家规伴我一生行

■文 / 舒燕敏

俗话说“没有规矩，不成方圆。”良好的家风是优良品质在家庭中的积淀和传承，也是家庭留给每个成员最宝贵的精神财富，是一条牢记于心的座右铭。

我家的家风是：“诚实善良德为贵，感恩重义孝为先，勤劳持家苦在前，好学聪慧才为本。”这是自我记事之日起，就在我脑海中形成，铭记这些家风，遵循这些家训家规，为我的人生踏出坚定的步伐，陪伴着我走向成熟之路。

我母亲是一名教师，父亲是一名人事干部。从小时候，父母亲常常告诫我们姊妹五人，一个优秀的人，要注重个人品德修养和行为习惯，有了它，我们才可以在社会上立足，才能让自己走得更远！

在日常生活中，父母总是这样提点我们：对人要有礼貌，要尊老爱幼，诚实守信，做善良的人；用勤劳的双手，睿智的头脑，创造自己的财富，不要求子女成名当大官，但要吃得苦中苦，方为人上人。

记得在小时候，我们一家七口居住在乡村学校生活，那时候，家家户户都会有一把算盘。我家也不例外。在学校，小朋友们玩耍最疯狂的是，把用坏了的算盘珠穿成串，用来玩“修方块”的游戏，那时，我家并不富裕，看着大家玩耍的兴致特别高，也影响着我们家的姊妹。妹妹胆最大，不分青红皂白，就地取材自制“道具”。她找来母亲教学用的木制算盘，左右翻转侧看，硬是想方设法拆掉了我家算盘上算珠的直柱，取下 8 颗算珠子，找绳索连成圈，参与到小朋友们的游戏中。

到了晚上，下班回家的父亲突然发现算盘的算珠缺了很多，首先叫来老大询问，老大不知情，然后依次询问，都不说话，最后，把姊妹五人招呼成一排，站好，询问，见姊妹五人都昂首挺胸拒不承认，便拿起母亲教学时用的“指挥棍”，扬鞭依次教训我们，而且语重心长地给我们上了一堂做人要诚实的课：“做人要老实厚道，多行与人为善之事、少思与己之利，大的要做好榜样，小的要学习礼仪，善于动脑是好事，但要取之有道，爱惜财物，要勤俭节约，养成良好的习惯，做有道德的人……。”一时之间，姊妹五人都低下了头。

父母还教育我们，日常的基本礼仪和勤俭持家的传统坚决不能丢，吃饭时，客人要先上桌，夹菜只能夹身边方向的，如果不慎掉下饭粒，必须捡起来吃掉，并对我们说“粒粒皆辛苦，要懂得去珍惜”。

在学习和工作上，父母更是严格要求，就是因为年幼贪玩，我们姊妹五人的学习成绩总处于中等水平，为鼓励子女好学成才，母亲常说：人生就好似一条荆棘路，路还很长，虽然一路上风光无限美，但更多的是要吃得苦、受得累，只有经历过风霜雨雪，才能看见雨后的彩虹。既然你不是天才，要想成功，就必须付出比别人高出几倍的努力。“笨鸟先飞”、“凿壁借光”的故事就是告诉我们要“吃得苦中苦，方为人上人”的道理。生活中，失败是在所难免，但要学会总结、分析，要吸取教训，然后制定计划和目标，向着目标奋斗，去收获自己想要的成果。总之，不管在什么时候，都要勇于吃苦，虚心学习，勤于思考，掌握技能本领的决心和恒心，才有资本立足社会……。

“古有仁智礼义信，今有勤孝谦和思”，各家的良好家风，均因背景各异，也各有千秋，但它对一代又一代人的影响是非常深远而久远的。就是这些不成文的规矩和世代相传的道德准则和处事方法，实现了家家户户幸福家庭的和谐、文明、健康、富有的目标，为我们传递了道德正能量。

迎　秋

■文 / 周安才

小区，一到春天，每天晨曦初露时，窗外的知了声，就跟赛歌一般。给我的感觉有合唱、对唱、轮唱、重唱，有时还会有独唱和领唱。此起彼伏，时断时续，很有节奏，很有韵味，很有规律，时而高吭激昂，时而舒缓流畅，好不热闹。在知了的热闹声中，同时还能听见小鸟的叽叽喳喳声，象似要参与到知了的赛歌会，又象似在为双方鼓劲加油，又象似在为双方拍掌点赞。是啊，蝉们见一次，相聚一次是多么不易啊。

