

Positive

摆脱悲伤的困扰

石地 著

讲述在生活中的人情世故

本书通过讲述在生活中的人情世故，让人们在繁复的社会学会处理好自己与外界的关系。有些人终其一生始终隐藏着自己的真实面目，他们脸上所戴的面具，使自己远离了真实的生活...



中国出版集团公司
China Publishing Group Corp.



中版集团数字传媒有限公司
China Publishing Group Digital Media Co., Ltd.

摆脱悲伤的困扰

石地 著

内容提要：

本书通过讲述在生活中的人情世故，让人们在繁复的社会学会处理好自己与外界的关系。有些人终其一生始终隐藏着自己的真实面目，他们脸上所戴的面具，使自己远离了真实的生活。就象征性的意义来说，这一幕正是生活的写照。因为大多数人几乎每天都戴着面具。你看不到他们，但他们就在你面前：我们真实生活的面具是悲哀的，而化装舞会却是有趣的。然而二者都有一项狡猾的目的，那就是隐藏你的真面目。因为你无法接受你的真面目，所以你要把它隐藏起来，以避开这个充满威胁的世界。

ISBN 978-7-89900-313-8

出版时间：2015 年 11 月

总 策 划：祁兰柱

责任编辑：阮琳越

封面设计：刘艳红

出版发行：中版集团数字传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内甲 55 号中国出版集团公司大楼一层北侧

邮 编：100010

Website: www.dajianet.com

E-mail : kf@mail.wpcsh.com

电 话：010-58110486

传 真：010-58110456

版 次：2015 年 11 月 第 1 版

字 数：75000

定 价：2 元

ISBN 978-7-89900-313-8



目 录

第一章 以真面目迎接生活

1. 以真面目迎接生活
2. 人们喜欢真面目
3. 开启自我心像的大门
4. 成功的关键在于诚恳
5. 诚信是致富的资本
6. 以诚致成
7. 拥有一颗真诚的心
8. 自制能更好地生活
9. 最艰难的美德
10. 抓住成功的机会
11. 对任何攻讦不妨一笑置之
12. 愤怒——失控的表现

第二章 熄灭沸腾的怒火

13. 熄灭沸腾的怒火
14. 远离你的忧虑
15. 摆脱悲伤的骚扰
16. 抗忧郁的良方
17. 镇定自若的人
18. 自制与发财致富
19. 克制冲动以达成目标
20. “报复”法则
21. 建立起自信心
22. 自立加奋斗等于性格
23. 建立自信的步骤
24. 自我约束的妙用
25. 看重你自己

第三章 伟大的自我推荐

26. 伟大的自我推荐
27. 改善自我
28. 自信赢得更多尊敬
29. 善用个人魅力
30. 收获生活的乐趣
31. 走向成功的另一面
32. 成功倾心坚韧的人
33. 勤劳创造贵族
34. 用坚强指导人生的航线
35. 冒险是最大的宝藏
36. 勤劳所创造的奇迹
37. 勤劳的成功者

正文

第一章 以真面目迎接生活

1. 以真面目迎接生活

有些人终其一生始终隐藏着自己的真实面目，他们脸上所戴的面具，使自己远离了真实的生活。

请你轻松地坐在脑中的戏院里，观看你自己也参加演出的一部戏：这是在你朋友家中举行的化装舞会，会中充满欢笑与兴奋的交谈声。每个人都戴着一个面具，你甚至认不出舞会的主人，虽然你一向很熟悉他的脸孔。

一位戴着面具的金发女人向你说声“哈罗”，你也向她打个招呼。她的高跳身材会使得你觉得似曾相识，但她究竟是谁呢？一切显得十分混乱，但这是一场尽情欢乐的戏，每个人饮着不知名的饮料，彼此谈天说笑，暂时把个人的问题抛在一边，愉快地享受。

就象征性的意义来说，这一幕正是生活的写照。因为大多数人几乎每天都戴着面具。你看不到他们，但他们就在你面前：我们真实生活的面具是悲哀的，而化装舞会却是有趣的。然而二者都有一项狡猾的目的，那就是隐藏你的真面目。因为你无法接受你的真面目，所以你要把它隐藏起来，以避开这个充满威胁的世界。

许多人终生过着这种化装舞会式的生活，他人戴上各种面具，希望避开他人的责难。他们把真实的自我深锁在面具之后，把它当作令自己害怕的黑暗秘密。

有些人终其一生始终隐藏着自己的真实面目，他们脸上所戴的面具，使自己远离了真实的生活，这是一种不完美而又杂乱无章的施与受的关系。

面具是必要的吗？

在很多世纪以前，我们的祖先全是野人。他们之中的两个人在地上寻找食物，结果在一处空地上，两个人面对面地碰上了，两人怒目相视，龇牙裂嘴地怒吼，最后大打出手。其后失败者可能感到害怕，甚至大哭起来；而胜利者原来的忧虑将会消失，代之以成功的笑容。当这两人将来再见面时，被打败的一方将会露出害怕、甚至吓坏的神情，而胜利者将会露出充满自信的神情。

在目前这个文明社会中、我们也都在扮演胜利者与失败者的角色，而且情形更悲惨。我们大多数人都知道成功与失败的滋味，而且生活也有高潮与低潮的差别。

我们小时候跟我们的祖先一样，都是原始人。如果一个三岁的小男孩跌倒了，擦伤了膝盖，他会痛得大哭。如果一个五岁的小女孩得到一件漂亮的生日礼物，她会发出满意的尖叫声，并且高兴地拍手欢呼。大多数的小孩子都会公开表现他们的感觉。

等到我们长大以后，就学会戴上面具，隐藏自己真正的感觉——或修正这些感觉，这是文明进化过程的一部分。既然我们生活在一个必须讲求忍耐的社会中，就必须停止对他人肉体上的攻击。我们有时必须控制自己的情绪和冲动。除了自己的利益外，还要顾虑别人的利益。

在某些情况中，我们一定要掩饰自己的真实感觉。例如你很讨厌你的老板，但你却需要从这项工作中赚钱来养家活口——为了生存，你必须掩饰对老板的不快！

但是问题在于许多人却在必要时也戴上面具，这就太虚伪了，它将抑制、削弱你的自我心像，并使你陷入困惑之中。我们所戴的面具太多了。

弱者往往戴上禁欲的面具，以掩饰他们容易受伤的弱点。对自己的美貌感到骄傲的女人

往往戴上冷傲的面具，以掩饰她渴望受宠的需求。

认为自己失败的男子，可能戴上自夸的面具。令人厌烦的大谈他的成功历史。

渴望早点嫁人的女孩子，却偏要假装她从未想到结婚这件事。

这只是我们所戴的众多面具中的少数几个；有时它们能保护你，使你不会受到责难，但它们却也让你和诚实的人隔离。某些人因为只凭外表而错估了其他人。因而退回一种防卫性的甲壳中，同时以高度的掩饰来欺骗他人。

一些外表看来完美的人却往往会吓坏别人：他们显得如此宁静安详，他们的外表完美无缺，并把感觉隐藏得很好。由于他们表现出超凡的完美，因此引起其他人的自卑。人们往往全觉得与他相较之下，自己真是无用。

