

学会拒绝和要求，学会赞美和沟通，不再懦弱和自卑，做“强势”的自己!!!

别让不好意思害了你



周维丽◎著



做人狠一点，做事快一点，做时代的强者
彻底根除“不好意思”这个看似小却危害一生的大毛病

生活中大部分的麻烦来源于说“**Yes**”太快说“**No**”太慢!

每天被不好意思伤害一点，一年积累下来就是大危害，一辈子积累下来就是彻底让你失败的危害!!!

CONTENTS 目 录

第一章 “不好意思”是成功的绊脚石——失败的心理定律

1. 贴标签效应：懦弱自卑
2. 蝴蝶效应：影响生活
3. 登门槛效应：利益受损
4. 洒·污水效应：难成大事

第二章 了解掌握“不好意思”的成因——对症下药的前提

1. 自卑心理——你会丧失许多自我发展的机会
2. 羞怯心理——无法充分表达自己的思想感情
3. 孤僻心理——享受自我而不愿参与群体活动
4. 多疑心理——人为地制造交往的阻力和障碍

第三章 一个人最为重要的是他的内心——别“不好意思”

1. 把握自卑的分寸 有种自卑叫自信
2. 彻底地踩碎自卑 拥有自信的姿态
3. 自信需自我超越 人生低谷可坚守
4. 点滴中培养自信 不灭的信念之火

第四章 行事果断——做一个拒绝“不好意思”的人

(一) 死要面子活受罪——都是“不好意思”惹的祸

1. 为什么中国人大多好面子
2. 该低头时就低头：走出面子的误区
3. 求人办事遭冷遇，千万不可拂袖去
4. 丢掉虚荣的面子，解救他人的脸面

(二) 口是心非最难受——都是“不好意思”闯的祸

1. 拒绝当做家常饭 生活才会有滋味
2. 拒绝他人莫伤情 此门学问须精通
3. 拒绝他人之境界 幽默艺术来应用
4. 该说“不”时就说“不” 但别让对方说“不”

(三) 金口难开不合适——都是“不好意思”犯的错

1. 口才哪能天生会 艺术原则须牢记
2. 轻松打开话匣子 一见如故不陌生
3. 自我表露近关系 不会可以用笑容
4. 家庭幽默促亲情 交谈相处有禁忌

(四) 忠言逆耳不利行——都是“不好意思”出了错

1. 以批评为镜可以明得失：兼听则明
2. 把批评自己的人当敌人：为渊驱鱼
3. 批评是柄双刃剑，把握分寸与方法
4. 若是猛打一巴掌，切记定要揉三下

第五章 圆熟变通——做个“好意思”的人

(一) 溜须拍马得学会

1. 恭维：提要求给压力

2. 奉承：心甘情愿来上当

3. 善于吹捧 搔到痒处

4. 专心倾听 眉目传情

(二) 卑辞厚礼事好办

1. 放下清高 庸俗一点

2. 送礼有门道 “礼”到“理”也到

3. 七个讲究在 巧送免尴尬

4. 平时多烧香 不忘拜冷庙

(三) 赞不离口好“促销”

1. 赞美的话在当下 轻启玉口有艺术

2. 适当赞美获好感 背后赞美更有效

3. 喜听好话是天性 多谈对方得意事

4. 毋对自己太吝啬 别忘随时鼓鼓掌

(四) 知恩图报是良言

1. “谢谢”两字很平常 会说之人得人心

2. 心中常常怀感恩 生活天天乐悠悠

3. 感恩之花须培育 手中玫瑰常拥有

4. 感恩的最高境界：感谢最不该感谢的人

第六章 脸“厚”心“黑”——人活世上够“意思”

1. 脸薄心软怕得罪 事情注定要办坏

2. 学做鳄鱼流点儿泪 死皮赖脸不要累

3. 心慈手软办坏事 软硬兼施是王道

4. 古谚“无毒不丈夫” 制敌于万劫不复

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

别让不好意思害了你 / 周维丽著. —北京: 北京理工大学出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5640-5153-2

I. ①别... II. ①周... III. ①心理交往 - 通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第197737号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市金元印装有限公司

开 本 / 700毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 13.25

字 数 / 180千字

版 次 / 2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷

责任校对 / 陈玉梅

责任印制／边心超
定 价／26.00元

图书出现印装质量问题，本社负责调换

免责声明：

1. 本内容非原报告内容；
2. 原报告来源互联网公开数据，如侵犯版权请联系删除，第一时间清理；
3. 原报告仅限社群个人学习，如有它用途联系版权方；
4. 如有其他疑问请联系客服。



行业报告资源群



微信扫描 长期有效

1. 进群福利：进群即领万份行业研究、管理方案及其他学习资源，直接打包下载
2. 每日分享：8+份行业精选、3个行业主题
3. 报告查询：群内直接咨询，免费协助查找
4. 严禁广告：仅限行业报告交流，禁止一切无关信息

知识星球 行业与管理资源



微信扫描 长期有效

专业知识社群：每月分享8000+份行业研究报告、商业计划、市场调研、企业运营及咨询管理方案等，涵盖科技、金融、教育、互联网、房地产、生物制药、医疗、健康等；已成为投资、产业研究、企业运营、价值传播等工作助手。

第一章

“不好意思”是成功的绊脚石 ——失败的心理定律

你有一个信念，就是你能够很好地完成自己承担的工作，你就会觉得你在工作中很有信心。你常常这样想并在实践中想方设法去做好工作，信心就会更强，这就是你的行动加深了你的心态。反之，如果你受到过多的消极心理暗示，久而久之，消极因素就会如毒蛇般盘踞在你的心头。

1 . 贴标签效应：懦弱自卑

◎了解“贴标签效应”

在第二次世界大战期间，美国由于兵力不足，而战争又的确需要一批军人，于是，美国政府就决定组织关在监狱里的犯人上前线作战。为此，美国政府特地派了几个心理学专家对犯人进行了战前的训练和动员，并随他们一起到前线作战。

训练期间，心理学专家对他们并不过多地进行说教，而是特别强调犯人每周给自己最亲爱的人写一封信。信的内容由心理学家统一拟定，叙述的是犯人在狱中的表现如何好，如何接受教育、改过自新等。专家要求犯人认真抄写后寄给自己最亲爱的人。

3个月后，犯人开赴前线，专家要犯人在给亲人的信中写自己如何服从指挥、如何勇敢拼搏等。

结果，这批犯人在战场上的表现比起正规军来毫不逊色，他们在战斗中正如他们信中所说的那样服从指挥，那样勇敢拼搏。后来，心理学家就把这一现象称为“标签效应”，心理学上叫“暗示效应”。

这一心理规律在家庭教育中也有着极其重要的作用，例如，父母老对着孩子吼“笨蛋”“猪头”等，时间长了孩子可能会真的成为父母所说的“笨蛋”“猪头”。

其实，成人也亦如此。如果一个成人在人际交往时，总是在内心回应自己“这个很不好意思的！”久而久之，在无数次的不自信后，就在潜移默化中给自己贴上了“懦弱自卑”的标签。

◎小故事

行动成功国际教育集团董事长李践，在一次演讲中提到了自己“从小乞丐到李嘉诚得力干将”的坎坷人生经历，向到场的广大企业家和青年创业者讲授了自己为商的成功之道。如果不是亲耳听到他对昔日岁月的回忆，我们很难

把眼前这位意气风发的“不惑”男子与“乞丐”“自卑”等词语联系在一起，也很难把这位笑容灿烂、文质彬彬的商人与“中国最早的跆拳道教练”这一“武行”职称联系在一起。

小时候，李践家里很穷，在他8岁的时候，因为父亲到外地工作，有一次李践稀里糊涂地就离家出走了，从此沦为一个小乞丐。有一天晚上，他露宿在昆明火车站，两个无聊、想找乐子的小乞丐趁他睡着的时候，用烟头烫他的脚。李践疼醒后，立马起身去追他们，一直追到了火车站广场，他惊恐地发现眼前站着20多个乞丐，其中年纪最大的“头头”大概20多岁。头头对李践说：“咱们做个游戏吧，你叫我们爷爷，如果声音够大，我们就放你走；如果声音不够大，你每叫一次，我们就打你一次。”被逼无奈之下，胆怯的李践只好扯开了嗓门，用尽了浑身力气叫了声“爷爷！”可是迎接他的却是“啪”的一个巴掌……最终，李践被打了100多个巴掌，脸已肿得不成样子了。后来，李践爸爸把他找了回去。

那次经历使原本就不自信的李践变得更加自卑了。“胆怯”“懦弱”和“自卑”成了他性格的全部写照。上高中的时候，李践由于买不起菜，常常从家里带豆瓣酱到学校以省下菜钱，他怕同学嘲笑他穷，所以每次都等别人吃完了再独自去食堂买饭。越穷越自卑，李践的学习成绩很不好，父母对他不抱任何希望。高中毕业后，他就参加了工作……

◎正确运用“标签效应”

任何事物都具有两面性，有利有弊。因此，从不同的角度看，或者运用方法不同，则能获得不同的效果。就像“标签效应”，如果运用不当，肯定会打击一个人的自信心，使其一蹶不振；但是，如果正确运用，不但能使其特长和优点得到巩固和发扬，还可以帮助其矫正和克服不良习惯。

时下有句很流行的话：“说你行你就行，不行也行；说你不行就不行，行也不行。”这句话反映了一种不良的

社会现象，但如果换个角度来看问题，放在心理学的范畴来分析，却是有一定道理的。一个人不但受制于先天的遗传因素，更脱离不开后天环境的复杂影响。在种种影响因素中，社会评价和心理暗示的作用是非常大的。

所以，我们要想巧用“标签效应”，应从以下几方面努力，撕掉“懦弱自卑”的标签：

(1) 撕掉坏标签，贴上新标签。在成人的世界里，坏标签往往是自己给自己贴上的，如何撕下标签，我们不妨试试刚进入成人行列的高中生的做法。

训练目标：告别自卑，告别消极，告别过去；提高自信，突破自我，重塑自我。

事前准备：纸、笔、小土包（水或火）。

训练时间：约需50分钟（根据人数而定）。

具体方式：把对自己的消极评价统统写在纸上，（不允许看别人写的“坏标签”），写完后，每个人准备一份“悼词”（团队写一个公用悼词），每个人可以任选埋葬坏标签的方式——土葬、水葬、火葬。埋葬时，教练做“葬礼主持”，在旁边用低沉的语气诉说。之后，带着大家念“悼词”（似宣誓一般）。念完后，埋葬。最后，大家庆祝自己重新获得一个崭新的“我”。这个训练，学校可以在新学期开始或一学期结束前做一遍。

理论引导：你这样评价过自己吗？“我这方面不行！”“我胆子小！”这些消极评价，非常不利于自己的健康发展。今天，我们要把这些不好的评价统统消灭掉，埋葬掉。

示范演练：这个心理训练就叫做“撕掉坏标签”。大家现在就在纸上写下具体的、形象的、生动的消极自我评价，甚至将生气时骂过自己的话全都想出来、写出来。每个人写下的可能都是不一样的消极自我评价。开始写“埋葬”事件，然后写“坏标签”给我们带来的坏影响，再写撕

掉“坏标签”给我们带来的益处，最后写希望“坏标签”一去不复返。

A同学王平：“王平，你这个笨蛋！你好蠢啊！你还想上大学，休想！你脑子就是不行！你真倒霉！”

写完后，再写一份悼词，根据自身实际情况写，开始……

请B同学大声念出你所写的悼词：“今天，我在这里埋葬了我身上的坏标签，它从此永远地离开我，我将不再用它的话来评价自己了。它和我在一起生活了很久，它给我理由让我不努力学习，它用嘲讽和批评让我灰心丧气，它用贬低的语言让我自卑。现在，它离我而去了，我会有些不习惯，不用‘我笨’做借口逃避努力，我不习惯；得到好成绩引起别人注意，我也不习惯；自信而又充满活力，我也不习惯。但是，我会让自己慢慢习惯，因为新的我更成功、更快乐。”

现在我们来挖个坑或者叫“墓穴”，大家排成一队，把自己的坏标签撕掉，轮流扔进坑里……这是你的坏标签，你把它从自己的身上撕下来，撕碎了，扔进墓穴里去，它离开你了，好像你嘴里的蛀牙被拔掉了（当同学们全都扔掉以后）。

现在，请大家立正哀悼，致悼词（领大家读B同学所写的悼词）。让我们庆祝一番：哦！我们成为一个新人喽！

效果讨论：同学们认真、兴奋、激动、信心倍增，重新给自己贴上了“优秀者”的新标签。

教练：同学们，有什么感受？

A学生：仿佛真的获得了新生一样。

B学生：消极评价给自己带来负面影响，积极评价给自己带来正面影响。

专家感悟：埋葬消极，埋葬过去，才能建立积极，重振未来。

(2) 去掉“旧”标签需要一定的社会环境。大家对自己的批评如果能对事不对人，只针对自己的行为进行批评，就事论事，不上纲上线，不贬低自己的品质和能力，有时甚至能好心地予以指导或帮助，如此，在人生的路上即使重重摔了一个跟头，也会坚强地爬起重新开始。

(3) 对自己少些指责，多些肯定。已被别人贴上“坏标签”的，很少能从别人的嘴里获得赞美之词。马克·吐温曾经说过：“一句称赞的话，可以让我活两个月。”别人很吝啬，那就自己讲。肯定赞美自己的进步，哪怕只有点滴而已。给自己犯下的错误找个台阶，不要钻进不能自拔的死胡同中，偶尔来点儿“阿Q精神”很有必要。

2 . 蝴蝶效应：影响生活

◎了解“蝴蝶效应”

1963年，美国气象学家爱德华·罗伦兹（Edward Lorenz），在一篇提交纽约科学院的论文中分析了这个效应：“一个气象学家提及，如果这个理论被证明正确，一只海鸥扇动翅膀足以改变天气。”

在以后的演讲和论文中他用了更加有诗意的蝴蝶。对于这个效应最常见的阐述是：“一只南美洲亚马孙河流域热带雨林中蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，可以在两周以后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。”

其原因就是蝴蝶扇动翅膀的运动，导致其身边的空气系统发生变化，并产生微弱的气流，而微弱气流的产生又会引起四周空气或其他系统产生相应的变化，由此引起一个连锁反应，最终导致其他系统的极大变化。爱德华·罗伦兹称之为“混沌学”。

这句话来源于这位气象学家制作的一个电脑程序，它可以模拟气候的变化，并用图像来表示。最后他发现，图像是混沌的，而且十分像一只蝴蝶张开的双翅，因而他形象地将这一图形以“蝴蝶扇动翅膀”的方式进行阐释，于是便有了上述的说法。

“蝴蝶效应”在社会学界用来说明：一个坏的微小的机制，如果不加以及时的引导、调节，会给社会带来非常大的危害，戏称之为“龙卷风”或“风暴”；一个好的微小的机制，只要正确指引，经过一段时间的努力，将会产生轰动效应，或称为“革命”。

“蝴蝶效应”还可以应用到我们的生活中、经济中以至心理方面。在心理方面的“蝴蝶效应”症状表现为：因为发生的一点儿小小不顺利，而开始心情烦躁，在压抑和郁结状态中，小的情绪波动渐渐在心底形成轩然大波，最终以不可预见的狂躁模式爆发出来。时间累积得越久，崩溃的后果越不堪设想。

一句“不好意思”，貌似不屑一顾；几次“不好意思”，似乎习以为常。“千里之堤毁于蚁穴”。殊不知，“不好意思”也会形成“蝴蝶效应”，影响正常生活。

◎小故事

有这样一组漫画，一个人在单位被领导训了一顿，觉得很不好意思，心里越想越恼火，回家后冲妻子发起了脾气，妻子莫名其妙地被斥责后，也很生气，就摔门而去。走在街上，一条宠物狗挡在了她的面前，还“汪汪”地叫唤，妻子很不耐烦，更生气了，就一脚踢过去，宠物狗从来没受过如此待遇，惊慌地狂奔而去，路过一个老人面前，把老人吓了一跳，正巧这位老人有心脏病，被突然冲出的小狗一吓，当场心脏病发作，不治身亡。

一种不良情绪的发泄，导致一位老人丧生，说起来似乎像天方夜谭，但现实生活中却不乏实例。

◎如何遏制“蝴蝶效应”

古埃及流传着这样一个故事：一个小伙子听说有人说他的坏话，就愤愤不平去找人打架，路上走得口渴了，便向路边小屋的主人要一杯水喝。主人热情好客，看他满头大汗，除了送给他一杯水以外又递过来一条毛巾。他谢过走出屋子，主人又追出来送给他一把伞让他遮阳。这个小伙子出门以后，心胸豁然开朗，只走了几步就转头回家了。为什么？因为他心里对小屋主人的热情招待充满了感激，原来那种充斥在他心中愤愤不平的想法被冲淡了，他不想为区区小事去拼命了。可能连小屋的主人都没想到，小小的一把遮阳伞——一个看似微不足道的善举，居然避免了一场可能发生的械斗。

但是，生活中却有许多细节被忽略，有时因忽略而导致惨重损失。

西方流传着一首民谣：丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；坏了一只蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，伤了

一位骑士；伤了一位骑士，输了一场战斗；输了一场战斗，亡了一个帝国。

马蹄铁上一个钉子是否会丢失，本是初始条件的十分微小的变化，但其“长期”效应却是一个帝国存与亡的根本差别。这就是军事和政治领域中的所谓“蝴蝶效应”。有点儿不可思议，但是确实能够造成这样的恶果。一个明智的领导人一定要防微杜渐，看似一些极微小的事情却有可能造成集体内部的分崩离析，到那时岂不是悔之晚矣？

我们要重视“蝴蝶效应”，应从以下几方面努力：

(1) 努力把握每一天。其实每个人的一生或多或少都会有一些遗憾，在人生的旅途中，一个小小的决定也可能会影响到我们的一生。每时每刻我们都在不停地作着选择，不同的选择会产生不同的结果，有些选择的影响可能会慢慢积累，一直影响着我们。如果当初我们不那样做，现在会不会更好？如果我们有能力去改变过去，现在会不会过着不一样的生活？也许，人生本身就是一个不断寻找答案的过程，努力地把握每一天，才是我们真正应该做的。

(2) 拥有“鹰眼”，防微杜渐。“蝴蝶效应”往往给人一种对未来行为不可预测的危机感，从积极方面来说，人们能够防微杜渐。“蝴蝶效应”告诉我们，任何一个细微变化都会对全局产生深刻的影响，而细节又往往能决定成败。这就要求我们应该拥有一双“鹰眼”，也就是要具有敏锐的观察力。所谓观察力，就是人们全面、深入、正确地观察事物的能力，它是智力结构的重要组成因素之一。

(3) 要拥有一个健康的心态。“蝴蝶效应”的理论告诫我们要坚持注意初始条件的微小差别，要对这方面的微小差别保持高度的“敏感性”，及时调整自己的心态和情绪，时刻保持一种健康清醒的心态。如果我们抱着一个健康的心态积极地去面对生活，生活自然会充满阳光。或许偶尔会有不可避免的负面情绪产生，但只要明白了“蝴蝶效应”的危害，就会及时注意调整，防微杜渐；即使遇到

意外的委屈，甚至屈辱，也一定会处理得大度、得体。如此一来，生活自然就会如阳光灿烂了！

3 . 登门槛效应：利益受损

◎了解“登门槛效应”

20世纪60年代的一天，在美国加利福尼亚的帕罗阿尔托市，一个年轻人一大早就来到居民区，挨家挨户地按门铃，自我介绍是“社区安全驾驶公民活动”的代表。他既不推销商品，也不做其他宣传，而是提出了一个荒唐的要求：允许其在该家前院的草坪里放置一块牌子，上面写上“小心驾驶”的字样。

之所以说该要求荒唐，是因为从其所拍摄的照片上可以看出，本来绿茵茵的草坪被一块巨大的标志牌遮挡了一半，漂亮的大房子也被“小心驾驶”几个血红血红、歪歪扭扭的大字“衬托”得不伦不类。几天下来，这个年轻人差不多跑了100户居民，结果有65 %左右的居民不同意，35 %左右的居民同意。

明知道在草坪上竖这么一块大牌子会破坏庭院的环境，为什么还有35 %的居民表示愿意呢？研究者调出一个月前的实验数据，从中发现了某些规律。原来一个月前，另一位年轻人自称是“交通安全居委会”的志愿者，也敲开了这100户居民的门，请求在他们院中竖立一块标志牌，标志牌只有8平方厘米大小，上面“安全驾驶”几个字字体工整、色彩柔和。

结果，当时差不多有一半的居民同意，一半的居民不同意。经过数据分析，研究者发现，在上一次同意竖立小标志牌的居民中，这次有55 %表示赞同。而在上次不同意竖立标志牌的居民中，这次只有17 %的居民赞同。

这项实验始于1966年，此后，人们又进行过多次类似的上门实验。他们上门实验并不是对汽车安全驾驶之类的事情感兴趣，而是想探究这些劝说方法为什么会奏效。

经过多年的实验研究后，他们得出结论：认同较小请求的人往往将自己看做一个乐于助人或乐善好施者，而这种自我感觉使其在下一次被要求更多的情况下仍愿意提供

帮助。这一办法后来为融资者所大量运用，他们总是在第一次上门时求取一点点，而后再来求取更大的份额，结果是屡试不爽，收益多多。

直到今天，一些金融机构仍然在玩弄着这套把戏：什么金卡、银卡，透支消费，刷卡送保险等，先用一些小恩小惠将你引诱过来，然后再将你彻底套牢。当然，有时双方是共赢的，但对不知道这个游戏规则的消费者来说，结果可能是残酷的。

一个人如果接受了别人的一个小要求，那么别人在此基础上再提一个更高点儿的要求，这个人也会倾向于接受。我们把这叫做“登门槛效应”，也叫“得寸进尺效应”。

其实生活当中，我们很容易被“得寸进尺”，很多时候是因为我们的“不好意思”拒绝，从而导致自己的利益受到不同程度的损害。

◎小故事

女士逛商场时，经常会被人拉住。“小姐，你皮肤有点儿干呀！我们给你做个免费的补水面膜，耽误不了你几分钟的。”少不更事的女士，没有理由拒绝这“要求”，于是就答应了。她们在享受面部按摩的同时，还不能抗拒促销员指出皮肤瑕疵后向她们推荐的美容方法和美容产品，就在这短短的几分钟里，她们似乎被洗脑了，“不好意思”拒绝所有这一切，走出商场时拎着满满一袋子根本不需要的护肤品，甚至还办了一张上千元的美容卡。

接着，找个饭馆吃饭，点完菜后，伙计仍不厌其烦地向她们推销本店的特色菜，本来菜已上够，但伙计的热情又让她们失去了主意，觉得“不好意思”拒绝，最后只好同意加一个菜尝尝。

最后，摸摸吃撑的肚皮，瞅瞅餐桌上的剩菜，拎起沉重的塑料袋，心里似乎不是滋味儿，怎么也乐不起来，反而有种上当受骗的感觉。

回到家后，就是想不通：“怎么可能？我怎么会这么傻呀！”没错，如果直接让她们买下，她们肯定不会这么傻。可是，聪明的人也经不住这一步一步软磨硬泡，被一个个小馅饼引入更大的陷阱。

◎如何避免“登门槛效应”

那么为什么我们在答应了小要求后，更容易接受大要求呢？

心理学家认为每个人对世界的认知和自我概念都有一定的连续性，也就是说每个人都会对自己是什么样的人有一个判断，然后就会做这种人应该做的事。别人有求于你，而你也因为是小小要求便“不好意思”拒绝，便接受了，而在你接受之后绝对会产生自己很乐于助人的“幻觉”，再考虑大要求时，往往就不愿意让这种乐于助人的“幻觉”破灭，也就“不好意思”再拒绝了，心理学上叫做“认知不协调”。那些在商场里被人拉去做美容的女士，开始听人家说自己的皮肤问题时显得对自己的形象很关心，于是去做了免费的面膜。后来被人家怂恿买化妆品、办会员卡，为了显得自己爱护皮肤大于爱护钞票，是为了美容而不是为了免费的面膜，她们就让商家“得寸进尺”了。

如何做到不被“得寸进尺”，其实并不难，可以尝试应用以下这些策略：

(1) 应该保持清醒的头脑。记住“天上不会掉馅饼”，该拒之门外就要果断地拒之门外。在心理学上，“不好意思”是一种无法确定的情绪，这个情绪会被别人操纵，最终使你作出被动的选择，从而导致你的利益受损。

(2) 避免愚昧的一致性。“承诺一致性原理”就是一旦我们作出了一个决定，或选择了一个立场，就会有发自内心以及来自外部的压力来迫使我们与此保持一致。在大多数情况下，“保持一致”都是一种最具适应性、最受尊重的行为，“前后不一”通常被认为是不良的品行。美国作家曾说过：“愚昧的一致性是小心眼中的妖精。”随着事情的

进展，一旦发现自己的利益将会受损时，就不能再坚持这一原则，否则就是愚昧的。

(3) 给自己定一个底限。“底限”即最低的条件或限度。做事一定要有底限，超出底限要坚决地说“不”，不可总是“不好意思”拒绝别人，不能总是一味地被别人牵着鼻子走。否则，利益受损的永远是自己。

(4) 不轻易承诺，三思而后行。在我们开口说话之前一定要慎重思考，三思而后行，切不可轻易作出承诺。对于自己根本就没有能力做，不打算做或不应该做的事情，绝不能去承诺。

4 . 酒·污水效应：难成大事

◎了解“酒·污水效应”

人类的心理现象千奇百怪，在心理学里常常将一些心理现象称作某种心理效应，“酒·污水效应”就是其中之一。

“酒·污水效应”说的是如果你把一汤匙的酒倒进一桶污水里，你得到的是一桶污水；如果你把一汤匙的污水倒进一桶酒里，你得到的还是一桶污水。

这就是说，不管你原先是什么，只要你倒进了污水，不论倒了多少，你所得到的必定只能是污水。因为在人们的心理上已经认定你的桶里是有污水的。

即使你原先是一桶醇香的上等美酒，只要你倒进了污水，哪怕是一汤匙的污水，你便无论如何也无法清除了。在任何人看来，你的桶里再也不可能是醇香甘甜的上等美酒了，因为你自己倒进去的那一汤匙污水早已和原先的美酒混为一体了。如若倒进去的不只是一汤匙，而是更多的污水，那么谈何有酒呢？

“酒·污水效应”是一种非常好的寓意，说明了我们在生活中要特别留神，不能误将污水倒入美酒中。美酒酿造绝非易事，只有懂得珍惜才能享受到品尝的乐趣。倒进了污水，也许他人并没发现，暂时还可能被误认为是一桶美酒。但是一段时间以后，倒进了污水的酒一定会变味儿的，一定会变质的，一定会被人们知觉的。更不用说当你倒进污水时被人们所发现了，人们的心理上又怎么能够再去接受你这桶被彻底污染了的脏酒水呢？