有一首诗这样写到，“十七年蝉埋藏泥土十七年，十七年在沉默寡言中度过、十七年在忍受煎熬中度过，十七年在恶劣的环境中度过。在枝蔓上它完成了由蛹儿到蝉的蜕变，它薄翼展翅，一鸣长飞。爱的种子洒在了泥土中，十七年后又是一曲爱的期盼……”所以它们要珍惜难得相聚机会，所以它们闹，它们唱，它们相互问候是应该的。

我每天就是在动听的知了声中，小鸟的叽喳声中起床，洗漱，晨练。

今早，我从睡梦中醒来，却不见窗外林中蝉儿、鸟儿的鸣叫声，外面一片宁静。我很是纳闷了。翻身起床，爬在窗台上一看，只见窗外下起了缠缠绵绵、淅淅沥沥、朦朦胧胧的小雨，雨点轻轻地、柔柔地拍打在青青的、绿绿的、嫩嫩的叶片上，树叶挥动着手掌频频地招手，晃动着脑袋频频地点头，流露着微笑频频地致意。忽然一股微风吹来，轻抚着我的发绺，亲吻着我的脸庞，惬意中我身感一股凉意扑面而来，突然一惊，哦！此时已是初秋时节了。难怪，蝉们、鸟们，没招呼一声就都回各自的家了。这样的离别，我很是不快，很是留恋，很是不习惯。嗨！要再听到蝉儿、鸟儿们那动听的“歌唱”，只有等到来年的春暖花开了。

知了的离别让我最为伤心难过。因为知了的等待出土是漫长的，期盼与同伴的相见相聚更是难熬的，相聚的时间、快乐的时光又是短暂的，尽管这样它们还是来得非常有价值，因为它们叫了、唱了，团聚了、快乐了，达到了等候十几年的初衷，实现了自己的价值和愿望，我要祝福它们一路走好。

“秋，明丽、透彻、舒爽。没有春的躁动、夏的浮华、冬的冷漠。初秋的艳阳生暖，中秋的明月相思。秋去、风凉、菊残。枯叶飞，五更寒，伶仃冷窗！天华白，瘦烛黄，心如洋。噫，纵鞠躬尽瘁，血倾轩辕，千般愁绪，多茫茫！更何堪！秋风、秋雨、秋韵、秋情已使英雄泪满襟！”年年岁岁秋相似，岁岁年年秋不同……。

秋天是收获的季节。前日，与一位好友相逢，惊讶间，发现根根银发布在了他的鬓角，些许白发深藏在了他那满头乌黑的发间。我发问：你年纪这么轻，怎么也有白发了？不应该呀，可要多保重啊。他回答到：压力大，不操心不行啊！我以为，这就是收获，因为白发就是见证。

由此，我想到了这样一则极为感人的故事。说的是，在一个小学，有一天上语文课的老师出了一道作文题，题目是《我的爸爸》。要求孩子们写出爸爸在自己心目中的形象，写出爸爸在自己心目中究竟是一个什么样的人。全班几十个孩子都在埋头地认真写，都在寻找爸爸在自己心中的高大形象，甜蜜、幸福的回忆促使孩子们手中的笔在作文本纸上沙沙作响。但有一个孩子却把头昂得高高的，直直地坐在座位上就是不动笔。老师走到他的身旁，悄声问同学：大家都在认真地写作文，你为何不动笔呀？这位同学稚嫩的脸上流着眼泪，极为难受地说到：老师，我写不出。老师追问到：为何？答道：我的爸爸经常是早上我还没睡醒，他就上班去了，晚上我已睡着了他才回家。这么多年来很少陪我吃饭，很少辅导我的作业，很少检查我的作业，很少带我去图书馆，很少带我去动物园和公园，很少陪我玩，很少送我来上学，在我的心目中我不知道爸爸是一个什么样的人，我只知道他天天都在忙工作，所以我写不出。说完，深深地埋下了高昂着的头。老师听后，不知道是批评这位同学，还是安慰这位同学，还是鼓励这位同学，总之一脸的茫然。这个故事，我听后也非常感动，但也非常的难受。我要为这位爸爸致敬，但我也要为这位爸爸如此地对待孩子而感到愧疚。

