

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

# 处世经

 **eBOOK**  
内网资料 非卖品

## 前言

如何为人处世，这是个古老的话题，在现代文明社会中却有其独特的意义。我们每一个社会成员都必须面对这个问题。我们要谙熟现代处世经，如果抱一本“老经”办事，或是按自己习惯的做法去做事，往往会到处碰壁。

大变革大转折的历史时期给我们带来了许多机遇，也给我们带来很多困惑。过去整齐有序的一切今天都被打乱了，过去认为理所当然的事情今天却打上了问号。

在这种开放的社会环境里，个人或群体的先天优越性消失了，它极大地唤醒了人的个体意识和主体意识，为社会成员创造了一个公平竞争、机会平等的良好环境。但是，社会的发展变化必然带来新的矛盾、新的危机。特别是改革开放以来人们一夜之间就被推入了风云变幻的市场经济的汪洋大海，太快的变化，太强烈的反差，让人难以适应。

在这一个快节奏运行和充满竞争的社会里，人们都感到了人生之沉重，生活之艰难，命运之不测，但他们又要努力维持起码的心理平衡。

在现代社会中，如何处世，首先要面对激烈的竞争。在竞争中人们可以证明自己的价值，可超越别人，但是个人的体力、智力是有限的，他必须在群体活动和交往中得到发展。个人所遇到的因叛、危机，必须得到他人或集体的协助、支持才能解决。所以，人必须相互依存，相互联系，也就是要协作。

因此，在竞争中，一方面要发挥每个人的智慧、才能，力求成功，另一方面又需要善于同他人协作、互助，增长群体情感的合作精神。竞争本身就需要互助、友谊的鼓励和支持。在人际关系中增长才干，做出成绩。这就是我们每个人必须要学的要念的处世经。在现代社会中，处世经就是传授这种又竞争又协作的本领。

现代社会中，人际关系的各个方面，也因为大变革出现了许多新的矛盾，新的问题，如同事间上下级之间复杂的合作关系，同僚间又竞争又应酬的艺术，企业中与多方面的合作相处，交友不可太淡，又不可太亲密，择偶的新问题，婚姻的外遇及种种误区、家庭中的代沟问题等等，都是现在人际关系出现的复杂问题，是很难处理、很难把握的，其中有颇多学问和技巧，需要我们以现代的道德观、价值观，去研究、探索、处理。

我们要努力探索现代为人处世之道，在竞争中力求减弱消极面，发展积极面，使人们在这开放的社会中，避免或减少冲突与对抗，做到互相理解，互相尊重，互相宽容。

这就是现代为人处世的基本内容。

本书，拟从人格魅力、同事关系、经营关系、朋友关系、恋爱婚姻关系、亲戚邻里关系等角度，叙述现代为人处世的原则、方法及艺术。但愿对读者的处世能力的提高有所帮助。

编著者  
1998 . 12

## 导读

在现代社会中很好地为人处世要解决自立与合群结合的问题。

在商品经济普遍发展的条件下，要使个性及能力全面发展，就必须把自立与合群结合起来。这里，自立是基础、是根本。

一个不能自立、没有理想，没有勇气和能力的人是无法与人协作的。一个品行不好、自私自利的人也难以同人台群，难以与人相处。

俗话说：“打铁先要自身硬”，我们为人处世，同各方面搞好关系，搞好协作，就必须先修炼自己。要立大志，苦心求索，在思想、品质，才能诸方面不断提高自己。受世人欢迎。

在自立方面本书不准备全面论述，着重谈谈为人处世时涉及的重要问题——人格魅力。

## 一、人格：一个人最大的财产

### 1. 何为人格魅力

在当今社会中，为人处世的基本点就是要具备人格魅力。何为人格魅力？首先要弄清什么是人格。人格是指人的性格、气质、能力等特征的总和，也指个人的道德品质和人的能作为权力、义务的主体的资格。而人格魅力则指一个人在性格、气质、能力、道德品质等方面具有的很能吸引人的力量。在今天的社会里一个人能受到别人的欢迎、容纳，他实际上就具备了一定的人格魅力。

人，作为“万物之灵”，既是自然的人，又是社会的人。作为社会的人，无论在什么样的社会形态里，他都不是孤立的存在，离开社会、离开人与人之间的交往，人也将不成其为人。

人在社会交往中，认识自我，在认识和改造主客观世界中发展自己，壮大自己。在社会生活中，人际关系常常表现为一种感情上的联系和心理上的相互吸引。无论是谁，在社会交往中建立起来的人际关系越好，他的朋友就越多，就越能使自己得到温暖、勇气，增加自己的智慧和力量。

人际关系，是一种最基本的关系，可也是一种最复杂的关系。从主观上，我们常想尽善尽美地处理好各种人际关系，但客观上。我们却常常为各种人际关系间的纠葛与矛盾所烦恼和痛苦。我们探讨表现人格魅力的心理学规律，旨在通过与人沟通心灵，加深理解，从而促进人际关系向理想的方向发展。

谁都渴望自己与周围人的关系是和谐融洽的。尤其是青年，更希望与别人友好相处，获得他人的信任、理解和友谊。然而良好的人际关系产生取决于交往双方，即一个人不但接受他人，同时还能为他人所接受，相互间的关系才会不断发展。如果大家觉得与某人交往并非是一件顺利的事情，或者对他没有好感，即使他乐于同别人交往，但人们未必接受他。那么，怎样才能讨人喜欢，受人信赖呢？这就涉及他的人格魅力的问题。

请看以下事例：

莫洛是美国纽约最著名的摩根银行的董事长兼总经理，他那总经理的宝座，使他年收入高达 100 万美元。他最初不过在一个小法庭做书记员而已，后来他的事业得以如此惊人的发展，究竟靠的是什么法宝作后盾呢？莫洛一生中最重大的一件事。就是他博得了大财团摩根的青睬，从而一蹴而就，成为全国瞩目的商业巨子。

据说摩根挑选莫洛担任这一要职，不仅是因为他在经济界享有盛誉，而且更多的是因为他的人格非常高尚的缘故。

范登里普出任联邦纽约市银行行长之时，他挑选手下重要的行政助理，首先便是以人格高尚为挑选的重要标准。

杰弗德便是一个从地位卑微的会计，步步高升，后来任美国电报电话公司总经理的例子。他常对人说，他认为“人格”是事业成功的最重要的因素之一。他说：“没有人能准确地说出‘人格’是什么，但如果一个人没有健全的特性，便是没有人格。人格在一切事业中都极其重要，这是勿庸讳言的。”

像摩根、范登里普、杰弗德等领袖人物，都非常看重“人格”，认为一个人的最大财产，便是“人格”。

一位有名的商店经理曾经说：“有些人生来就有与人交往的天性，他们无论对人对己，处世待人，举手投足与言谈行为都很自然得体，毫不费力便能获得他人的注意和喜爱。可有些人便没有这种天赋，他们必须加以努力，才能获得他人的注意和喜爱。但不论是天生的还是努力的，他们的结果，无非是博得他人的善意，而那获得善意的种种途径和方法，便是‘人格’的发展。”

只有健全的人格，才能获得人们的喜爱和合作。因此。世间凡是智者贤人，常把人格的特征极力地表现出来。

有的时候，有些人即使与我们偶尔相识，只有一面之交，也能引起我们的注意，使我们喜悦，这是什么道理呢？他（她）能打动我们，使我们善待他们，这又是什么原因呢？

贺华勃说：“这是一种不可言喻的两情相悦，他给予我们的，犹如芳香给予花儿一样。”

这种人格，或者是我们看见的他们的目光，或许是我们看见的他们的微笑，或许是我们看见和听到的他们的举止言谈。如果把这些“人格”凑合在一起，我们便得到一个印象，一个结论：就是他们很得别人的喜欢，使别人对他们产生兴趣。我们在不知不觉之中，便和他们接近，成为朋友。这过程中，我们的人格也得到了发展，而使我们相悦的他们，也一样。

因此，可以这样说，这些令我们喜爱的他人身上的“人格”特征，是他人身上放射的一种魅力。许多人，无论他们的相貌是否英俊，都具有这种人格的魅力。具有令人尊敬、爱戴的凝聚力。

人格魅力的基础还在于人的性格特征。

## 2. 人格魅力的性格特征

个人品质的吸引力，根本在于一种使人喜爱、仰慕并渴望接近的性格品质，这种反映一个人的精神和品德的内在属性——人格魅力，能像磁石般地使众人聚集在他的周围。

1968 年，美国心理学家安德森制定了一张表，列出 550 个描写人的形容词。他让大学生们指出他们所喜欢的品质。研究结果明显地表现出，大学

生们评价最高的性格品质是“真诚”。在八个评价最高的形容词中，竟有六个（真诚的、诚实的、忠实的、真实的、信得过的和可靠的）与真诚有关。而评价最低的品质是说谎、装假和不老实。

这个研究结果具有普遍意义。在日常生活中，我们总是喜欢诚恳可靠的朋友，而痛恨和提防着口是心非、虚伪阴险的人。真诚无私能使一个外表毫无魅力的人增添许多内在吸引力。从人的性格结构分析，具有人格魅力的性格特征表现在如下几方面：

第一，在对待现实的态度或处理各种社会关系上，表现为对他人和对集体的真诚热情、友善、富于同情心，乐于助人和交往，关心和积极参加集体活动；对待自己严格要求，有进取精神—自信而不自大，自谦而不自卑；对待学习、工作和事业，表现得勤奋认真。

第二，在理智上，表现为感知敏锐，具有丰富的想像能力，在思维上有较强的逻辑性，尤其是富有创新意识和创造能力。

第三，在情绪上，表现为善于控制和支配自己的情绪，保持乐观开朗，振奋豁达的心境，情绪稳定而平衡，与人相处时能给人带来欢乐的笑声，令人精神舒畅。

第四，在意志上，表现出目标明确，行为自觉，善于自制，勇敢果断，坚韧不拔，积极主动等一系列积极品质。

具有上述这些良好性格特征的人，往往是在群体中受欢迎和受倾慕的人，或可称为“人缘型”的人。当然，任何人都不能完全具备这些良好品质，人们之间在具备这些性格特征的数量和质量上的差异，就决定了个人对他人的吸引力的不同。

### 3. 真诚——敞开心扉给人看

人格魅力的基本点就是真诚。人格魅力来自于完善的人格，真诚待人，恪守信义则是赢得人心、产生吸引力的必要前提。待人心眼实一点，心诚一点，守信一点，能更多地获得他人的信赖、理解，能得到更多的支持、合作，因此获得更多的成功机遇。

我们主张知人而交，对不很了解的人，应有所戒备，对已经基本了解、可以信赖的朋友，应该多一点信任，少一些猜疑，多一点真诚，少一些戒备。对可以信赖的人，真真假假，闪烁其词，含含糊糊，是不明智之举。我国著名的翻译家傅雷先生说：“一个人只要真诚，总能打动人的，即使人家一时不了解，日后便会了解的。”他还说：“我一生做事，总是第一坦白，第二坦白，第三还是坦白。绕圈子，躲躲闪闪，反易叫人疑心；你要手段，倒不如光明正大，实话实说，只要态度诚恳、谦卑、恭敬，无论如何人家不会对你怎么的。”以诚待人，会在可以信赖的人们之间架起心灵之桥，通过这座桥，打开对方心灵的大门，并在此基础上并肩携手，合作共事。自己真诚实在，肯露真心。

“敞开心扉给人看”，对方会感到你信任他，从而卸除猜疑、戒备心理，把你作为知心朋友，乐意向你诉说一切。心理学认为，每个人的思想深处都有内隐闭锁的一面，同时又希望获得他人的理解和信任，有开放的一面。然而，开放是定向的，即向自己信得过的人开放。以诚待人，能够获得人们的信任，发现一个开放的心灵，争取到一位用全部身心帮助自己的朋友。这就是用真诚换来真诚，如果人们在发展人际关系，与人打交道时，能用诚信取代防备、猜疑，就能获得出乎意料的好的结局。

以诚待人，要坦荡无私，光明正大，一旦发现对方有缺点和错误，特别是对他的事业关系密切的缺点和错误，要及时地指正，督促他立即改正。虽然人不喜欢被批评，但当别人认识到批评者确实是为自己着想，便能理解接受，使彼此的心灵得以沟通，友情得到发展。

以诚待人，应当知人而交，当你捧出赤诚之心时，先看看站在面前的是何许人也，不应该对不可信赖的人敞开心扉。否则，适得其反。

要想得到知己的朋友，首先得敞开自己的心怀。要讲真话、实话、不遮遮掩掩、吞吞吐吐，以你的坦率换得朋友的赤诚和爱戴。正如谢觉哉同志在一首诗中写道：“行经万里身犹健，历尽千艰胆未寒。可有尘瑕须拂拭，敞开心肺给人看。”

有一个英国作家，名叫哈尔顿，他为编写一本《英国科学家的性格和修养》的书，采访了达尔文。达尔文的坦率是尽人皆知的，为此，哈尔顿不客气地直接问达尔文：“您的主要缺点是什么？”达尔文答：“不懂数学和新的语言，缺乏观察力，不善于合乎逻辑地思维。”哈尔顿又问：“您的治学态度是什么？”达尔文又答：“很用功，但没有掌握学习方法。”听到这些话，谁不为达尔文的坦率与真诚鼓掌呢？按说，像达尔文这样蜚声全球的大科学家，在回答作家提出的问题时，说几句不痛不痒的话，甚至为自己的声望再添几圈光环，有谁会提出异议呢？但达尔文不是这样。一是一二是二，甚至把自己的缺点毫不掩饰地袒露在人们面前，这样高尚的品德，换来的必是真挚的信赖和尊敬。朋友的交往亦是这样。你敢于说真话，说实话，肯让人知，朋友为你的诚实所感动，便会从心底深处喜欢你，他给你的回报，也将是说真话，说实话。

《晏子春秋·内篇存下》中就有“信于朋友”的话，把“信”看成是朋友之间的一个重要环节。“信”，在封建社会被视为五常之一，是人的一种美德。过去小孩子的启蒙读物《幼学琼林》中，就有专门讲交友的章节，并有种种概括：“尔我同心日金兰，朋友相资曰丽泽”，“心志相孚为莫逆，老幼相交日忘年”，“刎颈之交相如与廉颇，总角之好孙策与周瑜”，这里说的都是友情的深厚，而深厚的友情其源泉便是真诚待人。

人与人的感情交流具有互异性。融洽的感情是心的交流。肝胆相照，赤诚相见，才会心心相印。岁月的流逝，时代的变迁，并没有减弱“真诚”在友谊官殿中的光泽。相反，对于社会的进步，人们给“真诚”又增添了熠熠光彩。

离开了真诚，则无所谓友谊可言。一个真诚人的心声，才能唤起一大群真诚人的共鸣。“投之以本桃，报之以琼瑶。一我们的生活中应充满真诚。

有一句成语，“精诚所至，金石为开”，是说凭着真心诚意可以解决很多难题。有一位出版商讲过一个故事。他刚出道时，一直希望能有个名作家的著作让他出版，但他没什么资本，一直不敢去和那些作家接触。可是他实在想极了，有一天，便抱着他从报上剪下来的某位作家的文章，硬着头皮去拜访那位作家。他坦然地说明自己的状况，也表明了出书的意愿，这位作家不置可否，但也没有给他坏脸色看。他无功而返，过了一个月，他又去看那位作家，诚恳地说明他的想法，就这样去了10次，前后经过了半年，他获得了这位作家一本新作。

这就是“精诚所至，金石为开”！也就是“真心诚意”的力量。

“真心诚意”的力量为何如此大？这是无法用科学方法去加以分析的，

我只能说，“真心诚意”是一个人真实内心的自然涌现，所以能直接感动对方，和对方内心的真实情感产生共鸣和交流，而且超越了现实利益的层次。“伸手不打笑脸人”、“见面三分情”，这是人都有的一种感情，你的真心诚意除了可解除对方的武装之外，更可在对方的感动中激起他的同情心、不忍心，因而松懈了他自己的立场——“看他那么真心诚意，就接受他的要求吧！”——总是会这样想。因为如果拒绝，自己多少也会自责，认为自己太无情了，因而难过半天。这是人性中“善”的作用，是很奇妙也很微妙的现象。

所以我们要牢记“精诚所至，金石为开”这八个字，因为很多问题可以贺你的“精诚”来解开。

不过，你必须先了解“精诚”——“真心诚意”的本质，那是不造作、不虚假、没有欺骗也没有心术的一种情感，只有这种情感才能真正的感动对方。让对方接受你，认同你。

用“真心诚意”做事，容易获得别人的合作，甚至为你吃亏也不在乎；用“真心诚意”做人，则容易获得别人的接纳。不过，很重要的一点是——如何让对方感受到你的“真心诚意”？

我这么说，是因为会做戏的人太多了，能哭能笑，让你感受不到他的真感情，因此对某些戒心较强，主见较深的人，你必须用外在的。行为来表示你的“真心诚意”。

怎么做呢？

锲而不会。换句话说，不计时间，不计次数地持续下去，因为时间也是一种“支出”，如果不是真心诚意，早就放弃了。

不惜工本。人都怕花无谓的钱，如果不是真心诚意一敢花这种钱吗？这么说，无法“不借工本”的人就没希望表现出他的“真心诚意”了？那也不然，你大可坦白说明自己的情况，对方会针对你的状况另行考虑的，“诚于中，形于外”，对方是会感受到的。

如果你身上没有却还装阔，只会弄巧成拙。

态度谦和：十足的真心诚意也会被狂傲无礼抹煞，尤其是当你是有求于人时。

#### 4. 真心诚意——来自对人的真挚关切

要做到对人真心诚意并不难，重要的是要对人感兴趣并真挚关切。

社会上有许许多多的人，明显缺乏的便是这种对人的兴趣。其原因，不外是他们在应酬人际关系方面既不具备天生的人格魅力，又不去努力。他们漠视人生，这就好比是打桌球的人，不精于打，玩高尔夫球的人，不精于玩。于是，他们总是输家。这些人，应当学会如何建立广泛而良好的人际关系。

为发展人格起见，我们必须懂得，个人的人格魅力，完全是由对人感兴趣，和发自内心的喜爱所至。把这种魅力发展起来，待人接物既可处处制胜，对人的兴趣亦自然地滋长，同时，吸引人们的能力也随之增强起来。

为此，卡耐基说：你只要对别人真感兴趣，在两个月之内，你所得到的朋友就比一个要别人对他感兴趣的人在两年之内所交的朋友还要多。

卡耐基为此说了许多有趣的故事。

他说美国总统提奥多·罗斯福异常受欢迎，甚至连他的仆人都喜欢他，也正是因为这一点，罗斯福的黑人男仆詹姆斯·亚默斯，写了一本有关于他的书，取名为《提奥多·罗斯福，他仆人的英雄》。在那本书中，亚默斯说

出这个富有启发性的事件：

“有一次，我太太问总统关于一只鹑鸟的事。她从没有见过鹑鸟，于是他详细地描述一番。没多久之后，我们小屋的电话铃响了。我太太拿起电话，原来是总统他本人。

他说，他打电话给她，是要告诉她，她窗口外面正好有一只鹑鸟，又说如果她往外看的话，可能看得到。他时常做出像这类的小事。每次他经过我们的小屋，即使他看不到我们，我们也会听到他轻声叫出：‘呜，呜，呜，安妮！’或“呜，呜，呜，詹姆斯！”这是他经过时一种友善的招呼。”

仆人怎能不喜欢一个像他这样的人？任何人怎能不喜欢他？

罗斯福下台以后，一天到白宫去拜访，碰巧塔虎脱总统和他太太不在。他真诚喜欢卑微身份者的情形全表现出来了，因为他向所有白宫旧仆人打招呼，都叫出名字来，甚至厨房的小妹也不例外。书中写道：“当他见到厨房的欧巴桑亚丽丝时，就问她是否还烘制玉米面包，亚丽丝回答他，她有时会为仆人烘制一些，但是楼上的人都不吃。

“他们的口味太差了，’罗斯福有些不平地说，‘等我见到总统的时候，我会这样告诉他。’

亚丽丝端出一块玉米面包给他，他一面走到办公室去，一面吃，同时在经过园丁和工人的身旁时，还跟他们打招呼……

“他对待每一个人，都同他以前一样。他们仍然彼此低语讨论这件事，而艾克胡福眼中含着泪说：‘这是将近两年来我们唯一有过的快乐日子，我们中的任何人，都不愿意把这个日子跟一张百元大钞交换。’”

又如，就是由于对别人的事情同样强烈地感到兴趣，使得查尔斯·伊里特博士变成有史以来最成功的一位大学校长。有一天，一名大学一年级的学生克兰顿到校长室去借 50 美元的学生贷款，这笔贷款获准了。克兰顿回忆道：“接着我感激万分地致谢一番，正要离去的时候，伊里特校长说，‘请再坐会儿。’然后他令我惊奇地说，‘听说你在自己的房间里亲手做饭吃。我并不认为这坏到哪里去，如果你所吃的食物是适当的，而且分量足够的话。我在念大学的时候，也这样做过。你做过牛肉狮子头没有？如果牛肉煮得够烂的话，就是一道很好的菜，因为一点也不会浪费。当年我就是这么煮的。’接着，他告诉我如何选择牛肉，如何用温火去煮，然后如何切碎，用锅子压成一团，放冷再吃。”一个校长如此真诚地关心一个低年级的学坐使他非常感动。

卡耐基自己回忆道：从我个人的经验中发现，一个人对别人真诚地感兴趣的话，就可以从即使是极忙碌的人那儿，得到注意、时间和合作。卡耐基举例说明：

“几年前，我在布洛克林文理学院讲授小说写作这门课，我们希望邀请凯萨琳·诺理斯，凡妮·何斯特，伊达·塔贝尔，亚勃·特胡，鲁勃·休斯，以及其他著名和忙碌的作家们，到布洛克林来，把他们的写作经验告诉我们。因此我们写信给他们，说明我们钦佩他们的作品，深切地希望能得到他们的忠告，以及获知他们成功的秘诀。

“每封信都由大约 150 名学生亲笔签名。我们说，我们知道他们很忙——忙得无法准备一篇演讲。因此，我们附上一串关于他们自己和写作方法的问题，请他们回答。他们很喜欢我们的做法。因此，他们从家里赶到布洛克林来助我们一臂之力。



“以同样的方法，我劝使提奥多·罗斯福任内的财政部长李斯利萧、塔虎脱总统任内的首席检察官乔治·威克尔山、威廉·拜伦、弗兰克林·罗斯福，以及许多其他的大人物到我的演讲班来，跟学生们谈一谈。如果我们要交朋友的话，我们就要挺身而出为别人效力——做那些花时间、精力、诚心和思考的事。”

好多年来，卡耐基一直都在打听朋友们的生日。怎样打听呢？他说：虽然我一点也不相信星象学，但是我会先问对方，是否相信一个人的生辰跟一个人的个性和住情有关系，然后我再请他把他的生辰月日告诉我。举例来说，如果他说11月24日的话，我就一直对自己重复地说，“11月24日，11月24日。”等他一转身，我就把人的姓名和生日记下来，事后再转记在一个生日本子上。在每一年的年初，我就把这些生日写在我的月历上，因此它们能够及时地引起我的注意。当某人生日到了的时候，就会收到我的信或电报。效果多么惊人！我常常是世界上唯一记得他们生日的人。

如果我们要交朋友，就要以高兴和热诚去迎接别人。当别人打电话给你的时候，同样要保持高兴与热诚，说话的声音，要显出你对他打电话给你是多么地高兴。纽约电话公司开了一门课，训练他们的接线生在说“请问您要拨几号”的时候，口气显出“早安，我很高兴为您服务。”我们明天接电话的时候，别忘了这点。

对别人显出你的兴趣，不但可以让你交到许多朋友，更可以为你的公司增加客户的信任感。在纽约，一家北美国家银行出版的刊物中，登出一位存户梅得兰·罗丝黛的信。

“我真希望您知道我是多么欣赏您的职员。每一个人都是如此的有礼、热心。在排了一长列的队之后，有位职员亲切地跟你打招呼，真是令人感到愉快。

“去年我母亲住了五个月的院。我经常碰到一位行员玛依·派翠西萝。她很关心我母亲，还问了她的近况。”

罗丝黛是否会继续和这家银行往来，自然是不用怀疑了。

查尔斯·华特尔特，属于纽约市一家大银行，奉命写一篇有关某一公司的机密报告。

他知道某一个人拥有他非常需要的资料。于是，华特尔特先生去见那个人，他是一家大工业公司的董事长。当华特尔特先生被迎进董事长的办公室时，一个年轻的妇人从门边探头出来，告诉董事长，她这天没有什么邮票可给他。

“我在为我那12岁的儿子搜集邮票。”董事长对华特尔特解释。华特尔特先生说明他的来意，开始提出问题。董事长的说法含糊，概括，模棱两可。他不想把心里的话说出来，无论怎样好言相劝都没有效果。这次见面的时间很短，不切实际。

“坦白说，我当时不知道该怎么办，”华特尔特先生说，他把这件事在班上提出来。

“接着，我想起他的秘书对他说的话——邮票，12岁的儿子……我也想起我们银行的国外部门搜集邮票的事——来自世界各地的信件上取下来的邮票。”

“第二天早上，我再去找他，传话进去，我有一些邮票要送给他的孩子。我是否很热诚地被带进去呢？是的，老兄。即使他要竞选国会议员，跟我握手也不可能再热诚了。”

他满脸带着笑意，客气得很。‘我的乔治将会喜欢这张，’他不停地说，一面抚弄着那些邮票。‘瞧这张！这是一张无价之宝。’

“我们花了一个小时谈论邮票，瞧瞧他儿子的一张照片，然后他又花了一个多小时，把我所想要知道资料全都告诉我——我甚至都没提议他那么做。他把他所知道的，全都告诉了我，然后叫他的下属进来，问他们一些问题。他还打电话给他的一些同行。他把一些事实、数字、报告和信件，一古脑地告诉我。以一位新闻记者的话语来说，我大有所获。”

卡耐基指出要表示你的关切，但必须是真诚的。他举了另一个动人的故事。

有一位在纽约长岛参加我们课程的马河·金斯伯，他曾提到，一位护士给他的关切深深地影响了他的一生：

“那天是感恩节，我只有 10 岁，正因社会福利制度而住在一家市立医院，预定明天就要动一次大整型手术了。我知道以后几个月都是一些限制和痛苦了。我父亲已去世，我和我妈住在一个小公寓里，靠由会福利金维生。那天我妈刚好不能来看我。

“那天，我完全被寂寞、失望、恐惧所压倒。我知道妈妈正在家里为我担着心，而且是孤零零的一个人，没人陪她吃饭，甚至没钱吃一顿感恩节晚餐。

“眼泪在我的眼眶里打转，我把头埋进了枕头下面，暗自啜泣，全身都因痛苦而颤抖着。

“一年轻的实习护士听到我的哭声就过来看看。她把枕头从我头上拿开，拭去了我的眼泪。她跟我说她非常的寂寞，因为她必须在这天工作而无法跟家人在一起。她又问我愿不愿和她一同进晚餐。她拿了两盘东西进来：有火鸡片，马铃薯泥，草莓酱和冰漠淋当甜点。她跟我聊天并试着抚平我的恐惧。虽然她本应四点就下班的，可是一直陪我到将近 11 点才走。她一直跟我玩，聊天，等到我睡了才离开。

“10 岁以前，我过了许多的感恩节，但这个感恩节永远不会消失，我还记得那沮丧、恐惧、孤寂的感觉，突然一个陌生人的温情使那些变得若有似无了。”

因此卡耐基郑重忠告说：如果你要别人喜欢你，或是培养真正的友情，就应帮助别人应把这条原则记在心里。帮助别人就是帮助自己。

“对别人表现出诚挚的关切。”

#### 5. 守信一诺千金

所谓恪守信义，即对许诺一定要承担兑现。“人无信不立”，答应了别人什么事情，对方自然会指望着你，一旦别人发现你开的是“空头支票”，说话不算数，就会产生强烈的反感。“空头支票”，会铲给他人增添无谓的麻烦，将使自己名誉受损。对别人委托的事情要尽心尽力地去做，又不要应承自己根本力所不及的事情。华盛顿曾说过：“一定要信守诺言，不要去力所不及的事情。”这位先贤告诫人们，因承担一些力所不及的工作或为哗众取宠而轻诺别人，伊果却不能如约履行，是很容易失去依赖的。

中华民族历来是强调信用的，在人与人的交往中，把信用、信义看得非常重要。孔子说：“与朋友交而不信乎？”墨子说：“志不强者智不达，言不信者行不果。”还有“一诺千金，一言百系”、“一言既出，驷马难追”等都是强调一个“信”字。清代顾炎武曾赋诗言志：“生来一诺比黄金，那肯

风尘负此心。”表达了自己坚守信用的处世态度和内在品格。因此，中国人历来把守信做为为人处世，齐家治国的基本品质，言必行，行必果。自古以来，讲信用的人受到人们的欢迎和赞颂，不讲情用的人则受到人们的斥责和唾骂。李白曾在他的《长干行》中写道：“常存抱柱信，岂上望夫台。”所谓“抱柱信”是说一个叫尾生的男子和一个女子在桥下约会，女子还没有来，河水就涨了。

尾生为不失信用，还是不走，女子还没有来，宁可抱住桥柱，被水淹死。尾生的行为是过于迂腐拘泥，但他表现出的精神却是历来受到称颂的。

东汉时，汝南郡的张劭和山阳郡的范式同在京城洛阳读书，学业结束，他们分别的时候，张劭站在路口，望着长空的大雁说：“今日一别，不知何年才能见面……”说着，流下泪来。范式拉着张劭的手，劝解道：“兄弟，不要伤悲。两年后的秋天，我一定去你家拜望老人，同你聚会。”

落叶萧萧，篱菊怒放，这正是两年后的秋天。张劭突然听见长空一声雁叫，牵动了情思，不由自主地说：“他快来了。”说完赶紧回到屋里，对母亲说：“妈妈，刚才我听见长空雁叫，范式快来了，我们准备准备吧！”“傻孩子山阳郡离这里一千多里，范式怎么来呢？”他妈妈。不相信，摇头叹息：“一千多里路啊！”张劭说：“范式为人正直、诚恳、极守信用，不会不来。”老妈妈只好说：“好好，他会来，我去做点酒。”其实，老人并不相信，只是怕儿子伤心，宽慰宽慰儿子而已。

约定的日期到了，范式果然风尘仆仆地赶来了。旧友重逢，亲热异常。老妈妈激动地站在一旁直抹眼泪，感叹地说：“天下真有这么讲信用的朋友！”范式重信守诺的故事一直为后人传为佳话。

讲信用，守信义，是立身处世之道，是一种高尚的品质和情操，它既体现了对人的尊敬，也表现了对己的尊重。但是，我们反对那种“言过其实”的许诺，也反对使人容易“寡信”的“轻诺”；我们更反对“言而无信”、“背信弃义”的丑行！

讲信用是忠诚的外在表现。人离小开交往，交往离不开信用。“小信成则大信立”，治国也好，理家也好，做生意也好，都需要讲信用。一个讲信用的人，能够前后一致，言行一致，表里如一，人们可以根据他的言论去判断他的行为，进行正常的交往。如果一个人不讲信用，前后矛盾，言行不一，则无法判断他的行为动向，对于这种人，是无法进行正常交往的，更没有什么魅力而言。守信是取信于人的第一方法。信任是守信的基础，也是取信于人的方法。具有魅力的人，应该是守信的人，诚实的人，靠得住的人。

卡耐基向人们讲述过一个故事，这个故事的中心是一篇文章，题目是《把信带给加西亚》，这篇文章最先发表在1899年。被翻译成多国语言，为世人所知。纽约中央车站曾将它印了150万份，分送出去。

日俄战争的时候，每一个俄国士兵都带着这篇短文。日军从俄军俘虏身上发现了它，相信这是一项法宝，就把它译成（上日下文）。

于是，在天皇的命令之下，日本政府的每一位公务员、军人和老百姓，都拥有这一篇短文。目前，这篇《把信带给加西亚》已经被印了亿万份。这对历史上的任何作者来说，都是破纪录的。这篇文章叙述了这样一个故事：

当美西战争爆发后，美国必须立即跟西班牙的反抗军首领加西亚取得连系。加西亚在古巴丛林的山里——没有人知道确切的地点，所以无法写信或打电话给他。美国总统必须尽快地获得他的合作。

怎么办呢？

有人对总统说：“有一个名叫罗文的人，有办法找到加西亚，也只有他才找得到。”

他们把罗文找来，交给他一封写给加西亚的信。罗文拿了信，把它装进一个油布制的袋里，封好，吊在胸口，划着一艘小船，四天之后的一个夜里在古巴上岸，消逝于丛林中，接着在三个星期之后，从古巴岛的那一边出来，又徒步走过一危机四伏的国家，经历千难万险，终于把那封信交给了加西亚。卡耐基说：我要强调的重点是：麦金利总统把一封写给加西亚的信交给了罗文，而罗文接过信之后，并没有问：“他在什么地方？”

卡耐基说：像他这种人，我们应该为他塑造不朽的雕像，放在每一所大学里。年轻人所需要的不是学习书本上的知识，也不是聆听他人种种的指导，而是要加强一种敬业精神，要像罗文那样格守信义，对于上级的托付，立即采取行动，全心全意去完成任务——“把信带给加西亚。”

卡耐基感慨地说，我们现在非常需要，但却非常缺像罗文这样能“把信带给加西亚的人”。他说如若不信，可来做个试验，你此刻坐在办公室里——周围有六名职员，把其中一名叫来，对他说：“请帮我查一查百科全书，把哥立奇的生平做成一篇摘录。”

那个职员会静静地说：“好的，先生，”然后就去执行。

敢说他绝不会。他反而会满脸狐疑地提出一个或数个下列的问题：

他是谁呀？

哪套百科全书？

百科全书放在哪儿？

这是我的工作吗？

你不是指俾斯麦吧？

为什么不叫查理去做呢？

他是过世的人吗？

急不急？

我是否把书拿来，由你自己来查？

你为什么要查他？

卡耐基说：我敢以十比一的赌注跟你打赌，在你回答了他所提出的问题、解释了怎么样去查那个资料，以及你为什么去查的理由之后，那个职员会走开，去找另一个职员帮助他查哥立奇的资料，然后又回来对你说，根本查不到这个人。当然，我这个打赌可能会输，但根据或然率，我还是会赢的。真是，如果你是聪明人，你就不会对你的“助理”解释，你会满面笑容地说：“算啦”，然后自己去查。这种被动的行为，这种道德的愚行，这种心灵的脆弱，这种姑息的作风——都把这个社会带到三个和尚没水喝的危险境界。如果人们都不能为了自己而自动自发，你又怎么能期待他们为别人采取行动呢？

在一家大公司里，总经理对我说：“你看那个簿记员。”

“我看到了，他怎样？”

“他是个不错的会计，不过如果我派他到城里去办个小差事，他可能把任务完成，但也可能就在途中走进一家酒吧，而当他到了闹区，可能根本忘了他的差事。”

这种人你能派他送信给加西亚吗？

卡耐基总结道：我钦佩的是那些不论老板是否在办公室都努力工作的人；我也敬佩那些能够把信交给加西亚的人；静静地把信拿去，不会提出任何愚蠢问题，也不会存心随手把信丢进水沟里，而是不顾一切地把信送到；这种人永远不会被“解雇”，也永远不必为了要求加薪而罢工。这种人不论要求任何事物都会获得。他在每个城市、村庄、乡镇——每个办公室、公司、商店、工厂，都会受到欢迎。世界上急需这种人才，这种能把信带给加西亚的人。

《把信带给加西亚》这篇文章被印成亿万份，广为传颂，表明人类敬仰“能把信带给加西亚的人”，崇尚他那格守信义，不辱使命的精神品格。

## 6. 主动让道——宽容

宽容也是人格魅力中的要点。一个以敌视的眼光看人，对周围的人戒备森严，心胸窄小，处处提防，不能宽大为怀的人，必然会因孤独而陷于忧郁和痛苦之中；而宽宏大量，与人为善，宽容待人，能主动为他人着想，肯关心和帮助别人的人，则讨人喜欢，被人接纳，受人尊重，具有魅力，因而能更多地体验成功的喜悦。

宽以待人，就是在人际交往中有较强的相容度。相容就是宽厚。容忍，心胸宽广，忍耐性强。人们往往把宽广的胸怀比作大海，能广纳百川之细流，也不拒暴雨和冰雹；也有人把忍耐性比作弹簧，具有能伸能曲的韧性。有人说过这样一句话：“谁若想在困厄时得到援助，就应在平时待人以宽。”就是说，相容接纳、团结更多的人，在顺利的时候共奋斗，在困难的时候共患难，进而增加成功的力量，创造更多的成功的机会。反之，相容度低，则会使人疏远，减少合作力量，人为地增加阻力。

宽以待人，就要将心比心，推己及人。孔子早就告诫人们：“己欲立而立人，己欲达而达人；己所不欲，勿施于人。”人同此心，心同此理，一件事情，你自己不能接受、不愿意做，别人也一定不愿接受、不愿意做。在人际交往中，记住“己所不欲，勿施于人”的教诲是大有弹益的，它可以避免提出人们难以接受的要求，避免由此而来的难堪局面，建立和维持良好的人际环境。推己及人，是以自己为标尺，衡量举止能否为人所接受，其依据是人同此心，心同此理。将心比心，设身处地，还可以用角色互换的方法，假设自己站在对方的位置上，想想会有什么反应、感觉，理解他人，体谅他人。

宽以待人，要有主动“让道”精神，宽容让人。在与他人交往中常常会因为对信息的意义理解不一，个性、脾气、爱好、要求的不同，价值观念的差异产生矛盾或冲突，此时我们应记住一位名叫乔西·布鲁泽恩的作家的话：“航行中有一条规律可循，操纵灵敏的船应该给不太灵敏的船让道。我认为，这在人与人的关系中也是应遵循的一条规律。”应该尊重他人意见，寻找共同立场，主动“让道”，而不应争先“抢道”。“礼让三分”能确保“安全”，于己于人都有利。

人往往能够将别人的缺点看得一清二楚，但这并不意味着你可以因此严厉地指责别人。在与人相处时，要懂得随时体谅他人，在温和且不伤害人的前提下，适宜地帮助别人。以严厉的态度对待别人，容易遭致他人的怨恨，反而无法达到目的。若要避免遭受的困扰，关键在于宽容他人。

我们不应用苛刻的标准去要求别人，要尊重人家的自由权利，爱情之所以可以成为催人上进的力量，不是由于严厉，而是由于宽容。爱情原谅了爱人的种种缺点、毛病，恰恰能使爱人“旧貌换新颜”。因此，做一个肯理

解、容纳他人的优点和缺点的人，才会受到他人的欢迎。而对人吹毛求疵，又批评又说教没完没了的人，不会有亲密的朋友，人家对他只有敬而远之。

有这样一件事：一个年轻人抱怨妻子近来变得忧郁、沮丧，常为一些鸡毛蒜皮的事对他嚷嚷，并开始骂孩子。这都是以前不曾发生的。他无可奈何，开始找借口躲在办公室，不想回家。一位经验丰富的长者问他最近是否争吵过，青年回答说，为了装饰房间发生过争吵。他说：“我爱好艺术，远比妻子更懂得色彩，我们为了各个房间的颜色大吵了一场，特别是卧室的颜色。我想漆这种颜色，她却想漆另一种颜色，我不肯让步，因为她对颜色的判断能力不强。”长者问：“如果她把你办公室重新布置一遍，并且说原来的布置不好，你会怎么想呢？”“我绝不能容忍这样的事。”青年答道。于是长者解释：“你的办公室是你的权力范围，而家庭么及家里的东西则是你妻子的权力范围。

如果按照你的想法去布置‘她的’厨房，那她就会有你刚才的感觉，好像受到侵犯似的。

当然，在住房布置问题上，最好双方能意见一致，但是，如果要商量，妻子应该有否决权。”青年人恍然大悟，回家对妻子说：“你喜欢怎么布置房间就怎么布置吧，这是你的权力，随你的便吧！”妻子大为吃惊，几乎不相信。青年人解释说是一个长者开导了他，他百分之百地错了。妻子非常感动，后来两人言归于好。所以，夫妻生活和其他许多人际关系一样，会有这样那样不尽人意的地方。只有采取宽以待人的态度，才有助于矛盾的解决。

古人云：“地之秽者多生物，水之清者常无鱼。故君子当存含垢纳污之量。”人不能太清高了，因为世界本来就很复杂，什么样的人都有，什么样的思想都有，如果你事事与人斤斤计较，只会自己堵住自己的路。一个人必须具有容纳污秽与耻辱的能力，再加上包容一切善恶贤愚的态度，才能有圆满的人际关系。大凡有影响有魅力的人，都具有良好品质。如果我们能爱心永存，真诚待人，宽以待人，就能尽可能多地赢得别人的好感、信赖和尊敬，就能较好地与周围人和睦相处，就能在人生旅途中顺利愉快地前行。

## 7. 优化自己的形象

人格魅力是一个人的心理素质和修养的外在表现，它能反映一个人的道德品格、思想情感、性格气质、学识教养、处世态度等。一个人能否为别人所接纳，是否具有人格魅力，关键在于他在别人心目中的形象如何。个人形象的好坏，直接影响到与他人的关系的性质、程度，为了广泛建立良好的人际关系，展示自己的人格魅力，我们要优化社会交往中的个人形象。

第一，精神饱满，神情自然。在社会交往中始终保持旺盛的精力，饱满的热情，大方自然的神情，是优化个人形象的首要因素。与人交往，神采奕奕，精力充沛，显得富有自信，就能激发对方的交往热情，活跃交往气氛。如若萎靡不振，无精打采，显得敷衍冷漠，使对方感到兴味索然乃至不快。一个精神饱满、神情自然的人往往也会给人留下自信、乐观、进取和对生活充满热情的印象，神情倦怠、精神涣散或者表现出紧张局限、手足无措，都会给人留下缺乏社交经验、不成熟、不专注、看不起人的印象。因此，在社会交往中始终要以极大的热情关注对方，对他所感兴趣的东西感兴趣，并随对方的言谈举止做出自然得体的反应。也就是要别人喜欢自己，自己要先喜欢别人，要吸引对方的注意，先要注意对方。

第二，仪表整洁，衣着得体。根据人际吸引的原则，一个人风度翩翩，

俊逸潇洒，能产生使人乐于交往的魅力。不修边幅、肮脏、邋遢的人是不会吸引他人太多注意的。

英国哲人约翰·洛克所说：“礼仪的目的与作用使得本来的顽梗变柔顺，使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。”衣着服饰能反映一个人的审美情趣和修养，如果一个人的服饰能与自己的气质、职业一致，与自己的形体、年龄协调，与当时的气氛和场合相符，那将使得他显得更潇洒精神，更讨人喜欢。

第三，谈吐幽默，言语高雅。谈吐能直接反映出一个人是博学多识还是孤陋寡闻，是接受过良好教育还是浅薄无知。一个不善言谈、沉默寡言的人很难引起他人注意。在社交中能侃侃而谈，用词高雅恰当，言之有物，对问题见解深刻，反应敏捷，应答自如，能够简洁、准确、鲜明、生动地表达自己的思想与情感，就表现出其不同凡响的气质和风度。作家于伶四亿与鲁迅先生谈话时说：“鲁迅先生谈吐深刻、严密、有力而又生动活泼，句句吸住我们。渐渐谈下去，愈来愈强烈地发射出真挚的热情，又有一种严峻的强大的威力，从她瘦削的脸上透射出来。”使人听得入迷，产生“听君一席话，胜读一年书”之感。然而，高雅的谈吐是无法伪装出来的。卖弄华丽的词藻，只会显得浅薄浮夸；过于咬文嚼字，又会使人觉得酸味十足。不背后议论人，讲话注意分寸，背后表扬人，多讲其优点，当面批评人，指正其缺点。尤其不要油嘴滑舌，不要讲粗话。

第四，举止大方。朴素大方，温文尔雅的行为习惯，举止稳重，文明得体，坐、立、行的姿态正确雅观，能正确地表现出一个人的良好的教养，给人留下成熟信赖之感。粗俗不雅的举动则令人生厌。分寸得当的交往距离使彼此心理上都感到舒适坦然，过度亲热和冷淡则容易引起对方误会。一个人的行为举止能够做到自然、洒脱、不拘不束，除了与其社交经验的多少有关之外，主要以其自信心为基础。只有对自己充满信心，相信自己和自己能力的人，才能在社交中做到自然大方，挥洒自如。一个人的潇洒举止还来自其平时的修养，该行则行，该止则止，该坐而坐，该说而说，做事稳重而有份量，待人热情而又有分寸，礼貌而又不拘小节。

优化个人形象，严格说来，是一种非规范、非格式的社交艺术，它需要我们每个人认真去揣摩和体会，不断地总结经验，形成自己独特的风格和魅力。

下面我们提供有关专家的一些建议，供你在优化个人形象时参考。

#### (1) 给人留下深刻印象

在社交场合谁都想能给别人留下深刻的印象，使对方或周围的人尽快记住你。要做到这一点，你就必须引人注目。美国夏威夷医科大学精神病学院教授达尼鲁。潘斯曾说过：“引人注目不仅仅是让别人注意你，而且意味着让别人记住你。”他认为，只要遵循下列几项建立，你就可以给人留下深刻的好印象。

穿戴色彩动人的服饰。如果你是一位男士，不妨系一条鲜艳的红领带，配上灰西服，如果你是一位女士，则应系一条艳丽的绿松石围巾，穿上黑底色的服装。

选择一种你常使用的特别香水。人们几乎总是下意识地对香气产生反应。人的嗅觉十分神奇，外来的一点点香气，便会留下持久的印象。

佩戴一件令人感兴趣而且不同凡俗的装饰品。比如，如果是女士，

则可以选择一幅手工制作的风格独特的耳环。

精神振奋。潘斯教授说：“许多人常常神萎靡不振，对比之下，人们容易记住精神抖擞的姿势。”身体直立一般不会产生无精打采的倦怠感觉，相反会显得精力充沛。

创造略微神秘的气氛。你可以凭借自己的个性或你过去经历的某些有趣的事情作出暗示，造成悬念，不要过早地和盘托出。例如，若你是一位厨师，你可能会把话题引到烹调方面，但千万不要宣称你就是厨师。不立即吐露一切的做法，能止别人产生追根问底的欲念，加强对你的注意。

培养一种有趣的爱好，或掌握某方面奇物的知识。比如，如果你对历史上某一时期或某位人物的“野史”了解甚多，或者会修理汽车，都会让别人对你感兴趣。

说话要吐字清楚且直截了当，特别是在工作场所，不要拐弯抹角，含糊其辞，也不要每句话后都加上“你明白吗？”

### （2）使别人喜欢你

怎样能给人留下一个好印象？一位美国专家曾提过如下建议：

发挥自己的长处。如果你发挥自己的长处，别人就会喜欢跟你在一起，并容易同你合作。一个人要首先了解自己，把握自己的特点，如外貌、精力、说话速度。声音的高低和语气、动作、手势、神情以及其他吸引别人注意的能力等等。要知道，别人正是根据这些特点来形成对你的印象的。所以，与人交往，要充满自信，并尽可能发挥自己的长处。

保持自己的本色。最懂得与人交往的人，永不会因场合不同而改变自己的性格。

保持真我、保持最佳状态的真我是给人留下美好印象的秘诀。不管是与人亲密地倾谈，还是在发表演说，都要保持自己的本色不变。不要给人造成言行不一的不诚实的感觉。

善于使闲眼神、目光。不管是跟一个人还是 100 个人说话，一定要记住用眼睛望着对方。有些，人在开始望着你，但才说了几个字，目光就移到了别处。进入坐满人的房间时，应自然地举目四顾，微笑着用目光照顾到所有的人，不要避开众人的目光。这会使你显得轻松自若。

笑容也很重要。最好的笑容和目光接触都是温和自然的，并不是勉强做出来的。

### （3）让对方快乐起来

生活中失却了快乐气氛便如同荒莫一样单调无味。而一个人如果能在交往中慷慨向他人推销快乐情绪，使别人也生活得快乐有趣，在自己的生活、环境中造成一种和谐融洽的气氛，那他将是一个受人欢迎的人，并能在社交中立于不败之地。那么怎样推销您的快乐呢？

以自信的人格力量鼓舞他人。自信是人生的一大美德，是克敌制胜的法宝。在社交中，和一个充满自信心的人在一起，您会备感轻松愉快，即使遇到困难挫折，也会以乐观自信的态度去克服。这种人格力量本身对别人也是一种鼓舞。

用富有魅力的微笑感染别人。人人都希望别人喜爱自己、重视自己。微笑能缩短人与人之间的距离，融化人与人之间的矛盾，释解敌对情绪，生活中没有人拒收微笑这一“贿赂”。

不惜代价让对方快乐起来。谁不希望自己快乐？如果您是能给对方



带来快乐的人，您也会是一个受欢迎的人。为了使对方快乐，您应多寻找一些引起人的快乐方法，有时，为了让别人快乐，可以不惜一切代价。

让幽默在尴尬场面触发笑声。幽默是快乐的杠杆，是生活幸福的源泉，是社交的润滑剂。应付日常生活中最让人伤脑筋的尴尬局面，最神奇的武器往往是幽默。幽默的语言常常给人带来快乐。您要推销您的快乐，最好的广告就是幽默。

#### （4）塑造一个真我。

在人际交往中，我们总希望能给别人留下良好的印象，使别人喜欢自己，信任自己。

要做到这一点，我们常常要改变一下自己的行为举止、言谈习惯、兴趣爱好等等，以便适应社交的需要，使对方对自己产生好感。然而，这种自觉的自我改变并不意味着要使你变成另外一个人、变成一个模仿或迎合别人口味的“演员”，甚至故意掩饰自己的真情实感，或把自己的本来面目掩盖起来，完全放弃自我的内在气质，把自己变成社交场上的面具。其实，这种做法并不可取，它不仅使你失去了自己的本来面目，而且一旦别人识破你的做法后，会使你适得其反。有的人强迫自己走在人群中要昂首阔步，气势逼人，在跟别人握手时过分用力，跟别人谈话时要死死盯住对方，为了表示自己幽默感而夸张地哈哈大笑……如果你真的这样故作姿态的话，就会产生滑稽感，让别人觉得讨厌，甚至自己也感到别扭。

其实，最好的办法是保持你原有的个性和特质，塑造一个真我。内在的气质是最宝贵的。一个真正懂得与他人相处的人，绝不会因场合或对象的变化而放弃自己的内在特质，盲目地迎合，随从别人。你要作为你自己出现，不是作为别的什么。我们时常发现一些人，他们总觉得自己本来的面目不如别人，于是随着环境、对象的变化而不断改换自己，结果弄得面目全非。保持一个真实的自我并不等于要使自己与别人格格不入或标新立异，甚至明明知道自己错了或具有某种不良习惯而固执不改。保持真我，是保持自己区别于他人的独特、健康的个性。那些具有个性的人，也许具备一定的魅力。

#### （5）成功孕育新的成功

自然，优化个人形象的最好方法是，工作成绩突出。你的杰出表现及其带来的声誉，将使人们知道你是多么了不起。人们从你昔日成功的记录，或仅仅通过目睹你工作时的风采，就可认定这一点。如同你看见一个网球运动员在球场上挥洒自如的身影，就认定他是个职业选手一样，当人们看见你在所从事的领域里的非凡表现时，他们也不会怀疑你的职业水平。

如果你的事业刚刚起步，或虽然经过几年的发展，但仍然没有达到理想的水平，你可运用“成功孕育新的成功”的原则，你应该做的第一件事是，总要表现得忙忙碌碌，决不要让你的顾客们知道，你的业务少得可怜；相反，要给他们留下你总是“日程全满”的印象。

运用“成功孕育新的成功”原则，来塑造成功形象的技巧是，有一副看上去很成功的外表。如果你的衬衣领已经磨破了，皮鞋脏兮兮，西服的翻领款式过时，领带也不干净，那么很显然，你要么不成功，买不起合适的服装；要么干脆是个饭桶！有了这两种形象中的任何一种，你无疑是个失败者。

“成功孕育新的成功”原则。要求用那些可以提高你的形象的象征物来装饰你办公室的墙壁。学位、学术证书以及类似的东西都能很准确地告诉顾客，你是多么出色。你获得的奖章、奖状也有同样的效果。

## （6）形象中的威慑力

毫无疑问，形象要有威慑力！你应时刻意识到，确实有一些形象在不时在威慑着你，并且，你也希望用形象去威慑他人。

有不少人在一些场合受到过被威慑的羞辱。最常见的被威慑情形，就是在买家具、古玩或跟室内装饰工打交道时。有时，那些小小的室内装修工就敢在最有权威的商人面前耍威风。其中最关键的一点是，他们对本行是专家，而对方却知之甚少，因而受其威慑，而处于劣势。

一位心理学家说过：“当你在别人的地盘时千万小心行事，否则，你将在众目睽睽之下丢人现眼。”这里没有提到，要是在你自己的地盘又怎么样呢？绝大部分时间，这才是你遇到的问题，这时你应当利用地利的优势。一旦别人涉足了你从事的领域，你是这方面的专家，而他不是。无论你从事什么工作，会计、医生、建筑承包商、花商、殡仪馆经理、药房老板或经营旧汽车的商人，你都必须记住：对于你的工作，你远比来找你的人懂得多。所以，你就应充满自信，有把握地主动出击。这样，如果你愿意，你现在就可威慑别人了。

很多人相信，医生们是头号最具威慑力的人。一些医生命令病人干这干那，例如，他也许会说：“我不管你有多忙，我要你现在马上来医院，我们将给你做彻底的检查，找出你头痛的原因！那怕要整整一个星期才能查出结果来，我也不管当医生这样命令时，病人会完全照他说的去做。

还有不少人运用精心谋划的威慑技巧威慑人，比如所谓的大亨把他办公室的家具摆放得让来人只能坐在一个较低的位子上，尴尬地仰着头看他，从而造成一种威慑的阵式。

或大亨把办公桌放在窗前，迫使来访者面对阳光或其他强光源。

## （7）表现出积极进取的信心和姿态

我们的身体行动会显示我们的精神状态。如果你看到一个人低垂着双肩，驼着背走路，你就可以断定这个人肩负着无法承担的重任。当某些事情摧毁了一个人的精神，也不可避免地要压垮他的身体，于是，他便变得弓腰驼背了。悲观消极的人，总是低着头，眼睛朝下走路。而具有信心的人，走起路来总是昂首阔步，眼睛看着他想达到的目标。

握手的方式也能向别人透露不少自身的秘密。比如，柔软、抹布型的握手者自信心很低。许多人为了掩饰自己的缺点，握手的时候故意过分用力 and 显出傲慢的态度，其实是虚张声势。挤压式的握手方法，则是为了补偿其信心的缺乏。这种人的一举一动过分极端，以致无法让人相信他是一位真正有信心的人。安稳而不过分用力的握手，把对方的手适度地握紧，则表示：“我是生气勃勃，稳扎稳打的。”这才是代表着自信的握手方式。

你坐着的时候，要尽量把背挺直些，将双脚靠近。当你舒服地坐着时，不能降低自己的身份。当你听你对面或旁边的人谈话时，你可以摆出一种轻松的而不是紧张的坐姿。

你在听别人讲述时，可以通过微笑、点头或轻轻移动位置，来表明你的兴趣与欣赏品位。

请注意电视上一些访问节目的主持人，他们的坐姿和倾听的态度简直是一种艺术。

当轮到你说话时，可以先通过手势来吸引听者的注意力，强调你谈话内容的重要性。

你可以：

- 身体前倾，把手肘撑在桌子上，将手指头轻轻并拢；
- 摘下眼镜，然后强调你的论点；
- 用手轻快地掠掠头皮；

但你绝不要：

- 身体后仰，以典型的答辩的姿态把双臂抱在胸前；
- 擦碰鼻子；
- 清理嗓门；
- 用手遮掩嘴巴；
- 让口袋里的钥匙或硬货叮当作响。

花点时间检查一下积极的和消极的手势，你将发现，积极的手势将不只使你的自我感觉良好，而且也使你与听众更接近；而消极的手势将把你与听众的距离拉开。

声音是交往的最重要的手段，正如姿态一样，声音也向别人表现着自己。你可以用录音的方式，把自己的话录下来，然后进行下列检查：

- 你是否说得太快？如果是，可能会给听众一种神经质的印象；

- 你是否讲得太慢？如果是，可能会给听众一种你对自己所讲的缺乏把握的印象；

- 你是否含糊其辞？这是一种缺乏安全感的明确标志；

- 你是否用一种牢骚的语调说话？这是一种自我放任和不成熟的标志；

- 你的声音太高而刺耳吗？这是神经质的又一种标志；

- 你用一种专横的方式说话吗？这意味着你是固执己见的；

- 你用一种做作的方式说话吗？这是一种害羞的标志。

最有效果的声音，是诚挚自然的，饱含着信心与精力，还隐含着一种轻松的笑容。

没有什么比你看着对面或旁边的人的方式，更能说明你的信心。当你与对方交谈时，无论你觉得怎样的害怕或踌躇，都要看着对方。在直接凝视着对方的同时，带着一种友好的微笑。这样，你将更容易说出任何你必须做的事情。

自然，这种直接的注视，不应是死死地盯着，当然你更不应去玩那种“居高临下的俯视别人”的把戏。真的，你不能也不应该老是盯着与你交谈的人，而要不时地移开一下视线，否则，将会使对方感到极为不安。不过，在转移视线时，不应去看地板，因为这很容易被人视为缺乏安全感和稳定性；也应避免目光游移不定，因为如果你东张西望，不让目光在谈话对象身上停留一定的时间，无异于向对方表示自己的注意力已转移别处了。

## 二、超越自我，脱颖而出

为人处世的关键是能突破自我，超越自我。突破自我是一种积极价值追求，它体现在不断的自我否定和自我更新的过程中。只有不断地突破自

我，我们才能获得不断深化的精神境界，不断地发掘自我的潜能，不断地开拓自我创造的疆域，不断地获取脱颖而出的机遇，充分展示自己的人格魅力。

一般人由于自我的欲望和狭隘，很容易无视别人，采取以我为核心的态度。以我为核心的人，想问题和做事情容易从自我出发，缺乏站在他人立场进入思考的能力。这种人绝不会讨人喜欢和受人信赖。一个人如果不能调节自己的欲望，一味以我为核心，那么连有可能给他以帮助的人，也会离他而去。

讨人喜欢和受人信赖，或者说富有人格魅力的人，是突破自我，超越自我的人。抑制和调节自我欲望以满足他人要求，是需要相互协作的社会成员的正确的生活态度。把自己置于他人的立场，不但不会丧失自我意识，相反的还可以使自己变得更加出色。为了吸收别人的观点以开拓自己的思路，为了把自己置于他的立场上，把自己的感情转移到周围人的立场上去，就必须发挥机智、聪明和丰富的想像力。我们应该努力为他人着想，打破自我之笼。

### 1. 勇敢地接受自我

社会学把自我认识称为人的“第二次诞生”，即继肉体自我诞生之后，精神自我的诞生。主要来自三个不同的方面：

(1) 在和别人的比较中认识自我。通过与周围的人的比较，与圣哲模范的比较，认识自我在这些参照系中所处的位置或水平。

(2) 从别人的态度中把握自我。在社会交往中，他人就是一面镜子，而有在与他人互动中，我才有了我的自我。我们因看不见自己的面貌，就得照镜子，我们不易评量自己的人格品质和行为，就得利用别人对自己的态度和反应，来获得一些评价，并通过这些评价来了解和认识自我。

(3) 从工作的业绩中认识自我。这里所指工作，乃是广义的，并不限于课业或生产性的行为，所有各方面的活动：文学的、艺术的、科学的、技术的、社会的、体能的……都包括在内。各人所具潜能的性质互不相同，有人拟于文字，而长于工艺；有人不善辞令，而精于计算，若是只看少数项目上的成绩，往往不能察见一个人才能和禀赋的全貌。

因此，要全面客观地从工作的业绩中认识自我。

正确认识自我的结果，很可能是不完美有众多缺陷的“自我”，面对自我的本来面目，能否勇敢地接受现实、接受自我，是一个人心理是否健康、成熟，能否超越自我、突破自我的关键因素。我们常常可以发现这样一种人，由于他对自身的某方面不满意，他拒绝认识自己，不承认或不接受自己的真正面目，而要装扮出另外一个形象来。比如有人不愿意承认自己穷困而恣意挥霍，装成很富有的样子；有人不愿意承认自己能力的限度。盲目地去从事力所不及的工作；有人出身贫贱，却极力要挤人权贵的行列。这些人把真正的自我藏掩在伪装之中，希望在别人眼中建立另外一个形象，他们缺乏接受自我的勇气，不能悦纳自己。不能悦纳自己的人，或者离群索居不和别人交往，或者自责自弃不思进取，或者对别人采取不友好的敌对态度。

具有健康心理的人是正视自己特点，接受自我的。他们接受自己，爱惜自己，无论自己生得漂亮还是不漂亮，无论自己聪颖还是不聪颖，他们并不对自己的本性感到厌烦与羞愧，他们对自己并不加以掩饰，他们不无骄傲地接受自己，也接受别人，因为他们知道，自己与他人都是各有长短的极自然的人。对于不能改变的事物，他们从不抱怨，可以欣然接受所有自然的本

性。他们既能在人生旅途中拼搏，积极生活，也能在大自然中轻松地享受……只有勇敢地接受自我，才能突破自我，走上自我发展之路。

## 2. 超越自我

超越自我，突破自我首先表现出对现实自我的不满足而力求改变的内在动因。事物的变化周期，无论反映在日常中，还是个人发展上，都是一个有始有终的序列，一种像四季一样变化着的系统。生活的车轮好像未曾有一日停止，但却有周期的演替，当旧的一轮周期寿终正寝时，新一轮周期也就负起了自己的使命。我们必须认识到当一种周期既经完成，我们应做好准备，着手应付即将出现的新的无序和混乱，不能在“完成”之后止步不前，躺在成绩上睡大觉。过去已成陈迹，而未来尚不确定，唯有认真掌握现在。如果不能继续突破自我，继续推进事业发展，开始新一轮的工作，已经取得的一切，就将慢慢地被断送掉。“成功”、“完成”或许只是形式和原则上的过渡，更艰苦的工作又摆在眼前，我们要突破自满的藩篱，百尺竿头，更进一步。

## 3. 有损人格陵方的弱点

要超越自我，我们一定要正视自己身上有损人格魅力的弱点。社会心理学归纳出妨碍人际吸引的个性弱点有以下 10 个方面：(1) 为人虚伪。人们在与为人虚伪的人交往时，常担心受骗上当，没有安全感，让人难以相信他。

(2) 自私自利。这种人只关心自己，不关心他人，个人利益至高无上，斤斤计较，勇得患失，损人利己，为了个人的蝇头小利可以放弃他人、集体的巨大利益。私心太重的人必然缺乏吸引力。

(3) 不尊重人。这种人常常挫伤别人的自尊心，破坏了别人社会心理需求的满足，别人自然讨厌他。

(4) 报复心强。与报复心强的人交往，使人常担心稍有不慎，就会遭到报复，心理上很紧张，因此自然疏远他。

(5) 嫉妒心强。妒忌别人，气质上是企图剥夺别人已经得到的物质和精神的需要，这种心理一旦表现出来，就会引起别人的反感。

(6) 猜疑心重。人们往往感到与猜疑心重的人难以真诚坦率地交往。这种人心眼小，敏感多疑，难以让人亲近。

(7) 苛求别人。吹毛求疵，苛求于人，使人不快，常令人自尊心受挫。解除不快的办法，就是远离这种人。

(8) 骄傲自大。恃才自傲，目中无人，自吹自擂，使人难以接近，因而严重地影响人际交往。

(9) 过分自卑。自卑者在人们心目中是无能和卑贱的影子。缺乏自信心的人，往往自暴自弃，畏缩不前，这种人自然没有魅力吸引别人。

(10) 孤独固执。人们难以和孤独固执的人和谐共事。

以上个性弱点是我们常见的也是常人或多或少沾有的。这些个性弱点使自己的人际吸引力大大减弱，所以我们应该努力地克服这些个性弱点，减少个性弱点对事业的消极影响。我们应当坚持不懈地进行良好的文化修养和个性品质锻炼，增强对自己的了解，修身养性，抑短扬长。同时要善于认识和理解别人的心理需要，巧妙地应用自己的个性品质去适应社会活动的需要，努力使自己成为受人欢迎的人。

## 4. 绕过种种误区

我们在了解讨人喜欢的性格特征和妨碍人际吸引的个性品质的基础上，应注意绕过种种误区。

(1) 不要以我为核心。讨人喜欢和受人信赖的人，不是那种以我为核心，想问题和做事情都从“我”字出发的人。人们由于自身的欲望和恐惧，常常会无视他人的情感和欲望。不过，抑制自己的欲望以满足他人的要求，是人——需要相互协作的社会成员——的正确的生活态度，而且是“社会人”的一种义务。一个人如果不能调节自己的欲望，缺乏站在社会和他人的立场上进行思考的能力，以我为核心的话，那么周围的人会逐渐离他而去，他将被社会所遗弃。

(2) 不浪费在“战火”中。有的人年轻气旺，时时表现出咄咄逼人的气势，好争论，无论什么事都要争辩得清清楚楚，分个高低输赢，常常得理不让人，让人难堪。斗士风格的“好战者”，很难与人善处。有些人不能容忍别人的观点，尤其是自己干得不错时，更认为别人的观点不如自己高明，有时还坚持己见，把自己的观点强加给别人。实际上，你不能容忍别人的观点，别人也一样认为自己的观点正确，这样争来辩去，搞得面红耳赤，只会大伤元气，于己于人都无好处。因此，聪明的竞争者，不要把主要业务浪费在“战火”中，不要做好战者，要善于听取不同意见，容纳不同观点，并想方设法地把反对自己的人拉入自己的阵营，化解阻力。

(3) 不喧宾夺主。作为一个下级，要学会与自己的上级密切配合、当主管征询意见时，有人便夸夸其谈，摆龙门阵，宛若仙人指路，仿佛自己倒成了主管。有时和主管一起谈工作，或在主管接待他人时，认为自己懂得不少，就喜欢自己贸然发言，不管主管开口就主动答话，好像比主管还聪明，地位还高。一般说，主管考虑问题周全，说话也比较迟缓。主管还未开口，自己倒快嘴快舌讲完了。致使主管和对方均不满意。所以和主管在一起时，最好是让主管做主，当好助手，突出和维护主管的声誉。主管让自己说才说，不要喧宾夺主，不应抢先。

(4) 不闹别扭。在工作中，对某一问题常会出现不同的意见，你提出的意见，主管未必采纳，而主管的意见你又不同意。这样心里觉得别扭，做起事来会不尽心，想以此证明主管的意见是错的，你的意见是对的。这样做给团体带来损失，主管面子上也不光彩，以后再有类似的事情也不会再让你做了。

实际上，主管之所以没有采纳你的意见，肯定有他的道理。主管的意见往往也不会是他一个人的意见，很可能听取了好多人的建议，甚至包括参考过你的见解。再说，你的意见在没有试行前也不见得一定是正确的。在这种情况下，最好执行主管的决定，而且要痛痛快快地认真努力地加以实施，还要争取做得更好。只要认真做了，一般是不会失败的，即使失败，主管也不会埋怨。因为你的认真态度和尽力而为的精神，主管是了解的。所以作为下缀，应以服从大局、服从主管为重，尤其是在自己有不同想法的情况下，更应努力工作。

(5) 不轻视别人。心理学家指出，一个人不会对鄙视自己的人抱有好感，而只会对承认和重视自己价值的人抱有反感。谁都希望别人不仅容受、承认自己，而且进一步发现一自己的价值。与此相反，谁都极度厌恶别人轻视或无视自己。

每个人身上二都存在着值得承认和可以非难的东西二我们只要乐于寻

找，是能够找出许许多多来的。具有否定他人性格的人，总是轻视他人，老是找人家的缺点；而具有肯定他人性格的人，则是努力在他人身上发掘值得承认和尊重的东西。由于前者只着眼于别人坏的方面，因此他就只能发现别人的缺点和错误；而后者则着眼于别人值得承认的方面，因此就能发掘出对方的优点和长处来。每个人都肯定存在着不怎么为他人所知悉的优点，我们应该不断地去发掘和赞扬这种优点。能够做到这一点的人，当然能博得他人的喜欢，受到他人的信赖。

### 三、小心！躲开背后的袭击

随着社会的发展，人与人之间的关系越来越密切，人际间的交往也就成了一门学问。

讲究的礼貌、彼此的尊重和小心的防备都成为实际中重要的一方面。今天，你看到几乎每个人都面带微笑向你走来，那面孔无论是熟悉还是陌生；看到中途相逢的双方相互拍问候溢美之词洋洋不绝于耳，不论是故友还是初识；看到请求帮助时对方拍胸顿首信誓旦旦的允诺。于是，你便也展开了欣喜的容颜迎向他们，以不设防的真诚与善良敞开心扉。然而，当你带着这份欣慰，带着这份放心大胆而痛快淋漓地行定于漫漫人生长路时，却不得不发现微笑原来并不都发自于内心：那的笑意背后隐藏的有荆棘也陷阱。无论是谁，都不会希望自己在将登临山顶时遭到上面石头的砸击，都不会希望在自己即将渡过急流时被折断了船桨。那么，该如何躲开这背后而来的袭击呢？大千世界芸芸众生，错综复杂的人际关系，高深莫测的人际社会心理，不容你正视，不容你不细心对待。因此，为人处世还有很重要的一方面，即在这复杂的人际关系中，掌握人际关系交往中攻防的技巧，躲开背后的袭击。

#### 1. 处处有陷阱

人所面对的世界是一个五彩缤纷、变幻莫测的世界，人们所赖以生存的社会是一个纷繁复杂、千头万绪的社会。我们每一个人身处于其中，在快节奏的现代生活方式下处理各种各样的事，接触千姿百态的人，得到了各自不同的感受。这感受有喜有悲，有欢乐有哀伤。当然，人人都希望自己的生活美满如意，都不希望有欠缺有烦恼有挫折。可是，希望总归只是希望，生活却总是希望与痛苦交织，明晰与困扰并存。生活的这种复杂性充分地向我们勾画了一幅人心难以把握测量的图画。

例如，生活中往往有两面三刀者，就是采取各种欺骗方法，迷惑对方，使其落入陷阱，达到自己的企图。唐玄宗时的宰相李林甫，他陷害人时开小是一脸凶相，咄咄逼人，而是吹捧对方，说一些甜言蜜语，暗地里却拿对方开刀。当时世人称李林甫“口有蜜，腹有剑”，即口蜜腹剑。在当代，也不乏口蜜腹剑的阴谋家。林彪即是一个典型。他“万岁不离口，语录不离手，当面说好话，背后下毒手”。对此，我们一定要提高警觉。

每个人都很难从他人脸上的表情或者言谈举止来断定（上其下心）情和目的。难过的时候，他可能微笑着巧妙地掩饰着，兴奋的时候，他又可能故作沉思状低头不语。因此，这时他说出来的话、做出来的事不一定出自于

内心的本意。这正像是我们平时所说的那句话：“人人都戴上了虚伪的面具。”这面具随着年龄的增大，戴得越来越巧妙，越来越不易被人发觉，久而久之，这就慢慢变为一种社会性的心理思维定势，一种习惯。

随之而来的圆滑处世也成为成熟的标志之一。想一想自己，不也是这样吗？自己的喜怒哀乐何曾明明白白表示于他人面前而不加任何掩饰呢？因此可见人心难测。这是我们通晓人际交往秘诀的先提条件。

有些人装出一副道貌岸然和蔼可亲的面孔，却隐藏起内心的真实企图。外表上对人极尽夸赞逢迎之能事，暗地里却耍手段，要么使人前进不得，要么使人船翻人覆，甚至是落井下石。这种人还往往不是自己出面去伤害别人，而是借刀杀人。

在我们的周围，有时，他们看到你直上青云时会逢迎拍马专捡好听的话讲；有时，他们看到你事事顺心进展神速而在背后造谣生事向上层人物进谗言，陷你于不利。欺骗、谎言、圈套从他们头脑中酝酿成形套在你身上，使你翻身落马，有时，他们看到你堕入困境则幸灾乐祸趁机打劫。所有的一切，我们如何能不防呢？

我们可以看出，小人们虽然自身没有多少雄心壮志雄韬伟路，但是运用起拾马进谗之伎俩来却是驾轻就熟，让人防不胜防。这不能不说是我们人生前进道路上最危险的陷阱。如同突然拔地而起的巨石，我们一不小心碰上去就会头破血流。

我们天天呼唤坦诚相待，渴望相知相解之交。然而正由于缺乏才去强调，正由于贫瘠才去求援，我们还不能不承认小人们的存在给真诚给美好的生活抹上了灰晃的阴影。

在全力以赴的时候，那意想不到的背后打来的一击可能有天降之祸。何况我们每一个人生活在这个世界上，要生存就要工作就要与各种各样的人交往，就要互相依赖互相联系，彼此之间密不可分呢？在这里，并不是说与人交往就是可怕的，大多数人依旧是善良可信的，而是说要事实证明生活中不仅有好人，还有小人，对此类人必须提高警惕，能够应付自如，从而更好地搞好人际关系，求得自己在社会中更大的发展。要想如此，就得洞悉小人们的伎俩，就要明白这背后的一击究竟是源何而来。

## 2. 识破小人心

随着社会的发展，改变，一系列的社会中心价值体系必然也要随之改变。在资本主义制度下，利益高于一切，为了获得利益可以不择手段，有利就有一切。时光飞逝如电，转眼到了 20 世纪末，社会更加发达，人类文明程度更高。一方面，现在社会讯息交换迅速，加强了人类之间的交往。在全球种种共同危机面前，人类也多少增强了同舟共济的感情；另一方面。又是由于信息传递工具的发达，竞争的加剧，生活节奏的加快，金钱对人情的冲击，也减少了人与人之间直接接触和坦诚交往的机会。目前，在西方发达国家中，许多人看起来生活在热闹的城市人群中，灯红酒绿，彻夜欢醉，然而却得不到人间的温暖，反而感到孤独苦闷，只好同动物交朋友，觉得动物比亲人、同事强些，因为动物不会背叛自己，这不能不说是人类的悲剧。实际上，同样现象在我国当今社会也同伴存在。在商业高于一切的潮流下它有效地把竞争机制引入了人们的观念，这就使传统的谦虚礼让之风退出了历史舞台，另一方面，它毕竟标志着传统价值体系的崩溃，标志着农业社会中自给自足经济的崩溃，标志着以忠孝节义为中心的思想体系的失落。身处这个激



烈动荡的社会转型期，我们必须洞察这一巨大的思想转变，恰当地调整自己的观点，否则就会落伍于时代。也就是说，无论是观察问题还是为人处事，我们都应当以现代人的眼光按现代人的思维方式去探索。”表现在人际交往的处理上，我们必须明悉经济冲击所带来的负面效应，明悉部分现代人为利益不择手段的卑鄙住，以防在竞争中被害。美国的威廉·巴库斯的一段话对现代文明社会预防虚伪住的手段作了剖析。“在大部分情况下，我们几乎看不到人们如何看重人类的诚实。银行不能给陌生人支付现金，没有发票商店不会让顾客退还货物，超级市场中的电视监视器仔细地搜索着柜台之间的每一个通道，以便抓住那些鬼鬼祟祟的小偷，剧院的引座员让我们保证不会用一张票的钱去看两场电影，在这个操行十分重要的年代，年轻女孩们被告知对那些英俊潇洒的男人们要特别小心，所有的美国人都知道什么是保险锁，用以对付他人苦难的保险是以我们辛辛苦苦赚来的血汗钱为代价的。狗、警报系统、栅栏、高墙、地下保险库、密室、密码锁。电眼、测谎器、声音分析器、警犬、侦探……所有这些，都为现代社会日常生活的虚伪性提供了最明显的信号。”社会的发展、文明程度的提高，使人性的弱点受到抑制或包装，使人的心态呈现了多样性、复杂性和隐蔽性，实在令人难以觉察。

另一方面，中国人的处世方式还有其特点：

(1) 中国人社会重视人情，很多事情因为人情，变得难断是非。因此常可碰到因人情而扭曲的事。

(2) 中国人有表里不一的倾向，嘴上说的和心里想的往往不一样。如在你面前盛赞你如何好，在你背后大骂你如何坏。

(3) 中国人不喜欢当面得罪人，明明恨死对方了，还会打哈哈，互相吹捧一番，在中国社会中，“明枪”少，“暗箭”多。

(4) 中国人喜欢拐弯说话，为了不当面得罪人，往往在言请中另藏深意，需要深人领会否则会误解其意。

这些特点，也使人们的心态更加复杂，难以辨别。

在当前竞争十分激烈的情况下，人性的弱点，在种种包装下成为潜藏于心理深处的“暗流”。这种暗流既然存在了就会找寻渲泄的途径。这途径由于每个人的修养品格不同呈现为不同的方式。尤其应该受到注意的则是一些品格低下、思想卑劣的小人在受挫后并没有放弃，而是转化为嫉妒，想方设法对胜利者进行花样繁多的“背后”袭击：传播流言蜚语、向上级人物进谗、设置重重障碍、阻碍他人的顺利前进。

嫉妒往往导致阴谋，也就往往使被嫉妒者在探索前行时遇到厄运。中国有句话“水秀于林风必摧之，行高于人众必毁之”，正是这个道理。其实，按照许多心理学家的分析，嫉妒是人类的一种本能。

嫉妒往往不仅导致各种情绪，诸如愤怒、怨恨等，大多还普遍地表现为程度不同的破坏行为，譬如中伤、低毁等等，最后一嫉妒还具有变异性。就是说，当客体即被嫉妒者由优势跌落到劣势，尤其是比主体即原嫉妒者还劣的地步时，原来存在的嫉妒可能就会发生变异。这变异往好的方面发岸就是怜悯，住坏的方面发展则是幸灾乐祸，甚至落井下石。以上的分析告诉我们，在取得成绩的时候，你一方面既不要骄傲自满，更再接再励，另一方面也要防止嫉妒心重的小人背后捣鬼，拉你的后腿，而要登高临远，统揽全局，识别小人，防备陷害，以取得更大成功。

举一例：某一厂家准备从国外进口一批设备。原主管者发现这批设备

是一些废旧机器，不过略加修理而后再涂了一层新漆而已。不仅机器陈旧，价格也偏高。因此，该主管人员据理力争。谁知他的一个副手却放出风来并悄悄投递黑函，说他受贿浪费公款。

很快，他被停职检查，而他的副手则继任他主管职位。设备终于引进来了，使用不久就故障百出。后来他才弄清楚那黑函及谣言都是他的副手一手制造的，是那位副手自己贪图财物，妄想官职，于是接受“回扣”，陷害他人，终于爬上主管宝座，并且利用所受之财力购置自己的居室，贪图享受，得意洋洋地满足于官财俱得。此事后来不了了之，那位原来的主管人员却因此很长一段时间内难以再翻过身来。这样的例子是很多的。

在竞争日趋激烈的今天，许多小人为了自己的利益把“人不为己天诛地灭”奉为座右铭置于案头，置谦虚、正直、诚实、乐于助人、无私奉献等传统美德于不顾，不讲礼义廉耻，不讲行为准则，不讲社会道德，勾心斗角，阴谋百出，许多拥有一技之长或佼佼出众者被定为他们的袭击目标。一方面小人们的贪婪欲望由此得到了满足，另一方面，受害者苦不堪言。从这个角度来讲，生活在社会这个复杂的环境网络中，你若想不被人暗算，若想在前进中摆脱小人，一往直前，就要洞悉谗言诡计的各种伎俩、手段；采取各种针对性的防守措施。

### 3. 进攻与防守

我们可以明确地意识到，在人生旅途上，即使你自己谨慎小心，奋发图强，行得正站得直仍旧不能避免厄运的降临。这厄运有主观的也有客观的因素。而尤其令人防不胜防的则是那些谗言与阴谋，正所谓“明枪易躲，暗箭难防。”由此，我们不得不学会一套人生的防守术。这样才能使我们在目前的顺航状态下放眼未来，环顾四周，明察秋毫，防患于未然。

“知己知彼，百战不殆。不知己只知彼，一胜一负；不知彼不知己，每战必殆。”这句话用到人际交往中再恰当不过了。生活在现代化的社会中，人对自身的了解以及对他人了解是十分必须的。只有了解自己，才能确定自我，只有了解他人，才能确定他人；只有在了解的基础上沟通，交往才有进一步发展的可能，才能进一步洞察交往的性质，以便确定这交往是该继续还是该停止，是该小心防釜还是应该敞开心扉。

在人际交往中，一个人对他人的态度与行为，总是以对自己的认识、评价及自己与对方的关系的意识为基础的。因此，要有效地人际交往，就要正确地认识自我、评价自我、呈现自我。

自我认识，是人的意识发展的最高阶段，是人在社会实践中，对自己的生理、心理、社会活动及自己与他人关系的认识。根据自我认识的对象，可把自我认识的结构划分成物质自我认知、社会自我认知、精神自我认知三部分。

物质的自我认知是指对自己的容貌、身材。风度、健康等物质体的认知，又称生理自我认知。社会自我认知，则是指自己在社会活动中的地位、名誉、财产及他人的相互关系的认识，是个体对自己被他人或群体渐渐关注的反映。比如：我是个出色的人吗？我的才干的品德得到了主管和他人的公认和重视了吗？我是否为别人所喜爱和欢迎？我属于哪个阶层，具有哪些权利和义务呢？诸如此类不一而足。人生活在社会中，都希望得到他人尤其是个体所重视的他人或群体的关注和尊重，希望享受社会的权利，发挥自己的作用，获得一定的荣誉、地位。这种社会性的需要，促使人们对自己已获得

群体所关注的程度进行认知，形成反映自身社会需要的自我意识。精神的自我认知是个体对自己的智慧能力、道德标准等内在精神素质的认识。可以说，精神自我是个体自我认识的核心，它促使个体根据主客体的需要，调节控制自己的心理和行为，修正自己的经验和观念。

了解了自已之后，紧接着的一步便是了解他人。只有了解了他人，才能把握对方的人格之高下、品质之优劣、行为之策略，做到针对性强，并表现为坦诚相待或者持有戒心，从而能防患于未然。然而，认知他人也是不容易的，这是一个复杂的心理过程，通常需要根据三个主要的信息来源：认知者与被认知者互动的情境，被认知者所具有的角色；被认知者的外貌、言行、姿态等；观察者本身的成见以及概念系统的简单与复杂程度也对认知产生巨大影响。因此，要正确了解，判断一个人，不能只凭一行一语一事的表现，而要透过现象看本质，特别是要把握他在失去主管监督及道德舆论约束时的言语表现，注意他对那些身处逆境或地位低下的人的态度。在具体的人际交往中，会有各种不同的情况出现，需要具体对待。要想很好地了解他人，那是必须要在错综复杂的人际交往中具体实践的。

知己知彼是人际交往顺利开展的前提条件。只有在这个基础上，才能做到眼光敏锐，富有前瞻住，才能面对小人的暗害不轻易上当，不立即暴跳如雷，不惧怕，不消极，而是采取相应的恰当的对策，或迎头痛击，或暂避锋芒，或置之一笑不理不睬，或不依不饶对质公堂，或以其人之道还制其人之身，以牙还牙。

在现代快速的生活节奏中，我们不可能用日久天长去考察衡量一个人然后在决定与他的交往方针，而是需要我们用敏锐的眼光尽快判断制定方针以速战速决。据外国资料介绍，在上门进行推销的推销员中，有许多可以被称为“奸商”。他们在推销商品时，首先往往是和主妇们聊天。聊到推销这个行业时，便假装出一副愤愤不平的样子，怒斥本行“败类”并热心告诉主妇们，有许多推销员在推销伪劣商品，说什么他们为了赚钱什么都肯干，蒙混拐骗，完全不顾顾客们的利益，并提醒主妇们要小心。实际上，这只不过是“奸商”的一种推销方式。

因此，在与人的交往过程中，我们必须明确是非好歹，而不应轻易相信别人。听风便是雨，缺少自己的主见，把别人的话奉为圣旨，不是造成误会，与人发生纠纷，受骗上当，就是盲目行动，把事情弄得一塌糊涂。

面对上述这一切，我们不能不居安思危，为自己准备几招防积压术。同时，我们还不应满足于安全，还应主动出击，投入到社会中去，展示自己的魅力，在生活中大显身手。

首先，要有预见性，先发制人。只要我们能够确证自己了解自身也了解他人，那么我们在观察他人观察社会时就会有敏锐的眼光，对小人的行为早有防备并预先设下计谋。

比如《三国演义》中，诸葛亮早就看出魏廷有反叛之心，然而诸葛亮在世时，魏延不敢反。于是，诸葛亮授一锦囊妙计给马岱，在诸葛亮死后魏延反叛时，马岱依计行事杀掉了魏延。诸葛亮的预见性避免了重大的损失。我们在洞察敌人阴谋后，还要善于虚与委夷，以假对假，借刀杀人，在“群英会蒋干中计”里：蒋干为探刺情况而来，周瑜故作不知，大醉与蒋同寝，又让蒋干偷了假情报有机会溜走，借曹操之刀杀了曹操的两个水军都督。周瑜巧妙地与蒋干周旋，以其人之道还制其人之身，孰高孰下，不难区分。

所谓“射人先射马，攻人先攻心。”我们在人际交往中，只要把握准了这一点，就基本可以说是无坚不摧。诚然，忠实不欺是交往之准则，但是有些时候善意的谎言和圈套也能帮助别人从忧郁中摆脱出来，找准自己的定位点，重新扬帆起航。

总之，人际交往是一个复杂的问题，不是简简单单几句话就能说得清楚的。不幸总是突如其来，让人防不胜防，这不幸有主观的，也有客观的因素。因此，我们每个人都必须做到居安思危，在一帆风顺的时候，小心背后的暗箭，充分估计困难的重大性。既要防患于未然，又要通晓于主动出击。只有熟练掌握攻守技巧，才能在社会中如“鱼得水”。你要充分了解自己了解他人，明察秋毫，确立自己的独立人格，不卑不亢，不屈服不妥协，不骄傲不自满，穿越重重障碍，稳步前进。

## 导读

你走入社会，在机关、企业、学校等单位，接触最多的就是同事。

随着市场经济的发展，“同事”一词的内涵大大地丰富了。当前，在我们的单位里，存在着激烈的竞争，也需要很密切的合作。时代的发展，决定了在同事间合作与竞争的辩证关系。

在单位中铁饭碗打破了，旧的人情关系网撕破了，不论资历深浅。学历高低，你可以最大限度地发揮自己的才能和个性。但是现代社会工作的要求，每一项工作都闻不开同事的帮助与台作，离不开上司及下属的支持。那些善于处理同事关系，巧妙赢得同事支持的人，工作顺利，而那些自命清高，不善于同同事合作的人必然举步难艰，在竞争中失败。

要获事业成功，必须要研究与同事相处的学问。

## 一、心要热，脑要冷，打开新局面

### 1. 良好的第一印象

卡耐基指出：“良好的第一印象是登堂入室的门票。”此话说得很对。我们通常在和人初次见面时，都会在不知不觉中就给对方戴上“此人很不友善”，“此人很直爽”之类的帽子。这是拿对方跟自己已有的经验相对照，并以其体格、外貌、服装等为基准，而对对方产生的一种观念。如果对对方的第一印象有所错觉的话，就很难修正对方给我们的第一印象。

根据美国心理学家亚瑟所作有关第一印象的研究中指出，在会面之后所得到的有关其人的印象，往往与今后所形成的印象相一致。

由此可见，一个人的“第一印象”是非常重要的，别人对你，或你对别人都是一样。

第一印象不好的话，如要挽回，就要花很大的努力。因此，在与同事

初次接触中必须注意这点。

初到一个新环境，人人都有紧张、陌生之感，但只要抓住人人都爱先人为主”这个特点，从“一开始就树立良好的第一印象”这条策略入手。

你和同事萍水相逢，互不了解，而你的尊严却首先毫不客气地作为第一信号打入了对方的眼底。机敏的人仅在这一瞬间已凭着心理定势给你对号、打分了。而且这种自我经验又极其固执，人们总是最相信自己的最初判断。有的人费尽心机，却一辈子老不景气，有的人却办什么事都那样得心应手，物顺从，似乎宏运天降。其中的奥秘就在于人的整体“形象”起了举足轻重的作用。

只要能正确认识自己，扬长避短，发挥自己独特的优势，形成个人与众不同的风格，就可塑造百万人之中的“这一个”，以各自不同的魅力而引起别人的注意、重视乃至钦敬。

中国有句谚语：“人靠衣服马靠鞍”，还有一句：“人要衣装，佛靠金装”。

衣着对一个人的外表影响非常大，大多数人对另一个人的认识，可说是从其衣着开始的。特别对办公室人士而言，衣着本身就是一种武器，它反映出你个人的气质、性格、内心世界。

一个对衣着缺乏品味的人，在办公室竞争中必然处于下风。因此，从现在起，立即要注重你的衣着。

在多数机构里，其实存在着一套不成文的穿着规例。尤其是行政级人员，选择根本不多，所以没有人阻敢标新立异，令自己鹤立鸡群。一旦这样做，意味着这个人离群独处，肯定备受来自上司、甚至同事的压力。

你起码需拥有几套西装——其中包括浅蓝色及浅灰色各一套，浅黑也不错，令你显得更具权威。

衬衫方面，白色仍然是最流行最普通的，浅蓝色的也不差。

至于服装的质地，未必要过于高贵，只要能达到整洁、笔挺的效果，也就可以了。

头部：男士头发一定要经常修剪，要保持整洁，不要有头皮屑，更不要蓄披肩发和其它怪发型。要通过头发，给人们干练、庄重的印象。面部：除非有特殊需要，男士一般不要化妆，更不要使用女性化妆品，脂粉气的男人会给人一种不成熟不可靠的印象。

洗脸时特别要注意清除眼角。鼻窝、耳根、脖颈等处的污垢，眼屎、耳屎和鼻涕一定要彻底弄干净。

办公室女性的衣着，可以比男士多彩一些，但也不可过于冶艳，过于冶艳极易被视为“花瓶式”的人物。特别注意衣着不能过分性感，否则容易令人想入非非，给自己带来麻烦。

举止潇洒，神采奕奕，洋溢着生命的活力，叫人俗虑俱消，使人相形见绌，被你的非同凡响的气度摄住。

风度乃气质的外化，它比清秀的面目更有魅力。外形的模仿很难奏效，因为它是一种精神上高度的洒脱、自由、无拘无束，无视人间烦恼、俗扰。

万般形态，皆成性格。热情、泼辣、干练、敏捷，也是风度，不必强装风雅、文静、温柔、羞涩。只要有一个中心，真实、自然、谐调，就是风格，都可形成风度。表现适度，都可取得迷人的风采。“人往高处走，水往低处流”。人都有向上的心理，都崇尚有价值的东西，崇拜值得钦佩的人。

如果你给他的感觉是个窝囊废，平庸之人，他就觉得没有必要与你浪费时间。所以你就是谦虚也万不可表现得自卑、委琐、自抱自弃、自惭形秽，你必须处处表现从容自信、干练、有条不紊、不亢不卑。要给他这样一个感觉，此人能干，非同寻常，可为我之师，同这样的人交往对我有利！

初见陌生的新同事，不要看见对方似乎冷淡、高傲便望而却步，不敢唐突热情。要知道“日疏愈疏，日亲愈亲”，相信自己的热情能融化任何冰山雪岭。了解新环境的最有效方法便是主动出击，热情袭人。对方不是石头，必受感染，即使先有冷漠，也一扫而光，觉得与你“似曾相识”，“生人”的距离顷刻而破。

称呼，往往是待人接物时说出的第一个词，它好像是一个见面礼，又好像是进入交往大门的通行证。称呼得体，可以使对方感到亲切，交往便有了基础。称呼不得体，往往会引起对方的不快甚至愤怒，双方陷入尴尬境地，致使交往梗阻甚至中断。

那么，怎样称呼才算得体呢？这要根据对方的年龄、职务、级别等具体情况和交往的场合，以及双方的关系来决定，不可能有统一的固定形式。

初来乍到，一切都是陌生的，多观察、多思考、多探听、少说话是尽快适应新环境的最明智之举。

假如你知道同事们对新来的你都颇感兴趣，却又故作平静地在一旁观望你的方方面面时，你会如何给人家正确的印象？

先要多听，听会让你确定别人想要什么。他希望留给你什么印象？或希望你喜欢他？还是受尊敬？

同意他的特定观念，你就可创造出你想要的印象，你可以强调他怎样让你印象深刻，你多么喜欢或尊敬他。不久之后，他会让你意识到，哪些是他喜欢在别人身上发现到的态度和想法。

最好的第一个步骤，就是去找什么是他认为最糟糕的印象，而去避免它。

一般而言，事先你就要知道要给人的好印象是由哪些组成，还要知道什么会弄糟了它。大部分在想给人好印象上遇到麻烦的人，不知道人家期待他们什么，他们对这件事太马虎。很少人在知道别人期待他什么之后，还不知道怎样在某种状况中采取行动。通常只要花点时间就能了解，最好用耳朵听。

要决定什么是人家期待你的态度，就得考虑：

- (1) 新同事是什么样的人。
- (2) 新同事的目标为何。
- (3) 他害怕什么。

做一个针对他的目标的计划，把他的恐惧也考虑在内，首先避免讨论他们。

要创造出最好、最持久印象的方法，就是去找那些和你兴趣一致、志同道合的人。

要接近一个难以取悦的人，就不要想冒犯他。这意味着你应该试着让他解释他的态度、意见和评语，当它们与手边的问题有关时，你不一定要同意他的看法。假如你不能，就不要假装你同意。但是，要很耐心地听别人怎么讲，让人感觉你在赞成他。记住这种人无论什么情况下，对你都十分猜忌，随时都准备好要指出你缺乏真诚的地方，如果他真挑到了，你就再也没有机

会说服对方任何事了。

如果你想让人相信你是真的同意，就不该假装同意，但至少也不要明摆着坚持反对的态度。相反，应该表明你没有确定，需要知道更多情况，对方会乐意告诉你更多。不要想让别人对你印象深刻；只鼓励他继续说下去，表达更多他的感受。他说得愈多，你对他的了解就愈清楚，再过一段时间之后，你就有可能同意他某些与你接近的想法，以及利用倾听的力量，来改变他的立场。

一般而言，人们喜欢以他们想要的方式来看别人。大致而言，人们把别人分成两大类：他们“像我”或“不像我”。无论是用统御、控制、赢得争辩、处理、领导、教导或其他影响别人的方法，首先都得先了解有哪些特质会使对方符合“你我”的这一类别。

只有在你了解到“像我”这样的标准对对方的意义时，你才有希望接近他。要创造出胜利者的风度，就是要让别人相信，你们彼此有很多共同的地方。

即便如此，交钱言深也仍然是初到新工作环境的人所应该避免的。

某位先生刚刚调入某单位一个月，一个月来由于他处处小心做事，每每笑脸相迎，所以同事们对他的态度也颇为友善，竟不曾遇到他所担心的任何麻烦。

一次他和一位同事谈得很投机，便将一个月来看到的不顺眼，不眼气的人和事通通向这位同事倾诉而后快，甚至还批评了科里一两个同事的不是之处，借以发泄心中的闷气。

不料由于对这位同事了解甚少，这位同事竟是个团云覆雨之人，不出几日便将这些“恶言”转达给了其他同事，立刻令这位先生狼狈之极，也孤立之极，几乎在科里没了立足之地。这时这位先生才如梦初醒，悔不该一时激动没管好自己的嘴巴，忘记了“来说是是非者，必是是非人”这样一个浅显的道理。

你调入的单位越大，人际关系也越复杂。大单位不像小单位，彼此关系一目了然。

在大单位中利害关系复杂，容易产生一些“派系”问题。上司都希望得到属下的支持，因此新进人员往往会卷入这场派系斗争中去。因此一个新进人员必须多听多看了解单位内的人际关系，尽可能冷眼旁观，不要卷入不良的派系斗争中，陷于被动。由此看来，初到新环境中，必须学会与同事保持一段距离，凡事采取中道而行，适可而止。在大家面前不要轻易显露行动及言行，学习做个聆听者，“人不犯我，我不犯人”，公平对待每一位同事，避免建立任何小圈子。对谣言一笑置之，深藏不露，如此才能尽快适应新环境，打开新局面，成为办公室中的生存者，而非受害者。

## 2. 笑容是好意的信使

要使同事欢迎你，喜欢你，要对他们表示诚挚的关切。卡耐基说，笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。行动比言语更具有力量，微笑所表示的是：“我喜欢你，你使我快乐。我很高兴见到你。”

卡耐基鼓励成千上万的商人，花一个星期的时间，每天 24 个小时，都对别人微笑，然后再回到班上来，谈谈所得的结果。情形如何呢？威廉·史坦哈是好几百人中的典型例子。

“我已经结婚 18 年多了，”史坦哈说，“在这段时间里，从我早上起来，

到我要上班的时候，我很少对我太太微笑，或对他说上几句话。我是百老汇最闷闷不乐的人。”

“既然你要我以微笑的经验发表一段谈话，我就决定试个一星期看看。”

“现在，我要去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑着，说一声‘早安’我以微笑跟大楼门口的警卫打招呼；我对地下火车的出纳小姐微笑，当我跟她换零钱的时候；当我站在交易所时，我对那些以前从没见过我微笑的人微笑。

“我很快就发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度，来对待那些满肚子牢骚的人。我一面听着他们的牢骚，一面微笑着，于是问题就容易解决了。我发现微笑带给我更多的收入，每天都带来更多的钞票。

“我跟另一位经纪人合用一间办公室，他的职员之一是个很讨人喜欢的年轻人。我告诉他最近我所学到的做人处世哲学，我很为所得到的结果而高兴。他接着承认说，当我最初跟他共用办公室的时候，他认为我是个非常闷闷不乐的人，直到最近，他才改变看法。他说当我微笑的时候，我充满慈祥。

“我也改掉批评他的习惯。我现在只赏识和赞美他人。而不蔑视他人。我已经停止谈论我所要的。我现在试着从别人的观点来看事物，而这真的改变着我的人生。我变成一个完全不同的人，一个更快乐的人，一个更富有人，在友谊和幸福方面很富有——这些也才是真正重要的事物。”

如果你不喜欢微笑，那怎么办呢？那就强迫你自己微笑。如果你是唯独一个人，强迫你自己吹口哨，或哼一曲，表现出你似乎已经很快乐，这就容易使你快乐了。

世界上的每一个人，都要追求幸福、有一个可以得到幸福的可靠方法，就是以控制你的思想来得到。幸福并不是依靠外在的情况，而是依靠内在的情况。

你的笑容就是你好意的信使。你的笑容能照亮眼有看到它的人。对那些整天都看到皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容就像穿过乌云的太阳；尤其对那些受到上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容能帮助她们了解一切都是充满希望的，也就是世界是有欢乐的。

说到做生意·弗兰克·尔文·弗莱奇，在他为欧本·海默和卡林公司制作的一则广告中，对我们提供了一点实用的哲学。这是对微笑的赞美：

它不花什么，但创造可很多成果。

它丰盛了那些接受的人，而又不会使那些给予的人贫瘠。

它产生在一刹那之间，但有时给人一种永远的记忆。

它是疲倦着的休息，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，又是大自然的最佳良药。

但它却无处可买，无处可求，无处可借，无处可偷，因为在你把它给予别人之前，没有什么实用的价值。

对人微笑是一种文明的表现，它显示出一种力量、涵养和暗示。一个刚刚学会微笑的中年领导干部说：“自从我开始坚持对同事微笑之后，起初大家非常迷惑、惊异，后来就是欣喜、赞许，两个月来，我得到的快乐比过去一年中得到的满足感与成就感还要多。现在，我已养成了微笑的习惯，而且我发现人人都对我微笑，过去冷若冰霜的，现在也热情友好起来。上周单位搞民主评议，我几乎获得了全票，这是我参加工作这么多年来从未有过的的大喜事！”



有微笑面孔的人，就会有希望。没有人喜欢帮助那整天皱着眉头，愁容满面的人，更不会相信他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭的压力的人，一个笑容却能帮助他们了解一切都是充满希望的，也就是世界是有欢乐的。只要活着，忙着、工作着，就不能不微笑。

### 3. 控制自己的情绪

我们经常会发现一个平日工作勤恳、业务熟练的人却是难以受到大家的欢迎，就因为他的EQ（情绪智商）太低，不善于管理、控制自己的情绪。他们往往总是自以为是，容不得任何批评建议，常怒气冲冲，向同事发脾气，或是为一点小事到处抱怨，骂骂咧咧，或是牢骚满腹，怪话连篇。

众所周知，人与人之间的情绪是会互相感染的，有时自己控制得还不错的情绪，一下子就被别人破坏了，而别人的情绪也常常被自己“染污”。问题是谁都讨厌无故伤害别人情绪的人。哪怕他是为了工作，为了“正事”。

其实上班也如同演戏。后者演的是角色，与真我不见得相同，而前者要演的也是种种角色，不见得与真我完全一致。好演员能很快“人戏”，并且可以既将戏里戏外分得很清，又看不出虚伪的矫揉造作。因为他能够收放自如地执行工作，把自己原来的情绪放在一边，专心配合领导、同事的工作要求，表现出适当的情绪，从而制造了一个轻松、合宜的气氛，既有利于同事也表现合理的情绪，也无疑会令自己受欢迎。毫无理智地放纵自己的情绪，实在是聪明的“上班族”不肯为的行为。

遗憾的是，学历高、能力强、经历多、见识广，未必能改善一个人的“人缘儿”处境，他们照样可能陷入苦闷。

托尼在美国中部一个大制造公司做了四年的人事官员，他有一个体面的心理学学位。

他自称适度自信，性格外向，对自己的生活道路大体上是乐观的，工作顺利，婚姻幸福。

然而他却常常陷入一种莫名的不快中。他承认：“我总觉得自己失去了什么。我在工作中并不很受欢迎，因为我对同事们从没有真正的亲密感。或许在内心深处我不相信任何人。即便跟妻子琼在一起，我大多数时候也是小心翼翼。当有人直截了当地向有关我自己的问题，我通常闪烁其词。作为人事官员，我需要人们的支持和信任。但我感觉他们有点儿躲着我，甚至提防我。或许他们是在回报平日里我对他们的喜怒无常和神经质吧。”托尼的想法没有错，恰恰是因为他不善于控制自己的情绪，喜怒无常，让人觉得他有神经质，同事们才躲着他。

再来看一个例子：安娜是一个办公室的管理人员，具有丰富的工作经验，为其组织中相当数量的办公室成员承担着广泛的责任。他同丈夫离婚了，与十多岁的儿子和女儿住在一起。她的烦恼是：“我总是无法克制地经常向别人发脾气，虽然事后常常后悔，但又总也控制不了自己的恶劣情绪。我们办公室的职员流动相当快，所以对大多数的人很难有真正的了解，而我周期性地与这样或那样的人发生口角。我试图强硬些，也试图亲切愉快地，可什么都不管用。如果我粗暴强硬，他们就怨恨不满并予以回击。而如果我态度可亲，他们又觉得我软弱可欺，想趁机利用我。我在家里的问题也无法解决。我的孩子们都怨我把时间和精力放在工作上，这使我感到我令他们失望了。但更令我自己失望的是，我即便付出这么多的代价，却仍然得不到同事们的理解和拥戴。我曾失落之极，认真考虑过辞职。可是我在个人生活上已感觉

失败，如果现在辞职，那么我在职业上也失败了。”

那么错在哪里呢？托尼与安娜显然都是成功的职业人员，他们的工作涉及到操纵其他同事并又离不开他们的支持和拥护，他们要么有不错的学位和职位（像托尼），要么有长期的工作经验（像安娜），可显然他们却都不觉得对工作驾轻就熟。而他们的共同症结就在于不能信任同事，尊重同事，无法良好地管理、控制自己的情绪，结果既伤害了自己，又得罪了他人。

这个世界上类似人物并不少见。许多职业人员都容易有这样的感觉：所以如果事情搞糟了，那就一定是别人的过失。不过托尼和安娜有一点比许多具有同样问题的人胜过一筹，那就是他们认识到事情并不如意，而过失或许在他们自己。

由此可见，控制好自己情绪多么重要。

每个人的情绪都会时好时坏。学会控制情绪是我们成功和快乐的要诀。

如你觉得伤心时，应设法找出失掉的是什么？失掉了今后能在哪里取得补偿？

如你发怒的时候，要自问：“谁得罪了我？怎样得罪的？我对那个人说了些什么？我本来要说些什么？为什么我没有说呢？”

如果你感到内疚，要知道大多数内疚来自压抑的愤怒，而忿怒又是因心灵受伤害而产生的，那么解决的方法应该查出心灵所受的伤害，再把忿怒引回原来它应该发泄的地方。

一切情绪，尤其是不愉快的情绪，都必须等它消了才会好。动感情是消耗精力。是无益的。

#### 4. 冷静的脑，温暖的心

一旦换了新的工作环境，就等于从一个刚刚略微平静的战场又转入另一个即将开战的阵地——重新进行永无休止的人际交往。

台湾经济学家高希均教授提出“冷静的脑、温暖的心”这一观念，曾广为流传。的确，脑冷则有理住，心热则有感性，理性与感性缺一不可。上班族，心不能冷，否则淡泊一切，“如何工作”脑不能热，否则乱了方向，做事常做错。

对于上班族而言，既已选择了走了这条工作之路，既然选择了这家公司、这个组织，就得带着热情工作。《热情生活》书提到，“热情生活不是口号，而是最快乐的人所具有的生活态度，如此才能拥有光热四射的璀璨人生。”

刚进入新的工作环境的人，都怀着满腔热情，然而，这份热情很快就被冷酷的现实击垮，变得心灰意冷。

心灰意冷的原因，不一定是工作不顺利，而是人际的问题。你的新组织内恐怕也会出现以下的人际症状，让你心寒：

- (1) 勾心斗角、争权夺利。
- (2) 谗、毁、诬、陷，随处可见。
- (3) 自己人互扯后腿。
- (4) 张冠李戴，嫁祸于人。
- (5) 对方设下圈套害你吃亏上当。
- (6) 捏造伪造不利于你的证据。
- (7) 捕风捉影，散布谣言。
- (8) 旁敲侧击，笑里藏刀。

(9) 在你和好友间制造是非。

(10) 在你和上司间挑拨离间。

这些常见的现象，使许多人在人际交往中遇挫。不少上班族不得不明哲保身，“冷眼”看工作中的伙伴，免得自己吃亏上当。“冷漠”应付同事，免得太熟悉了，什么秘密都被对方知道。“冷淡”处理办公室的社交活动。渐渐地，也就被大家“冷落”，坐了“冷板凳”，对别人自然“冷酷”。

听到同事“冷嘲热讽”和“冷言冷语”是最难受的事，被“放冷箭”更是气人。

但是，大家冷来冷去，形同路人，如何能一起工作呢？如何能执行同一任务？这是对“做事”不利。

解决的方法当然不能再依赖“冷”，光靠“温”也是不够的，而需有更多的“热”。

热的心是首要，对工作、对同事都积极。热的态度，如关心同事，见面打招呼，买些小东西，参加大伙活动，写些小卡片……都是方法。此外，不苛责、不强求而批评、不论断、不说长道短、不袖手旁观……都有助于改善冰冷的气氛。

同时，还有最重要的一点便是，要想得到新环境、新同事的认可和接纳，必须得首先主动敞开自己的心怀。从一开始就要讲真话、实话，不遮遮掩掩，吞吞吐吐，要以你的坦率获得新同事的好感和爱戴。

你敢于说真话，说实话，肯让人知，朋友为你的诚实所感动，便会从内心深处喜欢你，他给你的回报，也将是说真话，说实话。

人与人的感情交流具有互异性。融洽的感情是心的交流。肝胆相照，赤诚相见，才会心心相印。

一个人如果离了真诚，则很难适应新环境，也很难破新环境所接受。

## 二、看穿同事心

### 1. 搞小圈子，有害无益

与同事相处，太远了当然不好，人家会认为你不合群、孤僻、不易交往，太近了也不好，容易让别人说闲话，而且也容易令上司误解，认定你是在搞小圈子。所以说，不即不离、不远不近的同事关系，才是最难得的和最理想的。

有人谓“好朋友最好不要在工作上合作”，有一定道理。

一天，公司来了一位新同事，他不是别人，正是你的好友，而且，他将会成为你的拍档。上司将他交托与你，你首要做的是向他介绍公司分工和其他制度。这时候，不宜跟他拍肩膀，以免惹来闲言闲语。

大前提是公私分明，在公司里，他是你的拍档，你俩必须忠诚合作，才可以制造良好的工作效果。

私底下，你俩十分了解对方，也很关心对方，但这些表现最好在下班后再表达吧，跟往常一样，你俩可以联袂去逛街、闲谈、买东西、打球，完全没有分别，只是，奉劝你一句，闲暇时，以少提公事为妙。

当一位旧同事吃回头草，重返公司工作时，你有必要注意自己的态度。因为旧人对你和公司都有一定的了解，即是说他并不需要时间去适应。

首先，你得清楚，这位仁兄以前的职级如何？与你的关系怎样？他的作风属哪类型？如今重返旧巢，他的地位会改变吗？

此君若以前与你共过事，请不要在人前人后或他面前主动再提以往的事，就当是新同事合作吧，避免大家尴尬。要是他过去与我不相干，如今却成了拍档，不妨向对他有些了解的同事查问一下他以往的历史，但要装作轻描淡写，不留痕迹。

