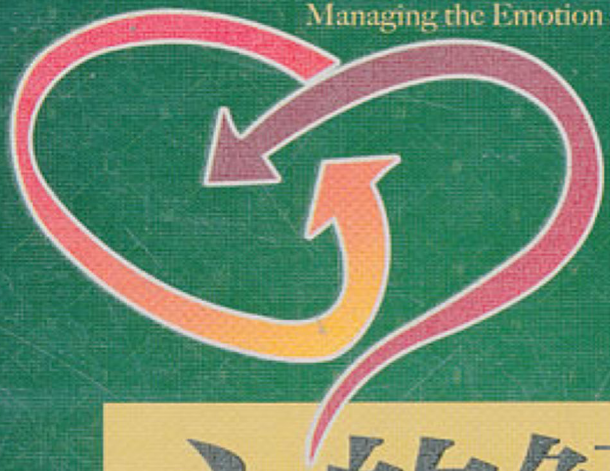
DECODING THE HEART

Managing the Emotion and Conflict in Communication



心的解码

沟通中的情绪与冲突管理

人生最重要的战场是在自己的心田，人生最重要的敌人往往就是自己，而人生最重要的朋友，反倒也是自己。投入时间好好学习情绪管理，学会对付内心的不安、不满、恐惧与怒气，学会接纳、尊重、喜爱自己，与内在的自己和谐相处，享受更加安宁、积极的心境，才是人生最大的幸福。

徐显国 博士◎著

世界银行副行长、
北京大学中国经济研究中心教授**林毅夫**

哈佛大学肯尼迪政府学院
艾什民主治理与创新中心教授**安东尼·赛奇**

联袂推荐

图书在版编目(CIP)数据

心的解码:沟通中的情绪与冲突管理/徐显国著.—北京:北京大学出版社,2012.6

ISBN 978-7-301-20482-5

Ⅰ.①心… Ⅱ.①徐… Ⅲ.①情绪-自我控制-通俗读物 Ⅳ.①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 066949 号

书　　名:**心的解码**——沟通中的情绪与冲突管理
著作责任者:徐显国　著
责 任 编 辑:马　霄
标 准 书 号:ISBN 978-7-301-20482-5/F·3151
出 版 发 行:北京大学出版社
地　　址:北京市海淀区成府路 205 号　100871
网　　址:http://www.pup.cn
电　　话:邮购部 62752015　发行部 62750672　编辑部 62752926　出版部 62754962
电 子 邮 箱:em@pup.cn
印　刷　者:
经　销　者:新华书店
787 毫米×1092 毫米　16 开本　20.5 印张　302 千字
2012 年 6 月第 1 版　2012 年 6 月第 1 次印刷
定　　价:49.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究
举报电话:010-62752024　电子邮箱:fd@pup.pku.edu.cn

徐显国教授六年前开始任教于本人担任主任的北京大学中国经济研究中心。他所教授的“管理沟通与谈判”课程深受学生的喜爱。这可以归因于他的美国律师执业和企业经营的丰富实务经验、教学的热忱、诲人不倦和敬业的精神。

欣闻徐教授近日将于北京大学出版社出版《心的解码——沟通中的情绪与冲突管理》一书，这本书总结了他的理念、心得和经验，教导人如何调整心态，加强沟通、倾听、情绪、性格、冲突的管理能力，进而与自己、亲友及同事在家庭、工作及社会中和谐地相处，我欣然予以推荐。

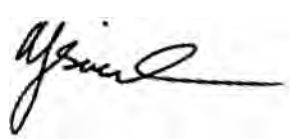


林毅夫

北京大学中国经济研究中心

2012 年 5 月 10 日

2001 年春天,在哈佛大学我的研究室里,零点调查公司董事长袁岳先生介绍显国与我认识。得悉他想申请到哈佛大学公共管理学院攻读学位时,我挺诧异:为何原为美国执业律师,后又成为成功企业家的他还要到哈佛研究所深造?是否像一些成功商人那样,到了名校只是为了镀上一层金,结交一些人脉,之后在商场上再多赚几桶金?后来,显国如愿来到哈佛就读,他强烈的求知欲望和勤奋好学给我留下了极深的印象。他不但终日埋首于图书馆,哈佛校园内经常举办的名师或世界各国政要们的讲座上更是经常看到他的身影。八年前,他从哈佛研究所毕业后,由波士顿正式迁居北京,全心投入教学。至此,仍然不改他勤奋、上进和热诚的个性,专心地读书、写书和教书。他在北京大学国家发展研究院中国经济研究中心教授“管理沟通与谈判”课程,被学生们评选为最受欢迎的教授,同时在清华大学教授全国各地前来学习“冲突管理和协调谈判”课程的政府官员和企业家们,他的授课风格生动活泼且极富启发性,很是叫座。近日他精心写作的《心的解码——沟通中的情绪与冲突管理》一书于北京大学出版社出版。这是他在情绪管理、协调冲突、谈判调处、魅力增长的领导力提升方面的又一本精辟的专著,我谨书此序并郑重推荐。



