一方立刻表示将全力帮助对方推销产品，发展事业，并相互商定了联系办法。

许多当代青年都有自己特殊的兴趣爱好和活动特长，

在偶然的场合里，他们可以比别的青年更容易交上有共同兴趣的朋友。

也许你的业余爱好并不广泛，或者并不十分喜好某项活动。在与他人交往时，你切不可攻击别人的某种爱好，要学会容忍别人的习惯和爱好，必要时，你还要对别人的精彩表现作出一定的赞扬。对自己不熟悉的活动，不妨也作一些“业余研究”。当人家对某项活动津津乐道时，你至少也能评论几句。由此，你便同这些“玩友”找到了共同之处，也就有了继续交往的可能。

业余爱好中的情感沟通，没有功利色彩，是无“企图”的情感通融，比目的性明确的工作交往更可信、更真实。因此，青年朋友应善于通过自己和他人的业余爱好来扩大自己的交际圈。

在此种交往中，共同的业余爱好是交往的手段和媒介。为此，年轻人在掌握了某种专业技能之外，还应不断地丰富自己，培养广泛的兴趣爱好，并力争在一项甚至几项娱乐活动中能有较好的知识和技能。这样，你不仅多了交友的渠道，而且增加了交际成功的筹码。

同时，在交往活动中，要始终明确活动的目的是交友，是增进彼此间的感情。因而要表现得宽容、大度，举止得体，切不可因为一次的输赢而耿耿于怀，甚至恶语相加，以致断送了友谊。

广泛的业余爱好，点点滴滴的“雕虫小技”，不仅会使你的生活丰富多彩，还会使你的人际交往更成功。

四海之内皆朋友

我们每个人都有一个或几个比较稳定、熟悉的社会关系圈。但在瞬息万变的现代社会中，人们的生活和工作都不可能是丝毫不变的，这样我们便常常会接触到一些生疏的面孔。

有些人总想回避与陌生人交往。这一般有两种原因：一是不善于与陌生人交往。特别是在人多的场合。他们在陌生人面前感到羞怯、不自在。这大多反映在涉世不深、社交活动少、性格内向的青年身上；二是不愿意与陌生人交往。他们认为与其同匆匆过客打交道，不如自己干点事更有意义。

其实，随着社会现代化程度的提高和交往范围的扩大，人们与不相识的人的接触无论在时间上还是在数量上都大大增加了。怎样与不同类型的陌生人相处，如何打进陌生人的交际圈——这已成为当代青年社交中不可忽视的基本之一。

朱先生今年已近六十岁了，他打入青年人的圈子，向来是马到成功。一天，他看到家门口有几个小青年“叽叽喳喳”，在议论着什么，他很想知道他们谈些什么，便回家拿了一包“KENT”，借点火同年轻人说上了话。他看到其中一位小伙子手上的烟屁股还没扔掉，便递上了一根“KENT”。朱先生得知他们在谈出国留学如何办签证的事时，就说：“签证并不难，关键看你选的日子了。”他的话

让小伙子们一楞，不由认真地追问他的下文。朱先生接着说："你们要是赶在这个国家正好过节，比如圣诞节前夕，这些国家的领事准不会为难你。"朱先生的话真把他们给镇住了，他们也把朱先生当成自己人了。而意想不到的是，朱先生自此和这几个青年成了好朋友。他在一家集团企业公司当经理，当企业面临倒闭困境时，其中留学归来的一位年轻人帮助他开发新产品，使企业重新掘起。

朱先生的成功给了我们许多启示，注意与陌生人交往，也许什么时候就能得到他人的极大帮助。当然，一个现实的问题是我们要学会把握这种交往的规律。

第一是要有容忍精神。每种类型的人都有自己的特点，青年人有自己关心的话题，女人也有自己喜欢谈论的主题。由于类型不同，我们与陌生人相处首先会产生一种不和谐、不习惯的感觉。这时，就需要有容忍精神，要认识到对方只是与你的类型不同而已，而不能在自己与他人之间作对与不对的价值判断。同时，不要指望陌生人对你会一无保留，什么话都讲，这是不现实的。毕竟是萍水相逢，要容许别人有个认识、了解自己的过程。

第二是要找共同话题。与陌生人相处，常常会感到缺少共同话题。这是因为缺乏了解造成的。这时，你不妨找些共同有兴趣的"媒介话题"，如对某个社会问题的看法，对刚刚发生的时事的评论，或者不妨谈谈某个名人的现状等等。只要用心，你会发现这种共同话题还是很多的。这样，你们会很快地熟悉起来。

第三是多向对方学习。与不同类型的陌生人相处，固

然不如与同类型人相处更容易谈得来。但是，你要明白，正由于类型的不同，你才可能从对方那里学到同类型人身上不具备的长处。虚心向对方学习，也表明了你对他的尊重，这将有助于融洽你与陌生人之间的关系。

你如果要想成功地与人相处，就不可避免地要学会打入别人的圈子。这样，你的交际圈会越来越大，你的人际交往自然也就越来越如鱼得水。可以这么说，假如总是在已经熟悉的圈子中转悠，你的关系也不会有大的突破。学会知难而进，你的朋友就布满天下了。

女人的裙子，越短越好

某名播音员曾经说过："根据我的经验，对听众来说，最具体而易懂的话应该在四十五秒钟就结束；其次，听众若有需要就可讲得久一点，此时则以 1 分 45 秒为宜，即令问题非常感性，且值得长篇大论的话，仍以 2 分 30 秒为限。"由于在一般的交谈中，倘若光是一个人滔滔不绝，就不能称为交谈，而应属于"个人秀"。因此，唯有轮流各讲四、五秒钟，有来有往方能享受对谈的乐趣。所谓"高明的听众一、二、三"，乃指与人交谈时，首先应由自己说话 1 分钟左右，然后转让对方自由自在地讲 2 分钟，期间至少亦需点头附议 3 分钟，如此一来，才是一名真正的最佳听众。

我曾认识一个人，他有一特殊习惯，即一旦开口讲话，就会喋喋不休，几乎要将其所见、所闻全部告诉别

人，说话当中也不休息，真教人吃不消。

可见，欲将话题毫无意义的拖延下去并不困难，但若要使对方点头称是，甚或引起共鸣，则需把话题整理得简洁明白，并恰到好处的下一结论，才是最要紧的。

某位专业演讲家曾说过相当有名的话，可提供大家参考。“总之，在一个人思考着如何说出巧妙、动听、高明及使人称心如意的话之前，首先要尽量将话简短，至于说出能感人的话并不容易，尽管自己认为所说的话极具巧妙、高明，但事实上，别人往往无此感觉，因此当你萌出上述‘野心’之前，必须尽可能促使别人留下良好的印象，勿使他人觉得单调乏味，即使口才欠佳亦无妨，切记不可长谈。”

金无足赤，人无完人

我们每个人都希望自己的工作受到别人赞赏。于是，我们花费了很大的精力去赢得这种赏识。但我们能听到的衷心的赞扬却并不多，有时也能听到一两句表扬的话，但又听出是极为费劲才从别人嘴里不太情愿地迸出的。

工厂推销员小朱跟随业务经理老吴工作两年之后，小朱的热情越来越纸，他说：“老吴好像注意我犯的每一个错误，但从来不注意我的成绩。即使我在某项工作中特别卖劲，他也很少说什么。现在我不想做什么特别的努力了，我愿意把兴趣放到其他事情上去。”

林肯曾说过：“人人都喜欢受人称赞。”从人的本性而

言，渴望被肯定是人人都有的想法。

在一个调查夫妻感情是否融洽的测试中，要求每位先生列出六种能让太太变得更理想的事项。其中有位先生说道："坦白说，要我举出六件事实在简单不过，但我太太一定能列出上千个事项希望我变得更好。"这位先生绝顶聪明地在第二天上班前买了六朵玫瑰放在未起床的妻子床头，附上纸条："我就喜欢你现在的样子。"当这位先生傍晚回家的时候，他的太太几乎是含着感激的眼泪站在门口迎接他。

长期以来，许多人一直认为表扬有着某种奇迹般的作用，表扬使虚弱变为强壮，使恐惧变为平衡，使暴躁变为沉着，使失败变为成功。孩子可能因老师赞扬某篇作文写得好而对当作家投注极大的热情，最终成为文豪；而一句冰冷的批评话则可能把孩子的积极性彻底摧毁。美国新泽西州威利兰德职业训练学校在对学生教授心理学知识时，教授们使用一种称之为"测力器"的仪器，对疲劳进行测量。当一个疲惫的小孩受到表扬和鼓励时，测力器表明他的能量立即得到加强；而当他被批评训斥一顿后，他的体力急剧下降。由此可以看出：表扬可以激发动力。可是，我们日常生活中最常忽略的美德之一便是赞赏。女儿有一建议被采纳，父母却忘记了赞扬；朋友顺便为你办了一个好事，你又忘了道谢……由此产生了许多遗憾。

先“软”后“硬”

“这孩子真是天真可爱”，这是对孩子们而言的。而一个成年人，再表现出天真的样子，别人只能说你是“老小孩”，感到可笑。交朋友亦然。一旦一般的朋友关系建立后，天真就不是什么好东西了，或许因为你的天真而会失去朋友。

韦主任拿着他写的一本剧本来到小林家：“小林，我用业余时间写了一个剧本，这是我第一次创作，我觉得这个剧情非常有意思，也是我亲身经历的一段往事，你给看看，指导指导。”

或许小林刚好从戏剧创作班结业，他觉得这是上司对他的信任，他赶紧放下手中的工作，用了一刻钟迅速流览一遍后说：“韦主任，我没有细看，我觉得你的剧本有几个薄弱部分……”小林非常实在地一口气讲了这个剧本的一大堆问题，末了一句：“你看对吗?”韦主任等了良久，听到的是一堆批评之辞，他非常失望地走了，恐怕以后也难拜小林“为师”了。

小林太天真了。他只知道把学到的戏剧知识用在评论上，却忽视了一点人情世故。张主任请他看，并不是只想从他那里收集“批评”，更不是请小林当“考官”，他如果真想拜“师”，也轮不到拜你小林呀。你怎么能连一点赞扬的话都不说，还直截了当地说“没有细看”，这更不合适。

的确，有一些知心朋友会完全寻求你的批评意见，他们不怕你提一千条、一万条意见。但更多的人往往是想得到几句鼓励的话，特别是希望听到一些发自内心的赞美话，至于是否真想听你的批评意见，那需要你用心体察方可知晓。

有一些人对类似这样的事总是处理不好，譬如，人家请你上台讲话，你就毫不犹豫地走上台大侃一番，弄得人家再也不敢说客气话了。有人让你去做某件事，你也不问清楚这件事的前因后果。结果事情是办了，但却得罪了其他人。水池的水有深浅，不摸底怎能立刻往下跳呢?

你在众人眼里留下“弱”的最初印象常常是件好事，许多人不懂得这一点，他们喜争第一，好胜心盛。虽说“先下手为强，后下手遭殃”，然而，随着时间的推移，“三把火”过去后，优点也被别人看成是自然存在的，而缺点却明显地突出来，如果再韧性不足，只能落下马背。而那些一开始被别人视为一般化的人，却很容易被别人看到进步，而自己的“弱”点也易被别人淡漠，一旦赶上机遇，小试锋芒，很快会赢得“进步快”，有“后劲”，或者“真人开始露相”，的美称，特别是在一个人才济济的公司，先“软”后“硬”，效果更显著。

十万人的好友

一位纽约电器公司的职员，在一个冬天的晚上，站在大街的转角处看得出神。

他看见一位衣饰整洁的人，从街道中心的地下道钻出来，他惊骇万分，在这个寒冷的夜里，哪里来这样一个衣饰整洁的人从街中心又脏又臭的地下道中钻出来呢？

原来这人不是别人，正是纽约电器公司的负责人富拉格，也是他的顶头上司。

有什么危急的事情吗？他是被什么严重的难题所困扰吗？不是，因为有两个接线工人，正在那洞里工作，他特地钻进洞去探访他们，同他们闲谈。

后来富拉格被称为“十万人的好友”，又担任密西根贝尔电话公司的总经理。

他时常以友好的神情，探视他手下工作的人员，这是他用来表示他对他们工作重视的一种方法。

曾任打包工人的美国人赛费奇，在英国创设一家极大的商店。他为要激发英籍店员忠心服务，便称他们为“业务工程师”，而不照英国规矩，叫他们为“伙计”。他对人说：“这样的方法，足以增进他们对工作的兴趣。”

在纽泽西州纽华克，彭波克所创设的大商店中，“雇员”两字，是从来不用。每个属员，都称为“同事”。

要启发属下的热诚和忠心，获得他们的爱戴，应使他们对工作有自动自发的意识。最好的方法，便是对他们表示，你是钦佩他们的才能、重视他们和他们的工作。

对属下们所做的工作，要显示出真切的关怀，以建立彼此间的情谊。无论何时何地，都要用这种精神去对待他们。但应当牢记着，切勿鼓励过度和过分亲昵。

有朋自远方来，敬而“远”之乎

人们常常用“亲密之间”来形容志同道合的朋友。在这里，我要告诉你的却是朋友之间应该保持一定距离，惟有如此，才会使友谊地久天长。

在一个寒冷的冬天，两只豪猪饥寒交迫，就要死去。它们为了暖暖身子，相互依偎在一起。可是第一次由于靠得过近，各自身上的刺扎进对方的肉中，于是，它们打了起来。但一旦分开，就又冷得要死，所以又不得不再次依偎在一起。在这样的几次反覆中，它们终于发现了能相互感受到对方体温又不挨扎的合适的距离。

无论你是否意识到，人际交往中也存在着一种“豪猪距离”。也许这个比喻很不恰当，但我们在生活中体验到的一个事实是，人际交往一旦逾越了某种距离，不仅谈不到交际的成功，甚至会两败俱伤，彼此反目成仇。两个人，由于有相同的志向和兴趣，或有相似的经历和感受，成了朋友。与他人相比，朋友之间要显得亲近许多，所谓的“豪猪距离”也比他人要短一些。但是，即使是挚友，彼此之间也会有一定的距离存在，遗憾的是，人们常常忽视这一点。

晓莉新婚不久，接到了远在国外工作的大学时的好友阿芬的来信。信中说，她要回北京度假。“有朋自远方来”，自然是一件快事。分别好几年了，晓莉十分想念阿

芬。阿芬到北京后，因在北京没有亲戚，晓莉便热情地邀请她住在自己家，阿芬也没有推辞。北京是寸土寸金已不是什么新鲜事。晓莉夫妇结婚时新屋尚未完工，公司便腾出一间宿舍给他们作了新房。阿芬一来。晓莉的丈夫只好打起了“游击战”，东家借宿一晚，办公室里凑合一宿。开始时并不觉得什么，只要妻子高兴，自己宁愿受一些委屈。可时间一长，晚上休息不好，更谈不上与新婚的妻子共度良宵了，烦躁与不耐烦便渐渐显露出来。白天上班还要考虑今晚在哪里过夜，工作也受到一定的影响。阿芬对此却浑然不觉，不是要晓莉陪她游玩，就是拉晓莉一道上街采购衣物。晓莉看着日渐消瘦的丈夫，又是着急又是心疼，便后悔当初不该留阿芬在家住。为了抚慰丈夫，她便藉工作忙等藉口，不再一天到晚陪着阿芬。这一来，阿芬又感到自己受到了冷落，抱怨晓莉不够朋友，离北京时，心中很是不快，晓莉却感到松了一口气。结果一次聚会，不但没有加深友谊，反倒使两位朋友从此疏远了许多。

小葱拌豆腐，一清二白

西元一八七六年，克拉克博士曾到××农校拜访，当他听完该校的校训内容之后，恳切地提出他的看法：“容我不客气地说，这种教训实在无法教好学生。像第一条……，第二条……等于在束缚学生，甚至可以说是有害无益的。”

有人问道：“那么校训应该如何才算适当?”他回答

说："保持纯真就够了。"

果然，这句话日后即成为学生们的口号，大家皆自动地遵守校训。

博士停留的期间虽只有九个月，但却造就了许多人才。

我认为保持纯真乃是：

·拥有志气、眼睛炯炯有神、言行守礼、态度正当并经常保持开朗的人。

·能够视场合之不同运用礼貌的人。

·能考虑对方的立场，亦能够体贴别人的人。

人亲财不亲，财帛要分明

俗话说："人亲财不亲，财帛要分明"、"亲兄弟明算帐。"这些都可说是经验之谈。无论朋友间的关系如何亲密，在经济上也最好是尽量做到一清二楚，否则，经济纠葛太多，容易发生误会，甚至会出现金钱和朋友两头落空的局面。

其实，许多人并非不明白这其中的道理。只是受"小人重于利，君子重于义"的观念所束缚。似乎朋友之间一谈到金钱，就会亵渎了友谊。还有一些人是因为怕丢面子，即使自己的生活再艰难，也不愿与朋友谈到钱财的问题，甚至不愿开口讨回别人欠自己的钱。要知道，绝大多数普通人都是靠自己有限的收入来维持生活的，基本上过着量入为出、计划开支的生活。如果朋友之间不明算经济

帐，把别人甚至众人的开支加到一个人或一个家庭的头上，几乎是任何人或任何家庭也负担不了的。所以，提倡朋友之间也要明算账是切合实际的、是科学的。同时，它也是巩固和发展友谊的重要因素之一。

现在，随着人们生活水平的提高，娱乐设施的增多，人们的交际活动也日益丰富起来。节假日里，好朋友们一起举办个聚餐；夜幕降临后，约几个朋友一起去唱唱卡拉OK，这些早已不是什么新鲜事。为适应现代交际活动的需要，更有必要提倡好朋友也要明算帐。这样，主持活动的朋友没有经济压力，参加活动的朋友也不会产生过意不去的感觉，朋友之间的感情会更加融洽、和谐。

“好朋友明算账”，做起来也并不困难。比如，当朋友们一起出外踏青、郊游或野餐时，自然会遇到购买饮料、食品、水果等问题。为了防止出现让某人单独负担开支的局面，主持者不妨事先通知大家每人应交多少钱，事后再算清帐目，向大家做个交代，这样就不难取得大家的赞同和信任。

芝麻小事一大堆

在赌城雷诺，法庭每星期有六天批准离婚，速度是每十分钟一件。那些破碎的婚姻，有多少桩你以为是在真正的悲凄礁石上破裂的？如果你有时间竟日坐在那里听那些不幸福的夫妻们的诉苦，你就知道爱情是“消失于一连串的芝麻小事”。

现在，不妨用你的剪刀将下面的一句话剪下，贴在你的帽子里或镜子上，使你每天早晨刮脸时都可以看得见：

“我只有一次机会度过此生，因此任何行善或能对任何人表示我的善意的机会，都不要耽误，不要疏忽，让我即刻就做，因为我将不会有机会重头再来一次。”

所以，如果你要保持绝佳的人缘，一定要把握这个原则：

凡是注意小节。

最怕东扯西拉

在我国古代，官场上有这样一个惯例，来客相见，仆役献茶，主人认为事情谈完了，便端起茶杯请客用茶。来客嘴唇一碰杯中的茶水，侍役便高喊：“送客！”主人也立起身来，准备送客，来客也就只好告辞了。既节省了主人的时间，又避免了客人的尴尬，真可谓两全其美。斗转星移，这一习俗已随着古人一道成为了历史。于是，现在的人们又要为“逐客”而伤一番脑筋了。

如果你身居一官半职，接待属下便成了日常重要工作之一。托人代见吧，别人会说你架子太大。逐一亲自接见吧，又苦于费时太多。更有一些不知趣的人，事情谈毕，还坐着不走，东拉西扯，谈个不停。这种人多数比较熟悉的朋友，他以为多日不见，相见又不易；既得相见，自然愿意随便谈谈，表示彼此间的交情。可是你呢，待见的客人很多，待办的事情也很多，他有的是时间，你的时间却

十分宝贵。虽然会客室内，挂着“来客会见，请勿超过五分钟”的牌子，在他是不会注意的。即使看见，也认为他是你的老友，不在此列的。这种朋友真够令人头痛。

你即使只是一个平民百姓也同样会有不愿见客的烦恼：明天要见报的稿子，此时刚开个头，不速之客却推门而进了；刚刚拖着疲惫的身体下班回到家，即要忙着做晚饭，又要辅导孩子做功课，这时，却响起了敲门声……你看，如何督促不合时宜的或无聊的客人尽快离开，的确是个不容忽视的问题。更何况，现在的生活节奏变得越来越快，时间显得尤为宝贵了。

会客在外国人眼里就比较简单了。因为他们见面都要预约，即使去拜访朋友，也要先打电话问问对方是否有时间，自己什么时候去比较合适；若为公事，预约后，会客地点一般在办公室里。事情谈毕，主人说声“对不起”，站起来，与来客握手，再说声“再见”，最多送到办公室门口，便不管了。这样一来，省去了许多麻烦。我们不妨也慢慢养成见面预约的习惯。但中国毕竟不同于外国，有许多说不清、道不明的人情世故。上面的方法并不总能通行。于是，我们就需要寻找既不得罪来客，又使来客自然不再留恋的催客动身的方法了。

