



影响人类生活的 21 条黄金法则

张雪松 编著

图书在版编目(CIP)数据

金玉良言:影响人类生活的21条黄金法则/张雪松编著.
—北京:华文出版社,2005.1
ISBN 7-5075-1769-1

I. 金… II. 张… III. 管理学-通俗读物
IV. C93-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第124575号

华文出版社出版

邮编 100055 北京宣武区广外大街305号8区5号楼)

网址: <http://www.hwcbbs.com.cn>

网络实名名称:华文出版社

电子信箱:hwcbbs@263.net

电话:(010)63370892 (010)63370898

新华书店经销

河北衡水冀峰印刷股份有限公司印刷

787×1092毫米 1/16开本 17印张 250千字

2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷

印数:0001-6000册

定价:27.80元

目 录

序 言/1

雷尼尔效应——用“美丽的风光”吸引人才/3

美丽的西雅图风光可以留住华盛顿大学的教授们，同样的道理，企业也可以用“美丽的风光”来吸引和留住人才。

颇具吸引力的雷尼尔山峰/3

集思广益/4

用感情管理激发职工的热情/4

真心实意地对待员工/5

以你希望别人对待你的方式来对待员工/6

用欣赏的眼光看下属/7

站在雇员的角度处理一些问题/8

管理者的赞扬是下属最需要的奖赏/10

提升员工并培养员工/11

用他，就要信任他/12

创造趣味的工作环境/12

一分钟赞美/14

霍桑效应——耐心倾听就是最好的沟通/17

人在一生中会产生数不清的意愿和情绪，但最终能实现、能满足的却为数不多。对那些未能实现的意愿和未能满足的情绪，切莫压制下去，而要千方百计地让它宣泄出来，这对人的身心和工作效率都非常有利。

意想不到的霍桑工厂“谈话试验”/19

集思广益/20

目 录

前车之鉴：不要用机制捆绑住沟通/20

与政府机关“通通气”/22

个人式沟通：尊重每一个员工/23

沟通就是拆掉那堵墙/25

年终奖是一种沟通/26

沟通在组织管理中的作用/27

南风法则——如沐春风的企业文化：温暖胜于严寒/29

领导者在管理中运用“南风”法则，就是要尊重和关心下属，以下属为本，多点人情味，使下属真正感觉到领导者给予的温暖，从而去掉包袱，激发工作的积极性。

温暖的南风法则/31

温暖的企业文化/33

集思广益/34

走出企业文化的误区/34

从企业文化看世界 500 强的成功之道/35

激发员工的工作激情/37

快乐的企业文化如何形成/38

IBM 如何打造企业理念/39

精打细算的沃尔玛/40

凝聚英才的英特尔/41

奥卡姆剃刀定律——剔除累赘轻装上阵/43

把事情变复杂很简单，把事情变简单很复杂。这个定律要求，我们在处理事情时，要把握事情的主要实质，把握主流，解决最根本的问题。

快刀斩乱麻的奥卡姆剃刀/45

把烦琐累赘一刀砍掉/47

集思广益/48

过去的就让它过去/48

掩耳盗铃的“大企业病”/49

- 企业如何甩掉沉重的包袱/49
- 要加快速度/50
- 总裁的叮咛：要简洁/51
- 为简单愿舍其他/52
- 别再忙忙碌碌，享受生活吧/52
- 敬重员工是再简单不过的事/54

八二法则——80%的财富凝聚在20%人的手中/57

我们80%的收获却仅仅来源于20%的努力，其他80%的付出只带来20%的成果。

最平衡的不平衡法则/59

顺理成章的不平衡/60

集思广益/61

- 活生生的二八现象/61
- 术业需专攻——诺基亚变卖家产/62
- 80/20的时间管理/63
- 命令的三要素/64
- “一分耕耘，一分收获”的释疑/65
- 办事情要抓关键/66

