

这样的医生老百姓喜欢

■文 / 周安才

中秋节夜晚,本是一家人团圆赏月、饮酒畅怀的欢乐时光,我却在极为痛苦中度过。

晚上正吃饭时,我右边脚底、脚沿、脚背突然钻心疼痛,没法踩地,不能行走,这是几十年来从未有过的现象。我杵着拐杖,在老婆的搀扶下来到了成飞医院急诊科就诊。急诊科医生出诊去了,我们又到了住院部骨科。医生办公室一个 30 岁左右年纪、说着普通话的男医生接待了我们。他认真听我讲述病因,老婆也在一边插嘴说,要不要做个“CT”和“核磁共振”检查。

医生听后,面带微笑、非常耐心地摸着我的脚板、脚背,了解饮食情况、尿酸情况和发病情况,最后对我们讲到:“不要紧张,你这是典型的痛风症状,吃点药、多喝水、注意饮食,就解决了,不用拍片、更不必核磁共振……”。

从历史中汲取前进的力量——读《“大抗战”知识读本》有感

■文 / 刘荣虎

在抗日战争胜利 70 周年的 9 月,很有幸阅读了《“大抗战”知识读本》这本书。通过阅读,自感对从九·一八事变到第二次世界大战结束这段时间的历史,特别是发生在我国抗战期间的重大历史事件、重大战略方针、重要战役、重要会议、历史意义等内容有了一个更加深入和全面的了解,对于怎样汲取抗日战争中发生的一些事件和问题的经验教训也有了一点思考。

70 年前的抗战历史,是一段交织着惨烈、悲壮、愤怒与反抗的历史。日本法西斯凭借其在经济、军事上的巨大优势,悍然发动对我中华民族的全面侵略,到处烧、杀、淫、掠,顷刻间将全中国人民推入到了水深火热之中。为抵抗侵略,国共两党摒弃前嫌,亲密合作,团结带领全国人民共同投入到了不屈不挠的抗击日本法西斯侵略的民族战争中,不怕牺牲,勇往直前,最终取得了抗日战争的最后胜利。这场战争的胜利,是民族团结的胜利,是正义公正的胜利,她用血的事实告诉我们“落后就要挨打”“团结就是力量”“正义终究战胜邪恶”等规则和道理。

当前,举国上下正在通过举办各类活动的形式来庆祝抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年,对于来之不易的胜利,我们确实需要庆祝和纪念,但在庆祝之余,我们也不得不去认真的反思战争进程中所发生的一些具体问题:是什么让一个只有弹丸之地的比丘小国敢主动对一个面积比它大的多的国家发起侵略?是什么导致战争初期我国正面战场节节败退,东北

医生和颜悦色的话语,我们听后心里暖滋滋的。老婆在一旁又讲到:好多医院都是要先做各种检查,然后再根据情况处方开药,没想到,病人家属要求做检查,你都不赞成,你真是个好医生。医生听后,脸上的笑容突然消失了,“我的原则是:病人不该用的药一个都不 用,不需要的检查一个都不做,何必要花不该花的钱嘛,所以我不同于其他医院的医生……”。听了医生的话语,感觉脚的疼痛减轻了一半,并对医生夸赞道:医者仁心嘛。你的做法很好,老百姓就喜欢你这样的好医生。

回到家里,躺在床上还在回味着成飞医院那位年轻医生那句话“我的原则是:病人不该用的药一个都不 用,不需要的检查一个都不 做,何必要花不该花的钱嘛,所以我不同于其他医院的医生……”。是啊,一个感冒病,花上几百;一个小毛病,各种检查一大堆;小问题、大处方,脸难看、态度差,不不问病情,

只管开具检验单,检验费、检查费花了不老 少,结果啥病也没有,老百姓一脸茫然。更有甚者,不交钱不给看病、钱不够不让入院、不给红包不动手术、病人推进手术台半天不见医生等等。试问这样医院、这样的医生,良心何在,医德何在? 古代中医讲究“望、闻、问、切”“四诊法”。明朝杰出医学家张景岳将“问诊”,编成了一首“十问歌”:
“一问寒热二问汗,三问头身四问便,五问饮食六问胸,七问八问俱当辨,九问旧病十问因,再兼眼药叁机变,妇女尤必问经期,迟速闭崩皆可见,再添片语告儿科,天花麻疹全占验。”又试问,又有多少医生做到了这一点? 成飞医院那位年轻的医生做到了。

