

心灵咖啡第一辑
一分钟打动人心
人际关系中的心理策略

祈莫昕 编著

印刷工业出版社

Coffee for the soul

打动人心，你与成功只有一分钟的距离。



Coffee
time

台心灵咖啡
COFFEE FOR THE SOUL

一分钟打动人心 人际关系中的心理策略

Moving Heart in One Minute

祈莫昕 编著



印刷工业出版社
GRAPHIC COMMUNICATIONS PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

一分钟打动人心：人际关系中的心理策略 / 祈莫昕 编著. —北京：印刷工业出版社，2012.4
(心灵咖啡第一辑)

ISBN 978-7-5142-0364-6

I . ①一... II . ①祈... III . ①人际关系学：社会心理学—通俗读物 IV . ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第274119号



一分钟打动人心：人际关系中的心理策略
MOVING HEART IN ONE MINUTE

印刷：北京汇林印务有限公司

出版发行：印刷工业出版社

(北京市翠微路2号 邮编：100036)

制作：  (www.rzbook.com)

网址：www.pprint.cn

网店：pprint.taobao.com

全国新华书店经销

开本：720mm×1000mm 1/32 印张：6 字
数：90千字

版印次：2012年4月第1版 2012年4月第1次印刷
定价：16.00元

版权所有，侵权必究

破译成功密码

人际关系是世间最微妙的东西。美国成功学大师、人际关系学鼻祖戴尔·卡耐基曾说过：“专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。”

“美国历史上最伟大的推销员”乔·吉拉德连续12年保持全世界推销汽车的最高纪录，平均每天销售6辆，被载入吉尼斯世界纪录大全，因为他不止是在推销汽车，更是在推销自己，让别人由衷地喜欢上自己，信任自己。

善于观察，善于从小事和细节上发现问题，善于倾听，善于从接收的内容当中分析出对自己有用的信息，就在瞬间握住了成功的法宝。

打动人心的智谋是一门无法概述的学问，它看起来用条条框框就能说明，运用起来却博大精深、难以把握。本书集结了古今中外各类风云人物在人际交往中的事例，详加分析他们对于心理操纵术的运用，将帮助我们读懂人心，洞悉人性，更妥当地处理生活中、职场中遇到的各种问题，拥有更融洽的人际关系和完美的人生。

目录 CONTENTS

破译成功密码

Part 01

洞悉人性的奥秘

每个人都有面具

注意观察对方无意识的动作

看一个人，就看他身边的人

无事献殷勤，看清动机很重要

从肢体语言透视约会对象

找出对方的弱点，就可以先发制人

Part 02

瞬间赢得对方好感

懂得倾听的力量

运用他人熟悉的语言，让心灵靠拢

打好友情牌，温暖对方的心灵

从对方感兴趣的话题聊起

拣对方最在行的问题提问

接受别人特别的习惯

给别人恰如其分的赞美

Part 03

获取他人支持的“七种武器”

换位思考，才能打动人心

人人都有个性，不同的人要区别对待

示弱能让自己不会总处于弱势

懂得自嘲的人最可爱

适当分享自己的秘密

让对方先提出问题

十次锦上添花，不如一次雪中送炭

Part 04

巧妙化解敌意

抬高对方，让他觉得敌视你毫无必要

避重就轻，转移他人的情绪焦点

以德报怨，赞美你的敌人

不要放弃那些能够修好的机会

顺言逆意，让对方能够低头

自曝其短，施行软征服

有话好好说

“完美说服”是一门艺术

登门槛策略：先让对方答应点小事
想钓到鱼，就要学会像鱼一样思考
巧妙地引导别人走进你的思路
找到彼此的共同点，能够拉近距离
层层递进，让对方放下心理包袱
让对方感觉那其实是他的主意
合理刺激对方的“挑战欲”

Part 01

洞悉人性的奥秘

★认识自己是一门学问，洞悉人性则是成功的阶梯。只有深刻地洞悉人性的奥秘，才能在工作和生活中胜出，成就幸福人生。



每个人都有面具

鲁迅先生曾经说过，
“面子”是我们在谈话里常常听到的，
因为好像一听就懂，所以细想的人大约不是很多。
中国人讲究面子，
有时候甚至把面子看得比什么都重要，
因而有了“死要面子活受罪”的说法。
那么，面子究竟是什么呢？

1. 假面舞会

“面子”，顾名思义，就是一个人的表面工程。我们习惯于把表面工程做得很好，一来是因为这样更能吸引别人的注意，二来能够更好地掩饰内心的真意，所以有时候面子又等同于面具。

每个人都有自我保护的本能，都不愿意把内心活动完全暴露在别人面前，试图通过控制表情的变化来掩藏内心的真实想法，就像是给自己戴上了一张面具。

俄国小说家契诃夫曾经写过一个颇具讽刺意义的故事——《假面》。**故事说的是某个城市为了慈善募捐举行了一场假面舞会，到场的人都戴着面具，扮演成不同角色。**

狂欢到了午夜十二点，有五个自诩为知识分子的人既没有跳舞，也没有装扮自己，而是以本来面目坐在阅览室里，有的人捧着报纸在阅读，有的人则是在沉思着什么。

突然，沉寂被打破了，一个人大声吆喝着走了进来。只见他穿着马车夫的衣服，头上戴着一顶插有两根孔雀毛的宽边帽子，脸上戴着面具。在他的身后还跟着两个同样戴着面具的女人和一个端着托盘的仆役。

此人一进阅览室就吵吵嚷嚷的，不但言语粗俗，连行为也很过分。他掀掉了桌上的几本杂志，将托盘放在桌上，吆喝两位女士喝酒。

知识分子们感到很反感，有一个人首先说话了，“哎，请你安静点，这里可是阅览室，不是吃东西的地方，更不是喝酒的地方。”

“为什么不是？”戴面具的男人反驳道，“难道我在这里喝酒，天花板会塌下来？还是桌子会摇晃？怪事了……不过我现在也没工夫跟你们闲扯，先生们，你们赶紧把报纸扔了吧，看的已经够多了，再看会伤害到眼睛的。”

可是，很显然，这些知识分子并不打算跟他一起疯，愤怒的气氛被调动起来了，这五个知识分子都生气地瞪着戴面具的男人。

戴面具的男人并没有被吓住，反而疯癫地走过去，抽掉了其中一个人手上的报纸。

“嘿，你忘乎所以了吧，先生。”被抽掉报纸的人生气地叫了起来，“你把这里当成了小酒馆，如此放肆，你知不知道你在和谁说话？先生，我可是银行经理热斯佳科夫。”

戴面具的男人一阵狂笑，根本没有把这个自报职位的傻瓜放在眼里，他继续挑衅，激怒了所有人。银行经理请来了主办方的主任，又请来了今晚

在这里的警察，目的就是要把这个戴面具的嚣张男人带出去，再给他一些应有的惩罚。

阅览室里热闹起来了，被请进来的人都希望运用自己的权力将这个不明身份的捣乱分子带出去，他们一个个摆出一副“权威”的面孔，说着很“官方”的话。

然而戴面具的男人似乎更开心了，他醉得东倒西歪，声音也提高了八度，大声嚷嚷着说：“你们要控告我是吧，好啊，写啊，做笔录啊……”一边说，一边站在人群中间，挺着他的啤酒肚，一把摘下了自己的面具。

阅览室里突然安静了下来，知识分子们面面相觑、神色慌张，而被请进来的警察则不安地清着嗓子，像个做错事的蠢货。

因为大家都认识这个捣乱的人，他叫皮亚季戈洛夫，是当地的百万富翁，也是最热心公益事业的大慈善家。此刻他正醉眼蒙眬地躺在沙发上笑着，而剩下的人都尴尬地准备溜出这个房间。

局面发生了戏剧性的转变，警察对大家说：“我说先生们，你们难道就不能离开这个房间10分钟，让皮亚季戈洛夫先生在这里待一会儿？”

像是瞬间被解救了一般，大家迅速藏起脸上尴尬的表情，换上一副善解人意的嘴脸，“是啊，我

们出去一下吧，反正待在哪里都无所谓，我们都是来参加舞会的嘛。”

知识分子们边说边离开了，他们的妻子知道皮亚季戈洛夫受了委屈，都惊恐得不得了，舞会进行不下去了，早早散场，女士们都先回家去了。

皮亚季戈洛夫在阅览室睡到凌晨2点才醉醺醺地走出来，来到大厅，却又在乐队旁边打起了瞌睡。主办方主任迅速叫停了乐队。

“别奏乐，他睡着了。”主任的脸上一副真诚关切的樣子，可是两个钟头前在阅览室里他却叫嚣着要将戴面具的男人赶出舞会。

“该将皮亚季戈洛夫送回家。”一个知识分子意识到这个问题，于是他们几个都走过来，温柔地叫醒了烂醉如泥的皮亚季戈洛夫，争着用自己的马车将他送回家。

送走了皮亚季戈洛夫之后，几个知识分子都面露喜色。

“这真是一个难忘的夜晚。”一个人感慨地说。

“是啊，皮亚季戈洛夫先生简直比天才还要天才，他除了是个做善事的大好人，还是个天生的表演艺术家呀。”

“没错，我想今天应该万事大吉了，这样有涵

养的人应该不会对今晚的事情生气的哦，刚刚到了他家门口，他还向我挥手来着。”又一人说道。

一番讨论之后，知识分子们脸上挂着满足的神情各自回家了。

整个故事极具讽刺意味，假面舞会上戴着面具的是富商皮亚季戈洛夫，但是真正戴着面具的人却是那些知识分子、主任和警察。

在皮亚季戈洛夫还没有露出自己真实面目的时候，这些人一个个倨傲无比，总想显示点什么。可是当他们了解真相之后，一个个又变得恭敬无比，说话都不敢大声，而且体贴入微地关怀着皮亚季戈洛夫，就像之前倨傲的那群人不是他们自己一样。

而皮亚季戈洛夫呢，躲在面具之下，看清了那些人真正的嘴脸。不管他的初衷是为了好玩，还是为了检测一下人性的虚伪程度，总之，所有人前倨后恭的姿态在他面前暴露无遗。

2 . 戴着人才面具的杀手

现实生活当中也不乏这样嘴脸的人，有时候我们很难判断别人内心真正在想什么，也很难看出他是个什么样的人。当然我们也不可能像故事里的皮亚季戈洛夫一样把自己藏在面具之下，等着大家都暴露出来。不过再会伪装的人，也会有一些细微的表情变化，从而透露出他内心的真实想法，只要你留心观察，就能够发现这些真相。

笑脸面具后隐藏的，
往往是一张流泪的脸.....



笑脸面具后隐藏的，
往往是一张流泪的脸……

三国时的刘备爱才是众人皆知的。有一天，一个陌生的男人来到刘备府上拜见，并自称自己是个有才之人。刘备本着不想错过任何一个人才的心态召见了他。

此人坐在刘备对面滔滔不绝地谈论治国方略，很多说法都触动了刘备的内心，这让刘备感到很高兴，对这个人的喜爱之情也油然而生。没聊多久，他们彼此之间就已经显得很亲近了。

两人相谈甚欢，这个人坐得也离刘备越来越近。这时候，诸葛亮突然走了进来。**一瞬间，陌生男人的脸上闪现出了一丝慌乱。这个细微的表情刘备没有注意到，诸葛亮却捕捉到了。**

诸葛亮刚坐下，陌生男人便起身去厕所了。刘备在诸葛亮面前将陌生男人大大地夸赞了一番，诸葛亮却说：“主公，我看这个人未必像您想的那样好，虽然他在您的面前讲得非常在理，装得也很虔诚，但是我走进来的时候，他的脸色骤变，有些慌乱，我想他一定是暗藏杀机而来，只是我突然进来，中断了他的计划罢了。”

刘备大惊，命人去厕所找寻，哪里还有人，心怀不轨的来者早就逃之夭夭了。

诸葛亮就是凭着来人脸上一瞬间的表情变化判断出了他的真实意图。不管这个人在刘备面前将面

具修饰得多么好，但在看到诸葛亮的一瞬间，潜意识的忌惮还是暴露在了脸上，导致其暗杀计划败露。

攻心密语

生活有时候就像一场化装舞会，人们戴着形态各异的面具在表演。因此在人际交往中，我们应该多思考一下，面具后的人是伪装自己？还是在欺骗别人？是想保护自己？还是为了能够得到更美好的“明天”？

注意观察对方无意识的动作

与表情类似，无意识的动作也是人心理的一种反应。在他人面前，我们也许会刻意控制自己的行为，端正自己的姿态，以便将最真实的情绪掩盖起来，不轻易暴露。但是潜意识会在某些情况下突然刺激大脑，从而指挥身体做出一些动作，那些毫无修饰、没有预谋的动作，暴露的恰恰就是人真正的内心世界。

1. 阿加莎智斗歹徒

阿加莎是英国著名的侦探小说家，她一生共写了一百多部精彩的作品，在英国几乎是家喻户晓。

一次，阿加莎去拜访朋友，回家的时候天已经完全黑了。她独自走在一条小路上，鞋跟敲击地面的声音清晰而悠长。突然，从她的背后蹿出了一个手持尖刀的歹徒。歹徒将刀架在阿加莎的脖子上，低声说：“快点把值钱的东西都交出来，否则小心你的性命！”

阿加莎一下子显得很惊恐，马上抬起手捂着脖子上的珍珠项链，颤抖地说：“求求你，不要伤害我。”

歹徒看着阿加莎的动作，放开了架在她脖子上的刀，抢过她的皮包一顿翻找。皮包里只有一些零钱和几样化妆品，并没有什么值钱的东西。

这时候，阿加莎的手依然紧紧地捂着自己脖子上的项链。歹徒拿光了她钱包里的零钱，冷笑一声，伸过手去准备扯下她脖子上的项链。

“哦，不，求求你……”阿加莎的语气充满了绝望。

“哈哈，这是多么漂亮的项链啊，我看你还是想清楚，是要让它破损呢，还是完整地交给我，我

可没有耐心在这里听你的哀号。”歹徒一边说，一边凶残地用力掰开阿加莎护在颈上的手，取下了那串珍珠项链，匆忙离去。

阿加莎的表情开始变得镇定，她从容地捡起地上的皮包，消失在夜幕之中，就像从来没有受到惊吓，也没有丢失什么值钱的东西一样。

其实她真的没有丢失什么贵重的东西，被抢走的珍珠项链是假的，那是邻居家的小孙女送给她的礼物，根本不值钱。真正值钱的是她耳朵上的钻石耳环以及手上的名贵手表，然而利欲熏心的歹徒却根本没有注意到这一点。

阿加莎的厉害之处就在于此，她很明白一个“有经验”的歹徒是很懂得观察人们无意识的动作的，而一个人在遭到抢劫的时候，下意识的动作往往是护住身上最值钱的东西。她知道歹徒在观察自己，所以伪装了一个无意识的动作——捂住脖子上的项链，让歹徒误以为那是她最值钱、最不想被抢走的东西。当歹徒的注意力完全放在那串项链之上后，自然忽略了阿加莎耳朵上和手上所佩戴的真正值钱的东西。

如果说歹徒懂得从对方的无意识动作中观察人真实的内心活动的话，那么阿加莎恐怕是技高一筹，多年侦探小说的写作经验让她更懂得推敲人

性、读懂人心，最终反而利用了歹徒的“精明”，
保护了自己的财产。

2. 动作透露性格

生活当中，人们下意识的习惯性动作往往体现了他们内在的性格特征。

比如拍打头部，这个动作体现了人的懊悔和自责的情绪。如果你托某位朋友办事情，几天后你询问事情进展如何的时候，他下意识地拍打头部，那么不用怀疑了，他一定是将这件事情忘记了。

如果对方下意识的动作是拍打前额的话，这样的人一般心直口快，为人坦率，并且富有同情心，更重要的是，这样的人通常没有心机，想从他嘴里套话是很简单的。但是不要觉得这样的人不可靠，因为他们对朋友通常是很真诚的，愿意帮助他人，替他人着想。

相反，如果对方的下意识动作是拍打后脑勺的话，这样的人通常不太重感情，而且对人相对苛刻。如果他是你的朋友，说明你身上或许有某些东西值得他利用。不过这样的人也不是完全不可取，至少他们对于事业的执著与进取是值得我们学习的。

有的人说话时会伴有一些手部动作，不是挥舞胳膊，就是摆动手，或者摊开双手等，像是对说话内容的强调。这样的人一般自信心很强，做事也比

较果断，在任何场合都习惯于将自己塑造成成为领导型的人物，比较有气魄，性格外向。这类人对朋友态度坦诚，但是很难交心，他们属于事业有成但知己很少的那类人。

有些人习惯没事就掰弄自己的手指关节，发出响声。这样的人通常精力旺盛，哪怕正在生病，只要有需要，他就会不顾身体状况跳起来去做事。他们一般对事业和工作环境都比较挑剔，如果是喜欢做的事情，会不惜任何代价去完成。这样的男人多半是“情种”，非常容易动感情，和异性相处一两次之后，很可能就会爱上对方。

挤眉弄眼的人通常给人不庄重的感觉。行为学家认为，善于运用面部表情和动作来传情达意的人通常比较轻浮，缺乏一些内在的涵养，在恋爱和婚姻上也容易出现喜新厌旧的情况。但同时，这类人非常会处理人际关系，虽然他们的内心会有点高傲，却掩饰得很好。在事业方面，他们能够抓住机会，深得领导的赏识。

就像心理学家莱恩德说过的那样，“人们在日常生活中作出的各种习惯行为，实际上反映了客观情况与他们的性格间的一种特殊的对应变化关系”。所以，如果你能够留心观察他人无意识的动作，就一定会对其性格有所了解。

看一个人，就看他身边的人

世界知名财经杂志《福布斯》

曾对福布斯排行榜上的财富人物进行相关的交友调查。

经过研究发现，98%的富豪其朋友也是富豪。

问及他们是否跟经济状况较差的朋友交往，

答案是“很少”。

问及他们是否跟经济状况较差的亲戚有频繁的联络，

答案是“偶尔”。

1. 有钱人的朋友很有钱

有人认为有钱人的世界很现实。有钱人只跟与自己处于同一个圈子的人交往，因为同一个圈子的人可以为他们创造更大的利益。而令人更加反感的是，有钱人会疏离经济状况较差的亲友，这样的行为被人们称为“现实”。

可是有钱人是不是真的很现实呢？是的，有钱人很现实。《福布斯》的抽样调查就证明了这一点。有钱人并不喜欢帮助和救济比自己经济状况差很多的亲友，他们也不喜欢跟这种类型的亲友交往。但是，他们认为自己并非“为富不仁”，因为他们这么做是有原因的。

有钱人认为每个没有成功的人都有失败的原因，比如思想消极、缺乏毅力等，所以他们不喜欢跟这类人交往，他们无法理解其他人为什么不能够成功。而没能成功的人也无法理解他们需要付出什么样的代价和努力才能赚更多的钱，这些人往往错误地将有钱人归结为幸运的人。正是因为观点不一致，所以有钱人没办法跟经济状况大不如他们的人交往。

其次，圈子不同，很难有共同语言。经济状况稍差的人可能会批评某个品牌的包包太昂贵，购买

游艇完全没必要。而有钱人看待这些消费和喜好则有完全不同的看法。**观念不同的人在一起谈话自然也会觉得无趣。即便经济状况稍差的人努力想附和“有钱人”，可是终究因为没有亲身体验，所以说出来的话没办法打动人心。**

当然，有钱人更不喜欢救济经济状况大不如自己的人。这点在经济状况稍差的人看来是非常不能原谅的，他们认定有钱人是可以“雪中送炭”的人。可是有钱人则拥有不同的观念，他们认为授人以鱼，不如授人以渔。经常支付金钱去救济他人并不能从本质上改变他人的经济状况，反而会促使他们形成不劳而获的心理。所以这也是有钱人看起来很现实的原因之一。

2. 近墨者很难不黑

有钱人只跟有钱人做朋友，因为个性和观念相似，所以更容易成为交谈的对象。当然，有钱人不想跟“道”不同的人交往也是因为他们懂得一个道理——近墨者黑。

人喜欢跟自己同类的人交往，所以要看清一个人是什么样的人，只需要看他们身边的朋友即可。反之，如果交友不慎，就会产生近墨者黑的后果。有钱人不想跟经济状况稍差的人交往，是因为他们不想受到消极或者懦弱思想的影响。反之，他们圈子里的人几乎都是努力、拼搏，甚至是激进的人。跟这些人在一起，他们似乎能受到感染而不断进步。

换句话说，你所处的交际圈子是什么样的情况，很大程度上决定了你是什么样的人。所以初入职场的人跟什么样的人或者人群交往，往往决定了其未来的走向。

刚毕业的孙洛就是一个很好的例子。他刚进入职场的时候，跟同部门的张然成了好朋友。张然是公司里的“老油条”，做事情的原则是多做多错，少做少错。在张然的影响下，原本有激情的孙洛也渐渐变得“明哲保身”，很多创新的想法和建议都

不敢提出来。他还经常跟着张然和张然的朋友去吃喝玩乐，每个月下来，张然是“月光族”，孙洛也一分不剩。每到月底，他们都会问彼此的经济情况。当他们得到对方也没能存钱的答案后，都觉得非常安心。

后来，因为部门调动的原因，孙洛和同事李明一渐渐熟悉了起来。得知李明一每个月都有固定的存款且对未来非常有计划的时候，孙洛感到非常难受，甚至排斥和李明一交朋友。孙洛认为他们不是一个圈子的人，自己只有跟张然在一起才是最舒服的。也正因为孙洛有这样的想法，所以他注定成不了像李明一那样积极努力的人，他只能跟着张然变得越来越“黑”。

所以，聪明的你应该学会尽量亲近积极的人，因为近墨者很难不黑。当然，如果你想判断一个人的情况，那么就从观察他的朋友圈开始吧，因为人很难跟不是自己圈子里的人成为好朋友，这是心理上对相近脾性的依赖性。换句话说，他是什么样的人，观察其朋友就可以了解到大概的情况。

有什么样的朋友，
就有什么样的人生。

A vibrant illustration featuring three children standing in a row, holding hands. On the left is a girl with long black hair, wearing a blue jacket over a striped scarf and yellow pants. In the middle is a boy with short black hair, wearing an orange jacket over a striped scarf and yellow pants. On the right is a girl with black hair in pigtails, wearing a purple jacket over a striped scarf and yellow pants. They are standing on a yellow ground against a solid yellow background. Above them is a large, dark brown tree with a thick trunk on the left and a wide, arched canopy. The canopy's edge is decorated with a green border containing colorful dots. A small blue and yellow bird is perched on one of the tree's branches. The children's shadows are cast onto the yellow background behind them.