是啊，在工程建筑行业，有多少这样的爸爸到处流动，四海为家而与家人两地分居，为了工作，为了祖国的建设事业抛家别子。正是有了爸爸们为了实现祖国的富强梦而牺牲小我，祖国才收获了雨后春笋般高耸的建筑、风驰电掣般疾速的高铁和四通八达的高速公路，为此

我要为天下的爸爸们鞠躬，点赞。

一只狗带来的商机

■ 文 / 刘改徐

“迈克，晚上我们一起去玩吧！”下班前，卡特主动和几个同事打招呼，想和他们一起出去聚餐。“对不起，太太今天不在家，我的狗狗没人照料，它那么胖，实在爬不动楼梯，我得留在家里陪着它……”迈克无奈耸耸肩膀。

卡特笑着说：“不用烦恼啦！我知道有家酒店，已经安装了一台宠物犬专用升降机，依靠它的帮助，狗狗们只要用爪子“按”一下升降机底座上的按钮，就可以轻松上下，来去自如。”“真的有专门为狗狗们准备的电梯？”迈克兴奋不已，当即决定回家去接自己的狗狗。

很快，卡特带领大家来到一家酒店，正如他所形容的那样，这里果然有一架款宠物犬专用楼梯升降机，一只只超级胖胖狗们，在这里可以轻松上下，免去了主人们的后顾之忧，真是皆大欢喜。

这家酒店的创始人，是一位名叫约瑟夫的小伙子。最开始，他帮人送外卖，发现很多客户之所以懒得出门，常常是因为带着狗狗实在不方便。那时，他就产生了一种想法：将来，自己也要开一家酒店，除了尽可能为顾客提供精美的食物，还要让狗狗们也能吃得痛快。

一次偶然的机会，约瑟夫如愿盘下了一家酒店，他在酒店的菜单中，特意推出一系列的宠物餐，方便带着宠物的顾客就餐。可是，不知怎么回事，酒店的生意，并没有他想像中的那样红火。宠物餐似乎也没有特别的诱惑力。

有一天，约瑟夫又在苦苦思索经营良策时，看到有位顾客本来要上楼去吃饭，走了没几步，忽然又下来了。他急忙走过去：“先生，请问您有什么需要帮助的吗？”“你看，我家的狗狗超级肥胖，它爬不动楼梯，真没办法！”约瑟夫赶快找来服务员帮助，折腾了半天，终于帮顾客把狗运了上去。

这次小插曲，让约瑟夫忽然有了灵感：“如果能设计一部电梯，让狗可以和人一样轻松上下，那该有多好！”接下来，用了整整半年的时间，约瑟夫终于设计出了一款特殊的电梯，不管多么肥胖的宠物来酒店，都可以轻松到达任何楼层。

如今，每天带着宠物犬来酒店就餐的顾客，越来越多。一个另类的创意，就这样让约瑟夫看到了独特的商机，从而也赢到了滚滚财源。

跟着队长卖西瓜

■文 / 刘卫

那年我下放到鄂北的偏僻山村。经过大半年的接触和锻炼，队长老曹已经把我们每个知青的家庭背景打听得清清楚楚。我父亲在县城有点小权，老曹托我办过几次“公事”。

转眼间，进入到盛夏，热不可耐。那天，得知我又把要搞的几桶柴、煤油落实好后，老曹一拍大腿，露出满嘴黄牙，兴奋地说：“小刘，这个好哇！你简单地准备准备。明天一早，跟着我坐手扶拖拉机进城卖西瓜，顺便把油拖回来。”

第二天清晨，朦胧中，我听见“突突突”声音的由远及近，拖拉机在知青点停下来了。我帮忙从地里上了瓜，会计记完账，接着在老曹家吃了一大碗黄花菜鸡蛋面。临走，老曹操起一袋子白膜、一军用水壶凉开水，还有一碗咸菜。估计就是我们出差带的“干粮”。

