

GUANLIXINLI

管理心理

DIY

◎ 伍道栋〔中国·台湾〕 著

DIY
DIY

企业管理出版社

管理心理

DIY

◎ 伍道栋〔中国·台湾〕 著

企

8844.2
V91

674

B844.2
w91

管理心理 DIY

伍道栋 著

企业管理出版社

人

其实您放眼所见，这就是个“人”的社会，无论周遭发生了什么大大小小的事，您是高兴或不高兴，皆与“人”脱不了干系。

人较之于其他生物，引以为傲的就是一颗聪明的头脑及矫健的身手，虽说宇宙万物天生俱有，但人都有办法创造出一些适合他们生存发展的环境出来，不同种族的人，会创造出不同特性的生活方式及文化。

于是周遭环境多元化了，人的个性也随之多样化了，人的思考开始变得随机应变，自我意识高涨，要求自己无论在什么环境下的表现，皆能尽如人意。

欲望，包括金钱及权力，是大多数人终其一生想要追求的目标，而且自信愈有才有德的人，愈不愿事事落于人后，或落人话柄，历史告诉我们，皇帝梦每个人都有，但皇帝命却只有少数人能够拥有，今朝为帝，也不代表能世代荣耀，因为骄兵而纵，富不过三代的例子，比比皆是。

现代社会比过去更重视人际间的关系，昔日以皇帝一人为尊的时代已不复存在，如今人人都可做头家，做自己心目中最好的主角。你可以经常发现在这个“人”的社

会中，很多事情都存在两种极端的表现，有的人终其一生救苦救难、奉献社会，有的人却也习惯于作奸犯科、屡教不改；有的人心胸开阔、四海为友，有的人只顾自扫门前雪、孤独一生。

所以，活在这个时代的人，应该是很警觉的，因为物质文明不断地进步，人的心智成长是否有把握跟得上这个脚步？于是善于调适自我去适应环境的人，他们的成功，或称之为不被社会淘汰的机会，就会大些。

人是有感情的动物，有坚强的一面也有柔性的一面，请善用坚强的意志去要求自己达成任务，善用柔性的心去关怀周遭。

皇帝梦每个人都有，但皇帝命却只有少数人能够拥有。

人 性

经常可以在公众场合看到有人借着各种名义，向来往的人潮要求施舍一点爱心，有的人每次都会义不容辞，有的人却总是不屑一顾，因为他们无法确定是真是假，或认为根本不值得。

很多眼前的问题，都存在着一体两面的见解，正如黑白两道壁垒分明，因为不是当局者，都仅能靠自己的意识去判断眼前这件事的对或不对、要或不要，通常下判断的时间却又是那么短促，历史告诉我们，巧言令色、哗众取宠的小人，常会令一些忠肝义胆的英雄好汉失去战场，或被逼上梁山，如岳飞或林冲等，因为最后决策的皇帝在蒙蔽不清的情况下，做出了违乎正常的指示，只能徒呼造化弄人。时势可以创造千古流传的英雄，时势也可以毁英雄于一旦。

我很喜欢思考，也爱说话，求学的时候，参加各式的社团活动，是我的一大乐事，除了增广见闻外，更能交到许多好朋友；但却有一项活动，自己始终无法接受它的考验，那就是“辩论”。因为自己相信世上虽说人性本有善恶之分，但做一件事情应不会有绝对的对或不对、绝对的

该或不该，唯当局者最了解自己当时身处之情势，怎么做才会对自己最有利，这是人之常情，我可解释为识时务者也可俊杰。明末清初的吴三桂，大开山海关放满人入关，也许是为了自己的荣华富贵，也许是因为大势已去，为免百姓遭受更大的灾难，而作出如此痛苦的决定，是非功过，如今也很难再去评断了。

不同人之间本就存在着多方的差异，包括了面相、语言或思想的不同等，于是为自己而活，也就是天经地义的权利了。将来在求学或是就业的成长过程中，你一定会遇到与你话不投机半句多、或老死不相往来的人，也一定会遇到与你情投意合、或患难与共的好朋友；请善用自己的智慧，做出最佳的选择。