所以，生活中的我们不能只图一时之快，不能只求一时之便，不能只解一时之恨，不能只贪一时之财，不能只省一时之事，轻易地倒下哪怕仅仅只是一汤匙的污水。

“酒·污水定律”说明，对于坏的组员或东西，要在其开始破坏之前及时将其处理掉。

“不好意思”的心理就如这“污水”，极具破坏性，我们要及时意识到并处理掉，不然，恐怕难成大事。

◎小故事

黄帝时，大隗是一个很有治国才能的人，黄帝听说了他的才干后，前往具茨山拜见，方明赶车，昌寓做陪乘，张若、謵朋在马前导引，昆阍、滑稽在车后跟随。来到襄城的旷野，七位圣人都迷失了方向，而且还没有什么人可以问路。

他们正巧遇上一位牧马的少年，便向牧马少年问路，说：“你知道具茨山吗？”少年回答：“是的。”又问：“你知道大隗居住在什么地方吗？”少年回答：“是的。”黄帝说：“这位少年真是特别啊！不只知道具茨山，而且知道大隗居住的地方。请问怎样治理天下？”少年说：“治理天下，也就像牧马一样罢了，又何须多事呢！我幼小时独自在宇宙范围内游玩，碰巧生了头眼眩晕的病，有位长者教导我说：‘你还是乘坐太阳车去襄城的旷野里游玩吧。’如今我的病已经有了好转，我又将到宇宙之外去游玩。至于治理天下恐怕也就像牧马一样罢了，我又何须去多事啊！”黄帝说：“治理天下，固然不是你操心的事。虽然如此，我还是要向你请教怎样治理天下。”少年拒绝回答。

黄帝又问。少年说：“治理天下，跟牧马有什么不同的地方呢？也就是去除过分、任其自然罢了。”黄帝听了叩头至地行了大礼，口称“天师”而退去。

◎如何应对“酒·污水效应”

在任何组织里，几乎都存在几个难弄的人物，他们存在的目的似乎就是为了把事情搞糟。最糟糕的是，他们像果箱里的烂苹果，如果不及时处理，就会迅速传染，把果箱里其他苹果也弄烂。“害群之马”的可怕之处，在于它那惊人的破坏力。一个正直能干的人进入一个混乱的部门可能会被吞没，而一个无德无才者能很快将一个高效的部门变成一盘散沙。组织系统往往是脆弱的，是建立在相互理解、妥协和容忍的基础上的，很容易被侵害、被毒化。

我们性格上的缺陷——凡事总“不好意思”，如同性格上的毒瘤，使人体处于严重消耗的恶病质状态——难成大事。

古代有则笑话：一位解差押解一位和尚去府城。住店时和尚将解差灌醉，并剃光他的头发后逃走了。解差醒时发现少了一个人，大吃一惊，继而一摸光头转惊为喜：“幸而和尚还在。”可随之又困惑不解：“我在哪里呢？”这则笑话一定程度上印证了诗人苏东坡的两句诗：“不识庐山真面目，只缘身在此山中。”即人们对“自我”这个犹如自己手中的东西，往往难以正确认识。从某种意义上讲，认识“自我”比认识客观现实更为困难。

所以，鲁迅有一句人们都认可的名言：“人贵有自知之明”。社会心理学家将人们难以正确认识“自我”的这种心理现象称之为“苏东坡效应”。如何认识自我，应对“酒。污水效应”？可以从以下方面考虑：

(1) 跳出“自我”这个圈子，突破“自我”的局限，“以人为镜”，通过与别人行为及优缺点的比较，来获得对“自我”的认识。

(2) 利用别人对自己的评价来消除认识“自我”的“盲区”。一般地说，认识别人比认识“自我”容易，即所谓“当局者迷，旁观者清”。这就要求自己要能够广泛地收集周围人对自己的各种评价，并通过认真分析和判断来认识“自我”。

(3) 要掌握一些分析和判断的方法。因为这与正确认识“自我”密切相关。这些分析和判断的方法主要有：能一分为二地看待问题；能既善于听取别人的劝告，又不会被别人操纵；遇事能够冷静理智，不会感情用事，等等。

(4) 多与人交往，参加各种有益的、展示才华和能力的实践活动。通过各种有益的、展示才华和能力的实践活动，可以检测自己的才华和能力，从而达到认识“自我”的目的。

第二章

了解掌握“不好意思”的成因 ——对症下药的前提

任何事情的发生，都有其必然的原因。有因才有果。换句话说，你在看到任何现象的时候，你不用觉得不可理解或者奇怪，因为任何事情的发生都必有其原因。你今天的现状结果正是你过去种下的因所导致的。

1. 自卑心理

——你会丧失许多自我发展的机会

脸庞是一个人心灵的晴雨表，是一个人内心消息的发布牌，是一个人的自我推荐信。一个人展示的是一张自信的脸还是一张自卑的脸，很大程度决定着他被成功欢迎，还是为失败所收容。自信走向成功，自卑通向失败，这是显而易见的。自卑是人生的慢性毒药，所以我们应该拥抱自信，拒绝自卑。

◎认识“自卑”

这种心理表现为对自己缺乏一种正确的认识，在交往中缺乏自信（主要因素），办事无胆量，畏首畏尾，随声附和，没有自己的主见，一遇到不好的事情就以为是自己不好。这样会导致他们失去交往的勇气和信心。

◎主要表现

自卑的意思是低估自己的能力，觉得自己处处不如人。自卑，可以说是一种性格上的缺陷。表现为对自己的能力、品质评价过低，同时可伴有一些特殊的情绪体现，诸如害羞、不安、内疚、忧郁、失望等。

自卑的前提是自尊，当人的自尊需要得不到满足，而又不能恰如其分、实事求是地分析自己时，就容易产生自卑心理。一个人形成自卑心理后，往往从怀疑自己的能力到不能表现自己的能力，从怯于与人交往到孤独地自我封闭。本来经过努力可以达到的目标，也会认为“我不行”而放弃追求。他们看不到人生的光华和希望，领略不到生活的乐趣，也不敢去憧憬那美好的明天。

◎产生原因

(1) 自我认识不足。

每个人总是以他人为镜来认识自己，如果他人对自己的评价过低，特别是较有权威的人的评价，就会影响对自己的认识，从而过低地评价自己，产生自卑心理。

(2) 家庭经济因素。

部分学生由于出身贫寒，生活困难，与别的同学相比，会觉得自己家庭经济条件实在太差而感到自卑。这几年，由于这方面引起自卑的大学生人数有逐渐增加的趋势。

(3) 社会文化因素。

每个人都处在特定的社会文化环境中，文化对自卑心理影响很重要。根据米德等人对新几内亚的三个民族的人格特征的研究，居住在湖泊地带的张布里族，男女角色差异明显，女性是社会的主体，她们每天劳动，掌握经济实权。男性处于从属地位，主要从事艺术、工艺与祭祀活动，并承担养育孩子的责任，这种分工使该地区的男人有明显的自卑感。

(4) 成长经历。

人的一生不能说漫长也不能说短暂，但真正对人产生深刻影响的关键时期就那么几个，其中童年经历的影响尤深。心理科学的研究已证实，不少心理问题都可在早期生活中找到症结，自卑作为一种消极的心态也不例外。

(5) 个人性格特点。

气质抑郁、性格内向者大都对事物的感受性强，对事物带来的消极后果有放大趋向，而且不容易将其消极体验及时宣泄和排解。因而外界因素对他们心理的影响往往要比对其他气质、性格类型者的影响大，故他们产生自卑感的可能性也相应增大。而意志品质表现为自觉性、果断性和自制力的，在其上进心、自尊心受到压抑时，不是变得自卑，而是激起更强烈的自尊。他们会及时调整自己的行动，以更大的干劲冲破压抑，努力拼出一条成功之路来。但有自卑心理的则正好相反，在经过一番努力后尚无效果，便会泄气，认为自己不行，于是变得自卑起来。他们会对社会产生恐惧感，无法正常地接触社会上的人。

◎克服自卑

(1) 正确认识自己，提高自我评价。

自卑的人往往倾向于接受别人对他的低估评价，而不愿接受别人的高估评价。在与他人比较时，也多半喜欢拿自己的短处与他人的长处相比。越比越觉得自己不如别人，越比越泄气，自然会产生自卑感。其实，我们每个人都有各自的优点和缺点。因此，有自卑心理的人，首先要正确认识自己，提高自我评价，要经常回忆自己的长处和自己经过努力做成功了的事例；要善于发现自己的优点，肯定成绩，以此激发自己的自信心，不要因为自己某些缺点的存在而把自己看得一无是处，不能因为一次失败而以偏概全，认为自己什么都干不了。

(2) 善于自我满足，消除自卑心理。

自卑的人一般都比较敏感脆弱，经不起任何挫折打击。一旦遭受挫折，就很容易意志消沉，增强自卑感。因此，凡事应不怀奢望，要善于自我满足，知足常乐，无论生活、工作还是学习，目标都不要订得过高。这样，就容易达到目标，避免挫折的发生。

必须明白和做到：努力的目的是完成自己的既定目标，而不是为了打败别人。而每次取得的成功体验，都是对自己的一种激励，是十分有利于恢复自信心的。

(3) 坦然面对挫折，加强心理平衡。

自卑的人心理防御机制多数是不健全的，自我评价认知系统多数偏低。因此，遭受挫折与失败的时候，不怨天尤人，也不轻视自我，要客观地分析环境与自身条件，这样才可以找到心理平衡，才可以发现人生处处是机会。

(4) 广泛社会交往，增强生活勇气。

自卑的人多数比较孤僻、内向，不合群，常常把自己孤立起来，少与周围人群交往，由于缺少心理沟通，易使心理活动走向片面。自卑者如能多参与社会交往，便能感受他人的喜怒哀乐，丰富自己的生活体验。通过交往，可以抒发被压抑的情感，增强生活的勇气，走出自卑的泥

潭；通过交往，可以增进相互间的友谊、情感，使自己的心情变得开朗，自信心得到恢复。

2. 羞怯心理

——无法充分表达自己的思想感情

一个因为羞怯心理而不敢展现自己的人必然会失去很多提高自己的机会，一个因为羞怯心理而不善言辞的人也必然不会受到别人的重视，一个因为羞怯心理而畏首畏尾的人更不会取得成功。可见，羞怯已经成为人们在追求成功道路上的一个最大的绊脚石！

◎认识“羞怯”

羞怯是羞涩胆怯的意思，主要表现为紧张、难为情、脸红和退缩。羞怯是一种常见的心理现象。有关资料表明，只有5%的成年人确信自己从未感到羞怯，大约80%的人认为自己在儿童和青少年期感到过明显的羞怯。

◎主要表现

羞怯者能出现明显的生理症状，如心跳加速、脸红、思维混乱、语无伦次、举止失常等。紧张是羞怯的主要反应，而脸红是最常见的外部表现。当遇到权威人士或身居要职者、心中暗恋的异性或在大庭广众面前时，羞怯更易发生。从心理感受上讲，羞怯者强烈感到如果做错了事或者有什么不得体的地方，别人一定都看在眼里。他们觉得别人都知道在某种场合如何应付，如何听懂别人的话，只有自己不知所措，不知道如何理解这个情境，好像连别人说话都听不懂了，想赶快逃离这里。

一些有“形象焦虑”的少男少女，特别希望自己在异性心目中留下一个“光辉”形象，他们对自己的形象极为敏感，与异性交往时常紧张得手足无措、面部绯红，说话前言不搭后语。

◎产生原因

(1) 气质性羞怯。

属于典型抑郁质的，神经比较敏感，对外界刺激感受性高，而耐受性低，喜欢安静的环境以回避刺激。这种人

一般说话低声细语，一言一行都思前想后，顾虑重重，胆小怕事，见人就脸红，羞于交往。

(2) 认识型羞怯，即由不正确的认识引起的怕羞。

这种人常常担心自己被别人否定，特别在意别人的评价，生怕自己的言行被别人否定，生怕自己的言行被别人耻笑，过分追求一种自我安全感。因此，当其置身于别人面前时，便产生过分的自我关注，一会儿想“是不是脸红了”，一会儿想“手放的位置合不合适”，一会儿想“腿站的姿势好不好看”“给别人留下的印象怎么样”等，越是关注自己的哪个部位，哪个部位就越是不自在；越想给别人留下一个好印象，自己的一言一行越是让人感到不自然。这么恶性循环下去，必然导致胆小怕羞、面红耳赤。有些人小的时候并不怕羞，在众人面前讲话、演讲都很自然，可是长大了以后反而变得胆小怕羞了，这种类型的怕羞多半是认识性的。

(3) 挫折型羞怯。

这种人原本并不怕羞，多半性格开朗，交往积极主动，只是由于生活中曾经遇到过某种挫折，而变得胆怯怕事，担心类似的挫折再度发生。比如，一次在大庭广众面前讲话讲砸了、唱歌唱砸了、办某件事办砸了等，都可能引起羞怯。

◎克服羞怯

(1) 去除心理上的孤独感。

相信自己在陌生的环境中也能找到真正的朋友，而且还应看到其他人也同样在寻找朋友，寻找依托与帮助。当你确信自己与他人处于同样位置的时候，你就会消除孤独，由不安走向坦然。

(2) 克服自卑感，增强自信心。

羞怯是内心不安的一种反映，它也是人的自卑感在作怪。自卑感的产生源于对自身盲目的否定，自卑感是自我意识的消极因素。羞怯者应认识到，人人都有其优势和长

处，也有劣势和短处。那么不妨画一张表，标明自己的优缺点，牢记自己比他人优越的地方，确认自己是有才能的，然后便充满自信地去参加社交活动。经过一段时间，自卑心理便会逐渐消失。这样做实际上是自信心的培养与锻炼。要让别人承认自己，必须先得到自己的承认。不要对别人如何评价自己太敏感、太介意，要学会正确、客观地评价自己。自问一下：“我真的不如人吗？”“我真的不能像他人那样交谈、处事吗？”如果不是这样，你就无须为此担心；如果真是这样，也没什么大不了的，只要今后把注意力放在如何改进上即可。

(3) 多参加社交活动。

千万不能采取回避态度，要在实践中掌握克服羞怯心理的有效方法。要在与人接触的过程中，学会如何对待别人的问候或恭维，如何对陌生人说出开场白，学会如何让谈话继续下去或中止谈话。锻炼在公共场合说话的本领，提高语言表达能力和技巧。多参加文体活动，扩大人际交往的圈子，这样你会在各种活动中自然地消除羞怯心理。

3. 孤僻心理

——享受自我而不愿参与群体活动

一个人有豁达、自信、开朗的性格更容易成功，拥有这样性格的人能够以积极进取的人生观对待自己的事业。一个人如果经常被孤独感笼罩，会变得情绪抑郁、精神萎靡、寂寞忧愁、寡言少语。由于内心的孤独和寂寞，会把自己严严实实地包裹起来，不与人交往，甚至做出一种清高孤傲、气势凌人的姿态，故意对周围的一切漠不关心。长此以往，就会越发与别人格格不入，使自己陷入更强烈的不良情绪体验之中。

◎认识“孤僻”

孤僻是指孤寡怪僻而不合群的人格表现。孤僻常表现为独往独来、离群索居，对他人怀有厌烦、戒备和鄙视的心理；凡事与己无关、漠不关心，一副自我禁锢的样子；如果与人交往，也会缺少热情和活力，显得漫不经心、敷衍了事。有时看上去似乎也较活跃，但常给人一种做作的感觉，仿佛有点儿神经质，因而别人都不愿主动与之交往。

◎主要表现

孤僻常在以下几种情景中表现得更为突出：

自身不受别人理睬而不得不独处时，常会产生失落感和自尊心受伤感，这时就会显得更加孤僻，从而不愿与人交往。

当与别人交往而当众受到讥讽、嘲笑、侮辱和指责时，常会产生神经过敏，以为别人都瞧不起自己，这时就会闷声不响、郁郁寡欢，或者恼怒异常、撒手离去。

当遇到各种挫折时，常会产生虚弱感和自卑感而心灰意冷，这时就会自我孤立起来，闭门谢客，拒人于千里之外。

如果这些情景不明显或不存在，尽管时不时也会流露出孤僻的征兆，但一般未必有明显的自我感觉，即自己未必会意识到有孤僻人格表现缺陷。

◎产生原因

(1) 幼年的创伤经验。

研究表明，父母离婚是威胁当代儿童精神健康的重要因素之一。此外，父母的粗暴对待，伙伴欺负、嘲讽等不良刺激，使儿童过早地接受了烦恼、忧虑、焦虑不安的不良体验，会使他们产生消极的心境甚至诱发心理疾病。缺乏母爱或过于严厉、粗暴的教育方式，子女得不到家庭的温暖，会变得畏畏缩缩、自卑冷漠，过分敏感、不相信任何人，最终形成孤僻的性格。

(2) 交往中的挫折。

必要的社会交际能力和方法的缺乏，使他们在人际交往中屡屡遭到拒绝或打击，如耻笑、埋怨、训斥，使他们的自尊性受到伤害，久而久之便把自己封闭起来。越不与人接触，社会交往能力就越得不到锻炼，结果就越孤僻。

◎克服孤僻

(1) 正确认识评价自己与他人。

一方面要正确认识孤僻的危害，敞开闭锁的心扉，追求人生的乐趣，摆脱孤僻的缠绕；另一方面要正确地认识别人和自己，努力寻找自己的长处。

孤僻者一般都没能正确地认识自己。有的自恃比别人强，总想着自己的优点、长处，只看到别人的缺点、短处，自命不凡，认为不值得和别人交往；有的倾向于自卑，总认为自己不如人，交往中怕被别人讥讽、嘲笑和拒绝，从而把自己紧紧地包裹起来，保护着脆弱的自尊心。这两种人都需要正确地认识别人和自己，多与别人交流思想，沟通感情，享受朋友间的友谊与温暖。

(2) 学习交往技巧，优化性格。

可看一些有关交往的书，学习交往技巧。同时多参加正当、良好的交往活动，在活动中逐步培养自己开朗的性格。要敢于与别人交往，虚心听取别人的意见，同时要有与任何人成为朋友的愿望。这样，在每一次交往中都会有所收获，丰富知识经验，纠正认识上的偏差，从而获得友谊，愉悦身心，重树你在大家心目中的形象。长此以往，你就会喜欢交往，喜欢结群，变得随和了。可以从先结交一个性格开朗、志趣高雅的朋友开始，处处跟着他学，并请他多多提携。

(3) 培养自信心。

自信心是对自己的正确认识和把握，建议你尝试以下几种做法以提高自信：

①重新审视自我。你有没有试过在一张纸的左面列出自己的优点和强项，右面列出弱点和不足，不假思索地尽情罗列，然后再归类整理。此时，你一定会发现自己原来有这么多平时不太留意的长处，而且优点的数量也远远超过了缺点的数量。

②适时地进行自我激励。卢梭曾经说过：“我不比别人更好，但我就是我。”这句话让我们很受鼓舞。当我们确实不如别人时，我们要试着对自己说：“我会抓紧锻炼自我，走上自己的成功之路。”当我们遇到困难或挫折时，我们要试着会对自己说：“只要全力以赴就不会愧对自己；有了这次的经验，下次我就会做得更好。”

③必要的时候应该放弃。与他人不必要的比较应该放弃，不切实际的目标应该放弃，百分之百的完美主义标准应该放弃。运用“二八定律”来衡量自己的能力，即10件事情中做好了8件就应该感到欣慰和满足。

④培养某方面兴趣。在自己的优点、专长、兴趣中，找一样（刚刚开始时，一样就够了）来加以特别培养、发展，使之成为自己的专长。虽然还不是专家，但在小圈子中，一提到某件事，大家都会提到你。专长不必太困难，如弹钢琴、气功治病那么高深莫测，可以简单到做蛋糕、

剪头发、游泳、看星星、记电影的中英文名称……什么都可以，有了专长，就有机会做主角。做主角，自然神采飞扬！

⑤肯定自己的能力。每天找出3件自己做成功的事，不要把“成功”看成登上月球那么大的事，成功可以是顺利跟医生约了治疗时间、上班交通一路畅顺、处理的文件档案没出一次错等，日常生活工作都可以有“成功”与“挫折”之分，一日至少顺利地做了3件事，又怎能说自己“一事无成”“一无是处”呢？知道能把事情做好，等于对自己能力的肯定，可振作精神。

⑥计算已做妥的事。计算自己做妥的事而不是检讨自己还有多少件事没有做，人还没做的事永远多过已做妥的事。如果老想着这个没做，那个没做，便会越想越沮丧，结果就会真的觉得自己能力低，无效率，大为失意。但已做妥的工作并列出来，可是长长的一张单子啊，能力还真的高呢。这样想想，自信心便立刻大增。

(4) 改掉交往中胆小的毛病。

首先，要时时想到自己是一个独立的人、堂堂正正的人，自己和他人在人格上是平等的，大可不必“未曾开言矮三分”。人各有优势，通过交往，可以互相取长补短。只要你有信心，胆子就会壮大。

其次，要树立“必胜的信心”，即把主动和别人说一次话，或主动邀请别人做一件事，当做一次胜仗来看待。你可以这样暗示自己，我主动与你交往，即使你不理我，我也算取胜了。经过一段时间的锻炼，一旦你经常品尝到“胜利”的滋味，你的胆怯心理就会被逐渐克服。总之，要面对现实，主动和别人交往，树立信心，增强自尊，这样你会体会到与人交往是一件平常的、正常的事。多一分自信，胆怯就会减少一分。

4. 多疑心理

——人为地制造交往的阻力和障碍

在生活中，人们常常会对某件事情或是某人的某种行为进行猜测，但是，随着事情发展过程的明朗，或者是某人行为的结果出现，这种带着好奇的猜测都会随之散去。不过，如果是无端地对一些自己并未完全了解的事进行各种设想、猜测，那么猜疑就似一条无形的绳索，会捆绑我们的思路，使我们远离朋友。如果猜疑心过重的话，那么就会因一些可能根本没有或不会发生的事而忧愁烦恼、郁郁寡欢，不能更好地与他人交流，变得孤独寂寞，对身心健康都有危害。

◎认识“多疑”

多疑是指神经过敏、疑神疑鬼的消极心态。具有多疑心态的人往往带着固有的成见，通过“想象”把生活中发生的无关事件硬是凑合在一起，或者无中生有地制造出某些事件来证实自己的成见，于是就把别人无意的行为表现，误解为对自己怀有敌意，没有足够根据就怀疑别人对自己进行欺骗、伤害、暗算、耍弄阴谋诡计，甚至把别人的善意曲解为恶意，以致与人产生隔阂，在人际交往中自筑鸿沟，严重时还有可能与人反目成仇。

多疑心态一旦形成，就会比较顽固，它是导致偏执性人格障碍的温床，需要加以警惕。但单纯得多疑，即在成为一个人的行为模式之前，则通常在误会或有人搬弄口舌的情况下才会发生。例如，妻子因社交需要与异性接触就怀疑妻子不忠，听到别人的善意批评就怀疑别人存有敌意等，即只有在一定的情景下，具有多疑心态的人才会“疑心生暗鬼”，以主观想象代替客观事实，才会产生愤恨甚至报复心理。而在其他没有诱发情景的时间里，则一般不会产生多疑心态，完全能像常人一样心态平静地生活。

◎主要表现

(1) 感知觉过敏。过度地敏感，把发生在周围的一些不愉快事件强行与自己联系起来，听见风就是雨。听说同龄妇女生癌死亡，马上会联想到自己；孩子放学后晚归，会联想起路上是否发生车祸；丈夫彻夜未归，会联想起是否有第三者。这些联想往往是灰色的，使人不愉快、懊丧、伤心。

(2) 特别关注流言蜚语。在一些单位，总有一些人喜欢传播小道消息，或是流言蜚语。某些更年期妇女就是这些传播的积极参与者和受害者，这常会造成人际关系紧张，对更年期妇女来说，又是一种恶性刺激。

(3) 行为动作联系。即对别人的某些行为和动作盲目进行联系。有时别人在议论某件事，正巧某位更年期妇女走过，他们停止了议论。尽管这些人议论之事与她无关，但这位妇女也会敏感地把它联系成“他们在背后议论、讥笑我”，情绪立即会“激昂”起来。

(4) 盲目怀疑。尤其对一些涉及其本身利益的事无端地盲目怀疑，如晋级、加薪、分房中的一些决策没有满足本人的愿望时，即对被怀疑者恨之入骨，找机会泄愤；也可能怀疑同一部门的人在背后打过小报告，“搅掉了我的好事”，一旦认定，愤恨就会急剧上升。

◎产生原因

(1) 认知方式的偏差。

多疑首先是由于人们的认知方式出现偏差而导致的。以点盖面、以偏概全、循环论证的认知方式使得个体在认识周围事物时产生知觉、归因等偏差。具有这种认知方式的人一旦产生疑点，对信息的摄取范围就大大地缩小了，并且将所有的分析推理和判断建立在自己设想的信息上，结果进一步验证和强化了原先的设想，自圆其说，使疑心更重。

(2) 缺乏自信心。

有些人在某些方面总感觉不如别人，有自卑心理，因而总以为别人在议论自己，看不起自己，算计自己。如果别人在一起说话时对自己投来了不经意的一瞥，他会认为别人正在说自己的坏话；如果平时有人开了一个善意的玩笑，他也会认为是在故意挖苦、讥笑自己；即使是别人相互间的指责，他也认为是在指桑骂槐，过分关注别人对自己的评价。

(3) 对先前遭遇过的挫折体验过深。

多疑心理的产生还可能由挫折引起的一种心理防御。有些人以前轻信别人，轻视自己所面对的事物，结果遭受了巨大的挫折，并长期保留着对挫折经历的深刻体验。使得自己矫枉过正，从一个极端走向另一个极端，不敢相信任何人和事。

(4) 长期自我封闭。

长期自我封闭，不与外界接触、打交道，使得自己对外部世界感到更加陌生。在这种情况下，个体在与外界打交道时难免会比常人有更多的疑虑、戒心和防备。

◎克服多疑

(1) 加强人际交往，增进人与人之间的了解。

现代职场是一个需要合作的时代，而多疑往往是因为彼此不了解，掌握的有关信息过少的结果。所以，当产生多疑心理后，最重要的是要主动地增加接触，千万不要有“话不投机半句多”这样的陈旧观念。在交往过程中，你可以客观地观察、了解、把握被怀疑对象的有关情况，最好能与对方开诚布公地交谈。可能你会发现，往往就是因一句不经心的玩笑引起误会或一些流言蜚语。只有经常地交流才能拉近人与人之间的距离，产生信任，消除多疑。

(2) 树立自信心。

“寸有所长，尺有所短。”其实人也是一样，每一个人都应当看到自己的长处，培养自己的自信心，相信自己能与周围人和睦处理，会给别人留下良好的印象，而不是老

在心里想：“别人怎么看我呢？别人又想什么呢？”要学会正确认识自己，愉快地接纳自己，不要总是受别人评价的约束，应该充分展示自己的魅力。

（3）正确对待别人的怀疑，学会自我安慰。

多疑的人往往缺乏安全感，容不得别人的冷淡和议论。然而，俗话说：“谁人背后无人说，哪个人前不说人。”在职场中，被人怀疑和议论，是非常正常的事情，特别是在升职后。所以，对于职场中的一些流言或怀疑，要正确对待，暗示自己不要为别人的闲言碎语所困扰，不要过于计较，以此来自我解脱。另外，还可以用事实来打消对方的怀疑，如被怀疑工作能力时，可以以优秀的工作成绩来打消别人的怀疑。

