

一个人是否能成功，不在于你知道什么（what you know），
而是在于你认识谁（whom you know）。

16种 心理策略 玩转人际关系

16ZHONG XINLI CELUE WENZHUAN RENJI GUANXI

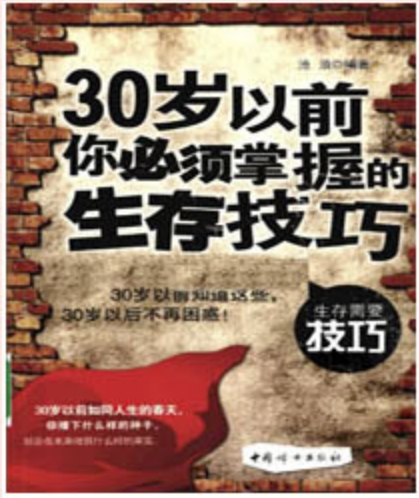


任何时候，任何地方，你都处在各种人际关系中，他们是陌生人，是朋友，是敌人，是爱人，是客户、同事、上司、下属……怎样在这些人际关系中得到主动权，占据主导地位？如何有效地驾驭他人、影响他人？我们可以从他人的心理根源入手，学会操纵对方心理，建立威信，对他们施予影响，进而掌控你周围的人，玩转一切人际关系。

韩雪菲◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

热读推荐



立即下载



立即下载



立即下载



立即下载



立即下载



立即下载



立即下载



立即下载

请点击此处[免费下载上千本免费书籍列表](#)
每周定期更新书籍列表 请点击右边的QQ邮件订阅
更多精彩内容请点击[此处进入网盘共享](#)
关注资源共享请加QQ群: 27938858 206739751



订阅到邮箱
接收此店铺促销邮件



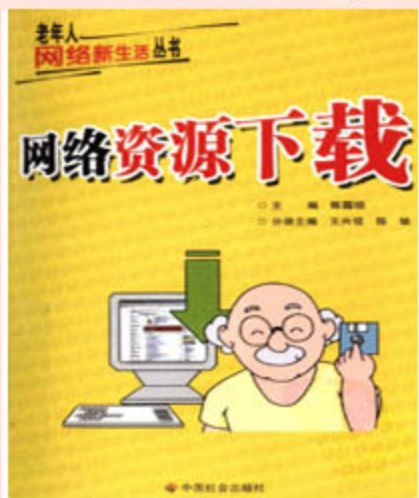
立即下载



立即下载



立即下载



立即下载



热读推荐



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载

资讯最新动态 <http://1874243008.qzone.qq.com>

更多精彩请点击此处进入网盘共享

网盘赚钱注册: <http://www.ctdisk.com/linker/1375933>

关注资源共享请加QQ群: 240967602



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载



免费下载

16^种 心理策略 玩转人际关系

韩雪菲◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

16 种心理策略玩转人际关系 / 韩雪菲编著. — 北京: 新世界出版社, 2010.3

ISBN 978-7-5104-0846-5

I. ①1… II. ①韩… III. ①人际关系学: 社会心理学 - 通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 032645 号

16 种心理策略玩转人际关系

作 者: 韩雪菲

责任编辑: 连 慧

封面设计: 青华视觉

版式设计: 韩东坡

责任印制: 李一鸣 杨 军

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部: (010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室: (010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 三河市祥达印装厂

经销: 新华书店

开本: 710 × 1020 1/16

字数: 200 千字 印张: 16

版次: 2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0846-5

定价: 29.80 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010)6899 8638

前言

PREFACE

“一个人能否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。”这是美国的一句流行语。也就是说，一个人要想改变自己的命运就必须有和谐的人际关系，人际关系在一个人的成就里扮演着十分重要的角色。

生活的道路坎坷崎岖，单靠一个人的力量是走不下去的，这个世界上，我们只有和别人为了某个目标一起做事情，才能有所成就。这就是群体的力量。因此我们必须编织自己的人际关系网，学会在各种环境下与人打交道，并帮助自己走向成功。

五根手指单个伸出来的时候是单薄的，但当它握起来的时候就变成了有力的拳头，我们必须依靠人际关系才能使自己的人生道路更加平坦。

我们需要和谐的人际关系。但是，人与人之间的交往十分复杂，就像美国著名人类行为学家乔治·沃尔夫在他的《人的多面性》一书中描述的那样：“你周围的人，是一个复杂的组合群体。他们既是你必不可少的生活伙伴，也是你需要留心的对手。只有靠自己的眼力和心力，才能解剖他们的语言、他们的想法、他们的行为，否则，即使你的防护盾牌再坚固，也会被攻破。”

既然人际关系如此复杂，那么，我们该怎样在这个社会中做到为人左右逢源，处事游刃有余呢？

“那些拥有光明前程之人，恰恰是那种有易地而处的思维，能够探究和关注他人心理的人。”通用电器公司经理欧文·扬如是说。

人际交往本身就是一种心理博弈，你只要揣测出对方的心理动态，再实施一些小策略，就能够轻而易举地达到你的目的。

现在有许多人，特别是年轻人，他们虽然才华横溢、思想活跃、有良好的职业道德、做事踏实勤奋，但是他们通常不愿意在学习人际交往的方法上花费精力。正是因为如此，这些人在生活中才往往更容易受制于人。

我们该如何突破自我限制、如何展现最好的自己、如何处事愉快、怎样看透对方心理、如何让他人喜欢自己、如何让他人主动为自己效力、如何让友情充满青春活力、如何与爱人和谐相处、如何获得上司青睐、如何获得同事支持、如何化敌为友、如何巧妙驾驭他人……本书通过分析总结出的16种心理策略来告诉你，那些成功人士是如何处理日常生活中经常遇到的人际关系问题的。

通过本书，你将清楚了解到人性的复杂及其根源，学会如何洞察人的心理，懂得如何建立威信、施与影响，进而掌控你周围的人。本书教你运用不留痕迹的心理战术，让你成为一名生活中的宠儿、事业上的佼佼者、社交场上的“明星”。

目 录

CONTENTS

一、突破自我限制的心理策略

1. 打开自卑心理的包袱 / 002
2. 躲避踢猫效应：合理宣泄情绪 / 005
3. 罗森塔尔效应：拥有健康的生活构思 / 008
4. 假自闭：拆掉生活的隔离墙 / 010

二、展现最好自己的心理策略

1. 强 / 弱平衡表：总有一刻，我最闪亮 / 014
2. 仰视俯视要平衡把握——善待尊严 / 016
3. 自嘲：让你时刻留下美丽身影 / 018
4. 言必信，行必果——诚信为你增光添彩 / 020
5. 思维乐观，行动积极 / 023
6. 低调为人，高调处事 / 024

三、处事让人愉快的心理策略

1. 婉转语言说坏事 / 028
2. 谦虚原则：适可而止显聪明 / 030
3. 安静原则：不逞口舌之能 / 033



4. 美丽光环给他人 / 035
5. 激发他人自尊心 / 037
6. 幽默是一种修养 / 040
7. 刻板效应：改变视角，横着能看，竖着能瞧 / 042
8. 酸葡萄心理：知足是金 / 044

四、一眼看透人心的心理策略

1. 一举一动了解内心 / 050
2. 一言一语听出内心 / 053
3. 一颦一笑看出内心 / 056
4. 不知不觉找信息 / 059
5. 摘掉心理上的面具 / 061

五、一分钟让人喜欢你的心理策略

1. 首因效应：推开陌生人心里的门 / 064
2. 自信——融化沉默坚冰的火焰 / 066
3. 察言观色，迎合对方 / 069
4. 名字——消除隔膜最有效的语言 / 071
5. 真诚——让人收起冷漠的法宝 / 074
6. 名片效应：营造相似气氛，拉近双方距离 / 076
7. 突破对方心理上的防线 / 078

六、让人主动效力的心理策略

1. 智力和情感赏识理论：让他人主动上套 / 082
2. 让对方主导你的思想 / 084
3. 马蝇效应：激发他人为你效力 / 086
4. 镜子说服法 / 088
5. 满足对方的欲望 / 090
6. 友善——让对方不能拒绝你 / 093

七、友谊持久保鲜的心理策略

1. 尊重：显露内涵赢得和谐关系 / 098
2. 螺丝钉——忠言顺耳更利行 / 099
3. 幽默玩笑化解棘手话题 / 102
4. 倾听原则：此时无声胜有声 / 104
5. 不要挖开朋友的秘密基地 / 107
6. 多米诺骨牌效应：及时为友谊疗伤 / 109

八、让爱情花朵绽放的心理策略

1. 与爱人有效交流的法宝 / 114
2. 月晕效应：爱情刽子手 / 116
3. 婚姻是病房，爱人是病友 / 118
4. 避免战争升级——请给婚姻一把小刀 / 120
5. 跨越“语言冰河期” / 122
6. 交谈语言要加“去火药” / 125
7. 既不控制对方，也不各自为政 / 128
8. 爱在欣赏中加深 / 131

九、在求职中脱颖而出的心理策略

1. 自信但不可目空一切 / 136
2. 谦虚适当，敢于推销 / 138
3. 从众效应：切忌趋之若鹜 / 140
4. 蘑菇定律：好工作分步到位 / 143
5. 面对失败，你要风度翩翩 / 146

十、赢得上司青睐与器重的心理策略

1. 忠贞不贰，获得上司青睐 / 150
2. 听话，但不是应声虫 / 152





3. 摸准上司的心理 / 154
4. 理想远大，让人刮目相看 / 156
5. 人非圣贤，孰能无过 / 159
6. 谦恭态度帮你处理冲突 / 161
7. 本分做人，谋其事，尽其责 / 163

十一、让你的下属心服口服的心理策略

1. 沟通从“心”开始 / 168
2. 赫洛克效应：给予鼓励能够振奋人心 / 170
3. 圆桌效应：平等，消除位差才能有效沟通 / 173
4. 高处不胜寒，忌居高临下 / 175
5. 刺猬法则：把握距离，树立威信 / 177

十二、获得同事尊重和支持的心理策略

1. 利他行为——愉快相处，打造和谐关系 / 182
2. 个人空间理论：喜怒不形于色 / 184
3. 海格力斯效应：主动交流，摆脱矛盾 / 186
4. 共生效应：正确对待竞争与嫉妒 / 189

十三、谈判制胜的心理策略

1. 摸清对方底牌 / 194
2. 阻止谈判僵局产生 / 196
3. 欲擒故纵，声东击西 / 199
4. 能伸能屈，退中求进 / 202

十四、赢得客户的心理策略

1. 挖开沟通渠道 / 206
2. 修炼倾听的功夫 / 208
3. 投其所好，对症下药 / 210

4. 飞去来器效应：先顺后逆 / 213
5. 给语言打上造影剂 / 215

十五、化敌为友的心理策略

1. 收起傲慢，露出谦卑 / 220
2. 甜柠檬心理：挖掘对方的优点 / 222
3. 自我反省与自我激励 / 224
4. 宽容对方——海纳百川，有容乃大 / 226
5. 助人能乐：该伸手时就伸手 / 228
6. 不可自视过高，不可妄自菲薄 / 230

十六、成功驾驭他人的心理策略

1. 找准发威时机 / 236
2. 用缄默保护自己 / 238
3. 用沉默去打败敌人 / 241
4. 有计划地向对方发怒 / 243



一、突破自我限制的心理策略

不知不觉，我们的周围出现了这样一种人，他们沉迷于某种事物，如游戏、漫画、影碟等，过分依赖电脑、依赖网络，抵触上班或上学，终日足不出户，深居简出，在现实中不愿与陌生人交流，不愿结交新朋友，这种现象就是现在大多数青年人出现的一种心理障碍——假自闭。由于种种不良情绪的积累，导致人际交往困难，甚至逃避与人相处，严重影响了这些青年人的身心健康。





1. 打开自卑心理的包袱

“我不如别人。我自卑，所以，我不停地努力。当年从郑州到国家队的时候，没有一个人肯定我，他们全说一米五的我打球不会打得如何。为了证明给他们看，我几乎发了疯，每天都比别人刻苦，我知道我没有身高上的优势，别人允许有失败的机会，我没有。我只能赢，所以我打球凶狠，那是逼出来的。后来我成功了，别人又说我没有大脑，只会打球。于是我发疯地学习，英语从不认识字母到能熟练地和外国人对话，都是努力的结果。我不比别人聪明，也很自卑，只是一旦设定了目标，就绝不轻言放弃。什么都不用解释，用胜利说明一切！”

看完这段话，相信大家都会知道这段话的讲述者是唯一蝉联奥运乒乓球金牌，获得四枚奥运金牌和十八个世界冠军的“乒乓女皇”邓亚萍。

在国家队，她总是超额完成训练任务，上午规定练到11点，她就练到11点45分，下午到6点，她就练到6点45分甚至7点45分，晚上规定训练到9点，她通常练到11点多，常常因为训练耽误了吃饭。多球训练时，面对连珠炮一样的球，邓亚萍每次都瞪大眼睛，认真地接球，一接就是1000多个，据她的教练统计，她每天接打球10000多次，每一节训练课下来，邓亚萍都因汗水太多不得不换衣服、鞋袜甚至是球台，才能再继续进行训练。

邓亚萍曾经因身高被人否定，因此她要付出更多的努力，她选择在打球的速度上弥补这一缺陷。

自卑怎么办？邓亚萍在训练中投入比别人更多的时间和精力，希望用自己的成功来说服别人，在后来的求学路上，她更是付出比别人多的努力，用优异的成绩证明了自己，她敢于直视自己的自卑心理，从其他角度去改变自卑。正是自卑的存在，让她有了提高自己技能的斗志，成就了她乒坛传奇的人生经历。

这个曾经由于个子太矮而没能进入河南省队的乒乓球运动员，后来不但成为了世界冠军，在国际奥委会和北京奥组委任职，2009年4月还担任了北京共青团市委副书记的职务。

邓亚萍的经历告诉我们：当你无法改变自身缺陷的时候，就去改变你的自卑吧！

人们总是由于这样那样的原因产生自卑心理，比如个子矮、身材不好、相貌丑陋、出身卑微、受教育程度低、没有美妙的嗓音、带有浓重的地方口音等等，诸如此类的理由都可能成为人们自卑的原因，并且会因为不能正确面对自卑而使其成为人际交往中的障碍。

事实上每个人都有或多或少的缺点，所以，存在自卑情绪是必然的，但是，对待自卑的策略却值得我们研究，有的人总是把真正存在的问题遮掩起来，避而不谈，用这样的方法来避开自卑，有的人不是去努力克服引起自卑的障碍，而是在心理上用满足感的假象去蒙蔽自己，这样处理自卑情绪的结果只能得到虚假的优越感，真正的自卑心理不但没有得到任何改变，反而会由于自欺欺人而变得越来越深。

亚伯拉罕·林肯出身卑微、相貌丑陋，他对自己的这些缺陷也非常在意，甚至这些还成了他自卑的根源，造成了他与别人交往的障碍。

虽然这些缺陷使林肯不敢与别人交流，但他却并没有在这些缺陷中徘徊，而是开始努力弥补这些缺陷：从教育方面汲取知识。他借着烛光、月光读书，勤奋的自学使他摆脱了知识的贫乏，他逐渐战胜了自卑，开始在社交场合崭露头角，最后还成了有杰出贡献的美国总统。

因为自卑，所以更加清醒；因为自卑，所以更加努力；因为自卑，所以收获得更多。自卑并不可怕，可怕的是沉溺在自卑里拔不出来。

作为普通人的我们也可以以其他方式改变自卑心理，我们的出身和自身的生理缺陷都不是自己能够左右的，但是我们可以左右自己的心理情绪，使自己不必由于自卑而不敢与人交流，我们可以像邓亚萍、林肯一样直视自己的弱点，用自己的长处来打破人际关系障碍。

打开自卑的包袱，认真检查每一样东西，就能确定在这个包袱里到底什么才是我们真正需要的。自卑，并不是奇耻大辱，敢于承认自己的自卑，就





是胜利的第一步。我们可以通过这个策略激发自己的斗志，取长补短。

世界上的事物，都存在好坏两面，当你看到消极的一面时，就会自我设限，怀疑退缩，最终丧失机会；但如果你换个视角，用积极的心态来看待事物，事情就会立刻转向积极的那面。所以，我们不妨换个角度来看待事物！

有这样一则关于自卑的小故事。

有一个农夫用两个水罐到小溪边挑水，其中一只水罐有一道裂缝，每次农夫带着他们回到家时，有裂缝的水罐往往只剩下半罐水，因此它感到非常惭愧和自卑。一天，它对农夫说：“我每次只能装半罐水，对此我感到无比的羞愧。”农夫惊讶地说：“你每次回家看到路上那些盛开的花儿了吗？它们正是因为你的浇灌才能开得如此茂盛，因为你，这条路多了多少美丽的风景啊！”

在生活中，我们不必固执地认为己不如人，进而产生自卑情绪，自卑不但会影响身心健康，更会阻碍一个人的进步。我们应当用积极的心态坦然面对自身的缺憾和不足，接纳自卑，扬长避短，让自卑心理转化成前进的动力，充分发挥自己的潜能，不让自卑心理埋没了自己的能力。

疯狂英语创始人李阳原来是个很自卑的人，他害羞、内向、怕见陌生人，甚至不敢接电话。有一次生病害怕医生骂他，在治疗过程中竟然忍着剧痛被漏电的仪器电击了近20分钟也不敢出声，他的脸上也因此留下了一块永远的疤痕。李阳深切地感受到：这次差点儿毁了容，下一次可能会毁掉自己的一生。

高中时期的李阳希望自己从事一个不需要和人打交道的行业。1986年考进兰州大学，李阳依然没有什么改变，第一学期他的成绩是全年级倒数，大二上学期已经有13门功课不及格，英语甚至连续两个学期不及格，他感到很丢人，这时候他下决心：“我，一定要找到一个超过别人的东西，否则，这辈子我就完蛋了！”一个偶然机会，他发现大声朗读英语能集中注意力，于是就每天去大喊英语，十多天后，李阳来到英语角就有人对他说：“李阳，

你的英语听上去好多了。”从此李阳每天坚持和同学一起去大喊英语，四个月下来，李阳从英语成绩不及格成了四级考试成绩全校第二名的学生。

李阳就是这样以英语为突破口，在大喊的过程中，使自己的性格发生了变化，不再害羞、自卑、内向。从那时开始，他渐渐学习与别人沟通，并且后来开设了自己的英语讲座。

李阳最终成为一代口语名师，被人誉为“万能翻译机”和“英语播种机”，这与他当时成功地消除自卑心理是分不开的。

在人际交往中，自卑是人际关系障碍之首，我们无论如何都要找到适合自己的方法，将自己从自卑中解脱出来，打开锁住人际关系的枷锁。

2. 躲避踢猫效应：合理宣泄情绪

一天，林肯正在整理办公文件，陆军部长斯坦顿生气地走了进来，一屁股坐下一言不发，林肯根据以往的经验断定斯坦顿肯定又受到了别人的指责。

林肯笑着问斯坦顿：“怎么了？发生什么事了，说说看，也许我能给你出出主意。”

斯坦顿找到了发泄的对象，对林肯一顿咆哮：“今天一名少将竟然用那样的口气和我说话，简直是对我的侮辱，他所说的事根本就不存在啊！”

林肯听了之后并没有安慰斯坦顿，而是建议他写信去回敬少将的无理，痛骂他一顿。

“我非狠狠地骂他一顿不可，他有什么权力来指责我呢？”斯坦顿立刻拿起笔写了一封措辞激烈的信。

林肯看了斯坦顿写的信后对他说：“写得太好了，好好教训他一顿。”然后把信扔进了火炉里。

“是你让我写的，为什么扔进火炉里了呢？”斯坦顿非常疑惑地问林肯。





林肯说：“你不觉得已经消气了吗？如果还没有，就再接着写第二封吧。”

正确地处理不良情绪，不要让别人的过错来伤害自己。生活中永远都存在着我们不满意的事情，我们应当学会接受和释放不良情绪。

联合国国际劳工组织发表的一份调查报告认为：心理压抑将成为21世纪最严重的健康问题之一。美国密歇根大学心理学家南迪·内森的一项研究发现，一般人的一生平均有十分之三的时间处于情绪不佳的状态，所以，人们常常要与不良情绪作斗争。

不良情绪得不到宣泄，会影响身心健康，身体上会出现记忆力减退、消化不良、失眠等症状，心理上会产生抑郁、孤僻、焦虑等症状，从而影响人们的正常生活，通常表现为：对事物提不起兴趣，无心工作和学习，不愿与人交流，做什么都觉得厌烦，心绪不宁。不良的情绪日益积累，转化成愤怒，到了怒不可遏的时候，就会像火山爆发一样，一发而不可收拾，给我们带来难以想象的危害。更有心理学家指出，一味压抑自己的情绪是心理变态的根源。

心理学家弗洛伊德用水库的观念阐释了宣泄不良情绪的必要性：当水库的水位过高，超过警戒线，水库必须泄洪来调节水位，因为，如果不适当地泄洪，而是仍然持续进水，水库就会因为无法承受而崩溃。同样，人们的情绪也有警戒线，如果不适当地宣泄负面情绪，就会引起心理的堤坝崩溃，产生严重的不良后果。

很多人都习惯于对自己的负面情绪隐忍不发，自欺欺人地表示自己不存在不良情绪，当遇到不如意的事情时，表现出一种“无所谓，这对我来说根本不算什么”或“我根本没在意这件事”的态度，其实心里早就产生了不良情绪。这就好像吸烟的人知道吸烟有害，但很少有人戒烟，肥胖症患者知道自己必须减肥却仍然不做运动，还像往常一样吃喝。这些其实都是对现实的逃避和抵制。

有个人性情温和，待人友善，他的朋友同事几乎没见过他生气。一次，

他的一位朋友刚好经过他家，看见他正在楼上对着天上的飞机大吼，便好奇地问他原因。

他说：“家离机场很近，每次飞机起飞、降落时都能听到巨大的噪音，当我心情不好或者遇到挫折时就会跑到顶楼对着飞过来的飞机大吼，飞机飞走了，我的不愉快也和飞机一起飞走了。”

不良情绪的积累显然对我们的身心有害无益。我们都知道心理学上的“踢猫效应”：一位父亲在公司被老板批评，回家就骂了孩子一顿，孩子心里窝火就踢了身边的猫，猫跑到街上正好一辆卡车过来，司机紧急避让，却把路边的孩子撞伤了，这就是著名的“踢猫效应”。坏情绪是会传染的，由地位高的人传递到地位低的人，由强者传递给弱者，最后只有无辜的弱小者成为牺牲品。

不要把自己的不良情绪带给别人，不要让无辜的人成为自己消极情绪的受害者。

“进门前，请脱去烦恼；回家时，带快乐回来。”一位家庭主妇在门口挂上了这样的牌子，她的家里，幸福满满地充盈着整个屋子。女主人说有一次回家看见电梯镜子里的自己：充满疲惫的脸，紧皱的眉头，忧愁的双眼。自己都吓了一跳，才知道原来回到家里，孩子沉默、丈夫冷淡的真正原因是自己，后来她就在门口钉上一块木牌，提醒自己回家时要甩掉不良情绪。

每个人都应该不停地提醒自己，剪断“踢猫效应”的传递链，找恰当的方式来发泄自己的消极情绪。

只有适时宣泄自己的负面情绪，才能有豁达的人生，每个人都应该找到一种适合自己的宣泄方式，当然前提是不违法、不违反道德、不伤害自己和别人、在恰当的时间、恰当的地点，我们可以用大哭一场、找朋友聊天、运动、唱歌、跳舞、写日记、散步等方式来宣泄。不要让不良情绪左右自己，不要成为情绪的奴隶并任其摆布。





3. 罗森塔尔效应：拥有健康的生活构思

生活是一面镜子，你对它笑，它就对你笑；你对它哭，它也对你哭。确实，不管你生活中有哪些不幸和挫折，你都应以欢悦的态度微笑着对待生活。

——英国作家 萨克雷

生活好比一道菜，我们自己就是这道菜的主厨，每一种调味剂都是由自己来添加的，你给它放些糖，它就是甜甜的味道，你硬要放一把黄连进去，那么它的味道无论如何也不会可口的。

道理确实是这样的，你乐观地面对生活，生活将赐予你温煦的阳光；你悲观地面对生活，生活回报你的会是冰冷的阴霾。

美国著名心理学家罗森塔尔曾经做过这样一个实验：他与助手在一所小学进行了一个“未来发展趋势测验”，整理出一份“最有发展前途者”的名单，并煞有介事地对名单上的学生加以赞赏，叮嘱校长和相关教师，请他们务必要保密，以免影响准确的实验结果。8个月后，果然，“正确”的实验结果出现了，凡是名单里出现的学生，他们在各方面都有了较大的进步。虽然这是关于教育的一个心理实验，但我们可以学习其中的道理，也就是说人们的信念、成见和期望对所研究的对象会产生影响。也就是说，人们如果对某人或某事抱有憧憬、期待、热爱、关怀之情，那么最终将产生意想不到的效果。如果我们对生活抱有积极的态度，那么，它回馈给我们的自然也是美好的东西。在试验中，罗森塔尔向老师和校长撒了一个“权威性的谎言”，而导致他们对那些学生有了不一样的态度，我们不妨也对自己的生活撒一个“权威性的谎言”，不断地提醒自己，生活是积极向上的，那么这个谎言就将变成现实。

人与人之间没有太多区别，只有积极的心态与消极的心态这一细微的区别，但正是这一点点区别决定了二十年后两个人生活的巨大差异。

——拿破仑·希尔

我们当然知道生活中是有苦有甜的，甜的时候我们快乐，那么苦的时候就应该悲伤吗？咖啡虽苦涩，但你若是怀着欣赏的心态去品尝，这种苦涩也能够越品越香。生活就是这样，你把它想成好的，它就会越来越好，你把它想成坏的，它就会让你越来越痛苦。只要拥有健康的生活构思，生活就会苦中有甜。

一个年轻人听说有个地方有异常迷人的景色，他来到了这个地方，碰到一位老者，年轻人问：“这里的景色如何？”老者并没有直接回答他的问题，而是反问道：“你的家乡景色怎样？”

年轻人回答说：“十分糟糕，我很讨厌那里。”老者说：“那你赶快走吧，这里和你的家乡同样糟糕。”后来，另一个年轻人来到这里问同样的问题，老者依然是反问年轻人，年轻人回答：“我的家乡很美，那里有我想念的家人、儿时的乐园，我喜欢那里的花花草草……”老者便说：“这里同你的家乡一样美好。”旁人对老人的回答感到好奇，问老者前后说法为何不一致，老者说：“你在寻找什么，就能够找到什么。”

确实，如果你总是在追求美好，你的双眼看到的便都是美好，你总是在寻找黑暗，那么黑暗就会一直包围你。

没有人乐于与那些整日愁眉苦脸、蹙额颦眉、无精打采、垂头丧气的人交往，给对方摆出一副愁云满面的样子，相信无论哪个好心情的人看到这样的表情都会敬而远之，如果你想拓展你的人际关系，那么，就请先甩掉自己那些忧愁，无论遇到怎样的事情，都要摆好自己的心态去面对，人们总是乐于帮助那些对生活有信心的人，因为大家会在他们的身上看到希望。

所以，你不妨也运用一下罗森塔尔效应，时刻地提醒自己，自己的处境





很美好，他人看到你积极面对生活，才能愿意与你相处。

还是这个经典的例子，海伦·凯勒即使双目失明、双耳失聪，依然生活乐观，积极进取，对生活充满了希望，就是这样的一个残疾人，却成为当时世界十名杰出妇女之一。那么，我想你的状况一定比海伦·凯勒要好得多，一个双目失明的人，尚且能够看到光明，你能看到此书，说明你至少可以天天看到光明，那么就请乐观看生活，乐观看世界。

学习一下阿Q精神，“算计”一下自己的优点，即使很小的优点也不要放过；欣赏一下周围的人和事，无论怎样他们都有可取之处，激励自己寻找美，认可自己所处的环境，积极地发现身边的鸟语花香、明媚阳光、秀美山河。

你可以每天照镜子，坚持微笑，试着唱一小段歌曲，不会唱就吹吹口哨，总之，记住让自己露出快乐的表情；走出你的房间，哪怕仅仅在小区里走一走，也会让你有新奇的发现，这些现实中的东西永远都好过于虚拟中的网络；你还可以尝试去参加朋友的聚会，甚至到校园里去看看孩子们踢球，任何地方你都有可能找到乐趣。

4. 假自闭：拆掉生活的隔离墙

和同事打过招呼之后，背着小包，走出公司，或者去停车场开车，或者去赶公交，或者走向地铁站，到了家，甩掉一身“装备”，换上舒适的衣服，然后坐下来，按下电脑或者电视的“power”键，开始休息，饿了？那就叫餐吧！胡乱地在电脑或者电视前吃着自己都不知道是什么味道的东西，吃过之后，继续休息，夜深了，困了，再按下“power”键睡去，第二天，继续背起小包，驱车或者搭车前往公司，和同事打招呼，新的一天周而复始……

“真无聊，不知道自己想干什么？”

“天天如此，感觉很没劲儿！”

相信不少人都有类似的感受，闲下来的时候就看着屏幕，无论是电脑还

是电视，或者是PSP甚至仅仅是手机，总之，是个屏幕。他们不喜欢和人交流、在社交场合就会感觉浑身不自在、总是喜欢一个人“宅”在家里、对外界事物冷漠，甚至在与人际交往时无法感知别人对自己友好还是厌恶，也不知道自己是喜欢对方还是厌恶对方，无法辨别正常的情绪，但这种状态又不同于自闭症，已经有心理专家将这种自闭行为称作“假自闭”，是由于不良情绪的积累导致心情抑郁，从而失去寻找生活乐趣的动力，整日沉迷在单调的生活中。

在如同钢筋丛林般的都市里，人们常常会在忙碌中迷失自我，巨大的压力难以缓解，让人们将自己困在病态的“隔离区”中，使人们无法正常参与社会交流，并且对自己不健康的生活方式不以为然。

这种“假自闭”就像病毒一样侵蚀着人们的乐趣，使人们不知不觉地为自己砌起一堵墙，将自己与积极向上的生活隔离起来。

了解生命并且热爱生命的人是幸福的。你是否愿意做一个幸福的人呢？那么，从现在开始，甩掉“宅人”的封号，拆掉生活的隔离墙，为自己的生活增添色彩，描绘自己的幸福人生吧！

有位朋友每天都神采奕奕地去上班，与他同在一个办公室的同事总是感到奇怪，为什么工作这么多，他却每天都能这么轻松。他笑着说：“我本来也是很抱怨的，但是后来发现，‘抱怨’很无情，它从来不会帮助你分担工作，甚至还会给你的工作增加障碍。”

每天把你的文件认真清理一下，你的抱怨、你的压力也会随之被“整理”起来，有秩序的生活会让你头脑清醒，心情舒畅。没有了工作压力，你至少可以感觉到生活是轻松的。这何尝不是激励自己的好方法呢？

换一种“宅”法，试着找回自己的味觉吧！想想每天上班的时候吃快餐，没营养又不好吃，那么在家里的时候就给自己补回来，生起炉火，为自己做一顿丰富的早餐和晚餐吧，也许你还没有体会过一顿丰盛的早餐会给自己带来多大影响，那么，从现在开始，体验一下，其实不难理解，蓬头垢面、饥肠辘辘地赶去上班不可能会有好心情去面对工作。试着自己做饭，不但营养卫生，还可以练习自己的手艺，下一次再有朋友找你出去吃饭，那你就可以同他们一起“宅”在家里露一手了！





生命的意义在于活得充实，而不在于活得长久。

人生就像单程列车，过去一天，是不可能再回来的，那么你的这一天是充实地过，还是空虚地过，完全取决于自己。不要认为自己有“自闭症”就不爱与人交往。给自己积极的心理暗示，告诉自己“我愿意和朋友交流”“今天我想去约朋友逛街”等等。甚至你可以到楼下去看看小区里是否又多了一些什么设施，邻居家的狗狗现在长多大了，只要迈出你的第一步，你就已经开始动手拆自己的“隔离墙”了，那么下一步就开始积极地与他人交流吧！

世界上没有哪朵花会开两次，人的生活也是一样的，没有哪一天可以重新来过，因此我们要珍惜自己，走出“隔离区”，突破自我限制，让自己的人生花朵幸福绽放！

二、展现最好自己的心理策略

智者贤人，总能透出一股让人崇敬的气息，无论他们的相貌是否英俊，总是具有令人尊敬、爱戴的能力，这是因为人们往往关注于他们的人品、能力以及情感等多方面的因素，也就是人们常说的人格魅力，人格魅力是一个人良好素质的综合体现。具有人格魅力的人总是容易受到社会的接纳与人们的欢迎，优良的道德品质是迈向成功的基石，独特的人格魅力往往能够帮助你在人际交往中无往不胜。





1. 强 / 弱平衡表：总有一刻，我最闪亮

19 世纪 60 年代，哥廷根大学文学院有一名“低能儿”，文学院的老师对这个学生的看法是：品德良好，学习刻苦，做事一丝不苟，字写得如同刀刻，过分拘泥，食古不化，基本上不可能在文学方面有较好的发挥。

无奈之下，学校建议这个学生改换专业。于是，这个学生只好遗憾地放弃了文学，开始学习油画，但结果却是令人失望的，他虽然在艺术上也投入了同样多的精力，却收效甚微，艺术老师们又给了他相同的定论，认为他在艺术方面也不是可造之材。

哥廷根大学面对这样一个“朽木不可雕”的学生十分犯难，甚至还召开了一次教务会议专门来讨论这个“问题学生”。最后这个可怜的孩子选择了从事自然科学，因为他一丝不苟的态度可能很适合这方面的工作。果然，他在自然科学领域大放异彩，做实验的时候计算得相当准确，甚至可以说误差为零。他的所作所为深得教授赏识，这个孩子终于找到了自己才能的闪光点，重新确定了自己的人生目标，并成就了一番大事业。

他就是后来成为哥廷根大学研究院的院长，并于 1910 年因醋类化学的研究成果获得诺贝尔化学奖的奥托·瓦拉赫。

就这样，原本是只“丑小鸭”，最终却奇迹般地蜕变成了“白天鹅”，从一个让学校头疼的呆板学生变成了该校研究院的院长。

每个人身上都会有亮点，可能有的人的亮点从一开始就暴露在外面，而有的人的亮点却隐藏在某个角落里，就像奥托·瓦拉赫。

美国钢铁大王安德鲁·卡内基，每当感到失望、沮丧的时候，他都会和自己玩一个“幸福游戏”，这个游戏就是找出一张纸，在上面写出自己所有的优点，然后想一想：如果没有这些优点，我现在是什么样呢？然后他就会觉得眼前的烦恼根本没有什么大不了。

我们也应当时常做做“幸福游戏”，为了自己的进步，多去发现自己的优点，最大限度地把它发挥出来，让自己拥有一个新的起点、好的起点。

即使再平庸的人，他的身上也会有可取之处。

强/弱平衡表，是由本杰明·富兰克林开创的，这是一种帮助人正确认识自己的评价程序。这个表其实很简单，就是在一张纸的中间画一条竖线，左边标上“优点”，右边标上“缺点”，然后将自己的优点与缺点如实一一列举。通过这张表，人们可以更全面、更恰当地评价自己。

每个人都应当为自己编制一张强/弱平衡表，在发现自己平庸的同时，也发现自身的闪光点，最大限度地利用自己的优势，记录自己察觉到的优点和缺点，从而找到自己闪亮的一瞬间。

在与他人相处的过程中，人们往往十分在意自己的缺点，每每和人交往，总是十分羡慕对方的种种优势，结果导致自己信心全无，也就不可能将自己好的一面展示出来。

在与他人交往的过程中要时刻注意，千万不要拿自己的缺点去和对方的优点相比。

本杰明·富兰克林就曾经用这样的方法掩饰自己的缺点，只让他人注意到自己的长处。

当时，24岁的富兰克林成立了一家印刷厂和一家小报社。他知道主宰自己命运的时刻到来了，无论成功与否，他都要在商界建立起自己的声望。因此，他决定尽力减少自己的错误，控制自己的缺点，注意自己的行为。

富兰克林为了赢得个人声望，尽量避免言行不一，他穿着朴素，从不在任何地方游荡，并且为了显示自己守本分，从店里买纸之后常常都是用一辆小车从街上运回来，这样，别人就会认为他是个既勤俭节约又十分上进的人，还会认为像他那样的人一定很守规矩，富兰克林就用这样的方法让他人看到自己的优点，渐渐地，那些文具商开始和富兰克林打交道，还有人愿意给他提供书稿，从此，富兰克林的事业开始稳步前进。

无论你是如何卑微的人，都会有自己的长处，总有某一刻，你会发现自





己的闪亮之处，它们可能是你的特长，比如你很善于钓鱼、打猎、打桥牌、下棋等等，也可能是你的性格，比如为人忠厚老实、谦卑、机灵等等。只要你善于发现自身的这些优点，并在人际交往过程中敢于向他人展示，你就会很容易让他人对你产生美好的印象。

2. 仰视俯视要平衡把握——善待尊严

先来看一个发生在美国纽约曼哈顿的真实故事。

这一天，一个中年妇女带着她的孩子走进美国著名企业“巨象集团”总部大厦楼下的花园，母子二人在长椅上坐下来。这位母亲不断地跟孩子说着什么，一副很生气的样子。

就在长椅旁的灌木丛中，一位头发花白的老人正在认真修剪着灌木。

突然，这位母亲将一团垃圾扔到了老人刚刚剪过的灌木丛里，老人很不解地看着这位母亲，这位母亲也满不在乎地看着这个老人。老人将垃圾捡起来扔进垃圾筐里，不一会儿，这个母亲又扔了一团垃圾出来，老人仍然捡起来扔进垃圾筐里，然后继续工作。可是，这位母亲不停地扔，就这样，这位老人一连捡了好几次，但他并没有对此表示愤怒。

“你看到了吧！”中年妇女突然开口对儿子说，“我希望你了解，如果不努力学习，将来就会像他一样只能默默地做这种卑微低贱的工作！”说完，还用手指了指老人。

老人放下剪刀走过来：“夫人，这里是集团的私家花园，只有员工才可以进入。”

“当然了，我是集团所属一家公司的经理，就在这里工作！”中年妇女高傲地说，并且掏出自己的证件向老人晃了晃。

“我想借您的手机用一下，可以吗？”老人沉思了一下说。

中年妇女很不情愿地把手机递给老人，并借机告诉孩子：“你一定要努

力啊，你看像他这样的穷人都这么大年纪了，连手机也买不起。”

老人将手机还给妇女之后，一名男子匆匆向这里赶来，恭恭敬敬站在老人面前，老人说：“我提议免去这位女士的职务！”

“是，我立刻去办！”

老人走到孩子面前，摸了摸孩子的头，对孩子说：“我希望你明白，在这个世界上更重要的是要学会尊重他人。”

这位母亲被眼前的一切惊呆了，她知道那个男子就是集团任免员工的一个高级主管，疑惑地问道：“怎么对修剪灌木的老园丁这么尊敬呢？”

“老园丁？他是集团总裁詹姆斯先生！”

不加掩饰地直接表露或宣泄自己的看法事实上就是无能与自私的错误表现，它将给你带来恶劣的后果。不但会损坏你的个人形象，造成不愉快的结局，并且，还很可能会使你因此遭受人生上的巨大损失。在人际交往中，不掩饰自己的人必然不能与他人和睦相处，不照顾他人体面，甚至刻意使用尖刻的语言伤害他人，对他人感到不屑，这些都是不尊重别人的表现，都会成为人际交往的巨大障碍。

一次，美国前总统哈里斯和孙子一起乘马车外出，路上遇到了一个黑人侍者，侍者看到总统后立刻站到路边脱帽向他们致敬，这时哈里斯总统也向这个侍者同样脱帽还礼。他的孙子对此感到不解，疑惑地问：“爷爷，您怎么对一个侍者致敬呢？”哈里斯笑着说：“孩子，你怎么能让一个侍者比你都有礼貌？”

一位总统尚且会对一个身份卑微的侍者表现得如此尊重，那么我们就更没有理由不平等地看待他人。尊重他人会让你显露出待人处事的智慧，更会让他人感受到你人格操守的高贵！

英国女王维多利亚招待印度使者，用餐之后，这位印度使者却将侍者端上来的洗手水给喝掉了，维多利亚女王见状，也不露声色地将洗手水喝掉，





她的大臣们也纷纷效仿，就这样照顾了印度使者的体面。后来，这件事情被传为美谈，人们无不敬佩维多利亚女王尊敬他人的做法。

种瓜得瓜，种豆得豆，尊重别人，你也将收获别人的尊重。

世界上没有尽善尽美的人，我们没有理由以高山仰止的目光去倾慕他人，也没有资格用不屑一顾的眼神去嘲笑他人。尊重是一种修养，尊重他人是对他人价值和人格的一种肯定，而在尊重别人的同时，你的价值与人格也会得到提升，因此，我们应当把握好仰视俯视的平衡，做到对人不卑不亢，既不傲慢地伤害别人的自尊，也不以自卑来伤害自己的尊严。

尊重是一种修养，善待别人的尊严，就是善待自己。

3. 自嘲：让你时刻留下美丽身影

一天晚上，德国柏林空军俱乐部举行盛宴招待空军英雄，主客是著名的空战英雄乌戴特将军。席间，一名年轻的士兵在敬酒时，一不小心将啤酒洒到了将军光亮的秃头上，顿时整个会场变得鸦雀无声，全场的人都目瞪口呆，所有的目光都投向了乌戴特将军，冒失的士兵立刻被吓得魂不附体，僵直地立在那里，拿着酒瓶的手不断颤抖，所有的人都绷紧了弦等待将军大发雷霆，然而，出乎人们的意料，乌戴特将军只是不以为然地用餐巾抹抹头，然后轻轻地拍了拍正在发抖的士兵的肩头，笑呵呵地说道：“老弟，难道你认为这种方法对治疗我的秃顶会有效吗？谢谢你的好意。来吧，干一杯！”话音一落，全场立即爆发出响亮的笑声。

试想，如果乌戴特将军因为酒洒在了自己头上而大发雷霆，严词激烈地训斥那位士兵，不但会破坏整个会场欢快的气氛，还会给人留下一个十分糟糕的形象。在此事件之后，很多人都盛赞乌戴特将军是一位“智慧将军”，他借助自嘲，既表现了自己博大的胸怀，又维护了自己的尊严，消除了尴

尬。

如果说，幽默是一种艺术，那么自嘲就是一种良好的修养。可以说，自嘲能帮助自己即使处在尴尬的环境下，也可以为他人制造出宽松和谐的气氛，让人感受到自己的可爱之处，有效地维护自己的“面子”，保持自己的美好形象。

据说，有名的希腊哲学家苏格拉底娶了一个很“泼辣”的妻子，妻子常常对他发脾气，而苏格拉底却对旁人自嘲地说道：“娶了这样的老婆有很多好处，不但能锻炼我的忍耐力，还能帮助我提高自身修养。”

一天，苏格拉底的妻子又大吵大闹了很长时间还不肯罢休，苏格拉底只好选择离开，退避三舍。谁知道他刚跨出门槛，突然一大盆水从天而降，怒气未消的妻子把他浇得像只落汤鸡。苏格拉底不禁打了个冷战，然后不慌不忙地说：“我就知道，响雷之后必然会有场大雨，果然不出我所料。”

很明显，苏格拉底是无可奈何的，但他的自嘲却使他脱离了当时的窘境，既解决了自身的不快，又显示出他的极深的生活修养。

自嘲可以说就是自己胳膊自己笑，在人际交往中，当你在人前蒙羞，处境尴尬的时候，自嘲是对付窘境的最好办法，它会让你很容易找到台阶，不但会产生幽默的效果，还会让你给大家留下美好的印象，这比生气或者愤怒获得的效果要强过百倍。所以自己胳膊自己几下，让自己笑起来，再带着大家笑起来，这是人际交往当中很高明的一种脱身手段。

古时候有个石学士，有一次骑驴出门，走在路上不慎摔了下来，可想而知，当时的情形是多么尴尬，但是这位石学士却不慌不忙地站起来，拍了拍身上的土，笑着说道：“幸好是个‘石’学士，要是个‘瓦’学士，还不得摔成碎片了呀？”这句话说的真是妙，在场的人虽然都哈哈大笑，但绝不是看热闹的那种幸灾乐祸的笑。自然这位石学士也在笑声当中脱离了尴尬，免去了难堪。





可见，当你有了这种勇气和这份气度时，就会让你的窘境变得妙趣横生，帮助你摆脱尴尬，为你保留一个美丽的身影！

还有这样一个小故事，有个人招待客人的时候，想炫耀自己的富有，于是就说：“我家里什么都有，就缺两样东西。”一边说一边伸出两个手指，“就是天上的太阳和月亮。”话还未完，家里的僮仆就出来说：“厨房的柴火已经用完了。”这话在大家看来，自然是给这个主人泼了一身的冷水，如果当时，这位主人立刻脸红起来，或者大骂僮仆一顿，不但家里“无所不有”的事情会成为大家的笑柄，还会给他的客人留下一个很恶劣的形象。这位主人当时是这样做的，他看了看僮仆，笑着又伸出了一根手指：“我家缺少太阳、月亮和柴火。”就这样一句话，让他迅速潇洒地从尴尬中解脱出来，不但不会成为众人取笑的对象，反而更让人相信这家主人的富有。

无论你是大人物还是小人物，自嘲都会让你备受欢迎。大人物可因自嘲减轻妒意获得好名声，小人物可用自嘲来苦中作乐，甚至一夜成为笑星也未可知。

如果你在人际交往中施上一招“自嘲计”，相信不但能给人留下深刻的印象，还会化“尴尬”为“美丽”，将局势一下扭转过来。因此，不妨适当地“骂”自己，拿自己“开涮”一下，把自己的丑处、羞处放大、剖析，然后巧妙地引申发挥、自圆其说，博得众人一笑，与此同时，美丽形象在此留下！

4. 言必信，行必果——诚信为你增光添彩

大仲马说过：“当信用消失的时候，肉体就没有生命。”

老约翰的汽车维修店地理位置很偏，因此生意不是很好，只能勉强维持生计。

一天，一位顾客光顾他的汽车维修店，当车子修好之后，这位顾客自称是某运输公司的汽车司机，请求老约翰在他的账单上多写上一些零件，回公司报销之后，会给他一部分好处。

老约翰十分明确地拒绝了这个请求，但这位顾客依然纠缠不休：“我会经常来的，这笔生意绝对不小，我可以保证你会赚很多钱！”

老约翰依然坚决地告诉他，这样的事情无论如何自己都不会做，这个顾客气急败坏地冲老约翰大声嚷道：“你这个傻瓜，没有人不愿意这样做！”

老约翰也十分气愤：“请你付了钱马上离开，到其他地方去谈这种生意！”

出人意料的是这位顾客此时竟露出真诚的微笑，满怀敬佩地握住老约翰的手：“您这里就是我一直想找的维修店，我就是那家运输公司的老板，我一直在找一个让我信得过的维修店，没有比您这里更适合我谈这笔生意的地方了！”

由这个故事我们可以看到，面对诱惑，仍然坚持自己的原则，不为其所惑，虽然平淡、质朴，却能让人感受到一种闪光的品格——诚信。

济阳有位商人乘船过河时，船沉了，他在水中大声呼救，一位渔夫闻声而至，商人急忙大声喊：“我是济阳最有钱的富翁，你要是救了我，我以100两黄金作为谢礼！”商人被救上岸之后，给了渔夫10两黄金，渔夫责怪商人出尔反尔，不守信用，商人却说：“你区区一个打渔人，一生都赚不了几个钱，意外获得10两金子难道还不知足吗？”渔夫只好快快而去。

谁知道不久后这位商人竟然又一次在这里翻船，有人正要施救，却被渔夫制止：“这就是说话不算数的那个商人！”于是商人就这样丢掉了自己的性命。

虽说商人两次翻船遇到同一个渔夫是偶然，但商人不守信用、不得好报却是意料之中的事情。一个人若不守信，自然就会失去他人的信任，因此，一旦陷入困境，就不会有人愿意出手相救。





“言忠信而行正道者，必为天下人所心悦诚服。”说话算数，自然能建立起良好的人际关系。言必信，行必果，是评价一个人说话与办事的有力标准，只说不做或者说得多做得少，就会给人留下办事不牢靠，喜欢夸夸其谈的印象。

如果自己无法做到，就不要夸海口、轻易许诺。哪怕是件小事，但在他人看来，也难免会认为你是一个爱讲空话的人。或许你只是因为偶尔忘记或者一时疏忽，但说大话的形象却轻而易举地被建立起来。

对方可能并不在乎你能否做到，但你却许下诺言，说自己一定会做到，而与诺言相反的事实几乎所有的人都无法接受，他们不单会对你感到失望，你之前的好形象可能也会在顷刻间倒塌。

如果因贪图一时安逸或小利益而失信于朋友，表面上是得到了“实惠”，但毁掉自己的声誉远比得到暂时的小实惠的损失要大得多，这无异于丢了西瓜捡了芝麻，得不偿失。

话要说在自己能做到的地方，做就要坚决、果断，这是让你赢得好名声，为自己增光添彩的法宝。

已故的简斯是《明尼阿波利斯杂志》的所有者和出版人，他曾经就是用这样的策略展现自己的正面形象，建立起自己的声誉，并最终成为一家新闻杂志的老板的。

一开始，他只是这家杂志的普通记者，从那时起，他就开始了他的小策略，他向一家银行借了一笔他并不需要的50元钱。

简斯说：“那次借钱是为了之后的许多次借钱打下基础。借钱只是为了树立我的声誉。我从来没有动用过那些借款，因此，每当到了还款日期的时候，我就会立即按照约定将钱还给他们。正是这样，我才能增加借款的数目，最后那一次，我借到了2000元！事实上，我并不缺钱，但那是我建立信誉的手段，我要让大家清楚，我借钱是一定会按时偿还的，也就是在用行动向大家证明，我是很讲信用的。”

简斯的理论果然在他决定创办新闻杂志的时候得到了证实，他当时需要15000美元才能使杂志社正常运转起来，但是，他当时的存款只有5000美

元，简斯就到那家经常去借钱的银行给营业员讲了他的计划。营业员十分乐意借给他，不过他说要请示一下经理，而这位银行行长只说了一句话：“我同意借钱给简斯先生，虽然我对他并不了解，但是，我注意到，这些年来，他时时到这里借钱，每一次都按时偿还。”

简斯运用这样的心计使人们相信他是守信的，这让他在他人在别人面前有了很好的形象，在他人生的关键时刻，那位行长的一句话解了他的燃眉之急。

5. 思维乐观，行动积极

在一个小镇上有一家老式旅馆，因为小镇紧挨着一条公路，常常有些人会选择在这里歇歇脚，可是老板发现，虽然餐厅的环境还算不错，但很少有客人愿意第二次来这里。

餐厅十分窄小，里面只有一张桌子，所有的客人只得坐在一起，但彼此陌生，都不说话，因此让人感到气氛很尴尬，老板为自己“沉闷”的生意感到不知所措，他当然希望自己的餐馆充满“人气”，吸引更多的顾客。

新来的伙计想出了一个办法。

这天，餐馆里仍然是一片寂静，这时候，伙计拿起放在桌子上的盐罐，微笑着递给身边的一位女士：“今天的汤做得好像有点淡，您需要加一点点盐吗？或者您左边的那位先生需要吗？”这位女士愣了一下，但脸上立刻露出了笑容，她接过盐罐，给自己的汤加了一些盐之后，便把盐罐递给了下一位客人，就这样，人们之间的“盐罐关系”传递了下去，渐渐地，餐厅的气氛开始活跃起来，不知什么时候，辣椒罐和糖罐也成了餐厅的“公关”，小小的餐厅里装满了欢声笑语，全桌人已经可以像朋友一样谈笑风生了，人们之间的交流“坚冰”就这样被一只小小的盐罐轻而易举地融化了。

第二天这些客人离开的时候都在称赞这间旅馆真是途中歇脚的好地方，并且他们热情地与老板和伙计道别，还有人说：“事实上，昨天的汤味道刚





刚好，一点也不淡。”大家都会心地笑了。

人与人之间都存在着交际隔膜，关键在于你是否主动打破这层隔膜，只要你向前迈出一小步，你的一个微笑，一句问候，都会打破这层隔膜，在人际交往中，你不妨行动积极一些，向他人表示的你的善意，让他人有自己受到重视的感觉，一个小小的举动就会让他人对你产生好感，甚至对你留下深刻印象，因此，积极的行动是你展示自己好形象的一个小策略。

没有天上掉下来的人际关系网，不要指望别人来主动与你建立友谊，不妨自己主动一些，你会发现你的朋友会越来越多。

主动与人交往，是交际艺术的一个重点，下一次参加聚会或者出席活动的时候，留心观察一下，你就会注意到：重要的人往往更愿意主动介绍自己。

他们常常主动向你走过来，友好地伸出手，微笑着说：“我是……”仔细考虑一下，当有人向你主动示好，你是不是会立即有发自内心的喜悦呢，那些成功的人之所以能成功，与他们主动建立人际关系是密不可分的，他们往往通过这样简单的方式赢得他人的好感，那么，你也可以试一试，以乐观的心态去编织你的人际关系网。