不要让这些伪装吓坏了你。你要看出他们的真面目，他们也是凡人，只为了保护他们自己，所以才把人类缺点掩饰起来；因此当你看到某人经常表现出完美的模样时，不要模仿他。只要你维持纯真的自我，保有你所有的人类弱点、那就大大胜过了那些必须掩饰自己真面目来应付生活压力的人。

2. 人们喜欢真面目

受人欢迎并不能补偿因为过度掩饰自己而造成的自我伤害；在扮演某个角色的同时，最后可能因此而迷失自己。

想要保持真面目，并不是一件容易的事情，因为如此一来、你的弱点将因暴露而受攻击。这个社会里有很多“恶霸”、他们企图以牺牲别人来提高他们的骄傲。在某些情况，毫无掩饰地保持真面目、是种很不聪明的做法。

如果你为所欲为不遵从习俗，将会因此而丢掉工作；还有在一些严密控制的社会情况，将遭遇重大的难堪。你当然有这种常识：在庄严的结婚典礼中抑制你的大笑，即使你的笑声是友善的也不能放情大笑。

不过有很多人却在不需要如此压抑的情况下，仍然隐藏起他们的真实面目。这有点像以一个“莫须有”的罪名把你自己关进监狱里。

某些人甚至害怕表现他们的真面目。他们尽量不使自己“与众不同”。然而我们每个人都与众不同，我们应该为此而高兴才对。这使我们的生活有其重要性，我们不只是机器。然而某些人却宁愿向现实低头，与机器人一般生活，尽量避免可能出现的批评。

这是一种很可怕的牺牲。别人的批评固然不好受，只要对自己有信心，你就可以忍受这些批评，如果有人想要欺侮你，你也可以给他一个教训。

你能够保持你的真面目，而且也应该这样做；因为生活有时候会给你很多机会，而且不会对你惩罚或放逐。有时甚至因为诚实及保持特点而受到重大的奖励与鼓舞。

在很多行业里——娱乐业就是其中之一——最迫切需要的就是这种人：拥有良好而独特的表现。在一个宴会里，最吸引入注意的就是那些因保持自我面目而充满趣味的人。许多商场大亨之所以能够爬上成功高峰，并不是因为他们只知顺应社会潮流，而是因为他们敢以创造性的思想来冒险。

好好检讨一下你担心与众不同的原因，你将会发现，你的恐惧大部分是没有根据的。

过分顺从会造成重大的损失，同时为你带来忧郁。索恩在发表于《双亲杂志》上的文章“不要强迫你的孩子顺从”中，分析了要求孩子过分掩饰自己所造成的后果：

“心理学家和社会学家最近对小孩子的社会关系做了一番详细的研究。他们发现，能够顺利适应团体生活，并且改变他们的活动方式以配合同伴的小孩，通常都很受到欢迎及羡慕。这一类的小孩，有一部分显得快乐而稳定。他们能和其他小孩子友好相处，这显示他们人格的正常发展；但有些外表正常的小孩却十分焦虑，而且遭受很严重的情感困扰。例如，十岁

的乔伊是他班上最受欢迎的小男孩，大家在选举干部、红队及委员会时，一定第一个选乔伊。

“你可能希望你的小孩也像乔伊这样深受欢迎，也能顺利适应团体生活。但是根据一系列心理测验的结果显示，乔伊是个问题很多的小孩，他内心充满焦虑，也十分害怕失败。他认为自己无法适应生活。他不知道自己为什么会有这种想法，但他认为这是他自己的不对。他拥有很强烈的侵略感和敌意，只是不敢表示出来而已。为了掩饰内心的愤怒与罪恶感，因此他才在外表上表现得十分友善，并和其他小孩子和睦相处。”

受人欢迎并不能补偿因为过度掩饰自己而造成的自我伤害；在扮演某个角色的同时，最后可能因此而迷失自己。

你可曾听过这个故事？有个人这样描述他的一位朋友：“他总是面带微笑，乐于助人，我认识他已经十五年了，他从来不曾发过一次脾气或显得烦躁不安。”

这时他的同伴很明智地问了一句：“他听起来好像一个圣人，但他是一个好朋友吗？”

一个好朋友将会喜爱你的真面目而不喜欢把你掩饰起来的那个面具。

在万圣节里，小孩三五成群的戴上面具，到处按人门铃，索取糖果吃，玩得十分尽兴。对他们来说，面具和万圣节代表了欢乐。

但对成年人来说，他们已经忘掉这种欢乐的节日。在他们眼中，面具代表悲剧，代表彼此的友谊是建立在虚幻的基础上。而不是建立在坚实的基础上。它们代表了隐藏，而不是付出。如果你觉得必须对你的一位朋友隐藏起你的真面目，那你们将不是好朋友。真正的好朋友将会接受你的本来面目。接受你的缺点与优点、错误与胜利。婚姻誓词说：“不管是好是坏”。两人都要紧紧相守在一起，彼此互相了解，在各种情况与各种心情中都要互相相守，没有虚伪，并接受彼此的一切，包括缺点。良好的友谊就是如此——朋友间相互了解、没有虚伪、彼此坦诚相见，并尊重彼此的利益。一位整形师说了这样一个故事：“五至十年前，一位教师来到我的办公室：她对自己的脸孔感到很不满意，认为她的鼻子太长、下巴太软弱、耳朵又是招风耳，这一切都是她所不喜欢的。”

“我望着她，这是我第一次见到她，因此我认为我的看法和评价应该十分客观。我认为她长得并不难看，她的问题就在于她把自己估计得太低。”

“但我还是动手术稍微改善了她的五官，我只是动了一些小手术，比她所要求的要少了很多。我对她的了解逐渐增加。我并且注意到她的态度极为谨慎。她的脸上甚至很少露出最轻微的感情。”

“我对她说：‘身为一名整型医师，我只能替你动这些手术了。’”

“她似乎很不高兴，但她一面打量着镜中的自己；一面以极度控制的声音说道：‘你并没有对我的脸孔做太大的改变。’她这样指责我。”

“我决心要坦白地和她说个清楚：‘你的脸孔只须稍作改变，我都已经做了。现在你的脸孔一点毛病也没有了，惟一的问题是你使用脸孔的方式错了——你把它当作是个面具，用来遮掩你的感觉。’”

“她看来很伤心地低下头说：‘我已尽了最大的能力了’。”

“‘我相信你，’我说：‘请你告诉我，你是不是因为自己是一名教师，因此对自己压抑得有点过分？’”

“她最后了解到我是诚心诚意要帮助她的，所以逐渐放松了防线，并把生活中的悲哀告诉我——她很讨厌教师生活，因为她觉得她必须做学生最好的榜样。每一天她到学校去时，都必须戴着面具，表现出最好的一面，把所有的感情全部隐藏起来，只留下她认为是‘正确’的一部分。她一直十分保守地经过三年的教学生活，她觉得太紧张了，令她再也无法忍受。她并不知道问题究竟出在何处，因此只得归咎于自己的脸型不够美好。”

“她说完了自己的遭遇之后，忍不住放声大哭。‘孩子都嘲笑我。’她哭着说，随后突然警觉地停住哭泣，擤擤鼻涕，坐直了身子望着我，仿佛她已经泄露出什么重大秘密。”