自去年来,全国都在开展《道德讲堂》及核心价值观教育,习近平总书记指出:“党员干部特别是领导干部,务必把加强道德修养、增强道德力量作为人生重要的必修课”。从事

医疗行业的工作者,应该牢牢铭记总书记的谆谆教导,做一个医者仁心的好医生,百姓信赖的好医生。其实,那些缺乏医德的医务人员也制定了严厉的措施。2013 年国家卫生和计划生育委员会、国家中医药管理局在《关于加强医疗卫生机构统方管理的规定》第十三条中严格规定:“对于违反有关规定为不正当商业目的统方的医疗卫生人员,要依法依规严肃处理,纳入医师不良执业行为记录记分管理。对于未触犯刑法的人员,由所在单位按照有关规定给予当事人批评教育、取消当年评优评职资格或低聘、缓聘、解职待聘、解聘;对于涉嫌犯罪的,移送司法机关处理。”

我以为,通过《道德讲堂》和核心价值观教育,以及强有力的管理措施,医疗行业的风气会越来越好,医疗人员的医德越来越好,备受老百姓喜爱的医生越来越多。

堵车见闻品修养

■ 文 / 王琴

今年长假好几天,是出游最好计划。当然,随着大中城市重要路段免费过岗,出游车辆更多,因之而来的道路堵塞盛况也达空前绝后。

长假期间,朋友驾车带我们出去旅游。一路所见,都是不同品牌的车辆,看着前方长长等待的车队,犹如看到属于车辆世界的微型景观。

几乎不同的人,呈现出对道路堵塞现出不同的内心世界。有的不堪长时间坐在小车里,表情如恶劣天气一样,现出满脸烦躁不安,有的还把头探出车窗外,对着前方驾驶员,莫名其妙的骂起来,如若前方有好战驾驶员,立马下车朝骂人者奔来,揪住其衣领,双方对质中互打起来,引起好多驾驶员路旁观看,更多是转移对堵塞的无奈。心理素质好的,吵架过后,道路通过后,自然又重回快乐驾车心。有的不能及时调整,即便道路畅通了,即便免交过路费,他还沉在吵架阴影里。纵观今年长假里出现的多起交通事故新闻,不难看出,有些多与驾驶员没有愉快从容开车有关。

相比之下,我们一路上被朋友独特的开车方式所吸引,设计精美的车里,播放着时而舒缓,时而欢快的乐曲声。一首沃尔沃《一路好心情》把每个人心头的寂寞和惆怅驱散了。再长的等车时间,都不觉时间长。

待乐曲暂停的瞬间,我忍不住心中好奇,问她现在怎有此爱好? 以前开车总要喝上几杯,每每她老公上前阻止,她总不为其夫诚言所动,还理直气壮地顶他:“酒壮女人胆,喝了酒开车,不但有激情的潇洒,还能有像风一样的自由,更能显示自己高超的驾技。”如今,真是判若两人。

她听我好奇询问,脸上顿显戚戚然,继而哽咽道:“当初要是听老公规劝,要是酒后张扬,浮躁,要是沉稳平静的驾车,那可爱的小男孩,就不会因我酒性发作而失去一条腿了。即便倾其财产,也不能弥补一条腿对孩子生命成长的重要性。吸取那次深刻的教训后,我滴酒不沾了。严格按照道路交通规定。所以,但凡开车人,既要少喝酒,又不要情绪烦躁,无论在行驶的路途中出现何种情况,都应从容面对。想要快乐开车,听音乐就是最好的方式。”

驾车时开音乐,不但能排遣寂寞,还能消除旅途的疲劳,倦意。更甚的是,还能让温情,舒缓的音乐,听得你大脑始终处于清醒的思考状态。在在乎心情的旋律中驾车,不但意识到生命对人类的意义,也更知平稳乐驾是人生最保险的伎巧。