某位同事生性暴躁，常因小事就“唠叨”不已，虽则事后他会不把事情放在心上，但事前的粗声粗气或过烈反应，却叫你闷闷不乐。

暗自纳闷，只会害苦了自己，何不想个改善之法呢？须知道，同事相见的时往往比家人还多，经常如梗在喉，太难挨了吧，恐怕间接还会影响工作情绪。

对付这些脾气刚烈之人，最佳办法是以静制动。然而，不要误会，并非采取凡事“忍耐”的策略，相反，却是积极和主动。

细想一下，有同感的肯定不只你一个人，所以不妨就由对方猛烈诉说下去，你却处之泰然，保持缄默，即使有其他同事表示不平，你也坚守原则。直至事情明朗化，对方的态度平和下来，你再摆出明白事理的态度来，细心将事情分析，如此，你必能打败对方。

只有和同事们保持合适距离，才能成为一个真正受欢迎的人。你应当学会体谅别人。

不论职位高低，每个人都有自己的工作范围和责任，所以在权力上，切莫喧宾夺主。不过记着永不说“这不是我份内事”这类的话，过于泾渭分明，只会搞坏同事间的关系。

在筹备一个任务前，谦虚地问上司：“我们希望得到些什么？”“要任务顺利完成，我们应该在固有条件下做些什么？”

也永不道人长短。比较小气和好奇心重的人，聚在一起就难免说东家长西家短。成熟的你切忌加入他们的一伙，偶尔批评或调笑一些公司以外的人，倒是无伤大雅，但对同事的弱点或私事，保持缄默才是聪明的做法。记着，搞小圈子，有害无益。公私分明亦是重要的一点。同事众多，总有一两个跟你特别投机，私底下成了好朋友也说不定。

但无论你职位比他高或低，都不能因为要好这原因，而做出偏袒或传势，一个公私不分的人，是做不了大事的，更何况，老板们对这类人最讨厌，认为不能信赖。所以你应该知道取舍。

## 2. 不要炫耀自己

表现自己并不错。在现代社会，充分发挥自己潜能，表现出自己的才能和优势，是适应挑战的必然选择。但是，表现自己要分场合、分方式，如果表现得使人看上去矫揉造作，很是别扭，好像是做样子给别人看似的，那就另当别论了。

吉米是一家大公司的高级职员，平时工作积极主动，表现很好，待人也热情大方。

但一天，一个小小的动作却使他的形象在同事眼中一落千丈。那是在会议室里，当时好多人都等着开会，其中一位同事发现地板有些脏，便主动拖起地来。而吉米似乎有些身体不舒服，一直站在窗台边往楼下看。突然，

他走过来，一定要拿过那位同事手中的拖把。本来差不多已拖完了，不再需要他的帮忙。可吉米却执意要求，那位同事只好把拖把给了他。

刚过半分钟，总经理推门而入。他正拿着拖把勤勤恳恳，一丝不苟地拖着。这一切似乎不言而喻了。

从此，大家再看吉米时，顿觉他假了许多。以前的良好形象被这一个小动作一扫而光。

在工作中，往往有许多人掌握不好热忱和刻意表现之间的界限。不少人总把一腔热忱的行为演绎得看上去是故意装出来的，也就是说，这些人学会的是表现自己，而不足真正的热忱。热忱绝不等于刻意表现。在需要关心的时候关心他人；在应当拼搏的时候洒上一把汗；真诚自然，谁都会赞许。而不失时机甚至抓住一切机会刻意表现出自己“与群众打成一片”、“关心别人”、“是领导的好下属”、“雄心勃勃”，则会让人觉得虚假而不愿与之接近。

威廉·温特尔说：“自我表现是人类天性中最主要的因素。”人类喜欢表现自己就像孔雀喜欢炫耀美丽羽毛一样正常。但刻意的自我表现就会使热忱变得虚伪，自然变得做作，最终的效果还不如不表现。

许多的人，在其谈话中不论是否以自己为主题，总有突显自己，主张自我的表现。

这种人虽说可能被人高估为“具有辩才”，但是也可能被认为是“口无遮拦显得轻浮”或经常想“引人注目”等，暴露出其自我显示欲求的否定，而常使别人产生排斥感和不快情绪。

善于自我表现的人常常既“表现”了自己，又未露声色。他们与同事进行交谈时多用“我们”而很少用“我”，因为后者给人以距离感，而前者则使人觉得较亲切。要知道“我们”代表着“他也参加的意味”，往往使人产生一种“参与感”，还会在不知不觉中把意见相异的人划为同一立场，并按照自己的意留影响他人。

善于自我表现的人从来杜绝说话带“嗯”、“哦”、“啊”，等停顿的习惯，这些语赘可能被看做对开诚布公还有犹豫，也可能让人觉得是一种敷衍、傲慢的官僚习气，而导致令人反感。

真正的展示教养与才华的自我表现绝对无可厚非，只有刻意地自我表现才是最愚蠢的。卡耐基曾指出，如果我们只是要在别人面前表现自己，使别人对我们感兴趣的话，我们将永远不会有许多真实而诚挚的朋友。朋友，真正的朋友，不是以这种方法来交往的。

### 3. 优越感要不得

日常工作中不难发现这样的同事，其人虽然思路敏捷，口若悬河，但一说话以令人感到狂妄，因此别人很难接受他的任何观点和建议。这种人多数都有是因为表现自己，总想让别人知道自己很有能力，处处想显示自己的优越感，从而能获得他人的敬佩和认可，结果却往往适得其反，失掉了在同事中威信。

在心理交往的世界里，那些谦让而豁达的人们总能赢得更多的朋友，相反，那些妄自尊大，高看自己，小看别人的人总会引得别人的反感，最终在交往中使自己走到孤立无援的地步。

在交往中，任何人都希望能得到别人的肯定性评价，都在不自觉地强烈维护着自己的形象和尊严，如果他的谈话对手过分地显示出高人一等的优越感，那么无形之中是对他自尊和自信的一种挑战与轻视，排斥心理乃至敌

意也就不自觉地产生了。

法国哲学家罗西法古说：“如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越吧；如果你要得到朋友，就要让你的朋友表现得比你优越。”

这句话真是没错。因为当我们的朋友表现得比我们优越时，他们就有一种重要人物的感觉，但是当我们表现得比他还优越，他们就会产生一种自卑感，造成羡慕和嫉妒。

李先生是某地区人事局调配科一位相当得人缘儿的骨干，按说搞人事调配工作是很难不得罪人的，可他却是例外。在他刚到人事局的那段日子里，几乎在同事中连一个朋友都没有。因为他正春风得意，对自己的机遇和才能满意得不得了。因此每天都使劲吹嘘他在工作中的成绩，每天有多少人找他请求帮忙，哪个几乎记不清名字的人昨天又硬是给他送了礼……等等“得意事”，但同事们听了之后不仅没有人分享他的“成就”，而且还极不高兴，后来还是由当了多年领导的老父亲一语点破，他才意识到自己的症结到底在哪里。

从此开始很少谈自己而多听同事说话，因为他们也有很多事情要吹嘘，把他们的成就说出来，远比听别人吹嘘更令他们兴奋。后来，每当他有时间与同事闲聊的时候，他总是先请对方滔滔不绝地把他们的欢乐炫耀出来，与其分享，而只是在对方问他的时候，才谦虚地说一下自己的成就。

老子曾说过“良贾深藏惹虚，君子盛德貌若愚”，是说商人总是隐藏其宝物，君子品德高尚，而外貌却显得愚笨。这句话告诉人们，必要时要藏其锋芒，收其锐气，不可不分青红皂白将自己的才能让人一览无余。你的长处短处被同事看透，就容易被他们操纵。

另一方面讲，还是谦虚一些好，谦虚的人往往能得到别人的信赖，因为谦虚，别人才不会因为你会对他构成威胁。你会赢得别人的尊重，与同事建立良好的关系。

因此，我们对自己的成就要轻描淡写。我们必须学会谦虚，这样的话，我们才能永远受到欢迎。对此卡耐基曾有过一番相当精彩的论述：“你有什么可以炫耀的吗？你知道是什么东西使你没有变成白痴的吗？其实不是什么大不了的东 西，只不过是 你甲状腺中的碘罢了，价值才五分 钱。如果医生割开你颈部的甲状腺，取出一点点的碘，你就变成一个白痴了。五分 钱就可以在街角药房中买到一点点碘，是使你没有住在疯人院的东西。价值五分 钱的东西，有什么好谈的？”

#### 4. 有错，热诚的承认

人无完人，没有人不会没有错误，有时甚至还一错再错，既然错误是不可避免的，那么可怕的并不是错误本身，而是怕知错而不肯改，错了也不悔过。

其实，如果能坦诚面对自己的弱点和错误，再拿出的足够的勇气去承认它、面对它，不仅能弥补错误所带来的不良后果，在今后的工作中更加谨慎端正，而且能加深领导和同事对你的良好印象，从而很痛快地原谅你的错误。

某公司财务科小哈一时粗心，错误地给一位请病假的员工发了全薪。在他发现这错误之后，他匆匆找到那位员工，说必须纠正这项错误，求他稍消退回多发的薪金。但遭到断然拒绝，这位员工则要求分期扣回他多领的薪水。双方争执不下，气愤之余的小哈平静地对那位员工说：“那好，既然这

样，我只能请老板帮忙了，我知道这样做一定会使老板大为不满，但这一切混乱都是我的错，我必须在老板面前承认。”就在那位员工还站在那里发呆的时候，小哈已大步走进了老板的办公室，告诉他自己犯了一个错误，然后把前因后果都告诉了他，并请他原谅和处罚。老板听后大发脾气地说这应该是人事部门的错误，但小哈重复地说这是他自己的错误，老板于是又大声地指责会计部门的疏忽，小哈又解释说不要怪他们，实在是他自己的错，但老板又责怪起与小哈同办公室的另外两个同事起来，可小哈还是固执地一再说是他自己的错，并请求处罚。最后老板看着他说：“好吧，这是你的错，可XXX（那位错领全薪的员工）那小子也太差劲了！”这个错误于是很轻易地纠正了，并没给任何人带来麻烦。自那以后，老板更加看重小哈了，因为他能够知错认错，并且有勇气不寻找借口推脱责任。

事实上，一个人有勇气承认自己的错误，也可以获得某种程度的满足感，这不仅可以帮助消除罪恶感和自我保护的气氛，而且有助于解决这项错误所制造的问题。卡耐基告诉我们，即使傻瓜也会为自己的错误辩护，但能承认自己错误的人，就会获得他人的尊重，而且令人有一种高贵信然的感觉。

喜欢听赞美，哪怕明知是虚伪的赞美是每个人的天性。忠言逆耳，当有人、尤其是和自己平起平坐的同事对着自己狠狠数落一番时，不管那些批评如何正确，大多数人都会感到不舒服，有些人更会拂袖而去，连表面的礼貌也不会做，实在令提意见的同事尴尬万状。下一次就算你犯更大的错误，相信也没有人敢劝告你了，这岂不是你最大的权先？

当我们错了——若是我们对自己诚实，这种情形十分普遍——就要迅速而热诚地承认。这种技巧不但能产生惊人的效果，而且比为自己争辩还有趣得多。

如果你总是害怕别人承认自己曾经犯错，那么，请接受以下这些建议：

（1）假若你的公必须向别人交代，与其替自己找借口逃避责难，不如勇于认错，在别人没有切会如你的错到处宣场之前，对自己的行为负起一切的责任。

（2）如果你在工作上出错，要立即向领导汇报自己的失误，这样当然有可能会被大骂一顿。可是上司的心中却会认为你是一个诚实的人，将来在许对你更加倚重，你所得到的可能比你失去的还多。

（3）如果你所犯的错误可能会影响到其它同事的工作成绩或进度时，无论同事是否已发现这些不利影响，都要赶在同事找你“兴师问罪”之前主动向他道歉、解释，千万不要企图自我辩护，推卸责任，否则只会火上浇油，令对方更感顿怒。

每个人都会犯错误，尤其是当你精神不佳，工作过重，承受太沉重的生活压力时，偶尔不小心犯错是很普通的事情。人们在犯错后能以正确的态度面对它，犯错度不算什么罪大难饶的事情，反而对你日后的升迁大有神益。

## 5. 给人家面子

聪明人在与同事交往的过程中。从不会把话说死，说绝，说得自己毫无退路可走。

例如“我永远不会办你所搞砸的那些蠢事。”“谁像你那么不开窍，要我几分钟就做完了。”“你跟XX一样缺心眼儿，看他那巴结相。”如此种种，估计谁听了都不会痛快，人人都最珍惜自己的面子。而这样绝对的断言显然是极不给人面子的一种表现。

汤姆·韦恩原先在电气部门的时候，是个一级天才，但后来调人计算部门当主管后，却被发现非其所长，不能胜任。但公司当局不愿伤他自尊，毕竟他是个不可多得的人才——何况他还十分敏感。于是，当局给了他新头衔：奇异公司咨询工程师——工作性质仍与原来一样——而让别人主管那个部门。

此事汤姆很高兴。

奇异公司当局也很高兴，因为他们终于把这位易怒的明星调成功，而没有引起什么风暴——因为他仍保留了面子。

保留他人的面子！这是何等重要的问题！而我们却很少会考虑到这个问题。我们常喜欢摆架子、我行我素、挑剔、恫吓、在众人面前指责同事或下属，而没有考虑到是否伤了别人的自尊心。其实，只要多考虑几分钟，讲几句关心的话，为他人设身处地想一下，就可以缓和许多不愉快的场面。

《圣经·马太福音》有句话：“你希望别人怎样对待你，你就应该怎样对待别人。”这句话被大多数西方人视作是工作中待人接物的“黄金准则。”真正有远见的人不仅要在与同事一点一滴的日常交往中为自己积累最大限度的“人缘儿”，同时也会给对方留有相当大的回旋余地。给别人留面子，其实也就是给自己挣面子。

尼玛小姐是一位食品包装业的行销专家，她的第一份工作是一项新产品的市场测试。

但她却犯了一个大错，整个测试都必须重来一遍。当她开会向老板报告时，她怕得浑身发抖，因为老板会狠狠训她一顿，但是老板只是谢谢她的工作，并强调在一个新计划中犯错并不是很稀奇的。而且他有信心第二次测试对公司更有利。老板保留了尼玛的面子，使她深为感动。果然第二次测试她搞得十分成功。

人人都有自尊心和虚荣感，甚至连乞丐都不愿受嗟来之食，因为太伤自尊、太没面子，更何况是原本地位相当，平起平座的同事。但很多人却总爱扫别人的兴——当面令同事面子难保，以致当面撕破脸皮，因小失大。

纵使别人犯错，而我们是正确的，如果没有为别人保留面子就会毁了一个人。

#### 6. 把磨擦降到最低限度

同事之间有竞争、有磨擦，这是不可避免的。但作为一个高明的办公室人士，应当懂得如何把这种磨擦降到最低限度，应当学会如何把这种竞争导向对自己有利的方向。

这就需要以诚相待。

你可曾遇到这样的情形：来到新的工作岗位上，你感到战战兢兢，可是，却有一些资深的职员，对你并不答理，在很多事情上，故意跟你作对，你觉得无所适从。可是，他们是你的同事，你必须跟他们好好合作，面对这种情况，你应该怎样？

不要以为自己有什么过人之处，便认定对方是“老顽固”，如果你想事事进行顺利，须学习如何尊重别人，摒除狭隘的思想，与自己不喜欢的人建立友谊。

你们要心自问，无法与对方合作的原因，问题究竟出在对方，还是自己的身上？你是不是也应该负一点责任，努力营造愉快融洽的气氛？不可小视与人和平相处的技巧，它是你日后事业成败的关键。



与同事相处，应本乎诚，当他需要你的意见时，你不要使劲给他戴高帽，发出无意义的称赞；当他遇到任何工作上的疑难时，你要尽心尽力予以援手，而不是冷眼旁观，甚至落井下石，当他无意中冒犯了你，又忘记跟你说声对不起时，你要抱着“大人不记小人过”的心情，真心真意原谅他，日后他有求于你时，要毫不犹豫地帮助他。

或者，你会问：“为什么我要待他这么好？”答案很简单，因为他是你的同事，你每天有 18 的时间跟他们在一起，你能否从工作中获得快乐与满足，是否敬业乐业，同事们扮演一个很重要的角色。试想想：当你回到办公室里，你发觉人人对你视若无睹，没有人愿意主动跟你讲话，也没有人向你倾吐工作中的苦与乐时，你还会留恋你的工作吗？

如果你觉得与同事相处很困难，请仔细阅读以下的意见，相信你能从中获得所需要的启示。

首先，当对方有意无意表示自己有多能干，怎样获得上司的信任时，切勿妒忌他，你应该诚心诚意欣赏对方的长处。

其次，当大家趁着上司不在时，聚在一起聊天的时候，你应该暂且放下工作，走过去跟他们讲些无伤大雅的玩笑，让同事感觉你是他们的一分子。

再有，不要随便把同事告诉你的话转告上司，否则你会很容易遭致大家联合起来反对你。

无论你跟谁拍档，要业绩辉煌，首要条件是双方配合默契，同样合作和努力；要达此目的，你不妨先走一步。

拿出你的诚意来，跟对方好好分工合作，处处采客观态度，不分彼此地合作。

又如，过去曾与你合作的同事，今天竟赫然在同一间公司和你相遇，公事上更要合作无间。这一点教你有些忐忑不安，生怕会有不愉快事情发生。

大家要合作愉快，贵在真诚，如果心存芥蒂，恐怕做起事来诸多掣肘，这样只会成事不足败事有余。要打破这个可怕的僵局，困难不大，因为解铃还需系铃人。

你是最清楚过去你俩的关系是怎样的。如果一向不俗，相信问题不大，公事公办就是了。

若是大家都对对方印象不佳，那就得下些工夫了。首先，你要摆出大公无私的态度，有任务必须交代清楚，并抱着愿意随时伸出援手的宗旨，目的只为任务圆满完成。请明白一点，没有人是会拒好意于千里之外的。

还有一种情况，就是双方过往只属点头朋友，这反而最易办，就当对方是新同事一样看待就可以了，公余闲谈则避免大谈过去，最为上算。

再有，你一直努力工作，以为升职是迟早之事，可是上司公布了新职，由你的好拍档充任，就如同一盆冷水浇下来。

人们都将你视为失败者，向你投以怜悯的目光，假如在公司大堂遇上你，总是腼腆不已，仿佛不知如何表示怜悯，亦不知如何与你攀谈。在这样的情况下，你必须尽快由被动转为主动。

首先，恭贺拍档升职，表示你的大度和支持。同时，做事要像往常一样的专注和投入，在同事跟前，保持开朗。

此外，切莫向外倾诉老板对你下过的承诺，这样令老板难做，只会坏了事。

即使有好事者直接询问你事件的情况，谈谈地答道：“我当然希望升

职，我看机会还多呢，只要我努力和有实力。”这种说法是为上策。

还有，在公司里，与你谈得最投机的某位同事，由于工作表现出色，深得老板赏识，最近予以擢升，而他的新职位，正好管着你。

与好朋友拍档工作，应该是一件好事，可是，你或许有些不自在之感，一是怕大家工作作风有别，公事上不合拍，以致影响私交；二是怕对你有敌意的同事会乘机制造谣言。

还是按“公私分明”这句话做，许多问题自会迎刃而解。例如，在公司里，只记着对方是上司，即是说他对你有什么要求，必须尽力而为；有许多事，仍然又必须向他报告。遇上对方有出错的地方，你应该开心见诚与他商讨，切莫留待私下倾谈。

既然行得正，人家又怎可能有借口离间你俩的关系呢？即使有人无中生有，你无愧于心。又何惧之有？

当然，下班后你有百分之百的自由去与新上司进行私人约会，不必自筑屏障。

你与拍档的职级相同，但工作量却大大不同，人家可以煲电饭粥。你却整天忙得不可开交。这种情况，必须改善。

虽然你心情不佳，但切勿向拍档发脾气，特别是工作不是由他分配。亦不是因他推卸责任。他是你的拍档，日后并户作距的机会很多，许多事还是唇相关的。

表面上，你的主要任务是做好份内工作，对这位拍档要保持一贯的友善作风，要是工作多得不得了，不妨客气、婉转地对闲着的他说：“对不起，我忙得透不过气来，你可否抽时间帮我一把？”

不过，最重要的策略，是向上司表态。

上司不一定是偏心，有可能是对各项工作所需时间不大了解而已，所以你有必要找他商谈，让他知道，每件工作所花的时间为多少。在一个工作日里可以做些什么，你的任务又是如何的过多，只要讲出你的困难，不要埋怨拍档相对地闲着，更不要直指上司分配不均，对非不对人，才能让事情圆满解决。

### 三、应酬，要灵活点

#### 1. 应酬要用心思

应酬是门艺术，要用心思，才能妥善处理，否则效果适得其反。

有位同事生日，于是有人提议罗汉请观音，给他庆祝一番，你乐意加入行列，但替别人高兴之余，却又有点酸溜溜，你想：为什么同事们从来未为你庆祝生辰？他们真偏心！

其实，那就是说你在他们心中没有占上地位，人际关系欠佳所致。要扭转这种情况，牵劝你要积极一点了。先踏出你的第一步吧！而这一步不妨多找借口，才不致太突兀。

例如你成功完成一件任务或者获升职加薪，又或适逢生辰，不妨自掏腰包，观音请罗汉。向公司的秘书小姐说：“今天是我生日，我请大家吃晚

饭，请代我安排一下吧，但请告诉任何人，我不要收礼物！”

在一传十，十传百的情形下，同事必然会替你高兴，无论是已经与你熟悉的，还是疏远的，在如此情况下，起码对你留下印象。日后还有赖你的积极努力。

许多公司有不成文的习惯，就是获升职者要观音请罗汉，你若身处这些公司，当然要人乡随俗。

如果你只是小职员一名，却动辄请同事吃海鲜餐，未必个个会欣赏，可能有人认为你太“招摇”，所以，一切最好依照旧例，人家怎样，你就怎样。有人当面恭维：“你真棒，什么时候再请第二次？”你可微笑地答：“要请你吃东西，什么时候都可以呀广一招太极就能解决问题。

要是相反，有同事表示要请客贺你，应否？

当然要答应，否则就是不赏面，不接受人家的好意。不过，答应之余，请考虑：对方一向与你投契得很，纯是出于一片真心，还是彼此只属泛泛之交，此举只是“拍马屁”？前者你自然可以开怀大嚼，后者嘛，吃完之后最好反过来做东，既没接受他的殷勤，又没有开罪对方。

许多公司有欢迎新同事和欢送旧同事的习惯，身居要职的人，应否热烈支持这些行动？

欢迎会目的是联络感情，欢送会则表示合作愉快或感谢过去的帮忙。所以，前者你不必一定出席，除非你的工作是公关或人事部。这样更显得你有独特风格，何况既是新同事，还愁他日没有机会互相了解吗？

至于后者，就比较复杂，你应该小心衡量一下：

这位同事与你有没有关系？如果是毫无交情的，可以不必参加聚会，但送一张慰问卡是必要的，那是礼貌，何况他日你们或许有机会共事。要是常常接触的，但交情普通，则在公在私也该出席聚会，分手时，最好表示你的祝福。若对方是你的助手或更亲密的拍档，最好是既参加大伙儿的聚会，又私下请对方吃一顿午饭，或是送一点纪念品，以表示你的感谢和友情。

## 2. 送人情要灵活

人们时常讨论给同事送礼的利和弊。

其实工作中，到底需不需要给上司，给同事送礼并不是最重要的，送与不送都有可能带来或有利或不利的影晌，三要的是如何送礼？何人该发？何人不必先？送什么？

“该如何送礼”是人情礼仪中很难处理的学问，这门学问，学校没教，同事没明说，全凭自己去摸索、去掌握。熟知送礼学问的人往往能八面玲珑。送礼物给同事，是八小时之外建立感情，推进关系的最有效的物质桥梁：同事帮了你的忙，事后不忘认真地选一份礼物亲自登门送上，既还了人情，又不致失利；同事家有婚嫁喜事，根据关系的远近亲就送上一份合适的贺礼，既添了喜庆，又买了人缘；同事生病，及时前去探望，时间不宜过长，送些鲜花、果篮、营养饮品等足矣，既安抚了病人，又表达了关注……诸如此类同事间的私人馈赠，作为联络感情，人情世故的必要应酬，当然未尝不可，但要注意轻重之分，一般不宜买太重的礼物，免得让对方感到你别有用心。

送礼给上司，可视为一种礼貌，表达感谢照顾的心意。上司在公事上给予不少指点，对工作该如何进行也帮了不少忙，谢谢化成礼物，更具体、更难忘。

有时候送礼也是一种敷衍，许多人给上司送礼并没有明确的目的和所

求，只是笃信“吃人嘴软，拿人手短”。领导收下了自己的微薄小礼，尤其是逢年过节或家中有喜庆事时送上的“顺水推舟”便可接下的那份礼，工作中自然就会不好意思过分责难，批评送礼者。

送礼的时机宜自然，毫无理由的馈赠绝非多多亦善。老祖先创造了“礼节”一词，恐怕也正是暗示“逢节送礼”，而不是没道理的送。有时，刚到新岗位，刚出成绩，刚被提升，倒是送礼的好时机。

当然，并非所有的礼都能送得出去，万一礼送到人家门上，却被拒之千里，可实在是件尴尬的事情。花钱没讨好不说，弄不好还误大事。比如，有人自认为眼光深远，喜欢“放长线钓大鱼”，为未来投资而送上司一些大礼，而这种师出无门的大礼恐怕十有八九都会被拒收，弄不好还给上司留个心机太重的印象，真是比不送还糟。

日常的礼尚往来乃人之常情，同事间互送些一般性的礼品也无可厚非，但却并非所有的礼物都宜一视同仁，通通收下，有时拒收同事的礼物也是必要的。比如收下一些可能影响工作大局而使某方得益的礼物，则有构成受贿罪之嫌，是万万不可取的。

估计送来的礼物别有用者，一般都应该拒收，实在推脱不过，也要尽快回送同价值礼品，不愿接受的，除退回礼物之外，应附以委婉、诚恳的感谢。

所以，这礼物送也罢，不送也罢，都是根据情况灵活处理的。一个人只要兢兢业业地工作，诚心诚意待人，擦亮眼睛处事，有“礼”没“礼”就都不影响其打天下。

### 3. 礼多人不怪

办公室人士因其工作环境的特殊性，决定了他们必须严格遵循一整套的职业礼仪。

就此简单介绍一下。

中国有句俗话，叫做“礼多人不怪”。中国是礼仪之邦，几千年灿烂文明，培育出无数谦谦君子。同事之间相处，一定要注意彬彬有礼。要不卑不亢，谦恭有礼。

(1) 上班途中遇到上司时，你该如何？

上班途中碰到上司，佯装看不见而避开，是失礼之举。

注意点：

见到上司，便应趋前打招呼。

若距离远，不便呼叫，可注视之。目光相遇，则点头示意。

有礼貌地说“早晨好”。

(2) 在公司里该如何向上司、同事打招呼？

在公司内，超过上司往前走时，应点头示意并说：“对不起。”打照面时微点头略停顿以示礼让。昨日缺勤，早上见上司时应说：“昨日因事请假。”若昨晚上司请你饮食之类，此时应再道谢。

打招呼时嘟哝不清，会给人干劲不足，难当大任的印象。

注意点：

尽可能先向对方打招呼，道早安时，声音要响，清脆利落。

先走的，要说：“对不起，我先走一步。”

公司内，遇到接待处小姐、警卫、门卫、清洁工或未见过面的人，都要招呼“早安”。

### (3) 上下楼梯、乘坐电梯时该如何遵守礼仪？

注意点：

与上司同行，斜后一两步。

引导来客，起前一两步，侧身。

楼梯上遇到上司，点头致意。如上司叫停，则宣低一两级听之。

乘电梯，手按电梯外开门钮，让女士、上司、前辈先人，然后进入按钮排旁，听人报几层楼，代较之。

上厕所，原则是各人私自动作，不视别人。若见上司，则仍应半侧面轻点头示意。

不要游目四顾，心不在焉。切莫放声说长道短，厕格中可能有人呢。

### (4) 迟到时你该如何处理？

迟到好几次，就给上司以不称职的印象，凡上司，都视迟到为不负责的表现。估计迟到先报告，说明你有责任心，若估计有电话联络事务，记得交待同事。委实不能报告，例如因事意外塞车，事后一定要准确报告时间、地点、原因。

注意点：

估计不能及时赶到班上，先打个电话报告。

宣接问上司报告，非不得已，别托人传话。

迟到一班车，也要打电话报告。

先致歉，再说明迟到多久。以后时间预计要宽一些，以免再误。

### (5) 因故缺勤时该怎么办？

雇员当然有工作和休息的权利，但不等于我们可以随时借口“心情不佳”、“没有兴趣”而请假。

自以为不是公司台柱，随便请假，损失是你自己，公司有工作计划，一切按部就班，随便请假，可能影响公司运作。

注意点：

无论因什么事缺勤，都先报告。

亲自打电话请假。除非因故无法打电话，才由家人代劳。

事前预知的，先请准假。

体大假以不影响自己负责的任务为原则。

体大假而增加同事负担者，宜另择日子。

休假期间，有关工作安排和联系事项，做好备忘录，以免混乱。延误。

休息过后上班，要问候同事。

### (6) 接听电话时你的礼仪应该怎样？

注意点：

铃声响，马上接听，响三声才接的，宜先说“对不起，令你久等。”

公事电话，不宜应喂，喂，应直报“XX公司。”

弄清楚对方的称谓。

做备忘录以正确记下内容。电话旁备好纸笔。

按“六W”即 when(何时)、where——(何地)、who(何人)、what(何事)、wht(何故)、how(如何)记下内容要点。打出电话也按“六W”整理内容，并考虑对方不在时之对策。

替同事记留言后，复述之，并报自己姓名。

电话用语，要清晰明确。

遇到意思含糊的电话，按“六W”问清要点。

谈完公事，以一两句客气话结束。

#### (7) 用餐时你该如何举动？

注意点：

用餐的举止，反映人的涵养，虽然不必太拘泥，但必须斯文大方，不快不慢。

让女同事给你倒茶之类，乃粗鄙无礼之举。

进食完，宜清理一下食具及周围，好让服务员收拾。

在员工餐厅或快餐店等候，不说同事闲话。

凡是团体总有自己的一套规矩，这也是一种“礼”。作为办公室人士，你应该研究规矩，格尽职守不逾礼。

#### (1) 参加公司会议时你该如何？

注意点：

凡与会者都有讨论议题的义务。

会议发言，应有主见。避免说些“看大家……”“这也好，那也不错……”等模棱两可的话语。对于非专职人的质询，不能用“基本常识”来搪塞。

不要独自侃侃而谈，发言要扼要。

不作无所谓辩解和人身攻击。

发言要负责任，说话不要离题。

#### (2) 如何整理文件资料？

注意点：

经常检查桌面、抽屉等自己的管理范围。因疏忽而失落了文件，给公司带来损失，责任非同小可。

资料、备用材料，用完后放回原处。

不用的文件副本，用切纸机切碎丢掉，别随手扔进废纸篓。

离开工作岗位时，文件收存好。

自己公司的资料，在你看来无关紧要，却可能是其他公司求之不得的机密。

#### (3) 如何对待自己的过错？

注意点：

理解上司的命令和要求的意图，切莫机械执行。

听清楚上司的命令或指示，不要胡乱插嘴。

听完了，当场复述一遍。

不明白的地方要问清楚。

出了错勇于承认，不要找借口。

记住被指责的地方，不要重犯。

上司指出你的过失，是给你改过的机会，气馁和抗拒的态度都要不得。

#### (4) 如何对待其他公司的款待？

注意点：

不能擅自接受别的公司的款待，必须禀明上司，获准方可。

公事应酬后必须向公司禀报。

切勿接受对方提供的贵重物品或金钱，这很容易触犯贿赂条例。

(5) 下班时你该怎样做？

注意点：

还没到下班，急急忙忙准备回家，或坐立不安拖时间，都是不妥的。

当天任务当天完，完了才走。到钟点就啥也不管的工作态度不好。

临走时尽可能准备好第二天的工作。

早退时若上司不在，须托同事转告。

抢着下班赶紧跑的态度，很容易漏了当天应做的事或为第二天准备的事，疏忽了上司或同僚交代的事项，文件也容易放乱或丢失。

(6) 事关公司内幕时你该如何？

注意点：

不要在公共场所谈论公司人事和工作。

在宴会、应酬场合，不谈论公司机密内容。

不在公共交通工具上谈论公司事情。

不要随便说上司、同僚的闲话。

与客户交往时，除业务外，只谈风月。有些人很有技巧，能从你嘴中套出公司的真情。你不虞有诈，便人圈套。记住凡公司内事，最好是一问三不知。

4. 无事也登“三宝殿”

中国人串门子落座之后常爱说这样一句话，“无事不登三宝殿”，言外之意是有事相求了。其实这正是台下功夫不到家的一个明显例子。会世处的人常常无事也登“三宝殿”，平日很注意与人保持联系——哪怕是一个电话也好，让别人知道，他们在自己心目中占一席之地，如果非到有事才找人，未免显得太过功利主义，未免惹人反感。一个很久未与你有联系的昔日同事，突然打电话请你帮他贷笔巨款，恐怕你感到的不仅是为难，还有极大的不快吧？

八小时之外常到同事家做做客以加强联系沟通有无，看来还是必要的，但却要把握一定的分寸，懂得做客的学问。免得落个乘兴而去，败兴而归。

(1) 预约的拜访要严守时刻，别忘了“浪费别人的时间等于谋财害命”，预约的拜访不能准时赴约，要提前挂电话通知，即使责任不在自己，也要道歉。

(2) 主人向自己介绍新朋友时，一定要站起来，以示谢意，同时一定要在第一次介绍中记住对方的姓名，免得谈话里不好称呼。对一些自己不认识的长辈或领导同志，要主动站起来，先自我介绍，让对方了解自己。介绍自己要亲切有礼，态度要谦虚，不能自我吹嘘。

(3) 在同事家做客，受欢迎的人绝不大咧咧地径直坐到席上，如果主人说过才能“就座”；等人时，不要左顾右盼，主人奉茶之后，先搁下来，在谈话之间噪之最为礼貌。

(4) 在进同事家门之前，要先看看鞋上是否带泥。撩试之后，先行敲门再走进去。

雨具、外衣等要放到主人指定的地方。如果主人较自己年长，那么主人没坐下，自己不宜先坐下。自己的交通工具如自行车要锁好，放在不影响通道的地方，如果放的位置不好或忘锁被盗，不仅自己受损失，也给主人带来麻烦。

(5) 要知道吸烟属个人嗜好，有人喜欢有人厌，抽烟时一定要征得主

人特别是女主人的同意，因为间接吸烟亦危害人家的健康。如果主人家未置烟灰缸，多半是忌烟的。

如果掏烟打火，让主人匆忙替你找烟灰缸，是不尊重人的举动。

当然，同事应酬中没有永远的主人，永远的客人，做个懂礼之客固然重要，做个能得休待客的主人也要紧得很。事先得知同事将来访，要提前准备好茶具、烟具。客人进门后，要热情迎接并请上座。如果客人是从远道而来，要问问是否用过餐。对一般客人，在饭前只给烟茶就可以了，茶壶可以放在桌上，对尊敬的客人或领导，长辈、同事，要在另外的屋里把茶倒好送进去，每次倒茶要倒八分满，宜于客人饮用。

如果是“不速之客”，也要起立相迎。室内来不及清理，应向客人致歉。不宜当着客人的面赶忙扫地，弄得满屋灰尘。接待时，要问明来意。比方说：“你今天怎么抽空来了呢？”对方如答：“有事要麻烦您。”可又不一下子直说出来。就不要立即追问，恐怕是因为还有家中其它人在场，难以启口。那就不妨改变一下接待方式。

## 四、是自己的，干嘛不争？

### 1. 竞争总有失败者

要处理好与同事的关系，就必须正确认识竞争，正确对待竞争。在现代社会中，竞争的存在是不可避免的。每个单位都有晋升、提薪的机会，而在众多的同资同级人中，晋升谁，提谁的薪，或者说谁得到提薪，就靠个人表现，这便出现了竞争。每个人都有争强好胜之心，竞争本身又有利于促进每个人的成长，有利于个人抱负的实现。对一个集体而言，竞争则有利于提高效率。

但是竞争存在，不是不择手段存在的理由，竞争应该是正当的，同事之间的竞争，更不应该把对手理解为“对头”，竞争对手强于自己，要有正确的心态。著名数学家华罗庚说过：“下棋找高手，弄斧到班门。这是我一生的主张。只有在能者面前不怕暴露自己的弱点，才能不断进步。”因此，同事之间的竞争要以共同提高、互勉共进为目的，以积极的竞争心理投入到竞争当中去。

竞争总是要分胜负的，就看你能否正确地对侍胜与负这两种结果了。有人在竞争中不择手段，就是无法正视结果，不能认清这样一个道理，竞争中每个人都是平等的，有成功者，就有失败者，胜要胜得光明磊落，输要输个坦坦然然。同事之间的竞争，胜负只说明过去，他胜了，你向他祝贺，你要从中找出自己身上存在的缺陷和不足，以利于你以后的发展。同事之间的竞争，竞争是对手，工作是同事，生活是朋友。竞争后，胜者不必得意忘形，输者不必垂头丧气。

要能做到这一点，就需要把名利看得淡一些。竞争总有失败者，何必那么在意结果而沮丧呢？又何必为了此名此利而不择手段，费尽心机呢？既然没能获得，还可以退而修身长智，下次再争取嘛。

### 2. 竞争要与协作结合



竞争是生物界和人类社会的一个普遍规律。积极的、良性的竞争是应当肯定的。所谓竞争，就是充分发挥自己的才能，追求成功，并力求超过他人，成为先进者。这种竞争就是自立、自强、敢为天下先。正当的目的、手段和方式下的竞争，能使每个人的智慧、才能和人格，得到充分的发展和表现，从而大大提高人生的效率、实现理想目标。因此，只有在竞争中自立、自强的个体所组成的群体，才能有整体的活力和创造力，没有竞争的个体所组成的群体，是缺乏生命力和创造力的。因此，竞争是群体发展和富有创造力的根本机制。

但是，个人的竞争性要能够正常发挥，同时必须发展群众意识，积极与他人协作、互助。竞争本身是智慧、才能的比赛，同时也是品德、人格的比赛。在竞争中，竞争者一方面要不怕强者，不怕嫉妒，敢于争强，力求争先；另一方面，又需要善于同他人协作、互助，增长群体情感和合作精神。事实上，竞争本身就需要互助、信息交流、友谊鼓励和支持，情绪安慰及紧张后的娱乐，在交际和协作中，得到知识，增长经验，提高取得成功的能力。正是竞争激发着人们强烈的协作愿望和行动。

从另一方面看，个体的竞争也必须以促进群体的协作为条件。如果竞争妨害群体的协作，削弱或破坏群体的发展，这样的竞争不但不能促进个体完善、社会发展，而且必然成为社会腐败、个体堕落的因素。因为个体只有以正当的目的，正当的手段，以正当的方式，进行竞争，才能有利行群众的联合与协作。那种个人主义、自私自利的争胜斗强，就是常言所指的“害群之马”。

这种又竞争又协作的人生状态能否实现？理想的模式固然难说，但在生活中，这样的典型还是有的。一般来说，日本人的生活方式，就是个体与群体并重、竞争与协作结合的。一个典型的日本人，不仅具有强烈的成就动机和竞争取胜的精神，而且同时又非常注重集体意识，善于合作与协调。这就是日本人的自我表现与自我克制统一的性格。

美国历史学家埃德温·赖肖尔赞扬日本人无疑比多数西方人具有更多的集体倾向，而且在互助合作的团体生活中形成了这方面的高超技巧。但是，他又强调指出，日本人具有浓厚的个人意识，在把个人从属于集体的同时，在其他方面仍然保持着强烈的个性意识，顽强地表现自己，积极奋斗，干劲十足。

据说，日本人流行一句话：一个中国人可以于得过一个日本人，但三个中国人却于不过三个日本人。这话显然是说中国人有个人竞争和成功的能力，但是不善于集体协作，去发挥协作和整体的力量。这话有偏颇，也有道理。

### 3. 当仁不让，莫低头

竞争的方式方法是多种多样的。但是以手段的正当与否，可以分为正面竞争与反面竞争。凡是在竞争中采取了正当手段的，可为正面竞争；凡是在竞争中采取了反面手段的，可称为反面竞争。

我们应当积极地参与正面的竞争。

我们之所以要提倡正面的竞争，是因为只有通过正面竞争，才能达到提高工作效率和工作质量，净化企业的风气，使德才兼备者脱颖而出，达到领导队伍素质更为优良的目的。

参与正面的竞争，对个人来说，还有如下好处：

一是它可以培养一个人的优良品质。

正面的竞争一般是通过自己的业绩和勤奋精神作为竞争手段。为了取胜，就必须努力工作，并在工作过程中遵守职业道德，力争受到群众的称道和上司的好评。

通过这种竞争过程，必定会使自己的心灵更加纯净和高尚。即使是竞争失败了在人格上也不会把自己丢掉。如果胜利了，我们的斗志更加昂扬，自信心也更加强化。不会像那些弄手脚耍花的人，做了亏心事之后担心让人家指背梁骨，一天到晚担惊受怕，局促不安。我们胜利了，胜得堂堂正正，理直气壮，什么也不用害怕。

这就是正面竞争给你的最大好处，它可以最大限度地保持你的心理平衡。

二是你可以大胆地享受竞争的胜利成果。

竞争胜利后，如果你得到的是权力，我们可以大胆地去行使。如果我们得到的是物质待遇，我们可以心安理得去享受。如果我们得到的是一项新的业务，我们可以尽情地照自己的意志去开拓。

因为这是你通过自己的奋斗得到的成果，不是靠不正当的手段“交换”来的或是“乞求”来的，所以，别人就不能对你说三道四，你也不必担心谁会随意地从你手里抢走。

三是正当的获胜可以为我们的成功奠定牢固的根基。正面的竞争是不容易获得胜利的，凡是获胜者，必有一番艰难的拼搏和痛苦的争斗。正是这个过程，锻炼了我们的意志，磨砺了我们的才能，为我们今后在竞争中获胜奠定了基础。

那么，我们怎样去参与正面的竞争呢？

正当的竞争并不等于老老实实、唯唯诺诺。我们承认老实是一种好的品质，但是这种品质不容易在竞争中获胜。

世界知名作家裴斯泰洛齐说：“过分者实就是愚蠢。”这个道理是适用于仕途的。

要想参与竞争并获得胜利，就得敢争敢抢，敢说敢干。不过，我们这种争抢是按照规则。

争那些本应属于我们自己的东西。如果一味忍让，逆来顺受，那你就什么也得不到，主动出击才会有所获。这也应了一句话：“当仁不让莫低头”。

某机关有两位性格不同的处长，甲处长承担的是一个“大”处的工作，乙处长承担的是一个“小”处的工作。

甲处长以“大”自居，工作主动性差，每次向首长办公室汇报工作总是被办公室安排到最后。等到他发言时，首长们已经累得精疲力尽，只得催促他“简单一点儿，快一点儿”说。有时候，他还没来得及汇报完，就因为时间不足而宣布散会了。

乙处长则敢争敢抢，不以处“小”而自卑，每个星期都要坚持向上级办公室汇报一次工作，并且要办公室主任安排他首先汇报。每次汇报，他不但谈自己的工作，还要把处内的好人好事表扬一番。一年之后，首长们在评价两个处长的工作时，都觉得乙处长干了不少事；对甲处长，则有一种“不了解”，“不清楚”感觉；有的领导甚至给他一个“干了点儿事，但是不突出”的评价。

这个甲处长，不仅自己一年的工作在评比上被打折了折扣，连处里同事

也跟着吃了亏。

所以，不管将来考核制度完美到什么程度，不主动的人也不会得到好的评价。

汇报工作如此，干工作也是如此。只要你觉得有干那件事的才干和本领，你就尽量争取好了。如果不去争，就会被别人拉在后面。在日常工作中，要有争先抢后思想。在关键时刻，更不能轻易让步。此时的让步和退让，往往会葬送自己的前途。

#### 4. 不能“不问收获”

“只问耕耘，不问收获”是中国知识分子们信仰的数千年的真理，意思是只要你辛勤耕耘，收获自然就有，不用你操心。

然而这条宗旨，在今日的办公室里似乎再也不合时宜。尤其是在竞争激烈，人才济济的大公司、大单位里，所有的有利职位都是僧多粥少，越是“只问耕耘”的人，就越是没有什么出头之日，因为隐没在人群中，领导者们根本无暇看到他们。于是，做个沉默者，使只有吃亏的份儿了。

过去，社会上每每担心年轻人不肯踏踏实实地付出劳动，常常语重心长地告诫道要“只问耕耘，少问收获”，要相信“桃李不言，下自成溪”。认为只要我们劳动过、辛苦过，这一生就没白活，至于收获，那是不应计较的事。况且上天总是公正的，收获一定属于那些辛勤耕耘的人们。

但是上天有时候好像真有偏爱，大家都付出一样的劳动，可结果却有天壤之别。

很多人都有这样一个感受：自己的同学、朋友，几年不见，聊起天来，眼里多半都是收获，这个当官了，那个成了专家。这时候是最刺激人的。一些平时“只问耕耘”的人，回首往事，不由黯然神伤，顿生感慨……

谁不愿意脱颖而出，一鸣惊人，可到底怎样做才会既不失原则，又不被人埋没呢？

重要的课题就是——

(1) 主动表现你的进步。举个例子，你初就新职时，有些工作上的技巧不够纯熟，甚至可能出错，但在努力学习之后，你早已达到一定的水准，到了这个时候，你就有必要向上司指出你的改进，而不是静待上司自己去发现！

你可以给上司呈上一份报告书，必须要向他解释一切，这时你可以在最后表白一番：“记得我以前犯过这种错误，幸亏你有指正，我早已明白了犯错的原因，如今再也难不倒我了，想来，我该多谢你！”上司便会无形中接收了你要表达的讯息。

许多人梦寐以求有个好上司——凡事肯教导，凡事肯出头，总之疼爱有加。可是，日子一久，你会发现自己在工作上全无进步，而上司似乎亦无意让你担当更重要的职务，叫你好生纳闷。

其实事出有因。请反省一下：平日你是否欠独立，凡事依赖上司？事无大小，俱不能自作决断？

不少上了年纪的上司，喜欢一些精乖年轻的下属，可使自己心境年轻，反过来看公事方面，上司虽则疼爱你，但事实告诉他，你难以独当一面，他又怎敢冒险委以重任呢？

所以，你遇上一些小问题，应大胆地出主意，别以为凡事禀明上司是尊重他，你能够在某些方面表现得得体，他会更开心的。此外，要主动去承担

更多工作，遇到难题，请上司提意见，但仍由你自己去决定执行的方法。让人家看到你独立的一面吧。

(2) 巧妙表示你的全力合作。有人见了上司一举一动都不自然起来，就是工余聚会，也尽量与上司保持一定距离。如此下去，大家的隔膜肯定会愈来愈深，对你实在太不利了！一则上司永远对你不了解，有较好的空缺，也不会想起你来；二则你给上司的唯一印象，会是怕事和不主动，这肯定是你青云路上一大屏障。另有些人恰恰相反，侍熟卖熟，不分公私，常直呼上司名字，这样也是颇危险的，因为你会在不知不觉中得罪了上司，或者弱点和优点都被人洞悉，要对你不利就太容易了。与上司之间，应维持友善融洽的气氛，大家才可以合作愉快。你上司自有他的工作范围，所以你切莫事无大小都去请示。至于较重要的决策，则应和上司在事前商量一下，并定时告诉他工作的进展。当然，你绝对有权利与上司意见分歧，但不能持敌对态度，应尊重他，以他的意见为最终决定。

(3) 注意八小时外的“应酬”。有些上司喜欢与下属打成一片，希望上下一心，工作更加畅顺。所以，要主动地搞好工余活动，如做东请大伙儿吃午饭、游泳或野餐等。

参加这些场合，许多人会显得十分不自然。例如，老板坐着的一张桌子，你便不敢坐下，宁可挤到另一张已坐满同事的桌子去，既怕要“应酬”，更怕因紧张在老板面前“失仪”。

既然是工余活动，所有在办公室里的等级和习惯，都应该暂时摒弃，投入群体活动，好好享受现场的各种消遣活动。

卸下了工作的包袱，人们自然会变得轻松，各种本能也表露无遗。你只须将自己与上司、同事等同对待，凡事就会变得自然了。大单位常在节日搞些如舞会、郊游等活动，有些不善应酬的人士总是挂免战牌，这样做对工作绝无益处。许多上司特别重视集体活动，因为凭着比较轻松的场合，他可以跟雇员多接触，了解他们。而且在悠闲之中，互相沟通较容易，更可以在不知不觉间与上司熟悉起来。

别以为上司都有架子，其实只要你自然一点，他们的反应和幽默感跟普通人没有两样。何况，上司多会认为缺席者对公司缺乏归属感或是与同事不和。有一个欠佳的形象是划不来的，所以无论你多忙，也务必抽点时间去参加所有单位聚会，或者只是象征性地到一下。

凡有聚会皆拒绝参加，只会令上级有“你不合作”之感，连下属也大有可能觉得你诸多作态，你以为这种形象，对你是好的吗？这些虽是小事，很可能对你能否在竞争中脱颖而出起重要作用呢！

## 五、躲箭，绕阱，别背黑锅

要想成为一名成功的、办公室里的佼佼者，除了要懂得同事间相处的各种微妙的学问，深谙往来应脚之道。同时还要深知什么会威胁你的前途和机会。

### 1. 躲明枪，防暗箭

人们时常说：“害人之心不可有，防人之心不可无！”的确“害人之心不可有”，因为害人会有法律和道德上的问题，而且也会引发对方的报复。

然而在社会上，光是不害人还不够，还得有防人之心。

防人，防什么呢？就是防人性中的“恶”。世上有绝对纯良的“好·人”，也有绝对奸邪的“坏人”，而绝大部分的人都是“好坏夹杂”，也就是“善”中存着“恶”，只是程度有别，或在什么时候显露出他的“恶”罢了。

人在什么时候会显露出他的“恶”？就是在他想扩张他的欲望，或欲望受到危害的时候。换句话说，“善人”也会有利害关头显现出他的“恶”。例如有人为了升迁，不惜设下圈套打击其他竞争者；有人为了生存，不惜在利害关头出卖朋友；有人走投无路，狗急跳墙，于是行骗行枪……。说起来，这也是人自卫的一种本能，因此你若把世界的人都当成好人，那就大错特错。

不过，明枪易躲，暗箭难防，别人要害你不会事先告诉你。

那么该如何防？

首先是“巩固城池”：也就是让有摸不清你的底细，实际上的做法便是不随便露出个性上的弱点，不轻易显露你欲望和企图，不露锋芒，不得罪人，勿太坦诚……别人摸不清你的底细，自然不会随便利用你、陷害你，因为你不给他们机会。

其次是“阻却来敌”，兵不厌诈，争夺利益时人心也不厌诈，因此对他人的动作也要有冷静客观的判断，凡异常的动作都有异常的用意，把这动作和自己所处的环境一并思考，便可发现其中玄机。

同事之间存在竞争的利害关系。在一些合资公司，特别是外资公司里，追求工作成绩，希望赢得上属的好感，获得升迁，以及其它种种利害冲突，使得同事间天然地存在着一种竞争关系。而这种竞争在很大程度上又不是一种单纯的真刀实枪的实力较量，而是掺杂了个人感情、好恶、与上司的关系等等复杂因素。它是一种变了形、扭曲了的运动会，其中有多种有可能影响成绩的因素：表面上大家同心同德，平平安安，和和和气，内心里却可能各打各的算盘。利害关系导致同事之间关系免不了紧张。

同事之间鸡毛蒜皮的纷争多。同事彼此之间会有各种各样鸡毛蒜皮的事情发生。各人的性格优点和缺点也暴露得比较明显。尤其每个人行为上的缺点和性格上的弱点暴露得多了，会引发各种各样的瓜葛、冲突。这种瓜葛和冲突有些是表面的，有些是背地里的；有些是公开的。有些是隐蔽的。种种的不愉快交织在一起，便会引发各种矛盾。有两种态度容易损害同事关系：一是待人刻薄，还有一种人，热衷于算计人。一个单位里，这样的人越多，人际关系越复杂，“内耗”越严重，工作效率越低。相反，大家都集中精力干工作，不过多地关注别人的缺点，人际关系就会比较正常、简单，工作效率就会提高。“多琢磨事，少琢磨人”，确是处理好同事关系的一条原则。

在竞争愈演愈烈的社会中，同事之间，也不可避免地会出现或明或暗的竞争。表面上可能相处得很好，实际情况却不是这样，有的人想让对方工作出错，自己可有机可乘，得到老板的特别赏识。

美国斯坦福大学心理系教授罗亚博士认为，人人生而平等，每个人都有足够的条件成为主管，但必须要懂得一些待人处事的技巧，以下是教授的建议：

(1) 无论你多么能干，具有自信，也应避免孤芳自赏，更不要让自己成为一个孤岛，在同事中，你需要找一两位知心朋友，平时大家有个商量，

互通声气。

(2) 想成为众人之首，获得别人的敬重，你要小心保持自己的形象，不管遇到什么问题，无须惊惶失措，凡事都有解决的办法，你要学习处变不惊，从容面对一切难题。

(3) 你发觉同事中有人总是跟你唱反调，不必为此而耿耿于怀，这可能是“人微言轻”的关系，对方以“老资格”自居，认为你年轻而工作经验不足，你应该想办法获得公司一些前辈的支持，让人对你不敢小视。

(4) 若要得到上司的赏识与信任，首先你要对自己有信心，自我欣赏，不要随便对自己说一个“不”字，尽管你缺乏工作经验，也无须感到沮丧，只要你下定决心把事情做好，必有出色的表现。

(5) 凡事须尽力而为，也要量力而为，尤其是你身处的环境中，不少同事对你虎视眈眈，随时准备指出你的错误，你需要提高警觉，按部就班把工作完成，创意配合实际行动，是每一位成功主管必备的条件。

(6) 利用时间与其他同事多沟通，增进感情，消除彼此之间的隔膜，有助于你的事业发展。

## 2. 绕过各种陷阱

在上班者漫长的岁月中，免不了会遇到出卖、敌意、中伤等种种意想不到的事情，犹如设在你面前的口口陷阱。如果事先预料这些事的发生，并一一克服，便能安度上班族的生涯。

与同事交往时，必须练得人与人之间虚虚实实的进退应对技巧。自己该如何出牌，对方会如何应对，这可是比下围棋、象棋更具趣味的事情。

在上班者的生涯中，不得不与形形色色的各种人物打交道，不要因对方是自己不喜欢的人，就厌恶他；不妨学习与这种人适当交往的办法，这样，自己也能渐渐地成长为有度量的人，而能在上班者的生涯中崭露头角。

下面是绕过办公室种种陷阱的几条策略，相信它会帮你处理这种复杂的关系：

(1) 在办公室里不可随便交心。在现实中，正人君子有之，奸佞小人亦有之；既有坦途，也有暗礁。在复杂的环境下，不注意说话的内容、分寸、方式和对象，往往容易招惹是非，授人以柄，甚至祸从口出。人只有安身立命，适应环境，才能改造环境，顺利地走上成功之道。因此，说话小心些，为人谨慎些，对避开生活的误区，使自己置身于进可攻、退可守的有利位置，牢牢地把握人生的主动权，无疑是有益的。况且，一个毫无城府、喋喋不休的人，会显得浅薄俗气、缺乏涵养而不受欢迎。西方有句谚语说得好：上帝之所以给人一个嘴巴，两只耳朵，就是要人多听少说。

做一个“单位人”，社交活动不免与单位有关。下班之后，与同事一起喝杯酒，聊聊天，不但有助日常工作，还可能知道与单位有关的消息。因此，单位所办的各种聚会，自然要参加，与同事及上司打一两场“社交麻将”也有必要，但有一点要记着：莫可随便交心。

同事之间，只有在大家放弃了相互竞争，或明知竞争也无用的情况下，才会有友谊的存在。如果交出真心，动了真感情，只会自寻烦恼。比如说，甲与乙是同级，而且是好朋友，只有一个升级的机会。如甲升了级，乙没有升，乙怎样想呢？乙如继续与甲友好，免不了会被人认为趋炎附势；甲主动与乙友好，也并不自然。

(2) 孤军作战，得注意保存自己。蓝领与白领不同的地方之一，是蓝

领向上流动性不大，升迁的机会不多。因此，蓝领工人打的是正规战术，集体讨价还价。而白领阶层则大有个别拼搏的机会，获得升迁是单打独斗的结果。因而白领之间不但没有蓝领的同志感情，往往还互相猜忌，尔虞我诈。这种环境，有如深入敌后、孤军作战的游击队。

一方面要友好竞争，一方面要在众人的竞争中保存自己，在势孤力弱的环境下，就要夹紧尾巴，千万不要露出要搏、要向上爬的样子，成为众矢之的。俗语说：“不招人思是庸才。”但在一个小圈子里，招人忌是蠢才。在积极做事的时候，最好摆出一副“只问耕耘，不问收获”的超然态度。

(3) 不要替人背黑锅。在公司或一个行政单位里，做事好坏对错，很多时候是由上级主观决定。如果上级意志强，下级多少都要努力工作；上级若自以为是，下级便会唯唯诺诺。但有一些上级只是向他的上级交功课而已，敷衍了事，得过且过。

在这样的环境之下，最重要的事情是不要出事，一切如常，就不会勾起上司的雷霆之怒。但一有差错，上司为了向他的上司交代，就会抓住一个人做替罪羊。这种情况，俗话叫做“背黑锅”。

不背黑锅的方法其实很简单。最易行的就是不冒险，不马虎，事事有根据，白纸黑字，即使错了也有充分理由解释。

另一方面，一件事的对错，错的大小，应否追究，如何处罚，都是上级决定。大事化小或小题大作，都在有些上级的一念之间。因此，在这种情况下，人缘好，特别是与上司的关系不错，就会较少获罪。

### 3.“对付”各种人

世界是丰富多彩的。同样人物也是各种各样的。在这样一个复杂多变的社会里应该学会适应、学会处理与许多人之间的关系，更要学会去做“某些人”。

(1) 学做“恶人”。有人喜欢选择做好人，但同样有人喜欢做恶人。做好人有利也有弊。做“恶人”同样也有对自己好的或不好的地方。

做“恶人”，对自己本身会有什么好处？

第一，“恶人”虽然肯定令人讨厌，但却胜在有威势。由于许多人都是非驱策不可的，一般而言一个主管“偏恶”会远比他“偏善”更能令下属为他效力办事。不讲人情的主管当然不受下属爱戴，但却更能令下属不敢造次。这是做“恶人”的第一个好处。

第二，许多人不喜应酬。只想静静的办事，那么“恶人”的形象便会产生适当的阻吓作用，令你的应酬减到最低限度，赚得清静。

第三，好人倾向于对人堆笑脸，以至巴结奉迎，“恶人”板着脸做人反而塑造出一个严肃、令人肃然起敬畏之心的形象来。

从上面三点考虑，可以想见许多“恶人”尽管住本不恶，但基于需要，得装出“恶人”的形象来办事。

只要做“恶人”的好处盖过做“恶人”的坏处，做恶人便合算。其实做“恶人”的不好之处，最大不了也不过是犯众怒、少朋友。当然，如果你选择了一个“在一般人心目中的恶的形象”，自己需要别人帮助时便不免会难得多。

每个人都有他自己不同的或好或恶、好恶程度不一的形象。一个恶人的“恶”，可能是他的真性，也可能只是个假象，和好人的“好”完全一样。

不过，装“恶人”远比装好人难。恶人无论是真恶人或假恶人，首先

要有一个“恶”的表象。

好人可以完全是个装出来的假象，但装恶人却也许总得真的有三分恶才能成功的装出所需的形象。在我们打工的日子里，我们可以回想起来也觉得自己稍吃了“形象不够恶”的亏（尽管我们自问有三分恶），起码我们的手下不怕我们，如果你也有这问题，便不妨明天起学习有时板起面孔，重新做人。

（2）做个地地道道的好人。大家都喜欢“好人”，也欢迎“好人”。因为“好人”不具侵略性，不会伤害到别人，甚至有时还会为了别人而让自己吃亏！

那么做“好人”好还是不好呢？

做“好人”是性格决定的，想不做都不行，而做“好人”也有其人际关系上的价值，因此，做好人是值得肯定的，但不能做“烂好人”。

所谓“烂好人”，就是没有原则、没有主见、不能坚持“好人”，这种人不知是性格因素，还是有意以“好”，去讨别人的欢喜，反正是有求必应，也不管该不该，有时也想坚持，可是别人声音一大，马上就软化下来，因为缺乏原则与坚持，导致是非难分，当事不能解决的时候，便“牺牲”自己来“成全”大家；有时也想“坏”一点，可是离“坏”还有一大段距离，自己就开始自责，检讨自己这样做是不是不应该……

这种“烂好人”得到的效应和“好人”是不同的，“好人”也是有原则的，所以他人会在颂赞这“好人”的“好”时，还带着几分尊敬甚至“畏惧”。但“烂好人”则不然，他在人际关系上的效应是“不能担大任”的风评，而且别人因为深知他的弱点，甚至会算计他、隐害他，得寸进尺，予取予求，反正他不会反抗，不会拒绝。于是所有人都得到了好处，唯独这个“烂好人”一点好处都没有。

（3）要会应付某些人。要你“小心应付”某些人，实在是件令人伤感的事，因为过不用对人防各的日子还是比较好的，可是“一样米，养百样人”，你不小心应付，便有吃亏的可能性，并不是所有人都如你想的是“好人”。

一般情况下，以下这些类型的人你要小心应付，不敢说这些的经验和看法是对的，但你不妨当作参考。

那些类型的人呢？

——甜嘴巴，这种人开口便是大哥大姐，叫得又自然又亲热，也不管他和你认识多久；除此之外，还善于恭维你，拍你的马屁，把你“哄”得舒舒服服的。并不是说这种人就是必须防备的“坏人”，而是这种人因为嘴巴伶俐，容易使人心不设防，如果他对你有不轨之日，你的陶醉不就上了他的当？

——笑面虎，这种人好像没有脾气，你骂他、打他、羞辱他，他都笑眯眯的，有再大的不高兴，也摆在心里，让你看不出来。这种人也不见得是坏人，因为他的个性就是如此，成天笑眯眯，不得罪人。可是你就搞不清楚这种人心里在想些什么，也搞不清楚他的好恶及情绪波动，碰到这种人，真的让人无从对应，也因此，如果他对你有不轨之图，你是无从防备的。因此对这种人，你要避免流露出内心的秘密，更不可和他谈论私人的事情，他不一定会害你，可是，或然率在 50% 哩！所以，不如保持礼貌性的交往，他打哈哈，你也打哈哈。

——藏镜人：这种人把自己隐藏起来，不让你知道他的过去、家庭、



同学，也不让你知道他对某些事情的看法，换句话说，是个深沉。莫测的人。这种人有的是因环境的影响所造成，不见得是个“坏人”，但和这种人交往是很恐怖的，最好的办法还是保持距离。

——墙头草：这种人最大的特色便是“见利思迁”，见风使舵，哪边好往哪靠边。

所以他的待人处世会以“利”作取向，也会为“利”而背叛良心，伤亲害友，可以今天和你好，也可明天将你害。所以和这种人，打哈哈就可以了，不必有利益、人情上的往来，甚至宁可故意向他显示你“无利可图”的一面，以免他没事就来打扰你，这可不是好事。

(4) 学会对待“坏人”。有些人不一定是“坏人”。但或因个性使。然，或因环境的影响，使得他们的做人处世方式有一些偏差，对这种人，你的态度要有一些保留，如果你寄予完全的信仰，便有可能受到伤害。

哪种人呢？

——自吹狂：这种人很喜欢夸赞自己的能力，如果你愿意听，他就会成为万能的人。事实上，这种人的能力是有问题的，因为他心虚，所以靠吹嘘来壮声势，好比胆小鬼走夜路要吹口哨那般。所以对“自吹狂”，一切的一切，先打对折再说。

——支票机：这种人喜欢开支票，任何事情他都可以答应，不只是如此，他还可以主动承诺为你做任何事，可是每一张支票都无法兑现。对这种人，你的态度要有所保留，免得大失所望。

——漏风嘴：这种人喜欢到处串门子，串门子还不打紧，还喜欢讲“我告诉你，可是你不可以告诉别人”的“秘密”。如果他也向你传播某人的“秘密”，你当然不可再告诉别人，但你要有所警觉，你如果告诉他秘密，那么很快，你的秘密将不再是秘密。

——铜牙槽：这种人的特色是嘴巴很硬，不是说他平常说话很硬，而是死不认错，明明事实摆在面前，他还要强辩，像有一副铜牙槽那般。这种人，你的态度也要有所保留，因为他有可能瞒下了更大的错误。

——好色鬼：这种人见了美色便忘了他是谁，年轻时好色可以理解，结了婚或上了年纪却仍然好色，这种人必然分心，无法专注于事业，要不然也会因色误事。

——天天醉：这种人好饮，而且每饮必醉，甚至每醉必发酒疯。这种人有个性上的缺陷，有无法控制情绪的缺点，会误事，也会误自己。

——不孝子：这种人连父母都可以不要，甚至虐待他们，那么他对别人也可以如此。

对这种人，你要有所保留。

对以上这些人你的态度要有所保留，多给自己一些时间来观察，多给自己一些空间来应对，那么就不会受到伤害了。

(5) 与小人为伍。每个地方都有“小人”。和“小人”的关系若没有处理好，常常要吃亏。

大体言之，“小人”就是做事做人不守正道，以邪恶的手段来达到目的的人，所以他们的言行有以下的特色。

——喜欢造谣生事：他们的造谣生事都另有目的，并不是以造谣生事为乐。

——喜欢挑拨离间：为了某种目的，他们可以用离间法，挑拨同事间

的感情，制造他们的不合，好从中取利。

——喜欢拍马奉承：这种人虽不一定是小人，但这种人很容易因为受上司所宠，而在上司面前说别人的环话。

——喜欢阳奉阴违：这种行为代表他们这种人的行事风格，因此对你也可能表里不一，这也是小人行径的一种。

——喜欢“西瓜倚大边”：谁得势就依附谁，谁失势就抛弃谁。

——喜欢踩着别人的鲜血前进：也就是利用你为其开路，而你的牺牲他们是不在乎的。

——喜欢落井下石：只要有人跌跤，他们会追上来再补一脚。

——喜欢打替死鬼：明明自己有错却死不承认，硬要打个人来背罪。

事实上，“小人”的特色并不只这些，总而言之，凡是不讲法、不讲情、不讲义，不讲道德的人都带有“小人”的性格。

那么，该如何妥善处理 and “小人”的关系？

以下几个原则可以做参考。

——不得罪他们：一般来说，“小人”比“君子”敏感，心里也较为自卑，因此你不要在言语上刺激他们，也不要再在利益上得罪他们，尤其不要为了“正义”而去揭发他们，那只会害了你自己！

——保持距离：别和小人们过度亲近，保持淡淡的同事关系就可以了，但也不要太过疏远，好像不把他们放在眼里似的。

——小心说话：说些“今天天气很好”的话就可以了，如果谈了别人的隐私，谈了某人的不是，或是发了某些牢骚不平，这些话就绝对会变成他们兴风作浪和有必要整你时的资料。

——不要有利益瓜葛：人常成群结党，霸占利益，形成势力，你千万不要想靠他们来获得利益，因为你一旦得到利益，他们必会要求相当的回报。

——吃些小亏无妨：“小人”有时也会因无心之过而伤害了你，如果是小亏，就算了，因为你找他们不但讨不到公道，反而会结下更大的仇恨己所以，原谅他们吧！

#### 4. 不给别人当枪使

在办公室里工作难免碰上“人事问题”，你要特别当心，不要被人利用，给别人当枪使。特别是在权力倾轧游戏泛滥的环境，你应该有自己的立场，才能够“生存”下去。

例如，两位经理大斗法，你是中间人物，应该如何应付呢？

最大的可能性是，两人都希望拉拢你，却又不能太露骨，在言词上表达，或在工作上给甜头，聪明的你当然明白其用意。但同时，你是可能一直装蒜下去，必然要表明立场，否则会被视为两面派，那就更不妙了。

那么应如何抉择呢？要顺利地踏上青云路，你当然也得选择自己要走什么路，例如决定了朝业务发展的方向走，自然是倚向业务经理那一边了，他把你当心腹，自对你好好的。但你的难处就是，要令另一位经理不至于把你视作眼中钉，给自己树大敌，埋下定时炸弹。所以，你在业务经理眼前，最好只着重听他的指示，不便随提意见，尤其是不要讲另一位经理的坏话。同时，在老者面前，要有意无意间表现你只是人在江湖，并非针对他本人。

遇上人事问题，你的态度最好是保持中立。

例如有别的主管犯了大错，公司的最高人员大为震惊，又开会又讨论的，而且老板还可能私下召见你，问你各方面的意见，就是其他部门主管（受

牵连的与不受牵连的)，也有可能找你倾谈。这种种情况，你都不能够一一回避，你还需好好的面对。

老板一定牢骚甚多，指责某人做事不力，某人又能力欠佳，目的只有一个，就是要看你和哪方面关系良好；你不轻易表态，最好是这样，既保护了自己，又没有伤害别人。

至于其他同事，找着你无非是探口风或想看风使舵，这类人也是得罪不得，来一招模棱两可吧，以防被出卖也。

要想不被他人当枪使，上面说的中立态度确乎很重要。

平日与你关系密切的某部门，其中几位同事突然发生内讧，弄得十分不愉快，成为公司上下的话柄，甚至有些人以为你必然对此事了解甚多，纷纷向你打探。

你应避开，即日起，尽量减少与该部门的接触，可能的话，一切联络交由秘书小姐去做。既然没有直接接触，那么，你对事件的前因后果自然是不大了解了。因此，即使有人诉苦，也等于是“对牛弹琴”了。

一天你因公事与某同事一起出差，对方突然问你：“你跟拍档间似乎有很大的问题存在，你如何面对呢？”你一直觉得与拍档相处融洽，公事上大家都很合作，私人间也是客客气气的，何来问题呢？

冷静一点，世事难料，这当中可能发生了不少问题，有直接的，有间接的，总之不简单。

表面上，你必须表现得落落大方，微笑一下，反问对方：“你看到了什么？”或者，“你是听到了什么？”对方必然是支吾以对，你可以继续说下去：“我们一直相处得好好的，我从不察觉到有什么问题，亦不会因公事发生过不愉快事件！”这个说法，可收到很好的效果。若对方是有心挑拨，或试图获取情报，你的一番话就没有半点线索可让他查到，间接地还拆穿了他。对方要是真的要透过某些蛛丝马迹，或小道消息，希望明白一下而已，你的表现，也就等于怪他过敏了。

不过，很多事情并不如表面那样简单，背后可能有不可告人的目的，精明的办公室政治家必须提防陷阱，小心被人暗算。

当有一天，公司突然向你作出一项提议——譬如调派你到另一部门工作，或把你派驻海外分公司——千万别太快高兴，因为这很可能是一种阴谋，一个托词，最终目的是要消减阁下的权力或影响力。不少行政人员不虞有诈，欣然接受，到后来知悉事情真相时已经太迟。

特里·法恩期沃思的忠告很值得大家听取：无论公司的提议是如何有吸引力，在接受之前必须三思，否则的话，你会发觉自己吃了一个有毒的苹果，到时悔之已晚。

#### 5. 维护权利，免受伤害

比尔是一个名气的律师，不久前另立门户，雇了一位律师助理琳达。琳达做事很不认真，经常心猿意马，丢三落四，给比尔误了不少事。一直到办公室里变得像个废纸收购站，需要的卷宗总也找不到，吩咐的任务十有八九都被无限期地拖延，毫无效率可言。

比尔这才真的对琳达抱怨起来。于是一气之把琳达解雇了。然而随后可怜的比尔便面临了一大堆难题。平静下来之后，比尔终于认识到，他是被伤害了，很严重地被伤害了。

工作中那些平时常伤害你的人会建立起二种生活习惯，随着时间的推

移，对他所做的事变得日以为常。因为你以前从来没有反对过。他就认为这样就是可以被接受的，一旦你忍无可忍，要求他尊重你的权利，放弃习惯时，他就会认为自己若有所失，反倒认为是你的差错。

现在，记住这个原则吧：如果有人伤害了你，你要及时告诉他，别觉得有什么难为情。如果错的是他，你可以让他知道你的立场，他很可能会有所改变，表现得更让人接受。他也可能会觉得羞愧不已，对自己的自私行为感到内疚。宣扬你的权利绝不是占人便宜。当然，你尽快这样的前提是要适度，不能过度反应。人类的本性会让人彼此检查且要求平衡，当你被伤害时，就是你该说出来的时候了。

因为要想争取在处理与同事之间的问题上占上风，就必须把目标聚焦在受到伤害的这个事实上，而非挖掘别人的动机或人格，只有这样才能使对方产生自责感和羞愧感——这又是最能从根本上解决问题的因素。只有毫不客气地把你的损失和受到伤害的事实列出来，你才有可能避免下一次的伤害。

当然这条法则并不是教你去占别人的便宜，侵犯他们的应得权利。只不过很多“过来人”的“惨痛教训”告诉我们，不去遵守这条法则，对成功目的达到就有莫大的伤害性。

日常交往中常有这样的例子：那些与别人相处的融洽的人，往往很清楚自己与别人，哪怕是最好的朋友所有的东西的分野，所谓“好朋友，明算帐”。这样一来，久而久之形成习惯，当他们保护自己的东西时，别人也会顺理成章地尊重他们的所有权，最终也避免了许多无谓的伤害。

相反，你若让别人占你的便宜，你不仅失去维护自己权利的能力，你也削弱了那种站出来，争取你应得权利的尊严。这并不是说人不该慷慨大方，人的确应该慷慨，但却应该是有意识的，而不是轻易忽视自己的权利。

那么，如果有一天，你躲避再三，还是受到了防不胜防的伤害，又该如何亡羊补牢呢？首先，你要让他们知道你受到了他们的伤害。跟比尔相似，大部分人不忍这样坦白地说出来，然而正因为如此，那些伤害他们的人就更问心无愧，堂而皇之地继续伤害他们。大部分的人并非一开始就都心怀恶意，伤害别人也皆非有意如此。因此，倘若能马上告知那些伤害别人的人所犯的错，他们大概就不会再这样做了。但是时间有它特殊的性质让人改变态度，你拖延得愈久而不告诉别人他伤害了你，当你最后披露出来时，你的抱怨就显得愈不具说服力。你得及时说出来以便保护你情感上的权利。请记住，要想远离伤害，是永远不能指望别人的自觉和风度的，一切只能靠你自己。

## 6. 小心流言蜚语

有人的地方就会有流言，学会处理它们是取得成功的重要一课。最近某市对“上班族”进行了一次抽样调查，竟然获得了一些使人啼笑皆非，又颇值得我们深思的结果。

其中当被问到“什么是吸引你每天上班的理由”时，竟有相当一部分人在“不上班，就听不到许多小道消息、谣言、流言、传言和馋言”之后打了勾。

的确，在我们这个世界上，始终有许多人喜欢传播一些可疑的谣言。在一个复杂而忙碌的工作组织中，流言蜚语，小道消息是少不了的。

“说闲话的人”，通俗地来讲，是指一种“到处闹扯，传播一些无聊的、特别是涉及他人的隐私和谎言的人”。换句话说，就是背后对他人品头论足

的人。虽说古人早有“谣言止于智者”的忠告，但智者毕竟很少，谣言总是会被传来传去。每个人忙忙碌碌地在一个组织里工作，固然是为了公事，然而一起工作总要说话，说话也不可能光说正事，难免会讲些题外话。其中有些闲谈不仅很有趣，而且人们在背后谈的也是有关同事的好处。然而有些却纯粹是伤害他人的闲话，无论有意还是无意，这种闲话都是不可宽恕的——故意的是卑鄙，无意的是草率。何况有时“言者无心，听者有意”，经过许多人丰富的想象，也许在一番穿凿附会，改头换面之后，谣言就产生了，再加上“说闲话者”捕风捉影，添油加醋之后，更使谣言的传播速度加快，远远超过做事的速度。

传播伤害他人的流言，有时是出于嫉妒、恶意，有时是为了借揭示别人不知道的秘密来抬高自己的身份，这些都是极令人厌恶的事情。我们只是一旦发现自己想要说些不利于他人的话时，就应该立刻闭嘴了。要知道，“己所不欲，勿施于人。”恐怕人人都能如此，才有望截堵流言。

“名誉是一个人的第二生命”，没有了名誉，以后就无法正正当当地待人处事。被流言蜚语影响，乃至毁掉了名誉的人自然悲愤、痛苦，而那些以害人损失好名声为乐，经常传播流言谣言的人，在他毁人名誉的同时，也毁了自己的名誉，却还不自知。领导和同事也许还会听他津津乐道地说别人的短长，可是也许内心深处早已充满了轻视和鄙夷，久而久之，就再也没有人轻易相信他说的话了，哪怕那是真话，这又何尝不是自毁前程、得不偿失？这些仁兄们最喜好的是玩“阴”的，他们从不拿工作或业绩表现来正面交锋，也没什么真枪实弹，真材实料，而是运用各种漫骂、造谣使对方为流言所伤，这正是“暗箭伤人”的最好写照。

有人用这样几句话来描述组织中流言的性质：“言者捕风捉影，信口开河；传者人云亦云，添油加醋；闻者半信半疑，真伪难辩；受害者莫名其妙，有口难辩。”也惟有组织中的全体成员互相信任与合作，人人做“智者”，才能破解这种恶性循环。

当然，并非所有的谣言都是罪大恶极，“马路消息”和“小道新闻”也是组织中同事间沟通的一种形式。此种传言仿佛是组织内的民意调查，领导者多少能获得一些信息。

另外，传言有时也是一种预防住的警告，当一个人被各种传言缠身时。定会有所警觉，从而调整自己做人做事的风格，以减少别人对其的议论。

但无论如何，任何人听到关于自己的流言，心中都会极为愤慨，有些人甚至会径直去找“好事者”大吵一架而后快。可这样处理的结果却通常是两败俱伤，沸沸扬扬。

面对流言蜚语，首先不宜暴怒，而应开心才是。要知道，已知的谣言也总比那些未知的谣言好对付，这至少证明你还很有重量，很在制造谣言的价值，被一抬举”成议论的中心还能颇有嚼头。

化解流言蜚语，说难也难，可说易又很容易。做人若行得正，又何惧影子歪？只要操守无可争议，没有伦理上的失足、腐败、颓废，没有私生活的出轨，被造谣的机会必然会大大减少。

现代社会中的现代组织，人与事越来越变得错综复杂，微妙神秘，要想完全脱身，置身于一切流言之外是不可能的，几乎很少有人能一生都不曾被人造谣中伤过，但我们必须相信，别人的嘴巴是长在别人的脸上，不可能管得了，但自己的耳朵却是长在我们自己身上，完全有可能让它去少听少传，

更重要的是，手脚是在自己身上的，自己勤快些做事，以行动成果来对抗流言蜚语是最有效的。

## 六、上司舒心，自己放心

如今，学会当下属，学会与上司相处、周旋真是门大学问。

我们怀才不遇，我们满腹牢骚，也许就因为我们不会当群众。我们也许经常忘记自己是下属，忘记上司是领导。但作为群众，却无法去要求领导，也不去要求领导。我们只能要求自己。我们不能拿下属的标准要求上司。重要的是首先要找准你自己的位置。

### 1. 找准你的位置

人际关系在任何组织机构中都很重要。当代社团生活中，许多经理和雇员的前程都取决于他们能不能“玩得转”。无论你在收发室工作还是担任中层管理工作，你成功的关键就是让高级管理部门知道你，并且你要精明、老练、圆通。

公司里的高级经理或老板是否知道你干什么工作，并对你有较高的评价吗？大多数人都认为，如果他们表现好，工作好，迟早会传到掌权人物耳中的。可惜，情况往往不是这样。很可能你工作相当出色，可别人根本不知道。

在这方面处置得当的人总是设法表现出自己很称职，设法让别人看到自己的工作，得到一个工作干得好的名声。高级经理们往往把这样的人看作是崭露头角的优秀人才和公司里的能人。

无论你是一个秘书、办事员，还是一个中层经理，你的顶头上司既可助你成功，也可毁你前程，既可你让显得精明强干，也可使你看来很不称职。一些人从未得到提拔，仅仅是因为他们的上司不给他们发展、表现的机会，不让他们显露才华。

你的情况是否如此？你的上司是不是只关心做好他所管的那一点点工作并显出成效？你是否受到这样一个上司的压制？我们全都了解这类上司，很多人都在这种人手下工作过。

如果你的上司不让你发挥你的才能，不重用你，不让你出席那些可让高级人员了解你的会议，而你又无法摆脱他的压制，那你该考虑离开这里。

你是否对你的顶头上司构成威胁？这种情况比比皆是。例如，有某个经理、秘书或办事员，年轻聪明，能言善辩，在众人之中脱颖而出。他有不少新想法，工作起来似乎永不疲倦，可是，最后他发现自己所有的努力都遭到顶头上司的阻挠、破坏和打击。

你碰到这种情况吗？现在你是否正遇到这种情况？

你的上司因为受到了你的才华的威胁，所以总是和你找别扭、不合作。在这种情况下，本应使你显现出自己价值的你那些特性反而有可能对你不利。不过同时表明你的上司何等卑劣平庸。

由于你的才能对上司的地位构成了威胁，从而产生了对你不利的影晌，这种不利影响基本是无法克服的。你越能干、越出色，你的上司就越会觉得

是一种威胁，也就可能越发使你无法得到较快的提升。

你工作出色对上司构成威胁，就你来说，这固然很糟，但是，如果你碰上了一个总是将你的功劳占为己有的上司，这同样不是一件好事。很多上司把下属的优秀报告或拟订的计划偷偷地攫为己有，对有可能很快得到提升的下属暗中使坏。对这种行为，你有可能蒙在鼓里，一无所知，待到你发现时，为时已晚。在你写的那份出色的报告上，赫然署着的大名并不是你的名字，而是你上司的名字！他成了这份报告的作者。

如果你感到自己的工作成果被上司窃取了，你就应严肃地考虑自己在公司里的前程究竟如何。这个人不但没有起到指导、帮助你的作用，反而剥夺了你在高级管理人员面前展示才华的机会。

当然，你可以就此同你的上司开诚布公地谈一谈，你也许会得到一些于你有利的答复。但是，最可能的结果是，只会进一步造成你同上司的隔阂，使他产生更大的威胁感。

在这种情况下，你最好面对现实，考虑离开。

能提升的人往往会在他们现有的权限内得到越来越大的权力。可能会在一定范围内提高他们的权威，或允许他们增加手下的职员，或给他们男配助手来帮助他们完成工作。

有希望青云直上的人总是在公司的重要部门内担负较多的责任。你是否属于这种情况呢？即使你只是个秘书或办事员，也总会有可能在你所在的部门里得到较大的发言权。

如果你是位中层管理人员，最近有没有让你主管一个部门，并只由你主管呢？

缺少权力肯定表明公司并没有想到要提拔你。

## 2. 做一个使上司喜欢的人

上司一般都把下属当成自己的人，希望下属忠诚地跟着他，拥戴他，听他指挥。下属不与自己一条心，背叛自己，另攀高枝，“身在曹营心在汉”，存有二心等，是上司最反感的事。忠诚，讲义气，重感情，经常用行动表示你信赖他，敬重他，便可得到上司的喜爱。

上司一般都很赏识聪明、机灵、有头脑、有创造性的下属，这样的人往往能出色地完成工作。有能力做好本职工作是使上司满意的前提。一旦被人认为是无能无识之辈，既愚蠢又懒惰，便很危险了。

谦逊自古以来就是中华民族所推崇的一种美德。在今天的社会生活中，我们固然不提倡在什么问题上都保持一团和气的谦逊君子行为，但在与上司的相处中，谦逊还是相当重要的。谦逊意味着你有自知之明，懂得尊重他人，有向上司请教学习的意向；意味着“孺子可教”。谦逊可让你得到更多人的支持，帮助你更好地成就事业。

在上司面前，不要吹牛皮，编瞎话，谎报军情。弄虚作假者，往往失信于人。上司若觉得自己被欺骗，将格外恼火，因为你把他当成傻瓜、笨蛋、糊涂虫，当成不可讲真话的人，不信任他。这在极大程度上伤了上司的自尊心。通过欺骗上司而暂时得到的好感和荣誉，是不可能长久地维持下去的。

当然，诚实有诚实的艺术，一般要考虑时机、场合、上司心情、客观环境等因素，否则，诚实也会犯错误，遭致上司的反感和不满。

今天，中国人虽然已承认了“利益”这个概念，大多数上司也比较注重考虑下属的利益要求，但是若过于注意金钱物质利益之争，也并非对你有

利。

(1) 如果你喋喋不休地向上司提出物质利益要求，超过了他的心理承受能力，在感情上，他会觉得压抑、烦躁。

(2) 如果“利益”是你“争”来的，上司虽做了付出，但并不愉快，心理上会认为你是个“格调”较低的人，觉得你很愚蠢。

最好的办法是让上司主动地给，而不是你去“争”。

常言道，疾风知劲草，烈火炼真金。在关键时刻，上司才会真切地认识与了解下属。

人生难得机遇，不要错过表现自己的极好机会。当某项工作陷入困境之时，你若能大显身手，定会让上司格外器重你。当上司本人在思想、感情或生活上出现矛盾时，你若能妙语劝慰，也会令其格外感激。此时，切忌变成一块木头，呆头呆脑，冷漠无能，畏首畏尾，胆怯懦弱。这样，上司便会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

提建议时，多注意从正面有理有据地阐述你的见解。有民主要求，还要有民主素质，即要懂得尊重他人意见，尊重上司意见。这样，他才会承认你的才干。

对上司个人的工作提建议时，尽可能谨慎一些，必须仔细研究上司的特点，研究他喜欢用什么方式接受下属的意见。大大咧咧的上司可用玩笑建议法，严肃的上司可用书面建议法，自尊心强的上司可用个别建议法，喜赞扬的上司可用寓建议于褒奖之中法等等。

角色换位法，有助于体会上司的心境。有些人单独工作干得很好，当了上司却一筹莫展，尤其苦于处理各种横竖关系。因此要主动地帮助他分忧解难。在其犹豫不决、举棋不定时，主动表示理解和同情，并诚恳地做出自己的努力，减轻上司的负担，会令他极为高兴的。

批评上司时，必须照顾其面子，不要令人下不了台。当面顶撞是最愚蠢的。进谏的方式很多，如动情法、比喻法、寓规劝于褒奖之中等等。

上司需要接受了解下属，下属也需要接受了解上司，这是正常的人际交往，不必担心别人的议论而躲避上司。你若希望上司喜欢你，看得起你，那么就首先要让上司看得见你。

上司在工作中出现失误，千万不要持幸灾乐祸或冷眼旁观的态度，这会令他极为寒心。能担责任就担责任，不能担责任可帮他分析原因，为其开脱。此外，还要帮他总结教训，多加劝慰。

持指责、嘲讽的态度更易把关系搞僵，矛盾激化。那样，你就再不要指望上司喜欢你了。

须知“隔墙有耳”，打小报告的人正在寻找材料好去告密，你的议论为他的拍马屁正好提供了时机。倘若把你的话添枝加叶，传到上司的耳朵里，你辛勤工作的成绩，可能会因几句牢骚话而抵消掉。赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏上司的某个特点，意味着肯定这个特点。只要是优点，是长处，对集体有利，你可毫无顾忌地表示你赞美之情。上司也是人，也需要从别人的评价中，了解自己的成就及在别人心目中的地位，当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感。如果得知下属在背后称赞自己，还倾向于加倍喜欢称赞者。下属喜欢上司，上司也自然喜欢下属，这是人际吸引中相悦作用的结果。

无论是谁，都会喜欢听一些话，而讨厌听另一些话，喜欢听的就容易



听进去，心理就会觉得舒服。你的上司也不可能摆脱这种情绪。部下要掌握上司的特点，倘若在汇报中插入一些上司平素不喜欢使用的词，就会让他另眼相看。

此外，对上司的工作习惯、业余爱好等都要有所了解。如果你的上司是一个体育爱好者，你就不应在他的球队比赛失败后，去请示一个需要解决的其他问题。一个精明老练的有见识的上司是很欣赏了解他，并能预知他的愿望与心情的下属的。

中国人在讲自己的成绩时，往往会先说一段套话：成绩的取得，是领导和同志们帮助的结果。这种套话虽然乏味得很，却有很大的妙用，显得你谦虚谨慎，从而减少他人的忌恨。

好的东西，每一个人都喜欢；越是好吃的东西，越是舍不得给别人，这是人之常情。

要是你有远大的抱负，就要斤斤计较成绩的取得究竟你占有多少份，而应大大方方地把功劳让给你身边的人，特别是让给你的上司。这样，做了一件事，你感到喜悦，上司脸上也光彩，以后，上司少不了再给你再多的建功立业的机会。否则，如果只会打眼前的算盘，急功近利，则会得罪身边的人，将来一定会吃亏。

对上司让功一事绝不可到处宣传，如果你不能做到这一点，倒不如不让功的好。对于让功的事，让功者本人是不适合宣传的，自我宣传总有些邀功请赏、不尊重上司的味道，千万使不得，宣传你让功的事，只能由被让者来宣传。虽然这样做有点埋没了你的才华，但你的同事和上司总有一机会设法还给你这笔人情债，给你一份奖励。因此，做善就要做到底，不要让人觉得你让功是虚伪的。

### 3. 冷静地与上司相处

(1) 需要和上司保持一定的距离。领导之所以不愿意与部属关系太密切，首先，顾忌到私人关系、私人感情超过了工作关系，那就会对领导产生不良的影响。其次，他担心你对他的思想感情，包括个人隐私过分了解，这样他就会降低威信。

同时，任何领导在工作中都要讲究方法，讲究艺术，讲究一些措施和手段，如果你把一切都知道得一清二楚，这些方法、措施和手段，就可能会失败。

和领导保持一定的距离，需要注意哪些呢？最重要的是，首先，保持工作上的沟通，信息上的沟通，一定感情上的沟通。

但要注意千万不要窥视领导的家庭秘密、个人隐私。你可去了解上级在工作中的性格、作风和习惯，但对他个人生活中的某些习惯和特色则不必过多了解。还应注意，了解领导的主要意图和主张，但不要事无巨细，了解他每一个行动步骤和方法措施的意图是什么。这样做会使他感到，你的眼睛太亮了，什么事都瞒不过你。这样他工作起来就会觉得很不方便。

和领导保持一定的距离，还有一点需要注意的，就是要注意时间、地点。有时在私下可谈得多一些，但在公开场合、在工作关系中，就应有所避讳，有所收敛。

和领导保持一定的距离，还有一个很重要的方面，就是：接受他对你的所有批评，可是也应有自己的独立见解。也就是说，不要人云亦云。领导说一就是一，领导说二就是二，你毫无自己的主观判断和个性特色，如此，

领导就会觉得你是一个十分听话、简单驯服的工具，对你可使用而不重用。

(2) 使上司觉得不能缺少你。不论有没有超级的上司做靠山，顶头上司始终是要时常相对的，是不能不认真对待的人。对待顶头上司的秘诀是：使上司感到不能缺少你。

要让上司感到不能缺少你，要让上司要通过你才能了解周围和下边的情况。这样一来，你便成为上司的耳目，非你不行了。不过，从长远来说，一定要有实际成绩和表现。

因为从公司的实际情况来看，没有一个人是真正不可缺少的。

任何下属的作用，都是帮助、协助上司达到其事业上的目标。要做到这一点，首先要认同上司的事业目标和工作价值观。上司认为公司应快速增长，你不能认为要循序渐进；他向外发展，你要守好大本营；他大刀阔斧，你要做些绣花功夫。这一套行得好，与上司相处才是如鱼得水。

(3) 能力超过上司时装装糊涂。无可否认的，上司的工作能力都相当强，然而，另一方面，他们的疑心病也很重。

因为，在他们漫长的人生旅途上，难免有一些人会背叛他，或是得了他的好处却不知报答……所以，久而久之，他们对别人都不太敢推心置腹了。像这种人如果遇到比自己能力强的属下时，就会感到很不高兴。他们觉得属下永远比自己差一截，这样他们才会有成就感。因此，他们只会提拔能力比自己低的属下。然而，一旦发现属下的能力可能高于自己时，立刻会显得坐立不安，最后，就会对属下施加压力。因此，当你的才能高于上司时，不可过于锋芒毕露，以免引发上司的猜忌之心。

(4) 当你受到上司轻视时，要找一找原因。受到上司的轻视，甚至是一种忽略。处于这种境地中的人，的确应审视一番，分析一番，采取一定的适当的方法与步骤——因为，领导的发现与重视，毕竟是重要的。不过，你最先搞清楚，你真的在领导心目中没有地位吗？真的受到忽略吗？也许，这只是一种幻觉。本来领导对你和其他人一样，并没有特别的厚此薄彼。可是，由于你要求太高，太急，过于敏感，而产生一种“领导唯独看不起我”的感觉。

当然，不能排除真正的不受重视。此时，首先要很好地找到原因。

你是否有能力堪当重任？

你的精神面貌是否表现出坚定自信？

你的作风举止是否表现出精明。干练？

此刻的自我审视主要是：日常生活中你所塑造的形象如何？关键时刻你是否能做出成绩，显露才华？

领导和领导之间，顶头上司和间接领导之间，领导和下级之间，有些工作上的矛盾是正常现象。如果你在這些矛盾冲突中，只对一方负责，就未免患了“近视眼”，这是典型的“短期行为”。在古代封建社会，有“一损俱损，一荣俱荣”的现象。这种情况如果发生在今天，当然是不正常的。但是，应注意的是，如果你陷于一种矛盾漩涡中不能自拔，不是妥善地、兼顾地去处理各种关系，而是“剃头的挑子一头热”，那么一旦情况发生了变化，你就会失去了自己的优越点。

(5) 即使遇到无能的上司，也不能当赶走他的杀气追随一个无能的上司，并且还必须为他效劳，确实是件无趣的事，学不到半点东西，只是徒然浪费了宝贵的光阴。假使你的上司真是个一无是处的人，你所采取的最佳方

法，就是表现恭顺，对之言听计从，为他建功，促使他早日晋升，这就是你脱离他的最佳方法。

想摆脱无能的上司，另外一途就是自行申请调动其他部门。也许你的理由充足，但这不是良策。因为，你调动的动机，即使可隐瞒一时，最后总会以某种形式暴露出来。

上司获悉后，觉得对自己的面子有损，必会反咬你一口，四处散播不利于你的谣言。况且，如果你对工作本身很满意，而只为了不喜欢上司的为人和处事作风，便轻率调职，就太划不来了。

也许有人会突发奇想，以为上司无能，只有设法使他失去饭碗，不就了结吗？如果身为部属的自己，不替上司弥补工作上的缺失，也不替他顶罪，反而向上级告发他，一次两次后，上级自会调查，最后，那位无能的上司终于被革职的。

然而，事情并不如此单纯，能升任到上司的职位往往都有或多或少的背景，或具有某种你的能力所无法左右的因素。举例来说，也许公司的首脑层中，就有你上司的亲戚，他就是你上司的守护神。

如果你一手策划告发上司的行为，结果失败，届时要办理移交，卷铺盖走路的就变成你了。再说，假如你的计划成功，顺利逼走了你的上司，那么，从此以后，你在公司同仁眼中就变成了职业杀手，大家对你敬鬼神而远之，没有人敢与你交往，也没有一位上司愿意接纳你。

#### 4. 接受上司的批评

追求晋升的过程中，有人充满信心，有人谨小慎微。但不管怎样，突然受到来自上级的批评或训斥，当然是一个重要的关节点，都会造成很大的影响。而要处理得好，首先要搞清楚上级批评你什么。

有人说得好：领导批评或训斥部下，有时是发现了问题，促进纠正；有时是出于一种调整关系的需要，告诉受批评者不要太自以为是，或把事情看得太简单；有时是为了显示自己的威信和尊严，与部下保持或拉开一定的距离；有时“杀一敬百”、“杀鸡吓猴”，不该受批评的人受批评，其实还有一层“代人受过”的意思……搞清楚了上级是为什么批评，你便会把握情况，从容应付。

受到上级批评时，最需要表现出诚恳的态度，从批评中确实接受了什么，学到了什么。最让上级恼火的，就是他的话被你当成了“耳旁风”。如果你对批评置若罔闻，我行我素，这种效果也许比当面顶撞更糟，因为，你的眼里没有领导。

批评有批评的道理，错误的批评也有其可接受的出发点。更何况，受批评才能了解上级，接受批评才能体现对上级的尊重。所以，批评的对与错本身有什么关系呢？比如说错误的批评吧，你处理得好，反而会变成有利因素。可是，如果你不服气，发牢骚，那么，你这种做法产生的负效应，足以使你与领导的感情拉大距离，关系恶化。当领导认为你“批评不起”、“批评不得”时，也就产生了相伴随的印象——认为你“用不起”，“提拔不得”。

当然，公开场合受到不公正的批评、错误的指责，会给自己造成波动。但你可以一方面私下耐心做些解释，另一方面，用行动证明自己。当面顶撞是最不明智的做法。既然是公开场合，你下不了台，反过来也会使领导下不了台。其实，你能坦然大度地接受其批评，他会在潜意识中产生歉疚之情，或感激之情。

靠公开场合耍威风来显示自己的权威，换取别人的顺从，这样不聪明的领导是很少的。其实，你真遇到这种领导，更需要大度从容，只要有两次这种情况发生，跌面子的就不再是你，而是他本人了。

和领导发生争论，要看是什么问题。比如你对自己的见解确认有把握时，对某个方案有不同意见时，你掌握的情况有较大出入时，对某人某事看法有较大差异时，等等。

但是，切记：当领导批评你时，并不是要和你探讨什么，所以此刻决不宜发生争执。

受到上级批评时，反复纠缠、争辩，希望弄个一清二楚，这是很没有必要的。确有冤情，确有误解怎么办？可找一两次机会表白一下，点到为止。即使领导没有为你“平反昭雪”，也完全用不着纠缠不休。

受批评，甚至受训斥，受到某种正式的处分，惩罚是很不同的。在正式的处分中，你的某种权利在一定程度上受到限制或剥夺。如果你是冤枉的，当然应认真地申辩或申诉，直到搞清楚为止，从而保护自己的正当权益。但是，受批评则不同，即使是受到错误的批评，使你在情感上、自尊心上、在周围人们心目中受到一定影响，但你处理得好，不仅会得到补偿，甚至会收到更有利的效果。相反，过于追求弄清是非曲直，反而会使人们感到你心胸狭窄，经不起任何误解。

#### 5. 成为上司的好助手

每个人都有自己的工作作风，正如你也有自己的一套方法。问题是你既是下属，就必须设法去协助上司们完成任务，达到为公司赚钱的目的。

适应不同上司的工作形式，亦是白领人士必须懂的技巧。如何去适应？一点也不困难，只要本着诚意去与对方接触，撇除一切主观看法或者其他同事的意见即可。

当上司向你委以任务，请先清楚了解对方的真意，再衡量做法，以免因误会而种下恶根或筹来麻烦。

与上司建立良好的工作关系，对你的工作有百利而无一害。

做错了事，不要找借口和推卸责任。解释并不能改变事实，承担了责任，努力工作以保证不再发生同样的事，才是上策，同时得学习接受批评。

要令上司信任你和准时完成工作。记着，做任何事都要翻看两次，确认没有错漏才交到上司面前。谨记工作时限，若不能准时做好，应预先通知上司，当然最好不必这样做。必须圆满地把工作完成，不要等上司告诉你应该怎样去做。

与上司保持良好的沟通。这种技巧十分微妙，给上司简洁、有力的报告，切莫让浅显和琐碎的问题烦扰他或浪费他的时间，但重要的事必须请示他。

耐心寻找上司的特点，以他喜欢的方式完成工作，不要逞强，更不要急于表现自己。

随时随地，抓紧机会表示自己对他忠心耿耿，永远站在上司这一边。

以你的态度说明一个事实：我是你的好朋友，我会尽已所能讨好你。不要以为上司很愚笨，如果你真的努力这样做，他看在眼里，一定会很明白你的意思，对你日渐产生好感。

听到公司有什么谣言或传闻，不妨悄悄地转告上司，以示你的忠心。

不过，你的措词与表达方式须特别注意，说话简明、直接最为理想。

上司愿意选择你为他的下属，他对你的印象自然不差，你必须摒除对上司的偏见，事事替他着想。

很多下属对自己的上司，都会有以下的批评，他的命运比我好，但办事能力却远不及我，表现出不可一世的样子，只懂得一味批评下属的工作做得不好，一旦问题真正出现之际，他却推卸责任。谁也无法从他那里得到明确的指示，大家都认为他不是一位好上司，奈何在现实坐活里，每个职员都要服从他的命令。你感到很气愤，但你要记住一个事实，没有人是十全十美的，在办公室里与其明争暗斗，弄至两败俱伤，不如努力与每一个人合作愉快。凡事“小不忍，则乱大谋”，你应该检讨一下自己的态度，学习与办公室里的每一个人做朋友。

不要妄想于短短数月内，便可以完全改变上司的性格。尽管上司没有要求你把过去的工作纪录拿给他看，你也可以把它们整理妥当，主动呈交给上司过目，让他晓得你的工作能力，对他忠心耿耿，对方自然会对你增加好感，不再盲目挑剔你的处事方法。

在环境许可的情况下，请尝试支持、爱戴你的上司。站在他的立场想一想，你会发现对方有许多不得已的苦衷，无论遇到任何工作上的困难，不可过分依赖上司的帮助，避免与他发生任何正面的冲突，尊敬你的上司，你会发觉对方慢慢开始接纳你的意见。

要争取上司的器重，当然不是一朝一夕，有人认为“比其他人做更多的工作，例如超时工作”是最重要的。其实并不！新一代的雇主可能有另一种想法，工作并不算繁重，却要超时才可完成，太低能了吧！

所以要使上司对你另眼相看，最实际的是在工作尽责外，还要学懂每一个程序的进行；注意你上司如何做他人的工作，怎样与高层行政人员沟通，其他部门又担任什么角色。当你成为这个行业的专家，老板又岂会忽略你呢？

不要只满足于做好自己份内事，而应在其他方面争取经验，提升自己的“价值”，即使是困难重重的任务，也要勇于尝试。分析一下哪些问题才应劳烦老板注意，如果真有难题，请先想想有什么建议，更不应投诉无法改变的条例。

首先，你必须了解上司的脾气。例如，在接受下属意见时，有人喜欢白纸黑字的书面报告，有人则喜欢简短的口头报告。有些上司要求下属自动自觉，自己做出决定来完成任务；但有些却要求下属定时向他报告，凡事皆以他的意见为准。你若一言一行均令上司满意，要升职还不容易吗？

其次是，若你能帮助上司发挥其专业水准，对你必然有好处。例如，上司经常找不到需用的文件，你快替他将所有档案有系统地整理吧；要是他对某客户处理不当，你可以得体地代他把关系缓和。如果他最讨厌做每月一次的市场报告，你不妨代劳。这样，上司觉得你是好帮手后，你自己也可以多储一些工作本钱。

假如上司每晨九时前总给你几份文件，那你该提早五至十分钟抵达办公室，配合他的步伐。若上司习惯十时才开始工作，你就要避免过早地与他谈论公事。

## 6. 与不同类型的上司相处

上司也是人，也有七情六欲，也有情绪、脾气、偏好等等与他人无异的性格特点。

作为聪明的你，想必不难找到找准上司的这些特点，从而决定自己如

何与其相处。

(1) 暴躁型的上司。有些人天生脾气暴躁，情绪容易失去控制。这些上司常常为了一些小事而大发脾气，甚至公开斥责下属。

据心理学的推断，经常令下属惊怕的上司，只是权力欲作祟而已，你既没有可能请他去见心理医生，可以做的，就是自我保护了。

当上司大发雷霆时，不要推卸责任或试图解释，冷静地说：“我会注意这情况的。”或“让我立刻去调查！”然后离开办公地方。既然目标物已在眼前消失，他就没有咆哮的对象了。

(2) 优柔寡断型的上司。你真正体会到“左有做人难”的滋味，因为你的上司经常朝今夕改，教你不知所措。

在这种情况下，最好什么行动都遵照他的意旨，只是既然有了“随时改变”的心理准备，凡事未到最后期限，就不必切实执行，例如做计划书，只做好草稿，随时再作加减，就是比较聪明的做法。

如果你发现上司这种态度，原来是故意的，目的在挫你的锐气，或是弄权，教你敢怒不敢言。

你自忖不能长此忍气吞声，那么来个怎样的对策？在适当时候，做出某些反应吧。

例如，你遵照上司指示，做妥了一个计划书，呈给上司时，他竟然力指计划书之不足，不妨这样反问他：“一切都是依你意思去做的呀，还有什么要改的呢？”

(3) 极权型的上司。极权主义的上司除了对下属的工作吹毛求疵外，最叫人讨厌的是他们会如暴君一样，连你的私事也过问，例如不准你跟其他部门的同事交往，不准你下班后去上英文课，不准你业余时间与同事一起消遣……

所谓势孤力弱，精明的做法是与其他同事联合起来，静静地革命。

遇到有其他部门的同事邀约午餐，答应他们，并与你的拍档们一起赶约，大家在公在私，都不妨交流一下。还有，下班后去娱乐一番亦是一个好主意。而且礼尚往来是必须的，就由你来做主动吧。要是上司知悉，向你查问，可以直认不讳：“我们一起吃午饭只属普通社交。”

(4) 懒散型的上司。遇上一懒散不已，又喜争领功劳的上司，叫你一万个不服气。

就此打退堂鼓，另谋他职，只属消极之法，而且一切从头开始，等于打仗重新布阵，同时，一遇困难就退缩，注定你难登成功阶梯。一般而言，这类上司，在接到重大任务时，必然是不假思索就交给你去实行，当任务大功告成，他又会一手接过，向老板交代，将人家辛勤汗水抹煞，一切当作是自己的努力成果，争取老板的信任和赞赏。

你当然不可能当面拆穿他，跟他理论，这只会陷你（因你是下属）于不利境地。比较理想的做法是，在每一个步骤进行时，请来一个见证者，当然不是公然地去找，而是有意无意，例如在秘书小姐面前进行，目的是要有人知晓事件的来龙去脉，即使最终的功劳给上司夺去，在公司里也必然有人晓得真相，一传十，十传百，你的目的就可达到。

(5) 工作狂型的上司。遇到上司是个工作狂，你一定终日大皱眉头，因为工作狂的心目中，认为不断工作才是一种生活方式，每个人都应该如此。

可是，天天超时工作，周末、周日依然要上班工作，有什么人生乐趣

呢？要改善情况而又不影响工作，你得小心行事。

先将工作量和程序分析一下，是否有些任务可以交由临时员工来做？这是唯一减轻你的担子的办法。

先向有关介绍所查询适合的人选、酬劳，然后预备一份计划书，去找上司。不要提及工作量过大，或你已完全失去私人生活这两点，而是向他解释，多添一个临时员工，有助任务的进行，对公司绝对有好处。

其次是开始减少假日的工时。

若上司问及，只告诉他你有重要家庭聚会好了，如果他表示不满，告诉他你会在平日超时工作补救。

每个刚加入某公司工作的人，大都不介意超时工作，乐于承担更多的任务。可是，渐渐发现工作竟是没完没了的，超时工作不是解决的方法，最可怕的是，你的上司是个理想主义者，工作就是他的生命，所以，为他效力，无法有闲下来的时刻，亦不会受到欣赏。唯一或会令情况有改变的做法是，再教育上司，让他明白，不断埋头工作，花掉私人时间，并不是聪明和应该的做法。

(6) 顽固型的上司。对你来说，上司是否是一个不可理喻的人？不管你如何努力向他解释自己的处事方法，他一概不理，指定要你依照他的方法处事，只要是稍为拂逆他的意思，他便暴跳如雷，令你精神紧张，心烦意乱，对工作感到厌倦，甚至想过以辞职作为无声的抗议，逃避上司的“迫害”？

怎样才能令这种顽固的上司改性格，事事愿意聆听你的意见大家好好合作？以下有些忠告，你需要辅以耐性，尝试一下。

不要以为自己的处事方式及建议一定正确，你与上司谈话时语气须温和，态度客观，不妨多做让步。

在环境许可的情况下，尽量避免在办公室跟上司展开激烈的争辩，应该在下班后请他到附近的餐厅喝杯咖啡，在轻松的环境下，把你的看法委婉地提出来。

你要专心聆听上司的说法，避免抢先表达自己的意见，他可能也有难言之隐，你应该学习替人设身处地想一想。

摒除成见，不要以为上司必定是个难缠的人，尽量与他成为好朋友。

(7) 管家婆型的上司。有些上司喜欢以“管家婆”的姿态出现，事无大小，他都要过问，还插手去干预，令负责推行工作计划的职员感到很苦恼。这种上司到了过分专制的地步，他表面上似乎相当开明，鼓励“人尽其才，各就其位”的精神，实际上他是一切工作幕后的策划者。对他来说，下属只是他获至某个结果的工具，他的意见就是命令。

如果你的上司是这类型人物，你必然时常感到精神紧张，很难从工作中获得成就感。你想与这样一位上司好好相处，首先你要仔细想想，对方什么事情也要管一管，间接命令你要依从他的指示而行，在工作进行期间，你是否获得宝贵的经验，从中获益良多？你不妨尝一尝说服他就算你以自己的方法处事，结果也会像他所预期的那样美好，如果他一意孤行，你只有两个选择。对上司唯命是从，或是向他递一上辞职信，另谋发展。