“我脸上露出微笑。‘这样好多了，’我说：‘哭泣证明你也是个有感情的人。’”

“她慢慢放松自己，然后笑着望着我。”

“‘小孩子嘲笑你？’我说，‘是因为他们已经看出你一直都在演戏、做作。作为一名教师，当然一定要控制自己，必须表现得十分能干而成熟；但是你用不着表现得十全十美。一个当老师的，偶尔也可以表现得愚蠢一点，学生仍然会尊重她，只要她基本上十分正常——学生将会因为她平易近人而更喜欢她。拿掉你的面具。你会更喜欢你自己，甚至会变得很喜欢教书的工作。’”

“她在离开我的办公室时，心情已经好多了，并且下定决心做一名自由人。几个月后；她写信告诉我，她再也不担心她的胆孔了，她觉得比以前轻松多了；她自认是一名更有人情味的老师了，虽然她仍对教学工作感到有些焦虑，但她深信不久之后，她将不会再把教室当作是监狱了。”

其实，你自己的面孔是最好的面孔，我们不应该挑剔自己所拥有的面孔，它毕竟是独一无二。生活中有许多值得我们要改变的事，改变我们面孔所体现出来的神情是比整容更重要。相信自己，相信你是最好的。

3. 开启自我心像的大门

只有在你打开通往人类感觉以及失败的大门之后，你的自我心像才会坚强起来，否则将会戴上面具，就像一个准备抢劫银行的罪犯。

你既不是银行抢劫犯，便无需戴上面具。你的感觉并不可怕，因此用不着时时刻刻去限制它们。如果你觉得你的感觉十分可怕，那么需要改正的是我的思想方式，而不是你的感觉。如果你把你的感觉深深埋藏在内心深处，那你将无法有一个正确的自我心像，因为你不可能知道你真正需要的是什么，你只知道你想要伪装的是什么。

如果你参加某个宴会，并向他人解释你内心深处的一个念头。而这些人却大皱眉头。你是否立刻停止说下去，或是改变话题？你一定要表现出你的说服力，不要再去寻求其他人的称赞或承认。否则你将扼杀自我表达的能力，使自己隐藏在一个面具之后，而破坏你的创造力。

许多人像小孩子那样保持沉默，并且认为自己并不重要。他们经常退居人后，自认是个失败者，并产生很深的自卑感。如果这正是你的情况，那么赶快把你的过去埋葬掉，丢掉你的失败，再恢复你的独特权利。作为你自己的好父母，除去过于谨慎的枷锁，打开通往自我心像的大门，并努力发展。

关于“个性”一辞，已经写得太多了。据“韦氏大辞典”的解释，“个性”一辞的定义为：“个人的状态或特质”。某些作家认为，要拥有“个性”应该精力充沛，学会某些社交技巧，或谈论你的有趣经验。

我并不反对这些说法，但我觉得他们的看法太肤浅；要想拥有“个性”，要想拥有“个人的特质”，你一定要除掉面具，恢复你本来的面目，而不是扮演某种不是自己的角色。

个性的秘密就是必须学会拿掉你的面具，恢复你的原来面目。

下面这些概念可以帮助你：

1. 不要害怕与众不同。那些嘲笑你与众不同的人，不值得你去注意。世界上最伟大的思想与领袖人物并不害怕与众不同，如果他们担心别人的看法、那么他们无法达到今天的成就。
2. 排除你对“完美人物”的恐惧。这些人并不是真的完美无缺、他们只是扮演某种角色而已。不要拿你自己和这种十全十美的人做比较，这样很不公平。
3. 尽量使自己自然一点，稍稍放松自己。当你想要发表谈话时，不要事先准备好说什么，让你的话到时候自然流露出来好了。因为大多数的人都不喜欢听“录音谈话”，他们不信任

这种谈话；请记住这一点：就算你说了一些听来很愚蠢的话，别人也不至于因此将你枪毙、你仍然活得好好的，而且也不是你最后一次出丑——至少我不希望如此。

4. 信赖你自己。成熟的人始终接受他自己，他无须祈求别人的支持。一个人在说笑话时，若是只会寻找听众的笑容。最后将一个听众也没有。人们喜欢轻松娱乐。但不喜欢被人强迫反应。如果你重视自己的行动，那你将能够自由自在地表达你的意见。

5. 压制自我批评的想法。如果你不断地批评自己，将会因此破坏你勇敢的冲力。当你告诉自己：“也许我太蠢了”或“也许我太武断了”，或“我说话不应该那么快”，那么你将会破坏你真正的个性，而且也会迫不及待地戴上一个面具。向你的自我批评宣战吧。不要折磨自己了。

6. 脱下你尊严的外套。许多人觉得他们必须保持尊严。不可随便表现出热诚的态度、这是十分荒谬的想法。完整的个人应该表现出愤怒的情绪，甚至还应该表现出爱与热诚这类积极的想法与感觉。如果有位朋友帮你一个大忙，不要觉得不好意思、要大大方方说声：“乔，你太好了”如果你的太太打扮得十分漂亮，不要只会默默地点头赞许，要伸手搂住她说：“你很漂亮。”如此你将会因带给他人幸福，而使自己沐浴在和谐、自在的感觉中，别人也将更喜欢与你相处。

再度提醒你注意：在某些情况，你一定要很理智地约束自己。如果你找到一项新工作、换了一位新老板，而且你置身在一个传统的工作环境中，那么你最好谨慎行事，这才聪明。但也不要过于约束自己。即使在这种情况下，你也拥有比想像中更多的自由。

现在我们来谈谈你所能应用的一项最佳工具——想象力。

找一个安静的地方坐下来、让你能够专心脱下自己的面具，恢复你原来的真面目——投有伪装与虚假，使你的思想平静下来，并除掉忧虑，让自己轻松一点。

现在应用你的想象力，使自己进入未来的世界；同时为你自己订下目标——一个一旦实现，将令你感到快乐的目标。然后想像你的步骤，并幻想你将参与的情况，想出它每一种细节。当你向目标前进时，你当然会采取比较聪明的行动，但有时还是会跌得鼻青脸肿。本练习有一个要点：当你的心像在你的脑海中交织映现时，你不但要接受你的错误，也要接受你的胜利。如果你想要理智地对待自己，并维持本来的面目，那你一定要检讨你的失败。

当然，你的目的是改善自己，而不是鼓励错误。但你一定要随时为自己奠下一个基石，以便出错时给你支持。如果你没有这种支持，那就必须戴上面具了。

且让我举一个例子。假设你是一名寡妇，你的丈夫在两年前去逝，自从他死了之后，你把自己封闭起来，自觉悲伤与孤独。现在你希望有人到你屋里来，于是你邀请他们。

这是一个新经验：你的丈夫以前是半个主人，他能协助你——在你感到焦急时，你很担心会在不知不觉使人发表荒谬的谈话，或你说了一个不知如何收场的故事。不错，你很可能犯这些错误。但是最重要的一点是如果你犯了这些错误，而且仍然乐于接受自己，那就表示你对自己充满信心，因此没有什么好怕的，用不着戴上面具。