有什么样的朋友，
就有什么样的人生。

3 . 喜欢傲立群体的人都自卑

当然，我们生活中还有不喜欢跟自己同一个圈子的人“混”在一起的人。他们明明是条件看起来不错的人，但是偏偏交的朋友都不怎么样。

张岚在大学里的成绩还不错，每次考试都能进入前五名。很多人认为张岚如此出色，交的朋友应该都是些成绩数一数二的人，可是她偏偏喜欢跟成绩倒数第一、第二的女生打成一片。很多人不理解，张岚对此的解释是：成绩较好的同学都比较“假”，反倒是成绩差的同学本性够“真”。

其实张岚并不是真的喜欢跟成绩较差的同学交往。张岚的文学修养比较好，每次跟她们聊起相关话题的时候，这些同学都会一脸茫然，甚至闹出张冠李戴的笑话。有时候张岚很是反感，但是更多时候她非常享受被这些同学赞美的感觉。只要张岚听到她们说“你懂得可真多”，心里就会高兴得不得了。每次成绩出来，她也毫无悬念地成为那群朋友里的NO. 1。反之，张岚跟成绩较好的朋友在一起，就会感觉到压力。她们会跟张岚说昨天看了什么书，张岚就会感觉距离好像拉开了。张岚喜欢跟成绩较差的同学交朋友，因为这让她感觉很放松。

事实上，像张岚这样的人多数都有自卑感。他

们害怕压力，也害怕竞争。他们宁愿躲在资质一般的人群里称王，也不要跟一群厉害的人在一起进步。而这些行为恰恰泄露了他们自卑的心理。如果你恰好也是这样的人，千万不要因为“舒适感”而放任自己。要知道老鹰长时间跟小鸡生活在一起，最后可能也会飞不起来，变成一只普通的小鸡。

攻心密语

中国人素来讲“人情”，你敬我一尺，我敬你一丈；投之以桃，报之以李。做足了人情功夫，就是打造超强人脉。多一个朋友，就多一分关系资源，也就多了一分成功的可能。

无事献殷勤，看清动机很重要

中国有句俗语，“无事献殷勤，非奸即盗”。乍看之下，这话似乎勾勒出人性的卑劣和消极面。事实上，从心理学上看，每个人都有保护自我和维护自我利益的心理，完全无私而不考虑自己的人几乎是不存在的。

1. 下意识的自私心理

心理学上的“自私”并不等同于行为学上的自私，它是一种人们下意识的心理反应。同样一个升职的机会落在两个好友之间，同样一笔奖金落在夫妻之间，关系密切的两个人都会下意识地希望得到的人是自己，这就是心理学上的自私。

也有人会辩解说希望得到职位的是自己的好朋友，或者希望自己的伴侣获奖。因为朋友开心，自己就会开心；伴侣受益，自己也是受益的对象。事实上，坦然表达希望对方能得到升职机会的人，很可能那个升职机会并不是他梦寐以求的职位。当职位和待遇非常符合自己心中的标准时，人们就会在第一时间希望自己能受益。同样，面对1000元奖金，妻子可能会觉得受益者是自己或者是丈夫都无所谓。可是当奖金提升为1000万元，那么妻子心里的想法可能就会是另外一回事了。如果是我的丈夫获得了奖金，他会不会给我钱的时候没有那么豪爽？他会不会抛弃我，另外寻找漂亮的对象？这个时候，妻子的心理活动就会围绕自己而展开，这是自我保护的意识所产生的“自私”想法。

对此，美国心理学家在露天游泳池中做了一个有趣的试验。他们故意安排不同的人溺水，然后观

察有多少人会去营救他们。同样是救人，却产生了不同的结果。在长达一年的试验里，当白发苍苍的老人“溺水”时，累计有20人对其进行营救；而当妙龄女子“溺水”时，累计有50人对其进行营救。

后来，心理学家对进行营救的人做了相关的问卷调查，结果发现多数营救妙龄女子的人都表示期待有美好的发展，这就是人性下意识的“自私”心理。

2. 没有免费的午餐

因为人们会下意识保护自己的利益，所以理想化的“无私”状态几乎是不可能出现的。换句话说，别人不可能平白无故地对你好，天下没有免费的午餐。如果人们都懂得这个道理，相信99%的骗局都能被识破。

当然，除了识破骗子的伎俩，我们还要警惕身边突然对自己大献殷勤的人。一般情况下，突然献殷勤的人有两种情况：第一种情况是异性对象有意要追求自己，这种情况多数发生于适龄的单身人士身上；另一种情况是对方有求于自己。

但是，无论出于什么目的，**面对无事献殷勤的人，我们还是应该看清楚对方的动机再进行下一步的动作。**俗话说，**拿人家的手短。**如果接受了别人的好意，再推辞别人的请求，那就不好意思了。而这种情况下，无论多么不愿意，接受好处的人还是会尽可能地帮助对方完成任务，这种心理叫做补偿心理。接受对方的好处，感觉亏欠了对方，所以必须帮助对方处理事情来弥补自己心理上的亏欠感。

从事采购工作的张兵就遇到过类似的情况。周末，张兵在超市里偶遇一个多年不曾联系的同学李理。当时，李理提议一起去吃顿饭，张兵爽快地答

应了。两人在饭桌上相谈甚欢。此后，李理隔三差五地就找张兵，还给他带些土特产。

一个月之后，张兵发现原来李理是一个供应商的业务代表。很快，李理也提出让张兵帮忙，接受他们成为特约供应商。可是，当时李理并不能提供出性价比最高的供应方案，这使张兵非常为难。不过，迫于情面，张兵还是选择了李理所在的企业作为自己公司的供应商。

这件事情很快就传开了，张兵上司的办公桌上还出现了一封匿名信，信中说张兵选择高价的供应商是因为从中收取了巨额利益。虽然最后张兵没有因此丢掉工作，但是在上司面前他的信用度却大打折扣。反过来看李理，他请张兵吃饭和送些土特产、小礼物的钱前后不超过2000元，可是他因为促成了这项合作，却领取了3万元业务提成费。

这个例子告诉我们：千万不要去吃免费的午餐，因为免费的午餐往往需要付出比原价更高的代价。在接受别人好意的时候，不妨先看清楚对方的真实动机。

3 . 善于利用别人的“自私”

由于人们心里都有自我保护意识，很难做出有损自己利益的事情。他们无事献殷勤都有自己的利益出发点，所以如果我们从人的下意识心理出发去办事情，往往会事半功倍。

M市郊区的水库每年夏天都吸引成千上万的游泳爱好者前去游泳。而这个水库是M市自来水厂的重要取水源，因此出于保持水源清洁卫生的目的，自来水厂在水库旁竖立起“禁止游泳”的牌子。但是这样做的效果并不理想，夏天来这里游泳的人并未减少，警示牌形同虚设。

后来，自来水厂的宣传部部长突发奇想，撤掉了原来的警示牌，换成温馨的提示语。他在公告牌上写着：您家里用的水来自该水库，为了您和家人用水卫生和健康，请保护好水库的水资源。结果每年来水库游泳的人数减少了2/3以上。

为了达到同样的目的，换个思维，从对方的立场来表述，就能产生不同的效果。善于利用人们下意识的自我立场，很多事情处理起来都能达到预期的效果。

免费的午餐，

最终付出的也许是高昂的代价。



免费的午餐，
最终付出的也许是高昂的代价。

从肢体语言透视约会对象

“他怎么是这样的人！”

“我真后悔自己怎么那么相信他。”

这些多数都是女性发出的感叹。

有一项心理研究表明：

82%以上的女性都表示自己有错误识人的经历，

仅有30%左右的男性表示自己有类似的经历。

为什么男性和女性错误识人的比例会相差如此大呢？

心理学家认为是因为女性喜欢从主观上判断陌生人，

而男性则喜欢从客观上来判断陌生人。

1 . FBI人员会藏起的双手

双手是比眼睛更会出卖人的部位。FBI（美国联邦调查局）的情报人员必须通过的训练之一就是掩饰自己的双手。他们在跟别人交谈的时候，会下意识地藏起自己的双手或者做出特定的手部动作。

通常情况下，人的手部会出现很多下意识的动作。这些动作在很大程度上反映出这个人的心理、喜好和行为习惯。对于初次见面的朋友，可以观察他们的手部动作。手部动作自然大方的人，通常是态度诚恳、行为正直的人。这类人的动手幅度越大，代表其包容性越强。反之，对方的手部如果动作幅度很小，甚至有些拘谨，就代表对方的心思缜密。这种类型的人通常都不是直率的人，他们的内心世界要比大多数人复杂一些，包容力也相对差一点。换句话说，这种类型的人是有可能耍点小计谋的人。

除了观察手部的动作和幅度之外，还可以从一些特定的手部姿势来观察约会的对象。手部自然交叉放在桌上的人，通常是自信而直率的。在交谈过程中，用手指敲击桌面的人，往往拥有强烈的自信。这种类型的人通常比较强势，喜欢说服对方，且不喜欢被说服。而将双手紧张地摩擦或者双手紧

握的人，则通常缺乏自信。这种类型的人在处理事情时通常缺乏行动力，处事犹豫不决。此外，将手藏在桌面下、裤袋里或者视线看不到的地方的人，往往比较自卑，也很紧张，容易有压力感。当然，这类型的人通常也会有些小心思不想让别人察觉，是属于比较复杂和不够坦诚的人。

2. 喜不喜欢你，就看他的脚

在约会的过程中，我们除了想尽可能多地了解对方的情况，还想知道对方对自己的印象到底是怎样的，在对方眼中，自己究竟是个有趣的人，还是个无趣的人。如果你想知道对方对你的印象如何，那就观察他的脚部动作吧。

心理学家研究表明，人的脚部动作是最容易反映一个人对他人印象的。对此，日本心理学家曾做过相关的调查研究，结果发现当人们不得不面对不喜欢的人时，即便身体正对着对方，左脚也会做出朝外的动作。这个动作代表他很想逃离现场。只要细心观察，你通常能在上司的办公室里、开会现场看到这个动作。

此外，当双脚一前一后地搓地板，则表示对方感到很无聊，他需要借由脚部的动作来发泄内心的无聊感。相反，如果他在面对你时感觉很舒适，就会不自觉地做出脚部轻微抖动的动作，这被心理学家称为“快乐的双脚”。当对方想知道你更多的情况，他的双脚就会做出撑住地而往上的动作。仔细观察，你就会发现对方身体有向前跃动的感觉，其实这是代表对方想拉近和你之间的距离。

有时候，我们还会看到正对着我们坐的人的双

腿是叉开的。这个姿势代表对方想扩张自己的空间，想捍卫自己的隐私，他并不想过多地跟你透露自己的情况。相反，如果对方的坐姿是身体舒适地往后靠，双腿交叉或者一只腿搭在另一只腿上，则说明对方跟你约会很放松，感觉很舒适，也打算要对你敞开心扉。这个时候，你可要好好把握时机向对方发问，尽可能地了解对方的生活背景、喜好等。

攻心密语

肢体语言所表现出来的意义在不同的人身上虽然有很多共性，同时也有很大差异性。性别、年龄、阅历、性格、心态等都是影响肢体语言的重要因素。我们在分析肢体语言的时候，千万不能就一个表情或姿势来简单判断对方的真实意图。

找出对方的弱点，就可以先发制人

每个人都有弱点，而且弱点是最容易被攻击的地方，所以很多人都小心地隐藏起自己的弱点，防止授人以柄。

但换个角度来说，如果你想要说服或者战胜对方，先找到对方的弱点，你就占据了先发制人的优势。想要洞悉人性，首先必须做到的，就是看到别人藏起来的弱点。

厚葬宝马

楚庄王是春秋五霸之一，他在战场上十分威猛，可是得到中原霸主的地位之后，就逐渐自大起来，渐渐沉溺于酒色之中，再也没有当年谋划宏图大业时的那种进取和奋斗的精神了。

有一天，楚庄王得到了一匹体形高大、毛色光鲜的汗血宝马。此马可日行千里，夜行八百，深得楚庄王的喜欢。从此以后，楚庄王便一门心思扑在了这匹马身上，不理政事，甚至把马当成了自己的妻妾来宠爱，将其养在宫中，每日喂养上好的饲料。

可惜没多久，这匹马就由于吃得太多、严重缺乏运动而得肥胖症死了。楚庄王非常伤心，为了表达对这匹宝马的深情厚谊，他决定要为这匹马发丧，以大夫之礼厚葬。

这简直太荒唐了！群臣听说后，都感慨自己的国君真是中邪了，对待一匹马的礼遇竟然高过了人！这对大家来说都是尊严扫地的事情，于是群臣纷纷反对，一些忠直之士甚至以死相谏。可是楚庄王当时正沉浸在悲痛中，臣子们越是反对，他就越是固执己见。

就在这个笑话快要闹成的时候，突然从大殿门

口传来了号啕大哭的声音。这可吓了众人一跳，楚庄王问左右：“是谁在外面大哭啊？”左右出去一看，回话说：“是侍臣优孟。”楚庄王于是将优孟传进殿内，问他：“你怎么了？在外面哭得那么伤心。”

优孟哽咽不止，边擦眼泪边说道：“大王心爱的马死了，我比大王还要伤心。我们堂堂楚国是一个大国，没有什么事情办不到，也没有什么是得不到的。大王想要将心爱的马风风光光地下葬，并且要以大夫之礼厚葬，这根本没什么过分的。照我看，这样的规格还是低了一些，那可是大王最爱的汗血宝马呀。”

优孟停顿了一下，接着说：“臣请大王把这匹宝马以国君之礼厚葬，赐给它玉做的棺材，还要让全国的老百姓都来这里，在宝马的墓前扶土掩埋。此外，还要通知邻国前来吊唁，这也好让全天下的人知道大王您爱马比爱人还要情深，这不是最好的办法吗？”

优孟的话音刚落，群臣一片哗然，楚庄王已经够荒唐的了，这优孟还来瞎掺和，把事情往荒唐的极致推。一时间，大家都指责起优孟来。

只有楚庄王默不作声，优孟话里有话，他听得很明白。过了一会儿，他轻声说：“我要以大夫之

礼葬马确实有些不合适，但是作为一国之君，我的话既然已经说出了，怎么有反悔之理呢？”

优孟不失时机地答道：“臣请大王将马交给厨师，用大鼎烹饪，分给群臣饱餐，让大家永远记得大王的宝马。然后把马骨头以六畜之礼下葬，这样它在九泉之下也会安心的。”

就这样，优孟先发制人地阻止了楚庄王的荒唐行为。可是为什么在群臣之间，只有优孟能够最后劝服楚庄王呢？

优孟服侍楚庄王多年，非常了解楚庄王的脾气秉性，他知道楚庄王是个爱面子且刚愎自用的人，当他已经作出决定的时候，根本听不进任何反对的声音，所以这件事情就不能再大喊“大王，这样使不得”之类的话了。不如先顺着他的意思来，不但要顺，还要将这个事情抬到一定的高度，让楚庄王自己都觉得这么做简直就是太荒谬了，于是自己改变了主意。

优孟太了解楚庄王的弱点了，这就是他成功的原因。

那么弱点究竟是什么？

弱点其实有很多种，我们可以理解为触动人内心深处的东西，比如一个人的喜好、愤怒、嫉妒等，这些都是人可以突破的软肋。当我们看到自己

喜欢的人时，眼神会变得柔和起来；当我们的对手看见我们眼中出现这种柔和的眼神时，就会窥到我们的真心，那么我们对那个人的喜爱，其实就是我们的弱点。

Part 02

瞬间赢得对方好感

★好感是一枚幸运符，是所有情谊的基础，也是赢得他人信任和支持的第一步。赢得了对方的好感，一切障碍都会瞬间消失。



懂得倾听的力量

事实上，比起倾听欲，更多人拥有的是倾诉欲。
我们有压力，有迷惑，有不愉快和感到烦恼的事情，
经常需要为这些事情找一个出口。
但大多数人都忙忙碌碌，只关心自己的利益和自己的事情，
除非你说的是对他有用的，
否则他很难浪费自己宝贵的时间来听你絮絮叨叨。
于是，懂得倾听也变成了一种神奇的力量。

1 . 成功的大使

德怀特·弗罗曾经是摩根的法律秘书，后来柯立芝总统任命他为美国驻墨西哥大使。这可不是一个简单的差事，墨西哥是山姆大叔手上最敏感的一根手指头，到那个地方去当大使可不是一件容易的事情，但弗罗依然踌躇满志。

第一次拜见墨西哥总统卡尔斯，必然是有历史意义的一刻，弗罗知道自己必须给对方留下好印象，这样自己以后才能更好地在那里开展工作。

弗罗很成功地做到了这一点，他使紧绷着一根弦的墨西哥人和焦躁不安的美国人都放下了心中那块大石头。卡尔斯总统私下对朋友说：“像弗罗这样的人才是真正进退有据的大使。”

弗罗是怎样做到的呢？

其实很简单，弗罗和卡尔斯总统见面的时候，根本没有谈那些该由大使负责谈判的问题，他只是称赞了厨师的厨艺，多吃了几块甜饼，然后悠闲地吸了一根雪茄。在轻松的氛围中，他请卡尔斯总统谈了谈墨西哥的情况，这边的内阁对国家的期望，总统想做什么事情，以及对于未来，总统有什么样的规划.....

总之，弗罗说得很少，只是偶尔提问，诱导卡

尔斯总统开口说话。而弗罗在干什么呢？他只是非常专注地倾听，并给予适当的回应。

就这样，卡尔斯总统的荣誉感得到了完全的满足，觉得自己受到了极大的尊重，因此情不自禁地对费罗赞不绝口。

2 . 倾听的力量

懂得倾听，在很多时候比懂得怎么说话更加重要。也许就是因为这样，所以**懂得倾听的人更加能够赢得别人的好感。让我们看看那些成功的人都是怎么做的吧。**

对于舍瓦普先生而言，倾听简直就是上天赐予他的魔术般的天赋，他可以一言不发，恰到好处地使每一个朋友获得安全感和荣誉感。哪怕是自己的账房先生、厨师或者清洁工，只要他们需要倾诉，舍瓦普先生都能让他们滔滔不绝地说上半小时。

而舍瓦普自己呢？他凝视着你，非常注意倾听你说的话，直到你说完。他甚至不需要给你什么建议，不需要发表自己的看法，你就已经觉得自己像是公主或者王子那样受宠了。

很多人评价美国著名政治家海·约翰说，他不仅是一位出色的演说家，更是一名忠实的倾听者，不管谁在对他说说话，他表现出来的姿态都是非常明显的恭敬，他态度谦卑，让那些滔滔不绝的人感到面前这位先生已经为自己倾倒了，这会让倾诉的人感动于自己优秀的表现。

实际上，那些沉默的倾听者才是最有魅力的人。因为他们深深地知道，比起交流有一方不感兴

趣的话题，倾听反而能达到更好的效果。他们不仅会安静地、饶有兴致地听别人讲话，而且会把倾听时的那种愉悦的感觉表现出来，让倾诉者觉得自豪。

新闻记者马克森以总是能成功采访那些领袖人物而闻名。他在介绍自己经验的时候说，其实对一个记者来说，学会倾听和善于提问同等重要。很多新闻记者常常感慨自己无法给领袖人物留下好印象，事实上的确有一些领袖是有偏见或者很倨傲的人，但多数时候是记者们自己把事情搞砸了。因为他们普遍不懂得如何很好地去倾听。哪怕他们已经提出了相应的问题，但在倾听的过程中要么不够认真，要么打岔，要么急于进入下一个话题，或者他们自己根本就是很健谈的人，而且把这种健谈表现得淋漓尽致。

“有个大人物曾经对我说过，他们更喜欢那些善于倾听而非健谈的人。”马克森总结道。懂得倾听是一种才能。事实证明，倾听是你能给予别人的最有效的恭维，也是你赢得他人好感的最有力的武器。

有时候，
倾听比表达更能打动人心。

有时候，
倾听比表达更能打动人心。



运用他人熟悉的语言，让心灵靠拢

当我们面对陌生人的时候，
总是会在心理上防备性地保持一定的距离，
这种距离在别人面对我们的时候也同样存在。
那么回想一下，
那些让你瞬间产生好感的人是什么样的？
他们是不是会用一种你听起来亲切的语言，
或者说起你感到亲切的事情，迅速地让你们的心靠拢了
呢？

1. 相同的经验

18岁的阿莫斯·科明第一次来到美国纽约，他想在报社找到一份编辑的工作。可是纽约的繁华比他想象的更甚，人才济济，而大家都需要工作。他找了很多地方，但是几乎所有报社都被求职的人挤满了。科明知道，凭着自己只是在印刷厂做过几年排版工人的经验，是很难如愿的，该怎么办呢？