安东尼·赛奇(Anthony Saich)博士

哈佛大学肯尼迪政府学院艾什民主治理与创新中心

2012 年 5 月 7 日

自序

沟通是人与人之间设法相互传达意图的动态过程。沟通是人类的本质，也是个奥妙无穷的字眼，蕴藏着复杂、多元及深度的元素。每个人的沟通风格、方式、意愿与能力迥异，其所发出的建设或破坏力也有很大不同，因而是很值得进一步了解与深层研究的。

本书就是剖析人与人互动与沟通中受到情绪影响的各种现象、层面、源头与对策。其中，原生家庭的影响更是发挥了极其独特的作用。这六十年来，我国经历了各种史无前例的改革及其所带来的巨大的社会转型，包括中国传统社会文化中的婚姻、家庭与价值的改变。五四运动批判了昔日封建家庭的婚姻关系、孩童教育、道德压制、性别观念等，但却没能真正动摇其根本。到了“文革”时期，绝大多数的家庭里，长期维持着不太健康的婚姻关系，过后却未能得到心灵医治。这些深层创伤与惨痛经历，深深影响到个人、家庭，尤其是心态、价值信念与子女教育的层面。“文革”之后，中国进入了经济快速改革的时代。这是一个危机、转机、多元并进与活力并存的时代。

心理学和管理学对于情绪管理与沟通有许多理论，阅读一些坊间的专业书籍就可以知悉这些理论，甚至向别人讲得头头是道。所谓“知行合一”、“行胜于言”、“融会贯通”，任何知识、理论只有通过实践才能真正被掌握。我并非心理专业的钻研者，却因志趣与努力，将欧美心理学大师们的著作、理论与实证予以理解、实践、体验、探讨并分享我的心得。写作此书的目的，就是努力站在这些巨人的肩膀上，好好学习与实践他们的学理与实证，将亲身经历与获取的心得，用易懂的语言和生动的案例传达给读者，避免过于专业的枯燥理论讲解，但盼能够帮助人们妥适地调试与疏导不良情绪与心理状态，使其人生可以享受更

需要全本请访问 www.ertongbook.com

多的舒畅与安宁,活得更加丰富多彩。

我们现今生活在一个经济迅速发展、生活节奏紧张的转型社会。多数人努力地追求生活最起码的供应与保障,也有很多人汲汲营营地追逐权和钱,甚至色,却少有人花时间想想“我是谁”、“我想成为怎样的人”、“我能成为怎样的人”、“我辛苦努力争取到的,真的能满足我心里最深层的需要吗”,如果你反省内心,察觉自己的深层需求,会发现我们除了需要物质和有形的成功之外,更需要感到被尊重、被喜爱、被认为有能力。如何能够保持内心的自在、自如与自信,达到操之在我的心境?这本书将告诉读者意识、心态、情绪、思维、性格和原生家庭等如何影响一个人的人际关系和情绪管理能力,借着了解、警觉、察觉它的存在,一一“解码”、小心因应、疏导排除所有不良情绪,使读者进入享受人际交往与生活的快乐心境。

本书共分十二章。深入剖析人内在的自我,是一个逐步认识自己的过程;从应用的角度,深入探讨与阐明冲突、沟通、角色、性格、形象等五种管理;在认识自我的基础上,深层地重塑一个全新与健全的自我,构建和谐的内心与人际关系。

