

节能无小事：心沟通 新成效

叶功伟

如果事与愿违，那一定是另有安排。愿每一个默默付出的人都可以被温柔以待。

——题记

一 避免与人争论

避免与人争论，你赢不了争论，如果你输了，当然你就输了；如果你赢了，可你还是输了。要想让事情的结果按你的思路去发展，一定不是争论，人内心不会因为争论而有所改变。

我前一份工作在企业里，工作性质让我养成了严谨认真的态度。在刚刚调入一家事业单位工作不久，一个夏天的晚上，我在办公室学到一个极其有价值的经验教训。那时的我是行政办的一名小小科员，接手了公共机构节能的工作。在我之前，原来负责这项工作的同事已离职，这项工作在他手上，每年屡屡都能获得“公共机构节能先进单位”的荣誉称号。因此当我接下这项工作时，既感到荣幸，又心生忐忑，生怕荣誉在我这里将被断送，而使我倍感压力。

在我刚刚接手的这一段时间，春末夏初，天气有时候就像个孩子般调皮，早晚和中午的温差特别大，流感也借机四处寻找着目标。有一天晚上加班到很晚，办公楼已空无一人，我最后离开办公室，按照往常一样，我随手关闭了办公室所有的电器，广场、街道也渐渐安静了下来，但有一个嘈杂的声音，我寻声过去，发

现竟是楼下办公室的空调还没关。

当时我为了满足自己的自重感，并且要显示出我对这份公共机构工作的责任心，我举起手中的电话就直接打给了那个办公室的同事，而毫无顾忌的纠正了他的错误，还跟他强调着“夏天不高于 26℃，冬天不高于 20℃”不开空调的规定。

“什么？我没有关空调？明明还有人比我更晚离开！”电话那头的同事似乎有些恼羞成怒，他坚持自己是没有错的。

我一天的兴致瞬间没了，只剩疲惫和厌恶。我气冲冲的离开了单位，一个人走在暗淡的灯光下的小路，不时的嘟囔着这些同事怎么这么没有责任感。正巧，我遇到了那位已经离职的同事，并和他抱怨着我这一天悲催的经历。

那个同事静静听着，然后用手拍在我的肩膀上，说：“小葳，那是你错了……那位同事才是对的。”

“你明知道公共节能需要靠大家的努力才能争取到先进。为什么竟说是我不对呢？”我不解的望着他。

“是的，一点也不错……公共机构节能离不开每一个同事的努力。可是亲爱的小葳同志，我相信你应该知道，我们只是对这个工作的执行者，为什么一定要找出一个证明，职责别人的错误呢？”他看了看我，接着说：“你这样做会让别人觉得你很负责，从而喜欢你，对你产生好感？你为什么不给别人留一点面子呢？他并没有征求你的意见，也不需要你的意见，你又何必要刻意去跟他争辩呢？你只需要将那台空调关掉，若无其事的离开就好了。最后我告诉你，小葳，永远避免真正的冲突，一切以结果为导向，

那才是对的。”

这句话让我思来想去了一晚上，辗转反侧难以入睡。

二 如何让人乐意服你

“永远避免正面的冲突！一切以结果为导向。”说这句话的那个同事已经离开了这座城市，找到了一份更体面的工作。但他给我的教训却难以磨灭，这个教训对我来说极其重要，因为我向来是一个非常固执的辩论者，曾在大学期间就经常参加辩论赛，把对方辩得体无完肤。而我却忽视了最终的结果，即使比赛赢了，也输掉了友谊。我不禁想起《毛泽东选集》第一卷的第一篇文章的第一句话，这句话是这么说的，谁是我们的敌人谁是我们的朋友，这是革命的首要问题。后来，我明白了一个道理：争论和指责一无是处，天底下只有一种方法，能得到最大的胜利，那就是避免正面的冲突；巧施手段，要有适当的手段软硬兼施，一切以结果为导向。

不只是无知的人，任何人你都别想用争论改变他的意志。你可以用神态、声调，或是手势，告诉一个人他错了，就像我们用话一样的有效；而如果你告诉他错了，你以为他会感激你？不，永远不会！因为你对他的智力、判断、自信、自尊，都直接的给予打击，他不但不会改变他的意志，而且还想向你反击。即使他们口头认输，但是心里根本不服。后来我学习了一些关于人性的知识，那如何让人乐意服你呢？答案是控制情绪。

某天清晨，一如既往，早早的就来到了办公室，准备开始一天工作。我将文件送至业务科室传阅，进来的那一刻，场景使我

惊愕——七八台显示器整整齐齐的亮着，将暗淡的办公室照的通亮，似乎完全不需要我开灯，我便能清晰的看见键盘上每一个字母。说实话心里有些不是滋味，节能的责任似乎又像一个大石头一样压在我心头上，换做是之前的我，我想我会痛斥他们一顿，让他们好好长长记性，而我我有权利这么做，也会这么做。而这次，我没有选择短兵相接。