边听她说,边情不自禁地沉浸于车内流淌的音乐。透过窗外,那流动的风景和美妙的乐曲融合在一起,无由的使人想道:“原来人生的风景如此美好!何以还要心情不爽呢。”

乐于驾车,不但乐得其趣,还能在倾听乐曲中倍感出游的欢快,更能在路上不同见闻中品到不同的道德与修养。

活保障,身心没有起码的安全感时,对国家的归属感自然不会太高。但在当前经济发展到今天的中国,在网络上我们仍然能看到一些对国家和民族极不负责任的言论充斥其间,其中原因不得不让人沉思。提高国家认同感,有待于党和国家爱国主义教育的不 断加强和培育,有待于国家综合国力的不断增强,有待于人民群众生活水平的不断改善提高。

要强化战略规划。日军之所以发动侵略战争,这与他们长期推行对外侵略扩张的“大陆政策”是分不开的,“大陆政策”是近代日本既定的国家战略规划,其核心是:侵占中国台湾,征服朝鲜,侵占中国东北和内蒙,征服全中国,征服全亚洲,达到称雄世界的终极目标。对于当时日本战略规划的正 当性、合理性我们暂且不提,我想我们更应该关注的是他们这种有目标、有规划、有举措的做事方式。没有一个总体目标和规划的个人和单位也有可能 会一时取得一点成绩,但从长远看,取得一些成绩还是具有很大的偶然性的。作为一个正常人,一定要有 个人的理想和目标,有与之相匹配的长期和阶段性规划,有严格按规划落实的思想和行动,这样人生的目标才有可能实现。同样作为一个单位和国家,更缺少不了长期建设和发展的方向和目标,这样才能凝聚人心、砥砺士气、促进发展。这是从历史的深刻教训和过去的敌人身上所应该学到的切身体验。

要培育尚武精神。中华民族历来主张以和为贵,在处理各类外交事务时很多时候讲究的是宽容和隐忍,这对于维护民族团结促进共同发展确实发挥了很好的作

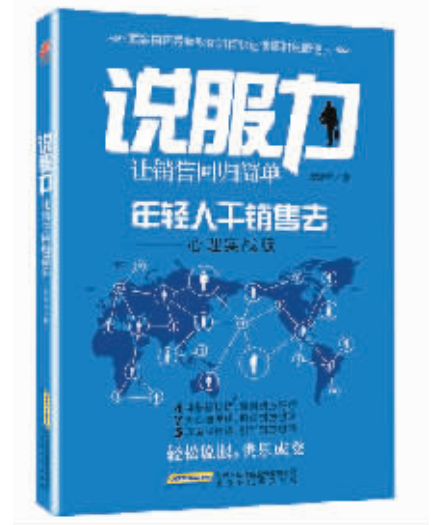
用。但在面对野蛮如日寇的对手时,更需要的是尚武精神。什么是尚武精神? 它的原义是指人类在武力冲突中战胜敌人所需要的种种精神品质。但我这里所说的武则是“止戈为武”,这里所说的尚武精神,则不是简单的使用武力,也不是狭隘民族主义,而是一种顽强,一种使气,一种做人的尊严,一种奋发的激情,一个人拥有了她将不畏对手的强劲,不畏前途的艰险,不畏势力的孤单。无论过去、现在还是将来,中华民族都不会是一个简单崇尚武力的民族,但不向任何强权低头,不依附于别人,自尊自强,敢于战胜困难、敢于战胜敌人、敢于除强扶弱的精神必须要有。

要加快自身发展。虽然和平与发展仍是当今世界的主题,但国与国之间的关系很多时候适用的还是“森林法则”,任何情况下置于国家外交天平上的那个最大砝码还是“综合实力”。综合实力包含我们的国民经济发展总量,包含我们的政治外交撬动能 量,包含我们的军事打击威慑力量,但我认为最重要的还是我们经济、政治、军事等因素中所蕴含的科技力量,特别是原创性的科技研发力量,从长远看这种力量的发展才是一个国家长期发展的动力和源泉,也是我们最最需要关注的焦点。