不同于其他单纯讲解沟通协调或情绪商数、压力管理一类的书,这本书的特色在于,非常重视培养与享受健康的情爱关系对人际沟通与情绪管理的积极作用。在人们的情爱关系中,往往映射着自己的原生家庭中的亲子与依存关系。简单地说,“你的生命就是童年的反射”,“每个成年人都是一个欲望未曾得到满足的孩童”。几乎没有人能够拥有完美无缺的抚育者或童年。每一个人在童年时期或多或少、有意识或下意识地会遭遇心灵上对于安全感、被珍爱与理解、尊重的需求没有被满足甚或遭受心理创伤的时候。这些童年经验会影响到长大成年后沟通倾听、待人处世、冲突解决、人生抉择的方式。也就是说,人际关系里所反映出来的问题或模式很多是与原生家庭的影响息息相关的。如果能够更加准确地认识自己的心灵世界,和谐地与自己、配偶、亲友相处,进入内心的宁静与安息,便有助于治愈心理缺陷,活出生命的喜悦与动力。

每个人心中都会传承着幼童年的一些际遇和感受,而且这个“往昔幼童”

还活跃于成年后的心灵、思维与情绪当中，本书花了相当的篇幅探索这一问题。原生家庭，尤其是父母与老师们这些“权威人士”对自己从幼童年一直到成年后的情绪管理造成极大的影响。他们的态度不但决定了一个人成长后的自我评估，也影响了其自我期待与感受。本书阐明了每个人都值得投入时间好好学习情绪管理，从而可以享受更加安宁、积极的心境，而针对内心的情绪困扰，首先应察觉、标明自己对自己的要求、不安与不满有哪些是源于父母对自己幼童年时期的批评与责备，进而学习接纳与设限，减少这些负面评价对自己的伤害，学习用恩慈、宽容来善待自己。在这个追求和谐社会的时代，最重要的是个人必须先享有和谐的内在，进而享有和谐的核心家庭与人际关系，才能享有和谐的人生，而这也才是成功的人生。人生最重要的战场其实是在自己的心田。人生最重要的敌人往往是自己，必须好好对付内心的不安、不满、恐惧、怒气。而人生最重要的朋友，反倒也是自己。能够接纳、尊重、喜爱内在的自己，好好与自己相处，是人生最大的幸福。

本书另一个特色是针对沟通中性格类型的分类与分析。这是笔者经过对两万多位包括政府官员、企业人士与大学生在内的被试者进行的测试，不断研究与改进，最终得到的具有中国特色与运用完整系统分析的结果。首先，帮助被试者了解自己在沟通、协调、冲突或矛盾时，大致表现出的言行特征在掌控型、人际型、沉稳型和高标准型四种典型中究竟哪些表现得较为突显、鲜明，哪些表现得较不显著，分别占了多少比重。本书举出具有代表性的27种类型，一一陈述它们的特色，希望帮读者快速识别自己与他人的性格特征及因应策略，进而更加有效地进行人际相处与沟通。所谓的“知己知彼”，借着对这些性格特色的理解与实践，可以反观自己在别人眼中的形象，也可以用来研读对方的性格特色与情绪诉求，以利彼此更加正确地理解与解读，增进沟通效率与自己的说服力。其次，由这套问卷的分析，可以探讨自己在职场、家庭中扮演的角色与内心拿掉角色润饰的“真我”间“角色冲突”的矛盾程度，以及这种内在冲突所带来的负面情绪，从而能助益自己的心理调适，更加享受内心的和谐与自在。

目录

第一章　心态管理——心灵松土，调整心态　1

第一节　脱胎换骨的秃鹰　3

第二节　人生起伏——自我定位与转折　4

第三节　人生的后半场　5

第四节　竭力进入安息　6

第五节　沟通本质中的情绪要素　8

第六节　管理力与领导力　10

第二章　意识管理——喜怒哀乐张弛有度　13

第一节　理解“情绪”　15

第二节　内心对话 ABCD　16

第三节　负面情绪的导火索　18

第四节　愤怒管理——新观念化解冲突　24

第五节　不同角度剖析李阳暴打妻子案例　42

第三章　原生管理——深层发展健全自我　57

第一节　情绪商数　59

第二节　原生家庭的影响与因应——探寻情绪源头，发展健全自我　60

第三节　培养情绪商数　73

第四节　探索内心往昔幼童（inner child of the past）　82

第五节　纠正有方　93

第四章　情感管理——打造幸福亲密关系　99
第一节　爱的艺术与爱的语言　101
第二节　性别管理——男女有别知多少　113
第三节　经营情感账户　117
第四节　克服七年之痒——月晕效应　121