这只是我所举的例子而已。当然，每一个人都有自己的梦想，自己的特殊情况以及问题。

在你的脑海中描绘出你的目标。而后一步接一步地向这个目标接近，最后你可以想像你所犯的 error，看出它的尴尬；同时也要幻想你已经接受自己的缺点，谅解自己。

这个练习将协助你维持本来面目，如果你能够容忍你的错误，那你将永远不必躲藏在面具之后。

4. 成功的关键在于诚恳

你必须明确的人生目标才能成功。如果你真心想为别人提供更好的产品或服务，达成目标的机会一定更大。换句话说，成功的关键在于诚恳。

诚恳是一种特质，能带来自我满足、自我尊重，是一天 24 小时都伴随我们的精神力量。我们可以指挥并且充分掌握无形的“自我”，它将引导我们获得荣耀、名声及财富——或是将我们放逐到失败的悲惨境地。

林肯有一位朋友告诉他，他的敌人在背后恶意中伤他。“我不在乎他们怎么说，”林肯回答，“反正他们说的不是真话。”坦荡的个性使林肯不为流言所困。

诚恳是一种动机。别人在把他们的时间、精力或金钱交给你之前，有权利质疑你的诚意。因此，你在着手进行一项计划之前，先了解自己是否有诚意。问自己：“我是否想要以良好的服务或产品，赚取合理的利润，或者我希望不劳而获？”向别人证明你的诚恳非常困难，但是你必须随时准备好，努力表现你的诚意。

马莎·贝利创办一所学校，让佐治亚州贫困山区的儿童就读，那些孩子的父母无力供他们上学。初期学校的收支很难平衡，她努力筹措资金维持下去。后来她求见亨利·沃特，说明学校的情形，请求沃特捐一点钱。他拒绝了。

“好吧！”贝利说，“那么请你给我一袋花生好吗？”这项奇特的要求令沃特无法拒绝，于是给了她买花生的钱。贝利小姐和学生们一起把花生种到地里，经过几次的收成，积累相当大的一笔钱。然后她带着钱又去见沃特，说明她如何使他的小额捐款增加好几倍。沃特大为感动，并且捐助足够的拖拉机及农场设备，帮助她的学校农场自给自足。几年之内，他陆续捐助逾百万美元，用这些捐款建造的美丽建筑，迄今仍然矗立在校园之内。

“她的诚恳和别出心裁的募款方式，”沃特说，“实在让我感动。”她对于自己所做的事情深具信心，以实际行动说服了沃特，从怀疑她，拒绝她进而帮助她。她深信自己的努力非常有意义，永远不因为挫折而屈服。

面对困难时，你对于达成目标的诚意，将支持你度过艰难的时期。如果你知道自己所赚的每一分钱都能为别人提供相对的价值，就能逐渐建立良好的口碑，从而获得更多的财富。真诚地帮助别人，可以达成你自己的人生目标。如此一来，你就不需要担心生意淡季，顾客则将会应接不暇。

5. 诚信是致富的资本

诚信且具备常识的人，不会滥用信用。诚信但缺乏常识的人，可能胡乱借钱；想不出还钱的办法时，受到消极的态度所影响，就可能违背诚信。

缺乏诚信的人，即使花言巧语，也会被人识破。运用别人的钱，首重诚信。诚信是所有事业成功的基础。银行的主要业务是放款，把钱借给诚信的人，赚取利息；借出愈多，获利愈大。

银行是专家，更重要的是，他是你的朋友，他想要帮助你，比任何人更急于见到你成功。

达拉斯的查理·赛门斯是百万富翁。起初他身无分文，直到外出工作，才有了一些积蓄。每个周末查理会定期到银行存款，其中一位柜员注意到他，觉得这个孩子天生聪慧，了解金钱的价值。

查理决定创业，从事棉花的买卖，那位行员让他贷款。这是查理·赛门斯第一次运用别人的钱。一年半以后，他改为买卖马和骡子，过了几年，积累许多的经验。

有一次，两个保险公司的业务员来找他。两个人都是优秀的保险业务员，业绩非常好；他们用推销保险的收入，自己开公司，却经营不善，只好把公司转卖给别人。

很多销售人员以为只要业绩好，企业就能获利，这是错误的观念。不当的管理会将利润腐蚀殆尽。他们的问题正是如此，两个人都不懂管理。

他们去找查理，说出自己失败的经验。“我们的公司没有了，推销保险至今所赚取的佣金，都缴了学费。如今连养家糊口都有困难。”

“我们对于推销工作非常在行，应该尽量发挥所长。你具有专业的知识和经验，我们需要你，大家共同合作，一定会成功。”

几年之后，查理·赛门斯买下他和那两位推销员共同创立的公司全部股份。他怎么有钱？用别人的钱加上自己的积蓄。当然是向银行借钱。因为从小他就知道银行是他的朋友。赛门斯得知芝加哥一家保险公司，将所有主动咨询的客户，都建立基本资料；直接开发“基本客户群”，效果非常好。

很多业务人员不敢拜访陌生的客户，浪费许多潜在的机会。而“基本客户群”是原先就有兴趣的客户，并不会使业务员感到恐惧，成交的机会也更大。

促使客户主动洽询的方法是广告，但是，广告费用非常昂贵。

查理向达拉斯银行贷款。银行非常乐于把钱借给像查理·赛门斯一样诚信，并且有可行性计划的人。查理的贷款额度不受限制，他的寿险公司，原来的资本只有40万，透过基本客户群制度，在短短10年之内，获利4000万。其后，他又运用别人的钱投资旅馆、办公大楼、制造厂和其它企业。克莱门特·斯通买下资产160万美金的保险公司，用的是卖方的钱。他说：

“我在年底作好研究、思考和规划，决定下一年度的主要目标，是增购一家保险公司。我订出完成的期限：明年的12月31日。

现在我知道自己要什么，也有完成的期限，但不知道如何去做。那不重要。我相信自己会找出一条路。首先，我必须找一家符合要求的公司：(1)营业项目包括意外保险及健康保险业务；(2)全国各州都可营业。

当然，还有钱的问题，我必须承接该公司所有的合约。这个问题我同样准备好了。我的回答是：“我会在6天内还掉大部分的贷款。”

“在宾州保险公司合法设立登记的35个州，经营意外险及健康险的业务，所需资本不超过美金50万元。这是我独资的公司，只要把资本额及商业信托的累积盈余从美金160万元降低到美金50万美元，就可以还掉贷款。”

另外一个问题：“你如何偿还50万元美金的余额？”

“这并不难。用宾州保险公司的资产，包括现金和政府公债，加上我自己其它的资产，可以向银行借到50万美元。”“当阿灵顿先生和我在下午五点半离开华汉先生的办公室，交易已经完成。这个经验详细说明用别人的钱达成目标的步骤，同时也说明贷款对一个人的帮助。”

到目前为止，我们一直谈到运用贷款的好处，也谈到用借来的钱创造财富。

但是，这种作法，对于态度消极的人，却有害无益。滥用信用是忧虑、挫折、不快乐及不诚实的主要原因。

借款人自愿把钱借给一个值得信任、懂得感恩的人，这是良性的互助。辜负别人对自己的信任，就是不诚信。不诚信的人借钱或购买商品，却不愿意偿还全额贷款或付清款项。诚实的人，也可能因为一时疏忽，无法偿还贷款，而成为不诚信的人。态度积极的人，有勇气面对事实。没有能力还钱时，有勇气告诉债权人，想出使双方满意的处理方式。此外，他会作适度的牺牲，直到债务全数还清为止。