太阳还没露脸，气温已经很高。拖拉机行进在通往县城的柏油路上，有阵阵凉风掠过。老曹兴致很高，摸着满满一车子圆滚滚的西瓜，跟我大声地聊天。他说起，队里没多少收入，可要办的事太多。想在小学操场竖篮球架，把破损的课桌和椅子修一修，还有几户军烈属的屋子也得补补。只能利用地产品见缝插针地搞点“创收”。唉，可商品交流上面又不太允，你爸在县城认识的人多，如果遇上什么麻烦，可以找他从中协调协调。

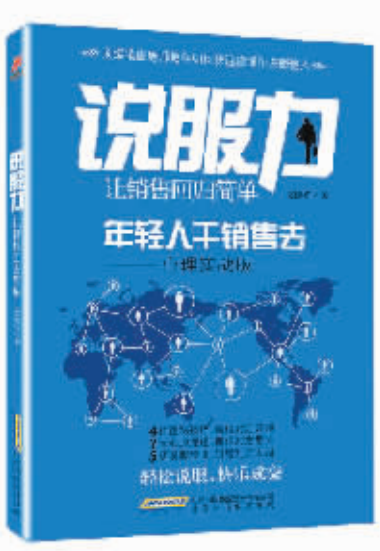
赶在早市前，我们把瓜拖到县城集贸市场旁边。老曹跳下车，用那条发黄的毛巾揩了额头上汗水，把一个大瓜剖开，露出粉红的沙瓤，就吆喝开了。不少家庭妇女、老头老太纷纷上前问价，还把切成的小块尝吃，纷纷赞不绝口。我们直接在地头上的货，价钱比瓜贩便宜。

临近中午，瓜卖出了一大半。期间，有个戴袖章的人过来问了几句，老曹赶紧陪着笑，从荷包里掏出好烟，上了几根。他编造说跟上面的领导打过招呼，卖得差不多了，这就走。

到中午，我们找了阴凉的地方，解决肚子问题。“司机”二柱见老曹掏白膜，一个劲地摇头，说太干，咽不下。每次跟“公家”拖货，人累得要死，总没有个好招待。老曹无奈，咬牙掏出二块五，让他到旁边的餐馆吃碗三鲜面，并叮嘱我把这也记个账。剩下的几十个瓜，老曹让二柱开车拖到县纺织厂门口，每斤降低了五分。正赶上女工下早班，她们觉得价钱优惠，很新鲜，瓜的看相又好，遭到“哄抢”。老曹特意留了两个大瓜，说是送给我家办事的“礼物”。领受了他的美意，我母亲还是按行价给他塞了瓜钱。返回时，我们按计划内的价钱拖了四桶柴、煤油。老曹喜滋滋地说，这些也是队里和乡亲们急需的。感谢我父亲帮他们解决了大问题。

回来后，老曹又召开村民大会，进行财务公开。她把此行卖瓜的收入，还有出项讲得清清楚楚。乡亲们觉得心里透亮。大家服他，夸老曹是“两袖清风”不谋私利的好干部。

多少年过去了，我脑海里总是浮现出那次卖瓜的经历。老曹精于计算，甘于清苦，善于利用一切外在资源为集体和乡亲们谋利益。对比起当下，我越发觉得到老曹这样的村干部难能可贵，其“当官”品行熠熠闪光，让人肃然起敬。



说服力：让销售回归简单

（连载）

■ 文建祥 / 著

不要让对方说得漫无边际

在说服中一味听对方说话也容易陷入误区，因为对方可能会由着自己的兴趣越说越远，对我们的说服工作毫无帮助。因此，要做到有效地倾听，还需要有效的提问来配合。

通常来说，提问的问题需要视情况而定，但总要围绕着两个关键点来进行：对方想要的，或者对方担心的。我们也可以设置一些外围问题，最终把话题引向这两个关键点。大体来说，我们的提问分为两种形式。

1.开放式提问

开放式提问就是不给对方限定，让对方就你的问题畅所欲言。这种提问方式最好用于刚刚开场时，不但有利于制造亲近的气氛，另外还可获得一定的信息，让对方觉得是他在主导谈话，从而为其制造参与感。比如：