不过，在你采取最后的行动之前，应努力争取自己的权益，鼓起勇气对上司说出自己心中的话，尝试以朋友相待，看看他究竟有什么忧虑，以致总是对下属缺乏信心。

总之，每个人都有自己的性格，跟你每天相处八小时的上司，与你

的性格有冲突吗？无论如何，你必须知己知彼，在表现自己之余与他相处融洽。

#### 7. 博得上司的欢心

有人认为专门说奉承话，厚颜无耻，阿谀恭维地讨好上司就是拍马屁，因而耻于为之。事实上，真正的“拍马屁”是在潜移默化中赞美别人，恭维别人，而这些都是与上司、同事来往的、至高无上的“润滑剂”，何况这种美丽的言辞，于己无损而多益的事，又何乐而不为呢？

谁都明白在工作中讨得上司好感是何等重要，但这个“讨”的方法可就大有玄机了……

(1) 不忘在他人面前赞美上司。当着上司的面直接给予夸赞，虽然也是一种奉承上司的方法，却很容易招致周围同僚的轻蔑。

与其如此，倒不如在公司其他部门，上司不在场时，大力地吹嘘一番。这些赞美终有一天还是会传到上司耳中的。

因此我们不妨让赞美的言词流传出去。

“人各有所长”，针对上司的长处、优点大加吹捧。若有人对此不表赞同甚至发出批评上司的言论时，我们毋需为此争辩，只当对上司的赞美是个人的主观吧！

对其他部门的人，不管是谁，也请不要忘记赞美他们。一件西装、一条领带，甚至看到人家心情好的情形等等，都可以做为赞美的对象。不过，这些赞美应该在私底下用亲切而稳重的语言表达。如果您是在大庭广众面前大声叫喊，那可能会得到相当恶劣的反效果。

自己的下属在其他部门是否受欢迎，这也是上司很在意的事情。自己的部下很得人缘，上司也会觉得自己很有光彩。如果又知道，那位部下在其他部门中不遗余力地称赞他，不用说，上司对这种部下的好感度是直线地上升。

而且和不同部门的人在一起彼此比较没有警戒心，较容易得到一些“幕后消息”。

这种情报，往往对上司是非常有价值的。经常收集这种情报给上司，也是一种博取上司欢心的好方法。

(2) 善尽枪手的职份。上司不擅长舞文弄墨，身为下属的你就应该发挥一下“枪手”的长才了。这种人有如上司的左右手，极受上司的礼遇与尊重。

假设必须在客户的公司刊物上，做商品的宣传广告。虽然事前的交涉是低层职员苦口婆心争取到的，但是，这时候还是用上司的名义刊登较好。当然，最初的拟稿作业仍旧要委托给你。

稿件完成后，先让上司过目，一番增补修减后再交给客户。身为属下的只要不露形迹，默默耕耘，使自己扮演成幕后功臣，并安于这样的牺牲，是对上司强而有力的奉承。

(3) 认真实践上司无意的谈话内容。跟上司一起用餐时，对上司偶尔吐露的话要牢记，并在恰当的机会中加以实践。

例如上司说：“最近听说有家杂志曾刊载各界名人演讲酬劳一览表，有机会的话真想看看。”这时就要抽空到书报摊或书店，找上述的一览表买回来呈给上司看。虽然上司的话和工作根本扯不上关系，可是做下属的应该有随时听候差遣的心态。在可能的范围下，对上司的一言半句都应给予实践。



虽然上司说话并不期盼别人来做，甚至没有一点渴望的语气，可是下属若对上司的话都认真地遵守奉行，却是很讨人喜欢的。

将上司无意的谈话当真地予以实现，这是很能博得上司的欢心的作为。

## 七、对下属要笼络

虽说上司和下属也好，领导和群众也好，统统都是一种职业角色，从职业分工的角度来讲，不该有高低贵贱之分。然而我们又不得不承认领导和群众之间、上司和下属之间那条泾渭分明的界限是永远存在的。

但这却并不意味着做领导和上司的就可以高枕无忧地去放心享受那份“高人一等”的飘飘然，不考虑与下属们的巧妙交往和话时应酬。一个聪明的领导人始终都会深谙“水可载舟，亦可覆舟”的道理。

兵法有云：“攻心为上”。要想当好上司，就一定要善于笼络下属人心。不要以为“笼络”两个字难听。“龙”，罩也，“络”，网也。试想，你如果真能成为一名罩得住人心又善于网罗荣情的上司，还有什么事情办不成呢？

### 1. 把下属当好朋友

一个在办公室里旗开得胜；威风八面的人，他的心中不会存着等级观念，他懂得人人生而平等的道理，就逢自己的职位比别人高，也不敢恣意妄为，须知风水轮流转，尊重别人，是自重的第一步。无疑你的下属有责任助你完成工作，事无大小，你都可以交给他处理，但如果你能将一些较烦琐而困难的工作，独自完成妥当，让下属有更充裕的时间做好其分内的事务，对方必然感激不尽，对你更忠心。上司与下属的关系，惟有以互助互谅为基础，合作无间，工作才会变得轻松而富有意义。

视下属如知己良朋，而不是自己的奴仆，时而征询对方的意见，接受他的批评，力求消除彼此心中的隔阂，如此对方做起事来，必然格外卖力。

表现出色的你，刚刚获得升职，而且公司新聘了一个助手给你，不过，千万别以为助手是你的“马仔”，把他看作朋友，大家合作起来就更得心应手。

他既是初来乍到，对写字间的一切都陌生，那么你必须给他一定程度的帮助，例如处处指点他，使他早日适应环境，利用你的经验，解决他的疑难，或者在工余跟他多谈谈公司里的工作程序和其他小事，省得他四处碰壁。

不要忘记让他参与所有跟他有关的会议，让他多多了解公司的业务和同事们的工作情况，也让他多发表意见，这样既建立其信心，你也可知悉（上其下心）思。

当他初次工作时，多提醒他，多给他时间去了解、消化才进行，不妨多解释几遍有关工作中会遇到的问题。

不过别把公司的政策过分吐露，形成无形的压力。试问在战战兢兢的情况下，又岂能做出满意的效果？

还有很重要的一点，就是别吝啬适当的鼓励。

许多女秘书宁可为男上司效劳，因为她们觉得女上司爱在鸡蛋里挑骨头，还有，人家都是女人，应该有同等的权利，所以无形中对女上司排挤。

假如你是一位女上司，面对这种秘书小姐，请花多点时间去思考。不要总以自己的标准去要求对方，即使你经常自愿超时工作，但不应强迫对方跟随你。就待她如工作的伙伴，在适当时候赞赏她，间或请她吃午饭，以表示你欣赏她的工作态度和多谢她的合作。

切不要请她为你做私人事情，但一些秘书实务可不能忽视，如打字、簿记、人档案等。避免过分控制她的工作方式，只要她能如期替你做好一切，使你无后顾之忧，就够理想了。

此外，多注意对方的私事，例如病倒了，买了新衣服，换了化妆品等等，别忘记问候或赞赏她，这样，她只会觉得你不单单是个上司，还是个朋友。

另一方面，在办公室里，除了待下属和蔼、不摆架子、保持笑容外，你必须保持一定的形象，就是公正而有尊严，将不同的任务委派适合的人去负责，交下任务后最好不再过问，除非见到有大问题，否则还是留待接到成果后再“评判”，这样做，表示你是尊重下属的。

还有，下属亦希望有晋升机会，所谓水涨船高，别以为下属升了对你就有威胁，其实由你一手训练的人能有杰出表现，你以为老板还会小觑你吗？

你的部门新来了一位同事，文静内向，默默工作，起初你以为由于初来乍到，所以她特别害羞，不会随便多说一句话。可是时间久了，此人同样是跟同事打声招呼就埋头工作，从不跟人聊天，又甚少笑容，冷淡得很，渐渐其他同事已不再注意她了。

作为小主管的你觉得总有点不对劲，但怎样才能扭转情况，令此人不再离群，愉快地工作呢？

要争取跟她聊天的机会，一找到她喜欢的话题就停下来，让她多讲话，以便可对她多些了解。接触多了，可以理所当然地再订下次聚会。日常工作时，常走到她办公桌前，亲切地询问她对各方面的意见，表示你的关心，也让她对公司有归属感。

某部门有一个空缺，你的得力助手求调，你一定不愿意，但人往高处走，是十分正常的事，如果那个空缺对助手来说确是个较好的机会，你又何必太自私、“阻人发财”？大家开开心心地结束宾主之情，不是更好吗？

何况，他仍然是公司的一分子，他日你俩或许还会见面，甚至再有合作机会，所以切莫自封后路。

当然，同下属做朋友，并不是让你完全忘掉自己的身份，一味地去同下属“打成一片”，甚至失去自己应该有的领导风度，“混同于一般普通老百姓”。

每个人总需要知己朋友，但为了安全理由，奉劝你不要在公司里找。一般朋友则可，交心交底无话不说的朋友，最好不要是你的下属。一则你以真诚待人，对方是否真心相向？二则在利害关头，你以为友谊可以胜过现实吗？被好朋友出卖的滋味可不好受。何况，如果因为友情而影响你处事的公正，间接影响你的表现，实在不值得，更不是现代强人本色。

所以，你最好与下属保持一定距离。

工作上要尊重下属，交托工作时要保持礼貌，不要板起面孔，在轻松的气氛下工作，效果会更理想的，偶尔与大伙儿共进午餐、吃下午茶，都对融洽的合作有帮助，不能疏忽，遇有下属邀约私人集会，亦可仍一为之和视情况而定。

只是，请避免作更深人的沟通，例如下属向你诉心曲，还是做个听众好了，少给意见，对力慢慢会另寻人选，如果你心情欠佳，请别找下属诉苦，避免了自挖心窝的毛病。

好些人有以下的经验：与某位同性下属十分投契，甚至把她当作知己，许多时在工余与她一起消遣，遇上她在工作上有困难，也会指点一下。但当有空缺时，你推升的是另一个下属，她竟怒不可遏，质问你为何不提拔她，并且愤怒之余开始迟到早退，工作散漫，更对你不尊敬。落得这样的收场，你本身也得负一点点责任，因为你忘记了“同事与朋友是两回事”这戒条。

大伙儿都认定新上任的部门主管十分装腔作势。

同事有紧急事要请示他，他必然不会立刻搁置手上的工作接见同事，而是要同事另预约时间。

又有人尝试请他写大伙儿午茶叙会，却得不到他的首肯，仿佛自己高不可攀。所以人人指他“骄傲”，敬而远之。

其实他是有一定道理的，他不胡乱搁置进行中的事务，有其一定的原则。轻易让别人打岔，既打乱了自己工作步伐；又予人“原来他的工作并不怎么重要”的感觉。所以将打岔者摒诸门外，让他们知晓你是繁忙的，他们必须耐性等待，这是成功人士的一种处世手法。

不随便与低级职员玩作一堆，是强人的戒条之一，既与保持形象攸关，又免浪费时间。反正，要跟下属保持良好关系，还有其他方法。

## 2. 逼使下属更主动

作为上司的你，只知道埋怨下属能力不强，根本就不配做上司，上司的责任之一，就是要领导、督促下属发挥最佳潜能，成功地完成一个又一个的任务。所以正确的做法是督促下属为你效劳，逼使他更勤奋，更主动。

例如，交付一份文件，请讲清楚你的需要：“请替我打三份，要在下班前交回给我，还有，请核对清楚没有错字，因我要立刻寄出去。”

如果下属没有做好，严肃一点告诉他：“这个错误不能再犯。”

一个任务接一个任务交付下去，不要一次又一次地吩咐，以免他不知所以，也不要让他有太多的空档时间，可以这样对他说：“今天会有四件重要任务，上午先给我准备下午开会用的文件资料，11时前交给我，然后替我草拟两封信给发达公司。吃过午饭后，我再告诉你其他的任务。”即是说，你早已为他安排好整天的工作，不浪费一分光阴。

老板对你愈来愈器重，可是，有一件事却令你老大不高兴，那就是下属们竟然都是“按章工作”的信徒，不发挥自己的能力和才干，不多干一分钟。

这问题教你头痛不已，眼见工作堆积，你自然无名火起。可是，与此同时，你又仅凭自己劳心劳力于事无补。

你要抽多一点时间与下属相处，让他们知晓你负责的任务有多少和其重要住，并告诉他们：“老板和我都重视员工的投入程度，而且奖罚分明。”这不难刺激他们主动自觉超时工作。

不过治本之法乃是解决人手不足的问题，若情况只属暂时，不妨多请一些兼职人员，以解一时之困，也给下属一种“公平”之感。

老板从另一个部门调来一个同事协助你。但这位同事似乎仍很留恋旧职，对新工作又未熟悉，大家有点尴尬。

若处理不当，恐怕会造成日后不少的麻烦，要大家合作愉快，对方又能真正助你一臂之力，才是你的目标。

既然同事留恋旧职，你是无法一下子使他改交过来的，没有过去，哪有将来？当务之急，是让他明白你俩合作会有美好的将来。

告诉他：“你以往的工作表现，我一直十分欣赏，有机会合作我真高兴，也有信心！”

“还有，”你的帮助，对我很重要。”“好了，自此，我不用再独自作战，有人协助大棒了！”让他知道自己的重要性，和你对他的欢迎和信心。新的行政人员是需要一段时间适应的，如果能够明白以下的窍门，保证你可比别人快走一步。

不知所措是最常见，也是最要不得的，请立刻将你所负的任务列成一张清单，然后将它们逐一分配给下属去进行。同时，请计算一下，这些新加诸下属身上的任务，要多花他们多少时间？你必须确保部门的工作不会中断或受到妨碍，而不会出现有人承受过大的工作量，此轻彼重，即表示你安排不恰当。

还有，重新分配工作时，最好令每一位下属都能接受新颖或更具挑战性的任务和职责。虽然你获器重，也最好让他们也感觉到有用武之地。在与老板第一次会面之前，请先做好你的计划书——如何调动人手、分配工作、发展业绩等等，待听取了老板的意向后，你才可以虚心地表示己见。

下属呈上一个难题来，老好人的你，是否告诉对方：“放下，让我看看怎样解决吧！”

由我想想看！”但这样做，一则不能给下属考验，二则令你剩下更少的时间和精力去处理行政方面的任务。

主管的任务是分配工作和指导下属去有效工作，但并非要事事亲力亲为，所以将难题交回下属吧。你可以这样说：“好了，让我们现在一起来看看问题在哪里，一人计短二人计长，不过，我还是希望最后由你去解决它。”

如果问题确是棘手，吩咐下属。“噢，我们已研究过所有问题，却似乎仍找不出答案，但应该颇接近了，你可以在一个星期后让我知道答案吗？”这样一来，就强调了你可伸出援手，但责任仍是对方的。

下属们渐渐养成了迟到早退的坏习惯。身为主管，你早有矫正之意，但深感不知从何着手。

首先，下属工作时必然未能十足发挥其能力，即使说你所负的任务距离圆满完成仍有距离，间接造成你业绩的危机。而且，没有老板是喜欢“偷懒”的员工的。所以，愈早整顿愈好。

找一个机会，例如工余聚会时，婉转地告诉大家：“老板不久前私下召见我，他觉得一家有规模的公司，必须有规有矩，为了保证一定的效率，他希望我们能依早九点晚五点的工作时间，认真地遵守。我已告诉他，我们向来工作认真，也乐意与公司合作。”借老板之名作挡箭牌，可完全避免冲突。

### 3. 一视同仁

在公在私，人与人之间也容易有磨擦，这种情况若发生在你的两名下属身上，作为上司的你应该采取什么态度？

要是两人因公事发生龃龉，告状告到你跟前，请将两人分开接见，避免两人当面争吵，使事件更形白热化。单独接见时，请对方平心静气将事情始末叙述一次，但不要加任何批评，只着重淡化事件好了。

正是公说公有理，婆说婆有理，两人所讲的必然有出人，那就要由你去断定是非了。

一旦分出了黑白，你最好心中有数，不要公开指出谁是谁非，以免进一步影响两人的感情和形象。告诉两人，你已经晓得事件的真相，你如今最注重的是，今后两人必须为了公司的利益，精诚合作。如果事情纯属私事，但是两人在公事上采不合作态度，对你会造成不良影响，所以你不能袖手旁观。分别召见两人，对他们说：“我不晓得也不打算知晓你们之间的恩怨，但我的工作作风是要所有职员通力合作，不容有误，希望你们清楚这点。”

下属分成了新旧两派，时有龃龉，这情况直接影响到你的事业发展。大家心存芥蒂恐怕只会费时误事，又伤和气，工作做不好，你是责无旁贷的。

如何才能圆满解决这种问题？请先了解问题所在。一般新踏足社会的年轻人，多少会自以为是，因为觉得学历胜人一筹，又多新主意，不懂尊重旧同事。而已工作多年的同事，经验十足，但有部分会待老卖老，视新人为黄毛小子，不屑一顾。

其实双方面均有一定的责任。不妨当众赞赏旧同事们经验老到，亦对新人的冲劲十足表示欣赏。还有，多制造大家一起消遣、娱乐的机会，尤其是工余时间，促进双方的了解，借以拉近距离，消除敌意。

有人“犯众怒”，受到其他同事集体攻击。不单工作上不合作，有时候，还会在背后窃窃私语，令工作气氛欠和谐。

要改变此情况，是颇为棘手的，一则你不能偏帮一方，二则亦不可以强施压力，否则必会弄巧成拙，制造更多更大的麻烦。

比较圆满的解决方法是，分别向两方面进行了解，并且采取“非官式”态度，跟他们“谈心”，旁敲侧击地了解不满者的牢骚，同时发掘被攻击者受争议关键所在，然后才进一步解决。

在闲谈间表示：“每个人的工作作风不同，初期合作，容易有摩擦，但并不表示中间一定有嫌隙，凡事不要先人为主，情况必然明朗得多。”

对被攻击者，则可私下功谕：“看来依对我们工作的程序不大清楚，如果有什么疑难，请先速速跟我说，拖延下去，可能影响到其他同事的。”

许多打工仔为了搞好公司里的气氛，喜欢为同事们的生日和升级庆祝，那么，身为主管的你，应该采取什么态度？如果完全谢绝，难免有拒人千里之嫌，有违你的本意。

然而，所有职员的生日或升级俱送礼，岂非破产？而且容易惹来厚此薄彼的谣言，何不送一张贺卡呢？既经济又得体。

即使被贺者是你的上司，也不必花钞票去送礼，一视同仁好了。如果其他同事凑钱送礼，你倒不妨参加一份。总之，别孤立自己。

#### 4. 替他们挡驾

在老板眼中，你既是“头头”，下属犯错，即等于是你的错，起码你是犯了监督不力或委托非人的错误。何况主管的义务之一，就是教导下属做事。

所以下属闯祸，请先冷静检讨一下自己，如果完全是因为下属自己的疏忽，可叫他到跟前来，冷静地向他分析整件事情，告诉他错在什么地方，最后重申你的宗旨——要每一个下属做事全力以赴，和冷静去处理事情，但你永远是他们的后卫。

要是下属犯错，你也有间接责任，就请你与下属单独会面时，将事情弄清楚，不是叫你认错，而是一起去研讨犯错的前因后果，并鼓励下属以后多多与你磋商。

无论成因是哪一种，也请切忌向下属大发雷霆，尤其是在大庭广众之

前，你尊重对方，下属才会更内疚，更敢于正视问题，避免了日后跟你闹情绪。

还有，在老板面前，也不应只顾推卸责任，因这只会令老板反感，你应该有主管风度——与下属一起承认过错。另一方面，即使有其他人诸多是非，你仍应站在下属一边，替他挡驾。

不过，挡驾也不能毫无原则，比如：

一位客户向你投诉，你的某下属十分无礼，又欠缺责任感，教他怪不好受。你要做的是，立刻替下属道歉：“对不起，他可能只是无心之失，平日他的表现不是这般的。

保证以后不会有同样事情发生，请你多多包涵。”下属做事不力，你也要负一定的责任。

将客户的怒火平抑了，事情却仍未摆平，你必须有所行动。然而，立刻找来下属责备一番，是最不智之举，应该先静静地对事情进行了解。例如，下属平日待人是否也是一派傲气？处事是否马虎随便？

事情属实的话，即是说下属的确经常得罪客户，你必须找下属来倾谈一下了。告诉他有客户投诉其工作态度，而你已代为道歉，并予以训诲。

#### 5. 巧妙地训导

一位企业家有一次经过他的一家钢铁厂，当时是中午。他看到几个工人正在抽烟，而在他们头顶上正好有一大招牌，上面写着“禁止吸烟”。企业家没有指着那块牌子责问，“你们不识字吗？”他的做法是，他朝那些人走过去，边给每人一根雪茄，说，“诸位，如果你们能到外面去抽这些雪茄，那我真是感激不尽。”工人们立刻知道自己违犯一项规则，因为他对这件事不说一句话，反而给他们每人一件小礼物，并使他们自觉很重要。

另一位百货公司的老板也使用了同一技巧。他每天都到他费城的大商店巡视一遍。

有一次他看见一名顾客站在柜台前等待，没有一人对她稍加注意。那些售货员呢？他们在柜台远处的另一头挤成一堆，彼此又说又笑。这位老板没有说一句话，只是默默钻到柜台后面，亲自招呼那位女顾客，然后把货品交给售货员包装，接着他就走开。

这种巧妙的暗示所带来的效果远远强过当面指责，批评下属们的不是一那样只会造成对方顽强的逆反心理，即使他们表面上看来是平静地接受了。

没有哪个领导人在他的领导生涯中从不曾有过极想发火、大骂下属的冲动，否则就必然意味着他不是个爱工作、敬岗敬业的人。但事实上却并不是每一个领导人都真正狂风暴雨般发作了，这便是领导技巧上的最大区别。

大多数上司们在责备他们的下属的时候都是“对事不对人”的，那种动辄肆意责骂，把自己心中的闷气全然发泄在下属身上，或者随意发号施令，毫不考虑下属感受的领导毕竟是少数。但为什么几乎 90% 的人都声称他们接受不了呢？

原因很简单，就是他们的上司没有学会批评人，没能够像上面例子中的那两位老板一样，以一种很平和、很巧妙的姿态完成对下属的训导。

“我一点也不怪你有愤愤不平的感觉，如果我是你，毫无疑问，我也会跟你一样不快的。”

如果以这样一段话作为批评的开始，相信任何一个下属都会乐于接受你的批评的，因为它显出了你的诚意。容易让人感觉你不是在批评他，而是在与他共同做着一件很崇高的事情。

每个人本身都明白那个真正的原因，却又不自主地喜欢想到那个好听的动机。因此，要让下属既接受你的批评，又能收揽人心的最好办法，就是在批评他们的同时，挑起他们的高尚动机。

很多上司在开始批评之前，都先真诚地赞美对方，然后一定接一句“但是”，再开始批评。例如，要改变一个下属工作不专心的态度，我们可能会这么说：“约翰，我们真以你为荣，你最近工作上有很大进步了。‘但是’假如你办事再努力点的话，就更好了。”

在这个例子里，约翰可能在听到“但是”之前，感觉很高兴。马上，他会怀疑这个赞许的可信度。

这个问题只要把“但是”改变成“而且”，就能轻易地解决了。

“我们真以你为荣，约翰，你这工作表现进步了，而且只要你以后再再接再厉，你的工作表现成绩就会比别人高了。”

这样，约翰会接受这种赞许，因为没有什么失败的推论在后面跟着。要改变一个人而不伤感情，就应注意这个准则：“间接地提醒他人注意自己的错误。”

## 八、高挂免战牌

与同事意见有分歧，完全可以讨论，但不要争吵。只要出于善意，讨论也始终是对事不对人，同样会令双方像促膝谈心一样有所收获。相反，那种毫无分寸和理智的争吵，一方激烈地攻击另一方，同时拼命地维护自己，这正是有良好教养的人所不为，也不该为的事。

不能说凡是发怒的人，看法都是错误的，而是说他根本不懂得如何表述自己的见解。

讨论的原则是：要用无可辩驳的事实及从容镇宁的声音；努力不让对方厌烦，不迫使对方沉默而达到说服对方的目的。

应该保持冷静、理智和幽默感。只要你能够听我说，我也愿意听你讲；如果我们能让自己专注于问题的讨论而不是引向感情用事或固执己见，那么讨论就不至于降格为争吵。

争吵使人们分离，而讨论却能使人结合在一起。

### 1. 慎重与同事争辩

不论你用什么方式指责别人，如用一个眼神，一种说话的声调，一个手势等等，你告诉他错了，你以为他会同意你吗？绝不会！因为你直接打击了他的智慧、判断力、荣耀和自尊心，这反而会使他想着反击你，决不会使他改变主意的感情。

因此，永远不要这样开场：“好，我证明给你看。”这句话大错特错，这等于是说：“我比你更聪明。我要告诉你一些事，使你改变看法。”

那是一种挑战。那样在同事间会引起争端，在你尚未开始之前，对方已经准备迎战了。

即使是最温和的情况下，要改变别人的主意都不容易。为什么要采取更激烈的方式使他更不容易改变呢？为什么要使你自己的困难更加增多呢？如果你要证明什么，不要让任何人看出来。这就需要运用技巧，使对方察觉不出来。

“必须用若无实有的方式教导别人，提醒他不知道的事情好像是他忘记的。”

300 多年以前意大利天文学家伽利略说：

“你不可能教会一个人做任何事情，你只能帮助他自已学会做这件事情。”

正如英国 19 世纪政治家查士德·斐尔爵士对他的儿子所说的，“如果可能的话，要比别人聪明，却不要告诉人家你比他聪明。”

如果有人说了句你认为错误的话，你如果这么说不是更好吗：“是这样的！我倒另有一种想法，但也许不对。我常常会弄错，如果我弄错了，我很愿意被纠正过来。我们来看看问题的所在吧。”用这种句子“我也许不对。我常常会弄错，我们来看看问题的所在。”确实会得到神奇的效果。

无论在什么场合，没有人会反对你说“我也许不对。我们来看看问题的所在。”

卡耐基课程教学班上一位学员哈尔德·伦克是道奇汽车在蒙他拿州比斯的代理商，他就运用了 this 办法。他说销售汽车这个行业压力很大，因此他在处理顾客的抱怨时，常常冷酷无情，于是造成了冲突，使生意减少，还产生了种种不愉快。

他在班上说：“当了解这种情形并没有好处后，我就尝试另一种方法。我会这样说：‘我们确实犯了不少错误，真是不好意思。关于你的车子，我们可能也有错，请你告诉我。’

“这个办法很能够使顾客解除武装，而等到他气消了之后，他通常就会更讲道理，事情就容易解决了。很多顾客还因为我这种谅解的态度而向我致谢，其中两位还介绍他们的朋友来买新车子。在这种竞争剧烈的商场上，我们需要更多这一类的顾客。我相信对顾客所有的意见表示尊重，并且以灵活礼貌的方式加以处理，就会有助于胜利。”

在同事面前你承认自己也许会弄错，就绝不会惹上困扰。这样做，不但会避免所有的争执，而且可以使对方跟你一样的宽宏大度，承认他也可能弄错。

有一次，卡耐基请一位室内设计师为他家布置一些窗帘。当帐单送来时，他大吃一惊。

过了几天，一位朋友来看他，看到了那些窗帘，并问起价钱后说：“太过分了。我看他占了你的便宜。”

她说的是实话，可是没有人肯听别人羞辱自己判断力的实话。因此，身为一个凡人，卡耐基开始为自己辩护。他说贵的东西终究有贵的价值，你不可能以低价钱买到高品质又有艺术品味的东西等等。

第二天另一位朋友也来拜访，开始赞扬那些窗帘，表现得很热心，说她希望家里也能买得起那些精美的窗帘。这时卡耐基的反应完全不一样了。

“说句老实话”，他说，“我自己也负担不起。我付的价钱太高了，我后悔买了它们。”

当我们错的时候，也许会对自己承认。而如果对方处理得很巧妙而且



和善可亲，我们也会对别人承认，甚至以自己的坦白率直而自豪。但如果有人想把难以下咽的事实硬塞进我们的食道，其结果反而是不好的。

美国南北战争期间，最著名的报人哈里斯·葛里莱激烈地反对林肯的政策，他相信以论战、嘲弄、辱骂就能使林肯同意他的反法。他发起攻击，日复一日，年复一年。就在林肯遇刺的那天晚上，葛里莱还发表了一篇尖刻、粗暴地攻击林肯的文章。那些尖厉的攻击使得林肯同意葛里莱了吗？一点也没有。嘲弄和辱骂是永远不能使人信服的。

如果你想知道一些有关做人处世、控制自己、增进品格的理想建议，不妨看看班杰明·富兰克林的自传——最引人入胜的传记之一，也是美国的一本古典名著。在这本自传中，富兰克林叙述他如何克服好辩的坏习惯，使他成为美国历史上最能干、最和善、最圆滑的外交家。有一天，当富兰克林还是个毛躁的年轻人时，一位教友会的老朋友把他叫到一旁，尖刻地训斥了他一顿，情形大致如下：“你真是无可救药。你已经打击了每一位和你意见不同的人。你的意见变得太珍贵了，使得没有人承受得起。你的朋友发觉，如果你不在场，他们会自在得多。你知道得太多了，没有人能再教你什么，没有人打算告诉你些什么，因为那样会吃力不讨好，又弄得不愉快。因此你不可能再吸收新知识了，但你的旧知识又很有限。”

富兰克林接受了那次惨痛的教训。当时，他已经够成熟、够明智，以致能领悟也能发觉他正面临社交失败的命运，他立即改掉傲慢、粗野的习性。

“我立下了一条规矩，”富兰克林说，“决不正面反对别人的意见，也不准自己太武断。我甚至不准许自己在文字或语言上措辞太肯定。我不说‘当然’、‘无疑’等，而改用‘目前在我看来是如此’。当别人陈述一件我不以为然的事时，我决不立刻驳斥他，或立即指出他的错误。我会在回答的时候，表示在某些条件和情况下，他的意见没有错，但在目前这件事上，看来好象稍有不同等等。我很快就领会到改变态度的收获，凡是我参与的谈话，气氛都融洽得多了。我以谦虚的态度来表达自己的意见，不但容易被接受，更减少一些冲突；我发现自己有错时，也没有什么难堪的场面，而我碰巧是对的时候，更能使对方不固执己见而赞同我。”

“我一开始采用这套方法时，确实觉得和我的本性相冲突，但久而久之就愈变愈容易，成为我的习惯了。也许 50 年以来，没有人听我讲过些什么太武断的话。我在正直品性支持下的这个习惯，是我在提出新法案或修改！日条文时，能得到同胞重视，并且在成为民众协会的一员后，能具有相当影响力的重要原因。因为我并不善于辞令，更谈不上雄辩，谴词用字也很迟疑，还会说错话；但一般说来，我的意见还是得到了广泛的支持。”

如果把富兰克林的方法用在同事间，效果如何呢？卡耐基举了下面的例子。

北卡罗荣纳州玉山市的凯塞琳·亚尔佛瑞德是一家纺纱工厂的工业工程督导，她报告了她在接受训练前后如何处理一个敏感问题的经历：

“我的职责的一部分，”她报告说，“是设计及保持各种激励员工的办法和标准，以使作业员能够生产出更多的纱线，而她们也能赚到更多的钱。在我们只生产两三种不同纱线的时候，我们所用的办法还很不错，但是最近我们扩大产品项目和生产能量，以便生产 12 种以上不同种类的纱线，原来的办法便不能以作业员的工作量而给予她们合理的报酬，因此也就不能激励她们增加生产量。我已经设计出一个新的办法，使我们能够根据每一个作业员

在任何一段时间里所生产出来的纱线的等级，给予她适当的报酬。设计出这套新办法之后，我参加了一个会议，决心要向厂里的高级职员证明我的办法是正确的。我详细地说明他们过去用的办法是错误的，并指出他们不能给予作业员公平待遇的地方，以及我为他们所准备的解决办法。但是，我完全失败了。我太忙于为我的新办法辩护，而没有留下余地，让他们能够不失面子地承认老办法上的错误，于是我的建议也就胎死腹中。

“在参加这个训练几堂课之后，我就深深地了解了我所犯的错误。我请求召开另一次会议，而在这一次会议之中，我请他们说出问题到底出在什么地方。我们讨论每一要点，并请他们说出最好的解决办法。在适当的时候，我以低调的建议引导他们按照我的意思把办法提出来。等到会议终止的时候，实际上也就等于是我把我的办法提出来，而他们也热烈地接受这个办法。

“我现在深信，如果你率直地指出某一个人不对，不但得不到好的效果，而且还会造成很大的损害。你指责别人只是剥夺了别人的自尊，并且使自己成为不受欢迎的人。

## 2. 原谅仇人、感激恩人

卡耐基面前有一封华盛顿州史泼坎城警察局局长杰瑞史瓦脱来的信。信上说：“几年以前，一个68岁的威廉·传坎伯，在史泼坎城开了一家小餐馆，因为他的厨子一定要用茶碟喝咖啡，而使他活活气死。当时那位小餐馆的老板非常生气，抓起一把左轮枪去追那个厨子，结果因为心脏病发作而倒地死去一手里还紧紧抓着那把枪。验尸官的报告宣称：他因为愤怒而引起心脏病发作。”

当耶稣说“爱你的仇人”的时候，他也是在告诉我们：怎么样改进我们的外表。有这样一些女人，她们的脸因为怨恨而有皱纹，因为悔恨而变了形，表情僵硬。不管怎样美容，对她们容貌的改进，也不及让她心里充满了宽容、温柔和爱所能改进的一半。

要是我们的仇家知道我们对他的怨恨使我们筋疲力竭，使我们疲倦而紧张不安，使我们的外表受到伤害，使我们得心脏病，甚至可能使我们短命的时候，他们不是会额手称庆吗？

因此，即使我们不能爱我们的仇人，至少我们要爱我们自己，我们要使仇人不能控制我们的快乐、我们的健康和我们的外表。

乔治·罗纳在维也纳当了很多年律师，但是在第二次世界大战期间，他逃到瑞典，一文不名，很需要找份工作。因为他能说并能写好几国语言，所以希望能够在一家进出口公司里，找到一份秘书的工作。绝大多数的公司都回信告诉他，因为正在打仗，他们不需要用这一类的人，不过他们会把他的名字存在档案里……。不过有一个人在给乔治·罗纳的信上说：“‘你对我生意的了解完全错误。你既错又笨，我根本不需要任何替我写信的秘书。即使我需要，也不会请你，因为你甚至于连瑞典文也写不好，信里全是错字。”

当乔治·罗纳看到这封信的时候，简直气得发疯。于是乔治·罗纳也写了一封信，目的要想使那个人大发脾气。但接着他就停下来对自己说：“等一等。我怎么知道这个人说的是不是对的？我修过瑞典文，可是并不是我家乡的语言，也许我确实犯了很多我并不知道的错误。如果是这样的话，那么我想得到一份工作，就必须再努力学习。这个人可能帮了我一个大忙，虽然他本意并非如此。他用这种难听的话来表达他的意见，并不表示我就不亏欠他，所以应该写封信给他，在信上感谢他一番。

于是乔治·罗纳撕掉了他刚刚已经写好的那封骂人的信，另外写了一封信说：“你这样不嫌麻烦地写信给我实在是太好了，尤其是你并不需要一个替你写信的秘书。对于我把贵公司的业务弄错的事我觉得非常抱歉，我之所以写信给你，是因为我向别人打听，而别人把你介绍给我，说你是这一行的领导人物。我并不知道我的信上有很多文法上的错误，我觉得很惭愧，也很难过。我现在打算更努力地去学习瑞典文，以改正我的错误，谢谢你帮助我走上改进之路。”不到几天，乔治·罗纳就收到那个人的信，请罗纳去看他。罗纳去了，而且得到一份工作。乔治·罗纳由此发现“温和的回答能消除怒气。”

我们也许不能像圣人般去爱我们的仇人，可是为了我们自己的健康和快乐，我们至少要原谅他们，忘记他们，这样做实在是很聪明的事。

在美国历史上，恐怕再没有谁受到的责难、怨恨和陷害比林肯多了。但是根据传记中记载，林肯却“从来不以他自己的好恶来批判别人。如果有什么任务待做，他也会想到他的敌人可以做得像别人一样好。如果一个以前曾经羞辱过他的人，或者是对他个人有不敬的人，却是某个位置的最佳人选，林肯还是会让他去担任那个职务，就像他会派他的朋友去做这件事一样……而且，他也从来没有因为某人是他的敌人，或者因为他不喜欢某个人，而解除那个人的职务。”很多被林肯委任而居于高位的人，以前都曾批评或是羞辱过他——比方像麦克里兰·爱德华·史丹顿和蔡斯。但林肯相信“没有人会因为他做了什么而被歌颂，或者因为他做了什么或没有做什么而被废黜。”因为所有的人都受条件、情况、环境、教育、生活习惯和遗传的影响，使他们成为现在这个样子，将来也永远是这个样子。”

从小，卡耐基的家人每天晚上都会从圣经里面搞出章句或诗句来复习，然后跪下来一齐念“家庭祈祷文”。他现在仿佛还听见，在一密苏里州一栋孤寂的农庄里，他的父亲复习着耶稣基督的那些话“爱你们的仇敌，善待恨你们的人；诅咒你的，要为他祝福；凌辱你的，要为他祷告。”

卡耐基的父亲做到了这些，也使他的内心得到一般将官和君主所无法追求的平静。

要培养平安和快乐心理，请记住这条规则：

“让我们永远不要去试图报复我们的仇人，因为如果我们那样做的话，我们会深深地伤害了自己。”

### 3. 冤家宜解不宜结

所谓和气生财，“和为贵”，商场上很忌讳结成仇敌，长期对抗。

商场上很容易为了各自的利益争执不下，甚至争吵不休。或者因为一笔生意受到伤害，从而耿耿于怀。

但是，无论如何，都没有反目成仇、结成死敌的必要。

因为，商场上树敌太多是经营大忌，尤其是如果仇家联合起来对付你，或在暗中算计你，你纵有三头六臂，也是难以应付的。

人与人之间，或许会有不共戴天之仇，但在办公室里，这种仇恨一般不至于达到那种地步。毕竟是同事，都在为着同一家单位而工作，只要矛盾并没有发展到你死我活的境况，总是可以化解的。记住，敌意是一点一点增加的，也可以一点一点消解。中国有句老话冤仇宜解不宜结。同在一家公司谋生，低头不见抬头见，还是少结冤家比较有利于你自己。不过，化解敌意也需要技巧。

与你关系最密切的拍挡，心底里原来对你十分不满。他不但对你冷漠得吓人，有时甚至你跟他说话，他也不理不睬。有些关心你的同事，曾私下探问过，为什么你的拍挡对你如此不满？

可是，你究竟在什么时候得罪了对方？连你自己也没有一点头绪。

你实在按捺不住了，索性拉着对方问：“究竟有什么不对呢？”但对方只冷冷地回答：“没有什么不妥。”到了这个地步，如何是好。

既然他说没有不妥，你就乘机说：“真高兴你亲口告诉我没事，因为万一我有不对的地方，我乐意修补。我很珍惜我俩的合作关系。一起去吃午饭，如何？”

这样，就可逼他面对现实和表态。要是一切如他所言的没事，共进午餐是很礼貌的行为。或者，邀他与你一起吃午茶。在你离开办公室时碰上他，开心地跟他天南地北聊一番。总之，尽量增加与他联络的机会。友善的对待，对方怎样也拒绝不得！

你另有高就，准备呈辞，你心想：“那几个平日祝你的痛苦为快乐的同事，一定很开心，如果趁这时，自己地位超然，乘机向老板告他们一状，就太好了！”奉劝你三思而行！

所谓世界很小，若今天被你捉弄的同事，他日也成为你新公司的职员，你将如何面对他？这岂非陷自己于危险境地？要是对方的职位比你更高就更不妙，所以何必自制绊脚石？还有，所有上司全不会喜欢乱打小报告的下属。试问终日忙于侦察人家的缺点，还有多少时间花在工作上呢？

“如何化敌为友”，在办公室的战场上是一门高深学问。

他曾经与你为一个职位争得头崩额裂，不过，今天你俩已分别为不同部门的主管，虽然没有直接接触，但将来的情况又有谁晓得？所以你应该为将来铺好路。

如果你无缘无故去邀约对方或送礼给他，太唐突，也太自贬身价了，应该伺机而动才好。例如，从人事部探知他的出生日期，在公司发动一个小型生日会，主动集资送礼物给他……记着，没有人能抗拒好意。

要是对方获擢升新职，这就是最佳的时机了，写一张贺卡，衷心送出你的祝福吧，如果其他同事替他搞庆祝会，你无论多忙碌，也要抽空参加，否则就私下请对方吃一顿午餐吧，恭贺之余，不妨多谈大家在工作方面的喜与乐，对过往的不愉快事件绝口不提，拉近双方距离。

记着，这些亲善工作必须在平日抓紧机会去做，否则到了你与他有直接麻烦才行动，就太迟了，也只会予人“市侩”之感。

#### 4. 遭免争吵不等于放弃辩护

被同事批评或指责，虽然应该诚恳而虚心听取；但并非说你一定要忍气吞声，不管他说得对不对都要一古脑儿接受，必要时应该勇于辩护，并且要做积极的辩护。

有时候，做错了事责任不会在下级，大部分却是由于领导的缘故，这时应大胆辩解。

不辩解，只能使领导对你的印象更加恶化，而丝毫不会考虑到也有自己的责任。

所以，工作中，同事之间，尤其是下级与上级之间，由于地位不同，而发生意见相左的情况时，不要害怕会被认为是顶撞，应积极地说明理由，沉默不语只能使问题更加复杂而难以化解。

辩解的困难点在于双方都义气用事，头脑失去了冷静。所以过于紧张和自责，反而会使场面更僵。因此越到这类棘手的对立状态时，更应该积极辨明，明确责任。其要点大概有三个：

(1) 不要畏惧。不必害怕声色俱厉的领导，越是嚷得凶的领导，往往心越软。

(2) 把握时机。寻找一个恰当的机会进行辩解也很重要。

(3) 自我反省的事项要越简单明了越好。不要悔恨不已，痛哭流涕，不成体统。越自己说得无能，反而会增加领导对你的不满。还是适当点一下为好，但要点到本质上，说明自己对错误已经有了足够的认识。

(4) 辨明应该越早越好。辨明越早，则越容易采取补救措施。否则，因为害怕领导责骂而迟迟不说明，越拖越误事，领导会更生气。

有些人面临麻烦的事常用辩护来逃避责任，这就走到另一个极端了。这种推御责任的辩护，偶尔为之，无伤大雅，尚可原谅。倘一犯再犯，肯定会失去别人对你的信任。

也许，你会感到困惑，觉得与同事冲突是不该的，也根本不懂得怎样去做。其实，要处理这等事，只要有原则和保持冷静，无论对方是拍挡、下属，还是上司，一样可以应付得潇洒利落，又不产生坏影响。

首先，你要清楚自己在争取什么，有了目的，请为争论行为做好准备工作，所谓据理力争，你的“理”如何？具有一定支持力吗？须知道，争论可以有建设性，也可以有破坏性，而你的表现往往使两者只有一线之差，不可不慎。

在会议中的争论，应该是不同意见的表达，例如一项计划，不同的人有不同的意见，经过争论，就能收集思广益之效，所以参加争论的同时，你的地位便间接稳固下来。

会议上众说纷坛，各持一端，这实际也是一场谈判。

有专家指出，要做一个出色的行政人员，必须是个谈判好手。

如何才能为自己争取到有利条件，却不会得罪对方？记着，即使双方意见有重大分歧，但并不表示无法达成协议，只要你深谙以下谈判守则：

(1) 对事不对人。切莫把私人恩怨算在谈判的账上，这只会造成绊脚石，试想，若对方因仇视你而处处敌对，事情只会愈弄愈僵。

(2) 应着眼于双方利益和价值观，而非只着眼于单方面立场。因为既称为谈判，如果万事只有利于你方，对方还肯谈判下去吗？所以利己利人才最客观。

(3) 预先订出一系列解决办法，然后权衡取舍。你首先要弄清楚自己和对方谈判的目的，然后以冷静、坚定和变通的态度去与对方商议，适当的忍让，往往是达到目的的最佳手段。

(4) 可根据客观的准则讨价还价。凡事容忍却不失自己的原则和立场才不会自招损失。同时请谨记对方的要求，再在其要求上动脑筋，讨价还价就更有把握。

成功的白领人士往往在会议中表现得信心十足和具有说服力，你要成为他们的一分子，就必须掌握三大要诀：时间、语调和圆滑。

在你决定发表己见之时，请先参考其他人的意见，把他们的意见综合起来，但将自己的意见作为最后结论。照顾别人的需要和看法是必须的，最后在适当时间才一气呵成提出意见来。

你提意见的方式和用语亦重要得很，要清楚和自信。不要说：“这只是我个人的意见”、“我没有太多的实例支持。”或者“你们大可不必同意我的看法。”这些话只会令你的说服力大打折扣。

最有效的使自信和说服力贯彻和得到支持的策略，就是先接受别人的意见，然后加插你的看法，最后以自己的意见为准则。例如说：“你提出的方法，在过去的确收到良好效果，但若加入新技巧，我相信成绩可以更好。”如此，你的意见得以通过，又不会叫别人失面子，不是很理想吗？

不要让其他人把你贬低。如果有人针对你的工作吹毛求疵，不要怕，也不要发怒，切莫回答其他的无聊问题，一句“是吗？”已足够，再重新把会议目的提出来，使所有人的注意力集中到议程上，若对方穷追不舍，请他在会议后再跟你谈吧。

会议中，难免有人意见不合，请扮演息事宁人的角色，从争论中找出解决问题的方案，尽量让大家妥协。

## 导读

当代中国社会随着市场的繁荣，一大批商人、企业家迅速崛起。目前，企业家感到“生意难做，钱难赚了”，这表明我国的市场竞争越来越规范了。企业家仅靠胆量。机遇已行不通了。他们要想获得更大发展就要重塑自己的形象。

多年的大浪淘沙，证明在审场上真正能站稳脚跟的不是靠短时期坑蒙拐骗的商人，而是注重信誉、有胆有识、视消费者为“上帝”的企业家。在茫茫商海中，就要认认真真掌握与各方相处的奥妙，方能获得成功。

## 一、大树下面好乘凉

### 1. 争取得到支持

企业家必须重视并善于处理企业同政府的关系，取得政府的支持。

国家的政府机构具有领导和组织经济的职能。随着经济发展的日趋复杂，就要求加强经济活动的组织性，协调彼此独立的生产经营者的活动，避免其盲目导致的社会经济问题。所以，对企业的管理是政府对整个经济实行统一管理的一个重要组成部分。

在我国，存在着以公有制为主的多种所有制结构，不论哪种企业，都必须在政府的统一管理下进行生产经营活动，企业和政府之间存在不可分离的关系。政府不仅是社会经济的最高管理者和调节者，国家还是国有资产的所有者，政府对企业管理的范围和深度，企业对政府的依赖和信任都有甚于资本主义国家。

随着经济体制改革的逐步深入，企业成为相对独立的生产者与经营者。

虽然企业对政府的依赖会发生变化，但是，政府对企业的管理却对企业的发展具有重大的作用。

广汉涤纶厂是一家国营中型企业；在全国同类型的工厂有 100 多家，竞争之激烈可想而知。该厂又地处四川内陆，主要用户多集中在江、浙沪、闽等地，市场的遥远增加了该厂的发展难度。

为了使厂子可以存活下去并发展，企业争取到政府的扶助：为涤纶厂收集和提供信息，协助工厂调整生产计划，积极帮助工厂寻找合作伙伴，帮助工厂解决资金问题。

在政府的帮助下和厂里全体员工的努力下，广汉涤纶厂取得了显著的实效。不仅没有在激烈的竞争中垮下来，反而占有了广大的市场，获得了发展。

可见，企业的兴旺发展在一定程度上取决于与政府的关系，企业不重视政府关系是不行的。在商海中，凡成大业者没有不重视政府关系的。与政府建立良好的关系可以为企业带来极大的便利和巨大的利益。

建立良好的企业与政府关系，应采取主动与合作的态度，取得政府的理解与支持。

一方面可以主动的向政府汇报情况，让政府了解企业的发展情况；另一方面积极的消除和弱化企业与政府之间的摩擦与矛盾。这样，可以获得政府的理解与支持。

艾柯卡被福特公司解雇了，却被陷入危机中的克莱斯勒公司聘为总裁。就在他走马上任的当天，克莱斯勒公司宣布了第三季度亏损近 1.6 亿美元，创有史以来最高纪录。

艾柯卡采取的应急措施之一就是紧紧团结经销商，让他们开展游说议员活动，力争得到政府的支持。

经销商一般联系面都很广，他们云集华盛顿，找自己熟悉的议员游说，阐明公司破产将对社会产生不良影响，更主要的是讲清公司的实力与前途。这一细微的论证，产生了极大的反响。到了国会表决时，众参议院都以多数票同意通过拯救克莱斯勒公司的方案。

克莱斯勒公司起死回生了。这是艾柯卡夫人采取主动出击，积极与政府联系和建立关系，使公司东山再起。

林绍良，早年曾在印尼当花生油推销员。40 年代中期，印尼独立战争期间，林绍良多次为印尼驻军送军火、药材，解决了当地驻军的困难，获得“多方面帮助印尼共和国”的赞誉，也因此与包括苏哈托在内的一批印尼军政领导人结下了友谊。

1966 年，随着苏哈托的上台，林绍良很自然地凭借这种旧谊，得到了政府对自己的大力支持。当林绍良成立波戈沙里有限公司时，公司的创业资本仅有 1 亿盾，而印尼国家银行却给了他 28 亿盾的贷款。苏哈托总统还亲自主持了这家公司的第一座面粉加工厂的落成典礼。

林绍良就这样凭借着同印尼政府，直至最高当权者的良好的私人关系，为自己的发展创造了条件。

林绍良，在受到印尼政府的如此优待时，更感到有义务为国家的经济振兴出力。

印尼是个条件优越的农业国，但由于长期受殖民主义的政策压榨，粮食不能自给，每年要拿出大量外汇进口粮食，成为国家经济的一大负担。

1969年，林绍良向政府建议，在国内自行加工面粉。政府采纳了他的建议，并把全国213的面粉生产专利权交给林绍良。

经过几十年的努力，林绍良实现了国内面粉自给的目标，为国家节约了一大笔外汇。

一个具有远见的企业与企业管理者，深刻地认识到政府在企业发展中起到的重要作用。所以，采取一切可能的手段，要与政府建立良好的关系。一个企业一旦与政府之间建立起了良好的关系，企业就可以充分利用政府的优势，来为自己企业的发展创造条件。

## 2. 互惠互利

政府对于企业的指导具有神奇的力量，作为企业则应充分的利用政府的这种指导职能，为自己企业的发展创造条件。一个有远见的企业和企业家，总会牢牢地把握这种机会。

从19世纪后半期至20世纪60年代初的约100年间，黄仲涵家族和建源贸易有限公司曾经是印度尼西亚及东南亚，甚至是世界最著名的、最富有的华侨家族和华侨商业公司之一。

黄仲涵的事业之所以获得成功，其主要原因就在于他善于利用政治资源与权力资源。

早在1890年，荷兰殖民政府为了笼络和利用他，任命他为“腰玛”，这是当时行印殖民政府假手华人管理华人事务的最高职位。他们与政府部门声气相求，与上层人物关系密切，所经营的事业自然比别家更有职权上的方便，所拥有的信息渠道自然也更广、更畅通、更及时、更准确。

在黄仲涵经营事业中，利用“政治资源和权力资源”这两大“法宝”，也能助他脱厄解困，化险为夷。

1920年至1924年间，由于糖业贸易兴旺，吸引不少华侨商人也进行砂糖的投机买卖，一度供过于求，弓愧糖价大跌。黄仲涵也因此而损失严重。可就在这非常时期，黄仲涵继续购进所要出售的原糖。原来他已从上层政府部门获悉了当局决定干预市场，稳定糖价。果然，不久后，糖价回升，黄仲涵不仅弥补了原来的亏损，而且还获得了丰厚的利润。

我们从中不难看出，黄仲涵正是凭着与政府的密切关系，和他所了解的政府的指导性政策，率先走出关键之步，使他的事业兴旺发达。

在经济大潮中，随着企业日益成为自主经营、自负盈亏的独立经营者，政府可以通过政策协调，为企业的发展提供资源、资金和各种服务，积极地支持企业的发展。

政府为企业提供的服务是多方面的。可以在资金、资源、土地等方面，为企业的发展创造良好的环境。在政府的扶助下，企业可以轻装上阵，无后顾之忧，只要一心一意把企业搞好，把企业搞活，使企业可以创造良好的经济效益和社会效益就可以了。

福建华侨郑荆召、郑荆伦兄弟随父出洋谋生，移居马来西亚新山县，从事种植业。

当时，马来西亚有大片荒芜无人居住的土地需要开发。郑氏为了能在马来西亚有所发展，就向政府申请土地开垦，得到政府的支持。

1926年后，郑氏就相继建了养记园、泗水园、福安园、三壁咖啡店、金联盛、林金殿等垦植农场，范围一直延伸到振林山。振林山位于马来西亚柔佛的南部，是个闻名东南亚各地的著名港口。当时马来西亚地区实行“港



主制”，郑荆召就被封为振林山的“港主”。

就这样，在政府的大力支持下，郑氏兄弟大力发展了自己的事业。

在郑氏帮助马来西亚政府开发了荒地之后，郑氏兄弟与政府之间互惠互利的关系得到了进一步的发展。

郑荆召兴办了一家拥有六七百职工的振林黄梨厂，这是新马地区第一家自动食品加工厂，制成的黄梨罐头畅销英美各国，马来西亚政府也趁机发展了它的出口业，增加了外汇收入。为了便于运输，兄弟俩又投资开辟了三条公路，还在振林山沿河兴建码头，船只可在振林山停泊，则马来西亚政府不出一文坐享其成，自然落得帮个顺水人情。

可以说，郑氏兄弟的发展史和马来西亚发展史之间，有着守不可破、密不可分的关系。通过一次又一次的合作，双方利益均沾，都尝到了甜头。

一个企业要生存、要发展，就不能离开政府的帮助。只有在政府的大力支持和全力服务下。企业才可能有良好的发展环境和坚强的后盾。做生意如果有了政府的支持，必然事半功倍；而没有政府的支持，则很可能事倍功半，甚至一事无成。

所以，优秀的企业家，都善于利用政府的服务和帮助职能，为企业的发展创造条件。

### 3. 仰仗协调作用

如今的市场经济大潮之下，企业的生存环境业已日趋复杂。企业的身边，要接触、要交往的对象已越来越多。企业，也要懂得利用政府的协调功能，利用政府的特殊身份为己所用。

这几年，随着经济的发展，第三产业也蓬勃发展了起来，而建筑业也顺着这股风红火了起来。韩村河地区原来大大小小约有好几十个建筑队，不仅取得了许多工程的施工项目，而且已经进军北京、天津等大城市。并闯出了一定的名堂。

随着经营项目的扩大与发展，韩村河的建筑企业在出外承揽业务时也遇到了不少问题。由于各建筑企业都是各自为政，所以相对来说往往力量比较薄弱，信用度也显得不是很高，在承揽工程时往往由于本身的知名度或总体实力不是很强而被淘汰。而这些建筑企业既有村办集体企业，又有个人投资的私营企业，如想要他们自身能够自发的联合起来显然是比较困难的。

关键时刻，韩村河村委会的领导者看到了在本村企业继续发展所存在的缺陷。于是，他们以村政府的名义，将各建筑业的头头们找到了一起。一番讨论之后，大家决定所有韩村人所经营的建筑业联合起来，组建韩建集团，以乡镇企业的名义参与市场竞争。这样，增强了企业的竞争力，韩建集团也一举在北京、天津等大城市获得了巨大的建筑市场。

政府在中对于企业的作用力是不可轻视的；尤其在中国特殊的国情之下。利用政府协调本企业与各方面的关系，是企业在利用与政府的良好关系时一个绝对不可忽视与轻易放过的方面。

企业在激烈的市场竞争中不可避免要与自己的竞争对手打交道，在竞争之中遇到摩擦是不可避免的，而利用政府的协调作用消除或减少与同行们的矛盾是企业的决策者们所应注意到的一点。

德国的梅塞德斯——奔驰汽车有限公司与大众公司是享誉世界的两大汽车公司。数十年前，两家公司都将自己的产品定位于豪华公务用车上，不断推出自己的豪华轿车产品，争夺市场相当激烈。为了使自己的产品更受消

费者的重视和欢迎，两家公司不仅互相低毁、对方的产品，甚至不惜大幅度降价，有时甚至亏本销售。这样一来，不仅奔驰和大众两家公司的利益都受到了巨大的损失，而且外国的其他汽车公司也乘隙进入了德国的汽车市场。

激战之中，奔驰的决策者们发现与其鹬蚌相争，让渔翁得利，不如双方讲和，共同分享市场。而当时的情景如果两家讲和显然是需要一个第三者的。奔驰利用自己与政府一直保持的良好关系找到了德国政府，希望德国政府出面调解。在德国政府的出面与压力下，大众公司终于同意将经营重心转至家用中低档轿车上来。奔驰公司利用与政府的良好关系使自身避免了可能继续下去的损失，维持了自身的利益也保护了整个德国汽车产业的利益。

在利用政府调解本身企业与其他企业的矛盾时，一定要注意调解的可能性与时机。

如果矛盾双方和政府都希望看到和平的局面，那么成功的机率就大大增加了。如竟争对方无一点讲和诚意，在激烈的市场竞争中，企业甚至可以利用政府去吃掉对手。

## 二、生存离不开土壤

### 1. 注意睦邻关系

商业活动是在整个社会中进行的，而具体的商业活动就需有具体的活动场所。在社会的各个地方都存在不同的商业活动。这些商业活动就依赖于其所存在的社区。一个商业活动能否在本社区得以存在并扎根，就要看其与所在社区关系的和谐程度。要想在社区中站稳脚跟，大力发展商业活动，就须学会低头，尽量与社区融合在一起，让商业活动成为社区所必需，成为社区的核心之一与形象的代表。使社区与本商业活动互惠互利，相互帮助，共同发展。

可口可乐公司的第二任董事长伍德鲁夫是个精明能干，具有雄才大略的人。在美国市场日趋饱和的情况下，他认为有必要另辟市场才有出路，故提出了一个惊人的设想，就是“要让全世界的人都能喝上可口可乐”。

然而，要打开国外市场，深入各国人心谈何容易。每个国家都有自己的饮料，且占据着国内的大量市场。再者，各国的人民都有不同的习惯。但是，伍德鲁夫成功了。可口可乐成功地进入别国市场，并迅速占有了市场和受到人们的欢迎。

伍德鲁夫成功的重要原因就在于制定了“当地主义”战略。他在当设公司建厂，在当地招收工人，有利于当地的就业，资金在当地筹措，有利于当地扩大投资，获得利润。

同时又积极地帮助当地人开发资源，为当地人提供了众多的福利。可口可乐公司的政策深入人心，受到当地人的欢迎。当地人也给予可口可乐公司极大的支持和协助，为可口可乐公司创造了良好的发展环境。可口可乐公司就这样在当地扎了根，并迅速地发展了起来，也带动了当地经济的发展。

托尼是一家冷饮店的经理。当初他把店铺建在这个地区时，曾受到该地区人们的强烈反对。因为该区素来以环境整洁优美而闻名。他们担心，托

尼把冷饮店建在这里会严重的破坏该地区的形象。因为冷饮的销售很可能会增加本地区的垃圾：用来装冷饮的器具可能会被到处乱扔。

为了能融入这个社区，一方面为自己的商品打开销路，另一方面维持整个社区的形象，托尼特地花上一笔钱，在这个社区增加了垃圾箱的数量。这些垃圾箱被设计成各种形状多种颜色的，即漂亮又使整个社区看起来很美观。

托尼的做法博得了社区的称赞，他们深为托尼的诚意所感动，并接纳了托尼。托尼的商品很快成为这个社区喜爱的物品之一。这个社区还帮助托尼推销其产品，使托尼的产品在其他社区也占有了市场。为了表示对整个社区支持和协助的感谢，托尼在社区办了一个“儿童读书室”，使社区的儿童可以看到很多精采的书，而不是把空闲时间白白的浪费过去。

社区对企业的生存和发展有着如此重要的影响，作为一个具有远见的商者，就不能不重视搞好企业与社区的关系。从伍德鲁夫与托尼的经验，我们可以有这样的体会：

要对社区多做贡献与帮助，只有这样，才能换取社区对企业的支持与配合。

社区需要从企业那里得到的可以分为这几类：为社区上缴稳定的税金、利润和各项费用、基金，为企业创办、扶持各项公益事业，为社区创造一个良好的生态环境和人文环境，为社区待业人员提供充足的就业机会和良好的教育，提高社区的知名度。一个优秀的商者在打入社区时定要审时度势，在这几个方面下一番功夫，则定能在与社区的交往中取得成功，得到社区的支持与配合。

然而，企业在为社区作出贡献时，也有其一定的需求。企业与社区的关系是建立在互惠互利的基础上的，同时企业的目的是为了占有市场，控制市场，为自己营利。所以，企业在对社区作贡献时，也不能不讲求自己的原则。

企业与社区的睦邻关系是企业生存和发展的根本保证，是企业生产经营活动的客观需要，也是社区繁荣稳定的可靠基础。社区是企业赖以生存、发展的“土壤”，而企业也可为企业作出贡献和帮助，促进社区的繁荣与发展。所以，企业与社区之间唯有互惠互利，相互帮助，结成睦邻关系，方能共同发展，共创美好前景。

## 2. 保证财源

股东关系是指企业与投资者之间的关系。

股东是企业的投资者，持有企业发行的不同份额的股票或债券，或者是直接参与企业的集资合伙人。它包括三个层次，董事会、董事局；广大股东；金融舆论专家。

股东关系从本质上说，它属于内部关系；从形式上看，又似外部关系。这是一种分散于外部的内部关系。

股东们是一群具有“老板意识”的人。在今天的股份制企业中，股东们是企业的“财源”，也是企业的“权源”所在。

由此可见，作为股东，其对企业的发展有着重大的影响。股东关系涉及到企业的财源，又是企业内部关系的重要内容之一。企业想要正常地运转，顺利地发展，就需要与股东之间维持良好的关系。良好的股东关系在企业中起到重要作用。

良好的股东关系有利于保持稳定的基金来源。

良好的股东关系可以争取现有股东和潜在股东了解企业、信任企业，创造良好的投资环境，稳定和扩大股东的队伍，最大限度地满足企业的生产经营对资金的需要，扩大企业的社会财源。

美国丹尼电器公司是由多个股东共同投资而建的，他们十分注重处理好公司与各股东的关系，经常邀请一些大股东来公司参观，并定期向股东们报告公司的经营与财务状况，及时地满足股东的各种要求，从而维持了与股东们的良好关系。营业几年来，公司的原有股东不仅无一人撤股，反而有好几位股东都增加了自己的人股量并介绍自己的朋友前来入股。公司的资金来源得到了丰富与扩大，财源得到了保证，从而也促进了公司的壮大与发展。

良好的股东关系有利于提高企业投资决策的科学性。

企业的发展需要大量的投资。企业投资是为了保证企业的生存和发展，其目的主要是为了创造更多的物质财富，也即用财就是为了生财。要使企业投资真正达到生财的目的，就要注意投资的经济效益，正确地确定资金的投向，选择投资少、见效快、收益大的投资项目。要做到这点，就要做好投资决策工作。

股东关系的正确处理，则有助于促使股东为本企业的投资决策出谋划策，提供投资信息，这无疑是有利于提高企业投资决策的科学性，为企业的长远发展打下坚实的基础。

可口可乐公司准备投资开发新配方的可口可乐，但是，由于原配方的可口可乐已深入人们的心中，为人们了解和喜爱。而且，原配方的可口可乐占有了广大的市场。公司担心新配方的可口可乐投资不仅不会赢利，而且很可能会影响公司的声誉，从而影响了公司原来产品的销售，使公司受到损害。

于是，公司决定召开股东会，对此项目进行分析与讨论，以便决定是否要开发新配方的可口可乐。

在股东大会上，股东各抒己见，把自己对市场的了解及信息全摆了出来，并同协商。

在全股东的相互支持下，公司决定投资该项目，并根据股东的意见对原投资计划进行了修改。当新产品出现在市场上时，以其独特的、不同于原配方的可口可乐的口味受到了人们的喜爱，销售状况良好。

在良好的股东关系推动下，可口可乐公司投资的新项目获得了巨大的利润，使公司的发展更加迅速。

良好的股东关系也有利于促销产品。

美国通用食品公司是美国最大的食品公司之一。公司每逢圣诞节时，就会向股东赠送一套本公司生产的罐头样品，或者是其它的食品样品。

股东们为此而感到十分骄傲。他们不仅仅极力地向外人夸耀和推荐本公司的产品，而且，每年圣诞节前，他们都要准备好一份详细的名单寄给公司，让公司按名单把这些食品作为礼物寄给他们的亲戚和朋友。

这种方法很有效。每到圣诞节之前，通用公司都会额外地收到大批的订单，真正实现了股东的投资、消费、推销一体化。不仅仅加强了企业与股东的联系，而且使企业获得了很大的经济效益与社会效益。

股东是企业的“财源”与“权源”。企业要在竞争中占据有利的地位，就需要有足够的财力作保障。而股东正是企业获得财力保障的根源。所以，企业在与股东的交往中，就必须与股东保持良好的关系。

企业与股东，正如源与流。源头越多，河里的水越多，而且源头没有了，河流也就会枯竭。在处理股东与企业之间关系时农业。有坦诚以待、认真负责，才能获得企业的信任，才能使“源头常在，河水常流”。

### 三、在商战中讲规则

商场是错大的竞技场。参与竞争，就是参与潜能的释放，智慧的较量；畏惧竞争，也将远离生命的真正意义。

大千世界，因竞争而充满生机和活力！

芸芸众生，因竞争才不断开化与进步！

#### 1. 出奇制胜

竞争之法，各人自有高招，有文明之竞争、野蛮之竞争。有积极之竞争、消极之竞争等等。不论方法如何，目的只为一点一制胜。历史告诉我们，善于竞争者的成功经营之道是出奇制胜。

“出奇制胜”方法多样，必须根据相应的形势做出相应的变化。创业中的民族资本家们在竞争初期，面对列强大企业的压迫与竞争他们采取的是“焦点集中营销策略”。

集中发展自己具有优势、适合中国国情的产品，通过这几种产品来争得市场，而此类产品往往是外国大企业所看不上的小东西。民族资本家正是通过一些波折而壮大了自己的实力。然后，在具备一定实力之后，他们再互相联合，集中攻击外商的某一类产品，抢夺其他的市场。就这样，民族资本家通过不断调整的方针、策略，为自己争得了一席之地。

竞争之中着重创新，跟着别人后面跑是不明智的作法。1915年的巴拿马万国博览会上，我国的贵州茅台酒由于包装简陋而备受冷遇。情急之中，具有创新精神的我方工作人员没有拘泥于形式，而是故作失手将一瓶茅台酒摔在地上。顿时，酒香四溢，引起外商的一片叫好声，这一记奇招也使茅台酒走向了国际市场。

当初游戏机热销之时，众厂家纷纷上马，顿时，大量游戏机充斥市场。而日本任天堂公司并未盲目地随着大众，而是独辟蹊径，开发了“电子宠物”这种新产品。顿时，一炮打响，获得了巨大的利润。以“新”，以“奇”制赢的产品当然是无人可与之相匹敌的。

事实上，竞争的具体做法是多种多样，各具特色，但将其概括，用兵之“奇”主要是从以下几个方面来体现的\_\_

“扬己之长，避己之短”这一法则不仅在军事上适用，而且可用于商界竞争之中。

通过扬己之长、避己之短而克彼之短。

现代商业竞争之中，强手如林。但强首必有其短，弱者必有其强，企业家们如在竞争之中扬长避短就较容易争取主动。大企业实力雄厚不一定就稳操胜券，只要小企业懂得利用自己的特长，集中攻击大企业薄弱的一点，则一样可以取胜。

80年代中期，由于电风扇市场销路很好，我国的风扇生产厂家便如雨

后春笋一股纷纷冒了出来。但由于这些新企业多是较弱小的乡镇企业，在与已有多年市场基础的大型企业竞争时很难争得自己的一席之地。长江电扇厂就是一家中型的乡镇企业，面对咄咄逼人的大厂，它没有像其他小厂一样盲目地展开与大厂在价钱上的竞争，而是独辟蹊径。

长江电扇厂将经营与生产的重点放在当时并不被大企业所看好的壁扇上，并在壁扇的功能、款式上都做了重大的创新。最终依靠自己的壁扇销路带动了整个企业的发展。

扬长避短再往上延伸则是做到人无我有。人无，为人之所短；我有，为载之所长。

美国早期开发西部时，曾兴起一阵“淘金热”。淘金的山谷中气候燥热，水源奇缺，寻金人在干渴难熬时纷纷愿以一块金币换取一壶凉水。后来成为美国富豪的摩根听到这个消息后，马上开始寻水源，挖山渠，引水入谷，再装桶高价出售，很快便获利不菲。别人没有的，但是我却有，只要与市场衔接，自然可以占领市场，取得胜利。

避实就虚同样是扬长克短的一种手法。

商业竞争中，企业家们也应有一定以退为进，以迂为直的气魄与本领，“为了明年多获利，宁愿今年少受益”，对新的待打开销路的产品要“扶上马，送一程，服务到家门”，“为了将来占便宜，不妨如令吃点亏巴。以退为进，以迂为直，是一种包含了辩证法的竞争之道。

迈克尔在从原公司辞职后，回到自己所在的社区开办了一家酒吧。在开业初期，迈克尔决定对所有顾客实行一周的啤酒免费。结果，在刚开业的一周内，每天晚上，迈克尔的酒吧都门庭若市，但这其中大部分都只要了免费的啤酒。两三天过去了，迈克尔便倒贴了许多啤酒，职员劝迈克尔结束这项措施。迈克尔却说：“两三天时间我的预期效果尚未达到，很快，附近的人便会都知道这儿有个迈克尔酒吧。”果然，一个星期的免费赠饮期过去以后，许多顾客被这儿的环境与气氛所吸引，仍经常上门光顾。而一传十，十传百，邻近几个社区也都有人前来消费。

声东击西同样可以使对手产生错觉，掩盖自己的进攻方向和目标。

美国泛美航空公司在发展初期，需要大量用电，他们要求爱迪生电力公司按优惠价格供应。爱迪生公司却认为是泛美有求于我，自己占有主动地位，故意托辞不予合作，想借机抬高供电价格。面对这种局面，泛美航空公司主动停止了谈判，并放出风声，扬言要自建发电厂，这样比依靠电力公司供电方便又合算。电力公司误以为真，改变了态度，并表示愿按优惠的价格供电。

双方都在斗智，航空公司“声东”示假要建电厂，“击西”即隐真，终于变被动为主动，在竞争中占了上风。

声东击西的目的是为了掩盖自己的进攻方向。在竞争中，从什么方向进攻，向什么目标进攻，这些都很重要。如果对手早早了解并做了防备，你的进攻就易取胜。反之，就容易多了。

要达到把对方注意力引开的目的，唯有制造假象蒙蔽对方。制造假象一定要像，达到假如真，真如假，以假乱真。这样，战术才算运用成功。

## 2. 给别人留条路

商战如同兵战，激烈残酷。双方在战场上送出妙招，充分利用自己的奇思妙想，甚至采取欺骗手段，诱使对方上当。

商战毕竟又不同于兵战，商战需要一个自由而有序的竞争体制。进入到竞争这个“游戏”中来，就要遵守“游戏规则”。

“兵者，诡道也”，“兵以诈立”，“诡”、“诈”作为一种对抗性的策略是兵家权谋的一个组成部分。但如果在商场上，运用“诡”“诈”等不道德的竞争方法，则是对兵法的滥用。不练内功而求旁门，结果只能是走火入魔。

竞争需要道德，要使社会竞争规范、公正、文明地进行，每一个参与竞争者都必须确立起公平竞争的道德观念，自觉地用竞争道德来约束自己。

商业竞争中，要讲究一点礼让的精神，竞争是为了获利，但如果竞争者为了满足本人无休止的利益欲望，占尽了他人的利益，不让其他人获利，那么这样的竞争者只能获利于一时，不可能得利于一世。

世界知名的日本八佰伴企业集团是世界上最大的零售商之一。它每年从各厂家的订货量是相当惊人的，所以各厂家都在出厂价的基础上又给予了一定的优惠。但是，八佰伴集团却总是认为各厂家的价格仍然过高，盲目地疯狂压价，直至厂家无法接受，被迫中止了与八佰伴的合作关系。

北京的同仁堂药店已有了数百年的历史。晚清时期，时局混乱，生病需要抓药的人特别多。而同仁堂的名气则吸引了大量的客源，所以一直是门庭若市，生意兴隆。但同仁堂却并没有乘机大肆提价，反而对于有些实在无力承担药费的百姓免费诊治抓药。

有时，在自己药店某项药物紧缺时，同仁堂还会将顾客介绍到自己的竞争对手——其他的药店去。这样，同仁堂不仅继续保持了大量的客源，而且在同行中也获得了一致的美誉。

道理看起来很简单，如果其他人一点利没有，还会有谁去与你打交道，做买卖呢？

商业竞争中，要想生意兴隆，就必须做到在自己有所得的同时，让别人也有收获，大家都得到一定的实利。这样买卖才可以继续下去，经贸关系也才能长久保持。

竞争中还必须有一定的宽容精神。所谓宽容，《大英百科全书》的解释是：“容许人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍”。宽容的实质是尊重别人的自由，在商业竞争中，宽容也就是要尊重其他竞争者的权利，谅解别人对自己的损害。

竞争之中，各方斗智斗勇，全力拼杀，但彼此之间应保留着一份起码的相互尊重。

竞争者都想打败自己的对手，取得胜利，使应该避免剥夺对手存在的基本权利。俗话说：一人拼命，十人难挡。如果将竞争对手逼得太狠，那么逼急的兔子也会咬人的。

明朝时芜湖城内的两大粮商汪真润与曹伯财，每年的秋收季节，芜湖地区的粮食收购都几乎被这两家粮店垄断。两人一得江南，一得江北，本应相安无事。可汪真润为收购到更多的粮食，也为了挤垮对手，将收购的价格上扬了许多，以致江北的一些农民都跑到了江南来卖粮食。无奈，曹何财只得将粮价也上涨，可他只涨到与汪真润给出的粮价持平，也就是向汪暗示他无意竞争，但汪却再次提高粮价。忍无可忍之下，曹佑财开始反击，挺高粮价并派人在江南拉拢顾客。就这样，一来二去，双方的损失都很惨重，只能导致两败俱伤。这是汪真润逼人太甚的原因，也是他不懂得对人宽容、对己宽容的结果。

竞争中竞争者要竭力争取自己的利益，又不忘记让大家都得利，既要使自己生活得好一点，也不忘记让大家都活下去，既要努力去达到自己的目标，也要学会妥协、让步，这样，竞争才不会过度，才可以文明、有序、健康地进行。

竞争之中不应当用不正当的手段对付自己的竞争对手。用不正当的手段对付竞争对手，就会出现不公平竞争。而不正当的伎俩用得太多，受损的也只能是自己。

公平竞争要求竞争者不能不择手段的对待对手。而应严守竞争规则，凭自己的实力和智能去竞争。赢得正大光明，对手才能输得心服口服。每一个竞争者心中都应恪守一条如此的道德禁令，并时时刻刻以它警醒自己的行为，那就是以正当竞争为荣，以不正当竞争为耻。

但是，在竞争场上，如果别人拿一些不正当的竞争方法来对付我又该怎么办呢？

我们在保证自己不使用如此不正当的竞争手法的同时，我们也应该对这些不正当的竞争手法有所了解，有识破它们的能力。诡计最怕被人揭穿，一旦发现，就应将它暴露在光天化日之下，把它从阴暗的角落里拖出来，那些使用如此伎俩的人必然有所忌惮，不敢肆意妄为了。

竞争是为了取胜，但为了取胜而不择手段则是我们所不应当的。竞争中要讲究道德，要懂得宽容。因为竞争之中，给别人留了条出路，也就等于给自己留了条后路。

## 四、上下一心，同舟共济

卓越的商人，优秀的企业家，应善用人才，协调关系，时刻不忘：人，是企业的决定因素。“上下同欲”，方有企业的发展。

### 1. 具有一双慧眼

对于一个企业来说，没有智勇双全的人物的辅助，不能有效利用身边的人才，则在残酷的竞争中，就可能被动挨打甚至处于倒闭的境地。而一旦你拥有了这种“秘密武器”，在商场的竞争中，得胜的就可能是你。

克莱斯勒作为美国汽车工业的三大公司之一，长期保持着强劲的发展势头。然而到了 70 年代初，由于公司领导经营决策的失误，竟连年亏损。到 1979 年，克莱斯勒公司的亏损至 11 亿美元，各种债务高达 48 亿美元。倒闭，似乎是公司必然的结果了。然而，李雅柯卡的出现，挽救了公司的命运。受命于危难之时的他，认真地调查和分析了公司的现状，大刀阔斧地对公司进行了改革，整顿高层领导、压缩规模和削减人员等几项措施的实施，使公司去掉了沉重的负担。紧接着，他又采取了有效的策略和措施，使公司不仅没有倒闭，而且盈利速增，很快就又迅猛地发展起来了。由此可见，人才对企业兴衰所起的重大作用。

商场如战场，要想在商场中站稳脚跟，就必须要有出谋划策、骁勇善战的良才。那么，作为企业的主管人员怎样才能发现人才、聚拢人才并有效地利用人才呢？



首先，企业的主管人员要具有一双慧眼，善于识才。面对企业的员工，主管人员要从中发现良才。长期的考察是对员工的品质、性格及对工作态度的一个鉴定。而短期的面谈则是发现良才的最佳途径。

并不是所有的人才都能成为企业的精英。企业不同，所需的人才也不同。主管人员在发现人才以后，就应把这些人才细细的归类，认清到底是哪种人才更适合本企业，能在要企业中充分发挥其才干。航天工业部风华机器厂厂长吴民展，就是一个善于利用“专家”人才的高手。王兴宝是车工出身的总机械师，已办了退休手续，准备在家休息一段时间后回江苏老家找一家乡镇企业当顾问，月薪不少于几百元。吴厂长三番五次上门拜访，请他“出山”。在吴厂长的诚请下，王兴宝答应留下。他回厂后，主动承担了一项艰巨的任务。厂里原决定从国外引进侧板成型机，王兴宝根据自己多年的经验和技能，认定可以自己造。他带着大伙，夜以继日地干了起来，果然获得成功。仅此一项，就为工厂节约外汇 73 万美元。

有一段时间，风华厂人才外流较多。有一位 60 年代的大学生跑到了湖南一家工厂。

吴厂长便一次次上门拜访，与他诚恳交心，使他又回到了风华厂。吴厂长信任他的才干，交给他总工程师的重担，他发挥了自己的特长，对工厂的发展起了很大的作用。

从风华厂的发展，我们不难看出“专家”人才对企业发展的重要性。一个“专家”人才在企业中充分的发挥自己的专业技能和知识，给企业带来的不仅仅是技术的提高，而且是资金的大量节约。他们可以运用自己的技术制造出企业生产中所需的机器或者配件。这样，就可大大地节约资金。而节约下来的资金，企业又可用于其他的投资，扩大企业的实力。

用人就应当与吴厂长一样，善用“专家”人才。

用人不求尽善尽美，这一用人之道，可以说是古今中外善用人者的共识。

商场如战场。在用人之道上可以说是一脉相通。用能人不用“完人”，也是众多企业家在商业领域中冲杀拼打，浴血奋战中得出的一条重要经验。

最后，可以说是任何一个企业主管者都必须牢记的是：疑人不用，用人不疑。这是一个企业能否有效地利用人才、留住人才的关键所在。一旦良才被发现，被挑选出来，主管者就应大胆任用，放手让良才发挥其才干，做到“人尽其才”。

有位化学工程技术员最初在上海某厂工作。他刻苦学习，认真钻研技术，工作认真。

但是该厂某些技术领导认为他年纪轻，资历浅，对他不信任，也不让他参加重大的工程项目，甚至连他的工作长期也未固定。后来，这位技术员调到安徽某化工厂，该厂领导认为他来自上海一个技术先进、产品在全国领先的工厂，一定有许多宝贵的经验可取，就大胆地让他主持有关化工产品的设计和生。领导的充分信任和尊重，使这位技术员受到极大的感动，焕发出巨大的工作热情。他一心扑在工作上，在他的直接领导和有效管理下，产品质量大幅度提高。不久，又获得全国质量评比第一名。此后，他又试制成功了好几种产品，使该厂获得了很大的经济效益。可以说，正是安徽化工厂的领导“用人不疑”，才使这位技术员“人尽其才”，最终，为厂里带来了良好的经济效益。

两个工厂的领导人，因对人才态度的不同，结果一个失去了人才，一个吸引了人才。

鲜明的对比无疑旨在告诉企业的主管者，对人才，一定要用而不疑，使有才能的人才尽其用。在用人的过程中，要用“记人之功，谅人之过，容人之短，用人之长”的胆略与美德。只有这样，才能感动人才，留住人才，才为己用。

但是，在许多的企业中，主管人员不能做到“用人不疑，而且，常用“疑人”，结果给企业带来了严重的损失。

北京某一公司欲寻求一位海外的代理商，使自己的产品打入国际市场。面对众多的才德具备的人才，他们弃之不用，反而受熟人的委托，找了一个既不知其才，又不知其德的人作为其代理商。结果，这位代理商不仅不花费时间和精力去调查市场的消费情况和消费者的目标，连最基本的产品广告也未打出。这样，该公司的产品没有销路，大量积压，给公司造成了巨大的损失。

该公司用人的态度是值得每一位企业主管借鉴的。用人，一定要经过严格的筛选才可重用。对于因关系而进入企业的这些“疑人”应进行长期的考察，一旦不合格，就应不用，或者把他逐出公司。否则，到时只会给公司带来损失。

商场竞争残酷，商海中的搏战虽无刀光剑影，但是其激烈程度决不亚于战场。要想在商业竞争中有立足之地并发展壮大，走精兵良将之路是各企业必然的选择。“干军易得，一将难求”，亲历商海的众多的主管人员都有此感。如何慧眼识才，如何有效地使用人才，这是每一位企业主管应当重视的。对于将才的选取，要用“专家”人才，要用能人，忌用完人，“疑人不用，用人不疑”，是当今商海中择人用人的经验之谈。

企业主管与人才，正如“伯乐”与“千里马”。只有真正的伯乐，才会发现千里马，也只有是名副其实的千里马，才会在群马中突现出来，被伯乐发现。但“千里马常有而伯乐不常有。”

工商界有一句话：“人才即经营”。经营中财力固然重要，然而更重要的是人。只要有了人才，自然会有财路。因此，培养和运用人才，发挥每一个员工的最大潜力，是至关重要的。

作为中小企业，规模有限，要想追上大企业，人力就不能以加法计算，而以乘法计算，就是说，5个人要能发挥25个人的力量。所以，在企业中，必须重视每个人的积极性，做到人尽其才，一专多能，每个人的每种特长都应得以运用。

上司对待下属不要求全责备，而要用其所长。

每个人都是有其长处的，上司要为下属发挥这些特长创造条件。有的上司不仅在薪金、工作满足感、前途推举等方面对下属照顾，还给下属一个得体的头衔。比如一名处理来往信件、传送文件的差役，美其名曰“写字楼助理”，会让他有种荣耀的感觉，工作更会卖力，亦会更认真负责。

要发现下属的特长，还必须给予他一定的自由度，如果总是吩咐得十分具体，下属只能成为上司的傀儡，而无法显示出他自己处理事务的办法与能力。

举例说，某一件业务，上司只须交代某日之前与对方联系好即可，至于他如何调度工作，是通过电话先联络，还是自己亲自登门，完全由下属自

行安排。这样可以让他在实际工作中运用脑筋，积累经验。

作为一个企业，需要培养什么样的人才，这是每一个企业管理者所面临的问题。

一般说来，循规蹈矩的中层管理人员比较受欢迎。因为，这些人员都是公司的老臣，熟悉公司的情况，了解上司的习惯与脾气，思路往往与上级合拍一致，上司对于此类下属指挥起来得心应手，这些人一般不犯大错误，他们的工作作风严谨而审慎。

然而，在具有挑战性的现今时代，更需要一批挑战性的人才。这些人才所具备的特点是：不安于现状，总在寻求新的开拓与进取，对现成的制度与做法会产生怀疑。用著名的 IBM 的瓦特生二世的话说，这些人是“恒保野性，具有挑战意愿的野鸭”，这些人才是企业不可多得的创业人才。

道理很简单，野鸭是可以驯服的，而没有野性的鸭子，将无法再飞往远方。作为企业的领导，对手下有创造性的人才，只要驾驭得当，让他们发挥自己的创新特长，就能使企业永远充满进取的活力，具有挑战性。

如果自己的手下都是些唯唯诺诺、不敢越雷池半步的应声虫，要么工作总是平淡如水，毫无成绩，要么全靠上司布置，当领导的会被累个半死。

作为一个军队的统领，是不需亲自冲锋陷阵的，统帅的才能在于调兵遣将，指挥若定。一个企业的首脑，也必须具备决策和任用人才的才能。

一个企业即如一个王国，只是规模大小而已。企业的君主不可能将任何事务都一揽己身，亦不可能通晓企业内有关的各种专业，但必须是使用人才、任人唯贤的高手。

有了得力的公关部经理，就可在开展广泛的社会交往、广告宣传上不输入后，而无须亲自参加各类应酬；有了销售部能干的一班人，亦会建立庞大的销售网络，占领应得的市场份额，而不用自己满世界跑，去做推销工作；物色到一个可靠的财务主管，亦可为你省去许多冗务，不必每日每时担心人不付出或资金周转不灵。

管理者对于自己部下的培养，也是个值得重视的大问题。因为无论自己是否晋升或退位，总是需要有人接替的，培养接班人决非一朝一夕之事。

所谓“十年树木，百年树人”，就是说人才的栽培，需假以时日，更需花费精及培养接班人，要有耐心和长远的眼光，更要遵循“路遥知马力，日久见人心，”的道理。

现在许多年轻人，急于示诚，又不愿多辛苦，反正是东家不打工家，跳槽视为常事，这样的人，即使头脑灵活，有一定能力，也非候选对象。另一种人，诚实忠心，但反应稍慢，进入角色需要一定时间，但一旦熟悉了业务，一样会有条不紊，准确完成任务。干行政管理应该取这一种人作为栽培对象。

因为严格地讲，行政管理人员并不一定需要第一流的科技头脑与敏捷的反应，管理最大的特点是条理化、制度化，是平衡、协调能力，是对企业概况、下属人员的熟悉与调控，更主要的是敬业乐业精神，而这一切，都必须通过一定时间的培养才能获得。

## 2. 成败在人和

经商就如打仗。商战的目的就在于占有和控制市场，使自己的企业在商战中获得最大的利益。商战激烈，更需要上下团结齐心，同舟共济，为共同的目标而努力奋斗。

善于经营的人，都很注重企业的共同利益，使全体员工形成共识。

韩国有一家生产卫生纸、卫生棉和婴儿尿布的工厂。1983年该厂实行了一种独特的“一日厂长”管理制度，让职工轮流当一天厂长管理厂务，这样做的目的就是让职工从实践中更充分地理解厂长工作，从而增强执行厂长决定的自觉性。

实行这项制度后，职工的向心力大为增强，积极性大大提高。厂里的安排和要求，全体员工都能积极的支持和响应。厂里的措施也能更顺利地实施。实行“一日厂长”制的第一年，就节省了生产费用200万美元，厂方又把这些钱作为奖金分发给全厂员工，提高了员工的生产积极性。该厂因为企业管理成效卓越，做到了企业上下团结在一起，同心协力，被韩国劳动部定为“杰出劳资关系的示范工厂”。

企业的团结是人的团结，是人心的相向。一般情况下，人们把企业中的人分为两部分，主管人员和员工。在企业中也就存在三种关系：主管人员之间的关系、员工之间的关系以及主管人员和员工之间的关系。所以，谈及企业内部的团结，达到企业内部的团结，也就是这三种人员的紧密团结。

首先，主管人员之间要“和”。企业的主管人员作为企业的领导者和中坚，必须首先做到团结，在企业全体员工面前做出表率。企业主管的形象，都会被员工注视到。他们的一言一行，可以说是深刻地影响到员工的言行。主管人员之间毫无嫌隙，齐心协力，为整个企业的发展出谋划策，形成团结的气氛，这势必在整个企业中起到良好的带头作用。企业员工们看到企业主管人员都具有这样一种良好的风气，他们就会以主管人员为榜样，在整个企业中竖立起团结的形象。纵然有些员工想要在其中挑起事非，也必定会在团结的集体面前无计可施。可以说，主管人员的“和”在企业的员工中起着潜移默化的作用。

曾有“汽车王国”之称的美国福特汽车公司，在80多年漫长的历程中，几起几落，历经沧桑，可以说这正与主管者的和与否有着密切的联系。

亨利·福特在两次创办汽车公司均以失败告终后，1903年，他与几个同行合伙聘请了一位专家——詹姆斯·库兹恩斯担任总经理，第三次办起了福特汽车公司。

库兹恩斯上任后，采取了重大措施，如建立了世界上第一条汽车流水装配生产线，使生产提高了几百倍。在不到7年的时间里，福特公司一跃成为世界上最大的汽车制造公司。

然而，老亨利·福特被繁荣冲昏了头脑，辞退了库兹恩斯，独揽公司的一切，排挤了合作伙伴，公司的一切由他说了算。由于他的一意孤行，使许多有才干的人纷纷离去。

结果其汽车大王的垄断地位逐渐被通用汽车公司所代替。

福特三世刚上任几年，对公司进行了改革，使公司面貌焕然一新。然而，好景不长，他又重犯其祖父的错误，先后辞去了蒲里奇、康德林·米勒·莱柯卡等总裁。就这样，他掌管公司30多年，却无法挽回公司昔日的雄风与荣耀。

当前，社会现象瞬息万变，企业系统日益复杂，企业领导者面临的问题层出不穷，若不追求企业主管者的团结，便没有企业内部的团结，更谈不上企业的发展了。通过对福特公司上层领导和与分而造成不同后果的比较，我们可以看出，企业的上层人物的和与否对整个企业的影响是巨大的。

其次，员工之间要“和”。员工，是企业中的一个群体。在群体活动效率中，既可能产生“正向作用”，也可能导致“负面作用”。若员工之间具有良好的人际关系，则这个群体的智慧与功能就会增强。倘若员工都为了自己的需要而争抢，为了个人的私利而不顾他人，群体就会变的混乱复杂，小的集团处处可见，这样，群体的智慧和功能就会减弱。在当前经济活动空前复杂，生产发展瞬息万变，企业竞争激烈的时代，要想获得胜利，首先就必须使企业内部团结一致，加强企业凝聚力，发挥群体的智慧与功能。

美国一位投身旅馆业的人，他被说服涉入一项旅馆业的投资，但他对旅馆业的经营一窍不通。

他不知如何经营。最后，他想到了员工。这个旅馆有 500 名员工。为了挽救旅馆，他安排每个部门主管收集意见并与之面谈。一连几天的面谈，他面前的建议书堆积如山，都是全体员工共同努力的结果。他将这些建议付诸行动。结果，奇迹出现，旅馆逐渐由亏损变为盈余。当他的伙伴出院时，旅馆已有一个运营健全的机构了。

这就是全体员工同舟共济，发挥智慧的结果。虽然老板不是一个旅馆业的内行，但他充分发挥全体员工的作用，使这些员工在旅馆面临关闭的危机时，团结一致，人尽其力，使旅馆出现了由亏损变盈余的奇迹。

这也是管理者能够在企业中发现员工的智慧，把员工团结起来为企业的并同目标而奋斗的结果。

企业经营的成败，其决未因素在于人。而员工作为企业的主人其作用可想而知。只有员之间存在和谐的人际关系，从大处着眼，顾全大局，为实现企业的并同目标而齐心协力，团结一致，企业才有稳定的发展基础和良好的内部环境。在巨大的挑战下，企业也会更有信心和实力迎接挑战。

最后，企业主管与员工之间要“和”。企业主管位居上层，员工位处基层，一个进行管理，一个负责执行，形成上下两级。乍一看，两者似乎是明显的两个阶层，一个管，一个被管。员工似乎就应无条件地服从上级的管理，而根本谈不上与上级之间的“和”。

然而，事实证明，管理者与被管理者之间只有真正的心意相向，团结一致，才能促进企业的发展。当然，只有不是绝对的服从，才能维持企业的秩序，以此来发展企业，实现企业的目标。

183 年，在从亚特兰大到达拉斯的飞机上，汤姆遇见了三角洲航空公司新近退休的董事长华贝。三角洲航空公司的 22000 名员工，在 1981 到 1983 年公司不景气时曾自动捐款 3000 万美元，购置一架新飞机送给公司。

汤姆不可置信地问：“为什么员工送给你一架飞机？”这个在航空界服务超过 40 年而从不疲倦的人，含着泪讲述了整个过程。随后，他又介绍了一个最近方从三角洲退休的正机师给汤姆。这位正机师在退休时为了感谢公司当局以往所提供给他各种事业机会，特别在亚特兰大的日报与晚报上登了整版的感谢信。

正因为三角洲航空公司的管理当局与员工之间保持良好的人际关系，爱护员工，为员工提供良好的就业机会与环境，才有员工在公司不景气时自动捐款为公司买飞机的壮举。

这是管理者与员工之间“协和效应”的有力证明。正是这些卓越的管理者，把他们与员工之间的关系调整到一个和谐的、良好的角度上，才有管理者与员工共渡难关，共创佳绩的行为。

### 3. 和员工站在一起

松下认为，经营者应该有“和员工站在一起”的信念，一旦情况紧急，应该有勇气说“我自己尽量出资，也请大家出钱，共同分享利润。”有否这种信念，是成败的关键。

向员工借钱，那是相当无可奈何的事情了，非到万不得已，不必用出这法子来，但“和员工站在一起”的信念却是不能没有的。既然存有这种信念，急难之时以员工为靠山，请他们帮忙就是极其顺理成章的了。

1932年5月5日，松下电器举办了他们的第一次创业纪念日。就在这次纪念集会上，松下对168名员工讲述了松下电器的使命。因此后来就把这称作“知命”（知道、了解自己的使命）。这次集会和松下的讲话，对以后松下电器的发展，尤其是精神指导方面，有着重大的意义。也就是这次集会，使松下依靠员工的理念豁然贯通，明确起来。后来，松下在其《工作·生活·梦》中写道：

“如此一来，奇怪的事情发生了！从前若对员工有什么要求，都会因为‘又要麻烦他们’而有所顾忌。可是基于这个使命，就能毫不客气地要求大家合作，指导的精神全然改观！”

在松下的经营管理中，不轻易解雇员工，不因企业经营的困境裁员，虽说企业的负担暂时加重，松下认为却能由此培养出热爱企业、和企业一体的员工，这种收获是些小损失所不能比拟的。

在企业经营领域，这样的做法一般被认为是自然和理所当然的，企业员工剩余裁员，经营困难即裁员。并且，“减量经营”，即裁减多余人员，维持适当规模，被认为是正确的经营之道。而松下却不轻易解雇员工。

在松下公司的历史上，有过一次大裁员，这次裁员把15000名员工裁减到3500人。这次裁员确实确实做了，但在公司却是出于无奈。1950年，战败的日本政府指斥松下为财阀，限制其发展，无法发展的公司只好做出裁员的决定。后来，松下谈起此事，感慨无限，他说这是自己最悲恻的事情。在松下公司此前的历史上还没有一个人是因为公司事业不振而被解雇的。即使在战败初期的那些年，松下也没有因为经营的不景气而解雇过人。

1950年的大裁员之前，松下公司也曾面临过一次即将大裁员的局面。那是1949年，美国的经济恐慌波及世界各地，日本也不例外。一时间，裁员、减薪、缩小经营规模，比比皆是，层出不穷。当时的松下公司，刚刚在大阪福冈区设立了工厂不久，有了些规模气象。但在不景气的世界形势下，产品不断地制造出来了，却无法卖出去，仓库积压成堆。针对这种情况，干部们拟定额了“生产减半，员工减半”的企划案，报请松下批示。

当时的松下身体欠佳，却要病榻上毅然做出了决定，一个员工电不解雇。

松下的决策，虽然加重了公司的负担，却换来了员工的感动。虽说生产减半，员工们只上半天班；却没有一个员工休息。大家全力以赴推销库存产品，不到两个月就把仓库里堆积如山的产品销售得一千二净，工厂也恢复了全天的运转，企业的难关度过了。

经营者虽然不必是一个持轮回报观念的人，但好的意愿和效果，总会导致一些好的做法。松下尊重人类的人道主义精神，就得到了应有的回报。

这里还要说“减量经营”的经营之道。初看起来，这和松下的不解雇政策是格格不入的，而实际上却可相辅相成。减量，不一定要等。到冗员随

处可见的时候。在雇用人员的时候，就应该注意到这一点。如果雇用时就处理好了，当然也就不存在问题。而松下的不解雇，从正常的经营状况和未来的发展来看，也是无员可解的。世人难得经营之神松下幸之助的识见，不赞成员工少的时候，就把他们捧上天，员工剩余的时候，就把他们扫地出门。松下认为，不加以严格训练，骄纵要不得，随意解雇要不得，“因一时的挫折就把员工解雇，这在经营的信念上无疑是自己砸自己的饭碗”。如此，员工和世人对经营者和企业的信任心、经营能力都会产生疑问，甚至造成恐慌。在这种问题上栽了跟斗，要扭转形象，就颇为不易了。松下感到，员工时刻都盯着老板，不仅平时，紧要关头更是如此。面临不景气、危机，老板能够临危不惧，沉着应战，员工们会表现得更为积极、勇敢。经营者应成为部属和员工的主心骨。

虽说劳资关系可能是永恒的矛盾，但双方并非永远敌对。这种矛盾又一致的关系。

使员工每时每刻都盯着老板。

当然，员工不是永远用一种眼神盯着老板的。有时，他们可能是用怀疑、敌对的眼神盯着老板、这时候的双方，有着边界清晰的阵营，不可超越。有时，员工是用观察、挑剔的眼光盯着老板的，他们要以自己的观察来评判老板的品质、才能等等。有时，员工是用关切信赖的眼光盯着老板的，这往往是关系到企业命运的紧要关头。也许，员工在紧要关头射向老板的眼光最为殷切。此时，老板无形中被推到了舞台上的聚光灯下，他的一举一动、一步颦一笑都受到热情的关注。此时的老板，最是老板，他的一句话，可能鼓起大家的士气，扭转颓局，也可以使局面变得不可收拾。

这时，优秀的经营者首先应该一肩承担全部责任，即不怨天，也不忧人，有客观原因也不去找；同时要有登高振臂而呼的气概和必胜信念。虽然这些只不过是精神的力量，而这种精神力量可以鼓舞起全体员工的精神力量，进而化为物质力量，冲破不景气，创造新天地。

松下就是这样的老板。当 20 年代末的不景气影响到松下电器时，在周围纷纷裁员减薪浪潮中，松下既不裁员也不减薪，却毅然减产，这种负责的态度和宏伟的气概感染了员工，形成一支促销大军，不久就实现了销空库存、全员生产的局面。松下说，经营者应该像战场上的指挥官一样，临危不惧，信念坚定。”经营者必须有‘我一定要克服这个困难，而且一定能克服，的信念，否则很难克服困难。”

“具体来说，即便是因为不景气而无事可做，经营者也必须设法避免员工士气低落。

此时一定要说‘如果没有工作，明天就停工一天，大家利用这一天来锻炼身体’，或者说‘即使停工也不能荒废手艺，大家还是认真练习一下’，用这些积极的话来鼓舞员工的士气，让大家满怀希望。如果在这种时候，经营者茫然不知所措或惊慌失措，而跟员工说‘糟了’真是一点办法也没有’。那可真就糟了。”

松下幸之助自己是一个自主的、坦诚直率的人，因此他也希望自己的员工同样有自主性，同样坦诚、直率，从而在公司形成一种自由豁达的风气。在松下的倡寻下，松下公司形成了自主自由的传统。

松下电器的传统是句括许多方面的，首先是不唯命是从。当然，这是相对的，因为松下公司对自己员工必须遵守公司经营理念的要求，近乎苛刻。

在这一点上，松下先生是丝毫也不让步的。但在此基础上，每一个员工都可以自由发挥自己的判断力作出反应，而不是采取消极的、但求无过的态度。松下说：“员工不应该因为上级命令了，或希望大家如何做，就盲目附和，唯命是从。”他认为，下属或员工完全这样做了，就会使公司的经营失去弹性。

其次，松下允许员工当面发表不平和不满。第二次世界大战以前，有一位候补员工就向松下发表过不满。那时的松下电器员工分一、二、三等和候补四级。这位候补员工迟迟未获升迁，就直截了当地对松下说：“我已经在公司服务很久，自认为对公司有了足够的贡献，早已具备了做三等员工的资格。可直到现在，我也没有接到升级令。是不是我的努力还不够？如果真是如此，我倒愿意多接受一些指导。但其实，恐怕是公司忘了我的升级了吧？”松下对此很重视，责成人事部门查处，原来还真是漏办了升级手续。

接着，除了立即发布升级令外，松下明确表示，他很赞赏这种坦白的请求。松下鼓励大家把不满表达出来，而不是闷在心里，那样只能增加自己的内心痛苦，对公司也是不会有好处。

再次，松下要求部属和员工如实地报告外界对于公司的不满。尽管这些事情听起来是会让经营者伤心的，但松下还是如此要求。据传，有一次一个员工被批发商狠狠骂了一顿，说松下的电器质量不过关，“不如去开烤白薯店，别再制造电器了”。员工如实地向松下报告了。接着，松下就亲自拜访了这位批发商，表示歉意。批发商因为一时的怒气而发了一通牢骚，不想引得社长亲自拜访，很不好意思。自此以后，松下公司与这家批发商的关系密切多了。

最后，松下不限制员工越级意见或建议。他认为那种逐级申诉的成规是不必遵行的，即使普通员工，也可以向他高高在上的社长反映问题，表述主张。由此，他提醒那些居于领导地位的干部，要有这种心理准备，并显示欢迎的姿态和支持的行动。

无论何种自由举措，全都是为了公司的发展，说到底也是为了员工和社会的福祉。

松下说，公司既然是大家的经营体，就应该由大家来维护。只有毫不保留地建议，才能获得人和，而提案，充分的、来自不同方面的提案，正是事业成功的途径。

无论是企业管理者之间的“和”，员工之间的“和”，还是企业管理者与员工之间的“和”，对于企业来说，都很重要。无论哪一环出现波动，失去团结，都会影响到企业正常的运转。作为企业的主管，是必须认识到这一点的，并要努力实现这一目标，使企业坚如磐石，坚不可摧，

如何做到这一点呢？

第一，要开诚布公。这是企业中每个人都应做到的。

主管人员之间，员工之间，企业主管与员工之间，都要开诚布公。作为企业中的一员，大家都具有共同的责任和目标，实现企业的利益。人与人之间只有以诚相待，相互帮助，才会和谐相处。倘若每个人都怀有私心，只为了自己的利益而斗争，相互使诈，则企业内部就如一盘散沙，根本没有凝聚力，也就谈不上企业的战斗力了。

戴那公司曾被自己公司的总裁说为“拥有有史以来‘财星’五百大企业中最差劲的生产线”。这主要是因为部门之间不能真诚的合作，一步不到



位，步步不到位。结果，公司的目标难以达到。然而，在 70 年代，其投资报酬率在“财星”五百大企业中竟跃居第二，在经济萧条时期，也能发展并迅速恢复元气。这得益于戴那公司的生产原则，“把你想说的告诉主管”和“信任”。

“把你想说的告诉主管”。只有真正执行工作的员工才最清楚工作的状况，但若他不能把自己的心得与体会说出来，主管不会知道，一切也是枉然。在戴那，员工愿意对老板说，而老板也愿意听。这努力的结果就是戴那公司的生产力，在过去七年中已增长了一倍。1982 年夏天，在经济最萧条的时候，戴那公司被迫遣散了 1 人。每星期，公司都送一份通讯录到各员工家里，包括那些被遣散的员工在内。通讯录中指出了被遣散的是哪个部门的员工，他们的展望如何。这种做法使公司感到骄傲的是：裁员之前，该公司 80% 的员工透过员工自由人股计划而拥有公司的股票，裁员之后，员工购买股票的比率竟超过了 80%，其中包括那 1 名已被裁掉的员工在内。

开诚布公，是企业中管理者、员工彼此相互了解，相互沟通的重要基础与条件。在整个企业中，每个人都彼此信任，相互尊重，形成良好的人际关系，则领导者更具有向心力，员工更具有积极性，整个企业也更具有凝聚力，企业就有了发展的良好气氛和环境。

第二，以人为本，即重视企业中的每一个人，尊重他们的“自我”，尽量照顾到每个人的需求，公正平等的对待他们。正如前面所说的，人，是企业中的决定性因素。所以在企业中，提倡以人为本。做到以人为本，应是每个领导者所要重视和关注的，“领导者的任务在于创造远景，而不是逼迫部属。”柯摩根公司的史威盖特如是说。吉米·崔华格离开惠普公司后创立了坦顿电脑。其管理的哲学在于，所有员工都是人才；公司与所有成员一律平等；所有成员都必须对企业有足够的了解；公司的成功所有成员分享；公司的环境允许以上原则存在。

正是依赖于他的管理哲学，崔华格获得了成功。其产品优异，为顾客提供了一流的服务。可以与 IBM 一争高下，在 IBM 独霸的传统电脑市场中占有一席之地。

对人员的重视，尊重人员的“自我”，可以使一个企业团结一致，坚如磐石，为企业的发展提供了充足的人力资源。这也是雷恩·霍菲罗波罗斯的严训。他是全录公司价值 10 亿美金的办公系统部门的主管，他首创并经营分公司勃斯泰克公司，成果卓著。他指出“主管如果想要成功地与员工共处，最重要的原则就是不可轻视员工。轻蔑不但会在个人的自我形象上留下烙印，也能摧毁个人的‘自我’。你可以批评，但不要轻蔑。”

“你可以批评，但不要轻蔑”，如此简洁却又如此精辟。它道出了一个主管对员工所应待有的正确的态度，尊重员工，尊重人格。

## 五、管理靠“剑”和“金香蕉”

假如你是一位白领管理者，你会以什么样的态度去对待你的下属呢？善待？苛薄？像暴君一样粗暴，还是像父母官一样恩威并加，平易近人？

## 1. 慈母的手握钟馗的剑

作为一个行政主管，要做到令出必行，指挥若定，必须保持一定的威严。

道理很简单，在领导与指挥业务上，没有令对方与下属感到畏惧的威慑力，是不容易尽责称职的。单是有一张和蔼的脸，一番美丽动听的言辞所起的推动作用，可以说非常有限。

当然，威严也不等于恶言相向，泼口大骂，整日板着面孔训人。只是在工作时对待属下必须令出法随，说一不二。发现了属下的差错，决不姑息，立印指出，限时纠正，不允许讨价还价，要让属下滋生敬畏之心，才会使你威风凛凛，在万马千军冲锋陷阵的商界中指挥自如。

但是，只有威严是不行的，还得富有人情味。下面是一个关于美国电话业巨擘——密西根贝尔电话公司总经理福拉多的小故事：在一个寒冷的深夜，纽约的一条不是很繁华的道路上已经几乎没有车辆行驶。这时从街中心的地下管道洞内钻出一位衣着笔挺的人来。路旁的一个行人十分狐疑，他上前想看个究竟，一看却怔住了，他认出这钻出来的人，竟是大名鼎鼎的福拉多！

原来福拉多是因为地下管道内有两名接线工在紧急施工，福拉多特意去表示慰问。

福拉多被称作“十万人的好友”，他与他的同事、下属、顾客乃至竞争对手都保持着良好的关系，这位富有情味的企业巨子，事业如日中天。

作为企业的领导，要实现自己的意图，必须与属下取得沟通，而富有人情味就是沟通的一道桥梁。它可以有助于上下双方找到共同点，并在心理上强化这种共同认识，从而消除隔膜，缩小距离。

有许多身居高位的人物，会记得只见过一两次面的下属的名字，在电梯上或门口遇见时，点头微笑之余，叫出下属的名字，会令下属受宠若惊。

上司要赢得下属的心悦诚服，一定要恩威并施。所谓恩，则不外乎亲切的话语及优厚的待遇，尤其是话语。要记得下属的姓名，每天早上打招呼时，如果亲切地呼唤出下属的名字再加上一个微笑，这名下属当天的工作效率一定会大大提高，他会感到，上司是记得我的，我得好好干！

对待下属，还要关心他们的生活，聆听他们的忧虑，他们的起居饮食都要考虑周全。

所谓威，就是必须有命令与批评。一定要令行禁止。不能始终客客气气，为维护自己平和谦虚的印象，而不好意思直斥其非。必然拿出做上司的威严来，让下属知道你的判断是正确的，必须不折不扣地执行。

上司的威严还在于对于下属布置工作，交代任务。一方面要敢于放手让下属去做，不要自己包打天下，一方面在交代任务时，要明确要求，什么时间完成，达到什么标准。

布置了以后，还必须检查下属完成的情况。

恩威并施，才能驾驭好下属，发挥他们的才能。

松下认为，经营者对于部下，应是慈母的手紧握钟馗的利剑，平日里关怀倍至，犯错误时严加惩戒，恩威并施，宽严相济，如此才能成功统御。

对于部下和员工，应该如何统御呢？是严还是宽？是刚还是柔？松下的经验是，应该以慈母的手，握着钟馗的剑。也就是说，心怀宽宏，但处理起来则要严厉，果断，绝不手软。

慈母的手，慈母的心，是每一个经营者都应该有的。对于自己的部属和员工，要维护和关爱。因为，他们是你的同路人，甚至是你的依靠。而且，也只有如此，才能团结他们，达到目标。

