

浅尝不止丛书
学问简读



XINLIXUE
SHI SHENME WANYI

心理学 是什么玩意儿

庞晓东\编著

——心理学并不晦涩也不神秘，
它是人与人之间的一种心理游戏和博弈。

《心理学是什么玩意儿》这本书让你获悉心理学的所有奥妙，帮你轻松认识自己、看清别人，让你纵横职场、左右逢源，让你了解情感、应对自如，让你在每一场心与心的博弈中取胜，最后赢得人心，赢得人生。

北 华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

心理学 是什么玩意儿

如果你不能识别人心，认清人性，你很有可能在社交中失败，甚至会把生活弄得一团糟，而心理学就是一把直视他人内心、认识他人真实意图的钥匙。心理学已经成为人们如影随形的朋友，有人的地方就有心理学。心理学已经不仅仅是我们生活中的调味品，而是越来越成为我们生活的必需品，深入到了每个人的生活和工作中。

上架建议 心理学·通俗读物

ISBN 978-7-5609-7447-7



9 787560 974477 >

定价：28.00元

心理学

是什么玩意儿

庞晓东 / 编著

北

华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

心理学

PDG

图书在版编目(CIP)数据

心理学是什么玩意儿 / 庞晓东 编著. —武汉: 华中科技大学出版社, 2012.1
ISBN 978-7-5609-7447-7

I. 心… II. 庞… III. 心理学—通俗读物 IV. B84-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第229938号

心理学是什么玩意儿

庞晓东 编著

策划编辑: 谢 荣 曹 霞

责任编辑: 刘晓燕

封面设计: 零三二五艺术设计

责任校对: 孙 倩

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027) 87556096 (010) 84533149

印 刷: 华中科技大学印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 15

字 数: 220千字

版 次: 2012年1月第1版第1次印刷

定 价: 28.00元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



心理学（英文名称Psychology）是研究人和动物心理现象发生、发展和活动规律的一门科学。心理学者按照科学的方法观察、研究人的心理过程以及人与人之间的差异，并揭示这些差异的原因，从而得出适用于人类的、一般性的规律，继而使人应用这些规律，更好地服务于人类的生产和实践。

心理学是一门关于人的学科，这就决定了它的研究内容的丰富和广泛，并活跃在我们生活的各个领域。没有人是可以独立存活在世界上的，即使此刻你似乎以个体的形式自成一体，但是下一刻又必将以各种各样的形式与他人发生千丝万缕的关系。人与人之间的关系就像两只刺猬，距离太近很容易刺伤彼此，离得太远则容易产生隔阂甚至误会。于是每个人都在揣测对方的心理以便调整自己。在这个越来越复杂的社会里，要想看清楚一个人的真实面目，就必须透过厚厚的外壳，直视其内心。

如果你不能识别人心，认清人性，你很有可能在社交中失败，甚至会把生活弄得一团糟，而心理学就是一把直视他人内心、认识他人真实意图的钥匙。心理学已经成为人们如影随形的朋友，有人的地方就有心理学。心理学已经不仅仅是我们生活中的调味品，而是越来越成为我们生活的必需品，深入到了每个人的生活和工作中。

心理学并不晦涩也不神秘，它是人与人之间的一种心理游戏和博弈，本书没有选取晦涩难懂的理论体系，而是通过生活中实实在在发生的案例，然后用通俗易懂的语言将心理学的精要完整地阐释



出来，深入浅出，浅显易懂，为生活在这个复杂社会中的人们揭开心理学的神秘面纱。

本书针对职场、人际、爱情、生活等不同的情景，提供了丰富的案例和有效的应对策略，囊括了心理学的精要，集智慧、趣味、休闲于一体，让你在读这本《心理学是什么玩意儿》时获悉心理学的所有奥妙，帮你轻松认识自己、看清别人，让你纵横职场、左右逢源，让你了解情感、应对自如，让你在每一场心与心的博弈中取胜，最后赢得人心，赢得人生。





目录

第一章

心理学是面镜子——遇见未知的自己

你真的认识你自己吗？	2
知人之智与自知之明：巴纳姆效应	3
人无完人，勇于面对自己的不足	5
从众心理——你会独立思考吗？	6
每个人都会有潜意识里的自我冲突	7
摘去面具，做回真正的自己	9
如何发现自己的人格缺陷	11

第二章

心理学可以帮你不再为心理问题所困扰

别让虚荣主宰自己的内心	16
嫉妒，伤害的不只是自己	18
摆脱自私才能让自己拥有更多	19
猜疑是自己给自己找痛苦	21
丢掉羞怯，敢于拥抱生活	23
偏执往往使人走向死胡同	25
贪婪只会让自己更贫穷	27

第三章

心理学教你掌控情绪而不是被情绪掌控

情绪从哪里来?	32
横看成岭侧成峰, 换个角度看情绪	33
情感也会短路, 心理也有斜坡	35
坏情绪是埋在身体里的炸弹	37
踢猫效应: 别成为坏情绪的传递者	39
“理情疗法”: 理性地面对情绪的困扰	41
带着一份好心情上路	42

第四章

积极面对生活, 心理学助你更乐观

真正让人绝望的是心态而非环境	46
专注于事情本身, 不患得患失	47
掌控自我才能享受生活的乐趣	48
不勉强自己做不值得做的事情	49
甜柠檬心理: 接纳自己, 找到自身优势	50
幸福就在自己的手中	51
面对挫折和不幸, 奋发图强, 人生终将辉煌	52

第五章

心理学可以让你认识不同性格的人

你属于哪种性格类型?	56
决定性格的是遗传还是环境?	57
内向性格与外向性格, 孰好孰坏?	58
内、外向型性格的人的特点	60
与各种性格的人交往的方法	61

第六章

心理学助你在一分钟内赢得他人的好感

好的第一印象往往让我们对其念念不忘——首因效应	68
一分钟就能打动对方的心	70
第一次握手：让他记住你	71
亲和力让你拥有磁石般的魅力	72
善于倾听才能赢得人心	74
让关系和谐起来的五大要素	75
提升个人的交往能力	76
建立良好的人际关系	77

第七章

读懂心理学，你不说话我也能看透你的心

相由心生，看人高手总是先看面貌	80
从云彩看天气，从表情知内心	82
眼睛是心灵的窗户：透过眼神辨人性	84
眉目可以传情，眉毛的高低起伏传递着内心的波动	86
肢体动作是最真实的内心语言	87
见微知著，要像侦探一样	88

第八章

心理学能帮你轻易说服别人

自己人心理：信任感是劝说的第一步	92
人多势众，多数派就是压力	93
运用权威效应，你的表达会有分量	96
抛出肯定问题，让对方不得不同意	97
顺水推舟促成事	99
这样的说服最失败！	102

第九章

心理学可以让他人跟你走得更近

结识到熟识，不止是一步	106
恰如其分地赞美对方	108
滔滔不绝背后的语言策略	108
把握时机，机智转换话题	110
用幽默雕刻智慧	112
和陌生人说话：不得不面对的	113

第十章

巧妙的心理策略，让对方无法说“不”

如何避免碰钉子	118
探听虚实：做到心中有数才能有的放矢	120
“光圈效应”让你平地升值	122
把握最佳时机：出其不意，攻其不备	123
充分展示个人魅力	125

第十一章

神奇的心理策略，让对方点头说“Yes”

天才也需贵人助	130
求助时学会将心比心	132
认同你的人会主动伸出援手	133
跟他人分享利益才能让帮助持续	135

第十二章

心理学教你潜伏职场，伺机晋升

办公室生存——如履薄冰	138
-------------------	-----

办公室里讲关系	140
办公室里的说话之道	142
把私人好恶搁置起来	144
加薪也会主动追着你	146
同事之间如刺猬，有距离才能有和谐	148
如何给上司留面子	150
不要越出制度的“安全岛”	152

第十三章

吃透心理学，你也可以打造黄金团队

人微言轻，人贵言重：权威的力量	156
对个性员工，不是没招儿	158
面对面沟通效果更好	160
坚持原则，严格才能让管理落到实处	163
远离集体性愚蠢：三个诸葛亮顶不上一个臭皮匠	165
管理的精髓在于人性的回归	167
通往顶峰之路：艾科卡的用人法则	170

第十四章

知人知心，你才能成为“威武”的领导

保持沉稳是领袖的“根”	174
心细如发才能洞察万物	176
领导不能没有胆识	178
无与伦比的积极心态	179
大度是领导力最好的明证	181
保证诚信	183
勇于承担责任是成为领导的起点	185



第十五章

那些发财的商家，多少都懂些心理学

要想占据市场先占领头脑.....	190
取个好的商品名，获得成功更容易.....	192
向每一个人推销.....	193
千里之堤，溃于蚁穴；250定律.....	195
得寸才能进尺：利用“登门槛效应”让顾客多起来.....	196
充满诱惑的法则：赢家通吃.....	197
用好逆境，厚积薄发.....	199

第十六章

心理学可以帮你开好爱情的泰坦尼克号

情人眼里出西施：恋爱中的审美错觉.....	204
用理智战胜情感.....	205
男人来自火星，女人来自金星：恋爱中男女的心理差异.....	206
没错，你此时智商是零：恋爱与晕轮效应.....	208
失去一份感情不是失去整个天空：失恋后的心理调节.....	211
婚姻不是爱情的坟墓：克服婚前恐惧症.....	212
婚姻是爱情的升华：新婚心理调适.....	213

第十七章

心理学助你完善自己，从平凡走向卓越

成就动机：给自己安装一个成功的“引擎”.....	216
从平凡走向卓越的十七条黄金法则.....	217
比金子更重要的是自信.....	220
失去热情，你还会拥有什么？.....	222
心有多大，舞台就有多大.....	224
落难时学会自我解救.....	225
让自己保持适度的紧张：鲇鱼效应.....	227
生于忧患，死于安乐：陶醉的代价.....	229



第一章

心理学是面镜子——遇见未知的自己

从心理学的角度而言，人最大的敌人是自己。当人们来到这个世界时，性格中就注定存在着各式各样、千奇百怪的特点。在这些特点中，既有好的一面，也有不好的一面。好的性格特征可以帮助我们走向成功，不好的性格特征则会成为我们成功路上的绊脚石。而我们要做的就是认识自己，看清自己，发挥自己的优势，改正自己的缺点。惟其如此，方能走向成功。

新平知覺

PDG



你真的认识你自己吗？

每个人身体中都沉睡着一个巨人，这个巨人就是你的潜能。能唤醒你心中的巨人，开发出你无尽的潜能，你就能够获得成功。

“认识你自己”，这是刻在阿波罗神庙的三句箴言之一，也是其中最著名的一句。与它近在咫尺的石柱上刻的是另外一句话“毋过”。这两句名言作为象征最高智慧的“阿波罗神谕”，告诫我们应该有自知之明，不要做超出自己能力的事。中国古代老子的“知人者智，自知者明”，大军事家孙子的“知己知彼，百战不殆”，与古希腊哲人的智慧遥相呼应，不谋而合。从古到今，我们对于自己的认识始终处于无尽的探索之中：“我是谁”，“我能做什么”，“我的一生会如何”……如此的问题会随时随地在我们的脑海中迸发出来。

如何知道你自已是不是人才？如何判断你的性格类型？你适合做什么工作？你对自己的职业是否满意？你善于管理吗？你的领导风格是什么？你善于社交吗？你需要心理辅导吗？你觉得自己是否会成功？你懂得如何把握社交距离吗？

面对这一连串的问题，请你不要急着回答。或许你总被困扰着，为什么每天你一直都在忙忙碌碌中度过，却总是发现自己似乎“平庸无为”？

我们虽然每天都很忙，却没有时间反省自己，不知道自己还具有一种可以改变一切的能力。“不识庐山真面目，只缘身在此山中。”发现自己，就是发现另一个自己，发现一个真实的自己，发现自己的热情、灵感、勇气、创造力、想象力和独特的个性，乃至发现自己的局限、偏见、愚昧、丑陋、冷漠、恐惧——有点可怕，但却是事实。

哈佛大学心理学教授罗森塔尔曾做过一个老鼠实验。他把其中一群（A群）老鼠交给一名实验员，并告诉他，这是一群非常聪明的老鼠，让他来训练。然后，他将另外一群（B群）交给另一名实验员训练，告诉他这是一群非常普通的老鼠。两个实验员分别对两群老鼠进行了训练。一段时间后，教授对两群老鼠进行穿越迷宫的测试，结果表明A群老鼠穿越迷宫的时间比

B群老鼠要短得多。罗森塔尔教授说，他当初对两群老鼠的分类完全是随机的，他并不知道哪些老鼠聪明，哪些老鼠不聪明。而实验员听他说A群老鼠聪明，就用对待聪明老鼠的办法对老鼠进行训练，结果这些老鼠就真的成了聪明的老鼠。相反，另一个实验员用对待笨老鼠的办法来对B群老鼠进行训练，结果B群老鼠就真的成了不聪明的老鼠。

对这个实验结果，罗森塔尔解释说，这可能是由于实验者对所谓的“聪明”老鼠和“笨”老鼠的态度和训练方法不同而造成的。用心理学的术语来说，就是因为人们的头脑中事先就存在一种思维定势。这种思维定势是指人在对某一刺激产生反应以前，就已经存在的某种意向。反过来想，如果将这种效应转移到人身上会是什么效果呢？一个人若能认识到自己的潜力，就可以将自己的潜力发挥到最大，对自己的未来充满期望，并因此产生强大的力量去克服各种各样的困难，实现自己的理想。

无论你现在正做什么，或是打算做什么，对于事业刚刚起步或者将要起步的你，寻找到自己人生的潜力区，对你的人生是至关重要的。造物主创造了我们人类，创造了每一个不同的人，所以，寻找自己，认识自己，是我们事业开始之前，首先要做的一项重要工作。因为，只有对自己有一个清醒的认识，你才能更好地塑造自己的人生。人生最大的悲哀就是一生也找不到自己，找不到自己人生的潜力区和富矿区，这是对生命的一种践踏和浪费。

知人之智与自知之明：巴纳姆效应

1948年，心理学家伯特伦·福勒通过试验证明了巴纳姆效应的存在。巴纳姆效应是指每个人都会很容易相信一个笼统的、一般性的人格描述特别适合他。即使这种描述十分空洞，他仍然认为这反映了他自己的人格面貌。



爱因斯坦小时候十分贪玩，他的母亲常为此担心。爱因斯坦从来都不听从母亲的告诫。16岁那年的一天上午，父亲拦住将要去河边钓鱼的爱因斯坦，给他讲了一个故事，这个故事改变了爱因斯坦的一生。

父亲说：“昨天我和邻居杰克大叔去清扫南边的一个大烟囱，那烟囱只有踩着里面的钢筋踏梯才能上去。杰克大叔在前面，我在后面。我们抓着扶手一阶一阶地爬上去，下来时，杰克大叔仍走在前面，我跟在后面。钻出烟囱后，我们感觉很奇怪，杰克大叔的后背、脸上全被烟灰蹭黑了，而我身上却一点烟灰也没有。

“我看见杰克大叔的模样，心想我的脸肯定也很脏，于是我就到附近的小河里去好好洗了洗。而杰克大叔看我钻出烟囱时很干净，以为他和我一样干净，就草草地洗了洗手上街了。结果，街上的人都笑话他，还以为杰克大叔是个疯子呢。”

爱因斯坦听后和父亲一起大笑起来。父亲郑重地对他说：“其实别人谁也不能做你的镜子，只有自己才是自己的镜子。拿别人做镜子，白痴或许会把自己照成天才的。”

在日常生活中，我们只能借助外界信息来认识自己。正因如此，每个人在认识自我时很容易受外界信息的干扰，迷失在环境当中，并把他人的言行作为自己行动的参照。巴纳姆效应指的就是这样一种心理倾向，即人很容易受到来自外界信息的干扰和暗示，从而出现自我认知的偏差，认为一种笼统的、一般性的人格描述能十分准确地揭示自己的性格特点。

那么，如何才能客观真实地认识自己呢？有以下几种途径。

1. 要学会面对自己。

有一个测验情商的题目，是这样的：一个落水昏迷的女人被救起后，醒来发现自己一丝不挂时，第一个反应会是什么？答案是“尖叫一声，然后用双手捂住自己的眼睛”。从心理学上来说，这是一个典型的不愿面对自己的例子。因为自己有“缺陷”，或者自己认为自己有缺陷，就想通过自己的方法把它掩盖起来，但这种掩盖实际上也像上面的落水女人一样，是把自己眼

睛蒙上，根本解决不了问题。所以，要认识自己，首先必须要面对自己。

2. 培养一种收集信息的能力和明智的判断力。很少有人天生就拥有审慎的判断力，实际上，判断力是一种在收集信息的基础上进行决策的能力，没有相当的信息收集，很难作出明智的决断。有一个替人割草的孩子打电话给一位陈太太说：“您需不需要割草？”陈太太回答说：“不需要了，我已有了割草工。”这个孩子又说：“我会帮您拔掉花丛中的杂草。”陈太太回答：“我的割草工也做了。”这孩子又说：“我会帮您把草与走道的四周割齐。”陈太太说：“我请的那人也已做了，谢谢你，我不需要新的割草工人。”孩子便挂了电话。孩子的哥哥在一旁问他：“你不是就在陈太太那儿割草打工吗？为什么还要打这电话？”孩子带着得意的笑容说：“我只是想知道我做得有多好！”可以说这个孩子十分注重收集关于自己的信息，因此，我们就可以推测他的未来以及可能取得的成就绝非一般小孩子能比。

3. 以人为镜，通过与自己身边的人在各方面的比较来认识自己。在比较的时候，对象的选择至关重要。要根据自己的实际情况，选择条件相当的人作比较，找出自己在群体中的合适位置，这样才能认识自己，并且比较客观。

4. 通过重大事件，特别是重大的成功或失败来认识自己。越是在成功的巅峰和失败的低谷，就越能反映一个人的真实性格。有人说“成功时认识自己，失败时认识朋友”，但归根结底，我们认识的都是自己。

人无完人，勇于面对自己的不足

人一旦遇上外界小小的侵犯，就会把自己重重保护起来。如果换一个角度、换一种思维去理解别人所谓的批评和指点，就能正视自己的缺陷。所以，在批评面前你所要选择的是：承认自己的缺陷，并愿意改正它们。



有一位当红歌星，不堪歌迷和记者对他的骚扰，甚是苦恼。

有一天，他再也忍受不了了，于是说了一些过激的话，甚至动手打了歌迷。从此，再也没人要求跟他合影了，甚至连说他坏话的记者也不理他了。他终于可以自由出入公共场所而不被打扰了。但是，他再也没有唱出过一首好歌。

生活中，我们每个人都遇到过对自己说长道短、指指点点的人，相信也没有谁会喜欢这种人。但正是因为有了那些喜欢说长道短的人，我们才会在别人挑剔的目光中慢慢地修正自己，在成长的过程中变得成熟而坚强。

有一句谚语：“一个人的事业，总在流言中成功，在沉默中消亡。”勇于正视自己的不足，是一个人克服缺点、不断进步的开始。所以，如果我们在现实生活中，看到别人总是对我们指指点点，千万不要失去理性，与他人去作无谓的争辩。我们要学会虚心的接受，并以此来完善自己。

从众心理——你会独立思考吗？

从众效应，也称乐队花车效应，是指当个体受到群体的影响（引导或施加的压力）时，会怀疑并改变自己的观点、判断和行为，朝着与群体中大多数人一致的方向变化，也就是通常人们所说的“随大溜”。

对从众行为也要具体问题具体分析，其一般有这样几种表现形式。

一是口服心服。表面服从，内心接受。二是口服心不服，表面服从，违心从众。三是完全随大溜，谈不上服不服的问题。就从众心理的客观影响来看，既有积极意义，也有消极意义，主要看从众行为的具体内容。

某高校举办活动，请德国化学家展示他最近发明的某种挥发性液体。在主持人将满脸大胡子的“德国化学家”介绍给阶梯教室里的学生后，化学家用沙哑的嗓音对同学们说：“我最近研究出了一种具有强烈挥发性的液体，

现在我要进行实验，看要用多长时间能从讲台挥发到全教室，凡闻到一点气味的，马上举手，我要计算时间。”说着，他打开了密封的瓶子，让透明的液体挥发……不一会，后排的同学、前排的同学、中间的同学都先后举起了手。不到两分钟，全体同学举起了手。

此时，“化学家”把大胡子和眼镜拿掉，原来他是本校的德语老师。他说：“我这里装的是蒸馏水！”

这个实验，形象地说明了从众效应——看到别人举手，也跟着举手，但他们并不是撒谎，而是受“化学家”的言语暗示和其他同学举手的行为暗示，似乎真的闻到了一种气味，于是举起了手。

积极的从众效应可以互相激励，使人做出勇敢之举；消极的从众效应则会互相壮胆干坏事。有人正是利用从众效应骗人，最生动的例子是玩“三张牌”，让人押宝，猜红桃A在哪里，可押50元、100元、200元。此时总有三五个人抢着参与，而不明真相的人不知道他们是“托儿”，也参加押宝。当然，结果肯定要输——因为最初参与的三五人同庄家是一伙的。

每个人都会有潜意识里的自我冲突

心理学史上精神分析学派的创始人弗洛伊德最为人所熟知的理论，就是他的潜意识和人格理论。弗洛伊德把人格分为三个层次，即本我、自我、超我，本我位于人格结构的最底层，是“原始的人”，它遵循的是快乐原则；自我位于人格结构的中间层次，是在本我的冲动与实现本我的环境条件之间的冲突中逐渐发展起来的，是“现实的人”，它遵循的是现实原则；超我位于人格结构的最高层次，是个体社会化的结果，是“道德的人”，它遵循的是道德原则，起着抑制本我冲动、对自我进行监控以及追求完美境界的作用。这三个层次相互交织，形成一个有机的整体。当三者处于协调状态时，人格表现出一种健康的状态，当三者发生冲突无法解决的时候，就会导致心



理疾病。而这三者之间的冲突，也构成了意识与潜意识的冲突。

潜意识（弗洛伊德在其《精神分析学》中首先提出），是指潜藏在我们一般意识底下的一股神秘力量，是相对于意识的一种无意识。它是人类原本具备却忘了使用的能力，这种能力我们称为“潜力”，也就是存在但却未被开发与利用的能力。

弗洛伊德就在此理论上发明了精神分析法（Psychoanalysis therapy）。精神分析法就是帮助患者揭穿自我防御机制的伪装，认识到症状产生的无意识根源，将压抑在内心深处的痛苦和冲突释放出来，通过领悟代替压抑来消除症状。

在开始治疗时，治疗者坐在患者的侧后方，要求患者把自己想到的一切都毫无保留地讲出来，无论多么荒谬、可怕、令人羞耻或厌恶，都要讲出来，不能隐瞒。治疗者边听边做笔记，对其所讲的一切要诚心接纳。让患者把心中的隐秘说出来，可以使治疗向前迈进一大步。在自由联想时，患者时常提到曾做过的梦。由梦的内容进行联想，可以引出许多无意识的内容。弗洛伊德通过对梦的研究发现，梦是被压抑欲望的变形满足，通过分析梦有助于揭露患者症状的真实含义。因此，梦的释义也是精神分析法的一个重要步骤。治疗者通过自由联想、梦的回忆、移情、阻抗等方式掌握了患者的大量资料后，就要耐心向患者解释症状的无意识动机，这就是阐释。阐释是精神分析治疗过程中最重要的一个步骤，阐释的过程就是治疗。阐释是逐步深入的，病人通过长期的会谈也会在意识中逐渐培养起一个对人、对事成熟的心理反应和处理态度。只要患者对症状的原因有了真正的领悟，正视他所回避的东西或尚未意识到的东西，使无意识之中的内容变成有意识的，症状就会消失，不再出现。

在不能顺利进行随意联想时，可以使用催眠疗法，应用催眠技术使人进入特殊的睡眠状态，在催眠的过程中让患者联想到那些被压抑的记忆、其他思想或梦境。

另外一种关键的方法就是梦的分析。梦是人无意识的冲突或愿望的象征性的表现，揭示这种象征的意义有治疗价值。在患者叙述出梦境之后，也要把以前的情况说出来，以便分析理解梦的外显内容（梦的表面故事）及潜在

的内容（该故事的象征意义）。例如，一位妇女梦见一个不相识的男人撞了她的汽车，后来妇女的丈夫死于车祸，这是外显内容。而梦的潜在内容是不清楚的，只有通过自由联想以及治疗者对患者某些人格动态的了解才能弄清楚。当治疗者发现梦中不相识的男人可以看做是她的丈夫时，潜在的内容就清楚了。由此可分析出，这位患者并不十分了解她的丈夫（梦中出现的“男人”是不相识的），她的丈夫经常欺骗她（“撞了她的汽车”的梦意说明了这点），她对丈夫捉弄她的行为非常气愤（“他死于车祸”）。然而，她自己却不能接受对她丈夫气愤的感情。她也不敢把这种感情表露出来，因为她怕丈夫会离开她。于是，她的这个潜意识就从梦中被分析出来了。

顺便说一句，自由联想法甚至成了刑事侦讯的手段。有一名罪犯在夜间作案时，将一支蜡烛插在一只牛奶瓶内照明。但在被捕后拒不交代事情经过，于是，警方对他进行了联想测验。具体方法是检验者说出一个词，令他立即回答所想到的另一个词。开始时，先说一些无关的词，如“天”，答以“地”，“黑—白”，“父亲—母亲”，“漂亮—丑陋”等，然后突然提到“蜡烛”，盗窃犯立即回答“牛奶瓶”。这样，通过联想测验终于侦破了这一盗窃案。这表明被试者在被要求迅速联想时，往往会暴露出内心潜隐的思想观念。

摘去面具，做回真正的自己

我们应该相信自己的尊严和价值，每个人都有权拥有自己的意见和想法，都应该掌握自己的命运。在不践踏他人权利的前提下，每个人都可以以自己的方式自由地追求自己的兴趣、成长与发展。这才是生命的本质。

你有没有过这样的体验：为了符合别人的期望，有时会否认或改变自己的愿望，但实际上这并不符合你本来的愿望。倘若一心追求被别人接受，把其他人认为重要的东西作为自己的东西，扮演着其他人要求的角色，在戴着面具与欺骗自己中生活，最后的结果可想而知：一个人的真正自我越来越被



外界施加的“自我”所取代，而自己从一开始的不接受这种强加的“自我”到最后感觉到它就是真正的自我——“自我”分裂了，人就会越发地感到紧张、焦虑，越发地要戴上面具才能生存。

人本主义心理疗法是一种建立在人本主义心理学理论基础上的心理治疗方法。人本主义心理学者认为，人的本质是好的、善的，具有一种自我完善或自我实现的倾向，若在良好的环境下让每个人的潜能自由发挥，那么人们将会是健康而富有建设性的。而心理障碍的发生则正是自我本质的发展受到阻抑的结果。

例如，一个女孩，从小母亲就告诉她“男人大多都不怀好意，少和男孩子来往”。于是，她就只和女孩交往，并得到了母亲的称赞。而到了高中，她对班上的一位男生产生了模糊的好感，但她一方面认为母亲说得有道理，一方面又觉得愿意接近那个男生，心里很矛盾，出现了焦虑、失眠等心理症状。

人本主义心理疗法的宗旨就是，由心理医生帮助创造一种充满关怀与信任的氛围，使患者原已被扭曲的自我得到自然的恢复，充分发挥自我完善的潜能，深化自我认识、回归本我，通过改善“自知”或自我意识来充分发挥积极向上的、自我肯定的和自我实现的潜力，以改变自我的不良行为，矫正自身的心理问题，从而能更好地适应生活。所以，人本主义心理疗法并没有什么特殊手段，只是要求能够创造一个和谐、融洽、宽松的氛围以及深入了解他人的“移情”——能够进入到病人的精神世界中，设身处地地理解病人的问题，感受病人的感受，体验病人的生活，是成功治疗的关键。

在生活中，我们常常会因各种各样的挫折而备感压抑、苦闷，或者，你的亲人、朋友因为身处逆境而产生心理障碍。这时候，他们往往最需要的就是你的帮助。作为帮助者，你需要做的，不是代替他们作决定或乱出主意，而是要让他们自己解决问题，试着去体会以他们的眼光来看待世界。仔细倾听和准确重述来访者的话，这是一种基本的移情。设身处地地从对方的角度去思考问题，理解他们的想法，会令患者感到温暖和尊重。理解的表达方式可以是语言的，也可以是非语言的，甚至有时沉默也表达了理解。坦诚的交流是深入探究问题使患者自由表达感受的前提。作为朋友的你更容易与他们

进行坦诚的交流，表达出无限的关爱。只有当你寻找到与对方类似的情感并与之分享这种情感时，无论它是快乐的还是痛苦的，才会使对方体会到你给自己提供了反观自照的勇气。理解、沟通、关注是人本主义疗法的三大原则。

人性本善，只要顺其自然，给予引导，一定能够使其朝着健康的方向发展。当人们能够感受到坦诚、关注和深刻的被理解时，他们也会开始关注和接受自己，开始卸下虚假的面具，并且更加开放地体验到他们自己，奋力找回失去的自我，从而作出更好的选择。

从人本主义心理疗法的原理中你能得到什么启发？人之所以为人，是因为他能对自己的状态及所作所为负责。当人对自己认识更多的时候，才会作出更好的选择，使自己的生活、身心达到一种完美的统一。

如何发现自己的人格缺陷

人格缺陷是介于正常人格与人格障碍之间的一种人格状态，也可以说是一种人格发展的不良倾向，或是说某种轻度的人格障碍。常见的人格缺陷有自卑、抑郁、怯懦、孤僻、冷漠、悲观、依赖、敏感、多疑、焦虑或对人敌视、暴躁冲动、破坏欲强等。

人格缺陷并没有一个标准的行为模式，因人而异。简单的诊断方法是：性格偏激、孤僻，行为异常、乖张，情绪控制能力差，话语真假混淆等现象均可以认为是人格缺陷。其具体表现可以分为：

反社会性人格缺陷。例如：不断地违反法律法规；以欺诈骗言行谋取利益；行为冲动，不计后果；好斗易怒，有打架或攻击他人的历史；因行为鲁莽而使自己或他人陷入危险的境地；对工作、学习、经济状况和家庭不负责任；缺乏自责，当自己给他人造成危害时，表现出漠不关心或认为是合理的；从青春期开始就有反社会行为；等等。

回避性人格缺陷。例如：由于害怕批评、不满意或被拒绝而回避他人；



不与别人保持密切的关系，除非确定对方喜欢自己；很害怕在亲密关系中被羞辱和嘲笑；对批评和拒绝极其恐惧；由于感觉到自己的不足，在人际关系中，总是很沉默；认为自己不行、社交能力差；由于害怕尴尬而拒绝参加各种活动；等等。

边缘性人格缺陷。例如：拼命努力以求不被抛弃；人际关系既密切又不稳定，常常不是把别人理想化，就是诋毁别人；自我意识和自我意象长期不稳定；行为冲突，具有毁灭特性，如乱花钱、吸毒、性乱；频繁表现出自杀的倾向，或威胁，或自伤；情绪极度不稳定，如短期内出现抑郁、焦虑、易激怒；持续地感到空虚；容易生气或发怒；在压力作用下，会变得偏执、抑郁或有分裂症状；等等。

一些人在人际关系当中，往往由于自身的人格缺陷而影响交往的质量和层次，使交往不能顺利进行。那么，应如何克服这些缺陷呢？

1. 发现自己出现一定程度的心理问题之后，应正视自己所出现的心理问题，承担起克服心理问题的主要责任，通过自我调节加以解决。在条件许可的情况下，寻求专业人员的帮助能够更快、更好地得到恢复。

社会上提供心理健康咨询服务的机构很多，概括地讲有心理咨询热线、各大学开办的心理咨询中心、综合性医院的心理门诊和精神专科医院等。一般说来，紧急的日常心理危机，比如，自杀、家庭纠纷和一般性的心理烦恼，可以通过心理咨询热线暂时得到缓解；学习障碍、轻度社会适应不良，适合到心理咨询中心进行心理咨询；各种情绪障碍、应激相关障碍、神经症、心身疾病和人格障碍等发病时间较长、有一定人格障碍基础的心理问题，适合去心理门诊接受系统的心理治疗。而精神分裂症或躁狂抑郁症等重症精神障碍，在发作期适合到精神病院接受以药物为主的专业治疗。

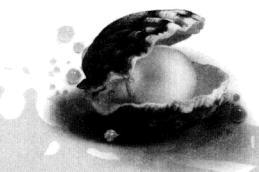
2. 个人需要了解自己的状况，并制订详细的心理调整计划。本人要有心理咨询的愿望，咨询的意愿要建立在患者对医生信任和自愿的基础上，自愿地谈及真实的自我，否则咨询效果会受到影响。治疗过程中不必担心谈话的内容外泄，心理医生工作的原则之一就是为对方保密，隐藏问题不利于医生作出诊断和提供帮助。

3. 最好有自助意识。心理咨询是通过他人改变自己的过程，心理医生帮

助分析和明确问题的根源，提供专业的技术和方法，在心理医生的启发引导下，改变还需要个人的积极主动配合。

4. 勿急于求成，欲速则不达。心理问题和疾病不是一天两天形成的，并非一次谈话就能使所有的烦恼都烟消云散，通常需要每周进行一次，持续一段时间。医师要全面了解咨询人的生活史、特殊生活事件以及对症状进行分析，在完整的心理评估基础上，和咨询人共同商定咨询目标，然后开始系统的治疗。

因此，正常人对自己在社会化过程中心理残留的一些不健康的特质和倾向性，应该有充分的认识，并知道如何对症下药，使自己逐渐趋向健全的人格。



第二章

心理学可以帮你不再为心理问题所困扰

虚荣、小气、妒忌……这些都是人性的弱点，它们根深蒂固、顽固不化，它们存在于生活的方方面面。有时，由它们造成的一个小失误，会成为人生之路上的绊脚石。由人性的弱点引发的悲剧，或许正发生在你的生活中。如果要让你的人生更美好、性格更完美，就要穿过自我心理的迷雾区，把握自己的心理取向，克服自身的弱点，绕开成功路上的绊脚石。只有读懂心理学，把握好自己的心理特征，领会自控法则，你才能把好自己的人生之舵，不会在航行中迷失方向。

新
知
识
PDG



别让虚荣主宰自己的内心

虚荣是指表面上的荣耀，是不实事求是，不考虑具体条件，追求虚假的声誉，即“打肿脸充胖子”。心理学认为，虚荣心是一种被扭曲了的自尊心，是一种追求虚表的性格缺陷，是人们为了获得荣誉和引起普遍关注而表现出来的一种不正常的社会情感。

我们把虚荣心的表现大致分为以下几个方面。

行事购物爱摆阔气。

不懂装懂，谈话海阔天空。

热衷于一鸣惊人的效果。

对名著、影片一知半解，夸夸其谈。

对表扬沾沾自喜，对批评耿耿于怀。

好掩饰自己。

表面热情，内心冷淡，常讨好别人。

喜欢谈论有名气的亲戚朋友或以与名人交往为荣。

热衷于时髦服装，追逐西方的流行货。

办婚礼讲排场、摆阔气。

爱面子，面子第一。

找对象过分追求长相、门第。

好表现自己，尤其想在大庭广众下露一手。

虚荣心理对我们的危害也是非常明显的。首先，它是道德品质向优良发展的绊脚石，也会衍生出自私、虚伪、欺骗等不良行为。其次，它没有“自知之明”，骄傲自满、盲目任性，在进步和成长中是消极的一面。最后，它也是情感变化的导火索。由于虚荣的人心理负担过于沉重，需求过多、过高，自身条件和现实生活的差距不能让他们得到满足，因此，怨天尤人、愤怒压抑等负面情感随之滋生、积累，最终引起情感的畸变和人格的扭曲、变态。严重的虚荣不仅会影响学习、进步和人际关系，而且对人的心理、生理的正常发育，都会造成极大的危害。

虚荣心理作为一种普遍心理，已成为人性中根深蒂固、难以根除的心

理弱点。有什么方法能够趋利避害，将它利用到好的地方上去呢？心理学家的研究表明，对于虚荣心，切不可从如何破坏它入手，而应该考虑如何改善它、诱导它用在有用的地方。例如，对富有而虚荣的人，可以让他拿出一点钱作为慈善基金，或者经营一项事业使他人受益；对才华横溢而虚荣的人，可以让他多为社会作一些贡献。这样虚荣就能为人类造福。

对于个体而言，人们要及时地对自己的虚荣心进行积极的调适。

1. 树立正确的荣辱观，改变认知，对荣誉、地位、得失、面子要持有一种正确的认识和态度。每个人都应珍惜和爱护自己及他人的荣誉与地位，但是这种追求必须与个人的社会角色及才能一致。如果“打肿脸充胖子”，过分追求荣誉，有时不仅不能保住面子，反而会使自己的人格发生扭曲。“失败乃成功之母”，必须从失败中总结经验，从挫折中悟出真理，才能自信、自爱、自立、自强，从而消除虚荣心。要实现自我价值，不仅不能脱离社会现实的需要，还必须把对自身价值的认识建立在社会责任感上，正确理解权力、地位、荣誉的内涵和人格自尊的真实意义。

2. 把握好攀比的尺度。比较是一种普遍心理，但要把握好比较的方向、范围与程度。从方向上讲，要多立足于社会价值而不是个人价值进行比较。例如比较个人在学校和单位的地位、作用与贡献，而不是只看到个人工资收入、待遇的高低；从范围上讲，要立足于健康的而不是病态的比较，要比成绩、比干劲、比投入，而不是贪图虚名、嫉妒他人，表现自己；从程度上讲，学习好的社会榜样，从名人传记、名人名言中，汲取精神营养，向那些脚踏实地、不图虚名、努力进取的模范人物学习，努力完善自身的人格修养，在进步和成长中做一个“实事求是、不自以为是”的人。

3. 听取别人的正确评价。虚荣心与自尊心是相互联系的，自尊心又和周围的舆论密切相关。别人的议论，他人的优越条件，都不应当是影响自己进步的外因。只有这样的自信和自强，才能不被虚荣心所驱使，才能使自己成为一个高尚的人。

法国哲学家柏格森说：“一切恶行都围绕虚荣心而生，都不过是满足虚荣心的手段。”他的话从某种程度上反映了相当一部分人真实的生活。面对虚荣心，让我们用“实事求是、脚踏实地”的核心武器，去打败它吧！



嫉妒，伤害的不只是自己

嫉妒，是事业发展的一大障碍，它是一个人虚弱自私的反映。在现实生活中，嫉妒者对家人、亲戚的进步和取得的成就，总是表现出大度、容忍；而和自己的同事，尤其是同资历、低资历者却总是过不去，这主要是因为嫉妒者将亲人看做“自己人”，放大了“我自己”而已。

嫉妒心理是一种破坏性心理，对生活、事业都会产生消极的影响，正如培根所说：嫉妒这恶魔总是在暗暗地、悄悄地“毁掉人间的好东西”。

1. 嫉妒直接影响人的情绪和积极奋进的精神。

2. 嫉妒容易使人产生偏见。从某种程度上说，嫉妒与偏见相伴而生、相伴而长。嫉妒程度有多深，偏见也就有多大。偏见不仅仅出于无知，还出于某种程度的人格缺陷。

3. 嫉妒压制和摧残人才。在社会生活中，在对人才的评价和使用过程中，人们时常受到嫉妒心理的干扰，使得有些人才得不到及时的、合理的使用。

4. 嫉妒影响人际关系。荀子曾经说：“士有妒友，则贤交不亲；君有妒臣，则贤人不至。”嫉妒是人际交往中的心理障碍，它会限制人的交往范围，压抑人的交往热情，甚至能变友为敌。

5. 嫉妒影响身心健康。妒火中烧而得不到适当的发泄时，内分泌系统会功能失调，导致心血管或神经系统功能紊乱而影响身心健康。所以，克服私欲是益人益己的大好事，也是消除嫉妒心理的基础条件。

要克服嫉妒的心理，首先要认清自己。心存嫉妒者，是想出人头地的人，无论怎么掩饰，嫉妒的表现已经反映了这种心理。对此，嫉妒者应当正确地评价自己，在生活和工作中尽可能地发挥自己的优势，只要刻苦努力至少可以在某些方面取得成绩。另外，“人外有人，天外有天”，即使你天资过人、精力旺盛，也不可能永远领先、永远不被别人超过。因此，正确地评价、看待自己和别人，也是从心理上战胜嫉妒的武器。

要克服嫉妒的心理，还要替别人着想。俗话说“将心比心”就是这个道理，心理学称之为“心理位置互换”。当你感到嫉妒之心油然而生时，你

可以想一想，“假如是我取得了成绩，别人对我产生这种无端的怨恨，我会有什么感受？”这种换位思维常会有效地帮助你摆脱苦闷的心理。

嫉妒是一种负面情绪，是指自己的才能、名誉、地位或境遇被他人赶上或超越时所产生的的一种由羞愧、愤怒、怨恨等组成的多种情绪体验。它有明显的敌意，甚至会产生攻击诋毁行为，危害他人，给人际关系造成极大的障碍，最终还会伤害自身。下列方法能帮你克服嫉妒心理。

1. “想开些”消除法。人生总有不如意的事，如果处在愤怒、兴奋或消极的状态时，能较平静、客观地面对现实，就能达到克服嫉妒的目的。

2. 正确认识法。嫉妒心往往是由误解引起的，即人家取得了成就，便以为是对自己的否定。其实，一个人的成功不仅要靠自己的努力，更要靠别人的帮助，人们给予他人赞美、荣誉，并没有损害你。

3. 正确比较法。一般而言，嫉妒心理较多地产生于周围互相熟悉的、年龄相仿的、生活背景大致相同的人群中。因此，要采取正确的比较方法，以人之长比己之短，而不是以己之长比人之短。

4. 攻击嫉妒法。嫉妒心理一经产生，就要立即将它消除。这就需要积极进取，使生活充实起来，取得成功。

5. 自我驱除法。嫉妒是一种突出自我的表现。若出现嫉妒苗头时，立即进行自我约束，摆正自身位置，努力驱除嫉妒心态，就会变得“心底无私天地宽”了。

摆脱自私才能让自己拥有更多

自私是一种较为普遍的病态心理现象。“自”是指自我，“私”是指利己，自私指的是只顾自己的利益，不顾他人、集体、国家和社会的利益，常有自私自利、损人利己、损公肥私等行为。自私有程度上的不同，轻微一点是计较个人得失、有私心杂念、不讲公德；严重的则表现为为达到个人目的，侵吞公款、诬陷他人、杀人越货、铤而走险。自私之心是万恶之源，贪婪、嫉



妒、报复、吝啬、虚荣等病态社会心理从根本上来讲都是自私的表现。

自私作为一种病态社会心理，有很强的渗透性，人在不同程度上都存有私心杂念。其主要有以下几种表现形式。

1. 嫉妒他人。自私的人嫉妒心强，心中只有自己，根本不能容纳别人。如果谁的本事比他强，取得了好成绩，甚至在容貌、身材等方面超过他，他就会感到难受，于是想方设法诋毁、诬陷、为难比他强的人。嫉妒心有时会使人引入疯狂的状态，甚至会导致伤害别人等违法行为的发生。

2. 技术垄断与剽窃。过去社会上有些手艺人身怀绝技，但从不肯轻易将技术传授他人，怕“传给徒弟，饿死师傅”；有的人“传儿不传女”、“传女不出嫁”；有的人则终身不授后人，将技术带入坟墓，结果使我国许多优秀的民间传统手工艺销声匿迹。现在还出现了另外一种情况，有些技术人员将本企业的某些专利技术盗取并卖给其他企业，以换取个人的好处，有的假冒著名商标，有的盗用版权，以谋私利，等等。

3. 不讲公德。公德是指公民在社会生活中所应遵循的道德准则，对此有些人却漠然视之，如随地吐痰、乱扔垃圾、不遵守交通规则、随意损坏公共物品，等等。

4. 以权谋私。这主要表现在某些掌握管理权、经营权、行政权的人身上。他们以权谋私，以致党风、政风、行业之风不正。少数人手握权力肆无忌惮、为所欲为，搞权钱交易。

5. 以钱谋私。社会上有些人为了拉关系、走后门，不惜用金钱、礼品去贿赂有权之人，用金钱为自己谋利。

从上面所列自私行为的几种表现可以看出，凡自私的人都有这样的病态心理，即“人不为己，天诛地灭”，“宁教我负天下人，休叫天下人负我”，“公家的事小，自己的事大”，“有权不用，过期作废”，“利人者是傻子，利己者是聪明人”，“不吃白不吃，吃了也白吃，白吃谁不吃”，等等。这些心理经社会传播，逐渐变成了一种流行的畸形心态。由于社会制约机制尚不健全，某些自私自利的人确实从中捞到了某些好处，更使得自私之风盛行不衰。然而，自私导致腐败，导致极端的个人主义，导致社会丑恶现象的出现，败坏社会风气，是违法乱纪的根源。

对自私的心理调适有如下方法。

1. 内省法。这是构造心理学派主张的方法，是指通过内省，即用自我观察的方法来研究自身的心理现象。自私常常是一种下意识的心理倾向，要经常对自己的心态与行为进行自我观察。观察时要用社会公德与社会规范作为客观标准。要反省自己的过错，就必须加强学习，更新观念，强化社会价值取向，向毫不利己、专门利人的模范学习，对照榜样找差距，并从自己自私行为的不良后果中看危害、找问题，总结改正错误的方式。

2. 回避性训练。这是心理学上以操作性反射原理为基础，以强化为手段而进行的一种训练方法。通俗地说，凡下决心改正自私心态的人，只要意识到自私的念头或行为，就可用缚在手腕上的一根橡皮筋弹击自己，从痛觉中意识到自私是不对的，促使自己改正。

3. 多做利他的事。一个想要改正自私心态的人，不妨多做些利他的事。例如，关心和帮助他人，给希望工程捐款，等等。私心很重的人，可以从乘公交车让座、借东西给他人这些小事情做起，多做好事，从而在行为上纠正过去那些不正常的心态，从他人的赞许中得到利他的乐趣，使自己的灵魂得到净化。

猜疑是自己给自己找痛苦

《三国演义》中，曹操刺杀董卓败露后，与陈宫一起逃至吕伯奢家。曹吕两家是世交，吕伯奢见曹操到来，本想杀一头猪款待他，可是曹操因听到磨刀之声，又听到要“缚而杀之”，便大起疑心，以为要杀自己，于是不问青红皂白杀害了无辜的吕伯奢一家。

这是一出由猜疑心理导致的悲剧，猜疑是人性的弱点之一，是害人害己的祸根。一个人一旦掉进猜疑的陷阱，必定神经过敏，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。有猜疑心理的人，往往爱用不信任的眼光去审视他人和看待外界事物，看到别人议



论，就认为人家是在讲自己的坏话。

导致猜疑的主要原因有以下几种。

1. 有的人曾有过轻信他人而被骗的经历。他们以往比较轻信别人，告知其许多个人隐私，但却遭到欺骗和背叛，从而产生巨大的挫败感，产生很强的防御心理，不愿再信任他人，遇到什么事情都会怀疑、猜忌。

2. 有的人在某方面自认为不如别人，但自尊心过强，总认为别人在议论自己的缺陷，看不起自己，越想越信以为真，陷入猜疑怪圈而无法自拔。

如果猜疑心过重，就会因一些可能根本没有或不会发生的事而忧愁烦恼，甚至导致狭隘心理，不能很好地与周围的人交流，其结果可能是无法结交到朋友，变得孤独寂寞，危害身心健康。

要克服猜疑心理，可以尝试以下方法。

1. 加强交流，解除疑惑。如果过分猜疑而无法解脱，就索性真诚地与对方交流、沟通，通过谈心可以让对方了解自己的人品和思想，消除误会。这样通过理性的思考和实事求是的态度，就能把自己从猜疑中解脱出来。

2. 理性思考，不无端猜疑。当发现自己生疑时，不要朝着有利于猜疑的方向思考，而应问自己：为什么我要这样想？理由何在？如果怀疑是错误的，还有哪几种可能发生的情况？在作出决定前，多问几个为什么是有利于冷静思考的。

3. 增强自我调节能力。首先，不要以自我为中心，不要认为别人总把目光集中在自己身上，不要对别人的议论过于敏感，要调节自己的心理，多想想如何从已经发生的事情中汲取经验，以便下次把事情处理得更完美，而不要时刻处于对自己做过的事的评价与猜疑中。

4. 发现自己的优点，增强自信心。每个人都不是十全十美的，都有自己的优点和不足。不要一看到自己的缺点就灰心丧气，重要的是发现自己的优势，培养自信心和自尊心，相信自己的能力，这会给他人一个良好的印象。

摆脱错误的思维方法的束缚很重要。猜疑一般总是从某一假想目标开始，最后又回到假想目标，最典型的例子就是“疑人偷斧”了。古代有一个人丢了斧头，怀疑是邻居儿子偷的。从这个假想目标出发，他观察邻居儿子

一举一动全是偷斧的样子。由此可见，只有摆脱错误思维方法的束缚，扩展思路，才能使猜疑之心在得不到自我证实和不能自圆其说的情况下自行消失。

猜疑往往是心灵封闭、掩饰自我、人为设置心理障碍的结果。只有敞开心扉，将心灵深处的猜测和疑虑公之于众，才能求得彼此之间的了解沟通，增加相互的信任，消除隔阂。

猜疑之火往往在“长舌人”的煽动下，越烧越旺，致使人失去理智，酿成悲剧。因此，当听到“长舌人”传播流言时，千万要冷静，谨防受骗上当。

要综合分析被猜疑对象的长期表现。当我们开始猜疑某个人时，最好能先综合分析一下他平时的为人、经历以及与自己多年共事的表现，这样有助于将错误的猜疑消灭在萌芽状态。

丢掉羞怯，敢于拥抱生活

羞怯从严格意义上讲是一种由不正确的自我暗示引发的心理障碍，有一部分人是由遗传基因造成的，而大多数人是受家庭和周围环境影响所致。羞怯的原因通常有如下几点。

怕丢面子。

过度缺乏自信。

认知领域里的概念错误。

对安全感的过分追求。

克服羞怯应从以下几个方面进行。

1. 克服羞怯心理最可行的一点，就是长期有意识地寻找各种机会发表言论，与人沟通。只有通过在各种场合下与各种人进行交流，才能慢慢地消除羞怯心理。另外，在有意识地进行自我训练之前必须纠正几个错误的概念，否则就算有再多的训练也只是治标不治本。



2. 自信缘于对自己熟悉领域的高度认知。任何一个人在讨论自己擅长和熟悉的内容时，都会比谈论那些对自己来说完全陌生的内容更有自信，这与口才无关。所以，在社交场合你应尽量选择自己熟悉的话题，而避开会被别人一问三不知的内容。另外，不但要学习感兴趣的知识，还要多了解一些自己不熟悉但世人皆知的常识。这样不但可以让你在特定领域与人顺畅沟通，也可避免在其他内容的讨论中犯一些低级错误而打击自信心。

3. 好口才说是说出来的。羞怯往往来自于消极的心理暗示，很多羞怯的人都以为好的口才和人际交往能力是与生俱来的。这种看法是不符合客观事实的。试想一下，如果每天训练自己说同样的话一百遍，坚持说一个月，是不是以后每次说这句话时都能达到像说YES、NO这样流利的效果呢？

对不善于口头表达的人来说，经常性地背诵和朗诵是最好的训练。我们常常看到主持人在台上妙语连珠，却不知他们在台下的紧张焦虑。而之所以能有那么出色和自然的表现，完全是艰苦训练的结果。

4. 真正看重你面子的人只有你自己。事实上，很多人之所以不敢当众讲话，是怕说错话被人瞧不起、丢面子。而事实是，几乎没有什么人能记住和关心别人丢脸的事，而真正在意的只有你自己。因为在任何场合中，表现得好与不好完全是你自己的事，只要你自己感觉没有什么，别人更不会放在心上。而如果你自己过分在意别人的眼光，反而会放大你在别人眼中的缺陷。

5. 对安全感的过分追求只会适得其反。很多人羞怯的另一个原因是在内心过度放大了因说错话而带来的不良影响，使自己在每次发言时都处在极度紧张不安和缺乏安全感的状态下。

