

图书在版编目 (CIP) 数据

说话讲技巧, 办事有方法 / 金跃军, 才永发编著.

北京: 金城出版社, 2007.1

ISBN 978-7-80084-886-5

I. 说... . 金... 才... . 语言艺术 - 通俗读物 成功心理学 - 通俗读物 IV. H019-49

B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 126415 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话: (发行部) 8425 4364 (总编室) 6422 8516

(编辑部) 6421 0080

网址: [www.jccb.com.cn](http://www.jccb.com.cn)

北京忠信诚胶印厂印刷

787×1012mm 1/16 14.75 印张 180 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80084-886-5

定价: 28.00 元



# 前言

世界著名心理学家、奥地利人阿德勒曾指出，要紧紧抓住对方内心，靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理。也就是说，抓住他人的心理难处不在于见多识广或表达之难，也不在于有没有直抒己见的胆量，而在于看透对方的内心，并在此基础上巧妙地提出自己的看法。

人的心理十分微妙，即使同样的一句话也会因对方的情绪变化而得到不同的理解。读懂对方的内心才能控制其情绪的变化。沉默的人就是一扇关闭的门，如果你在交往中稍有不慎，那么对方就永远不会向你敞开心扉。

既然如此，怎样才能使“沉默寡言”的人敞开心怀呢？你可以使对方感到你十分同情他的处境。如果对方因为遭遇挫折而不言不语或顾左右而言他，你不妨表示同情，比如对他说，如果你处在同样的环境遇到同样的事情，肯定也会失败。这样对方就会担心他再保持沉默就会被你误解，从而与你展开交谈。

如果你问朋友他会不会帮你的忙，对方问：“到底是什么事？”原来他是想找借口拒绝帮忙，因为下一句他会说：“这个我就帮不上忙了。”要是说：“你的事就是我的事。”的话，也未必就会帮你，他不知道是什么事就首先答应你，他这个人可能是信口开河。

如果恋人说：“这样对彼此都好。”意思是这样对他好。

如果男人说：“虽然你不爱我，但我会一直保护你。”意思是再见。

如果女人说：“这件衣服太贵了，不要买给我。”意思是如果你买给我，我会很感动。

如果旧情人说：“事隔多年，很多事都改变了。”意思是我现在过得比你不好。

如果丈夫说：“这个电话打错了。”意思是这个电话找我。

如果太太说：“这件衣服才 1000 块钱。”那么这件衣服至少值 3000 块钱。

如果某人说：“我对事不对人。”那么他肯定是对人不对事。



由此可见，心理学在说话办事中的作用还是很大的。掌握了这方面的知识，很多潜台词都会明白了。

有效掌握谈话对方的心理变化，彼此可以由陌生变为熟悉，由熟悉变为知己或亲密的朋友；可以解救危机，打开通往坦途的顺利之门。

古有心术，今有心理学，其意义、作用之大是相同、相通的，关系到一个人、一个队伍、一个公司甚至一个国家的成败。古今中外，一生败于心理战术或输于自我心理疾病的人很多：如三国时被曹操斩首的杨修、被孔明骂死的王朗。一生成功于心理战的人也很多：如春秋战国时期的二桃杀三士的晏平仲、讽齐王纳谏的邹忌等。

人生在世，谁都渴望成功。《说话讲技巧，办事有方法》提供了中国古代和国外大量鲜活、实用的有关资料和心理讲解，帮助你对任何人，任何场所，都可以从容不迫、潇洒自如地面对。让你的财富迅速提升，爱情上找到甜蜜，亲朋关系更加紧密，事业上走向成功！



## 说话讲技巧篇

### 不同的说话对象采用不同的心理策略

#### 一、与领导说话的谦和策略

谦和像一件神奇的衣裳,谁穿上它,谁就会变得更加俊美。谦和不是虚伪,离群不是清高。一个抱有谦和心态的人,尤其是面对自己领导的时候,他必会获得更多。

善于解围	打好圆场	3
职场生存	恭维有度	5
劝谏上司	多做启发	6
恰到好处	积极适应	8
主动汇报	抓住重点	9
慎言笃行	维护权威	10
功归于上	甘当绿叶	12

#### 二、与同事说话的宽容策略

世界上最宽阔的是海洋,比海洋更宽阔的是天空,比天空更宽阔的是人的胸怀。

宽容是一种非凡的气度、宽广的胸怀,是对人对事的包容和接纳。宽容是一种高贵的品质、崇高的境界,是精神的成熟、心灵的丰盈。宽容是一种仁爱的光芒,一种豁达的风范,是对别人的释怀,也是对自己的善待。宽容是一种生存的智慧、生活的艺术,是悟彻了社会人生以后所获得的那份从容、自信和超然。

幽上一默	和谐人际	15
难得糊涂	不计得失	16



善于赞美	赢得人心	17
耳听为虚	切莫妄言	19
谈笑风生	化解矛盾	21

### 三、与下属说话的期望策略

人，不可能不期而获。正因为有了期望，才能使不可能变成可能。有了期望，就会坚信定能成功。

所有的人都期望着自己的幸福，但在今天这个因科学技术而成为一体的世界上，对自己幸福的希望若不能与他人幸福的希望融为一体，则终将是一种无用的期望。

精神激励	决胜千里	24
顾及场合	讲究方式	26
下属纠纷	公平处理	27
亲和友善	团结一心	29
降低姿态	拉近距离	30
获取声望	勇担责任	32
体恤下属	言语传情	33

### 四、与客户说话的需求策略

客户最需要的，也应当是我们最关注的。急客户所急，想客户所想，永远设身处地地为客户着想，只有这样你才能永远处于不败之地。

实事求是	令人钦佩	36
发自内心	迂回表达	37
察觉变化	吊人胃口	39
转移情绪	急人所急	41
幽默机智	获得青睐	43
一鸣惊人	引起关注	45



以退为进 抓住时机.....	46
讨价还价 心平气和.....	48

### 五、与朋友说话的真诚策略

只有对于朋友，你才可以尽情倾诉你的忧愁与欢乐，恐惧与希望，猜忌与劝慰。人与人之间，只有真诚相待，才是真正的朋友。谁要是算计朋友，等于自己欺骗自己。

结交朋友 真挚关切.....	51
沟通情感 互诉衷肠.....	52
谈笑之间 赢得尊重.....	54
勇于道歉 友谊常青.....	56
守口如瓶 忠于朋友.....	58
交朋识友 言而有信.....	59
委婉拒绝 不失体面.....	60

### 六、与恋人说话的倾情策略

相爱的两个人就是一个世界。在这个奇妙的世界里，特别是初恋者，他们彼此互相试探、猜测、幻想，双方均变得极为细腻、敏感。对方的每一句话、每一个叹息都能引起恋人们的悉心揣摩。他们的言谈充满了含蓄的暗示和突然的倾诉，充满了亦真亦幻的弦外之音和言外之情。

含蓄委婉 传递深情.....	63
实话巧说 借机抒情.....	65
不露声色 委曲表达.....	67
直言不讳 坦率果敢.....	68
爱要倾吐 避免悲剧.....	70
巧妙计划 精心安排.....	73



## 七、与爱人说话的和谐策略

夫妻之间只有彻底谅解，全心包容，经常忍让，并且感情真挚不渝，对生活有一致的看法，有共同的崇高理想与信念，才能在人生的旅途上平安度过大大小小的风波，成为琴瑟和谐的伴侣。

珍惜爱情	互敬互谅.....	75
情感交流	不可忽视.....	77
调味生活	化解危机.....	79
为其喝彩	幸福永远.....	80
减少争吵	学会忍让.....	82
抱怨唠叨	于事无补.....	84
风雨同舟	更显温情.....	86
表示歉意	缓和矛盾.....	88

## 八、与对手说话的攻心策略

只有攻心者，方能使对方信服。

城池可以摧毁，但人心不折服，敌将可以抓获，但志气不夺取。攻心术的效能最能摧毁一个人的意志，从根本上征服别人。攻取人心，就要用理来说服，用感情来打动，用义来引导，用威来慑服。

转移视线	成功智取.....	91
因势利导	马到功成.....	93
编造“真实”	以虚代实.....	95
扰乱其心	促其自败.....	96
运用技巧	观察反应.....	99
有容乃大	化敌为友.....	101
合二为一	巧妙暗示.....	102
欣赏对手	赢得人心.....	104



## 九、与陌生人说话的激发策略

古罗马帝国时期的哲学家奥里约曾说：“你的人生是由思想造成的。”也就是说，你的人生是思想的延续。

诚然，每个人的人生都是由不同的思想所造成的，而要使不同的思想相互和谐、交流、影响，就要求我们每个人学会合理地激发其他人的思想。

与人攀谈	选好话题.....	106
悉心倾听	博得好感.....	108
平易近人	营造气氛.....	110
主动欣赏	愉悦人心.....	112
真诚赞美	令人动情.....	113
微笑动人	左右逢源.....	115
轻松诙谐	化解尴尬.....	117

## 办事有方法篇

### 不同的事情采用不同的心理定律

#### 一、如何处理非常规事情的相机定律

当非常规的事情发生时，我们心理往往会产生一种始料未及的危机感。而处理“相机”就是要我们懂得因“事”制宜，变不利因素为有利因素，即相机而动的办事法则，只有懂得这一处事法则，我们才能在危机关头，化险为夷。

巧妙调换	转危为安.....	121
突发事件	顺势制宜.....	123
成功之道	策略适宜.....	125
沉着机智	化险为夷.....	127
巧借外力	突破常规.....	129



机智应变 寻觅空间.....	131
对症“开方” 办事成功.....	133
因机而变 进退有路.....	135
灵活应对 平安无事.....	136

## 二、如何把握轻重缓急的张弛定律

办事必须把握轻重缓急的分寸。必须深谙“张弛之道”，该急的急，该缓的缓。急事要急办，但不能急躁，心态要放平；缓事宜缓办，但不等于放松，要张弛有度。

轻重缓急 处世练达.....	140
当机立断 免受其乱.....	142
权衡轻重 三思后行.....	144
抓住机会 手疾眼快.....	146
坚持根本 抓住重点.....	147
探察时局 审时度势.....	150
宽严相济 游刃有余.....	152
当务之急 刻不容缓.....	154
事分轻重 善忍小节.....	158

## 三、如何掌控事情大小的方圆定律

做人处世要“内方外圆”，也就是说，大原则要坚持，小事则不要太多计较，要灵活些。

古人“智欲圆而行欲方”就是对“内方外圆，圆道方德”处世态度的认同。在人际交往中，应使原则性与灵活性巧妙地融合，才能营造出利于自身发展的良好环境，促使事业的成功。

没有规矩 不成方圆.....	160
----------------	-----



眼光长远	顾全大局	163
庖丁解牛	回旋有余	164
小愚大明	难得糊涂	167
因势利导	主动造势	169
小事隐忍	大事精明	171
风趣幽默	大事化小	174
小恩小惠	终得善报	175
深谋远虑	出奇制胜	177
能屈能伸	轻松做人	179

#### 四、如何打动对方的情绪定律

自然界是个有条不紊、有规律运行的有机体。只要正常运转，一切都会秩序井然，按部就班。就像一台计算机、一架飞机、一台机器，如果操作正常，控制良好，就能发挥他们的正常作用。

人的情绪也如一架机器一样，一旦失控，就不能正常运转，而对于办事主体的人，如何把握自己及对方的情绪则成为事情成败的关键。

逆反心理	歪打正着	182
不卑不亢	专心做事	184
善用激将	引导情绪	187
少安毋躁	克己服人	189
心理暗示	迫其自保	192
任其发泄	表示同情	193
活跃气氛	掌控情绪	196
区别对待	予人所需	197
关键时刻	掌握主要	201
获得认可	取得胜利	203



## 五、如何共享利益的双赢定律

精于人情世故的人都希望自己办事在“赢”的同时也要让别人赢，任何只追求单赢的处世之道都不是长久之计。争取双赢，将会赢得别人的信任，与人心灵相通、目标相同、和谐共处。

嫉贤妒能	成功大忌.....	205
精诚合作	获得双赢.....	207
将心比心	理解他人.....	209
人格高尚	尽显魅力.....	210
己所不欲	勿施于人.....	212
换位思考	成就双方.....	214
心胸开阔	积极乐观.....	215
互惠双赢	共享利益.....	217
相互信任	切勿猜疑.....	218



*Shuohua jiang jigiao*

*Banshi you fangfa*

不同的说话对象采用不同的心理策略

# 说话讲技巧



## 一、与领导说话的谦和策略

谦和像一件神奇的衣裳,谁穿上它,谁就会变得更加俊美。

谦和不是虚伪,离群不是清高。一个抱有谦和心态的人,尤其是面对自己领导的时候,他必会获得更多。

### 善于解围 打好圆场

通常人们希望领导能帮下属解围,这几乎是人之常情。其实,对于领导和下属来说,工作上的支持是相互的和对等的,处于工作矛盾之焦点的领导,同样也期盼下属在关键时候能帮助自己解围,只是领导者的这种心理需求由于种种原因不便轻易暴露而已。

作为下属,如果能善于为上级解围,不但可以获得领导更多的赏识和信赖,而且可以提高自己的工作能力。

大太监李莲英为人机灵、嘴巧,善于取悦于慈禧,这种机灵常常为慈禧和属下解脱困境。

慈禧爱看京戏,常以小恩小惠赏赐艺人一点东西。一次,她看完著名演员杨小楼的戏后,把他召到眼前,指着满桌子的糕点说:“这一些赐给你,带回去吧!”



杨小楼叩头谢恩，他不想要糕点，便壮着胆子说：“叩谢老佛爷，这些尊贵之物，奴才不敢领，请……另外恩赐点……”

“要什么？”慈禧心情高兴，并未发怒。

杨小楼又叩头说：“老佛爷洪福齐天，不知可否赐个‘字’给奴才。”



慈禧太后与李莲英

慈禧听了，一时高兴，便让太监捧来笔墨纸砚。慈禧举笔一挥，就写了一个“福”字。

站在一旁的小王爷，看了慈禧写的字，悄悄地说：“福字是‘示’字旁，不是‘衣’字旁的呢！”杨小楼一看，这字写错了，若拿回去必遭人议论，岂非有欺君之罪，不拿回去也不好，慈禧一怒就要自己的命。要也不是，不要也不是，他一时急得直冒冷汗。

气氛一下子紧张起来，慈禧太后也觉得挺不好意思，既不想让杨小楼拿去错字，又不好意思再要过来。

站在旁边的李莲英脑子一动，笑呵呵地说：“老佛爷之福，比世上任何人都要多出一‘点’呀！”杨小楼一听，脑筋转过弯来，连忙叩首道：“老佛爷福多，这万人之上之福，奴才怎么敢领呢！”慈禧正为下不了台而发愁，听这么一说，急忙顺水推舟，笑着说：“好吧，隔天再赐你吧。”就这样，李莲英为二人解脱了窘境。



李莲英的应变巧在借题发挥，将错就错。在领导面前，对于错误生硬地纠正或否认，都是不圆熟的做法，借力使力把错误说“圆”方见应变的机智。

每个做领导的也都是如此，他们由于自身所处的位置，轻易不会对自己的错误言行做出正面的检讨，这是他们普遍的心理情绪，而作为下属的我们，则应像李莲英那样，对正在发生的事情积极做出果断、

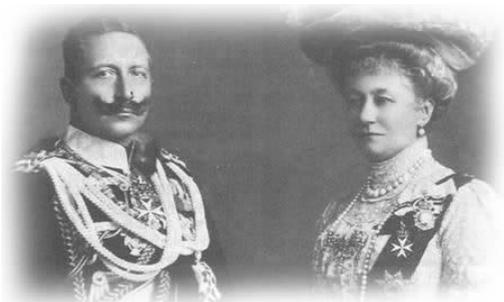


明智的应急处理，这才是上策。

## 职场生存 恭维有度

人无完人，上司、老板们有时候也可能犯错误，而且这错误也需要下属来指出。但同时，上司、老板们又需要维护一定的尊严以治属下，不可随便被人评说。身为下属，就要学会这种夹缝中生存的方法。

德皇威廉二世派人将一艘军舰的设计图交给一个造船界的权威，请他评估一下。他在所附的信件上告诉对方，这是他花了许多年，耗费了许多精力才研究出来的成果，希望能仔细鉴定一下。



德皇威廉二世

几个星期之后，威廉二世接到了权威人士所作的报告。这份报告附有一叠以数字推论出来的详细分析，具体内容是这么写的：

“陛下，非常高兴能见到一幅绝妙的军舰设计图，能为它做评估是在下莫大的荣幸。可以看得出来这艘军舰威武壮观、性能超强，可说是全世界绝无仅有的。它的超高速前所未有。而武器配备可说是举世无敌，配有世上射程最远的大炮，最好的桅杆。至于舰内的各种设施，将使全舰的官兵如同住进豪华旅馆。这艘举世无双的超级军舰只有一个缺点，那就是如果一下水，马上就会像只铅铸的鸭子般沉入水底。”

本来就幽默的威廉二世，看到这个报告，不禁了然于胸地笑了。



## 心理 要诀

这个故事里的造船界权威，很懂得说假话与说真话之间的学问，如果他下个结论：陛下不懂造船。只怕不久后，没准就会有“君要臣死，臣不得不死”的事情发生。如果他一味地奉承德皇，不敢说真话，那就是谎报军情了。这艘船要真造起来，责任恐怕也得他来承担。所以他只能拍着马屁告诉皇上老儿真相。

## 劝谏上司 多做启发

在劝说别人的时候，滔滔不绝的大道理通常叫人烦厌，强词夺理或苦苦相逼，更让人难以接受，良药苦口并不一定有利于病，劝说者既要了解对方的性格，更要把握对方当时的心态。

在战国时期，秦国攻赵，赵国向齐国求援。齐国要赵国送太后的小儿子长安君为人质，方肯发兵。但赵太后执意不肯，虽然满朝文武都极力劝谏，仍无济于事。最后赵太后干脆宣布：“谁要是再来劝我，我就向他脸上吐口水。”

后来左师触龙求见，太后知道他也是来规劝的，于是满脸怒气地等他来。触龙慢慢地走到太后面前，请罪说：“我的脚有点毛病不能走快，因而好久没有来看太后，却心下惦念，故今特来看望。”太后见此便说自己现在也得靠车行走。触龙又问了太后饭量等其他一些情况，这段家常话使太后的怒容全消。

之后，触龙又求太后允许他的小儿子在王宫卫队里当一名卫士。太后满口答应，并问触龙儿子多大岁数了。触龙答曰：15岁，并说要在死之前为儿子安排好立身之处。太后见此便问男人是否也疼爱孩子。触龙曰：比起女人有过之而无不及。此时，触龙顺便问太后疼爱燕后（赵太后之女）是否甚于长安君。太后答曰：比不上长安君。由此，触龙强调说父母疼爱孩子应为他们的前程着想，并举例说赵太后自己当年与燕后分别，难舍难分，依依惜别，但每次祭祖的时候，却祷告让燕后留在燕国，不要回来，以使其子女世代代为燕王。讲完这番话，触



龙反问太后：您这样做，不正是为燕后的长远着想吗？太后点头称是。

此时，触龙话锋一转，问太后道：自此三世之前，自赵国内大夫升诸侯以来，每一代国王的子孙凡是封侯的，其后代还有吗？太后摇摇头。触龙又问：不光是赵国如此，其他子孙受封的后代还存在吗？太后又摇摇头。由此触龙评论道：这是因为他们的地位显贵却没有功勋，待遇优厚却没有功绩所致。如今您给长安君以显贵地位，膏腴之土，却没有给他为国立功的机会，这样一旦太后不讳，长安君又何以使赵国自立呢？因此老臣认为你爱长安君却没有替他的长远考虑，爱长安君不及爱燕后深。



赵太后刘爽

至此，太后完全接受了触龙的批评与劝说，便回答道：“好吧，就按你的意思办吧。”之后为长安君准备了100辆车子出使齐国，齐国随即发兵救赵，从而击退了秦国之军。

## 心理要诀

在这一事例中，由于触龙深刻地体会到赵太后爱子心切的心理，于是从聊家常开始，请示太后将自己的小儿子安排在宫中当卫士，到评论太后爱燕后与长安君的差别，到最后建议爱长安君应给他为国立功的机会，始终未探讨送长安君到齐做人质与退秦军的利害关系，而是从问题的另一个能使赵太后产生共鸣的角度对其多做启发和引导，恰到好处地既顺了太后的心意，又使太后接受了劝谏。

在你的顶头上司遇到重大的事情而又做出错误决定的时候，此时，作为下属往往急于劝导上司收回成命，可越是这时上司就越是固执己见。所以，当我们要劝谏上司时，我们最好从上司考虑问题的心理角度对上司多做启发，而不必对其明示，这样待上司察觉自己的错误时



就会不失体面地接受你的建议，从而达到事半功倍的效果。

## 恰到好处 积极适应

在工作中要学会利用与上司短暂的接触机会，努力地去适应并迎合上司的心理需求。在不同的工作和生活的场合里，要时刻注意到自己的言行举止是否会让上司感到不快。

国外有个著名的企业家，在谈到他的工作经验时，指出他的成功秘诀就是改变了对上司敬而远之的态度。

这位企业家在他刚进公司时，对上司采取的是敬而远之的态度。但有一次，他的朋友问他：“你同顶头上司或是最高领导者见面时，有什么感想？”他回答说：“现在，我并不急着和他们见面。”

“你这种想法不对。”他的朋友接着开导他说：“不只是与顶头上司见面，就算是和最高领导者的谈话，也并不是见不得人的事情。如果你想要提高业绩，就要抓住与上司谈话的每个机会，即使是5分钟。一方面让他了解你的想法，同时也可以明确上司对事情的看法，这是一件非常重要的事情。一个工作着的人如果不能以积极的态度面对他的上司，并给上司留下好的印象，他是成不了大事的。”这位企业家听完后茅塞顿开，逐渐从对上司敬而远之的态度中解脱出来。



这个事例中的企业家，其态度的转变是明智的。作为一个下属，不要成天总是躲着上司，而应积极地从心理上迎合上司。要与上司更多地接触，并在接触中让上司喜欢你 and 容纳你。

而且，适应、迎合他们的心理需求的同时，在措辞、语气上都要十分注意。在做这些的时候，要揣摩上司的心理，适当考虑上司的意



思，用巧妙的方式迎合，最终让上司感觉这是建立在他自己的想法上而产生的主意。这对于工作的开展和沟通好你与上司的关系都是十分有利的。

## 主动汇报 抓住重点

做领导的都希望下属能多亲近自己，凡事多请示、多汇报，但是下属向上级汇报工作，什么当说，什么不当说，一定要做到心里有数。表现自己的成绩，不可过分夸耀，提出批评和建议，一定要注意分寸。

在古代，奏议是臣子最重要的事，必须谨慎对待，下一番功夫才行。曾国藩就深知这一点。

曾国藩文章高妙，所以奏牍也非他人可及。据研究，他的奏稿也分不同时期，有显著变化。总的特点是：明快简练、凝重沉稳。但前期的奏稿显得戆直、激切、倔强；后期，即1858年重新出山以后，其特点则变为绵里藏针、缜密老到、平淡质实。当金陵被攻下后，向朝廷报捷时，曾国藩将自己的名字列于湖广总督官文之下，并一再声称，大功之成，实赖朝廷的指挥和诸官将的同心协力，至于他们曾家兄弟全是仰赖天恩，得享其名，实是侥幸而来。

当时能向皇帝奏事是一种特权，表明这个人已受到皇帝的重视。如何利用好这样的机会，就要在奏章上下功夫。曾国藩频频教导手下，在奏牍上一定要谨慎行事。

同治元年（1862）正月，曾国藩读了洪亮吉的《上成亲王书》，此人就因为上了这一奏牍，被发配新疆。曾国藩读后说，其实也没有什么犯忌讳的地方，饶是如此，尚且遭此大祸，可见奏牍不可不慎啊。

同治五年（1866）十一月，鲍超获准向朝廷直接奏事，自以为腾达之日可待，



曾国藩



很是兴奋。曾国藩却以自己的教训为例，告诫他要谨慎行事。他在信中说：“你虽然可以向上进言，但须十分谨慎，不可乱说一句。若进言之词任意妄言，你若说错了话，不但皇上以后都不准你再进言，而且还要治你的罪。”

第二年五月，曾国藩又以此教训了曾国荃一番。曾国荃刚获得单衔奏事权，就弹劾满臣官员，捅了马蜂窝，所以曾国藩再三告诫他写奏牍不可不慎。他说：“我的一些同僚权高位重，但他们在写奏折时仍是处处小心谨慎，不敢有半点妄言之词，他们书写奏折不求能够得到皇上什么赏赐，只是求得保全自己罢了。”



曾国藩在对上级汇报上，以其超凡的文才和对上级心理的深谙而在官场上始终无甚大虞，这对于现代社会的我们来说，应引以借鉴。

作为下属在向领导汇报工作之前，要充分考虑到当日当时领导的心境，要懂得在适当的时刻抓住有利的时机向领导做请示汇报，而且做请示汇报时一定要注重向领导说明当前工作的具体的事实情况，谨记不要轻易地表明自己对工作的主观看法，这样领导在掌握具体真实的情况后，自然会做出公正的批示。

## 慎言笃行 维护权威

身居要位的上司对面子、威信是极为敏感的，不在其位也许不能从心理上确切地体会到，但说话办事，这种忌讳却是不可不知！在别人面前，一定要护好他的面子，不能做出伤他尊严的言行。否则，就有可能使人遭遇尴尬而无法收场。陈胜年轻时家境贫寒，靠打长工种地为生。他志向远大，却命运多舛，不知道什么时候才有出头之日，如千里马困于槽枥之间，郁郁不得志。

一天，他扔下手中的农具，走到垌上歇息，茫然回顾，倍感怅然，顺口说道：“如果我们中间有谁富贵了，燕雀又怎能知道鸿鹄的志向呢？”后来陈胜首



先发难，奋起反秦，天下应声而起。陈胜军队日益壮大，于是自立为王。他的那些雇工朋友们听说了，都想占点便宜，就冒着战火来投奔他。到了宫门前，一齐敲打宫门，口中喊道：“我们要见陈胜！”门卫见这些人衣衫褴褛，面目黧黑，又直呼大王的名字，就想绑起他们。后来陈胜摆驾出门，让他们同车回宫。宫中一班官吏，左看右看不顺眼，但又碍着是陈胜故人，只好大酒大肉让他们大吃大喝一通。有些喝醉者拍案狂呼起来：“陈胜呀，陈胜，真想不到你还有今日。”于是你一言我一语地将陈胜当年的可笑往事都扯了出来。宫中有人将这些有损王威的言论报告给了陈胜。最后陈胜下令一律斩首。

“人活一张脸，树活一张皮”。而领导者尤其如此，他会很在乎下属对自己的态度。如果你不懂得这一点而任意地冲撞上司，那就会像曾经和陈胜一起做工的那些人一样，遭遇尴尬不说，还可能带来性命之忧。

从历史上看，因为不识时务、不看上司的脸色行事而倒霉的人并不在少数，也有一些忠心耿耿的人因冲撞了上司而备受冷落。现实中，有一些人有意无意地使上司丢面子、损害上司的权威，伤了上司的自尊心，因而经常遭到穿小鞋、受冷落的报复。须知，即使很英明、宽容、随和的上司也很希望下属维护自己的权威。

唐太宗李世民是以善于纳谏著称的贤君，但也常常对魏征当面指责他的过错感到生气。一次，唐太宗宴请群臣时酒后吐真言，对长孙无忌说：“魏征以前在李建成手下做事，尽心尽力，当时确实可恶。我不计前嫌地提拔任用他，直到今日，可以说无愧于古人。但是，魏征每次当不赞成我的意见时，我说话他就默然不应，他这样做未免太没礼貌了吧？”

长孙无忌劝道：“臣子认为事不可行，才进行劝谏；如果不赞成而附和，恐怕给陛下造成其事可行的印象。”太宗不以为然地说：“他可以当时随声附和一下，然后再找机会陈说劝谏，这样做，君臣双方不就都有面子了吗？”



李世民



## 心理 要诀

唐太宗的这番话流露出他对尊严、面子的虚荣的关注，反映了上司的共同心理。

每个领导者都酷爱面子，视权威为珍宝，很在乎下属对自己的态度，往往以此作为考验下属对自己尊不尊重的一个重要“指标”。

上司和下属的价值观念存在很大的差异，如果能充分认识到人与人之间具有不同的价值观，多从上司的心理、利益出发考虑问题，就一定能与你的上司建立稳固和谐的上下关系。

## 功归于上 甘当绿叶

当你在工作中做出一定的成绩后，应懂得用自然而巧妙的语言把自己取得的成绩和荣誉归功于上司。这样做，能显示你自己慷慨大方的品质和对上司的忠诚，这在上司的心中会留下一个好的印象，而且通常会换来他同样的回报。

龚遂是汉宣帝时代一名能干的官吏。当时渤海一带灾害连年，百姓不堪忍受饥饿，纷纷聚众造反，当地官员镇压无效，束手无策，宣帝派年已70余岁的龚遂去任渤海太守。

龚遂单车简从到任，安抚百姓，与民休息，鼓励农民垦田种桑，规定农家每口人种一株榆树，100棵菱白，50棵葱，一畦韭菜，养两口母猪，5只鸡。对于那些心存戒备，依然带剑的人，他劝喻道：“干嘛不把剑卖了去买头牛？”经过几年治理，渤海一带社会安定，百姓安居乐业，温饱有余，龚遂名声大振。

于是，汉宣帝召他还朝。他有一个属吏王先生，请求随他一同去长安，说：“我对你会有好处的！”其他属吏却不同意，说：“这个人，一天到晚喝得醉醺醺的，又好说大话，还是别带他去为好！”龚遂说：“他想去就让他去吧！”

到了长安后，这位王先生终日还是沉溺在醉乡之中，也不见龚遂。可有一天，当他听说皇帝要召见龚遂时，便对看门人说：“去将我的主人叫到我的住处



来，我有话要对他说。”

一副醉汉狂徒的嘴脸，龚遂也不计较，还真来了。王先生问：“天子如果问大人如何治理渤海，大人当如何回答？”

龚遂说：“我就说任用贤才，使人各尽其能，严格执法，赏罚分明。”

王先生连连摆手道：“不好！不好！这么说岂不是自夸其功吗？请大人这么回答：‘这不是微臣的功劳，而是天子的神灵威武所感化！’”

龚遂接受了他的建议，按他的话回答了汉宣帝，宣帝果然十分高兴，便将龚遂留在身边，任以显要而又轻闲的官职。

此事例中的龚遂经属吏对他的心理明示，而将功绩归于汉宣帝，而使自己的晚年更加有了着落。

如果自以为有功便忘了上司，特别容易招惹上司嫉恨，这对于自己的发展来说是非常不利的。在上司面前表白自己的功劳虽说合理，但却不合人情、心理的捧场之需，是很不明智的。而如果你懂得上司喜欢被人夸耀的心理，那结果就会对你非常有利了。

三国末期，西晋名将王溶于公元 280 年巧用火烧铁索之计，灭掉了东吴。三国分裂的局面至此方告结束，国家又重新归于统一，王溶的历史功勋是不可埋没的。岂料王溶克敌制胜之日，竟是受谗遭诬之时，安东将军王浑以不服从指挥为由，要求将他交司法部门论罪，又诬王溶攻入建康之后，大量抢劫吴宫的珍宝。

这不能不令功勋卓著的王溶感到畏惧。当年，消灭蜀国，收降后主刘禅的大功臣邓文，就是在获胜之日被谗言诬陷而死，他害怕重蹈邓文的覆辙，便一再上书，陈述战场的实际状况，辩白自己的无辜，晋武帝司马炎倒是没有治他的罪，而且力排众议，对他论功行赏。

可王溶每当想到自己立了大功，反而被豪强大臣所压制，一再被弹劾，便愤愤不平，每次进见皇帝，都一再陈述自己伐吴之战中的种种辛苦以及被人冤枉的悲愤，有时感情激动，也不向皇帝辞别，便愤愤离开朝廷。他的一个亲戚范通对



汉宣帝



他说：“足下的功劳可谓大了，可惜足下居功自傲，未能做到尽善尽美！”

王溶问：“这话什么意思？”

范通说：“当足下凯旋归来之日，应当退居家中，再也不要提伐吴之事，如果有人问起来，你就说：‘是皇上的圣明，诸位将帅的努力，我有什么功劳可夸的！’这样，王浑能不惭愧吗？”

王溶按照他的话去做了，谗言果然不止自息。



该事例中的王溶接受了劝告，把功劳让给上司，是明智的捧场，稳妥的自保。

每当你在工作中取得一点点成绩的时候，千万不要居功自傲，自以为是。越是有成绩越应当注意到你的上司的心理变化，千万不要让他认为你是个目中无人的家伙。会说话的下属并不是消极地给上司保留面子，而是在一些关键时候、“露脸”的时刻给上司争面子，给上司锦上添花，多增光彩，取得上司的赏识。



## 二、与同事说话的宽容策略

世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。

宽容是一种非凡的气度、宽广的胸怀，是对人对事的包容和接纳。宽容是一种高贵的品质、崇高的境界，是精神的成熟、心灵的丰盈。宽容是一种仁爱的光芒，一种豁达的风范，是对别人的释怀，也是对自己的善待。宽容是一种生存的智慧、生活的艺术，是悟彻了社会人生以后所获得的那份从容、自信和超然。

### 幽上一默 和谐人际

我们每一个人在攀登事业顶峰的途中，困难和障碍是难免存在的，但是如果你具有幽默的口才，能懂得人的一些微妙的心理，你将在事业上左右逢源，与人形成和谐的关系，赢得别人的信任和喜欢，你的事业也会获得更好的发展。

恰如其分地运用幽默，主动热情地与周围的人交往，如同良好的仪态举止一样，能够使你顺利、迅速地熟悉和了解同事，为自己的事业大开方便之门。

N君是服务于日本最大广播电视台的首席播音员，这里的其他播音员也都是高手。每年夏季，这家广播电视台都有四五个新人员进台。许多新人员初来乍



到，往往感到紧张，然而N君的幽默使这些新的人员很快地消除紧张的状态。

一天，N君对一位新同事说：“喂，相川，你过来一下。”

“是的。”

“你既然能被本台录用，想必基本常识一定不错吧？”

“啊，是的，我想至少……不过……”

“好，你简单说出日本的三大牌坊。”

这时，相川显得非常紧张，心中七上八下的，怦怦直跳。经过一番思忖，相川终于鼓起勇气：“安芸的宫岛牌坊。”“还有呢？”“伊势的大神宫牌坊。”“还有呢？”“嗯，还有……还有……”“还知道吗？”“唔，真不好意思，我一下子想不起来……”相川提心吊胆，直冒冷汗。

N君突然笑道：“告诉你吧，我所谓的三大牌坊就是威士忌（两名词的日语发音相同）。”顿时，屋内笑声一片，相川也不禁轻松地笑出声来。

经过这场玩笑，新人员对N君的个性有所了解，并对他平易近人的态度留下了深刻的印象，他的事业也因为大家默契配合而走向辉煌。



在别人有尴尬或紧张的心理时，运用幽默，能使人萌生勇气，激发他们去克服困难或至少可以缓解当时的紧张气氛，这一点，N君就运用得恰到好处。

运用幽默是为了发展和谐的人际关系，为了给自己或他人树立健康愉快的心理状态，为了自己被别人了解和了解别人，从这个角度出发，幽默的力量才能成为事业成功的加速器。如果你像故事中的N君那样运用幽默，那你和你的事业将会永远立于不败之地。

## 难得糊涂 不计得失

糊涂常指不明事理的人和事，例如骂人是糊涂人，糊涂东西、糊涂虫，这是



人的一种情态。难得糊涂是一种人生境界。是人屡经世事沧桑之后的成熟和从容。这种糊涂与不明事理的真糊涂截然相反，它是人生大彻大悟之后的宁静心态的写照。

裴遐是晋代地方长官，他与东平将军周馥是十分要好的朋友。有一次，裴遐到周馥家中做客，周馥立即吩咐下人沏茶。落座不久，裴遐和人下起围棋来，周馥的家人前来敬酒，裴遐正玩在兴头上，全部精力都集中在棋盘上，所以，他将递过来的酒搁在一旁，没有及时喝下去。这可气坏了家人，他有意地顺手用力推了裴遐一下，裴遐一个没注意，硬生生地从椅子上跌下来倒在地上。裴遐若无其事地爬起来，仍旧回到座位上继续下棋，举止不变，神态安详，好像什么事也没发生。王衍后来问裴遐，在当时那种情况下，为什么没有反应？裴遐回答说：“因为当时我很糊涂。”



难得糊涂

## 心理 要诀

裴遐以宽宏的肚量，并以假装糊涂的方式化解了一场即将发生的冲突，然后又神情安然地继续做客下棋。

与同事相处也应保持宽宏的心态。只有与同事同心协力，才会较容易获得事业的成功，也就是说和同事说话办事是有一定技巧的，比如：对知己者应“朋心如水”，对谈得来、过得去者应多几分热情和诚恳，对逆我者应多几分理解和自责。明白了这一点，才会与同事相处融洽。

## 善于赞美 赢得人心

喜欢听别人赞美是人的天性之一，每个人都会对来自社会或他人的得当赞



美，而感到自尊心和荣誉感得到满足。而当我们听到别人对自己的赞赏，并感到愉悦和鼓舞时，不免会对说话者产生亲切感，彼此之间的心理距离会缩短、靠近。人与人之间的融洽关系就是从这里开始的。

美国管理专家查尔斯·施瓦布被认为是一个钢铁界的奇才，他当时每天可以领取 3000 多美元的酬薪，年工资为 100 万美元。人们都不能理解他是怎样做到的，认为他是个天才。但事实上，查尔斯·施瓦布自己则这样认为：



查尔斯·施瓦布

“我认为我所拥有的最大财富就是我能够激起人们极大的热诚。要激起人们心目中最美好的东西，其方法就是去鼓励和赞美。我从来不指责任何人，我信奉激励才能使人工作。所以我总是急于表扬什么而最恨吹毛求疵。如果喜欢什么东西，那就是诚挚地赞扬别人。



尼克松

“在我们的社会交往中，我在世界各地见到过许多伟人和普通人，我发现无论是谁，不管他的身份多高、多重要，他在赞扬面前总比在批评面前工作得更好，花费的精力更小。”

施瓦布成功的秘诀就是在公开或私下的场合赞美别人。赞美可以使人奋发向上，促使一个人走向光明的路程，是前进的动力。

在职场交际中，真诚地赞扬和鼓励，在一定程度上能满足对方要求得到肯定的心理，使人终身难忘。其实，说一句简单的赞美话，实在不是一件很难的事情。只要你愿意并留心观

察，处处都有值得赞美的地方，适时地说出来，会产生意想不到的效果。

法国总统戴高乐 1960 年访问美国时，在一次尼克松为他举行的宴会上，尼克松夫人费了很大的劲布置了一个美观的鲜花展台：在一张马蹄形的桌子中央，鲜艳夺目的热带鲜花衬托着一个精致的喷泉。精明而又善解人意的戴高乐将军一眼就看出这是女主人为了欢迎他而精心设计制作的，于是他脱口称赞道：“夫



人，您一定为举行这次宴会花了很多时间吧，要不然不会有这么漂亮而雅致的布置。”

尼克松夫人听了，十分高兴。事后，她对别人说：“大多数来访的大人物要么不加注意，要么不屑为此向女主人道谢，只有戴高乐将军能想到别人的需要。”在以后的岁月中，无论法、美两国之间发生了什么事，尼克松夫人始终对戴高乐将军保持着一份良好的印象。由此可见，一句简单的赞美的话，会给人带来多么好的反响。



心理学家威廉姆·杰尔士说过这样一句话：“人性最深切的需求就是渴望别人的欣赏。”适当地赞美对方，会增强彼此间和谐、温暖和美好的感情。这从尼克松夫人对戴高乐将军的良好印象中可见一斑。

赞美也可用在同事之间，职场上的各种关系错综复杂，同事与同事之间，常常会因各种小事而起摩擦，这时，赞美就是必不可少的“润滑剂”了。就算是在最友善的、最单纯的人际关系中，称赞和赞扬也是必要的，正如润滑剂对轮子是必要的，它可以使轮子转得更快。

我们既想客观地了解自己，又想得到好评。如果我们的长处得到别人的肯定，我们会感到自我价值得到了确认，从而产生“自己人效应”。要知道，心理上的亲和，也就是别人把你当成“自己人”的开始。

## 耳听为虚 切莫妄言

猜疑就是无端对一些自己并未完全了解的事情进行各种设想、猜测，并逐步形成自己的想法，并信以为真。猜疑是人性的弱点之一，历来是害人害己的祸



根，是卑鄙灵魂的伙伴。一个人一旦掉进猜疑的陷阱，必定处处神经过敏，事事捕风捉影，对他人失去信任，对自己也同样心生疑窦，损害正常的人际关系，影响个人的身心健康。

《列子·说符》中有这样一个故事：有个人丢了一把斧子，猜疑是邻居的儿子偷的。由于思想上已有了这个框框，所以，邻居儿子的一举一动，甚至走路的姿势、面部的表情、说话的腔调，在他看来，都像是偷了斧子的模样。后来，他在山沟里挖地时，无意中找到了自己丢的斧子，以后再看他邻居的儿子，觉得其举止、态度，都不像偷斧子的样子了。为什么数日之隔，原先越看越像，现在却一点儿也不像了呢？原因就是猜疑心理在起作用。



《三国演义》

有些人产生猜疑心，往往与轻信道听途说有很大关系。《三国演义》中的长坂坡一战，刘备所部被曹军打得七零八落。正在慌乱之中，糜芳又报告说：“赵子龙反投曹操去了！”张飞一听，便猜疑赵云背信弃义，立即大怒，要立即过去杀掉赵云。尽管刘备告诫他：“休错疑人……子龙此去，必有事故。

吾料子龙必不弃我也。”张飞仍是不信，径自带领 20 铁骑，到长坂坡寻杀赵云。其实，赵云是为了救甘糜二夫人和刘备的儿子阿斗，才单枪匹马，杀回乱军之中。幸亏简雍亲眼目睹，并报信给张飞，这才避免了一场误会。

耳听为虚，那么眼见是否就一定为实呢？也不见得。孔老夫子在陈蔡绝粮的时候，有一次亲眼看到颜回在煮饭时捞了一把送到了嘴里，便猜疑颜回偷吃，又是旁敲侧击，又是启发引导，说这饭很清洁，自己要先祭祖先，颜回忙说：“不可！刚才有灰尘落到了锅里，我已经捞出来吃掉了。”这时孔老夫子才恍然大悟，知道自己弄错了。并由此深有感触地说：“所信者目也，而目犹不可信；所恃者心也，而心犹不足恃。”并强调指出：“道听而途说，德之弃今。”



## 心理 要诀

在这个事例中，孔老夫子因为猜疑颜回的偷吃行为，而错怪了颜回，后来经颜回提醒，方才顿悟。不经过事实查证，胡乱猜疑是不可取的。

容易猜疑的人常常是固执己见的人。他们根据自己的一点印象就下结论，妄下断言，并常常会感情用事，不去做调查了解，也不是理智地做判断，只是相信自己的猜想与判断。这对同事之间的和谐相处是不利的。猜疑，会导致人心胸狭窄，行为偏激，它把人引入主观臆想的死胡同，离开客观的是非标准，以假乱真。因此遇事一定要以事实调查为基础，克服猜疑心理。

## 谈笑风生 化解矛盾

在人际交往中，要学会和各种人打交道，对每个人都有容忍心。对于有些人，你喜欢也罢、不喜欢也罢，都要成功地和他打交道。即使你厌恶的人，在你和他打交道的时候也不要流露出过多的厌恶。这不是说做人要两面三刀，而是说要提高对不同人的容忍心。你应该做到落落大方，也不妨与其谈笑风生，这样，相信你的人缘会更好。

美国有一位传奇式的篮球教练叫佩迈尔，他带领欧洲迪鲍尔大学的篮球队曾获得国内比赛的39次冠军，使球迷们为之倾倒。可是，他的球队在蝉联39次冠军后，遭到了一次空前的惨败。

比赛一结束，记者们蜂拥而至，把他



林肯



围了个水泄不通，并尖锐地问他这位败军之将有何感想。面对这一尖锐的问题，佩迈尔并没有大发雷霆或与记者争吵，而是微笑着说：

“我感觉好极了，因为现在我们可以轻装上阵，全力以赴地去争取冠军了。我们身上再也没有冠军的包袱了。”

在工作中，并不是所有的问题都可以正面作答的。因此，风趣、幽默的语言可以起到缓冲的作用。

美国内战期间，北方军队最初进展受挫，于是林肯便任命年轻有为的格兰特为全军的最高统帅。然而，这一任命却招致了国防部长斯坦顿的不满，他觉得格兰特资历浅却位于自己之上，心中十分不悦。

有一天，他找到格兰特，蛮横地要求格兰特对这一任命作出解释。格兰特不想与他争执，于是和缓地说：

“我认为只是在军事方面我的级别比你高而已，但这并不说明什么。我在很多地方都不如你，部长先生。”

“让我们一起去见林肯先生吧。”斯坦顿仍旧不服。

“好吧，”格兰特说，“林肯先生的级别比我们都高。”

于是两人一同来到了白宫。当斯坦顿说出自己的不满后，林肯无比幽默地说：“斯坦顿先生，你在就餐时总不能把一块牛肉和一只鸡腿同时放到嘴里吃下去吧？”

听到这里，斯坦顿先生摇了摇头笑了笑。林肯先生接着对斯坦顿说：

“我和你同样迫切地想主持这项工作，但我们都太忙了，在这方面的精力不够。所以，我特意把格兰特先生请来减轻我们的负担。这样，我们都可以放心了，因为他是当之无愧的。”

听了这番话后，斯坦顿才意识到自己的无理要求，并对林肯的决定再无异议。此后，斯坦顿与格兰特在工作上的配合变得非常默契。北方军队最终打败了南方军队，格兰特和斯坦顿都成了美国的英雄。



## 心理 要诀

林肯总统的一句合宜的玩笑化解了斯坦顿对格兰特的不悦与隔阂。可见，伟大人物都是善于运用心理的高手，在这一点上，林肯当之无愧。

在职场人际交往中，常常会遇到否定对方意见的情况，如果说得不好，是一件很失礼又会激发矛盾冲突的事情。而这时运用一些风趣、幽默的语言，就可以增强说理的吸引力和感染力，使对方在抵触的心理情绪下更容易接受你的意见，在缓和的气氛中达到使对方心悦诚服的目的。



林肯总统



### 三、与下属说话的期望策略

人，不可能不期而获。正因为有了期望，才能使不可能变成可能。有了期望，就会坚信定能成功。

所有的人都期望着自己的幸福，但在今天这个因科学技术而成为一体的世界上，对自己幸福的希望若不能与他人幸福的希望融为一体，则终将是一种无用的期望。

#### 精神激励 决胜千里

古人指出“求将之道，在有良心，有血性，有勇气，有智略”。对于那些本性忠义的下属，一定要大胆施恩，以鼓励他的忠心。这样的话，有良心者，能够忠心不二，为知遇者舍生忘死；有血性者，能够有一腔忠心的报国义气和情怀；有勇气者，面对强敌而毫无畏惧之心。而忠诚的下属，如果兼有智略者，更能运筹于帷幄之中，决胜于千里之外。这样的忠良人才当然人见人爱，人见人用。

那么怎样才能使下属为自己舍生忘死地工作呢？除一定的物质奖励外，在精神方面的奖赏亦是不可缺少的重要手段。因为谁都不想做平庸之辈，有时候一句激励的话语会让下属铭记在心，并不断以此来鞭策自己。