第五章　压力管理——让心灵放轻松　141
第一节　检视压力　144
第二节　调试压力　150
第三节　心理治疗的重要学派　166

第六章　心境管理——寻找快乐之源　173
第一节　解码快乐　176
第二节　击败快乐的“拦路虎”　180
第三节　做情绪的主人　183

第七章　思维管理——六项负面思维扮演心灵隐形杀手　187
第一节　六项负面思维　189
第二节　案例分析　201

第八章　冲突管理——不打不相识，增加软实力　205
第一节　化解冲突的经典案例　207
第二节　语言与备案　211
第三节　双赢心态的十层步骤　212
第四节　心理舒适区　220
第五节　协调谈判中情绪管理的策略与技巧　221

第六节　建设性和破坏性的冲突解决办法　225

第九章　沟通管理——通往和谐人际关系之门　227
第一节　影响沟通效率的隐形杀手　229
第二节　高效倾听的六个要项　243
第三节　案例探讨　251

第十章　角色管理——提升影响力度　257
第一节　约哈里窗口理论——公众舞台上的角色　259
第二节　真我与角色　261

第十一章　性格管理——胜任愉快的人生　267
第一节　探索不同的“我”——不同学派的解说与分类　269
第二节　性格类型　274
第三节　性格特色的鉴定及量测　283
第四节　“四面我”的区分与差距　290
第五节　性格特色的形成　291

第十二章　形象管理——由内而外塑造魅力，建立个人品牌　295
第一节　第一印象　297
第二节　建立个人品牌——四大给力　306

参考书目　312

后记　313

第一章

心态管理

——心灵松土，调整心态



需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一节　脱胎换骨的秃鹰

美洲的秃鹰，是美国国鸟，也是飞禽中寿命最长的鸟，平均寿命可以高达七十岁。它们具有尖锐的喙、犀利的双眼，体形硕大，两翼长而宽，体魄强健，经常在空中自由翱翔，寻找并灵活迅速地捕捉猎物。可是，到了四十岁左右，活得好、活得壮的秃鹰却都要面临三大困境：第一，它的喙又弯又勾，几乎碰到胸膛；第二，它的爪子老化，又弯又钝，没法去抓野兔、野鼠、蛇等猎物；更麻烦的是它的第三大困境，那就是羽毛又脏又重，飞起来格外费劲，无法再自由翱翔。

面临这三大困境的秃鹰，只有两个选择：第一，等死；第二，期待一次“重生”。这里不禁令人想起一个古老的传说：古神鸟凤凰在满五百岁后集香木自焚，然后从死灰中重生，重生后它的羽翼更加丰满，声音更加清脆，神采更加飞扬。“凤凰涅槃”不是生命的终结，而是全新的开始。面临三大困境的秃鹰，或许是出于求生的本能，它选择了“浴火重生”——一个漫长而痛苦的更新过程。

它先飞到一个又高、又安全、又隐秘的地方，准备好一百五十天的食物。它要留在那里，进行一场奇特的为期一百五十天的漫长修炼。安顿下来后，它要做什么呢？首先，它会用自己的喙用力敲打岩石，一直到整个喙完全脱落为止。然后安静地等候将近四五十天，长出坚硬笔直的新喙。接着用新喙把自己的爪子血淋淋地拔掉。那是何等痛苦，需要何等坚忍的毅力。接着，它会将自己浓密的羽毛一根根地连根拔起。一转眼历时五个月，它尖锐的喙、犀利的爪子和全新的羽毛都长齐了。一只原本疲惫乏力、毫无生机、苟延残喘的秃鹰，得以再一次“嗖”地一下冲上云霄，再过三十年自由飞翔的岁月。一生当中，在这种关键时刻或是生死关头，能够脱胎换骨、重获新生，是何等幸运与难能可贵。这就是秃鹰的命运，三大困境是它们逃脱不了的“命”，如同有人生于贫困或天生性

格畏缩、谨慎，缺少果决、果敢、果断，但是秃鹰能够血淋淋、果决坚忍地敲掉喙，拔掉爪子和羽毛的努力与行动，则翻转与提升了自己后半生的“运”，从而有了一个更美好的余生，这就如同有人在人生的后半场，得以转化自己的心态、发挥自己的潜能、提升自己的幸福、达到愉悦的状态。

第二节　人生起伏——自我定位与转折

人的一生一路走下来，好比一场长途跋涉。其间难免曲曲折折，跌宕起伏，有时顺境，有时逆境。但每个人在忙碌的一生当中，都在下意识地做两件事：自我定位与自我转折。这两件事会贯穿在人一生为之奋斗努力的三个命题当中——我是谁？我要什么？如何得到？