①主动结束谈话。

要记住你是主人，他是客人，你要随时控制谈话的主动权，不要被对方牵着鼻子走，更不要主动找新的话题。事情谈完，你要面带微笑，及时地说：“好的，其他的话我们改日再谈！”立起身来，与客人握手，他自然无法再

滞留。有的朋友，在你送他出去的时候，他会边走边谈，谈到后来，竟会立着长谈。这种情形，会更使你着急。唯一的办法，你应走在他的前面，一面与他谈话，一面往前开门恭候，他便不能多谈了。

②借助别人的帮助。

如果无论你怎样暗示谈话该结束了，对方都不予理睬，自顾自地滔滔不绝；那么，你还可以借助别人的帮助来催促客人离开。来客久谈不去，你便叫同事打电话给你，说是有要事待办。你故意高声回答："知道了，我马上就来。"来客一见你事情很忙，他便不能再拖延了。如果会客室内没有电话，你可预先与同事或家人约定，过了若干时间，托人来催，说明有要事，至多连催两次，客人一定会起身吞辞。万一来客商谈的问题比较重要，必须现在谈妥。一催再催，他会变得侷促不安。你可以安慰他说："不要紧，我们把这个问题谈妥罢！"这样一来，更易使对方觉得你待他特别好，心里只有感激，不会误会。问题谈毕，他自会起身告辞，决不会故意拖延了。

③发挥手表的作用。

家人常常这样教育孩子：不要在客人面前看表，这是不礼貌的行为。可是，来客不懂得珍惜你的时间，尊重你的意愿，一味地拖延时间，你也就不必顾虑太多了。来客的事情谈毕了，还是不肯起身告辞，你可以故意举起手臂，看你的手表，表示你有急事。他仍不动身，你再看表，每次看表的时间距离，越缩越短，他自会觉察到你的神情，起身告辞。万一他还要问你："事情忙么？"那你可

以直截了当地回答："是的，对不起，我们改日再谈罢。"他自然不得不走了。

当你身为主人运用上述方法督促客人离开时，别忘了当你身为客人时，也要注意提醒自己珍惜主人的时间，不要成为不受欢迎的客人。

画地为牢

最近的年轻人在朋友关系的特征上，常有一种与同类聚成一个小集团，不许异类者接近的倾向。在学校里，班上的活动很不容易发动起来，因为在班上总是会分成许多小集团。大学里的情形亦然，当社团逐渐庞大后，就会产生分裂的现象。究其原因，可能是人们发觉到与其硬插入一个既存的团体中，倒不如与三五同好另组一个集团来得容易些吧！

一般以为，在如上的现象背后，就隐藏着一个如何在人际关系上保持适当距离的问题。人们常说母子连心，母子的关系最是亲密的。对现代的年轻人而言，由于他们从小就生长在一个子女数很少，而且由于各种家庭电器之日新月异，以致母亲花在家事上的时间及劳力都相对减少，而父亲却忙着工作，在家的时间少之又少，在这种家庭里的孩子，与母亲之间的心理距离当然是非常密切了。

不过，母子的关系不同于与他人的关系，母子的关系是天生的，所以是令人心安的，不需小心翼翼地去对付。在母子关系中并不适用社会的法则，子女们可以略撒个

娇，有点小错也可以被原谅，这里所展开的往往是个不同于外界的特殊世界。但在与他人的关系中，则一举一动都要遵守社会的规范，必须一边忖度对方的心理，以决定自己该采取什么样的对策，因此，习惯于母子关系的人，当他必须面对多方受拘束的、外界的人际关系时，就会大感不耐。

两相比较，母子关系中含有纵容与宽待，当然令人觉得舒服多了。而意气相投的好朋友聚在一起，彼此也能毫不拘束地真诚相待，不用多说就能猜出对方的心意，因为意气相投，更不用讲究客套，这样的朋友关系，其令人宽心的程度，并不亚于天生的母子关系。

有的年轻人因不善于面对陌生人，每于面对两、三个以上的陌生人时，便有穷于应付的感觉，这样的人不免会害怕、甚至拒绝气味不合的人介入他的生活圈，结果他便把自己关进只与好朋友或恋人相处的世界了。

当然，能以本来面目与人相待的亲密关系是必要的，也是很宝贵的。不过，人因众多人际关系之网络（在社会中将自己定位），而形成了“自我”。凡是因不善于斟酌该与他人保持什么样的距离而闭锁自己的人，那么在心理上，当他人不存在时，自己也不存在了。因此便会有“好像没有自我核心般地不安”“与陌生人相处时，便自觉特别无依”的现象。

人不能脱离社会而生活，所以，抚育孩子时，也不能使之缺乏与社会及他人的接触。因此，在家庭生活中，不仅需要有代表温暖、包容、保护、宽容的母性原则，同时

更需要有代表尽义务、守规则、选择、裁断、割舍的父性原则。

毋郎自大

人不爱自己，就无以为生。但是自我爱怜也有各种方式。现在，我们且依据小此木启吾先生的说法，来看看两种互为对比的满足自我爱怜心理的方法。

第一种是社会性的满足自我爱怜的方式。这是指为了自己所信奉的主义、主张，或为了自己所属的组织、集团而不惜奉献自己，以满足自我爱怜之心理的方式。例如，为了国家的安危，不惜抛却儿女私情而请缨上战场的好男儿，以及牺牲私人生活（家庭生活或与朋友的交往）而为所属的工作团体尽心尽力的人，这些人的方式皆属之。

这种人纵然牺牲了个人的欲望或牺牲目前的安乐，但为了实现自己的理想，则勇敢向前。而现实中的自己，也往往可以在达成自己的理想后得到满足。亦即一个人在否定了以自我为中心的自我爱怜之余，更为了超越个人的、伟大的目标（思想、组织）而行动，因而使自己感到满足而充实。

但是，现在能牺牲自己而为所属的工作团体拼命苦干的人，已明显地减少了。在年轻的一代中，这种类型的人更是少之又少。代之而起的是下面所要说的满足自我爱怜的方式。

第二种满足自我爱怜的方式，可以说是个人式的（非

社会式的)、自我中心式的满足自我爱怜的方式。属这种生活方式的人，并不是为了国家、社会、思想、或工作团体等，任何超越自我一己的缘故而奉献自己，此种方式与第一种满足自我爱怜的方式不同，像这种不能热中于任何思想、主义，不具有对任何组织、集团之归属意识的人，他们究意要如何满足自我的爱怜呢?

这类型的人，其目标是那个自以为美的“自己”，在他人眼中反映出魅力来的“自己”，受周遭之人赞叹的“自己”，他们时时都想着这个幻想的、自我为中心的“自己”，并期望能如己所愿。

因此，只要他们能博得周围人的赞美，在众人之中光芒四射，就可满足他们自爱自怜的心理了。这种情况下之理想的自我形象乃是和自我理想成对比的，是自我美化、自视全能、自我中心的幻想式的自我形象，这就叫做自我夸大。

对习惯于第二种满足自我爱怜之方式的人而言，第一种满足自我爱怜的方式是欺人的，是叫人不能忍受的。他们认为人不该只为家人或爱人等亲近的人牺牲? 人之自爱自怜又有什么不对呢? 他们真的觉得只有自己才是美好的，自怜得甚至有些令自己心痛起来了。

灰姑娘情结

西方有一个灰姑娘攀龙附凤的故事。灰姑娘辛德里拉是一个可怜的孤女，她有一个后母，但后母只疼自己的两

个女儿，对自己的女儿百依百顺，对辛德里拉却疾言厉色、百般虐待。辛德里拉一年到头都穿着破旧的衣裳，从早到晚做着下女的工作。有一天，王城中传来要为王子选妃而举行舞会的消息。后母得到消息，立刻把两个女儿打扮得花枝招展，带她们去参加舞会，却不许辛德里拉一起去。辛德里拉就这样被孤零零地留在家中……。后来，好仙婆出现了，她为辛德里拉带来了马车和美丽的衣饰。但她警告辛德里拉说，魔法在半夜十二点会消失。辛德里拉兴奋地奔赴舞会，在舞会上，王子对辛德里拉一见钟情。后来，经过了许多波折，辛德里拉终于与王子结成连理，过着幸福的日子。这就是灰姑娘辛德里拉故事的大概内容。

灰姑娘辛德里拉的故事可以说家喻户晓，而在心理学上，它则被借来解释一种心理状态——‘灰姑娘情结’。故事中的灰姑娘代表一个意义——女性并非不能自立，而是不希望自立。现代的女性已经由女性解放运动中获得了许多社会权利，所以不应再说不能自立了。但是现在还是有许多女人深感处处碰壁，不过她们所面临的是自我挣扎，我认为成为女性自立之羁绊的是：由于自立而不能再依附男性，因此觉得不安。女人都想自立，却又害怕自立，这样的心理纠葛就称之为“灰姑娘情结”。

灰姑娘虽然生活在灰黯惆怅之中，却百般地忍耐着，盼望有一天会出现风度翩翩的王子，把自己由水深火热中解救出来，然后一起过着幸福快乐的日子，这就是灰姑娘式的愿望。这个愿望与女性不甘长期受拘束、非求自立不

可的志向是相违背的，这就是灰姑娘式的情结。

男人从小就被教导要自立，但女人却被教导要顺从男人，这种传统式教育，至今仍可见于许多家庭。

现代的女性也许对自立的行动有所执着，然而，有许多女性虽高喊着男女平等，其实她们已经验了以自立的生活为目标的生活了，例如，在求学时代或就职时期等。“然而，一旦揭去表层，我们就可看到，女人的自立企图心是有限的。她们虽曾努力追求自立，但在其心灵深处，却怀着一种期待，以为就如孩童时代所听到的童话一般，在现实生活中，有一天也会有一个人把她们从现实的痛苦中救出来。而男人则自小就被教导着，除了自救之外，是无法向外求援的。”（摘自柯列特·道林格‘灰姑娘情结’）

女人要追求真正的自立，就必须舍弃因依附而获得的一切。这其中还包括了要彻底地否定夫妇间的相互依附，但这种做法是否值得呢？我想应该是个令人深思的问题吧！

男、女学边天

不论就生物学或心理学来看，男性与女性都有许多相异之处。外貌上的不同、声音或运动能力（精力）的不同等等，这是人们常提到的身体性别差异。这方面的性别差异是无庸置疑的。但心理上的性别差异就不是可以轻易地耳闻或眼见了，而他们在比较上也缺乏明确的标准，因此，要区别何者只是一般传说，何者为真正的性别之差，

实在很困难。其中尤以知识能力方面的性别差异最难判断。

一般人都认为，在知识方面，男性优于女性。其实这种说法并不正确。不过，如果光是广泛地就知识能力来做比较，似乎不够实际，我们不如就男性较擅长的能力，和女性较擅长的能力来了解两者能力之特征，再做比较。

根据科学的调查研究，我们已经得知，男女在知识能力方面，有如下的性别差异。

(1) 言辞能力以女性为优……根据报告，在就学之前，男女在文章的组织能力，及文字、语法的运用方面已有差别，通常是女孩子较优于男孩子。在小学阶段，女孩子的言辞能力亦优于男孩子，这种差别在青春期之后更为明显。

(2) 视觉方面、空间方面的能力以男性为优……所谓视觉、空间上的能力即指：在视觉上把握物体或图形之特征，虽然没有实际接触，而只在脑中衡量它，并将衡量后的心得加以推理的能力。男女在小学阶段的视觉，空间上的能力并未呈现明显的性别差异，但青春期后，则男性较优。

(3) 数量上的能力以男性为优……就学前的计数能力，或小学阶段的算术成绩都看不出明显的性别差异，但到了青春期，男孩子的数学能力显然较优于女孩子。

以上所举的是以科学方法证明男女性别的能力差异。以下所举者，是在一般人眼中有性别差异，但经证明得知，其实并没有性别上的差异。

(4) 在做圆圈暗号或做单纯反复的作业方面，女性优于男性，但在较高层次认识的作业方面，则是男性优于女性。

(5) 在分析的能力方面，男性优于女性。

(6) 女性的智能易受遗传的影响。

此处所谈的这几项知识能力上之男女差别，已经被证明是错误的，不该随便加以苟同，即使是前述已被证明确属有男女差别的知识能力，也不能全盘接受，因为，所谓性别差异，乃指所有男性之平均数与所有女性之平均数的差，亦即是集体差，不宜以之权衡个人的情形。我们说男性的平均身高比女性高，却不能说所有的男性的身高都比女性高。同理，在做上述比较时，我们不可忘了将个人差(即指个性) 也考虑在内。

游戏人生与人生游戏

近年来青少年的犯罪行为有日渐普遍化、低龄化的倾向。以前的不良少年多半是出自破碎的家庭或贫困家庭。但近年来，双亲健在，且家庭生活水准在中等以上的孩子约占不良少年的八成。此外，十四～十五岁——即中学二、三年级学生的犯罪率急剧增加，其中女生所占的比率亦日渐增加。

在犯罪内容方面，粗暴犯较少、扒窃、偷窃机车、偷窃自行车，以及吸毒强力胶等乱用药物类较多。这些行为并非为环境所迫，也不是因为执着于某种思想或信念，而

对现行体制之反抗，他们并没有何主见，只是为了好玩和追求刺激而已，这就称为嬉戏型犯罪行为。

二次大战后，日本青少年的犯罪行为如浪潮般汹涌，它共分三波。第一波以一九五〇年～一九五一年为颠峰，其犯罪型态属为生活而盗窃的“生活型犯罪行为”。第二波以一九六四年为颠峰，由于这个时期经济的高度成长，传统价值观念之动摇，升学主义及管理社会化等现象进行正炽，而对此等现象不能适应，起而反抗者，就形成了“反抗型犯罪”或“逃避型犯罪”，并成为此时期青少年犯罪行为之主流。这时以暴行、恐吓、强奸等的粗暴犯罪、滥服安眠药及吸食强力胶等的逃避现实型的犯罪为多，并开始有犯罪低龄化的倾向。

第三波以“嬉戏型犯罪”为其主流，其颠峰时期为一九八二年～一九八三年。第三波的产生背景是因社会的富裕，及快速的都市化，使整个社会有享乐化的倾向，且社会之重视文凭已成定型，因此受升学考试之煎熬的年龄更加降低，小学生及幼儿园孩童的游戏场所、游戏时间、游戏同伴都被剥夺了，这些孩子们的压力有越积越重的趋势。

据称青少年犯罪的增加和其后的成人犯罪之增加并没有直接的关系，它只是年轻不懂事时期的一种偏差行为，慢慢长大后，就不会再犯，大部分的青少年犯罪者，到了成年都能适应社会，并成为很好的社会中坚份子。不过，有些犯罪行为者却持续和暴力集团保持接触，并逐渐深陷其中，这些情形就不宜置之不理了。

除了偶因好玩而做出的扒窃行为之外，犯罪行为和学业成绩的低劣是有关系的。青少年由于对学校生活之不满或不适应，因而自暴自弃地走向犯罪之途的情形甚为多见。在青少年犯罪者中，大多是无法肯定自我的人（否定的认同），他们对将来常不抱什么期望。

学校时常将抽象的知识填鸭式地灌输给学生，学生们如果成绩不佳，在价值观念上就不受到认同，在这个文凭至上的社会中，一个学历不佳的人对将来当然不可能抱有什么光明的期望了。我们暂且不管在重视文凭的现代社会中，上述的情形会为社会带来多大的问题。

我们只要看，在同样的状况下，有的人会做出犯罪的行为，有的人则否，有的人会就此改过迁善，有的人却会沉沦下去。由此看来，一个年少的孩子若能在学业成绩之外，抱着一个自我期许的目标，应该可以培养出肯定的自我形象。

三、将军头上能跑马 宰相肚子能撑船

度量如海

我们所相处的对象，可能不乏充满成见、自负和虚荣的人。一句美好的语言也许并不能化坚冰为温泉，假如你想引起一场令人至死难忘的怨恨，或许只要发表一点尖刻的批评即可。

亚伯拉罕·林肯——美国历史上的一位伟大的总统，曾经有过一桩最惊心的意外，一八四二年秋天，他在伊利诺州的春田镇给《春田日报》写了一封匿名信，嘲笑一位自视甚高的政客詹姆士·席尔斯，全镇哄然引为笑料，自负而又敏感的席尔斯愤怒不已，终于查出写信的人，他跃马追踪林肯，要求决斗。林肯为了维护荣誉，只好接受挑战。林肯有选择武器的权力，他的手臂长，选择了骑马的腰刀，并且向一位西点军校毕业生学习剑术。在最后一刻幸好有人阻止他们，才终未酿成你死我活的悲剧。

人与人之间常常会发生矛盾，有的是由于认识的水平不同，有的是因为对对方不了解，有的是原本有某些偏见

和误解。如果你有较大的度量，以谅解的态度对待别人，化干戈为玉帛，高风亮节，忍住最容易爆发的激动情绪，这样你就可能赢得时间，矛盾也可能得到缓和。

爱因斯坦博士是全世界都尊敬的人，他是全球数学、物理方面无可争议的专家，这位创造相对论和原子理论的人，竟然也咽下过一口“气”。有一天，他上汽车后，正想一个问题，数错了钱。售票员大声讽刺他：“他这么个大人，会不会算数呀！”爱因斯坦一笑置之：“不会就不会吧！”

在社交过程中，偏见和误解常常也会使一方伤害另一方，如果另一方耿耿于怀，那关系就融洽不了。而如果受损害的一方有很大的度量，不念旧恶，那会使原先持偏见者感情受到震动。

小赵在公司为人处事很好，可谓政通人和，遇有难事一开口，准有朋友帮忙。同寝室的小钱却总是闷闷不语，交友甚少。小钱常在背后说小赵“八面玲珑”，小赵知道后并不计较，小钱如有困难，小赵总是帮忙在先。相处时间越长，小钱越觉得同屋的小赵是一个好人，他自己对以往有过的偏见越发深感内疚。

度量问题不是个无关紧要的小问题。度量如海，还是度量如杯，在某种重要关头，它可以关系到事业的成败。为一点小事斤斤计较，争吵不休，既伤害了感情，影响了友谊，也无益于你成大事。因此，捐弃个人成见，不在社交场合为区区小利争斗，不为炫耀自己而去贬低他人，发扬一点忍让精神，对许多事情进行“冷处理”，摆脱互相

之间无原则的纠缠和无必要的争执，不计较一切无关宏旨的小事，那么，你的风度将会获得社交场合中众人的青睐，你的事业也会如虎添翼。

拿得起放得下

有一个身材短小、头发稀少的青年，正碰到一个难题，这个难题，和他的一生有密切的关系，他当时正忧心忡忡的思量着该如何处理这个烫手山芋，这个青年，便是卡内基。

那时，卡内基已经从送信员升为电报收发员和站务长的书记。

有一天早晨，卡内基到办公室的时候，发现一辆被撞毁的车子堵住路线，使得运输陷于瘫痪。最糟的是站务长又正巧不在。

卡内基怎么办呢？最保守的办法是什么也不做。因为只有站务长才有权力发出调车的命令，别人如果贸然去做，都会受到处分或革职。卡内基自己也对别人说："我知道如果我错失一步，便会受到革职的处分"。

当时卡内基顾不得这许多，自己立刻发出调车的命令，并在上面签了站务长的名字。

当站务长自己到的时候，阻塞的铁路已经畅通了，一切又恢复原状，他非常惊讶，但却什么也不说。

事后卡内基间接听到站务长说起这件事时，一直夸奖卡内基。

这件事对卡内基而言，是个非常重要的关键，甚至就连铁路局长也对这件事赞美有加，从此卡内基便升为站务长的机要秘书。到了二十四岁，便成为这条铁路的站务长。

退一步海阔天空

如果对方执意反对你的意见时，那就得设法让反对的人充分表明他所要说的话。同时，即使你不能赞成他们的意见，也得向他们表示你能够完全了解他们的态度与立场。最好再以郑重的语气复述对方的反对意见，这也是一个聪明的办法。

有一点应当特别注意，那就是辩论总是件有害无益的事情。要劝诱人们接受你的意见，切不可勉强他承认他自己的意见是错误的。要避免无谓的辩论，应当先避免可能引起争辩的话题。当别人想以他的意见使你同意，而你认为不能同意的时候，也应当静静地听他们说话。

遇到有所申诉而特地来造访你的人，更应当使他们态度舒泰而不窘迫，同时应使他们知道你很愿意聆听他的话。

忍一忍，风平浪静

这一天，站在旅馆柜台边的老头儿——旅馆主人——正气冲冲的发着牛脾气。旁边站着的是纽约电话公司里的

年轻调查员培罗莫，他正在踌躇着不知该怎么说才好。

原来这怒气冲天的旅馆主人，前几天写了一封措辞严苛且不满的信给电话公司。所以公司里特派培罗莫去调查解决这件事。培罗莫事后说道："当老头儿一听说我是电话公司派来的，他的脸色就像他的那封信一样的发青了。"