但是，同时还必须严厉。这种严厉基于人类的基本特性而来。松下认为，有些人不需要别人的监督和责骂，就能自觉自发地做好工作，不出差错。但是大多数的人都是好逸恶劳，喜欢挑轻松的工作，捡便宜的事情，只有别人在后头随时督促，给他压力，才会谨慎做事的。对于这种人，就只能是严加管教，一刻不放松了。

松下认为，经营者在管理上宽严得体是十分要紧的。尤其是在原则和条规面前，更应该分毫不让，严厉无比；对于那些违犯了条规的，就应该举起钟馗剑，狠狠砍下，绝不姑息。松下说：

“上司要建立起威严，才能让部属谨慎做事。当然，平常还应以温和、商讨的方式引导部属自动自发地做事。当部属犯错误的时候，则要立刻给予严厉的纠正，并进一步地积极引导他走向正确的路子，绝不可敷衍了事。所以，一个上司如果对部属纵容过度，工作场所的秩序就无法维持，也培养不出好人才。换句话说，要形成让职工敬畏课长、课长敬畏主任、主任敬畏部长、部长敬畏社会大众的舆论。如此人人能严以律己，才能建立完整的工作制度，工作也才能顺利进展。如果太照顾人情世故，反而会造成社会的缺陷。”

美国法律的严厉，给松下留下了深刻的印象。比如严重破坏社会治安，有时要判 90 年的徒刑。这似乎是不可思议的。但鞭子重重地举起来了，打下去却比较轻。那些犯人在监狱期间，由于训练和反省，表现良好即可假释出狱。出狱的这些人，往往慑于法律的威严而能很守规矩。

“无论用人或训练人才，都要一手如钟馗执剑，另一手却温和如慈母，做到宽严得体，才能得到部属的崇敬。”松下如是说。

当员工的工作表现逐渐恶化的时候，敏感的主管必须寻找发生这个现象的原因，如果不是有关工作的因素造成的，那么很可能是员工个人的问题在打扰他的工作。有些主管对这种现象不是采取“这不是我的责任”而忽视它，就是义正辞严地告诫员工振作起来，否则自己卷铺盖走路；也有些主管一味地规范员工而不针对问题的核心。

不论如何。如果主管希望员工关心和认同公司，那么，管理者首先关心员工的问题。

因此，上述处理的方式可以说轻而易举。但是无法改善员工的表现。比较合理的方法应该是与员工讨论，设法协助他面对问题，处理问题，进而改善工作绩效。

近年来，一些上轨道而力争上游的美国公司纷纷成立“员工协助计划”，目的在于提供员工心理保险，以解决员工的个人与家庭问题。

不论你的公司是否有这种管理制度，关心员工的心理健康已成为现代管理趋势中重要的一环。要做好这种心理辅导的工作，管理者首先要与员工面谈。面谈时要注意下列原则。

(1) 时间上选择一个星期中的前几天而不是接近周末的后几天，选择是上而不是下班之前。

(2) 选择让员工感觉有隐私的地方，譬如办公室附近安宁的咖啡厅，可供散步的花园或公司内的会议室，以使得面谈的过程不受干扰，让员工轻松地娓娓道来。

(3) 使用“我”而不是“你”的关心语言。譬如，“我对于你造成的意外事件感到焦虑不安”，而不是“你这样焦虑不安，以致于引起许多意外事件”，“我对你的不理睬命令感到生气”，而不是“你用不理睬命令的方式激怒我”，“我要与你谈谈”，而不是“你来找我谈谈”。

(4) 注意聆听而不作任何建议或判断，此外，要将谈话的内容保密，会谈后不与其他同事讨论细节。

临) 知道自己无法解决员工问题的限制，而提供专家的协助。在与员工面谈后，如果发现员工有不良行为的倾向，则要设法转送给公司特约的心理辅导专家，或者提供心理治疗的机会，让员工自行选择。至于哪些行为需要专家辅导呢？

容易生气、悲哀或恐惧，感到孤单、忧郁、情绪不稳，酗酒或吸食药物，亲朋好友的去世，高度的压迫感，无法专心，容易失眠，有自杀的想法，有体重肥胖的烦恼，缺乏自信，害羞，对工作、对自己或对这个世界感到悲观，人际关系不良；缺乏激励自己的欲望，家庭及经济的困扰。

最后，把有个人问题的员工转给心理专家之后，主管也应该负起追踪到底的责任。

差不多在第一次面谈之后的两个星期之内，主管与员工必须再度沟通，鼓励员工说说自己的想法、感觉与意见，甚至建议解决问题的办法。

一般而言，现代的员工在配合工业技术升级的情况下，已面临了更大的压力。因此，负责身体健康的劳保、公保已无法安全保证员工身“心”的健康，主管者如果要使员工全心投入工作，以提高生产力，那么，主动的认识与解决员工的个人问题，将是有效利用人力资源的策略，也是促使员工加强对公司向心力的秘诀。

## 2. 慷慨地赞美

有人说，赞扬是一小笔投资，只需片刻的思索与功夫就能得到意想不到的报酬。这话有些道理，但似乎又有太多的实用主义的味道。赞扬不应该仅仅为了酬报，它应该是沟通情感、表示理解的方式，如同微笑一样，也是照在人们心灵上的阳光。马克·吐温说：“靠一句美好的赞扬我们能活上两个月。”

美国著名企业家玛丽·凯·阿什认为：“要成为一个优秀的管理人员，你必须了解赞美别人可以使人成功的价值。赞美是一种有效而且不可思议的推动力量。”国外很多企业家都很重视赞美的作用，使用各种方式去表扬职工、下级，用口头的、书面的、精神的、物质的种种方法去调动他们的积极性。赞美使人意识到自己的价值，可以增强个人的自信心。一个人每个小成绩都能引起别人的注意，他就会有信心去尝试更困难的工作。

但是很多时候，管理者却不太注意适时地给予赞美，对别人的工作成绩表现得过于冷静。认为干得好是理所当然的，应该如此，而且以为每个人都应达到同样的水平，忽视了个人之间的种种差异，忽视了个人在取得成绩的过程中所付出的努力。一般说，能力强的人，这种管理心理会在无形中挫伤别人的积极性。

之所以出现这种情况，原因很多。没有意识到正面激励对人的促进作用，在工作中就会忽视赞美的作用。这样的管理者可能是严格有余而鼓励不足。

有耐也因为有的人对当面称赞别人不好意思，甚至讨厌这种做法。这

可能是因为从传统心理上说，人们习惯把当面称赞看成是阿谀奉承，把称赞与吹捧视为同物了。

人们在被称赞时往往表现出窘迫，也是使别人不好意思轻易赞美人的原因。人们喜欢被别人称赞，但又不知如何得体地接受。对于我们民族的比较含蓄的习惯来说，如何接受称赞似乎更复杂一些。美国人在被称赞时说声“谢谢”就可以了，而我们如简单地说“谢谢”就会被认为有点骄傲，而说“哪里”、“过奖”、“言重”似乎又有些言不由衷。类似的矛盾心理会以言行不统一的形式表现出来，就是口说“不敢当”，而脸上放光，手足失措，既高兴又掩饰。这种心理影响了人们对称赞的使用。

生活中需要赞美的场合很多，赞美对自己、对他人的影响都是积极的。因为赞美使对方感到愉快，而因为能使对方愉快，自己也会感到愉快。遗憾的是人们对于司空见惯的事太不注意，没有意识到他们的需要，更没有意识到你可能是唯一能满足对方这种需要而又不费吹灰之力的人。

莎士比亚说过：“我们得到的赞扬就是我们的工薪。”从这个意义上说，每个人都是别人“工薪”的支付者。你也应该慷慨地把这笔“工薪”支付给应得的人。我们平时听到的最多的牢骚是什么？不是“太累了”或“太苦了”，而是“干了这么多，谁也没说个好字”。类似的牢骚很能说明问题，人们需要得到“工薪”，而应付“工薪”的人又太吝啬了。

管理者应该认识到，任何时候都可以赞美别人，赞美对他们来说，就像荒漠中的甘泉。对能干的员工你可以称赞他的才干，对尽心尽力才完成最低定额的职工，应该称赞他的精神，对勇于创新的人，应该称赞他的开拓精神。

总之，不论对任何人，都应该根据他的实际情况，看到他的贡献和新的起点，给予真诚的赞美。每个人都需要赞美，主管人员应该善于发现机会，及时给予。

赞美之所以对人的行为能产生深刻影响，是因为它满足了人的较高层次的需要。

一般说，高层次的需求是不易满足的，而赞美的话语，部分地给予了满足。这是一种有效的内在性激励，可以激发和保持行动的主动性和积极性。当然，作为鼓励手段，它应该与物质奖励结合起来。行为科学的研究指出，物质鼓励的作用（如资金），其作用将随着使用的时间而递减，特别是在收入水平提高的情况下，更是如此。人对精神鼓励的需求是普遍的、长期的，社会越发展越是如此。由此，我们也可以得出结论，重视赞美的作用，正确地运用它，是管理者的有效管理方法之一。

赞美也要及时。毛病是对一个人的工作、能力、才干及其它积极因素的肯定。通过赞美，人们了解自己的行为活动的结果。所以可以说，赞美是一种对自我行为的反馈。

而反馈必须及时才能更好地发挥作用。一个人在完成工作任务后总希望尽快了解自己的工作结果、质量、数量、社会反映等。

好的结果，会带来满意和愉快的情绪体验，给人以鼓励和信心，使人保持这种行为，继续努力。

同时，人们需要通过尽快地了解反馈信息，对自己的行为进行调节。巩固、发扬好的东西，克服、避免不好的东西。如果反馈不及时，事过境迁，这时的赞美就没有太大的作用了。

有一个金香蕉的故事很能给人以启示。在福克斯波罗公司的早期，急需一项性命攸关的技术改造。有一天深夜，一位科学家拿了一台确能解决问题的原型机，闯进了总裁的办公室。总裁看到这个主意非常妙，简直难以置信，就琢磨着该怎样给予奖励的问题。

他弯下腰把办公桌的大多数抽屉都翻遍了，总算找到了一样什么东西，于是躬身对那位科学家说：“这个给你！”他手上拿的竟是一只香蕉、而这是他当时能拿得出的唯一奖酬了。

自此以后，香蕉演化成小小的“金香蕉”形的别针，来作为该公司对科学成就的最高奖赏。由此看出美国福克斯大林公司领导对及时表扬的重视。

不仅仅是重大的科技成果要及时奖励，对下属的点滴微小成绩上司也应重视，及时加以鼓励。美国惠普公司的市场经理，一次为了及时表示酬谢，竟把几磅袋装果子送给一位推销员，以鼓励他的成绩。另外一家公司的一位“一分钟经理”，提倡“一分钟表扬”。就是“下属做对了，上司马上会表扬，而且很精确地指出做对了什么，这使人们感到经理为你取得成绩而高兴，与你站在一条战线上分享成功的喜悦。一共花一分钟时间。”这位经理说，帮助别人产生好的情绪是做好工作的关键。正是在这种动机的指引下，他实行了“一分钟表扬”。这样做有三重意思：第一就是表扬要及时；第二是表扬具体，准确无误，不是含含糊糊；第三是与部下同享成功的喜悦。主管对大小成果都注意到了要及时表扬。及时表扬是一种积极强化手段，它可以使员工和部属很快了解到自己行为的反应，有利于巩固成绩，向前发展。有些主管却喜欢不动声色地看着别人的成绩，然后加以“储存”，在适当时候才找出来“提一提”，其效果已经减弱了一大半了。

所以，我们应该接受“金香蕉”的启示像“一分钟经理”那样，及时赞美。

赞美必须真诚。真诚是顺利进行交谈的基础，真诚是实现协调融洽交谈气氛的关键。

同样，赞美别人也要真诚。管理人员在尚不了解下属的情况下，只能讲些“年轻有为，前途无量”，“于得不错”之类缺乏感情的公式化语言，这些都很难打动人心。人们希望得到赞赏，但这些赞赏应该能真正表明他们的价值。就是说，人们希望你的赞赏是你思考的结果，是真正把他們看成是值得赞美的人而花费了精力去思考才得出的结论。”真诚地赞美要有一定的前提，失去以下所提到的前提，真诚便无以寄托。

言之有物的赞美能真正指出对方的心血、精力之所在。如对一位下属如果只说很能干，就不如说某件具体事办得很漂亮更“实”些。一位工作有成就的人，他听到恭维话自然就多，你泛泛地称赞他的工作、能力，就如同把一杯水倒进海中，毫无影响。如果你对他的工作确有了解，或者你作为外行能了解他的工作性质、意义、术语，那么这种称赞的效果就会好得多。

像黄宗英采访柑橘专家曾勉，以一个外行的身份谈到她了解到老专家的“枝序修剪法”与众不同，这样一来老专家知道对方是真诚地敬重自己，居然了解到自己的具体专业成就，也就沟通了感情。

当赞扬带有某种条件，而成为一种获利方式时，赞扬通常是起不到作用的。我们可以看一看塞缪尔·约翰生的故事。在18世纪的英国，文人想要出名，特别是年轻人要在文坛上崭露头角，除了需要有过人的才华外，还必

须有达官贵人的庇护、握携和援助。生活中还有很多这样的情况，由于赞扬者动机不纯，使选择失去了作用。就像人们深恶痛绝的阿谀奉承、“吹喇叭”、“抬轿子”，一般明智的人总是很警觉的。“溢美之言”、胡吹乱捧，尤其是赞美者希望通过赞美得到好处，听者的防范大多很明显。如中国女性在听到对方突然称赞她的外貌时，总是很警惕的。

同样道理，一位管理人员如果总是扮演老好人角色，不论对方表现如何，都是赞扬，对方就会从赞扬者的动机上去找原因：拉拢人、不诚实、挖苦人、不怀好意……

所以，一位管理人员应该懂得何时需要赞美，怎样表达内心的真情实感，不应滥用赞美误人误己，也防止有些人利用赞扬以获利。无疑，表扬是鼓励下属士气，激励下属进取的一种有效手段。如果属下总是挨上司责骂与批评，必定在一种不愉快的心情之下做事，而这种心情又会带来工作上的失误，造成恶性循环，使工作毫无起色。

然而，表扬下属不可滥用，否则同样会产生负面效应。正如任何一种良药，如果剂量超出，不但不能治病，反而会有害身体。表扬少而精才能提高它的“含金量”，如果有十个下属，有八九人都得到表扬，表扬就会使人觉得没有什么份量，几乎人人有份。

而如果只有一两人才有此殊荣，得到表扬的人才会珍惜，没有得到的人也才会努力争取。

对于同一个人来说，如果一个月之内受到表扬四五次，也会使其产生自满松懈的心理，认为自己总是不错的，而一旦缺乏了压力，人就会懒惰，不思进取，就容易犯错误或做错事。

任何一个精明的企业领导都应该巧妙而合理地运用表扬这一调动下属积极性的武器，指挥有方。

但是，如果该批评时不批评，反而显得有些矫情了，这也是不正确的做法。该批评时尽量批评，这样才能显出彼此之间的亲切。因为亲切不是恩宠，更不是虚伪，而是一种发自内心的体贴。这种体贴足以使属下如同沐浴在温暖的阳光下，渐渐茁壮成长。对于属下，要能施予体贴的责备，这才是具有说服能力的上司。

### 3. 松开你的双手

不放心，不能松开双手让孩子自己跑的母亲不是一个好母亲。授权责任和权力是掌握你的未来最有效的方法之一。因为它把你从计划和准备工作中解放出来。在许多方法中，授权好比是教练。

也如出色的教练，培养助手终有一天能成为主教练一样，出色的管理者在他们的职权范围内允许他人成长和发展。他们懂得，适当的授权是给予工人们一定的挑战，不使他们停顿不前，表现出对自己的信心和对他们的信任，保留他们的权力和义务，扩大他们的荣誉感。所以，出色的管理者恰恰不扑头盖脸地向下级布显他们不应该做的工作；出色的管理者只是给下级提供学习和进步的机会。事实上，管理的目的是把他们职责内的一部分工作视为形同虚设。

从琐细的事务中解放出来后，管理者注重于使自己成为他们被聘用来做事情的专家：管理、监督、领导、协调、辅导和推动工作，不再陷入完成任务之中，使得管理者能够扩大职责范围。增加他们的贡献，为他们自己和家庭挤出更多的时间。

实际情况是，多数白领人员不信任工人能完成许多白领人员能完成的任务。尽管这些白领人员也授予一些权力给别人，但他们知道他不得不为别人犯的任何错误承担责任。

对许多白领人员来说，授权简直是不值得冒的风险，假如在过去，他们曾经授过权，并吃过亏，通常他们是不愿意再吃一次亏的。

具有上述观点的白领人员是既不理解授权的意义又不曾成功地授过权的人。授权的要点不是谁能够干好这项工作，而是谁有能力完成更重要的项目。至于谈到那些授过权而又失败的下属，你还授予他们权力吗？也许，你的部下不明白你要他们朝着成为成功的授权者迈出的第一步是要知道授予什么样的权力：

(1) 日常工作。就是那些你熟悉得闭着眼睛也能干得很好的工作。即使是际赏识的人也要训练他们来完成这些任务。

(2) 具体任务。也许，你的部下中有些人处理细节问题很拿手；有些富于想象而且善于写作还有一些人是计算机狂。在你的职责范围内把任务分配给相应的人。

(3) 不熟悉的任务。没有道理把时间浪费在别人比你更适合做的工作上。

授权，不仅使你帮助别人成长，而臣你自己也成长起来。一项逐渐使你感到厌烦的工作，也许对某些人来说并不那么讨厌；一项一直由你来做的工作应该教给某些能做这项工作的人在你不在的情况下来做。

在分配任务的时候，从责任最小、工作成绩不断上升的人开始，不要仅仅是分配任务，销售任务，而是要向你选中的工人解释在这份工作中珍藏着的是；更富有挑战意义的工作、更大的认同、对惯例的突破、提升的可能、引起上级的注意、学习新技能的机会。用授权的方式来分配任务打下了工人支持你的基础并产生创造力。

如何授权如同授权什么、授权给谁一样重要。换句话说，你的态度对工人们的工作意愿和工作质量影响极大。尊重工人们、信任他们能够完成任务，并告诉他们为什么在所有人之中是他们被选中而不是别人。对工人们来说，知道自己受到赏识、被委以重任比加薪。提供给他们薪水以负担他们的生活开销更意味深长并影响深远。

#### 4. 以万变应不变

一提到管理，人们就会想到“赏罚”；提到利益，就认为不过是订出一套严密的规章制度，然后一丝不苟地执行，这种方式就是“以不变应万变”。在一般情况下，这种方式当然无可指责，尤其在法制不健全的中国，它还是企业改革的必经之路。但这种方式并不是那种包医百病的灵丹妙药。制度是死的，人是活的，规章可以不变，但情况却不断变化，这就需要管理者灵活掌握制度的“弹性”。这种“弹性企业家”就需要有“以万变应不变”的本领。

比如，有一家公司经理，本来下令要下午加紧包装一批货物，明日发运。可是偏偏不凑巧，下午有一场精彩的足球比赛，小伙子们一个个急得像热锅上的蚂蚁，几十对眼睛可怜兮兮地望着经理，从眼神就可以看出他们心里想的只有一件事——请假。若是按小说家的构思，结果无非是两个，第一是经理悬以重赏，发三天工资的奖金，于是“重赏之下，必有勇夫”，大家一致决定留下，心情舒畅地顺利完成任务；第二是经理采取重罚，下午一律不



准请假，不上班以旷工论处，扣掉当月奖金，于是“重罚之下，人必畏之”，大家谁也不敢走，万念俱灰，任务得以完成。可是这位经理却偏偏未落俗套，他出去转了一圈，回来时手里握着一叠足球门票，宣布：“下午专车送大家去看球，晚上全体加班。”于是欢声雷动，结果自不待言。承蒙经理的一番苦心与盛情，小伙子们就是晚上通宵赶工，也要把任务完成。这位显然比很多小说作者要更精明、更了解他的部下，这帮球迷，你无论是重赏还是重罚，都挡不住他们，不要说奖金，就连放弃半个月的工资他们也心甘情愿，何不顺水推舟？

这就是在许可的情况下有“弹性”。面对困境，顺应人心而灵活的一弹，保护了人的尊严，同时又消除了冲突，保护了上下属的沟通。

东北某城市的某一家公司经理就是这样一个人“弹性企业领导”。他上任后，改变了经营策略，允许员工把东西带回家里自己装配。不管是本厂员工还是家属亲朋，只要产品达到品质规定标准，一律按件取酬。于是工人们节省了上下班的时间，可以在家适当照顾家务，有人说他弄成了“香港式的家庭工厂”。不过工人们欢迎这种方式，他们劳动积极性大大提高，工厂的劳动生产率和产品产量成倍地增加。

某市一家石油化工企业引进一套法国设备，全套管理只需员工 50 人，可是这家工厂却用了 800 人，这些“多余”的人不能辞掉，因为他们就是为解决失业问题而硬塞到工厂里来的。于是工厂到处都是闲置人员，工人在八小时之内打扑克牌、下象棋、看报纸。

为了使他们有事做，自动控制系统改为人工控制，自动记录监督装置让工人操作监督，结果险象环生。新任厂长上任后，看到这一情况，立即宣布实行四小时工作制，将工人分成六班，工资照发，多余者送出去培训，除维修等工作外，操作方式完全按设备标准分配工作。结果是生产纪律变好，产量上升，事故减少，工人高兴。这件事震动全市，既然人员多余，何必让他们在厂里白混，于公于私均无裨益；而缩减劳动时间，并不影响生产，于私于公均有利。

像以上这类情况，哪怕你有铁的规章制度，哪怕你赏罚严明，也解决不了问题。公共汽车因塞车而不能动，除非车上的工人插翅飞到工厂，否则你就是加三倍的奖金、扣掉所有工资，他们也免不了迟到。你不准青年员工看报、听音乐，那么就给他们工作做，否则无论是赏或是罚，他们照样闲着。这个时候，如果固执地“以不变应万变”就行不通了，只能以“万变应不变”。这个“不变”就是企业的目标。“不变”这个目标，是企业、员工、个人三者利益的统一。

只要有利于企业发展，兼顾了员工的利益，手段不妨灵活点，留点弹性。

## 5. 端平一碗水

不论在任何地方，人与人之间的冲突都是不可避免的，而处理下属的冲突是一个企业领导常常会碰到的事情。一个将权力下放给部下的企业领导也许可以不过问任何具体事务，但是处理部下之间的冲突，协调他们之间的关系，他就非管不可。

一般来说，企业下属干部或员工之间的冲突主要发生于以下几个方面：

(1) 利益冲突。企业下属的每一个部门都有自己的局部利益，部门之间为维护自己的局部利益，而产生冲突是常见的事情。例如供销部门和生产

部门的冲突，前者抱怨后者生产的产品品质太差，后者则抱怨前者过分苛刻。还有财产部门不满意供销部门用于交际的费用过高，铺张浪费，而后者又会抱怨前者过分小气，而怠慢了客户

一般来说，这类冲突不带有感情色彩和个人恩怨，从工作角度来说，双方均多心了，只不过是观察问题的立场和角度不同。

(2) 观点的分歧。这种冲突往往是围绕某一决策和企业的发展方针而引起。如某些人希望改革，而有些人过于保守；又如有的人从价值低廉的角度出发，认为应从日本进口设备，而有的人从品质和套配的角度，觉得进口美国的设备更好，等等。观点的分歧，当然也并不带有恩怨，是非曲直最终可以由实践效果来证明。但这类分歧最大的危险性是容易形成派别。观点相同的人会很快聚在一起，例如思想激进者会聚在一起，人们称之为“改革派”，而将比较稳重的人称之为“保守派”。这种派系帮派一旦形成，冲突往往就会激化，造成对立冲突情绪，这时再处理双方冲突将十分困难。

(3) 误会。误会往往是由于工作上信息交流不畅所引起的，也有讲话用辞不当而引起对方猜疑。例如，供销部门经理会因为拿不到货款而触怒于财务部门经理，但这种情况的原因很可能是因为银行信贷收缩，借不到钱而引起的。由误会而引起的冲突，往往节外生枝上升为感情冲突。

(4) 感情冲突。感情冲突是所有冲突中最复杂也是最难处理的，它的原因有很多，最常见的是因互相瞧不起而产生成见，因嫉妒而产生磨擦，因讲话盛气凌人而引起对方反感。这类冲突有时甚至完全只为一些鸡毛蒜皮的小事。而观点、利益、误会等冲突，如果处理不当，也有可能升为感情冲突。感情冲突是当今社会中最险恶的陷阱，小至夫妻关系，大至民族关系，只要掉进这个陷阱，便难以自拔。调节这类棘手的冲突尤其要谨慎，处理不当连自己也会陷进去。

一个企业领导人在调解下属冲突之前，首先要分清冲突的性质，摸清楚冲突产生的原因，是利益之争还是观点分歧，是误会还是感情纠葛，然后才能对症下药。否则只会弄巧成拙，更加激化冲突。要具体处理矛盾时，企业领导人应注意以下几个方面：

(1) 要冷静公正、不偏不倚。企业的领导人是部下冲突的最后仲裁者。这个仲裁者要想保持权威，就必须以公平的面貌出现。他在别人的心目中，应该成为公正化身，正义的代表，如果过于偏袒一力，被偏袒者自然会拥护你，可是在另一方心里，你将不再有权威性，对你的裁决也会产生成见。所以，一碗水要端平，这是领导人在处理下属冲突时最起码的原则，尤其是调节利益冲突时，更需要如此。

一般来说，由于下属为维护本部门的局部利益而发生冲突，均不带感情的纠葛和个人恩怨，所以领导人只要能做到公正，晓以大义，双方冲突不难调解。但要注意，有些下属因为与企业领导有很深的私交或特殊关系，如老同学、老朋友、老邻居等，用这种感情来影响领导人使其做出有利于自己的裁决。在这种情况下，作为一个企业领导人尤其要冷静，绝不能带感情色彩去看问题，否则将会威信扫地，使自己的裁决永远失去权威。对于下属的观点分歧，企业最高领导人最好保持超然态度，尤其不能介入派别斗争，拉一派打一派。如果企业领导人介入一派，另一派则会以“在野党”自居，他们将不会再服从你的仲裁，相反，还会对你所有的决定加以攻击。在他们的眼里，领导人的地位，将降到对立派领导的地位，而不再是正义和最高仲裁

者的代表。领导人只有游离于各派之外，保持超然，才能团结所有的人。当然，在某个问题上，人们产生不同看法是很正常的现象，企业领导人也必然会有自己的看法，这种看法与某一部分下属相同也是很自然的。但是要注意的是，在表达自己态度时对待不同观点的人绝不能贬低他们，要肯定他们勇于思索的精神，允许其保留意见。要造成一种人人畅所欲言的气氛，尽量避免下属的意见分歧演变为派别对立。

(2) 要充分听取双方的意见。一位领导人在处理下属之间冲突时，最忌讳的就是只听一面之词，然后就武断仲裁。这种做法，很容易留下复杂的后遗症。即使偏听之后所做出的判断是正确的，未被听取意见的一方也会心怀不平，会认为领导偏袒对方，这种不满很容易造成感情冲突。所以，一个高明的领导人在处理部下冲突时，不要急于表态，要充分听取双方的意见。听取意见可以分别进行，也可以把对立双方召集在一起当面进行。

一般来说，利益冲突最好分别了解情况；避免对立双方碰面，以致激化冲突。如果发现是误会，最好让对立双方碰面，当面阐述理由，以便双方有机会互相沟通信息，有时候根本不需要领导人调解，双方在互相理解之后，误会自然地就会消失。领导人如果能有耐心，冷静地听取各方意见，那么当他裁决之后，裁决不利的一方也会心平气和地听取他的意见，并乐于服从。同时，领导人在下次调和冲突时仍有权权威性。

(3) 要注意调解冲突的技巧。根据不同的情况和不同的对象特点灵活处理。一般来说，常见的方法有以下几种：

晓以大义。这种方法主要用于为了维护局部利益的下属间所发生的冲突。现代社会化大生产的一个重要特点，就是分工严密。它同时也带来一个不可避免的缺陷，这就是使各个专业分工者之间缺乏相互了解。这种局限性是产生狭隘本位主义的根源，是局部利益冲突的土壤。当这种利益冲突发生之后，企业领导人应当让冲突的双方站在一个更高的角度，全面了解整个企业生产经营的宏伟过程，让他们同时也熟悉其他领域里的情况。

例如，供销部门误了交货期而受到客户指责，于是影响到生产部门的效率，而生产部门力不从心，抱怨供销部门所签订的合同中的交货期过于苛刻，双方发生口角。在这种情况下，企业领导人应当让冲突双方了解对方的处境，他要让生产部门知道供销部门的苦衷。同时，领导人也应当让供销部门知道生产部门的苦衷。没有按时完成任务，是因为原料供应不上或者经常停电等原因所致。在了解企业整体情况和对方的处境之后，冲突的双方不难心平气和地坐下来商议解决办法了。事实上，当双方均以企业的整体利益为重，心中的怒气就完全化为乌有。

交换立场。在局部利益的冲突中，冲突双方所犯的错误多半是考虑自己，以自己为中心，而不能体谅对方。要想让他们互相了解、体谅对方的最好办法，莫过于让他们各自站在对方的立场上去考虑一下问题。调节冲突的企业领导人首先将生产部门经理叫来：“如果你来当销售部门经理，你该怎么办？”然后他再问销售部门经理：“如果让你来当生产部门经理，你有什么办法？”可以想象，当他们确实实地站到对方的角度去替对方打算后，双方可能会立即握手言和，心平气和地协商一种积极性的解决冲突的方法。

同时，交换双方的位置方法是解决感情冲突的灵丹妙药。例如，某推销员去会计室取款，因嫌会计动作太慢而恶言伤人，会计一怒之下拒不付款，于是感情冲突影响到工作。解决办法是让双方都各让一步，推销员向会计取

款，会计迅速付款，并检讨自己以公务相报复的错误。

这样一来，双方将相互谅解，并很快意识到各自的错误。

折衷调和。在很多情况下，冲突的双方均各有道理，但又各执一词，很难明确地判明谁是谁非。在这时候，折衷协调、息事宁人是很好的解决办法。孔子提倡的“中庸”确有他精明之处。例如，在企业某些制度改革的问题上，企业内部分为“激进派”和“稳健派”。激进派指责稳健派保守，稳健派指责激进派莽撞，双方发生观点上的冲突。

双方的观点都有道理，便又都各自有偏颇。身为企业最高决策人，既不能拉一派打一派，也不能二者皆处罚，聪明的办法是指出：“无论激进的观点也好，保守的观点也好，在企业的发展中均有它们存在的价值。”

在社会或者企业中，各种思潮均有它的地位，而社会或企业前进的方向并不是朝着任何一种思维的方向运动，而是按照它们相契合的方向运动，这一运动的方向是一个妥协的产物，只要各种思维达到均衡，社会或企业就能稳健地前进。

所以，各种观点和思维在这个社会上均有他们的地位，他们争论与冲突后的妥协将导致中庸。而用这种调和折衷的方式解决冲突可谓一石二鸟。

首先，既揭出了双方观点的偏颇之外，又没有打击对方的积极性。

其次，使双方都看到了对方观点的合理之处和存在的合理性，消除了非打倒对方才痛快的情绪，造成一种百家争鸣，生动活泼的局面。

创造轻松气氛。在发生冲突之后，冲突双方之间均抱有成见和敌意，所以在进行调节时，首先要缓和气氛，这时选择场合与时机都很重要。真正解决冲突、调解冲突未必一定要在会议上，有时在餐桌上、俱乐部、家里的客厅等地方效果反而会更好。前一种场合气氛比较严肃，冲突的双方都会处于紧张状态，处处带着防备心理，一被戳到痛处，就会立即剑拔弩张以致激化冲突。在气氛比较轻松的场合中，冲突的双方不带防备心理，比较容易倾听对方的意见和调节人的意见，也比较容易互相谅解。作为冲突的仲裁者，也不应板着脸像法官一样的面孔，用一种公事公办的口气说话，适当的幽默，在某些场合有利无弊。如果在餐桌、宴会上，不妨借用一下酒和烟的功能，酒和烟往往是缓和人际关系的媒介，有时一杯酒下肚，人与人之间的距离会立即拉近了许多，“一杯酒捧英雄”也是这个道理。有时候，一杯酒的威力可以顶住一支军队，使百万雄兵不战而退，更何况人与之间的小小冲突呢？

冷却降温。冲突发生之初，冲突的双方都会很激动，立即调解，往往收效甚微，搞不好还会火上加油，弄巧成拙。在这种情况下，明智的办法是暂时将双方分开，不要接触，使情绪冷却，头脑清醒之后，再进行调节。这和军事上的道理是一样的，首先要停火，双方不要接触，在各自后退之后，再开始谈判。其实有些感情冲突不需要调节，随着冷却，当事人头脑清醒后，冲突会自然缓和甚至消失。

注意给双方留台阶。在人们的冲突中，有一种情况是经常发生的；冲突的双方均已知道自己的错误（或有一方已意识到错误），但面子上拉不下来，只好死顶硬拼，互不让步。这时作为仲裁者的企业领导要注意给双方台阶下，以免造成僵局。例如，仓库主任与产品质检员发生冲突，后者批评前者质检马虎，前者也抱怨后者吹毛求疵。仲裁者经过分析，认为质检员是有道理的，但为了给仓库主任台阶下，企业领导人可以承担部分责任，例如说，“过去对品质问题不重视，没有一套严密的成文制度，所以造成冲突，

作为企业领导人要负一些责任，不过这一次希望你们还是按质检员的标准办事，怎么样？”这样说既讲明了是非，又给仓库主任留了面子，再加上后面用的是商量的口气，仓库主任哪有不顺水推舟的道理。

当然，除了上面谈到之外，调节冲突最关键的技巧，是说话的艺术。有时候，一句恰到好处的话可以消所有的冲突。

#### 6. 巧妙惩罚见成效

批评不好掌握，也有风险，所以聪明的企业领导人慎用批评。批评不能像赞扬那样随便，一定要准备充分，要一下子让对方心服口服。信口开河的批评，大发雷霆的责骂都要尽量避免，因为这既不容易收到效果，又容易伤对方的心。要批评的对象是那些犯了错误，但又没有认识到错误或认识不深刻的人，而对那些已经认识了错误而又有悔改之意的人，要宽宏大量，不要批评。

因为从效果来看，批评要达到的目的是让人改正海过，如果他已经感到十分内疚，承认了错误，并且惶恐地等待惩罚，那么这时你轻松地对他说，“没什么，下次要注意”，他会感到非常温暖。可是如果你大发雷霆，他承受不了时，说不定会产生怨恨。

有一种情况是不宜用批评的，这就是大多数人都犯错误之时。中国有句成语叫“法不责众”。受批评的人多了，大家都会觉得无动于衷。人人都会想：“大家都这样。又不是我一个人，凭什么……”这时他们会觉得你唠唠叨叨，吹毛求疵，十分讨厌，说不定还会“犯众怒”。

那么这时应该怎么办呢？比如，总经理召开工作会议，只有财务部主任准时到达会场，而其他人都全部迟到 15 分钟到 1 个小时不等。总经理大为恼火，但他没有批评任何人，他只是表扬了财务部主任，大大地赞扬他的守时作风。结果其他人都面带愧色。这一手显然是十分聪明的。在迟到的人中很可能有人有正当理由，如果不分清红皂白，将他们全部责骂一通，不留余地，那么有正当理由者，必然觉得冤枉要申辩。他一申辩，其他人也会纷纷申辩，结果不但达不到目的，还把大多数人得罪了。其实在场的，谁也不怕责骂。所以，在这时表扬少数人是最佳选择，既然表扬好的，又压抑了不好的，既没有得罪大多数人，同时又打痛了他们的脸，叫他们有口难辩。

一提起“罚”，也许有的人会觉得这件事最简单不过，只要订立一部规章制度，然后企业领导人摆出一副铁面无私的架子，按照这部“法典”去衡量员工的行为，到时候手执一把钢刀，对准奖金砍下去便是。其实你仔细研究一下就会发现，事情还并不是这么简单。一个高明的企业领导人，罚起人来也需要有高超的技巧。

曾经有家百货公司为提高服务品质，定下一条规定：凡和顾客吵嘴的售货员，扣发当月奖金。这条规定执行后，发现一个弊端，一个售货员若在月初与顾客吵嘴一次，那么他当月奖金就没了，于是他干脆在本月里便毫无顾忌地与顾客大吵。后来有人向经理提出一条建议。建议规定售货员在与顾客吵嘴被扣掉奖金后，若能在下半月表现良好，有悔过之意，仍可发回奖金 40%，这样一来，一个偶尔犯错误的售货员在扣掉奖金之后，仍没有失去全部希望，仍有努力改正错误的动力。这个规定实行后效果良好。

还有另一种范例——“灯泡事件”。有一天，工厂男浴室屋顶灯泡坏了，浴室里一片漆黑，工人吵吵嚷嚷。领班通知电工去换，但谁也不去，领班说：“谁去换灯泡，给 100 元。”一会儿浴室顶上 7 个灯泡全换好了。厂长说道：

“这笔钱从集体奖金中扣。”不但如此，还规定以后公共场所灯泡坏了，若电工们不去换而别人去换，则换一个灯泡就拿奖金，且一律从电工组奖金里扣。这一招真灵，从此，走廊、厕所、浴室总是亮光光的，再没发生过黑灯暗火的事情。

有一家工厂，厂长上任宣布一项规定，1个月迟到3次以上者，扣掉奖金。但是1个月后，全厂大部分工人均超过这个指标，要惩罚就要罚大多数人，这正犯了“法不责众”之大忌。但这位厂长想出一个好办法，他把所有领班找来，对他们说：由于这个月他们管理不严，所以迟到现象仍很严重，所以扣掉所有领班的奖金。厂长告诉他们，他们可以如法炮制。于是领班们再扣掉工人们的奖金，并对他们说：由于你们自律不严，以至自己被扣奖金。于是他们急了，互相警告谁再迟到，就不客气了。于是下个月，全厂的迟到风气立刻被止住了，纲纪肃然。

这三个例子显示了在惩罚时，所要注意的三个问题：第一是在罚了人之后又使人不完全丧失希望，惩罚目的不是为了过去，而是为了将来，所以人们惩前奖后。第二是怎样把惩罚和奖励结合起来，达到一箭双雕的目的。第三是，怎样绕开“法不责众”的陷阱，逐级分散风险。

“使功不如使过”，用现代的话来说，就是用有功的人不如用犯错误的人，这表面上看来似乎是违反常理，可是其中包含很深刻的辩证思想。有功受奖，有过受罚，这是一般常识。可是，要使一个有功的人再建功勋，那就要再加奖，人的欲望是不断提高的，这种奖励可能一次比一次更高，才能激发有功者。

而且，这种奖励除了物质之外，还有升官的形式，但职位是有限的，一个厂长最多把他的部下提升为副厂长，职务到顶了，动力也就随之减弱。所以“使功”不但代价会不断增加，而且困难也会随之增加，如果碰上居功自傲的，就更难对付了。犯过错误的人则不然，在受到社会的歧视和冷落之后，他们最大的愿望，就是重新再确定自己的价值，并让它得到社会的承认，他们往往要求很少而贡献很多，努力工作、任劳任怨。所以促使他们立功的动力，要比有功者要大得多。这是因为他们所处的环境，已使他们不再奢望得到什么奖励和地位了，只要能够有人看中他们、使用他们，他们就感到十分满意了。如果你们信任他们，那么他们一定会感恩戴德，将自己的一切都贡献出来，肝脑涂地，在所不辞。

如何对待犯错误的人和他们所犯的错误，是一个改革时代的企业家必须谨慎对待的问题。如果处理得当，可以加速改革，如果处理不当，则会为自己树敌，增加改革的阻力，这其中大有文章。

转型期往往是动荡的，社会、企业、个人都处在一个十字路口，前途未卜，一切都有待于预测。论证、实践、总结。当然，并不一定所有的行为都是正确的、必要的，但是在没有找到正确答案之前谁也不能否认“试一试”的必要性。既然如此，那么犯错误就难免了。在这时，用人者一定要将犯错误的人和他所犯的错误区别对待，采取积极方式去处理人和事。错误要否定，但人却不能否定。从辩证的观点来看，错误本身属不可取，但犯错的行为却未必不可嘉。犯错误者也有他们的贡献，因为他们用自己的失误告诉后人此路不通。

因一个人犯错误，就否定他自身的价值，这是用人者之大忌。例如，一个人一旦犯一次错误，就被认为再也不可重用，就是否定他本身价值的做

法。这种做法往往会产生非常消极的后果，会导致无穷无尽的“翻案”，使企业领导人整天纠缠在没完没了的历史旧帐中。一个人本身的价值与他们所犯的错误紧紧联系起来之后，那么犯错误的人只有采取两种方法才能翻身。打倒为他错误定案的人，否定他的错误，否则他将永远无法恢复其自身的价值。所以一个善用人者，应当懂得将对错误的批评和对人的使用区别对待。批评错误是对事而言，目的是为了吸取教训下次不再重蹈覆辙。但与此同时，不应妨碍对人的使用，这说明并不因此而否定他的能力和素质。

当一个人的价值仍旧被肯定时，他就会很冷静地对待自己的错误，并勇于承认它。

相反，若他本身的价值因他所犯的错误而被否定，则会令他在感情上难以接受别人的批评，也难以心甘情愿地承认错误，因为谁也不愿意自己否定自己。而且这样做本身对处理错误也毫无益处。即使一个人所犯的错误证明了他不宜于在某个位置上工作，企业领导人也要在指出这一点的同时充分地肯定他在其他方面的价值。每个人都会有自己擅长的领域和不擅长的领域，如果说一个人在他不适合的位置上犯了错误，这与其说是他的错误，不如说是用人者的失误。所以，这种人犯了错误后，应该愧疚的是用人者，而不是他自己。所以没有理由因此而影响在其他方面的使用和晋升。

为犯错误的人保密，这也是用人者所必须注意的一个原则。尤其是遣德品性方面的错误，如贪污受贿等，尤其要慎重。有很多从拘留所出来的小偷是准备痛改前非的，可是由于名声已传开，再也得不到社会的信任，于是在走投无路的情况下，重操旧业。但是如果能够为他们换一个环境，并严格保守秘密，他们完全有可能改邪归正。另外，把错误记入档案也要慎重，原则是能不记则不记，能轻描淡写就轻描淡写，因为这一记，关系到他后半生的命运，搞不好会毁了一个人的后半辈子。当然，并不是所有的错误都不应记入档案的，重大的错误，屡教不改的行为应当载人档案。

## 六、拜倒在“上帝”面前

### 1. 每天都要量顾客的体温

松下认为，企业和顾客的关系是企业的生命线，企业获得了顾客，就能兴旺，失去了顾客，就断了生路。企业和顾客是以各种方式发生关系产生联系的，但不管采取何种方式，都有着基本的伦理准则。这也就是现代企业所形成的顾客观。不少优秀企业家在总结成功经验时，把一顾客观归纳为“用户就是上帝”，“顾客至上”，称之为顾客第一原理。

号称“经营之神”的松下幸之助就具有强烈的顾客至上的观念。他要求手下的业务经理和工作人员对自己顾客的名单必须有和生产单位一样精确的统计数字。他常说，“我们每天都要测量顾客的体温。”松下公司热心为顾客服务，随时了解消费者的需要和改进意见。特别是遍布全日本的2.3万家松下电器系列销售点，就像2.3万枚探针，使松下公司始终具有很高的市场占有率。

其实，在顾客这个复杂群体中，包含了不同阶层、职业、生活习惯和

消费兴趣等特点的公众，各个顾客之间是相互关联，互相影响的。每一个顾客在使用某一物品后，他还会通过影响作用促进或抑制其他人的购买行为，从而在更大范围和程度上影响企业的产品销售和收入。一个好的产品或一宗良好的服务，可以随着顾客信誉的提高，不断地扩大市场。相反，低劣的产品和服务会由于顾客的传播而名声扫地，甚至关门倒闭。

松下指出，顾客第一原理实际上就是要求企业树立以顾客为中心的观念，了解顾客的需要和对产品的意见，提供优质产品和完善的服务，建立良好的顾客关系。在激烈的市场竞争中，重视顾客，关心顾客，方便顾客也会给经济者带来成功的机会。

建立良好的顾客关系，应该确立以下伦理准则：

(1) 提高产品质量是建立企业和顾客良好关系的基础。产品质量就是要保证产品特有物有所用。产品质量的竞争是激烈的市场竞争中最主要的因素，没有顾客满意放心使用的产品，也就没有建立良好关系的物质基础，从而在市场竞争中始终处于被动地位。

(2) 要建立良好而周到的售后服务。人们无论做什么事情，总是希望一个充满热情、友好的氛围，得到支持和帮助的环境。如果顾客购买的彩电出了故障，电视机厂家能热情地登门维修，帮助用户及时排除故障，恢复功能，这种活动本身就是企业和顾客之间感情的交流和信息的交换。现在，绝大多数顾客在购买产品时，都把是否有完善的售后服务作为选择产品的重要条件。顾客购买了企业的产品，只是和企业建立关系的开始，要维持这种关系并使之长久，结下深厚友谊，更多的是通过的售后服务来实现的。企业应主动关心顾客在产品使用中出现问题，推动产品新功能的开发，帮助顾客保养和维修。只有良好而周到的售后服务，才能建立良好的顾客关系。松下公司正是这样的。

(3) 要树立“顾客总是正确”的消费原则。服务质量和服务态度，是企业特别是商业企业建立良好顾客关系的重要因素。市场的魔力使产品销售克服了“独此一家，别无他店”的现象，顾客购买产品总希望买到称心如意的商品。这里的“称心”就不仅来自于产品本身，也来自于产品销售者的服务质量和服务态度。

(4) 利用宣传媒介，争取顾客信赖，是企业主动建立良好顾客关系的重要环节。生产者 and 消费者之间的信息往往是通过宣传者沟通的，宣传者的威信对改变消费者的心理倾向起着重大作用。企业无需就眼顾客购买产品，只要利用信誉好的宣传影响，即可获得消费者对生产者的信誉效应。当然，生产者产品的优劣是消费者购买与否的前提，宣传达室者的手段则是诱导购买的关键。两者相辅相成才能有效引导消费者购买力的投向。

松下指出，“经营的理念”必须是根植于领导者的人生观，是真正发自内心的。如果它只是一种口号，那么再动听的经营理念，也不能发挥真正的经营效用。

## 2. 不搞一锤子买卖

“经营为本，买卖当先”。

经商固然要获利，但此利必须来之正当，取之合理，为商贵诚与为商不诚的结果是显然不同的。

作为商人，应义中取利，不能孜孜求利。“君子爱财，生财有道”；“仁中取利真君子，义内求财大丈夫”；“生财有大道，以义为利，不以利为



利，”……商人们津津乐道的这些朴素的语言，表明了为商要掌握好义利观，反对牟利取不义之财。

上海机械设备进出口总公司是专门办理大型机械设备进出口业务的大型公司。一次，江苏一家乡镇企业找上门来，委托他们在国外购买一套大型设备，但必须是国际上处于领先水平的机械。上机总公司马上开始采购，但在货运至上海港口，他们发现所谓的领先水平的设备只是刀年代的设备重新修饰了一下。这时他们有两种选择，一是装作没有发现，发货到江苏的企业，反正依靠他们的技术力量也绝对检测不出来，自己赚一大笔中介费。二是退货给外国公司，自己无钱可赚不用说，说不定还要赔上一笔。上机最终选择了退货，虽然他们的经济利益可能在短时间内受到了一定的损失，但是他们为商重义，留住了更多的顾客。

诚贾之强调“义”，隐藏着一个求取大利的经济上的动因，但经济上的打算与讲求道德两者是相互结合的。他们深深懂得，经商如果不管合理不合理，应该不应该，一锤子买卖，狠狠赚一笔钱，但信誉丧失，买卖做绝，以后人们也就再也不会来领教了。

经商重义，义字仍稍觉抽象，具体到商人的经营活动来说，“义”的体现就在于重信，贵诚。

全国知名的古井贡酒厂委托京城的一家广告公司在《北京晚报》中登出广告，说“持此广告者于X年X月X日可至XX百货大楼前领取古井贡酒一瓶”。可广告公司忙中出错，漏发了“限量500瓶”这几个字。促销活动开展的那天，XX百货大楼前早早的便排起了长队。原先准备的500瓶酒发完以后，酒厂才发现了广告中的错误。面对如此多的顾客，现场解释已经来不及了。古井贡酒厂果断决定，继续发下去，来多少发多少，酒不够从别的商场，从河北调都行，要保证不能失信于顾客。一天过后，古井贡酒厂比原计划多花了几十万元，但言而有信也为其取得了花多少钱也得不到的高知名度和好的声誉。

和信守相连的一个字是“诚”。信必须建立在诚的基础上，不能诚，使不能信；有了诚信才能笃实。

从古到今，从中到外，以义立业，以诚经商，以信得人，经营才能取得成功。这可以说是一种规律，具有普遍意义，应成为经商者们遵守的共同准则。市场经济应是信用经济、契约经济，以守信为企业立身这本，而不是其他。

近年来，商海汹涌，人们纷纷“下海”。新起的经商者，注重信义的自然不少，但林子大了，难免什么鸟都有。量短质差，加码涨价，坑蒙诈骗，投机倒把，这些都成了某些人致富的“捷径。”伪劣之货泛滥，贪奸之贾横行，使生产和消费两头受害。究其原因，一方面是不懂得唯诚信才能兴业盗资的真正的“生意经”，另一方面是道德修养文化素质不高，缺乏自律自制，而轻易地被一个“钱”字牵着跑。看来，在发展经济，发展商品的正常流通，在大抓经济效益的同时，也要讲求经营哲学，切莫以利害义，以诈害信，以伪害诚，应当成为时刻敲响在每一位企业家耳边的长鸣警钟。

### 3. 尽善尽美的服务

善于经营者必须千方百计地改善服务态度，提高服务质量，这样就会得到顾客好的回报。要是不注意这些，一旦伤害了顾客的购买积极性，影响了买卖关系，即使货再好，也会卖不出去，导致生意萧条冷落。

日本松下集团信奉“顾客是上帝”，他们认为销售服务是“为社会人类服务”，获得利润则是随之后的报酬。松下幸之助就曾经说过这样一句话：“今天大家都晓得要重视品质，但是未来游戏规则所追求的重点，叫做服务优越性。”服务继质量之后，变成了日本企业下一个全力以赴追求的目标。这个目标首要的是“既非利润，也非竞争定位，而是要通过实用、创新、符合市场需求的产品，来增加顾客满意，对顾客的承诺，将持续主导企业的决策。”许多行业重视与顾客沟通，奖励对顾客最细心的员工，运用新手段为顾客服务。松下积 60 年的经验总结出了“销售服务 30 条”，例如对顾客应视如亲戚，对顾客的批评应视之为圣洁的语言等等。

搞好服务首先要求的就是要有一流的、高素质的员工。录用员工要找充满责任心的，越是细心、可靠的员工也越优秀。要注意赏罚分明，好的员工应通过奖励，鼓励他的积极性，而犯错的员工理应受

如何在工作时注意到一些细节问题呢？曾当选为美国十大杰出青年的卡特，他曾经是销售部门的领导人，讲述了这样一件事情。“我将为你们举一个很好的例子，说明一件很小，似乎无关紧要的事情如何影响到我们这位顾客，以至影响到我的工作，我的人生。我刚搬家的时候，我们一家人，包括六个孩子和两条狗，那整个家是一团糟，倒霉的是电视机又坏了。我找到电话簿，随便找了一位修理工过来。在他修好电视之后，他请我过去看，没想到他并未如我预料的那样先掏出帐单给我，反而拿出一瓶清洁剂先将荧光屏擦干净。他竟然注意到如此细节的问题，这么细心的服务。从此，只要我家的电视机一有毛病，我太太总会说：‘找那个懂得擦电视屏幕的家伙。’”

足可以看出，一些细小的事情也会在顾客的心目中产生出巨大的影响。如果一个经营者能够从小处着手，不放过任何一个可能对大局产生影响的细节，而是踏踏实实抓住这些细节，搞好这些细节，就会在顾客的心目中留下美好的印象，从而有了回头客，也有了良好的声誉。

客户购买你的产品，是他将钱交到了你的手中，他就有理由要求尽善尽美的服务，而你也有义务向他提供尽善尽美的服务。为客户实际上也是为自己。

在日本，不管你走到哪家银行的哪个营业所，都有宽大整洁的大厅。你要办理业务，就从发号机里抽个号，有一排排宽敞舒适的沙发供你休息。大厅里，总有几位值班员在走动，首先用笑脸把你迎进店门，然后为你引路。你要存一笔钱，是半年期，还是一年期？是固定利率，还是市场连动利率？要不要买国债？银行营业员会不厌其烦地提建议，直到你拿定主意为止。存完钱后，银行还会送你一些礼品；如果你是腰缠万贯的客户，银行还会定期向你纳贡，以示谢意。如果你是残废人，有残疾人的专用通道。如果你是行动不便的老人，那么所有需要走动的手续都将有专人为你完成，你只需戴上银行为你准备的老花镜，检查一遍就可以了。总之，你想到的，你没想到的，都成了银行的经营项目之一。这样的服务怎能不让人有良好的感受呢？

但有些企业，情况就不大一样了。我国消协曾对全国的服务单位进行一次暗访，发现服务不良者仍然存在。其主要表现是，一是不主动迎客，尽管顾客已来到柜台前，售货员仍只顾着自己聊天，等顾客招呼后才接待；二是表情冷淡，不耐烦顾客的要求；三是试用的东西如未买下，就会受到售货员的冷嘲热讽。他们会给消费者留下什么感受呢？答案是不言而喻的。

在我国改革开放的窗口——深圳，商界流行着这么一句话，“让顾客兴

致勃勃而来，毫不犹豫地掏钱，愉快地离开。然后、再重复一次，再重复一次……”若加分析便可知晓，在“毫不犹豫”与“愉愉快快”状态的获取，在很大程度上有赖于顾客在消费时的感受。感受如何将直接决定着今天的这笔生意能否做成，更影响着日后做生意的可能性。所以，首先要尽力去提高顾客在消费时的感受。

顾客或客户购买你的商品或产品回去后就会使用，使用久了或由于别的原因难免会有毛病。目前，一个响亮的口号在商界回荡，那就是“二次竞争”。如果说，第一次竞争的战场在销售点，那么二次竞争的焦点就在售后服务。消费购买一些商品时，最为关心的不是价格略高一点或低一点，而是质量如何？尤其是出了故障有没有人修？方不方便？消费者的这种心态，大概就是古人所说的“欲进思想”吧。因此，厂商若为消费者安排好了退路，产品必大受欢迎，消费者也必踊跃购买；反之，即使价格、外观、质量三方面满意也是三思而后行。

如今我国的洗衣机市场已是买方的天下，众厂家都在绞尽脑汁争取更多的顾客。除了质量、外观，合肥荣事达集团确是凭售后服务走到了前头。荣事达集团的洗衣机产销量多年来一直稳居全国排行榜的前几名。为给消费者解决后顾之忧，这个厂的售后服务可谓费尽心思，绞尽脑汁。他们在全国36个大中城市设立服务站，配备售后服务车上门服务。又在全国设立了4多个特约维修部，力争将售后服务尽可能使每一个用户感到方便。虽然售后服务方面投资巨大，但他们已获得社会效益与经济效益双丰收。他们得到了消费者的赞扬与喜爱，他们也因消费者的信赖而销路大畅给自己带来巨额的利润。

实业界巨子——日本丰田公司有句名言，售前的奉承，不如售后的服务。那些在销售中虚情假意，曲意奉承，一旦消费者购买后便翻脸不认人的经营者看似小聪明，实乃大糊涂。他们的企业不会生存下去，更谈不上谋求发展。要么，搞好售后服务，其必然结果为：主观为别人，客观为自己。购销双方，皆大欢喜。售后服务，必成为商家必争之地。

消费者的需要是现实的，即消费者已经意识到的，厂商的服务若不能满足这些需要；他们就不满意，他们就会转向别家厂商以求得所需要的满足。消费者还有一种潜在的需要，以及根据时代的发展而涌现出来的新种类的需要。这些需要，消费者可能还没有意识到，可能只是朦胧地感觉到，企业若能领先一步，具有超前意识，那就可以获得消费者的认可，就能够为自己开避新的财源，那就能够在激烈的商战中寻得缝隙，使自己得到一块新的阵地。

#### 4. 质量为永恒的主题

“货真价实”，说的是商品要价质相符，不仅价格公道实在，而且质量完善纯真。

不能以次顶好，以假充真，糊弄顾客。

商品的质量问题理应被一个经营者给予充分的重视，商品的质量对经营者的发展与壮大有着非常重要的影响。

商品要追求质量便不可以怕消费者挑剔。商品质量好，自然会取得消费者的信任。

“售货不怕人褒贬”，“褒奖是看客，贬低是买主”，顾客对商品的挑剔也是自然的。

会做生意的商人要耐心解释，说明商品的质量价格，以使顾客满意，

买卖做成。

享誉世界的德国梅塞德斯—奔驰汽车公司便是认真对待顾客建议的一个典型。该公司的汽车产销量一直比较大，产品也遍布全球，为便于集纳世弄各国用户提出的建议，他们专门设置了顾客投诉部，专门处理各种建议与意见。在吸取了大众的智慧后，奔驰公司的产品经常得以更新和改进，每一种新产品都异乎寻常地贴近大众的心意，这正是广泛听取用户意见的结果。

商品中的质量与价格，质量是第一位的，但也要处理好质量与价格之间的关系。一般情况下，质量高的商品，成本高，价格可卖得贵些，质量差的商品则反之，价格只能低贱。同一商品中，一般价格是相对质量而言的。即使不能价廉物美，则一定要争取“货真价实”，也就是价格要与质量相符，质优而价相当也还可以，但质次价贵就不能为人容忍了。即使商品一时推出去，终究不会持久，只能给消费者留下极坏的印象。

抓好企业的质量不仅仅是狭义上的要求厂家在生产产品时不出次品，不以次充好，而更是要求厂家精益求精，下功夫将质量做得最好。

历史上，北京有名吃“三绝”，即烤鸭、涮羊肉和烤肉。而烤肉则首推“烤肉季”，其产品因质量过硬而扬名于世。这家商店选料精，刀工细，肉片薄如蝉翼，烤时特用柏木柴火，烤出的肉鲜嫩可口，带有独特的柏木清香，质量优良，不同凡响。在这一行中，要出名菜、名店，无一不以靠质量来获得胜利。

质量已越来越被众多的经营者所加以重视，若想取得胜利，经营者只要将质量做得超过同行，将质量提升到一个新的高度，遥遥领先于同行，那样，消费者自然会选择你的产品。

以质取胜已成为众多厂家的取胜法宝。可是，我们仍可以看到一些不和谐的现象，一些“下海者”以至国有、合作企业的经营者，以低廉成本仿制或购进假冒商品，改头换面再以名优产品的价格出售，有的用肉食注水术，赚昧心钱，有的在棉花经营中掺杂使假，使用棉企业遭受巨额损失，大批的棉纺原料变成了废物；有的制售伪劣化妆品、营养品、保健品，损害消费者的健康。有的甚至制造假药、假酒，置人于死命。或制售假农药，使农作物无收，坑害农民凡此种种，已由错误的认识转为为犯罪的行为了。对此，必须坚决打击，严厉制裁。每一个经营者都应树立警醒的质量观，以质量为“企业永恒的主题”，这是十分必要的。

#### 5. 探索消费心理

遵从“上帝”——满足消费者的意愿，满足消费者的需求，已作为一个现实而严峻的问题摆在所有厂商的面前。

真正精明而正派的厂商，从来都是以优异的质量来满足消费者求实的需要的，从不作伪作假。但应当承认，消费者和厂商是一对矛盾，消费者对厂商具有一种天然的怀疑心理。换言之，你的货色即使的确很好，但消费者总是放心不下。所以在商战中不仅要以实货精品提供给消费者，同时还需要运用一定的技术，一定的手法使这实货精品的高质量成为消费者的共识。

80年代初，内地一家手表厂所生产的明星牌手表是质优价廉的国货精品。但由于当时人们对洋货的盲目崇拜以及对国货的怀疑心理，明星牌手表的销路一直不是很好。怎样才能使明星牌手表的质量被顾客所认识，在消费者心目中占有一席之地呢？厂家想出了一个促销的手法。在一次大型展销会上，厂家雇用了一架直升机，从高空将手表抛下，抛下的手表竞丝毫无损。

顿时，明星牌手表销量大增。

运用这种手法可以促销，但这是以产品质量为前提保证的，如果质量不符合要求，那厂家就是搬起石头砸自己的脚了。

现代社会中，人们愈来愈强烈地体验到“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴”的深刻内涵。随着生活节奏的加快，人们的时间似乎已变的越来越不够用。有鉴于此，在消费中，求方便的需要则显得格外强烈。

日本有一家名叫普拉斯的公司，专营纸张、文具、图钉、尺子等文教小用品的小企业。由于薄利而不多销，经营方法陈旧，生意始终很清淡，公司业已接近破产的边缘。

一天，公司的老板突然向职员们宣布：本公司因产品缺乏新意，故萎靡不振，已面临破产的危机。为了摆脱困境，希望全体员工动脑筋、想办法。王村浩美是一个责任感很强而又机智敏挺的女孩子。她把老板的话牢记在心，并对顾客进行了细致的观察和分析。事后她发现，来买东西的人几乎很少买一件的，往往是好几件一起买，于是，她灵机一动，想出了一个新颖的经营点子——文具组合，即将一些文具集中起来放在一个盒子里集中销售。

就这么一改进，却大大满足了顾客求方便的需要，普拉斯文具的产销量马上大幅度上升，很快便风行全球。

产品由滞销而畅销，企业由凄凉到兴旺，靠的是什么点金术呢？无它，惟满足了消费者求方便的需要罢了！在其他条件大致相同的情况下，哪一家厂商能给消费者带来方便，哪一家厂商就能赢得消费者，赢得市场。

日本东京有一家大型商场——西武百货商场，他们在满足消费者方便需求上是更胜一筹。由小山经营的这家公司，占有好几个街区，像一座围起来的小城镇。在迷宫般的 12 层大楼里，共有 47 个人口，63 个餐厅和咖啡馆，1 个博物馆和 5 个美术馆，1 个公共礼堂，1 个运动场等等。里面商品琳琅满目，应有尽有。

西武商店里典型的一天也许是先在 30 来家咖啡馆中的一家用早餐，再到池袋社会学院上英文或法文课。上完课后到意大利餐厅来一顿意大利小吃，也可以去体育活动。午餐之后，人们可以在袖珍公司里歇一会儿，接着去西武美术馆观看米罗或毕加索作品的最新展出。随后，去法式餐厅吃晚饭，还有足够的时间看一场电影。吃喝玩乐、购买物品、文娱体育、艺术欣赏、知识学习被有机地融为一体，极大地方便了消费者，使消费者乘兴而来，满意而归。当然，谁都非常清楚，消费者必须留下一笔数额不少的钞票。

目前，工商界的有识之士在满足消费者方便的心理需要方面可谓煞费心机，备出高招。譬如，北欧航空公司在某些班机上设置空中办公室，安装有录音、录像播放系统，提供复印等办公服务。机场也有为公务旅客服务的专用柜台和“宁静候机室”。如此做法，受到日理万机的实业人士的普遍欢迎。

企业家们也不应只在商品滞销之时才想起给消费者提供方便，而要在鼎盛时期便能想到并做到这一点。尽管“提供方便”是一种促销手段，但要尽可能的不露痕迹。让消费者感到是你在为他提供尽善尽美的服务。也要在提供方便时想到消费者所未曾想到的，但又确是其需要的方便，效果就更加好了。

任何人都不甘为时代的落伍者，而想成为时代的弄潮儿。有时，消费者购买物品，与其说是满足生活之必需，不说是追崇时尚的欲望。因此，

厂商对消费者追求时尚这一心态，切不可等闲视之。有效地、巧妙地利用它，可给自己带来丰厚的利润。对此置之不理，或是逆潮流而动，则会在商战中一败涂地。

名噪一时的浙江海盐衬衫总厂在 1982 年 4 月，由营销人员向厂长报告，上海有一种黑地红花针织涤纶女衬衫十分畅销。厂里得到这个消息后，立即用其他面料赶印了大批黑地红花布，并加工成女衬衫。结果，这种被称作“黑色牡丹”的衬衫很快流行于各大城市，客户纷纷来函订货。后来，海盐衬衫总厂得知各地厂家都在纷纷准备生产这种衬衫，便警觉地停止了“黑牡丹”衬衫的生产，转向生产在上海滩上刚刚露面的立领花边女衬衫和香香衫，结果又形成了新的销售高潮。

对于厂商来说，一个颇具实际意义的问题就是如何利用时尚。通过什么手段来满足消费者入时的心理需要，进而达到促销的目的。预测时尚、把握时尚、制造时尚应是这一问题最主要的三个方面。

时尚是有规律可循的。精明的厂商应将自己的注意力与产品的投入改弦更张，并协同有关专家预测时尚。时尚来临时，要把握住它，因为时尚毕竟是短时尚，很快，旧的时尚便会过去，新的时尚又会到来。时尚本来就是人为制造出来的。因此，厂商不妨根据时代特点，大众心理而制造出时尚来。

中国人原先对于头屑根本不屑一顾，并没有把它作为一个问题放在心上。可是，在“海飞丝”洗发香波一场以制造时尚为目的的持之以恒的广告宣传“蛊惑”下，引起了中国消费者的“恐慌”，他们猛然意识到，有头屑是使用劣质洗发水的结果，使用劣质洗发水必然是层次不高的人。结论是有头屑者难以进入高层社会圈。这引起意欲成淑女、绅士们的恐慌，这恐慌又演化为必须使用“海飞丝”洗发香波的时尚。于是，美国海飞丝洗发香波在广东走俏一时，成为少男少女扮靓显阔之必需品，还成为发廊提高价码地宠物。生产海飞丝香波的中美合资企业，转眼间成了年销售额突破亿元的超级化妆品企业。

## 6. 眼光要高人一等

做生意的首要前提是搞好市场预测，掌握商业行情。继承父业去法国经营皮货的中国农民郭明宗是一位杰出的经营者。他说：“要说我有什么经营之道，最重要的是走在市场的前面。”他认识到“顾客要什么就卖什么，顾客喜欢什么就生产什么”这种生意已经不够了，重要的是研究顾客口袋中有多少钱，愿意花多少钱，愿意购多少钱的皮带，钱包？为什么喜欢这样的皮包。于是他根据当地公众经济收入水平的不同，将顾客分成高、中、低三个层次，按照这三个层次准备了高、中、低三个不同的皮带和皮包。

由于郭明宗了解、掌握、分析了皮件市场需求的变化和发展趋势，并用来指导生产和经营，从而拥有了广阔的市场，终于使他在巴黎同类行业中位居第二。

事实证明，郭明宗所做的市场预测是科学而有效的，他能在国外市场上占有一席之地，是一时的幸运。搞市场预测一定要建立在对顾客了解的基础之上，而了解顾客的需要首先就要搞好市场的调查与分析。

消费者是任何一个经营者的上帝，经营者所做的一切都是为消费者服务的，了解了上帝们的需要也就是等于为自己下一步的发展做好了准备。研究、了解消费者，把握消费者的时代特征与需求倾向更显得尤为重要。

1974年，以生产安全刀片著称于世的美国吉列公司做出了一个“荒唐”的举动——推出面向女性的雏菊牌专用“刮毛刀”。结果一炮打响，畅销全美国。销售额已达20亿美元的吉列公司又发了一笔横财。是偶然？是巧合？是瞎猫碰上了死老鼠？统统不是，吉列公司雏菊牌刮毛刀的成功完全是建立在精心周密的对顾客的了解的基础上的。

1973年，吉列公司在市场调查中发现，美国8360万30岁以上的妇女中，大约有6490万人为了保持自身美好的形象，要定期刮除腿毛和腋毛，这与社会上妇女衣着已日趋暴露而不无关系。调查者还发现，在这些妇女，除约4000多万使用电动刮胡刀和脱毛剂外，有2000多万人主要通过使用男用刮胡刀，一年费用高达7500万美元。无疑，这是一个极具诱惑力的潜在市场，谁能抢先发现它、开发它，谁必将大发利市。

根据市场调查的结果，吉列公司在产品设计和广告宣传中都注重女性的特点。刀架选用女性较喜欢的绚烂色彩，柄上还印压了一朵雏菊图形。广告宣传也强调安全，不伤玉腿。这都是公司在调查中广泛征求女性意见后而做出的决策。

一言以蔽之，吉列公司决定生产女性刮毛刀绝非心血来潮，异想天开，而是基于周密的市场调查而做出的积极而又慎重的结论。产品的式样或促销、广告宣传的重心也不是光凭主观想象，同样来自于实地调查。因此，他们成功绝非偶然。他们的成功在于经过市场调查切实把握住了消费者的需求倾向与时代特征。那些原先嘲弄吉列公司荒唐可笑的同行人眼睁睁地看到“肥肉”落入他人之口，只能陷入莫名的悲哀。

没有市场的调查，不把握好顾客的需求倾向与时代特征就很难有成功的销售。这也是一条铁的定律。

在美国福特汽车公司的董事们看来，制造“埃德塞尔”牌汽车的理由十分充足，其前景之乐观自不待言。须知，他们在这一产品的设计上花了多少心血啊！其设计独具风格，又功率超群，操作轻捷简便。福特公司对它的前途是乐观的。当时的公司委员会主席欧内斯特·布里奇为埃德塞尔分部摊派的1958年生产任务占该公司全部汽车市场的3.3%~3.5%，约20万辆。但董事们却认为这个数字太保守。

在投入了高达5000万美元的广告宣传费用之后，福特公司更认为胜券在握了，巨额利润的获得看来只是个时间问题了。

然而，事情并非想象的那样美妙。1958年，该汽车仅售出34481辆，不到计划的1/5。

终于在连续又推出两代改进型产品仍无济于事之后，埃德塞尔牌汽车于1959年底寿终正寝。福特公司付出的两亿多美元的最初投资和营业损失统统石沉大海。一幕现代营销史上惨痛悲剧至此落下了帷幕。

这次失败固然是多种因素共同作用的结果，但在市场调查上的失误乃是其关键所在。

没有市场调查的盲目“跟风”是绝对不行的，有了市场调查也不见得就万事大吉。

其准确性也同样直接关系到销售的失败。这一点，在市场变化日趋微妙与复杂的情况下，在愈演愈烈的现代商战中已日趋明显。

预测市场，了解顾客还要注意到顾客的特性问题，这一点对于那类在市场中已趋饱和的产品，但经营者仍想挤进去使自己商品占有一席之地尤为

重要。了解顾客的特殊喜好，再投其所好，促进销售。

德国福斯汽车公司生产了一种金甲虫车，打算投放美国市场。当时，美国的一些大汽车公司根本不把这不知名的小车放在眼里。但福斯公司并不气馁，在调查后，他们发现美国汽车使用者可分为三类，一是讲排场，二是重质量，三是考虑经济因素。在考虑经济因素的人中又有两类，其一，喜欢标新立异，别人开大车，我偏开小车；其二是借金如命，要价廉节约。这两种用户约占美购车人的 10%，但仍是一笔不小的数字。于是，福斯公司决定专做这两种人的生意。强调金甲虫车的特点是省油，在投入市场之后，不起眼的“金甲虫”车很快跻身于美国这个汽车王国。到 1964 年，其销量已达 40 万辆，一跃成为美国小型轿车市场中难以匹敌的霸主。

预测市场，了解顾客还要注意到社会对消费者需求的影响，对市场需求的影响，要有敏锐的目光可以把握住社会中的一些大事，判断出市场的走向，从而掌握消费量的变化。

分析过去，面对现实，把握规律，预见未来，具有明显的前瞻性，而不是一般性的调查活动。商品资源预测和商品需求预测是市场预测两个主要方面。通过对未来市场的准确预测，高人一等的眼光，有时可能会挽救整个企业的命运。

世界船王包玉刚顺利地渡过第一次石油危机，一举蹶登世界船王的宝座。香港 250 余家船东、世界上千家公司，都远远地被抛到了身后。但正当世界航运业蒸蒸日上之时，包玉刚敏锐地觉察到了世界航运业的潜在危机，并果敢判断航运业将于近期内再次遭受一次打击。他果断决定立即弃海登陆，将麾下所属航运公司尽数抛出，同时大量收住陆上产业。将自己的经营重心转移到陆上来。果不出其所料，世界航运业很快再次萎缩，包玉刚凭借自己的远见卓识避免了这次冲击，保存了实力。而另一位香港实业家，同为世界七大船王之一的董浩云正是由于没能准确预测市场的变化，仍将大量资金投入航运业而遭受了致命性的重大打击。

在市场经济更为发达的资本主义国家里，市场预测也极受重视。西方管理学家非常强调决策前的调查、预测和作为预测依据的资料。情报收集和分析工作，并十分重视先进科技手段在市场预测中的作用

了解顾客，洞悉“上帝”，站在今天，想到明天，根据今天，预测明天，已成为如今市场风云变幻的情况下企业家走向成功所必备的素质。

## 导读

在竞争激烈的现代社会中，朋友非常重要，善于交朋友的人不仅生活得自在快乐，而且会有很多机遇，会有很多人帮助。因此，你的人缘如何，交友能力如何，实际上反映你为人处世的能力。

在当代社会中，传统的友谊的内涵十分丰富，友谊也常受到利用而被玷污，友谊的误区比比皆是。但是，我们坚信，“有了朋友，生命才显示出全部的价值。智慧，友爱，这是照亮我们黑夜的唯一的光亮。”（罗曼·罗兰）人生活于社会，要和睦相处，就应该互相帮助，互相尊重，互相关心。



我们要学会交友，”改进人际关系，便生活更为充实。

## 一、朋友，出现在最需要时

你生活在一个全新的现代化社会，友谊的内涵变得幸福、深刻，但是朋友的重要仍是非常明显的。当你有困难时，如果得到了朋友的帮助，你会领略到友谊的真谛：朋友应该出现在你最需要的时候。但友谊的真谛，对于我们生活的意义和作用是什么？这仍是我们要面对的严肃的问题。

### 1. 第二个自己

人一从母体里分娩出来，就被置身于复杂的社会环境之中，受到种种社会关系对他施加的影响，“一个人的发展，取决于和他直接地进行交往的其他一些人的发展”。这“其他一些人”是谁？不是别人，正是朋友。

你正是在与朋友的不断交往中产生了亲密的友谊，而友谊又使你不断地对照自己，矫正自己，使自己适应社会。所以亚里士多德把朋友视作“第二个自己”，真正的朋友是比其它任何好处都重要的真正好处。

我想要一个朋友，可以说是为可生活在他心中，可以对他吐露衷肠、开怀畅谈，由于相互信赖，这种交谈总是令人神往。

德国的卡西尔说过：“没有朋友的人，只能是半个人” 波斯萨迪则说过：“损失一个朋友你损失一个肢体，时间可使到口的痛苦减除，但失去的永不能补偿。”

这个世界日新月异，在什么都是越现代越好的年代里，唯有友谊，使人们保持着古老的准则，朋友就像文物，越老越珍贵。美国的杰弗逊说：“我发觉友情像酒。新酿时生涩，随着年代而醇熟之后，就真是老者恢复体力的兴奋剂。”友谊像文物和醇酒越老越显示其价值。

两位英国心理学家在通过一系列研究后得到下列！3 条友谊规矩，分为四组：交换、亲密、对第三者的态度、协调一致。

#### 交换：

- 与对方分享有关自己成就的消息
- 表示情感方面的支持
- 在对方需要时自愿提供帮助
- 努力使自己的交际圈子接受朋友参加
- 偿还债务和对方提供的帮助

#### 亲密：

信任对方

#### 对第三者的态度：

- 当朋友不在场时保护他不受到伤害”
- 对他的其他朋友抱宽容态度
- 不当众批评朋友

保守朋友托付的秘密

不嫉妒也不批评朋友的其他个人关系

#### 协调一致：

不纠缠不休，不教训朋友

尊重朋友的内心世界和自主权

当然最重要是分享有自己的感受、提供道义支持，在对方需时自愿提供帮助，关心朋友，信任他也不辜负他的信任，当他不在时保护他，等等。

美国社会心理学家赫洛克斯则认为，真正的友谊的作用为以下八点：

一是带来稳定感；

二是使之度过快乐的时刻；

三是使之获得与别人合理相处的经验；

四是使之使宏大度和理解力得到发展；

五是得到掌握社交艺术的机会；

六是得到批评别人的机会；

七是提供求爱行动的经验；

八是促进诚实方面的发展。

友谊与爱情不同，它是一种平静的依恋，因理智而得到控制，因习惯而得以加强，产生于长期的结交与相互义务。它同时又是一种美德、幸福和满足。它通常从实际的目的或某种利益开始，然后才产生与其最初目的无关的保持友谊的相互的爱。

友谊是与朋友亲密的精神交流，它要向朋友展示自己，又对朋友有一种宽容的爱。

2. 友谊使喜悦倍增，悲哀减半

人处在社会竞争和个人竞争的环境中，已经体验到心理上的孤独感，因而需要同某个人分享自己的感受，需要寻找一个知心的人。在生活中，你的悲苦、兴奋、忧虑、惊喜都需要有人分担与分享，这就是友谊。友谊具有明显的情感负荷动能。

友谊的根源和爱情的根源一样复杂、神秘，难以解释（除非从语义学的角度分析，谁能将两者分开呢？），但是，有时两者又非常简单，比如，两人一起长大，又是同性，便有友谊。

首先，记忆中安琪是我唯一的朋友，因为我住的地方没有其他女孩伙伴。我和她一起玩布娃娃、爬葡萄架，我们亲密无间，以致我们一起进可医院——我们都患过小儿麻痹症。我们被安排在相邻的病房，这样，一有恐惧，我们能隔着走廊说话。其实，用不着把我们隔开的，我们都患同样的病，性别也一样。

后来上学了，我和安琪在课堂上用一张桌子学习写字，下课休息时我们仍在一起玩。我们发现可玩纸娃娃的游戏，并花很多时间用蜡笔给纸娃娃画衣服。我们家乡是一个小城镇，离我们的房子几里远就是森林、草地。因此身边带着纸娃娃，我们就像男孩子们一样，在森林、草中漫游、玩耍。

当时我想起可安琪为买一件乳罩，把我丢在后边的那一天，想起了我们逃学，跳到一家汽车修理铺的旧毛毯堆里坐着痛骂体育老师的

那

个周末，想了我们同时发生的痛经，还有我们在一起烫头发的情形；

想

起我和安琪的男朋友第一次的正式跳舞，因为我跟自己的男朋友手可一架，没有舞伴，安琪便让她的男朋友陪我跳，她自己另找了一个伴，

想起了距那时 6 年后安琪赶到城里那间我将在那里结婚的公寓时，她说：“早就知道在你的婚礼上我会和你在一起，可就是没想到我会开车送你去举行婚礼。”我们都哭了。她给我写信时说：“我对我们的女儿最大的愿望，是希望她们每一个人都有一个朋友像我们俩一样亲密无间。”大多数妇女都有过一个安琪。你问问就知道了。

正如培根所说的：“友谊的一大奇特作用是：如果你把快乐告诉一个朋友，你将得到两个快乐；而如果你把忧愁向一个朋友倾吐，你将破分掉一半忧愁。”博恩则将其概括为“友情使喜悦倍增，悲哀减一半。”

在谈到友谊时，人们越来越重视心理上的亲近，不仅必须帮助朋友，而且必须分享他的感情：“告诉我，君王，我是否配当你的朋友，分享你的忧愁？”这种调子在古希腊抒情诗中特别响亮。

现实生活中，我们周围的环境早已发生了变化，我们对朋友的情感依托，更多地转化为情感的双向交流，但眷恋依然存在。

我的朋友去迈阿密已经半年了。我们时常通话，并且都确信对方过得很好，但是我们的思念与日俱增，我担心她失去男友后感情会变得复杂，这不利于她的生活，我们在一起时，每个周末，都会面对

面

地交谈，我喜欢看她听我谈话时的神态。双目凝视着我，像我小时候的母亲，充满喜爱之情。她女迈阿密后，我们都互相担心对方身体。生活上遇到不愉快的事，就打电话给对方。有一次，我们竟然在电话里哭了起来。

终于，我再也抵抗不住思念的诱惑，把假期提前可一个月，坐飞机直飞迈阿密，事先我并没有通知她，我在她的住处门前静静地等她，

像

是等着一个恋人，我们见面时兴奋地抱在一起倒在门前的绿地上。

那个晚上，我们一夜未睡，一个假期，我们如同度可一个蜜月。我们心中都清楚，失去对方将是一场灾难。

生活的紧张，使我们需要用友谊来健全我们的情感，患难与共的友谊值得我们珍惜，但生活中绝大部分时间里，我们对朋友的情感眷恋、关怀、挂念、相互的倾诉、当作兄弟姐妹式的爱护，也是友谊给我们的重要礼物。

正因为对朋友的情感眷恋，使我们平淡的一生变得快乐而且值得回味。

### 3. 男人心中的友谊：推心置腹，排忧解难

让我们来看看男人的友谊。男人从小就对友谊充满了种种美好的幻想，他希望伙伴友谊永远牢不可破，彼此之间的竞争友好和善，他希望同学和战友忠心耿耿，希望兄长师辈和蔼可亲，希望亲朋好友能与他同甘共苦，这就是男性的理想。两个同样强壮的男人同心协力，携手并肩，一道走向世界，走向生活。

在这个理想中，一个男人会为他最好的朋友做任何事情。他会为他朋友排忧解难，在他遇到经济困难时给予他物质和金钱上的资助，他会千里迢迢赶去救助困境中的朋友；为了朋友，即便冒生死之危险也在所不辞。在这个理想中，他也渴望得到朋友倾听他心底的愁烦；在他蒙难受挫或仅仅抑郁不欢时，得到朋友的慰藉和陪伴。这些有关男性友谊的神话，曾在一代又一代的男人中流传，而且它还将永远流传下去。但如果你稍作仔细地观察，你就会发现，男人们在互相畅叙一通友情之后，总是抱怨自己没有朋友。为什

么会这样呢？这真是个谜！难道男人之间互不信任吗？难道那些为朋友两肋插刀、同生并死的神话，都是男人编造出来的吗？

要解开这个谜并不是一件轻而易举的事。因为男人们不愿意把他们的秘密暴露给你。

还是让我们来看一下男人的世界里到底都有哪些朋友吧，他们或许可以给我们带来一些启示。

男人喜欢交谈，只要有人听他讲话，他就可能滔滔不绝地说个不停而不管自己谈的是什么或结果如何。为了在交谈中唱主角而竞争是男人喜爱的一种游戏，在人群中尤其如此。星期五之夜的酒吧总是一片唇枪舌剑的喧闹声；在有男有女的人群中，男人们更为了吸引女人的注意而展开角逐。但在一个亲密的友谊关系中，一个男人既可以说大话，又会拉家常。亲朋密友之间竞争少些，防卫少些，彼此都了解，并随时都准备给予对方以帮助。

即使对着亲朋密友，一个男子也会不愿谈起没有答案的问题、伤痛或没把握的事情。

好朋友之间，由于互相很了解，这种躲闪是会被对方看出来的。但在某些问题上，如女人或家庭问题，在朋友心里面觉得不舒服时，是不应该逼迫他去谈起这类事情的，因为这违反了男子的习惯。开玩笑、努嘴、咬牙等，是男子独特的交际方式，意思是说，“是挺难办的，但我是堂堂男子汉，没问题。”

男人会用彼此干杯、互相请酒、说些侮辱性或尖酸刻薄的话以示恭维或敬慕。一个男子请一个朋友代他向另一个人、另一个男子，乃至向一群人表示问候或转达谢意与敬慕，他会觉得比向那个朋友本人说这些话还自在些。

我平时就知道史蒂夫是喜欢我的，但有天晚上在一个侦察小组里，我发现了我们俩的真正感情。当时大伙儿坐在一堆火的周围讨论着什么是爱情。史蒂夫建议伙计们谈论不同类型的情感形象。他举例说他如何爱他的妻子、儿子、母亲，扫着他指着我说，“我还爱汉克”。我当时心里确实很高兴。我们过去没有谈过这个，但我们确实都互相爱着。

一个男人向另一个男人表达情谊时，其方式是富有戏剧性的。比如，他会说他会为所爱的朋友“干任何事情”，或会为他“赴汤蹈火”。他那英雄式的忠诚很多是永远得不到验证的，但男人都喜欢相信自己会实行诺言——一辜负另一个男人会令他们产生失败的刺痛感。

我们16岁那年，我和杰里等好几个朋友在街上溜达时，跟另外两个小子吵了起来。他们走过来指着杰里说他出口伤人。其实是我骂的他们。

可当时我不敢说出来是我干的。他们气势汹汹，我害怕他们会接我。我的朋友当时都在，我们看着杰里跟那个家伙大眼瞪着小眼。那小子先动起手来，杰里给打输了。杰里虽没有受伤，可他丢了脸，我们

都丢了脸。我们一共10个人，他们才两个——可我们却都站在周围看着他被别人拳打脚踢而一动未动。我为这事难过极了，好多年都为此事感到内疚。至今我仍感羞愧。

男人喜欢多年跟同一些朋友保持友谊。令人惊讶的是，他们中学时交

的朋友、大学时的朋友、他工作头一天遇到的那个伙伴，20年后仍然还是最好的朋友。即使交了新的朋友，一个男人仍会继续保持与老朋友的关系。他对老朋友可能有新的认识，但他们仍然是他的朋友。因结婚、工作变动或纯粹兴趣的差异而中断了来往的亲密友谊，多年后以某种方式重新恢复。女子间的友谊其实也同样遵循着相似的模式，但与男子而言，有一种无意识的预备，甚至可以说一种诗意的设想，那就是，亲朋好友分手后，他们还会再见的。

#### 4. 女人心中的友谊：温暖而琐细的亲昵

你也许不能理解，为什么女人总喜欢在一起唠唠叨叨个没完？当一个家庭搬到新的住址，丈夫邻居的男人还只是点头之交时，两位主妇早已情深莫逆了。这难道是那个遥远的采集时代遗留下来的习性吗？女人比男人更怀有对孤独的恐惧吗？她们为什么不能和男人推心置腹地无所不谈呢？

首先，她们非常关心自己身体特征的变化。她们痛经，有经前紧张。从青春期一开始，她们就担心自己的生育力——性的影响对她们来说是实实在在的。男人不吞服她们的避孕药，也不放避孕环；男人没有流产，她们有，他们也不生孩子，她们生。

有位年轻妇女记得在一次晚宴后，另外四个人起身去散步，把她和一个比她大好几岁的外国乡下女人留在了餐桌上，她们过去只有一面之交。那位年长的女人谈起了她的孩子。这是一次随意的晚宴闲聊。谈着谈着，她突然说，她万万没想到10年中要生6个孩子这位年轻的妇女没有孩子，她也不能生孩子，她很坦率地讲了不能生孩子的原因。其他人散步归来的时候，两个人正谈得亲近，这是女人谈到她们的身体时都有的那种亲近。

很难想象两个男人会在喝杯咖啡的功夫里，就能如此推心置腹地无所不谈。

很早以来，当她们因身体的变化而烦躁或恐惧时，她们找谁？是女人！她们找别的女人。只有她们转而去爱你们的时候，你们才知道女人。即使没有怀孕的危险——如果她们没有生育力或已经绝育——她们也会对把自己和你们区别开来的性别特征十分敏感。

因为这些特征是这样的稍纵即逝。

根据史密斯·罗森堡女士的一项研究：“19世纪的社会特征在很大程度上表现为“在家庭内和作为整体的社会内，严格区分性别是普遍的，可以说是一种时尚。这种区分导致男女情感上的隔阂。女儿和母亲的角色不知不觉地互相交错，同时，频繁的怀孕、生孩子、哺乳、绝经期等等，使妇女从肉体上和感情上紧紧地结合在一起。”史密斯·罗森堡女士的文章是对过去习惯做法的一个准确描述。现在，尽管两性活动都急剧增加，分隔男人和女人活动天地的樊篱在慢慢地被拆除，但是，她描述的许多现象仍然存在着。

“有迹象表明”，她继续写道，“在当代的心理描写文学中，女人喜爱和支持的单性网络一直延续至20世纪，不仅在少数民族和工人阶级团体中是这样，甚至在中等阶级中也是这样。”

50年代前英国一般中等阶级家庭中的情况真像一个戏剧场面：白天，呆在家里的都是女人，尽管她们中的许多人都是受过大学教育，妻子却不工作（干工作的只是那些缺钱花的妇女，一个结了婚的中产阶级妇女参加工作，不管出于什么原因，都是对她丈夫的收入的一记耳光，或者是那些单身女人，她们一般干教学或秘书之类的工作）。晚上男人回到家里，电灯一亮，家里

立刻就会乱作一锅粥，像遭了枪劫一样。这样，每周5天，从上午9点到下午5点，已婚妇女便生活在一个单性别的王国中。她们谈论的东西也许与12世纪的女人可能谈论的东西没有什么两样。

所以，如果说一个男人——丈夫、父亲——就是他城堡的国王的话，那他同时也是城堡的客人，因为家庭是属于女人的。如何管理好那个城堡是她与她的同僚们——她的女朋友——协商讨论决定的。如果那个家庭是三代同堂，那么，随时会有一个老一辈的女性出来传授她早先学到的理家之道。

你也许会问，可是那时的女性友谊的性质与现在的女性友谊有什么关系呢？关系大着呢。因为你们无法理解她们现在身在何处，甚至也许不知道她们将走向何处，除非你们明白了她们过去曾在何处。

女人间的友谊同男人迥然不同。男子间的友谊是建立在个人的观念和兴趣上，女子间的交往，则是由于她们处于共同的命运。她们最先在对方身上搜寻的，肯定是她们的共同点。

她们互相比较各自的经验，怀孕、分娩、自己以及孩子的疾病、家务的烦恼等。她们在工作中讲究的不是技术，她们在交流食谱之类的东西时，摆出一副传授秘方的严肃态度。她们有时也讨论道德、妇女杂志里的通信栏，便是她们所讨论的内容的最佳例子。

我们几乎不能想象给男人辟一栏“寂寞的心”。男人在外活动，这个世界是他们的，女人则必须划定、测量或开拓她们的特殊领域。她们的通讯往往着重美容须知、烹调食谱、编织指南等，她们征求忠告，她们喜欢饶舌和炫耀自己，有时倒因而产生真正的焦虑。

女人之间的这种关系，由于含有些许诚实的成分，所以不是毫无价值。女人在男人面前矫揉造作、半真半假，她权且接受次要的地位，以仿造的动作、服装和台词，在他面前扮演着一个虚幻的角色。她这样演戏，自然觉得紧张吃力，因此她和丈夫在一起时，多少感到：“这不是真正的我”。男性世界的确是粗鲁的、锐利的，声音太响。灯光太亮，接触起来太毛燥；女人和女人相处时，等于在戏院的后台准备打点，而不是上台演戏，她悠闲地整理服装、化妆、谋计战略。她穿着便衣和拖鞋在后厢里徘徊，她喜欢这和温暖而轻松的气氛。在《军帽》一书中，作者描写了两个朋友安逸地坐在一起缝衣服，讨论裁缝细节，交换心事，互相学习新的美容术。和这宁静的一幕相对照的是另一光景，一个朋友忙着为另一个朋友准备去会男友。这时的气氛便较为严肃，诸如不许淌眼泪以免弄坏脸上的化妆啦，后悔没买那件衣服啦，一定要去借一双丝袜啦，决定要不要戴一朵花啦，问题可真多！在这种情形下，女人互相帮忙，讨论她们的社交问题，每人都为旁人着想，她们所说所为，倒都出于真心。

女人之间这种温暖而琐细的亲昵关系，比起女人和男人之间的那种浮夸的关系，似乎可爱多了。

记得在大学的时候，我常和宿舍里的同学坐在一起嘻嘻哈哈的悄悄话，这种长时间的闲聊以及在女子更令营中结下的友谊总使我感到有许多的亲密、温暖和欢乐。在我这一生的悲痛时刻总有女朋友在我身边同情、照顾和安慰我。我的最好的朋友是个与我在外衣、风格、志向、收入和背景上截然不同的女人，但我们之间有着令人难以置

信的理解。我们在彼此需要时总会在一起。她对于我如同交流的层

次在我与丈夫之间从不可能出现。

和女友在一起我可以想什么说什么，我不用担心我的外表，我可以看上去漂亮，也可以难看、邋遢、肥胖、蓬头垢面不修边幅——这都没

关系，你不用靠外表、深度、智慧或什么东西来取悦你的女友。真的，分界线就在于与亲密的女友在一起就如同和自己相处一样自然。

能使男人高兴是个乐事，比如，知道他欣赏你，做点小事去取悦他，从众多的事情上支持他；但从精神上和物质上给予另一个女人也是件让人极能满足的事。

#### 5. 友谊的标志：忠诚

友谊需要滋养，忠诚是友谊的生命源泉。对待朋友一定要坦诚相待，以品格换品格就可以在自己同朋友之间架起心灵之桥，在此基础上合作共事。出于贪图利益和好处的实用主义友谊，朋友之间没有忠诚可言也不会持久。

“这种友谊忽冷忽热，因为他在使别人对他产生友谊时并不是以他本来的面目，在某种情况下他是为了得到好处；在另一种情况下，他是为了贪图享受。当然这样的友谊因缺乏忠诚而很容易断绝，因为互相之间缺乏稳定的好感。的确，当他们相互之间既得不到享受，也得不到利益时，他们就不再怀有友谊了。

要想得到真正的朋友，就要敞开心扉，要讲真话以诚待人。只有这样才能换回来真挚的尊敬。

在利益面前，很多人丧失了对朋友的忠诚，也就抛弃了更珍贵的友谊。

两个男人结伴穿越森林，突然，一只大熊从丛林中冲他们跳出来。

其中一个男人为了自己的安全爬上了一棵树。

另一个因无力一人同这头兽搏斗，便倒在地上一动不动地躺着，像是死了似的。他曾听说熊是不碰尸体的，这肯定是真实的，因为那头熊只在他头上嗅了一嗅，便像对他是死的感到很不满似的走开了。爬在树上的那个男人从树上跳下来。“那头熊好像在你耳边说了什么，”他说，“它告诉你什么来着？”

“它说，”另一个男人回答道，“和一个在危险时刻抛弃朋友的人做伴是愚蠢的。”

这是伊索寓言中一个故事，它告诉我们，在患难时刻最后见朋友的忠诚。那个抛弃朋友的人就不配得到友谊。

“谁要是找到了忠诚朋友，谁就是找到了珍宝”。友谊不能买卖，也不能用金钱来计算朋友的价值。

中国古代有一个这样的故事：

白敏中与贺拔甚是好朋友，两人同到长安（今陕西西安）参加科举考试。这年的主考官是王起。王起知道白敏中出身望族，文才皆上品，很赏识，有意取他为状元；但又嫌他与贫寒的贺拔（上其下心）交往过密，有点犹豫，便私下派人去劝说，暗示他：“只要你不再同贺拔（上其下心）来往，王主考就取你为状元。”白敏中听着，皱起眉头，没有答话。

恰好这时贺拔（上其下心）来访，家人把他打发走了。白敏中得悉大发雷霆，立即把贺拔（上其下心）追了回来，如实地将情况告诉他，并说：

“状元有什么稀奇的，怎么也不能不要朋友呀！”说毕，命家人摆起酒宴，与贺拔（上其一心）开怀对酌。

说客看在眼里，气在心里，回去便一五一十地回禀王起，并从旁怂恿：“这小子舍不得贺拔（上其下心），咱也不给他状元。”谁知王起一反初衷，既取了白敏中，又取了贺拔（上其下心）。原来白敏中宁要朋友不要状元的精神，融化了王起那颗浸透了世俗偏见的心，他那真诚待人格守信义的品格赢得了人心，令世人敬仰。

忠诚的朋友给你带来的是稳定的信任，你在任何时候都可以向他发出求救的信号。

亚述斯有一次来到了阿尔卑斯山下，遇到了几位天神，天神说：“亚述斯，你有过朋友吗？”亚述斯说“有，他爱我胜过爱你们。”这句话激怒了天神们，他们决心杀掉亚述斯的这位朋友，便询问这位朋友是谁。亚述斯看出了天神们的用意，就隐瞒不谈。

天神们拿出了各自的宝贝引诱亚述斯，许诺他将有一位美貌无比的妻子，成为一个威严无比的国王，等等。所有这一切都未能打动亚述斯的心。但神通无比的天神们还是抓到了亚述斯的朋友，他们没有立刻杀死他，对亚述斯的话，他们并不十分相信，于是以同样的手段去引诱亚述斯的朋友只要他同意背叛亚述斯，他将得到他所要的一切，美色、财富、权势。和亚述斯一样，这位朋友也丝毫未动心，天神们既羡慕又惭愧没有一位天神去杀他们，悄悄地将他们放下了山。亚述斯说：“我们彼此中诚、信任，没有什么比我们的友谊更重要。”

他们忠诚的友谊震惊了天神，为世人传颂。而忠诚是友谊的标志。对朋友的忠诚说明你对自己交友的确认。你对朋友的忠诚也会换回朋友对你的倾心报答。

## 二、朋友，分“三流九等”

### 1. 交友须谨慎

在纷繁的大千世界，人是形形色色的，选择朋友不是一件容易事。“万两贡金容易得，知心一个也难求”的老话，是旧社会人们极言交友之难。但是小是因此就要少交朋友了呢？或者一强调交友的审慎，就认为这个也不可靠，那个也不信过呢？当然不是，从既然是社会的人，处在各种社会关系之中，交友是必然的，不但要有生死与共、患难不移的朋友。也要善于和有这样那的缺点错误甚至是反对自己的人交朋友。

他山之石，可以攻玉。广泛地结交那些不同职业、不同爱好、不同身份的朋友，有时也能相得益彰。

唐代画家吴道子出自贫寒，后来为唐明皇召入宫中做供奉，与将军裴（上日下文）长史张旭结交为友。在洛阳，裴（上日下文）请吴道子到天宫寺作画厚赠以金帛，被吴道子谢绝，只求观赏裴（上日下文）的剑术。于是裴（上日下文）拔剑起舞，吴道子“观其壮气”奋力挥毫，写出了绝妙的草书。



“兼听则明，偏听则暗。”结交各式各样的朋友，对于取长补短，开阔视野，活跃思维，都是有益的。毛泽东同志的经历是很发人深思的。他胸怀博大，善于结交各种各样的朋友。在青少年时期，他发出了一张《二十八划生征友启事》，和蔡和森、陈谭秋等人组织了新民学会，结交了一大批有志之友。投身革命后，在他身边，有朱德、周恩来等一批亲密战友。同时，毛泽东同志也有许多平民朋友，民主党派的朋友，如李淑一、周士钊、柳亚子等，都和他结下了深厚的情谊。通过这些朋友，广泛地了解社会各阶层党派情况，为制定党的方针政策，为发展统一战线，做出了巨大贡献。

既要广泛交友，又要审慎选择。如何做到这一点呢？正如鲁迅先生曾经说过的：“我还有不少几十年的老朋友，要点就在彼此略小节而取其大。”略小节，取其大，就是不斤斤计较不足，而要从大处着眼。看人首先大节，不是盯住对方的缺点错误不放，而是用发展的，变化的观点看人。如果不是略其小，取其大，就不能与人为善，就不能全面地客观地评价一个人，就可能一叶障目，不识泰山，就可能把朋友推开，就可能得不到真正的友谊。

朋友间的交往也要摒弃庸俗的旧习，不要把友谊浸在利己主义的杯水中。让友谊的春风扫荡那些阴疆污浊之气，吹进每个人的心扉。

## 2. 如何看朋友？

如何看朋友，可靠否？可忘否？建议你：

(1) 用时间来看人！所谓用“时间”来看人，看朋友可靠否要用长期观察，而不在见面之初就对一个人的好坏下结论，因为太快下结论，会因你个人的好恶而发生偏差，影响你们的交往。另外，人为了生存和利益，大部分都会戴着假面具，和你见面时便把假面具戴上，这是一种有意识的行为，这些假面具有可能只为你而戴，而演的正是你喜欢的角色，如果你据此判断一个人的好坏，并进而决定和他交往的程度，那就有可能吃亏上当或气个半死。用“时间”来看人，就是在初见面后，不管你和他是“一见如故”或“话不投机”，都要保留一些空间，而且不掺杂主观好恶的感情因素，然后冷静地观察对方的作为。

一般来说，人再怎么隐藏本性，终究要露出真面目的，因为戴面具是有意识的行为，久了自己也会觉得累，于是在不知不觉中会将假面具拿下来，就像前台演员，一到后台便把面具拿下来那般。面具一拿下来，真性情就出现了，可是他绝对不会想到你在一旁观察。用“时间”来看人，你的朋友，一个个都会“现出原形”，你不必去揭下他的假面具；他自然自己会揭下来向你呈现真面目。所谓“路遥知马力，日久见人心”，就是指用“时间”来看人，对方真是无所遁逃。

用“时间”特别容易看出以下几种人：

——不诚恳的人：因为他不诚恳，所以会先热后冷，先富后疏，用“时间”来看，可以看出这种变化。

——说谎的人，这种人常常要用更大的谎言去圆前面所说的谎，而谎一说多说了，就会露出首尾不能兼顾的破绽，而“时间”正是检验这些谎言的利器。

——言行不一的人：这种人说的和做的是两回事，但察看“时间”一长，便可发现他们的言行不一。

事实上，用“时间”可以看出任何类型的人，包括小人和君子，因为这是让对方不自觉的“检验师”，最为有效。

要用多久的时间才能看出一个人的真性情？如果是好几年，这时间是长了些，但一个月又短了些。那么到底多长的时间才算“标准”？这没有一定的标准，完全因情况而异，也就是说，有人可能第二天就被你识破，有人二三年了却还“云深不知处”，让你摸不清楚。因此与人交往，千万别一头热，宁可后退几步，并给自己一些时间未观察，这是最起码保护自己的方法。

(2) 向各方打听。了解朋友，另一个比较可靠的办法是一向各方打听打听。

人总是要和其他人交往，同时本性也会暴露在不相干的第三者面前，也就是说，他不一定认识这第三者，可是第三者却知道他的存在，并且观察了他的思想和行为。人再怎么戴假面具，在没有舞台和对方的时候，这假面具总是要拿下来的，所以很多人就看到了他的真面目；而当他和别人交往、合作时，别人也会对他留下各种不同的印象。因此你可向不同的人打听，打听他的为人、做事、思想。每个人的答案都会有出人，这是因为各个好恶有所不同之故。你可把这些打听来的资讯汇聚在一起，找出交集最多的地方和次多的地方，那么大概就可以了解这个人的真性情；而交集最多的地方，差不多也就是这个人性格的主要特色了——如果十个人中有九个说他“坏”，那么你就要小心了，如果十个人中有九个说他“好”，那么和他往来应该不会有问题。

不过打听也要看对象，向他的密友打听，他当然都是好话，向他的“敌人”打听，你听到的当然坏话较多，不过“敌人”说的比密友又较接近真相。最好能多问一些人，不一定要他的朋友，同事、同学、邻居都可以问，重要的是，要把问到的综合起来看，不可光听某个人的话。

当然，打听也要技巧，问得太白，会引起对方的戒心，不会告诉你实话，最好用聊天的方式，并且拐弯抹角地套。这种技巧需要磨练，不是三两天可以学到的。

此外，你也可以看看对方交往的都是哪些人。

人们常说“物以类聚”和“龙交龙，凤交凤”，意思是什么样的人就和什么样的人在一起，因为他们价值观相近，所以才凑得起来。所以性情耿直的就和投机取巧的人合不来，喜欢酒色财气的人也绝。对不会跟自律甚严的人成为好友。所以观察一个人的交友情况，大概就可以知道这个人的性情了。

除了交友情况，也可以打听他在家里的情况，看他对待父母如何，对待兄弟姐妹如何，对待邻人又如何，如果你得到的是负面的答案，那么这个人你必须小心，因为对待至亲都不好了，他怎可能对你好呢？若对你好，绝对是另有所图。

如果他已结婚生子，那么也可看他如何对待妻子儿女，对待妻子儿女若不好，这种人也必须提防。若你观察的是女孩子，也可看她对待先生孩子的态度，这些道理都是一样的。

### 3. 朋友要分等级

朋友相交以“诚”，此乃至理，那为何又要分“等级”？那不就不诚了吗？

有个地方士绅，朋友无数，三教九流都有，他也曾逢人夸耀，说他朋友之多，天下第一。后来有人问他，朋友这么多，他都同等对待吗？

他沉思了一下说：“当然不可以同等对待，要分等级的！”

他说他交朋友都是诚心的，不会利用朋友，也不会欺骗朋友，但别人

来和他做朋友却不一定是诚心的。在他的朋友中，人格清高的朋友固然很多，但想从他身上获取一点利益，心存二意的朋友也不少。

“对方有坏意，不够诚恳的朋友，我总不能也对他推心置腹吧！”这位士绅说：“那只会害了我自己。”

所以，在不得罪“朋友”的情况下，他的把朋友分了“等级”，计有“刎颈之交级”、“推心置腹级”、“可商大事级”、“酒肉朋友级”、“点头哈哈级”、“保持距离级”等等。

他就根据这些等极来决定和对方来往的密度和自己心窗打开的程度。

“我过去就是因为人人都是好朋友，受到了不少伤害，包括物质上的伤害和心灵上的伤害，所以今天才会把朋友分等级。”他说。

把朋友分等级听来似乎无情，但听了那位士绅的话，使我们觉得分等级的确有其必要——为了保护自己免受伤害。

要把朋友分等级其实不容易，因为人都有主观的好恶，因此有时会把一片赤心的人当成一肚子坏水的人，也会把凶狠的狼看成友善的狗，甚至在旁人点醒时还不能发现自己的错误，非得到被朋友害了才大梦初醒。所以，要十分客观地将朋友分等级是十分难的，但面对复杂的人性，你非得勉强自己把朋友分等级不可。心理上有分等级的准备，交朋友就会比较冷静客观，可把伤害减到最低。

要把朋友分“等级”，对感情丰富的人可能比较难，因为这种人往往在对方尚未把他当朋友时，他早已投入感情；而且把朋友分等级，他也会觉得有罪恶感。

不过，任何事情都要经过学习，慢慢培养这种习惯，等到了有一个年纪，自然热情冷却，不用人提醒，也会把朋友分等级了。

分等级，可像前述那位士绅那样分，也可简单地分为“可深交级”及“不可深交级”。

可深交的，你可以和他分享你的一切，不可深交的，维持基本的礼貌就可以了。这就好比客人来到你家，真正的客人请进客厅，推销员之类的在门口应付就好了。

另外，也要根据对方的特性，调整和他们交往的方式。但有一个前提必须记住，不管对方智慧多高或多有钱，一定要是个“好人”才可深交，也就是说，对方和你做朋友的动机必须是纯正的，不过人常被对方的身份和背景所眩惑，结果把坏人当好人，这是很多人无法避免的错误。

如果你目前平平淡淡或失意不得志，那么不必太急于把朋友分等级，因为你这时的朋友不会太多，还能维持感情的朋友应该不会太差。但当你有成就了，手上握有权和钱时，那时你的朋友就非分等级不可了，因为这时的朋友有很多的是另有所图，不是真心的。

#### 4. 建立一个“朋友档案”

老吴的弟弟被计程车撞死了，老吴慌乱之中问计于人，别人从来没接触过这类的事，也不知怎么办才好，只好建议他去找律师，他说他过去也认识几位律师，但没继续联络，名片也早不知丢到哪里去了。他叹一口气说：“人到用时方很少呀！”

“人到用时方恨少”，不知你有没有这种经验，如果曾经有过，那么就要赶紧亡羊补牢，如果没有过，那么也要未雨绸缪。

如何亡羊补牢、未雨绸缪呢？

也就是建立一个“朋友档案”。

人一生当中会交很多朋友，这些朋友有的会成为你的至交，有的会持续交往，但有的也会中断。交朋友固然不必勉强自己和对方，但何妨采取更有弹性的做法，不投缘的也不必“拒绝往来”，而把他们通通纳入你的“朋友档案”。

“朋友档案”的建立其实很简单。

首先，把你在学时的同学资料整理出来，并做成记录；毕业经过数年后，你的同学会分散在各种不同的行业，有的甚至已成为个中佼佼者，当你有需要时，凭着同学的关系，相信他们会给你某种程度的帮忙。这种同学关系，还可从大学向下延伸到高中、初中、小学，如能加以掌握，这将是一笔相当大的资源。当然，要建立起这些同学关系，你非得时常参加同学会，并且随时注意同学动态不可。其次，把你周围朋友的资料建立起来，对他们的专长也应有详细的纪录。他们的住所、工作有变动时，也要在你的资料上修正，以免有必要时找不到人，而要有这些变动情形，则有赖于你平时和他们的连系。

同学和朋友资料是最不应疏忽的，你还可以记下他们的生日，如果你不嫌麻烦，在他们生日时写上一张生日卡，或请吃个便饭，保证你们的关系突飞猛进。这些关系若能妥善维持，就算他们一时帮不上你的忙，也会介绍他们的朋友来助你一臂之力。