唐肃宗曾这样问功臣李泌：“将来天下平定，你打算要什么封赏？”李泌说：“只要能枕在陛下的大腿上睡一觉就心满意足了。”肃宗听后大笑，后来，肃宗驾



临保定，李泌像往常一样，为肃宗打点好行宫，因久等肃宗不到，就先自躺在自己的床上睡着了。等他醒来睁眼一看，自己居然枕在肃宗的大腿上。李泌大吃一惊，连忙倒地谢罪，肃宗搀住李泌笑问道：“现在爱卿的愿望已经实现，天下何时才得平定？”原来，肃宗到来时，见李泌正在酣睡，就悄悄爬上床，把李泌的头轻轻放在自己的大腿上，肃宗以一条大腿付出片刻之劳，令功臣感激涕零，太值得了。



李泌

精神奖励不在乎有没有东西或者东西的多少，有些时候一句不经意的言语也能收到奇效。

不要一味地注意下属的过失，事无巨细加以责备，很容易造成下属的不满。只有赏罚分明，同时尽量发现下属的优点，并给予适当的言语鼓励，方可使其渐成大气。

有一个关于以香蕉为奖励的故事颇能给人以启示。在福克斯波罗公司的早期，急需一项关乎公司命运的技术改造。有一天深夜，一位科学家拿了一台确实能解决问题的原型机，闯进了总裁的办公室。

总裁看到这个主意非常巧妙，简直难以置信，便思考该怎样给予奖励。他把办公桌的大多数抽屉都翻遍了，总算找到了一样东西，于是躬身对那位科学家说：“这个给你！”他手上拿的竟是一只香蕉。但别看香蕉小却是他当时能拿得出的惟一奖励了。



从这个事例中可以看出，奖励不分多少，都能给人以激励。特别是在精神上给予下属的奖励，说得实在一点，因为它是一种荣誉，是固定收入以外的额外收入，是同等价值或者同等物品不能替代的五彩光环，是一个人成功的标志。

言语的激励是对一个人工作、能力、才干及其他积极因素的肯定，它能满足人们自尊的需要。那么毋庸置疑，精神奖赏则是激励人们奋



发图强的兴奋剂。它能在很大程度上让下属获得满足感，并让其有继续努力奋进的信心和动力。

## 顾及场合 讲究方式

顾及场合是批评的一种艺术。它既能使下属对自己的错误有深刻的忏悔，也能避免下属的逆反心理。

古时候有位侠客，他的徒弟有近千人。一次，朋友问他：“有那么多的弟子仰慕你、跟随你，你有什么秘诀呢？”

他回答说：“我的秘诀是，当我要责备某位犯错误的弟子时，一定叫他到我的房间，在没有旁人的场合才提醒他，就是如此。”

设想一下，假若员工因为被你当众责骂而觉得下不了台，抱着横竖都挨责备的心理，一反常态地和你争吵起来，甚至把本单位一些不该为外人知道的东西也抖搂出来，当领导的本来是为保全自己的“面子”，如此一来，岂不是连“面子”也保不住了吗？

另外，批评的方法也是多种多样的，要是在批评过程中，既能缓解紧张的情绪，创造轻松的氛围，增进相互间的感情交流，又能达到教育的目的，不妨采用幽默式的方法。

伏尔泰曾有一位仆人，有些懒惰。一天，伏尔泰请他把鞋子拿过来。鞋子拿来了，但布满泥污。于是伏尔泰问道：“你早晨怎么不把它擦干净呢？”“用不着，先生。路上尽是泥污，两个小时以后，你的鞋子又要和现在一样脏了。”

伏尔泰没有讲话，微笑着走出门去。仆人赶忙追上说：“先生慢走！钥匙呢？食橱上的钥匙，我还要吃午饭呢。”

“我的朋友，还吃什么午饭。反正两个小时以后你将和现在一样饿嘛。”



## 心理 要诀

伏尔泰巧用幽默的话语，批评了仆人的懒惰。如果他厉声喝骂，命令仆人，那效果就可能适得其反了。

在幽默式批评过程中，使用富有哲理的故事、双关语、形象的比喻等，以此缓解批评时紧张的情绪，启发批评者思考，从而增进相互间的感情交流，使批评不但达到教育对方的目的，同时也创造出轻松愉快的气氛。

要使下属从根本上、从内心认识到自己的错误，作为领导者，在批评下属时要充分地顾及到批评时的场合和批评的具体方式。这样，在避免下属接受批评产生逆反心理的同时，也“照顾”了下属的面子。在此基础上领导者要从深挖错误的原因，晓之以理，动之以情，循循善诱，才能逐步帮助下属从内心认识并改正错误。

## 下属纠纷 公平处理

下属之间产生矛盾反映到领导面前，两方所讲的必然有出入，那就要由你去断定是非了，他们的心里都想从你这里听到句“公道话”，一旦分出了黑白，你最好心中有数，不要公开指出谁是谁非，而应采取一定的方式、方法，以免进一步影响当事人的感情和形象。

在第二次世界大战时，松下电器公司的下属曾一度分成了新旧两派，两派时有摩擦，这种情况直接影响到公司的发展。松下



松下的领导者们



的领导者万分着急。

如何才能圆满解决这种问题？松下的领导者先了解问题所在。一般新踏足社会的年轻人，多少会自以为是，因为觉得学历胜人一筹，又多新主意，不懂尊重旧同事。而已工作多年的同事，经验十足，但有部分人会倚老卖老，视新人为黄毛小子，乳臭未干，不屑一顾。

松下的领导者认为其实双方均有一定的责任。不妨当众赞赏旧同事们的经验老到，亦对新人的冲劲十足表示欣赏。还有，松下的领导者还故意多制造大家一起消遣、娱乐的机会，尤其是业余时间。以促进双方的了解，借以拉近距离，消除敌意。

松下公司的领导见有人“犯众怒”，受到其他同事集体攻击。不单工作上不合作，有时候，还会在背后窃窃私语，令工作气氛十分不融洽。

松下公司的领导者深知要改变此种情况，是颇为棘手的，一则不能偏袒一方，二则亦不可以强施压力，否则必会弄巧成拙，制造更多更大的麻烦。

最后他们终于想出了比较圆满的解决方法：分别向两方进行了解，并且采取“非官方”态度，跟他们“谈心”，旁敲侧击地了解不满者的牢骚，同时发掘被攻击者受争议的关键所在，然后再进一步解决。

在闲谈间松下公司的领导者语重心长地对各方的员工说：“每个人的工作作风不同，初期合作，容易有摩擦，但并不表示中间一定有嫌隙，凡事不要先入为主，情况必然明朗得多。”

对被攻击者，松下公司的领导者则私下劝喻：“看来你对我们工作的程序不大清楚，如果有什么疑问，请先跟我说，拖延下去，可能影响到其他的同事。”经过如此的调解，松下的全体员工合作得非常融洽，公司发展又走上了正轨。

## 心理 要诀

在这个事例中，对于下属的纠纷，松下的领导者及时觉察并根据双方的内心期望，站在双方的立场上，掌握住公平的分寸，最终解决了双方的纠纷，使公司又能顺利发展。

作为上司，要清楚地知道，在下属产生纠纷时，纠纷各方都从内



心急切地想听到上司为自己说的“公道话”，这时上司要及时了解实情，分清是非，辨明黑白，做到心中有数，然后再从公司的大局出发有策略、有步骤地安抚各方的冲突心理，使大家不计前嫌，众志成城，安心、踏实地工作。

## 亲和友善 团结一心

历史上有许多成功的讲演者，他们只要一开口，一挥拳，台下的听众就会群起拥护，挥拳高呼，群情激昂，情不自禁。

他们之所以能和听众结成一体，是他们所用的词、态度或所说的话都是及其具有亲和力的，都不是以“我”为中心，而是与听众“同呼吸、共命运”。因此听众对他所说的话能深植在心里，容易引起共鸣。他们常说“我们这种表现”，由于不是说“我”，而是说“我们”，使听众们产生“命运与共”的意识。

玛丽·凯公司是一家知名的化妆品公司。为了扩大自己公司产品的影响，玛丽·凯女士自己用的化妆品都是公司所生产的。她也不建议公司职员使用其他公司的化妆品。因为她不能理解凯迪拉克轿车的推销员开着福特轿车四处游说、人寿保险公司的经理自己不参加保险。那么，她是如何同职员交流这一想法的呢？

有一次，她发现一位经理正在使用另外一家公司生产的粉盒及唇膏。她借机走到那位经理桌旁，微笑地说道：“老天爷，你在干什么？你不会是在公司里使用别的公司的产品吧？”她的口气十分轻松，脸上洋溢着微笑。那位经理的脸微微地红了。几天后，玛丽·凯送给那位经理一套本公司的口红和眼影膏并对她说：“如果在使用过程中觉得有什么不适，欢迎你及时告诉我。先谢谢你了。”再后来，公司所有的新老员工都有了一整套本公司生产的适合自己的化妆品和护肤品。玛丽·凯女士亲自做了详细的使用示范。她还告诉员工，以后员工在购买公司的化妆品时还可以打折。

玛丽·凯亲和的态度，友善的口语表达，使她自然地与员工打成一片，成功地灌输了她正确的经营理念。



## 心理 要诀

上述故事进一步向我们展示了亲和力的现实意义，也告诉我们亲和力不是巴结和献媚，它更是一种心与心的平等和互惠。事实证明，如果在分工精细的企业中，上司与下属团结一心、配合默契，往往会事半功倍，而要做到这些首先你必须对你的下属做到亲和友善。这样才能赢得下属的信赖。

那么如何与比较固执的伙伴在工作上互相配合，使这种人按照自己的意图办事呢？最好的办法，就是在说话时使用“我们”两字，使他们感觉彼此有共同点。因为大凡这类下属对上级都很敏感，归属意识也比较弱，所以应巧妙运用“我们”，以便解除下属的心理防线，进而使其同上级的态度保持一致。

## 降低姿态 拉近距离

上司要想在下属面前树立起形象和声誉，说话时就必须信守诺言，以身作则，公平待人，平易近人。只有这样，下属才会服从领导，配合工作，积极出谋划策。



尼克松总统

领导卖弄权势，等于出卖自己的无知；领导卖弄富有，等于出卖自己的人格。摆架子的人，不仅领导关系搞不好，群众关系也搞不好。

下面的这个事例也许会对你处理上下级的关系有所启发：

美国有位总统，在庆祝自己连任时开放白宫，与一百多个小朋友亲切“会谈”。

10岁的约翰问总统，小时候哪一门功课



最糟糕，是不是也挨过老师的批评。总统告诉他：“我的品德课不怎么好，因为我特别爱讲话，常常干扰别人学习。老师当然要经常批评的。”

他的回答，使现场气氛非常活跃。

后来有一位叫玛丽的女孩，她来自芝加哥的一个贫民区。她对总统说，她每天上学都很害怕，因为她不知道会发生什么事情，害怕路上遇到坏人。

此时，总统收起笑容，严肃沉重地说：“我知道现在小朋友过的日子不是特别如意，因为有关毒品、枪支和绑架的问题政府处理得不理想——我愿意你好好学习，将来有机会参与到国家的正义事业之中。也只有我们联合起来和坏人作斗争，我们的生活才会更美好。”



上述故事中的总统对谈话对象心理的研究以及他所采取的低姿态，很值得我们在生活和工作中学习。

这位总统的话紧紧抓住了小朋友的心，使小朋友从心里面认为总统和他们是好朋友。即使场外的大人们看到这样的对话场面，也会感到总统是一个亲切的人。从心理学角度分析，这位总统展现的不仅是亲和的说话和动作，更是人际关系中“同理心”的特质。他利用这种特质，透露给小朋友他的过去和他们一样，也常被老师批评，但只要经过自己的努力，也会成长为有用的人。总统在认同小朋友对社会治安担心时，还鼓励小朋友参与正义事业，那样，正义者的力量会更大。这样的谈话使小朋友发现，总统是和他们生活在一个国家里，站在一个立场想问题。

当作为领导者与下属谈话时，主动表示亲和或者采用适当的低姿态会满足下属的自尊心理需求，是会非常受欢迎的。一个好的领导只有与下属打成一片，才能受到下属的拥戴，才能把工作做得更好。不摆架子就是不高高在上，这是一种领导艺术，它能使领导与被领导者之间拉近距离，使下级觉得领导平易近人，从而对领导越发地尊重。



## 获取声望 勇担责任



卡特总统

做下属的最担心的就是做错事，尤其是费了九牛二虎之力后却依然闯了大祸，因为随之而来的便是惩罚和承担责任等问题；然而生活原本就是一连串的过失与错误，再仔细、再聪明的人也有阴沟翻船的时候。可翻了自己的小船便也罢了，而一旦不小心捅漏了多人共同谋生的大船，也就真有可能弄个“吃不了兜着走”的下

场。因此，没有哪个人不害怕承担责任的。

1977年1月20日这一天，吉米·卡特总统在宣誓就职、发表演说之后，出人意外地步行回到他在白宫的家里。在这样一个人人都有时刻不忘安危的城市里，这位新总统在他的妻子罗莎林和女儿埃米的陪同下，自由自在地漫步于宾夕法尼亚大街，这一场面可谓令人注目。总统的步行使他的就职演说更加富有戏剧色彩。通过步行街头，卡特决心促使美国人民重新获得信任感。

卡特在任内取得一系列内政与外交成就，但因贸然下令特种部队发起“蓝光行动”拯救在伊朗的美国人质遭到惨败，令他在选民中的声望一落千丈。但随后，在任的美国总统卡特立即在电视里做了“一切责任在我”的电视声明。

在此之前，美国人对卡特的评价并不是很高。有人甚至评价他是“误入白宫的历史上最差劲的总统”，但仅仅由于这一句“一切责任在我”，支持卡特的人居然骤增了10%以上。1980年他争取连任败给里根，但他从未放弃拯救人质的努力，伊朗最终在卡特离开白宫的那一天释放了所有人质。



## 心理 要诀

卡特总统的例子充分说明，下属及群众对一个上级者的评价，往往决定于他是否有责任感。试想有一天你不幸闯了大祸，如惊弓之鸟般向上级报告之后，忧心忡忡地挨到第二天，坐到了那个如同“公审大会”的会场上“听候发落”的时候，上级竟如卡特总统般众目睽睽之下掷地有声地来了句：“一切责任在我！”那该是何种心境？

所以，懂得如何获取声望的上级，在下属闯祸之后，首先会冷静地检讨一番自己的言行，然后将下属叫来，心平气和地分析整个事件，告诉下属错在何处，最后重申作为下属的宗旨：即每一个下属做事都该全力以赴，漫不经心、应付差事是要受惩罚的。当然，还要让下属明白，无论如何，自己永远是他们的后盾。只有勇于把责任承担下来的上级，才能使下属心服口服外加佩服。

那种不分青红皂白，无论下属的过错是否与自己有关都大发雷霆，不时强调“我早就告诉你要如何如何”或“我哪里管得了那么多”之类言语的上级们，最容易使下属在对待既成的事实面前造成口服心不服的抵触心理，从而使上下级之间在心理上产生不可弥补的矛盾和隔阂。因此，当下属在重大的事情上出现疏漏时，作为上级要勇于承担责任，只有这样才能使下属感激你并正视自己的错误所在。

## 体恤下属 言语传情

无论是谁，都愿意在一个富有人情味的团队里工作和生活。这种人情味的注入，首先是该团队领导的责任，因为领导是否善解人意，是否体恤和关怀下属，直接决定着这个团队人性化氛围的浓度。对于新生代员工来说，他们最在意的，就是别人对他们的态度。而善解人意的背后，正是体现了上司对下属那份最可贵



的尊重。

雍正皇帝在用人问题上比较开明，他以“贤才”为标准，绝不“惟亲”。对臣子的功过也是赏罚分明，体恤有方。

清立国之初，诸王公立下了汗马功劳，顺治帝给予他们的奖励也非常丰厚，下五旗（镶白、正红、镶红、正蓝、镶蓝为下五旗）的人员都划为王府的僚属。承平日久，诸王公骄横傲慢的习气却丝毫没有改变，往往对下属非常残暴刻薄。

两广总督杨琳，是敦郡王的臣属。有一次，不知是什么事得罪了敦郡王。敦郡王即派一名宦官至广州，在杨琳的总督府四处搜查，弄得这位总督无脸见人。



雍正皇帝

雍正十分痛恨这种为非作歹的行为。他即位之后，就下令宗藩不得与外吏发生联系，除每年按例明见外，外吏一般不得私自到诸王府邸拜谒；雍正又撤除了诸王所属的值宿护军。这样，诸王公再也不敢乱动，变得奉公守法了。

雍正虽然对诸王如此严厉，对大臣却十分友善。而且，他在任用大臣时，有自己独特的视角。

雍正重用鄂文端就是一例。鄂文端担任内务府的郎官时，雍正还是作为皇子的身份住在藩邸。有一次，雍正有事召见鄂文端，却遭到了鄂文端的拒绝，并且说：“作为皇子应注意自己的德行，怎么能同外臣相来往呢？”雍正对他的这番话感触很深，认为他讲得很有道理。后来雍正即位后，马上就召见鄂文端。关心鄂文端的人很为他担心，怕雍正会给他小鞋穿。谁知雍正见面后却告诉他：“从前你以一个郎官的微职，而敢于拒绝皇子的请求，守法不可谓不严谨。若为大臣必忠于皇帝，给你个江苏政使吧！”10年之后，鄂文端又升为宰相，足见雍正对他的器重。

雍正知道，大臣们的薪水很微薄，不足以应付开支。所以设立了“养廉银”一项，并且每逢节日，都给臣下许多奖赏。当鄂文端召入之时，雍正特地命令海望司空为鄂文端在大市街北建造府第，所有的用具器物全给他准备好。



张文和曾生了小病，等到痊愈，雍正告诉左右说：“我的股肱不舒服，好几天才痊愈。”一听说皇上有小恙，大家赶忙来问安，雍正大笑指着张文和说：“这不就是我的股肱吗？”

## 心理 要诀

从上面的典故中不难看出，作为上司要懂得用温暖的言语来融化下属冰冷的心。就像雍正对待鄂文端那样，应从心理和物质上关怀备至，体恤有加。

一个开明的领导者要让下属真正为其踏踏实实的工作，应在平时多多用心想想下属最需要什么，下属有什么困难需要帮助，并要在言语之间流露出对下属的关切之情，这样，下属才能发自内心地感激你并为你效力。



清朝大臣的孙子



## 四、与客户说话的需求策略

客户最需要的，也应当是我们最关注的。

急客户所急，想客户所想，永远设身处地地为客户着想，只有这样你才能永远处于不败之地。

### 实事求是 令人钦佩

面对日益挑剔的顾客，以何立于不败之地，以何像魔方似的吸引成千上万的顾客为你的产品慷慨解囊？靠吹、靠装、靠蒙骗是毫无效果的，或者只能是暂时的“辉煌”。因此，还应以诚信为主要原则。

经营房地产的霍尔默先生，是美国房地产巨商。有一次，他承担了一笔令他烦恼的房地产生意。这块土地虽然接近火车站，交通便利，但非常不幸，它紧邻一家木材加工厂，电动锯木的噪音使一般人难以忍受。几次开发客户，都因霍尔默先生难以如实相告而导致最后被客户拒绝签订合同。

霍尔默先生经过考虑和调查，他又找了一位想购买地皮的顾客。这次，他改变以往做法，直截了当地向该顾客说明：“这块土地处于交通便利地段，比起附近的土地，价格便宜得多了。当然，这块土地之所以没有高价卖出是因为它紧邻一家木材加工厂，噪音较大。”

霍尔默先生见顾客不言不语，就继续说：“如果您能容忍噪音，那么它的交通地理条件、价格标准，均与您的要求非常符合，确实是您理想的购买目标。”



不久，该顾客在霍尔默的带领下到现场参观调查，结果非常满意。他对霍尔默先生说：“上次你特别提到的噪音问题，我还以为很严重，那天我去观察了一下，发现那种噪音对我来说不算什么问题。我以往住的地方整天重型卡车来往不绝，可这里的噪音一天总共只有几小时，而且卡车通过并不震动门窗，总之，我很满意。你这个人挺老实，要换上别人或许会隐瞒这个事实，光说好听的。你这么如实相告，反而使我很放心。”

就这样，他顺利地完成了这笔令人头疼而无人愿意接受的房地产买卖。



从这个事例中可以看出，客户的开发单单凭借一条三寸不烂之舌，说得天花乱坠是不一定成功的。实事求是说出你的商品的优点和缺点有时倒会给你的商品增添一层诱人的光芒，更具有魅力。

靠花言巧语蒙骗顾客，其结果只能是“一锤子”的买卖，容易使自己走进死胡同，失去了自己的“衣食父母”。所以，把商品性能对客户做某种程度的坦白，先在客户的心理打下你诚实老实的良好印象，这样必能获得顾客的赞许和信任。在客户信任之余，他对你的商品的买与不买自然会做出取舍的。而且“买卖不成仁义在”，待日后客户有需要时，第一个电话会打给令他信任的你的。

## 发自内心 迂回表达

如果你对于有些人 and 事确实是发自内心的，但你若直接表达，有可能会无功而返，碰一鼻子灰。对于这种情况，你应该学会迂回表达，以切入对方的心理，让他对你产生良好的印象，觉得你是一个非常值得信赖的人，这样，你再和他谈什么事情就能轻而易举地达成了。



美国著名的柯达公司的创始人伊斯曼，捐赠巨款在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院。为了承接这批建筑物内的座椅，许多制造商展开了一场激烈的竞争，但是，找伊斯曼谈生意的商人无不高兴而去，败兴而归，一无所获。

在这样的情况下，“伏美座位公司”的经理亚当森前往会见伊斯曼，希望能够得到这笔价值 90 万美元的生意。

亚当森被引进伊斯曼的办公室后，看见伊斯曼正埋头于桌子上的一堆文件，于是他静静地站在那里仔细打量起这间办公室来。

过了一会儿，伊斯曼抬起头来，发现亚当森站在那里，便问道：“先生，有何见教？”



伊斯曼先生

这时亚当森没有急于谈生意，而是说：“伊斯曼先生，在我等您的时候，我仔细观察了您的这间办公室。我本人长期从事室内的木工装潢，但从来没见过装修得这么精致的办公室。”

伊斯曼回答说：“哎呀！您提醒了我差不多忘记了的事情，这间办公室是我亲自设计的，当初刚装潢好的时候，我喜欢极了。但是后来一忙，一连几个星期都没有机会仔细欣赏一下这个房间。”

亚当森走到墙边，用手在木板上一擦，说：“我想这是英国橡木，是不是？意大利橡木的质地不是这样的。”

“是的。”伊斯曼高兴地站起身来回答说：“那是从英国进口的橡木，是我一位专门研究室内细木的朋友专程去英国为我订的货。”

见亚当森与自己非常谈得来，伊斯曼十分高兴，便带着亚当森仔细地参观起办公室来了。把办公室的所有装饰一件一件地向亚当森做详细地介绍，从木质谈到比例，又从比例谈到颜色的搭配，从手艺谈到价格，然后又详细地介绍他的设计装潢经过。亚当森微笑着聆听，饶有兴趣。

直到亚当森将要告别之际，俩人都未谈到生意。但您想想，这笔生意落在谁



的手里，是亚当森还是亚当森的竞争者呢？

亚当森不但得到了大批的订单，而且还和伊斯曼结下了终生的友谊。为什么伊斯曼会把这笔大生意拱手给了亚当森？这是与亚当森的口才和了解客户的心理密切相关的。试想想，如果亚当森一进入办公室就谈起生意，十有八九也会无功而返。

## 心理要诀

亚当森成功的秘诀何在呢？说起来也许挺简单，就是他了解谈话对象。他从伊斯曼的经历入手，赞扬他取得成就和独具匠心，使伊斯曼的自尊心得到极大的满足，把他作为知己。这笔生意当然非亚当森莫属了。

每个人在生活和工作中都有其各自不同的辉煌成就，这一点每个人都会引以为自豪的，只要我们及时发现他们的优点，并加以诚恳的赞扬，定能加深双方的知心度，使我们与对方迅速融洽起来，那么生意上的障碍肯定会不攻自破。

## 察觉变化 吊人胃口

大凡喜欢看谜语故事的人都有这么一个感觉，如果一个谜语说得扑朔迷离，就越来越想寻求谜语是否“在本期内找”。人们对事物的态度是，越朦胧越想寻求其清晰。胃口吊得越高，消化得就越好。

一位商人在温斯波罗市兜售一种炊具。他敲了公路巡逻员安徒先生的门，他的妻子开门请商人进去。

安徒太太说：“我的先生和隔壁的汤姆先生正在后院，不过我和汤姆太太愿意看看你的炊具。”

商人说：“请你们的丈夫也到屋子里来好吗？我保证，他们也会喜欢我对产



品的介绍。”

于是，两位太太把两位丈夫“硬拉”回来。商人当着他们的面做了一次极其认真的烹调表演。他用所要卖出的那套炊具用文火不加水煮苹果，然后又用安徒太太家的炊具以传统方法加水煮，两种不同方法煮成的苹果区别非常明显，于是给两位太太留下深刻的印象。但两位先生显然害怕他们的太太会贸然买下，因而装作毫无兴趣的样子。



察觉变化 吊人胃口

在这种情况下，这位商人就想刺激一下两位先生的购买欲望。他洗净炊具，包装起来，放回到样品盒里对他们说：“嗯，多谢你们让我做了这次表演，我实在希望在今天向你们提供炊具，但我今天只带样品，也许你们将来才想买它吧。”

说着，商人起身准备离去。这时，两位太太立刻对那件炊具兴趣大增，她们都站了起来，询问什么时候才能买到。

安徒先生说：“请问，现在能向你购买吗？我现在确实有点喜欢那套炊具了。”

汤姆先生也说：“是啊，你现在能为我们提供货品吗？”

那位炊具商真诚地说：“两位先生，很对不起，我今天确实只是带了样品，而且什么时候发货我也无法知道确切的日期。不过，二位请放心，等能发货时，我一定优先照顾你们两位。”

安徒先生说：“那也说不准，说不定你会把我们给忘了。”

机不可失，时不再来。炊具商看到时机成熟了，立刻向他们提出订货之事。

“噢，也许为了保险起见，你们最好还是付订金买一套吧，一旦公司发货我就给你们运来。不过这可能还要再等一段时间，或者相当长的一段时间。”两位先生急忙掏钱付了订金。大约6个星期后，产品终于送到了两位太太的手中。



## 心理要诀

人们都有这样一种心理，对于某些东西产生兴趣后就想得到它，一旦难以得到，就更觉得渴望和向往。这位炊具商正是抓住人们的这个心理，以巧妙的言辞成功地运用了“欲擒故纵”法，从而让顾客“上钩”：他们购买商品是自己想要买而不是别人要我买，而且一旦买到，还为自己的努力表示赞赏。

使用“欲擒故纵”方法时，应善于察觉客户的心理变化，而千万不能急于求成，不分时间、地点地催促客户上货，否则会弄巧成拙，贻误战机。

## 转移情绪 急人所急

心理学家指出，人的一切行为动机不是为了追求快乐，就是为了逃避痛苦。同时人们为了追求长远的快乐，会甘愿忍受暂时的痛苦；为了逃避长期的痛苦，而能够放弃眼前的快乐——这就是人性。营销人员如果能够通过转移情绪或心理来引导客户的人性，让客户感觉目前很“痛苦”，只有享受了我们的产品才能够“逃离痛苦”，从而“追求快乐”，销售的达成就是很简单的事情了。



转移情绪 急人所急

美国著名的客户开发商戴维先生，讲了一个他亲身经历的有趣故事。一位中年客户和他谈了15分钟后，这位客户向戴维订购了一个热水器、一个新式煤气灶和一台电子微波炉，并约定第二天早上8点来取货。可是第二天，这位客户却挂电话给戴维先生说：“不要了。”戴维先生既没有作罢，也没有埋怨，他驱车前往他家，微笑地质问：“为什么呢？您昨天不是高高兴兴地和我闲聊这些炊具



的好处吗？”

“我太太说免了罢，因为用热水在煤气灶上烧就可以了，旧有的煤气灶还可以用……”“那么电子微波炉呢？”我太太说：“家里有电炉，也有火锅，何必再花那么多钱。”

他还接着说：“我太太说准备省一些钱给我买一部摩托车。”戴维先生突然打断他，问道：“对了，您不是刚买一套新楼房吗？”“不错啊！”戴维先生继续问道：“以先生的财力买一部摩托车易如反掌，从前怎么不买呢？”“那时我太太一直怕我骑摩托车有危险……”

“现在难道就不怕了吗？”说到这里，俩人都不禁哈哈大笑起来。戴维接着又说道：“先生，依您的财力和身份，我看买汽车才和您的身份相配啊！德国的‘奔驰’、美国的‘福特’、日本的‘丰田’，七八万就可买到八四或八五式。有了汽车，不但会提高您的身价，而且事业会取得更大的成功……您希望要大型的还是小型的？”

这位中年客户支支吾吾地说：“买汽车是我多年的愿望，就不知道买哪种好，您是生意内行人，是否能帮我……”

“我也只是略知一二，不过我乐于效劳，但是新房子、新汽车和旧炉灶是很不相称的啊！”

听了戴维先生的谈话，那位客户不禁说：“是啊，我们还要热水器、煤气灶，还有微波炉，请您马上派人给我送货，顺便也请几个人给我安装。”“噢，您要慎重考虑，不要勉强自己，您太太的意思应该考虑考虑……”

“没关系，没关系，这事还是我说了算。其他就拜托您了……”



在这个事例中，客户退货并非是因为缺乏支付的经济能力，而是想买摩托车。于是戴维先生就抓住这个想提高自己的身份、地位的欲望对其进行刺激，劝他买汽车，燃烧起对高层次生活的欲望，然后话锋一转，使对方觉得原来的订货和他求得社会地位的欲望并不矛盾，于是便水到渠成地完成了原来的交易。



不可否认，每个人都有各自的欲望，一个人在不同时期又有着不同的欲望。而人们的欲望总是深深埋藏在心底，不易被人们觉察，这就要求我们必须知道客户最需要的是什么，急客户所急，想客户所未想，然后通过我们的头脑和嘴巴，使这种欲望体现出来，再利用它达到开发客户的目的。

## 幽默机智 获得青睐

人们都喜欢看卓别林的表演，喜欢听逗人捧腹大笑的相声。为什么呢？因为他们的表演极富幽默感，给人以欢乐，给人以轻松。

在 20 世纪 60 年代美国有位大学生思想活跃，且诙谐幽默。在他当业余客户开发员时，萌发了一个好主意。他有一次走进一家报馆问：

“你们需要一名有才干的编辑吗？”

“不。”

“不需要。”

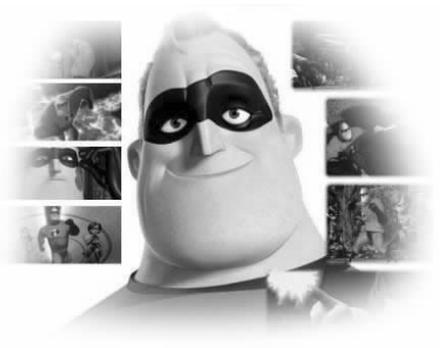
“印刷厂如有缺额也行。”

“不，我们现在什么空缺都没有。”

“那你们一定需要这个东西。”

年轻的客户开发员边说边从皮包里取出一块精美的牌子，上面写着：“额满，暂不聘人。”如此轻而易举，在轻松愉快中促成生意。

美国俄亥俄州的著名演说家海耶斯，步入社会之初还是一个初出茅庐、畏首畏尾的实习客户开发员。一次，一个老练的客户开发主管带他到某地推销收银机。这位老练的客户开发主管并没有电影明星般



幽默机智 获得青睐



的堂堂相貌，他身材矮小、肥胖，脸红通通的，却极富幽默感。

当他走进一家小商店时，老板粗声粗气地冲着他说：“走吧，别老强奸我的耳朵，我对收银机没有兴趣。”

这位老练的客户开发员就倚靠在柜台上，格格地笑个不停，仿佛他刚刚听到一个令人捧腹大笑、世界上最妙的笑话。店老板直愣愣地盯着他，不知所措。

这时，这位老练的客户开发员直起身子，微笑着道歉道：“对不起，我忍不住要笑，你使我想起了另一家商店的老板，他跟你一样，一碰到我就说没有兴趣，后来，他却成为我们熟识的主顾。”

说着，这位老练的客户开发员一本正经地展示他的样品，历数其优点。每当老板以比较缓和的语气表示不感兴趣时，他就笑哈哈地引出一段幽默的回想，又说某某老板在表示不感兴趣之后，结果还是买了一台新的收银机。

旁边的人都簇拥着，瞧着他们，海耶斯又窘又紧张，心想他们一定会被当作傻瓜一样被赶出去。结果却出乎意料。不一会儿，他们就把一台收银机搬进了商店，那位老练的客户开发员又以行家的口吻向老板说明收银机的具体用法。

## 心理 要诀

在这个事例中，海耶斯的这位顶头上司运用轻松幽默的语言，针对客户从不喜欢收银机到逐步缓和、喜欢的心理进行有效的“进攻”，即每当客户表现出不感兴趣的时候，他就列举某某客户当时的情况，以此来使当前客户获得心理确认，最终达成交易。

在开发客户的过程中，幽默的力量是不可忽视的，一位精明的客户开发人员，要想在市场上来往穿梭，游刃有余，不仅要有幽默的语言，而且还要有幽默的动作，让顾客喜欢你。当然客户开发人员的幽默不是为幽默而幽默，所说的故事、所讲的笑话都要有的放矢，要有助于引导客户发自内心地对其开发的产品产生青睐。



## 一鸣惊人 引起关注

有时候，话语的力量是很大的，它可能改变一个人当时的内心思想。但需注意的是，话语的力量终究不单单靠语词来体现，如果没有语义的支撑，换句话说，如果你对他人说的第一句话没有引起极大的关注或兴趣，那么，话语的力度是无法获得的。因此，要想说出很有力度的话语，就需要一个恰当的表达。

美国有位食品搅拌机客户开发商，当一男客户走进他的商店时，他第一句话就问：“家里有高级食品搅拌机吗？”

男客户被他这突如其来的发问给难住了，转过脸来对这位客户开发商说：“搅拌机我家里倒有一个，但不是高级的。”

客户开发商马上说：“我这里有一个高级的。”说着，从柜台上拿出一个搅拌机，一边讲解，一边演示。起初那位男客户还有点想凑凑热闹的念头，当他看完他的演示后禁不住买了一个。



我们从上例中可以看出，那位客户开发商的第一句话是一鸣惊人的。假如换一种方式，一开口就说：“我想来问一下，您是否愿意购买一个新型的食品搅拌机？”或者“您需要一个高级食品搅拌机吗？”其结果与第一句话相比，肯定会稍微逊色。这是因为：

第一种问法，要对方回答的是：“有”还是“没有”。当然这几乎是明知故问，但这个问题提得好，有两个好处：

第一是没有使顾客立刻觉得您是向他们推销东西的。要知道，人们讨厌别人卖给他们什么，而喜欢自己想去买什么。

第二是商人只说有一台高级搅拌机，并没有问顾客买还是不买。因此顾客会产生一些兴趣，看看高级的与他家里的有什么不同。这样，



演示说明就成为顺理成章的事情了。至于最后的购买就是水到渠成了。

在销售产品的过程中，客户在听我们的第一句话时，比听第二句话乃至以下的话要认真得多。当听完我们说的第一句话时，很多客户，不论是有心还是无意，都会马上决定是尽快地把我们打发走，还是继续准备谈下去。如果第一句话不能有效地引起顾客的兴趣和关注，那么之后即使谈下去，效果也不会太乐观。

## 以退为进 抓住时机

“商场如战场”。在这无硝烟的战斗中，每一位指挥官——生意人不仅需要智慧，而且还应有涵养和风度，要深谙“商场”技巧。口才在这方面是一项极其宝贵的资源，它是“战场”上无坚不摧的利器。



抓住时机

客户的开发，离不开生意洽谈，而在业务洽谈中，僵局是难免的。如果双方固执己见，相持不下，都有“宁为玉碎，不为瓦全”的思想，其结局是不言而喻的。此时，作为一位精明的客户开发员应努力保持镇静，设法缓和洽谈气氛或者改变问题，甚至可以忍痛割爱，终止洽谈等待机会，卷土重来。

要打破僵局并非举手之劳，这就需要掌握客户开发的技巧。然而在众多客户开发的技巧中，“退一步是为了更好地前进”这一策略、方法，令人百试不爽。想方设法与对方建立心理相容关系，缩小或消除双方在心理上的“沟壑”，然后在良好的人际关系中重整旗鼓。



菲德尔费电气公司的约瑟夫·韦普先生去宾夕法尼亚州与一位富有的农场主洽谈用电业务。当他来到农场主所在的那所整洁而堂皇的别墅前去叫门时，对方只把门打开一条小缝，布拉德老太太从门内向门外探出头来，当她得知来人是电气公司的客户开发员时，猛然把门关闭了。韦普先生再次敲门，敲了好久她才又将门打开，还是一条小门缝，而且还未等对方开口说话，她就毫不客气地破口大骂。

虽然一开始就十分不顺，但精明的韦普先生却没有因此而气馁，他决心以退为进，碰碰运气。

韦普先生说：“布拉德太太，很对不起您，打扰您了。我访问您并非为了电气公司之事，只是向您买一点鸡蛋。”

听到这话，老太太的态度稍微缓和了一些，门也开大了一点。

韦普先生一看机会来了，接着说：“您家的鸡长得真好，看它们的羽毛多漂亮，这些鸡大概是多明屋克种吧？能不能卖给我一些鸡蛋？”

这时，门又开得更大了。

布拉德太太说：“您怎么知道是多明屋克种的鸡呢？”韦普先生知道自己的话与老太太建立了共鸣，便趁热打铁，接着说：“我也养了一些鸡。像您所养这么好的鸡，我还是头一次见到的。而且我饲养的来亨鸡，只会生白蛋。夫人，您知道吧，做蛋糕时，用黄褐色的蛋比白色的蛋好。我太太今天要做蛋糕，所以我就跑到您这里来了……”

老太太一听，乐了，由屋里跑到门廊来。韦普先生利用这短暂的时间，瞄一下环境，发现他们拥有整套的奶酪设备。

于是韦普先生继续说道：“夫人，我敢打赌，您养鸡赚钱一定比您先生养乳牛赚的钱还要多。”

这句话简直说得老太太心花怒放。因为长期以来，她总想把这件得意之事告诉别人。她立即把韦普先生带进来，让他参观鸡舍。在参观过程中，韦普先生不时发出由衷地赞叹，还交流了养鸡方面的知识和经验。

最后，布拉德太太向他请教用电有何好处，韦普先生实事求是地向她介绍用电的优越性。两星期后，韦普先生所在公司收到老太太交来的用电申请书。后来，又源源不断地收到这个村的用电订单。



## 心理 要诀

在这个事例中，韦普先生的“以退为进”运用得恰到好处，最终使布拉德太太非常高兴地接受了他的用电建议。使用这种方法，要注意自己的话题应该是顾客所关心和感兴趣的，否则对方会亮出“红灯”。如果赞美对方，务必实事求是，切勿“花言巧语”而让对方知道你是在引诱他而半途而废。同时要抓住时机，在对方心情舒畅时巧妙地亮出你的绝招——回马枪。记住：“机不可失，时不再来。”贻误战机只能使你枉费心机，空忙一场。

在与客户打心理战时，要用“以退为进”这一招并不容易，因为你必须对所开发的客户有全面的了解和认知，要事先对其进行一番调查研究，甚至要知道客户近期的喜好和对一些事情的看法。只有这样你才有50%的胜算把握，因为另外的50%的胜算是要看你能否及时洞察和抓住客户的心理需求从而引导其对你的产品萌生好感。

## 讨价还价 心平气和

“讨价还价”是做客户开发时司空见惯的事。有时，我们提供的是优质服务和优质产品，不想用降价来取胜，面对着客户压价的要求，要以坚定的口气，心平气和地和客户说明不降价的理由。

如有的客户问：“你能打多少折扣给我呢？”售货员：“抱歉，本公司一向规定不打折扣，因为我们的产品在质量上是从不打折扣的，所以也很难在价格上打折扣，如果我们这样做，那我们公司将名誉扫地。”

客户：“××公司答应如果我们买他们的产品，就给我们九五折，你们为什么不给折扣呢？”

商人：“据我们所知，给折扣的公司早已把那5%的利润打入售价之中。本公司绝对不用这种‘羊毛出在羊身上’的办法讨好客户。说正确一点儿这是在欺



骗客户，因此我们现在的售价，是最合理的最低售价，您不认为我们是个有信用的诚实的公司吗？”

在这个例子里，经营者抓住公司的声誉做文章，使对方感到公司确是可以信任的，因为他们宁可冒减少销售量的危险，也不做骗人的买卖。

我们再来看一个拒绝客户提出减免代办费要求的例子：

“请你们估价，不必付代劳费了吧！”客户提出了要求。

“通常我们估价是要收代办费的，因为我们有相当明确的会计制度，客户可以随时向我们查询，同时客户也很高兴我们这样做。”

这是生意人拒绝客户减付代劳费要求的话。这话说得婉转，但很坚决，没有丝毫让步的迹象。

因为人们决定购买大宗物品时，虽然也都想从各方面能节省一些开支，但能否省下各项小宗的开支，一般不会影响最后的交易，这正如 5000 元一台的钢琴买得起，就不会在乎 100 元的琴凳了；作为精明的商人要善于抓住客户的这种购物心理，咬紧价格不放松，这样你会增加许多额外的利润。

当然，即使讨价还价也要有技巧，如果双方在价钱上一味相持不下，而不转换话题，其结果不可能是“柳暗花明又一村”。当你因价格和客户意见产生分歧，你可以以商品的代价问题来剖析价格的合理性。

鉴于以上例子，善于经商的机灵人就容易在价格和代价上大做文章，最后使客户心服口服，愿意掏钱买昂贵的商品。同样，类似问题还可以采用货比三家的销售方法。

汤姆正欲购买一套音响设备，但由于品种太多，加上经济限制，一时也难以决断。当他正徘徊不定时，一位年轻的营业员看穿了他的心思，于是上前问道：“你很想买我们商店的这套音响是吧？但不可否认这些东西的价格却很昂贵，你要慎重考虑才可决定。我想你如果再到其他商店比较比较，也许这对你来说是很有利的。”这位客户心里想，货比三家不吃亏啊，于是他又去了其他几家商店，做了一些观察和比较。他发现那些家商店中的音响设备，虽然价低一些，但质量上，如外观、音质、音色等，都差一些，正所谓一分钱一分货。最后，他又回到这位年轻营业员的商店，毫不犹豫地买了一套音响。



## 心理 要诀

讨价还价是生意场上永不改变的合奏曲，只要抓住客户的购物心理，运用口才学的技巧，相信，只有咬紧价格的商人，没有顽固不变的客户。

当我们与客户在讨价还价上争执不下时，我们要牢牢地抓住客户的需求欲望，在我们的产品价格上大做文章，使客户感到我们的产品才是真正的物有所值，这样客户便消除了吃亏上当的感觉，在心理上自然愿意购买我们的产品。



心平气和



## 五、与朋友说话的真诚策略

只有对于朋友，你才可以尽情倾诉你的忧愁与欢乐，恐惧与希望，猜忌与劝慰。

人与人之间，只有真诚相待，才是真正的朋友。谁要是算计朋友，等于自己欺骗自己。

### 结交朋友 真挚关切

结交朋友时，除了要表现出你真挚的欣赏和关切外，语言也要真挚动人，具有感染力。运用有利于对方感情上容易接受的语言文字，多用陈述性语句，避免或尽量少用评论性、挑战性语句。

查尔斯·伊里特博士从美国南北战争结束后一直到第一次世界大战的前5年，担任哈佛大学校长。他经常以对待朋友的口吻来与学生攀谈交流。

有一天，一名大学一年级的学生克兰顿到校长室去借50美元的学生贷款，这笔贷款获准了。克兰顿自己叙述说：

“我在拿到学生贷款时，我感激万分地致谢一番，当我正要离去的时候，伊里特校长让我再坐会儿。然后他令我惊奇地对我说：‘听说你在自己的房间里亲手做饭吃。我并不认为这件事坏到哪里去，如果你所吃的食物是适当的，而且分量足够的话。我在念大学的时候，也这样做过。你做过肉狮子头没有？如果牛肉煮得够烂的话，就是一道很好的菜，因为一点也不会浪费。当年我就是这么煮



的。’接着，他告诉我如何选择牛肉，如何用文火去煮，然后如何切碎，用器具压成一团，放冷再吃。”

## 心理 要诀

事例中的伊里特校长在了解到克兰顿的困难后，以亲切的话语对克兰顿表现出真挚的关切，就像对待自己的朋友一样，使克兰顿十分感激。这样在克兰顿的心里，认为伊里特校长非常平易近人。

把这个道理放到交友识朋上来，也同样适用。如果你真的想结交知心的朋友，你首先要表示出你对他们的关切与欣赏。这跟其他的人际关系一样，必须真挚的。只有在朋友真正感受到你的关注与欣赏的目光时，你才能真正打动朋友的心。而要想让朋友知道这一点，最直接的办法莫过于言语的表达。

心理学研究证明，人们的行为受动机的支配，而动机又是随着人们的心理需要而产生的。人们的心理需要一旦得到满足，便会成为积极向上的原动力。在现实生活中，人们总是自觉不自觉地他人那里寻找自身的存在价值，其内心深处都有被重视、被肯定、被尊敬、被欣赏的渴望。当这种渴望实现时，人们的许多潜能和真善美的情感便会被奇迹般地激发出来。我们都渴望得到朋友的欣赏，同样，每个人都应该学会欣赏朋友。

## 沟通情感 互诉衷肠

人与人之间是需要进行情感沟通的，但沟通在很大程度上受个人心理因素的制约。个体的性质、气质、态度、情绪、见解等的差别，都会成为人与人之间沟通的障碍。



因此，建立沟通关系的关键就是“寻找与对方有什么是可以共同体验的”，如果彼此有共同关心的事，共同的爱好那样最好，如果没有也不需要去装模作样。

如果彼此之间没有共同关注的事，那么就使用共同的语言表达方式。人们在表现自己的人生经验时，常常有反复使用对他来说极为重要的特殊词语的倾向。只要和对方以同样的方式交谈，也可以使交流顺利进行。



黄庭坚

北宋时期苏轼和黄庭坚是以诗文闻名于世的一对好友。有一次他们一起讨论书法，苏轼说：“您近来的字虽愈来愈清劲，不过有的地方却显得太瘦硬了，几乎像树梢绕蛇啊！”说罢大笑。黄庭坚说：“师兄批评一语中的，令人心服。不过，师兄的字……”苏轼忙说：“你干嘛吞吞吐吐，怕我承受不了吗？”黄庭坚于是大胆言道：“师兄的字，铁画银钩，遒劲有力，然而，有时写得就像是石头压的蛤蟆。”话音一落，俩人都笑得前仰后合。

## 心理要诀

古代艺术大师们这种互相砥砺的批评精神，达到了互相帮助、互相促进的目的。

要想达到与人良好的情感沟通，就要注意对方的心理。当对方对某一事物表露出一种情感倾向时，你就要对所说的这件事表达同样的感受，这样，你们就能很容易谈到一起了。

人与人之间情感的沟通，是交往得以维持并向更为密切方向发展的重要条件，是人对客观事物所持态度的内心体验。情感沟通是由两部分组成。一是“共鸣”，即对同一事物或同类事物具有相仿的态度及相仿的内心体验；二是“振荡”，即由于“共鸣”而双方情绪相互影响，以至达到一种比较强烈的程度。前者是找到共同语言，后者是掏出心来，心心相印。