我们应当能够体会到，当别人对我们致以小小的问候，或者一些小小的举动时，往往能让我们从内心不自主地对那个人产生许多正面评价。因此，当你对别人表示一些小小的关怀，能让你的形象在别人心目中立即提高许多。

6. 低调为人，高调处事

一个人到朋友家去参加聚会，两位主人正在厨房为大家准备晚餐，男主人正在橱柜里找东西的时候，没注意碰到了旁边一把备用菜刀，而旁边，他的妻子正在专心致志地看着锅里的汤。这时候，一位朋友恰好想到厨房里为

大家拿一些冰块，刚好看到这危险的一幕，赶紧上前扶住了正要往下掉的菜刀，两位主人不禁为自己的大意捏了把汗，惊慌之余，这位朋友立刻露出了得意的笑容，“要不是我呀，你的手就完了，多危险啊，这可是刀子啊……”两位主人自然是对这位朋友的“出手相救”感激不尽，这时候，客厅里的朋友闻声纷纷赶来，这位朋友对大家说：“没事了，咱们出去吧！”紧接着，客厅里传来了“你们不知道，刚才有多危险啊……”终于备齐了一桌子的饭菜，大家在饭桌上称赞女主人的手艺好，这时候，这位朋友又开始说“要不是我，以后你们就尝不到这么好吃的菜了……”大家也都随声附和，后来开始盛汤的时候，这位朋友又开始说：“这汤还是多亏了我……”

不得而知，最后大家的反应是怎样的：女主人开始有了无奈的表情，大家慢慢脱离这个话题，到最后，当这个人再提起这个话题的时候，大家的语言就开始变成了“好了，好了，就你厉害”。

低调，是做人的最佳姿态，为人不矫揉造作、不故作呻吟、不趾高气扬，就不会卷进是非，不会招人嫌、招人嫉，做人低调才能为人们所接纳、赞赏、钦佩。

美国总统富兰克林年轻的时候曾经去拜访一位德高望重的老前辈，老前辈邀请他去一座低矮的小茅屋中相聚，富兰克林昂首阔步地走过去，“砰”的一声，富兰克林的额头重重地撞在了低矮的门框上，立刻青肿起来，这位老前辈出来迎接富兰克林，看着他疼痛的样子，笑着说：“很疼吧？这就是你今天最大的收获，要知道，一个人要想练达人情，洞明世事，就必须记住任何时候都要学会低头。”富兰克林直到最后成功都没有忘记这次教训。

即使你满腹才华，即使你能力超凡，也要学会低调做人，这样能够保证自己和谐与人相处，不显山不露水地编织人际关系网，成就自己的事业。

不断强调自己的丰功伟绩，是肤浅的行为，为人处世，我们不但需要繁枝茂叶、累累硕果，还需要牢固的根基，否则就会枝衰叶弱、不禁风雨。所以，在人际交往中低调做人，用平和的心态处事，既可以让人在卑微时安贫





乐道、豁达大度，也可以让人在显赫时不骄不狂，这样的为人处世态度，在哪里都会受到人们欢迎，给人留下良好印象，受人尊重，被人接纳。

自谦则人必服，自夸则人必疑。

帕金斯是美国著名政治家，年仅30岁就担任芝加哥大学校长，许多人都怀疑他那样年轻能否胜任大学校长这个职位。

当他知道之后，很轻松地就扭转了人们对他的消极看法，让自己在那些怀疑他的人心里立刻有了好形象，他是怎样做的呢？

我们不可估量低调的力量，因为帕金斯只说了一句话：“一个30岁的人所认识的是那么少，需要依赖他的助手兼代理校长的地方是那么的多的。”

就这样短短的一句话，让人们看到了帕金斯低调的做人姿态，那些原本怀疑他的人一下就放了心。

这样的策略常常被人忽略，人们遇到这样的情况，往往喜欢表现出自己比别人强，并努力地证明自己是有特殊才干的人，但是这样，即便你能够证明自己，也不会给大家留下什么好印象。

三、处事让人愉快的心理策略

是不是生活中也曾经遇到过这样的人？和他们在一起你很苦恼，总是会因为对方不恰当的语言或者不恰当的做法感到不高兴，所以你会逐渐避免和他们打交道，或者与其打交道的时候会敷衍了事？那么，你一定要避免成为这样的人。让他人你的身上得到快乐，没有人能抵抗使自己快乐的事物和人，如果你的为人处世能让对方感到愉快，他们必定也会将同样的效果回馈于你。





1. 婉转语言说坏事

你一定听过这个故事：

有一位妇人去买舞鞋，在一家鞋店试穿，右脚的那只不是很合适，有些挤脚，这个鞋店里的服务员看了看说：“太太，您的右脚比您的左脚要大。”这位妇人立刻脱掉鞋子，走出了这家鞋店。

到了另一家鞋店，仍然出现同样的状况，而这家鞋店的服务员却说：“太太，您的左脚比那只脚要小呀！”

结果可想而知，那位妇人高高兴兴地在第二家鞋店买了一双舞鞋。

可以看出，同样一件事情，不同的说法会产生不同的效果，这就是说话的艺术，换一种方式传达负面信息，往往让人更乐于接受。

小A刚刚得知前不久的一件很重要的提案突然出现了问题，他感到这件事情的重要性，需要立刻报告给上级，因此立刻冲进了经理的办公室：“这下完了，上回的案子出问题了！”经理听了小A的简单陈述之后，不由分说地批评了小A一顿。小A从办公室里出来的时候感到很委屈：自己发现了问题，而且还是与自己不相关的事情，为什么经理非但不感激自己及时发现问题，还把自己骂个狗血淋头？

究其原因，其实就是这名员工没有用恰当的方式传达坏消息。直接冲到办公室“报告”坏消息，上司一听，自然会认为事情非常严重，会被他的情绪所影响，认为事情危急，甚至无法挽回，即使事情与他无关，也会让上司质疑他处理危机的能力，感觉他软弱无能，不可重用，必然会把火直接发在他头上。

但是，如果这个员工换一种表达方式，不要带有情绪起伏的声调，也不使用“问题”“麻烦”“完了”“糟了”这样带刺激情绪的字眼，不要慌慌张张，而是从容不迫地说出这件事情，多用一些“我们”这样的词语，首先平和的语气让上司觉得事情并非无法解决，让上司看到事情的转机，而“我们”这样的词语会让上司感觉到你是与他站在同一战线上并肩作战，而不是让上司感觉到你给他“出了个难题”。

1915年1月，也就是一战爆发的第二年。

政府没有批准国务卿布莱恩到欧洲出任美国和平密使，而是决定派豪斯上校去完成这个任务。但是与这个任务相比，还有一个更加艰巨的任务，那就是如何将这个坏消息告诉布莱恩，总统决定仍然由豪斯上校去完成这个艰巨的任务。

想象一下，如果让你去告诉另一个人，他所期待的事情已经被你取代，是多么难以启齿的一件事情，可是豪斯上校就使用了一些小技巧，让布莱恩心甘情愿地接受了这个坏消息。

豪斯上校得想办法让布莱恩放下他翘起来的骄傲尾巴。

这次会面果然很棘手，当布莱恩听豪斯说了是派他而不是自己去欧洲出任和平密使的时候，脸上立刻就显现出很明显的失望表情，因为布莱恩早已为这次出使作了很长时间的准备。

豪斯上校立刻说：“总统的意思是，无论是谁，都不适合接受正式的任命，因为如果有正式的任命，被任命的人将会受到广泛注意，就会对这件事情感到奇怪，会猜想，他为什么要去那里？”

听了豪斯上校的话之后，布莱恩就慷慨地说道：“如果政府不能正式派我出使欧洲，一定要采取非正式的方式的话，那么，豪斯上校你就是最合适的人选……”

就这样一句话，豪斯上校就灵巧地、不留伤疤地治好了这位国务卿的创伤。

虽然这个“非正式”的使命只是一个巧妙的借口，但豪斯上校的那句





“会受到广泛注意”既安慰了布莱恩的虚荣心，又充分维护了布莱恩的自尊心，让布莱恩感到自己就是应当留在国内的，因此十分坦然地接受了政府对自己的拒绝。

豪斯上校就是这样婉转地传达了这样一个坏消息，他让布莱恩意识到自己是在一个很重要的地位上，自己的任何举动都会引起广泛的关注，在心理上满足了布莱恩，不让布莱恩有自己被拒绝、被冷落的感觉。并且豪斯充分地表现出对布莱恩的尊敬，他巧妙地用这种心理策略将布莱恩甩在了后面，而又不让布莱恩心存耻辱。

在人际交往当中，很多人会不由自主地犯这样的毛病，看到他人没有成功或者出了糗就会自我膨胀，而这样的行为一旦被对方发现，就会认为你是在幸灾乐祸，即使你并不是出于恶意，也会让对方怀恨终生。

因此，当你必须要传达坏消息或者在粉碎别人希望的时候，一定要想办法满足对方的虚荣心，想方设法不让对方有耻辱的感觉。

要想愉快处事，在人际交往中，你就需要把握说话的分寸，让自己的语言保持弹性，婉转的语言能帮助你保持平衡的人际关系，让他人乐于与你交往。

2. 谦虚原则：适可而止显聪明

“我只清楚一件事，那就是我一无所知。”苏格拉底如是说。

适当显示自己的谦卑，让自己表现得笨拙一些。

汤姆林斯在一个著名的美国合唱队做指挥，当时他正在尽心尽力地培养一名年轻的女子，这个女孩原本是他的朋友，但是，汤姆林斯却对这个女孩颇感头痛。

一天，汤姆林斯去拜访他的好友瓦伦，谈话间提到了这个女孩，汤姆林斯皱着眉头说：“事实上，她可以从我这里学到很多东西，我能够全神贯注

地帮助她，可以说，通过我的帮助，会让她少花五年的时间。但是，这个女孩却总是想不断地提醒我，她早就掌握了那些我正在教给她的东西，所以，我和她根本谈不来。”

汤姆林斯问他的朋友是不是有什么办法可以改变这种情况，于是，他的这位好朋友就找到了那个姑娘，并且把汤姆林斯的想法向她说明，这个女孩很快就改变了自己，后来，在汤姆林斯的帮助下，进步得飞快。因为一开始，这个女孩并不了解这些，她只是想尽量表现自己，展示“自我”，那么同时，她就会牺牲别人的“自我”。

任何时候，我们都不要以“强者”的姿态出现，耐心地、诚挚地听取别人的“陈词滥调”，把自己当做一个“傻瓜”，努力克制自己“专业”的表现欲望，不要让自己无谓的、冲动的“告白”成为人际交往甚至是个人前途的障碍。

你小心地维护他人的自尊心，不让他人在你的面前有自卑感，让对方感受到他自己的重要，这样的策略往往会让你有意想不到的收获。

一位研究生即将毕业，但是却有这样一件事令他十分苦恼，因为给他评分的老师是一位脾气十分古怪的老头儿，常常刁难这些毕业生，而且还和自己的导师在学术研究方面是死对头，所以，这位学生知道他的毕业论文一定不会顺利通过的，因此，他需要动脑筋，想点儿小办法。

一天早上，这位爱刁难人的教授正在花园里散步，这位学生走到教授身边开始了自己的“计划”，他对教授所研究的题目有所了解，因此他向教授问好之后，便开始向教授“请教”关于那个研究题目的一些问题，这位教授很自然地被这个毕业生“引”到了计划之中。这个学生很谦虚地表示自己对那个问题的见解，并且请教授给予评价。

最后的结果可想而知，这位喜欢刁难人的教授开始乐于帮助这个毕业生，甚至主动帮助他进行课题研究，使这个学生少走了许多弯路，毕业论文很快通过，并且还获得了优。





好为人师是每个人的弱点，在人际关系当中，只要你善于抓住他人这一弱点，巧妙运用心理策略，不但会使人愉快地与你沟通，还会让你拥有和谐的人际关系。

每个人都有自尊，在交往中，智者会这样说，“你的字写得真漂亮，能教教我吗……”“等我到了您这个年龄，要是能有您一半的成就我就知足了……”而愚者会这样说，“你听我说，我觉得这样才比较好……”

任何人都希望自己的外貌、学识或者地位等等得到他人的称赞或者认可。聪明的人就善于利用别人的这种好胜心，去满足别人的自尊心，他们在照顾他人自尊心的时候，往往会得到意外的收获，而愚蠢的人往往恰恰相反，他们想方设法让别人知道自己的“聪明”，渴望自己的“虚荣心”受到他人的赞同，当他们满足了自己的虚荣心之后，事情的结果却可能变得更可悲。

某公司业务部新调来一位李主管，第一次召开会议时，他非常诚恳地请求大家要对自己多提建议，请大家指正自己的工作缺点。

现场所有人没有一人发言，第二次召开全体会议的时候，李主管在作完工作总结报告之后，仍然重复了那些话，刚刚到职不久的副主管小张终于“踊跃”发言，提出了一些工作方面的建议，李主管立刻对小张的发言表示“欣赏”，就这样，他的这一举动起到了示范作用，相继有几位同事也提出了建议。

自此之后，小张有机会就不放过，不但对工作提出一些建议，甚至还针对李主管的个人言行提出了“真诚”的建议。

果然，没有多久，这个副主管小张就“升职”了，他被调到了总管部门做了一个小秘书，从那以后，他就再也没有机会提出建议了，因为做了这样的闲差，根本不可能有机会去开会了。

事情往往就是这样，不管你基于何种心态，更不管你所发表的意见是对还是错，一旦你主动提出意见，就侵犯了他人的“自尊心”，对方当然会感到不悦。

在别人面前，你一定不要认为自己超凡脱俗。必须谨记：只要你有哪怕是一丝一毫的自大心理，无论你是否在言行中表露出来，它随时可能会通过你的内心影响你的行为。

智者处处以人为师，愚者处处好为人师。适可而止表现自己的优势和特长，不要让虚荣心一时的满足成为人际关系发展的障碍。

如果你想建立良好的人际关系，使人对你尊敬，你就要做到：真诚的谦逊，巧妙的上进。

3. 安静原则：不逞口舌之能

“与其与狗抢路，被它咬伤，还不如让它过去，否则，就算你把狗杀了，你还是已经被它咬伤了。”林肯这样说。

争辩的结果往往就是这样，你永远都不可能在争论中获得胜利。与人争辩，要是输了，自然你就输了；如果赢了，结果仍然是你输。

因为在争辩中，你与对方已经被激烈的“战争”伤害，而这样的结果无论怎样去做弥补，都不可能更改既定的事实，与人起争执，十有八九会让彼此更加坚信自己的观点绝对正确。而这一过程导致的结果必定会让一方感到不快，甚至导致对方产生敌意，那么很可能会因逞一时口舌之快而让你树立一个敌人。

生活中不乏这样一种人，他们反应快，口才好，思维敏捷，在生活或工作中与人发生意见、冲突时，就将自己的“辩才”充分发挥出来，所以我们常常能看到他们在争执的时候口若悬河脸红脖子粗，直到对方哑口无言。

马斯洛定义的人类基本欲望，其中就有“攻击征服欲”，人们总是希望通过各种手段征服他人，使其顺从自己，从中获得快乐，可以说，争论是人的本性，人们争论的目的无非是向对方证明自己是正确的，让对方接受自己的观点，让对方了解他的学识没有自己渊博，通过这样的方式告诉他人，自己比对方强，能够压倒对方。





这种企图通过争执获胜而使对方接受自己的做法是十分愚蠢的。

从前，有两个兄弟，他们以打猎为生。一天，他们外出打猎，刚好有一群大雁从天空飞过，兄弟俩想射下一两只来填饱肚子，老大一想到大雁煮熟之后的美味诱人，就说，射下来之后煮着吃，老二却想到大雁烤出来之后的皮香肉嫩，就立刻反对说烤着吃更香，两人为如何吃大雁展开了激烈的争吵，吵得面红耳赤，争了很久也没有达成一致的意见。这时候，老大提议说，那就请过路人来评理吧。正巧这时候有一位老者从此经过，兄弟二人立刻上前请求老者给出意见，老者笑了笑说道：“天上哪有什么大雁啊！”这时候兄弟俩才抬起头往天上看，就在他们互相争论的时候，大雁早已经飞得无影无踪了。

在这则小故事当中，我们可以看出，争论的最终结果是这对兄弟一无所获。

当然，我们在生活中肯定不会因为如此低级的原因产生争论，但这种争辩模式却是我们常见的，由于种种原因，与他人唇枪舌剑，互不相让，找到别人语言上的漏洞，想尽办法将对方“赶尽杀绝”。

富兰克林曾经说：“如果你辩论、争强、反对，你也许有时会获得胜利，但那种胜利是空洞的，因为你永远都得不到对方的好感了。”

每个人都有自己独立的思维，任何人都希望自己被人肯定，而不愿意因勉强而做出让步，因此，争辩会让双方都受到伤害。

卡耐基为人处世规则之一就有“赢得争论的唯一方法就是避免争论”。这是他在总结了数千次的辩论及其后果之后得出的结论。他说：“你不能在辩论中取胜。因为当你辩论失败，显然你是失败的；如果你胜利了，你仍然是失败的。为什么？假设在辩论中你胜过对方，将他的观点击得体无完肤，最终证明他是错的，那结果又如何？你觉得很好，但他怎样？你使他感到脆弱无援，你伤了他的自尊，那么他更要反对你的胜利。”

一个在嘴巴上获得胜利的人，必然会在行动上有所牺牲，一时的口舌之利固然大快人心，但是，争辩之后，大部分人都会遭到“秋后算账”的待

遇。对方礼貌地接受你的观点，内心却会反感你，甚至是痛恨你，不愿意再与你相处，并拒绝与你建立人际关系，那么，你所遭受的失败要远远超过你所获得的口舌之利。

生活不是辩论场，也不是谈判桌，口舌之能不必在此施展，争辩会使他人感到尴尬，甚至会因此产生矛盾。

在人际交往中，不必与人正面交锋，安静地听对方的意见，用行动来征服他人，永远记得，嘴巴是用来说事实的，而不是用来说是非的，心平气和地用行动向他人证明自己观点的正确性更能获得他人的尊重。

4. 美丽光环给他人

春秋时期，齐国侵犯鲁国和卫国，鲁、卫两国向晋国求救，晋景公于是派人率军出战，任命卻克为元帅，士燮和栾书分别为位上军和统领下军。

在战斗过程中，各位将领与士兵们一起冲锋陷阵，同仇敌忾，卻克身受箭伤，仍然奋勇杀敌，最后齐国献宝求和，归还了鲁、卫两国的土地。

晋军凯旋，人们都前来迎接各位将士。士燮走在军队的最后面，他的父亲问其原因，他回答说：“国人欢喜地在这里欢迎，先进去的人必将成为万众瞩目的焦点，如果我走在前面，岂不是代帅受名，因此我不走在前面。”

卻克觐见晋景公，景公称赞他说：“取胜都是你的功劳啊！”卻克立刻答道：“这要归功于君主平日训导，将领士兵们的努力，我的功劳微不足道。”

士燮觐见晋景公，景公也说：“打了胜仗，是你的功劳啊！”士燮也谦虚地说：“这是卻克指挥有方，我哪有功劳呢？”

栾书觐见晋景公，景公同样称赞他立了大功。栾书说：“这是士兵们奋勇杀敌的结果。”

三位将领立了大功，却都将功劳让给他人，他们因此更加得到国人的赞美和尊敬，“三将让功”的故事也被后世传为佳话。





《予学》当中有这样的一句话，“功不争乃获，获之则功也”，也就是说不与他人争功，才能真正获得功劳。不争，收获到的才是自己的功劳。

一位研究所的副所长，接到上级的要求，让他负责某个课题的研究，但当时这位副所长忙于行政事务，并没有把精力放在课题研究上。

他的助手通过辛勤努力终于作出了研究成果，这个研究课题在相关领域得到了认可，帮这位副所长赢得了很大的荣誉。

各报纸、电台的记者争相采访这位副所长，却都被他拒绝了，他对记者们说：“这项研究之所以获得成功是我助手辛勤研究的功劳，荣誉应该属于他。”

记者们听了，都为他坦诚的态度所打动，对于这件事情的报道不但没有任何关于这位副所长的负面评价，反而使人们对他更加认可。

功让他人，能降低你人际交往的风险。我们不得不佩服这位副所长，这种态度来自一个人的修养，事实上，也是一种智慧的心理策略。

试想，如果这位副所长对帮助他研究课题的助手只字不提，完全将研究的功劳一人揽下，居功自傲，一时，媒体的聚光灯都照在这位副所长身上，必将引起那位助手心理失衡。而且，这个课题研究并非副所长的心血，而是出自助手的勤劳之手，最终的结果可想而知，人们自然会认为副所长虚荣轻浮，照耀他的聚光灯也会慢慢变得灰暗。不难想象，这种后果产生的巨大反差会使这位副所长名誉扫地。

所以这位副所长十分明智地选择了直接将这个光环给他的助手戴上，给别人镀上光辉的同时，也显露了自己的内涵，获得他人的尊重与敬佩。

不仅如此，这位副所长的做法必定会让他的助手心存感激，将他的这种恩惠牢记在心，也更愿意为他效劳。副所长虽然失去一时辉煌，却赢得人心，孰得孰失，人人自明。

所以每个人都应该有这样一种心态：将功劳让给他人。往往你越是甘当配角，人们反而越把你当做主角来看。我们应当了解，真正的大人物，不是

非要事事追名逐利，而是尽可能让他人站在聚光灯下，让他人有赢得名利的机会，这种做法才是赢得他人支持与拥戴的上策。

你越是绞尽脑汁地想获得人们的尊敬或喜爱而将功劳归于自己，事情越会是事与愿违，人们会很自然地把你列入贪图名利的行列中去，反之，你自动放弃表现自己的机会，牺牲自己一时的虚荣心，那么，你反而会得到更多的补偿。

钱钟书先生的声望是众所周知的，一方面是由于他学识渊博，另一方面是由于他淡泊名利，不拿自己的荣誉和成就来“摆谱”。那种心态，拿他的话来说，就是：一辈子姓了钱，还在乎钱吗？

同样的道理，既然有功劳，又何必在乎呢？在人际交往中，与他人处事有这样的态度，会让你立于不败之地，并且你维护了他人的自尊心，就更容易赢得人心，受人尊重。

为人处世，我们要时刻学会做“黑马”，而不是抢做“出头鸟”，因为“抛头露面”会让你成为众矢之的，而谦卑踏实却能够在无形之中使你成为焦点，让人更乐于与你相处，心甘情愿地对你忠诚。

如果你想成为一名领袖或者成功的人，想要让他人施行你的主张，那么你最好的做法就是退居幕后。因为你必须明白一点：你个人的利益或者荣誉永远不如你从对方那里获得的多。

5. 激发他人自尊心

每个人都会在创业初期遇到一些困难，本杰明·富兰克林就在创业初期遇到了一个喜欢与他作对的人。

富兰克林运用了一些巧妙的心理策略，只用了一个晚上的时间，就让这个对手变成了他终生的好友。

那时候，富兰克林开了一家小印刷厂，不久之后被推举为宾夕法尼亚议





会下院的书记员。

就在这个时候，他却遇到了危机，一个新当选的议员就在正式选举的时候对他百般为难，并且公开发表了一篇措辞尖锐的反对演说，把富兰克林贬得一文不值，这个议员在议院里从来都不和富兰克林说话，这着实让富兰克林倍感困扰。

相信任何人遇到这样的情况，都会感到束手无措和愤怒，富兰克林也不例外。人们通常为了博得反对自己的人的好感而常常在其面前做出卑躬屈膝的样子，但事情的结果却往往不尽如人意。那富兰克林是怎么样做的呢？

听到反对自己的意见，富兰克林感到十分生气，但是，他考虑到对方是一个十分有名望、有修养、学识渊博的绅士，因此，他想到一个十分恰当有效的策略。

当时，富兰克林听说那个反对他的议员珍藏了一些十分名贵并且罕见的书，于是富兰克林就写了一封短信，十分诚恳地表示他 very 希望能读一读那些珍贵的书，并希望对方能答应他的请求。

那个议员接到了富兰克林的信之后立刻将书送过来，一个星期之后，富兰克林准时将那些珍贵的书籍送还，并且附上一封言辞热情的感谢信，表达了自己的衷心感谢。

之后，富兰克林再和这个议员碰面时，原本反对富兰克林的议员竟然主动和富兰克林打招呼，并且说话的态度变得十分客气，在临别的时候居然还答应富兰克林会尽自己的所能帮助他，就这样，富兰克林同反对自己的人成了一生的好友，直到那位议员去世。

我们可能无法相信一封简短的信会产生这样令人惊奇的效果，但事实就是这样，十分简单却又十分巧妙的策略能让你收到十分明显的成效！

美国一个大型电子制造商正在开发一款新产品，他们无法确定新产品的合理设计方案，因此向75个设计方面的工程师求助，他们的方法十分简单，只是向每位工程师发出了一份关于新产品设计的意见调查问卷，为了向这些工程师表示感谢，该公司免费提供给这些工程师一年他们所喜欢的两种专业

杂志。

因为这些工程师都是高收入的人士，一开始，公司十分担心：送出这样微不足道的礼物这些工程师是不是不愿协作呢？

很快，他们的疑虑就烟消云散了，近八成的工程师表示愿意与这家公司协作，并且他们当中的大部分人都对这种新产品广泛地推广，积极地使用。

事实上，那些杂志对于这些工程师来说确实不值得一提，事情的关键就在于那份问卷调查。大部分人会热情地协作就在于问卷调查使这些人的自豪感被激发出来了。

人们往往很在意自己被挑选出来做某事而获得的自尊心，因为那种与他人不一样的待遇会使人们产生一种优越感，所以，这家电子公司抓住人的这种心理特点，巧妙地运用了这种心理策略：给他们所选择的工程师戴上了一个美丽的光环，让他们乐于接受自己被选中的事实，使他们的优越感得到了极大的满足，因此他们并不介意利益方面是否划算，单从自尊心被激发的角度，他们就会非常愉快地接受。

无论是富兰克林借书的举动，还是电子公司选出工程师做调查问卷，都是运用了激发他人自尊心的巧妙心理策略，因为这样的举动就是在向外界暗示自己十分推崇他们，主动抬高了对方的身价。

人们总是喜欢他人将自己摆在高高在上的位置，他们乐于“施舍”他人，因为这样会让他们感受到自己在被尊重以及在他人心目中自己位置的重要性。

激发他人自尊心就是在满足对方“自尊心”的心理需要。我们应该能够注意到，当别人拜托自己帮忙，哪怕仅仅是个小忙，自己通常也会有种优越感，并为此感到高兴。因此，只要抓住人们的这种心理，略施小计，就会让别人感到与你相处十分愉快，并对你加倍喜欢。



6. 幽默是一种修养

幽默常常能提高你在对方心里的地位，因为幽默是一种修养。

里根总统是非常精于此策略的。

里根总统在第一届任期将满的时候，已经72岁了，但是他仍然打算争取连任总统。

尽管这个老人的资历、经验、能力都是值得人们称赞的，但是毕竟里根年事已高，这对他争取连任是一个很不利因素，他自己也很清楚，在这个问题上，他的对手一定不会轻易放过自己，但是，他却巧妙地化解了这个棘手的问题。

在第二轮电视辩论中（这也是事关成败的辩论），里根总统以他风趣而完美的回答再次赢得众人的支持。

记者特里惠特提出了这个关于年龄的问题：“总统先生，您已经是历史上年事最高的总统了，您的一些幕僚们说，在最近几次您与蒙代尔先生的交锋中，您感到力不从心，十分疲惫。这让我想起肯尼迪总统，他在古巴导弹危机的关键时刻，可以连续几天不合眼，很少休息和睡觉，您认为您如果身处困境也可以像肯尼迪总统一样履行职责吗？”

这个问题看似彬彬有礼，但却十分棘手，特里惠特指向的正是里根总统最软弱的一面。事实上，这个问题的根本就是：您不觉得自己已经过了当总统的年龄了吗？更确切地说也就是：您已经无法胜任总统一职了。

而里根总统十分巧妙幽默地化解了这个棘手的问题，笑着回答道：“我希望您能够明白，在这次的竞选中，我不想把年龄作为资本，我并不打算为了政治目的去揭露我对手的年轻和缺乏经验。”

这时候，演播室里发出一阵笑声，人们无不为主席精彩幽默的回答喝彩，接着就是雷鸣般的掌声。

里根总统的对手蒙代尔先生就在观众的掌声和笑声中败下阵来，里根总统用自己的幽默扫清了他的最后一道障碍。

那些有智慧的人总是能够在一些尴尬境地用幽默使自己成功解脱出来，并且，还会让对方感到十分敬佩。

幽默的力量是强大的，它能够增加你的人格魅力，体现你的修养、气度和胸怀，人们之所以对绅士敬仰，也是因为他们散发着幽默的文明气息。幽默常常能帮助人们变被动为主动，变严肃为欢快，它能让你周围的环境更融洽，让你身边的人都能保持轻松愉快的心情，让平凡的生活充满欢声和笑语。

因此，幽默是一门学问，一门艺术，一种智慧，更是一种策略。

英国作家萧伯纳是一个富有幽默感的人。一天，他在街上行走，一个骑自行车的冒失鬼将他撞倒在地上，骑车的人十分慌张，急忙扶起他，连连道歉，幸好萧伯纳并没受伤，只是虚惊了一场。看到对方的表情很紧张，萧伯纳惋惜地说：“你的运气很差，先生，如果把我撞死了，你就可以名扬四海了！”

萧伯纳只一句妙语，就让那个肇事者从紧张的窘境中解脱出来，这给对方留下了难忘的印象，也让人们知道萧伯纳是一个多么友爱和宽容的人。

萧伯纳有脊椎病，去医院检查的时候，医生对萧伯纳说：“要治好脊椎病只有一个方法，就是从身体的其他部位取下一块骨头代替那块坏掉的脊椎骨。”接着又继续告诉萧伯纳，“这个手术很困难，我们还没有做过。”

很明显，医生是在告诉萧伯纳，这次的手术费会很昂贵。如果是你，可能早就和医生争执起来了，至少你一定会表示出你的不满、失望，并且和医生彼此对立。这样的结果，会给双方带来尴尬，影响合作和治疗的效果，而萧伯纳却使他们之间的合作仍然愉快，因为他运用了自己十分擅长的幽默策略，巧妙地避免了不愉快的争执。

萧伯纳听了医生对这种治疗方法的介绍后，十分平静地淡淡一笑：“很好！但是请你告诉我，你们计划给我多少手术试验费？”





幽默是人际关系的润滑剂，在社交场合，我们总能看到那些善用幽默的人赢得满堂笑声，成为人们的焦点。幽默不仅能够帮你解围、帮别人减轻精神上的压力，还可以缩小你与对方之间的距离、弥补你与对方之间的鸿沟，促进人际关系和谐，等等。所以，为人处世，时不时地发挥你的幽默魅力，这会让你更加受欢迎。

7. 刻板效应：改变视角，横着能看，竖着能瞧

人们总是习惯于把人进行机械分类，例如北方人豪爽，南方人擅长做生意，老年人思想保守等等，他们时常把某个人看做是某类人的代表，把对某类人的评价强加在某个人的身上，以偏概全，影响正确的判断。

一个著名的心理学家曾经做过这样一个关于人们正确认知他人的实验。他选择了一些英裔加拿大学生和一些法裔加拿大学生，让他们通过声音来判断一个人的性格，然后说出自己对这个人的评价，这个心理学家提前录好了录音，告诉这些学生，这些录音是不带有任何感情色彩地朗读同一篇文章，一共是14个人的录音，其中7人使用英语朗读，其余7人使用的是法语朗读。

这些学生当中的大部分人对英语朗读的人的评价都是和蔼、亲切、有风度、机灵、可靠，甚至对他们的相貌都展开了正面的想象，他们猜测朗读的人个子高挑、长相英俊或者漂亮、有着美丽的眼睛等等。

他们对使用法语朗读的人的评价恰恰相反，评价中的词语大部分都是贬义词，而且认为使用法语朗读的人相貌丑陋、背景不好、没有抱负等等。

而事实上，朗读录音的并不是14个人，而是7个人，每个人分别使用了两种语言进行朗读，而参加实验的学生们根本不清楚这一点。

那么，人们为什么会给出反差如此大的错误评价呢？原来，在加拿大，

英裔加拿大人的社会背景通常比较好，他们的素质、文化等方面的表现比较优秀，而大部分的法裔加拿大人没有良好的社会背景，因此人们对他们的态度和看法已经形成一种思维定式，正是这样刻板的印象，使人们产生了错误的认知。

在看待具体的某个人时，这种刻板效应也存在，人们习惯用一个人的缺点当做这个人的全部，从而被错误的认知蒙蔽了自己的视觉。

有一个人非常讨厌他的邻居但并不是因为这个邻居曾经得罪过他，而是由于他的一只羊不见了，他越看邻居越感觉他是偷羊的人，因而对自己的邻居产生怨恨。不久，他在其他地方找到了丢失的羊，于是他再看自己的邻居，样子又好像不是会偷羊的人。

在人际交往当中，人们常常会因为错误的认知对人产生偏见，我们如果不能把握正确的视角，找准正确的观测点，很容易使自己无法正确看待他人，从而失去与其顺利交往的机会，缺少一条人脉，很可能让你在处世中多走许多弯路。

美国有个越战归来的士兵在旧金山打电话给家人，电话中他告诉家人：“我就要回家了，但是，我很想带一个我的朋友回家。”他的请求立即得到了家人的肯定：“当然可以，我们十分欢迎他！”

儿子接着说：“但是，我的这个朋友，他在战争中负了伤，医治之后他仅剩下一只胳膊和一条腿。”

“啊！上帝啊！听到这样的事情我们感到十分难过，或许，我们可以想些其他办法让他有个安身之处”，家人立刻给这个士兵出了主意，接着说：“我们自己的生活，而你这位朋友的情况会比较麻烦……”

不久之后，士兵的父母再次接到从旧金山打来的电话，而这个电话是警察打过来的，警察局通知这对父母去认领他们儿子的遗体。

他们到现场之后，看到自己死去的儿子只有一只胳膊和一条腿。





生活中的大部分人都喜欢完美，但是每个人都有缺点或者缺陷，因此，人们交往的对象往往并不尽如人意。

人际交往的关键并不在于对方是否完美，而在于你是否能接纳他人。人们从来不会喜欢与讨厌自己的人主动交往，许多人之所以感到交往的不愉快，是因为他们没有找到正确的角度去看待他人，而是时常在小事情上纠缠，竭尽全力“搜寻”对方的缺点，甚至使这些“搜索”到的缺点严严实实地将对方的优点完全掩盖。对他人产生情感上的排斥通常会收到相同的“反馈信息”，对方自然不愿与你交往。

摘掉你的“有色眼镜”，你看到的将会是另一种风景。学会包容他人的缺点，当你横着看到对方的缺点时，那就竖着重新看一次，总会找到他人的优点和长处，这样的为人态度会造就你豁达、宽广的心胸，也会成为你与人交往的润滑剂，更是你快乐与人相处的根本。

我们在与人相处中，要想让他人感到与你合作愉快，那么就先摘掉自己的有色眼镜，拒绝心里出现刻板效应，铲除心中成见的樊篱，与人相处不预设立场，客观求实看待他人。

8. 酸葡萄心理：知足是金

吃不到葡萄就说葡萄酸。这句话来自伊索寓言，狐狸很饥饿，看到葡萄架上挂着一串串鲜艳诱人的葡萄，但是却够不着，立刻就抱怨说：“葡萄一定是酸的。”

这就是“酸葡萄心理”，心理学把这种个体追求某种目标受到阻碍最终没有实现，然后通过贬低原有目标的行为来冲淡内心欲望以达到缓解焦虑情绪的行为就叫做“酸葡萄心理”。事实上是一些人通过这种方式获得自我安慰和心理防卫。

生活中，我们不乏也有那只狐狸的境遇，当受到挫折时，也应当有像狐狸一样的心态，学会安慰自己，不妨找一些理由贬低一下那些达不到的目

的。

有的人没有考上自己梦寐以求的大学，就安慰自己那个大学竞争激烈，肯定学习压力会很大，而在普通院校，不需要那样拼命就可以名列前茅。

有的人在竞争职位中落选，安慰自己说职位越高，责任越重，时间越少，当个“平民”更能逍遥自在。

这样的方式会让自己排解心中的郁闷，使自己轻松地面对失败。这远远要比陷入自责和消沉中要好得多。

在《四个约克夏人》这个短剧当中，这种情形体现得淋漓尽致。

四位举止优雅的约克夏绅士在一起品尝着名贵的红酒。他们聊天的内容是积极的，但是随着聊天对话的扩展，聊天的内容就渐渐微妙地转为消极负面；随着时间的推移，他们开始抱怨自己的经历、自己的生活，互相较劲，到最后演变得一发不可收拾，就像一场比赛，似乎每个人都想赢过其他人，告诉他们自己才是最不幸的。

他们品着红酒，一个人想起几年前他仅仅买得起一杯茶，第二个人就抱怨说能喝到冰茶已经是很庆幸了。这种论调迅速蔓延，有位绅士谈到了自己曾经住过十分破烂的房子，下一位绅士就说：“有房子是多么幸运呢，我们曾经26个人住在一个房间，没有任何家具，地板有一半都不见了，我们挤成一团窝在一个角落里。”

“你还有房间住，我们曾经住在走廊！”

“天啊，我曾经多么渴望能住在走廊啊，我们以前住在垃圾场的废水箱里，每天早上都有很多臭鱼倒在我们身上！”

就这样，抱怨的声浪一波超过一波，最后甚至变得夸张而不真实。

人们的语调总是这样的模式：这不算什么，我的情况更糟糕……

你是否也常常参加这样的“抱怨比赛”呢？发牢骚不能解决任何问题，难道你期望你不断地发牢骚能使他人最终放弃你所追求的目的，然后宣布你是冠军？

不，情况并不是这样，虽然没有人愿意与一个整日怨声载道的人相处，





但是你所描述的遭遇会让对方感觉到：原来自己是优越的，因此就激发了他们的自尊心，从而就会对你表示友好。

因此，抱怨自己所处的情况，像酸葡萄心理那样略微贬低一下我们追求不到的东西，换一种方式看待生活，知足是金。

一位朋友年轻的时候，和他的几个朋友共同挤在一间七八平方米房子里，有人问：“房子那么小，连转个身都困难，你怎么每天都那么高兴？”

朋友乐呵呵地说：“和朋友们在一起，我们随时都可以交流思想和感情，难道这不值得我高兴吗？”

不久之后，他的朋友们都结了婚，先后搬离了那里。屋子里只剩下他一个人，那人又说：“现在的你变成孤零零的一个人了，还有什么值得高兴的吗？”

朋友仍然快乐地说：“我与许多书相伴，一本书就是一个老师，和它们在一起怎么会不高兴呢？”

这位朋友成家之后，搬进了一幢七层高楼，但是，他家却在最底层，不安静、不安全、不卫生，但他依然每天快快乐乐，他说：“一楼多好，进门就是家，朋友来玩一下子就能找到，搬东西也特别方便，还可以在外面的空地上种些花草，多开心呀！”

又过了不久，他的一位邻居家里有一位偏瘫的老人，这位朋友就将一楼的房子让给邻居，自己搬到了顶楼，那个人又问道：“您说说住在七楼有哪些好处呢？”

朋友回答说：“每天上上下下是一种很好的锻炼，这里的光线好，有利于看书写字，并且白天黑夜都十分安静。”

当我们不顺心的时候，不要冷嘲热讽、谩骂讥笑，说人是非，道人长短。只要适当转换角度，乐观地看待事物，就会让他人看到你积极的心态，并且在你的身上找到安慰，因此愿意与你相处。

你对生活表示出知足，就会给与你相处的人一种轻松的感觉，他们不会因你的上进心而感到自己十分卑微，这也不乏是一种讨他人喜欢的好办法。

喧嚣的都市、无止境的欲望驱赶，人们往往直奔目的地，忽略了沿途美景。那么从现在开始，不必去抱怨人心险恶、社会不公，细数自己所拥有的也是人生的乐趣，不必试图去填满欲望的无底洞，乐观地享受自己手中的“甜柠檬”会让他人对你产生敬佩。柠檬虽然是酸的，但我手中既然有柠檬，那就不妨来杯柠檬汁吧！看到愉快的你，与你相处的人自然会感到愉快。



四、一眼看透人心的心理策略

“知己知彼，百战百胜。”当我们清楚地了解了一个人内心的真实想法，交流就变得顺畅了，学会探察对方的内心世界，获得所需的信息，也是沟通的关键所在。

一个人将过多的注意力集中在自己的言词上，导致他忽略了这样一个事实：自己的动作、姿态和表情正讲述着他自己的故事。

那么，我们看他人也是一样，他们的动作、姿态、表情也正在讲述着他们内心的故事。读懂对方内心，这能使你获得许多帮助你与其交往的信息。





1. 一举一动了解内心

在天桥上、火车站、地下通道里，当有人从乞丐的身边走过的时候，他们总是会伸出手，将铁罐里的硬币摇得叮当响，这个小动作就是在向你暗示：我需要钱，我渴望你的帮助。他们弄响硬币的动作就是在把一种信息传递给他人。

一次，李鸿章带着三个人去拜访他的老师曾国藩，希望曾国藩对这几个人给出评价，好给他们分派合适的职务，不巧，这个时候曾国藩出去散步了，于是，他让这三个人在门外等候，自己则到厅里等候。

曾国藩散步回来之后，李鸿章向老师说明了来意，希望老师能帮助自己考察一下那三个人。

曾国藩听了之后，连连摆手笑着说：“已经不用考察了，站在最左边的是个忠厚老实之人，做事会谨慎小心，可以让他做一些后勤供应之类的差事，他办事你大可放心；站在中间的人是个两面三刀的小人；右边的那个将来必定会有大作为，是大将之才，应当重用。”

李鸿章听后十分不解，就问道：“老师，您还没见过他们，怎么就有这样的看法呢，你是如何知道的呢？”

曾国藩笑着说道：“就在刚才我回来的时候，他们站在厅外，我走过他们的身体，站在左边的那个人小心翼翼、目光略低，并且有些拘谨，可以看出他是一个言行谨慎、踏踏实实的人，所以，适合做一些没有风险、不需要创新的后勤供应类的工作。中间的那个人十分恭敬，但是我刚一过去，他就立刻东张西望、左顾右盼、心神不定，因此一定是个阳奉阴违的狡猾之人，万万不可重用，免得惹祸上身。右边的那个人不卑不亢、气宇轩昂、气度凛然，始终挺拔而立，可以看出是一个大将之才，将来的功绩一定不会在我之下，因此应得到重用，定能助你一臂之力。”

刘铭传，就是曾国藩口中的那位大将之才，他屡屡立下战功，是淮军勇将，并且成为台湾第一任巡抚。

人们的一些小动作往往有着潜在的意向，它们是一些心理暗示，即使你是一个十分善于伪装自己的人，也难免会有一些小举动出卖你。

墨西哥的奥博雷岗总统有一套“稻草理论”，就是仅仅根据风中的一根稻草，就能作出正确的判断。

当他还是革命军将领的时候，第一次会见他的第一首领加仑沙，在加仑沙离开之后，有人问他对加仑沙有什么看法。

奥博雷岗说：“我并不是很了解他，但是我能看出他做元帅的才能如何，他在一些小事情上的确是个‘大人物’，但是在大事上，却一叶障目，显得十分卑微。”

事实证明，他对加仑沙的评价是十分正确的。

加仑沙邀请他去墨西哥城，这对于奥博雷岗来说就是一个“死亡陷阱”，因为，他知道，在墨西哥城，他将面对的是一个莫须有的叛国罪名。

面对逃亡和应邀两种选择，确实让奥博雷岗感到困扰，最后，他决定赴约。因为他对对方很了解，他意识到，他所面临的只是一个有点小并且很愚蠢的陷阱，他决定勇敢面对这次小困难，准备在万众瞩目下打败他的对手。

最终的结果就是奥博雷岗成为了墨西哥的总统。

他的手下曾经问过他对加仑沙为什么有那样的看法，奥博雷岗是这样回答的：“很大一部分是通过我的观察得出的。”

“那天晚上，我们谈话的时候，他有好几次突然停下，走到外面看他的马是不是吃得很好，我们都知道，如果有称职的马夫，他就不需要这么担心，这样看来，他对特殊环境毫无抗拒的能力，因此，我断定他这样是根本无法做到统筹全局的。”

人际交往中的互动过程，往往不经意地体现在细枝末节上，一举一动都是透露信息的传送器，时刻都在向外界传送着当事人的心情和感受，所以，不要





忽略了这些“无声胜有声”的小动作，它们是你了解他人必不可少的项目。

一位精明的商人在打牌的时候总是输钱，一次，他向他的朋友讲述了自己的经历，他说：“那天晚上，我和几位生意上的伙伴在一起打牌，每当我摸到一手好牌的时候，他们当中的一个人简直就像个先知似的不停喂我的牌，并且即使我赢了牌，他也不会出现任何诧异的表情，那种神态简直就像是早就知道我会赢似的，玩完了之后，我奇怪问他原因是什么。这个生意人笑着对我说：‘我早就看出，每次当你摸到好牌，你都会不停地吞口水，当你的喉咙开始连续蠕动的时候，我就知道，你的手里又有大牌了’，就这样，他那天赢了我许多钱。”

那些下意识的小动作是很难隐藏起来的，因为那是人们在不同心理状态下的一种习惯，并不是天马行空的无聊之举，这些小动作常常会将他们内心的秘密泄露出来。因此，只要你善于观察，就不难看出对方心里的内容。

一个人向外界传达完整信息的时候，语言成分只占7%，声调占38%，而55%的信息都是通过肢体语言来传达的，肢体语言常常是人们无意识的举动，他们很少具有欺骗性。

查尔斯·达尔文在1872年就曾写过一篇《人和动物情感表达》，内容就是关于肢体语言的，他认为能读懂肢体语言无论对学习和工作都是很重要的。

对方如果将头侧向一边，就表示，他对谈话有兴趣，如果挺得笔直，是对谈话表示中立，如果低着头，很明显，对方对谈话不感兴趣或持反对意见。

经常用手蹭蹭鼻子下方的人，说明他对与你交流感到局促不安。

对方的肩头常常是舒展的，表明他是个有决心并且有责任感的人，这样的人一旦决定了某件事情就会不顾一切付诸行动，而前提自然是积极的。

对方的肩头耸起甚至是抱住胳膊，说明他正处在惊恐之中，希望得到保护。

跷二郎腿是个很普通的腿部动作，但是在一些其他动作的辅助下，这种姿势也能表达出许多心理想法。

我们常常看到开会开腻了的人常常抱起双臂，放在胸前，跷起二郎腿，这就表示他已感到疲倦，对眼前的事不再感兴趣。

如果跷起的腿呈一个角度，说明他性格执拗、刚强并且好斗。如果加上双手抱膝，那么你就要谨慎了，谈话的结果往往出乎你的意料，因为对方是个不愿让步、口齿伶俐、反应敏捷的人。

紧张而不自然的人往往喜欢叉腿站着。如果你看到一个人收紧脚踝站在那里，那么你最好不要在这个时候去招惹对方，因为他正在生气，并且在努力地控制自己。

老师在监考的时候往往手指交叉并且手掌朝上，因为他们集中精力，并且有几分优越感，看到对方是这个姿势，就说明他胸有成竹，并且对你抱有怀疑的态度。

轻揉耳朵或者用手指轻轻触摸脖子都表示对方对你说的持怀疑或否定态度，已不想再听你说下去。

看到对方将手放在脑袋后边，除非你有巧妙的办法，否则你就等待辩论吧。

用手挡住嘴或者鼻子的人通常不想让他人看到自己隐藏在内心的真实想法，所以，你要揣测对方真正的意图。

抚摸下巴的动作最常见，人们考虑问题的时候就是这个动作，如果是这样，你就要小心你与对方的沟通不要出现破绽，因为他正在斟酌你的语言。

谈话时，对方在仔细整理衣服上的边边角角，说明他内心反对你，但并不想表示出来。

2. 一言一语听出内心

达恩是个推销员，他仅仅是办公室里一个不起眼的小职员，每天的工作就是推销那些公债券，这次的任务就是使纽约一家银行的行长愿意购买一些他们的公债券。

这个年仅18岁的孩子出身贫寒，一开始，他的工作就是为一些富人做些零活儿，也就是勤杂工，拿着一星期不到两美元的工资。他的老板很喜欢这个可爱的少年，因此就推荐他去销售公债券，是一种铁路公债券。





这个年轻人了解到纽约有一家银行的行长对铁路有很大的兴趣，所以想试一试请他来帮助自己提高业绩，那么怎样才能让这个比自己地位高出那么多的人注意到自己呢？

他终于走进这位行长的办公室，这个时候，行长正在接待一名业务员，明显很不耐烦那个业务员的啰唆：“说重点！说重点！”没有几分钟，这个行长就烦躁地摇了摇头，把这个业务员“请”了出去。然后，他向达恩点了点头，表示请他过去。

达恩大步流星走到行长的办公桌前，利索地说：“95。”

行长明显对达恩的表现感到惊讶，他看了达恩一眼，然后拿起支票，问达恩：“你的老板给你多少提成？”

“0.3%。”

“这太少了，你回去之后，向你的老板要1%的提成，如果他不愿付给你，那么我来替他付。”

就这样，达恩顺利地卖掉了那些公债券，事情的重点并不在这里，重要的是，他的举止赢得了与这个有钱又有地位的行长之间的友谊，卖掉公债券的提成所得与这种收获相比简直就是九牛一毛！

达恩之所以成功地将铁路公债券推销出去，并且“俘获”这位行长的“心”，原因就在于他凭借敏锐的眼光，透过语言看出这家银行行长的脾气，行长是个急性子，喜欢听简洁明了的语言，极度厌烦那些没有必要的客套话和繁文缛节，达恩了解了行长的这一习惯，在与行长“交手”的时候就尽量使用简单的语言来应付对方，不说废话，这种做法无疑使行长十分高兴。

达恩之所以能迅速成功，就是因为他懂得运用“察言”的心理策略，从语言中看出对方心理，用合适的方式迎合对方。

人们的内心想法，常常会通过语言流露出来。只要留心观察，对方的一言一语，都会流露出他的内心变化。

一位犹太商人这样说：“一个精明的人，总能从对方的语言中挖出对方的真正心理，绝不放过任何一个有利的时机。”

在与他人打交道的过程中，要注意听对方的语言，不仅要“听话”，更

重要的是“听音”：分析言语中的内涵，了解对方的性格，领会对方想要表达的意思，从而做出正确反应。

在人际交往中，人们的语言都存在许许多多的暗示，要想把握与人交往的机会，就要善于听出语言的弦外之音，破解对方的语言，透视对方的内心。

对方可能说这样的话：“今天真是累死我了！”那么他的意思一定不仅是在告诉你他很累，而是代替了这句话：“你应当关心一下我，问问我今天是怎么过的，发生了什么事情。”遇到这样的情况，我们只要细心揣摩，就可以清楚地从对方的语言中找到对方所要表达的感情或意见。

对方谈话的内容也能体现他的心理，在这个时候你一定要说对话，才能迎合对方心理。

例如，一些年轻人总是谈论车子，看车的杂志，话题总是与车子品牌和性能有关，这样的人与你交谈，无非是想向你显示：我将来一定有能力购车或者是我的汽车知识相当丰富。那么你就知道自己应该怎样做了，聚精会神地听他们谈车，满足对方的虚荣心而不是打击他们，让他们的自尊心受到伤害。

形形色色的语言，能表达出对方不同的性格、气质、想法，只要你善于观察，就能从这里获得很多的信息。

人们曲折的深层心理常常会不知不觉反映在措辞上，语言不仅能透露出社会或地理差异，常常也能够反映出心理差异。

例如，有的人总是喜欢使用第一人称或者单数，这样的人往往独立性和自主性强，而那些缺乏个性，总是随声附和的人往往更喜欢用复数。

还有的人往往喜欢使用一些令人难懂的词汇，这些词汇常常让人无法理解，大部分人并不是因为他们的学问深，而是他们想掩饰自己内心的弱点，将语言作为自己的盾牌。那么，你就一定不要戳他的软肋，让他感到自卑。

语速也是反映对方心理的重要因素，人们如果对他人怀有敌意或者不满的时候，对于他人的事情表达的观点通常缓慢。

而当人们有愧于心尤其是在说谎的时候，语速常常就会不自觉地加快，因为他们需要掩饰内心的不安。





3. 一颦一笑看出内心

艾伦年轻的时候桀骜不驯，整日自由快活地生活，不知不觉成了一名大龄青年，是时候考虑找一位合适的人生伴侣了。这次，朋友为他介绍了一位不错的女孩儿，他不断地在心里告诉自己，起码要让对方觉得自己值得交往下去。