水肥耦合效应——合而为一其利断金/67

企业文化的成功与否也需要企业理念的注入，将企业的职责、目标与员工的共识等注入其中，方可做些调剂，才会有“有收无收在于水，收多收少在于肥”的通达。

融为一体的水肥耦合效应/69

水肥耦合与企业管理/71

集思广益/72

- 管理者不妨借用员工的智慧/72
- 主动了解员工/74
- 人和事业兴/75

目 录

彼得原理——大部分的领导职位是由不能胜任的人所担任/77

每一个职工由于在原有职位上工作成绩表现好，就将被提升到更高一级职位；其后，如果继续胜任则将被一个不能胜任其工作的职工所占据。层级组织的工作任务多半是由尚未达到不胜任阶层的员工完成的。

彼得原理的不能胜任之职/79

集思广益/80

类似彼得博士收集的研究资料/80

如何避免不胜任/82

玩偶的嫌疑/82

彼得原理的答案/83

凡勃伦效应——价格越高，越受青睐/85

富裕者总是要购买一些昂贵的奢侈品来显示自己的地位，人们把这种炫耀性消费行为所能带给人的满足称为“凡勃伦效应”。

越贵越好卖的凡勃伦效应/87

感性消费/88

集思广益/88

一时兴起/88

客户心里想什么/89

不能一味地坚守“阵地”/90

将眼光放在顾客想要的东西上面/91

销售情感胜于售鞋/91

顾客是创新的航帆/92

购物是女人的天性/93

管理好推销的艺术/94

青蛙效应——对周边的环境要保持清醒的头脑/95

在生活中，突如其来的外在刺激或强敌往往能使人奋起，发挥出意想不到的潜力，而慢慢地腐蚀却往往使人防不胜防，一蹶不振。

永葆忧患意识的青蛙效应/97

集思广益/98

思考不可脱离实际/98

思考不可脱离创新/98

明确自己的目标/100

保持镇定/101

“勤奋——懒惰”周期的平衡：有压力的环境的作用/102

用自信支撑着思维/103

我们生活在一个不确定性的世界中/104

机遇要去创造/105

环境的另一种作用/107

决策也需要把握时机/108

马太效应——穷者愈穷，富者愈富/111

凡是有的，还要给他，使他富足；但凡没有的，连他所有的，也要夺去。

无处不在、无时不有的马太效应/113

集思广益/114

国家的马太效应/114

企业的马太效应/115

个人的马太效应/116

赢家通吃的时代/118

资源：马太效应的奥秘/120

你的“雪球核心”/121

领先一步，步步为“赢”/122

要锦上添花，不要雪中送炭/123

成为本行业的“专家”/124

学学“寄生虫”的智慧/125

善用别人的力量/127

加入优秀的群体/128

利用最佳拍档/129

目 录

蝴蝶效应——差之毫厘，谬以千里/131

蝴蝶效应说明，事物发展的结果，对初始条件具有极为敏感的依赖性，初始条件的极小偏差，将会引起结果的极大差异。

引起龙卷风的蝴蝶/133

集思广益/134

敏感初始条件——长期天气预报是不可能的/134

千万别忽略细节/135

奇妙的非线性/136

小小阀门，酿成惨剧/137

小小呆账，不容忽视/138

懒蚂蚁学说——勤，乱了手脚；懒，得以思考/141

一旦整个蚂蚁王国即将遭遇危机，懒蚂蚁就会挺身而出，带领全体蚂蚁寻找出路，渡过难关。

懒蚂蚁的故事/143

集思广益/144

企业家要做懒蚂蚁/144

思考/145

前人的经验需要加工/145

“聪明”也划为用人标准/147

犹太人善于捕捉机会/148

我排在第二十一位/149

生活中的例子/149

要做个“卖水”的人/150

达维多效应——抢先一步的奥秘/151

英特尔公司副总裁达维多认为，一家企业要在市场中总是占据主导地位，那么它就要永远做到第一个开发出新一代产品，第一个淘汰自己的产品。

敢于淘汰自己的达维多/153

集思广益/153

- 如何赢得“第一” /153
- 把握先机/154
- 产品创新不能脱离核心竞争力构建/155
- 个性张扬的雀巢/156
- 收获要付出代价/157
- 以新制胜/157