## 谈笑之间 赢得尊重



萧伯纳

在政界一向饱受竞争者攻击的丘吉尔看了哈哈大笑，随即回了一封也只写了几句话的便条。

“很抱歉，我今晚没空，但是我会和朋友明晚去观赏——如果你那场戏明晚还能继续上演的话。”

有着高明的“说笑”技巧的说话高手，在人群里一向都会是最受欢迎的人物。

有一回宰相王安石骑马游极宁寺，马儿由马夫牵着，王安石坐在马上欣赏四周的景致，心情十分愉快。

没想到，马夫一个疏忽，竟然让马儿受惊，马失前蹄，王安石由马背上摔了下来，这下大伙儿可紧张了，尤其是马夫紧张得手足无措。

有一种沟通方式多半见于朋友之间，有点儿不打不相识的味道，就是因为彼此太熟了，所以也就不必文绉绉、有模有样地说话了，好像不这样，就显得彼此的交情不够。这种沟通也有好处，不容易有心结，心里有什么话，就说出来。像是撒把胡椒粉，虽然能使人打个喷嚏，但是“喷”完了，也就没事了。

萧伯纳和丘吉尔两人，虽然一个在文坛，一个在政界，但却是相知的好朋友。两个人的关系，由他们之间信函往来的内容就看得出来。

萧伯纳有一场新剧要在伦敦首演。他特别送了两张入场券给丘吉尔，还附上一张写着寥寥数语的便信。

“附上拙作演出入场券两张，一张给你，一张给你的朋友——如果你还有朋友的话。”



众人赶快扶起王安石，幸好他毫发无伤。王安石看了看趴在地上吓得直打哆嗦的马夫，一言不发地跨上马背，然后用马鞭指着马夫说：“幸亏我的名字叫做王安石，要是叫王安瓦，这下可要摔得粉碎了！”

一句话说罢，他用鞭子轻轻打了一下马屁股，继续向前行进，一句妙语让四周的人哈哈一笑，消除了紧张的场面。马夫擦了擦额头上豆大的汗珠，松了一口气。

## 心理要诀

在这个事例中，王安石以平常说笑的方式化解了尴尬气氛，使他周围的人哈哈一笑消除了紧张。

这种说笑方式

在朋友之间也是一样可行的。

在朋友间，懂得如何说笑的人最受人欢迎，但是一般人需要心理上的调整，才能够受人欢迎。

聪明的人总是能用谈笑的口吻大大提高自己的人气和威信，赢得朋友们一致的尊重和爱戴。其实朋友之间说话时最好用一些说笑来活跃气氛，否则就不像是朋友之间的言语交流了。说笑的时候大可放心，因为伤不了人，所以一旦遇到

有什么状况发生，心胸宽大地拿自己来嘲笑一番，最能掳获人心。让人哈哈一笑，不但化解了尴尬，也放松了大家的紧张情绪，使彼此相处愉快。



丘吉尔



## 勇于道歉 友谊常青

与人交往难免不说错话，不做错事。倘若你发现自己错了，能真诚、主动道歉，远比那些千方百计地找理由给自己辩护的人更能得到谅解甚至是尊敬，因为对方能从你的道歉中看到你的人品中的正直和坦荡。

关于敢于承认自己的过错，瑞士著名心理学家皮亚杰说：“向别人道歉是件比较容易的事，只要你向别人真诚地道歉，那么同样可以运用交际口才，得到朋友的信赖和他人的尊重。”



蔺相如与廉颇

大家所熟知的负荆请罪的故事，便说明了朋友之间的道歉是很重要的。

战国时候，有7个大国，它们是秦、齐、楚、燕、韩、赵、魏，历史上称为“战国七雄”。这7国当

中，又数秦国最强大。秦国常常欺侮赵国。有一次，赵王派一个大臣的手下人蔺相如到秦国去交涉。蔺相如见了秦王，凭着机智和勇敢，给赵国争得了不少面子。秦王见赵国有这样的人才，就不敢再小看赵国了。赵王看蔺相如这么能干，就封他为“上卿”（相当于后来的宰相）。

赵王这么看重蔺相如，可气坏了赵国的大将军廉颇。他想：我为赵国拼命打仗，功劳难道不如蔺相如吗？蔺相如光凭一张嘴，有什么了不起的本领，地位倒比我还高！他越想越不服气，怒气冲冲地说：“我要是碰见蔺相如，要当面给他点儿难堪，看他能把我怎么样！”

廉颇的这些话传到了蔺相如的耳朵里。蔺相如吩咐他手下的人，叫他们以后碰到廉颇手下的人，千万要让着点儿，不要和他们争吵。他自己坐车出门，只要



听说廉颇从前面来了，就叫马车夫把车子赶到小巷子里，等廉颇过去了再走。

廉颇手下的人，看见上卿这么让着自己的主人，更加得意忘形了，见了蔺相如手下的人，就嘲笑他们。蔺相如手下的人受不了这个气，就跟蔺相如说：“您的地位比廉将军高，他骂您，您反而躲着他，让着他，他越发不把您放在眼里啦！这么下去，我们可受不了。”

蔺相如心平气和地问他们：“廉将军跟秦王相比，哪一个厉害呢？”大伙儿说：“那当然是秦王厉害。”蔺相如说：“对呀！我见了秦王都不怕，难道还怕廉将军吗？要知道，秦国现在不敢来打赵国，就是因为国内文官武将一条心。我们两人好比是两只老虎，两只老虎要是打起架来，不免有一只要受伤，甚至死掉，这就给秦国造成了进攻赵国的好机会。你们想想，国家的事儿要紧，还是私人的面子要紧？”

蔺相如手下的人听了这一番话，非常感动，以后看见廉颇手下的人，都小心谨慎，总是让着他们。

蔺相如的这番话，后来传到了廉颇的耳朵里。廉颇惭愧极了。他脱掉一只袖子，露着肩膀，背了一根荆条，直奔蔺相如家。蔺相如连忙出来迎接廉颇。廉颇对着蔺相如跪了下来，双手捧着荆条，请蔺相如鞭打自己。蔺相如把荆条扔在地上，急忙用双手扶起廉颇，给他穿好衣服，拉着他的手请他坐下。

蔺相如和廉颇从此成了很要好的朋友。这两个人一文一武，同心协力为国家办事，秦国因此更不敢欺侮赵国了。

## 心理 要诀

廉颇负荆请罪的故事可谓经典！朋友之间往来难免会出现些差错，人无完人，孰能无过？错了不要紧，只要勇于道歉，便能使友谊之树常青。有人说，朋友之间无需道歉，其实不然。一句道歉往往能让人感到对他的尊重，并促进感情的加深。

道歉并非是示弱，它反映出一个人的大度与明智。如果我们由于自身的孤傲和不安全感宁可让友情出现裂痕也不愿意说“我错了”这句话，那实在是愚蠢之至。美国著名心理学家罗杰斯说过：“真正的



道歉绝不只是简单地认错，而是对你说过或做过的有损友好关系的言行表示真诚的歉意，并真心实意地希望友谊得以修复。”

## 守口如瓶 忠于朋友

忠诚是友谊的源泉。对待朋友以诚相待，就可以在自己同朋友之间架起心灵之桥，并在此基础上合作共事。朋友之间没有忠诚，友谊也不会长久。

对朋友忠诚的具体表现之一就是肯为朋友保密，遇事“守口如瓶”，才能得到朋友的信赖，友谊才能不断加深。由于道德礼俗的规范与人类天性的永恒冲突，所以人具有倾吐内心隐秘的需要，这种心理需要也就构成了对友谊的渴望。



海涅

马克思住在巴黎的时候，与诗人海涅之间的友谊，达到了“只要半句就能互相了解”的地步。海涅思想相当进步，写下很多战斗诗篇，夜晚，就到马克思家中朗诵自己的新作。马克思和燕妮一起与他加工、修改、润色，但马克思从不在别人面前“泄露天机”，直到海涅的诗作在报章上发表为止。

后来，海涅创作了《西里西亚纺织工人之歌》，深刻揭露和愤怒抨击了德意志反动统治，马克思高兴地称他为“同志”。两人的友谊日渐深厚。1845年，法国反动统治无理驱逐马克思，马克思临行时写信给海涅道：“离开海涅使我最痛苦，我真想把您也打进我的行李中去。”以后，又时常询问海涅的创作和健康，并经常给海涅写信，海涅也深深怀念马克思，记挂着马克思的安危。海涅称马克思是“最能保密”的朋友。他们的友谊为世人所



羡慕和称颂。

## 心理 要诀

我们需要明白这个事实，朋友之所以将他的“隐私”告诉我们，他的目的是为了赢得我们的同情、爱怜，要我们及时帮他出点子、想办法。但这些“隐私”知道者范围不能大，只能“你知我知”。马克思完全明白这一点，他对海涅没发表的作品守口如瓶，在心理上赢得了海涅的称赞。

不论遇到任何事情，你要明白交友之道在于对朋友的忠诚度，只有互相忠诚的朋友，才能使友谊地久天长。忠于朋友，守口如瓶才能取得朋友之间彼此的信任感。

## 交朋识友 言而有信

言而有信是做人的美德，看人的尺度，交友的准则。如果一旦失去了诚信，对人、事不能做到言而有信的话，将会失去很多的机会，身边也会逐渐失去朋友，甚至一切。

1797年3月，拿破仑偕同他的新婚妻子参观卢森堡的一所小学，受到师生的热情款待。拿破仑夫妇很受感动，当场向校长送了一束价值三千金路易（法国古代货币单位，1金路易等于20法郎。）的玫瑰花，并说：“只要我们的法兰西国家存在一天，每年的今天我将派人送给贵校一束价值相等的玫瑰花。”后来，由于许多原因，这位伟人没有实现自己的诺言。1984年，卢森堡政府重提此事，向法国提出“玫瑰花悬案”的索赔，连带带利高达137万余法郎。法国政府不忍为一句话而付出如此高昂的代



拿破仑



价，但考虑到拿破仑的声誉，只得写了一张措辞委婉的道歉书，这“一诺千金”的“玫瑰花悬案”才算了结。

为了获得对方的信任，你可在谈话顺利进行时插入一句：“如果不是你，我不会这样说！”这样一来，你们彼此之间的亲密关系将更容易形成。通常，人在拥有一点属于自己的秘密时，总会有一种找朋友倾吐的欲望。而倾吐的对象是有选择的。所以当你向对方说：“如果不是你，我不会这样说”，这样就表示你很看重他。因此，在很融洽的气氛下，你可以满足对方的自我意识，使双方关系愈加亲密。



拿破仑的这个故事虽然是发生在两国之间的，朋友间又何尝不是信用第一呢？中国人历来把“言而有信”看得很重，把它当作做人的美德。因为一个讲信用的人，能够做到言行一致。人们便可以根据他的言论判断他的行动，进行正常的交往。

朋友之间交往，必须给人信任感，这是不言而喻的。但是，怎样才能让对方信任你呢？或者说，怎样把你对对方的尊重和信任的态度传达给他呢？你应以同样的心情了解对方的烦恼与要求。这就是心理学上所说的“共鸣”，也叫“移情”。比如，我们在交谈中当听取朋友的某种意见时，一方面要点头表示同意，另一方面要适当重复对方的话，如此这般能使对方觉得自己的言论受到重视，而不由自主地把心里话都掏出来。

## 委婉拒绝 不失体面

我们在拒绝别人时应该注意不使他们的面子受损。如果既拒绝了别人的要求，又让他们丢了面子，那么他们心中产生不满之情是在所难免的。如果能在拒



绝别人的要求时不让对方丢面子，让人非常体面地接受拒绝，结果可能会大不相同。

三国时期的华歆在孙权手下时，名声很大。曹操知道后，便请皇帝下诏招华歆进京。华歆启程的时候，亲朋好友千余人前来相送，赠送了他几百两黄金和礼物。华歆不想接受这些礼物，但是如果当面谢绝肯定会使朋友们扫兴，伤害朋友之间的感情。于是他便暂时将礼物统统收下来。并在所收的礼物上偷偷记下送礼人的名字，以备原物奉还。



三国人物华歆

之后，华歆设宴款待众多朋友，酒宴即将结束的时候，华歆站起来对朋友们说：“我本来不想拒绝各位的好意，却没想到收到这么多的礼物。但是，匹夫无罪，怀璧其罪。想我单车远行，有这么多贵重之物在身，诸位想想我是否有点太危险了呢？”

朋友们听出了华歆的意思，知道他不想收受礼物，又不好明说，使大家都没面子。他们内心里对华歆油然而生出一种敬意，便各自取回了自己的东西。



在这个事例中，华歆在拒绝朋友时，没有坦言相告，而是找了一个对自己人身不安全的理由，虽然朋友们也知道他是在故意推辞，但不会以此为意。因为华歆委婉拒收礼物没有让他们丢面子。假使华歆当面谢绝朋友们的馈赠，试想千余人，不知道要拒绝到什么时候，也不知要费多少口舌，使大家感到尴尬。而华歆却只说了几句话便退还了众人的礼物，又没有伤害大家的感情，还赢得了众人的叹服，真可谓一箭三雕。

“不”字谁都会说，但怎样说才能既不伤害对方，又不使自己为难，却不是每个人都能做得到的。拒绝他人，最好的办法就是在不便说出真实的原因时又找到一个可信而合理的借口。其实，在自己确有难处，或者如果答应别人的要求自己的利益会损失很大的情况下，我



们就应该拒绝别人。但是拒绝别人也要考虑对方的情感，尽量做到不伤害双方的感情。怎样说“不”，也是一门学问。



孙权



## 六、与恋人说话的倾情策略

相爱的两个人就是一个世界。在这个奇妙的世界里，特别是初恋者，他们彼此互相试探、猜测、幻想，双方均变得极为细腻、敏感。对方的每一句话、每一个叹息都能引起恋人们的悉心揣摩。他们的言谈充满了含蓄的暗示和突然的倾诉，充满了亦真亦幻的弦外之音和言外之情。

### 含蓄委婉 传递深情

刚恋爱的女孩，总喜欢装出冷若冰霜的样子，让人觉得难以接近，即使她喜欢你，也会装出满不在乎的样子。如果你想接近她，就要融化她的冷漠，用你的温柔，去将她心中冰一般的冷漠融化，这样你才能赢得她的芳心。

女孩对于温柔又值得信赖的男孩，几乎是毫无反感的。女孩在生活中，常常会碰到一些讨厌又不如意的事。在复杂的令人应接不暇的人际关系中，女孩希望别人关心她，她会感动于一个男子的体贴和温柔。

这时，便需要你能够恰当适时地表达自己的爱意。那么，究竟怎样表达你的爱意呢？让我们先看看下面一段经典故事：

马克思在知道保尔·拉法格正在热烈地追求自己的次女劳拉的时候，他便给拉法格写了一封信。在这封著名的信笺里，马克思道出了一段精彩的爱情理论：



“如果你想继续维持您和我女儿的关系，您就应当放弃您的那一套求爱方式。……即使她向您正式订了婚，您也不应当忘记，过分地亲密很不合适，因为一对恋人在长时期内住在一个城市里，这就必然会有许多严峻的考验……”



马克思和他的女儿

“在我看来，真正的爱情是表现在恋人对他的偶像采取含蓄、谦恭甚至羞涩的态度，而绝不能表现在随意流露热情和过早的亲昵。”

马克思对拉法格讲的这段话，依然适合当代的青年。

是的，“随意流露热情”，“过早的亲昵”只能把爱这条长丝搅得一团糟。暂时的满足，一时的快感，只能把你的形象压缩，只能降低你在你心上人中的地位，其结果，可想而知，更别奢谈什么接受你的爱意，再别大讲什么对你的表达做出令人血管膨胀的反应了。这一切的错就在于你不善于表达自己，不知道如何走进一座幽深的城堡。凭自己的主观臆想，单方的考虑，只能让你远离这座城堡。

还是让马克思告诉你如何顺利向城堡深处前进吧。

那是一个美丽的下午，在一条幽长的小路上，马克思和燕妮并排在这段小路上散步，晚霞把马克思的面颊照得红彤彤的，好像喝醉了酒的俄罗斯大汉，晚霞把燕妮的头发照得金灿灿的，好像美丽浪漫的法国金发女郎。正是在这样富有诗情画意的情景中，马克思突然停下了与燕妮讨论关于黑格尔哲学的一个问题，好像想起了一件事似的，深情地看着燕妮那娇美的脸庞，慢慢而坚定地对燕妮说：“嗨，燕妮小姐，告诉你一个好消息。”

“什么好消息？”燕妮的脸上写满了惊喜和兴奋，好像她知道答案似的。

“我已有了位心上人。”马克思仿佛没有看懂她脸上的变化。此时的燕妮，突然把笑容僵在了苍白的脸上。

“什么？她，她是谁？”燕妮有些语无伦次了，因为这太出乎她的意料了。

“嗯，你或许认识她哩，”马克思神秘地冲燕妮笑了笑，并递给燕妮一个精致的小盒子，说道：“这就是她的相片。”



马克思好像很不经意地把这个小盒子递给了燕妮，在两手相碰的一刹那间，马克思感到燕妮的手有些凉，而燕妮已感觉不到马克思那热热的大手掌。

然后，马克思彬彬有礼地找了个借口，与燕妮分开了。

燕妮迫不及待地打开盒子，她要弄清楚到底马克思爱上了谁。

可是，当她刚刚打开这个小盒子，她的脸马上红了。因为，那小盒子里什么相片也没有，只有一个圆圆的小镜子，镜子里映出了燕妮绯红的脸庞。

燕妮笑了，从此，便真正与马克思一起走上了人生的旅程。

## 心理 要诀

可以说，上面所说的那封信在一定意义上，也可以说成是马克思恋爱生活的经验之谈，而刚才所讲的那段精彩的表达爱意的情节就是对这封信所讲内容的最好注释。懂得含蓄委婉地传递爱情信息的人终将博得上上人的芳心。

爱情不是一个简单的游戏，它需要你用语言去强化它，用行动去激发它，用心去表达，靠心去传递。所以，表达是你的必要途径。对于爱情的表达，应该像马克思所说的那样，“采取含蓄、谦恭甚至羞涩的态度”，这样的爱情才有曲折的美感，这更容易打动恋人的心扉，让他（她）在对你含蓄的赞许中真心接受你的爱。

## 实话巧说 借机抒情

在谈情说爱时有一种迂回的方法就是实话巧说，借机抒情。

19世纪俄国著名作家陀思妥耶夫斯基便是以此方式摸清了小秘书的芳心，“逼”她供出了底牌。

1866年，对陀思妥耶夫斯基是具有转折且重要意义的一年。妻子玛丽亚和他的哥哥相继病逝。为了还债，他为出版商赶写小说《赌徒》，他请了一位速记



员，名叫安娜·格利戈里耶夫娜，一个年仅 20 岁，性情异常善良和聪明活泼的少女。



陀思妥耶夫斯基

安娜十分崇拜陀思妥耶夫斯基，工作认真、一丝不苟。书稿《赌徒》完成后，作家已经爱上了他的速记员，但不知道安娜是否愿意做他的妻子，便把安娜请到他的工作室，对安娜说：“我又在构思一部小说。”“是一部有趣的小说吗？”她问。

“是的。只是小说的结尾部分还没有安排好，一个年轻姑娘的心理活动我把握不住，现在只有求助于你了。”他见安娜在认真地倾听，继续说，“小说的主人公是个艺术家，已经不年轻了……”主人公的经历就是作家自己，安娜听出来了，她忍不住打断他的话：“你干什么折磨你的主人公呢？”“看来你好像在同情他？”作家问安娜。

“我非常同情这个主人公，他有一颗善良的心，充满爱陀思妥耶夫斯基的心。他遭受不幸，依然渴望爱情，热切期望获得幸福。”安娜有些激动。陀思妥耶夫斯基接着说，“用作者的话说，主人公遇到的姑娘温柔、聪明、善良，通达人情，算不上美人，但也相当不错。我很喜欢她。”

“但结合却很难，因为两人性格、年龄悬殊。年轻的姑娘会爱上艺术家吗？这是不是心理上的失真？我请你帮忙，听听你的意见。”作家征求安娜的意见。“怎么不可能！如果两人情投意合，她为什么不能爱艺术家？难道只有相貌和财富才值得去爱吗？只要她真正爱他，她就是幸福的人，而且永远不会后悔。”

“你真的这样想，真的相信，她会爱他？而且爱一辈子？”作家有些激动，又有点犹豫不决，声音颤抖着，显得十分痛苦。

看到作家这样的表情，安娜呆住了，但随后终于明白他们不仅仅是在谈文学，而且是在构思一部爱情绝唱的序曲。安娜小姐的真实心理正如她自己所言，非常同情主人公，即作家陀思妥耶夫斯基的遭遇，且从内心爱慕这位伟大的作家。如果模棱两可地回答作家的话，对他的自尊和高傲将是可怕的打击。于是安娜激动地告诉作家：“我将回答，我爱你，并且会爱一辈子。”

最终，陀思妥耶夫斯基同安娜结为伉俪。在安娜的帮助下，作家还清了压在身上的全部债务，并在幸福的后半生写出了许多伟大的作品。



## 心理 要诀

实话巧说，借机抒情的爱情策略当然不是什么“圈套”。陀思妥耶夫斯基向安娜求爱的妙计，历来被世人当作爱情佳话，广为传颂。

我们不但可以利用这种办法直达对方的内心，而且还会巧妙地避免一些尴尬的局面。这样含蓄委婉的表达爱意更能令你的心上人易于接受你的求爱。

### 不露声色 委曲表达

恋爱双方共同拥有一个不为外人“开放”的神秘世界。在这个世界里，旁敲侧击的言语有其特殊的表达效果。旁敲侧击所传递的爱的信息比大声讲话更为强烈。这一点，只有在热恋中的情人才能深深感受到。当双方陶醉在爱的世界中时，当产生了一点小误会或有点小分歧时，你若在他(她)的耳旁旁敲侧击地说上几句，对方一定会感到无限幸福，误会和意见也顿时烟消云散。



埃及

在埃及，公开追求姑娘被人认为是不道德的。法赫米看上了邻居穆罕默德·雷德万的女儿玛利亚，但却不敢公开表露自己的心声。

有一天，法赫米在阳台上教弟弟认生字，见到玛利亚在阳台上晒衣服，别提有多高兴，但又不知该如何表示自己的爱慕之情。这时，弟弟见哥哥有些不对劲的样子，大声问道：“你要我认的生字我早就写熟了，怎么不让我默写呀？”法赫米回过神来，突然间灵机一动，计上心头，想了一个既能表达感情，又可试探



玛利亚对自己态度的妙法。

他拿起书，故意大声地向弟弟说：“心……”弟弟边念边写着，法赫米却在姑娘的脸上寻找反应。接着他又大声说：“爱……”

“还没学这个字。”弟弟慌忙反驳。“这个字我已经教了好几遍，你就是记不住！”法赫米微笑着说。正在弟弟疑惑之际，法赫米又在提高嗓门道：“结婚……”此时，法赫米看到姑娘脸上羞怯的红云。法赫米终于把自己心中那火热的爱传递给了玛利亚，他心中感到了无比的快乐和轻松。这时，玛利亚一步步朝围墙走过来，看着心上人离自己越来越近，法赫米心想：得赶紧去告诉父母，得赶紧去告诉母亲，请她到玛利亚家为自己求婚……



有人说旁敲侧击是沟通双方的“秘密通道”，这是一点不假的，打开这个通道，使爱得到交流，你就可以成为世界上最幸福的人。

女人有一种心理防卫本能，经常用语言掩饰自己的本意，不喜欢别人一语道破天机。如果男人自作聪明，直截了当地说破女人的心事，往往会引起女人的反感。因此，在追求女性时，千万要懂得说话的艺术，要察言观色，旁敲侧击，掌握分寸。

## 直言不讳 坦率果敢

在男女恋爱的过程中，是很难明确从哪一次不再作为朋友，而是作为恋人做第一次交谈的。在两位年轻人经历了漫长的友谊过程后，随着时间、感情的增加，友谊出现了“飞跃”，产生了爱恋。我们把年轻人向他（她）所爱的人表白爱情的言谈，作为同恋人的第一次交谈。

19世纪法国著名的微生物学家路易·巴斯德，他表达爱情的方式是颇具特色的。巴斯德在法国斯特拉斯堡大学任教时，认识了校长洛朗的女儿玛丽小姐，在



友谊持续了一段时间后，巴斯特深深地爱上了玛丽。于是，他分别给洛朗先生、洛朗太太、玛丽小姐写了求婚信。除了表达真挚的爱情外，巴斯特在给洛朗先生的信中写道：“我应该先把下面的事实告诉您，让您容易决定允许或拒绝。我的家境小康，没有太多的财产。我估计，我的家财不过5万法郎，而且我早已决定把我的一份送给我的姐妹们了。所以，我可以算是一个穷汉。我所拥有的只是健康、勇敢和对科学的热爱，然而，我不是为了地位而研究科学的人。”

巴斯特的言语非常坦率，非常诚实，又带着炽热的情感，他终于得到了玛丽小姐的爱情。

自然流露，毫不矫揉造作，活活泼泼，纯正而健康，使人感受到无限的生命力，是情感的自然抒发，是心灵的自然表白。

在1920年巴黎的一次舞会上，上尉戴高乐邀请汪杜洛小姐说：“我有幸认识你，小姐，使我非常荣幸，是一种莫名其妙的荣幸……”而汪杜洛则说：“不是嘛，上尉先生，我不知道还有比你的话更动听，比此刻的时光更美丽……”他们一边跳着舞，一边倾诉着，当跳完第六支舞曲时，已经山盟海誓，定下终身了。这闪电式的恋爱，的确是一见钟情！



直言不讳

## 心理 要诀

从上述2个经典事例中，可以看出，炽热的情感，坦率果敢的言语往往会打动自己心慕已久的爱人。

爱情是盲目的，带有很大的冲动性，而这种冲动的动力源恰恰就来自于你那坦率果敢的热情似火的表达，因为那些火热的话语也会使你爱人的内心变得更加的盲目、冲动，从而使你能顺利达成所愿，有情人终成眷属。



## 爱要倾吐 避免悲剧

人的倾吐欲像饮食起居一样，是不可缺少的。如果没有机会、没有场所、没有对象可倾吐，那么紧接而来的不仅是烦恼、苦闷，还会产生许多悲剧。人们倾吐的也许是自己内心的苦闷。也许是内心的欢乐，也许是期望别人的理解，也许是希望得到他们的爱慕。总之，倾吐的结果是沟通，如果缺乏沟通，即使是夫妻也会同床异梦，即使是好朋友也会日渐生疏。

有这样一则故事：

有一年，在圣西尔韦斯特的瞻礼日，一个寒冷的夜晚，伦敦警察厅的法医雷大夫被叫到一家十分简陋的带家具出租的公寓里去验尸。死者是一位在当天夜里自缢的大学生，二十来岁，住在一间简陋的单间里，房间里十分寒冷，当雷大夫在冰凉的环境中坐在桌子前写验尸报告时，猛然间被几页写满潦草字迹的纸吸引住了。他先是瞟了一眼，然后细看一遍才知是一份遗书。

这个不幸的年轻人在遗书中写了自杀的原因。从表面上看，是因为忍受不了孤独。他只身一个，举目无亲，没有朋友，而且手头拮据。圣诞节到了，他特别渴望温暖，企求爱情，向往幸福。

他隔壁住着一位姑娘，他们两人有时在楼梯上擦肩而过，那位姑娘“天使般的容貌”常常打动他的心。

那天夜里，正当他努力同悲伤和泄气作斗争的时候，从隔壁传来了嘎吱吱的声响和阵阵喘息声。小伙子在遗书中说，那些声音具有明显的特征，这意味着什么，是很容易猜出来的。大概那些声音在他写遗书时一直没有停止，因为他描写得非常详细，似乎想从愤怒和轻蔑中寻求解脱，潦草的字迹显露出他激动烦躁的心情，字里行间充满了悔恨、绝望的口气。

他在遗书中这样写道：连续一个小时，他确切地听到了一声声欢乐嘶哑的喘息和床架震动的嘎吱嘎吱声。这是任何人把耳朵贴在墙壁上的时候，都曾经听到过的讨厌的嬉戏声。特别是他当时正感到孤独、沮丧和厌烦，因而他那个天使般



的女邻居欢乐的呻吟声刺伤了他的心。

小伙子还承认，他已暗中爱上了那个姑娘，“她是那样的美丽，我甚至不敢同她说话”。他恶狠狠地咒骂这个他不愿再涉足的世界。

总之，这个年轻人当时的满腹衷肠尽现于纸上。他心地十分纯洁，但显然过分敏感，非常强烈地感到孤独，由于渴望爱情而感到十分痛苦，毫无疑问，他倾心于那位神秘的“天使”，可是，由于羞涩，又不敢和她说话。此刻，他隔着墙壁却听见“天使”发出像人一样的声音。因此，他扯下窗帘上的绳子，告别了人世……

读完遗书，雷大夫在验尸报告上签了字。临走前，留心听了一阵，可是墙那边没什么动静。大概隔壁的那个“天使”和她的情人已经停止嬉闹，这会儿，兴许早已双双进入梦乡了。

当大夫正准备和警察以及那位恐惧还未完全消失、老大不高兴的公寓女主人一道下楼时，忽然产生了一种好奇心——刚才在隔壁房间里嬉闹过的那个姑娘和她寻欢作乐的男友，同死者毕竟只隔了一道很薄的墙壁，或许他们有什么话要和我们讲，补充些新的情况。当然也不排除想看一下那个“天使般的女人”，因为她轻微的叫声和喘息声居然造成了如此凄惨的悲剧。



英国女孩与警察

于是，大夫敲响隔壁的门。

但许久没有人应声。雷大夫耸耸肩，仿佛看到那两个人搂在一起在被子里惊慌失措的样子。公寓女主人又敲了3次门。并且喊道：“琼斯小姐！琼斯小姐！”接着，她掏出自己那串钥匙，打开了门。然后，只听一声惊呼，那个女主人冲出房门，脸都吓得变了形。

雷大夫走了进去，打开窗帘，朝床上扫了一眼，立刻明白了事情的真相，那个悬梁自尽的大学生完全误解了隔壁传来的那些响声的性质。这个金发女郎的头部枕在长枕上，砒霜发作时的痛苦没能抹去她的美貌，姑娘已死了几个小时，临



终前，她一定挣扎了很久。桌子上留有一份遗书，一看，姑娘的轻生也是因为受不了孤独和对人生感到极度的厌恶。

多么悲哀的故事。天国里又增加了两个飘移不定的孤魂。漂亮的金发女郎，年轻的小伙子，你们为什么彼此都不敢敲敲那堵墙呢？为什么楼梯相遇时彼此不问一声好呢？为什么不在寒冷的夜晚，煮上一壶咖啡彼此诉说苦衷呢？也许小伙子把自己的倾慕告诉了那位姑娘，会使她对生活产生一些希望；也许那位姑娘听了小伙子的倾诉，会感到世间还有不少温暖；也许小伙子的倾诉，可以使孤独化解；也许姑娘的诉说会使小伙子产生“同是天涯沦落人，相见何必曾相识”的情感；也许遇到一个性格开朗的姑娘，她的嫣然一笑会给小伙子以倾诉的勇气；也许遇到一个性格刚强的小伙子，他会猛锤那堵墙，或唤来女主人，解开“嘎吱”或“喘息”之谜。然而他们却因为缺少语言的交流，而错过了相识、相知、相爱的机会，双双走上了绝路。

## 心理 要诀

这个故事也许会对你有所启示。当你在生活中遇到苦闷、孤独的时候，不妨找你认为的好朋友去倾诉一番，你对一个人产生了好感而又不知向对方做何表示而苦恼时，不妨大胆地向对方说明；当你因某种原因而想结束自己的生命之前，不妨使劲地捶一捶你身边的“墙”，也许在“墙”的那一边也有一颗被苦闷煎熬着的心。

郁闷和孤独，终究不是好事，不能主动地表露自己的喜怒哀乐，会造成诸多的遗憾。该说时不说，使你错过了许多良机，疏远了朋友。

摆脱洁身自好、顾影自怜的性格，交几个知心朋友；有话就说，不再因为怕人讥讽而把该说的话咽回去，想做的事大胆地去做，想说的话大胆地去说。人总不能孤独地生活一辈子，该说的时候，一定要说出来！



## 巧妙计划 精心安排

在你和女孩交往的过程中，对面的女孩能不能成为你老婆还拿不准，所以说话须小心谨慎。不要急吼吼地说：“我爱你！”应审时度势，巧妙计划，精心安排，然后再表达你的爱意。

尽管你可能非常喜欢你的约会对象，最好不要在第一次约会时就说“喜欢”。因为初次约会还不很了解对方的心意，如果贸然提到这种问题，反而会令对方感到惊骇而不知所措，可能就不会再有第二次的约会了。

对方愿意赴约，就应该不会太讨厌自己。不要忘了“爱”并不是一厢情愿，是借一次又一次的约会，自然培养而来的。即使没说“喜欢”，只要能觉出对方对你表示友好的态度，这就是“喜欢”的表现了。只要不特别去把“喜欢”说出口，对方欣然接受第二次约会的可能性应该很大。此外，说出“我爱你”的话，恐怕只会造成反效果。

有一本纪实小说写了这样一个情节：1960年夏天，一个周六的下午，一位五官端正、衣着入时的青年手捧一束红玫瑰，礼貌地敲一间公寓的门。公寓的主人是联邦德国外交部年轻女秘书海因兹。她谨慎地打开门，面对这位不速之客，她不知所措。难堪之余，这位男士连连道歉：“我敲错了门，是个误会，请原谅。”然后转身离去。

未走两步，他又转身走过来对海因兹说：“请收下这束鲜花，作为我打扰你的补偿。”



德国女孩与玫瑰



海因兹盛情难却，把他请进房里，两人就这样认识了。实际上，这次偶然的误会  
是男青年早就策划好了的。不过，像这样的善意“欺骗”，并不伤害对方。

## 心理 要诀

若要想使恋爱成功，是必须要有这种诚恳的态度的。平常，一般人都不会特别去计划，在几分钟的有限时间内，该说什么特别准备的话。然而只要试一次，计时练习恋爱的说话技巧的话，应该会有意想不到的结果产生。不必太过巧言，只要尽力把自己的诚意传达给对方，让他（她）知晓就可以了。

通常你要是害怕第一次见面给对方的印象不佳时，你可以事先精心安排一下约会的情景，在这种情况下你必须充分准备在各种非常情况下的对策，这样才能万无一失，从而在对方的心里留下对你的美好印象。



精心安排



## 七、与爱人说话的和谐策略

夫妻之间只有彻底谅解，全心包容，经常忍让，并且感情真挚不渝，对生活有一致的看法，有共同的理想与信念，才能在人生的旅途上平安度过大大小小的风波，成为琴瑟和谐的伴侣。

### 珍惜爱情 互敬互谅

从现实生活中我们可以看到：珍重感情，珍重爱情，能够帮助我们克服婚姻和家庭中的许多困难，使家庭充满快乐与和谐。

作为家庭的每个成员特别是主要成员——夫妇俩，都应该学会以笑代替苦恼，以愉悦的形象表达个人的真诚和心灵的善良，用你的爱，使你和家人的关系变得更亲密、协调、和睦。

美国著名作家马克·吐温爱上了头发乌黑、美貌惊人的莉薇小姐。他们举行了婚礼，美满的婚姻给他们带来无限的幸福。不久，马克·吐温给友人写信，在信中他不无幽默地说：“如果一个人婚后的全部生活都和我们一样幸福的话，那么我算是自己浪费了30年的时光。假如一切能从头开始，那么我将会在哑哑学语的婴儿时期就结婚，而不会把时间荒废在磨牙和打碎瓶瓶罐罐上。”从中，我们可以看到他是多么珍惜自己的爱情。

被全世界都传为美谈的英国温莎公爵，也就是原来的爱德华八世，他为了获



取爱情，竟放弃了自己的王位，真是“不爱江山爱美人”。有一次，公爵和几位朋友谈论如何能使夫人们感到心情愉快。他幽默风趣地说：“应当承认，在这方面我比各位都更为有利。在遇到困难时，如果能提醒夫人说正是为了她才放弃王位，那对于事情解决是很有好处的。”

有人问欧妮·庞贝在她用钱所买的东西中，哪件价值最高，她不假思索地回答：“我的结婚戒指。多少年了，它都没有失去它的价值，在诱惑面前，它使我不为所动。在晚会上，它提醒我有丈夫该回家了。在聚餐时，它让其他人不至于因自作多情而想入非非。在产科病房时，它是我作为合法妻子的标志。在过去的30年中，它一直没忘记说，‘有人爱着我’。”



温莎公爵夫妇



婚姻与爱情的核心是奉献，不是交易。爱是存在于共同分享兴趣、爱好、成功、失败的人们之间的一种态度、一种精神。有了爱，有了珍惜爱情的心，才能使双方感到两人必须一道生活。凡此事例，不胜枚举。总之，夫妻双方甚至家庭中的每个成员，只要珍惜感情，懂得互敬互谅，那么家庭定会减少忧愁和摩擦，欢声笑语将弥漫您的整个家庭。

一个美满的家庭，就像一辆行驶在漫长公路上的汽车，除需把握好方向和加入燃料外，同时切莫忘记给车子加入“润滑油”，免得机器摩擦过热，发生故障而抛锚。相信每一对懂得赞美和珍惜爱情的夫妇心里都明白这种“润滑油”对他们美满的婚姻该是多么的重要。珍惜爱情，正是像重视这种“润滑油”那样。有了珍惜爱情的思想和心理，



双方就会理解和宽容，就会保持温暖和谐的家庭气氛。

## 情感交流 不可忽视

在婚姻中，正像歌词里说的那样“相爱简单，相处太难”。在恋爱之初，相互觉得性格相投、相处融洽，为什么一旦有了婚姻之后，却发现彼此间有那么多的差异，这时，语言的沟通有着极其重要的作用。

在性格不同的夫妻身上，我们往往更容易发现一些不尽相同的特点，或者会遭遇到一些不熟悉、不习惯的东西。如果我们对那些与自己不同的特点、习惯、兴趣和爱好的人过分挑剔，其结果是不堪设想的。

林肯一生的大悲剧，就是他的婚姻，而不是他的被刺杀。布斯开了枪以后，林肯就不省人事，永远不知道他被杀了，但是几乎他大半生的每一天，他所得到的是什么呢？根据他律师事务所合伙人荷恩登所描述的，是“婚姻不幸的结果”。“婚姻不幸”说的还是婉转呢！几乎有四分之一个世纪，林肯夫人唠叨着他，骚扰着他，使他不得安静。

她老是抱怨这，抱怨那，老是批评她的丈夫：他的一切，从来就没有对的。他老是伛偻着肩膀，走路的样子也很丑。他提起脚步，直上直下的，像一个印第安人。她抱怨他走路没有弹性，姿态不够优雅；她模仿他走路的样子以取笑他，并唠叨着，要他走路时脚尖先着地，就像她从勒星顿德尔夫人寄宿学校所学来的那样。



林肯夫人



他的两只大耳朵，成直角地长在他头上的样子，她也不喜欢。她甚至还告诉他，说他鼻子不直，嘴唇太突出。看起来像痨病鬼，手和脚太大，而头又太小。

亚伯拉罕·林肯和玛利·陶德，在各方面都是相反的：教育、背景、脾气、爱好，以及想法，都是相反的。他们经常使对方不快。

“林肯夫人高而尖锐的声音，”当时最杰出的社会权威人士、原参议员亚尔伯特·贝维瑞治写道，“在对街都可以听到，她盛怒时不停的责骂声，远传到附近的邻居家。她发泄怒气的方式常常还不仅是言语而已。她暴躁的行为简直太多了，真是说也说不完。”

举一个例子来说，林肯夫妇刚结婚之后，跟杰可比·欧莉夫人住在一起——欧莉夫人是一位医生的遗孀，环境使她不得不分租房子和提供膳食。

一天早晨，林肯夫妇正在吃早饭，林肯做了某件事情，引起了她太太的暴躁脾气。究竟是什么事，现在已经没有人记得了。但是林肯夫人在盛怒之下，把一杯热咖啡泼在她丈夫的脸上，当时还有许多其他房客在场。

当欧莉夫人进来，用湿毛巾替他擦脸和衣服的时候，林肯羞愧地静静坐在那里，一言不发。

林肯夫人的嫉妒，是如此的愚蠢、凶暴和令人不能相信，只要读到她在大众场合所弄出来的可悲而又有失风度的场面——而且在多年以后这一切都叫人惊讶不已。她最后终于心理失常，发疯了。



有专家分析指出，林肯夫人之所以脾气暴躁，有很大的原因是受夫妻之间缺少情感交流和心理沟通的影响。可见，经常的情感交流是恩爱夫妻的一个共同的特点，在通向恩爱和睦的大道上，是需要付出代价的，爱情需要时间的考验、精神上的投资和情感上积极的交流。

夫妻间要注意的方面还有很多，但只要我们以诚相待，注意各自的修养，讲究交谈艺术，明确彼此的心理需求，就能使夫妻生活更加幸福美满，夫妻恩爱。



## 调味生活 化解危机

幽默在很多场合都可以发挥作用，在夫妻生活中也不例外。幽默是夫妻生活的调味品。

要使幽默发挥作用，就得在适当时机使用。忧愁、兴奋在夫妻生活中往往会交替出现。适当的说笑打趣，可以使夫妻解除不必要的烦恼。当对方心绪不佳时，尽量不说不愉快的事。在这种情况下，你不妨说一些有意思的趣事。

一位年轻的妻子等丈夫等得不耐烦了，丈夫回家后，她撅着嘴，不搭理他。丈夫风趣地说：“怎么一日不见(我)如隔三秋哇，你想我想得心烦了吧？”妻子被丈夫逗乐了。

另外，当对方高兴时，千万不能败兴，因为这是相互尊重的表现。马克思曾与人谈及他的生活：“她高兴，我让她尽情；她烦恼，我要让她的烦恼消除。”

燕妮曾兴致勃勃地缝制着小孩的衣服，马克思上前去说：“亲爱的，让他爸爸瞧瞧。如果没有我的努力，你会失望的。”一句话，幽默风趣，说得燕妮涨红了脸。

夫妻间通过幽默不断地调节，可以不断地消除障碍，使爱情之舟扬帆远行。

一位妻子常常在丈夫面前唠叨个没完没了，丈夫幽默地说：“好吧，让我洗洗耳朵再来听吧。”一句话，妻子便觉得自己说得太多了。夫妻间的劝说、争论，既要注意语言美，又要注意分寸，注意以理服人，以免伤害对方的自尊心。

幽默还可以使夫妻间的矛盾化干戈为玉帛。培根说过，“一切高尚的家庭，总有一种美的乐趣在吸引。”



约翰夫妇



约翰先生下班回到家时，发现他的妻子正在收拾行李。“你在干什么？”他问。“我再也呆不下去了。”她大声喊道：“一年到头，老是争吵不休，我要离开这个家！”

约翰困惑地站在那儿，望着他的妻子提着皮箱渐渐走远。忽然，他情急生智，冲进房间，从架上抓起一只皮箱也冲向门外，对着正在远去的妻子喊道：“等一等，亲爱的，这样的家我也呆不下去了，我和你一起走！”怒气冲天的妻子听到他这句既好笑又充满对自己爱心与歉意的话，像是一只充满了气的皮球被扎了一个洞，所有的怨气都慢慢地消失了。



上述中的几个小例子都是以幽默风趣的语言直接切入到对方的心理，从而打动了对方，使矛盾和怨气烟消云散。

在这个生活节奏日渐快速的社会环境中，因此人们时常感受到一种莫名的心理压力和焦虑情绪，而幽默是最好的“减压阀”。它不仅能使你的心情变得轻松愉快，而且有助于你的家庭生活的和谐美满。

## 为其喝彩 幸福永远

每个男人都知道，用奉承的方式可使他的太太愿意做任何事情，而且什么也不顾地去做。他知道，如果他只夸奖她几句，说她家庭管理得如何地好，说她如何地帮助了他而不必花他一个钱，她都会把她的每一分钱都赔上了。每一个男人知道，如果告诉他太太，说她穿上去年的某件衣服将会是多么的美丽可爱，她就会宁愿不买从国外进口的最新款式。

每一个太太都知道她丈夫了解这些事情，因为她早已把如何对待她的方式全部告诉了他。但他宁愿不顺从她的意思，反而花钱吃不好的东西，把钱浪费在为她买新衣服、新型豪华轿车上，而不愿花精神来奉承她一点儿，不愿意以她所要



的方式来对待她。她真不知道该喜欢他呢，还是讨厌他。

洛杉矶家庭关系学社社长保罗·波皮诺说：“大部分的男人，在寻找太太的时候，不是去找一位能干的人，而是要找一位诱人而又愿意满足他们的虚荣心、并能够使他们觉得超人一等的人。因此，一个公司或机构的女主管，可能会有人来请她吃饭，但只是一次而已。她很可能把她所记得的、在大学念《现代哲学主流》的时候听到的一点东西搬出来，甚至还坚持要付自己的账。结果呢，以后她就得学着一个人吃饭了。没有上过大学的打字小姐却不相同，当被人请去吃饭的时候，她会以热情的目光注视着她的护花使者，说话带着无限的深情。‘现在请你告诉我一些有关你自己的事。’结果，男人们对他人说，‘她并不十分美丽，但我从来没有遇到过比她更会说话的人。’”

对于女人在打扮美丽和穿着入时方面所花去的心思，男人应该表示出他的赏识。所有的男人，都知道女人非常注意衣着，但也常常会忘记这件事。例如，有一个男人和一个女人，在街上遇到了另一个男人和女人，这位女人很少会看另外一个男人，她通常会注意看另一位女人的衣着怎样。



漂亮的法国女子

卡耐基的祖母在 98 岁的高龄去世了。就在她去世前不久，大家给她看一张她在 30 多年前所照的照片。她的眼睛已经不太好，看不清楚照片，但她只问了一个问题：“我穿的是什么样的衣服？”一位风烛残年的老妇人久病在床，近一世纪的时光已耗尽她的一切精力，她记忆力衰退得那么快，甚至连自己的女儿也认不出来，仍然还想知道在 30 年前穿的是什么衣服。

男人不会记得他们 5 年以前穿的是什么西装或衬衣，而且根本就没有记住这些事情的念头。但是女人就不同了。法国上层阶级的男人，对这方面认识相当深刻。他们不但对女人穿戴的衣帽表示赞美，并且在一个晚上不止赞美一次，而是好几次。几千万个法国男人都这么做，一定有他们的道理。

你为什么不对你太太这样做呢？下次，当鸡腿酱得鲜嫩可口，就对她如此



说，让她知道你非常欣赏她的手艺。假如你是那样的话，她在心里就会知道，她对于你的幸福快乐占有重要的地位。

## 心理 要诀

因此，如果你要维持家庭生活的幸福快乐，请记住这条规则：要经常赞美你的爱人。不要批评，而是要尽量去赞美。

我们要尽一切努力，要使爱人知道我们对她（他）的喝彩。这样她（他）才会从心理上接受你的赞赏，从而使你们的生活更加和谐。也就是说，夫妻要从对方那里得到快乐，那一定是得益于他们互相的赞赏和忠实的热爱。如果赞赏和忠实的热爱出自他的真心，他们就会发自内心地感到幸福和快乐。

## 减少争吵 学会忍让



爱伦与大卫

家庭刚刚诞生之时，它犹如一株破土而出的嫩芽，非常脆弱。统计资料证明了这一事实，这一时期的离婚率很高，相当于各个时期离婚率总和的  $1/6 \sim 1/3$ ，什么原因使青年人的家庭如此不稳定呢？

据社会学家调查，一个重要的原因是感情至上（或叫做感情万能）。小夫妻俩憧憬着自己的家庭生活，把它看得绚丽夺目，五彩缤纷。啊，多么美好的前程，多么令人向往的家庭生活！热恋的人们无所畏惧，只要能够在一起，在一起就能所向