培罗莫的工作眼看就要被这老头儿火山一般的怒气给搞丢了。可是，在这紧要关头他冷静下来了，他自己曾说道："当时，我已决意一句话也不说，而他呢？就让他尽情发泄吧！我就静静地听他说。终于他把那些埋怨电话公司的话说完了，于是我又以公司的立场赔了几句不是。当我说完了以后，他拍着我的肩膀说道：'小伙子，你说的不错，但是我很不喜欢你那混蛋电话公司。'于是我就说：'谢谢，可是你如果不说你已经完全满意的话，我是不能回去的。''好的，'他说：'我答应你，我以后永不再写信到公司里去了。这样行不行？'那老头儿果然很守信，再也不曾写信到公司里去。在这一次经验中学到一个很重要的教训：当一个人要发泄他的愤怒时，尽管让他去发泄，他一定要把他的大部分怨恨从语言中消失才舒坦。"

凡是愤懑，十次中有九次是夸大的，也往往是被一种虚幻或虚荣心促成的，当愤怒极需发泄的时候，不是那人的"自尊心"受了委屈，便是他不过想示威一下而已。

所以，不管别人的怨言多么凶狠或多么无理，唯一使他平静下来的好法子，就是培罗莫所说的："静静地听他诉说，表示我们了解他的观点：即使我们不能同意，也得表示我们的同情。"

人大概都不肯自己认错，要他们认错得费许多工夫。他们如果是地位高的话，就更不容易使他们认错了，这完全是出自于他们的“自尊心”在作祟。如果我们开头就想证明他们是错的，那么我们就是做了一桩天下最傻的事；但是如果我们能静心聆听他们的诉说，我们就很容易使他们纡尊降贵地来迁就我们的意思了。

因为大多数需要诉苦的人，都特别需要“同情”，许多有人缘的人，都能看透这点，对于那些有所不满的人，常常表示着“同情”，而使他们觉得是可亲可近的。

君子坦荡荡

当我们给予别人帮助，而被人家铭感五内地接受时，我们是不是也感觉到很愉快？反过来说，有些受别人恩惠太多的人，有时候反而想和对方避不见面。这就是因为我们在接受别人的帮助时，我们的自尊心受到创伤的缘故。

有人缘的人都会注意到这一点：在帮助别人的时候，应当以不求报答来安慰别人，这样才可以抚平那人的自尊心；同时，更能给予那人一种强烈的渴望，希望他自己也能帮你的忙，做为接受你帮助的回报。

另外，有人缘的人也会故意让别人给他们种种小惠，做为解决许多困难问题的方法。

有失必有得

要建立良好的人际关系，首先必须能给予对方利益。

所谓给予别人利益，不是单纯地只指金钱而言，而是指对方可以从你这里得到的一些善良本性，如人情味或诚意等等。

利己主义及个人主义，已经成为今日社会的风潮，但只在意自己的事情和利益的人，不会拥有良好的人际关系，以后恐怕也只能日复一日，孤独地生活着。

独断、偏见及不采纳别人意见的人，必定是一个孤独者。

这也就是说，一个孤独的人是不会采纳别人的意见，而且也不知道应该相对地给予别人一些益处。

而这里所说的给予，是使别人欣喜，为别人做一些事，并且，诚心诚意地为别人着想而做的一种行动。

人，都会对施予者心存感激，并且以后还会想尽办法回报。

放长线钓大鱼

一对夫妇一直为自己的小男孩不肯进食而忧心忡忡，无论怎样威胁利诱均无效。这个小男孩有一辆三轮脚踏车，他时常骑着它在自家门前的人行道玩耍，就在隔壁几家住了一个大男孩，像是电影里时常看到的“小混混”一

样，他常常把这个小男孩从车上推下来，然后自己骑去玩，很自然地这个小男孩会大声哭着去告诉他的妈妈，小男孩的母亲就会跑到门外把这个“小混混”从车上赶下来，再把她的小孩放回车上去，而这种事情几乎是天天都会发生。

父母这时心生一计，他们知道孩子基于他的自尊心、性格与欲望，希望得到别人对他的重视，也希望能有机会报复，重重地给那“小混混”一拳或一个教训。所以当他的父亲告诉他说，如果能按照母亲的要求吃东西的话，有一天他就能把那个大男孩好好地痛打一顿。在父亲的保护之下，这个男孩的父亲从此不再为他的营养问题发愁了，他开始吃菠菜、鱼肉、水果等所有可以使他能够长得又高又壮的食物，目标是要惩罚那个时常欺凌弱小的家伙。

在解决了这个问题之后，这个做父亲的又碰到了另一个问题，就是小男孩有尿床的习惯。小男孩一向都是和他的祖母一起睡，时常在早上的时候，他的祖母一觉醒来就会感觉床单湿湿的，并对小男孩说：“你自己看，看你昨晚又做了什么好事。”小男孩却回答道：“不，不是我尿的，是你自己尿的。”他的母亲为了这件事时常骂他、打他，希望他不要再有尿床的习惯，但是这些作法仍然无法使小男孩不再尿床，他的父母就常常喃喃自语的说：“要怎么做才能使我们的小孩不再尿床呢?”由于旁敲侧击，这对夫妇知道这小男孩的基本需要——成为大人。首先，他希望能穿跟他爸爸一样的睡袍，条件是他能改掉尿床的习惯。第二，他要一张属于自己的床铺，祖母也答应了他

的要求。之后，他的母亲就带他到布鲁克林的一家百货公司，她跟售货小姐使了个眼色，然后说："这位小男士想要跟你们买一些东西。"售货小姐很郑重地接待，她说："年青人，我可以为你做些什么服务吗?"小男孩把脚跟抬高了几寸，然后说："我要买一张属于我自己的床。"当售货小姐引导他在一张他母亲想要他买的床前时，他母亲向售货小姐眨了眨眼，售货小姐就说服他买了那张床。第二天，那张床就送来了，当天晚上他父亲下班回来的时候，小男孩兴奋地迎向门口大声嚷着："爸爸！爸爸！快上楼来看我买的床。"父亲看着小床，然后对小男孩说："你不会再把这张床给尿湿了吧!"小男孩保证地说："哦！不会！不会！我绝不会把这张床给尿湿的。"因为那是他的床，是他自己买的一张床。他穿起睡袍像个小大人似的，而他就是想让自己举止像个大人，并且他也做到了。"

一诺值千金

受欢迎的人，常用各种不同的方式把他们的特点展现在人们眼前，其中最显著的特点便是任何时候都有守信、遵约的美德。但是有许多人对这一点都疏忽了。而且这些人都会采取简单的防卫方法；他们不轻易与人相约，但一旦约定好，就会尽可能的完成当初的约定。

如果你要建立完好的声誉，获得别人的好感时，就必须信守然诺。

“骨头”里捡“鸡蛋”

煤油大王洛克菲勒与好友福特有一次在合资经商中失败。他是帮助洛克菲勒创建标准石油公司的伙伴之一。但是这一次，他竟因投资过大而惨遭滑铁卢。

接着发生的事情，却使福特惊异不已。

福特事后回忆说：“有一天下午，我走在路上，看到洛克菲勒和其他两位先生就在我的后面。但我没脸回头，假装没发现他们，一直向前走。可是他叫住了我，并在我肩上诚恳的拍了一下，说道：‘我们刚才才谈起关于你的事情。’我想或许他要责备我了，也或许他听了一些不确实的消息，我于是回答说：‘那实在是一次极大的损失，我们损失了……’。‘啊，那已是难能可贵的了。这全靠你处理得当，我们才能保存剩余的60%。这真的出乎我们意料之外，谢谢你!’洛克菲勒立刻打断了他的话说道。

洛克菲勒在应该斥责的地方，反而一反常态，找出一些值得赞美的地方来。

原谅对方是一种博取好感和维系好感最有效的方法，它更是能勉人继续努力的源泉。

情感不能代替理智

在希腊神话中，山林女神深深地爱慕着美少年 narcissus，而 narcissus 却没有回应她的痴爱，痴心的女神在失意

之余，乃纵身跳下深谷，自杀身亡。后来，narcissus 走到水边，看到水面倒映出自己的翩翩美姿，也不禁着迷起来，因看得过于入迷，一不小心竟栽入水中溺死了。

很多现代人就像那个眼中只有自己的翩翩美姿，任何动人心魄的热情也打动不了其心的 narcissus 一样。这种人的感情是苍白的，纵有热情，也只是加诸在自己身上罢了，所以不免自爱自怜而不能自己。他们的观念是为世人还不如为自己来得好，这种人又可以称为自怜的人，但自怜的人不一定会追求自我夸大。

现代人关心国家及天下事的程度，不及关心自己身边诸事的程度，而且对于朋友、爱人、兴趣嗜好等私生活范畴，有越来越重视的倾向。传播媒体虽然不断报导着种种的社会问题，但对个人而言，最值得关心的事，莫过于像天正下着雨，而自己却没有带伞，及该如何去和女朋友约会之类的事。许多流行歌曲之所以流行，不就因为他们歌词中所咏唱的正是周遭的、贴已的感情吗？而抒发自我感情的、以自我之感情为中心的描述，才更能摄住年轻人迷惑而趋之若惊的心。

工作场所中，因工作而维系的人际关系，以及恋人、朋友间的关系，都是人与人之间的信赖关系。但是恋人或朋友的关系，在一般人的心中往往占有更重要的地位。因此，下了班之后，除非别有企图，否则很少有人愿意再跟上司周旋。那种在下班时间快到时，才突然要求属下加班的上司，最易干犯众怒了，因为有的人早就安排好下班后的节目了，突然奉命加班，叫他们如何去对自己的男

(女) 朋友说今晚的约会非取消不可呢? 或者今晚他们正有一个非参加不可的同学会呢! 总之, 额外地要求人们为公事而牺牲私事, 实在令人难以接受。

像这种只重视自己身边事情的做法, 就像是参与竞争, 却只顾自己的表现。当然, 它有时也会以自我夸大的方式稍微弥补已经受损的美好形象。

现代的社会重视包装, 可能也是基于此种心理。于是, 有参加网球俱乐部的人, 上球场打球时, 一定穿上名牌的网球装, 偶尔到大众化的游乐场所去玩, 也要穿上高价格的服饰, 例如, 在灰色的裙子或长裤上, 穿件名牌的运动衬衫, 在狄斯可舞会上, 穿件法国圣罗兰或迪奥的洋装, 三十岁以上的人, 就要穿上香奈儿的套装了。这些都是所谓的上流阶层自我包装最好的例子。

有许多人往往以自己出身于著名大学, 或者著名的大公司工作而骄示于人, 其实说穿了, 无非是想藉这些炫人的学、经历之包装来提升自己的地位, 至于其人是否具有足以匹配这些学经历的真才实学, 他们是不去重视的。此外, 有些女性穿上性感而玲珑有致的韵律服顾盼自怜, 然后拼着命去练那累死人的有氧舞蹈, 也可以说是一种追求幻想式的自我夸大之表现。

办公室病毒

随着办公室的 OA (office automatic 办公室自动机器化), 电脑化的日益盛行, 人应该如何与电脑和平共处,

就成为一个值得探讨的问题。电脑化先进国家——美国——于数年前就开始注意从事电脑工作者的病理研究。我国则由于不久前（科技压力）一语之输入，才开始认识电脑工作之弊病。

‘科技压力反应’一书的作者布罗德，因某都市银行一位优秀的男程式设计员向他诉说有全身乏力，以及衰竭感之困扰，因而花了三年的时间，以咨商的方式进行该项研究。结果发现，当人们与电脑之间关系不良时，人们将因此感受到极重的负担，这时人们身上就会出现种种的病症，这种情形就称为科技压力反应。

就科技压力反应的病理而言，它有科技不安症和科技依赖症。一个不能习惯于电脑操作的人，在不得有从事电脑工作之时，就会有不安和恐惧的反应，这就是科技不安症。相对地，在从事电脑工作之中，会逐渐地产生凡事依赖电脑的心理，这就是科技依赖症。有不少一开始患有科技不安症的人，于日渐习惯后，竟变成罹患科技依赖症的例子。

科技依赖症有如下的特徵：

（1）偏重逻辑性思考，凡事喜欢以“是”或“否”来做决定。

（2）缺乏感情，常面无表情。

（3）讲究速度和效率，不断地自我鞭策。

（4）缺乏与朋友间的温馨交往。

（5）一心一意以征服电脑系统为目标。

（6）家庭或工作场所的人际关系对他而言，是一种累

赘。

(7) 完全没有注意到自己的危机状况。

由是而逐渐疏远了现实生活中的人际关系，而一头栽进电脑世界中。

美国最近创造了一个新的词汇——“电脑寡妇”，这是指丈夫罹患电脑依赖症的妻子而言。可见这种事态已日趋严重了。据说，在高科技产业中心的矽谷一地，其离婚率约为全美平均离婚率十倍。另外，乱用药物及虐待儿童的情形也很常见，其他造成家庭破碎的情形更是层出不穷，闻之真令人痛心疾首。对电脑依赖症患者而言，家人是不能纳入程式的一个累赘。在日本，因电脑依赖症所导致的离婚现象日渐增多了。“他山之石，可以攻玉”，我们实在应该对此种情形早加防范，让人们适当地与电脑保持距离，恢复做一个充满人情味的人才好。

外面的世界很精彩

人往往因期待一个管理者的职位而紧张万分，这种紧张的情绪一拖久，可能会引起失眠或食欲不振的毛病，且接踵而来的是焦躁的情绪，最后甚至会丧失勤劳的意愿或自信。此谓之晋升忧郁症。

晋升忧郁症是一种以生活环境（尤其是工作场合中所追求的职位）的变化为主因的毛病。例如，一个人一向只知道忠实地把上司所交付的工作做好，现在却变成管理者，必须把工作分派给属下。一个原来只要做好份内的工

作就可以的人，现在却需要发挥其创造性与自主性，不仅要注意于眼前的工作，更要引进各种新资讯，扩展其视野，他必须基于综合的、长期的展望而做种种的裁决。

他不只要有领导的能力及判断状况的能力，更要有强烈的责任感及高超的处事能力，才能顺利而漂亮地完成上司所交付的工作。因此，即使是一个能干的销售员、或在公关方面有特殊才能的人，如果要让他担任抽象的管理工作，也不一定能应付自如。

总而言之，由一向习惯且应付自如的工作，遽而换成一个新的工作，既难以应付周全，又因本身缺乏管理能力，因而产生不适应的症状，就叫做晋升忧郁症。

易罹患这种忧郁症者，大多是喜欢循规蹈矩、讲求秩序、有强烈的责任感、工作勤奋，外界的风吹草动对他都会形成极强烈的拘束力，是极在意他人对自己批评的人。他们很容易因晋升或荣调而陷于忧郁的状态中，这种人不仅会染患晋升忧郁症，更有可能罹患其他一般的忧郁症。这种类型的性格就称为忧郁的亲和型性格，或执着气质。一个人能认真从事份内的工作，原是一件很好的事，但如果凡事过于拘泥、缺乏弹性的话，就不易适应环境的变化。

当一个人工作日趋稳定时，最能把实力发挥出来，相反地，当自己尚未建立反应的模式时，就被放置在一个未知的状况中，可能就会出现立场不稳及混乱的情形。

当这种类型的人骤然被放置在一个全新的职位时，他必须应付的是前所未有的崭新局面，被要求付出与自己不

相称的能力、这时他就有不能适应的感觉，尤其是一个中级干部，上面有层层的上司，底下又有眼睁睁看着你如何表现的部属，夹在中间，左右为难，甫接任时的豪气万千，不久便降落至万丈深渊了。

虽然如此，这种类型的人并非完全不适任管理之职。在管理职位方面也有许多部门，公司方面应审慎地赋予职位。另外，担任该项工作的人，也要尽可能于行事之间多具弹性，让自己有应付变化的能力。

投石问路

梅特林克（Mauric Maeterlinck 1862—1949）所著的“青鸟”一书中，叙述两兄妹到处去找寻能带来幸福的青鸟，在遍寻不着之后，万分疲备地回到家中，才发现原来青鸟就在自家的鸟笼中，婉转地哼唱着歌呢！梅特林克所要表达的是，我们老是觉得不能掌握幸福，其实幸福就在我们身旁而不自如。

自一九七〇年代的后半期，社会上出现了许多所谓的青年才俊，他们都毕业自一流的大学，在一流的企业或政府机关任职，却往往在没什么特别的理由，也没有其他特别目的的情况下，做了一两年事后，就辞职不干了，此后即不断地换工作，他们总认为一定有适合自己的工作等着他们去做。然而，他们又没有明确的目标或展望。此即谓之青鸟症候群。

现在大家对换工作一事已经不再随便就给予否定的批

评，而换工作者也都各有其动机及目的，纵然如此，我们在所谓的青鸟症候群患者的身上还是可以看到如下的特徵：

（1）有强烈的一意孤行倾向，尚未脱离幼儿式的自我万能感——任何事都必须如其所愿去进行。

（2）由其语言、对他人的态度，以及一切的生活态度上，都显得极为幼稚，不辨礼仪与常识，颇为自私。

（3）没有协调性，缺乏察言观色及为他人着想的能力，不善于共同作业，无法与他人融洽地过团体生活

（4）不机灵，处在新的状况时就不知该如何去对应，常为一点芝麻小事感到恐慌。

（5）缺乏忍耐力，总想追求即刻生效的事。只要此事无法立即见效，就没有耐心再做下去。

为什么会有这样不成熟的青年呢？这些人大都出自一味讲求用功读书的学校与家庭，由于升学竞争的影响，以及都市住宅游戏空间之消失，使他们从孩提时代就缺乏与同伴彼此沟通的机会，但亲子间的关系却极为亲密，以致自主性之幼芽早就受到摧残。以上可以说是造成这些青年的背景。这些人在校的成绩虽然优异，却缺乏应付人际关系的能力和耐力，只会亦步亦趋、依样画葫芦地做好被交代的工作，缺乏自主性与弹性，成为一个所谓的偏差值精英。

当然，这些人之中并不都是没有耐性，没有目标地横冲直撞的人，其中也不乏不受周围环境影响，谨言慎行的人，他们谨慎、小心地迈出每一个步伐，以建立自己的人生，这

种迟来的自立，也常可以扭转劣势，使自己步上坦途。

不要在一棵树上吊死

在心理上不背负过去的包袱，只追求眼前快乐之分裂型人物的生活态度，和不在意事物是否为我所有，身心皆感轻松，因此能享受自由移转、更换之乐之转移遗传子式的生活态度，以及不决定最终之认同，经常追求新的自我，一边化身，一边发挥实力的普罗周斯式生活态度等等，均暗示着在这变动剧烈的现代社会中，他们是一群努力挣扎活下去的新人间诸相。

根据一项以某大都市高学历青年为对象的调查结果得知，二十五岁至三十岁的青年中，有半数以上的人希望不要有固定的职业，能自由从事自己所喜爱的工作，且以男性所占的比例较高（约六成），这是很值得注意的事。在一般人的观念中，男人应该负担家计，所以总是以求安定为优先考虑。再就这份调查得知，二十五岁至三十岁之间，男性有更换职业经验者，每四人中有一人，女性则每三人中有一人，依此比例来看，不固定职业者，男女合起来约占一成左右。

在从前，人们通常会从多种行业中选取一样做为自己的职业，而且既已选定，就应放弃其他的行业。例如，既选择做一个上班族，就不能当个小说家；或者，既选择做个学者，就别想当歌手。然而，人是如此单纯吗？把自己局限在某一方面，压抑其他方面的天性，这样的做法，岂

不是一种极消耗精力的事吗?