另外，有一种“朋友”也是你不能忽略的，那就是在应酬场合认识，只交换名片，谈不上交情的“朋友”。这种“朋友”各种行业各种阶层都会有，你不应该把这些名片丢掉，应该在名片中尽量记下这个人的特征，以备再见面时能“一眼认出”。但最重要的是，名片带回家，要依姓氏或专长、行业分类保存下来；你不必刻意去结交他们，但可以借故在电话里向他们请教一两个专业问题，话里自然要提一下你们碰面的场合，或你们共同的朋友，以唤起他对你的印象。有过“请教”，他对你的印象也会深刻些。当然，这种“朋友”不可能帮你什么大忙，因为你们没有进一步的交情，但帮小忙，为你解决一些小问题应该不会有太大的问题。

有人用电脑建立朋友档案，有人用笔记簿，有人则用名片簿，这些方法各有长处，而不管用什么方法，我有几点是必须记住的：

- 每个朋友对你都有用处。
- 每个朋友都不可放弃。
- 每个朋友都要保持一定的关系。

## 5. 莫逆之交

这是一种兄弟般的感情，是男性交往中最亲密的形式。它已经受了严峻的考验，有着坚实的基础。它具有亲密的父子之情和友爱的同胞之谊。任何一方都可以居己之长，对另一方进行不客气的指导和批评，也由衷地为对方的进步和成功而欣鼓舞。当一方感觉不适，举止失当，或感情脆弱时，他马上从另一方得到同情，警告和鼓励。他立刻会冷静下来，仿佛注入了新养料和血液。无论在物质上，还是在精神上，他们都能够同甘共苦。他们之间不存在任何形式的竞争，一个人的成功，就是两个人的胜利。

莫逆之交就意味彼此相互关照，保护对方不受侵害。这种男性间的关系，甚至对妻子或女友也形成很大的威胁势头。也就是说，当一方看到伙伴被女人操纵，并任意摆布时，他会毫不犹豫地警告他，不能让她为所欲为。

莫逆之交对插足的女人，也是一个威胁。因为这种情义的许多方面都不可能与她分享。结拜兄弟对他们之间的关系、想入非非的怪念头、个人的经历和隐私等等，有着最真挚的情感共鸣。这种共鸣，会使你极为不安。你对这种关系的妒忌，甚至超过了对他别的女友的妒忌——这部分是由于和另一女人亲近可以被义正辞严地指责为是对信赖的背叛，而这种友情则不然。它不受任何指责。结果，你很可能会有意或无意地企图破坏这种友谊。这种攻击可能会通过低毁的评论，献媚的危害或旁敲侧击来达到目的。“他对你有什么用？一个大孩子而已！”“他是在利用你，”“他对你并不真那么好，”“他妒忌你，”“他无能，”“你总是拍他的马屁，”“你干脆与他去睡觉好了，你和他在一起时间比和我在一起的时间多得多！”特别是你——他的妻子或女朋友看见“你的男人”为结拜弟兄干事，而为你干，或借钱物给他们时，你就感到在某种意义上受到了伤害，这时，就会大吵大闹起来。

女性对莫逆之交的妒忌和愤恨，还表明她意识到这种情义有较深的根基。因为，这种关系有充分的自由，较少受人支配，也没有那种经常存在于男女关乐中的矜持和主宰意识。

在这种关系中，每个人都自然地表现自己，交往中感到十分轻松愉快。这时他们的举止言谈可以随意表现出傻里傻气，愚钝可笑的样子，也可以自发的童心和放纵的方式表现出来。而这一切他是不能毫无顾忌地在别人面前表露的。

的确，建立这种莫逆之交的关系需要时间，需要勇气，需要甘心情愿地去克服各种危机，特别是有时还要直面朋友的背叛。可是一个男人一旦真正获得了这种友情，那好处将是巨大的，因为他们相互支持，相互促进，不存在任何勉强做作和虚伪。他们能够忍受各种压力，而这些压力很少为男女关系所承受，因为这种友谊不为任何法律和契约的绳索所羁绊。

#### 6. 忠诚的朋友

他们是你最信赖的朋友。不管在你顺利或处于逆境时，他们都与你在一起，在你需要时，他们会奇迹般地出现。

同享欢乐，共分忧愁。不少人只有几个这样的朋友，但是这就足够了。一旦你失去了他们，很难有人能代替，有时甚至爱人也无法代替他们。

跟忠诚的朋友在一起。人们感到安全，人们期待着跟他打电话，一起活动，或者呆在一起，啥也不做，甚至话也不说几句。

圣经上说“忠诚的朋友是无价之宝。”我们不能买到友谊，也不能用钱来计算朋友的价值。我们的忠诚朋友，他们丰富了我们的生活，延长了我们的生命。

忠诚的朋友完全承认你的自我，从不干涉你的所作所为。他给你以安全感，这种安全感来自忠诚的友谊。

有一个最生动的关于忠诚朋友的故事，故事讲的是一个男子，他有一个朋友坐了牢。

这位朋友既不是行凶抢劫者，又不是强奸犯，更不是纵火犯，只不过是因为违法投资，无意中触犯了法律。这个男子不知道自己的朋友进了监狱，但当他打电话到对方的办公室得知此事以后，某个星期六清晨，他开车跑了40多公里路去探望他。到那以后，由于探监的亲属太多而未能看成朋友。第二个星期六清晨，他又去了一次。可是这次监狱方面要求他办个通行证。第三次又遇到别的障碍，但他还是想方设法要见朋友，却没想到他的朋友因

为感到羞愧，不愿见他。他依然满不在乎，径直住监狱里走去，像在咖啡馆里一样，跟朋友会了面。朋友获释后，两人继续保持友好关系。当这位朋友谈到自己在监狱的经历时，他静静地听着，不提问，不做任何评价。坐牢者与他在一起当然觉得安全了。

安全感无法用语言形容，但人们能感觉到它的存在，一旦你理解友谊，你一定能学会如何发现这种心理状态。

你和忠诚的朋友志趣相投，你们也许有不同的政治观点，但从根本上说你们有同样的生活观。一般来说，无论是激动人心的还是意味深长的交谈，共同兴趣或者是开怀大笑，忠诚的朋友都能使您快乐。

以下是其它描绘忠诚品质的形容词语，你能找出适用于你目前特别亲密的朋友的词来吗？

能理解人的	能谅解人的
能猜出别人心思的	有激情的
能帮助人的	热忱的
耐心的	宽容的
随和的	能体贴人的

也许这些都是他们具有的品质，并且还远远不够。

有没有可以跟古希腊民间传说中的达蒙和皮斯亚斯之间真诚的友情相比的友情呢？皮斯亚斯由于反抗君主被判死刑，达蒙拿生命作抵押使他能回家料理私事和与家人告别。

但是，当执行死刑的日子快到时，皮斯亚斯没有回来。君主嘲笑皮斯亚斯的忠诚，说达蒙是个傻子，把友情看得过重，白白为朋友洒热血。君主还说如果达蒙能真正了解人的本性，他会明白现在皮斯亚斯早已逃之夭夭了。执行死刑的那一天，正当达蒙被押上刑场时，皮斯亚斯赶到了，他十分激动地冲上前去，上气不接下气地解释自己迟到的原因。

两个朋友亲切地互相问候。做了最后的告别，场面非常动人。君主被他们的友谊深深感动了，宽恕了皮斯亚斯。他带着羡慕的口吻说：“为获得这种友情，我甘愿献出我的王国。”

大多数人都没有那种愿为他们贡献生命的朋友，而且人们也不愿让朋友去经受这种考验。考验真诚友情的主要方法仅仅是真诚的问题。

如果你对他并不真诚，此刻不是惩罚自己的时候，而应从中吸取教训，抓紧时机表达你的真诚友情。

如果你对他忠诚，那么你就找到了一位忠诚朋友。然而，不是每个朋友都能成为这种“宝石”，有的朋友不可能成为“宝石”。所以，你的手中一定要有一块试金石。

对男人来说，从前的某一个朋友因其与他共同经历了他生活中的重要时期而显得重要。这些朋友可以是和他一起度过基础教育时期的小孩，可以是他一同做了6个月的旅行的小伙子，也可以是分担了他初恋苦乐的大学室友，以及在他为自己的职业奔波时与他同居一室的人，等等。跟一个里程碑式的朋友在一起，可以谈起旧时的岁月，那些岁月里的一情一景很可能仍历历在目，一直留在他的心中。即使他们已各奔前程，不再有多少共同之处，他们仍然会一年通上几次信。

我被解雇后，约翰让我跟他在一起。几乎有4个月后我才又找到工作。我从没有告诉他过那些日子有多么暗淡无光，但他是知道的。

要不是他，我可能一辈子呆在家里了此一生可——真悲惨。但他坚持要我继续努力。一天早晨，他真的往我身上泼水，让我下床去跟人谈工作的事，现在每两周我才见他一次，但他将永远是我感到亲近的朋友。

男人似乎赋予里程碑式的友谊以一种过分的浪漫色彩，其原因是：这个朋友使他想起过去的他——而那乃是现在的他的一个重要组成部分。

#### 7. 愉快的合作

这种友谊并不是那种忠诚的友情。只是因为利益的关系，你们赤诚相待，这是一种令人快慰的友谊。

27岁的广告撰稿员莱恩说：“我是下等阶层的人，每天要做大量的工作，我诅咒生活带来的压力。如果遇到谈得来的合伙人和我一起谈笑聊天，讨论工作问题，我的工作效益就高。另外，下班后常跟他在一起吃午饭很不错。总之，有了能够合作的人，工作起来就感到愉快。”

但因有共同的利益存在，做事实事求是，与合伙人成为关系密切的知心朋友往往会有一定的危害。

戴尔·卡尔尼基告诉他的学生，不论他们到谁的办公室，出于工作需要，脑子里一定要记住，“我喜欢他，我一定要面带笑容，说话要投其所好，让他觉得自己重要，尤其是决不能跟他发生口角，他是我的朋友。”

他真是你的朋友吗？能够合作的人之间也可以发展某种友谊，当然不是那种真诚的友谊。工作午餐会、酒会、交易会都跟彼此利益相关，这种聚会有时是金钱交易，有时只是为了答谢和回礼。

有位汽车机修工找心理学医生谈自己的婚姻问题，医生没收他的钱。原因是两人彼此话语投机，但因为是免费治疗，医生发现病人每次来接受治疗都迟到，他下决心跟他直来直去了。有一天他终于对机修工说：“嗨，小伙子，我们还是做个公平的交易吧。”结果机修工免费为他修汽车，而医生免费为他看了病。

还有两位是股票交易的合伙人，起初，两人都是失败者，不断地赔钱而又都不甘心，当他们决定最终放弃时，在酒店里韦蒂和杰克逊相遇了，两人都不愿意承认自己胆怯，于是俩人决定合作，把优势结合在一起。

半年以后，在那间低级的酒店里已经看不到杰蒂和杰克逊的身影了。他们通力合作，赚了一大笔钱，共同的利益使他们在合伙人的基础上，成为了朋友即使有时决策失误也能互相容忍。

有共同的利害关系或活动便足以把男人维系在一起。友谊并非都必深厚，亦非一定牵涉到家庭或工作不可。每周一次的网球伙伴，公司曲棍球队的伙计们，和他一起设计制造飞机模型的伙伴等等。这些关系中关键的词就是：“干。”

我和杰克老兄是橡皮球迷，我和他是棋逢对手，这样，我们每周两次有机会真正放松一下。打完球后，我们所设就是橡皮球，仅此而已。

如果男人们确实只对玩游戏有兴趣，他可以完全不搞游戏结束后的社交性的活动。

当妇女们聚在一起干事时，往往是另有所谈。但对男人而言，活动本身就是促使他们相聚在一起。他们不想谈任何事，他们确实想的是把一切都抛到脑后。

对大多数男人而言，工作是紧张繁重令人精疲力尽的，而且家庭生活

也需要大量的精力和时间。去做些不用想起生活中的其它方面的事情，对男人来说是轻松愉快的消遣。

失意、气恼、紧张随着沉醉于一项有明确要求、规则和步骤的活动而烟消云散。

#### 8. 他临时给你方便

走在大街上，你随时可以遇到这样的人，你的车抛锚在路上，他走过来关心的问一问，并告诉你，这点毛病他完全可以修，他不希图什么，只是显示一下汽车维修的本领，然后滋滋地看着你满脸笑地敬上一支烟，或说上几句恭维的话。

与之友好相处的许多男人，不如与之互相偏爱的男人称得上朋友。在工作中，他可能有个伙伴在他迟到或花3个小时吃午饭时给他打掩护、捂盖子。在汽车合伙经营中的合伙人或让他搭车的人亦属行方便的友谊。在家里，他可以从对面街区的老张那里借一台录像机，从隔壁李明那里借到钓具，从街对面的刘充那里借用一台电钻。作为回报，他也出借他的艇外推进机、引擎计时器和古色古香的酒杯。

这些朋友将在他外出度假时帮助他照看他的孩子，他的汽车，给花木浇水，还帮助他翻整屋后的地皮，以便能种上蔬菜。

临时行方便的朋友不仅互相给予很多方便，他们还互相提供许多由过去的小社区、家庭成员、村民等提供的东西。

请你不要轻视这些临时为你行方便的朋友，他们也是你生活中的小小支架，有了他们你的生活和谐顺畅。

皮尔斯至今和尤莉通信保持联系。那年夏天，皮尔斯去度假旅行，回来的路上，被一伙流氓抢走了全部的东西，她几乎要露宿街头了。是尤莉和她共同吃了顿晚饭，并邀请她住在了自己的家里，第二天，皮尔斯顺利地坐上了飞机，当然这也是尤莉一手安排的。皮尔斯回到家里，寄钱给尤莉并表示谢意。一对陌生人，成了互通电话的朋友。

临时行方便的朋友互相间可能了解不多，也没有这个必要，这种临时行方便的友谊甚少触及街坊四邻或公事以外的问题。这种友谊不太可能发展成手密的朋友关系，亦不太可能发展成长期的伙伴关系。临时行方便的友谊也就是行个方便而已，一般情况下，他不会想到要去深化这种友谊。

#### 9. 你愿效仿的人

盖达的父亲是盖达景仰、敬重和效仿的第一个人。他跟这个男子汉学会钓鱼、玩球、用电锯伐木、配制并饮用马丁尼酒。以后，他遇上了一些替代父亲的某些角色的朋友——良师益友。这些人为他树立起一个效仿的榜样。

他教给了我很多有关写作的知识，有关出版商、代理商以及给杂志写作的各个细节。我们的友谊还有很多其他方面内容。每逢双休日我们便一起外出，我们一起创立可一个组织并一道负责业务通讯，我们一起搞体育活动。不过，写作是我们的基础。后来，我获得了，

几

项合同，我们便失去可接触，但我仍然把他视为作家而尊重他。现在我们的关系疏远了些，平等了些。现在，我也可能像他给我提建议一样，给他提出建议了。但我们过去的那种亲密无间的关系已不再存在。



当一个男人想要为自己的将来做出规划时，他与一个年长者的友谊就重要了。未知的东西会令人不寒而栗，认识某个过来人，某个已经取得了他自己正在寻求东西的人，恐怕就会消除。

你走到社会上，很可能需要“经验”这种东西，那么，那些比你做得出色的人，应该是你争取的对象，赢得他们的友谊，会让你对未来充满信心，做到这一点并不难。

波尼的成就让整个家族为之骄傲，他精明的策划、出色的营销，即使是市场萧条，他也能创造高额利润。不久他的企业中多了个勤劳的职工，叫艾力克，因为一个偶然的机机会文力克出色的工作业绩，吸引了波尼。时间一长，波尼开始喜欢文力克浑身的朝气，而艾力克也像吸血蝙蝠一样，学习波尼讲给他的所有经验。当艾力克离开波尼去自创家业时，他们已是一对好友。艾力克至今对那段友谊的追忆也是美好的，“波尼给了我许多新知识，并为我以后的生活树立了标杆”。

当一个雄心勃勃的人想要为自己的将来做出规划时，他与一个有成就的人的友谊就显更重要了。认识某个过来人，某个已经取得了他自己正在寻求的东西的人，并成为朋友，他对未知东西的恐惧就会自动消除。

#### 10. 有共同的兴趣爱好

有些人，你们不管见面多少次，都会有一个相同的话题，而且双方都不会厌倦。争论不休却不触及关键之处。这类朋友与你有共同兴趣、爱好和观点。

24岁的艺术家安娜说：“我有位朋友，我喜欢跟她一起去看歌舞。我的其他朋友似乎没有一个喜欢现代舞，然而我们两人都喜欢。看了节目后，我们经常一起去吃饭，边吃边谈论节目，这就是我们的

他们的友谊建立在他们共同参加某项活动的基础之上，但有的人不仅仅是一起活动，比如一起打篮球、网球，而且有共同的哲学观和职业爱好，他可能是你最要好的朋友，也可能是一般关系的朋友。

亨利和邻居的小男孩经常各自拉着自己的狗，站在一起不停地谈，从狗的品种、饲养，到繁殖、训练，这些是他们每次谈话的共同话题。而且都非常自以为是，一点点分歧双方都不会让步。有一天，小男孩的狗死了，他伤心地坐在那里，亨利走过来，别人以为这下他们不会谈很长时间，谁也没有想到，他们之间又找了共同的题目；教育。小男孩认为当前的教育糟透了，很多教师缺少耐心，有时还拿学生开玩笑，他自己深受其害，几次想传给小女孩的纸条都撕掉了，他太怕嘲笑了。亨利却赞同当今的教育，他认为小男孩应该勇敢些，喜欢谁应该直接向她表白，写纸条是懦夫的表现。最后他们又回到了狗的身上，亨利同意帮助小男孩购买一条他们都认为最棒的狗。现在你走到大街上，又可看见亨利和小男孩拉着各自的狗站在一起聊天了。

你可以有许多志趣相投的朋友，这取决于你各种不同的兴趣。他们有的喜欢买衣服，有的是迈克尔·乔丹的忠实球迷，有的喜欢运动，还有的是你的学友。你们之间的友谊基本上取决于你所从事的活动，而不是朋友个人本身。这类朋友可能很多，也可能经常变换。考验他们是否能成为真心朋友的方法是：您决定星期三晚上不去打网球了，看他是否还愿意来找你玩？

“一同避暑的朋友”和“旅行的伙伴”也属于志趣相投的朋友。通常，能一起避暑共享欢乐的人们不一定能在寒冬腊月里相聚会。旅游专家们也

说，旅游当中，有时最好的朋友也不一定能成为理想的同伴。因而人们得找那些能互相陪伴，走同样旅游路线，有同样旅费的、能互相通融的“旅游伙伴”。

#### 11. 旧时的好友

你和你旧时的朋友曾经有过很愉快的时光，正是因为那段友谊，你们的脑子里谁也不可能忘掉谁，因为工作、生活的变故你们分开了，但不要忘了联系，你们随时都可能在街头相遇，随时都可能有个人在背后拍一下你的肩膀说一声“嗨！你好吗！”“哎哟！

你不记得我了？”这一切都不是戏剧。

37岁的会计李治说，“天哪，我和黄成之间关系要追溯到在小学读四年级的时候。

我们从小同一条街长大，后来我们在不同的大学读书，但仍是好朋友。有一年在上海。

我们同住在一套公寓里，结婚时，我们互作伴郎。后来，我迁往广州了，而他留在上海。

现在，我们隔几年见一次面，然而我们都怀念过去的时光。我现在的好友都是那些我每天能见到的朋友。”

旧友属于过去，他们也许分散在全国各个城市，他们偶尔也闯进您的生活。这时往事就像电影一样迅速而清晰地展现出来。旧日的趣事现在想起来依然会叫您笑破肚子，旁人听了感到莫名其妙，甚至厌烦。回想过去，回想童年就是留恋过去。几乎人人都有旧友，他们是生活的组成部分。

作为旧友，有时会不自觉地发挥作用，他埋在你的心里，让你永远珍藏着美好的过去……

### 三、友谊陷入困境

我们向往真挚的友谊，但是在实际生活中往往不能实现。一个男人不太可能同任何一种朋友发展到亲密无间的程度。他们之间的交往往往不会超出一个“安全”的界限，哪怕是和密友。男人们虽然乐意相信“友谊的神话”，但他还是懂得，生活归生活，友谊归友谊，两者并不是混淆不分的，决不可将自己的妻子或女友托付给任何人去照顾，哪怕是最好的朋友也罢。女人也往往如此。

#### 1. 男人间往往不信任

一个男人总是希望让其他男人看到他是一个充满自信、富有成就、充满阳刚之气的男人。他也许知道自己并不是，但是纵使他向什么人承认这一点，也是不会向其他男人承认的。

也许男人之间就是互不信任的。当一个男人认为自己的弱点可能被人利用来攻击自己时，他是不愿在任何时候暴露自己的弱点的，他担心：要是他告诉某人他对自己正在于的那份差事信心不足，那人就会抢他的饭碗。要是他告诉一个朋友他担心自己的女人不再爱他了，朋友就会去追求她。更糟的是，他觉得要是他承认自己的忧虑。失意、孤独或担心自己的阳刚之气不足，他就会失掉作为一个男人的面子，被人认为缺乏男子气，事实可能正是

这样。

一个男人在另一个男人面前情不自禁地凄然泪下，其情形对双方都是痛苦的。有幸目睹这一场面的男人与其说会心生同情，不如说他巴不得立即摆脱这个尴尬处境，而那个情不自禁痛哭的男人将长久地处于羞愧和后悔之中。男人从小被教导要“挺住”，不要外露感情，这使他们失去了几乎所有女人之间都会有的那种亲密的友谊关系。男人间的交往中明摆着存在着痛苦和孤独，然而事实仍然是，他们就是不可能真诚地去向别的男人寻求帮助。

因此，男性的友谊与他们对友谊所抱的理想是相去甚远的，他们彼此间不能信任或根本就无信任可言。男人们以颇富哲人的方式对此供认不讳。男人明白这个世界不完美，他们告诫自己：“男孩子就是男孩子”，“爱情和战争的角逐乃是胜者为王败者为寇”。

当然也有令人惊喜的时候，当一个男人认为自己孤立无援的时候，也会有个把朋友飘然而至，对一个男人而言，这与每个男人都各自为政的时候比较起来，多少是点安慰。

不过，即使男人之间建立起诚挚的友谊，他们也往往避开亲密的交往。男人的友谊是建立在客观外在的基础之上的，诸如办事、参加或观体育活动、喝酒等等。一涉及到对男性自我形象的威胁，他们的友谊使到此完结。竞争的动力，失败的恐惧，经常的比较，以及胜人一筹的本事，所有这一切都使得男人们在彼此间的交往中不可能真正地无所顾忌。

每当一个男人遇见另一个男人，他首先想到的总是“他比我强吗？”甚至在他们握手的时候，他也在估量他握力的大小、稳牢的程度，并与他自己相比较。

的确，当男人感到另一个男人对自己构成威胁——好怕是可能的威胁时，他们之间的友谊也会荡然无存。其实，这种可能的威胁往往只是“他比我强。”你也许已经发现，没事时大家喝酒畅叙友情，遇事时互相不择手段地拆台，已是男性世界中司空见惯的现象。

## 2. 男人身陷困境

在努力与人建立联系的过程中，男人们似乎自始至终都受着约束。他们不愿意让别人知道自己的弱点一挫折、焦灼、失望。也许他们怕被人视为懦夫、一味怨天尤人的失败者或者只会啼哭的娃娃。他们认为暴露自己的弱点就是破坏自己的男子汉形象。同时他们也不愿意与人分享他们胜利的欢乐，因为他们怕激起他人的竞争、嫉妒，或是怕表现出一种狂妄而被人指责。结果，男人间的。头上的社交内容，只限于汽车、运动和政治，与个人的事情全不相干。

我们即使真有什么要说的话，也是说些中性的事情。并要花很长的时间才能互相随便起来，而且可以几年不见一百，就好像我们有5次人生似的，有的是时间交朋友，这一次就算浪费掉，也不足惜。

男人间的有限交往被视为是正常的。但即使是最好的朋友，涉及到亲密的或内心深处的话题也常常是避而不谈的，没有哪个男人会逼迫另一个男人谈谈有关他和他的女友相处得如何。谈及工作问题时，一个男人会窘迫得宁可结束一场友谊，而不愿经受谈及事业失败的痛苦。

他是最值得信赖的朋友——我一直这样认为。我们从小一起长大，一起上学，一起工作，还一起做了其它许多事情。我们无话不谈，我自以为非常了解他。不料，突然有一天他告诉我；他与妻子分

道

扬镞了。这使我感到非常惊讶：“天呀！我从来不知道他们之间有什么矛盾。”

男人们确实身陷困境。他一方面不愿向他们的男性朋友袒露心迹，另一方面，他们又渴望得到男性的友谊。一方面是害怕亲密，另一方面是因此而感到寂寞孤独，男人们就这样徘徊于亲疏之间。多数男人暗自感到自己没有一个真正的朋友，即使他有妻子或亲近的女朋友，也经常感到实际上没有谁真正理解他。

是什么原因导致男人之间的关系如此疏远呢？男人们对此各有各的说法。诸如：

我的工作太忙了，我根本没有时间去和别的男人闲聊或者做其他的事；  
他们全是“假正经”，城府太深，真让人厌烦；  
和他们在一起事事都需要提防，真没意思，我宁愿和女人来往。

有些男人还持这样的观点：如果要别人帮助自己解决问题，这欠了别人的感情债。

总之，一个男人在解释这一问题时振振有词，是没有任何困难的。但是其真正的原因恐怕比这复杂得多。

### 3. 男人的孤独

男人寻求男人的陪伴，实际上是一种比伙伴关系更深一层的需要。这一需要深如童年的感情。他本指望与其他男人建立一种更深入的思想交流。但可惜，这种交流如果说能实现的话，也是转瞬即逝。

中世纪关于骑士和龙的传说对今天的男子具有一种寓意，因为在每个男子心中都有一座城堡，一条巨龙守卫着城堡的大门。这座城堡里面是一个孤独的自我，一个大多数男子都压抑着的自我，都害怕将其暴露的自我。他们因此而扮成一个穿盔戴甲的骑士——不欢迎任何人进入这个城堡。

但没有哪个男人愿意承认他曾经体验到孤独的滋味。一个男人有时与人交往是力图向他自己、向女人、向别的男人表明他并非孤立或孤独。一个男人在他同一个跟他过往甚密的女人关系破裂后，他有时惊诧地发现他其实没有任何亲密的朋友可以依靠。

在离婚之后，我意识到我过去所有的朋友都被我给疏远了，我已没有一个可以与之说话的人了。我深感孤独。我开始到处和女人睡觉，只不过是和某个人在一起。在没有约会的夜晚，我便在几个酒吧荡来荡去。我总想有个什么人和我在一起，但我从来没有得到我想得到的东西。孤独就像无底洞，深不可测。

正是由于对男子汉坚强、独立个性的崇拜，使得男人不能依赖于任何人。男人们因此都是各自为政，独往独来的。当一个男人郁郁寡欢时，他不会对另一个男人说：“嗨，我很寂寞，来陪陪我，好吗？”在他想找个人在一起时，他可以打打网球或去找女友，但他不会老老实实地说什么寂寞不寂寞的话儿。那太叫人不舒服了，而且，他还担心，如果他承认那“弱点”，他将失去别的男人的尊重。在一生中没能建立起牢固的长期友谊关系的男子，老来时往往孤独寂寞。在孩子长大离开家庭时，或在他退休后，交朋友是很困难的，因为这时的他已疏于此道，而且过去的朋友也失去了联系。美国的老年男子相当依赖他们生活中的女人——通常是他们的配偶——来陪伴和照料。事实上，在同等情况下，单身或丧偶的老年男子的死亡率是同样

情况中的妇女的死亡率的两倍，这说明孤独对他们构成的严重的影响。

#### 4. 文人为何躲避友谊

既然女性之间的友谊有这么多益处，那么为什么仍有许多妇女甘愿让自己在这方面出现空白呢？是什么阻止了女性最大程度地寻求这种友谊呢？

一些新婚妇女的态度可能很典型地说明了是什么东西阻止了她们与其他女性为友，“我丈夫是我最好的朋友，我不需要别的朋友了。”

这听起来挺让人羡慕，不是吗？与一个人同时怀有浪漫情感和友谊当然令人羡慕，但是这样的想法对女人来说可有一点不妙，那就是她在完全期待这一个人来满足她的情感和社会需要，这实在有点冒险。当她把丈夫看做是她唯一最主要的伴侣、安慰、快乐源泉和精神力量时，她可能让一些可能结成的友谊从身边溜过。她还会很少或根本不努力去结交新朋友—至少不自己单独去。

从长远来看——实际上并不如我们想的那么长——充满浪漫的理想常会向事与愿违的方向发展。首先，女人把一个男人作为她的唯一的感情和社会寄托这件事本身对他就是一个负担，对两人的关系也同样有害。

其次，一旦两人的关系破裂，她就会立刻发现自己已经置于一个很孤立的境地。虽然极少有女性因有一个好友可以去依靠就与外界断绝一切关系，但是由于她忽略了与其他人的关系，当她感到真正需要帮助时会发现这些关系已很淡漠了。

对于那些正在寻找好友以期得到感情支柱的单身女性来说，躲避这些潜在的友谊，实际上是为自己堵塞了一个寻求安慰与支持的巨大源泉。这就是加深她的孤独感和寻找友人的极度渴望。

单身女性躲避同性间的友谊，常常是因为怕与女性过多的交往妨碍她们寻找男友。

我在遇到现在丈夫之前，如果同几个女伴一起去参加晚会、看电影或与其他女同事一起去吃饭，我就会感到浑身不自在。我当时是想，在我有可能遇到合适的男人的地方，如果我与其他女人在一起，那

很可能会防止男人接近我、注意我、挑选我。这种想法阻止可我与其它女性有过密的来往。

常有一些女性说；“我好像不会与女人交朋友。”“我的朋友对我没什么安慰。”或“整个世界都忽视我。”提出这样怨言的人几乎都有一种根深蒂固的看法，认为在感情支柱的等级系统里，女性间的友谊只能被可怜地排在真挚爱情之后。

我的那些主张女权主义的朋友们常喜欢讨论女人这些温柔、容忍、善良和热爱和平的品质。她们认为女人比男人更其有这些优良特点，因此如果女人统治世界的话就不会有战争。这可能是真的，而且颇有诗意。许多诗人也狂热的吟颂近女性的善良，人情味和同情心。

但常使我感到疑惑的是当女人不与男人、孩子、宠物、受苦的大众一起，而是与其他的女人——她们相互认识、一同工作，称之为朋友的

女人在一起时，这种细致的敏感性跑到哪儿去了。

#### 5. 她们在关系上求平衡

女人间的交往一般不如男人那样随心所欲，她们常在彼此的关系上寻求平衡。如果她的朋友们没有像她所期待的那样，她就会认为她们对她毫不在意也毫不关心，甚至会怀疑是自己有什么地方不好而使她们这样。

我的朋友常辜负我的希望，也许是我交错朋友。别人的朋友常邀请她们去晚会，给她们寄漂亮的名信片，经常给她们打电话，但我的朋友

就没那么细致入微。我患流感病在床上却没人打电话问候我，说“我能给你带点鸡汤来吗？”“我能为你做些什么？”甚至没人说“我为

你担心，你感觉怎样？”

也许这位由于气愤而烧得更厉害的伤感的女士根本就没有把自己生病的事告诉她的朋友，但她仍坚信：如果是好朋友，她们都该给她打个电话。朋友关心她的这个念头比流感对她的折磨更痛苦；而她的朋友们，在得知她的病情后，也许都会觉得她们确实“欠了她一个电话”。

女人就是这样彼此的关系上苛求平衡。“我不给她打电话，这次该她给我打了”或“我刚请她吃过饭，现在她该请我了”。这种态度把友谊当做“给”，“拿”各半的商品，予以划成部分后根据谁来分配，这就是为什么女人常会感到被她们不周到的朋友怠慢、遗忘和忽略了。

女人还会成为另一种想当然想法的牺牲品，比如，认为一星期内朋友应给自己打几次电话，用一种新颖昂贵的方式来纪念她的生日并邀请她参加晚会。

实际上，人们不应当完全按照自己的要求和标准去判断别人，也不必说这样的话，“我发誓，她要不给我打电话我绝不主动打。”很多女人对经常主动和自己联系的女人感到敬佩，她会赞美对方的宽容大度、良好的教养和交友才能，因为女人也已经意识到（有的还牢固地树立起）这样的真理，好朋友之间从不斤斤计较。

## 6. 女人的双重恐惧

尽可能地扩展自己女性朋友的圈子，对每个女性都是有好处的，但很多女人都抱怨她们很难结识新朋友，至少她们在结识新朋友这个问题上表现出明显的不情愿和懒惰。

实际上，她们在寻找新友时的“困难”或犹豫主要根源是害怕而不是不情愿，正如女人害怕孤独，她也害怕与人交往一样。我们常在一个女人身上同时发现这两种恐惧。因为它们是相关的，源于一点——动摇不定的自我形象，使自己的幸福过于依赖于外界因素。

阿莱是个30岁的未婚女子，美丽动人。她抱怨说，她似乎很难交上新朋友。“我去参加晚会，但从没人走上前来与我搭话，没有挑选我。我想我可能不够吸引人，不够有趣，我就没这个本事。”

从某种意义上看，阿莱说对了，但并不完全是她想的那样。问题当然不是出在她的长相上，而在于阿莱和许多女性一样，对晚会这样的活动有几个错误的概念，因此也就错误行事了。

首先，阿莱认为在晚会上，大多数人都是先巡视一周，挑选出一些最引人注目的人然后才走上去与其交友。并非如此。事实上，晚会上的绝大多数人都像阿莱一样在等待，他们等待别人发现自己有趣而前来和自己搭话。有些人在等待的时候，他们就与自己认识的人谈话。一

段时间过去了，而他们在晚会上的活动并没有耀眼的新朋友加入，也没有变得更丰富。最后，他们回到家里就会想，“这个晚会真是沉闷压抑”或“我一定是失去吸引力了”。阿莱对晚会还有另外一个错误的概念。她在小说和杂志里经常读到有这种本事的女人，她们一走进哄乱拥挤的大厅，所有的谈话、痛饮、贪馋的咀嚼声都停止了，所有的人都

都  
小声嘀咕，“她是谁？”争先恐后地上前迎接她。一个女人只要一进屋就会使屋里的人的眼睛全都围着她转，我不想否认这种现象从没有过或只是在小说里才出现，但在我一生中从未见到过一次。

顺便提一句，这种情况也会出现在容貌无与伦比的女性身上。你可能觉得她们看上去那么优雅，一定会吸引许多人，但事情并非如此，她们的绝顶美貌常常会吓住而不是吸引住人。

#### 7. 女人间的竞争影响友谊

女性间的团结比男性间的团结要自然得多，但女性间的友谊，却很少能达到十分纯正的地步。她们之间没有超越的友情，他们虽共同面对男性世界，但个个都希望能独立垄断他们的价值。她们间的友谊不是建立在独立个体上的，而是建立在共同经验上。

在《战争与和平》里，娜塔莎和家里每个女人都很亲近，因为她需要她们当她生活各方面的见证人。然而她仍不免要吃醋，因为对比埃来说，她们都是女人。女人从别的女人身上认识自己，因此她们能互相了解，同样的理由也使她们彼此对立。主妇和女佣之间的亲密关系，时常超出男人和随从或车夫的关系——除非他们有同性恋。她们交换心语，有时还合伙出鬼主意，但她们之间也有敌意的竞争：主妇一方面尽量避免做家事，另一方面却要处处居功；她要别人认为她是不可或缺的、不能替代的“女主人”，“只要我不在家，样样事都乱糟糟”；她苛责女佣，她挑剔，在鸡蛋里寻骨头，但女佣若把家事都做得太好，她又觉失去了唯我独尊的满足感；她也同样地和教师、女管家、护士、奶妈，以及帮忙她的亲友不断地争风吃醋；她借口她们不尊重她的“意思”，不听从她的“建议”，其实，她并没有什么突出的主意和建议，恰恰相反，使她烦恼的倒是别人做了她想做的事情。女人往往是越无法表达她的权能，越要掌握主权。

不错，女人是有竞争性的，但是，如果说女人的竞争只限于女人之间的窝里斗的话，那是历史的原因造成了这一现象。因为直到最近，她们中的多数人都一直被排斥在能够和男人一决雌雄的竞技场之外。而且就算她们进得了竞技场，就算她们年少时有幸进了学校，这种现象仍然不太容易扭转过来。在一所刚刚开始招收女生的女性学院里，一名被一群愤怒的女权主义者诘问的记者注意到，每当教室里的几个男生中有人提问，那些喧叫不停、互相打断对方的女生便自动地平息下来，听“老大哥”讲话。

一个诚心诚意在恋爱的女人，以占有男友的心为满足，她虽然不会妒忌女友的艳光，但仍觉得自己的恋爱无形中受到威胁。事实上，女人的男友被好友抢走的例子极多，不只是文学上的杜撰。两个女子愈要好，危险性也愈大，女人把闺房好友邀来作为自己恋爱的见证人，要求好友陪同她感受恋爱中的心境和欲望，好友自然也容易被吸引她的男友所吸引。前者以为她对后者的忠心可以保护她，使他不必顾虑自己的感情，然而好友对当“电灯泡”的角色，逐渐感到不满，不久以后她便准备投降，或者准备进攻。许多女子

一旦恋爱，便深谋远虑地避开好友，这种矛盾，使她们之间难于互相吐露真心话。

男人的影子随时笼罩着她们，即使她们不明言提及他，圣约翰伯斯的一句话正好可以在此地用上：“我们虽不言太阳，太阳总在我们头上。”

但是，如果说结婚是女人唯一正当的职业，对男人来说又何尝不是这样？即使两性都要结婚，那么每个人大概都在寻找某个人，男女双方都同样怀有渴望。因此，如果有人以为女人古往今来都只追求难以捉摸的男性时才具有强烈的竞争性，这种想法就是一种一厢情愿的男性的幻想。但是，妇女真正害怕的人，是那种凯觐所有男人的女人，因为她对男性的追求暗示了她不喜欢同性。她不仅对其他女人与男人的关系构成威胁，还对她们的自尊心构成威胁。弗朗西丝在她写的传记《温莎公爵》中，描述年轻的沃利斯·沃菲尔德，谈到她缺少女性朋友说：“事实是沃利斯和小伙子们的交往过分成功了，因此没有女人对她爱得真切。”

## 四、要真诚，也要做人情

### 1. 通往友谊大门的钥匙——真诚

当你致力于建立友谊，你需要给朋友一个真实的自我。你的态度应该是坦率的、真诚的，你的语言不应是政治家的演讲词，选词恰当、用字谨慎而毫无意义的形同白说。

何尔德很善于装成一个对人友好，耐心听别人说话，很有礼貌的人，是个团结型的人物。他自己的信条是：“不要向别人吐露任何真情。”事实上，在与朋友的交往中，他正是这样做的。他从不主动告诉你什么，回答问题总是含糊其词，任何事情都处理得很巧妙，谁都弄不清他为什么总是那佯吞吞吐吐。对于他，根本就不存在什么公平交换的友谊。因为他不可能，也从不会去学习如何帮助别人。他从不发怒，总是那么和气，就连他撒谎时也干得神不知鬼不觉的。

他很可能从来没有真诚地对待自己或别人，从不承认自己内心的感情，如伤心、气愤。他事事处理得既平稳，又文明，这就意味着他向朋友掩饰了自己的感情。他希望以自己的圆滑和虚伪作为条件换取朋友的友情。如果你也是“何尔德”式的人物把自己从头到脚裹得严严实实的，那么告诉你，你没有真正的朋友。因为没有真诚就不会存在真正的友谊，自己要先讲真话，别人才能与你推心置腹。

如果你自己对自己也不曾做到实事求是，那么你也不能得到友谊，你是否实事求是了？这儿有一个小测验，你的好朋友在大雨滂沱中把你叫住，同你商量一件无关紧要的小事，这时你会不会发火呢？肯定会的，哪怕他是你最亲近最好的朋友。想到他也应担心你的身体才是，你肯定会更加生气。假如他或她没有什么可原谅的理由，你是否会告诉他（她），说你非常气愤，还是说，“噢，没关系？”如果你心里有火并发将出来，这才是真诚，这就是实事求是。

要做到坦率真诚，并不需要大量的心灵探讨，一定要记住实事求是，要忘掉传统留给你的隔阂，要伸出你的手来，结交更多的人。



人们希望，甚至乞求朋友真诚地对待自己，而我们自己也应真诚地对待友人。对朋友和对自己都应真诚——这就是通往友谊大门的钥匙。我们所说的真诚，是去掉虚伪，暴露真实的你，不是对人撒谎，更不是对自己撒谎。

## 2. 真诚的倾听

人生的道路艰难而又漫长，跋涉于此道的人多数人，内心深处都或多或少地积蓄着某些难以言状的郁闷和创伤，天长日久便有独自承受不了的重压。当苦难降临时，他或她便会会有意无意地寻找一个“宣泄”的窗口，寻找一个可以倾诉忧郁苦难的对象。如果你的朋友面临这种境况，你义不容辞的任务就是做一个真诚的倾听者，这样，或许会给心欲碎、肝欲裂的朋友一份温情和力量。倘若你因担心其他什么而视而不见的话，实际上是你把朋友推至悬崖的边缘。

一位朋友曾对自己的荒诞行为非常痛悔：

敏是我大学时期的朋友，虽在不同的两个系，但一有空闲我们总是在一起，理想、人生、朋友、爱情，所有的话题都是我们谈及的内容。

大四时，我忙于研究生考试而明显地减少可与之相聚叙谊的时间。

不久，风闻了她与某一已为人夫的年轻讲师的“韵事”，深如敏的为人处事的我并未将此事记放在心上。一天，我夹着书正准备赴报考导师的约见时，她推门走了进来，满脸痛苦和憔悴，全无往日照人的光彩。我草草地安顿了她，并嘱其等我回来，便去可导师家。几个小时回到寝室后，敏已不在屋里。因考试在即忙于复习，久之便把此事忘了。几个星期后，我从清静的家中返回校园时，一位同学告诉我：“敏自割动脉死了。”我闻之如雷轰顶，随即而生的是一种痛切的悔恨。对于敏的死，我一直不能原谅自己，我深知，假如当时能让她倾为心中

蓄  
一个

积的忧郁、哀痛、不平和苦难，而给她少许慰藉，或者仅仅给她当一个

听众，敏也许不会走上绝路。

这位朋友的话不无道理，当一个人苦痛积胸之时，作为朋友，理应引导他们无所顾忌地诉说之。

有一位成功的女企业家去做美容，公司里的美容师向她倾诉婚姻的不幸，并问她，是否该离婚。女企业家并不熟悉她的家庭，不能乱拿主意，所以每次美容师问她，她就反问一句：“你看该怎么办？”美容师就认真考虑一下，然后说出自己的想法。

不久，女企业家收到了美容师的鲜花和感谢信。一年以后，又收到一封信，说她的婚姻已十分美满，感谢女企业家的好意。事实上，女企业家什么主意也没出，只是真诚的态度，以足够的耐心和沉静感染了美容师，给她一个整理自己思绪的时间和机会，使她从非理智转变到理智中来，找到了解决问题的方法。

女企业家就这样“轻而易举”地获得对方的谢意和友谊。

有人说：“聆听是一种艺术，其首要原则是全神贯注地听取对方的谈话；其次，当别人请教的时候，最好回答便是‘你看怎么办’。”

其实，真诚地倾听是很好的方式，“闻一知十，闻十知百”，所以，当朋友找你一诉解千愁的时候，要静心聪耳详审。

除详审之外，还要有所反应，并非都用语言，还要借助表情，好奇惊讶的神态，就会使对方谈兴大增。

对朋友的话，仅是真诚地倾听是不够的。当他坦直地对你提出意见，你应感到他对你的真诚之心而“听从”。因为每人都有缺点和不足“当局者迷”，需要别人指正。能够指出你缺点和错误的人，通常是你的好友。所以，孔子说“益者三友”之一是便是“友直”。

古人从谏如流，而对今人来说，善从就更加重要。

现代生活的快节奏，都市的“小鸽笼”，使人与人的距离拉得越来越远，能直言不讳的朋友更是少上加少。在这样的大背景下，朋友率直之言可谓是金玉良言。倘若他的率直在你那遭到一次不平的待遇，你可能不会第二次听到他的忠告。

善于听从需要调整心态，忠言逆耳利于行。

小林是个不修边幅的人，一次，朋友请他赴宴，他也是穿得不得体，朋友告诉他以后注意点，要修饰修饰自己。小林听了，马上笑嘻嘻地说：“感谢不吝赐教，下不为例。”

现代人都是越来越强调个性，倘若小林脸一沉，或者干脆一走了之，也不是奇怪的。但后果可想而知，所以，对于朋友的劝告，不要觉得尴尬，丢面子，自己给自己一个台阶下，并非十分困难，小林就轻轻松松过了关。

善于听从，会让友人觉得你尊重他的意见，同时，友人也会尊重你的建议

### 3. 传经爱的信息

笑是一种表达感情的方式，《论语》里说：“乐然后笑。”爱笑的民族，是甜美的民族，爱笑的人，是甜美的人。应当说，明朗而健康的笑本身就是一种美。在人与人的关系上，在对待朋友的态度上就是要春风和气，笑容相接，多一点温良恭俭让，就像人们喜欢赏花一样，人们同样喜欢笑容、笑意。

真正值钱的是不花一文钱的微笑。在交友时，微笑所表示的是：我喜欢你，很高兴见到你，使我快乐的是你。

这里说的不是那种不真诚的微笑，那种微笑是骗不了任何人的。而是一种真正的、发自内心的、令人感到温暖而又愉快的微笑。有一位百货公司的经理说，他宁可雇用一名有可爱的笑容而没有文凭的姑娘，也不愿雇一个摆着陪审员面孔的哲学博士。

有一个叫成历史坦哈的人，谈了他的经验：“结婚 18 年来，我很少对我的太太微笑，我是闷闷不乐的人。后来，有人鼓励我微笑，我答应试试。于是，第二天早上，当我跟太太打招呼：‘早安，亲爱的。’同时对她微笑时，她怔住了，惊诧不已。我说：‘从此以后你不用惊愕，我的微笑将成为寻常的事。’结果这竟改变了我的生活！我在家中得到了幸福温暖，一改过去闷闷不乐的状态。现在，我对大楼的电梯管理员微笑，对地铁的出纳小姐微笑，发现每一个人都对我报以微笑。我带着这样轻松愉悦的心情去同一些满腹牢骚的人交谈，一面微笑，一面恭听。过去很棘手的问题，现在变得容易解决了。毫无疑问，微笑为我传递了爱的信息，给我带来许多的方便和更多的收入，使我快乐、富有，拥有友谊和幸福。真正重要的是不微笑的人在生活中将处处感到困难。”

当你出门时，抬起头来，注意四周，用微笑向人们问好，用力地与人握手。不要浪费一分钟的时间去想你的敌人，让你心中充满欢乐，想着你喜

欢做的美好而伟大的事情，想着那个你希望成为有办法的、诚恳的、有用的人的目标。这样，你每时每刻都会向那个杰出的目标靠拢。

我们中的许多人喜欢掩饰自己的情感，不习惯使用爱、赞美这些字眼，尽管它能给朋友带来短暂的安慰。

一个寒冷的春天，珍妮因动了手术，生病在家，情绪非常低落。这时，邮递员来了，带来了一张纸条，是一位老师写的。珍妮每天早晨去学校的路上遇到她，后来偶然相识了。“亲爱的珍妮，”她写道，“我的班马上就要上课了，但在我的学生来到之前我必须写上几句话。今天早晨我没有看到你的微笑和招手致意，自从你病了后一直如此。我祝愿你早日恢复健康。收到这个条子你可能很惊讶。但是没有你，对我来说空虚世界就失去了快乐。如果不告诉你，你会知道吗？”

一下子，珍妮因绝望而麻痹了的感觉消失了。她感到，有人想念我，有人需要我。

这个认识比医生所能开的任何药物更有效。珍妮仔细地把这些话重读了一遍，玩味着每一个字，最后一句引起了她的深思：“如果不告诉你，你会知道吗？”当然，她一直不知道。如果我们不得到一些字眼，一些手势，怎么能知道别人心里想的是什么呢？

是的，你必须告诉别人，你喜欢他，愿意帮助他，他才能知道你想与他结为朋友的意愿。然后在生活中注意你，为你留出交往的位置，于是友谊悄悄地降临。

一位年轻的教师，她被指派到一个城外小学为六年级学生代一个星期的课。她满怀热情，希望同学们一起分享这一周愉快的时光，分享她对原野、对森林的爱。但这一个星期真是糟透了，五天内有四天在下雨，孩子们很粗野而且不做作业。在最后一天，当孩子们收拾书包准备回家的时候，年轻的老师含着眼泪来见我。她说，“现在我知道了，我不能和孩子们在一起，我不适合这个工作。”

多大的损失呀！如果她经验多些，老练一些，这个敏感的女孩子一定会成为一名杰出的教师。

后来，当孩子们拥挤着上汽车时，一个女孩儿在后边磨蹭着。过了一会，她对这位教师说：“我想为这一个星期感谢您，感谢您教给我们好多知识。您知道，以前我从来没有听到过树林中的风声，它是那么可爱，我永远也不会忘掉它。这是我为您写的一首诗，我差点没有勇气把它给您。”她从口袋里掏出一张纸给了老师，然后就跑到孩子们中间去了。

读完这几行铅笔字，年轻教师眼里充满了泪水，不过现在是幸福的眼泪。

她说：“从此，我有了几十个可爱的小朋友。”

如果说可爱的赞美的字眼对一个人的生活道路是重要的，那么友谊的历程中，许多人也同样需要得到真诚的爱和赞美来鼓起勇气迈开第一步。你必须让你的朋友们听到，我爱你，我为你骄傲，我喜欢你在这儿。这些柔和的声音，友爱的眼神，文雅的字眼，将把感情的信息传给他。

从下面的故事中，你更能体会友好的表达与真情的流露对一个人多么重要。

我们的家庭是一个非常“规矩”的家庭，每一个人从不轻易衣露自己的感情。我们之间难得互相拥抱，很少互相亲吻。握手，也具有

男  
对

子气概，像父亲教给我们的那样，坚定、豪爽，双眼无所畏惧地直视方。

可是，随着岁月的流逝，父亲的头发渐渐地变得花白。我看到父亲变多了，全然不像以前那么刻板。他会在人前流泪并不觉得难为情，他会大大方方地握住母亲的手并当着儿孙们的面亲吻她……有一次，父亲对我说，年纪越大就越觉得过去他是混淆了人的自然感情的流露与不得体的举止这两个不同的概念。一个人的生命如此短暂，应该将自己内心真实的感情在活着的时候告诉人们。

父亲变得容易亲近了，我感觉到我对他的爱在日益增长。我非常渴望能用一种意味深长的方法表达出来。然而，当我每一次与他“再见”告别后，总要为自己没能俯首向他道别而后悔得直拍巴掌。就连“我爱你”这句话也如便在喉，想说，却缺乏勇气。

终于，我觉得不能再长期这样下去可，我都快被这种所谓的“男子气概”压抑处过不过气不来了。一个星期六的下午，我迈着轻快的步

子

走进离家 56 公里远的父母家中。走进父亲的书房，发现他坐在轮椅里，正在壁台上埋头工作。

“我来这儿只是为了一个目的，”我说，“我想告诉你一些事，然后我想做一些事。”

突然，我觉得自己真像一个傻瓜。我 46 岁了，他 86 岁了。但是，既然已经迈出了第一步，那么，好马决不吃回头草。

“我爱你。”我说，激动得再也说不出第二句话来。

“你来这儿就是为了对我说这句话吗？”他彬彬有礼地问道，然后放下笔，双手插进可衣袋，“你不必跑那么远的路来对我说这句话。但我听可感到非常高兴。”

“我想对你说这句话已有好几年了，”我说，“我发觉我很容易把这句话写在纸上，却很难将它说出口。”

他若有所思地点着头。

“还有一件事。”我说。

他并没有抬起头来，双眼依然凝视着前方，慢慢地点着头。我俯首吻了他，首先在他的面颊上，然后在他光洁的前额上。

他伸出了他那双强健的手，握住我的胳膊，把我拉向他。然后，他双臂抱住了我的脖子。最后，他松开可我。我感到窘迫。他嘴唇神经质地颤抖着，泪水在他的眼眶里滚动。

他抬起头来，望着我说：“我如道你很爱我，我希望你能经常这样对我说，一直到我死的那一天。”

那个星期六的下午，激情如同洪水般在我心中汹涌。我忘不可这一天。当我驱车回家时，我仿佛觉得我的灵魂在升腾、升腾，一直到

达

永恒的苍穹，在那儿自由翱翔。

友情不要隐瞒，请你对他说，“我喜欢你！”积极的表达比什么都重要。

4. 尊重你的友人

我们都很清楚自己想从朋友那里获得什么。可是你是否考虑过自己是个什么样的朋友？你知道应该怎样来提问自己，问题都是明摆着的，你是否体谅别人，你是否肯听别人的话，你是不是个好朋友等等。然而，更重要的是，你是不是尊重朋友。

没有尊重就没有友谊，犹如没有基石不可能筑起大厦一样。那么尊重源于何方？心理学家告诉我们：尊重只有在自尊自爱的基础上才能诞生。

做别人的朋友也意味着做自己的朋友。自尊自爱是件有益的事人们希望自爱。懂得自爱的人往往关心自己，这是头等重要之事。可这不是追求个人成就，不是自我陶醉，也不是自私的表现。要是我们不自爱，就会成为甘愿牺牲自己的自我虐待者，或者成为没有脸谱的泥块，一等待那些雕塑者来给我们造塑。

自爱并不是说一见镜子就照，也不是自找吹嘘。自爱是说要爱自己，要了解自己，甚至连自己所谓的“缺陷”也要爱。另一种对自爱的解释是自尊。

人们可能有感到自豪的时候，比如，当你学会从跳台跳入水中的时候，或者当你熬过了失恋带来的苦痛，并且从中吸取了教训之后。也许人们自爱是因为人们生活得充实、愉快和热爱生活。归根结蒂，人们自爱是因为他们活在这个世上，如此而已。

人不自爱往往可以从他交朋友的情况反映出来。他很可能结识那种对自己有同样看法的人，接着就出现连锁反应，不以诚相待，相互背后说坏话，相互确认自己是失败者，信任和爱的观念对他们毫无作用。这些共性把他们连在一起。

如果你很自卑，也不必责备自己。只要你愿意上进，愿意了解自己，这种情况最终是可以改变的，变好的。首先，这儿有个行之行效的练习；当你清晨醒来，还没喝咖啡就产生了不满情绪时，请你对自己说：“噢，这些消极的念头又来了。”然后，把这些念头想象成飞机放烟形成的天空文字一般，看着它们消失，日向远方，直到你再也辨认不出为止。不要与这些消极的念头硬斗，这样只会使你更生气。让它们来吧，让它们去吧，不要对它们加任何评论。

人们是否要等到提高了自尊心之后才能交朋友？绝对不是。这样他们也许得永远等下去！理解友谊，结交那些能反映自己长处朋友，就能增强自爱。然后这种自爱又给予我们向朋友表达爱的勇气。这是无限的循环往复运动，就像海浪冲上海岸又退回大海一样。有了自尊自爱，也就懂得了尊重朋友，尤其是你们出现意见分歧时。友情的价值就在于互相尊重对方，在于互不伤害各自的独创性。

双方掩饰自己而保持一团和气，这样的友情对双方都是有害的。“合而不同”，双方都保持自己的个性，这样才能越发相互信赖，相互尊敬，建立真正的友情。当然，在某些特殊的场合，为了帮助朋友，有时需要损伤以至牺牲自己，但这毕竟是在“万一”的时刻。平时，友情的基础应该是双方都不歪曲自己，照自己确信的方式生活，走自己向往的道路，在前进的道路上保持良好的关系，这是真正的友情。甲有七分的个性要通过，乙就只能通过三分，于是，乙就仅仅保持着这三分个性，委曲求全，让甲的七分贯彻到底。如果友情就是如此，那么，这友情实在是太糟糕的东西了。

请你不要产生同化朋友的思想，朋友不必像仪仗队一样步伐一致，甲

有十分个性，乙也有十分，双方都努力发挥自己的个性，倘若这样还能够使双方的关系日益亲密，这就是友情的乐趣之所在，价值之所在了。

互相尊重就是维护友情的乐趣与价值。这样，你们的友谊大厦就可风雨不动安如山，获得经久的生命力。

交友，要严于律己，宽以待人。严于律己，就是要严格约束自己，做事尽量减少差错；宽以待人，便是对人要宽厚容让、和气、大度。

苏东坡年轻的时候有一个朋友，叫章但，这人后来当了宰相，执掌大权。他当政时，把苏东坡发配岭南，后又贬至海南，后来，苏东坡遇赦北归，章但却被放逐到岭南的雷州半岛。东坡听到这个消息，给章但写了封信，说：听到这个消息，他很惊叹；这么大年纪寄迹天涯，心情可想而知，好在雷州一带显偏远，但无瘴气，安慰你的老母亲，并对他儿子说过去的别提，多想想将来云云。可想而知，章但自是羞愧不已，一家人都对东坡心存感激。

苏子的胸怀就比一般的人宽广，对一个几乎将自己置于死地的人，在他落难时，还能尽朋友之责。人们常把一句古谚错写成“无毒不丈夫”，其实其全貌是“量小非君子，无度不丈夫”，这才是它的本来面目。

宽，不仅指宽以待人，还应包含糊涂交友。所谓的糊涂，不是迷迷糊糊，傻里傻气的意思，而是指交友要不拘小节，四海之内，皆兄弟。

王先生与李先生坐在一起聊天，天文地理，古今中外，很为投机，两人都十分高兴。

后来，当他们谈到当今的社会形势的时候，各持己见，为了证明自己是对的，两人旁征博引，声音越说越高，最后的言语都快碰撞出火花了，终于不欢而散。

两人本是很好的朋友，只为一次争执便大伤感情。其实，这个问题即使讨论出谁是谁非，也没有什么作用。为了豆子大的事，伤了友情，实在很不值得，当时，只要有一方，能退让一步，或叉开话题，就会解决这场争端。

宽，其中也包含一个“广”字，广交朋友，来者不拒。更重要的一点是，朋友不能以门媚高低而论，有时“一贵一贱，交情乃现”。

齐国的孟尝君就是这个一样“广”交朋友的人。传说他有门客三千，上自诸侯，下自逃亡在外的有罪之人。孟尝君对这些人以礼厚待，不分贵贱，一律平等。他与门客们坐着交谈，屏风后面经常有传者记下谈话内容，以及客人的家庭住址。门客走的时候，他已经派人送礼品至家中了。门客们将孟尝君看做知己，总是尽力地报答他。

广交朋友，要一碗水端平，孟尝君就是这样，每位门客在他眼中都很重要。须知，朋友也常拿你对另外一位友人的态度来做比较，万一他认为你对另一位好些，那么他会觉得你不是势利，就是虚伪，这样的误会是很多的。

宽，要注意朋友的自尊。

一个人如果损失了金钱，那还不会怎么样，一旦自尊受到了伤害，问题可大了。因为金钱没了，还可以赚回来，心灵受了伤害，就不是那么容易弥补的，也许你并无伤友之意，但往往因为一句话二件事伤害了别人，甚至可能为自己树起一个敌人。

中山是战国时代的小国，一次，国君设宴款待国内的名士，正巧羊羹不够，无法让全场的人都喝到。司马子或因没喝到羊羹而怀恨在心，他跑到楚国。劝楚王攻打中山。

楚是强国，中山被攻破。国君外逃时，发现有两个人拿着武器一路保

护他，他问这两个人来于什么，二人答：“我父亲因您赐他一盘食物而免于饿死，他去世前叮嘱，要我们必须竭尽全力报效您。”中山君听罢，感叹说：“给的东西不在乎多少，在于别人是否需要，施怨不在深浅，在于你是否伤了别人的心。我因一杯羊羹亡了国，却因一盘食物得到两位勇士。”

所以，朋友的自尊伤不得。现在的人，越来越强调个性，好胜心极强，常常把事做“绝”。证明自己的正确或胜利才罢手，这就会伤了朋友感情。在一些小事上，你大可让比朋友“赢”上一把，高兴一次，照顾照顾友人的自尊，这也是一个获得多方面好感的机会。重视友人的自尊心，必须先抑制自己的好胜心。

一位先生在闲暇时找朋友联络联络感情，两人对弈。一上手，他就对朋友咄咄逼人，搞得朋友面前不顾后，十分紧张。而且，他故意露了一个破绽，朋友发现，立即进攻，不想他使出杀着，还得意地说“你死定了”。朋友脸上表情木讷。此后，这位先生再去找朋友，人家一副爱理不理的样子，再不肯与他下棋，他却始终不明白为什么。

本来是一场轻松、愉快的友谊赛，却搞得紧张不堪，赢了棋，却失去了朋友。可见要交朋友，就要宽心待人，必须抑制自己的好胜心。

#### 5. 以人情维系友谊

我们讲对朋友要真诚相待，但毕竟达到莫逆之交，或可以深交的朋友还是少数，大部分的朋友不可能深交，与他们之间的情谊是要用人情来维系的。如果同他们之间没有人情往来，友谊就会淡漠，甚至消失。

因此，如何交友就有一个如何做人情的问题。从理论上讲，人情是中国人维系群体的最佳手段和人际交往的主要工具。但你要是以为好心都有好报，做完了人情必能换来交情，就未免太书生气了。比如说，做保人，也是天大的人情。但是，你为朋友两肋插刀，具保开释，而“友”潜逃，或是，你做出担保后，公司倒闭，当保人的你，可就倒霉了。

当然，做人情做出祸事来的，只是极少数，但人情白做了，弄得双方都不愉快的事，随时可以发生。

甲欠了乙的人情，后来找个机会还了。在甲看来，已两清，但乙则很可能认为并不等值，自己付出的多，得到的少，心理不平衡。而甲有可能认为自己得少还得多，应视为又一次的人情交往。这样，甲、乙就可能结怨，甚至结仇。

所以，人情要做，但事前要权衡利弊，有害自己的尽可能的不要做，有弊的少做。

朋友的人情，不但要做，而且一定要做足。

做足，包含两个含义，一是人情要做完；二是人情要做得充分。

两个朋友，一个求另外一个办点事，另外一个说：“没问题。”隔几天，他给你一个半零不落的结果，你口头上虽不能说什么，但心里肯定说：“这哥儿们，做就做完，做一半还不如不做，帮倒忙。”

做人怕只做一半，叫帮倒忙，越帮越忙，非但如此，还会影响被信任度，说话不算数的朋友谁都不愿沾着。人情做一半，叫出力不讨好。

既然答应了人家就要做，且不能做得勉强。事成了，朋友高兴，但勉强的态度又会让他在感情上受伤害。

比如说你买了一本好书，朋友来借，你先说：“借书啊，我刚买的，我还没看完呢，给你看罢。”

其实前面的废话又何必呢？最后的结果是借给人家了，你不说也是借，说了还是借，与其说些废话还不如痛痛快快地借给他，书总是你的嘛，还回来你可以尽看一辈子。

所以，人情要做足，好人要做到底。

人情要做足，要举重若轻，而不能拈轻怕重。

举重若轻，并非叫你像武侠小说里的一样，为了朋友，可以倾家荡产，可以慷慨赴死，一派轻松的样子，那是为了“侠义”，而这里的举重若轻是为了人情。

朋友之间常诸有这样的应答：“哎呀，可太谢谢你了。”“咱哥们，谁跟谁啊，没事。”

这其实就是举重若轻，朋友找你办的事，若他能办了，也不会来找你了，所以，你办成了，你就要学乖点，不能以此自夸。应轻松点，不放在心上，会让朋友更加器重和感激你。

一个朋友去找你，让你给他的一个“关系户”找份工作，你答应了，利用职权或人情之便，给对方找到了工作，并且你平时还要给对方以小小的关心、照顾。朋友面前，你是不应说什么的，你要淡然处之。你用不着担心他会不知道，自有人告诉他。

举重若轻，你还要自己送“货”上门，把人情送给正需要你的朋友，没准，你会让他万分感动，涕泪滂沱。

举重若轻，你就要想友之所想，急友之所急，在他最困难、最需要帮助的时候，你的出现对他来说，就仿佛暗夜里的一道光芒，让他难以忘却。

举重若轻，还有一个意思，就是你欠了朋友的人情，还的时候，要还足，甚至还多。

你的人情大于他的，他就得记着新的人情，朋友之间的帐，永远也算不清，从某种意义上讲，在中国，这种算不清的帐，无疑成了与朋友之间联系的一种纽带。

就仿佛朋友拜访你带了份礼品，那么你就要待价而沽，改天回访时要带一份份量比朋友的重的礼品。这样来来往往，朋友之间的联系才会越来越密切。

## 6. 人情不可轻用

做人情，就好像你在往银行里存款，存的越多，存的时间越久，红利越多。

你送朋友一个人情，朋友便欠了你一个人情，他是定要回报的，因为这是人之常情。

有人会觉得，这样一往一来，仿佛商品交易。其实不尽然。人情的偿还，不是现扬的交易，钱物两清，咱们两讫了，那样太没人情味。所以，人情的偿还必须有机会。否则交情变成交易，你与朋友的脸上都挂不住。等机会即是等于无限期。对你来说，你完全可以不给朋友机会，且让他的回报无期限下去，这样一来红利必当可观。

要想得到可观红利，必须学会不夸张，不张扬。

为朋友做了事，送了人情，等到大功告成，他便不知道自己姓什么了。简单的说成复杂的，小事说成大事，生怕人家忘了。

好比有一个人，他帮朋友解决了借贷难题。以后，他每次碰上朋友，聊着聊着就到了这个话题上，说上一两个小情节，以说明他的本事有多大，



久而久之，他的朋友怕他了，见了他就远远地躲开。这叫赔了夫人又折兵，人情送足了，却因人情的善后问题而功亏一篑。没有朋友会因为你不说，就会忘记你送的人情，多说反倒无益。人家可能尽快地还你一个人情，之后会敬而远之，即使你再有能耐，朋友亦会另请高明。

所以，做足了人情，给够了面子，你不要夸大其辞，最好不夸功，甚至不认帐，不认帐，只是你不认，并不等于朋友不清楚。

小张的父亲在文化大革命中被打成右派，从领导岗位上退下来，而他亦被视为“黑五类”的子女，所以在他下乡插队期间，没有几个知青肯接近他，以示他们的清白。鉴于环境的原因，善良的小王也不能多与他讲话，不过他总觉得小张人不错，而且很可怜，对这些，小张是知道的，他从小王的眼睛里看到的不是讨厌、躲避。小王家里常常寄点东西过来，他会偷偷地塞给小张一份。一次，已经两个月了，小张没有收到家里该寄来的生活费，他很着急，眼见冬天快到了，他也该准备些过冬的东西。一天他发现他的枕头下压着 20 块钱，不用说，是小王偷偷放的，他回头去看他，小王却没有什麼表情，一如往常。时间就这样过去了，苦尽甘来，文革结束了，小张的父亲昭雪之后，小张又回到了城市。然而他并没有忘记在最困难的时候，帮过他的朋友，他将此事告诉了父亲，很快，一个回城指标意外地落在小王的头上，其他未回城的知青大为吃惊。小王在小张困难的时候，帮助了他，并没有想到回报，但小张后来毕竟给了他重重的人情回报，这是小王料想不到的。

中国有句话叫“天知，地知，你知，我知”，就是说，我们两人的这点子事，你知道找知道天知道地知道也就够了，没必要再让第三者知道。这样，你记着我的好处，我记着你的好处，将来怎么办你我心里有数。

而张扬的原因不外乎两个，一是嘴巴不严，不知不觉，下意识地就说出来了；二是你爱炫耀，在别的朋友面前显示你的本事。看似你很能干，但你收获的无非也是两个，一是得罪了请你办事的朋友，他会觉得你是在众人面前贬低他；二是你会让听的朋友讨厌，人家也会想：这朋友怎么这样，以后我可不求他，说不定将来也会说出去。

若想红利可观，还有一点该掌握，那就是轻易不用，不给对方机会，让他一直记挂在心上，久而久之，就像陈年的酒，越陈越醇，回味无穷。

假如你十分卖力地做了人情，朋友举手之劳就还了回来，这就是亏本。

比方说，你的朋友打电话给你，在半夜两点，说她的母亲病了需要急送医院，他知道你在医院里有熟人。于是你带着睡意起床，披星戴月去医院找到熟人，找车去朋友家……一夜忙下来，你连第二天上班都没精打采。隔了几天，朋友赶来谢你，并问好，说他明天去上海出差，需不需要点什么：你刚要说不需要，你的儿子在旁边来了一句：“我要吃‘大白兔’。”你想挽回都来不及。等朋友出差回来，不仅“大白兔”，还带了许多别的东西。

这就是亏本，人情虽然可以用钱物来表现，但绝不能用钱物来衡量。你的半夜三更的人情，人家去了一趟上海就算还完了。

所以，投资之后，人情不要轻用，轻用会让你得不偿失。

人情不能轻用，但用的时候要用足。因为，人情一般来说只能用一回，一回用过，下回再去找人家，人家就会说你得寸进尺。

用足的意思是，用人情的份量要与你送朋友的相一致，或者稍高一点。

两个朋友，为了避人闲话，一个朋友想安排一个关系户到你的“门下”，我帮他安排了，他欠了你的一个情，千万别急着做，缓一个阶段，你完全可

以让他为你安排一个空缺，到他的“门下”，这样的一来一往，朋友不会有何异议，因刀二者相当，不沾光，亦不吃用足人情要切忌贪得无厌，让人家觉得你理不饶人，胃口大得很。

做人，必须世故。因为做人很难，尤其在与人打交道时，朋友亦不例外，必须掌握分寸，偶有不慎，便不是伤了对方，就是害了自己。

对于人情，也是一样，一方有难，另一方必须根据人情的大小，考虑做出必要的回报，从而给予特别的帮助和支援，而对方也要考虑新人情的回报。

要努力使这种回报或用这种回报来加深与朋友的联系，所以，红利可观，更可观在与朋友联系的紧密，交情的深浅上。

这种交情的一来一往，就可以让它延续下去。

这才、真主的一笔源源不断的财富，无论多少钱，存多长时间，只要你有天取出来，银行一定会将利息给你算得清清楚楚。假如你存的是友人的情谊就不同了，无论怎么取，都不会竭，红利更不必说了。

让朋友欠个人情并不是件太难的事，同样，代价也可能是欠下朋友的人情。

人情是必须回报的，但是，如何回报，何时回报，回报的代价是多大，却从来没有什么定规。如果你欠了小情，却还了大的，岂不吃亏？如果你欠久了，难以还，成了负担，岂不糟糕？

所以，你既要学会“做人情”，又要努力使自己避免欠下朋友的人情。

《论语》上说：“惠则足以使人。”意思是说，给人恩惠，就足以使唤人了。

朋友之间来来往往，提点礼物，都挺正常，带有明显功利目的的朋友，是可以看得出来的。今人的生活速度已提高许多，请朋友办事的速度也大大提升。假如一个并不经常见面的朋友，却在一天忽然登门，你可千万别奇怪。或者常见面的好友，带的礼物超乎平时的贵重，你也要心里有数。

中国人讲面子，带来的东西，你不收，他觉得你不给面子，你再让他带回去，更是有损尊严了，所以，你也不能太驳人家的面子，盛情难却，你可以暂时收下，但你必须将这个人情送回去，你要去回访他，带着差不多的恩惠，两下扯平，也不会伤了和气。

这没什么不好意思的，不要像孔子那样，收了人家的礼，必须回访，又不想同人家碰面，专找一个人家不在的时刻去，却想不到在路上不期而遇。

朋友请你办事的第二种手段，就是请你吃饭，东西送到门，你不能不给面子，吃饭却得预约，这就让你有许多理由去推脱掉，但脑袋要转得快些，推辞讲得委婉些。

脑袋转得快些，知道对方是谁，要弄清关系网，搞清朋友圈，然后，再想想该接受还是推掉。其中，重要的是要弄清朋友请你办事的性质，如果涉及有损国家公共利益的事，必须毫不犹豫地推掉，并对朋友晓以利害，这才是对他负责的态度。在原则面前，是没有什么面子可讲的。如果是非原则问题，你不想做，当然也可推掉。

推辞委婉些，打算推掉，就不能实话实说，一定要编一个委婉的借口，不可以用“我太忙”、“我分不开身”之类的话搪塞，要说得诚恳些，让朋友听出你确实有不得已的苦衷。

避免人情债，要有自知之明。

自己应该是最了解自己的，能吃几碗饭，能干多少事。然而，中国人的面子害死人，有的人就爱打肿脸充胖子，自认自己特能，朋友一求，马上一拍胸脯，包在我身上。更有甚者，明知自己办不成，硬往自己身上揽。

所以，千万别逞强，说不定你还会将事情搞砸，办不成的事，要老实地说，没什么不好意思的。蒋干就是太不量力，事没办好不说，居然还上了人家的当，孙悟空还跳不出如来佛祖的掌心呢。办不了的事就是办不了，朋友之所以来找你，就因为他也办不成，别为你帮不上友人的忙而不好受，与其搞砸了一件事，还不如让友人另请高明。

避免情债，还要学会自省，孔子说：“吾日三省吾身。”

对朋友也是一样，一个阶段过后，你要反思一下，你做的事是否合理，该给朋友办的事做了没有，答应的诺言是否忘了，欠朋友的人情是否补上了。

不自省，就会忽略了朋友，善于交友的人，朋友往往很多，不见得许多事都想得清清楚楚，忽略朋友是件挺危险的事情，人家会以为你不重视他。

有人结婚，忘了给一位朋友送请柬，等到他再碰到这位朋友，跟他热情打招呼时，他总觉得朋友对他有些不对劲的地方，他很纳闷，回去后仔细一想，才恍然大悟，于是赶快带上礼物，叫上新娘，到朋友家拜访，这才化干戈为玉帛。

试想，每人都会认为自己很重要，所以，也会认为在朋友心目中亦很重要，在这种自我优先论的支配下，忽略了朋友，朋友会七想八想，是不是对他有意见等等。所以，避免友情遗漏，习惯定期的自省，同遗忘力做斗争，将有关事宜做一个记录，以提醒自己。

人情；既是人之常情，又是人之感情。

在中国文化看来，有情与无情，简直就是人与非人的分水岭。不通人情，便不是人，不懂人情也不是人。所谓不通，就是不能与他人做感情交流，不能通过感情的交流来建立良好的人际关系。这样，如何同朋友相处呢？

## 五、把握交友的“度”

友谊应该很好地把握亲密度，不可太过，否则会适得其反，甚至反目成仇。

### 1. 过分热情让人恐惧

物极必反的道理同样适用于朋友之间的交往。为了躲避朋友杰西克，希尔与妻子躲进了旅馆，他知道今晚再也见不到那张熟悉的面孔了。

我和杰西克的友谊是公司所有人都知道的，我们白天在一起工作，讨论的问题使我们口干舌燥。杰西克是个重友情的人，最早，我们经常下班后去吃晚饭，顺便谈一些轻松的话题，后来我厌倦了，开始推托回家。

杰西克婚姻上遇到麻烦，妻子离开了他，去了迈阿密投入了情人的怀抱。杰西克像所有离婚的男子一样，有点丧失理智，借酒浇愁，每天

一下班就缠着我去酒吧，妻子为此常常抱怨我。

可怕的是，在我借故离开后，他追到了我的家里，他不再喝酒，只是没完没了地向我介绍他创想法，并经常说：“我们是世界上最好的朋友，胜过夫妻和所有的合伙人”我不得不点头。

天哪！这种事不然持续了4个月，我和妻子的忍受力像加压的玻璃瓶马上就会爆炸，于是我在家里对杰西克的谈话置之不理，可这不能阻止他的谈话，并增添了他的抱怨，他说，不管怎么样希望我不要

抛

弃他。

我和妻子商量可很长时间，决定在不能去欧洲旅行之前，只好先住进旅馆，等到杰西克恢复正常再说，其实，我心里十分清楚，他根本就

就

没有什么不正常。只是希望我们的友情胜过一切，但他从来就没有注意到我妻子气愤的眼睛。

有很多人遇到过这种情况，朋友的热情让你害怕甚至恐惧。《友谊自天而降》一书中说：“朋友之间各自的家庭、工作和其他社会环境，都不尽相同。作为朋友，如果不考虑实际，以自我为中心，强求朋友经常在一块与你厮守，势必会给他带来困难。”

此外，人与人之间的差异是必然存在的，交往的次数愈是频繁，这种差异就愈是明显，经常形影不离会使这种差异在友谊上起到不应有的作用。

天荣早就知道好友志冬有大手大脚，不拘小节的毛病，天荣一直认为这是男子汉粗犷豪放的体现，甚至因此埋怨自己什么带都算计，节俭得有点对自己苛刻。

因为照顾得病的父亲，天荣通过志冬调到了他们的单位，两个好朋友一下子形影不离了，聊天、旅游、喝酒，出则成双，入则成对，志冬也经常帮助天荣照顾父亲。

不久，天荣厌倦了这种生活，并开始讨厌志冬粗扩豪放的性格，每次吃饭，志冬都会要上满满的一桌菜，有时吃完饭，一抹嘴起身便走，留下天荣“买单”。一向节俭的天荣劝了志冬多少次，志冬也不听。一次吃饭，上述情况再一次出现，这一次天荣非常恼火，付完钱告诉志冬，我有父亲需要照顾，以后吃饭不要再叫我了，志冬吃了一惊，也非常生气，多年的老朋友这算什么呢？何必当真。不该发生的事在一对令人羡慕的朋友之间出现了，真让人感到遗憾。

因此，交友不要过往甚密，一则影响着双方的工作、学习和家庭再则会影响感情的持久。交友应重在以心相交，来往有节。

## 2. 友谊要有“度”

好朋友见面和交往的机会当然比其它人要多，可是任何事都有个“度”，超越这个界线你得到的就是相反的结果。

小雷与吴瑞是同一宿舍的好友，也是因为住在一起才成为朋友的，他们戏称宿舍是他们的家庭，所有的东西都没有“标签”，甚至工资也混同一处，两人为这种关系骄傲，别人的眼里流露的也是羡慕的目光。

不久，吴瑞有了女友，经常出去逛逛商场，吃顿饭，于是两人的合作经济出现了危机。起初，吴瑞觉得没什么，小雪也不在乎，后来吴瑞提出实行AA制，小雷考虑再三同意了。

但后来，还是因为不习惯而放弃了。事有碰巧，一天小雷的母亲病了，当小雷回宿舍取钱时，面对的都是空空地抽屉，小雷不由地问吴瑞，“钱哪去了，刚发工资仅 3 天。”吴瑞说：“为女友买了条项链。”小雷无言地离开了。他在别人那里借了钱为母亲看了病。两人的友谊出现了裂痕，有一天，两人提及此事，大吵了一架，不得已分手了。

假如两人的 AA 制，不因感情的冲击而放弃，那么他们的友谊也不致破裂。

交往过密还表现在另一个很重要的方面，占用朋友的时间过长，把朋友捆得紧紧的，使朋友心里不能轻松、愉快。

林颖把王怡看成比一日三餐还重要的朋友，两人同在一个合资公司做公关小姐，由于劳动纪律非常严格，交谈机会很少。但他们总能找到空闲时间聊上几句。

下班回到家，林颖的第一个任务就是给王信打电话，一聊起来能达到饭不吃，觉不睡的地步，两家的父母部表示反对。

星期天，林颖总有理由把王怡叫出来，陪她去买菜、购物、逛公园。王怡每次也能勉强同意。林颖可不在乎这些，每次都兴高采烈，不玩一整天是不口家的。

王怡是个有心计的姑娘，她想在事业上有所发展，就偷偷地利用业余时间学习电脑。

星期天，王怡刚背起书包要出门，林颖打来电话要她陪自己去裁缝那里做衣服，王怡解释了大半天，林颖才同意王怡去上电脑班。可是王怡赶到培训班，已迟到了 15 分钟，王怡心里好大的不痛快。

第二个星期天，林颖说有人给她介绍了个男朋友，非迫着王怡一起去相看相看，王怡说：“不行，我得去学习。”林颖怕王怡偷偷溜走，一大早就赶到王怡家死缠活磨，王信没上成电脑班，最终男朋友也吹了。王怡郑重声明，以后星期天要学习，不再参加林颖的各种活动。

林颖一如既往，满不在乎，她认为好朋友就应该天天在一起。有时星期天照样来找王怡，王怡为此躲到亲戚家去住。这下林颖可不高兴了，她认为王怡是有意疏远她。林颖说：“我很伤心，她是我生活中最重要的人，可她一点也觉察不到。”

林颖的错误在于，首先是她没有觉察到朋友的感觉和想法，过密的交往几乎剥夺了王怡的自由，使王怡的心情烦躁，不能合理地安排自己的生活。

林颖早已主动与王怡疏远了，可是她惊奇地发现，她们的友谊反而更加深厚了。

所以维持你们亲密关系的最好办法是往来有节，互不干涉。

### 3. 友谊不是窄胡同

人们一旦有了朋友，就希望与朋友之间的关系是亲密无间的。往往容不得朋友再与其它的人有亲密的交往，一经发现，就认为是与自己疏远了关系，甚至认为是对友谊不忠，欺骗自己。

“我再也受不了了，他希望我成为孤家寡人，把我们之间的友谊当作生活的全部。”洪宇已不止一次地这样抱怨朋友李涛了。因为他预感到他们之间的友谊会很快结束。

洪宇叙述了他们的友谊历程：

“我是在图书馆认识李涛的，一来二去我们便成了朋友。”

“起初，我非常高兴，我们一谈能谈大半天，包括各自的身世、经历。可是不久，我们几乎没什么可谈的了，每次他约我，我要是不去，他都会亲自登门来找我。”

“一次，我们在书店门口遇到了我过去的的朋友，两人因工作的关系有二年多没见面，偶然遇到一起格外亲热，于是我对李涛说，咱们三个人一块吃顿饭，李涛很不高兴地拒绝了。”

“自那次以后，我发现了李涛有个毛病，一旦看见我和其他朋友交谈和约会，他就追问个没完没了，甚至恶语中伤我的朋友，说他们不会和我有真心的友谊，只有我们两个才堪称知心的好友。

“我不止一次地解释，我有很多的好朋友，他们虽然有缺点，但心地和善，关键时刻能尽朋友的情谊，我还表示希望李涛也和他们认识认识，成为朋友，朋友多了路好走嘛。”

“李涛狠狠地拒绝了，他说，希望我们来共同珍惜现在的友谊。别人的加入会损害这种亲密的关系，最后他希望我断绝和其它朋友的来往。”

李涛和洪宇果然不久就分道扬镳了，洪宇的预料不幸言中。但洪宇还是常去看李涛，虽然李涛的态度十分冷淡。

洪宇说，他至今还没有交到朋友。

友谊不是爱情，你如果希望你的朋友像妻子一样对你忠贞不二是可能的，爱越专一就越甜蜜，友谊则不一样，我们生活在大千世界里，不是一条狭窄的胡同，友谊本来就是很多人的事，朋友多了苦恼会少，朋友少了苦恼会多。你应该看到这一点。你是这样，你的朋友也是这样。

#### 4. 别控制和依赖朋友

朋友之间也存在着某种意义的控制者或依赖者，这些不属于友谊的范畴，只不过是习惯罢了。但它却影响着与朋友的关系。如果你摆出控制者或依赖者的架势，你就不可能体会友谊的真正含义，你也不是一位真正的朋友。

健全的和健全的友谊之间有一条细微的几乎模糊不清的界限。有些人人与朋友的关系恶化、令人失望或极其令人不满，他们往往无法区分健全的和非健全的友谊。

所谓不健全，是指双方的关系不平衡，一方总是依赖于另一方，唯他（她）是从，一方总想控制另一方，一切以自己的意愿办事。

黛博拉坐在客厅里、紧握着拳头气愤地说：“我永远也改不了，我一错再错！”

黛博拉所指的是她一次又一次地听从她的朋友嘉莉劝她做这做那。这一回，她听了嘉莉的意见，把她的厨房糊上一层最新式的红白条墙纸。“我样一块去商店选中了这种墙纸，因为嘉莉喜欢这一种，说这墙纸能使整个房间活跃起来。我听了她的话。而现在，是我在这个蜡烛条式的牢房里做饭。我讨厌它！我怎么也不习惯。”她感到，这一折腾既花费了钱，又一时无法改变。

黛博拉意识到自己不仅是对选墙纸一事愤怒，而且气愤自己又受了嘉莉意志的摆布。

同样也是嘉莉，说黛博拉的儿子太胖了，劝她叫儿子节食。她还说她的房子太小，使她为此又花了一笔钱。

黛博拉问题的关键在于学会尊重自己的意见。过去她的意见总要事先

受嘉莉的审查或者某个类似嘉莉的人物的审查。后来她有了进步，尽管嘉莉说那双鞋的跟“太高，价也太贵”，她还是买了那双高跟鞋。黛博拉回忆说：“我差点又让她说服了。但我还是买了，因为我喜欢，您可以想象当时嘉莉的脸色多难看！”最有趣的是，最后嘉莉自己也买了一双同样的鞋，因为鞋样很时髦。

黛博拉现在所做的调整只是与另一个女人的关系的界限。她仍然把嘉莉当作好朋友。

中断友情或逃避现实都不能解决她的问题。她还需要经过几个阶段的努力，才能完全摆脱嘉莉式的控制，她们才能成为平等的真心朋友。

并不是每个人都有类似的朋友，在特殊情况下，有的人愿意受朋友的控制，是因为他缺乏主见，产生了对朋友的依赖，而过分的依赖会让朋友产生烦感。

苏珊是位年轻妇女，她愿意让一位朋友摆布她的生活。与黛博拉不同的是，苏珊却是主动要求受控制。当她的垃圾处理装置出毛病后，她给好朋友玛莎打电话，问她怎么办。订阅的杂志期满后，她也去问玛莎是否再继续订。有时她不知晚饭该吃什么时，也给玛莎挂电话问她的意见。玛莎一直像个称职的母亲一样；直到有一天出了乱子。那天，玛莎的一个儿子摔了一跤，衣袖给划了个口子，需要缝针。苏珊又打电话问问题了，由于非常疲倦，玛莎严厉地说道：“天哪！看在上帝的份上，苏珊，您就不能自己想想办法？就这一次！”说完就挂了电话。

苏珊对玛莎的拒绝使她感到迷惑不解，她说：“我还以为玛莎是我的朋友呢。”

过分的依赖会损害你和朋友的关系，而且是双方的，朋友并非父母，他们没有责任指导和保护你的义务，他们能给你支持，但不可能包办代替，你必须清楚，他只不过是朋友而已。

你自己不能做决定，缺乏主见，就会使你受到朋友正确或错误的意见的影响。为此，你应该立刻决定，摆脱对朋友的依赖。

有的朋友正相反，他们不可抗拒，盛气凌人，在与朋友的交往中，总喜欢指手划脚，不管朋友的想法如何都要求朋友按照自己的意愿去做。这种做法无异为友谊的发展埋下了不祥之笔。

卡罗琳，一位有三个孩子的年轻母亲，她有这样一个女“主人”式的朋友。新搬到这一居民区，卡罗琳急于找朋友。这时，莉拉钻进了她的生活，像只母鸡式的把卡罗琳藏在翅膀下。不久后，卡罗琳发现，莉拉不仅是只母鸡，还是只蜂王，她是位社会团体的总裁，整个团体是由她的朋友和她们的丈夫们组成的。

“起初我挺喜欢他，”卡罗琳说，“我是她的特别好友，她要我干啥，我就干啥。”

有时我感到似乎受她的压制，但我不知该怎么办，因为我的确喜欢她，希望与她保持朋友关系。但我逐渐不喜欢只是听从她了。”

卡罗琳意识到，如果她真想与莉拉或任何人交朋友的话，她应该学会与朋友平等相处，有往有来，互相帮助。也就是说要弄清自己要干什么，并把它付诸实施。

如果你想对朋友说，“你应该”、“你不应该”、“你最好”、“你必须”，那么你无疑是想控制朋友的生活，这种做法，会使朋友感到很不愉快。

如果你是被控制的，不要认为有人为你操心一切是再好不过的了。控制你的朋友不是知心的朋友。一旦你把自己从他的“统治”下解放出来，就会出现奇迹，你和朋友就会变得平等。

同样依赖朋友，会逐渐使你丧失积极生活的能力。你要学会逐渐建立自己的自信心。

#### 5. 不能毫无顾忌

人最容易在自己最好最亲密的朋友身上吃亏。

正如安全的地方，人的思想总是松弛一样，在与好友交往时，你可能只注意到了你们亲密的关系在不断成长，每天在一起无话不谈。对外人你可以骄傲地说：“我们之间没有秘密可言。”但这一切往往会对你造成伤害。

露斯上大学后便违背了父母的意愿，放弃了医学专业，专心于创作。值得庆幸的是，偶然的时机她遇到了知名的专栏作家乔依娜，她们成了知心朋友，无所不谈，乔依娜悉心指教，露斯不久便寄给了父母一张刊登自己文章的报纸。

一个人在挫折时受到的帮助是很难忘记的，更何况是朋友，露斯与乔依娜几乎合二为一了，一同参加鸡尾酒会，一同去图书馆查阅资料。露斯把乔依娜介绍给她所有认识的人。

但这时乔依娜面临着不为人知的困难，她已经拿不出与名声相当的作品了，创作几乎枯竭了源泉。

当露斯把她最新的创作计划毫无保留地讲给乔依娜听时，乔依娜心里闪过了一丝光亮。她端着酒杯仔细听完，不住地点头，罪恶想法就产生了。

不久，露斯在报纸上看到了她构思的创作，文笔清新优美，署名是“乔依娜”。露斯谈到她当时的心情时说：

我痛苦极了，其实，如果她当时给我打一个电话，解释一下，我是能够原谅她的，但我整整面对那张报纸等可三天，也没有任何音讯。

半年之后，我在图书馆遇到可乔依娜，我们互相询问可对方的生活，以免造成尴尬。然后，很有礼貌地握手告别。

自那件事以后，我们俩个人全都停止了创作。

与露斯相比苏珊可是一个具有男子性格的女人。她的朋友是个十分漂亮的模特儿，相似的是这对朋友同样过往甚密。苏珊的衣服完全由朋友帮助进行挑选。为了试穿，有一次，两人在苏珊家整整折腾了一在。第二天丈夫看到两人的模样大吃一惊。苏珊乐得抱起丈夫又蹦又跳。

周末，苏珊路过咖啡店时，看到了一对熟悉的身影，是丈夫和她的朋友在约会。事实比苏珊预料的更坏，朋友和她丈夫已开始同居了。

苏珊冷静地退了出来，她告诫女儿说：“衣服一定要自己挑选。朋友帮不上什么忙。”

好友亲密要有度，切不可自传关系密切而无所顾忌，正如中国一句古话“见面只说三分话，未可全抛一片心。”亲密过度，就可能发生质变，好比站得越高跌得越重，过密的关系一旦破裂，裂缝就会越来越大，好友势必会成冤家仇敌。

#### 6. 莫打听隐私

也许有一天，你兴冲冲地闯进了朋友的家里，一面甩着自己头发上的雨珠，一面高声喊叫，而你的朋友却慌慌张张地赶着什么东西。此时，请你



不要追问，因为这是他独有的秘密，你更不要因此而认为他有意疏远你，不相信你。

心中藏着属于自己秘密的人会认为，这是他们的权利，朋友没有必要占有它。劳伦斯基认为：“如果一个人没有一点属于自己的秘密，那他不是一个可靠的人。”

林宇轩至今还在为三年前的行为懊悔。那时他有一个分不开的好友吕健，两人性格还异，宇轩开朗、好动，无拘无束，吕健细心、沉稳，正是两人不同的个性才吸引了对方。生活中他们犹如球场上的一对配合默契的双打选手，互相弥补着对方的不足。在公司里业绩显著，令人羡慕不已。

一个烟雨蒙蒙的日子，林宇轩带着女友逛商场购物，路过吕健的住所，顺便去看看朋友的生活。打开吕健的房门，里面整洁有序，而人却不在，他和女友一起坐下来等，手脚从不老实的他在朋友家更不闲着，为了显示和友人的关系比铁还铁，他乱翻了一通儿。女友一再劝阻，他毫不介意，突然他从抽屉的紧里面摸出了一个精致的笔记本，翻开一看，里面一片空白第二页夹着一张剪下的报纸，是记录一女青年不幸被歹徒强奸致死。那女青年的名字被两块血迹掩盖，报纸的最下面是吕健的一行笔迹：“我的爱情随着你死了，我要加倍惩罚我。”宇轩大吃一惊，难道那女青年是吕健的女友？此时，吕健抱着一摞书推门而入，当吕健看到林宇轩手中未及放下的笔记本时，立即扔下手中的书，劈手将笔记本夺了过来，他愤怒地大喊，“滚！离开这儿。”宇轩觉得当着女友的面，吕健做得太过分，一气之下离开了。走出很远，还听见吕健在大声的喊叫。

那天之后，吕健再也没有到公司上班，林宇轩认为吕健的气量太窄。很长时间林宇轩才登门去道歉，但遇到的只是吕健的一房亲戚，吕健已去了南方。宇轩非常难过。他知道，那张报纸，那两块血迹，那一字一字包含着一个令人心痛的故事，在好友吕健的心中已沉淀为一个秘密，一个只有吕健才能占有的秘密。

半年以后，林宇轩收到了吕健的信，信中只写了一句话：“你看了不该看的。”

同样的悲剧，如雪也经历过，她曾因偷听了好友的一段电话，而结束了友谊。

好友苏敏快要结婚了，如雪欢天喜地，比自己结婚还高兴。一天，苏敏在家向外打电话，如雪想听听马上结婚的好友，还要说什么知心话，以便取笑。谁知苏敏打给的不是未婚夫而是医生的电话，原来婚前检查发现，苏敏根本没有生育能力。结婚以后不能要孩子。苏敏忧心忡忡，想询问医生可不可以挽救。如雪听到的就是这个电话，她的心一下子也沉重起来，后来她将此事告诉了另一个好友，谁知此事被苏敏知道了。苏敏非常气愤，结婚那天，都没有邀请如雪参加。一对好友因此产生了隔阂，最终导致分道扬镳了。

朋友要保守秘密并不是对你的不信任，而是对自己负责。你同样也需要保守自己的秘密，这一切并不证明你和好友间的疏远；相反，明智的人会认为，如此双方的友谊更加可靠。

斤斤计较，你一定会失去好友。同样，在你朋友觉得难为情或不愿公开某些私人秘密时，你也不应强行追问，更不能私自以你们的关系好而去偷看或悄悄地打听朋友的秘密，因为保守秘密是他的权利。一般情况下，凡属

朋友的一些敏感性、刺激性大的事情，其公开权应留给朋友自己。擅自偷听或公开朋友的秘密，是交友之大忌。

#### 7. 给朋友面子

维护朋友形象是你和朋友都应该做到的，这种方式犹如给你们的亲密关系罩上一层保护膜，让友情在那里滋润成长。

令朋友在公共场合难堪，会让你后悔终生，友情破裂。《绅士》杂志 1976 年 4 月号曾记叙下这样一个故事：

两个英国人为了做好一笔生意，事先订下了一个自认为绝妙的计策，那就是一个人先出面谈价钱，订得价格要高出几倍，谈到进入僵局以后，另一人再出面调停，并指责第一个人的贪婪和无知，借机获取良好的顾客印象，然后做成买卖。事情正像他们估计的一样发展，谈判很快地进入了僵局，谈判人无可奈何地摇摇头，向第一个人说：“不，先生，您的开价让我难以置信，如果您不是开玩笑的话。”第二个英国人马上出场了，他大声指责他的同伴蠢笨无知，还不如乡下的一头驴子，只知道贪婪地张着没有牙齿的嘴。他的大声喊叫引来了周围许多人的注意，这时他的同伴忘记了在演戏，愤怒地站起来给了他一拳，并说：“你难道不知道我以后还要在这里陪着小姐喝酒吗？”聪明的谈判人看出了端倪。计策宣告失败。

文章评论说：“朋友的形象是你们共同的旗帜，不论关系多么亲密，请你不要砍伐它。”

而现实生活中，牢记这一点的人并不多，以密友相称的人为了证明一切，把当众指责、揭露看作一种证明的手段，往往导致友人的不满。

莉莉和朋友一次去酒吧，正巧遇到了以前的几个好友，她们是在迈阿密认识的，真是有缘，在纽约她们又见面了。谈话的时候，她们把目光转向了莉莉的朋友辛迪，莉莉高声喊着：“这家伙是个女鬼，吸毒是个能手，却是性冷淡者。”同伴们哈哈大笑，莉莉还拿了一把香蕉放在了辛迪的头上，引得周围的人一起起哄。辛迪愤怒地把香蕉摔在了地上，掏出了莉莉的车钥匙放在了桌子上，疾步离开了酒吧，临走时转头对莉莉说：“我永远也不愿意见到你这个不尊重我的家伙。”

亲密的友谊，不应该是粗鲁的、庸俗的。在理解和赞扬声中，友谊会不断成长。

#### 8. 莫送重礼。

你可见过山间泉水，潺潺流动叮咚作响，有节制有理智的交往，才是涓涓细水源源流长。

朋友之间物质上的交往是不可避免的，很多人害怕朋友送礼时的笑脸，尤其是重礼，因为那将意味着同情或者是深厚友情的暗示。如果礼物带给朋友的是自卑、压抑或无法回报的沉重，那么友谊是否可以采取“君子之交淡如水”的态度呢！

旁人看来李星达实属幸运，在一系列的打击中，他得到了好友衡源坚实地支持，使他得以走出“灾祸”的沼泽。

李星达的生活在惊涛骇浪之后，逐渐平静下来，这位坚强的汉子凭借自己的劳动让生活出现了曙光。但他心里的沉重一点也没有减轻，好友衡源为自己付出得太多，简直让他无法回报。

严重不平衡的交往仍在维持，衡源主张李星达夫妇搬进自己的旧居，一是住房面积大，二是临街又处于闹市可以做点买卖。李星达知道那处房，

衡源是前两天才退掉的，心里不想去，但盛情难却，李星达还是在好友的坚持下搬进了那间房。

之后，衡源还是常常来访，出手相当阔绰，李星达一再声明自己的生活可以维持，表面和心里都不愿意接受。

每逢衡源来访，星达心中犹如针刺一样痛，他甚至害怕看到那些钱和物，自卑感折磨着他。

直到有一天，星达开始躲避衡源，友谊成了星达的包袱。

朋友之间物质上的交往一定要把握准“度”，茶浓则苦，应如溪水清而淡之。

#### 9. 该拒绝。别迟疑。

诚然，帮助朋友是重要的。尤其是主动地和心甘情愿地帮助需要你的朋友。但是，如果你是被某种心理上的压力所迫，对一切都点头答应，实际上是在屈服于另一种性质的某些动机，例如需要得到别人接受或赞扬，害怕给朋友带来不快和麻烦，希望别人对你感恩，有朝一日得到报答，等等。

看到邻居离去，我心中并非没有歉意。我对她说的“以后常来玩儿”，也是发自内心的。但当我收到她的来信，得知她打算带着孩子和狗一起到我家住两三个星期时，一时感到十今为难。直说了吧，平时我们喜欢陪伴的朋友，并不一定就是我们愿意成是生活在一起的人。可是，我怎么能对朋友说“不”呢？所以，我就虚伪地复信说，很高兴见到他们。

为什么不能坦率地对她讲，我很愿意招待他们几天，但住三个星期又实在太长呢？毫无疑问，和很多人一样，我害怕说“不”字。当我不想答应别人求我的事情时，我又不能毫无愧意地拒绝人家。

其实，拒绝是你的权利，也是你负责任的表现。懂得自重，就应该学会说“不”。

在什么场合呢？先谈以下几种：

(1) 当所期待的帮助是欠考虑和不合适的时候。假如一个女友请你开车送她到 130 公里外，以便赶上夜里去巴黎的飞机，那么她肯定有其他交通手段可以选用，你完全有权利认为这一要求欠考虑，可以拒绝。相反，如果她是接到紧急通知奔赴病危母亲的床前，那么，你一定要主动提出送她直接到医院。

(2) 当有人想干扰歪曲你的某种信念时。你永远不要认为有义务为他人说谎，比如，一个朋友为了离婚，希望得到你对其有利的作证时。不想违心地办事，就要敢于说“不”。

(3) 当有的朋友提出让你代替他完成某种义务时。比如，对朋友父母的关心，应该是他应尽的义务，你不能代替。

(4) 当你仔细地权衡利弊后认为需要表明某种态度时。住很遥远的父母希望你带着全家到他们那里去过春节，而你的朋友希望你留下帮他谈成一笔可以赚大钱的买卖，可以拒绝，也谈不上自私。

也许你会说：拒绝，可以。但怎样拒绝呢？以下几个建议：

(1) 立即答复，不要使对方抱有不能实现的希望。要打消为避免直接拒绝而寻找脱身之计的念头。请不要说，“我再想想看”，或“我看看到时候行不行”等等。明确地告诉对方：“实在抱歉，这是不行的。”

(2) 不要以为每次都有必要说明理由。在很多时候，你的拒绝会比提出的要求更明确有力，这一点尤为有效。比如，朋友在家庭生活中节外生枝，让你帮助监视他的妻子。

你就可以说：“不，如果你连妻子都不信任，你还会有朋友吗？”

(3) 努力以一种平静、庄重的方式讲话给你，希望帮忙去对付另一个人，你就可以说：“我担心对方也在找朋友，不如由我负责你的后方。”

#### 10. 君子之交淡如水

不少人交友是为求心灵的沟通。人除了物质，还有意识，吃饱喝足、就要想事、而这些事，一个人“独吞”是很难受的，必须找人来交流。无论你的情感隐私，还是遭遇，憋在心里，时间久了，便如鲠在喉，不吐不快。

君子之交，是为了心灵的沟通。它最不具有功和利的目的性。而它对中国人影响之深也让人感叹。在一个特别重视交际、讲究关系的民族中，是不该以“不善交际”为美德的。最重要的原因就是君子之交，因为它强调的是“淡、简、文”，甚至“木讷内”。

君子之交淡如水，是庄子的名言。与《中庸》上的“君子之道，淡而不厌”，是一个道理。君子的交友之道，如淡淡的流水，长流不息，源远流长。今人将交友比作花香。

说“友谊就像花香，越谈就越持久”，与古人有异曲同工之妙。

在中国，中庸之道是一种至高的做人法则，掌握了这种方法，便会在生活中游刃有余。交友也讲中庸，除了“淡而不厌”外，还要“简而文”，“温而理”，简略但是文雅，温和且合情理。

交朋友，不能以自我为中心，让朋友围绕着自己的爱好转，让一个世界都是你的色彩，也不能自我感觉良好，取笑朋友的爱好、兴趣。“和而不同”，尊重自己，尊重朋友，你不必跟在朋友的后面，亦步亦趋，也不必强迫人意，使人同己。客观、冷静、明智，才不会举措失当。

君子之交，是一种心灵、精神的沟通，要崇尚自然，不是刻意地为交友而交友。

君子之交，就要去除功利的目的。保持一种淡的感觉，而非首若饴的滋味。

#### 11. 不要过于苛责朋友

精明善察，是一个人的优点。生活在这个世界上拥有精锐的洞察力，能了解世事百态，面子人情，甚至能尽快地、全面地了解一个人，是一种财富，怎么利用它，主要在于洞察百态之后的反应。假如能针对不同的人，采取不同的交友方法，那么这笔财富算是用在点上；倘若过于苛责朋友，挑鼻子挑眼，发现他这也不好，那也不对，那么再好的洞察力都交不到好友。

《莱根谭》上说：“人有顽固，要善化为海，如忿而疾之。是以顽济顽。”对于别人的顽固的行为，应善加开导，而不是忿而疾之，试想，两块顽石相撞，怎么会撞出友情？

至察其实并不错，错在于至察之后，不懂怎样待友。人们往往能够将别人的缺点看得一清二楚，却暗于自己，忽视自己的缺点。看清朋友的缺点并不是坏事，若能分别对待，有益无害。“不责小人过，不发人隐私，不念人旧恶。三者可以养德，亦可以远害。”

不责小人过，就是不要责难别人的轻微的过错，人不可能无过，不是原则问题不妨大而化之。“攻人之恶毋太严，要思其堪受。”不可太严厉，一

定要考虑到对方能否承受。

在现实中，有的人责备朋友的过失唯恐不全，抓住别人的缺点。便当把柄，处理起来，不讲方法，只图泄一时之愤。几个朋友同室而居，其中一个常常不打扫卫生，常常不提水，另一个朋友就常在别人面前说那人的坏处，牢骚满腹，久之，传入那人的耳朵中，室中的气氛越变越坏，两个开始冷战，一屋子都不得安宁。这就因小失大。

不发人隐私。就是不要随便揭发个人生活中的隐私，揭发朋友的隐私，是没有修养的行为。人都有自己不愿为人所知的东西，总爱探求别人的隐私，关心别人的秘密，不仅庸俗，而且让人讨厌，这种行为本身就是对朋友人格的不尊重，也可能给别人惹来意外的祸灾。

朋友与朋友之间，不能太过亲密，亲密易生侮慢之心，对于别人的隐私，他放在心里不愿与体分享，就该放下好奇心。何况自己一定也有隐私，“己所不欲，勿施于人”。

假如朋友告诉你他心之所思，你更该为其保密，他既然这么相信你，那么你一定要学会珍惜这份友情，对于朋友的秘密，三缄其口并非难事，就像朋友的东西寄放在你那，你不可以将它视为你的，想用就用。

不念人旧恶，就是说不要对朋友过去的坏处耿耿于怀。人际间的矛盾，总会因时因地而转移，事过境迁，总把思路故在过去的恩怨上并不是明智之举。记仇的朋友是可怕的，他不一定会在什么时候，记起你对他犯下的错误，也不定在什么时候，他会给你一下，以求得心理上的平衡。所以，与朋友交往，学会忘记，忘记在一起的不快和口角之争，下次见面还是好朋友。

还有，就是对于朋友生活、工作中的习惯，给予尊重。如果说，在朋友做人中所出现失误，你尚可以埋怨一二，但是，对于生活中的个人习惯，你再挑三捡回就不是可原谅的了。每个人都有不同的特点，不可能与你相同，尊重朋友的习惯是最起码的要求。

一人可以至察，但至察后要有更多的“徒”，而不是无“徒”，孔子弟子三千，不尽相同，孔能因材施教，就是至家的结果。

《莱根谭》中说：“地之秽者多生物，水之清者常无鱼，故君子当存含垢纳污之量，不可待好法独行之操。”

一块堆满腐草和粪便的土地，才能长出许多茂盛的植物，一条清澈见底的小河，常常不会有鱼是来繁殖。君子应该有容忍世俗的气度，以及宽恕他人的雅量，绝对不可自命清高，不与任何人来往而陷于孤独。

人往往缺乏容忍朋友的缺点的雅量，其实世间并无绝对的直理，而且正邪善恶交错，没有什么是绝对的。所以交朋友须有清浊并容的思想，一个人若想创造一番事业，必须有恢宏的气度，能容天下人才能为天下人所容，必须有牙量容人的胸襟。

## 12. 留一步，让三分

“忍一时，风平浪静；让三分，海阔天空”。每个人都有自己的个性，都可能在某些方面与别人不同。朋友相处常常就会有大大小小的矛盾，当我们面对这些矛盾时，不可以为“狭路相逢勇者胜”，因为胜的同时，一份友情也就消失了。《莱根谭》上说：“路径窄处，留一步与人行；滋味浓时，减三分让人食。此是涉世的一种手法。”

留一步，让三分，是一种谨慎的处世方法，适当的谦让不仅不会招致危险，反而是寻求安宁的有效方式。个人住活中，除了原则问题必须坚持，

对于小事，对于个人利益，谦让一下会带来身心的愉快，以及和谐的人际关系。有时，这种“退”即是“进”，“与”就是“得”。

为人处世，遇事都要有退让一步的态度才算高明，让一步就等于为日后的进步打下基础。给朋友方便，实际上是日后给自己留下方便。

交朋友，就像在跳交谊舞，有进有退，有退有进。有时，退一步路更宽。可能有这样的经历，去登一座有名的山，往往会直奔主峰，一是有点“不到长城非好汉”的气魄，二是听说峰上有日出，有佛光，有云海，十分迷人。所以对沿途的景色不屑一顾，等到了峰顶，大已气喘如牛，满头大汗，结果没见到日出，也没见佛光，偶见云海，又觉得不过如此，扫兴而归。假如换一个角度，不要将目标定在顶峰，而是走到哪算哪，不慌不忙，一路走去，从容赏景，会觉得处处美不胜收，还会有意外的发现与惊喜。

交朋友也同样。古进与刘文是同窗好友，他俩学成后，同分在一个单位工作，有一个经营推销的位子空下来，两人只能去一个。谁都知道，这是个肥缺。但古进还是主动让与了刘文，自己去文教科作职员。闲下来，他写了几篇爬格子的文章。报着试试看的态度投到报社，居然发表。以后，他坚持写，以致小有名气，成为单位的“一支笔”。

这一种方式，不刻意追求反而有所得，追求得太迫切、太热拗反而只能徒增烦恼。

以退为进，这种曲线的生存方式，有时比直线的生存方式更有成效。古进的自我筹划。

就让他找到更广阔的天空。朋友间要退让一步，退一步会发现，活动空间是宽阔的，行为会有多种的选择。

让三分还在于，同朋友分享利益，也就是“味让三分”。

王总工程师，因一项专利发明，而获利 20 余万元，他除了请领导、同事的客之外，还与妻子买了大包小包的礼物，在不长的时间里，陆续拜访了许多的朋友。他对朋友们说，感谢他们多年来的帮助、关照，让朋友也高兴高兴。