（4）克制冲动情绪。

当怀疑别人时，应该寻找产生怀疑的原因，而不是向对方发火，无端地发火只会使事情变得更糟。

（5）加强积极的自我暗示。

当发现多疑之心越来越重时，要运用理智的力量进行急刹车，控制住自己的多疑之心。同时，引进正反两个方面的信息，要一分为二地看待自己怀疑的对象，当条件允许时，可做一些调查，澄清事实真相；也可以请信得过的朋友分析事情的来龙去脉，推翻自己不符合实际的假想与推测。同时，也要学会换位思考，学会站在对方的角度看问题，设身处地地为别人着想，这样心情会豁然开朗，也避免了许多不必要的矛盾。

（6）保持宽容的心态。

其实，有时候不是别人对你有成见，而是多疑使你产生了别人对你有成见的错觉，而这又会反过来影响你对别人的情绪和看法，从而真的使别人对你产生看法。因此，在职场中，要心胸开阔，凡事洒脱一些，不要处处苛求。这样即使有隔阂也很容易消除，多疑心理也会逐渐得以消除，坏心情就自然没有了。

(7) 多参加运动。

体育锻炼是陶冶情操、锻炼体质的一个好方法，而且通过运动健身，还能让自己转移注意力，让多疑的心安定下来。

第三章

一个人最为重要的是他的内心 ——别“不好意思”

自信的力量，在于即使你身处逆境，亦能帮助你扬起前进的风帆；自信的伟大，在于即使遭遇不幸，亦能召唤你鼓起生活的勇气。自信是一种无坚不摧的伟大力量；自信，是蕴藏在心中的一团永不熄灭的火焰；自信，是成功的起点，是人生的坚强支柱。

1. 把握自卑的分寸 有种自卑叫自信

有人把自卑比成干燥的柴薪，燃点特别低；有人把它比成感冒病毒，不仅招致感冒，如果久治不愈，还会引起许多并发症。感冒病毒到了肺部会得肺炎，到了气管会得哮喘，到了心脏就会得心肌炎。自卑如果过度严重，可能会导致交往恐怖、抑郁等心理疾病。所以我们需要认识自卑，把握自卑的分寸，了解真实的自己，以便积极进行心理建设，成为一个心灵舒展自如、自信快乐的人。

◎把握自卑的分寸

《简·爱》的女主人简·爱在听说男主人公罗切斯特先生要结婚的时候，她发出了感人肺腑又震撼人心的话：“罗切斯特先生，您以为我出身低微、一贫如洗、默默无闻、个子矮小我就没有感情了吗？事实上我的心灵和您一样丰富，我的心胸跟您一样充实，如果上帝赐予我美貌、地位和富足，我一定使您对我难舍难分，就像您对英格拉母小姐一样，我不是根据习俗、习惯，也不是用血肉之躯同您说话，而是用我的灵魂和您的灵魂对话，就像我们一同穿越生命，站在上帝面前彼此平等，是的，彼此平等。”

这是一个女人人格的宣言，这是一个女人尊严的宣言。如果我们觉得自己有积极的地方，如果觉得自己有价值，如果觉得自己是成功的，那我们就是一个自尊的人。但是如果我们的自尊没有获得满足，或者遭遇了挫败，那我们就成为一个自卑者。所以自卑实际上是从自尊中延伸出来的，当尊严获得满足的时候就获得了自信，活得快乐、向上；如果遭遇挫败，就是否定自我的，有很多消极情绪体现，是不快乐的、自卑的。

我们到底有多大程度的自卑？我们对自己有多少的了解？下面的小测验，有30道题，每道题的答案为“是”（0分）或者“否”（1分），没有标准答案，你只需根据你的实际情况填写。

第一个问题：你觉得像自己这样的年龄个子应该更高一些吗？

第二个问题：你对自己的容貌满意吗？

第三个问题：你是不是不太满意镜子中的自己？

第四个问题：你觉得自己的身体不够强壮吗？

第五个问题：别人给你拍照时你对拍出的照片没有信心吗？

第六个问题：你觉得自己比其他人过得好吗？

第七个问题：你相信自己10年后比其他人过得好吗？

第八个问题：你是否常常被人挖苦？

第九个问题：你是否觉得许多同学不喜欢你？

第十个问题：你常常有“又失败了”的感觉吗？

第十一个问题：你的老师或者领导对你的工作业绩失望吗？

第十二个问题：做错什么事情后你常常很快忘记吗？

第十三个问题：与同学、同事在一起的时候你是不是常常扮演听众的角色？

第十四个问题：你经常在心中默默祈祷吗？

第十五个问题：你认为自己使父母失望吗？

第十六个问题：你是否经常回想并检讨自己过去的不良行为？

第十七个问题：当你和别人闹矛盾时，你总是责怪自己吗？

第十八个问题：你是否不喜欢自己的性格？

第十九个问题：别人讲话时你经常打断他们吗？

第二十个问题：你是否从不主动向别人挑战？

第二十一个问题：做某件事情时你常常缺乏成功的信心吗？

第二十二个问题：即使不同意别人的意见，你也不当面提出吗？

第二十三个问题：你是否自甘落后？

第二十四个问题：你对未来充满信心吗？

第二十五个问题：你对自己的成绩进入前几名不抱希望吗？你对自己的业绩不抱希望吗？

第二十六个问题：参加体育运动时，你总是觉得自己不行了吗？

第二十七个问题：遇到困难时，你经常采取逃避的态度吗？

第二十八个问题：当你的观点被别人否定时，你马上怀疑自己的意见吗？

第二十九个问题：如果别人没有征求你的看法，你会主动发表意见吗？

第三十一个问题：对别人反对做的各种事情，你总是充满信心吗？

分数越高越自卑，所以并不是什么东西都是越高越好，如果你的自测分数比较高的话，就要小心了，你有比较重的自卑。

如果0~5分，说明你是自信的人，但是要防止自负和自满，以及自以为是。6~10分，总体来说你还是比较自信的，但是当你遇到一些问题、遭遇挫折的时候，你还会有自卑的困扰。11~20分意味着只要你遇到挫折就感觉自己不行，你是常常被自卑困住的人，你最好是降低自己的期望值，调整自己。

◎有种自卑叫自信

自卑并非一无是处，有时候我们正因为心中的自卑才强烈地渴望进步，追求完美，也才有不断上进的力量。自卑使我们弥补自己的不足，从而使性格受到磨砺。每个人的内心深处都有一种灵性，这种灵性成为我们建功立业的力量。它维持我们的个性，即人的尊严与人格。人们为了维护尊严和人格，就要求克服自卑，战胜自我。我们都发现现在所处的地位是不尽如人意的，如果我们一直保持着不断追求上进的勇气，便能通过直接、实际的方法改进所处的环境，使我们摆脱这种感觉。没有人能长期地忍受自卑感，人类正是受思维的指引采取某种活动，从而解除自己的紧张状态的。

一旦发现自己的自卑已对自己构成了不良的影响，最好冷静下来，好好分析一下，自己的自卑是属于哪一种。如果是由于自我认识不足而导致的，或是由于意外挫折而导致的，那么，就应该提醒自己，这样的自卑是完全可以消除的。而如果是从小就产生的，那么，就不要刻意去消除，而是要合理地利用它，使它从不好变为好，成为自己成功路上的助动力，而不是绊脚石。

有这样一个小故事：

一个人被公认为是全班最胆小最懦弱者。大学毕业时各人挥手告别，许多人预言10年后的相聚他将是失败者之一。

10年后的相聚如期举行。当年许多意气风发、指点江山的同学如今已被生活改变成了一言不发的旁观者，许多才华横溢、认为一出校门即可拥有一切的同学因苦苦挣扎而终无预料之中的成功，显得有些垂头丧气，只有他——那个被公认为将是最失败者之一，还是和当年一样平凡得如一粒尘土，不出众，不显眼，也不高谈阔论。

聚会到了高潮，每人依次上台讲述自己的现状和理想，还有对目前生活的满意程度。大多数人目前的现状不如当年跨出校门时的理想，对目前生活满意者几乎没有。

他上台了：“我目前拥有数家公司，总资产上亿元，远远超过当年走出校门时的理想。如果说还有什么遗憾的话，就是我认为我离那些我所欣赏的成功者还很遥远。是的，无论是在学校还是走向社会，我一直都很自卑，感觉每一个人都有特长，都比我强。所以我要努力学习每一个人的特长，并且丢掉自己的缺点。但我发现无论我如何努力也总是无法赶上所有的人，所以我就一直自卑下去。因为自卑，我把远大的理想埋在心底，努力做好手头的每一件小事；因为自卑，我将所有的伟大目标转化成向别人学习的一点点的进步。这样，永远让自己处在自卑之中，我就会获得源源不断的前进动力。”

长久的沉默之后，优秀者或平凡者才明白了自己竟然失败于自信！因为自信，总认为自己比别人优秀，所以不肯虚心求教，看不到别人的长处；因为自信，目光一直看向远方，却忘了脚下的道路应该一步一个脚印地走。

邓亚萍在接受采访时说过这样一段话：“我不如别人，我自卑，所以，我不停地努力。当年从郑州到国家队的时候，没有一个人肯定我，他们全说一米五的我打球不会打出什么前途。为了证明给他们看，我快发疯了，每天都比别人刻苦。我知道我个子不如别人，别人允许有失败的机会，我没有，我只能赢，所以我打球凶狠，那是逼出来的。后来，我成功了，别人又说我没有大脑，只会打球，于是我发疯地学习，从不认识英语字母到熟练地和外国人对话。我不比别人聪明，我很自卑，但一旦设定了目标，我绝不轻易放弃！什么都不用解释，用胜利说明一切！”

其实，名人也自卑，只是他们为了生命中期望已久的成功，善于把握自卑的分寸，积极利用自卑。从某种角度而言，当自卑化成谦虚，化成上进的动力的时候，自卑又何尝不是一种自信呢？

自卑情绪若控制得好，那么你也可以成为一个敢于进取、有创造精神的人，成为一个有积极的人生态度、活得

开朗开心的人，一个勇于承担责任、有责任心的人。只有这样，你才会在平时积极思考，才会产生事业的突破，才会产生奇迹，才会积极跨越各种障碍，成为一个不怕困难的人。尽管有时自卑这种情绪从未在你心底消失，但你仍可以获得美好的人生。

一个自卑的人，不要因为自己的自卑而再度自卑。要知道，自卑加自卑不是两个自卑，而是自卑的平方。因此，我们要学会利用积极的心态，抛开消极的负面思想，把自卑转化为动力。学会感谢自卑，坚信它会让我们永远觉得不如别人，让我们不敢停下脚步，让我们越挫越勇，让我们在人生的路上一路坚强！

不甘自卑，发愤图强，积极补偿，是医治自卑的良药，也是自信的基石！

2 . 彻底地踩碎自卑 拥有自信的姿态

自卑的人都是无法正确认识自己的人，自卑的人总是对自己过于苛求，总认为别人比自己强，抬头仰望的都是强者的登天云梯，却忘了俯身找找自己的优点，低头探索自己的路，奋起直追。每个人都有自己独特的、擅长的地方，只要肯于挖掘，把横亘在道路上的自卑甩在身后，踩在脚下，你就能挺起胸膛，拥有自信的姿态，自信满满地行走人生。

◎彻底地踩碎自卑

邓亚萍在任何时候都没有轻易放弃，向着自己心中的目标一步一个脚印地前进，用自己不懈的努力和辛勤的汗水，迎来了一个个胜利。我们在为邓亚萍取得骄人成绩而感到自豪的同时，更应想到她的成功之路并不是一帆风顺的。假如她在不被认可时便半途而废，也许不会有今天的世界冠军；假如她在夺得了世界冠军后便躺在自己的功劳簿上沾沾自喜，又怎能看到她在申奥时的风采？

邓亚萍是这样的，我们每个人又何尝不是这样的？我们在成长的路上遇到自卑的“拦路虎”时，只要静下心来想想该如何去战胜它，换个方向也许就拥有了胜利者的姿态。

美国有一个著名的人物叫班·符特生，曾经是美国乔治亚州政府秘书长。他不是一个人身体健康的人，在他24岁那年，一次事故使他永远失去了双腿，因此只能靠轮椅行走。他靠自己的意志战胜厄运、自强不息的故事，在美国几乎家喻户晓。但是，即使在美国，也很少有人知道，正是这个人，给了成功学大师卡耐基巨大的人生启迪。

一个周末，卡耐基到乔治亚洲的一个大学去演讲。在他结束演讲回到旅馆的时候，在电梯里碰到一个残疾人。他注意到这个看上去非常开心的人，两条腿都没有了，坐在一张放在电梯角落里的轮椅上。当电梯停在残疾人要去的那一层楼时，他很开心地问卡耐基是否可以往旁边让一

下，让他转动他的椅子。“真对不起，”他说，“这样麻烦你。”卡耐基看到，这个残疾人在说这句话的时候，脸上流露着一种非常自信而温暖的微笑。当卡耐基离开电梯回到房间之后，这个残疾人脸上的那种自信的微笑一直在他的眼前挥之不去，使他不能思考其他的事。卡耐基相信，这种自信的后面一定有一个不平凡的故事，他决定去找他。

“事情发生在多年以前，”班·符特生微笑着告诉卡耐基，“我砍了一大堆胡桃木的枝干，准备做我菜园里豆子的撑架。我把那些胡桃木装上车正准备开车回家，突然间，一根树枝滑到车上，卡在引擎里，恰好是在车子急转弯的时候。车子冲出路面，把我撞在树上。我的脊椎受了伤，两条腿都麻痹了。那年我才24岁，双腿被截肢了，从那以后就再也没有走过一步路。”他才24岁，就没有了双腿，再也不能行走。卡耐基问班·符特生怎么能够接受这个残酷的事实。他说：“我以前并不能这样。”他说他当时充满了愤恨，抱怨自己的命运。可是时间仍一年年过去，他终于发现愤恨使他什么也做不成，只会产生对别人的恶劣态度。“我终于了解到，”他说，“大家对我都很好，很有礼貌，所以我至少应该做到的是，对别人也有礼貌。”卡耐基问班·符特生，经过了这么多年以后，你是否还觉得碰到那一次意外是一次很可怕的不幸？班·符特生很快地说：“不会了。”他接着说，“我现在几乎很庆幸有过那一次事故。”

他告诉卡耐基，当他克服了当时的震惊和悔恨之后，就生活在了一个完全不同的世界里。他开始看书，对好的文学作品产生了兴趣。在那以后的14年间，自己至少阅读了1400本书，这些书为他打开了一个崭新的世界，他的目光和思想一下子丰富多彩起来。他开始聆听很多音乐，以前让他觉得沉闷的伟大的交响曲，现在都能使他非常受感动。最重要的是，他学会了思考。他说：“我能让自己仔细地看看这个世界，有了真正的价值观念。我开始了解，以往我所追求的事情，实际上大部分一点儿价值也没

有。”看书使他对政治有了兴趣。他研究公共问题，坐着他的轮椅去发表演说，由此认识了很多，很多人也由此认识了他。他发表了很多对于公共事业的很有见地的演讲和文章，这些思想得到很多人的喜欢和赞同。到了选举的时候，人们并没有在意他残疾的双腿，而是毫无异议地推选他出任州政府秘书长，人们相信这个意志坚强的人，能够把自己的思想付诸行动！

任何一个了解班·符特生人生经历的人，都会从他的人生经历中受益无穷。当一个人把自卑踩在脚下的时候，当一个人决定不再接受别人怜悯的时候，当一个人决心要给他人带来微笑的时候，自己也无法了解的潜藏在内心深处的能量就爆发了。

◎拥有自信的姿态

要想成功，就应该拥有胜利者的姿态。何谓胜利者的姿态？就是当你在朝自己的目标努力的时候，所应当有的一种坚定和自信，即自信的姿态。哪怕你知道成功的机会很渺茫，也应该拿出胜利者具有的积极心态去作最后的努力和拼搏。甚至是在你失败后，也应该坦然地打起精神，摆一个胜利的姿态，为自己的下次行动打气。摆出胜利的姿态并非自欺欺人，而是让自己专注到那些有意义的事情上。摆一个胜利的姿态其实就是一种不卑不亢，唯有这样，你才能胜不骄败不馁，迈向更高的成功。

“拉链门”事件让美国前总统克林顿陷入前所未有的危机，克林顿与白宫女实习生莱温斯基的性丑闻不仅让克林顿名誉扫地，他的妻子希拉里也因此受到牵连，在伤心痛苦的同时还不得不承受丈夫即将被弹劾的压力。丑闻曝光后，国会准备就克林顿总统弹劾案进行投票表决，由两百多名议员组成的弹劾总统队伍中仅有31名民主党议员。克林顿对此表现得软弱无力，其他民主党议员也如出一辙。

最终，原本在总统弹劾问题上就栽了跟头的民主党支持率一路下降，刹那间，希拉里以前的努力在顷刻间化为乌有，她为了支持克林顿失去了平生的所有积累。但是希

拉里没有一味陷入悲伤，没有在感情的泥潭中苦苦挣扎。相反，她摆出了一副胜利的姿态，开始忘我地工作，以争取机会，扭转局势。希拉里曾经意味深长地对一个朋友说：“我想得神经衰弱，但我没有时间。”之后，她展开了积极行动。

希拉里每天早上坚持到白宫内的健身室锻炼，之后她开始疯狂地工作。希拉里乘坐大巴横跨美国全境，呼吁民众支持民主党，在20个州举办了针对国会议员中期选举的后备会议。希拉里不放过任何一个为民主党获得支持的机会，她把自己全身心地奉献给了民主党。她接受了全美各地访问的邀请，在访谈中努力为民主党扭转颓势。

最终，希拉里以非比寻常的精神力量挽救了民主党。国会议员的中期选举被评价为历史上绝无仅有的大逆转，民主党风光获胜。

在危机面前摆一个胜利者的姿态，积极应对，就能转败为胜。假如希拉里为情所伤，痛苦挣扎，怎么可能会有这种结果呢？希拉里是聪明的，她选择在痛苦的时候忘我工作，以这种方式来忘却痛苦，而且这样做只会两方面都受益：一是自己没有精力去管那些闲言碎语，去想丈夫的不忠；二是越是在危急关头越不应该轻易认输，疯狂的工作真的可以创造奇迹。

记住，在任何时候都不要轻易承认自己是失败者，而是要时刻保持胜利者的姿态，拥有自信的姿态，告诉人们：我没有被打倒，也不会被打倒，我一定会成功。死抱着痛苦不放的人是最愚蠢的，即便他们胜算很大，也会因为自己的消极心态惨败而归。

3 . 自信需自我超越 人生低谷可坚守

我们每个人都有不同程度的自卑感，因为我们都发现我们自己所处的地位是我们希望加以改进的。如果我们一直保持着我们的勇气，在人生的低谷也能坚守住，我们就能以直接、实际而完美的唯一方法改进环境，来使我们脱离这种自卑的感觉。

◎自信需自我超越

人生需有自我超越，解决现阶段的局限性。没有人能长期忍受自卑之感，它一定会促使自己采取某种行动，来解除紧张状态。

19世纪70年代，在法国的瑟儿堡，有一户家财万贯的大资本家，家里有一个男孩，叫维克多·格林尼亚。由于家里有的是钱，父母对他又过分地溺爱，他要什么就给什么，他想干什么就让干什么，一切都任着他的性子来，这使他从小养成了娇生惯养、游手好闲、骄纵放肆的恶习，成了一个有名的“二流子”。他对学业压根儿就不感兴趣，整天盛气凌人，到处称王称霸，甚至小小年纪就发展到近于荒淫的地步。家里有权有势，父母又宠着他，谁还愿管他呢？又有谁能奈何他呢？他继续在邪路上滑下去，眼看着年纪越来越大，快要毁掉了。

可是有一次，有人给了他当头一棒，使他大受刺激。从此他顿然猛醒，毅然下决心抛弃恶习，弃旧图新，走上了正道。

有一天，瑟儿堡的上流社会又举行盛大的午宴。维克多·格林尼亚自然是少不了的出场人物，他大模大样地前往参加。在这次宴会上，他又被一位姑娘的美貌着迷了，傲然走上前去邀请她跳舞。这一次，维克多·格林尼亚万万没有想到，那位姑娘断然拒绝了他，并对他流露出一不屑一顾的神态。大概是这位姑娘对维克多·格林尼亚的表现早有耳闻，故意要给他碰个钉子。这对格林尼亚来说是有生以来的第一次。当时他非常狼狈和气恼，简直有点儿怒不可

遏。可是当他打听到这位美丽的姑娘是从巴黎来的著名的波多丽女伯爵的时候，不禁吃了一惊，开始意识到了自己的冒失鲁莽。格林尼亚于是走到波多丽女伯爵的面前，向她表示歉意。格林尼亚又万万没有想到，波多丽女伯爵竟冷笑了一声，不屑地说：“算了，算了，请走远一点儿！我最讨厌被你这样的花花公子挡住了视线！”格林尼亚当时羞愧得无地自容，心灵深处遭受到了剧烈的刺痛，并认识到自己过去那种自以为得意的生活和作风是多么没有出息，多么被人看不起！

格林尼亚也许原本是一块钢材，重锤之下终于迸出了火花。他幡然悔悟，决心与过去决裂，鼓起勇气重走一条新路，把失去的一切追回来。他深感自己过去的浪荡生活与家乡瑟儿堡的恶劣环境有关，与自己优越的家庭条件有关，于是决定离开瑟儿堡，离开家庭。格林尼亚离家出走时，给家里留下一封信：“请不要打听我的下落，让我刻苦努力地学习吧，我相信自己会创造出一些成绩来！”

格林尼亚来到里昂，想进里昂大学学习。可是他小学、中学都没有好好学习，根本不够资格入学。但他的诚心和毅力感动了一位老教授，老教授把他留在家中，为他补课。格林尼亚废寝忘食地学习，只用了两年时间就把耽误了的功课全部补完，然后进入里昂大学插班就读。

8年以后，格林尼亚由于以顽强奋发的精神埋头学习和研究，竟取得了惊人的成就，发现了后来以他的名字命名的格氏试剂，里昂大学破格授予他科学博士学位。这一消息轰动了整个法国。他的故乡瑟儿堡更是一片欢腾，他的父母沉浸在幸福之中。瑟儿堡为他举行了盛大的庆祝会。但是这时的格林尼亚仍然为自己少年时代的荒唐行为悔恨交加，觉得无颜见家乡父老，并没有回家乡参加庆祝盛会。他再次下定决心，以新的成就来报答父老乡亲的盛情。

在此后的4年里，格林尼亚马不停蹄，勤奋努力，相继发表科学论文200篇，先后被里昂大学、南雪大学聘为

教授。1912年，他荣获诺贝尔化学奖。这时，他收到一封贺信，贺信只有一句话：“我永远敬爱你！”这是波多丽女伯爵在病中伏榻写给他的。这使格林尼亚激动万分。他对这位女伯爵当初的严厉训斥和现在的真挚鼓励都无限感激！格林尼亚一生之中著有科学论文6000多篇，对人类的科学事业作出了巨大的贡献。

维克多·格林尼亚说：“如果能正确地对待自卑，它也能成为成功的本钱。”其实，自卑是自信的俘虏，自信需要自我超越，当你通过自身的努力树立强大的自信后，自卑也就自然而然地烟消云散了。

从自卑到自信，从失败到成功，从渺小到伟大的光辉灿烂之路，这条路人人都可以走，只要你相信自己并愿意改变自己，那么，就没有你走不通的路。对于职场中的人来说，自卑不应该成为进取的阻力，相反，应成为发愤图强、走向成功的动力。

◎人生低谷可坚守

我们不仅要学会领略巅峰“一览众山小”的豪迈，还要学会享受深谷“轻舟已过万重山”的惬意。低谷是人生的常态。也许，人生当中的低谷并不如巅峰那样耀武扬威、占尽风光，甚至还夹杂着一些坎坷、泥淖和密布的荆棘，但是，正因有了这些挫折和磨难的出现，才塑造了我们精彩的人生。

风生水起的房地产市场造就了很多建筑业精英，在建筑业这一行摸爬滚打多年，却依然干着自己的老本行，凭良心盖房子，用信誉去说话的陈华亮，即使多花钱，也要用最好的材料，这样才能盖出质量一流的房子，而自己才能“吃得香，睡得好”。他后来入选为《中国建筑骄子》。

陈华亮出生在小蚌埠镇的一个普通农家，还是少年的他就暗自发誓一定要跳出农门，用知识改变自己的命运。就这样，这个农家男孩走上了高考之路。1980年高考落榜后，心有不甘的他迫于家庭的重负只得先在市郊一个建筑公司找了份工作。但是机会还是辗转地来到他的面前，

1984年，蚌埠电大首次招收工民建专业的学生，这次他说什么也不能让机会再次溜走了。

22岁的陈华亮再次回到校园，在城里上学一天要花几毛钱的生活费。为了不给家里增加负担，课余时间他就在建筑工地上推小车、搬砖头，一分一毛地攒着钱。

毕业后，陈华亮以优异的成绩进入市第一建筑安装工程公司质检科，当上了一名技术质检员。那时去各个工地检查，无论是寒冬酷暑还是风雪交加，技术人员得骑着自行车驮着检测仪器去工作。为了争取时间，混凝土浇铸、钢筋的检查及隐蔽验收就得在当天完成，打着手电筒忙活到深更半夜是家常便饭。那时，一个月上百元的收入已经足以让他在一群同龄人中“抬头挺胸”，这些收入逐渐改善了家里的生活条件。

可是在一段时间的安定后，陈华亮毅然选择了“跳槽”，1992年，他进入市第五建筑安装工程有限公司，当上了项目承包人。从一名技术人员换上项目承包人的新身份，肩上的责任更重了，身上的压力更大了。一块砖、一根钢筋都牵涉着工程质量的优劣，陈华亮带着施工技术人员没日没夜在工地上奔忙。说起当年放弃稳定的饭碗选择“自己干”，陈华亮说：“不能只顾自己安逸了，我想通过自己的努力创造一个平台，让亲朋好友都富裕起来。而且在内心深处，我一直努力挑战自我，渴望着通过这个途径实现自身价值，对家庭和社会多做一些实事。”

18年弹指一挥间，陈华亮的施工队盖出了安徽电子信息职业技术学院教学楼、蚌埠日报社业务楼、阳光水岸小区、沁雅凯旋城、金地苑1号楼（淮上投资大厦）、沁雅锦绣城、金奥华府等一批质量过硬的建筑工程。工地上，陈华亮把工人安全和工程质量看得一样重要，他说：“工程质量是我们生存的基础，人的生命更是珍贵。”一位在陈华亮施工队里工作的安检员告诉记者：“只要一进工地，陈经理就会对我们反复强调安全问题，他常说‘事故出于麻痹，安全无小事’”。

“工人安全第一，工程质量更不能含糊，如果要我偷工减料，那我肯定吃不香，也睡不着，‘实实在在做人，脚踏实地做事’，是我的座右铭。”陈华亮说。正是凭借着这个“朴素”的信仰，他负责的项目多次获得国家、省市级优质工程称号。而他个人也是“荣光满满”，全国建筑业企业优秀项目经理、全国“安康杯”竞赛优胜班组、安徽省建筑业企业优秀项目经理、首届全国优秀建造师等荣誉披挂在他的身上。2006年，他入选《中国建筑骄子》的项目经理，为家乡赢得了荣誉。