人生本该是多彩多姿的，应该多方面的选择、尝试，其所以因固定之认同使原该多样化的人生变得单纯，那是因为人们若能安于各行各业，将可以使社会趋于安定的缘故。不过，现在的社会已呈现激烈的变动，如果还一味地讲求单纯，恐怕反而不能适应社会的变动了。如此一来，恐怕会将自己封死在一条路上而无转圜的余地了。

在人们的心灵深处，随时都盼望能将自己从封闭、单调的生活中解放出来。另一方面，社会也似乎正步向接纳多样化人生的成熟境界。

因此，在今后的社会中，必须尽早决定自己要走的道路，以及广泛地对一切事物保持兴趣，多处预设自己要走的道路，纵使已决定选择某一条路，仍然要适当地掌握好其他的道路，以备万一所选择之道路不通时，仍有他路可走。

没话找话

感情亲密的朋友，对彼此的事情一定都有相当程度的了解。两人如果能共同拥有不为他人知道的个人隐私、必能增加两人的一体感。彼此能真诚相待，才能缩短两人之间的心理距离。明白两人之间互相了解的程度，就能明白两人之间的亲密程度了。

让对方知道自己是怎样的一个人、想些什么、有何感想、让对方看到自己的本来面目，这称为自我剖示。与人

交往时，或多或少都要自我剖示一番，例如，在旅行途中与人闲聊，交谈时虽不一定要谈及自己的私事，但总会谈到是从何处来，要到那里去观光，接着打算到那里去等等，话题至此大致不会再深入了，这是表面性自我剖示。

有时候人们并不想让彼此的这一种接触立即结束，于是会深入地再做自我剖示。当然，一个人如果过于唐突地谈论个人的隐私，往往会令对方感到错愕。对一个不甚熟稔的人做过于深入的自我剖示——例如，谈到自己的烦恼、挫败感、及对将来的抱负等等——是一种禁忌。因为自我剖示中，自有其一定的深度、宽度与量度。随着彼此交情之加深，才可以做更深入的自我剖示。彼此交情尚浅时，可以由自我剖示的幅度（话题的种类）、量度（谈话量）的扩大，而逐渐拉近彼此的距离。

虽然如此，如果一味地将自我剖示停顿在眼前彼此交谈的话，恐怕很难使彼此间的关系有进一步的发展。突然向他人做深入的自我剖示，固然会令人不能适应而心生不安与嫌恶，但是，彼此间如果已进展到较熟稔的地步时，还不肯向对方做相应程度的自我剖示，恐怕也会引起对方的疑忌之心。

对人做交浅言深的谈话，是需要一番勇气的，譬如，你跟一位泛泛之交见面时，不是谈棒球、就是谈电影，反正所谈的都是些不涉己身、不关痛痒的话题，在这样的情况下，除非鼓起勇气，否则很难突破休闲趣味层次的谈话，而做较深入的交谈。但是，如果你一开始就摆明了不打算和对方做深入交谈的态度，只让话题限于肤浅的层

面，也很容易伤到对方的自尊心，如果对方觉得自尊心受伤，就会断了与你进一步沟通的念头，如此一来，两人间的关系就不可能有深入的进展了。

所谓自我剖示，就是一种对他人做有好感或信赖的表示。对方若有心想接受，则会做相等程度的自我剖示以为回报。如此便形成了自我剖示的连锁反应，而两人间的关系也就逐步加深。据某项研究的结果显示，彼此之间有若有了自我剖示，则说话者会加强对听者之好感。因此，为博得他人的好感，我们不仅要对他人做自我剖示，更重要的是使对方开口说话。

返朴归真

在谈到确立自我之认同时，一般都以为既说是“确立”，那一定是肯定的，其实也不尽然。如果我们把与自己所属的社会、文化主流所持之价值观或与其想法一致的自我之认同称为肯定性认同的话，另一方面也有否定性认同或对抗性认同的存在。

有一种人，不但不愿追求炫人的职业或社会地位，反而喜爱过一种众人的不喜欢的、认为没有用的生活，这种人所具有的认同，就称为否定性认同，它可以分为以下两种类型。

第一类型的否定性认同，乃是神经症患者、精神症患者、罪犯、药物或酒精中毒者所具的认同。它是一种以认同于罪恶、不健康、自我破坏为基础的认同。有此种认同

的人对自己的无用及不健康早有自觉，并认为社会也会这样地看待自己。

第二类型的否定性认同，是流氓或不良少年集团所具有的认同。他们很清楚自己不见容于上流社会，乃自甘浮沈于下流社会中，因为他们愿居下流，所以从不想力争上游。

此外，又有一种与自认属社会边缘人的否定性认同不一样的情形，这类人虽然被社会的主流派视为异端，但在他们心目中，却认为错的是权力体制或一般大众，他们本身并没有错，因而豪气万千地挺身，不断和多数势力展开对抗，而提倡一种新的价值观。精神医学家福岛章称这种情形的认同为对抗性认同，并以之有别于否定性认同。

换言之，所谓对抗性认同，就是宗教、政治或其他方面的激进改革者眼中的认同，他们虽属少数派、反主流派、却努力地要为其赋与积极的价值，并倡言自己的主张才是正确的，才是有创造性的，并与社会上的多数派或权力体制激烈地对抗着。

有些人往往在社会主流的价值观之笼罩下，被压得抬不起头来，又因为与周遭的一切格格不入，常遭排斥。然而，他们若将自己安放在体制的对抗者之位置时，就立刻变得生龙活虎般，精力旺盛。

而正当青年期的年轻人，更有不少人以对抗性的斗争心理为其精力之来源。反抗、对抗竟成为他们自我的存在意义，这样的心理紧张使他们自觉活得更有意义，而成为发动自我的原动力。

但是，一旦过了青年期，就很难继续维持对抗性认同了。对一个年轻时依靠对抗性认同生活的人而言，踏入壮年期后，他很可能成为以前所极力对抗的社会主流中的人物了，这时的他如果还想回到从前，恐怕就会危及其本身的利益和生存了。

三岛由纪夫以当一名作家来反抗他那辉煌的家世，后来更在文章中多方描写同性恋、犯罪、暴力等等，展开他对传统社会的对抗，然而却因此在文坛上挣得无可动摇的地位。因此，他最后演出戏剧性的自杀。可以说是他藉以成全自己这个“对抗性之存在”的自我最佳方式了。

船到桥头却不直

“现在的我好像不是真正的我”“我不知道现在自己最想做的是什么事”——许多年轻人都曾这样说。其实在“认同扩散”的情绪到处蔓延的现代社会中，很多人都曾经如此迷惘过。

无法明确地说出自己究竟是怎样的人，心中想做而且也认为可以做到的事虽然不少，可是，当事情横互在眼前时，却动都不想动一下，这种状态就叫做认同扩散。在这种状态之下，一个人不论做什么事，都不会觉得充实，只感到极端地疲倦而已。不知道做什么才好，甚至不知道自己究竟想做什么，总觉得情绪不佳、全身无力、有一种不能脚踏实地的不安定感，所以总是没办法专心一致去做任何事情。

精神分析学家艾利克生是认同概念的提倡者。根据他的说法，认同扩散有如下的症候：

（1）对时间之展望的扩散……怀抱着一种危险已迫在眉睫的危机感，从来不相信“船到桥头自然直”这句老话。有一种“我已经不行了”“不知该怎么办才好”的绝望心情。

（2）过度的认同意识……认为自己太丢人现眼了，总觉得随时都在别人的瞪视之下，受尽羞耻意识之折磨，十足是“千夫所指，无疾而死”的类型。

（3）选择否定性的认同……不愿做家人或社会期望自己去做的工作，而抱着一种轻蔑与憎恶的心情，选择与众人期望完全不同的、被否定的工作来逃避正面的压力。

（4）不再勤勉努力……不能用心于分派给自己的课题上，一心一意要做自我破坏的事，勤奋感急遽崩溃。

（5）回避与人亲密的关系……因为不知如何与人保持适当的心理距离，所以在与人交往上，总显出一副拒人于千里之外的态度，不肯与人有亲密的关系，似乎以为这样就可以免受他人的欺压与伤害，完全把自己孤立起来。

认同扩散原来不过是艾利克生所记载下来的一种病理状态而已。但自一九六〇年以来，却被发现在现代年轻人身上常看到，且颇为普遍的延滞心理。

不过仔细想一想，我们倒觉得，一个从未有过认同扩散经验，没有任何困扰、一帆风顺的人，倒不如做一个在认同扩散状态中追求着“真正像自己的生活方式”而痛苦挣扎的人。后者在其成长过程中，可能会拥有更广更深的历练！

雷池不敢越

不论任何人，一旦突然被丢到一个性质与从前熟悉，文化完全不同的他种文化时，都会感受到极大的迷惘。在国际交流极为普遍的今天，被派赴国外工作的人，身上往往会遭遇到对当地文化的不能适应，以及回国后对本国文化不能再适应的困扰。而且在海外所生的子女对母国文化也有不适应的困难。这种种由于文化间之移动伴随而来的困扰，实在是非常深刻且不容忽视的。

所谓“文明冲击”，指的就是由于被放置在不熟悉的环境下，不再能运用自己一几熟悉的做法去应付一切时，因而产生了精神冲击，逐产生了种种心理上以及身体上的症状。它会有如下的具体症状：

·在希望把握住新环境之特徵时，情绪会紧张。

·逐日增强了焦躁之感。

·会为一点小事而发怒。

·忧郁的情绪持续不断。

·由于丧失感（对熟悉之环境、友朋等）之作用，变得无精打采。

·在不同族类的人面前有严重的挫败感。

·因为与周遭有格格不入之感而变得自闭。

·酒量增加。

·有食欲不振、不能安眠、不定愁诉（对不明确的身体症状之投诉）等身心的症状。

没有机会过海外生活的人，并不一定就不会遭受到文明之冲击。譬如，由大都市突然被派往偏远地区去服务的人，或者由偏远的乡下到大都市来讨生活等，其意义与突然侵入性质相异的文化圈是相同的，这些人都会体验到文明冲击之震撼。再者，现代人生活在瞬息万变的社会中，也可以说每天都在体验文明之冲击。

“居留在伦敦的这两年是极不愉快的两年。我身处在英国绅士之间，有如与狼群为伍的一只长毛狮子狗，过着好可怜的生活。据闻，伦敦有五百万的人口，而我就有如五百万滴油中的一滴水，当时我的情形简直是好不容易才得以苟延残喘。当一滴墨汁滴在洗得雪白的衬衫上时，衬衫主人一定会感到极不痛快的。而我就好像那一滴墨汁，有如乞丐一般徘徊地在西敏寺一带，两年之间，我不断呼吸着这持续弥漫着人工煤烟乌云之大都市的空气，同时也真为这些英国绅士感到可怜。……若不是官方命令，是不会有人自愿前往的。而依我自己的意思，我终生都不想踏足于英国土地上。

摇头不是，点头是

据说人于丧偶后半年内之死亡率最高。自从巴克斯做了如上之报告后，经多项研究之结果都支持此一说法。

例如，根据扬格的报告，以四千四百八十六个丧偶的五十五岁以上男性做追踪调查，结果发现，配偶死后半年内的死亡率极高（高出同年龄平均死亡率的百分之四十），

半年之后，死亡率逐渐降低，渐渐接近同年龄的平均死亡率。另外，李斯利兰金对某地区九百零三位死亡者的配偶三百七十一人进行调查，结果发现，他们于其配偶死后一年内死亡者高达百分之五，这个数字比同地区之同年龄层的死亡率之百分之零点七，高出七倍之多。

丧失了配偶（对象），就等于丧失了所爱及所依附的对象。前述之例，虽然只是丧失对象中的一例——关系到配偶之死的事例而已，而所谓丧失对象，并不仅仅指丧失了所爱或所依附的对象而已，它更泛指因失恋、离婚、分居、儿女独立等而失去所爱或所依附之对象的情形。人往往因对象之丧失而陷于忧郁不堪的状态，这时身、心双方面的抵抗力变弱，极易为病魔所侵袭，而罹患各种各样的疾病来，有的甚至因而致死。

虽然我们不能对人类做对象丧失反应的试验，不过，我们在动物园中，却常可以看到亲子两代因各种情况而被强制夺去出于天性的母子亲情。据说母猩猩被人强夺去怀中的孩子时，会有连续性的下痢或呕吐的情形。又多数小猩猩于出生后一年～两年内，如果被强迫离开母猩猩的话，就时常患胃肠炎、消化不良、食欲不振等疾病。

让我们来看看荷姆斯利拉叶的压力反应值之表。压力反应值最高的是“配偶之死”，第二高是“离婚”，第三高是“与配偶分居”。大致说来，都是因对象丧失而导致的结果。接下来的失业、离职、换工作、入学、毕业、迁居等，也都会丧失熟稔的环境，这些都可以说是广义的对象丧失。

扬格利要斯研究对象的死亡原因虽以心脏病为主，但事实上因对象丧失所易导致的疾病不仅是心脏病而已。例如，癌症之罹患也多见于对象丧失之后。另外，根据报告，有许多癌症患者自幼就曾有对人生绝望的体验。我们都知道，像近亲死亡这样重大的对象丧失之经验，往往会导致白血病、肥胖、甲状腺机能亢进症、结核病、糖尿病等病症之发生。

人不能孤零零地单独活着，对象丧失反应之诸相更是证明了：人与所爱者的一体感可以增强我们的生命力。

四、人缘就是资本

如鱼得水

刚刚走出校园，即将跨入社会的年轻人，在兴奋之余，常常会对自己所要承担的工作，尤其是对自己将要相处的同事之间的关系充满忧虑。的确，融洽、友好的同事间交往活动和行为，以及由此而形成的良好的相互关系，对于提高工作效率，促进事业成功，有着极其重要的作用。在公司，事业有成，如鱼得水的人，往往是那些有能力，也能妥善地处理好与同事间的交往的人，也就是那些人们常说的“人缘好”的人。

其实，要获得好的人缘关不像你想像的那么困难。只要你明白同事交往及其关系的特点，掌握协调同事间交往应遵循的基本原则，一切就会容易得多了。

平等，这是同事间交往首要的也是最显著的特点。交往的双方角色一致，地位平等，他们需要完成的工作任务和要实现的工作目标是一致的；第二个特点是在交往中共同占有一定的时间和空间。同事之间，由于上下班时间相同，又同在一个办公室，或同一个部门，接触的机会较多，交往具有一定的稳定性。这为同事间的交往创造了更

多。更广泛的相互了解、相互体验的机会，促进了交往的深入和同事关系的巩固；第三是同事的交往具有利益和目标的一致性。这使得同事间在思想上、行为上、感情上谋求一定程度的一致，相互支持、互相配合、同舟共济；第四是情感上的彼此影响。大家在共同的学习、劳动、工作中，通过交往活动而相互了解，相互体验，建立了一定的感情联系，愉快或不悦的情感会很自然地影响彼此。

由于众多同事年龄不一、性格各异，加上利益因素等原因，要获得好的人缘，在掌握了上述特点的同时，还需充分运用人际交往的技巧，处理好以下几方面问题：

首先，必须具有友好相处的愿望。

与人友好相处是同事间交往和发展关系的基石。若缺乏这种良好的愿望，就容易产生人际矛盾和心理摩擦，同事之间就会竭力回避，不愿交流，关系冷漠疏远，甚至于相对立和敌视。光有愿望也是不够的，还要善于表达。那种天性孤傲、冷漠、自卑的人常伴有多疑、嫉妒心强、孤芳自赏、自视清高的毛病，因而缺少与人友好相处的愿望。而那些性格内向、过于羞怯、过于敏感者，却缺乏向同事表露自己愿意友好相处愿望的能力。这两种态度都是不可取的。

其次，嫉妒是同事间交往的一大障碍。

美国加州大学的查尔斯·加非尔德教授在对各行各业一千五百个事业有成就者进行调查、研究后认为，这些成功者都有一些共同的特点，其中一条就是这些人是在同自己竞争，而不是同别人竞争。同事之间在工作上各有所

长，自己必定有许多不如人之处，应当学会正确对待他人的成绩。面对自己的差距则应努力追赶，虚心学习，求得超越。倘若一个人总是担心别人胜过自己，过分关心于如何战胜对手，把精力放在为别人设置“路障”上面，还能在事业上取得真正的成就吗？

第三，同情与理解。

同事之间因年龄、社会经历、受教育程度、价值观等诸多方面存在差异，所以会存在不同的思想观念、行为方式和感情需要等。这就决定了同事之间必须注重理解这一因素，才能求同存异，和睦相处。同时，还要有同情心，求得和对方共同的情绪体验，对于同事的不幸和挫折能够设身处地地给予理解，和对方一同承担由此而来的痛苦，为其排忧解难。对于同事的成功感到欢欣喜悦，与之一同庆贺，共同分享。只有这样，同事之间的感情才能不断加深，关系才能日益巩固和发展。

第四，冲突的协调。

冲突在同事交往中是不可避免的。无论是观念冲突、情感冲突、利益冲突等，都会在双方的心理上、感情上蒙上阴影，为日后的交往和相处带来障碍，对人际关系有直接的伤害作用。当冲突发生后，双方都应尽可能不使用否定他人的消极措辞，诸如“你真是笨蛋”，“你什么也干不了”等，以避免伤害他人的自尊心，使冲突加剧。同时还应提醒自己要严以律己，宽以待人，不能以己之长攻人之短，也不能让己之短，毁人之长。此外，还要学会制怒，避免在冲突中大发雷霆，出语伤人，以导致同事关系的恶

化和破裂。如果能在冲突中，以委婉的口气进行辩解，陈述理由，并转之以幽默、诙谐等交往技巧，就能把快化解矛盾、制止冲突。

靠人缘起家的老板

常言道："生意好做，伙计难找。"伙计不易找，运筹帐幄，独当一面的将相之才就更难求了。在商场激烈的竞争中，人才战有增无减，愈演越烈。

美国著名的百货公司萨耶·卢贝克公司的创始人之一的理查德·萨耶是靠做小生意起家的，做梦也没有想到最后生意能做得那么大。他一生最大的长处，也是他成功的最主要因素，就是他善于发现和起用人才。

萨耶起初在明尼苏达州一条铁路上当运送货物的代理商。这种代理商的共同的烦恼，就是有时收货人有嫌货不好，拒收送到的货物，代理商若再将货物带回，就在倒赔一笔运费。萨耶灵机一动，想出了一个新招——邮寄。这样不仅退货率大为降低，也为买主增加了便利。这种"函购、邮寄"的方式，在辽阔的新大陆上获得了意外的成功。他的生意必须扩大规模，否则，别人利用他创造的这种经营方法，很可能赶到他前面去。他饱尝了"伙计难找"的苦衷，挑选了将近五年，终于在一个月夜，这个注定要在萨耶的命运中起关键性作用的人，自己骑着马走来了。

他叫卢贝克，到圣·保罗去买东西，不料中途迷了路，

这时已经饥肠辘辘，人困马乏。在皎洁的月光下，正在徘徊散步的萨耶看着卢贝克，对他的仪容外表顿生仰慕之心。也许，这就是所谓的缘份吧。他邀请卢贝克到他的小店中休息。两人一见如故，困顿全无，直谈到东方破晓。

“我觉得你的想法非常之好，只要经营得法，一定前程远大”。卢贝克热情地说。

萨耶沉默了，心中翻腾得厉害。他隐约感到，他日夜寻觅的那个人已经出现了，但又不便造次，吞吞吐吐地说：“我有句话，实在不好开口，我想，既然你觉得这一行很有前途，何不参加进来，我们一起经营?”

两人默默相视，然后，隔着桌子热烈地拥抱在一起。以两人姓氏为名的世界性的大企业“萨耶·卢贝克公司”在拥抱中诞生了。

如鱼得水，如虎添翼，两人密切合作，公司第一年的营业额就比萨耶独自一人时增加将近十倍，达四十万美元。第二年的发展更快，这种发展速度不仅为二人始料未及，而且使他俩明显地感到力不从心了。

“也许我们都是中驷之才”，萨耶苦笑着说。

“是啊，这话我早想说了，就怕泄了你的气。”卢贝克说，“我们何不请一个有才能的人参加我们的生意?”

萨耶一直把当年发现卢贝克视为一大快事，对他的这个建议一拍即合。“好吧，我们为我们的生意找个老板。”

为上百万元的生意找个经营人，实在比找伙计困难多了，他们不久就感到了灰心。这种将相人才，实在是天才人杰，本来就是很稀少的；既便真有这种人才，恐怕也早

被别人拉走了。萨耶和卢贝克几次三番地谋划，决定开阔视野，到一般的小商人中去寻找。这也是因为大公司的经理一般不屑于经营他们的“杂货铺”。而在平凡的人物中选拔适当人才委以重任，他一定会尽全力报效；不会象重金礼聘的知名人物，既便请来了，也只是抱着“帮帮忙”的心理

一天，萨耶下班回家，看见桌上放着一块他妻子新买的布料，心中很不高兴：“这种衣料我们店里有的是，干吗要去买别人的?”

“我高兴嘛，”妻子任性地说：“料子不算太好，但花式流行。”

“我的天!”萨耶嚷起来，“这种布料去年上市以来，一直卖不出去，怎么会流行起来?”