当你想说服你的上司加大产品研发力度时，可以从这样的提问开始：“李总，咱们公司最近两年的市场占有率一直在下滑，您觉得这是什么问题呢？”

当你想安慰生气的妻子时，可以从这样的提问开始：“咱们从头理顺一下这事儿吧。你当时为什么要……呢？”

2.封闭式提问

封闭式提问就是让对方做“选择题”，用事先设置好的答案选项来询问对方。这种提问可以迅速锁定对方的意图，也可以用来确认你了解的情况是否正确。

当然，如果你设置的答案对方全都不认同，就容易为交流造成负面影响，甚至让对方觉得你“自以为是”。因此，封闭式提问的前提是你已经掌握了足够的信息，并且至少能够给出对方可以认同的一条意见。

具体场景下的提问技巧

具体到不同场景，提问又有如下几种常用技巧。

1.前奏型提问——开放式提问

前奏型提问大多属于外围提问，是说服策略中的切入点。它的意义就是告诉对方，回答你的问题是必要的，或至少是没有坏处的。前面触龙说服赵太后时，最开始使用的提问方式就是开放式提问。

比如我们平时可能经常这样提问：

“在为您推荐方案之前，我想知道您想对这个项目的投资额度是多少？”

“因为要给您开具发票，麻烦您告诉我您的单位，好吗？”

“请您再具体描述下当时的情景，可以吗？”

2.引导——封闭式提问

“这两天的天气太糟了，是吧？”

“好多人都在戴口罩，您注意到了吗？”

“专家说普通的一次性口罩不能有效过滤‘PM2.5’，您说呢？”

这类提问的答案只有两个：“是”或者“否”。实际上，如果你一直打算用这种方式提问，一定要注意，所有的问题都应保持一致，最好让答案全都是“是”。这是“一致性”原理的典型应用。如果你让对方在你的一系列问题上或“是”或“否”，摇摆不定，他很可能会变得烦躁不安，因为他无形中把自己当成了“反复无常”的人，这种想法很容易让他心生沮丧。

3.反问——开放式提问

反问就是，当对方向你提出问题时，你把问题抛还给他，让他先做回答。比如在报价时，当对方问你“这东西你卖多少钱”时，你可以反问：“您能出多少？”反问有助于你了解对方的底线，判断对方的意图。

但是要注意，如果反问用得过于频繁，可能会让对方觉得你没有诚意。

4.明知故问——封闭式提问

在提问中使用这种方法，能够暗示对方他想要得到的答案，但会避免直接说出答案的尴尬。毕竟有时候直接拒绝对方会给对方带来不快。比如，当对方看似毫无诚意地向你提出无理的要求时，为了不驳他的面子，你可以笑着这样回答：“您觉得这可能吗？”

5.沉默——封闭式提问

很多时候，当你抛出一个深入性的，或者比较难回答的提问时，可以保持一小段时间的沉默，给对方留下一段思考的时间。多数时候，你的沉默应该是用于鼓励对方，或暗示对方你将拒绝他的情况。

沉默提问适用的时机通常是说服进程的后段，已经进入了一决胜负的时候。这就要求我们的问题必须是直指核心的，而且前面已经做好了足够的铺垫工作。

总之，无论何种提问技巧都要把握好时机，提问的语气要适宜，提问的数量也要适度。关于提问数量，说服者有个重要的原则就是“事不过三”，即不能连续问对方三个以上的同类问题，否则对方就会感到厌烦。另外，也不要一下向对方抛出几个不同类型，或不同内容的问题，最好是一次只问一个问题。

做好了提问与倾听，我们就做好了 80% 的说服工作。然而那 20%的工作也不能忽视。

可以说，即使只占说服 20%的表达，也不是对自己意见的表达，而是从对方的观点延伸出来的表达。也就是说，你通过提问和倾听了解了对方的想法，然后要用从对方想法中提炼出来的观点、理由来说服对方，这样看起来就像是对方自己想要做什么，而不是被你命令着去做什么。用对方的理由来说服对方，你只充当“提醒者”的角色，这才是高明的说服策略。

关于这一点，我们会在以后的内容中阐述。

（未完，待续）