事实上，这样的恐惧只能使事情变得更糟。这时，让自己放轻松点，先把要说的话想好，然后用较慢的语速一字一句地说清楚，你会发现，其实当众说话远没有你想象中那么难。甚至，在你有过几次与人愉快交流或当众成功发言的经历后，你很容易就能找到其中的规律。以后如果你每次都照着上次成功的经验去做，不久你会很自然地发现自己的朋友开始增多，口才开始变好，社交困扰开始减少，而羞怯的障碍也慢慢消除了。

偏执往往使人走向死胡同

偏执指病态的自我援引性优势观念或妄想，常见的是关于被害、爱、恨、嫉妒、荣誉、诉讼、夸大和超自然力的妄想。这样的观念或妄想与器质性精神病、中毒、分裂症有关，或是对应激的反应，还可以是一种人格障碍。

偏执型人格又叫妄想型人格，其行为特点常常表现为：极度的感觉过敏，对侮辱和伤害耿耿于怀；思想行为固执死板，敏感多疑，心胸狭隘；爱嫉妒，对别人获得成就或荣誉感到紧张不安，妒火中烧，不是寻衅争吵，就是在背后说风凉话，或公开抱怨和指责别人；自以为是，自命不凡，对自己的能力估计过高，惯于把失败的责任归咎于他人，在工作和学习上往往言过其实；同时又很自卑，总是过多过高地要求别人，但从来不相信别人的良好动机和愿望，认为别人存心不良；不能正确、客观地分析形势，有问题易从个人感情出发，主观片面性强；如果建立家庭，常怀疑自己的配偶不忠；等等。有这种人格的人在家不能与家人和睦相处，在外不能与朋友、同事相处融洽，别人只好对他敬而远之。

《中国精神疾病分类方案与诊断标准》中将偏执型人格的特征描述为以下几个方面。

广泛猜疑，常将他人无意的、非恶意的甚至友好的行为误解为敌意或歧视，或无足够根据，怀疑会被人利用或伤害，因此过分警惕与防卫。

将周围事物解释为不符合实际情况的“阴谋”。

易产生病态嫉妒。好嫉恨别人，对他人的过错不能宽容。

过分自负，若有挫折或失败则归咎于人，总认为自己正确。

存有“宁可我负天下人，不能天下人负我”的心态。

脱离实际地好争辩与敌对，固执地追求个人不够合理的“权利”或利益。

忽视或不相信与患者想法不相符合的客观证据。因而难以通过说理或事实来改变患者的想法。

患者的症状至少要符合上述项目中的三项，方可诊断为偏执型人格障碍。有偏执型人格的人很少有自知之明，对自己的偏执行为持否认态度，因



此在社会上人数和比例不详。在调查研究中还发现，偏执型人格障碍患者以男性较多见，且以胆汁质或外向型性格的人居多。

对偏执型人格障碍患者主要是进行心理治疗，目的是克服其多疑敏感、固执、有不安全感和过分以自我为中心的人格缺陷，主要有以下几种方法。

1. 认知提高法。由于患者对别人不信任、敏感多疑，不会接受任何善意的忠告，所以，应该先与他们建立信任关系。在相互信任的基础上交流情感，向他们全面介绍其自身人格障碍的性质、特点、危害性及纠正方法，使其对自己有一正确、客观的认识，并产生要求改变自身人格缺陷的愿望。这是进一步进行心理治疗的先决条件。

2. 交友训练法。鼓励他们积极主动地进行交友活动，在交友中学会信任别人，消除不安感。

交友训练的原则和要领有以下几个方面。

(1) 真诚相见，以诚交心。本人必须采取真诚的态度积极地交友。要相信大多数人是友好的和比较好的、可以信赖的，不应该对朋友，尤其是知心朋友存在偏见和不信任态度。必须明确，交友的目的在于克服偏执心理，寻求友谊和帮助，交流思想感情，消除心理障碍。

(2) 交往中尽量主动给予朋友各种帮助。这有助于以心换心，取得对方的信任和巩固友谊。尤其当别人有困难时，更应鼎力相助，患难见真情，这样才能取得朋友的信赖和增进彼此的友谊。

(3) 注意交友的“心理相容原则”。性格、脾气相似和一致，有助于心理相容，搞好关系。另外，性别、年龄、职业、文化修养、个人经济状况、社会地位和兴趣爱好等亦存在“心理相容”的问题。最基本的心理相容的条件是思想意识和人生观、价值观的相似与一致，即所谓的“志同道合”，这是发展合作、巩固友谊的心理基础。

3. 自我治疗法。它具体包括以下几个方面。

(1) 具有偏执型人格的人好走极端，这与其头脑里的非理性观念相关。因此，要改变偏执行为，偏执型人格患者首先必须改变自己的非理性观念，例如：

①我不能容忍别人一丝一毫的不忠。

②世上没有好人，我只相信自己。

③对别人的进攻，我必须立即给以强烈反击，要让他知道我比他更强。

④我不能表现出温柔，这会给人一种不强健的感觉。

现在对这些观念加以改造，以去除其中极端偏激的成分：

①我不是说一不二的君王，别人偶尔的不忠应该原谅。

②世上好人和坏人都存在，我应该相信那些好人。

③对别人的进攻，马上反击未必是上策，而且我必须首先辨清是否真的受到了攻击。

④我不敢表达真实的情感，这本身就是虚弱的表现。

每当故态复萌时，你应该把改造过的合理化观念默念一遍，以此来阻止自己的偏激行为。对自己不自觉地表现出的偏激行为，事后我们应重新分析当时的想法，找出当时的非理性观念，然后加以改造，以防再犯。

（2）经常提醒自己不要陷于“敌对心理”的旋涡中。事先自我提醒和警告，处世待人时注意纠正，这样会明显减轻敌对心理和强烈的情绪反应。

（3）要懂得只有尊重别人才能得到别人尊重的基本道理。要学会对那些帮助你过的人真诚地说感谢的话，而不要敷衍应付地说一声“谢谢”，更不能不理不睬。

（4）要学会向你认识的所有人微笑。可能开始时你很不习惯，做得不自然，但必须这样做，而且努力去做好。

（5）要在生活中学会忍让和有耐心。生活在复杂的大千世界中，纠纷、冲突和摩擦是在所难免的，这时必须学会忍让和克制，不能让敌对的怒火烧得自己晕头转向。

贪婪只会让自己更贫穷

贪婪指一种攫取远超过自身需求的金钱、物质财富或肉体满足的欲望。

“贪”的本义指爱财，“婪”的本义指爱食，“贪婪”指贪得无厌，意即对



与自己的力量不相称的某一目标有过分的欲求。它是一种病态心理，与正常的欲望相比，贪婪没有满足的时候，反而是愈满足，胃口就越大。

贪婪的欲望是无止境的，“人心不足蛇吞象”。俄国作家普希金在其作品《渔夫与金鱼》中就描写了一个十分贪婪的老太婆。和这个老太婆一样，有贪婪病态心理的人，在对待金钱、权力、女色、美食、财产等方面永远是贪得无厌的。例如，广州民航局售票员易芳利用职务之便，伪造机票，贪污公款几万元，她尝到甜头后，变本加厉，在短短两年时间内，伪造3.73万余张机票，贪污人民币313万余元。

凡贪婪之人，都是利欲熏心的。古代有一则寓言叫“齐人盗金”。齐国有一个十分贪婪的人，一天他走过集市，看见摊子上摆着待出售的黄金，拿起一块就走，被人捉住后，他说：“吾不见人，徒见金。”为了满足自己的私欲，有贪婪心理的领导往往会丧失理智，不顾道德、法规约束和舆论谴责，疯狂贪污，无耻索要，找种种借口用公款大吃大喝。例如，某县一个经济效益较好的小厂，职工们拼死拼活干一年，好不容易盈利30万元，可厂长却用这笔钱买了一辆“蓝鸟”轿车自己乘坐，并到处吹嘘说：“别看厂子小，咱也有‘蓝鸟’。”职工们却愤怒地骂道：“职工拼命干，挣了30万，买个乌龟壳，坐个王八蛋。”

贪婪的原因有以下几种。

1. 补偿心理。有些人原来家境贫寒，或者曾有一段坎坷的经历，便觉得社会对自己不公平，一旦其地位、身份提高，就会利用手中的权力索取不义之财，以补偿以往的不足。

2. 攀比心理。有些人原本也是清廉之人，但是看到原来与自己境况差不多的人甚至那些比不上自己的人都发了财，心理失去平衡，觉得自己活得太冤枉，由此生发一种攀比之念，也学着伸出了贪婪的双手。

3. 错误的价值观念。认为社会是为自己而存在，天下之物皆应为自己所有。这种人是极端的个人主义者，为了“潇洒走一回”，不惜“拿青春赌明天”。这种人是永远不会满足的，得陇望蜀，有了票子，想房子，有了房子，想位子，有了位子，想女子，有了女子，想儿子，即便“五子登科”，

也不会满足。

4. 行为的强化作用。有贪婪之心的人，初次伸出黑手时，多有惧怕心理，一怕引起公愤，二怕被发现。而一旦得手，便喜上心头，屡屡尝到甜头后，胆子就越来越大。每一次侥幸过关对他都是一种心理强化，不断刺激着那颗贪婪的心。

贪婪是个人在后天环境中受病态文化的影响，形成自私、攫取、不满足的价值观而出现的不正常的行为表现。可以通过自我调适来改正，具体方法如下。

1. 知足常乐法。一个人对生活的期望不能过高，要与本人的能力及社会条件相符合。每个人的生活中都有欢乐，也有缺失，不能盲目攀比，俗话说“人比人，气死人”，“尺有所短，寸有所长”。心理调适的最好办法就是知足常乐，“知足”便不会有非分之想，“常乐”也就能保持心理平衡了。

2. 格言自警法。古往今来，仁人志士都非常鄙视贪婪之人。他们撰文作诗，鞭挞或讽刺那些向国家和人民索取财物的不义行为。其中，最著名的是陈毅的《感事书怀·七古·手莫伸》：“手莫伸，伸手必被捉。党与人民在监督，万目睽睽难逃脱。汝言惧捉手不伸，他道不伸能自觉。其实想伸不敢伸，人民咫尺手自缩。岂不爱权位，权位高高耸山岳。岂不爱粉黛，爱河饮尽犹饥渴。岂不爱推戴，颂歌盈耳神仙乐。第一想到不忘本，来自人民莫作恶。第二想到党培养，无党岂能有所作？第三想到衣食住，若无人民岂能活？第四想到虽有功，岂无过失应惭作。吁嗟乎，九牛一毫莫自夸，骄傲自满必翻车。历览古今多少事，成由谦逊败由奢。”奉劝有贪婪心理的人，将此诗裱成堂幅，悬挂室内，朝夕自警，好自为之。

3. 二十问法。这是一种自我反思法，即自己在纸上连续20次用笔回答“我喜欢……”这个问题。回答时应不假思索，限时20秒，待全部写下后，再逐一分析哪些是合理的欲望，哪些是过分的欲望，这样就可明确贪婪的对象与范围，最后对造成贪婪心理的原因与危害作较深层次的分析。例如，一个贪财的人在纸上连续写下“我喜欢钱”、“我喜欢很多的钱”、“我喜欢



自己是个有钱人”、“我喜欢有许多财富”、“我喜欢过有钱的生活”……写完之后，他就要思考一下，自己对钱是否有一些过分的欲望，为什么许多举动都与钱有关。接着想，人的生活离不开钱，但这钱应来得正，不能取不义之财。钱是身外之物，生不带来，死不带去，贪婪之心最终会阻碍自己的发展。然后分析自己贪婪的原因是有攀比、补偿、侥幸的心理呢？还是缺乏正确的人生观、价值观？分析清楚后，便要下定决心：要堂堂正正做人，就得改掉贪婪的恶习。





第三章

心理学教你掌控情绪而不是被情绪掌控

人之为人，孰能无情？这里的“情”指的是情绪。情绪可能为我们带来成功，也可能使我们失败，所以，我们必须了解并且控制自己的情绪。你知道情绪的作用吗，你知道怎样才能更有效地排解坏情绪吗？电线短路会损坏电器，甚至酿成火灾；情绪短路，既伤害别人，也伤害自己。有意识地进行自我暗示，能减少坏情绪的影响，引导我们走出消极地带。情绪是能够传递的，我们应该把欢快的情绪传递给别人，尽量避免让坏情绪在周围的人之间传递，影响自己和他人的生活。

新
知
识
PDG



情绪从哪里来？

情绪是一种复杂的心理现象，种类繁多，但人们平时所说的“七情”（喜、怒、哀、欲、爱、恶、惧）已包括了情绪的基本形式，现在也往往把喜、怒、哀、惧列为常见的基本情绪。从情绪的发生、发展来看，“好与恶”或“喜与怒”是最原始的情绪，而悲哀、恐惧则已有些习得的特征了。

情绪的产生以生理需要为基础，同时也是由人对环境、事物的认识决定的，受环境的影响。

首先，情绪的产生和生理有关系。传说古代印度有一种“米刑”，当不能判定几个人当中谁是罪犯的时候，法官就要这些嫌疑犯咀嚼“神圣”的稻米。嚼了一阵之后，要他们把米粒吐在无花果树的叶子上。如果有人吐出的稻米是干的，就可断定这个人是罪犯。这种方法今天看来固然好笑，但它说明古代印度人已知道情绪与身体变化的关系。不同的情绪状态，唾液分泌情况不一样。由于罪犯心中害怕，所以唾液分泌少，导致吐出来的稻米是干的。现代科学还进一步证明，人的情绪可以引起内脏器官机能的变化。比如，人高兴时每分钟呼吸17次，消极悲伤时每分钟呼吸只有9次，恐惧时每分钟呼吸20次，愤怒时每分钟呼吸可以高达40次；心跳在满意愉快时正常，恐惧或暴怒时加快，血压升高；惊惧或愤怒时，唾液常常停止分泌；悲伤时，食欲会减退；等等。

其次，自然环境会对情绪产生影响。两位英国心理学家做了一个有趣的实验。他们将一些自愿参加实验的人分别安置在三个温度不同的房间里。第一个房间是热室，里面的温度约为33℃，人在房内会感到很热和浑身不舒服。第二个房间是正常室，里面的温度是20℃左右。第三个房间为冷室，里面温度是7℃左右。当所有接受实验的人全部在指定的房间里安坐以后，这两位心理学家就对他们提出了一系列问题，并要求他们以书面形式回答。问题答完后，他们将各个答卷收上来，然后，由一个十分挑剔的“主考人”，通过一扇大窗对他们的答卷做出苛刻的，带有侮辱、讥讽和刁难的评价。由于事先参试者曾被告知，如果对评卷有反对意见，可以按特制的按钮对“主考人”进行惩罚，使他尝尝电击的痛苦。当然，不会真的对主考人进行电

击，按钮实际上只连接到一架录有惨叫声的录音机上。这时，这三个房间里的人对评卷的结果作出了不同的反应。热室的人不停地按按钮，甚至不管主考人的评论是好话坏话，一律不听，只是按按钮；冷室的人，只对主考人评语中不公正的或使人恼怒的话才按按钮惩罚主考人。正常室里的人，却没有进行任何报复行为。这个实验揭示了人的情绪活动与所处环境的温度是有内在联系的。

最后，社会环境会影响人的情绪。如果你在森林里看到一只老虎，一定会十分恐惧，而在动物园里观看笼子里的老虎，却会觉得好玩有趣。这就是人在不同环境下有不同的情绪状态。

横看成岭侧成峰，换个角度看情绪

当沮丧、发怒、失落、抓狂、忧郁等坏情绪侵袭时，你感到焦虑吗？你会不会自责：我的控制能力怎么如此差？我怎么把自己搞得一团糟？你怎样才能有效地排解坏情绪吗？

人只要活着就会有情绪产生，情绪既可以有积极的作用，也可以有消极的作用。一般来说，积极情绪对活动起协调、组织的作用，消极情绪则起破坏、瓦解或阻断的作用。人们的行为常被当时的情绪所支配。当人处在积极乐观的情绪中时，倾向于注意事物美好的一面，对人态度和善，乐于助人，并勇于承担责任。而消极情绪则使人产生悲观意识，失去希望与追求，更易产生攻击性行为。

另外，情绪可以协调社会交往和人际关系。情绪通过表情传达个人的意愿和想法，可以使人们互相了解，彼此产生共鸣。情绪为人们建立相互依存的纽带，培养友谊。感情交流使人相互同情，相互感染，相互接近和依恋。人与社会之间、人和人之间都可以通过情绪反映出来，诸如爱和恨、快乐和悲伤、期望和失望、羡慕和嫉妒等，它们和语言一起或单独调节着人际行为。

心理学研究认为，当代人所有的基本情绪，诸如愉快、悲伤、愤怒、惧



怕、惊奇、厌恶等，在婴儿早期即已出现。基本情绪在儿童出生后迅速社会化，早期情绪损伤可导致性格怪僻和行为异常。这些损伤在早期不易为成人所察觉，而且它带来的损伤是以后无法弥补的。情绪对我们的生活有着十分重要的影响，人人都应该对它有所了解。

面对坏情绪我们大可不必忧心忡忡！有坏情绪是正常的，我们应该感谢坏情绪，利用坏情绪，别以为它是垃圾就倾倒一空。

在苏联曾有这样一个男孩，他生来就感觉不到疼痛。你也许以为这是好事，但其实疼痛是非常有用的，它是我们自我保护、自我调节的一个重要工具。这个感觉不到疼痛的男孩失去了这个工具。结果，他今天把手烫伤了，明天把腿摔断了，后天又把身上挠得体的无完肤。虽然他始终在医生的24小时监控、保护下，还是不断受伤。加上由于他从来感觉不到什么肚子痛、头痛，所以，小病小灾没有前兆、没有症状，经常是病到很严重了才被发现。结果，才十几岁时，这孩子就已遍体鳞伤，带着浑身的疾病、几十处骨折离开了人世。

情绪和疼痛一样，虽然你不喜欢它，但它的存在是有它的道理的。它的本意是保护你。当然，有时它反应过头，有时它逗留过久。

有坏情绪不是心理不健康的表现，而是宣泄、疏导情绪的有效方式，比强行压抑健康多了。你被骗了，生气是正常的；遇到自己不熟悉、不习惯的环境或事物，有点紧张甚至恐惧，也是正常的……所有这些坏情绪，都是正常人对正常事的正常反应。

不要希望我们能够杜绝坏情绪，因为我们根本就无法做到，而且这样的企图也是很危险的。如果我们抑制坏情绪不发泄，或找不到合理的发泄途径，最终会对我们的身体产生不可逆转的损害。我们能够做到的，是让它相对较少地出现，并能够得到及时的排解。重要的不是出现的频率，而是每次出现时强度不要太大，逗留时间不要太久，不要影响我们的正常生活。当然，如果遇到巨大的心理创伤，坏情绪持续时间过长，最好寻求心理咨询师或心理医生的帮助。

情感也会短路，心理也有斜坡

电线短路会损坏电器，甚至酿成火灾；情感短路，既伤人，也伤己。为一些小事而大发脾气，乱说话，乱摔东西，就是“情感短路”的一种表现。产生情感短路的主要原因是自控与转移情绪的能力不强。

在日常生活中我们很可能有这样的感受：在公园玩得很开心，可回家后，却觉得生活单调、枯燥；与亲戚朋友聚会时热闹欢快，独自一个人时却因为孤寂而愁眉苦脸。其实这是轻微的情感短路的表现。下面这个例子则是比较严重的情感短路：

一天，林太太正在抹桌椅，叫林先生帮忙移动一张椅子，林先生却埋头看报，没有动。林太太火了起来，把抹布一扔，又把花盆推倒。一见这样，林先生也火了，顺势把盆一脚踢飞。最后的结果是两人吵得不可开交，整个家庭的气氛变得异常紧张。

另外，情感短路还可能让婚姻中的人出轨。

阿梅从财经学院毕业后，被分配到济南市一家大银行，成了令人羡慕的金融白领。活泼浪漫的她经朋友介绍与明相识了，一年后阿梅和明携手迈入了婚姻的殿堂。

婚后，阿梅和明有过一段开心的日子。可是新婚的激情消失后，明的业余时间要么痴迷于外文书中，要么沉醉在电脑的世界里。他似乎是一尊石佛，没有一点生活情趣。尤其是随着女儿的降生，琐碎的生活彻底埋葬了阿梅对“浪漫”的向往。由于一次偶然的争吵，明对阿梅大打出手，阿梅怀着对婚姻的失望，进入了一家网站的“一夜情”聊天室，她要在网上寻找知己倾诉心曲。很快，一个叫“骑士”的网友出现了。他们从比尔·盖茨聊到乔丹，从《时尚》聊到《廊桥遗梦》，尤其是谈到爱情时，他浪漫的话语，产生一种强大的诱惑力。

从那以后，他们开始通电话。在圣诞节的晚上，“骑士”约阿梅出来玩，见面后，“骑士”真如阿梅所想，外表高大英俊，很有风度。他们参加



了一个化装舞会。舞会结束后，他们在酒店开房过夜。

后来，阿梅和“骑士”又有了几次约会。阿梅感到前所未有的快乐。一天晚上，阿梅鼓起勇气向他提出了打算离婚并与他结婚的要求。没想到的是，他断然拒绝了，他说他觉得她只是很好的情人，他根本就没考虑过和阿梅这样的女人结婚。他冷漠地说：“你也许不信，虽然我看起来是个浪漫开放的男人，但其实我也是个传统的中国男人。”

以上这些都是“情感短路”和“心理斜坡”在作怪。人的感情在受外界刺激的影响下，具有多度性和两极性。每一种情感具有不同的等级，还有着与之相对立的情感状态，如爱与恨、欢喜与忧愁等。“心理斜坡”不但使人情绪不稳，且会间接、直接地影响健康。

要克服“情感短路”和“心理斜坡”的不良反应，我们需重视自己的心理保健，在此推荐以下几种方法。

1. 要自觉地消除思想上的偏差。人生不可能总是高潮，更不可能事事如意，谁都要过平凡的日子，少不了要碰到麻烦事，关键是要懂得放松自己，以平常心对待生活。只有这样，在不顺心时才能使自己免于陷入烦恼的泥淖而不能自拔。只有善于保持良好的心理状态，才能为自己营造出良好的生理状态，从而赢得健康人生。

2. 应该勇敢地面对新生活，主动体验生活中的不同乐趣。这样我们既能在群体活动中感受快乐，又能在独自生活时创造充实。对人对事，只要不是原则问题，大可“糊涂”待之。“糊涂”指的是，不要事事都计较谁是谁非，不要时时考虑个人得失，不要每每分析谁占了自己的便宜，尤其是老年人，由于有“长者尊严关”、“老年面子关”和不自觉产生的“老子总是正确关”等，“海纳百川”的气量就更显得难能可贵了。

3. 要加强理智对情绪的调控作用。古语云：“物极必反”，这就提醒我们，“乐极”、“气极”与“怒极”都不好，应该时刻注意保持适度的冷静和清醒。在欢乐顺心时，主动降温，避免激情过头；遇到苦闷或情绪转入低谷时要换个积极的想法，事物都有多重性，受许多因素制约，从利大于弊的一面去想，自能摆脱情绪困境。

坏情绪是埋在身体里的炸弹

每个人都会既有开怀大笑的愉快时刻，也会有万念俱灰、焦虑紧张等不愉快的时刻，这些都是人的情绪表现或情感体验。常见的不愉快情绪有哪些呢？

1. 强迫情绪。强迫症状是以反复出现，明知不合理，但又难以摆脱和无法控制的思维、动作为主要特征，同时感到十分苦恼和焦虑、抑郁，临床表现为有强迫思维和强迫行为。

2. 焦虑情绪。焦虑是一种内心紧张不安、预感到似乎将要发生某种令人不安的情况而又难于应付的不愉快情绪。临床表现往往有：

植物神经功能失调症状，如心悸、胸闷、皮肤苍白、四肢发抖、出冷汗、呼吸不畅、失眠、尿频、阳痿等；

① 情绪紧张不安、恐惧惊慌、担心失去控制和害怕发病等；

生化改变，如血糖、肾上腺素和上皮质类固醇增加。

焦虑症的病程和愈后，个体差异很大，一般来说，经过一定治疗后病人大多能适应原来的工作和生活。

3. 恐惧情绪。恐惧是对某些事物或与人交往时，产生不合情理的强烈恐惧或紧张不安，同时伴有回避行为，如俗话说：“一朝被蛇咬，十年怕井绳。”病人明知这种恐惧是不必要的，但在一定场合下仍反复出现恐惧和害怕心理，难以自制，并出现植物神经反应，如心悸、出汗、呼吸困难和恶心等症状。

恐惧症一般根据恐惧对象分为以下三种。

社交恐惧症，即怕邂逅陌生人、被别人注视，怕在公共场合讲话和吃饭等，常回避社交活动。

广场恐惧症，即对人群拥挤场合、商店、影剧院、车厢等感到害怕和恐惧。

对特殊物体的恐惧，如怕狗、怕枪、怕登高、怕雷雨等。一般来说，恐惧情绪多见于青年男女，尤其是女性。

4. 抑郁情绪。抑郁是以情绪低落、悲伤和失望为主要特征的。常伴有失眠、早醒、兴趣减退等症状，严重的抑郁情绪甚至会导致自杀。抑郁的发生常是由一些不愉快的生活事件所致，如降职停薪、失恋等。尤其是具有抑郁易感素质的人更容易发生。抑郁的临床表现除了情绪低落、沮丧、忧伤之



外，往往还有：

对日常生活的兴趣显著减退（包括原有的爱好和娱乐消遣）或消失；

自我评价下降，对赞扬等不感到高兴；

感到生活无意义，对前途悲观失望；

不愿主动与人接触和交往；

易伤感、流泪或愁容满面；

经常回忆过去不愉快或痛苦的经历；

自觉懒散、乏力、精神不振、反应迟钝、记忆力减退；

常有想死的念头但又顾虑重重。

恶劣的情绪能搅动气血，使人呼吸加快，造成“过度换气”。人体中大量的二氧化碳呼出了，氧气未转换成新的二氧化碳，血液中缺少二氧化碳，于是血管产生剧烈反应。这样，首先出现皮下发麻、指尖发麻，接着便有可能是心跳加速、身体颤抖、头晕眼花，甚至昏厥。

美国医学专家约翰·辛德勒根据他几十年的行医经历统计了一组数据，由不良情绪引发的常见疾病，颈椎疼痛占75%，咽喉肿大占90%，头痛和头晕眼花占80%，疲劳占90%，胃胀占99%。这些症状的出现，都是因为人体气血的循环系统被恶劣情绪搅乱了。

恶劣情绪还能直接影响内分泌，产生毒素。脑垂体在恶劣情绪下产生的荷尔蒙，有的使血压升高，有的使肌肉僵硬，有的使神经痉挛，有的还会影响肾功能，还有的会影响其他内分泌腺的正常工作，继而产生更多的毒素。

恶劣的情绪一出现，一些毒素就产生了，它们埋在我们身体的某个部位，像地雷一样，随时都能引爆。而且，每动一次都会种下恶种，这样就更容易引起更恶劣的情绪。

我们不可能一辈子隔三差五地挨棒子、挨刀子，更不可能时时吞服一点毒药吧？但如果我们总是在这种恶劣的心情中，就等于是在挨刀、挨棒、吞毒药。接下来是什么呢？是各种各样的病！

那么，应该怎样减轻坏情绪带来的影响呢？按压穴位不失为一个好的方法。

耳朵上的穴位最密集，治疗效果也最迅速，心情不好、经常生气的人，可以用按压耳穴来减轻坏情绪的恶劣影响。

常按脚上的太冲穴和手上的合谷穴也是减轻坏情绪恶劣影响的妙方。每天晚上睡觉前按这两个穴位两三分钟，几天后，你会发现，你的心情开朗了，烦闷少了。而这些穴，再按上去也没有以前那么疼痛了。

办公室内如果存在不良情绪传染，要比环境污染更为严重，它会打击人们工作的积极性。那么如何正确解决不良情绪传染问题呢？

首先，在日常生活中，我们总会遇到一些不如意的事情。在这种情况下，要提高自身修养，不论在单位里，在社会上，还是在家，都应有群体观念和团队意识，应该懂得尊重他人。

其次，若看到某人面露不悦，则可推断此人目前正处于情绪不佳的状态，最好退避一下。尤其是当你有开心的事时，更不应在这时去找他和你一起分享。产生不好的情绪的原因是什么，是自己的问题吗？如果是，就一定要注意：切不可把自己的坏情绪带给他人，也不要盲目怪罪他人“惹”你。另外，建议大家平时要学会给自己的心情放些“情绪假”，工作之余和同事、朋友一起进行娱乐活动，运用积极方式宣泄不良情绪，使我们能够经常保持积极向上、稳定的心态，避免“精神污染”，这样工作就能更好地开展了。

踢猫效应：别成为坏情绪的传递者

“踢猫效应”是说：

某公司董事长为了重整公司的一切事务，许诺自己将早到晚回。可有一次，他看报看得太入迷而忘了时间，为了不迟到，他在公路上超速驾驶，结果被警察开了罚单，最后还是误了时间。这位董事长很愤怒，来到办公室，将销售经理叫到自己办公室训斥了一番。销售经理挨训后，将秘书叫到自己办公室对他挑剔一番。秘书无缘无故被人挑剔，就故意找接线员的碴。接线员垂头丧气地回到家，对自己的儿子大发雷霆。儿子莫名其妙地被父亲痛斥



后，便将家里的猫狠狠地踢了一脚。

情绪是客观事物作用于人的感官而引起的一种心理体验，当然也就有好情绪和坏情绪之分。所以情绪感染的效果也就有了正面和负面一说，会产生积极的和消极的两种心态。良好的情绪会让人有一种健康向上的心态，因此也就会形成一种轻松愉悦的气氛，感染身边的每一个人；而厌烦、压抑、忧伤、愤怒的消极情绪则会造成紧张、烦恼甚至是充满敌意的氛围。而这样的坏情绪又会直接波及你的家人、朋友和同事，也极有可能造成一系列的连锁反应。就像扔进平静湖面的小石头，涟漪一波一波地扩散，也就将情绪污染传播给了社会。

碰到问题，在我们的情绪处于失控边缘时，我们应稍微冷静一下，不要在自己情绪激动时作出决定，并用“尽管……但是……”来开导自己。处理事情之前，要先处理心情。人很容易接受心理暗示，不妨通过心理暗示告诉自己，在遇到事的时候一定要冷静。就在这转念一想的同时，也许就会设身处地地站在对方的角度，及时和对方做一个换位思考，这样就会产生比较理性的判断，对不良情绪适时地做了疏导和化解，就避免了很多不愉快的事情发生。

生活中，我们每个人都会犯错误，如果犯错误后有人能够及时提出批评意见，这就是犯错误者的福气。如果没人及时提出来，犯错误者也许就不知道自己犯了错误，就会在错误的道路上越走越远。批评在我们日常的工作、学习、生活中是少不了的。亲朋之间、同事之间、上下级之间，都需要相互的批评指正。一个人能接受批评，就能少犯错误；如果善听批评，工作、学习、生活中就能少走弯路，少犯错误。若听不进批评，一听到批评的意见就生气，或者暴跳如雷，刚愎自用，早晚要摔跟头。俗话说得好：“当局者迷，旁观者清”，“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。批评虽然让我们生气，但可以让我们看到自己的不足，从而在批评中受益并前进。

有位哲人曾说过：“心若改变，你的态度跟着改变；态度改变，你的习惯跟着改变；习惯改变，你的性格跟着改变；性格改变，你的人生跟着改变。”

人生犹如波涛起伏的海洋，人就是那航海的船，而情绪无疑就是那船上的帆。只有我们适时地调整帆的方向，学会控制自己，才能把握好人生的航向。

“理情疗法”：理性地面对情绪的困扰

人不是受到事情的困扰，而是受到他们对这些事情的看法的困扰。人们总是带着自己已有的信念、期待、价值观去评价他所遇到的事件。因此，即使面临同样的事件，其感受也是大不相同的。

“理情疗法”是20世纪50年代心理学家艾尔伯特-艾利斯创造的一种心理疗法。该疗法认为，并非事情本身，而是我们对这些事情的看法导致我们心烦意乱。困扰我们的信念都源自三种一般的非理性的信念，每一个非理性的信念都包含一个要求。

1. 我必须要做好并且获得别人对我表现的称赞，不然我就毫无用处。
2. 其他人必须对我体谅、公平、友好，并且要像我期望中那样，否则他们就应该受到谴责和惩罚。
3. 我必须得到我想要的，我不想要的不能出现在我的生活中，我不能容忍我得不到我想要的。

第一种信念常常会导致焦虑、抑郁、羞耻和愧疚。第二种信念往往带来暴怒、消极的攻击和暴力行为。第三种信念通常会导致自怨自艾和拖拉。

两个口渴的人走了很远的路，终于找到半碗水，一个人很高兴：“太好了，感谢上帝让我有这么多水喝！”另一个人则抱怨：“天哪，只有这么一点水，太不公平了。”感恩的人，得到水，也得到了快乐；而抱怨的人，得到水，却得到了愤恨。如果你，会选择做什么样的人呢？“天下本无事，庸人自扰之”，人的烦恼不是起于事，而是起于他对这件事情的看法。

一位男士叙述了自己的一段经历：“在我的朋友遇到困难时，我主动帮助他了，而当我遇到困难时，他却视而不见，为此我感到被欺骗了，于是非常愤怒。”通过对该男士认识的分析，找出了其不合理的观念是“我帮助了他，他就应该帮助我”。通过讨论，该男士将“应该”换成了“希望”，对事件的认识变成了：“我的朋友遇到困难时，我主动且愿意帮助他，并且我也希望当我遇到困难时，他同样会帮助我；但当我真的遇到了困难时，他却没帮我，我为此感到遗憾，我虽然不很高兴，但我不会感到生气。”



例如，有人认为，只有得到周围人所有的爱，生活才是幸福的。那么如果有人不喜欢他，他就会感到非常痛苦。反过来，如果有人认为没有得到所有人的爱，生活也可以幸福，这样，即便同样有人不喜欢他，对于他来说也不构成压力了。因此，如果我们能找出那些给我们带来消极感受的不合理的信念，对它们加以批判，并以更加合理的信念取而代之，就可以改变我们那些消极的感受。

可见“横看成岭侧成峰”，改变我们对事件的看法，是缓解和消除不良情绪的好方法。

带着一份好心情上路

保持好心情，关乎生活质量，不可轻视。自我暗示，是一种自然训练方法，有意识地进行自我暗示，能将变坏的心情化解开来，引导我们走出消极地带。情绪与行动分开，可以营造良好的人际关系和生活氛围。

在日常生活中，从早到晚，各种不顺心、不如意的事情会不断发生。要是不能保持好的心情，久而久之，不但人的身心会出现一系列不良反应，工作、学习、个人发展也会受到影响。因此，保持好心情，关乎生活质量，不可轻视。可是，遇到的不顺利的事往往会破坏我们的好心情。相对而言，保持好心情是一件十分不容易做到的事：你有急事要远行，而将乘坐的航班因故取消或更改时间了，你就会从接到此信息起心情就不愉快了。突然发现丢失了物品、高考落榜、被朋友误解等，哪怕是小事一桩，都会令我们的心情低落至极点。

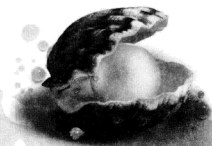
应该说，消极心情的产生，是人的情绪的自然流露，是很正常的。不过消极的情绪往往导致行为的不当，造成一些人际间的误会、隔阂等，结果我们又不得不付出一番精力去解决因此而产生的问题。

起手，示意他需要服务，可一而再、再而三地举手并未被忙碌中的侍者发现，该先生有点“火”了。“喂，服务员！”不幸仍无服务员到位，先生更“火”了，只见他一脸的不高兴，起身去找领班投诉。于是，领班赔着笑脸道歉，服务员立刻过来服务，先生仍愤愤不平地给予“太不像话”之类的批评，接着并不愉快地吃完了这顿饭。

就这么一件小事，但这位先生由斯文表现到愤而投诉的过程中，就伴随了产生不满情绪和由不满情绪支配投诉行动的事实。消费场所遇到任何不周到的服务都可以投诉，投诉的顾客会把问题提出来，让商家知道自身的不足和问题所在，这样的顾客才是好顾客。比如这家餐厅有客人来而无人及时服务，这个问题很重要，因为在餐桌上及时招呼客人与在柜台前主动询问顾客没有两样。所以，这位先生由斯文转而愤然太正常了。

不过我们在此文所要强调的是，情绪产生后，是不是一定要顺着当时的情绪，去做自己第一时间要做的事，因为这时的行动往往受情绪控制而未经头脑分析，可能不是最恰当的行动，说不定会造成不利的局面或结果。当那位就餐的先生产生不满的情绪时，他可以让不满情绪膨胀，也可以告诫自己：不满意不是我要的情绪，现在我应调节自己。之后他完全可以站起来，走到一位服务员身旁，轻声告诉他：“请尽快给我们上菜，好吗？谢谢。”这样做最大的好处就是保持自己心情愉快，饭后再找领班，真诚地提出意见和建议，就会使这件事的处理更为妥当。

这就是“情绪与行动要分开”。日本的“森田疗法”，指导人们将许多客观存在的情绪，如“看你不顺眼”、“懒得理你”、“我很不舒服”、“我不喜欢这个人”等，与你应采取的行动分开。比如在商务活动中，面对你不喜欢的人，也要保持恰当的尊重和礼节；身体不舒服时，见到同事、上司也应保持状态问一声“早安”。有时将情绪与行动分开并不容易做到，但我们很需要这个方法。这种自我训练会大大提高个人的社会适应性和处世技巧，是我们进行自我调节的重要内容，掌握它吧。



第四章

积极面对生活，心理学助你更乐观

乐观面对生活并不仅是一句话这么简单，人的一生总会遇到各种各样不顺心的事情，在事情发生时，悲观者看到的是影子，乐观者看到的则是影子背面的阳光。所以说，能做到乐观处事并不是一件容易的事。通过了解心理学，可以帮助你树立积极乐观的人生观，在面对任何事情时都保持一种乐观的心态，看到事情积极的一面，从而对事情作出最积极有利的处理。

新
知
识
PDG



真正让人绝望的是心态而非环境

“天有不测风云，人有旦夕祸福。”人们在各种变故面前，能做到乐观是非常重要的。16世纪法国启蒙思想家蒙田说：“伟大的人生艺术，就是尽量有快乐的思想。”英国哲学家培根说：“精神上的空缺没有一种是不可依靠相应的学问来弥补的。”这就告诉我们：卓越的生活智慧会坚定人们乐观的人生态度。

美国心理学家塞利格曼提出“习得性无助”的概念，并指出只要自己不跑着，没有人会比你高。后来许多人将此说法归纳为塞利格曼效应。

塞利格曼把狗分成两组，一组为测试组，一组为对照组。

他先将一条狗放进一个装有各种电击装备的全封闭笼子里，之后不停对它进行电击，该强度不会导致狗死亡或受伤，但会引起狗痛苦。刚开始电击时，狗为了逃出这个笼子而拼命挣扎，但经过频频挣扎后，由于没有办法逃出困境，狗感到希望断绝，挣扎的次数愈来愈少。

随后，他把这只曾电击过的狗放在一个用隔板隔离的笼子里，隔板一边有电击，一边没有电击，隔板的高度恰恰是狗可以跳过去的高度。结果发现，这只狗只是在开始的半分钟内有惊恐行为，之后就一直卧倒在地忍受着电击的痛苦。当测试员把另一只没有经过电击的狗直接放进那个有隔板的笼子里时，发现它能轻而易举地逃到没有电击的一边去。

狗的这种希望断绝心理在心理学上称为“习得性无助”，它的意思是告诉人们，世上没有做不好的事情，只有立场不积极的人。每个人在谋求生存时都会遭受差别水平的挫折或者挫败，有的时间长、次数多，有的时间短、次数少，这是很正常的事情，所以不要对挫折产生习惯性的无助心理，要有永不放弃、坚持到底的精神，即用积极的心态为自己创造有意义的未来。

塞尔玛陪伴丈夫住在一个沙漠的陆军基地里，天气很热——在仙人掌的阴影下也有125°F。因为语言不通，周围没有人和她聊天，她感到非常难过，于是写信给父母，说要丢开一切回家去。她的父母的回信只有两行，然而这两行信却永远留在了她的心中，完全改变了她的生活：“两个人从牢中

的铁窗望出去，一个看到泥土，一个却看到了星星。”

塞尔玛一再读这封信，决定要在沙漠中找到星星。

塞尔玛开始和当地人交朋友，她对当地人的纺机、陶器很感兴趣，他们就把最喜欢而舍不得卖给观光客人的纺织品和陶器送给了她。塞尔玛研究那些令人入迷的仙人掌和各种沙漠植物、生态，她观看了沙漠日落，还寻找过海螺壳……就这样，原来难以忍受的环境变成了令人兴奋、流连忘返的奇景。

是什么使塞尔玛的内心发生了转变呢？

沙漠没有改变，周围的人同样也没有改变，是塞尔玛的心态变了。一念之差，使她把原先认为恶劣的境况变为一生中最有意义的冒险。她为发现了新世界而兴奋不已，并为此特地写了一本书——《快乐的城堡》。她从自己建造的“牢房”里望出去，终于看到了星星。

专注于事情本身，不患得患失

心理学上有一个著名的“瓦伦达效应”。

瓦伦达是美国一个著名的高空走钢索的表演者，他在一次表演中不幸失足身亡。他的妻子回忆说，我知道这一次一定要出事，因为他上场前总是不停地说，这次太重要了，不能失败。而以前所有成功的表演，他总是想着走钢索这件事本身，而不去管这件事可能带来的一切。后来，人们就把专注于事情本身、不患得患失的心态叫做瓦伦达心态。

美国斯坦福大学对人的大脑里的某一图像的研究表明，语言会像实际情况那样刺激人的神经系统。比如当一个高尔夫球手击球前一再告诫自己“不要把球打进水里”时，他的大脑里就会出现“球掉进水里”的情景，而结果



往往事与愿违，出现“球掉进水里”的情景。这项研究从另一个方面证实了瓦伦达心态。

在现实生活中，人们做任何事情时，如果太在乎事情所带来的后果，太在乎别人的闲言碎语，太在乎现在和未来的一切，却恰恰忽略了事情本身，在这样的重荷下，能把事情做好吗？结果就是总偏离预定的轨道，离成功越来越远！

掌控自我才能享受生活的乐趣

人们在面对问题时，尽管全神贯注，但一旦解开了就会松懈不再在意，因而很快就会忘记。而对解不开或尚未解开的问题，则要想尽一切办法去解开它，一直潜藏在大脑里。这种解答未遂的问题深刻地留存于记忆中的心态叫“蔡戈尼效应”。对大多数人来说，蔡戈尼效应是推动我们完成工作的重要驱动力，它使人走入两个极端：一个是过分强迫，面对任务非一气呵成，不完成便死抓着不放手，甚至偏执地将其他任何人与事置之度外；一个是驱动力过弱，做任何事都拖沓、啰唆，时常半途而废，总是不把一件事情完全完成后再转移目标，永远无法彻底地完成一件事情。

关于第一个极端，蔡戈尼效应解释认为是因为人生来就有一种不达目的不罢休、办事有始有终的精神驱动力，人们之所以会忘记已完成的工作，是因为想完成的动机已经得到满足；如果工作尚未完成，这同一动机便使他对此印象深刻。倘若信才写了一半，圆珠笔突然不出水了，你是随手拿起另一支笔继续写下去，还是四处找一支颜色相同的笔，在寻找时思路又转到别的方面去，而丢下没完成的信不理呢？而之所以出现这种现象，是因为人天生有一种办事有始有终的驱动力。试画一个圆圈，最后留下一个小缺口，现在请你再看它一眼，你的心思会倾向于要把这个圆完成。

1927年，心理学家蔡戈尼做了一个实验：将受试者分为甲乙两组，同时演算相同的数学题。让甲组顺利演算完毕，而让乙组中途停止。然后让两组

分别回忆演算的题目，乙组明显优于甲组。这种未完成的不爽深刻地留存于乙组人的记忆中，久搁不下。而那些已完成的人，“完成欲”得到了满足，便轻松地忘记了任务。

这种心理有一个案例：一位大作曲家爱睡懒觉，妻子为使丈夫起床，便在钢琴上弹出一组乐句的头三个和弦。作曲家听了之后，辗转反侧，终于不得不爬起来，弹完最后一个和弦。趋合心理逼使他在钢琴上完成他在脑中早已完成的乐句。

关于第二个极端，蔡戈尼效应解释认为一个人做事常半途而废，也许只是因为害怕失败。他永远不去把一件作品完成，是为了避免受到批评。泰克医生为有这种心理的人提出一个解决方法，他说：“如果你精力集中的时间限度是10分钟，而工作要一小时才能做完，那么，你的脑筋一开始散漫你就要停止工作，然后休息或活动三分钟，再把另一个10分钟花在工作上。”

不勉强自己做不值得做的事情

不值得定律最直观的表述是：不值得做的事情，就不值得做好。它反映出人们的一种心理，一个人如果从事的是一份自认为不值得做的工作，往往会保持敷衍了事的态度。不仅成功率小，而且即使成功，也不会有多大的成就感。

哪些事值得做呢？一般而言，这取决于三个因素。

1. 价值观。我们会满怀热情地去做那些符合我们价值观的事。
2. 现实的处境。同样一份工作，在不同的处境下去做，给当事人的感受也不同。例如，在一家大公司，如果你做的是打杂跑腿的工作，你会认为是不值得的，可一旦你被提升为领班或部门经理，你就不会这样认为了。
3. 个性和气质。一个人很难做好一份与他的个性气质完全背离的工作，如一个好交往的人成了档案员，或一个害羞者成了业务员不得不每天和不同的人打交道。



总之，值得做的工作是：符合我们的价值观，让我们看到希望，适合我们的个性与气质。如果你的工作不具备这三个因素，你就要考虑换一个更合适的工作，并努力做好它。

因此，对个人来说，应在多种可供选择的奋斗目标及价值观中挑选一种，然后为之而奋斗。对一个企业或组织来说，要很好地分析员工的性格特征，合理分配工作，如让成就欲较强的职工单独或牵头来完成具有一定风险和难度的工作，并在其完成时给予肯定和赞扬；让依附欲较强的职工更多地参加到某个团体中共同工作；让权力欲较强的职工担任一个与之能力相适应的主管。同时要加强员工对企业目标的认同感，让员工感到自己所做的工作是值得的，这样才能激发职工的工作热情。

甜柠檬心理：接纳自己，找到自身优势

甜柠檬心理告诉人们：生活中，每个人都向往一帆风顺的美好生活，但现实中却经常会有坏事情发生，面对这些不可改变的残酷现实，人们最好的选择是勇敢地接受事情的真相，珍爱自己，相信自己，乐观地面对生活。

段云球曾被誉为中国版的保尔，他的著作《当身体还剩下四分之一时》在网上引起了很大轰动，人们被他不屈不挠的意志所感动。

他出生两年后父母离异，他随着母亲来到了黑龙江省鹤岗市，7岁那年他被火车夺走了双腿和右手，从此他的人生开始了四分之一的生活。面对如此残酷的现实，他从没有想过要放弃生命，虽然车祸夺去了他的肢体，但并没有夺去他面对生活的勇气和信念，他用凳子做自己的腿，用凳子一步一步地走路；用左手吃饭、穿衣、自理。残酷的现实让他上到小学四年级便退学，但他通过自学，将小学到中学的课程全部学完，用毅力不断地充实自己、鼓励自己。

随着父母渐渐老去，自己渐渐长大，他利用自己仅有的写作特长工作、

挣钱，照顾年迈的父母，养活自己，也正是利用这个特长他创造了自己辉煌的人生。后来，他用了仅仅5个月的时间便写出了长达20万字的自传体小说《当身体还剩下四分之一时》，这本书在全国引起了广泛关注，张海迪曾给其题词：“愿你更加顽强勇敢，锻造更加坚韧的生命品质！”

每个人都有自身的缺陷、弱点或者不足，无论是何种不完美，人们都要学会用积极的心态接纳它、正视它，并从中找到自身的优势克服它，能够做到这一点的人，往往能获得成功。

接纳自己、正视自己是一种有效的自我防卫术，可以淡化那些可望而不可即的目标，能够缓解内心的失望情绪。当狐狸看到葡萄架上的葡萄时，口水都流了出来，但当它想方设法地去吃葡萄，却都以失败告终时，它知道它必须面对现实，所以它自我安慰说：“那葡萄是酸的。”这种吃不到葡萄说葡萄酸的“酸葡萄心理”就是一种有效的心理防卫术。

社会现实告诉人们，逆境、挫折、坎坷会增添心灵上的痛苦，但同时也能够将人锻炼得更加坚毅、成熟，因此，人们必须掌握一套应对心理挫折的防卫方式，这样才能更好地使自己心理恢复平衡。接纳自己、正视自己只是其一，其二是要找到自身的优势，并将其发挥得淋漓尽致。做到这两点的人，往往更容易获得成功。

人们要在生活中扩展自己的生活经验，从经验中进一步了解自己，还要平静而诚实地检讨自己的得失，对于结果要认真总结、分析。此外，还需发现自身的特长，做到扬长避短，避弱趋强，这样才能找到通往快乐王国的钥匙，才能成为生活的主人。

幸福就在自己的手中

美国管理心理学家D.史华兹认为：所有的坏事情，只有在我们认为它是不好的情况下，才会真正成为不幸的事情；能从坏中看到好，就会别有



洞天。

在复杂多变的市场和竞争环境里，企业一不留神就会走下坡路。面对挫败，是自暴自弃，让它成为不可逆转的事实，还是让它变成促使你重新奋发的动力？命运一直藏匿在我们的思想里，打击究竟会对你产生怎样的影响，最终决定权在你手中。只要能够从坏中看到好，采取有效的措施扭转这个趋势，就一定会别有洞天。这样不仅能解一时之围，还能找出企业的病症并彻底消除隐患，使企业持久赢利。

出现危机不可怕，可怕的是被危机冲昏了头脑而自暴自弃。人的一生中充满着成功与失败、顺境与逆境、幸福与不幸等，人生挫折是一个必经的课题，只有仔细回味和把握人生的挫折，才能真正感悟人生的乐趣，也只有在战胜了人生的挫折后，才能真正走向成功。

面对挫折和不幸，奋发图强，人生终将辉煌

人生挫折，是指人们在某种动机下，为达到目标的过程中所遇到的障碍和由此在个人内心深处引起的痛苦体验，通俗地说，人生挫折也就是人们常见的逆境状态与不幸感受。

人生的挫折也是多方面的，如政治上蒙冤、工作上失败、生活穷困、爱情失意、家庭离散、疾病、伤残等。构成人生挫折的要件包括以下几种。

1. 行为的动机和追求的目标，这是人生要实现的价值意义所在。人的活动都是以动机和目标来导航的，挫折意味着行为偏离了航向而失去应有的意义。
2. 满足动机和达到目标的手段或行为。实施手段和行为也就意味着个人为达到自己的目标付出实际行动。付出而没有收获，自然就会有失落和痛苦。
3. 挫折的实际情景发生，也就是说行为手段因种种原因没有得到应有的结果，没有达到相应的目标。

4. 个人对挫折的心理体验，即个人因为行为手段与追求目标的背离而感到痛苦和不幸。

面对人生挫折，人们无不希望变挫折为坦途、赢得人生的辉煌，但要战胜挫折，关键在于自身是否发愤图强，努力奋斗。古谚曰：“失败是成功之母，苦难乃人生财富。”其本意在于引导人们对挫折认真总结，吸取人生教训，科学地调整自己，积极寻求战胜挫折的方法。这样，挫折就如同“人生的良师”，变坏事为好事，从而一步步走向成功。如果在挫折面前消极忍耐，怨天尤人，甚至自暴自弃，那么，苦难永远是苦难，挫折始终是挫折。

“文王拘而演《周易》，仲尼厄而作《春秋》，屈原放逐，乃赋《离骚》，左丘失明，厥有《国语》，孙子膑足，《兵法》修列，不韦迁蜀，世传《吕览》，韩非囚秦，《说难》、《孤愤》……”古今中外的杰出人物，在失败和不幸面前，无不是选择了发愤图强之路，一个个奋起与人生的逆境抗争，紧紧扼住命运的咽喉，做生活的强者，通过自己的艰苦奋斗，最终赢得命运女神的青睐。