诚信且具备常识的人，不会滥用信用。诚信但缺乏常识的人，可能胡乱借钱；想不出还钱的办法时，受到消极的态度所影响，就可能违背诚信。他可能放任不管，因为欠债不会被关进监狱；他认为自己可以逃避惩罚，却无法逃避担忧、恐惧和挫折感；继续因为束手无策而背信，造成恶性循环。

用别人的钱，使诚信的人由贫穷变为富有，钱是成功的要素。

6. 以诚致成

真诚对待你的顾客，不论他是谁，竭诚为他服务，你得到的只会是巨大的成功。如果你想致富，请记住：诚能致成，真心地对待你的每一个顾客，成功就会属于你。

在商战中，以诚致成是一个非常好的办法。当你把真心献给你的顾客，把他们作为你的上帝来对待，那么你就会得到他们的信任，获得成功的也就是你。

高尔文就曾以他令人尊敬的推销方法，告诉人们真相，从而获得成功。他曾说：“告诉他们真相，第一是因为这样做是正确的，第二是不管怎样弄虚作假，他们都会发现的。如果他们一时没有从我们这里发现，可最终我们还是要吃苦头的。”

高尔文的公司最初以经营收音机而起家，虽然几经失败，但最终还是取得了成功。但是当收音机开始被大众所接受，流行风靡之时，一些零售商却千方百计，挖空心思独创销售方法，想以此来圆他们的发财梦。他们在收音机的销售上，玩弄各种欺骗手法。一个芝加哥商人向买主提供一台免费收音机，条件是：买主必须推荐 10 个其他的买主，而且必须按照这位商人的标价购买。由于这位商人对最早的买主采取动产抵押的办法，因而这一办法使买主处于必须立即全部偿付债务的压力下。

高尔文对这些伎俩深恶痛绝，并积极地进行坚决的反对。他自己开创出一套令人尊敬的销售方法，以诚待人，从而赢得了顾客们的信赖，取得了巨大的成功。其中最有效果的是发展同 B·F·古德里奇公司的关系，通过它的数百个分支机构和商店，为信实可靠的顾客提供可靠的安装计划。

对年轻的公司来说，这是一种“奠基”的关系。以互相尊重为基础，发展了高尔文与这家轮胎公司的经理们的关系，而这些经理人员是高尔文在他的经营活动中所遇到的，他认为最有才能的一些人。他的这一令人尊敬的销售方法不仅发展了同古德里奇公司的友好关系，也使自己的公司在公众中的形象得到确立，为以后公司的发展打下了坚实基础。高尔文的这一以诚推销无疑是成功的，随着岁月的流逝，这种补充的销售方式——古德里奇由公司通过它的批发商提供服务——是公司产品之所以风靡世界的原因之一。

欧文是公司的广告工作者，他曾说过：“我们在公司所做的是没有先例的事。这是艰难的工作，但效益不错。我们做过的一切看起来和听起来都很合适。我们也犯过错误，但在我们发现时，我们就纠正它，并力图不重复同样的错误。我们对顾客更是尊敬有加，当我发现犯的错误使顾客遭受损失的时候，我们会毫不犹豫地给予全额甚至加倍补偿。因为我们需要他们的信任。”

欧文的公司是成功的。但从一次经销人会议上，一位老练的经销商的谈话中我们可以看出他们是怎样获得成功的，这位商人走到欧文跟前，对他说：“我看到大吹大擂的事情真是太多了，但在这里我第一次看到没有人试图愚弄我。我不知道这是否是因为你们这些人太笨了，以致不知道怎样说谎，要不就是你们的头脑太简单了。可是无论如何，我回去后还让我的人员卖你们生产的这些鬼东西。”

显然，并不是他们愚笨。在摸索前进的竞争年代里，如果没有真正的精明，他们是不会幸存下来的，而高尔文坚决维护规范，要求他们公正对待经销人，将公司的状况及产品老老实实告诉他们，取得他们的信任与支持。这是高尔文的高招与妙招，在众人都纷纷尔虞我诈的时候，高尔文却反其道而行之，开诚布公，把自己的底交给经销人和顾客，以诚进行销售，从而取得顾客和经销人的信任与支持，事业取得了巨大的成功。

沃特公司是另一家注重以诚待客的美国公司，它的总裁曾说过：“在这个世界上有资格享受我所提倡的那种关心和注重的顾客多的是，我将一如既往、不怕磨难地赢得和留住这些顾客。”

也许以前你认为沃特之所以了不起是因为它拥有雄厚的财力和独一无二的产品，而这里

要告诉你的是沃特的成功是因为它的独一无二的销售和服务方式，沃特为留住每一位顾客，他们对都竭尽全力，竭诚为他们服务，取得他们的信任，从而留住他们。

没有什么魔法或严守的秘诀使顾客在设备安装好的支票开出后仍然与沃特保持“婚姻”关系，沃特总是在售后还与顾客交往，而且就像追求潜在顾客一样热情、专注和虔诚。

沃特入明晓现实，他们知道没有顾客他们就会失业；他仍知道，虽然他们的雄心或许没有止境但他能够争取到的顾客是有限的。所以、在努力以诚去感动新顾客的同时，他们更加努力地去以“诚”保持已经拥有的顾客。沃特公司会不择手段地去留住顾客，但最有效，最有用的是以诚待“客”，尽自己的全力为顾客服务，使他们信任它，支持它，从而留住他们。

在美国，有这样一家卷烟经销店，它自道瓜苦，如实地说出了自己产品的品质不好的真实情况，结果却获得了意想不到的成功。

这家经销卷烟的商店，产品销路一直不畅，营业额连连下跌，很少有人光顾此店，买卖很萧条。老板苦思冥想，想出了一个绝招，他在商店门前贴出巨幅广告。广告大意为：本店经营的卷烟尼古丁、焦油含量比其它的产品高1%。并同时指出，有人曾因吸了他们的卷烟而死亡，请不要购买本店的卷烟。

这幅广告贴出以后，附近几家商店的老板心中暗喜。他们根本没琢磨老板的用意，只以为世界上竟还有这样傻的人，这下我们又少了一个竞争对手。就在他们暗中得意的时候，出乎意料的事情发生了，一些看了广告的气愤地说：“高出1%的尼古丁、焦油！买包抽抽，看看到底能不能死人！”本来人们很少问津的商店，突然出现了购烟的高潮。该店生意顿时兴隆起来。后来他们又在报纸上做了同样的广告，效果同样不可思议，生意越做越红火。据说，这家商店不断发展，不但从事卷烟的经销，还从事了卷烟的生产，到如今已发展成为一个拥有5个分厂，15个分店的大型企业。这一成功的例子正是以诚致成的魅力所在。

