

谁是你的 5%朋友

■ 文 / 危笑天

我刚毕业那会，为找工作东奔西走了数月。好不容易应聘上了一家大公司市场部的岗位，这家公司从实力、发展前景、福利待遇、员工素质等各方面衡量，都是行业的佼佼者。我当时欣喜若狂，认为自己这几个月的辛苦没白费，总算可以在省城扎根下来了。

但是我高兴得太早了，在办入职手续的时候犯了难：这家公司有一项明文规定，就是为了防止员工携款潜逃等经济纠纷，入职人员必须提供一位拥有本地户口的人作为担保人，否则不予办理入职。人事小姐当时一副斩钉截铁的表情：这一条是硬性规定，没得商量！

我一脸沮丧，当时心想：完了，像我这样都是背景离乡的打工仔，在当地根本就是一穷二白，先别说不认识当地户口的人，就是即便认识了，想让别人来为你担保，那是难上加难。

就在我为此事愁眉不展的时候，同城的大学同学阿伟打电话来问我找工作的事怎么样。我当时心情低落到零下几度，本想一句

话敷衍过去。突然脑子灵光一现：阿伟不就是本地户口吗？他毕业后依靠父母的关系进了当地一家国企，很快也把户口迁到了省城。

我按捺不住内心的欣喜，突然声音提高了一个八度，急忙问道：“老同学，你的户口是本地户口吧？”“是啊，你问这个干嘛？”“太好了，你可是我的救星啊！”随后，我把事情前后原盘托出。

可当我满怀热心地期待对方肯定的回复时，却没想到电话那头是一句冰冷的回答：“不行，这种事情我不会同意。”随即他便挂了电话。

很自然的，我丢了那份工作。当时，我恨得咬牙切齿：四年同窗之谊啊，我曾视他为最要好的朋友，把我们俩的合照还一直带在身边。可他呢？一来缺乏起码的彼此信任；二来他是班长，曾那么热心帮助过同学们，为何这才刚毕业，就变脸如此之快？

时过境迁。2年后我来到了深圳，在这个南方大都市里，我几乎只有一个朋友，就是初中同学阿志。

阿志当年初中未毕业便南下闯荡。我到深圳那会，他刚刚创业，日子过得也比较拮据，一家人挤在店铺后面几十平米的低矮小

屋里。不过，很快的，他的生意风生水起。3年后，他便在市郊买了一套房子，还有一辆十多万的代步车。5年后，他的身价已跻身到千万行列，还成为当地商会的理事，朋友渐渐多了起来，他家店铺的门槛也差点要被前来拜访的朋友踩烂。

这些年过去了，尽管他的应酬非常多，出入各种社交场合，但有一点从来没变，就是还认我这个朋友。在我困难的时候，总是二话不说地帮助我，每逢周末或假日，他总会主动邀请我到他家吃饭叙旧，甚至他的孩子见我次数多了，都像亲人般热情。

一次茶余饭后，他向我吐露了心声：“嘿嘿，你别看我现在风光，朋友遍地是，其实那些人都不是真正的朋友，都是带有目的，我跟他们表面上很好，实际背地里谁都不会把谁放在眼里。”他顿了顿，抽了一根烟，“你信不信，我现在要是落难了，这帮人跑得比兔子还快。但你不一样，你是我真正交心的朋友，5%当中的那一个，即使你不富裕，但只要我有困难，你也一定会伸出援手。”

阿志的话，让我陷入了沉思：谁是你的5%朋友呢？我曾一直以为，阿伟是我的朋

友，但他显然不在5%以内；我也曾一度怀疑，阿志发达后还会把我当朋友看待吗，但事实是他一直把我划在了5%以内。

全美人际关系权威哈维麦凯曾说：“如果凌晨两点，你急需要70万元，你有多少个朋友会不问理由，二话不说，迅速到银行汇款给你？”吉尼斯世界销售纪录保持者乔吉拉德也说：“每个人都有250位朋友，他们分别出现在两种场合，一个是你的婚礼，一个是你的葬礼上。这250位朋友中，有80%是对你毫无帮助的。”

因为当你有一个可贵的目标或梦想时。你绝大多数的朋友不但不会支持你，反而会给你冷水；当你真正发生财务危机的时候，你绝大多数朋友，不但不会主动借钱给你，甚至还会不接电话，避而不见。而剩下的20%朋友，他们是积极的。能给你正面的影响，但真正能改变你一生的朋友只有5%。所以，你不该对朋友们一视同仁，你应该花80%的时间和那5%对你的人生有重大影响和帮助的朋友在一起。