第五章

心理学可以让你认识不同性格的人

生活中我们总会遇到各种各样性格的人，有的人性格暴躁但是做事雷厉风行，绝无拖延；有的人面和心善非常好说话，但做起事来拖拖拉拉，非常靠不住；还有爱抱怨发牢骚的，也有闷油瓶子不说话的。总而言之，生活是万花筒，什么样的人都有，心理学的功用之一就是帮助你认识这些不同性格的人。对他们有所了解，进而才能把握甚至掌控他们。

新平知覺

PDG



你属于哪种性格类型？

古今中外对性格的形成看法都一样。东方古语云：“积行成习，积习成性，积性成命”，西方也有名言：“播下一个行为，收获一种习惯；播下一种习惯，收获一种性格；播下一种性格，收获一种命运。”那么什么是性格呢？

心理学家认为，性格就是个体在一定社会条件下表现出来的习惯化了的行为反应与情感，从而形成相对稳定的人格心理特征。性格是人格的重要组成部分。

心理学上所划分的性格类型主要有以下几种。

1. 根据知、情、意三者在性格中何者占优势，把人们的性格划分为理智型、情绪型和意志型。理智型的人，通常以理智来评价、支配和控制自己的行动；情绪型的人，往往不善于思考，其言行举止易受情绪左右；意志型的人，一般表现为行动目标明确，行事主动积极。

2. 根据人的心理活动倾向于外部还是内部，把人们的性格分为外向型和内向型。

3. 根据个体独立程度，把人们的性格划分为独立型和顺从型。独立型的人善于独立思考，不易受外来因素的干扰，能够独立发现问题和解决问题；顺从型的人，易受外来因素的干扰，常常不加分分析地接受他人意见，应变能力较差。

4. 根据人际关系，把人们的性格划分为A、B、C、D、E五种。

A型性格情绪稳定，智力表现一般，主观能动性一般，交际能力较弱。

B型性格具有外向型的特点，情绪不稳定，社会适应性较差，遇事急躁，人际关系不融洽。

C型性格具有内向型特点，情绪稳定，社会适应性良好，在一般情况下表现被动。

D型性格具有外向型特点，社会适应性良好或一般，人际关系较好，有组织能力。

E型性格具有内向型特点，情绪不稳定，社会适应性较差或一般，不擅交际，但往往善于独立思考，有钻研性。

此外，也有按人们的体型、血型对性格进行分类。

决定性格的是遗传还是环境？

德国心理学家斯登根据遗传、环境与性格形成之间的关系提出了“聚合理论”。他认为，人的身心的发展是遗传和环境共同作用的结果。

与斯登的学说不同，美国心理学家詹森（A.R.Jensen）提出了“环境阈值理论”。他认为通过遗传得来的特质要真正得以实现，必须有一定的环境因素。而环境因素的量 and 质，都会因为每种遗传特质的不同而有所差异。

例如，身高和智力受遗传的影响很大，受环境的影响很小；语感和外语的发音等则与是否有合适的环境有明显的关系。

双胞胎的性格一样吗？为了研究遗传因素如何影响性格的形成，科学家对同卵双胞胎和异卵双胞胎分别进行了研究。研究表明，同卵双胞胎不仅在身高、体重等身体特征方面几乎相同，甚至连发生龋齿的颗数都十分相近，在性格、爱好、运动能力等方面，也比异卵双胞胎更加接近。

调查报告显示，与在一个家庭里被正常养育的双胞胎相比，出生后马上被不同家庭抚养并且互相接触比较少的双胞胎性格会更加接近一些。这是因为两个人被分别抚养，使得遗传特质所受到的阻碍更少一些。

德国心理学家高特夏尔特对一起生活的同卵双胞胎进行了观察，发现他们虽然在感情层面十分相似，但是在知识层面却并非十分相似。这就说明了感情层面是由遗传决定的，而知识层面是受到环境影响的。

拥有相同的父母，在相同的家庭环境中成长，为什么兄弟姐妹在性格上会有差异呢？心理学家研究发现，出生的顺序确实会影响性格的形成。家中排行第一的孩子往往很懂得照顾别人，而最小的孩子则自信心比较强。

我们可以看一下关于出生顺序与职业之间关系的研究：企业的经理中有43%都是家里的长子；从事公益活动的女性中有36%是家里的长女，而独生女连1%都不到。

兄弟姐妹之间性格产生差异最大的原因在于父母对待孩子的态度不同。对家里的长子，很多家长都会希望他快点长大；而对于幼子，他们则会希望他永远是个孩子。父母的意识和态度上的变化对于孩子是有一定影响的，促进了长子和幼子性格的形成。



“明明，你是大哥哥！”“媛媛，你是大姐姐！”我们经常会听到父母对第一个孩子说这类的话。老大经常听到这种话，就会产生一种责任感，并开始注意自己在这个小群体中的特殊位置，自然而然就形成了比较强的忍耐力。弟弟妹妹们在称呼他们的时候会叫“哥哥”、“姐姐”，这就更强化了他们作为“哥哥”、“姐姐”的角色意识。因此，家里第一个孩子的性格往往比较坚强和有忍耐力。

内向性格与外向性格，孰好孰坏？

瑞士精神分析学家荣格认为，内向型和外向型是人类性格中最基本的方面，而且，许多哲学思想上的分歧均源自这两种倾向的相互冲突。他是一个对东方思想很感兴趣的人，他说，西方的思维方式是外向性的，而东方的思维方式则刚刚相反。这是把这两个词用于不同人群的比较之上。当然，内向和外向的说法，还是在单个的人身上用得更多一些。当我们描述一个人的个性时，首先考虑的便是他是内向的还是外向的。荣格认为内向性格的人有这样的特征：他把他的心理能量向内释放，也就是说，内向者的兴趣所在不是外部世界而是自己的内心世界，即他自己的观点、思想、情感和行为。而外向者则把心理能量或者说兴趣指向环境中的一切。从这些差异我们可以看出，外向的人对环境的变化比内向的人要敏感和迅速一些。

对内向和外向性格的优劣判别，专家们的意见有些不一致。弗洛伊德认为，外向性格是健康的象征，而内向性格者具有患精神病的倾向。他指出，向内释放心理能量意味着自恋，而向外释放心理能量则表明此人有可能进行真实的、客观的心理宣泄，并且能一步步地走向成熟。但荣格认为内向和外向根本没有优劣之分。

心理学家艾森克从大脑的生物学性质来谈内向和外向性格的差异，他认为内向性格的人的大脑皮层非常敏感，因此，即使是不太强烈的外界刺激，

也会使他们产生强烈的反应。所以为了保护自我，他们会逃避周围的世界，控制自己的愿望或约束自己的行为，以减少自己与他人的交流，也就同时减少了产生冲突和受到伤害的可能性。而性格外向者的情形则相反，他们的大脑皮层相对来说不那么敏感，所以他们需要从外界环境中得到更多的刺激，借以克服自身大脑皮层的迟钝性。如果艾森克是对的，那我们可以简单地说，从纯生理角度看，内向者比外向者要“聪敏”一些。

在实际生活中，我们可以看出内向者与外向者是各有短长的。当然，极端的内向和极端的外向肯定都不是好事。从统计学上说，这两类人只占很小的一部分，大多数人是处在内外向之间的某一处，或者稍偏内向，或者稍偏外向。很多性格内向的人对自己不满意，他们希望自己能外向一点、活跃一点；同时，有许多性格外向的人对自己也不满意，希望自己能变得更稳重、成熟。对自己不满的原因可能不是内向或者外向，而可能是别的、更深的因素，如童年经历中所受的一切创伤等。

在心理门诊进行心理咨询和治疗的人中，性格内向和性格外向的人的总数大概齐平，所以，不能说外向者比内向者更容易产生心理问题。但在某些病种里，两者有一些差异。例如对人恐惧症，内向性格者要多一些；而轻度躁狂，外向性格者要多一些；重型精神障碍，也多发生在内向者身上。

通常将内向性格分为健康的和不健康的两种。健康的内向性格是自然的、和谐的状态，这样的人有着与他的性格相适应的能力和理想。处于这种状态的人对这一状态没有太大的不满，并且愿意承受由此带来的诸多不便。比如一个性格内向的人喜欢读书、写作，他的理想是当作家，作家有时是很孤独的，这刚好符合他愿意承受孤独的性格，可以认为他的内向性格不但没什么不好，反而有助于他成功。

不健康的内向性格是不自然、不和谐的状况，这样性格的人给人的感觉不仅仅是“内向”而已，还有一些忧郁、压抑甚至悲伤。他们明显地对自己的状况不满意，而且会为自己拙于言辞或在公共场所表现不佳而深深地自责。由于长期的退缩，他们也会丧失一些实际的利益，这同样也是他们不能接受的。表面看来，这样的人可能很安静，内心却冲突不断。一方面，他也渴望交流，渴望了解他人和被他人了解；另一方面，由于在交流中受到太多



的伤害，他总是对交流的情景和结果心存畏惧。如果是这样的内向，就该寻求心理医生的帮助了。

在同一个人身上，内向性和外向性也是相对的或者说共存的。比如有的人，在某些场合很内向、很安静，但在另一些场合，则可以口若悬河、判若两人。如果他们觉得那样没有什么不好，那也就不成为问题。

内向性格者当然也会知道别人对自己的评价，这些评价有一定的暗示性。内向者往往会不自觉地认同别人的评价，并使自己成为一个与别人的评价相符的人。这样的暗示当然是弊多利少。所以与内向性格的人相处，应该多提及他的积极、主动、活跃和健谈的那一面。

大自然造物，最伟大之处就在于她的创造是丰富多彩、绝不雷同的。因为我们每个人都不一样，都有自己独有的经历和个性，所以和人打交道会成为一件非常有趣的事情。对于每一个人而言，他生活的一项重要使命就是：充分地了解自己，并且充分地体验、享受和发展他的独一无二性。

内、外向型性格的人的特点

一个人的性格从其心态特征、意志特征和情感特征可以看出一二，内向型的人多比较自恋，感情丰富，相信直觉和主观判断。外向型的人多半会注意观察周围的人和事物，并尝试着去掌握环境与事物的变化。内向型性格的人具有如下13个特征。

1. 重视主体性与自我。
2. 在乎自己的习惯与想法。
3. 不喜欢人云亦云。
4. 勤于自我反省。
5. 犹豫不决，缺乏果断气概。
6. 适应能力比较差。
7. 认真得近乎固执，喜欢较真。



8. 对环境变化感觉敏锐。
9. 交往过程中倾向于将自己置于被动的位罝。
10. 不容易结交新朋友。
11. 社交范围很小，但朋友多为挚友。
12. 不喜欢参加各类活动。
13. 只有在很亲近的朋友面前才能够展示开朗的一面。

外向型性格的人一般具有下面14个特点：

1. 能随不同的场合调整自己的态度与行为方式。
2. 能经常保持对周围事物变化的关注。
3. 遇到谈得来的人就开诚布公地交往。
4. 容易接纳别人。
5. 独处时容易产生不安。
6. 行动快速但有时欠深思熟虑。
7. 很容易在仓促之间作出决定。
8. 常未经考虑就采取行动。
9. 能迅速地适应新环境。
10. 喜欢积极地表达对别人的关怀。
11. 与人交往时比较宽容，容易被别人接受。
12. 社交范围广，但大多为酒肉朋友，知己不多。
13. 在社交场合不会感到不安或产生陌生感。
14. 喜欢参加社交活动。

与各种性格的人交往的方法

下面分别讲述与不同性格的人交往的秘方。

1. 与活跃型性格的人交往的秘方。

活跃型的人强烈希望“感染和影响他人”，注重以人为重心。活跃型性



格的人都渴望集体活动，而且是人越多越好。所以，就应该想办法给他们提供与其他人打交道的机会和空间，以增强他们的成就感。

他们有才华，需要舞台，乐于出风头，强烈希望获得众人的关注和称赞。对待这种类型的儿童，可以在家里举办一个家庭party，让他们来进行表演，然后给予其掌声、鼓励以及赞美，这样他们才会充满信心。

引导他们甘愿扮演配角和分享荣誉，表现出风度而赢得众人的欣赏。活跃型性格的人往往会不小心霸占所有的舞台。所以，当公司或者家庭中有多个这样的人的时候，就应该积极地引导他们将表现自我的舞台与大家一起分享，同时，给予其赞美以引导他们成长。

理解他们完成任务的困难，最有效的激励就是公开表扬和奖赏他们。活跃型性格的人喜欢讲话，遇到一点困难就容易将其夸大。当这种事情发生的时候，要充分理解其天性，肯定其工作的困难，同时尽量在公众场合对他们完成任务予以表扬和鼓励。

他们非常健谈，在困难和质疑面前更多的是想倾诉和表达。活跃型性格的人质疑一件事情、拼命追问的时候，更多的是想表现他们说话的欲望。因此，有必要认可他们的这种感受，满足他们说话的需求。

他们经常说话不经思考，对礼物和意外惊喜心存向往。活跃型性格的人不会经过太多的思考来说话和表达，所以有必要在过滤其讲话内容的同时，保持宽容的心态，不要与他们过于计较和认真。

他们通常还喜欢新鲜和不断变化的东西，所以应该不断地给他们意外的惊喜。活跃型性格的人做事情都比较盲动，而且为了取悦别人，经常承诺一些自己根本做不到的事情。对此，应该给他们规定做事的最后期限，同时与他们就资源、条件、人力以及财力等内容进行认真详细的评估。

不要更多地期望他们听你说话。在与活跃型性格的人交流和沟通的时候，如果想表达自己的态度，应该表现出耐心，因为他们太爱说话了，需要慢慢地引导他们使之发现，如果不让他们说话就显得很不礼貌。

他们的注意力容易转移，会忘记约会的时间，喜欢新事物，容易受环境影响。他们喜欢兴奋和刺激，有时开玩笑或者恶作剧会让人下不了台，而他们实际上是没有恶意的，这是他们的天性使然。

2. 与平稳型性格的人交往的秘方。

平稳型性格的人需要的是平静的环境和安全感，会抵触不稳定的环境。他们不欣赏那种咄咄逼人的、高嗓门或者爱发脾气的能力型性格。

他们担心受伤害和遇到挫折，恐惧挑战和目标，要帮助他们制定合适的目标并给予奖赏和报酬。

他们渴求高度接触，希望感觉是家庭和团队的一分子。恰如其分的温暖和亲近对他们来说是非常重要的。要理解他们的内心有秘密的心愿，他们想要成为一个有用的、可以帮助别人的人。

他们不喜欢意外。他们喜欢渐渐地、缓慢地发生一些变化，如果有什么变化应提前给他们通知，让其作好心理准备。

了解他们不愿意成为先行者。他们更喜欢循着开拓者的脚印前进。

了解他们以人为重心。他们是他人可靠的救援者和感情的协调者，应该肯定他们良好的人际关系。

鼓励并强迫他们作决定，承担责任，不仅要对行为负责，更要对所做出的承诺负责。在与他人交往时，负责任的最基本标志就是信守诺言。

了解他们在没有冲突、没人催促的情况下，事情会做得很好，即自动自发地完成本职工作。

3. 与完善型性格的人交往的秘方。

完善型性格的人都是喜欢思考的，即使他们表现出闷闷不乐或者心事重重，实际上也未必是生气，而只是在思考问题而已。

他们是以事为重心的。完善型性格的人在与人相处时，往往说话做事都显得比较冷漠，不太关心别人，通常都很认真和严格。所以没有必要对此过分计较或者升级到“态度不好”的高度，实际上他们只是在认真做事而已。

无休止的追问和对完美极限的挑战，使他们显得很叛逆。完善型性格的人会很偏执，一定要做到他们所能达到的极限才肯善罢甘休，因此，与之相处应该给予他们更大的耐心和理解。

完善型性格的人总会有很多的为什么需要刨根究底，此时，恰当的做法应该是反过来用这个问题的意义、价值来问他们，让他们重新进行思考。同时，他们自己解决了某件事情，心里也会感觉到很舒服。



心口一致，实话实说。完善型性格的人善于用事实来进行还击，有时能击中要害令其体无完肤，他们追求完美，所以通常很准确。

要理解他们的天生悲观。通常情况下，完善型性格的人会第一个向新思想、观点泼冷水，同时他们往往又是怀疑论者或聚会的扫兴者，一切是天性使然。

可以不喜欢他们的态度，但是不要阻止他们畅所欲言。完善型性格的人的见解往往极具价值，正所谓“偏听则暗，兼听则明”，不要被他们冷漠的态度所影响，应该尽可能多地从他们身上发现客观的事实。

了解他们敏感容易受伤害，要鼓励他们说出内心感受，而且通过训练来给予帮助。完善型性格的人的决定通常都是经过深思熟虑而作出的。因此，有必要在他们身上出现一些状况之前，就及时地对他们的不良情绪或者思想进行疏导，辅导他们慢慢地进行转变，从而化解现实生活中存在的问题。

了解他们需要衷心的关怀，给予其客观的赞美。对完善型性格的人进行赞美应该突出其最值得赞美的那一点，不能应付和夸大，然后衷心地对其表示关怀。同时，尊重其时间表，尽量不要打乱其计划。

他们需要独处，喜欢安静，要求事物井然有序，帮助他们不要成为工作和家庭的奴隶。

4. 与能力型性格的人交往的秘方。

理解他们是天生领导，想控制一切的事和人，不喜欢顺从、渴望独立和自由。能力型性格的人往往具备很多领导人的素质，例如越挫越勇、战胜困难的勇气、对所有事情不达目的不罢休的毅力和决心等，所以，他们想控制一切事和人，否则他们就会很不舒服。因此，有必要理解他们，并给予其很好的侧面引导，而不是与之硬碰硬地发生抵触。

小心不要被他们控制，同时要帮助他们保持冷静，能力型性格的人绝对具备控制其他人的能力，因此在与之交往的过程中，首先要注意保持自己思维和决断的独立性，避免受其控制。

他们通常性情火爆，应该时刻注意协助其控制好情绪。坚持要求跟他们进行适度的双向沟通，引导他们回应而不是回击不同的意见。回应是善意的和客观的，而回击是主观的、片面的甚至有恶意的。

在与能力型性格的人交往过程中，他们的第一反应通常都是回击，希望

第一时间击倒你。因此，有必要在沟通中引导他们就事论事，不要因为他们的霸道就停止与他们做双向沟通的要求。

避免过分逼迫使他们遭受攻击，给他们台阶和出路以挽回其面子，否则他们的置之死地而后生的反击力量是相当可怕的。

明白他们并非恶意，只是快人快语。能力型性格以事为重，所以习惯快人快语、直截了当、一针见血地表达自己的意见和看法，因此，在与他们沟通时，应以委婉的方法来表达直接、正面回应的看法。

他们一方面喜欢支配别人，另一方面又比较反感过于听话的人，在他们看来这种人缺乏必要的个性，因此，需要在坚持双向沟通的前提下，不卑不亢地与之进行交流。

工作时给他们该项目主人的感觉，但要首先就范围和性质进行说明，在划清界限的基础上对他们充分授权，能力型性格的人掌控性是很强的，因此，他们需要在一定的范围内有比较大的权力。但前提一定是界限已经提前进行了明确的界定，否则他们往往会帮别人做很多事情，时间长了，他们自己就一揽天下了。

了解他们喜欢公开的表扬，接受私下的批评和建议的特点。能力型性格的人讲求工作效率，与之交流时应注意开门见山、直入主题。同时，应该在公开的场合对其进行表扬，在私下里对其提出批评和建议，这样才能保全他们的颜面，应该引导他们积极地与团队进行合作，形成对团队的尊重。

欣赏他们天生具有当机立断的能力。能力型性格的人在关键时刻敢于拍板拿主意，表现出非凡的决策能力。



第六章

心理学助你在一分钟内赢得他人的好感

在这个生活节奏越来越快的社会，一个人，不管是男人还是女人，其能否在短时间内取得他人的好感，可能直接左右其职业生涯和发展前景，甚至会直接影响到其个人的成败。心理学原理可以让你明白对方的接受心理，你可以在衣着、言谈举止上塑造自己，让自己更易被别人接受，赢得他人的好感。

新平知覺

PDG



好的第一印象往往让我们对其念念不忘 ——首因效应

你给别人留下了什么样的第一印象？第一印象在别人眼中象征着对你性格的第一次定位。向别人介绍自己的时候，应使用什么样的词语？在书面上进行自我介绍时，又应使用什么词语呢？

首因效应就是说人们根据最初获得的信息所形成的印象不易改变，甚至会左右对后来获得的新信息的解释。实验证明，第一印象是难以改变的，所以，要重视与别人初次交往时给其留下的印象。这在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还需要你的硬件完备。这就需要你提高谈吐、举止、修养等各方面的素质，不然会导致另外一种效应的负面影响，那就是近因效应。要做到这一点，首先，要注重仪表风度，一般情况下人们都愿意同衣着干净整洁、落落大方的人接触和交往。其次，要注意言谈举止。语言幽默，侃侃而谈，不卑不亢，举止优雅，定会给人留下难以忘怀的印象。首因效应在人们的交往中起着非常微妙的作用，只要能准确地把握它，定能为自己的事业创造良好的人际氛围。

人际交往中我们可以充分利用首因效应来帮助我们完成漂亮的自我推销：第一，面带微笑；第二，应使自己显得整洁；第三，使自己显得可爱可敬，这必须由我们的言谈、举止、礼仪等来完成；第四，尽量发挥你的聪明才智，给对方留下深刻的第一印象。

“开朗、积极”等词，是很常用的。这类词语反映了外倾型人的性格特征。外倾性格是我们常见的，也是为我们所欢迎的性格，因此人们常用这类词语来称赞对方。

须知，你把一个令人喜欢的性格特征展示给对方，是不会惹麻烦的，这起了关照的作用。因此，为给对方以良好的印象，就要知道关键性的词语。

介绍一个人时，是用“热情”，还是用“冷淡”，会决定他给人的印象如何。

性格实验而用的小计谋)他讲课前向每个学生散发了一份简介。简介有两类,一类是表达老师“热情”,另一类则把文内的“热情”换成了“冷淡”。

教师的简历与性格特征介绍:弗兰克,26岁,经验丰富,已婚,麻省理工学院社会科学部毕业生。他在别的大学教过三个学期的心理学课程,初次在这个大学写讲义。了解他的人都说他热情、勤奋,有出色的判断力,实际上他还有决断力。

课后同学们表达了对这位教师的印象。从调查班里参加讨论的人数看,看了“热情”类的简介的学生,有56%参加了讨论,而看了“冷淡”类简介的学生,只有32%参加了讨论。读了带“热情”的简介的同学,对这位教师的评价是“深思熟虑、融洽、会社交,受人欢迎、亲切、有幽默感”。这种结果是因对教师的印象不同而形成的。

对于同样的人的印象之所以截然不同,就是因为你使用的是“热情”还是“冷淡”介绍。对一个人的印象如何,与简介使用的一般词语是无关的,关键是要看“热情”和“冷淡”两词使用哪个。要给人一个好的印象,必须牢记:第一印象最重要。

社会心理学家阿希指出,性格的介绍,语序一变,那么人们对这个人的印象马上就会改变。请看下面的文字。

A:小海是位有智慧、勤奋的人。有时冲动,爱批评别人,固执而又嫉妒。

B:小海是位嫉妒而又固执的人。爱批评别人,有时冲动,但勤奋而富有智慧。

用完全相同的词语,只是把语序如同A、B那样颠倒一下,人们的印象会变得怎样呢?

小海是个“多少有点缺点,但是有能力的人”,这是A对小海的评价。

小海是个“有能力,但由于缺点太大而影响其能力发挥的人”,这是B对小海的评价。两个评价之所以有这样的区别,是因为“冲动、爱批评人”的词语,在A是好意的、富于建议性的,对B则可以理解为否定的意思。“冲动、爱批评人”是重要的词语,受制于它前面的词,因而就被理解为相反的意思。这样,在向他人传达你的形象信息时,“开始的信息要影响整个后



面的内容”。这就是开端的效果。为什么开端这么重要呢？理由之一是，开头的语言，为以后的语言定了方向，后面的语言都在围绕这个方向转。一个人，或者一件事，既然说其好，那么缺点也能够被善意地去解释，但不能把已经打上的烙印再复原了。理由之二是，因为已经形成了第一印象，就对以后的信息不再关心了，总认为以后的信息不重要了。正如宣传某个商品，最初的效果是显而易见的，要给对方一个好印象，最初的言辞十分重要，一旦形成了一种形象，再想改变它是相当困难的。

一分钟就能打动对方的心

首因效应表明开场白第一分钟至为关键。《心理学新词典》这样解释：“在人际知觉过程中最初形成的印象起着重要的影响作用，亦即‘先入为主’带来的效果。虽然这些印象并非总是正确的，但是却是最牢固的，并决定着以后双方交往的过程。”

鲍勃·蒙克豪斯在他的《三言两语》一书中说过，“开场白应是一把钩子……”意思是说，“发言”一开始就要抓住听众的注意力。演讲者在处理开场白时应注意以下四个方面。

第一，不可太长。第二，不可故弄玄虚。第三，不可不顾对象特点。第四，不可照本宣科。

精彩的开场白的方式，美国语言大师戴尔·卡耐基认为可分为七类：

1. 叙述事件——事例；
2. 制造悬念；
3. 陈述某件惊人的事实；
4. 提问，并要求听众举手作答；
5. 告诉听众如何才能获得他们所需要的；
6. 展示物体并予以解释；
7. 以某位名人提供的问题开始。



我国的演讲与口才专家邵守义先生也提出了七种演讲开场的方式：

1. 由演讲的题目讲起；
2. 由演讲的缘由讲起；
3. 由演讲的主题讲起；
4. 由当时的形势讲起；
5. 由具体的事例讲起；
6. 由惊人的或意外的事情讲起；
7. 由时间或当场的情景讲起。

季世昌先生将演讲的开场白分为四种方式：

1. 楔子式：与演讲内容关系不大，旨在激发听众兴趣；
2. 衔接式：用与演讲内容密切相关的比喻、警句、经历、事情等开头；
3. 激发式：以提出旨在激发听众思维和感情的问题开头；
4. 开门见山式：直截了当进入正题。

第一次握手：让他记住你

第一次握手就让别人记住你，看起来很不容易做到，其实是挺简单的。

第一次握手，别人更多的是通过你握手的姿态、表情等细节而欣赏你的行为进而对你产生深刻的印象。其实，这是属于肢体语言方面的，也是魅力开场白的一种方式。

握手，看似简单，其实大有学问。握手的原则，不管对方是陌生人，还是亲朋好友，都要迎着对方的手，热情友好地直伸右手，亲切地说“您好”、“欢迎”等致意的话；握手要注意自己的姿势，姿势得当，会使他人感到热情，反之，会让人有冷落感。握手时，目光要正视对方，微笑致意，不要握手未定笑容已失。

第一次握手时要给别人以很好的印象，前提是你的着装要适合当时的情境。你在和别人交往的时候，一定要注意修饰自己，要做到外表和内在气



质都给对方一种愉悦的感觉，让人愿意和你交往，这是你第一次握手成功的第一步。对于外表，可以举例来说明我们要十分注意的地方：眼睛不管大小一定要干净、有神，及时处理掉眼部的分泌物，镜框和镜片不能有破损；鼻子的清洁也很重要，注意要把过多的分泌物清理掉，鼻毛不能露出鼻孔；口腔做到牙齿清洁、无异味，第一次见面尽量不要吃大蒜、葱等气味刺鼻的东西，如果吃了，也要及时清除掉气味。

这是第一次握手想要对方对你产生好感的前提条件，作好上述准备，我们还要注意握手的规则。以下原则可供参考：

握手掌而非握手指；

握力应当紧、稳，但勿太用劲使对方觉得不适；

握手的时间比要求的稍微长一点点；

可用双手紧握表示分外的热忱；

收回的时候，要简捷、明确，且要再停顿一下。

第一次握手成功，就有可能意味着你的形象在别人心中变得高大，从而为你事业的腾飞增添动力。波音公司总裁康迪特有一个很特别的握手故事。一次他刚忙完工作，双手带着维修时沾满的油漆参加了新员工进厂宴会并同每一个工作人员握手。这件事给这些新进厂的员工很大的震撼，因为这是他们第一次和自己的老板握手，而老板又是那么随和、亲切。

康迪特的握手方式那么特别，给员工们留下了很深的印象。员工们认可了他颇具个性的行事风格并且给予他很高的评价，从而愿意为公司奉献自己的智慧，这就调动了大家的积极性。可见我们在适当的时候，稍微改变一下以往的风格，大胆创新一下，结果可能是另一番天地。

亲和力让你拥有磁石般的魅力

你觉得你的亲和力如何？亲和力是人际交往的基石、是增强别人对你信任度的法宝。只有具有了亲和力，你的演说才会被别人津津乐道、才会具有

很强的说服力。

电视新闻史上第一个女主播——芭芭拉·沃尔特斯曾经说过：“不要把鼓舞人心等同于直言不讳。”在演讲中，打动听众、让他们能够相信自己的话是我们的目的。但是达到这样的目的，我们靠什么手段呢？鼓舞人心的话语并非等同侃侃而谈，也非直言不讳，更非在于演讲内容的独特，而在于你的魅力、你的激情、你的亲和力。你的亲和力是你的激情感化众人的基础。不管是在演讲中还是在其他场合，亲和力都会赋予你磁石般的魅力。

说话成功的重要因素是说话具有亲和力，话要说到对方的心坎里。自古以来，以情感人，总能让人“貌恭而心服”。因为情感可以抵达人心最敏感的地方，运用情感秀，就是要求施加情感者在运作方式中注入情感，以技巧性的手段诠释企业或者演讲或其他场合的人性化。好的沟通技巧及说服力，可让你左右逢源，让你少奋斗二十年，提前达到人生的目标。因为沟通及说服能力，可帮你建立良好的人际关系，让你获得更多的机会与资源，增强你的影响力。要做到这一点，亲和力是第一重要因素。

下面的小测验可以测测你的亲和力水平。

- ☐ 你对待商店里的售货员或饭店里的女服务员跟对待朋友一样很有礼貌。
- ☐ 已经与朋友约好了见面，虽然你疲惫不堪，却仍旧陪着他们玩得高兴。
- ☐ 在跟别人谈话时，你总是会专心地注视对方。
- ☐ 当你处在一个新环境时很容易和别人相处愉快。
- ☐ 当你周围的人有困难时，他们总会找你帮忙。
- ☐ 你在和别人的相处中，能使他人感到愉快。
- ☐ 在联欢会或晚会上，如果大家要求你参加游戏和表演节目，你会愉快地参加。

- ☐ 你对你周围的人总是称赞他们的优点和能力。
- ☐ 如果有人和你开玩笑，你会和他一起大笑起来。
- ☐ 你的新上司是一个相当冷淡的人，他邀请你去他家吃饭，你会愉快地接受邀请。

每项一分，回答“是”得分，回答“否”不得分。

得分在8分以上：你有很强的亲和力，你的人缘很好，能和周围的人



睦相处，朋友多，拥有良好的人际关系。

得分在5分至8分之间：你的亲和力属于中等，基本上是一个平易近人的人。但有时，别人与你相处也会有些拘束的感觉，不够轻松，你的人际魅力还有一些欠缺。

得分在5分以下：你的亲和力比较差，你可能不太合群，对人不够亲切热情，人际魅力相当欠缺，不能够吸引一堆朋友，你会是一个孤独的人，你很有必要改变这种状况。

善于倾听才能赢得人心

两个人在一起交谈，贵在求同，有了共同的话题，谈话才有进行下去的可能。而这基础，靠的是聆听。专心地听别人讲话，是我们能给对方的最大的赞美。你的开场白，寻求你和听众的共同话题是你“魅力表现自己”的开始。

古希腊哲学家赛诺对家里一位喋喋不休的客人忍无可忍，便提醒他道：“神赐予我们两只耳朵和一只嘴巴，就是要我们多听少说！”

这个故事警示我们一定要学会去倾听别人的声音。在社交场合听和说一样重要。善听者善交人，不善听者赶跑人。不善于听的人，往往会被人们看做是以自我为中心和落落寡合的边缘人。善于聆听，则有利于改善人际关系。

善于聆听别人谈话的人不是那种只是“高僧入定”般坐在那儿、不住点头的人，而是要在适当的时机提出自己的意见或看法的人，用以表示你已经了解对方话中的含义，也可以充分配合对方的要求。换句话说，如果对方发现你不止是聆听而已，而且还完全明白自己的话中之意，那么，你在这方面的形象就可算确立了。一个好的聆听者，应该善于从一大堆谈话中捕捉有益的信息，并以参与谈话的方式作出积极的回应，这就是信息反馈。而说话者也才能根据你的反馈信息确定是继续、是改变，还是停止他的谈话。

在你的开场白中，你应该时时刻刻想着对方的反应。当别人表达他们的意见时，你也要学会聆听，不管你对对方的话题是否感兴趣。

让关系和谐起来的五大要素

为人处世中最重要的是如何拥有一种和谐的人际关系。只有在和谐的氛围中你才能把握对方对你的好感，才能够吸引对方的注意力，这是你的谈话得以继续的基础。在和谐音符上跳动的人际关系才是世界上最美妙的乐曲。

寻求人际关系中和谐的认知结构是心理学上人际吸引的认知型理论所要达到的效果，也是其强调的重点。说得明白一点就是在认知结构的平衡状态下，人际关系是最容易建立起来的。主张人际吸引认知型理论的专家认为，人的认知最大特点之一就是整个认知过程不断地达成认知的平衡。这种平衡的取得，在于维持各组认知之间彼此没有冲突。而我们知道，认知是人际关系的基础。

有这样一个例子：一位工程师感到房租太贵，希望房东能够降低一些。别的房客都曾试过要求降低房租，因为房东很顽固，结果都失败了，但这位工程师决定一试。房东接到信之后，就同他的秘书一起去见工程师，这位工程师则特地在门前迎接，话语里充满了对房东的好感与热情。他开始谈论他如何地喜欢这间公寓，赞扬了房东对公寓的管理。最后他告诉房东，他很愿意再住一年，可惜他的经济力量不能承受房租的支付，面对工程师真诚的欢迎和恭维，房东简直不知如何是好了。房东开始向工程师诉说自己的困难，说有的房客给他写了好多信，简直是对他的侮辱，有的房客还对他进行恫吓，而对工程师却说：“能遇上你这样一位房客，我是多么的高兴。”结果是，没等工程师提出请求，房东就主动提出减少房租，并且同意了工程师提出的更低的房租金额。这位工程师认为，如果他不是从真诚地肯定和赞扬房东的工作入手，而是像别人那样，最后肯定得不到令双方都满意的结果。

可见，要建立和谐的人际关系就必须掌握五大因素。

1. 个性相容性。在人际交往中，特别是在互不相识的情况下应该特别注意不要表现自己的个性，因为你不能确定对方是不是喜欢你的个性，但是别



人肯定会接受你的赞美与肯定，所以在交际的场合中你要适当地压抑一下自己的个性，多给别人一点“面子”。

2. 把握好感情，增强亲和力。交往是双方的行为，受双方感情的影响很大。适当地恭维别人几句，是对别人的肯定，是别人得到一定程度满足的基础。案例中的工程师就是通过对房东的赞美和肯定来达到自己的目的。

3. 多从对方的立场考虑问题。谈话时我们要时刻想着对方的立场，抓住机会来表达我们对对方立场的尊重，这样也会换来对方对我们的立场持尊重的态度。“尊人之，人尊之”说的就是这个道理。这位工程师正是抓住了房东的立场才获得了对方的好感的。

4. 态度相似性。在平常生活中，态度相似性是指谈话双方的兴趣有很大的一致性。其实，这条原则和第一条的个性相容性有很大的关系和相似性。态度的相似便是共同旨趣的所在，只有在谈双方共同感兴趣的话题时，谈话才可能顺利进行。工程师和房东的共同旨趣就是：尊重与个人的满足感。

5. 需求互补性。这个原则要求我们要懂得对方需要什么，才能针对各自的需求来达到自己的目的。我们需要分析对方的话语来把握对方的需求，工程师正是抓住了房东的需求，才使自己的需要得到了满足，其实这是一种需求的互换。

提升个人的交往能力

刚刚踏入社会的年轻人，面对纷繁而复杂的社会，常常感到迷惑和不安，对如何在这个社会上立足表现得很没信心。所以，在涉世之初，初步掌握些社交心理和原则，对提高自己的处世能力会很有帮助。

1. 互惠原则。人际交往中，人与人之间的关系是相互的，其行为具有互惠性。在交往中，应该常常想到“给予”而不是“索取”，如果取而不予，就会失去朋友。

2. 自我袒露原则。一个人将自我向别人敞开比封闭自我更能使人感到满足，并且这种开放的感觉也会传染给别人。

3. 真诚评价原则。人们在社会交往中，免不了要互相评价。对人评价态度要诚恳，情感要真挚，如果恶意诽谤，口是心非，或者阳奉阴违，会招致别人的不安与反感。

4. 互利性原则。要解决人际关系不协调的矛盾，就要互利，“互利”就是矛盾双方都能接受的调解。

美国社会心理学家舒尔茨认为，人际关系一般有三种类型：

谦让型。其特征是“朝向他人”，无论遇见何人，总是想到“他喜欢我吗”？

进取型。其特征是“对抗他人”，无论遇到何人，总是想到该人力量的大小，或该人对自己有无用处。

分离型。其特征是“疏离他人”，无论遇到何人，总是想保持一定的距离，以避免他人对自己的干扰。

建立良好的人际关系

要建立良好的可以参考以下几方面：

1. 善于体察别人的真正需要。需要包括包容需要、控制需要、感情需要。在人际交往中，我们不但要考虑对方的个性品质，也要考虑对方的需要，满足对方的需要，适度的奉献比索取更能够维持良好的人际关系。

2. 培养良好的个性。如果有不良品质，即使交友很广，也难得有知心朋友；相反，如果你具有吸引人的优秀品质，就会容易被别人当做知己。

3. 掌握一定的人际交往技巧有助于提高处世能力。人与人之间的交往是有一定目的，并运用一定方法进行的。交往方法越好，越容易保持和谐和紧密的关系。建议大家多读一些待人接物方面的书籍，有助于理性地理解社会，为走上更广阔的人生之路作好准备。



第七章

读懂心理学，你不说话我也能看透你的心

察言观色是人际交往中左右逢源的基本技术。不会察言观色，等于不知风向便去转动舵柄，世事圆通更无从谈起，弄不好还会在河沟里翻了船。直觉虽然敏锐却容易受人蒙蔽，懂得如何根据心理学原理推理和判断才是察言观色所追求的顶级境界。读懂心理学你会发现，原来言辞能透露一个人的品格；表情、眼神能让我们窥测他人内心；衣着、坐姿、手势也会不知不觉地出卖它们的主人……

新平知覺

PDG



相由心生，看人高手总是先看面貌

老年人常说“相由心生”，认为一个人的相貌是他内心的反映。内心善良的人，外表也和善；内心狡诈的人，外表也狰狞。看起来是经验之谈，其实这些是有科学依据的。

面孔是对一个人的气质、情绪和性格的记录。人的表情是由皮下微小的肌肉活动决定的，由于做出面部表情的肌肉长期对其上的皮肤和其下的骨骼进行习惯性牵拉，这就从很大程度上决定了一个人的面部特征。犹疑或情绪冲动，自信或缺乏信心，悲观厌世或乐观豁达，这些最常见的情绪都能在面部表现出来，往往能“凝固”肌肉。

林肯曾说过：“一个人在40岁之后，就应该对自己的长相负责。”随着年龄的增长，许多习惯姿势、语言和面部表情等就会更多地留下痕迹，面孔也就越能反映人的日常心态。当我们在街上遇到一个长得“贼眉鼠眼”的人，通常可以推断这个人平时过多地处在恐惧、担忧之中。由于他经常斜视或快速地转动眼珠，导致他眼睛周围的肌肉长期保持紧张状态，并逐步在表皮留下永久的痕迹。

不过脸部特征的解读有多种可能性，所以在作判断之前还要对人进行深入了解，以免“看走眼”。既然“相由心生”，有什么样的心境，就有什么样的面容，那么我们该如何通过容貌洞悉人心呢？请读读下面的小故事。

昙照是唐朝著名的法师，他能精准地解读“貌”。他见过裴章后，就对他父亲说：“你儿子额头饱满，下巴方圆，将来一定会有一番大成就。”果然，裴章二十多岁就高中进士，第二年就被任命到太原做官。可是上任之后，他就抛弃了不漂亮的结发妻子，同新结识的漂亮女子厮混在一起，致使元配抑郁而死。

当昙照法师再次看到他时惊叹于他的变化：“过去你额头饱满，下巴方圆，如今怎么额头倾陷，下巴削尖呢？一定是做了什么亏心事吧。”

读到这里，你一定惊叹昙照法师阅人之准吧。其实，他能看到的面相，

我们也能看到。一个人的个性、心思，都会通过面部特征表现出来，这就是“以貌取人”的奥秘。所以，我们对人的了解是从头看到脚的，而解读一个久未谋面的人，只要再次观察这个人的脸部，就能知道其近况了。

1. 通过脸形了解心理。

人的面相与人的心理有着密切的关系，可以通过脸形来初步判断这个人具有怎样的心理素质。

脸形可简单地分为圆脸、长形脸、椭圆形脸和三角形脸。

圆脸的人，脸庞平滑，没有凸出的脸颊或颧骨。这种人通常面色红润，即使不笑也面带喜色，头发有光泽。他们大多热情、好冲劲、多才多艺，为人和蔼、谦恭有礼，但往往意志不够坚定，有点浮躁，有时做事会拖拖拉拉。

长形脸的人，通常皮肤偏黑、头发浓密。性格坚忍，忍耐力较强，天生朝气蓬勃。其意志之坚定足够使之成为公认的领袖人选，如美国总统里根、奥巴马就是这种脸形的人。

椭圆形脸的人，前额高，轮廓清晰，头发纤细稀疏。这种人通常思维敏捷，感觉敏锐，想象丰富。这类人被视为天生的美人胚子，以艺术家、演员居多。

三角形脸的人，线条均衡，面容俊俏。通常能较冷静的思考，具有创造性、想象力、判断力，可能处世较圆滑世故，有点虚伪。

2. 通过头部了解心理。

头部是容纳大脑的地方，人的头部形状蕴涵了丰富的意义，能帮助我们看穿人心。

通常情况下，目测可以大致了解一个人头部的宽窄、高低、长短和方圆，尺子测量则能提供更准确的信息，宽窄从两耳上边量起，高低从耳孔量到头顶，长短从前额眉眼量到脑后。

宽头型的人头部左右宽度超过20厘米。他们精力充沛、好斗、激进，更甚者显得很好辩、过于凶猛、贪心，这种头型的人是销售人员的最佳人选。若是头部狭窄，则性情都比较温柔，喜欢使用外交手腕。

拥有一个硕大的后脑勺的人属于长头型的人。他们考虑问题比较长远，通常会在秋季就开始考虑过春节的事情了。圆形后脑勺的人善于交际，喜欢



交友；方形后脑勺的人保守、小心谨慎。还有，脑袋小的人适应性强、才艺多，对自己关注得比较多。

从云彩看天气，从表情知内心

面庞是人类最能流露真实情感的部位，因为其一目了然，所以在所有身体语言中，最不易产生争论的，就是人的面部表情。爱默生说：“面部的五官中，眼睛和舌头所说的话一样多，不需要字典，就能够从眼睛的语言中了解整个世界。”足见眼睛表情达意的丰富性。当我们仔细观察一个人的时候，只要我们掌握各种表情所代表的意义，就会很容易地得知此人内心情绪的变化。比如，愉快时的表情是嘴角向后收缩，并略向上提，脸部发涨，不愉快则与之相反。

从表情观察别人心底微妙的动态并不是一件简单容易的事情。比如，愤怒的表情，容易被错误地认为是悲哀的表情。所以，要想根据表情判断对方的真正感情，还要经过训练。

表情被认为是性格之窗。完全可以肯定，人的脸部表情与性格有着必然的密切联系。

性格达观者，一贯性格开朗、心情愉快，表现得无忧无虑，他们的面部表情总像是在微笑，面部肌肉较为松弛、平滑，两唇微张，嘴角上扬，两腮上面的肌肉突出，抬头纹和眼角的皱纹较明显。

性格内向者，平时安静沉稳，处事谨慎，表现为办事顾虑多，较孤僻。他们的面部表情很不舒服，两唇紧闭呈“一”字形，嘴显得小了点，唇颊相接部位的皱纹和眼角皱纹较明显。

性格幽默诙谐者，平时快乐滑稽，面部表情是嘴角上扬，眼眉挑起成上凹弧，恰与口的上凹弧遥相呼应，眼睛眯成一条缝，总有一种引人发笑的感觉，幽默者一般抬头纹和眼角下的皱纹较明显。

性格忧郁者，情绪苦闷、焦虑、孤独、忧愁，其表情拘谨，极不舒展，

眉间纹、人中纹和唇下纹一般较明显。

脸色能表达内心的情感是显而易见的，但是有的人不管碰到什么令人窘迫或尴尬的事情，都能竭力将感情压抑住，装出一副“无表情的面孔”，不使内心情绪的变化在脸上呈现出来，所以他绝对不会轻易地改变脸色。但如果仔细观察便可看出，他的脸色不对劲或脸上的肌肉在抽动，那就表明在他的深层意识中，充满着情绪的冲突。比如，京剧《智取威虎山》中有这么一段对白，座山雕突然问道：“脸红什么？”杨子荣一惊，随即答道：“精神焕发。”又问：“怎么又黄了？”答：“防冷涂的蜡。”此时尽管大智大勇的杨子荣巧妙对答、若无其事，但是脸色由原色变成红色，又变成了黄色，这种变化暴露了他内心的紧张。

人的同一种脸色，可以表达不同的情绪。脸红是我们最常见的脸色。马克·吐温说：“人是唯一会脸红或必须脸红的动物。”因羞耻或性方面的尴尬，而脸部泛红，最先出现在脸颊的中部，为两个渐渐转为深红色的小圆点，而后很快扩散到脸部的其他地方，甚至还会蔓延到颈部、鼻子、耳垂等部位。这种情况常出现在那些涉世不深、不擅长社交的年轻人身上，尤以女性为甚。

脸红也可以作为愤怒的指标。愤怒时，脸颊骤然转红，这时是骤然转变为通红而不是以脸颊为中心慢慢扩散开来。比如，人们所说的为某一问题而争论得脸红脖子粗，就是这种状况。这种脸红是极力压抑情绪、控制攻击行为的结果。对峙的双方会因愤怒出现脸红，一旦这种对峙发展到要发起攻击时，脸颊就会变得十分苍白，这是可能立即采取攻击行为的脸色。

在极度惊骇的情况下，脸色会变得苍白，表示即将逃跑或已陷入绝境而准备采取激烈的行为。

黄色和灰色是失望和懊丧时特有的脸色，有时蜡黄色还可以是人在毫无反抗力时因极度害怕而出现的表情。

总之，人内心深处被压抑的情绪并不会随时间消失掉，一旦不通过语言或其他行为方式宣泄出来，势必呈现在人的脸色变化上。这就如同锅里沸腾的水产生的蒸汽会对锅盖产生冲击，并且蒸汽的冲击力一旦达到一定程度就会掀动锅盖，水蒸汽越多呈现在外表的变化越大。



眼睛是心灵的窗户：透过眼神辨人性

“欲察神气，先观目睛。”眼睛是心灵的窗口，相信你很早就知道了。但是，你知道如何读懂眼睛的“语言”吗？

在文艺作品中描绘人物形象时，着墨最多的莫过于眼睛。眼睛是人脸上最重要的部位，人都曾有一双童年时期的眼睛，稚气、无邪，随着岁月的流逝，每个人的眼睛就变得千差万别了。

生理学研究表明，眼睛作为视觉器官，众多的神经纤维把大脑和外界直接联系起来，使大脑对外界有个清楚的认识。心理学研究认为，眼睛是人类表达情感的窗户。孟子曾说：“存乎人者，莫良于眸子，眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子了焉；胸中不正，则眸子眊焉。”古人认为：“五脏之精，皆现于目”，“欲察神气，先观目睛”。你的那双眼睛，会毫不掩饰地表露出你的学识、情操、趣味和性格。德国著名心理学家梅赛因说：“眼睛是了解一个人的最好工具。”此言不假！语言可以说谎，但眼睛不会。最初接触一个人的时候，认真地观察他的眼睛，学会辨认瞬息即变的视线，这是十分有效的观察他人的办法。

目光执著的人，志存高远；眼神浮动者，为人轻薄。眼光内敛，表示自私；目光暴露，表示贪婪。眼睛炯炯有神的人具有某种权威，能正确地评价别人，洞察力很强，仿佛能看透他人的内心。眼睛清澈的人，是最有魅力的人，具有光辉并能吸引他人，一般认为，这种人性格大方，处事得体，办事有魄力。

眼睛还会泄露人心底的秘密、品性。在交谈的过程中，如果对方不时地把目光移向远处，则表示他对你的谈话内容不关心或另有所思。对方在说话时眼睛上下左右不停地转动，表现得不沉着，可能是惧怕你而在说谎。这类人多半是心里有一定的难处，为了不失去对方的信任和帮助，而对某些事情真相有所隐瞒。对方长时间凝视你、目光久久不移开时，说明他肯定有对你隐瞒的事情。和异性视线相遇时故意躲开，表示关心对方，或也表示不好意思。如果眼珠滴滴溜地转，这种人容易见异思迁。

藐视对方的眼光，多表示敌视、拒绝的意思。目光发亮并冷峻逼人时，

表示对人不相信，自身处于戒备中。没有表情的眼神，表明心中有所不平或不满。对方根本不看你，可视为对方对你不感兴趣或无亲近感。目不转睛地凝视着对方谈话的人，一般表示较为诚实。在谈话中注视对方时，表示其说话内容为自己所强调，或希望听者能够理解。初次见面先移开视线者，大多争强好胜。被对方注视时，立即移开视线者，大都有自卑感。

喜欢斜眼看对方者，表示对对方怀有兴趣，却又不想让对方发现。抬眼看人时，表示对对方怀有尊敬和信赖之心。俯视对方者，欲显示对对方的一种威严。视线不集中于对方，目光转移迅速者，大多性格内向。视线左右晃动不停，表示陷于冥思苦想。视界大幅度扩大，视线方向剧烈变化时，表示此人心中不安或有恐惧心理。在谈话时，如果目光突然向下，表示转入沉思状态，想整理出头绪来。尽管视线在不停地移动，但当出现有规律的眨眼时，表示思考已有了头绪。

对方对你到底有没有兴趣或亲近感，可以从视线的有无来判断：如果对方不看你一眼，那表示对方对你完全没有兴趣；倘若对方与你频频交换视线，无疑表示他希望与你建立关系。此外，如果彼此不认识，只是视线偶然接触，在这片刻之间，双方都会很自然地避开对方的视线。同样，如果被人瞪了很长时间，就会觉得对方似乎看出了自己心底的秘密。

当双方的视线互相接触时，首先翻眼皮的人，就是胜利者。反之，对方的心理动态马上就被先下手为强的人操纵了，接着，对方的心理活动也会在后者的掌握之中。因此，在初次见面的时候，对一面谈话、一面将视线投向他人的人，你一定要加以提防。不过，也有的人心中另有隐情，或有愧于心，为了不让对方看穿自己心底的秘密，也常将视线投向他处。

通过眼睛探测对方心理的能力，女性通常比男性要强得多，女性的这种能力与观察细微有关，心理学家认为这实属女性的天性。有些学者认为，女性通过眼睛探测对方（包括同性和异性）心理的能力之所以强于男性，是因为女性更易忌妒或钟情——她们对同性的观察或探测，是出于一种无意识的忌妒心理，而对异性的观察精细或探测幽深，则是出于一种有意识但却无意流露出来的钟情心理。



眉目可以传情，眉毛的高低起伏传递着内心的波动

心理学家研究表明眉毛可有二十多种动态，分别表示不同感情。汉语中形容眉目的常用词语有：“柳眉倒竖”（发怒），“横眉冷对”（轻蔑、敌意），“挤眉弄眼”（戏谑），“低眉顺眼”（顺从）。宋代词人周邦彦有一句词：“一段伤春，都在眉间。”这是因为一个人眉间的肌肉皱纹较为典型地体现出他的焦虑和忧郁，即眉头紧锁，而一旦眉间放开、舒展，则是心情变得轻松明朗的标志。