“卖布的说的。”妻子坦白了，“今年的游园会上，这种花式将会流行。”

妻子告诉他，在游园会上，当地的社交界最有名的贵妇瑞尔夫人和泰姬夫人都会穿这种花式的衣服，而且还不许萨耶把这个情报说出去。

萨耶对女人在服饰方面这种“不甘人后”的一窝蜂心理早就习以为常，那两位贵妇可以说是当地妇女时装的向导，女人们对她们心目中向往仰慕的女人，更会盲目地跟着学样。

“这个情报，是谁告诉你的?”萨耶对这个问题产生了兴趣。

妻子支唔了半天，吐露了真话：“卖布的告诉我的，

不过，他叫我不要再告诉其他人。”

萨耶真想大笑一场，他明白这全是小布贩的伎俩竟然把他妻子也哄得牢牢的。只是怕妻子脸上不好看，他才没有把这些揭穿。

萨耶并没有把这件事挂在心上，甚至他店中的这种布料都被一个布贩买走了，也没引起他的注意。直到游园的那天，全场妇女之中，只有那两名贵妇及少数几个女人穿那种花色的衣服，萨耶太太也是其中之一，真是喜形于色，出尽风头。游园结束时，很多妇女拿到一张通知单，上面写着：瑞尔夫人和泰姬夫人所穿的新衣料，本店有售。

萨耶暗自惊讶，有种豁然贯通的感觉。他已觉察出这件事从头到尾都是那个小布贩一手安排的，不禁佩服他的推销手段。

第二天，萨耶约上卢贝克找上那家店铺，只见人群拥挤，争先恐后地在抢购。等他们走近一看，才知道比想象中的更绝。店门前贴着大纸上写道：衣料售完，明日有新货进来。那些拥挤抢购的人，唯恐明天买不到，在预先交钱。伙计并解释说，这种法国衣料原料不多，难以充分供应。萨耶知道这种布料进货不多，但并非因为缺少原料，而是因为销路不好，没有再继续进口。看到对女人心理如此巧妙的运用，直到最后一招以缺货来吊时髦女人的胃口，实在觉得这个布贩手法高人一等，令人折服。

“虽然不知他长得什么样，也不知他是老是少，但我几乎可以肯定，这个人就是我们要找的人！”萨耶和卢贝

克都这样认为。然而，当他俩与店主见面时，却不禁面面相觑，大出意外。原来他就是经常到他们店里贩布的路华德。他们彼此已认识好几年，从没有深谈过，对他也并没有什么特殊的印象，这次，他们把对方细细打量一遍才发觉他的目光中，有一种说不出的飞扬神采，会有强大的吸引力。

寒喧之后，萨耶开门见山："我们想请你参加我们的生意。坦白地说。想请你去当总经理。"

"请我？这是从何说起？"路华德要求给他三天时间考虑。

"可以是可以，但你要保证，不能再接受其他公司的邀请。"萨耶严肃地说。

路华德笑了："这是当然。我想我还没有这么吃香，还有谁会要我？"

萨耶又一次表现出他的思想敏捷和处事周到。果然，第二天就有两家化妆品公司请路华德去主管推销方面的业务。如果不是有言在先。路华德完全可能被其他公司拉去。在这场人才争夺中，萨耶抢先了一步，否则，公司的历史也许就要重写了。

当上总经理的路华德为报知遇之恩，天天废寝忘食地工作，终于做出了惊人的成就。萨耶·卢贝克公司声誉日隆，十年之中，营业额竟增加了六百多倍。现在，该公司拥有三十万员工，每年的售货额将近七十亿美元，对于零售行业，这简直是个不可思议的天文数字。

“旧貌”换“新颜”

有一次在筵席上，老罗斯福看见席间坐着许多不认识的人。

当然，这些人是认得罗斯福的，不过因他们和罗斯福的地位不同，所以虽然认识，并不想主动趋前招呼，以免被误认为是想逢迎拍马或趋炎附势的献殷勤。那时的罗斯福，刚从非洲回来，是在一九一二年选举胜利后的第一次旅行。

罗斯福看见这些筵席上的不相识者，对他并没有示好的意思，于是立刻想出一个计划，有意拿一个简单的问题去问那些不相识者。

当时的路斯瓦特博士，也是筵席上的客人，那时他正坐在罗斯福旁边，他事后回忆说：“我把席间的客人彼此介绍之后，罗斯福凑近我耳朵边轻轻地说：‘路斯瓦特，请告诉我一些坐在我对面的那些客人的情形。’于是我把每个客人的性情特点大略的告诉罗斯福。

于是罗斯福就预备对那些没见过面的人寒暄，他这时已经明了他们各人所最得意的是什么，曾做过些什么事业，喜欢些什么。结果，许多人对罗斯福的看法从此改观。

从这一节轶事中，我们可看出罗斯福的“交际天才”。路斯瓦特博士接着又说：“罗斯福明了每个人的性情后，立刻就会有对于这些人适宜的谈话资料。”

为了要获得这些不认识的人认同，罗斯福会不厌其烦地先打听他们的情形。这样，他的谈话资料才能够引起他们的兴趣，而使他们感觉到他对于他们是非常关心的。于是每一个人在不知不觉间都会感到满意，且对他产生良好的印象。

罗斯福运用这种策略对他受益无穷，后来他当了总统。著名的记者马克逊也曾说："在每一个人进来谒见罗斯福之前，关于这个人的一切情形，他早已打听好了。……每个人都喜欢别人的赞美，所以罗斯福总是对他们做适宜的颂扬，并让他们觉得你对他们的一切事情都非常了解，且都记在心里。"

许多策略中最简单的一项就是对于那些与他们自己有密切关系的事情或他们自己所特别感兴趣的事情表示诚心的尊崇。伟大的领袖人物经常运用这最重要的策略。但是，人是各不相同的，所以也应当用各种不同的策略来对付他们才行。

我们应当明白人与人的不同点，就是存在于各人的兴趣里，这种不同点，如果我们留心研究，却是很容易取决以供我们利用的，因为形成这些部分或全体事情，是属于人们范围中的事情，是人们所说过、想过，或做过的一切事情，个人的习惯、癖好，以及意见，是逃不出这些范围的。

一个人成功的绝大因素，是能把许多不认识的人都变成新朋友，其原因不外乎是因为他能在会晤别人的时候，把自己与对方融合在一起，并接触到各人不同的兴趣。

一唱一和

电话机发明人贝尔有一次出门去筹款，他到一个富商希巴特先生的家里，希望他能够对于他正在进行的新发明投注一点资本。

他能开头就对他说这预算能获得多少利益的话吗？他能一开头就把他的科学理论解释给他听吗？不！贝尔决不会做出这样的傻事！在没有说这些话以前，他预先就布置好了一个“陷阱”，看来他不但是个发明家，并且也有十分出色的外交手腕哩！

当时他正弹着钢琴，忽然地停了下来，向希巴特说：“你可知道，如果我把这脚板踏下去，向这钢琴唱一个声音，这钢琴便也会复唱出这声音来。譬如我唱一声，‘Do’，这钢琴也会应一声‘Do’，这事你看有趣吗？”

希巴特当然不懂这是什么道理。于是静悄悄地放下他手中的书本，好奇地问贝尔，于是贝尔便详详细细对他解释了和音或复音电信机的原理。这场谈话的结果，希巴特心甘情愿的担负大部分贝尔的实验经费。

贝尔的决胜方案，其实是非常简单的，在讲他的故事之前，他先设法引起对方的好奇，并进而“诱使”对方进入他预先设好的陷阱中。

人缘就是资本

美国惠普电子仪器公司在吸收人才、智力投资方面，历来具有高瞻远瞩、大刀阔斧的气魄。他们同斯坦福大学定有协议，公司的技术干部、管理干部可在业余时间到该校有关专业旁听，以进行知识更新。他们规定，公司几万名职工每周必须至少拿出20小时学习业务知识。每年，惠普公司有25%的职工可参加各种培训班学习、深造。培养人才所花费的资金占公司总销售额的1/10，所花费的人力占公司人力的1/10。这个公司还有专职研究人员700余人。关于企业与人才的关系，惠普公司有两个有趣的公式。

其一是：人才＝资本＋知识＝财富。惠普公司认识这一公式的思想，可表现在如下一些结论中："人才就是资本"、"知识就是财富"、"人才是知识的载体"、"知识是人才的内涵，知识是企业的无形财富"、"人才是企业无法估量的资本"等等。他们认识到，当今的时代是信息时代，电子仪器公司不同于传统工业，是应用最新科学技术最多最快的工业部门。这样的企业对知识的渴求，远远大于其他企业。因此，只有知识密集型企业，才能在激烈竞争中处于不败之地，只有通过人才竞争，知识才可以发挥作用，产生威力。用惠普公司经理的话来讲就是："本公司发展的主要经验之一，是寻求最佳人选。正是这种指导思想，才使得惠普公司在几十年时间里有了长足的发展。

惠普公司的另一个公式是：博士＋汽车库＝公司。这个有趣的公式颇有一番来历；30年代斯坦福大学有一位颇有远见的教授，叫特曼，他为自己的博士研究生休利特·帕卡德指出了一条成才方向——把自己培养成“企业家型”人才。他借给他们一笔资金作为创业原始资本，又找了一个厂房——就是惠普公司开业时的538元资本和那个汽车库。教授还为学生们确定了一个具有广阔前途的产品方向——生产电子管频振荡器。到60年代后期，美国从工业社会向信息社会过渡，惠普公司的产品方向及其办企业的指导思想，被证明是极有预见性的。到了70年代，惠普公司得到了极大的发展，已有40个分公司遍及全球，成为一个国际性大企业。

惠普公司的两个人才公式表明，在当今知识爆炸、技术进步日新月异的时代，人才的作用显得更为重要。要办好一个企业，人才什么都重要，这是中外企业家都必须遵循的一条规律，更是企业处理好内部公共关系的一项重要原则。

三言两语摆平了一官职

美国在欧战爆发时，当时罗斯福总统的亲信郝斯权倾一时，深得罗斯福的器重，他把许多重大的事务都委由他办理，因此郝斯虽然未谋得一官半职，但在政坛上却是个炙手可热、呼风唤雨的人物。看在当时国务卿拜里安的眼中，很不是滋味。但是，郝斯这个人却并不会恃宠而骄，

对拜里安依旧执礼甚恭。

当时，罗斯福把赴欧协调停战事宜的重责大任交给了郝斯，这是美国的和平大使，如果成功，其声望便可直追罗斯福总统，郝斯该如何把这消息告诉拜里安呢？

这真是个棘手的难题，就好像要当面把拜里安全身的“刺”给拔光一样。如果讲话的语气不得体的话，拜里安一定以为郝斯是在挖苦他、讽刺他，或者是向他示威。

果然，拜里安在听到这个消息时，脸上明显地露出一丝失望的神色，好像是在嘀咕：“这么重要的事也不交给我去办，分明是没把我这国务卿给当回事嘛！”郝斯看到后，立刻说道：“国务卿先生，总统的意思是认为如果正式派任何一个官高位重的人前去的话，极为不妥，恐怕也因此会引起各国媒体及大众的注意力，这样会谈的效果自然大打折扣！况且国内还需要您的坐镇指挥，否则，罗斯福总统怎么忙得过来？”

国务卿拜里安心头的挫折感，就被郝斯的三言两语给抚平了。

让人说：我存在

一九一七年原苏俄大革命全面削弱军官的地位。军官要自己打扫宿舍，和士兵们一起吃大锅饭，而且必须与传令兵站在同一排。军官们丧失所有的特权和名号。只是一夜之间，军官的组织完全支离破碎，纪律也荡然无存，那是军队中从未发生过的事情，军官们的道德观全部消失，

变成和士兵一样，只是没有价值、没有责任的行尸走肉而已。

但是，后来复苏俄又将所有的军官回复原来的地位，这个严重的错误是因为原苏俄忽略了每个人的人格而发生的。经由这件事，原苏俄学会一个经验，也就是说："在组织化的社会中，为了完成事情，你非得赋予人们地位不可。"一定要让人们认为"自己是重要的存在"。

莎士比亚说："对我本身而言，自己总是比其他人可爱。"沙缪耶鲁·强生如是说："试着把我身上的钱全部抢走，或许一时会感到不便，但是这不是什么了不得的事吧！然而，若是把我最重要的人格取走，我会就此崩溃的。"

人类的一切行动，背后所隐藏的推动力，就是希望能有重要的存在地位，这是亘久不变的法则，婴儿为了引起别人的注意而哭泣；小孩子为了引起人们的注意而顽皮捣蛋；青春期的少年为了想让人认同，而追逐古怪的流行时尚，大人们努力奋斗，是想得到漂亮的房子，高级的轿车、流行的服饰。拥有这些东西就能成为特权阶级，且被别人肯定。所以，拥有名气是人们的梦想，所谓人生也只是为满足自我所做的奋斗而已。

一山藏群虎

一家面临重重困难的国营企业，4年前按国际惯例完成股份化改造，如今呈现出一派勃勃生机。它，就是在特

区深圳知名度颇高的万科企业股份有限公司。

然而，问及成功的“秘诀”，董事长王石却说：“关键是做好人的文章。”他的用人之道是：

选。即选择职业的权利。新职员刚进万科，王石与其谈话时，总要问：“你能做什么?”或“你愿做什么?”简单一句话，使对方感受到被尊重被理解。“人才是万科的资本，所以，必须把人当作人。”王石说：“要给人以生存、生活方式的选择权，特别是选择职业的权利。”不少人在万科心情舒畅，大显身手。但也有个别人羽翼丰满了居然要炒老板的鱿鱼。王石惜才，但更大度，只要别处更利于对方的发展，他总是热情欢送，并特意叮嘱：“如在那里不顺心，可以再回来!”

逼。这是王石最常用的招数。万科年青人多，为使他们尽快成才，王石狠心“逼”他们。重要的工作，他既放手让职员去干，但绝不告诉你具体如何去干。倘若有人领受任务后再回头问老板：“我该怎样做?”王石的回答通常是冷冰冰的：“这是你的事，你应当知道如何做。”

就这样，用心良苦的王石把一个个青年“逼”得会干、能干了。为“逼”你干得更好，他还要不断地挑你工作中毛病，并毫不留情地“敲打”你，让你时时有紧迫感和危机感，逼你天天去创造，去超越。万科如今已有不少年轻人挑大梁。毕业于北大国际经济系的郁亮，27 岁便担任万科证券事务部经理。他除了处理公司的证券事务，还在万科参与陕西黄河机器厂、北京城乡贸易中心等 10 家国有大中型企业股份化改造中出谋划策，深得公司领导

的赏识与器重。郁亮深有体会地说："我是被逼出来的。"

挖。即发现人才便从别处挖来。一天，深圳影业公司导演郑凯南为拍电视剧来万科拉赞助。王石非但不给钱，反而由此萌生了在万科成立影视部的念头。于是，他抓住机会鼓动三寸不烂之舌，使郑凯南和搞戏剧自身的鲁东勇果然加盟万科，并分别担任了影视部的经理、副经理。后来，该公司投资拍摄的电影《过年》在东京获国际大奖。以后，他们还相继收购了深圳国际企业服务中心。谈及"老板"的用人之道，鲁东勇感慨地说："领导者知人善任，我们当报知遇之恩。"

王石对职员关心的一种表达方式。每个职员在生日之际，都会收到董事长签名的一张贺卡。对那些性格相似的职员，王石就在贺卡上写一句气味相投的话。而对工作受挫的职员，他则要加一句鼓励的话。

久而久之，王石觉得仅一句干巴巴的"生日快乐"不足以表达他对职员的心意，于是，他又想出一招。

1992 年 5 月，公司北京代表处的叶尧水在生日之际收到王石签名赠送的一本新书——《小窗幽记》。在《万科周刊》的"生日快乐"专栏，他又读到这样一段话："老叶在公司上上下下颇有名气，现为公司驻北京首席代表。一眼看去，就可以知道老叶是位善良、和蔼可亲的人。5 月 14 日老叶要请客了。"一本书，一段话，却使远离公司总部的叶尧水心里热呼呼的。

单看外表，属虎的王石冷峻、严厉且不讲情面。他办公室墙上挂有一幅中堂，那笔力遒劲、呼之欲出的"虎"

字，更为主人增添了几分虎威。“中国有句老话，叫做一山不藏二虎。”王石凝视着墙上的虎。意味深长地说：“我们却要反其道而行之——建立新的人际关系，使万科这一山藏群虎！”

摇身一变成款爷

渥那马克二十三岁那年，在费城开设一家小店，大家都以为这家小店会在几个月内就倒闭。为什么呢？因为他自十四岁起就充当报童，到了二十三岁那年只积蓄了刚足以购办店内设备的钱，资本实在太少了。况且那时候，国家又将发生内乱。然而，后来他却成功了。

在一开始营业的时候，他就不墨守成规，运用了一些从没有人用过的新鲜方法。他的新尝试，几乎每次都受到人家无情的功击，然而他终于改变了整个营业制度。

他的方法很简单：“他只是决心去寻找使顾客满意的新方法，并一直研究那些顾客们的心理而已。”他把定价统一，每一件货品都有一个统一的价格。这是渥那马克打破费城旧商店习惯的许多著名政策之一。当时的商店都通行着讨价还价。究竟顾客们是不是都喜欢这样呢？他断然的说：并不，他们实在是需要一个统一的价格。

研究顾客心理，这是渥那马克事业成功的基础。后来，他的小店已扩大到一座超级百货公司，但仍旧每天必定在店里巡行一周，亲自去接待一些顾客，料理一些货品，听一些人们不满的意见。他的成功，便是由于他费尽

心机去设想别人的需要。

纽约巴特那博士，与他的兄弟从不足四千元的资本，摇身一变而成为地产巨商，也就是因为他运用了这个方法。他的成就，大部分都是基于留心妇人们对门窗、客厅，及厨房设备等等的意见。纽约有种种设备新颖与深晦幽暗的旧式房子完全不同的近代公寓，就是他首创的。他也像渥那马克一样，第一步就去研究他的顾客的需要及趣味。于是他就处处赶到顾客的前面去，在顾客们自己感到需要之前，他就已经能提供给他们这种需要了。

伊文思在三十六岁那年生意失败了之后，家产荡然，还负了一万六千元的债务，但他并不灰心，并很高兴地去当推销员。在几个月之内，他成立了一个资本六千万美元的汽车工业，很快地成为全美少数的大汽车工业家。

他在最潦倒落魄的时候，决定把他的一些现金作孤注一掷，去研究别人究竟需要些什么？他的兴趣是货车，他想要知道业者究竟需要些什么东西？

于是伊文思自己去租了几辆卡车，又买了几部旧汽车，及许多运载的设备和零件，此外，还有各种不同的木材；又再去借了许多器材来。一直费了好几个星期工夫，终日的锥击敲凿，装了又拆，拆了又装。

最后，他终于发明了一种较好的木板装置，并且发明了一种使汽车能更平安、更廉价、更迅速地装卸的方法。从此以后，他便是伊文思自动货运公司的总经理了，把专门从事运载的设备卖给国内许多大汽车制造厂。

伊文思并不只提供别人眼前所需要的东西，他还创造

新的需要。这也是一种成功的策略。

兰得公司的董事长兰得，从前也是屡遭失败，直到他采用了这个方法以后，才转亏为盈。他曾经与他父亲闹了意见之后，就以微薄的资本在圣路易独自开了家小店，出售办公室打字机。刚开始很艰苦，简直没有一个人需要他的办公室打字机。

兰得没有办法，便自己沿街去兜售他的产品。他除了留心注意各大银行的打字员，以观察他们的办事习惯及发现他们真正的困难外，还寻找出他们意想不到的弱点来：然后再以此为依据去改良产品。他终于获得了第一宗大买卖。

罗森华尔是某家杂货批发商店里的伙计，后来却成为芝加哥的大企业家。他曾说："我把货品卖给人家，我总自以为是把货品卖给我自己。如果商店有一个柜台的话，我一定得同时站在那柜台的两边。"这句话看来似乎很粗浅，实际上却有莫大的深意。

鸟枪换炮

有一个在铁路局里每天挣几角钱的小伙计克莱斯勒，后来经营克莱斯勒汽车公司后，居然大为成功，成为美国最大的汽车工业之一。

克莱斯勒究竟运用什么方法，让全国的人都喜欢他的汽车呢？

他自己曾经讲述过他的一个简单方式，其实，这个方

式是任何人都能运用的，但一般人却往往不注意而忽略了。

他说："像我们这种依赖千万个主顾的满意，才能成就事业的人，必须把千万个主顾看做一个主顾，才是最好的方法。如果我们设想，某一个人及其观点与我们事业的成功很有关系，那么，我们就应当谨慎从事，使那一个人满意，那个人能够表示满意，千万个主顾自然也会满意了。把整个营业对象设想成一个人的这个观点，其实并不深奥，但是在必要的时候，却能决定你事业的成功与否。严格地说起来，这不是一个人的满意，而是大家的满意。"

因此，我们知道，克莱斯勒平时已深入地研究过他的主顾们的兴趣和需要。他挑选一个典型的主顾作为对象，而以他的观点、虚荣心、道德观、习惯等等，去规划他的事业，去实现他的工作及努力方针。

克莱勒斯深深知道，凡要对付一群人的人，无论商人、教师、工厂管理员、编辑、作家、银行家或制造业，显现在他们眼前的就是他们所要说服的一群，然而群体常常只是一片朦胧的、变化多端的形象。所以，我们之中无论哪一个人，要以千万人为对象，而清楚地想出一个因应之道来，事实上是不可能的。倘若你要这样做，结果常常是被自己的需要及兴趣所左右，而不能接受别人的需要及兴趣。所以，如果你不能把千万人当作一个集体的单位来观察，那么你对所要领导的人群，将完全不能了解。

要挽救这种错误，克莱斯勒给他一切的决策立了一个简单的标准："以一个典型的男子，一个典型的女子，来

代表他全部的主顾。”