“嘿！还记得那天晚上的事嘛？肯定任何人都不希望一大早就遇到一个情绪破坏者吧。”我暗自心想，然后顺手按下了那些亮着的显示器的待机键。

理智让我战胜了情绪，我克制住自己。我决定换个策略，引导对方的思路。待业务科室的同事陆陆续续入座后，我跟他们道了个“早上好”便从容的交流了起来，我并没有直接与他们抱怨，而是说：“嘿！伙计们。我想你们一定没有在意昨天晚上发生了啥。你们看看电脑桌面上的资料数据是否丢失？”他们一脸茫然的看着我，然后迅速的打开了电脑，我接着说：“今天早上我帮你们把显示器关了，仅仅是显示器。我能理解你们，每天的工作量都非常大，并且有着极强的连续性。如果换做是我，我可能也会索性不关电脑的……不过我希望，在你们每天下班离开的时候，至少让显示器也能休息。”

奇迹发生了，那天下午，我惊奇的发现办公室里每一个显示器都没有发出刺眼的光亮。

三 一切以结果为导向

时间过得飞快，再过三个月就到年底了。一般年底都非常忙

碌，各种检查铺天盖地，当然，这也是对我们一年下来工作情况的检验。而我并不感到乐观，同期对比了去年的耗能情况，今年三个季度便能与去年一年持平了。我有些焦虑，感觉这个年底的先进就要飞了。

回想，我曾一度用过呵斥、激将、还有讨好等各种方法，无论怎么努力，而结果却事与愿违。是不是哪个环节出了问题呢？经过一番沉思之后，我又回想起了那天晚上的对话。没错，我还做的不够，我没有准确的把握“一切以结果为导向”的深刻内涵，而我迫切需要寻找一个停止争辩、消除抱怨、制造好感，又能使人们乐意按我说的去做的方法。

那就试试这招吧！先试着用理解去赢得认同，再定个小目标，通过诉诸他们高尚的情操，顺便下封战书。对，没错，是“胡萝卜加大棒”的模式。要是今年没能获得“先进”，年底的奖励将会少了一半，我想这将会是对他们最大的打击吧；当所有人愿意去做一件事的时候，往往是含有两种心态，一层是好听的理由，另一层是真实的原因。其实我们每一人在自己的心底都是一个理想家，希望自己拥有唾手可得的资源还有高尚的情操，要想改变他们的意志或行为，在给他们说清利害的同时，为何不尝试去激发他们高尚的情操呢？拿破仑曾经形象地说：“我有时像狮子，有时像绵羊。我的全部成功秘密在于：我知道什么时候我应当是前者，什么时候是后者。”我想现在是时候用这一种方法了。

于是，我借助一次会议的机会，向每一位同事汇报了节能工作的进展情况，说：“同事们，多亏了你们每一个人的努力，我

们今年的节能指标基本都达到了……而不妙的是和去年相比略微有些高了，我们站在了节能先进濒临淘汰的边缘。”会场下瞬间安静了下来，每一个人都直勾勾的望着我，似乎有些紧张，而我接着说：“亲爱的同事们，不管之前我们跟先进的标准拉开了多大的差距，我们都不该放弃，在结局还未定之前，我们还有反击的能力。之前年年我们都获得先进，离不开你们每个人的功劳。今年也不赖，你们做得很好，真的很好，我选择相信你们，会继续将节能意识贯彻到底，甚至做得更好……随手关灯、下班关掉电脑、开空调之后降低 1℃……坚持一个季度，我们相互监督，不管最终考评的结果么样，我都将欣然接受。”

惊奇的是，这番话似乎起到了非常大的作用。即便冬天寒风刺骨，但是有几个办公室的空调温度主动降低了 1℃，甚至有些办公室直接不使用空调了，他们穿的厚厚的大外套；每一次使用完打印机后，随手按下节能键，如果出现遗忘的，坐在打印机旁边的同事还会不厌其烦的按下节能键；下班之后，没有任何一台电脑通宵工作，走在走廊上你几乎听不到任何电器运作的声音。

经过三个月的坚持，我们获得可喜的回报！第三季度的耗能总量仅仅是夏季的一半！

哈！你想让我告诉你结果？嗯……我想结果已经不重要了，就当是笔者留给你们发挥的空间吧。重要的是过程，感谢你听完我的故事。

所有的失败背后都是蓄谋已久，所有的成功背后也是日积月累。没有对任何事管用的方法，也没有对任何事都有效的方法；

要在一开始就把积极的方向确定好。当你也和我一样，在工作遇到困难时，不妨试试之前说的那些方法！