帕金森定律——最忙的人最能找出时间/159

一份工作所需要的资源与工作本身并没有太大的关系，一件事情被膨胀出来的重要性和复杂性，与完成这件事情花的时间成正比。

合理规划时间的帕金森定律/161

- 集思广益/162
- 姗姗来迟匆匆离去/162
- 大事不通小事胡扯/164
- 拿招牌当幌子/167
- 选举的把戏/169

不值得定律——主观愿望左右行动/173

不值得定律反映出人们的一种心理，一个人如果从事的是一件自认为不值得做的事，往往会保持敷衍了事的态度，不仅成功率小，而且即使成功，也不会有多大的成就感。

抱以低潮心态的不值得定律/175

- 集思广益/176
- 放弃比执著更可贵/176
- 值得去赞扬/178
- 品牌值得动心思/179
- 关心员工的家人很是值得/179
- 敢于揭露自己的“丑闻” /181
- 该交的钥匙一定要交/182
- 员工第一，顾客第二/182

目 录

“金鱼缸”效应——一切尽在掌握中/185

金鱼缸是玻璃做的，这不仅仅是为了美观，还因为这个玻璃鱼缸有很好的透明度，这就使得养鱼者无论从哪个角度都能对里面情况了如指掌，所有鱼儿的活动，将尽收在养鱼者的眼中。

洞悉全局的金鱼缸效应/187

集思广益/188

“金鱼缸”的透明化管理/188

授权于人最好/188

齐桓公把握的“用人不疑”/190

销售渠道越广越好/191

授权的技巧和掌控/191

让被管理者“自我管理”/195

下属也需要私人空间/196

墨菲定律——从错误中汲取经验/199

永远不存在完全正确的事或从不犯错的人，错误总是难免的，然而，错误并非完全意味着厄运，成功者是从一次次的错误中走出来的。

最不想发生的事总会发生/201

集思广益/201

错误伴随着我们/201

以小博大，哈勒尔对阵宝洁/202

灾难发生有根源/203

快点终止错误/204

新闻媒介是不可忽视的一环/205

小的疏忽不可掉以轻心/206

解聘不当之人就是终止错误/207

“永不言败”永不过时/209

华盛顿合作定律——相互抵触则一事无成/213

企业内部需谨防那种互相推诿、敷衍了事的作风。

一事无成的华盛顿合作定律/215

集思广益/216

明确每个人的责任/216

在企业文化中充分发挥合作功效/217

与人才合作也要为人搭建舞台/218

为了不让工人推诿扯皮，一定要告诉他们科学的做法/219

保持良好的人际关系/221

玩转办公室政治/222

如何有与下属卓有成效的合作气度/224

皮格马利翁效应——挖掘潜能增强信心/227

给予下属或员工以正面的心理暗示，往往会取得事半功倍的效果。

梦想成真的皮格马利翁效应/229

集思广益/230

欣赏你的下属/230

让员工觉得负担是甜蜜的/231

认识，最有效的资产/232

鼓励比惩罚更有效/233

时刻不忘员工/234

木桶原理——警惕最弱部分的破坏力/237

每个企业都有其最薄弱的环节，管理者必须采取必要的行动去加强、补充这一环节，使它不至于成为企业运作的障碍。

盛水量取决于最短木板的木桶原理/239

集思广益/239

正视弱点/239

通过内部公关加强员工的主人翁责任感/240

关注整体竞争水平/242

管理者必须做出的三项决策/242

木桶的最弱环节要有限度/244

目 录

企业的整体提高须重视培养人才/244

提高团队的凝聚力/245

鲑鱼效应——被激活的竞争意识/249

一个组织，如果人员长期固定，彼此非常熟悉，就容易产生惰性，削弱组织的活力。有意识地引入一些“鲑鱼式”的人才，才能激活整个人才队伍，有效解决因近亲繁殖造成的智力低下问题。

永葆生命力的鲑鱼效应/251

集思广益/251

用压力激发动力/251

让员工永葆竞争力/253

掌握企业的“优胜劣汰”法则/253

用创新取得竞争的胜利/254

跨国经营，增强竞争力/255

沉着应付危机/256

序言

我有几个网友，熟得连他们的鸡毛蒜皮的小事都了解得一清二楚。当然，这不是靠与网友会面才了解到的，而是他们与我是从小的朋友，长大的校友。现在虽然天南地北都有，但网络又把我们凑在一起，我们又成了网友。