有一个成功的广告家，也曾经用同样的策略，在他的办公桌上陈列了各种人的照片。以代表他所想交往的几种典型人物。譬如：买肥料的农夫、买办公用具的老板等等。这样他的思想才会常常集中于别人的种种问题及兴趣上，而不至于拘泥于自己的观念了。

著名的《纽约日报》发行人曾经告诉我们，他把读者依照收入之多寡而分做个等四级，他派了十个人去和四千个代表这四个等级的男女读者作个谈话，征询他们在“《纽约日报》中最希望得到些什么资讯以及最喜欢什么文字。

他就拿这些人所说的话分析并做个总结，再照着结论去采访和写作新闻。

欧战中担任联军总司令的法国名将福煦当初从军校毕业的时候，他不愿意像别的年轻军官那样，希望被派到一个大都市里去，他反而自请派到泰伯斯那个“罪恶之都”去。原来，在这个城市里，有各种种族的法国人，他可以在这里观察到他们“气质的殊异”。福煦将军在毕生的事业中，永远继续着这种人性的研究。他对人类心理状态的知识，以及各种典型人物的了解、驾驭群众的方案、与群众相处融洽的才能，可以说是与他的军事天才不相上下的。

早年充当新闻记者，后来成为《波士顿邮报》的发行人及大股东的柯罗齐欧也曾以这种方法，获得了同样的效果。他在纽约担任报纸编辑时，常常混杂在东城及西城的

熙熙攘攘的人群中，慢步在阶石边听听妇人的闲谈，或是在人群边驻足休息，敏锐地静听别人谈话，因而确定了他的编辑方针。

成事在天，谋事在人

成事在天，谋事在人。世界上人是最宝贵的。

大胆引进外来技术、资金和人才，是发展中国家经济腾飞的必要条件。

美国这个科学技术发达的国家，也十分注意引进，它引进的特点之一是重视人才引进。二次大战后，美国引进了高级科学家、工程师、医生等共24万人。在美国，一个人从小学到大学毕业，政府要付5万美元的教育经费，24万人就是120亿美元，如果再加上家长和社会对学生所付的其它费用，那么，数字一定大得惊人。所以，引进人才是一个无本万利的买卖。瑞士有一位研究生研制成功一支电子笔和一套辅助设备，其性能可以用来修正遥感卫星拍摄的红外线照片，这项重大发明引起全世界的注目。美国一个大企业闻讯后马上派上找到那个研究生，以优厚的待遇为条件，动员他到美国去工作。瑞士一些公司也千方百计地要留住他，于是希望得到人才的各方展开了人才争夺战。你给他加薪，我也再加薪，弄得不可开交。最后，精明大胆的美国人说，现在我们不加了，等你们加定了，我们乘以5。就这样，这位研究生连人带笔一起被弄到了美国。

一石激起千重浪

人才、干部是世界上所有宝贵的资本中最有决定意义的资本。

在气势磅礴的跨国商战中，泰国正大集团对中国人才市场的“侵入”，显得格外令人瞩目。

正大集团作为一家跨国性的巨型商团，早在1979年就开始了对华投资，迄今其投资区域已遍及中国大江南北，涉猎广东、江西、吉林、上海、北京等省市，创设合资、独资企业30余家，总投资达数百亿元，仅在上海浦东的投资就达22个亿。

正大集团的指挥中枢深深懂得：在当今高度竞争的市场中，具有管理的最佳能力是至关重要的。而如何实现对日益庞大的中国投资网络的最优化管理，一直是正大集团面临的重大课题。

经过反复考察、经常比较和百般运筹，正大集团副总裁李绍庆等人发现：泰国、新加坡、台湾等地的雇员往往难以胜任正大在中国的商战使命，而正大的高级管理人才又后援不继，于是，一种被称作“人才本地化”的正大战略应运而生！

1992年5月1日至17日，沈阳市市长武迪生应邀出访正大集团。在杯光酒影中，双方达成《沈阳与正大集团全面经济与技术合作协议》。《协议》体现了正大的“人才本地化战略”，《协议》中有一款明文规定：“为协助正大

集团在中国合资合作企业对中高级管理人才的需要，双方商定，由沈阳市提供人才资源，经正大集团考核培训后录用”。即后，双方又正式签订人才供求协议书，规定聘用人才的主要内容是：

招聘条件：

党政机关副处级以上干部；

能阅读、书写一般英文函件；

大专以上学历；

45 岁以下；

男性；

有 3 年以上企业工作经验。

应聘待遇：

月薪 1400 美元；

聘期 3 年；

送往曼谷正大总部接受任前培训；

作为该集团中高级管理人员派驻在华的各投资企业。

显然，正大集团瞄准的是中国的“九品县令”！

一石激起千重浪！

优厚的“俸禄”使一大批副处级以上的党政干部跃跃欲试，而等待他们的是一场马上就要来临的“国际级”考试！

5 月 22 日，英语考试拉开了帷幕，167 名应聘者鱼贯入场；考试结果表明，约有 80% 的应聘者被淘汰！

5 月 27 日，30 名闯过英语关口的幸运者接受正大集团的别出心裁的面试：中央地段，应聘者接受主考者连珠

炮的考问，而四周幕后地段，正大请来的几位相学家却在细细地端量着应聘者的神态……

几番征战，几番考察，19名中国“县令”“投身”正大，成为正大集团才取之于中国、用之于中国的高级雇员。

9月3日，一架民航班机载着正大精心挑选的19名“干将”在曼谷机场徐徐降落，当即受到泰国正大集团最高层的盛情款待。随后，这19人在曼谷接受了正大长达80天的极为严格的任前培训。而今，他们已经肩负着正大的特殊商战使命奔波在正大在华的投资企业之中……

正大此举，引得议论纷纷，莫衷一是！有人云：这是为外国老板挣钱的计谋。有人说：“为正大提供部分人才，为我们百业待兴的国家经济亦有贡献，更何况还可借此影响、提高我们的管理、科技水平的现代化。

抛开众多议论，仅就商战角度来言，正大这种“人才本地化”战略是否也值得我们日益壮大的跨国企业集团借鉴呢？

心无法则

被说服改变意见时，总会下意识地产生反抗的心理，此时我们千万要保持高度的忍耐和谅解，这是我们必须注意的。

有一位建筑师说：“在你前进的道路上，倘若有去除不掉的柱子或障碍物时，你就把它涂上红色的标志吧！也

就是把障碍物灵活运用成为有利的目标，利用装饰来强调它的危险性，这样就不会构成障碍了。”

·当对方固执己见时，你不要认为他是个“顽石”或是个“老顽固”，你要认为他是个“信念很强的人”。

·对方是个城府很深的人时，你不要以为他是一个“老奸巨滑”的人，而要认定他是个“深谋远虑”的人。

·对方勃然大怒时，你不要认为他是“脾气暴躁的人”，而要认为他是一个“感情丰富”的人。

·对手想要夺走你手里的东西时，你不要认为他是一个“霸道的人”，而要认为他是个“很有领导权威”的人。

·对方在待人接物上有冒犯你之处，你不要以为此人“不知礼仪”，而要肯定他是个“甚具自信的个人主义者”。

·假使你看不惯对方的用钱态度，你不要以为他是个“吝啬鬼”，而要认为他是个“节省的人”。

假如对方一直直言不讳地高谈己见时，此时你不要以为他真是个“厚颜无耻的家伙”，而要以为他是个“直肠子的人”。

·对方向上司打小报告时，你不要以为他是个“阿谀者”，而要认为他是个“协助别人的帮手”。

·对方表现自大自满时，你不要以为他有“自大狂”，而要以为他是个“深具信心的人”。

·对方强调自己的主张时，你不要以为他是个“自我中心者”，而要以为他是个“富有进取心的人”。

你还必须遵守下列几条简单的规则，才不会破坏别人对你的好印象。

（1）首先要做称赞的事。大家都讨厌被批评，一经批评，自卑感就自然产生，每个人都憎恨使自己怀有自卑感的人。也因为这样，我们要在他们尚未有憎恨之心时，先给他们一些赞美，如此对方才能扩展其自我，且拥有优越感。一经赞美，那些批评的刺，就能够铲除掉。

（2）不要在有第三者在场的情况下批评对方。在有第三者在场的情况下批评对方，会令对方难堪，令对方抬不起头，对方也会对你留下不好的印象。

（3）要采取建设性的态度。不要破坏对方，而要帮助对方。不要指责对方的错误，而要引导他应该如何做。

例如，你不要说："你的化妆好奇怪啊！"相反地，你要如此说："也许口红稍微淡一点会更好！"

你千万不要向你的对手说："难道你不知道写信的方法吗？"你应该用另一种口气说："早些教你就好了，写信要从'拜启'开始写，再以'敬具'做为结束。"

有话不好说

在以前西部片里，我们常听到剧中人说："不服气是吗？那就亮家伙吧！"

下一瞬间，便发生枪林弹雨的激烈厮杀。

这些都是充满挑衅的用语所招惹出来的。

现在使用这些"挑衅用语"，也会引起争论的，只是现在大家都已变得文明了些，没有掏出手枪罢了！

而且今日所谓的"挑衅用语"，主要是对对方的意见

或性格做无情的攻击。

下面就是我们所举的一些例子——

“你有点夸大其词!”

“我错了吗?”

“我！误会了吗?”

“那是完全错误的!”

“那是错的!”

三只眼睛看人

真正的领袖是要能致力寻出价值的本相，因此，他常常牺牲一己的虚荣心，因为他肯牺牲一己的虚荣心，在他的四周常发现能干的助手，以及有力量和肯帮忙的友人。

那些徒拥虚名的人，都不会和比他们更能干的人在一起，他们不喜欢称赞人，只是瞧不起人。有时候虽和有声望的人在一起，但却以此沾沾自喜，并表示自满，此外，他所选择的心腹朋友也都是些巧言令色之徒。因此，凡真能帮助他而有坚强意志或真才实学的人，都与这种人绝缘。

大发明家和制作家马克西姆曾说：“人们想从别人那儿获得的，不外是两种意见：一是‘颂扬’，一是‘亲爱’。然而立身行世，要把颂扬抛开，让别人对你亲爱。因为一经颂扬，就有人嫉妒，嫉妒便造成仇恨了。”

有一位书店经理，从他的店员那里收到一封侮辱他的信。在这封信里，店员对他极尽辱骂讽刺之能事，并且认

为他是个最差劲的经理，还希望副理能够马上取替他的职务。总之，这是封极丢他脸的信。然而，真正惊人的，并不是这封信，而是那位经理应付这封信的办法。

这位书店经理后来成了《毕克·老瑞欧周刊》的发行人。当时他的副理和那位店员很亲近。这封信原是寄给副理的，可是他们两人常常互相拆阅信件，恰巧副理当时不在那里，毕克便把这信拆阅了。

毕克读了这封信以后，就带着信跑到老板的办公室。

毕克对老板说："我虽然是一个没有才能的经理，但我居然能用到这样好的一位副理，连我雇用的店员们都以为是胜过我了。"毕克一点也没有嫉妒，也没有受创的虚荣心，只是骄傲自己用了那样能干的副理。

后来，他的老板不但没对他怎么样，还开始重用他了。

绕圈子走弯路

皮皮拿着成绩单回家，母亲看了之后，很惊讶的说："皮皮，成绩太差了吧！为什么不能考得像哥哥一样好呢？"

皮皮回答说："妈妈，你并没有要求我考好成绩啊！"

"什么？难道你做每件事都要人家要求你吗？"

做大人的总以为这是不需要去要求的，但是，你知不知道不管是小孩子、大人、老人、猫、狗、马等都是相同的，想要让他们做事，就得请求他们，但是有多少人能做

到呢?

一位富豪捐赠一百万美元给芝加哥大学，而在芝加哥的另一所大学——诺斯威斯顿大学的董事会上，曾有人质问："为什么诺斯威斯顿大学不能得到相同的捐赠?"

这位富豪的回答却是既简单又干脆："因为诺斯威斯顿大学没有请求我捐赠钱啊!"

这么简单的要求，看起来不算什么，可是为什么他们就做不到呢?

卡内基曾经要求上说话课的学员们，试着写一句想劝服别人的事。下面就是他们的回答。

"想叫妻子戒烟。"

"要上司加薪。"

"想叫秘书不要擦味道太浓的香水。"

"但愿经常搭我便车的人，多少能付一点钱给我。"

但是，让人吃惊的是，当卡内基问他们说："实际上去请求别人做的同学有几个呢?"十个之中只有一个人。

几乎人们都会暗示别人，挖苦别人、巴结别人，亲密拍打别人的肩，装模作样的摆架子，或以各式各样的说服方法要求人家做事，而实际上直接去请求的人却只占十分之一。

话说三遍如烂草

要避免种种与人谈话时所遭遇到的麻烦，而使主客双方都很自在的唯一秘诀，就是要把对方引导到一个真正感

兴趣的问题上去，不但自己要静静的聆听，而且还要使他能情不自禁自滔滔不绝地长谈下去，这样我们就可获得极佳的人缘了。

但有许多人常常因为没注意到这一点，而引起了无数的麻烦。这种人的失策处是他们喜欢先谈自己的为人和自己的事情。如果他是个商品的推销员，他就肯定得不到别人的生意，因为在他滔滔不绝的谈话中，别人连一句话都插不进去；如果他是一位相识的朋友，那么这种人又常常是使我们最最讨厌的。他们之所以这样口若悬河地专讲自己，唯一的原因无非是希望能引起人家的注意，使人家看重他。其实，他不了解想博取别人好感的方法并不是这样的，应当引导对方的谈话到他真正感兴趣的问题上去，然后针对着那问题再发表你的高论。

还有一点也是应该注意的：倘若你遇到一个不太高兴说话的人，你不妨试举一些对方所熟悉的事情，或故意发表一些错误的见解，这也是引导别人谈话的最好方法。因为若不引起对方谈话，或不能了解对方的意思，是没有方法使人对你表示至诚和佩服的。

波安是波士顿一家著名银行的总经理，但是，当他和一个银行里的基层办事员合伙创办银行的时候，两人只有三千美元的现金。

波安早年是银行里的信差，后来做办事员。当然，他对于银行的业务很熟悉，但无论如何也够不上开银行和担任总经理的资格。他自己也说：“以我这样一个年俸最低的银行小职员，来替那些口袋麦克麦克的人作经济顾问并

创办银行，那无异是个天方夜谭!”原来那银行的创办，完全是别人帮助他的。怎么说呢？简单的说，就是“让别人说话和倾听人家说话”，这样才能引起别人的注意，并进而得到帮助。他自己曾说：“有一件事情使我的忧虑都烟消云散了，因为我发现了那些老年人都高兴和我谈一些他们所感到趣味的事情。而谈话的结果，便是拿出资本来给我开办银行，并叫我做总经理。”

夹着尾巴逃跑

一位职业棒球的名教练曾说：“要重视球迷们的眼睛，不仅在比赛中，就是在其他场合也需记住总有球迷正在注意着你的一举一动，因此，切勿打出使人泄气的球，致使你的球迷期望落空。”

“重视球迷们的眼睛”——是多么睿智的一句话。因为在我们生命的过程中，不管是公司的部属、同事、长辈、上司或熟人，总有一、两名特别关注自己的人，然而，你是否重视这些人的眼睛，而对每件工作及日常行为战战兢兢呢？

另外一方面，我们也可能遇到一、两位贯以期待的眼光注视着自己，并且不时支持自己的人。他们常会在别人面前夸耀你：“那个人一定能够成功”或是“××是值得信赖的”这类的话，就提供帮助者而言，若当他们看到被关心的人正在自己的期待下成长、活跃时，一定会满心喜悦的说：“哦，我没有看错人。”若是情况相反，则会变得

失望而伤感。

因此，若欲使人生更丰富多姿，必须要拥有许多了解、支持、崇拜自己的人，其中非有良好的人际关系不可。

尽管人生不断地出现不平或不满，但是有必要让这些不平的情绪当做退缩、埋怨、泄气话、发牢骚，以及生气时的藉口？如果我们站在这个心灵交叉路口的同时，却能记起“重视球迷们的眼睛”这句话，并改进自己的缺点且持续地努力下去，这才是报答他人爱护自己的一番心意。

人的一生中，往往会遇到一再的失败与挫折，有些人会因此而退缩。就在这个时候，你不妨想像着一只尾巴下垂、不断后退，然后突然转身逃跑，直到适当的距离才汪汪大叫的丧家犬，相信只要想起这种凄惨的情况，激励自己奋力向上的心情便会油然而生。

有些人动不动就认为：“反正我是个没用的人！”而被自卑感摧毁殆尽。或者自大地以为自己是“东方不败”，也是无人可比的重要人物，这两种人都会在庸庸碌碌之中过一辈子。然而，他们也往往会把原因归咎于周遭的人说：“本来我可以做得更好，我之所以不能施展抱负，主要是公司不好、与上司处不来、工作不适合、社会不认同我，总之，一切都是运气欠佳所造成的！”根据这种惯用藉口来掩饰自己，最后则卷起尾巴偷偷溜开，好似丧家犬的景况，是最要不得的。

一忙三错

有位心理学家曾说："就思考方式，德国人是想了以后才做：英国人是一边做一边想：中国人则做了一段后才想。"姑且不论其中真实性如何，众所周知的是，中国人一直被公认为最喜欢忙碌的民族——例如请教拥有"长"字辈头衔的人忙不忙时？他们几乎会异口同声地回答："太忙了！"

至于一般所谓的大忙人，约有下列四种情形：

·事实上并不很忙，但样子看起来非常忙碌。

·对于忙碌的现象发生不满或牢骚。

·向别人夸耀自己的忙碌。

·虽然是个大忙人，但对忙碌的内容则一无所知。

了解真忙与瞎忙的区分后，我们应该学习尽量利用时间，使自己心有余裕，这样才不致于因忙碌而忽略掉人际关系。

牛皮吹"大"了

小孔特别喜欢在办公室里谈她两岁的儿子如何如何聪明，有天一上班，她又说开了："我那宝贝儿子可懂事了，昨天晚上自己拿着水果刀要为我削苹果。"

"我那女儿也一样，才四岁，就站炉边学着烧饭了。"同屋的周会计也总是没完没了地夸自己的女儿。

爱孩子的心情可以理解，可是，我们发现常常有不少人一听到别人在炫耀某件事时，自己不自觉地也插了话，内容总是一个可以同先说话的人“抗衡”的事例，仿佛面前是一个展示台，两人或更多的人都想把自己在某方面的精彩部分展示一番，生怕别人不知道，或者怕自己不说，就会被别人比下去似的。你瞧，又有两位比上了——。

申君：“我上次翻译的那本关于美学理论的书已经有出版社同意出版了。出书比给报刊投稿更来劲，稿费又高，又有保存价值。”

段君：“我去年写了《黄梅之喜》那篇散文。刊登的那家报纸发行八十多万份呢！教育部中学教材编写组已决定选进中学课本了。”

你一言，他一语，看似自然讲话，但双方心理都有想超过对方的潜意识，也许他们不是有意识地在攀比，但实际上已在一种“条件反射”中丧失了“心平”这一倾听原则。

我们称一方被另一方的话语所刺激，从而不自觉地被卷进对方自诩的话题内，说出与对方说话内容近似的自己的成绩为“自诩条件反射”，通常的语言模式是：“我也……”

我们生存的地球上，或许只有几个人一事无成，因此，大多数人总有自己觉得“辉煌”的成功。从人性出发，“每个人都需要感到自己的重要，也都需要他人认识自己的重要。“从这一基本事实出发，我们可以肯定，人人有不愿向别人低头的心理；有与别人打交道时总想让他

人认识自己重要的心理；有理给他人一个好印象的心理；如此等等的潜意识使不少人在他人一谈及他们的成功时，就会马上想到自己所取得的更大成功。这种现象简直太多了，连小孩不学也会。

一个孩子说："我爸爸很会潜水。"

另一个不服："不，我爸爸潜水比你爸爸更厉害。"

"自诩条件反射"会有什么结果呢？当然不会使对方感到舒服。只能引起新的一轮炫耀，给别人造成难堪，破坏别人兴致勃勃的情绪，自己从中也得不到多少便宜，却极易引起争论，燃起他人心中不愉快之火，即使站在一旁的他人，也不会觉得攀比的双方会有多么强，相反，他人会认为攀比双方心胸太窄，没有涵养。

有个叫道尔夫的外国小伙子正在谈恋爱，他分别与两个小姐约会，第一位小姐坐在那儿津津有味听他谈自己的工作、抱负，他的过去和将来，不时流露出赞扬和羡慕的神情；而第二位小姐却说："哦，没什么了不起，我能做得更好！"不难猜测，哪个小姐更容易得到小伙子的好感。