后来，科明打听到《纽约论坛》的老板贺拉斯·格里莱和自己一样，幼年的时候曾经在印刷厂做过排版工人，所以决定去《纽约论坛》试一试。

这一次，他果然被录用了。科明很容易就让格里莱相信自己是值得雇用的，原因就在于格里莱是从印刷厂的学徒做到老板的，他对自己的这段经历感到很骄傲，于是同样会给予和自己有相似经历的年轻人机会。

当然，科明采用的策略又不只是相似经历那么简单，这里面还有语言的艺术。比如我们看到一艘新式轮船，想要介绍给别人，当我们在街上的人说那轮船有多长时，就可以说从这栋大楼至那栋大楼那么长。要是我们告诉村里的人，就应该说从这块地到那块地那么长。总之，**我们应该用别人听得懂的话，用他们已经掌握的经验来说话，这样我们才**

可能赢得别人的好感。

2. 用别人熟悉的语言交流

查尔斯·布朗曾经是一名船长，后来他成了全球最大的玻璃工厂匹兹堡平板玻璃公司的总经理。最初创业的时候，他还在做着彩色玻璃的生意。当时，有一个同行在和他竞争一笔很大的生意，当然最终布朗赢了。

因为布朗了解到，能对此笔生意拍板的人都是些美国西部的人。西部人的性格粗犷豪放，不拘小节，非常霸气，于是布朗针对他们的性格做了一份风格非常豪放的计划书。而他的竞争对手却恰恰相反，所以最后布朗做成了这笔生意。

布朗抓住了买主熟悉的、喜欢的风格，并最终获胜。

伊万杰琳·普斯女士也是很好地运用这种策略的代表，她在同罪犯沟通的时候，总是能让那些冥顽不化的、凶狠的罪犯在几分钟之内就泪流满面地忏悔。她的办法是开始就谈罪犯们幼年的事情，甚至用他们熟悉的地方语言。不管这些人在成年之后感受到了多少压力、不公和欺辱，也不管他们内心多么狠毒和冷漠，他们最终也无法忘记内心深处关于年少时的种种回忆……

在美国电影《与狼共舞》当中，男主人公邓巴

中尉刚被派到西部的时候，几乎无法生存下去。最初，他不熟悉那里人存活的方式，更是被当地的印第安人当成外来的“可恶的人”。后来，他慢慢地学会了印第安语，学会了用印第安人特殊的方式与他们交流，甚至学会了他们的祭祀和祈祷方式，学会了和当地的狼相处，最终受到了部落的欢迎，并在那里迎娶了美丽的妻子。

这样看来，当你想要获得陌生人好感的时候，最棒的策略无异于知道点儿他们的语言或者他们熟悉的经验，并且在适当的时候表现出来。

亨利·桑敦是美国铁路专家， he 现在是英国大东铁路公司总经理。最初上任的时候，他发现这里的人对他很冷漠，虽然身处高位，但是其实很明显地感到高处不胜寒。想来想去，他突然记起来自己曾经说过那么一句话：“任何英国人都没有担任此职务的资格。”就是因为这句话惹恼了英国人，才招来人们对他的不满。

要如何弥补过失、改变现状呢？亨利为此苦恼了好一阵子，后来，他用了一个小办法就把英国人的敌意消除了。他改用纯正的英式英语并且引用了他们的成语发表了一次公开演说。在演说中，他特意强调自己到英国来任职，只是想有个户外竞技的机会罢了。

如果你不能一开始就让别人知道你打算说什么，那么后面的话对方可能就懒得听了，特别是在你为自己解释的时候。所以，用对方听得懂的语言，说对方听得懂的话，这点是非常重要的。

打好友情牌，温暖对方的心灵

“动人心者，莫过于情”。

**当你懂得用感情去打动对方的时候，
就算你的表现方式不够完美，就算你的嘴巴不够灵巧，
说出来的话有些笨拙，也照样能够赢得对方的好感，
因为这样的真情能让对方内心温暖，
而不只是嘴角带笑。**

1. 说服罢工的工人

1915年的时候，小洛克菲勒还是一个无名小卒，在美国科罗拉多州，没有几个人认识他。当时，美国发生了历史上最激烈的罢工，而且时间持续了两年之久。那些愤怒的矿工们要求科罗拉多燃料钢铁公司提高薪水，当时的小洛克菲勒正负责管理这家公司。

工人们的情绪被一波又一波抗议之后无响应的沉默彻底激怒了，他们冲进公司，砸毁了很多设备。公司财产遭到了破坏，不得已请来军队镇压，又造成了一些流血伤亡，双方的矛盾一触即发。不过，后来小洛克菲勒却运用了一点小策略，摆平了这件事情，并赢得了罢工者的信服。

原来他已经提前几个星期就开始结交朋友，去走访那些工人们，看到了他们实际的困难。他和大家聊天，了解工人们真实的想法。工人们的要求并不高，可是一切的一切都被开始的不协调激化了。

弄清楚了这些问题之后，小洛克菲勒对工人们发表了一次充满真情的演说。这次演说让小洛克菲勒一下子出了名，而且为他赢得了不少的赞誉。他是这么说的：

“这是我一生当中最值得纪念的日子，因为这

是我第一次代表公司出面，而且是和我们的员工代表以及公司的行政、管理人员见面。我可以真诚地说，我很高兴站在这里，而且有生之年都不会忘记这次聚会。

“要是这次聚会早三个星期进行的话，我敢说我对大家来讲是陌生的，而我自己也只认识少数几张面孔。可是三个星期以来，我走访了整个南区矿场的营地，认识了很多。我和你们交谈过，去你们的家里拜访过，还和你们的家人共进晚餐，因此现在我们已经不是陌生人了，可以说是朋友了，那么我就要和我的朋友们一起来探讨一下我们的共同利益。

“由于这次会议是由投资方和劳工代表组成，所以承蒙你们的好意，我得以坐在这里。虽然我不是股东，也不是劳工，但是我觉得我和大家关系密切，从某种意义上来说，也代表了投资方和劳工……”

这样一番充满真心的话完全化解了双方的矛盾，把本来对立的双方势力用一个“朋友关系”就拉在了一起，虽然这个时候问题还没有得到解决，但是敌对的气氛已经缓和得差不多了，接下来的谈判也就好进行得多了。

2 . 赢得友情牌

博克是《妇女家庭杂志》的创办人，在他的杂志创办初期，后来当选为美国总统的拉瑟夫特·海斯在杂志的头版发表了一篇文章，使得杂志立刻名声大震。这样借着名人的势头走捷径的好运气每个人都想有，但那也只是想想而已，为何真正幸运的只有博克呢？

其实，他从13岁时就开始着手为今生的事业做准备了。当时他还只是西联电报公司的一个报童而已，但是经常给大人物写信。为了增强信件的针对性，他总是事先琢磨名人的性格，然后根据他们的性格来安排信件的内容。有时候他会追问对方做某件事情的理由，有时候他又会问起对方童年时候的经历。在信中，他总是会提到对方生平最重要的事情或日期，这些问题甚至是好朋友也会忽略的。通过这种方式，他认识不少社会名流，并且和其中很多人成了好朋友。

诸如小洛克菲勒或者是博克，他们为自己赢得友情、赢得尊重的方法都是一样的——合理地打出了一张友情牌。人生在世不可能不需要朋友，“遗世独立”只是夸张地形容了孤独，我们应该试着在适当的时候打出一张友情牌，哪怕对实际情况没有

什么帮助，至少能让别人从心灵上感到温暖和力量。

攻心密语

中国人讲究面子，讲求知恩图报，每个人心里都有本“人情账”，“还人情”甚至成了社会交往的一种游戏规则。因此，在面临困境、遭遇挫折的时候，你曾经打出的每一张友情牌都可能变成一个将你拖出泥潭的天使。

从对方感兴趣的话题聊起

人人都有自己感兴趣和为之骄傲的事情，
这件事情就像藏在人内心深处的“小天使”一般，
不管这个人是多么豁达，多么不在乎名利，多么淡然，
一旦触碰到他心中的小天使，
他也会眉飞色舞、神采飞扬起来。

1. 申请建校资金

耶鲁大学建于1701年，初名“大学学院”，位于美国纽黑文市，是美国历史上的第三所大学。

1718年，大学学院生源急剧增加，急需大量物资和资金来扩建校舍，以便更多的学子能在这里学习。

第一任校长亚伯拉罕·皮尔逊为了筹到资金和物资，循规蹈矩地写报告层层往上请示，但所有上交的报告却石沉大海，没有得到半点回应。不得已，他只得向当时在纽黑文的英国东印度公司高层伊莱休·耶鲁求援。亚伯拉罕之所以选中这位高官，是因为伊莱休非常热心教育，经常救助贫困儿童，据说他在英国还赞助了一所学校。这样的一个人，应该不会对大学教育面临的困难坐视不理吧。

不过遗憾的是，亚伯拉罕只是听说过伊莱休，并没有正式见过面，而对于东印度公司的名气，他是早有耳闻的。伊莱休是不是能帮助自己，亚伯拉罕完全没有把握，可是想到全校师生没有统一的校舍，生活和学习都非常不方便，他觉得自己责任重大，无论如何也要硬着头皮去试试。

于是亚伯拉罕敲开了伊莱休家的大门。

“尊敬的伊莱休·耶鲁先生，您好。久闻大名，

我近日到州教会的时候再一次听到各界朋友对您的称赞，深感钦佩，今天途经贵府，特来拜访您。”亚伯拉罕的语气充满了谦逊。

“您真是太客气了，亚伯拉罕先生。”伊莱休的语气平淡且有距离感。

“在全纽黑文，谁不知道伊莱休先生您具有远见卓识，热心慈善，并且创立了慈善基金会。您帮助穷人，支持教育，这样不只是影响了那些受到您帮助的人，更重要的是以您的思想为榜样，很多上流社会的绅士们都开始关注穷人，热心公益和慈善了。还有您创立的基金会，如今已经帮助了数以百计的孩子，他们将来不管走到哪里，都会记得您，伊莱休·耶鲁先生。”

亚伯拉罕一席话既讲到了伊莱休所做的慈善事业的方方面面，又对他的行为给予了充分说明和肯定，这一番赞扬说得伊莱休心花怒放。

接下来，亚伯拉罕话锋一转，开始诉说起自己的“无能”和悔恨。“身为校方的负责人，我明明知道学校无校舍，师生们无处休息，每天要花费大量时间在路上，耽误了学习，却毫无办法。向上面申请，总也得不到回应，我个人又毫无能力。唉，要是能多几个像伊莱休先生这样的人，真心实意地关心穷人、支援教育那该多好啊。只要能申请到一

些物资，孩子们就能在学校里住宿，多些时间学习和做研究了。”说完，亚伯拉罕的情绪明显低落了下去。

听到这里，伊莱休立刻起身拍着胸口，慷慨地说：“我了解您作为学校负责人的苦衷，难得我们为孩子着想的心都是一样的。您不必再往上面打报告了，这些物资我想办法给你们，希望能够真正地帮到那些肯勤奋学习的孩子们。”亚伯拉罕激动地握住伊莱休的手，向他表示由衷的感谢。

后来，伊莱休先生果然向学校捐赠了九捆总价值五百多英镑的货物，还有四百多本书，以及英王乔治一世的肖像和纹章，这些在现在看起来极其普通的物品，对于当时的耶鲁大学来说却无异于雪中送炭。为了感谢伊莱休·耶鲁的慷慨捐赠，学校正式更名为“耶鲁学院”，它就是今日耶鲁大学的前身。

要是当年亚伯拉罕没有敲开伊莱休家的大门，或者一开始就将目的表现得非常明显，那么结果未必就是这样了。亚伯拉罕所做的就是从伊莱休感兴趣的话题说起，也就掌握了谈话的方向。

与人交往时，如果能预先知道对方的喜好，或者在言谈当中多注意一些对方说话的重点，然后在有意无意间自然地谈到对方感兴趣的事情上来，只

要对方不是心情极其糟糕，或者对你非常不满意的话，他一定会非常高兴认识你这个人。

这位亚伯拉罕先生是十分精明的，首先，他了解伊莱休的情况，知道对方对慈善事业抱有兴趣并且很有责任感。然后对其光辉业绩给予肯定和赞扬，这对伊莱休产生了极大的激励作用。最后，他诉说了自己的无能与悔恨，也赢得了伊莱休极大的同情，而自己的无能又恰恰是对方感兴趣并且做得很好的事情，从而打动了对方，达到了自己的目的。

2 . 让胡佛开口

保尔·里奇是美国《芝加哥报》的著名记者，这一次，他的任务是采访总统胡佛，而此时此刻，他正和胡佛坐在同一节火车车厢里。

占尽了天时、地利、人和的保尔却苦恼不已，因为尽管表面上他已经拥有了采访这位著名人物的绝佳机会，可是不管他说什么，胡佛仿佛都不想开口，只是用他智慧的、暗蓝色的眼睛瞥了保尔几眼。

难道就让机会白白流逝？保尔十分不甘心。他看着窗外飞逝而过的景色，脑子飞快地转动着。这时候，火车正经过内华达州。他看着窗外那些荒地和白雾弥漫的群山，突然说道：“上帝啊，没想到内华达州还在用锄头和铲子人工垦殖呢！”

谁知胡佛竟然马上接话，说道：“近代以来，那些老旧的甚至毫无目的的开垦早就被先进的机械方法所替代了……”

在接下来的将近一小时的时间里，胡佛都在兴高采烈地对保尔讲述有关垦殖的事情，而且越说越兴奋，就像停不下来似的，后来还将话题引申到了航空、石油等行业。

尽管从未谋面，但是胡佛竟然会这样和保尔相

谈甚欢。通过这次经历，保尔给胡佛留下了深刻的印象。

保尔为何最终“骗得”胡佛开口说话呢？很简单，他找到了胡佛最感兴趣的话题，当人们内心所保存的对某件事情的兴趣和激情被调动起来的时候，他们通常会变得滔滔不绝。

3 . 怎样了解对方的兴趣

想要赢得对方的好感，从对方感兴趣的话题入手无疑是最快的途径。不过，关于对方感兴趣的事，你又应该从何处去了解呢？

首先，看看你的朋友中有没有与对方认识的人或者有工作联系的人，如果有的话，向他探听当然是最容易的。如果你需要了解的是公众人物，那么留心报纸或刊物，平日多关注对方的兴趣爱好，需要的时候就可以运用。

另外，随时留心交际场中的谈话，有些陌生人透露的信息很可能正是你需要的。但是必须注意时效性，也许对方先前感兴趣的事情，现在已经不再感兴趣，如果有这种情形，切忌贸然再提起，以免引起尴尬，甚至使对方不悦，那样反而对你不利。

与人相处或有求于人，学会喜人之所喜，好人之所好，在适当的时候说出对方感兴趣的东西，他人必会将你当成知己。所谓“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。每个人都想听感兴趣的和爱听的话，每个人都倾向于对自己很了解的东西发表深刻的见解。

当然，说话的时候要特别注意技巧：表示敬佩，但不要过分夸张地赞赏，否则他会认为你是阿

谄奉承；把握住事情的关键，弄懂“他的想法”，再慎重提出，说到对方心坎上去，他会认为你是真正的知己。你一面听他的言谈，了解更多他感兴趣的事，一面再说几句赞同的话，如此一来，即使他是个冷漠的人，也会变得和蔼可亲，容易接近。

找到有“共鸣”的话题，
也就握住了沟通的主动权。

找到有“共鸣”的话题，
也就握住了沟通的主动权。



拣对方最在行的问题提问

一名报社记者奉命去采访一位著名银行家，向他请教金融学中关于国际汇率方面非常复杂的问题，大约谈了15分钟后，记者站起来准备告辞，他说：“非常感谢，我已经十分了解这个问题了。”银行家笑道：“年轻人，你很了不起啊，我在银行工作了40年，到现在都还不是很了解这个问题呢。”

1. 问问别人在行的

这个笑话讽刺了一些年轻人，在浅薄地认识了事物的表面之后，就以为自己已经很在行了。这导致他们不喜欢向别人提问，因为他们觉得自己的知识已经足够丰富了，然而真的是这样吗？

很多事实证明，要想取信于人，赢得别人的好感，表示自己对对方所擅长领域的知识的好奇和尊重是更有效的办法。

美国前总统罗斯福就是这样一个打破沙锅问到底的人。罗斯福在任时，白宫的大门永远敞开着，欢迎各界人士的到来。在面谈时，无论对方是专家还是访客，他总能找到一个双方都感兴趣的话题。在为人处世方面，罗斯福是很成功的。

他的博学多才当然也会引起别人的误解，人们会说他在炫耀自己，可罗斯福知道，自己的这些知识有很多都是从各界访客那里学到的，要说自己真的有什么才能，不过是比别人更有好奇心罢了。

不管从什么人身上，罗斯福都能看到对方的长处，都能问及对方最擅长的领域，这些领域罗斯福未必能触及，所以他愿意孜孜不倦地学习。他的这种好学和谦逊的态度总是让人感到惊讶又敬佩。

2. 提问的策略

那么怎样的提问方式才是巧妙的，才能赢得对方的好感呢？

第一，提问的时候必须保证你所提出的问题一定要能显示自己对对方学识的敬佩，这种满含崇敬的、谦卑的态度是非常重要的。

麦克兰是世界知名锻铸技师，但在获得这样的成就之前，他至少失去过20份工作。失去这些工作的原因并不是他的能力有问题，而是他忽略了谦卑的重要性。

年轻时候的麦克兰有本事且很自负，他不是不爱提问，只是他提出的问题太高深而常常使上司下不来台。在上司的眼中，他显然“懂得太多”了，于是他不断地失业。

当麦克兰发现了自己的问题所在之后，他马上调整了思路。后来，他试着提出了一个上司十分精通的问题。他看到上司在回答时轻松愉悦的表情时，他知道自己不会再失业了。

第二，需要注意的问题是确定你对这个问题是真的感兴趣。

有一次，一位少妇向普斯林顿大学校长迈克博士提出了一个关于道德哲学的问题。这个问题问得

非常宽泛且没有诚意，迈克博士立即反问道：“夫人，关于这个问题，你只是想了解一点知识呢，还是想重点谈一下这个话题呢？”少妇自讨没趣地走开了，事实上，她提问的时候确实没什么诚意。

第三，应该确定对方乐于回答这个问题。

问一下你自己，是不是也很讨厌别人来追根究底地问一些涉及隐私的问题？比如你拿到的某个产品的内部价是多少？你半年发了多少奖金？某某的生日你送了什么礼物，价值多少？

这些问题是不是让你不想回答而且心烦意乱呢？虽然没有比你更清楚的人了，但这根本就不属于擅长的领域。这样的讨厌感觉放在别人身上也是一样的，挖人隐私的提问常常获得的是反感。

可能有的人会问，当我们面对陌生人的时候，怎么知道别人对什么在行呢？

很简单，可以问问他闲暇的时候干什么，问问他经历的一件最惊险的事情……要知道每个人都喜欢谈论和自己有关的事情，并且都喜欢发表自己的看法，就算你一时找不到他在行的事情，也可以问问他对近来的某件新闻热点事件有何看法。

无论你面对的是领袖式的大人物，还是那些名不见经传的小人物，有一个策略能让你快速赢得好感，那就是提出一个对方在行的问题，请他谈谈自

己的看法。

接受别人特别的习惯

在电影《恺撒大帝》中，
庞培哗众取宠地在街上游行。

恺撒对克拉苏说：“看吧，那就是庞培最特别的习惯。”

克拉苏却转头对恺撒说：

“你难道就没有一些特别的习惯吗？”

用婚姻摆布政治，这不就是你特别的习惯吗？”

每个人都有与别人不同的一面，有一些特别的习惯，
在与人交往的过程中，想要获得别人的好感和支持，
就要懂得尊重别人特别的习惯。

1. 把债券卖给银行行长

安东尼·提莫克是个穷牧师的孩子，18岁的时候刚刚从菲利普斯学院毕业，没有任何家庭背景。但这个上进的小伙子希望凭着自己的能力闯出一片天地，使家人过上好日子。

可是刚开始的时候，他只能做勤杂工，替一个商人打工，做一些杂活儿，每个星期的薪水只有1.5元，勉强维持温饱，不过他却做得比其他人都勤奋。

老板看他是个讨人喜欢的小伙子，就让他去销售铁路公债券，希望能帮他改善一下生活。安东尼很高兴，并且迅速找好了销售的对象——银行行长摩西。

想要把公债券卖给摩西，那首先就得和他认识。可是安东尼只是个小小的打工仔，和位高权重的银行行长几乎没有任何交集，该怎么办呢？

安东尼争取了很多次，终于得到了一个进入行长办公室和摩西说两句话的机会。他信心满满地朝着办公室的方向走去，同时心里不停地回想早已想好的开场白和可能遇到的情况。

当他刚走到摩西的办公室门口时，忽然听到摩西用无比烦躁的、近乎咆哮的声音大吼道：“说正

题，说正题呀。”

可是站在摩西对面那个由于紧张而显得有些窘迫的人显然已经找不到正题了，他结结巴巴地把一句话重复了三遍，愤怒之下的摩西直接把这个人赶出了办公室。

接着，摩西向安东尼点头，示意他可以过去说事情了。安东尼走了过去，从口袋里掏出公债券放到摩西的办公桌上，说了一句：“97。”

摩西感到有些意外，看了安东尼一眼，问道：“你的老板是谁？”

“托马斯先生。”安东尼回答。

“那么销售这些公债券他给你多少回扣？”

“0.25%，先生。”安东尼又答。

“这点回扣太少了，你回去，问他要足1%的回扣，如果他不肯给你，那么我来替他付！”