这些年，不少当年一起盖大楼的人都成立了自己的房地产公司，身家上千万，陈华亮却选择了坚守一条路。他说：“选对一条路不容易，我是做建筑出身的，这才是我的强项，我希望在建筑这个领域能做得更出色，走得更远，盖出让所有业主都满意的房子。”

永远不要错过人生的低谷，因为，只有一个穿越了生命低谷的人，才是苦难的征服者，而不是挫折的臣服者。一位哲人说过，人生之树的伟大之处，不光体现在他蓬勃向上、葱葱郁郁的枝叶和树干上，还在于他埋头向下、孜孜以求的根须上。一个只懂得仰头而不懂得低头的人，是无法汲取生命的土壤所带给我们的宝贵营养的。

低谷处的崛起才是伟大的崛起。在我们生命的河道里，每个人都应该是一尾鱼，而不是像蝌蚪一样，一味地顺着安逸的水流而下，那样的生活虽然自在，却也时刻潜伏着被汹涌的溪水甩向岸边礁石的危险。真正倔犟的生命，应该是像逆流而上的鱼群一样，昂起头，一路顶水而上，那头顶上翻卷的浪花不就是最动人的诗章吗？那摇曳多姿的水草不也正在为我们鼓掌吗？在逆境里拥有一颗顺境的心，在逆流里怀抱着一颗顺流的憧憬，便没有人能阻挡你！

一颗没有在峡谷的溪水里洗礼过的心，我们不能说他不坚强，但他至少是不够坚韧的；一个没从低谷的丛林里走出的猎人，我们不能说他枪法不准，但他至少是不够勇

敢的；一朵没有经过寒冬就绽放的花蕾，我们不能说它不够绚烂，但它至少是不够刚毅的；一粒没有被土壤和黑暗深埋过的麦子，我们不能说它不是粮食，但它至少不是种子！

4. 点滴中培养自信 不灭的信念之火

信念是成功的内在原动力，决定了信心和自信的努力方向和倾向，信心和自信分别在心理状态和行为能力方面演绎和补充了信念。所以，对于既定的目标，我们要有坚定的信念，拥有信心，找到自信，从而使自己的信心更有力量、自己的信念更充实、自己的成功更有把握。

◎点滴中培养自信

世界上有三分之二的人营养不良，差别只是程度不同。同样地，世界上信心不足的人也有三分之二，也只是程度不同而已。营养不良，使人的身体无法正常发育；信心不足，则使人的才能无从发挥。生活中你要相信自己，你要对自己的能力有信心，这个世界是由自信心创造的。

信心是一种人格特质，也是一种平静稳定的心理现象，更是一个人成就自己的资本。有信心的人，总是显得稳健安定、仪态优雅、从容机智；缺乏信心的人，则惶惑畏惧、优柔寡断。信心是精神生活的舵，它能维持我们生活的方向；信心是生活的存储器，它能使我们强壮有力，无坚不摧。

《艾子杂说》中讲到一则寓言：

一天，龙王与青蛙在海滨相遇。打过招呼后，青蛙问龙王：“大王，你的住处是什么样的？”

龙王说：“珍珠砌筑的宫殿，贝壳筑成的阙楼，屋檐华丽而有气派，厅柱坚实而又漂亮。”龙王说完，问青蛙：“你呢？你的住处如何？”

青蛙说：“我的住处绿藓似毡，娇草如茵，清泉沃沃，白石映天。”说完，青蛙又向龙王提出一个问题：“大王，你高兴时如何？发怒时又怎样？”

龙王说：“我若高兴，就普降甘露，让大地滋润，使五谷丰登；若发怒，则先吹风暴，再发霹雳，继而打闪放电，叫千里以内寸草不留。那么，你呢？青蛙！”

青蛙说：“我高兴时，就面对清风朗月呱呱叫上一通。发怒时，先瞪眼睛，再鼓肚皮，最后气消肚瘪，万事了结。”

青蛙在龙王面前，表现出了充分的自信，龙宫固然美丽，青蛙居所也别具一格，可谓不卑不亢。只有心灵健全的人，才能切实地做到这一点。

在现实生活中，往往有的人不惜降低自己的尊严，去逢迎那些在某一点上比自己强的人，哪怕被逢迎者对自己傲慢无礼。这种“卑己而尊人”的行为着实不妥。自卑的人怎样建立自信心呢？以下是成功人士的经验之谈：

(1) 始终想着自己的长处。许多人在工作中，由于没有像别人那样聪明、漂亮或灵活，总感到低人一等。其实，那是因为没有发掘和表现自己聪明才智的实际作为。如果认识了自己的自我价值、确立了自信，有了积极的自我形象感，就会积极进取，充分发掘自己潜在的聪明才智，那么伟大对我们而言仅仅是机会而已。

(2) 投入到自己的工作中。智者说：每一个人都拥有天上的一颗星，在这颗星星照亮的某个地方，有着别人不可替代的专属于你的工作。因而你必须百折不挠地找到自己的位置，这需要时间、知识、才智、技巧，需要整个心力的成熟发展，不要因为看到别人似乎轻易取得成功而气馁。

(3) 时刻想着自己能成功。不少人心中老是出现“糟糕，我又讲错话了”等内容的语句。无数个这样的信息每天在脑中闪现，就会削弱自我形象感。一个克服这种怯弱自责心理的良好方法就是想象。为了取得成功，你必须在脑中“看”到你取得成功的形象，在脑中显现你充满信心地投身一项困难的挑战形象。这种积极的自我形象在心中呈现，就会成为潜意识的一个组成部分，从而引导你走向成功。这种成功的“白日梦”，是一个能确立成功的自我形象可以普遍采用的方法。

(4) 不要为别人的期待活着。别人对自己的期望是一种信任的期待，会成为一种前进的动力。但是，它有时会成为束缚你的桎梏。所以，你不要看到别人成功而对自己妄自菲薄，不要错把人家的期待作为自己沉重的精神包袱。能真正认识自己的只有你自己，凭你的知识与经验以及直觉去寻找你的位置，你有着属于你的成功，它在等待着你。

(5) 多寻益友。最能增强你的良好自我形象感的途径是使你感到你的生活中充满着爱，这要通过你的努力去实现。向别人贡献你的爱，你会得到别人的爱。当然，要记住在与别人的交往过程中，不要被别人吞没了自我。如果你忘记了自我，那就失去了生存的目的。

自信是根魔棒，一旦你真正建立了自信，你将发现你整个人都会为之改观，气质会更优秀，能力会更增强。鲁迅先生说：“不要把自己看成别人的阿斗，也不要把别人看成自己的阿斗！”要充分自信，平等待人。

◎不灭的信念之火

在生活中，我们常常听到一些朋友这样说：我不行，我做不到，我的智商不如别人，我的能力不如别人，我的情商不高，我不擅长与人打交道，我不擅长管理，我总是做不好销售，他是他，我是我，他能做到，但我就是做不到……这种信念的言外之意，其实就是在告诉自己：我不成功是有理由的，我不自信是有理由的，因为我比别人“缺斤少两”。

其实，活在这世间的人，除了极少数特别聪明的人（如爱因斯坦、达·芬奇、牛顿等）和极少数特别笨的人（如智商低于75分的人）之外，绝大多数人在智商、情商等方面都是差不多的。人与人之间之所以有差异，完全是因为人们在内心对于自我的认定不同。

释迦牟尼佛在悟道时曾说：“一切众生皆有如来智慧德相，皆因妄想、分别、执著而不能证得。”也就是说，一切众生本来是佛，本来都具有圆满的智慧与德能，只是

因为我们有严重的妄想、分别和执著心，才被世相障蔽了自己本来圆满的真心本性。

正因为我们每个人的本来面目都是无限圆满和光明的，所以，我们相信自己是誰，我们就会成为誰，我们相信自己能做什么，我们便会胜任什么。我们相信我们自己，我们内在那个伟大的力量就会按照我们的要求和信念来呈现。

有句话说：我是我认为的我。我们在现实生活中所呈现出来的个人价值和形态，完全来源于我们头脑中对于自己的认定。如果我们相信自己是一个农民，过着普普通通的生活，那我们很可能就会成为农民；如果我们相信自己会成为企业家，我们就会以企业家的身份在世间生存，那么无论我们的学历、背景、家庭出身如何，我们的愿望很可能会变成现实；如果我们相信自己会成为伟大的艺术家或文学家，那么灵感与创意也将会在我们的生命中源源不断地涌现。

相信是万能的开始。当我们的心没有限制时，我们的生活就没有界限。一切的限制，都是人为的屏障，一切的限制都是自我设限！当我们能坚信“我具足一切智慧与德能”时，所有的困难与挑战，都会在我们面前败下阵来，成功与幸福将向我们敞开大门！

在这个世界上，最令人灰心失望的三个字就是“我不能”。这三个字会将世界上最伟大、最优秀的人轻易埋没。如果我们听过“无腿超人”约翰·库缇斯的故事，当我们再说“我不能”的时候，一定会感到难为情。

1969年，约翰·库缇斯出生于澳大利亚。出生的时候，他只有可乐罐那么大，腿是畸形的，而且没有肛门。医生断言他根本不可能活过24小时，就连他的父亲也信以为真，忙着为他准备后事。可是，当悲伤的父亲给儿子准备好后事之后，却惊奇地发现，约翰居然还活着。医生又断言他活不过一周、一个月、一年……但直到今天，约翰依然活着。他不仅学会了游泳、潜水、举重和开车，而且周

游了世界，成为在全世界享有很高声誉的、与乔·吉拉德、汤姆·霍普金斯齐名的超级激励大师。他也曾与美国前总统克林顿同台演讲，并且得到南非前总统曼德拉的亲切接见。

童年时，约翰曾经遭受非人的痛苦，饱受常人无法忍受的屈辱和折磨，甚至一度想要自杀。

学校里有很多调皮的学生，个头矮小、行动不便的约翰几乎成了他们的玩偶。他们经常掀翻他的轮椅，弄坏他轮椅上的刹车，让他从学校走廊直接“飞”进老师的办公室，甚至把他绑在教室的吊扇上，随风扇一起转动……

有一次，几个同学用绳子绑住他的手，用胶纸封住他的嘴，把他扔到垃圾箱里，接着在垃圾箱外点起了火。约翰恐惧极了，滚滚的浓烟令他感到窒息，垃圾的恶臭令他作呕，可是他没有能力从垃圾箱里出来，幸好一位老师及时赶到把他解救出来。其他同学都走了，只有约翰一个人在教室的角落里，一边哭泣，一边慢慢组装被同学拆散的轮椅。

后来，约翰进入了高中。高中学校有1000多个孩子，而对于约翰来说，则是面对着几千条腿。他每天坐在轮椅上，在无数条腿中间小心地穿行，唯一要做的就是保护自己的手不被别人的脚踩伤。

在一次幻灯片课上，约翰出去上厕所。可是，在黑暗中每移动一步，他都感到双手钻心的疼痛。当他来到光亮处，才发现自己手上扎满了图钉，鲜血直流。这些图钉都是那些调皮的学生事先摆好的。

约翰终于无法忍受了。回到家，望着镜子中的自己，他号啕大哭，他再也无法忍受这种屈辱和折磨，他想到了自杀。这时，他的母亲走了进来，流着泪紧紧拥抱着约翰，她说：“约翰，你永远是我们生命中最美好的孩子！”

在母亲的劝解下，约翰终于放弃了自杀的念头。

1987年，17岁的约翰·库缇斯做了一次大手术。那两条从来没有派上过用场的、总是像尾巴一样翘起来的畸形的腿被全部切除。约翰成了“半”个人，但这反而使他的行动更加自如。

中学毕业后，约翰决定给自己找个工作。他趴在滑板上，敲开一家又一家店门，问店主是否愿意雇用他。人家打开店门，很多时候都没有发现趴在地上的约翰，就又把门关上了。

经过成百上千次的失败，约翰终于在一家杂货铺找到自己生平第一份工作。他非常珍惜这份工作，每天凌晨4:30起床，赶火车到镇上，然后爬上他的滑板，从车站赶到几公里之外的工厂。尽管生活艰辛，但是能够自食其力，约翰感到很开心。

约翰有着希腊血统，他全身上下总是充满竞争和拼搏精神，天生有着运动员的气质。从12岁起，约翰就开始打市内板球，他还喜欢上了举重和轮椅橄榄球。因为从小被人孤立，运动成了约翰唯一的寄托，他对自己的训练要求特别严格，做完腿部切除手术后不到三天，他就出现在室内板球俱乐部。

他打球时非常卖力，经常会把其他球员撞到轮椅外面，有人也会因此抱怨他打球太狠，但是在约翰看来，这样的抱怨是缺乏献身精神的表现。由于坚持不懈地锻炼，约翰的运动成绩非常的好，他的命运从此发生了改变。当约翰戴着运动头盔出现在赛场上时，小孩子们总会喊道：“看哪，那个‘会走路的头盔’来了！”

1994年，约翰获得澳大利亚残疾人网球赛冠军；2000年，约翰拿到了澳大利亚体育机构奖学金，并在全国健康举重比赛中排名第二。同时，他还获得了板球、橄榄球二级教练证书，用成绩回击了所有的嘲笑和侮辱。

一次偶然的公开演讲，给约翰带来了全新的人生。

在一次午餐会上，约翰应邀对自己的经历作简短演讲。这次演讲，约翰表现得非常出色，他毫无隐瞒地把自己的经历告诉给了在场的每一个人。他的这些经历让现场观众热泪盈眶。一位女观众甚至跑到台上，哭着告诉约翰，她非常不幸，身上还带着手枪，正准备自杀，听了他的演讲后，她觉得自己应该好好活下去。

演讲结束之后，约翰独自来到海边，坐在沙滩上，心情久久不能平静。回想起午餐会上热烈的掌声，他生平第一次感受到发自内心的快乐和幸福——他的一生中，第一次有人如此关切他的讲话。这时，约翰突然清楚地发现，站到讲台上，讲出自己所经历的恐惧和忧伤，讲出自己的挣扎和拼搏，给他人以启迪，其实是一件非常有意义的事情。

从此，约翰开始了公众演讲的道路。在演讲过程中，约翰尽量削减他的身体对听众造成的影响，而尽可能地讲出有价值、有影响力的话。他希望观众是来分享他的人生经验，而不是来看“怪物”的。

约翰有着天生的演讲家气质，语言幽默，反应敏捷。在演讲台上，约翰用强壮有力的胳膊支撑着身体，眼神炯炯，声音洪亮，仿佛一名将军在激励千军万马向前冲锋一样。

到现在为止，约翰在世界很多国家，做了近千场演讲，用自己的亲身经历，激励和影响了无数人。

通过演讲，约翰很快成为澳大利亚的知名人物。在一次聚会上，他遇到了可爱的里恩。那时候，里恩已经离婚，有一个先天体弱多病的儿子。几乎是看到里恩的第一眼，约翰就爱上了这个善良的女子。然而，他的内心告诉他，里恩是不可能喜欢他的，虽然他已经在演讲事业上取得成功，成了澳大利亚的知名人士。但是，他的身体让他们的距离显得那么遥不可及。

那次聚餐后，约翰忍受着相思的煎熬，经常彻夜难眠。最后，他告诉自己，不管是成功还是失败，总应该去

努力尝试，否则，永远也没有成功的可能。

约翰开始追求里恩。刚开始，里恩并没有注意到约翰的爱意，她只是被这个有着坚强的生存意志的男人吸引，但这不是爱情。后来，她渐渐发现，儿子克莱顿特别喜欢约翰。由于儿子从小疾病缠身，很多时候也有过类似约翰的遭遇，他们在一起，有更多的共同语言。很多时候，克莱顿生病或者遇到什么麻烦，约翰比里恩还着急，总是主动想办法解决。里恩渐渐被约翰打动了，终于决定嫁给他。1999年下半年，约翰和里恩订婚，并准备结婚。然而，一个巨大的灾难向他袭来。

一段时间，约翰常常感到腹股沟处相当不舒服，到医院检查后，医生告诉他一个不幸的消息：他患了睾丸癌。听到医生的话，约翰差点儿疯掉——他多么想要一个孩子。

为了保住生命，约翰只得摘除睾丸。更糟糕的是，手术不久，约翰又得到一个更坏的消息：因为癌细胞已经扩散，估计他最多只能活24个月。

听完医生的话，约翰挥动着他铁一般的胳膊，在医院的床上乱打乱抓。他咆哮着：“为什么宣判我的死刑？我要到自己想死的时候才会死！”

回到家里，约翰鼓起勇气把患癌症的事情告诉了父亲。父亲听了，用看似很平静的语气说：“约翰，先是你的腿——砰！它们没了，现在是你的睾丸——砰！它也没了。我担心，下次你就只剩下一个头了。”约翰听完，大笑起来。是啊，他的生命中已经失去了太多的东西，再失去一些又何妨？

接下来，将近一年的时间，约翰都在与病魔抗争。他阅读了大量关于癌症的资料，几乎成了癌症咨询专家。他到处咨询，希望人们能够给他的治疗带来一些好的建议。在此过程中，约翰始终都没有绝望、放弃。

2000年5月，经过详细的检查，医生惊讶地发现，约翰居然痊愈了，幸运之神终于眷顾了他。

2000年，约翰和里恩结婚了，同时还拥有6岁的儿子克莱顿。约翰很爱克莱顿，尽管克莱顿患有自闭症、肌肉萎缩症、大脑内膜破损和心肌功能障碍等病症，但约翰依然坚持说：“我的儿子将来一定会成为最棒的人！”

约翰的一生似乎都在与恐惧、侮辱、病痛甚至死亡抗争，而他一直是最后的获胜者。回想往事，他说：“这个世界充满了伤痛和苦难。面对命运，我们应该拥抱痛苦，笑对人生，而不只是与之苦斗。任何苦难都必须勇敢面对，如果赢了，则赢了；如果输了，就是输了。一切都有可能，永远都不要说不可能。”

约翰·库缙斯以自身的勇气证实着生命的力量和生命的一切可能性。看了约翰的故事后，你有怎样的感想？你还会自我设限、自我否定说“不可能”吗？如果你想成为一个真正成功的人，就必须在内心中建立起“我具备一切智慧与德能”的信念。要发自内心地相信：同样是人，别人能做到的事，我经过努力，找到正确的方法，也一定能做到；我并不比别人“缺斤少两”，在他人身上看到的才能，我也同样具有；如果我暂时还没有做到，并不是我不能做到，只是我暂时还没有找到正确的方法而已；只要我找到正确的方法，我就一定能成功！只要我真心想成功，我就一定能成功！我们相信，一旦我们能建立起这样的信念，我们想不自信、想不成功都很难！

第四章

行事果断

——做一个拒绝“不好意思”的人

人生路上，有得有失，要有取舍。要取得成功，你必须学会拒绝，拒绝安逸，拒绝诱惑，拒绝眼前的利益……当然一定要对“不好意思”说“不”。懂得拒绝“不好意思”的人，生活才会赐予他更多，才会使他成为生活的强者。聪明的你，此时此刻，你是否已经微笑着领悟了拒绝的真谛？

(一) 死要面子活受罪 ——都是“不好意思”惹的祸

中国有句俗话：“死要面子活受罪。”看来面子问题至关重要，宁可受罪也要面子，而且是“死要”，但幸亏不是“要死”。“死要面子活受罪”的“面子”，是“不好意思”“心理的恐惧”和“做事的障碍”。在现实生活中，“死要面子活受罪”，都是“不好意思”惹的祸，错误地“要面子”，会影响个人潜能的发挥和财富的获得。

1. 为什么中国人大多好面子

“一定得选最好的黄金地段，雇法国设计师……楼里站一个英国管家，戴假发，特绅士的那种，业主一进门儿，甭管有事儿没事儿都得跟人家说‘May I help you Sir?’一口地道的英国伦敦腔儿，倍儿有面子。”电影《大腕》中的这段经典台词，令人爆笑之余，也折射出许多国人的面子心理。

咱们中国人比较注重“面子”，其他东西可以不要，面子却不可以不要。人们指责那些贪婪的家伙，往往会说：“这种人什么都要，就是面子不要！”有时候人们心甘情愿地放弃物质利益，为的就是不丢面子；有时候人们千方百计地获取物质利益，为的也是争点儿面子。面子，几乎成了中国老百姓为人处世所考虑的主要因素之一。社会上以有无面子作为日常生活标准的人，也时有所见。

那么，究竟什么是面子呢？面子现象的深层意义又是什么呢？

◎何为面子

面子，顾名思义，就是人的脸面，古代称为颜、面或面目等。人的脸面这种东西有个很大的特点，就是既属于自己，又不属于自己；既属于他人，又不属于他人。因为脸面长在自己头上，当然是自己的，可是自己却无法看见（除非你拿一面镜子来，才可以自我观察）。自己的脸面只能展示给别人看，可以说是被别人用的。古语道“女为悦己者容”，就是这个道理。

所谓面子，实际上就是自己在别人眼中的印象。给别人留下好的印象，别人对你首肯，对你赞扬，对你恭维，称之为有“面子”；给别人留下不好的印象，别人对你否定，对你批评，对你谩骂，称之为没“面子”。不过，需要注意的是面子只是印象而已。印象者，刻在脑子里的表象也。

◎为什么中国人大多好面子

鲁迅先生曾经专门撰文（《且介亭杂文·说“面子”》）分析面子问题。他说，外国人往往认为所谓面子“是中国精神的纲领”，而其实面子之有无，情况相当复杂，并且富于变化，这里至少有两种类型：

一是“每一种身份，就有一种‘面子’，也就是所谓‘脸’。这‘脸’有一条界线，如果落到这线的下面去了，即失了面子，也叫做‘丢脸’。”相反的，如果“做了超出这线以上的东西，就‘有面子’，或曰‘露脸’”。不管中国已经落后到什么地步，清朝皇帝总还是上国天朝的真命天子，即使签订了不平等条约，得到许多好处的洋人仍是夷蛮、鬼子，而只要皇帝的架子没有丢，守住原先那一条身份的界线，则面子就算保住了。

另一种类型是“只要和普通有些不同便是‘有面子’，而自己成了什么，却可以完全不管”。阿Q头上“颇有几处不知起于何时的癞疮疤”，别人嘲笑他，他就想：“你还不配……”自己特有的这疤乃是“一种高尚的光荣的癞头疮”。

鲁迅尚未提到为他人保全面子也正是自己有面子的一种表现，但这一条已似乎包括在做了超出脸面线以上之事的类型之中，能顾及他人的面子是难能可贵的，肯这样做的人当然也就露了自己的脸，所以大有面子。

事实上这种“古怪奇妙”、争取“有面子”的想法和做法，在当今社会仍然相当活跃。为了顾全自己和他人的面子，人们显得相当忙碌，然而许多是非优劣却因此而变得混沌不明。面子是个好东西，你有我有大家有，连贪官冗官也都有，不让他们“有失尊严”，这与其说是幽默和善良，不如说是糊涂和危险。可为什么中国人大多都好面子呢？

（1）面子心理的渊源。

中国社会最早是以家族为核心的，这就决定了一个人的荣辱与家族紧密相连。例如，历代士子状元及第后，都

要衣锦还乡、祭祀祖先，好用他的荣誉为整个家族挣到面子。

我国长期受到儒家文化的熏陶，而儒家提倡的是“和为贵”的人际交往原则。所以，给别人“留几分薄面”就成了维护人际和谐的重要手段。而且儒家思想提倡朋友间的共生共荣，即使朋友有错，也不当面揭短。对此，台湾大学心理学教授黄光国指出，面子背后是人情法则，是人际关系的相互维持和利用，最根本的是彼此间利益的交换和满足。

(2) 爱面子的心理动因

在我国的汉字中，“脸”和“面”在某些意义上是相通的，例如“洗面”和“洗脸”。但在“脸面”这个词中，“面”和“脸”却存在着较大的差异。但在黄光国看来，“脸”是指道德法则下的判断，如骂某人为“不要脸”；而“面”则更多包含着权力的意味。这就揭示出了好面子的第一个心理动因，即炫耀权力的欲望。很多人认为自己可以做到别人做不到的事，就表明拥有他人没有的资源和权力。如时下有些人总是乐此不疲地愿意替人办事，当别人称赞他有本事时，他炫耀的心理就得到了最大限度的满足。

此外，自卑也会导致好面子。宋真宗认为“澶渊之盟”让他的自尊心受到了极大的伤害，他在对手面前感到自卑，于是，他一口气把“五岳”都封禅了，以此来维护他的脸面。由此，我们可以看出，有些人明明在别人面前感到自卑，但他们又不愿意让别人看低自己。于是，只能用所谓的面子来聊以自慰。鲁迅先生笔下的阿Q就是如此，他在赵老爷面前唯唯诺诺、自卑得很，但是他被打之后，总是用“儿子打老子”来努力维持那点儿可怜的自尊。

在心理学上，“羊群效应”（即“从众效应”）也是导致好面子的一个重要因素。所谓“羊群效应”就是盲目心理的表现。现在有很多“名校”，你的孩子能去，我的孩子如果不去那显得多没面子啊。于是，名校就像是羊群喜爱的绿

洲，只要一个家长给孩子报名，许多家长就跟风而至。这些人好面子主要是害怕别人瞧不起自己，最保险的办法就是随大流。

◎善意奉劝

讲面子要知进退，“死要面子活受罪”，我们早已认识到太好面子的危害。小到家庭婚丧嫁娶大操大办，事后生活拮据，甚至举债度日；大到一个企业，如香港的八佰伴，为了给企业脸上贴金，不顾现实盲目扩张，导致最后陷入困境。

但我们也不能全盘否定面子的作用，毕竟适度地讲些面子还是有好处的。适当给别人留面子是尊重他人的表现，也是人际关系的润滑剂。

那么我们该如何正确地看待面子这个问题呢？五个小提示会给你一定的启发。一是讲情面不能放弃原则，二是讲面子不能没有节制，三是强调面子要顾及后果，四是不要因为没面子而感到自卑，五是不要因为面子就傲慢。

2. 该低头时就低头：走出面子的误区

有这样一道脑筋急转弯题：飞机在高空中盘旋，目标紧紧咬住装载紧急救援物资的卡车，就在这个危急时刻，前面出现一个桥洞，且洞口低于车高几厘米，问卡车如何巧妙穿过桥洞？

答案是“把车轮胎放掉一部分气即可”。这样的问题，在生活中许多人都遇到过。开始时不是一筹莫展，搞得焦头烂额，就是硬往前撞，不管它三七二十一，死了也悲壮。这固然表明一个人有勇气和自信，但结果往往会适得其反，事情会扯不清理更乱。毫无价值的牺牲，最终受害的是自己。人生懂得“给车胎放一点气”，低一低头，是慧悟之后的明智。

被称为“美国人之父”的富兰克林，年轻时曾去拜访一位德高望重的老前辈。那时他年轻气盛，挺胸抬头迈着大步。一进门，他的头就狠狠地撞在了门框上，疼得他一边不住地用手揉搓，一边看着比他的个子矮一大截的门。恰巧，这时那位老前辈出来迎接他，见之，笑笑说：“很疼吧？可是，这将是你今天来访问我的最大收获。”富兰克林不解，疑惑地望着他。“一个人要想平安无事地生活在世上，就必须时刻记住：该低头时就低头。这也是我要教你的事情。”老人平静地阐释着他的睿智。