沃特公司在刚起步时也犯过错误，他们对新顾客的首次定货就处理不当。帐单中时常出现错误，从而导致不合理的收费；信用部瞎折腾，拖延定货，或许还使许多顾客难堪；运输部门对各种单据发票的管理混乱——这类的错误足以抵销推销人员为争取一位新客户所做的一切努力；而它们，只要稍微留意一下，本来就可以完全避免的。当然，错误是可以纠正的；但是，你的过失会与你作对，使你狼狈不堪，失去你的顾客。沃特的总裁后来意识到这种情况的严重性，着力进行了整顿，提出了“以为顾客服务为本，真诚相待”的口号，教育广大员工必须把顾客当作上帝，诚心诚意地为他们服务。并且，明令如果谁冒犯了顾客，损害了公司的形象，将马上被辞退。这一切的效果很明显，顾客对沃特的印象开始好转，开始信任和支持它。

真诚对待你的顾客，不论他是谁，竭诚为他服务，你得到的只会是巨大的成功。如果你想致富，请记住：诚能致成，真心地对待你的每一个顾客，成功就会属于你。

7. 拥有一颗真诚的心

若想有真诚的心，必须内心强烈地希望有一颗真诚的心。没有真诚的心，不可能在经营上享有真正的成功，也无法享受真正幸福的人生。

经营者必须注意的事情当然很多，但是最根本的，就是一颗真诚的心。经营者有了真诚的心，一切经营原则才会有效果；经营时若缺乏真诚的心，企业绝不可能不断地成长。

真诚的心，就是不被迷惑的心，不被自己的利害或感情、知识或成见所迷惑，公平地判断事物的心。人类有了偏见，就不能公平地判断事物。好比透过有色或凹凸的镜片来看东西，看到的已经不是它本来的面貌，以致无法正确地抓住事物的真相、真实的形态。因此，以偏见来处理事情，就容易判断错误，导致错误的方向。具有真诚的心，就好比以无色、正常的镜片来看东西，能够看清事物本来的面貌，因此能够了解事物真实的形态与性质。以真

诚的心去观察事物、去处理事情。那么，无论在任何场合。都是不容易出错的。

经营如果能顺应天地自然法则，接纳社会大众的意见，集合所有员工的智慧，从事应该做的事，相信一定会成功的。按道理来说，经营不是件很难的事，但是为了使经营能够成功，经营者必须有一颗真诚的心。

谦虚地听取社会大众的意见，才算是有真诚的心。如果经常认为自己才是对的，自己才是伟大的，别人的意见一定听不进去。无法集合众人的智慧，势必就要靠自己有限的智慧经营，这样就容易失败。

有了真诚的心就能够看清事物的真相，而且知道什么事应该做，什么事不可以做。有了这种见识的经营者，知道什么该做而什么该避免，自然就会勇于世事。

宽容和慈悲也是有真诚心胸者的表现，因此他经营时能善用一切人、事、物，顺应任何情势的变化，使经营不断创新、进步。总之，真诚的心使人公正、坚强、聪明。达到公正、坚强、聪明的极致者可以说是神。人虽然不是神，但是真诚的心愈滋长，就愈接近于神，所以做任何事都能够成功，在经营上也是一样。话虽然这么说，要真正拥有真诚的心，绝不是一件容易的事。人类有好恶之情，也有各种欲望，它们是与生俱来的，不可能完全消除，因此人类常会被感情或利害所左右，这是人性的一项特征。近代教育的进步，学术思想的发达，产生了各种主义和思想，人类也开始被这些思想所左右。因此，要想不受任何事物左右，说起来容易而实行起来却非常困难。但是就因为很难，才显示出真诚的重要性，因此我们必须努力培养真诚的心，使它存在于我们通向财富的旅程中。

若想有真诚的心，必须内心强烈地希望有一颗真诚的心。培养真诚之心的方法因人而异，但是培养和提高真诚的心是所有的经营者，甚至于所有的人都应该注意到这是一件极为重要的事。没有真诚的心，不可能在经营上享有真正的成功，也无法享受真正幸福的人生。因此假使真诚的心可以分等级，每个人至少要以达到初级为目标。如果达到了这个目标，以上所叙述的种种事情也就自然能够体会，能够活用。惟有真诚的心，才是使各种经营走向成功的基本心理。

8. 自制能更好地生活

一个人除非能够控制自己，否则无法控制别人。拒绝或忽视自制力的人，实际上是把机会送掉，最糟糕的是，他们并不知道错过了这些机会。

我曾经对美国各监狱的十六万名成年人犯作过一个调查，发现了一个惊人的事实，这些不幸的男女犯人之所以沦落到监狱中，有百分之九十的人是因为他们缺乏必要的自制，因此，未能把他们的精力用在积极有益的方面。

研究世界各个伟大人物的生平事迹，你会发现，他们全都拥有这种自制的美德。

例如，你可以研究不朽的林肯总统的美德，他在最危急的时刻中往往表现出耐心、镇静与自制。就是这些美德，才使他能成为如此伟大的人物。他发现他政府中的某些成员并不忠诚。但是，因为这种不忠诚是针对他个人而来，而这些人拥有其他特点，使他们对国家能有贡献，所以，林肯表现出自制，对他们不予追究。

你所认识的人当中，有哪个人能够拥有与这个相等的自制力量？

比利·山戴在讲坛上以有力的话语宣称：“人们总是喜欢揭人短处，这是极为堕落的作法。”我在想，当山戴说出这两句话时，甚至连“魔鬼”也会大叫：“阿门，老兄，你说得对。”

不过，自制之所以在这本《砺炼完美人格》中成为一种重要因素，并不完全是因为缺乏了自制就会对它的受害者产生困难，主要是因为，不实施自制的人，将会失去他们在达成“明确的目标”过程中，所需要的一股强大力量。

如果你忽略了实施自制，你不仅会伤害到别人，也一定会伤害到你自己。

在我事业生涯的初期，我发现，因为缺乏自制，使我的生活造成了极为可怕的破坏。而这种发现是从一次十分普通的事件中发生的。

这次发现使我获得了一生当中最重要的一次教训。事情发生的经过是这样的：

有一天，我和办公室大楼的管理员发生了一次误会。这场误会导致我们两人之间彼此憎恨，甚至演变成一种激烈的敌对情形。这位管理员为了显示他对我的不悦，当他知道整栋大楼里只有我一个人在办公室中工作时，他立刻把大楼的电灯全部关掉。这种情形一连发生了几次，最后，我决定进行“反击”。某个星期天，机会来了，我到书房准备一篇预备在第二天晚上发表的演讲稿。我刚刚在我的书桌前坐好，电灯熄灭了。

我立刻跳了起来，奔向大楼地下室，我知道我可以在那儿找到这位管理员。当我到达那儿时，发现他正忙得很。他把煤炭一铲一铲地送进锅炉内，同时一面吹着口哨，仿佛什么事都未发生似的。

我立刻对他破口大骂。一连五分钟之久，我以比他正在照管的那个锅炉内的火更热辣辣的词句向他痛骂。

最后，我实在想不出什么骂人的词句，只好放慢了速度。这时候，他站直了身体，转过头来，脸上露出开朗的微笑，并以一种充满镇静及自制的柔和声调说道：

“呀，你今天早上有点激动吧，不是吗？”

他的这段话就像一把锐利的短剑，一下子刺进我的体内。想想看，我那时候会是什么感觉。站在我面前的是一位文盲，他既不会写也不会读，但虽然有这些弱点，他却在这场战斗中打败了我，更何况这场战斗的场合——以及武器——都是我自己所挑选的。