初中的同学李咏大学毕业后已成为某国际知名品牌的市场营销部总监了。一直春风得意的他却在一次聊天的时候向我诉起了苦：“每次的市场营销我都是漂漂亮亮地完成策划，这让老总一直对我刮目相看。但是，上个月，我报上去的一个新产品策划，老总觉得没有什么大的把握，当时就皱起眉头，言谈中虽没有否定这个策划，但最后只是抱着让我试试看的态度。听了老总的話，我的心中也打起了退堂鼓，又继续看了这个策划，突然就看出了许多不尽如人意的地方。结果当然这个新产品没有打入市场。这个没做好还不算郁闷，令人生气的是我们的对手却推出了相似的新产品，备受消费者的欢迎。老总把我找去大骂了一通，问我为什么没把这个策划做好，真的让我郁闷了好一段时间。”我笑着对他说：“你听过不值得定律吗？不值得做的事情，就不值得做好，这个定律似乎再简单不过了，但它的重要性却被人们所遗忘。”

“不值得定律反映出人们的一种心理，一个人如果从事的是一份自认为不值得做的事情，往往会保持冷嘲热讽、敷衍了事的态度。不仅成功率小，而且即使成功，也不会觉得有多大的成就感。”

听我这么一说，朋友笑着回答：“就像你所说的一样。”并表示以后一定不再掉入这个陷阱了，如果早点知道就不会出这个糗了。并对我说他觉得现在的心情好多了。我接着又显示了一把知识的丰富，我又对他说：“这全归功于霍桑效应。心理学家曾对霍桑工场做了一个谈话试验：由于工人长期以来对工厂的各种管理制度和方法有诸多不满，无处发泄，‘谈话试验’使他们这些不满都发泄出来，从而感到心情舒畅，干劲倍

增。人的一生中会产生数不清的意愿和情绪，但最终能实现能满足的却为数不多。对那些未能实现的意愿和未能满足的情绪，切莫压抑下去，而要千方百计让它宣泄出来，这对人的身心和工作都有利。”

朋友听了我的话连连表示佩服。

在朋友佩服的口气中，我又得意地对他卖弄了我所知道的雷尼尔效应、南风法则、奥卡姆剃刀定律、八二法则、彼得原理、水肥耦合效应、懒蚂蚁学说、帕金森定律等生活中常用的定律。

朋友最后对我说：“听君一席话，胜读十年书啊，以后多给我讲讲这些金玉良言吧！”