他们开始交谈，艾伦希望能够吸引对方，因此，他不断地讲述着自己的事情，自己过去的经历，甚至自己在来相亲途中所发生的事情等等，那位年轻的姑娘听着听着开始发出了“哈哈”的笑声，起初艾伦认为这个女孩儿很喜欢这样的交谈方式，但是，他注意到虽然女孩在笑，但是女孩的笑容仿佛是转瞬即逝的，艾伦立刻停止了自己所讲的事情。

随后，他问起了这个女孩儿的情况，从她的学习经历、工作经历，慢慢说到兴趣爱好，艾伦也不断地发表一些自己的见解，并且对女孩的一些特长表示羡慕。渐渐地，他们聊得很投机，女孩儿的脸上不时露出微笑，艾伦看看表，时间不早了，并且他觉得到了可以约定下一次见面的时机了，女孩儿对艾伦的提议表示赞同。就这样，艾伦争取到了第二次见面的机会。

人们在交流的过程中，常常对自己所说的话表现得十分谨慎，但却忽略了对方的表情。这个女孩在与艾伦交谈的过程中，虽然出于礼貌并没有直接表露出自己的想法，但是她笑的方式已经在向对方暗示：请你不要说下去了，我对这些并没有什么兴趣。

我们不得不留意到，在日常谈话的过程中，当我们正在兴致勃勃地发表言论时，如果有人在这个时候发笑，那么就会导致我们必须立即停下来，至少需要等到对方笑完之后才能继续，而结果常常是听完对方的笑，我们基本无法恢复之前的情绪来继续我们的演说。

也就是说，对方的笑声事实上也许是在阻止我们的谈话，或者说是在拒

绝与我们交谈，如果你对对方这样的态度并不理解，并且一意孤行地继续下去，那么，你很可能就会遭到他人的厌烦。

我们可以从人们的一颦一笑中找到一些需要的信息。笑也是一种心理状态的反映。有心理专家认为笑是人类最古老的交流方式之一。

虽然大多数的笑容都体现愉快的心情，但是，我们在生活中往往会遇到很多并不能引起他人开心甚至是令他人苦恼、反感的笑，因为有些人的笑是装出来的，是在撒谎，更有甚者是怀有恶意的笑、嘲笑或者是轻蔑的笑，等等。

科学家指出人类在学会说话之前就会笑，婴儿在四个月大的时候，还没开口说第一句话之前就会朝着自己喜欢的事物咯咯地笑，而且就算是耳聋或失明的婴儿也一样会笑。

在人类学会说话前的数千年历史中，我们的祖先就是用“笑”来彼此交流的。“笑”在人际关系当中发挥着不可或缺的作用，它像语言一样传递着不同的信息。

笑也是一种社交工具，人们在独处的时候，他们的喉部很少颤抖。那些微笑、尖声的笑、呵呵的笑只有在人们与他人相处的过程中才会发生。

德国人帕尔德斯先生是个研究人面部表情的专家。他研究过许许多多不同人的笑，比如某电视台的男主持人，在笑的时候他露出了整齐的牙齿，帕尔德斯说：“这个人在笑的时候仅仅是张开了嘴，露出了牙齿，而嘴角却并没有上扬，这种笑并不是真的。”这位专家看过18岁的瑞典公主玛德莱因张口大笑，看得出这位公主笑得很开心，但是，笑声却不是发自肺腑。

在我们的生活中，每一种心理发出的笑都会对他人产生影响。

对方如果是一种嘲笑，我们常常就会感觉到自己是个“受害者”，像个傻瓜一样，那么你这个时候就需要运用自己的思维适应一下周围的环境了，不要摸不清头脑地让他人将你排除在团体之外。

并且，人的性格以及当时不同的心情也决定了笑的差别，因此，笑声也是判断人性格及心情的参考因素。我们只有通过这些细微的环节摸透了对方的个性，随机应变，才能更好地使我们需要与之建立人际关系的对象愉悦地接纳我们。





古希腊哲学家德谟克利特是唯物论的鼻祖。

一天，他在街上偶然遇见一位熟识的姑娘，德谟克利特亲切地打了一声招呼：“姑娘，你好！”

第二天，德谟克利特又碰到与昨天同样打扮的那位“姑娘”，他却这样问好：“这……这……太太，你好！”

德谟克利特这样一语道破，立刻转身离去。而那位“姑娘”被德谟克利特看穿，相信脸上马上就涌起害羞的潮红了。

德谟克利特仔细观察那位姑娘的眼睛、面部表情及走路的姿态等一系列举动得出了结论：她是一位“太太”。

德谟克利特具有极强的探索精神和敏锐的观察力。

不是每个人都有这样敏锐的洞察能力，这种能力是要通过努力的学习和长期的实践才能得到的，这是人际交往中极其重要的看人的本领，掌握它，会帮助你成为一个左右逢源、讨人喜欢的人。

对方如果正视你，往往表示友善、诚恳、外向、自信等等，如果避免目光接触，就表示冷漠、不关心、消极、恐惧或紧张。

通常微笑都是表示同意，但是如果对方不说话，只是一味“呵呵”地笑，恐怕事情的结果就不能如你所愿。

头微微晃动并且从嗓子里发出近于“哼哼”的笑声，那就表示对方不赞同你甚至有些不屑的态度。

笑起来伴随着眉毛上扬，这种笑大多是真的，通常流露出兴奋和惊奇的情感。如果只是短暂地停留一下，那么往往是悲伤的惊讶。

美国心理学家伊莲·卡恩博士从心理的角度把笑分成了几种类型，不同笑往往代表人们不同的性格。

“哧哧”的笑声表示对方是个乐天派，充满活力。

深深的那种从肚子里发出的笑，表示这个人开放自信、愿意冒险、能抓紧机会，他们常常会令人开心，易与人相处，这样的人往往豁达。

“咯咯”的笑声往往在嘈杂的环境之中也能听到。卡恩博士说，这样的笑声往往属于那些天生就是聚会的灵魂的人们，他们很喜欢讲笑话，面对问

题也很勇敢很有办法。

笑时鼻子向天，他们大多是在对你表示轻蔑。

笑的时候忽然停止，并且看到别人笑自己又继续笑，这表明对方很紧张，缺乏自信。

4. 不知不觉找信息

芝加哥第一国家银行总裁是这样提拔职员：

一次，一位从明尼阿波利斯来的名字叫福根的出纳想拜访一下这家银行的总裁，仅仅是一个再普通不过的会面，他只是想向这位新总裁致敬而已。

葛奇总裁，也就是第一国家银行的总裁在这里是个很有影响力的银行家，他的银行也操纵着福根所在的银行在芝加哥的账目。

葛奇很擅长与人聊天，这次的会面时间很长。

会面不久后，这个从明尼阿波利斯来的出纳被葛奇亲自提拔为第一国家银行的副总裁。

当时的谈话情景就是葛奇不停地发问，而且一定要打破砂锅问到底，甚至可以说是从福根的幼年问到当时银行的工作，并且让福根说自己的银行工作经验，这些着实让福根非常吃惊，他没有想到这次简单的会面会如此之长。

而事情的结果是葛奇为自己挑选了一位得力助手，但是这些并不是巧合，而是葛奇使用心理策略的结果。

虽然只是简单的聊天，但是他一直都在探索福根的为人，虽然福根并没有察觉到，葛奇只是在福根的回答以及他的言行中寻找信息。

人们在十分放松的状态下才能够真正显示出他本来的“面目”，因此我们要学会给对方一个轻松的环境，在不知不觉中了解对方的性格，洞察对方的心理。





苏轼从细节识人，大多无误。

一次，他和好友谢景温在郊外一同散步，走着走着，忽然旁边的树上掉下一只受伤的小鸟，谢景温看也没看，抬脚就把这只小鸟踢到一旁。

虽然只是个漫不经心的动作，但苏轼看在眼里。并且，他立刻想到，谢景温一定是个轻贱生命、损人利己之徒，不可深交。

果然不出所料，谢景温后来受到王安石的重用，被提拔为侍御史一职。后来，他发现王安石与苏轼不和，为讨好王安石，便诬陷苏轼运售私盐，企图将苏轼治罪。

柏拉图曾经说过，知识不存在于我们的感觉结果中，而存在于我们对它的推理中。你可以把自己已经掌握的信息从脑子里提炼出来，进行分析加工，无论隐藏得多么好的人也会无意识地露出蛛丝马迹，将这些信息分类，去粗取精，你就很容易看透对方心理。

威廉·约翰斯是乔治·巴腾公司的经理，一天，他随口对巴顿·德斯汀·奥斯本公司的副经理德斯汀说了一句十分有效的話。

他的话让许多机器又重新有了使用的机会，那天，约翰斯说道：“我们发现我们两家公司的经销处在客户方面并没有什么实质性的冲突。”

德斯汀之后便十分留心这句话，他想从这句话里推敲出一些东西来，果然，德斯汀找到了那句话的隐含意义所在，在他与约翰斯第二次会面时，就促成了纽约广告史上最大的一次合作，巴顿·巴尔顿·德斯汀及奥斯本股份公司，就在这一次开始进行仔细讨论合并问题了。

在这次的合作中，约翰斯将他的意图透过无形的信息传递给德斯汀，德斯汀也是此次合作的关键所在，他琢磨对方所说的话，真正明白了对方的意图，并最终使合并进行得十分顺利。

我们所能采用的想要看透对方内心的办法，就是通过一些细枝末节去猜测一个结果，往往对方的语言、动作或者其他行为会暗示我们一些东西，因

此，要养成研究他人的习惯，让那些信息对我们起到十分有效的作用。

5. 摘掉心理上的面具

尤金·史蒂文斯，芝加哥的伊利诺州大陆银行的行长，30岁的时候，以1000美元起家，创办了自己的银行。他年轻的时候曾经在明尼阿波利斯卖过公债券。

史蒂文斯想把公债券卖给一个十分成功的富翁，能有机会和这位老人打交道纯粹是史蒂文斯的幸运，但是，与他合作绝对不是一件容易的事情。

确实是这样，这位老人长着两道浓密的眉毛，这样的人往往性格十分倔强，每当史蒂文斯说出自己的一些看法时，这位老人总能抓住一些细微的地方驳回他的想法，在史蒂文斯看来，这个富翁简直就是不可征服的。

他们相对而坐，当时的情形就像在打牌一样，史蒂文斯出一张，这个老人就出一张压倒史蒂文斯，史蒂文斯简直已经无法再和他交谈下去，忽然，他想到了一个办法，然后就对富翁说：“您说得对，你也很清楚，您反驳的这些意见其实并不是很重要，不管怎样它们都不能让这些公债券贬值，公债券也不会因为这些问题受到威胁。

这时候，老人的脸上露出一丝很不一样的微笑，并说：“没错，这倒是对的。”

然后，事情就有了较大的转机，史蒂文斯最终做成了这笔大生意。

史蒂文斯意识到，这位老人事实上只是在考察自己的业务水平如何，因此提出那些微不足道的意见，只是想知道史蒂文斯对公债券到底了解多少，这种方法自然是最有效的方法。

史蒂文斯弄清楚了这一状况，自然也有应对的策略，他看出老人的意图，并不是对公债券不感兴趣，只是想让自己的金钱得到更切实的安全保障。

史蒂文斯的那句话正好迎合了老人的欲求，可以说一下子就打开了老人





的心结，所以才做成了这单生意。

关键在于，史蒂文斯是从老人说的那些问题和那一丝笑容中看透了老人真正的意图，并因此找到了突破口，一语中的。

对于对方说的那些话，绝对不可以轻易地完全相信，每个人都有他潜在的动机，有时候并不想透露自己的真实意图，这时候，你就需要细心观察，善于思考，抓住对方真正的想法。

美国国家银器公司在一战的时候曾经承担替政府制造精细货物的工作，这个任务确实不是件简单的活儿。当时，巴联松先生正是公司的经理，但是，当时不知道是什么原因，那些工人不断流失，生产的进度受到严重的阻碍。

巴联松先生立即追究原因，管理人员的解释是：那些工人们不满足现在的酬劳。但是，巴联松并不认为这是对这件事情最好的解释。

他打算找那数百名有离职打算的工人谈一谈，问他们为什么要离开公司，结果，他有了一个新的发现，就是，那些工人们对工作环境十分不满，他们想要求公司改善工作环境。

很明显，只要找出了那些工人的真正意图，巴联松很轻易地就可以留他们继续在这里工作，他不断地向那些工人表达他的诚恳，向那些工人保证他会解决那些问题。

巴联松只是分析了工人们真正想要离开的原因，就挽留了众多即将离职的员工，避免了生产进度的推迟。

我们要做的也是像这些大人物一样，认真揣摩他人的真正意图，很多时候，人们并不把自己的目的详细说出来，他们所陈述的只是一些表面的问题，真正的原因还在他们的心里。

注意他们的真正动机并不是一件难事，只要你把精力从注意自己分散给对方一些，多关注一下他们的各种变化，面部表情、肢体语言等等，思考他们的那些意见，你就会轻而易举地了解他人心中所想，摘掉他们心理上的假面具。

五、一分钟让人喜欢你的心理策略

成功者认为陌生人都自己的财富和资源。人们在进行各种活动，比如，求学、旅行、工作、参加派对甚至是进行吃饭、散步、逛街这样的小活动的时候，身边都不乏形形色色的陌生人，在这些陌生人当中，他们有人可能会成为你今后的人生伴侣，可能会成为你一生的朋友，也可能为你带来一生的财富，可能成为你危急时候可以求助的人，可能成为你得到支持的强大后盾……因此，我们要学会与陌生人打交道，让初次相识的人在—分钟就接受你，与你成为朋友，成为你人生潜在的财富资源。





1. 首因效应：推开陌生人心里的门

美国总统林肯的朋友为他推荐了一位才智超凡的阁员，但是林肯却因对方的容貌不佳而拒绝了这个人，朋友气愤地指责林肯不应该以貌取人，并且说每个人都无法决定自己的长相，而林肯却说：“当一个人的年龄过了四十岁，他就应该为自己的面孔负责。”就这样，那位才智过人的阁员最终也没有被林肯重用。

林肯以貌取人的做法自然有可议之处，但是，从这个小故事中我们可以了解到，第一印象对我们的人际关系影响巨大，甚至决定我们成功的程度，因此我们不能忽视第一印象的重要性，好的第一印象可能是你成功的基石、走向高处的台阶。

首因效应，也叫首次效应、优先效应或第一印象效应，也就是说第一印象总是会在别人的头脑中占据主导地位，正如“先入为主”的道理一样，第一印象作用最强、持续的时间也长，因此人们总是会记得第一次，就像在我们的记忆里，我们对第一位老师的印象最深，即使换过再多的工作，也会记得第一份工作，初恋总是最让人难忘的等等。

一位心理学家做过这样的实验，他拿出了两份相同的试卷，让自己的两名学生都做对一半的题目，让学生甲做对的题目尽量靠前，让学生乙做对的题目都出现在后面，然后让一些参加实验的人对这两名学生进行评价，结果，大部分人都对学生甲的评价较好，而认为学生乙的学习情况很糟糕。

优先效应在我们的生活中无处不在，当许多信息混合在一起的时候，人们总是主观地倾向于前面的信息。并且大多数的人都习惯于按照前面的信息为后面的信息作解释。

如果你想结交朋友，那么就要将首因效应重视起来，不要让不好的形象带来的负面影响阻碍你发展人际关系。

两个陌生人，他们认识的过程往往取决于第一次见面彼此的感觉，如果你给对方留下了正面的、良好的印象，他们就会打心眼儿里愿意继续了解你，进一步互相增进关系，因为第一印象的评价常常就是陌生人对你评价的代名词。

心理学家研究得出结论，印象总是短时间内的片面资料，但是它却成为人们判断他人的依据。陌生人的初次会面，45秒钟就产生第一印象，因此，我们需要好好把握这45秒钟的时间，因为它直接影响到后面即将发生的事情。

著名销售员布莱恩·崔西在拜访客户的时候，哪怕自己的精神状态并不是很好，他也会努力地将自己的好形象“装”出来，他的销售成功并不在于他说的那些少得可怜的销售话题，而是他的个人特点使他拥有了良好的第一印象，这个印象简直就是他销售的法宝，因为他在第二次与他的一名客户见面的时候，那位顾客提起对他的感觉，“你的言谈举止非常优雅自信，我立刻对你产生了好感”，在他们的第一笔生意成功之后，这位顾客又向布莱恩介绍了许多潜在客户。

可以看出，给他人留下一个好印象，对自己的人际关系是十分有帮助的，可以说，这是使陌生人接纳你的敲门砖，我们不妨把第一印象也看做一种心理策略，好好运用这种心理策略，才能进一步与人沟通。

没有人愿意与一个蓬头垢面、衣衫不整的人打交道，他们不但不会向他靠近，甚至会疏远他。事实上我们在生活中也能体会到这一点，例如，你在争取一份工作的时候，相信你出门前一定也是不停地照镜子梳妆打扮，看看自己的领带有没有打歪，西装是不是笔挺，自己的衣服是不是合身，发型是不是合适，妆有没有画好，等等，这些，都是你渴望能给人留下好印象的表现。

但是，我们不只要给人清爽美丽的外表，内心的心理策略也是很重要的，一个暴发户无论怎样用名贵的服饰装扮自己，都无法拥有世家子弟的优雅举止，他们在举手投足或者言谈中就会“露出马脚”，一个人内在的人文





素养是无法“打扮”出来的。

不一定非要给他人一个“闪亮登场”的感觉，但是，在你与陌生人初次见面的时候，外在要注意衣着得体，内在要注意自己的言行举止。尊重对方，不论文化高低，你都会给人一种有教养的印象。当与对方交谈的时候，不要擅自发表有偏见的看法，不要因为想博得对方的好感就降低自己，仰着脸与人说话，那样会使对方看不起你，认为你很无能，不愿与你深交。

2. 自信——融化沉默坚冰的火焰

俗话说：“万事开头难。”当你与对方完全不认识的时候，要开始一次交谈确实是很困难的。现实生活中自然很少出现两个人一见面就感到一见如故、十分投缘，甚至无话不谈。可以说，任何人在不了解对方的时候总是有种戒心，或者腼腆，而更多的是担心，人们总是在担心对方会不会讨厌自己，会不会不理自己，会不会看不起自己……一系列的问号出现在人们的头脑中，人们对自己的怀疑就成为阻碍自己发展人际关系的重要因素。

在一列火车上，吉诺坐在那里望着窗外发呆，在这个喜庆的节日里，火车上的人十分少，他所在的这两排座位只有他和对面一位与自己年龄相近的美丽女孩，可是，吉诺别说开口说话了，他甚至连看一眼对方都不敢。他十分后悔出门的时候忘记买自己喜欢的杂志了，现在把自己搞得十分无聊，只好在那里呆呆地看着窗外。对面年轻的姑娘似乎也是如此，不过好在她带了一些杂志，从包包里翻了翻，找了一本比较喜欢的，吉诺小心地瞥了一眼年轻女孩的动作，发现在她的那些杂志当中居然有自己十分喜欢的科幻杂志。天啊！这是多么令人高兴的一件事啊，可是吉诺欢喜的眼神转瞬即逝，他害怕被对方拒绝，所以根本没有打算开口说话，对方就算带着一个书架来，那对他来说又有什么意义呢？

对面的女孩不断地翻着杂志，“哗啦哗啦”地响，这种声音对吉诺来说

简直就是一种诱惑，并且越发让他想起那些奇妙的故事，怎么办呢？

想想，如果再这样继续下去，自己可能要在这列该死的火车上无聊地度过十几个小时了，吉诺很矛盾，到底要不要开口，终于，他鼓起勇气，紧张地开口说了第一句话：“很抱歉，请问，能否把你的杂志借给我一本？”

“当然，我这里有一些，您看看，您喜欢什么杂志呢？出来出差，我总是喜欢带一些杂志来打发时间。”

“我原本也会带一些的，可是这一次，计划有变，我中途接到指示，又去了一个很远的地方，坐上了这趟长途列车。噢，让我看看，您的兴趣真广泛啊！”

“没什么，只是打发时间的，您在哪里下车呢？”

“哦，我在第三站下车，下车后我打算去我的新房子看看，您知道青年家园吧，就在那里，不过似乎我还找不到那里。”

“您就住在那里？这么巧，我也住在那儿，上个月刚刚搬过去的。”

.....

吉诺已经对杂志毫无兴趣了，和这位美女聊天自然要好过看那些“无聊”的杂志。他们聊了整整一路，时不时地发出阵阵欢笑。

最后的结果更是出乎人的意料，他们居然就住在同一幢公寓，更巧的是，他们还是邻居。火车上的对话让吉诺“捡”了个大便宜，结束了他的单身汉生活，就是这样，那个美丽的姑娘最后成了他的妻子。

对于这件事情，后来吉诺的妻子对他说：“那些杂志我已经看过了，你不知道那天我多想聊聊天，事实上，我一直都在等你开口。”

我们当然不能否定，一定是吉诺自身的魅力成就了这段爱情，但是，如果那天吉诺选择沉默，他一直不开口，直到最后两人下车，走进那幢高层公寓，相信要过好久他们才能知道对面住着的是曾经在火车上坐在自己对面的人。

你所面对的陌生人也许正等着你“开口”，在人际交往中，我们不妨主动一些，事情的结果往往是出人意料的。

既然人们需要随时随地建立人际关系，那么，不可能每次你都让别人来





询问“您愿意和我交个朋友吗”或者“我可以和您说话吗”，人们在交往上都存在一种特殊的被动感，总是为他人主动和自己搭讪而感到愉快，相信你也曾经有这样的经历。

我们可以找到建立人际关系的绝佳机会。不妨先投出一些“鱼饵”来“钓”你的人际关系。

聚会的时候，问问对方是否还需要一些果汁，或者问一下“您知道最近关于××的新闻吗？”“您对这个有什么看法？”这些不起眼的问题都有可能为你开辟一条新的人际关系道路。

旅途中，火车、飞机、轮船上更是有可能建立人际关系的好地方，对方也许性格腼腆，不敢开口，那么你就要成为交谈中第一个吃螃蟹的人，一方面你可以打发无聊的时间，另一方面，多认识几个萍水相逢的朋友，也许你今后的成功正是来自于他们的帮助。

美国的伦纳德·朱尼博士在他所著的一本书中提到：沟通的成功就在于他们相互接触的第一个5分钟。也许你并没有准备好在和陌生人见面一开始的5分钟要说什么，那么你的准备时间也不要超过30分钟，在碰面的30分钟内开口说话是最理想的，如果你丢失了这30分钟，除非能有特殊的机会，否则你将无缘认识对方。

只要简单的一句话，就能使你与他人之间凝固的空气活跃起来，于是，你就可以和对方很自然地聊天。过了一定的时间，无论是你们当中的哪一方，心里都已经放弃交流，如果这时候你再冷不防地开口搭讪，对方就不那么容易接受了，这种迟到的搭讪会让对方感到突兀。

在人际交往中，自信、主动地表达自己的感情、意愿，不仅是尊重自己，也让对方感到尊重。你开口和对方说话，也是在维护对方的自尊心，使他们产生优越感。相反，如果你很被动，会让他人潜意识地认为你是个自我意识强、我行我素的人，试着用自信融化你和陌生人之间的沉默坚冰，这种心理策略会帮助你广交朋友。

3. 察言观色，迎合对方

小张的圆滑是大家有目共睹的，这次同学聚会是他组织起来的，他奉承人的功夫真的很不简单。

同学们来的时候，他都很关心地问他们是怎么来的，有个同学说自己是坐出租车来的，他立刻竖起大拇指：“潇洒，真潇洒！”

第二个问到的人是个领导，自己就有车，说是自己驾车来的，小张立刻露出羡慕的表情：“时尚，真时尚！”

第三个人是个普通平民，很不好意思地说自己是骑车来的，结果，小张立刻为这个同学打圆场：“清廉，真清廉！”

第四个家住得不远，走着到他这儿的，小张同样欣赏地说：“健康，真健康！”

问到第五个，这个老同学看他捧人技术高明，想为难小张一下，就说自己是爬着来的。小张不但没有被难住，反而拍手叫好：“稳当，真稳当！”

没错，这个人就是个马屁精，但是，你不得不承认他的这种行为方式会博你一笑，让你感到愉快。他所说的话不正是我们喜欢的吗？细细思忖，你就会明白其中察言观色、迎合他人、博取他人喜欢的道理了。

要取得良好的沟通效果，让对方喜欢你，那么，你就要清理一下自己头脑当中的内容，明确哪些是对方并不喜欢的，哪些是对方很喜欢的。

一个人费尽力气，经过三科，参加候选，终于求得一个小县令的职位。到了地方，他立刻去拜见上司，不知道该说什么，片刻沉默之后，终于开口：“大人尊姓？”上司觉得他十分奇怪，很不高兴地说了姓氏，县令低头又想了一会儿：“大人的姓，不在百家姓之中。”上司已经有些生气：“我是旗人，你不知道吗？”县令又说道：“您在哪一旗呢？”这位大人答道：





“正红旗。”县令却向上司提议道：“正黄旗要更好，大人怎么不在正黄旗呢？”这时候，这位大人已经勃然大怒，反问县令说：“贵县是哪一省的人？”县令说：“广西。”上司说：“那广东最好，你为什么不在广东？”县令吃了一惊，这才发现上司已经满脸怒气。第二天，上司便令其离职，到一所学堂任教。

上面这则故事中县令的话导致这位大人反感，究其原因，便是他不会察言观色。

人际交往中，尤其是你和陌生人第一次见面，要想博得对方喜欢，不但要全神贯注诚恳地与之交谈，同时，要敏锐地感知一些信息，并恰当处理这些信息。所以，必须要掌握随机应变、察言观色的本领，辨清风向才能使好舵。

到什么山头，就唱什么歌，你不妨观察一下对方是个怎样的人，如果对方性格外向，那么你与对方的谈话就可以随意一些，幽默风趣，开开玩笑，对方能够很自然地接受；如果你面对的是内向、敏感的人，那你自然要出言谨慎，以免踏入雷区，激起对方反感。

想让对方一眼就喜欢上你，那么，你就要调整自己，迎合对方。初次见面时，不要说那些自己擅长别人却听不懂的话，在第一次的交谈中，你与对方需要掌握的是彼此是否有交往的必要，简单地说，就是你们是否合得来，而不是对方希望你这里得到什么他不知道的知识。就像你不能和一个普通农民或者工人满口之乎者也，那是他们听不懂的，甚至是他们讨厌的。

人口普查时，有一个年轻的普查员敲开一个老妇人的门，向这位年事已高的老奶奶询问道：“您有配偶吗？”“什么配偶？”老人愣了好一会儿，普查员也才反应过来，然后又重新问道：“您老伴儿？”

除此之外，还要根据对方的喜好来说话，你想获得他人的好感，就必须这样：不要对任何事情发表反对的意见，时刻保持中庸的态度，也许你反对的某些人或事正是对方的所爱，如果得知对方对哪一方面的事物很偏爱，你不妨也展示出你相同的观点，这样，很轻松地就能拉近你们之间的距离。

艾文在聚会上认识了一位朋友，他能看出那是个十分值得交往但却很挑剔的人，他觉得他的博学多才和成功能让自己学到很多东西，因此他想和他成为朋友，当时，那位朋友正在翻着一些汽车杂志，艾文很想试试用自己有限的对于汽车的了解和他沟通一下，很快他摸清了对方对一款跑车情有独钟，艾文立刻抓住这一信息，向对方无意地透漏出“这个也是我十分喜欢的”，很快他们融洽地交谈起来，艾文又发展了一条对自己十分有益的人脉。

事情的确常常是这样，你只要观察对方，表示出“原来你也喜欢这个”“原来你也喜欢这个明星”“你也看好这只股票”等等，迎合对方，你就很容易获得他们的好感。

想获得他人的好感，还要时时注意使用让人心悦诚服的方法去赞美对方，迎合对方的心理需要。

做到这点并不难，你可以和有小孩的女性聊聊柴米油盐酱醋茶；和公司职员说话，可以说说经济环境等问题，他们不需要你说得很深，只要你开口和他们的意见一致，大多数人都会不由自主地喜欢与你交往，告诉你很多关于他自己的事情。如果你进一步引导，对方恐怕连心都会掏出来呢。

4. 名字——消除隔膜最有效的语言

名字是与人的自尊密切相关的东西，牢记他人姓名就是对他人表示尊敬，智者往往用这种心理策略获得他人好感，甚至使他人对自己俯首贴耳。

每个人都对自己的名字非常感兴趣，外出旅游的时候，我们常常会看到那些名胜古迹的建筑物上或一些旅游景点的石头上、墙壁上总是有“××到此一游”这样歪歪扭扭的字迹，人们似乎很热衷这种做法，虽然这种行为是一种对美观的破坏，我们并不赞同，但是这种做法证明了人们对自己的名字感兴趣，希望别人注意到自己。





聪明人很善于利用人的这种心理，并且事实证明这种做法的确有效。

“钢铁大王”安德鲁·卡内基就曾经运用过这种心理策略。

那时候，卡内基10岁，他养了一只母兔，但是没有那么多的精力去照看它，于是他就“雇佣”他的小伙伴们来帮助他喂养这只母兔，邻居的小伙伴们都争先恐后地帮助卡内基，因为卡内基和邻居的小伙伴们说，只要能采集足够的首蓿和蒲公英来喂兔子，他就答应他们用他们的名字给这只母兔生出的小兔子取名字，就是如此微薄的工资，却让卡内基的小伙伴们乐不可支，心甘情愿地替卡内基做事情。

这件事情让卡内基终生难忘。卡内基说：“当时，我拿不出任何东西作为回报，就试图用这种方法使别人愿意帮助我，这件事情成为我永远珍视的美丽回忆，在这件事情上，我发现了人们都对自己的名字十分重视，这次经历让我明白在用人方面需要一些特殊的能力，在以后的路上，这种能力的需要也不断得到了验证。”

事实确实如此，安德鲁·卡内基虽然是“钢铁大王”，但他对钢铁的生产却是知之甚少。他手下的那些员工，每一个人对钢铁的了解都远远超过他。

卡内基在钢铁销售中也运用了这种策略。

宾夕法尼亚铁路局是他最重要的顾客，卡内基把匹兹堡建好的新钢轨工厂就用宾夕法尼亚州长的名字约翰·埃德加·汤普逊来命名，以对其表示感谢，这样的做法自然会让他的销售更加顺利。

很明显，当你轻松地把对方的名字叫出来的时候，就无形地恭维了别人，反之，如果你忘记了对方的名字甚至叫错了对方的名字，对方即使表面上表示不生气，但是他们会从心里拒绝你这个人，将你放到一个十分低的位置。

我曾经也有过同样的经历，在一次和许多朋友的聚会当中，其中一位朋友第一次带自己的女朋友来，朋友向我们介绍了他的女友之后，又向女友一

一介绍我们。所谓介绍，其实也不过是将我们的名字告诉她而已，我一直觉得那不过是一种“礼节”，就是通过这种方式来做个“标记”，意思就是：你们已经认识了。

我从来没有想过在这种情况下将对方的名字记住，我一直认为与人交往只在于以后的慢慢熟悉。席间，大家边吃边聊天，气氛很融洽，我并没有什么特殊的感受，正是那件事情使我改变了之前的看法。

吃饭期间，我和朋友的女友一起去了一下洗手间，我们还是那样平常客气地聊着，洗手的时候她清晰地喊出我的名字，问我有没有纸巾，那声音清脆而愉悦，我到现在仍然记忆犹新，我当时惊讶不已，那么多人，她居然这么清楚地记得我的名字！

仅仅是一次见面，我就对她产生了不一样的好感，到现在也一直认为她是个十分讨人喜欢的人。

记忆他人的名字，这不仅是一种社交技巧，更是一种心理策略。既然我们能感受到当他人喊错了我们的名字时自己心里是多么窝火、不开心，那么我们就应当从相反的方向考虑，准确地叫出他人的名字，往往会立即消除你与对方之间的隔膜。

法兰西国王拿破仑三世，曾夸口说自己可以记住他所见过的每个人的名字。

他是怎样做到的呢？方法很简单，每当他问出对方的名字后，常常会说：“真是抱歉，我没太听清楚您的名字。”如果这个名字并不常见，那么他一定继续问：“您的名字怎么拼写呢？”

并且他在与对方交谈的过程中，总是会不断重复对方的名字，如果对方是很有身份、对自己十分重要的人物，拿破仑为了做更深入的了解，会把对方的名字写下来，仔细地看，努力记住，这样，他就会对这个名字留下深刻印象。

人际关系的好坏决定成功的程度，我们要懂得运用这些简单策略，记住对方的名字并恰当地称呼，让对方有自己被关心、被喜欢、被尊重的优越感，使他感到愉快和欣慰，自然就会给你很高的评价，愿意铺开与你交往的路。





5. 真诚——让人收起冷漠的法宝

我们来分享一下贝克是怎样与那个不爱说话的公交司机成为朋友的。

在搭乘公交的时候，贝克为了能和司机聊上几句，总是选择坐在那些离驾驶室靠近的座位，他几乎每天都要坐那条线路的公交，因此，基本上每位司机都和贝克十分熟悉。

当然，哈米德除外，他不喜欢谈话，没有愿意与乘客交谈的意愿。但是，贝克还是让哈米德开口与他说了话，并且成为了他的朋友。

那次，贝克登山的时候不慎摔伤，虽然并不严重，但是经过简单的治疗后，贝克不得不拄着一根拐杖外出了，乘车的时候，他的动作显得笨拙而滑稽。就是这一次，贝克获得了哈米德的祝贺，他祝贺贝克没有使用两根拐杖，他给了贝克一个与他聊天的机会。

贝克就将自己去登山不慎遭遇的这个意外清清楚楚地告诉了哈米德，从那之后，哈米德就对贝克产生了好感，是什么原因呢？

贝克赢得他人好感的方法就是：真诚地去恭维他人。或许，你在贝克的策略中看不到丝毫的恭维，这也正是他的巧妙之处，哈米德在回忆与贝克的交谈时这样说道：“当时贝克特别友好，他把他受伤的过程讲得十分详细，就像我已经是他多年的一位十分亲密的朋友那样，他讲得很随和、很轻松，这让我感觉到自己是被贝克充分信任的……”

在哈米德的描述中，我们可以得知，那是贝克出人意料的信任的态度恭维了对方，使哈米德的自尊心得到了满足。

当我们在与陌生人交谈或者倾诉的时候，我们如果也像贝克一样用自己的真诚、直爽、信任去恭维对方，那么对方的冷漠态度就会在顷刻间瓦解，他们会立刻转变自己的态度变得与你十分友善。

真诚的态度使哈密德感觉到他与贝克之间的那种私人信任，让他感觉到自己是一个很重要的人，这时候，他就会把与你相处当做一种责任去承担，并且乐于承担。

真诚的力量是十分强大的。

劳伦斯主教就有一幅照片可以很好地说明这点，那是一幅罗斯福总统的特写，另外，还有一幅卡伯特·洛奇的照片用来做对照。

照片中展示了他们同样接受人们致意时候的差别。洛奇脸上总是有些勉强，他与人们“热情”地握手，和那些鞋匠、农夫们打招呼，然后，为了掩饰自己内心的虚伪，他会说上一些冠冕堂皇的套话。

而罗斯福却截然不同，他总是环顾四周，然后迎上去，就像看到自己久违的老朋友那样亲切地与那些陌生人打招呼，不得不佩服他的技巧十分高超，到后来，人们都认为自己就是罗斯福总统十分惦记的人。

罗斯福总统就是利用这种真诚而热情的简单方法赢得朋友的。

相信你也与许多人沟通过，如果对方以一种冷漠而不屑的态度来和我们打招呼或者谈话，你一定会感到十分失望，甚至是恼怒，因为你感觉到自己不被重视，同样，我们设身处地地为对方着想，他们和我们一样，也不喜欢那些冷淡随意的表情。

我们总是对那些表示出与我们相见或者相处很高兴的人由衷地表现出亲热，所以，我们想让对方喜欢自己，就要给对方同样的感受，让他们感觉到：我与你相见是多么令我愉快的事情！因此，不要忽略了你的表现，你的真诚会让对方立刻对你产生好感。

本杰明·富兰克林曾经说过：“一个人种下什么，就会收获什么。”同样的道理，如果我们真诚地待人，别人也会真诚地对待我们。

那些十分简单的小动作往往就是你运用心理策略的好方法，诚恳地与对方打招呼，会心地微笑，总之，你向对方表示出你十分信任他，这样，他就会在感情上完全接纳你，与你站在一边。





6. 名片效应：营造相似气氛，拉近双方距离

向对方表示友好，让对方感觉到“我对你是很感兴趣的”，也许你就不必时时笑脸相迎。

一战后，英国政治家阿瑟·鲍尔弗来到美国，曾经向对方表示自己的友好态度，他是这样做的。

他在各种公共场合不断地对胡佛、詹姆斯·杰勒德甚至美国的天气表示称赞；“民主主义”这个词汇更是不离嘴边，并且让他的属下特地准备了一辆自由式汽车，以表明自己是很信仰民主主义的。

阿瑟·鲍尔弗很巧妙地使用了名片效应。在交际中，为了表明自己与对方的态度和价值观相同，就制造一些和对方相似的感觉，让对方感觉自己和他们是统一的。这就是名片效应。

在适当的时机巧妙地运用“心理名片”，会为你节省许多精力，心理名片常常能帮助你尽快建立人际关系，“名片效应”的应用艺术，对我们的人际交往具有很大的实用价值。

小威廉·里克利，如今已成为富翁级的大实业家，当他只是一名推销员的时候就将这种策略运用自如了，而且，他成功地用这种策略操纵了自己一生的事业。

其实方法很简单：每当小威廉·里克利到某个地方准备推销时，他总是花一些时间了解一下当地的风俗习惯和风土人情，和当地人交谈的时候他想尽办法向他们的语言靠近。

一次，他向一些法裔加拿大人推销一些肥皂，当他走进零售店，就会拍着自己的货箱，大声用法语说一句：“矿质肥皂！”然后，才开始用英语介

绍他的“Jovan mineral”，结果证明，这句法语的确帮了他很大的忙，在加拿大的那些法裔听到了亲切的家乡话，怎么可能不高兴呢，自然就会心甘情愿地掏腰包帮小威廉·里克利提高业绩。

与陌生人打交道的时候，首先表明自己与对方有相同的观点，营造一种与对方的相似性，就会很快拉近自己与对方的心理距离，使对方更愿意与自己接近。

里根总统在参加选举的时候为了迎合不同选民的心理，就曾经运用这样的心理策略，事实证明这种手法变化多端，十分富有吸引力。

那天里根总统面对的是一群意大利血统的美国选民，当时他说：“想起意大利人的家庭，我总是不自主地想到他们温暖的厨房，还有更为温暖的家以及他们充满整个房子的爱。”

接着，里根总统讲了这样一个笑话拉近与选民的距离：“有一家人，他们的孩子逐渐长大，父母越来越发现现在的公寓实在很小，因此决定搬到乡下一所大房子里。搬家之后，男主人的朋友来家里做客，这位朋友问这家最小的10岁的女儿艾米娜：‘你们喜欢这个房子吗？’艾米娜回答说：‘我们很喜欢，我有了自己的房间。我的哥哥们也有了各自的房间。我的姐姐们也一样有自己的房间。但是，妈妈的情况稍微糟糕一些，她还是和爸爸挤在一个房间里。’听得这位朋友哈哈大笑。”

而结果不仅仅是这个朋友哈哈大笑，那些选民，还有里根总统自己都露出了笑容，很明显，里根总统很轻松地就用这种策略有效地推销了自己的形象。

美国的第三十位总统约翰·卡尔文·柯立芝也曾经这样做过，他曾经拍过一张照片，穿着工作服，手拿着干草叉，更让人无法理解的是这位后来成为总统的人之前居然还常常带着一个用鸟的羽毛装饰的头巾向那些印第安人致意，他当时的打扮简直就是一个“土包子”，但是，不可忽略的是，这种极富乡土气息的装扮为他在日后争取农民选票的时候打开了一条捷径。





让人喜欢你、接纳你，我们就需要在无形中运用一下这样的策略，让对方感觉到“原来他和我是一伙的”，那么对方自然会喜欢你，愿意与你接触，并进一步结成良好的人际关系。

有一位职场失意的年轻人，应聘数次都没有成功，沮丧到了不再对工作抱有希望的程度。

他决定最后再尝试一次，了解到一家公司正在招聘，他想了想，就先打听一下这个公司，看看他们有什么样的精神或者工作习惯，他了解到原来这家公司的老总之前也是屡屡碰壁，和自己的经历十分相似。于是，他在面试的时候就和这家公司的老总谈自己的人生经历，讲述自己怀才不遇的愤慨，果然，老总一听，就对他十分赏识，最终破格直接录用他为业务经理。

营造相似气氛，有意识地让对方感到你与他之间的态度、观点或者其他方面是一样的，对方立刻就会对你产生好印象，就像我们听到别人说的事情自己也经历过就会情不自禁地附和：“原来，你也是这样啊！”那么，我们就可以将这种心理运用到与他人相处中，一分钟之内就让对方愿意与自己打交道。

7. 突破对方心理上的防线

著名作家刘心武的母亲是一位十分乐于与陌生人谈话的人，尤其是在火车上，他的母亲总是喜欢将自家的事情一五一十地告诉那些萍水相逢的人，甚至是自家门前有几棵树的事情都会和对方说一说。

现在，并不是想要告诉你，和人唠叨就能突破对方心理上的防线，而是要告诉你真正地关心他人、待人真诚才是最有效地消除对方敌对心理的办法。

这位老母亲和刘心武一起出门，那一次坐的是硬座，座位没满，有两个

年轻人坐到他们对面，面相很凶，破破烂烂的棉衣露出些灰色的絮丝。

这位母亲仍然像往常一样跟对面的小伙子攀谈，看到他手上的冻疮就问怎么不治治，又建议他每天拿温水泡半个小时，然后上药。

“没钱买药。”小伙子不屑地说完后和旁边的同伴对了对眼，刘心武察觉出事情不妙，立刻用脚尖碰了碰母亲的脚，但是母亲并不理会他的提醒，而是从自己随身的行李包里，拿出一盒如意膏，就是治冻疮的药，他的母亲打开盖子用手指剜出一些，年轻人有只手放在座位当中那张小桌上，母亲就捉住这只手为他抹起药膏。

那年轻人立刻要缩回手去，但是这位老母亲十分固执，一只抹完又去抹另一只，之后，另外的那个年轻人也被她劝说抹了药。

边给他们上药边和他们聊着天，说这种药膏药厂已经不出了，这是家里的最后一盒了，不但可以外敷，感冒弄一点冲水喝也很管用，还说现在有很多新药，自己已经落伍了等等。

最后还将那盒药送给了对面的两个年轻人，并且嘱咐他们要记得上药，说冻疮如果不及时治好就会染上大病，她还想继续和他们聊下去，但是那两个人却含糊地道了谢就离开了，并且一直到站都没有再回来。

火车终于到站，下车时，站台上有点骚动，只见警察押着几个抢劫犯往站外走。刘心武一眼就认出里面有原来坐在他们对面的那两个小伙子。这时候有人议论说，本来这些抢劫犯计划在三号车厢动手，不知什么原因后来跑到七号车厢，结果败露被逮……

刘心武和母亲乘坐的正是三号车厢。

由这个故事，我们可以很清楚地知道，是这位老母亲对那两个年轻人的态度改变了他们，是这个慈祥的老人对他们的关心，使自己免遭抢劫。

当然，我们不会那么倒霉出门就遇到抢劫的人，我们也不需要像这位慈祥的老妈妈那样热情地对待陌生人，我要说的只是关心别人的力量，刘心武的母亲对两个年轻人的热情关怀最后让他们改变了计划，那么我们只要对他人稍加关心不就可以让对方喜欢我们，愿意与我们沟通了吗？

假如你想与对方交朋友，就应当先为他们做些事情，花些时间、精力去





关心他们，这很容易就让对方放松对你的戒备。

逢人只说三分话，莫要全抛一片心，这是为人处世的俗语，也就是为自己围起一道防线。现在的人更是常常受到父母朋友的告诫：不要和陌生人说话，这简直就是颠扑不破的真理，人们为了不惹出麻烦、纠缠甚至是悲剧就会避免和陌生人交谈，因此，要想让他人对你放松警惕确实不容易，这就需要你去动点心思了。

人们往往不会拒绝那些并不需要回报的帮助，你善意地帮他们一个小忙或者说一些关怀的话，这对他们不会造成任何伤害，也没有任何麻烦，这就是你与陌生人交往的突破口，再铁石心肠的人也会懂得别人对自己的好，所以，你的好印象就可以这样留下了。

杰瑞德是个刚刚开始工作的年轻人，为了避免在火车上有麻烦，他总是在上车之前就打听好他所乘坐的那趟列车的一些服务，比如售货点、餐厅、开水炉都在什么地方。

一次，他乘车外出，坐在对面的是一位老年人，一开始并没有任何谈话，人们也都是在避免谈话，似乎都有一些戒心，当杰瑞德看到老人打算去打水却向另一个方向走去的时候，杰瑞德马上制止了他，热情地告诉他打热水的地方是另一边，不约而同地，他们的脸上都露出了微笑。

接着，杰瑞德就关心地问“水是否热”，然后他们就打开了话匣子，一路上热情地交谈起来。

没有什么策略比真诚地关心对方更能赢得他们的好感，别人对你也是如此，他们如果对你表示出一定的关心，那么，我们也很容易对对方产生好感，从而，消除心理上的戒备防线。

六、让人主动效力的心理策略

如果想让他人主动效力，那么首先就要顾及对方的需要，只有当对方心甘情愿时，才能成功地让他们替你做事、支持你。让对方按照你的意志去做事，就应当在告诉对方你的计划之前得到他们的认可，并且让对方感到自己的伟大：“你的主意太好了”“我很赞同你的想法”。而事实上，我们很清楚，那是我们自己想要的效果，只是刺激对方说出来，获得他们的认可罢了。





1. 智力和情感赏识理论：让他人主动上套

维罗尼卡难得有时间出来走走，逛逛街，她逛遍了整条街，终于在一个不起眼的摊位上相中了一条裙子，但是，她站在那里，眼看着那位徐娘半老的摊主将客人一位一位地“赶”走，她不知道是否应该选择在这家买，又想到自己难得出来这么放松地逛一次街，又碰到自己喜欢的东西，她决定试一试，大不了就照全价付给她好了。

维罗妮卡走进柜台，果然，那位老板娘整理着客人刚刚看过的衣服，头也不抬很不客气地问了一句：“姑娘，看好什么了？”维罗妮卡不愿意让自己那么不痛快地买一件衣服，所以，当她注意到老板娘盘在脑后的发髻，并在一旁卡着一枚别致的发卡时，她想，那样大的发髻一定是很长的头发，这位老板娘一定十分喜欢自己的头发。这时，她想了一个办法。

“我只是随便看看。”维罗妮卡一边看着墙上挂着的那些衣服，一边说，“您的头发一定很长吧？”

意料之中的，老板娘抬起头来，高兴地说：“确实是这样的，我留长发已经有些年头了。”

维罗妮卡继续说：“我真希望有像您那样的长发，并且，您的发质看起来很不错，咦，麻烦你，左边第二件，那个灰色的，我想看一下。”

老板娘脸上充满微笑地说道：“整天忙着这个小店铺，没那么精心打理它，不像以前那样好了。”一边说着一边去拿那件衣服，“我觉得这个灰色的不太适合年轻的小姑娘，不过你试一下，不合适再随便看看其他的。”

维罗妮卡和这个老板娘热情地谈了一会儿，确实那件灰色的衣服不怎么适合她，她一件一件地精心挑选，而且还很轻松地老板娘要了些折扣，最后老板娘还说：“很多人都称赞我的头发呢！”老板娘精心地帮她打好了包，并且向她说明衣服应当怎样洗、熨、烫等。

维罗妮卡很满意地拿着自己喜欢的衣服回家了，老板娘也愉快地做了一

笔小生意。

如果想让别人喜欢你，主动帮你的忙，这就意味着你要说些赞美对方的话，找到一些他们引以为傲的小细节并加以真诚的赞赏。

人们总是抱怨别人不帮助自己，那么，你在希望从别人那里得到什么的同时，你应当付出些什么？让人们从你那里感到骄傲，感到愉快，这样，他们就会为自己得到的愉快和骄傲付些“酬劳”。

你随时随地都可以将这样的小策略运用起来，它们是无处不在的。

美国著名的小说家柯恩，一生受过的教育不到八年，但是他却最终成为了世界上最富有的作家。

柯恩酷爱诗词，但不是每个酷爱诗词的人最后都能成为富有的作家，他将大诗人罗斯迪的诗词全部读完，还写了一篇专门歌颂罗斯迪艺术成就的文章，送给罗斯迪一份。

罗斯迪看到之后十分高兴地说：“一个对我的才学有这样见解的年轻人，一定不简单。”于是，他邀请柯恩到伦敦做他的私人秘书，柯恩命运的转折点就在这里。

他通过罗斯迪的帮助，认识了那些当代大文豪，并且，通过这些人的指导和帮助，他的文学生涯一帆风顺，并最终成为享誉世界的大作家。

在管理学中，有个这样的理论，就是智力与情感赏识理论，这是凯因和马邦恩提出的，主要是说在管理下属的时候，当他们的智力和情感得到尊重时，他们就会尽力作出自己的贡献。智力尊重是指对他人的知识、意见、才能认可，情感尊重就是对其信任，这样他们就会积极地尽自己的最大努力，实现企业的目标。

我们可以把这种管理理论迁移到让他人主动效力上面来。杜威说：“人类本质里最深层的驱动力是希望具有重要性。”这句话很清楚地阐明人们希望被尊重、被赏识的本质，所以，只要抓住对方这样的心理，略施小计，他们就会很愿意为你效劳。





2. 让对方主导你的思想

罗斯福还是纽约市长的时候，他就能让那些政治头目乖乖听自己的话，他不仅和他们建立了深厚的友谊，还将那些他打算实施而那些人极力反对的改革按照自己的计划实施下去。

罗斯福所运用的策略是十分简单的，但是，需要特别用心才能想出来。

罗斯福正打算行使他的策略的时候，正巧，有一个机关缺人，他的策略就是以这个点为突破口开始的。

他请求那些政治头目们为他推荐一个人，虽说是推荐，但是，罗斯福早就已经心中有数了。

一开始，他们推荐了一个让罗斯福非常怀疑的人出来，罗斯福需要小心地防范他，不久，他就对那些人说，恐怕这个人并不是这个职位的最佳人选，人们可能并不会赞同他。

接下来，那些政治头目们还是会派一个走狗，罗斯福面对这个顽固的人并不讨厌，当然也不会喜欢他，像上次一样，罗斯福向他们表示，请他们向自己推荐一位更有能力胜任这个职位的人。

还是没有罗斯福期望的人选，但是，罗斯福对那些政治头目深表感谢，鼓励他们继续帮忙，试试能不能找出最佳的人选，终于在第四次，他们推荐出了一个让罗斯福能够接受的人。

这个人事实上就是罗斯福心中早就想好的人选。

罗斯福对他们一次次的帮忙表示十分感谢，立刻任用了这个人。这种做法看起来似乎很平常，但这确实是罗斯福的一种心理策略，他是故意让那些政治头目推荐给他，这样的举动让那些人深信不疑，认为罗斯福之所以用了那个人，完全是他们推荐的结果。

这样一来，罗斯福就赢得了那些小政治头目们的友谊，罗斯福曾经为了取悦他们，做过许多类似这样的小事情，接下来，罗斯福就很有把握地知

道，该是这些人回报他的时候了。

果然，在文官职务改革方案以及特免税改革方案上，就像罗斯福预期的结果那样，他顺利地得到了那些小政治头目们的支持。

罗斯福就是用这样的策略使那些桀骜不驯的政治小头目对他垂首贴耳，和他们融洽相处。

罗斯福心中早已有用那个人的打算，但他却让那些政治头目推荐给他，让他们来主导自己的意愿，这样一来，他们就会因帮助了他人而感到自豪，因此，就会变得愿意支持罗斯福。

杰弗瑞是个装修设计公司的推销员，他每隔几天就会去找那位著名的设计师，已经有很长时间了，每一次那位著名的设计师都会热情地接待他，但是却从来没有买过他的设计图，已经持续两年都是这样的状况了。

每一次那位设计师都会认真看他的图，但是却说：“我想，今天我们还是不能合作。”

经过了上百次的失败之后，杰弗瑞觉得一定是自己的问题，因此，他花了一整天的时间去研究这个问题：如何影响他人的看法，如何使他人有新的观点。

过了几天，他向公司索取了一些设计人员并没有完成的设计图，然后带着这些没有完成的图样走进设计师的办公室，设计师看着这些没有完成的作品十分疑惑，杰弗瑞立刻解释道：“您在这个领域是十分有威望的，这是我们的作品，我想请教您，能不能为我指点一下，我想这样我们才能有好的设计思路……”

设计师十分乐于帮助他们一下，摊开那些图纸，不停地讲解那些不令人满意的地方，杰弗瑞洗耳恭听，并不时地发出赞叹。

听了那些建议后，杰弗瑞把图样拿回去让设计人员按照设计师的意见继续做完，这单生意的结果如何？

这位设计师不但将那些设计作品照单全收，并且又订了一些图样，杰弗瑞也因此大赚了一笔。





就是这样，如果你按照你自己的意愿，别人就会感到他们是被强迫的，人的本性就是喜欢征服他人，所以，一说“被”这个字眼，他们就会不高兴了。因此，改变他们“被”的处境，让对方来主导你，咨询对方的意见，让他们提出可行的方案，这样一来，他们就感受到了恭维，也满足了他们的虚荣心，所以就会听你“支使”。

表现自己是人类的欲望之一，在与他人相处时，我们应该时刻记住这点，如果我们把自己想到的好办法暗示给对方，让他认为这是他自己想出来的，那么，对方就会欣然按你所说的方法行事。

3. 马蝇效应：激发他人为你效力

雷吉诺德管理着一家工厂，但是他带领的这个工厂总是不能达到标准的生产量，老板找到雷吉诺德责问他：“像您这样一个精明能干的人，竟然不能让那些工人达到标准的生产量？”

雷吉诺德十分苦恼，回答说：“我尝试过温和地鼓励他们，用关怀打动他们，有的时候也斥责他们，甚至用一些降职、撤职、减薪去给他们施加压力，可是那些工人还是不能辛勤工作。”

他们正聊着，到了快换班的时间，日班的工人开始准备下班，老板对雷吉诺德说：“给我拿一支粉笔。”然后走进车间，问那些工人们今天完成了多少任务，那些工人回答说：“230。”

然后，老板就在车间的黑板上写了一个大大的“230”，上夜班的工人来接班，看到这个数字就问这是什么，日班的工人说：“这是我们今天完成任务的数目，老板来问我们今天的工作情况，然后就把我们今天完成的任务量写在了这里。”

第二天早上，雷吉诺德看到，黑板上的数字已经变成了“240”。

到了晚上，黑板上的数字变成了“250”。

第三天的早上，黑板上的数字又有了新的变化，“260”。

晚上，“270”。

.....