据说，富兰克林把这次拜访得到的教导看成是一生最大的收获，并把它作为人生的生活准则去遵守，因此受益终生。后来，他成为功勋卓越的一代伟人。

由此想到，人生要历经千门万坎，洞开的大门并不完全适合我们的躯体，有时甚至还有人人为的障碍。我们可能要不不停地碰壁，或伏地而行，若一味地讲“骨气”，到头来，不但被拒之门外，而且还会撞得头破血流。学会低头，该低头时就低头，才能巧妙地穿过人生荆棘。它既是人生进步的一种策略和智慧，也是人生立身处世不可缺少的风度和修养。

(1) “低头”是为了让自己与现实环境有一种和谐的关系，把二者的抵触和摩擦降至最低。

俗话说：“人在屋檐下，不得不低头。”从做人姿态方面来说，人在屋檐下，有时要低头。

所谓的“屋檐”，说明白些，就是别人的势力和范围。只要你这势力范围之内，并且靠这势力生存，那么你就在别人的“屋檐”下了。这“屋檐”都是低的！进入别人的势力范围时，你会受到很多有意无意的排斥。这种情形在所有人的一生当中几乎都出现过，除非你有自己的一片天空，是个强人，不用靠别人来过日子。可是你能保证一辈子都可以如此自由自在，不用在人“屋檐”下避避风雨吗？所以，在人屋檐下的心态就有必要好好做些调整了。下面来看一位年轻人自述的一段经历：

1998年的夏日，我在环球广告公司谋事，由于我年轻易冲动，很轻易地便得罪了经理。于是，在以后的日子里，每次开会我都自然而然成为会议的第一个主题——挨批。被批得面目全非的我，真想一走了之。但是我转念又想，如果真的走了，一些罪名不光洗不清，而且会被再次蒙上厚厚的污垢；再者，这是一家很有名气的广告公司，自己完全可以从不断“充电”。于是我坚持留了下来，整理好乱七八糟的心情，低头实干，以兢兢业业的工作来为自己疗伤，以实实在在的业绩回击谎言。一笔又一笔的业务，增添了我的信心，也让我积攒下了许多经验财富。坦率地讲，最重要的是，我从中总结出“给车胎放气”的处世哲学，使我终生受益。

(2) “低头”是为了保存自己的能量，好走更长远的路。该低头时就低头，不是逆来顺受和甘受屈辱、压迫，而是你具有对世态炎凉的感知进行自我保护的生存策略。

在历史上，各种斗争，极其复杂，忍受暂时的屈辱，低头磨炼自己的意志，寻找合适的机会，是一个必不可少的心理素质。

三国初，曹操想请司马懿出来帮他，司马懿见形势还不明朗，不想帮他便推说自己病了。曹操派人前去打探，见司马懿整天卧床不起，只好作罢。后来曹操势力大了，司马懿还是出来做了官。曹操死后，传位给曹丕；曹丕死后，又传给曹睿；曹睿死后，又传给8岁的曹芳，由曹爽和司马懿共同辅佐他。曹爽独断专行，司马懿失去了实权。这时候司马懿意识到了危险，便又称病在家，什么事也不管了。曹爽听说司马懿病重，自然高兴，但也不无怀疑，便派了一个叫李胜的人去察看。李胜来到司马懿家里，只见一个婢女正在给司马懿喂粥，司马懿的胡子、衣襟上洒满了粥。看见李胜，他装聋作哑，唠唠叨叨地说了一通废话。

李胜果然被骗住了，回去告诉曹爽，说司马懿那老头子只剩一口气了。曹爽放下了一块心病，更加独断专行。但司马懿的夺权计划却在秘密进行之中。魏嘉平元年，司马懿集结几千名精兵，迅速占领了都城，假借皇太后命令，罢免了曹爽的兵权。曹爽交出兵权后被软禁起来，不久后又以谋反罪被诛杀。至此，曹魏政权全部落到司马懿的手里。

成大事者，无一不是善于低头的人。司马懿想夺取天下，但他绝不贸然行事，第一次装病是伺机而动，第二次装病是“示弱”以保护自己。两次低头，终于取得司马氏的西晋政权。

(3) “低头”是为了把不利环境转化成有利环境。

秦末，刘邦与项羽各自攻打秦朝的部队，刘邦兵力虽不及项羽，但刘邦先破咸阳，项羽勃然大怒。项羽入咸阳后，到达戏西，而刘邦则在霸上驻军。刘邦的左司马曹无伤派人在项羽面前说刘邦打算在关中称王，项羽听后更加愤怒，下令次日一早让兵士饱餐一顿，击败刘邦的军队。一场恶战在即。

刘邦从项羽的叔父项伯口中得知此事后，惊讶无比，两手恭恭敬敬地给项伯捧上一杯酒，祝项伯身体健康长

寿，并约为亲家。刘邦的感情拉拢，说服了项伯，项伯答应为之在项羽面前说情，并让刘邦次日前来谢项羽。

鸿门宴上，虽不乏美酒佳肴，但却暗藏杀机，项羽的亚父范增，一直主张杀掉刘邦，在酒宴上，一再示意项羽发令，但项羽却犹豫不决，默然不应。范增召项庄舞剑为酒宴助兴，想趁机杀掉刘邦。项伯为保护刘邦，也拔剑起舞，掩护了刘邦。在危急关头，刘邦部下樊哙带剑拥盾闯入军门，怒目直视项羽，项羽见此人气度不凡，问来者为何人，当得知为刘邦的参乘时，即命赐酒，樊哙立而饮之，项羽命赐猪腿后，又问能否再饮酒？樊哙说，臣死且不避，一杯酒还有什么值得推辞的。樊哙还乘机说了一通刘邦的好话，项羽无言以对，刘邦乘机一走了之。

刘邦部下张良入门为刘邦推脱，说刘邦不胜饮酒，无法前来道别，向大王献上白璧一双，并向大将军范增献上玉斗一双。无奈的项羽收下了白璧，气得范增拔剑将玉斗撞碎并大骂项羽。

古人说：“唯有低头，乃能出头。”正因为刘邦能退一步，低一低头，向项羽俯首称臣，显示自己的弱小，使得刚愎自用的项羽低估了自己，才不至于在鸿门宴中遭杀身之祸，巧妙地将不利环境转化成有利环境，为今后夺取天下打下了坚实的基础。

◎善意奉劝

老子曾说过：“良贾深藏财若虚，君子盛德貌若愚。”是说商人总是隐藏其宝物，君子品德高尚，而外貌却显得愚笨。这句话告诉人们，必要时要藏其锋芒，收其锐气，不可不分青红皂白将自己的才能让人一览无余。你的长处短处被同事看透，就容易被他们操纵。相反，采取低姿态能得到信任。

“智者善屈尊，愚人强伸头。”从现实中来说，人因做人方式的不同而有智者、愚人之别。智者由于会做人而处处受欢迎，愚人由于不会做人而处处惹人厌。想成为智者

就应学会屈尊，学会低头，走出面子的误区，深信低头是一种守弱用柔，是一种权衡，更是一种智慧。

3. 求人办事遭冷遇，千万不可拂袖去

司机小刘开车送人去做客，主人热情地把坐车的迎进，却把小刘给忘了。开始小刘有些生气，继而一想，在这样闹哄哄的场合下，主人疏忽是难免的，并不是有意看低自己，冷落自己。这样一想气也就消了，他悄悄地把车开到街上吃了饭。

等主人突然想起司机时，他已经吃了饭且又把车停在门外了。主人感到过意不去，一再检讨。见状，司机连说自己不习惯大场合，且胃口不好，不能喝酒。这种大度和为主人着想的精神使主人很感动。事后，主人又专门请司机来家做客，从此两人关系不但没受影响，反而更密切了。

求人办事受到冷遇很常见，对此，不同的人有不同的反应：或拂袖而去，或纠缠不休，或怀恨在心。这样的反应其实是不利于办事的，甚至有时会因小失大，影响办事效果。因此，了解受到冷遇的具体情况再作不同的反应是十分必要的。

若按遭冷遇的成因而分，无非有以下三种情况：

①自感性冷遇，即估计过高，对方未使自己满意而感到的冷落。

②无意性冷遇，即对方考虑不周，顾此失彼，使人受到冷落。

③蓄意性冷遇，即对方存心怠慢，使人难堪。

当你被冷落时，要首先区别情况，弄清原因，再采取适当的对策：

第一，对于自感性冷遇，自己应反躬自省，实事求是地看待彼此的关系，避免猜度人和嫉恨人。

常常有这种情况，在准备求人办事之前，自以为对方会热情接待，可是到现场却发觉对方并没有这样做，而是采取了低调。这时，心里就容易产生一种失落感。

其实，这种冷遇是对彼此关系估计过高、期望太大而造成的。这种冷遇是“假”冷遇，非“真”冷遇。如遇到这种情况，应重新审视自己的期望值，使之适应彼此关系的客观水平。这样就会使自己的内心恢复平静，心安理得，除去不必要的烦恼。

有位朋友到多年不见面的一个老同学家去探望。这位老同学如今已是商界的实力人物，每天造访他的人很多，感到很疲劳，大有应接不暇之感。因此，对一般关系的客人，一律不冷不热待之。

这位朋友一心想会受到热情的款待，不料遇到的是不冷不热的态度，心里顿时有一种被轻慢的感觉，认为此人太不够朋友，小坐片刻便借故离去。他愤愤然，决心再不与之交往。后来才知道，这是此人在家待客的方针，并非针对哪个人的。他再一想，自己并未与人家有过深交，自感冷落，不过是自作多情罢了。于是又改变了想法，并采取主动姿态与之交往，反而加深了了解，促进了友谊。

第二，对于无意性冷遇，应加以理解和宽恕。在交际场上，有时人多，主人难免照应不周，特别是各类、各层次人员同席时，出现顾此失彼的情形是常见的。这时，照顾不到的人就会产生被冷落的感觉。

当你遇到这种情况，千万不要责怪对方，更不应拂袖而去，而应设身处地为对方着想，给予充分理解和体谅。这里不妨学习故事中司机小刘的做法，宽以待人，此种方法确实比当面责备要强得多。

第三，对于蓄意性冷遇，也要具体情况具体分析，给予恰当处理。

一般来说，当众给来宾冷遇是一种不礼貌的行为，而有意冷落别人那就是思想意识问题了。在这种情况下，予以必要的回击，既是维护自尊的需要，也是刺激对方、批判错误的正当行为。当然，回击并不一定非得是面对面地对骂不可。理智的回敬是最理想的方法。

有这样一个例子：

一天，纳斯列金穿着旧衣服去参加宴会。他走进门时，没人理睬他，更没人给他安排座位。于是他回到家里，把最好的衣服穿起来，又来到宴会上。主人马上走过来迎接他，安排了一个好位子，为他摆了最好的菜。

纳斯列金把他的外套脱下来，放在餐桌上说：“外衣，吃吧。”

主人感到奇怪，问：“你干什么？”

他答道：“我在招待我的外衣吃东西。你们的这酒和菜，不是给衣服吃的吗？”

主人的脸“刷”的红了。纳斯列金巧妙地把窘迫还给了冷落他的主人。

还有一种方式，就是对有意冷落自己的行为持满不在乎的态度，以此自我解脱。有时候，对方冷落你是为了激怒你，使你远离他，而远离又不是你的意愿和选择。这时，聪明的人会采取不在意的态度，“厚脸皮”地面对冷落，我行我素，以热报冷，以有礼对无礼，从而使对方改变态度。

4. 丢掉虚荣的面子，解救他人的脸面

在现代社会里，一个懂得交际艺术的人，即使知道自己是完全正确的，在说服别人接受的时候也会力求保住对方的面子，并以此为切入点让别人接受自己的观点。结果，别人自然会认为他是宽容的、明智的绅士。

那些通过说明自己掌握着真理，拼命找别人过错和缺点的方式去说服别人，甚至威胁别人的人是粗暴的、无礼的蠢人。即使他说的是事实和真理，也没有人会接受这种沟通方式，因为他已经深深地伤害了别人。可见，人人都爱面子，丢掉虚荣的面子，给别人面子，其实就是给了自己一份厚礼。

人们总是竭尽全力来保持颜面，为了面子的问题，可以做出常理之外的事。如果你是个不在乎面子的人，那么你肯定没有好人缘；如果你是个只顾自己面子，却不顾别人面子的人，那么你总有一天会在“面子”上吃亏。

人人都有自尊和虚荣心，因此，为了自尊和虚荣，有些人可以吃暗亏，但就是不能吃“没有面子的亏”。要想在社会交际中如鱼得水，我们在公众场合就不能率直地批评别人，而要用一些委婉、含蓄的方式表达自己的意思。这样，既保住了别人的面子，又为自己争得了面子。这种情形在朋友聚会时尤其常见。

张小姐去朋友家吃饭。进餐时，宾主聊起了一条高速公路的修建问题。张小姐强调，公路的进度一再推迟，是有关方面的一个严重错误；而朋友则不同意，认为那条公路本来就不该建。两人你一言我一语，话赶着话说，争论越来越激烈。后来那位朋友把问题扯到“很多人自私心重，没有环保意识”上面，显然是在批评张小姐。

张小姐怕再争论下去会无法收场，态度便开始缓和下来，婉转地说：“可能我们的看法永远也不会合辙，可是，那没什么大不了的，也许我们都是对的，也许我们都是错的，这也是未可知的事。”张小姐的一席话，不仅给

自己搭了台阶，也保全了朋友的面子，避免了双方争论不休，扩大矛盾，影响感情。

试想，如果张小姐意气用事地与朋友争下去，结果会如何呢？退一步，朋友只会更加尊重她，而不是觉得自己丢了面子。

很多时候，朋友之间发生争论，并不是不了解对方，而是有失沟通造成的。这时候争论的双方切不可怒制怒。最好的方式是主动给自己找台阶下，同时又不伤害对方面子，要多加解释，想法沟通或者道歉、劝慰，与对方达成谅解或共识。

然而，遗憾的是，在生活中很多人都无法像张小姐那样，能“给人面子”，从而得罪了别人，也为自己以后的失败埋下祸根。这些人常犯的毛病是，自以为对某事有见解，自以为有口才，一遇到机会就高谈阔论，把别人批评得一无是处，他自己则痛快至极，却不知自己强要了“面子”，就有可能在最后失去面子。

希望别人给你面子时，应该先做到以下几点：

第一，批评别人时，要给对方留面子。只有糊涂的人在与他人交往的过程中，才会把话说死、说绝，才会不给自己留下余地。例如：“你真笨，如果换了我，早就搞掂了。”“你难道没长脑子吗？动手前先想想呀！”如此种种，相信谁听了都不会开心。人人都爱惜自己的面子，而这样带有侮辱性的语言，显然是极不给人面子的一种表现。

第二，帮助别人时要给他人面子。帮助别人时要真诚、自然，不要让别人觉得是一种负担，是一种“人情债”。偶尔也要接受他人的帮助，这样“礼尚往来”，对方才会觉得自己有面子，从而也会给你更多的面子。

第三，荣誉给上司和同事。在工作中取得骄人成绩，不要忘了把这些功劳给让上司和同事，让他们与你一起分享喜悦，切忌独自享受鲜花与掌声。而应该说：“如果没

有领导的支持和同事的齐心协力，我就无法取得今天的成绩。”诸如此类的话一说出口，领导和同事都会欣赏你，因为你给足了他们面子。在今后的工作中，你就能获得领导与同事更多的支持与帮助。

知道人们是如何注重面子，还应该尽量在社交场合给“对手”或“敌人”面子，必须时刻提醒自己不能做任何有损他人脸面的事情。

心理学家认为，一种行为必然引起相应的反应行为。只要有心，只要处处留意给人面子，你将会获得更大的面子。

(二) 口是心非最难受 ——都是“不好意思”闯的祸

曾听过一个故事：

有人去找禅师求得解脱痛苦的办法，禅师让他自己去悟。第一天，禅师问他悟到什么，他不知，便举起戒尺打他一下。第二天，禅师又问，他仍不知，禅师举起戒尺又打他一下。第三天他仍然没有收获，当禅师举手要打时，他却挡住了。于是禅师笑道：“你终于悟出了这道理——拒绝痛苦。”

一代文学大师贾平凹曾写过《拒绝》一文，文中写道：“拒绝肤浅，接纳深沉。拒绝憎恶，接纳宽容，关怀和容忍。拒绝虚伪，接纳真诚。拒绝假、恶、丑，接纳真、善、美……生活中，一条充满诱惑的大路在脚下延伸着，只有学会拒绝才不会步入歧途。”

生活中，不会“拒绝”的人，经常做着这种“口是心非”的事情，既折磨了自己的心灵，也不见得帮助了别人，末了或许是对他人、对自己的不负责任。不会拒绝，其实都是“不好意思”闯的祸。

1 . 拒绝当做家常饭 生活才会有滋味

北京师范大学心理系博士邓丽芳表示，一个人的拒绝能力与自信紧密联系。不敢说“不”其实也是缺乏自信、人格不成熟的一种表现。这类人由于害怕拒绝别人、得罪别人，经常违心地顺从别人，导致自身的某些需要得不到满足、自己的某些要求得不到伸张，从而产生自我挫败的心理。他们很想改变这种状况，却难以克服心理上的障碍。

拒绝别人和被别人拒绝，是每个人一生中每天都可能经历的事情，这是人生非常真实的一面。谁都曾有这样的经历，朋友、同事，甚至领导来找自己帮忙，但有时他们所提出的要求是自己没有能力或者是不愿意做的。因此，我们或者拒绝了别人的请求，又或者违心地接受了，却勉强为之，甚至没有办法兑现承诺。

其实，拒绝别人和被别人拒绝有如家常便饭。人生就是不断地说服他人，以寻求合作的过程；反过来也可以说，人生就是不断地遭到拒绝和拒绝他人的过程。

在社会交往中，要直截了当地说出拒绝的话，很难出口。然而，有时候又不得不拒绝对方，既然我们已经知道，拒绝别人在生活中难以避免，那么我们就很有必要掌握拒绝的技巧了。

要拒绝别人，首先要求拒绝者态度和蔼。尽可能不要在别人开口请求时就给予断然拒绝。最好不要对他人的请求迅速反驳，或流露出一快的神色，更不要藐视对方，坚持完全不妥协的态度，这些都是不妥当的。我们应该以和蔼可亲的态度诚恳应对别人的请求，别忘了，我们也有要请求别人帮助的时候。

拒绝对方要开诚布公，明确说出拒绝对方的原因。拒绝对方时，不要采取模棱两可的说法，令对方摸不清你的真实意思，从而产生许多不必要的误会，导致彼此关系破裂。

拒绝时不要伤害对方自尊心。当对你有恩的人来拜访你请求你做事时，确实非常难以拒绝。但是，只要你能尊重对方，真诚地讲出自己的难处，相信对方也是会理解的。

拒绝对方，要给对方留一个退路，也就是给对方留面子，要能给对方一个台阶下。你必须自始至终很有耐心地把对方的话听完，当你听完对方的话后，心里应该有了主意，这时再来说服对方，就不会使对方难堪了。拒绝的同时还应多一些关怀与弹性。在拒绝对方要求的同时，要提出一些替代建议，隔一段时间还要主动关心对方情况，并让对方了解自己的苦衷与立场。

有的拒绝，不能把话完全说死，特别是商界，要让对方明白，此次遭拒绝，下次还有机会。

若你要对付的是一个很难缠的人，拒绝他时，最好避免视线与其直接接触，选择位置以斜视、横视为佳。如果很有把握能够加以拒绝的话，只管堂而皇之与对方面对面相坐。当你选择地点来拒绝对方时，还要考虑到时机问题。有时候，拖延一段时间，审慎选择机会，会使得原来紧张的局面完全改观，这也是一种拒绝人的技巧。

如果某个异性当面向你表示爱意，你又不乐意接受其爱意时，可用拖延法说“不”。例如，可以这样回答：“以后吧，有时间我会约你的。”

下面的话你不妨参考参考，在用得上时试一试：

- (1) “让我再考虑考虑吧。”
- (2) “今晚有事，以后再说好吗？”
- (3) “转告一声倒可以，就怕她产生误会，还是你直接跟她说一声为好。”
- (4) “这件事由我出面恐怕不太好。”
- (5) “我没看清楚。”
- (6) “我没注意到。”

(7) “好是好，只是我更喜欢……”

(8) “我很理解你的心情，但是这样做对你我都没有好处。”

……

通常来说，拒绝人者占上风，遭人拒绝者占下风。遭人拒绝时，凡事要看开一点儿，既然多说无益，不如漂亮干脆地来个撤退。

我们在遭人拒绝时，心情是不可能愉快的，但还是要顾全大局，尽量微笑，留给对方一个美好的印象。有时候，拒绝并不意味着永远不再有联系，我们仍需要努力做好善后工作，维持好人际关系。如果你不气馁，不抱怨，重视善后工作，下一次交涉的成功概率会更大。

2. 拒绝他人莫伤情 此门学问须精通

古代的清官海瑞，他就善于拒绝别人。下面让我们来看看他的故事，海瑞决定对仗势强抢民田的董其昌进行处罚。这时，有些官员来为董其昌求情，他们对海瑞说：“圣人不做过分的事。”海瑞回答：“诸公岂不知海瑞非圣人耶！”仅仅一句话，就把说客打发走了。

这句话既巧妙地表达了海瑞秉公执法严打董其昌的决心，又使得说客碰上了软钉子，无言以对。

无论在生活还是在工作中，我们总会遇到和面对各色各样自己不能接受的事情，究竟该如何处理或者拒绝这些事呢？这是一门学问，拒绝他人，又不让他人因此不满或生恨，是需要一定技巧的。

举例来说，在酒宴上被人劝酒，可能许多人都遇到过，但能否安然脱身，则要看个人的智慧了。

小李不善饮酒，但一次公司年会上，大家都吵着嚷着让小李使劲儿喝，情急之中，小李悄悄给岳父发了条短信，让他给自己打个电话，叫自己回去。果然，就在大家要灌小李时，他的电话响了，里面传来岳父严厉的声音：“小李，家里有事，马上回来！”小李马上装作很不情愿的样子，对大家说：“对不起，各位！我去去就回，马上就回！”结果他一出去，直到酒席接近尾声时才回来说了几句道歉的话，大家也就没太在意。

我们国家有着几千年的文化历史，我们所接受的传统教育都是温良谦恭、乐于助人等思想，这些思想告诉我们对于他人的请求不能随意回绝。但是，我们也不能背负本不能完成的请求。所以我们要学会拒绝，凡事量力而为，但不能伤感情。

在社会交往中遇到有人需要帮忙，但你却由于某方面的原因不能帮他时，就需要拒绝对方。拒绝对方是需要技巧的，要充分考虑到对方的心情和感受。

在拒绝别人时，一定要考虑到对方的感情，态度和蔼，尽量不要让双方的交情受到影响，还要明确说出事实。要据实言明，不要出现含糊不清的说法。这样会导致对方不能明白你的真正意思而产生误会，彼此之间就容易产生一种隔膜，使得双方感情变淡。

同时千万不要伤到对方的自尊心，特别是对你有过帮助的人。如果你的拒绝伤害到对方的自尊心，那么对方也许会因此对你产生怨恨之心，这势必会影响你们今后的交往。不过，如果你能表示出尊重对方的意愿，率直地讲出自己的难处，相信对方也会理解你、谅解你。所以，你能够巧妙地拒绝对方，让对方能够明白你的苦衷，又不觉得自己的自尊受到伤害。那么，你算是掌握了拒绝的艺术。

虽是拒绝，但也不能把话完全说死，特别是在商界交际中，要让对方明白，这次虽然没有答应对方的要求，但是下次还有合作的机会。

当然，在社会交往中，无论在工作上还是在生活中，还有很多方法和技巧值得借鉴，在这探讨以下几点：

(1) 用委婉的口气拒绝。

试比较一下：“我认为你这种说法不对”与“我不认为你这种说法是对的”，“你觉得这样不好”与“我觉得这样好”这两种表达方式。我们不难发现，尽管前后的意思是一样的，但后者更为委婉，较易为人接受，不像前者那样有咄咄逼人之势。

古代的时候，皇帝拥有生杀予夺的大权，他手下的大臣经常有“伴君如伴虎”的感觉，不知道什么时候就轮到自己掉脑袋。因此，一般情况下，谁也不敢惹恼皇帝，除非他是活腻了。但是，为了国家的兴亡和百姓的安危，一些正直的大臣，还是经常舍生忘死地向皇帝和统治集团进谏。为了不使统治者恼怒而殃及自身，他们就经常采用委婉的方法提出自己的建议。

我国史书上记载的这样的例子很多，我们从中可以学到许多宝贵的经验。

《战国策·齐策》中记载着这样一个故事叫《邹忌讽齐王纳谏》。

齐威王之相邹忌，身高八尺有余，仪表堂堂，风度翩翩。一天早上，他穿戴好衣帽，照着镜子，问他的妻子：“我跟城北的徐公（城北的徐公，是齐国的美男子），谁漂亮？”他的妻子说：“当然是您漂亮了，徐公哪能比得上您呀！”

邹忌不相信，又去问他的妾：“我跟徐公比，谁漂亮？”妾也说：“徐公哪能比得上您哪！”第二天，有位客人从外边进来，邹忌坐着同他聊天。

他问客人道：“你看我和徐公谁漂亮？”客人回答说：“徐公不如您漂亮。”

过了几天，徐公来了。邹忌仔细地看他，自己认为不如。照着镜子看自己，更觉得不如，相差很远。晚上，他躺在床上左思右想，终于悟出了一番道理：“我的妻子说我漂亮，是因为偏爱我；我的妾说我漂亮，是因为害怕我；我的客人说我漂亮，是因为有求于我。”

于是第二天，邹忌进朝去见齐威王，说：“我确实知道自己不如徐公漂亮，可是我的妻子偏爱我，我的妾害怕我，我的客人想求我帮助，都说我比徐公漂亮。如今齐国方圆一千多里，城池120座。宫里的后妃和左右侍候的人，没有谁不偏爱大王的；朝廷上的臣子，没有谁不怕大王；国境之内，没有谁不向大王寻求帮助。从这点来看，大王受到的蒙蔽可厉害啊！”齐威王听后，心觉有理，于是就下了一道命令：“文武百官和百姓能够当面指出我的过错的，受上等赏；写信规劝我的，受中等赏；能够在公共场所指责议论我让我听到的，受下等赏。”

命令刚下达时，群众纷纷进谏，宫门口和院子里像闹市一样人来人往；几个月以后，才间或有人进谏；一年之

后，虽然有人想说却没有可以进谏的了。

读了这则故事，我们不仅对齐威王的善于纳谏、接受臣下意见而喝彩，更为邹忌敢于进谏和善于进谏而拍案叫绝。邹忌在向齐威王进谏时，根据自己生活中的一件小事，通过委婉曲折的方式，逐渐把齐威王引到纳谏的问题上来，使齐威王很自然地接受了自己的主张，还连声说“好”，为齐威王迎来了门庭若市的进谏队伍。试想，齐威王开始时一定不太喜欢接受别人进谏，而邹忌如果直接劝他纳谏，敢于对国君说“不”，那后果一定是不堪设想的。