嘴上的吐沫，脸上的疤子

卡耐基在二次世界大战后曾任职于某欧洲空军食品仓库，当时日薪约为美金十六块五毛。

有一次，他正在仓库里忙，却见两名军官开了吉普车要求领取二十箱威士忌，由于在搬运时不小心，突然一个箱子的箱底脱落，掉出十几瓶酒，随即哗啦巨响，瓶子摔

碎，附近立刻就飘散着威士忌的香味。他当时大惊，抱着箱子不知所措，这时两名军官寻声奔跑而来并怒问道："(怎么回事?)"因为身在军队中，他暗想恐怕免不了要挨一顿刮了，正在紧张之时，一位军官出面说道："这不是你的责任，是箱底的钉子松了，你赶快把破碎的瓶盖捡起来。"收集了瓶盖之后，对方便撕下一张纸，并开出一张证明书给他，吩咐说："把这张证明和瓶盖一起交给主管。"

有句话曾说："使人成长者并非经验本身，而是从经验里学习到一些东西。"

五、条条道路通罗马 七嘴八舌话人缘

换一种活法

烦恼的根源在于思考的方法，而思考乃因言语而有所规范。因此，如果我们将被灌输到人脑中的文辞（亦即指固定观念）加以改变的话，则此人对事情之接受方式也会有所改变，同时不论感情或行为也都会产生变化。以上即是逻辑疗法的基本理论。事件本身不会产生感情（烦恼），会产生感情的是考虑如何去接受事件的思考过程，在解决问题时对事物之看法上，我们能找到其中的线索。

逻辑疗法是根本改变对事物之看法的一种练习，亦即找出烦恼根源的信念，然后检讨它是否属根据事实而产生者，以及它是否具有逻辑上之必然性，凡不适应者，全都重新予以变更观点。

例如，我们不必一直为了“只有我一个人才会有这样的烦恼”而感到悲观，因为这不过是推论而已。我们不妨换个方式来想：“也许别人也和我有同样的烦恼呢！”这样一来不就好多了吗？“我被对方拒绝了，真没用哦！”碰到

这种情形时，其实也不必因此而意志消沉，因为也许是对方没有看到你呢！不要说“别人不了解我没有关系，但他若不了解我，就会让我觉得自己没有价值”这一类的话，这样反而会使自己钻入牛角尖而不能自拔。

有的人唯恐遭遇失败的打击，因此连试验都不敢接受，甚至连资料也都不敢触及。他说“失败会损失惨重”，或“万一遇到不幸，事情就糟了”之类的话，总之，事情还未做就想打退堂鼓，他想，反正人生不过是个过程，从一开始就知其结果，有什么值得去尝试和探索的呢？现在，我们不妨去除这一套想法，不要让悲观的想法使自己变得意志消沉，我们应换上一套新的观念，譬如说：“人生不会总是失败的，也许事情不一定乐观，但即使失败了，也要看开一些，不如好好地享受其过程。”另外，有的人一在别人面前说话就觉不安，那是因为他害怕自己一旦话说不出来，场面会很尴尬，于是事情就会变得更无可挽救了。其实大可不必这样，只要换个想法，就可以皆大欢喜了。你可以这样想：“不错，在人面前话说不出来、面红耳赤、手足无措的样子是很尴尬，也许大家会用怜悯、轻视的眼光来看我，但是，这又怎样呢，在漫长的人生中，谁又没有一两次这样的经验呢？不用怕，熟能生巧，以后就会自然了。”

就像这样，我们要把“一定要讨人喜欢”、“一定要把事情做得无可挑剔”、“不可伤人感情”式的穷途论思想改为“……的确很糟，但是……”，在“那是我所爱的人，要是他不喜欢我、讨厌我，那我这一生就完了”、“只有我

才会有这样的烦恼”式的非逻辑性思考中加入反论，然后将它粉碎。

此外，要注意不可做千篇一律的断定式自我评估。例如，当我们有错时，固然要认错，但也不必因此认为“我实在一无是处”，把自己做人的价值也一并否定了。只要记得不要再犯同样的过错就可以了。

怀旧情结

内观法是一种源起于净土真宗所传的调整、养护身心的修行法，而建立的心理疗法。据说，以其他心理疗法都无法见效的酗酒症患者，或罪犯、不良少年等，用此法都能见效。事实上，有许多的监狱、少年感化院也都实施这种疗法。

内观法的治疗法如下所述。一开始要进行连续一星期的“密集内观”。为了避免受到干扰，要让接受治疗者辟室独居，或者用屏风隔开房间的一个角落，让接受治疗者面壁而坐，每天由早上五点一直到夜晚九点，以关闭的方式进行内观。

接着，受治疗者要具体地将自己一生中与自己有关的周遭之人（如母亲、父亲、兄弟姊妹、祖父母、配偶、朋友、老师等等），依序一个一个地列举出来，然后仔细地想：“我要他做过什么呢?”相对地，“我又为他做了些什么呢?”重点尤其要放在母亲身上。这时可以把自己的年代适当地划分为就学之前、小学时代、国中时代、高中时

代……等等。指导者每一个半小时就出现一次，接受治疗者要把这一段时间内所追忆的事向指导者报告，指导者将会给予适当的建议，并指导他接着做该做的事。

在持续施行这样的密集内观时，原先把持着强烈自我中心，他罔的态度之患者，也都会呈逐渐自省。他们会逐渐醒悟到过去与自己有关的人之关爱与恩惠，体验到强烈的感激之情。被一种后悔之念、自责之念的驱策。纵然是个一向不把人当人看的冷酷无情者，或者是个极不负责任、我行我素的人，或因意志薄弱而给周遭带来许多困扰的人，在这段期间，都会流着泪，悔悟过去的生活方式的种种不是。

就这样，当一个原本以自我为中心，对一切都怀着不满的人在悟得自己与他人间的维系感、对社会的责任感后，他的心中同时也滋生了对周遭人的关爱之情及生之喜悦，而成为一个生气蓬勃的人。

经由此一内观法之省视，人们能够清楚地省察深藏于心中的自我，让自己充满感谢、欢喜、奉献之情，这是一种充盈着力的体验，经过这一番自省后，自己对周遭之人的态度及看法自然都会变得更实在了。

除了密集内观之外，还有日常内观法。即指每天拨出两小时来做内观的功夫。在施行过密集内观之后，千万不要忘了每天持续做日常内观。

恨铁不成钢

在对付如神经衰弱症这样的心理病症中，有一种森田疗法，一般认为此一疗法对因神经质所导致的神经衰弱症极为有效。

神经质倾向较强的人，在身体及精神上都有异常的现象，而且常有极度的不安感。这种人往往因一点小事就会特别意识到某种观念或感觉，然后精神就会集中在那上面，让那种观念或感觉更为加强、扩大，接着就对它产生恐惧与不安，心中老想着逃避，希望能忘掉这一切，但越是想忘，就越难把那种意识摆脱掉，反而更增强了恐怖与不安，此谓之“精神交互作用”。

例如，像常常诉说身体毛病的心气症、失眠症、畏惧乍对陌生人、惧高症、对不洁之恐惧症状等，都是这样的恶性循环而产生的。本来应该是正常的现象，却因过份的钻牛角尖，结果就反而变成不正常的症状。例如，在过度疲劳后的头重脚轻感、吃得过饱时的胃部不适感、恋爱时的面红耳赤、全力疾走后的腰窝痛等现象，在健康正常的人看来，那不过是很正常的经验，但在有神经质性格的人看来，这就是异常的毛病，他不但这样想，而且越想越当真，把精神都集中在这个念头上，如此一来，这种感觉就更形尖锐，于是陷入特定的感觉与注意的交互作用之恶性循环中。

要治疗上述的毛病，一定要断绝精神的交互作用。如

果一心要逃避恐怖与不安的对象，结果必更陷入恶性循环而不能自拔。因此，这时候不必打算逃避会引起恐怖与不安的对象，干脆坦然去面对它。另外，一般人最常犯的毛病是畏惧乍对陌生人，在陌生人面前会紧张，会面红耳赤。这种情况，我们最好不要否定其症状，而是去面对症状，并克服它。不过要克服症状并非单凭口说就能收效，这时要施行如下的治疗。

如果是自己治疗，可以依每天的日记做为指导的方法，不过，最根本的方法还是住院治疗。住院之后，首先施行的是卧褥疗法，此法约持续施行一周，其间要完全隔离，除洗脸、如厕、入浴、吃饭外，不可以起床，每天什么事也不做，只是一个人卧在床上，经二~三日后，即能达到解除烦闷之境（一开头会有种种烦恼涌上心头，在一阵翻腾之后，苦恼会达到极点，接着一切的烦恼便告消失），第四天开始觉得无聊，心中会升起想做积极活动的欲望。这个治疗的目的本来就是要激起患者对人生活动的欲望。在此后的作业疗法期间，患者在白天不可以休息，要不停地做点事，借之让他保有持久力、忍耐力及自信心，同时切断具意识与症状之连锁。

在这一段隔离生活中，患者不再对周遭感到拘泥或烦恼，舍去了非如此不可的约束，理解到真实的自我。

强扭的瓜不甜

这一阵子孩子们的问题行为确实为社会带来甚多的困

扰。现在大家也逐渐明白，光是追究孩子本身的偏差，或追究某一特定家庭成员的问题（例如，把原因推到母亲身上的“母病原说”）等之做法，不一定就能解决问题，于是乃有“家庭疗法”出现。

在家庭疗法中，将“家庭”当成一个体系来看。各成员都为维护这个体系而动，当然，各成员的行为也都相互影响。例如，当某成员发生了问题行为时，那不仅是他个人的偏差，也是家庭（整个体系）的偏差。因此，为了消除个人的问题行为，整个家庭（整个体系）都要总动员，并在体系上做适当的改变。因为，体系一改变，个人若再继续其问题行为就毫无意义了。

当孩子发生问题行为时，父母不明白其原因何在，通常只有茫茫然地猛叹息而已。而治疗者除非和孩子本人面谈，否则也找不出毛病之根源。但是，如果我们检讨整个家庭（包括双亲），往往就能察觉问题行为的症结所在了。

例如，夫妇间近来处得有些不融洽了，但孩子也发生了问题行为，这时夫妇间再怎样不合，也要把孩子的问题摆在第一位，同心协力处理眼前的问题，如果能秉持这样的心态，久而久之夫妇间就能沟通，同时也克服家庭的危机了。

当孩子发生问题行为时，为了免于使家庭因之瓦解，确实需要一个辅导人员来指出症结之所在，让夫妇关系及时修复，夫妇关系融洽后，孩子的问题行为自然会好转。

在“母病原说”中，母亲被视为子女偏差行为的症结所在，咸认为由于母亲之过度保护子女，不让子女离开自

己，才使子女变得无用而不能自立。其实追究其原因，问题不单在母亲一人而已。在此情况下的夫妇关系究竟如何呢？做母亲的是不是因太寂寞，而紧抓着子女不放呢？又子女是不是天生就爱粘着母亲呢？要不然怎么会毫不反抗地乖乖被养大呢？在同样的状况下，多的是不甘受约束而迫不急待飞出老巢的例子呀。

如此看来，我们知道每一个问题行为都是由“家庭”这个体系长年历史的产物。正因如此，所以要消除问题之行为，就应该先从改变家庭体系着手。换言之，家庭的每一个成员都要有所改变才行。

不仅子女的问题如此，其他像夫或妻的酗酒、外遇、离婚等问题，也都不可以片面地说是某一个人之过错。除非夫、妻、亲、子，所有的家庭成员都有所改变，否则问题是无法解决的。

故事里的故事

近来的年轻人居然有宁可爱上虚幻的卡通、漫画中的异性，而不想与现实世界中的异性谈恋爱的现象，这种迷恋所谓二次元世界中人物的年轻人，已有日渐增多的趋势。这也许是因为年轻的一代从小就在充斥着卡通、漫画的环境中长大，致使他们把这种二次元世界看得和现实的世界一样真实，甚至比现实的世界更真实。

年轻人爱上漫画或卡通等所谓二次元世界中的人物，在心理上，他们可能受制于“二次元情结”的概念。对多

数生活在管理化竞争社会中的人而言，现实的社会实在极为枯燥乏味，而二次元的世界却能满足人们所有的愿望，它能给予人们一种幻想式的万能感。因为不论我们怎么想，出现在卡通或漫画中的异性不会对我们有异议，也不会反叛我们、拒绝我们。而出现在电动玩具中的异性也必须靠我们的操纵才能行动。在电动玩具的操作中，我们可以与好多个美丽的女孩子约会，有可爱的少女陪我们一起做游戏，简直是其乐融融。

人们只要坐在电视机前面，根本不需要任何努力，就可以享受一番，看厌了还可以立刻转台，真是轻松无比。在这样的经验累积下，人们当然会视与现实生活中之异性交往为畏途，因为在现实生活中，若想获得异性的青睐，至少要费尽心思去争取对方的好感，一不小心，还可能被对方拒绝，甚至身心都受到伤害，由此可见，现实生活中的恋爱之路是满布着荆棘，怎能不令人视为畏途呢？有此种看法的人，往往有拒绝肉体接触的倾向。

在日本最受欢迎的漫画家是安达，他在一次访问说话中谈及他的作品，他说为避免生涩，并一心遨游在如梦的情境中，“深雪”这本书虽充斥着内裤、比基尼、色情书籍等等刺激人们对性之联想的东西，但性本身却经常被回避着。因此，隐约而情纯的世界乃得以无尽地持续着，而当两人不得不认识到他是男人，她是女人之际，‘深雪’一书就告结束了。

千里共婵娟

人品相同者会互相吸引，或者相异者才互相吸引呢？这个问题常引起争议，其实这要视情况而定，无法遽下结论。如果将人品分为价值观及狭义的性格来看，则价值观相似的人，彼此会走得较近，价值观分歧者，彼此就不易凑在一起。但性格相似的人却并不一定会成为好朋友，有时，性格相反的人，也可以成为亲密的朋友。

如果我们将一般的价值观（重视人生中的何等事物）、生活模式（休假日是在家无所事事，还是上街溜跶，或者做户外运动等等）、以及人们对社会上种种现象（例如教育、艺术、政治、经济等等）的意见等都称之价值观，那么，所有的研究结果都指出，人与人能够融洽相处的先决条件乃是价值观的类似。因为，人总是喜欢呼朋引伴的。

常被人们引用的价值观分类法中，有所谓的修布兰加（一八八二～一九六三）类型。它把人分为理论型、审美型、社会型、宗教型、经济型和政治型等六类型。政治型人讲求的是人际关系中的基本关系，亦即指支配——服从的关系，社会型人讲求的是爱与信赖的互助关系。这两种人是不太可能走得很近的；审美型人追求的是美，经济型的人物则斤斤计较于钱财的利害得失，这两种人也很难投缘。

根据各种调查显示，原来互不相识的人，因接触频繁而走得很近后，如果他们有机会知道彼此的价值观，则价

值观相似者，彼此会更为投缘，价值观不同者便会逐渐地疏远。如果我们能够测出价值观的类似程度，我们便能准确地预测出此两人关系维系的久暂。

根据对配偶之调查得知，订婚后的男女对抽烟及喝酒的习惯，以及女人是否该外出工作、希望住什么样的房子等意见，大概是一致的，而夫妇之间，对教育、宗教、经济和政治等问题的态度也是相当接近。

另外，将和睦相处的夫妇与离婚夫妇互相比较，研究后得知，和睦相处的夫妇对于意见相左时的处置方法，以及希望做的工作、兴趣、安排休闲的方式等都有一致的倾向。

在价值观念相同、生活态度上能彼此产生共鸣的组合中，如果彼此都是有强烈支配欲，或是有领导欲的人，则会常起冲突，但如果彼此都有追求欲，那就容易相处下去。有时候，对方若具有自己所没有的长处，自己就会对他产生尊敬之心，反之对方若表现出自己所不愿见的性格中讨厌的一面时，就会强烈地加以排斥。

两个人要相处得好，必须彼此都朝同一个方向走（价值观类似），但却不一定要有相同的性格（性格之相辅性）。

物极必反

酗酒患者、罪犯、不良少年等——即所谓堕落的人——都会自暴自弃地这样想“反正我是个一无是处的人”。

换言之，他们多半会自我认同于人生的失败者。

现实疗法就是为使这类人得到，并维持对成功者的认同之方法。此法的最终目的是要使人具有自我负责的态度。

现实疗法对酗酒者、沉缅药物者、罪犯、不良少年等尤具疗效。这一类人虽然都明白："这种情况若继续下去，我一定完蛋。"却仍不由自主地一再犯错。他自己很清楚绝不该再这样做，但问题的症结并不在该不该做，而是在自己有没有办法不去做。

认同于失败者的人，往往会把失败的原因归诸自己的家庭、社会、文化及贫困等等。他们把个人的责任搁置在一旁，把大家看成是自己往成功道上的绊脚石，才会使自己连一点成功的希望都没有。现实疗法则否认了这一切。

现实疗法有以下七个原则。

第一个原则：彼此相处（建立温馨的友情关系。例如，当孩子的行为有问题时，父母亲每周要抽出一小时和孩子一起过，一起去做孩子想做的事。）

第二个原则：对现在自己的行为之自觉（让他直视自己的行为，知道这些行为并没有受到任何人的强迫，是自己自愿去做这些事的。）

第三个原则：计划并评估自己的行为（让他判断自己的行为是不是为自己、为所喜欢的人、为社会所做的最佳选择。不要把自己的判断推销给他，让他从头至尾都有自己做判断的自由。让他明白只有自己才能决定是否要改变自己的行为。除非他能切实地想到："改变是自己所选择

的最佳途径”，“我非改变不可，否则就不算真正地改过”。）

第四个原则：计划负责任的行为（一旦为自己的行为下了“并不令人满意”的判断后，要另立一个新的计划。但是因为我们需要一个成功的经验，所以计划之目标不可订得过高，要一步步地前进才好。）

第五个原则：承诺（一定要实行。只要确立了亲密的交情，约定就有效。）

第六个原则：不听借口（任何辩解都是逃避责任的行为。既然他破坏了约定，就不去问他“为什么”，不听他辩解，但也不责备他的失败。叫他立下今后的计划、约束他。）

第七个原则：不施加处罚（处罚如果有效，他就不会堕落了。不要给他外在的控制，应该让他从内心自我控制。让他评估自己的行为，想想看今后该如何去做。）

躲进小楼成一统

据报导，现在的年轻人和孩子们有逐渐减少交谈的倾向，纵使是大家一道去吃午餐，也多半是默默无语地囫囵吞下眼前的食物，吃完了，不是看漫画书便是看报上的花边新闻，看得差不多了，就忽地站起来走了。

前一阵子，在公车上常看到一些孩子们，手中拿着小型的电动玩具，不管车子是如何地摇晃震动，他们仍心无旁骛地玩着，只有在玩腻了手中的玩具，要求与同伴交换

玩具时，才听到他们交谈。当他们在玩的时候，不论你跟他们说什么，大都不会得到回应的。

随身听更是广受年轻人欢迎的时髦宠儿。这不啻是在人群中自我划定一个只有自己居其中的闭锁空间，并拒绝他人入侵的一种装置。例如，当你走在街头，或乘坐公车时，一眼见到前面有你的同学或同事，当你正想上前打招呼时，却猛然发现他的头上戴着随身听的耳机，这时你可能会就此打住向前打招呼的念头了。

这些人之所以如此，乃因意识地拒绝他人入侵，即使当他们必须与人接触时，也要有某些缓冲物。例如，当大家面对面坐着的时候，他们不是把眼光放在漫画书或图片上，就是倾听着音响传来的音乐，或者打开电视、收音机，找些滑稽节目，让大家一起笑一笑。要不然，就是喜欢在下课或放学后的教室中，或者一些聚会中，耍宝或说一些没意义的笑话，逗得大家捧腹大笑。在座的人如果想把气氛弄得严肃些，便会令他觉得十分扫兴。

又有的人觉得，要费心去考虑如何与他人保持适当的距离，实在很麻烦，因此干脆摆出拒人于千里之外的姿态来。但长久不与人交谈，又令他有寂寥难耐之感，于是将注意力转移到看电视或听收音机上，让自己沉浸在电视或广播的节目中，并将音量开得很大，这似乎是一种很好的移情作用。

有些人喜欢给在深夜播放音乐节目之 D·J 写信，或打电话点歌，然后紧张地期待电台的反应；也有人虽没有什么要紧的事，也不断地打电话给朋友，这些情形都可以说

是一种和在个别房室中被拟人化的媒体开玩笑的行为。

有的人说，现代的年轻人有若外星人，所以倡议将之称为自我封闭型的人。姑不论这“外星人”之譬喻是否恰当，但我们若称前述这些拒绝他人入侵，要让自己置身在各种拟人化媒体中的年轻人为自我封闭型的人，应该是很合适的。

秃子头上的虱子

所谓自律训练法，是一种借着自我催眠，而在心理、生理上控制自己的方法。

自律训练法中有若干称之为“公式”的自我暗示词句。将“公式”在心中反覆吟诵，同时让自己一直保持在催眠状态，这个方法若要做得好，就要有耐心。最好一天依早、午、晚训练三次。如果因工作上的不便，午间的一次可以省略，但早晚这两次则不能省。要每天不间断地(出外旅行时，到达目的地就要做)，行之数月后才能见效。下面所列举的是准备练习公式和基本的标准练习公式。