就这样，原来生产量最低的这家工厂后来比任何一家工厂的生产量都要高很多。

这位老板并没有去要求自己的工人应当怎样做，怎样提高生产速度，达到怎样的标准，但是却达到了这样的效果，就是因为，他巧妙地让这些员工有了一种动力，让他们自觉地与其他班组的人员对比工作效果。

人们总是希望自己在他人之上，老板就巧妙地用这样的方法让那些懒惰的工人热情高涨，精神饱满地投入到他们的工作中去。

1860年大选结束后几个星期，美国总统林肯的朋友巴恩看见萨蒙·蔡思从林肯的办公室走出来，他进去之后对林肯说：“不要把这个人列入你的内阁。”林肯问其原因，巴恩说：“这个人认为他比你伟大。”林肯又说：“你还知道谁自认为比我伟大的？”巴恩说：“知道了，为什么问这个？”林肯回应道：“我要把他们都收入到我的内阁。”

蔡思确实是个狂傲但却十分有才能的家伙，并且他有着强烈的“总统欲”，本打算入主白宫却被林肯“挤”掉，退而求其次的他想做国务卿不想林肯却任命了西华德，林肯让他坐财政部长的位置，但是他怀恨在心，激愤难抑，这就是林肯的朋友告诫林肯不要将他纳入内阁的原因。

《纽约时报》主编亨利·雷蒙特也提醒过林肯，但是林肯却讲了马蝇的故事。

马蝇效应的提出者就是林肯总统，林肯当时就是给雷蒙特讲了那样的故事。一次，林肯和他的兄弟在老家的农场犁地的时候，那匹马很懒，但是有一段时间它却突然跑得飞快，到了地头，林肯发现，原来是那匹马的身上有一只很大的马蝇在叮它，林肯立刻将马蝇打落，他的兄弟问他为什么打落他，林肯说不忍心让马被它叮咬，而他的兄弟却说正是因为它，马才跑得那么快嘛！林肯的意思就是蔡思身上有个叫做“总统欲”的马蝇使蔡思带着他的部门不停向前跑，所以林肯就不去打落它。





也就是说，我们想让他人为我们效劳，也可以用这样的方式去激励他们，人们总会有各种欲望，不如你就试试让他们从你那里找到能满足他们欲望的东西，他们会为了达到某种目的而为你效力。

人的欲求是各不相同的。有的人想要荣誉、尊重，有的人想要物质、金钱。针对不同的人，只要我们找到能激励他的“马蝇”，就可以使他们像马儿一样欢快地跑起来。

4. 镜子说服法

让我们先来了解一个很有趣的故事，这次是关于钢铁大王安德鲁·卡内基的弟弟和一位善良的老人的。

卡内基基斯顿桥梁公司有一位股东名字叫派伯。卡内基专为桥梁公司供应钢铁，令派伯十分妒忌，他们常常因为这个发生争吵。

一次，派伯以为有一份合同抄错了，立刻就表示出对卡内基弟弟的非常不满。事情是这样的，合同中提到了“实价”这个词，派伯看到价目表上的这个词语，可是在交易的从头到尾都没有人对“实价”作出解释，他十分不满，正巧借此发怒。卡内基的弟弟是这样作出解释的：“哦，派伯，实价的意思就是不需要再加钱的意思。”派伯很满意地答道：“哦，是这样，那就好。”卡内基在对这件事进行评价的时候说：“许多的事情都需要用这样的方式去解决，如果换一种说法，‘实价就是不打折扣’，那么，结果可能就是马上引起纷争。”

卡内基的弟弟就是用这样的策略摆平了派伯的不满。人们总是能接受镜子里的自己，即使自己的相貌确实很丑陋，但是仍然会乐于接受。同样的道理，人们也能接受那些他们喜欢的行为方式。卡内基的弟弟就巧妙地迎合了

派伯的心思。

汽车大王亨利·福特就曾经说过：“从我和他人的许多经验中可以看出，那个成功的策略就是：从他人的角度去考虑问题，也就是用‘推己及人’的思维去看待事物。”

任何人都有各自的需要、问题、偏见、经验等等，如果我们想要把握住他人，获得他们的支持，就要从他们的观点出发去接近他们、说服他们，在这里，我们把这样的策略叫做镜子说服法。

豪斯上校也曾经用这样的方法帮助威尔逊说服了法国政府。

威尔逊总统曾经游说欧洲列国，因为他希望组织国联。当时，法国政府的克莱·门索被人们称作“法国老虎”，单从这个绰号上，我们就能得知威尔逊这次的会面可能会比较麻烦。

豪斯上校为总统献上一计，使这件事情变得容易多了。虽然只是很小的一计，但却是一个十分聪明的主意。

就在他们即将会面的前十分钟，豪斯建议威尔逊把海洋自由问题作为说服法国政府的突破口，因为那正是他们十分关心、急需解决的事情，而这件事情也与国联有密切的关系。

果然，十分顺利，克莱·门索对威尔逊所说的事情非常感兴趣，很自然地就加入到支持成立国联的行列当中。

因为威尔逊告诉这个“法国老虎”，国联可以满足他的某种需要，他巧妙地把自己的想法和对方的观点融合在一起，从而使对方十分乐于接受并支持自己。

吉拉德·利奥德在他所写的《深入他人之心》当中也有过这样的描述：当你认为别人的观点、感觉与你自己的同样重要，你向对方表露出这一点时，你和对方的交谈就能够轻松愉快地进行。

尽量使你们的谈话方向一致，这样，对方就更容易接受你的观点，克制自己不要随便说话，你从对方的角度去分析问题，这会使他们感到自己备受鼓舞，因此会与你开怀畅谈，并同样愿意支持你的意见。





5. 满足对方的小欲望

戴尔·卡耐基曾经这样讲，为什么我们只谈自己想要的呢？

一个夏天，他去钓鱼，他很清楚，自己十分喜欢吃杨梅和奶油，但在他钓鱼的时候总要带上鱼爱吃的小虫。很明显，钓鱼是要带着鱼食的。

卡耐基从这里明白了，当你去钓鱼的时候，你不能只带着自己喜欢的东西，或者只想着你想要得到的，而是要想鱼儿需要的。

你不可能以杨梅或者奶油这些东西去把鱼引上钩，因为虽然他们味美无比，但是那些不是鱼儿想要的，他们需要的是——一条小虫，或者是一只蚱蜢，放到水里，它们就会很乐于咬住你的钩子。

同样，我们是不是可以用同样的道理，去“钓”一个人上来呢？

满足对方的小欲望，他们就会受到你的影响，并且很乐于为你效劳，因为你给了他所需要的。

人们永远都在注意自己的需要，常常忽略了对别人的关心，要知道，对方和你一样，他们需要你的关心。

一次，爱默生和他的孩子要引一头小牛进到牛棚里去，爱默生推，他的儿子拉，他们想尽了办法，可是小牛却无动于衷，甚至和他们一样，用大力气拒绝他们。

这样，爱默生和他的儿子，因为仅仅想到自己需要的，所以，他们陷入了僵局。

他们的爱尔兰女佣，看到这样的情形，虽然她不像爱默生那样懂得大道理，她不会写书，也不会做文章，但是，她懂得那些家畜的习性，她知道如何将这头倔强的小牛带到牛棚里。

女佣将拇指放进了小牛的嘴里，小牛吮吸着并且温和地被女佣带进了牛棚。

无论你应付任何人与事，这件事情都值得你注意，你的一举一动，不当只强调你需要什么，而应当关心一下对方需要什么。

正如，你想让你的孩子戒烟，每个家长最先想到的办法就是打骂他们一顿，让他们得到教训从而被迫戒掉这个坏毛病，但是，你告诉他，吸烟就不能参加足球队，不能在比赛中得第一，这样来的效果更深刻有效。

贝茜现在急需别人帮忙，她是一家杂志社的主编，可是现在她却找不到一个合适的助理编辑，就在这个时候，她想起了一个同学，那是在地上大学的时候认识的一位同学，卡米拉，她在上大学的时候就在各种杂志上发表自己的文章。

贝茜曾经看过她写的一些东西，确定她就是自己想要的那个才华出众的人，她开始四处打听卡米拉现在的情况。

事情并不是那么顺利，但是，一个月之后，贝茜就轻松地将这个才女招至麾下。

贝茜找到了卡米拉，立刻去拜访她，但是她知道不能直奔主题地要求卡米拉为她做事情，毕竟当时卡米拉也有着不错的收入。

贝茜虽然心里着急，但是，她依旧不露声色，最后，她终于找到了一个机会，她了解到卡米拉很想买一种香薰，打算送给她的奶奶作为生日礼物。贝茜立刻开始搜索，终于托一个在国外的朋友，买到了这种东西，并且附带了一套同一品牌的化妆品，将这些东西呈现在卡米拉眼前，卡米拉激动得不知如何感谢贝茜。

很自然，当贝茜提出正在为自己的杂志社发愁时，卡米拉简直就是十分爽快地主动提出，问贝茜自己是否能帮助她。

说服或感动他人，最重要的就是激发对方的欲望，你需要时刻提醒自己，让他人主动帮忙的关键就是：满足对方的需求。

如果你想采蜜，那么你就需要建造一个蜂房。同样，和别人打交道的时候，一定要想办法让他们得到一些利益，哪怕是很小的利益，他们都会乐于





接受，并心甘情愿地为你所用。

如果说成功有什么秘诀的话，那就是站在对方的立场来考虑问题。

——汽车大王亨利·福特

有一家公司看好了一个年轻的小伙子约克，但是年轻的约克当时也有自己的工作，他并不想跳槽，因此，他想找自己的老板商量一下。

他的老板根本不理解约克的心情，他对约克说：“你在公司发展得很好，你应当感到满足才对。”并且，他还十分“有心”地给了约克一些小甜头对他表示鼓励。

这些发生之后，年轻的约克立刻辞职走人了，你能明白其中的道理吗？

年轻的约克富有活力、才华横溢，像这样的人都渴望自己能干出一番事业，这种情况下，他怎么可能安于现状呢？而且，他已经明示，自己不可能就这样满足。

而他的老板，他了解约克并不想离开这里，而且约克也没有让老板立刻给自己升职的意思，但是他在这关键时刻做错了一件事情，结果放走了一个能干的员工。

老板本以为约克的需求十分普通，因此，他给了约克一些东西，以资鼓励，以为这样就可以使这个胸怀大志的年轻人安定下来，自己也可以高枕无忧，可是，他完全没有搞清楚状况，人的欲求并不同，约克需要的是一个发展的机会，希望自己能够开创未来。

老板本可以借此机会探探他的口风，甚至十分随意的谈话就能了解约克需要什么，然后再想办法满足他的需求，而他却不愿意多花这么一点点的思，结果使自己失去了优秀的约克。

对待他人，一定要探明对方真正的欲求，特别是那些我们需要从他身上获得帮助的人。

人际交往中，这种策略很有效，譬如，对方喜欢看小说，你不妨给他买一本他喜欢的作家的小说集或推荐一篇优秀小说，如果对方喜欢喝茶，你出

差时不妨带回来一些送给他，这些并不会让你花很多钱，但对方一定会记得你，在你需要的时候及时伸出援助之手。

6. 友善——让对方不能拒绝你

有一则关于太阳和风的寓言：

一天，风和太阳争论谁的力量大，风说：“我们来比一比，我可以马上证明给你看，你看，那里有个穿着大衣的老人，我可以很快让他将身上的那件大衣脱下，到时候你就不得不承认我的力量比较大了！”于是，太阳先躲到云后面，风就开始猛刮起来，它的力量果然十分强大，几乎成了一股飓风。但是，那个穿着大衣的老人却赶忙将衣服裹得更紧了，几次努力后，还是没有使老人脱下自己身上的大衣，风不得不平静下来。

接着，轮到太阳了，它从云彩后面出来，对着这个老人和善地笑，温暖的阳光照在大地上，这个老人开始擦拭头上的汗，并把身上的大衣脱了下来，于是，太阳对风说：“友善的力量永远要超过愤怒和暴力。”

太阳比风能更容易脱去他人的外衣！慈爱、友善的接近，能使人改变他原有的心意，它比暴力的攻击更为有效。

波士顿城曾经发生过同样的事情，更加深刻地证明了这段寓言的含义。

波士顿很久以来是美国文化教育的中心，但是，有一段时间却发生了十分令人气愤的事情，在那段时间，波士顿的各种报刊上，出现了各种庸医的广告，比如专门替人打胎的广告，并且还写出十分骇人听闻的广告词来恐吓病人，让他们感到害怕，而他们这么做的主要目的就是骗钱。

病患接受了那些庸医的治疗，造成了很多人死亡，但是，这些庸医并没有被判什么罪行，因为他们只要花一点钱，或者使用他们的政治势力做靠





山，就可以轻松摆脱应当受到的惩罚。

这样的情形日益严重，引起波士顿城里各界人士的不满，人们痛斥那些刊登这类污秽广告的报纸，甚至祈祷上帝能停止那些广告的刊登，牧师在讲台上严厉地抨击，市民团体、妇女会、教会、青年会、商人们纷纷痛责，但是却都无济于事。

州议会中，那些议员们也曾因此有过激烈的争辩，要停止这样无耻的“非法”广告，但是，因为那些人有着深厚的政治势力背景，最终也没有收到任何好效果。

有位医生却运用了一个人们都没有想到的策略，他给波士顿销路最好的一家报社写了一封信，后来在一个星期之内，这家报纸删除了一切读者不欢迎的、厌恶的广告，至于医药广告，都经过了编辑的慎重处理，以不引起读者反感为原则进行了有选择的刊登。

这位医生是怎样在信中说服对方的呢？

他十分机智，在这封信中，他对这家报社充分给予赞美，表示了自己对他们所出版的报纸的喜爱，说他们的新闻翔实，报纸上的社论总是很令人瞩目，告诉对方这是自己认为的最好的家庭报纸，并且还说，那份报纸是整个州最好的报纸，甚至是全美国最完美、最优秀的新闻读物。

接着，他在信中讲了一个故事，关于他的一位朋友的故事，有个晚上，朋友的女儿十分高兴地为她的家人朗诵报纸，读到了一则广告，正是一则专门替人打胎的广告，他的小女儿年纪尚小，因此不明白其中的含义，于是就向他的父亲请教，那些广告语是什么意思。

我的这位朋友让他乖巧的女儿问得十分窘迫，不知道该如何向这个纯真、稚嫩的孩子作出合理的解释。

你们的报纸是波士顿的报纸中十分受欢迎的，我想，在我的朋友家里发生的这类情形，在其他的家庭中是否也会发生？假如您也有一个这样纯洁、天真、年轻的女儿，您是否愿意让她看到这样的广告？当您的女儿提到类似的问题时，您会如何回答呢？贵报在各方面都很完美，但是出于这样的原因，那些做父母的，不得不禁止孩子们阅读贵报，对于这样的事情，我为你们感到十分惋惜，相信成千上万的读者与我有相同的见解。

两天后，这位医生就收到了这家报社发行人的回信，信的内容是这样的：

本月十一日由本报编辑交来你的一封信，诵阅之余，非常感激，这是多年来本报延宕至今，一直未能实施的一件事。

自星期一起，本报所有报道中，将删除一切读者所不欢迎的广告。至于暂时不能停止的医药广告，经编辑慎重处理后，始行刊登，以不引起读者反感为原则。

谢谢你关切的来信，使我获益良多。

发行人海斯格尔

当你想获得对方同意时，记住要以友善的方法开始。柯立芝总统执政时，十分懂得运用这样的心理策略。

一天，柯立芝向他的一位女秘书说：“你今天穿的衣服很美丽，真是位年轻漂亮的女孩子。”

柯立芝总统一向寡言少语，一生很少赞美过别人的他这次却对他女秘书说出那样的话来，那位女秘书脸上顿时涌现出鲜艳的红晕。

柯立芝接着又说：“不用难为情，我刚才说那样的话，是为了让你感到高兴；从现在起，我希望你在公文标点使用上，要稍微注意一点。”

虽然柯立芝总统对那位女秘书的做法稍明显一些，但是这样的心理策略却十分巧妙，人们总是在听到别人的称赞后，再去听那些不愉快的批评或者反对意见，比较容易接受。



七、友谊持久保鲜的心理策略

朋友总是能在你犯错误的时候毫不犹豫地批评你，在你陷入困境的时候慷慨地帮助你，但是得到真正的友谊不容易，友谊需要精心地呵护。

友谊需要用忠诚去播种，用热情去灌溉，用原则去培养，用谅解去护理。交朋友就像做生意一样，需要你用心去经营，否则，总有一天你的友谊会因经营不善而破产。





1. 尊重：显露内涵赢得和谐关系

弗兰克·芒西是20世纪初美国著名的芒西报团的创办人，他的同事欧尔曼·雷奇著有《芒西的传记》一书，在雷奇的描述中，我们能知道为何芒西会如此成功。

芒西十分尊重他的这位朋友，雷奇在书中说道，他在25年前右耳就已经失聪，而芒西从来没有因此笑话过他，而且从那以后，每当芒西与他在一起的时候，总是很注意地站在雷奇正常的那只耳朵一边，无论在房间里、写字楼还是在汽车里、大街上、进餐的时候……无论何时，他都做得十分自然随意，没有人注意到他的做法是刻意的，这让雷奇完全没有自己是个残疾人的感觉。

芒西就是这样一个处处尊重朋友、为朋友着想的人。我们可以看到，如果你尊重自己的朋友，哪怕是在一些极细微的小事情上体贴他们，尊重他们，也很容易就能赢得朋友的好感和支持。

朋友总是会因为你能为他着想而感激你，这就是让你与朋友之间保持和谐关系的好方法，不要嘲笑他们，不要戳他们的软肋。

你的朋友避免不了也会有一些缺陷，或许并不像雷奇那样严重，但任何一点轻微的东西都不能成为你嘲笑朋友的理由，也许那正是他们的软肋，不希望别人碰触的地方，甚至从来不向你提及，所以，对朋友敞开胸怀的同时要努力避免去伤害他们。

我们在尊重别人的同时也必然会受到他人的尊重，与朋友之间交往的时候，尊重使我们自身固有的美德得以显现和升华。

珍妮弗这次真的要和朋友告别了，因为她打算去另一个城市工作了，那天，她聚齐了所有朋友，在聚会的最后，告诉她的朋友们自己就要离开了，很长时间，朋友们都没有作出任何回应。走的那天，汉娜去送她，说再见的时候，汉娜随口说了这样一句话，“还是我给你面子吧，大家都不理你的。”

就是这句话，几乎差点让汉娜和珍妮弗永远说再见，虽然汉娜只是随口说出，没有经过任何思考，但是却深深伤害了珍妮弗，这让她十分生气，甚至很恼火，她一点都不感激汉娜来与她道别，汉娜后来百般解释也徒劳无功，很长一段时间，珍妮弗都无法解开心里的疙瘩。

那些拥有可贵友谊的人，永远都不会去打击和嘲笑他的朋友，也许你会认为你们的关系已经十分亲密，不需要对自己的真心话有任何掩饰，但你确实要明白，那是对朋友的一种伤害，而并非交流，没有人喜欢听自己出丑的笑话。

朋友选择与你相伴是为了让你能帮助自己，在自己有困难的时候伸出援助之手，不只是物质上的，精神上的更为重要，就像珍妮弗在离开的那天，如果汉娜不是说那样的话，而是正常地和她道别并且嘱咐她保重、路上小心、照顾好自己等等这样的话，珍妮珍妮弗一定会十分感激她的这位朋友，因为只有汉娜来送她，并且还对她如此关心。

尊重别人是一种美德，是一种修养，每个在社会上生存的人，都希望得到尊重和关怀，如果你期望朋友对你忠实，保持你们的友谊持久，那么就用尊重去温暖对方的心，它在人际关系中发挥着至关重要的作用。

如果说不尊重朋友是对他的一种伤害，反过来，尊重对方就是对他们的保护，他们会因此更加信任你。

朋友那些脆弱的地方正是希望得到你的保护的，也许他们由于那些原因曾经受到伤害，但却可以在你这里找到安慰，因此就会将这种理解与尊重回馈于你。

2. 螺丝钉——忠言顺耳更利行

一两句体谅的话，对他人的态度作宽大的了解，这些都会使你保住对方的面子，对他人的伤害减小。

——戴尔·卡耐基





在交际中，人们常常会遇到一些不便直言的事情，倘若直言就会伤害了对方的自尊心，让对方感到“下不来台”，在这种情况下许多人可能都会想：忠言逆耳利于行。但是事情的结果却常常不是如此，因为人们根本无法接受那些逆耳的语言的刺激，那种做法往往会使听话的人对说话的人感到厌恶甚至是怨恨。

1972年，美国总统尼克松访问中国，在酒会上，周恩来总理说：“由于大家都知道的原因，中美两国隔绝了20多年。”

周总理这样的说法既强调让大家清楚造成这种结果的原因是美国侵略以及干涉的原因，又让这位美国客人保住了面子，在场的人无不发出会心的微笑。

所以，有些事情换种说法会让别人更容易接受。因为你巧妙的语言能让对方感觉自己受到了尊重，自然就会更加融洽、自然地与你相处。

当代作家冯骥才有一次到美国，一位美国朋友带着孩子去拜访他，就在他和朋友聊得正起劲的时候，冯骥才看到朋友的儿子爬到了自己的床上，并且上面肆无忌惮地又蹦又跳，冯骥才正打算直截了当地告诉朋友请他让自己的儿子下来，但是一想，这样会让朋友很没面子，同时也会让这位朋友感到自己对他们不够热情，于是，冯骥才想了想，对他的朋友说了这样一句话：“请您可爱的儿子回到地球上来吧！”那位朋友听后，笑着说：“好的，我和他商量一下。”

这样，大家仍然能够继续保持当时愉悦的气氛，给了朋友面子，其实也是在为自己挣面子。掌握好这种心理策略，会让你和你的朋友相处得如鱼得水，不要总是去扫别人的兴，这样会使对方不高兴，严重地也许会撕破脸皮。

珍妮就曾经因为忠言逆耳险些失去了自己最好的朋友。

她的朋友因为一个亲戚生病几乎将自己所有的积蓄都借了出去，原本以为自己能够坚持到下次发薪水，但是事实上并非如此，因此她就给珍妮打了一个电话，希望珍妮能帮助她。珍妮知道这位朋友平时就是个大手大脚奢侈惯

了的人，一听到借钱，珍妮就不分青红皂白地说了一大通。

“借钱，天呐，你这是在和我开玩笑，我没听错吧，在我们这些朋友里，谁不知道你是个富翁，平时你买东西从来都是高级名牌，随便一件衣服就会几千元，花钱如流水的，怎么今天向我这个工薪阶层借钱了呢，像你这样的有钱人随便从身上捏根头发也比我胳膊粗啊……”

朋友哪有心情听她这样的教训，本来心情就不好，希望得到朋友安慰的时候却被朋友从头到脚地数落了一顿，珍妮还没有说完朋友就挂断了电话。

珍妮听着电话的忙音一开始还觉得奇怪，后来才想到是自己说话太重了。珍妮当然并不是不想帮助她的朋友，只是劝朋友的方式不合理，你不给对方面子，对方自然也不会给你面子，所以干脆彻底地拒绝你。

人类的本质是渴望得到欣赏，“忠言不必逆耳，良药不必苦口”，在人际交往中，要学会像螺丝钉一样婉转曲折地表达自己的意见和建议。这样，你的人际关系才可能和谐。

美国著名将军巴顿曾经就犯过这样的错误，我们借此来说明忠言逆耳的不利。巴顿将军在二战期间骁勇善战，但是他却有个致命的缺点：出言不逊。

“谁在战场上畏缩后退，我就直接踢他的屁股，”这句话就是巴顿当时的口头禅，巴顿一直认为这样的“忠告”是对他的士兵要求严格，这是无可厚非的鼓舞士气的好办法。

但是，这种忠言不但损害他的形象，还使巴顿差点断送了自己的军事生涯。

因为巴顿将军那些粗俗、平凡并且十分逆耳的语言，让他手下的士兵们产生了强烈的抵触情绪。

人们常常抱怨朋友不体谅自己的苦心，但你是否想过可能是由于自己缺乏变通，没有驾驭语言的功力，不会自如运用合适的表达方式呢？

你的朋友也许并不是因为讨厌你而不愿和你在一起，友情往往坏在你的忠言逆耳上，即使是非常贴心的朋友，你也需要含蓄、委婉地发表你的意见，给朋友留一些面子，不要让他们在某些事情上有被你说得一无是处的感觉。





如果你想在一块很硬的木头上钉钉子，即使你费很大的力气，却未必能钉得进去，也许还会把钉子砸弯，不得不换另一颗钉子，或者你终于想出办法把钉子歪歪扭扭地钉进到木条里面去了，而此时也可能因为你用力过猛，那根硬木条可能就已经裂成了两半。

或许，你可以换一种方法：只要把钉子轻轻地固定在木板上，然后再用改锥来拧，这样，不需要费太多的力气，钉子和木条就会牢牢地被固定在一起。

人们津津乐道的忠言逆耳，其实是人际交往中的禁忌，那样的硬碰硬对你与他人的沟通没有任何好处，说的人气愤，听的人上火，往往到最后就会伤和气，友谊成了怨恨，善意变成冷漠。

当你的朋友需要你指出错误的时候，你不妨学一学螺丝钉的精神，不直接向对方提出忠告，而是婉转地表达自己的意见。

3. 幽默玩笑化解棘手话题

许多情况下，有些事情是你必须做，或者必须说，但是又会影响到你们的友谊，这时候你该怎么办呢？记住幽默是把双刃剑，它能使很多事情变得轻松。

俄亥俄州的布劳德去拜访林肯总统，此时，外面正有一队士兵正在等待林肯出来训话。

林肯邀请布劳德和他一起去，他们亲切愉快地说着话，走到回廊的时候，士兵们高兴地欢呼起来，这时，一位副官请布劳德退后几步。相信任何人遇到这样的情况都会感到十分尴尬，这简直就是在告诉自己没有资格和总统并列走在一起。

但是林肯总统让它变成了一件十分有趣的事情，林肯见状并没有阻止副官，而是轻松地说道：“你知道吗？他是怕那些士兵分不出哪个是总统。”

林肯的幽默立刻帮布劳德解了围，走出了尴尬的境地。这样布劳德就很

快放松了心情，并且使交谈更加愉快。

很明显，林肯用这样的方法维护了布劳德的自尊心，那句话就像是在说布劳德的气质和总统一般，士兵们可能无法分辨出他和林肯哪个是总统，这让布劳德十分乐于接受向后退几步的事实。

许多事情都是这样，是你和朋友之间一定会产生的，但是如果你用直接的方式告诉对方，很容易引起他的反感，所以，适当地用幽默来化解那些棘手的问题，会使朋友对你更加友好，凭借这样的相处方式，你将得到更多的尊重与信任。

美国总统里根曾经也遇到过这样的问题，他同样给足了朋友面子，没有让对方陷入尴尬。

一次，里根总统出访加拿大，我们知道，再优秀的领导人也会有他的反对者，在那里，有一大群人举着反对的标语和旗帜对他进行攻击，虽然这样的事情里根总统早已司空见惯，但是，这却让加拿大总理颇为尴尬。

里根总统虽然也有些尴尬，但他没有露出任何恼羞成怒的情绪，而是心平气和地对加拿大总理说：“这样的事情，我见得多了。”

加拿大总理听到里根总统说出这样的话，表情立刻放松下来，但就在这个时候，反对的喊叫声突然增高，并且十分刺耳，这让两位国家领导人无法继续交谈。

里根总统看出这样的情形根本不利于访问，但仍然微笑着说：“这些旗帜和口号我都非常熟悉，他们都是从美国学来的，在这里我找到了一种宾至如归的感觉。”

里根总统说完这句话的时候，两位领导人终于都开怀大笑起来。

幽默玩笑总是能让人从那些尴尬的境地解脱出来，因为幽默就相当于你将那些棘手的事情当做了个玩笑，并没有认真，这样，对方就有了台阶下，既让自己有面子，也尊重了朋友。

尼克勒斯是个聪明的小伙子，但他总是忽略他人的感受，这让他的朋友





十分不愉快。

一次周末，他的朋友来家里做客，随便翻着一些时尚杂志，尼克勒斯看到朋友对那些十分感兴趣，就凑到一起，对里面的模特评头论足。尼克勒斯平时就很注意自己那头浓密光泽的头发，因此，他看到杂志里有些新发型，就立刻和朋友侃侃而谈，不久，他就发现朋友默不作声了，这才想起，自己忽略了朋友的“光头”，他不想让这个来看自己的朋友十分伤心地回去，眼珠一转，对朋友说：“还是你好啊，不用整天为什么发型劳心费力，而且你还十分聪明！”

朋友听到这里十分疑惑：“发型和聪明有什么关系吗？”

尼克勒斯立即答道：“因为聪明绝顶嘛！”两人立刻笑起来，朋友的火气立刻就消失了，他们很愉快地度过了一个周末。

4. 倾听原则：此时无声胜有声

伟大的古希腊哲学家苏格拉底是个演讲高手，许多人慕名而来，希望苏格拉底能传授自己演讲的技巧。

一天，一个年轻人去请教苏格拉底，他滔滔不绝地和苏格拉底讲这讲那，苏格拉底出于礼貌并没有打断他，这个年轻人的目的就是想让苏格拉底看到自己的与众不同。

苏格拉底最后决定收下这个学生，但是，他要求这个学生付两倍的学费。年轻人十分困惑，就提出自己的疑问：“为什么要收我双份的学费呢？”

“别人我只需要教他们一门课程，而你，我需要教你两门，一门是教你学会闭嘴，另一门是教你如何演讲。”苏格拉底对这个年轻人说。

很多情况下，我们会像那个年轻人一样口若悬河，但是这也许是你的朋友并不需要的。有时候，对方并不需要你发表什么意见，可能他只想向你倾吐一下心里不快，或者他想告诉你一些他认为你并不知道的事情，你应当

为此感到荣幸，因为这表明他十分信任你。

让我们来了解一下为什么要倾听，而不是处处争取说话的主动权。

德怀特·弗罗曾经是摩根的秘书，后来，柯立芝总统任命他做墨西哥大使，那可是个很不容易的差事，因为墨西哥对山姆大叔是十分敏感的。

弗罗十分在意第一次会面，因为作为一位外交家他自然希望能为自己的祖国争光，给墨西哥总统留下好印象。

这位大使运用了一个策略，让紧张的墨西哥人和焦急的美国人都松了一口气。弗罗究竟对总统说了什么呢，他是怎样使墨西哥的卡尔斯总统对自己欣赏有加的呢？

事实上，弗罗做的事情十分简单，他称赞了厨师的厨艺，多吃了几块点心，抽了一支雪茄，并向卡尔斯总统问了问当时墨西哥的情况，内阁对国家的希望是怎样的，总统计划做什么事情，对墨西哥的未来有什么看法，等等，他根本没有提及那些由大使负责与总统谈判的事情。

卡尔斯总统之所以对弗罗有着如此的好感，正是因为当时弗罗利用了这个小策略：倾听，让对方掌握说话权。

他所做的就是注意倾听对方，当然，首先他诱使卡尔斯开口说话，并且提到的问题都是关于卡尔斯的，这就显示出他对卡尔斯的尊敬和对那些关于他们的话题的兴趣，这些都让卡尔斯感到自己受到了尊敬，激起了他作为总统的自豪感。

你需要做的往往也正是一言不发，恰到好处地使你的朋友获得荣誉感。注意对方说话的内容，从头到尾地倾听他们，直到对方讲完。

关于人际交往，我们一定花了不少时间学习怎样表达自己，但不要忽略了倾听也同样重要，它能使你倍受欢迎，很多成功的大人物都这样说，人们喜欢那些善于倾听而不是健谈的人。由此可知，倾听是魔术般十分难以拥有的才能，我们要修炼倾听的才能，在人际交往中，这远远比你说那些没有兴趣的话更能达到你所希望的效果。





艾达在大学里遇到了困难，她的一位室友对她十分不友善，并且，还在这次的学生会竞选中夺走了她期望已久的文艺部长的职位。艾达十分苦恼，她没有想到那位室友突然作出这样的决定，这使她感到十分没面子，这个周末，她打算去找柏莎聊聊天，购购物，放松一下自己的心情。

这是必然的，艾达见到自己的好朋友当然马上就想把自己的苦闷一股脑儿地向对方倾诉，“我真的很烦，柏莎，不知道为什么，她在宿舍里是对我最不友好的，这一次，她居然这样……”

柏莎并没有理会艾达，打断了她：“好了，艾达，不必去在意那些，也许，我是说也许，你们之间真的存在一些问题……”柏莎开始给艾达讲道理，希望能使艾达心里舒服一些，可是艾达一个字都听不进去，本来想和自己的好朋友诉诉苦，现在却又被她说教，艾达改变了购物的计划，因为她现在没有一点儿好心情了。

你了解你的朋友，并且知道怎样说服她，但是，你要找准时机开口，很多情况下，他们不需要你来“及时”开导指正他们。

相比之下，凯斯的做法就要好一些。

那天她的朋友跑来兴冲冲地告诉她一件事情，而这件事情凯斯早就知道了，但她仍然认真地看着朋友的眼睛，仔细地听她说完，并和她一样流露出自己当初听到这件事情时那样兴奋的神情，而且十分真诚。她对待每个人都是这样，因此她的朋友都十分喜欢她。

这些你也可以做到，非常容易，倾听你的朋友说话，不要打断他，让他畅所欲言，尽情享受你的倾听。只是这样，你就可以不需任何成本地让对方越来越喜欢与你相处。倾听是你给予他人最好的恭维，是取悦朋友最简单的方法。

5. 不要挖开朋友的秘密基地

每个人像一轮明月，他呈现光明的一面，但另有黑暗的一面从来不给别人看到。

——马克·吐温

朋友满腔忧愁，找你倾诉和宣泄，是出于对你的充分信任，你需要做的就是倾听对方的心声，冷静地帮助朋友调整情绪，缓解他们内心的压力，最重要的一点，就是在倾听之后，不要泄露他们的隐私。

北宋时期，司马光受人拥戴，这与他总能为别人保守秘密是很关键的。

朝中大臣韩克与司马光是好友，有一次，他的儿子偷了家里的银子去参与赌博，韩克知道后，又打又骂，但是却收效甚微，儿子一如既往地出去赌博，苦恼之余，他向司马光求助，请司马光为他出点主意。

司马光十分热情地接待了韩克，并且仔细聆听对方诉说心中的苦恼，分析了韩克描述的情况之后，他为韩克想了一个办法，韩克听了之后高兴离去。

但是，韩克回过神一想，不觉十分后悔自己向司马光吐露家丑一事，担心此事日后成为朝中笑柄。

韩克战战兢兢地担心了很久，但是没有听到朝中有关于他的儿子的任何言词，才知道自己的想法是多么荒谬，并且为自己有这样的想法感到十分惭愧，从此，更加信服司马光，也成了朝中司马集团的重要人物。

司马光就十分会处理与朋友之间的人际关系，他为朋友保守秘密，这样就赢得了朋友的尊重，使朋友更加信服自己，与朋友之间关系更加友好。





每个人都是独立的个体，每个人都有属于自己的隐私。罗曼·罗兰说：“每个人的心底，都有一座埋葬记忆的小岛，永不向人打开。”有些人的秘密不会向任何人“展示”，他不愿意让任何人知道自己的秘密，哪怕是十分亲密的朋友，所以，如果不希望你的朋友远离你，那么你就应当和你的朋友一样保护他的隐私。

莫尔和杰森一直是好朋友，而且大学毕业后合作创办了一家小公司，他们一直都十分信任对方。可是后来，莫尔却成了杰森的敌人，他们的友谊消失得无影无踪，并且无可挽回。

事情是这样的，杰森在大学的时候曾经追求过一个女孩儿，那个女孩儿各方面都十分出众，杰森却是个只有才华的穷小子，但他仍然决定试一试，认为也许自己的诚意能够让对方接受他，因此他悄悄地写了一封情书递给那个美丽的姑娘，没想到，那个女孩儿居然十分生气地将他的情书大声地在班级里读出来，这让原本就十分内向的杰森无地自容，这件事情也成了他心里最为羞恨的事情，他不希望任何人知道，也不愿向任何人提起。

莫尔一开始并不知道这件事情，在一次偶然的機會，他帮助杰森搬家，在一个储物箱里看到了他的日记，里面清楚地记载了杰森当时的心情。

后来在一次聚会上，莫尔告诉朋友们他打算追求一个上星期在公园里遇到的女孩儿，杰森对莫尔说道：“朋友，这个主意不错，但是最好不要在不了解对方的情况下冒这个险。”莫尔大笑着说：“你以为我会像你一样害怕吗……”接着，他就向在座的各位朋友描述了那个他在杰森日记里看到的“故事”。

毋庸置疑，这就是导致他们关系破裂的导火索，这段友谊就此消失得无影无踪。

人们总是会有一些痛苦、羞恨的事情，比如感情破裂、夫妻纠纷、生活挫折、成长中的过失等等，这些东西虽然不会对他人造成威胁，也不可能给社会带来危害，但是，却绝对是你不能碰触的东西。

当你无意知道了朋友的隐私，那么最明智的做法就是将它也当做自己的

秘密，不要告诉对方你已经知道这一事实，因为这样会增加朋友的负担，他会因此而对你产生怀疑或者戒备，因为他会认为你可能会在将来的某个时刻将他的事情泄露出去。

不要去挖开朋友的秘密基地，那相当于你为你们之间的友谊挖开了坟墓。而且知道别人的秘密并不是什么好事情，因为你要想继续保持这份友谊，你就多了一份保守秘密的责任。因此，对待朋友的秘密最好的策略就是不要试图去了解，了解之后就要和对方一起保护秘密。

6. 多米诺骨牌效应：及时为友谊疗伤

著名的芝加哥广告商亨利·史丹敦也曾经经历过友谊危机，那一次，他似乎感觉到他的一位老朋友正在渐渐远离他，简直就是要抛弃他了。史丹敦无论如何也不会眼睁睁地看着自己的朋友离开自己的。他的朋友是个工程师，亨利·史丹敦找到他的朋友，诚恳地请求他负责自己新房子的水管系统的设计，并希望朋友帮助自己。

出人意料的，他的这位远离他的朋友十分痛快地答应了史丹敦的请求，并且对他的委托十分认真，把那些设计好的图纸拿给史丹敦看，提出了许多中肯的意见。

从那以后，他们的交情就又像从前一样了。

朋友需要你帮忙，同样，他们也有帮助你的心理需求，如果你长时间不向你的朋友发出求助信号，他们往往会感觉到自己是不被需要的，就会因此渐渐远离你，所以，请求你的朋友赐予你一些他们乐于奉献的小恩小惠，这是让你与朋友之间长久和谐的灵丹妙药。

当你与朋友之间关系淡漠但又仿佛没有发生过什么特别的事情，千万不要不在意，那样很可能就会失去你珍贵的友谊。

与朋友之间的感情自然也需要你去用心经营，再好的朋友也不可能透透





彻彻地知道你的想法和做法，往往误会就在不明不白当中产生，所以，应当及时发现友情的裂痕，主动为友谊疗伤。

维拉尼卡和菲莉斯在大学的时候就是一对十分要好的朋友，她们志趣相投，并且，维拉尼卡曾经在菲莉斯生病的时候无微不至地关怀照顾她，直到毕业她们在同一座城市工作仍然常常出来约会见面。

可是，前不久，她们之间的友谊却出现了危机。维拉尼卡在公司业绩步步高升，上司十分看好她，不断对她进行培养，希望她成为自己的接班人，这时维拉尼卡十分有斗志，她一心扑在工作上，专心致志地对待自己的工作，终于她的努力有了回报，可是她仍然十分忙，她必须在自己新的岗位上做出成绩，让大家信服。

就在维拉尼卡办妥了一切事情之后，她发现，菲莉斯已经渐渐远离她了。

维拉尼卡从没有想到菲莉斯会这样，当她热情地想起给菲莉斯打通电话的时候，电话那边的声音只剩下冷言冷语了，维拉尼卡满脑子的问号，不太明白为什么菲莉斯会有这样的态度。

好在维拉尼卡十分懂得控制自己，她回忆近来一段时间与菲莉斯的沟通，发现自己犯了个很严重的错误。

维拉尼卡想起前段时间，菲莉斯很高兴地祝她生日快乐，并且还打算为自己准备一场聚会，但是自己因工作理由将满腔热情的菲莉斯拒绝了，而后来，菲莉斯又提到自己想要的那款裙子已经到货，约她一起出去逛街，仍然得到了她否定的答案，自己要搬到另一所公寓的时候，菲莉斯提出要帮忙，但是自己说已经找到搬家公司，并且物品已经收拾好，久而久之，菲莉斯感觉维拉尼卡并不需要自己，因此，她对友谊的热情也渐渐淡化了。而且，菲莉斯一想到什么事情要与维拉尼卡共同分享的时候，就会想到前一次的“遭遇”，因此渐渐地不再接近维拉尼卡。

当维拉尼卡再想起与自己的好友沟通时遭到朋友冷漠的语言就是必然的事情了。

事实上，每一次事情都有一个合理的解释，但是，友情却仍然出现裂

痕，并且往往你很难找到原因，仔细回想一下，很可能是由于自己的忽略造成的。

朋友当中也存在这样的多米诺骨牌效应，一开始可能只是某个小小的原因、某种现象或者某种误会导致了后面的连锁反应，朋友不断被前一次的“骨牌”所积累的不良情绪压倒，越来越对你抱怨，久而久之，再要好的友谊也会被这巨大的能量给消灭。

不要相信你的朋友一定会彻彻底底地理解你，当你表现出对他们的冷淡，也就是他们感觉不到你的需要的时候，也就已经不存在理解不理解的问题了。

不要妄想你与对方之间的伤口会随着时间慢慢愈合，那样，你的友谊很可能会随着时间无声无息地消失。

维拉尼卡自然不会让这么长久的友谊这样轻易地在自己手中溜掉，她必须找回自己的友谊。她知道，对于这样的裂痕不是几句话就能够说得清楚的，她要让菲莉斯知道她的重要性，这样才能让菲莉斯有足够的理由再重新做回她的好朋友。

维拉尼卡搬进了新的公寓，但是她想在卧室里装上一幅窗帘，菲莉斯在选择布料上是个高手，她绝对能帮维拉尼卡选出物美价廉的好东西，两个女孩儿结伴而行，还有什么事情不能化解的呢？

朋友很禁不起失落的感觉，她们常常因为不知道你的情况而感到孤单，所以你要尽可能地让他们知道自己的重要性，即使再忙也有问候的时间，向对方说说你的近况，说说你的烦恼，这些都会让对方感受到友谊的存在。



八、让爱情花朵绽放的心理策略

夫妻感情不和的原因有很多，其中沟通不良是婚姻的头号杀手，换句话说，沟通是夫妻的“必修课”。夫妻之间需要多一份沟通，少一份猜疑，随时让爱人了解你对他（她）的感情，分享你的快乐，分担你的忧愁。成功的爱情不是在恋爱中改变自己，也不是改变对方，而是找到相处的平衡点，既相守，又有自己的空间，就像互相取暖的刺猬，要经过一段时间的调整才能保证既温暖又互不伤害，爱情也同样需要磨合，需要沟通，这样才能使感情稳定，避免人生出现遗憾和后悔。





1. 与爱人有效交流的法宝

苏菲亚还在为昨晚的事情生气，直到今天下午，她的丈夫伊恩回到家中她连话都不想说，甚至懒得转过头看他一眼，这样的倔强甚至让她自己都感到十分不舒服，不知道这样的情况会持续多久，她就在那里“专心”地晾衣服，装出一副丝毫不在意伊恩的样子，没错，她在等伊恩开口。

这个时候，伊恩走过来，什么也没有说，一大捧玫瑰拥在他和苏菲亚之间，顿时，苏菲亚的火气全消了。

注意那些小细节，会使你的爱人久久不忘你的爱。

在你下班回家的时候，你是否常常带上一束鲜花，哪怕是很少的几支，送给你的太太，还是等到你的太太生病住进医院你才和她的那些朋友同事一样捧着鲜花去送给她？如果愿意，不妨试一试，看看效果如何！

很多像这样的小细节，它并不需要你花多少钱，甚至只是几句说到点子上的赞美的话，那是没有任何成本的，却会让你的爱人十分满意，还可能成为对方心目中永远难忘的回忆。

芝加哥一位名叫“赛巴斯”的法官，曾经处理过多于四万件关于婚姻争执的案件，调解过两千对夫妇。他曾这样说：

“细微的小事往往成了婚姻不快乐的根源。就拿一个简单的事例来说，如一个妻子每天早上向上班的丈夫，招招手，说一声‘再见！’，这就可以避免很多触上离婚暗礁的危险。”

女人对那些生日或者纪念日十分重视，这简直就是女人心理上的一个神秘的谜！没有人清楚这到底是什么原因，她们对那些日子极其敏感。

很好，这就是我们运用心理策略的突破口，许多男人糊涂一生，常常丢三落四，许多事情往往过不了多久就会忘得一干二净，但是，他们总是会在爱人生日的那天，或者结婚纪念日那天给她们一些惊喜，这样的举动增加的

好感绝对是你无法估计的，因此，他与妻子之间就会减少许多争吵。

如果你每天坐在法院里，听那些恼怒的夫妻们阐述他们争吵的理由，大多数都是出于那些可笑的、微不足道的小问题，那么，我们会想，这些原因就是离婚的理由吗？

当同样的事情发生在自己的身上时，人们却从来不反思一下那是不是可笑的，反而给那些理由寻找了各种合理的证明。

与爱人交流的法宝。首先你要肯定的一点是你确实想与对方交流，很多人以“忙”这个字作为借口节省了很多与爱人交流的时间。

并不是每天都说“我爱你”就能使你在爱人心里有个好形象，时刻告诉对方：我在对你表示关怀。这样的效果会更好一些，世界上还没有哪个地方的电话费是人们承担不起的，一通电话、一条信息都能将你与爱人连接起来，关怀多一些，那么矛盾就会少一些。

勃洛宁和他夫人的生活，恐怕是历史上最可歌颂的事了。他们永远注意到对方细节的地方，那些细微的体谅使他们的爱情永恒。勃洛宁对太太体贴得无微不至。她太太有一次写信给她的姊妹说：“我现在开始不敢相信，我是不是像天使一样的快乐。”

有很多家庭对夫妻间每天发生的那些琐碎的小事都太忽视了，长久下去，就会因忽略了这些事实的存在而产生不幸的后果。

正因为女人喜欢注意那些细节的东西，才会常常因为这些事情导致不满，那么你不妨就迎合你的太太，在细节上多给予她一些关注，这会让你花大把的钱买昂贵的东西讨好她更经济、更有效。

夫妻之间之所以产生矛盾，往往是因为他们放弃了与彼此交流的机会，而且没有运用合理有效的交流方法。与爱人之间，不仅仅是表示关怀的语言，一些微不足道的行动往往胜过你的千言万语。





2. 月晕效应：爱情刽子手

沙曼彻还在向女友说着她的丈夫哈威是多么自私的一个人，她们已经整整谈了一上午，沙曼彻都是在说对哈威的不满，本来只是那天她提前下班回家，看到冰箱里的最后一袋牛奶被哈威喝了，她想起自己单位的女同事在闲聊时说过老公是个很体贴细心的人，不论有什么东西总是先让她来吃，她顿时感到心灰意冷，立刻就认为老公不是一个懂得疼她的人，如果懂得疼她，最后一袋牛奶一定会留给她喝，她并没有说什么。第二天早上哈威将换下来的衬衫丢到洗衣机里，沙曼彻又想到：为什么他从来没有想过心疼一下他的妻子，自己动手洗一次呢？

后来一系列的事情都让她感到十分失望，甚至就连哈威给她倒一杯水那样简单的事情都会让她挑出毛病，总之，他对哈威失望透了。

事实上，几乎每对夫妻都或多或少地存在类似的问题，无论是妻子还是丈夫，一旦某些事情令他们感到不满或者失望，就会牵连到一系列的事情，让他们对婚姻失去兴趣，甚至感到十分懊悔。

“你为什么要这样对我？为什么不懂得心疼我？”

“你不爱我，认识你根本就是个错误。”

“我看错了，你根本就没有我想象的那么好”。

“是的，我错了，我犯了一个很愚蠢的错误，我不应该一开始就把你想得那么好，你永远都是这个样子！”

.....