披靡！的确，相信感情的作用乃是重要的。但，绝不要以为只要有了爱情，其他一切就会迎刃而解。青年夫妇迟早要理解，一切时间都是在一起度过，生活是多么的不简单！家庭的幸福不单单是取决于人们的感情，而且取决于他们内心的品质和美德：心地善良、品德美好、恭谨谦让、知书达理、关心别人、利他主义。爱情需要珍惜、爱护，更需要温暖和光明。如果缺少这些，家庭迟早就有可能凋谢乃至夭折。

忍耐性是必须在自己身上培养的一种品德。所谓忍耐性，并不是指容忍那种导致犯罪的缺点，而是指容忍日常生活中经常发生的一些琐事。

爱伦和大卫夫妇俩外出旅游，当他们来到一家旅馆时已经疲惫不堪了。爱伦不顾劳累地收拾好房间，准备用餐，旅馆的服务员走进来，说他们没有预定房间。大卫找出爱伦的订单，这时爱伦惊叫道：“糟了，我记错了日期！”大卫却说：“亲爱的，不必担心，我们还会找到别的办法。”通过这件事，爱伦幸福地意识到自己找到了一个好丈夫。

罗伯特坐在窗边的椅子上，椅套是妻子新织的，一不小心，他手中的烟头掉下来把椅套烧了个洞，他深感后悔，可妻子海伦丝毫没有嗔怪于他，而是说了一些无关紧要的话，然后用丝线在洞口处绣出了一朵艳丽的花。

罗伯特感慨地说：“此时我才明白，这是个能与我同甘共苦的妻子，因为她不仅能缝补好漏洞，而且还能慰藉心灵。”

## 心理 要诀

上述这些幸福美满的婚姻证明了一个道理，只要相敬如宾，宽容忍让，那夫妻间的感情是美好而富有生机的。

年轻夫妇要学会在争吵中让步，这一点十分重要。没有冲突的家庭是不存在的。任何一种冲突都应该在没有吵闹声中得以解决。如果你觉得内心很气恼，很想发泄，那么，劝你此刻最好离开，让自己去做点别的什么事情。待冷静下来后，你再以和气的话语调解夫妻彼此的争吵，让彼此的心灵再次贴近。



## 抱怨唠叨 于事无补

抱怨和唠叨是对夫妇关系破坏性最大的因素。因此，如果你要维护家庭生活的幸福快乐，就应该减少抱怨和唠叨，欣赏现有的生活。抱怨让人意气消沉，还不如用正面的话语来鼓励爱人。平常我们应该怀着一份感恩的心去感受生活，那么你会看到身边更多美好的事物，更多施予于我们身上不求回报的爱，那么你便会减少抱怨，心情更加舒畅，心境也随之会更加年轻。



托尔斯泰和妻子

托尔斯泰伯爵的夫人也发现了这点——可是太晚了，在她逝世之前，她向几个女儿们承认道：“是我害死了你们的父亲。”她的女儿们知道她的母亲说得不错，她们知道她是以不断的埋怨、永远没完的批评和永远没完的抱怨和唠叨，把父亲害死的。

从各方面来说，托尔斯泰伯爵和夫人应该是幸福的一对。两本巨著《战争与和平》和《安娜·卡列尼娜》奠定了托尔斯泰在世界文学上的地位。

除名声以外，托尔斯泰和他的夫人还有财富、社会地位、小孩。天下从来就没有像这样美满的婚姻，在开始的时候，他们的幸福似乎是太完美了，太甜蜜了，一定会白头偕老。因此，两个人跪在一起，祈祷全能的上帝，永远不断地把幸福赐给他们。

然而好景不长，托尔斯泰慢慢改变，变成一个完全不同的人。他对自己所写的巨著感到羞耻，并从那个时候开始，他献身于写些宣传和平，以及废除战争和贫穷的小册子。

托尔斯泰承认在他年轻的时候，犯过每一件可以想象出的罪恶——甚至包括谋杀，他试着完全遵循耶稣所说的话，把自己的产业送给别人，过穷苦的生活。



自己在田地上工作，砍柴叉草，自己做鞋，扫地，用木碗吃饭，以及试着去爱他的敌人。

托尔斯泰的一生是一场悲剧，而之所以成为悲剧，原因在于他的婚姻。他的夫人喜爱华丽，但他却看不惯。她热爱名声和社会赞誉，但这些虚浮的事情，对他却毫无意义。她渴望金钱财富，但他认为财富和私人财产是罪恶的事。

多年以来，由于他坚持把著作的版权一分不要地送给别人，她就一直唠叨着，责骂着和哭闹着。她要拿回那些书所能赚到的钱。

当他不理会她的时候，她就歇斯底里起来，在地上打滚，手上拿着一瓶鸦片，发誓要自杀，以及威胁说要跳井。

当托尔斯泰 82 岁时，他再也不能忍受家里那种悲惨不快乐的情形了，于是在一个下着大雪的夜里，逃离了他的夫人——逃离寒冷的黑暗，不知道到哪里去好。

11 天以后，他因肺炎死在一个火车站里。他临死前的要求是，不许她来到他的身边。

## 心理 要诀

在这个事例中，由于托尔斯泰伯爵夫人唠叨、抱怨和歇斯底里而造成了如此的结果。在夫妇生活中，应当特别警惕一些对夫妇关系破坏性最大的因素——抱怨和唠叨。因为这对对方的心理和彼此的感情伤害是最深、最大的。

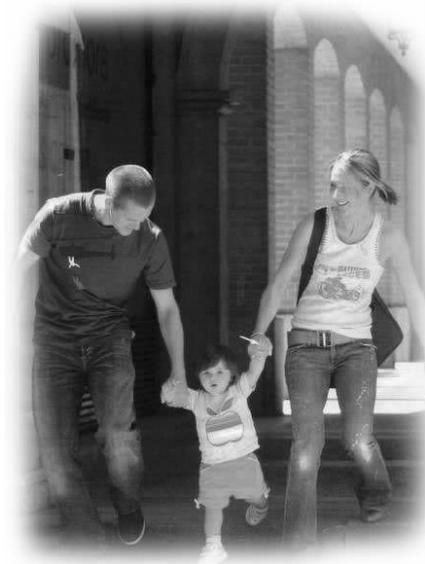
抱怨唠叨的结果总是非常不妙的。首先，它使我们自己感到更加被动，感到自己成了对方的牺牲品。其实，抱怨唠叨或多或少地是因为我们希望爱情关系有所变化。它使我们理所当然地认为对方应该主动采取行动以满足我们的要求。另外，抱怨唠叨会有意识地引起对方心理的负罪感。但是，我们对对方不断地抱怨唠叨所得到的回报绝对不会是积极意义上的改变，而是对方反感和敌意的增加。不要因你自己的习惯养成对方的习惯，而应该采取的方法是：我们自己所承担的



责任越多，对对方的抱怨唠叨就越少，最重要的是我们就会越幸福。

## 风雨同舟 更显温情

在生活中，我们常有缘目睹女性们身处逆境时所表现出来的坚忍不拔的气概。那些能摧毁男子汉的意志并使其一蹶不振的灾难，唤起的却是柔弱女性的异乎寻常的力量，使女性变得如此之无畏与崇高，成为她丈夫的安慰者和支持者，并以毫不退缩的刚强勇气，抵挡着逆境中最剧烈的冲击。这是走出困境的保障，也是维持夫妻关系和美的巨大财富。



风雨同舟 更显温情

莱斯利和一位容貌俊俏、才华横溢、在上流社会长大成人的千金小姐缔结了良缘。事实上她并不富有，而莱斯利却腰缠万贯。莱斯利满怀喜悦地期待着能让妻子尽情享受人间一切高雅的欢乐。他说：“她将如同神话一般地生活。”

但是，似锦的前程却突然面临厄运。在婚后几个月时，莱斯利将财产用于大宗的投机生意，在遇到一连串突如其来的灾难后，他发现自己如遭洗劫，变得身无分文了。在一段时间里，他对自己这种境遇一直守口如瓶。他形容枯槁，愁肠寸断，每日里处于一种持续的煎熬之中；更使他难以忍受的是必须在妻子面前强作笑颜，因为他不忍心让这消息使她如坐冷水中。

然而，她以深情的敏锐的目光觉察到了丈夫的异样。她留意到他神态的变化及他那被抑制住的叹息。她没有被丈夫勉强装出的不自然的快乐表情所蒙骗。她竭力想以自己的勃勃生气和脉脉含情给他带回失去的欢乐。但这一切只能更加刺



痛他的心。他越是觉得爱她，就愈加被一种即将给她带来不幸的念头所折磨。

一天，他找来了挚友欧文。他以深深的绝望语调对欧文诉说了他的全部遭遇。听后，欧文问道：“你妻子知道这一切吗？”

这句话竟使他声泪俱下。他呼号着说：“请别提起她吧。一想到她，我都快给逼疯了！”

“可为什么你不告诉她呢？”欧文说道，“迟早她总会知道的。你总不能永远瞒着她。”

“哦，可是，我的朋友，请想想吧，对她讲她的丈夫成了一个身无分文的穷光蛋，这对她该是多么巨大的打击！难道告诉她摒弃生活中一切高雅豪华的东西，拒绝社会上的一切欢欣快乐，而去和我一起龟缩在困顿和沉默的角落里！”

“可是你怎么能对她保密呢？她必须了解情况。你们也要对急转直下的境况采取适当的措施！”

欧文的态度和借喻的语言所含的某些恳切的情愫激发起了莱斯利激越情感的想像力，于是，欧文便趁热打铁，在谈话结束前劝说好友回家向妻子倾吐心声。

第二天清晨，莱斯利居然对她和盘托出了事情的真相。

“怎么样，她发牢骚了？”第二天，欧文问道。

莱斯利答道：“不，她惬意得很，情绪好极了！说实在的，她看上去比从我认识她以来的任何时候情绪都要高涨；她对于我，就是爱，就是温存和宽慰！”

“一个令人钦佩的姑娘！”欧文感叹道，“你自称穷光蛋，我的朋友，可你从未这般富有——你可知道在这女人身上拥有的是取之不尽的财富——美德呀。”

“哦，可是，我的朋友，今天可是她真正有所体验的第一天；她已被带进一个寒酸的住处，平生第一次尝到了家务劳动的艰辛——她第一次环顾一个没有任何摆设的家——几乎没有东西可为人提供生活便利的家；兴许这当儿她已疲惫不堪，无精打采地一屁股坐在那个角落，正为将来的困顿前景发怵哩。”

他们从大路拐入一条狭窄的小道。当他们刚走近农舍时，里面传来了音乐声——莱斯利抓住了欧文的胳膊。他们驻足倾听。那是玛丽的歌声！她吟唱着，歌声婉转动人，唱的是一首她丈夫格外喜爱的小调。

欧文感觉莱斯利放在自己臂上的手在颤抖。为了听得更真切，他移步向前。他的脚步在沙砾上发出了声响。这时一张妩媚俏丽的脸庞在窗口闪现了一下，旋



即就消失了——传来轻盈的脚步声——接着玛丽迈着轻快的步伐前来迎接他们。

她喊道：“我亲爱的！你可回来了，我一直盼啊，盼啊，我在房后的一棵美丽的树下摆了一张桌子，还采摘了一些最鲜美的草莓，我知道你最喜欢吃草莓——再说我们的奶酪可鲜美了。这里的一切真是太美了，太宁静了——啊！”她说，用手挽住他的手臂，喜气洋洋地盯着他的脸。

可怜的莱斯利被这样温暖的话语征服了。他后来对朋友说，他后来的境遇虽然好，也确曾有过美满的生活，然而，但像在他身处逆境时与爱人风雨同舟的幸福感觉却是过去从未有过的。



故事中的莱斯利财富散尽后一直在担心，直到他把真相说给妻子后，还在担心妻子从此离他远去。但聪明而贤惠的妻子并不像他想像的那样，相反，作为妻子，她以温暖而平和的话语将事情轻描淡写了过去，使丈夫内心感到非常舒坦和幸福。

正所谓“良言一句三冬暖”，当我们的爱人身处逆境时，我们不妨用令人感到温暖的话语来抚慰爱人冰冷的内心，让爱人绝望的心中重新燃起希望的火种。

## 表示歉意 缓和矛盾

当夫妻发生矛盾争吵后，最理想的解决方式当然是夫妻双方都能让步。不过让步这回事对男人来说，还是相当难以启齿的，“想这么做，可是……”。女人应该了解男人的心理。有时男人的固执是处于这个男性竞争社会的需要。男人那高昂的头代表着他特有的自尊、威信，战胜同类的勇气与力量。要他低下高昂的头，那如同宣告他不是男人！聪明的女人必须懂得以自己的让步，维护自己丈夫那莫名的骄傲。

而微妙的是往往女方让步说“是我不好”时，而由于这么一让步，男方也会



道歉说：“算了，我也有不好的地方！”夫妻争吵也就此落幕。所以，会让步的女人也应该明白，真正的男人哪怕是骄傲的英雄，心里想的还是女人，只要你是他的至爱！

诺曼·文森特·皮尔博士经过一场冗长的婚姻调解后，回到家里浑身都泄了劲。他疲惫不堪地自言自语道：“但愿有人给我一个能够挽救那些摇摇欲坠的婚姻关系的妙方。”

他当牧师的父亲正好在他家串门。“我给你一个。”他父亲说，“这个方子只有一句话，你只消说服夫妻俩互道一次‘对不起’，试试看，你会明白它的效力的。”

于是，皮尔真的这样试了试。他发现父亲说的不假，这句话的力量似乎能把山搬走。在以后从事的婚姻问题调解工作中，



表示歉意 缓和矛盾

皮尔经常使用它。当一对争吵的夫妻来到他这里，他会私下对每一方都这样说：“我知道你受了很多的委屈，但是请告诉我，你对你自己的哪一个举动是最感到抱歉的呢？”无论多么勉强，他们总还能承认一些欠缺和不当之处。然后，皮尔就把双方都召集在一起，并且要求他们把曾经对自己说过的话重复一次。那时，即便有多么大的怨恨和气恼，一个道歉的表示常常会为解决问题打开突破口。

皮尔有一位当大夫的朋友、已故的克拉伦斯·伯利曾对他讲过这样一件事：

一位诉说有各种各样病痛的男人到他那里去看病，这个人头疼、失眠、消化不良，可是却找不到任何生理上的原因。最后，伯利对他说：“除非你告诉我你的良心上有什么不安，否则我是无法帮助你的。”

经过痛苦的思想斗争，这个人终于承认，他背着妻子拿了家里的很多钱去赌博而内心十分的愧疚。马上，这位明智的老大夫便敦促这个人给他的妻子写了一封信，以请求妻子的宽恕，并随信附寄了一张支票作为第一步的补偿。然后，他一直护送这个人把这封信送到邮局，当这封信随着传送带在检信口消失的时候，



这个男人流出了热泪。“谢谢你！”他说，“我相信我的病都治好了。”他的的确确恢复了健康。

## 心理 要诀

如果你想到你错待了爱人，或者对爱人过于严厉，或者只是疏忽怠慢了爱人，应当对爱人表示歉意，请马上有所表示吧。写一张纸条、打个电话等等，只要能传达你心意的任何语言都可以。对爱人表示歉意的语言应该是这样的：“我因为咱们之间的隔阂而感到不愉快，特致意于你，但愿咱们能够和好如初，不计前嫌。希望你能接受这个和解的信息，这个信息包含着世界上最能起和解作用的一句话：‘对不起！’”

真正的道歉还不仅仅是承认一个错误，它还表明，你意识到自己的言谈举止有损于你与爱人之间的关系，而且对补偿和重建这种关系有着相当的愿望。这绝不是件轻而易举的事情，承认错误是令人难堪的。但是一旦你迫使自己勇敢地这样做，克制自己的骄傲心理，它将会成为一种奇妙的医治爱人心灵创伤的愈合剂。



调味生活 化解危机



## 八、与对手说话的攻心策略

只有攻心者，方能使对方信服。

城池可以摧毁，但人心不折服；敌将可以抓获，但志气不夺取。攻心术的效能最能摧毁一个人的意志，从根本上征服别人。攻取人心，就要用理来说服，用感情来打动，用义来引导，用威来慑服。

### 转移视线 成功智取

高尔夫球中有一句术语叫“捧杀”，即，假如某人高尔夫球打得非常出色，在他玩得最开心的时候，使劲地称赞他，那人便会失常，无法准确地把握击球的方向。

有这样一个事例：一天，东京京桥的蛇目衣车工业总公司的社长岛田，收到松下的一封词句诚恳的亲笔信，他正在高兴之际，记者铃木“驾临”。岛田递过信，朝记者先生神秘地一笑，不无得意地说：“这是松下先生写给我的亲笔信。”“你认识松下先生吗？”铃木接过信问道。

“不，从未见过面。我是久慕他的大名，至于他，恐怕也听说过我。”岛田一脸高兴的表情。

铃木展开那封信，字迹清秀工整，立即给人严肃认真的联想。

信的大致内容是大加夸赞蛇目衣车独特的经营作风。松下电器也想插入此行



业，请岛田到京都的真真庵详谈。

真真庵是松下长期以来招待宾客的京都宅邸，如果不是松下自己的客人，是不会在那儿招待的。对了解这些内情的岛田而言，接到如此荣誉的请柬，自然万分感激。



真真庵

但是，记者铃木读完这封信，就感到里面有文章，否则松下不会给素未谋面的岛田写这样的亲笔信。

也许是记者的职业毛病，铃木直言不讳地提醒岛田：“岛田先生，这是松下幸之助的阴谋！”

岛田吃惊地看着记者的脸：“什么？你说的阴谋是……”

“蛇目衣车在全国有 600 家营业所吧，假设 600 家营业所都出售电器产品，结果会怎么样？你不认为是对松下电器的威胁吗？”铃木看着天花板自顾自地说“松下的阴谋你还没有看出来？”

刚才还处在兴致勃勃中的岛田，听了铃木的话，沸腾的血有些发凉了。但是岛田不相信那是松下的阴谋，还是毅然接受了松下先生的赞美，独断专行地掉进了他人的陷阱。结果导致了最后的失败。



在这个事例中，松下盛赞蛇目公司“专业”经营的用意，经过铃木解释，岛田应该十分清楚。但是，岛田并没往心里去，他把松下的信刊登在公司内部报刊上，向员工夸耀自己的想法如何高明，以至于受到“经营之神”的赏识等等。

松下没有必要让岛田的企业在衣车行业中水准失常，只是要岛田的注意力框死在衣车上，希望他即使经营不善，也不要插手到电器行业中去。岛田越把松下当作“经营之神”来尊敬，那效果就会越好。



松下正是因为认识到这一点，才向岛田写那封信的。而后来的事实又偏偏证实了这一点。这里，松下给岛田的信再高明不过了，他用心良苦，彻底使岛田放弃了竞争的打算，避免无谓的“流血牺牲”。

在此，松下深知对手的实力，所以他巧妙地采取攻心策略中的“捧杀”方法。先是在心理上让对手有一种优越感，让对手把自以为是正确的商业策略错误地执行下去。使对手越陷越深，无法自拔。

## 因势利导 马到功成

孙子言：“不战而屈人之兵，善之善也”，“攻城为下，攻心为上”。这些都是典型的攻心术，试想如果从心理上，就让别人屈服于你，你不需费一兵一卒，那不是很快吗？

明孝宗年间，孔镛被任命为田州知府。到任才3天，州内的军队全都被调动到别处去了。这时，峒族人突然进犯州城，情况危急。

孔镛问大家该怎么办，众人都提议关起城门来固守。孔镛却说：“这座城孤立无援，内部又空虚，守城能坚持几天？只有因势利导，用朝廷的恩威去说服他们，也许他们会自动退兵。”

大家都觉得这样做很难成功。因为他们都清楚峒人的习性，他们不会按照汉人的规矩办事，一不高兴，不管什么来使不来使，先杀了再说。

孔镛力排众议，只带了两名随从出使去招降峒人。

等到进入峒人的地界，两个随从也不知什么时候溜了。到了首领的寨子，峒兵列出刀枪，让孔镛从下面经过。

孔镛站在寨子里，看着站在一边的峒人首领说：“我是新任的太守，是你们的父母官，请拿座位来，你们也好参见。”

首领一摆手，下人就把一个坐榻放在地中间。孔镛坐下，又说：“各位请靠前些吧。”

众人不知不觉向前靠了几步。峒人首领问：“你叫什么？”



孔镛说：“我姓孔，就叫我孔太守吧。”

首领惊奇地问：“你姓孔，是孔圣人的子孙吗？”

孔镛回答说是，这些峒人都一齐下拜。

孔镛对大家说：“我本知你们是良民，但由于饥寒所迫，才聚集在这里，以求免于死。前任官员不体谅你们，动不动就用军队来镇压，想把你们剿尽杀绝。我现在奉朝廷的命令来做你们的父母官，我把你们看成是晚辈，怎么忍心杀害你们呢？你们如果真能听从我的话，我将宽恕你们的罪过。你们可以送我回州府，我把粮食、布匹发给你们，你们以后就不要再出来抢掠了。你们如果不听我的话，可以杀掉我，但是接着就会有官兵向你们兴师问罪，一切后果就由你们来承担了。”

峒人被孔太守的胆量震慑了，说：“要是真的像你所说的那样体恤我们，在您任太守期间，我们绝不再骚扰进犯州城。”

孔镛说：“我一言为定，你们又何必多疑？”于是，众人再次拜谢。

孔镛住了一晚，第二天回到州城，送给峒族人许多粮食、布匹，峒族人道谢而归。后来峒族人就不再做扰民的事了。



孔镛刚一到任，峒人就来侵犯。但孔镛有胆有识，他认准峒人犯境，一是前任政策不当，被逼无奈；二是他们并不想占领州县，只是想得些财物。在正确分析对方的心理之后。他认为只有采取恩威并举，直言利害的方法才能达到攻心服人的效果。所以孔镛才会深入虎穴，马到功成。

而且，他的语言分寸感也把握得很好，既不过分温和，让对方觉得自己软弱可欺，又不咄咄逼人，使对方觉得自己是在乘势要挟。

在运用攻心术时，必须根据对象的不同文化、风俗、情感，采取与对方心理情感相适应的策略。说得明白一点，就是在心理情感上，对方需要什么就在外部联系的层面满足其什么，但在内部联系即本质的层面上，则是要实现我们自己所要达到的最终目的。



## 编造“真实” 以虚代实

英国著名作家、戏剧家萧伯纳曾经说过：“我开玩笑的方法，就是编造真实。编造真实乃是这个世界最有情趣的玩笑。”的确，编造出来的真实往往更具吸引力，而且如果能运用得当，它还会给你带来巨大的收获。

《三国演义》中，张松欲献四川地图于曹操。曹操看不起矮小、貌陋的张松，拂袖而去。曹操的心腹杨修是一位能言善辩的人士，他在斥责张松的同时，傲慢地声称曹丞相具有雄才，并出示曹操撰写过的兵法书籍《孟德新书》来佐证。谁知张松博闻强记，接过书随便看了一遍，便熟记于胸，而后大笑道：“这本书我们蜀中的三尺小童，都能够背得，你怎么能说是‘新书’呢？这是战国时无名氏所作，曹丞相窃为己有，也只能骗得了你这样的人物！”杨修驳斥说：“丞相私藏的书，虽然已经成帙，但是并没有流传开来。你说蜀中小儿暗诵如流，是在欺骗我吧。”张松立即表示：“你如果不信，我现在就背给你听。”于是将《孟德新书》从头至尾背诵一遍，并无一字差错。杨修大惊，得知此事的曹操也很纳闷：“莫非古人与我暗合？”竟然下令将这本书撕碎之后烧毁。于是让杨修领张松来见自己。



杨修



## 心理 要诀

在这场交锋中，张松之所以能够成功打压曹操、杨修的傲慢气焰，就在于成功编造了一种“真实”，将本来没有的情况当作客观事实推出，并得到了对方的信任，最终达到了自己的目的。

对手对你所编造内容的接受程度，取决于对你表达的感知与理解的深浅。你的表达越明晰、越确切、越执著、越有诱惑力，对手的感知与理解力就越强，从而，导致其产生错觉的概率也越高。因此可以说，以虚代实是在操纵对手的知觉。一旦开始编造，摆在自己面前的，既要千方百计调动对手的情感，使他对自己建立起足够的信任，又要竭尽全力维护自己编造出的“真实”，使对手没有任何怀疑的余地。要让对方明白：如果不相信你所说的，那么，便会给自己带来麻烦；只有相信你所说的，自己才能获得利益；迫使他只能作出相信你所说的惟一选择。

编造出的“真实”，由于经过周密思考和精雕细琢，往往更有可信度，虽然这是一种谎言，但从某种意义上讲，只要你的谎言合乎情理，它比真诚更能打动人，它是人们交往与沟通的一种生活必需。无论是在工作上还是在生活中，无悖于道德的谎言都会为你赢得更多的好处。

## 扰乱其心 促其自败

在兵法中，有一计为浑战计，其精髓就在于“浑”，在实际运用中，示人以“浑”而实则“清”，让对手摸不着头脑，乱其心志，然后引诱其按自己的意图行事，从而达到自己的目的。

建武八年，光武帝出兵攻打隗嚣。隗嚣的部将高峻，带领一万兵马据守在高平，坚守不降。建威大将军耿弇围城一年，始终不能攻克。



刘秀忧心忡忡，就叫人召来寇恂，和他商量如何破城。“高平就目前来看，一时难以攻下。依你之见，该怎么办？”

“陛下，高平有险可守，粮草又足。高峻知道，一旦城池失守，他会死无葬身之地，因此他要做困兽之斗。要硬攻，难啊。再说，死攻硬守，城里的百姓要生灵涂炭的。依臣之见，不如招降。”

刘秀知道，寇恂足智多谋，又素有爱民的美称。于是便说：“兵法上讲，不战而屈人之兵，是上策。但问题是高峻肯降吗？”

寇恂回答说：“现在大军压境，固守终究不是长久之计。如果陈说利害，我想高峻会慑于陛下的天威，交出城池的。”

刘秀大喜，便派寇恂带着印玺诏书，在随从的护卫下，来到了高平。

高峻的府邸守卫森严。寇恂被带入到里面，请高将军来见，但高峻推说有事，让军师皇甫文作为使者代他出面。

寇恂对皇甫文说：“现在大军压境，再打下去百姓遭殃，大汉皇帝命我前来招降，请转告高将军，只要献出城池，一切都好商量。”

“你们无计可施，才来招降的吧？”皇甫文信心十足地说：“你们有本事再来攻城啊，我们奉陪。投降，想都别想！”

“来人，把这个混蛋给我抓起来！”寇恂大怒。

“你敢？！”军师威吓说：“城里可是我的天下！”

“普天之下都是大汉的江山，”寇恂说：“你以为你一只螳臂，就可以挡车吗？”

他命人把皇甫文杀掉。刀光一闪，人头落地。寇恂叫副使把皇甫文的人头带给高峻，让他对高峻转告：

“军师无礼，我把他杀了。现在高将军想降就降，不降就请守住城池。我倒要看看明天这里是谁的天下。”



寇恂



惊魂未定的副使向高峻转达了寇恂的话，高峻听了，六神无主。他马上下令大开城门，跪在地上受降。

在庆功宴上，众将纷纷向寇恂祝贺。一个人趁着酒意，问寇恂说：“为什么杀了使者，高峻就会投降？”

寇恂笑着说：“皇甫文是高峻的心腹，高峻对他言听计从。我见他言辞傲慢，就知道他坚决不主张投降，而高峻是受了他的影响。放他回去，他会继续鼓动高峻抵抗；杀了他，高峻失去了主心骨，惊恐之下，就会投降。”

大家听了，无不钦佩。

寇恂用的是攻心术。他的攻心不是劝服，而是震慑。震慑几乎和劝服同样有效。打乱了对方的阵脚，事情就有了转机。

攻心的谋略很多。运用之妙，存乎一心。扰乱对方，激怒困扰对方，等待对方的变化，促其自败，也是一种绝妙的攻心术。



刘秀

北宋时，金国的完颜亮发动政变，杀死金熙宗，篡夺了帝位，他亲率 60 万大军，浩浩荡荡，分成四路向大宋国进发。

完颜亮平日作恶多端，早已不得人心。他刚一发兵，在国内就发生了政变。大臣们拥立留守东京的完颜雍为帝，即金世宗。并将完颜亮废为庶人。

但完颜亮却不为所动，仍然南侵。他渡过长江，先吃了一个败仗，又与宋军在扬州对峙。宋军的主帅刘琦，曾经屡次大败金军，当年金兀术的精锐部队被他打得七零八落，以至后来金军见到他的旗帜，就一哄而逃。刘琦当时年老体衰，已不复当年勇猛，但毕竟是老谋深算。他深知完颜亮生性猜忌多疑，就下令把扬州城外的房屋全部烧掉，然后用石灰把城墙涂成白色，上面写着：“完颜亮死于此处。”然后据城坚守。

完颜亮兵临城下，远远地看到了这些字，心里很不舒服。他一向迷信，觉得这些字很不吉利。加上城外的住房都被烧光了，就下令部队全部在龟山上扎营。



龟山一时拥挤不堪。有人建议在别处扎营，但完颜亮想到城墙上的那些字，不愿在城下驻扎。于是，士兵们怨声载道，士气低落，不少人纷纷当了逃兵。

不久，完颜亮手下的大将颜元宜乘机发动兵变，杀死了完颜亮。他一统天下的美梦也就随之灰飞烟灭了。

## 心理 要诀

刘琦老将军用的是攻心战。完颜亮被抄了老窝，心里正憋闷得慌，再看到城墙上写的对他不吉的“欢迎”标语，顿时被搅得心烦意乱，军心也大大动摇，完颜亮更没有想到因此激化了军中的内部矛盾，引起了己军内部的叛乱，导致自己落了个惨死的下场。

攻心之术多种多样，震慑威吓者有之，迷惑其心者有之，但归根结底是要迷乱对方的心志，以达到使对手不攻自败的目的。

## 运用技巧 观察反应

在以了解应征者的人品、对事物的看法等为目的的面试中，为了在有限的时间内正确掌握对方的情况，会使用各种深层的心理技巧，“压迫性面试法”就是其中之一。即想尽办法提出令对方觉得不愉快的问题，使对方处于孤立状态，或逼他做“二选一”的决断，总之就是“欺负”对方，使他感觉到陷入危机之中，这时再观察他的反应。

一个国外电视节目中曾经邀请 100 个国会议员上电视，试图探察他们的心理活动。他们坐进在演播室建造的，只有正面能看到外界的小小隔离间里，戴着耳机，陷入既看不见其他人面孔，又听不到发问者以外的声音的“危急状态”中。当时，那些议员们的表情真值得一看，有些人甚至露出平常绝对呈现不出的凶恶模样，气愤地拂袖而去。

如果你了解初次见面的对方说的是不是真心话，他对当时的话题具有何种



程度的关心，不妨利用压迫性面试的方法，故意反驳对方的意见。不过，探察对方的真心话固然重要，但如果因缺乏技巧而触怒对方，反而会得不偿失。倘若你

认为和对方断绝来往也无所谓，或者自信能平息对方的怒气，恢复和谐的人际关系，那自然另当别论，否则还是应该慎重为妙。类似方法还有，在谈判中向对方提出苛刻的条件，以探察对方的真实心理。



#### 诵经

元朝时，宁海主丞胡汲仲偶然出去巡视，见到一群老妇聚在庵子里诵经。见到主丞时，有一位妇人投诉说自己丢失了一件衣服，不知被诵经的妇女中哪一个所偷。胡汲仲叫人拿来一些麦子，让所有在场诵经的妇女每人手心放上几粒麦子，然后合掌绕着佛像走圈，口里还是要照旧念经。汲仲闭上眼睛端坐在一边说：“我命令神明作法，如果是偷衣人，绕佛走了几圈以后，手心的麦子应当会发芽。”众妇女合掌绕佛而行，口中依旧念经，其中有一个妇人几次打开手掌看手心的小麦粒。汲仲立即命人把她捆起来，通过审问，果然是偷衣妇。

元朝时，宁海

另一个类似的故事也极为典型而有趣：刘宰在泰兴当县令时，有一个大富翁的妻子丢了一个金锭，当时只有两名女仆在场。把两名女仆送到县衙，她们都大喊冤枉。刘宰命令她俩各拿一根芦苇秆，说：“不是盗金锭的人，芦苇不会长，偷了金锭的，手中的芦苇会比现在长两寸。”第二天去看那两个女仆手中的芦苇秆，一根与原来的一样长，另一根却短了两寸。他立即把那个折掉芦苇秆的女仆抓起来审讯，果然供认不讳。



## 心理 要诀

偷东西并加以抵赖的人，并非愚不可及。他们之所以一下子被言语诈得原形毕露，是因为在高度的精神压力下乱了方寸，不由自主地丧失了理智和冷静，干出了蠢事。于是他们被测了出来。

要善于对你的对手在心理上施加压力，要知道当一个人处于危急状态中时，会呈现出赤裸裸的自我，掩饰外表的理智也会丧失掉，不知不觉就会吐露出真心话。

## 有容乃大 化敌为友

排斥对手对事情没有一点帮助，弄得不好还会两败俱伤。相反，如果抱着包容对手的心态，则可能赢得人心。人与人之间肯用真心交流，就会增进了解，消除隔阂。使他人变成你的朋友，把对手当成动力，不是更有利于你的成功吗？

不肯包容对手的人，实在是很不幸的。在正常条件下，包容对手能发挥极大效果，它会给你带来幸福、友谊，乃至成功。

在一次盛大的宴会上，有一个平日和卡内基在生意上就存在竞争的钢铁商人大肆抨击卡内基，说了他很多的坏话。

当卡内基到达而且站在人群中听他的高谈阔论的时候，那个人还未察觉，仍旧滔滔不绝地数落卡内基。害得宴会主人非常尴尬，他生怕卡内基会忍耐不住，当面加以指责，使这个欢乐的场面变成舌战的阵地。

可是卡内基表情平静，等到那个抨击他的人发现卡内基站在那里时，反而感到非常难堪，满面通红地闭上了嘴，正想从人群中钻出去。卡内基却真诚地走上前去，亲热地跟昔日的对手握手寒暄，好像完全没有听到他在说自己坏话似的。

他的竞争对手脸上顿时一阵红一阵白，进退不得。卡内基给他递上一杯酒，使他有可能会掩饰一时的窘态。



第二天，那个抨击卡内基的人亲自来到卡内基的家里，再三向卡内基致谢。从此他变成了卡内基的好朋友，生意上也互相支持。这个人还常常称赞卡内基，认为他是个了不起的大人物，使得卡内基的朋友都知道卡内基多么和蔼、多么慈祥，从而更加亲近他、尊敬他。

## 心理 要诀

卡内基确实值得钦佩，受到对手的侮辱也不在乎，相反示以友好，拿出诚意，从而使对方在心理上感到愧疚，并表示歉意。如此一来，双方不仅获得了交流，还赢得了友谊。卡内基和他的竞争对手的交情是一种“不打不相识”的交情，其中有宽恕，有忏悔，有慷慨的义气，有豪爽的侠情。

当你树立了一个敌人的时候，你所得的将不只是 10 个敌人，你在精神上所受到的威胁将十倍百倍于他实际上给你的威胁。而化敌为友在某种程度上可以缓和自己的心理不平衡。因为有些化敌为友的言谈能给你带来意想不到的效果。

## 合二为一 巧妙暗示



霍华·休斯

不要以为对人笑脸相迎，给人面子、一团和气就能赢得谈判。一味地唱红脸，会使人觉得你有求于他，有巴结之嫌。越是这样，对方越会强硬、傲慢，在谈判中占尽上风。在必要的时候，有必要给对方施加点颜色，用一些“白脸”手段刺激一下对方。

当然，所谓刺激并不是激怒或伤害对方，而是为了引起对方心理上对某种事实的注意，从而更加重视自己；同时也提醒对方，不要



过分抬高自己的价码。

有一次，美国富翁霍华·休斯为了大量采购飞机，与飞机制造商的代表进行谈判。休斯要求在条约上写明他所提出的34项要求，其中至少11项要求是没有退让余地的，但这对谈判对手是保密的。对方不同意，双方各不相让，谈判中冲突激烈、硝烟四起，竟然发展到了把休斯赶出谈判会场的地步。

后来，休斯派他的私人代表出来继续同对方谈判。他告诉代理人说，只要争取到34项中的那11项没有退让余地的条款，就心满意足了。这位代理人经过了一番谈判之后，争取到了其中包括休斯所说的那非得不可的11项在内的几项。

休斯惊奇地问这位代理人，怎样取得如此辉煌的胜利时，代理人回答说：“那简单得很，每当我同对方谈不到一块儿时，我就问对方，你到底是希望同我解决这个问题，还是要留着这个问题等待霍华·休斯同你解决？结果，对方每次都接受了我的要求。”

## 心理要诀

在这一事例中，休斯的面孔及其私人代表的面孔并无奇异之处，“合二为一”则产生了奇特的妙用，这便是唱红白脸的奥妙所在。这种策略的做法是，先由白脸出场，他采取咄咄逼人的攻势，提出过分的要求，显得傲慢无礼、立场僵硬，让对方看了心烦，产生反感心理。然后红脸出场，他以温文尔雅的态度、诚恳的表情、合情合理的谈吐对待对方，并巧妙地暗示，如果他不能与对方达成协议而使谈判陷入僵局，那么白脸先生还会再次出场。这番话会给对方的心理上造成一种压力。在这种情况下，对方一方面会由于不愿与白脸继续打交道，另一方面会由于红脸的可亲态度而同红脸达成协议。

其实白脸红脸唱的就是一个双簧。双簧策略能使谈判人员从“骑虎难下”的状态中得到解脱。在谈判中，事先决定让一个人采取强硬态度，到了适当的时候，再由同伴出面提出折中方案；最后，在同伴



的反复劝说下表现出勉强同意的姿态。当然，对方得到了这个好不容易才到手的让步后，自然会对那个唱红脸的好人做出相应的回报。

## 欣赏对手 赢得人心

在现实生活中，有的人一旦对立场相左的人产生恨意时（即使是假想敌），就会千方百计地攻击对方，直到彻底打倒对方为止。还有一些人，抱着“以牙还牙，以眼还眼”的心理，如果挨了一拳，一定要还以三拳才肯罢休。如此一来，不但永远无法和解，还会增加彼此之间的憎恨，落得两败俱伤，最后同归于尽。

为了避免出现这种现象，我们应该尽量欣赏对方的成就，体谅对方，而不是播下仇恨的种子。



富兰克林

美国的议会秘书任期也和议员一样，一年一选。有一年，经营印刷业的富兰克林获得了议会秘书的提名。富兰克林非常想当选，不但这项工作很适合他，还能拿到一份报酬，更重要的是，这项工作能使富兰克林同议员们建立良好的关系，取得印刷选票、法律文本、纸币等印刷业务，能获得更多的客户和利益。

但是，富兰克林的提名遭到一位新任议员的强烈反对，那位议员发表了一个演说，将富兰克林批评得一文不值，他认为富兰克林资历太浅，不是议会秘书的最佳人选。

面对这样一位出其不意的对手，富兰克林开始很头痛了一阵子，不过他还是想出了办法来化解两个人之间的矛盾。

富兰克林了解到这位新议员家产殷实，受过高等教育，是个有名的绅士，他的才能和影响会使他在一定时间内对议员们产生作用，后来证实的确如此。他又



打听到新议员收藏有一本罕见的珍本书，于是，他就写了一张便条，便条里这样写道：“欣闻阁下收藏了一本罕见的珍本书，我早就对此书产生了极大的兴趣，今想借为拜读，还望阁下将此书借给我看上几日，我将不胜感激。”那位新议员看到后便慷慨地借给了他。

一周后，富兰克林把书送还，又附上一张便条，在便条中诚挚而热情地对这位新议员表示了敬佩和感谢之情。在他们下次见面时，新议员十分客气地同富兰克林说：“以后随时都愿为你提供服务。”

不久，富兰克林如愿以偿当选议会秘书，同时他们成了好朋友，这种友谊一直保持到他去世。

## 心理要诀

这件事告诉我们什么呢？它说明在现实生活中，对自己的对手、敌手、对立面，与其怨恨报复、对抗、无味的搅局，倒不如谨慎地、不卑不亢地先求助于对方，以在心理上博取对方的好感，消弭以往的情绪和芥蒂，这样才更有利于自己。

为人何必用那种仇视的眼光看待对手呢？这样，你会把自己搞得身心疲惫。与其如此，还不如用一颗友善的心去欣赏对手。欣赏对手，你就会得到意外的收获，不但使对手变成朋友，而且还能取得对手信任和帮助。



竞选议员



## 九、与陌生人说话的激发策略

古罗马帝国时期的哲学家奥里约曾说：“你的人生是由思想造成的。”也就是说，你的人生是思想的延续。

诚然，每个人的人生都是由不同的思想所造成的，而要使不同的思想相互和谐、交流、影响，就要求我们每个人学会合理地激发其他人的思想。

### 与人攀谈 选好话题

在社会生活中，我们过去从来没有见过的人，甚至能帮助我们认识自己。因为我们可能对一个陌生人说出我们时常想说但又不敢向亲友开口的心里话，他们因此便成了我们认识自己的一面新镜子。如果运气好，和陌生人的偶遇还会发展成为终身不渝的友谊。仔细想来，我们的朋友哪一个原来不是陌生人？

那么，我们遇上陌生人，怎样才能利用这一刻，选择好与之交流的话题呢？

美国总统罗斯福是一个交际能手。早年还没有被选为总统时，在一次宴会上，他看见席间坐着许多不认识的人。如何使这些陌生人都成为自己的朋友呢？罗斯福找到自己熟悉的记者，从他那里把自己想认识的人的姓名、情况打听清楚，然后主动叫出他们的名字，谈一些他们感兴趣的事。此举大获成功。这些人很快成了罗斯福竞选时的有力支持者。

如果觉得“实在没有什么话说”，可以考虑以下话题：

你可以坦白说明你的感受。例如你可能在晚餐会上对自己嘀咕：“我太害



羞，与这种聚会格格不入。或是刚好相反，你认为许多人讨厌这种聚会，但是我很喜欢。”

不管你怎么想，你要把你的感受向第一个似乎愿意洗耳恭听的人说出来。这个人可能就是你的知音。无论如何，坦白说出“我很害羞”或“我在这里一个人也不认识”，总比让自己显得拘谨冷漠好得多。

最健谈的人就是勇于坦白的人。这还有一个好处，如果你能坦诚相见，对方也会无拘束地向你吐露心声。

一次，美国作家阿迪斯跟写过一本好书的心理学家谈话。阿迪斯通常对这类的访问都能应付自如，而且会从中得到很大裨益，所以当他发觉自己结结巴巴，不知怎样开口时，简直大吃一惊。最后阿迪斯说：“不知为什么我对你有点害怕。”那位心理学家对阿迪斯这个说法非常有兴趣，随即大家就自然地谈起来了。

阿迪斯有一次坐火车，身边坐了一位沉默寡言的女士，一连几个小时他千方百计引她说话都未成功。等到还有半个小时就要分手时，他们经过一个小海湾，大家都看到远处岬角上一座独立无依的房屋。她凝视着房子，一直到看不到它为止。然后她突然说道：“我小时候就生活在像这种杳无人迹的地方，住在一座灯塔里。”紧接着她忆述了那种生活的荒凉与美丽。

你甚至可以以对方为话题。有一次，阿迪斯听见一位太太对一个陌生的女士说：“你长得真好看。”也许，我们大多数人都没有说这种话的勇气，不过我们可以说：“我远远就看见你进来，我想……”或是：“你正在看的那本书正是我最喜欢的。”

你心存的问题也可以作为很好的话题。许多难忘的谈话都是从一个问题开始的。阿迪斯常常问人家：“你每天的工作情况怎样？”通常人们都会热心回答。同时，我们也应当禁忌一些问令人扫兴的话题。可能没有人愿意听你高谈阔论，诸如狗、孩子、食物和菜谱、自己的健康、高尔夫球，以及家庭纠纷之类的事。



美国总统罗斯福



所以，在谈话中最好不要谈及这些问题。



总之，如果你善于选择合适的话题与陌生人交谈的话，相信你会很快与他们建立起稳固的友谊。

在你与陌生人初次打交道时必须注意选择一些对方从心理上容易接受且乐于接受的话题与之交流，从而使对方很快地接纳你。

## 悉心倾听 博得好感

倾听是一种交际的互动，不但要求说者会说，还要求听者会听。“学会倾听”是要求听别人讲话要用心，要细心。“倾听”即是细心听、用心听的意思，这也是一种礼貌，表示对说话者的尊重。

美国演员阿丽恩·弗朗茜丝曾主持“我是做什么的？”的电视节目。主持人请来一位观众，向他提出问题，然后从中猜出他的职业。该节目办了25年了。开始那会儿，阿丽恩对怎样提出生动有趣的问题不得要领。后来，她丈夫马丁·哥波尔对她说：“看你们的节目时，我感到你不能傻等在那里只想提问，你应该细心倾听别人讲了些什么。要学会积极主动地倾听。”

阿丽恩接受了丈夫的忠告，她说：“这确是个有效的办法。通过悉心品味他人的谈话，我变得精于此道了。耐心倾听成为我职业的主要内容。”

阿丽恩认为，倾听的作用绝不只是获取信息，还是你与周围的人们友好相处的一个途径。从一个70多岁的老妇身上她感受到了这一点。

阿丽恩常常在一个杂货店里遇到这位老妇人。她深色的双眼充满戒备和渴望。每当她见到阿丽恩，总是喋喋不休，唠叨个没完。有时阿丽恩碰到自己心绪烦乱，也不得不耐着性子听下去。

“我要去阿肯色了。”一天，她对阿丽恩说。“那里春季的高温气候对我的关节炎再合适不过了。不过我会很快回来的，免得你惦念。”



阿丽恩这才发现她那僵硬弯曲的手指。“就你一个人去？”阿丽恩问她。

“对，就我一个人。”她说。“我是个孤老婆子，寡住很久了。可我遇到了许多像你这样的大好人，他们愿意和我唠扯唠扯。”

阿丽恩一下子感到自己像个罪人。老妇人愉快、乐观——丝毫没有对自己的生活感到厌倦和悲伤。她就是用无处不与人交谈来充实自己晚年平静的生活。聆听的耳朵就是她的需求。

阿丽恩猛然意识到，我的耳朵不仅仅属于我自己。从那以后，阿丽恩在和陌生人打交道的时候，尽力使自己积极地悉心倾听。

一个成功商业性会谈的秘密是什么呢？美国学者查尔斯·伊里亚特说：“成功的商业性交谈，并没有什么神秘的，专心地注视着对你说话的人是非常重要的。再也没有比这么做更具恭维效果了。”



倾听

艾略特是个熟练的倾听艺术大师。美国数一数二的小说家亨利·詹姆士回忆说：艾略特的倾听并不是沉默的，而是以活动的形式。他直挺挺地坐着，手放在膝上，除了拇指或急或缓地绕来绕去，没有其他的动作。他面对着对方，似乎是用眼睛和耳朵一起听他说话。他专心地听着，并一边听一边用心地想你所说的话。最后，这个对他说话的人会觉得，他已说了他要讲的话。

我们注意到，常发牢骚的人，甚至最不容易讨好的人，但在一个有耐心、具有同情心的听者面前都常常会软化而屈服下来。这样的听者，在被人家鸡蛋里挑骨头骂得狗血喷头的时候，都会保持沉默。