皱眉所代表的心情有好多种，例如，惊奇、诧异、快乐、怀疑、否定、无知、傲慢、希望、疑惑、不了解、愤怒和恐惧。

一个深皱眉头忧虑的人，基本上是想逃离他目前处境的人，却因某些原因不能如此。一个大笑而皱眉的人，其实心中也有轻微的惊讶成分。

两条眉毛一条降低、一条上扬，它所传达的信息介于扬眉与低眉之间，半边脸显得激越、半边脸显得恐惧。眉毛斜挑的人，通常处于怀疑状态，扬起的那条眉毛就像是一个问号。

眉毛打结，指眉毛同时上扬及相互趋近，和眉毛斜挑一样。这种表情通常表示严重的烦恼和忧郁，有些慢性疼痛的患者也会如此。剧痛产生的是低眉而面孔扭曲的反应，较和缓的慢性疼痛才产生眉毛打结的现象。

在某些情况下，眉毛的内侧端会抬得比外侧端高，而成吊梢眉似的夸张表情，一般人如果心中并不那么悲痛的话，是很难勉强做到的。眉毛先上扬，然后在几分之一秒内再下降，这种向上闪动的迅捷动作，是看到他人出现时友善的表示。它通常会伴着扬头和微笑。眉毛闪动也经常出现于一般对话里，作为加强语气之用。每当说话时要强调某一个字，眉毛就会扬起并瞬间落下，像是不断在强调：“我说的这些都是很惊人的！”眉毛连闪，是表示“哈罗！”连续连闪就等于在说：“哈罗！哈罗！哈罗！”如果前者是说：“看到你我真惊喜！”那么后者就在说：“我真是太意外、太高兴了！”

以强调他所说的话，大多数人讲到要点时，会不断耸起眉毛，那些习惯性的抱怨者絮絮叨叨时就会这样。

眉毛的变化丰富多彩，与眉毛相关的动作主要有以下13种。

1. 双眉上扬：表示非常欣喜或极度惊讶。
2. 单眉上扬：表示不理解、有疑问。
3. 皱起眉头：要么是陷入困境，要么是拒绝、不赞成。
4. 眉毛迅速上下活动：说明心情愉快，内心赞同或对你表示亲切。
5. 眉毛倒竖：说明对方极端愤怒或异常气愤。
6. 眉毛完全抬高：表示难以置信。
7. 眉毛半抬高：表示大吃一惊。
8. 眉毛正常：表示不作评论。
9. 眉毛举放低：表示大惑不解。
10. 眉毛全部降下：表示怒不可遏。
11. 眉头紧锁：表明这是个内心忧虑过多或犹豫不决的人。
12. 眉梢上扬：表明这是个喜形于色的人。
13. 眉梢舒展：表明其人心情坦然、愉快。

肢体动作是最真实的内心语言

两脚并拢或自然站立，双手背在背后，这类人大多比较急躁，但在与人交往时，关系可以处理得比较融洽，主要原因是他们很少对别人说“不”。

双脚自然站立，双手插在兜里，时不时取出来又插进去，这种人的性格比较谨慎，凡事能三思而后行。在职场中适宜从事秘书、管理一类的工作。但由于缺乏灵活性，处理问题比较呆板，面对突如其来的打击，抗挫折的能力差，在逆境中容易心灰意冷。

许多当过兵的人可能都对双手后背这种动作很熟悉。尽管部队规定在正



式场合不许背手，但还是可以看到在非正式场合一群新兵聊天的时候，突然老兵班长来了，他往往就是背握着手，昂起下巴，在新兵中走来走去。把老班长这种动作换成语言就等于他在说：“我是老兵，我是班长，你们得听我的。”这是相当自信的姿势。

还有一种人，喜欢抖动腿脚，他用腿或脚尖使整个腿部颤动，有时还用脚尖磕打脚尖或者以脚掌拍打地面。这种人往往很自我欣赏，性格比较保守，很少为别人考虑，凡事都从自己的利益出发，然而当朋友有困难时，他会经常给朋友提出一些意想不到的建议。

有的人在陌生人面前表达内心真诚友善时，最直接的动作是解开外衣的纽扣，甚至脱掉外衣。在一个商业谈判会议上，当谈判对手开始脱掉外套时，你便可以知道双方正在谈论的某种协定有达成的可能。不管气温多么高，当一个商人觉得问题尚未解决，或尚未达成协议时，他是不会脱掉外套的。那些一会儿解开纽扣，一会儿又系上的人，较优柔寡断，意志不坚定。

还有一种人喜欢当众叉腰。这种人总是希望能在最短的时间内经过最短的距离达到自己的目标。这个姿势，就像用V字表示胜利一样，成为他的特征。不飞则已，一飞冲天；一鸣则已，一鸣惊人，就是这种人的特点。

见微知著，要像侦探一样

在人际交往中，要准确地判断出他人内心的真实想法，有时真不能单纯地听他说什么，心口不一的情况时时存在。但请记住：人说出的话可以编造，但说话时的体态是骗不了人的，人的习惯性动作“出卖”了他。

要达到精准“阅人”的境界，你就得像侦探一样，善于捕捉任何一个易被人忽略的细节——它们易被人忽略，是因为它们是人们下意识表现出的，被认为是习以为常的动作、神态，也正因为如此，这些细节才成为会说话的动作，成为你精准“阅人”的准确切入点。

张艺谋执导《秋菊打官司》时，有些媒体报道拍摄的小花絮中有一则叫《一句话导演》。说的是影片中的村长第一次被司法人员带去审讯时，支支吾吾地想掩盖一些真相，为自己推卸责任，连续拍了十几遍演员的表演都不到位，张艺谋此时已说得口干舌燥。这时，摄影师提醒“村长”：“说的時候，下意识摸摸嘴巴。”仅仅增加了这一小动作，接下来的拍摄一遍通过。实际上，这个小小的动作，所流露出的信息，就是“此人不诚实”。

通过观察他人的体态，来洞察他人内心的真实想法，能及时识破一些人的骗局，戳穿他人的谎言。所以，你需要拥有一双“慧眼”，时刻保持警觉，抓住细节。

“点头”和“摇头”这两种头部动作所表达的肯定和否定的态度，在人们的潜意识中可以说是根深蒂固的。不管人类的智慧进化到什么程度，这种人类骨子里的东西，是掩饰不了的，可以说无法根除。基于这一点，在人际交往中，观察一个人对某件事情持肯定或否定态度就有了判断的依据。

如果你是求爱的一方，问对方究竟爱不爱你时，请你不要把注意力只放在他说了什么上，还要仔细观察他在回答你时，头部自然流露出的动作与他的回答是否一致。当他表示同意你的观点，或接受你的爱时，你注意观察他的头部动作，如果是发自内心的，是肯定态度，他会伴有微微点头的动作。如果他在肯定地回答你时，你发现他的头部没有点头的示意，还伴有摇头的迹象，可以判定他是“口是心非”。那么，在以后的接触中，要对他加以提防。

手掌的动作会传递出许多信息，其中手心朝上与朝下，传递的信息是不一的。手心朝上一般传达的是积极的、坦诚的、正向的信息，而手心朝下则传达的是否定的、消极的、被动的信息。想要判断一个人是否坦诚，有效的方法之一，是观察那人手掌的动作，行为心理学家研究发现，人类饲养的狗在向人表示顺从或向别的狗表示屈服时，会仰起头暴露出它的喉部，人则是用手掌来表示类似的态度。比如，小孩子在说谎或隐藏事情的时候，两手自然不自然地往背后藏。同样，当丈夫要向妻子隐藏他在外玩了一夜的事实



时，一面说着编造的谎言，一面会下意识地把手插进口袋里，或将两手埋在腋下，如果有经验的妻子，看到他这样的隐藏手的动作，马上会断定他说的是假话。

“摸鼻子”是人们在说话时经常出现的一个动作，可能是轻轻地来回摩擦着鼻子，也可能是很快地触一下就把手拿开。某些研究显示，一个人在说谎时，鼻子的神经末梢会被刺痛，摩擦鼻子是为了缓解这种感觉。另一种比较可信的说法是，在不好的想法进入大脑之后，人下意识地就会用手去遮住嘴，但又怕表现得太明显，所以会就势在鼻子上摸一下。此时此刻，他说出的话不是有诈，便是在说谎，结合前后的表现，不难作出清晰的判断。

身体动作可以显示对方当下的状态，还可以展现个性。日本管理顾问武田哲男归纳出六种常见的习惯动作，反映了特定的个性与行为模式。

1. 习惯盯着别人看：代表警戒心很强，不容易表露内心情感。所以，面对他们时，要避免过度热情或是开玩笑。

2. 喜欢眨眼：这种人心胸狭隘，不太能够信任人。如果和这种人进行交涉或有事相托，最好直截了当地说明。

3. 穿着不拘小节：代表个性随和，而且面对请托时容易屈服，所以有事情找他们商量时，最好是套交情，这远比通过工作上的关系要来得有效。

4. 喜欢提高音量说话：多半是自我主义者，对自己很自信，如果你认为自己不适合奉承别人，最好和这种人划清界限。

5. 将两手环抱在胸前：做事非常谨慎，行动力强，坚持己见。

6. 一坐下就跷二郎腿：这种人充满企图心与自信，而且有行动力，下定决心后会立刻行动。

以上只是简单说明了几种重要的观察方法，重要的是经验的累积，只要平时多与人互动、多观察，你也能拥有惊人的阅人能力。



第八章

心理学能帮你轻易说服别人

对不同类型的人要采取不同的说服方式，说服者需要了解对方的个性气质和心理需求。有的人有从众心理，我们可以用直接说服的方式说服对方；有些人有“服从的需要”，我们则可以用“命令”的方式使其服从；还有人需要认同，你在说服他时，得先认同他，继而才能让他认同你。总之，说服要因时因地因人制宜，才能取得良好效果。类比不当、论证不严密、信息虚假、以自我为中心、过度同情或赞扬、损害对方自尊心、着装不合时宜都会使你的说服功亏一篑。

新平书局
PDG



自己人心理：信任感是劝说的第一步

面对自己不信任的人，无论他怎样劝说，你也会无动于衷，因此，信任是劝说的第一步。怎样才能让人信任，让对方觉得你是“自己人”，能够让你的劝说事半功倍呢？

1. 寻找共同利益，利用“自己人效应”。在劝说中，力争使对方形成与自己相同的看法，尤其是让对方看清楚双方在利益上的共同之处，就会使其产生趋同倾向，把你看做自己人。这样可以大大减少对立情绪。当你提出要求时，对方就较易接受。心理学家哈斯曾告诉人们：“一个造酒厂老板可以告诉你为什么一种啤酒比另一种好，但你的朋友（不管他的知识渊博还是肤浅）却可能对你选择哪一种啤酒具有更大的影响。”

2. 对对方的某些困难表示关心和理解，适度褒扬别人。每个人的内心都有自己渴望得到的评价，希望被赞美并希望别人能了解。

比如你是领导，当下属由于非能力因素而借口工作繁忙，拒绝接受某项工作任务时，为了调动他的积极性和热情，你可以这样说：“我知道你很忙，抽不开身，但这种事情非得你去解决才行，在能力上，我觉得你才是最佳人选。”这样一来就使对方无法拒绝，巧妙地使对方的“不”变成“是”。这一劝说技巧主要在于对对方某些固有的优点给予适度的褒奖，以使对方得到心理上的满足，使其在较为愉快的情绪中接受你的劝说。

3. 寻求共鸣。人与人之间常常会有相同的观点，为了有效地说服别人，应该敏锐地把握这种共同意识，以求同存异，缩短与被劝说对象之间的心理距离，这样我们就有了解释自己的观点、攻入别人内心的机会，进而达到说服的目的。

4. 动之以情。感情是沟通的桥梁，要想说服别人，必须跨越这座桥，才能进入对方的心理堡垒，征服别人。在劝说别人时，应推心置腹，动之以情，晓之以理，使对方感到我们的劝告没有丝毫不良企图，而是真心实意地帮助被劝导者，为他的切身利益着想。说服工作，在很大程度上可以说是感情的征服。

5. 以真诚之心建立友谊。一位美国青年当上了一家豪华饭店的侍应生，这是一个收入很高的工作。有一次，一位顾客在进餐前，把餐巾绕脖子围了

一圈。经理见后对这个青年说：“去告诉他餐巾的正确使用方法。”青年来到顾客面前笑着对他说：“先生，您要刮脸，还是要理发，这里是餐厅。”结果他失去了这个好工作。

这位青年的劝说为什么会失败？最主要的原因是他缺少真诚之心。在劝说他人、加强情感联络的同时还要具有同情心，使对方感到你是真诚的。

6. 轻松诙谐。说服别人时，不能一律板着脸、皱着眉，这样很容易引起被劝说人的反感与抵触情绪，使说服工作陷入僵局。可以适当点缀些俏皮话、笑话或歇后语，从而取得良好的效果。这种加“佐料”的方法，只要使用得当，就能把抽象的道理讲得清楚明白、诙谐风趣，不失为说服技巧中的神来之笔。

7. 注意说话的距离。在美国，询问可疑的人时有“警官坐在可疑者身边，警官与可疑者之间不放置桌子等物”的要求。这就是促膝谈判，警官和可疑者之间的适宜距离是60~90厘米。如果与对方的距离远，中间有桌子等物相隔，就会给予对方心理上的余地。促膝谈判，即不给对方心理上的余地。

想得到他人长时间的协助，怎样说服好呢？实验表明，距对方30~40厘米进行热心的劝说，得到协助的时间最长。而90~120厘米距离的劝说，得到协助的时间最短。近距离热心说服的效果，是不能以远距离说服代替的。

8. 利用光圈效应。一般说来，对他人的信任是基于其社会地位，如医生、律师、领导、教师等都易被人信任。名片上一般都有自己的头衔，身份明了，“××长”、“××博士”的头衔可令人产生信任感，这就是光圈效应。看病时，医生的话当然要比经济学家的话更能取得病人的信赖。

人多势众，多数派就是压力

当两个人统一口径诱使某人采取求同行为时，几乎没有人会作出错误选择。如果人数增加到三人，求同率就迅速上升。从众心理与从众效应在生活



中随处可见，多数派容易形成压力，具有说服别人的力量。

说服别人或提出令人为难的要求时，最好的办法是由几个人同时给对方施加压力。那么，为了引发对方的求同行为，至少需要几个人才能奏效呢？

实验结果表明，能够引发求同行为的人数为3~4名。效果最好的是5个人中有4人意见一致。人数增至8名或15名，求同率也几乎保持不变。

不过这种劝说方法受环境的制约较大，在一对一的谈判中或对方人多时就很难发挥作用。当对方是一个人时，你可以事先请两个支持者参加谈判，并在谈判桌上以分别交换意见的方式诱使对方作出求同行为。

在纸牌游戏中，经常能看到这种现象。纸牌游戏一般由4个人参加，在游戏过程中如果时机成熟，有人会建议提高赌金或导入新规则，同时也会有人提出异议，这时如果能拉拢其他两人，三个人合力对付一个人，那么剩下的那个人会因寡不敌众而改变自己的主张，被多数人说服。

孔子的学生曾参是春秋时一个有名的学者，至孝至仁，在道德方面是无可挑剔的，他的母亲对儿子极为了解。有一次，曾参有事外出未归，碰巧一个与他同名的人杀了人被抓走了。一位邻居急忙报信给曾母：“你儿子因为杀人被捕了。”不一会，另外一个邻居跑来对曾参的母亲说：“你儿子杀人了。”曾参的母亲开始有些怀疑了，但仍然不相信自己儿子会杀人。不久第三个人对曾母说：“你的儿子杀人了，你赶快跑吧，不然官府就要来抓你了。”话音刚落，曾母就扔掉织布的梭子，翻过墙头去逃难了。

从众心理指人们改变自己的观念或行为，使之与群体的标准相一致的一种倾向性。当大家众口一词地反对你时，你还能坚持自己的意见吗？

社会心理学家所罗门·阿希做过一个比较线条长短的实验。在实验中，有1个被实验者是大学生，还有六个研究者参与实验（大学生并不知道这些人是研究者），大学生总是最后一个发表意见。

当线条呈现出来后，大家都作出了一致的反应。之后呈现第二组线条，六个研究者给出了完全错误的答案（即故意把长的线条说成是短的）。最后

一个发言的大学生就十分迷惑，怀疑自己的眼睛或其他地方出了问题。

迫于群体压力，他还是说出了和别人一致的答案。

人们为了被喜欢，为了做正确的事情必然表现出从众行为。那么，在什么条件下人们会从众呢？

一是当群体的人数在一定范围内增多时，人越多人们就越容易产生从众行为。“三人成虎”说的就是这种情况。不过当群体的人数超过一定数量时，从众行为就不会显著增加了。

二是群体一致性。当群体中的人们意见一致时，人们的从众行为最多。如果有一个人的意见不一致，从众行为就会低至正常情况的1/4。

三是群体成员的权威性。如果所在的群体里都是著名的教授，那么即使他们说出了明显错误的事情，自己也会好好思考一下；如果所在的群体里都是普通人，当他们说出明显是错误的事情时，自己肯定会立刻反驳。

四是个人的自我卷入水平。无预先表达即自我卷入水平最低；事先在纸上写下自己的想法，之后再表达——自我卷入水平中等；公开表达自己的想法表示自我卷入水平高。实验证明，个人的自我卷入水平越高越拒绝从众。

简单说来，从众即是对少数服从多数的最好解释。不过，这种服从是少数派心甘情愿的服从。

人们普遍具有从众心理的原因：一是从众行为使人获得安全感，多数人同意做的事即使错了也比一个人做错事要好；二是从众行为容易为群体所接受，任何人的生存都离不开群体，都希望自己为群体所接纳，而不愿被群体所排斥。

遵从正确的社会规范、群体要求的从众行为是积极的。人际交往中的从众心理，在不同人身上表现不同。自信心较强和个性较突出的人从众心理较弱，自信心不足和个性随和的人从众心理较明显。

从众行为性别差异的研究证实，女性一般比男性从众性高。许多不同条件下的实验结果表明，女性从众率为35%，男性从众率为22%。女性从众率高的原因是女性较男性更易于顺从于群体的压力，也由于女性更倾向于维护群体的凝聚力。



运用权威效应，你的表达会有分量

人天然有服从的需要，对权威会有本能的信任。善于用语言征服别人的人，常常会引用名人或权威的话，以提高自己言论的价值。但在利用权威帮你说话时，也要注意利用好人们的依赖心理，把对方的厌烦心理控制在一定的范围之内。

在说服别人的时候，抬出权威来说话，就是权威说法。利用权威说法能使你的说服工作顺利进行，事半功倍。利用人们相信权威的心理进行说服的例子很多，在日常生活中也随处可见。

比如，有些推销人员在卖人寿保险的时候，喜欢提到权威人士。他们会说，“过去有五位总统都买了我们公司的人寿保险”，“你们工厂的经理也买了我们的人寿保险。”这就是利用了人们相信权威的心理。

很多时候国内会请一些国外的人来作报告，其实国内有些方面的技术水平并不比国外的差，但是“外来的和尚会念经”，大家的权威心理在作祟。另外，想听一听外面的人的意见，这也是一种权威心理。

有的时候没有这种权威人士给你作宣传，那该怎么办呢？那么就用数字、用统计资料，因为一般人认为数字是不会骗人的。很多有经验的商人都会说：这家工厂用了我们这个机器产量增加了百分之二十，那个工厂用了我们的计算机效率提高了百分之三十。然后，把这些数字拿给新客户看，新客户很容易就接受了。有的时候，产品刚刚上市，统计数字还太少，他们还有一种方法，就是用前面的顾客买了他们的产品觉得满意写来的信函作宣传。这个时候，这种做法对新顾客、对一些小的公司也有一定的作用，这也是权威心理。

生活中处处充满利用权威心理以期达到自己目的的例子。例如，电视的商业广告或其他宣传海报，常聘请名人或权威来做，便是利用了人的权威心理。

在利用名人或权威以提高产品销量时，首先要能正确地把握对方的期待和弱点，然后才能发挥最佳的效果。

例如，对一位高傲的上司，想说服他在某些方面进行变革时，如果他对科学很有兴趣，我们可以无意中说，诺贝尔奖得主某某博士也这么说，诱导

上司重视我们所提出的构想。

怎样运用权威非常重要，因为它足以反映你能把人际关系处理得如何，还有你怎样引导对方努力朝向一个共同的目标——你的目标努力。也许你认为没什么必要使用权威，但了解权威怎么发挥它的力量却对你大有帮助，特别是当它们挡住了你的路时。

无论何时你宣扬权威，同时你也是在宣扬你的领导权、你的可信性，以及你的不易犯错（某种程度的）等特性。你在说明你是对的，你的想法要被遵循时，你也是在冒险。如果你没有成功，你可能发现你不只输了一场比赛，还失去了别人对你领导能力的信心。若你误用了权威，别人会知道，而且会把你的失败加以夸大。出了纰漏的说服者可能会发现，以前忠实的跟随者正在背叛他。

身为权威要知道其力量的来源，而且还要知道怎样去处理他在别人身上激发的情感。权威之所以是权威，原因是别人相信他是。

在某些方面，所有的权威都会让人想起自己的父母。小孩子相信他们的父母是强壮的、对的、无所不知的，因为孩子需要强壮、正确又无所不知的父母。成人后，人们会把这种古老的尊敬、恐惧和愤怒的感情投注在权威身上，赋予它相当的力量。

当父母告诉长大些的孩子该做什么时，他们会觉得很生气，但是通常他们对于反抗父母也会觉得焦虑和内疚，因此努力控制自己不要去厌恶父母。同样，当权威告诉大人要怎样做时，他们一样会觉得生气，但也试着控制自己的厌恶之情。

所以，我们在利用权威帮自己说话时要注意利用人们的依赖心理，把对方的厌烦心理控制在一定的范围之内。

抛出肯定问题，让对方不得不同意

交涉的过程实际上也就是双方对话的过程，善于交谈的人能掌握对方的心理活动，引导他们从一开始就做出肯定的回答。要学会赞同别人，努力让



别人赞同你。如果想要别人接受你的观点，请记住，“在谈话开始时就要设法得到对方肯定的回答”。

在赢得对方的信任、说服对方时，提问的方式很重要。心理学研究证明，如果我们一开始就抛出一系列的肯定问题，让对方跟着我们的思路走，那么，说服工作就能顺利地进行。

当你和某人开始交谈时，不要选择有分歧的话题，而应选择意见一致的话题。要设法说明，你们的追求是一致的，所不同的只是方法。与某人开始谈话时要尽量让他说“是”，而不是说“不”。善于交谈的人总是在最初就能得到肯定的答复，他能掌握对方的心理活动，引导他们作出肯定的回答。

这就好比是打台球。你从一个方向击球，既需要力量使它偏离这个方向，又需要更大的力量让它碰回相反的一方。心理学这么解释这个现象，当一个人说出“不”字时，他的心里也确实是这样想的，不单是口头说说而已。他的整个神经思维系统都同“赞成”处于对峙状态。但当这个人说“是”的时候，上述情况就绝对不会发生。

所以，我们在谈话开始时得到的“是”越多，就能越快地获得对方对我们的意见的赞同。这种方法非常简单，但人们对它却视而不见。人们习惯以首先表示反对意见来维护自己的尊严。激进者同保守者谈话时，立刻就能激起保守者的愤怒。他能从中得到什么好处呢？他这样做如果是为了使自己开心，还可理解，但倘若他是想借此获得什么，那就说明他不懂心理学。如果你的顾主、妻子或孩子说出“不”字，就需要你有极大的耐心去改变他们的答复。

尽管苏格拉底曾穷得连鞋都穿不上，到40岁时才娶上老婆，但在他死后一千多年后的今天，人们仍然把他作为一位有影响力的英明人物来敬仰。他的方法是什么？他对人们说过他们不对吗？噢，没有。

苏格拉底的交际方法被称做“苏格拉底方法”。其根本点就是得到肯定的回答。他提出一些他的对手不得不同意的问題。这样，他就能得到许多肯定的回答。他是在他的对手还没意识到，还没得出结论之前（他的对手在几分钟之前激烈反对的正是这一结论）提出这些问题的。

所以，当对方忘记或忽视了与我们之间的分歧时，其态度就会发生

变化，进而赞同我们的提议。因此，在谈话开始时就让对方说出“是”、“对”，才可能使对方忘记与我们之间的分歧，愉快地接受我们的劝说。

总之，要尽量不与人争论，更不能与人“抬杠”，要学会赞同别人，要想让别人赞同你，请记住，“在谈话开始时就要设法得到对方肯定的回答”。

顺水推舟促事成

“顺水推舟”就是因利乘便，利用时机，趁势而上，以子之矛，攻子之盾，抓住对方的话头，把对方引入到你的圈套中。也可以先假设对方的观点言之有理，然后据此引申出一个连对方也不得不承认荒谬的结论来。

“顺水推舟”是一种应变手段，在猝然发生的事件中，能利用此种矛盾，站在主动地位，出其不意地向对方发起进攻。

1. 顺水推舟，归谬说服。归谬说服并不是直接反驳对方的错误观点，而是先假设对方的观点言之有理，然后据此引申出一个荒谬的结论，从而使对方心甘情愿地放弃原有的错误观点和主张，无条件地接受说服者输出的思想信息。

实践证明，当我们面对固执己见的人时，最有效、最巧妙的方法当属归谬说服法了。

《伊索寓言·不忠实的受托人》中说：“遇到谎言说得过于离题的时候，你如果想用论证来破其谬见，就未免太郑重其事了。”因为那样反而会纠缠在没有意义的细节上，显得愚拙，不如直接运用归谬方式，以争取让对方“哑巴吃黄连，有苦说不出”。

据《史记·滑稽列传》记载：楚庄王有一匹心爱的马，结果这匹马因为喂得太肥，反倒死了。楚庄王非常痛心，欲以“棺槨大夫礼”为死马举行丧事。左右力劝，庄王不听，以至动怒，下令：“谁敢再来谏我葬马，就处以死罪！”

优孟闻知此事，进殿后就仰面大哭，庄王诧异，问其缘故，优孟答道：



“这是大王您最喜爱的马呀！我们楚国堂堂大国，什么排场摆不出来呀，而大王只以大夫的丧礼来葬马，太寒酸了！我看应以国君的葬礼来安葬它。”

庄王问：“那该怎么办呢？”

优孟说：“应以雕玉为棺，文梓为槨，调动大批士卒修坟，征用大批百姓负土。送葬时，让齐国、赵国的使节列于前，让韩国、魏国的使节随于后；再给它造起祠庙，祀以太牢之礼，奉以万户之邑。这样一来，诸侯各国就都知道大王您把人看得轻贱，而把马看得尊贵了。”

庄王一听，突然醒悟过来，深责自己险些铸成大错，遂打消了用大夫礼葬马的念头。

庄王以大夫之礼葬马本来就是一件很荒谬的事情，而拒听劝谏，更是蛮不讲理。这时候，任何人再去一味地正面规谏，都是不识时务，其后果也可想而知。

优孟的聪明之处在于他没有继续强行力谏，而是采用顺水推舟、火上浇油的策略，把貌似合理的东西极端地夸张，顺着庄王荒谬的思路向前延伸，直到庄王本人也认为荒谬至极，心悦诚服地弃非从谏。

运用归谬方式使说服对象认识原来观点的错误，还可采用这样一种方式，先提出一些问题让对方谈自己的见解，即便对方说错了，也不要急于指出，而要不断地提出补充的问题，诱导对方由错误的前提推出显然荒谬的结论来，使之不得不承认其错误。然后再设法引导他随着你的思维逻辑走，一步一步通向你所主张的观点，达到劝导说服的目的。

2. 顺水推舟，引君入瓮。一个人讲话不能只顾自己，而应抓住对方的话头，把他引入到你的圈套中，这样才能以智取胜。成大事者在运用说话技巧时，惯用此法，因势利导、顺水推舟达到说话的目的。

战国时的孟子，在游说齐宣王时，曾成功地运用了此法。

在战国时期闻名遐迩的齐宣王好大喜功，爱讲排场。据《孟子》记载，齐宣王生性好狩猎，为了寻欢作乐，曾在临淄城郊建了一个方圆40里的猎场，专门蓄养麋鹿等珍禽异兽以供狩猎之用。在当时的诸侯国中，这么大的

猎场已算破格。可是，齐宣王还嫌小，又恨齐国老百姓反对他建猎场的抱怨之声。于是他问孟子道：“当年周文王的猎场有方圆70里之阔，有这事吗？”

孟子一到齐国，就知道了齐宣王建猎场的事，而且了解到齐宣王滥杀进场百姓的残酷行为。当齐宣王询问他关于周文王的猎场时，他立即答道：

“听说有的。”

齐宣王一听果有此事，便进一步问道：“果真如此，那他的猎场算不算大？”

孟子答道：“老百姓还认为它太小。”

齐宣王马上说：“可我的猎场才40里，老百姓却嫌它太大，这是什么道理？”

孟子一见齐宣王满腹牢骚的样子，便乘机进言道：“周文王的猎场虽有70里，但他多放养幼小的动物，而且与民同游同猎，老百姓嫌它太小，不是很正常吗？我来到齐国，一进国门先要问有什么禁忌然后才敢入内。又听说在你40里的猎场内，倘若有人捕杀其中的猎物，罪同杀人，处以重罚。所以虽说只有40里，却如一口深深的陷阱立于国中，老百姓认为它大，不也是正常的吗？”

听完孟子的话，齐宣王低头想了好一会，认为果真如此。于是从那以后，他不再觉得猎场小了，也不禁止百姓入场捕猎了。

孟子游说齐宣王成功应该说与他善于用“顺水推舟，引君入瓮”的技巧有很大关系。孟子来齐国的目的，就是让齐宣王废旧制，开放猎场与民同乐。恰好，齐宣王主动征询他关于周文王建猎场的事。孟子抓住话茬，顺水推舟，成功地达到了预想的目的。

“顺水推舟，引君入瓮”的特点是以子之矛，攻子之盾，极富雄辩性。在论辩中，发现对方论辩的意图后，因势利导，引诱他孤军深入，一直引向荒谬的极端，然后再集中火力，乘机猛攻。这样既打开了尴尬局面，又能取得柳暗花明的奇效。



这样的说服最失败！

说服要因时、因地、因人制宜，才能取得良好的效果。类比不当、论证不严密、信息虚假、以自我为中心、过度同情或赞扬、损害对方自尊心、着装不合时宜都会使你的说服功亏一篑。

1. 类比不当。

在叶新《近代学人轶事》里有这样一则名人趣事。

清华大学教授吴宓追求毛彦文遭到拒绝，伤心之下，在报纸上发表了他的爱情诗，其中有“吴宓苦爱毛彦文，三洲人士共惊闻”的诗句。吴宓的一个同事觉得不妥，要金岳霖去劝劝吴宓。

金岳霖不假思索，就跑去对吴宓说：“你的诗如何我们不管。但是，内容是你的爱情，并涉及毛彦文，这就不是公开发表的事情。这是私事，私事是不应该在报纸上宣传的。我们天天早晨上厕所，可是，我们并不为此而宣传。”

听金岳霖这么一说，吴宓大为生气，说：“我的爱情不是上厕所！”

金岳霖也觉得不妥，辩解说：“我没有说它是上厕所，我说的是私事不应该宣传。”两人不欢而散。

事后，金岳霖回想起来，也认为自己把爱情和上厕所联系在一起，确实不合适。由此，他认为自己虽然很理性，却缺乏劝说别人的能力。

2. 论证不够严密。

林语堂喜欢抽烟斗，有一次，他向秘书黄肇珩女士兴致勃勃地介绍抽烟的好处，最后，他怂恿黄肇珩劝丈夫抽烟斗。

黄女士问：“为什么？”

林语堂说：“如果他要和你争吵，你就把烟斗塞进他的嘴里。”

不料，黄女士模仿他的语调反问道：“如果他用烟斗圆圆的一端敲我的

头呢？”

林语堂无话可说，只得哈哈大笑，很欣赏黄女士的机智，同时也觉得自己的论说不甚严密，说服缺乏力度。

3. 损害对方的自尊心。

一位母亲劝自己的儿子说：“我说杰克，你看隔壁家的比尔多有礼貌，多乖啊！你和他是同年生的，而且还比他大两个月，你要好好向他学习，做个好孩子！”

儿子杰克说：“哼，嘴里天天就念叨着比尔的好，既然比尔这好那好，干脆你让他做你的亲生儿子算了！”

母亲很生气，儿子也很生气。

很显然，母亲的说服没有奏效。因为，儿子杰克觉得自己的自尊心受到了伤害，产生了逆反情绪和拒斥的心理，所以母亲的劝告适得其反。

4. 同情或赞扬过度。

在说服的过程中，可以对对方的某些困难表示关心、同情，对对方某方面的能力表示钦佩，对对方的某些言行表示赞赏，等等。这必须做得自然而不露痕迹，如果让对方感觉到醉翁之意不在酒，就会产生戒备心。

日本著名的职业棒球队教练广冈达朗，对于比赛中表现突出的选手，他顶多只说：“今天你很努力。”但对选手而言，这种程度的赞美已能使他们感到满足。同样的情形发生在商业界，也会产生很好的效果。最擅长管理部下的经营者都很少赞美员工。因此，当他说出“你很努力”这类赞美词时，员工会感到“经理对我的评价十分公道”，因而士气大振。其实，喜欢听人奉承是人之常情，每个人都希望听到别人的赞美、奉承，但不可思议的是，如果受到过度的奉承，人们反而会感到不安。

5. 信息虚假。

在说服别人的过程中，如果你的论证包含有虚假信息，那绝对是不明智的。如果你想利用别人某些方面的无知进行说服，可能暂时会收到效果，但



在这样一个信息爆炸的时代，你的声誉很快会因此而一落千丈。

6. 以自我为中心。

以自我为中心的说服是绝对不可能成功的，如果你想说服对方，首先要让对方觉得你的提议对他是有好处而无损害的。

一寿险业务员在对客户介绍了基本情况之后，客户问：“这又怎样？”

失败的说服者会说：“我们公司拥有700万元的资产。”

成功的说服者则会说：“你在寿险上的投资百分之百安全，因为我们公司的资产比国内其他公司要多。一旦你走了，你家人将立即获得赔付，而同样的情形在其他公司未必适用。选择我们公司，是你明智的决定。”

7. 着装不合时宜。

事业成功的人在工作中、人际交往中一定是一个值得信任的人，也就是说他的工作以及待人接物的方式等，总给人一种踏实可靠的感觉。

上海某房地产售楼部有过这样一件事：同样的工作时间与工作环境，“售楼先生”完成的营业额大大超过“售楼小姐”。公司对客户进行了了解后发现，这是销售人员不同的装束对顾客心理产生的微妙影响所致。顾客们反映售楼小姐打扮得时尚漂亮，认为她们的注意力在自己的服饰上而不是在顾客身上，所以对她们的可靠性表示怀疑。而售楼先生白衬衣、黑领带、端正的胸卡，一丝不苟，深色西服也给人一种沉稳、老练、周密的感觉，结果使顾客更多地选择和售楼先生谈判，以致销售人员的销售业绩因性别而产生了差异。

可见，说服要因时因地因人制宜，才能取得我们想要的效果。



第九章

心理学可以让他人跟你走得更近

人们之间的谈话能够继续下去，是因为我们大家都对所说的话题感兴趣。而兴趣就是我们拉近距离的最好方法。其实兴趣就是引发双方共鸣的话题，认识到这一点，我们在和别人的交往中就掌握了制胜法宝。我们可以利用幽默的言辞、真诚的态度、妙语连珠、心灵的沟通、具体语言策略的运用等方法引起共鸣。方法很多，抓住对方的情感是必不可少的步骤，利用情感来达到使别人和自己产生共鸣的效果，这便是感染。日常生活中所谓的感染，就是别人的行为或者言语抑或其他的东西得到了你的认可，而这就是你拉近和别人距离的关键。



结识到熟识，不止是一步

我们在社交场合穿得整整齐齐是为了什么？我们又为什么对演讲人具有磁性的声音有着共同的好感？最终的答案只有一个，那就是我们在这件事上达成了共识、有了共鸣。在共同话题的指引下，素不相识的我们很快就会由结识变成熟识。

人类之所以区别于动物，是因为人们之间表现了更多的情感，利用情感来达到使别人和自己产生共鸣的效果，便是感染。日常生活中所谓的感染就是别人的行为或者言语抑或其他的东西得到了你的认可。历史上最伟大的演说家往往就是利用自己的感情来渲染当时当地的气氛，使听众与演说者产生共鸣以达到演说的目的。

有一则故事很有名，也很老，恰巧对我们要说的话题有所启发。

林肯在任美国总统前是一位著名的律师，他的律师生涯颇具传奇色彩。他的辩护滔滔不绝又证据确凿，演说节奏快但是又有着很强的逻辑性，最重要的一点是他很会抓住听众的心，用陪审团的声音来为自己的辩护增加分量。他在工作的领域很有名望，由于其平易近人，人们都很喜欢让他来为自己辩护。

有一次，林肯在其办公室接待了一位老妇人，对这位老妇人哭诉的事情林肯感到怒不可遏，当场表示会帮助这位老人处理好这件事。事情是这样的：这位老人是美国独立战争烈士的遗孤，每月就靠着一点烈士抚恤金来维持生活。在她最近去取抚恤金时，出纳员竟要求她支付一笔手续费后才能领到钱。很明显这是敲诈勒索，而老人对此很无奈，于是便找到了林肯帮其打这场官司。

这场官司不好操作是因为出纳员是口头勒索，而老人没有任何凭据。但是林肯仍然答应了。

法庭开庭后。老人向法官申诉，但出纳员却矢口否认。因为老人没有证据，形势对其十分不利。

林肯就在这时缓缓地站了起来，大家都想看他有没办法扭转老太太的不

利形势。林肯的方法很特别，没有直接进入正题。他首先叙说了独立战争前美国人民所受的深重苦难，然后讲那些爱国的仁人志士是如何为了独立自由不怕牺牲，在冰天雪地中坚持战斗，直至流尽最后一滴血。他讲到这时情绪十分激动，言辞也变得犀利起来，而他的矛头也指向了被告——那位出纳员。

林肯这样说道：“现在事实已成陈迹。1776年的英雄，早已长眠地下，可是他们那老而可怜的遗孤，还在我们面前，要求我代她申诉。这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾经有过幸福愉快的家庭生活，不过她已失去了一切，变得贫穷无依，不得不向享受着先烈争取来的自由的我们请求援助和保护。请问，我们能熟视无睹吗？”

林肯的话是如此的真挚、如此的具有渲染力，以至于那位出纳员自己都低下了头，陪审团成员听了林肯的话，都被感动得眼圈泛红。

法官最终作出决定：任何勒索烈士抚恤金的行为都会受到严厉的惩罚！于是，这位老人如愿以偿地得到了她应该拿到的钱。

在这个故事里，林肯与陪审团的成员互不相识，他是利用了大家的共鸣帮助老人解决了问题。林肯抓住的是大家的心理，因为陪审团的成员们也享受着独立战争的烈士们用鲜血换来的成果，没有那些先烈，他们也不可能过着现在幸福的生活。大家维护独立战争的英雄，也就在一定程度上认可了其后代获取补偿的权利，结果也就可以预料了。

在日常生活和人际交往中，我们也应该记住适时利用对方或者大众的情感为我们的观点服务。当然，我们的目的是正当的、不损害他人利益的。情感的表达也只有在一定场景中才能发挥它固有的“威力”。所以，什么地方说什么话、对什么人说什么话也是我们利用情感的一条重要法则。

我们也应当记住：第一次和别人交谈是结识而不是熟识，从相识到熟识需要一套特别的技艺，而用自己的情感来使对方对我们所陈述的内容产生共鸣是最为明智的办法！

请大家记住这则故事，从林肯的讲话内容和场景中，我们可以学到很重要的东西。



恰如其分地赞美对方

努力去发现能够夸奖别人的极小事情，寻找你与之交往的那些人的优点以及那些你能够赞美的地方，养成每天至少五次真诚地赞美别人的习惯，这样，你与别人的关系将会变得更加和睦。

有一首诗写道：假如你认为他应该得到赞美，现在正是时候，因为他去世后，不能读自己的墓碑。

“赠人玫瑰，手有余香”，任何掌握了赞扬艺术的人都会发现，赞扬不仅给听者，也给自己带来极大的愉悦。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和谐动听的音乐。赞美并不是教你使用卑鄙谄媚的手段来操纵他人。你当然不能连人们的缺点、坏事都加以赞美，也不应该赞美，你只需要把看到的别人的优点表达出来就可以了。

俗语云：“逢人短命，遇货添钱。”假如你遇到一个人，你问他年龄，他答道：“今年50岁了。”你若说：“看你的面貌，只像30岁的人，最多不过40岁罢了。”他听了，一定很欢喜，是之谓“逢人短命”。又如，在朋友家中，看见一张桌子，问他多少钱买的，他答道：“花了400元。”你若说：“这张桌子值800元，再会砍价，也要600元，你真是会买。”他听了一定也欢喜，是之谓“遇货添钱”。只要掌握这一技巧，你必然能大受欢迎。要建立良好的人际关系，恰当地赞美别人是必不可少的。

滔滔不绝背后的语言策略

你可能在演讲时或者说话时滔滔不绝、口若悬河，也可能妙语连珠、一气呵成，但是如果你不能掌握一定的语言策略，你的口才可能不会帮助你取得多大的成功，这是对你天生口才的一种浪费。语言是有策略的，也就是有一定的技巧性。掌握好语言的运用，适时适地地、在恰当的情境中展现你的语言天赋会让你的成功来得更快！

我们讲话所追求的最高境界就是最大限度地拉近说话者与倾听者之间的距离，这容易做到吗？我们往往发现有些人不管讲什么事都会喋喋不休，讲个没完没了，你会喜欢吗？

说话的要领并不一定在于运用幽默的口吻和华丽的辞藻，也并非要借助于什么高深的哲学理论，让听者对自己佩服得五体投地。说话的真意或者说终极目的是要把话讲到对方的心坎上，把自己想要表达的信息传递到听众的心中，最终让他们接受自己的“说教”。

在说话时掌握好自己用词的分寸，是我们应该重视的问题。在推销界能口若悬河的推销员多得数不胜数，可是没有几个人能够达到乔·吉拉德的那种境界。对大多数推销员来说，说话快并不是什么难事，关键是你能否掌握好说话的技巧，掌握好用词的准确度。话不要说得太绝，即使是在小孩子面前也不要把话说得太满。

有一则笑话：一个口若悬河的推销员向一位少妇推销《幼儿百科全书》，说他的这套书能解答孩子们提出的任何问题。这时，恰巧少妇的小儿子亨利来了。推销员对小亨利说：“小弟弟，你随便问我一个问题，让我给你妈妈示范一下，看我怎么从书上找到你想知道的答案。”小亨利说：“上帝坐的是什么牌子的车？”推销员收拾起他的书，一声不吭地走了。

笑话中的推销员由于把话说得很绝对，反而忽视了一些应该注重的东西。说话太绝对还容易改，但是改变一个人固有的不良品行就难了，而恰恰是这些固有品行会给你的事业造成很大的阻碍。

美国总统富兰克林年轻时机智敏锐，说话滔滔不绝，但是并没有多少人真正喜欢他，因为他说话时总是带着一股子傲气，毫不理会别人的想法。一位老人对他说：“你的所有意见对每一位与你意见不同的人都是一种打击。因为你说话总是滔滔不绝，且总是带着一股傲劲，让那些没有你那么好口才的、与你意见不同的人毫无反击之力。这是对他们的打击，但是你能收获到什么呢？”这些话大大打击了富兰克林的“嚣张气焰”。经过反思，富兰克



林逐渐学会了谦虚待人。

这则故事说的是说话的表达方式问题，它告诉我们在生活中说话不宜使用傲慢的语气，但是在辩论、外交等场合中，说话滔滔不绝给对方一种压抑的感觉反而是件好事。

另外，一定要千方百计地观察和了解听众的喜好，说话要有一定的分寸。

当然，当今世界并不是一个鼓励“沉默是金”的世界。在这个凡事都要讲效率的社会里，想以沉默来让大家了解你、欣赏你是一种错误的选择，现代人必须学会用言辞来表达自己的思想。人们常说“低调做人，高调做事”其实也有一定道理。不善言辞，非我们所愿，说话滔滔不绝、妙语连珠是我们追求的目标，但是要注意说话的技巧，否则容易造成适得其反的结果。

把握时机，机智转换话题

在演讲或者会话中，我们时常会遇到这情况：话题内容枯竭，因不同意见而引发不必要的争论，谈及别人的隐私，话题没有积极意义。这时候我们就要立即转换话题。可是，怎样转换话题呢？

你和你的朋友在谈话中对一个问题的意见有很大的分歧，如果你们一直在那里争执不休就会影响你们之间的感情，这时候你会怎么做？是坚持自己的原则还是适当地转换一下话题，开始对另一个问题的讨论，再找一个合适的机会和他交换想法？一个优秀的交谈者，不仅能很好地表达自己的思想、倾听对方的意见，同时还要有驾驭话题的能力。千万不要只顾自己在那滔滔不绝，还需要观察你谈话的对象想听什么，他的关注点是什么。在转换话题时不能太突然，否则容易引起别人的误解或者伤害对方的自尊心。

交谈中触及自己不愿谈及的话题时我们可以转换话题。

一次曹操与刘备饮酒，曹操想试探一下刘备的野心。于是，在喝酒的时候曹操以手先指刘备，后指自己，说道：“今天下英雄，唯使君与操耳！”刘备闻言，吃了一惊，手一晃，手里拿的筷子掉到了地上。当时大雨将至，雷声大作。刘备就从容地弯下腰把筷子捡起来说道：“一震之威，乃至于此。”曹操笑着说：“丈夫亦畏雷乎？”刘备说：“圣人迅雷风烈之变，安得不畏？”将闻言失箸（筷子）之故，轻轻掩饰过去了。曹操于是就没有怀疑刘备。刘备在惊慌落箸之后，机敏地利用雷声把谁是英雄的话题岔开，转移了曹操的注意力，才化险为夷。

转换话题，关键在于抓住对方的好奇心理，让他产生对话题的兴趣。这样，我们就能避开一些不必要的啰唆。

有一个孩子，看到了火车，觉得很好奇，不知其为何物，便问妈妈：“这是什么啊？”妈妈说：“这是火车。”“它为什么跑这么快呢？”这个问题很不好回答，这位聪明的妈妈便说：“是呀，火车跑得很快，过几天咱们去你舅舅家，就坐火车好不好？”孩子只顾在那想着去舅舅家的事，就把先前的问题给忘了。

举了这么多例子，其实转换话题是有一定的方法可循的。《公关词典》上对其方法的定义是：“指用暗示或提问的方式将对方的谈话引向主题或者脱离自己不想谈的主题。”具体方法包括：

暗示。如果对方的谈话离题太远，你可以用暗示的方法启发他回到正题。例如，通过一些简短的插话或展示一下与谈话正题有关的物品等。

提问。提问是引导话题和转换话题的好方法，提问可以把对方的思路引导到某个话题上来。

答非所问。就是说，别人问你话你不愿意正面回答，而说出与问题不相关的答话。例如，在吃饭时，你可以把正在谈论的话题转到吃饭上，其实一句“菜都快凉了，快吃吧”就可以转移很多话题。

见风使舵。就是顺着说话人的想法转到另外一个话题上，而这个办法往



往是要以贬低自己为代价的。例如，有个人去面试，经理直接跟他说“不缺人”就想把他给打发走。这个人很聪明，从书包中掏出了一个早已制作好的牌子“人已招满”递给经理，然后要走。这个经理被他这种有创意，又不失礼貌的举动给“惊”了一下，就让他去广告部了。

另外，还有另起炉灶、分心转意等方法，其实我们自身在日常生活中也会创造出一些“惊人之举”，大家要相信自己的能力。

用幽默雕刻智慧

幽默与智慧是人类丰富日常生活的重要手段。幽默的情怀犹如温润的细雨，可以冲淡人际关系的紧张，使过于严肃的氛围通过一笑得到缓和。幽默是一种气质，伴生于宽容。总之，它是一种大智慧。

犹太人把幽默当做一种重要的精神食粮。而同样，犹太人也以其智慧闻名于世。在希伯来语中，“幽默”与“智慧”两个词都被称为“赫夫玛”，幽默已经成为犹太民族苦中寻乐的法宝。

英国哲学家培根曾经说过：“善谈者必善幽默。”心理学的很多研究成果表明：人们喜欢具有幽默感的人。美国三百多家大公司的经理们参加过一项关于幽默的调查，结果显示：97%的人相信，幽默感在企业管理工作中有着重要的价值；60%的人相信，幽默感能决定一个人事业成功的程度。

幽默是一种智慧，是智慧的展现。

我国知名作家汪国真曾经说过这样一些富有启迪性的话，“富有智慧的人，不一定幽默；而具有幽默感的人，一定富有智慧。”“一个在逆境中仍能保持幽默的人，无疑是个强者。”“一个富有幽默感的人，无疑也是个语言大师。”

世界的大师级人物大都具有幽默的细胞、敏锐的洞察力，即使处于困境中也能谈笑自如。

有一次，世界著名的生物学家达尔文应邀参加一个朋友的宴会，被安排与一位年轻貌美的女士坐在一起。这位美人知道达尔文的进化论，但是对此不赞同，于是使用戏谑的口吻问达尔文：“达尔文先生，听说您断言人类都是由猴子变来的，那我也属于你的论断之列吗？”达尔文漫不经心地回答：“那是当然！不过你不是由普通猴子变来的，而是由长得非常迷人的猴子变来的。”达尔文并未用科学的道理回答那位美女，而是以戏言反驳戏谑，因为美女的提问属于偷换概念的诡辩。他巧妙地运用幽默的回答，让那个女人自讨没趣。

如果达尔文先生用科学的大道理在那讲一番，不但那位女士会鄙视他，甚至连其他客人也不愿意在这样欢庆的场合来听这些大道理。达尔文抓住了女士的短处，用幽默机智的话语反驳了她，不但维护了自己理论的正确性，也没有使那位女士难堪，同时还恭维了她：说她长得漂亮。

幽默是需要积累的，如知识需要素材一样。许多伟人就是在平常的生活中积累了幽默的素材。举世皆知的爱迪生是个大发明家，他其实也是一个幽默的人，他对幽默的喜好，绝不亚于对发明的热情。从12岁起，他就坚持将刊登在报刊上的幽默故事和趣闻记录在笔记本里收藏着，而且持之以恒。谁能想到，在一个大发明家的笔记本中，认真地记满了各种令人发笑的素材。

幽默不仅能化解矛盾冲突，还是一门心灵沟通的艺术。人们凭借幽默的力量，打碎自己的外壳，主动与他人交往，通过幽默使他人感受到自己的坦率、快乐、诚恳与善意。

和陌生人说话：不得不面对的

你觉得你自己善于和陌生人沟通吗？你对你自己的能力很了解吗？

第一次与陌生人谈话，因为互不相识，如果说话不注意，双方就难以沟通。温和友善与礼貌是与陌生人谈话的前提，以礼貌友善的态度谈话，双方



的沟通会是很愉快的。

生活中我们有时需要和一些陌生人说话。那么，怎样和陌生人交谈呢？我们又怎样才能引起别人的注意呢？

首先，与陌生人说话是要讲究水平的，具体要求是：说话要到位，话不能说得太过头，话不能说得太苛刻。总之，说话讲究分寸和水平，是一门很重要的艺术，特别是我们应该注意以下几个方面。

(1) 说话要注意自己的身份。与陌生人交谈的时候，我们应该首先表明自己的身份，说话的内容与说话时的动作都要符合自己的身份。陌生人与你初见，首先会了解你的身份，也会时刻关注你的身份。向上级汇报工作，当持敬重的态度，注意措辞的严肃性和应有的礼节；与同辈亲友交谈，应以亲切自然为宜，不宜“一本正经”，否则便有做作之嫌；与晚辈谈话，千万不能倚老卖老，处处带着教训人的口吻。说话不得体，不注意身份，听的人会觉得不是滋味，甚至会产生反感，这就必然影响到与对方的正常交往。