存在这样抱怨的夫妻不在少数，而事实上常常是一丁点儿的小事情或者小别扭，就成为导致夫妻之间出现矛盾的导火线。

就像上面提到的女主人沙曼彻，实际上，那袋牛奶如果好好放在那里，她也不一定就记得要喝，却由此得出老公不在意自己的结论，进而发现老公

一系列的缺点，甚至处处都是缺点，根本不能令自己感到满意。

人们在认识一个人时，常常会由于这个人的某种品质或特点给我们的印象深刻、突出，从而掩盖了人们对这个人的其他品质或特点的印象，这种品质或特点，就像月亮的光晕一样，向四周弥漫、扩散，从而掩盖了此人其他的品质或特点，这就是心理学中的月晕效应。

人们往往只对自己注意的某种品质和特点有清晰的知觉，从而一叶障目，无法对其他方面有真实而全面的认识。

这一心理效应是由前苏联学者色烈达夫首先提出的，后来得到了美国的戴恩、兰德等心理学家实验证实。

被试者看过一些照片，那些显得有魅力的人被他们给出较高的评价，并且认为那些漂亮的人更能写出好的文章，这就是月晕效应，而且是积极的月晕效应。

但是，月晕效应并不是都会起到积极的作用，美国心理学家赛格尔等人曾经做实验证实月晕效应同样也会起到消极的作用，这样的月晕效应通常被人们称做是“扫帚星”作用。

事实上你们之间根本不存在多大的矛盾，主要是心理作用导致你成了“扫帚星”作用的受害者，一旦我们知道了这一心理作用，就不难使自己从失望的感情中走出来。

很多情况下，矛盾都是虚无缥缈的，是人们凭空想象出来的，就像哈威，他事实上没有任何不对的地方，但是在特定的心情环境下，他在沙曼彻的眼里变得一无是处，越是这样，沙曼彻就会对婚姻越失望，而无辜的哈威却在被自己都不清楚的原因受到沙曼彻的谴责。

这是不公平的，我们不该为那些根本不存在的原因使自己的爱情受煎熬，在这个时候不如反省一下自己，你在这样要求对方的时候不正显示出自己的自私吗？你的眼里只有自己，所有对对方的挑剔都是以自己为出发点来考虑的，认真回想一下，你就会明白了。

如果你不想让爱随风而逝，唯一的办法：防微杜渐。试着让你的那些可笑想法在你没有发作之前就解体，相信对方是爱自己的，并且及时与对方沟通，问清楚那些“惹”自己生气的事情的原因，当然，你得到的一定是一个





十分平淡的解释，千万不要进一步认为这是对方不在意你的证明，因为那根本就不是值得你们彼此折磨的事情。

不要让自己因为没有及时和爱人进行有效的沟通而后悔，我们也会不时听到这样的说法“如果当时你告诉我……”或者“如果当时我问清楚就好了”，要知道，爱情面前，没有如果这样的假设，所以，及时和你的爱人交流，不要让月晕效应中的“扫帚星”作用成为你们爱情的刽子手。

调节自己的心情，让月晕效应发挥它积极的作用，从对方的优点出发，渲染对方的魅力，以欣赏的眼光看待爱人，你就会发现，爱情是十分美妙的。

3. 婚姻是病房，爱人是病友

一天，克莱拉正在厨房里为丈夫和孩子准备丰盛的晚餐，不一会儿，她的丈夫也走进厨房，靠近正在炒菜的妻子，对她进行指点：“慢点儿，慢点儿，不要这样用力翻动这些很嫩的菜，小心，这个火太大了，快把这条鱼翻一翻，烤箱里的东西好像快好了，天哪，油放多了，快，弄出来一些，还有这个……”

克莱拉早就听不下去了，终于忍不住说：“离开厨房！我知道怎样做菜，不用你来指手画脚！”

克莱拉的丈夫却十分平静地带着一脸笑意说：“亲爱的太太，你当然知道怎么炒菜，我只是想让你体会一下我开车时你在旁边喋喋不休时我的感觉。”

我们总是在注意对方，却忽略了换位思考。

当下，网络上流行这样一句话：下辈子我希望做你的一颗牙齿，至少，我疼的时候你也会不好受。虽然这话听起来好像是爱得自私，但是细细品味，说这话的人应当是在抱怨对方不顾及自己的感受，比喻得如此深刻，也就是说，你没有体会我的疼痛。



春田，旅馆可不是什么好地方，但是林肯宁愿住在旅馆也不想回去听太太的喋喋不休。

当你选择了共度一生的伴侣，就要接受他的整体，就像在病房里，虽然与你共处一室的是一个生病的人，但你却能够接受对方，那么，你也应当像接受病友一样接受你的爱人，接受他的优点，同时接受他的缺点，因此，不要总是挑剔对方，而要在生活的过程中互相扶持、照顾，共同走出健康！

既然选择对方作为自己的爱人，就要认可对方，哪怕是缺点，对方总会有吸引你使你愿意与之相伴一生的地方，每当你看到对方的缺点时，不妨立刻转向另一面想一个对方的优点，比如：他的相貌不出众，但是身材却很好；他不爱做家务，但却做得一手好菜；她脾气不好，但是却把家人关心得无微不至，等等，这样一来，你与对方就会找到爱的理由，忘记那些令你不愉快的地方，少了挑剔与伤害，爱情的花儿才能常开不败。

4. 避免战争升级——请给婚姻一把小刀

这一次的吵架，对于莉达来说简直就是灾难性的，并且是无法挽回的。这次的周末，莉达和艾伦终于都从各自忙碌的工作中解脱出来，难得他们都有时间，本应是一个愉快的周末。可是却发生了意外。

艾伦最近一直都很压抑，他的工作遇到了些小麻烦，所以情绪一直都比较低落，莉达要趁这个周末好好地打扫一下屋子，想着晚上好好地给艾伦做一顿晚餐，她理解艾伦，没有要求他帮忙做家务。

在收拾厨具的时候，不小心将那套艾伦珍爱的茶具中的两个杯子打碎了，那是艾伦的朋友特意从日本带回来的，艾伦十分喜欢，时常拿出来看看，偶尔才使用一次，可是，莉达一下子打碎了两个，杯子的声音一落地，艾伦就走到厨房里看了一下，立刻拉长了脸。莉达本来心情还算可以，正打算为老公精心准备晚餐，自己的一番苦心不但没有被丈夫理解，还遭到了丈

夫的“白眼”，心里一下子就十分不痛快，火气一下子上来了：“两个杯子你就这么心疼吗？我难道还不如两个杯子重要吗？不要在外面不顺利就回来给我脸色看，有能力的男人，不会把两个茶杯看得比妻子还珍贵。”

本来艾伦知道妻子这段时间处处迁就自己、安慰自己，可是现在，这些好处被莉达的一番话给驱散得无影无踪了，剩下的就是恼怒。本来工作不顺利就让他感到十分苦恼，妻子的这番挖苦更让他感到无地自容，他立刻还击道：“我就是没能力，遗憾的是你的命真是不好，只找到我这个没本事的人做你丈夫……”

“好吧，也许我将来有一天会找到一个有本事的男人给你看。”

马蜂窝彻底被捅开，艾伦压抑已久的情绪终于爆发，抓起身边的水晶壶一摔，莉达看着艾伦的举动，更加激动地说：“摔吧，把所有的东西都摔了吧！”而后，家里的东西被摔得支离破碎。

即使你十分不愿意承认你也是像艾伦这样为了琐碎的事情发火的人，但是，事情往往就是这样，明明只是一些小事情，但是你不控制自己的情绪，随着情绪的失控，夫妻之间就会偏离正常沟通的轨道，也偏离了就事论事的原则。

也许在当时的激烈争吵中你根本毫无让步的意愿，但是，至少你清楚这个道理，哪怕运用上一丝一毫的心理策略，结果就不会像现在一样一发不可收拾。

雪莉的婚姻一直很幸福美满，即便她与丈夫之间出现矛盾、意见不合，但总是片刻就消除干戈。

一天，雪莉刚刚结婚的朋友前来向她诉苦，说不知道是什么原因使她根本无法接受现在的生活，她发现她的丈夫没有之前看到的那样好了，他们总是在不断争吵，互不相让。雪莉对此表现很平淡，她没有多说什么，只是想起了她的母亲和她那不同寻常的嫁妆。

雪莉告诉她的朋友，结婚的时候，母亲送给她一把小刀，雪莉仿佛明白了什么，她知道，即使结了婚也应当学会保护自己，她给母亲打了一通电





话，告诉母亲她一定会保护自己不受伤害，并且相信她的丈夫，但母亲立刻反驳道：“雪莉，我要说的并不是这个意思，我并没有让你用那把精美的小刀去保护自己或者伤害对方，那是用来让你们削掉自己身上的缺点的，每次吵架的时候，希望你们想起它，先把自己不对的地方去掉再去和对方争吵。”

后来，雪莉就将母亲的这些话与丈夫分享，每当他们怒气冲天时就会想起母亲送给他们的那把小刀，当争吵一开始，他们就立刻反省自己，找自己不对的地方，这样，他们之间的“战火”就会熄灭，很轻易地避免了许多伤感情的争吵。

夫妻之间的战争升级往往具有隐蔽性，就像莉达打破杯子的事情，她与丈夫之间的争吵存在潜在心理因素，尤其是艾伦，无意识地在为自己心理已经无法承受的压力寻找爆发的突破口，而恰恰这个时候，茶杯就引起了这场战争，从茶杯渐渐转入互相攻击。

这个时候，你可能早已无心去考虑什么策略来摆脱你们之间的争吵，但越是这样的时候越应当控制自己的情绪。不如从现在开始也想象你有一把神奇的小刀，每当你与对方争吵时都想想那把小刀，尽力去寻找自己做得不妥当的地方，即使错都在对方，但是一旦争吵就有你的责任。

如果莉达和丈夫争吵时想想丈夫本来就很苦恼，自己却还这么不小心加重丈夫的负面情绪，立刻告诉对方自己不是有意的，主动退让一步，艾伦就会为自己之前对妻子的责备感到内疚和后悔。

爱人是选择陪伴自己一生的人，不是你找来吵架和发泄情绪的对象，因此，多去寻找自身的不足，避免伤害对方，才能使感情持久和谐。

5. 跨越“语言冰河期”

娜特莉感觉自己已经快要崩溃了，不，如果说崩溃似乎还要好一些，她现在整日精神恍惚，几乎无法进行正常的工作。

到底是怎么一回事呢？在外人眼里，娜特莉的生活是幸福美满的，她拥有稳定并且高薪的职业，丈夫是体面的政府官员，孩子在外地上学，懂事上进，她与丈夫的父母都很健康，家庭经济宽裕，可以说没有什么让他们烦恼的事情，但是，娜特莉近期却在痛苦中挣扎，原因就是她与丈夫之间几乎不存在任何沟通的语言，这让她的精神一直受着煎熬。

也许你不承认，或者你并没有发觉，许多貌似美满的家庭都存在这样的问题或者因为夫妻之间每天的语言沟通极少而导致他们之间存在这样的安全隐患。

拳打脚踢的家庭暴力正慢慢地远去，这是一个好现象，但是，取而代之的却是对爱人的冷嘲热讽、人格污辱，甚至威胁恐吓，或者拒绝任何沟通，这比身体上的暴力来得更可怕。

如果你与爱人之间已经存在这样的“暴力倾向”，不要不在意，往往感情就是在不知不觉中渐渐褪色，最终导致婚姻出现危机，你必须学会采取一定的措施去停止这种“冷暴力”的前奏曲。

这次轮到米兰达来负责朋友们的定期聚会，米兰达和她的丈夫利奥为这次聚会精心准备，买菜、做点心、烧菜，两人在厨房里忙得不亦乐乎，不时地从厨房里发出欢快的笑声，利奥时不时地提醒米兰达，“小心一点”“这个我来，可能会烫到你的手”“亲爱的，点心就快烤好了是吗，我们一起来做一些沙拉吧”，两个人就这样在欢声笑语中为朋友们准备了一大桌子菜。

到时间了，朋友们先后来到这里，被满屋的香味所吸引。朋友们注意到米兰达家的冰箱上贴了一张可爱的字条，上面画着一对拥抱在一起的卡通兔子，而且还写着一行字：如果你一整天没有和我说一句，就要自己做一个星期的家务。朋友们觉得这对夫妻很有趣，就问为什么要写上这句话，米兰达说：“如果一整天不说话，第二天可能就不知道该说什么，第三天可能会怄气想要对方先开口求和，第四天仍然会僵在那里，第五天也许更加生气‘不和我说话没什么了不起的’，第六天就有可能习惯了沉默，第七天也许对方再说话自己已经不想回应，这是一个十分可怕的过程，我和利奥永远都不





希望因为这样简单的原因造成感情淡漠，所以，我们必须提醒对方。”

很多家庭都存在这样的现象，一旦生气就互不理睬，放弃沟通。我们很清楚，在恋爱的时候，男女情侣总有说不尽的甜言蜜语，并且没话也要找话说，可是一到婚后，语言就渐渐减少，甚至出现“语言冰河期”。冰河期，是指在地质历史上曾经出现大规模的冰川活动时期，全球有1/3以上的大陆被冰雪覆盖，气候寒冷，没有生机。语言冰河期也是这样，双方互不关心，婚姻没有一点生机。如果你并不想放弃爱人，那么这时候你就需要运用一些策略了。

爱葛莎到朋友这里来诉苦，告诉女友他们已经整整一个星期都没有说话了，女友问其原因，爱葛莎几乎是哭着向朋友说出来的：“没什么大原因，只是那天争吵了几句之后我就不再理他，后来，他居然也板起脸来不再哄我，一直到现在，已经一个星期没有说一句话，我不知道该怎么办才好，现在他每天都泡在酒吧到很晚才回家……”

“为什么不主动说话呢？”

“怎么可以，应当他来哄我才对！”

“为什么一定要他来哄你呢，你难道不明白他现在是在和你斗气跟你撒娇吗？难道他就没有被哄的权利？主动一些，让他知道，他的妻子并非是不近人情、不理解人的泼妇。”

爱葛莎无言以对，这的确是事实，并且是大多数女性都很容易犯的一个错误。她们认为爱人就应当先来向自己道歉，而且无论谁对谁错。这是自私的想法，男人也有权利要你来哄，这并不代表你向对方屈服，而是你懂得怎样争取被爱，先开口的才是胜利者。

爱葛莎在女友那里聊到很晚，回家后她刚刚躺下就听到丈夫窸窸窣窣的声音。她很清晰地感觉到丈夫虽然有些醉了，但仍然为了不吵醒她而蹑手蹑脚地在屋里走动，爱葛莎感到自己真是暴力女王，她必须改变自己。

第二天早上，爱葛莎在丈夫离开的时候对他说：“我想，你最近一定有些应酬，不过我希望你能在10点之前回来，太晚了对你的健康不利，而且不

安全。”

丈夫怔了一下，然后走上前去拥抱了妻子：“谢谢你！”

这样一来，凝结的空气一下子就活动起来，冷战和平结束，语言冰河期很轻易地跨越过去。逃避解决不了任何问题，无论是哪一方，都应当学会运用一些手段解决你们之间的冷战。

任何时候都不要忘记关怀对方，哪怕昨天吵得不可开交都不能成为你不关心对方的理由，像往日一样嘱咐对方很轻易地就会避免冷战。

冷战并不是对方时时刻刻在生气的状态，只是他们冷漠罢了，不时地用些幽默来打破你们之间的尴尬也是一个好办法。

如果已经僵持多天，不妨写封信给对方，说说自己的想法，这是一种最传统而又最温和的方式，它就像一枝橄榄，能够避免冷水或火药的伤害。

冷暴力往往都是平日里那些不满和抱怨积累而产生的，平时和对方多进行沟通，任何时候都记得说句“我爱你”“你辛苦了”，这样对方心情不佳的次数就会明显减少。

婚后的生活常常是在乏味中度过，女人更是常常抱怨丈夫没有了浪漫，那么你不妨在空闲的时刻放弃一场球赛，陪妻子逛逛公园，重温婚前的浪漫，时不时买些小礼物给对方一些惊喜，没有人要你每天去买钻戒宝石回来，那些廉价的小礼物更实惠。

许多小策略都能帮助你避免冷战，跨越“语言冰河期”，关键在于，你是策略的操纵者。

6. 交谈语言要加“去火药”

在一个不起眼的小城市里，一个普通的小区里异常热闹，因为住在那里的一对老夫妇正在举办50周年结婚纪念，人们纷纷赶来参加，大多数人都想到这里来听听他们的幸福秘诀。





聚会期间，这位精神矍铄的老妇人笑呵呵地慢慢道出自己与老伴儿很少吵架的秘密。

“从我结婚那天起，我就告诉自己，允许自己的丈夫有十个缺点，允许他犯十种错误，我一直都在遵守自己的承诺。”

大家忙问：“这十种错误都是哪十种啊？”

老妇人继续说：“每当他犯了某种错误，把我气得直跺脚的时候，我就马上提醒自己，在开口之前一定要静下来，并且对自己说：算你好运，你犯的是我可以原谅的十种错误之一。”

其实，老妇人所说的并不止十种，也许是一百种，甚至上千种错误，但是，她却只将这些错误列入自己所允许的十种以内，也就是说这十种错误根本就是不存在的，可以是任意的。这对老夫妻就是用这样的方法创造了幸福美满的婚姻。

如果你是一个已婚的人，或者你的朋友已经结婚，相信你一定见过丈夫与妻子吵架的场面，当时的情形通常都是犹如火山爆发一般，两个人在气头上的时候都是搜肠刮肚用尽恶毒的语言来咒骂对方，而当双方都平静下来和好如初的时候，分析一下原因，竟然都是些鸡毛蒜皮的小事情，这样的事情我们屡见不鲜，或者是亲身经历过。

确实，很多夫妻共同的毛病都是这样，他们无法克制自己生气时候的行为，而这样的行为往往是导致他们感情破裂的主要原因，“我真的没有办法控制自己的情绪，你知道，火气一上来……”但你是否想过说这些话的结果是什么呢？

菲比在收拾厨房的时候，没有注意，吸尘器刮在了冰箱的电源线上，而她拖着这个笨重的家伙用力向前走时，“啪”的一声，一下子就将那根脆弱的电源线与冰箱分离开来，这可怎么好，她急忙叫出在卧室里打游戏的肯特。

肯特看见这样的情形立刻大叫道：“你怎么会那么不小心呢！真是笨，几乎每次你做点什么总要让这些东西付出代价……”

“是我想这样吗？我做家务难道就是为了破坏家里的东西吗？”

“不清楚你在搞什么，总之，你总是会把这些东西弄得一团糟，蠢货！”

“你这个白痴……”

经历了一番争吵谩骂之后，肯特拿起电话请维修工人到家里来帮忙：“您好，我是住在曼哈顿上东区东端大道B座楼603的住户，很抱歉要麻烦您来一趟了，我这里很需要您，我的冰箱电源线断掉了……”

从这些对话当中我们可以看出肯特对待妻子的态度与对待维修工人的区别。我们也常常会犯这样的错误，对待那些陌生人的态度胜过自己的妻子或丈夫，这是什么原因呢？

为什么我们对待客人或者陌生人十分温婉有礼，但却不能接受自己爱人的过错呢？难道夫妻之间就不应礼让吗？现在就请你注意这一点，既然你与陌生人交谈都不会有激烈的言辞，那么，在你与爱人交流的过程中就更要学会给语言加点“去火药”。

丹姆洛契和勃雷的女儿结婚，数年前，他们在苏格兰恩特·卡耐基的家里相识之后，就一直过着令人羡慕的愉快生活。他们幸福的秘诀是什么呢？

“我们在选择自己伴侣时，必须慎重小心，另外，婚后彼此的礼貌是十分重要的，不妨就像对待一位客人一样，温婉有礼地对待自己的丈夫。每一位丈夫都害怕自己的妻子是个骂街的泼妇。”丹姆洛契夫人这样解释。

我们绝不可能对客人说“马上闭嘴”“这句话你已经说过八百遍了”“天啊，你这个蠢货”等等这样的语句，然而，我们对自己最亲密的伴侣却不是这样，发现一丝的过错时，就会对对方大声斥责、恶言相加。而且这种状况并不是女人的专利，许多丈夫对待妻子也是如此。

这些无礼、粗暴的举动，会摧毁爱情的果实。你完全可以温和地和对方说话，除非对方是个疯子，否则他不可能不领你的情。

许多人都认为找到一个爱自己的人，拥有一个美满的家庭，比获得千百万财富还重要。可是却很少有人加以思考，付出真诚的努力，以期获得他们





婚姻的成功。为什么不可以在对方身上运用一点外交手腕？那些小策略会让你的婚姻更加和谐，少发生许多战争。

我们完全可以使用那些对待客人的方式来对待你的妻子或丈夫，给自己的语言加上一些“去火药”，对方不是你的出气筒，与其沟通时先要调整好自己的情绪，再进行你们的话题，这将成为你拥有幸福婚姻的重要因素。

7. 既不控制对方，也不各自为政

英国大政治家狄斯瑞利说：“我一生或许有过不少错误和愚行，可是我绝对不打算为爱情而结婚。”

事实是这样的，三十五岁的时候他向一个有钱的寡妇求婚，一个年过半百、头发灰白的寡妇。

那确实不是爱情，对方也十分清楚他是为了金钱而娶她，这个老女人请狄斯瑞利等她一年，因为她要观察他的品格。

一年后，这听起来像一桩买卖的婚姻开始了，然而这段婚姻却被世人称作最美满的婚姻之一。

这个有钱的寡妇，不年轻、不漂亮、不聪明，常常犯一些令人发笑的错误，比如，她永远搞不清楚先有希腊还是先有罗马。而且她的装扮离奇，对房子的装饰也是一窍不通，但是，她在对待男人的艺术上却是个天才。

她从不用自己的智力来和狄斯瑞利对峙，当狄斯瑞利和那些机智的公爵夫人谈得筋疲力尽回到家后，她绝对会让狄斯瑞利感到家的温馨愉快。

狄斯瑞利和这个年长的太太在一起的时间是他一生最快乐的时光，她成为他的贤内助、亲信和顾问。

这个五十岁再婚的女人认为她的财产之所以存在价值，是因为能够使她的生活更加安逸，她成为狄斯瑞利心目中的女英雄。狄斯瑞利在她去世后被封为伯爵，但是当他还是平民的时候他就请求维多利亚女皇封授玛丽安（狄斯瑞利的太太）为贵族，在1868年，玛丽安被封为“毕根菲尔特”女子爵。

他们之间曾有过这样的一次对话。狄斯瑞利问道：“你知道，我和你结婚，仅仅是为了你的钱？”

玛丽安笑着说：“是的，如果你再选择求一次婚，那么你一定是为了爱我。”

狄斯瑞利承认她说的是对的。

为什么会有这样奇妙的婚姻呢？很大一部分的原因是由于他们尊重对方，无论玛丽安在众人面前做出多么愚蠢、笨拙的事情，狄斯瑞利从来不责备她，有人嘲笑她的时候，狄斯瑞利立刻站出来为她辩护，狄斯瑞利从来没有想过改变玛丽安。

玛丽安在她后来三十年的婚姻中，从来不去干涉狄斯瑞利的自由，她绝对会让他感到家的温馨和舒适，并且总是称赞狄斯瑞利，对他表示钦佩。

玛丽安是不完美的，在我们看来，她简直就是一个糟透了的结婚对象，但是，狄斯瑞利保持原有的玛丽安，从不试图改造她，而狄斯瑞利也有他的自由，即便是和那些机智的贵族太太们相处，玛丽安也从未干涉过他，这使他们的婚姻和谐发展，最终他们爱上对方。

生活中常常有这样的情况，人们总是试图控制爱人，企图让对方按照自己的计划发生改变，而最终却变得十分不愉快，因为人们很难改变自己独特的个性，况且是在“被”控制的情况下。

夫妻之间常常为了这样的事情而争吵，他们不断地希望对方按照自己的路线走，但几乎没有人能得到理想的效果，甚至会导致婚姻的失败。伍特在《在家庭中成长》一书中说道：“婚姻的成功，不只是寻找一个适合自己的人，更是让自己成为一个合适的对象。”

婚姻往往在强制改变对方中越来越糟糕。

杰佛瑞和泰斯曾经有个温馨的家庭，杰佛瑞是政府的一个官员，妻子泰斯则在一家小企业工作，杰弗瑞业余时间喜欢动动笔杆子写点东西，或者在书房里埋头看书，而泰斯则漂亮、热情、有活力，她更喜欢去跳跳舞，总是杰佛瑞总是不厌其烦地劝导泰斯不要去那种地方，妻子反驳道：“那么我不





让你看书，不让你写作，你愿意吗？”杰佛瑞哑口无言。

但是杰佛瑞总是觉得妻子的理由是不对的，读书、写字格调高雅，陶冶人的情操，怎么能和在那种灯红酒绿的地方跳舞相提并论。

之前，杰佛瑞也和妻子一同去跳舞，但是那里的气氛实在让他难以忍受，因此，他劝说妻子不要去那里。

但是，妻子对跳舞十分热衷，并且经常买舞鞋和化妆品，他越来越不满妻子的做法，决定另想办法帮她“戒舞”。

杰佛瑞从泰斯的屋中搬了出来，并且将自己的财政从泰斯那里拿过来，又将一切家务一分为二，哪怕泰斯由于工作忙而没有时间洗碗，杰佛瑞也绝不动一根指头，并且强调这是“合约”中写明的，各司其职，互不干涉，泰斯自然受不了这样的丈夫，她也采取同样的政策，不给杰佛瑞洗衣做饭，一切有关杰佛瑞的物品都扔到他的房间，孩子也在他们的分工当中，每人带一个星期，整个家似乎被分成了互不相融的两部分。

“家”已经名存实亡，泰斯决定提出离婚，杰佛瑞此刻意识到了事情的严重性，可是对妻子的挽留已经不起任何作用，泰斯说道：“这样的生活和离婚的区别只是一纸离婚证书，各自为政，互不干涉，和陌生人有什么两样呢？”一个原本很温馨的小家庭就在各自为政中宣告解散。

爱人不是自己的私有财产，干涉对方的社交活动和限制对方是十分愚蠢的举动，但是许多家庭却都存在这样的现象，不允许自己的爱人参加他们喜爱的活动，对于对方的一切事情都要掌握，查看信件、短信甚至监听对方电话这类的事情时常出现，而这样的做法换来的总是无休止的争吵，伤害了爱人的自尊心，引起对方反感。

你整日疑神疑鬼，爱人整日提防你，爱的空间如此狭小，爱情是会窒息的。任何人都是独立的个体，都需要自己的空间，都有自己的生活方式，不要企图改变对方来使自己满意，这会引来他们强烈的反应。独立的个性要保留，但并非要与对方一分为二，只要你不干涉对方的正常活动自由，将精力用在经营爱情上来，就会感受到婚姻的美好。

8. 爱在欣赏中加深

美国的一位40岁的女人，曾经做了一件十分令人吃惊的事情，她在一份报纸上刊登了一则广告，广告的标题居然是——廉价出售丈夫一名！

没错，她是要卖掉自己的丈夫，并且廉价出售。她的丈夫只喜欢旅游、打猎和钓鱼，每年从4月开始就离开家，外出去钓鱼或探险，这让这位太太感到十分苦恼和厌烦，孤独让她厌倦自己的丈夫，因此她声称不再欣赏自己的丈夫，要廉价卖掉他，而且还有许多的赠品，广告上是这样说的：收购我丈夫的人，可以免费获得全套打猎和钓鱼装备以及丈夫送给她的长裙一条、长筒胶靴一双、T恤衫两件，还有纯种阿拉斯加雪橇狗一只，另外，再包括自制的晒干野味50磅！

很快，这则广告有了回应，这让这位太太十分诧异：这样糟糕的男人居然还有人要！在广告登出的第一天，她就接到了六十多位太太小姐们打来的电话，而且，其中有二十位以上居然都是诚心诚意地“收购”她的丈夫的。

这些太太小姐们阐述了自己的理由，她们有的说这位先生是个具备冒险精神的人；有的说他一定是个真正的勇士，因此会令她们十分有安全感；还有人认为这样的人热爱大自然；有的说和他一同生活一定十分健康，这样的男人一定十分有生活情趣，她们向往那样休闲自在的生活方式……天哪，这位太太感到十分不解，为什么自己这样讨厌的男人居然让这些人说得天下难找、无处寻觅，甚至有许多人真诚地向她表示十分期望能够合法购买她的丈夫。

这个孤独的太太开始琢磨那些女人的理由，她猛然发现，自己的丈夫居然有这么大的魅力，他的优点简直可以说无处不在，而自己却一直不曾细心体会。

还好，一切都来得及，她还没有答应那些女人把自己的丈夫卖给她们，否则，她一定会抱憾终生的。





就在第二天，她又在这家报纸上补登了一则广告：“因种种原因，廉价转让事宜取消！”

当他那位勇者老公从外地钓鱼回来之后，知道自己差点儿被太太当做商品出售的时候，实在是被她那可爱的行为弄得哭笑不得。

丈夫问妻子：“为什么又打算不卖了呢？”妻子温柔地看着丈夫说：“如果把你卖出去，我可能再也买不到一个更优秀的丈夫回来了。”

于是两人相拥而笑，幸福充满了整个屋子。

爱，不能缺少欣赏，欣赏是爱情中一种重要的艺术。只有懂得相互欣赏的夫妻，他们之间的感情才会悠远绵长。在漫长的婚姻生活中，只有相互欣赏的夫妻才能相互包容，才会对对方真正认可，才能互相尊重，在摩擦和矛盾面前一笑泯恩怨。

欣赏爱人是一个人修养好的表现，是家庭生活中的高尚行为。而且，当爱人有缺点的时候更应当欣赏对方，因为没有人愿意在争吵和谩骂声中被动地改正缺点，但却一定乐意在对方的欣赏中修正自己。

有这样一个幽默的小故事：

一个普通的农家女子，在经历一整天劳累的工作后，到了用餐的时间，她在丈夫面前，放下一大堆干草。他的男人奇怪地看着她：“你是不是疯了？”那女子回答道：“哦！我并不知道原来你们会注意到这些！我已经为你做了二十多年的饭，那么长的时间，我从没有听到一句话使我知道你们吃的不是草。”

在帝俄时代的莫斯科和圣彼得堡，那些贵族们就十分注重欣赏和赞美他人，并且已经成为他们的一种习惯。每当他们用过餐后，一定要请主人把厨师叫出来接受他们的赞美。

那么，我们为什么不将这种简单的策略在自己的爱人身上试一试呢？当她烧出一道菜的时候，你让她知道那是多么可口的菜；当他帮你收起晒过的被褥时，你让他知道你是多么地感谢他。当对方知道自己的行为给你带来了

快乐时，这就是对他们的一种无形鼓励，他们就会更加乐于为你效劳讨你欢喜，这不正是婚姻中的人们所渴望的吗？

在好莱坞，婚姻是一件冒险的事。很少会出现那些著名的美满婚姻，但是艾迪康特却做到了，杂志上有关于他的访问，上面记载着艾迪康特的话，他是这样描述的：“全世界所有的人中，我的太太给了我最多的帮助。当我还在儿童时期的时候，她就是我青梅竹马的伴侣，她不断引导我勇往直前。我们结婚后，她尽力节省每一分钱，然后进行再投资，为我储蓄了一大笔财产。现在我们有五个可爱的孩子，她为我布置了一个温馨的家，我如果有任何的成就，那完全要归功于我的太太。”

巴克斯特也拥有美满的婚姻，他的夫人过去的名字是“蓓蕾逊”，她为了婚姻放弃了极有前途的舞台事业，但是这样的牺牲并没有减少她的快乐。

巴克斯特说：“她失去了舞台上无数的掌声和赞美，但是现在，我在她的身旁，随时随地她都可以听到我真诚的赞美。”

要保持婚姻快乐就要时刻记住运用这样的策略，由衷地赞美和真诚地欣赏你的爱人，懂得欣赏爱人的人，才会体验到婚姻的幸福。



九、在求职中脱颖而出心理策略

就业择业问题永远是社会各界广为关注的话题，许多人没有令自己满意的工作，并非因为自己能力差，而是没有找准正确的求职方法和摆正求职心态，这些恰恰正是获得工作机会和获取好职位的前提，它能让你在求职过程中少走弯路，并最终得到令人羡慕的工作职位。如何让HR对你满意，怎样把握求职的方向，在众多求职者中脱颖而出是每一位求职者关注的焦点。





1. 自信但不可目空一切

赫蒙是美国著名的矿冶工程师，他毕业于美国的耶鲁大学，同时还在德国的佛莱堡大学获得了硕士学位。

在毕业的时候，他带齐了所有的文凭去找美国西部的大矿主赫斯特，却遇到了麻烦。但是聪明的赫蒙看出对方心理，立刻运用了心理策略，使自己轻松地谋求了工作。

大矿主赫斯特是个十分顽固并且脾气古怪的人，由于他本人没有受过高等教育，没有什么文凭，因此他并不喜欢有文凭的人，更不相信那些文质彬彬又专爱夸夸其谈讲道理的工程师。当赫蒙颇为自信地前去应聘并递上自己的文凭时，满以为老板会非常地高兴，因为自己在专业上绝对和他们对口，并且自己在学术上的研究是十分优秀的。

但结果却是，赫斯特极其无礼地对赫蒙说：“我之所以不想用你的原因就是你是曾经是德国佛莱堡大学的硕士，你一定和那些人一样，脑子里塞满了一大堆没有用的理论，我这里可不需要什么文绉绉的工程师。”

赫蒙看出这位老板的脾气，对方的表情告诉自己，他确实是对此感到厌烦，赫蒙该怎么办呢？立刻为自己辩护，高声地与他理论吗？那么自己就永远别想在他这里找到工作了。

聪明的赫蒙听了自己被全盘否定的话，并没有因此发火，相反，他心平气和地说道：“如果您答应不告诉我父亲的话，我想我应当让您知道一个关于我的秘密。”

赫斯特表示同意，于是赫蒙对赫斯特小声说：“其实我在德国的佛莱堡并没有学到任何东西，那三年就我也是吊儿郎当地混过来的，在那儿根本没什么意思。”

赫斯特听了之后笑呵呵地说：“很好，那明天你就来上班吧。”赫蒙利用了一个小小的心理策略，就非常轻松地在这个十分顽固的老板面前通过了面试。

有人也许会问，这样否定自己合适吗？但反过来问问，为什么不合适？赫蒙是不是在这样的情况下达到了自己的目的？

没错，他做到了，而且，赫蒙并没有伤害别人，他贬低的是自己，而事实上，他自己的学识如何，当然不在于他对自己的评价，因此，就算他把自己的学识抬得再高，也丝毫不会让自己真正的学识增加一分一毫，同样，即使把自己的学识贬得再低也是不会减少一分一毫的。而不同之处是，他用这样的方法为自己谋得了一份工作。

如果，赫蒙的做法恰恰相反，他立刻摆出一副傲慢的样子与赫斯特进行理论，向对方说明自己是一个有才华、学识渊博的人，那么，赫斯特一定不由分说地将他赶出去。

面试的时候决定权在对方，我们有自信的态度十分重要，因为那让对方看到我们本身对工作充分的信心和饱满的热情，但是注意观察面试官对自己的态度，倘若他并不喜欢你十分讲究的学历，那么你再自信就会事与愿违了，因此，在这个时候，你必须注意观察，看清对方的脸色再说话，这样就不至于因为自己的某些优点而使对方感到厌烦。

许多人在面试的时候，常常就是因为过于自信而屡屡碰壁，人们确实喜欢自信的人，但是不要在有限的面试时间里让对方因你而感到压抑，有的人在面试的时候干脆信口开河，表示任何工作自己都能胜任，这样的情况屡见不鲜，但面试官绝对不会录用这样的人，他们会怀疑你在工作上的诚实度，更有人虽然嘴上天马行空，但是却不能正视对方的眼睛，这就很容易让面试官对他的能力产生怀疑。

过度的自信就是浮躁，虽然浮躁本身代表了一个人很有活力、渴望进步，而不是死水一潭，但是招聘单位需要的是那些心灵上净化和素质上提高的员工，而不是不切实际地向对方夸奖自己的空谈者。

面试官对那些过于自信而将一切都不放在眼里的人是十分排斥的，他们更在乎那些展示自己真实形象的人。

一个公司在招聘的时候，经理特地将两张纸放在地上，那些面试者进去之后，都是直接走到经理办公桌前面开始夸夸其谈地讲自己有能力，经理对





此感到十分失望，最后又进来一个面试者，他一进办公室就弯腰捡起地上的那两张纸，放在经理的办公桌上，然后才坐下等待经理提问题，经理没有问任何问题就说：“我要录取的就是你。”

人们在自信的时候往往会忽略许多细节，这很可能成为你致命的缺点，面试官往往会使用一些手段来考验前来应聘的人，那么，你应当多去注意这些东西，让对方在你的身上不但看到自信，更看到踏实、认真、仔细等特质和品德，这是每一位面试官都十分喜欢的，因为他们很看重应聘者将真实的自己表现出来。

因此，我们在求职之前一定要摆正自己，面对面试官，做到有问必答，但要答得恰到好处，这些表面的问题是可以通过学习面试技巧来提高的，表现真实的内在品质才是最关键的。

2. 谦虚适当，敢于推销

机会永远都是给那些敢于争取的人的，求职就像求爱一样，需要有坚韧不拔的意志，而关键在于你敢于迈出第一步，这才是你获得成功的前提，如果不敢向前迈出这一步，那么永远都不可能走上成功之路，许多求职者害怕被对方拒绝而不敢去敲开对方的门，担心自己求职不成会产生失落感而不去做任何努力，下面就举个例子说明这个问题。

每个人都曾经有自己喜欢的对象，那么你是否曾经尝试过追求你的幸福呢？

假如你喜欢上了一个美丽的姑娘或者一个英俊的男孩，那么你会怎样做呢？大多数人的答案都是不去追，原因就是不敢，一想到要去追求对方，就会先想到自己：看我这副熊样，长相难看，成绩又不好，薪水低，没有钱，又是个农村出来的，普通话都说不好怎么和对方表白？去追求对方一定是百分之百被拒绝，想到被拒绝，面子就没了，那为什么还要去追呢？因此只有一种办法能解决这个问题——单相思，到最后只能是什么机会都没有，一无所获。

但是，假如你喜欢某个人而让对方知道，你爱他或者你喜欢她，哪怕你

是个癞蛤蟆，对方也会觉得高兴，为什么呢？多一个人爱总比少一个人爱要好，至于对方是否接受你就另当别论了。

而这样的做法又有两种结果，一种就是你在追求了十次或几十次之后，对方仍然不接受你，首先要清楚，在你追求对方之前，他或者她是否属于你呢？如果你追求对方之后他没有答应你，那么你失去什么东西了吗？你什么东西都没有失去。还有另一种情况，对方万一答应你了呢？

即使是失败，你的收获也是十分丰厚的，首先你拥有了面对自己想要追求的对象时敢于去追的勇气。其次，被对方拒绝之后你继续去追，你就有了坚忍不拔的意志。再次，当你终于发现无论如何对方都不可能接受你的时候，那么你又拥有了放弃的勇气。何况，对方一旦答应了你，你就达到了自己的目的，得到了自己想要的。

所以，只要你迈出一步，无论什么样的结果你都会有所收获，但是，如果你不去尝试，就不可能有机会得到你想要的。

在求职中也是一样的道理，我们更需要的是推销自己的勇气。谦卑的心态固然要有，但是不要过度谦虚，将自己的缺点放大从而使自己失去了争取机会的信心。

如果你身怀绝技而不去争取表现自己的机会，只是默默无闻，那么这就像是千里马从来不去想施展自己的抱负，最终只能荒废一生，老死于槽枥之间。

我们应当在求职过程中给自己贴上一张厚脸皮，只有不断地推销自己，才能将自己“卖”个好价钱，实现自己的人生价值，就像松下幸之助那样，敢于不断推销自己，一次被拒绝，就两次、三次、四次，直到最后终于感动对方，获得了铺垫自己一生事业的基石。我们缺乏的正是这种在求职中坚忍不拔的性格，机会是自己争取来的，它永远不可能自动来找你。

付出努力不一定会成功，但是只有付出努力才会有成功的可能。

莉莉是个专科生，毕业之后参加过许多次招聘会，但总是带着简历去，又带着简历回来，那些招聘企业上面十分明显地标注着：本科以上学历。这几个字总是将她伸出去的手又缩了回来，她想，那是没有用的，自己的简历一定会被那些公司挑选出来，看都不看一眼，这样的想法让她一次又一次地





在招聘会之间辗转。

后来，一个偶然的机会让她知道了，任何事情都不是绝对的，机会就放在那里，是自己没有争取。

莉莉从朋友那里得知他们写字楼里的一家公司正在招聘，但是朋友并没有说明详细情况，让莉莉自己来了解一下或许会更清楚。

莉莉再一次带着自己的专科学历证书来到朋友说的那家公司，那天去了几十个面试的人，但是当她走过去一看，公司的门上赫然写着几个大字：本科及以上学历。

莉莉再次感到失望，正打算离开的时候突然想到，既然已经到门口了，为什么不进去试一试呢？

莉莉一直等到下午，终于轮到自己了，她走上前去直接就说：“我是专科生。”

对面的人事主管问道：“你没有看到外面的那张纸上写着什么吗？”

“看到了。”

“那为什么还进来呢？”

“我已经来了，不试一试就回去，就是放弃了自己，放弃了机会。再说上面也没写着专科生不允许尝试的话。”

结果，就在这次，莉莉从那些本科生中脱颖而出，不但是扎实的专业知识，更是那份勇气帮她赢了这场面试。

很多时候，结果并不一定就如我们所想，不去尝试，没有人能断定会产生怎样的结果。

3. 从众效应：切忌趋之若鹜

不难观察到，同样有着几年的工作经验，有的人收获颇丰却黯然神伤，而有的人薪水微薄却依旧生机勃勃，原因何在？

每个人都应当有一个奋斗目标，有自己的职业规划，许多人正是因为没有正确的职业规划才会导致自己失去了奋斗目标。

温妮十分喜欢自己的专业，她学的是新闻专业，毕业之后就十分顺利地到一家电视制作公司工作，这个工作的待遇并不是很理想，但是这毕竟是温妮十分喜欢的工作。

温妮在毕业后的一次小聚会上和朋友们谈起了工作的事情，她发现自己居然是这些人当中待遇最差、薪水最少的一位，这让在各方面都十分优秀的温妮心里十分不平衡，她任何一方面都不比其他同学差，甚至要优秀很多，为什么自己就在这样的待遇下生存呢？

带着这样的心情工作的温妮，十分有抱怨情绪，结果，她做了不到5个月就辞职了，因为有一家著名的韩国企业招聘，温妮被录取了，那里给出的职位和薪资都十分诱人，温妮放弃了自己喜欢的职业。但是，温妮去了之后十分辛苦，她对那些业务几乎一窍不通，而且根本无法胜任市场部经理这份工作，最后不得不放弃。

有许多人都是像温妮这样，总是羡慕别人的工作，或者听说现在什么样的工作好，就去追求那样的工作，比如有的人听说物流师现在很不错，就去随着大家去报考，听说考公务员待遇好并且稳定，也随着大家一起去考，又听别人说教师现在待遇好，并且还有寒暑假，立刻就投入到教师资格证书的备战中……结果到最后不知道自己究竟要做什么，往往还耽误了大好时机，错过了适合自己的机会。

初入职场的人大多眼高手低，去选择工作的时候恨不得一上来就当个总经理，恨不得一上来就拿全世界最高的工资，他们有这样的心理主要就是因为别人的评价，人们在选择职业的时候总是想拿高薪、坐高职位就是因为这样的工作无论向谁提起都会很有面子，因此不惜放弃自己的理想和兴趣去选择那些“别人羡慕”的职业。

这就是一种从众效应，人们总是想让自己的行为和意见与多数人一致，因此就出现了“随大流”的情形，看别人的行为举动，然后以他们的行为举





动来约束自己。美国人詹姆斯·瑟伯有一段十分传神的文字，来描述人的从众心理：

在一条街上，突然，一个人跑了起来。也许是他猛然想起了与情人的约会，现在已经迟到很久了。也许他上班就要迟到了，不管他想些什么，总之他在大街上跑了起来，向东跑去。这时候另一个人也跑了起来，但这有可能是个兴致勃勃的报童。第三个人，一个有急事的胖胖的绅士，也小跑起来……就在十分钟内，这条大街上所有的人都跑了起来。吵闹的声音逐渐清晰了，可以十分清楚地听到“大堤”这个词。“决堤了！”可能是电车上一位老妇人喊的，或许是一个交通警察说的，也可能是一个男孩子说的，总之，出现了这个令人恐慌的声音。没有人知道是谁说的，也没有人知道真正发生了什么事。但是两千多人都突然狂奔起来。“向东！”人群喊叫了起来。东边远离大河，东边安全。“向东去！向东去！”

许多人在选择职业的时候就是这样，他们不顾自己想要做什么，不顾自己正在做什么，不顾自己喜欢什么，当他们一听到外界的各种说法时，就开始变得摇摆不定。

当一个人为别人而活的时候就会非常麻烦，每个人的标准是不一样的，当你为别人的标准而活的时候，你的尊严和自信都无法得到保证，因为你总是在摇摆。

许多人都是在不断为那些琐碎的事情忙碌，他们听到什么就忙什么，因此将每天积累起来之后就变成了一大堆琐碎的事情，这样下去，他们就会为这些琐碎的事情所累，而那些成功的人正是将这些琐碎的事情通过一个伟大的目标，聚集起来，变成伟大的事业而不是左右摇摆，举棋不定。

只要有自己的梦想，我们不需要趋之若鹜，从任何一个最基本的步骤开始追求都能达成我们最终的目标，它的整个过程就是经历，首先有从事工作的经历，然后是体验工作，这就是你对自己的职业调整，最后找到最适合自己的发展方向，从而升华自己的人生，这样，你才能够有创意地活着。

每个人都需要有自己的奋斗目标才能达到自己事业的巅峰，就像豹子在

追捕猎物的时候，它以惊人的速度向前追赶，但是却不断地超过许多身边的动物，以前也十分不解是什么原因，后来才清楚是因为它们一旦改变了自己的目标就会使自己失去斗志，只有矢志不渝地追踪一个目标才能捕获猎物。

所以，每个打算成就一番事业的人都应当具有自己的奋斗目标，而不是趋之若鹜地从众，让他人来规划自己。虽然不能否定我们在自己的职业生涯中应当有所改变，从20岁到30岁之间我们都可以为自己的职业目标作调整，但工作本身并不是目标，我们的目标是自己的理想，因此，在选择职业的时候按照自己的意愿去选择，而不是听从别人的摆布。

人的生命也像河流一样，越变越宽阔，最终的目标都是要汇集到大海，而不是从一条细流变成另一条细流。

4. 蘑菇定律：好工作分步到位

瓦尔克是一位在美国留学的计算机博士，他毕业后在美国找工作，结果好多家公司都不录用他。

他思前想后，觉得一定是这个“博士”的帽子搞的鬼，于是他想出一个办法，他决定将自己所有的证件都收起来，既然那些没有受过教育的人都能找到工作，那么自己就以一个高中学历去谋求职位，难道还没有人愿意录用他吗？

这个策略果然奏效，瓦尔克很轻松地就找到了一个录入员的工作，就是每天坐在那里敲键盘而不用动任何脑筋的工作，自然，这个工作的薪水远远比不上一名博士应得的薪水那么多，这对他来说简直就是用一架高射炮来打蚊子，大材小用，但是他仍然干得一丝不苟。

后来有一次，他们所做的系统出了点问题，瓦尔克觉得并不应该像那样将程序写进去，于是他找到他的上司，将这一问题十分严谨地讲给他们听，上司发现，这个录入员不但录入工作从来没有出现过一丁点儿的问题，还很懂这方面的知识，能将这些错误一眼看出来，绝对不是一般的录入员。

这个时候，瓦尔克亮出了学士证，上司立刻了解了他在这方面的水平，





此后，他就不再做录入员，而是成为了程序员。

又过了一段时间后，上司发现这个学士居然能提出许多有价值的建议，这比普通大学生的能力要高出很多，这时候，博士又将自己的硕士证亮出来，上司十分兴奋地又提升了他。

仍然是这样，上司不时地感觉到他的与众不同，他的许多见解都十分独到，因此，老板将他叫到办公室“质问”他，这时候，博士生才将自己的博士文凭亮出来，老板这才恍然大悟，对瓦尔克的水平有了全面认识，毫不犹豫地重用了他。

许多人在找工作的时候都是希望能够一步到位，拿到高薪，坐高职位，要知道，对于刚刚毕业的学生，没有任何公司愿意把那些重要的、报酬多的职位直接给那些十分容易犯错误导致公司蒙受损失的毕业生来做的，因此，我们在选择职业的时候要端正自己的心态，不一定非要直接找到那些优秀的岗位，而是可以选择从底层做起，在工作中不断证明自己，慢慢让工作变得称心如意。

瓦尔克就用了这样的策略，并且在这当中有十分奥妙的玄机，如果瓦尔克一开始就告诉对方自己是博士的事实，首先，公司都不喜欢用那些高文凭的人，因为他们通常没有过多的能力却有着高傲的态度，因此他们宁愿选择低学历的人去培养，也不愿意冒险去用那些高学历的人。其次瓦尔克告诉对方自己是博士的话，公司自然就会以高标准严格要求他，这样一旦他犯下错误就会让人们无法原谅，理由就是他是一名博士。

运用这样的策略让上司在他的工作中不断认可他，不断称赞他，这就是瓦尔克在这家公司求职的高明之处。

我们也许不必像瓦尔克那样将自己的学历隐藏起来，但是我们要学会瓦尔克的心理战术，他在工作中不断证明自己的做法正好吻合了蘑菇定律。蘑菇定律是指初入世者往往都是被置于阴暗的角落，不受重视、打杂、跑腿，就像蘑菇的培育过程那样，甚至还要被浇上大粪。

许多刚刚走出校园的学生不能认识到这一点，总是认为自己应该得到重用，应该得到丰厚的报酬，从而很难找到称心如意的工作而白白浪费时间。

但是，许多大公司都要求有工作经验，既然这样，那么我们不妨将目标缩小到一些小企业、不知名的公司，一来容易获得工作机会，二来可以积累自己的经验。

现在大学生所学的专业当中，有许多都是冷门，如国学专业，即使是硕士和博士就业形势也十分严峻，那么在这样的情况下，你就要调整好自己的策略，培养一些其他的工作技能。

那些想一次性成功的人，往往最终都一事无成。先就业、再择业，是找到好工作、拿高薪的好方法，工作是可以不断升级，逐渐提高质量的，因此我们最好端正自己的心态，让好工作分步到位，如果你坚持要一步登天，那么，恐怕你面临的就是长期的失业和待业了。

选择工作的心态是十分重要的，尤其在那些自己并不满意的工作的心态更加重要。面对自己的第一份工作，我们要考虑的并不是失败，而是如何全力以赴地将工作做好、做成功。如果成功，证明你做这样的工作十分合适，如果经过自己的不懈努力仍然失败，那么你就知道这样的工作并不适合自己，或者自己缺乏经验，抱着这样“只顾耕耘，不顾收获”的心态去工作，迟早能够成就自己的事业。

新东方教育科技集团董事长俞敏洪先生在大学生就业的问题上就曾经说过，他在面试的时候曾经问过前来面试的大学生：“我这里所有你想要的工作都没了，但是现在我有两个厕所没人打扫，你愿意去吗？”当然，大部分学生的答案都是否定的。

而俞敏洪先生却向人们描述了这样一个过程，就是如何从一个打扫厕所的人变成新东方集团的总裁。

如果这个人轻松地说“那我就扫吧”，那么他就有了这个工作机会，俞敏洪先生就会关注他的一举一动，因为在工作中的神态和表现中能透露出一个人在接受工作的时候是否有坦然的心态。

“当你把两个卫生间都打扫得十分干净，我自然不会让你打扫一辈子卫生间，至少，我会为你涨工资，最起码给你打扫四个卫生间。

当你把四个卫生间都打扫干净的时候，我肯定不会让你打扫八个卫生间了，我会考虑是不是把所有打扫卫生间的后勤人员都交给你管理，这样，你





不是就变成管理者了吗？

当你把打扫卫生的人员管理得井井有条，整个公司的环境因你的管理而变得赏心悦目，我不把你提到后勤主任的职位上，我提谁？如果你又干得雷厉风行，非常出色的话，我不把你送到哈佛大学去读MBA，我送谁去？当你从哈佛大学MBA学院回来，你不当新东方的总裁谁来当？”

俞敏洪先生的话给我们的启发就是好工作不可一蹴而成，而是循序渐进获得的。当那些学生在拒绝打扫卫生间的时候，他们丢失了十分重要的机会。俞敏洪先生让大学生去打扫厕所，很明显，这是一种考验。

5. 面对失败，你要风度翩翩

在求职的过程中，我们难免会遭遇失败，几乎没有人能保证每一次面试都会成功，那么，在面对求职失败的时候我们应当有怎样的心态呢？

有一个人想出国，于是到美国大使馆去领签证，去过三次都被对方拒绝了，没有拿到签证，特别难过，这时候他的一位朋友问他：“大使馆的美国人允许你去第四次吗？”这个人回答说：“允许我去第四次。”朋友说：“既然允许，你就去，但是，你要做好失败的准备，要有面对失败仍然能够保持风度的心态。”

这个人就从第四次开始，去的时候十分有风度、有礼貌，但是递进去的申请，仍然被拒签了，被拒签之后，这个人就面带微笑地说：“Thank you, sir, see you next time!”（谢谢你先生，下次再见。）就这样，这个人不厌其烦地去了第五次、第六次直到第八次，大使馆的工作人员终于递给他一张签证，这个人就问：“您为什么给我签证了呢？”结果大使馆的工作人员回答说：“Because I never want to see you again.”（我这辈子不想再见到你了。）

这个人就是这样面对一次次的失败，仍然风度翩翩地一次次重新作出努力让自己达到了目的。

在工作中，我们也应当有这样的态度，面对失败，也要风度翩翩。

有一个年轻人，因为家境贫寒，不得不外出打工挣钱谋生。一次，他按报纸上的一则招聘广告到一家电器工厂去求职，年轻人向人事主管介绍了自己的情况后，最后请求道：“请给我找一份工作做吧，哪怕是最危险、最低微的工作。”

人事主管瞧瞧又瘦又矮、其貌不扬的年轻人，根本不想聘用他，就对他说：“真不凑巧，我们已经没有职位空缺了。这样吧，你过一个月后再来看看。”

一个月后，年轻人居然真的准时出现在这位主管面前，这位主管心里在嘲笑他：从未见过像这样不会领会话的傻瓜，于是又想随便打发他走人，主管这次对他说：“年轻人，真是很抱歉，不凑巧，我们的老板出去开会了，需要两三天才能回来。”

过了三天，年轻人又来了，人事主管已经有些不耐烦了，便直接说了他不想聘用人的原因：“瞧你穿的，这样衣冠不整的样子是进不了我们厂的！”

年轻人二话没说，下午就去借钱买了一套新衣服穿上，一番精心修饰之后再次找到那位主管说：“您看我现在这样可以吗？”

这位主管上下打量他一下，说：“从你的简历看来，你没有任何有关电器的知识，我们厂是从不用这种人的。”

“没关系！我不会但我可以学，一个月以后见！”年轻人说完，果真回去补充了一个月的电器知识，又跑来找那位人事主管。

这位主管说：“一个月能学到多少知识呢？”

年轻人反驳道：“一个月不够，我可以用两个月，两个月不行，我用三个月……”

话未说完，这位人事主管再也坐不下去了，他拉起这个年轻人的手说：“你是我遇到过的最坚忍不拔的求职者，从今天起，你来工厂上班吧。”

这个年轻人凭借着不怕失败的坚韧毅力终于谋求了一份工作，并且最后





一直靠这样的心态走向成功，这个年轻人就是松下电器的创始人松下幸之助。

人生的道路上有数不清的失败，但是比失败更让人难过的是对待失败的态度，有的人，遇到失败仍然保持着自己的热情和风度，这样就能够重新尝试，而有的人，在失败后却一蹶不振，这比失败要可怕得多，因为这样就再也没有了成功的机会。