举个例子来说：纽约电话公司在几年前发现，该公司碰上了一个对接线员口吐恶言的最凶恶的用户。他怒火中烧，威胁要把电话连根拔起，拒绝缴付某些费



用，说那些费用是无中生有的。他写信给报社，到公共服务委员会做了无数次的申诉，也告了电话公司好几状。

最后，电话公司最干练的“调解员”之一，被派去会见那位惹是生非的用户。这位“调解员”静静地听着，让那位暴怒的用户痛快地把他的不满全部吐出来。电话公司的“调解员”耐心地听着，不断地说“是的”，同情他的不满。

那个用户从来没见过一个电话公司的人跟他这样谈话，于是他变得友善起来。在第一次会面的时候，“调解员”甚至没有提出自己去找他的原因，第二次和第3次也没有。但是第4次的时候，这件事就完全解决了，他把所有的账单付了，而且撤销了申诉。



在上述这个事例中，调解员完全掌握了倾听的艺术。在他方说话3次之后，就使对方消除了敌对心理，取得很大的效果。

德国心理学家赫尔巴特认为：我们要学会“倾听”，首先要明晰“倾听”与单纯的听不同，后者仅仅是一种对声音的感知，而倾听则是一个积极主动的行为，它意味着倾听者要参与到对方的表达之中，一方面要通过自己的态度表明理解对方的心理和意愿，另一方面还应就这种理解表示与对方的共鸣。了解了这一点，你才能通过有效的倾听来达到你和他人谈话的目的。

## 平易近人 营造气氛

和陌生人打交道要轻松自如。也就是说，在陌生人和你打交道的时候，不要让人有一种紧张感。一个平易近人的人很好相处，而且言谈举止都很自然。他会营造一种舒适、愉快、友好的氛围。和他在一起，不会像戴着一顶破旧的毡帽、趿拉着一双破烂的鞋子、穿着一件宽大破旧的袍子一样，尴尬难堪。



美国前邮政部长詹姆斯·法利是谦虚谨慎、不狂妄自大的人之中的一个杰出代表。

法利先生是一个知道如何让人喜欢自己的专家。那是发生在费拉德菲尔城举办的一次“读书和读者”会上的事。当法利先生和其他演讲者到宾馆去吃午饭的时候，



不让陌生人紧张、拘束

他们在走廊遇到了推着餐车的女服务员。他们绕过餐车走了进去，这位服务员丝毫没有注意到他们。这时，法利先生向她走了过去，并且伸出手说：“嗨，你好，我是詹姆斯·法利。能告诉我你的名字吗？很高兴认识你。”

当这群人走过大厅的时候，一些人回过头看了看那位女孩，她嘴巴张得大大的，显得十分惊讶，但是，她的脸上立即绽开了甜美的微笑。



一个平易近人的人，总是设身处地为陌生人着想，就像法利先生一样，不让陌生人紧张、拘束，更不会让陌生人尴尬难堪。

能够仔细分辨陌生人的意图、动机、心情、感受和思想，也就是说，一个社交能力强的人，必定是会盘算的人，他们会考虑到自己行为的后果，会盘算陌生人的可能行为，会计算自己的利益和损失，而所有这些盘算，都是在相关因素可能变动的情况下做出的。



## 主动欣赏 愉悦人心

在日常生活中，我们常常忽视的许多美德中的一项，就是对别人表示欣赏和赞扬。应该说，在人际关系方面，每个人都渴望别人的欣赏和赞扬。

玛丽作为一名见习服务员，在熙熙攘攘的纽约杂货商店里忙活了整整一天，累得精疲力竭。她的帽子歪向一边，工作裙上沾满了点点污渍，双脚越来越疼，装满货物的托盘在她手中也变得越来越沉重。她感到疲倦和泄气：“看来我似乎什么也干不好。”

玛丽好不容易为一位顾客开列完一张繁琐的账单，这家人有好几个孩子，他们三番五次地更换冰激凌的订单。

玛丽真的准备撂挑子了。

这时候，这一家人的父亲一面递给玛丽小费，一面笑着对她说：“干得不错，你对我们照顾得真是太周到了！”

听到这样的话，突然之间，玛丽的疲倦感就无影无踪了。她也回报以微笑。后来，当经理问到她对头一天的工作感觉如何时，玛丽回答说：“挺好！”

那几句赞扬似乎把一切都改变了。



就像玛丽听到顾客的赞扬之后的感受一样，如果几句话就能给人们带来一定的满足和愉快，我们为什么不这样做呢？在你每天所到的地方，不妨多说几句对陌生人感谢赞赏的话，留下一些友善的小火花。你将无法想像，这些小小的火花如何点燃起友谊的火焰，而当你下次再到这个地方的时候，这友谊的火焰就会照亮你。

马斯洛的需求层次理论认为，自尊和自我实现是一个人较高层次的需求，它一般表现为荣誉感和成就感。而荣誉和成就的取得，还需



得到社会的认可。而欣赏、赞扬的作用，就是把他人需要的荣誉感和成就感，拱手相送到对方手里。当对方的行为得到你真心实意的赞许时，他看到的是，别人对自己努力的认同和肯定，从而使自己渴望别人赞许的动机在荣誉感和成就感接踵而来时得到满足，从而在心理上得到强化和鼓舞，养精蓄锐，更有力地发挥自身的主观能动性，向着自己的目标冲击。

## 真诚赞美 令人动情

林肯说过：“每个人都喜欢赞美。”赞美之所以得其殊遇，一在于其“美”字，表明被赞美者有卓然不凡的地方；二在于其“赞”字，表明赞美者友好、热情的待人态度。人类行为学家约翰·杜威也说：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性，希望被赞美。”因此，当别人有值得褒奖之处，你应毫不吝啬地给予诚挚的赞许，以使得人们的交往变得和谐而温馨。

卡耐基在纽约的一家邮局寄信，发现那位管挂号信的职员对自己的工作很不耐烦。于是他暗暗地对自己说：“卡耐基，你要使这位仁兄高兴起来，要他马上喜欢你。”同时，他又提醒自己：要他马上喜欢我，必须说些关于他的好听的话。而他，有什么值得我欣赏的呢？非常幸运，他很快就找到了。

挨到他称卡耐基的信件时，卡耐基看着他，很诚恳地对他说：“你的头发太漂亮了。”他抬起头来，有点惊讶，脸上露出



卡耐基



了无法掩饰的微笑。他谦虚地说：“哪里，不如从前了。”

卡耐基对他说：“这是真的，简直像是年轻人的头发一样！”

他高兴极了。于是，他们愉快地谈了起来，当卡耐基离开时，他对卡耐基说的最后一句话是：“许多人都问我究竟用了什么秘方，其实它是天生的。”

事后，卡耐基说：“我敢打赌，这位朋友当天走起路来一定是飘飘欲仙的。我敢打赌，晚上他一定会跟太太详细地叙说这件事，同时还会对着镜子仔细端详一番。”

卡耐基把这件事说给一位朋友听，朋友问卡耐基：“你为什么要这样做？你想从他那里得到什么呢？”

卡耐基说：“是的，我想要得到什么？什么也不要。如果我们只图从陌生人那里获得什么，那我们就无法给人一些真诚的赞美，那也就无法真诚地给陌生人一些快乐了。如果一定要说我想得到什么的话，告诉你，我想得到的只是一件无价的东西。这就是我为他做了一件事情，而他又无法回报我；过后很久，在我心中还会有一种满足的感觉。”

的确，对陌生人值得赞美的地方真诚地说出自己的心里话对他对自己都很有用。

有一位商人常去光顾一家古董店。一天，他刚离去，店主的妻子对丈夫说：“刚才我真想告诉那位陌生人，我们对他经常上这儿来感到多么高兴。”丈夫回答说：“那么等他下次来时告诉他吧。”

第二年的夏天，一个年轻女子来到这家古董店，自我介绍说她是那个陌生商人的女儿，并说她父亲已经去世了。店主的妻子告诉了她在她父亲最后一次来店时自己和丈夫的谈话。这个女子顿时含着泪水说：“要是你当时把你的话跟我父亲说了，那该有多好啊！”

“从那天以后，”这位店主说，“每当我想到某人有什么好的地方，我就告诉他。因为说不定我以后再也不会有这样的机会了。”



## 心理 要诀

如同艺术家在把美带给别人时感到愉快一样，任何掌握了赞扬陌生的人都会发现，赞扬不仅给听者，也给自己带来极大的愉快。它给平凡的生活带来了温暖和快乐，把世界的喧闹声变成了音乐。人人都有值得称道的地方，我们只需把它说出来就是了。

取悦他人的心理，人人皆有，然而，在与陌生人交往的实际场合，真能知晓如何取悦他人的方法者并不多见，毋庸置疑，赞美是其中最为有效的方法之一。

## 微笑动人 左右逢源

在现实的工作、生活中，如果一个陌生人对你满面冰霜、横眉冷对，另一个陌生人对你面带笑容、温暖如春，他们同时向你问路，你更欢迎哪一个？当然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言，言无不尽，问一答十；而对前者，恐怕就恰恰相反了。

富兰克林·贝特格是全美国最著名的推销保险人士之一。他说他许多年前就发现了面带微笑的人永远受欢迎。所以，他在进入陌生人的屋子之前，总是停留片刻，想想那些让他高兴的事情，于是，他脸上便展现出开朗的、由衷而热情的微笑。当微笑即将从脸上绽放的刹那间，他推门进去。

富兰克林·贝特格深知：他推销保险的成功同自己面带微笑有很大的关系。

当我们面带微笑去说话时，回头看看效果，你必然自己都大吃一惊。微笑永远不会使人失望，它只会使人们欢迎面带微笑的人。

有这样一个例子：威廉·史坦哈是纽约证券股票公司市场业绩优秀的一员，他说他年轻的时候是个讨人嫌的家伙，他脸上没有微笑，不受人们的欢迎。

后来他自己决定，必须改变他的态度，他决心要脸上展现开朗的、快乐的微



微笑的力量

地铁的出纳小姐微笑。当他在交易所时，对那些从未见过他的人微笑。于是他发现每一个人都对他报以微笑。

史坦哈带着一种轻松愉悦的心情去同一些满腹牢骚的人交谈，一面微笑，一面恭听。过去很讨人厌的家伙，变成了一个受人欢迎的人；过去很棘手的问题，现在变得容易解决了。

毫无疑问，微笑给史坦哈带来了许多的方便和更多的收入。现在，他发现：以前同别人相处很难，现在可完全相反了。他学会了赞美、赏识他人，努力使自己用别人的观点看事物。从此他快乐、富有，拥有友谊与幸福。

不会微笑的人在生活中将处处感到艰难，这就是史坦哈自己的体会。

笑。于是，在第二天早上梳头时，他对着镜子中满面愁容的自己下令说：“威廉，你得微笑，把脸上的愁容一扫而光！现在立刻开始，微笑。”于是，威廉·史坦哈转过身来，跟他的太太打招呼：“早安，亲爱的。”同时对她微笑，他的太太怔住了，惊诧不已。史坦哈说：“从此以后你不用惊愕，我的微笑将成为寻常事。”

过了两个月，史坦哈每天早上都对妻子微笑。结果怎么样呢？微笑改变了他的生活，两个月中他在家庭中所获得的幸福比以往一年还要多。

现在，史坦哈在工作时对每一位陌生人总是抱以微笑。他对大厅里的警卫微笑，对



史坦哈以微笑的方式和陌生人交谈，与他人心理上取得了共鸣，并给以微笑地回应，从而赢得了他人的欢迎，使自己的工作和生活充满了快乐。



美国著名心理学家桑代克指出：微笑是最好的肢体语言，不要忽视。每一个微笑都能给别人带来丝丝安慰。有微笑面孔的人，就会有希望。因为一个人的笑容就是他好意的信使，他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会信任他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭的压力的人，一个笑容却能帮助他们了解一切都是充满希望的，也就是世界是有欢乐的。只要活着，忙着、工作着，就应该快乐地微笑。

## 轻松诙谐 化解尴尬

在我们的生活中，有时候为了化解与陌生人发生的尴尬局面，在没有任何合适方式的情况下，我们只有依靠轻松诙谐的力量。

当百货公司大拍卖，购货的人又推又挤的时候，每个人的脾气都犹如枪弹上膛，一触即发。有一位女士愤愤地对结账小姐说：“幸好我没打算在你们这儿找‘礼貌’，在这儿根本找不到。”结账小姐沉默了一会儿，说：“你可不可以让我看看你的样品？”那位女士愣了片刻，笑了。 普希金



作家普希金也曾以轻松诙谐的方式摆脱了一个困境。他在《夫人》一书中，写到了美容产品大王卢宾丝坦女士。后来在一次他自己举行的家宴中，一位陌生人不断地批评他，说他不应该写这种女人，因为她的祖先烧死了圣女贞德。其他客人都觉得很窘，几度想改变话题，但是都没有成功。谈话越来越令人受不了，最后普希金自己说：“好吧，那件事总得有个人来做，现在你差不多也要把我烧死了。”这句话马上使他从窘境中脱身出来，随后他又加上一句妙语：“作家都是他的人物们的奴隶，真是罪该万死！”

有时我们确实需要以有趣并有效的方式来表达人情味，给人们提供某种关



怀、情感和温暖。

据说有位大法官，他的寓所隔壁有个音乐迷，常常把电唱机的音量放大到使人难以忍受的程度。这位法官无法休息，便拿着一把斧子，来到邻居门口。他说：“我来修修你的电唱机。”音乐迷吓了一跳，急忙表示抱歉。法官说：“该抱歉的是我，你可别到法庭去告我，瞧我把凶器都带来了。”说完两人像朋友一样笑开了。



这位法官并不是想把邻居的电唱机砸坏。他是恰当地表达了对邻居的不满——请注意：是对音响而不是对人——他的行为似乎是对音乐迷说：“我们是朋友，我希望和你好好相处，而唱机是唱机，可以修理一下。”当然，所谓“修理”只是把唱机的声音开低些罢了。

陌生人毕竟不是朋友或者亲人，所以当我们与陌生人发生冲突时尽量不要正面加以指责。在这种情况下用一用令人愉快又意味深长的幽默，相信在避免激化彼此之间矛盾的同时，必定会使你和陌生人的心理情绪轻松不少。



普希金城的普希金雕像



*Shuohua jiang jigiao*

*Banshi you fangfa*

不同的事情采用不同的心理定律

办事有方法



## 一、如何处理非常规事情的相机定律

当非常规的事情发生时，我们心理往往会产生一种始料未及的危机感。而处理“相机”就是要我们懂得因“事”制宜，变不利因素为有利因素，即相机而动的办事法则，只有懂得这一处事法则，我们才能在危机关头，化险为夷。

### 巧妙调换 转危为安

高明的人往往不但能看到一些事情表面的结果，而且还能关注事情背后的一些玄机，并把它拿到公开的场合去表演，借以迷惑视听或弥补疏漏。

明朝正统年间，韩雍出任御史，巡按江西。一天，都御史深夜来访，看上去神色十分不安。

韩雍有些奇怪：“这么晚了，找我一定有事吧？”

都御史看看左右没人，就跪在地上：“请您一定要救救我。”

“出了什么事？”韩雍问。

“天大的事情。”都御史说，“我私拆了诏书。”

“这的确是大事。”韩雍皱了皱眉头，说：“别急，先说说事情的经过。”

原来，朝廷下了诏书给镇守中官，这位都御史以为是下给自己的，就拆开



了看。等知道错了，已经来不及了。私拆诏书可是大罪，他左思右想，想到韩雍平素聪明过人，就来找他出主意。

韩雍沉吟了半晌，说：“明天你宴请中官，其余一切由我来安排。”

第二天，都御史果然请中官和韩御史赴宴。韩雍把旧的诏书揣在怀里，神情自若地和大家饮酒谈笑。

大家已有了几分酒意。这时，一个邮卒走了进来，把一封诏书交给了韩雍。韩雍二话不说，拆开就看，刚刚看了一眼，就惊恐地说：“这诏书不是给我的。”



诏书

原来，这诏书是韩雍事先假造的，他故意要邮卒把诏书错交给他。

说着，他把诏书交给中官。但这时诏书已被掉了包，交到中官手中的是原来的那封真的诏书。

“没用的奴才，居然糊涂到把中官大人的诏书交给了我，该打！”

韩雍不住声地道歉，还要责怪邮卒把诏书给错了人，要杖责他。

中官倒是有些过意不去了：“韩御史真是个诚实的人。不过，邮卒也是无心之过，他把大人当成老夫了。就饶过他这一次吧。”

都御史连忙说：“这是个误会，我们大家还是喝酒吧。”

于是，大家举杯，尽欢而散。



在这个事例中，韩雍巧使调包计，那封被都御史拆开的诏书就到了中官的手里，一个说不清道不明的事件就变得清道得明了。

在现实的生活中，每当我们在遇到某些感觉无从下手的事情时，千万不要抱有侥幸的心理硬碰硬地去解决，我们要像韩雍那样懂“调



包”，这里我们所说的“调包”是指可以用一些别人在心理上较容易接受的逻辑思维来代替人们无法接受的种种现实真相，只有这样在处理此类的事件时才能处乱不惊，转危为安。

## 突发事件 顺势制宜

现实生活中，突发事件时有发生，而这种时候我们应该如何处理，也就是说，如何通过你的语言技巧顺势制宜地得以解决呢？我们先看著名幽默表演大师卓别林的故事。

一天，卓别林带着一大笔款子，骑车驶往乡间别墅。半路上突然遇到一个持枪抢劫的强盗。强盗用枪顶着他，逼他交出钱来。

卓别林满口答应，只是恳求他：“朋友，请帮个小忙，在我的帽子上打两枪，我回去好向主人交代。”

强盗摘下卓别林的帽子，朝帽子上打了两枪。

卓别林说：“谢谢，不过请再向我的衣襟打两个洞吧。”强盗不耐烦地扯起卓别林的衣襟打了几枪。

卓别林鞠了一躬，央求道：“太感谢您了，干脆劳驾将我的裤脚打几枪。这样就更逼真了，主人不会不相信的。”

强盗一边骂着，一边对着卓别林的裤脚连扣了几下扳机，也不见枪响，原来子弹打完了。卓别林一见，赶忙拿上钱袋，跳上车子飞似地逃走了。

你可能说这是个小笑话而已，未必是真实的事情。当然，幽默归幽默，其中所蕴藏



卓别林



的道理却是正确的，那就是，对于突发事件，任何人都是难以预料的，应付突发事件的最好办法就是机动灵活，顺势制宜。

曾经有一位光彩照人的女演唱家，曲毕谢幕时，没有走出两步，便被麦克风的电线绊倒在地，娇美的身躯与当时的狼狈形象形成了一种强烈的对比。此时，观众哗然，起哄声不断。

然而，这位女演唱家并没有失态，她急中生智，站起来，拿起话筒说：“我真正为大家的热情倾倒了！”

顿时，杂乱的噪声变成了一阵阵笑声和掌声。

女演唱家用这样得体的辩解方法，以“美”补“丑”，挽回了自己的面子，反而更得到了观众的欢迎。

## 心理 要诀

像上例中卓别林突遇强盗，如果他稍加反抗，定会有性命之忧。卓别林的应变妙处就在于他完全依从了强盗的意志，并“真情实意”地恳求强盗帮助自己度过被劫后的难关，诱导强盗上当。当强盗把子弹打光，形势却“柳暗花明”出现了转机，卓别林从容地度过了这场劫难。

应付突发事件的最好办法就是顺势制宜，因为变故已经发生，我们无法将它复归于无，那么就只好镇定精神，稳定心绪来坦然面对。顺势制宜的应变分寸在于，我们必须依据眼前的事情、势态，顺其自然，以争取时间，缓解对自己不利的现状，然后迅速开动脑筋寻找解决危机的方法。

当然，语言的机警、简练会在此时起到关键性作用，这就需要平时多多读书，多多磨炼，只有这样，才能在遇到突发事件时，头脑充实，机智敏捷，反应灵活。



## 成功之道 策略适宜

“天有不测风云，人有旦夕祸福”。人的一生，或多或少都会碰到一些不顺甚至灾祸，谁也回避不了。认识到这一点，就大可不必为自己的困境而叹息，反观那些智者，他们总是能把困境当作一种机遇，巧于应对，从而逢凶化吉，当然，这需要胆识，更需智谋。

大文学家韩愈处事的方法就值得我们借鉴。

韩愈的仕途开始时很不顺畅，他20岁左右开始参加科举，一连3次，均名落孙山，直到第4次才算考中，这时他已经30岁了。根据当时的科举制度，考中进士，还不能授官，还需经过吏部的考试，合格者才可正式授官，于是韩愈又考，不料又是一连3次的失败。

和其他文人一样，韩愈向当时的权贵投书，推荐自己，两个月内向3位宰相上书3次，都没有得到他们的亲睐。于是韩愈不得已而求其次，投奔藩镇的节度使，先后投奔了两位节度使，可时间不长，节度使死了，韩愈又只好重找靠山。

韩愈于是又回到京城，这一回他选中了京兆尹李实。按照老办法，韩愈先给李实写了封信，信中多有溢美之词。他说：我来到京师已经15年了，所见的公卿大臣不可胜数，他们都不过是些不求有功、但求无过的平庸之辈，还从没有见到一个像您这样忠心耿耿地效忠皇上、忧国如家的人。今年天气大旱，一百多天没有下雨，种子下不了地，田野寸草不生，可是，盗贼不起，谷价不涨；京城百姓，家家户户都感受到了您的关怀。而那些以前喜欢为非作歹的奸佞之辈，也都销声匿迹了。如果不是您亲自处理镇服，宣传天子的恩德，怎么能有这种喜人的局面呢？我从青少年时代便



大颠与韩愈



读圣贤之书，颂圣贤之事，凡忠于君孝于亲的人，虽在千百年之前，也十分敬慕，更何况亲逢阁下您这样的人，我怎么能不侍候在您的身边以报效我的忠心呢！

他非常了解李实的为人为官之心，就是喜欢别人对他说奉承的言行，而韩愈恰好顺着他的心理感觉走，达到了自己的目的。

不久，韩愈果然被提拔为监察御史，成为了一名京官。

这位李实真的像韩愈所说的那样好吗？相反，他是一个十足的奸佞之辈。

据史书记载，李实之奸，京师之人无不切齿痛恨，他为人虚荣心强，喜欢听奉承话。以韩愈的见识，当然能看清他的为人。

韩愈在担任监察御史后，立即上书唐德宗，反映关中旱情及民不聊生的情况，实际是在不指名地告李实的状。

## 心理 要诀

从向李实阿谀奉承到告李实的状，可见韩愈对李实所采取的策略还是极为成功的，而成功之处就是他对李实为人为官心理的把握，利用对方的虚荣心而使自己得到提升。当然，最后，韩愈也知道这是权宜之计，自然能够得大体、识大局，为民除害，最终上书唐德宗，令其得到应有的惩罚。

俗话说，办事讲究良心和原则，但在某种情境下，为了一时的权益之计，我们姑且可以向韩愈那样，多利用周边可利用的人，通过利用对方心理进而达到办事效果，这是值得提倡的。

通往成功的道路并不少，有的人能轻易成功，有的人却始终徘徊不前。除了各种客观因素外，能否找到正确的途径，是一个重要因素。当你以常规渠道无法取得成效时，不妨采用一些策略。当然，这种策略只是权宜之计，若有什么不良后果，成功之后要予以弥补。



## 沉着机智 化险为夷

大千世界，人心不一。无论在社交场合还是在办事过程中，我们都可能遇到与我们观点相反、意见相左的人。他们动辄别有用心，故意用一些刁钻古怪的问题来刁难诋毁我们，使我们陷入尴尬境地。

兵法云：“以静制动。”对任何事情，只要能沉着机智，总能想出制胜的办法来。

尴尬场合、尴尬局面的出现，往往是刹那间的事情，如果缺乏镇静，大惊失色，那只能是手足无措，乱上添乱。如果能在心理上保持平衡与稳定，神色不改、镇静自若地面对出现的问题，则有可能巧妙机智地应付尴尬。

上世纪70年代，美国国家安全特别助理基辛格博士，谈吐幽默，足智多谋，是一位善于应付尴尬场面的外交家。

1972年5月，他随尼克松总统访苏结束后，便前往德黑兰做短暂的停留。在到达德黑兰的当天晚上，伊朗首相胡韦达邀请基辛格去看舞女帕莎的表演。帕莎的高超舞艺使基辛格看得入了迷。



基辛格

演出结束后，他还和帕莎交谈了许久才回到住所。第二天，在总统的座机上，美国《纽约时报》记者马克斯·弗兰克尔向基辛格打趣问道：“你喜欢她吗？”对于如此唐突和不怀好意的戏弄，一般人一定会窘态百出。而基辛格不假思索，一本正经地回答：“她是个媚人的姑娘，而且对外交事务有着浓厚的兴趣。”

这位记者会意错了，兴奋地追问：“这是真的吗？”

基辛格更加详细地说：“那还有假？我们一起讨论了限制战略武器的方案，



我费了好些时间向她解释怎样把导弹改装在潜艇上……”

那位记者听到此时，才觉察到上了当。

答非所问，是在尴尬处境中应变分寸的一种技巧，是回答提问的一种回避战术。如果对方提出的是我们不能回答或不想回答的问题时，我们可以巧妙地利用其他因素转移话题，让对方无法得到想知道的答案。

在办事过程中，我们会经常遇到一些难以回答的问题。我们应该采取怎样的措施，在极短的时间内处理好极复杂的事情呢？

南朝齐代有个著名的书法家叫王僧虔，是晋代王羲之的四世族孙，他的行书、楷书继承祖法，造诣很深，一手隶书也写得如行云流水般飘逸。

当朝皇上齐高帝萧道成也是一个翰墨高手，而且自命不凡，不乐意听别人说自己的书法低于臣子，王僧虔因此很受拘束，不敢显露才能。

一天，齐高帝萧道成提出要和王僧虔比试书法高低。

于是君臣二人都认真写完了一幅字。写毕，齐高帝萧道成傲然地问王僧虔：“你说，谁为第一，谁为第二？”

若一般臣子，当然立即回答说：“陛下第一”或“臣不如也。”但王僧虔也不愿贬低自己，明明自己的书法高于皇帝，为什么要做违心的回答呢？但他不敢得罪皇帝，怎么办？王僧虔眼珠一转，竟说出一句流传千古的绝妙答词：“臣书，臣中第一；陛下书，帝中第一。”

他巧妙地把臣子与皇帝的书法比赛分为两组，即“臣组”和“帝组”，并对之加以评比，既给皇帝戴了一顶高帽子，说他的书法是“皇帝中的第一”，满足了皇帝的冠军欲，又维护了他自己的荣誉和品格，使皇帝更敬重他的风骨，觉得他不是那种专门拍马屁的家伙。

果真，齐高帝萧道成听了，哈哈大笑，也不再追问两人到底谁为第一了。



当遇到这类棘手的问题时，最好避免与之正面交锋，你可以运用智慧机智沉着地另寻突破口，出奇制胜，化险为夷。



当你处在窘迫中时，大的方向是必须明辨事理，说话得当；从实际出发，视情况而定，有什么情况就采取什么行动。既要解决难题，又要让双方都满意。

但有一点要特别注意：如果有人故意要跟你过不去，给你制造种种麻烦时，你千万不要生气，大动肝火，如果不能控制自己的情绪就只会激化矛盾，扩大事态，结果二虎相斗，两败俱伤。

所以此时你既不能感情用事大发雷霆，也不能张口结舌，无所适从，惟一的办法是：头脑冷静，控制情绪，运用机智灵活的办事技巧，特别是以你的应变之道去对付潜在的危机。

## 巧借外力 突破常规

我们在遇到难事、束手无策的时候，可以借助于外部的力量。单靠常规办法解决不了的问题，我们可以寻求一种外部的媒介，通过它来达到自己的目的。荀子曾经说过“君子善假于物也”，讲的就是这个道理。

宋太祖赵匡胤以“杯酒释兵权”的方式解除了几位大将的兵权后，又担心他们聚敛的财产太多，于是他给这些大将每人赏赐一块土地，让他们建造房屋，结果他们每人都花费了数万两银子。房子盖好后，宋太祖又摆下酒宴，请他们来喝酒。当大家喝得酒兴正浓之时，宋太祖宣召每位大将的子女们搀扶着他们的父亲回家。太祖亲自把他们送到大殿门前，并对他们的子女说：“你们的父亲已经答应各自献给朝廷 10 万缗钱了。”

几位大将回去酒醒之后，问家人自己是怎么回来的，是否在皇上面前失礼。他们的子女告诉自己的父亲他们曾答应献给朝廷钱财的事。几位大将虽然怀疑自己喝醉了是否真说过这样的话，但第二天还是全都上奏表示要如数上缴 10 万缗钱。

宋太祖深懂谋略，当年他在酒桌上杯酒释兵权，巧妙地剥夺了几位大将的兵



权，避免了隋唐五代时期的藩镇割据局面。现在，他又以酒为媒介，通过差不多

相同的手段，为朝廷从这些重臣中间聚敛了一大笔钱财。按照常理，大臣由朝廷发放俸禄，如果大臣不是因为犯罪被抄家，他们的家产都是属于个人的，皇帝虽然是最高统治者，也没有权力从大臣那里获得钱财。宋太祖深知这个道理，所以没有公然违背这一准则，但是他十分高明，想出一个说大臣们醉酒之际自愿向国家进献钱财的方法。虽然这样的手段不够光明正大，但是却很有实效，大臣们果然乖乖地交出了钱财，真是哑巴吃黄连，有苦说不出。我们不一定要学宋太祖采取的这种谋术，当然，是指借鉴他分析问题、处理问题的这种方法。



赵匡胤

善于运用这种手段的还有宋代的丁谓。

丁谓曾官居宰相，后来被贬崖州（今海南）。崖州在当时是偏远之地，他一心想着说服皇帝，改变自己的命运。当时他的家眷住在洛阳，他写了一封家书，派人送给洛阳太守刘焯，请刘焯代为转交。他还特别嘱咐奴仆：“一定要等到刘焯接见各位同僚的时候，再将这封信送交。”

刘焯当众收到信后，觉得事关重大，不敢隐瞒，便立即将这封信转呈宋仁宗。仁宗看到信中丁谓一再自责，回顾朝廷给他的厚重恩惠，训诫家人不要对朝廷心怀怨恨，于是动了恻隐之心，下令将丁谓转徙雷州。

丁谓的名声很不好，但是说到谋略，确实有胜人一筹的地方。他写这封家书的时候，已经准备好后续的行动，所以写作的内容是有预谋的，就是写给宋仁宗看的。如果直接上书仁宗，目的很可能被识破，也许会遭到更加严厉的惩罚。因此，最好的办法是借助曲折手段来呈交给皇帝，自然可以洗脱自己耍弄奸计的嫌疑，而且信件的说服力更强，不会引起仁宗的疑心。由于是通过第三者转呈，宋仁宗就很难发现这封家书的真实目的，丁谓的计谋果然马到功成。



## 心理 要诀

故事告诉我们：利用外力，有时使事情迂回了一下，有时使事情模糊了一些，有时使事情得到了美化，这里的门道值得我们认真研究啊。

突破常规，巧借外力的办事方法就是巧借外力之名达到自己真实的目的。在这一过程中虽然人心自明，但由于外力的原因，他人只好屈服在外力之下，而因此就达到了办事人的办事目的。

## 机智应变 寻觅空间

世界上的很多事情都是难以预料的。要处理好这类事情，必须学会随机应变，这才是明哲保身之道。

刘备处在低谷时期，只有暂时投向走红运的曹操。而他暗地又参与了灭曹的组织，只好装痴，将自己的计划隐藏到深处，屈做一个菜农。不然稍稍露出蛛丝马迹，就会遭杀身之祸。曹操击败吕布，夺取了徐州，刘备因自己势单力薄，只好隐藏下自己大展宏图的夙愿，暂时依附于曹操。

曹操原本对刘备不放心，消灭吕布后，让车胄镇守徐州，把刘、关、张一同带回许都。既然归顺于他，也就得给些甜头，于是曹操带刘备进见献帝，论起辈分，刘备还是献帝的叔叔，所以后来人们叫他“刘皇叔”。

一次刘、曹开怀畅饮，天南地北闲聊起天来。曹操为什么单单要请刘备来喝酒呢？原来他想趁酒后话多的时候，探测刘备的真心，看他是不是也像自己一样，力不甘人下，有称王称霸的雄心。

当酒喝得正来劲的时候，曹操发话了：“玄德，您久历四方，见多识广，请问，谁称得上是当今的英雄？”

刘备没有提防曹操突然谈这个主题，一时不知他葫芦里卖的什么药，只好搪塞道：“我哪配谈论英雄呢？”

可是曹操决意要自己说个究竟，刘备心里已对曹操的用意猜出八九分。于是



开始装糊涂了，他略加思索说：“淮南的袁术，已经称帝，可以算做英雄吧！”

曹操一笑说：“他呀，不过是坟中的枯骨，我这就要消灭他！”

刘备又说：“河北的袁绍，出身高贵，门生故吏满天下，现在盘踞4个州，谋士多，武将勇，可以做英雄吧？”



曹操

曹操又笑了笑说：“袁绍外表很厉害，胆子却很小；虽然善于谋划，关键时刻却犹豫不决。这种干大事怕危险、见小利不要命的人，可算不得英雄。”

刘备又说：“刘表坐镇荆州，被列为‘八俊’之首，可以算做英雄吗？”

曹操不屑地说：“刘表徒有虚名而已，也不能算英雄！”

刘备接着说：“孙策血气方刚，已经成为江东的领袖，是英雄吧？”

曹操摇摇头说：“孙策是凭借他父亲孙坚的名望，算不得英雄。”

刘备又说：“那益州的刘璋能算英雄吗？”

曹操摆摆手说：“刘璋只仗着自己是汉家宗室，不过是个看家狗罢了，怎么配称英雄呢？”

刘备见这些割据一方的大军阀都不在曹操眼里，只得说：“那么像汉中的张鲁、西凉韩遂、马腾这些人呢？”

曹操一听刘备说出的尽是一些二流的名字，禁不住拍手大笑说：“这些碌碌的小辈，何足挂齿呀！”

刘备听得摇摇头说：“除了这些人，刘备我孤陋寡闻，可实在不知道还有谁配称英雄了。”

曹操停住笑声，盯着刘备说：“英雄，就是要胸怀大志，腹有良谋。所谓大志，志在吞吐天地；所谓良谋，谋能包藏宇宙。”说罢，他仔细观察刘备的反应。

刘备佯装不知，故意问道：“那谁能称得上呢？”曹操指指刘备，又点点自己，神秘地说：“现在称得起英雄的，只有你和我呀！”



一听这话，刘备不由得心中一震，吓得手一松，筷子掉到了地上。此时，恰巧闪电一亮引出一串震耳欲聋的霹雳，轰隆隆炸得天都要裂了。刘备弯腰拾起筷子，缓缓地说：“天威真厉害，这响雷几乎把我吓坏了！”

曹操通过对世间英雄的一番议论，观察到刘备闻雷时丢掉筷子的情景，还以为刘备不但是个目光不够远大之人，而且是让惊雷震掉了筷子的胆小鬼，禁不住哈哈大笑起来。



自此，曹操对刘备的戒心也就松弛了许多，最终使得刘备寻得脱身到徐州的机会。刘备正是一味装呆做痴，隐真示假，随机应变，给曹操一种朦胧的感觉，使自己的利益、性命在巧妙的应变中得到保存。

消除对方对自己的戒备，这无疑对我们在现实社会中做工作、开展业务有相当大的益处，也是机智的生存、发展手段，正是竞争者对自己的不同程度上的藐视而使自己寻得新的发展空间。

## 对症“开方” 办事成功

人各有其情，各有其性。有的人喜欢听奉承话，给他戴上几顶“高帽”，他就会使出浑身力气帮你办事；有的人则不然，你给他戴“高帽”，反而引起了他的敏感性的警惕，以为你是不怀好意；有的人刚愎自用，你用激将法，才能使他把事办好；有的人则脾气暴躁，讨厌喋喋不休的长篇说理，跟他说话办事就不宜拐弯抹角。

无论如何，要学会顺水推舟来做事。

春秋鲁成公时，晋人扣留了郑成公，妄图用郑成公来威胁郑国。怎么办呢？答应晋国的无理要求？那是不可能的；拒绝？但是自己的国君在晋国手里啊。这



项羽

时，郑国大夫公孙申说：“我有一个法子，我们出兵围攻许，向外国作出改立国君的样子，晋人看到我们的国君没有价值后，肯定会让我们的国君回来。”

于是，郑人就围攻许，表示并不把国君被扣当做要紧之事。晋国大夫栾书说：“郑人改立国君，我们扣留一个郑成公，有什么好处？不如讨伐郑国，让他们的国君回去，借机讲和。”于是，诸侯讨伐郑国，让郑成公回国。

其实这样的例子在历史上有很多，最出名的是明朝英宗年间的事。

英宗亲征瓦剌，在土木被瓦剌所俘，这就是有名的“土木之变”，瓦剌首领也先挟持英宗，逼近北京，形势紧急。于谦就对使者说：“依靠社稷神明保佑，我们已有新皇帝了。”

使者见明朝已经另立新君，并且做好了坚守京城的准备，没有办法，只得归还英宗。

楚汉争霸时期，项羽抓住了刘邦的父亲，想以此威胁刘邦，于是扬言说要烹刘邦的父亲。刘邦说：“我们曾结拜为兄弟，我的父亲就是你的父亲，如果你一定要烹了你父亲，也分我一杯肉汤吧！”

正是因为刘邦表面上的毫不在乎，他的父亲正因此才能得以安全返回，这也可以算是孤注一掷吧。



由此可见，要是于谦、刘邦等人不采取顺水推舟、迷惑对方的办事方法，只是简单地针锋相对，最终的结果可能就是玉石俱焚，甚至是单纯的失败。

对方的性格与心理，是我们办事的最佳突破口。无论和什么人打交道，我们都应先摸清对方的脾气禀性和那时的心理情绪，据此顺水推舟、对症下药，就很容易“药到病除”，办事成功。



## 因机而变 进退有路

民间有“好汉不吃眼前亏”的说法，要想成就事业，建立功勋，必须认清时务，因机而变，相机而动，如果一味死拼，不讲策略，硬逞英雄，非但无人喝彩，而且最终也将一事无成。

战国时期，著名的军事家孙臆更是将困境之中的应变之术运用到了登峰造极的地步，在恶势力欲置他于死地的紧急关头，他干脆就装起疯卖起傻来。

相传孙臆为孙武的后人。他少年时期聪明过人，心智灵犀，后拜名师学习文韬武略，深得老师的喜爱。他有一名同学名叫庞涓，此人心计诡谲，阴险狡诈。他自知才能不如孙臆，想法迫害孙臆，但他表面却装着与孙臆交好。孙臆为人心地淳厚，善良纯洁，没有觉察出危险来，把庞涓当成自己最好的朋友，经常与之讨论韬略，越是如此，庞涓就越发嫉妒孙臆的才华。



孙臆

几年之后，庞涓出师了，到魏国被召为驸马，深得魏王的重任。他深知孙臆的存在早晚会对自已构成威胁，就写信邀请孙臆到魏国共事。等到孙臆来到魏国，就利用手中权力迫害孙臆，在魏王面前诬陷孙臆。魏王信以为真，下令要处斩孙臆。庞涓又在魏王面前替孙臆求情，建议将处斩改为“臆刑”，即砍去双腿的膝盖骨。表面上是救了孙臆，实质却是“一箭双雕”，既迫害了孙臆，又可将其留在身边，控制他的人身自由，为他所用。他把已成残废的孙臆接到自己府中，假意殷勤照顾，并要孙臆将平生所学写成兵书。

孙臆在遭受如此的迫害之下，终于认清了庞涓的真面目。他深知兵书著成之时，就是自己身首异处之日。他心计周密，知道自己现在掌握在庞涓手中，稍有



反抗，就会遭受更深的迫害，他决定深藏仇恨，等待时机，为了不为庞涓著书，他佯装疯癫，整日在街上爬来爬去，夜晚则睡在茅厕、牛栏、猪圈等处。虽然庞涓没有看出孙臆是装疯，但他仍派人暗中监视孙臆，一旦发现破绽，就派人暗杀孙臆。

一次，齐国大将田忌出使到魏国，见到孙臆，非常同情他的遭遇，就秘密地带他到了齐国做了他的谋士，后来在庞陵之战中打败了魏军，杀死了庞涓，得以报仇雪恨。



在这则故事中，孙臆装疯卖傻，因机而变，既保护了自己，又消灭了仇人，一举而两得，不失为恰到好处的应变招法。

“装疯卖傻”是一种临危之时，隐其锋芒，韬晦待机的应变战术。运用这种战术的分寸在于“装假”必须“成真”、“装疯”必须“真傻”，必须做到天衣无缝，才能真正起到欺瞒和迷惑对方心理而又保护自己的作用。

## 灵活应对 平安无事

突发性的事件，瞬间令你身处惊险、危险的境地。任何人无法估计它何时来临，所以任何人也无法预先做好应变的准备。

惊险场合对于机智者来说，只需一个巧思，即可化险为夷，最后也只是有惊无险，平安无事。随时能因对象的变化，灵活应对，做出出人意料的反应，往往被人认为是明敏果断、超人一等。

北宋时，李允则担任雄州刺史，这段时间，他一直愁眉不展。当时，辽人在城外虎视眈眈，城池又年久失修，特别是原来的瓮城，现在显得十分狭窄。不修，将来一旦有战事发生，后果就不堪设想；修吧，辽人会以为宋军在备战。本



来朝廷刚刚与辽人讲和，和平来得不易，辽人会抓住这一点，乘机寻衅闹事，甚至会使战事重开。

一天，他一个人出去散步，顺便在街上和百姓聊聊天，了解一些民情。他问当地人：“最近日子过得怎么样？”

见刺史大人问，有人答道：“还好。现在不打仗了，可以安心做些生计。”

“有什么不顺心的吗？”刺史问。

“没有。就是城北的小偷多些，上次……”

李允则突然想到了一个办法，他回到府衙，下令在北城门外的东岳祠造个大大的香炉，还有其他的供器。

造好的那天，李允则说：“现在是太平盛世，要弄得热闹些。”

于是，官府雇了一些吹鼓手，在城里大吹大擂，人们都挤在道路两旁看热闹。进香的人也忙着向祠里敬献金银布帛。手下人问刺史：“大人，人多事杂，是不是要加强一下人手，防备一下盗贼？”

李允则却说：“不必了，我自有分寸。”

第二天，就有人来报，东岳祠里新造的器物竟然被贼人偷走。

这还了得！李允则下令各处张榜，捉拿盗贼，故意弄得满城风雨。百姓们都说，刺史这次办事，是雷声大，雨点小。半个月过去了，居然连个盗贼的影子也没有见到。

为什么抓不到贼人呢？李允则解释说：贼人是从北面来的，偷了东西，当然跑了。现在最重要的不是抓贼，而是防贼。他下令在城北再修一道城墙，来防备盗贼。

辽人开始见宋人在修建城墙，很慌乱，仔细打探，原来是防贼用的，就感到好笑：“光靠修墙就能防贼吗？笑话！”

这样，他们就不再在意了。

城墙修好了，城壕也疏浚了，还筑起了月堤。在三月三日那天，李刺史召集



城墙



大家在界河举行划船比赛，还请北边的辽人来观礼。辽人看得有趣，却不知道李大人是以此来练习水战。州北边原来有很多陷马坑，城下还有哨楼，可以望到10里以外。李允则说：“辽国和我们已经讲和了，留它何用？”

就叫人把哨楼拆掉，把陷马坑填平，改为军兵的菜园。他还命人修复水井，开通沟渠，开垦菜地，修筑短墙纵横于其中。还种上荆棘，使这块地方更加难以通行。然后又整治大街小巷，把佛塔建到北面，州里的百姓早晚登塔，可以望到30里以外。李允则还下令凡有空地，一律种上榆树。久而久之，榆树长满了塞下。

部下说：“大人，现在盖起房子，百姓就不用愁木料了。”

李允则笑了笑说：“这样做是使这里适于步战，而不利于骑兵交战，哪里只是为了多些建房子的木材？”

李允则用的是瞒天过海的计谋。李允则很有远见，他的远见在于他意识到宋国和辽人之间的战争难以避免。因此加强城池的边御能力是当务之急。只有你的防守能力不断加强，才会消除对方进犯的念头。但李允则同样意识到，在这种形势下，双方都极为敏感，一点稍稍过分的举动就会重新燃起战火，这又会适得其反了。

所以，既要加强防备，又不能让对方有所怀疑，于是李允则就借防盗、赛船等正当的借口来筑墙、练兵，还以拆了用来瞭望的哨楼，平了陷马坑来表示对辽方不加设防，但迁到北边的佛塔看得比瞭望的哨楼要远得多。种树之类的事也是为了使骑兵的活动不便。不知不觉间，宋军的防御能力得到了加强。

还有一个十分相近的例子。

宋朝时，何承矩镇守澶州时，瓦桥关与辽国相邻，何承矩担心没有关河的阻碍，敌人一旦进袭，就可以长驱直入。他就计划在靠近水泽的地方，积水作为要塞。但他又不愿惊动敌人，就修筑了一座观景台，水中种着荷花，每天在那里泛舟饮酒，咏荷花，画荷花。渐渐地，水塘多了，处处是天然的水关。人们都以为他在附庸风雅，殊不知他为宋国设置了天然的屏障。



## 心理 要诀

明修栈道，暗渡陈仓，巧借其活动而达到军事目的，又小心地维系了双方脆弱的和平，李允则和何承矩真正是煞费了苦心。

有时候，想要做成一件事情，明目张胆地去做，容易引起别人的过分关注，以至阻挠，甚至是公然的反对。这时，就需要用别的借口来掩盖，不让别人产生怀疑，不会造成事端。



明修栈道



## 二、如何把握轻重缓急的张弛定律

办事必须把握轻重缓急的分寸。必须深谙“张弛之道”，该急的急，该缓的缓。急事要急办，但不能急躁，心态要放平；缓事宜缓办，但不等于放松，要张弛有度。

### 轻重缓急 处世练达

愚笨的人坏不了什么大事，因为他自知愚笨，也就不奢望去做什么惊天动地的大事，人们也不会把重任交给他；而愈是精明之人愈要自知责任重大，愈要小心谨慎才对。

西汉初，燕王卢绾谋反，刘邦派樊哙率兵去平叛。

发兵之后，朝中有人揭发樊哙谋反。刘邦听后非常生气，说：“樊哙这个老匹夫，看来是盼我早死。”他把陈平和周勃叫到病床前，吩咐说：“陈平火速传我旨意：由周勃代替樊哙统帅军队。等陈平到达军中后，就把樊哙斩首。”

二人领了皇帝的圣旨后，私下商量说：“樊哙是皇帝的好朋友，立下许多功劳，又是皇后的妹夫。皇上一时恼怒想杀他，恐怕日后悔，所以我们还是缓一缓，不要急着杀了他，还是让皇帝自己看着办吧。”

陈平和周勃来到军队驻地，叫樊哙来接受皇帝的指示，樊哙一进来，马上被捆起来装进笼子运往京城长安，周勃代替了樊哙率兵平定燕王之乱。

陈平在回京城的路上，听说高祖死了，他担心遭到吕皇后的报复，就命人先



回去报告消息。不久，陈平接到命令，要他马上回宫。

见到吕后，他哭得非常伤心，就在皇帝灵堂前把逮捕樊哙并好意违反圣旨的苦心报告吕后，吕后听了很是感动，说：“你回去休息吧。”陈平坚决请求在皇帝灵前守夜。

不久，吕后任命陈平为郎中令，陪伴新皇上读书，从而避免了受害。

宋仁宗时宰相吕夷简也是一位很懂得办事轻重缓急的人，下面这件小事就很充分反映了这一点。

有一次，仁宗病了很长时间，没有上朝理政。一天，他的病情稍有好转，想召见主持政务的大臣们。于是坐在便殿，召中枢省、枢密院文武二大臣紧急进宫。

吕夷简得旨后，过了一会儿才起身入宫，枢密大臣催他快点走，而吕夷简却像平时一样，不紧不慢地踱着方步。宋仁宗见到他们就说：“我病了这么久，今天刚好些，非常想见见你们，你们为什么姗姗来迟？”