当你的事业一帆风顺时，一定要有谦让三分的胸襟，必要时，牺牲一些自己利益。

假如王总得益独享，一毛不拔，本身他的好运已让朋友心有所想，甚至不平衡，如此一来，更会引起朋友的疏远和看不起。人情冷暖，世态炎凉，用心琢磨一下便会明白，锋芒不可太露，出头的椽子往往先烂。

退让三分，必须在一个“忍”字上下功夫，学会忍耐朋友的小缺点，小错误，甚至忍耐朋友的不公和无礼。

一帮朋友在一起吃饭，一朋友将一碗热汤弄翻，洒了旁边一位朋友一身，他连忙道歉，说不小心，岂知旁边的朋友没容他说完，便对他说：“烫到你了吗？”

这一句颇关心友人的反问，其实更胜过他说没关系。那只是一种容忍，而这句反问则让他由被动地忍转为主动的关心。倘若，你被弄了一身汤，你只是皱皱眉头，尽管一个小动作，给朋友的感觉也会不对劲，他也会道歉，也知道他的失误，但你的这个动作，会让他吃到不对的味道，且不说你埋怨他几句。

假如一个朋友误解了你，当时他正在气头上，那么你最好不要去辩解，即使他口不择谗言，你也要学会原谅他。事后，当他知道真象时，他自然会

对此表示歉意。活在世上，本来事情就千头万绪，又何必再为一些小事徒增烦恼呢？有些事，最终会让朋友明白你是无过的，那么，你最好跳出三界之外，忍一时风平浪静。

## 六、异性为友，天长地久

男人和女人可以成为朋友吗？回答是肯定的。除却爱情，成为朋友是他们之间最好的、恰当的交往方式，正因为存在着性别的差异，异性友谊才显得更加引人注目。

异性友谊很多都可以发展成爱情，所以它经常会招来许多流言蜚语，使人们面对渴望的友情止步不前。

但男人与女人之间的友谊，的确可以同男人之间或女人之间的友谊一样，亲密、无拘无束而又天长地久。

### 1. 女人为何需要异性朋友

女人需要异性朋友。男人与女人的友谊，的确可以同女人之间的友谊一样，亲密、无拘无束而又天长地久。

很多女人最初也许会有几个异性的朋友，而她们一旦结婚或是与她关系密切的那个男人最终成了她的情人，她与其他异性朋友的友谊就会中断。这种情形非常普遍，究其原因，可能是她最初和异性交往就是为了寻找和挑选意中人，目的达到了，多余的关系也就成了累赘。也可能是她担心和其他异性交往会影响他们美满的爱情关系，那些给喜欢吃醋和无端猜测的丈夫做妻子的女人尤其有这种担心。

实际上，同时与很多男人做好朋友，对女人来说是一件很好的事情。它可以有效地减少女人对某一个特定的男人的依赖，也可以避免为了找到这样一个供依赖的男人而去拼命。与很多男人做朋友，比起夫妻关系的优点是，不指责对方，不占有对方、更无需去讨好对方。男女之间，不一定非得做了情人，才能成为“最好的朋友”。

我很幸运，我有好几个同女朋友一样的男性朋友——我们可以撒开性别的禁忌，无拘无束地谈论我们最隐秘的思想和情感。如果我说出一个闪

过脑际的很琐碎的想法，诸如“我是不是该剪头了？”或“你觉得我该把这

屋子怎么布置一下？”他们听可不会打呵欠，也不会对我的问题避而不答。

我的男性朋友们总是不带任何评判和责备地倾听我对他们诉说我的恐惧，我的担心，我的各种问题和莫名其妙的烦恼，而我也是以同样的方式

对待他们。

你也许很迷惑，不是性，那么女人同男人交往又想得到什么呢？或者换句话说，一个可交往的男人所能给予的友谊到底该具备怎样的特性呢？

几位把男人列入好朋友之列的女人，向人们提供了她们的看法。

(1)“我从男人那里学到了一些女性朋友不能给予的东西。我这样说不是看不起我的同性，我是说男人确实具有不同于我们的志趣。比如钓鱼，就多半是男人热心从事的活动，女人则很少对此感兴趣。”我的一个男朋友，最近带我去钓了次鱼，我钓到一条红色的真鲷，我自己也跟着上了钩，迷上了钓鱼。现在我每周末都去钓鱼，有时和他一起去，有时和通过他认识的人一起去。那是一个崭新的世界。我开始读海洋生物方面的书，这确实扩大了 my 视野。”

(2)“我的男性朋友向我揭示了所谓‘男性的奥秘’。我的意思是说，通过和他们交谈，听他们诉说苦恼，求他们帮助我解决问题，我了解了男人的想法和男人的感觉。

他们对不同问题的看法——小至开车时如何拐好弯，大至我最近一个男朋友的性羞涩，都对我很有帮助，很有启发，也很有安慰作用。”

(3)“如果你有许多男性朋友，你就不一定非得跟谁去约会。我一次又一次地发现，和一个自己很喜欢的男人在一起，会如和自己爱的男人在一起一样，得到许多乐趣。不谈恋爱，也可以和男人很好地交谈，说笑话，可以在一起对一部随便去看的破电影肆意嘲笑，一块去新开的野味餐馆尝鲜——总之，可以在一起于许多乐事，相伴度过一个美好的晚上或下午”。

(4)“我要告诉你我从男人身上得到的那种从女人那里得不到的东西，那就是一种安全感。我从女朋友那里得到的安慰是母性的，温暖的，是感情上的支持。我不是说男人不能提供这种安慰，他们是能够的，但是男人，单凭他们身强体壮，单凭他们是男性这一点，就给了你一种保护，我想这也与我那种把男性与权威和力量联系起来的传统观念有关。男性对于我时常意味着一种父性形象。”

“不管原因是什么，我可以举个例子来说明我的看法。几年前我做了次大手术，当我从麻醉中清醒过来时，我意识到家人和朋友都在我身边。我感到爱他们每一个人——但我想立即伸手去拉住的只有我丈夫和我的生意伙伴——一个老朋友。”

如果更多的男人和女人在交往中只想着与对方建立友谊而不是爱情，那么，对方也会来呼应他们。这样，两性间才会建立起良好的、高尚的关系。而我们，男人和女人们，都将成为胜利者。男人与女人的友谊，可以和女人之间的友谊一样亲密、一样无拘无束而又天长地久。

你可能对此不以为然。因为在你与男人的约会和交往中，令你沮丧地发现：性在男人们心目中总是存在。你的沮丧和不安也许是有道理的。

性，确实是男女交往中的一个不小的障碍。一个男人遇到一个女人时，性的潜在可能会经常存在，但这并非不可避免，必须发生。一个男人不一定非得做了你的“情人”，才能成为你“最好的朋友”。而且，没有人规定你或别人心中有了性冲动就一定要付诸行动。

## 2. 男人为何需要异性朋友

可以明白无误的告诉你，与男人建立起非性关系的友谊不仅是可能的，而且有可能成为一种很有益的生活方式。

一个男人也可能与一个女人保持一种没有性关系的亲密友谊。排除了性的干扰，一些因为性的介入而让人麻木不仁、视而不见的地方可能昭然若揭。摆脱了国性的介入产生的紧张情绪，摆脱了宠罩着男人之间的友谊的局限，这种和女人的具有伸缩性的友谊便使一个男人有了一种平衡、诚实的



情感交流。一个男人希望在与一个女人的关系中获得某种不同于他在与一个男人的关系中所希望获得的东西。他可能不会在早晨3点钟叫她帮忙把他的汽车从沟里挖出来，但是在他感到孤苦伶仃时，他就会去找她。跟男性朋友在一起，他们可能只谈那些不关痛痒的事情，而跟女性在一起，他则希望她深入到他的内心深处。跟女人在一起，男人更乐意解除戒备，暴露他的弱点，泄露他的憨傻、差错，说出他不成熟的想法和他异想天开的幻想。一个女性朋友可以帮助他加深对某事的认识。

他甚至可以向他的女性朋友问一些不好向妻子、情人问起的问题。

既然在很多方面男人与女人的关系不像他与别的男人的友谊那样对自身有某种威胁性，他便可以对她谈起无法或不愿向别的人谈起的感情和动机，这样或许是一种心理上的肌肉舒张（“瞧，我是开诚布公、无所隐蔽的。”），它使一个男人感觉愉悦。

跟我的女性朋友杰希交谈，我感觉很惬意，我们无所不谈——工作、家庭、

我那些日复一日的忧烦、我的思想、见解等等。她非常喜于向我提一些

恰如其分的问题让我思考。她从没有让我感到下不了台。如果我有什

么为难的或抑那寡欢或困惑不解的事，她似乎都知道该说什么。她向我谈她

生活中的男人，她工作上的问题，我又尽量帮助她。有时给她讲戒在商业

界的经验，有时给她讲男人是怎样想的以及他们所做所为的原因。在我跟

杰希讲述时，我经常惊奇的发现我竟还晓得很多过去不曾意识到的东西。

你也许会问，如果不是性，那么男人又为什么非要找个女人做朋友呢？

实际上，你的男性朋友期望从你那里得到很多东西。听听那些和你“只想做朋友”的男人是怎么说吧：

（1）“我想从我的女朋友那里得到对女人全面的、更好的理解。”

（2）“我需要一个我可以与之无话不谈的人，包括那些我与别人无法讨论或说起来很尴尬的话题，比如我在健康方面的某些恐惧，”比如我妻子生日时该给她买什么礼物，比如我和我女儿间某些矛盾。”

（3）“我渴望得到一种同性朋友不能给予的安全感和安慰。我注意到在我妻子去世后，那些真正对我表示关心，来看我或邀请我，来抚慰我的伤痛的朋友都是妇女。男人没有这么富于同情心。我的同性朋友不能长时间地听我倾诉我要去习惯孤独的生活的种种难处。但我的异性朋友们却能够，而且她们也确实经常来听我诉苦衷。”

（4）“我感到和女人交往是一种尝试自己的感情，加强表达感情的能力的机会。我一向不善于表述自己的真实感觉，诉说自己的苦恼。像大多数男人一样，我从不承认自己坚硬的外壳上也有裂缝。我总是留神尽量不使自己显得虚弱无力。但是，通过我结识的女朋友们，我开始认识到任何一种虚弱，不管是哪方面的，都只不过是人之常情——不应该也不能把它掩埋起来。我的女朋友们，以她们敞开的心扉帮助我，使我不再害怕正视我自己——虚

弱，孩子气，不管在不同的时期有些什么变化。”

这最后一段表白特别令人感兴趣。看来如果更多的女人开始以一种非挑战性的，非“我要俘获你”的方式去和男人做朋友，那么就会有更多的男人倾心于女性特有的品性，向她们暴露自己的感情和弱点，承认自己的错误。这样两性问题才会建立起良好的、高尚的关系。

### 3. 不带性关系的交往

性别差异确实是男女之间发展友谊的不可小视的障碍。女人在与男人约会和交往中最头疼的、最伤心的事就是，性在男人心目中总是存在。尽管很少有男人会同意这一观点，但女人的这种看法常常使她不愿意去求助于异性的友谊。很多女人都曾说过：“我从来没和任何男人有真正的交往，我想，性总是男女之间的一个问题。”

男人也常有类似看法，他们常在异性朋友结婚或有了确定的情人之后主动和她断绝交往。问他为什么，他会回答说：“我担心引起不必要的误会。”

男女间的友谊，经常是在一方已幸福地结婚或订婚，或双方都已各自有了成功的爱情的情况下发展更顺利。在这种情况下，尽管双方之间相互的吸引旧会对友谊形成具有一定作用。性本身却不会成其为一个现实的问题。与别人的爱情不会影响两个朋友之间的精神联系，工作关系，或其它类型的交往。

我叫马克，是个单身汉，我有许多非恋爱关系的女朋友。这些女人中大多数都已和别的男人同居或结婚。我并不是有意只去同已婚女人交朋友

友，不和单身女人做朋友，但我确实发现那种构成友谊的轻松而互无所求

的亲密关系，更容易与深爱着她们丈夫的女人建立起来。在这种情况下，

压力解除了。她们在与我交往时明确地排除了与我发生任何感情纠葛的

可能性，反过来我也一样。我们都能放松。

我发现我与女人间的友谊在一定程度上要比我和女人的恋爱关系更令人满意，——因为友谊关系中没有互相耍心眼的情况，双方都比较冷

静，能不为情绪所左右。而且，对我来说，与女人建立起柏拉图式的关系要

比发生爱情纠葛容易得我。现在我的工作在我心中是第一位的，我付不起

足够的时间和精力维系，更不要说去建立一种严肃的恋爱关系。我从我的

朋友们那里能获得足够的精神支持，我没觉得迫切需要爱上谁。我说的朋

友，即包括男人也包括女人，事实上，我没有看出我的男女朋友间有太大的

区别。朋友就是朋友。

事实并非完全一样，据对一些女性调查，她们所遇到的大部分男人都证实了女人对男人的看法：有些男人在开始与某个女人来往时，首先总是想

着性。

这其中不能排除误会，而且有时男人常去“冒犯”女人还有增多原因，比如他以为这是她所期望的，或者他想更加彻底地承担起自己做为异性的角色。无论如何，大多数男人并不像女人所想的那样，他们在大男子主义的外表下，经常有一颗敏感而谨慎的心，这种内涵使男人和女人有可能成为很好的朋友。

但“冒犯”确实存在。我们必须提醒那些在与女性交往中喜欢“冒犯”的男人，爱情这张窗户纸一旦被捅破，往往会取代友谊。这种新有关系就如同一切游戏一样有许多规则，也会有许多危险。这无论对于男人还是对于女人，恐怕都是得不偿失。

性一旦介入男女之间的友谊关系，那种特有的自然的给予和接受就会变成一种交易。

因为在爱情或性关系中，比起在友谊中所求过多一过多地依赖于“他或他应该怎么样”，而不是自然会怎样。

比如，她需要你的安慰、忠告和鼓励（你也需要）。她可以半夜三点给你打电话，说：“我睡不着”，“我得和你聊聊”，你也可以这样要求她。这是相互的，像共生一样互相依存的，而这其中绝无那种要命的依赖或纠缠，除非你这位朋友是个疯子——如果真是这样的话，你应该建议她去接受治疗，告诉她医生的治疗比半夜三点你在电话上对她讲话要管用的多。

朋友间的依赖不会过分，比如，假设你给一个朋友打电话而她无暇听你诉说苦衷，她完全可以对你说：“听着，我正要出门。你两小时以后来电话。你知道我理解你，我和你在一起，所以你要挺住，等我回来。”这话会使你感受到了鼓舞，而不是遭人拒绝。

而且，不带性关系的交往，还免受许多约束。如果你和一个女人“只是朋友”，那么当她告诉你，“我和他订婚了”时，你的反应很可能是“祝贺你！”你会为她祝福；但是如果你正在和这个女人非法同居，并开始期待她最终的许诺，那么你就不会高兴她和别人结婚了。

一般说来，当一个女人同一个男人“只想做朋友”，而这个男人明确表示要冒犯她时，会有以下几种情况发生：

（1）她明确而坚决地拒绝了他，他于是畏缩不前，两人不再有任何一种关系。

（2）她说了“不”，但说得很委婉，致使他认为她对他也有性方面的兴趣，相信如果他坚持不懈地努力，他终会赢得她。这样，某种关系就开始形成，但这种关系中不会有那种放开的、轻松的友谊。

（3）她抛开自己更好的判断，决定与他发生关系。在这种情况下，两个人的关系是很难发展成为那种奇妙的、振动心灵的、柏拉图式的友谊，尽管有些性关系也会在激情减弱之后发展成持久的朋友关系。

男女间的友谊像其它类型的人际关系一样，很难按照预知的类别去划分，也很难根据一般的原则去塑造，很显然，后果都不会太美妙。

#### 4. 友谊或爱情，等你抉择

友谊和爱情哪一个更重要？多数人会选择后者，但很多情况下，你痛下决心做出最终的抉择时，你失去的不仅仅是友谊。可能也没有理由说。你应该回避退让以求两全其美。

拉盖尔与维多莉亚是大学时的同学，在一次很重要的考试中，拉盖尔

得到了维多莉亚“机智勇敢”的帮忙。为了感谢她，拉盖尔经常请她吃晚饭，她们成了好朋友。

维多莉亚漂亮而且善解人意，与拉盖尔的暴躁正好相反。俩人互通电话时，先挂上电话的一定是拉盖尔，可维多莉亚总是微微一笑。

“是的，我当时认为没有什么比我们的友谊更重要的了，维多莉亚和我已经密不可分。幸亏我们都不是同性恋者。”

“同时，我和罗蒂也是一见钟情，那次赛马我们仍然遇到一起，把所有的钱都输给“骄傲女神”的身上。我们垂头丧气地走出马场，一齐诅咒倒霉的运气。之后我们成了恋人，感情一直很好。”

“这是我生活中最重要的两个人，我认为他们应该认识一下，这样维多莉亚做我的伴娘时，罗蒂才不会大吃一惊，起初，我给他们做了介绍，仅有两杯咖啡的功夫，他们之间的谈话已经无拘无束了，我非常高兴。”

“两个星期，天哪，那么长的时间，我都没有和罗蒂约会，一定哪儿出了故障，我发疯似地给罗蒂打电话。罗蒂接到电话，跟我说，他要出差去墨西哥，马上就上飞机，不要送他了。我放下电话马上驱车去机场，我到达时飞机已起飞。很奇怪，我看见维多莉亚手持鲜花从里面走出来，我上去和她说话，并邀请她吃晚饭，她没有接受，说有事情走开了，这是她第一次拒绝我。”

“我思考了半夜，弄不明白为什么。直到维多莉亚打电话告诉我，她和罗蒂相爱了，并准备订个日子结婚，我惊呆了。我真不相信这一切，在我的生活中要一下子失去了两个最重要的人。”

“维多莉亚告诉我，当罗蒂和她第一次约会时，她十分不安，甚至有罪恶感。”她几次要告诉我，都缺乏勇气，维多莉亚含泪请我原谅，并乞求我们维持友谊，我别无选择，答应了令我心碎的事情。”

“在一个阳光灿烂的日子。我做了维多莉亚的伴娘，新郎是我以前的男友罗蒂，至今我们也常常在周末聚会。”

“假如我当时不再接受维多莉亚的晚饭邀请，今天我只能孤单一人。”

朋友相比爱人来讲，少了许多责任感和约束，你随时可以选择，但不要轻易地失去。

你可能会看到，生活中很多人因获得了爱情就放弃了旧时的友谊，也许有的人不是心甘情愿。你的女友非常讨厌你的朋友，在你的面前说了他许多坏话，并反复以断绝关系相威胁。你的选择是不是很难。你爱上了一个人，却正是背叛你朋友的人，他们在你房子里相遇，争吵得不可开交，并都愤然离开，你去追哪一个？你知道你的朋友喜爱拈花惹草，在大街上遇到了你漂亮的恋人，你是否将她介绍给你的这位朋友？

任何事情，都不像数学题有一个公式，有一个正确的答案。你的选择必须慎重，除非有停道义，友谊和爱情同等重要。

如果在遇到冲突时，你的脑子里早已有了爱情大于友谊的概念，事后你多半会后悔不迭。

## 七、说一声：“嗨，老朋友你好。”

我们会经常看到这样的朋友，他们想恢复原来的友谊，又不知如何是好？希望向受过伤害的朋友道个歉，又害怕对方不接受，大丢面子。

很多朋友互相怀着对以前友谊的向往和忐忑不安的心情走过了应该快乐的人生。

破碎的友谊就如被用打过的花，用正确的方法培育再加以精心呵护，一样会盛开，甚至开得更加娇艳动人。

### 1. 忘记恩恩怨怨

一心理学告诉我们，人的感情是富有弥漫性的。如果你看一个人，只看他的大节，你就会发现他遍身发光，因而敬重，乐于为伍；反之，如果只看他的小节，你将发现这个人周身污秽，进而鄙视，耻于合群。遗憾的是，人们有这样一个心理，惯常见到大节，认为“应当”如此，而对小节却耿耿于怀。因此要想重拾旧时的友谊，重新做朋友，必须多看朋友的大节，忘掉过去恩恩怨怨的小节。

与朋友相处尚且如此，更何况要恢复和老朋友的友谊。

你和朋友之间可能有一些误会，产生了较大的分歧，因个别原因他还可能伤害了你。

对付斤斤计较个人恩怨的最有效的方法是忘记它。爱产生爱，恨产生恨，当你用对友谊的梦想，把宿怨淘干，向老朋友显示一种真正以友谊待人的态度，就可以引起对方友谊的反应。

杨静宜因为好友裴佳的失误，失去了提职的机会，早准备好的庆。祝宴会成了两个好朋友的决裂表演。杨静宜愤怒地指责裴佳是因为嫉妒才故意这么干的。而裴佳在万般解释无济于事之后，愤然离去，临走时失望地对杨静宜说：“我们多年的朋友，没想到因为你的世俗的狭隘而中断友谊。我算认识你了。”杨静宜也大声冲着裴佳的后影喊道：“滚吧你，小人，我永远也不愿意再见到你。”就这样，一对事业上互促互进，生活中互相关心的好朋友分手了。

从此每天见面的好友形同路人，时间过去了两个月，两个人逐渐冷静下来，心里开始怀念以前做朋友的日子。但杨静宜因为错过了升职的机会，心中总有些不平。裴佳的心中常埋怨杨静宜胡乱猜疑，不相信朋友。

又过去了半年，因为一次偶然的机，两个人碰在了一起。对友谊的渴望使两个人忘记了以前的不愉快，杨静宜拉着裴佳的手说：“咱们下班一起走吧！”

路上，裴佳报歉地说：“要不是我……”杨静宜急忙打断她的话说：“过去了就过去了。一切从头来，我还有机会，但我没有机会再交到你这样的朋友，这半年里，我很想你。”裴佳感动地流下了眼泪。一对好友因为忘记了过去的恩怨重新走到了一起。

重新修补破碎的友谊最重要的一条就是宽宏大量，以己思人，不拘于过去的恩恩怨怨。

### 2. 抓住机会，找回友谊

人们在渴望得到失去的友谊时，心中总有一点顾虑。他们往往会想：“我绝不向他示弱，除非他先跟我打招呼。”“我不能先去他那里，别人看了好像问题全出在我身上似的。”

你也许正有同样的想法。如果你真正了解你的朋友，就应该首先抛开顾虑，去创造缝合你的友谊的机缘。

在朋友生日的时候，打个祝福的电话，或送去一点他喜爱的礼物。

大街上，迎面走来了那个熟悉的身影，你站住脚，面带微笑地说一声：“嗨！你好吗？”不要担心他的冷淡。你的热情一定有所回报。

鲍伯因为艾格尼斯对他的女友的不礼貌而断绝了与他的往来，其实那天艾格尼斯并没有做什么，贪杯是真正的祸根。

鲍伯与好友分手后，深悔自己决定的轻率，总想有个机会和朋友谈一谈。也许是天赐机缘，一天晚上，鲍伯去参加酒会，艾格尼斯也应约前往，他们端着各自的酒杯，远远地望着，两个人都没有开口，鲍伯首先默默地向着艾格尼斯高高地举起酒杯，并向他点了点头，艾格尼斯也高高举起了杯，并顽皮地眨了眨眼睛，两个人的误会会在顷刻间消失得无影无踪。

他们走到了一起，开始了寒暄，她像根本就没有那段不愉快。当然，人们对主动与朋友尽释前嫌的顾虑并不是没有道理，一方面是自尊心在作怪，一方面也应该对朋友的不同反应作出准备。有一对好友，因为钱的事情闹得几乎成了仇人。一方有了钱后，此时已事隔 10 年，他打听到朋友的住所，亲自开车前往，准备登门拜访，以求恢复以往的友谊关系，可是旧友的反应令他十分难堪，好朋友拒绝了礼物，并尖酸刻薄地挖苦了他一顿，把他捧出了门，惹得街坊四邻纷纷从自己家中探出头来。他心灰意冷地离开了老朋友的家。想到了分手的原因竟是钱，痛苦地摇摇头。

他的另一个朋友告诉他，他之所以遭到拒绝，是因为现在他们两个人之间经济上有了很太大的差异，而分手就是为了钱。那个朋友心理上不能接受。

生活中这种事并不多见。积极主动地向朋友问声好，道个歉，你们失去的友谊就可能重新找回来。

不要犹豫！不要吝惜！抓住机会，露出笑容，说一声：“嗨！老朋友你好。”

### 3. 请人说和

如果你是不善于直接向受过你伤害的朋友说些什么，以缝合你们友谊的断裂。或者，你担心遭到拒绝，心怀不安，不敢向前迈出步子。你可以请朋友帮助你重新确立与朋友的友谊。

“第三者”的出现避免了你们之间的尴尬和不安。

充当“第三者”的人可以是你和朋友都熟悉的人，也可以是你或他的亲人或上司。

总之只要你们都喜欢他，喜欢他的为人处事方法，当然委托给他如此重要的事情之前，你和“第三者”要认真、坦诚地谈一谈，不能有所顾虑。首先向他表明你希望恢复友谊的原则，由他协助你与朋友取得联系。在这个过程中，显然最关键的还是你和朋友，你们要拿出诚心来。

另外，如果你不能找到合适的“第三者”来帮助你，你可以出面策划老朋友的聚会，由别人去邀请分手的朋友。在温馨的友谊气氛中，你们也许同时被感动，忘记过去的一切，重新开始。吕新与罗纬就是在一次老朋友的聚会中，重新开始了中断 10 年的友谊历程。

在那个不堪回首的岁月里，吕新和罗纬打起背包融入了上山下乡的洪流。在偏僻的山村里两人成了亲密无间的好友。吕新性格外向，捷足先登与农家女五花成了一对恋人，罗纬不甘寂寞，嫉妒吕新与玉花的交往，于是偷偷写了一封揭发吕新作风问题的信寄给公社的文革组。很快吕新和玉花被拆

开了，两人的友谊也从此中止了。罗纬因为揭发有功，被推选当上了生产组的组长，很快又因万表现好，成为了工农兵大学生，回城里读书去了。

事隔 5 年，吕新也回到了城里，罗纬已成了一名干部，有了自己的家。可是每每想起吕新，心中就隐隐有一些痛楚。他通过别的朋友得知吕新的状况不好，心情也很郁闷，就非常想帮助他，甚至想恢复他们的友谊，但是每每想到吕新那张因岁月磨难而无奈的脸，心中就害怕。

不知是谁提议，所有有过那段生活的人要举行聚会，日子就选在许多年前他们离开城市的那天。没有什么比这更有号召力，聚会那天，所有的人都到了，这其中也有吕新和罗纬。直到晚上，人们久久不愿散去，有人提议找辆车去郊外开个篝火晚会，重温当年的情景。大家一齐来到郊外，点起了火。人们坐在一起，唱完了跳，跳完了哭，罗纬再也不能控制自己，走到吕新的身旁，请求吕新原谅。虽然旁边的人大都不知道其中的细节，但大家的目光、都在祈求吕新能够接受罗纬的悔意。吕新在众人的注视下，握住了罗纬伸过来的手，之后两个人紧紧抱在一起大声痛哭。晚会散了，别人在火堆旁睡了，两个好朋友一直谈了一夜，友谊在他们之间闪着动人的光亮。罗纬不安的心终于平静下来了。

在恢复友谊后，罗纬千方百计地弥补自己的过失，帮助吕新的儿子上学，为其调换了对口的工作，两人的关系比以前更加亲密。

友谊的存在对于朋友双方都是有益无害的，破碎的友谊通过间接的修补也能如当初一样。

#### 4. 驱散心中的阴云

如果在友谊破裂的过程，你是受伤害的一方，你应该如何面对？“我知道应该怎么办，就是心理不能平衡，难道以前的一切就算了吗？不行……”

很多人像他一样，理智非常清醒，知道对方已愧疚、自责，但心中总有一块阴云笼罩，明知应该原谅对方，就是不肯原谅。有着这样的阴云笼罩着你的心，你们的友谊会消失得越来越快。实际上绝对的公平并不存在，如果你不能清除这种心理，你就不能以一种令人钦佩的高姿态结交伤害过你的朋友。

艾德森因为好友彼得在自己的公司电脑上做了手脚，使他损失了几十万美元，心中一直愤愤不平，尽管艾德森委托律师将彼得关进了牢房，但他总觉得不够。

几年过去了，彼得早就被保释出来了，他觉得对不起艾德森，几次打电话向艾德森道歉，艾德森根本不听，一听是彼得的声，不容分说立刻将电话挂断。

妻子知道后，多次劝他应该宽宏大量，何况彼得是个电脑专家，对他的生意极有帮助。艾德森经过深思，觉得妻子说得很有道理，可是每次拿起电话，心中就想起那几十万美元，又想起彼得曾像只老鼠似的偷盗过那些钱，使他的生意险些垮掉，于是又放下电话长叹一口气。

一个多月过去了，艾德森总是处于这种矛盾中，一会儿告诫自己应该原谅彼得。他是个电脑专家，曾经帮助过自己：一会儿又对自己说，难道你要原谅伤害过你的人？不，不行。

直到一位心理医生告诉他：“你形成了一种心理障碍，这种障碍不仅会妨碍你与彼得的的关系，也会妨碍与他人的交往，必须积极地清除它。

艾德森在晚上，终于鼓起勇气，给彼得打了一个电话，告诉他明天可

以到办公室见他。

第二天，他们谈得很顺利，艾德森还决定再次聘用彼得到公司工作，他对彼得说：“我相信你不会再辜负我。”

彼得走后，漂亮的女秘书走进来看看着艾德森说：“您真让人羡慕，因为您有着海一样的心胸，在您身边工作，我非常愉快。”艾德森大吃一惊，这可是意外的收获。

把心中的阴云驱散，赢来的不仅仅是友谊。

## 导读

如何找一个理想的恋人，建立一个美满的家庭是现代为人处世中一个重要内容。

无数事例证明，有一个能终生和谐和相处的伴侣，对人生道路，对事业发展都有重要的意义。

现代社会中，要找到真挚的爱情，找到生死相依的配偶是很不易的。毕竟时代发展了，一个崭新的世界向我们敞开，传统的价值观、审美观、爱情观必然会受到冲击，要受外界潮流所左右。外界也有着越来越多的干扰和诱惑，反使人们恋爱中的感情容易出现波动，婚后也会动荡不已。

因此，在现代社会中，我们要掌握与情侣、配偶相处的方法和技巧，掌稳了航，使爱情和家庭之船通过情爱之旅。进入幸福的港湾。

## 一、爱情，在男人女人心里

### 1. 爱情是什么？

爱情是什么？这是一个几乎和人类一样古老的问题。古老的希腊神话告诉我们，爱是人类的一种本能。一个男人或一个女人，都只是人的一半，是不完整的人，他或她必须找到另一半。当然希腊的爱情神话故事还有更深刻的寓意，它向我们暗示了爱情的巨大力量：一个男人和一个女人的结合，可以使奥林匹斯山上的众神忐忑不安！

但要在这芸芸众生之中找到你的另，半，可真不是一件容易事，你也许正在为此事发愁，而且衣带渐宽、憔悴不堪。

在和她恋爱的一年多里，我陷入了深深的悲苦之中。没有可气力，没有可精神，除可抑郁不乐地在屋里走来走去外，我几乎不想做任何事情。

见不到她的时候，我好像丢可魂一般，满脑子里都是她的形象，她的身影、

她的笑容、她的声音，她那一副可人疼的伤心样子……，而当我见到她的时



侯，我紧紧的拥抱住她，可仍担心她会一下子就不见了。天啊！这就是爱情吗？

情吗？

是什么东西使一个男人和一个女人心心相印，相互吸引？我们的体内是否有某些起反应的“化学”成分，使我们在恋爱时心潮澎湃、血液沸腾、坐卧不安？

近年来，一些研究者开始研究这一课题。他们的发现揭示了我们中大部分人认为的神秘的东西、微妙的力量，有某些可解释的心理和生理成分。我们完全可以建构更美好的爱情关系，同样重要的是，我们能够从爱情的失败中更快地恢复。

在美国霍布金斯医学院执教的医学心理学教授莫尼博士说：“陷入爱情类似于社会科学家所谓的‘印刻’。那是说，我们每一个人中都早已存在着某些反映我们的家庭生活背景，有时也反映种族或民族遗产的标准。因此，当你碰到一种特别类型的知觉刺激物时——附合你对妻子或丈夫要求的先人之见的人——就非常容易落入爱河。”

这位太平洋彼岸的心理学专家讲起话来有些让人费解。他的意思是说，当你在海岸上熙熙攘攘的人群中首次挑中你未来的妻子时，这决不是随意的选择。根据莫尼博士的说法，你“处于准备状态——首先是生物学上和心理学上的准备——去寻觅一个罗曼谛克的感情故事。那天沙滩上的其他少女没有一个够得上已经输入你心中的标准。”

莫尼说：“陷入爱情是建立两性关系的经历。”尽管起作用的是你心灵深处最隐秘的东西，但你还是不可抗拒地被你未来的妻子所吸引。可她为什么没有迷上你呢？当你在她的脑海中留下印象之前，你已经用心了几个月的时间。正如莫尼所说：“爱情可能是突然和戏剧性的——一见钟情——也可以是缓慢持久的。”

来自另一所大学的心理学教授萝茜·特诺伍，可算得上是一位爱情科学家，她用“莱姆伦斯”一词指强烈的性关系。在她最近出版的《爱情与莱姆伦斯》一书中，她写道：“与纯粹的爱或随意的性关系不同，莱姆伦斯是一种“一切，或什么都没有，的状态”。一旦莱姆伦斯充溢，它就会淹没所有其他关系。”

那么，为什么有那么多以“莱姆伦斯”开始的关系，要么缩减为零，要么——在已经结婚的情况下——以离异告终呢？莫尼认为，问题在于我们所爱的并不是某人本身，而是一个经常从被爱一方给他人的印象中得出的理想化的、主观的想象。因此，有“爱情是畜口的”谚语。莫尼评论道：“在不可避免的觉醒的压力下，由盲目的爱情发生的两性关系注定会弱化，会产生争吵、还可能转化成仇恨与暴力。”

通过研究许多长期延续的爱情婚姻，莫尼已总结出缔结成功关系的最好机会在于建立互补的两性关系。“这与双方在气质、兴趣、成就等方面高度一致或截然相反无关。”他说，“有关的是他们吻合于对方的主观想象。”

莫尼和特诺伍一致认为，浪漫的爱情往往只保持二、三年顶峰状态。“这也许是怀孕的自然结果，”莫尼这样猜测。但甚至在顶峰过去之后，一种更为平静而快乐的两性关系仍能够保持双方关系的活力。

莫尼在他的著作中写道：“一起生活中真正有用的东西是随着情况的变化调整自己的想象或期待的能力。那些随着年龄的增长实现了对方的想象和

期望的夫妇一直在爱情中，不然的话，他们就会变得生疏。”

所有这些都可以在现代生物化学研究中得到科学证明。例如，美国的一些科学家们正研究在习惯——而且是灾难性地——陷于爱情的人的尿液中有一种类似安非他命的化学物质。一位研究人员说：

“我们假定从一个‘爱情头脑’中涌出的这种物质的数量比正常人要多。”这将有助于解释头晕、食欲不振、幸福感以及睡眠减少——安非他命的使用者都有极明显的类似症状——这些现象在许多恋爱着的人们身上都可以看到。

也许化学的作用在那些遭到爱情对象拒绝的人身上更为明显。我们几乎都亲身经历过或知道别人经历过这些情况：抑郁、昏昏欲睡、伤心、哭哭啼啼、有时为填补空虚丽吃得过多。确切地说，这些人是得了爱情病，他们的症状与停用安非他命的有些人所表现的极为相象。

爱情病有化学基础吗？专家认为，这很有可能。尽管近年来对爱情的心理学和生物化学因素作了种种研究，但对爱情的真正性质人们所知尚少。一位心理学家断言：“最终，爱情必须被定义为一种高度地反映了对方价值的强烈的精神的——感情的——性的情感。”有时爱情的发生可能是因为双方都是“为对方而生”的，有理由认为“相互刻有印记”的两人仅仅通过努力就获得长久的、成功的爱情。

自从30多年前在那片柔软的沙滩上第一次碰到我的妻子之后，奇怪的事情就发生了。熟悉的风景和声音，如长满蒲公英的田野，它们连同我

们第一次约会跳舞所用的悠扬的舞曲录音带，突然地——也是不可名状地

——使我哽咽起来。我的精力变得无穷无尽，时间飞逝，似乎一尺跟一尺

连接在一起。“这就是那个古老的黑色魔术”，我的一位比较入世的朋友告

诉我，“你爱上她了。”

我对她思恋得太苦，简直有点沮丧。我总是梦见她。我贪欲不振，神经简直要炸裂。真的，爱情是与恐惧一样的感情——太阳穴极度剧痛，头

晕眼花，不辨方位，双手发颤，胡乱猜疑。如果人的肉体对恐惧作出的反应

和对“堕入爱河”作出的反应是一样的——那么爱情意味着什么呢？

## 2. 男人的爱：就是给

男人和你一样，喜欢“堕入情网”，这是一种令人心旷神怡的感受。神话中说，从前人是一种“圆球状的”特殊物体，他有四只手，四条腿，观察相反方向的两副面孔、一颗头颅，四只耳朵。人的胆大妄为使奥林匹斯山上的众神忐忑不安，众神之王的宙斯于是决定把人一分两半，就像“在腌制花椒果之前把它分开，或是用一根头发切开鸡蛋那样”，使分开之后的每一个人不是用四条腿，而是用两条腿走路，这样人就变得软弱一些了。在人的身体被分开两半以后，“每一半都急切地扑向另一半”，他们“纠结在一起，拥抱着一起，强烈地希望融为一体”，这样就产生了尘世的爱情。这个神话喻示了爱是与生俱来的一种渴望，是无法阻挡的对“完美”的追求。

的确，爱是人类的一种本能。没有人会认为爱情是无关紧要的，相反，人人狂热地追寻爱情。悲欢离合的爱情电影人们百看不厌，百般缠绵的爱情歌曲人们总是传唱不绝。

但爱情可不是件容易事，无论是对于男人还是对于女人，再也找不出一一种行为或行动能像爱情那样以如此巨大的希望开始，又以如此高比例的失败而告终！如果是别的事，你也许会想方设法找出失败的原因，吸取教训，以利再战或者永远洗手不干。但因为你不可能放弃爱情，所以了解男人的爱情观点，以克服爱情的挫折，就成了一件非常重要的事情了。

你可能不同意这一说法，你认为男人是不会做“亏本生意”的。的确，一个人生境界还没有超越接受、利用或者贪婪阶段的男人，会把“给”，解释为放弃，被别人夺走东西或作出牺牲。这样的男人也准备给，但一定要通过交换，只“给”而没有“得”对他来说就是“受骗”。这样的男人还会把“给”当作一种美德——自我牺牲，它意味着宁可忍受损失也不要体验快乐。

但爱情是一个很特殊的领域，更多的男人并不这样理解“给”的含义。他们通常认为“给”是力量的最高表现，恰恰通过“给”他才能体验到他的力量、他的丰富、他的活力，体验到生命力的升华使他充满的欢乐。对于男人来说，“给”会比“得”给他带来更多的愉快，这不是因为“给”是一种牺牲，而是因为通过“给”表现了他善于爱的意志力量。

在热恋中，一个男人常常会对他的恋人这样说：“我愿意给你我的一切。”——女人也常常会这样说。这不一定是“花言巧语”，他的话很可能是真诚的。他可以把他拥有的最宝贵的东西，他的生命给予你。但这并不意味着他一定要为你献出自己的生命，而是他应该把他内心有生命力的东西给予你。他愿同你分享他的欢乐、兴趣、理解力、智慧、幽默和悲伤——简而言之一切在他身上有生命力的东西。

所以，恋爱中的男人，在乎你犹如在乎自己。他为你做事，犹如做自己的事一般；为了让你快乐；他可以忍受任何艰苦，因为你的快乐就是他的快乐，奋斗不再是件难事，他为了更高的目的而精力充沛。

在恋爱之前的男人，只要能服务自己，他就很满意了。但是现在，自我满足已不能让他满意了。他的生活必须有爱来激发。虽然他也需要爱，但他更迫切需要的是给予爱。

当然，大多数男人在给的同时，也使接受者——你——成为一个给的人。他不但渴望给予爱，也渴望被爱，对他来说，这是女人接受的信号。如果他认为你接受了他给予的爱，他就会受到激发，被鼓舞，就会勇敢地、心甘情愿地、带着美妙的憧憬，堕入情网。

### 3. 男人理想的女人：善于爱

现在没有女人会改造自己以迎合男人的梦想，是吗？自从产生女权主义运动以后，女人不再根据男人的好恶来指导自己的行为，是吗？

也许不是有意地这样好奇。但你仍然想知道什么东西能使男人春心激动。不管你是谁，不管你多么爱你自己，你也许会发现你正在思考一些对你来说极重要的东西。如果你像流浪儿一样，你会觉得你应该成为倾国倾城的美女；如果你不怎么漂亮，你一定认为，如果你长得像那些电影明星一样，你的麻烦就没有了；如果你身材美丽得勾魂夺魄，你会担心他只是迷恋你的姿色。究竟谁才是他梦中的女人？

这儿也许有个好消息，当 4 个男人被问到理想的女人最重要的品质

是什么时，结果占头位的是她的爱情，80%以上的男人把“她对我的爱”列为理想配偶的最基本的品质。

你也许会想，好吧，就算你对，还有其他的呢？列于第二位的重要特点无疑必须是一张漂亮的脸或一付美丽的身躯，对吧？错啦。列在“美丽的身躯”或“漂亮的脸蛋”之前的品质是：

聪明

幽默感

有自己的职业

自信

那么胸部呢？大腿呢？完美的鼻子呢？还有那些你这些年来恨你自己所不具有的东西呢？这些东西如果你恰好具备的话，当然非常幸运，但决不是成为他梦中的女人的关键。

别忙。那为什么男人在街上看见一个长得娇媚动人的美丽女人时，会目不转睛或挤眉弄眼，气喘吁吁地跟在后面跑呢？这不就是真正使男人动心的女人吗？这样的女人不正是他朝思暮想的吗？亭亭玉立、胸部高耸的女子是一个小伙子乐于盯视的尤物。我也想带着这样一个女人去参加宴会，但她并不真正是我欲与之结为伴侣的女人。真正使我动心的是比这样的女人更温柔真诚的女人。如果你听说男人喜欢互相炫耀，你一定不会感到惊奇。往往，男人看杂志上的美女照片时做出的嬉笑和流涎的动作，只是作为一种表现而已。这并不是说当他翻阅少女看的杂志时，他不会发动春情，也不是说他只要你温柔、钟情、自信，而不计较你是否美丽，更不是说如果一个漂亮的姑娘请他出去玩，他要让她吃闭门羹。问题在于，美貌这东西，不管你因为具有它而感到多么快乐。如果其他更重要的品质缺乏的话，它是充当不了代替品的。事实上，当一个男人围着一个美丽绝伦、妖娆迷人、浑身珠光宝气、令人梦寐以求的女人团团转时，他很可能对她产生敬畏，像一个结结巴巴的傻瓜。虽然跟这么一个女人一起出现在大庭广众之中能满足一点他的虚荣心（他认为人们会这样，“啧啧，这家伙一定是什么特殊人物，竟然把她都弄到了手”），但是，如果她缺乏温情，对他不动感情，那么他膨胀的虚荣心也只能维持到她与他在公众中出现的时候。男人们喜欢那种让他们感到愉快的自信的生气勃勃的女人，而不是让他们终日提心吊胆的女人。一个漂亮的女人可能还需要有更多的温情、爱情、性感才能使一个男人感到与她恋爱真正惬意。绝顶的美貌令人兴奋激动，但吓跑了爱情。理想的女人是一个善于表达爱的女人。

女人们有个嗜好，喜欢将自己同那些看起来完美无缺的电影明星和模特相比高低，并且经常通过镜子对自己的外貌做细致入微的观察。

终于有一天，你觉得自己的眼睛长得太近了，鼻子有些歪斜，牙也不似珍珠般地白了。你也许还会嫌自己太高了，臀部太丰满了，而且不知什么时候。脸上又长了一些细小的褐斑。尽管街上的人并没有转过身来，对你指指点点，但你却觉得她们好像指指点点了。

事实上，男人并不对你进行逐一的观察，男人对你这儿或那儿的弱点常常是一无所知，而你却被这些弱点搞得手足无措、神情恍惚，这又使你的行动真的就显得愚蠢起来。

当列奥纳多·达·芬奇画《蒙娜·丽莎》时，他抓住了女性个性的精髓。成千

上万的人看着蒙娜·丽莎时都被他的美而深深打动了。他们并没有停下未

说：“蒙娜·丽莎的微笑不够好，她的眼睛不够大，这种发型看来没有真人

美。”我们不会这样来看这张画，我们敏感的是女性那种四溢的内在美，

一种神秘感，善良和令人着迷的美。

男人无需在女人身上寻找形体的美，他们可能盯着美丽的女人看，你也这样做。只是为了看看是什么使她这般美丽，但美丽不是男人愿意和女人共度光阴，甚至度过终生时光的决定因素。你可能已经注意到，你身旁那些离美丽相距尚远的女人，却有大群的男人在追求。

我无法说她漂亮，连好看都说不上。嗯……她有点胖，脸蛋儿平淡无奇，可她却对男人们对她的过份注意简直有些不知如何招架了。她十分欣

赏自己，当然也同样欣赏别人，她关心的并不是别人怎样看待她、怎样想

她，也不是时时记住突出她的左边侧影，因为她的左侧比右侧要好看些。

她的注意力都集中在别人身上，她把自己整个置身在各种关系和各种情况

中。这就是她成功的秘诀吧。她是美的，远比一个挺直匀称的鼻子上挂着

焦虑、忧愁和缺乏自信的女人要美得多！我真嫉妒她。

你是否对男人富有吸引力，与你的容貌似乎没有多少关系，有关系的是你的仪态举止和你对自己的感觉。自信就是魅力，一种能够自己照管好自己的魅力。你越快活，越有信心，越能掌握自己的生活，男人就越乐意跟你在一起。

这并不是说男人不想要你有求于他——他才不会呢。不过，他要你有求于他的并非是要你在经济上或感情上依靠他，而是要让你觉得你要感情幸福非他莫属。

那种完全依附于男人的女子男人是不喜欢的，这谁都知道。如果你是个既欢快活泼身心健康又仍然有求于他的女人，这就再好不过了，这让他觉得惬意、自鸣得意。如果你是个迷途的、于我无所助益的、胆小怕事的、痴迷的小姑娘，你需要他但无助于提高他的自我意识，如果你死缠硬赖跟他，他会觉得你跟哪个家伙都是可以的。

甘愿迎合“男人要什么”的女人无疑在给自己铸造铁镣和手铐，因为凡是个性强的男人都想要一个真实的女人，一个身强志坚的女人。除非他本人就是一个软弱无力的男人。软弱无力最有可能使他避女人而远之。假如你曾经靠改变自己去迎合一个男人而试图对他死缠硬赖的话，你大概对此是深有体会的。

真正使男人动心的是什么呢？

热情。善于跟我亲近的女人……即是说她让我觉得她了解我、欣赏我这个人。最好的女人是善解人意的的女人。

不娇柔造作的女人。能跟我谈得来、直视我的眼睛并真正看着我的女

人。

灵巧、敏捷的女人不一定受过很多教育或熟悉社交事务，但要心灵手巧，热情活泼，善于随机应变。

使男人生厌的是什么呢？

木呆呆坐着的女人。我不在乎她有多漂亮，要是她死气沉沉的，谁要她？

浓妆艳抹的女人。香水味太重的女人。

老是为头发担心的女人。因怕把头发弄乱而拒绝游泳的女人。无所助益的女人。事事都要男人作主的女人。

#### 4. 爱情是文人的希望

爱情，对你和对她有什么不同吗？

你也许已经有所察觉，每次和女人约会都是你先主动打电话；在她生日的时候，如果你没有送上一束鲜花，或者根本忘记了她的生日，你就会在她的脸上看到你不愿看到的颜色……你就像一只被她提着线的木偶，一切都由她控制和操纵。一个又一个女人来到你的身边，而她们又最终一个又一个地离你而去。她们究竟是怎么想的呢？

你可能正在如醉如痴地爱着一个女人，但是，你最终将和大多数男人一样，在那阵幸福过后，便开始退却。作为与女人性别对立的男人，你有充足的理由怀疑那给了你巨大欢乐的感情。为什么？因为“男人在很小的年龄就被培养有漠视感情的习惯。”男子对脆弱的爱情是如此不信任，以致于大多数婚姻不是根基于男子，大多数男人并不与他们最“爱恋”的女人结婚，虽然他们经常强调说他们爱他们的妻子，不想离开他们。

你可能在你生命的某一段时间里，是个热情的恋爱者，但是，你永远也不会像女人那样称得上是个“伟大的情人”。即使你已深深的坠入情网，在最心荡神驰的时刻，你也不会放弃其他一切所拥有的。甚至当你跪倒在一个你钟情的女人面前时，你的目的仍然那样明确——你要俘虏她。在你的心目中，你最爱的女人也仅仅是有价值的东西之一，远非全部。

你希望女人整个活在你的生命中，但是并不希望为她而浪费自己的生命。对女人而言，正好相反，去爱一个人就是完全抛弃其他一切只为她爱人的利益存在。正如一位社会心理学家所说：“女人在爱情中会忘记她自己的存在。这是自然的法律。没有她可以爱的人，她是不存在的，是一束散乱的花。”

事实上，男人和女人在爱情的观念中表现出很大不同。女人从孩提时起就拘束地生活于亲情之中，命运属于男人，习惯于对男人的仰视崇拜，对她而言他代表了绝对的权威和重要性。

正常的情形下她会找一个各方面条件比她强的男人。她可以看得出来很多男人是毫无主见，世俗得可怜，但最先认识他时对他的假设总是好的一面，男人被劝告千万不要尝试去表现，只要不露马脚就好了，这种说法是错误的。一个年青的女孩子会被男性的眼光所征服，在她的眼中，男性的价值的表现依据各种情形而定，例如精力的充沛，出众的仪表、财富、教养、智慧和社会地位，或穿了军装后英俊的样子，这正是她永远希望她所爱的人有真正男性气概的表现。

但是女人找不到一个能尊敬的男人也是常有的事。爱情在女人的生命中不如我们一般认为的具有重要性，丈夫、孩子、家庭、娱乐、事业、社会

地位反而比较重要得多。

大多数女人梦想一个伟大的恋爱，一种令灵魂飞舞的爱情，如果得不到，她们会用其他物件代替。她们即使经验过她们梦想的，也都是破碎不全的，她们之中很少有人真正为这种爱情奉献生命。梦想这种爱情的女人多半在她们年青时没有爱情经验，或者从开始就接受传统的命运：以家庭为中心；再就是她们孤独的生活中缺少同情，或者她们的事业失败了。她们觉得抓到机会可以把生命贡献给某些条件出众的男人以期脱离苦海，她们会绝望地认为这是她们唯一的希望。有了爱情她们的生命才没有绝望空虚地度过。

如果她们有另一条路可以选择而得到独立，对大多数的女人来说爱情的路还是最有吸引力的一条，独自负起生命的全部责任，对一个女人来说是很痛苦的。即使对男人，当他年少时，他会愿意走向年龄较大的女人要求指示，犹如要求母亲的爱，但是传统的思想和教养不允许他如此做，他不应如此轻易屈服依赖别人而不能独自解决问题，他和比他年长的女人的恋爱事件只是他成长经历的一个阶段而已。幸运地，男人从孩提到成年就走的是一条艰苦的但是稳定的路；女人走的路则不幸的有各式各样难于抗拒的诱惑，处处引诱她去走最容易的路。女人因此而不肯去尝试刻苦自力更生，只要放松她自己滑行就可以到达极乐的天堂。当她觉察到一切都是海市蜃楼的时候就已经太晚了，投机失败后她感到精疲力尽。

男人的爱情是男人重要的一部分，是女人生命整个的存在。

——拜伦

爱惜这个词事实上对女人和男人表示了不同的意义，女人对爱情的意义了解很清楚，它不仅需要忠心，而且要求整个身体和灵魂的奉献，没有保

留，没有对其他事物的顾虑。这种无条件的性质适成所谓的忠诚，这种性质

是她唯一所有的。至于男人，假如他爱一个女人，他所要的是从她那得

到爱；因此他要求女人的远胜于要求在己的感情；假如有些男人，他们能充

全放齐欲望，他们必定不是男人。

——尼采

##### 5. 女人的爱情是显色的

心理分析家断言，女人在她的爱人中找寻父亲的影像，并不是因为她爱的人像她的父亲，而是他和她父亲一样都是男人，他使女孩子们感到迷惑，每一个男人都会具有这种魔力。女人并不希望在他人身上获得自己的再生，她只想重新再造一个和过去相同的情景：

她是个小女孩的时候，生活在父母的庇荫之下。她和家庭亲人之间有深厚的关系，她知道如果她处于被动的地位会得到平静的生活，爱情使她感觉好像又重新拥有父母，回到孩提时代。她想要的是蔽风遮雨的屋顶和四壁，广大的世界不再给她孤单遗弃的感觉，因为争取自由遭受到外界给她的反对后还能从那里得到保证，稚气的想法常常出现在很多女人的爱情中。她们喜欢别人称呼她们：“我的小女孩，我亲爱的孩子。”男人很知道用这些字眼：“你就像一个小女孩一样来讨女人的欢心。”是所有话中最能打动她芳心的字眼。我们看过很多女人因为成长而痛苦，很大一部分仍然固执地停留在“孩

子气”的状态，在态度和衣着上无止境地延长她们的童年。在男人的怀抱中还能像个孩子就会使她们的欢乐之杯盛满快乐。有句老话说：

“我的爱，在你的怀中我感到如此的小。”会一而再地在爱人的对话和情书中出现。

“我的宝贝”会使爱人沉醉，女人会称自己是“你的小宝贝”。一个年青的女人会写道：“能主宰我的爱人，何时再回来呢？”而当他到达时，她会热情地去感受他的男人气概。

我的愚蠢和我明智的行动，就为了同样的原因：企求一个完美和理想的爱情，我可以完全奉献自己，把自己完全托付给另外一个人。他会保证

帮助我，温柔地充满爱情地带领我走向一个完美的世界。在他强壮的可以

保护我的怀抱中休息，在他的爱情照顾下，我感到慢慢缩小以致消失，完

全变成他的一部分而失去自己的存在。

当女人把自己完全奉献给她的偶像，她希望他能立刻拥有她，而且让她感觉他也拥有了世界。大多数的情形下，女人不会抛充自己去爱对方，除非她们能得到对方的爱，女人不会抛弃自己去爱对方，常常男人对她们表现爱情就足以激起她们的爱情。年青的女孩梦想自己出现在男人的眼中，而只有在男人的眼中女人相信她能找到自己。

在你身旁漫步，我的纤小的足踏步向前，我感觉到它们在村绒的高跟鞋中是如此小巧，使我更珍惜你的温暖色围我的爱情。在暖手筒中我的

手、胳膊、和脸，我的声音和任何一个小动作都会使我充满快乐。

在爱情中的女人感到爱情给她一种不可言喻的存在的价值。她快乐无比地发现，她的情人证实了她自己的存在。爱情好像是显色剂，可以使黯赤的底片洗出清楚的影像，不然只是一张漏光的白纸而已，爱情会使女人的面容、身体变得分外美丽，会使她觉得孩提时的记忆、过去流的眼泪、甚至衣着和习惯了的生活方式，都恢复了它们的重要性。

#### 6. 爱情使女人嫉妒

最不能让女人忍受的，就是那个爱她的男人停止了对她的爱，而去爱另外一个女人。

女人愿意相信：“他疯狂地爱着我，他只爱我。”尽管为了证明这一点，她要千方百计地考验男人，但是，女人极少愿意去对自己反问这个问题：他真正爱我吗？但她却会问自己一百次，他在爱别人吗？她不承认她的爱人的热情可能会慢慢冷淡，也不承认他对爱情远不如她看得重。除非有别的女人在勾引他。

一旦感到不如过去那样被爱，女人就会变得嫉妒。任何时候他的眼睛只要转向一个陌生人就会令她生气；但是如果他提醒她说她刚刚在注视一个陌生的男人，她就会倔强地不屑地回答：“那是完全不同的一回事。”这方面她是对的。一个被女人注视的男人不可能得到任何东西，不到占有她身体的程度，一切都是无用的。任何令人垂涎的女人都会立刻变成男人的目标，所以她永远在提防，他正在做什么？他在看谁？和谁说话？这时的爱情会刹那间从宝贵的带有“永恒的珍珠光彩”，变成暗淡无光。



女人永远在嫉妒，但也会猜测错误。在一种不敢确定的情形下，她必须把每一个女人都当作自己的情敌，这样她才能感到安全，为此，她需要付出惨重的代价。我们不情愿地看到，爱情，几乎毁灭了她和别的女人可能有的友情。

让女人产生一定程度的嫉妒，对你来说没有什么不好。你会看到嫉妒使女人变得更加可爱。她会费尽心机地发明对她所爱之人的新吸引方法，她会再度开始关心自己的仪容、衣着、打扮，即使一个自尊心很强的倔强女人，这时也会变得温柔乖巧。如果你想向她求婚，千万不要错过这个最佳的时机，她会很痛快地答应你，而且，她将为这份爱情永远感到温暖幸福。

爱情使我们自身脱颖而出对我们自己显示。在和对方的接触和双方之间互补互助的事情上确定我们自己……爱情使人们曾经一直生活的世界在新的姿态下出现。这是一个大大的秘密：世界不同了，自我不同了。

这秘密是在两个相爱的人之间，这是每一对深深堕入爱河的男女都知道的

事实。女人使男人认清他在自己的爱情上扮演不可少的重要角色。

#### 7. 两性恋爱的心理差异

哪个青年男子不钟情？哪个妙龄女郎不怀春？男女相恋相爱，犹如星移斗转、寒来暑往一般，天经地义，顺情合理。

从恋爱的过程中看，男女恋爱心理的差异表现在以下六个方面：

(1) 对恋爱的态度，两性有所不同。一般来说，女性认为“亲密”是爱情最重要的因素。女性在恋爱中渴望得到的，是和男性建立起亲密的关系，即她们追求在感情方面的高度接近。因此，女性只要爱上一个男性，用情就很热烈。而男性却把“吸引”视为爱情中最重要的部分。男性在爱惜生活中，往往把自己的才学、能力与异性的美貌，柔情的相互吸引作为支柱他们希望女方对自己一往情深，但却觉得自己付出柔情蜜意是一种柔弱的表现，有失男子的气度，所以即使热情如火，也不愿意作出过于坦露的表示。

(2) 择偶标准的差异。当代青年择偶，女性更注重男子的才华。职业。经济等条件；男性则更注重女子的体貌、性情、趣味等条件。总的来说仍是“郎才女貌”。另外，女性的择偶心理比较实际，具体条件比较多；而男性的择偶心理则比较浪漫，幻想成分多一些。

(3) 追求爱情的形式的差异。选择恋人，追求爱情，男性往往更强烈和主动，由于他们择偶更注重异性的外表，所以一张美丽的面孔，一个动人的微笑，都可以让他们动情，并很快坠入情网。在对女性的追求中，男性不喜欢谈来谈去的“马拉松”式的恋爱，他们在初期就常常表现出强烈的成功欲望和占有欲望。女性与男性不同，她们寻觅恋人，往往希望找到一个可以信赖、依靠的终身伴侣，因此更注意恋人的内在品质和实际本领。

虽然女性的家庭责任感、对爱的热情和专注强于男性，但那是在她们认为对方确可信赖以后，而在恋爱初期的选择和犹豫阶段，却非常谨慎小心，不会一下坠入情网。

(4) 情感表现的差异。男女在恋爱中的情感表现大不相同，即使是热恋阶段彼此感情都达到强烈程度的时候仍然不尽一致。从气质上说，男性一般反应迅速强烈，意志坚强，勇敢大胆，感情洋溢，但易起伏。这种气质反

映到恋爱过程中，往往使他们对爱的感受喜形于色，溢于言表，把自己的想法、态度，充分、直率地坦露出来，行为较少顾忌，不多深思后果，易冲动，感情强烈和受到刺激时不善控制自己，如急于用亲吻、拥抱等亲昵形式表达爱。

女性的气质多茄多血质，她们一般沉稳持久，灵活好动，情绪多变，感情充沛而脆弱。体现在恋爱过程中，则是她们感情羞涩而少外露，善于掩饰自己，表达爱慕常感到羞口难开，喜欢用婉转含蓄、暗示的方法而不喜欢过早用动作、行为的亲昵来表达。

(5) 对爱情感受的差异。感受爱之情，男子往往粗心，不能仔细观察、体察女方的心理，他顾及大的方面，而不注意小的细节，并视之为“儿女情长”，经常是自己非常喜欢对方，特别高兴，而当发现对方情绪变化时，却感到奇怪，不知所措。

女性情感往往细腻，善于体察对方的心理，她们追求爱情的亲密，要求男子的言谈举止都要称心，而常常是马马虎虎、粗心大意的男子不经意的一句话、一件事，也会引起她们的不快和伤感。

(6) 对爱情的波折承受力的差异。爱情有波折，包括恋爱过程中的磨擦和失恋两种基本情况。对待恋爱过程中的磨擦，男性较随意，他们面对矛盾和争吵往往比较坦然，容易作出主动让步，他们不愿矛盾扩大，张扬起来。女性则往往为一点小小不快就大动感情、激动。不安，甚至哭泣。因为她们最希望得到男子的体贴、关心，而一发生磨擦，不论何因何故，总使她们产生一种希望破灭的危机感。

失恋，虽然对于男女双方多是痛苦的事情，但男子对这种痛苦的承受力却低于女子，表现得消沉、哀伤，以至绝望。这一是因为男子恋爱中的感情浪漫色彩较重，对失恋缺少理智的分析和考虑；二是因为男子的忍受力较差，在失恋这种重大挫折面前易于消沉、哀伤。当然女性失恋后也极痛苦、伤感，但她们忍受力比较强，表达方式又比较内在，因此表现就不那么激烈了。

## 二、开启恋爱之门

### 1. 如何向女人求爱

求爱是一种坚持不懈、一往无前的活动。没有谁会轻易的拍一拍陌生人的肩膀就去求欢，只有强暴之徒才不经求爱就施行非礼。虽然人人都可以吸引到情侣，但重要的是找到称心如意的情侣。历史在前进，但人类的求爱仍然是千篇一律的。它像往常一样，需要绞尽脑汁、费尽心机。只不过场景和行头有所变化而已。

求爱确是一件很不轻松的事，但你无须太过烦恼。你要想到每天都有成千上万的男女结成伉俪，人类社会正以更丰富多彩的方式持续发展，女人和你一样在追求着爱，渴望着爱情。

在求爱过程中，女人对“分寸”非常敏感。在刚刚接触时，她决不允许你超出她允许的亲近程度，而在你们热恋当中，你的任何一次不合时机的

“疏离”，都会被她认为是受到冷淡或怠慢。

人类学家们发现，在我们身体的外部有一个肥皂泡似的透明罩包围着我们，这就是所谓“个人间隔”。这个间隔就好比是切开的鸡蛋一样，有好几层构成同心圆。最核心的部分是“亲密区”，它的范围是由皮肤往外。0.45米，只有至亲的亲人朋友和情人才能在这个区内接触。往外一环是“个人区”，在我们面前。0.45米至1.2米，与要好朋友和熟人交往就在这个区。再往外是“社交商讨区”，在我们前面1.2米至3米。3米以外则是“公共区”，是供不带任何个人色彩的交往使用的，如听课，在法庭上作证，观看舞台演出等等。

任何男子，如果在求爱之时破坏了这些不成文的身体间隔限制范围，比如说未经许可便把头伸进一位女子的亲密区，这时他很可能发现女子在“加固”空间拦网， she 会把身子往后缩，转过脸去，绷紧肩膀，紧闭嘴唇。看到这些防御性的表示，男子应该从亲密区退到不显得那么轻浮的个人区。

在不同社会，个人间隔的大小有所不同。英国人的个人间隔比美国人大，而阿拉伯人则比较小。因此，当一位德克萨斯女子与一个沙特男子交谈之时，她会觉得不自在，因为沙特男子把头凑到她面前0.15米之处，而当她不住往后缩时，沙特男子会觉得受到怠慢，因为她已经退出了沙特人的个人区。不同文化的个人间隔范围各不相同，但是在所有地方，这些范围在身体正面都比在侧面或背后要大。

因此，在与新结识者交往之时，最好是从侧面接近对方。实验结果表明，正面的接近最使人感到不安。有一项研究发现，大学生们在别人从正面接近时手心出的汗比从背后接近时多，这表明他们感到焦虑不安。

在情场之中，眼睛注视对方实际上就是消除了双方之间的距离。在房间之中，隔着老远注视对方，就像是把对方带进了你的个人区。然而当双方在实际上离得很近时，视线的互相接触就不需要那么长时间。距离和视觉接触是可以互为替代的。因此，在相距只有1.2米之时，情侣之间凝眸相视会使他们由于过分亲密而变得局促不安。在0.45米至1.2米之间的个人区，视线接触如果超过两秒，对方便可能觉得你侵犯了他的隐私而感到不快。

在交谈之时情形则不一样。在友与敌、爱与憎、热与冷之间的心理鸿沟，通常只有0.08米宽。例如，互相喜欢的人，他们脸部的距离要比仅仅是熟人之间平均近0.08米。

以鼻子之间的距离为准，人们在与女性交谈时站得较近（0.53米），与男子交谈时则较远（0.61米）。同一年龄群的人站得较近（0.61米），而与老者相对时则较远（0.69米）。熟人站得较近（0.61米），陌生人则站得较远（0.69米）。这一神秘的差数都是0.08米。

因此，在情场的关键处，成败往往只在咫尺之间。只要站得远了0.08米，无形之中就会显得孤傲冷漠。然而要是越过了0.69米这一陌生者的范围，就是说进入0.61米这个熟人区，又会让人觉得来者鲁莽唐突。

不过你也不必带上皮卷尺上情场。大多数人对个人间隔的层次和范围都有一种直觉。

他们不自觉地领会社会间隔的结构，自然而然不超过界限。可是情性较差的男子往往觉得对个人间隔的界限很伤脑筋，而女子在这一方面似乎问题不太大。

## 2. 切忌在自己家中向她求爱

求爱可以在任何时间，任何地点进行。我们在有异性共处的地方，都可以看到求爱者的身影。正因为如此，迄今为止尚没有人认真地研究过人类的求偶场地。

尽管不是那么明显，但求偶场地的原则在人类的求爱过程中仍然存在。情侣们的约会，特别是初次约会，一般选择在表面上看来异性配对不是主要动机的地方。

实际上，是谁在什么地方？向谁求爱？这三者之间有很微妙的关系。如果你根本不会跳舞，那最好不要把约会的地点选择在舞厅，那局面会使你感到尴尬难堪。海边被认为是理想的求爱场所，皎洁的月光和轻柔的涛声为你们营造了“罗曼蒂克”气氛，但如果你是向一个毫无浪漫气质的女人求爱，那么约会的地点也许不比选择在街心公园的长椅上更容易成功。

有时或是由于自己的选择，或是由于媒人的安排一初次约会会选择在自己家里，这是很危险的。

人们有强烈的家的观念，无论一个家是多么寒酸，它的主人总会觉得比在别人的地方更轻松，更自信而有主宰力。这就是说，一个女子在她自己的住所会使她占上风，上别的男人的家里会使她失去主宰力，因为在那里是他占优势。

在自己的家里，主人把自己的个性气味浓浓地散发在各个角落，地板上、墙上。诸如图画、篮子、花瓶、照片、窗帘和小摆设之类，人们刚搬进一个房间不过几个钟头就会挂起来、摆出来、安放好。它们不仅仅是起装饰的作用。每样物品，每个新鲜玩意，每件可以成为话题的物件都给自己的领地打上标记。这些摆出来给人看的东西充满整个房间，标出自己的地界，向外人表明此地的所有权属谁。因此，当你在自己家向女人求爱时，你是有点冒险，因为满墙满屋都是你个人的信号，这也许会叫她不胜负担。拜访结束将要离去之时，她对你已有深刻印象，要么对方会再次登门，要么会一去不再回头。

因此，在初次约会之时，最好别在家里。如果你邀她到饭馆就餐而不是在自己家款待她，你就避开了过分的显示自己。在求爱之初的约会，她还不能承受这么强烈纯粹的“你”。

如果你已经进入了求爱的后期阶段，那么到家里去就完全可以。因为家不仅仅是这雨挡风之所，而且使人不至于暴露在他人的视野之内。换句话说，家是人们的藏身之所。

人类学家发现，过久地暴露在旁人的视线之内会使人心理上紧张，而每种文化的人们都有使自己脱离别人视线的方式。因此，邀请异性伴侣上自己的家普遍表示这是求爱的开始，因为你们避开了旁人窥探的眼光。

### 3. 交谈的艺术

言辞威力无穷。离开了上谈，求爱就不会获得成功。一对情侣在进入热恋之前，需要互相表白，这是求爱必经的阶段。即使你在向一个和你语言不同的外国女人求爱，你们仍然需要彼此交谈。因为求爱的音调在北京话里也像巴黎的法语里那样甜蜜。在求爱过程中，如何表达言辞比言辞本身的含义更为重要。

事实上，我们在求爱时说的许多话一般来讲都没有多少含义。“你好！”“你好吗？”“今天天气很好，是不是？”“怎么回事？”等都是些应酬话。就像许多动物整理对方的软毛表示亲近一样，我们也以言辞和评价表示友善

之情。

我们彼此交换“接触”声音让人们了解我们十分高兴见到他们。特别是在求爱中，言辞可能毫无意义，即任何内容都无关紧要。“嗨，好孩子”或“噢……，宝贝”的含义就像小鸟的唧唧叫一样，“我来了”。

但是千万不要以为求爱时所讲的话都不值得一提。假如都像唧唧叫那样简单，求爱也就不必经过困难的考验了。男女一开口就会揭示他们自身许多秘密。才智、教育、社会地位、爱好或厌恶，都会一古脑儿地流露出来。

因为一开口就会暴露，求爱中的交谈确实十分艰难。你会觉得，当你与吸引自己的人说话时，就像经历一场严厉的审讯。事实上，交谈是一个非常严峻的考验，许多男女都因为话不投机而没能结成伉俪，有的则历经数载，终以相互抱怨或僵硬的对白而告结束。

第一次与可能的异性情侣交谈是十分痛苦的。当女人意识到她是在与一个将来的亲密情人和终生伴侣交谈时，她总是存在着一定程度的紧张的矛盾心理：即想熟悉，又想避开。一方面她希望同你接近，另一方面她又害怕同你太接近，她需要在二者之间取得平衡。例如，当一名女子对一名男子说话时，她的眼神总有些紧张，她心里喃喃着：“我朝他看的时间是不是太长？”——那样他也许会觉得她大风骚轻佻。或者“我向他望的时间是否还不够？”——那样他也许会觉得她太孤傲冷淡。总之，一方面她在说话，另一方面她也在权衡两性的差异会有哪些影响。

许多人认为，只要开口，就得意味深长，不然就闭口不言。远在 17 世纪，哲学家约翰·威瑟斯庞就告诫人们：“无话不要找话。”应该说，这是一个好主意，但在求爱时却行不通。“空洞的”讨欢心的交谈是求爱的宝贵武器。在诸如核科学家开会时，无话不要找话说，但一般的聚会时却不行。在聚会时，语言接触比聪明才智更为重要。

你可能认为，女性与你交谈之前需要听到比“我喜欢您这件连衣裙”“你的头发看起来美极了”更美妙的赞扬声，但是事实并非如此。这些揭示个人兴趣的评语比起那些“您对中东和平进程有何看法？”的“高雅”言论更为奏效。在公开的表白中，大多数话都有弦外之音。人的声音有其本身的特别性能。婴儿会自动跟着人的声音的方向转。

研究表明，人的声音在婴儿的大脑中奏起了乐音。声音可以使婴儿受到安抚，变得平静，还有催眠的作用。如果你将一名啼哭的婴儿抱在胸前，紧贴着你的脸，你用轻柔、温和的声调讲上几分钟，婴儿的哭声就会止住。声音有其节奏和音调，它不仅能传递思想，还有音乐作用。声音本身就能使人人迷。

另外，在求爱中最难的一件事就是开场白。但只要你不炫耀才华或故弄玄虚，事情就容易多了，开场白是进行接触的第一步。“嗨！”“这种酒味道怎样？”“这次聚会真可爱！”——这些话就足以表达你的兴趣，打破陌生人的防护罩。人与人之间就是这样表现最初的爱慕之情。

下面是一位男子求爱时的开场白：

“嗨（微笑）！我想与您聊一聊，看看我们是否有共同之处（走近，遇到前面）。您看上去像一个十分有趣的人（露齿而笑）。对您讲什么呢？……”

我们是不是聊上……（看看手表）五分钟，假若聊完后您想要我离开，我就

走（眉毛倒竖，就像一头凶猛的野兽）。”

这并不奇怪。用这些话的男子刚刚读过一本求偶指南，因为他这些开门见山、直言不讳的开场白是最近出版的一系列单身求偶指南书中提到的“直接”接近中的一种。

#### 4. 女人需要的爱

男人和女人通常都没有意识到他们有不同的感情需求，所以，不知道该如何给对方以爱。男人通常只是给他们想给的，但可惜他们所付出的爱，她并没有感觉到，因为那些并不是她所需要的。例如，女人在难过时，你常用评论来缩小她问题的严重性以表现你的爱，但女人会因此认为她在你眼中微不足道、受到漠视。

了解女人需要什么样的爱，是增进和巩固男女爱情关系的有效秘方。

（1）她需要关心。当男人对女人的感觉表示兴趣、关心她的幸福时，女人就会觉得被爱、被关心。如果他因此而让她觉得很特殊，他就已经成功地给予了她关心，这样她会自然而然地更信任他，对他更温柔更多情。

如果你对她的话不肯倾听，对她感兴趣的问题心不在焉——比如，她刚刚在理发馆烫完发和你约会，很可能是想给你一个惊喜，你注意到了，但没有表示——她就会觉得你对她不够关心，没有爱她。

（2）她需要理解。男人如果能不加判断，感同身受地倾听女人传送感觉，女人就会觉得自己被爱与被理解。女人需要你理解她，但她不会向你提出理解的要求，她相信你有这方面的能力。

有时女人很可能会向你谈起她的一些麻烦和不顺利。但你最好不要试着帮她解决，这样做是费力不讨好的和愚蠢的，因为即使你的主意再高明，那也不是她需要的。她只需要你理解他，她就感受到被爱了。此时最高明的策略是：以静制动。

（3）她需要尊重。有时你的一句粗野的讨厌女人的话，也许会招她喜欢，她觉得你有点“男子汉气概”；但她希望你讨厌别的女人，并不意味着她喜欢你尊重自己，如果男人能认可和优先考虑她的权利、愿望和需求，她就会觉得自己很受尊重。送她一束花，对你来说可能有点不自然，但这是满足女人需要尊重的必要手段。如果她向你说起她的烦恼和不顺利，你千万不要因为她带给你难过而生气甚至责备她，那样她会觉得你不尊重她的感觉。

（4）她需要忠诚。当男人优先给予女人以关心和爱护，并骄傲地承诺自己会支持她、满足她时，女人会因受到崇拜和特殊的对待感到满足。所以，你对待她的感受与要求，要比对自己的兴趣——比如工作、读书、娱乐——更加重视，让她感受到她是你生活中的唯一珍爱的女人。千万不要认为她的哪怕是微不足道的要求缺乏重要性，那样不能突出她的特殊之处。久而久之，她就会怀疑你好像在另觅新欢。

（5）她需要赞美。赞美女人就是以惊奇、喜悦、肯定来尊重她。切记不要因为赞美无关痛痒而忽略它。对男人来说是这样，对女人来说则不然。相信甜言蜜语的力量吧，它会使女人心情愉快而更显美丽。不要同女人争吵，如果男人想表达不同的观点，你需先确定她已说完，然后在你表达之前先重复她的观点，并对其某个细节赞不绝口。

当你反复向她表现关心、了解、尊重、忠诚、赞美时，女人就会相信你仍旧爱她。

## 5. 怎样判断对方是否对你有意？

大概不少青年男女都有这种美妙而又苦恼的体验：你发现身边有一位“意中人”，可是却不知道人家是否对你也有意。因此，能否正确判断对方是否对自己有“意思”，是能否及时准确抓住“丘比特之箭”的关键。

(1) 她(他)经常“偶然”和你相遇。爱情心理学的研究表明，当一方对另一方产生爱慕之心以后，总希望让自身的形象引起对方的注意，因此总惦着寻找机会把自己显现在对方的视野中，但是由于自尊、害羞以及社会评价等因素的制约，向对方显示自己时表现得比较谨慎，又不用让对方发觉自己是故意这样的。因而往往装出“无意”、“偶然”的样子作为掩饰，以便万一遇到麻烦有一个退步。一旦这种“偶然”经常发生，那你就有必要多想了。

下班的时候，他(她)经常“偶然”在厂门口遇见你，并且每次都要“顺便”和你同行一段路，尽管这会使她(他)绕远多走路。

在食堂吃饭的时候，她(他)经常“偶然”坐在你习惯坐的饭桌旁边和你攀谈，注视着你，甚至还会把好吃的东西让你品尝。

在开会的时候或在看电影的时候，几乎每次他(她)都“偶然”坐在离你不远之处，甚至会和你的座位挨着。

在大学校园里，每次当你和同伴在幽静的林荫道散步时，他(她)经常“偶然”在那个时刻恰好也散步来到你面前。

特别是你若试探地改变一下你的活动路线和时间，她(他)也同样会“偶然”地随之改变。那么，这种“偶然”大概就不是偶然啦，很可能是有意引起你的注意了。

(2) 她(他)的目光经常跟随着你。一般说来，人们对自己特别喜爱的东西总觉得看不够，希望能经常见到。被爱慕的异性吸引力更大，“一日不见，如隔三秋！”一旦“意中人”出现了，他(她)的目光会不由自主地被吸引；过去。当双方还没有明确说出心思时，这种目光常常是悄悄射向对方的。

在工作间隙你偶一回头，会突然发现有一双明亮眼睛在注视着你。

在单位集会的场合，你也会发现她(他)的目光正从许多人头的空隙处凝视着你。

只要有她(他)在场，你总会觉得有双眼睛在盯着你，有时又会一闪而过。你会感到这种目光与众人的目光不同。它带着一种凝视的力量，带着希冀和温情，似乎要把你的视线吸引住，使你心动。这是因为，眼睛是心灵的窗户，许多无法用语言表达的感情，都可以用眼神传达。据对行为信号的剖析研究，人们如果看到动心的事物，瞳孔便会无意识地放大，当双方无言相对，而对方却一直看着你超过6秒时，你会产生对他(她)的特有注意，甚至会感到不自然。可见目光在传达感情上多么重要。正因为这样，目光也为你了解对方的心灵提供了信息。因此，当你发现她(他)的目光经常在注视你时，应明白这是传达信息的好时机，倘若你也有意，不妨试着在注视对方的同时报以深情的微笑，而对方的目光不但不躲避，却显得更明亮了。那么，至少可以断定，人家对你已产生好感。但是否是表达爱慕之意，还需要用其他表现证实。

(3) 她(他)突然变得对你格外关心。青年男女在表示对对方的关心帮助时，都比较谨慎，而且常常是拉着几个同伴一起行动，很少单独向对方

表示。如果你发现她（他）突然变得对你格外关心，独自悄悄地给你出乎意外的帮助，至少说明你在他（她）的心中占据了重要位置。

你脸色不好，她（他）会悄悄问你：“是不是身体不舒服？需要什么药吗？”而别人却看不出你脸色的微小变化。

你遇到一件不愉快的事，她（他）当时并没在场，事后却主动向你表示慰问劝导，这明显是从别人嘴里打听到的情况，说明她（他）在时刻关注你。

你偶然因故缺勤，她（他）会很快发现并不动声色地打听你为什么没有来。

单位有什么好事或不利于你的事，她（他）会很快地告诉你，为你高兴或忧虑，等等。

（4）她（他）和你单独相处时突然变得不自然起来。以往你们单独相处时，她（他）并没有什么不自然的表现。忽然间你发觉她（他）和你相处时变得局促不安，手足无措，说话也不那么利索了，特别是还伴着脸红的现象。那么不是她（他）做了什么对不起你的事，就很可能是对你动心了。心理学家认为，当一个青年对另一个青年异性开始钟情而又没表达出来时，往往在面对异性时不知所措，脸红耳热心跳。这是性焦虑的一种反应。这种不自然的表现，向对方相互发出了意会的信号。值得注意的是，这时两人谁也不愿马上走开。

（5）她（他）总想了解你，也让你了解她（他）。她（他）常向你谈自己的童年给你看过去的照片，讲上学时的趣事，告诉你家里的人口情况，父母的性格爱好，进而暗示欢迎你到她（他）家去玩。这往往是表示愿意接纳你为她（他）家庭成员的信号。

她（他）也可能常常问起你的家庭情况，听你讲童年、讲过去，对你家里事情有特殊的好奇心，甚至还常向别人打听你的生活，总想找机会到你家拜望。这往往是愿意成为你家庭成员的信号。

（6）他（她）突然变得爱对你恶作剧。这是一种希望引起你注意的变态行为。这种情况在男青年身上表现的较多。大多是因为找不到正当的理由接近你，或者你从没有想到要注意他，于是他就用恶作剧的手段来表达。

下班时，你突然发现自行车的气门芯被人拔掉了，别人悄悄告诉你那是他干的。

在众人面前他会专门开你的玩笑或者成心拿话气你，让你下不了台。

……他从这里可以获得一种心理满足。不过，这种恶作剧基本上是一种失败的表达方法，因为这常常会使对方生厌恶情绪，根本不去想你内心隐藏的真实意图。

## 6. 男子恋爱的心理隐患

心理学家研究发现，男性如果存有以下的求偶心理中的任何一种，他的爱情中便潜藏了某种隐患。

（1）绝对自我心理。此种心理就是把所寻找的恋人是否对自己的“前途”有利作为牢不可破的唯一的条件，这种男性，他要求女友能把“优势”时常体现出来并给他带来某种好处。在此期间，他会精心迎合女友及其亲属的好感，遇有摩擦会主动释化和妥协，但在女友面前会时时按捺不住心迹，流露出那种期望，一旦他的期望没有达到或没有达到的可能，便会怒火中烧，甚至觉得你有负于他，你欺骗了他。



(2) 逻辑错误联想。习惯把恋人的某些品行、素质同她的行为征兆硬拉在一起，进行属于逻辑错误的联想猜测。例如，因女友喜欢和男同志一起说笑，就断定她不正经。

这种人通常表现为富有联想和多疑。这种男性，一般来说对爱情看得比较重。但理解狭隘，对恋人的举动非常敏感，其潜在的隐患是，一旦女友做出了他不能理解或不高兴的事，便会“浮想联翩”，生搬硬套地找出你不和他同心的证据和理论根据。这一点，往往使恋人难以忍受，多数会以分手而告终。

(3) 非感情移入心理。即评价对待女友时，没有同情心，不是设身处地给予评价和理解。特别是当女友身处困境需要感情投入帮助时，却退缩或置之不理。

这种男性一般是极其自私和缺少温情的，只能同欢乐而不能共一患难，但他平时也会和你感情很好。

(4) 错误反衬心理。在评价女友时，偏向于把他人的长处与其女友的短处相比，或以女友的缺点和他人的优点相比，从而对女友产生偏激看法，表现为时常指责女友的缺点，不能正视人都有缺点这一现实。

这种男性在开始和你交往时，能很快发现你的优点并十分欣赏，大有“英雄识英雄”之感，你们的感情“温度”会直线上升。但如果他发现你身上的缺点，对你就会冷漠。

而这种冷漠，又常常使你捉摸不透，甚至还会成为一块“磁石”，使你愈感神秘。

(5) 顺应游动心理。即审美观、价值观，甚至整个个体意识都受外界潮流左右。这种男性一般喜欢时髦，感觉敏锐，但缺乏自主性和自信心。在其与女友交往时，特别喜欢“新潮”女性，对女友的打扮、发型、服装等外观形象注重，并且十分乐意在这方面帮助女友。这种心理对女方来说带有较大欺骗性，因为女方容易因男友给自己花了那么多钱、买了那么多的漂亮服装而洋洋得意，对男友抱着一种信任和感激不尽的心清，然而，一旦你不能适应他的“审美”要求，显得“太掉价”，他便会抱怨不止。这种抱怨也许还不为你所知，但恋情确实已经充满了危机。

## 7, 女性婚恋的误区

下面简要谈一谈女性婚恋的 10 种误区，望引以为戒。

(1) “我等待着真正合适的人。”问题是您心目中渴望的白马王子就像中彩一样很罕见。当你被动地等他上门的同时，你会忽略您周围的男人们的优点，所以，你最好这样想，有许多适合于我的人一只不过有目标的物色罢了。

(2) “只有当我感到成熟时，我才结婚。”那么请问什么时候成熟呢？害怕结婚是孤独的第一阶段，在这么一个如此关键的步骤前认真思考一下什么是婚姻，是完全正确的。但是，你不应当逃避现实，你要克服对结婚的恐惧。千万不要忘记，两个人的生活会使两个伙伴更加成熟。

(3) “下决心之前，我宁愿长久考验对方。”你买汽车时，先试一下车，中间商是绝不会反感的。但一个男人不是一辆汽车，不信任将会破坏感情的基础。考验的时间太长，他受不了痛苦的折磨会离您而去。

(4) “我只嫁给完美的人。”没有一个人是十全十美的，你一定要找一个完人，那你只有无限地失望。两个人生活在一起免不了会有磕磕碰碰，这

正是俩人生活的乐趣所在。

(5)“只要我尽了努力，我的婚姻会成功的。”没有人应该和能够单独承担婚姻美满的责任与义务，你若是以为，是您单方面的责任，那你很快就会筋疲力尽的。美满幸福的婚姻须靠两人共同努力。

(6)“先同居会提高婚姻的成功率。”当然，这会促进相互了解，但是，这并不能保证白头到老。要知道，非婚姻关系总跟婚姻关系不一样——任何一位离婚诉讼代理人都能向您证实这一点。

(7)“如果我真正爱他，那就可以结婚了。”这可是一种危险的见解！爱情是美好的，但是，为了共同度过一生，还需要更多的东西：共同的兴趣、相互容忍、适应和接受对方。

(8)“如果我的伴侣与我完全相反，那婚姻就绝不会单调乏味。”反差鲜明一开始可能是有吸引力的，但是随着时间的推移，几年、几十年之后的矛盾冲突只会让人心烦！

如果你喜欢吵架，那你就找一个与您完全相反的伴侣。否则，你最好找一个重要事情上与你思想一致和共同行动的人。

(9)“是否能找到伴侣，我听天由命。”你也可以抱着这种态度碰好运。寻找伴侣可不是靠偶然来决定的赌博。谁要想摆脱孤独，那就得为此做些事情：要活跃在工作岗位上、体育协会、固定的餐馆或电影院里，不要光闷在家里，要到外面去！

(10)“随着时间的推移，我会改变他的。”绝对错误！随着岁月的流逝，双方都会磨去各自的棱角。但是，没有人能使对方改变他的意志，相反，你越是让他顺从你，他越会反感。因为你爱的正是他的独特之处。

### 三、恋爱成功术

#### 1. 恋爱成功的十条经验

有的青年人谈一个“朋友”，“吹”一个，气得发誓不再谈恋爱了，有的已婚男性却常常得意地说：“要是允许我再恋爱，保证谈一个成功一个。”可见，恋爱也是一门学问。正在或者将要加入“恋爱者”队伍的青年人，如果能够掌握下列特点，将有助你少走弯路，较快地得到心上人的爱情。

(1)“门当户对”。冷静地衡量一下，你与对象之间种种客观条件综合比较后相差不大的就谈下去；反之及早退出为妙。图高攀，不切实际的选择，那是十有八九要失败的。

(2)“大胆表露”。当你对他（她）已经产生了爱慕之情，并觉察到对方也有此心时，就应该及早鼓起勇气，大胆而巧妙地向对方表露心意，这是恋爱交往的关键。有的青年男女彼此早已钟情，只因迟迟没有公开表白，使对方长期不敢肯定你的真情，一旦节外生枝，便会抱憾终生。

“掌握时机”。做人要正直、诚实，谈恋爱自然也应如此。但是，不能机械地理解“正直、诚实”的涵义，因为爱情与谅解是成正比的。爱的愈深，愈能充分谅解对方，所以，在基础不扎实的时候，不宜过早地向你的心上人公开你的某些缺点和无关紧要的不足之处。那种恋爱之初便自我介绍优

点或者缺点的人很少有不告吹的。

(4)“豁达大度”。恋爱中反对挥霍，更忌吝啬。尤其是初交阶段，双方都应注意仪表端庄、豁达大度。朴素、节约无疑是一种美德，但又极少有哪位姑娘或小伙子，一开始就会喜欢一个穿着过时、锱铢必较的异性。

(5)“适度分离”。许多人以为，接触越多，感情会越深。于是，频频约会，每次又必到夜半尽兴而散。其实，从心理学角度来看，适度的分离更能加深彼此的爱恋，“小别胜新婚”便是这个道理，青年人不妨试一下：把约会安排得少一些，经常在谈兴正浓时“急流勇退”；在难舍难分时毅然告别。这样，必能给对方留下深深的眷恋和隽永的回味。

(6)“背后赞扬”。有的青年出于真情，常常情不自禁地当面颂扬心上人的美丽、贤淑或别的许多优点，而在背地却连对象的名字都羞得不敢提起。聪明的人往往与此相反，当面不多溢美之词，却在对方的亲友们面前，常常“随便”地、由衷地赞美几句心上人（不必担心没有人传递信息）。这种通过第三人转告心里话的做法，效果要比当面赞扬好得多。

(7)“不‘冷’不‘热’”。有一些处在热恋中的青年男女，生怕被对方瞧不起，看作轻浮，始终强抑情感，表现得过分矜持、拘谨，甚至胆怯，另一些人却一味听认感情的自然发展，一泻千里而不可收拾。这两种做法都不足取。长期停留在“非礼勿动”的阶段，那是道学家的恋爱模式，易使对方产生误会，感到失望，而失去理智的冲动，不仅会使对方产生反感、也易使一些缺乏教养的人，在得到满足之后，产生喜新厌旧的邪念，即使结合了，也会使婚后的性生活变得乏味。正确的做法应该是，不“冷”不“热”。由“冷”到“热”，在一定的限度内，有理智地使双方的爱抚方式逐步升级，使恋爱过程始终处于活泼、健康、令人陶醉的状态之中。

(8)“关怀备至”。体贴关心，无微不至，甘愿为爱情作出“牺牲”，这是最能拨动对方心弦的一环。对象病了，你寸步不离地守护一旁，天下大雨，你用唯一的雨具使对方不遭雨淋，自己却被浇得水浸一般；对方生日自己都忘了，你突然送上一份祝贺生日的礼品……你手中如果拥有几张（哪怕一张也行）曾经如此这般打动过他（她）的心弦的王牌，一般来说，便能立于不败之地了。

(9)“提介晚恋”。恋爱阶段不宜过长，从我国的现实情况考虑，早恋早婚（指符合法定年龄的婚姻）的可能性不大。有些青年人因为早恋，不得不拉长恋爱阶段，形成“马拉松”式恋爱，由于接触过久，很快视同家人，结婚对他们来说，已经缺乏吸引力和新鲜感。这就是人们常说的“疲沓”了，这种“疲”了的关系不仅乏味，而且脆弱。

“初期的爱情只需要极少养料”（罗曼·罗兰语），同样道理，维持旷日持久的恋爱就需要加倍养料。从这个意义上来说，提倡晚恋，不失为一明智和现实之举。

(10)“学一点幽默感”。学会幽默风趣的话语，这将大大有助感情的升华。恋人之间，情话绵绵中，突然冒出一句幽默风趣的俏皮话，你会因此觉得他（她）格外的可爱可亲，日后即使出现矛盾，你还往往因为他（她）曾经讲过使你笑起来就会发笑的俏皮话，还真的舍不得离开了（她）呢。这就是幽默的力量。

## 2. 怎样进别友爱和性爱

她（他）是不是爱上了你，需要作出正确的判断。如果分不清是友爱

还是性爱，鲁莽地向对方发出爱的信息，不但得不到对方爱的反馈，反而可能使原来的友情也难以继续下去，使双方感到为难、尴尬。

那么，应该怎样辨别友爱与性爱呢？从以下四个方面可作出较正确的判断：

(1) 性爱的最大特点是排他性。这是一种抗拒其他人对自己性爱对象予以任何性亲近的心理倾向。假如你与一位异性青年关系较好，你很想知道这种较好的关系中是否有性爱因素，那么你可以根据性爱的排他性这一特征，进行两个方面的观察和分析：一方面，注意观察当你与其他异性相处时，她（他）所表现出的表情和态度，如果他（她）对你与其他异性相处表现出不悦或气愤的神情和态度，那么她（他）可能对你已经产生了爱情，你与她（他）的友好关系中已经不仅仅是友爱，而且也包含着某种性爱的因素；反之，假如她（他）对你与其他异性相处表现出漠不关心或若无其事的神情，那么（他）可能对你只有友爱没有性爱。

(2) 性爱的另一特点是冲动性。这种冲动在强度上、力度上是友爱所不可能有的。

所谓性爱的冲动性，就是指强烈的接近欲望和难以控制的行为。朋友之间的感情是持续的、平静的，即使非常要好的朋友，一般也不至于激动得难以自控。性爱的感情冲动不但极易爆发，而且强度大得令人难以控制。所以，青年朋友要辨别是友爱或者性爱可以从感情冲动的不同程序和表现形式上进行比较和观察。友爱一般表现得较冷静、平稳，性爱则表现得冲动、激荡。比如相爱的男女突然见面，往往一下子脸红、气促，甚至慌乱不安，不知所措，又比如相爱的男女急切地盼望见面，见面后不愿离去，离去后又盼望下一次能见面，等等。这些心理状态一般在朋友中是不容易出现的，而在相互产生了爱情的男女之间则很容易表现出来。

(3) 性爱一个独具的特点是直觉性。所谓直觉性，就是说，能否产生爱情，往往在双方直觉性的感知中便可判定。这就是人们常说的“有无缘份”和“一见钟情”。友爱往往是由双方的互酬因素决定的，一般地说不存在直觉性的。比如，两个互不相识的人第一次见面，很难产生直觉性判断：他（她）将可以同我成为好朋友。性爱则往往可以有直觉性判断：“这个人我一看就顺眼”，或“这个人我一看就讨厌！”这种直觉性判断虽然未必正确，但是这种“第一印象”（或“第一印象”）在性爱中很重要，也就是说相互间有没有“缘份”极为重要。所以，青年们要辨别你同某一异性之间是性爱或仅仅是友爱，可以从性爱独有的特点直觉性上作判断。你应该想象，你与她（他）初次见面时的“第一印象”如何，相互之间是否有“一见钟情”之感，你觉得彼此直觉性感知的成败如何（一看就舒服或一看就讨厌）。那么你就能较为准确地辨别，你与她（他）关系不错，仅仅是同志式的友爱，还是包含着性爱因素。

(4) 性爱的另一特性是隐蔽性。即隐蔽的、回避他人的特点。这一特性较易于辨别。

一般地说，友爱是公开的，不回避他人，不怕被人知道，在任何场合和任何时候，都可以自由自在地充分表达。而性爱则不同，它显示出隐蔽、不愿让人知道、不想让人看见的特点，在性爱初期，这个特点表现得更突出。所以当你与某一异性关系较好时，你想知道她（他）是否对你产生了爱情，你可以从你们相处时是否有隐蔽性这一特征作判断。

假如她（他）只愿意与你在公开场合接触、相处，而不愿意或不喜欢你单独在一起，那么她（他）可能对你只有友爱没有性爱。反之，假如在公共场合，她（他）对你像一般的同志或朋友，而在避开第三者的场合，愿意或喜欢同你在一起，那么她（他）可能对你产生了爱情。

### 3. 女性要寻找庇护

有人说，男人生就要为女人撑一把庇护伞，为女人撑一方永无委屈的天空。

女人虽然渴望庇护，但女人通常只停留在内心思念而不再前行，她们把这些事留给男人，殊不知主动地寻找庇护远比被动地接受庇护要美丽得多。

林曾深深地爱上一位男士，她回忆说：“爱上的时候，那种膨胀的占有欲折磨得我好苦。他和哪个女人多呆一会儿，或者哪个女人在追求他，在他面前花枝招展，都会令我醋性大发。而他偶然的一个眼神，一句善解人意的鼓励，都会让我柔情似水，又怅然若失。常常在梦里梦着他，醒来一枕泪。心里不断地数落他不完美的地方，却仍然要被一种力量牵引，陷人情网。可是女住的矜持和骄傲又绝不允许我表白什么。我害怕与他的目光对视，怕自己无法控制自己，可一旦他走过去，我又会在背后用我的目光，追赶他的背影。况且在我潜意识中，爱情必须得男人表白，或者如欧洲窗下的小夜曲，或者如中国的红梅赠君家，这样才不失一种古典的浪漫气息。”林虽然望眼欲穿地等待，但仍没有结果，她所喜爱的男士最终选择了一个追求他，崇拜他的女子。林十分绝望，她不无懊悔地说：“我恨自己从未暗示，更恨自己没有勇气让他知道，我早就对他心仪已久。假如再给我一次机会，我一定不会放弃，一定去争取，哪怕失败。”林的故事告诉那些暗恋男士的女士，主动表达自己的爱慕之情，不要怕被拒绝。

对女人来说，追寻自己的庇护伞，要有勇气，也要有力量，坚持到底，就是胜利。

女人寻找庇护，有时既不需要约会，也不需要创造机会，有一种十分自然地沟通，甚至不需要表达爱，这样的爱情，往往是会庇护女人一生的爱情。

汪女士是赵工程师的助理，同在一间实验室里工作已有两年了，她对赵工程师日久生情，但赵工程师忙于实验，全心投入，丝毫没发觉。汪女士不声不响，默默地关心他的生活、工作。一天，他们做的一项几个月的实验，终于成功了，那一瞬，赵工程师忘形地拥抱了汪女士，一切都那么自然，等到赵工程师看到汪女士眼中的一抹羞涩和深情，他什么都明白了。两年，两人的相处已由习惯成了一种自然，仿佛他们已相爱很久。

日久生情，两人在共同的相处中，十分自然地沟通了爱的信息。一旦量积够了，在某次活动中，情境俱备了，也就会自然地踏入爱的境界。所以，女士们亦应学会等待，等待爱的量的积累，迎接质的变化。

寻找你的庇护，要学会玩玩小聪明，因为在感情上，男士通常要比女士木讷，就象梁山伯一样，是个“呆鹅”，任祝英台一次又一次的暗示，什么“鸳鸯两成双”“比目鱼兄弟一般样”，什么“配鸾凰”，这个呆鹅就是不明白。所以，这时要加点催化剂。

凯塞琳和马克在一个律师事物所工作，凯塞琳热情开朗，在同事中人缘极好，她所到之处，常常充满了笑声。凯塞琳和马克的办公桌是面对面的，

马克高大英俊，沉稳坚强，凯塞琳爱上他，但马克毫无所知，因为凯塞琳对每个人都十分热情。凯塞琳对自己的魅力十分有信心，她打算让马克意识到。一次，凯塞琳病了，于是故意多请了两天假。

一天过去了，凯塞琳的位子空的，马克感觉不太对劲。二天、三天，已经第四天了，马克一天比一天焦虑，仿佛丢掉了什么东西，办公室里没了笑声。他魂不守舍，慢慢地，他发现原来凯塞琳在他心中占着极重要的地位，于是第五天，他不再等了，他抓起电话，先问了问她的病情，才轻轻地说：“凯塞琳，我要告诉你，我爱你。”凯塞琳的内心被甜蜜充满了，她在电话那头狡黠地笑了，甜甜地笑：“那么明天见。”

凯塞琳是挺会弄心机的，她不愿冒冒失失地去求爱，但也不想一味等下去，只好演出请假一幕，不但可以让马克自己体会她在他心目中的地位，又可以加速她的爱情之舟的到来。

爱情，不能对它太慈祥、太宽容，倘若这样，可能会失去你的庇护神，要努力又不太露声色地去提醒对方，让他感觉到你的存在。同样，爱情，也别对它太苛刻，太苛刻也会失去庇护神，苛刻常常意味着你的不信任。

寻找庇护。还要学会守住庇护。女人天生是水做的骨肉，男人是山一样的性格，有一种保护的欲望。”聪明的女人，在自己的恋人面前不要太坚强，小鸟依人些，并不能证明你天生软弱，只是为了爱你的人更加爱怜你，对于男人的保护欲望要善加利用。

有一位女强人，她的丈夫在社会上比起她来差得多，但是女强人回到家里却变得那么柔弱，那么依赖丈夫，让她的丈夫在家庭中得到一种满足，她需要他，离不开他。在外，她又尽力帮丈夫做宣传，说他十分体贴、关心，大家都认为一个成功的女人后面，照样有个成功的男人。这样一来，她的丈夫对她更加关切，两人的爱情长久不衰。

男人还喜欢女人撒娇，喜欢偶尔玩玩小孩子脾气，只要不经常，不过分，他会更加宠爱。

寻找庇护，还要学学会“为悦己者容”，让你变得更美丽，更吸引人，让他的目光停留在你的身上。

寻找庇护，还要了解对方的喜好，尽量向他靠近，由此做一个切入点，将你的人渗透到他的心中。很多男女相恋，就是因为有着相同的兴趣、爱好。甚至，要留心收集他的资料。

日本某女演员对一著名舞蹈演员者一见钟情，可是一直没有机会接近，只是单恋着他。有一次，在朋友的聚会上，她无意听到他说，“我小时吃的蜜糖实在好吃，可是现在已不容易买到了。”

于是，女演员牢记这句话，无论在哪个城市演出，她都要去找这种蜜糖，终于买到一盒送给他，他们的感情从此开始。

寻找庇护，不要因为你是女人就必须将主动让给男人，美好的东西要去追求，机会要你自己去创造。玩一点心机怕什么，关键是得到你的庇护，你可以拥有一片永无委屈的天空，这才是真正重要的。

#### 4. 男性要捕捉温柔

女人一生下来，就与温柔有缘。

然而，温柔并非只是一种感觉，温柔亦有它的思想内涵，男人不仅需要表面温柔的女人，更需要内心温柔的女人。那样的温柔是爱心。是女人身上的善，是关心别人，理解别人，善解人意，有同情心的品质。

而男人呢？便是天生的猎人，他们要捕捉属于自己的那份温柔。在捕捉温柔之前，要清楚地知道，每个女人都需要体贴和关怀，即使她表面十分坚强，但内心依旧柔弱。

一位成功的女编辑说：“我整天需要做出决策。我跟男人交谈，与男人共事，同男人竞争。但是，一到晚上，我多么希望成为一个普通的女人，多么希望有一个男人为我开门，给我保护，让我轻松一下。”

捕捉你的温柔，就要把握好时机，将最好的机会捉住，将温柔捕获。对于心仪的女子，需向她表露心迹，但不能不分场合，不分地点地乱点鸳鸯。

有一个大学生，一天晚上，递给与他在同一教室自习的女生一张字条，通知她有人找。两人同时出了教室，女生一直跟他走到操场。她问：“谁找我？”男生说：“我找你。”“有什么事吗？”“我许久以前就想找你了，直到今天，我实在忍不住了，我爱你，你……”

“没有其它事了，——那我走了。”女生打断了他的话，气鼓鼓地走了。留下那男生一个人在操场上发呆。

相较之下，赵丹就显得机灵多了。

著名演员赵丹，爱上了黄宗英，一次，黄宗英问他：“你要什么样的爱人？说出来，我帮你找。”赵丹可不会傻傻地放走这个机会，他立马说：“我要一个贯通文学戏剧，能演话剧电影，处处落落大方，待人热心诚恳，相貌似蝉娟的‘甜姐儿’。”

黄宗英曾演过话剧《甜姐儿》，因此得了“甜姐儿”的雅号，当时。他又正与赵丹一起拍摄电影《幸福幻想曲》，赵丹所描述的全是黄宗英的特征，巧妙道出了他的心迹。

这是绝好的表白时机，既不会感觉自己是在“低声下气”，又让姑娘心里有数。

有人说，若想了解女人，必须先了解大半个世界。女人善变，敏感又矜持，所以了解女人实有不易之处，但若想品尝爱的滋味，又必须“明知山有虎，偏向虎山行。”这个过程必须学会等待，耐心和容忍。

男的刚离异，女的是大龄青年，男的几次约她出去，都遭到拒绝，在他失望之际，女的又主动打电话，找他去喝咖啡，女的在无意间，说了句：“外国有句名言，叫女人应当学会说不。”又说：“我不喜欢固有的交往方式，我会主动，但你别性急，慢慢等。

否则，我会将大门关死。”男的无言以对，只好耐下心，慢慢发现其实这样也不错，可以逐渐把握女子的思想。这样过了很久，男的才对女的说：

“我们不能不食人间烟火，像柏拉图一样成为精神恋者。”女的说：

“我本来就喜欢柏拉图。”男的说：“那你可以做我柏拉图式的燕妮吗？”女的笑了，点头答应。

男人在爱情方面往往急功近利，没有耐心，其实捕捉是一个极漫长的由量变到质变的过程，在质变的刹那，捉到她，有前奏，有续曲，否则，容易吓走你的温柔，甚至让她对你产生误解。

捕捉你的温柔，一定别怕失恋，人人都渴望恋爱的万丈柔情，人人都不希望自己失恋，然而现实很残酷，让许多人失望，从而跌入深渊。别忘了你是男子汉，要拿得起放得下，换一种角度，“失恋是一种深刻”。

再有，失恋证明，离开你的那个她并不适合你，你的温柔还未到来，塞翁失马，焉知非福？

四年前，冬子告别了相恋三年的女友，去支援西藏，临行前，女友说要等冬子回来，可是一年后，她终止了对冬子的来信。冬子几乎要疯了，通宵达旦地写信，每隔几天，就发出一封十几页纸的长信，都如泥牛入海。

两年过去，冬子又回到上海，才知道女友忍受不了寂寞，与别人谈上了。冬子想报仇，但一想，如果爱她，就别给她痛苦；如果不爱她，更不值得去费心思。

不久，一个有着火热心肠的姑娘，突然闯入冬子的生活，她十分同情冬子的遭遇，常约他去散步、谈心，以女性的同情和温柔来安慰冬子心灵的创伤。相处了一段时间，冬子发现他的心又复活了，他也不傻，干嘛放弃这么好的机会，于是他追到了她。

当两人举办婚事前夕，前任女友找冬子哭诉，说已与那人吹了，还是冬子好。但是孰优孰劣，早已见分晓，再多的眼泪也打动不了冬子。婚后，冬子生活非常幸福。

捕捉温柔，捕捉二字里面就含有捕捉机会的意思，机会不是很长一段时间，它只是一个点，从你中指与食指间经过，抓住了就抓住了，漏过也只能漏过，空自叹息。

老实说，女人在一定程度上的弱点凡是喜欢洞察别人的隐私，但洞察之后，她会用她的同情心来安慰你；如果，你的从前不堪回首，那么她也会以她的爱来谅解你。所以，失恋并不可怕，可怕的是不能正确地面对它，其实没必要让痛苦在心中驻留，在遇到心仪的人之后，完全可以将过去告诉她，让她对你的处境产生同情心。同情心多多少少也是女人的一个弱点，想攻人一个城堡，当然要找到最弱的一环。

所以，男人，还要坦诚，坦诚地让女人知道你的过去，坦诚地让女人知道你的苦楚。

郁达夫第一次见到王映霞，便一下子燃起了他的爱情之火。他几乎天天去找她，不顾一切地爱起来。那时，他已近 30 岁，有妻子和儿女，却是包办的婚姻，夫妻之间没有感情。王映霞虽然崇拜他，无数次的约会，书信往来，辗转于上海和杭州间的执着追求，终于在一封长达 3000 多字的未完成的书信中打动了王映霞。信中，郁达夫极诚恳地述说了自己的婚姻的苦楚，也表达了自己愿为她牺牲一切的热情，信中写到“映霞，映霞，我写完这封信，眼泪就忍不住的往下掉了，我我……”信突然中断了，情到浓时，潸然泪下。

有人说：“女人，爱男人的软弱。”看似荒谬，但仔细想来，却有一定的道理，女人是尚柔的，可以克刚，所以，要想克柔，则必须有更弱的东西。男人在女人面前，适当展示一下自己的弱点，让女人在心理上觉得，你有求于她，你依赖于她，则她的母性会表现得更加突出。会不自觉地同情你，关心你。

捕获你的温柔，还要有应变能力，这种能力并非是指对女友见机而动，讨她欢心，求得爱情。而是指在恋爱的过程中，根据主、客观的条件及其变化，适当调节自己的择偶标准和“理想对象”。

##### 5. 表达爱要有胆量

追求心仪的异性，要有胆量，但有胆量并不意味着不加头脑的分析，仅凭一腔热血，勇往直前。

对于已相识的人，不仅要有胆量，而且还要有把握。相识已久的人，



双方了解的较多，多了解并非一件好事，也许对方同你一个心思，但也可能他还没有这个意思。

示爱要有胆量，勇敢地说出来已是很不容易了。但仔细想想，示爱并没有什么不好意思的，假如你对他生情已久，不妨用行动来表达。深深地埋在心里，是最不明智的办法，被动的等待只会徒增烦恼。而且，时光稍纵即逝，万一别人也爱上他，又主动“出击”，你可就惨了。没听那首《迟来的爱》的独白吗，当那位女士恍悟时，她心仪的男士就要带着另一个她，走进结婚的殿堂，她只能给他最深的祝福。到这般光景，还能说些什么呢？