每一次失败都是我们弥补某种不足的机会。在求职过程中，我们更应当具备豁达的心态，因为那关系着我们一生能否达到巅峰。

许多人在求职遭受挫折的时候有过这样的情况：一是选择回校继续读书，很显然，这确实是一种策略，但却是一种逃避的策略，是不敢面对求职的挫折。因为在学校这个“安乐园”里，不必去感受失败的痛苦，但是，终有一天，你要面对这样的事实，那就是必须工作。那么逃避只是暂时的，也是令人羞耻的，与其蒙羞，不如跨出校园接受社会的挑战。

另外还有这样的一类人，他们面对求职失败不断地抱怨人生，抱怨社会不公、黑暗、无情，抱怨别人的爸爸是部长，想找什么样的工作都好找，别人的爸爸是亿万富翁，即使不用工作也能够活得很好，但是自己的家长却既无权又无钱。

但是，人的出身由不得自己选择，我们能够选择的、决定的是自己生命的终点。金钱与地位是争取来的，对失败产生抱怨，那么错一定在自己，而不在社会。每个人都是自己的主人，即使失败，也仍然豁达面对，努力在社会中为自己争得一席之地，这样才有把事情做成功的希望。

况且，求职失败并没有什么不好，那是正常而自然的事情，社会中处处存在竞争，处处存在失败，有赢家自然就会有输家，所以，我们不需要为自己暂时的失败而感到心灰意冷，因为从那开始，你才真正懂得体验生活的酸甜苦辣，而且当你找到工作之后就会感到工作的来之不易，会更认真地珍惜它。

我们时刻都应当记住，苦难成就自己，失与得是平衡存在的，只要你能坦然面对，总有一天，成功是属于你的。

十、赢得上司青睐与器重的心理策略

不与上司沟通，谁晋升你？

并非勤勤恳恳做好本职工作就能使自己有发展，如果你想得到升迁加薪，那么，与上司沟通就是你要做的必不可少的一项工作。

准确把握与上司沟通的尺度，在工作中让自己的能力最有效地发挥出来，取得上司的认可，进一步获得上司的信任和赏识，与上司保持良好关系对一个人的前途有着不可估量的影响。





1. 忠贞不贰，获得上司青睐

任何一位员工都希望得到上司的肯定和赏识，但是，事实却并不像人们期望的那样，只有优秀的员工才能吸引领导的眼球，获得青睐。要想得到上司的青睐，也许你并不需要十分优秀，但是，你所表现的，必须是对他的忠诚。

世界股神巴菲特曾经说过：“一个人想在发展事业的圈子里受到他人的认同与器重，非常重要的首选‘卖点’就是年轻和忠诚。”

没有人愿意看到自己的员工“吃着碗里的看着锅里的”，这是很自然的事情，谁会想让自己辛辛苦苦培养出的人对自己说再见然后去为别人效劳呢？世界上没有这样豁达的老板，因此，任何公司最担心的就是员工的忠诚问题，而且，当你进入某一家公司，那些领导们总是对你不放心，他们会不厌其烦地测试你的忠诚度，看看你到底是否是真心实意地对待自己。

尤娜年纪轻轻，现在在公司已经做到了总经理这个职位，她永远也不会忘记那次的“惊险”，虽说用这个词语有些夸张，但那的确是一件令人难忘的事情。

不可否认，尤娜和莎莉绝对是十分难得的优秀人才，因此，领导们不可能不担心她们随时会跳槽走人。

一天，上司将这两个在公司培养计划名单上的年轻女孩儿叫进办公室，告诉她们，现在公司面临着很大的问题，在各方面的运转都十分不灵活，上一次的合作失败为公司造成了很大的压力，希望她们能够理解，接下来的工作可能十分困难，并且不能把握是否能将这样的局面扭转过来。

尤娜对上司所说的情况表示理解，但并没有做出任何反应，因为她相信自己之前所认识的公司，这是一家很有发展前景的公司。

从办公室出来之后，莎莉就不断向尤娜抱怨：“事情怎么会搞成这样

呢？真是让人烦恼。”

没过多久，莎莉就得意地向尤娜显示，自己已经找到了新的落脚处，不再为这些辛辛苦苦还不知道结果会怎样的事情而烦恼了。

而尤娜则不然，她将上司对她所说的那些问题牢记在心，并且很快就做出了一份策划案，交给上司。最终尤娜收到了意外的惊喜，就是她被调到公司旗下的一家小公司做了经理。

后来她知道，原来那次正是老板在考验她们，不希望他们的培训成为公司无法得到回报的付出。

工作需要以绝对的忠诚来经营。中国鞋王奥康招聘员工的标准有四个：有德有才提拔重用、有德无才培养使用、有才无德限制使用、无德无才坚决不用。

忠诚是一种优势和财富，它能换取上司的信任与坦诚。因此，我们在言行和举止上，万万不可给上司不忠诚、不可信赖的感觉，即便你有跳槽的打算，也不可以表现出来，这是赢得上司好感的策略，它比上司所需要的其他素质更能打动他们，与其他方面的能力如主动性、责任心等等这些因素相比，领导总是更喜欢忠诚的人，即便他们能力稍微差一些。

你可以能力有限，你可以处事不够圆滑，你也可以有些丢三落四的小毛病，但你绝对不可以不忠诚，上司的能力再差，他能够成为领导就说明他绝非等闲之辈，因此，你的一丝一毫不忠诚的表现在他的经验阅历面前也不过是小儿科。

不论你有多么过人的学识才能，如未能对上司表现出忠贞不贰，则很难获得重用与提拔。

领导者在挑选下属时，宁可要那些诚实讲信誉的人，也不愿要那些非常精明能干，却跳过很多次槽的人。

和乔伊斯一起到公司工作的人不少，但是，业绩并非最突出的他却被上司列入升迁名单上，朋友很疑惑地问他原因，乔伊斯笑了笑，回答说：“忠诚。”





乔伊斯很清楚领导总是在随时随地考验那些员工，因此，他所做的一切努力都是从上司的利益出发，在一次会议中，他的领导提出了一些方案，但是，乔伊斯这里有更好的做法，在会后，他找到上司并且给出自己的建议，即使他在反对上司，上司仍然从心底感激他，因为，他所做的可以提高团队的业绩，这让他的上司感到自己有一个十分忠诚的下属，处处为自己考虑。

因此，一有升迁机会，他的上司绝对不会忘记提拔乔伊斯。

忠贞不贰会让上司感到你与他风雨同舟，能够真正为其着想，因此就会对你青睐，我们要学会这样的策略，让上司的升迁加薪名单上出现你的名字。

忠诚贯彻上司的决策，这是对上司表示忠诚最直接的方式，及时发现错误信息报告上司，并给出可行的补救建议，敢于承认自己的失职等等，这些方法都可以帮你在上司面前留下好印象。

2. 听话，但不是应声虫

葛莱蒂丝吃够了出风头的亏，这一次，她进入了另一家公司的办公室，在走进这座写字楼之前，葛莱蒂丝绝对下了很大的决心，告诫自己一定不要再出风头了，要不是自己在之前那家公司一直急于表现自己，说不定现在已经成为部门经理，早已经为自己购置一套宽敞的公寓了。

葛莱蒂丝走进办公室，和同事亲切地打好招呼，准备开始她新的工作，她十分小心，等待着上司给自己分下任务。

确实，葛莱蒂丝有先前的经验，这让她的工作十分顺利，那些早已熟悉的工作她做起来得心应手，丝毫不费力气，毕竟她已经有部门经理的能力，只是她错过了机会。

葛莱蒂丝十分“保守”地每天做那些工作，稳稳当当，她以为在这里有她出色平稳的表现，很快就会得到上司提拔。

但是第一次的升迁名单里并没有她，葛莱蒂丝想，这可能是由于自己刚

来不久的原因，但是，第二次，仍然没有她的机会。

直到那一次，她才明白了自己的错误在什么地方。那天，她在做公司近期账目的汇总时看到有个部门的账目出现错误，但是，仍然按照经理的意思将它做出来了，心想，不要太逞强总是正确的。

但事实证明她这次的做法是错误的，经理对她的表现十分不满，把她叫到办公室大声呵斥了一通。

到底问题出现在什么地方了呢？葛莱蒂丝之前在上司眼里一直是个乖乖女，她不表现出任何亮点，上司就会认为这不是一个会创新、有能力，值得提拔作为领导的人，而之后，葛莱蒂丝的做法就让领导感到十分生气，因为之前一直是个平庸的人，所以，犯了这样的错误上司想不到任何她之前让上司感到愉快的做法，所以，受到批评是必然的事情。

上司要你工作，要你实施他的口令，这是你表示忠诚的直接方式，但是，上司同样需要你的指正，同样需要你的建议，你只乖乖地做一个应声虫，上司永远注意不到你，不，你所犯的错误会让他直接注意到你，可这对你的前途来会产生是消极的影响。

罗德尼，英国一家著名公司的国际市场副总裁的一位助理，这天早上，他像往常一样，看到老板留给他的任务：根据老板的笔记，准备好上一季度的工作进展曲线图表。

罗德尼开始起草图表，但是他发现了老板的失误，他注意到老板写道：“美元坚挺，则出口就会增加。”

罗德尼很清楚，真实情况恰好与此相反。于是，立刻告知老板，并且纠正了这一错误。

老板十分感谢罗德尼及时发觉了他的错误。因为这让他在第二天向上级呈报时未出丝毫纰漏，因此，非常感谢罗德尼。

每个人都要服从上司的指示，但是，事实却是，并不是每个按照指示完成任务的人都会得到提升，所以，那些得到提升的人在服从之余总有其他的





引起上司注意的策略，我们也要懂得运用这样的策略。

绝对不能只做一个应声虫，你要认识到，即便你是一个很好的应声虫，并没有像葛莱蒂丝那样犯错误，你也不会让上司对你感到满意。

假如你的工作是一个数轴，负数代表工作中出现的错误，正数则表示你突出的地方，如果你表现很不错，从来没有出过什么错误，那么你顶多只是一个“0”，面对你所做的一切，上司无法指点，也无法批评，这样你就永远不会和“改正”或者“进步”这样的词语挂钩。

并且，人们本身就有征服他人的欲望，更何况是一个领导，上司在你的身上找不到任何优越感，无法显示他的才干，因此他就不会给你太多的机会，因为你和他简直就是“毫不相干”的。

因此，做应声虫绝不是你获得上司青睐和器重的好方法，学会做个不一样的好好先生，平时对上司的指示绝对说“Yes”，但是，在发现上司的命令不妥时要坚决说“No”，这样，上司会感激你，你在数轴上绝对是在不断地向正向移动。

切忌，不可完美无缺，如果你已经身处职场，那么，注意观察一下，让上司喜欢并且获得更多机会的人就是那些常常犯小错误的人，因为他们专门给上司留了发挥他领导才能的空间，这就可以满足上司的虚荣心，让上司有成就感，并且你日后升职，上司也能够骄傲地说：“这是我培养出来的。”所以，你在办公室里，需要给上司这样的机会，而不是乖乖低头做应声虫。

卡内基说过：“一个不能打破僵化的条条框框来提高效率的人是一个无能的人。”在工作中若想引起上司的注意，最重要的就是：做好本职工作，对下一步工作做到心中有数，并且做好随时取代之的准备。

3. 摸准上司的心理

艾维斯是一名会计，二十几岁的时候就已经成为一家颇具规模的大公司的审计员了，35岁的时候就已经成为财务主管。艾维斯的成功都要归功于他

对自己上司的关注。

之前，他只是一名普通的小会计，公司的总裁麦斯威尔看到那些账目就十分头疼，他很期望能有一种特殊形式的账目，并希望有人能编制出一种比报纸还要大两倍的账单，这个想法听起来就十分荒谬，大家的看法基本相同，甚至就连总裁本人也清楚似乎这是不可能的事情，所以会计们从不去想这件事情，但是总裁的这个愿望，却从来没有消失过。

当艾维斯知道总裁的想法之后，他利用这次机会十分巧妙地引起了领导们对自己的关注。

艾维斯顶住了各种压力，拟制出一份关于制作这种“奇怪”账单的意见书，将这份意见书呈给麦斯威尔总裁，这自然引起了麦斯威尔极大的兴趣，因为这正是他一直以来十分渴望的东西。

麦斯威尔同艾维斯研究意见书，这就是艾维斯毕生事业开始的第一步，从这开始，麦斯威尔总裁就对艾维斯十分关注，由于被总裁关注，艾维斯在那些年轻的雇员当中显得更加突出，他争取到了更多展示自己才华的机会，迅速地升迁就变成了一件容易的事情了。

即使你的才华、你的能力再大，如果你的上司并没有发现，这对你来说，仍然是件十分遗憾并且可怕的事情。

俗话说：“种瓜得瓜，种豆得豆。”如果你想获得上司关注，那么你也需要去关注上司，就像艾维斯那样，也许他并不能如麦斯威尔所愿，做出一份像报纸一样大的账单，但是，他的这种行为引起了上司极大的兴趣，赢得了麦斯威尔的好感，因此，即便他做不出那样的账单，麦斯威尔仍然会因为他迎合了自己的期望而对他关注。

你做好自己的工作并不困难，公司将你招致麾下多半已经知道你能够胜任那份工作，事情的关键在于你能否让人们看到你的才华，吸引大家的眼球。

那么，你不妨就像艾维斯那样多去关注一下领导那些微小的愿望，它们可能对你来说无关紧要，但是却能够助你一臂之力。

你应当时刻注意一些上司的小需求，适当地迎合他们，并且做得自然大





方，不要让上司和其他同事看出你是在讨好上司。

这天，多莉斯高高兴兴地搬进了主管的办公室，说起她升职的办法时，她很明白地告诉她的朋友们，除了认真完成自己的工作，她在各方面都注意“巴结”她的上司。

当她来到这家公司上班的时候，她就不断地从那些老员工的嘴里找出关于上司喜好的信息，在一些细微的方面，她尽力做到与上司意见一致。

几乎每天早上，多莉斯都是第一个到办公室的人，因为她到公司不久，就发现她的上司总是来得很早，因此，她也每天都早早地来到公司，当她的上司问她为什么每天来这么早的时候，多莉斯十分自然地说道：“准备好今天要做的事情，也许有急需处理的事情呢！”

如果你是领导，你会不喜欢这样的员工吗？

而且，这种策略并不会让你付出太多，大多数情况下，这些东西都不在物质上，因此，你并不会为此损失任何东西，只需你略施心理小计，就会让你的上司注意到你。

了解上司的个性与偏好，才能让你更出众。

如果上司是个要求做事积极有效的人，那么你就应当学会积极迅速地完成任务。如果他是个完美主义者，那么你就应当尽可能把握住工作中的每个细节，尽量做得尽善尽美。

迎合对方的一些小习惯，不需要你经常围着上司转、不停地出现在他的面前，就能让上司立刻记住你。

4. 理想远大，让人刮目相看

齐瓦勃是卡内基钢铁公司的董事长，他虽是一个出身卑微的人，但却拥有远大的理想，野心让他一步步地走向成功。

齐瓦勃出生在美国乡村，由于贫困，他小时候只接受过很短暂的学校教育。在他15岁那年，由于家中一贫如洗，他不得不到一个山村做马夫赚些生活费。但是雄心勃勃的齐瓦勃绝对不甘贫困，他无时无刻不在寻找着发展的机遇。

就在三年后，齐瓦勃终于争取到了一个在建筑工地打工的机会，而这个建筑工地的所属者就是钢铁大王安德鲁·卡内基。

一踏进建筑工地，齐瓦勃就下定决心要做同事中最优秀的人。当建筑工地的工人都在抱怨工作辛苦、薪水太少而消极怠工的时候，齐瓦勃却在自学建筑知识，在辛苦的工作中默默地积累着工作经验。

晚上，同事们都在闲聊，唯独齐瓦勃躲在角落里看书。有一天，公司经理到这个建筑工地来检查工作，他注意到了齐瓦勃，看了看齐瓦勃手中的书，又翻开他的笔记本，没说什么就走了。

第二天，这个经理把齐瓦勃叫到办公室，问道：“你学那些东西干什么？”齐瓦勃是这样回答的：“我想我们公司并不缺少打工者，缺少的是既有工作经验又有专业知识的技术人员或管理者，对吗？”经理点了点头。

不久，齐瓦勃就被升为技师。打工者中，有些人冷嘲热讽挖苦齐瓦勃，他却回答说：“我不仅仅是在为老板打工，更不单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己，我要使自己工作所获得的价值，远远超过所得的薪水，只有这样我才能得到重用，才能获得机遇！”

就是抱着这样的信念，齐瓦勃一步一步升到了总工程师的职位上。而且在25岁那年，齐瓦勃就成为了这家建筑公司的总经理。

卡内基的钢铁公司有一个非常优秀的工程师兼合伙人琼斯，他在筹建公司最大的布拉德钢铁厂时，齐瓦勃超人的工作热情和管理才能引起了他的兴趣。身为总经理的齐瓦勃，当时每天都最早来到建筑工地。琼斯先生问齐瓦勃总来这么早的原因，他回答说：“这样做，当这里有什么紧急情况的时候，事情才不至于被耽搁。”

布拉德钢铁厂建好以后，琼斯让齐瓦勃做了自己的助手，琼斯十分放心地让他管理全厂事务。两年后，琼斯在一次事故中不幸丧生，齐瓦勃便接任





了厂长一职。

因为齐瓦勃的工作态度和他优秀的管理才能，布拉德钢铁厂成了卡内基钢铁公司的灵魂。正因为有了这个工厂，卡内基才敢说：“什么时候我想占领市场，市场就是我的。因为我能造出又便宜又好的钢材。”几年后，齐瓦勃被卡内基任命为钢铁公司的董事长。

每个上司都喜欢自己的员工有积极热情的工作态度，敷衍了事、草率应付工作的员工上司不会喜欢。被动听命的员工老板能够接受，但他们最青睐的还是那些尽职尽责的员工，如果有加薪、升迁这样的好事，作为老板你也一定会将机会留给这样的人。

炎热的夏天，一群工人正在铁路的路基上工作，这时候，一列缓缓开来的火车打断了他们的工作。火车停下来，一个人从火车上跳下来友好地跟这群工人的主管大卫·安德森打招呼：“大卫，是你吗？”

大卫·安德森回答说：“是我，吉姆，见到你真高兴。”

于是，大卫·安德森和这个叫吉姆的人开始了愉快的交谈。一小时后，两人热情地握手道别。

下属们好奇地问大卫·安德森：“刚才那个人是谁？”

大卫·安德森说：“他就是墨菲铁路公司的总裁吉姆·墨菲！”

下属们对于主管是墨菲铁路公司总裁的朋友这一事实感到非常吃惊，继续问道：“你怎么跟他认识，而且看起来那么熟悉？”

大卫·安德森解释说：“20多年前他和吉姆·墨菲是在同一天开始为这条铁路工作的。”其中一个下属半开玩笑半认真地问大卫·安德森：“为什么你现在仍在烈日下工作，而吉姆·墨菲已经成为了总裁？”

大卫·安德森十分惆怅地说：“20年前，我是为每小时1.75美元的薪水而工作，而吉姆·墨菲却是在为他的事业而工作。”

很显然，上司喜欢的是那些有上进心、积极为自己的未来打拼的人，他们很清楚，这样的人对工作永远保持着热情，他们不仅仅是为了薪水而工

作，因此会全心全意对待工作，自然也就会为上司创造更多的财富。有哪个上司不愿意要一个理想远大、积极上进的员工呢？

许多人的工作失去了目标，有的人做到一定程度，把自己的工作变成了一种任务，一个每天上8小时班来拿工资而需要完成任务，这样，生命也同样失去了目标，目标就意味着心中的梦想，如果一个人不为自己的梦想而工作，那么他就不会认真对待工作。

我们在工作中，若想获得上司器重，那么就抓住领导们的这一心理，让他们看到自己的工作态度，而且，你为自己事业打拼的心态并非只是会获得上司青睐那样简单的收获，同样你是在为自己的未来工作，而不是单纯地为上司工作。

5. 人非圣贤，孰能无过

金无足赤，人无完人，上司再精明都会有出现错误的时候，这个时候你应当怎样做呢？

达尼尔来公司不久，凭他聪明的头脑和不懈的努力，很快就熟悉了公司各部门的业务，这点让他的领导十分高兴，可是，他却犯了个十分大的错误，使自己在公司的发展立刻放慢了脚步。

开会的时候，他的上司在做年终总结的时候说道：“在大家的努力下，现在我们的合作公司进一步增多，已经达到50个了……”话音未落，达尼尔开口道：“经理，不是50个，而是68个。”

当时全场哗然，达尼尔的经理面对几十双眼睛羞得面红耳赤，情绪顿时低落下来。

达尼尔的自以为是和沉不住气让领导对他的好感全无，自然达尼尔的发展脚步就慢了下来，而且领导对他十分不满，处处挑他的毛病，使他对这份





工作再也没有了之前的热情。

领导有错误，最忌讳的就是当面指出，而达尼尔偏偏撞上了枪口。要知道，你为他指正错误就相当于是在告诉他“我比你聪明，让我来告诉你你错在什么地方”。这无疑是打击了对方的自尊心，他们接受你的指正没有任何报酬，更谈不上是愉快的。所以，对于你的指正，再豁达的上司也是痛恨的，那证明了他们能力不如自己的下属，因此，千万别用这样的方式引起上司的注意来表现自己。

德维特在这一策略上就显得高明得多，这个年轻的小伙子是一家知名律师事务所的实习律师，他的领导在这一领域算得上小有名气。

那一次，他们争取到一个案子，对方的律师也是在业内十分厉害的人物，他们虽然有备而来，但是那个很厉害的律师每句话都咄咄逼人，态度十分嚣张，德维特的上司恰巧在这个时候出现了一个小失误，这简直就是无法弥补的过错，对方的律师抓住这一错误开始了心理战，更加狂傲地将德维特的上司逼得节节败退，本来就意识到自己错误的这位上司心理十分紧张，言辞就更加薄弱，这让他感到十分尴尬。

德维特看出上司的郁闷，于是瞄准时机，从对方律师出现的漏洞处连连发问，大概是刚才过于得意忘形，德维特的表现让他惊慌失措，最后对方的律师被德维特打击得哑口无言。

他们在谈话回来的路上，德维特没有表现出任何傲慢，虽然上司出现错误，而且自己及时为上司解围，但他却在之后仍然给足上司的面子：“您上次给我的那些资料真是有用呢，让我在上面学会了不少东西！”上司一听这样的话，更加感激德维特。

事实上，每个领导最担心的事情就是自己在下属面前出丑，因为那样他们的说服力就会降低一半，他们都十分担心下属会因自己的过错嘲笑自己，不再信服自己。

德维特十分精确地把握住了上司的这种心理，不给上司“我刚刚帮助了你”的感觉，而且还很清楚地暗示上司“这都是您平时对我帮助、教导的结



人们常常习惯使用发问来取信于人，但是，应当注意的是你提出的问题一定要显示出自己对他人的敬佩，让对方感觉到他懂得比你多，谦恭的态度能让对方感到高兴。

在与上司相处的过程中更要注意这一点，如果你为了向上司表示你是一个勤于学习的员工而常常向他发问，但却不加思考地提出一些他无法给你清晰的答案的问题，那么，你面对的往往就是上司对你的不满，因为你实在让他很没面子。

上司也不是全能的人，他们一定不是事事精通的，因此，你在虚心求教的时候就一定要小心不要踩到“雷区”。

在上司面前表现出你的谦恭不仅能得到上司的青睐，取悦于上司，这种策略还能化解你与上司之间的冲突。

毕维斯就将这种策略运用得十分好，他知道，谦恭的态度更能让他那位自以为是的上司接受自己。

这次会议上，毕维斯和他的主管因为观点不同发生了争执，但是上司就是上司，他凭借多年让人信服的经验 and 部门里的人际关系使自己的观点得到了多数人的赞同，并最终占了上风。

毕维斯也为这次的提案做了许多工作，看到自己的一番心血被全盘否定，自然是满腹委屈，心里不快都表现在脸上了，在会上的沉默不语就是他反对的标志。

但是，毕维斯以后还是要在这个部门里活下去的，而且只有这位上司能够提拔他向上走，因此，他觉得必须要找上司谈一谈，让上司忘记上次会议中没有明显表现出来的冲突。

下午，他借着给主管送文件的机会，将自己苦心搜集的资料呈给主管，而且主动就上午在会议上的表现向上司表示歉意，毕维斯说：“我刚刚仔细斟酌了您的观点，发现我有许多地方考虑得并不周到，很多细节上都没有从我们的业务特点上考虑。”

上司立刻转变了态度，对他在业务上的不熟悉表示理解，毕维斯继续

说：“我所做的这份提案能够对您的那些观点有所补充，希望这个能对您有些用处。”

毋庸置疑，毕维斯这样低调态度使上司的心情舒畅多了，他静下心来研究毕维斯的那些资料，发现毕维斯果然是一位很有能力的员工，在这一次的策划案中，上司也在公司的领导面前不断夸赞毕维斯的能力，他的工作就这样得到了领导们的肯定。

你的职业生涯不可能总是一帆风顺，上司一定有对你不满的时候，这是我们无法预测的，但是谦恭是个好方法，你努力维护上司的自尊心，使他们感受到你对他们的尊敬，让他们在你面前显示自己的能力，这样，你很容易就能达到自己的目的。

在工作中，谦恭是一种生存策略，你谦恭的态度不仅可以取悦上司，更能让上司看到你沉着冷静的处事方式，这直接关系到上司是否决定将你培养成一个领导者。

在适当的情况下确实有必要据理力争、表明自己的立场，这能够证明你是一个有主见的人，但与上司的这些“冲突”你必须去收拾干净，不要让上司认为你是一个毫无修养的人，上司对你的看法会直接影响到你在公司的发展。

7. 本分做人，谋其事，尽其责

波士顿大学商科的教务长罗尔德曾经对那些毕业生有过这样的劝告：“人们每每陷入一种危险——那就是分心于其他的问题，而把目前的问题疏忽了。年轻人有许多失败，就是因为把目前的职务看得过于简单，以为不值得用他全部的精力去干。”

人们往往忽略了“万丈高楼平地起”，总是认为自己应当做的是有所突破有所发展的工作，但是，要知道所有的职业生涯都是从零开始的。





领导们从来都不可能去器重那些整日想着飞黄腾达却对自己的岗位不全心全意负责的员工。

雷奥娜已经成为了一家大公司的总经理，当别人称赞她的优秀时，她总是说：“那并不是我优秀的结果，最重要的是一种策略，就是要上司知道你勤勤恳恳、尽职尽责地工作。”

雷奥娜毕业后，在一家设计代理公司担任打字员，她外表普通、资质平平，但是，她却一心用在工作上，每天都踏踏实实在那里码字，从她手里出来的文件几乎没有任何错误，而且，雷奥娜在打字的过程中会认真阅读那些文件，一旦发现有错误的地方，就会立即请教上司是否需要纠正，和她一起来的另一个女孩儿总是笑她，告诉她不必那样认真，即使有错误也不是她们的责任。

但是，雷奥娜却暗自告诉自己：“既然做了打字员，就要做好自己的工作，做一名出色的打字员。”

很快，雷奥娜的工作态度就有了回报，上司看重她对工作认真负责的态度，于是扩大了她的工作范围，让她在很短的时间内得到提升。

专注于自己的工作，比胡思乱想尚未发生的事要重要得多。其实，我们最应当做的就是认真地把本职工作做好，没有哪个领导喜欢那些草草了事，糊弄工作的人。美国前总统罗斯福说过：“我从来不去想做一件事会带来什么样的好处。我的人生原则就是，做好手边的工作，其他的一概不想。”

只要你认真地把本职工作做好，能做到对上司安排给你的工作尽职尽责，那么你就是上司眼里的好员工。

在这里还要说明的一点就是要学会本分做人，不要让你的上司感觉到你是一个时刻都会对别人产生威胁的人，当他发现你的存在并不利于团队合作的时候，毫无疑问，他一定不会赏识你。

洛克是个十分优秀的员工，他很聪明，工作做得也十分出色。一次，他

的上司的领导来他们部门视察工作，正巧有些事情需要人手去帮忙处理，老板就叫洛克去帮助他，这让洛克十分高兴，因为他有机会接触更高层次的人，他想让大家看到他的实力，果然，他非常顺利地证明了自己的优秀，而且，日后在他的部门更加狂傲，甚至越过他的上司去和领导接触，以为讨得老板欢心就可以得到升迁机会，但是没过多久，他就因为工作中的一个小失误遭到上司的解雇。

当洛克还沉浸在疑惑当中的时候，他的朋友为他解释了原因，就是他的力求表现、自恃才高让他的上司很不愉快，很多东西不属于你所管辖的范畴之内，越级是领导们都十分忌讳的事情。

不要试图希望你的上司看到你有勇气而对你刮目相看，很多事情是只有在某个椅子上坐着的人才能做的。因此，不要妄想越级表现会让你有意外的收获，事实上，那就是你对你的上司不忠的表现，即便你越级表现得十分出色，老板仍然不会看好你。

因此，我们所做的就是在自己的职位扮演好自己的角色，尽自己的职责，等待属于自己的聚光灯亮起。



十一、让你的下属心服口服的心理策略

谁都可以成为领导，但关键是你能否成为一个好领导，你的员工是否为你诚心诚意效力，是否对你心服口服？那么，怎样才能做一个成功的领导者呢？

员工的工作态度一直是影响企业业绩的重要因素，态度积极的员工，是每一个上司都愿意招致麾下的，当然，积极的态度是可以培养的，正确地对待下属，能提高其工作的主动性。





1. 沟通从“心”开始

只有让人愉悦的沟通才能取得理想的效果。

没有什么比诚恳的关心更能让人感到愉快，如果一个领导能经常探望他的下属，并让他的下属感到那是一件很愉快的事情，那么，这位老板就可以非常有效地驾驭他人了。

密歇根·贝尔电话公司是美国电话事业杰出的先锋，贝尔电话公司的主人，也就是总经理伯奇·福勒克被称为“十万人的好朋友”，那么他是怎样得到这个称呼的呢？

那天，在百老汇路的街角处，一位纽约电话公司的职员站在那里，他看到从街上的一个地洞里面，突然钻出了一位西装革履的人，他仔细地打量了一下，发现这个人竟然就是贝尔电话公司的主人——伯奇·福勒克。

在这么寒冷的冬夜，伯奇·福勒克钻进这个洞里做什么呢，他遇到什么危险了吗？难道是在躲债？难道被人追赶？不，没有这些戏剧性的原因。但是，事情真正的原因更会让你想象不到。

就在那个寒冷的夜晚，伯奇·福勒克由于处理一些公司的事务外出，就在从剧院往回走的路上，他突然决定钻进这个地洞。

因为，他走在那里的时候忽然想起了在地洞里紧张工作的接线员，他决定亲自到那里去探访他们一下，关心一下他的下属，和他们聊聊家常。

这个“钻地洞”的故事仅仅是伯奇·福勒克许许多多故事当中十分普通的一个，他十分热衷于做这样的事情。

之所以能成为“十万人的好朋友”，就是因为伯奇·福勒克常常真诚地探望他的下属，表示对他们的关心，同时也表示对他们的工作十分重视。

关心下属是对待下属，提高其工作效率最实用的方法。一个经常被关心

的人就会逐渐感受到他们所做工作的重要性。无意识地，你就激发了他们的自尊心，接下来，他们就会对自己所做的工作感到自豪，从而对工作产生极大的兴趣。几乎所有人都是在感觉受到重视的情况下，才能将自己的潜能发挥到最好，做出更优异的成绩。

差不多现在所有优秀的企业家都在使用这个策略，只是方法大同小异，出发点都是和员工从“心”交流。这个策略中最重要的一点就是认真地关心他们，交流要来自内心，不要让下属感觉到自己的尊严受到伤害，不要让对方感觉到这种关心是在刻意为之的前提下产生的，如果是这样，任何一位下属都会毫不留情地拒绝你的“好意”，并且对你个人作出极其恶劣的评价。

有句俗话，“带人如带兵，带兵要带心。”领导与下属沟通应当从心开始，只有真正关心下属，才能获得他们的信任和尊重，才能高效、高质地完成工作。

明基电子通讯的总经理曾文祺也是一个十分懂得运用关心下属这种心理策略来“拉拢人心”的人。

曾先生常常在外面的餐厅和自己的下属共同进餐，后来，他有了自己的房子，仍然会和下属一起吃饭，只是地点已经不是外面的餐厅，而是自己的家，他知道大家都很辛苦，多数人都是租住房子，常常也只是吃街边小吃店的食物，所以，几乎每个周末，曾先生都会请一些员工到家里吃饭。

而且，他对下属的关心不仅仅在这一方面，他甚至成为公司里的每位销售经理职业生涯的规划顾问，要做到这点，首先曾文祺要认识他的每一位销售经理，其次，曾文祺要使每位销售经理都和他用心沟通。要认识每一位经理并不难，但是要使他们每个人都和自己交心不是件容易的事情，曾文祺却通过真正关心自己的下属做到了这点。

一次，一名女经理正在考虑离开明基，她就直接征求曾文祺的意见，而曾文祺居然也开诚布公为他的经理分析利弊。

作为一名上司，如果给人感觉是温和可亲、让人感到愉快的，那么自然就会受到下属的拥戴，威望就能够提高，下属自然乐于为你效劳。





约翰·沃尔梅克常常在他那座规模庞大的商场里来回“巡视”，一方面，他是想看看商场的情况，同时，他更在意的是另一件事情，就是和公司的各层人员唠唠家常，关心一下他们的近况，打听一下他们的家事，偶尔还会劝告他们几句。

有空的时候和他们单独聊聊，毕竟你的见识比他们要广，很多事情你完全可以给他们意见，这是让下属信任你而你举手之劳就能做到的好办法，这也是你了解下属的途径，你了解到他的需求，就能知道从哪个方面去激励他。

但是，从心沟通并不适合所有的人群，不难想象，一名普通员工获得你的探望，受到你的关注，他们会十分高兴，如果你面对的是一名薪金较高、职位较高的职员，你的探望一定会被误解成是对他们的试探，所以，还要拿捏好沟通的分寸，不要使你的关心让下属感到难堪。

2. 赫洛克效应：给予鼓励能够振奋人心

有心理学专家研究得出结论，几乎每个人都是这样，他们在受到赞扬之后的行为要比受到训斥之后的行为更加合理、更加有效，似乎是得到赞扬能使人们释放出某种能量来。也就是说，给你的下属鼓励、赞扬更能激起他们的斗志，让他们所做的工作更加有效。

很简单，因为每个人都十分贪婪，都喜欢自身的价值得到充分肯定。我们都有过这样的经历，尤其是小时候，在课堂上回答问题，也许只是怯生生地举起手来，老师笑容满面地肯定你的回答，随之而来的自信心是我们无法言表的，一次两次之后，我们就会期待上那位夸奖自己的老师的课，你一定十分注重在他的课堂上认真听讲，以便争取下一次受到表扬的机会。

在日常生活中，鼓励能够激发人的自尊心。

怀特夫人越来越觉得自己应当雇一名女佣了，一天，她联系到了一个女佣，并且通知她下个星期一开始正式上班。由于时间匆忙，怀特夫人居然都

没有问一问这名女佣的情况如何。

在女佣还没有来上班期间，怀特夫人抽空和这位女佣的前雇主通了一次电话，了解一下这个即将到自己家中生活的保姆的个人情况，结果与怀特夫人期望的相反，那位雇主给这名女佣的评价几乎都是贬义词，天啊，是不是要辞退她呢？

可是，怀特夫人很忙，她已经没有时间再去找一个保姆了，而且，找一个称职的保姆并不是一件短时间内就能做到的事情。那么怎么办？

怀特夫人没有辞退这名女佣。星期一，怀特夫人热情地欢迎女佣的到来，怀特夫人在和女佣贝蒂的交谈中是这样说的：“亲爱的，我真为自己感到高兴，我听我的一位朋友说，你曾经在她那里工作，她说你为人老实可靠，而且你是个煮菜高手，对孩子也十分细心，虽然她说你对理家似乎有些外行，总是不能将房间打扫得干干净净，但是我觉得她说的话似乎有些出入，我看得出，你今天穿得十分干净整洁，这就说明你是一个很爱干净的人，我相信，你肯定也会帮助我把这里的一切打理得井井有条，我相信，我们会相处得十分愉快。”

果然，她们相处得十分融洽，贝蒂将怀特夫人的家整理得一尘不染，而且她根本不像她之前的那位雇主所说的那样十分懒惰，在怀特夫人这里，她工作得非常勤奋，也十分开心，常常是宁可自己加班，也不想耽搁工作，怀特夫人就这样为自己找到了一个称职的保姆。

我们可以肯定，贝蒂之前的工作一定令人十分不满意，怀特夫人只是略施小计，就将贝蒂的毛病都改了过来，因为鼓励是激励他人和成就自我的最佳方式。

赫洛克效应。心理学家赫洛克做了这样一个实验：四组被试者，让他们分别完成一些任务。第一组在每次工作之后就给予表扬与鼓励；第二组的人每次工作之后就受到严厉的训斥；第三组不会得到任何评价，但是他们能旁观到其他人受到表扬与批评；第四组与其他组隔离，不给予评价。

实验结果出来后，前三组的工作成绩相对第四组要优秀，受到表扬和批评的组明显比第三组的成绩要优秀，而受表扬组的成绩为最优。





很明显，如果给予评价，能够起到督促作用，端正工作态度，加强工作动力。适当鼓励、表扬的效果要远远好过批评。

对于人类的灵魂而言，称赞就如同阳光一样，没有它，我们便无法健康成长。不过，我们大部分人，只是敏于躲避他人的冷言冷语，却吝于将赞许的阳光给予他人。

成功学大师拿破仑·希尔曾经说过：“人类本性最深的需要是渴望他人的欣赏，所以我们要多夸奖他人。”

在这个世界上，无论是商人、农民、小偷，还是从事其他职业的人，只要他们听见他人赞美自己，他就肯定会尽心尽力去维护自己的美誉，生怕辜负了自己与他人。

鼓励的催化作用是任何企业想要推动工作进步，调动员工积极性的一种简单的手段。他们的竞争热情往往就是在你的鼓励中产生的，即使你在一些极其细微的方面鼓励下属的进步，也能够唤起他们希望得到鼓励的念头，进而强化他们的行为。

作为一个领导者，鼓励你的下属对你来说一定是件轻而易举的事情，只要你尊重对方的才能，给予诚恳的赞赏，他们就会把自己能发挥的优点表现得淋漓尽致。

如果你的下属有缺点，那么你不妨就像怀特夫人一样，先反过来赞美她的优点，这样，他们就会十分乐意迎合你的希望，改正自己。

赞美是人际关系的润滑剂，是一种非常有效的激励手段。这是激发下属工作激情，获得他们忠心的最有效的方法。

有专业的对员工的调查显示，让他们说出自己心目中最有效的激励因素，结果，“得到上级的赞美”当仁不让地占据了首要的位置。

管理者的威望越高，赞美的效果就越好。这就可以解释在调查中，为什么有2/3的雇主正在使用或计划使用特别的赞美奖励。而且，这种激励方式可以说是零成本，你只需动动嘴或写一封信就能达到目的。那么，从今天开始，就把赞美列入每天必做的事情当中，这更容易让你的下属对你死心塌地。

但是也要注意有些人会在他人赞美下忘乎所以，甚至会一败涂地，对这样的人要多加注意。

3. 圆桌效应：平等，消除位差才能有效沟通

戴德曾经在一家企业里做领导，后来企业改制，他离开了原来这家企业，由于戴德有管理经验，而且在原来的企业工作时也积累了一些人脉，离开原来的企业之后，戴德自己买了一家倒闭企业的闲置厂房，开始投入一些数码产品的配套产品的生产，因为资金少，所以工厂规模也很小，销售量并不大。但是，像戴德这样有多年管理经验，又能找到产品销路的人，利用这个小厂子赚钱过日子，说不上能有富足的生活，但肯定能过得潇洒、滋润。

但是，事情的结果很出乎意料，不到三年的时间，戴德的这个厂子不但没有赚钱，而且还赔掉了几十万。

戴德的朋友并不是没有提醒过他，曾经有一次，戴德的朋友工作外出刚好经过他的厂子，他看到戴德巴掌大的小厂子居然有两位供销员，那些进原料、销售产品、与客户沟通等等这些事情都被供销员一手包揽。

看到这里，我想你对戴德的失败原因已经有所了解，很明显，戴德并没有参与到他的工作中去，那两个供销员只要掌握了一定的客户，就可以另立门户，戴德也许认为自己是个老板，只需要做好指挥工作，并因此忽略了关键的工作环节，最后的结果当然就是两个供销员瓜分客户，各自另开作坊。

肯定会有人否定，不少成功的企业家都是从集体企业领导演变过来的。当然，就像那两位供销员一样，他们不是轻而易举地成为老板了吗？但是这并不是问题的关键，那些成功的企业家与糊涂的戴德的差别就是与他人不平等。许多工作都需要亲历亲为，很多从领导岗位走出的企业家常常犯这样的错误，只习惯于等待别人救援，等别人主动，放不下架子，总是一副高高在上的架势，独自行动，往往就会碰壁吃亏。

因为事必躬新而吃亏的领导不在少数，作为领导，应当积极参与到你的工作中去，与你的下属并肩作战，至少你应当清楚你手下的每一份工作都是





什么，适当地参与到其中，这样你不仅能融入你的团队，还能够及时发现工作漏洞和许多不利变化。

这种策略被称作圆桌效应，关于圆桌效应有个历史传说，是关于亚瑟王的故事。

在公元前五世纪左右，英格兰岛上，亚瑟王和他身边的骑士们举行各种会议或仪式就围坐在一个特大的圆桌旁，坐在圆桌旁的意思也就是象征着每个人都处于平等的地位，由于圆桌的曲线，所以坐在周围的人无首席、次席的地位区分，这样，人们之间就会产生平等、和谐、融洽的感受，坐在圆桌旁的人更容易产生亲切的关系。

20世纪60年代，日本日立公司在世界百家大公司中排名仅仅是第46位，到了70年代他们就已经排到了第16位，而现在的日立公司已经成为日本最大重工机电公司。

日立高速发展的原因离不开他们的圆形会议桌，与会人员坐在任何一个位置都可以，因为座位本身就没有主次之分，大家能够感受到团体氛围，畅所欲言。

该公司的总裁认为，如果桌子是四角形，就很容易让员工产生职位意识，职位相对低的人就会有压抑感，不能与他人融洽交谈，更不敢随意发表自己的见解，这样的“等级会议”往往会使公司失去许多创新和发现问题的机会。

我们不必非要为会议室添置一张圆桌，但是运用这样的心理效应对我们是十分有利的。与你的下属平等相处、彼此尊重、互相激励、适当为下属制造出民主融洽的心理氛围，可以激发每个人的参与热情，这样你才能更快、更有效地从你的下属那里得到有效的信息。

真正的领袖有追求事业的热情，他们能够轻易牺牲自己的虚荣心，牺牲自己的名利。只有这样，才能在身边发掘人才和使别人主动帮忙。

人们都有自我实现的倾向，天生就有这种倾向，也就是基本的动机性的驱动力，本身就有努力认知、实践和自我完善的欲望，面对一个总是自己说

了算，凡事都只让下属执行，每件事情都由自己亲自拍板，下属也会带着惯性思维工作。常言道：“捧人饭碗受人管。”下属要么带着惰性工作，要么消极反抗，长此以往，恐怕领导能力再强，也会感觉吃不消。

所以，不如使用一点小策略，满足下属的心理需要，当人们在获得尊重之后，才有可能实现自身创造潜能的激发。

不妨在你与下属之间沟通时放一张圆桌，让他们能感受到与你处在同一战线，感受到自己对团体的重要性，你与他们的沟通不存在席首席尾，拉近与他们的心理距离，他们就可以将自己所有的创新、所有的观点尽情向你倾吐。

4. 高处不胜寒，忌居高临下

一个海边城市，有一个以蒸螃蟹闻名的海鲜酒店，他们正在招聘一名厨师长。

我们都知道，螃蟹在进入蒸笼之前需要用麻绳捆起来，这是一道十分复杂的工作，没有一个员工愿意做这个繁琐的工作，所以，每次捆螃蟹都需要厨师长带头做这项工作。

这天，来了两名厨师应聘，招聘这类员工，试工是必不可少的一项，他们都来到厨房。

第一位厨师每次都会带头绑螃蟹，而且，还常常带领其他厨师进行比赛，以此来激励大家。这位厨师手很利落，五分钟能绑至少20只，所以，任何一次比赛，无论大家如何努力，就是比不上他，其他的厨师费尽了力气五分钟最多也就能绑12只，所有的厨师都为他熟练的技巧折服。

第二位厨师也一样有试工的机会，同样，他也是带领大家共同做这个工作，但是他的手法十分差劲，而且他对比赛要求十分不正规，从来都不用表来掐时间计算大家在几分钟能绑多少只螃蟹，只是在绑螃蟹的过程中不断地“指手画脚”，要么数数自己绑了几只螃蟹，要么就是不停地喊，因为他的手





脚慢，所以表现得十分着急，因此他不断地喊，一定要超过别人，一定要追上别人，结果，总是他的喊声大，成果小，几乎每次比赛，他都成为大家的笑料。

试工结束了，最后老板聘用了第二位厨师。你一定还在疑惑，作为一名厨师长，工作的效率还没有其他职员快，怎么能服众，老板怎么能聘用这样的人？

这家酒店的老板说出了原因：第一位厨师十分麻利，工作效率高，但是，他总是赢，成绩总是在大家之上，这让其他厨师渐渐缺乏自信和动力，虽然大家都积极响应了比赛，但是却没有充足的斗志，因为每次都赢不了比赛，反正都是输，自然就发挥不出真正的实力，也没有努力的积极性了。

而第二位厨师，每次比赛的时候都大喊一定要追上其他厨师，让大家都知道自己正在被别人想方设法超过，所以大家都会认真对待比赛，因为这个厨师的“步步紧逼”让大家既兴奋又紧张，所以就会拼命加快速度，不让他追上，就在这“追”和“逃”之间，让每位厨师无形中就提高了工作效率，他们在被追赶的时候竟然在5分钟之内每人平均能绑好18只螃蟹。

这就是老板聘用第二位厨师长的原因，因为虽然他一个人少绑了几只螃蟹，其他的厨师反而每人多绑了6只蟹，从整体来看，相当于五分钟之内，全体厨师多绑了50只蟹。

而所有人没有想到的是还有另一个原因，就是这个厨师长在老板的办公室证明过自己的实力——他当着老板的面绑过一次螃蟹，成绩是五分钟25只。

第二位厨师长就是用了这样的心理策略提高了大家工作的积极性，使自己带领起来的团队具有更高的工作效率，这就是他赢得职位的高明之处。

领导别人，不是非要赢了他人，而是让你的员工都想赢你。

领导别人，不是非要做得最好，不是非要站在最高的位置，而是让整体的工作效益达到最高。

让你的下属对你心服口服，并不需要你居高临下地将你的权利摆在大家面前，而是让他人看到你的高姿态，看到在你的带领下团队确实实有更高

的业绩。

你是领导，但不一定非要事事成为他人的榜样，业绩突出得为他人折服，但同时，你也是在向大家暗示：看到了吗，就像我这样做！更有领导直接将这样的观点表达出来，我想大多数人遇到这样的领导并不会老老实实地服从，更多的是撇撇嘴心里不服气。

想让他们尊重你、听命于你，或者可以说是“任你摆布”，最好的方法就是让他们为自己感到骄傲，让他们感受到自己的重要性，让他们清楚自己在团队中是必不可少的，这样他们才会认真对待自己的工作，干劲十足。

要想让一个人敬仰你，那么你也要对他表示十分的钦佩，你对他的才能表示肯定，流露羡慕之情，那么你就能轻而易举地指挥他。

对你的下属表示需要、表示期望、表示钦佩，让他们感受到自己所做的是多么优秀，对单位是多么重要，这样远比你站在高处指挥他们、用能力说服他们来得更简单也更有效。

5. 刺猬法则：把握距离，树立威信

法国总统戴高乐有一个座右铭：“保持一定的距离！”

这个座右铭深刻地影响了他和顾问、参谋们之间的关系。他对任何新上任的职员总是这样说：“我只用你两年，正如人们不能把参谋部的工作当做自己的一生职业，也不能把办公厅主任作为自己的职业一样。”这就是戴高乐的规定。因此，在他十几年的总统生涯里，他的私人参谋部、秘书处、办公厅等机构没有任何人工作年限在两年以上。那么有什么原因呢？

一方面，这种做法是深受了部队的影响，因为没有始终固定不流动的军队，所以，在戴高乐看来，调动是正常的。另一方面，戴高乐不容许他的身边出现他“离不开的人”。

所以，他采用了这种方法来保持一定的距离，一个领袖，只有与他的下属保持一定距离，才能保证他的下属的思维充满朝气，而且，重要的是这样





还可以杜绝在这里“混熟”了的顾问和参谋们等利用总统或政府的名义营私舞弊。

戴高乐总统就将“刺猬法则”运用得十分巧妙。如果与自己的下属没有距离感，你需要做的工作过分依赖你的下属，很容易让你的下属变得狂妄，甚至侵犯到你，更糟糕的是，一旦下属假借领导名义，谋一己私利，最后把领导拖下水，后果更是不堪设想。

刺猬，人们熟知这种小动物浑身长满了刺，这种特征使他们不容易受到敌人的侵犯。生物学家在研究刺猬在冬天的生活习性时，做过这样的实验，他们把十几只刺猬放在户外，它们无法抗拒寒冷而冻得瑟瑟发抖，为了相互取暖，它们也像其他动物那样紧紧靠拢在一起，但是很快，它们就彼此分开，因为他们更加无法忍受别人身上的长刺扎到自己身上的疼痛，但是分开之后它们又不得不靠在一起取暖，可是，难忍的疼痛却又迫使它们再次分开，就这样反反复复，聚聚分分，到最后，刺猬们终于找到适中的距离，保证在彼此不会伤害的前提下相互取暖。

这就是刺猬法则。人们在人际交往当中一向强调的“心理距离”，就是对这个法则再好不过的阐释了。

领导与下属之间的心理距离往往最难把握，因为你需要与其保持亲密关系，但又要在其面前树立威信，既要避免下属对你产生畏惧心理，又要获得他们的尊重，所以，这种距离十分难控制。

可以与你的下属保持情感交往，但是要保证在工作中不丧失原则，做优秀领导，就要“疏者密之，密者疏之”才能掌握成功管理的秘诀。

杰森年纪轻轻，因为业绩突出，被领导看好，不久就被提拔为主管，杰森也为自己感到自豪，下定决心一定要带好团队，争取让自己的团队成为企业的优秀团队。

这家公司是合资企业，大多数是年龄很大的老员工，杰森的团队也不例外，只有一个下属和他同岁，剩下的都比他大。

面对这样的一群下属，杰森也很清楚沟通的重要性，他需要与自己的下属建立融洽的情感关系。

不久，杰森就和他的这些下属打成一片，他们的团队气氛异常融洽，杰森与自己的老下属们更是热热闹闹地相处，不久，杰森在大家的心目中已经没有立足之地，没有人认真听他的话，而且，也不认为不听杰森的话会有什么严重的后果，因为杰森对他们只采取“情感交往”，最终，他的团队被他的仁慈与亲和带领得一塌糊涂，杰森不得不辞去这份“领导”工作。

做领导要掌握驾驭下属的艺术，先要树立自己的威信，才能指挥下属做事，下属能做的事情就要唤其去做，也许一开始叫不动，但是你是领导，你不能让步，这一次你让一小步，下一次你就要让一大步，长久下去，你们便会不记得各自的身份。

想让你的团队团结，并不一定要和他们无话不谈以示友好，永远不要忘记，你是领导，他是下属，有距离才能产生空间感，才能树立威信，让人尊敬。

上级与下级永远都是两个群体，人性、人情二者都要兼顾，拉近情感关系固然重要，这让下属感到容易亲近，但是从人性的角度来说，过分的情感关系会影响你的管理质量。

绝不可以和个别的下属关系过于亲密，这种做法不但有失公平，对自己的威严往往是最大的冲击，无法服众。



十二、获得同事尊重和支持的心理策略

领导在提拔员工的时候，在工作能力上的注意力远远要小于在沟通能力上的注意力。与同事相处不融洽常常是离职的主要原因，工作关系不和谐会导致精神压力过大，从而影响工作效率，如果不能找到正确的沟通方式，到最后只能成为职场上的牺牲者，因此我们要学会运用一些策略，使自己在职场游刃有余，获得同事的尊重和支持。





1. 利他行为——愉快相处，打造和谐关系

莎莉斯特就是这样一个人，在她的办公室里，总是能有欢声笑语，同事们都能够相处和谐，当她的女友正在为自己在办公室里被冷落来找她诉苦的时候，她却接到同事的电话，告诉她自己种的萝卜种子今天发芽了，和莎莉斯特分享自己的喜悦。