吕夷简从容禀奏皇上：“陛下患病，不能亲理朝政，朝廷内外都很担忧，今天忽然召见大臣，我们再慌慌张张跑进宫，人们会误认为出了什么大事，引起不必要的恐慌。”

宋仁宗听后，认为他辅佐政事考虑周全，办事得体。

此后不久，李太后病逝，仁宗的丧服还没脱掉，吕夷简就马上劝谏宋仁宗立曹氏为皇后。范仲淹不同意吕夷简的见解，马上去晋见皇上说：“吕夷简又给陛下出了一个坏主意。”

第二天，吕夷简告诉范仲淹说：“这一类事情宫廷外的人不会知道，皇上的年龄已经大了，郭后和尚美人都因为失去宠爱而被废掉了。后宫中想凭姿色得到皇上宠爱的大有人在，不马上册封皇后，就没有办法阻止这样的事。”

范仲淹听后，对吕夷简的高见佩服得五体投地。



吕夷简



## 心理 要诀

以上的几个事例说明，聪明人办事必须要懂得轻重缓急，把握事情的分寸。

聪明人由于他们平素精明干练，人们肯托付重任。因此如果他们考虑不周，所思所行草率浮躁，做事之前不把脉相关人的心理变化，他们就把握不了轻重缓急的办事分寸，就一定会坏事。

## 当机立断 免受其乱

急事不可缓办，缓办夜长梦多，容易出现变数。而缓事亦不可急办，心急吃不了热豆腐，欲速则不达。不管办什么事都应该掌握行动的火候。当断即断，免除后患。

汉军经垓下一役大胜楚军，在项羽自刎后又势如破竹，平定了项羽封地内的各处抵抗势力，随后把军队驻扎在定陶休整。此时获胜天下已成定局，为了防止韩信的势力大过自己，大胜之际祸生肘腋，精明的刘邦又一次采用突然袭击方式，进入韩信军中，在韩信不防备的情况下，把韩信的兵权收了过来。

刘邦此举是为了防止军事割据、建立统一的中央集权。垓下围剿项羽的战役，主要是通过韩信指挥的，如此的战功，自然会赢得各路诸侯们的敬畏。而在战后，韩信还拥有 30 万兵马。项羽一死，能够与刘邦决一胜负的就只剩下韩信一家，而其他的诸侯们都不会对刘邦造成这个威胁，所以，为了自己的安全考虑，刘邦又一次收了韩信的兵权，这样做当然是完全必要的，而且韩信也本应主动这样做。韩信未这样做，刘邦就只好亲自做。当然，这样做的负面作用在于有可能使韩信心中埋下了不满的种子，也给韩信最后的造反埋下了祸根。在天下已经基本平定的情况下，精明的政治家必须收回兵权，以防变故。因而从政治上来考虑，刘邦的所作所为起到了保证大局稳定的作用。

作为一个杰出的政治家，刘邦能够用非常的手腕，成就非常的大事，所以在当初需要用到韩信的时候，他就极力与韩信保持良好的关系，即使韩信对自己不



忠，也能以大局为重，把韩信所要求的東西给予韩信，使韩信对自己忠心耿耿，帮助自己来完成统一大业。而一旦天下已定，四方升平，刘邦就以其敏锐的政治嗅觉，察觉到韩信有拥兵自重之心，对自己已经构成了一大威胁，而且很难保证韩信不会生成背叛之心。防患于未然，什么时候都不会是错的。所以刘邦便在韩信生出反心之前，果断地采取了一系列的政治措施。

刘邦先是分封韩信为楚王，这样便兑现了自己的诺言，可以使自己处于一个有利的地位，因为韩信在刚开始的时候，请封齐王的时候，就是打着“暂时代管”的旗号，现在韩信被封楚王，他自然也没有什么话好说。同时韩信齐王的封号被剥夺了，这说明刘邦对于齐地的百姓还是不放心。



韩信

齐地土地肥沃，民风强悍，把韩信这样一个善于用兵的人放到兵源充足的齐地，无疑是养虎遗患。刘邦在项羽死后，已将韩信作为自己第一个要防范和打击的对象。尽管韩信在关键时刻未曾背叛，那是情义之必需、君臣之应有，韩信所表露出的种种迹象，皆以借刘邦调兵之机要求封王为开端，引起刘邦反感，自然不会再将他留在齐地。

所以，这几个命令一下达，韩信虽然得到了楚地，却失去了齐地和兵权，明升暗降可谓得不偿失。这样，韩信如果想反刘邦，起码需要再次准备一段时间。

心理  
要诀

从刘邦自始至终对韩信由重用到解除兵权来看，他完全对韩信的去留问题掌握了主动权。可以说，刘邦就是深知轻重缓急的办事高手，在遇到重大问题时他从来不心慈手软、犹豫不绝，而是用当机立断的方法来避免因自己的疏忽心理带来的无



穷后患。

这也警示我们：一不论办什么事，都有一个时机问题。一着主动，则万事皆宜；一着不慎，则满盘皆输。在时机到来时，一定要夺取主动，万不可徘徊犹豫，当断即断，免受其乱，这是成大事者敢做敢为的智慧。

该急的事不急办，时过境迁；该缓的事不稳缓，忙中出错。因此，不论是急事还是缓事，都得把握好分寸。只有把握好办事的轻重缓急，才更能有利于事业的成功。

## 权衡轻重 三思后行

做事以前，一定要先想一想，做好应有的计划，绝不可贸然行事，不可凭主观的直觉来判断，之后武断行事。

汉魏时，朝廷对羌中鲜卑人归降的多安置在塞内各州郡。后来鲜卑人势力日益膨胀，经常在关内寻衅闹事，挑起民族矛盾。杀害地方官，侵扰附近村落，渐渐成为祸害。

晋代时，侍御史郭钦给出了正确办理这件事的方案，他请求朝廷乘平吴的余威，把鲜卑人分散到内地或边疆，加强交通要塞，真诚地对待少数民族。朝廷对这个处理方案没有采纳，后来终于出现了五胡闹中原的混乱局面。

通常只有乘开国的势头才可扬威边疆，错过机会去办就很难有所作为。宋初不能立威于契，终使金、元外族之祸持续不断；明太祖朱元璋向北驱逐金、元，威风行于沙漠戈壁；明成祖朱棣定都燕京，多次征服胡人，并重修万里长城以御之，这样办事可谓深谋远虑。

北宋时，西夏主李继迁骚扰西部边疆，保安军擒获了李母。宋太宗想把她杀掉，犹豫不决，请枢密使寇准商议此事。商议定后，寇准回家路过相府，将结果告诉宰相吕端。吕端问：“这件事准备怎样处理？”寇准告之：“准备斩首，以惩戒凶逆。”吕端说：“如此未必合适。”他于是进见皇帝说：“从前项羽欲烹高



祖父太公以示威于高祖，而高祖却说愿分得一杯羹。举大事者是不顾父母的，何况李继迁是个不孝之子呢。陛下今天杀其母，明日能抓住李继迁本人吗？如若不然，只能增添其对宋的仇恨。臣以为，应将李母安置于延州，好好服侍，以招来李继迁。他即使不降，也可用此事拴住他的心。”太宗听罢称赞，以此为理。后来继迁母死于延州，继迁死后，其子投诚。



宋太宗

《韩诗外传》中也有类似的故事。楚庄王欲动员大军攻打晋国，并武断地决定：“此事我已决定了，敢再谏者死！”此时，孙叔敖挺身而出，冒死劝道：“我院里有一榆林，前天，我在林中偶见一只蝉，正欲去饮露水。这时其身后却有一只螳螂，正做捕食之势。然而螳螂也没有发现有一只黄雀早已瞄上了它。同时，树下一孩童却正张着弹弓向黄雀瞄准。而那孩童忽略了脚边的一个大洞。他们都只为眼前的利益所惑而不顾身后的危险呀！现在晋国未衰，而大王欲讨之，情形不也是一样吗？”听了这段话，楚庄王终于收回了成命。

### 心理 要诀

当人被某事某物所惑时，往往会不顾利害得失匆匆行动，从而不免受挫。相反，兼顾利害得失者，无论办什么事都不会陷入困境。聪明人办事，在注意其利益的同时，他们也深知凡事有利必有弊的道理。所以他们往往能正确权衡事情的轻重大小，兼顾事情利弊得失。

通常人们在处理事情时，心思只顾及在眼前的微小的利益得失上，而忽略了观察周围其他的事物对眼前利益得失的影响，而恰恰是这种鼠目寸光的办事方法往往会造成全盘皆输的严重后果。



## 抓住机会 手疾眼快

机会是成事的空当。不会钻这个空子就不会占据成功的席位。所有成就大事的人都具备看准了时机便下手做的胆略。

1875年春天，美国实业家亚默尔像往常一样在办公室里看报纸，一条条的小标题从他的眼睛中溜过去。突然，他的眼睛发出了光芒，他看到了一条几十字的时讯：墨西哥可能出现了猪瘟。

他立即想到：如果墨西哥出现猪瘟，就一定会从加利福尼亚、得克萨斯州传入美国，一旦这两个州出现猪瘟，肉价就会飞快上涨，因为这两个州是美国肉食生产的主要基地。

他的脑子正在运转，手已经抓起了桌子上的电话，问他的家庭医生是不是要去墨西哥旅行。家庭医生一时间弄不清什么意思，满脑子的雾水，不知怎么回答。

亚默尔只简单地说了几句，就又对他的家庭医生说：“请你马上到野餐的地方来，我有要事与你商议。”

原来那天是周末，亚默尔已经与妻子约好，一起到郊外去野餐，所以，他把家庭医生约到了他们举行野餐的地方。

他、他的妻子和他的家庭医生很快聚集在了一起，他满脑子都是钱，对野餐已经失去了兴趣。他最后说服他的家庭医生，请他马上去一趟墨西哥，证实一下那里是不是真的出现了猪瘟。

医生很快证实了墨西哥发生猪瘟的消息，亚默尔立即动用自己的全部资金大量收购佛罗里达州和得克萨斯州的肉牛和生猪，很快把这些东西运到美国东部的几个州。不出亚默尔的预料，瘟疫很快蔓延到了美国西部的几个州，美国政府的有关部门下令一切食品都从东部的几个州运往西部，亚默尔的肉牛和生猪自然在运送之列。

由于美国国内市场肉类产品奇缺，价格猛涨，亚默尔抓住这个时机狠狠地发



了一笔大财。在短短的几个月时间内，就足足赚了一大笔钱。

## 心理 要诀

亚默尔从人们心理上的客观认识事物的角度出发，把没有成为疫区的生鲜猪肉迅速地运到离疫区较远的地方，这样当那些疫区需要没有被污染的猪肉时，他的猪肉自然会卖个好价钱。这就是“手疾眼快，抓住时机”的决胜之道。

亚默尔之所以能够赚到这样一大笔别人没有赚到的钱，就是因为他比别人更能准确地把握商机，他更加知道“机不可失，失不再来”的道理。所以他一旦发现商机就果断出击、决不手软、急事急办、特事特办才获得了成功。

事情就是这样，往往你越能抓住普通人的心理特点，你就越能把握事情的主动权，从而做出有效行动。

## 坚持根本 抓住重点

有人说：聪明而慵懒的人可以做将军，聪明而勤奋的人可以做参谋，又笨又懒的人可以做士兵，又笨又勤奋的人只会添乱。

其实，将军之所以能够懒惰，是因为他很聪明，这种聪明在很大程度上是因为他懂得选拔利用人才，而不去亲自做应该部下做的事，这是坚持根本，各负其责。

宋朝时，御史台衙门有一名老仆役，他不仅刚强正直，还有一个怪异的举动：每逢御史有过失，他就把挺棍（一根象征性惩罚的棍子）竖直。后来，衙门中的人就把挺棍作为验证贤与不贤的标志。

后来，范讽担任了御史。有一天，他接待客人，亲自嘱咐厨师做饭，一连叮嘱好几遍。厨师刚离开又叫他回来，一再叮嘱。



这时，范讽突然发现老仆役手中的挺棍竖了起来，他奇怪地问他为什么。

老仆役回答说：“凡是指使部下做事，只要教给他做事的基本方法，然后要求他完成任务就够了。如果不按法去做，自然有法给他治罪，何必亲自喋喋不休呢？假使让您掌管天下，你能做到每一个人都去告诉他怎么做吗？”

范讽听后既惭愧又佩服。

美国军事家巴顿曾经说过：挑选管理者，要挑选那个能够把事情管好而不是做好的人。

吴王征召各诸侯国盟会，卫侯来迟了，吴国人就包围了卫侯的馆舍，准备把他抓起来问罪。



子贡庐墓处

子贡听说后，来见吴国太宰，对他说：“卫国的国君来之前，必然要与众官员商议，众人必然有的赞成有的反对，争论不下，所以来得晚了一点。那些主张来的人是你的朋友，那些反对来的人，是你的仇敌。如果你抓了卫国国君，是打击了朋友而有利于仇敌啊。”

吴国太宰心悦诚服，就放弃了抓卫侯的想法。子贡可以说是一针见血地抓住了问题的关键。

与之相反的是事必躬亲。对普通人而言，事必躬亲是个人风格，无可厚非，但对于领导者来说，事必躬亲却是管理的大忌，对于整个集体的运转可能是致命的。

道理非常简单，如果什么都亲自过问，一竿子插到底，实际上是越俎代庖，那还要手下的人干什么呢？更大的危害还在于，事必躬亲一方面使下级感到不信任，另一方面还会使下级的下级不听上司的话而直接亲附于你，从而造成职责不明，政令不通，人际纠葛不清，矛盾斗争尖锐。

所以，事必躬亲实际上是领导无能的代名词。正是想通了这些道理，丙吉才能够“问牛不问人”，知大节，识大体。



问题在于，很多领导人，包括英明的领导人都想不通这一点。

诸葛亮七出祁山时，工作起来废寝忘食，凡是处罚 20 棍以上的事都要亲自过问。他的老对手司马懿听说后，不以为然地说：“吃得少，又事必躬亲，哪里是长久之计呢？”

当然不只是司马懿看到了这一点，诸葛亮手下也有人曾对诸葛亮直言相劝，认为“为治有体，上下不可相侵”（管理工作有自己的规矩，对下级之间的工作不能越级代劳），并以陈平“不知钱谷之数”等为例加以论证。

当然，诸葛亮也有他的难处，所以他说：“吾非不知，但受先帝托孤之重，惟恐他人不似我尽心也！”说到底，还是不懂得秉要执本的重要性，只不过反映在对下属信不过而已。

## 心理 要诀

“秉要执本”一语出自《汉书·艺文志》，寓意为：坚持根本，抓住关键。秉要执本是统治的权谋，做事的艺术。那些不会说话、办事时抓不住重点的人，伤形费神，愁心劳耳，结果事事做得一团糟，做不出成绩，因为他不懂得秉要执本，没有抓住根本。

很多人之所以想凡事都亲自过问，最主要的心理原因是不放心，对任何人不相信或者主观地认为只有自己才是最重要的解决问题的权威，没有他就无法开展工作，这种思想是相当错误也是相当可怕的。

作为管理者，正是因为不必事事操心，所以才能统筹众多有才能的人。问题大都是相对而言的，除了必须解决的重要问题之外，大多数问题都可以忽略，如果要先解决掉所有的问题才行动，那就什么也做不成。



## 探察时局 审时度势

对人和社会的本质认识是十分重要的，它直接决定着一个人的思维方式和做事方式。如果对此认识不清或流于肤浅，便只能归结到天真、幼稚之列，其后果必然是处处碰壁，一事无成了。

汉武帝时代的东方朔，最初为了谋取功名，竟用了三千枚竹简上书朝廷，以求重用。

汉武帝赏识他的才华，遂招他入朝。

东方朔为官之后，判若两人，却是故意表现自己的贪鄙。

皇帝赐宴之后，剩下的肉他总是揣在怀中带走，赏赐给他的绸缎，他却用来娶漂亮女子，且是一年便休，还要索回先前给人家的东西，遂后再娶。



东方朔画赞

这种作法，惹来一片非议。有人指责他说：“先生博古通今，自命不凡，怎会干这种为人不耻的事呢？先生如此行事，就不怕有损声名，丢掉官位吗？”

东方朔说：“时代不同了，人情世故却是一样的。春秋战国时代，群雄逐鹿，人才便显得十分重要。如今天下太平，政通人

和，贤君和庸主都能安于其位，人才就显得不那么重要了。礼贤下士，那是君主有所需要才做出来的姿态，我怎敢当真呢？更何况嫉贤妒能的人比比皆是，我又怎敢表现我的才能呢？”

终其一生，东方朔虽官位不高，却是风平浪静，无灾无难，其智慧故事也广为人知。



东方朔能与世俯仰，曲尽其势，他的办事原则就来源于对人心世道的深切考察，令人深思。

孔子说：“宁武子，邦有道则知，邦无道则愚，其知可及也。”说的也是人要认真看清社会的本质，办事才有依据。这就是“审时”。

办事还要度势，没有正确地把握住势，谋事就无从说起，即使硬要去做，那么也会脱离实际。所谓纸上谈兵讲的就是这样的意思。

楚庄王准备攻打晋国，就派豚尹去楚国打探动静。

没过多久，豚尹回来，对楚庄王说：“现在还不能进攻。晋国的君臣忧患在先，安乐在后。况且那里还有一位贤臣，叫沈驹。”

第二年，楚庄王又动了这个念头，再派豚尹去探察。

豚尹回来后，高兴地说：“行了。最初的那位贤臣死了。一些拍马屁的人都围在国君的身边。国君喜欢游乐，不讲礼节。下面的人处境危险，抱怨上面。上下离心离德，大王兴师讨伐，晋国的百姓一定会支持大王。”

楚庄王听了他的话，兴兵伐晋，一切果然和豚尹说的一样。

豚尹第一次到晋国去探察情况，回来后他分析了局面，认为时机还不够成熟。第二次去，通过综合分析，得出了与上次完全不同的结论。这是势发生了变化。正确地分析势，顺应势，是谋事的前提。



故事中的主人公都是能够冷静分析出客观实际情况，并能很好控制内心情况的人。

虽然说掌握办事的方法、技巧很重要，但是能够审时度势，把握事情的轻重缓急并能在特定时期很好地把握自己内心情绪则显得更加重要。

在这里，度是分析、揣度的意思。度势的重要性不仅体现在分析敌我双方的态势，还要看清这种态势的下一步演化。什么是势？势是各种因素综合在一起所造成的势态。正确地把握住势态，然后根据这种势态调整心理状态去谋事，才会有获胜的把握。



## 宽严相济 游刃有余

俗话说，做事要讲人情，对于一些非原则的事务，应学会根据当时的实际情况做出一些明智的举措，就是说，要游刃有余地处理事情，而不要对任何事情都一棒子打死，进而发生不该发生的错误。



曾国藩和他的湘军

曾国藩曾经向人传授宽严相济行事的经验，他举了一个例子。

李世忠是投诚过来的湘军将领，因战功显赫而官至一品，为人暴戾险诈，很不驯服，其部下也经常为非作歹。那么曾国藩是怎样对待这样的部将呢？

他用的是二宽二严处世方法，也就是两个方面宽容，两个方面严格。

宽容的方面，一是在金钱上对李世忠慷慨大方，绝不计较，资金充裕时动辄拨给他几十万上百万，视金银如粪土；资金困窘时宁可自己受穷也要对他解囊相与。二是不与他争功，一齐打了胜仗以后多归功于他，有保荐的机会也优先照顾他。

严格的方面，一是与其保持距离，尽量少打交道，不与其攀交情，避免频繁往来，来往的书信简明扼要，一句话不多说；二是明辨是非，凡是李部手下与百姓争斗而告上来的，一律分清是非曲直，绝不袒护，要求李严加惩治。

曾国藩自己总结说：“宽者，利也，名也。应严者，礼也，义也。四者兼全，而手下又有强兵，则无不可相处之悍将矣。”

宽大仁慈，并不意味着软弱。它实际上既体现了胸襟和气度，也体现了涵养与明智。宽大为怀，是为了征服人心，使人心服，也是自信心的表现，可以当做笼络人心的“胡萝卜”。

威猛严厉，并不意味着残忍。它所体现的是决心和力度，为的是对强硬手段迫



使越轨者和不法之徒循规蹈矩，遵纪守法，平等竞争。

明朝人况钟从小吏提拔为郎官，由于杨士奇、杨溥、杨荣的推荐，做了苏州知州。皇帝召他到朝堂，赐给他皇帝自己签署的文书，授予他不待上奏、自行处置事务的权力。

他刚到苏州，管事人拿着公事案卷来上呈，他不问下吏对事情处理得是否得当，便判个“可以”。这样，下吏们便藐视他，认为他没有能力。接着衙门中发生的弊病、漏洞就越来越多。有个管事人赵某，他千方百计地欺凌况钟，况钟也只是口头上“嗯嗯”而已。

一个月以后，况钟令手下人准备好香烛，把掌管礼仪的礼生也叫来，所属官员全都聚集起来。

况钟对大家说：“有一封皇帝的诏书没有来得及向大家宣布，今天就来宣布这道诏谕。”当官员们听到诏书中有“所属官员如做不法之事，况钟有权自己直接捉拿审问”这一句话的时候，全都震惊了。

宣读诏书的礼仪结束后，况钟升堂，召来了赵某，宣布说：“某天有一件事你欺骗了我，偷了财物多少多少，对吗？某天你又这样做了，对吗？”

小吏们都十分惊骇，为况钟的才智所慑服。况钟说：“我忍受不了烦琐的审判手续。”说完以后，他命令赵某脱光了衣服，让4个有气力的衙役把他抬起来扔到空中，掉下来便摔死了。

这样一个接一个地很快就摔死了6个小吏，并且命令把尸体抬到集市上示众。这件事使全城上下恐惧万端，苏州地方的人民从此改变了恶习，面目为之一新。

但况钟绝非是一味严刑峻法，而是恩威并施，张弛有度。

有一天太守府发生火灾，公文案卷都烧掉了。这场火灾的肇事者是一个小吏。大火扑灭以后，况钟站在一堆瓦砾的现场，喊来了那个小吏，痛打了他一百杖，喝令他马上回屋去。

之后，况钟便迅速亲自起草奏疏，把罪责全部归在自己身上，而没有归咎和牵连那个小吏。开始，引起火灾的小吏认为自己罪当判死刑，况钟叹道：“这本来是太守的责任，一个小吏哪里能够担当呢？”况钟的奏疏呈给皇帝后，皇帝判定扣除况钟的俸禄。



## 心理 要诀

况钟在同小吏打交道上能够如此宽大，所以他实施权威时，他们并不怨恨他。假如让现在的人处在这种境地中，即便是自己的罪过，还想推给自己的底下人，还谈什么替别人受过呢！

况钟的强硬是别人赶不上的，足以让那些能说会道的文人自愧不如；其品德也是别人赶不上的，也足以让那些外表矜持威严的权贵感到惭愧。

做事情过分的宽大仁慈容易使人误以为软弱，从而得寸进尺，变本加厉；过分的威猛严厉容易导致残暴，从而引起强烈反抗，法纪大乱。所以，宽与严互相补充调节，可以避免走极端造成的不良后果，让人们心服口服地遵纪守法，这样做起事情来才能游刃有余。

因此，在特定的环境下，处理事情要有软有硬，对有些事从宏观上“睁一只眼，闭一只眼”是必要的，对于非原则问题，能够放过去的就放过去。所谓“水至清则无鱼，人至察则无徒”也就是这个意思。

## 当务之急 刻不容缓

做大事，要每临大事有静气。先察其情，想清楚到底是怎么回事，然后相应采取必要的对策。该急则急，当缓则缓，或先机制胜，或以静制动。一旦乱了方寸，就会庸人自扰，徒增烦恼而已。

清朝的康熙皇帝是历史上很有作为的一位君主，他登基后的一系列做法表明他对“当务之急，刻不容缓”的理解还是比较深刻的。

顺治十八年(1661)二月五日，顺治帝福临病死，他的第三子玄烨即位，他就是康熙皇帝。

摆在康熙面前的形势是十分严峻的。就朝廷以外的情况来说，满清入关不到



20年，人心并未归附，反清复明的情绪尚未消除。尤其是镇守云南的平西王吴三桂、镇守福建的靖南王耿精忠、镇守广东的平南王尚可喜三藩，势力十分强大，多年来一直准备造反。台湾岛上郑成功的后代也虎视眈眈，窥视清朝的东南沿海一带，寻找时机，准备反攻。

东北方有俄国军队不断骚扰边境，侵吞土地，掠夺人口财富。西边的西藏也很不安定，西北部的准噶尔部更是嚣张跋扈，不断向东进扰，北方还有诸蒙古部落，也伺机南下。

朝廷内部的局势就更令人忧虑了，在4个顾命大臣当中，索屋因年纪大了病死，遏必隆勾结鳌拜，惟鳌拜唯命是从，而苏克萨哈则是鳌拜的对头，不久，苏克萨哈被鳌拜陷害致死。这样，朝廷之上就只有鳌拜一党了。

面对这种内忧外困的局面，康熙如果想开创一个太平兴盛的朝代，必然要有非凡的谋略和气魄。

少年的康熙就表现出他不同于一般人的胆识。首先，他决定除掉鳌拜，掌握实权，然后再做他图。

康熙六年(1667)，康熙14岁，按照当时的规定，他可以亲自处理政事了。但有鳌拜专权，他无论如何是亲不了政的，除掉鳌拜，就成了当务之急。那么，明捉不行，用什么办法才好呢？康熙终于想出一计，不动声色地干了起来。

满族人喜欢摔跤，康熙就挑选了一些身体强壮的贵族少年子弟，到宫中练习摔跤，练了一年有余，技艺大为长进，康熙也不时到摔跤房去练习，居然也窥得了门径。宫廷中的王公大臣以及后妃太监尽知此事，但都觉得是少年心性，十分自然，没有任何人怀疑康熙有什么其他的动机。

在不知不觉之中，康熙的这支“娃娃兵”就练好了。



康熙帝



在这期间，康熙还依照中国传统的“将欲夺之，必先与之”的做法，连连给鳌拜升官，鳌拜父子先后被升为“一等公”和“二等公”，再先后加上“太师”和“少师”的封号。这不仅稳住了鳌拜，还使他放松了戒备。

在康熙 16 岁的那一年，一切终于准备就绪了，他先把“娃娃兵”布置在书

房内，等鳌拜单独进见奏事时，康熙一声令下，“娃娃兵”一齐涌上，顿时把鳌拜掀翻在地，死命按住，康熙又让“娃娃兵”把鳌拜捆绑结实，投入了监狱。这群“娃娃兵”做完了一件大事，尚且蒙在鼓中，还以为是小皇帝爱胡闹，让他们捉鳌拜考查功夫呢？也只有这样，才能守得住秘密，否则，鳌拜的耳目极其众多，只怕要“出师未捷身先死”了！



鳌拜

在捉住鳌拜之后，康熙立即宣布了他的十三大罪状，并组织人审判鳌拜，把鳌拜集团的首恶分子也一网打尽。不久，鳌拜死于狱中。此后，康熙为受鳌拜迫害和打击的人平反昭雪，放还了被鳌拜霸占的民田，又限制了奴仆制度，改革了政府机构。

康熙真是“三年不鸣，一鸣惊人”，他这些雷厉风行的重大举措，使得一些反应慢的大臣简直有目瞪口呆之感，但他们很快就缓过神来，觉得康熙实在是一位英明的君主。康熙也从此集中了权力，建立了威信。这是巩固政权的第一步。

接着开始了第二步行动。

当时最棘手的问题是平定“三藩”，尤其是吴三桂，勾结朝臣，收买心腹，对朝廷的钱粮大加挥霍挪用，在云南招兵买马，积极备战，那是早晚必反的。康熙的态度极为明确，那就是坚决削藩，不能姑息养奸。不过，康熙也有自己的打算，他想，叛乱晚发生一天，就对自己有利一分，因为从年龄来讲，自己会一天天地长大，而吴三桂会一天天地老下去，自己会准备得越来越充分，而吴三桂则



只会越来越不得人心。

康熙十二年(1673)，尚可喜年老多病，把藩事交于其子尚之信代理。尚之信掌权以后，残忍好杀而又多行不义，尚可喜受不了其子的挟持，便上书请求撤藩，要求告老还乡，并让其子袭爵。这一年，康熙 19 岁，许多大臣都认为不宜撤藩，但康熙认为这是撤藩的大好时机，当即允许。

接到允许撤藩的诏书以后，吴三桂等人知道弄巧成拙，只好佯为恭顺，敷衍清廷使者，暗地里加紧反叛的准备工作。清廷的使者见吴三桂一味迁延时日，不愿离开云南，就要回去报告。吴三桂见已无法可想，就杀掉了使者和云南的行政长官巡抚朱国治，于当年十一月悍然举行叛乱。

康熙面对“三藩”之乱并不惊慌，而是同样表现得镇定自若。他认为“三藩”之乱以吴三桂为首，其余多是胁从，若能击败吴三桂，其余叛军不难攻破或是收服。这样，康熙就调兵遣将，重点向吴三桂进攻，对川、陕一带的胁从叛军，反复进行说服争取工作。康熙的这个有轻有重的对策，在不长的时间里，吴三桂就被分化瓦解，阻困在了湖南。

康熙十七年(1678)，康熙收复了浏阳等湘地的许多城池，吴三桂知形势不好，赶快过一过皇帝瘾，撕下了“复明”的假面目，于三月二十三日在衡山祭天，自称皇帝，改元昭武，改衡州为定天府。同年八月，吴三桂病死。吴三桂死后，其孙吴世瑶即位，退据云南，后昆明城破，吴世瑶服毒自杀。吴世瑶被断头送京，吴三桂被掘坟折骨。耿精忠、尚可信等人也早已被杀，川陕等地也已平定。至康熙二十年(1681)，乱了 8 年之久，折腾了 10 多个省份的“三藩”之乱终于被彻底平定了。

康熙的这一连串措施徐疾得宜、环环相扣、一气呵成，行事轻重缓急运用得当，令人叹为观止。

## 心理 要诀

康熙除鳌拜、平“三藩”的事例恰到好处地证明：凡事以大局为重，只有解决好当务之急才能做好其他的事。

这里需要强调指出的是，在处理当务之急时，一定要针



对涉及的人而考虑如何行动，比如康熙除鳌拜就是利用其对自己年轻不放在眼里的心理，再加上通过他好大喜功，就更多提拔，让他失去戒备心理，进而瞅准时机，通过“娃娃兵”将其捉获。

事情有缓有急，有大有小，有轻有重，是放弃西瓜拣芝麻，还是丢掉芝麻拣西瓜，这既可能涉及自身的利益，又涉及他人及整体大局的利益，因此当事人一定要做好客观冷静的分析。

## 事分轻重 善忍小节

对一件小事、一个欲望的处理，能反映出一个人的素养水准和智慧。在小节、小事、不值得的事、次要的事上处理得好的人，定会减少许多成功路上的漏洞和陷阱。能忍小节的人，才能够经过千折百转之后成就一番大事业。

北宋吕端善忍小节，被人称为“大事不糊涂”。吕端是北宋初期幽州人。他聪明好学，成年后风度翩翩，对于家庭琐碎小事毫不在意，心胸豁达，乐善好施。

宋太宗赵匡胤时代，吕端被指派协助丞相管理朝政事务。当时老臣赵普推荐吕端时，曾对宋太宗说：“吕端不管得到奖赏还是受到挫折，都能够十分冷静地处理政务，是辅佐朝政难得的人才。”

宋太宗听后，便有意提拔吕端做丞相。有的大臣认为吕端“平时没有什么机敏之处”，太宗却认为：“吕端大事不糊涂！”

终于，吕端成为宋太宗的宰相。在处理军事大事时，吕端充分体现出机敏、果敢的才能。每当朝廷大臣遇事难以决策时，吕端常常能较圆满地解决问题。

宋太宗至道三年，皇上赵光义病危，内侍王继恩嫉恨太子赵恒英明有为，暗中串通副丞相李昌龄等人图谋废除太子，另立楚王元佐。楚王元佐是太宗长子，原为太子，因残暴无道，太宗废弃了他。吕端知道后，秘密地让太子赵恒入宫。太宗一死，皇后令王继恩召见吕端未见。吕端观察王继恩神色不对，知道其中一定有变，就骗王继恩进入书阁，把他锁在里面，派人严加看守，自己冒着生命危



险，去见皇后。

皇后受王继恩等人怂恿，已经产生了另立楚王元佐的意图，见吕端来，便问道：“吕丞相，太宗皇上已经驾崩了，让长子继承王位才合乎道理吧？”

吕端回答说：“先帝立太子赵恒，正是为了今天，怎么能违背他老人家的遗命呢？”

皇后见吕端不同意废太子赵恒，默然不语。吕端见皇后犹豫不定，立即说道：“王继恩企图谋反，已经被我抓住。赶快拥立太子才能保天下安定啊！”皇后无可奈何，只好让太子继承皇位。

太子赵恒在福宁殿即位的那一天，垂帘召见群臣，吕端担心其中有诈，请求卷帘听朝。他登上玉阶，仔细看了一眼，确认是太子赵恒才退了下来。随后，他带领群臣三呼万岁，庆贺宋真宗赵恒登基。



卷帘认准了自己拥立的皇帝才肯行礼，吕端确实是大事不糊涂。

精于谋事之人，善于权衡事情的轻重缓急，忍耐平时的小事，但对于重大问题的细节却一点也不忽略，才能圆满地处理问题。一个人不能事事操心，平分精力。人的精力是有限的，如果处事不分轻重主次，必须徒劳无功，不要让自己的心志和精力纠缠于小事之上，反而耽误了大事。



### 三、如何掌控事情大小的方圆定律

做人处世要“内方外圆”，也就是说，大原则要坚持，小事则不要太多计较，要灵活些。

古人“智欲圆而行欲方”就是对“内方外圆，圆道方德”处世态度的认同。在人际交往中，应使原则性与灵活性巧妙地融合，才能营造出利于自身发展的良好环境，促使事业的成功。

#### 没有规矩 不成方圆

俗话说得好，“没有规矩，不成方圆”。每一件事的运作都有自己的规则，办事人员也必须遵守规则。比如必要的手续，无论繁简，该办就必须去办；比如签订的合同，无论难易，当履行的一定要履行；比如商人做生意时，政府的法令法规无论如何都要遵守。照规矩来，是使事情正常进行下去的必要保证，没有规矩，无论办什么事都会乱套。

我国清代著名商人胡雪岩做每一桩生意时，十分注意遵守应该遵守的商业规则，比如绿营兵军官罗尚德上战场之前，在胡雪岩开办的阜康钱庄存了一笔银子，当胡雪岩开出存折时，他坚决不要，因为一来他相信胡雪岩的信誉，二来怕自己上战场后，凶多吉少，要不要存折无所谓。但胡雪岩坚持开出存折，称这道手续不能省略。客户存入款项钱庄必须开出存折，这是照规矩办事。又比如胡雪



岩与古应春等人合伙卖蚕丝，一下子赚了10万两银子，除去必要的开支外，赚来的银子所剩无几。既然是合伙，胡雪岩仍然坚持分出红利，他说，即使自己没有赚到一文钱，红利该分的还是要分。与合作伙伴均分红利，这也是照规矩办事。

正是因为胡雪岩照规矩办事，天下与他打交道的人无不信任他，所以，胡雪岩的生意也就越做越大。

照规矩办事，至少有两个方面的意义：

第一，能建立信誉。良好信誉的建立，与办事者能够坚持规矩办事有着极为密切的关系。只有规规矩矩地按照大家都知道的，也是大家都应遵守的规矩办事，才能使人信服，也才能建立起信誉。不顾章法，不按规矩办事的人，是没有人会相信他的。

第二，能保障安全。这个安全，主要是指利益上有所保障。比如犯法的事不做，做了就是没按规矩来，这样说不定会给自己带来祸害；又比如再要好的朋友，在生意上有合同该签该订的一定要签要订，该怎样签怎样订，就要照规矩去办。因为只有按规矩签订的具有法律效用的合同，才能对合作双方产生约束力，才能有效地保护双方的利益。



犹太人在美国的第一个教堂

在世界上，犹太人有极强的办事能力，他们十分重视契约。在犹太人看来，契约是神圣不可侵犯的，更不可毁坏。在犹太人的心目中，毁约行为是绝对不允许发生的事情。

谁如果毁约，其人格是卑鄙的，他的事业必然失败。契约一旦签订，就是生效了，不但自己遵守，也要求对方严守契约，对契约绝不允许发生含糊不清的情形，无论发生什么问题，都是不可以更改的。

犹太人在与外人打交道、做生意时，总是小心谨慎，因为他们对对方不了



解，不知道对方在办事过程中是否会守约，所以他们开始不太信任对方。尤其是第二次与不守约的人交往时，犹太人根本不会相信所签订的契约。因此，在与犹太人交往中，要想博得犹太人的信任，第一件要办的事便是遵守契约，无论发生什么突变，以及特殊的环境之下，都要没有余地地做到这一点，否则你便会枉费心机。



犹太人的真实写照

犹太人遵守约定，这是他们办事的第一条规矩，第二条办事的规矩便是绝不漏税。犹太人拥有世界上最多的财富，却比世界上任何一个国家的商人都重视交税，在犹太人心中，有一套属于他们自己的观点，他们认为，纳税是和与国家所订的无形的契约，谁偷税、漏税、逃税，谁就是违反了和国家签的契约。违反契约，对犹太人来说是无法原谅的。请看下面的实例。

一个外国人到海外旅行，回来时将一颗宝石藏在鞋里企图不通过纳税入境，结果被当地海关查出扣留。与外国人同行的犹太人看到这种情况时，奇怪地问道：“为何不依法纳税，堂堂正正地入境？”按照国际惯例，像宝石之类装饰品的输出费，一般最多不超过8%，如果照纳输入费，堂堂正正地进入国境，若想在国内再把宝石出卖时，只要设法提价8%就行了。因此说，犹太人的依法纳税实在是一个明智之举。从侧面来说，也反映了犹太人按规矩办事的特点。



很多人总是怀着侥幸心理奢望躲过既定规则捞取好处，就像故事中将宝石藏在鞋里妄图避免逃税的那个人一样；而有些人则喜欢按规则办事，认定遵守规则才是一切成功的前提。话说开来，两种心理综合起来看，就涉及到了本小节的议题——做事的方与圆问题。

懂得照规矩办事的人在无形中掌握了办事时“方”与“圆”的分寸尺度，只有按照规矩办事的人，才能取信于别人，而恰恰是这种信



任感才是任何人迈向成功的关键。

## 眼光长远 顾全大局

作为一个总管方方面面的人，必须要识大体、知大局而弃细务，这很重要。

项羽年轻的时候，读书半途而废，学剑又不了了之，于是他叔叔项梁就生起气来。

项羽说：“读书读到能够写名字就可以了，学剑又只能与一个人较量高低，我要学万人敌。”

项梁一听大喜，于是就教给他兵法，项羽果然精进不少。

战国时期，孔子的学生宓不齐做单父县长，齐国人攻打鲁国，单父是必经之地。

单父的老人们向宓子请求说：“地里的麦子已经熟了，请你任凭人们出去收割吧！不要管是不是他种的。让单父的百姓增加些粮食，总比留在地里，让敌人获得资助强些。”他们请求了3次，宓子都不同意。

不多久，齐兵就来了，抢走了麦子。季孙氏听说以后很心疼，派人去把宓子拐弯抹角地骂了一顿。

宓子生气地皱着眉头说：“今年没有收到麦子，明年可以再种。如果让不耕种的人趁机获得粮食，就会使他们越发希望有敌人入侵。单父一年的小麦能否收到，并不影响鲁国的强弱，如果使老百姓有了侥幸获取的心理，世风坏了，对鲁国所带来的损害几代人都恢复不过来。”

季孙氏听了这番话十分惭愧，他说：“如果入地有门，我难道还有脸去见宓子吗？”宓子的做法对于解救危难似乎有点迂腐，但对于维持国家的长治久安则关系甚大。



## 心理 要诀

像宓子这样，有了长远和总体的把握，就如多了一只眼睛。这只眼睛长在身外，高屋建瓴，从上往下俯视。这样，每当遇到问题的时候，能看到自己，也看到对方；看到事件之内，也看到事件之外；看到现在，也看到过去和将来。因此能做出英明的决策。

当然，我们并不是说因此就否定心细之人，心细之人也常能细致入微地进行工作和观察，对于涉及精细事务更为适合，但是我们强调的是：心细之人通常洞察力过于高超，未必能带来好的结果，因为这种人容易从小的地方观察入微，有时反而会忽略了大的问题。

所以，综合看来，要在保持长远发展眼光、顾全大局的前提下，再细致地开展工作的，这才是正确的做事态度。



庖丁解牛

## 庖丁解牛 回旋有余

办事心要细，犹如来下棋，步步来思量，回旋有余地。

在历史上，曾国藩是一位复杂而且具备多元影响的人物。对他褒奖的人把他捧得比天还高，贬斥他的人又把他看得一文不值。曾国藩一生历经周折，最终走出湘江大地，成为中兴名臣。他游刃有余地驾驭着各种权利，最终取得了成功。因此，后世有人称他是“办事兼传教之人”。

曾国藩带湘军围剿太平天国之时，清廷对其是一种极为复杂的态度：不用他吧，太平天



国声势浩大，无人能敌；用吧，一则是汉人手握重兵，二则湘军是曾国藩一手建立的子弟兵，又怕对朝廷形成威胁。

在这种指导思想下，清廷对曾国藩的任用上经常是用你办事，不给高位实权。苦恼的曾国藩急需朝中重臣为自己撑腰说话，以消除清廷的疑虑。忽一日，曾国藩在军中得到胡林翼传来的肃顺的密函，得知这位精明干练的顾命大臣在西太后面前举荐自己出任两江总督。曾国藩大喜过望，咸丰帝刚去世，太子年幼，顾命大臣虽说有数人之多，但实际上是肃顺独揽权柄，有他为自己说话，再好不过了。

曾国藩提笔想给肃顺写封信表示感谢。但写了几句，他就停下了。他知道肃顺为人刚愎自用，目空一切。而慈禧太后，这个女人也绝非常人，她心志极高，且权力欲强，又极富心机。肃顺这种专权的做法能持续多久呢？慈禧太后会同肃顺合得来吗？思前想后，曾国藩没有写这封信。后来，肃顺被西太后抄家问斩。在众多官员讨好肃顺的信件中，独无曾国藩的只言片语。

曾国藩打败太平天国之后，在每件事情的处理上称得上是小心翼翼，留有余地。由于曾国藩的湘军抢劫吞没了很多太平军的财物，使得金银如海、百货充盈的天京人财两空，朝野官员议论纷纷，有人还上书弹劾。曾国藩既不想退出财物，也不能退出财物，在进京之后，忙办了四件事：

- 第一，因怕权大压主而交出了一部分权力；
- 第二，裁减4万湘军；
- 第三，因怕清廷怀疑南京的防务而建造旗兵营房，请旗兵驻防南京，并发全



魏王



饷；

第四，盖贡院，提拔江南士人。此四策一出，朝廷上下果然交口称誉，加上他有功，清廷也不好追究什么，反而显示出他的恭谨态度，深获清廷的信任。

庄子说了一个“庖丁解牛”的故事：

一次魏王观看庖丁杀牛，只听到铮铮的刀碰击骨头的声音，却看不到用刀的痕迹，没多久就把一头牛分解完了，不禁感叹道：“真是神乎其神呀！”

庖丁放下刀对魏王说：“大王刚才看到的不是技术表演，而是道。我刚杀牛时，只见牛形，两年后，不见牛形而只见其筋骨，如今我是用心感受它，就算筋骨相连的地方，我也可以找准缝隙下刀。一般的厨师一个月换一把刀，高手一年中换一次刀。请看我这把刀，已用10年有余，现仍如新的一样。这是因为我懂得怎样于筋骨之处找到下刀的余地。薄薄的刀片可以游刃有余地切割，当然不会被损伤了。”

魏王听了连连点头。



庖丁的不损之刀，得益于他能看清骨节间的余地。在办事时，人们能像庖丁解牛那样，充分掌握成功的余地，就可以游刃有余地处理好各种事情。曾国藩绝对是这方面的“解牛”高手，他努力营造回旋的余地，使得朝廷在对他的时候又不好意思对他整治。因此，曾国藩得以在更广阔的空间按照自己的内心想法行事。

人生下来就有其自己独特的个性，后因家庭背景、社会关系、个人知识、教养等诸因素影响，办事时常常表现出与他人意见的不同。对立的双方各执己见，都不想低头妥协、让步，这样问题就难以解决了。这时，最好的办法就是把问题“挂起来”，暂不解决，等时机成熟时，再着手解决，这就是所谓的“余地”术。会办事的人，总能营造回旋的余地。



## 小愚大明 难得糊涂

人生在世，不应对什么事都斤斤计较，该糊涂时就糊涂，该聪明时就聪明，小事糊涂，不要小聪明，关键时刻，才表现出大智大谋。

沉默是金，大智若愚是智者的自保方式。无论才能有多高，要善于隐匿，即表面上看似没有，实则充满的境界。

现实人生确实有许多事不能太认真，太较劲。特别是涉及到人际关系，错综复杂，盘根错节，太认真，不是扯着胳膊，就是动了筋骨，越搞越复杂，越搅越乱乎。顺其自然，装一次糊涂，不丧失原则和人格；或为了公众为了长远，哪怕暂时忍一忍，受点委屈，也值得。有时候，事情逼到了那个份上，就玩一次智慧，表面上给他个“模糊数学”，让他丈二和尚摸不着头脑，也是“难得糊涂”。评职、晋级时，某候选人向你面授机宜，讨你个“民意”，你明知道他不够格儿，可又不好当面扫他的兴，这时候你该怎么办？不哼不哈，或嘻嘻哈哈，划“圈”时再较真，不失原则；人格哪，似乎也不失，当事人问到了，坦诚指出他不够格儿的地方，不问，顺其便。“糊涂法”是既可免去不必要的人事纠纷，又能保持人格纯净的妙方。

中国古代的道家和儒家都主张“大智若愚”，而且要“守愚”。愚并非真愚，大智若愚的人给人的印象是：虚怀若谷，宽厚敦和，不露锋芒，甚至有点木讷。其实在“若愚”背后，隐含的是真正的智慧大聪明。大智若愚，这是兵家的计谋，也是处世的方略。

春秋时，齐国有位智者叫隰斯弥。当时当权的大夫是田成子，颇有窃国之志。

一次，田成子邀他谈话时，两人一起登临高台浏览景色，东西北三面平野广



唐太宗

阔，心中有数（树），就不是荒山。



阔，风光尽收眼底，唯南面却有一片隰斯弥家的树林葱葱郁郁，挡住了他们的视线。

隰斯弥在谈话结束后回到家里，立即叫家仆带上斧锯去砍树林。可是刚砍了几棵，他又叫仆人停手，赶快回家。家人望着他感到莫名其妙，问他为什么颠三倒四的？隰斯弥说：“国之野唯我家一片树林突兀而列，从田成子的表情看，他是不会高兴的，所以我回家来急急忙忙地想要砍掉。可是后来一转念，当时田成子并没有说过任何表示不满的话，相反倒十分的笼络我。

“田成子是一个非常有心计的人，他正野心勃勃要窃取齐国，很怕有比他高明的人看穿他的心思。在这种情况下，我如果把树砍了，就表明我有知微察著的能力，那就会使他对我产生戒心。所以不砍树，表明不知道他的心思，就算有小罪也可避害；而砍了树，表明我能知人所不言，这个祸闯的可就太大啦！”

