



你说我说·

总在最慢的队伍

李伦

问:为什么在超市排队,我选的队伍总是最慢的?

答:大多数时候不是你运气不佳,只不过是你对倒霉的事情印象深刻。

“我发誓,隔壁队伍的红衣美女在我排到一半的时候才出现,可是人家现在已经结完账走人了,我前面的前面的那个大妈却还在数硬币。为什么我总是如此不走运?”

心理学家会搬出“普遍受害者理论”来解释这种现象。当你所在的队伍走得很快时,你的注意力多半集中在前方的目标上,自然也不会对排队留下太多印象。而如果你不巧排在了一个慢队伍中,你就没法抑制“怎么这么慢”这个念头了。若心急又找不到什么事情来打发时间,这个念头就不断地被强化。

结果就是,你觉得自己总是最倒霉的那个。

事实上,理性分析一下你就会知道,从概率上来讲,你确实没法总是走运——就拿你和你左右两边共三支队伍来说,在2/3的时间内,旁边的队伍中总有一支比你的快。

20世纪初期的哥本哈根电信交换局面临着一个类似的问题:如何确定电话总机的接线数目,以保证用户的平均等待时间最短?那时的电话都是通过人工接通的。负责解决这个问题的数学家厄朗后来创立了一门学科叫作“排队理论”,现在已经被广泛应用于电信、交通工程、计算机网络、资源共享的随机服务系统,以及工厂、商店、办公室和医院的服务设计。

按照排队理论,最公平的做法

就是把所有人排成一条蛇形队列,每位顾客依次去下一个有空的结账口。许多银行、机场安检和政府机构,以及一些商场和快餐店就是这样做的,但对超市来说,这种做法反而在整体上更没效率,因为浪费了顾客在等待时把购买的东西送上传送带的时间。

试想一下,如果你是超市经理,你会如何设计排队策略?蛇形队列意味着超市需要提供更大的排队空间,以及维持秩序的人力。而且,一些购物意愿不太强烈的顾客说不定直接被这条长龙吓退了。对于正在排队的人来说,也不好说到底哪种情况会让他们更加焦虑,是一眼望不到头但是前进速度恒定,还是前面人不多但旁边的队伍经常更快?

·茶余饭后

用眼神谈判

戴蒙

快到飞往巴黎的航班的登机口时,我们从一路飞奔变为一溜小跑。飞机尚未起飞,但登机通道已经关闭。登机口的工作人员正在平静地整理着票根。登机口到机舱口之间的登机桥已被收起。

“等等,我们还没登机!”我喘着气喊道。

“抱歉,”登机口工作人员说,“登机时间已过。”

“可我们的转乘航班10分钟前才刚到。他们答应我们会提前打电话通知登机口的。”

“抱歉,登机口一旦关闭,任何人都不能登机。”

飞机引擎嗡嗡的轰鸣声越来越急促,一个家伙拿着一根亮亮的指挥棒不慌不忙地出现在机场跑道上。

我想了一会儿,然后领着男友来到玻璃窗正中间的位置,这个位置正对着飞机驾驶员座舱。我们站在那儿,我全神贯注地注视着飞机驾驶员,希望引起他的注意。

一名飞机驾驶员抬起了头,他看到我们可怜兮兮地站在玻璃窗前。我直视着他的眼睛,眼里充满了悲伤和哀求。

那一刻,时间仿佛都凝滞了。最后,

那名飞机驾驶员的嘴唇动了动,另一名驾驶员也抬起了头。我又紧盯着他的眼睛,只见他点了点头。

飞机引擎嗡嗡的轰鸣声渐渐缓和了下来,我们听到登机口工作人员的电话响了。一位工作人员转向我们,眼睛瞪得大大的。

“带上你们的行李!”她说,“飞机驾驶员让你们快点儿登机!”

我和男友高兴地抓起行李包,向那两名飞机驾驶员挥挥手,匆匆上了飞机。

这显然就是一个“谈判”的过程。

这个过程中,“我”虽然没有说出一言一语,却以一种意志明确、条理清楚、高度有效的方式获得了成功。这个过程中包含了很多技巧:

要沉着冷静。感情用事只会毁掉谈判,必须强迫自己冷静下来。

找出决策者。这次谈判的决策者就是飞机驾驶员。不要在其他人身浪费浪费时间,他们无权改变规定。

专注于自己的目标,而不是计较是非对错。无论是转乘航班误点,还是转乘航班应该为没有提前通知登机口而承担责任,这些通通不重要。因为你的目标是登上飞往巴黎的飞机。

妙言要道·

陶行知的四块糖果

徐诚

陶行知先生当校长的时候,有一天看到一位男生用砖头砸同学,便将其制止并叫他到校长办公室去。当陶校长回到办公室时,男孩已经等在那里了。

陶行知掏出一颗糖给那位同学,说:“这是奖励你的,因为你比我先到办公室。”接着他又掏出一颗糖,说:“这也是给你的,我不让你打同学,你立即住手了,这说明你尊重我。”

男孩将信将疑地接过第二颗糖,陶先生又说道:“据我了解,你打同学是因为他欺负女生,这说明你很有正义感,我再奖励你一颗糖。”

这时,男孩感动得哭了,说:“校长,我错了,同学再不对,我也不能采取这种方式。”陶先生于是又掏出一颗糖:“你已认错了,我再奖励你一块。我的糖发完了,我们的谈话也结束了。”



轻松一刻·

1. 返校带什么东西?

一包没写的作业;

一颗勇敢的心;

一具禁得起摧残的身体;

一张无所畏惧的脸;

两只禁得起批评的耳朵;

一双空洞的眼神……

2. 老师:“小明,以后你同桌丽丽上

课睡觉你提醒她一下。”

小明:“哦,知道了。”

第二天刚上课,小明就对丽丽说:“丽丽,你该睡觉啦!老师怕你忘了让我提醒你呢。”

3. 学生A:“你遇到过一个人能让你心动的人吗?就是不敢正眼看她,偷偷看一下就会心跳加快的感觉。有过吗?”

学生B:“有,监考老师。”

4. 大学,有天晚上宿友3

人要打牌就喊我,我担心宿管阿姨晚上突袭查房就拒绝了。

结果大妈真的查房,看着满地瓜子壳烟头还有三个拿着牌愣住的家伙……

大妈二话不说,直接掀开我的被子直接一顿胖揍:“叫你装睡,叫你装睡……”

(玲玲)