女友十分惊奇，莎莉斯特竟然和自己的同事们相处得如此融洽，莎莉斯特笑着说：“没什么特别的办法，你给他们带来愉快，他们不会一直不领情的。”

莎莉斯特并非一开始就与同事有这样和谐的关系的，坐在办公室里的人，整日钩心斗角，每天虽然共事，但却互相嫉妒怨恨，这些都是心照不宣的。

莎莉斯特总是能够巧妙地给她周围的同事一些小恩小惠，就拿坐在对面的老同事来说，那绝对是一个十分刻薄的老女人，但是，莎莉斯特却让她变成了自己的好朋友。

上次她们的上司出差，为这些下属们带来了许多好看的糖果，这个大多是女孩子的办公室自然马上热闹起来，大家纷纷挑选那些包装十分精致的糖果，莎莉斯特知道，这是个好机会。

她也凑上前去，但并没有伸手去和大家争抢，最后，莎莉斯特拿起那些剩下的“不起眼”的糖果回到座位上。事实上，那些糖果包装都很漂亮，只是人们总是喜欢争来争去，女孩子更加如此，她们总希望自己得到的是最好的。

莎莉斯特很清楚，这些东西只是徒有外表的普通糖果而已，她看着这些花花绿绿的糖果，然后拿出了一部分递给坐在她对面的伊蒂丝，伊蒂丝对于莎莉斯特这个举动十分吃惊，因为她自己很清楚，她从未向这个女孩子表示过任何友好。

莎莉斯特笑着说道：“您有两个孩子，我想他们一定非常喜欢这些漂亮

的糖果，我不是很喜欢吃糖，所以，这些放在我这里没有太多的用处，我留几个做装饰就好了。”

伊蒂丝看着桌子上的这些糖果，自然十分高兴，并不是糖果有多大的价值，而是莎莉斯特的做法让她感觉到自己受到关注，因此露出了一个灿烂的笑容。

莎莉斯特常常运用这样的策略，而且她表现得是那么自然，每个同事都在莎莉斯特那里感觉到自己是被重视的，因此，他们也用同样的方式回报她。

这就是她与同事和谐相处的秘诀：激起对方的自尊心。当每个人都能不同程度地在你这里得到优越感时，他们就会十分乐于与你相处。

这是社会心理当中的“利他行为”，一般是这样来定义的：一个人所作出的行为对他人是有利的，而对自己却并没有明显的利益。

可以说是一种无私的行为，莎莉斯特就是运用这样的心理策略，虽说是利他，但并非要你牺牲过多的东西，就像莎莉斯特对伊蒂丝的例子中，她仅仅是用了一些上司发给大家的额外的一些东西赢得了对方的好感。

而且，不要在为他人施予这些帮助或者小恩小惠的时候企图得到回报，这样会让别人看到你是刻意做出来的，即使你向对方示好，对方不领情也不要抱怨，你的目的不在他一个人身上，而是让整个办公室都因你而存在和谐的氛围。

与同事相处，并非要你花大把的钱“买人缘”，因为那样你的动机是十分明显的，一眼就能让人看出你是在讨好大家，因此对你的这种行为便会嗤之以鼻、不屑一顾，即使你很破费，大家也会只领你的“钱”，不领你的“情”。

踏踏实实地做些你力所能及的“小动作”，他们就能慢慢发现你讨人喜欢之处，天凉提醒对方穿暖一些，休息日邀请他们到家里尝尝自己的手艺，如果遇到同事正需要的一些小东西，花点钱买下来，而且不要忘记自己手里也要有同样的东西，不要让对方感觉到那是你特意为他们买的，这样，你的真心实意就会在这些自然的利他的小动作中体现出来，同事就会喜欢你，愿意与你相处。





2. 个人空间理论：喜怒不形于色

在一些特殊场合，我们又需要“冷漠”地对待他人，对一些事情不作出任何反应。

基安尼里，意大利银行的创办人，从来都是这样，对于他人的一些行为或者语言，他不作出任何反应，只是专心想自己的事情。对于这样的情形，他说：“对于别人的话，你可以左耳进，右耳出嘛。”

那些成功人士从来都是努力让自己在任何状况下都稳如泰山，因为如果不能在关键时刻隐藏自己的情绪，就一定不能成为一个成功的人，一个人只有先拥有控制自己情感的能力，才有机会去控制别人，这是驾驭他人十分重要的一点。

当一个人了解了事情的来龙去脉，但是表面上却不动声色，这样的人才是真正聪明的人，一些商业精英常常运用这样的小把戏，因为这样会给人一种琢磨不透的感觉。

我们并非商业精英，但至少也是目光远大的人，因此，也要学会与人交往的时候隐藏自己，喜怒不形于色。

哈瑞斯是个生性喜欢安静的人，平时和朋友在一起也很少参加热闹的聚会，这个月他所在的部门业绩有所提高，老板高兴，请他们出去玩儿，去哪里随他们的意，本来是件让人十分高兴的事情，办公室里有一群“热闹宝贝”，他们十分热衷于那些泡吧、KTV等热闹的活动，当他们问哈瑞斯的意见时，哈瑞斯毫不犹豫地說道：“很好，我十分同意你们的意见。”并且脸上绝对有着喜悦的笑容。

到了聚会地点，那些人不断地抢镜头、哗众取宠，这让哈瑞斯十分接受不了，但是，他却仍然表现得十分配合，在那些“宝贝”们耍宝逗大家开心的时候，哈瑞斯也表现出十分高兴的样子，而且和他们凑到一起热闹，这让

大家感到十分愉快。

无论你不喜欢什么样的场合，还是不喜欢什么样的人，你都不能把自己的情绪写在脸上，让别人一眼看穿，那会给你带来许多的烦恼，不合群的人总是不被人喜欢的。

参加任何集体活动时，你都应当放松心情，让自己融入到大家统一的氛围当中，同乐同苦同愁才会同心，这是建立良好办公室人际关系的第一步。

不要把你的情绪带进办公室。

很多职场的人常常对自己的朋友们抱怨说：“办公室里的人都这么差劲儿，我怎么可能高兴得起来呢！”

但情况往往不是这样。

玛德琳早上来上班的时候遇到了麻烦，她那款托朋友从国外带回来的名包被小偷划破了，虽然及时发现并没有丢失什么贵重物品，但是，那个心爱的包却被弄坏了，这让她的心情糟透了，她沉着脸走进办公室，刚走到办公桌前，同事就问她来要昨天的资料，玛德琳立刻找到了出气筒：“别催了，我晚几分钟拿给你上帝会下来找你吗？”谁听了这样的话都不会觉得愉快的，同事白了她一眼：“简直是个疯子！”

可想而知，她的表现迅速就会在办公室里传开，自然会让同事对她敬而远之，以免惹火上身，这对自己有什么好处呢？大家都因此远离你，那么你还会获得他们尊重和支持吗？

办公室，顾名思义，是办公的地方，无论是你的上司还是同事，他们和你一样都承受着工作的压力，甚至他们所承受的压力比你更多，每天被那些琐碎的工作搞得头昏脑涨，不可能去理会你的私人烦恼，也不可能去理解你，在这样的前提下，你把个人情绪带到办公室，无疑会引起他们的反感，上司会看到你的公私不分，自己的一些小事都处理不好，更会认为你不可靠，所以这样的做法对你只是有百害而无一利！

办公室是个绝对现实的地方，你在办公室开朗活泼，在工作中积极主动





热情会对同事们造成影响，同样，你的沉闷忧愁、消极冷淡也能感染周围的同事。所以，不要让那些私人的小事情成为你在办公室获得好人缘的障碍，时刻保持快乐的心情，至少不要让他人感受到你的坏心情，那不是你痛说革命家史换取他人同情的地方。

如果你能够做到喜怒不形于色，你就会发现办公室并不是人们说的那样可怕，虽然有时候情绪恶劣需要你具有充分的演技，这会让你感到委屈，但是，你必须学会装模作样，那是你在办公室里的责任，是工作的需要，是你获得他人喜欢的需要，那对于你来说同样是自然和真实的。

喜怒不形于色，还有更重要的一点就是，别将你的野心和你得到的利益向你的同事暴露出来。每个人都有野心，但是，如果总是强出头、争表现，反而会让同事疏远你，因为过于积极会让他人感到自己在公司的地位受到威胁，这样，你的同事不但不会帮助你、支持你、甚至会暗中扯你后腿、耍些小动作阻挠你的工作。

野心人人有，但是树大招风，不要让他人看到你的野心，尽职做好分内之事，尽量维持低姿态，不要给别人威胁感。

人类学家霍尔曾经指出个体之间进行交往应当保持一定的距离，个体之间往往存在不相容关系，这就决定了你与对方应当保持适当的距离。因此，你的任何做法都不要让你的同事感受到你侵犯了对方的个人空间，当他们感受到来自你的压力，就会试图改变这样的状况。

3. 海格力斯效应：主动交流，摆脱矛盾

希腊神话故事中有位英雄大力士，叫海格力斯，一天，他走在坎坷不平的路上，看见路上有个样子十分丑陋的鼓起来的袋子，海格力斯便上前踩了一脚。但是，这个袋子并没有如他所愿被踩破，反而更加膨胀起来，而且越变越大。这让海格力斯十分恼怒，他拿起一根很粗的木棒朝这个怪东西砸去，但是，这个袋子居然膨胀得把路都给堵住了，海格力斯正在烦恼的时

候，一位圣者过来对海格力斯说：“朋友，不要再动它了，忘记它，离它远去吧。这个叫做仇恨袋，你不去冒犯它，它便会小如当初，你若侵犯它，它就会膨胀起来与你敌对到底。”

人与人交往的过程中，总是避免不了摩擦、误解乃至纠葛恩怨，如果身上背着一个“仇恨袋”，心里装着“仇恨袋”，那么生活就会举步维艰，最后还会将自己的路堵死。这就是海格力斯效应。

玛莎在公司里算是比较受欢迎的，几乎每个人都会以微笑面对她，只有梅莉对她十分不友好，她也无法搞清楚到底是什么原因，因为梅莉冷漠的态度根本无法让她接近。

玛莎知道虽然只是一个同事对她不友好，但很可能在日后的工作上带来许多不方便和不愉快，因此必须要努力改善这一现状。

也可以说是巧合，玛莎略施小计就赢得了梅莉的好感。玛莎很快就摆脱了这种尴尬的关系，现在她和梅莉不但十分友好，梅莉甚至会在工作上主动帮助她。

那天，上司心急火燎地出来找梅莉，问她那份合同做好了没有，恰好这个时候梅莉出去办私事，临走的时候只和旁边的另一位同事说了一声。不巧正好上司来找梅莉的时候那位同事出去上洗手间，而上司又十分着急要那份合同，他很明显表示出对梅莉的不满，梅莉很可能在回来之后面临着一大堆的教训。

玛莎在这个节骨眼儿上十分恰当地站出来说：“梅莉今天似乎身体不舒服，她去了洗手间，一会儿我给她打个电话，帮您把文件送过去。”

经理走后，玛莎立刻给梅莉打电话，梅莉仍然用十分不屑的语气同她讲话，玛莎没有任何多余的语言，只问道：“合同在哪里，经理现在正在要。”梅莉这才想起了今天忘记将合同的事情向同事交代清楚，立刻和玛莎说清楚合同放在哪里，并且“拜托”她帮忙送过去。

玛莎及时将资料送到经理手上，经理对梅莉的事情也就没有追究。

梅莉回来后，玛莎给了她一个灿烂的微笑，梅莉既觉得惊奇又觉得尴





枪，她也同样给了玛莎一个微笑。

就这样，两人的关系立刻得到了缓解。

这十分简单，只是在对方需要的时候伸出你的援助之手，及时帮助对你有敌意的人，他们就会为自己之前的行为感到愧疚，从而轻而易举地化解你们之间的矛盾。

如果当时玛莎错误地考虑到报复一下梅莉，不去理会她的事情，可能梅莉并不会知道，但是两人的矛盾就很难解开，不止这样，职场当中有许多有矛盾的同事常常是互相怨恨，以眼还眼以牙还牙，你对我不好，我也让你不痛快，这样的情形正如海格力斯效应那样，会导致怨恨越积越深，并且往往彼此都会因为与对方之间的“仇恨袋”越来越大而受到伤害。

不但在职场上，生活中这样的情形也是比比皆是，两个人因为某种原因而出现矛盾，总是怨恨对方，挖空心思地想加害对方，从不罢休，而且手段越来越恶毒，直到最后两败俱伤，这对彼此都没有任何好处。

既然是同事，就会共同做事，那么你们总有交点，总有需要你们彼此合作的时候，如果两人对对方抱有敌意，这就会大大降低工作效率，无论怎样，多一个朋友总比多一个敌人要好得多。

也许你并不像玛莎那样遇到那样能帮助同事的机会，但你至少可以主动向对方表示友好，也许对方也正想和你和解正碍于面子呢？

主动和对方交流会让你很轻松地化解矛盾，你可以在没有其他同事在场的情况下和对方说说话，如果对方不领情那么你也不会损失什么，因为毕竟没有其他同事看到，而你主动和对方沟通，首先就给对方这样的感觉：你在主动求和。这样就会满足对方的虚荣心，至少他们会有一种优越感，在这个时候他们往往不会不理你，那么你就可以进一步问问：“我究竟有什么不对的地方呢？”通常对方的答案都是“没什么”之类的话，这样你不要认为自己是自找没趣，你完全可以巧妙应付。趁机和他们说：“真高兴并没有什么事情，如果我有什么不对的地方我很乐意改正，一会儿一起吃个饭怎样？”如果答案是否定的，那么正好，你可以知道对方因何种原因对你产生敌意，这样你就可以对症下药了。

只要你主动出击，给予对方优越感，如果不是什么深仇大恨，相信对方一定会被你的诚意打动，与你建立友谊。

4. 共生效应：正确对待竞争与嫉妒

克莱拉是个十足的办公室女郎，任何职场总是存在钩心斗角，这在女孩子当中更为明显，但克莱拉从来不会为那些事情烦心，她是如何做到的呢？

克莱拉的同事，也是她的好朋友艾琳娜说：“在她的身上，你找不到任何理由去对她有什么不良企图。”

事实确实如此，在这家公司已经两年，她每天上班都会将自己的工作日程清楚地列出来贴在办公桌上最显眼的地方，这样，同事和上司都会一目了然，这对她自己工作本身也可以起到随时提醒的作用。另外，再copy一份这样的日程随时带到各种会议当中，这样，每当老板问起时，她都能准确地找出那些证明——就是她对每项工作安排的时间、地点、事件、备注等等，这让那些挖空心思在上司面前抢功的人就没那么容易得逞了。

也不是没有钩心斗角的事情发生，但是，克莱拉所做的事情并不是想要如何对付对方，她很大方地将自己要进行的努力亮在大家面前，那么任何人想在暗中使坏都不可能了，因为所有的眼睛都在时刻“监督”克莱拉的动态，因此，不会有任何人能逃过那些监督者的眼睛，这对克莱拉来说无异于是一种保护。

但是，真的将自己的锋芒都摆在表面上吗？自然不是，那不过是个华丽的外表，克莱拉不会将任何工作内容和方法透露出来，但在其他人看来克莱拉的工作却是透明的，这就是她的高明之处。

防止别人在办公室里给你使暗招，不如你就站在明亮的地方，除非她直接去打扰你工作，否则就没有给你做小动作的机会。

艾琳娜说：“克莱拉让你不敢使出什么花招，不仅对她，甚至对其他人都是这样。”





谦让和豁达的人总能赢得更多的支持；相反的做法会让你最终走到孤立无援的地步。

也许是人们从幼年时期就参加各种比赛和考试的缘故，养成了一种你死我活的竞争心态。谁甘心在竞争中认输呢？一个职业白领应具有正直、成熟的心态，他们不仅忠于自己的自尊，而且能豁达地体谅自己的同事，这是一种利人利己的观念，以诚信、豁达的品格为基础就很容易获得同事的好感和支持。

克莱拉的朋友曾经提醒她如果到了关键时刻，不妨也给别人一个下马威，总之，办公室里的钩心斗角是避免不了的。但是，克莱拉从不这样做，她与同事有工作上的竞争，但她坚信这样的竞争是她提高自己、磨炼自己的动力，与其和同事做不光明的斗争，不如大家都摊开来共同进步。

她确实用心地做到了这点，艾琳娜就是因此成为她的好朋友，直到现在她们已经不在一起共事仍保持着友好的关系，克莱拉不吝啬将自己提高业绩的方法告诉她的竞争对手，与她们共同加班，随时帮助她们解答任何自己知道的问题，但克莱拉也是个精明的办公室女郎，这不就等于在密切关注自己竞争对手的工作动态吗？

克莱拉的做法让他们的部门几次超出业绩标准，虽然都有竞争却并不存在驱逐问题，这不正是一种办公室的共生吗？

共生效应是当一株植物单独生长时，看上去就会矮小、单调，而与众多同类植物共同生长时，就会根深叶茂、生机盎然，这是植物界一种普遍的现象，人们把植物界中这种相互影响、相互促进的现象，称之为“共生效应”。

你同样可以让你与你的同事共生，关键就在于正确对待同事的竞争和嫉妒，同事之间存在竞争是我们无法避免的，但是我们可以做到不让这种竞争变得扭曲，因此，不要试图用一些旁门左道去赢得所谓属于你的成绩，那并不是出于你的能力，早晚会使你露出马脚，同事也会因此瞧不起你。

因此，与其两败俱伤，不如采取共生的策略更为巧妙，这会让你的同事更加感激和尊重你。

英国“卡迪文实验室”从1901年至1982年先后出现25位诺贝尔奖获得

者，这就是共生效应的杰出例子。

处处都有竞争对手，与其耍心机、走极端，不如踏踏实实做好工作。职场虽然存在竞争，但它仍然给了人们足够的发展空间，所以豁达地对待你的工作，面对那些对你咬牙切齿的同事，你更要微笑相迎，静下心来好好工作，说不定就在对方对你产生怨恨之气的时候你已经出色地完成了工作。



十三、谈判制胜的心理策略

盖温·肯尼迪在《谈判是什么》一书中写道：谈判的目的不是“取胜”，而是“成功”。谈判桌就如战场，虽不见刀枪，却存在无形的较量，谈判的成功与否与利益的得失息息相关。谈判不仅需要技巧，还需要丰富的心理学知识，过硬的心理素质，满足对方的自尊心、虚荣心，敢于冒险、敢于欲擒故纵，这些都是谈判中的心理战。





1. 摸清对方底牌

在谈判中，如果你想获取对方的好感，从而方便合作的话，你就应当明白，每个人都会有些与众不同的地方，比如嗜好或者习惯等等。所以，你对他们必须要有所了解，尽量掌握对方的信息，摸清对方的底牌，这是你在谈判之前必须要做到的。诚恳地关心对方，努力记住他们的嗜好，迎合对方的习惯，比如：记住他们的名字，称赞他们引以为傲的事情，了解他们的喜好和厌恶从而适当地迎合。对方的价值取向，他的学识是否渊博，他对一些问题的看法，对方尊敬的人，他们的缺点，等等，这些都是你要尽量掌握的。

对于那些大人物，或者是他们自认为是大人物的人，你一定要事先了解他们的癖好，摸清他们的喜好，再想办法让他们注意你。

竭尽所能地靠近对方，让他们感觉到你对他们喜欢的事物也十分赞同，最好参与其中，让对方看到你的诚意。

塞勒斯·克提斯先生是《妇女家庭杂志》的创办人，在他年轻的时候，他就懂得如何运用这种策略与对方谈判，所以就从缅因州波特兰一家卖织品学做生意直到最后成为了《星期六晚报》和《妇女家庭杂志》的出版商。

当时，那种微型杂志根本就没有人愿意去理会，所以，当时没有一个著名作家愿意为塞勒斯·克提斯办的这个微不足道的小杂志写文章。如果你想让你的杂志为人们普遍认识、提高销售量的话，最好刊登一些著名作家的文章，这比做任何宣传都更有效，因此，克提斯先生必须和一些名人作家进行谈判才行。

路易莎·沃尔科特女士就是当时有名的作家当中十分受人喜爱的一位，没过多久，这位沃尔科特女士就帮助克提斯先生扭转了命运。

克提斯是怎样使一位大作家帮自己的忙的呢？他就是运用了这样的心理策略。

克提斯听说这位女作家十分热衷于慈善事业，一天，他约好这位有才华的女作家见面，克提斯提出他也对慈善事业有着热情，他愿意给沃尔科特女士的慈善事业捐助100美元作为代价，请求沃尔科特女士帮助他写一段文章，这简直对沃尔科特这个慈善事业迷有着十分巨大的诱惑。很快，克提斯就收到了女作家的稿件，他也按照约定将100美元的支票送给她作为酬劳。

事实上，克提斯就是在支付稿费，但是，如果他只提出以100美元作为稿酬请沃尔科特为他的杂志写文章，那简直就是天方夜谭，谁会愿意为那种不起眼的小杂志写文章呢？而他换了一种方式，就轻而易举地使这个女作家改变了自己的态度，顺利成为克提斯杂志的“代言人”。

摸清对方的底牌能够让你在谈判中省去很多麻烦，这比给对方更多的利益来得更有效，所以，之前你必须掌握他们的资料，越多越好，这样你就比较容易找到突破口，轻松地谈判成功。

民主党员罗斯福在奥马哈的一次宴会上，发现有许多自己不认识的共和党，这些人认识罗斯福，但是之前并无交往，因此他们之间的谈话仅限于礼节式的应酬，但罗斯福想在宴会结束时让每个共和党人对自己有个好的评价，因为他正在为1912年的选举做准备，他必须抓住机会展现自己的魅力。

罗斯福不会很冒失地去和那些共和党人谈话，他作了充分的准备，他请坐在身边的罗斯瓦特博士告诉自己那些人的大致情况，之后，罗斯福就开始有针对性地将“矛头”指向他们，他明白了每个人自傲的东西和特殊嗜好，这样，他与每位共和党人谈话的尺度和分寸就拿捏得当了。

通过这样的策略，罗斯福满足了宴会上的每一个人，宴会结束的时候，那些之前并不熟悉的人已经变得对罗斯福十分有好感，并十分支持他。

那些功成名就的大人物都十分重视这一策略，每个人都有他们不同的兴趣爱好和一些他们所期待的事物，如果有效利用这种差别，就会取得事半功倍的效果。

在谈判中这种方法也是十分有效的，对方对你产生好感，往往就会容易





接受你的观点，即使他们十分明确自己的目标，但是仍然会从心理上倾向你，这样一来，事情就变得容易多了。

运用这个策略，关键就在于掌握对方信息，抓住对方思想，从外围入手，在对对方的“堡垒”进行攻击之前要先了解堡垒周边的环境，做到游刃有余，这样就能够轻而易举地得到自己渴望的结果。

另外，不止是对人，对事物也应当清楚地掌握准确信息，这样才能保证你在合理的价格中与对方达成协议。

撒克逊是个谈判高手，他在上谈判桌之前绝对保证有充分的准备，这一次，他与一家公司洽谈购买生产设备的事宜，对方报出195万美元的天价，撒克逊绝对不会接受这个价格的，经过一番周旋之后，对方报出130万美元的价格，而撒克逊很清楚这是不合理的，然而对方不再退步，并且诈怒，表示再降低10万美元，如果不能成交就立刻回国。

而撒克逊对此是有十足的把握的，他不为对方的威胁所动，坚持要求他们再降。结果第二天，对方的谈判代表果真回国，撒克逊对此毫不吃惊，他知道对方一定会继续进行谈判，撒克逊很清楚对方的历史情报，他们之前曾经以90万美元的相似设备卖给匈牙利，而这一次的设备虽然是改造后的，但绝对不至于达到那个天价，果然，最后撒克逊以合理的价格成交。

谈判的实质往往就是价格竞争，摸清对方的底牌对于谈判至关重要，准确把握对方信息是谈判成功的重要因素。

2. 阻止谈判僵局产生

说服他人从来都是艰难的，因为对方总是习惯于坚持自己的观点，对于那些自信的人，他们更愿意坚持自己的道理，你会认为他们冥顽不化，或者说刀枪不入。但是谈判是必须的，你要让他人放弃他们原来坚持的想法

和做法，而且还要让他们心悦诚服、心甘情愿，确实不是一件容易的事情，所以，谈判是需要技巧、需要你去运用一些策略的。

谈判是无处不在的，只要有意见相向的地方便有谈判存在，掌握一身谈判技巧，你才能轻松地转变他人的想法，否则，你可能要处处让步、时时后退，这种结果听起来的确是很糟糕的。

《独立宣言》是每个美国人都熟知的，它脍炙人口，就像独立战争一样，影响着美国，并且永载史册，因为它字字珠玑，对推动美国的革命起到了巨大作用。

《独立宣言》出自杰弗逊之手，这个才华横溢的家伙对自己的文笔颇为自负，总是认为自己写的东西是无可挑剔的，甚至夸张到只要动一笔，简直就像割掉他身上的一块肉一样。

对，就是这样一个自负的人，他的冥顽，他的固执简直就是走火入魔，他不允许也不同意他起草的《独立宣言》被修改或者自己进行修改。

富兰克林是《独立宣言》负责人，他知道这个草稿必须进行修改，好在杰弗逊是他的密友，可能会“好说话”一些，富兰克林了解他的这位朋友，知道他的性格，但是，他必须要尽量避免他们因此发生不愉快。

富兰克林是怎样说服他的呢？他并没有单刀直入地进入这个棘手的话题，而是巧妙地向杰弗逊讲了一个故事：

有个年轻人，他的帽子店就要开张了，只差一块招牌，上面几个明亮的大字写着“约翰·汤姆森帽店，制作及现金出售各种礼帽”，为了让人一目了然，他还在招牌下面画上了一顶帽子，他对自己的这块招牌十分满意，并且扬扬得意地等着得到朋友们的称赞。

朋友们到他那里却并没有任何称赞，相反，对他的那块招牌不以为然。

其中一个朋友提出：帽店就已经说的是帽子了，与后面的各种礼帽词语重复。

还有一个朋友提出：“制作”可以省掉，顾客并不需要知道是谁制作，他们在乎的是帽子样式是否称心、价格如何、质量怎样，而并不在意是谁做出来的。这位朋友还提出，约翰并不是名扬四海的制帽匠，人们根本不会注





意这个制作人。

又有一个朋友认为：几乎所有人都是用现金购物的，招牌上的“现金”两个字实在是很多余的。

终于，几次修改之后，年轻人的帽店招牌上只剩下了“约翰·汤姆森，出售各式礼帽”以及那个帽子的图案。

尽管这样，还是有人提出了异议，开店当然是在卖帽子，不可能白送，“出售”二字也很多余，还有图案已经表明这里是卖帽子的，不用再说明“各式礼帽”，这几个字也可以删去。

最后，几经修改，这个招牌上只有“约翰·汤姆森”这个年轻人的名字和那个帽子的图案了。

这样的招牌十分简单明了，并且醒目的图案更加引人注目。年轻的店主十分感谢朋友们的意见。

杰弗逊是个聪明人，他听了富兰克林的这个故事，马上就想到，好的稿子是修改出来的，自己也应当像帽店老板那样听取公众的意见，把《独立宣言》变成一件精品。

最后，几经修改，在18世纪70年代初，北美的13个殖民地的代表聚集一堂，一场伟大的独立战争就从《独立宣言》开始了……

撰写《独立宣言》这样重大的事情非要反复修改不可，面对才华横溢又十分固执的杰弗逊，如果不注意使用一些小技巧，根本不能说服他。如果没有合适的方法，往往会使那些固执己见的人更强化自己观点的正确性，富兰克林给杰弗逊讲了一个简单的小故事，就让对方心服口服地乐于接受修改意见，最终才使《独立宣言》达到了臻于完美、振聋发聩的效果。

《独立宣言》是杰弗逊的杰作，同时，也是富兰克林的成果。

富兰克林将他与杰弗逊之间的谈判较量变得生动而且十分简单，这样的策略最有效。

在生活中、在工作中、在商场上，总是会出现各种各样、大大小小的谈判，人们都希望对方能服从自己的想法，而每个人都有自己利益的出发点，因此，不得不找到一个折中的办法最终达成共识。

如果谈判的方法不正确，往往会让大家的意见越来越相去甚远，各自不愿让步，这样，就形成了僵局。

必须要巧妙地处理你的谈判，突破僵局，甚至像富兰克林一样从一开始就阻止它的发生。

注意你的措辞、语气，这些常常会引起争议，对方接受自己的条件，但并不喜欢你的加压，如果你的言辞给对方造成压力，对方肯定会进行反抗。

你不妨潇洒地给对方一些空间，改变你的说法，让你的谈判变得柔和，让对方主动从自己固执的观点中走出来。

3. 欲擒故纵，声东击西

一个老人退休之后回到老家，在这个小城里为自己买了一套房子，他选择了一个比较安静的小区，在那里住了下来，打算就在那儿安度晚年，并写些回忆录。

可是，事情并没有像老人想象的那样美好，一开始的几个星期，这个小区十分安静，我们都知道，老人需要安静的环境，那对他们十分有益，而且也能使他安心地想想怎么写回忆录。一天，小区里突然出现了几个小男孩，他们几乎每天放学都会来这里闹上一阵子。因为楼下有一辆废旧的汽车，他们在那辆汽车上面蹦来蹦去，把汽车蹦出“啪啪”的响声，他们就以此作为乐趣，玩得不亦乐乎。

老人无法忍受这些噪音，于是出去跟这几个小男孩进行谈判。

“你们玩得真开心！我很喜欢看你们每天来这里玩。如果你们每天来这里蹦，我就给你们每人一块钱。你们愿意吗？”

小男孩儿们很高兴，每天按时来这里，并且更加起劲儿“表演”，过了几天，老人惆怅地对这群孩子说：“最近我的情况不是很好，从今天开始，我只能给你们每人五角钱了，你们还愿意继续合作吗？”

孩子们虽然不是十分愿意，但还是接受了这个条件。每天放学，依旧按





时进行表演。

又过了一个星期，老人愁眉苦脸地对他们说：“现在的情况真是越来越糟糕，真是很对不起，现在我每天只能给你们两块糖作为酬劳了……”

“只有两块糖？”

“你认为我们会只为了两块糖每天在这里浪费时间吗？”

“真没意思，还不如回家看电视去呢！”

就这样，这个小区又恢复了往日的安静。

有时候，你并不需要直言相斥，巧妙的方法能让你更快地达到目的。

在一则小幽默中，有一个聪明的空姐曾经用这样的方式来避免那些乘客在飞机没有降落之前就离开座位的做法。

她通过播音器向旅客们说：“女士们、先生们，在飞机降落之前，我们需要进行一次清扫工作，如果有谁志愿协助我们，请在飞机降落之前站起来。”

这一次，在飞机到达机场停稳及安全信号灯熄灭之前，没有一位旅客离开座位。

谈判，无论在哪一方面，对于自己的真实意图，大可隐藏起来，不让对方察觉出你真正的目的，并且故意纠缠不休，分散对方的注意力和警惕性，从而在对方不太专注的情况下达到自己的谈判目标。

这一天，亨利·福特的工厂来了一位客人，这位名叫戴维斯的青年打算向福特推销一块地皮。

福特很轻松地斜着身子靠在那里，认真地听戴维斯讲话。

那块地皮就在福特已经购买的地皮中间，戴维斯的推销技巧不错，按常理来讲，这笔生意很快就能谈成，福特并不想买那块地皮，但是，最后，他让那名推销员高兴地离去。

对于戴维斯的讲解，福特没有说出任何拒绝他的话。福特拿起桌子上摆放着的一种新材料给戴维斯看，福特问：“你知道这是什么东西吗？”

戴维斯当然不了解关于汽车材料的知识，他摇了摇头。之后，福特就开始给戴维斯解释，这是一种新型材料，这种东西正打算用在福特汽车的骨架上……

福特把这种材料介绍得十分详细，这种材料的优点以及这种东西的来历，并且告诉戴维斯他正打算将这种新材料投入使用，关于这个“莫名其妙”的材料，福特足足用了十五分钟来向戴维斯介绍，他还向戴维斯谈了关于他明年打算换个新样式汽车的计划。

福特这种做法让戴维斯非常不解，但是，他却感到很高兴。

说完了这些，福特才表示，他对那块地皮没有什么兴趣，并且亲自送戴维斯出门。

福特没有争辩，也没有向对方解释自己为什么不想购买那块地皮，但他却拒绝了戴维斯，还让这个年轻人愉快地离去。

福特的策略十分巧妙，他让人感到高兴，因为他早就下了决定，不让自己的真实想法表露在自己的言行中。

这就是声东击西的做法，在必要之时，你不能让他人知道你的真实意图。这是你驾驭谈判很重要的一点。

彼得在一家照相机生产工厂工作，这次他负责从日本A公司引进照相机生产线，双方就引进协议进行谈判。由于该公司生产线高级因而坚持要以过去他们曾经出售的价格来出售给这家工厂，坚决不让步，谈判陷入僵局，彼得和他的同事们就想到了这样一个策略，他们开始与B公司频繁接触，而且也洽谈同样的项目，故意将这些情况向外传播，很快，A公司就听说了此事，他们不想放弃这么大的一笔生意，因此就立刻接受了该工厂提出的价格，从而达到谈判成功。

彼得之所以能够成功谈判就是由于他们运用了这样的策略，虽然他们的目标是在A公司，但是却指东打西，这让对方十分担忧，因此获得了谈判主动权。





4. 能伸能屈，退中求进

一家大公司计划在沿海城市建立一个分厂，他们希望能够低价得到供电，因此他们找到当地的电力公司要求以低价优惠供应电力，但对方是当地唯一一家电力公司，因此回绝态度十分坚决，他们认为这家公司只能选择自己，这样他们就可以借此机会扩大自己的收入。

由于电力公司不肯让步，谈判很快陷入僵局，然而，这家大公司通过各种渠道已经了解该电力公司对这次谈判十分期待，因为他们已经濒临破产，只要能与公司签订合同，很快他们便可以起死回生。

对方强硬的态度丝毫不减弱，这家公司在谈判桌上也毫不退步，谈判代表发现继续这样下去不会有任何结果，他对此想到了一种策略。

谈判代表说出这样的话：“我们似乎无法达成共识，再谈下去似乎没有什么意义了，如果花这么多钱在电费上，我看我们不如自己建一个小型电厂比较划算。”说完，他们便离开谈判桌，这样的举动让电力公司的谈判代表惊慌失措，他们被对方放弃的举措镇住了，一下子没有了刚才的优越姿态，并立即请回这家公司的代表，一改初衷，表示同意给该公司最优惠的价格。

有时候，当谈判不能达成共识，不如向后退一步，就像这个公司的谈判代表那样，放弃合作，双方既然有谈判的举动，那么就表示对方也愿意与自己合作，如果无法达成协议，不妨退中求进。

这时候你向后退，反而会把握住主动权，因为对方会怕你不合作而立刻抓紧你，从而降低自己的要求，那么这就使谈判变得轻松多了。

大发明家爱迪生在一次偶然的机会中发现了这一策略，后来他经常使用这样的方法去向人出售自己的发明。

二十几岁的时候，爱迪生在金业证券和电报公司做电器工程师，当时他

改进了通信器，准备出手这项专利。

爱迪生在与对方洽谈时，并不表露自己的打算，事实上，他想卖到5000元这个价钱就已经令他心满意足了，当然，如果卖不上这个价钱，还不如随口说个价钱，正好现在做实验正缺一笔钱呢。

但是，爱迪生没有忙着亮自己的牌，不如先隐藏自己，听听对方的报价，当时的经理莱福兹问道：“爱迪生先生，您的这个发明想卖多少钱呢？”

爱迪生想了想说：“您觉得值多少钱，先开个价吧。”

经理十分担忧地说道：“您觉得四万块怎么样？”莱福兹一方面认为有利可图，一方面又害怕爱迪生漫天喊价，因此直接提出价钱，并声称如果多一分钱也不会要。

爱迪生简直无法相信自己的耳朵，他快要高兴得晕倒了。

就是这4万元让爱迪生能够独立经营制造和发明的事业，也让他记住了得到这笔财富的秘诀。他先后用同样的方法又将两项发明卖给了电报局，共得到20万元。

这就是爱迪生后发制人，取得胜利的方法，让他人先开口说话占上风，而自己在屈中占便宜。许多成功人士都很善于使用这样的方法，他们让对方感觉自己占据主导地位，而事实上，他们才总是占有更多的优势。



十四、赢得客户的心理策略

每一位客户都有着不同的性格和办事风格，正确把握客户的需求，用恰当的语言说服客户，吸引客户的注意力，获得客户的信任，才能影响客户的决定。在这个过程中，与客户的交流方式成为销售的关键，面对客户需要讲究谋略，对客户进行“催眠”，掌握对方心理，了解对方需求，看准时机放鱼钩，就能够很轻松地钓上大鱼，这对增加你的事业储备是十分有益的。





1. 挖开沟通渠道

沃兹华斯·福克斯终于积累了经验开始创办自己的公司，他开始联系客户，这次，他遇到了一位实力很强的客户，他必须将他争取过来，但是这是一个十分难缠的老头儿。

福克斯不得不花些心思来接近这个顽固的老先生，对这个客户福克斯之前就听说过，他古怪的脾气常常让那些想与他做生意的人望而生畏，但是，沃兹华斯必须挑战一下这个刻薄的老维克。

福克斯曾经在一次聚会上见过这个老头儿，用餐的时候他就坐在维克的对面，他看到维克品尝食物的样子十分认真，而且能够说出许多种菜肴或者点心里大致都有什么调味品，福克斯注意到了这点，他发现，维克在谈到意大利食物的时候情绪更加热情，于是想，维克一定是一个意大利烹饪爱好者。

就在他们谈生意的那次会面之前，福克斯为了自己的事业，花费了不少时间，他让自己的助理收集了许多关于意大利烹调的书籍和资料，福克斯努力让自己记住那些自己并不在行的东西，因为这是他与维克沟通的法宝。

福克斯终于下定决心和维克会面，维克一如既往地不愿意理睬任何一个想与自己谈生意的人，许多人都曾被他所制造出的尴尬气氛拒绝，福克斯则不然，当他看到那些用来招待客人的点心和饮品的时候，这单生意就已经成功三分之一了，福克斯很快就从那些小食品进入了烹饪的主题，他表现出对意大利烹饪技术十分感兴趣，并且和维克大谈特谈那方面的知识，时不时地发出疑问让维克来为他讲解，最后，维克几乎已经两眼放光，他不但和福克斯聊了很久，还在家里大展厨艺，关于合作的事情顺理成章地达到了福克斯期望的结果。从那以后，福克斯也成为维克最欢迎的客人。

银行行长劳伦斯·怀廷是芝加哥金融界一位十分敏锐并博学的人物，他生意上的一位合作伙伴曾经说过，怀廷先生十分了解如何和那些并没有兴趣与

人交谈的客户沟通并和他们保持持久的关系。怀廷先生总是能找到对方的兴趣点，他会注意到对方的一些嗜好和他们所喜欢提及的事情，比如，“听说您很喜欢打牌”“您的孩子也在芝加哥”“您的这只哈士奇真是漂亮”等等。

这种方法是十分容易的，但是人们常常忽略它，因为人们总是急于让他人了解自己，而忘记从对方那里下工夫。

获得客户的好感就相当于为自己的公司打了一个十分漂亮的广告，与客户有效的沟通是你获得生意的标题，在对方十分看好这个标题的情况下他们才会愿意继续进入正文，所以，赢得客户的关键就在于你是否能给自己开个好头，运用这一策略就能够很容易获得对方的认可。

我们知道，亚历山大·克雷厄姆·贝尔是电话的发明者，他需要人来赞助自己的新发明，那个时候发明十分多，没有人愿意去理会那些层出不穷的乱七八糟的发明。

为了达到目的，人们往往会在客户面前不断地说他能获得多少利润，或者讲一些科学理论，但是，这些东西往往根本不能提起他们的兴趣，如果对方不去理会你，那么你又怎样赢得客户呢？

贝尔在这方面运用的策略让我们知道，他不但是一个十分伟大的发明家，更是一名出色的商人，他挖开了一个“陷阱”，等着为他投资的人跳进来。

你丝毫看不出贝尔在推销什么电话，他在那里练钢琴，但是他忽然不弹了，问正在看书的哈波特：“你相信吗？如果我踩着这个脚踏板，对着钢琴唱一个音，钢琴就会自己重复我唱的音呢！假如我唱一声‘嘟’，那么钢琴就会重复我作出同样的回应。”

这样的事情怎么会不引起我们的兴趣呢？同样，他的朋友哈波特也十分感兴趣，他放下手中的书，好奇地问贝尔：“这到底是怎么回事呢？”

“你看，我可以让钢琴自己演奏！”这引起了哈波特的好奇心，他迫切希望听到贝尔的解说。

很轻松地，贝尔就开始了他的演讲，顺理成章地为哈波特上了一堂关于音和复音点唱机原理的课，这引起了哈波特极大的兴趣，当然，他十分乐意赞助贝尔继续这个奇妙的实验。





贝尔使用的策略十分简单，他并不直接向对方说出自己的真正意图，而是引起对方听自己说话的兴趣，也就成功地赢得了他需要的结果。

很多时候，那些客户根本没有兴趣听你讲东西，他们心不在焉地应付你，那么你怎样才能得到他的关注，把他的心牢牢抓住呢？

就像贝尔一样，他让哈波特主动来与他沟通，关键就在于他能够打开他们之间沟通的渠道，引起对方的兴趣。

这种策略的精要所在就是引起对方的兴趣，布置一个对方喜欢的陷阱，在那里放上他们感兴趣的诱饵，他们就会十分乐意地跳进去，乖乖与你合作。

在可能的情况下，尽量给他人一些事物作为参照物，这样他们的注意力就会被吸引到你的意见上来，这使他们对你所说的事物更加感兴趣。要想打动对方，那么就让他们用耳听、用眼看，尽可能向对方展示一切可以清晰表达你自己想法的东西。

2. 修炼倾听的功夫

威廉·爱尔莫利特·培因是著名的投资银行培因·韦伯公司的总经理，很多年，他都是波士顿城的首富。最初，他只是和银行的一名会计拿着仅仅3000元的现金合伙创业。他曾经是银行的送信员、会计，但是，他对成功的渴望从来不曾消失，由于有在银行工作的经验，所以他对银行的业务十分熟悉。

威廉·培因先生当时在做银行小职员的时候就注意到了打开与客户沟通渠道的小技巧。当时，威廉·培因先生的年薪不过千元，但是，他却要创办一个为那些比他富有上百倍的富翁做经济顾问的公司，这在当时看来，简直就是天方夜谭。但你知道，最后这变成了现实。

威廉·培因先生与他的客户相处的时候，他发现了一个有趣的事情，他利用人们的这种心理成就了成功的自己。

他创办的投资银行的代言人尼古拉·朗沃斯是这样评价威廉·培因先生

的：“他与每位客户都低声交谈，并且大部分的时间都是在听对方说话，经常有人对他说这说那，而且这些都是对方不由自主地说出来的，仿佛在与任何人交谈的时候，他都能和他们之间有共同的、让人愉快的话题。”

事情就是如此简单，因为，一次，在威廉·培因先生到一个地方准备寻找他的客户的时候，他发现，当地的老人们都很愿意和他讲一些他们喜欢的事情，单是这一点，就让威廉·培因先生少了许多顾虑，也正是因为这样，他总是能给他的客户们留下好印象。他用这种策略开拓他的市场。

与客户交谈的时候，假如能找到对方喜欢的话题，你们彼此都会散发出许多交谈的热情。那么，你就试着去倾听对方，将说话的权利交给对方，你给他们足够的恭维，他们自然乐于与你合作。

美国优美座位企业的经理亚当森希望能在柯达企业总裁伊斯曼先生那里争取一笔生意，这是一笔很大的生意，因为他清楚地知道伊斯曼先生要捐巨款在曼彻斯特建造音乐厅、纪念馆和剧院，这些地方都少不了座位，这是多么令人期待的一笔大买卖啊，但是许多制造商前来洽谈都没有成功。

亚当森如果争取到这单生意，企业的名声自然也会随之扩大，还可以增强企业的竞争力。总裁秘书曾经告诫他：“我知道你急于得到这单生意，但是，如果你占用伊斯曼先生超过五分钟的时间，您就完了。他是个大忙人，你要迅速地讲，讲完后立刻出来。”

秘书领着亚当森进入了办公室的时候，伊斯曼正忙于桌子上堆积如山的文件。亚当森环视办公室然后就静静地等候在那里。

伊斯曼忙了一会儿抬起头来，才发现了亚当森，问道：“先生您有事？”秘书简略地介绍了亚当森之后便出去了。亚当森并没有提起生意上的事情，而是对总裁说：“先生，我等候您的时候仔细地观察了您的办公室。我从未见过装修得这么精致的办公室，我长期从事室内木工装修。”“啊！您提醒了我差不多快忘记的事情。”伊斯曼总裁高兴地说：“这间办公室是我亲自设计的，建好的时候，我非常喜欢……”

亚当森打开了伊斯曼交流的“阀门”，他抓住这个机会听总裁将他的这





间办公室细细道来：“这是英国橡木，对吗？意大利橡木的质地不是这样的。”“对！”伊斯曼总裁那天十分高兴，他看起来情绪好极了，竟然抛开那些待批的文件，站起身带着亚当森仔细参观起这间办公室。

期间，亚当森微笑着聆听，饶有兴致，并且不时地询问引导对方继续下去，还诚恳地听伊斯曼讲述他的奋斗经历。伊斯曼从自己的办公室讲到自己的苦难少年和坎坷经历，回忆了自己当初在贫困生活中挣扎，还有自己发明了柯达相机的经过以及这次打算向社会捐献巨款。

亚当森从头至尾都在认真听，并且发自内心地表示敬意，以致那次谈话居然有一小时之多。后来，伊斯曼总裁还邀请亚当森到家里看自己在日本买来的椅子，因为椅子长期日晒，许多地方都已脱漆，他打算把它们重新漆好，他还幽默地请亚当森看自己的“油漆表演”。就这样，伊斯曼将亚当森“请”到家里用餐，午饭之后，伊斯曼总裁自豪地亲自动手把椅子漆好。

亚当森不仅成功地签下这笔订单，还与伊斯曼先生结下了一生的友谊。只字未提的生意为什么如此出乎意料地成功了呢？因为谈话交朋友，亚当森千方百计地激起对方说话的兴趣，让对方多谈，自己做个听众，这让对方感到十分自豪，满足了伊斯曼的自尊心，这就是亚当森成功的技巧。

与你的客户沟通，并不需要你口若悬河，滔滔不绝，对方在选择合作伙伴的时候除了从利益出发之外，更多的就是在意与你相处是否让他们感到愉快，再理智的人也无法消除自己从心理上对某些他们喜欢的事物或人的认同，这就使你有机会使用一些小策略，耐心听对方说话，让对方感到，他在你面前很有自尊，有特别的荣誉感，这样，你的生意就成功一多半了。

3. 投其所好，对症下药

唐伯虎能诗会画，才华横溢。一次，一个商人请唐伯虎写一副对联，唐伯虎十分了解这个商人，他是那种胸无半点墨、见钱就眼开的人，于是就提

笔为他写了这样一副对联：生意如春风，财源似流水。

商人一看，露出不悦之色，认为“春风”和“流水”并没有表达出发大财的意思，就要求唐伯虎另写一副，一定要表达出财源广进的意思。

唐伯虎稍加思索，于是重写一副：门前生意，好似夏夜蚊虫，输进输出；柜里铜钱，好像冬天虱子，越捉越多。

商人拿着这副对联，喜滋滋地叩谢而去。

虽然唐伯虎的对联中有些捉弄之意，但是，却满足了商人的要求，令商人满意而去，这就是“投其所好”的效果。

虽然这个词语听起来并不顺耳，仿佛等同于拍马屁，在这里，我们所说的投其所好并不是无原则、不负责任地去拍马屁。面对你的客户，你必须清楚对方的需求，了解对方的心理，才能将你的产品推销出去，完成一单大生意。

安德鲁·卡内基曾经就用这种心理策略，使自己即将崩溃的事业扭转回来，这里虽然不乏他的好运气，但是大部分的原因还是在于他的这种策略。

当时，确实十分糟糕，他的一笔大生意眼看就要被别人抢过去了，那是一笔铁路桥梁的生意，卡内基几乎眼睁睁地看着这块肥肉被别人吃到了嘴里。

当时，人们根本不了解熟铁的性能要好过生铁这一事实，所以，让桥梁建筑公司的决策者转变看法购买自己的熟铁是一件十分艰难的事情，但是，后来发生了一件出人意料的事情，卡内基就以那件事情作为突破口，从竞争对手那里抢回了这笔生意。

一位管理人员在黑暗中驾驶马车，不小心撞到了一个路灯上，发生了惨剧。卡内基十分聪明，他抓住这一机会向人们说：“大家看到了吧，如果灯柱不是生铁而是熟铁做的，这样的悲剧就不会发生了。”

就这样，卡内基得到了为他的客户解说熟铁性能的好机会，在事实面前，人们早已经相信了卡内基，虽然他们已经准备接受之前那家公司的标价，但是，卡内基还是夺回了这笔生意。

许多人在面对自己客户的时候，常常只记得不断解释自己的产品，却往





往忽略了体会他们的需求，揣摩对方的心理。你一定要学会从对方所关心的事情入手，卡内基就利用灯柱这个事件，巧妙地引起客户的兴趣，他抓住了对方所关心的是什么，对症下药，立刻就让自己的事业转危为安。

杰茜是一名业务经理，这一次，上司派给了她一个重要的客户，她本以为这次的生意会很顺利，因为她们的价格十分合理，而且，这位客户是与他们长期合作的客户介绍来的。

事情本来应该是很顺利的，但是，情况有变化，杰茜到了那里才知道，居然另有一家竞争对手，而且他们的价格更低一点，那位客户显然与之前的态度大不相同了，他更倾向于后者，因为那一点点的差价会使他们的总体开支节省许多，虽然这样，客户却并没有表示出一定要与后者合作，他们很清楚朋友介绍的这家公司信誉度方面也许更好。

两家公司都在互相比劲儿，谁都不可能放弃这笔大生意，他们不断地和客户沟通，希望对方能在自己的身上发现更多的利益。

杰茜当然不可能松手，她发现从价钱上自己已经不可能占优势，他们不可能将自己的价格压得更低，因为这样就会失去之前的那些客户，所以，此路不通。

杰茜只好从其他方面寻找突破口，一天他们和客户一起吃饭，客户接到了一个电话，虽然只有短短的几句，但是，杰茜得知，对方的老总正在为他那不争气的儿子办理出国手续，而且好像遇到了一些麻烦，很可能就要泡汤，杰茜眼睛一亮，她知道这单生意非她莫属了。

杰茜回到酒店之后立刻联系公司，向总经理说明了情况，申请增加一个公司出国培训员工的名额，很快，她就得到了这单生意，而且这位客户也成了他们的长期合作者。

很多的“投其所好”，并不是要你媚态百出、挖空心思拍马屁，只要你用心了解，帮助对方解决困难，找到对方的“心病”对症下药，就可以赢得客户。

客户购买的决策往往就在他们的需求与产品价格之间，首先要针对客户

对产品的需求为客户介绍达到他们要求的产品，合理的价格当然也是销售的关键，除此之外，你还要用一些心理策略，不妨满足一些客户的私人需求，给他们一些“私人回扣”，往往能帮助你发展一个长久的合作伙伴。

你不妨多去关心一下客户的个性、他们的爱好、他们现在最想解决的事情，尽可能地收集他们的资料，深究他们的需求，你出手帮助他们，他们自然就会选择与你合作。

试着预测对方的需求，你应当尽力做到抢在对方前面，在他们自己说出自己的需求之前就提出自己的意愿，来想方设法迎合他们。

4. 飞去来器效应：先顺后逆

与客户沟通的过程中，许多人对对方的观点、认识不断加以否定，这样往往很难获得客户的认同，很容易让对方产生心里对抗，和你产生对立情绪。换一种做法，找出对方有道理的地方加以肯定，然后慢慢转变对方观念，就很容易说服对方。

即使你很明确对方的想法是错误的，但是，仍然保证自己先按照他们的思维线路走，慢慢转弯，直到回归到你所期望的路线，这样，他们比较容易认可你，因为，他们总是认为这是自己选择的。

首先，我们来看看发生在白宫的关于这样的心理策略的小故事。

威尔逊主持白宫的时候，很少愿意采纳他人的意见，有时候根本不给别人发表意见的机会，但是豪斯上校却能够十分有效地影响总统，威尔逊常常采纳豪斯上校的建议。

豪斯上校是怎样做的呢？

有一次，豪斯去白宫拜访总统，提出了一系列政治方案，威尔逊仍然同以前一样，很不赞成。但是，在几天后的宴会上，总统却把豪斯上校的想法作为自己的意见发表出来。





豪斯这才发现，如果你想让别人听你的安排，那么，就把这个建议告知对方，让他对此产生兴趣，这样，他就会自己进行思考，然后才会认为那是自己的想法。

后来，豪斯上校一旦有什么建议，他就用这样的方式告诉总统，就这样，他为总统作出了许多计划，使总统获得了更多的拥戴。

一般说来，让别人肯定你的看法并没有什么报酬，更不可能谈得上愉快，任何人都不喜欢被别人“指手画脚”，大家都是更愿意去指挥他人，让别人听从自己的建议。

有位汽车商，用这样的方法将一辆旧汽车卖给了一对苏格兰夫妇。

你知道，顾客们总是会挑出各种各样的毛病，无非就是希望价钱能够降低一些。这对苏格兰夫妇一遍又一遍地挑选车子，但是，他们总是认为这个不好，那个又有些小毛病，另一个有些昂贵等等。