我是谁？我究竟是谁？我想成为怎样的人？我能成为怎样的人？我给人的印象如何？别人怎么评价我？别人器重我吗？别人喜欢我吗？我的身份、地位、身价如何？我到底要什么？什么才是最能满足我的？我辛苦努力争取到的，真的能满足我心里最深层的需要吗？我要什么时候才能得到我想要的？究竟如何才能得到？得到了固然好，但我究竟必须付出什么代价？道德？良心？健康？事业？家庭？亲情？爱情？友情？我如何才能享有一个更成功、更美满、更幸福的人生？每个人在自我提升、自我转折的卖命努力过程中都经常需要动力、活力，但更盼望将自己的潜能与潜力发挥出来。秃鹰都能做到，身为万物之灵的我能吗？

每个人的内心状态与心灵包袱是通过情绪展现出来的。每个人的心灵包袱状态不同。与人相处时，心灵包袱的状态能透过情绪感染力让对方下意识地感觉到自己的心灵包袱是轻还是重。有些人或许少年得志、一帆风顺，一副志得意满、意气风发的模样。而一旦与之相处，他们的眼神、表情却令人感觉到其

心情的繁复、沉重与压力，让人浑身不自在。而有些人，可能事业、能力很平凡，但与其相处或交流时，他心灵里的轻松自然令人觉得很自在、很舒畅，有一种如沐春风的感觉。这个心灵包袱就反射出每个人心中包含的各种压力、责任、任务、目标与欲望。其实，人性的共同点在于，不管是凡夫俗子还是达官贵人都有一个共同的心愿，即人们最深层次的渴求便是自己内心能够不再被责任、压力、苦恼和欲望所束缚，获得内心的自在，这就是心理学所说的“最终极的目标就是心中获取那最终极的自由”（the ultimate goal is to achieve the ultimate freedom in the heart）。

秃鹰有这个潜能，它们为了求生或让自己活得更有质量而发挥出了莫大的潜力。人类其实也具备这种心灵潜能。人生真正的幸福快乐有时是建立在一定的痛苦之上的，需要经历一定的痛苦之后，才会获得一种踏实、宁静的喜悦幸福。喜悦不同于快乐。快乐是“happy”，而喜悦则是“joy”，两者的区别在于：快乐是由外到内、借着外界的事物获取快感；喜悦则是由内到外的感觉。要追求心灵上的自在、祥和、喜悦，需要经历多重的心态更新，在这一过程中需要精心的学习与费神的反省，精神上付出血淋淋的代价，经历自我否定、自我突破才能自我提升，达到心灵的制高点，享受自由自在的心灵翱翔。

第三节　人生的后半场

生活当中总是需要精力、活力与耐力，可是不论是生理或心理年龄到了四十岁的人，总会面临“中年危机”，这是一个很重要的关卡。比起平凡的秃鹰所经历的这段不平凡的挑战，人类是否更应如此？

中年危机源于生理和心理原因。生理上，很多人会肌肉渐松、体能渐衰、体型渐胖、睡眠渐差、容易疲劳。在旁人看，可能事业上的发展如日中天，但是半

辈子奋斗打拼下来，除了持续的疲惫与渐感的虚空，心理上形成了所谓的“三感”：失落感、无助感、恐惧感；“三化”：心态老化、思维僵化、健康恶化；“三重”：负担重、责任重、压力重。人生进入这种失去意义、方向与动力的境地，激情不复存在，生命的意义渐失，如同行尸走肉，称之为危机环伺的中年迷航也不为过。但是危机中总是包含着转机。好好规划、执行、经营好自己人生的下半场，进行观念的改变、心态的提升和转折，便能抓住人生意义、浴火重生，四十岁不但是最盛期，亦将成为人生思维转化的分水岭与最佳时机。

但是这段自我提升、自我修炼的过程并不是一蹴而就的，而是需要付出像秃鹰那样血淋淋的代价，包括放下旧习、舍弃成见、更新观念、自我修正，趁机发展出一套健康的价值观与积极正面的思维，重塑一个新的自我，活出更踏实、更健康、更开心的人生。

如果将人的一生分为前半生和后半生，有的人前半生过得非常好，志得意满，意气风发，后半生却思维顽固僵化，心境困顿、苦楚，陷入死胡同、心生不满。年轻时因为有个希望在心头，吃苦容易，到老时遭遇精神的苦楚则是格外伤痛的。反过来，有的人前半生虽然过得平平凡凡，年老时却学会了调整自己的心态，使心情更加平稳、愉悦、自在。