70 年前,中华民族从抗日战争的硝烟中慢慢的走了出来,步履蹒跚但步伐坚定。在重温这段历史,轻拭先人们额头的灰尘,让他们布满沧桑的脸庞变得越加清晰时,我们更应该透过历史去认真的思考一些东西,慢慢的从历史中汲取前进的力量,一路前行,不再停歇。

说服力:让销售回归简单

(连载)



■ 文建祥 / 著

沟通不利,从自己身上找原因

有一句很有意思的流行语是这样说的:“永远不要和牛犟争辩。因为他会把你的智商拉到他同一水平,然后用丰富的经验打败你。”不言而喻,在与看似不可理喻的人交流时,多数人都 会感到头疼。那种“对牛弹琴”的情况恐怕是最令说服者沮丧的了。

为什么我们的理由那么合乎情理,对方却完全听不进去呢?

不要怪对方见识短浅,要多从自己身上找原因。什么原因? 你选错了说话方式。

通过阅读一些演讲大师的演讲稿我们会发现,他们在演讲中使用的步骤和基本技巧总体上没有什么大的变化,但是演讲稿的内容却随着听众的不同而大不一样。这就是我们前面所说的“到什么山上唱什么歌”了。

回顾我们自身的经历,你绝不会对一个

成年人用与孩子交谈的口吻说话,也不会向孩子大讲一些成年人才能懂的道理。为什么孩子和成年人不一样? 因为两类人群的经历不同。既然我们能够承认孩子与成年人不同,也就应该承认成年人与成年人的不同,毕竟每个人都有独特的经历,因此也就有了不同的价值观和认知水平。

比如:你要对一个没上过中学的商店老板大谈“定位战略”,对方一定听不明白,可如果你说“这个小区小孩很多,你可以多进几种零食来卖”,他马上就能领会你的意思;你跟一位残疾的老人讲你卖的自动轮椅里加入了什么合金,他很可能没什么概念,可你要是说“它用的是造飞机的材料”,对方立刻就明白这个轮椅有多么结实了。

蹲下来和人讲话

在第二章里,我们讨论了形象包装的问题,认识到说服者应该具备的一个必要素质是自信。然而过度的自信恰恰会导致自以为是,让我们陷入“对牛弹琴”的尴尬。

作为说服者,必须要懂得变通,能够随形就势。这么做听起来好像有点自降身份的意思,未免让人感觉“丢面子”,但是要想成功说服,就不能顾及这种毫无意义的“面子”。

就在说服中讲究变通,形象一点说就是“不要站着跟蹲着的人讲话”。要做到这一点,我们必须在说服中始终牢记自己的目的,极力控制自己“自我表达”的欲望,应该时刻以对方的观念和认知水平为基准来进行交流。

战国法家学派的代表人物商鞅深明治国之道,但在魏国却得不到重用,后来到了秦国。在秦国大臣景监的引荐下,商鞅见了秦孝公。他一见面就向秦孝公大谈上古时“三皇五

帝”治理天下的办法。没想到秦孝公竟然听得睡着了。事后,秦孝公责备景监说:“那人一来就对寡人大谈什么‘三皇五帝’,简直迂腐无用! 你为什么 要推荐这样的人呢?”

景监私下里把秦孝公责怪他的话说给商鞅听,商鞅很后悔。过了几天,景监又引荐商鞅来见秦孝公。这一次,他给秦孝公讲了夏、商、周三个王朝的治乱之道。秦孝公听到一半,毫不客气地说道:“你说的这一套东西根本不实用!”接着把商鞅赶了出去。

景监又在私下里责备了商鞅。商鞅说:“现在我明白君主的意思了,麻烦您再为我引荐一次吧!”