这位汽车商当时请教了戴尔·卡内基，卡内基建议他，不要试图强求那些犹豫不决的人买车子，让他们自己决定，也不要建议他们买哪一个牌子的，让他们自己拿主意，总之，让他们感觉买到什么样的车子是自己的意思。

汽车商打算回去试试。

几天过后，正巧，有位顾客想把旧汽车换成一辆新的，汽车商立刻想到了苏格兰夫妇，于是打电话给他们，说有个问题想请教他们。

苏格兰人接到汽车商的电话就来了，汽车商谦虚地说道：“我知道您对买东西很在行，您看看，这部汽车值多少钱，您告诉我，我就可以在交换新车时心中有数。”

苏格兰人听到这话之后，脸上立刻露出笑容，因为终于有人向他请教了。

苏格兰人就驾着这部车子兜了一圈，回来后告诉汽车商：“这辆车子，如果你三百元买进，就是捡到便宜了。”

“如果我以这个价钱买进这辆车子，然后转手卖给你，怎么样？”

这笔生意很快便成交了，当然，因为那是他自己的估价。

人们不喜欢被他人驾驭，那你应当给对方一种感觉，让他们认为那些想法是自己想出来的，是自己要这样做的，而不是听了你的建议才这样的。如果你能把握对方的这种心理，恰当地运用这样的小策略，很快，你的生意就会接踵而至。

不要一味地向客户灌输你的观点，他们会越来越反感，因为他们认为你是在强迫他们。心理学中有种飞去来器效应，飞去来器，是一种澳洲土著使用的一种抛出去又会重新回来的武器，心理学中用这种武器比喻人们的情绪逆反心理现象，也就是你越是用力将飞去来器抛出去，它越会飞向相反的方向，这是原苏联心理学家纳季控什维制首先提出的。

我们要避免飞去来器效应，顺从客户的说法，让对方主导我们的思想，事实上他所主导的正是你先前的想法，只不过是发生了一些心理变化，这就足以让他们与你合作。

5. 给语言打上造影剂

托马斯·爱迪生，我想这是我们都熟知的人，他很善于描述自己想告知他人的事情。

一次，他想为一位皇家贵宾解释一下他的新发明——电，让这位来自远方的贵宾知道电究竟是什么。

“陛下，我想，关于电的本质，没有比一位苏格兰电线修理员说的那句话更好的解释了。”

“假设有一只腊肠狗，他的身体有从爱丁堡到伦敦的距离那么长，想象一下，你在爱丁堡拽它尾巴的时候，它一定会在伦敦疼得狂吠……”

爱迪生说：“这是我能想到的有关电的最恰当的解释，我不能清楚地让你了解高架电线里所流动的到底是什么玩意儿。”

也许，那位贵宾并不能清楚地明白电是怎样一种东西，但是，至少，应当清楚地知道这种东西的特性。





爱迪生用一种人们十分熟悉的东西来比喻，借助人们的生活经验，用亲切的语言帮助贵宾去理解电是什么，把这种抽象的东西描绘得很清楚、很形象。

这是一种说服他人的好方法，客户不可能直接了解你的产品，那么，你怎样让他们“看”到你想推销的东西呢？

只要你有耐心，你就会发现这实在是一种好策略。尤其是当你不可能随时随地将实物展示于人的时候，假如你使用抽象的概念，那么对方不可能愿意费脑筋去研究你的语言，所以你就要考虑将那些抽象的东西转换成可以想象的图画，并且将他们印在对方的大脑里。

美国杰克逊州立大学刘安彦教授曾说：“探索和好奇，是人们的天性，那些神秘和奥妙的事物，常常是大家想熟悉、关心和注意的对象。”

你要做的就是抓住对方的心理，将你的事物清晰地描述出来，并且引导客户向他期望的方向想象，在头脑中呈现一幅美好的图画，这样，你只需只言片语，就可以说服对方，这个策略会让你省去不少麻烦。

克里斯汀就将这一策略运用得十分巧妙。

克里斯汀想把公司的新设备推销给吉恩总裁，这次生产的设备主要针对吉恩那样的工厂，因为他们的设备过于陈旧、时常坏损，并且耗能大、速度慢。

当然，说服这家大工厂花费那么大一笔资金去更换他们的设备不是件容易的事情。克里斯汀像往常一样，和吉恩交谈着，问问吉恩他们工厂的效益，答案是，吉恩回答效益不景气，这在克里斯汀的意料之中，很明显，这是对克里斯汀的一种暗示：我们没有钱买东西。

“吉恩先生，不景气的状况是可以改善的，我想您可以在水电费上节约一些，我今天给您带来的，就是让您的工厂节省一半水电费的好办法。”

“吉恩先生，降低生产成本不就会获得更多的利润了吗？”

“吉恩先生，不仅如此，新的设备速度会提高很多，这会让您增产至少三万吨。”

“您购买这些东西就能为您直接节省成本，所以，事实上，您根本没有多少额外的开销，您现在花的这些多出来的钱恰好就是一年之后您节省成本

以及多销售出来的利润那么多，在这种情况下，为什么不让您的工厂焕然一新呢？”

“我想，您花在设备维修方面的费用也不在少数吧，如果这些钱省下来……”

是啊，会有谁在这样的情况下不让自己的工厂焕然一新呢？果然，克里斯汀轻松地拿下了这单生意。

在面对客户的时候，这种策略是必不可少的，你并不需要夸夸其谈，讲那些产品的具体性能，对方不爱听这些，甚至很多人听不懂这些，用简洁的方式来表达你的中心思想，只是这个思想必须也是对方需要的、渴望的。

你想要打动他人，干巴巴的语言并不能让对方看到什么，所以，最好给对方描绘一幅图画，便于人们想象和憧憬，就像在医学方面使用的造影剂那样，因为许多器官或者结构无法正常观察，因此，他们加入一种化学制品使这些器官或者结构的特征清晰地一些器械上显示出来，以便于观察和治疗。

给你的语言也加上造影剂，只是一点点，就能使对方明确自己应当与你合作，因为他们不需要费心地思考你的语言，你展示给他们的就是一幅美好的画面。

皮尔帕特·摩根拒绝收购卡内基钢铁公司，卡内基好长时间都未能说服摩根做成这笔大生意。

卡内基后来委托什瓦普说服摩根，什瓦普向来以机智闻名于世，他抓住摩根不小心犯的错误折服了这个金融界的巨擘，达到了自己的目的。

当时，什瓦普就任公司总裁，许多银行家设宴款待他，他们请摩根参加宴会。什瓦普在宴会上打探钢铁工业的美好未来，但是却并不强调某家公司，也掩饰其这场演说专为摩根设计的意图。他描绘了一幅让人们都十分向往的画面，告诉大家，公司合并能增进效率，促进良性竞争，为发起人创造巨大财富，大家都被他所描述的场面深深吸引，当然，也包括摩根。

摩根在散席后和什瓦普聊了几句，后来就以4.92亿美元的价格收购了卡内基公司。





什瓦普只使用了一个十分简单的策略，就是不断激发摩根的想象力，为他描绘一幅美好的前景，从而不负众望，完成了一次重大的收购。

这就好比是在我们在描述一种东西时没有任何文字能比图画的阐述更清晰，所以我们可以用这样的方式来阐述自己的主张，给对方留下深刻的印象，并且省去他思考的麻烦。

如果我们需要对方赞同我们，就应当预先刺激他的欲望，进而达到我们的目的。

十五、化敌为友的心理策略

战胜敌人最好的办法就是化敌为友。世界上没有完美得让人无可挑剔的人，我们有着各种各样的优点，这些优点就成为讨人喜欢的资本，同样也会存在着这样那样的不足，自然不可能使所有的人都喜欢自己，那么遇到不喜欢自己的人该怎样做呢？在学校里有人不喜欢自己，难道就因此转学吗？在职场上有人不喜欢自己，难道就放弃工作另谋高就吗？





1. 收起傲慢，露出谦卑

亚伯拉罕·林肯在当选美国总统的一刻，整个参议院的议员都很不以为然，那时候美国的参议员几乎都是出身名门望族，也就是被称作上流人的贵族，而林肯出身卑微，他的父亲只是个鞋匠。没有人瞧得起鞋匠的儿子，即使他当时已经成为总统。

由于这个原因，林肯首次在参议院即将开始演说的时候，一位参议员想要羞辱他。林肯走到台上正准备演讲，一位参议员傲慢地站了起来，用十分嘲讽的口吻问他：“林肯先生，在你开始演讲之前，我要提醒你，你是一个鞋匠的儿子。”所有的议员都大笑起来，因为林肯受到羞辱而开怀大笑。

但是，在这之后，林肯得到了尊重，那些嘲笑他的人们都十分敬佩他。他当时十分妥善地处理了人们对他不怀好意的举动。

当时林肯默不作声，等到大家笑得差不多了，林肯说：“我十分感激你的提醒，让我想起我的父亲，而且，我会永远记住你的忠告，虽然我的父亲已经过世了，但我永远都会记得我是鞋匠的儿子。我清楚我是总统，但是我永远都不可能像我父亲做鞋匠做得那么好。”

参议员们当时一片静默，林肯看着那个傲慢无礼的参议员，说：“据我所知，我父亲之前也曾经为你家做鞋子，虽然我不是个伟大的鞋匠，但我从小就和父亲学习做鞋子的技术，如果你的鞋子不舒适，我可以帮你修修它。”

之后，林肯又面向所有的参议员，说：“你们当中的任何人都一样，如果你们穿的鞋是我父亲做的，它们需要调整的话，我都会尽可能帮忙。可以确定一件事，我不能像我父亲那样伟大，他的手艺是无人能比的。”

说到这里，会场里的那些嘲笑声，顿时变成了热烈的掌声。

如果当时林肯也像嘲笑他的那些议员那样傲慢，强调自己已经成为总统，那么他更将受到人们的嘲讽，人们更会对他不以为然。

林肯朴实、谦卑地面对自己的出身，这种情感不但感动了所有人，也教育了那些傲慢的人。

谦卑，是一种伟大的力量，他能帮助你折服那些对你怀有敌意的人，迅速为你打通人际关系通道。

有这样一个小故事：

一位教授每天都要搭船过江到对岸的学校讲课。那天，教授和一位载他的船夫闲谈起来。

教授问船夫说：“你懂文学吗？”船夫答说：“文学，我是个粗人，对那种东西一无所知。”

“不懂文学，你已经失去了百分之二十五的人生意义了。”教授沾沾自喜地说。

教授又问：“那么，你了解历史吗？”船夫仍然摇摇头，教授沾沾自喜地说道：“天哪，这个也不了解，那么你相当于已经失去百分之五十的生命了。”

教授看着河岸上的那些树木，冷嘲热讽地问道：“那你懂不懂植物学呢？”

船夫依然低头说：“我对植物学也是一窍不通。”

教授忍不住大笑起来说：“真不敢想象！你百分之七十五的生命已经没有了。”

这个时候，风浪大作，教授和船夫的这只小船显得弱不禁风，眼看即将倾覆，教授吓得半死。船夫这时候问道：“你会游泳吗？”教授声音颤抖着说：“我样样精通，可是不会游泳。”船夫说道：“看来你可能会失去百分之百的生命了。”随后就听到这位教授大呼救命……

真理的追求者，必须比一粒灰尘更谦卑。或许你拥有许多的财富、丰富的学识、傲人的地位，但是，不要让这些东西成为你的绊脚石。不断地显露这些，你的身边就会出现许多敌人，但是，如果将你所拥有的这些在他人面前谦卑地对待，对方就会消除敌意。

还有一则关于安德鲁·卡内基的故事，我们都知道这个钢铁大王是如何





博闻强识的，他就是用这个谦卑的方法对付了一个居心不良的伙伴，这个人就是派伯中校，卡内基的副手，一位十分古怪的人，在关键的时候他居然想要背叛卡内基。

那一次，他们正在计划征收圣路易斯一处刚修好的桥的税款，而这个关键时刻，这个可爱的派伯居然心血来潮地要搭夜班车马上回匹兹堡的家。

眼看自己的计划就要毁在派伯头脑发热的冲动行为之下了，就在这关键时刻，卡内基灵机一动，他并没有乞求中校留下，而是不动声色地提及另外一个话题，他注意到中校对马十分钟情，于是，卡内基就对中校说，他听别人说圣路易斯盛产名马，他一直都十分想给他的姐妹们买一匹好马供她们驾车使用，所以请求他帮忙挑选一匹好马，先不要着急回家。

果然，派伯心甘情愿地与卡内基一同前往圣路易斯了。

谦卑的请求对方为你做些事情，他们的自尊心就会被你激起，就让他们感觉优越于你，帮助你总比变成你的敌人或者反对者要好得多。

傲慢的人，总是自认为高人一等，总是以贬低别人为乐，可能你有傲慢的资本，但要知道，这种人在人际关系中是不受欢迎的，总有一天会自食恶果。

2. 甜柠檬心理：挖掘对方的优点

总统竞选的时候，常常会有一些反对他的人搞一些恶作剧。

德国总统斯特劳当时也有过这样的遭遇。

当年竞选时，有一次公开演讲，人们都集中在广场上，总统也正讲得起劲儿，突然，一只鸡蛋扔到了斯特劳的身上。安全人员将这名肇事者当场抓住，却发现扔鸡蛋的仅仅是个十几岁的孩子。

斯特劳立刻叫来助手让助手记录这个孩子的姓名、住址和联系方式，之后就让安全人员放走小孩。

很自然，台下立刻议论纷纷，人们都在猜测总统为什么要这么详细地记录孩子的情况，大家都认为孩子还小，根本就不懂事，这个竞选者难道要处罚孩子？

处理完这个孩子之后，斯特劳继续他的演讲，并且向大家解释：“我刚才让我的助手记下孩子的姓名、地址和电话，并不是要惩罚他，而是我发现这个孩子在那么远的距离居然可以将这枚鸡蛋扔得这么准，这说明他是个人才，我希望能在适当的时候向有关部门推荐他，看能不能把他培养成一名优秀的棒球手，或许将来可以为国家出力。”

相信你的敌人也会时不时向你的身上“扔鸡蛋”，那么你怎么做呢？扔回去？不可以，那样不但会遭到别人鄙夷，更可能会得到更多的鸡蛋。所以，不如让那些朝你“扔鸡蛋”的人为你所用，这样的效果会更好。

你不妨从对方扔出的“鸡蛋”里找到一些优点，你的对手或者说是敌人，他们总有自己的长处，只要你认真挖掘，取其长处，接纳对方，他们就自然而然地愿意与你合作，和你并肩站在一起。即使不与你十分友好，至少你的做法会减轻对方的敌意，周围的人也会对你的豁达刮目相看。

柠檬是酸的，它们并不好吃，但是，拥有柠檬的人总是会接纳自己，即使是那些摆脱不掉的不好的方面。我们能够利用这种心理来接纳自己的不足，那么同样，我们也可以用这样的方式去悦纳对手，化敌为友，世界上不会有人对那些赞美自己的人怀有敌意，因此，你要做的，就是相信你的敌人是个“甜柠檬”，而且，抱着这样的态度，不但你的心胸开阔，最后，他们还真的会成为甘甜可口的柠檬。

乔吉拉德，这个众所周知的世界上最伟大的推销员，他说过这样一句话：“如果你想要成为顶尖的销售高手的话，你就没有权利不喜欢别人。”

现在，请你拿出一张纸，在这张纸上画一个圆圈，然后，再在圈里画上三条直线，就像奔驰汽车的标志那样，接下来，你在这三个空白格子内分别列出：我不喜欢的人、我讨厌的人以及我愿意与他们交往的人。做完这些之后，你就会发现，你拥有的只是三分之一的较好的人际关系，所以，你要努力扩大你的另外两部分的人际关系，对于想试着与他们交往的人，你一定要





去与他们交往，对于那些你讨厌的人，如果你把他们划分到你喜欢的人当中，那么你的交际圈就会扩大很多。

如果你想开创自己的未来，成就一番事业，你就应当培养自己积极健康的个性，你要愿意接受各种各样的人，而且你应当把你的敌人变成朋友。

“凡我所遇到的人，都有胜过我的地方，我就学他那些好的地方。”爱默生的这种观点，是值得我们重视的。不要总是想着自己的需要没有被满足，从现在开始，多去研究别人的优点，人们对你讲的那些诚恳的赞赏会十分珍惜和重视。

赞美你的敌人，敌人就可能变成朋友，鼓励你的朋友，他们就与你情同手足。常常想些理由赞美他人，绝对会比搬弄是非、道人长短要好得多。

想批评对方时咬住舌头，看到对方的优点时，用赞美的语言高声表达。

3. 自我反省与自我激励

拿破仑说过：“一匹马如果没有另一匹马紧紧追赶并超越它，他就永远不会疾驰飞奔。”的确，没有对手，就容易丧失进取心，走向平庸，甚至失败，对手往往能够激起你旺盛的斗志。

一位哲人曾经说过，促使自己成功，使自己变得豁达大度、机智勇敢的，并不是优裕和顺境，而是那些常常带给你挫折和打击的对手。

亨利·易卜生是挪威著名的剧作家，他有个对手，就是瑞典剧作家斯特林堡，他每天将斯特林堡的画像放在自己的桌子上来激励自己，易卜生说：“他是我的死对头，但是我不需要去伤害他，我把他放在我的桌子上，让他看着我创作。”

据说，易卜生就是那样一边看着斯特林堡的画像，一边写作，在斯特林堡的目光注视下，完成了他的经典之作《社会支柱》和《玩偶之家》等戏剧作品。

你的敌人往往并不会给你造成巨大的威胁，人们常常是将那种心理上的抵触来作为自己前进的障碍，将你的对手变成激励你成功的动力，这也是一种“化敌为友”，这么说的原因就是你的敌人常常在帮助你成功。

18世纪的法国科学家普鲁斯特和贝索勒是一对论敌，他们关于定比定律的争论长达九年之久，互不相让，各执一词。

最后的结果是以普鲁斯特的胜利告终，他被人们称为定比科学定律的发明者。

而普鲁斯特却在这个时候真诚地对反对他的理论的贝索勒说：“如果不是你一次次的质疑，我很难正确地研究这个定律。”而且，普鲁斯特向所有人宣告，发现定比定律，有一半的功劳是贝索勒的。

可见，敌人总是你成功不可或缺的靠山，因为他们的阻碍，使你更能看清自己，找到自己的错误或者不足之处。所以，对待反对自己的人，不如自我反省和自我激励，这样，他们就会成为你的朋友。

我们总是不断地遇到对手的挑战和敌人的阻碍，他们甚至比自己要强大许多，但是，不需要去憎恨他们，因为憎恨他们的时候，你可能并没有发现，你在这方面多了许多精神投资，想到对方就会情绪波动，影响你的正常思绪，这种做法往往会使自己大伤元气。

用反省来代替憎恨，这会帮助你认识自己，与你的敌人形成比较，给你带来压力，并且进一步以此激励自己，战胜你的对手，这不也是对对手的一种打击吗？

正如普鲁斯特与贝索勒，虽然有长达九年的争论，但普鲁斯特最终仍然感激他的对手，这让人们看到了普鲁斯特伟大的人格，也让普鲁斯特得到了帮助他的“对手”的赞赏。

荣誉仍然属于成功的人，但是普鲁斯特却因此而获得更多的尊敬。我们面对那些反对自己或者怀有敌意的人，不妨也用一些心理策略，或者像易卜生那样激励自己前进，或者像普鲁斯特那样把他变成自己的朋友。

对手的力量会帮助你发挥出巨大的潜能，让你创造出惊人的奇迹。因





此，寻找你的敌人，并且尊重他们，善待他们，相信你就会永不止步。或许你的敌人也能够成为你的朋友，甚至是知心好友。

4. 宽容对方——海纳百川，有容乃大

与人交往，总会有些磕磕碰碰，即使自己做得很好，也不可能令每个人都喜欢，更何况我们知道自己有缺点，所以，你就会常常遇到反对你、令你不愉快的人。《圣经》上说：“爱你的敌人，”我们做不到像圣人那样，但至少，你要懂得宽容你的敌人。

排斥敌人对你来说没有一点好处，不如抱着欣赏的态度，赢得人心，消除隔阂，这样才会更有利于你的成功。

一次，在一个盛大的宴会上，卡内基的竞争对手，也就是另一个钢铁商人，因为受卡内基的影响，他的生意没有那么顺利了，所以，在那次宴会上，他说了卡内基许多坏话，想以此诋毁卡内基在人们心中的形象。

卡内基已经到达，那个人并未察觉，仍然在滔滔不绝地数落卡内基的不是。卡内基并没有立刻指责这位生意上的对手，而是同样站在人群中听他“高谈阔论”，宴会的主人非常尴尬，他很担心卡内基发火，站出来当面指责那个竞争对手，那样整个宴会就会变成“战场”。

那个人终于发现了卡内基，而卡内基居然对自己给他的抨击甚至是污蔑丝毫不动声色，这个对手立刻没有了刚才的气焰，反而感觉到十分尴尬，红着脸闭上了嘴巴。

卡内基热情地走上去，真诚地和这位对手握握手，好像刚才那些话根本就不是在说自己一样。

他的竞争对手对卡内基的这一举动感到莫名其妙，脸上顿时一阵红一阵白，不知道如何是好。卡内基十分自然地递给对方一杯酒，帮助对方掩饰了当时的窘态。

第二天，那个钢铁商人亲自到卡内基家里，再三对昨天的行为表示歉意，并且十分感谢卡内基昨天的做法。就这样，他变成了卡内基的朋友，也成了合作伙伴，并常常在生意上互相地支持。

昔日的敌人开始佩服卡内基，常常称赞他是个了不起的大人物，这让更多人知道了卡内基是多么和蔼、多么豁达，从而更加尊敬他。

卡内基如果不是这样宽容自己的对手，而是以同样的方式反击，那么他将永远有这样一个敌人。

当你树立一个敌人的时候，那么你获得的将不止是个敌人，因为你在精神上受到的威胁永远要超过他实际给你的威胁。

同样，当你获得一个朋友的时候，你在精神上的感受远远超过他实际带给你的欢乐和轻松。

卡内基与这位钢铁商人的友谊就是建立在卡内基对待敌人的宽容策略上，他的豁达大度、胸怀宽广让他的对手看到了卡内基的修养，从而敬佩他。

处处给对方留有余地，他们就会对你感激不尽，你在对方心里树立起良好的形象，他们就会心生敬意，愿意变成你的朋友。

宽容你的敌人，不去计较他们对你的敌意，这样，也是对那些敌人的一种反抗。因为，这样看来，他们所做的一切对你无法构成伤害，从而变得毫无意义，没有人愿意不停做那些毫无意义的事情，所以，宽容，起码让你的那些敌人不再刻意去伤害你。

“海纳百川，有容乃大。”这句话出自林则徐的一副自勉联，就是说要像大海一样有容纳无数江河水的那种宽广胸襟，来形成超常的大气。

林肯总统对他的那些政敌向来以宽容著称，终于，一位议员不满地说：“你不应该试图和那些人成为朋友，你应该回击他们。”林肯微笑着回答：“当他们变成我的朋友，难道这不正是一种回击吗？”

唐朝大将郭子仪，曾经在抵御外族入侵和平定“安史之乱”中屡立奇功，皇帝自然对其十分欣赏，但是当时皇帝身边的红人，太监鱼朝恩却十分





嫉恨郭子仪，一直想要伺机教训。

一次，鱼朝恩趁郭子仪率兵外出征战的时候，居然暗地里派人掘开郭子仪父亲的墓穴，抛骨扬灰。

后来，郭子仪凯旋，人们无不认为朝中会掀起一阵血雨腥风，皇上对此事也十分忐忑不安。谁想，郭子仪回宫后却伏地大哭道：“臣带兵日久，未曾禁阻军士们残人之墓，这次臣遭到他人掘先父之墓，这是天谴，不是人患。”郭子仪就这样将仇恨的烈焰用宽容的泪水浇灭。

后来，郭子仪因屡立战功，在朝中逐渐得到皇帝的信任，最后掌握了兵权。鱼朝恩因为之前曾经教训过郭子仪，担心早晚会被仇人收拾，因此就在家中摆下“鸿门宴”，想先下手解决郭子仪。

鱼朝恩的险恶用心郭子仪和下属们都看得清清楚楚，大家都劝阻郭子仪不要去赴宴。郭子仪淡淡一笑，不以为然，身着便装，带上几个家僮从容赴宴。

鱼朝恩见状惊讶不已，知道实情之后竟然号啕大哭，从此，处处维护郭子仪，再不与其为敌。

郭子仪以他的宽容消灭了一个敌人，为自己增加了一个支持者。

从心理学角度上来看，人们的任何做法和想法都有一定的诱因。了解对方想法的根源，找到他们反对自己的真正动机，契合对方的心理去消除阻碍和对抗，这是化敌为友的好方法，对方常常会被你的修养和个人魅力所打动，不勉强他人，不用过激的举动对付对方，更容易让对方服从自己。

5. 助人能乐：该伸手时就伸手

大学校园里总是存在各种各样的学生活动，学生会是学生活动最多的场所，每次的学生干部竞选也成了人们十分关注的事情，这一次，柏妮斯准备参加研究生学院学生会的竞选活动。

学院一共选出五十名优秀的学生参加，因为这一回是最重要的学生会主

席团干部的竞选，竞争十分激烈，经过层层选拔，柏妮斯顺利进入前四名，杀入“决赛”，而她的三个对手是三个博士生，分别是布兰奇、汉妮和克雷尔，他们同样十分干练和成熟，这次的竞选必定会十分精彩。

汉妮刚好是进入最后选举的第四名，不少人都认为她会主动退出选举，可是，就在这个时候，她却使出了“杀手锏”，她在校园的论坛上对她的三名对手进行了猛烈的攻击，每个人都被爆出了一些不为人知的负面“隐私”，柏妮斯受到的攻击就是在刚刚入学的时候，她曾经组织过一次捐款，以救助一名癌症孤儿为主题，而事实上，根本不存在什么癌症患者，她却在此次活动中欺骗了大家的同情心，侵吞了大量捐款。

果然，汉妮差点达到了她的目的，许多学生听到这样的消息就马上抗议，他们反对这样的人参与学生会的竞选，要求学院立刻查明情况，取消他们的资格。

每个人都受到了人们的质疑，布兰奇和克雷尔是无辜的，但是，他们绝对不想就这样罢休，他们选择了报复，他们找到了一段汉妮曾经在超级市场被警察问话的录像，并向大家表示，汉妮很可能有偷窃的行为，这对本来就没有竞选优势的汉妮来说简直就是毁灭性的打击，因为录像没有声音，汉妮根本无法解释清楚那段录像，而且根本没有人愿意相信她的话。

因为柏妮斯救助的那名患儿出面为柏妮斯澄清事实，才使大家都清楚了一个事实，就是汉妮在说谎，所以，她说的任何话都将遭到他人的质疑。

从这几位竞选者前前后后发生的事情上看，事实上，柏妮斯非但没有受到伤害，反而更得人心，她是他们当中最轻松的一位。

在竞选之前，他们必须对之前的那些是是非非作出一个合理的解释，他们一起召开了发布会，人们都希望从柏妮斯那里知道事情的真相，柏妮斯走上讲台，微笑着对大家说：“同学们一定十分关心关于汉妮在超级市场‘偷东西’的事情。”所有人都安静下来，等待着答案，每个人都很清楚，这是她们之间的较量，只要柏妮斯肯定汉妮偷东西的事实，汉妮就会失去竞选的机会，而柏妮斯却并不会因此而损失什么。

汉妮低着头，攥紧了拳头在那里等待“判决”，她已经没有任何发言权了，柏妮斯继续说道：“我去超市问清了整个事件的经过，汉妮帮助老板抓





到了一个小偷，正在和警察讲当时的情况……”

顿时，会场一片哗然，汉妮是那些人当中最惊讶的，她看着柏妮斯，想说又不知道该说什么，克雷尔和布兰奇也很吃惊，但是更多的是失望，并且十分疑惑，他们不明白柏妮斯为什么要这样做，帮助汉妮澄清事实，就等于为自己增加了一名对手。

是啊，为什么呢？

柏妮斯告诉那些心存疑惑的人：“竞争应当公平，这样的胜利才是真实的。”

就在选举投票前的十分钟，汉妮宣布推出，并且号召那些自己的支持者把票投给柏妮斯。因为她无法做到像柏妮斯那样宽容和真诚，她早已经输掉了这场竞选。而且，汉妮表示如果柏妮斯成功成为主席，她甘当助理协助柏妮斯的工作。

就这样，柏妮斯在关键时刻帮助她的对手，成功地将对手变成了自己的朋友。

这种化敌为友的策略就是帮助对手，在对方最困难的时候，你要做的并不是打垮对方，而是伸出援助之手。

对手常常会因你大气的人格力量甘拜下风，因为你的帮助，他们会感到惊愕，并且对你十分感激，这样，你就为自己拆掉了一堵墙。

帮助那些与你为敌的人，这会让他们感到惭愧，惭愧昔日与你为敌，今日你却不计前嫌地帮助他们。

帮助我们的敌人，显示自己的宽广胸怀，以德报怨的做法会帮助你化敌为友，彰显自己的人格魅力。

6. 不可自视过高，不可妄自菲薄

卡米娜最近正在装饰自己的公寓，她请了一位室内装潢师，帮她在卧室里重新换一套壁纸。当他们把账单送过来的时候，卡米娜大吃一惊，那个费

用简直贵得夸张，卡米娜立刻意识到自己上了当。

几天后，卡米娜的好朋友达西去她那里做客，看到了卡米娜卧室里新换的壁纸，卡米娜说了价钱之后，达西幸灾乐祸地说道：“上帝啊！简直太不可思议了，是不是你不小心，受了别人的骗啊？”

卡米娜十分生气，立即为自己辩护。

当然，事情就是这样，我明明知道对方说的是真话，但是，我们就是不愿意听到这种实话，并且会说“一分钱一分货”或者“价钱昂贵的东西都会好一些”之类的话。

又过了些日子，卡米娜的另一个朋友凯琳到这里出差，顺便来看卡米娜，她看到那个壁纸，十分诚恳地加以赞赏，并且还说如果自己的房间里也有这样的壁纸就好了。卡米娜听到这样的话，明显就豁然了许多，她十分懊悔地说：“唉，我装饰这个壁纸，价钱实在是昂贵，现在真是后悔。”

当我们犯错误的时候，我们对自己承认，但是往往不愿意让别人来指责自己，把这些不合自己胃口的东西塞进来，而且这样的人常常会很容易遭到我们反感甚至是怨恨，因为他们揭露了我们不想承认错误的事实。

这就是告诉我们不可以在对方面前自视过高，直接指出对方的错误，那样，对方会对你产生敌意，从心里排斥你。

化敌为友的好办法就是：不要让对方从你那里知道是自己错了。如果你直接告诉他“你错了”，对方绝不会心存感激，是的，永远不会，因为你对他的能力、判断、自信心、自尊心等等都给予了正面的打击，因此，他们对你的敌意不但不会因为你的纠正而改善，而且会因此而恶化你们之间的关系。

绝对不可以这样和对方说话：“你不认为自己错了，那么我来证明给你看。”这样的语言就是暗示对方：“我比你厉害，我要指正你的错误。”

同样的道理，就像吉士爵士向他儿子说的：“我们要比人家聪明，可是你却不能告诉他，你比他聪明。”

美国南北战争时期，那位十分著名的舆论家“格利雷”，他与林肯的政见从来不合，一直以来，他都用那些嘲笑、谩骂的争辩方法对待林肯，连续不断地攻击林肯，日复一日，年复一年，他以为这样的方式最后会使林肯接





受他的意见，屈服于他，甚至在林肯遇刺的那天晚上，他还写了一篇语言粗鲁、刻薄的文章继续嘲弄林肯。

但是，这些可笑的攻击，会使林肯屈服吗？不会，永远都不可能。

对待与你有敌意的人，我们万万不可使出那些可笑的而且是毫无意义的招数。与对你有敌意的人相处，最重要的不是改变对方，而是如何管理你自己，让对方被你好的人性、品格所感动。

之前，富兰克林还是一位经常犯错误的年轻人，一次，一位教会里的老教友把富兰克林叫到一旁，狠狠地教训了他一顿。

“你实在不应该打击反对你意见的人，现在已经没有人再去理会你的意见，你的朋友们发现你不在场时，他们会获得更多的欢乐，因为你知道的太多，所以，以后没有人再愿意告诉你任何事情，除了现在有限的知识以外，你不会再了解更多的事情了。”

富兰克林在他的自传中表示，他之所以会成功，要十分感谢那位老教友尖锐有力的教训。

不要自视过高，换一种方式与对方交流，你可以将自己想表达的事情通过神态、手势或者声调来传递给对方，不要使用那些带有挑战性的字眼，比如“当然是”“肯定是”“无疑”等，把他们变成“好吧，让我们来探讨一下这个问题”“我推测”“我认为”等等这样的语言，即使你百分之百确定自己的答案是正确的，也不要立刻反驳对方的观点，给他们足够的自信心，维护对方的自尊心，这样，你就成功地从另一个角度使那些原本对你有敌意的人的态度发生巨大的转变。

化敌为友的策略就是让对方从你这里得到足够的自尊，当然，首先你要正确认识自己，不要自视过高，引起对方反感。我们不可自视过高，同时，也不要妄自菲薄，形成自卑感，否则，你的敌人就会更加看轻你，对你不以为然。

在与他们的相处中，你应当将你的行为和意识调整到最佳状态，永远保持平和、稳定的状态。尊重对方的意见，不指责对方，同时也要尊重自己的

意见，不给对方自己是正确的都不敢辩驳的印象。

并不是你甘居人下就能换取对方对你友好的印象，对方会认为你很无能，或者他们认为你故意这样做来表示对他们的不屑，所以，妄自菲薄对你化解他人敌意同样起不到好效果，久而久之，还有可能真的磨损你的胆识。

按照自己的计划，表现自己的胆识，给对方足够自尊的同时不贬低自己，让对方为你的魄力和个人魅力所感动，才能更有效地化敌为友。



十六、成功驾驭他人的心理策略

只有驾驭好自己的能力，才能更好地驾驭他人，有计划地表现自己，向对方展示自己的强势，抓住机会解决那些棘手的问题，赢得他人发自内心的尊敬和自愿协作是驾驭他人的首要方式。那些大人物往往知道如何运用自己的情绪去解决问题，排解不必要的愤怒以及运用愤怒使他人屈服或支持自己。





1. 找准发威时机

林肯是一个十分能忍气的人，在前面讲过他对待自己的太太从来都是十分忍耐的，但是他也曾经发怒过，并且起到了十分有效的作用。

那一次，林肯正在和他的秘书约瑟夫·巴克林谈话，这时候，有个人从门外进来，他已经来过许多次了，想在林肯这里谋求个一官半职，这次，他又提出了同样的请求。

林肯对他说：“朋友，你回去吧，这样的做法没有任何用处，你说的位置我安排不了。”

但是，这个求职者十分生气，变得无礼起来，大声地对林肯说：“总统先生，您是不肯帮我的忙了，是这样吗？”

林肯的忍耐力向来很强，但是这一次，他实在无法忍下去了，他盯着那个人，慢慢地站起来，不动声色地走到那个人面前，把他揪起来，从办公室里一直拖到门口，猛地推倒在外面，关上门，回到座位上。

那个家伙爬起来推开门，大声地喊道：“把我的证书还给我！”

林肯迅速地抓起桌子上的那些资料，走到门口，将那些东西扔出去，又关上了门。

在非常必要的时刻，就连一向温和的林肯总统也会大发雷霆。

发怒也是一种战略，很多时候你确实不得不用这样的方式来处理问题，而这往往是也最有效的策略。

查尔斯·道斯总是给伯欣将军添乱，于是，伯欣借机讽刺了他几句，不但保持了自己的风度，也让对方对自己的所作所为有所意识。

当时的情形是这样的。

副总编道斯出席了莱克星顿河康克德战役150周年纪念的庆典活动，他

就是庆典的嘉宾主持人，伯欣和他形影不离，每当他们到一个检阅台或者庆祝厅的时候，道斯就会高喊伯欣的名字向大家这样介绍：“伯欣——当代美国最了不起的将军。”

对此，伯欣感到十分恼火，一直想找个机会报复道斯一下。

等到盛典节目休息时，伯欣终于想了个办法让道斯闭上了可恶的嘴巴。道斯在之前依旧那样称呼伯欣，当道斯继续这样喊伯欣时，伯欣回应道：“哦，查理，您这位当代美国最伟大的副主编要吩咐在下什么事情？”

人们在必要的时候必须要维护自己的自尊，必须知道如何面对战争，如何进行自卫，让别人正视自己，不再给他造成麻烦。

找准时机发怒，对敌人是强劲有力的武器，而且强者总会有敌人，只有那些弱者、平庸的人才永远不会有敌人。

在必要的时刻不需要回避战斗，可以运用这样的策略让对方知道我们并不是畏惧他们，虽然我们懂得尊重他人，也并非好斗之辈，但在紧要关头，仍要毫不犹豫地出手使对方清楚你不是那么好招惹的。

发威要迅猛有效，才能使对方感受到来自你的压力，那么这个策略的方法不仅限于发怒，还有像伯欣那样的嘲讽，或者有可能是一拳，这些都可能让对方知道你不是好欺负的，而且无论是对付敌人，还是那些讨厌的人，这种策略都十分有效可靠，很容易使你赢得胜利。

美国总统卡尔文·柯立芝在做马萨诸塞州议会议长的时候，也曾经使用过这样的方法，他当时就使对方哑口无言。

那是个反对柯立芝的议员，总是想和他斗嘴。那一次，一位议员正在演讲，他却想在一旁给他提些意见，结果，那个演讲的议员低声地骂了他一句：“滚开！”

这个议员听到了这样的骂声之后，十分生气并理直气壮地走到柯立芝所在的议长席，十分恼怒的对柯立芝说：“卡尔文，你听见他对我说的话了吗？”柯立芝面不改色一动不动地说道：“听见了，我已经查过相关法律，你不需要滚开。”





相信这位议员吃了这样的亏，再也不会总是想着和柯立芝斗嘴或者提出反对其他议员的什么意见了。

大人物总是这样无所不能，他们精通各种策略，适当的时候发难也是一种战斗方法，牢记这样的计策，让对方清楚你并不是一个很容易被欺负的“老好人”，这样，他们对你的攻击就会三思而行。

2. 用缄默保护自己

霍勒斯·格里利是美国著名报人，也是一位著名的政治领袖，曾经在废除奴隶制和社会改革上支持辉格党和共和党。

格里利是怎样对付自己面前的那个愤怒的政客的呢？在他面前的是一名政党领袖，因为格里利不拥护他们党派某些主张的原因，这个恼羞成怒的领袖专门跑到格里利的办公室来大吵大闹。指责了许多格里利的不是，也许不能用指责来形容他当时的做法，他大吵着格里利是个叛徒，并且罗列了他破坏党以及本市的安全等等一系列的罪名。

格里利先生当时正在专心致志地写稿子，看到这个火冒三丈的人进来了，格里利没有作出任何反应，仍然继续自己手头的事情，只当不存在这个人。

那名政客看到格里利的表现，简直就要疯掉了，他更加愤怒，开始大声地骂格里利，格里利仍然很“专心”地写自己的稿子，不说一句话，这个领袖不知道该怎么办，就在格里利的办公室里走了一圈。但是仍然抑制不住心中的火气，又回到桌子旁继续大骂格里利。

格里利仍旧不理睬他，就这样重复了几遍，格里利依旧在那里认真地写稿，没有任何改变，直到这个冒着火的政客消了气，再也想不出什么词语来骂格里利，就准备离开了。

当这个政客快将格里利的门关上的时候，格里利放下了手中的工作，十

分高兴地露出笑容，侧着头向门看去，并且温和地说：“喂，别走，别走啊！回来继续痛快地说一会儿！”

这就是他缄默的策略，格里利十分聪明地没有做出任何举动，也没有费半句口舌就打发了这个充满怒气的政客，格里利不去理会他，当他说得感到“无聊”的时候就选择自动离开了。

对付那些来你这里无理取闹的人，最好的方法莫过于此，不去关注他们，当他们发现自己的尴尬状况时，就会选择知趣地离开。

不谈论自己、不与对方争辩，这是掩饰缺点、使对方无法找到攻击你的突破口的好方法，而且，还能让他人看到你温文有礼、举止高雅的素质，为了不使此种窘境发生，最好的办法就是不谈论自己。

林肯也曾经运用过这样的策略。

那个国会议员名叫甘森，是一个秃顶，当时是内战最黑暗的时期，这个国会议员却想在这种危急时期出来捣乱。他要求林肯总统立刻告诉他关于前方的战况，而且表示林肯应当作为报答他一直拥护政府而告诉他答案，无论结果是怎样的，当然，林肯总统早就识破他的意图，不可能告诉他这些情况，于是很风趣地赶走了这个人。

总统对他的行为不作出任何指责，也不向他解释不告诉他的原因，而是幽默地说了一句：“甘森，你的头剃得可真亮啊！”

就是这样简单的一句话将甘森打发出去了，他应当能够明白总统不想回答他而故意转移到一个让他十分难堪的话题上来，这样，彼此都明白是怎样的状况，省去了许多争吵的麻烦。

不知道你是否有过这样的经历，曾经在课堂上，对于那些在课堂上聊天影响上课的调皮学生，很多老师没有正确的方法，歇斯底里地用力敲着手中的教鞭大声地喊道：“安静，安静下来！”我们都很清楚，这几乎没有任何意义，那些孩子只安静几秒钟就会又继续说起来，嘈杂的声音使老师继续实施之前的办法，但是，这不会收到任何好的效果。





而有的老师却很特别，他们虽然平日平易近人，对待那些孩子们十分和蔼，但却在课堂上巧妙地让那些不听话的孩子安静下来，相信你也曾经遇到这样的老师，当讲台下面一片嘈杂时，他便停止自己的讲课内容，站在讲台上，一言不发，那些可爱的孩子们就会变得鸦雀无声，老师再继续进行下去，往往就不会再受到什么阻碍了。

乔特曾经用这样的方式获得成功，那一次他接到一个重大案件，就是波特将军被军事法庭宣判有罪，而乔特帮助波特将军翻了案。一身戎装的陆军参将对此事持怀疑态度，因此，他出来作证，有“很长”的理由。

乔特在辩论中说道：“对于美国陆军参将的长篇大论，我们已经聆听完了，那一大段的理由让我回想起了之前对田纳西学院毕业班的忠告：同学们，一定要牢记一件事，不要作过长的祈祷，要知道，上帝只知道一件事。”

对那些冒犯自己的人，大人物往往会在对方再无反驳智力的时候用直接惩罚的方式，乔特就曾经用这样的策略，用自己的缄默惩罚了那位不尊重他人的法官。

那天，在法庭上，这个不懂得尊重人的法官仍然像平常一样，在律师辩论的时候和其他法官说话，而且，没有人能奉劝他一下。那天，乔特给了这个法官一个正面的打击。

乔特正在辩论，但是突然停下来，不说话了，这个时候，全场一片寂静，那位法官终于有所察觉，转过头十分疑惑地看着乔特。

“法官大人，我只剩下40分钟来做最后的辩护了，我一秒钟都不应该浪费，但是，我更希望您能专心听我说话。”

“你会得到你希望的。”

法官脸上浮起红晕，很明显，他知道自己错了。

很多时候，这样的策略很轻易地就能让他人臣服于你，你冷淡的态度会起到很好的作用，它让对方无法抓住机会反驳你。

3. 用沉默去打败敌人

洛克菲勒年轻的时候曾经遇到过这样的情况，一个暴躁并且十分粗鲁的人闯进了他的办公室，径直走向他的写字台，十分用力地在洛克菲勒的办公桌上打了一拳，十分不客气地说道：“我恨你，你这个虚伪的家伙，你没少做伤天害理的事情，我要控告你……”

那个人站在那里大声粗鲁地谩骂了洛克菲勒足足有十分钟，办公室的其他人都十分惊讶洛克菲勒的举止，人们听得很清楚，那些话很让人恼火，大家都以为洛克菲勒会抓起办公桌上的墨水瓶直接朝这个吵闹的家伙砸去，或者请门卫将这个人赶出去。

洛克菲勒却只是放下手中正在写的东西，温和地看着这个暴跳如雷的男人，他仿佛在专注地听着对方的教导，那表情简直就像是要将对方所说的话铭记于心似的。

那个人搞不清楚是怎么回事，渐渐地，他的火气消了，终于不再说话，应该是在等待洛克菲勒回答他。

洛克菲勒仍然一言不发，让这个吵闹的家伙不知所措，他是来和洛克菲勒决一死战的，他想好了洛克菲勒可能说的话，而且为反驳那些话作了充分的准备，但是，他没有料到的是洛克菲勒竟然如此沉默，这打乱了他先前的计划，使他无计可施，洛克菲勒就是不开口，那他又有什么办法呢？

那个人又敲了几下洛克菲勒的办公桌，但是仍然没有任何回应，然后，他就尴尬地站起来，慢慢走到门口，灰溜溜地关上了门。洛克菲勒拿起笔，继续写刚才的东西，而且，不再提到此事。

这简直就是一种征服他人的快捷键，没有任何举动，不讲任何道理，却能带给对方最有力的打击，这种策略简直不可战胜。

不理睬对方，就是对一个人最大的打击。





豪斯上校也曾经运用过这样的方法，那次，美国的一位大富翁对他出言不逊，这让豪斯上校非常生气。

后来这个人想起要给豪斯上校道歉，他打电话过去，希望请求豪斯上校原谅，但是，豪斯上校总是很忙，根本不接电话。

豪斯上校用这样的方法惩罚过许多人，最后都达到了自己的目的。

那个富翁认为豪斯上校一定是个十分刻薄的人，否则不会像这样让他遭受冷遇。

豪斯对他的下属说：“对付这样目中无人的家伙，这就是惩罚他最好的策略。”

用沉默让对方感到沮丧，这是挫败他人的好方法，很明显，你保持缄默，他们就会因此感到失落，这比你用同样的手段去打击你的反对者效果要好得多，对方要么就是准备了许多反击你的话，要么你就在争吵中和对方一样被人嘲笑自己的失态，因此，那些聪明的人往往会运用沉默的策略，那会使对方暴露自己的缺点而你却没有任何损失，而且还会更加受到人们的好评。

一次，一个傲慢的编辑与英国首相威廉·尤尔特·格拉德斯通一起用餐的时候，毫无顾忌地说了一句对这位英国大政治家轻视的话。

几天之后，格拉德斯通收到了一张便条，但是那个主笔并不承认那是自己写的，而且仍然傲慢地表示那可能是他的秘书递给他的。

这让格拉德斯通十分生气，他之后一句话都没有说，而且从那以后，他都不再听那个人说话，连看都不看他一眼。最后的结果告诉人们，格拉德斯通用这样的方式狠狠地打击了那个傲慢无礼的主笔。

在宴会上，格拉德斯通十分高兴，如鱼得水，但是，那个人的脸上却是一副懊丧颓废的表情。

那些大人物在对付敌人的时候，最有效的办法就是装作不在乎，这样，

对方就会因为你忽视他的态度感到十分愤怒，不由自主地发脾气。

格拉德斯通也同样遭受过别人这样的“惩罚”，迪斯雷利是格拉德斯通出了名的政敌，格拉德斯通攻击这位政敌时，迪斯雷利就抱着双臂安静地坐在那里，并且不时地透过他的眼镜看墙上的钟表，或者把格拉德斯通弄乱的东西整理好，这样的方式比大吵一架更让格拉德斯通难过。很显然，当我们在发怒的时候对方却不以为然，这确实十分让人恼火。因此，你不妨也运用这样的策略给那些来找你吵架的人一点打击，他们不但无法令你生气，而且还会因此更加让自己恼怒、懊丧。

面对对方的失态，千万不要愚蠢得用同样的方式还击，那样你就像他一样可笑了，不如坐在那里冷静地关注他，也许就像看戏一样，当对方意识到自己正在进行“表演”的时候，他们就会退场了。

4. 有计划地向对方发怒

有些人只是为了一时好胜才发怒，但是，那些大人物、领袖们可是有预谋才发怒的，而且，他们的发怒常常是威力无穷的。

一战的时候，有一次，查尔斯·道斯代表伯欣将军出席一个重要的会议，那个时候，道斯只是一名陆军中校。

当他与那名英国陆军大将会面的时候，那个高傲的将军故意不看道斯，并且十分急切地问道：“伯欣将军呢？伯欣将军应该来这里了呀！伯欣将军到这儿来可是最重要的事情啊！”

“你这该死的，我就是伯欣将军的全权代表！”道斯说道。

道斯因此受到惩罚了吗？当然没有，然后他们就立即进行了谈判，而且谈判效果十分理想。





在1919年，这位陆军大将不仅支持道斯推荐他使他获得了最优秀的英国勋章，还千里迢迢地去参加道斯的宴会。

还有一次，道斯也是用他的愤怒让自己得到了拥护，为自己解了围。

一战过后，查尔斯·道斯回到美国，他一生中最大的机会也就在此时降临了，那时候，道斯在前线负责军需采购，当时，所有人都召见他到参议院的一个委员会里，想要证明他在这次战争中的浪费问题是十分严重的。

而恰巧，道斯的策略让他借着这次机会一夜成名了。

道斯的发怒戏剧性地上演，那简直就是一场精彩的表演，当他听到那些议员指责他的时候，他怒气冲天地大声吼起来：“哦！圣母啊！我是到前线去打仗的，并不是去算账的。即便是我们确实损失了几车东西，那又怎么样呢？关键是，我们打了胜仗！你们要知道，我们有多少兄弟在炮火下丧命，当我们接到一个请求，调出一车医用品疗伤时，难道我一定要等到把这些紧急用品上账后再送到前线吗……”

道斯就一直像这样，愤怒地说了将近一个小时。

道斯一边大声说着，一边愤怒地挥舞着他的拳头，那些气愤的语言驳得那些议员们哑口无言，他愤怒的反驳让千万民众激动不已。

这位得胜的将军说完回到自己座位上的时候露出了一丝得意，这个国家即将出现一个新的英雄。

果然，道斯赢得了支持，他当上了副总统，道斯那愤怒的进攻让他达到了目的，这是一种多么令人称赞的策略啊！许多人都对他那耸人听闻的演说记忆犹新，虽然那让许多的议员愤怒到了极点，但是却让道斯赢得了全国民众的支持。

道斯对伤员委员会发表的演说就是著名的《地狱与圣母》，他的暴怒是有预谋的，是事先就计划好的。

芝加哥国家银行行长特雷勒说：“许多人都认为，道斯将军是一时高兴才发表出那篇著名的演说的，而事实上不是这样，道斯亲口对我说，他是想引起公众的注意，注意他想矫正的错误才这样做，他达到了自己的目的。”

这帮助道斯赢得了巨大的荣誉，没有比这再好的引起他人广泛注意的方

法了，要知道，在任何地方，那些正在发怒的人，攻击他人或事物的人总是会引起关注，成为人们关注的焦点。

拿破仑将军也十分擅长有预谋地发怒，当他在意大利打了胜仗之后，就曾经用这样的方法让那些犹豫了好几个星期的奥地利大使被迫接受了他的条件，拿破仑怒气冲天地将花瓶摔碎，逼着奥地利大使签了合约。

发怒可以作为攻击他人的武器，那些充满智慧的人十分善于控制自己的愤怒，而且他们会在运用这样的策略之前事先布置好陷阱，选择适宜的时间发动战争。这样的策略能够帮助我们成功驾驭他人，因为这恰恰给了那些打算攻击你、反对你的人当头一击。但是，一定要计划好让你的策略是在万无一失、对方没有任何反驳余地的前提下实施的，这样才会迅猛有效，不至于让对方抓住把柄。



16种 心理策略玩转人际关系

只要你还活着，你就不得不与人打交道，倘若你能掌握他人心理，就能够在各种错综复杂的交际应酬中占得先机，那些巧妙的心理策略会对你十分有效。

- ※ 如何突破自我限制
- ※ 如何让友情充满青春活力
- ※ 如何展现最好的自己
- ※ 如何与爱人相处和谐
- ※ 如何处事让人愉快
- ※ 如何获得上司青睐
- ※ 如何看透对方心理
- ※ 如何获得同事支持
- ※ 如何让他人喜欢自己
- ※ 如何化敌为友
- ※ 如何让他人主动效力
- ※ 如何巧妙驾驭他人



本书能帮助你找到这些问题的答案，
让你拥有旺盛的人气，成为交际场合的终极赢家。

上架建议 · 心理励志

ISBN 978-7-5104-0846-5



9 787510 408465 >

定价：29.80元