就这样，安东尼几乎是以一种不可思议的方式卖掉了手上的公债券。不仅如此，他还成了当时声名显赫的银行行长摩西的朋友，在以后的事业中，得到了摩西的很多帮助。三年之后，安东尼就通过努力成了百万富翁。显然，在这件事情中，人脉的积累比他简单地卖掉一些公债券要更有价值得多。

2. 了解别人的习惯

在第一次与摩西的见面中，凭借着敏锐的观察力，安东尼在很短的时间里就发现摩西是一个非常讨厌别人啰唆的人，像那种词不达意或者絮絮叨叨半天说不到正题上的人，肯定会让他烦躁。这个习惯虽然不算什么，但是摩西的反感却体现得很明显。

尊重他人的习惯，
是一种胸怀，更是一种智慧。

尊重他人的习惯，
是一种胸怀，更是一种智慧。



认识到这一点后，安东尼直接就报了价，省去了一切不必要的繁文缛节，甚至连问候都省去了。这要是放在别人身上，也许会觉得安东尼不懂礼貌，惹人讨厌，但这样的简洁却恰好迎合了摩西特别的习惯，这个说话一点儿也不浪费口水的小伙子就这样赢得了银行行长摩西的好感。此后，摩西还陆续从安东尼这里购进了很多公债券，并给他介绍了很多朋友，这也是安东尼能在短时间内成功的原因之一。

人与人不同，习惯也不尽相同，甚至有的习惯是你难以忍受的。对于别人身上那些与自己不同的习惯，聪明的人懂得去容忍，智慧的人懂得去发现并接受，“迟钝”的人只会遵照自己的习惯来办事。这就是为什么有的人能让别人产生强烈的好感，而有的人一出现就惹人讨厌的原因了。

给别人恰如其分的赞美

如果我们一心想从别人那里得到些什么，
却完全不考虑别人的感受的话，
也就不会给予别人一点点快乐，
一点点真诚的、恰如其分的赞美。

1. 赞美女佣

肯特太太原来的女佣告老还乡，她准备聘用一位新女佣。当她找好人选之后，就打了个电话给这个女佣原来的雇主，询问了一些情况，可是原来的雇主对这个女佣的评价却是贬多于褒。

女佣来的那天，肯特太太对她说：“我打过电话给你之前的雇主，她说你这个人老实可靠，而且做得一手好菜，唯一的缺点就是收拾屋子方面比较外行，有时候会把家里弄得脏兮兮的。不过我想她的话也未必可信，我觉得你一定能够把家里整理得井井有条。”

结果当然是主仆二人相处得很愉快，女佣真的把家里打扫得干干净净，而且工作非常勤奋，那一手好菜就更不用说了。

试想如果肯特太太当时给予新女佣的不是肯定和赞扬，而是照前雇主说的那样先去指责的话，这个女佣的工作态度肯定就不会那么认真，而且主仆二人一定会产生难解的心结，也就不可能像朋友般相处了。

事实上，肯特太太这样的策略真可谓高明，当你想要矫正某个人的缺点时，不妨反过来赞美他的优点，这样他会更乐于迎合你的期望，进行自我矫

正。

这个世界上，不管是穷人，富人，地位高的人，还是地位低的人，只要他们听到了别人对自己的赞美，无疑都会全力以赴去维护这份荣誉，生怕辜负了别人，诋毁了自己。

恰如其分的赞美不但会让别人感到自豪和高兴，而且能让你从别人那里获得好感、友谊、支持和帮助。

2. 真诚的称赞

查尔斯·史考伯是美国商界史上年薪最先超过100万美元的人之一，他是在1901年“钢铁大王”安德鲁·卡内基选拔人才的时候，被定为美国钢铁公司的第一任总裁的。当时的史考伯只有38岁，算得上是年轻有为了。

为什么“钢铁大王”会看上史考伯呢？因为史考伯是天才吗？不是这样的。那是因为他对钢铁的制造有着特殊的见解或有非常出色的技术能力吗？事实上也不是。史考伯自己也承认，在他的手下有很多人对于钢铁的知识要比他丰富得多。

那么史考伯之所以能拿到那么高的薪金，究竟是因为什么呢？

原因是他有一套和别人相处的本领。他曾经说过：“我认为我能够使员工振奋起来的能力是我拥有的最大资产。而使一个人发挥最大能力的方法，就是恰如其分的赞赏和鼓励。再也没有比批评更能抹杀一个人的雄心的了。我从来不批评任何人，我赞美和鼓励别人工作。说实话，我喜欢赞美，讨厌挑错。”

史考伯就是这样一个诚于嘉许、宽于称赞的人。也正是因为这样，他手底下的员工做事情都很

卖力，而他周围的朋友也都很喜欢他。他那颗乐于赞美别人的心为他赢得了友谊，也赢得了财富。

真诚且恰如其分的赞美也是“石油大王”洛克菲勒成功的秘诀之一。有一年，他的合伙人贝佛在南非做一宗买卖，由于判断失误，使公司损失了一百万美元。这是一件很严重的事情，照理说洛克菲勒应该大大指责一番。可是他知道贝佛已经尽力了，何况事情已经发生，指责没有丝毫的作用。于是洛克菲勒选择了另外的方式，他赞扬贝佛道：“感谢你为我保存了所投资金额的60%。这已经很棒了，至少我们还有那么多的资金可以去做下一笔生意，不是吗？我觉得我们不可能每次都这么幸运的。”

正是因为洛克菲勒的赞扬，贝佛才摆脱了失败的沮丧，全心全意投入到新的工作中去。要是洛克菲勒不懂得这点宽慰人心的策略，而是因为那几百万的损失大发雷霆的话，贝佛可能就会带着沮丧和自责离开了。但离开又有什么用呢？损失的钱已经不可能回来了，何必雪上加霜地损失一个好助手呢？

3. 赞美换来的动人微笑

年轻人维克也因为真诚的赞美为自己换来了一个动人的微笑，这样的微笑充满着友情和美好，是积极的力量。

有一次，维克在美国纽约某条街上的一家邮局排队，他要寄一封挂号信。维克发现那位专门管挂号的工作人员似乎很不耐烦，不是因为碰到了什么烦人的顾客，而是因为称重、卖邮票、收钱、找零钱、开收据……这些工作日复一日，年复一年，没有丝毫改变，工作的激情已经完全被磨灭了，剩下的只有不耐烦的情绪。

维克对自己说：“我要使这位兄弟喜欢上我。”很显然，干这样一份每天面对成千上万张脸的工作，那位邮局工作人员估计很难再喜欢上什么陌生顾客了吧，维克要获得他的好感，必须说一些好听的话。

于是维克问自己：“他身上有什么值得我欣赏的地方吗？”有时候，这个问题并不是那么容易回答的，特别是在面对陌生人的时候，但是维克还是很快从对方身上发现了令他欣赏的地方。

因此，当排到维克的时候，他很热情地对这个工作人员说：“我真希望有你这种头发。”

对方抬起头，表情有些惊讶，随后露出了一丝微笑。“嗯，其实这已经不像以前那么好看了。”他谦虚地回答道。

维克对他说，虽然他的发质是失去了一些光泽，但是仍然很好看。这番话让对方感到很高兴，他们在整个发快件的过程中愉快地交谈着。最后，这个工作人员告诉维克，有相当多的人都称赞过他的头发。

后来，维克讲起这段经历的时候，有人问他：“你想从那个人身上得到什么呢？”

是啊，维克想得到什么呢？他又能得到些什么呢？将发快件的速度加快？还是免费得到几张邮票？

显然都不是。但是如果我们做任何事情都是从能得到什么这么自私的角度出发的话，我们就不能够带给别人任何快乐了。

其实每个人都需要得到别人的肯定，因为这些肯定能带给人一种存在感，而赞美就是最好的肯定形式。给别人恰如其分的赞美，这既不需要花钱，也不会费掉多少力气，而且能够给别人带去快乐，鼓舞人向上，同时还能赢得别人对你的好感。这样的事情，何不多做一些呢？

学会赞美，

你的生活中就会充满鲜花和掌声。

学会赞美，
你的生活中就会充满鲜花和掌声。



Part 03

获取他人支持的“七种武器”

★他人的支持和帮助往往能使我们如虎添翼，如鱼得水。可是，如何获取支持却是一种智慧，你至少需要手握七种武器.....



换位思考，才能打动人心

当你在与人交谈的时候，
如果发现对方的眼神在游移，
或者手上做出了一些很不相关的动作，
你就要注意这个时候对方的注意力
是不是已经不在你身上了。
如果对方注意力不集中，
你就需要想一想你是不是忽略了一些东西，
比如一些谈话的技巧。

1. 从他人关心的问题入手

杰勒德·斯沃普现在是美国通用电气公司的总经理，在他事业发展最关键的时期，他曾因为一点点失误而失去了一大笔生意。

那个时候，斯沃普还只是西部电力公司的一个年轻小员工，他想要凭借自己的实力当上一家分公司的经理。可是他碰到了一个大麻烦，由他精心策划的一份标书根本没有达到预期效果，原因不是因为那份标书做得不好，反而是因为做得太专业、太完美了。

斯沃普是一名工程师，他的标书里的那些数据、说明、公式对于他来说是小菜一碟，但是很多领导读起来就像在读天书一样。

竞争对手却不同，他们把标书“平民化”了，一些专业的公式也做了处理，力求让所有人都能读懂。结果当然是对方成功了，因为他们站在了别人的角度去考虑问题。

就像斯沃普的上司说的那样，看来斯沃普应该好好上一课了。

安德鲁·卡内基则与斯沃普相反，在事业陷入危机的时候，他恰恰是运用了良好的策略，才使自己的事业转危为安的。

当时，有一笔规模很大的铁路桥梁工程生意，可是卡内基眼睁睁地看着它快要被别人抢去，而自己却无能为力。要知道这可是一份巨额合同，卡内基为此焦虑不已。卡内基想尽办法，想要让桥梁建筑公司的决策层改变主意，却一直没有找到一个很好的说服对方的方法。

当时的人们对于熟铁好于生铁这个事实还不是很了解，卡内基决定以此为突破口，用这个事实来说服对方。

这时候，就像老天也会帮助勤奋的人一样，天上突然掉下来一个“大馅饼”，一件出乎预料的事情发生了：一位桥梁建筑公司的管理人员在深夜驾驶一辆马车赶路的时候不小心撞到了一根灯柱上，结果发生了严重事故，而这根灯柱恰恰是用生铁做的。

卡内基马上作出反应，他说：“大家都看见了吧，如果这根灯柱是用熟铁做的话，就不会发生这样的惨剧了。”卡内基用事实同时也是目前大家都很关心的话题为契机，得到了为大家详细说明为何熟铁会比生铁好的机会。

其实在这个时候，桥梁建筑公司几乎已经决定采用另一家的标价了。千钧一发之际，卡内基竟然从竞争对手手中夺过了这笔生意。说起来，他的策

略其实很简单，就是从管理人员的切身经验当中寻找那个能让自己脱颖而出的契机。最终，他达成了目标。

2. 人们只对自己有兴趣

肯特·库珀是《联合日报》的总经理，他曾经说过：“编辑们应当铭记于心的一个重要事实是：人们只对自己有兴趣。这个要点衍生出来的问题就是，人们只对与自己相关的人或事感兴趣。你急于了解的更多的是在税率提高之后你需要向国家缴纳多少个人所得税，你家附近的地铁什么时候开通，你附近的地价有没有涨……”

同样的，当电视里的英雄深深吸引我们的时候，我们所注意的其实还是自己，因为我们入戏了，会随着英雄命运的起伏而心潮澎湃。当我们看到邻居家的女主人被绑架的时候，似乎我们也都跟着担忧起来了。事实证明，人们普遍喜欢那些自己曾经经历过的事情，无论喜或悲，他们总是能把自己想象成那个当事人，陷入到别人的高兴或者困境中去。

了解到这些后，我们就会发现，当你需要赢得他人支持的时候，不妨先去支持他人。或许对方还没有什么特别需要你的地方，但是如果你能主动去关心对方关心的问题，提到那些他们觉得“是自己的事情”的问题时，其实已经笼络了人心。

换位思考，
才能感同身受。



换位思考，
才能感同身受。

人人都有个性，不同的人要区别对待

龙生九子，各有所好，
这说明人与人之间是不同的，
喜好不同，善恶不同，
是非观和欲望都不同。
如果我们想要获得很多人的支持，
就要记住不同个性的人要区别对待，
你绝对不能用一个完全相同的方法对待两个人。

1. 找准谈话的重心

因为恼怒于协约国媒体的攻击，德国决定做出报复行动，要将“比利时独立救济委员会”驱逐出境。

当时胡佛也是比利时独立救济委员会的一员，他听到这个消息之后，马上从英国伦敦赶到德国。一名怒气冲天的德国军官在旁若无人地叫嚣道：“委员会必须马上出境。”而且他还攻击对方，说那些委员简直就是一帮协约国的间谍。不但如此，他更是愤怒地指责协约国报纸对于德国战略的非常不公平的评价。面对这头发怒的狮子，胡佛试图解释，但对方根本听不进去。

关键时刻，胡佛想出了一个办法。他深知其中的利害，于是开门见山地告诉对方，如果这位手握重权的德国军官一意孤行的话，就意味着比利时的粮食供应将被断绝，那么此后他将面临无比严峻的考验，他也可能会被当做“杀害一个民族的屠夫”被后人唾骂。

这些话的确残忍，甚至不堪入耳，那位德国军官听到后马上咆哮了起来。可是没过一会儿，就像被浇了一盆水似的，他的怒火自动平息了。再过了5分钟，他问胡佛，第二天早晨能否抽个时间见

面。

就在这种几乎绝望的情况下，胡佛赢得了胜利，保存了比利时独立救济委员会。

要说那位德国军官的嚣张气焰为什么会突然被打压下去了呢？还是得益于胡佛对对方的了解。胡佛知道军官一定视自己的名誉比生命还重要，这也是他的软肋。可是当时怒发冲冠的他根本没有时间好好考虑一下驱逐比利时独立救济委员会这件事和他自身荣誉之间的联系。胡佛不过给他讲了一个事实，而这个事实是军官根本无法逃避的。

因为看到了对方在意什么，追求什么，所以胡佛才能准确地拿捏住和对方谈话的重心。又因为人与人的不同，个性也不尽相同，所以这个重心的掌握就变得非常重要了。

2. 跳槽的雇员

某家公司想挖另一家公司的一名员工，可是这名雇员并不是很想跳槽，于是他决定去找现在的老板商量一下。其实这个雇员的心态和大多数面临这种情况的人心态很相似：我并不想走，但别人给出的条件确实比你给出的要好，这证明我至少在工作能力方面是不错的，如果您也不想让我走的话，不妨给我加点薪水，或者给我一个好的晋升机会吧。

可是恰恰这个老板并没有理解员工的心情，他对员工说：“你在公司发展得很好，你应该感谢公司给你这个机会才对。”

这位员工才华横溢，生活态度又积极，非常想干出一番成就来，他怎么可能安于现状呢？于是他马上辞职走人了。

这位老板想跟员工玩心理战，结果没有把握好分寸。他只猜对了一半，没错，这个员工确实不想走，因为这家公司的工作环境和待遇都不错，机会也相对较多，他想留下来也是必然的。老板没猜对的另一半是这位员工只是想要一个让自己有更大发展的机会，他甚至都不要求老板马上给他升职。

可是老板太心急了，他以为只要安慰一下那个年轻人，给点甜头，就能让年轻人安稳下来。本来

他只要多听员工说几句，多问几句，就能从与员工的谈话中听出对方真正想要什么，然后再适当地满足对方的需求，这样就能留下一个人才，结果他连这点都不愿去关注，最终把事情搞砸了。

阿尔伯特·布伦克尔是一名工程师，他在30岁的时候就已经当上了公司的经理，40岁就成了大富豪。他曾经很风趣地说过：“如果你想用同样的方法去训练不同的人，让每个人都对芒果派迷恋至极的话，那是不会有什么好结果的。**人不同，个性不同，我们必须区别对待。一种方法用在一个人身上可能有效，而到了另一个人身上就成了难堪的负担，因此我们必须知道什么时候是做事最恰当的时机，怎样才能达到自己的目的。**”

示弱能让自己不会总处于弱势

适当表现出自己的弱势，
谦逊地承认别人比自己强，
可以让自己暂时免于成为众多矛头指向的焦点。
表明自己的弱势，
才能得到韬光养晦的契机，得以积蓄力量，
等待反戈一击的最佳时机。

1. 欣赏那些有才能的人

贝克是《考利欧周刊》的发行人，当他还在一个商店做经理的时候，曾经收到过手下职员的一封信。信里面那个职员非常坦白地陈述了观点，他认为贝克一无是处，根本不配当经理，希望贝克赶紧下台，由贝克的副手巴腾来接替经理的职务。

这样一封极具藐视意味的信应该会激怒大多数人吧，可是贝克却拿着这封信找到了老板，对老板说：“您看，我做经理做得多么出色啊，带出来这么好的一个副手，连我手底下的推销员都认为他比我强呢。”

个性让我如此美丽，
却让你如此困惑。



个性让我如此美丽，
却让你如此困惑。

就这样，贝克把那一地碎片悄无声息地“粘好”了，他的谦逊和涵养也让老板大为感动。

可是平庸的人很难明白这个道理，他们但凡有了点地位，都会觉得自己是当之无愧的，就会觉得手底下的人不应该有任何一个比自己强。他们会强烈地嫉妒那些能干的下屬，因为这些下屬夺去了自己应该得到的关注。总之，他们特别看重自己，也希望别人特别看重他们。

美国总统林肯在挑选内阁成员的时候，除了关注那些意志坚定、难于控制的人之外，还很关注那些鄙视自己的人。因为他明白自己没有能力掌控全世界，很多人在某些方面都比自己有才能，尽管这些人当中可能会有人看不起自己，但那又有什么关系呢？只要他们能在适合自己的岗位上发挥作用就好了，而且这些人的存在本来就是为了弥补自己的弱点。

比如陆军司令史丹顿，他是继卡梅伦之后的一员名将，可他非常不喜欢林肯，还说林肯是“原始的大猩猩”。他认为都是由于林肯的领导无方，才造成了布伦尔的灾难。但这些都不妨碍林肯对他才能的欣赏和肯定。

而林肯最得力的财政大臣柴斯起初也不喜欢林肯，甚至暗地里反对过他。但林肯却时时处处表现

出“柴斯就是比我强”的谦逊姿态，这使得柴斯最后成了林肯最忠实的朋友。

2. 你的成就是因为有很多人的帮助

“铁路大王”哈里曼拥有近1/3的美国西北部铁路网，同时也拥有一种震慑人心的谦逊。甚至连他的好朋友多年以来都一直以为他只是一个稍有点业绩的经纪人，直到后来，他的朋友才在无意中了解到了他的成就。

那些聪明人都不喜欢对自己的成就夸夸其谈，在获得巨大成就的时候，他们更宁愿把这些归功于他人。也正是因为这种谦虚，他们才能够笼络更多的人心，使得自己的缺点有合适的人来弥补。

赫金斯是一名优秀的执行官，后来当上了美国芝加哥大学的校长。那个时候他才30岁，可谓年轻有为。有一次，他通过报纸公开发表自己的谈话的时候，谦虚地让人们注意他的两大缺点：第一，他才30岁，比起那些博闻强识的人来说，他的学识还太浅薄；第二，在很多地方，其实他都是依赖于他的助手，也就是代理校长。

正是因为他谦逊地承认了自己只是芸芸众生中的一员，还有很多缺点，这个世界上有很多人比他强，他需要那些人的帮助，所以在他开始新事业的道路上，有很多人愿意和他站在一起，更有效地克服了很多困难。

明尼波利斯西北国家银行主席戴克曾经说过：“一个成功的人身边总会有很多有着坚强意志的人，如果这个成功的人怕这些人危及他而没有重用这些话，那么就没有资格成为一名领袖，他的事业也不可能获得成功。光是靠一群只知道逢迎的人来做事是不行的。因此，在一个蒸蒸日上的组织里，应该让那些有能力的人作出一些重要决议，而不要管他们位置的高低。如果不是这样，你将听不见真正有利于你的声音。”

懂得自嘲的人最可爱

从前有个姓石的学士，
有一次骑驴，不小心被驴摔到了地上，
这位石学士不慌不忙地爬起来，
拍拍屁股上的灰，
自言自语地说道：“亏得我是石学士，
要是瓦的，还不摔成碎片了。”
一句自嘲，惹得周围的人哈哈大笑，
而他被驴摔倒在地上的事情反倒显得不那么尴尬了。

1. 张学良巧答记者问

张学良将军是著名爱国将领，他和杨虎城将军共同发动的“西安事变”促成了全国抗日统一战线的建立，挽救中华民族于危难。他由于旺盛的生命力跨越了两个世纪，因此被尊称为“世纪老人”。

这样一个名满天下、长寿且有智慧的人，同时也是一个非常幽默的人。一次，在接受记者采访的时候，记者提出了一个很犀利的问题。“张先生，人们说您有多位太太，是个不折不扣的花花公子，对于这样的评价，您是怎么看的？”

这个亦正亦邪的问题与其说是八卦，不如说更像是一种挑衅，然而张学良却丝毫未显出愠怒，反而轻松地回答：“我可从不认为我是一个花花公子，我和我的太太们都是在特殊的历史背景下结合的，我爱她们，她们也爱我，不过真要说的话，你们现在也许可以称呼我为花花老人吧。”

张学良一边说，一边爽朗地笑了起来：“你们看，我现在花最多时间来依赖的就是我的床了，有时候我上午11点才起床，吃过午饭又去睡，一直要睡到下午3点，你们说我算不算是花花老人呢？把时间都花在睡觉上，你觉得浪不浪漫呀？”