君子与小人有性格之分，也有场合之分，凡事都鲜有绝对的结论，只有相对的评判。

人 情

人的感情丰富，但当感情因素变成一种压力或工具时，却有可能处处成为沟通上之掣肘。万般开头难，想买一部车子，想创立个新事业，或想在事业上有所突破，向别人求教、求救、或者求资助，以解决燃眉之急、达到纾困之效，也是难免的。

天下没有白吃的午餐，吃人的嘴软，那么拿人的就手软了。在现在社会里，也许礼尚往来是个非常普遍的现象。但请切实记住物质债易还、金钱债难了的事实，如借个文具或调个夜班的举手之劳，你的好朋友绝对不会吝于给你的，因为大家也都清楚远亲不如近邻以及四海之内皆兄弟的基本道理，这是温暖人情的一面。

商业活动中的人情往来，由于经常牵涉到资金及债务的问题，很多负责销售业务、采购业务或财务调度工作的执行者，更是必须面对这类问题的压力，牵一发而动全身，例如一毛钱单价差距，便可能会丧失一笔大订单，或是为公司争取到额外的许多利润。钱这个东西，拿在手上的时候，它有重量、有现值；但当它被当成人情使用的时候，它的价值就是还不了的了。也就是说，钱虽非万能，

却常能左右大局，很多人为了争取更多的钱，而身败名裂；很多企业为了积极扩充、追求高产的假象，而导致经营恶化。

温暖适时的人情，请善用之，变成压力的人情，请尽快还给对方，不要让时间去增加它的价值及影响力。

温暖适时的人情，请善用之，变成压力的人情，请尽快还给对方，不要让时间去增加它的价值及影响力。

了解自己

人总是善于批评别人及原谅自己，为了出风头，为了突现旁观者清的立场。

当局者迷的原因，在于常常碰到的问题都是两难，不好得罪或放弃任何一方，也许其中尽有千万原因，在无法一一告之的情况下，旁人也不可能了若指掌。所以法官在询问案例时，总喜欢隔离侦讯，借不同当局者的矛盾处，找出答案的关键；法官拥有质询的权利，但朋友终究止于关心的立场，想办法从侧面施以援手而已。

不少心地善良的人，时常会鼓励自己日行一善，尽一己之力去协助他人；但社会这个大家庭，本身就是个随机组合，一个人的力量实在有限，社会因你而被改变的程度，就相对地小了许多。但退一步，先做好修身齐家，再去想治国平天下，也就海阔天空了。凡事不必灰心，先静下心来，好好地认清自己，从朋友或同事的口中，就可轻易地了解到自己的长处及短处，别忘了在最适合发挥长处地方，去尽情地舒展；善于辞令的人，在口才及说服力上多花些功夫，不善于辞令的人，在监督及运筹帷幄的工作上多努力些。即使你无法影响很多人，但你至少可就

事论事，由点而面。企业较之社会的规模小多了，因此你的一言一行，可能对你的部属或同事都会产生不同程度的影响，更应谨慎。

充分了解自己，才不会浪费过多精力及时间于不可能做到的地方；力有未逮，并不是可耻的事情，重要的是，你必须了解到什么时候得有取有舍，至少让自己及影响所及的一些人、明确地明白你的想法后，皆大欢喜。脾气不好的人，请认清事情真象及了解过程原委后，以实际的方案去替代发脾气，面对实力超过自己的对手时，一要自信，二要细心，三要以自己长处攻击对方之短处，四要伺机而动。了解自己，才不至于因小失大或好高骛远，别忘了，自己最大的敌人，永远都是自己。