我的良心以谴责的手对准了我。我知道，我不仅被打败了，而且更糟糕的是，我是主动的，而且是错误的一方，这一切只会更增加我的羞辱。

我的良心不仅在指责我，更在我脑海中安置了一些十分令我难堪的念头，它嘲笑我。我站在那儿发呆。我自夸是个高深心理学的学者，是“黄金定律”哲学的创始人，精通莎士比亚、苏格拉底、柏拉图、爱默生等人的作品，还有圣经；而站在我对面的这个人文学及哲学一无所知，而他虽然缺乏这些知识，却在这一次的口水战之中把我打得惨败。

我转过身子，以最快的速度回到我的办公室。我再也没有其他事情可做了。当我把这件事反省一遍之后，我即刻看出了我的错误。但是，坦白来说，我却很不愿意采取行动来化解我的错误。

我知道，我必须向那个人道歉，我的内心才能平静。最后，我下定了决心，决定到地下室去，忍受我必须忍受的这个羞辱。这个决心并不是很容易下的，我更是费了很久的时间才达成决定。

我开始往地下室走去，但这一次比我上次走得慢了很多。我不断地在思考，应该如何进行这第二次的行动，以便把羞辱减到最低程度。

我来到地下室后，把那位管理员叫到门边。他以平静、温和的声调问道：

“你这一次想要干什么？”

我告诉他，我是回来为我的行为道歉的——如果他愿意接受的话。他脸上又露出了那种微笑，他说：

“凭着上帝的爱心，你用不着向我道歉。除了这四堵墙壁，以及你和我之外，并没有人听见你刚才所说的话。我不会把它说出去的。因此，我们不如就把此事忘了吧。”

这段话对我所造成的羞辱更甚于他第一次所说的话，因为他不仅表示愿意原谅我，实际上更表示愿意帮助我隐瞒此事，不使它宣扬出去，以对我造成伤害。

我向他走过去，抓住他的手，和他握一握；我不仅是用手和他握手，更用我的心和他握手。在走回办公室的途中，我感到心情十分愉快，因为我终于鼓起勇气，化解了我所做错的事。

这件事并未到此结束。事实上，它才刚刚开始呢。在这件事发生之后，我下定了决心，以后绝不再失去自制。失去自制之后，另一个人——不管是一名文盲的管理员或有教养的绅士——都能轻易将我打败。

在下定这个决心之后，我身上立刻发生了显著的变化。我的笔开始发挥更大的力量，我所说的话更具分量。在我所认识的人中，我结交了更多的朋友，敌人也相对减少了。这件事教导我，一个人除非先控制了自己，否则他将无法控制别人。它使我明白了这句话的真正意义：“上帝要毁灭一个人，必先使他疯狂。”

9. 最艰难的美德

我个人已经养成一种习惯，对于我所不愿听到的那些无聊谈话，我可以把我的两个耳朵“闭上”，以免在听到之后徒增憎恨与愤怒。

在芝加哥的一个大百货公司里，我亲眼看到了一件事，说明了自制的重要性。这家百货公司受理顾客提出“抱怨”的柜台前，许多人大排长队，争向柜台后的这位年轻女士讲理，有的甚至讲出很难听的话。柜台后的这位年轻小姐——接待这些愤怒和不满的妇女，丝毫未表现出任何嫌恶。她脸上带着微笑，指示这些妇女们前往合适的部门，她的态度优雅而镇静，我对她的自制修养大感惊讶。

站在她背后的是另一个年轻女士，她在一些纸条上写下一些字，然后把纸交给站在前面的那位女士。这些纸条很简要地记下了这些妇女们抱怨的内容，但省略了这些妇女原有的“尖酸”话语及怒气。

原来，站在柜台后面，面带微笑“聆听”顾客抱怨的这位年轻女士是位聋子。她的助手透过纸条把所有必要的事实告诉她。我对这种安排十分感兴趣，于是便去访问这家百货公司的经理。他告诉我，他之所以挑选一名耳聋的女士担任公司中最艰难及最重要的一项工作，主要是因为他一直找不到其他具有足够自制力的人来担任这项工作。

我站在那儿观看那群大排长龙的妇女，并且发现，柜台后面那位年轻女士脸上亲切的微笑，对这些愤怒的妇女们产生了良好的影响。她们来到她面前时，个个像是咆哮怒吼的野狼，但当她们离开时，个个像是温顺柔和的绵羊。事实上，她们之中的某些人离开时，脸上甚至露出“羞怯”的神情，因为这位年轻女士的“自制”已使她们对自己的作为感到惭愧。

自从我亲眼看到那一幕之后，每一次当我对我所不喜欢听到的评论感到不耐烦时，我立刻想起了柜台后面那名女郎的自制及镇静神态。而且我经常这么想：每个人应该有一副“心理耳罩”，有时候可以用来遮住自己的双耳。我个人已经养成一种习惯，对于我所不愿听到的那些无聊谈话，我可以把我的两个耳朵“闭上”，以免在听到之后徒增憎恨与愤怒。生命十分短暂，有太多建设性的工作等待我们去进行，因此，我们对那些说出我们所不喜欢听到的话语的每个人，没必要去进行“反击”。

有一次，我搭车自阿尔巴尼前往纽约市。在旅程之中，车上的“吸烟车厢俱乐部”里展开了交谈及讨论，而讨论的主题是理查·克洛克先生，他当时正担任坦慕尼协会总部主席。这是美国民主党在纽约市的一个有力的政治组织，成立于1789年，总部设在坦慕尼大厦。讨论的声音越来越大，气氛也越来越激烈。每个人都变得十分愤怒，只有一位老绅士例外。他虽然也热烈参加讨论，并表现出莫大的兴趣，但他们一直保持冷静，而且似乎很高兴其余的人以尖刻的言语批评那位“坦慕尼大厦之虎”。当然，我当时就认为他是那位坦慕尼协会主席的敌人，但事实上，他并不是。

相反的，他就是理查·克洛克。

这是他的一项聪明的诡计，借此以发现人们对他的想法，以及他的敌人对他有何战略计划。

不管克洛克先生是怎样的一个人，但有一件事是可以确定的，他是一个有充分自制力的人。也许就是因为这个原因，他才能长久担任坦慕尼协会的主席，而且地位稳固，没有人能够动摇他。能够控制自己的人，常常能够做好份内的工作，不管是多大的挑战皆能予以克服。

请把上面那一段话的最后两句再读一遍，因为它包含了可能对你有利的一项微妙的暗示。这是一个极为普通的事例，但人生的最大真理往往隐藏在这种事例中——不错，隐藏。因为这些事例的背景太过平凡及普遍，所以人们不易看出其中的真理，而真理是隐藏在其中的。