在社会交往过程中，懂得适当地运用自嘲，不

但可以放松自己的情绪，同时也能够缓和氛围，让他人感到轻松和愉悦。

2. 爱因斯坦的旧外套

德裔美国物理学家爱因斯坦对待学问的态度非常认真，但他从不注重自己的着装。爱因斯坦第一次到美国纽约时，在大街上遇到了一位老朋友。这位朋友见爱因斯坦穿得很寒酸，便说：“你看你的大衣，又破又旧，干嘛不换件新的呢？”爱因斯坦笑了笑，自嘲地说道：“哈哈，没关系，没关系，我的朋友。我刚到纽约，这儿没人认识我，穿得破烂点也无所谓啊。”

几年后，爱因斯坦和他的相对论都已名声大震。他的照片出现在各大媒体上，他成了一个真正的名人。

一天，爱因斯坦又一次和他的那位朋友在街上相遇了，巧的是，这次爱因斯坦还是穿着那件“又破又旧”的大衣。想起多年前相遇时的谈话，爱因斯坦不等朋友开口，便高声说道：“哈哈，我的朋友，你看见了吧，这次我更不用买新大衣了，因为全纽约的人都已经认识我了……”

幽默一直被人们称为只有聪明人才能驾驭的艺术，而自嘲又被称为幽默中的最高境界，由此可见，自嘲并非是一种自怨自艾、自我诋毁的说话方式，相反，这是属于智者的语言艺术。自嘲伤害不

到别人，对自己来说也最为安全，在尴尬的时候，可以用它来活跃气氛，铺设台阶，保留面子。自嘲能体现出一种潇洒、乐观的人生态度，并且充满了做人的智慧。

适当分享自己的秘密

在人与人的交往中，我们总是带着戒心和恐惧。一方面，我们希望可以获取别人的信任；另一方面，我们又恐惧自己的心意被别人猜测到，或者大加宣传，或者加以利用。这种矛盾的心理状态往往让我们无法与对方真正地亲密起来。其实有时候，选择恰当的人来适当分享你的秘密，你所得到的结果可能会变得不一样。

1. 美景镇紫藤巷的秘密

没有永远的朋友，也没有绝对的敌人，这些生活的真理从2004年10月开始，每年都会会在《绝望主妇》中的美景镇紫藤巷上演。

童话里，王子和公主过上了幸福的生活之后，就没有人再敢往下写了。因为不管你是嫁入皇室，还是平民婚恋，你们都将面对结婚后平庸而琐碎的现实生活。

作为一部女人戏，《绝望主妇》中讲述的自然不会少了女人之间的争斗，但是这种争斗往往在最后演变为一种同病相怜。

自杀的玛丽引发了紫藤巷里女人们第一次对于自己现实的思考，是继续粉饰太平，还是去面对自己已经无力挽回的幸福，抑或是寻找一种新的生活方式？从另一个世界观看紫藤巷的玛丽，将这些秘密——与我们分享。

第一季中的四个主妇各自有自己的小秘密，但是她们彼此之间却又有着千丝万缕的联系。主妇之间的扑克聚会常让她们与对方分享一些只属于主妇之间的秘密，她们喜欢在聚会上八卦别人的流言，也会有保留地倾诉关于自己家庭的困境。

这种秘密的分享让她们之间存在着一种真实的共

鸣，而这种共鸣让她们即使在互相斗气的时候，还能够对同一居住区中的对方保有一种信任与同情。

离异的苏珊跟招摇的伊迪为了新来的管道工展开了一场爱情争夺战，看上去很坏的伊迪其实也有善良的一面；职业女性转型家庭主妇的勒奈特总有些无法适应的难言之隐；嘉比的花瓶主妇生涯并没有因为小园丁的出现戛然而止，但是随之而来的丈夫的危机让她有点不知所措，而这个时候是同样遭遇家庭困境的布瑞向她伸出了援手；布瑞的秘密是成器的孩子与丈夫的背叛，带有轻微强迫症的她其实才是紫藤巷里最坚强的主妇。

紫藤巷的主妇生活充满了小聪明的争斗，也少不了家庭中无奈的悲伤，但是每一次她们都可以在彼此不经意的支持中共同渡过难关。因为自始至终她们都知道有人愿意信任自己，而谁都知道对方的一些不可言说的秘密。

2 . 分享秘密的一部分

在紫藤巷的扑克聚会中，主妇们之间的秘密分享，虽然只是一些浅显的交流，但是从心理学的角度来看，这是一种“自我表露”的体现。适当的自我表露可以为大家建立亲密关系打下基础，当初步的戒心解除之后，随着这种私密信息的有限制的交换，人与人之间会逐渐建立起一种亲密的信任关系。

秘密，是心灵深处最人性的链接。

秘密，是心灵深处最人性的链接。



这种信任关系取决于接受方与交换方各自的心理状态，如果一开始大家就对彼此存有很强烈的拒绝感，那么这种交流将会遭遇强烈的对抗。这就是我们常说的“不投缘，百般都是错”。

生活中，适当的自我表露可以帮助我们建立对双方都有益的情感。这种有限度的逐步分享让我们获得一种来自对方的信任和支持，也可以让我们纾解一些压抑的心理情绪，帮助我们在面对问题的时候获得一种较为开阔的视角，不至于作茧自缚、钻牛角尖。

攻心密语

秘密是一种武器。这种武器有时可杀人于无形，有时却能够成为沟通的桥梁。适当与他人分享自己的秘密，可以拉近彼此的距离；帮他人守护秘密，同样可以拥有一个贴心的朋友，一个盟友。因此，这种武器运用得当，就能收放自如，百发百中。

让对方先提出问题

在武术对决中，讲究心平气和，
以静制动。

心浮气躁者的率先攻击将会中门大开，
露出刻意隐藏的破绽；

而能够沉得住气的人则可以静待最佳攻击时机，
做到真正的一击即中。

生活中，这个道理同样成立，
先开口的人若是没有足够扭转乾坤的实力，
那么就已经在第一步失去了主动权。

1. 外交官的智慧

作为一个经常面对记者的外交官或者发言人，除了应该具备丰富的知识之外，还需要具备随机应变的能力以及足够的幽默感。不但如此，还需要有在必要的时候喜怒不形于色的本领。或者说，作为一名外交官，在对外谈话的时候，面部表情要在自己的掌控范围之内。

进入20世纪70年代，美苏关系开始逐渐松动，但是在言语上的剑拔弩张仍然十分常见，特别是在面对喜欢追根问底的记者时，一不小心就可能说错话，从而引起争端或新麻烦。

1972年5月，首次美苏限制战略武器谈判会议在莫斯科召开，两国在各自的战略武器限制问题上进行了一次你来我往的拉锯战。在一次会议之后，时任美国国家安全事务特别助理的基辛格举行了一次记者招待会，就会议的进程回答记者提问。

为了借助媒体向苏联方面施加压力，基辛格颇有技巧地向记者透露出了一个“小秘密”，那就是苏联每年的导弹生产数量。基辛格预想借助这个数量来迫使莫斯科方面作出实质性的限制让步。但是偏偏现场有个没搞清楚状况的记者在基辛格放出猛料之后，紧接着向他追问起来了美国自己的导弹生

产数量。

这个自己国家媒体抛出的问题是基辛格没有预想到的，先发制人的策略反而将他推入了两难的局面。回答记者的问题，那么无疑是将自己前面的铺垫工作化为乌有，同时还将涉嫌泄露国家机密；不回答，则又有违新闻的公平信息原则，同时在外交礼节上也会十分失礼。

在经过短暂思考之后，老谋深算的基辛格迅速想好了对策。他十分礼貌地回答记者说：“我并不知道正在配置的民兵导弹数量是多少，至于潜射导弹数目我是知道的，但是我的难处是我不知道这个是不是保密的。”

记者自然不会放过他露出的这个“破绽”，顺势回答基辛格：“这个答案不是保密的。”

这个回答刚好是基辛格一直在等待的，他笑着回答记者：“既然不是保密的，那么请你说说我们的导弹数目是多少呢？”

问题被抛回给了提问的记者，自然也就没有下文可以继续了。基辛格巧妙地利用这个言语主动权的调换，将危机变成了一场轻松的外交辞令交谈。记者自讨了个没趣，发言人却体面地讨到了一个在表面上尊重记者发言权的彩头。

2. 言语上的太极拳

在你问我答的记者招待会上，基辛格的这个回答技巧其实颇有太极拳的精气神。

太极拳要求以静制动，以柔克刚，避实就虚，借力发力，通过准确判断对方的来势以做出反应。

基辛格虽然在第一个问题的时候失去了“先手”，但是经过短暂调整后，他做出了诱发对方发招的“引手”，让记者来继续发问，引出对方的弱点。

以为掌握了主动权的记者在心理上开启了松懈之门，恰好是给了基辛格一个可以借力打力的机会。这种技巧同样适用于生活中的处世之道。只有以静制动地等待别人先提出问题，你才能够借助这个问题找出对方思考以及在意的脉络，趁势而上，将主动权拿到自己的手中，从而打出“行云流水，连绵不断”的言语太极拳。

攻心密语

滴水可以穿石，柔竹能敌劲风。在对方话锋凌厉、咄咄逼人、无法正面还击的时候，不妨以绵力相迎，把球踢给对方。在对手接招的过程中，冷静观察，伺机反击，往往能扭转乾坤，反败为胜。

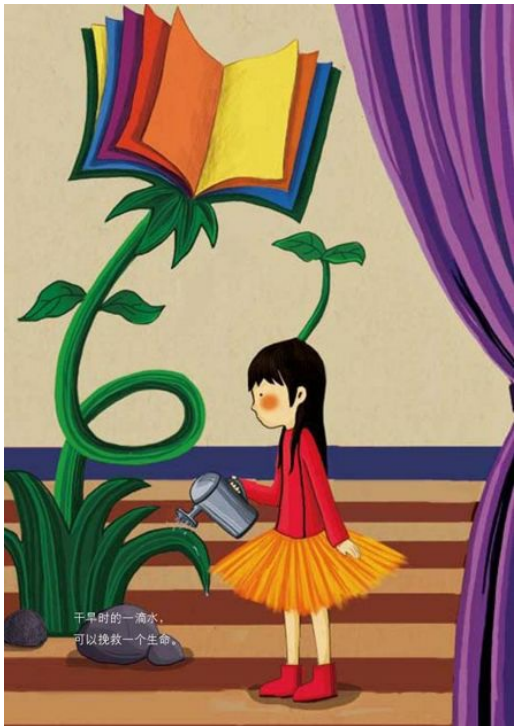
十次锦上添花，不如一次雪中送炭

锦上添花的事情很多人都会做，
但是雪中送炭、
救对方于水火却不是所有人都能够做到的。
锦上添花固然能让人心中舒服，
却很难真正触动人的心弦。
一次雪中送炭，
却往往能得到意外的回报。

1 . 鲁肃借粮

周瑜年轻的时候并不是春风得意的，当时的他只是袁术帐下一个不起眼的人物，曾经做过小小的居巢长，也就是县令。他治县的时候，当地发生了饥荒，粮食短缺，百姓没有东西吃，只能吃些树皮草根，很多人都被活活饿死了，军队也失去了战斗力。作为父母官的周瑜看到这个情景非常痛心，也很着急，不知道如何是好了。

干旱时的一滴水，
可以挽救一个生命。



干旱时的一滴水，
可以挽救一个生命。

这时候，有人告诉周瑜，县郊有一个乐善好施的财主，品行不错，叫做鲁肃，可以去求他开仓借粮，救百姓和士兵于水火。

于是周瑜让人带路，找到了鲁肃家。寒暄过后，周瑜就对鲁肃道明了来意。鲁肃打量了一下周瑜，发现此人仪表堂堂，说话不卑不亢，很有涵养，断定其以后必定会大有作为，于是爽快地说：“这只是区区小事，我答应你便是。”

周瑜来到鲁肃的粮仓，发现他家果然很富裕，在饥荒年月里，还囤积着两仓粮食。鲁肃大方地说：“您也不用提什么借不借的了，这些粮食我送给您一半就是了。”

周瑜十分感动，和鲁肃成了好朋友。多年以后，周瑜功成名就，他并没有忘记老朋友鲁肃，将他推荐给了孙权。从此，鲁肃也在孙权手下得到了一展抱负的机会。

在丰年，鲁肃的一仓粮食或许算不得什么，但是在整个县城都闹饥荒的时候，他大度地赠与周瑜一仓粮食，这无异于雪中送炭，让饥饿中的百姓和士兵渡过了难关。鲁肃送的这个人情为他奠定了人脉基础，待到周瑜有地位时，自然会支持这位在危急时刻给自己雪中送炭的老朋友。

2. 我不会丢下你不管的

东汉桓帝时有一个人叫做荀巨伯，有一次，他去探望自己的好朋友，不巧的是这位朋友卧病在床不能动弹，于是他坐在床边宽慰朋友。这个时候，恰恰遇到敌军攻陷了城池。敌人狂暴地闯进城内，烧杀抢掠，无恶不作。百姓们都很惊恐，纷纷携妻擎子四下逃窜。

朋友拉着荀巨伯的手说：“老朋友啊，我现在病得很重，也活不了几天了，你赶紧逃命去吧，不用管我。”

荀巨伯摇摇头，“你当我是什么人啊，我大老远来，就是为了探望你。现在敌军攻城，你又病得这么重，我怎么能丢下你不管呢？让我走的话莫要再提了。”说完就起身去给朋友煎药了。

朋友怕连累了荀巨伯，很是悲切，多次催促荀巨伯快点离开，不要留在这里枉送性命。荀巨伯却不慌不忙地说：“你就不要瞎操心了，安心养病吧，天塌下来还有我这个站着的人替你顶着呢。”

突然，门被人踢开了，几个凶神恶煞的士兵闯了进来，看到这里居然还有两个人，有些诧异。领头的人问：“你们是谁？怎么如此大胆，全城的人都跑光了，你们为什么不逃跑？”

荀巨伯无惧无畏地指着躺在床上的人说：“他是我的朋友，现在病得很重，需要人照顾，我不能丢下他独自去逃命。你们来无非是想拿点东西，请不要惊扰了我的朋友。这样吧，我们出来说，要什么我给你们，就算要我的命也没关系。”

士兵们听了荀巨伯的一番话，感到很惊讶，没想到真的有人在性命攸关的时候愿意牺牲自己去保护别人。最终，他们居然什么也没拿，悄然撤走了。

在朋友最危难的时刻，荀巨伯给予他的是超出了雪中送炭的温暖。因此，在荀巨伯有需要的时候，这位朋友势必也会倾力去支持他。

Part 04

巧妙化解敌意

★ “敌意”如同一股地下涌动的火山岩浆，一旦爆发就不可收拾。因此，对待“敌意”最好的办法就是因势利导，将其消弭于无形。



抬高对方，让他觉得敌视你毫无必要

人们在面对陌生、比自己强势的人时，产生反感的可能性要远远大于喜欢的可能性，究其原因，那是因为我们内心的阴暗面会让嫉妒早于心悦诚服而迸发出来。因此，你在与人打交道的时候，如果能保持谦卑的态度，巧妙地抬高对方，就能将敌意消弭于无形。

1. 成功采访大人物

美国有一位在采访大人物方面非常成功的记者，他25岁的时候就已经在新闻界赫赫有名了。很多人都好奇他为何那么年轻就拥有如此高的成就，而见过他的人则更加诧异，因为他是个脸颊红润，看上去有些单纯且羞涩的人。殊不知，正是这个单纯的模样，帮了他很多忙。

每次去采访大人物的时候，他都会装成一个天真的记者，在刚开始说第一句话的时候就显得有些害怕，这样更容易唤起那些大人物的同情，而不是敌意。有了这个绝招，他几乎每次都能够很快完成任务。

你如果问他有关记者工作的心得，他就会告诉你，最重要的策略在于你不要去强调你是重要的，如果你懂得去抬高对方，并且让对方感觉到你的谦卑，那么对方对于陌生人的敌意很快就会消除了。

2 . 保持谦卑的态度

美国海军少将普莱斯曾经讲述过这样一件事情。在西班牙战争爆发之前，他在美国华盛顿的宾夕法尼亚大街上遇到了一位刚从白宫出来的著名国会议员哈格罗夫，只见哈格罗夫虽然帽子歪到了左边，但是脸上却挂着止不住的笑容，走路生风，连手杖都挥舞得很高。

普莱斯热情地迎上去打招呼：“您好啊，哈格罗夫先生，您今天看上去可真高兴。”

哈格罗夫一看是普莱斯，走过来就将胳膊搭在了普莱斯的肩膀上，一副亲密的样子说道：“是的，我的朋友，我刚刚从总统的办公室出来。”

普莱斯知道哈格罗夫和总统一向政见不合，很多次当他们说起这件事情的时候，哈格罗夫都曾表示过这样的观点：绝对不会支持总统，而且估计连朋友都没得做。可今天为何情况大大转变了呢？普莱斯一脸好奇。

“你知道吗，”哈格罗夫兴奋地说，“当我刚走进总统办公室的时候，他就迎上来握着我的手对我说：‘老兄，你是所有人当中我最信赖和仰仗的了，这次可全靠你帮忙，否则我无法打赢这场仗。’虽然过去我在很多事情上都不同意总统先生

的做法，而且这些都是他知道的，可现在我很支持他。你看，他还得拜托我来帮忙呢。”

看着眉飞色舞的哈格罗夫，普莱斯知道总统绝妙地使用了一个策略，他先抬高哈格罗夫，以最谦逊的态度表达自己的需要，让哈格罗夫觉得他对总统而言是个不可或缺的帮手，那么之前因为意见不合而存在的敌意便烟消云散了。心结一解开，很多事情就好办了。

事实上，总统的确依靠这样的策略赢得了很多人的支持。不仅如此，他还会邀请一些朋友去参加私人聚会，这些朋友或许不是很熟络，又或许有不同意见，但是在这个私人聚会当中，他们体会到的是总统的重视以及聚会的私密性，他们能感觉总统是尊重和信任自己的。于是，很多人在总统的私人聚会之后，成为了总统真正的支持者。

美国著名政治家海·约翰也是一个很容易让人喜欢的人，原因就在于不管面对多么平庸的人，他都能够让你觉得你是重要的，而且他会让你感觉同他的交往就像和亲人交往一般自然。

如果你想多一个朋友，而不是多一个敌人的话，需要做的是巧妙地抬高对方，消弭他的敌意于无形。即使你比对方强，也可以将那些锋芒掩藏起来。如果你足够谦逊，那么哪怕对方是善妒的人，

也不会敌视你的存在，反而会成为最支持你的朋友。

抬高对方，
她敌视的目光就会移到别处。



抬高对方，
她敬视的目光就会移到别处。

避重就轻，转移他人的情绪焦点

心理学研究发现，
当人们得到他人的认可之后，也会更快地认可对方。
反之，当我们面对批评和指责的时候，
哪怕这批评和指责是正确的，
我们也很难克制自己的抵触心理。
如果我们不得不面对他人的恶意或敌意，
就可以选择避重就轻的策略。

1. 不讨论焦点问题

亚伯拉罕·林肯出任美国总统时，美国正面临分裂的危机，南方的奴隶主与北方的资产阶级之间产生了不可调和的矛盾，极大地妨碍了国家的统一与发展。林肯临危受命，顺应民心，坚定主张废除奴隶制。为此，代表南方奴隶主利益的政客经常恶意攻击他。

林肯本人其貌不扬，长着一张又瘦又长的脸。一次，他的政敌嘲讽他当面是一套，背地又是一套，是个地地道道的伪君子、两面派。面对政敌的嘲讽，林肯没有让愤怒控制自己，也没有指责对方是在污蔑，更没有大吼大叫让对方拿出真凭实据。他只是简单地回应了一句：“如果我真的有两张面孔的话，你以为我会用现在这张难看的脸见人吗？”旁边的人都为林肯的幽默鼓掌，政敌也不好意思再在这个问题上纠缠不休了。

还有一次，林肯到一个支持奴隶制的城市作演讲。林肯真挚地表达了希望美国南北团结、共同奋斗的愿望，演讲非常精彩，获得了极大的成功，即使反对派也找不出可以攻击的地方。演讲结束后，林肯留出一部分时间回答听众的问题。这时，一张小纸条传到了林肯的手中。他打开纸条一看，上面

只有两个字——笨蛋。一时间，场面显得有些尴尬。林肯不慌不忙地举起手中的纸条，对听众说：“不知道哪位粗心的听众只写了名字却没有写问题。”听了林肯的话，原本紧张的工作人员和听众都笑了起来。一个针对林肯的恶意攻击也就落了空，成为林肯展示自身人格魅力的契机。

要知道，当对方表现出对你的敌意时，他一定已经作好应对反击的准备。此时，你的愤怒和反击只会加重他的敌意，让彼此之间的分歧变得更严重。反之，如果你能够克制自己的情绪，不从正面回应对方的攻击，已经作好反击准备的对手反而会因为你的不按常理出牌而减少对你的敌意。

2. 橘生南北各不同

春秋时期，楚国和齐国之间关系比较紧张，两国之间时有摩擦。一次，齐国派使者晏子出使楚国。楚王有意刁难晏子，让齐国人丢脸难堪。

楚王在宴请晏子的时候，让士兵绑着一个犯了盗窃罪的齐国人上殿。楚王傲慢地对晏子说：“这个人是齐国人，他偷盗了主人家的财物，被官兵抓住了。你说，这是不是说明齐国人都擅长做贼呢？”