善于辞令的人，在口才及说服力上多花些功夫，不善于辞令的人，在监督及运筹帷幄的工作上多努力些。

进取心与意志力

每个人小的时候都有一个梦想，有的人想成为白衣天使，去照顾需要帮助的人；有的人想当医生，去仿效华佗悬壶济世；有的人希望做个军人，扛起枪杆去捍卫国家。

小时的梦想因年龄的关系看似那么不着边际，或是如此遥远，但不可否认，许多人因有梦想而快乐地活着，有信心去迎接任何挑战，不到最后关头，绝不轻言放弃。思索化梦想为目标的机会，拟订达成该目标的人生阶段，一步一脚印，我相信只要每步都走得很踏实，美梦一定会成真。

有最终目标的设定，才能运筹帷幄，在不同的时间安排不同程度的阶段性目标及履行的战术，逐步完成及检讨改进。拟订一个人生目标或工作目标虽不是件难事，却须很谨慎地三思而后行，因为流逝的光阴及稍纵即逝的机运，都不会为你短暂停留，许多年轻时该完成的心愿，不要留待老时才后悔莫及，什么人生阶段该完成什么样的工作目标，必须很清楚地记在脑海中，因为你在年轻的时候，可能只有一次机会去完成一件轰轰烈烈的目标，尽

量做到不要半途而废或重头来过，时光无情，社会的脉动无情，对手的竞争也无情，请把握现在，并逐步累积自己宝贵的人生资源。

刘备纵有恢复汉室、驱除北曹的雄心壮志，但终究为报关羽、张飞之私仇，罔顾众人之劝阻，破坏了诸葛孔明所设三分天下、联孙抗曹的均衡态势，结果刘备孤军深入，十数万大军被东吴都督陆逊烧得大败，蜀汉国力顿时大挫，刘备自己也含恨而终，留下了不堪造就的阿斗及士气大衰的国家给孔明。刘备这一战，不够理智，舍重就轻，行动前更缺乏周密的行动计划，才会被陆逊以寡击众。想想这段历史若是不曾发生，三国归晋的结果可能就被改变了。

反观诸葛孔明自二十七岁出隆中辅佐刘备后，到白帝城受遗诏托孤，到五十四岁时在第六次伐曹战役中病死沙场，他花了毕身一半的岁月去辅佐唯一的一位主人，也许明知许多事不可为的艰难，但仍在坚强的意志力支撑下，尽可能地安内攘外，将自己的智慧及行政、军事上的长处发挥无遗，未竟全功的孔明，走得虽然有些遗憾，却换来个心安理得。

请充分衡量自己的长处及兴趣后，订下一个追逐及冲刺的目标，这个目标可以是梦想，却不应是个空想，你必须以实际的计划及行动去逐步完成它；也许目标是满分，现阶段的能力只能拿个六十分，但满分的目标绝对不是遥不可及，请尝试由六十分到七十分、再到九十分的心路历程，也许最后仍像孔明一样无法拿到满分的结局，

但是九十分的成绩，也代表了你过去的辛苦没有白费。每个人的潜力是无穷的，强烈的进取心及意志力，将是支持你发挥潜力的最佳后盾。

有最终目标的设定，才能运筹帷幄，在不同的时间安排不同程度的阶段性目标及履行的战术，逐步完成及检讨改进。

荣辱心

曾经看过一部电影“光荣”，叙述美国在南北战争时代，一位白人上校军官奉命筹组了一支黑人杂牌军，在屡建战功后，终于争取到一次攻坚先锋的任务，在前仆后继的攻城战中，该上校奋勇争先，虽不幸身亡，却感动了全军齐心协力攻下碉堡。

黑人也许在社会上的地位不被重视，但是美国是白人的希望，也同样的黑人的保障，大敌当前时，种族、肤色就不那么重要了，虽舍身卖命，结果也是值得的。

死不足惜，但凡事皆有轻如鸿毛或者重如泰山的选择，有的人总是偏爱自我生活，以独善其身为目标；有的人就乐善好施，以推己及人为职志；其实这只是处事观念上的差异，两种心态，在平常的时候不会互相造成困扰，但对运作中的企业或学校团体来说，重视团队精神及肯自动自发的人，才会显得有存在的价值及对团队有所贡献。团队精神的最高表现，便在于每个成员的荣辱心是否已被充分发挥，在荣誉感的带动下，团队获致胜利的机会就相对地大了许多。