人生就是这样奇妙，友谊也如此。多年来压在我心里的那块石头终于落下了，对于阿伟的耿耿于怀，我释然了。

送包裹的总裁

■ 文 / 陈亦权

上世纪70年代初，一个名叫弗雷德·史密斯的退伍军人，在美国田纳西州的孟菲斯城创建了一家专业从事包裹运输的公司——联邦快递。

小伙子亲任总裁，为了掌握公司的每一个环节，他经常去一些工作网点巡逻视察。有一天下午，弗雷德来到孟菲斯机场的仓库去巡看，那时员工们都已经下班了，只有一个值班的老人负责看门，他告诉弗雷德飞机已经起飞将包裹都运往奥兰多了，可是弗雷德却发现仓库里居然还有一件小包裹。“该死的，这不知道是哪个粗心的家伙给落下了！”值班的老人惊呼，他朝弗雷德看了看接着说，“反正客户也不知道我们究竟什么时候把他的东西送到，迟一天早一天也没有关系，明天和下一批货物一起送上飞机就行了。”

“什么？明天送过去，那就意味着要后天才能到达客户的手上，这怎么行呢？”弗雷德说。

“没什么不行，总裁先生，你把问题看得太严重了，客户并不急于这一天两天的！”看门的老人又安慰他说。

“你误解我的意思了！客户不急是一回事，我们有没有及时把包裹送到客户手上是另一回事。”弗雷德说着，就捧着包裹走出了仓库，他在离开前又告诉老人说，“麻烦你把这个包裹登记一下，它由公司总裁弗雷德·史密斯送出去了。”

“什么？你说，你把这个包裹送出去奥兰多？”老人还没有完全反应过来，弗雷德却已经走到街上了，他把包裹放进自己的车子，然后驾车直奔奥兰多而去。奥兰多距孟菲斯城足足有800多公里，那个晚上，弗雷德彻夜未眠，开了10多个小时的车，终于在第二天一早赶到了奥兰多，等他根据包裹上的地址来到客户家门口后，客户才刚刚打开家门准备浇花。

弗雷德连忙下车将包裹送了过去，客户怎么也没有想到包裹这么快就送来了，他更没有想到的是送货上门的这个人，居然是联邦快递的总裁弗雷德·史密斯先生！“实在太不可思议了，竟然是由总裁先生亲自给我送包裹！”那个客户兴奋地说。

“不，不，这是我应该做的，因为你收到的是包裹，而我送出的却是公司的信誉，否则这个包裹要在明天下午才能送到你手上！”弗雷德笑着说完就离开了，他接着把车子停在路边的大树下，美美地睡了一才接着赶路回到孟菲斯城。

因为一个小小的包裹，身为公司的总裁，弗雷德竟然亲自驾车10小时将客户送去，而为的只是“让客户尽快收到”。现在，联邦快递已经是全世界最大的快递公司，从这些小事里就可以看出来，它的成功绝不是偶然！

（节选）

高与低

■ 文 / 郭小郭

在人多场合人们七嘴八舌，人声鼎沸，想要别人停下来听你说，提高嗓门不是最好的办法。这是一位退休的老领导告诉我的。

他给我讲了一个他年轻时候的故事。那时他刚调到一家塑料制品厂任厂长，手下共有五个副厂长，分管基建、后勤、财务、生产和销售，且都是年长于他的有资历的老同志。新来的又那么年轻，谁也不服他的气，尤其是开职工大会的时候，台下嗡嗡唧唧闹个不停。

将自己炼成一块钢

■ 文 / 郑先童

朋友小王所在的研发部由老板直接管理，原本共有四名员工，负责不同类型产品的结构设计。大家每天做着自己的份内工作，互不干涉，日子轻松惬意。但在刚刚过去的这五个月里，其他三位同事有的辞职有的调离，只剩下了小王自己。他不得不学习了部门内所有的工作内容，接下了所有的工作任务。

忙点儿累点儿没关系，为了薪水嘛！每天晚上，小王都提醒自己要忍耐。但让他忍无可忍的是，上周老板又下达了一个紧急设计项目。整整八天的时间，每天都加班到凌晨一点才回家，刚打个盹又要爬起来赶到公司上班，一日三餐都是开水泡面加榨菜。

今天，这个项目终于结束了。小王将请假条放到老板面前，然后扬长而去。快走出办公

室时，回头看了一眼那光秃秃的脑门，恨恨地想：等我回来，就递辞职书！

坐上去嵩山的长途汽车，他准备到佛门静地梳理一下自己纷乱的心境。快到景区时才发现人流如潮熙熙攘攘，再想起正处于风口浪尖的释大师，他突然觉得索然无趣，将手中的门票塞给一位拄着拐杖朝圣的老人，自己转身向山脚走去。