使者晏子当然知道这是楚王故意设的一个局，是想要给齐国抹黑。他肩负使者的任务，不能直白地反驳楚王，加重两国之间的矛盾，但是他也必须维护齐国的名誉，保持使者的尊严。

晏子没有就事论事地回答楚王的问题，而从侧面迂回地说了一个故事。“听过橘树生长在南方，就能结出又大又甜的橘子，但是把橘树移到北方，它就只能结出又小又酸的果实。这是为什么呢？是因为南北的水土环境各不相同啊！这个齐国人在齐国安分守己，辛勤劳作，如今到了楚国却成了一个窃贼，这大概也是环境带来的影响吧！”

晏子的言下之意很明显，齐国人在齐国时是一个正人君子，来到楚国却变成盗贼，就是因为受到

楚国坏风气的影响。

晏子的话有礼有节，楚王也没法挑刺，只好尴尬地掩饰说：“唉，我不该和聪明人开玩笑啊，现在是自取其辱了。”

晏子没有正面反驳楚王的谬论，而是避重就轻地选择橘树的例子表达自己的意见。最后，气焰嚣张的楚王也不得不对晏子低头讲和，再也不敢出言挑衅。

如果对方的敌意表现得很直白，你再去硬碰硬地回击，只会让情况更糟糕。倒不如避重就轻，顾左右而言他，给双方一个情绪缓冲的时间。只要你坚持不为所动，对方的挑衅只会是自讨没趣。

以德报怨，赞美你的敌人

就算知道在下一刻，
你们就要拼个你死我活，
也并不妨碍你在这时刻赞美你的敌人，
认同他的能力。
很多时候，对手是你走向成功的阶梯。
没人规定过对手就一定是敌人，而不是朋友。

1. 宽容以待

格雷与霍尔互相看不顺眼，但是上司安排两人一起完成一项任务。格雷非但不主动配合霍尔，反而多次故意给霍尔拖后腿，还四处宣扬霍尔没能力，办不好事情。霍尔心里觉得难过，但依然坚持以工作为重，沉默不语地忍了下来。当上司问起格雷的时候，霍尔还主动为格雷说话，称他工作态度认真、要求严格。

两人的合作最后取得了成功，格雷得意扬扬地宣称都是自己的功劳，霍尔谦虚地说自己还有不少需要学习的地方。

然而，上司再布置工作的时候，全公司再也没有人愿意跟格雷合作了。大家都在背地里议论他小心眼，又爱抢功劳；难相处，又爱记仇。沉默的霍尔却受到一致好评，同事们都觉得他度量宽，不斤斤计较，既有能力，又有美德。

这个故事的结果会不会让你觉得意外呢？见人说合作伙计的坏话，谁还敢跟格雷合作？忍气吞声也要把工作放在第一，这样的霍尔怎能不让人称赞？

有的时候，赞美敌人就是化解敌意、占据先机的第一步。称赞敌人，欣赏他的优点，才会让人觉

得你宽容大度，有容人的雅量。

3 . 尊重对手

球王乔丹在公牛队的时候，有一个名叫皮蓬的新秀将他视为自己的劲敌，不但经常和他针锋相对，还时常对他冷嘲热讽，总说自己有实力超越乔丹，乔丹早晚要给自己让路之类的话。

面对皮蓬的敌意，乔丹并没有利用自己的影响力对他排挤打击，反而宽容相待，经常在球技上提点他，鼓励他。

有一次，两人在练习场相遇，乔丹主动问皮蓬，“你觉得咱俩谁的三分球投得好？”皮蓬撇了撇嘴，“我知道是你投得好，怎么，是要对我炫耀吗？我早晚会超过你。”

乔丹笑了，“虽然我的三分球成功率是比你高一点，但是我认为其实你投得比我好。”

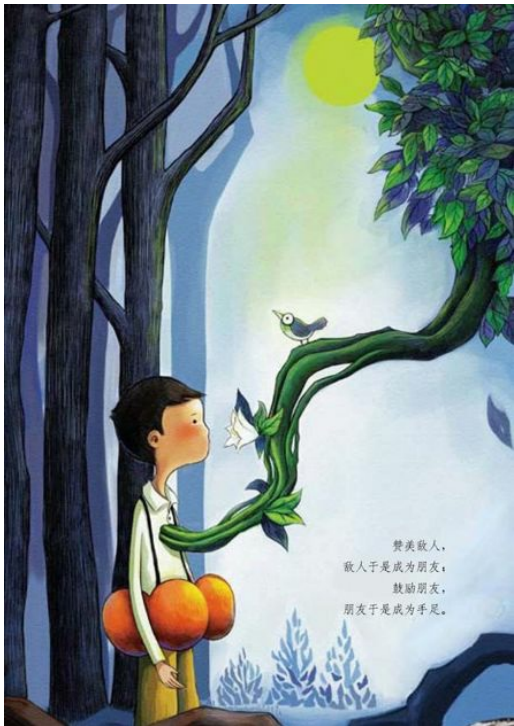
皮蓬很吃惊地看着乔丹。乔丹解释说：“我仔细观察过，你投球的动作流畅自然，总能把握最好的时机，这是我不具备的天赋。最重要的是我只习惯用右手投篮，而你左右手都没问题，以后你一定能超过我。”

皮蓬被乔丹的直率和真诚感动不已，再也不对他冷嘲热讽了。

是的，或许我们在认识、立场、价值取向上各

有不同，或许我们对彼此的生活习惯、行为方式看不顺眼，甚至我们就是水火不容的敌人，但是这些并不妨碍我们看清楚对手身上的优点和长处，也不影响我们欣赏对手的品质与人格。

赞美敌人，
敌人于是成为朋友；
鼓励朋友，
朋友于是成为手足。



赞美敌人，
敌人于是成为朋友；
鼓励朋友，
朋友于是成为手足。

不要放弃那些能够修好的机会

每个人都有情绪，
这种内心的东西都会表现在我们的言行当中。
当然，有时候理智会让我们的某些情绪隐藏得很深。
这些被隐藏的情绪一旦被某些言语激发，
我们会表现出情绪化的攻击性。
被激发的潜藏情绪，就是我们对他人产生敌意的源头。
如果你能够清醒地认识到你的潜藏情绪，
明白你发怒的真正原因，
那么在换位思考的帮助下，
你将不难应对来自他人的敌意。

1. 是朋友，还是敌人

有位饲养员非常擅长与动物相处，无论多么凶猛的动物，他总有办法让它们服服帖帖，乖巧无比。人们都很羡慕他的本领，又非常好奇他为什么能做到与猛兽和谐共处。一位记者来采访他，他的答案很简单：“是因为我发自内心地喜欢它们呀，所以它们也回报我同等的喜爱。”

“难道发自内心的喜爱就能换来与动物的友好相处吗？”记者不相信他的说法，“我很喜欢大型犬，但是一靠近它们，它们就会冲我汪汪大叫。”

这位饲养员笑了，“你靠近它们的时候想着什么呢？”

记者想了想，回答说：“我总是很担心它们会扑上来咬我。”

“这就对了，你根本就不相信自己能和它们友好相处，在接触它们的时候，首先就产生了恐惧和提防的心理，做好了随时反击和逃跑的准备。**动物的感觉比人类更敏锐，它们一旦感受到你的恐惧和提防，当然也就不会对你产生接纳之心了，这样你当然没法接近它们啊！**”

听了饲养员的话，记者恍然大悟。

饲养员相信动物不会伤害他，因此在面对动物

的时候，心中只有对动物的喜爱，没有一丝一毫的敌对情绪。这种友善驯服了猛兽，让它们能够与饲养员友好相处。

记者没法得到大型犬的认可，是因为他首先就对它们产生了恐惧与担忧。这种负面情绪同样会引起动物的反感，大型犬的狂吠又加重了记者的顾虑，彼此之间的情绪对立更加严重，因此不能友好相处。

其实人和人之间的相处也是如此。是朋友，还是敌人，首先还得问问你心里的真实想法。

2. 不要错过化敌为友的机会

用什么方法才能最彻底地消灭敌人呢？让我们来听听林肯的说法。

有人认为林肯对待自己的政敌过于宽容，他总是乐于原谅那些攻击他的人，并致力于让政敌变成朋友。有人不解地询问林肯：“您为什么要把政敌当做朋友来对待呢？对您来说，消灭他们才是巩固自己实力的方法啊。”

林肯温和地回答：“我当然是在消灭政敌，当彼此成为朋友的时候，敌人不就消失了吗？爱与宽容才是化解敌意最好的方法。”

正因为林肯坚持这样的信念，他领导的北方政府才能扭转劣势，获得更多的支持与理解，一步步瓦解南方奴隶主势力。

事实上，还有很多政治家都做了与林肯相同的选择。

诺贝尔和平奖获得者、缅甸女政治家昂山素季就是如此。她曾经遭遇过反对派的武装攻击，深陷荷枪实弹的军队包围圈中。军官向她喊话，让她停止前进，否则就立即击毙她。当时昂山素季可以后退，可以投降，也可以逃匿，但是她都没有。她坚持直面枪口，徒步向前，准备用自己的生命来践行

用和平的方式争取民主的信念。

她越走越近，气氛也越来越紧张，就在人们认为这个弱小的女子将要葬身枪口的时候，军官下令士兵放下武器，不要开枪。

是什么给了昂山素季直面枪口的勇气呢？她说：“恐惧来自敌意，当我被充满敌意的军队包围时，我没有感到害怕，因为我从未对他们心怀敌意。”

俗话说，“伸手不打笑面人”，当你决定把对方当成朋友，当你用善意回应对方的时候，相信对方的敌意也会像冰雪那样在阳光下消融。请牢记，消灭敌人最好的办法就是让他成为你的朋友。

顺言逆意，让对方能够低头

交谈中，我们常常会遇到这种情况。
对方坚持自己的看法，言之凿凿，夸夸其谈，
当你提出不同意见时，
他往往会勃然大怒，言辞激烈，
将你和你的意见批评得一无是处。
你反驳他的意见，他又批评你的看法，
最后小问题变成大问题，友好协商也变成了冷战僵局。
怎样才能不动声色地让对方低头呢？
让我们看看心理战术的妙招。

1. 以彼之矛，攻彼之盾

自相矛盾的故事流传了很多年，商人一边夸耀自己的矛非常锋利，天下第一，一边吹嘘自己的盾相当坚固，也是天下第一，引得众多买家围观。商人正为自己的大话扬扬得意的时候，没想到一位旁观者冷冷地问道：“**如果用天下第一锋利的矛攻击天下第一牢固的盾，结果会怎么样呢？**”

商人愣住了，众多买家也愣住了。他们都在思考答案。是的，答案只有一个，最锋利的矛和最牢固的盾不可能同时出现在人们面前。商人的牛皮吹破了。

聪明人都能识破商人的骗局，但是揭穿这个骗局却需要技巧和智慧。你冲上去对大家说：“不好意思，这个商人是骗子，他卖的矛和盾都是假货。”这样无凭无据的话，会有谁相信呢？相比之下，你会发现，引导买家去思考商人的漏洞才是最好的方案。聪明的旁观者并没有正面反驳商人的吹嘘，他只是顺着商人的吹嘘，提出一个大家都没想到到的关键问题。结果，一个简单的问句就让商人当场哑口无言了。

一位农夫娶了一个聪明的老婆，生活过得有滋有味。财主看不惯一个穷小子过得这么快活，便把

农夫叫到家里来，对他说：“听说你娶了个聪明的老婆，我很想知道她是不是比我还聪明。我问她三个问题，如果她都能回答出来，我就让你留下来继续种田；如果她回答不上来，你就给我滚蛋。”

农夫回家之后，就把财主的问题告诉妻子：“天上的星星有多少颗？大地有多少丈？海水有多少斗？”

妻子听了之后，让农夫这样回答财主：“天上的星星和老爷的头发一样多；要丈量大地，还请老爷拿出足够长的尺子；要知道海水有多少斗，还得问问老爷的斗有多大，如果能装下整个大海，那么海水就只有一斗。”

财主听了无言以对，只好放过了农夫。农夫妻子的高明之处就在于她把财主的刁难原封不动地还了回去。星星数不清，头发也数不清。大地本来就无法丈量，谁又能拿出可以丈量大地的尺子呢？大海无边无际，怎么可能有像大海一样大的斗呢？这就是以彼之矛，攻彼之盾的心理战术。

2. 归谬法，荒唐与荒唐的组合

归谬法，简单地说，就是假设对方的观点成立，但是这个观点却引导出一个错误的结果。既然得出了错误的结果，那么对方的观点当然也就不成立了。

有一次，阿凡提路过财主的家门，从大门里面传出香喷喷的烤鸡味。阿凡提站在门口闻了一会儿，正好被贪婪的财主看到。财主马上下楼拉住阿凡提的小毛驴，对他说：“你刚才闻到我家的烤鸡香味了吧？”

阿凡提回答说：“是。”

财主马上露出狡猾的微笑，“既然你闻到了香味，那么你就应该为这香味付钱，总不能叫你白占便宜吧？”

阿凡提想了想，拿出自己的钱袋，对着财主摇了摇，问：“你听到了什么？”财主急忙回答：“我听到金币的敲击声，你这钱袋有几十个金币，应该够付烤鸡的香味了。”

阿凡提笑着把钱袋收起来，骑着毛驴就走了。财主追着阿凡提要钱，阿凡提说：“刚才我已经付过了呀！你不是已经听到钱币碰撞的声音了吗？”

如果闻闻香气也要收钱的话，那么听到钱币的

响声当然也能算付过钱了。阿凡提用财主的歪理来对付财主，让这个贪婪的家伙碰了一鼻子灰。

攻心密语

错误的前提当然只能得出错误的结果，用对方的错误来反驳对方的意见，才能达到最好的效果。与其因意见分歧而吵得面红耳赤，不如想想对手的漏洞，找找对方的错误，以幽默的方式顺着对方的话说，然后再巧妙逆转对方的意思，化解双方可能产生的争执。

自曝其短，施行软征服

自曝其短，有时候会收到意想不到的效果。
如果你深刻地了解了这一点，并在适当的场合对他人示

弱，
那么打消他人的敌意也不会是一件难事。
坦率地承认自己的弱点与短处，
反而会让对方感受到你的真实可信。
要知道，谁愿意接近一个完美无缺的人呢？

1. 自曝其短的妙用

战国末年，秦国已经成为各诸侯国中实力最强大的国家之一。秦王嬴政为了一统天下，发动了多次战争。一次，大将军王翦奉命远征，秦王让他统率秦国全部兵力。重权在握，王翦却如坐针毡，惴惴不安。

在出发之前，王翦向秦王请求大量财物，声称要为自己的子孙后代谋划一份家业。秦王答应了，“爱卿大可放心，本王定会让你没有后顾之忧。”王翦毕恭毕敬地谢恩。

等王翦率领军队到了战场之后，又多次派遣使者向秦王请功，请求秦王将良田金银赏赐给自己。对于这些，秦王都爽快地答应了。但是朝廷中其他官员纷纷批评王翦好大喜功，贪图财货。这些消息传到王翦的心腹耳中，他忧心忡忡地劝说王翦：“将军，您并不贪财，为何要在打仗途中向秦王索要赏赐呢？如果引起朝臣的不满，您可没办法亲自向秦王请罪呀！”

王翦摸着胡须说：“你放心吧，我要的不是秦王的赏赐，而是秦王的信任。我率领大军出征在外，秦王肯定不放心我手握重兵。我多次请求财物赏赐，只是为了表明我并不贪图权势，只是爱好财

物罢了。秦王知道了我贪财的弱点，才能相信我没有图谋国家的野心啊！”

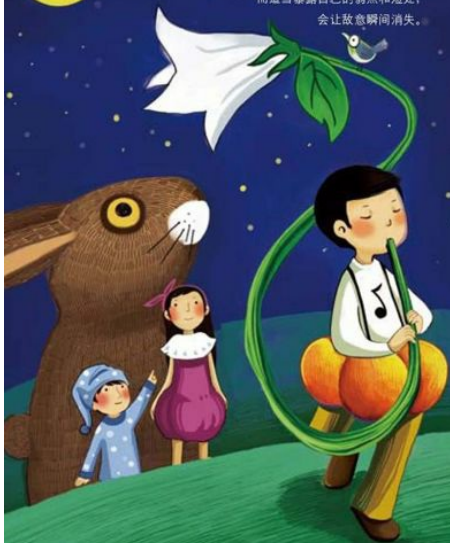
听了王翦的一席话，心腹打心眼里对他敬佩不已。

一个毫无缺点的下属只会让秦王担忧怀疑，而一个贪财的下属却能让秦王放心信任，这就是王翦自曝其短达到的效果。

当你把自己的弱点展示给对手看的时候，对手就会发现，这个看起来很强的家伙，其实也有办不到的事情嘛！这样一来，对手当然就会放松警惕，减少对你的敌意了。

炫耀容易引起敌意，
而适当暴露自己的弱点和短处，
会让敌意瞬间消失。

炫耀容易引起敌意，
而适当暴露自己的弱点和短处，
会让敌意瞬间消失。



2. 做一个不聪明的聪明人

聪明人是否会时时展示自己的聪明才智，把自己同大多数人区分开来呢？答案是否定的。当你高傲地昂着头，显示自己高高在上的时候，大多数人会在心里对你产生敌意，这种敌意可能来源于嫉妒、仇恨或是对异类的排斥。所以，一个真正的聪明人是不会让自己脱离群众圈的。因为他知道“木秀于林，风必摧之”的道理，所以总会时不时地“犯点傻”，让世人看到他的缺陷和弱点，让世人知道他其实也是一个普通人。

美国第九任总统威廉·亨利·哈里森出生在一个普通的小城镇里，幼年的威廉文静、害羞，在同龄人眼中，他就是一个傻瓜。

人们总是乐于戏弄这个傻乎乎的小家伙。大家把他从角落中推出来，让他站在街道的中央，然后拿出一个五分、一个一角的硬币让他选。每一次，威廉总会选择面值更小的五分钱，而不是拿走那个一角的硬币。

人们指着拿走五分钱的威廉哈哈大笑，“天哪！快来看看，这个傻瓜连钱多钱少都分不清，怎么会有这么傻的人呀！”因为这个愚蠢的选择，威廉给小镇上的人增添了无数笑料。

一次，一位好心的大婶看不下去了，她问威廉：“孩子，难道你不知道一角的硬币能换到更多糖果吗？”

威廉笑着点头：“我当然知道啦。”

“那你为什么每次都只拿五分钱呢？”

威廉反问道：“如果我拿走了一角的硬币，他们还会一次次地玩这个选择硬币的游戏吗？”

表面上看，威廉受到了大家的嘲笑和愚弄，但实际上，威廉选择五分硬币的理由却如此聪明，因为他明白，只有拿走五分硬币，大家才会一次又一次地拿出硬币让他选择。他放弃了一次得到一角钱的机会，却换来了无数次得到五分钱的机会。

一个聪明的对手会让你提高警惕，步步小心，而一个愚蠢的对手则会让你放松警惕，减少敌意。你愿意做一个让对方警惕的聪明人，还是做一个让对方放弃敌意的“傻瓜”呢？

有话好好说

很多人莫名其妙就成为了不受欢迎的对象，甚至根本不知道为什么会有人对他产生敌意。

“我只不过说了一两句话而已！”

有人会这样小声嘟囔。

千万别小看从我们嘴里说出的每一句话，即使是同一句话，到了不同的听话人的耳朵里，也会激起截然不同的心理反应。

看对象、看心情、看场合说话，才能避免因语言不当而激起的敌意。

1. 明话暗说

是的，你确实对他很有意见，甚至恨不得用最恶毒的语言把他骂得狗血淋头，但是骂过之后呢？问题依然存在，他本人也不会因为你的痛骂而消失无踪，你还得继续面对一个彻彻底底的敌人。为了一时的痛快，你将永远失去讲和的机会。

20世纪70年代，通信还不发达，在远洋海轮上工作的船员常常一年半载也没法回家，只能依靠书信和电报与家人交流沟通。但是电报和书信送达的时间往往也会延后不少。一位船员的妻子在一个多月前就给丈夫发去电报，提醒他结婚纪念日就要到了。这位妻子本以为丈夫会给她寄来礼物或是发来电报，但是结婚纪念日都过了好几天，也没见到丈夫的礼物，就连一封书信或是电报都没有。

妻子怒火冲天，就想马上发一封电报把忘性大的丈夫痛骂一顿，但想到丈夫长年在外奔波也是为了家庭，又忍住这口气，转而发了一封内容甜蜜的电报：“亲爱的，你真是太体贴、太浪漫了。收到你送的钻戒，我非常开心，这真是我收到的最好的结婚纪念礼物。”

几天之后，她收到了丈夫的电报：“亲爱的，你真是太聪明了，你怎么会猜到还在路上的礼物

呢？”

船员的妻子本来很生气，她的电报看似甜蜜，其实暗含谴责，谴责丈夫既不体贴，又不浪漫，甚至没把重要的结婚纪念日记在心里。如果丈夫确实没准备礼物，那么他看完电报之后，肯定会感到内疚。从电报里，聪明的丈夫读懂了妻子的抱怨，也读懂了妻子的暗示，妻子想要一枚钻戒作为礼物，而结果当然是皆大欢喜。

有话好好说，
沟通比指责更有效。



有话好好说，
沟通比指责更有效。

试想如果妻子狠狠地谴责丈夫，丈夫还会感觉内疚吗？他只会觉得既然我已经挨骂了，那你就应该消消气了。最后可能导致的结果就是两人沟通不畅，夫妻关系产生裂痕。

2. 正话反说

一家房地产公司准备在一片旧居民区上改建一个新的花园小区，大部分居民接受了房地产公司开出的条件，同意搬离此地，领取补偿金，只有一小部分居民不愿搬走，其中有一位固执的老太太明确表明了绝对不会离开现在住的地方，她甚至说服了一些原本打算搬家的邻居。老太太的行为大大阻碍了改建工作的进展，让这家房地产公司非常头痛。