邹忌之所以能进谏成功，就是采用了委婉语气的方法。

在生活和工作中，我们的朋友或者一些关系较为熟悉的人会请求我们做一些违背常理的事情。由于关系较为亲近，所以拒绝的时候一定要把握尺度，语气要委婉，这样才不会伤害双方的感情。你可以这样说：“我很理解你的心情，但是这样做，对你我都没有好处，你仔细想想。”在对方立场上考虑问题，并用委婉的话透露你的本意，对方马上就会知道这样的要求是不合适的，还会对你的理解表示感谢，不让双方的感情受到影响。

(2) 用肯定的口气拒绝。

我们大家都有这种感觉，就是总是喜欢听好话，而不喜欢听坏话、逆耳的话。尽管俗话说：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”但是，人们听到逆耳的话时，还是会感觉不舒服。而对社交来说，最令人难堪的，也许就是自己的要求被别人断然拒绝了。这样你会觉得很失面子，感到非常扫兴。

寓拒绝于肯定，让人并不觉得你在拒绝他，却又在不知不觉中接受了你的拒绝。这就好比是在苦药的外面加了一层糖衣，吃药时你虽然没有感觉到苦，但却发挥了药的效用，这真是件两全其美的好事。

一位长期从事军需工作的部门领导说，他最喜欢的语句是：“这个提议非常好，但目前我们还不宜采用。”“好主意，不过我们恐怕一时还不能实行。”用肯定的态度表示拒绝，可以避免伤害对方的感情，而用“目前”“一时”等字眼，则表示还未完全拒绝。

心理学家研究认为，任何人对于对自己不利或不愉快的事，都想要避免，也就是都有一种趋利避害的心理。而当无论如何也无法避免时，人们就会有一种心理机能开始运动，把不方便的事转变到对自己方便的方向上去理解，从而心甘情愿地接受它。

(3) 用敷衍的方式拒绝。

敷衍式的拒绝是最常见最常用的一种拒绝方法，敷衍是在不便明言回绝的情况下，含糊回避请求人。敷衍是一种艺术，运用好了会取得良好的效果。

例如，有一次庄子向监河侯借贷，监河侯敷衍他，说道：“好！再过一段时间，等我去收租，收齐了，就借你300两金子。”

监河侯的敷衍很有水平，不说不借，也不说马上借，而是说过一段时间收租后再借。这话有几层意思：一是我目前没有，现在不能借给你；二是我也不是富人；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。庄子听后已经很明白了，但他不会怨恨什么，因为监河侯并没有说不借给，只是过一段时间再说而已，还是有希望的。

敷衍式的拒绝具体可分为以下几种：

①推托其辞。在不便明言相拒的时候，推托其辞是一种比较有策略的办法。人处在一个大的社会背景中，互相制约的因素很多，为什么不选择一个盾牌挡一挡呢？

例如，有人托你办事儿，假如你是领导成员之一，你可以说：“我们单位是集体领导，像你的事儿，需要大家讨论，才能决定，不过，这件事恐怕很难通过，最好还是

别抱什么希望，如果你实在要坚持的话，待大家讨论后再说，我个人说了不算数。”

这就是推托其辞，把矛盾引向另外的地方，意思是我不是不给你办，而是我办不了。听者听到这样的话，一般都要打退堂鼓，会说：“那好吧，既然是这样，我也不难为你了，以后再说吧！”

②答非所问。答非所问是装糊涂，给请托者以暗示。

例如，“此事您能不能帮忙？”“我明天必须去参加会议。”

答非所问，婉拒了对方，对方会从你的话语中感受到，他的请托得不到你的帮助，只好采取别的办法。

③含糊拒绝法。如一个旅行团正按预定的日程观光游览，有几个客人途中要求增加几个观光点，但时间不够，要求不能给以满足。导游就说：“这个建议非常好，也非常重要。如果有时间，我们将尽量予以安排。”这种说法比较模糊，怎么理解都可以，并且也巧妙地暗示了拒绝之意。

例如，“今晚我请客，请务必光临。”“今天恐怕不行，下次一定来。”下次是什么时候，并没有说定，实际上给对方的是一个含糊不定的概念。对方若是聪明人，一定能听出其中的意思，而不会强人所难了。

(4) 用“献可替否”法拒绝。

“献可替否”是一个成语，意思是建议可行的而替代不该做的。当对别人所托之事自己不能帮忙时，应在讲明道理之后，帮助想一些别的办法作为替补。因为一般的人都有一种补偿心理，如果你想的办法不是很理想，但你已经尽力了，对方的情感也得到了满足，这在一定程度上减少了失望感；如果你的办法帮助别人圆满解决了问题，别人也会很满意。

小王和小李是一对好朋友。有一天，小王来到小李的单位请求小李帮他一件事，为他的未婚妻报仇。原来小王

的未婚妻被车间主任欺侮了，小王发誓要为未婚妻报仇，并买了一把锋利的弹簧刀，要放倒那小子，但考虑到车间主任人高马大，自己对付不了他，于是就请小李帮忙。小李听后，心中很明白，尽管车间主任不是好东西，应该教训教训他，但如果感情用事，那是会触犯法律的。因此，小李决定说服小王，他问小王：“你爱你的未婚妻吗？”

“爱，当然爱，不然我就不理这事儿了。”小王回答说。

“这就好，爱一个人不容易，真正爱上一个人，不管她遇上多么大的不幸，都是不会动摇爱的决心的，相反，还要帮助她从不幸之中解脱出来。如果你感情用事，这并不是爱她，而是在害她。她不会为此而感谢你，反而会恨你。坏人总是要受到惩处的，这要靠法律。车间主任的行为是犯法的。这样吧，我帮你和你的未婚妻运用法律的手段来惩处车间主任吧，我相信，法律会给你们一个满意的答复的。”

小王听了小李的一番话，便马上打消了复仇的念头，并最终运用法律惩处了那位车间主任。

在这个例子中，小王听了小李的请求，并没有感情用事，而是先讲了一番道理，并把话题的重心由复仇转移到运用法律手段来解决，小王从道理中明白了自己的感情用事，从重心的转移中得到了问题的圆满解决。小李也由此拒绝了小王复仇的请求，这就是“献可替否”的妙用。假设小李不这样做，而是满口答应帮助小王去复仇，那肯定要发生悲剧，到头来吃亏的还是自己。

(5) 用断答的方式拒绝。

截断对方的问话或请求，在他还没有说出，或者还没有说完某个意思时，即作出错答，也是一种很好的拒绝技巧。为什么不等对方问清楚，就要抢先回答呢？可能有以下两种原因：一是等对方把问话全说出，就会泄露出某种秘密，难以收拾；二是待听全问话再回答，比较被动，不好应付。因此，考虑到对方要问什么，在他的问话未说完

时，就迅速按另外的方向思路作回答，一是可以转移其他听众的注意力；二是可以使问者领悟，改换话题，免于因说破造成尴尬局面和其他不良后果。

例如，一对青年男女在一起工作，男青年对女青年产生了爱慕之情，男青年急于要表白心愿，女青年虽心领神会，但是却不愿将友情向爱情方面发展。女青年认为还是不要说破，保持一种纯真的朋友情谊为好。于是，出现了下面的断答：

男青年：我想问问你，你是不是喜欢……

女青年：我喜欢你给我借的那本公关书，我都看了两遍了。

男青年：你看不出来我喜欢……

女青年：我知道你也喜欢公共关系学，以后咱们一起交换学习心得吧？

男青年：你有没有……

女青年：有哇！互相切磋，向你学习，我早就有这个想法。

男青年：……

这位女青年三次断答，使得男青年明白了她的想法，于是，不再问了。这比让他直率问出来，女青年当面予以拒绝，效果自然要好得多。

断答要求才思敏捷，口语技巧娴熟。首先，断答前要摸准对方的心理，“你一张口我就知道你要问什么”“未闻全言而尽知其意”。其次，要能抢得自然而恰当，比如从“喜欢”（人）而引论到“喜欢”（书），能瞒过在场的其他听话人。最后，断答往往需要几个回合才奏效，因为抢一两次，对方还不能领悟答话者的真意，或者略略知道而不甘心，继续发问，这就要求“连抢”多次，才能不漏破绽，达到目的。所以说难度大，技巧性强，但如果运用得当，效果会特佳。

学会拒绝，是人们进行社会交往所必需的技能要求。世界著名影星索菲娅·罗兰在她的《生活与爱情》一书中，曾记下查理·卓别林与她最后一次见面时，送给她的一句忠告：“你必须学会说‘不’。索菲娅，你不会说‘不’，这是个严重的缺陷。我也很难说出口。但我一旦学会说‘不’，生活就变得好过多了。”卓别林在这里所说的话，也正是对我们大家的忠告。要想在社交活动中取得成功，学会拒绝是必不可少的。

这里，只是对常用的拒绝别人的谋略和技巧作了一些简单介绍，离生活中的实际需要还相差很远。

◎附：拒绝保险推销的技巧

“买保险吧，这是万能险，很不错的。”“支持一下，帮忙买一张吧，有了这份保单，我这个月的任务就完成了。”我们在生活中难免遇见这种情况，朋友跑来推销保险产品，明明不需要或者不适合自己的需求，却不知道该如何拒绝。直接拒绝吧，担心损伤彼此的情面，赔掉友情或亲情；接受吧，有可能买到不适合自己的产品，高费用的保险还有可能加重家庭的财务负担。当面对朋友又来推销保险，有哪些战略战术可以帮助我们做到拒之有理呢？

(1) 缓兵之计，测试对方的业务能力。

战术一：“家里的财政支出不在我手里，我没有办法决定。先帮我制订一份保险规划吧，我回家跟家里商量一下。”

当亲戚朋友一味打亲情牌的时候，可能有两种原因，一是刚入保险业不久，对产品也并不熟悉；另外，保险代理人意识到该保险并不适合朋友的需求，只能以人情为压力。这种时候，千万不能随意购买这些产品。但是，面对亲戚朋友的极力推荐，总是难以开口直接拒绝，不妨找个借口，或者拿身边的人作为挡箭牌。如果朋友足够专业，能够设计出符合家庭需要的保险规划，也可以考虑一下，这样既不伤感情，也能满足自己的需求。

战术二：“唉，怎么不早说啊，我刚从亲戚那里买的新保单，暂时不需要了，对不起啊，明年我再从你这里买好吗？”

单靠人情保单，保险代理人难以在行业中撑太久。这样说，既进行了推托，又能够测试出朋友是否真的希望或者能够在这个行业中发展。如果，朋友跳槽的可能性很大的话，那么自己的保单也很有可能变成“孤儿保单”。

(2) 知己知彼，充分了解保险产品。

战术一：“你能帮我详细介绍一下这个产品吗？这张保单，我需要负担哪些费用？承担什么风险？获得什么保障？”

除去纯粹的人情压力，很多保险代理人也会从需求角度劝说亲友购买。这个时候就需要充分了解保险产品，以免因为不了解“人情保单”的具体规定而发生理赔纠纷。只有充分了解保险产品以及自己的保险需求，才能有充分的理由拒绝不适合自己的保险产品。所以可以先让代理人制订一份计划书，投保人可以上网查找或向朋友咨询他所推荐产品的相关信息，验证各种承诺是否属实，弄清其中的保险责任和免责条款等重要条款。

战术二：“我觉得我不需要重大疾病险，我原有的保险组合里已经附加了重大疾病险。”

通过与保险代理人的不断沟通，坦率地将自己的想法说出来，只要有理有据，自然让“人情保单”不攻自破，当然也有可能找到真正适合自己的产品。如果发现他确实是比较优秀的保险代理人，也可以将他介绍给自己的朋友。

专家介绍，对于投保人而言，保险并不是买得越全越好，关键看两点：一是个人保险需求，二是个人整体经济状况。购买保险是需要定期支付保费的，并且保额越高保费也越高，所以过量地购买保险就会加重个人的财务负担，容易导致个人财务出现问题，影响生活品质。所以，

作为一个合格的代理人，一定会对一个家庭进行综合的评定，根据家庭的需要设计出合适的保险产品，而不是让投保人的保险产品“多多益善”。

(3) 李代桃僵，挑选简单便宜的产品。

战术一：“这种不适合我，我买一年期的意外险好不好？”

既然是因为人情压力购买，就不要“舍命陪君子”了，千万不要买10年、20年的保险，那样会给家庭带来负担。实在拒绝不了，可以买一些简单便宜的产品，年期愈短愈好，缴费愈少愈好，可以把年缴保费控制在千元以内。一般来说，越简单的险种后续的理赔服务也会越少，而且，投保人也不必因为担心业务员的离职让自己的保单变成“孤儿”。买个便宜的保险，既不会让自己蒙受损失，也不会损伤友情谊。

战术二：“我现在没有那么多的资金买万能险，我还是选择定期寿险吧。”

家庭理财时，一般建议实行“三三制”原则，即用于“存款保险”“日常开支”“投资收益”方面的资金应各占1/3。而保险是必需品，应坚持“双10定律”，就是拿你年收入的10%，给自己买一份10倍的保障。整体应在7%~20%浮动较为合理。一定要慎选投资连结保险和万能险，这种保险对经济条件、心理承受能力要求相对较高。

对症下药，保险要选适合自己的。人情保单源于保险同业竞争的压力。尽管如此，人生还是需要保障的。人情保单不是不能买，关键是看怎么买。

①了解清楚所购买险种是否适合自己，且保险方案设计是否合理。

②选择一家好的保险公司，不论是人情单、陌生单还是介绍单，若有一天出险，投保人提出理赔申请是对保险公司提出的，能赔不能赔是由保险公司按保单条款核定决定的。此外，要选择专业、敬业和有责任感的营销员。

③投保人投保时要关注三点：第一，保险利益。做到保障全面，在资金安排有限的情况下，“先求有，再求好”。第二，除外责任。由于各家公司条款不一样，对于除外责任的规定差别也很大。第三，保单价值。即投保人一旦无续费能力，保单退还给保险公司，投保人能拿到多少钱。

④保险有“犹豫期”，万一买了不合适的人情保单，可以选择在10天的“犹豫期内”全额退保。

3 . 拒绝他人之境界 幽默艺术来应用

“幽默”一词，是个外来语，与中国的“玩笑”“风趣”的意思有些相似。幽默，历来都为人们所重视。培根说：“善谈者必善幽默。”契诃夫说：“不懂得幽默的人是没有希望的。”莎士比亚也说：“幽默和风趣是智慧的闪现。”幽默是思想、学识、智慧的灵感在语言运用中的美丽结晶，是一瞬间的睿智和灵性的火花，被人们看做有较高文化修养的标志。美国的马克·吐温，我国的鲁迅、老舍以及钱钟书等文学家，语言都非常幽默，被人们称作文学上的“幽默大师”。

幽默之所以被人们这样重视，是因为它能够给人们的社交交往带来许多好处。

首先，它是人与人之间关系的润滑剂，它可以使人们的交际气氛变得更加和谐融洽，缩短人与人之间的心理距离，消除紧张感和对立情绪。

1968年，尼克松当选美国总统后不久，访问了伦敦。当时，英国首相威尔逊刚刚任命曾经批评过尼克松的刊物——《新政治家》的前任主编弗里曼为驻美大使。因此，在一次有弗里曼参加的国宴上，气氛显得有些紧张。尼克松见此情景，马上站起来说：“大家现在都可以放松了，因为现在他是新大使，我是新政治家。”众人听了尼克松的活，全部哈哈大笑起来。尼克松利用幽默把紧张的气氛驱散了，整个宴会大厅立刻活跃起来。

其次，幽默还能帮助听众理解内容。幽默是把内涵形象化的一种方式，能够使听者更好地理解问题的实质。例如，列宁在批驳德国政府的愚民政策时说：现在德国政府已经昏头昏脑，当整个德国都已经燃烧起来时，他还以为把自己的消防队的水龙头对准一幢房屋，就可以把火灭掉。在这里，列宁把德国岌岌可危而又自我欺骗的形象，利用幽默的手法，鲜明地展现在了人们的面前。又如鲁迅在讽刺那些极端个人主义者时说：他们希望全世界的人都死光，只留下自己和一位心爱的姑娘，同时还必须留下一

个卖大饼的。鲁迅对他们的批判可谓是淋漓尽致，入木三分。

另外，幽默还有助于显示自身的力量。当你身陷窘境时，一句幽默的话，不仅可以使你化险为夷，而且还能体现出自己处乱不惊、临危不惧的姿态，从而给对方以震慑。例如，一位生物学教师在讲课时，突然有一个学生在下面学公鸡叫，顿时惹得全班一片哄笑。这位教师镇定自若地看了看自己的手表说：“我这只表误事了，没想到现在都已是凌晨。不过请同学们相信我的话，公鸡报晓，只是低等动物的本能。”老师的一句话，使教室里的哄笑立刻都停止了，人们的目光全都集中到那个学鸡叫的学生身上，而他则脸上绯红，感觉无地自容。

幽默的语言，能够为生活增添许多光彩，能够使你在社交活动中更受欢迎，从而使你获得更大的收获。古罗马的雄辩家西塞罗就曾这样说过：“笑话和幽默令人愉快，往往还是极为有用的。”

如果能够把幽默用在对他人的拒绝上，也同样会收到意想不到的效果。

例如，美国前总统罗斯福在当选总统之前，曾担任海军部的高级官员。

一次，他的一位好朋友听说美国海军在加勒比海秘密地建造潜艇基地，便问罗斯福有没有这回事儿。罗斯福神秘地向四周看了看，把身子向朋友移了移，压低声音说：“老朋友，你能保密吗？”

他的朋友以为罗斯福要把机密告诉他，便非常肯定地说：“当然能！”

谁知罗斯福也非常肯定地说：“我也能！”

他的朋友先是一愣，继而哈哈大笑起来。不过，他再也不好意思向罗斯福问有关潜艇基地的事了。

罗斯福作为一名海军高级官员，当然懂得保守军事机密的纪律，但是面对好友的询问，他又不好意思直接回

绝。在这种情况下，他能够适用幽默的语言，给对方以巧妙的拒绝，既不伤害朋友之间的感情，又避免了违犯军纪，真是一举两得，堪称“社交活动的典范”。

社会生活中，我们经常会遇到一些需要拒绝而又不好拒绝别人的时候。这时如果我们巧妙地运用一些幽默，往往会得到满意的结果。

实业家王光英在飞赴香港，创办光大实业公司的时候，刚下飞机，就遇到香港一位记者上前发问：“先生，请问您这次带了多少钱来？”王光英见是一位女记者，迟疑了一下，然后便答道：“对女士不能问岁数，对男士不能问钱数。小姐，你说对吗？”女记者闻听此话，自知语失，无言以对。

王光英的一句话，既达到了回避的目的，又有幽默感，比用支支吾吾，或仅以“哼哼”“哈哈”声来掩饰，不知强了多少倍。

幽默的方法，在拒绝他人的方面，确实有着独特的优势，它不仅能用幽默的语言反驳对方的错误观点或无理要求，而且又不伤及对方的面子，不会损伤彼此的感情，是人们在社交中经常采用的方法。但是能够很好地运用幽默，做到恰到好处，也是很不容易的。这需要深厚的修养、丰富的社交经验和灵活的应变能力作为坚强后盾，否则就会流于形式，起不到好的作用。

1946年春天，审判日本战争罪犯的远东国际军事法庭在东京开庭。我国的梅汝璈法官作为日本投降的接受国之一的中国的法官代表，参加了这次审判。

出席军事法庭的11国法官齐聚东京后的第一件事，就是讨论法庭上的座次排列顺序问题。除庭长经盟军的最高统帅长官麦克阿瑟指定，由澳大利亚德高望重的法官韦伯担任外，其余还有美、中、英、苏、加、法、新、荷、印、菲的几国法官的座次排序问题。庭长毫无疑问居中而坐，庭长右边的第一把交椅似乎已属于美国法官，可是庭长左边的第一把交椅属于谁呢？法官们展开了激烈的争

论，因为这关系到法官所代表国家在审判中的地位。这实际上是一场政治谈判。

带有倾向性的庭长和某些国家的法官，有意把此座让给英国法官。为了国家的声誉和尊严，梅法官决心要争取到这把交椅，当时的中国虽然号称“世界四强”之一，但是国力不强，徒有虚名，没有足够的竞争实力。怎样才能实现这一目标呢？梅法官想好一套谈判策略。

谈判开始后，他首先说：“若论个人之座位，我本不在意。但既然我们代表各自的国家，我还需要请示本国政府。”此言一出，满座皆惊，因为各自请示，来回反复，势必旷日持久，远东军事法庭何日开庭，则无法确定。

望着各国法官的惊讶神色，梅法官说道：“我认为，法庭座次应按日本投降时各受降国的签字顺序排列才最合理。首先，今日系审判日本战犯，中国受日本侵害最严重，而抗战时间最久，付出牺牲最大，因此有8年浴血抗战历史的中国理应排在第二；其次，没有日本的无条件投降，便没有今日的审判，按各受降国的签字顺序排座，实属顺理成章。”

梅法官说到这里，略作停顿，让人家思考一会儿。然后又用“幽默法”来加强自己的观点：“当然，如果各位同仁不赞成这一办法，我们不妨找个体重测量器来，然后以体重之大小排座，体重者居中，体轻者居旁。”梅法官的话音未落，满座均已忍俊不禁。庭长韦伯说：“你的建议很好，但它只适用于拳击比赛。”

梅法官接着说：“若不以受降国的签字顺序排座，那还是按体重排好。这样，即使我被排在末座也心安理得，并可以对我的国家有所交代。一旦他们认为我坐在边上下合适，可以调派一名比我肥胖的替换我呀！”话音刚落，又是一阵哄堂大笑。

笑完之后，又经过一番周折，最后只得按梅法官的建议排座。他代表中国，坐上了庭长左边的第一把交椅。

在这里，梅汝璈法官利用他雄辩的口才和幽默风趣的语言，据理力争，为我国赢得了一个较为理想的席位，更维护了中国在世界上的地位和尊严。

在大国林立的世界舞台上，梅法官能够把非常严肃的政治问题，用幽默的语言表达出来，敢于对大国说“不”，并寓庄于谐，用笑声征服了所有听众，充分显示出幽默语言的无穷魅力。

4 . 该说“不”时就说“不” 但别让对方说“不”

周六晚，心理咨询专线铃声响起，话筒那边传来一个女孩的声音：“是马老师吗？有个问题您说我该怎么办？我们宿舍有一个同学特别难缠。她不讲道理，在宿舍里总是胡来，早上该起不起，晚上该睡不睡，还在同学之间拨弄是非，搅得宿舍不得安宁……”

“她和你个人的关系如何？就是说她是不是跟你一个人过不去？”马老师问。

“那倒不是。”

“这就简单了。你是学生，又不是专门来负责管教她的。如果仅从你个人的角度讲，可以采取的对策首先是回避。学生的主要活动场所是教室，主要活动内容是学习。让她在宿舍里随便，也没有多少时间。或者你可以跑回家……”

“您说得有道理。可是，我们是毕业班，正是关键时刻。而且临近毕业，在宿舍学习的时间也挺长。我离家又挺远的，没法跑回家。我也是想回避忍让，可是我回避不了啊……”

看来她的问题是比较麻烦。“那你就一直这么忍着？”马老师试着启发她。

“她觉得反正自己升学没什么希望，越来越胡闹。那天我实在忍不下去了，严厉地告诉她，如果你再胡闹，我就去告诉老师告诉学校。反正那天我真急了，真不客气了。我从来没有这样表达过自己的不满，我自己都感到很惊讶……”

女孩现在说起来还是那么激动。

“结果呢？”

“她怕了，她不敢了，她收敛了。”女孩庆幸地说。

“祝贺你斗争的成功。”

马老师绝不是想挑拨她们之间的同学关系，而是想肯定她这种该说“不”的时候敢说“不”的自我保护意识。在日常教育和心理咨询工作中，马老师发现的确有不少同学在人际交往中缺乏自我保护意识，明明是自己的权益受到了别人的侵害，却只知道一味地退让忍受：有的同学自习课上面对邻桌同学肆意的干扰，不敢提出批评，实在难受了只会在日记里自己诉苦；有的同学的饭卡被别人一而再、再而三地“借”去买饭，明明自己不愿意“借”了，也不会或不肯说出来，只知道跟老师来诉苦。要老师说说这件事，还别说明了，别让那个同学听了不高兴；有的同学的日记被别人偷看了，自己明明知道是谁却不敢明说，只会背后嘀咕……这种不会说“不”的现象既是人际交往的一种心理障碍的表现，也是一种不良性格的表现。试想，一个人当他自己的切身利益一再受到侵害且自己内心又非常不满的时候，他却不能或不敢理直气壮地说一个“不”字，这样懦弱、退缩，他又怎么可能会为了他人或公共的利益挺身而出与不良现象作斗争？

面对一些特别难缠的人对自己权益的一再侵害，必须学会明确地表示拒绝，表示不满，表示反对，必须学会说“不”。这和宽容别人原谅别人并不矛盾。学会说“不”，既是一种人际交往中必不可少的一种自我保护意识和能力体现，也是现代中学生应有的勇敢、负责、率真、坦荡良好性格的体现。

想到这里，马老师的确为这个女孩感到高兴：“你真不愧为现代的中学生。有一则阿拉伯谚语说得好：‘第一次人欺侮我，人可耻；第二次人欺侮我，我可耻。’你在该说‘不’的时候就说‘不’，是你在实际生活中找到的与难缠的人打交道的一种挺好用的方式，这并不妨碍你是个好女孩。你还用怀疑自己的选择吗？再说，你一旦学会说‘不’，难缠的同学也不那么难缠了，这从另一角度看，客观上也是对难缠同学的一种帮助呢。”

话筒里传来女孩爽朗的笑声：“我懂了，该说‘不’的时候就说‘不’。谢谢您！”

确实，我们该说“不”时就应说“不”，但有时我们要让对方别说“不”。

在你与他人谈判的过程中，若能一开始就让对方说“是的”，这说明这件事已经成功了一半，你若能让对方连续说“是的，你说得对”，那么这件事的成功就有99.9%的把握。在你与人谈判时，你有没有让对方不断地说“是，是的”？你有没有不断地让对方点头表示对你的赞同？

如果没有的话，你就必须从现在开始改变你的谈话战略，设法让对方说“是”。实践证明，在谈判中“没有”的出现是最不好的开始，一旦对方说一个“没有”，这意味着你的观点未被认可，如果对方连续说出几个“没有”的话，你最好趁早结束你的谈话，因为你的谈话并没有得到对方的欢迎。所以，如果你想改变结局，最好的方法就是改变话题，或者改变谈话的战略。先强调对方和你都赞同的局部话题，然后慢慢地在双方有分歧的局部中，再找出双方都可以接受的局部，如此往复，你就能缩短彼此的距离。接着，你还可以与对方商讨成功是最重要的，只有双方达成合作，才能使双方在合作中获利，达到双赢，这样你将最终获得谈判的成功。

记住，这就是谈判的技巧，如果你遇上比较难以对付的谈判对手，而一时半会儿又想不出好战略的时候，你最好马上试试，没有比这个方法更实用的了。

为什么有些人很快就与对方达成合作？而你的谈判总是说的多多，成交的却少之又少？你千方百计地向对方解释你的观点，说你的产品怎样怎样好，你甚至滔滔不绝地使尽口才，可总是不尽如人意？其根本原因就是你没有让对方说“是的，是这样”。