过了几天,景监硬着头皮向秦孝公再次推荐商鞅。商鞅见到秦孝公,上来就说春秋时期齐相管仲帮助齐国称霸天下的方法,秦孝公听了很感兴趣,认为商鞅是个有真才实学的人。后来,商鞅果然得秦孝公重用,通过变法让秦国成了战国时代首屈一指 的强国。

商鞅因为不了解秦孝公的想法,向他大谈古代贤君主圣的治国之道,结果反而被认为是个迂腐无用的人;后来和他谈起齐王称霸的方法,却得到了认可。这样一位深明治国之道的政治家,却因为说的话不同而受到了不同的对待,可见在说服中讲究变通是多么重要了。

“秀才遇到兵,有理说不清。”这种现象在生活中并不少见。面对不可理喻的人,我们有时会冷眼不屑,有时极力表达观点以证明自己的高明,这两种做法在说服中都是应该极力避免的。须知你即使真的十分高明,对方如果没有你的见识,也不会明白你的高明之处,甚至还会像秦孝公骂商鞅一样背后骂你“迂腐”。

对此,明智的做法是放低姿态,“蹲下来”

和他交流。在说话内容上,我们要尽量选择与对方理解水平相符合的言辞。与所谓“俗人”交流不妨就说点“俗话”;在与有见识的人交流时不妨也把话说得文雅一些。还是那句话,即便自己的理由再合乎情理,也要优先使用对方的理由来说服对方。

另外,在说话方式上也要有所注意。无论是语调、音量还是语速,我们都要尽可能地接近对方,这样才更容易获得对方的认可。一旦对方认可了我们,我们想表达的观点就更容易被其接受了。

在此我们要明白,说服是一项在暗中策划、进行的活动,你就像渔翁一样看着鱼儿戏耍你,任它们吞吐鱼钩,直到把鱼食吞下肚才拉起鱼竿。如果你时时处处想胜在明面上,想大张旗鼓、风风光光地说得对方心服口服,那就永远不可能成为真正的说服高手。

记住,成功说服的要诀之一是隐秘!

人最愿意相信的永远是自己的判断

现在我们已经能够得出结论了:美国当年攻打伊拉克是一个荒谬的错误。当时,美国当局声称萨达姆“拥有大规模杀伤性武器”,结果差点把伊拉克翻了个底儿朝天,最终还是一无所获。对此,时任总统的小布什正严辞地辩解道:“我比任何时候都更加确信,我当时做出的决策是正确的!”后来他又在私下里说:“一定是有人出错了,他们给了我错误的情报。”有人因此批评小布什“厚颜无耻简直到了不可理喻的程度!”

也许我们不该过分苛责小布什先生,因为我们每个人都曾犯过类似的错误。

心理学家认为,每个人都着力于维护自

己的信念,当事实和信念不一致的时候,人们宁可坚持自己的信念也不愿相信事实。换句话说,人们只相信自己愿意相信的东西,因为这关系着人们的自尊和被认同感,是一种自我防卫的心理机制。

如果我们把一个人最愿意相信的事物排个序,排在首位的一定是“自己”,其次是“权威”,再次是“事实”,最后是“真相”。

这里要简单介绍一下“事实”和“真相”的区别。大多数的广告、宣传语和流言等都是混淆事实与真相的“神作”。比如王老吉能治口腔溃疡这一传言的产生。

谁也没有足够的证据表明凉茶可以医治口腔溃疡,但有人在服用凉茶之后,口腔溃疡确实好了。因此当另外一些人刻意把这件事宣传开来,凉茶能治口腔溃疡的观点就被很多听说过“怕上火喝王老吉”的人轻易接受了。可这并不真是真相。真相很可能是那个人心情变好,溃疡症状自行消失了。

无论如何请记住一点:相对事实来说,很多真相反而是难以让人接受的,多数人都对真相不感兴趣,他们更愿意相信的是被“合理”包装起来的“事实”。

前些年世界各地曾经出现过很多“麦田怪圈”,有些人说那是“UFO”(不明飞行物)留下的痕迹,也有人怀疑这是人们搞的恶作剧,但是大多数人都坚信人类不可能搞出这么古怪的东西。后来,有人把摄像头装在麦田里,这才发现真是一些 UFO 爱好者在搞恶作剧。因为怪圈太过离奇,人们就更愿意把它视为神秘的景象。

人竟然是如此的“不可理喻”。那么在说服的过程中,我们究竟要怎么对方才肯听呢?

(未完,待续)