有一位女工，她喜欢上本厂的一位工程师，可那工程师仿佛本头疙瘩，对此毫无所察。姑娘挺聪明，她开始以行动引起他的关注。姑娘常常趁人不注意，往工程师的包里塞上两个红红的苹果，时间一长，呆子也会有所感觉，再后来，他和她一起吃饭，姑娘就拣几块肥点的红烧肉放到工程师碗里，然后再对他甜甜一笑，最后的事，不言而喻。

这位姑娘就没有传统的观念，不等男人来追，不去等待爱情。爱情就要靠自己把握，追求爱情，只会让人钦佩，怎么会有人笑话呢？许多女性认为，挑破那层纸是男人的事，岂知男人与女人一样，也会很矜持，很羞涩，这时，两人中必须有一个大胆的。

1967年7月的一天，上海歌剧院的排练厅里掌声四起，歌声飞扬，歌唱家施鸿鄂正在这里唱歌。在排练厅门口，正站着一位衣着整洁、容貌俏丽的姑娘，手持一束鲜花，她就是青年歌唱演员朱逢博。当施鸿鄂走出大厅的时候，朱逢博迎了上去，把鲜花送上，随即说：“你愿意和我结婚吗？”施一愣，四目相对片刻，两双手紧握在一起。施问：“你怎么知道我喜欢你？”朱笑着说：“从你的眼睛里看出的。”朱逢博的一举成功，成为一时的美谈。

眼睛是心灵的窗户，可以流露情感，也可以溢出心中的秘密，朱逢博的可爱之处在于，她从对方的眼睛里读出了火热的爱意之后，能主动去打开纱窗，这便是一个大胆的作为，需要很大的勇气。一个中国姑娘，可以站在厅外，等心上人出来献上花，并求婚。

现在，换成一位女士，你不得不为她的善解人意以及勇敢有为而钦佩了。

有时候，你需要做的只是站起来，勇敢地走上去。

有一篇谈自己恋爱经历的文章，题目是《那一夜战事辉煌》，大意是这样的：

凯认识雪，是在一次大学里的舞会上。凯进入舞会，人头攒动，七彩斑斓，可他什么都没看到，就只看到了雪。雪其实就那么平平淡淡，漫不经心地站在窗子旁边，她没有浓妆艳抹，也没有花枝招展，她就那样素淡地站在那。凯看了她一会，就开始他的行动，他分开舞池中拥挤的舞者，“杀”出一条路，斜对角地走过去，他走得坚定，自信，一直没停，一直走到雪的面前，然后，话也没说，拉起雪舜到池中，大学毕业后，雪成了凯温柔的妻。

不过，后来，雪告诉他，她并不像他看上去的那么漫不经心，她也注意到凯，当凯径直走来时，她的心跳得跟什么似的，在心中默默祈祷：“男孩，别停下！男孩，别停下！”

有一项态度测验表明，现代的女性，对男性最欣赏的，不是英俊的外表，也不是潇洒的风度，竟然是胆量！

追爱，要有胆量，但胸胆开张并不意味着一味猛攻猛打，也要讲智慧，

讲策略。当没有人作引导时，不妨用自身的长处来探探路，免得“流水有意落花无情”。

和一见钟情的人接触后，如何开口，说些什么，是很关键的。一般来说，最先的几句话应该直接但没有侵略性，应该聪明但不轻浮，应该生动而不油滑，应该幽默但又叫人家不觉得无聊。

1920年，上尉戴高乐在巴黎舞会上，邀请汪杜洛小姐跳舞，在华尔兹的旋律下，戴高乐向汪杜洛小姐说：“我有幸认识你，小姐，非常荣幸，是一种莫名其妙的荣幸……。”汪杜洛说：“不是吗，上尉先生，我不知道还有比你的话更动听，比此时此刻的时光更美丽……。”他们一见如故，心心相印，当跳完第一支舞曲时，便已经山盟海誓，定下终身。

对于男人来说，如果你获得了同心上人交谈的机会，你的语言一定要缓慢、谨慎地进行。最好不要滔滔不绝地介绍自己，也不要约人家到避静的地方去。你可以根据她的装束来探讨她的职业和兴趣。千万不要第一次见面就打算送她回家，你可以坦率告诉她，你非常希望再见到她。

追爱，要有胆，还要识，特别是一见钟情的男女。现代社会，每个人的脚步匆匆，每天都同许许多多异性擦肩而过，许多缘份与机会就在身边。追求美好的感情，要像天神一样，稳健、自信地走向你的所爱。

#### 6. 细微之处的体贴

忘了对爱人表示体贴的人，无法成为情人。

体贴就是关心爱护你的恋人，为对方多考虑一些。

体贴不是百依百顺，不是有求必应，不是没有主见。百依百顺，有求必应是一种被动的，没有脾气的接受，而体贴则是一种主动的给予，它可以让恋人感受到你来自心底的深情。

体贴是一种对对方的关切和感受，也许并不是为了自己，而是因为深爱着对方。

日本的一位女明星，虽然有许多仰慕者，可是她只对其中一位男士情有独钟。原来，每次约会结束，他送她上车，并不立刻就转身走掉，他一直站在车旁等车子开走，直到车子逐渐看不到为止，他总是痴情地挥手。她本来并不知道，一次偶然的回头，才发现了痴痴挥手的男友，那刻的心灵震动，使他们的感情又深了一层。

送礼物给恋人，是显示体贴的好办法，礼物不一定大，不一定贵重，关键要看是否合乎对方的心意。

一位名演员，谈及自己未成名之前，总会说起一件事。

他有一串非常珍爱的风铃，是他死去的母亲留下来陪伴他的。一次，因小偷的光顾，被弄得粉碎，他相当地难过。事隔一年，就在小偷弄碎风铃的那一天，他的女友交给他一个小小的盒子，他打开之后，感动得差点掉下泪，那是一串与母亲留给他的一模一样的风铃。

然后，他会加上一句，现在：“风铃和女友都珍藏在我的家里”。表达情意，如果选择了恰当的时间，恰当的礼品，对方一定会由衷地喜欢和高兴。

选择体贴的礼物，一定要在平时留心对方的话，假如你的女友，说自己的头发干燥，常常乱蓬蓬地，她也许只是说说，但你要“听者有意”，适时送她一瓶新出的润发露，那么，她会由衷地感到你的细心、体贴。

此外，一恋人的生日、情人节、认识的纪念日，这些都要记在心上。因为动不动就送礼品，会显得毫无意义，对两人的感情交流也没什么帮助，

甚至还会令对方疑惑，所以最好有个合适的理由。

细微之处的体贴，有许许多多，比如说随身携带纸巾，对方需要时，恰到好处地递给他一张，准备几个硬币，在对方打电话没有硬币时，默默放在他的手心，……无论是那种，都无须夸张。体贴就是由衷地关心你的恋人，这样，才会让对方有一种心灵上的震颤。体贴是一种内在的东西，表面上的文章不一定是体贴。

一位美国的女爵士音乐家，当她默默无闻时，有一次想举办一场演奏会。他的男友对她说：“当天，我可能连祝贺的花篮都无法送给你，但我会尽力帮你。”此后的数天，从找会场、贴海报以及舞台布置等杂事，男友都亲自上场，通宵达旦，忙得不亦乐乎，但他毫无怨言，总是带着微笑，还不时地拍拍女友的肩膀，鼓励她，给她信心。直到演奏会当天，其他的朋友才手握花篮，及庆贺礼品前来。然而，她对于这些赠送礼物的友人，远不如对默默支持她的男友，来得欣喜和感激，她已经体会出男友浓浓的深情。

能够“想对方之所想，急对方之所急”，能够为恋人排忧解难，相爱的两个人，应该心灵互通声息、互相理解、互相帮助的。否则即使送一百个花篮给她，还是与朋友送的一样，没有太大的意义和作用。

所以，幕后的英雄，虽然默默无闻，甚至微不足道，然而却是最能打动人心的。

体贴恋人，还需有温柔的态度。

诗人说：“温柔就象黄昏般美丽的微笑。”“温柔无需用语言来表达，它也没有具体的形象，但却犹如朦胧中的一道亮光，犹如恋人心中一盏永恒闪烁的灯。”

卓别林的《城市之光》中，不用语言，巧妙地描绘出了人的温柔感。

流浪汉查理，爱上一个双目失明的卖花女，为了让卖花女有重见光明的一天，他四处奔波，拼命地赚钱，吃尽苦头地借款。最后，他凑足了庞大的手术费，卖花女终于看清楚了这个可爱的世界，然而，查理的流浪生活却更见悲惨。

查理远远地站在街道的拐角处，高兴地注视着欣喜的卖花女。善良的卖花女看到一个可怜的流浪汉呆呆地望着她，就走上前去，想送给他一束花。当她一拉起查理的手，她立刻知道，他就是百般帮助自己的人。

靠彼此心灵的交流，给恋人一份温柔的体贴，不一定是甜言蜜语的温柔诉说，用你的身体语言，一个动作、一个眼神便可以恰到好处地表达你的爱意。

## 四、热恋备忘录

### 1.“我爱你八不赚多

“我爱你”，这三个字，在现代社会中几乎成了一个口头禅，激动时、兴奋时，随时都会脱口而出，对相识的人，不相识的人，亦一视同仁。

然而，这几个字还是该属于恋人的，只有在恋人之间情到浓时，用心发出的声音，才会引起最深的、最感动的回应。

爱就是行动，“我爱你”就是用行动去证明我爱你。

爱是一种心灵的感应，文字是最靠近心灵的，文字的组合在爱情里，被称为情书，很久以来，人们就用它来表达爱、巩固爱。

经徐志摩的介绍，沈从文被胡适聘为中国公学的讲师。美丽文静的张兆和是沈的学生，不知从何时起，这位后来被沈从文称为黑凤的姑娘，飞进了沈从文的脑海，无法抹去。爱的潮汐来得如此猛烈，使沈从文寝食不安，坐卧不宁，他想见到她。可每当他来到张兆和面前，总是茫然不知所措。

笔谈胜于言谈的沈从文，在 1928 年的一天，给张兆和写起了情书，而且一发不可收拾。

沈从文的情书写得相当好，1931 年的一封情书这样写的：“你是我的月亮。……一年内，我们可以看过无数次月亮，而且走到任何地方去，照在我们头上，还是那个月亮。……”

沈从文的情书写得实在不赖，不庸俗，不艳丽，充满爱慕和忧郁。张兆和逐渐习惯了那些起初让她脸红生气的文字，不再怕它，潜意识中，爱的种子正在萌芽。

虽然“我爱你”这几个字很简单，虽然这几个字也可以用洋洋洒洒文采飞扬的情书来表达，虽然这几个字可以通过赞赏来体现，虽然这几个字可用一份宽慰来展示，但是爱一个人，没有比这几个字更达观、更直接的了，最简单的，也就是最好的。

没有恋人会真地讨厌这三个字的表白，马克思和燕妮在长久的通信中，不时地用这几个字表达彼此炽热的情感。

有人甚至说，想要你的爱人更加爱你只要每天对她（他）说十遍：我爱你。

虽然爱一个人不是说出来的，要靠举动来证明，但是爱的甜言蜜语是永不可少的，这是人类漫长的情爱历史告诉我们的。

所以，在你动情的时候，不要忘了，对你的恋人轻轻说一句“我爱你。”

## 2. 生活不能那么贫乏

爱情不只是两个人的事，它会牵扯到父母、亲人、朋友、你不可能只在你与恋人之间牵一条红线，而斩断其余的线。

所以，要处理好这与双方相连的诸多的关系。

谌容在小说《错，错，错》中描述了这样一位姑娘，她总把自己想象成冰清玉洁的“霓裳仙女”祈望有一位宠爱她的天宫王子，自己不愿承担任何义务和责任，终日生活在浪漫中，其结果自然是一种悲剧。她不应忘记，她的天官王子也有父母。

与恋人的关系确定下来之后，终于有一天，你会走入对方的家庭。

假如你被男友邀请到家里做客，一定会有紧张感，其实若想通了，也没什么好紧张的，丑媳妇总是要见公婆的嘛，这时，你要好好想想，怎样给他的家人留一个好印象。

你最好事先向男友打听他母亲的喜好，然后，携带他母亲喜爱的物品去拜访。因为，对男性而言，母亲在他心目中占有特殊的份量，你若能对他的母亲表现尊敬的态度，相信男友一定十分高兴。况且，母亲常常是一个家庭的灵魂，投其所好，会让你赢得一家人的喜爱。

对男性来说，这个问题也一样，你要学会讨未来岳母的喜悦。恋爱，不能只让世界小的只剩你们两人、爱情还与友情攸然相关。在一些恋人那里，

一旦感情陷入温柔的陷阱，使不自觉地将友谊淡忘。可友情在人生中是必不可缺的，没有友谊的人生便注定要体验更多的不幸。古希腊哲学家伊壁鸠鲁说过：“在智慧提供人类的一切幸福中，爱情和友谊最为重要。”

恋爱中不能忽视友情，“出门靠朋友”，朋友会给你在爱的路上以帮助、扶植，特别当你与恋人真诚的爱不能被亲人理解时。

曾有一对恋人的朋友，他很善言，说话具有极强的说服力。恋人的父母不同意他们相爱，多亏这位朋友能说会道，替木讷的男方说服了女方顽固的家长。

朋友的重要不仅于此，恋人们能与对方的朋友处好关系，不仅巩固了恋人与他（她）的感情，而且自己也多了一份友情，一分关系。

陈女士的恋人经过陈的介绍，认识了陈的朋友王先生，两人都是经商的，认识之后，两人在商贸上互有往来，为生意上的来往又开一条新路。

有一位女孩，在街上碰到她的恋人与朋友在一起，于是她大方地走上去，热热情情地同他们聊了几句。过后，那朋友对她的恋人说：“你女朋友不错嘛，开朗热情，你小子有福气。”

另外一个女孩就不这样，她与男友在公共场合碰到朋友，男友停下与朋友打个招呼，她便远远地站在一边，冷眼相看，过后，男友挺生气：“你干嘛不与人家打个招呼？”“我不认识，那是你的朋友。”男友白了她一眼：“我的朋友，不就是你的朋友吗？我一介绍，你们不就认识了吗？”

所以，对对方的朋友，一定要重视，不要不理不睬，这不仅对朋友是一种伤害，对你们的感情也一样，因为，你重视恋人的朋友，恋人有一种幸福感，这表明你在进一步与他靠近，深入他的生活。爱情与许多的东西相关，你生活在这个社会里，便一定要接触这些事，不要让你的生活中贫乏得只剩下爱情。

感情也不仅仅是两个人的事，它也会受许许多多方面的影响，对方的家人、对方的朋友，处理不好与他们的关系，会影响恋人间的感情，制造出不必要的麻烦。

### 3. 给恋人留一个空间

一位诗人写过这样的诗，大意是这样：我们两人都是泥塑的，将你打碎，将我打碎，再用水调合，再塑一个你，再塑一个我。你泥中有我泥，我泥中有你泥。

恋爱的双方，当然要你中有我，我中有你，但这并不意味着你就是我，我就是你。

爱情，特别是现代爱情，在人格上是独立的，如果用掩饰甚至纸灭自己的个性来迎合对方，实际上是抹去了爱的魅力。

你中有我，我中有你，你不是我，我不是你，所以，恋人们要学会留一方绿洲，不仅给自己，也要给对方。

有了爱，亦应保持独立的人格。爱情，只能产生于两个独立人格的男女之间。

一位姑娘的初恋是爱上一位挺不错的小伙子，俩人情投意合。但是，经过一段忘情的陶醉之后，她发现自己已成了对方的盲目崇拜者。在他面前，自己显得那样无知、幼稚，而他说的一切都是那么有道理，他把一切都安排得周到，自己什么都不用操心。她逐渐发现，这样下去，自己独立的意志，独立的思考，甚至独立的人格，都将在这种爱中溶化消失。她思考再三，终

于下决心和对方分手。几年后，她重新找到了一位平等的爱人，建立幸福的家庭。

姑娘的选择，显示了她对人生的理解和追求。车尔尼雪夫斯基认为，爱情的价值在于帮助对方提高，同时提高自己。这样，才会赢得更甜蜜、更牢固的爱情和更充实的人生。

留一方绿洲给爱人，千万不要让热恋只剩下热恋。

现实生活中，我们不难发现，一些恋人由于整日沉湎于两情依依，卿卿我我之中，使自己的热恋生活除了热恋以外，一无所有。爱情与许多的东西息息相关，爱情需要很多的因素，如果一味地把自己的空间，都给了爱情，整个地沉湎于爱河之中，那么随着诸多相关因素的消失，爱情注定会象鲁迅先生在《伤逝》中说的那样，无所依附。

爱情不可能独立地存在，它只是人生的一部分，而不是全部。所以，恋人也不能一头栽进爱河，便洗得全身都是爱的细胞，眼中没了一切，只有恋人和爱情。爱情，定要有所依附。

《雪城》中的主题歌唱道：“心中有个恋人，心外有个世界，我不知道，我应该属于哪一个。”主人公最终选择了心中的恋人，也勇敢地选择了心外的世界，他为自己留了片绿洲，这种选择，使他们的爱变得更深沉、更博大而具有了撼人心魄的魅力。

心理距离有间要优于无间，要学着将无间调为有间。制造一种新的心理距离，显得犹为重要，要不断获取一种对恋人来说是新鲜、陌生的东西，重新拾起原来的兴趣爱好，即使厮守在一起，也可以有一些彼此分开的活动。

与恋人相处，要给自己留块绿洲，要在上面耕耘出更丰富、更深刻的东西，使恋人对你更加依恋，这样感情才会注入新的活力。恋爱，还要给爱人一个空间，一片绿洲，那片土地是专属你的恋人的，他在那里怎么描绘，怎么耕耘，那是他自己的事，未经允许，不能擅自入内。要控制住好奇心。

由于各种各样的原因，恋人常常会有或多或少不愿旁人触及的秘密，所以给恋人一方秘密的绿洲，会使爱情更朦胧、含蓄，变得婉约、细腻而令人回味。

而且还会充分显示你豁达宽广的胸襟。

这并不是戒备、提防的同义词，罗素说：“爱情中的提防，对于真正的爱情来说是致命的。”

#### 4. 只争朝夕

追求爱情，是每个人的权利，人是平等的，在这个社会，不会再有谁身上贴着恋人的标签，只要双方没有步入婚姻的殿堂，不论谁来追，都不会受到法律的约束，或者道德的谴责。世界是大家的，人类竞争的天性无法阻挡。

要知道，你的恋人后面很可能有别人在追。他会利用各种机会与你竞争。他可能英俊或是潇洒，可能浪漫又多情。不要紧，你也有你的优势，你比他知识丰富，又善解人意。所以唯一的方法，就是要抓紧时间，就仿佛是一场足球赛，在一定的时空中看谁进球最多。

只争朝夕对于现代爱情来说，更重要的，还不在此。

现代的人，时间意味着许多东西，每个人都有自己的份事儿做。每天上学的上学，上班的上班，彼此来去匆匆，一天难得会有几个小时呆在一起。所以，要珍惜与恋人呆在一起的朝朝暮暮，争取时间，可以使你们之间

的感情更上一层楼；争取时间，还可以使家庭更甜美。

朝、夕，对现代人来说是空闲的，若不善加利用，那么与恋人的感情很可能只停留在周末的积累上。

有对恋人，他们都很忙，鲜有时间在一起，于是，他俩约定，每天早上去赶车的时候，在他们最近的一个交叉路口碰面，为此，他俩常常吃不上早饭，或者两人边走边吃，在一起度过十几分钟。

只争朝夕，还有一个意思，就是要守时，惜时是为了双方更多一点时间相处，那么守时则是尊重爱人，也尊重爱情。

同爱人约会，一定要守时，因为人在动觉与静觉中对时间的感应是不同的；如果你在做一件事，别人等你，你会觉得时光飞逝；如果交换一位置，5分钟的等待对你来说，一样漫长得可怕。

我们的生活中，因不守时就一刀两断的虽不多见，但由此引起的争吵却比比皆是，迟到的一方因迟到内疚，另一方不饶人，搞得迟到的一方罪恶感也没了，好好的约会变成了吵架，弄好了，两人言归于好；弄不好，就会不欢而散。更重要的是，恋人之间的互相信任感也会遭到破坏。

现代的恋情，要分秒必争，只争朝夕。

## 五、结婚：从浪漫走向现实

结婚是人生大事，是恋爱发展的结果。结婚意味着夫妻关系要开始协调，爱情应该发展和更新。他们的爱从浪漫走向现实，有许多新的矛盾等待处理。

### 1. 情感列车的转弯

浪漫的爱情，曾使无数对青年男女结下秦晋之好。然而，许多追求浪漫婚姻的夫妇，却在与现实的碰撞中结束了短暂的美梦。

我们身边这样的例子也不少，有的青年男女，对婚姻持一种享乐的态度，认为婚后生活也像恋爱期间那样诗情画意，浪漫无比。殊不知婚后生活是现实而繁杂的。当家庭的大门开启后，面对生活中所有的事物和问题又不愿及时调整爱情的表达方式，终于演出了一幕幕婚姻悲剧。

其实，大凡出现婚后危机的夫妇不外乎两种情况，一是由于旧的婚姻走向的影响，双方的结合不是当事人自觉自愿做出的，婚前缺乏爱情基础，婚后矛盾也就暴露了出来。

著名作家鲁迅就经历过不幸的旧式包办婚姻。为了安慰他的慈祥的寡居母亲，他与和他毫无感情的朱安结了婚，因为两家都曾是官宦之家，小时就由父母确定了婚姻关系。婚后几十年来他们一直分居，两人行同路人，只是维持着形式上的婚姻。婚姻对于他们来说也就成了生活的苦酒。

感情危机的第二个原因，也是更多的原由是虽然双方经过较长时间恋爱，在爱情基础上结合，但是由于婚后停止了追求和努力，使夫妻生活的步伐迈得不扎实、不稳健。

从恋爱到结婚，从浪漫的爱到现实的爱，这是情感列车的一次大转弯，两者有着本质的区别。恋爱更多的是一种自我情感体验，而婚姻是一种生活

方式，是一种以爱情为基础的权利、义务、责任的关系。

许多男女青年在实现这一转弯时脱轨翻车，原因也就是处理不好这种关系转变所走向的一个极端。

新婚夫妇出现的矛盾有如下表现：

一是发现婚后自己对配偶并不十分了解。热恋中的情人自以为对对方十分了解，其实这种了解是有限的，热恋中的男女总是自觉或不自觉地把对方理想化、偶像化。况且恋爱时，人们常会展现给对方光明、向阳的一面，而婚后朝夕相处，就必须产生本性的还原和暴露。这种对于对方不了解的矛盾，势必波及到夫妻的情感生活。二，新婚夫妇还存在对家庭生活的理想和现实的矛盾，如果在婚前把家庭生活想象得太幸福完美了，那么婚后就容易失望。

三，在对婚前生活的独立支配和婚后两人协调一致上适应不过来。婚前，衣食住行、对人处事自己全权处理，婚后组成了家庭，却仍停留在单身时期的思维模式，凡事只考虑“我”，把对方撇在了一边，弄得夫妻之间不协调，因此间别扭。婚前的收入想怎么花就怎么花，婚后就不行；婚前衣服邈邈没人管，婚后有人会指责几句，婚前时间自由支配，婚后就得与配偶共享。诸如此类的问题，如果处理不好，便会造成种种矛盾。

四，环境变化和心理应变准备不足的矛盾。婚前生长在各自不同的家庭，组成新的家庭后，面对环境和各种因婚姻形成的人际关系，稍有不慎，矛盾就会激化。

一系列的认识、准备不足，使年轻的恋人们对婚前婚后的落差有着难解的疑惑。

我们应如何跨过这道鸿沟呢？

首先，我们应正确理解爱情的含义。恋爱只是把自身美好的部分呈现给对方，而婚姻则是两个独立、完整的“我”彼此走近并共同生活。从“我”走向“我们”是件异常复杂而困难的事情。对这个艰难的历程估计不足只能给你带来更多的麻烦与痛苦。当两人的感情疏远时，当夫妻关系起落时，当生活面对压力时，当你发现一个有弱点的灵魂时，当你的感情被伤害时，你都应保持平静的心情，积极的态度、灵活的措施和承受痛苦的能力去面对人生。

实践告诉我们，不要把婚后生活想得太美，期望值太高，失望也就越大。夫妻要共同携手走过人生的漫漫长途，双方都要清醒地认识到，在这条漫长的道路上，必然会有曲折坎坷，也会有荆棘。不要认为婚后的生活只有谈情说爱，吃喝玩乐，要把经济问题、性格习惯问题、生儿育女等各种困难想得多一些，全面一些，这样才能见怪不怪，处变不惊。婚后多考虑一些实际问题，多想一些实际困难，生活中一旦遇到这些困难，就不至于手忙脚乱。把期望值放低一些，婚后就会觉得生活比预想的要好，从而更加珍惜和努力争取美好的生活。

第二，学会尊敬和忍让。著名科学家爱因斯坦的两次不同的婚姻为我们提供了很好的参照。爱因斯坦的前妻米列娃因不能容忍丈夫极少的关心与体贴，而只是一味地与原子、分子、空间、时间为伴，便时常与其发生摩擦，而两人的个性都很强，终于分手了。

而第二任妻子艾丽莎却是一个体贴入微，懂得尊敬与忍让的人，她深知爱因斯坦的脾气，从不干预丈夫的工作，只是帮助爱因斯坦争取每一分钟，



让他安心地完成事业。爱因斯坦自己也开始被感动，也在百忙之中抽出时间来陪伴妻子度过美好时光，甚至他在记者招待会上也曾说过：“艾丽莎不懂相对论，但相对论却有她的一份心血。”的确，夫妻二人不应把许多精力消耗在生活琐事、彼此矛盾、互不相让、解释误会上，而应该注意区分事情的大小，不然便会付出重大代价。

所以当夫妻之间发生分歧时，我们应尽量避免用顶嘴、吵架的办法来解决问题，而应采取忍让、克制、谦恭的态度来缓和矛盾。用契诃夫的话来说，涵养，并不是不允许你把酱油洒在餐桌上，而是当别人洒在桌面上时不一定予以指责。

第三，正确看待对方的长处和缺点。我们不仅对婚后生活的期望值不要过高，同时对配偶的要求也不应脱离现实。如前所述，一个人的心理感受在很大程度上取决于自己的期望值。婚后共同生活，双方都不能用恋爱时的期待标准要求对方。否则，一定会因内心期待高不满足而灰心丧气，进而对配偶产生厌倦感。相反，如果对爱人的期待值放低一些，倒会觉得爱火比自己预期想的要好得多，在心理上形成一种满足感。

第四，调整各自的生活习惯。夫妻双方由单独生活到共同生活，在生活习惯、持家方法、性生活及双方的工作、思想、性格、志趣等方面都要经历一个从不适应经过调整到逐步适应的过程。要完成这个过程，夫妻双方要抛弃以我为中心的生活方式，根据婚后生活的需要，建立共同的生活目标。反之，我行我素，仍然按照过去单身独立的生活方式行事，或者强令对方迁就自己，都会给夫妻生活带来矛盾和不快。

演员出身的里根在好莱坞认识了他的第一个妻子简·惠曼。年轻、漂亮、天真曾使他们被选为好莱坞影星中幸福家庭的宣传典型。但是他们的婚姻却存在着许多隐患。

因为他们的生活习惯有许多不同之处。里根酷爱体育，而惠曼对体育毫无兴趣。惠曼沉涵于夜总会，而里根对此又不“感冒”。里根热衷的政治活动当然更不能吸引惠曼。

两人的个性也存在着很大的差异，里根达观开朗，惠曼急躁内向。1949年7月18日法院判决他们离婚。

各人的生活目标、生活态度和生活志趣都需设法互相协调，要由独乐变成同乐，这样才能在共同生活中巩固和发展夫妻关系。

最后，应切忌以“我”为中心。我们不应企图改造对方，让其适应自己。相反，我们应积极调整自己以适应对方。

某些准备“改造”对方思想的人，结婚以后，往往按照自己头脑中固有的理想模式去要求对方，要对方这样，不要那样。大到思想行为，生活习惯，小到穿衣戴帽，都要按自己喜欢的办。怀有改造对方心理的人，实质上是以“我”为中心的个人主义思想在作祟。他们不知道夫妻应当是平等互助的关系，夫妻的任何一方都不能把自己的意志强加于人，何况夫妻生活本来就是一种双向行为，是在亲密的“互动”中实现的。

总之，夫妻要关系融洽，首先要主动地学会宽容，并以忍让为本，调整自己去适应对方，在必要的时候可以做出牺牲。因为爱情的真理是：你付出的越多，你得到的回报也就越多。

## 2. 用沟通建立信任

信任是幸福婚姻的一个重要成份。夫妻间信任的主要内涵，就是彻底

地解除对所爱的人的防卫系统和戒心，把“赤裸裸的我”清晰地呈现给爱人。彼此以诚相待，以心交心，在一些关键问题上、不隐瞒、不欺骗，做到有事共商量，言行一致。

(1) 夫妻间的信任建立在彼此了解的基础上。姑娘小方是一位聪明活泼、热情大方的公司职员，由于职业关系，她的交际很广，也曾有人背后称她为“交际花”，经人介绍，小王和小方谈起了恋爱。小王是个开明而稳重的小伙子，他经过自己的细心观察，又从正面和侧面了解小方交友的情况，确信小方的交友都是出于职业的需要，而且在交友中没有出格的表现，从而建立了对小方的信任感。而小方呢，常常主动地带小王出现在交际场合中，用自己的行动来使恋人了解自己。正是由于婚前有足够的相互了解，婚后又一如既往地彼此以诚相待，才使得小王和小方一直关系和睦、融洽，丝毫没有因为世俗的浅见影响相互的感情。所以说，不仅婚前的彼此了解对于夫妻间的信任关系的建立很重要，而且结婚以后，夫妻间经常互相倾诉自己的内心感受，谈论工作上的成功和失败，让夫妻双方彼此能及时而正确地掌握对方的脉搏也是十分要紧的。只有彼此完全地了解，才能彼此相互容忍、谅解和信任。

(2) 夫妻双方应相互诚实，以心换心。诚实是建立信任关系的一大要素。现实生活中，我们对诚实的人所做的事，总是放心的、确信不疑的，相反，一个虚伪的人，人们就不会轻易地相信他（她）的话和他（她）所做的事。在夫妻关系中，情况也同样，一个经常在妻子面前隐瞒这隐瞒那的丈夫，总有一天，会被妻子发现而从此对他抱有戒心和不信任感；而一个经常在丈夫面前“谎报军情”的妻子，也一定会让丈夫永远地用怀疑的目光瞧她。丈夫回家迟了，由于他支支吾吾，不肯说出和同事打扑克搞小赌博的实情，妻子很不高兴，并由此产生怀疑，当妻子第二天从丈夫同事口中听到这个情况后，不信任感自然而生。而丈夫实际上是心有所愧，如果他诚实地告之实情，妻子是一定会原谅他的，那么也就不会产生不信任感。

(3) 夫妻间应做到言行一致，用诚意的“给予和付出”来建立起夫妻间的信任。夫妻间要做到清晰的沟通，是非常复杂的事，它并不是夫妻口头上的信任就可以解决的。

例如，一个丈夫向妻子表白“我爱你”，但是在日常生活中他却表现出自私、吝啬、烦躁，这种言行不一的举动，怎样使妻子信任他呢？也许他说这句话时确实是爱妻子的，然而，一旦投入日常行为的循环中，言语和行为就自相矛盾了。在很多情况下，夫妻常常会用相异的行动来破坏口头上的承诺。例如，丈夫出差之前，答应给妻子买一件羊毛衫回来，但丈夫回来后，既没买来羊毛衫，又没给妻子作任何解释。妻子自然不高兴，甚至怀疑丈夫是否真的爱自己。这里，由于丈夫的言行不一致，造成了夫妻间的隔阂。

### 3. 感情交流犹如生命

确实，对于夫妻关系来说，感情交流犹如呼吸对于生命那样重要。即便是最繁忙的夫妻也必须尽力找到促膝谈心的时间，可以是几句问候，可以是对社会现象的分析议论，也可以是随意的聊天，无论何种形式，都会使双方的感情锦上添花。

为了双方进一步沟通，具体来说，下面叙述的一些步骤可以一试。

(1) 求大同，存小异。为了让夫妻的感情沟通畅通无阻，交流思想更富有意义价值，夫妻双方应该在生活的各个领域内求大同，存小异，力求缩

短彼此之间的心理距离。例如在教育子女的问题上，妻子主张“爱”为主，丈夫主张“严”为主，这样双方就产生了矛盾。然而在“必须对子女进行教育而不是放任自流”这个大是大非问题上双方应该首先取得一致意见，然后妻子和丈夫可以按照自己的模式适当灵活地对子女进行教育，这样做，不但有利于子女的健康成长，而且也有助于夫妻关系的协调发展。

(2) 寻找共同情趣。共同的兴趣和爱好，可以增加夫妻间谈话的广度和深度，增加感情交流的频率和速度，尤其是寻找彼此能够共享的某些事情，使双方充满乐趣。丈夫非常喜欢看球赛，几乎是每场必看，并奉陪到底，而妻子则喜欢静悄悄地坐在旁边打毛衣，边听丈夫的大叫大嚷，并把丈夫的这种嗜好嘲笑成小孩子的把戏。后来双方发现，如果要使两人的关系得到进一步发展，妻子必须更进一步理解丈夫的这种嗜好。而丈夫则应帮助妻子加深理解。于是，经常在吃过晚饭之后，为了能同时观看球赛，丈夫尽管十分讨厌收拾碗筷，但他还是走过来帮妻子收拾，然后两人坐下来边看边谈球赛。确实，通过这种生活中毫不起眼的一幕，他们解决了矛盾，分享了欢乐，有时候还为他们驱散了这在其婚姻上面的一片阴云。

(3) 时刻表达感激和爱情。丈夫对妻子做的每一件小事都应表示感激之情，即使是给他熨了一件衬衣，也是如此。妻子对丈夫在生活上的体贴、经济上的帮助也应该表示感激。夫妻双方时刻使用“谢谢你”三个字，看来无伤大雅，实际上这是情感交流的一种有效方式。因为彼此能感觉到自己是被人需要的。有时候，感情交流还需要亲口说出来，最能表达夫妻情意的就是“我爱你”，即使你们结婚多年且关系良好，也不要忘了这三个字，它会帮助夫妻之间架起一条全天候的通讯线路，使不幸的日子可能变得容易承受，使美好的日子变得更加灿烂。

(4) 学会敏感和倾听。夫妻应当知道彼此的需求。丈夫回到家里显得忧虑和沮丧，那么无论妻子说什么都不会引起他的兴趣，这时应该给丈夫多一点亲昵和爱抚。同样，当妻子郁郁不欢、沉默寡言时，丈夫应当放下手中的工作，静静地坐在妻子的身边，聆听妻子的心声。这就需要双方增加敏感性，帮助妻子或丈夫解决他们的内心冲突。无论哪一方在学习、工作和生活中受挫后，另一方的循循善诱、冷静明智以及间或表现出来的无限爱恋，正是他（她）所渴望的。因此，夫妻应该学会用他们的整个身心来感受对方的灵魂，倾听对方的意见，那么夫妻间大多数的感情障碍是能够解决的。

#### 4. 多点情趣和温柔

青年夫妻家庭负担轻，空余时间多，天天厮守在一起，时间长了，那是会无聊的，甚至产生寂寞感，做出些更“无聊”的事来。有人说，一个人的知识 1/3 来自父母，1/3 来自老师，1/3 来自八小时以外。这 8 小时以外初看没什么，但仅以 5 年计算，每天 8 小时，就是 14600 个小时！打个对折，还有 7300 个小时。假如，年轻的夫妻有效地利用这 7300 个小时，以掌握一门学科的知识 and 一项技能为例，那是绰绰有余的。因此，人小时以外，可谓人生的第三课堂。有些青年夫妻婚后不知怎样来消磨“多余的时间”，而天天去泡舞厅。其实，偶尔到舞厅调节一下生活节奏，是完全可以的，但成为“跳舞迷”，似乎就不那么好了。青年夫妻还是寻求一些格调高雅、增进夫妻生活情趣 and 知识、陶冶情操的事情来做为好。有一对小夫妻，约定晚饭后每人讲一个有趣、格调高，但必须把对方逗笑的，也可以让其他人听的笑话。圆圆的月亮把银光洒在地上、花木上、葡萄架下，小两口相对而坐。好事的

人们也围过来看他们比赛，一派热闹气氛。生活得有情有趣，充实而又甜蜜。

当然，每对夫妻的情况不同，业余生活的形式、内容也不必强求附庸风雅。农村小夫妻灯下一块精心设计个新奇的草编图案，用红豆芽一条髻饰，不也很有农家特有的质朴情趣吗？相对来说，城镇小夫妻们的业余生活内容要丰富一些，不妨先从共同感兴趣的做起。假定你们是一对数学教师，蔗余饭后可以下盘棋，锻炼锻炼你们的逻辑思维能力；两人玩玩扑克，提高你们解决概率问题的即时速度，给普通游戏增添了生活与知识色彩。如果夫妻共同学外语就更好了，那样可以创造语言环境，增加语言灵感。如果快做妈妈了，夫妻可以听听医生的指导或者买些育儿知识的书一块看看，等等。把 8 小时以外的时间安排得有节奏、有意义、丰富多彩、充实活泼；把 8 小时以外的家庭生活变成生活中最令人感到温暖、欣慰、愉快、甜美的幸福的一页，定会给夫妻生活增添无穷的乐趣。

女性的感情细腻深沉，多情而专一，希望丈夫的信任、尊重与理解。当妻子过生日时，做丈夫的如果送上一件小小的礼物相贺，做妻子的定会十分珍视它，她可能保留它终生。礼物本身可能并不值钱，但它像天使一样，把丈夫对妻子的体贴、关注化作诚挚的情爱，传递给妻子，印在妻子的心中，使她从心底感谢丈夫对自己的尊重：

“他心里有我。”这种夫妻情是纯真的，共享的，是金钱无法换取的。有一句谚语，叫做“早睡早起身体好”。这对一部分人来说是对的，但对另一部分人来说则不对。因为每个人一出生便确定了他的生物学家所说的生命节律，也即“生物钟”。生物钟现象有大周期和小周期，大周期即月周期，小周期即日周期。在周期的高峰时间内，人的体力、智能、情绪均处于最佳状态；在低峰期，则表现为抑制状态。有些人常喜欢晚上 8 点以后工作，有些人则在上午 8 点以后头脑思维能力最活跃，这是一种生物钟现象。大周期在一个月内有高峰与低峰，它的变化轨迹有点像高斯曲线。我们通常也有这样的感受，一个月中，有几天心情舒畅、体力充沛、头脑清晰，但有几天，做什么事总打不起精神，百无聊赖。这实际上是大周期现象。有人根据大量实验观察提出了一个计算大周期的公式。假定你想知道你今天处于生物钟周期的第几天，那你可按下面的方式计算：从你出生日起，到今天共有多少天（应把闰年的一天计算在内）用 23 去除，余数便为你今天所处的周期的第几天，其中第 11 天为临界日，即由高峰向低峰转变的一天，这是个不稳定的时间，情绪波动较大。作为夫妻，尤其是知识分子家庭，了解了生物钟现象很有好处。

若丈夫喜欢夜间工作，做妻子的就应充分理解、支持他的这种生物钟规律，妻子在低峰期间，做丈夫的也应加倍体贴妻子，尽量使妻子情绪保持愉快。总之，充分利用各自的高峰期，就能使夫妻双双提高工作效率，释放智能，在事业上获得更大的成就。

社会医学家认为，夫妻之间是否相互了解、尊重、信任和理解，感情上是否深厚，这是真正的爱情基础，夫妻是两性的特殊结合体，因为人的思想难免有不符合客观的地方，政治上有时也可能判断错误，唯独对自己配偶的品性，完全弄错的情况是不多见的。

所以，夫妻关系是否良好，直接于相互深刻理解而产生的深厚情爱，是一个关键问题。

当然，夫妻情爱之花要靠双方（特别是丈夫）的细心栽培与浇灌才能

常开不败。

有一对中年夫妇，丈夫在一次偶然机会发现妻子眼角的“鱼尾”皱纹增多了。丈夫在枕边爱抚着妻子，十分内疚地对妻子说：

“我对你关心太少了。你为了家务和孩子操劳过度，我对不起你。从今后我要做好三件事，洗衣服我包干，菜篮子我来拎，孩子成亲我来管。让你过一个比较舒心的生活。”妻子对“多情”的丈夫流泪了……丈夫每当想起妻子为他所作的一切，立刻就有一种难以言喻的柔情涌上心头。长期以来，丈夫一心扑在事业上，不沾家务的边，妻子一人默默地承担了沉重的家务和孩子的拖累。丈夫周末喜欢跳舞，妻子陪他去，有时妻子先回家，对丈夫找其他女友跳舞也从不见怪。他对他的信赖，使他更增加了对她的爱。几十年夫妻生活的真情实感，使他认识到夫妻之情的可珍可贵。俗话说：“投之以桃，报之以李。”妻子衰老一些了，丈夫多一些关心和爱护就是情理之中的了。

#### 5. 夫妻恩爱 15 法

有人说，结婚是爱情的坟墓。此话虽然有点言过其实，但是，也并非全无道理。然而，更有许多夫妻，婚后感情与日俱增，直至银发年迈，仍两情愉悦，恩爱有加，爱情之花常开不败。究其原委，全在于夫妻感情巩固、发展得法。总结他们的成功做法，有以下 16 条值得借鉴：

(1) 经常回忆热恋。热恋是婚姻的前奏，热恋中的男女，那种两情相依、片刻难离的情景，实在是非常美妙的。结婚以后，经常回忆婚前的热恋情景，就能唤起夫妇的感情共鸣，并在回忆中增加浪漫情感，更加向往未来，从而增进夫妻感情。

(2) 庆祝纪念节日。结婚纪念日、对方生日、定情纪念日等等，是夫妇双方爱情史上的重要日子。届时，采取适当形式，予以纪念，使双方都感到对方对自己怀有很深的爱意，这对于巩固夫妻感情作用甚大。

(3) 补偿往昔情债。不少夫妇结婚时由于条件所限，未能采取理想的形式来回报对方的深爱，如未能度蜜月、给爱人买件像样的礼品等等。若干年后，当条件具备时，记着完成这些当初的未尽事宜，以偿还过去欠下的情债，就会使对方觉得你是个很重情、多情的人，爱你之情便会倍增，如不少男同志婚后给爱人买金首饰，许多已过“而立”之年的夫妇补拍结婚彩照等等。

(4) 学会取悦爱人。有些男女，婚前与对方约会时，总要想方设法取悦对方，但结婚以后便不再在意对方对自己的感受。这种做法是会损伤夫妻感情的。所以，婚后，女同志还要一如既往地温柔娴淑，对丈夫呵护关心；而男同志则应细心体味妻子的内心情感，不但要处处体贴爱护妻子，而且还要学习一些取悦妻子的技艺，如作她购买服装的高参、帮她制定美容计划、谈吐得当的幽默等等。

(5) 创造意外惊喜。出乎意料地使对方惊喜，常会起到感情“兴奋剂”的作用。因此，创造一点意外惊喜，对于增进夫妻双方的感情很有好处，如瞒着对方，将他（她）在远方的亲人接来会晤，为对方买一样很想得到的物品，为夫妻俩创造一个对方没有准备的活动等等，都可使意外惊喜油然而生，从而，迸发强烈的感情火花，掀起欢腾的爱情热浪。

(6) 适当来点小别。“小别如新婚”。在过了一段平静的夫妻生活后，有意识地离开对方一段时间，故意培养双方对爱人的思念，再欢快地相聚，

这时，能使夫妇俩思念的情感热浪交织成愉悦的重逢狂欢，把平静的夫妻感情推向一个新的高峰。

(7) 注意自身形象。有些男女，婚后衣着、容颜等不再讲究，也不大修边幅。特别是男同志，这方面的问题更为严重。其实，无论夫妻哪一方，都不希望对方在别人的心目中有不好的形象。因此，注意自身形象，不但可以取悦对方，而且也是在公众场合为对方挣面子的需要。否则，就有可能影响双方的感情。

(8) 防止子女夺爱。不少夫妇，在有了子女后，往往把情感全用到了子女身上，每每忽视了爱人的感情需要，尤以女同志为甚。这种做法有失偏颇。对子女施爱是必要的，但这并不意味着应放弃对爱人的感情持续投入。那样，不但因冷落爱人而影响夫妻关系，而且会给家庭罩上一层阴影。

(9) 留足浴爱时间。在快节奏的现代社会竞争中，每个人的工作都是十分繁忙的，有不少人忙于公务而顾不上夫妻俩的感情生活，以致夫妇经常不能一起进餐、共眠，影响了两人感情的巩固和发展。所以，工作再忙，也要巧于安排，挤出时间，留给两人共同生活，共浴爱河。

(10) 保持性生活新鲜。性生活是联络夫妻感情的重要途径，良好的性生活是巩固和发展夫妻感情的必要保证。不少夫妇婚后性生活老一套，缺乏创新，并导致感情老化。

所以，要善于创造新鲜的性生活方式，通过改变性生活的时间、地点、体位等办法，使夫妇双方都从永远新鲜的性生活中获得新鲜的感受，不断得到强烈的刺激，并使夫妻的感情之花永在新鲜。

(11) 留些个人隐私。肚量再大的人，对于爱人的排闻也会生出醋意来，至于得知对方“红杏出墙”的艳事，则更难容忍，由此致使家庭危机四伏的事并不鲜见。所以，把过去个人婚恋历史上的隐私，对现在的爱人“坦白交待”，并非是良策，那样，非但对增进爱情无补，反而会带来本可避免的感情危机。因此，留些个人隐私，是巩固和发展夫妻感情的明智选择。

(12) 慎交异性朋友。夫妻婚后有自己的社交活动，这是很正常的。但是，要注意慎交异性朋友，交往时要留有分寸，让彼此关系只控制在同志式的关系之内，切不可越雷池一步。对于明显对自己有好感甚或对自己不怀好心的异性朋友，要主动疏远，以理智来处理感情纠葛。最好的办法还是尽量少参加一些只有自己一个人出席的社交活动，即便无法拒绝，也提出携爱人一起出席，特别在遇有“第三者”插足危险时，更应这样做，以杜绝其非分之想。

(13) 支持爱人事业。每个人在走上工作岗位后，都有他自己的事业，因此，无论男方还是女方，都不能只顾自己的事业而忽视对方的事业，更不能强求对方牺牲钟爱的事业来服从自己。那样，只会损伤彼此的感情。夫妻双方既有追求自己事业的权力，也有承担家庭义务的责任。正确的做法应该是，想办法多挑一些家庭担子，热情地支持爱人的事业，双方都能这样做，自能消释矛盾，增进感情。

(14) 注意尊重对方。人都是爱面子的，当着别人的面批评爱人，最容易挫伤对方自尊心，影响夫妻感情。所以，要学会尊重对方，越是人多的时候，越要奉承爱人，以博得对方的欢心。此后，只有夫妇俩在一起时，你再向他（她）提些意见，甚至可以进行严肃的批评，对方就会在愉快接受之余，感受到你煞费苦心中体现出的浓浓爱意，从而以加倍的爱来回报你。

(15) 警惕财务危机。结婚以后，如果不能搞好收支平衡，就会出现家庭财务危机，影响夫妻感情。有些家庭，钱归一方总管，如果不能财务公开，当另一方经济要求得不到满足时，也会产生家庭财务危机。这些，都是值得警惕的。因此，要夫妻共同理财，坚持量入为出的持家原则，勤俭节约，精打细算。手中要始终留有一些机动经费，以防不测之用。这样，自能防财务危机于未然，拒感情危机于千里。

## 六、走出婚姻的误区

### 1. 夫妻间的冲突

无论对女人还是对男人而言，婚姻都是最难搞好的关系。世界上没有完全美满的婚姻，其原因很简单——世界上没有十全十美的人。夫妻之间的矛盾、冲突、争斗，通常被认为像“天上下雨地上流”一样，天经地义。

夫妻之间的差异是造成婚姻不和谐的重要原因。任何两个人的背景、个性、需求、目的、动机以及情感反应都不可能完全一样。如果考虑到两个人之间的环境、遗传、个性差异尤其是男女之间的巨大情感差别，那么，成功的婚姻之多真是令人惊叹。

女人比男人更幻想获得完美的婚姻生活。在一项调查中，有近 40% 的女人说，除非得到满意的郎君，否则她们宁可一辈子独守闺阁。同时，有近 60% 的男人认为只要对方令自己比较满意就可以了，只有不足 10% 的男人表示，他们非要娶个理想的女人做老婆。

女人渴望在婚姻生活中得到保护、关怀和钟爱，她希望丈夫能满足她的一切要求，希望他在应该坚持某事时，表现得十分坚强，在应该让步时，又表现得十分明智，她还希望他每天都能用不同的方式向她表达爱情，以证实她当初决定和他结婚是完全正确的。

这就要求和你同床共枕的那个男人是一个文雅、体贴、聪明、坚强的丈夫。这是一个综合体似的人物：既是讨人喜欢的奴仆，又是风度翩翩的情人，既是腰缠万贯的大亨。又是忠于爱情的骑士。这个尽善尽美的男子必须与你分享自己的一生，却又不以太多的琐事和个人忧愁惹你烦恼。要紧的是。他必须能够满足你的要求，同时也不忽视自己的事业——事实是，世界上没有这样尽善尽美的男子，一个也没有。

然而男人也毫不例外地有着各种各样的要求。他希望自己被别人看成是有能力的、有价值的、可以信任的人，他内心可能怀疑自己不能成功，但是他不记意向自己承认，更不愿意向妻子承认，他需要鼓励。但是不需要指教、争吵或批评，他需要加强自身的力量，以便能在高度竞争的社会中生存，他希望确立自己的形象，即便错了，也不希望被指正，否则，他的自我形象就被破坏了。

男子需要真诚和深情，以使他保持良好的自我感觉。但是一定要小心，不要使他想起母亲，不然他会觉得自己被当作小男孩了，特别是在他表现得确实像个小男孩的时候，更要注意。他需要一个慈母般的妻子，不独断专行，但是会照顾他；他需要一个情人，一个既能吸引人，也能被人吸引的女子；

他需要一个家庭主妇，她照管家庭和孩子，并能使他不做家务事也不感到内疚。因为家是妻子的势力范围，而工作才是他的精力中心，所以，丈夫不会像妻子那样对家务有很大的兴趣。同样妻子也不可能对丈夫的工作有很大的兴趣。就像你有自己的女友和自己的消遣一样，男子也需要有自己的消遣和爱好，而且不会被妻子指责。

他可能不当家，但他却需要别人认为他是当家的，而不是受摆布的。如果不停地要求他多关心小家，他可能反而一点也不关心了。出于保持男子身份的意识，当妻子完全正确时，他会感到一种威胁，如果以后重提此事，会引起他某种形式的报复。对温和的劝说和亲热的态度，他能作出良好的反应，而对要求和恫吓则不然。训斥会使他想起母亲，使他感到自己被降低到了小一辈的地位。直接的指责——特别是在公开场合下的指责，或者任何形式的羞辱，会使他勃然大怒，或者沉默不言。他不希望妻子在任何方面与他竞争。就像女子追求一个成熟的、有理解力的、强壮的、文雅的丈夫一样，男子也追求一个幻想中的妻子。一个十分宽容的、永远可爱的、能理解人的。母亲似的、情人般的妻子；一个无条件给予慈爱的“母亲”，一个会理家的电影明星，一个唯唯诺诺的追随者，一个温顺、讨人喜欢的“女儿”，她佩服他知识渊博而且才气横溢。

在丈夫看来，妻子总是在追求更好的婚姻关系，总是在努力使自己更理解她、满足她感情上的需要。而在妻子看来，丈夫往往是反应迟钝、缺乏感情，对妻子的感情需要常常毫无反应的人。

应该说，任何一对夫妻都有不协调之处，只是程度不同而已。

美国专门研究婚姻问题的心理学家奥斯本博士认为，婚姻基本上有三种类型，即“不匹配的”、“需要改进的”和“需要完善的”。在三种类型的婚姻中，“需要改进的”和“需要完善的”在生活中占绝大多数，那种“不匹配的”婚姻在婚姻自由的社会里是极少见的。注意！许多导致不得不解体的婚姻并不是“不匹配的”，而是由于他们没有掌握好处理夫妻关系的技巧。

奥斯本博士认为，一个人不可能满足其伴侣的全部需要，也不该奢望伴侣满足自己的全部需要，婚姻双方不要按想象中的形象去衡量、改变对方，应该现实地认识、调整自己，以求相互适应，建立较美满的婚姻关系。

下面为你提供一些改善夫妻关系的有效手段。我们有理由相信，许多冲突的第一责任者都是男方，他比你更需要掌握这些技巧。实际上，有许多人在告诉你：一个男人该如何做，他该如何向你讨好，如何在不伤害你自尊心的情况下指出你的不足……但改善夫妻关系毕竟是你们两个人——丈夫和妻子的事，而且一般来说，关键性角色大多由妻子来充当，因此你掌握这些技巧是非常必要的。

(1) 倾听。男人（你的丈夫）所要说的话也许对你来说并不重要，但重要的是他在对你交谈。探讨一个问题并不一定需要找到解决的方案，对你来说，此时最重要的是倾听，不管你多么不愿意，请饶有兴味地听下去。他感到烦闷消除的同时，也会感到他一时也不能离开你——你爱他。

(2) 体贴和体谅。如果你希望他周末能陪你去看场电影而未被满足，那么你不要强求，也不要责怪，你可以努力地去满足他的需要。比如一起到他的无聊的朋友那里去闲聊。这样他会自动的反省自己，因感到内疚而不安。你切不可因为一次任性和执拗的胜利而沾沾自喜。那玩意儿偶尔为之是你的聪明，而把它作为常规武器则是你的愚蠢。



(3) 调和。由于夫妇总有不相容的地方，因此，在极密切的婚姻关系中，很明显地需要一种长期的、令人愉快的妥协。比如，他想郊游，你想访友，意见不一并不说明双方都没有道理。可以安排一下：这次郊游，下次访友；或者抓紧点时间半天访友，半天郊游，甚至可以邀友一起郊游。不要把调和看作是“屈服”。只有不成熟的、孩子气的人才期望自己的全部需要都得到满足。如果你在婚姻关系中能够达到一半目标，也就不错了。另外，就如同你不希望丈夫把不情愿访友的心情在友人面前表示一样，你也不可在郊游的途中不断的报怨丈夫，使他游兴索然。

(4) 避免攻击和责难。当遭到攻击或者受到批评时，我们会本能地保卫自己或者反击。这对婚姻是不利的，但是我们每人都有权利，实际是责任，让对方知道自己对某事的看法，知道这些事在我们心中的位置。指责别人，使别人处于错误的位置上，效果不会太好。可以用缓和的口气对他说：“你这样做会使我生气。”（但你万不可真的生气，频繁的生气会使他丧失对你的情绪的敏感）。表达感情，并不是要求别人改变，只是交流感情。

不要这样说：“我不想去看你那些神经病的朋友。你叫我陪你去真是太自私了。”而应该这样说：“我不太愿意走亲访友，不过，我们可以想个法子使两人都满意。”

“你从来没陪我出去转转！”这样的话很可能会引起他的抵触心理。不要用责怪的腔调，可以换一种方式说话：“我们都累了，这星期天或下星期天我们出去吃一顿好吗？”也许说话时的感用比措辞更为重要。放弃评论、批评、攻击的口气，用亲切的口气。如果你没感觉到他的爱就诉苦，这样做大概不会使你变得可爱。

(5) 满足他的正当需要不要只关心你自己的需要是否得到满足，要努力去满足对方的正当需要。每个人都程度不同地有点自私。爱应该是无私的。爱就是发现并满足他人的需要。由于人类的自私心理，夫妇往往不愿意发现对方的基本需要。恋爱期间的情侣互相表现出一往情深的关怀，只要能保持这种关怀的 1/4，就有希望建立幸福的婚姻。不要因为自己的话未得到满足而闷闷不语，或者怒气冲冲。比较好的办法是坐下来谈谈自己的需要。

当你拿不准时，你还可以问他：“告诉我，我怎样做你才会高兴？”一般说来，男人这时对你怎样做已经不在乎了。你这样问他，就使他感到身心舒畅。

最后应当提醒你的是，无论你采用什么手段，爱，都是出发点和归宿。爱情使人变得聪明，我们相信，这些手段的聪明运用，有助于你们建立起美满的婚姻关系。

## 2. 夫妻间语言交流的误区

一位妇女向丈夫报怨她的老板，丈夫回答说：“不要为此担心，我知道你擅长做什么，实在不行，可以换一个工作。”

这个妇女哭了：“我简直不能跟你谈任何事，你根本不明白我在说什么？”

这是一个女人对其丈夫谈论自己感情和烦恼时，经常遇到的一个典型事例，她们寻找安慰和理解，得到的却常是误解和麻木不仁。为什么会这样呢？《你就不明白：男人和女人在交谈》一书的作者坦尼说：“真正的问题是男女有根本不同的交谈方式。”对一个女人来说，交谈是为了建立联系、加强沟通。男人却不是这样，坦尼说，许多男人把自己看成是解决问题的，

报怨即是对他们解决问题能力的一种挑战。因而向她们的丈夫寻找理解的妇女，通常总感到失落。相反，当一个女人回答：“我理解你。”对男人可能是伤害而不是安慰，他可能感到他被否定和轻视。

由于夫妻双方表达他们思想感情的方式不同，有时会对相互关系造成威胁。据有关研究结果表明，夫妻生活中无意造成的误解，至少在一定程度上与男女间谈话方式的差别有关。

(1) 误区之一：保持地位与寻求支持。在男人的世界里，谈话常常就是较量——不是要占上风就是要避免别人的摆布。而对许多女人来说，谈话是为了寻求相互支持和相互确认。

在我和丈夫两地生活的那些年里，每当人们对我说：“那有多么艰难，你怎么受得了”时，我都把他们的话当作对我的同情接受下来。可我丈夫

对这种关心很不以为然。他说：“我们有我们的优势。我们都在大学供职，

可以共享比别人更长的周末和假期。”我当时不明白他为什么要说这些。

后来他告诉我，他觉得别人的话里隐含着这样的意思：“你们的婚姻不是真

正的婚姻；我与妻子在一起，我们可没有你们那些两地生活的烦恼。”

在大

夫向我指出这一点以前，我丝毫屯没意识到别人的话里可能隐含了“胜你

一筹”的优势感。但现在我明白了，丈夫同许多男人一样，他们把世界看作

一个大舞台，他们必须在那里占据和保持一方位置；而我，则和许多女人一

样，世界在我们眼里是一个相互联系的关系网，我们寻求的是理解和认同。

(2) 误区之二：独立与亲密。女人希望彼此亲近，相互支持。她们努力维护这种亲密的关系。而男人在乎的是地位和威望，他们要求独立。这些差异常常导致夫妻双方在同一事件上作出完全不同的反映。

乔希一位高中时的同学出差来到乔希居住的城市，给他打来电话，乔希高兴地邀请老同学周末到家做客。晚上回家后，乔希把这事告诉了妻子琳达。

琳达有些不快：乔希邀请客人于吗不事先同自己商且？“你为什么不去告诉你朋友，你得先跟妻子说一声？”琳达忍不住问。

“我怎么能说我必须先征得妻子的同意！”乔希忿然道。

在男人看来，与妻子商量就意味着他没有独立行事的自由，这会让他感到自己像个孩子，是个怕老婆的人。可女人却很乐意她的朋友说：“我得先和我丈夫商量一下。”女人认为，这只能表明她与丈夫很亲密，这有什么不好呢？

(3) 误区之三：提出建议与渴望理解

伊夫因乳腺癌刚做了手术。一天，她对丈夫马克说她很苦恼，因为手术破坏了乳房的外形。马克对她说：“你可以做一次整形手术。”这个建议让

伊夫十分不快，她说：“我很难过，你不愿看到乳房变成了这个样子，但我不想再做任何手术了！”

马克大惑不解，不知如何劝慰才好。“可我一点也没在乎这个疤呀！”他申辩说：“那你干嘛还要我做整形手术？”伊夫问。“因为你对那个疤很苦恼。”马克回答。

男人往往把抱怨、诉苦当作挑战的对象，他们关心的是找到解除困境的办法。马克认为，当他告诉伊夫可以通过手术来消除乳房上的那个疤痕时，他是在帮助妻子解脱烦恼，但是，女人常常需要的不是具体的办法，而是感情上的支持和慰藉。

(4) 误区之四：务实与重情。记得有部动画片，里面的“丈夫”在打开报纸的时候对妻子说：“在我读报前你有什么要说的吗？”妻子当然没有什么非说不可的要紧事。

不过，丈夫在家埋头看报时，妻子常常是想说点什么的。

片子很幽默，因为人们从中看到了自己在日常生活中的影子。当丈夫在家少有寡语时，许多妻子都会感到某种感情上的被冷落，而许多丈夫又因为生于原因不明的情绪低落而沮丧。

丽贝卡与丈夫斯图尔特应该说是幸福的一对。即使这样，他们也有他们的烦恼。丽贝卡对我抱怨说，她对丈夫议论起自己的思想感情时，丈

夫总是一言不发地听着；当她想听听丈夫的看法时，他就是三个字“没什么”。

向亲人和朋友吐露自己的心声对丽贝卡和许多女人来说，是生活中必不可少的内容，因为这意味着相互的关心和参与。但对于斯图尔特和许多男人来说，谈话的目的是获取信息，感情只能深埋自己的心底。

生活中还有这样一类男人，他们在社交场合很活跃，妙语连珠，海阔天空。他们关心的与其说是谈话的内容，莫如说是谈话中的自己。在他们看来，谈话是自我表现的一种方法。这种时候，他们的妻子则可能因为高谈阔论的丈夫从来不曾如此兴致勃勃地对待她们而感到自尊心受到了伤害。

(5) 误区之五：命令与建议。安娜喜欢说：“我们把车停到那儿吧。”“我们午饭前先打扫卫生吧。”这语气让她丈夫大森很是恼火。大森把安娜的“我们这样吧”、“我们那样吧”当成了命令。同很多男人一样，大森讨厌受制于人。但是对安娜来说，她并没有指使，她只是建议。同许多女人一样，安娜竭力避免正面冲突。她把要求化作建议而不是命令。

可是，这种委婉的方式对于有些男人反而更糟。一是他们意识到别人是在用含蓄隐蔽的方式指使他们，他们便因感到受人操纵而恼怒。他们宁可接受直截了当的要求。

(6) 误区之六：对抗与妥协。为了避免冲突，不少女人宁肯隐瞒自己的态度。对对方的决定不公开表示反对。但有些时候，公开自己的不同意见，即便可能由此引发争执，也不见得就比委曲求全更糟。

多拉开车上班，她的车都是丈夫双克替她作主挑选的，汉克总是选他喜爱的那种中看不中用的老式车。这些老掉牙的牛脾气很大，它们给多拉

带来了无数的麻烦，有一次让她险些送可命。这次多拉决心不让汉克

一人

作主，他俩一同去了市场。双克一眼就看上了一辆 15 年前研制生产的赛车

车，要在从前，这车就是多拉的了。可这回多拉决定不听沃克的，车是她

开，她得挑辆自己中意的。多拉自作主张买下了一辆新车，这车很平常，没

有汉克为她选的车那样神气、那样经历不凡，可它经久耐用，又听使唤。多

拉做好一切准备，她想汉克肯定会不满意。让她惊讶的是，汉克一句不愉

快的话也没有。事后她对丈夫谈起这事，汉克说她的担心太可笑了，如果

她始终觉得自己的主张是对的，就应该坚持己见。

生活中的小冲突不会置人于死地，妻子们用不着一味地回避争论；而一向果敢独断的丈夫们，是否也可以稍微减缓点自己咄咄逼人的直率和锋芒外露的谈话方式呢？

当我们将男女在谈话方式上的不同倾向和特点缺乏认识时，我们很容易彼此误会产生隔阂。而我们对这个问题有所了解之后，我们便可以从一个更高的角度把握事态的发展，避免矛盾的加剧。

### 3. 侵蚀夫妻感情的六利毒素

一些婚姻问题专家经过多年的调查研究，发现造成夫妻感情危机的原因大致有以下几种：

(1) 相互间的反感。这种情况表现为，你不要看我，我不要看你，双方各自为政，互不干涉，对一些必须合作的问题，往往采取旁观、冷漠、嫌恶的态度。造成这种情况的主要原因是因为夫妻双方或一方有坏脾气，把夫妻生活仍旧当作单身汉生活来处理，在各个方面只顾自己，不顾他人，对丈夫或妻子采取一种不合作的态度，不管说话也好，做事也好，只要自己愿意，听不进任何反对意见，如果对方稍微表示一下反对，便大发脾气。时间长了，使逐渐出现了反感：一方对另一方的言行举止总感到不顺眼，甚至嫌恶。

(2) 彼此间的不忠实。一般地，夫妻在结婚前都有一个君子协定，比如说“家务活谁多干一些”，“家庭经济收入如何处理”，“个人的交际活动互不保守”，等等。但若夫妻的一方不遵守或破坏诺言，那么婚前的海誓山盟，就会付之东流。日常生活中，有的夫妻双方互相隐瞒自己的收入与开支；有的夫妻在家务劳动上互不守诺言，彼此欺骗；也有的夫妻私自与异性朋友过往甚密。这样的例子举不胜举。一方的不忠实，往往会连锁性地引起另一方的不忠实与怨恨，甚至以同样不忠实的行动来报复对方，最终陷入相互猜疑的泥坑中而不能自拔，这时再后悔就来不及了。

(3) 不良的个性。夫妻生活在一起，仍需保持各自的独特个性。一个人缺乏个性，则会使与他（她）同处的人感到单调和乏叶。一个缺乏个性的丈夫不会得到妻子的欢心，同样，一个缺乏个性的妻子会使丈夫觉得味如嚼蜡。恶劣的个性脾气是造成夫妻冲突的重要诱因。

(4) 性生活不和谐。和谐的性生活在我国一直是被忽视的，一谈到性问题，别人马上便会指责你别有用心或居心不良。实际上，和谐的性生活在

维系夫妻关系中占有十分重要的地位。很多夫妻的感情不和，实际上是由此促成的，只不过“感情不和”比“性生活不和”来得更文质彬彬些，使人容易接受，后者难登大雅之堂。在某些离婚案件中，感情不和成了性生活不和的替代词，从而成为离婚的正当根据。因此，夫妻间感情的维系，固然不完全靠性的结合，但是，如果一方或双方在长期的住生活中从来没有得到过满足，无论如何是要影响夫妻感情的。

(5) 家庭经济收入处理不当。家庭的经济收入问题，常常影响夫妻之间的感情，成为夫妻冲突的导火索。家庭经济状况要做到量入为出，合理使用。实际上，这并非是一个钱多钱少的问题，主要在于对钱的态度，以及如何安排的问题上。双方用钱态度不一致，你要买冰箱，我要买西装；你要买烟抽，我要买菜吃，或者说丈夫大手大脚，妻子小里小气，丈夫花钱吝啬、勤俭节约，妻子追求高消费生活方式，而夫妻双方一旦在钱的问题上纠缠不清，夫妻感情势必受到影响，夫妻关系的进一步发展就更谈不上了。

(6) 亲戚问题。丈夫的亲戚应该就是妻子的亲戚，妻子的亲戚应该就是丈夫的亲戚，在夫妻眼中应该婆家和娘家都是一家人，那就可以大大减少夫妻间因为赡养、接待等问题上的矛盾冲突。亲戚问题处理不当，不但影响家人的感情，同时还会影响夫妻之间的感情。有一对夫妻就因为这个问题处理不好而闹得天翻地覆、丈夫的老家在农村。有一次，丈夫的爸爸妈妈进城看望儿子、儿媳，妻子嫌婆婆和公公土里土气，不讲卫生，不讲文明，始终不给婆婆和公公好脸色看，并故意寻些小事与丈夫争吵，见丈夫给了爸爸妈妈几块钱，便在房间里大吵大闹，逼得他们只待了两天便满怀惆怅地回家了。丈夫当然对此不肯罢休。于是双方就“真枪实弹”地干起来，最后不得不分手。这个例子说明，亲戚问题处理不当，往往首先会伤了一方的自尊心，而这又往往会导致双方感增的破裂。

因此，夫妻双方都应把“你妈当作我妈”，彼此尊重，彼此客气，这样才会使双方的关系更加融洽起来。

#### 4. 夫妻关系中六种破坏因素

导致夫妻冲突的六种因素，在行为上表现为“因为你伤害我，所以我也伤害你”的模式。实际上是一种心理上的压迫。

(1) 话说半句。有的夫妻往往喜欢采取不完全的交谈方式，话说一半，留下的一半让对方去考虑、猜测。这种方式完全是在潜意识中进行的，对方也许并不是有意的，但无意识地这样做，其效果是大大削弱对方对婚姻的积极性。有一位丈夫，他各个方面都非常出色，于是他想在家里也取得同样的尊重和控制权。然而，结果令他很不如意。

他每次跟妻子在一起交谈，总感到话不投机，无故中断，最后双方竟然觉得没什么话可说了，主要症结在于妻子说话时常常把后一段话忽略了，有时甚至说半句留半句，他又得照顾妻子的自尊心，不便追问。于是感到不安、丧气，仿佛有一团怒火门在心里，但又不知道如何发泄。

(2) 被迫感谢。当夫妻间彼此为之服务了之后，一方对另一方说：“不得不谢你，亲爱的”时，这种夫妻关系纯粹变成了商店里的一种交易关系。如果另一方接受了这种被迫的感谢，并觉得心满意足，那么，接下来就剩下夫妻冲突没有进行了。虽然，这场冲突没有马上爆发，但是已在双方的座垫下埋下了“炸弹”。丈夫答应给妻子买一套新装，经妻子提醒后，终于有一天，他给妻子买来了，妻子穿在身上试一试，觉得非常合身。

此时丈夫一直在等待妻子的感谢，然而妻子除了穿试外没有任何表示，丈夫实在忍不住了，就说：“亲爱的，你怎么没有谢我一声呢？”妻子这时才恍然大悟：“亲爱的，谢谢你”，丈夫于是感到得到了一种报答，开始高兴起来。然而这种廉价、被迫的感谢究竟对夫妻关系的发展有什么用处呢？

(3) 读心攻心。夫妻相互理解是重要的，但是，如果一方仅根据仍然看到的行为就想当然地推测另一方的心理状态，则往往会陷入错误。妻子在等待丈夫回家，丈夫一进门就说：“哦，我看你今天不大高兴吧”“没有啊，我过得挺好。”可丈夫们要说：“你一定在生气，看这家里乱七八糟的样子，晚饭又没有做。你忘了我是最了解你的。你为什么不肯把事憎说出来呢？”妻子这时对丈夫的胡乱猜测已略感愤怒了，但她还是平心静气地说：“确实没有什么令我不高兴的事啊。”丈夫却说：“说不说由你，我知道你从来不肯和我分享每一件事。”在这种情形下，是丈夫硬把绳索套在妻子的脖子里，他则坐在旁边看。

(4) 藉以借口。有的夫妻常利用一些借口来实现控制对方的目的。可以说是“我忙啊”，“我身体不舒服啊”等等，拿借口当武器的夫妻，最终会欺骗了自己。妻子对丈夫不满意，当丈夫的客人来时忽然“偏头痛”发作躺在床上不能动弹，丈夫由于不愿做家务，于是每当吃饭的时候总是“心脏衰弱、胃肠不好”而要吃几颗药，但药也是有副作用的！如果这种情形偶然几次，也许对方会承受得住，但每次都想以借口，就会使人怀疑。

(5) 虚情假意。有的夫妻之间常常玩弄虚情假意的把戏，从而使对方陷入一种“进退两难”的境地。他们都自认为自己是一个大度的“施与者”，可以预期洞悉星人的需求。然而，事实是这些人并不能明确认识或了解其爱人所表达出来的真正的需求。有一个丈夫因为妻子几次要求出去玩，于是有一天他带回了两张音乐会的票（他妻子不喜欢这种高级享受，她几次要求是想去舞厅，而她丈夫讨厌跳舞）。为了不辜负丈夫的一片心意，妻子很不情愿地去了。一个人只有敏锐感知另一个人的需求，以无私的给予来满足爱人而不是自己，他（她）才能被称做是真正意义上的“爱人”。

(6) 反唇相讥。有的夫妻常常采取“以其治人之道，还治其人之身”的方式来对待另一方的挑战，其立足点站在对方曾经反对或批评过的事情上面，使对方无力反驳。当妻子提出一个自认为合理的抱怨，诸如：“你每次都是如此匆忙，没有时间陪我，今天晚上我们一道去跳舞好吗？”，丈夫就会马上用这样的话挡回来：“你不是经常埋怨我学习不努力，时间不抓紧吗？我现在争分夺秒都在工作，怎么能有时间陪你呢？”现实坐活中这种类型的夫妻冲突是很多的。

#### 5. 缓和夫妻矛盾的策略

这里介绍的缓和夫妻矛盾的五种策略，就是使“火势”熄灭的“沙土”。夫妻都应备有这种“沙土”，便于控制夫妻冲突的“火势”，使夫妻冲突不致于直接影响夫妻的感情。

(1) 缄默。当对方因故向你大发脾气，火势正盛时，你不要再火上浇油，唇枪来舌剑去，显威呈强，而应保持沉默，只管做自己的事，或泡一杯茶，或拿一张报，表示休战。实际上，沉默是一种最好的反抗或认错，使对方有火无处发，有气无处泄，而你仿佛是一个局外人，其实呢，你也在感受。当对方气消后，再耐心交换意见，如果是你错了，就向对方承认自己的过失，如果是对方错了，你也应表示原谅。这是比较明智防止夫妻冲突进一步加剧

的最好办法。

(2) 转移。双方大动肝火时，你要马上理智地想到转移法，转移自己和对方的注意力，把对方的思想从引起争吵这件事上引开来。此时，你可以去于对方感兴趣的事，或者按下录音机的按钮，首先让自己的思绪完全沉浸在美妙的音乐声中，如果对方也喜欢这支乐曲，他（她）也很快会从吵架的角色进入乐曲的角色，而尽情欣赏起音乐来，几支曲子下来，就会把引起不愉快争吵的事忘得干干净净，那时，两人再坐下来促膝谈心，交换看法，效果肯定比双方都大动肝火时好。

(3) 联想。夫妻俩发生争吵后，眼看马上要进入不可开交的地步，此时丈夫或妻子中的任何一个如果还没有丧失理智，那么就应对对方采取暗示。你故意打开箱子取出两个人恋爱到结婚的一系列照片，你对吵架漫不经心的态度、翻阅照相簿的专心致志，一定会把对方的注意力吸引过来，他（她）只要一看到照片上两人的双双倩影就会回忆起过去的恋情和美好的岁月，他（她）再大吵大闹的可能性就会大大减低，夫妻冲突就会缓和下来。

(4) 暗示。有时夫妻俩正吵得轰轰烈烈的时候，估计这样下去势必一方会伤害另一方，如果夫妻中的一个人认识到这点，就应到此为止，主动罢战。罢战的最好武器是当时两人定情时的信物，如书、衣服等，并对此信物表现出十分喜爱的样子，故意在对方面前摆弄，目的是为了引起对方的注意，暗示对方：什么事情可以与我们的爱情相比呢？你是要爱情还是要争吵？对方看到另一方的这个态度，也许就会破涕为笑。有时夫妻冲突之后，也可以主动把电影票买来，邀请对方一起看电影，或参加舞会、沙龙等。借助热烈的、激动人心的场面，进行暗示，以排除对方的愤怒，激发其感情。当然，有的丈夫或妻子可能不给对方面子，不理睬你的邀请，那也没关系，至少你已通过这种暗示力、法，把你希望和缓的信息传递给对方了。

(5) 回避。根据生活经验，一旦发现引起冲突的事件快要来临时，马上借故离开，一则可以避免与对方的直接冲突，另一则可以对冲突的事当作不知道，以获得对方的谅解。例如你看到妻子与你妈妈或家中其他成员发生争吵时，在这种情况下，你无法表态，与其被挤在中间做尴尬人，倒不如三十六计，走为上计。事后再通过调查研究，进行适当的处理。这样，既保全了自己的面子，又没有得罪任何一方，避免更复杂矛盾的纠缠。

## 6. 夫妻感情对孩子的影响

据某少年管教所报告，少年犯罪与家庭不和睦有密切关系。少年犯中有的父母离异，有的家庭则充满了父母争斗的紧张气氛。尽管这些少年犯的家庭背景不尽相同，但是，大多有一个共同的特点，就是家庭中缺少爱。

我们时代的风气容易让人感到爱就像季风一样，倏忽而来，倏忽而去，这种现象对孩子心理发育不利。因为孩子们需要一种像每天的日出一样可靠的持续的爱。孩子长大成人，成为社会的一分子，他就会懂得保持永久不衰的爱。孩子不仅需要爱，更重要的是要学会做一个仁慈的爱别人的人，使爱成为他的处世准则。

孩子并非天生就懂得怎样做一个爱别人的人，一个小孩可以一会儿对妈妈说：“我爱你，妈妈。”过一会儿也可能说：“我恨你。”怎样才能引导孩子刚刚萌发的爱心成熟起来，成为他永久的品质呢？关键在于要确实让孩子在日常生活中经常接触到仁慈的、充满爱的心——也就是父母的爱。

父母是孩子幼年时期的主要接触对象，如果父母之间的感情冷漠，关

系紧张，首先受到损害的就是孩子幼小的心灵，使孩子对家庭失去信心，当然也不会再相信自己的父母。这样的孩子一般性格古怪，较难与人相处，也不大能做到与人为善。有些孩子则逃离家庭，到外面去寻觅伙伴，建筑“同情”和“爱”。这正是社会上各种恶习乘虚而入的好时机，许多少年就是这样走上犯罪道路的。相反，如果孩子每天看到父母相亲相爱，耳濡目染，他们也会建立起对父母的爱，对他人的爱。父母手拉手散步，孩子也会手拉手，父母如果各走各的路，孩子也不愿意与任何人手拉手，在一个充满爱的家庭中成长起来的人，既懂得什么是被人爱，也知道如何去爱别人。夫妻之间恩爱和睦对孩子的身教作用是十分重要的。

下面引述小张的亲身经历：

“我结婚3年了，现在孩子三岁。原本都认为，有了孩子应该给家庭增添不少的乐趣、可我觉得自从有了孩子后，妻子的注意力就完全集中在孩

子身上了，这一段，她休假在家负责带孩子。每天我下班回家，家里总是又

乱又脏，她从不收拾，一个人忙前忙后的围着孩子转。不用说，饭我得自己

动手去做，吃完饭，她又忙着带孩子出去或拿玩具哄着孩子玩。我一个人

非常无聊，只能看看电视。好不容易等她把孩子哄睡了，再一看，她也躺着

睡着了。夫妻之间的性生活早已经没有了从前的乐趣，每次她好象都很痛

苦地应付差事似的。有时干脆拒绝过性生活。不用说家庭卫生，就是她自

己也是整天衣冠不整，甚至敞胸露怀。完全不像以前的她了，那会儿她可

是个爱打扮爱干净的人。

我决不是那种不体谅人的人，我也知道她很累很辛苦，只要在家我就帮她干活。退一万步说，她不愿出去散步或不愿过性生活我能理解，但我

不能忍受她对我的无视，好像孩子是她和什么有灵性的东西感应了才生出

来的，在她心中只有孩子。作为她的丈夫，我已经不存在了，或者说已经没

有存在的必要了。要早如是这样，要孩子干嘛呢？”

原本两个人的日子轻轻松松，充满了阳光与温馨，几乎可以做任何自己想做的事，说玩就玩。他们可以不做饭而两个人去下馆子或到亲朋好友家吃饭；星期天可以毫无顾忌地大睡懒觉。但有了孩子，生活就不同于从前了，许多年轻的夫妇对家庭的添丁进口根本没有充分的心理准备，那么，随着孩子的出生，他们的生活也就立时变得枯燥乏味起来。孩子对于他们来说，带来的麻烦真是太多太多了。两个人的业余时间全部被孩子占据了，8小时以外比8小时以内还要忙还要累，然而，精神上的压力对于他们的劳累来讲要更具破坏性。随之而来的是经济上的负担，原来两个人可以下馆子、请朋友，



但现在两个人的工资三个人用，孩子就占去了一个人的工资，花钱要精打细算，出手也再不象从前那样大方了，还得准备托儿费、将来的学校赞助费、教育投资等……经济压力随着孩子年龄的增长而越来越大。两口子只能在 8 小时之内拼命挣钱，8 小时之外还丝毫不敢松懈，又要紧张地照料孩子，此时如果两个人没有耐心和理解，缺少体贴与关怀，矛盾的爆发将是必然的事。矛盾将围绕看孩子的照顾问题、钱的分配问题和家务活的分担问题而展开。

这个阶段的生活最为紧张，妻子比起丈夫来往往就辛苦得多。哪个孩子也离不开自己的母亲。做母亲的既要干好本职工作，又要分心照顾孩子，还要主持操持家务，在这种超负荷重压下，妻子很难做到孩子的问题和丈夫的情绪两者兼顾。她们只能把有限的精力多放一些在孩子的身上，而没有精力去娱乐，没有精力过性生活，她们需要的是丈夫更多的理解和安慰。丈夫回家后，应主动着妻子分担家务，不失时机地创造出条件跟妻子交流感情。如出去看场电影或出去玩一天等。外出口来后，应给妻子讲一些外面或单位发生的事。妻子也不能把爱全部倾注在孩子身上而忽视了对丈夫的关怀，要知道，这时候和谐的性生活将是夫妻重要的情感交流手段。否则，丈夫会心理失衡的。

夫妻之间生活中的默契也是互相磨合出来的，确切地说是有了孩子之后。现实生活中有许多妻子因“心疼”或不放心丈夫干家务、不会带孩子而自己承担了几乎全部的家务，没有或忽略了培养丈夫对家庭的责任心，为此，她将尝尽生活的苦累与辛酸。因此，有了孩子之后，妻子应有意识培养丈夫共同分担家务的责任心，这是不可忽视的调适夫妻情感的重要手段。

在孩子小，生活压力大的这一阶段，可称之为“多事之秋”，处理不好，会导致夫妻感情不和。这时，丈夫也容易有第三者，妻子整天唠叨和埋怨不但不能取得好的结果，更会导致家庭战事的无休无止。但如果夫妻之间能有更多的理解和沟通，在有了孩子之后，将可以创造出和谐的家庭。

下面是常丽的叙述：

‘我和我丈夫若从感情上来说，早该离婚，这半年我们已经分居。但是，为了孩子，我们一直凑合。孩子才 8 岁，又是女儿，我和我丈夫都挺喜

爱她，我们谁也不忍伤害她，下不了决心离婚。如果让我们继续就这样凑

合过下去，我不知他怎么想，反正我能行。

以前我几乎是把所有的心思都放在了丈夫和孩子身上。现在即便和丈夫分居，可日常洗洗涮涮，买菜做饭，差不多都是我的事、成了习惯了。

如果我们离婚，孩子是归他还是归我呢？从我主观上讲，我想离婚后让孩

子跟他。一是在工作上我要下点功夫，学了半天纺织工艺，怎么也得搞出

点属于自己的东西；再者我还想组织新家庭，带着孩子无疑多了一个不利

因素。孩子跟他，我也放心，他若带不好，还有爷爷奶奶在一旁帮助。可当我这样决定以后，心里忽然特别地难过，好象自己即将与女儿天各一方生离死别了似的。这种念头怎么也排解不开，我呜呜地哭了整

整一

个晚上。我觉得自己太卑鄙，怎么算计起女儿来可？这么一想，女儿从小

到大许许多多有趣的故事一下涌上我心头，让我更加与女儿难分难舍。想来想去，我没有一条路可走。干脆就这么凑合下去算了。

其实，我心里明镜似的，真要这样凑合下去也难。好长时间了，他隔三

岔五地晚上回来很晚。他跟女儿说加班去可，他在机关搞行政工作，有什

么班可加？无非是交上了女网友。我这里还在为他劳心费事侍候侍候

穿的，心里真憋气。算了，还是早点有个了断，自己过自己的日子去，可是，

眼前这个女儿我到底该拿她怎么办？”

常丽，你为自己划了一个相当完整的圆，把自己苦苦地圈在了里面，难以解脱。

应该首先强调的就是，你的女儿不管在你们离婚后是随父亲还是随母亲、都绝不是也不应该是生离死别。父母双方与女儿的血缘关系以及父母双方对她抚养教育的责任和义务不应该随着他们婚姻的解体而有什么改变。当然婚姻解体与不解体对女儿的实际生活和感情上的影响是不会一样的。但是，如果真心爱女儿，双方就会从女儿健康成长出发，给对方创造并提供必要的条件使女儿得到她应该得到的父爱或母爱，这一点应是不成问题的，因为他们都“挺喜爱她，谁也不忍心伤害她”。而且，正是为了女儿，他们双方在无爱的婚姻中煎熬了多年。

常丽你为了今后更多地顾及一下自己的事业，同时也为将来组织新的家庭考虑，想让女儿跟父亲一起生活。这种想法很实际，你不必为此自责。父亲也不是外人，父亲有责任也有这个义务。

需要考虑的问题是：怎样对女儿的成长更有利？

女儿的愿望是随她一起生活。这里有感情，也有习惯的问题，因为如常丽所说，以前把全部精力都放在了女儿和丈夫身上。孩子是常而从小带大的，对她管教也比较严格。

他对孩子则比较溺爱。孩子跟他生活，无论是衣食冷暖还是教育方面似乎都不如跟常丽更好。尽管用了他有爷爷奶奶的照顾，但毕竟是隔代人，并且生活上也要有一个较大的改变。所以从外在生活环境来说，女儿跟常丽还是更适合一些。另外，女儿跟妈妈，比跟爸爸在生活上也更方便一些，现在女儿还小，等她到了青春期还有许多具体的事情需要妈妈的指导帮助。

这几方面的因素加上常丽对女儿依依的亲情，难道还不足以使常丽下决心决定取舍吗？

常丽很看重自己将来的事业发展，带孩子肯定会影响一些精力。但是不帶她你不也同样要付出一定的精力？因为两头牵挂，也不一定就能省心多少。况且孩子越来越大，会越来越懂事和省事，你失去了婚姻，身边仍然拥有女儿。常丽担心离婚后没有房子，到处打游击让女儿受苦。根据有关规定，常丽丈夫名下承租的两居室你可以承租一间，家庭内一应物品，她有权分得一半，由于她带养孩子，还可以双方商议或由法院判决多分一些财产给她。

至少可以在原居住地待到单位新房落成。

常丽担心带孩子影响再婚，并非多余。但是能不能找到，何时找到一个中年的伴侣还是一个未知数。生活总是有得有失，只想得到，只想完美无缺，是不客观的。再说一个不能容忍你女儿与你们共同生活的人，即使女儿没有随你，他恐怕也不大能容忍你常常牵肠挂肚顾及你的女儿，这样的人你能接受吗？已经拥有的我们不再要失去。未知的，我们可以去尽力地争取。

## 七、当一方有了外遇

### 1. 婚用的噩梦——婚外恋

(1) 婚外恋是怎么发生的。婚外恋一贯被人认为是对夫妻关系的背叛。是一个人道德沦丧的反映，是灵魂肮脏堕落的表现。有些人为此丧尽天良，杀妻灭子；或与情人谋死亲夫，从而走上自我毁灭的道路。

据一份资料调查，某市离婚案件中由于婚外恋原因导致家庭破裂的有 10%，次年增加到 25%，按区统计，这个市某区婚外恋案件竟占全部离婚案件的 40%！是什么原因导致婚外恋发展得这么快，比率这么高？有人对这种婚姻现状做一分折，婚姻不等于爱情。

随着人们物质与精神生活的丰富与开放，人的价值观念、需要层次、生活方式、审美观念，都发生了变化。过去，人们为温饱而奋斗，生活的困苦掩盖了家庭的矛盾，当时人们劳动一年够吃的就满足了，爱的追求被饥饿吞食了。当情况发生了变化了，人们不再为温饱担忧时，这些矛盾便暴露出来。过去“凑合”的家庭以及变相买卖的婚姻，带着一股特有的力量，冲击着既有的束缚。于是，旧梦重温或寻求新的爱情寄托，使婚外恋越来越多地出现了。我国现有的婚姻模式多数为“半自主婚姻”，即经人介绍，父母作主，自己充当自己婚姻配角式的婚姻。由此组成家庭后，一旦发现对方并不是自己理想的爱人，寻求爱情的补偿——婚外恋便发生了。

有人说，婚外恋除了那些喜新厌旧、道德败坏者外，像肺叶上的钙化点，像人犯错误，并没有什么可怕，只要改了就好，钙化点会消失，夫妻感情会恢复。夫妻感情上的不满足是水，道德规范是河堤，往往河堤挡不住河水的泛滥，这就应降低水位，而不是加固河堤，因为人的感情是复杂的。这就要在夫妻间开诚布公，既严肃又深情地把事情摆开，用不着咒骂，怨恨、用痛苦折磨自己；更用不着屈服、委曲求全、忍受人格上的污辱。要保持自己的尊严，也要顾全大局，不要轻易提出离婚，因为离婚毕竟是痛苦的。

但是，如果几经努力，钙化点不但不吸收消散，反有进一步发展恶化的可能时，感情渠水再也流不到对方心中，此时便应当机立断，干脆分手，从痛苦的等待、烦恼的折磨中解脱出来。防止更严重的悲剧发生。

(2) 如何对待妻子的婚外恋。C 君在一家大公司工作，收入颇丰。他一心放在娇美的妻子身上。坚定的自信，同事的赞扬，上司的提携，更加上爱妻的温柔体贴，使他飘然忘却了世上还存在着令人烦恼的事情。直到有一天，在办事途中，他从车窗里偶然瞧见自己亲爱的妻子竟然和一个陌生男人亲昵地走在一起。他惊愕、恼怒愤恨。回到家便进行了一场侧刨根寻底的质

问。而妻子绯红的双颊。语无伦次的回答和那些过于牵强的解释，更增加了他的疑惑：她不要家了吗？那个人是谁？是婚前的恋人还是婚后的情人？她们的关系到了哪种地步？她到底要的是什么？她为什么要这样？这种种令人焦躁不安的问题，使得一向乐观的C君坠入了无穷的烦恼之中。

现代成熟的男子应当深刻了解女子寻求婚外性刺激的动机和一般性的结果。林达·伍尔夫在作一项专门调查时发现，即使在两性私通不是完全令人愉快时，许多妇女仍然为她们有这种经历感到高兴。她们一部分是想尝尝大胆的滋味，也从她们的体验中，再一次证明她们当初婚姻选择的聪明。林达还注意到：一个女子开始有私情时，一般说并不想破坏她的婚姻而是想保持它。女人和男人一样，同样也希望得到性愉悦，在风流韵事中使自我得到上升。

女子，特别是丈夫还有感情维系的女子出现婚外恋的情况是复杂的。但一般的女子在进行这种不忠的性爱游戏时往往没有注意到它的危害性。她们或是出于好奇，或是出于报复，或是寻求新的魅力，或把此作为一次自我尝试、比较和冒险的机遇，或是因为丈夫的不关心和性关系上的不和睦而想暂时找点安慰。大多数女子的婚外恋并不想摧毁家庭的堡垒。但是对于男子来说，发现妻子的外恋是令人吃惊的事，它会压垮其对待情爱所抱有的痴心，失去对妻子的信任，再难以恢复对爱情与事业的平衡心理，更有甚者，逼得他亦在婚外寻求情感的补偿，使他另寻风流，最终导致家庭的解体。还有的男子用威胁手段逼迫他的妻子，这种爱恨混杂的行为往往亦于事无补。

遇到了上述那种情况，对于一个有教养的男子来说，假如你仍然爱着自己的妻子，有效的办法是要尽快地从精神上做出调整，以达观态度容忍已经发生了一切，并给予妻子以更多的温柔和体贴。其次要在性生活上予以调整，使双方恢复亲密的、满意的、健康的性生活，并增进相互的交流和理解。总而言之，个人的幸福取决于个人是否会做人，取决于个人的教养和机遇，取决于你是否找到了自己唯一所爱的人。如果是这样，那么愿您更加珍惜和爱护对方，而不要轻易失去那值得怀恋终生的一切。

(3) 正确处理外遇困境。婚姻不健全、感情不坚固的夫妻，在受到第三者的引诱时，即难以自持，从而产生感情走私的行为。外遇的产生，常可导致婚姻危机。什么样的男人容易有情妇呢？风流自赏的丈夫，常自命风流，与女性，搭讪交友，由于随便交谈而认识，渐而来往，不能自禁。不满现状的丈夫，因婚姻生活不理想而另寻安慰。逢场作戏的丈夫，以有情妇作为消遣，甚至满足自己的富有感。但多数不是很认真。误上贼船的丈夫，在偶然的场合中，认识的女性而被纠缠不清，破当作揩油的对象，这类丈夫可能自觉对不起妻子，但是欲罢不能。妻子有时也会遇上情夫。但是男子比女子更为多见。

一旦夫妻一方有了外遇，另一方与之吵架、争执或无休止地嫉恨并不是良好的方法，甚至可能更遭对方厌烦、反而使夫妻感情恶化。此时，应仔细想想，为何对方会有外遇？是性生活不满意？是自己不够体贴？还是自己有某些言行使对方不满意？感情是靠日积月累培养的，恶劣的夫妻感情在对方有外遇时再企图挽救，往往较难挽回，

当夫妻双方面对外遇影响婚姻的危机时，双方应开诚布公地谈谈，究竟感情复合的机会会有多少？第三者占多少份量？如果夫妻双方都同意婚姻尚有维系的希望，则双肃应根据以往婚姻失败的原因多加思考及改进行

为，增进夫妻的情感。如果夫妻任何一方以为婚姻无法继续维系，两个人继续生活是痛苦的，则暂时的分居或离婚也许是最好的办法。夫妻二人对子女的安排应该有周全的办法，尽量避免你争我夺的现象，以减少对于子女的心理伤害。

## 2. 对付外遇的策略

男人的外遇不一定是因为太太有问题（虽然很多有外遇的男人经把以此为借口）。

事实上，很多外退者的妻室均是贤慧无比。当先生有外遇时，太太固然应当反省，看自己有哪些因素直接或是间接地导致先生有外遇，但她不必自责太深，人不可能十全十美，当先生对太太有所不满时。除了外遇以外，还有好多种方法可以解决与太太之间的冲突，而外遇只是一个最不负责任、最笨拙的方法，所以外遇者本身应当负起责任，不应该推卸给受害的配偶。

（1）男人的外通常与下列一些因素有关；

在观念上以为“外遇问题很好玩，外遇是男人的专利”。待这种观点的男人比较容易有外遇。

男人若有这种观念，无形中内心便会有去找女人的试探。若加上他地位不错，外表不错，甚至有女人投怀送抱时，他便没有能力拒绝，更不会理智地考虑到一切的后果。

一直到所有的问题、困难、冲突都出现了，他就是悔不当初，有时也不能很快就可以回头。目前社会上流行的一句话：“哪个男人不偷腥？”不知害了多少人！

事业成功的男人，在飞黄腾达时，也容易以外遇来印证他的能力。

俗语谓“饱暖而思淫欲”，飞黄腾达，做事无往不胜的中年男人常常掉入外遇的泥潭中。主要的原因是事业发达时容易到风月场所中，增加了对女人予取予求的机会。事业发达的男人也因社会阅历较多，较老练稳重，容易夺得女人的欢心，外遇事件于是层出不穷。事业有败落倾向的男人也容易有外遇。

事业的失败对男人是最大的打击，他的自尊心、成就感完全降低。此时若有红粉知己倾心相许，最容易让他觉得自己仍然保有虚伪的成就感。统计结果显示也有男人有外还时事业有容易失败的倾向，到底是外遇造成事业失败，或是事业失败导致男人有外遇，两者之间的因果关系不易断定，但事业失败与外退之间息息相关倒是事实。

与太太之间性成就感较低的男人容易有外遇。

有关“性”方面的问题，男人女人反应各不相同。男人生理性较强，行动时不需有特定对象，每次射精均会有高潮，但心理却脆弱，最容易有挫折感。女人则较重感觉，被爱时才会动情，需时较久，一般较为含蓄、被动。因此，若太太非常贤慧，与先生做爱时若仍然太矜持、正经，一板一眼，或是完全被动时，对先生不啻是个沉重的打击，这就是为什么很多先生明明知道太太不错，却仍然逗留在风月场合中与风尘女郎鬼混的原因。

男人外遇的可能原因，其实归根究底，只有一个主要的因素—男人需要成就感。

（2）外遇问题的处理原则。处理配偶有外遇时的基本原则，下列各点可供参考：

元配必须去寻求、发现（或参考第三者的吸力），设法增强自己的吸引

力。分析一才配偶喜欢什么？怀念什么？重视什么？再针对哪些方面多下点心思去准备，但是必须很自然地在生活中流露，免得配偶以为你是故作姿态、假惺惺，吸引力没有造成，反而变成推力，使他更讨厌你。

若是实在想不出自己有什么吸引力可以制造，则必须当机立断地尽量把自己的推力减到最低限度。例如不与先生口角，免得两人关系更加恶化。

有关如何使第三者的吸引力变成推力，更是一门学问。策略上应坚持不与配们离婚，致使第三者等待成空，因此对外遇者产生不满也是一法。详情必须与婚姻辅导专家讨论后才可决定。

减低第三者的吸引力可从增加自己的吸引力着手。外遇问题的处理，难点在于对第三者无法控制，在此状况之下，元配只能从增强自己的吸引力与减低自己的推力着手。

### （3）外遇问题的处理步骤

冷静下来：碰到配偶有外遇时难免会天旋地转、肠断心裂、苦不堪言。在这种状况中最容易使元配丧失理智，仿佛无头苍蝇乱窜。事实上，此时最重要的是先冷静下来，分析一下到底事情是如何发生的？他们两个人的关系有多严重？彼此之间的推力与吸引力如何等等。

一哭二闹三上吊不一定有用，反而使配偶与你愈来愈疏远。若是哭能使配偶愧疚，当然不妨用哭取胜。不过问题是哭多了不仅没有实际效用，而且可能会产生反作用。而吵闹经常会使配偶心烦。受不了，更不愿回家，所以效果不佳。至于上吊，就算你不幸撒手归西，最高兴的还是情敌，所以千万别采用此下策。

千万不要轻言放弃婚姻、或有成人之美的打算。

不要忘了婚姻若是放弃，日后最不幸的不是配偶，而是你。轻言离婚，受害最大的是无辜的小孩，并且你日后还会有数不尽的唏嘘与孤寂。强调绝不放弃婚姻，不仅让自己有更大的空间去努力，而且可让第三者知道他们前途比较没有希望。因为他们日后不能结婚，也可成为他们争吵的因素。

不要到处哭诉。一般最常见的是元配到处指控配偶的不是。不仅跟邻居诉苦，也向父母亲陈情，甚至到配偶的上司那里去告状。颇有势不两立的决心。问题是在这种撕破脸的状态下，只有使配偶更没有脸见人，更没有台阶下，回头的机会便相对的减少了。

以退为进，学习包容、宽恕，可能反使配偶更容易回头。夫妻争吵阶段中，元配得理不饶人，直说配偶不是时，徒使配偶增加了“犯罪感”，这种犯罪感在无法排除时，外遇者容易有“一不做，二不休，反正大家闹开了，我也没什么好保留的”心态，两人关系愈来愈远。相反的，包容、宽恕、忍耐则较能使配偶有“愧疚感”，深觉对不起你，不敢再伤害你，这些方法则是吸力。虽然在苦不堪言的状态时，元配很难达到这些理想，但为顾全大局，朝这方向努力是为上策。

不要有报复行为。为了“惩罚”配偶有外遇，自己也去寻找外遇以为报复，这是在外遇问题的处理中最愚蠢的行为。不仅问题不能解决，两人关系更加恶化、受害者必然增多，而且无配的权益（如赡养费、子女生活费，甚至于在道德面前的“地位”）完全消失，且落人笑柄，当事者千万不可一试。

不要在孩子面前吵。孩子是最无辜的受害者。在争吵过程中，夫妻两人最常见的现象是用物质利益来收买孩子，希望孩子站到他那边；另一个

普遍现象是揭发配偶的缺点，好让孩子能了解事情的真相。如此一来，孩子不但学会了要挟大人以取得物质利益，心理上也会有两边受包抄的感觉，最严重的后果还会造成孩子的困惑、自卑及无所适从，造成孩子心理不平衡，所以夫妻之间的争执，尤其外遇问题应避免孩子介入其间。

#### (4) 丈夫“不回头”，妻子怎么办？

国内的婚姻，由于不良风气的影响，外遇问题日趋严重。外国的夫妻当发现配偶有外遇时，经常干脆离婚，拿一笔可观的赡养费了事。然而国内的外南受害者却不能以此方法来了断不幸的婚姻。因为离婚时，她会发现即将一无所有。不仅没有先生，也可能失去对孩子的抚养权与探望权；不仅没有不动产，更得不到社会的支持与同情。因此，我们发现大部分的受害者，在配偶移情别恋时，多半是百般容忍、委屈求全，希望先生早日回头；或者以一哭二闹三上吊的方法，逼着先生就范；也有少数人毅然决然地走上离婚的路途。理论上来说，外还可以分成下列几个阶段，每个阶段的处理原则各不相同。

**酝酿期：**配偶企图有外遇，或对外遇跃跃欲试，但尚未进行。试探期：外遇已开始发生，当事者内心忐忑不安，但尚未被配偶发现。

**冲突期：**配偶已发现，且产生剧烈冲突。

**无奈期：**冲突平缓，但外遇关系不能了断，双方冷战，或无可奈何。

**决断期：**抛弃原配，决意与第三者结合。

当先生的外遇已严重到不可能回头时，难道太太也必须去面对这么多的外遇并发症吗？我们认为事实上可以不必这么严重。下面有一些建议：

**不要轻易地放弃婚姻：**

看到配偶离意已定、冷酷无情时，元配很容易会产生干脆放弃婚姻的念头，结果便宜了他们，而自己与子女只是成了受害者。其实，若是元配表明立场，绝对不放弃婚姻，甚至于表明（或虚张声势）将采取法律行动，如此可以使外退者与第三者的亲密关系受到威胁，时间一久，第三者可能会因没有结合的可能而分手。

**充实新的生活内容：**

首先元配在思想上要认清，配偶固然重要，但万不得已，如果必须一个人过日子时，只要努力，也一样可以有充实快乐的生活。

**把受害减至最低限度：**

就是不要让配偶的外遇影响到自己与小孩的关系、工作的表现、自己的情绪与身体。

更重要的是，元配在此，若能把注意力从配偶的外遇事实转移到多与孩子接触，提高自己工作的质量，也是疗伤止痛最好的方法。

**经济上自立自足：**

先生有外遇带给太太最大的打击，除了被欺骗的伤痛外，就是失去了生活依靠的对象。因此职业妇女在先生外遇时会比家庭主妇要笃定一些。此时，元配必须学习有技巧地向先生多要点生活费，在家庭开支中，必须有储蓄的打算（不管钱多钱少，总比时时刻刻向先生伸手要好），若没有小孩的牵挂，元配也可试着去求职，或在谈判中要先生把某些不动产设定在自己的名份下。

**宽恕、原谅配议的不忠：**

外遇者其实是个“情绪不成熟、良心矛盾；行为困扰、心力劳瘁”的

可怜虫，与其恨他不如去可怜他。基本上，人性是很脆弱的，尤其男女之间，愚怨之事，自古以来，都是很难了断的。当配偶有外遇而不回头时，若在情绪上能够宽恕他、原谅他，不仅在情操上值得钦佩，更重要的是能使自己在精神上不致受到太多的干扰，当然这不是一件容易的事。或者，以认命的态度来接纳残酷的事实，也比恨他要来得健康。

契约或协议书上要注意的细节：

万一真的必须分手，元配若太冲动地在离婚协议上签字，很可能会造成终身的遗憾。

若是情况特殊，而且婚姻辅导专家也赞成，连父母也不反对时，两个人才可以有“分手”的念头。协议时必须清楚记载有关：1. 赡养费或不动产的问题；2. 小孩子的归属问题；3. 探望小孩的手续问题。谈判这些问题时，应该冷静，针对每一细节，详细讨论。否则若是草率盖章，会带来日后无穷的后患。

## 导读

为人处世不能忽略亲人。邻里关系，因为那是你的根基。

中国是一个很重视亲情关系的国家，中国的传统文化是以家庭文化为支柱建立起来的。改革开放以来对人们的家庭观念产生了巨大的冲击，原有的家庭关系往往会有很大的变化。其中有旧观念的摒弃，也有以反对旧的家庭观念以达个人目的，也有以赤裸裸的金钱关系代替家庭关系。

我们在处理亲人、邻里关系时既要重亲情人情，又要正视时代飞速发殿给亲情关系带来的变化，亲情之间在伦理、道德、价值观念上存在的差异、鸿沟，从而做到合情、合理、合法，赋予亲情以崭新的内涵，使今天的家庭更为和睦，亲戚、邻里之间关系更和谐。

## 一、家家念好难念的经

俗话说“家家都有一本难念的经”，说的是家家都有其各自难处的矛盾，而今天有些经是家家都要念的，尽管难念，我们也要把它念好。

### 1. 沟通代际交往经

第一难念的经就是代沟的经。随着社会变迁的迅速，使得两代人的观念、态度、行为与习惯有很大的距离，显得格格不入。心理学家和教育学家将父母与子女两代之间，在价值观念、心理态度、道德认知、行为规范、生活方式与思想习惯上的差距所形成的心理鸿沟，称为代沟。

父母常抱怨现在的子女太不尊重父母，而子女也抱怨父母太不了解儿女，使得原本和乐的家庭时起争端。

父母和子女之间为什么会有代沟呢？心理学家认为幼儿期所定型的人



格，根深蒂固，在那时候所形成的行为模式、生活习惯、思想观念、心态性格等，不易做太大的调整。

而造成固执己见的个性。人类学家则认为不同时期的文化观念，有不同的精神规范，农业社会的文化、生活方式，与工业社会所适用的形式，毕竟是大不相同的。

导致代际关系紧张的原因到底有哪些呢？我们可以归纳为三个方面：

(1) 在心理状态、行为表现、价值观念、道德伦理等方面的差异。一般来说，在思想上，上一代人比较实际并趋于保守，年轻人则比较开朗、奔放；在道德观念上，老一辈人更为重视传统的道德标准，下一代人则很少受此束缚；在行为反应上，上一代人比较迟缓，年轻人则比较活泼；在性情上，上一代人比较沉着、谨慎，下一代人比较活泼开朗；在生活态度上，上一代人注重实际，下一代人比较多幻想……所有的这些差异，直接引起了两代人的相互抵触情绪。

(2) 两代人的时代感不同。青年人一般对新事物敏感，不易受传统观念的束缚，勇于创新。我国伟大的革命家，我们敬爱的周总理年轻时就志向远大，准备投身于革命，但其父却顾虑重重，劝其安心读书，但周总理却有“初生牛犊不怕虎”的开创精神，敢说敢干，终于成就大业。由于时代感、历史观及世界观的不同，也容易在两代人之间产生隔膜。

(3) 两代人不同的心理特征。年轻人都有理想和抱负，憧憬美好的未来，思维内容广泛，反应灵活，接受新鲜事物快，适应新环境能力强，爱独立思考，富有开创精神。

他们创新意识强，心灵手巧，敢于打破陈规陋习。但他们很容易偏激，处理问题不够沉着冷静。老一辈人经历的事情多，老成持重，性格成熟，在人际交往中有很多经验和教训。他们看问题更深刻、透彻一些，但有时由于受传统观念、封建意识的束缚，容易保守，思想固执，因循守旧等。还有一部分老人家庭权威思想较重，有的还比较偏执、独断，要求子女无条件地绝对服从，青年人会因此而不满。

社会心理学家认为代沟是人类社会进步发展的必然现象，是现代化国家工业化与社会化伴随而来的产物。尤其我国正处于转型期，两代间的差距，显得特别敏感。

对于代沟的正确看法：

首先我们应该承认这样一个事实，代沟并不是一件坏事，反而代表着一种进步，我们对待它的态度不应是排斥，而应该是欢迎。假如你的子女和你的意见不一样，你应该感到高兴，因为他有变成独立个体的需要，只要那种独立是有理由的，只要他跟你的不同是有道理的，你都应该帮助他建立自我。

子女现在和你的意见不一样，并不表示他永远和你的意见不一样，父母的职责，并不是阻止他的尝试，而是注意他，让他不要出了问题。

父母与子女之间想法的不同，并不是我们人为地去否定它，不理睬它，这种差异就会消失了。存在差异是必然的，置之不理并不能解决问题。当子女与自己的意见不同时，我们只要把它当作是认知的不同，并不妨害两代人之间的深厚的感情。

我们采取的正确做法应该是进行良好的沟通。沟通是减少差距或误解的唯一方法。

沟通仿佛在两代人中间架起了一座桥梁，不是我走过去顺从你的意思，也不是你走过来顺从我的意愿。我们应该在桥的中央会面。

应该说，代沟的存在对于两代人的交往，对于整个社会的发展，既有有利的一面，也有不利的一面。新一代总要强过老的一代，只有“长江后浪推前浪”，社会才能向前发展。但是老年人的丰富阅历又是一笔财富。如果各执己见，互不相让，不仅难以取长补短，更不利于家人之间的感情沟通。