这时候，杰米自告奋勇地站了出来，表示愿意去劝说这位固执的老太太。事实上，公司多次派人去调解，但都被固执的老太太击败了，因此同事们都劝杰米不要去做这个费力不讨好的事情。

杰米神秘一笑，说：“别担心，我有办法。”

杰米来到老太太居住的街道，正好在路口遇到了老太太。

老太太戒备地说，“我是绝对不会搬家的，你们死心吧。”

杰米说：“老婆婆，您真是太有毅力了。不过我敢跟您打赌，绝大多数人都期待着住改建后的新房子。”

杰米拿出意向调查表给老太太看，果真有超过90%的人都愿意住改建之后的新房子。老太太犹豫

了，杰米趁热打铁，“像您这么有能力的人，一定能帮大多数人完成心愿吧？”

之后的工作很顺利，老太太不但主动搬走了，还动员了一些不愿离开的邻居同意搬家。

杰米的心理策略就这么简单，首先认可老太太的能力，满足她的自尊心，这就让老太太减少了对杰米的敌意。然后，他再用激将法，劝说老太太把能力用在动员搬迁上，事情就得到了圆满的解决。

用热情而真挚的语言表达你对他人的敬意，让对手知道你赞赏他们，认可他们，以此满足他们的自尊心，你会发现，在不知不觉中，对手就收起了刺猬的尖刺，向你露出柔软的腹部。

Part 05

“完美说服” 是一门艺术

★生活就像一场场充满气势的对决。说服对方的过程，与其说是比拼口才，不如说是一场惊心动魄的心理战，是一门艺术。



登门槛策略：先让对方答应点小事

寺庙前有一条河，
小和尚每天都得把小猪一头一头地抱过去，
然后傍晚时分再一头一头地抱回来。
后来小和尚发现他已经在不知不觉中练就了非凡的臂力，
原来小猪在一天天长大，体重也在增加，
由于他每天都要抱，
并未体会到什么艰难，
臂力也就不知不觉见长了。

1. 登门槛效应

美国斯坦福大学的两位社会心理学教授曾经做过一个实验。他们挑选了一个社区里的一些家庭主妇作为实验对象。第一天，主试们拜访了这个社区里的大部分家庭主妇，请她们在一份关于在社区公共场合限制车速的请愿书上签字。大部分主妇都签字了，因为这个要求看起来并不过分，而且对她们的生活也有潜在的益处。

过了两天，主试们再度出动。这一次，他们的请求是希望主妇能够同意在社区内竖起限制车速的警示牌。很多主妇都有点犹豫，但是鉴于她们之前签过那个请愿书，所以大部分人还是同意了。

为了对照实验结果，主试们又在另一个社区进行了实验。不同的是，这次他们并没有让主妇们填写请愿书，而是直接问她们是否同意在社区内竖起限制车速的警示牌。

最后的结果是，第一个社区里同意这么做的主妇达到60%以上，而第二个社区同意这么做的主妇只有20%。

据此可知，**当你有求于对方的时候，先提出一个小要求，当对方同意以后，再将大的要求提出来。**这时候，对方可能会因为同意了前一个要求而

很难拒绝后面的要求。由微至著，由浅入深，这就是心理学上的“登门槛效应”。

2. 一步一步达成

有一次，一个乞丐来到了一个年轻人的门口，他敲开门后告诉年轻人，他不乞求别的，只希望能得到一锅石头煮的汤。年轻人感到非常奇怪，这石头煮的汤怎么能喝呢？这个请求显然不会伤害到自己的什么利益，而且太让人好奇了。年轻人这样想着，就让乞丐进到自己的房子里了。

进了厨房，乞丐把一块大石头放进锅里，再往里注水，就开始煮了。年轻人则饶有兴致地在一旁看着。

过了一会儿，乞丐问年轻人，地上这些烂菜叶没用了吧，我能不能拿来煮呢？年轻人答应了。

又过了一会儿，乞丐对年轻人说，这砧板上还残留着些肉末，我能不能拿来煮呢？年轻人想想，反正砧板洗了也是洗了，肉末肯定都洗没了，就让他拿去煮吧，于是也答应了。

没过几分钟，乞丐又问年轻人能不能把灶台上撒落的盐巴和一些调料给他，让他放进锅里煮。年轻人显然没有拒绝的理由，也点头答应了。

最后，乞丐在年轻人的厨房里喝上了一锅味道鲜美的肉末蔬菜汤。

乞丐明明只是请求煮一锅石头汤而已，最后何

以变成了肉末蔬菜汤呢？这就是登门槛效应的成功应用。乞丐先让年轻人答应了自己一个小小的无损利益的要求，然后慢慢提出其他要求。而年轻人呢，因为一直是点头允诺，为保持形象一致，他对于后来的这些要求也都说不出拒绝的话，而且还会给自己心理暗示：既然前面都答应了，再答应一次又何妨？

1984年，在东京国际马拉松邀请赛上，一个名不见经传的日本人爆了大冷门，夺得了世界冠军。记者纷纷拥上去采访，问他成功的秘诀。他只说出了一句话：凭智慧战胜对手。

媒体都觉得这个人之所以获得冠军，其侥幸要多过于实力，现在说话还故显高深，未必是个真正的厉害角色。谁知两年后的意大利国际马拉松邀请赛上，还是这个日本人获得了冠军。在赛后接受采访时，他还是说了那句话：凭智慧战胜对手。

直到10年后，这位日本马拉松运动员才在自己的传记中讲述了他成功的真正原因。原来每次比赛前，他都会提前去赛道上踩点，并且把沿途醒目的标志记下来，比如10千米处有一家银行，15千米处有一家医院，等等，然后在比赛的时候把目标分段，达到第一个目标之后以同样的速度跑到第二个目标，最终到达终点。

对于一般人来说，要是一开始就把眼光放在40多千米外的终点处，恐怕跑出去没多久，信心就会被遥远的路程击垮了。

看来这个登门槛效应用在每个人身上都很合适，想要达成一个远大的目标看似是很艰难的，但是如果把它分成几个小目标，再分步来完成的话，就会发现梦想实现起来也并没有那么困难。

功心密语

“登门槛策略”提示我们，在人际交往过程中，无论是对对方提出批评建议还是期望要求，都应该从对方可以接受的程度开始。如果一开始提得过于严厉或高不可攀，对方首先从心里就开始产生厌恶和畏难情绪，那你所做的一切努力都会成为零。

想钓到鱼，就要学会像鱼一样思考

庄子见水中的鱼儿一会儿上来吐几个泡泡，
一会儿又沉下去，生活好不自在，
于是说：“那些鱼儿在水中如此从容，真是快乐啊。”
一旁的惠施听见了，
凑上前来问庄子道：“你又不是鱼，
你怎么知道鱼儿的快乐呢？”
庄子回头反问道：“你又不是我，
怎么知道我不知道鱼儿的快乐呢？”

1. 就买帝国大厦

约瑟夫·戴是美国纽约赫赫有名的地产销售商。有一次，美国钢铁公司总经理阿尔伯特·加里找到了约瑟夫，对他说：“戴，我想买一栋属于我们钢铁公司自己的大厦。”

目前，美国钢铁公司的办公地在纽约市著名的摩天大楼、共有102层的帝国大厦里，站在加里现在的办公室窗前，能够看到美丽的哈德逊河。加里坐在窗前，对约瑟夫说：“你得帮我买一栋既能够看到这样的美景，又能眺望港湾的房子。”

约瑟夫用了整整三周的时间来帮加里思考这件事情。他发现，其实帝国大厦附近的很多房子都符合加里提出的条件，却没有哪一栋比帝国大厦更合适。不过看上去加里似乎更中意旁边那栋时尚的新楼，而且他说他的一些同事也主张买那栋大厦。约瑟夫知道，如果他这里迟迟不解决问题的话，加里恐怕要把买房的事拜托别的人了。

为防有变，约瑟夫决定尽快解决这件事情。约瑟夫第二次约见了加里，这一次，他建议加里购买目前美国钢铁公司所在的这栋帝国大厦。他表示，旁边的房子虽然也能够看到窗外的美景，但是不用多长时间，就会有新的高楼立起来挡住这一切，但

是对于帝国大厦来说就没有这样的顾虑，风景一定会常在。

可是这个建议马上遭到了加里的否决，他表示并不想购买帝国大厦。但约瑟夫却敏锐地捕捉到了加里脸上的复杂表情，那绝对不是一种坚定的拒绝。随后，加里絮絮叨叨地说了一些不想购买的理由。聪明的约瑟夫有些听明白了，加里在说着违心的话，他的内心其实是很中意这栋大楼的。

该怎样让加里说出实话呢？

约瑟夫没有选择反驳，接下来的时间里，两个人都没有说话，在初春的晨光里，他们坐在加里的办公室里静静地喝咖啡，眺望着窗外那令加里钟爱的风景。

突然，约瑟夫开口了，他用一种沉静如水的声音问道：“先生，刚到纽约的时候，您的办公室在哪里？”

听到约瑟夫的问候，加里感到很意外，说：“什么意思？你知道的，最初的办公室就是这栋房子。”

“那么美国钢铁公司是在哪里成立的呢？”约瑟夫接着问。

加里沉默了一会儿，回答道：“也是在这里，在我们现在所在的办公室。”

双方再次陷入沉默，整整5分钟，他们都望着窗外一言不发。约瑟夫甚至觉得这5分钟像1小时那样漫长。

终于，加里开口了，他如释重负地说：“几乎所有员工都主张买旁边的那栋新楼，新楼虽然洋气，各种设施都比这边好，但是这里是我们的根哪，我们就是在这里成长和壮大的，实在是应该一直在这里住下去啊。”

就这样，加里说出了真心话，而约瑟夫也办妥了这件事情，让加里购买了帝国大厦。

没有复杂的表格和成本预算，也没有什么巧舌如簧的推销术，约瑟夫不愧为“世界上最伟大的地产销售商”，他就这样卖掉了房子，用一种近乎沉默的方式。

其实约瑟夫所用的不过是“像鱼一样思考”的方式，当他察觉到加里脸上的“不坚定”时，就开始集中精力去猜测加里的想法。当然，这需要足够的敏锐度，他抓住了加里的软肋，让加里说出了自己内心最矛盾的地方。

他给予谈话充分的沉默，为的就是让加里度过最纠结的几分钟。当加里理清思绪后，其实无须约瑟夫再费唇舌去说服，加里自己就表露了想法。

2 . 像鱼一样思考

在一次培训课上，一位资深培训师对他的学员讲了一件他小时候的事情。

一个成功的渔人，
一定是最懂鱼的人。

一个成功的渔人，
一定是最懂鱼的人。



培训师说自己小时候经常跟随父亲去钓鱼，他们的鱼竿一样，鱼饵也一样，可是每次父亲都满载而归，而自己却总是收获寥寥。他感到很奇怪，便问父亲这是为什么，是不是因为自己钓鱼的方式不对。

父亲笑着对他说：“不是你钓鱼的方式不对，而是你思考的方式不对，你想要钓到鱼，就要像鱼一样去思考。”

当时还只是个孩子的培训师并不能理解这句话，只是在心中想着，难道鱼也会思考吗？随着年龄的增长，他慢慢明白了其中的道理。原来鱼是一种冷血动物，喜欢待在比较暖和的地方，也就是水面上。但是水面上的阳光非常强烈，而鱼没有眼睑，眼睛很容易被阳光刺伤，所以一般都会躲在阴凉的浅水处，特别是有水草做掩护的地方，那里不但有着天然屏障，而且营养丰富。作为钓鱼者，想要钓到更多的鱼，当然是往这样的地方下鱼钩最适合了。

这个故事传达给我们一个信息，如果你想要说服别人，一定要懂得站在对方的角度去思考问题。你了解了对方的想法，自然就知道了他易于接受什么样的方式，那么办起事情来就容易多了。

巧妙地引导别人走进你的思路

有时候，
不动声色的引导比费尽唇舌的劝解
更容易巧妙地说服人心。
与其站在别人的门外，
试图通过控制别人的思路来达到目的，
不如客气地敲门走进去，
用自己的思路来引导他人，最终让人心服口服。

1. 重新创作一幅漫画

如今的赫斯特是一个拥有二十多家报纸、十多家杂志的著名出版商人，可是谁能想到，当年他只是在旧金山拥有一份报纸罢了。

当时的赫斯特有一个特别的计划，他想发动人们敦促电车公司在电车前面装上保险杆，因为那样能够有效降低交通事故的死亡率。

为此，他邀请了当时著名的漫画家纳斯特先生帮自己画一幅漫画。可是当纳斯特的画到了他手上的时候，他却感到很失望，那并不是自己想要的效果，而且这也并没有发挥出漫画家纳斯特的真正水准。

怎样让纳斯特心甘情愿地帮自己重新创作一幅漫画呢？这可真不是件容易事。

恰好纳斯特来到了旧金山，赫斯特诚挚地邀请他共进晚餐。席间，赫斯特大大地夸奖了那幅漫画，并且为纳斯特的鼎力相助感激之至。接下来，赫斯特说：“这里的电车已经造成了很多孩子不是死就是伤残，有时候我觉得那些开车的司机根本不像一个社会工作者，而是像妖怪一样，驾驶着庞然大物，专门为难孩子们。他们好像根本不会思考，径直就朝着当街玩耍的孩子们冲撞过去……”

话还没说完呢，就见纳斯特兴奋地站了起来，对赫斯特大声说道：“先生，我突然想到，我一定要重新帮你画一幅漫画，真的。我现在脑子里充满了灵感，你赶紧把之前那幅撕毁了吧。”

纳斯特回到宾馆，连夜挥舞画笔创作。第二天，当他把画作送到赫斯特面前的时候，赫斯特眼前一亮，这正是自己想要的东西。

再看纳斯特，此刻还处在兴奋之中，他觉得正是赫斯特无意的提醒，才让自己有了新的思路，迸发出了新的创作灵感，殊不知赫斯特前一天晚上的每一句话都是经过精心设计的。

赫斯特知道，如果直接告诉纳斯特自己不满意他的第一幅画作，这无疑会得罪这位著名的漫画家，就算纳斯特接受了这份不满意，也未必有创作的激情了。不如抛开那份不满意，将事情从头开始安排，循循善诱，让纳斯特不知不觉地走进自己的思路。

果然，纳斯特得到了灵感，而且并不会把问题往自己的前一幅画作不讨人喜欢的方面去想。之所以要毁掉旧的作品，是因为新的作品更能体现自己的水准和内涵。

2 . 立谁为太子

在武则天晚年，朝臣当中她最信任的人就是狄仁杰了，但凡有大事，她都要找狄仁杰来商量一下才作决定。

循循善诱，
因势利导，
是一种大智慧。



循循善诱，
因势利导，
是一种大智慧。

有一件事情纠缠了武则天好久，就是关于立嗣的问题。武则天自立为大周皇帝，她娘家这边的人就希望她将来会把皇位传给武姓后人，她的侄子武承嗣和武三思都三番五次地托人来游说武则天立自己为太子，而大多数大臣则希望武则天能立李氏子嗣为太子，百年之后还李唐天下。

武则天一直拿不定主意，于是召来了狄仁杰。“国老，朕想就立太子的事情和你商量一下。”武则天开门见山地说。

狄仁杰不答，反而问道：“那么陛下心中是不是早已有了中意的人选呢？”武则天想了一下，说：“朕想立武三思为太子，国老意下如何呢？”

狄仁杰沉思了一下，还是没有正面回答武则天的问题。他说：“陛下您是庐陵王的母亲，也是武三思的姑姑。照理说，应该是母子要更亲近一些。可这也不是绝对的，有的时候姑侄之间反而要比母子之间更容易交流一些，侄子似乎更能说出贴心的话。”

一席话说得武则天频频点头，确实如此，武则天和李显虽然是母子，但感情并不是很深厚，反而是武三思常常陪伴在武则天身边嘘寒问暖，关怀备至。

“陛下想立自己的亲侄子为太子，也不是没有

道理。” “可是倘若是陛下的亲儿子为太子，狄仁杰接着说，那么千秋万岁后陛下仍可以配享太庙。但是如果是陛下的侄子为太子，这一点就有些难办了，老臣倒是未听说过有侄儿做天子，奉姑姑于太庙的。要是陛下已然决定立武三思为太子，那么这列祖列宗传下来的规矩就要先改一下，在朝堂之中讲起来，估计陛下耳根子又不得清净啰。”

武则天沉默了一会儿，说道：“这是朕自家的事情，轮得到谁说三道四吗？” “陛下是一国之君，以四海为家，四海之内的事情都是陛下的家事呀。陛下什么都得管，什么都不能不想啊。” 狄仁杰的回答似乎文不对题。

第二天，武则天颁布诏书，立庐陵王李显为太子，将太子迎回宫中。

在立太子这件事上，狄仁杰先是假意支持武则天立武三思为太子，然后巧妙地指出这样做不是不可以，只是以后武则天就要经受群臣轮番的进谏。而且如果君臣完全处于对立面，对武则天来说是有损无益的。再者，把权力交给最亲近的人，保证了死后会得到祭祀，这些问题武则天不可能不在意。指出这些事实之后，他不再发表意见，而是让武则天自己去权衡利弊。最终，武则天将皇位继承人定为自己的儿子。

3 . 合理引导别人的思路

狄仁杰之所以能够说服武则天，是因为他站在武则天的角度去考虑问题，并且不知不觉地将武则天带入自己安排的思路当中。当武则天顺着狄仁杰的思路去思考的时候，就会看到自己之前并没有权衡好利弊。

很多人都会为自己提出的建议不被采纳、无法更好地说服别人而感到烦恼，这个时候不妨自己回想一下，**当你在向别人提出意见或建议的时候，是不是光顾着说自己的看法，根本没有注意对方的感受呢？**

或许我们应该换一个策略进行游说。先站在对方的角度去考虑，在某一件事情上，对方能获得的最大利益是什么，会遇到最糟糕的情况是什么，对方最想要的又是什么。当把这些问题想清楚之后，我们再回过头来想，对方最薄弱的突破口在什么地方。找到这个突破口，顺着这个方向去说，你就能够掌握主动权，将对方带入你的思路当中，最终达到说服对方的目的。

找到彼此的共同点，能够拉近距离

美国著名销售专家杰弗里·吉特默

曾经说过：“如果你找到了与潜在客户的共同点，他就会喜欢你，信任你，并且愿意购买你的产品。”

当我们初次见陌生客户的时候，心理距离是最难克服的，

但事实证明，人们更愿意和容易相处的人做生意，所以就算是首次见面，只要找到一个良好的切入点，就能很快消除彼此之间的陌生感和紧张感。

1. 如何抓住潜在客户

杰瑞刚刚开始做汽车销售的时候，完全找不到方向，他因此迷茫了很久。还是一位前辈点醒了他，面对客户时，不要一上来就跟人家谈汽车、谈销量，这样很容易给人造成你眼里只有赚钱这一件事的印象。但不谈这些，又该从哪里开始话题呢？前辈告诉他：“不如谈谈你们都喜欢的东西。”

杰瑞恍然大悟。几天后，市里迎来了一次大型汽车展览会，他在这次展览会上注意到了一个大人人物，他知道如果把握得当，此人会成为自己的大客户。然而目前，杰瑞只能将其暂时定义为自己的潜在客户。

通过对这位潜在客户的观察，杰瑞知道他就是大名鼎鼎的企业家鲍尔斯，而且还发现他似乎对性能良好的越野车很感兴趣，因为他的目光在越野型车上停留的时间最久。刚好杰瑞所在的公司就有这样的越野车，于是他兴冲冲地走上前去，将产品手册送到鲍尔斯的手中。

接下来的日子里，杰瑞尝试着与鲍尔斯联系，但是对方要么说自己很忙，要么就说有约了，总之没有给杰瑞任何实质性的回应。

联络陷入了僵局，毫无进展，但杰瑞不想失去

这位潜在客户。经过多方打听，杰瑞得知鲍尔斯酷爱射击，于是灵光一闪。他在网上查阅了大量关于射击的资料，还走访了城里很多的射击场所，不但如此，他还快速掌握了一些射击的基本功。

再一次打电话的时候，杰瑞对汽车的事情绝口不提，只是对鲍尔斯说自己的一个朋友推荐了一家设备很齐全的射击场，在郊区，周围环境优美。在下一个周末的时候，杰瑞果然在这家射击场见到了鲍尔斯。

杰瑞很自然地走上前去与鲍尔斯攀谈，话题都围绕着射击展开。杰瑞引开了话题，然后就以一种很谦虚的态度向鲍尔斯请教。

鲍尔斯发现杰瑞也很喜欢射击，高兴极了，表情也放松了很多。他告诉杰瑞，他这几年一直在玩射击，因为他觉得射击是最能释放压力的办法。然后，鲍尔斯又跟杰瑞交流起了射击的心得和一些诀窍。

杰瑞虽然是恶补的射击知识，但是由于他态度谦虚，小心地绕过自己不是很了解的部分，所以在鲍尔斯面前没有露出半点“生手”的迹象。

最后，鲍尔斯对杰瑞甚至有种相见恨晚的感觉，并表示自己很喜欢这个射击场，邀请杰瑞下周未在这里见。

玩尽兴后，鲍尔斯见杰瑞没开车来，就主动提出要搭他回市区。在返回的路上，鲍尔斯又主动和杰瑞谈起自己很喜欢越野车，而且透露了自己对其性能、配置的理想要求。杰瑞不失时机地接过话题，推荐起了自己公司的汽车。