(2) 话说尽量简短，莫要夸夸其谈。初次见面，你肯定不想给别人留下说话啰唆的印象，这就需要在讲话时言简意赅，让别人有一种你很干练的感觉。

(3) 关键是要真心、真诚，而方式不必太过拘泥。语言的朴素美与为人处世的态度有关，话如其人，言为心声，平时为人处世质朴真诚，说话也自然不会扭捏做作。古语说“其行也正，其言也质”，正是说以真诚的态度做人，这永远是语言朴素美的前提。语言的朴素美贵在保持个性，该怎么表达就怎么表达，或严肃，或幽默，或直率，或调侃，或委婉，只要是发自内心的，保持本色即可。

其次，必须要注意说话的场合和时间。不同场合、面对不同的人，应有不同的说话内容和语气。在公园、街市、车站、书店等公共场合，可以以天气、周围的场景作为话题的切入点；与朋友聚餐时或类似的场合，可以从共同的朋友谈起，接下来再谈谈自己的爱好、流行的时尚、娱乐新闻等；到相关单位联系业务或者拜访客户时，可以开门见山地说明自己的来意，切忌套近乎。不同的场合应该说不同的话，要适应具体角色的变化。

再次，注意讲话的技巧。技巧性的东西其实有时候是等同于原则的。在

与陌生人交谈时，还要注意认真倾听对方的谈话，不仅要用自己的耳朵，还要用大脑、心灵，用眼睛来体察对方，让对方有一种真正被接纳的感觉；插话是最坏的陋习，一定要避免；控制说话的时间，不要给人有办事拖沓的感觉。

还有，在与陌生人谈话时，应语气亲切，言辞得体，态度自然大方。为了吸引对方的注意力，在说话时可加一些手势来帮助表达，不过动作不能太大，更不能手舞足蹈。要注意的是，在说话时不能面带谄媚、低声下气。另外，我们与陌生人谈话应注意话题的选择，避免容易引起争论的话题。最后，要注意随机应变。当我们谈到某一话题时，应注意对方的反应，如果发现对方反应冷淡或皱眉，要立刻调整话题，以保证谈话继续进行。



第十章

巧妙的心理策略，让对方无法说“不”

每个人都希望得到别人的肯定，不希望被否定。如何才能让对方无法对你说“不”？这看似是一个艰难的问题，其实不然，当你能够熟记心理学的策略时，你会发现，原来让人无法拒绝并非是一件不可能实现的事。

新平知覺

PDG



如何避免碰钉子

“声东击西”、“投石问路”、“自我否定”、“轻描淡写”，在熟练掌握这些交际技巧的同时，我们更应该知道，平日里要广交真朋友，善结好人缘，有正直高尚的品格、助人为乐的精神，你才会有凝聚力、吸引力。

假设你充满期待地请求他人帮忙时，却当场遭到拒绝，这是多么让人尴尬的事情！这样不仅会让人心灰意冷，也会给彼此之间的关系带来恶劣的影响。如何避免这种令人困窘的境遇？需要注意哪些不该犯的错误呢？

首先，在向对方提出请求之前，你要基本了解一下情况，提出的要求是否超出了对方的能力范围，要求太高，对方也鞭长莫及、爱莫能助。

其次，看对方的人品，与自己关系的性质和程度。先侧面了解一下对方是不是乐于助人、慷慨大方，否则，即使你提出的要求并不高，也会遭到拒绝。还要看彼此之间交情深浅，如果你们只是泛泛之交，碰壁的可能性就会很大。

最后是看你提出的要求，如果合情不合理，合理不合法，就决不要办，更不能去难为别人。

有了以上的基本估计，还要懂得运用必要的试探方法，以免去许多不必要的麻烦。以下的方法是比较有效的：

声东击西法。当你想提一个要求时，可以先提出一个与此同属一类的问题，试探对方的态度。如果得到肯定的回答，便可以进一步提出自己的要求；如果是否定回答，那就免开尊口，以免遭到拒绝陷于尴尬。

曹操用的马鞍被老鼠咬坏了，仓库管理员害怕迷信的曹操以不吉祥治他死罪。曹冲知道此事后，故意用锥子戳破了自己的单衣，然后到曹操面前装作烦恼。曹操问他原因。曹冲说：“人们常说，被老鼠咬破了衣服的主人大不吉祥，现在我的单衣被老鼠咬了，怎么办呢？”曹操忙劝慰说：“这是无稽之谈，不用担心。”事后，曹冲就让仓库管理员向曹操请罪，说马鞍不慎被老鼠咬了，曹操听了，一笑置之。曹冲了解曹操的秉性，曹冲估计到管理员肯定会受责罚，所以他便假装自己的衣服被老鼠咬了去试探曹操的反应，

并借此消除其固有的迷信心理，这样仓库管理员提出类似问题的时候，就能免于承受皮肉之苦。这样的试探，进退自如，不仅有效地避免了尴尬，还能使人免于受苦。

投石问路法，它与声东击西有些类似。如果你有具体的想法，先提一个与自己本意相关的问题，请对方回答，如果从其态度中已经得出否定性的判断，就不要再提出自己原定的想法，避免尴尬。比如，有个女青年买了块布料，拿回家后看到售货员找的钱不对，但也不确定是不是人家找错了，于是她回到店里问道：“小姐，这布多少钱一米？”对方答后，她立即明白是自己算错了，说了句“谢谢”，离开了商店。所以，当自己拿不准的时候，最好使用投石问路法，先清楚事实再决定如何行动。

开玩笑法。有时还可以把本来应郑重其事提出的问题用开玩笑的口气说出来，如果对方给以否定，便可把这个问题归结为开玩笑。这样既可达到试探的目的，又可在一笑之中化解尴尬，维护自己的尊严。

自我否定法。自己对所提问题拿不准，如果直截了当提出来恐怕失言，造成尴尬，这时，就可以提出问题，同时用自我否定来进行试探。这样，在自我否定的意见中就隐含了两种可供对方的选择，而对方的任何选择都不会使你感到不安。比如，有一位年轻作者在某刊物上发表了两篇小小说，可是收到相当于一篇的稿费，他不确定是编辑部错了，还是自己错了。于是，他就这样说：“编辑先生，我最近收了200元稿费，这一期刊登了我两篇稿子，不知是一篇还是两篇的稿费？如果是两篇的那就是我搞错了。”对方立即查了一下，抱歉地说是他们搞错了，当即给以补偿。他把两种可能同时提出，而且把自己的想法作为否定的意见提出。这样即使是自己出错，也因有言在先而不会使自己难堪。

顺便提出法。以看似随意的方式提出问题，在很多情况下，实际上正是自己要说明的真正意图。比如小赵随同厂长去拜访一位有名望的书法家，在谈完正事之后，小赵乘机说：“万老，我很喜欢您的字，如果您在百忙中能给我写一幅，那就太好了。”万老说：“近来我身体不太好，以后再说吧！”在对方的否定答复面前，小赵已达到了试探的目的。



探听虚实：做到心中有数才能有的放矢

每一个人都有自己的利益需求，这是他最为薄弱的地方，如果在说服别人时能够将他息息相关的利害关系摆出来，使他明白怎样做对自己有害、怎样做对自己有利，说服他就不会存在什么问题了。

孙子兵法中有句话很有名，叫做“知己知彼，百战不殆”。在说服人的时候，也要做到“知己知彼”。然而，“知己”容易，要“知彼”就要下点工夫了，关键是要摸清对方的底牌，也就是说要知道对方想要什么，才能够投其所好，说服他们。

那么怎样才能摸清对方的底牌呢？多调查，多研究，多获得信息，只有这样才能够知道对方的真实想法。

美国人在与人交往时，尤其是在和对方谈判时，就很注意摸清对方的底牌。美国总统尼克松在一次访问日本的时候，基辛格作为国务卿同行。尼克松总统在参观日本京都的二条城时，曾询问日本的导游小姐大政奉还是哪一年？那导游小姐一时答不上来，基辛格立即从旁插嘴：“1867年。”这说明基辛格在访问日本前了解和研究过日本的情况，阅读了大量的有关资料以备不时之需。美国人在和人交谈前总要把情况了解清楚，不主张贸然行动。所以，他们的成功率较高，尤其是在谈判时。美国商人在任何商业谈判前都会先作好周密的准备，广泛收集各种可能派上用场的资料，甚至包括对方的身世、嗜好和性格特点，使自己无论处在何种局面，均能从容不迫地应对。

我们在调查时应该注意哪些方面呢？

第一，了解对方的性格。不同性格的人，接受他人意见的方式和敏感程度不一样。性格急躁的人与性格稳重的人不同，自负又胸无点墨的人和有真才实学又谦虚的人不同。掌握了对方的性格后，就可以针对其性格特征，有针对性地说服。

第二，了解对方的长处和兴趣。例如，有人擅长文艺，有人擅长语言，有人擅长交际，有人喜欢绘画，有人喜欢音乐，还有人喜欢下棋等，每个人都喜欢从事和谈论其最感兴趣的事情。在说服人的时候，要从对方的长处和兴趣入手。首先，能和他谈到一起去，打开他的“话匣子”，使他容易理

解，从而顺利开始你的说服；其次，将他的长处和兴趣作为说服他的一个有利条件，如果分配销售任务给一个伶牙俐齿、善于交际的人，就可以这么对他说：“你在这方面比别人有更难得的才能，这是发挥你潜在能力的一个最好机会。”这样谈既有理有据，又能表明领导对他的信任，还能引起他对新工作的兴趣。

在说服对方时，要找出双方的共同点，把利害关系摆明，“打蛇打七寸”，抓住对方切身利益的得失，令对方心服口服。运用交际技巧说服对方放弃固执、愚蠢、鲁莽、不智的想法和举动，事情也就成功了。

某剧场门前禁止卖瓜子、花生之类的小食品，以免污染环境，影响市容。可有一位年近六旬的老太太却非要破这个例。剧场管理员认为这个老太太不好对付，也只好睁只眼闭只眼。

有次，市里要组织检查卫生，剧场管理员小马要老太太回避一下，老太太倚老卖老地说：“往天让卖，今天又不让卖，世道又变了吗？”“世道没有变，今天检查团要来了。”“检查团来了就不让卖东西？检查团来了还不让吃饭？”“检查团来了，地面上不干净要罚款的。”小马加重了语气。

“地面不干净关我什么事？”小马无言以对，只得把这位老太太往外赶，两个人就吵了起来。

这时管理自行车的老刘师傅走了过来，对这位老太太说道：“老嫂子，你这么一大把年纪，没早没晚的，能挣几个钱呀？检查团来了，真要罚你一笔，你还不是吃不了兜着走呀！再说，检查团不会天天来，饭可是要天天吃，生意可是要天天做啊。”老太太一听，也有道理，边说边笑着把摊子挪走了。

两个人说服，为什么一个失败一个成功了呢？这其中的奥妙，就在于小马只是一味地讲抽象的大道理，却没有说出其中的利害关系。而老刘师傅从老太太的切身利益出发，向她指出了只考虑眼前而不顾长远的不良后果，使她真正认识到了自己固执行为的不明智，于是心服口服地接受了规劝，立马就离开了剧场门口。从老刘的方法中我们看到：成功的说服，是建立在为对方利益着想的基础上的。



“光圈效应”让你平地升值

为什么知名人士的评价或权威机关的数据会使人不自主地产生信任感？为什么那些迷信权威的人，即使觉得事情没有什么值得借鉴之处或者有许多疑问，但只要是权威部门或权威人士的话就会全盘接受？

在美国的金融中心华尔街，一位商学院毕业的学生在办公室的墙中央挂着美国石油大王洛克菲勒的照片——其实他从来没有见过洛克菲勒，照片却使人联想到，他与石油大王也许有密切关系，更有人认为，他是一位知道经济界秘密情报的消息灵通人士。这位学生利用人们的心理错觉，将计就计，与很多大富翁交往。在他们的帮助下，他的生意十分顺利。

这就是“光圈效应”，它能够影响人际知觉。人们如果对一个的某种品质或一个物品的某种特性印象深刻，那么就会影响人们对这个人的其他品质或这个物品的其他特性的判断。所谓“爱屋及乌”、“情人眼中出西施”就是这个道理。美国学者罗伯特·西奥迪尼在其营销学著作《影响力》一书中指出：人们通常会下意识地把一些正面的品质加到外表漂亮的人身上，像聪明、善良、诚实、机智等。虽然它们与这个人其实并无直接的联系。

光圈效应最明显地体现在权威的作用上。虽然人们在心理上对权威的认识能力有限，但崇拜的心理却十分强烈。

环绕地球一周的麦哲伦之所以能够成功地获得西班牙国王卡洛尔罗斯的帮助，就是利用了“光圈效应”。当时，自哥伦布航海成功以来，许多投机者或骗子为求得资助频频出入王宫。麦哲伦为表明自己与这些人不同，在觐见国王时特地邀请了著名的地理学家路易·帕雷伊洛同往。帕雷伊洛将地球仪摆在国王面前，历数麦哲伦航海的必要性及种种好处，说服卡洛尔罗斯国王颁发航海许可证。但在麦哲伦等人结束航海后，人们发现他对世界地理的认识及他所计算的经度和纬度与实际情况有诸多的偏差。可见，卡洛尔罗斯国王只因为那是“专家的建议”，就认定帕雷伊洛的劝说值得信赖。

巧妙地利用光圈效应可以成功地达到说服对方的目的。大多数人只要一听到是“权威”，就会放弃自己的主张或信念，转而去迎合权威的说法。在报纸杂志的书评中，若有知名的权威人士鉴赏某一本书，多数人也会肯定这

是一本好书。也许这本书出自一位默默无闻的年轻作家之手，但只要一经著名人士推荐，该书必定畅销，凡此皆属于一种错觉。人们常会在无意之中，将被推荐的书与推荐者的权威混为一谈。这种心态在日常生活中也会渗透到人的心中。例如，电视广告或是宣传海报，往往会利用名人的权威，这是应用心理学中的原理。譬如公司的小职员所说的话，很少会被上司所采用，但若能引用“曾经得过诺贝尔奖的A博士说过……”，上司则必定加以考虑。

不难发现，拍广告片的人多数是有名的歌星、影星，而很少见到那些名不见经传的小人物。因为明星推出的商品更容易得到大家的认同。一个作家一旦出名，以前压在箱子底的稿件全然不愁发表，所有著作都不愁销售，这就是光圈效应的作用。你如何能够说服别人？企业让大众了解并接受自己产品的捷径就是让企业的形象或产品与名人相关联，让名人为公司做宣传，就能借助名人的“名气”帮助企业聚集更多人气。要做到人们一想起公司的产品就想到与之相连的名人。

人的感情倾向是很主观的，也是很武断的，它会毫不犹豫地牵引着你去认识事物的某个符合自己感情状态的侧面，并加以印证、放大。同样，对于那些与自己既定感情不相符合的方面，则会采取回避、虚化的态度。这样就出现了“一叶障目，不见泰山”的现象。所以，为了增强你的说服效果，提高说服力，你就需要向推销员那样，善于利用光圈效应，来使自己平地升值，从而产生意想不到的结果。

把握最佳时机：出其不意，攻其不备

在各种争议中，不论歧见多广，总会有某一共同点能让人人都产生心灵共鸣，把握时机努力抓住它。时机对说服者来说非常宝贵，但如何抓住它，就要靠你的个人观察和应变能力了。

说服他人能否成功，是受多种因素制约的。其中，能否抓住说服的最佳时机，是至关重要的。俗话说，趁热打铁。孔子在总结教学经验时说过



“不愤不启，不悱不发”的话，意思是说，教导学生，要讲究时机，不到他追求明白而又弄不清楚的焦急时候，不去开导他；不到他想说而说不出来的时候不去启发他。这个道理，推而广之，用在说服他人上，也是一样的。大量的事实证明，抓住了最佳时机，一语值千金，事半功倍；背其时，则一钱不值，事倍功半。一个参赛的棒球运动员，如果他没有把握住击球的“决定性的瞬间”，即使有良好的技艺、强健的体魄，棒也会落空。同样，一个人说话的内容无论多么精彩，若时机掌握不好，也无法达到说话的目的。因为听者的内心，往往随着时间的变化而变化。所以要对方愿意听你的话或者接受你的观点，就应当选择适当的时机。说服的最佳时机很古怪，需要说服者精心研究、捕捉。卡耐基认为：时机对说服者来说非常宝贵，但何时才是这“决定性的瞬间”，怎样才能判明并抓住，并没有一定的规则，主要是看当时的具体情况，凭经验和感觉而定。

秦始皇死后，丞相李斯由于受赵高的蛊惑，和赵高一起假造圣旨，害死了公子扶苏，把胡亥推上了皇位。胡亥继位后，赵高日益受到宠信，地位也不断升高。但是李斯身为丞相，对赵高的地位构成了威胁，赵高决定除掉李斯，于是，他决定寻找机会。胡亥执政十分荒唐，李斯身为丞相，觉得应该劝谏一下，但是，由于胡亥不理朝政，李斯根本找不到机会。于是，李斯找到赵高，想让他想办法。赵高一口答应了下来。时隔不久，赵高就告诉李斯，说皇上在某某宫，你可以去找他。李斯谢过赵高，找到了胡亥。胡亥当时正在和嫔妃、宫女玩乐，看见李斯来很扫兴，大怒，呵斥他下去。从此，李斯被胡亥彻底冷落。其实，这正是赵高的奸计。他有意在胡亥正玩得开心的时候让李斯去进谏，说一些让胡亥不高兴的话，胡亥能不恨李斯吗？

明朝的魏忠贤为了把持朝政，也有意玩这一着。明熹宗朱由校长年不见大臣，除了声色犬马之外，他还有一个特殊的嗜好，就是做木工活。他曾经亲自用大木桶、铜缸之类的容器，凿孔、装上机关，做成喷泉，还制成了各种精巧的楼台亭阁，还亲自动手上漆彩绘，并常年乐此不疲。权奸魏忠贤便利用了这一点，每当朱由校专心制作时，他便在一旁不住口地喝彩、夸奖，说什么“老天爷赐给万岁爷如此的聪明，凡人哪能做得到啊！”皇帝听了更

是得意，也更专心了。就在这种时刻，魏忠贤便以朝中之事向他启奏，他哪里还会对这些事有兴趣呢？便不耐烦地挥挥手说：“我已经知道了，你自己看着办吧，别再麻烦我。”魏忠贤就这样把大权抓在了手中。

可见，时机掌握不好，会影响进言效果，也许一件好事会办砸；而掌握了最佳时机，适时地表现出个人的意图，往往会让对方在不知不觉中就被你说服。

在说服人的时候，要特别注意把时机选在对方心情比较平和的时候。因为一些人劳累、遇到不顺心的事或正在把注意力集中在其他事情上时，是没有心情来听你说话的。开口说话之前，应先看看对方的脸色，看了脸色，再决定说什么话。

从心理学观点来看，任何人的身心都可能受到一种所谓的“生物时间”的支配，每当到了黄昏时分，精神就比较脆弱，容易被说服。一般说来，女性较男性更为情绪化，当受了“生物时间”不协调的影响时，也较男性更易陷于不安和伤感。众所周知，德国纳粹的头头希特勒，集会时间都选择在黄昏时刻，由此可知他颇为了解人心的倾向。像这种巧妙利用“生物时间”的变化来影响对方的做法，在商业谈判上也很有效。譬如，我们认为此次商谈困难时，最好将其选择在傍晚时分，若是开会，则将会议拖延至傍晚等，因为选择这个时候进行交涉或举行会议，是实现自己计划的理想时刻。我们在劝说别人，或有求于人的时候，要注意时机，在办公桌上不好说的事，在酒桌上可能就好说一点；当领导不高兴的时候不要进言，可以等他心情好的时候再进言。只有这样，才能把握说服的最佳时机，话说了，事也办成了，也不得罪人。

充分展示个人魅力

假如某事使你怒不可遏，你可能会想将怒火一泄为快，但你是否想到对方此时此刻的心情？你愤怒的语气和不友好的态度能迫使他同意你的观点



吗？你如何在复杂的环境中施展个人魅力、成功说服别人呢？

事实上，如果你出口伤人，对方同样也会以牙还牙。假如你善于妥协和让步，并合适地运用说服技巧，就一定会找到双方的共同语言。

生活中每个人都扮演着不同的角色，但都不可避免要与人打交道，让人接受你的观点，要成就自己的事业，要树立自己的威信，不仅要有良好的口才，也要清楚说服的过程。因此要学会主动说服他人，而不是让他人说服自己。你要说服他人，就必须把握说服他人的方法，并了解说服的过程。善于利用语言魅力的人，也就是受人欢迎的说话高手，在劝说别人的场合中，他会显得热情洋溢，聪明不凡，能言善辩，具有令人倾倒的魅力。

1915年，美国工业史上规模最大的罢工浪潮在科罗拉多州持续了两年。矿工们要求富勒煤铁公司提高工人的工资，当时该公司由洛克菲勒主持。愤怒的罢工者砸坏机器，拆毁设备，最终发生多起流血事件。就在人们对洛克菲勒充满愤恨的时候，他却将罢工者争取到了自己的阵营里。他是如何达到目的的呢？首先，洛克菲勒用几个星期的时间与罢工者建立了友好关系，然后向罢工工人代表发表了热情洋溢的讲话。他的演说产生了奇妙的效果，缓和并阻挡了向他袭来的仇恨浪潮。在这次讲话之后出现了一批洛克菲勒的崇拜者，部分罢工者放弃了提高工资的要求，并恢复了生产。他运用了感人肺腑的诚恳语言来进行演讲，他说：“朋友们，我今天能为在你们面前讲几句话而感到自豪。我已拜访了你们的家庭，见到了你们的妻子儿女，可以这样说，我们现在在这里相聚的不是局外人，而是朋友！”“今天是我一生中值得纪念的日子，我为能和这个大公司的工人代表、职员和管理人员第一次在此相会而感到荣幸。请相信，我为此而自豪并会永远记住这一天。假如在两个星期之前，对于大多数人来说我还是个陌生人，仅有个别人认识我，在拜访了你们的家庭并已和你们当中的不少人进行交谈后，我可以有把握地说，我们是作为朋友在这里相聚的……”

洛克菲勒的说服策略是相当成功的。假如洛克菲勒采取另一种方法，那么结果又会如何呢？即使他能够驳倒对方，也将一无所获，甚至仇恨和憎恶会

越积越深。可见，如何在说服中充分展现个人魅力，是成功说服他人的关键。

首先是确立目标。你必须知道你想要什么，然后才谈得上如何得到。所有的说服者的失败都是由于没有清楚地认识到这一点。洛克菲勒能在环境险恶时保持镇静，知道自己应该达到的目标是让工人们恢复工作并与他们和谐相处，共同发展，所以他选择了理性和平的方式。

其次，看准对象去说服。在社会上工作久了，你就可以辨清面前的人属于什么类型，从而找到说服他的办法。当你采取说服他人的正确方式时，你就掌握了主动权。有人说：“我缺乏说服能力。”有人说：“我对下属讲话，他们‘一只耳朵进，一只耳朵出’，根本不知道我在说什么。”其实，这里面有一个重要的问题，就是你是否了解要说服的对象。说服他人的前提是了解他人，而了解他人有许多学问。要对对方的“听力”加以分析。所谓“听力”，是指对方对不同意见的接受能力。你的话虽然说了，但也许只是一相情愿的唠叨而已，因为你事先并未了解对方的“听力”，说服不但不能奏效，反而会引起口角。各人的“听力”都不相同：有的人比较精于逻辑思考，能冷静地听你的话，思考分析，因此想要说服他就要求你说话有根有据，条理清晰，否则他根本不会相信你的话。有些人不善于把握资料，也不习惯长时间去思考，更反感和你一起推理，他只想让你说出一个让人信服的结论。有些人满脑子都是人情世故，不考虑你说话的要义，喜欢在你的片言只语中寻找“弦外之音”，揣测你的话会有什么影射含义，对他有利或不利。总之，只要悉心研究，采取有针对性的说服方法，让对方看到对其有益时，就会使你的说服达到良好的效果。



第十一章

神奇的心理策略，让对方点头说“Yes”

成功者都是伟大的推销员。他们洞悉心理法则，能看穿对方真正的心理需求，知道在什么情况下说什么样的话，且让对方不断点头称：是！

新华书店
PDG



天才也需贵人助

人能取得多大成就和多少财富，与自己的能力及合作伙伴的合作程度有很大关系。正像胡雪岩所说：“你做初一，我做十五，你吃肉来我喝汤，大家才能共同发财。”要知道，当你拥有了一些愿意与你患难与共的好朋友时，你在事业上也就更容易成功。

人们常说“爱拼才会赢”，但偏偏有些人是拼了也不见得赢，关键可能在于缺少贵人相助。在攀登事业高峰的过程中，有了贵人相助必然会增加成功的筹码。在人的一生中，总会碰到几个“贵人”。例如，你对工作中的不顺利感到心灰意冷、想放弃的时候，你的一位上司拉了你一把，设法帮助你跨过了这道坎儿，重新燃起你的斗志。因此，你的师傅、上司、同事或者朋友，都有可能是你的贵人。

仔细观察你会发现，公司里面总有一些人，有事没事就到其他部门和岗位转悠，人事、财务等部门更是重点光顾的对象，有事没事地混个脸熟，遇到个机会更是烧上一把高香。也许若干年之后，一些好机遇便落到这些人的头上来了。真正善于利用关系的人都有长远的眼光，未雨绸缪。这样，在危急时就会得到意想不到的帮助。

丁力在美国的律师事务所刚开业时，连一台复印机都买不起。在美国移民潮的时候，他接了许多移民的案子，常常深更半夜被唤到移民局的拘留所领人，还不时地在黑白两道间周旋。他常开着一辆旧本田车在小镇间奔波，兢兢业业地做着职业律师。天长日久，他终于有了些成就。然而，天有不测风云，一念之差，他的资产投资股票几乎亏尽，更不巧的是，岁末年初，移民法又再次修改，移民名额减少，他的事务所顿时门庭冷落。这时，丁力收到一封信，是一家公司总裁写的：愿将公司30%的股权转让给他，并聘他为公司和其他两家分公司的终身法人代表。他找上门。总裁是个40多岁的波兰裔中年人。“还记得我吗？”总裁问，他摇摇头。总裁微微一笑，从抽屉里拿出一张皱巴巴的5美元汇票，上面夹着的名片印有律师事务所的地址、电话。丁力实在想不起有这一桩事情。“10年前，在移民局……”总裁说道，

“我在排队办工卡，排到我时，移民局已经快关门了。当时，我不知道申请费用涨了5美元，移民局不收个人支票，我又没有多余的现金。如果我那天拿不到工卡，雇主就会另雇他人了。这时，是你从身后递了5美元过来，我要你留下地址，好把钱还给你，你就给了我这张名片。后来我在这家公司工作，很快我发明了两项专利。我单枪匹马来到美国闯天下，经历了许多冷遇和磨难。这5美元改变了我对人生的态度，所以，我不能随随便便就寄出这张汇票……”

这个故事颇具传奇性。传奇里带有偶然，但只要这种偶然性爆发，就会成为人生的重大转机。尽管主人公起初不是有意的，却无心插柳柳成荫。这种无意间的滴水之恩，带来的是受助者日后的涌泉相报。

某公司有两个打工的小青年，第一个青年精明能干，很受老板器重。老板喜欢把公司的事情都交给他去办。第二个青年不显山露水，平时的额外工作也不多。日子长了，第一个青年心里就有了些想法，觉得钱没比别人多拿，事却干得不少，实在是不划算。有一次，老板买了一套房子请人装修，让他去帮忙照看一下，他找借口推掉了。第二个青年见状，便自告奋勇去当监工，每天都守到很晚才离开，他从老板与包工队打交道的过程中受到了很多启发。装修房子完工后不久，老板就宣布提升第二个青年为一个分公司的经理。第一个青年感到不平，不管是论能力还是论业绩，他都是公司里最突出的，但好事却落到了别人头上。其实，这就是因为他对工作干多干少过于计较，加之不善于结交老板造成的。

良好的“伯乐与千里马”的关系，强调彼此要以诚相待，既然你有恩于我，他日我必投桃报李。任何人干事业完全可以寻找一位“贵人”，但在寻找贵人的过程中必须谨记以下几点：首先他要是一个你真正景仰的人，而不是你嫉妒的人。其次是摸清“贵人”提拔你的动机。有些人专门喜欢找弟子为他做牛做马，万一出了事，就可能成为替罪羊。最后要谨记，知恩图报，饮水思源，否则就会被别人说成“忘恩负义”。

有了“贵人”的提携，加之个人的能力与努力，你离成功之日就不远



了。你也许在业务上很内行，但是假如在你周围没有人愿意帮助你和支持你，你的事业也就不会有多大的发展。如果在生意场外也没有人帮助你，你就可能失去很多机会。曾经有人说过：“成功的百分之九十是协调人际、和谐共济带来的，只有百分之十才是技术突破改进带来的。”

求助时学会将心比心

古话有云：人同此心，心同此理。若要人敬己，必先己敬人，你敬人一尺，人敬你一丈，人际交往就是有这样的互补性报偿。报偿是一种自觉不自觉的社会动机，只有尽可能地尊重一个人，才能尽可能地要求一个人。

汽车大王亨利·福特说：“那个所谓的成功策略就是，从他人的角度去考虑问题，用推己及人的思维去看待各种事物。”

通用电气公司经理欧文·扬也说过，那些拥有光明前途的人，恰恰是那种有易地而处的思维、能够将心比心的人。

我们若想得到周围人的真心帮助，更需要将心比心，多从他人的立场、利益出发来思考，将话说进对方的心坎里，从而成功求助。

1963年美国女企业家玛丽·凯成立了一个化妆品公司，当初仅有女工9人，但如今已经拥有20万人了。她的成功秘诀就在待人之道，对下属尊重，一视同仁。她这么做就是因为她年轻时和经理握手，受过一次冷遇，那位经理根本不把她放在眼里，她的自尊心受到了莫大的刺激。她自己创办企业后，就把尊重属下、一视同仁当做金科玉律。她的属下自然尽心竭力为公司奋斗，使得公司迅速成长起来。

真正的强者，都是最善顺人情人意的。“假如换了我，你该怎么办？”这乃是说服技巧的第一步。通过角色互换，使对方有转换立场的模拟感觉，借此模拟感觉而说服对方，获得对方的支持、帮助。

詹姆斯从小就憧憬着军旅生活。1929年美国经济恐慌，人人被生活逼得走投无路，年轻人都一窝蜂地挤入各兵种的军事学校。他特别钟情于西点军校，可是有限的名额早就被有权有钱的人占据了。他只是个小民，于是他到处打躬作揖，鼓起勇气，一一拜访地方上有头有脸的人物，不怕碰钉子，尽量推销自己：“我是个优秀青年，身体也棒，我毕生最大愿望是进西点报效国家，如果您的孩子和我一样处境，请问该怎么办呢？”没想到，这些有头有脸的人物，经他这么一说，十有八九都给了他一份推荐书，有的人更积极为他打电话，拜托国会议员，他终于成了西点军校的学生。

任何人都有兴趣来关心和对待自己的事。这位年轻人如果不以“如果您的孩子和我一样”作为说服理由的话，哪有最后的成功？

要说服别人，就要先使他对自己的问题感同身受。别人在回答“如果你是……”的问题时，不自觉地就把自己投射在该问题中了，从那一刻起，他就开始感受到你的处境了。

认同你会主动伸出援手

处理人际关系就像钓鱼一样，你要想获得对方的认同，就要考虑：他们喜欢什么？你有什么资本可将他们吸引到自己的身边来？你想钓不同的鱼，就有必要下不同的饵。

请试着回想自己完成过的工作。和自己的部下一起同心协力完成的工作应该是较顺利、轻松的。相反，如果无法得到他人的认同、帮助，就会导致烦恼不安，什么也做不好，从而陷入更糟的困境。

说服就是双方相互理解、达成共识。所以，拥有说服力，是非常重要的。“说服”并不是要对方俯首称臣，完全按照自己的意思去做，而是要尊重对方，让对方理解，得到对方的赞同，因而产生相同的看法。这其中的道理颇深，试着从这些观点审视自己，好好想想哪里不对、何处不懂。



我们说话做事，都必然或多或少地为自身利益做打算，这必然要与他人的利益发生关系。如果有益于人，就能得到他人的认同和帮助；如果有损于人，必然遇到抵制。古代有许多人都向君王毛遂自荐，要为国家效力。他们的道理说服了君王，同样，他们报效国家的诚意也打动了君王，他们得到了君王的认同。

晋献公时，东郭有个叫祖朝の平民，上书给晋献公说：“我是东郭草民祖朝，想跟您商量一下国家大计。”晋献公派使者出来告诉他说：“吃肉的人已经商量好了，吃菜根的人就不要操心了吧！”

祖朝说：“大王难道没有听说过古代大将司马的事吗？他早上朝见君王，因为动身晚了，急忙赶路，驾车人大声吆喝让马快跑，坐在旁边的一位侍卫也大声吆喝让马快跑。驾车人用手肘碰碰侍卫，不高兴地说：“你为什么多管闲事？你为什么替我吆喝？”侍卫说：“我该吆喝就吆喝，这也是我的事。你当驭手，责任是好好拉住你的缰绳。你现在不好好拉住你的缰绳，万一马突然受惊，乱奔起来，会误伤路上的行人。假如遇到敌人，下车拔剑，浴血杀敌，这是我的事，你难道能扔掉缰绳下来帮助我吗？车的安全也关系到我的安危，我同样很担心，怎么能不吆喝呢？现在大王说吃肉的人已经商量好了，吃菜根的人就不要操心了，假设吃肉的人在决定大计时一旦失策，像我们这些吃菜根的人，难道能免于肝胆涂地、抛尸荒野吗？国家安全也关系到我的安危，我也同样很担心，我怎能不参与商量国家大计呢？”晋献公听了以后，被祖朝の诚意感动，于是立即召见祖朝，跟他谈了三天，受益匪浅，最后请他做了自己的老师。

在社会中，我们与人交谈，很多时候都是在自我营销，将自己的才华和能力推销出去。我们有些时候要适当地从“情”出发，说些能够打动别人、感染别人的话。如果你能让人在情感上和你产生共鸣，那么你和别人心理的距离就拉近了很多，最终大家容易达成一致。

跟他人分享利益才能让帮助持续

要想成功地获取对方的支持，可以用共同的利益说服对方。双方互惠互利，找到共同的利益，才是长期合作互助的基础。互惠是人类特有的文明，是一个人做人的基石，是人际关系的基础。

你一定会很惊讶，卡内基作为钢铁大王却对钢铁制造不甚了解，那么他是如何成功的呢？关键就在于他知道如何与人分享利益，从而获得人们的支持。

当卡内基还是个孩子的时候，在田野里抓到两只兔子，他很快就替它们筑好了窝，但发现没有食物，于是他想到一个妙计，告诉邻居小孩如果他们能够为兔子找到食物，就以他们的名字来为兔子命名，这个妙计产生了意想不到的效果。后来，当卡内基与乔治·波尔曼都在争取一笔汽车生意的时候，他就想起了兔子事件对他的启发。当时卡内基所经营的中央能运公司正在与波尔曼的公司竞争，他们都想争夺太平洋铁路的生意，但这种互相残杀对彼此的利益都有很大的损害。卡内基与波尔曼都要去纽约会见太平洋铁路公司董事长，他们在尼加拉斯拉旅馆碰面了，卡内基说：“波尔曼先生，我们不要再彼此玩弄对方了。”波尔曼不悦地说：“我不懂你的意思。”于是，卡内基就把心里的计划说出来，希望能兼顾两者的利益，他描述了合作的好处以及竞争的缺点，波尔曼半信半疑地听着，最后问道：“那么，新公司要叫什么名字呢？”卡内基立刻答道：“当然是叫波尔曼汽车公司啦。”波尔曼顿时展露了笑容，说道：“到我的房间来，我们好好讨论讨论这件事。”

可见，任何人心里先入为主的，总是对对方的猜测和主观看法，如果能出乎对方的意料，在对方心灵深处挖一个洞穴，一定能成功地诱导对方接受自己的意见。让对方知道他能够和你一同分享成功的利益，你一定会获得最大的帮助和支持。

应该在说服中强调互相合作、互惠互利的可能性和现实性，激发对方在自身利益基础上接受你的意见和建议。



第十二章

心理学教你潜伏职场，伺机晋升

职场里有一些规则是不能用文字表述出来的，也不会高高挂在墙壁上供你研读，更不能在领导开会时，一遍一遍拿来强调……但这些潜规则却制约着职场中的人际关系，关系着你和同事之间的文注深度、你和领导之间的沟通效果。

每一个职业人都会受到这样的潜规则的制约，那么怎样来面对呢？怎样取其有利的一面，规避其不利的一面呢？这是一个难题，也是所有职场中人最向往获取的知识，而心理学正是你寻找和利用这些潜规则的敲门砖。

新
平
和
知
道
PDG



办公室生存——如履薄冰

在人类聚集的城市里，耸立着大小各异的高楼大厦，这些高楼大厦就像是一片片由钢筋、水泥生成的“人造丛林”，这里是各种人才荟萃之地，也是人际关系最复杂的空间。办公室是一块错综复杂之地，其间有看不见的硝烟，充满了明争暗斗，切不可赤膊上阵，不可锋芒太露，不可莽撞行事。你要熟练地运用各种各样的法则，否则，稍不留意，触犯了这些法则，你会如同掉进了陷阱中，狼狈不堪。

要想立住脚，必须使出浑身解数去竞争。这里盛行着类似自然丛林里的行事方式：竞争主义、弱肉强食；同样也盛行着这样的生存法则：物竞天择、适者生存。这些无疑让办公室里的时光不是那么愉悦。

上班族的生活中最令人困扰的是工作中的人际关系问题，比如在工作岗位上无法与上司、同事及下属很好地相处：来自上司的压制让你愤愤不平，同事的妒忌和貌合神离让你咬牙切齿，下属心存抗拒、阳奉阴违……处于这种境地，大部分职场人都面临着办公室沟通的障碍，人际关系使我们陷入了一个不能自拔的泥潭。所以在进入职场战斗前要先披上“盔甲”，否则你会一败涂地。

1. 你必须学会在复杂多变的办公室环境中保护自己，让自己不吃亏，不上当。职场沟通需要高超的智慧和过人的手段，绝不是粗鲁蛮力就可以搞定的。一方面你必须韬光养晦，另一方面必须广泛扩展人脉，做到进可攻、退可守。

做到独善其身就可以远离是非吗？非也。在职场就如同在江湖，如果学不会如何协调人与人之间的关系，也就别痴想能平步青云。要知道办公室里并没有旁观者，在这场竞赛里你不入场就会自动被判出局。想要独善其身的人，最终可能是会被大家遗忘，或者卷铺盖走人。

2. 建立人际关系圈。巩固现有的人际关系，并有意识地在办公室内外发展更多的人际关系。在办公室最能左右你生存状态的就是直接上司，与上司的关系也是职场关系中最重要的一部分。因此，保持和上司的良好关系，得到他的赏识和肯定，对每个人来说都是非常重要的。《潜伏》里面的余则

成，就从来不对领导说“不”。只要是站长的命令，就全都答应下来，私底下再想办法解决。作为下级，你应该清楚地知道上司对哪些事情比较在意。雷厉风行的领导一定赏识麻利干练的属下，而在思维保守的人手下彰显个人能力注定是不明智的。

3. 要当心祸从口出，不要过问他人私事，切忌搬弄是非，散播流言。你绝对应该支起耳朵，封紧嘴巴，“有耳无嘴”是办公室丛林的生存法门之一。就算你在办公室受了很大委屈，牢骚满腹，也不应该向同事诉苦。其一，牢骚如同狐臭，人人避之唯恐不及，没有人有义务当你的情绪垃圾桶；其二，办公室不是你找心理医师的地方，互相交换心事可能会导致某一天你的秘密成为对方手中的把柄。

4. 要时刻考虑到做事的后果，不能头脑发热，盲目行动。

A小姐请假去读德语强化班，之后出国探亲3个月，她走后有5个月她的空缺没人顶。上司在办公室里说起这事时，一脸无奈，同事都沉默不语，小夏心一软，站起来说：“在公司找到合适人选之前，我先顶上，先代A小姐做一段时间吧。”但此后上司居然松懈了下来，不再提招募临时职员的事了。小夏就只能忙得直喘粗气，度日如年，每天眼巴巴地等待A小姐的归来。5个月过去了，A小姐说她正在申请当地的语言学校，就放弃了国内的工作。这下，小夏进退两难了：做两份活拿一份薪水已经5个月了，不能老这么下去。但是上司是摆明了不想再请人来帮忙，一旦甩手，他必然不高兴；如果因为申请顶缺而得了双薪，那就更不妙了，同事们会怎么看她的举动？

5. 扛责任，但别背黑锅。在适当时候勇于承担责任，展现解决问题的诚意。如果错在自己，勇于承认错误反而会给同事、主管留下深刻印象，树立负责任的形象，但认错也要适可而止，若不分青红皂白乱认一通，恐怕就会变成黑锅大王，成了办公室里的小可怜。

6. 在有些情况下，你需要的并不是隐忍不发，而是坚决维护自己的尊严和利益。



有段时间，公司风传要开始炒人了，办公室人人自危。一天，同事小林去机房上网，发现不知道是谁开了个黄色网页忘了关闭，他不以为意，随手关了电脑，可第二天，整个公司竟然传开了他看黄色网页的谣言。小林不得不主动辞职，还被同事指指点点。相比之下，小方就勇敢得多。他的顶头上司丢了份文件，结果在他的抽屉里找到了，上司找他谈话，没想到小方拍案而起，说：“第一，我根本没有作案的时间和动机；第二，你有什么权力翻我的抽屉？”后来，小方不但没被炒掉，反而没人再敢陷害他了。

在职场上有时候需要做“顺民”，但在必要时，你还得变身为一只刺猬。不主动去伤人，但一旦遇到危险，就要张开尖锐的刺，这是一种有效的自我保护措施，当然，也要学会掌握时机和技巧。

办公室里讲关系

友谊只是办公室生活的附属品。期望别人为了友谊牺牲自己的主导价值，这是很不现实的。你一定要对办公室友谊有个准确的预期。上班就只管工作，至于友谊，大可在办公室之外发展，这样才是最可取的。

随着人们工作方式的自由化与工作时间的变化，同事在生活中扮演的角色越来越多元化，他们既是办公室里为了工作目标共同奋斗的工作伙伴，也可能是生活中分享共同兴趣爱好的朋友，所以如何获得办公室友谊对每一个职场人来讲都很重要。那么，在“同事”与“朋友”之间，你应该如何把握好彼此之间的关系呢？

在办公室工作中，应当从工作需要去考虑公司里周围的同事，而不能够从“择友而交”这个角度考虑。因此，这种同事的交往必须是宽泛的。人们都有自己的兴趣、习惯以及不同于他人的生活方式和思维方式。在工作中，克服不想和自己不喜欢或讨厌的人打交道的心理的办法就是，思想开阔，宽容，消除偏见，并积极寻找对方的优点，主动和他接触。这种接触的核心是

为了某种利益，必须把情感因素、个人好恶放在一边。

办公室的朋友受办公室规则约束，他们不同于生活中的朋友。我们应该关注另外一个话题：怎样增加自己的社会资本，提高自己和其他社会资源建立联系的能力。按照社会资本的原理，你交往的朋友，首先要有足够的数量，其次要有不同的结构。因为每个空间中发展的朋友，在你生活中都有不同的影响和价值。不要把你对于友谊的所有期望都让一个人来承担，那样，友谊就变得太沉重了。

因为办公室友谊是一种不牢固的关系，所以大家不会在上面投入很大，结果导致办公室友谊相当难把握。把握得好，处理得当，皆大欢喜；掌握不好，就会发生危机而使自己大受伤害。每一个职场人在遭遇办公室各类问题时，尤其是同事间的关系不好处理时，最好的办法是先判断大环境（即公司的人际氛围），再决定办公室的友情距离。

潇潇刚毕业就去了一家公司的市场部，几天后，她发现虽然每天大家都有8小时的相处时间，但其实彼此之间的了解很少，大家都面带笑容却感觉相互之间总有着一些距离，刚工作的潇潇对这些有点不大适应。一个月后，潇潇发现同事鸿雁快要过生日了，就给她订了一束鲜花，想送她一个惊喜，也希望能打破办公室里这种沉闷的关系，使办公室的气氛变得亲切温馨起来。没想到鲜花出现的时候，鸿雁倒是很高兴，对潇潇说谢谢，可其他同事因为都没有留意今天是鸿雁的生日，所以感觉颇为尴尬，只是附和着说了声“生日快乐”，之后就都悄无声息地忙自己的工作了。更令潇潇失望的是，下班后没有生日PARTY，大家都各自有各自的安排，潇潇的一片热心被晾在一边。更令人生气的是，几天后，潇潇的热心肠不仅没有融化办公室里冷冷的气氛，反而有闲话传开了：“别看那个潇潇没来几天，可精明着呢，一来就去讨好鸿雁，谁不知道鸿雁是部门经理的候选人啊。”自从发生了鲜花事件后，仿佛连鸿雁也有些怀疑潇潇是个投机谄媚的人，说话比以往更正式，潇潇顿时感到哑巴吃黄连，有苦说不出……

初入职场的潇潇的确是一片好心，但缺少职场经验，她不知道在一个



还不太了解的公司里，与他人保持距离反而是安全的办法，一旦想要与人接近，反被认为是刻意套近乎和别有目的。因此，上班就只管工作，至于友谊，大可在办公室之外发展，这样才是最可取的。

在人际交往中，彼此都需要一点空间，所以要适当地保持距离。初入社交圈的人常犯的一个错误，就是以为自己全心全意为对方做事会使关系融洽、密切。事实上并非如此，因为人不能一味地接受别人的付出，否则心理就会感到不平衡。如果你想帮助别人，而且想和别人维持长久的关系，那么不妨适当地给别人一个机会，让别人有所回报，而不至于因为内心的压力而疏远了你。人际交往要有所保留，留有余地，这也是平衡人际关系的重要准则。

在竞争激烈的今天，交朋友难，交职场朋友更难，所以有人感叹“职场无朋友”。当然，这里是指真心朋友。职场人真正期望的是建立良好的同事关系，而这种良好的同事关系并不等于朋友关系。真正交心的朋友，即使不常见面或很久没有联络，也不会忘记对方的存在。而职场上或生意上的朋友，有很多业务或经济利益上的关系，一旦和公司职位脱离，成为自由人，没有了业务联系，就人走茶凉，这不是真正意义上的朋友。另外，职场朋友是一把双刃剑，和同事走得过近的朋友关系容易造成公私不分、上下不分、缓急不分，这些不良关系长久下去对双方都没好处，还会影响到公司的发展。因此，能否建立良好的同事关系，是考验员工的试金石。

办公室里的说话之道

俗话说“一句话说得让人跳，一句话说得让人笑”，同样的目的，但表达方式不同，后果也大不一样，这就是语言的艺术和魅力。在人际关系复杂而微妙的办公室中，会说话和说好话是影响职场人际关系的重要因素。在办公室说话要注意哪些事项呢？

1. 不要人云亦云，要学会发出自己的声音，敢于说出自己的想法。老板赏识那些有头脑和主见的职员。如果你经常跟着别人邯郸学步，那么你在办

公室就很容易被忽视。

2. 办公室里有话好好说，切忌把与人交谈当成辩论比赛。在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，要让人觉得有亲切感，即使是有了了一定的级别，也不能用命令的口吻与别人说话。说话时，更不能用手指着对方，这样会让人觉得没有礼貌，让人有受到侮辱的感觉。在大家的意见不能够统一时，有意见可以保留，对于那些原则性并不很强的问题，没有必要争得你死我活。如果你要发挥自己的辩才，可以用在与客户的谈判上。如果一味好辩逞强，会让同事们对你敬而远之，久而久之，你就会成为办公室里不受欢迎的人。

3. 不要在办公室里当众炫耀自己。骄傲使人落后，谦虚使人进步。即使你的专业技术过硬，即使你是办公室里的红人，即使老板非常赏识你，这些也不能够成为你炫耀的资本。再有能耐，在职场生涯中也应该小心谨慎，强中更有强中手，倘若哪天来了个更加能干的员工，那你一定马上成为别人的笑料。

4. 办公室是工作的地方，不是互诉心事的场所。有些人特别爱侃，性子又特别直，喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够很快拉近你与别人之间的距离，使人际关系很快变得友善和亲切，但心理学研究发现，事实上只有1%的人能够严守秘密。所以，当你的生活出现个人危机，如失恋、婚变之类，当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对老板、同事有意见、有看法时，最好不要在办公室里随便找人倾诉，应尽量避免在工作场所议论，不妨找几个知心朋友下班后找个地方好好聊。

5. 说话要分场合，要看“人”、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度、优雅的肢体语言、活泼俏皮的谈吐……这些都属于语言的艺术，当然，拥有一份自信更为重要。熟练地掌握这些语言艺术，你的职场生涯会更成功！

6. 别虚耗时间。虚耗别人的时间是最常见的错误，好些人之所以要把工作带回家，全因只有这样才能在没有任何妨碍下完成工作。

7. 别占线。假如你和别人打电话时，一个更重要的电话打进来，应请第一谈话方先挂线，迟些再回复他。



8. 准时。准时参加会议，不要让别人等着你。假如你是会议负责人，请在会议前一天把有关的备忘、议程等分发给各人。会议的举行时间最好是下班前30分钟，因为此时人人赶着下班，会议能更有效地进行。

9. 别烦扰老板。不要事无大小都请示老板。若真需要老板的帮忙，应先预备答案再寻求他的指引。

10. 别多嘴。本来同事之间倾谈并无不妥，但也要自律，注意不要长时间地交谈而浪费其他人的时间。若你的同事经常进入你的办公室，可试试背着大门坐；若情况不受控制，可撤走你的会客椅，对方便不会久留。

11. 切忌插话。中途插话是一种极无理的行为，也会影响别人对你的印象和好感。在会议中（或任何时候），请关注别人讲话。若你想发表意见，先把它记下，待适当时机再提出。

12. 守口如瓶。不要在同事背后议论他人是非，这样最容易引起同事们的不信任。因为当某同事在你面前说别人是非时，难道你不会怀疑他在其他人面前也这样评价你？老板通常极为厌恶是非，若你向老板打小报告只会令他觉得虽然你是“局内人”，却未能专心工作。假如老板将公司机密告诉你，谨记别泄露一字半句。

把私人好恶搁置起来

你必须认清，在办公室确保工作的顺利进行比什么都重要。同事关系只是一种职业的组合，彼此之间的义务通常只限于每天愉快地共事。现代人待在办公室里的时间很长，因而难免会在办公室内倾吐私人困扰。然而这么做并不妥当，私人的好恶最好不要带到办公室。

首先，当你说出自己的困扰时，往往会使对方产生深刻的印象，纵使日后你的问题解决了，你的同事、上司可能仍无法忘怀，因而对你另眼相看（可能对你特别宽容、客气），在心里把你排除在有能力强的人的范畴之外，遇有重大事情时很可能拒绝你的参与。

其次，你的诉苦或抱怨不但于事无补，而且很可能会成为对方的负担。若他将你的秘密告诉他人（不管他出于什么目的），不但对你没有好处，还可能造成他人对你的误解。

在工作场合中，要注意私人感情的交流，千万别把私人感情带进办公室，这样会使老板觉得你不专心工作，只把工作当做一种应付。

当我们遇到失恋、夫妻关系不和等危机时，很希望别人理解自己，甚至分担自己的烦恼。但请记住：千万别把这些沮丧、烦躁、郁闷的情绪带到同事那里，也不要以为你遭遇了变故，同事就应该比以往任何时候都配合你，你的上司就应该照顾你，你的部属就应该无条件地服从你。否则，当周围的人无法给你这些时，可能会使你产生悲观情绪，而这种悲观情绪会使你不能全身心地投入到工作中去。

当心情恶劣时，自然想找人倾诉，但若有同事表示关心你，切莫认为这是一个放下心理包袱的好机会，因为有可能在有意或无意间，你的私人问题会被老板知道而对你不利。例如，你正努力于升职，老板却可能因你的私事而踌躇，他会这样想：“小海正闹离婚，看来现在不是提升他的时候。”这样，你岂非白白错过良机，弄得公私两失意？

张哲最近心里特别烦。由于她工作努力、肯吃苦，前不久被提升为设计部经理。这原本是一件很好的事情，可烦恼来了。自从她升职以来，她总是觉得同事们都不像以前那样和谐友好了。以前大家有说有笑，似乎一点也没有隔阂，可是最近，同事们对她很冷淡，即使碰面打招呼的时候，脸上也是毫无表情。而她还隐隐约约听到有人在议论她，议论她的学历、议论她的工作质量，似乎在很多同事的眼里她以前的那些努力无非是在作秀给老板看。