“是的，是这样”，有许多推销员没有做到让对方说这句话。他们总是顺着自己的思路强调自己的观点，总是在

口若悬河、滔滔不绝地证明自己的口才，很少有人会考虑到这样做。事实上，在你与他人的交流中，你必须设法让对方说“是”，因为你们的交流决定着对方对你的反应，以及对方的决定。“是”的回答意味着对方对你的看法的许可和赞同，意味着同意你的见解或观点，意味着可以与你合作。

让对方说“是”，是一种说话艺术，如果你学会了这种艺术，你将终身获益。这种让对方说“是”的反应会带来什么呢？

在格林尼治储蓄银行工作的詹姆斯·艾伯森就用过这个方法，他通过让对方说“是”挽回了一位差点儿失去的顾客。

“有个年轻人走进来要开个户头。”艾伯森先生说道，“我递给他几份表格让他填写，但他断然拒绝写这些方面的资料。”

“在我没有学习人际关系课程之前，我肯定会告诉这个客户，假如他拒绝向银行提供一份完整的个人资料，我们是很难给他开户的。但今天早上，我突然想，最好不要谈及银行需要什么，而是顾客需要什么。所以我决定一开始就先诱使他回答‘是，是的’。于是我先同意他的观点，告诉他那些他所拒绝回答的资料其实并不是非写不可的。”艾伯森接着说。

“但是，假定你碰到意外，是不是愿意银行把钱转给你所指定的人？”艾伯森问。

“是的，当然是的。”这位年轻人回答道。

年轻人的态度已经缓和下来，知道这些资料并非仅为银行而留，而是为了他个人的利益，所以，最后他不仅填写了所有资料，而且在艾伯森的建议下，开了一个信托账户，指定他母亲为法定受益人。当然这位年轻人还提供了所有有关他母亲的资料。

由于艾伯森一开始就让他说“是，是的”，这样反而使他忘了原来坚持的观点，高高兴兴地去做艾伯森建议的所有事情。

由此可见，一个谈判高手之所以能够成功，关键就在于让对方说“是”。在西屋电气公司做业务员的约瑟夫·艾利森也这样做，使他做成了一件许多人想做而又没有做成功的买卖。

“在我的辖区内有人，公司一直很想和他做生意。我的前任代理和他接洽了10年，可还是没有做成一笔业务。等我接管以后，又与他联系了3年，还是没有做成生意。最后，经不住我们再商谈、打电话，终于卖了些发动机给他。既然有了开始，以后就不难再继续下去。”艾利森说。

三个星期后，艾利森情绪高昂地再度访问了这家公司。接待艾利森的是这家公司的总工程师史密斯先生，他向艾利森公布了一个惊人的消息：“艾利森，我不能再买你们的马达了。”

“为什么？”艾利森惊讶地问道。

“因为你们的发动机太热了，我们不能把手放在上面。”总工程师回答说。

艾利森心想，这时如果与他争论是没有用的，因为他这方面的经验很多，所以艾利森想起了让对方说“是”的原则。

“啊，史密斯先生。”艾利森接着说：“我百分之百同意，假如那些发动机真的太热，就不要再多买了。这里肯定有符合电气制品公司标准的发动机吧？”答案是肯定的，艾利森得到了第一个“是”的回答。

“电气制品公司一般规定发动机的设计，其温度可高于室温华氏72度，是吗？”艾利森问道。

“是的。”史密斯同意，“但是你们的产品还是太热了。”

“工厂里的温度是多少？”艾利森继续问，也没有与他争辩。

“啊，大概是华氏75度左右。”史密斯先生回答。

“是这样吗？”艾利森接着问：“假如工厂内的温度是75度，再加上发动机的温度华氏72度，也就是华氏147度。假如您把手放在147度的水龙头下，是不是会烫伤呢？”

“是的。”史密斯不得不这样说。

“很好。”艾利森建议道；“那么，是不是最好不要把您的手放在发动机上呢？”

“我想，您说的是对的。”史密斯先生这样回答艾利森。最后他们继续合作，史密斯先生又向艾利森订了35000多元的发动机。

整个过程没有争辩，艾利森始终让史密斯回答“是，是这样”。最后什么问题都解决了，合作照旧，买卖继续。

让对方说“是”最有效的方法是把要说的话对。戴尔·卡耐基曾经说，人是没有可能被说服的，天下只有一种方法可以让任何人去做任何事，那就是让他自己想去做这件事。而让他自己想去做这件事，唯一的方法是让他认为你说的是对的，让他认为是在遵循对的东西时他才这样做。

让对方说“是”意味着双方的交流是“启示式”或“询问式”的，事实上“启示式”或“询问式”的交流比普通的交流更有效。因为大多数人对事物的认知都是有限的，尽管他们认为自己并不比他人好，但他们确实需要更多的启示。

(三) 金口难开不合适 ——都是“不好意思”犯的错

很多人会羡慕那些在大庭广众之下侃侃而谈、吐词清朗、口吐莲花者，自卑于自己的金口难开。其实，没有必要太羡慕别人有好口才，因为你我都能做得到。你做不到，是因为你不好意思，只要对自己有信心，掌握住好口才的基本要求，下定决心去日日锻炼，肯定能够成为一个出语惊人的人物。

1. 口才哪能天生会 艺术原则须牢记

古代才子俊杰的能言善辩，今朝风流人物的慷慨陈词，他们如此好的口才难道都是天生的吗？不，好口才并不是天生的。如果好的口才是天生的，那么我们博大精深的语言中就不会有“冰冻三尺，非一日之寒”“只要工夫深，铁杵磨成针”等真理千古流传了。纵观古今，大部分人拥有的好口才都是在生活中辛苦练出来的。

正如华罗庚先生在总结练习“会说话的能力”的体会时所说的一句话：“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。”所以，只有掌握了说话的基本方法并加以刻苦练习，才能够拥有好口才。

(1) 掌握锻炼口才的方法。

首先，正确的发音是拥有好口才的基础。由于地区等差异和生活习惯对人们说话的发音有着很大的影响，但好的口才要求每个字都必须发音清楚，所以平时多注意别人的谈话，朗读报纸，多听广播等都能够很好地改善发音不准这一问题。此外，良好的口才应该用大方熟练的语言力争使每一句话都使人明白易懂，而不是用语言艰深而显示自己的学问或魄力。

其次，适宜的说话速度也是良好口才的必备条件。说话的目的是让对方领悟到你的意思，而不是快点说完以便节省时间，说话太快不仅容易使自己感到疲倦，还使听话人难以明白所说的内容。说话太慢不但浪费说者和听者双方的时间，还容易使听者感到不耐烦，所以在平时要多加注意自己的说话语速。

下面为大家介绍几种简单、易行、见效的提高说话能力的训练方法。

第一，速读法。顾名思义，“速读”就是快速地朗读，目的是使人口齿伶俐、语音准确、吐字清晰。

速读法可以用以下方法来练习：演讲稿或精美散文是最佳的练习选择。在开始朗读之前先要把文中不懂的字词查出来，以免一开始就读得错字连连。刚开始朗读的速度要慢些，然后再逐渐加快，直至达到个人所能达到的最快速度。但快的速度必须建立在吐字清楚、发音干净利落的基础上。在任何的时间或地点，只要手头有一篇文章就可以独立完成练习，如果能够找一个人听你的朗读将更有利于对你的不足之处进行纠正，此法也可以借助录音机完成。

第二，背诵法。上学时我们为了更好地提升我们的学习成绩，往往要背诵各种各样的课文，而这里背诵的主要目的是在于锻炼人的说话能力。这里的背诵不仅仅只是把文章背诵下来就算完成任务了。既然是背诵，就要既会背又会诵，这种训练不仅能够培养人的记忆力，还能够培养人的口头表达能力，这也是训练的目的所在。没有很好的记忆力是很难培养出良好的说话能力的，所以记忆是培养说话能力不可缺少的一种素质。

“诵”训练的主要是一种表达能力，要求能够准确地在把握文章内容的基础上进行声情并茂的表达。背诵法，不同于前面所说的速读法。速读法的着眼点主要在“快”上，而背诵法的着眼点则在“准”上。因此，所背文章中的字、词一定要准确，在背诵中吐字、发音务必准确无误。这样，才能达到一定的效果，且背诵中不能有遗漏或错误的地方，可找人或录音为自己进行校正。

第三，练声法。练声就是练嗓子，即练习自己的说话声音。在我们的生活中，我们总是喜欢那些圆润饱满、悦耳动听的声音，而不愿意听那干瘪无力、沙哑干涩的声音，所以拥有一副好嗓子是我们拥有好口才必做的工作。

都说“练声先练气”，气是发声的基础，所以练声的第一步是先练气。吸气要深，小腹收缩，整个胸部要撑开，尽力地把更多的气吸进去。需注意的是，吸气时不要提肩，呼气时需要慢慢地进行，要让气缓慢地呼出。呼气的

方法是上下两齿基本合上，留一条小缝隙让气息慢慢通过。

声音来自声带，所以只有声带打开了才能有声音发出。先放松声带，用一些轻缓的气流振动它，让声带有点儿准备，发一些轻慢的声音。如果一张口就大喊大叫的，将会对声带起到很大的破坏作用。

声带活动开了，就该为口腔做一些准备活动了。口腔是一个人重要的共鸣器，声音的洪亮、圆润与否跟口腔有着直接的联系。因此，不能小看口腔的作用。口腔活动可以按照以下方法进行：

①进行张、闭口的练习，活动嚼肌，也就是面皮。这样等到练声时嚼肌运动起来就轻松自如。

②挺软腭。这个方法可以用学鸭子“gāgā”叫来体会。

③练习吐字。吐字与发声息息相关，要想达到“字正腔圆”的发音效果必须做到发音准确无误、吐字清晰、声音圆润。

第四，复述法。就是把别人的话再重复叙述一遍，这种训练方法的目的，在于锻炼人说话的记忆力、反应力和语言的连贯性。

练习方法：首先要选一段长短合适、有一定情节的文章。要想达到较好的效果，可以请朗诵较好的亲朋好友进行朗读或是用录音机把它录下来，听一遍复述一遍，反复多次并与原文进行对照，直到能完全把这个作品复述出来。这种练习绝不单单在于背诵，更重要的是在于锻炼语言的连贯性。如果能够当众进行复述，还能够锻炼人的胆量以克服紧张心理。

第五，模仿法。模仿的过程也是练习说话的一个过程。当我们模仿这方面有专长的人时，我们的口语表达能力也会随之得到很大的提高。但这里的模仿要求尽量模仿得像，要从模仿对象的语气、语速、表情、动作等多个方

面进行模仿，并且在模仿中要有创造，力争在模仿中超过被模仿者。

第六，描述法。描述法就是把自己所看到的景、事、物、人用描述性的语言表达出来，主要目的在于训练大家的语言组织能力和语言的条理性。不管是演讲、说话、论辩都需要有较强的语言组织能力。如果没有这种能力，说话的时候就不会有一张悬河之口组织语言的能力是口语表达能力的一项基本功，描述时先要对描述的对象进行细心的观察，然后抓住特点有顺序地进行描述。

我们的日常生活是随意的，但却不是所有的话语都可以随意地使用。我们的每一天，都会身处不同的场合，与不同的人打交道，所以并非是所有的话题在任何时间或地点都适合拿来公开讨论，所以要想在为人处世中成为一条能屈能伸的“龙”，就必须能够把话说得恰到好处，并掌握一定的分寸！

(2) 谈话的禁忌。

第一，自己的健康。自己的健康不适宜拿到公共场合去谈论，因为除了自己的亲朋好友，不会有其他的什么人会对他人的健康检查、养生等感兴趣。在公共场合高谈阔论自己健康的人往往会成为最令人厌烦的一个。

第二，他人的健康情况。自古以来疾病都是一个极为忌讳的话题，特别是那些患有癌症、心脏病、动脉硬化等严重疾病的人，都不想使自己的健康成为谈话的焦点对象。如果在谈话中不断提及他人的健康，那会使被谈论者犹如被揭伤疤一样伤到自尊，如被谈论者生气反驳对自己也没什么好处。因此，不要对别人的病痛表现出过分的“热情”，当他人恢复健康时，要像对待平常人那样去对待他，不要提及他所经历过的伤痛。

第三，有争议性的话题。宗教、政治、党派都是一些敏感的具有争议性的话题，所以在谈话过程中要避免提起，除非清楚地知道谈话对象的立场，不然很容易使双方的谈话陷入抬杠或对立僵持的状况。

第四，东西的价钱。你或许会羡慕别人高档奢华的享受，但在谈话过程中不要谈及这种私人化心理的问题，因为一个人的房屋或汽车值多少钱与其他人的事情并没有多大的关系，如一个人在谈话中总是提及“这值多少钱”“那值多少钱”，会给人一种俗不可耐的感觉。

第五，个人的不幸。当一个人在谈话过程中谈及有关自己的不幸话题，会使对方感到为难，因为别人不知道该以怎样的方式才能恰到好处地表达自己的同情，所以最好的办法就是尽量不提及。对于别人的不幸，如果对方是主动提起，不要为了一时的好奇心理而追问个不停，而是要耐心地听对方诉说并表示出自己真诚的同情。

第六，老生常谈或过时的话题。经常被大家提及的或已过时的话题会使谈话陷入无聊和厌倦之中，所以每次谈话都应该尽力谈及一些新鲜的事情，使大家都有足够的兴趣把谈话进行下去。

第七，关于不同品位的话题。每个人都有自己喜欢或欣赏的生活，生活方式不一样，随之附带的品位也就不一样，所以对自己的品位可以轻描淡写，对于他人的品位要给予一定的肯定和欣赏，不管对方的品位是雅是俗，都不可过多地说什么。关于黄色笑话在房间里说或许还有一定的情趣，但是如若在大庭广众之下说出来，用这种方式来吸引或引起别人注意力，则是至极的败笔。

第八，害人的谣言。在日常生活和职场中，在谈话中有意或无意说出来的话都会成为对别人的前途或生活造成不利的谣言。所以在闲谈之时要思考自己该如何恰如其分的表达，而不是刚出口就对人造成伤害。

第九，太过于直截了当的话语。直截了当的话语能够让人很快地明了说话人的态度和话语的意思，在某些场合这是好品德的表现。比如，能够直截了当地点出朋友的缺点或错误使其避免陷得更深，这是对亲朋好友的负责与关心。但是，若当你因为某个问题或事件与人发生冲突产生

误会，便不明事理、气势汹汹地找人算账，并以恶言相击。那么，试想一下，有没有人会喜欢这种人呢？

(3) 巧妙地应对令人生厌的谈话者。

俗话说，林子大了什么鸟都有。在我们生活的圈子里常常会有一些令人厌烦却又无法避及的谈客，面对如此情景该如何应对呢？

第一，探人隐私者。

每个人心中都有一处温柔的角落，那里盛开着我们隐私的花朵，我们尽心尽力地呵护着，或美好或苦涩我们都享受着，但总有人处心积虑想尽办法想要侵犯那一处的柔软，若不被人踏下铁蹄还好，一旦被人侵犯就会陷入重重的飞短流长之中，从而给自己的生活和心理造成诸多的伤害。

智慧策略：对于探人隐私者答非所问。

对于探人隐私的人，如果冷言相待，这种做法说不定会使你陷入更深的漩涡中；如果给予回答，也不能有什么就说什么，最好的应对策略就是答非所问。如：他问你“谁是你晋级的后台”？你就回答“托你的福”；如果他问“你奖金多少”？你就说“不比你的多”。如此一来，对于他的提问不是不答，而是答非所问，这样不仅不会得罪对方，还能够达到不透露自己隐私的目的。

第二，唉声叹气者。

人生在世，不是事事都能够如愿以偿，磕磕绊绊常有，于是抱怨、发牢骚之人也就常有，这也无可厚非，但对于那些常常唉声叹气地把自己的不幸、苦恼与忧虑作为谈话的主题，甚至还夸大其词地将自己的境遇说得非常严重的人，会使与之谈话的人听也不是、不听也不是，陷入两难之地。

智慧策略：为唉声叹气者注入活力。

对于那些唉声叹气之人，他们并非认为自己的能力差、抱负小，恰恰与此相反，在他们的内心深处强烈地渴望别人能够肯定他有着了不起的天赋和不同寻常的能力。所以与这类人谈话时，要恰当地肯定他的特长，给予他一定赞美，为他注入蓬勃发展的活力。长此以往，即使不会对他的唉声叹气有所改变，也会使他觉得你是个亲切之人。

第三，道人是非者。

人们常说：“来说是非者，便是是非人。”不要觉得他把别人甚至你厌恶的人的是非告诉你他就是你的朋友，如此道人是非者，他既然能够在你的面前说别人的是非，定然也能在别人的面前搬弄你的是非。这类人之所以乐于道人是非是因为嫉妒心过于强盛的原因，所以同此类人谈话时万不可推心置腹。

智慧策略：对于此类道人是非者要哼哈而过。

对于这种道人是非的人，对其所说的话语不要表现出一点儿的热情，冷淡对待，时间一长他自会知“错”而退。对与道人是非者所说的种种话题不要反对也不要赞同，“哼哼哈哈”使用一种模糊的语言应付便可。反对他会得罪他，赞同他会给他一种找到同僚的感觉，日后必不会有什么好的结果。所以对于此类人使用“哼哈”的模糊语言，会让道人是非者感知你的成熟，并感觉这种话题难以继续交流下去从而终止话题，或者朝着健康积极的方向发展。“哼哈”语言不失为应付道人是非者的一种处世学问。

第四，喋喋不休者。

这类人往往会在谈话中长篇大论，把自己当做谈话的主角，滔滔不绝，表情丰富，这是在人与人交谈中最让人厌恶却总是存在的一种人。

智慧策略：对喋喋不休者进行巧妙的提问。

对于喋喋不休者，如果强硬打断不免会伤及感情，不妨根据他的谈话内容给予适当的提问，如“导弹的燃料分

子式是什么？”或提问与当前话题无关的问题，如“打扰一下，现在几点了？”如此一来，对方也会感知到自己谈得过于多了，便会停下来，给彼此自由的时间。

第五，俗不可耐者。

总有一些人为了能够给别人一个完美的印象而总是矫揉造作、华而不实，有的人则满口粗话、废话连篇，他们都让人觉得俗不可耐，可我们却在日常生活中难以避免与这些人打交道或共事。

智慧策略：给予适当的指教。

此类人大多知识面窄、社交能力差却又急于表现自己。所以在与此类人交谈时，适当地给予一些指教，说一两句正确的做法或有关注意事项，但不可过多地指教以免伤及他们的自尊或痛处。

在灯红酒绿的生活中，我们所遇到的令人厌烦的人不止以上几种，也不能完全按照上述办法按部就班地与人交流，而应该根据实际的谈话状况灵活地运用自己的谈话语言。就算那个人的言谈再令你反感，你都应该保持自己良好的交际形象，因为当你的胸怀能够容纳这种人时，你就称得上是一个“王者”了。

2. 轻松打开话匣子 一见如故不陌生

本是初次见，却如旧相识。人生的初见如果能达到这种境界怕也是知己相逢了。每天都步履匆匆地走在冷漠无言的城市，却又因为种种原因不得不与人相聚或狂欢，人生初见却是如故的相识，不是每个人都能做到的，因为这与人是否会说话有着紧密关联。只有会说话的人，才能给初次见面的人如已相识的感觉。只有这样，才能在以后的道路上左右逢源、如鱼得水。

在我们这个处处心积虑的社会，如若真能够与陌生人一见如故，那么你的朋友将会遍天下，行事也会顺畅无阻。如果不善于与初见者打交道，就难以调动谈话的氛围，那么在社会交际中就会处处碰壁，也难以拥有风生水起的个人发展。虽然与陌生人初见做到一见如故的确很难，但还是存在一定的技巧。

与陌生人第一次见面，客套话是在所难免的，在寒暄之后应该问对方：“不知我打扰您多长时间了？”如果对方此时正在忙的话，可以先这样问他：“能不能给我15分钟的时间？”如此会使对方感觉自己受到尊敬，谈话也能够融洽顺利地进行了。在初次见面时，一定要使对方感到受到尊重，这是谈话能否顺利开始的关键所在。

俗话说，“万事开头难”，无论是写文章还是跟别人交谈，很多人都会遇到“开头难”的问题。写文章开头难还好解决，大不了先放下，等想成熟了再写，但是跟人谈话就不一样了，等你想成熟了，人家可能早就离开你，和别人谈话去了。

言语木讷，对于一个希望通过交往建立人脉的人来说是致命的缺陷，在交流的过程中，如果你不主动去跟别人攀谈，而是一直等着别人跟你开口说话，你就会给人留下一种傲慢、冷漠的感觉。

要知道，在公众场合，你并不是别人不可或缺的谈话对象，既然你态度生冷，那么人家完全可以找他人进行交

流，而且大家对你的这种认识一旦形成，你再想改变就比较困难了。所以，在与人初次见面时，整个谈话是否能够在很好的氛围中开展下去，与开场白有着很大的关系。说开场白需要掌握一定的谈话技巧，我们要积极主动地打开话题，用你的话题把匆匆走过的朋友留在你身边，让自己成为一个备受欢迎的人。

(1) 投其所好，从别人的兴趣点开始

人都说男人以面子为天，其实不管男女，面子都是第一，所以人们都喜欢别人赞美自己的长处。与初见者谈话时，不妨扬长避短，投其所好，我们可以从对方的话语中找到对方感兴趣的话题，比如影视作品、名人逸事、股市行情、健身美容等。以直接或间接的方式赞扬对方长处为开始，能够很有效地博得对方的好感，另外，还能够极大地激发谈话的积极性。如果在初次见面的谈话中就有意或无意地触及对方的短处，使对方的自尊心受到伤害，谈话的结果也就可想而知了。

《语言心理战》是日本作家多湖辉的著名作品，他在该书中讲述了一件有趣的小事件：与人初次见面交谈一定要扬人之长避人之短，这是具有‘销售权威’荣誉的霍依拉先生的交际诀窍之一。有一次霍依拉为了给报社拉广告，便拜访梅伊百货公司的总经理，一阵寒暄之后，霍依拉突然问道：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊！”话刚说完，总经理便谈兴大发，异常兴奋。最后霍依拉不仅拿下了巨额的广告，还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机。

在这里需要注意的一个问题是要争取你对所选话题的评价和对方基本一致，不然谈不了几句就会话不投机，并且你要有足够的知识积淀。如果对方说的你懂，可以跟着对方的话题一路谈下去，如果不懂，可以采取仔细倾听、适时发问的方式来满足对方的倾诉欲，或者巧妙地转移到下一个你们共同感兴趣的话题中去。

另外，投其所好最忌讳的是不懂装懂，虽然自己觉得跟对方谈的是同一个话题，但实际上却是风马牛不相及，落了个贻笑大方，培养人脉就更不可能了。下面这个故事，说的就是不懂装懂、乱开话题引发的笑话。

光绪年间，浙江杭州有个茶商，花钱买了个县官，可他不学无术，除了茶叶啥也不懂，一年以后，他到省城述职，见了巡抚大人，正发愁不知道说什么，忽然看见巡抚的家丁送上茶水，他随即灵机一动，找着话题了。他端起茶杯喝了一口，说：“大帅，大帅，您这茶叶真不错，我一尝就知道是地道的西湖龙井！”

官场上的规矩，上司的茶不是让客人品的，而是上司觉得没事了，说声“请用茶”，示意你可以走了的，这个茶商不但不懂规矩，还跟巡抚聊起了茶叶，让巡抚感到特别不高兴。于是，他板起脸问茶商：“贵县，听说你那里年年河道成患，不知今年情景如何呀？”

茶商回答得倒是利索：“回大帅的话。您问和道嘛——这个和道啊……这个……小县那里的和尚倒是好和尚，就是老道非常可恶，不是吃酒赌钱，就是斗殴生事。”

巡抚一听答非所问，赶紧解释说：“我不是问和尚道士，我问的是水。”

“噢，水呀，卑职那里的水都是甜水，没有苦水，沏茶可好喝啦。”——他就是离不了茶叶！

巡抚听了既好气，又好笑：这人怎么这么糊涂，什么都不懂！干脆，随便问点儿别的，让他走了算啦。于是又问：“贵县，你们那儿风土如何？”

“大帅，您问风土啊，卑职到任一年多，倒是没刮过大风，尘土也少，就是经常下大雨。”他把风土人情当刮风、尘土啦！

巡抚皱了皱眉，又问一句：“贵县民风如何？”

“蜜蜂啊！卑职那里蜜蜂不多，马蜂可不少，蜇人可厉害啦！”

这回巡抚真生气啦，脑袋后边儿的小辫儿气得直摇晃，“腾”就站起来了，用手一指茶商：“我问的是你的小民！”

茶商一听，“扑通”一声跪下了：“回大帅的话，卑职的小名儿叫‘二狗子’。”

这个茶商最后的结果是可想而知了，如果他不是没话找话，而是事先找人请教一下官场的语言和规矩，可能结果就不会这么惨了。

(2) 主动自我介绍，给别人靠近你的机会。

在公众场合，用别出心裁的开场白介绍自己，是给人留下良好印象的一条捷径。很多名人都非常善于作自我介绍，他们或沉稳，或风趣，言谈举止间都能让人觉得他平易近人，值得信赖，从而为结交新朋友打下了良好的基础。

1990年，中央电视台邀请台湾影视艺术家凌峰先生参加春节联欢晚会。当时，许多观众对他还很陌生，可是他说完那妙不可言的开场白后，一下子就被观众认同并受到了热烈的欢迎。

他说：“在下凌峰，我和文章不同，虽然我们都获得过‘金钟奖’和最佳男歌星称号，但我以长得难看而出名……一般来说，女观众对我的印象不太好，她们认为我是人比黄花瘦，脸比煤炭黑。”这一番话嬉而不谑，妙趣横生，引得观众捧腹大笑。通过这段开场白，凌峰给人们留下了非常坦诚、风趣幽默的良好印象。

不久，在“金话筒之夜”文艺晚会上，只见他满脸含笑，对观众说：“很高兴又见到了你们，很不幸你们又见到了我。”对此，观众报以热烈的掌声。

从此，凌峰的名字便传遍了祖国大地，凌峰也因此结交了很多演艺界的朋友。

(3) 恰当地运用媒介，拉近你和他人之间的距离。

和陌生人交谈，要争取在最短的时间内拉近距离，力求使双方的关系融洽起来，让双方很快成为志同道合的好朋友。运用媒介是一个不错的选择，比如大家都和东道主有关系，那就从东道主谈起，既然都是朋友的朋友，那么大家也是朋友了。这样一来，关系立刻就近了。比如对方胸前佩戴着预防艾滋病组织的标志“红丝带”，而你又是一个义务献血志愿者，那好，就从献血、防病和为社会献爱心谈起吧。有了媒介，你们就很容易让彼此的心灵连在一起。

此法多少给以一种阿谀奉承的感觉，不太被推崇但实用性却很强。在谈话之前，如果能够对这个素不相识的人用心做一番调查，都能够找到或明或隐、或亲或远的亲友关系。见面时如果能够拉上这种关系就能够一下子缩短双方的心理距离，使彼此产生亲切感。