第四节　竭力进入安息

人在世上奋斗或活下去，最重要的筹码就是时间。但是时间真的是掌控在我们每个人自己的手中吗？很少有人能够知道自己还能在世间存活多久。从这个角度来看，不妨就把今天视为此生的正中间，好好检视过去，正视今天，展望余生。

自己应如何看待自己人生的目的、意义和价值？生理上的生命从父母而

来，但是自己在世间时，是否清楚自己该往哪里去？离开世间后，又会往哪里去？这些牵涉到人生观。平常可以忙、茫或盲到不太去思考，但是心灵的最深处能否活得自在、自主、自如，却深受这些思维与信念的影响。

犹太人的《圣经·旧约》提到："人生尽是劳苦愁烦，转眼成空。你们要竭力进入安息。那耐心等候和获取智慧的，必重新得力。他们必如秃鹰得新生命，展翅上腾，奔跑却不困倦，行走却不疲乏。"这其中包含了很多道理。

中国人常说"家家有本难念的经"，与这"劳苦愁烦"异曲同工，非常相似。人只要活在世上，在每个阶段，总会有不同的困难、挑战、烦恼。悲观的人，早已用衰颓、低迷、哀怨来迎接自己的"命运"。但是有智慧、精于情绪管理的人，会在体会与领悟了这些劳苦愁烦的本质后，学会用"竭力进入安息与重新得力"来回应，从而在忙碌奔波的人生道路上，竭力进入安息，重新得力。

"安息"与"休息"从情绪管理的角度来看是必须区分的。休息是讲求生理上的增加体能。例如，睡个好觉，吃点营养品，恢复体力，球员再回球场胜球或员工再回职场拼搏。安息的安，好比心安理得的安，息，则是心理上的安宁、安静、安详、安逸、安全、平和、舒畅，是一种全然幸福、踏实的精神状态。

进入安息的方法是要"竭力"。休息是床上一躺、两腿一伸、疲累不堪、倒头大睡的自然生理反应。安息则不一样，它是一种努力、一种学习、一种探索、一种实践，更是一种取舍的心态、过程与结果。唯有经过付出代价的转折，经过自我突破、努力学习、奋力提升、优质转化的过程，才能进入安息。安息使耐心等候与坚韧不拔的人重新得力。其实，当时的描述用词"安息"，用当今心理学的角度来解码，就是"情绪管理"。基于人类的潜能，借着学习与开发，是可以心态更新并且在精神上脱胎换骨的。

第五节　沟通本质中的情绪要素

人的一生都在与他人沟通，都在聆听别人、解读周遭和表达自己，了解以下三个内容，可以更好地通过情绪感染力去提升自身的影响力。

1. 人在沟通当中，都在展示什么？

沟通的内容可以包罗万象，但是总括来说，都是在展示自己的能力、性格和动机。

展示自己的能力是指专业、知识、常识、信息、分析、表达、口才、倾听的功夫。展示自己的性格是指自己的个性——值得信赖吗？值得喜爱吗？脾气修养如何？猜疑心强吗？城府很深、心机很重吗？谨言慎行、内向低调还是自信满满、举止高调？沉着稳重还是果断强硬？

展示动机是指提出自己的诉求时，多会表明自己的理由与立场。但是，陈述者在忙着说明的同时，也应学会“停、听、看”，力求客观体会对方在倾听与观察时的感受，更要设法理解对方对自己真正动机的解读与判别。

但是，真正能够说服人、影响人，除了要懂得检讨与评估自己的能力、性格和动机，更重要的是要了解与评估他人眼中的自己：别人究竟认为自己能力如何？自己在别人心中是什么个性？这种个性值得信赖或喜爱吗？别人喜欢我这种谈话或倾听的风格吗？我自以为很稳重、很怕得罪人，其实，有没有可能别人都认为我是个城府深、懦弱又没担当的人呢？沟通时人的耳朵在听、眼睛在看，心里都在分析对方到底要什么、图什么。有的人口若悬河、滔滔不绝地演讲或高谈阔论自己的立场，“我是如何为公司利益”、“为人民”、“为了你”着想，但是发言时一定要明白，听者可能基于对演讲者的误解、不了解或不信赖，认为其根本就是口是心非、表里不一，是在为自身利益（钱、权、是非对错、面子）着想。

需要全本请访问 www.ertongbook.com