由于她的心里总是想着这些，工作上总出差错。这一天，总经理问她：

“小张啊，最近精神这么差，是不是出了什么事？”

“没有。”张哲花了好大努力掩饰住自己的情绪。

“是不是工作上出现什么问题了？”总经理接着问。

张哲在总经理的追问下，终于说出了心里的委屈，总经理没有说什么，只是给她讲了一则禅宗大师的故事。这位大师在刚刚开始还没有什么大名气



时，受到其他法师别有用心地打压，不让他在当地佛教界有立身之地。于是他走入民间、走向外地，广传佛法并取得很大的成就。大师在后来的回忆中，对这些人的做法不计前嫌，反倒充满了感激，并说：“他们害我，其实是在成就我。”总经理在讲完这则故事后对张哲说：“人常说，知人知面不知心，生活中被人使绊子的事到处可见，关键看你怎样对待，如果你终日困于他们的这些手脚而松懈了自己的正事，那才叫失败呢！”

自从这次谈话之后，张哲终于又找回了自己，她不仅在日后的工作中证明了自己的出色，而且也以她的宽容赢得了同事们的好感。用她自己的话说，她把她的宽容和忍耐，以及别人的陷害看做是成就自己的法宝，真正得到了她想要的世界。

所以，即使你深陷苦海，也应该学会控制情绪，而不是被情绪控制，不要在公司发泄太多的私人情绪，重要的是找出相应的对策，尽快走出危机。

在职场中要保持一颗平常心，对他人的毁誉一笑了之，并且也只有这样才能够在职场里如鱼得水、左右逢源。

加薪也会主动追着你

每个人都希望有令自己满意、令人羡慕的薪水，要想加薪，最理想的当然是老板主动给你加薪，但老板不会轻易给你做调整。要想加薪成功，自己必须积极主动地争取。那么要靠什么方法才能让老板心甘情愿地为你加薪呢？

向老板提出加薪要选择合适的时机。多数情况下，老板的心情决定了你加薪的要求能不能成功。所以要尽量选在老板比较轻松的时候提出，如业绩大幅上升时，或是不负众望顺利完成公司交付给你的项目时。千万别选在他忙得焦头烂额的时候提出来，否则被拒绝的可能性会更大一些。

俾斯麦就是一个很好的例子。他在德国驻俄外交部工作时，薪水很低，但他却非常努力，学到了许多外交的技巧，他后来的政治活动与这段时期的

锻炼是分不开的。现在许多公司员工的眼中只有眼前利益，认为挣钱就是用来消费和享受的，毫无长远眼光。很多高层管理者在刚参加工作时也没有高薪，但他们却不因此而放弃努力。对他们来说，能力、经验和机会比金钱重要得多。当他们获得最终的成就时，谁能说清楚最开始的工作给他们带来了多少收入呢？要心中始终充满希望，对自己始终充满信心，把自己的眼光放长远一些，让自己的视野更加开阔一些，一方面要关注薪水，另一方面要更关注能力的提升。在工作中，你要不断地这样对自己说：“我要为自己的今天和明天奋斗。”

加薪是小李渴望已久的事情。论资历，他在厂里一干就是四年，自认为工作态度还行，也没有犯过什么错，可是老板根本没有给他加薪的意思。小李觉得自身价值得不到体现，心里很烦闷，曾多次在工作总结会上暗示老板，但老板对此没有丝毫反应。他想明确地向老板提出来，又怕遭到拒绝，但是不说又不甘心。最后他还是鼓起勇气，委婉地向老板表达了自己的想法。出乎意料的是，老板在观察他工作几周后果然为他加薪了。小李认为，只要是属于自己的正当权益，就应该努力去争取。

只要你认为加薪是合理的，你就有权提出。但你必须注意说话方式，最好是巧妙地、有技巧地把自己的意图传达给老板，万一不被老板接纳，也不至于让双方陷入尴尬的境地，以致影响日后的相处。

趁热打铁法，就是在最有利于升职加薪的时候提出要求。比如：你刚完成了一项艰巨的任务，刚引进了某种足以令公司节省大量开支的生产方法或生产工序时，你就可以巧妙委婉地提醒老板注意你所取得的成绩，这时你若以开玩笑的口吻提出升职加薪的要求，他便很难拒绝了。“机不可失，时不再来”，趁热打铁抓住机会是个有效的方法。

以退为进。优秀的领导都明白这样的道理：因为优秀的员工可以为他带来价值，所以为优秀的员工升职加薪是值得的。但老板为了得到高利润，也会把花在员工身上的费用降到最低以开源节流。所以只要员工不主动提出，他也不会主动提出。如果你觉得直接向老板提出加薪影响不好，你可以采取



以退为进的方法，比如表达辞职、另谋他就之意，如果你够优秀，那么老板肯定会用升职加薪来留住你；或者你可以用邮件的方式约老板出来面谈，这样可以在轻松惬意的环境中提出你的加薪要求。但是要记住这样一个原则：拿多少钱办多少事。在你打算向老板要求更多薪水的同时，最好先掂量掂量自己有没有能力承受今后更沉重的工作压力。

最能够确保你晋升成功的方法，就是比别人提供更好的工作成绩。所以你要把握好每一个表现自己能力的机会，不断学习成长，不断充实自己，不断从老板的角度处理公司的日常事务。假以时日，你在公司的努力表现总会被人发现，你离涨薪也就不远了。如果老板任人唯贤的话，他定会对你刮目相看，委以重任，那么升职、加薪也就不在话下了。即使老板一时拒绝了你的加薪要求，你也不要气馁。你要积极调整心态，继续认真务实地做好你的工作。如果你有真才实学而老板还不给你加薪的话，你可以一走了之，这对你来说并不损失什么。

同事之间如刺猬，有距离才能有和谐

牢记刺猬法则，与同事建立恰如其分的友谊，在对方需要的时候伸出援助之手，在适当的时机送出一句温馨的祝福，这样你就能真正享受办公室友谊的快乐。

两只刺猬由于寒冷而相互靠拢，因为身上都长着刺，挨得太近，会被刺痛；离得太远，又冻得难受。就这样反反复复地分了又聚，聚了又分，几经折腾，两只刺猬终于找到一个合适的距离：既能互相获得对方的温暖而又不至于互相伤害。

这就是所谓的刺猬法则。它强调的就是人际交往中的“心理距离”。距离能够产生美，产生礼让，同时也赋予了人们一种保护。与人相处的时候，走得太近，难免会刺痛对方；走得太远，又会使人际关系变得疏离。因此我们要善于寻找安全距离，为自己、为他人留有一些空间。

在办公室里，一方面，我们需要尊重他人的隐私和个人空间。另一方面，我们需要适当隐藏自己的想法。有人或许会问：这样做是否不够真诚坦荡？人际交往中，有些想法我们需要放在心里而不是挂在嘴边，否则就会像刺猬一样刺痛了他人也伤害了自己。所以要牢记刺猬法则，保持人际交往的安全距离。

有这样一个心理学实验：当一个大阅览室里只有一位读者时，心理学家拿了把椅子坐在他的旁边。结果证明，在一个只有两位读者的阅览室里，没有一个人能够忍受一个陌生人紧挨自己坐下。在心理学家坐在他们身边后，被试验者不知道这是在做实验，更多的人很快就默默地远离他到别处坐下，有人则干脆明确质问：“你想干什么？”这个实验说明了人与人之间需要保持一定的空间距离。每个人都需要有一个自我空间，当这个自我空间被人侵犯时就会感到不舒服、不安全，甚至愤怒。

对大多数人来说，同事是自己每天面对时间最长的人，掌握不好与同事的交往距离，往往会给工作带来不好的影响。因为存在着潜在的利益冲突和等级关系，所以如果和同事走得太近，可能会对工作造成一些不必要的障碍。同事仅仅是我们的工作伙伴，而不是生活中可以完全交心的朋友。一般来说，如果不是自己创业，也不想砸自己的饭碗，那么，你是不可能选择同事做知心朋友的。所以，你不能对同事有过高的期望，否则容易惹麻烦和被误解。

史涛是一位公务员，在同事关系方面严守他的“立场”：朋友，不涉及任何利益关系，吃喝玩乐，好不自在；与同事的交流则仅仅限于单位里。工作之余，他偶尔也会跟相处得不错的同事一起打牌、吃饭，但更深入的交往就尽量避免。下班时间和周末，除非特殊情况需要处理一些工作上的事情，否则他不会主动与同事联系。因为在他看来，本来每天留给同事的时间就够多了，非工作时间就是自己的私人时间，没有必要让生命里的“过客”占用自己太多的精力。而同事们也并没有因为史涛的这种“立场”而孤立他，反而觉得小史是一个公私分明、靠得住的小伙子。



作为一个职场人，你应该明确你的资料中可以公开与隐私的部分，与不同人在不同场合分享不同的部分，只有这样，才能使自己处于安全地带。周围的同事也会有很多“隐私”，如果你因为同事没有跟你分享他的隐私而生闷气或者认为他不信任你，那就大错特错了。

与同事要保持适当的距离，同样与上司之间的适当距离也会让职场更完美。

李凯在公司跟主管关系亲密，主管也经常对他给予关照，同事们都以这是他向主管打小报告得到的回报。一天，李凯家里出了点急事，需要他出面处理，他手头上的企划案还没完成，而那天又是最后的期限，他只好找同事帮忙完成企划案的后半部分。同事一本正经地对他说：“你跟主管那么好，让主管宽限一天，要不就让主管帮你完成吧。”其他同事也用同样的借口拒绝了他。李凯进退两难。

李凯的尴尬关键在于他平时跟上司过分亲近引起了同事的反感。同事是事业的合作者，同时又是利益的竞争者。在名利面前，同事往往会相互掣肘。所以，在办公室中，既要密切配合，又要保持安全距离，这样才能彼此少受伤害，少一些摩擦，让自己的事业更加顺畅。

如何给上司留面子

给上司留面子，可以表明你对上司是尊重的，提建议是善意的，同时也等于给自己留下了充分的余地，你可以利用这个余地同上司在私下里进行更为深入的交流和探讨。一个优秀的员工或者说富有责任感的员工，对老板的错误当然不能熟视无睹，只是纠错需要讲艺术。

中国人酷爱面子，视权威为珍宝，俗话说，“人活一张脸，树活一层皮”。而在中国官场上，领导者尤爱面子，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重不尊重、会不会来事的一个重要“指标”。

面子和权威之所以如此重要，根本在于它们与领导的能力、水平、权威性密切相关。从与领导相处的角度讲，不谨言慎行，一旦冲撞了领导，就会影响你的进步和发展。

在公开场合中，如果上司犯错强行去揭穿，倒霉的只会是自己。对下属来说，当发现老板的错误时，该如何处理呢？就是纠正的时候要注意给老板台阶下。只有这样，他才会欣然接受你的意见。

某公司召开年终总结大会，老板讲话时出了个错，他说：“今年本公司的合作单位进一步扩充，到现在已发展到49个。”话音未落，一个员工站起来，冲着台上的老板高声纠正道：“讲错了！讲错了！那是年初的数字，现在已达到60个了。”结果全场哗然，老板窘得面红耳赤，情绪顿时低落下来，他的面子因这一句突如其来的话丢得干干净净，接下来的总结就像作报告。而这个下属的命运也可想而知了。

晓宇是一家软件公司市场开发部的主管，深得总经理的信任，原因之一就是在于他很会提建议。他提建议的方法是：每次与总经理交谈时，他都有意识地犯一些错误，给总经理充分的机会去纠正，表现其英明，然后把自己最有价值的想法再讲给总经理听，由总经理形成完整的战略计划公开发表。公司的许多重要决策就是这样产生的。

前面那个员工的行为就缺乏理智，是头脑简单的表现，要灵活面对老板的错误，保持清醒的头脑，不能冲动，不能盲从。晓宇就是抓住了上司爱面子的心理，让上司在自我感觉良好的心境下接受自己的意见，这不失为一种好方法。说服上司要特别注意维护其尊严，千万不能使他们当众丢丑、难堪。同时还应把握分寸，适可而止，不要逼他们当场表态、认错，也不宜和他们进行辩论，否则结果就是伤了上司的自尊心，而使说服失败。

你可以通过下面一些方法，从容应对老板的错误。

提醒：有些不恰当的指令，可能是因为老板不了解某一方面的情况，也可能是老板一时的遗忘。你需要明白地提醒他，他认识到了，一般都会收回



或修正指令。当然，提醒不是埋怨，不是批评，要讲究策略、语气委婉。

暗示：面对不恰当的指令时，你觉得不能执行或无法执行，可先给老板某种暗示，让其悟到自己的指令不甚恰当。

推辞：对老板不恰当的指令，有的可以考虑推辞。推辞的理由可从职责范围提出，也可从个人的特殊情况提出，比如说：“总觉得这件事给我做不太恰当，这样同事关系就不大好处理了。”理由一定要真实和充分，记住推辞不是耍滑头，而是要实事求是、恰如其分。

拖延：有些不恰当的指令，是老板心血来潮时突然想出来的，并要你去执行。如果你执行了，那就会铸成错误。对老板这种心血来潮的指令，如果你暗示、提醒、推辞都无法奏效，那么，最好的对策就是拖延。一段时间后，老板的头脑冷静了，或许有了新的认识，就可能收回指令，或让其不了了之。

不要越出制度的“安全岛”

在办公室里，一旦你不慎“失足”，就会犯下难以挽回的错误。你的越界行为也许可以侥幸一时，但越出制度的“安全岛”，就是拿自己的职业生涯开玩笑。

在工作中违反了公司的规章制度，就像去碰触一个烧红的火炉，一定会受到“烫”的处罚。这种惩罚的五个特性令每一个职场人都望而生畏。

预先示警性：火炉摆在那里，要预先让大家知道碰触即会被烫，这就需要我们的管理有一个健全的长效机制，立足于正反两方面的引导，使人自觉地去遵守。

即刻性：当某人要碰到火炉时，立即就会被烫，火炉对人，不分贵贱亲疏，我们的管理制度也应如此，不分职务高低，适用于任何人，一律平等。

彻底贯穿性：火炉对人绝对“说到做到”，不是吓唬人的。执行和落实惩罚制度虽然会使人痛苦一时，但绝对有必要，否则，公司的制度、领导的

权威何在？

验证性：用手触摸热炉，毫无疑问会被灼伤。谁若明知企业有相关规定，还以身试“法”、触犯单位的规章制度，就一定会受到应有的惩罚。

公平性：不管谁碰到热炉，都会被灼伤，没有所谓的特权人物。

在蒙牛集团，工作人员和工作人员带来的客人都不得在厂区吸烟，如果是客人吸烟，那么谁带来的客人谁会受到处罚。有一次，老总牛根生的客人在厂区吸烟了，牛根生照样交了罚款。

在联想集团，凡是参加20人以上规模的会议，迟到就要被罚站一分钟。第一次被罚站的人就是柳传志原来的老领导。这位老领导被罚站的时候，紧张得出了一身汗，柳传志就对他的老领导说：“你先在这儿站一分钟，今天晚上我到你家里给你站一分钟。”而柳传志本人也被罚站过三次，其中有一次是因为他被困在了电梯里，但照样被罚站。

只有对任何人都严格执行企业的规章制度，才能在企业全体员工的心目中形成一种观念：企业的规章制度是一个任何人都不可触摸的热炉，这样才能产生热炉效应。因此，如果你侵犯了权威，触犯了公司的制度，那么，任何一个希望公司正常发展的上司都会对你进行不客气的惩罚；同时，即使你的越界行为暂时没有被严厉的上司了解，但纸里包不住火，在低头不见抬头见的办公室环境里，迟早会被别人发现秘密，那样被人抓住把柄的处境有多么痛苦是可想而知了。

制度就是这么无情，它不会在乎你曾经有多么优秀。





第十三章

吃透心理学，你也可以打造黄金团队

合作是人类的生存形态。当今时代可以说是一个合作制胜的年代。钢铁大王安德里·卡内基说：“放弃合作，就等于自动向竞争对手认输。”合作的最高形式就是团队。每一个成功人物，都依托着一个成功的团队。英雄都寓自己的成功于团队之中。个人因团队而伟大，团队是个人成长的舞台。离开了合作，就无法成就任何事业。时代需要英雄，更需要伟大的团队。我们倡导团队精神，就是为了打造黄金团队，产生协同效应，最大限度地发挥集体合作的力量，创造最大的效益。那么如何打造一个属于你的黄金团队呢？

新平知學
PDG



人微言轻，人贵言重：权威的力量

“那些具有品格的人会放射出磁石般的力量，对于追随他们的人来说，他们是最终目标的象征，是希望的象征。”

一天晚上，伦敦某家珠宝店灯火辉煌，老板衣饰一新地站在店门口，似乎是在恭候要人光临，吸引了不少路人驻足观望。一会儿，一辆高级轿车缓缓停在门口，一位酷似戴安娜的模特儿从容走下，向聚拢来的行人点头致意。众人以为是戴安娜王妃来了，蜂拥而上，争睹王妃风采。事先接到珠宝店老板暗示的电视记者也打开录像机频频摇动。警察也赶来维持秩序。“戴安娜”在老板的接待下挑选了好几件首饰。第二天，电视台播放了这段以假乱真的视频，但屏幕上没有一句解说词。这个消息一下子轰动了伦敦城，原来门可罗雀的珠宝店一时生意兴隆，几天的营业额远远超出开业多年的总和。王室发言人郑重声明，王妃没去过那家珠宝店，要求法院判处那家珠宝店犯了诈骗罪。发了大财的老板则振振有词地说，电视片中没说嘉宾就是戴安娜，这在法律上不能构成犯罪，而是围观的公众想当然地把模特当成王妃了。这样一来，这家珠宝店一时成了伦敦的新闻焦点。

社会心理学实验证明，一位颇有声望的人作的宣传容易让公众信服。因为如果信息来自享有崇高威望的地方，这个信息就具有强烈的心理影响力。人们在心理上对权威的认识能力有限，在权威的压力下，往往不能正确地进行分析判断和决策。权威效应就是指由宣传者、信息来源的威望而产生的，使公众毫无保留地接受宣传信息、观点的影响。

在企业管理中，人微言轻、人贵言重同样存在，若能巧妙运用，往往能够尽快树立起管理者的威望，从而促进管理者及时实施大政方针。反过来，威信不高的管理者，即使满腔热忱并有雄才大略，如果不能带起一个有凝聚力的团队，最后也将一事无成。

如何树立管理者的权威呢？很多人常常把权威和职权混为一谈，以为有了权力就可以自如地控制和操纵下属，但实际上并非如此。权威是由于领导

者自身具有使人信服的力量和威望，自然而然地赢得员工的敬重和信任，员工从心理上愿意接受其影响而获得的权力。权威不是强制和威慑，不是由领导者在组织中的位置所决定的，它是由其自身的某些特殊条件和才能所决定的。比如，领导者具有高尚的品德、丰富的经验、卓越的工作能力、良好的人际关系；领导者善于体贴关心他人，可亲、可信、可敬，不仅能完成组织目标，而且善于创造一个激励人心的工作环境，以满足群众的需要等。

著名黑人领袖马丁·路德·金领导黑人开展以非暴力的群众运动形式反对在公共汽车上实行种族隔离政策，他在为期382天的蒙哥马利抵制乘坐公共汽车运动中的领导，受到当地广大黑人群众的拥护。从此他也成长为全美国最受瞩目、最具权威的民权运动领导人。虽然，没有任何官方机构的委任，也没有任何正式组织的选举或认可，但马丁·路德·金在没有特意去追求权力的情况下获得了许多正式被授权的人士所不具备的地位。他之所以可以成为民权运动的领袖，是因为在运动中其自身的品质与行为被广大成员所认可，并被黑人群众视为他们的代言人。

由此可以看出，权威的产生与职权并没有直接的关系，而与人的气质、性格、判断力等人格魅力有关。管理者最深的恐惧是什么？是害怕失去领导力。领导力来自哪里？来自权威对组织成员的影响力。领导者的权威高，组织成员就会产生一种敬仰感，这种敬仰感具有一种特殊的凝聚力和感召作用，使成员信服、听从。相反，领导者的权威低，其在成员心中则会产生失信感，这种失信感削弱了领导者的影响力。

中国古代的隋炀帝杨广，在位之初也是威风凛凛，大臣有敢于提出不同意见者，轻则拘禁，重则处死，以至于没有人敢稍有反对。因此，当其大兴土木、穷兵黩武之时，手下臣属早已离心离德，最终导致他被亲信大臣宇文化及勒死在皇宫里。

这种领导只能说是一种虚假的有权威的领导，依靠强制力建立起来的



权威不仅难以持久，而且会造成领导者和被领导者双方都难以承担的压力和后果。强制力所形成的权威，无法阻止怀疑、欺骗和不忠等负面情绪的增长，并最终导致其丧失权威。正如武力统治不能长久一样，强制命令是决不会产生持久效果的。通过威吓而控制自己部下的领导者最终会发现，这种权威力量是对他们长久维持领导地位的最大威胁。当领导者或其所代表的制度失去合法性时，控制所产生的影响力也就不再存在。强制力也会压抑员工的积极性，并促使员工团结起来抵抗领导者，因此，正如亚历山大·索尔哲汉琴所说：“只要你不从他人那里取走所有的东西，那你对他们仍然拥有一定的影响力。但当你从某人那里夺取了所有的东西时，某人就不再会受你影响——他已重新获得了自由。”所以，领导的权威应该是培养个人魅力并使员工信服领导，自愿跟随领导，相信领导正在从事的事业，自愿去做领导希望做的事，从而服从领导。

对个性员工，不是没招儿

企业中总会有一些“异类”，这些人一旦被重视，便像一匹被马蝇叮咬的马一样为企业的发展不停地卖力。作为一个优秀的管理者，你应该有宽广的胸襟，有能力融合各种各样的员工，让适合的人做适合的事，并且激励他们不断挑战更高的工作业绩。

企业中总会存在一些这样的员工：工作懒散，好胜自负，我行我素。这些员工如此有个性，为何能够在企业中生存与发展？这是因为他们大多有着出色的才智与业务技能，那么，如何面对这种类型的员工呢？

1860年林肯当选为美国总统后，任命参议员萨蒙·蔡斯为财政部长。有许多人反对这一任命，因为蔡斯能干，但狂妄自大，虽竞选总统时输给了林肯，但他认为自己比林肯要强得多，对林肯也非常不满，并且一如既往地追求总统职位。林肯对这些人讲了一个故事，有一次，林肯和兄弟在肯塔基老

家的一个农场犁地。这匹马很懒，但有一段时间它却在地里跑得飞快，连他这双长腿都差点跟不上。到了地头，他发现有一只很大的马蝇叮在它身上，就把马蝇打落了。他兄弟问他原因，他说他不忍心看着这匹马被咬。林肯的兄弟说：“正是马蝇才使马跑得快嘛。”林肯说：“如果现在有一只叫‘总统欲’的马蝇正叮着蔡斯先生，那么只要它能使蔡斯和他负责的部门不停地跑，我就不想去打落它。”

林肯了解蔡斯的性格和动机，将他收入了自己的营垒中，并充分利用他的才华和能力。其实，对林肯而言，蔡斯也可说是一只马蝇，有这样一个强劲的对手在，林肯自己也得努力当好总统啊！

有一次，外国使节献来一只鸛鹰，唐太宗兴味十足地把鸛鹰放在臂上逗着玩。不料巧遇魏征有事前来觐见。唐太宗急忙把鸛鹰藏在袖筒里。其实，魏征故意装作没看见，特意讲起古代帝王追求逸乐之事，旁敲侧击说帝王不可玩物丧志。唐太宗自知理亏，不敢打断。魏征走后，鸛鹰早已经闷死。唐太宗怒气冲冲地回到后宫对长孙皇后说：“总有一天，我要杀掉这个乡巴佬！”长孙皇后了解情况后，立即跑去跟太宗说道：“我祝贺您有这样的大臣！我们朝里能有魏征这样的忠臣，全靠您的英明有识，我怎能不向您祝贺呢？”唐太宗醒悟了，不仅没有怪罪魏征，还在朝廷上承认了自己的过失，当场赐给魏征五百匹绢帛。

我们从这个故事中也可以发现马蝇效应的作用，没有魏征这只“马蝇”，恐怕唐太宗会很快在太平盛世的喜悦中骄傲了吧。

有野心者，他们恃才傲物，野心伴随着事业心使他们具有绝对的能力，这些人一旦被重视，他们便像一匹被马蝇叮咬的马一样为企业的发展不停地奋斗。所以日本松下公司有一条用人法则就是：当一个员工不能进取时，又找不到挫伤其进取心的原因，那就提拔他。因为现在他们缺少被马蝇的叮咬而带来的动力。

或许你可以采取其他措施，比如，你可以寻求公司领导的支持，将这类



员工全部炒掉，以保持组织的纯洁度。你可以通过你认为最合适的方式保证组织不出问题，但到最后，你得到的可能真的是一个非常听话然而平庸无比的团队——根本无从创造更高的管理绩效。难道这是你做管理的最终目的吗？

麦当劳为了使优秀才能早日得到晋升，设立了这样一种机制：管理人员如果没有预先培养自己的接班人，那么其在公司里的升迁将不被考虑。这一机制保证了麦当劳的管理人才的持续性，由于这关系到每个人的前途和声誉，所以每个人都会尽一切努力培养接班人，并保证为新来的员工提供成长的机会。这种激励机制正像马蝇一样，使马儿们欢快地奔跑起来了。

各种各样的人中，隐藏着身怀绝技的精英。要记住，善于发现人才，利用人才。

面对面沟通效果更好

一个沟通顺畅的企业必然是一个工作气氛融洽、工作效率极高的企业，在这样的企业里工作，员工哪怕再苦再累，也是心甘情愿的。沟通创造和谐，沟通赢得人心，它能够凝聚一股士气和斗志。这种士气和斗志，就是企业的中坚和脊梁。有了这样的中坚和脊梁，必定众志成城，又何愁企业不发展呢？

在管理心理学中，人们把由定期沟通而引发的积极心理效应，称为“上朝效应”。

上朝的臣子到朝廷上拜见君主奏事、议事，与君主在朝廷上处理政事，这一古老的仪式现在被许多企业效仿。其中，斯坦雷公司的“朝礼”最为著名。

斯坦雷公司是日本最大的汽车灯具、仪表制造公司。这家公司推行“改善提案”活动，具体做法是，每月进行一次班前例会，他们自称为“朝

礼”。总经理总结上月本公司工作情况和今后工作的安排，介绍市场情况的变化。同时，由董事长和总经理向参与“改善提案”活动的职工发奖。每次“朝礼”都有职工手捧奖金和纪念品出现在主席台上，由董事长和总经理向他们一一鞠躬致敬，在场的职工热烈鼓掌向他们祝贺。一些呈交了提案但未被采用的职工，这时也会得到一份小礼品，如毛巾、袜子等。总经理恭恭敬敬地发给每一个呈交提案者，一再表示感谢，并鼓励他们再加把劲。这种“朝礼”的方法使斯坦雷公司长盛不衰，在开发新产品和新市场中起到了很大的作用。

为什么会产生上朝效应呢？其秘密就在于沟通的巨大力量。沟通为什么这么重要？

首先在于沟通的互惠作用。通过沟通，职工为公司出谋划策，把自认为最佳的提案呈给公司，而公司则可激励职工奋发向上，凝聚人心，使职工的积极性、创造性更好地发挥出来，成就感得以满足，这样就实现了企业和个人的双赢互惠。

其次是互知作用。在沟通活动中，员工和管理层使信息互知，从而做到情感共鸣、同心同德、同言同行。相反，一旦沟通受到阻碍，一个团队的力量就会大大削弱，甚至一败涂地。

《旧约》上说，人类的祖先最初说的是同一种语言。他们在底格里斯河和幼发拉底河之间定居下来，修起城池，建造了繁华的巴比伦城。后来，他们的日子越过越好，他们决定在巴比伦修一座通天的高塔，来传颂自己的赫赫威名，并把它作为集合全天下弟兄的标记。因为大家语言相通，同心协力，阶梯式的通天塔修得非常顺利，很快就高耸入云。上帝得知此事，又惊又怒，上帝不允许凡人达到自己的高度。他看到人们这样统一强大，心想，人们讲同样的语言，就能建起这样的巨塔，日后还有什么办不成的事情呢？于是，上帝决定让人世间的语言发生混乱，使人们言语不通。人们各自说着不同的语言，感情无法交流，思想很难统一，于是出现了互相猜疑，争吵斗殴，建造工程也因纷争而停止，通天塔终于半途而废。



团队没有交流沟通，就不可能达成共识。身为领导者，要能利用任何沟通的机会，有效地激励员工发表意见，汇集经验与知识，凝聚团队共识，之后才能激发成员的工作热情，可见沟通是形成领导力的基础。

平等交流是团队有效沟通的保证。来自领导层的信息只有20%~25%被下级知道并正确理解，从下到上反馈的信息则不超过10%，而平行交流的效率则可达90%以上。所以，没有平等就没有真正的沟通。

企业需要重视沟通，同时更要重视有效沟通渠道的建立。因为随着企业规模的发展，沟通问题会越来越明显，从而影响企业的发展。如果不能很好地解决这些问题，就会对企业发展产生严重的影响。国内外有所成就的企业无不视沟通为管理的真谛。正如英特尔公司的前任CEO安迪·格鲁夫所言：“领导公司成功的方法是沟通，沟通，再沟通。”

即使公司规模不断扩大，沃尔玛公司也一再强调倾听基层员工意见的重要性。在公司内，实行门户开放政策，即任何时间、地点，任何员工都有机会发言，都可以口头或书面形式与管理人员乃至总裁进行沟通，提出自己的建议和关心的事情，包括投诉受到不公平的待遇。公司保证提供机会讨论员工意见，对于可行的建议，公司会积极采纳并用来管理公司。在沃尔玛公司，经常有一些各地的基层员工来到总部要求见董事长。董事长沃尔顿先生总是耐心地接待他们，并做到将他们要说的话听完。如果员工是正确的，他就会认真地解决有关的问题。沃尔玛重视对员工的精神鼓励，总部和各个商店的橱窗中，都悬挂着先进员工的照片。

正是通过这些沟通渠道，沃尔玛充分唤起了员工间和谐与温暖的感觉，营造了一个和谐温馨、信息畅通的工作氛围，达到了一种真正的上下同心。古语云：上下同心，其利断金。沃尔玛取得的成就很好地说明了这一点。

坚持原则，严格才能让管理落到实处

一名优秀的军事将领，应该做到有令必行、有禁必止。同样，一位优秀的企业管理者，也应该坚持原则，做到令行禁止。一个优秀的管理者应该坚持正确的原则，只要你是真正客观公正地执行规定，而不是关注自己的私利，就会得到员工们的尊重，这才是企业成功的起飞点。

俗话说：没有规矩，不成方圆。在管理中，如何制定规定，从而使企业能以最好的状态运转，是每个管理者都不能忽视的问题。制定了详细合理的规定，要是不能得到严格执行，那就会比没有规定还差。令出必行是成功的保证。

著名军事家孙子带着自己所著的兵法觐见吴国国君阖闾。吴王选出宫中180个美女，来检验他的兵法。孙子将其分成两队，命令每个人都拿着戟，并让吴王的两个宠妃分别担任两队的队长。孙子讲清楚了训练的动作要领，三番五次地宣布了纪律，并把用来行刑的斧钺摆好。击鼓命令要求妇女们向右，她们却哈哈大笑起来。孙子说：“纪律不明确，交代不清楚，这是将帅的罪过。”又三番五次地讲纪律，然后命令击鼓向左，妇女们又哈哈大笑起来。孙子说：“纪律不明确，交代不清楚，这是将帅的罪过。已经再三说明了而不执行命令，那就是下级士官的罪过了。”孙子不顾吴王的反对，杀了他的两个宠妃示众。在接下来的训练中，无人敢再笑，所有的动作都符合规定的要求，队伍训练得整整齐齐，孙子的威信也从此建立。

古语云：慈不掌兵。明智的管理者会利用监督这把利剑，促使员工们既有紧迫感，又满怀热情地投入到工作中去。

某企业于2001年在上海投资建厂，2002年上半年建成并开始正式挂牌生产。该企业的前景广阔，市场空间大。但自2002年上半年开始，该企业一直处于管理混乱、经营亏损的状态。主要原因是以老板的外甥为首的“亲友团”不遵守公司的规章制度，作威作福，致使大部分员工形成了混日子的

习惯，那些有才干的人来到公司后干不了多久就纷纷辞职。三年中所雇用的总经理都畏惧以老板外甥为首的亲友团的势力，不敢对其进行管理。这样一个混乱的企业，哪还有效益可言？

2005年上半年底，一位年轻的管理者上任之后，重新制定了企业的规章制度，并一再强调，任何人违反了规章制度，都将对其按照规定严格处罚。老板外甥依然我行我素，该管理者就按照规定扣了他一个月的工资，看到扣工资没起作用，这位年轻的管理者就宣布将其开除。老板外甥照样来公司，并聚众生事。于是，该年轻的管理者报警叫来了110，把那些人赶出了公司。自此，该公司的员工都严格遵守公司的规章制度，公司的管理开始走上正轨。

在企业的管理中，企业的规章制度如果对一个人开了绿灯，那么必然还会对第二人、第三人开绿灯。长此以往，企业的规章制度就会成为一纸空文。只要有几个人不遵守规则，企业的管理就会出现混乱，导致业绩下滑，甚至亏损倒闭。

很多著名企业的管理严格，为我们提供了很好的榜样。

美国IBM公司有个规定，只有身挂蓝色识别牌的人员，才能进入厂区。一天，该公司董事长带客人去厂区参观，走到厂区门口的时候，警卫拦住了他们。警卫先上前行礼，然后说道：“对不起，先生。您不能进去，您的识别牌不对。”原来，包括董事长在内的所有工作人员进出IBM公司总部的行政区，必须佩戴粉红色的识别牌。董事长和他的客人在进厂区之前，忘记把粉红色的识别牌换成蓝色的，所以，被警卫拦了下来。此时，董事长助理指着董事长对警卫喊道：“这是董事长。”警卫回答说：“规定对任何人都没有例外，这是公司的规定。”董事长对警卫笑着说：“你做得非常正确，我们马上就换识别牌。”于是，所有的人都把粉红色识别牌换成了蓝色识别牌。

作为规定的执行者，对违反了公司规章制度的人，无论职位高低，都不应该“法外开恩”，而应该照章办事，给予其应得的处罚。作为当事人，不

论地位有多高，也不论违反规定的理由听上去多么合情合理，都应该主动接受处罚，以维护公司规章制度的权威性和不可侵犯性。

远离集体性愚蠢：三个诸葛亮顶不上一个臭皮匠

任何团队，成员都必须团结一致，齐心协力，这样才能战无不胜。团队凝聚力是团队对其成员的吸引力和成员之间的相互吸引力，当这种吸引力达到一定程度，而且团队队员的资格对成员个人和对团队都具有一定价值时，我们就说这是个具有高度凝聚力的团队。

人们常说，三个臭皮匠，顶个诸葛亮。但是有时候，三个诸葛亮，反而顶不上一个臭皮匠。这是为什么呢？

1999年美国宇航局在火星进行气象人造卫星任务的失败，就是因为一组工程师使用“公里”和“公斤”的公制单位撰写程序，另一组却使用“英里”和“英镑”的英制单位运算。结果即使两组人马协作无间，最终还是出现了搭错线的现象。这个例子正是无数个诸葛亮到头来还是做出蠢事的写照。

相反，前苏联研制的米格—25喷气式战斗机的许多零部件与美国的相比都落后，但因设计者考虑了整体性能，故升降、速度、应急反应等方面堪称当时世界一流。

同样是由碳元素构成的物质，可以硬如金刚石，也可以软如石墨，造成这种差别的主要原因是其中碳原子的结构方式不同。早在古希腊，亚里士多德就论证过“整体大于部分之和”的整体观。他将每一个部分的有效组合看做整体功能实现的一个重要条件，即不同个体在一种有效的组合下发挥自己的作用，实现了整体的功能，而这种功能比每个个体的功能相加能量要大得多。整合效应的关键是整体各部分通过协作与互补，产生个体单独无法形成



的能量，就像米格—25的许多零部件虽然落后，但经过合适的组装就会产生世界一流的性能。

企业的组织结构也是如此，每个部门以及成员就如同米格—25战斗机中的零件，单独的个体没有太大的作用，但组合在一起就会产生“一加一大于二”的整合效应。海尔老总张瑞敏认为：企业管理是个系统工程，管理的每个事件无论大小都具有关联性，事事相连，环环相扣，一件“小事”失控必然会影响大局。做好所有的小事就会显示出“一加一大于二”的整合效应。这里面折射出的正是一种整合的思想，阿尔布莱特法则说：“把一群聪明人收编进组织后，结果往往变成集体性愚蠢。”

如何破解阿尔布莱特法则呢？这就得依靠“组织智商（OI）”。“组织智商”可以定义成“能让组织的‘脑力’动起来，专心致志完成使命的能力”。说穿了，“组织智商”就是通过协调整合，形成最佳整体。为了有效地开发组织的潜能，必须对组织资源进行合理的配置。配置过程要根据“互相增补”机制的要求，注意组织各部门、成员之间的差异和互补性，使组织成为一架优势互补、性能最优的“米格—25”。

事实上，一个人、一个组织能否成功，关键在于系统运作的机制，以及由此机制所演化出的学习、应变、创新的能力。这种能力被有效地激发出来，往往可释放出巨大的能量，而这一切都依赖于领导者如何能使自己的组织成为一个高智商的组织。那么，领导者如何发挥组织的整合效应、应对集体性愚蠢呢？

上下同欲。《孙子兵法》有云：“上下同欲者胜。”意思是一个组织如果要取得胜利，就必须使组织上下有一个共同的目标，做到上下同欲。这个欲，就是一个组织的愿景。高智商组织的成员通常都有一个共同的愿景，每个人都了解企业的理念与价值观，这样的组织就是高智商的组织。

渴望变革。人人都作好准备，接受挑战与改变。因变革而欣欣向荣的组织，可能比故步自封的组织拥有更高的“组织智商”。

更上层楼。组织全体员工都愿意付出更多，以换取更大成就。人人自觉追求卓越，而不是浑水摸鱼。一旦员工在评量自己的成绩时，能把组织的成败当成自我表现的一部分，便会更加乐意贡献自己的力量，“组织智商”也会跟着提高。

知识配置。为了让组织的作业行动都简明有效，就必须让组织随处可以

获取有用的知识，但这又必须在商业机密及其他关键技能、信息和数据之间找到一个平衡点。要提升“组织智商”，就必须鼓励新点子与新发明，一旦员工有了好的想法，要允许他们积极挑战现况。

所以，有经验的管理者都懂得人才搭配策略，将一线、二线人才，精英员工与“螺丝钉”员工混合使用，而不是一味地引进再引进优秀人才，把“过气”人才统统清除。说到杂糅管理的专家，当首推汉高祖刘邦。在刘邦带领的打天下团队里，张良是贵族，陈平是游士，萧何是县吏，樊哙是屠夫，灌婴是布贩子，娄敬是车夫，彭越是强盗，周勃是鼓手，韩信是盲流……刘邦就是把这样一群人组合起来，各就其位，构成了一个强有力的团队。正是这样一群被项羽称为“乌合之众”的散勇，打败了不可一世的项羽。

有一艘军舰在海上航行。军舰上有严格规定：无论天气如何，船员每天都要到甲板上列队做俯卧撑。有时候一个大浪过来，船身倾斜，船员们常常被晃得东倒西歪。后来，有一个军官提议，后排的船员在做俯卧撑时，双手握着前面一排船员的脚踝。这样，大家相互握着前一排船员的脚踝，形成了一个稳固的结构，就好像被固在了甲板上一样，再也不必担心被晃散了。

这个故事向我们昭示了这样一个道理：一个团队的全体成员必须相互依靠彼此的力量，这样才能结成一张“牢固的网”，才能产生相互影响的力量。

管理的精髓在于人性的回归

现代人都渴望获得尊重，只有对员工尊重、关怀、理解、信任，才能充分挖掘员工的巨大潜能，调动员工的积极性，从而为企业创造更大的财富。人性化的文化，很容易把一个企业凝聚起来，这样的一家好公司，往往使人情愿一辈子都为它做事。

美国心理学家马斯洛提出了著名的人的需求层次理论。在他看来，人



的需求有一个从低到高的发展层次。低层次的需要是生理需要，向上依次是安全、爱与归属、被尊重和自我实现的需要。自我实现指创造潜能的充分发挥，追求自我实现是人的最高动机。人类不会安于底层的需求，较低层的需求被满足之后，就会往高处发展。这是人类共同的特质。

马斯洛理论告诉我们，对待员工，物质奖励只是最基本的奖励。随着社会的发展，人们的要求会不断提高，会更多地向获得社会认同和尊重这个方向努力。在企业管理中，一个最基本的要求就是对人的尊重，没有比尊重个人更为普遍和明确的价值观了。这要求我们在企业管理中，应该实现一种人性的回归，实行以尊重员工为核心的人本管理。

美国人中堪称最年轻、最富有的IT行业当属戴尔公司，戴尔生产的电脑与时代并进，哪里需要电脑，哪里就有戴尔。

戴尔公司总裁戴尔在领导方面也见解独到，另辟捷径。用他的话说：“在企业之中，我是你们的领导，在其他方面，你们是我的领导。”这句话里充满着管理艺术的哲学，在管理领域可算是独树一帜。“要形成一种健康的、有竞争力的文化，最简单也是最好的方法就是通过目标相同、策略一致，与员工成为并肩作战的伙伴。”对于招聘人才而言，戴尔认为：“能不能找到适当人才，并用之，足以决定一家公司的成败。”由此可见戴尔惜才如命。在“用人”方面戴尔所表现出来的是人人各司其职，对结果负责，让他们有权力，并提供他们达到目标所需的工具和资源。无论聘用的是什么层级的员工，都必须与公司的哲学和目标一致，一视同仁。戴尔认为：“一个人了解和认可公司的价值观和理念，了解公司目前的营业状况和努力的方向，那么他不仅会努力达到眼前的目标，也会有更大的目标贡献。因此要达到超越他们自身责任范围的目标，前提是公司必须真诚地关注员工的长期发展。”戴尔公司大部分员工都拥有公司的股权，这是员工认购股权计划、配股资金、集体奖金计划的结果。关于奖励，戴尔公司不但以现金奖励，还赠送公司的股票，每个员工的奖励和薪金，都与企业的健全息息相关。戴尔与其他公司最大的区别是：每位员工都以老板的方式做事、思考问题。“360度”的表现评估方式是戴尔公司的绝招，它蕴涵的原则犹如“投资回报”

法，它不仅依靠直接主管个人主观意见来评估每个员工的年度增长，而且整合与该员工共事同事的意见。用戴尔的话说：“主管上司的评价很可能有主观因素，特别是情感因素，全面的评价才是最科学、公平的。”

对于电脑世界而言，戴尔公司可谓沧海一粟，可是，它是凭什么走向世界，凭什么深受顾客的青睐呢？是智慧？聪明才智？时势造英雄？这些对我们来说，是否有些偏颇？我们不追求有戴尔聪明的才智，然而，他的经营之道，却是闪亮的光点：首先，每位职工都是公司的老板、领导。其次，“我”的责任是你的需要。最后，实事求是的评价与友好相待。他闪亮的观点体现的是以人为本的管理方式，这些都激发了员工内在的潜能，“每个职工都拥有公司的股权”，股权价值的大小，关系到员工对公司的付出；“真诚献爱心，社会才有回报”；员工就是上帝，每位员工都以老板的方式历行其事，让每个人都能充分发挥其想象力、创造力，从而实现满足其自我需要的价值要求。这是最高级的管理方法，有点无为而治的味道，但比无为而治更有积极性。

现代人都渴望获得尊重，员工也希望能有人欣赏他们，能有“参与其事”的感觉。这就得尊重并信任每个人在组织中的重要性。

玛丽·凯公司是由玛丽·凯退休后创办的一家国际性的美国化妆品公司，它成功的秘诀之一就是该公司“一家人”的管理文化。在该公司中，“人”是最重要的。他们以“人员对公司的向心力”而自豪，他们深知关心别人和追求利润并不矛盾。玛丽·凯说，公司的结构是建立在相互帮助的基础之上的，要想爬上成功的阶梯，必须人人通力合作。只要你帮助其他人获得他们想要的，你就会得到你想要的。“相信和尊重每一位员工”是玛丽·凯的经营信条。她提醒所有的管理人员都要注意使每个员工都觉得“自己是重要的”这一点，她坚信这会鼓舞员工。一名优秀的管理人员应该不断地勉励每一位下属，提高他们的自信，而不是一味地求全责备。以人为本就是以人为中心，把尊重人、爱人、关心人作为企业经营活动的基本出发点。



企业的一切生产经营活动都是人所从事的，企业的兴旺发达，归根到底要落实到广大员工身上。只有对员工尊重、信任，才能调动员工的积极性，从而使企业蒸蒸日上。

通往顶峰之路：艾科卡的用人法则

不论球队还是企业，打的都是整体战，一个不具备“与人相处能力”的人，绝不可能培养出团队精神。因此，艾科卡用人，不论此人多么有能力与才华，只要在他的考核表上看到“不能与人和睦相处”的评语，他一概不予任用。

艾科卡任用能人别具一格，选人的首要标准就是与公司志同道合，要求部下必须熟知他的领导作风，对他那套管理方法能够彻头彻尾地贯彻执行。

艾科卡认为，作为一名成功的经营者，最重要的是“与人相处的能力”。他这个觉悟得于一次无意间的谈话。

有一天，艾科卡与一位著名的足球教练聊天，他向教练请教球队获胜的秘诀。教练回答说：“你要先从基本动作训练起，每个球员都必须知道比赛的规则，并熟悉各种位置的打法，再来要求他们恪守纪律，千万不得各自为政。”教练又说，“很多球队训练严格，每名球员的基本动作也很纯熟，大家都严守纪律，但仍然赢不了球，其原因就在默契不够——球员间不能彼此关怀与照顾。优异的球队与普通的球队，其间的差别就在于能否和谐相处，相亲相爱。一个球队必须培养出荣辱与共的团队精神，才能攻无不克、战无不胜。”此后，艾科卡常对人言教练所强调的“彼此关心、相亲相爱，就是与人相处的能力”。

美国《财富》杂志的一项调查报告指出，经营者成功的第一要诀为“与人相处的能力”。在美国汽车业中比艾科卡更懂汽车、更聪明、更有才气的

大有人在，但他们都输给了艾科卡，他们输在与同事处不来，输在不能与别人密切配合上。

艾科卡说：“一切企业经营归根到底就是三个词：人才、产品和利润，没有了人才，后两者都无法实现。”这充分表明了他对人才的重视。同时他还说：“我在设法寻求那些有劲头的人，那些人不需要太多，有25个我就足以管好美国政府，而在克莱斯勒我大约有12个这样的人。”所谓知人善任，用人不疑，疑人不用，总之，能者上前，庸人靠边，建立起了以艾柯卡为首的有力的领导系统，打造了他的黄金团队。

第一个被他“挖”过来的是福特公司委内瑞拉子公司的总经理杰拉尔德·格林沃尔德。第二个被他请来的是早已离职退休65岁的原福特公司的副总裁保罗·伯格莫泽。此人在福特公司副总裁的职位上干了30年，艾科卡意在借助他的丰富经验管理公司，力劝他出山挑大梁，他终于接过公司总经理的重任。第三个是由格林沃尔德举荐而来的史蒂夫·米勒，被艾科卡视为“当家理财的一把好手”，破格提拔他为公司主管金融业务的副总经理。第四个是在艾科卡手下干了24年的哈尔·斯帕利奇。此人其貌不扬，但谋略水平高，预测能力强，由他主管公司生产计划。艾柯卡用好这些人的关键在于他的知人善任。

首先，他善于了解部下的心理，并且注重针对他们的心理讲话。他说：“使用听众自己的语言同他们讲话是重要的，这件事如果做得好，他们就会说‘上帝，他说的就是我想的’。他们一旦开始尊重你，就会跟你到底。他们跟随你的原因不是因为你有什么神秘的方法，而是因为你在跟随他们的想法。”

其次，他总是尽力鼓励部下提出实际的想法和建议。在他们拿出具体办法前，他尽量做到不去干预和影响他们的设想。他还习惯在与下属交谈后，让对方将所说的意见写成书面文字，使这些想法具体化，以弥补口头交谈的缺陷，防止自己只是被他们的想法打动而采纳了不成熟或者不切实际的意见。

同时，他还十分注重维护下属的积极性，他经常这样说：“假如你要表扬一个人，请用书面方式；假如你要使被批评者不至于过分难堪，那么，请用电话。”书面表扬能体现对成绩的看重和肯定。当下属在工作中出现失误



时，过分的难堪会大大挫伤乃至毁灭他们的积极性。

从艾科卡的管理中，我们可以看到，顶尖的用人方法有以下几种。

与属下交谈。管理就是发动他人去工作。一个企业运转得好，就是那里的人发动得好，而发动人的唯一办法是与他们交谈。演说发动一大群人的最好办法。

实行定期检查制度。每三个月他就同属下坐下来，检查过去的成就与差距，计划下一季度的工作目标。艾科卡认为季度检查制度有五项好处：不断制定自己的目标；使人更有成就感，充分发挥积极性；迫使职员经常检查自己完成了什么工作，下一步怎么办，多动脑子；不埋没人才，好的职员不被忽视，不好的职员无法混日子；强制职员与其上司之间进行对话，促使他们沟通思想、融洽感情，增进了解，改善关系。

激发和保持下属的进取精神。当提升一名工作人员时，正是给他增加任务之时。在他成功的时候，要对他提出更高的要求；而在他不得意时，千万不要过分严厉，否则会挫伤他的进取精神。

不能随便变动职员的工作，因为技能是不能互换的，一个人在一个领域里具有专长，不等于在另一个领域里也有经验和专长。

作为一名领导无法做好所有人的工作，只能鼓励下一级的人去干，下一级再鼓励他的下级去干，绝不能越位去干本属下级该做的事。





第十四章

知人知心，你才能成为“威武”的领导

领导，是一个企业或者一个单位的领头羊。领导者的素质、技术、能力、见识等都在一定程度上影响了企业或单位的发展壮大。沉稳的心理、果断的判断等都是领导者应具备的素质，只有具备这些素质的领导才能在澎湃汹涌的波涛中屹立不倒，才能在风浪中保持镇定，处理好各种事务，让公司整体发展壮大下去。而要想具备这些素质，就不得不对心理学有所了解、对人心有所洞察。

新平知學

PDG



保持沉稳是领袖的“根”

你听过俞敏洪的那句精彩的座右铭吗？仰望天空、脚踏实地。在工作或者其他场合，千万不要马上展现自己所有的本事，一步一个脚印，才能获得成功。倘若处处表现卖弄，志得意满时趾高气扬、目空一切，就容易被别人当靶子打。

在危机困境中处变不惊、稳如泰山是一个优秀的领导者和管理者的必备品质。危险的时刻，各种暴风雨可能会一拥而来，这是我们最需要稳重的领导来带领我们走出危难之时。这点可以从历史上寻到很多事例来佐证。

中国古代最聪明的人非诸葛亮莫属。在戏剧和图画中，诸葛亮总是身披八卦衣，手持鹅毛扇，一副运筹帷幄、决胜千里的姿态。传说鹅毛扇便是他的丑媳妇儿黄氏送给他的一件礼物。诸葛亮出山辅佐刘备，行前，黄氏用其父黄承彦赠给她的一只大鹏鸟的羽翅做了一把扇子，扇柄上画着八卦图，要诸葛亮随身携带，一则不忘夫妻恩爱，二则希望鹅毛扇对行军作战大有裨益，三则告诫他息怒。黄氏对诸葛亮说：“你与家父畅谈天下大事时，我发现当你说到胸中大志，就气宇轩昂；谈到刘备想请你出山，就眉飞色舞；一讲到曹操，就眉头深锁；一提到孙权，就忧戚于心。大丈夫做事情一定要沉得住气，我送你这把扇子就是给你用来遮面，挡你的脸的。”诸葛亮拿起鹅毛扇一摇，头脑很快就冷静下来。后来，诸葛亮离开草庐后，一直身不离八卦衣，手不离鹅毛扇。