不久以前，我陪伴我太太到一家百货公司购买“大减价”的商品。到了这家百货公司，我们立刻注意到，在一个高挂“大减价”的女衬裙柜台前，挤满了一群妇女，她们彼此你推我挤的，都想挤到最前面去。一位看来大约四十五岁左右的妇女，手脚并用，从人群底下爬了过去，然后，猛然冒出头来，抢在一位正和店员谈交易的顾客前。她以又大又尖的声音大叫，要那名店员过来招呼她。而那位女店员显然是位深深了解人性的外交家，且也极有自制力，所以，她亲切地对这位突然闯入的妇女笑了一笑，然后说“好的，小姐，请等一会儿，我马上就过来招呼你。那位闯入者立刻平静了下来。我不知道，使这位闯入者态度立刻平静下来的，是这句“是的，小姐”，或是说这句话时的亲切声调，但一定是这两者中的一种，也许是两种皆有吧。不过我倒是知道，那位女店员因为自己的自制力，而使她一口气卖出去了三件衬裙，而那位快乐的“小姐”在走出这家百货公司时，也因此感觉自己显然年轻了很多。

10. 抓住成功的机会

毫无疑问的，拒绝或忽视运用自制力的人，实际上是把好机会一个又一个地损失掉，而且。最糟糕的是，他们本身并不知道错过了这些好机会。

有一天，我站在一家商店出售手套的柜台前，和受雇于这家商店的一名年轻人聊天。他告诉我，他在这家商店服务已经四年了，但由于这家商店的“短视”，他的服务未受到店方的赏识，因此，他目前正在寻找其它工作，准备跳槽。在我们谈话中间，有位顾客走到他面前，要求看看一些帽子。这位年轻店员对这名顾客的请求不予理睬，一直继续和我谈话，虽然这名顾客已经显出不耐烦的神情，但他还是不理。最后，他把话说完了，这才转身向那名顾客说：“这儿并不是帽子的专柜。”那名顾客又问，帽子专柜在什么地方。这位年轻人回答说：“你去问那边的管理员好了，他会告诉你怎么找到帽子专柜。”

四年多来，这位年轻人一直站在一个很好的机会上，但他却不知道。他本来可以和他所服务过的每个人结成好朋友，而这些人可以使他成为这家店里最有价值的人，因为这些人都会成为他的老顾客，而不断回来向他购买。但是，对顾客的询问不予理睬，或是冷冷淡淡地随便回答一声，是抓不住任何顾客的。

某一个下雨天的下午，有位老妇人走进匹兹堡的一家百货公司，漫无目的地在公司内闲逛，很显然是副不打算买东西的样子。大多数的售货员只对她“瞧上一眼”，然后就自顾自地忙着整理货架上的商品，以免这位老太太去麻烦他们。其中一位年轻的男店员看到了她，立刻自动地向她打招呼，很有心地问她，是否有需要他服务的地方。这位老太太对他说，她只是进来躲雨罢了，并不打算买任何东西。这位年轻人安慰她说，即使如此，她仍然很受欢迎。直并且主动和她聊天，以显示他确实欢迎她。当她离去时，这名年轻人还陪她到街上，替她把伞撑开。这位老太太向这名年轻人要了一张名片，然后径自走开了。

后来，这位年轻人完全忘了这件事情。但是，有一天，他突然被公司老板召到办公室去，老板向他出示一封信，是位老太太写来的。这位老太太要求这家百货公司派一名销售员前往苏格兰，代表该公司接下装潢一所豪华住宅的工作。

这位老太太就是美国钢铁大王卡耐基的母亲，她也就是这位年轻店员在几个月前很有礼

貌地护送到街上的那位老太太。在这封信中，卡耐基夫人特别指定这名年轻人代表公司去接受这项工作。这项工作的交易金额数目十分庞大。这名年轻人如果不是好心地招待这位不想买东西的老太太，那么，他将永远不会获得这种极佳的升迁机会。

伟大的生活基本原则都包含在最普通的日常生活经验中，同样的，真正的机会也经常藏匿在看来并不重要的生活琐事中。你可以立刻去问你所遇见的任何十个人，问他们为什么不能在他们所从事的行业中获得更大的成就，这十个人当中，至少有九个人将会告诉你，他们并未获得好机会。你可以对他们的行为作一整天的观察，以便对这九个人作更进一步的正确分析。我敢保证，你将会发现，他们在这一天的每个小时当中，正不知不觉地把自动来到他们面前的良好机会推掉了。

11. 对任何攻讦不妨一笑置之

被压抑的情绪，尤其是那些怨恨的情绪，就像是以强力炸药做成的一枚炸弹，除非是对它们的构造及性质十分了解的专家来加以处理，否则，它们将是十分可怕及危险的东西。

如果你的行为是建设性的，你的内心对自己感到扞心无愧，那么，你将发现、你根本用不着停下来解释你的动机，因为你的行为自会加以解释。

这个世界很快就会忘掉它的破坏者。它建造起纪念碑，将其荣誉赠给它的建造者，而绝不会赠给其他任何人。

把这个事实谨记在心，将使你更为容易接受这项原则。在这世界上有所成就的每一个人，或迟或早，都要被迫解决他对敌人的态度问题。我们必须运用足够的自制力，才能克制自己不因为“反击”而浪费自己的精力。如果你想要这方面的证据，那么，你应该去研究那些已经获得极高成就及地位的人士的生平事迹，你就会发现，他们是如何努力地克服这项破坏性的习惯。

任何人若不能宽恕嫉妒的敌人，将无法在他的生涯中获得很高的成就，这已是众人皆知的事实。已故的哈定总统、威尔逊总统、国家收银机公司的总裁帕特森，以及其他十几名人士，都曾经遭到敌人的强烈攻讦，敌人费尽心力要破坏他们的名声。但这些人士并未浪费任何时间来加以解释或“反击”他们的敌人。因为，他们运用了自制力，克制了自己。

从事公职的人，经常会遭遇攻讦，而且这些攻讦经常是恶毒、不公平而且不确实的，但在我看来，这些攻讦有时候反而有好处。以我自己的情形来说，曾经有一位记者对我展开一系列的恶毒攻讦，结果我从这些攻击中获得了一项对我有价值的发现。对于这些攻讦我本来不予理会。到后来，这些攻讦愈来愈大胆，最后我终于忍不住了，决心推翻自己的政策，对我的敌人展开“反击”。我坐在打字机前，开始写一篇反击的文章。

在我以前的写作生涯中，我从未想到我竟拥有这么多的攻讦的形容词，正好在这时派上了用场。我写的愈多，愈是愤怒，把我所能想到的这一方面的形容词全部写了出来。在写完最后一行后，一种奇怪的感觉突然袭上我心头，并不是对这位企图伤害我的人的一种怨恨的感觉，而是一种怜悯、同情、原谅的感受。我已在不知不觉中对自己作了一番精神分析，我打字机的字键发泄了我那被压抑的怨恨及愤怒的情绪——这些情绪都是我在过去四、五年当中，不知不觉积聚在我的潜意识中的。

现在，如果我发现自己变得十分愤怒，我就会在打字机前面坐下来，把心中的怒气写出来，然后，把原稿丢掉，或是把它存放在剪贴簿里，以后可以拿出来参考。经过这个演化的程序之后，我进一步获得对人性更高层次的了解。

被压抑的情绪，尤其是那些怨恨的情绪，就像是以强力炸药做成的一枚炸弹，除非是由对它们的构造及性质十分了解的专家来加以处理，否则，它们将是十分可怕及危险的东西。炸弹如果是在无人的荒野引爆，或是用正确的方法加以拆除，它们将不会造成任何伤害，同