他无意中步入乡间的集市，各种各样的小摊贩，高低起伏的叫卖声。他在一个铁匠铺前停下，看通红的铁块从炉子里钳出来，被反复地锻打。那大锤一下一下像是砸在他的心上，他感觉自己就是那一方铁块，被生活翻来覆去地锤击……

他愣愣地看着四溅的火花，直到黝黑的老铁匠将打好的镰刀安装到木柄上时，他才惊醒过来。

耳朵不好使也能听见，你说为什么呢？”他想了想说：“那是因为您是病人，家人为了把您照顾得周到一些，会特别注意你说什么话，有什么要求。”“对呀，你也可以学学我嘛！”老领导哈哈大笑，笑声爽朗，一点儿也不像生病的样子。

带着试试看的态度，他又回到了厂子，继续在厂长的位置上。不过，在众人面前他不再那么强势，不再咄咄逼人，不再高声怒喝，开会的时候，他总是和颜悦色地先认真聆听几位副厂长怎么说。等大家说完，想要听听他怎

他走上前，不解地问：“现在机械水平很发达了啊，为啥还要如此辛苦地手工打造镰刀？”

老铁匠说：“手工打造的更锋利，村民收割庄稼时用着更舒服。”

“可是！”小王突然喊出了一句：“你有没有想过铁块的痛苦！”

老铁匠收好镰刀，喝了一口大海碗里的浓茶，慢慢地说：“我这里的铁块，有两种命运：一种是扔进炉子打造成实用的刀具，一种是扔到墙角，风吹雨淋后烂成一堆铁锈。如果是你，你愿意做哪一种铁块？”

你愿意做哪一种铁块？返程的路上，小王的耳边一直回响着老铁匠的问题。终于，他有了自己的选择，他走进老板办公室，微笑着说：“我回来了，您有新的工作安排吗？”

“你的精神状态不错，看来在少林寺收获

说服力：让销售回归简单

还认为自己是对的？

一位犯罪心理学家曾说，很少有犯人认为自己是个坏人，他们对自己的罪行总有合乎逻辑或情有可原的解释，最常见的理由就是“自卫”，这一点和克罗雷一模一样。总之，所有罪犯从内心里都不承认自己犯了多么严重的错误。

其实，在对自己的评价方面，罪犯与正常人的表现是一样的。每个人都能为自己的所作所为找到合理的借口，从而认为自己是百分百正确的。不论犯下了多么大的错误，绝大部分人都会因而自责，甚至对别人的批评也是不以为然的。他能做的只有指责别人。

人类的这一心理特性给我们的说服工作提供了重要的参考原则，即批评绝对无益于说服，反而会伤害对方的尊严，引起对方的警惕，最终导致说服的失败。

就像一位心理学家所说的：“人们排斥批评的愿望，与渴望赞赏的愿望一样强烈。”

约翰·卡尔文·柯立芝担任美国总统期间，经常表扬他身边的人。比如他会对他的秘书说：“你的这件衣服真漂亮啊！你真是个迷人的姑娘！”

众所周知，柯立芝为人沉默寡言，这也许是他一生中唯一一次用这样的话夸奖自己的女秘书。女秘书受宠若惊，顿时脸红了。

此时，柯立芝接着说道：“别不好意思啦，我只是希望你快乐。不过，我还希望以后看到你处理的公文时，不再出现标点符号方面的错误。”

虽然柯立芝指出女秘书缺点的方法有些太过直接，但从心理学的角度讲，却十分巧妙。通常来说，当我们听到别人对我们的表扬之后，再听到批评，就更容易接受了。理发师给人们刮胡须时，总要先涂一层剃须膏，也是这个道理。

亚伯拉罕·林肯总统曾给约瑟芬·胡克将军写过一封信。当时，内战已经进行了18个月，北方联军接连打了败仗，一退再退，数以千计的士兵临阵脱逃；在首都，共和党人趁机挑起事端，企图逼迫林肯辞去总统之职。形势的确令人沮丧，就连林肯本人都说：“我们似乎已经走向了灭亡，就连上帝都不愿意保佑我们了，我甚至看不到一丝希望。”