但是，子女们与老年父母之间的这条“代沟”由来已久，没有必要，也不可能在一夜之间完全填平，要想做到两全其美，实属不易，看来只有相互谦让点了，为此一个能为双方接受的代际交往的和谐之策便是：求同存异。

美国著名的特纳公司的老板特德·特纳是美国最有钱的人之一，他为人宽厚，头脑敏捷，是美国新闻界和娱乐界的焦点人物。然而如此成功的一人当被问及最大的憾事是什么时，他却难过地回答：“没能做一个像样的儿子。”

老特纳当年是一个相当有知名度的广告商，他与儿子在早年便有许多思想上的隔阂，在许多方面都难以达成一致。知情人说，这父子俩只要单独在一起超过十分钟，便定会争吵得不可开交，谁也说服不了谁，谁也不让谁。每次都搞得不欢而散。那时，年轻气盛的特德·特纳总认为，有个性的人必须勇于坚持自己的主张，即便是亲生父亲也不例外。直到后来有一次父子俩为是否卖出一部分名下产业而彻底意见对立，正在人们观望这对父子俩到底是谁会占上风的时候，老特纳却突然引弹自尽了，虽说死因并非完全与此事有关，但至少也是因素之一。特德·特纳为此深受刺激，后悔不迭，他深信，如果自己不是那么激烈地与父亲争论，以至伤了他的自尊，而是先把自己的观点放一放，慢慢用事实说眼他，也许父亲就不会死，自己能与对手求同存异，却为什么不能与父亲这样做？

求同存异对于促使代际关系的和谐确实是一个上策，它不仅保存青年人自以为“是”的一些优点，也能在两者之间寻找到对双方有利的地方。

求同存异的基础是理解，是相互之间情感和心灵的沟通。在代际交往中，理解更多的是要求设身处地为对方着想，能做到将心比心。例如，青年一代有充沛的精力，好竞争，求创新，喜独立，不愿受人支配，给人一种“豪放不羁”的印象，对此，老年父母很不理解，觉得青年人太狂了。而老年人稳重，深思熟虑、清心寡欲、顽固、保守，对此青年一代也很不理解，觉得老年人太老了，似“朽木”一般。这样理解上的偏差必然会直接影响到双方的态度和交往行为，影响交往的深度和质量。如果双方都能做一次角色换位，扮演一下对方的角色，体验一下对方的情感，就能很好地改变自己的看法，做出利于交往的行为来。

求同存异还要求双方有时能做到“忍痛割爱”，舍弃有碍代际交往的心理和行为，实际这是一种“丢卒保车”之举，虽丢弃了自己的一点东西，却求得了双方的和谐。

求同存异的另一个要求是双方要能主动寻觅“共同语言”，达到求同的目的。有些青年人或老年人很重视和对方的双向沟通，互通有无，例如老年父母经历多，见识广，社会经验多，这些可以通过与青年的交流，传播给他们。而青年人在科技发达的现代社会里，也拥有一些颇具现代化特色的知识、技能，例如电脑的使用，就可以由青年教授给老年人。特别是当前的“信息爆炸”或“组织爆炸”，对每一个人的知识体系和智能结构都造成了很大的

冲击、已有的知识无法满足参与社会活动的需要。因此，青年人与老年人应当携起手来，走向同一个结合点—学习新的技能，掌握新的知识，更新知识体系，完善智能结构。这样，两代人在时代变革的潮流中，差升缩小了，冲突消失了，代际交往和谐了。

代际交往的矛盾和冲突无法避免，但也不会令我们束手无策，如果青年儿女和老年父母都能做到求同存异，做到理解对方，并能在实践中主动协调代际关系，讲究代际交往的艺术，不仅旧的矛盾可以解决，而且新的冲突也不会出现，至少冲突不剧烈。从而利于家庭关系的和谐。

## 2. 和谐家庭经济关系

另一本难念的经是家庭理财。在现代家庭中理好财，处理好同各方亲人的经济关系，是重要的，也是困难的。穷有穷之难，富有富之难。

在今天这个商品经济大发展的物质社会里，恐怕至少有 99% 的人都相信，自己离了钱财，简直无法生存，而一个家如果没有所谓“身外之物”的钱财做保障，也不成其为家。科学地管理家庭财务，才能把日子过得游刃有余，既为家庭一员就是家庭的主人，不分男女老幼，有支配权和使用权。这在旧时代是无法想象的。但勿庸置辩，一个家庭，如果在经济关系上没有平等权力，则家庭成员间的平等同样是虚假的。

中国现代家庭，一个很大的优点，就是在经济权利上比较和谐，不论男人女人哪一位当家，大体上都能比较民主的支配全家的财产。这一点，也是中国现代家庭状况比较稳定的主要因素之一。但也有些家庭，在经济关系方面，处于畸形状态。

能挣钱者则有权支配金钱，不能挣钱则只好仰人鼻息。老人收入高时，全家看作宝贝，一时无事退休在家，马上认作包袱。如果身体健康，还能自食其力，而且愿意把退休收入如数呈上，仿佛还可以保留其“家籍”；如若不向“主管领导”纳税，身体又常生病，不仅不是动力，反而成为负担，马上有理无情，整天让你看他们的恶脸。更有甚者，竟把自己的老人赶到厨房居住，以至衣不蔽体，食不果腹，病困交加，含恨而死。

甚至认为父母是自己的包袱，动辄打骂，以为他们给自己带来无限晦气、只有让他们乘风归去，自己才能得到安定。又有夫妻之间，关系紧张。表现在经济上，互相欺骗，或者凭着自己的收入优势，以此欺压对方。凡此种种，不仅与家庭经济关系的道德相违背，而且也现代家庭成员的法律地位所不容。

家庭经济关系又与家庭道德有关。特别是经济收入不多的家庭，吃、穿都不富裕，吃既不能随心所欲，穿又不能和别人攀比。在这样的情况下，夫疼妻爱，父慈子孝，姐谦妹让，不但是十分有益的，而且是十分必要的。以中国民族传统，为着吃、穿同家庭纠纷是最让人看不起的。为着吃、穿打架，都是小孩子的事，而不是成年人的事。倘有这样的事出现，别人就会说你无出息。但是，真能做到勤俭持家，使人人温饱，也不容易。特别是家中既有老人，又有孩子，住房不大，收入也不高的家庭，儿子要考太学，不加些营养怎么忍心？老人身体衰弱，不先吃一口又怎么可以了常常左右为难，只好硬下心肠，先让老人，再让儿子，第三才是丈夫或妻子，最后的那一份才留给自己。这样的家庭在中国尤其不少。正是这种美德，使得很多家庭虽然生活清苦，却享受着某些经济富有、精神空虚家庭所绝对享受不到的天伦之乐。

现在，多数都是妻子掌握家庭的经济大权。女人心细会当家，对家庭开销也了解得比较全面，理财有诸多方便之处。然而夫妻在财经问题上不协调、闹摩擦的家庭也为数不少。

有些“妻管严”的家庭，男方偷偷摸摸地建起了“小金库”。这样一来，麻烦事就多了。丈夫整天提心吊胆，生怕妻子发现了秘密。若是妻子睁一只眼闭一只眼，倒也相安无事。要是妻子精明而又不宽裕，也就难免“祸起萧墙”了。先是怀疑丈夫有外遇或是把钱给了公婆，争吵不断。接着就是你留一手我留一手，结果是截留了多少钱财，也就截留了多少感情，夫妻同床异梦。夫妻各积“私房钱”，有的是感情不和，自备退路。

无论是什么原因，其共同点只有一个，那就是家庭的责任感淡薄，没有把家庭真正作为一个整体，使自己完全融于其中。家庭因经济问题造成夫妻纠葛，空气紧张，终日提心吊胆，偷偷摸摸，还有什么家庭幸福可言？

夫妻之间要互相尊重，以诚相待，家庭经济要公开，财务要协商处理。

现实生活中，绝大多数家庭夫妻都是工薪阶层，购置家庭物品要量力而行，储蓄、投资的比例也应取得一致的意见。会理财的夫妻，家庭生活过得很好，不会理财的夫妻，家庭生活会出现矛盾，经常在这个问题上发生争执。

尽管现在家庭理财模式有多样化的选择，但共同生活里一般总有一个“当家人”。

理想的做法是：日常生活开支费用，归当家人掌管，另一方可协助，不可越俎代庖。当家人可以更换，谁愿当谁当。这样，夫妻就避免了那种要钱就拿，随心所欲的“自由化”带来的经济危机，也避免了一方财权独揽的“专政”所造成的夫妻矛盾。而说到具体的家庭经济管理方法，又有好多“久经考验”的传统经验。有些虽是老生长谈，却又是代代相传的真理。例如勤俭节约，注意避免铺张浪费；例如量入为出，细水长流；例如掌握市场信息，把握购物时机；例如巧妙筹划全年安排，换节换季，衣食立足等等……

一个家庭，善于理财者，常常能以贫胜富，恰如善于用兵者，常常能以少胜多。这当然不等于安于清贫、不思进取，恰恰相反，这是对于自己的现实状况所应持的最乐观，也最现实的态度，并且往往能在不算有利的条件下创造出某种家庭经济环境的“奇迹”。

虽说钱财并非身外之物，却也并非能买到一切呀。

### 3. 是是非非理难清

家庭的小是小非，复杂纷繁，公说公有理，婆说婆有理，也是一本难念的经。

任何一个头脑清醒的人只要仔细想想，都会承认，家庭之中，亲人之间，所有的分歧、争论，都是为了自家好、为了亲人好，都是共同的善意动机下的不同理由，说来说去都是围着小家转。也许今天这个人的做法是无可厚非的，但明天却又会完全不合时宜，又哪里会有长久不变的真理。但偏偏就是如此简单的道理，有的人却一生一世都看不透、想不通。多少人由于家人没有对其意见持赞成票便委屈之极、怒不可遏；多少人为了些原本鸡毛蒜皮的小事大骂出口，继而甩门离去。难怪能共同活到 90 多岁的老夫妻是少之又少。渴望并试图证明自己正确是夫妻间相互对抗的主要武器。有时，其目的纯粹是谋求配偶的认同和称赞（看看我多聪明），但是更多地，人们是通过证明自己正确表现一种优越感。如果你与配偶之间关系敌对，缺乏协作，

你们可能从不交流思想和感情，而且相互指责或驳斥对方的言行，并至死捍卫自己的立场。

关系密切的夫妻双方谁对谁错无关紧要，除非面临重大决定，比如“咱们的孩子应不应该做手术了”毫无疑问，必然存在一些你对我错或你错我对的问题。然而渴望正确并且试图证明自己正确极其有害。任何诸如“我是对的，你是错的”或者“我早就这么告诉你”的话语都可能疏远夫妻感情。甚至可以说，“错在对时，对在错时”。如果你是对的，那就表明配偶是错的，你们的夫妻关系可能也因此受到影响。如果你是错的，至少可以承认错误，密切你们的关系。如果你向配偶指出你是对的，他（她）是错的，他（她）可能因此感到特别沮丧。两相比较，错并且认错服软与对并且自鸣得意，前者明显强于后者。如果你确实正确，那么鼓励和安慰配偶就尤其重要。如：这次我是对的，但是一般都是你对。不管怎么说，谁对谁错无关紧要。

但是，有的人喜欢专门等着对方出错，然后幸灾乐祸洋洋得意——这就是所谓的“揪辫子”。

解释说“可能是我错了”、“可能是我词不达意”或者“可能是我理解错误”等等，需要一定的心理技巧；而直接承认“我不懂”、“我错了”或者“对不起”则需要相当勇气。我们不必学习过分谦虚，自我贬低的人，但是需要练习说说这些简单的句子。

快乐比正确重要，但是两者通常无法并存，在家庭生活中尤其如此。

## 二、从“孝”出发，让长辈开心

### 1. 孝顺有新意

孝是自觉地将人类天生的一点敬爱父母的心，也就是一点仁心仁性，加以保存、培养、发展，以使人成人成贤成圣的道德原理。具体一点说来，孝就是使父母宽心喜乐，使父母免忧愁，少担心。为人子女的，好好地爱惜自己的身体，经营自己的事业，照顾自己的家庭，就是尽了孝道。

我们要尽孝，处理好子女对父母的关系，首先得胆白的一个问题就是孝在家庭关系中的重要性。

那么身为入子，我们该怎样对待我们的父母才算是尽了孝道呢？我们究竟该怎样处理好这种关系，才能使我们的家庭更趋于和睦呢？《亲恩歌》中唱道：“要知亲恩，只看自己怎样养儿育女；要求子顺，必先自己做到孝顺爹娘。”

我们对待我们的父母，不仅要爱他们，而更多的是去尊敬他们。这一点，我们不但要把它看作是一种良好的意愿和道德规范，而且要提高到互相对内心世界的真切理解上来认识。只有互相理解，才能真正做到互相尊重。

为了处理现代家庭的关系，我们还得就新孝道作一些必要的说明。其实，归结起来，也不外乎三条原则，即合情、合理与合法。合情，即子女行孝应以爱心为本，以感情为重，并应设身处地尽力为父母着想，在对父母表达关怀之情时，应采取其乐于接受的方式。

合理就是子女行孝应适当运用理性，考虑事实，顾全事理，而不冲动

短见，为近误远，以小害大。行孝应量力而行，不宜过度，走人极端，尤不可因行孝而自残自虐自贬，否则即成愚孝。

据报道，南方某地，有人在外经商赚了大钱，衣锦还乡之后，为了报答父母的养育之恩，尽自己的孝道，在父母还在世时就为其假设灵堂，大作道场，挥金如土，只为博得一个“孝子”的名声。这种做法，只能说是愚昧行为，搞封建迷信，实不可取。

合法是子女行孝应不违反现行法律，不可因图孝父母，而有犯法之行。父母如要子女做不法的事，子女应好言相劝，不可以孝害国。

同时还要列出一些具体的原则：

子女要善待双亲，且要同等看待，不可厚此薄彼；

多与父母交谈，以了解其看法、想法及感受；

尽力敬爱父母，不以言辞或行为侮慢父母；

尽力使父母心愉快，少意父母生气；

帮助父母从事并完成善举，不陷父母于不义；

对父母应诚心诚意，不因父母的社会地位与经济能力而表面做作与应付；

言行尽量使父母引以为荣，不使父母因子女言行而抬不起头来；

尽力使父母信任与放心，而不使父母为子女的行为担心；

保持自己身心健康，以免父母忧虑挂念；

以同情的态度来了解父母的时代与生活背景，不可以贸然视为落伍；

父母如有过错，子女应以委婉的态度耐心相劝；

父母在物质生活上如需照料，子女应尽力予以安排，勿使有所匮乏；

父母生病时，子女应妥为照顾，尽力设法医治；

父母丧亡，子女应予以妥善安葬。

综合以上观点，须注意“养亲”，“悦亲”，“念亲”三点。

第一，养亲。养亲是子女最基本的奉行，也是子女的天职。当今奉养父母的方式，有轮流奉养、固定奉养。轮流奉养是已婚子女依次奉养父母，由长子起，轮到幼子，周而复始，时间长短，以均等为原则。固定奉养是诸子分家后，父母固定在某子家居住，其他儿女按月付给一定的生活费。或父母保留财产，以其收益付给担任固定奉养的儿女，或某儿女自动单独负全部奉养费，其他儿女自动给父母亲零用钱，或各儿女负责奉养父母中的一位。也有父母亲与未婚子女同住，或父母亲自己单独居住的。不论采取哪一种方式，都要依照实际需要，父母的意愿及年龄、健康情况而定。

一个人是否孝顺，是以他是否具有孝梯之心而言，如果具有至诚的孝心，表现在行为上，虽然不一定是锦衣玉食的奉养，也是足以感化人心，值得称道。

第二，悦亲。悦亲就是使父母亲高兴，不使父母亲忧虑、恐惧、发怒。悦亲是养亲的第一要诀。使父母长生欢喜心，可以增进父母的健康，这是寿亲之道。在父母亲面前，万不可有愁容，更不可有怨言，无论我们的环境道顺，得意或失意，总应该克制感情，父母所爱要爱之，父母所敬要敬之。

其次，“身体发肤，受之父母，不敢毁伤，教之始也”。又“父母唯其疾之忧”，为人子女的，要照顾好自己的身体，不使父母亲忧伤；出必告，返必面，所游必有常，所习必有业，要循规蹈矩，安分守己，不作奸犯科，违法乱纪，要积极用功敬业，争取好的成就，努力发展自己的事业，大展宏

图，福国利民，以显扬父母。

万不可忤逆，冲突，也不可顾其心意，为非作歹，而陷父母于不义。而夫妻相爱，兄弟和睦，使家庭和顺，也是悦亲之道。

第三，念亲。孔子说：“生事之以礼，死葬之以礼。祭之以礼”。当父母亲丧亡时，子女应御哀妥善安葬，按时祭拜。

我们中国人讲孝道，所以对祖宗十分崇敬，完全是基于一份慎终追远、感恩图报的心理，是非常理性。我国古今家庭伦理的特色全在于此。

## 2. 与与因执的老人相处

家庭是社会的细胞，家庭关系的好坏将给你的事业、生活带来极大的影响，也在很大程度上影响你的性格与待人处事的态度，所以处理好家庭关系也是十分重要的，尤其是子女与长辈的关系。人生的好多烦恼与无法解释的苦衷来自于家庭，而这又多半与两代人之间难以融洽相处有关。

有些作父母的，认为孩子是自己生、自己养的，他们理应该像小猫、小狗那样顺从、乖巧；自己是家长就得说一不二，老子的话是圣旨，谁敢违抗，对错都得执行；还有些父母固执己见，即使知道自己错了，也不肯在孩子面前认错，在孩子面前保持自己起码的威严；也有的家长认为“家有家规，棒子底下出孝子。”家庭中缺乏民主，只有专制，所以许多家庭中成长起来的孩子心理上很怯懦、悲观，既不愿因此而与父母决裂，同时又难忍受父母固执给自己带来的精神压抑与心理摧残，他们感到深深的无奈与茫然，因而也对人情世态冷淡而无所事从。

我们晚辈到底该怎么办呢？

首先，应充分认识到，家庭的和睦，成员关系的融洽是我们每个人都向往和渴求的，这是我们在纷繁复杂人生中战胜各种艰难险阻的强大力量源泉，也为我们完美的人格塑造奠定了坚实的基础。因此，我们应和父母携手搞好家庭的建设，争取在温暖、和睦、民主的家庭氛围中找到自己发奋图强的支撑点。本着这种认识，晚辈们应以各种方式求得父母的了解与理解，同时也与长辈建立相互谅解、信任，用和煦的理解春风化解积蓄心头的固执的寒冰。

其次，解决家庭中与父母的矛盾，我们应分析清楚父母专横、固执的原因。据观察，有的家长总是爱拿自己从前和现在比，用老一套来要求子女，以各种模式卡他们，让儿女接着自己设计的方式去生活、成长。他们根本听不进逆耳之言，儿女稍有不顺，他们立刻暴跳如雷，相信武力与强权会使儿女乖顺；也有的父母由于事业上的挫折或其他的外在压力，使他们感到无法发泄心中的郁闷，于是儿女稍有“逆耳”之言，他们就要“山洪暴发”把气撒在孩子身上；还有一部分父母在更年期间，脾气古怪、性格暴虐，总是怀疑自己的孩子长大了要背叛自己，心里总有一种失落感和恐惧感。他们往往多疑无理，对孩子动辄发火辱骂，动辄大打出手、等过后又感到深深悔恨和自责。这种矛盾心理如不及时调整，恶性循环，往往是孩子离家出走和与父母背道而驰的根本原因。我们作为儿女更多地是不去议论父母是与非，而应冷静地想一想我们如何才能用自己微薄的力量去重新赢得父母的耐心与爱心，去赢得平等与互相的尊重。再次，要以“理”服人，但这决不是给父母讲大道理。那样做只能适得其反，而应避免锋芒找到合适的场合，借用合适的话题，运用巧妙的语言帮助他们认识到自己某些老观念和做法的不是，既不伤他们的面子，又让他们心服口服看到儿女对他们的理解和尊重；同时应

用积极孝顺的爱心去感化他们，帮他们走出自我狭小的生活圈子，多与外界接触去切身感受时代的转化与人们观念的更新及现今孝道的新内涵。也不妨多与父母谈谈他们的青年生活和体会，学会倾听和客观理智地选择，以硬碰硬只能两败俱伤，“以柔克刚”倒可以解决部分问题。长辈的固执脾气也不是一天两天形成的，这就需要有耐心去让他们多看看社会的光明面与现代年轻人身上的长处和优点，给他们机会多参与我们的讨论与社会活动，也可以把一些如何处理好家庭关系的好书悄悄地放在他们的枕旁。多在生活的细微之处了解父母的物质需要与精神需求，要做父母身边的有心人。这样冷漠对抗的家庭气氛会慢慢消失，取而代之的将是父母对儿女的关心、疼爱，子女对父母的尊重敬爱以及毫无保留的孝心，这样岂不是两全其美。

如果你发现自己的父母突然间和以前判若两人，明明不是你的错却拿你发火，这时就要巧妙地了解一下，是你的爸爸、妈妈在工作、事业上受到什么挫折，在人际关系上是否遇到了什么麻烦，如果确实如此，我们做儿女的应该从大局考虑多为父母分忧，帮他们平息心中的怨气。具体的就是多帮他们干于家务、给他们买些或自己亲手做点他们爱吃的东西，多找些开心的话题分散他们的注意力，这时，“乖顺”点也是可以的。给他们抒发自己苦衷的机会，有谁更了解自己的父母，更会倾听他们的怨言呢？不妨让他们尽情地说说，要知道长辈虽说经历、阅历比我们广，可他们的心有时也像我们一样的脆弱。现在社会、家庭的压力又这么大，人难免要有心情烦躁的时候，儿女毕竟是他们的定心丸，多替他们着想，给他们以外人所无法给予的首肯与真心的理解，让他们感受到儿女对他们永远不变的需要与敬爱，让他们疲惫的心在家的这个温暖的港湾彻底地放松与休息，尽儿女所能让父母快乐，也是我们对他们最好的孝顺。如果自己的父母已到了更年期，好多习惯都发生了变化，一时让我们也难以接受，这时我们晚辈切忌遇事必须明辨是非，或保持城激不予理睬。要知道人都有这个时期，只不过不同的人对此有不同的反应罢了。老人把我们养大，吃再大的苦他们也毫无怨言，他们一直在为我们奉献着自己的光与热。所以，他们现在由于生理、心理上的不适而产生的一连串的变化都是儿女们应该理解并给予重视和关心的。但我们不应把老人当作病人看，应有耐心，宽容的心是可以治愈伤病的良药。这时做儿女的可以抽空多陪老人出去转转，发现他们的乐趣所在，给予及时的鼓励，养养花、养养鱼、养养鸟都可以缓解更年期给他们带来的难以自制的心绪，也可以适当买点补养品等老人心情好的时候送上去。要善于察言观色，尽量满足父母的要求，遇到老人固执、钻牛角尖发脾气时，我们要理智、克制，找一些轻松的话题缓解紧张的气氛。父母这个时候是比较敏感的，所以我们说话也要多留心，不能言语过重伤了父母的心，孰不知只要孩子多体贴多关心父母，他们是会很快渡过这个时期的。我们也应该多研究一下不同时期老年人的特点，使我们自己成为他们的“保健医”，让我们的孝心化作一杯夏日清凉的甘露，一盆冬日熊熊的炭当然，对于那些特别蛮横、不讲道理的父母，我们可以适当采取机智而行之有效的办法，让父母逐步认识到自己的过错而接受你的意见，但在处理与固执父母的关系中最忌讳“以牙还牙”、“反目成仇”，因为父母与孩子到底是至亲至爱的血肉关系。让我们以孝为本，从孝出发，去认真做好每一件事，让父母开心，使自己满意。相信，生活的磨硬同样给我们以丰厚的馈赠，成熟的人将拥有这笔财富。

### 3. 与脾气古怪的老人相处



常听一些年轻人议论，他们经常与自己的父母产生矛盾，说父母越老脾气越古怪了。

怎样与脾气古怪的老人相处确实很伤脑筋。其实，这主要是不了解父母生理和心理特点的原因，一旦摸清了老人的心理和生活上的要求，相处就不会难了。老人主要有以下几个方面的需求：

一是依存需求。退休以后时间闲暇，希望找人聚聚，聊聊天，从子女那听点消息，丰富一下自己的生活。

二是自尊需求。随着年龄的增长，有些老人不服老，但又有点怕老，逐渐变得多愁和敏感起来担心自己的人生价值是否能得到社会和子女应有的肯定和尊重。这时他们的自尊心比其他年龄的人，也他们自己的过去更强烈。

三是求助需求。刚进入老年期，健康状况尚好，他们可以承担不少家务，子女当然也十分高兴。但是，随着老人生理逐渐老化，老人的求助需求增加了，渐渐对子女的要求多起来。

四是文娱需求。老人的文娱需求也有别于年轻人。如爱看京剧或听戏曲，对流行歌曲有的不愿意接受等。

作为晚辈且莫责备老人性格“怪”，漠视老人合理的心理需求。对老人应在人格上多尊重，在精神上多安慰，在生活上多照顾。具体说，主要有以下几方面：

(1) 经常主动与老人交谈，多谈些老人关心的事情，节假日外出游玩，尽量邀请老人一起去，对老人的合理要求，应尽量满足，不能满足的应向老人解释，取得老人的谅解。

(2) 教育子女尊敬老人，遇到老人心绪不佳时，要忍耐，切忌顶撞，与老人意见发生冲突，一时又难以达成一致意见时，可暂时转换话题，等老人心情好时，再以婉转的方式商量解决。

(3) 无论老人经济状况和持家能力是否变化，有关家庭的大事都要主动征求老人的意见，应经常询问老人的身体情况，如有不适，及时陪同者人就诊，对老人帮助自己照料小孩，操持家务，应经常用各种方式（特别是用语言）表示感谢。

(4) 逢年过节或遇老人生日，要特意为老人做些爱吃的东西，买些礼物，这会给老人带来很大的快乐。

做到这些，老人自然会快乐无比，你也会感受到家庭的温暖，也不会觉得老人古怪了。

#### 4. 对待爱唠叨的老人

许多年轻人结婚成家后都不愿与父母住在一起，他们仿佛一下子挣脱了喋喋不休、唠唠叨叨的羁绊，再也不愿面受父母对自己的挑长问短，有些做儿女的甚至产生逆反和抵触情绪。儿女和父母分开过，也许能暂时地解决一下问题，可这终究是要在父母心中产生一种振动和不平衡感的，到底该如何与爱唠叨、罗嗦的老人相处呢？这也是一些家庭不容回避的问题。

诚然，作为老年人，有一部分可能愿意与儿女分开过，觉得人少清静，也少生用气，他们不愿再为儿女去劳心劳力，只图晚年过得自由、祥和。针对这些情况，儿女婚后搬出去也倒是件好事，但也有相当一部分老人不想儿女离开自己去单独过，他们渴望身边有人照顾，渴望家庭永久地完整与自我家长尊严的存在，同时他们也害怕寂寞，希望享受天伦之乐。这也是大多数老年人的共同心态，他们一方面由于对儿女或晚辈的一些做法与习惯看不

惯，另一方面由于年老后体力脑力下降而带来的心理失衡，使他们遇事爱唠叨，爱把一些在晚辈看来是微不足道的小事挂在嘴边，又常常对儿女的做法感到不合自己心意，于是也往往因此而抱怨不休。他们希望儿女们能倾听并给以重视，可许多的年轻人都对此无能为力，不知所措，所以好多人采取回避的办法。

在这种情况下，作为儿女的应该针对不同情况加以分析，对长辈的唠叨做出应有的反应，不要让他们觉得自己不再为儿女所需要，自己的话不再为儿女们记取。

第一，从心理上做晚辈的应该充分认识到，这种唠叨有几个原因，首先是父母上了年纪，已不像年轻时候那样聪敏能干、粮力充沛了，所以自己自然也爱在嘴上唠叨，是出于对现实的反抗，也是自己内心失落感的一种表现，同时也是不愿承认现实而又不得不面对现实的一种无可奈何的渲泄方式。其次是他们人老了后，生活的圈子变小了，也容易受到社会和人们的淡漠和遗忘，同时，社会生活中的各种烦恼与压抑也不时向他们袭来，这时，他们想再重新获得社会、家庭、子女的关注和理解，想在家庭这个避风港中舒展自己疲惫的身心，于是，就多说话。基于以上原因，我们年轻人首先应该从老人的切身利益出发，站在他们的角度去理解他们不愿意接受年老和被社会与儿女冷落的现实，以晚辈的乐观、开朗为他们的心窗射进一束阳光，去关心他们的喜怒哀乐，多尊重他们，多倾听他们的意见，这样老年人们会重新发现自己的价值，也会有意识地反思自己的言行。所以作为儿女不但不能因为父母唠叨而置之不理，更不能与老人针锋相对地去刺激他们。我们应该看到，唠叨也不是有百害而无一利的，一方面这其中也不乏上辈人的经验之谈，另一方面，它在某种程序上对老年人的身心健康是有好处的，“一吐为快”就是这个道理。什么事在心理积郁多了，难免要伤身体，对上了年纪的人更是如此，所以我们应该给老人一个抒发感慨、发泄不平的机会，这样比憋在心里好，让他们在唠叨中卸去身上的重荷，抛弃囿于其身的各种旧观念的束缚。

第二，老人唠叨，又不让自己搬出去的时候，绝对不可以硬碰硬擅自搬出去，那样只能给老人以更大的刺激，使他们觉得仿佛是被儿女彻底地抛弃和冷漠。在这种情况下，最好的办法是陪老人一块去回忆回忆过去那些精采、难忘的生活片断，让他们讲讲自己年轻时的故事，鼓励他们多出去走走看看，也可以帮助老人了解当今的时尚。潮流以及不同层次老人的生活方式，让他们自己去感受一下其他老年人的心态，也可以多结交新老朋友，扩大他们的生活范围，让他们的精力与兴趣转移到更能发挥他们潜能的地方，让他们老有所为，老有所得，看到并实现自身的价值。

年轻人应该以一种积极的孝心去对待老人，同时将心比心，想想父母把自己养大成人付出的心血和辛苦，作为儿女是无论如何不能嫌弃父母的。唠叨也罢，都不应该成为两代人心灵沟通与交融的障碍，我们应该以爱去回报爱，让爱唠叨的老人在真心的理解和儿女一往情深的关心中去调整自我，在夕阳暮年中寻求一份安谧与淡泊。

#### 5. 处理好婆媳关系

有人说，在家庭关系中最难处好的就算是婆媳关系了。无论在中国还是在外国，无论是古代还是现代，婆媳关系都是困扰人们的一大难题。卷进婆媳之争的不仅有两头为难的儿子，还有不知所措的孙子，以及家庭中的所

有其他成员。婆媳不和会给整个家庭生活带来不散的阴影。

而现代生活中，婆媳冲突虽还能找到旧制度的一些阴影，但毕竟时代不同了，这使婆媳矛盾多少带点个人色彩，但这并不妨碍我们从宏观和微观两个方面入手，分析导致婆媳关系不和的原因和谋求婆媳关系和睦的办法。俗话说：“十个婆媳九不和”，这话多少反映了婆媳关系难处的现实，但作为人际关系的一种，婆媳关系也必然要遵循人际交往的规律，因而就有可能找出在婆与媳之间建立起相互信赖、相互尊重的和睦关系的方法。

婆媳关系处理得好坏，于家庭关系有特殊意义。因为现代家庭中，妇女的负担远比男子重，妇女的收入已足以维持她自己的生活，有的与男子持平甚至高于男子，而且很多与家庭关系相关的事务，最多的还是要联系到女性而非男住。因此，婆媳关系的状况反映的是一家人的总体关系状况。因此，我们必须探究婆媳冲突的原因及促进婆媳关系的方法。

原因很多，归纳起来有下列几种：

(1) 心理因素。首先我们从儿媳的角度来分析。像我们在婚姻中对对方抱有过高期望一样，对婆婆的过高期望也会影响日后的关系处理。其中包括媳妇期望很快能与婆婆建立一种系由无间的关系。这种期望来源于恋爱期间与未来婆婆的亲密关系。殊不知恋爱时期表现出来的婆媳的亲密是双方为赢得对方的好感作出的一种姿态，只是为了努力促进恋爱关系向婚姻关系转化，和实实在在的关系还有很大的距离。

有一对恋爱的男女，每次女方去男方家时，婆婆总是做出许多好菜来招待她，逢年过节时，总是送给儿子的女朋友一个大大的红包。而儿子的女朋友也表现得彬彬有礼，每次到男方家都带礼物给未来的婆婆，并抢着干家务活。可是，婚后，婆媳俩都很失望，热情的婆婆不再为其烧茶倒水，而逗人喜爱的儿媳妇也是坐着等吃的，不再干家务活。

另外，儿媳妇还期望能从婆婆那里得到一种新的母女关系。

有位妇女曾在“妇女热线”中述说了她与婆婆关系的苦恼，她是这样说的：“我一直把婆婆当作自己的亲生母亲看，家里大事小事我都帮她操持、替她着想，我花这么大力气是希望她把我当亲生女儿，可是当我和小姑子同时生了孩子，她却忙里忙外地一直帮小姑子不帮我，这事深深地刺伤了我，我把她当妈妈待，她为什么不把我当亲生女儿待？”咨询员当时很清楚地回答了她，婆婆不是妈妈，儿媳不是女儿，这是一个客观存在的现实。

儿媳还期望婆婆为婚后的生活承担更多的义务。婆媳之间的矛盾很多是因为觉得该做而没做的事引起的。儿媳常常觉得婆婆在家应承担家务，添置大件东西时婆婆该给予经济资助。该伺候“月子”、该带孩子、该给孩子做棉衣。该……婆婆会由于种种原因完不成这些“义务”；而另一方面儿媳认为所有的事情又是天经地义的，于是便会有很多的不满和怨气。

换个角度，如果我们从婆婆的角度考虑，有人把婆媳之间的矛盾说成是“两个女人争一个男人”的矛盾是颇有道理的。

从心理学上分析，一旦儿子结了婚，另一个女子把儿子拉了过去，有的儿子“娶了媳妇忘了娘”，婆婆内心不免有失落感。那种独占的感觉、拥有的感觉都消失了。再者，女人都要经历婆媳两种角色，“冷日为人媳，他日终有为婆时”，想到当她为儿媳妇时受过婆婆的气，因而潜生出一种报复心理，有朝一日，当她熬成婆之后，把这种怨气出在儿媳妇身上，因而造成婆媳不睦。

媳妇与家人相处不睦，例如媳妇与小姑、小叔或妯娌之间发生冲突，引起婆婆的不悦，怪罪于儿媳妇。

(2) 权力之争。一般婆媳问题争执的焦点，常常是家庭的决策权和经济权，在家庭决策权上，儿媳妇未进门时，婆婆是一家之主，几家事分配，均由她负责。但儿媳妇进门后，情况改观，其角色被儿媳妇替代，权务被削弱，地位也转变了。婆婆产生不满的感受，无法适应这种转变。

(3) 生活习惯的差异。两个不同环境、不同时代、不同生活背景成长起来的人在生活习惯上有诸多差异是很自然的事，但当两代人同居一堂、同吃一锅饭时问题就出来了。

两代人都企图改变对方，导致婆媳关系恶化。

(4) 对生儿育女以及子女管教观念的差异。婆婆总是抱孙心切。假如媳妇进门后久久未生育，或婆婆重男轻女的观念很重，而媳妇却生了女儿，婆媳难免发生龃龉。在管教方面的要求，婆婆不像媳妇那样强烈或严格，因此在教养方面婆媳之间很容易产生种种分歧。就媳妇而言，婆婆对孙子的宽恕与包容，简直是助长孩子的气势，同时间接地影响了她当母亲的权威，当然无法忍受，婆婆娇宠爱孙，往往便得罪了媳妇。

处理婆媳关系的原则，其实就是处理家庭关系的原则。

我们怎样做一个好媳妇呢？

最重要的一点是要孝敬婆婆，要重视婆婆的存在及价值地位。要进退恭谨，不搬弄是非。不要向丈夫私下抱怨、挑拨。要和叔姑和睦相处，与夫家融为一体。培养与婆婆共同的兴趣和爱好。有了错误要勇于承认，并要服从，要忍让。关心婆婆的健康，知其性格、兴趣、生活方式，不可强求婆婆改变多年的习惯。如婆婆过度溺爱袒护孙子，应婉言劝说，不可恶言顶撞，伤及全家感增。安分守己，勤劳节俭，对家事多征求婆婆的意见。

经济利益不要追求公平，也不可斤斤计较。如经济大权在你手中，则别忘了每个月给婆婆零花钱。不要老是为自己添衣服，也要给婆婆打扮打扮，须知有穿着体面的婆婆，是媳妇的光荣。偶尔可让家人试试新口味，但不要让全家的口味都适合你。

家务事要斟酌着办，不可全不做。也不可全做而让婆婆负担太重或感觉无用武之地，要尊重经验丰富的婆婆。

对婆婆要保持应有的礼貌，适时地赞美婆婆，关心婆婆，并愉快地接受婆婆善意的帮助。少提娘家的事，特别是与娘家金钱方面少往来。

夫妇最好不要在公婆前亲热，尤其寡居婆婆，常会触景生情，产生妒意，因而无端厌恶媳妇。勿当着公婆的面，和丈夫发生争执。婆媳关系的融洽需要双方的努力，儿媳固然应该真心诚意地孝顺婆婆，赢得婆婆的称心，但婆婆也要疼爱儿媳，掌握待媳之道，赢得儿媳的欢心。这样，婆慈媳孝，亲亲热热，情同母女。

## 6. 如何看待婆婆的吝啬和偏心

常常听到一些过了门的媳妇议论婆婆“太小气”，“太抠门”。那么，应该如何看待婆婆的吝啬？

吝啬主要是表现在对钱财问题的处理上。媳妇认为婆婆吝啬，大多是因为婆婆给自己的少，或平时舍不得吃，舍不得穿。

对于婆婆给自己的少，应该作两种分析。第一，要看婆婆是否仅仅对你一个人这样。

如果她不只是对你，而且对别人也是如此，那就不应该想得太多，相反应该体谅和理解老人。当婆婆的多数是从旧社会过来的人，饱尝过困苦生活的辛酸，特别是随着年龄的增长，她们对生活的理解更为深刻。因此，养成一种勤俭持家的习惯，“宁可今日省，以防他日无”。我们这代青年人大都生长在新社会，没有受过那种苦日子的煎熬，体会不到无米下锅的心情。有些年轻人往往大手大脚，却很少考虑积蓄。因此，在这种情况下，非但不能说婆婆吝啬，相反从婆婆的这种“吝啬”中，还可以学到一些东西呢。第二，如果婆婆在经济上对别人非常慷慨，唯独对你非常刻薄，那就应该认真地查找自身的原因了。婆媳关系是很复杂、很微妙的，一些矛盾很可能是长期形成的。作为年轻人，首先应该查找一下自己是否有什么地方得罪了老人家。婆婆的这种“吝啬”，正是说明婆媳之间在感情上出现了裂痕。在这种情况下，应该积极想办法，主动改善同婆婆之间的紧张关系，从感情上解决根本问题。

婆婆和媳妇毕竟是两代人，两代人之间在思想、心理、兴趣等方面是存在一些差异的。和老人生活在一起，虽然有一些矛盾，但去只要善于处理，这些矛盾也是不难解决的，特别是在所谓“吝啬”的问题上更是如此。

事实上也正是这样。在正确对待消费的问题上，不仅是年轻人，而且老年人也都跟上了形势。在50年代、60年代连买一双尼龙袜子都舍不得的老一代人，如今不也是在高兴地购买全自动洗衣机、彩色电视机吗？

由于一些做婆婆的长时间在家里做家务，对外边的事情知道得很少，思想也比较狭隘，“缝缝补补又三年”、一件棉衣十几年的情况已成习惯。这时，媳妇就有责任，也应该多向婆婆讲讲当前的形势，使她多懂一些道理。同时，也应该常领婆婆出去逛逛街，走走商店，或去邻居家看看新添置的用品，开开眼界，讲一讲这些物品的作用。这些无疑会对老人有帮助的。

青年人自己则应该量入为出，有计划地安排家庭支出，不要存依赖老人的思想。婆婆看见这些，狭隘的思想就会逐渐得到转变。此外，还可以动员丈夫做工作，以使婆婆的思想转变更快些。

婆婆的偏心，一般都是媳妇在日常生活中体察出来的。往往表现在两个方面，一是婆婆对她女儿的特殊感情；一是婆婆对家庭中的某个成员所给予的特殊照顾。

有这样一件事：一对青年男女办理了登记手续，正高高兴兴地收拾新房准备结婚，就因为男方母亲一时的疑心，差点儿使这门亲事告吹。原来，女方在男方家里布置新房，当她走后，男方母亲突然发现自己的一双皮鞋不见了，此间除了自己的女儿来过一趟外，没有其他人来过，于是便一口咬定是媳妇穿走了。女方知道这件事，非常生气，发誓再也不到男方家去了，从此关系中断。直到后来知道皮鞋是自己女儿穿走了，这位母亲才后悔不迭，登门赔礼道歉，使事情得以挽回。

这场小误会告诉我们，对女儿和对媳妇的确是有一个亲疏的问题，为什么母亲丝毫不怀疑女儿，却一口咬定是媳妇穿走了皮鞋呢？这正是偏心所致。

另外，母亲对孩子的感情略有不同，偏袒某一子女的情况也是有的，只不过不像对女儿和媳妇那样明显罢了。这有时也会使媳妇感到婆婆有亲有疏。

那么，如何正确地认识和对待婆婆的这种偏心呢？这也是一个当好媳

妇的关键住问题。

我们应该承认母女之间的这种特殊的、真挚的感情是人之常情，理解做母亲的心情，没有必要去议论和指责婆婆的某些做法。

在理解这种感情的同时，应该从中悟出一个道理，那就是要在婆媳之间建立一种真正的母女关系。当然，母女之间存在着亲密的血缘关系，长期培育和形成的母女之情，难以用寻常的尺度来衡量，要求婆媳之间一下子达到母女那样的感情深度，也是不容易的。但是，只要双方都抱积极的态度，特别是作媳妇的主动地把婆婆当成自己的母亲，婆媳亲如母女是可以达到的。

其次，要尊重母女之间的感情，经常考虑如何增进彼此之间的往来。因为媳妇进门之后，母亲和女儿都会视之为“外来人”，母女之间往往会因此而感到种种不方便，有时甚至说话也会背着媳妇。这就需要媳妇心胸宽阔，不要斤斤计较。同时，还应该提醒婆婆多关心女儿，尤其是在她困难的时候，在力所能及的情况下，多多给予帮助，使婆婆感到媳妇不是“外来人”，而是自己的“家里人”。长此以往，就会在婆媳之间形成一种亲如母女的关系，婆婆也就会把媳妇当成自己的亲女儿，这时所谓的“偏心”问题也就会迎刃而解了。

### 三、善待你的同辈

家庭关系从夫妻关系开始，有了孩子以后，在夫妻关系基础上又增加了父子关系、母子关系。如果还有第二个孩子的话，家庭关系中又添加了孩子之间的关系，即兄弟姐妹关系。孩子长大以后，又会成家立业，就有了妯娌关系、连襟关系和姑嫂关系，也就是同辈人的关系。可见，一个幸福美满的家庭只搞好夫妻关系和亲子关系是不够的，还要搞好平等的同辈人的关系。

#### 1. 手足情深

兄弟姐妹都是父母所生，古人比喻为手足，具有血缘之亲。俗话说：打虎还要亲兄弟。一方面，兄弟是骨肉至亲，到危急时自会同心协力的拼命；另一方面说，兄弟相知最深，相爱最切，不难彼此协调合作。兄弟姐妹和睦相处，相亲相爱，一则是孝顺父母亲的表现，一则是家庭生活快乐的源泉。

兄弟关系不仅是可贵的，而且对于个人的成长也是极其重要的。兄弟关系是人际关系在家庭中的投影，一个孩子可以通过与兄弟姐妹相处而学会人际交往和处世方法，它是亲子关系所无法代替的。亲子关系是一种上下关系，纵向的关系，尤其在孩子幼年时，双亲对孩子的作用是管教和培养，而对于孩子来说，双亲是伟大的人，是仰慕、认同的对象。

兄弟关系与亲子关系不同，纯粹由年龄差别造成。哥哥姐姐对弟弟妹妹来说，可能成为学习的目标和效仿的楷模。哥哥姐姐也指导、教育弟弟妹妹。从这个角度来看，兄弟关系也包含有纵向的人际关系的因素。但是，兄弟关系还不止于此。见兄弟姐妹之间还经常会发生纠纷。他们为了争一个玩具或一块蛋糕红起脸时往往会忘记年龄差别，彼此站在同等层次，平等立场上

你争我夺。虽然他们在其他时间会经常在一起玩耍，相互之间像最要好的朋友一样。从这一角度看，兄弟关系包含像朋友关系一般的横向的人际关系因素。在孩子眼里，与父母相处和与兄弟姐妹相处不是一回事，如果一视同仁往往没有好处。：孩子们通过体验兄弟关系，懂得了孩子与大人的不同，并且学会了孩子之间的处世方法。随着年龄的增长，他们又会逐渐从兄弟关系中学会成人之间的处世方法。

可见，兄弟关系是亲子关系以及其它家庭关系所无法代替的。这就是为什么没有兄弟姐妹的独生子女在刚进托儿所或幼儿园时不会和小朋友一起游戏，在班上十分孤独的原因。兄弟关系对建立良好的朋友关系以及进一步建立良好的社会关系具有极其重要的作用。在中国的家庭中，年龄较小的孩子称呼年龄较大的孩子为“哥哥”或“姐姐”，这是很普遍的。但在美国和西欧，兄弟姐妹之间一般直呼其名。我们使用兄弟姐妹的称呼不单单表明出生顺序、住别，其中还包含着对处在各个位置上的人的“预期作用”。

父母经常会说：

“做哥哥（姐姐）的就要有哥哥（姐姐）的样。”这“哥哥的样”就是一种预期作用。

在中国人的传统家庭模式中，长子女、尤其是长子，其地位是相当特殊的。旧时长子就是日后的一家之主，其他的弟妹们都将唯其马首是瞻，于是无形中从小便形成一种权威感和责任感，总是把所有弟妹的前途、命运、婚嫁送嫁端置于心，并少不了一手安排操办，因此“如父”的说法其实并不过份。

至于长女情怀，也同样不言而喻，任何家庭中的长女一般都较早熟，且温顺懂事，善解人意，她们对弟妹、尤其是对弟弟有着一种与生俱来的惊人的关爱之情。随着年龄的日益增长，她们对弟妹的关爱会越来越像当年的母亲，因此对弟妹的付出与宽容也始终像母亲为儿女奉献、被儿女索取一样，从来都无怨无悔。

时至今日，由于独生子女越来越多，长子长女通常也就是唯一的子女。真正拥有两个以上孩子的家庭，他们的长子、长女据估计最小也在 15 岁以上了。而“长子傲，末子骄”则是最大的特点。通常，长子在次子出生前一直是家庭的中心人物，父母对长子倾注了全部的爱，从父母那里，长子可以尽数满足自己的物质和精神需要，这对于年幼无知的孩子来说，在其人格的形成上打下了不良的基础，使得他习惯于在别人面前耀武扬威。而末子呢，由于父母得此末子年岁已大，更觉“得之不易”，此时其他的孩子都已渐渐长大，于是父母便将全部的注意力转移到末子身上。同时他们已经有了丰富的养育经验，可以给予其无微不至的照顾，更主要的是给予了较高的期望，使孩子从出生的第一天起就受到娇惯式的养育。被百依百顺。

在我国的传统家教中，父母一般都很重视长子的榜样作用，所以我们常见的兄弟姐妹交往是亲切、友好的，真正体现了团结友爱、互帮互学。小一点的时候，我们通常能看到稍长几岁的哥哥、姐姐会帮助妈妈哄孩子，看护孩子，能领着弟弟、妹妹一起玩耍，教给弟弟、妹妹有趣的游戏，使手足关系第一次得到了充分的体现。上学后，哥哥、姐姐又当起了小老师，能帮助弟弟妹妹学习功课，传授学习方法，讲解疑难问题，经常在一起交流学习心得，这是手足关系的第二次体现。手足关系的第三次体现是在青春发育期以后，此时哥哥、姐姐丝毫不吝自己已有的经验，特别关心弟弟、妹妹的

身体发育（姐姐对妹妹尤其明显）。在青春发育期以后，哥哥、姐姐还十分重视弟弟、妹妹的生活和交往，经常向他们传授健康有益的知识和方法，指导他们的行为。

“上梁不正下梁歪”，这无异于是对身为长子、长女的人们来说，是最严重的训斥和刺激。

心理学家认为兄妹交往和姐弟交往，在所有手足关系中最为和谐、亲密，是有一定道理的。首先，在女孩的心目中，哥哥和爸爸一样，是力量和智慧的象征。但与爸爸相比，她们更多的是同哥哥呆在一起，哥哥由于年龄的差距也非常爱护、照顾妹妹，妹妹在哥哥那里总能得到保护和满足，有一种说不出的安全感，因而形成了良好的人格特征。

而且这种兄妹关系会一直持续、乃至终坐不改，哪怕妹妹早已成家做母亲。

姐弟情深就更为普遍。在兄弟交往中，儿时是整日没有安宁的打闹、玩耍，成年后则是稳重老练的把酒言欢、交流计谋，哥哥通常是以伙伴的身份与弟弟在一起，对弟弟缺少细致入微的关心，姐弟交往则很好地弥补了这一不足。姐姐通常能想到连弟弟自己都不曾在意的种种大事小情，给予一种类似母爱般的关照，总是让弟弟处于一种被关心之中，这对弟弟的人格完善和情感发育都有不可磨灭的作用。

每当问到那些身为长子、长女的人，如果有来生，是否还愿做长子、长女？他们多半都会微笑着摇头，叹曰：“一言难尽。”

很少有不关心。不爱护弟弟、妹妹的兄长和姐姐，长子女本身恐怕就意味着为弟妹操心、奉献，并且还要不动声色、无怨无悔，就像是父母对他（她）们自己那样。

## 2. 同胞相处之道

一个家庭能否愉快和幸福，兄弟姐妹的关系占括着举足轻重的地位。兄弟姐妹间互相体贴关心，互相帮助，长爱幼、幼尊长，产生矛盾时互谅互让，生活在这样的家庭环境中，必然觉得心情舒畅，十分幸福。然而，兄弟姐妹天天相处，出现纠纷和矛盾是难免的。如何才能避免将小事弄大，不伤兄弟感情呢？这就需要了解兄弟姐妹的相处之道。

互相友爱。友就是和善相处，爱就是亲厚相待。兄弟姐妹能友爱，必定能使父母欢心，这也是孝顺父母的表现之一。一个人要能和别人互助合作，就要从兄弟姐妹之间的友爱做起。如果不能见友弟恭，哪能长幼有序，敦亲睦邻，为人友善呢？假如兄弟姐妹不互相友爱，弟妹对见姊不和顺，见姊对弟妹不友爱，轻则形同陌路，重则兄弟阅墙，同室操戈。

要相互礼让。兄弟姐妹之间，应该见利不争，见害不避。我们时常会看到兄弟姐妹小时候就相争不让，长大以后，为争家产，对簿公堂，甚至手足相残，令人扼腕叹息！

要相互帮助。兄弟姐妹虽然是同父同母所生，但在智力体力方面，仍会有差异，在未来的成就上也有所不同。有的富贵，有的贫贱，总须互相帮助与扶持。朱柏庐《治家格言》说：“见弟叔侄，须分多润寡”，就是这个意思。兄弟姐妹能互相帮助，就能互相合作，所以俗话说：“兄弟同心，其心断金。”

要相互劝善规过，进德修业。兄弟有手足之情，相互影响很大，凡事最好商量，最易合作共事。但不可狼狈为奸，互陷于不义。当兄弟做错事时，



要劝善规过，却不可同流合污。

兄弟姐妹的关系是很亲密的，但这并不意味着就不讲究相处的艺术。兄弟姐妹相处时，还是要注意一些准则的。

- 尊重各自的隐私；
- 在感情上予以支持；
- 愿意当其参谋；
- 赠送生日礼物；
- 不要妒忌；
- 愿意听取和征求意见；
- 相互信任；
- 不要干涉各自的社会关系；
- 共同分享成功的喜悦；
- 维护其利益，即使他不在；
- 不要自充对方的庇护者；
- 将其作为自己的一个朋友；
- 谈话时，不要东张西望，左顾右盼；
- 帮助其与自己的朋友交朋友；
- 不要当众批评对方。

如果兄弟姐妹相处时，能注意这些准则，则能使彼此之间的关系更加融洽，感情更加深厚。

在兄弟姐妹关系中，扮演兄弟姐妹等不同角色的人，在与其他同胞相处时，要注意的地方各不相同。

在一个家庭里，哥哥或姐姐是仅次于父母的重要人物。一个家庭和睦与否，和哥哥姐姐的为人有很大的关系。

在家庭里，哥哥姐姐应爱护弟妹，关心弟妹们的思想、学习和生、活。由于年龄相近，弟妹们往往乐意找兄长交谈，这时候，兄长就应该耐心恳切地帮助他们，解答和解决他们遇到的各种问题，切不可流露出不耐烦或不屑回答的样子，切忌急躁、粗暴、敷衍了事的神态。因为这种神态，会使弟弟妹妹们伤心，会使他们以后不再求救于你，对你敬而远之。

当弟弟妹妹有了错误时，不要在父母面前斥责他们，以免伤害他们的自尊心，更不能经常在父母面前“告状”，而引起他们的反感。当弟弟妹妹随着年龄的增长进入恋爱阶段时，哥哥姐姐应关心他们的生理和心理的变化，促使他们身心健康成长，并经常为他们在怎样选择恋爱对象等问题上，提些中肯的意见。在这方面，哥哥、姐姐的劝告往往更容易为他们所接受。哥哥姐姐本身谈恋爱时，如果弟弟妹妹还小，应注意不要在他们面前经常谈论起恋爱问题，更不能在他们面前做出亲昵的动作，如依偎相抱、耳鬓厮磨、搂腰接吻，甚至做出更加令人不堪人目的举动。这些会给尚年幼的弟弟妹妹留下不好的印象，因为他们可能会想要模仿你，做这种事，从而造成不良影响。当哥哥姐姐成家时，在结婚仪式（包括嫁妆）上要掌握分寸，新事新办，不要铺张，以便他们日后仿效。成家后如果与弟弟妹妹们生活在一起，要注意搞好他们与爱人之间的关系，如发生矛盾，一般以当“和事佬”为宜，切不可偏听、偏信、偏袒任何一方，以免加深矛盾。

如果与弟妹们分住，则须经常回来聚一聚、谈一谈，在经济条件许可的情况下，给弟妹们买点穿的、用的，这样做可以使相互之间的感情接近。

对于弟弟妹妹来说，除了要做到哥哥姐姐应做的那些外，很重要的一点是要尊敬哥哥姐姐。不能有“我比你小，你应该让我”的优越感。有问题，有事情时，除了告诉父母之外，可多与哥哥姐姐商量，如果与兄长发生争吵，不要利用自己的得宠地位，到父母面前去“告状”。以免加深兄弟姐妹间的隔阂。

另外在兄弟姐妹间如果有领养来的或非同胞亲生的更须注意团结友爱，对非亲生的弱者，要更多。的关心照顾；千万不能歧视或冷落他们，以避免给他们心灵增添创伤。

兄弟姐妹相继长大成人后，会出现一些新问题、新矛盾，要本着相互谦让的精神，妥善解决。

赡养父母是子女应尽的义务。当父母丧失劳动能力，没有经济来源或收入不能维持生活时，子女都有义务向父母提供赡养费。

兄弟姐妹各提供多少，要根据各自的经济收入而定，不要强求一律。收入高的可以多提供一些，收入低的可以少负担一点，具体数字要相互协商，负担少的随着经济收入的变化酌情增加，各人负担多少不要斤斤计较。与父母居住在一起的，可能得益多些（尽的义务也多些）不住在一起的也不要眼红。父母若有偏爱，资助子女有厚薄，要想开些，立足于自力更生过日子，不要去眼红别人。总之，兄弟姐妹间要把钱看得轻一些，把情看得重一点，毕竟是血浓于水。

在父母亲病故而需处理遗产时，兄弟姐妹应互谅互让，不要为芝麻大的事而争执，更不能因几句口角就掀起轩然大波，使辛辛苦苦建立起来的感情毁于一旦。一定要学会善于克制自己，再不顺心，也不能出口伤人，要知道：“恶语伤人六月寒，”看见别人在火头上，就回避一下以免直接冲突，要协商解决。假如父母生前比较富裕，兄弟姐妹绝不要为了争夺财产而明争暗斗。姐妹不要依仗父母生前的宠爱，把娘家的东西大包小包往夫家搬，兄弟也不要以为自己是“顶门人”，而理所当然地独占财产。处理遗产重要的是，一要遵照父母的遗嘱，二要根据各人目前的经济状况，三要兼顾以往各人对父母所尽义务的多少。千万不可因贪钱财而影响兄弟姐妹情谊。

最后，当兄弟姐妹相继长大成家后，要经常相互走动，逢年过节除应买点父母喜欢吃的东西或礼物，到家庭探望他们外，还应到兄弟姐妹家看看，以便联络感情。当谁有困难时，大家要尽力相助，当谁身体不适时，大家也须前去探望，节假日可以相互邀请，团聚叙谈，在良宵寿辰时，也可前去祝贺；如果兄弟姐妹中有人远嫁他乡，应经常通电话或书信往来，保持经常性的接触，使手足之情长久地保持下去。

总之，兄弟姐妹“本是同根生”，系一奶同胞，这种江海深情是其它任何关系也无法代替。切不要因争一时之气，或为了身外之物而破坏了手足之情。在各种人际关系中，兄弟姐妹关系是最真诚而持久的，是亲密和友谊的象征。

### 3. 姑娘们姐妹

美满幸福的家庭，不仅要求兄弟姐妹要增同手足，还需要姑嫂、妯娌之间相亲相爱、齐心协力。她们之间的矛盾虽然不是家庭生活中的主要矛盾，但却是家庭生活中常见的矛盾。

姑嫂关系如何，对婆媳关系、夫妻关系有着很重要的影响。但是姑嫂关系总是比婆媳关系好处理得多，因为她们同属一代人，年龄、思想观点、

兴趣爱好都比较接近。不过，嫂子是家庭中的新成员，小姑是“坐地户”，不像亲姐妹从小一起生活，一起成长，亲密无间，因而必然会有一些矛盾。要处理好矛盾，就要先了解它产生的原因。

姑嫂之间都存在一种“自外”和“视外”的心理。

从小姑来说，她是家人，但又是不久以后的外人，而嫂子则是刚介入家庭的外人，但又是不久以后家庭的主人，从嫂子来看，她虽然是刚涉入家庭的外人，但她是日后家庭的主要成员，而小姑迟早总是要出嫁的，这种存在于姑嫂之间的“自外”和“视外”心理，往往使姑嫂之间缺乏信任，感情上相互封闭，心灵上难以沟通。譬如，小姑在生活上遇到不顺心的地方，能够与父母促膝相谈，却不一定与嫂子开诚相告。而做嫂子的也往往会觉得有婆婆在，小姑的事情自己管不管无所谓。再如，婆媳争吵几句，嫂子会格外留心小姑是否会帮腔，小姑也格外注意嫂子是否“捎带”了自己。因此，“自外”和“视外”心理是搞好姑嫂关系的首要障碍。

存在于姑嫂之间的矛盾还与母女关系和兄妹关系有关。嫂子的到来，小姑在家庭中的“中心”地位开始动摇，妈妈爸爸对女儿的宠爱程度也不能像原来那样，要在新进门的媳妇面前注意一些影响，怕让媳妇看出两样。由于媳妇是最新加入家庭的成员；遇到家务活，母亲一般会叫女儿做而不太好意思叫媳妇做，买东西时，也不能只买给女儿而不买给媳妇。哥哥对妹妹的态度也有所改变，以往出差回来是给小妹买一件漂亮的裙子，现在是给媳妇买了一件呢大衣。这无疑会使想不开的小姑耿耿于怀，引起对嫂子的不满。

而嫂嫂自知婆婆会亲女儿，却又不能容忍婆婆偏爱女儿，如果婆婆稍不留心，就会引起厚此薄彼的反感。

姑嫂之间的矛盾对维护家庭的团结和睦很不利，要消除需姑嫂双方共同努力和家人的配合。

对于小姑来说，应采取积极主动的态度，首先，要通情达理。小姑从小在家里长大，其性格、习惯是在家里养成的，为家庭成员理解。因此，她要克服“视外”的心理，尊重嫂子的爱好和情趣，多看其长处，少看短处，遇事多向嫂子请教。

其次，在母亲和嫂子中间要起好的中介作用，要成为加深婆媳之间感情的桥梁。多讲嫂子好话，不讲坏话。

而对于嫂子来说，应体谅宽容。第一，对婆婆的亲疏采取谅解态度。婆婆对女儿更亲一些，这是人之常情，况且，在处理家庭关系中，一碗水很难端平。其实亲和疏是可以改变和转化的。如果做嫂子的能够在言行中表现得宽宏大量，用实际行动说明自己是家庭成员中可以信赖的一员，从而，唤起小姑、婆婆的感情上的共鸣，姑嫂之间完全可以建立起姐妹之情，婆媳关系也完全可以发展成为一种母女关系。

第二，摆正关系，对小姑满腔热情。作为刚介入家庭的一员，要想得到家庭的信任，必须自己不“自外”。也就是说，要摆正自己的位置，自己把自己当做家人看待，这样，才不致于对家庭产生离心力。比如，对小姑的工作、学习、生活，做嫂子的应该主动关心，切不可认为反正婆婆在，自己何必多事，或敷衍了事，缺少热情。

第三，要有宽广的胸怀和高尚的道德。姑嫂之间虽然过去生活在不同的家庭中，但相处一个较长的时期后，彼此会相互适应。做嫂子的就一定要尊重小姑的个性、人格，切不可斤斤计较，这也看不惯，那也看不惯，甚至针

尖对麦芒，谁也不让谁。

姑嫂之间要彼此尊敬，待之以礼，心胸宽广，保持良好的气度。下面是一些具体的姑嫂相处之道：

不可因一点小事，坚持己见，互争长短，互不相让。

嫂嫂要体念小姑年轻、涉世不深，多受父母宠爱，养成骄态，事事多加迁就、包涵、原谅与容忍。

小姑要明事理、辨是非，不可跋扈任性，无理取闹，而要消除成见，坦诚相处。

嫂嫂应时时关心小姑、爱护小姑，情同姐妹一般，凡事商量，不可轻视小姑，也不须刻意讨好。

小姑不可在父母或兄长面前，任意谈论嫂嫂的长短。

姑嫂关系并非很难处理的。只要能克服“自外”和“视外”的心理，相互尊重，相互理解、相互信任、相互宽容就能使姑嫂之间“不是姐妹，胜似姐妹”。

#### 4. 妯娌多沟通

同样，在几代同堂的大家庭里，妯娌之间往往由于在家庭中的地位、经济利益、子女教育、家务分担上的诸多原因，大多是不和的。互相忌妒、猜疑、排斥、暗算充满妯娌的日常生活之中。所谓“兄弟好办，妯娌难搪”、“亲兄弟，仇妯娌”就是这个意思。

旧时的妯娌关系同婆媳关系一样，也是家庭人际关系中最棘手的问题之一。随着社会的发展和人们生活方式的改变，家庭向小型化方向发展，在同一家庭内部妯娌两个以上的家庭已经很不普遍了。但是农村乡镇中的个别地区还仍然有些大户人家，家庭中妯娌关系仍然存在。

妯娌之间虽无直接的血缘关系，但来到了一个家庭，客观上生活在一起，应该和兄弟姐妹关系一样，在家庭管理上应该团结互助，同心协力。在困难面前互相关心、互相帮助，在利益面前互相谦让，像姐妹一样相亲相爱、互相尊敬。

然而，妯娌相处并非人们想象中的那样美好，生活中的确有各种各样的矛盾和冲突，在家庭管理方面，妯娌之间有时是各有各的打算，“各有心腹事、各攒私房钱”，为将来能够分居生活积蓄力量，想大家的少，想小家的多，使整个家庭出现一种“离心”倾向。此外，还有“妯娌外乡人，谁也不跟谁”的错误观念。既然家庭的特殊状况，需要妯娌在同一家庭内生活，那正确处理妯娌关系就必不可少。妯娌关系的好坏直接影响到兄弟、家庭关系的好坏；妯娌之间的矛盾，必然要反映到兄弟关系和家庭关系中来。

相传古时候有一个叫王浑的人，其妻子姓钟，他弟弟的妻子姓郝，妯娌二人都品性贤淑、豁达大度。钟氏的年纪虽大一些，但和弟媳郝氏的关系却极为融洽，两人从未红过脸，互相敬重。郝氏也不因为自己是弟媳而对嫂嫂不恭，一家互敬互让，其乐融融。

当时人便把她俩的这些做法听做钟夫人之礼、郝氏之法。

众所周知，家庭兄弟和睦可以使家庭富裕、兴旺。假使妯娌之间，没有像钟、郝这样的融洽关系，即使有再好的兄弟关系，也难免摘得左右为难，痛苦不堪，最终成为家庭美满的一大累赘和负担。然而现实生活中，人人都喜欢说：“三个女人一台戏。”认为家庭中只要有妯娌关系，这台戏就“热闹了。”

的确，妯娌是家庭中比较难处的一组关系。一个家庭常常因妯娌之间的矛盾，闹得全家不得安宁，闹得兄弟之间伤感情。

妯娌关系在家庭中起着举足轻重的作用，因为她们上有公婆，中有小叔小姑，下有侄儿侄女，面临纷繁复杂的家庭人际关系，需要逐一用心调适，而妯娌之间的关系对于维护家庭团结，协调家庭关系。产生家庭的凝聚力、向心力将起着不同寻常的作用。

怎样才能搞好妯娌之间的关系呢？

(1) 要尽心尽力共同赡养老人。人人都知道，赡养老人是每个儿女义不容辞的责任。

当然作为儿媳也不例外。但在现实生活中，一些妯娌对待公婆却是互相推脱、互相依靠，各打各的小算盘，唯恐自己吃亏。有的妯娌在对待公婆上是分毫计较。如：老大家每个月给老人 200 块钱，老三家就只肯给 150，老三家干脆给 100，理由是他大我小，自然是他多我少。更有甚者，一些媳妇见不得有人对公婆好，谁对公婆好，就一哄而起共同讥讽、谩骂。这样一来，孝敬老人的人不敢孝敬了。父母有儿享不到老来福，妯娌之间的关系也更紧张了。因此，要想搞好妯娌关系，共同尽心尽力孝敬老人是一个关键。在这个问题上，既不能互相推诿，也不能搞绝对平均主义，而要实事求是发扬风格。经济条件好的，要主动多承担一些，收入低的，大家应谅解可让他少负担一点，要互相协商，不要斤斤计较。

(2) 妯娌之间要互相尊重。妯娌间和睦相处的重要前提是互相尊重。这主要是指互相尊重各自的人格、职业、能力、兴趣爱好等等。妯娌在家庭中处于同等的地位，有同等的发言权，不能以职业状况、收入多少作为自己在家庭地位中高低的条件。先成家的不要摆老资格，后过门的也不要因为自己是新媳妇而盛气凌人。要正确对待各自的长处和短处。比如，一方擅长烹调，另一方的针线活则是行家里手，也可能一方兼而有之，另一方则都做不来。又如，一方性格开朗，活泼，善于言谈，另一方则比较内向，不善于应酬交际。凡此种种都需要尊重对方。较能干的一方尤其要注意，切不要以自己之长比他人之短。对于相貌的差异也必须正确对待，长相好的不应揭对方之短。另外，对于兴趣爱好，不能要求一致，强人所难。

(3) 妯娌间要互相信任。妯娌之间相处，可怕的一点是互相猜疑，互不信任，这在我们的生活中是不少见的。比如，前天看见二媳妇跟婆婆说“悄悄”话，就怀疑她是在说自己的坏话；昨天看见大媳妇和二媳妇一起干活，就怀疑她们是在有意孤立自己……这些无端的猜疑都是导火线，不少家庭矛盾就是由此引起的。妯娌是家庭的新成员，一进门总愿意得到关照，自己做事也想受到家里的赞扬，说自己是个能干的好媳妇，谁也不愿听别人说自己的坏话。因此，妯娌之间应多讲对方的长处和优点。双方自然你敬我一尺我敬你一丈，有什么不愉快的事也容易化解，切不能给对方拆台。不要传闲话，背后嘀咕，有时本来不大的事，这一嘀咕，把问题闹大了。妯娌们原来的生活环境不同，家庭状况不同，个人经历不同，血缘关系不同，相互缺乏了解，只是因丈夫的关系成为一个家庭的成员，关系是脆弱的，有时因讲话不慎都容易引起矛盾来。在生活中有一些矛盾，往往就是因为双方没有见面而产生的一些误解，而且越积越深。妯娌之间更是如此。因为在大家庭里，上有公婆，下有孩子，还有兄弟之间的关系，难免发生这样那样的事情，传到妯娌们的耳朵里都不要轻信，应诚恳交谈，把问题摊到桌面上，相互交流看法和

意见。妯娌之间，一定要互相信任，切不可胡乱猜疑，无事生非，人为地制造各种不必要的烦恼。

(4) 妯娌间要互相谅解。常言道：锅碗在一起难免相磕碰。妯娌之间本来素不相识，因为姻亲关系走到一个家庭。由于原来的环境、教育不同，性格也各异，所以很容易产生误会，闹矛盾。这时，妯娌切忌在外人面前议论对方的长短，也不要再在公婆、丈夫或小姑面前诉说自己所受的委屈，寻找同情。这样不但消除不了矛盾，还有可能传话走样，促使妯娌矛盾加深。妯娌间一旦有了矛盾，切不可据理力争，互不相让，要本着严待己宽待人的态度互相谅解。如果是兄弟间发生了矛盾，做媳妇的不要同丈夫站在一边指责对方，这样做会把兄弟间的矛盾引向激化，从而使妯娌间的关系也因此破裂。正确的方法应当是各自劝说自己的丈夫，动之以情晓之以理，使兄弟间尽快解开疙瘩，言归于好。

另外，小孩子间闹了别扭，当妈妈的万万不可护自己孩子的短，更不应当为自己的孩子出气。人常说，娃娃们打架不记仇。要是大人出面干涉，孩子间的矛盾就自然会转到妯娌之间来。

(5) 妯娌之间要互相帮助。妯娌间虽然说不是亲姐妹，但走到一个家庭来了，就应当像亲姐妹一样相处，说得具体一点，就是要互相关心、互相爱护、互相帮助。比如：今天大媳妇病了，家里又无人照料，其他媳妇就应当主动地去帮助她照料孩子，干些家务活。又如：天快下雨了，二媳妇正好不在家，其他媳妇就应该及时帮助她收回晾晒的衣物等。这些事情看来虽小，却能为增进妯娌间的情谊，加深发展妯娌间的亲密关系起很大的作用。

妯娌们有空多在一起聊聊，谈谈自己的家庭，自己的生活经历等。谁也不要以为自己比人高，特别是在那些当领导干部的和一般工人、农民的妯娌之间更是如此。通过互相交流思想，可以加深了解，增进感情，减少误会。

妯娌间要防止攀比竞争，以致造成对立情绪。比如嫂子娘家条件好，资助多，小家庭很红火，不必以此傲视弟媳；弟姐有文凭、工作条件好，人又漂亮，也不必以此看不起嫂子。嫂子生了男孩，弟媳生了女孩，嫂子不应以此挖苦弟媳，弟媳也不因此而妒忌嫂子。妯娌间遇事就要真心诚意地相互协商，统一看法，便于合作。俗话说：“天有不测风云，人有旦夕祸福”，一个家庭不可能一帆风顺，总会遇到一些麻烦事，妯娌间应在困难中鼎力相助。患难中的情谊最宝贵，最深刻。如果一方有困难，另一方不伸手，这是很伤感情的事。

总之，妯娌之间的关系处理得好与坏，对一个家庭，甚至对社会都会有一定的影响。

为了家庭和睦、幸福和团结，妯娌应心心相连共同持家。

## 四、做好长辈不易

### 1. 做子女的好榜样

养育子女是父母的权利和义务，不论古今中外生儿育女，繁衍后代，是家庭最重要的职能和责任。在我国传统观念中，人生的最大的成功和快乐，

不是钱财、地位、学问、而是子女成材。望子成龙，望女成凤是每个父母的期望。

子女会给父母带来欢笑，同样也会给父母带来困扰。父母在家庭中应扮演什么样的角色呢？

（1）要营造幸福的婚姻。夫妇关系和谐是家庭的基本要素，也是子女教育的良好基础。换句话说，婚姻美满是家庭幸福的核心，也是子女健康成长的关键。心理学家认为，“孩子安全感的最主要来源，是知道父母相爱”。家庭中充满愉快的气氛，则每个家庭成员都会感到轻松幸福，心情舒畅。在教育子女时也容易采取同样的态度和一致的步调，对子女的成长与发展有莫大的帮助。

反之，父母失和，家庭得不到安宁，使每个人都感到不安，特别是子女更觉紧张，他们不一定了解父母失和的原因，也无法改善父母的关系，更无法预料结果，从而无所适从，引发出许多问题。因此，对子女的养育来说，营造幸福的婚姻，是父母的首要责。

（2）是慈爱。父母的慈爱是子女心灵的源泉。子女有了它的滋润，才能正常而快乐的成长。被拥抱的孩子，拥有光明而无惧的世界。父母悉心的照顾，充足爱的给予，及适当的管教态度，都有助于子女健康心理的建立。反之，若缺乏适当的管教，得到太多或太少的关怀与照顾，都会损害个体的个性。孤儿院的孩子，常因得不到足够的爱与关怀，而变得退缩、阴沉、坏脾气、不安，或有自我伤害的行为。

但是，慈爱绝不是溺爱。溺爱是剥夺孩子成长的机会，而不是真正的关爱。溺爱会使子女停滞在幼稚、依赖的状态中，养成任性不受约束的坏习惯。中国历来讲“慈母有败子”。一般父母都知道此话之重，严格待儿，严格教子，才是正确的作法。

那么作父母的到底要怎样关爱子女呢？

随时关心子女的成长和身心发展的状况与需要。

尊重子女的个性，维护他们的自尊与荣誉感。

给予子女的种种帮助与作为，必须具有正面的意义。

确实了解子女以后，才给予正确的引导与协助。

无论多忙，一定要抽出时间跟子女谈天，建立亲密的感情。

透过语言动作，让子女知道你的关爱。

对子女良好的表现给予赞美，对他们的错误不作轻侮。

让子女了解父母的困难，让他们有机会帮助父母。

让子女感到他受父母的重视，信任子女，在可能范围内，允许他自由发展。

父母要跟子女一起学习，一块成长。

不要用物质来弥补未能关怀子女的内疚。

（3）要身教、言教。俗语说：“有其父必有其子”，事实也证明，子女和父母在思想上、言行上相像的地方很多，小孩在骂弟弟妹妹或洋娃娃的时候，就是父母的翻版，如“不准哭！要哭就让警察叔叔把你抓走！”子女长大后，其兴趣和事业也许和父母不同，但其价值观、处世态度，共同点多于相异点，子女处理挫折、困难的方式，也多是从父母这边学来的。

在人生的过程中，家庭是子女最早接触的教育环境，父母是子女最早接触的教师，因此父母的性格对子女最具潜移默化的影响。做父母的应该给

子女安排提供一个良好的家庭环境，要认清“身教重于言教”，随时注意自己的言行举止，积极充实自己，以身作则，作子女的好榜样。尤其要戒除一些不良嗜好，否则，上梁不正下梁歪，假如父母亲为非作歹，又如何叫子女循规蹈矩呢？要孩子认真学习，何不自己先打开书本呢？有句名言说：“世界上唯有一个真理，就是你只能改变自己，不能改变别人。”

## 2. 教育子女的艺术

每一位父母都希望孩子能健康成长，能适应不断发展变化的社会，而不致误入歧途或显得无能为力。罗丝·斯坦稻皮尔女士提出了孩子所要具备的6大品质，也就是我们教子的目的。

(1) 自信心。从蒙昧与幻想中走来的孩子，面对着五彩缤纷、光怪陆离的世界，会感到新鲜好奇，也会感到手足无措，还会茫然、失望。这时候，他们最需要的就是自信心。

具有自信心也就是要充满胜利与成功的信念，勇敢地按照自己的观念、原则和世界观去行动。父母应该鼓励孩子相信自己，仔细发掘孩子的天赋之所在，然后加以耐心的引导，让孩子具有足以使自己在激烈的竞争中站稳脚跟的本领。

(2) 热情。美国19世纪著名的哲学家爱激生有句名言：“没有热情便无大成”。这是因为，失去热情或没有足够的热情，就会缺少一种不可战胜的力量。人的热情往往是脆弱的，会由于嘲笑、敏感和失败而受挫以至丧失，需要倍加爱护。

(3) 同情。中国有句古话：恻隐之心，人皆有之。作为父亲和母亲，要培养孩子对一草一木、小猫小狗的同情心，在家庭中形成一种相互关心、相互爱护的气氛，让孩子们幼小的心灵中就萌发同情的火花。

(4) 尊重。它包括两个方面：尊重他人和尊重自己。我们应该看到，生活中有许多有价值的东西正是通过我们的尊重而得以保持的。不正是由于对法律缺乏尊重而导致犯罪吗？不正是由于对自然生态的保护不予重视而造成了环境污染吗？不正是由于忽视了质量而生产出次品吗？也不正是缺乏对真实的尊重而使谬误流传吗？由此可见，尊重是何等重要。

母亲们应该用温柔的劝导来教育孩子们懂得：不尊重别人的人，就不会得到别人的尊重。

(5) 幽默感。今日世界变化万端，日新月异，不管是成年人还是初出茅庐的孩子，都要正视激烈的竞争和迅猛的变化。对于经验丰富的父母来说，也许能“临危不惧”、“左右逢源”，然而，对于孩子，便会遭遇困难、经历坎坷和受到挫折。这时候，他们最重要的就是幽默感。

遭受打击和挫折后，能不灰心丧气，淡然处之，保持愉快与诙谐，确实难得。幽默会“医治”心灰意冷，让孩子们尽快忘记不悦与烦恼，重新鼓起对生活与事业的勇气。

(6) 希望。人生的道路上，最大的障碍莫过于失去希望，在欧洲，70年代15至24岁的青年占死亡人数的1/3。可见具有希望是多么重要。

一个家庭，一旦为悲观、惧怕和忧郁所笼罩，孩子们先天的乐观就会荡然无存。因此，父母亲应该首先抱着希望，使孩子们明白“黎明前总是最黑暗”这个道理，从而让他们争取进步，努力前进，直至胜利。

要让孩子具有以上品质，父母就需要教子有方。

第一，要激发子女的潜能，但不要期望过高。



每一个人都拥有很大的潜能，根据心理学的看法，通常一个人最多只发挥了 1/3 的潜能。因此，千万不要因孩子的资赋不如人而颓丧，更不能因孩子的成绩很好而自满。孩子将来的适应能力、心理健康、事业的成败，都决定于能否发挥潜能。子女的潜能需要靠父母有效的指导和协助，才能真正显露出来。而所谓有效的指导和协助，认清并承认其个别差异，因材施教是个相当重要的原则。

但是，话又说回来，父母对子女的期望不可过高。望子女成龙成凤的天下父母，都抱着“孩子，我要你将来比我强”的期望，甚至把自己这一代未能实现的目标，一厢情愿地加在子女身上，要子女为他们圆梦，忽视下一代的性格和能力等天赋，事实上是“爱之适足以害之”的。因此，对子女要有合理的期望，千万不要存有“养儿防老”的观念，因为孩子并不是父母的私有财产。

但也有的父母不顾子女的爱好和能力，一味地赶潮流、希望孩子能“成龙成凤”，结果却适得相反。很多孩子从小就被迫去上这个班，那个班的，又是学钢琴，又是学画画，孩子刚开始会写字，就送他去学书法，希望他能成书法家，孩子刚会唱几首儿歌，就赶快给孩子找声乐教师，希望他能成为音乐家……有时孩子不愿意学，也要强迫他去。

这些父母强迫孩子多方面发展的作法，无异于拔苗助长，只会破坏孩子对学习的兴趣，使他们对学习产生厌恶感。

第二，要多鼓励、赞美孩子，少惩罚他们。

中国自古就有“棒下出孝子”、“不打不成器”等说法，虽然有人认为体罚是有必要的，但理论和事实都表明，对孩子进行体罚，尤其是滥用体罚，会严重影响孩子身心的健康发展。

我们不赞成惩罚，并不是说就不管教孩子。

管教和惩罚是不同的。其目的、重点和态度都是不同的。

我们从另一个角度来看，犯错是孩子独有的权利，不经过错误，又如何能学习到什么是正确的？明智的父母可让孩子们在错误中学习，而不随便依据成规去干预他们的行为，甚至于处罚他们。干预太多，动不动就惩罚，反而使孩子的道德反应迟钝。青年以后的各阶段，人生的成败要由个人自己负责，唯独儿童期，成败的责任大部分应由父母和环境来负，一因为儿童的意志力还没有足够的成长。切忌当众指责、惩罚孩子。不要以为孩子小不懂事，不知道什么叫面子，事实上，所有的孩子跟成人一样，都希望别人尊重自己。如要当着众人的面责骂孩子，那就大大地伤了孩子的自尊心。

时下流行一种儿童的行为疾病，我们称之为“人来疯”。就是小孩子常在家里时乖巧异常，唯有每次客人来时总象脱缰野马，行为反常。当小孩“人来疯”时，父母亲心里一急，往往会当着客人的面，对小孩严加训诫与责罚，哪知小孩偏扭着性子就是不听话。治疗这种现象最好的方法也是要尊重小孩，私下一“叮嘱”他、“鼓励”他（不是当众指责他），一般正常的小孩会很乐意跟父母亲合作的。

第三，要注意与儿女之间的沟通。

（1）让小孩有表达、申诉的机会，不要一味地要求他安静。

小孩的本性就是活泼好动，他喜欢说话、喜欢表现，吸引大家的注意。可惜似乎在中国人的传统观念中，我们都希望小孩很“乖”，巴不得他不哭不吵，不叫不闹。硬要把活泼的下一代教成少年老成、沉默寡言（因为沉默

是金),要不然我们就觉得不放心,仿佛小孩没教好。其实现代社会中到处都是“竞争”、“积极表现”的生存文化,小孩若要能在社会中表现,非得要有足够的表达能力不可,而表达能力的培养与训练,最重要的环境与时机就是家庭中幼儿的成长时期,为人父母的千万疏忽不得。当儿童呀呀学语时我们就应鼓励他说话,更不要忘了。孩子上小学、初中高中时,当客人来访,我们也应该注意到他的表达权利、表达机会与表达技巧。

在子女表达这个原则中比较困难实施的是当孩子犯错时,我们要不要让他也有申诉的机会?答案仍然是肯定的。哪怕他犯了“滔天大罪”,而且是证据确凿,他无从推诿的情况下,在处罚之前,还是要让小孩子有机会申诉自己的理由与意见。此时就算是他的理由太离谱我们也不用太生气、小孩有申诉的权利,但是大人仍然有裁判的权利。所以当孩子犯错,大人在处罚之前,不要忘了让孩子表达,此时处罚的效果较好,而父母的心意也较能让小孩子了解与接受。

(2) 让孩子有选择的机会,不要老是由大人帮他决定。

我们怕孩子受伤,怕孩子吃亏,怕孩子还不会判断,所以我们帮他选择、帮他决定,这是一般父母的看法。也正因为这样,每当父母善意地为子女做一些决定时,却反而遭到子女的排斥;也成因如此,有许多人的孩子到了大学甚至要结婚时仍然需要父母帮他决定。明明是非和利害得失父母亲都已经分析得很清楚了,为什么子女就是不听话?如果我们了解孩子的需要(尤其是已经读初中或高中的小孩),我们会发现,他们最重视的不是利害得失,而是他有没有受尊重,他像不像个大人。所以父母亲不妨让子女们有更多的机会选择自己所爱的。

万一子女的选择明明是错的怎么办呢?若父母亲估计后果不致太严重(如影响身心健康或导致万劫不复)的话,我们建议,不妨也让孩子去选择,同时也让孩子自己去承担他选择后种种的恶果。经过数次的选择错误而且承担了恶果时,子女们将会慢慢学习如何有更好的选择,他们也才更加了解与父母亲共同讨论或听从父母亲教训的真正意义。

(3) 注意情绪语言与理性语言之间的分析,了解子女的状况,采用适当的语言与之沟通。

当子女放学回家时,先不要把已经准备了一天,要教训子女的话说出来。不妨先观察子女的神情,再决定到底跟他聊聊他今天的心情与感受呢?还是叫他作上拿出来看他得优还是良。与子女聊心情与感受是情绪语言,与他谈成绩则是理性语言。亲子沟通最大的障碍经常在于这两种沟通的混淆不清或是时机应用不当。当子女情绪不稳的时候,不妨跟他聊聊一些感性的话题,千万不要以课本的内容来教导他。当8岁的孩子一本正经地谈到将来要娶什么样的太太时,千万不要当作笑话嘲弄他,而是跟他一块来讨论好太太的基本条件是哪些。这种沟通的技巧,一言以蔽之就是:先看再说,看什么样的状况才决定说什么样的话。也就是情绪语言与理性语言的辨识与运用。

(4) 多鼓励孩子,多发掘孩子的长处。

这个原则大家经常都在谈,问题是应用时不是很容易,尤其是当父母亲满肚子火,而子女也没有什么值得鼓励的地方时,为人父母者必须以鼓励的方式与小孩沟通实在有点困难。但是,事实上管教、批评、甚至于拿着棍子打,在子女的成长过程中均有重要的功能。问题是怎么做比较能让小孩健

健康成长而且与父母保持较佳的关系。我们会发现若要训斥小孩，先说出小孩优点后，我们再训斥小孩比较容易接受。鼓励经常是使子女改正缺点的最佳方法。

不一定只有子女有优点时才能鼓励。子女设有优点时父母也可以找出他的“特点”来夸奖。例如对于一个成绩上老是最后一名的小孩，我们不是嘲弄他，而是跟他说：“孩子，爸爸实在很感动周为你虽然考最后一名，仍然有勇气每天准时上学。”我们会发现这个孩子虽然成绩老是落后，但是他与父母亲之间的关系永远是在绝佳的状态。受到鼓励的小孩必然会有更多的美好表现来得到父母的欣赏与认同。

(5) 父母亲对子女的态度与意见应当一致。

对孩子最大的打击不是责骂而是使他茫然无所从。当父母亲对他各有不同的要求与意见时，孩子便会产生混淆、茫然，长此以往，则会使孩子畏缩、愤怒，甚至于错乱。

当父母亲对他有共同的态度时，他才知道是非的标准，进而知道何去何从。这种父母亲的一致性也可以涵盖父母亲是否相爱。我们发现，有关对子女沟通的技巧不管如何精巧干练，若是父母亲两人不能相爱，子女还是不能健康地成长。给孩子最好的礼物，不是金钱，而是父母亲之间的相爱与对子女的一致性。

(6) 抽出时间与子女相处。

为何两代之间会有代沟？产生代沟的主要原因不是两代之间看法互异角度不同，而是两代之间缺少时间去沟通。若是仔细分析有严重代沟存在的家庭，我们会发现他们亲子之间并不一定有很大的差距，或是个性不同的因素，而是长年累月没有沟通，虽然他们共同住在一个屋檐下。

我们极力呼吁，父母每天应该与子女有亲密的沟通。时间或许不必很长，但沟通的内容应不只限于行为规范、成绩的考核，或是为人处世的大道理，而应该是谈心情、谈感受、谈电影、谈人生、谈未来。什么时候开始与子女有较深入的沟通呢？答案是从孩子出生之时，沟通就应开始。花时间与小孩玩（虽然玩得没有什么深度）习惯性地与孩子聊天（虽然谈得没什么内容），我们会发现，这才是解决代沟最好的方法。否则，当孩子长大后，我们会突然发现，我们不了解他，不认识他，难怪有那么多的冲突。

第四，要尊重子女的个性。

尊重个性与发展个性的教育，是现代教育的原则和国式管教孩子不可一味使用权威。

每个孩子都有其个别差异，当孩子在生活上或学业上有自己的主张时，父母先要表示尊重孩子的判断与选择，然后再和颜悦色地表达自己的意见，最忌用自己的权威来压制孩子，不但不能影响孩子的想法、做法，反而使孩子变得拒绝告诉你任何事情。

父母要依照孩子的个性、兴趣、天赋及特有的身心发展状况教导孩子，千万不要拿自己的孩子跟别人比较，因为那会造成错觉和迷失，使孩子失去可贵的自我肯定态度。

尊重孩子并非对孩子的要求百依百顺，有求必应，而是依照孩子的个别需要和条件，给予适当的启发和教导，当父母亲不能给予孩子自尊和自重时，孩子会付出很大的代价去从别处获得满足，那时就很难挽回了。尊重孩子才能帮助孩子建立信心 and 安全感，有助于人格的健全发展。

最后，父母要和子女一起成长。父母亲的角色，应随着子女的成长而适时调整。当孩子小时，父母是施与者、保护者、关爱者、供应者，在态度上自然也形成支配者、控制者、权威者。当孩子逐渐进入儿童、少年、青年时期，父母的支配、权威模式受到挑战和冲击。即使在同一阶段，当孩子需要抚慰创伤时，父母是慈母的角色；当孩子需要劝戒鼓励时，父母是严父的角色；当孩子需要帮助时，父母是孩子的朋友；当父母严肃质询时，父母似法官，当父母谆谆教导时，父母是孩子的师长。

因此，当父母要能和孩子一起体验成长中的酸甜苦辣。父母好比是园丁，孩子好比是花草树木，园丁必须有爱心、耐心、信心，才能把花木栽得很好。孩子的才智每天在增进成长，而当今社会环境的变迁又日新月异，为人父母必须不断学习和以往做父母所不同的态度及技巧，现代父母必须调整自己的观念与行为，不断地自我成长。跟子女一起成长，而且使子女充分成长的父母，方是成功的父母。

## 五、与亲戚、邻里交往

### 1. 善待穷亲戚

亲戚间应该互相尊重，平等对待，一视同仁，尤其是注意尊重贫穷的亲戚。如果自己富有，绝不可财大气粗，看不起穷亲戚。相反，我们更应尊重他们，热情地支援和帮助他们，穷亲戚往往比较敏感，有自卑和谨小慎微的心理，我们应当注意自己的言行，不要挫伤他们的自尊心。

有一条要特别注意：不论贫富一视同仁，逢年过节红白喜事，都一样热情对待，亲戚间只有年龄、辈份的差别，而不应有贫富的差别，不应有门楣之见。

亲一些人，疏一些人，在有些亲戚面前唯唯诺诺毕恭毕敬、低三下四，在另一些亲戚面前趾高气扬、不可一世，由此造成一些亲戚家门槛踏破，另一些亲戚家则门可罗雀，这是为世人所据弃的。如果自己各方面条件好了些，在与亲戚交往中，更应谦虚谨慎，主动交往。当亲戚生活上发生困难，应尽力相助，做到“富不自贵”。应该看到，如果自认为高人一头，就等于自己把同别人交往的渠道堵死了，最后落得个孤家寡人的境地。

毛泽东出身在一个相对富裕的农民家中，按他以后自己划的成分叫“富农”。可就是这个富农之子从小对待亲戚上就懂得“富不自贵”，尽力地帮助生活较普、条件较差的穷亲戚。与亲戚相处的非常不错。

有一年，家乡遭到了水灾，许多庄稼都被大水冲走了，毛泽东的家虽也遭了灾，但由于地较多，有些庄稼没有受到大水的冲击。可毛泽东有几个亲戚家里就不行了，他们种的庄稼几乎全被冲走了。毛泽东看到这种情况，心里非常着急，看着他们整天愁眉苦脸的样子，毛泽东心里也非常的难受。于是，他回去求自己的父亲：“爹，亲戚家遭灾遭得那么厉害，他们今年可怎么活啊，不如把咱家的谷子分一些给他们吧。”

毛泽东的父亲听到这话，面带难色地说：

“伢子，你也知道，我们家也不是好过到哪去，再说，留下的那些谷子

是留给你来年做学费的。”

毛泽东一听这话，马上说：

“爹，明年我可以暂不上学，眼下可是要急用的呀，我们如果不救，谁还能救他们，爹你就答应我吧。”

看到毛泽东焦急的神情溢于言表，爸爸欣慰地点了点头。

从此，毛泽东对亲戚尽力相助的事情被传开了，他与其他亲戚相处得就更好了。

毛泽东的行为正如一句古话所说的：“目光远者，必成大业。”毛泽东从小所具有的那种宽广的胸怀，遇事为他人着想的性格让人佩服，以小见大就不难看出他以后的成就了。

在我们今天的实际生活中，一些人与亲戚交往是以贵贱贫富而定的。

“贫居闹市无人问，富住深山有远亲”，正反映了这一情况。亲戚间交往是富有人情味的，如果受金钱、地位的影响，亲戚关系必定会变得不正常。

社会地位低、经济收入少的亲戚要自尊自重，不能为了从富有的亲戚那里得到一些好处，就想方设法地巴结逢迎。亲戚不论富贵贫穷，在人格上都是平等的，不能以贫富分尊卑。因此，在与富有的、有地位的亲戚交往中，应当保持自己的人格尊严，珍重自己，生活上遇到困难，尽量依靠自己去克服。不应自己作贱自己，把自己摆在乞求者的地位。

而对一些富有的亲戚来说，可能有一些穷亲戚上门来请求物质上帮助；对于有地位的亲戚来说上少不了有人找来请求帮助办事。一般说来，亲戚有难处来求，应当热情接待，表示愿意热心帮助的态度，不能慢待对方，更不应因为亲戚有事相求而表现出厌恶的情绪。富亲戚或者有地位的亲戚应尊重别人，切忌财大气粗、盛气凌人。尤其在与穷亲戚，社会地位较低的亲戚交往中，要注意尊重他们。穷亲戚、社会地位较低的亲戚一般比较自卑，对富亲戚或是社会地位较高亲戚的一举一动都很敏感。如果言行稍有不周，便会引起他们多心。所以，富亲戚、社会地位较高的亲戚，一言一行都要注意。比如，与亲戚交谈时，要格外认真倾听，不能漫不经心，应付了事。绝不应自视清高，小瞧对方，不尊重对方。

亲戚间交往，要平等相待、一视同仁。逢年过节，你来我往互相应酬，不可厚此薄彼，招待亲戚都要一样热情。婚丧人事，众多亲戚聚会，让座敬茶，宴请吃饭，人席敬酒，先后顺序只能根据年龄辈分来办，而不能以贵贱贫富来定。

能够毫不势利地善待穷亲戚的人，才能够社会上真正长久受到尊重，才是长久有所作为的人。

亲戚之间，无论是自己的亲戚，还是爱人的亲戚，都应该平等对待、一视同仁，不宜在这方面上注意“门楣”，分“亲”和“疏”。有的人对自己的父母、见兄弟姐妹好，对爱人的父母、兄弟姐妹就另眼相待。给自己的父母生活费每月几百元，给爱人的父母却几十元，甚至分文不给；自己的见兄弟姐妹结婚办喜事拿彩礼几百，甚至上千元；爱人的兄弟姐妹结婚只有一、二百元。这是很不妥当的。当然，也不能搞绝对平均，但也应说得过去。在亲属之间人为地搞“亲”和“疏”，就会造成家庭不和、亲属不满而闹出矛盾，出现纠纷。

明朝嘉靖时期，有一位大臣叫张居正，此人为官清廉，秉公办事，在朝野中权力极大，连嘉靖皇帝也要敬他三分。

张居正在家里也是一个好丈夫、好父亲，特别是在对待亲戚关系上，不分“亲”和“疏”，深得亲戚间的敬重。

张居正的妻子来自一个贫苦的农家，世代务农。她聪明贤惠，在嫁给张居正后，操持家务，颇有大家风范。

张居正与妻子互敬互重，举案齐眉，对待亲戚一视同仁，并不因为他们都是农民，而不屑于与他们往来，或者有分“亲”和“疏”。有一次，张居正的岳父病重身亡，尽管当时身为宰相的张居正公务繁忙，而且从礼法地位上说，张居正不必前往凭体，但张居正却没有这样做，他向嘉靖皇帝请了假，带领全家人赶回去，尽了孝道。这个举动，深深感动了所有的亲戚，大家都称张居正不愧是个人人称颂的“好宰相”。

因此，不分“亲”和“疏”也是“门楣之见不当有一中应注意的一个方面，注意到了，则处理亲戚关系问题上将会游刃有余；忽视了或处理不当，那将会造成亲戚之间的关系破裂或疏远，于己、于亲戚都不是一件好事情。

## 2. 别斤斤计较

《盐铁论·毁学》中有这样一句话：“君子怀德，小人怀土；贤士殉名，贪夫死利。”意思是说作为君子，不要像小人一样太贪恋那点蝇头小利，用通俗点的话来说，就是不要太斤斤计较。

在人与人交往中，谁都不喜欢那种将什么都分得清清楚楚，不让自己吃一点亏的人，因为这种人让别人觉得，与他交往非常累，自身什么亏也不吃，做事太过于认真。同样，在亲戚交往中，有些人对亲戚要求十分苛刻，总是尽量想对自己有好处，一旦亲戚有了困难，却不去关心和帮助，甚至避而不见，这是典型的市俗习气，是不足取的。

亲戚交往，气量要大一些，切忌斤斤计较。你给我半斤，我给你八两。而你敬我一尺，我敬你一丈。这样才有利于关系的密切发展。

朱德还在年轻的时候，特别注重与亲戚的关系。平时他总是为亲戚解决些困难，做些不计较个人得失的事情，使他的亲戚对他的印象非常好，彼此间的关系相处得非常不错。

朱德当时年轻强壮，很有几分气力，在每年的农忙季节，他总是很快地就把自家的庄稼给收完了。而这时，朱德并没有因此而停下来休息，他总是跑到其他亲戚的田地里去帮忙，这样，一天下来，总累得他腰酸腿疼。可第二天，他又拿起工具，继续去亲戚的田地里帮收庄稼，却从没有喊过累，也没有抱怨。

有一次，朱德跑到一个表叔家去收庄稼，可这个表叔却是一个疑心病特别重、很小心眼的人，看到朱德来帮忙，就怀疑他要趁机偷自己的庄稼，所以在朱德干活时，就不时地监视他的行动，特别是朱德要走的时候，还要偷偷地打开朱德带来放工具的筐子，检查是否有拿走什么东西，这一切朱德看在眼里，微微笑了一笑，然后说道：

“表叔，活干完了，我走了，我妈等我回家吃饭呢！”

说完，背起筐子，挥挥手走了，表叔看到这一切，惭愧地摇了摇头，心里不由暗暗钦佩。

不斤斤计较，这就是朱德与亲戚处好关系的最根本原因，不计报酬帮助别人，帮助别人也不声张，好心相帮，即使被疑心也不抱怨。他如此大度，深受亲戚们的赞许，和亲戚们相处得很好。

## 3. 远亲不如近邻

俗话说“远亲不如近邻”。的确如此，在单位，与上司、同事接触，回家后，自然要与邻居、家人相处。

除了属于自己的那个温馨小家，邻家即成为我们必须接触的最小单位。

亲戚之间，相连的是血缘关系，而邻居之间，没有固定联系，只能靠自己掌握合适的度，去把握好关系。

邻里，“近在咫尺”，他们的适时帮助，体贴照顾，能解燃眉之急。孩子的成长需要适当的环境，而邻家善良可爱的孩子可以成为他的小伙伴。

有一个好邻居，如自己多一师良师益友，有一种好的邻里关系，更让自己受益无穷。

在如今钢筋水泥的建筑中，人们也不得不重视这种和“良师益友”的关系。

在我们看来，掌握一定的技巧，做一些该做的事，把握邻里关系就会轻而易举了。

有许多人的行事原则是“各家自扫门前雪，体管他人瓦上霜”。这样一来，既不得罪别人，也把自己的事处理得井井有条。可是，既然自己有余力，何不多扫几处雪？

在把握邻里关系中，这是很重要的一点。人们都希望在自己困难时，有友人伸出援助的手，在邻里之间，也同样。但要别人帮助自己，首先应以帮助别人为前提，这样的互帮互助，才能让自己的希望成为现实。

清代康熙年间，当朝人称“张宰相”的张英与一个姓叶的侍郎，两家毗邻而居。

张家打算扩大府第，便在邻居家上打主意，要邻居让出3尺的地方。邻居叶家并非寻常百姓，不肯让步。张家立即书信给京城的张英，要求他出面干预，张英却作诗一首：“千里家书只为墙，再让三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”张老夫人看后即命退后三尺筑墙，而叶家深表敬意，也退后三尺。这样两家之间即形成了六尺巷，被百姓传为佳话。

张家当时没有恃强欺弱，在为叶家仔细考虑之后，做出了既有利自己又有利邻家的决定，这样，不但将“自家雪”扫了，还帮邻家清理“瓦上霜”，和美的邻里关系自然产生了。

互相帮助，才能让自己从中受益，这点人们并不难理解，但仅仅是意识到这一点还远远不够，必须将思想与行动相结合。许多事说起来非常悦耳动听，要结合实际去做却不容易。

更多的时候，该让自己成为一个有心人。有心人看见“他人瓦上霜”，想到怎样去做，立刻付之于行动，才能为和美的邻里关系打下基础。

他人的门前雪，不仅要扫，而且要多扫。感谢自己有一双慧眼，看到邻家之难，尽自己心意去帮助了，但并不代表就此结束。

做了一次帮助邻居的事，会让邻居认为欠一次人情，也许邻居会用一次要会或其它方式巧妙地还了人情，今后，大家仍然“各扫门前雪”。

要想拥有邻居的信任，仍以“多”帮为妙。

看到邻家有难，理所应当伸出援助之手。在自己有余力的时候，能够多做些时应该多做，当邻居认识到，有幸与你为邻，而你又是如何可以信任时，要想有和美的邻里关系，并不困难。

天地之间，人们互相依存。面对现实，我们仍然要与社会相融，注重关系已成为现代人发展的必然趋势。

良好关系的形成需要我们花费心思。仔细思虑，眼界豁然开朗，我们认为，“多帮”创造了良好条件，这样，不妨在“多”字上多做做文章。

有交往中，磨擦总难以避免，遇到性情开朗的，总会有雨过天晴的一天，遇到孤僻内向的，也许会一直耿耿于怀。邻里之间，也难免会有口角，这时，多体谅、放宽心的处事态度则会为良好的关系起到画龙点睛的一笔。

有一位局长的邻居喜欢计较些小事，一日，她发现局长夫人手提的小筐与自家的相似，而自己的小筐又于几日前不见了，就问局长夫人是否错拿了自己的筐。局长夫人虽知真相并非如此，但也了解邻居的脾气，什么也没有说，只是笑眯眯地把筐送给了邻居。

后来，邻居又发现自己的那个筐，十分抱歉地将筐还给局长夫人，而她仍是笑嘻嘻地说了句：“不是你的，那我就拿走了。”

这位局长夫人把握关系的分寸是十分合适的，关键不在于那个筐到底是谁的，而在于多用一份心思，多体谅别人，做到恰到好处，邻居自然而然地会接受自己。和美的邻里关系是靠自己点滴用心积累而成，何不站在对方的立场上，让自己多为他们想一些。

体谅别人并不难做过。在争夺小利小惠时，难免伤了邻居和气，而我们更应该放宽眼光，远望才能有更多收获。古语有：“塞翁失马，焉知非福？”为了有和美的邻里关系，更不必对小事斤斤计较，多为邻居想一点，你会拥有灿烂而愉快的生活。

在日常生活中，需要邻居间互相帮助的事情很多。比如有的邻居工作和学习很忙，时间比较紧，或家中人手少，有孩子拖累，你要是上街买，不妨主动问一下邻居买什么菜，顺便帮邻居买回来。有的邻居有客人来访，而碰巧家中无人，在弄清对方身份的前提下，或请客人留张纸条，或将客人引入自己家中稍候。如果客人给邻居带有礼品，可代为收下，等到邻居回来时，再将纸条和礼品一并交给邻居。如果邻居家有人患病，要表示慰问，并主动帮助请医生或护送住院。在必要的情况下，还要主动协助护理，帮助照顾家里老人孩子，使邻居能安心治病。假如邻居因公出差，可以适当地应邀帮助照顾家里，诸如买粮、买煤等。邻居若是全家出了远门，也可帮助照看家，还要义务为邻居防火防盗。邻居如果发生了突发性困难，在钱粮和物品方面应主动帮助，以济邻居一时之难。邻居家里吵架生气，或遇到烦恼、伤心的事求助于你时，不应袖手旁观，应主动去劝解和开导。这样当你遇到困难时，大家也会帮助你。

在邻居结束繁忙的一天，疲惫地归来时，也许只是一两句“下班了”“最近很忙吧”的简单问候就立刻让人倍感温馨。在许多时候，人们对自己很熟悉的人，并不注重礼节。

其实有心人会认为适当的礼节是非常必要的。不但能使别人认为自己有很高的文化修养，而且还能在一定程度上拉近人们之间的距离。

这样的“礼”并非见面鞠躬等正统大礼，只须融入一点关心，诚心诚意地说上一两句就足够了。你会发现，这点很容易做，也有很好的效果。

关于“礼”学，还有另外的说法。在物质产品极大丰富的今天，何不邻家共同分享一些快乐？

送给邻家的东西不必是稀世古玩，也无须是鹿茸人参，只要一些地方土特产或自己烹调的美味食品就足可以达到非常好的效果。太贵重的东西，邻家通常会认为是有求于他，不敢接受，而家常小菜就要单纯得多，邻居会



认为，你很热心待客，与你的接触容易也自然的多，和美的邻里关系就不难形成了。

#### 4. 以信任增进感情

今天，在市场经济的冲击下，人们往往对别人的信任度减弱，自然地，在人们之间筑起了玻璃墙。

在事实上，信任别人也是处理邻里关系的一个不可缺少的重要方面。

无论何时，人们总是对信任自己的人间有好感，总感到和他相处很容易也很快乐，他尊重自己，认为自己可以依赖，而人们也似乎从中了解到自己的价值所在。

对于陌生家庭之间的相处也有同样的原理。想要相处得好一些，也必须有足够的信任度。

这其中的信任并不等同于盲目信任，而是对邻居的能力、人品等方面的信任。

每个人都有他独特的价值所在，都有闪光的一面，作为邻居，要形成良好的关系网也必须信任别人。

邻居会从你的信任中看到自己，这种良好印象的形成，已成为和美邻里关系的一个重要方面。

要做到信任，可以从几个方面来看：

尊重。马斯诺的需求原理中有关于对“尊重”的需求，而这是比较高层次的需求，证明人们都渴望被尊重，这是不可忽视的一点。邻里之间也要有尊重可言。不论你是平民百姓，还是“居高官，享厚禄”的人，都应该尊重别人，同时，尊重别人也相当于尊重自己。

在处理邻里关系上，具体的做法是看到邻家的长处，尊重邻居的意、看法，结成和美的关系网。

作为现代人的我们，不但意识中要有“尊重”这两个字的概念，还要有心地让自己去做到这一点，这样才能把握住尺度，建立良好的人际关系。

人们都有自尊心，只有当自尊心受到别人的尊重时，才会以此为基础，产生和谐的人际关系。

重要的一点是这样的尊重必须要表现在行动上。在现实生活中，与邻居接触的时候不少，在一起聊聊家常，或互相帮助时，都可以借此来增进彼此间的感情，只要把握相应的时机，表现出适当的尊重，一定会促进与邻里感情加深。

表现自己对邻居的信任感还可以是：接受、采纳邻里的意见。与邻居相处，自然会发生一些事，影响彼此的生活。对于邻居正确的、有建设性的意见，我们应该持有积极的态度，分析之后看自己是否有这样的缺点存在，并采取一定的措施改正，促进彼此间的和睦相处。

这种做法才是可取的，并能增进感情。

有一对年轻夫妇与一对已过“银婚”的恩爱夫妻成为邻居。年轻人的生活丰富多彩，大家一起又玩又跳常常高唱卡拉 OK，而老年夫妻生活好静，老爷爷喜欢浇浇花，或坐在灯下看一两本书，老奶奶就看看电视，或早早地躺下休息。年轻夫妇很懂礼貌，每次出去游玩不忘记给邻居家带点特产或别的东西，逢年过节，也会把老人叫到自己温馨别致的小屋中，做几个好菜，像模像样地吃一顿，但年轻夫妇总觉得两位老人与他们相处，隐隐有些不愉快。一天老爷爷叫年轻小伙子去他家，一进他家，就进入了十分安静的环境

里，老爷爷有些犹豫地说出了些看法，就是关于他们家有时太吵，影响到邻里的休息问题。而又认为两家挺和睦，担心说给年轻人听会因此而有什么不愉快。

年轻人听了之后，才发现自己忽略了这一点，但并没因此生气或闹情绪，只是笑着对老人家说：“您早说就好了。”从那以后，两家的关系尤如一家，先前的不愉快也烟消云散。

年轻人的成功之处在于欣然接受了意见，这成为和美邻里关系的一条纽带，联系着彼此，并以诚信相待，再古板刻薄的人，也会容易相处。