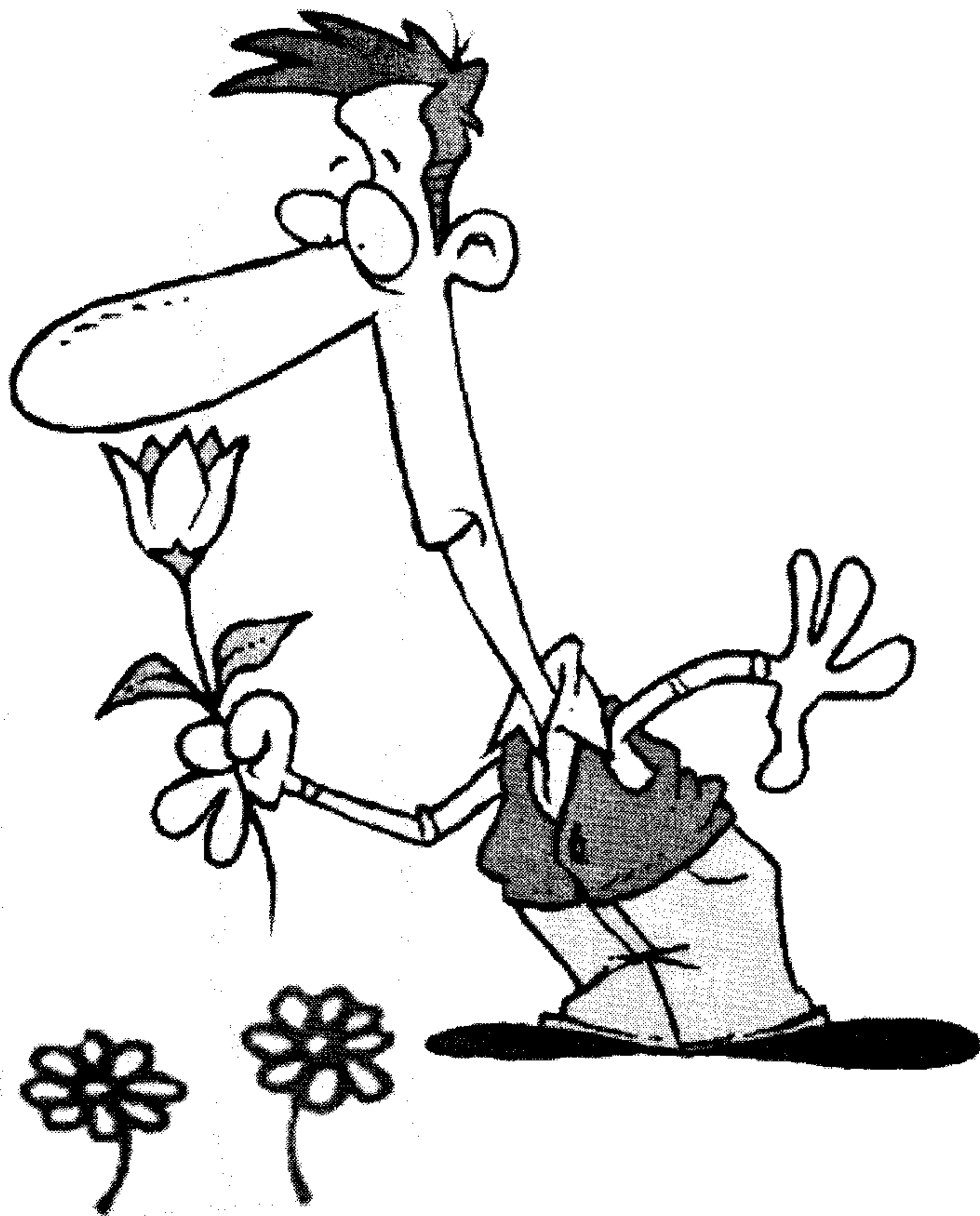
编者

雷尼尔效应

——用“美丽的风光”吸引人才



美丽的西雅图风光可以留住华盛顿大学的教授们，同样的道理，企业也可以用“美丽的风光”来吸引和留住人才。



颇具吸引力的雷尼尔山峰

美国西雅图的华盛顿大学准备修建一座体育馆。消息传出，立刻引起了教授们的反对。校方迫于压力顺从了教授们的意愿，取消了计划。原因是校方选定的位置是在校园的华盛顿湖畔，体育馆一旦建成，恰好挡住了从教职工餐厅窗户可以欣赏到的美丽的湖光景色。

为什么校方会如此尊重教授们的意见呢？

原来，与美国教授平均工资水平相比，华盛顿大学教授的工资一般要低20%左右。教授们之所以愿意接受较低的工资，而不到其他大学去寻找更高报酬的职位，完全是出于留恋西雅图的湖光山色：西雅图位于太平洋沿岸，华盛顿湖等大大小小的水域星罗棋布，天气晴朗时可以看到美洲最高的雪山之一雷尼尔山峰，开车出去还可以到海伦火山。

华盛顿大学的教授们为了美好的景色而牺牲更高的收入机会，人们戏称为“雷尼尔效应”。

“雷尼尔效应”表明，华盛顿大学教授的工资80%是以货币形式支付的，20%是由良好的自然环境补偿的。如果因为修建体育馆而破坏了这种景观，就意味着工资降低了，教授们就会流向其他大学。可以预见，学校就不能以原来的工资水平聘到同样水平的教授了。由此可见，美丽的景色也是一种无形财富，它起到了吸引和留住人才的作用。

我们可否利用“雷尼尔效应”呢？美丽的西雅图风光可以留住华盛顿大学的教授们，同样的道理，我们的企业也可以用“美丽的风光”来吸引和留住人才。当然，这里的“美丽的风光”不仅是自然界的风光，同样还包含着良好的人际关系和亲和健康的文化氛围。

在知识经济背景下的企业运营中，仅仅依靠物质奖励来激励企业员工，已经变得越来越不适宜。工作本身所需要的体力在减少，所需要的智力和创造力在增加，并且员工可以享有充分的选择自由，人力资本有了很大的流动性，所以，要想留住有才华的员工，就必须给员工创造一种无形的财富。