就这样，一场朝着销售的良好沟通开始了。

最后，杰瑞当然顺利地卖出了他的汽车，还和鲍尔斯交上了朋友，真正爱上了射击，并且在鲍尔斯的介绍下，又认识了许多新的客户。

只有聊起那些能够引起客户兴趣的话题才可能把谈话深入。但要引起对方兴趣，自己首先就得了解有关这个兴趣的内容，找到彼此的共同点，引起心理共鸣，这样沟通起来就会顺畅很多。

2. 我和您是一样的

伽利略年轻的时候就立下了雄心壮志，要从事科研事业，成为一名科学家。同时，他希望得到父亲的理解和帮助。

有一天，他在和父亲闲聊时，看似无意地说起一个话题：“父亲，我想问您一件事情，是什么促成了您和母亲的婚姻呢？”

父亲不假思索地回答道：“我看上她了啊！”

“那么，您有没有娶过别的女人？”

“没有，”父亲很严肃地答道，“你的祖父母曾经想要我娶一位富家女为妻，但是我只对你的母亲情有独钟，那时候，她可真是位美丽动人的姑娘。”

伽利略说：“那是没错，母亲现在依然美丽。您不娶别的女人，是因为您爱的是我母亲。可是您知道吗？我现在也面临同样的处境。我像您爱我母亲那样爱着科学事业，除此之外，我不可能选择别的职业了，爱科学对我来说就像是深爱着一位美丽的姑娘。在这一点上我和您是相同的，具有同样的执著。”

父亲很惊讶地问：“爱科学如同爱一位姑娘？你怎么会这样说呢？”

伽利略回答：“是的，亲爱的父亲。我今年已经18岁了。别的学生在这个年龄，哪怕是最穷困的学生，也开始考虑自己的婚事了，但是我却从来没想到过那方面的事情，现在不会，以后也不会花心思去想，我只愿意和科学为伴。这就像您只愿意和我的母亲为伴一样。父亲，您有才干，并且遗传给了我，为什么您不能帮助我实现我的愿望呢？我一定能够成为一名杰出的科学家，并且最终会以此为生。”

父亲很为难地说：“可是我没有钱供你上学啊。”

伽利略望着父亲的眼睛说：“亲爱的父亲，您完全不必为此感到为难，现在很多学生都可以凭自己的能力领取奖学金了，这个钱是公爵宫廷给的，我想我也能够去领取一份奖学金。您在佛罗伦萨认识那么多朋友，而且和他们的交情都不错，您只需要帮我问一下公爵的老师奥斯蒂洛·希里就行了，他认识我，也知道我的能力……”

父亲完全被说动了，回答伽利略道：“嗯，这样不错，你果然是我的儿子，和我简直一模一样，个性如此，行动也如此。”父亲最终帮了他大忙。

人与人之间其实有很多相同的地方，就看你能不能发现那些共同点了。当你想要说服对方的时

候，找到共同点，唤起心理共鸣的确是一个好方法。当然讲话的时候一定要掌握尺度，至少要先避开对方的忌讳，从对方感兴趣的话题入手，特别是不要过早暴露自己的意图，避免让自己的行为显得目的性太强。巧妙地说话，让对方一步步赞成你的观点，在这个过程中，他们不会觉得是你占了便宜，而是会感觉到他们只是在为自己办事情。

层层递进，让对方放下心理包袱

能够完美地说服别人是成功交际所必不可少的条件之

一。

当人的内心充满疑虑和筑起坚固的防备围墙的时候，你一言洞穿所有的行为并不能完全取信于人，相反，还容易引起对方的警惕。这时候应该采用层层递进的策略，一点点让对方放下心理包袱，一步步开始赞同你的观点，最终被你说服。

1. 当编辑的“圈套”

怀特洛·利德是《纽约论坛报》的主编，在赫拉斯·格里莱手下工作。他想要找一个助理编辑，这个助理编辑不但要业务能力强，而且还能帮助格里莱成为《纽约论坛报》的所有者和出版人。

利德将眼光放到了年轻的约翰身上。这个小伙子浑身上下充满了激情、活力和智慧，当时刚从西班牙首都马德里完成任务归来，准备动身去伊利诺伊州做一名律师。如何说服约翰，让他放弃去做律师的念头而来报馆做事情呢？

利德诚恳地邀请这名小伙子去智慧俱乐部吃饭，庆祝他圆满地完成了在马德里的外交任务。整顿饭期间，利德都没有提起想要约翰来自己身边工作的想法。吃过饭以后，他邀请约翰去报馆玩。

到了报馆，闲谈之间，利德从诸多的电报中抽出了一条十分重要的消息递给约翰，并说：“我们报馆负责国外新闻这一块编辑刚好出差了，我也不是很擅长这方面的内容，你能帮我给明天的报纸写一段关于这个消息的社论吗？拜托了。”

作为好朋友和后辈，约翰自然不好推辞，当下就帮助利德完成了任务。

第二天，利德将约翰写的社论拿给格里莱

看。“写得太棒了，我非常满意！”格里莱由衷地称赞。

于是利德打电话给约翰，态度非常诚恳地邀请约翰再待几天，原因是报馆的那位编辑要一周之后才能回来，自己手上没有像约翰这样写得出如此好的国际新闻的人，他在老板面前很难交代，希望约翰站在一个朋友的角度上帮帮他，度过这个困难期。

约翰同意了。在接下来的一个星期里，他每天都到报馆来帮利德的忙，将国际新闻这一块的工作做得有声有色。一个星期过去了，格里莱专门表扬了约翰。负责国际新闻的编辑似乎因为新的任务继续在外出差，利德又一次诚恳地邀请约翰再留一周。

就这样，一周，一个月……约翰成了报社的一名编辑，他彻底放弃了回乡做律师的计划，一心一意留在《纽约论坛报》。

利德采用的正是层层递进的策略，他并没有直接说出自己的心愿，而是先让约翰帮了一点小忙，然后再一步步加大，最后让约翰进入了自己设计好的“套”中，主动地留了下来。

2 . 说服百万富翁到苏联投资

1921年，美国百万富翁哈默听说苏联实行新的经济政策，就打算到苏联去看一看，看能不能把美国的粮食卖到苏联，再从苏联买进美国缺少的毛皮、白金、绿宝石等。这样的交换是一笔不错的交易。

在哈默来到苏联首都莫斯科的第二天早晨，列宁就让人将他请到了办公室，同他进行了亲切的交谈。把粮食问题说完之后，列宁真诚地说：“我们真的很希望您能够在苏联投资，经营企业。”

西方国家对于苏联实行的新经济政策并不看好，存有很深的偏见，甚至做了很多恶意的宣传，这些都让哈默心存疑虑，所以他沉默不语。

列宁将哈默的表情看在眼里，他接着说：“苏联实行的新经济政策就是要求重新发挥我们的经济潜能，我也很希望建立一个国际平台，让更多外国人能通过工商业承租权的制度加速我们的经济发展。”

列宁详细地为哈默解释了苏维埃政权的性质和苏联吸引外资企业所承诺的平等互利的原则。哈默的眉头渐渐有些舒展了，可是他又想到自己曾听说苏联政府机构是人浮于事，手续繁多，机关工作人

员办事拖拖拉拉，非常麻烦，于是又有些犹豫起来。

这点犹豫同样没有逃过列宁的眼睛，他主动问哈默：“如果不是因为担心新经济政策的问题的话，那么您现在担心的是不是投资的手续以及后续问题呢？”

哈默有些尴尬地笑了起来。

列宁说：“没错，官僚主义的确是我们最大的祸害之一，治理迫在眉睫。您这边我会专门指派几个人成立特别委员会，全权处理此事，他们会向您提供一切帮助的。”

可是哈默依旧很担心，作为外商投资的先驱者，会不会成为苏联发展新经济的“炮灰”？也就是说，苏联方面是否只顾着发展自己的经济潜能，而不注意保证外商的利益，以至于外商在这里根本没有多少实惠可言。

列宁了解到哈默的担忧，耐心地说：“我们必须制定一些硬性的制度来保障外商的权益，这一点是必需的，也是最起码的。在商言商，来这里投资不是来这里搞慈善，如果赚不到钱，相信任何商人都不会选择在这片土地上投资的。”

本来哈默是抱着疑惑以及不信任的态度去苏联看看的，当时的他并未决定放手投资，因为新政策

刚出台，很容易让先驱者成为最吃亏的人，特别是在根本不了解新政策的情况下。而列宁也是采用了层层递进的心理策略，一点点地向哈默解释清楚，慢慢地用自己坚决、清晰的态度打消哈默心中的疑虑，最终彻底瓦解对方的心理防线，成功说服他来苏联投资。

让对方感觉那其实是他的主意

在别人提出的看法和自己的看法之间，
你是不是对自己的看法更有信心呢？
而当别人越是强烈地想要将他的看法强加在你的头上

时，

你是不是更加觉得只有自己的看法才是对的呢？
如果是这样，那么当你面临要说服别人的情况时，
请记住这一点：与其把你的意思加在别人身上，
“逼迫”他接受，
不如让他觉得那是他自己的主意。

1. 推举个有用的人

美国第26任总统西奥多·罗斯福是美国历史上最伟大的总统之一。2006年，他去世近一百年后，美国《时代》杂志将他作为封面人物，标题是“THE MAKING OF AMERICA”（缔造美国）。今天人们对于西奥多·罗斯福最津津乐道的是他独特的个性和他在总统任期内推行的改革政策，而他独特的个性也形成了他独特的办事方式。

西奥多·罗斯福在当选美国总统之前，曾经是纽约州州长。在担任州长的时候，他一方面和许多政治领袖都保持着良好的关系，另一方面也在实施让那些政治首脑们感到头疼的改革。然而让人惊讶的是，在大刀阔斧的改革面前，西奥多·罗斯福却很少得罪那些“老顽固”，他是怎么做到的呢？

原来，每当有职位空缺的时候，西奥多·罗斯福就会邀请所有政治领袖来推荐适合接任的人选。情况往往是这样的，领袖们首先都会推举一个很差劲的“党棍”，这个人和这些老顽固们都有很深的渊源，上来工作也是因为需要被“照顾”。

然后，西奥多·罗斯福就会谦逊地说，任命这样一个人也许不是什么好主意，大家能不能再考虑一下。

接着，老顽固们会再提供另外一个人的名字，这个人可能是个老公务员，在岗位上混了大半辈子，只求一切平安，明哲保身，根本不可能有什么建树。

这时西奥多·罗斯福又说，这个人在工作方式是不错，但是担任这个职位的话，或许不能达到大众的期望。他请求大家看看是否能找到一个适合的人选。

当他们第三次将新人选报上来的时候，差不多可以了，但还是不算好。这时，西奥多·罗斯福就表示诚挚的感谢，并提出小小的要求，希望他们再不辞辛劳地试一次，挖掘一下人才。

一般到了第四次，推举上来的人大概就是西奥多·罗斯福心中的理想人选了。西奥多·罗斯福除了对大家的协助表示感激之外，还会对被任命的人说，推举他的其实是那些政治领袖。

每一次，西奥多·罗斯福都尽量去征求别人的意见，他让那些在自己身边工作的政治领袖觉得其实是他们自己独具慧眼，选出厉害的“千里马”。

2. 请您给点建议

无独有偶，发生在费城的皮尔逊医生身上的事情也证明了同一个道理：与其苦口婆心地用自己的观点去拼命说服别人，不如让对方感觉那是他自己的主意。

皮尔逊医生工作的地方是费城数一数二的大医院。有一次，医院需要新增一台释放脑压的仪器。各医疗器械商从不同的渠道得到了这个消息后，纷纷前来介绍自己的产品。整整一周，皮尔逊医生都无法安心工作，脑子里充斥着各个推销商絮絮叨叨地吹捧自己产品的情景。可到最后，皮尔逊医生也没决定购买哪家的仪器。

这时，皮尔逊医生收到了一封信。

尊敬的皮尔逊医生：

我们工厂最近生产了一套新型脑压释放机，这批仪器的第一部分刚刚运送到我们办公室里来，可是我们发现它并不是十全十美的，在运行上还存在着一点点欠缺。我们想要改进这点小缺陷，如果您能抽时间来看看这台脑压释放机，并站在一名优秀医生的专业角度给我们提出一点宝贵意见的话，我们将深表感激。

从来都只有厂商在皮尔逊医生面前夸耀自己的

产品是多么完美无缺，没有一个人问过他作为一个医生的意见，这样的事对于皮尔逊医生来说还是头一遭。

虽然那天皮尔逊医生很忙，也很疲惫，但是下班的时候，他还是去看了那台仪器。结果他发现越是研究，就越喜欢上了这台仪器，而且对于他提出的建议，对方也做了更加精良的改进。最后，皮尔逊医生决定买下这一整套设备。

没有人喋喋不休地试图左右皮尔逊医生的意思，向他推销产品，那完全是他自己的主意，不是吗？那个厂家的高明之处就在这一点上。没有人喜欢被迫购买或者遵照硬性的命令去行事，如果可以选择，大多数人倾向于自己拿主意。如果你想用自己的观点说服别人，不妨下点工夫，看看怎样巧妙地让对方觉得他是出于自愿的。

3 . 让总统听自己的意见

美国陆军上校爱德华·荷斯先生曾经是美国政界的一位举足轻重的人物，在威尔逊总统（美国第28任总统）时期，他在许多重要事情上发表过见解。威尔逊似乎很尊重荷斯的意见，很多时候都是遵照这个意见来作决定的。可以说，荷斯对威尔逊的影响超过了大多数的政界要人。

其实威尔逊也是一个非常有个性的人，并且身居总统高位，荷斯是怎样把自己的意见完美地“灌输”给威尔逊的呢？

荷斯曾说过这样一段话：“总统并不喜欢针锋相对地争辩，如果是那样的话，永远得不出结论。最好的办法是无意间将一个观点灌输进他的脑海中。当然，这个观点要能够引起他的兴趣，还不能伤害到他的利益。有一次，我在白宫和他探讨一个政策，刚开始的时候他非常反对我的观点，我赶紧转移了话题。在接下来的几天里，我将这个政策拆分开来，总是不经意地和总统说起这个事情，今天说几句有关政策的执行力度，明天说几句有关政策的惠众程度。几天后，在一个晚宴上，我听到总统向别人提出了我当时的意见，但是那个时候已经变成了他自己的看法。”

最成功的说服是把自己的思想装进别人的脑袋。



最成功的说服是把自己的
思想装进别人的脑袋。

荷斯是个聪明人，他并不在意最终由谁提出那个观点，他在意的是那个观点本身，所以他几乎总能成功地说服威尔逊支持自己的观点，而且这种支持没有丝毫的勉强和不快，因为意见最后都是由威尔逊自己提出来的。

我们都很高兴有人来问我们的意见，关心我们的想法，而不喜欢别人颐指气使地命令我们该怎样做。如果非要选择什么，相信大多数人都希望那是自己作出的决定。所以，如果你想要说服别人，不要忘记这个原则——让别人觉得那是他自己的主意。

合理刺激对方的“挑战欲”

卡耐基曾说：“光用薪水是留不住一个好员工的，还要靠工作本身的竞争。”

因为只有有了竞争，才会有压力；

有了压力，人才会有一种积极向上的动力，
这种动力不是来源于别人絮絮叨叨的说服，
而是来源于自身的力量。

1. 去照顾一下“猩猩”吧

美国纽约的猩猩监狱曾经是一个臭名昭著的监狱，没有任何人敢在那里担任监狱长，里面的犯人自成系统，以暴制暴，血腥、残酷、丑恶的黑幕笼罩在监狱上空。

当时的纽约州州长是史密斯，为了彻底整治猩猩监狱，拔掉纽约治安上的这颗毒瘤，他需要一个强有力的、坚韧且智慧的人去治理这所监狱，于是召来了劳斯。

当劳斯来到史密斯面前时，史密斯轻松地对他说道：“去照顾一下‘猩猩’如何？那里需要一个像你这样有经验且有魄力的人啊。”

劳斯听到“猩猩”这两个字，一个头顿时变成两个大。这所监狱名声太臭，混乱不堪，前面很多任狱长上任后还没做出点什么业绩，就已经被吓得找借口辞职了。让自己去管理这所监狱，对于他这样一个渴望找到适合自己的终身职业的人来说，风险太高，根本不值得冒险。再说管理猩猩监狱困难重重，劳心劳力，实在是个苦差……劳斯的犹豫明明白白地写在了脸上。

史密斯当然不会看不见，他往宽大的椅背上一靠，微笑着说：“年轻人，我理解你的犹豫，不怪

你会害怕啊。那里还真不是一个什么太平的地方，的确需要一个大人物才能驾驭得住啊。”

史密斯的这句话激起了劳斯想成为一个大人物的挑战欲，彻底打消了他的犹豫。对于要确立自己事业的人来说，与其到处寻找，不如抓住眼前的机会，把没有人做好的事情真正做好。

在接下来的日子里，劳斯果然将这件事情做到了最好。他大刀阔斧地进行改革，给予犯人人性化的管理。不仅如此，在监狱守则方面，他也做了强化，并且让人们都学会遵守。

他应邀到电台做节目，出版了关于自己在猩猩监狱生活的书，这本书不但畅销美国，还被改编成剧本，拍成了电影。劳斯成了在猩猩监狱任职时间最长、最有作为也最著名的监狱长，这段经历为他未来的事业发展铺好了坚实的路基。

2. 让工人主动完成任务

美国钢铁公司同时与多家建筑商建立了供给关系，可是随着各地的建筑商对钢铁材料的需求逐渐增大，美国钢铁公司的生产便跟不上节奏了。

这让公司管理层很是苦恼，如果供货不及时，各地建筑商就只可能付给钢铁公司80%的费用，这将会让公司蒙受巨额损失。于是他们想了很多办法，将单班制变成双班制，24小时开工，可是都没见到多少成效。看来唯一的办法就是提高工作效率，但要提高效率，就需要工人人们的配合。

有一次，总裁查尔斯·史考伯来到一家工厂考察，项目经理问了他这样一个问题：“我们怎样才能让工人们在规定时间内按量甚至超额完成任务呢？”

查尔斯笑着说：“怎么，像你这样一个能干的人都不能解决这个问题吗？”

经理挠了挠头，“我想尽了各种办法，甚至威胁工人们如果完不成任务就开除，结果一点效果都没有，他们依然无法达到预定的工作量。”

查尔斯没有答话，当时正是工厂交接班的时候，工人们在车间里穿梭。他环视了一周后，问经理要了一支粉笔，然后问离自己最近的一个工人

说：“你们这班今天一共制造了几部机器？”

“6部。”工人答道。

查尔斯弯下腰在地上写了一个“6”，然后就走了。

经理被他搞得一头雾水。

以后的两周里，查尔斯每天都到这个工厂来，在地上写一个字。两周之后，这个工厂的业绩有了明显提高，很快就达到了预期的生产数量。

在其他工厂，查尔斯也如法炮制，不久之后，各个部门的生产步伐都加快了很多，扭转了公司尴尬的局面，也提升了公司的威信。

在庆祝会上，有人问查尔斯究竟是怎样让工人们积极地开展工作的。查尔斯开玩笑地说：“多亏了那个经理给了我一支神奇的粉笔啊。”

原来在查尔斯第一次在地上写下“6”以后，情况就发生了微妙的转变，因为第二天交班的时候，地上的数字变成了“7”，此后的几天，数字一直在上升。夜班工人看到白班工人比自己做得多，很不服气，于是抓紧时间赶超白班工人。同样的，当白班工人看见夜班工人在一夜之间刷新了自己昨天的成绩，也很不服气，于是更加努力地工作，想要超过夜班的成绩。

就这样你追我赶，地上一个小小的数字激起了

所有工人的挑战欲。查尔斯没有多说一句话，没有浪费任何一点口舌，就巧妙地说服了工人们去积极工作。

比起那个部门经理说“破”了嘴、威胁加恐吓都未能达到效果，查尔斯这招“激起对方挑战欲”的策略真是用得巧妙高明啊。

其实不管多么自卑的人，心中都藏着一股挑战欲，当我们运用批评、惩罚或者表扬、激励都无法说服对方的时候，不妨考虑这样一种策略——激起他心中潜藏的挑战欲。与其让对方面对你，不如让他面对自己。只有面对自己的时候，才能更清楚地看清自己所处的局势，也能更明白自己该如何去做，这比苦口婆心一遍一遍地去对方面前念叨要好得多。

3 . 刺激的魔力

很多年前，前美国总统西奥多·罗斯福还只是一名义勇骑兵队的成员，刚刚从古巴战场回来就被推举出来参加纽约州州长的竞选，结果他还没有做好充分准备，反对党就指出他并不是该州的合法居民。

这一点吓坏了罗斯福，他胆战心惊地想要退出竞选。这时，托马斯·科里尔·普列特突然对不自信的罗斯福大声地说：“圣璜山的这位英雄，我说，难道你骨子里只是个懦夫？”这句话激起了罗斯福心中无限的激情和勇气，是啊，他本来就是个英勇的战士，跟“懦夫”这个词怎么能沾上边呢？也正是因为这句话，罗斯福决定继续奋斗下去，并最终成了美国历史上最具影响力的总统之一。

如果你想要一个人有勇气接受你的想法，那么可以试着激起对方的挑战欲。

人类内心潜藏的挑战欲一旦被激发，
就会迸发出一股神奇的力量。

人类内心潜藏的挑战欲一旦被激发，
就会迸发出一股神奇的力量。”





一分钟打动人心 人际关系中的心理策略

出版策划：陈彦

责任编辑：王彦

责任校对：郭平

执行编辑：赵静

文图编辑：陈丽辉

美术编辑：刘晓东

封面设计：罗雷

版式设计：韩少杰

插图绘制：熊小赚

桃子

孙阳阳