也许，这封信是林肯担任总统以来写的措辞最为严厉的一封信，尽管如此，林肯还是在指出胡克的错误之前，先表扬了他。

尊敬的胡克将军：

我任命你为驻波多麦克地区军队的最高指挥官。我之所以肯这样做，是因为我有足够的理由这样做。尽管如此，在有些事情上我对你还是不太满意，我希望你能够明白这一点。你是一位智慧干练的军人，这让我感到欣慰。我也相信，你不会混淆军人的天职和政治把戏，事实上，在这方面你一直做得很好。你对自己充满了信心，这是一种宝贵的品质。你有雄心壮志，只要把握得当，也并无害处。但你不能放纵你的野心，在伯恩赛德执掌兵权时，你极力阻挠他的计划，这是不对的，对你的祖国、对你的战功显赫的同僚，都是一种很大的错误行为。

最近，我听说你认为政府和军队需要由强有力的领袖实行独裁统治，但我任命你为一支军队的最高指挥官时，却没有考虑你的这一观点，我没想那么多。我相信你应该知道，只有能够率领军队打胜仗的将军，才是强有力的人，才有资格成为领袖。现在，我希望你能给我和我的国家带来胜利的喜悦，为此我宁愿成为独裁者，让你能强有力地统率军队。

政府会像支持其他的将领那样给你和你的军队提供足够的支持。但我还是担心一件

事，在过去，你引导着中下级军官和普通战士质疑你的上级，那么，如今你成为了他们的上级，他们是否一样质疑你呢？因此，我会尽我所能帮助你，让你摆脱这种担忧。一定要提高警惕防止这种思想，因为即使拿破仑复活，面对这样的一支军队，他又能有什么作为呢？

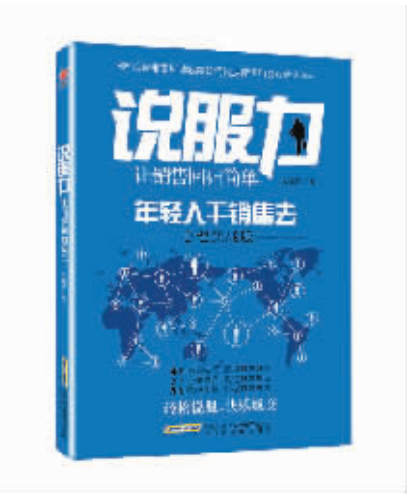
万事不要操之过急，一定要小心谨慎，精神饱满地夺取战斗的胜利。

尽管胡克所犯的错误都是致命的严重错误，但林肯却没有这么说，而是先表扬了他。这就是批评的艺术。任何人都不会喜欢听到批评，这是人的天性。如果非要批评一个人，就一定要谨慎行事。最好的方法莫过于先用表扬和赞赏激起对方的正面情绪，这样一来他就容易接受批评了。

迪伦所在的公司接了一项业务，要在规定的时间内建造一栋巨大的商业办公楼，如果不能如期完成，将承担巨额的违约金。可喜的是，工程一直按照计划进行着，没有出现任何差错。然而，就在即将完工的时候，却出了差错：负责提供外部装饰品的合作公司突然表示，他们无法按时交付装饰品。这可就麻烦了，没有外部装饰品，整个工程就不能完工。这就意味着，他们将要支付数额巨大的违约金。

紧急时刻，迪伦奔赴纽约与负责外部装饰的公司老板交涉，希望能挽回局面。当迪伦见到那位老板之后，说的第一句话是：“你的名字是独一无二的。”那位老板感到很奇怪，就问道：“这是什么意思？为什么呢？”

迪伦继续说道：“我在火车站时，在电话号码簿上查找你的住址，发现这里只有你一个人叫这个名字。”那位老板表示难以置信，说：“我怎么没注意到。”



■ 文建祥 / 著

如果可能,永远不要批评别人

1931年,经过数个星期的追捕,纽约警方终于抓获了绰号“双枪”的连环杀手克罗雷。因为连续枪杀了数位无辜民众和一位警察,克罗雷被称为“纽约有史以来最穷凶极恶的杀人狂”,随时都有“开枪杀人的欲望”。但是,这位穷凶极恶的歹徒却是这样评价自己的:“在罪恶的外表下面,我有一颗倍感疲惫的心灵,虽然疲惫,但它依然善良、仁慈,并不愿意与谁为敌。”

事实上,就在被逮捕的前一天,克罗雷曾在自己的车里与女友亲热,一个警察走上来检查他的驾照,他掏出手枪便朝警察连开数枪,导致对方当场身亡。之后,克罗雷从车里跳出来,解下警察的佩枪,又朝着警察的尸体开了一枪。显然,克罗雷的所作所为表明他并不像他所说的那样“善良、仁慈,不愿与谁为敌”。

克罗雷最终被处以极刑。在临刑之前,他还在说:“我杀死他是为了自卫。”

为什么犯了如此罪行的克罗雷到临死前

批评前的表扬就相当于苦药中的糖。

(未完,待续)