准备练习

安静练习（背景公式）“心情非常安静轻松”

标准练习

四肢重量感练习：(第一公式)“右手很重”以下依左手→两手→右脚→左脚→两脚→两手两脚而进行。

四肢温暖感练习：(第二公式)“右手温暖”以下依左

手→两手→右脚→左脚→两脚→两手两脚进行。

心脏调整练习：(第三公式)“心脏安静而规则地搏动着”。

呼吸调整练习：(第四公式)“舒服地呼吸着”。

腹部温暖感练习：(第五公式)“胃部（腹部）温暖”。

额部凉快感练习：(第六公式)“额部舒服凉快”。

选一个安静而舒适的地方。姿势不限制，坐在舒适的椅子上，放松全身的力气，最好采取自认为最舒适的姿势。手置于脚肚上，松除会压迫身体的饰物，如领带、腰带等，闭上双眼。做好练习姿势后，先将安静练习的公式重复念诵数次，然后做右手的重量感练习，要一直做到右手真的感到有重量为止。

不过，第一天不可能做得很好，可是虽做得不好也要做个二～三分钟才停止。停止时不要突然睁开眼，一定要做消除动作才行。亦即，两手做三～四次的伸屈，伸时做深呼吸，然后才张眼。由安静练习到动作停止，最好重复做三次。经过数日，右手的重复感练习熟习后，再进行左手的练习。接着更如上文所说的一步步地做下去。这时候，在念诵了安静练习（可适当地插入）及做得很好的一切公式后，可加入新的公式，并反覆念诵之。

做好标准练习后，可以配合身体症状作“喉咙很舒服”、“脚趾温暖了”等公式，或配合心理的问题作“在人面前说话没关系”、“就算人家请抽烟也不可以抽烟”等公式。

苦恼人的笑

一般说来，现代人常有“暂缓延滞”的倾向，但并不是所有的年轻人都会表现出暂缓延滞的状态。也有一些年轻人在经过一番困扰、苦恼之后，便能确立出自我认同来，或者毫不怀疑地接受了父母的价值观，与青年期的困扰毫无瓜葛。

马谢将青年建立自我之认同的组成方式加以分类，并以如下两点做为分类的标准。

（1）危机之有无……是否为了要在众多的可能性——例如价值观、职业等等之中找出最适合自己的一种，而不断在烦恼痛苦中试着去做，在错误中撷取经验。

（2）偏向之有无……是否全心全意地偏向所选择的方向，并据之而行动。

根据上述的标准，马谢归纳出下列四个类型（认同状况）。即一、经由危机的经验找出适合自己的答案，并向它呈一面倒的一群（达成群），二、现在正经验着危机，正拼命摸索着可以偏向之对象的一群（暂缓延滞群），三、未经验过任何危机，只倾向自幼就承自双亲生活态度的一群（早期完成群），四、不论危机经验之有无，完全不会有偏向之情形的一群（扩散群）。

欧罗夫斯基在马谢所谓的四个类型之外又增了疏离性达成群，而成五个类型。所谓疏离性达成群，是指经由危机的经验而找出不偏向任何一方的坚定结论的一群。这一

类型的人重视人与人的接触及有个性的生活态度。因为不喜欢被纳入不合人性的竞争原理所支配的社会组织中，所以不偏向于任何特定的职业。即指具有强烈排斥职业偏向想法的人。

欧罗夫斯基等人由是否能与他人建立亲密关系之观点，归纳出如下五种亲密的状况。

(1) 亲密……不论同性或异性之间，都能保持彼此敞开心扉的亲密关系。

(2) 准亲密……与同性保持亲密的关系。

(3) 平常的关系……虽然和许多朋友保持着关系，却都只是泛泛之交，缺乏亲密的关系。

(4) 虚伪的亲密……虽与异性长期保持着关系，却只是泛泛的、非亲密的关系。

(5) 孤立……闭门而居，长期地不原与社会保持关系。

就认同状况及亲密状况关系的调查结果，知道达成群、疏离性达成群、暂缓延滞群三群中，属 (1) (2) 的比率较高，尤其是达成群和疏离性达成群没有 (5) 的现象，早期完成群和扩散群属 (3) (4) 的比率较高，尤其是扩散群未有 (1) (2) 而多属 (5)。

换言之，超越了认同危机，似乎就可以与他人保持亲密的关系。

年轻人何以郁郁寡欢

前面说过，年轻人在暂缓延滞的时期中，有的人会变得郁郁寡欢，什么事都不想参与，但有的人却认与其生闷气、有如坐以待憋似地束手无策，倒不如停止暂时性的判断，采取积极的行动，不论做什么都好。他们不是高唱意识形态来反抗现行体制的一群，也不是对世事冷漠、凡事都退居旁观者的地位，做个封闭而不问世事的一群。他们抱持的态度是姑且参与其事，做个当事者看看，享受一下当事者的乐趣。他们并不想完全献身在这项工作中，因为不久他们便会移转到他处去。日本学者吉成真由美将有这种特征的年轻人称为“转移遗传子”。

所谓“转移遗传子”，是指存在于 DNA（构成生物遗传因子的高分子化合物）中，经常中断并向他处移动的遗传子。他们的盐基排列，始终给予那些闯入该处周遭的遗传子很大的影响。现代有些年轻人的做为与转移遗传子的情形颇为相似。

这种人有极高的移动性，对任何范畴都有很强的好奇心。他们好比建立一个联播网似的，带动一股风潮，给予周遭极大的影响，并激起一阵回响。不过，他们并没有完全投身其中，往往在一阵好奇之后，又将注意力转向他处去了。因此，他们对各种资讯是极端敏感的，但却不在意是否能得到报偿，对事物更无拥有的欲望。这种年轻人就被称为转移遗传子之辈。

我们由相对论及量子力学得知，一切事物乃因彼此间的相互关系而存在，而非因观察者之观察才存在。又，世上一切事物的变化，以及技术革新之速度极快，故虽以预先为事物评定一定的价值。于是，当传统的价值观崩毁时，人们对社会上享有高评价的事物（包括职业、地位、名誉、财富等）之幻想也随之崩溃。

在此状况中，唯有舍弃对事物的执着，才能免于崩溃。他们往往将工作场合中的人际关系留待私人时间去解决，也不向上司谈及个人的苦处，毫不觊觎团体内的人事。虽然有时不免被人批评不肯拉拢与团体中老一辈人之间的感情，但需要共同作业时，他们仍会尽心尽力地去完成。他们只是随时耗费精神在成群结党上。

大体说来，任何一个公司团体中的新进人员，其作风总是清新可喜的，譬如说，他们只在乎这份工作是否能有机会一展所长，并不介意是否有异迁的机会。他们所要找的是一份能磨练能力与个性的工作，而非想借此博取地位。他们不介意公司对自己的评估，只希望能培养自己的能力。这样的想法与做法的确可嘉，不过，在公司中那些只要有归属意识即能满足的老一辈员工的眼中看来，就某种意义而言，这些人岂不是正步上坎坷之途而不自知呢？他们秉持的是我行我素的价值观，要培养自己本身的实力，与平易的满足背道而驰……。

一个人如果坚持其公事上不讲求人际关系的看法，而持续地成为一个“转移遗传子”的话，是否会有些知音何处寻的寂寞之感呢？

变化大于计划

生活上的种种变化会带来压力反应，过度的压力反应会造成身心上的障碍。尤其是对上班族的压力反应病之原因加以探索后，我们发现过度疲劳这项原因尤为显著。不过，繁忙的工作并非如此单纯地与压力反应有关。工作的内容是否为自己能力所能胜任，或者适合自己之个性，这才是关键所在。

压力反应之所以产生，当然是因为工作本身的要求非工作者所能负担，但一份不作任何要求的工作，使工作者自觉毫无成长，没有成就感可言时，也会产生压力反应。人不仅会因过度的变化和要求而感疲倦，过度的无聊和缺乏刺激也会使人受不了。卡布拉等人把各种职业的倦怠度数量化，并制成一个表格。数值即表示倦怠的程度，数值越大，倦怠度越高。

压力反应的过多或过少都会引起健康上的问题，什么样的压力反应才算过度？这是因人而异的。而能力之适应程度和个性之适应程度也因人而异。因此，各人所做的事虽有相同，而其所受的压力程度却有不同。不过，大体而言，各种职业会造成何种程度的刺激，反之，会带来什么程度的倦怠，都是可以知道的。因此，检讨一下自己的职业生活，绝对有所助益的。

不该出手却出手

在日本，从一九七八年开始出现校园暴力问题，一九八三年更为其巅峰时期，当时最高记录为八千七百五十一人。以后就有逐渐减低的趋势。校园暴力包括对教师施以暴力、妨碍授课、破坏、污损校舍或设备，学生之间互施暴力等，不过，最受瞩目的对教师施加暴力的情形，已有减少的趋势。

施加校园暴力的学生有九成以上是中学生。因为，中学属于义务教育之范畴，基于保护学生受教育的立场，学校方面很少对学生实施像退学这种严厉的处分。所以，学生们常有恃无恐，这可以说是一种恃宠而骄式的暴力，其实只要送交警察局严办的话，这种情形立刻便会消声匿迹了。所以，这绝不是可以加以遮掩、包庇的问题。目前有些学校借着加强校园管理和施加压力双管齐下的方式，暂时将校园暴力压制下来，但欺侮弱小的情形却反而增多了。

其实，最根本的问题是，有些学生觉得学校生活毫无吸引人之处，然而他们却又无可奈何地被强迫留在校园中，在这种情况下，问题便层出不穷。学校中那种既笼统又抽象的学习，是令学生感到痛苦又无奈的事，而且他们认为在现实社会中，这些学习根本派不上用场。如果让这些学生退学去工作，或学些他们有兴趣的东西，反而会使他们浑身带劲，要不然让他们去参加可以考取资格的学

习，也可以提高他们的学习兴趣。

日本政府曾针对中学生做了一项调查，根据统计得知，有想揍老师之念头的学生占了百分之二十九，有妨碍授课念头的学生占百分之二十。由此可见在一般学生中，有四分之一乃至三分之一的学生都曾有校园暴力的念头。不过，实际行使暴力的不到百分之十。尤其是欧辱师长者，只占百分之一点五，大部分的人都隐忍不发。实际上就欧辱师长的人之心理特徵而言，最显著的地方在于他们肯定暴力的态度。与其他的学生比较起来，肯定下列想法的人，在比例上占压倒性的多数。这些想法就是—“若挨揍了，要揍回去才是男子汉”“对方即使是老师或父母，只要有道理，也可以揍他”“我喜欢看电视或漫画上的暴力场面”。

根据另外一项调查显示：认为“发生校园暴力是无可奈何的事”的人占了四成，其理由是“老师根本不了解学生的事”（55%）、“老师斥责学生的态度及言辞非常恶劣”（32%），有此等想法者已有日渐增多的趋势。接着，在对怀有校园暴力念头的人和没有此种念头的人做比较时，当问及对学校生活的感情方面，有校园暴力念头者的回答是“好气人”（87%）“想再回顾”（75%）、“着急的”（72%）、“令人焦躁的”（71%）等，其比例显然甚高。数值不是很高的有“死心了”（55%）、“希望他们认同”（百分之四十八），但也超过没有校园暴力念头者甚多。

总之，由于家庭环境，及大众传播之影响，乃使有些孩子在性格上产生了偏差（对欲望不满足的耐性较弱，肯

定暴力的态度)。性格上有了偏差，又加上对学校生活的不满（功课不佳、不被老师了解），因而才会有校园暴力之产生。

猫和老鼠的心理

在达成动机（希望完成一件事的企图心）中，好像也有性别差异。此处所谈的是所谓“畏惧成功”的心理障碍。柯列特·道林格于‘灰姑娘情结’一书中曾提过这个概念。不过，最早提倡这个概念的却是荷那。在一九六〇年代就指出，阻挠女性在社会上追求成功的因素，就是存在女人心中的那一层心理障碍。所谓对成功之畏惧，即指如下的事情。

在社会上一般人的观念中，能力、独立、竞争、积极、坚强等都属男性化的表现，而与之相反的表现就属女性化了。因此，充分发挥智能或领导才干等，乃是对男性的一种期望，有这样表现的男人才能获得好的评价。

如果，女人也能发挥上述的能力，那情况又将如何呢？就社会一般观念而言，女人在男性化的领域中若想要成功，通常会后退一步。换言之，一个女人纵有企图完成其理想的动机，但在预计其能获得成功时，她也必须预计到因成功所带来的“失”。这时，女人不得不对成功产生一种畏惧，它箝制了女人对成功的期望，并自动降低其所要求的标准。

荷那设计了一种方法，以测出人们对成功之畏惧。他

以男女大学生为其测验的对象。测验的结果，女生方面，九十人中有五十九人（百分之六十六）显示出对成功之畏惧；而男生表示出对成功之畏惧者，八十八人中才有八人（百分之九）而已。

不过，一般社会观念中对男性化与女性化的看法，也会因时而异。现在传统的价值已动摇，成人与孩童、男人与女人之间，其界限有时并不明显，通俗观念中的男性化、女性化典型，已经不再具有像从前那样大的约束力，我们知道，竞争原理乃是使现代社会产生各种病态的根本原因，而现在，青年们已泛滥着一种对竞争原理的反制心理，对成功之畏惧已不再是女性特有的心理它同时也是今日男人所共通的一般倾向了。

根据一项对几所著名大学学生的调查得知，不论男女都有五成以上的人对成功怀有畏惧心，尤其是社会上成功可能性较高的项目，不论男女，在心理上似乎都有其矛盾与纠葛之处。

阴“奉”阳“违”

心理学上的“大丈夫相”“美娇娘样”，多半是根据各人所属文化的性职司观，这是后天建立的。

人类文化学者密德根据对新几内亚三部族之调查结果指出，人们所称的男性化性格和女性化性格，乃是一种超越文化差异的普遍性说法，其实这些各具特色之性格，都是经由人类抚育子女方式之差异，于后天建立起来的。根

据他的调查，阿拉贝苏族不论男女，自小都被小心翼翼地抚养长大，攻击性普遍受到压抑，因此，不论男女都温顺和善，大家都能和睦相处。换言之，他们都表现出女性化之性格。相对地，孟都格摩尔族则盛行狩猎人头，不论男女。从小就被教导要以勇猛刚毅的性格为理想，因此，都勇敢善战，表现出男性化的性格。而江布利族所呈现的又是另一种模式，这一族的男人都在家中做手工艺，女人则从事渔业、掌握着经济实权，因此男人的性格都很依赖，且感情纤细而易受伤，女人则表现得刚强而积极，其表现与我们所熟知的男女性格正好相反。

不过，以上所举的，只是一种极特殊的例子而已。事实上，所谓的男性化与女性化形象大都是因文化之不同而建立的，然而，多数的文化都认同其共同的形象，此亦是不争之事实。现在，我们要看看究竟何谓男性化的形象、何谓女性化的形象。

有一项调查广泛地就一百一十种文化内容来调查在那一种情况下最能表现出性别的教养。调查的结果显示，达成（指完成某件事情）与自立的特性是属于对男性的强烈要求。而养护及责任感则是属于对女性的强烈要求，在这一个观点上，大部分的文化都是相同的。

根据美国所实施的一项调查得知，男性化和女性化的形象是由下列的特性来认定的。

男性化……有强烈的独立性、客观、活泼、竞争心很强、具逻辑性，是劳动者，勇敢、有果断力、有自信、有指导能力，是野心家。

女性化……温柔的、对人的情绪很敏感，八面玲珑、笃实、爱干净、温顺和善、爱好文学、艺术，能表现出典雅的气质。

可见不论东西方，对男性化、女性化的看法大致是相同的。亦即，对男性要求有知性和积极活动力，对女性则要求柔顺与美丽。在日本也有一项类似的调查，其结果如下：

男性化……头脑聪明、有高学历、理性、有指导能力、工作热心、活泼、凡事积极、意志坚强、视野宽广、有自信、富于忍耐力。

女性化……柔顺、依附男性、感情细腻、容貌美丽、可爱。

酒后道真情

当我们站在所倾慕的人面前时，心儿常会不由自主地扑通扑通地跳，脸上也会感到一阵发热，这应该是很正常的生理兴奋反应。而当人们因某种原因致使心儿扑通扑通地跳时，正好眼前出现了异性，这时会发生什么样的情况呢？

有一项实验，它指出人们容易喜欢上心儿碰碰跳时所见到的异性。在这项实验中，接受实验的有两组男士，其中一组男士通过一座窄而扶手很低、颤巍巍的吊桥，桥下则是深隧而怪石嶙峋的河流，且水流湍急。另外一组男士所走的却是一座宽而扶手很高的桥，桥架在一条小河上，

非常安稳。结果显示，前一组男人于过桥时对擦身而过的女子所产生的好感，比后一组男人强烈。

另外又有“感情的二主因说”。此说谓：人必须具备“生理的兴奋（例如心儿的碰碰跳、身体的发热等）”，与根据各种状况而推测此项兴奋是因何而起，并为这项兴奋定位的“标笺”这两种条件之后，才会产生“感情”这回事。

就以前面所举的例子来说吧。第一组男士于通过颤巍巍的吊桥时，心中不由得因所面临的惊险场面而紧张，这时，心儿会不自觉地碰碰作响，并呈现一种生理上的兴奋状态。而一名年轻的小姐正好迎面而来，还亲切同他说话，这时候，这位男士会认为自己的心之所以碰碰跳，是因为遇见这位年轻小姐的关系，而不是因为通过这座颤巍巍吊桥的关系。

易言之，他把心儿的碰碰跳当成是因小姐的魅力所产生的兴奋，并将这种兴奋认知为恋爱感情，由是而开始对这位小姐产生好感。

如此看来，我们可以说，当人因任何原因而引起生理的兴奋时，如果恰好面对一个异性，便有喜欢上这个异性的倾向。例如，在徒步旅行、自行车旅行等轻度运动时，或在玩快速滑行车、鬼屋等颇具刺激性的游戏时，极有可能将生理上之兴奋原因归之为眼前所面对的人之魅力。而酒也具有同样的功效，这是众所周知的事。

话虽如此，时机是否得宜也是很重要的。当人在激烈运动后、呼吸尚未调匀之际，这时候必然很清楚自己生理

上的兴奋乃是运动所致，绝不会有所误会。根据多项研究结果得知，人在运动后稍停一会儿，这时意识上不再觉察到因运动所产生的生理兴奋，但实际上兴奋仍残留在身上，在此状况下，最易产生生理兴奋的误认。也就是说，当我们下了快速滑行车去吃点霜淇淋或到处溜跶时，或打完了网球坐在场边擦汗、闲谈时，将比正在坐快速滑行车时或正在打网球时，更能感受到眼前所出现之异性的魅力。

西瓜皮啃在脸上

现代科技文明所追求的是合理性、功效性、和实用性，它为我们带来了既丰裕又方便的生活。但是，我们可不能一口咬定现代人就比以前的人幸福。现代人每天都兢兢业业地做着自己的例行工作，唯恐稍一松懈，就有掉进那个老是蠢动着莫名行动的深渊之虞。这个深渊偶一张口，就会叫人不安，却又诱人之至。

现代文明要以光亮来照出一切的暴力及阴暗，但这也象征了都市空间昼夜界限之崩解。在都市中，入夜仍可以安心地在外面走动。半夜肚子饿了，有二十四小时营业的便利商店和专供宵夜的小吃店。在繁华的街道上，霓虹灯彻夜闪烁着，孩子们可以到游乐中心去通宵玩乐。玩得太晚了，还可以搭计程车回家。当然，你也可以喝个通宵，或在深夜的吃茶店假寐一番。或深夜留在办公室中，继续办着公事，都很方便。半夜感到寂寥的话，也有深夜的电

Document generated by Anna’s Archive around 2023-2024 as part of the DuXiu collection (https://annas-blog.org/duxiu-exclusive.html).

Images have been losslessly embedded. Information about the original file can be found in PDF attachments. Some stats (more in the PDF attachments):

{
  "filename": "MTMzNTg2MDguemlw",
  "filename_decoded": "13358608.zip",
  "filesize": 59733647,
  "md5": "39b195e3d4bc3036cee28d84389ed1e9",
  "header_md5": "b64e1ddc297d4df6a41aed77a36ffdce",
  "sha1": "6b865248a38181670fe62f5082d779f0a860c8ea",
  "sha256": "2ed3bdfaa4ad68b4bf04bbaba490689fdac2f21d05321569eb356bec58eb2bbe",
  "crc32": 479058416,
  "zip_password": "",
  "uncompressed_size": 66867237,
  "pdg_dir_name": "\u2558\u2321\u2564\u2219\u2563\u03c0\u255c\u00df\u255a\u2566\u2558\u2561_13358608",
  "pdg_main_pages_found": 186,
  "pdg_main_pages_max": 186,
  "total_pages": 194,
  "total_pixels": 702759840,
  "pdf_generation_missing_pages": false
}