这是一种典型的自保之术，所谓“察见渊鱼者不祥”是也。因此有时“事不关己，高高挂起”，它也自有其一定的合理性。尤其是作为有一定地位的领导者，对下属如果采取令人人自危的考察术，就必须审察有度。

唐太宗有一次为了审察手下的文官中是否有贪官污吏，悄悄地叫心腹拿了国库绢去试贿。有一个管宫门的官吏不知，受了一匹，立即被太宗抓起说要处死。于是裴矩就对太宗说，这种考察方法不义，是陷人于法。明明是你叫人去送给他的，反过来又说人家受贿，这不是用计害人吗？这样下去，将来还有谁敢上朝做官呢？太宗听了，自感无言以对，于是召集文武，宣布自己的过错，以安抚人心。

所以古人说：洞察以为明者，常因明而生暗，说的就是精于察人而产生的副作用，即“好丑在心太明，则物不契，贤愚心太明，则人不亲，士君子须是内精明而外浑厚，使好丑而得其平，贤愚共受其益，才是生成的德。”这也可说是古人在辩证法上的“活学活用”了。所谓“大智若愚”就可做如是观吧。



小事愚，大事明，对于人来说是一种很高的修养。所谓，并非自我欺骗，或自我麻醉，而是有意糊涂。该糊涂



的时候，就不要顾忌自己的面子、自己的学识、自己的地位、自己的权势，一定要糊涂；而该聪明、清醒的时候，则一定要聪明。由聪明而转糊涂，由糊涂而转聪明，则必左右逢源，不为烦恼所扰，不为人事所累，这样你也必会有一个幸福、快乐、成功的人生。

糊涂处世，收敛智慧，让人认为你无足轻重进而忽略你的存在，但在关键之时，不动声色先发制人，使对方不知云里雾里，这才是办事的高手所为。

人一生不应对什么事都斤斤计较，该糊涂时糊涂，该聪明时聪明。有句成语“吕端大事不糊涂”，说的正是小事装糊涂，不要小聪明，而在关键时刻，才表现出大智大谋。

## 因势利导 主动造势

“因势利导”法是指在一些局面危急的事件中，如果要赞成或反对某种观点，应该时刻注意周围群众的情绪，尽量调动起群众的情绪来支持自己的观点。在不知不觉中，使对手感到精神压力，使之无回击之力。具体我们来看下面的例子。

在林肯当律师时，有一次，他得悉朋友的儿子小阿姆斯特朗被指控为谋杀命，已初步判定有罪。他以被告律师的资格，到法院查阅了全部案卷。知道全案的关键在于原告方面的一位证人福尔逊，因为他发誓说在10月18日的月光下，清楚地目击小阿姆斯特朗用枪击毙了死者。对此，林肯要求复审。

在这场精彩的复审中，有下一段对话：

林肯问证人：你发誓说看清了小阿姆斯特朗？

福尔逊：是的。

林肯：你在草堆后，小阿姆斯特朗在大树下，两处相距二三十米，能认清吗？

福尔逊：看得很清楚，因为月光很亮。



林肯：你肯定不是从衣着方面看清他的吗？

福尔逊：不是的，我肯定看清了他的脸，因为月光照亮了他的脸。

林肯：你能肯定时间是在 11 时吗？

福尔逊：充分肯定，因为我回屋看了钟，那时是 11 时 15 分。

林肯问到这里。就转过身来。发表了一席惊人的谈话：

“我不能不告诉大家。这个证人是一个彻头彻尾的骗子。他一口咬定 10 月 18 日晚上 11 时在月光下看清了被告的脸。请大家想想，10 月 18 日那天是上弦月，晚上 11 时月亮已经下山，哪里还有月光？退一步说，也许他对时间记得不

够精细，时间稍有提前。但那时，月光是从西往东照，草堆在东，大树在西，如果被告的脸面对草堆，脸上是不可能有可能有月光的。”



听了林肯合情合理的陈述，听众先是一阵沉默，紧接着掌声、呼声一齐迸发出来。福尔逊顿时傻了眼。

萧伯纳彬彬有礼地说：“我的朋友，你说得好！”

萧伯纳的剧本

《武器与人》首次公演获得巨大成功。许多观众在剧终时要求萧伯纳走上舞台，接受观众的祝贺，萧伯纳走上舞台，准备向观众致意时，突然有一个人对他大声喊叫：“萧伯纳，你的剧本糟透了，谁要看！收回去，停演吧！”

观众们大吃一惊，大家以为萧伯纳一定会气得浑身发抖，用高声的抗议来回答这个人的挑衅。谁知道萧伯纳不生气，反而笑容满面地向那个人深深地鞠了一躬，彬彬有礼地说：“我的朋友，你说得好！我完全同意你的意见。”说着，他指着场内的其他观众说：“但可惜的是，我们两个人反对这么多观众有什么用



呢？我们能禁止这剧本演出吗？”两句话，引起全场一阵响亮的笑声，紧接着响起暴风骤雨般的热烈掌声。在掌声中，那个故意挑衅的人灰溜溜地走出了剧场。

## 心理 要诀

问清当时的情形，讲明道理以引导之，是办事的常理，林肯步步为营，一点一点地营造有利于自己求证的局面，最终得出了福尔逊在做伪证的事实。因此说运用因势利导的方法，有时可以使复杂问题简单化，为人们之间的沟通提供方便。

在第二个事例中，萧伯纳充分表现出了他的应变能力，把观众的力量借用过来，借助听众中的附和、喝彩、鼓掌声，给自己以极大的支持，有力地反驳了那个人的故意挑衅，把他引向群众的对立面，从而站不住脚。

运用因势利导的战术，贵在主动造势，以此营造一种有利于说服对方的局面，使对方进入自己设置的思维模式。

## 小事隐忍 大事精明

孔子说：“小不忍则乱大谋。”要做大事，须统观全局，不可纠缠在小事之中，而摆脱不出。

春秋五霸之一的齐桓公则大胆地使用了这样一个与自己有“仇”，但确实能辅佐自己的人——管仲。正是在春秋战国时代，首先称霸的是齐桓公，而齐桓公称霸，全靠他的参谋管仲。

桓公名小白，原是齐国公子。管仲原本是小白之兄公子纠的师傅。齐国的君主僖公死后，各公子相互争夺王位，到最后剩下公子小白与公子纠争夺。管仲为了替公子纠争王位，还曾用箭射伤公子小白。争夺的结果是小白回到齐国继承了王位，即齐桓公。帮助公子纠争王位的鲁国在与齐国交战中大败，只得求和。桓



公要求鲁国处死纠，并交出管仲。



管仲

消息传出后，大家都同情管仲，因为被遭送到敌方去无疑是要被折磨致死。有人建议说：“管仲啊！与其厚着脸皮被送到敌方去，不如自己先自杀。”但是管仲只是一笑了之。他说：“如果要杀我，当该和主君一起被杀，如今还找我去，就不会杀我。”就这样，管仲被押回齐国。

意外的是，桓公马上任用管仲为宰相，这连管仲自己都没有想到。

齐国统治山东半岛一带，从整个中国来看，只不过是东边的一个小国。如何使这个小国登上天下霸主的地位，这是管仲日夜思索的问题。

他决心要先整顿“法制”，谋求中央集权的强国富民政策。人性本是趋利避害的，因而必须实行以法为基准、赏罚分明的政治，以达成严格的君民统治。而富足民生，拉拢人心更是成为明君之大道。此外，还需同时致力于远播威名于四海的工作。这些思想不是小国思想，也是称霸天下的统治思想。

齐国与鲁国相邻，由于国界绵延相连，武力冲突不断。齐桓公五年，齐国打败鲁国，鲁国只得割让自己一块土地求和。鲁王与将军曹沫一起前往齐国谈和。议谈中，曹沫突然站起来举起短剑抵在齐桓公胸前，以必死的眼光逼视着桓公说：“我鲁国是个小国，如今由于大王的侵略，国土越发狭小，无论如何请齐王退回所夺去的土地。”

“我答应。”桓公只得听命。

“那么，就在这里订下归还土地的盟约吧！”

由于短剑抵在桓公胸前，谁也不敢插手，于是签订了归还土地的盟约。

桓公为了保命才归还土地，并非真的要归还，于是在鲁王离去后，立即向群臣说：“盟约另行书写，绝不让出占领地，原有盟约无效。”此时管仲劝谏桓公



道：“主君的心情我理解，但那样做必定因小失大。轻易破坏既定的法则，失信于诸侯，将会失去天下最重要的后盾，千万不要迷恋于这样小的土地。”

桓公立刻冷静下来，接受管仲的建议，收兵而返。这件事很快传到邻近诸侯的耳朵里，大家传颂齐王的果断，更敬畏桓公的英勇，齐国的信誉大大提高了。齐国北方的燕国受到异民族——山戎的攻打，因而求救于齐国。齐桓公出兵征讨山戎，燕王为了感谢，亲自把桓公送回齐国境内。这在当时是违反礼法的行为，因为越境送别只限于对待公子。桓公在自己与燕王之间挖了一道鸿沟，把燕王所到之齐地都给了燕国。

桓公赠给燕王一部分领土，小小的恩惠却得到很大的利益，诸侯听说桓公所为，均归顺齐国，齐桓公霸业乃成。

“一年之计，如植谷。十年之计，如植树。终身之计，如植人。”

“一分耕耘一分收获是为谷，一分耕耘十分收获是为权，一分耕耘百分收获是人才。”

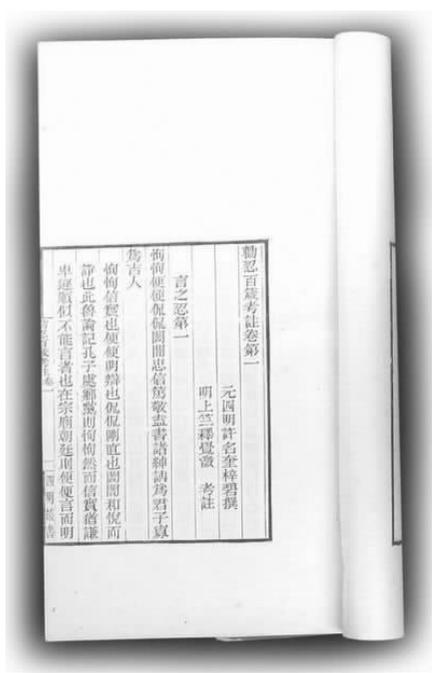
这是管仲留给后世的著作《管子》中的一节。

桓公在位 43 年，管仲在桓公死后 2 年也去世了，这期间管仲一直担负着重大的责任。

“你无须负起任何责任，却把你的理想通过我来实现，没有性命之忧就实现了理想。但是能为天下做点事，也是应该无悔了。”管仲临终时对最好的朋友鲍叔牙说。

“我感谢你所做的一切，因为你使我没有性命之忧就实现了理想！”鲍叔牙如此回答。

因此，须知金无足赤，人无完人，我们要用的是一个人的才能，不是他的



劝忍百箴



过失，那为什么还总把眼光盯在那些过失上边呢？忍小节，就是不去纠缠小节、小问题，宽恕待人，用人之长。

《劝忍百箴》中认为：顾全大局的人，不拘泥于区区小节；要做大事的人，不追究一些细碎小事；观赏大玉圭的人，不细考察它的小疵；得巨材的人，不为其上的蠹蛀而快不快。因为一点瑕疵就扔掉玉圭，就永远也得不到完美的美玉；因为一点蠹蚀就扔掉木材，天下就没有完美的良材。



鲍叔牙不因为管仲贪小财而看不起他，知道他是一个有大才干的人，而齐桓公也是要用人治国，不计较他曾射了自己一箭的小仇。正是这样，管仲才发挥了他的才能，齐国也得到了治理，成为强国。

如果只是一味地考虑这个小毛病，那么这个世界上哪有完人呢？用人就是要用他的大才干，不可纠缠于小过失，否则天下就没有真正的能人可用了。

处理事情的时候，一味地强调细枝末节，以偏概全，就会抓不住要害问题去做工作，没有重点，头绪杂乱，不知道从哪里下手才是正确的。因此无论是用人还是做事，都应注重主流，不要因为一点小事而妨碍了事业的发展。

## 风趣幽默 大事化小

法国作家阿兰在论述把快乐的智慧用于和烦恼做各种各样的斗争时说：烦恼是我们患的一种精神上的近视症，应该向远处看，保持积极乐观的心态，这样我们的脚步就会更加坚定，内心也就更加泰然。

约翰·洛克菲勒是世界有名的富翁，但是，他在日常开支方面却很节约。一



天，他到纽约一家旅店投宿，要求租一间最廉价的房间。

旅店的经理说：“你为什么选择这么廉价的小房间呢？你的儿子来住宿时，总是选择最贵的房间。”

“没错，”洛克菲勒说，“我儿子的父亲是百万富翁，我的父亲却不是。”

洛克菲勒就是这样，以幽默来对待生活中发生在自己身边的事。在生活中，如果人们能常以幽默来对待各种事情，如在寒冷、炎热、潮湿的令人难熬的日子里，说上几句逗人开怀的笑话，肯定能振作大家的精神。

生活是丰富多彩的，只要我们的想像力和创造力不被一些框框所束缚，就能借幽默的力量，给生活注入兴奋剂。

## 心理 要诀

将事情化小，确实是日常生活中运用幽默力量的好方法。面对生活中可能引起麻烦的事情，我们借助于幽默，共同欢笑一场，就能把这些麻烦放到适当的位置而不至于过分忧虑和不悦。以轻松的态度对待麻烦，共享欢乐会使麻烦同整个生活相比之下变得不那么重要。

用笑去面对日常生活中足可引起我们不愉快的小事，不快的负面心理情绪就会随之消散。借助幽默，你可以把琐碎的问题摆在适当的位置上，它与你的整个生活相比之下就显得很小了。

## 小恩小惠 终得善报

许多仁人志士甘愿在名誉上受到玷污，而成就更大的事业。谚语说：“立名难而坏名易。”好名声的建立是很难的，而破坏名声只在一时一事之中。所以名节上的损失绝非易事，勇于牺牲名节，必定是为了更大的目的。这就是在顾全大局，对于这个大局来说，名节就是卒，为了保全大局这个车，舍卒是不可避免的。



春秋末年，齐国的国君荒淫无道，横征暴敛，逼取于民以至无度。齐国的贵族田成子看到这种情况后，对他的僚属说：“公室用这种榨取的手段，虽然得到了不少财富，但这种取是取之犹舍也。”仓储虽实，但国家不固，终是“嫁衣”。于是田成子制作了大、小两种斗，大开自己的仓储接待饥民，用大斗借出谷米，用小斗回收还来的谷米，“予民于惠”。于是齐国人民不肯再为公室种田效力而投奔于田成子门下，一时“民归之如流水”。

田成子用这种大斗出小斗进的方式，借出的是粮食，收进的是民心，貌似给予，实则得到。果然，齐国的国君宝座最后为田氏家族所得。

得与失的互为转化之效果，有时也并不是马上就可以见到的，但懂得其中奥妙的人，会掌握取舍的主动权，让它发挥出意想不到的效果。

战国时，齐国的孟尝君是一个以养士出名的相国。由于他待士真诚，感动了一个具有真才实学而十分落魄的士人，名叫冯谖。冯谖在受到孟尝君的礼遇后，决心为他效力。一次孟尝君要叫人为他到其封地薛邑讨债，问谁肯去？冯谖说我愿意去，但不知用催讨回来的钱买什么东西？孟尝君说就买点我们家没有的东西吧！冯谖领命而去。



冯谖讨债

冯谖到了薛邑后，冯谖见到老百姓的生活十分的穷困，尤其是听说孟尝君的讨债使者来了，均啧啧有怨言。于是，冯谖召集了邑中居民，对大家说：“孟尝君知道大家生活困难，这次特意派我来告诉大家，以前的欠债一律作废，利息也不用偿还了，孟尝君叫我把债券也带来了，今天当着大伙的面，我把它烧毁了，从今后，再不催还！”

说着，冯谖果真点起一把火，把债券都烧毁了。薛邑的百姓没有料到孟尝君是如此仁义，一个个感激涕零。冯谖回来后，孟尝君问他讨的利钱呢？冯谖回答

说着，冯谖果真点起一把火，把债券都烧毁了。薛邑的百姓没有料到孟尝君是如此仁义，一个个感激涕零。冯谖回来后，孟尝君问他讨的利钱呢？冯谖回答



说：不但利钱没讨回，借债的债券也烧了。孟尝君大不高兴，冯谖对他说：您不是叫我买家中没有的东西回来吗？我已经给您买回来了，这就是“义”。焚券市义，这对您收归民心是大有好处的啊！

果然，数年后，孟尝君被人谗谤，齐相不保，只好回自己的封地薛邑。薛邑的百姓听说恩公孟尝君回来了，全城出动，夹道欢迎，表示坚决拥护他，跟着他走。孟尝君至为感动，这时才体会到冯谖的“市义”苦心。这就叫“好与者，必多取”，小的损失可以换取大的利益。



“爱出者爱反，福往者福来”，人世间的事情，有了付出才有回报，没有无回报的付出，也没有无付出的回报。付出越多，得到的回报越大。只想别人给予自己，那么“得到”的源泉终将枯竭。

我们做人处世都应控制贪欲。欲望是没有止境的，如果你不放弃一些东西，你的身上和心灵一定越来越沉重，快乐就真的离去了。这就要求我们要做到顾全大局，就必须临危不乱，关键时刻不能患得患失于小利小益，要善于分清眼前利益，能够舍卒保车，为了更大、更长远的利益舍弃眼前的利益。在相对小的利益面前装糊涂、不动心，是每一位渴望大成功的人所必备的素质。

## 深谋远虑 出奇制胜

要具有灵活掌控事情的能力，就必须具备办事出奇制胜的头脑。

很久以前，有个犹太商人，他把独生子送到耶路撒冷去读书。不久这个犹太商人突然病倒了，在弥留之际，他立下遗嘱，把家中所有财产都转让给了长期服侍自己的贴身奴隶。不过如果他的儿子要财产中的哪一件，奴隶须毫无条件地满



足他。商人死了以后，奴隶很高兴。他披星戴月赶往耶路撒冷，找到少主人，把老爷临死前立下的遗嘱拿给他看，商人的儿子看了以后十分伤心。

安葬好父亲后，儿子一直在心里盘算自己应该怎么办。最后，他跑去找社团中的拉比，向他说明了情况。拉比听了以后说：“你的父亲非常聪明，而且非常爱你。”儿子不满地说：“把财产全部送给奴隶的人还谈得上什么聪明，简直是愚蠢。”

拉比叫这位少主人多动动脑子，只要想通了父亲希望他要的东西是什么。拉比告诉他：“你父亲非常清楚，自己死了后，身边没有一个亲人，奴隶可能会带着自己辛苦挣来的遗产逃走，说不定连招呼都不打。所以，你父亲才在你不在身边的情况下使用了这种把全部遗产保护下来的办法。”可是，商人的儿子还是无法明白，既然都送给奴隶了，保管得再好，对他又有什么好处。

拉比见他死不开窍，只好实话实说：“奴隶的财产全部属于主人，你这是应该知道的。你父亲不是给你留下了一样财产吗？你只要选那个奴隶就行了。这是多么精明的想法呀！”

年轻人终于明白了父亲的良苦用心。原来，父亲使用了一个权宜之计，遗嘱中所给予奴隶的一切用一个“但是”作为前提，把奴隶美好的一切都变成了梦幻泡影。这个“但是”是这个犹太商人所立遗嘱的关键。说穿了，犹太商人在立遗



犹太商人

嘱时就设下了计谋让它无效，在立约时就准备要毁约，因为他当时面临的是“要么让步，要么彻底失去”这种无可奈何的选择，所以他只能选择让步，把全部财产让给奴隶，使奴隶不至于带着财产逃走。这种让步是他心有不甘的，把财产全部给奴隶，和奴隶带着财产逃走是一回事。为了解决这个难题，聪明的犹太商人给遗嘱装进了一个自爆装置，儿子只要找到这个装置，就可以在履约的形式下取得毁约的效果。



果然，在拉比的开导下，儿子真的启动了这个自爆装置，严肃的遗嘱在形式上得到了履行，而对那个奴隶来说，没有任何的意义。这就是出奇制胜。

## 心理 要诀

人生没有太多的时间让我们犹豫，凡事先行动了再说。惟有从行动的步伐中，我们才能不断发现影响事情发展的先决条件。

出奇制胜是敏锐的洞察力以及在紧急时刻快速反应能力的综合产物。有人曾经说过，所有成功的秘密就在于对你身边的一切保持高度关注，调整自己以适应周围的环境；意识到时机资源的宝贵，在适当的时间里办别人想办的事，说别人想说的话。

如此，我们才能正确无误地抵达梦想的终点。

## 能屈能伸 轻松做人

有哲人说：“完美本是毒。”事事追求完美是一件痛苦的事情，它就像是毒害你自在心灵的药饵。因为这个世界本来就是不完美的，过去不是，现在不是，未来也不是，它本来就是以“缺陷”的样式呈现给我们的。人如果事事追求完美，那无疑是自讨苦吃。因此，一个人应学会能屈能伸地面对人情世故，这样才能达到轻松做人的目的。

要受得住委屈，方能保全自己；经得起冤屈，事理才能得到伸直；低洼反能盈满，凋敝反得新生；少取反而多得，贪多反而痴迷。要在危难中保全自己，必须懂得这个道理。这就是能曲的含义，说到底就是以一种近于残忍的狠劲对待自己。因为惟有如此，才能积蓄得下力量，不至于一下子就被人消灭。

楚汉争霸时，季布曾是项羽麾下战将，有一次追击刘邦，差点杀了刘邦。后来刘邦得了天下，最恨的就是季布，悬重赏全国通缉他，同时下令，谁敢藏匿他



就诛灭九族。

季布无处藏身，只好剃成光头东躲西藏，最后还卖身为奴，才得以自保。

有人会说，一个真正的英雄壮士，穷途末路，一死了之算了。像季布这样的壮士，一反昔日刚勇豪迈的气概，窝窝囊囊地亡命天涯，这又是何苦呢？

其实季布自有季布的理由。在刘、项争雄的时候，以西楚霸王项羽那样“力拔山兮”的气概，季布仍然能在楚军中以武勇扬名楚国。每次战役都身先士卒，率领部队冲锋陷阵，多少次冲入敌军夺旗斩将，称得上是真正的壮士。

可是等到项羽失败，刘邦下令通缉他，要抓他杀他的时候，他又甘心为奴而不自杀，显得多么下贱，一点志气都没有。季布为什么要这么做呢？因为他坚信自己是个了不起的人才，只是投错了胎，走错了路，所以受尽了屈辱但不以为耻，盼望有机会能施展自己还没有充分发挥的潜能，所以最终成了汉代的名将。

从他的所作所为，可以窥测出他的志气、抱负，他觉得为项羽而死太不值得，因此才那样忍辱负重，委曲求全。

只要还有一线东山再起的希望，即便败得再惨也不会自杀的，他们宁愿被俘虏，落到坐大狱、受刑戮的地步，而且至死也不甘心。



季布征战



## 心理 要诀

一个有见识、有素养、有气魄的英雄，并不像愚夫愚妇一样，心胸狭隘，为了一点儿小事，就气得寻死上吊。这并不是有勇气的表现，而是计穷力竭，觉得没有办法挽回局面，走到绝路上了，所以才去自杀。而胸怀大志的人，固然把死看得很轻，不怕死，但要看值不值得去死。

因为他们的智能超过常人，他们惟一忧惧的是此身不保，只要留得青山在，抓到了权力，就会实现他的理想，让天下来个天翻地覆，所以他们宁愿做囚犯也不想死。这些英雄豪杰，只想如何建功立业，为此受什么委屈都在所不惜。



作战图



## 四、如何打动对方的情绪定律

自然界是个有条不紊、有规律运行的有机体。只要正常运转，一切都会秩序井然，按部就班。就像一台计算机、一架飞机、一台机器，如果操作正常，控制良好，就能发挥他们的正常作用。

人的情绪也如一架机器一样，一旦失控，就不能正常运转，而对于办事主体的人，如何把握自己及对方的情绪则成为事情成败的关键。

### 逆反心理 歪打正着

有些时候办事能利用对方的对立思想情绪，有意识地反过来说，反过来做，使对方与你唱反调，也能达到自己的预期目的。

明朝时，四川有个叫杨庵的人，中了状元为官后执法无情，刚直不阿，因此得罪了不少人。他还屡次上书直谏，因而又得罪了皇帝。在奸臣的挑拨下，皇上非常震怒，准备对杨庵治罪，把他充军到玉门关外。杨庵知道皇帝和一帮奸臣欲置自己于死地，便对皇帝说：“臣之罪，罪该万死，皇上要将我充军，这是对微臣的宽恕，不过请陛下答应我一个小小的请求。”“你有什么请求？”皇帝问。“宁去关外三千里，不去云南碧鸡关。皇上有所不知，那碧鸡关蚊子4两重，跳蚤有半斤，您切莫把我充军到那里。”皇帝沉吟不语，挥手让杨庵赶快登程。他



心想，哼！你不想去碧鸡关，我偏要你去，让你尝尝4两大蚊子和半斤重的跳蚤咬人的滋味。杨庵刚一出关，皇帝就传下圣旨，把他们发配到云南充军。

杨庵知道皇上不会饶恕他，发配充军已不能幸免。一帮奸臣更是落井下石，欲置之死地而后快。如果从正面请求，其结果会完全相反，碧鸡关即现在的昆明市，离杨庵的家乡很近，杨庵想回到离家乡较近的云南，他知道皇上和一帮奸臣会和他对着干，你请求向东，他偏让你向西，而自己又无法与之抗衡，于是杨庵就利用对方的逆反心理，提出与自己意愿相反的请求，结果歪打正着，遂了自己的心愿。

1914年，袁世凯实行独裁统治，派陆建章把当时共和党副理事长章太炎骗到龙泉寺幽禁起来。章太炎愤怒异常，宣言绝食。袁世凯害怕事情闹大，不好向舆论界交代，情急之下安排章太炎的门生王揖唐赴龙泉寺进见章太炎。章太炎见到王揖唐后，斥责他说：“你是来给袁世凯做说客的吧？”王揖唐回答说：“我哪里敢呢？”接着两个人便道



章太炎故居

起了家常和其他琐事，说了很长时间，当章太炎态度缓和下来以后，王揖唐开口说：“听说先生要绝食而死，这有什么必要呢？”章太炎又愤怒起来，说：“我不等袁贼来杀，宁肯自己饿死！”王揖唐笑着说：“先生这样做正中袁世凯的下怀。”章太炎不解地问：“为什么？”“先生您试想，”王揖唐说，“袁世凯如果要真杀你，是十分容易的。现在你被监禁，可以知道他不是不想杀你，而是不敢杀你。袁世凯的奸诈，与曹阿瞞(曹操)等同，他之所以不敢杀你，是因为他不愿在千秋万世留下杀士的骂名。如果您自愿饿死，袁世凯既没有杀士的骂名，又除了心头之患。先生以前为袁世凯出谋划策是那么完善，而您自己怎么就不关心自己呢？”章太炎听了以后，马上起来说：“你说得对啊！看来，我得马上进餐。”

章太炎对袁世凯的幽禁十分愤怒，以绝食抗议。袁世凯害怕舆论的压力，十



分着急。王揖唐自告奋勇，前去劝说章太炎进食。王揖唐作为章太炎的门生，自然十分了解先生的个性，在这种对立情绪下，他知道直接劝说只会遭到章太炎的痛骂。他先矢口否认是来做说客的，接着和章太炎套近乎拉家常，见章太炎有了笑容，才利用对方的逆反心理，故意说章太炎绝食饿死正是袁世凯所希望的，说“袁世凯既没有杀士的骂名，又除了心头之患。”

章太炎自然不愿让袁世凯达到目的，你要我死我偏不死，“我得马上进餐”。



“狡猾”的王揖唐利用章太炎的逆反心理达到了预期目的。

当我们用一定的准则和规范对人们的行为进行引导与控制时，当我们将偏离目标的行为进行约束时，人们会产生一种内发的反向力量，使之更偏离正确目标的轨道。

在办事过程中，因双方思想情绪的对立，你要他向东，他偏要向西；你从正面说理，他偏要反面理解。这种心理状况构成一种抗体，阻碍我们对别人的行为进行有效控制。

有时我们与人办事时，如果从正面不能与其达成一致，那么我们就可以从事情的反面入手，利用对方的逆反心理和负面情绪也能达到我们办事预想的效果。

## 不卑不亢 专心做事

自卑是害人的毒药，甚至是杀人的利器。据统计，世界上有92%的人是因为对自己信心不足，而不能走出生存的困境。这种人像一棵脆弱的小草一样，毫无信心去经历风雨。这就是说，缺乏自信，而在自卑的陷阱中走不过去是这些人最大的心态病，自然就会导致失败。如果不能从自卑中挣脱出来，那么就成不了



一个能克服消极心态的人。

自卑感较强的人，常常通过牺牲自己的权力而让旁人来证实自己。自卑感的产生，往往并非认识上的差异，而是感觉上的差异。其根源就是人们不喜欢用现实的标准或尺度来衡量自己，而是相信或假定自己应该达到某种标准或尺度。像“我应该如此这般”、“我应该像某种人一样”等这样的想法。这种追求只会滋生更多的烦恼和挫折，使自己更加抑郁和自责。

实际上，你自己就是你自己，不必“像”别人，也无法“像”别人，更没有别人要求你“像”。因此，要想不被周围的环境所俘虏，走出自卑，就需要敢于面对挑战，去迎接它、战胜它、超越它。

球王贝利的名声早已为世界众多足球迷所称道，但如果说，这位大名鼎鼎的超级球星曾是一个自卑的胆小鬼，许多人肯定会觉得不可思议。

多年以前的贝利可一点也不潇洒，当他得知自己已入选巴西最有名气的桑托斯足球队时，竟然紧张得一夜未眠。他翻来覆去地想着：“那些著名球星们会笑话我吗？万一发生那样尴尬的情形，我有脸回来见家人和朋友吗？”他甚至无端猜测：“即使那些大球星愿意与我踢球，也不过是想用他们绝妙的球技，来反衬我的笨拙和愚昧。如果他们在球场上把我当作戏弄的对象，然后把我把白痴似的打发回家，我该怎么办？怎么办？”

一种前所未有的怀疑和恐惧使贝利寝食不安，他是同龄人中的佼佼者，但忧虑和自卑，却使他情愿沉浸于希望，也不敢真正迈进渴求已久的现实。真是不可思议，后来在世界足坛上叱咤风云，称雄多年，以锐不可当的勇气踢进了1000多个球的一代球王贝利，当初竟是一个优柔寡断、心理素质非常脆弱的自卑者。

贝利终于身不由己地来到了桑托斯足球队，那种紧张和恐惧的心情，简直没法形容。“正式练球开始了，我已吓得几乎快要瘫痪。”他就是这样走进一支著名球队的。

原以为刚进球队只不过练练盘球、传球什么的，然后便肯定会当板凳队员。



球王贝利



哪知第一次，教练就让他上场，还让他踢主力中锋。紧张的贝利半天没回过神来，双腿像长在别人身上似的，每次球滚到他身边，他都好像是看见别人的拳头向他击来。

在这样的情况下，他几乎是被硬逼着上场的，而当他一旦迈开双腿便不顾一切地在场上奔跑起来时，他便渐渐忘了是跟谁在踢球，甚至连自己的存在也忘了，只是习惯性地接球、盘球和传球。在快要结束训练时，他已经忘了桑托斯球队，而以为又是在故乡的球场上练球了……

事实上，贝利之所以会产生紧张和自卑，完全是因为把自己看得太重。一心只顾虑别人将如何看待自己，而且还是以极苛刻的标准为衡量尺度。这又怎能不导致怯懦和自卑呢？极度的压抑会淹没本身所具有的活力和天赋。那些使他深感畏惧的足球明星们，其实并没有一个人轻视他，而且对他相当友善。



通过忘掉自我，专注于足球，保持一种泰然自若的心态，正是贝利克服紧张情绪，战胜自卑心理的法宝。这样的方法对于我们也同样适用。

自卑是一种消极自我评价心态，认为自己在某些方面不如他人而产生消极情感，是一种危机心态。

一个人若被自卑感所控制，其精神生活将会受到严重的束缚，聪明才智和创造力也会因此受到影响而无法正常工作。所以，自卑是束缚创造力的一条绳索。

与人办事，不要自己看不起自己！自卑是一种主观的体验，自认为自己不行，实际上并不是真的不行。只要你不把事情看得太重，相信自己能够办成，就尽力去做吧。



## 善用激将 引导情绪

与人办事，善于激将，只要使用恰到好处，适时适度，效果是妙不可言的。战国时，张仪因久不得志，穷困潦倒，一日到苏秦府上拜见苏秦。好几天后，苏秦才出来见他，并只让他坐在家仆们坐的堂下，仅赐给仆妾们吃的饭食，而且还几次故意责备张仪，说他穷酸，不想和他打交道。张仪听后气愤不已，离开了苏秦，前往秦国。

在张仪去秦国的途中，却有一个素不相识的人与他结伴同行，送给他许多金钱。张仪到达秦国后，依靠陌生人资助的钱财得以拜见了秦惠王，并很快被秦惠王拜为客卿。这时，那位同伴向张仪告辞要走了，张仪问其缘由，那人说：“我并不了解你，真正了解和关心你的是苏君（即苏秦）。他当时担心秦国伐赵而使合纵抗秦的计划破产，认为只有你才有能力去左右秦国的国策，所以他当时用语言刺激你，使你来到秦国。而后又私下派我跟着并接近你，供你给用。现在你已被秦王聘用，我就算完成了任务，该回去告诉苏君了。”张仪听后大为感慨。张仪后来凭他的智慧和才能，说服秦王，使秦军15年未越函谷关一步，为苏秦合纵之策赢得了很高的声誉。

激将法中的直接刺激方法最为有效。这种方法通过故意贬低对方看不起他，说他不行，借以激起对方求胜的欲望，也能使其超水平发挥自己的能力和才能，从而达到我们的目的。

当马超领兵攻打葭萌关时，诸葛亮告诉刘备，只有张飞、赵云二人是马超的对手。刘备建议让张飞去迎战。诸葛亮说：“主公先别说话，让我去激激翼德。”



苏秦刺股驱困发奋苦读



果然，张飞主动请缨去迎战马超，诸葛亮却假装没有听见，只是对刘备说：“马超智勇双全，无人能敌，除非往荆州唤云长来，方能对敌。”

张飞顿时恼怒地大叫：“军师为何小瞧我？我曾经一人独对曹操百万大军，难道还畏惧马超这个匹夫？”

诸葛亮笑着说：“你在当阳拒水断桥，是因为曹操不知虚实，他若知道虚实，你岂能占到便宜？马超英勇无比，他渭桥之战差点杀了曹操，我看就是云长来了也未必能胜得了他。”

张飞说：“我现在就去取马超项上人头，如若不胜，甘当军令。”

诸葛亮见激将法起了作用，便顺水推舟地点头答应了。张飞得令，与马超在葭萌关下酣战了二百多个回合，当时虽未决出胜负，却使马超产生敬畏之心，几天后，率众归顺了刘备。

激将法还有一种形式，就是间接刺激的方法。它以张扬、称赞他人他物的方式，间接贬低对方，以激发对方压倒、超过第三者的决心，从而为我所用。

曹操北定中原，举兵南下时，刘备派诸葛亮去吴国拜见孙权，游说吴国与蜀国两家合力抗魏，诸葛亮深知，如果直接要求吴蜀联兵，一定使孙权以为刘备有求于他，事情会不好办。最好的方法是用激将法激他。



诸葛亮

诸葛亮在柴桑见到孙权后，说：“我看曹操兵多势众，东吴弹丸之地不是对手，将军何不向曹操投降称臣，以求暂时的安宁？”孙权听了很不高兴，反问诸葛亮，为什么刘备不向曹操投降称臣？诸葛亮回答道：“古代的田横仅仅是齐的壮士，尚能守义不辱，何况我主是帝王之后，盖世英才，岂能屈居奸贼屋檐之下？”诸葛亮这一招果然管用，孙权最终同意孙刘联盟，共抗曹操。而诸葛亮也就此圆满完成了出使江东的使命。

激将法的精妙之处在于：它能激起某人对某种事物的极端情绪，从而使他义无反顾地去成就某事。这是一种精妙绝伦的办事方法。



## 心理要诀

与人办事，在方法上决不可死套一个模式，应该随着办事对象及其思想的变化而变化。有些方法，适合于某人某事，但不一定适合于所有的人所有的事，对有些人，只要动之以情，晓之以理，以诚相待，就能打动他；但在同样情况下，另外一些人可能“敬酒不吃吃罚酒”，你磨破嘴皮，他就是不答应你的请求，此刻如果你改变策略，突然给他一个强烈的反刺激，用超常的手段去激励他，说不定会达到“柳暗花明又一村”的效果。

## 少安毋躁 克己服人

要懂得，愤怒容易坏事，还容易伤身，人在强烈愤怒时，恶劣情绪会致使内分泌发生强烈变化，这些大量的荷尔蒙或其他化学物会对人体造成极大的危害。轻易地发怒，这在大多情况下不但没有解决问题，反而激化了冲突，得不偿失。

培根说：“愤怒，就像地雷，碰到任何东西都一同毁灭。”如果你不注意培养自己忍耐、心平气和的性情，一旦碰到“导火线”就暴跳如雷，情绪失控，就会把好事情全都炸掉。

所以，当别人对你的缺点提出批评甚至指责时，当你和朋友为某件小事“斗嘴”时，当你一时感到生活压抑时，你一定要学会克制自己的愤怒，让你的大脑“冷却”下来，让你胸中的“惊涛骇浪”平静下来，把你的粗嗓门压下来，把你伸出的拳头收回来……

人人都有不易控制自己情绪的弱点，但人并



培根雕塑



非注定要成为情绪的奴隶或喜怒无常的心情的牺牲品。学会怎样清除破坏我们舒适、幸福的生活和阻碍我们成功的情绪敌人，是一门最精深的艺术。

情绪是内心深处的一种思想情感，但它却往往会被外界的事务所控制，并随之摇摆不定。如果你能够驾驭自己的情绪，你未来的人生就会是一片美好的前程。

约翰到一个海上油田钻井队求职。领班要求他在限定的时间内登上几十米高的钻井架，把一个包装好的漂亮盒子送到最顶层的主管手里。他拿着盒子快步登上高高的狭窄的舷梯，气喘吁吁满头是汗地登上顶层，把盒子交给主管。主管只在他上面签下自己的名字，就让他送回去。他又快跑下舷梯，把盒子交给领班，领班也同样在上面签下自己的名字，让他再送给主管。

当他第3次把盒子递给主管的时候，主管看着他，傲慢地说：“把盒子打开。”他撕开外面的包装纸，打开盒子，里面是两个玻璃罐，一罐咖啡，一罐咖啡伴侣。他愤怒地抬起头，双眼喷着怒火，射向主管。

主管又对他说：“把咖啡冲上。”年轻人再也忍不住了，“叭”地一下把盒子扔在地上：“我不干了！”说完他往下看扔在地上的盒子，感到心里痛快了许多，刚才的愤怒全释放了出来。这时，这位傲慢的主管直视他说：“刚才让你做的这些叫做承受极限训练，因为我们的海上作业，随时会遇到危险，就要求队员身上一定要有极强的承受力，可惜，前面3次你都通过了，只差最后一点点，你没有喝到自己冲的甜咖啡。现在，你可以走了。”

遇到别人对你发脾气时，你不能见火就冲动起来，这样只会火上浇油，结果不会太好。

一天早上，一位怒气冲冲的顾客冲进迪特毛料公司创始人迪特的办公室。他是为了150美元而专程从外地到这儿来的。事情的起因是，这位顾客因为购买迪特公司的西装毛料，欠了该公司150美元。公司信托部门给他写了几封信催促他把账结了，可是他却忘了这笔欠款，而且认为是公司弄错了。于是便收拾行李来到芝加哥，要弄个清楚。他说他不但不出这笔钱，而且一辈子再也不买迪特公司的任何东西。

迪特耐心和气地听着顾客的牢骚，直到客人说完，他才平静地说：“我要谢谢你到芝加哥来告诉我这件事。你帮了我一个大忙，因为如果我们的信托部门给



你增添了麻烦，他们也就同样可能干扰了别的顾客，那就太不幸了。相信我，我比你更想听到你所告诉我的。”

迪特接着说：“你是一位十分仔细的人，只有一份账目，不大可能出错。而公司职员要管几千份账目，应该容易出错。请放心，这笔账将就此消除。既然不再买我们的毛料，那么，我就向你推荐别的毛料公司。”

迪特还和以前一样，请顾客共进午餐。顾客不好意思地接受了。吃完以后，回到办公室，顾客出人意料地和迪特签订了一个很大数量的订货单。

事情结束了。双方都感到很愉快。可是不久，迪特意外地收到了一张 150 美元的支票还有一封致歉信。原来，那位顾客回家后又重新看了账单，发现有一张放错了地方而把它忘记了。

后来，这位顾客和妻子生了一个男孩子，还把孩子叫做“迪特”。从这时开始直到这位顾客 22 年后去世，他一直是迪特公司的顾客和朋友。



常言道：忍一忍，风平浪静；退一步，海阔天空，要多吸收故事中主人公的经验，不必为一些小事而斤斤计较。

我们不提倡无原则的让步，但有些事不必要那样“火上浇油”，那只会使事情更糟，只会破坏你跟别人的感情。假如你发起脾气来，对人家发作一阵，你固然非常痛快地发泄了你的情绪。但那个人怎样？他能分担你的发泄吗？你的争斗的声调、仇视的态度，能使他容易同意于你吗？

想发怒的时候要尽量克制自己！你不要动不动便怒不可遏，而应当平静地处理问题。如果你晓得发怒会损害自己的利益和健康，那么最好约束一下自己。



## 心理暗示 迫其自保

如果问人家：“你最喜欢什么颜色？”答案当然各有不同。但是如果事先告诉他：“今年流行绿色。”那么即使是喜欢“红色”或“咖啡色”的人，也有可能转而喜欢“绿色”了。

今年流行绿色。这句话就是一种“提前暗示”。尤其对那些没有明确想法的人，要让他们顺从自己，“提前暗示”是极其有力的武器。



华盛顿

美国前总统华盛顿有一匹好马，这匹马浑身毛色发亮，体态健壮，声音洪亮，行走矫健，华盛顿十分喜欢这匹马。有一次，他发现自己的马在临近的一家农场的马棚里，很明显是这个农场主偷了他心爱的马。他叫来了警察，告诉警察，这匹马是自己被偷的那匹。但是，这家农场主却不承认这匹马是偷的，一口咬定是自己的马。显然，偷马的农场主不可能自愿地归还这匹马。

华盛顿走到这匹马的跟前，用手遮住了马的双眼，对农场主说：“如果这是你的马，你一定知道这匹马的哪一只眼睛是瞎的？”农场主几乎来不及想，一听说这匹马有一只眼睛是瞎的，忙说是右边的一只眼睛瞎了。华盛顿拿起遮在右眼上的手，示意警察看看它是否是瞎的，警察一看，眼睛完全正常。这位农场主着急起来，忙说，马的左眼是瞎的，刚才是我一急说错了。华盛顿又拿起了自己的左手，把马的左眼给警察看，警察一看马的左眼也没有瞎，农场主又急忙说，我又说错了。偷马的农场主还想填补自己的漏洞，但是警察却说话了：“刚才的问题表明这匹马的主人不是你，这匹马是你偷来的，华盛顿先生才是真正的主人，你必须立即还给华盛顿先生。”



这位农场主只得红着脸把马还给了华盛顿。

处理这件事表现了华盛顿很高的智慧。这匹马是他的，但是偷马人也说是自己的，对警察来说，究竟马是谁的，没有相应的证据，则不是很明确，华盛顿通过自己的智慧来证明这匹马确实是自己的，而诱使农场主自己“说了实话”。华盛顿撒了一个谎，编造了一个并不存在的虚假的问题。

### 心理 要诀

以错的或者是不存在的前提来作为心理暗示来诱使对方回答，能扰乱对方的判断，并产生错误的选择。

这个问题对农场主来说，如果马是他的，他就完全能够回答，如果他不能回答，这匹马就不是他的。这个问题就是马的眼睛是否是瞎的，马是农场主偷来的，他不熟悉马，也因为做贼心虚，所以华盛顿一提出瞎眼这一子虚乌有的问题时，他就马上中了圈套，把假问题当成了真问题，乱猜一通，这正好暴露了自己的虚假。

有意避开正面交锋，完全不用直接劝说，能迫使对方通过自己的感悟、联想和推理，自觉地放弃旧我，确立起新的立场、观点和态度，借以求得保全。

## 任其发泄 表示同情

在办事的过程中，如发现对方有怨言，可以让其尽情地发泄出来，然后再伺机处理，这样就容易理顺工作，对双方都有好处。

大岛正准备就任西屋电气公司经理的时候，忽然被一家旅店的老板——一个瘦小的老头儿大骂了一顿。大岛却在大骂之下发现了一个将有可能使他成功的策略。

原来，这个怒气冲天的旅店老板并没有当面骂他，而是将一封措辞极严厉的



对电话公司不满意的信寄给该公司。于是，公司便派大岛去调查、调解此事。

后来，大岛回忆说：“当那个老头听说我是电话公司里来的人，面色立刻铁青起来。我想，我的第一个任务就是让这个老头火一样的怒气平息下去。”

他接着说：“当时我决定一言不发，只是静静地听，让他尽情地发泄个够。在他终于把那些埋怨电话公司的话说完后，我也知道了问题的症结所在，我有针对性地稍稍地说了几句。”我说完之后，旅店老板拍着我的肩膀说：“小伙子，



气愤

你这话倒还中听，不过我埋怨的是那个混蛋的电话公司。”

大岛接着说：“我很感谢您中肯的意见，但是如果您不说您的问题已得到了满意的解决，我是不能回去的。”

“好的，”他说：“就看在你的份上，我答应，以后我再也不写信到你们电话公司里去了。这样行不？”

那个老头果然很守信，以后再没写信到我们公司去了。在这次经验中我得到了一个很重要的启发，那就是当一个人要发泄他的愤怒和不满情绪的时候，你千万不要中途插嘴，这样会把事情弄得更糟，最好的办法是让他去发泄好了，发泄完了，他也变得舒坦了，而你呢，却从他的言语中找到了制胜他的办法。

对于一般人来讲，即使错了，也不肯轻易向当事人立即承认错误，要他们心服口服地认错，得费一番心思。他们如果是位较有地位的人，就更难使他们引退了，这完全是“自尊心”在作怪。

如果我们一开头就急于证明他的观点是不正确的或者说是愚蠢的，那么我们自己也做了件傻事，其结果只能是使他们坚持己见。如果我们对他们表示出应有的尊敬和同情，了解他们的真实企图，然后循序渐进地指出他有可能步入的误区，我们就比较容易使他们屈尊降贵地来迁就和尊重我们的意见。

同情是办好事的一剂良方，生活中如能给对方以同情，常常能换得对方的同



情。

东京电器公司的清水敏夫，是官方的劳工纠纷仲裁员，他曾向人们讲述过他是怎样对付职工的愤怒和诉说的。他说：“将两方面的争辩者召集起来之后，他们两方所常常渴望的是官方对他们的‘同情’。”

“在这种情况下，我从不说哪一方的某个人是否有错。这便使他们感到你能够了解彼此怎么会弄成这个样子，承认他们所讲的有一定的价值。简单一点就是说：如果某某人得到别人的山羊，那么，你就应该替失去山羊的人说几句贴心和惋惜的话。”