历史上有名的君王也是因为稳重才保持头脑清醒的。例如唐太宗，他每次在朝堂之上听到魏征进谏后总会出去散散步，就是因为察觉到了自己即将情绪失控，出去散散步努力使自己做到“处之泰然”，不至于因一时的怒火而错杀魏征。这种沉稳的性格，用我们的话来说是他具有做皇帝的“气质”。

而我们虽非领导，在平时的生活中也要注意这方面能力的培养。无论你有如何出众的才智或高远的志向，都要时刻谨记：心高不可气傲，不要把自己看得太了不起，不要把自己看得太重要，必须审时度势，收敛起锋

芒，做好眼前的事，保持一颗平常心，不去刻意表现自己，要依靠自己的实力来完成自己力所能及的事。

另外，一个人要学会控制自己的情绪，做到凡事处之泰然，情绪不要表露得过于明显，这方面我们应该学的是台湾名人陈武刚的心态。

陈武刚是台湾人，于1989年在台湾创立克丽缇娜公司，他用17年的时间把克丽缇娜打造成了一个成功的直销品牌，连续数年蝉联台湾直销冠军，并由台湾地区发展到大陆，近3000家克丽缇娜美容连锁店遍布中国各大城市街头。当前，克丽缇娜更是迈开了国际化步伐，产业遍布13个国家和地区……可你知道吗，在他50岁的时候破产过，到处举债，能借的钱都借光了，几乎走投无路？那么他是怎么走出困境的呢？他的太太给了我们很好的回答：“即使已经破产，口袋里根本没钱，我老公仍然每天穿着西装，打着领带，拎着公文包，开着车上班，像个董事长一样，不被失意打击……”对这段话我们应该有所领悟。如果我们有一天破产了，你会不会逢人就诉说你的痛苦与遭遇？你会不会像陈武刚那样，就算公司门一打开只有两个人——一个是你、一个是清洁工，也西装笔挺，自己泡杯咖啡，像个董事长一样坐在那里上班？而陈武刚就是这样做的，他一直坚持着，没多久陈武刚的机会就来了，那就是克丽缇娜开启了直销业的大门。

一般人活到50岁能守成已经不易，陈武刚却有雄心东山再起，于半百之龄创立直销事业。他有个很著名的“蜘蛛理论”：蜘蛛在织好网以前绝对不随便出击。蜘蛛结网都是有顺序的，先经后纬，一旦网络架好，蜘蛛就守候在旁随时等待机会，任何小猎物一旦触网，它都能迅速反应，而这就需要你的成熟与沉稳——这是成功的关键。

那么怎样才能做到沉稳呢？

征询他人意见前先思考，尽量别先讲；

不要老唠叨你的不满与不愉快；

说话时不要慌乱；

重要决定尽量与人磋商。



当然，禁锢、压抑自己不是稳重，真正沉稳的人绝不禁锢自己。沉稳在于处事适时、适度、适合事物的变化规律，它绝对不是呆板迟钝的代名词。

心细如发才能洞察万物

如果你善于关注细节，又勤奋努力，你就有可能实现你的目标。诚然，未来是无法保证的，任何人都一样，但这能大大增加成功的概率。心细的你，能够观察到别人观察不到的东西，而这就是你成功的根本。

古之智勇双全者都具有胆大的品质，有胆量，有拼劲，有勇往直前的韧劲，同时他们也往往十分细心。江苏镇江一带传说，当年赵云随刘备到东吴招亲，刘备住在甘露寺，赵云却被孙权安在城外馆驿。眼见诸葛亮的锦囊妙计要落空，赵云从厨师为他做的小小甜果子上受到启示，想出办法。他吩咐厨子连夜赶做果子，做得越多越好，做好后，就让士兵抬着果子到城里最热闹的地方吆喝，招呼老百姓来尝刘皇叔招亲的果子。这一来，百姓奔走报告，赶来讨果子吃。不大工夫，全城轰动，都知道刘备招亲，并传到孙权母亲和妹妹那里，孙权只好弄假成真，承认了这门亲事。这是在说赵云心细有智谋。

心细才能观察到你平时观察不到的东西，才能抓住机会，这样你就有可能发现许多东西的奥妙，甚至是发明一些东西。伟大的成就通常是一些平凡的人通过自己的不断努力而取得的，他们注重细节，懂得每天进步一点点，日积月累。

现实中的人们总是责怪命运为什么不眷顾自己？古人言天道酬勤，命运总是掌握在那些勤勤恳恳工作、每天都注意观察细节的人手中，正如优秀的航海家总能驾驶船躲过大风大浪一样。对人类历史的研究表明，在成就一番伟业的过程中，一些品格，如公共意识、注意力、专心致志、持之以恒等，往往起到很大的作用。即使是盖世天才也不能小视这些品质的巨大作用，一般人就更不用说了。事实上，正是那些真正伟大的人物才相信常人的智慧与

毅力的作用，而不相信什么天才。

比如牛顿，当有人问他到底是通过什么方法才能有那些伟大的发现时，他诚实地回答道：“总是思考着它们。”还有一次，牛顿这样表述他的研究方法：“我总是把研究的课题置于心头，反复思考，慢慢地，起初的点点星光终于一点一点地变成了阳光一片。”正如其他有成就的人一样，牛顿也是靠勤奋、专心致志、细心和持之以恒取得成功的，他的盛名也是这样换来的。放下手头的这一课题而从事另一课题的研究这就是他的娱乐和休息。牛顿曾对另一位科学家说过：“如果说我对公众有什么贡献的话，这要归功于勤奋和善于思考细节。”

一个人有没有出息，关键不在于他处于什么环境，干什么工作，而在于他怎样对待环境，怎样对待工作，如何看待细节。他的态度直接决定他的命运，只要注重细节，每天进步一点点，命运就会掌握在自己手中。

另外，细心也是一些国际大公司做大做强的有力武器。

保罗·卡丹是宝洁公司的总裁，他率领下的公司决不允许在细心和粗心之间留有模糊地带。这项传统是他从以前的经营模式中继承下来的。他在一篇文章中回忆起他在担任一个品牌的总经理期间所受的训练，当时他负责所有业务及商品资料的准备工作。他在准备将产品在得克萨斯州上市之前，对其所管理的业务部门做了一份简报。他说道：“简报的事项十分烦琐，从产品简介手册到店员的纽扣，无所不包。我的表现还不错，但是唯独漏掉了一样东西，即产品陈列架上的卡片。简报虽然十分成功，然而我的上司却注意到这个要命的疏忽。因此接下来的一周里，他整整盯了我一个星期。这儿的要求可是100分的，不管对谁。”

细节对我们来说，有着巨大的意义。

1. 心细能增添价值。当我们的工作是实现远景的一部分时，每一项任务都具有价值。我们在平时所注重的细节，可能就是未来成功的基础。

2. 心细使工作轻松愉快，成就令人生更有乐趣。当你努力把工作做好时，没有任何东西比这种感觉更愉快。它给予你成就感，它是乐趣。



3. 心细能预示你的将来。那些科学家们在生活中正是因为能够注重细节因素才登上了人生的顶峰。

领导不能没有胆识

有胆有识，这是对人评价的话语，是说这个人能够在困境中保持冷静的头脑、不慌不忙作出各种决定。有胆识的人，心中装着“敢上南天门，就能摘星星”，“彼可取而代之”的豪言走在这个时代的前列。

“敢想敢闯，黄金万两”，“敢上南天门，就能摘星星”，“敢在高山住，勿怕狼和虎”，“敢过大江，勿怕小河”，这些都是我们耳熟能详的言语，意思就是作为一个人，应该有天不怕地不怕的胆识，这样我们才能在困难面前保持我们的英雄本色，带领团队走出困境！

成吉思汗说：“有包天勇气的人，必然有包天的胆识。所以常常能敢作敢为，敢于担当大任，敢击强敌，敢冒危险。”敢于克服困难，迎战危险，必须有很大的胆识与勇气。历代的英雄豪杰，大都是在艰难困苦、九死一生的危境中磨炼出来的，还有一部分是靠勇气来完成。

项羽如果没有胆识，他就不会在小时候便说出“彼可取而代之”的豪言壮语，就不会有破釜沉舟、一鼓作气打败秦军的战事，就不会被尊称为“西楚霸王”。

宋太祖如果没有胆识，便不会黄袍加身做了皇帝，开创大宋王朝的百年基业。

马克思和恩格斯如果没有卓越的胆识，就不可能向罪恶的社会提出挑战，也不可能穿透历史烟云而超前预测人类未来的理想社会。没有他们的胆识，我们今天的世界会暗淡许多。

孙中山如果没有过人的胆识，便不可能在上书李鸿章被拒之后举起反清的义旗，领导辛亥革命，建立中华民国。

毛泽东如果不具备超人的胆识，也就不能吟出“一代天骄、成吉思汗，

只识弯弓射大雕”的诗句，也就不能带领中国共产党人完成推进中国历史进程的革命。

这样的事例不胜枚举。就是因为胆识，我们才有可能从困境中找出一条通往光明的大道，才能够使我们的人生充满冒险的精神，充满奋斗的精神。有胆有识，我们才能成为“头狼”。

无与伦比的积极心态

我们怎样对待生活，生活就怎样对待我们；我们怎样对待别人，别人就怎样对待我们。我们在完成一项任务刚开始时的心态决定了最后能有多大的成功，这比任何其他因素都重要。我们应该积极地面对每一天，从早上起来的那个时刻我们就要提醒自己：今天是美好的！只有这样，我们的生活才会充满激情。

你一定听说过松下电器的创始人松下幸之助先生的许多成功事迹，可是，你知道他早年找工作时所遇到的困境吗？你知道他当时是怎么做的吗？

有一次，瘦弱矮小的松下到一家电器工厂去谋职。他向人事部的一位负责人请求给安排一个哪怕是最低下的工作。这位负责人看到松下脏兮兮的形象感觉很不舒服，于是就找了一个理由：“我们现在暂时不缺人，你一个月后再来看看吧。”这完全是个托辞，但没想到一个月后松下真的来了，那位负责人又推脱说此刻有事，过几天再说吧，隔了几天松下又来了。反复多次后，这位负责人干脆说出了真正的理由：“你这样脏兮兮的是进不了我们工厂的。”于是，松下回去借了一些钱，买了一身整齐的衣服穿上又返回来。这人一看实在没有办法，便告诉松下：“关于电器方面的知识你知道得太少了，我们不能要你。”两个月后，松下再次来到这家企业，说：“我已经学了不少有关电器方面的知识，您看我哪方面还有差距，我一项项来弥补。”这位负责人盯着他看了半天才说：“我干这行几十年了，头



一次遇到像你这样找工作的，我真佩服你的耐心和韧性。”松下的毅力打动了负责人，他终于进了那家工厂。后来松下又以其超人的毅力逐渐成为一个人物。

在失败和被拒绝面前永远都表现出一种积极的人生态度，对自己充满信心，我们才能够应对生活和事业中的各种困难和挑战。人们在任何重要组织中地位越高，就越能找到最佳的心态。这其实是我们努力成功后对自身价值的一种肯定，功成名就时的心态肯定是一种积极的心态。

积极的心态会让人有一种奋发向上的信念，而悲观消极的心态则会造成整个人身心的瘫痪。有人说：积极成功的心态之所以会使人心想事成、走向成功，是因为每个人都有着巨大的潜能等待去开发；消极的心态之所以会使人怯弱无能、走向失败，是因为它使人放弃对潜能的开发，让潜能在那里沉睡、白白浪费。我们每个人都能发挥生命的潜能，为生命本能效力的就是人体内的创造机能，它能创造人间的奇迹，也能创造一个最好的你。而能否创造奇迹的关键就在于我们是否拥有积极乐观的人生态度。

积极乐观的心态能促进我们的事业成功，悲观消极的心态会使我们与千载难逢的机遇失之交臂，最终使我们两手空空。

两个欧洲推销员到非洲去推销鞋子。本来，非洲的天气十分干燥炎热，非洲人都是赤脚走路。甲推销员看到非洲人都打赤脚，立刻很失望：“这些人都打赤脚，怎么会要我的鞋呢？”于是放弃努力，失败沮丧地回到家乡。而乙推销员看到非洲人都打赤脚，惊喜万分：“这些人没有鞋子穿，这鞋子市场大得很呢。”于是想方设法引导非洲人购买鞋子，最后发财而回。

这两个人面对的是同一件事、同一个问题，可是最后的结果却是一个成功一个失败，到底是为什么呢？原因就是两个人心态不一样而导致了两个人思考方式的不同。

一个人相信自己是什么，自己就会是什么；一个人心里怎样想，就会成为怎样的人。这从心理学上说有一定道理，因为我们每个人心里都有一幅

“心理蓝图”，或者说是一幅自画像。如果你想象中的是做最好的你，那么你就会在你内心的“荧光屏”上或者对面的镜子里看到一个踌躇满志、不断进取的自我形象。同时，你还会经常收到“我做得很好，我以后还会做得更好”之类的信息，这样你注定会成为一个最好的你。美国哲学家爱默生说：

“人的一生正如他一天所设想的那样，你怎样想象、怎样期待，就有怎样的人生。”美国赫赫有名的钢铁大王安德鲁·卡耐基就是一个充分发挥自己的潜能创造成就的代表。他小时候由苏格兰移居美国，在一家纺织厂当工人。他当时的目标是“做全工厂最出色的工人”。因为他经常这样想，也是这样做的，最终他实现了他的目标。后来命运又安排他当邮递员，他想的是怎样“做全美最杰出的邮递员”。结果他的这一目标也实现了。他的一生总是根据自己所处的环境和地位塑造最佳的自己，他的座右铭就是“做一个最好的自己”。

不管你现在的的生活怎样，不管你现在的地位怎样，千万别对自己失去信心，每天都保持一种积极乐观的心态，也许成功就在我们眼前。

大度是领导力最好的明证

“大肚能容，容天下能容之事”、“宰相肚里能撑船”等都是要我们保持一颗宽容之心对待身边的人和物。其实，以大度之心容忍别人的过错是领导的必修课程，毕竟人终归是人，是人总是要犯错误的。

历史上有名的六尺巷的故事，说的就是当年宰相张英邻家造房占了张家三尺地基，张家人不服，修书一封到京城求宰相张英主持公道，张相爷看完书信回了一封信，内容是：千里家书只为墙，让他三尺又何妨；万里长城今犹在，不见当年秦始皇。家人收书羞愧并按相爷之意退让了三尺，邻家人见相爷家人如此胸怀，亦退让三尺，遂成六尺巷，这段佳话也成为桐城人以礼待人的一个写照。其实作为宰相的张英的宽宏大量，正应了那句“宰相肚里能撑船”的谚语。以一颗宽容之心来对待周围的人和事，我们就会为自己创



造出一片“和气生财”的天地，为自己事业的成功添砖加瓦。

宽容大度就是指胸怀宽广、有气量，人对事不过分地计较和追究。在中国古代，许多有名的人就是利用大度容人的手段才使自己周围聚集起一批谋士的，三国时代的曹操便是其中一位。在《三国演义》中曹操被描写成一个地道的奸雄，其实历史上的曹操是很能容人的。

三国时袁绍部下有个谋士叫陈琳，在讨伐曹操时，他写了檄文大骂曹操为祸作乱，是个奸雄，甚至连曹操的祖父、父亲也被骂得狗血喷头。曹操看到檄文，气得几天都吃不下饭。后来，袁绍兵败，陈琳被曹操的部下俘虏。对一般人来讲，这样的人不杀不足以解恨，但曹操却欣赏其才华，不仅没有杀他，反而委以重任。可见，历史上真正的曹操的确是气量如海。曹营中人才密集，看来绝非偶然。

用人必须得有度量，像曹操待陈琳，他的用人之术、容人之量体现了他的英雄本色。欲成大业者没有容人之量必无所成。能容人，是指容各种人，尤其要容与自己可争短长的英雄豪杰。

我们应该从古代帝王的驭臣之术中学会宽宏大度的能力。领导的大度有一定的评价标准：

顾全大局，不计较小事，在非原则问题上能忍让；

在对待下属的态度上，善于同别人进行心理位置互换；

不计前嫌，能与以前与自己意见不合，甚至反对过自己的人一道共事；

对能力强于自己的人，甘居其后，举贤任能。

领导者的宽容大度，有助于建立和谐的上下级关系；有助于在群众中建立起领导的威信，形成众望所归的局面；有助于领导班子内部的团结；有利于调动一切积极因素，并能化消极因素为积极因素。一个能容人的领导，手下肯定有一批有着创新能力的“奇人”，这个公司或者这个单位一定是个朝气蓬勃的成功型团体。

鲁迅先生也曾把大度当做我们待人的美德，他说过：“对于为了远大的目的，并非因个人之利而攻击我者，无论用怎样的方法，我全都没齿无怨

言。”我们一定要有宽阔的胸怀，如果心胸狭窄，对个人得失、恩怨斤斤计较，寸土必争，其结果必然发展到“同舟”而不“共济”。

大家应该有蔺相如对待廉颇的气度，应该有张飞义释严颜的气量。如果那样的话，我们的生活会有更多的快乐和精彩。

保证诚信

做人一定要诚实，做事一定要有礼貌，这是我们为人处世的标准和原则。大家一定听说过《狼来了》的故事，正是因为那个小孩不诚实，才导致了大家对他的不信任而使羊葬身狼腹的。和别人交往，我们要得到对方的信赖就需要诚实诚恳。良好的人际关系是从诚实开始的。

有句话说得好：诚实是最好的策略，尤其从长远和总体利益来看，诚实常常比欺骗能给一个人带来更多的好处。只有平时做人诚实才可能得到别人的尊重和信赖，获得立足之地，营造良好的人际关系。

圣人孔子在教育学生的时候也说过：“知之为知之，不知为不知，是知也。”说的就是要诚实。在这个商业社会里，一个人的信誉与诚实意味着一切，没有良好的信誉是很难取得成功的。

《狼来了》的故事的教育意义不言自明。这个故事的结尾令人不寒而栗，试想如果这个放牛娃懂得做人要诚实的道理，就不会最后害了自己了。

诚实不仅仅是说讲话的内容要真实，不撒谎骗人，而且语气也要诚恳，这样才能够打动别人，收到事半功倍的效果。

黄炎培先生是我国著名的教育家、爱国民主人士，但是在国民党统治期间受到了迫害，在政治上受到了排挤和打压，从此发誓永不踏足政界做官。而1949年中华人民共和国成立的时候，祖国的各个领域都需要人才，而像黄炎培这样高端的知识分子更是难求。于是，周总理便亲自请黄炎培先生做政务院副总理，黄炎培一口拒绝。但是，周总理没有灰心，他真诚地说道：



“我们这个总理不是官，而是为人民服务的。”黄炎培先生听到这里便答应了周总理的邀请，开始为祖国的建设奉献自己的力量。

同样，一个人的诚实与否，可能关系到他的一生，关系到他的事业，关系到一个企业的发展。

日本著名企业家吉田忠雄曾经说过：“为人处世首先要讲求诚实，以诚待人才会赢得别人的信任，背弃这一点，一切就都成了无本之木。”其实，他最初曾在一家小电器商行做推销员。有一次，商行交给他推销一批剃须刀的任务。当时别的商家还没有推销这种产品（事后才知道，是吉田忠雄先生没有对市场进行很好的调查而自己定的价格）。当他把这批剃须刀推销完之后，他发现市场上的平均价格比自己推销出去的价格低，于是他一家一户地找客户，向他们说明真实的情况，并把差价还给了他们。通过这件事，吉田忠雄先生赢得了那一地区人们的信赖，人们认为他懂得为商之道，是值得信赖的。这些客户因为这件事而深受感动，纷纷上门预订产品。吉田因为业绩好而被公司高层关注，这为他以后创办公司打下了良好的基础。

而我们在人际交往过程中怎样判断对方是否诚实呢？一个人说话做事总会在某些方面有所体现，比如说人们常常会将内心的情绪和处事态度表现在其某些不经意的动作或行为上。人们在抽烟或喝饮料时都会有其习惯性的动作，这种无意识的行为往往会反映一个人真正的性格，我们可从中探测该人的深层心理。这就是说是否诚实可以在表情或动作上表现出来。

当年，克林顿与老布什争做总统时，有一个细节性的行为使得克林顿战胜了老布什。在竞选总统演说对决的电视转播过程中，克林顿一场下来用92次眨眼来表达自己的观点，而老布什则一直在那滔滔不绝。有人分析说眨眼说明一个人在向别人表达一种诉求、一种帮助。而这种诉求是发自内心的。人们通过克林顿的眨眼行为而认可了他，使他如愿以偿地当上了总统。

有人总结了表现诚实的几种说话方式和表现诚实的六种秘诀。

表现诚实的说话方式：

不懂的事就坦白说不知道，更能博得对方的好感；

预料使对方等待时，应比你所确定的时间再多说10分钟，较易获得对方的信赖；

对自己不利的事情，不需开场白而直接进入主题，可令人觉得你非常具有责任感；

错在自己时，只要以对方期待以上的态度向他道歉，即可给他诚实的印象；

有反对意见时，采取请教的方式，就不会给人傲慢的感觉；

复述一下对方的意见，可令对方有放心感；

“我有活要告诉你”不如“我有话要请你听”来得谦虚；

如果你想反驳，那么先接受对方的意见，即可表现出你认真的态度。

表现诚实的秘诀如下：

要强调自己的诚实，可稍微表现一些自己的缺点；

对没有把握的事，使用肯定语气可使对方相信你说的话；

说话时，速度应尽量缓慢；

犯错时以借口掩饰，还不如用行动来补救这个错误，更能增加你的诚意；

对正处于愤怒中的对方要提出反论，稍待一段时间即可表现你的认真；

表现出没必要的“热衷态度”，反而会令对方觉得你缺乏诚意。

勇于承担责任是成为领导的起点

任何一位管理者都不是完人，也并非全能，工作中出现某些失误或欠妥之处是难以避免的。费根鲍姆曾经说过：“管理上的创新是必要的，冒险也是必要的。那些冒险的人即使失败，也仍然会得到报偿。进行一定程度的冒险就必须承担起一定的责任，勇于承担责任是一个成功领导的必备素质。”

责任是对人生义务的勇敢担当，责任也是对生活的积极接受，责任还是



对自己所负使命的忠诚和信守。一个充满责任感的人，一个勇于承担责任的人，会因为这份承担而让生命更有分量。

工作就意味着责任。在这个世界上，没有不需承担责任的工作，相反，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。不要害怕承担责任，要相信，你一定可以承担任何正常职业生涯中的责任，也一定可以比别人完成得更出色。

责任可分为不同的种类，大致有国家责任、社会责任、工作责任等。在追求成功的过程中，只有当你愿意承担重任，而且愿意不断地付出真实的劳动时，才会获得成功。

作为领导者，关键时候能够挺身而出是要有足够的胆量的。

美国作家吉尔贝·希纳尔的《杰斐逊评传》中记载了杰斐逊勇于承担责任的一段故事：1803年3月2日，（杰斐逊）在给门罗和利文斯顿的指示中特别说明，“假如法国方面以更大的数额（超过二百万美元）作为最后要求，总统决心出到五十万图里弗尔（法国19世纪以前的货币单位），以不致达不到主要目标”。顺便提一句，这段话说明门罗和利文斯顿为什么能够认为他们有权接受以六千万法郎购买该地区整个领土的建议……总统是否有宪法赋予的权利，不经国会正式同意，就允诺这样一笔价款，是另外一回事。（不过），如果不是杰斐逊在这关键时刻，承担了动用国家财力的责任，不论是门罗，还是利文斯顿，均不会认为自己有权签订涉及六倍于众议院通过款项的这个转让协议。

当时拿破仑帝国因财源匮乏，已无暇顾及其远在北美的殖民地，它对“新大陆”的征服也进展得不够顺利，正欲从中解脱出来。而路易斯安那地区无论从交通还是经济方面看，对美国都十分重要，购买它使美国领土几乎扩大了一倍。杰斐逊（1801—1809年任美国总统）指示赴法特使门罗和驻法公使利文斯顿，表示愿动用国家更大的财力以促成美国购买路易斯安那。尽管杰斐逊总统未经国会正式同意，就允诺这样一笔有违宪法的款项，但是以后的事实证明，他是富有远见卓识的。为政者在关键时刻应果断行事，大胆地承担责任，切不可过分犹豫坐失良机。

而我们只有认清自己的责任时，才能知道该如何承担自己的责任，正所谓“责任明确，利益直接”。也只有认清自己的责任时，才能知道自己究竟能不能承担责任。因为，并不是所有的责任自己都能承担，也不会有那么多的责任要你来承担，生活只是把你能够承担的那一部分给你。学会认清责任，是为了更好地承担责任。

当出现失误时，管理成员之间切忌互相埋怨、互相指责、互相推卸责任，主要管理者和具体管理者都应主动承担责任，全体成员共同总结教训，共同弥补损失。当取得成绩时，不应争名夺利，要发扬“见荣誉就让”的高尚风格。

世界上最愚蠢的事情就是推卸眼前的责任，认为等到以后准备好了、条件成熟了再去承担才好。在需要你承担重大责任的时候，马上去承担它，这就是最好的准备。如果不习惯这样做，那么即使等到条件成熟了以后，你也不可能承担起重大的责任，你也不可能做好任何重要的事情。

要将责任感根植于内心，让它成为我们脑海中一种强烈的意识，在日常行为和工作中，这种责任意识会让我们表现得更加卓越。领导者作为领航者，需要有很强的探险心理，但在拼搏奋斗的时候一定要时刻准备承担应负的责任。

而我们在生活中也要锻炼拥有承担责任的意识。





第十五章

那些发财的商家，多少都懂些心理学

商场如战场，战场上，知己知彼方能百战不殆。心理学正是一门让你能够知己知彼的学问，读懂了心理学，你不仅能知道自己的“兵力几何”，更能知道“敌军”的软肋所在，有心理学的帮助，你才可能驰骋商场，使自己始终立于不败之地。

新平知學

PDG



要想占据市场先占领头脑

占领了人们的头脑，你就掌握了市场的指挥棒。作为商家，只有先占领消费者的头脑，你的产品才会激起消费者的购买欲望。只要有创意，在“新”与“特”上做文章，就会有发展的商机。“市”在人为，“追市场”不如“造市场”。

美国广告专家利奥·伯内特认为，只有占领头脑，才会占有市场。同样，作为商家，只有先占领消费者的头脑，才会激起消费者的购买欲望。关于这一点，我们可以借助于广告。广告是一个引起消费者注意自己产品的过程，一个好的广告，必须能抓住消费者的心理特点和规律，通过自己的创意与消费者的心理产生一种共鸣，这样的广告才能产生强烈的冲击力，才能打动消费者。

新中国成立前，南京有家鹤鸣鞋店，牌子虽老，却无人问津。不久，老板发现许多商社和名牌店都通过登广告来推销商品。于是他也想做广告宣传一下。但怎样的广告才能打动消费者呢？这时有员工提议，到市里最大的报社登广告。老板觉得主意不错，但问题是内容和形式要怎样才吸引人呢？

在反复思量之后，该店采取了卖关子、留悬念的策略。第一天只登个大问号，下面写一行小字：欲知详情，请见明日本报栏。第二天照旧，等到第三天揭开谜底，广告上写着“三人行必有我师，三人行必有我鞋——鹤鸣皮鞋”。广告登出后果然吸引了广大读者，鹤鸣鞋店顿时家喻户晓，生意从此红火起来。

该例子告诉我们，做广告不仅要加深读者对产品的印象，还要掌握读者求知的心理。上述广告利用了人们对悬念特别关心的心理，大吊人的胃口，最后突然让人恍然大悟。广告虽然做得简单，但标新立异，打破了传统观念，因而取得了极大的成功。

要占领消费者的头脑，提供差异化的产品也是一个重要途径。前者是宣传已有产品，后者是创造没有的产品。二者要成功，都要首先占领消费者的

头脑。管理大师德鲁克说：“企业的宗旨只有一个，就是创造顾客。”有差异才能有市场，因此，从某种意义上说，创造了差异，你就占领了市场。

乌龙茶是中国的特产，在东南亚等国早有盛誉，尤其是在日本备受青睐。日本人看准这一商机，注重在消费潮流上搞创意。他们从我国进口一级、二级茶叶，制成品味高、口感好的乌龙茶液体饮料，不仅畅销欧美市场，而且还返销到了中国。

在市场竞争十分激烈的形势下，只要善于在创新上做文章，就会有发现无限商机。在五彩缤纷的大市场中，处处孕育着商机，关键是经营者要有一双慧眼看准商机，要有灵敏的嗅觉嗅到商机，要有智慧的头脑创造商机。没有比脚更长的路，坐等不如捷足先登。

占领消费者的头脑，就是要有创意，找到产品的独特之处，把消费者俘获，有时还可以反其道而行之。

北风和太阳比威力，看谁能把行人身上的大衣脱掉。北风首先来一个寒风凛冽、冰冷刺骨，结果行人为了抵御北风的侵袭，把大衣裹得更紧了。太阳高照，行人因为热而解开纽扣，继而脱掉大衣，太阳获得了胜利。

农夫山泉参与矿泉水市场争夺战时，就已经面对着娃哈哈和乐百氏等几大巨头，农夫山泉通过赞助一分钱的“阳光工程”，做了一则公益广告：一群孩子在一起踢球、跳绳、比赛。画外音告诉我们：“您的一分钱我们是这样花的。”这种广告方式，深深地触动了消费者内心温情的一面，更贴近了普通百姓的生活，也使农夫山泉品牌得以树立。

在GSM移动通信服务处于成长阶段时，正是电信市场趋于成熟、竞争加剧的时候，但中国移动准确把握时机，运用市场竞争理论，选择了恰当的竞争性广告，找到自己的优势，并进行了大力宣传，而且在宣传中能很好地迎合消费者的诉求，所有这些都促使公司走向繁荣，占据了广大市场。诚如伯内特定理所言，只有占领头脑，才会占有市场。

取个好的商品名，获得成功更容易

一个好的商品名可能无助于劣质产品的销售，但是一个坏的商品名则会使好产品滞销。取名不应与其他品牌相同或相似，要有一定的象征意义，使消费者产生有价值的联想。商品名要尽可能给人以美感，要发掘那些传统文化的意蕴，做到吉祥动听、雅俗共赏。

在娃哈哈集团的品牌中，“娃哈哈”、“非常”都是很有创意的。在品牌名称上，似乎就已先胜出一筹。“娃哈哈”名称出于那首知名儿歌“我们的祖国是花园，花园里花朵真鲜艳……娃哈哈，娃哈哈，每个人脸上都笑开颜”。“娃哈哈”这一名称也比较容易传播，很大众化，具有亲和力。大众、亲和、健康、欢乐是其内涵。当然，也有不少人认为娃哈哈是一个儿童专属品牌，不宜向成人产品延伸。对此，娃哈哈集团认为，娃哈哈并非仅限于儿童概念，而是一个儿童、成人的通用性品牌。在产品开发和市场推广实践中，娃哈哈似乎也在努力淡化其儿童概念，为品牌创造一个更大的发展空间。到目前为止，娃哈哈的品牌延伸是很成功的，因为其延伸并未脱离品牌核心概念。

“非常”是娃哈哈集团的一个品牌。“非常”这个名称响亮、大气、时尚、优越、欢乐。推出可乐时，也有人主张延伸“娃哈哈”，但是公司最终选择了另创品牌之路。“非常”品牌的推出，弥补了“娃哈哈”概念的不足，比如说其“时尚”、“优越感”要素，拓宽了集团品牌的定义域，更为重要的是，要挑战可口可乐，用“娃哈哈”品牌不足以显示其气势和差异，就可乐名称而言，“非常”显然不逊于“可口”和“百事”。正是因为有了这样好的品牌创意，娃哈哈才在市场上取得了成功。

要想给商品取好名，首先要了解商品的取名方法，一般来说，它有以下几种类型：因物命名型、因形命名型、因人命名型、因地命名型、因成分命名型等。无论采取何种取名方式，都要充分显示出商品品牌的个性。取名无论从声音、形象上，还是一般理解上，都不应与其他品牌相同或相似，并且

好的命名要有一定的象征意义，使消费者产生有价值的联想。

今天风靡全球的“金利来”领带，起初的名字叫“金狮”。其老总曾宪梓，曾经送两条自己产的领带给一位亲戚，谁知这位亲戚蛮不高兴，说：“我才不戴你的领带呢！金输，金输，什么都输掉了。”原来广东话“狮”与“输”读音相近，而这个亲戚又是个爱赌马的人，香港赌马的人很多，显然都很忌讳“输”字。那天晚上曾先生一夜未眠，为改个名字，绞尽脑汁，最后终于想出了将“金狮”改为“金利来”。结果很快赢得大众的欢迎。

向每一个人推销

在每位成功的推销员背后，都有自己独特的成功诀窍。乔·吉拉德是世界上最伟大的推销员，他的秘诀是，名片满天飞，向每一个人推销。在递名片或向顾客介绍自己时，一定记住要注意倾听和微笑。为了更好地推销商品，我们必须了解顾客，同时让顾客了解我们。

乔·吉拉德是世界上最伟大的推销员，他连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全，世界销售第一的宝座，他所保持的世界汽车销售纪录——连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能及。乔·吉拉德也是全球最受欢迎的演讲大师，曾向世界500强企业的众多精英传授他的宝贵经验，来自世界各地数以百万的人们被他的演讲所感动，被他的事迹所激励。

乔·吉拉德有一个习惯：只要碰到生意的机会，他就马上会把名片递过去，不管是在街上还是在商店。他认为，推销的要点不是推销产品，而是推销自己。如果你认为递名片给别人是很愚蠢、很难堪的事，那怎么能够把商品推销出去呢？他到处递名片，到处留下他的味道、他的痕迹，人们就像绵羊一样来到他的办公室。

去餐厅吃饭，他给的小费每次都比别人多一点点，同时主动放上两张



名片。因为小费比别人的多，所以人家肯定要看看这个人是在做什么的，分享他成功的喜悦。人们在谈论他，想认识他，根据名片来买他的东西。长年累月，他的成就正来源于此。他甚至不放过借着体育比赛的机会来推广自己。他的绝妙之处在于，在人们欢呼的时候他把名片雪片般地撒出去。于是大家欢呼：“那是乔·吉拉德！”已经没有人注意那些体育明星了。

乔抛撒名片这一非同寻常的举动，给人们留下了深刻的印象。当人们想买汽车时，自然就会想起那个抛撒名片的推销员，想起名片上的名字——乔·吉拉德。其实，市场无处不在，有人就有顾客，如果你让他们知道你在哪里，你卖的是什麼，你就有可能得到更多的机会。

另外，在递名片或向顾客介绍自己时有两种力量非常伟大：一是倾听，二是微笑。要把自己推销出去，面部表情很重要。它可以拒人于千里，也可以使陌生人立即成为朋友。世界上有六十多亿人口，如果你掌握这两大武器：倾听和微笑，别人就更喜欢你也更容易与你接近，到那时，你的商品还愁卖不出去吗？

不论你推销的是什麼东西，最有效的办法就是让顾客相信——真心相信——你喜欢他、关心他。如果顾客对你抱有好感，你成交的希望就增加了。要使顾客相信你喜欢他、关心他，你就必须了解顾客，同时让顾客了解你。

为了了解顾客，我们应该花时间去搜集与顾客有关的各种资料。如果你想把东西卖给某人，你就应该尽自己的力量去收集，收集那些与你的生意有关的情报。如果你肯每天花一点时间来了解自己的顾客，那么你不愁没有自己的顾客。在建立自己顾客的档案时，你要记下有关顾客和潜在顾客的所有资料，他们的家庭、嗜好、学历、职务、成就、旅行过的地方、年龄、文化背景及其他任何与他们有关的事情，这些都是有用的推销情报。所有这些资料都可以帮助你接近顾客，使你能够有效地跟顾客讨论问题，推销出那些切合顾客实际需要的商品。

增进顾客或潜在顾客对我们了解的最好办法是——名片满天飞。记住，向每一个人推销自己。

千里之堤，溃于蚁穴：250定律

每一位顾客身后，大约有250名亲朋好友。如果你赢得了一位顾客的好感，就意味着赢得了大约250个人的好感；相反，如果你得罪了一名顾客，也就意味着得罪了250名顾客。

有一位基督教殡仪业主向乔·吉拉德购买一辆汽车，成交后，乔·吉拉德问对方每次来参加葬礼的平均人数是多少，得到的回答是差不多250人。

还有一次，乔·吉拉德同夫人一起去参加一位朋友的婚礼，当乔·吉拉德向礼堂的工作人员打听每次婚礼平均有多少客人时，对方告诉他，新娘方面大概有250人，新郎方面也是如此。

由此，乔得出结论：在任何情况下，都不要得罪任何一个客户。在乔的推销生涯中，他每天都将250定律牢记在心，抱定生意至上的态度，时刻控制自己的情绪，不因客户的刁难，或是不喜欢对方，或是自己情绪不佳等而怠慢客户。乔说得好：“你只要赶走1个客户，就等于赶走了250个潜在客户。”

即使对方令你感到不悦，也不要疏远、回避他；有任何活动，不要忘了把他当成伙伴之一；当对方找你麻烦时，最好佯作不知；辩驳或向他提出忠告时，必须把你的论点集中于一处；你的论点不能掺杂个人感情，必须要客观；应以淡然的态度帮助对方，不要有施恩的姿态；在暗地里协助对方；找个与对方亲近的人做桥梁，逐渐建立起彼此之间的友好关系；关心对方的嗜好、子女和工作，即是对他的尊重。

随着产品同质化时代的到来，服务成为企业和商家取得成功的一个重要方面。服务不好，顾客就不会再上门，而且会让周围的人知道这一点。服务好了，顾客不但会自己再次光顾，而且可能会介绍更多的人光顾你的商店。所以，一定程度上说，服务的胜利，就是竞争的胜利。善待每一位顾客，你就点亮了一盏吸引更多顾客的明灯。

长期领跑国内洗衣机销售业绩的江苏小天鹅集团，很长时间都保持全国

同类产品销量第一的位置。小天鹅集团经过多次市场调查，得出了结论：服务好一个老客户可以影响二十五位潜在的消费者，这其中有八人可能产生购买欲望，有欲望的八人中有一人会成为实际的购买者。所以，服务好一个老客户，就会产生一个新客户，这中间还不断地产生二十五个潜在的客户。为此小天鹅集团提出了“服务第一，销售第二”的口号。正是有了这一系列的服务策略，才成就了小天鹅的今天。

作为推销员，或商店营业员，你必须遵守这个定律，让它为你服务。
“250定律”是所有成功者都必须遵守的原则。

得寸才能进尺：利用“登门槛效应”让顾客多起来

“登门槛效应”是说一旦推销员的脚跨进了顾客家的门槛，随后的推销就不会有大的问题。也就是说，接受了一个小要求的人，以后有可能接受更大、更重要的要求。“跨进门槛”使以后的要求更有可能被接受，而“跨不进门槛”则会降低以后的要求被接受的可能性。

“登门槛效应”是心理学里的一个术语，现在成了人们社会交往中的一种重要手段。心理学家曾进行过一项实验，最终目的是要求家庭主妇同意在院子里竖立一块不很美观的木牌，上面写着“谨慎驾驶”。当直接提出时，只有17%的人同意。而先要求她们在一项立法鼓励安全驾驶的请愿书上签名时，几乎全同意了。隔几周后再提出立木牌的要求，结果有55%的人同意。这说明由于人们意愿表现出前后一致的形象，即使后面别人的要求过高或过分，人们为了维护给别人印象的一致性，为了不给别人造成心理印象上的前后不协调，也要继续帮助下去。

在现实生活中，运用“登门槛效应”进行劝说，往往能够取得比较好的效果。

例如，妻子要劝说每天抽两包烟的丈夫戒烟，很少能一下成功的，不妨先劝说他每天少抽半包，以后劝他再减去半包，最后则可能说服他戒烟。这样，每一次的要求都是可以接受的，而不致让被劝说者感到一下子接受不了。这亦即人们一旦接受了他人的一个无关紧要的小要求，就常常会接受第二个在以前认为较麻烦，甚至不合心意的大要求。

不过，要出现这种效应，至少有两个条件是必需的。首先，最初的要求应该比较简单，让对方比较容易接受。例如，顺便告诉某个人现在是几点钟，是件很简单的事，也比较容易让人接受，而详尽地告诉某个人某套软件怎么操作则会让人觉得很难。其次，要让对方觉得这事是有意义的，而且自己是自愿而不是被迫的。如果一个人觉得自己是被迫接受的，那么就没有理由归因于内心的意向。

心理学家做过一项实验，把一些提供捐助的人称为慈善者，而另一些捐助的人则不给任何称号，从而观察两者之间的异同。捐献之后，实验者对一些被试说：“你真是一个慷慨的人。我希望更多的人能够像你一样慈悲。”一些人则没有得到任何称号，那些拒绝向慈善事业提供捐助的人则被称为无情者。所有这些被测试者后来都遇到另一位募捐者，要求他们再次向另一家慈善机构进行捐助。结果发现，在曾经提供过捐助的被试中，被称为慈善者的比没有得到称号的人捐献得多；而最初拒绝过提供捐助的被试中，被称为无情者的则比没有得到称号的人捐献得少。

由此可见，登门槛效应在日常生活以及销售中都是非常重要的。

充满诱惑的法则：赢家通吃

赢家通吃的法则必然导致不公平的利润分配，那些拥有核心技术的企业是占有利润分配比例最大的企业，并成为游戏规则的制定者。在我们无法改变游戏规则或赢家通吃法则之前，最好的办法是找到自己的优势，并把它做大做强。



在一些竞争中，如争夺一家大公司的CEO宝座、一所著名法学院的院长，或者美国的总统等，赢家常常只有一个。研究者罗伯特·弗兰克和菲利普·库克将这样的锦标赛描述为“赢家通吃”的市场，即少数几个明星创造了大部分价值，最终得到了绝大部分战利品。

对这种现象人们有多种解释，其中最科学的一种解释是，因为有很多才华横溢的人士竞争唯一的顶级职位，所以在赢家通吃的市场上的竞争者，必须有冒险的精神。好莱坞电影制片人琳达·奥布斯特这样解释说：“胆量，而非才华，是取得成功的充要条件。”在赢家通吃的市场上那些志向最远大、最具竞争力的玩家通常认为，首先要敢想敢干，然后是找到自己的优势，把它做大做强，这样才能使你成为最大的赢家。

美国人曾经对可口可乐和百事可乐作过近20万次的味觉品尝试验，几乎每一次试验都证明百事可乐味道好于可口可乐，但可口可乐仍稳居饮料市场份额第一位，只因为它一开始就是第一，占据了优势。据统计，同类产品中排在第一位的产品销售量是第二位的2倍，第二位产品的销售量又是第三位的2倍——这是赢家通吃法则所导致的必然结果。

“赢家通吃”现象，也就是经济学家所说的“边际报酬递减”效应，它是社会经济发展过程的必然结果，是由越来越激烈的市场竞争、越来越发达的技术手段、越来越高级的社会经济形态所引发的一种必然现象。

工业经济时代的人们，也许还意识不到这种潜在的规律，但到了目前这个知识、信息纷至沓来的新商业时代，由于人们的精力和记忆能力有限，只能有选择地去记忆、存储知识和信息——最好的也就是排名第一的。

研究表明，企业赢利的方法有许多种，其中参与制定行业标准，便是保证获取利润的重要手段。成为“游戏规则”的制定者之后，其他的竞争对手就只能在您制定的规则中运转。英特尔一家公司占了全球电脑微处理器市场的75%；惠普和太阳微两家公司拿下了计算机工作站世界市场的55%以上；400亿美元的世界音乐制品市场，索尼、华纳等5家企业占2/3。这就是知识经济时代出现的“赢家通吃”现象。

在市场经济条件下存在诸多的不公平现象的背后是利润的分配不公。赢家通吃的法则在支配着经济和社会的运行，强者会越强，那些拥有核心技术的企业是占有利润分配比例最大的企业，因为他们走在了前面，成了游戏规则的制定者。不公平的利润是诱人的，在我们无法改变游戏规则或赢家通吃法则之前，最好的办法是找到自己的优势，使我们在某一方面做得比别人好。

用好逆境，厚积薄发

如果能在冬天的逆境中生存，就再也不会害怕夏天的竞争。在顺境的时候检验不出我们的实力，逆境的时候就能看出我们薄弱的环节。逆境是学习和探索的时期，顺境则是居安思危的时期，把握这两个时期，才会获得持续的发展。

台湾著名企业家王永庆说：“卖冰淇淋必须从冬天开始，因为冬天顾客少，会逼迫你降低成本，改善服务，如果能在冬天的逆境中生存，就再也不会害怕夏天的竞争。”

王永庆是台塑企业的董事长，以上结论是他对自己所经营的事业进行总结得出的，我们称为冰淇淋哲学。台塑企业的成功，很大程度上是王永庆在经济低迷时仍然坚持投资塑料行业的结果。在市场竞争中，商业行情有涨有跌，经济状况也同样有繁荣有萧条。这些都是我们个人无力改变的，但是我们不能改变并不代表不能适应，不能在此基础上有所创造和突破。

在经济条件好的时候，有的经营者会跟随潮流，想大捞一笔，结果成败未定；但是等到经济萧条的时候，他们又闭紧门户，想借此渡过黑暗期，但此法也往往不能够奏效。一个企业要想做大做强，就必须学会把握经济不景气时的机会。因为经济萧条时，大多数企业都畏首畏尾，不敢有所行动，此时正是学习和探索的理想时机，也是为企业寻找复苏机会的重要时段。那些在经济萧条时候能够不断探索的企业，当经济再度复苏的时候，往往能获取比别人更多的机会。



台塑企业董事长王永庆是在经济萧条时敢于探索、善于把握机遇的杰出代表。台塑企业于1954年创立，经过50多年的努力发展，目前共拥有台塑、南亚、台化、台塑石化等二十余家相关企业，分别在中国台湾、美国、中国大陆及印尼设有工厂，成为聚乙烯化合物树脂产量居世界第一的企业。此外它还拥有庞大的教育和医疗机构，是台湾最大的民营企业。

而当王永庆于1954年投资塑料业时，正是台湾对聚乙烯化合物树脂的需求量较少的时期，台塑首期年产100吨，而台湾年需求量只有20吨。当时台湾还有几个类似的加工厂，他们能够获得日本人供应的更廉价的聚乙烯化合物树脂，这对台塑集团的打击是非常大的，在这一年台塑企业几乎濒临倒闭。面对这一现实，王永庆经过反复分析研究，作出了令人吃惊的大胆决策：继续扩大生产！他认为与其守株待兔，不如勇敢地创造市场。只有大量生产，才能降低成本、压低售价，从而使产品不受地区限制，吸引更多的顾客。

在将产量扩大6倍的同时，台塑集团创办了一个加工台塑产品的公司，即南亚塑胶工业公司，专门为台塑集团进行下游产品的加工和生产。按王永庆的说法，“当时真是骑虎难下”。经过不断摸索和总结，台塑和南亚的业务开始好转，奠定了它在塑料行业的重要地位。

经过这件事以后，王永庆也领悟到了许多经营诀窍。他曾说过：“当经济不景气时，可能也是企业投资与展开扩展计划的适当时机。”他认为，产品滞销与市场萧条的时期，正是企业锻炼和拼搏的最好时机。经营者要沉着冷静、咬紧牙关，提高整体素质，不断改善企业内部的经营管理，这样才能降低生产成本，提高企业的竞争力。如有余力的话，企业还可以拟订一个完善的投资计划，掌握适当的时机，做有效的前瞻性投资，化危机为契机。

王永庆所说的“卖冰淇淋应该在冬天开业”，其含义就在于冬天卖冰淇淋生意清淡，必定促使卖者努力改善经营管理。那么，夏天来临时，就会比其他后来者拥有更多、更明显的优势。正是鉴于这种观点，王永庆在美国石化企业纷纷倒闭、停工之时，敢于到得克萨斯州去兴建大规模的石化工厂，并先后买下两个石化工厂。1985年，台湾岛内经济极不景气，王永庆居然又宣布这是投资的最佳时机，并投资47亿新台币，发展资讯电子工业。后来的

实践证明，王永庆的看法确实高人一筹。

在生活中，大多数人都朝思暮想地希望有朝一日自己能够出人头地，取得令人羡慕的成就。可那些成功者靠什么来运转呢？机遇往往光顾那些有准备的人，天资固然重要，但后天的努力与个人成功也是分不开的。台塑集团的成功离不开王永庆等人不懈的奋斗。

在顺境的时候检验不出一个人、一个企业的实力，而在逆境的时候就能看出我们比较虚弱的地方、比较薄弱的环节。为了能够应付萧条时期的不利局面，能够在逆境中生存，我们必须不断地充实自我，广泛涉猎，拓展视野，同时也要找到自己的优势，并把它发扬光大。

我们应该把逆境看做是学习和探索的时机，不气馁，不怨天尤人，摆正心态，勇敢面对；在顺境的时候居安思危，不断地提醒和督促自己，这样才能使不管是个人还是企业永续地发展下去。





第十六章

心理学可以帮你开好爱情的泰坦尼克号

真正的感情应该不是占有，而是一种奉献。但是，一般人却做不到，因为每个人在心理上都是希望获得的，甚至会以一种嫉妒的心理来拥有爱情，殊不知这种只知索取的心理恰恰是爱情的天敌、巨轮的暗礁。读懂心理学，你所能了解的不仅是自己和他人，还能在了解的基础上规避爱情海中的“暗礁”。

新
知
识
PDG

情人眼里出西施：恋爱中的审美错觉

错觉是对客观事物的本质联系的一种错误知觉，有审美错觉和认识错觉之分。认识错觉和审美错觉是有区别的：认识错觉，反映的是不真实的客观情况；审美错觉是对审美对象深入体验之后，审美主体所产生的真实的美的感觉。这种审美感觉在客观上看好像是真的，但在主观上却是真实的心理体验。“情人眼里出西施”就是一种“审美错觉”。

佳丽是一个比较内向的女孩。大学时一次聚会，在她的斜对面坐着的是一个有着稍稍卷发的男孩，当佳丽不经意间注视他的时候，却发现他向自己这边瞟了一眼，就是这个眼神，把佳丽给惊呆了，她不知道怎样来形容这样一个眼神，里面充满了深邃和睿智。那顿饭，佳丽吃得魂不守舍。后来，佳丽了解到那个男孩是学校有名的“劣等生”，几乎没有上过课，天天不是泡网吧，就是喝酒惹是生非，身边没有几个朋友，但是佳丽什么都不在乎，随即向男孩求爱。男孩没有明确地表示同意，但是却明显地对她体贴了起来。

可这时来自老师和同学的反对意见开始排山倒海地压过来，她的家人也听说了这件事，表示如果再与这个男孩交往，就与她断绝关系，免得让家人丢脸。但是不管是谁的劝说，对佳丽来说都没有一点儿作用，她依旧坚持着。可是这时，前一阵子对她体贴的男孩突然间对她冷漠了起来，以后的很多日子里，他也不理睬她了。

医生发现，佳丽对那个男孩的好感，完全是出于他那双睿智的眼睛。经过进一步了解，医生知道了佳丽的初恋男友也有着这样的眼睛。所以再看到这样的眼睛，佳丽还是忍不住被它吸引。

这是一种典型的恋爱错觉。一般来讲，热恋中的男女，往往会因为对方的某一外在因素而把对方视为自己心目中的完美恋人，“情人眼里出西施”讲的就是这么一种感觉，这种审美感觉在客观上好像是失真的，但是在主观上却是真实的心理体验。

我们知道，当法国伟大的艺术家罗丹在品味人体雕塑时，他时时都会

从错觉中呼唤出种种不同的奇特的异化意象：有时“像一朵花——宛如花的吐放”；有时“像柔软的常春藤”；有时“像劲健的摇摆的小树”；有时人体向后弯曲，“好像弹簧”；“一个轮廓精美的瓶，蕴藏着未来的生命之壶”……总之，这正契合了“情人眼里出西施”的欣赏效应。

心理专家会告诉你：要正视审美错觉。在不同的时代，不同的文化背景和价值观下，人们的审美观不同。即使在大背景都相同的前提下，人的审美观也有个体的差异。同样的一个人，在有些人看来惊若天人，而在另一些人看来却很是普通。但不管怎么样，审美标准对于大多数人来说基本上还是一致的。