运动会中最常见的压轴项目大队接力，便是发挥团

队精神的最佳范例，因为个人英雄主义完全无法对这项比赛的结果产生绝对性的影响，因为荣辱心，才会激励成员全力冲刺，并且养成胜不骄败不馁的大家风范。一个聪明的团队，会在乎它成员的最佳平均实力，而不是它成员的最佳个别实力；平均实力强的队伍，最容易让教练安排出赛的棒次或先后次序，并可针对对手的缺点迎头反击。

加强训练及精神教育，是提高荣辱心一个非常好的方式；尽可能地多代表班级、学校或企业参与对外的一些公众或公益活动，除可借机锻炼自己过人的胆识及礼仪外，对自己荣辱心的心理建设更是助益非浅。荣辱心代表的是一份荣誉感及使命感，它是发自内心的精神力量，为了目标不屈不挠地努力，对得起自己，也不辜负团队的寄托。

重视团队精神及肯自动自发的人，才会显得有存在的价值及对团队有所贡献。

手脚心

这阵子在电视上又经常可以看到由迈克尔·乔丹为耐克运动鞋拍的新广告片，令人好奇的是它不再以乔丹那无懈可击的惊人弹跳力及篮球技巧作为诉求的重点，反而以乔丹面临年龄压力下的心路历程，包括了对体力的不服输（乔丹已经三十五岁了）以及对球场上挫败的不服输，作为另一类宣传及教育年轻一代的榜样。在这片子里，乔丹告诉大家，即使是他这样的超级巨星，也必须时刻提醒自己，别忘了马上从失败中站起来，去面对下一场的挑战，就像他受到队友的重视，必须时常在比赛的关键时刻，为球队做出胜负攸关的一击，但遗憾的是有多达二十六场的比赛，他失手了，球队也因此输了球，只是瑕不掩瑜，乔丹还是协助芝加哥公牛队再度拿下了别队可望难求的冠军。

胜负本是兵家常事，即使常胜将军也无法打赢每一仗，正因为构成胜或败的因素，除了本身的实力以外，学识、机运、环境、人及大自然等都足以对最后结果产生决定性的影响。得天独厚的英雄，皆不会轻易放弃从过去成功中吸取经验，从过去失败中找到反败为胜的契机。

刘备靠着关羽及张飞勇猛善战，一步一脚印地去为自己的理想而奋斗，一开始，最好结果也仅止于自保，甚至时常流离失所，根本无法与各路诸侯一较长短，直到诸葛孔明的出现，才开始得以险中求胜，终与魏吴三分而立。孔明重用智谋对刘备及蜀汉的贡献，远远地超过了刘关张之前的大半辈子的戎马奔突；蛮力或许可解燃眉之急，但智慧却可纾长久之困。

孔明的深谋远虑，在于事先的计划与防范皆能够依计而行，重点不仅在于摧毁敌人，还包括了心理上的占尽优势，一切都是为了争取长久的胜利而准备，舌战东吴群儒、计激周瑜、草船借箭等皆是如此。古云人无远虑必有近忧，就企业的角度来看，确实承担不起一再的竞争失利或是长期的停滞不前；就人生生涯的规划而言，事先有准备，就会降低跌倒的机会，减少失败的次数，迎向目标脚步就不致落于人后了。

某支棒球队如今已面临了非胜不可的压力，却又苦于队上伤兵太多而影响调度，于是赛前教练召集所有队员并训勉大家：“手痛的用脚来赢，脚痛的用手来赢，手脚都痛的，用心来赢。”，结果他们真的赢了，不但赢了比赛，也增强了全队的凝聚力。手脚象征着实践能力以及技巧程度，心代表了策划能力以及信心程度，手脚心共用也许可以无坚不摧，手脚心分用则必败无疑。

重点在于心理上占尽优势。