他还说：“无论是一种合法的调解还是一个不合法的仲裁手续，我的态度始终是先静静地听他们诉说，鼓励双方都将自己心中要说的话全部说出来，甚至与本案关系不大或无关的内容我都让他们讲完。我认为这点很重要，这样做能使他们感到得到了一个公平的处置。末了，我还要说一句：你们还有什么话要说？不等到他们以为我在解决问题，其实我的仲裁早已调解好了。”

事情正是如此，大多数人都特别需要别人的同情，许多有才干的管理者和客户服务人员都能深明这一点，对那些发泄不满情绪甚至对人和事情充满敌意时，表示同情的心理，使他们觉得自己是可以亲近的。



故事中愤怒的老头正是认为自己的自尊心受到了损害，所以才会对大岛经理发泄怒火。

所以，在办事过程中，不管对方的怒气多么凶狠或者多么无知，惟一能使他平静的办法是：静静地听他诉说，要表示你在认真地倾听，表示你理解他的心情，即使你不能同意他的观点，但也要表示极大的理解与同情。



## 活跃气氛 掌控情绪

生活中，有些人快人快语，有什么说什么，口无遮拦，张嘴便说，也不经细细思量。假如在一个熟悉的环境里，大家彼此比较了解，知道这是你的个性，可能还算是你的可爱之处；假如在陌生之地，不熟悉你的人中，不分场合地点，不分谈话对象，一律心里想什么就说什么，也会造成情绪上的冲突。

清末陈树屏有急智和快才，善于用几句话解开纠纷。他在江夏任知县的时候，清朝著名大臣张之洞在湖北做督抚，张之洞与抚军谭继洵关系不太好。



张之洞

一天，陈树屏在黄鹤楼宴请张、谭二人。宾客里有人谈到江面宽阔问题，谭继洵说是五里三分，张之洞却故意说是七里三分，双方争执不下，谁也不肯丢自己的面子。

陈树屏知道，他们是借题发挥，对两个人这样闹很不满，但是又怕扫了众人的兴，于是灵机一动，从容不迫地拱拱手，言词谦逊地说：“江面上涨就宽到七里三分，落潮时便是五里三分。张督抚是指涨潮而言，抚军大人是指落潮而言，两位大人没有说错，这有何可争论的呢？”

张、谭二人本来是信口胡说，由于争辩又下不来台，听了陈树屏有趣的圆场，自然无话可说。

众人一齐拍掌大笑，争论不了了之。

社交中需要庄重，但自始至终保持庄重气氛就会显得紧张。这时就要运用良好的情绪控制给严肃的气氛一点调节剂。寓庄于谐的交谈方式比较自由，在许多场合都可以使用。用幽默、诙谐的语言同样可以表达较重要的内容。

你可以偶尔装出滑稽的样子，或搞出一副大大咧咧、衣冠不整的样子，或流露莽撞调皮、佯装醉汉、摆出一副满不在乎的神情等等。但这些都是需要能屈能伸的良好情绪力。这些“缺点”平时在你身上不常见，人们突然观察到这种变化，



会有一种特殊的新鲜感或是惊异感。你的这种收得拢、放得开的举止会令人忍俊不禁，使大家对你刮目相看，从而越加喜欢你，因此也就能促进你们的关系，当然他们自己的情绪就会更好了。

一本正经的人会给人古板、单调、乏味的感觉，所以除了故意搞笑以外，交谈中不时穿插一些朋友们意想不到的、貌似荒谬而实则极有意义的问题，可以很好地活跃气氛。

也许会有人时常问你一些荒谬的问题，如果你直诉对方荒谬，或不屑一顾，不仅会破坏交谈气氛、人际关系，而且会被人认为缺乏幽默感。这时最好控制住情绪，时而来点自嘲，时而以幽默的语言缓和一下气氛。这是显示你良好情绪力的最佳时刻。

## 心理 要诀

为人处事难免遇到诸如张之洞与谭继询那样的对峙之时，双方都不肯在言语上让步进而导致现场气氛的不和谐，这个时刻就需要我们像陈树屏那样，及时开动脑筋，用几句话解开彼此的冲突。

人情练达皆文章，人与人的关系是很敏感的，你不能保证你想的都对，说的都对，而且听话人的接受能力也不同，但是不分青红皂白、不讲究方式方法的直言快语，往往带来不良后果，轻则使人下不了台，重则造成隔阂。这时候如果你能“旁观者清”，在别人失言的时候，保持冷静，察言观色，巧妙地给他们圆圆场，则会有效地缓解冲突，甚至促进他人恢复良好的情绪。

## 区别对待 予人所需

聪明人办事如鱼得水，跟他善于抓住对方弱点，并进而投其所好的心计和手



段是分不开的。

胡雪岩的精明之处，在于他善于抓住不同的人的特点，区别对待，也即是通常说的“投其所好”。

在胡雪岩的那个时代，要经营势力，离不开银子的作用。胡雪岩深谙此道，自然也从不吝惜银子，甚至到了有“求”必应的地步。



胡雪岩故居

比如在当时任浙江藩司麟桂调署江宁藩司，临走时在浙江亏空的两万多两银子需要填补，又一时筹不到这笔款项，便找到胡雪岩请他帮助代垫，胡雪岩二话没说便爽快地应承下来，以至麟桂派去和胡雪岩相商的亲信也“激动”不已，称胡雪岩实在是“有肝胆”、“够朋友”，要他一定不要客气，乘麟桂此时还没有卸任，有什么要求尽管提出来，反正惠而不费，他一定肯

帮忙。

胡雪岩做的实在“漂亮”，他没有提出任何索取回报的具体要求，只是希望麟桂到任之后，有江宁方面与浙江方面的公款往来，能够指定由阜康代理。这一点要求，对于掌管一方财政的藩司来说，自然是不费吹灰之力。

事实证明，胡雪岩的投资是有眼光的，最终得到了意想不到的收益。

但是，送钱并不是惟一的解决办法，也有人爱金钱更爱美女的。胡雪岩认准这一点，忍痛割爱亦在所不惜。

当初，浙江巡抚黄宗汉露出口风要动一动，就得考虑一下浙江巡抚的位置谁来接替最为合适。

为自己的利益考虑，这个位子由何桂清接任最合适，为此，胡雪岩专门去了一趟苏州，游说何桂清早日进京活动。至于费用，可以由胡雪岩放款（其实也就是代垫了）。

没想到光是金钱难以驱动何桂清，何桂清年少得意，在情、色上免不了看不



开，居然迷上胡雪岩的宠姬阿巧。这使胡雪岩非常意外。

对于阿巧，胡雪岩自相遇之日，便有“西南北东，永远相随无别离”的属意。现在要做“断臂赠腕”的举动，这个决心委实难下。

最终，他还是做了“退一步想”的打算，忍痛割爱，将阿巧让给了何桂清。何桂清见胡雪岩竟然以美相让，万分感动，当即带阿巧上京打点，不多日便补了黄宗汉的缺。从那之后，他对胡雪岩非同一般，一直到死，都是胡雪岩生意场的坚强后盾。

赠金、赠美，对以一品顶戴兵部尚书兼都察院左都御使任闽浙总督的左宗棠，又都失去了作用。起初，由于杭州被太平军占领期间的谣言，此时的左宗棠对胡雪岩既早闻其名，也早有戒备，他甚至接到许多状告胡雪岩的禀帖，决定一律查办，指名严参。这位素有“湖南骡子”之称的总督，在胡雪岩前去拜见时，甚至都不给他让座，很是“凉”了他一把。而胡雪岩最终还是得到了左宗棠的信任，甚至被引为知己，左宗棠由此成为胡雪岩在官场比王有龄更有力量的靠山。后来也就是因为左宗棠的大力举荐，胡雪岩才得到朝廷特赐的红顶子。

胡雪岩取得左宗棠的信任，其实只做了两件事：

第一，献米献钱。胡雪岩回杭州，带到杭州去的有1万石大米和10万银子。本来这1万石大米有一个名目，那就是当初杭州被围时，胡雪岩与王有龄商量，由胡雪岩冒死出城到上海采购大米以救杭州粮绝之急。胡雪岩购得大米1万石运往杭州但无法进城，只得将米转道宁波，现在杭州收复，胡雪岩将这1万石大米又运至杭州，且将当初购米款两万银子面交左宗棠，等于是他既回复了公事，以此证明自己并非携款逃命，而又另外无偿献给左宗棠1万石大米。那10万两银子则是胡雪岩为了敦促攻下杭州的官军自我约束，不要扰民，而自愿捐赠的犒军饷银。清军打仗，为鼓励士气，有一个不成文的规矩，攻城部队只要攻下一座城池，三日之内可以不遵守禁止抢劫奸淫的军规。胡雪岩献出10万两银子，是要换个秋毫无犯。

第二，主动承担筹饷重担。左宗棠几十万兵马东征镇压太平军，每月需要的饷银达25万之巨，当时朝廷财政支出，用兵打仗采取的是“协饷”的办法，也就是由各省拿出钱来做军队粮饷之用，实际上是各支部队自己想办法筹饷。胡雪岩听到左宗棠谈起筹饷的事，毫不犹豫就表示自己愿意为此尽一份心力，而且当



即就为筹集军饷想出了几条很是行之有效的办法。

胡雪岩做的这两件事，的确做到了对“症”下“药”，因而也是一下子就“药”到“病”除。所谓对症，是因为粮食、军饷，都是左宗棠此时最着急也最难办的事。杭州刚刚收复，善后是一件大事，而善后工作要取得成效，第一位的是要有粮食，另外，当时镇压太平军实际是左宗棠与李鸿章协同进行，太平军败局已定，左宗棠当然想争头功，这个时候，粮草军饷也是当务之急。没有粮饷就无法进一步展开攻势，而且一旦“闹饷”，部队无法约束，也就势成乌合之众，还会酿出乱子。胡雪岩的到来，使左宗棠两件让他头痛的事情一下子迎刃而解，哪里还有不得他赏识的道理！用左宗棠的话说，解决了这两个问题，不但杭州得救，肃清浙江全境他也有把握了。难怪胡雪岩去拜见他，开始连座都不让，到听说运来了粮食，不仅让座而且是升炕，而到了谈及筹饷，他马上吩咐留饭了。

红顶商人胡雪岩的生意真可谓做的是天下人无不佩服。

## 心理 要诀

胡雪岩说：“送礼总要送人家求之不得的东西。”

胡雪岩正是因为抓住了对方的心理弱势，进而采取投其所好的心计和手腕。因此，他的生意才能做得如鱼得水。可见他是深谙此道的。

而要对方喜欢，常常也就是送给对方急需的，又一时没有的。比如左宗棠喜奉承，求事功，胡雪岩正好给他送去了能使他成就事功所必需的东西，一送之下，也就送出了意想不到的效果。

从心理学角度上讲：投其所好，就能在心理上取悦他人，而只有你真正的使他人的身心感到愉悦了，他人才能为你所动。



## 关键时刻 掌握主要

据动物专家介绍：凶残的鳄鱼在吞噬猎物时，总要流下一串串“伤心”的眼泪。不知这种说法是真是假，但从另外一点折射出了鳄鱼的狡诈之处。现实生活中，有的人为成就某事，竟然也用哭来达到目的。翻开历史，会哭的人的确不少，哭得妙的人哭出了天下，次一点的也哭出个财运亨通。

三国时期，蜀主刘备是精于哭道的高手。说得夸张些，刘备能当上蜀国皇帝，与他爱哭会哭，是分不开的。李宗吾在《厚黑学》中称刘备的特长“全在脸上皮厚，依曹操，依吕布，依刘表，依孙权，依袁绍，东窜西走，寄人篱下，恬不知耻，而且生平善哭。写《三国演义》的人，更把他写得惟妙惟肖，遇到不能解决的事情，对人痛哭一场，立即转败为胜。”俗话也有“刘备的江山是哭出来的”说法。哭的确是办事时的“秘密武器”。



刘备托孤

亚伯拉罕·林肯出身于一个鞋匠家庭，而当时的美国社会非常看重门第。林肯竞选总统前夕，在参议院演说时，遭到了一个参议员的羞辱。那位参议员说：“林肯先生，在你开始演讲之前，我希望你记住你是一个鞋匠的儿子。”

林肯看看他，没有表现出愤怒的样子，而是深沉地说：“我非常感谢你使我想起了我的父亲，他已经过世了，我一定会永远记住你的忠告，我知道我做总统无法像我父亲做鞋匠做得那么好。”

听了林肯这一席话，参议院陷入一阵沉默，林肯又转头对那个傲慢的参议员说：“就我所知，我的父亲以前也为你的家人做过鞋子，如果你的鞋子不合脚，



我可以帮你改正它。虽然我不是伟大的鞋匠，但我从小就跟随父亲学到了做鞋子的技术。”

然后，他又对所有的参议员说：“对参议院的任何人都一样，如果你们穿的那双鞋是我父亲做的，而它们需要修理或改善，我一定尽可能帮忙。但是有一件事是可以肯定的，我无法像他那么伟大，他的手艺是无人能比的。”

说到这里，林肯流下了眼泪，所有的嘲笑都化成了真诚的掌声。为后来林肯当上美国总统赢得了更多人的支持。



男儿有泪不轻弹

作为一个出身卑微的人，林肯没有任何贵族社会的硬件。他惟一可以倚仗的只是自己出类拔萃的扭转不利局面的才华，这是一个总统必备的素质。正是关键时的一次心灵燃烧使他赢得了别人包括那位傲慢的参议员的尊重，抵达了生命的辉煌。林肯在关键时刻的眼泪，让人们看到了他的铁汉柔情，赢得了最后的成功。

男儿有泪不轻弹，只是未到伤心时。对于一位情感丰富的男子汉来说，哭未必就是罪过。只要巧于用哭，善于用哭，用“哭”办成了事情，就是值得高兴的事。

鲍尔温交通公司总裁福克兰，在年轻的时候因巧妙处理了一项公司的业务而青云而上。他当时是一个机车工厂的普通职员，由于他的建议，公司买下了一块地皮，准备建造一座办公大楼。在这块土地上的100户居民，都得因此而迁移地方。但是居民中有一位爱尔兰的老妇人，却首先跳出来与机车工厂作对。在她的带领下，许多人都拒绝搬走，而且这些人抱成一团，决心与机车工厂一拼到底。福克兰对工厂领导说：“如果我们建议通过法律途径来解决问题，就费时费钱。我们更不能采用其他强硬的办法，以硬对硬，驱逐他们，这样我们将会增加更多仇人，即使建成大楼，我们也将不得安宁。这件事还是交给我来处理吧！”

这一天，他来到了老妇人家门前，坐在石阶上独自地流起了眼泪。这种行为自然引起了老妇人的注意。良久，她开口发问：“年轻人，有什么伤心事吗？说出来，我一定能帮助你。”



福克兰趁机走上前去，他擦擦眼泪，没有直接回答她的问题，却说：“您在这时无事可做，真是天大的浪费呀！我知道您有很强的领导能力，实在是应该抓紧时间干成一番大事业的。听说这里要建造新大楼，您是不是准备发挥超人才能，做一件连法官、总统都难以做成的事：劝您的邻居们，让他们找一个快乐的地方永久居住下去。这样，大家一定会记得您的好处呀！”

从第二天开始，这个强硬顽固的爱尔兰老妇人便成了全费城最忙碌的妇人。她到处寻觅房屋，指挥她的邻人搬走，并把一切办得稳稳妥妥。办公大楼很快便开始破土动工了。而工厂在住房搬迁过程中，不仅速度大大加快，而且所付的代价竟只有预算的一半。

福克兰装出委屈的样子，用哭声打动了老妇人的心，使她心甘情愿地为福克兰办成一件大事。



无论是林肯还是福克兰，都在身处关键时刻，用哭让人动容并取得成功，这实在应让我们认真总结和学习。

某种情况下，哭是办事的好方法，那些自认为是强者的人为显示“强大”，就自然而然会帮助“弱者”，打抱不平。

哭的方法千奇百怪，哭的效果奇妙无穷。眼泪是流给别人看的，不要不好意思，要以哭为荣，要哭出感情，要哭出特色，要哭出风度，要让人们为你的哭而倾倒。办事时，成功和眼泪是不可分离的，抓住人性的弱点，就能为自己打开成功之门。

## 获得认可 取得胜利

人生在世，除了对物质有所需求之外，对精神上的需求也是很大的，而且随着人类物质生产水平的提高，对精神享受的要求就越来越高。人需要在精神上获得享受，需要别人的认可、尊重、钦佩、膜拜等，为了这种享受，人们甘愿付出



勋章

许多乃至生命。

或者说，人自出世以来所做的事情，归根结底都是为了寻求一种享受——胜利的快乐。

拿破仑为了激起麾下斗志，决定鼓舞中高级军官士气，他想出了一个办法，陆续颁发了1500个十字勋章给他手下的军官，并赞誉手下18位将领为“法国军人之魂”，还称自己的部队是“不败之师”。

手下军官将士们得到他的封赏，都很忠诚于他，很卖力地为他做事，军队战斗力节节攀升。不久，拿破仑率军远征，大败欧洲各国军队，势如破竹，不可一世。

在处理人际关系上，要懂得在一定的原则下，尽可能多地制造对方的精神享受，越能给对方带来喜悦、成熟感的人，就越能在场面上吃得开。这是一种相当廉价的人际关系处理手段。



对此，有人批评拿破仑的做法是在“用虚荣欺骗手下”。拿破仑听了不但不生气，反而理直气壮地说：“支配人类的最大力量，除了虚荣，尚有何物？”

虚荣亦是其中一种。虽然是“虚”的，但毕竟是一种“荣”。从来没人能逃得过荣誉的魅力，即使是“虚荣”。每个人都可反思一下自己，都会发现自己曾为虚荣而做过努力——这就是说，善用虚荣手段，是有效果的。

行使虚荣之道，不同于骗人，并不承受道德意义上的责任，相反，善用虚荣，有利促进人际关系融洽，有利集团内部成员的团结，值得提倡。



## 五、如何共享利益的双赢定律

精于人情世故的人都希望自己办事在“赢”的同时也要让别人赢，任何只追求单赢的处世之道都不是长久之计。争取双赢，将会赢得别人的信任，与人心灵相通、目标相同、和谐共处。

### 嫉贤妒能 成功大忌

嫉妒心强的人的普遍心态是：“他根本就没有什么了不起，我不明白大家为什么如此吹捧他。如果我也有他那样的机会，我会比他做得更好。按理这个机会应该是我，我怀疑他暗地里做了手脚。我要揭穿他的老底，让他再也得意不成，我一定要这么做，但要做得天衣无缝。”

一旦他们行动起来，即使你是无辜的，恐怕也得或多或少地受到伤害，这样你很可能再也敢轻易表现自己的才能，无法与之合作，甚至无法在原来的社交圈子里待下去。

那么究竟应当怎样避免这种情况出现呢？怎样做才能正确地应对这类人呢？

战国时，张仪和陈轸都投奔到秦惠王门下，受到重用。可不久张仪便产生了嫉妒心，因为他觉得陈轸有才干，比自己强很多，担心时间一长，秦王会冷落自己，偏喜陈轸。于是他就找机会在秦王面前说陈轸的坏话，进谗言。

一天，张仪对秦惠王说：“大王时常让陈轸来往于秦国和楚国之间，可现在楚国对秦国的关系态度并不比从前友好，反而对陈轸却特别好。可见，陈轸在全



心全意为自己谋利，并不是诚心诚意为我们秦国做事。还常听说陈轸把秦国的机密泄露给楚国。作为您的臣子，怎么可以这么做呢？我不愿意同这样的人一起共事。况且最近我又听说他打算离开秦国到楚国去。要是这样，大王倒不如杀掉他。”

听了张仪这番挑拨，秦王自然很恼怒，马上传令陈轸进见。一照面，秦王就

对陈轸说：“听说你想离开我，准备上哪儿去呢？告诉我，我好为你准备车辆呀！”



陈轸

陈轸一听，摸不着头脑，只是两眼直盯着秦王。很快他便明白过来，这里面一定有原因，于是镇定地回答：“我准备到楚国去。”

秦王心想果然如此。对张仪的话更加相信了，他缓缓地说：“那张仪的话并不是虚构了。”

陈轸心里完全清楚了。原来是张仪在捣鬼！他没有马上正面回答秦王的话，而是定了定神，不慌不忙地解释说：“这事不仅是张仪知道，连过路的人都知道。从前，殷高宗的儿子孝己非常孝敬自己的继母，故而天下人都希望孝己能做自己的儿子；吴国的大夫伍子胥对吴王忠心耿耿，以至天下的君王都希望伍子胥做自己的臣子。所以说，出卖奴仆和小妾，如果左右邻居争着买，这就说明他们是忠实的奴仆贤良的小妾，因为邻居非常了解他们才争相去买；一个女子，因为同乡的小伙子争着要娶她为妻，这就说明她是个好女子，因为同乡的人比较了解她。反过来如果我忠于大王您，楚王又怎么会要我做他的臣子呢？我忠心一片，却被怀疑，我不去楚国又到哪里呢？”

秦王听了，觉得有理，点头称是，不仅不再怀疑陈轸，而且更加重用他，给了他更丰厚的待遇，相反对张仪冷淡了许多。

嫉妒心强的人在正常竞争机制中不愿付出努力。而一旦别人做出成绩时，他又感到愤愤不平。想当然地认为理应属于他的东西却归你所有，心里总感到无法



平衡。这些人心怀不满，对于你所得到的东西，他们也想要。除非你能消除他们这种情绪，否则他们将竭尽全力打击报复你。

在任何地方，都有这样的人，他们在实际工作中不努力做出成绩，却总是处心积虑地打击那些凭自己实力做出成绩的人。这类人就是典型的嫉贤妒能者，你需要认真思考对待的人。

### 心理 要诀

在嫉妒面前，不少人放弃自己的追求，使自己停留于一般和平庸，混同于普通，甚至是落后。有些人在嫉妒的压力下，不得不缩回自己刚刚施展开的手脚，压抑自己的抱负和理想，从而在这种嫉妒的压力下垮下来，而很少有人像故事中的陈轸那样，面对张仪的妒忌而设法反击。

你应切记，他们的嫉妒，以及由这种嫉妒所造成的种种指责和攻击，都是以变相的方式表达无能。也就是说，这种嫉妒实际上是以一种比较极端的方式，通过贬低他人的成功和长处，来掩盖和弥补自己的缺陷和不足。可以说它是对你的成绩的一种反面形式的肯定，而不是一种真正的、客观的批评。也正因为这样，你完全不必介意和在乎这些嫉妒，反而应该非常坦然和自豪地与之相处。

真正的强者不应该被小人的嫉妒所打垮，我们在承认嫉妒对人的严重打击的同时，还应当尽量忍受他人的嫉妒。并且把别人的嫉妒当成是自己的一种荣幸和骄傲，有句话说得好：“不遭人妒是庸才。”

## 精诚合作 获得双赢

在成功的路上，大凡明智的人都懂得联合起来改变自己的命运，历史上六国联合抗秦，都得互保，而联合一旦破裂，就都被强秦所灭。



汤姆逊是一位演员，刚刚在电视上崭露头角。他英俊潇洒，很有天赋，演技也很好，开始扮演小配角，现在已成为主要角色演员。从职业上看，他需要有人为他包装和宣传以扩大影响。因此他需要一个公共关系公司为他在各种报纸杂志上刊登他的照片和有关他的文章，增加他的知名度。

不过，要建立这样的公司，汤姆逊拿出那么多钱来。偶然一次机会，他遇上了爱莎。爱莎曾经在一家最大的公共关系公司工作了好多年，她不仅熟知业务，而且也有较好的人缘。几个月前，她自己开办了一家公关公司，并希望最终能够打入公共娱乐领域。到目前为止，一些比较出名的演员、歌星、夜总会的表演者都不愿同她合作，她的生意主要还只是靠一些小买卖和零售商店。当汤姆逊把他的想法告诉爱莎后，爱莎一拍即合，与他联合干了起来。

汤姆逊成为了爱莎的代理人，而她则为他提供出头露面所需要的经费。他们的合作达到了最佳境界，汤姆逊是一名英俊的演员，并正在时下的电视剧中出现，爱莎便让一些较有影响的报纸和杂志把眼睛盯在他身上。这样一来，她自己也变得出名了，并很快为一些有名望的人提供了社交娱乐服务，他们付给她很高的报酬。而汤姆逊不仅不必为自己的知名度花大笔的钱，而且随着名声的增长，也使自己在业务活动中处于一种更有利的地位。

## 心理 要诀

通过爱莎和汤姆逊的相互协作，我们可以看到这样一种格局：汤姆逊需要求助于爱莎，获得为自己做宣传的开支；爱莎为了在她的业务中吸引名人，需要汤姆逊做自己的代理人。你看，他们彼此合作，弥补了个人能力的缺陷，完成了一个人无法完成的事业。

合作是件快乐的事情，有些事情人们只有互相合作才能做成。不合作不仅他不能得，你也不能得。精诚合作， $1+1>2$ ，这样明显的道理，一旦被掌握和运用，就能产生巨大的精神推动力，让应用它的人信心倍长，获得成功。



## 将心比心 理解他人

由相似吸引原理可知，当人们的看法、态度和价值观等方面相似时，有互相喜欢的趋势。当我们站在别人的立场来考虑问题时，互相之间就会找到很多共同的语言，从而增进了双方的关系。

鲍勃是个有名的试飞驾驶员，时常表演空中特技。一次，他从圣地亚哥表演完后，准备飞回洛杉矶。

当飞机飞行在 300 尺高的地方时，刚好有两个引擎同时出现故障。幸亏鲍勃反应灵敏，控制得当，飞机才得以降落。虽然无人伤亡，飞机却已面目全非。

在紧急降落之后，鲍勃第一个工作是检查飞机用油。不出所料，那架第二次世界大战的螺旋飞机，装的是喷射机用油。



将心比心 理解他人

回到机场，鲍勃求见那位负责保养的机械工。年轻的机械工早为自己犯下的错误痛苦不堪，一见到鲍勃眼泪便沿着面颊流下。他不但毁了一架昂贵的飞机，甚至差点造成 3 人死亡。你可以想像鲍勃当时的愤怒。这位自负、严格的飞行员，显然要对不慎的修护工作大发雷霆，痛责一番。但是，鲍勃并没有责备那个机械工人，只是伸出手臂，围住工人的肩膀说：“为了证明你不会再犯错，我要你明天帮我修护我的 F-51 飞机。”

果然，那个机械工人由于这位负责人的举动，一反沉闷、困顿的心情，很快顺利地完成了修护工作。



## 心理 要诀

试想，假如这个世界上多出现鲍勃这样的人，那么我们的工作效率将会有多么大的提升啊！

许多思想家一直在思考人类关系的法则。他们不约而同地找到了一条称为道德上恒久不变的自然法则：“金律”，亦即“恕道”。“恕”者“如心”也，也就是让我们站在别人的立场上来考虑问题的意思。

让我们尽量去理解别人，而不要用责骂的方式。让我们尽量设身处地去想——他们为什么要这样做。当我们站在对方的立场上来考虑问题时，就容易找到那个潜伏着的理由，同时也找到了顺利解决问题的钥匙。

## 人格高尚 尽显魅力

有人把人格魅力比作花香，“梅檀香风，可悦众心。”又说：“花香不会逆风而飘尽……然善人之香气可逆风飘散，正人君子的香气是洋溢四方的。”又说：“道风德香熏一切。”道德就是人格魅力的本体，诚信则是人格魅力的表现，而手段、点子，只是一种飘忽不定，甚至令人生厌的假象而已。这就是为什么有人广结广交，有人寡情寡交；有人身边人才荟萃，有人却是光杆司令的原因。

西汉末年，王莽篡权后，骄奢淫逸，民不聊生，各路豪杰和农民起义军纷纷兴起，与王莽政权斗争。结果，王莽政权被推翻了。然而在王莽政权倾覆之后，各种豪杰为争皇位，又打得不可开交，其中一支由刘秀领导的队伍。刘秀采纳了部下邳彤的建议，用大司马的名义，召集人马，又招募了4000名精兵。他的部将任光向天下宣告说：“王郎冒充刘氏宗室，诱惑人民，大逆不道。大司马刘公从东方调百万大军前来征伐。一切军民，归顺的，既往不咎；抗拒的，决不宽容！任光派骑兵把这个通告分发到巨鹿和附近各地。老百姓看到了通告，纷纷议

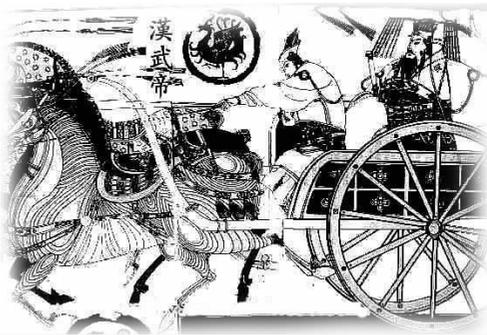


论，把消息越传越远。王郎手下的兵将听到了，都害怕起来，好像大祸临头似的。

刘秀亲自率领 4000 名精兵，打下了邻近好几座县城，势力渐渐大起来。没过多少日子，又有不少地方首领，看到了通告，率兵前来投靠刘秀。刘秀向巨鹿发起了攻击。

不久，刘玄也派兵来征伐王郎。两路大军联合在一起，连续攻打了一个多月，仍然没有攻破巨鹿城。有几位将领对刘秀说：“咱们何必在这儿多耗时日呢？不如直接去攻打邯郸。打下了邯郸，杀了王郎，还怕巨鹿城不投降吗？”刘秀采纳了他们的意见，留下一部分兵马继续围攻巨鹿，自己带领着大军去攻打邯郸，接连打了几个胜仗。王郎的军队支持不住了，就打开城门，献城投降。刘秀率领大军进入邯郸，杀了王郎。

刘秀住进了王郎在邯郸修建的宫殿，命令他手下的人检点朝中的公文。这些公文大部分是各郡县的官吏和豪绅大户与王郎之间往来的文书，内容大多数是奉承王郎，说刘秀坏话，甚至帮助出主意剿杀刘秀的。对这样的文书，刘秀看也不看，把它们全都堆在宫前的广场上，并召集全体官吏和将士，当着他们的面，把这些文书全都烧掉了。有人提醒刘秀说：“您怎么就这样烧掉了呢？反对咱们的人都在这里头呐，现在连他们的名字都查不着了。”刘秀对他们说：“我烧掉这些，就是要向所有的人说明，我不计较这些已经过去的恩恩怨怨，好让大家安心，让更多的人拥护我们。”



汉武帝刘秀

劝说的人这才明白过来，刘秀不追究那些曾反对过自己的人，那些人就会心安理得地服从刘秀，而不会因为害怕刘秀报复，投入反对刘秀的营垒。大伙都佩服刘秀的深谋远虑和开阔胸怀。一些过去反对刘秀的人，见了刘秀的这种举动，反而愿意为刘秀效力了。

合作不能靠命令来维护。人们在完成合作的任务时，如果仅仅是因为害怕，



或者出于经济上的不安全感，那么，这种合作很多地方是不会令人满意的。因为，这样做便把合作的精神忽略了，而正是这种精神——心甘情愿的合作态度——对成败具有重要的影响。

## 心理 要诀

没有道德修养则无诚信示人，无诚信示人则无人格魅力，无人格魅力则人缘寡寥。回顾历史，仔细分析正是因为刘秀赢得了人心，得到了更多人的支持，最后终于成为东汉的开国皇帝。

一个人获得成功之前，他必须以高尚的人格得到人们的尊敬，否则，他就无法赢得别人的合作。锋利的言辞，冷漠地对待他人的权利和感情，有意无意的怪癖——所有这些恶劣的人格，都将使这个人得不到人们的尊敬，至少是很难得到人家的尊敬。

有些人生来就有与人交往的天性，他们无论对人对己，处世待人，举手投足与言谈行为都很自然得体，毫不费力便能获得他人的注意和喜爱。可有些人没有这种天赋，他们必须加以努力，才能获得他人的注意和喜爱。但不论是天生还是后天的努力，他们的结果无非是博得他人的善意，而那获得善意的种种途径和方法，便是“人格”的发展。

## 己所不欲 勿施于人

一个人若总是要将自己的意志强加于人，什么事情都得听他的，都必须按照他的意见办事，时间一长，谁能受得了？最后，一定是以合作失败而结束。

《说唐》里鼎鼎大名的尉迟恭是一名莽勇的将军，却不知在唐史里，却是一位以“和而不流”、有个性著称于世的君子。

有一次，唐太宗李世民与吏部尚书唐俭下棋。唐俭是个直性子的人，平时不



善逢迎，又好逞强，与皇帝下棋时使出自己的浑身解数，把唐太宗打了个落花流水。唐太宗心中大怒，想起他平时种种的不敬，更是无法抑制自己，立即下令贬唐俭为潭州刺史。还不解恨，又找来尉迟恭让他去唐俭家一次，听唐俭是否对自己的处理有怨言，若有，即可以此定他的死罪。

尉迟恭听后，觉得太宗这种张网杀人的做法太过分，所以当第二天太宗召问他唐俭的情况时，尉迟恭只是不肯回答，反而说，陛下请你好好考虑考虑这件事，到底该怎样处理。

唐太宗气极了，把手中的玉版狠狠地朝地上一摔，转身就走。尉迟恭见了，也只好退下。

唐太宗回去后，一来冷静后自觉不该将自己的意志强加于人，这种做法难免无理，二来也是为了挽回面子，于是大开宴会，召三品以上官员入席，自己则主宴并宣布道：“今天请大家来，是为了表彰尉迟恭的品行。由于尉迟恭的劝谏，唐俭得以免死；我也由此免了枉杀的罪名，使我认识到不该将自己的想法强加于人，我知过即改。通过这件事，尉迟恭让自己免去了说假话冤屈人的罪过，得到了忠直的荣誉，得绸缎千匹。”

合作需要人与人之间的平等，需要人与人之间的尊重。但是，有的人却不是这样，将自己看作是主人，将自己的合作者看作是“被恩赐者”，因而有意无意地露出一副优越的样子来，不懂得尊重人，在合作者面前自己永远是个指挥者、命令者，让合作者感到不称心，时间一长，这种合作也将会不欢而散。

在我们身边有的人很有能力，私心也不多，对自己的要求也很严格，但是就是别人不愿意在他手下工作。什么原因呢？就是因为他不太懂得“人非圣贤，孰能无过”的道理，往往将自己的要求强加到合作者的身上，自己在节假日加班加点，也不让其他人休息，谁要休息，就是想偷懒，就是不好好工作，就批评指责他人。这样的人的确需要反思自己的言行了。



尉迟恭故里



## 心理 要诀

唐太宗这样做，当然主要还是为了显示对人才的尊重；同时，他当然也感激尉迟恭。假如尉迟恭真的按他的话去做，又怎知唐太宗“明正”起来，不治罪尉迟恭呢。

成功需要我们首先从自己做起，然后扩展到周围的人身上，你会发现什么是你最高的价值、什么是你最期望的目标、你应该运用何种人生游戏规则，以及如何给其他的人定位。当你熟悉了建立人际关系的技巧后，便会很容易地和人们建立最诚挚的关系，并从其中获益良多。

## 换位思考 成就双方

为什么有的人总是失败？就是因为他从来只以自我为中心，从来不愿站在别人的立场上看问题，致使看问题过于片面，吃力不讨好。



游戏卡

达罗是美国工人。1929年，美国经济大萧条，全美有4000万失业者和贫穷者。在这次经济大萧条中，达罗也失业了。可贵的是达罗虽然失业了，他仍未对生活失去信心，他想，目前美国是全国性的经济大萧条，失业的人很多，因此像自己这样生活困窘的人一定不少。自己在困窘中最强烈的愿望是什么呢？对，是摆脱贫穷，发财致富，做梦都想。自己做梦都想，别人也会有这种强烈的愿望的。目前

这种普遍的社会心理有利用价值！经历一番思考之后，创造灵感不期而至。

一次，达罗在厨房的地上涂涂抹抹，发明了大富翁游戏卡，这种大富翁游戏



卡有自己的特色，拿着它，无论何时何地，即使身无分文，也如同生活在富裕者的天堂。赢了可以尝尝买地的快乐，输了可以一笑了之，再来一次。

这种画饼充饥的游戏，可以给贫穷者以精神上的慰藉，满足人们特殊的心理需要。所以，这种大富翁游戏卡很受当时失业贫困而又喜爱幻想冒险的美国人的欢迎，到1935年销量达80万副。经济大萧条过去以后，人们仍然对它爱不释手，估计有1亿副大富翁游戏卡销往世界各地，全世界有几亿人玩过它。



达罗，这位曾经失业的工人凭借自己的发明当上了老板，成了名副其实的大富翁。如果能换个角度考虑问题，你就会发现，出现在你面前的是广阔的发展空间，任你施展才华，而且你都可以从容应对，不必担心失败。

“人同此心，心同此欲”，推己及人，也许就能够掌握世界上许多人的心理，进而抓住心理所带来的需求和蕴藏的机会，开创自己的事业。达罗在失业困顿中的思考就是换位思考，它站在自己的立场设想别人，迎合了众人的心理需求。此后达罗又能拿出合理的方案，最终把握机会，走向了成功。

## 心胸开阔 积极乐观

人是有思想情绪的动物。情绪是对客观事物主观态度的一种反映。有没有良好的情绪，是心胸开阔还是心胸狭窄，能影响解决问题的思路，也就是说，心胸开阔才有利于事情更好的解决。

战国时，梁国与楚国相邻，两国在边境上各设界亭，亭卒们也都在各自的地里种了西瓜。梁亭的亭卒勤劳，瓜身长势极好，而楚亭的亭卒懒惰，瓜身又瘦又弱，与对面瓜田的长势简直不能相比。楚亭的人觉得失了面子，有一天夜里偷



跑过去把梁亭的瓜秧全给扯断了。

梁亭的人第二天发现后，气愤难平，报告给这个县的县令宋就，说我们也过去把他们的瓜秧扯断好了！宋就说，这样做当然是卑鄙的，可是，我们明明不愿他们扯断我们的瓜秧，那么为什么再反过去扯断人家的瓜秧？别人不对，我们再跟着学，那就太狭隘了。你们听我的话，从今天起，每天晚上去给他们的瓜秧浇水。让他们的瓜秧长得好，而且，你们这样做，一定不可以让他们知道。梁亭的人听了宋就的话后觉得有道理，于是就照办了。

梁亭的人发现自己的瓜秧长势一天好似一天，而且是梁亭的人在黑夜里悄悄为他们干活，便将此事报告楚边县的县令。县令听后感到十分的惭愧又十分的敬佩，于是把这件事报告了楚王。楚王听说后，也感到梁国人修睦边邻的诚心，特备重礼送梁王，既以示自责，亦以示酬谢，结果这一对敌国成了友好的邻邦，共御外敌。



历史故事告诉我们：生活中有很多困境，其实都是自己造成的。

心理学家皮瑞拉博士也分析指出，怨天尤人一族忙于对别人的批评，对环境、运气的抱怨，以至没有多余的时间精力来思考如何改正自己。而如果光是批评，不图改进，就足以证明这种人是专找别人过失来掩饰自己缺点的人。同时，怨天尤人，通常都是嘴上功夫，真要他们拿出解决办法，总是一筹莫展。

律己宜带秋风，待人宜带春风。人与人相处贵在和谐，如果谴责别人的小过失，念念不忘别人的小错误，将使我们的内心受到挟制，心眼狭小，更造成自己与别人相处时的潜藏危机，为自己树立更多的敌人。相反，一个讲宽恕待人之人，心胸开阔、宽恕仁爱，他自身的修养不但臻于完美，与他人也是一团和气。没有敌人，灾害自然也不会降到他的身上了。



## 互惠双赢 共享利益

一个人若是对合作者采取实用主义的态度，那么永远都合作不好，而且合作不久就会散伙。

吉田忠雄是日本吉田工业公司的董事长，吉田工业公司是世界上最大的拉链制造公司。年营业额达 25 亿美元，年产拉链 84 亿条，其长度达 190 万公里，足够绕地球 47 圈。吉田忠雄本人被称为“世界拉链大王”，他说他的成功是由于“善的循环”。这与他小时候捕鸟时受到的教育是分不开的。

吉田忠雄的父亲吉田久太郎是个稳重而又有正义感的小鸟贩子，他以捕捉、饲养、贩卖小鸟为生。7 岁时，吉田忠雄就上山给父亲做帮手。他们捉鸟从来不捕幼鸟，不捕喂养期的成鸟。用吉田久太郎的话说，首先得保证鸟类能够代代繁衍，这样才可以永远都捕到鸟。这是一个善的循环。它在吉田忠雄的心中打上了深深的烙印。在捕鸟、驯鸟的岁月里，吉田中雄吸收了影响他一生的营养，他从鸟儿那里学到了热爱自由、坚强不屈的性格，这为他日后艰苦创业，登上世界“拉链大王”宝座打下了坚实的思想基础。

25 岁时，吉田忠雄创办了专门生产销售拉链的三 S 公司。50 岁时，吉田忠雄建成了世界一流的拉链生产工厂，完成了年产拉链长度绕地球一周的宏愿。每逢有人追问他的成功之道时，吉田忠雄总是笑着说：“我不是爱护人与钱而已。人人为我，我为人人，不为别人利益着想，就不会有自己的繁荣。对赚来的钱，我也不全部花完，而是一部分作为员工的红利，一部分再投资于机器设备上。一句话，就是善的循环。”

吉田忠雄信奉“善的循环”哲学。他相信在互惠互利的情况下，才能真正做到双赢。公司支付的红利，他本人只占有 16%，他的家族占 24%，其余 60% 由公司员工分享，这是其他老板难以做到的。吉



各种拉链



田忠雄要求公司职员把工资及津贴的 10% 存放在公司里，用来改善设备，提高利润；员工每年可以分到 8 个月以上的奖金，但他要求员工奖金的 2/3 购买公司的股票，公司由此增加资金，员工薪水与资金更加提高，且可以拿到 20% 股息。由此形成公司与员工之间的“善的循环”。

合作需要双方当事人的无私，需要利益共享。有些人的私心太强，什么利益都想自己独吞(或占大头)，凡涉及名利之事都想自己优先，都想将他人排斥在外，自己一点小亏都不肯吃；有些人的功利主义色彩太强，对合作者采取实用主义的态度，用到他人时，什么都好商量，不用他人时，则采取将人一脚踢开、理都不理的态度。

成功人士的合作技巧是一个“善的循环”。因为与人合作只想到自己的人，绝不会有好的回报。一切以损害别人的利益来充实自己的人都都是卑鄙的，都会受到社会的谴责、公众的鄙视。



现代社会奉行人人相亲相爱，大家互帮互助，而不是人人尔虞我诈，互侵互害。人人相亲相爱，大家互帮互助的社会是一个理想的、美好的社会。

请把你从你的狭小天地里释放出来，以开放的眼光看世界，意识到人类的家园建设必须靠每一个体尽心尽力地奉献才能壮美辉煌，并切实地拿出实际行动来。

## 相互信任 切勿猜疑

猜疑使人际关系交往中本来小小的疙瘩发展成长期的不和。自古以来不知有多少人因为猜疑疏远了朋友，中断了友谊，甚至毁掉了事业。

范增是项羽的得力谋士，许多次，刘邦的计谋都被他识破，刘邦要打败项羽，首先想到的就是除掉范增，在陈平的协助下，刘邦导演了一次反间计。当楚



汉两军在荥阳相持不下时，项羽为了打败刘邦，便借议和为名，遣使入汉，顺便探察汉军的虚实。陈平听说楚使要来，正中下怀，便和刘邦布好圈套，专等楚使上钩。

楚使进入荥阳城后，陈平将楚使导入会馆，留他午宴。两人静坐片刻，一班仆役将美酒佳肴摆好。陈平问道：“范亚父（范增）可好？是否带有亚父手书？”楚使一愣，突然明白了是怎么回事，正色道：“我是受楚王之命，前来议和的，并非由亚父所派遣。”

陈平听了，故意装作十分惊慌的样子，立即掩饰说：“刚才说的是戏言，原来是项王使臣！”说完，起身外出，楚使正想用餐，不料一班仆役进来，将满案的美食全部抬出，换上了一桌粗食淡饭，楚使见了，不由怒气上冲，当即拍案而起，不辞而别。



刘邦

一到楚营，楚使立即去见项羽，将自己的所见所闻添油加醋地告诉了项羽，并特别提醒项王，范增私通汉王，要时刻注意提防。

其实，陈平的反间计并不高明，如果稍微考虑一下，就不难找出其中的破绽，只是项羽寡断多疑，加之性格刚愎自用，自然也就不会想到这些。

项羽听后，怨道：“前日我已听到关于他的传闻，今日看来，这老匹夫果然私通刘邦。”当即就想派人将范增拿来问罪，还是左右替范增劝解，项羽这才暂时忍住，但对范增已不再信任。

范增一直对项羽忠心耿耿，他心无二用，对此事一无所知，一心协助项羽打败刘邦。他见项羽为了议和，又放松了攻城，便找到项羽，劝他加紧攻城。项羽不禁怒道：“你叫我迅速攻破荥阳，恐怕荥阳未下，我的头颅就要搬家了！”范增见项羽无端发怒，一时摸不着头脑，但他知道项羽生性多疑而刚愎，不知又听到了什么流言，对自己也产生了戒心。

范增想起自己对项羽忠心耿耿，一心助楚灭汉，他不仅不听自己的忠言，反



而怀疑自己，十分伤心。他再也耐不住了，便向项羽说道：“现在天下事已定，望大王好自为之。臣已年老体迈，望大王赐臣骸骨，归葬故土。”说完，转身走出。项羽也不加挽留，任他自去。

范增悲伤地离开了项羽。在归途中，他想到楚国江山，日后定归刘邦，又气又急，不久背上生起一个恶疮，因途中难寻良医，又兼旅途劳累，年岁已长，几天后背疮突然爆裂，血流不止疼死在驿舍中。

与刘邦相比，项羽的确具有更多的英雄特征。他勇猛善战、不畏艰难、性格直爽、恩怨分明、爱惜属下、讲究道义，有“力拔山兮气盖世”的美誉，但他的这些性格特征皆被他的猜疑抹掉了。他没有刘邦的柔韧、冷静、果断和博大，更没有刘邦的雄才大略，所以他中了陈平的反间计，失去了一个得力的谋士，也失去了天下。

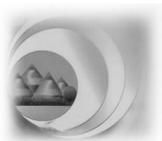
有一句俗话说：“害人之心不可有，防人之心不可无。”将它作为合作思考的一个准则，尽管有一点“消极之感”，倒也没有什么非议之处。但是，偏偏有些人却将这一原则过于“强化”，与人合作时，处处不信任别人，变得爱好猜疑起来。

有了猜疑之心，对待朋友，看待事实，就不能从客观实际出发，进行合乎逻辑的判断、推理，而是凭借一点表面现象，主观臆断，随意夸大，进而扭曲事物，得出一个不切实际的结论，或者先入为主，先设框框，然后察言观色，甚至无中生有，把幻觉当真，把一些毫无关系的现象也当作事实材料，生拉硬拽来当作证据。



项羽吃了猜疑的亏，猜疑实在是害己又殃人。历史告诉我们，君臣相互猜疑则天下就会动乱。因而贤明的君主和精明的大臣，都把猜疑视为相处的一大祸害加以避免。

如果你在工作中总以不信任的态度与他人交往，长此以往，别人就会逐渐疏远你，因为没有人能长期忍受你的这种“敏感”，被你长期地怀疑着。因此消除猜疑之心是你健康和与他人共事的前提和基础，



要学会在心中初露端倪的时候，让自己冷静下来，多考虑自己的多疑是否有确凿的证据，一旦不是就要抛弃成见和自我暗示。

当然，平日要学会交心通气，开诚布公，同时要宽以待人，信任他人，这样才能消除隔阂、疑惑，增进友情和信任感。



项羽戏马台