托尔斯泰说：“人不是因为美丽才可爱，而是因为可爱才美丽。”热恋中的男女对异性美的审视，既针对外表美，也针对心灵美，而且心灵美可以弥补外表的不足。审美错觉在一定程度上也是很有意义的，它让人挖掘出恋爱对象身上更内在的美以弥补某些不足，也可以推动爱情向前发展，而不至于使相貌不足的人孤独终身。

但是，如果没有了正确的价值观、人生观的引导，就容易埋下隐患，导致日后婚姻和家庭悲剧的发生。如果审美错觉有悖于正确的价值观、人生观，一旦爱的激情日渐平息，光圈效应随着消失，那时就悔之晚矣。

用理智战胜情感

我们通常都说“恋爱中的女性智商为零”，这句话是有一定道理的。因为在恋爱中，人的感情常常占据主导地位，从而导致感觉和认识上的偏差。所以，一定要在恋爱的时候为自己和对方作一下全面而深刻的分析，不要让感情的因素冲昏头脑，被“审美错觉”引入歧途。

那么，应该如何去做才能避免被引入歧途呢？

首先，听取别人意见。

俗话说得好：“当局者迷，旁观者清。”恋爱中的女性往往容易被爱的



错觉所迷惑，把恋人当做她的全部，甚至觉得恋人是完美无瑕的，是世界上最好的男子。此时，你应该认真听取家人和朋友的建议，再结合自己的认识来重新审视对方，要“择其善者而从之”。

其次，培养对爱情的审察力。

一般来说，爱情最能反映出一个人最深层次的需要，而只有当恋爱中的男女彼此真正吸引对方时，这种感觉才能够天长地久、地老天荒。所以要确立正确的择偶标准和恋爱态度，培养对爱情的审察力。

法国作家巴尔扎克曾经对少女的最初恋爱反应做了精辟的描述：“在虔诚的气氛中长大的少女，天真、纯洁，一朝踏入了迷人的爱情世界，便觉得一切都是爱情了。她们徜徉于天国的光明中，而这光明是她们的心灵放射的，光辉所及又照耀到她们的爱人。她们用心中如火如荼的爱情点燃爱人，把自己崇高的理想当做他们的。”这就是恋爱中的少女，很容易被恋爱的感觉迷惑，“见其一点，不及其余”。所以，热恋中的男女一定要正确看待审美错觉。出现错觉很正常，重要的是要通过正确的价值观和人生观来指导与修正这种审美心理。

男人来自火星，女人来自金星：恋爱中男女的心理差异

心理学家认为：初恋时，由于男女生理和心理方面的差异，男方的感情往往显得较为强烈和冲动，比较而言，姑娘的感情则表现为细腻缠绵。国外有人曾分别对青年男女进行了一次有趣的“罗曼蒂克测量”，结果发现25%的小伙子在谈恋爱的前三天就陷入情网，有的甚至一打照面便作出了是否该对一个女子作进一步了解的决定。与此形成鲜明对照的是，仅仅有15%的姑娘出现类似的情况。

小伙子一旦喜欢上对方，就会产生一种亲昵的需要，希望亲吻、拥抱的欲望较为强烈；而姑娘在刚刚喜欢上对方时，只是渴望与对方待在一起，她

们更多的是从充满情感的语言和目光的沟通中体验到愉悦、得到满足。既然我们了解了男女之间存在着这种心理差异，就要求我们在恋爱过程中通过有意识的自我调节，使得双方尽可能协调一致。

对一个正处于热恋中的小伙子来说，一定的克制能力是必不可少的，拥抱亲吻是双方情投意合、相互表达爱情的方式，只有当双方都有这种需要时方可进行。当你产生了强烈的冲动时，可以通过语言、目光进行暗示，以激发对方的欲望，在双方感情都炽热起来后，甜蜜的亲昵就自然而然。在一定程度上，小伙子的自我克制体现了对姑娘的尊重，展示了一种美好的品格，使得自己在姑娘心目中的形象更加完美。

有一篇奥地利的短篇小说《系于一发》，说的是两位相爱的年轻人上山旅行，在一间孤零零的小茅舍中过夜。姑娘犹豫着，晚上睡觉时是否要锁上门，她知道如果他真想干些风流韵事的话，那么锁、钥匙都无济于事。姑娘突然有了一个奇妙的念头，她扯下一根长发，把它缠在门把手和锁上，绕了好几道，用这根头发把自己“锁”在房间里，只要他一触动把手，头发就会扯断。

但第二天清晨，姑娘取下了一根完好无损的头发。小伙子经受住了姑娘的这个特殊的考验，这根普通的头发决定了他们的爱情，把他俩强有力地联系在一起。对姑娘来说，也应该理解小伙子的感情，当你认为亲昵条件尚未成熟时，可以通过适当的方式暗示对方。当对方有冒失的举动时，你也应坚决地拒绝，但应具体情况具体分析，不必仅仅因此就认为对方动机不纯、用心不良。

男女两性在心理上还有许多不同之处，表现为以下几个方面。

1. 男子比女子更易一见钟情。由于男青年多注重女方的外貌等外在特点，而女青年则较注重男方的内心世界，所以男青年比女青年更易一见钟情。如果发生了一见钟情的情况，一定要保持冷静的头脑，要在相互了解中检验与巩固这种一见钟情，使感情得到健康的发展，切忌草率从事，以免铸成大错。



2. 女青年的爱情一般较固执、深沉。现实生活中，不少女青年对男子一往情深，这一特点，使她们能不屈服家庭的阻挠，勇敢地同自己心爱的人结成终身伴侣。但也使一些女子听不进别人的忠告，一意孤行，同品行恶劣的人同流合污，以致自食其果，后悔莫及。

3. 男方求爱积极主动，女方则喜欢“马拉松”。在恋爱过程中，男青年往往敢于率先表白自己的感情，同时喜欢速战速决，总希望在短期内取得成功。女青年则不然，羞于表露自己的感情，常常采取曲折、间接的方式，含蓄地表达自己的感情。

4. 女青年的自尊心比男子强。女子在恋爱过程中异常敏感，且常设法使其自尊心得到满足。而男子的心胸较为宽阔，一般并不在乎求爱时遭到对方拒绝而带来的尴尬，如果求之不得，会用“精神胜利法”来安慰自己，以求得心理平衡。

5. 女青年的戒备心理比男子强。女青年在恋爱中显得冷静，常以审慎的态度来观察对方是否出自诚意，唯恐上当受骗，而男青年的戒备心理则少一些，在与女青年开始接触时，几乎没有怀疑对方的心理因素。

没错，你此时智商是零：恋爱与晕轮效应

晕轮效应最早是由美国著名心理学家爱德华·桑戴克于20世纪20年代提出的。他认为，人们对人的认知和判断往往只从局部出发，扩散而得出整体印象，也即常常以偏概全。一个人如果被标明是好的，他就会被一种积极肯定的光环笼罩，并被赋予一切都好的品质；如果一个人被标明是坏的，他就被一种消极否定的光环所笼罩，并被认为具有各种坏品质。这就好像刮风天气前夜月亮周围出现的圆环（月晕），其实，圆环不过是月亮反射光的扩大化而已。据此，桑戴克为这一心理现象取名“晕轮效应”，也称做“光圈效应”。

心理学家戴恩做过这样一个实验。他让被试者看一些照片，照片上的人

有的很有魅力，有的无魅力，有的中等。然后让被试者在与魅力无关的特点方面评定这些人。结果表明，被试者对有魅力的人比对无魅力的人赋予更多理想的人格特征，如和蔼、沉着、好交往等。

晕轮效应不但常表现在以貌取人上，还常表现在以服装定地位、性格，以初次言谈定人的才能与品德等方面。在对不太熟悉的人进行评价时，这种效应体现得尤其明显。

从认知角度讲，晕轮效应仅仅抓住并根据事物的个别特征而对事物的本质或全部特征下结论，这是很片面的。因而，在人际交往中，我们应该告诫自己不要被别人的晕轮效应所影响，而陷入晕轮效应的误区。

热恋中的男女常有一种你属于我、我属于你的共属感觉，这种感觉在和谐融洽之中让恋人共同体味一种心境和激动。莎士比亚曾感叹“恋人和诗人都是满脑子的想象”。“晕轮效应”有时会妨碍恋人之间的观察力，所以保持一份清醒，正视“晕轮效应”所产生的误区，对恋爱中的男女来说是必要的。

恋爱的男女除了外在的审美外，对对方的人品、生活态度更需要深入了解。对方的人生观是积极向上还是玩世不恭，对方的价值观是以金钱为重还是以精神为重，对方的家庭观是创业型还是享受型等，这些都是直接影响个人成长和家庭去向的大问题。

如果想生一个聪明健康的小宝宝，优生必须从优恋开始，对方家庭是否有严重的遗传病史和智力低下者，对方是否有心、肝、肺、肾功能代谢不全，是否患有急、慢性传染病和生殖器官畸形，都是应该详细了解的范围。例如，父母一方有精神分裂症，其子女可能健康，但再下一代极有可能出现一个精神分裂症患者。

特别注意，保持一份冷静，保持一份理智，正确客观地了解对方，才能克服“晕轮效应”的负面影响。

恋爱是甜蜜的，而热恋则可以将甜蜜继续升华。热恋中，一天不见恋人的面都难受。此时，彼此的感应尤为强烈，双方恨不得能随时随地交流、沟通，让对方分享自己的快乐与欢笑。这时，即使热恋中的一方犯了对不起对方的很大的错误，另一方也往往会原谅。因为热恋时候，每个人的缺点都会



随时消失，即使平时再好的朋友或父母去劝，也未必有效。

正因为这一时刻才有许多佳话产生，也为许多的悲剧埋下了种子、拉开了帷幕，只是身处其中的人此时乐昏了头而并未意识到危机的存在而已。进入热恋期后，初恋时小心翼翼的亲昵已被炽热的激情所取代，认为他们才是世界上最幸福的人，深深地沉浸在二人世界中，容不下第三人，把对方看得无限美好。但是，如此强烈的感情一旦有什么“风吹草动”，有什么不和与矛盾往往就会发生剧烈的变化，爱就会变成恨。热恋就是这样神奇，让人向往又容易受到伤害。

热恋中的女人要注意降低爱的热度，其方法有三。

1. 保持一份神秘感。神秘感会使对方在探索你的个性、万般风情的过程中保持不会衰退的兴趣。要培养这种神秘感，不仅要不断地完善自身的外在特征，还要不断地完善内在的人格，充实和更新知识，提高各方面的素质，追求事业上的成就。只有这样才能不断向你的恋人呈现你积极向上、新的一面，你就像是一眼永不枯竭的泉水，令人回味无穷。当然，保持神秘感要恰到好处，而不是高深莫测的全方位封锁。若隐若现、蜻蜓点水最为美妙。

2. 保持和他人的友谊。热恋中的情侣常常是“重色轻友”的。人既需要爱情，也需要友谊，爱情不能取代友谊，而且爱情有时也需要友谊的帮助和扶持。两人世界无论多么值得留恋，心灵也会因缺乏友谊而感到空虚、闭塞。友谊可能给你们的爱带来许多新的内容、新的信息、新的感受。即使是异性友谊，只要是可信的，也不必排斥。如果对恋人的异性朋友采取粗暴、冷淡、猜疑、不尊重甚至敌对的态度，无疑会伤害大家的感情。

3. 天天思念，但不一定要天天相见。两个人整天像连体人一样形影不离，再丰富的情话也会暂时断流，没完没了的抚爱也有感觉麻木的一刻。俗话说小别胜新婚，这是很有道理的。有时，恋人甚至可以刻意地拉开时空上的距离，例如和朋友、同事出去旅游、出差。分离一段时间，或故意好几天不见面等，以此来造成彼此心理上的距离。“有时我离开你，只是为了去感受想你的滋味。”当然，保持“心理距离”并非故意让心灵之间疏远，故意在心灵之间设立屏障或防线。有距离才有吸引，但是，千万不要太远。

失去一份感情不是失去整个天空：失恋后的心理调节

其实每个人都经历过不止一段感情，感情这东西，它会把快乐与悲伤同时带到你的面前。当你的感情一路绿灯时，它会使你快乐的就像神仙一般，无论遇到什么事情只要你看到你心爱的他，一切怨言都会烟消云散。但是当你的感情失败的时候，每一次回想起来总让人肝肠寸断，它所给你带来的伤痛就如一场噩梦。你就像得了一场大病，整天昏昏沉沉，如同死尸一般，随时都有可能崩溃。要想从失恋的伤痛中解脱出来，轻则几个月，重则几年。那么失恋后怎样自我调节呢？

1. 转移精力法。好的环境是摆脱痛苦的有利场所。去一个山清水秀的地方散散心，这时你会突然发现，原本想大声痛哭的你，眼泪却怎么也流不出来了，这就是大自然给你带来的一种神奇的力量。失恋后马上换个环境的做法，可使你与当时能引起你痛苦回忆的景、物、人分离开，使你慢慢淡忘一切。

2. 倾诉法。要想达到心理平衡就得把心中的痛苦向亲朋好友倾诉。失恋的时候可向网上的朋友倾诉，让他来分担你的痛苦。在网上他会劝你，使你的感情得以发泄，你也可选择放声痛哭，让你的感情发泄出来，这会使你好受些。

3. 遗忘法。失恋的人千万不要回忆和恋人在一起时的情景，这样会使你更加痛苦。能冲刷一切的，除了眼泪，就是时间，以时间来淡化感情，时间越长就越淡，仿佛一杯不断稀释的茶，总有一天你会忘记这一切。

4. 补偿法。补偿法是最难的方法，即将精力完全投入到工作中去，在事业上得到补偿。一个人在失恋的时候根本不可能把精力投入到工作中去，根本没有心思，满脑子都是他。但是，当你能做到以上三种方法的时候，最后一种你就自然地能做到了，因为你已经基本摆脱了目前的感情困境，你会发现他对你已经不再那么重要了。

等你上述四条都做到的时候，就应该好好地为自己庆祝一番，因为你胜利了。



婚姻不是爱情的坟墓：克服婚前恐惧症

将结婚的人，都明白从此之后两人的关系会发生质的变化。结婚的他和她一方面充满了对未来的憧憬，另一方面又都有点婚前恐惧症：会对未来的婚姻生活有一种恐惧感，“症状”是烦躁、脾气比较急、爱发火，有的人则会沉默寡言，不愿多说话，这可能影响到工作和生活。

婚前恐惧症产生的原因是什么呢？如何见招拆招呢？

1. 担心“婚姻是爱情的坟墓”。

恐惧原因：人人都说“婚姻是爱情的坟墓”，哪怕爱情再美好，进入婚姻就没有了激情和甜蜜，只有无尽的琐碎和烦恼。要是不结婚就没有这么多麻烦事了，可以尽情享受生活，享受爱情的滋润……

支招：走出婚前恐惧症，首先要摆脱对婚姻生活的幻想，不要存在过高的期望与奢望，不要认为爱人样样都好、完美无缺，应该清楚地认识到，新家庭的诞生，就意味着负担的加重，意味着双双要为家庭尽力尽责，尽自己做丈夫和妻子的责任。

须知，蜜月的甜美是自己甘心为爱吃苦受累而赢来的，是互相的奉献，共同的营造。要求恋人们在婚前就有为爱人、为未来的小家庭甘心吃苦受累的决心，要宽容和谅解爱人的缺点。

2. 包办婚姻，对未来老公老婆不够了解。

恐惧原因：有很多人是经人介绍认识的，相处时间短，家人催促尽早完婚，但彼此并不了解而导致婚前恐惧。

支招：男女双方需要不断地增进相互之间的了解，加深感情，这是最重要的婚前心理准备。这项准备若不充分，其他准备再完备也不会保障婚后生活的美满幸福，纵然是婚前物质准备应有尽有，亦难以弥补心理的损伤，维持夫妻真挚的恩爱。建议还是多了解一下再考虑结婚，或者婚前长谈一次，尽可能多地互相了解，或许可以消除对未来婚姻生活的恐惧感。

3. 担心和婆婆合不来。

恐惧原因：以后就要和公公、婆婆住在同一屋檐下，各人的生活习惯暴露无遗，相互间的摩擦也就不可避免，对和丈夫家人的未来相处感到担心。

支招：作好适应新生活的精神准备。婚前就应想到婚后生活的各个方面都会发生显著的变化，不只和爱人生活在一起，还有双方的父母、兄弟、姐妹以及亲戚朋友，要学会与他们和睦相处。在婚前乃至婚后一段时间内，应该创造条件去认识和熟悉那些应该认识的人，以免婚后因许多陌生人闯入自己的生活而感到紧张和引起摩擦，从而伤害夫妻感情。

4. 担心家务活儿干不完。

恐惧原因：那些家里的独生子女，从小被父母视为掌上明珠，从来没有做过家务。可是结婚后就不一样了，要学会做饭洗衣服，还要拖地板，清理房间，光是这几样就能占去大半的休息时间了……真想一辈子生活在父母的庇荫下，这样就不会头疼家务活儿了。

支招：每个女人都会成为主妇。遗憾的是，“主妇”目前在中国并不是一个值得骄傲的词，因为与它紧密相连的家务，一直以来都被社会和男人们所忽视甚至轻视。但家务劳动的价值和其他任何劳动一样，是一个主妇尊严和价值之所系，绝不能轻轻一笔带过。尊重家务劳动不但是新版《妇女权益保障法》的突破性成果，也是男女平等的根本前提之一。

婚姻是爱情的升华：新婚心理调适

新婚夫妇的心理调适是家庭和谐美满的重要环节，形象比喻起来有如下“三馆”之称。

1. “体育训练馆”心态。夫妻二人就像两个乒乓球运动员那样，有时处在“对打”的状态，有时处在配对双打、一致对外的状态，互帮、互谅共同渡过生活的难关，是件不太容易的事，应有为此付出的心理准备。

2. “茶馆和酒馆”心态。如果你每星期坚持有两个晚上少看两小时电视，夫妻间说些轻松的话，那该是很温馨的。有时，夫妻间的交流也要有点在“酒馆中喝醉了”的勇气，直言沟通，避免隔阂。

3. “水族馆”心态。夫妻之间互为对方创造一个良好的生存环境是非常



重要的。鱼缸里水浑了，换一下即可，但家庭中心理环境一旦破坏了，就不易恢复。夫妻下班回家后，最好能有一种为“家庭鱼缸充氧”的心态，心情是可以“互动”的，愉快的表情和语言在相互感染中就成了—种气氛，使家庭这只“鱼缸”之水常清。

结婚前的青年男女，相互之间颇为倾心、爱慕，然而，随着浪漫恋情的结束、婚后生活的开始，青年夫妻极易在现实生活中陷入矛盾和摩擦之中，人们把婚后的这一时期称为“磨合期”。夫妻在“磨合期”要注意以下几个方面。

1. 正确认识婚后磨合期出现的必然性。结婚成家，意味着两个人共同生活的开始。由一人世界变为两人世界，这期间少不了摩擦。其原因是：恋爱阶段，双方都注意给对方以良好的印象，较少显露出弱点和不足。婚后，随着生活的深入和时间的推移，双方各自的弱点逐渐暴露出来，这就很容易出现感情的摩擦。

而婚前男女双方不同的生活习惯和爱好表现得较为抽象，使对方忘了对方的生活习惯，婚后也容易引起感情摩擦。

恋爱阶段男女双方各自都具有自主权，尤其是经济和行为相对地不受约束，婚后的共同生活需要家庭观念，若一方自行其是，就会造成对方的不满，加之小家庭难免有一些意料之外的事务和开支，尤其是观点不一致时，倘若处理不当，也易导致矛盾冲突。

只有经过婚后一段时间的磨合，夫妻感情才会进入到相对稳定阶段。因此，夫妻双方要正确地认识磨合期，对磨合期间的矛盾应采取积极的措施，促使其转化。

2. 不要对对方抱有过高的期望，要相互谅解、宽容。结婚前，一方对另一方往往颇有好感，且抱有很高的期望。结婚后，随着时间的推移，你会逐渐发现对方的一些弱点和不足，倘若这些弱点和不足无碍大局，那你就闭上一只眼，不看或少看那些弱点和不足，别去苛求对方。富兰克林说得很好：“结婚以前睁大你的双眼，结婚以后闭上你的一只眼睛。”

3. 在工作和学习上，夫妻双方要相互勉励，携手共进。对生活中遇到的意想不到的困难和问题，要相互协商，妥善解决，以和为贵。

4. 认真处理好性生活中出现的矛盾，提高夫妻性生活的质量。必要时可请教医生，学点性医学和性心理学等相关知识。



第十七章

心理学助你完善自己，从平凡走向卓越

摩天大厦依靠牢固的基石支撑，成功同样必须依靠坚实的基础来实现。只有奠定了好的基础，才能实现远大的目标。那么，要成功须先学“成功学”。成功学是人的学问，学人，就不得不学“知心”——这就是心理学能教你的了。那些成功的人士之所以成功，一定有道理，一定有方法，也一定有原因。如果你目前还没有获得自己想要的成功，一定是你用错了方法；如果你目前还是遇到重重困难，无法突破，一定是你还没有找到失败真正的根源。



成就动机：给自己安装一个成功的“引擎”

成就动机，是推动人们前进的内部动力，是个体追求自认为重要的有价值的工作、并使之达到完美状态的动机。成就动机经常在生活中运用，只是人们给其定义的名字不一样，有人将其称为梦想、希望，也有人将其称做目标、心愿。

著名的成功学家斯考沃茨博士，曾作过一个深度的调研，在调查中他发现，那些最终成功的人，往往都是怀抱梦想或者拥有某种信念的人；而那些平庸无奇或者虚掷生命的人，有的根本就没有过强烈的梦想或者愿望，绝大部分人曾怀揣过梦想，但在面对现实的时候，常常放弃了最初的梦想。

这个调研结果，向人们阐释了这样的道理：世界上所有的成功，都源于一个内在动机。在这种内在动机的驱使下，人们会不断地激发个人的潜能，并在完善自我中打造完美自我，直至获得成功。

阿济·泰勒·摩尔顿的母亲是个聋哑人，摩尔顿不知道自己的父亲是谁，更不知道父亲是否还存活于世间。他从小和母亲相依为命，过着清贫的生活，尽管如此，他从没自暴自弃过，因为在他的内心深处一直有一个强烈的意念，他要改变生活现状，让母亲过上好日子。为此，他拼命的工作，努力的挣钱，而正是他一步一个台阶认真努力的工作，使他登上了美国财政部长的位置。

成为美国财政部长后，他去南卡罗来纳州的一个学院作演讲，他告诉学生们：“一个人能否获得成功，不取决于运气、环境，也不取决于生下来的状况。因为，境况不如意，我们可以想办法改变，在改变这种不幸的境况时，你只需明确地告诉自己：我希望情况变成什么样？然后不停地以此作为信念，全身心地投入，采取行动，朝理想的目标前进。”

美国最具影响力的哲学家梭罗说：“如果一个人充满自信地朝着梦想的方向前进，以破釜沉舟的勇气争取他梦想的生活，成功就会在他意想不到的

时候突然降临。”

出生时人与人之间原本只有微小的差别，但生活却造成了他们之间巨大的差异，其原因正在于是否摆正心态，内心深处是否充满获得成功的内在驱动力。世上的一切财富、成功，都萌于一个人的意念，正如詹姆斯·艾伦所说：“梦想这种动机是现实的幼苗，最伟大的成就，目标的坚定是所有努力的根源，无论是在物质世界还是在精神世界里。”

纵观历史，你会发现每一个成功者的内心都有一个动机在不断地支撑着他前进。以小学生为例，一个成绩优异的学生，在他的内心深处也会有一个目标，他的目标可能是班级中的第一名，也可能是超越班级中的谁，还可能做班长，不管是哪一种目标，都是驱使他刻苦努力、战胜学习中的种种困难、取得优良成绩的原动力。

虽然人的生活总会指向一定的目标，总是力图在某些方面取得成就，但是真正能够在这种动机的驱使下不停奋斗的人却并不多见，这也是为什么成功者往往是少数人的原因。成就动机让我们懂得：人要想在某个领域获得成功，一定要在生活中找到走向成功的动机，并在这种动机的指引下，不断地约束自己、超越自己，进而获得成功。

既然成功的动机对于个人而言是如此重要，那么人们在生活中该如何实现自己的动机呢？具体而言，就是要有克服障碍和困难的心态，能够正视所遇到的挫折，无论做什么事情，都表现出极大的韧性和毅力，要有不达目的决不罢休的坚韧意志。此外，还要不断地要求自己，提高自己，分层次地逐步完善自己。

从平凡走向卓越的十七条黄金法则

拥有积极的心态、设定明确的目标、正确的思考、展示具有吸引力的个性、集中注意力、保持和控制热情、培养并展现信心、培养个人进取心、保持创造力、尊重和利用规律、保持身心健康等，都能够帮助你应对挫折，走



出低谷。

假如生活亏待了你，使你遇到了挫折，让你过得很不如意，请你记住以下十七条黄金法则。它们将帮助你度过人生的低谷，让你在困境中重生，让你找到新的人生方向。

1. 设定明确的目标。旁观者通常是那些随波逐流、没有梦想、没有为明天计划的人。设定明确的目标，是所有成就的出发点。一个人，如果他不能设定目标，便无法从平庸中超越。生命中如果没有目标，人就不可能正确前行。

2. 拥有积极的心态。生活中，不管遇到什么挫折都要悦纳自己、接受自己，控制住自己的情绪，接受既成事实。像反省自己的缺点一样，每天反省自己的优点。悦纳自己是一种修养，一个懂得悦纳自己的人，会时时处处检点自己的言行，注重自我形象的塑造，把握自己的做人准则，以自己的言行塑造自己的人生。

3. 培养并展现信心。成语滴水穿石意指人只要努力，就能克服生活中的困难。自信心就是指相信自己的愿望或预料一定能够实现的心理，缺乏自信必然缺少战胜困难与挫折的勇气和决心。

4. 展示具有吸引力的个性。想要达到永久成功，必须培养具有吸引力的个性、令人愉快的个性。这就需要我们诚挚地对待身边的人，培养自己的长处，尽量弥补自己的缺点，做到热情、大方、有涵养，在技能方面，做到人无我有、人有我优。

5. 正确的思考。成功之路是以正确的思想方法为其必然的基础的。所以，你要想走向成功，就必须培养并具备正确的思想方法。正确的思考方法，往往可以使人转败为胜。当你失败了，换一个角度进行思考，或许可以帮助你获得成功。

6. 集中注意力。如果由于生活中一些事情的干扰，而无法集中注意力，我们应该尽力找出干扰源，并想办法将它排除，不然它将影响我们的办事效率，也将影响我们的心态。

7. 保持和控制热情。没有热情的人干什么事都无精打采，所以也不可能有什么大的成就，热情是我们通向成功的关键因素，但是热情也要适度，将

它控制在一定的范围之内，切忌热情过度，理性思考不足，最后功亏一篑。

8. 组织一个团队。有时候整体的力量能够大于部分之和，组织一个团队能够帮你解决一些个人无法解决的难题。当你遇到挫折时，可以向你的团队成员诉说或求助，一份快乐因分享而加倍，一份忧愁因诉说而减轻，即使你的团队不能在你遇到挫折时给你具体的帮助，也能在心灵上给予你安慰。

9. 激发合作精神。没有合作精神的人注定是孤独的，也是孤傲的。为了办成大事，孤独是必要的，但孤傲对于成功来说则是大敌。在现在分工日趋细密的社会，不能与人合作的人必然是要被淘汰的。

10. 强化自律。能够自律的人往往有自知之明，能够经常反省自己，所以能够看到自己和他人的优点与不足，同时也能够宽容别人，能够衷心地赞赏别人。能够自律的人才能在工作中和生活中不断地提高自己、超越自己，也能够在与人相处时不苛求别人，与人融洽地相处。

11. 保持创造力。创造力帮助你发现那些其他人没有发觉的东西。创造意味着改变，改变你现在观察事物的方式和办事的方式。任何人如果希望保持创造力，他就要时刻准备去改变。你可以鼓励自己用直觉进行思考，并随时将灵感捕捉下来。

12. 培养个人进取心。没有进取心的人必然一事无成，进取心是一个人迈向成功的内在动因，有了进取心才能在逆境中看到希望，在顺境中知道居安思危。而那些没有进取心的人，在顺境中往往只顾享受，在遇到挫折时又自怨自艾、一蹶不振。

13. 再多付出一点点。当个人愿意提供超过所得的服务时，迟早会得到回报。你所播下的每一颗种子都必将会发芽并带来收获，成功就在于你愿意再多付出一点点。

14. 从逆境和挫败中学习经验。失败和痛苦是上帝和我们沟通并指出我们的错误所使用的语言。动物在听到上帝的这些话时，可能会变得胆怯，使它们逃避所有可能的威胁。但你在听到上帝的这些话时，应该变得更为谦虚，以期学到智慧和体谅。

15. 保持身心健康。人不只是活着，而且要活得有价值、有意义，这就要把有限的人生投身到无限的为人类造福之中。为此，除要珍惜生命用好时



间，还要保持身心健康。

16. 规划时间和金钱。为了取得成功，能够更最大限度地利用有限的资源，我们都必须明白效率和责任的重要性，规划好时间和金钱，不做无意义的投资，不在遇到挫折时无谓的伤感，因为消极的心态根本无助于问题的解决。

17. 尊重和利用规律。规律无处不在。我们应该把握并利用好规律，而不是和规律作对。凡事都有一定的周期，人生不可能一直处于高峰期，低谷是不可避免的，人的情绪也不可能一直高亢，情绪低落是在所难免的。因此，我们应该以平常心去对待人生的低谷和情绪的失落。

比金子更重要的是自信

自信是对自己准备去做的事，内心充满必定成功的信心的那种心理状态。自信是后天的心理特征，是经过有意识的锻炼可以获得的。信心可以为你带来力量，能改变恶劣的现状，创造美好的未来。信心是办事成功的秘诀，缺乏自信的人生是不可能有所建树的。

自信似乎是个永远的话题，古今中外，多少哲人大家曾对这两个字作过精辟的阐释，表达过独到的见解。自信是后天的心理特征，是要经过有意识的刻苦培养和锻炼才能获得的心理品质。

信心可以为你带来力量是事实，只要你勇敢，有胆识，你就能获得强大的力量。随着信心的增强，你一定会感觉到有强大的力量在帮助你。“信‘能’的人就会赢。”总之，你要驾驭这种信心。如此去做，你的恐惧感很快便会消失。用自信和安全感来填充你的心，是扫除疑虑、改变信心不足的最佳办法。

在你找工作时，自信与否与能否获得工作相关性极大，一个人只要自信，就能为他加分。有些人虽没工作经验，可自信却使人感到他是一个不可多得的人才。应该知道，面试有些像演出，能得到这份工作的人，往往是充

满自信的人。自信是求职者的一条秘诀，你要认为自己就是最适合这个工作的人。

一位心理医生说：“你愈练习得好像对自己很有信心，就愈能造成一种你很行的气氛。”你的自信程度全部反映在你的举手投足中。

拿破仑·希尔博士在其《思考致富》一书中提出，财富=想象力+信念。信念就是信心、爱心和恒心的统一。信念是一种指导原则和信仰，让我们明白了人生的意义和方向。一个没有信念的人，就像缺少了发动机的汽车，不能行进一步。所以在人生中，必须要有信念的引导。信念会帮助你向着目标不断地前进，创造你想要的人生。

可以说，信心的力量是惊人的，它能改变恶劣的现状，创造美好的未来。信心对于想要获得成功的人来说具有重要的意义。成功的欲望是创造和拥有财富的源泉，人一旦有了这种欲望，并经由自我暗示和潜意识的激发后，就形成了自信心，这是一种相信自己能获得成功的信念。这种信心可以转化成一种“积极的感情”，它能帮助人们拥有无穷的热情、智慧和精力，进而帮助人们获得巨大成就。

自信是办事成功的一种保证。因为缺乏自信的人生是不可能有所建树的。每个人都会面临困境，只有对生命的热忱和永不服输的意志，才能促使我们面对困难时不气馁，不断努力工作直到成功。美国旅店大王希尔顿的话令我们深思，他说：“成功是诱人的。然而通往成功的道路上却是荆棘密布，险象环生。”在无以计数的挫折、失败面前，是勇往直前，还是一蹶不振，对希尔顿来说，得意时使他更具远见和信心，而失意时则能使他体会到真正的谦卑。美国经济大萧条时期，希尔顿欠债累累一筹莫展。朋友把他拉进了一次价值11万元的“赌博”——投资。希尔顿借到了5.5万元，如果成功，数目就翻倍；如果失败了，他将再次变得一无所有，此时的希尔顿口袋里仅有几美元，他孤注一掷在借据上签了字。因为他希望成功，他明白如果不给自己以信心，不作出决断，他就不会再拥有机会。以后的三年中，他的这一次投资——油矿为他偿还了所有的欠款。



失去热情，你还会拥有什么？

一个人最让人无法抗拒的魅力就是他的热情，热情能带来幸运。缺乏热情，无法成就任何一件大事。获得成功的因素很多，战胜挫折、走出逆境的方法也是多种多样的，但可以肯定的是，热情是必不可少的。事实表明，一个人追求成功的热情越高，成功的概率越大。

一个人是否热情，决定了我们是否喜欢他、亲近他、接受他。如果你没有热情，你就不能打动别人。热情能感染我们的情绪，带给我们美妙的心境，让我们感到愉快和兴奋，让我们走出挫折和困境。

热情能带来幸运，因为人们都喜欢和热情的人在一起。一个销售人员如果缺乏热情，面无表情，像机器人一样，那么谁也不愿接近他，更不用说购买他的产品。同样，如果一个人对生活失去热情，那么他必然也不会受到别人的欢迎，也很难走出失败的阴影，走出人生的逆境。

一位名人说过：“任何一个伟大事业的成功都是一次热情的胜利。”拿出你的热情来吧，去真诚地对待别人，去感化周围的人吧！或许你的面前是一位比你更强的对手，但你的热情会说服对方，你的情绪会感染对方；或许你正在面对一大堆做不完的杂事，但你的热情会使你变得对它们有兴趣，使你工作的效率提高。

世界寿险推销高手弗兰克·贝格说：“我一直深信热忱是成功的最大要素，也是唯一要素。”热情所散发出来的生气、活力、真诚与自信，会感染别人并引起别人的共鸣，也会使自己变得自信。在销售中，你的热情在告诉客户你的产品是最好的，一定可以帮助客户解决问题，创造最大的价值；你的热情在告诉客户你是最棒的，你的客户也是最优秀的，你们的合作是最佳的选择；你的热情在告诉客户你很快乐，也很成功，并希望把这种感觉带给你的客户。

一个人心中是否真的充满热情，可以从其眼神、行动、步伐、全身的活力中看出来。让自己变得快乐，最主要的方法就是使自己变得热情，使自己变得热情最快的方法，就是做出充满热情的动作和行为。

企业家是生气勃勃的、不知疲倦的创造者。旺盛的活力对企业家的成功是很重要的。没有多少懒人成功的故事。企业家活力的最大化不止是跑得快，或

者工作更努力。任何人都可以一天工作16个小时以上，但并不是每个人都能充满热情，并能够激励其他人。企业家们的热情和活力导致他们会对别人认为理所当然的事情表示怀疑，热情使他们获得更多的信息，有另外一种看待事物的思维方式。他们从平凡的事物中发现活力，从日常的事务中发现活力。他们吸取各种各样的主意来产生热情。他们发明各种各样的方法，尝试各种各样的新事物。他们从自身发掘活力，也激发共同工作的人释放出活力。

伟大的思想家和哲学家黑格尔曾经说过：“没有热情，一切伟大的事业都不会成功。”成功学创始人拿破仑·希尔博士说：“要想获得这个世界上的最大奖赏，你必须拥有最伟大的开拓者的精神，将梦想转化为全部有价值的现实的献身热情，以此来发展和销售自己的才能。”热情是一种难能可贵的品质，是获得财富必不可少的因素。一个热情的人，无论做什么，如干清洁工，或者是当公司经理，都应该认为自己的工作是一项神圣的天职，并怀有浓厚的兴趣。对事业倾注全部热情的人，不论工作中遇到多少困难，或需要多大的努力，始终会用不急不躁的态度去进行。只要有了这种态度，谁都可以达到成功的目标。

迈向成功之路的向导——热情，有一种伟大的力量，它可使你释放出潜意识里的巨大能量，来补充自己的精力，并发展出一种坚强的个性。如果将热情灌注到工作当中，那么，你的工作将不会显得很辛苦和枯燥。如果你能在逆境中仍然保持热情，你就会变得非常有活力，这有助于你走出低谷。热情会使你的整个身体充满活力，不知疲倦。有许多人并非没有才华，他们在某一领域里有很多其他同事难以企及的知识，但他们的事业却平淡无奇；有些人不一定有非常渊博的专业知识，但由于充满了热情，反而创造出了显著的业绩。

由此可见，成功的人和失败的人在技术、能力和智慧上的差别通常并不大，但是如果两个人各方面都差不多，具有热情的人将更能得偿所愿。一个人能力不足，但是具有热情，通常会胜过能力强但欠缺热情的人。

总之，获得成功的因素很多，战胜挫折、走出逆境的方法也是多种多样的，但可以肯定的是，强烈的热情是必不可少的。事实表明，一个人追求成功的热情越高，成功的概率越大。让自己充满热情吧，它将帮助你度过人生的艰难时光，有助于你获得生活和事业的成功。



心有多大，舞台就有多大

人生的法则就是信念的法则，我们的心有多大，舞台就有多大。人类是思想的产物，所以我们应当提高标准，拥有信心，并且执著地追求成功。人生的目标就像沙漠中的地图，只要你愿意，你就可以自己画，毕竟命运掌握在自己的手中。

有些人相信运气可以支配个人命运的人，总是在等待着什么奇迹的出现。依赖运气的那些人常常满腹牢骚，只是一味地期待着机遇的到来。至于追求成功的人，他觉得唯有信念方能左右命运，因此他只相信自己的信念。在别人看来不可能的事，如果当事人能认为“可能”，也就是相信自己可以做到，从而在潜意识中激发出极大的能量来，并最终得到自己想要的。

成功意味着许多美好的事物的到来，因此人人都希望成功。最实用的成功经验，就是“坚定不移的信心”。远大的目标能激发人的潜能。人们常说：“一个人追求的目标越高，他就能发展得越大。”大家都很熟悉央视公益广告的那句经典的广告语：“每个人心中都有一个自己的舞台。心有多大，舞台就有多大！”生活为我们提供了一个大舞台，你想成为什么样的人，取决于你对自己生命的规划与定位。如果你首先就把自己的生活目标定得很卑微、平凡，那你就很难获得向更高的事业和人生奋进的可能。

目标只要不是高得成了海市蜃楼，就尽可能远大一些。目标越远大，越能充分挖掘你的潜能。一个目标远大的人，即使最终没有达到目标，但他的收获也会很大。如果一个人有较高层次的需求，他的欲望就会高涨，而在行动中就会表现出积极进取的姿态。

1949年，一位24岁的年轻人充满自信地走进了美国通用汽车公司应聘会计工作。这位年轻人来通用应聘只是因为父亲告诉他，通用汽车公司是一家经营良好的公司，同时，父亲建议他可以去看看。在面试的时候，这位年轻人的自信给面试他的助理会计检察官留下了深刻的印象。当时，通用公司只有一个会计的名额，面试人员告诉这个年轻人，竞争这个职位的人非常多，而且，对于一个新手来说，可能很难立即胜任这个职位的工作。但是，这个年

轻人根本没有认为这是一个困难，相反，他认为自己完全可以胜任这个职位，更重要的是，他认为自己是一个善于自我激励、自我规划的人，他说自己来应聘的目的就是想成为通用汽车公司董事长。他被录用了！录用这位年轻人的经理这样对秘书说：“我刚刚雇用了一个想成为通用汽车公司董事长的人。”这位年轻人就是罗杰·史密斯，1981年1月，出任通用汽车公司的董事长。

什么样的目标决定什么样的人生。凡有大成就者必先有吞天吐月的野心和远大目标。短浅的目光与狭小的视野，只会限制你的生活。鹰击长空，是因为志在蓝天；志存高远，人生才会灿烂辉煌。

落难时学会自我解救

一个拥有积极心态的人能够看到光明的前景，即使在落难时刻，也坚信自己能够走出困境。走出逆境，还应当善于看到有利因素，在落难时能宽慰自己，不过分计较一时的利益得失，保持平和的心态。态度决定了一个人的行为和思维方式，也决定着一个人未来的发展，态度决定一切。

人生的道路并不平坦，逆境可能对人的精神造成巨大压力。但是，我们也必须认识到：逆境虽然为我们的前进道路设置了障碍，但它又是我们走向成熟的熔炉。古往今来，有多少不朽的成就都是身处逆境的人获得的！这固然要归功于那些成功者的才智、品格或坚强的意志，但他们在落难时的态度也起着重要的作用。

一个有积极心态的人能够看到光明的前景，即使在落难时刻，身处逆境，也坚信自己能够走出困境。在人的本性中有一种倾向：我们把自己想象成什么样子，最后我们真的就是什么样子。生活中所有的事物都有好的一面，也有坏的一面，但强调好的方面，最终会产生良好的愿望与结果。



三个工人在砌一堵墙。有人过来问他们：“你们在干什么？”第一个人没好气地说：“没看见吗？砌墙！我正在搬运那些重得要命的石块，这可真累人哪。”第二个人抬头苦笑着说：“我们在盖一栋高楼。不过这份工作可真是不轻松啊。”第三个人满面笑容开心地说：“我们正在建设一座新城市。我们现在所盖的这幢大楼未来将成为城市的标志性建筑！想想能够参与这样一个工程，真是令人兴奋。”十年后，第一个人依然在砌墙；第二个人坐在办公室里画图纸——他成了工程师；第三个人，是前两个人的老板。

同样是在砌墙的三个工人，却对他们的工作有着截然不同的看法和描述方式。他们之间本质的差异在于他们的“态度”。第一个人只是被动地接受工作，只是埋怨工作，又仅仅狭隘地看到工作的简单流程。第二个人则能够略微提升自己工作的实质，抱怨也少了许多。而第三个人则完美地展现了“态度”的力量，他能够发现工作的乐趣，而不是用抱怨来解决问题，只有他才真正站在一个高度上看待自己和自己的工作。这就是一种志向远大的表现和态度。态度决定了一个人的行为，态度决定了一个人的思维方式，态度决定了一个人的未来，态度决定一切。

米卢的“态度决定一切”的名言反复被引用，说明一个人的心态是否端正，往往决定了一个人能发挥出多大的专业水平、能创造多大的业绩，也决定了他在社会中的地位。其实一个人的成就并不取决于学历，而是取决于他展示出来的能力和水平，许多人发展欠佳，不是因为能力不够，而是心态不够好。

走出逆境，还应当善于看到有利的因素，保持自信和乐观的态度，在打击面前，要能宽慰自己。例如犯了错误，受到别人蔑视，要对自己说：“犯错误不要紧，只要认识了错误，并知道怎样去改正就好。”如果是改革中遇到挫折，则要对自己说：“不经历巨大的困难，就不会成就伟大的事业。”把逆境看成是人生难以避免的一段路，有了心理准备，自然就减轻了负担，压力也会减小。走出逆境，要坚信自己走的路没有错，要相信自己，相信前途光明。而对于外界议论、环境压力不要去争一时之短长，咬咬牙振作起来，从失败中杀出一条路，做出成绩。通过自我宽慰和自我激励，取得心理

平衡，情绪自然就能够乐观起来。

走出逆境，还应借助外界力量来完成。如果由于生理缺陷而进不了大学深造，可以通过其他形式学习；自己难以实现的夙愿，则可通过帮助别人，让别人去实现。当然，自我宽慰不等于自我原谅。宽慰是为了鼓起东山再起的勇气，而自我原谅则表现为对自己失误的放纵和辩解。自我鼓励应恰如其分，要在进行冷静的自我分析和对环境充分了解的基础上进行，注意现实条件的可行性，千万不要盲目赌气。

不要把原来的失败与以后的选择截然对立起来。例如由于失恋而潜心工作，工作出了成绩，但不等于恋爱就是一件错事，而从此拒绝谈恋爱。另外，对自己难以实现的理想，也应注意要有一个合适的“度”。如果求成心切而方法不当，期望过高而脱离实际，反而会受到更沉重的打击。

让自己保持适度的紧张：鲑鱼效应

鲑鱼效应最大的影响力是能够引发人们的应激心理。应激心理是机体遭到侵害而产生的紧张的反应状态。后来心理学家将该效应引起的应激心理总结为：人们在受到外界的巨大压力时，精神会处在高度紧张、亢奋的状态中，这能够激发内在的无限潜能，迸发出超常的能量。

鲑鱼效应能够刺激心理、左右行为的这一道理来自于挪威人吃沙丁鱼的习惯：挪威人在饮食上有个习惯，喜欢吃活着的沙丁鱼，因此，市面上活沙丁鱼的价格要比死的沙丁鱼高出几倍。但由于沙丁鱼是一种不宜活的鱼类，尽管鱼贩们想方设法地让沙丁鱼活着，但是大部分沙丁鱼还是会在中途窒息死亡。一个船长在装满沙丁鱼的鱼槽里，放进一条以鱼为主要食物的鲑鱼，这时沙丁鱼见到鲑鱼后十分紧张，在鱼槽里面不停地左冲右突，四处躲避，加速游动，这样沙丁鱼就能够保持生命力存活下来。

鲑鱼效应让人们知道：虽然生活中人们一直提倡在面临至关重要事情前，我们应该让自己处在放松的心理状态中，但是放松状态不等于毫不



在乎，放松过了头便会产生负面影响。也就是说人们在重大事情前需要适度的紧张，这样大脑能够在紧张的情绪中，保持机体的生机与活力，才能更好地做事情。

张森最初只是一名普通的推销员，刚从事推销行业时并没有出色的成绩，每个月的工资还不够自己的生活费。为了将自己的推销业绩做得更好，他每天虚心地向那些出色的推销员学习，后来他总结出了一套自己的推销秘诀并连续三年拿到推销业绩的第一名。以下是他推销前、推销中、推销后的行为。

无论向什么样的客户推销，推销前他都会准备好推销时可能用到的一切用具并提前预测客户可能提出的问题，然后将这些问题的答案一一列出，防患于未然。

见到客户后，他在认真介绍自己的产品时，还会仔细且认真地倾听客户的问题、意见、观点等，并时刻注意客户言谈举止中的每一个细节。

推销结束后，无论此次推销是否成功，他都会总结推销过程中的经验和心得。然后把推销过程中自己没有解决的问题以及客户拒绝自己的原因纷纷列出来，并一一地寻找最佳答案，这样在下次推销的时候就会避免同样的事情发生。

张森在销售领域的成功正是源于这种时刻让自己处在紧张中的努力。

医学界认为，如果人们时刻处在一种适度的忙碌、紧张状态中，他对外来各种信息的刺激会产生高度的敏感性，肾上腺会因此分泌出大量的激素，使人产生前所未有的能量和活力。

中国有句古训：生于忧患，死于安乐。事实上，在现实生活中，每个人获得成功与辉煌成就的概率都是相等的。而绝大部分人之所以平庸，最主要的原因是周围的环境给人们带去太多的安逸感觉，使其放松自己、满足于现状、固守平庸；相反，那些有着杰出贡献的人，他们每天、每时、每刻都会使自己处在一个适度的忙碌状态中，忙碌中带着固有的紧迫感、危机感，而正是这些特有的紧张、压力，激发出了内在的无限能量，助其获得成功。

虽然每个人都具有与生俱来的能量和无限潜力，但人们也有着天生的弱点，即惰性，当人们每天使自己处在一个相对宽松、安逸的环境中时，他的潜意识中会不断地强化自己的惰性，在这种状态中出现贪图享受也便不足为怪了，这种状态也适用于动物群体中。就拿羊群而言，在澳大利亚的牧场草原上，经常会出现野狼吞噬羔羊的情况。为此，牧民在政府和军队的多方帮助下将狼群赶尽杀绝。但是狼没了，羊群的数量依然逐年下降，因为随着狼的消失，羊群的紧迫感、危机感也消失了，它们失去了激发内在繁殖、生活的动力。

鲑鱼效应告诉人们：随着竞争日益激烈，人的心理压力也在不断加大，易出现各种精神紧张状况，但这种紧张并非完全有害无益，因为人们在生活中保持适度的紧张状态，不仅能够增添生活的情趣，还能提高工作和学习效率，有利于身心健康和事业发展。

生于忧患，死于安乐：陶醉的代价

孟子说：“生于忧患，死于安乐。”这句千古名句自战国以来一直鞭策着前人，启示着我们后人。人天生就是有惰性的，总是安于现状，祈求安稳，除非迫不得已不愿意去改变已有的生活。但是，若一个人长久沉迷于这种安逸的生活，不思进取，危机离他已经不远。

1890年，美国的康奈尔大学曾做过一次著名的“青蛙实验”。研究人员把一只青蛙放进一锅沸水中，它便立刻跳出来。但如果把一只青蛙放入温水里慢慢地加热，它便会悠然地在水里享受着温暖。当水温由21摄氏度上升到26摄氏度时，青蛙仍自得其乐地待在水中，而不会去选择跳出。当水温慢慢上升时，青蛙将变得越来越虚弱，当水开的时候它发觉事情不妙为时已晚，最后它无法动弹，直到被煮熟为止。科研人员将此实验命名为“青蛙效应”。

当危机逼近的时候，青蛙没有意识到危机的存在，但聪明的人们需要有这种危机意识。时代正在剧烈变革，科技正在突飞猛进，社会各种因素正在加剧竞争，人类社会越来越错综复杂。如果抱着安于享乐的态度去对待一



切，那么等待我们的只能是失败的苦果。“逆水行舟，不进则退”，“人无远虑，必有近忧”。

我们应该从“青蛙效应”中领悟未雨绸缪、居安思危这些人类生存的基本法则，我们应当变成聪明的青蛙，而不能丧失危机意识。如今的社会，到处充满着危机和竞争，但也到处充满了机遇。充满危机的世界给那些善于把握命运的人提供了更大的发展空间，竞争的环境给有竞争力的人提供了更多的发展机遇。如果多一份危机意识，少一份盲目和乐观，就会比别人更加接近成功一步。如果安于现状、不思进取，则很容易在安逸中品尝失败的苦果。春秋时期越王勾践卧薪尝胆的故事就给我们上了最生动的一课。

勾践屈服求和，卑身事吴，经过十年卧薪尝胆，终于转弱为强，起兵灭掉吴国，成为一代霸主，这正是亡国之辱的忧患意识催他发愤图强的结果。而这也恰恰表明，当欲退无路、只能破釜沉舟时，人们常常能显示出非凡的毅力和勇气，激发出意想不到的潜能，开辟出一条生路。但是，有了安逸的生活，人们却往往安于现状，不思进取，而等待他的只有失败的苦果。这方面的例子历史上也是不计其数。闯王李自成的故事大家也许都耳熟能详。1644年春，闯王率农民起义军攻入北京，以为天下已定，大功告成。而那些农民出身的新贵族只图在北京城中贪图享乐，把即将得到的胜利果实丧失殆尽，清兵入关后，起义军一败涂地。险象环生中人们能不顾一切去拼搏，因此往往能化险为夷；贪图享乐的人们却意志消退，结果只能是一败涂地。我们要时刻牢记欧阳修说的“忧劳可以兴国，逸豫可以亡身”这句老话。

任何事物的发展过程都是从量变开始经过慢慢积累达到质变，总有一个从量变到质变的过程。青蛙所处的凉水变温水、温水变热水的环境，就是量变的过程。这一过程总是缓慢、渐进的。但是，正是由于这渐进的、缓慢的过程，才使青蛙放松了警惕，而当水温发生质的变化，即水温达到沸点时，青蛙即使想跳，也已无力回天了。我们要学会做一只聪明的青蛙，学会防微杜渐，防患于未然，学会居安思危、未雨绸缪，否则青蛙的下场即是人的下场。

一个在创造中保持激情的人，如果同时多一些危机意识，就比别人更能够把握住机会并赢得竞争的优势；而一个安于现状或盲目乐观的人，则很容易在安逸中失去危机感和紧迫感，成为可怜的“青蛙”。