在这一点上，美国总统里根做得很是绝妙。

1984年5月，美国里根总统访问上海复旦大学，在一间大教室内，里根总统面对100多位初见面的复旦学生，开场就说：“其实，我和你们学校有着密切的关系，你们的谢希德校长同我的夫人南希，都是美国史密斯学院的校友。如此看来，我和各位也就都是朋友了！”

短短的几句话，便抓住了彼此之间的亲近关系，不仅打破了国与国之间的隔阂，还增加了彼此间的友好，此开场白博得全场雷鸣般的掌声。

(4) 表达自己对对方的友情。

在与人初次见面时，一句成就的肯定，一句品质的赞扬，别看只是小小的只言片语，它却有着足够的分量，瞬间便能温暖心田，感其肺腑。

在西安事变和平解决之后，进步人士刘仲荣先生作为桂系代表从西安秘密来到延安，第二天毛泽东便在寓所会见了。一见面毛主席便上前握住刘仲荣的手说：“欢迎

刘先生光临。”此举此话使刘仲容感动万分：“毛先生日理万机，多有打扰了。”听到此话毛主席马上说：“刘先生冒着生命危险不远千里而来，总得见见嘛。”

短短的两句话既有诉不尽的欢迎之情，又饱含高度的赞扬，虽言简意赅却情深意长，使刘仲荣听后深感温暖，如逢旧故般亲切，便以推心置腹的热忱态度毫无拘束地和毛泽东促膝长谈。

(5) 活用言语添趣助兴。

初见谈话时多少会有些冷场的尴尬，此时若能恰当地运用风趣活泼的话语，哪怕只是三言两语也足以活跃气氛，从而增加彼此的交谈兴致，顷刻间便扫除彼此的拘束感和防卫心理，使谈话顺利圆满地进展下去。

陈伯达是“文化大革命”中的风云人物，1988年10月他刑满释放，著名作家叶永烈便立即去采访他。曾经显赫一时而今刚度过18年铁窗生涯的陈伯达感到往事不堪回首：“公安部提审，我作为犯人不能不答复提问，但对于采访我可以不接待、不答复。”看到对不欢迎自己的采访对象，叶永烈对此有充分的思想准备。叶永烈一进门就告诉陈伯达：“1958年，您到北京大学作报告，当时我还是北大的学生，当时您带来一个‘翻译’，要他把您的闽南话译成普通话。我还是生平头一回遇上中国人向中国人作报告还带‘翻译’的事情，这是多么有趣的往事、多么风趣的语言！”听到此话陈伯达便哈哈大笑，随即觉得面前这位不速之客很亲切，气氛一下子轻松起来，采访也如愿以偿地进行下去。

会说话的人无一不是在未见其人之前就已花工夫了解对方的大概情况，从而使初次见面的谈话都能够顺利进行，不然纵使有三寸不烂之舌也难以进行有的放矢的交谈。天涯何处无朋友，关键就在于你会不会说话。只有会说话的人才能够与陌生人有一见如故之感，只有会说话的人才能拥有无限的机遇，才能够得到天下。其实，找到话

题并不难，难的是你的关注点太少，或是“不好意思”开口。

3 . 自我表露近关系 不会可以用笑容

与他人交往时，自愿地在他人面前将自己内心的感觉和信息真实地发表出来的过程，叫自我表露。这一概念强调了交往双方的关系，如日常关系、心理咨询中的咨询关系等，体现了个体表达自身感受和信息的意愿，同时强调了表达是真实的。

自我表露能够促进相互间的交流，通过交流增进感情、密切关系。通过自我表露可以进行心理调试还可以解决自身遇到的问题，增进自信心等。对自我表露的消极认识，有人认为自我表露会暴露自身弱点，别人可能会利用表露者的弱点伤害他；过多表露会降低自身评价，遭到孤立等。权衡自我表露的益处与危险，多数人认为还是积极作用多于消极作用。

社会心理学家发现，良好的人际关系，是在人们自我暴露逐渐增加的过程中发展起来的。随着我们对一个人的接纳性和信任感越来越高，我们也会越来越多地暴露自我，同时我们也要求别人越来越多地暴露他们自己。因此，我们要想知道自己同他人的关系如何，要想知道他人对我们有多高的接纳性，只需要了解他人对我们的自我暴露深度如何。自我暴露的层次越深，说明双方交往的亲密程度越深，与对方的关系也越好。

生活中人们往往通过你的“行为”，就能读出你的“语言”。

很多人有过这样的经验：当你听某人讲话或演说时，并没有留意他说话的内容，却对当时的情景留下了深刻的印象。原来，那位演说者取胜的原因并不是演说的内容，而是他说话的神态和所制造的气氛。虽然很多听众并没有深究他说话的内容，但是却给予他很好的评价。

在某些场合，我们听人说话时也是这样，如果说话者是个很有技巧的人，他可以不拘内容而巧妙地创造当时的气氛，通过这些获得别人的好印象或者是好感。因此，当

你在求人办事的过程中，要特别注意自己说话时的表情。据心理学家研究，在与人谈话时，有一个良好的面部表情，能拉近两人之间的距离，消除“敌对”的情绪。

当你要说服别人，达到某个目的时，表情占有很重要的位置。健康的表情往往留给人们深刻的印象，它是优雅风度的重要组成部分。一个善于通过目光和笑容表达美好感情的人，可以让自己更有魅力，也会给他人更多的美感。说服他人时，多一些敬重，多一些理解，表情就可以更美，你的交际形象会更有风度，也会给人留下更深刻的印象。

人们面部表情的核心是笑和无表情，任何其他面部表情都发生在笑与无表情两极之间。无表情的面孔最令人窒息，它将一切感情隐藏起来，让人捉摸不透，而实际上它往往把愤怒、厌恶、拒绝的信息更露骨地传达出来，从而也会影响办事效果。

说话时要时刻保持微笑，而且说话的语气也要温和。在说话的过程中，不要忘了与对方交流，经常说一些：“你认为是不是这样呢？”“我想这样的方法会比你的好一些，你认为呢？”多说些这样的话，让别人认为你不是在一味地说服他，而且还时刻注意着他的态度，这样的态度别人当然会更容易接受。在说服别人的过程中，如果只顾着自己滔滔不绝地说，不管他人的情绪。这时，即使你说的是对的，别人也不会听进去，为什么呢？因为你只是顾着自己说，似乎有点儿目中无人。

总之，想要成功地说服别人为自己办事，要记住这样一句话：在对别人进行说服时，要保持良好的面部表情，这样就能达到你想要的结果。

切记微笑具有永恒的魅力。试问：在现实生活中，一个人对你满面冰霜、横眉冷眼，说话不冷不热；一个人对你面带笑容、温暖如春，说话风趣幽默。他们同时向你请求帮助，你更喜欢帮助哪一个？相信大多数人都会选择后者。

人都是这样的，同样一件事去向别人请求帮助，语言的表达方式不一样，甚至表情不一样，其效果也会大不相同的。一个人面部表情亲切、温和、充满喜气，说话如二月春风化冰霜，暖人心，远比穿着一套高档服装更吸引人关注。笑容是人的最佳气质和自信的展示，它在许多场合下会转化为一种力量，帮助你走上成功之路。

笑有很多种：微笑、傻笑、苦笑、嗔笑、狂笑、冷笑、开怀大笑、掩口而笑、皮笑肉不笑……不同的笑代表着不同的含义，大笑容易使人觉得张狂，浅笑容易使人显得小气，冷笑让人不寒而栗，狂笑极易乐极生悲。笑不出来的时候最好别笑，强颜欢笑只能使心里更痛苦。最具有魅力的笑就属微笑了，它貌似平淡可恰到好处，它出于礼貌又发自内心，它既代表清纯又代表富有。

报纸上刊登过这样一则故事，讲的是一名单身女子面对持刀入室的歹徒，并没有大声呼号，而是微笑着迎上前去问候，把对方当做卖刀的生意人，最终使歹徒放下刀子，回心向善。由此可见，微笑的魅力是多么巨大。据报道，国外已有人打起“笑”的主意，开起了笑医院、笑咨询公司、笑学校、笑电话、笑话出口公司等，收益颇丰。这不能不让冷面孔者静下心来好好思索一下，认真调整面容，放松绷紧的神经。

微笑是无声的沟通，使亲人感到愉悦，使朋友感到安慰，即便是初次见面的陌生人，一个微笑也会使你感到由衷的亲切。你对人微笑，人对你微笑，传递的是心心相印的友情。谁也没有付出，得到的却是一份珍贵的情感馈赠。微笑无须成本，却创造出许多价值。微笑使得到它的人富裕，却不会使献出它的人变穷。微笑着面对危险，危险便化为平安；微笑着面对坎坷崎岖的人生，人生便有了七彩的光环。当你微笑着走向生活的时候，所有的艰辛和磨难不但不能奈何你，反而更衬托你那从容不迫的风度，伴随你走向成功。

行动比语言更富有表现力，而微笑似乎在说：“我喜欢您，您使我幸福，我高兴看见您。”这就是我们喜欢狗的原因吧。狗总是高兴看见我们，满意地跳来跳去！自然，我们也高兴看见它。也有装出来的笑容，不过这种笑谁也瞒不过。装出来的笑容只能使人感到痛苦。只有真诚的微笑才是能使人感到温暖的微笑和发自内心的微笑。

纽约一家大商店的负责人说：“一个没有毕业的然而带有甜蜜微笑的姑娘能很快被雇用，而一个愁眉苦脸的哲学博士却困难得多。”

微笑，是我们内心深处真情的善意流露，它让生活充满了和谐与温馨，令人感到轻松和愉快，足以打动每一颗憧憬美好的心灵。微笑着面对生活，生活也同样会给予你丰厚的回报。

有这样的一个人，他相貌丑陋，身高1.53米，并且在他三四十岁的时候才出去推销保险。在他当保险推销员的前半年里，他没有为他的公司拉到一份保单。他没钱租房，就睡在公园的长椅上；他没钱吃饭，就去吃饭店专供流浪者的剩饭；他没钱坐车，就只好步行去他要的地方。他过得也太艰难了，不过，上帝在给他苦难的同时，也给了他另一种财富，那就是乐观。在经商过程中，他从来不觉得自己是个失败者，至少从表面上没有让人觉得他是个失败者。自清晨从公园长椅上“起床”，他就向每一个他所碰到的人微笑，不管对方是否在意或者回报他的微笑，他都不在乎，而且他的微笑永远是那样由衷和真诚，看上去是那么精神抖擞、充满信心。终于有一天，一个常去公园的富翁对他的微笑产生了兴趣，富翁不明白一个连饭都吃不饱的人为什么总是这么快乐。于是，富翁提出要请他吃一顿好饭，可被他拒绝了。他请求这位富翁买他的一份保险。于是，他就有了自己的第一笔业绩。这位因惊奇而高兴的富翁又把他介绍给许多商场上的朋友。因此，他的腰包鼓起来了，他的自信和微笑也感染了越来越多的人。

他就是原一平，目前日本历史上签下保单金额最多的保险推销员，他的微笑被称为“全日本最自信的微笑”。原一平说：走向成功的路有千万条，微笑和信心只是助你走向成功的一种方式，但这又是不可或缺的方式。

当你微笑时，整个世界都在笑，一脸苦相的人没有人愿意理睬的。善于交际的人在人际交往中的第一个行动就是微笑。一个友好、真诚的微笑会传递给别人许多信息。微笑能够使交流在一个轻松的氛围中展开，可以消除由于陌生、紧张带来的障碍。同时，微笑也显示出你的自信心，通过良好的交流使你达到预定的目标。

微笑就像一个“魔力开关”，能立即沟通你与他人的友好感情。在职业交往中，要非常清楚地知道微笑对你处理客户、上下级关系的重要性。微笑交友，可以拓展成功之路，美国前总统尼克松就是以微笑当选、执政的，“尼克松的微笑”一度风靡美国，成为尼克松登上总统席位的基础。

美国前总统尼克松在社交场合常常笑容满面。

有朋友问他：“在竞选时，你从早到晚到处与人握手、微笑，怎么能受得了？”

“其实对他们微笑的时候，我的心里一直想踹走他们！”尼克松笑着回答道。

明明心里厌倦，偏偏强装笑脸，又是亲热地握手，又是笑容满面地挥手，如此“自信”“开心”“热情”的表现，能不给别人留下美好的印象吗？倘若尼克松总统愁眉不展、心事重重，面露厌倦和疲惫的神情，谁也不敢保证他能竞选成功。

常言说得好，“伸手不打笑面人”。你一见人就笑一笑，即使笑得不美，笑得不甜，也总比一副别人欠你十万八千的哭丧脸要耐看得多。

在日常生活中，微笑的效果是显而易见的。当你去时装店挑选自己喜爱的服装时，如果你能做到“向对方开口

之前先微笑”，那么，无论哪个柜台、哪位服务员都会愿意给你提供最好的服务。反之，饭店、旅馆、商场的服务人员“笑迎八方客”，也会“财源茂盛达三江”。

微笑还时常会产生许许多多奇妙的效果：给初见面者以微笑，他会觉得你像一个老朋友，很有修养；你夸奖一个人后，再对他衷心地微笑，你所得到的回报肯定能多好几倍；当你在别人的心中留下深刻印象的时候，你由衷的微笑便会使你所求之人无法拒绝。

但笑必须自然，如果笑得莫名其妙，或是笑得像鸭子叫，不要说会把所求之人吓跑了，那些见“笑”见得多的人士也会起鸡皮疙瘩的，但也不是说求人就一定要笑得比唱歌还好听，但起码要让人感到亲切，不要让人觉得你笑得比哭还要难看。多对着镜子练练，每日十分钟，那么你就能笑到最后。

人世间不能没有微笑。就像阳光、空气和水一样，微笑吧，不必学习无须购买的微笑，既不会因给予而匮乏，也不会因吝啬而积累。微笑吧，你把微笑当做礼物馈赠别人，别人也会用微笑回报你，你使别人快乐，别人也使你快乐。一个善于表达的人，加上最有魅力的微笑，你的所求之人是永远不会拒你于千里之外的。

4 . 家庭幽默促亲情 交谈相处有禁忌

请先看看这组镜头：

宾客满座，女主人正忙着招呼。丈夫回来了，与朋友们寒暄后，便去换拖鞋。妻子在一旁高声道：“快去洗你的袜子和汗脚，别污染空气！”

在满屋的客人面前，丈夫脸一红，随即轻“嘘”一声，故作神秘地说：“小声点儿，脚臭不可外扬。”本来正在发窘的客人，顿时哈哈大笑起来。

刚刚还是紧张、窘迫的场面，为何能在转瞬间达到缓解的效果呢？这里面藏着一个秘密——幽默！想想看，有个这样的幽默家庭，你说幸福不幸福？

一家几口，上班时各忙各的，下班回到家里，还得忙。人一累，心里就烦，火气就大。如此一来，家里就不再是一个避风的港湾，很可能是一个死气沉沉的冰窟了。而此时，把幽默引进家庭，比如遇到家人闷气不妨说句“天气预报可是晴天啊，怎么多云转阴啦”之类，即可调整家庭气氛，消除疲劳和忧郁，使家中到处都流淌着笑声，使生活质量臻于完美。

著名剧作家沙叶新幽默感极强，其女儿也天生具有幽默细胞，还在童年时就对“女大不中留”有过一番妙论：“我认为‘女大不中留’的意思就是……嗯……就是女儿大了，不在中国留学，要到外国去留学。”后来她果然去了美国留学。

一次回国探亲，沙叶新的女儿和父母谈起同在美国留学的弟弟，说弟弟想娶个黑人姑娘。母亲不由得大吃一惊。“妈妈怎么还有种族歧视？黑人女孩是黑珍珠，身材好极了，长得也漂亮。”

“我倒没有种族歧视，”沙叶新插话说，“我就担心他们以后给我养个黑孙子，送到上海来让我们带。万一晚上断电，全是黑的，找不到孙子那不急死我们！”

女儿连忙说：“那没关系，断电的时候你就叫孙子赶快张开嘴巴，那不是又找到了！”

在父女之间这场温情脉脉的唇枪舌剑中，父亲显示了他开阔的胸襟、年轻的心态和幽默的天性，而女儿更是青出于蓝而胜于蓝，她机灵的回答、狡黠的反击为久别重逢的父女增添了一份额外的喜悦。

家庭在吃饱穿暖之后，最需要的不是钱财，不是华丽和舒适的设备装潢，而是快乐的气氛。幽默就是最好的调合剂。它不仅是自身心理卫生的润滑剂，而且也是打开他人心扉、驱散心头阴云的春风。家里常有幽默，欢笑油然而生，烦恼溜之大吉。怒目变成笑眼，火气化做清风。

家庭是社会的细胞，家庭成员之间的关系是人与人之间最亲密的关系。我国家庭的传统美德是敬老爱幼和睦相处，一般家庭都能恪守这个信条。由于封建传统的影响，家庭往往被打上封建等级制的烙印。有些家长爱摆架子，耍家长作风，严肃有余，活泼和谐的气氛不足，使家庭缺少幽默，缺少生气，终日死气沉沉，家庭成员心情忧郁，闷闷不乐。

在家庭生活中，父母若能通过幽默启发孩子，这便最好的教育，它不留说教刻板的痕迹，又能引发主动认识的效果。我们深信，许多道德性的观念，不是用说教能表达的。道德一定要从榜样和身教着手，并通过逗趣来做不留痕迹的启发。而幽默最主要的目的是欢笑和对生活的赞美，在日常生活中懂得幽默，就有取之不尽的丰足感，孩子也因心情安定而能专心学习，心智受到启发而较有创意。特别是在人生观上，必然因为喜悦的心情而抱着乐观的希望。

欢笑可以消除惧怕，对儿童幽默逗趣，通过亲昵和亲情的自然流露，有助于儿童积极学习。有欢笑的孩子，比较愿意把自己担心或害怕的心事说出来。肯和家人幽默逗趣的孩子，敢于表达自己的意见。任何一个家庭都不希望家庭出现感情危机，都希望有一个充满温馨和爱意的家。

这需要家庭成员经常进行语言交流，沟通思想，互相了解，而通过形象化的幽默语言来沟通，效果更好。子女做错了事，父母幽默地指出和大声斥责的效果也不一样。

据某些心理学家分析，经济越发达、社会越进步，家庭的社会关系越复杂，家庭感情危机也将日趋突出。只要你别不好意思，把幽默请进家庭，家庭这部机器便有了润滑剂，便能很好地运转。

常言道：“人熟不讲理。”一家几口日子过久了，无话不说，包括不该说的话。其实，为了家庭更幸福美满，家人相处还是要有一定禁忌的。

◎夫妻之间说话禁忌

夫妻双方亲密无间，说起话来，顾忌自然少了许多。但问题往往是两方面的，从另一方面来看，有些话是不能说的。否则，就会伤害夫妻之间的感情。归纳起来，夫妻之间有这些话不能说。

(1) 分手之类的话。

轻易地和对方说分手，但心中其实并没有分手的意思，无非是想吓唬、降服对方，这是最令人心灰意冷的话。对方在这样的话语面前常会以同样的“分手”话语来回应。一旦“分手”成了口头禅，最后很可能就会弄假成真，导致双方分道扬镳。显然这种话是不能随便说的。

(2) 挑拨离间的话。

有些人喜欢在爱人面前说一些挑拨对方朋友、亲戚、家人的关系，激起相互之间怨愤情绪的话语，从而达到离间对方与这些人关系的目的。例如，“你那些朋友只是酒肉朋友，在一起吃吃喝喝还行，在关键时刻只怕就没谁在你的身边了。”“别人的亲戚是靠山，你家的亲戚把我们当靠山。只怕哪一天我们这山被挖空了，他们连影子也找不着了。”

爱情、亲情、友情对于每一个人都十分重要，不可或缺。不管出于何种目的，任意贬斥亲情、友情，挑拨这种

关系，只能让对方大失所望。久而久之，离间的就是夫妻之间的关系。

(3) 伤害夫妻感情的话。

夫妻间说的话也要讲究“度”，超越了这个“度”，就会变为伤情话。比如双方小打小闹，本无大碍，但对方动不动就说：“今生今世我最大的失误，就是找上你！”“你这种人天下稀有，我怎么就稀里糊涂地撞在你的枪口上？”语气之中明显流露出对婚姻的后悔之意和对爱人的厌恶之情，使人听了，不禁万分心寒。夫妻双方由争执到争吵，再由争吵到争骂……最后，使夫妻感情一落千丈。

婚姻的基础是爱情，爱情是在万般呵护下发展起来的。如果你不想让神圣的婚姻毁于一旦，就千万别说伤感情的话。

(4) 挑剔的话。

无中生有或刻意放大，这也不对那也不合心意。总之，你永远没有对的时候。你本想表现自己，而且表现得还可以，你正暗暗得意时，对方却向你泼冷水。家里来客人了，你做了一桌子的菜，可对方却当着客人的面说不是咸了，就是淡了，让你十分扫兴。你把家里收拾得干干净净，把一日三餐料理得周周到到，本以为对方会为你而感到欣慰、得意、自豪，可对方却表现得十分冷淡，甚至对你采取蔑视态度，说你是个小女人，胸无大志。

其实，挑剔不是对对方的要求过高，而是一种嫌恶的蔑视。要想丢掉挑剔的话，先要学会欣赏对方，善于接纳对方的不足与劣势，多赞扬对方，多发现对方的长处和优点。

(5) 揭短的话

夫妻之间闹别扭是正常的事，但有的人口不择言，喜欢揭对方的伤疤。比如，丈夫对妻子说：“女人嘛，做得好不如嫁得好。别说你不会做，就是会做，若不是嫁给我，你今天能活得这么好吗？”或者对对方说：“你别以为

拿了本科文凭就有什么了不起的，蒙得了别人，蒙不了我，不就是用钱买来的吗？”这样的话也太伤人自尊了。

只有尊重别人，才能获得别人的尊重。多肯定对方，多夸赞对方的优点，这样才会赢得对方的尊重与爱戴。

问世界上什么最美丽？爱情绝对是个奇迹。大千世界，茫茫人海，两个人走到一起实属缘分，你要珍惜这份来之不易的感情，不要因为几句不恰当的话而让它随风而逝。

◎父母对孩子的说话禁忌

有些话语，就像一根根毒箭，不应该用在孩子身上。一位专家曾说过：“要是你想毁掉一个孩子，那只需每天对他说一遍：‘你真笨，你不行！’”为了孩子，父母可以做一切，但首先，父母需要做的就是反思自己不经意间对孩子说了什么话。“语言”也会伤人，有时候这种伤害甚至比肉体的伤害更惨痛、更隐蔽、更具有破坏性。伤疤留在心里虽不露痕迹，可几十年仍在隐隐作痛，甚至把受伤者改变成一个惯于伤人的人。

专家认为，孩子的心灵是脆弱的，他们希望得到支持和理解，每句鼓励的话语，都会使孩子的信心百倍，但是一句粗暴的呵斥，足以使它们的尊严受到极大的伤害。随口而出的话太容易变成一种伤害，那样的伤害我们可能暂时是看不到的，可是你只要今天种下了一棵罪恶的种子，10年后的今天就会受到一种变相的惩罚。那时候你可能会想不通，我的孩子为什么会对我冷漠，永远不要去责怪你的孩子，他是你一手带大的，他将来的表现取决于你今天播下的是什么样的种子。

下面是“父母不应该对孩子说的100句话”，与大家一起分享。

批评孩子时不该说的话：

- (1) 你怎么那么笨。
- (2) 你看看人家孩子。

- (3) 你的字简直像鸡爪一样。
- (4) 你敢不听我的话？
- (5) 你到底在搞什么鬼？
- (6) 出去就永远别回来！
- (7) 谁让你撒谎的？
- (8) 我的话是对的吧！
- (9) 老毛病还没改。
- (10) 和你爸一个德行。
- (11) 你怎么总是这样？
- (12) 你还敢不敢？
- (13) 一点儿礼貌都没有，快叫人。
- (14) 说你几句就不高兴。
- (15) 就你这成绩以后扫大街去。
- (16) 你看看人家。
- (17) 这么简单都不会，以后还能干吗？
- (18) 一点儿规矩都没有。
- (19) 要是这样，你一辈子都没有出息。
- (20) 看看你的牛脾气。
- (21) 你简直就是破坏专家。

与孩子沟通时不应该说的话：

- (1) 妈妈求求你了。
- (2) 不做完作业，你就别想玩！
- (3) 我没有本事，咱家就看你的了。
- (4) 你居然敢批评起我来了？
- (5) 说不行，就不行！

- (6) 千万别得罪老师。
- (7) 你爱妈妈还是爱爸爸？
- (8) 你别烦我。
- (9) 没看我正忙着吗？
- (10) 你走不走？
- (11) 就你那样？
- (12) 你一定不能像我这样。
- (13) 一个女孩怎么想玩男孩的东西？
- (14) 把这个脏东西给我扔出去！
- (15) 别动，等你长大再帮我。
- (16) 我这是为你好。
- (17) 我们买一个更好的。
- (18) 别和坏孩子混在一块儿。
- (19) 为了你，我什么都能去干。
- (20) 为了妈妈，你一定要考好。

面对孩子的问题时不应该说的话：

- (1) 按我说的做。
- (2) 你问我，我问谁？
- (3) 大人说话小孩别插嘴。
- (4) 你本来就应该这么做。
- (5) 既然这样，你想去哪里就去哪里吧！
- (6) 你是从垃圾堆里捡的。
- (7) 你的脑袋里长草了。
- (8) 当心，摔下来我可不管。
- (9) 没得商量，免谈。

- (10) 哪来的这么多的好奇心。
- (11) 那么难看，你还喜欢。
- (12) 你哪有钱去捐款呀？
- (13) 你怎么这么喜欢闹别扭。
- (14) 不要为自己的成绩差找借口。
- (15) 先把你的“猪圈”弄干净，再来提问。
- (16) 等我哪天找到答案再告诉你。
- (17) 说点儿“好听”的话。
- (18) 闭嘴，小孩子问那么多干吗？
- (19) 胡说八道！

当孩子遇到困难时不应该说的话：

- (1) 你在等我表扬你吗？
- (2) 他打了你，你怎么不打他？
- (3) 滚吧，马上给我滚！
- (4) 没事，反正没人看见。
- (5) 外面很多坏人。
- (6) 你们老师偏心。
- (7) 你是个胆小鬼。
- (8) 你是个窝囊废。
- (9) 那样太危险。
- (10) 妈帮你去说“对不起”。
- (11) 实在不行，那就别坚持了。
- (12) 有吃有穿的，还有什么不满足？
- (13) 怎么才考这么点儿分？
- (14) 光一门课学的好有什么用？

- (15) 不准失败。
- (16) 你是个“人来疯”。
- (17) 小孩子懂什么？
- (18) 你的任务就是好好学习，其他什么都别管。
- (19) 下不为例，再有下次我非收拾你不可。
- (20) 你又做错了。
- (21) 不能怪你，我都不会。

日常生活中最不应该说的话：

- (1) 若考100分我就给你买礼物。
- (2) 一定要进前五名。
- (3) 你和那个孩子什么关系？
- (4) 早知道这样，当初就不生你了。
- (5) 等你爸回来收拾你。
- (6) 谁稀罕。
- (7) 你怎么不明白我的苦心呢？
- (8) 不要领朋友到家里。
- (9) 当个小组长有什么值得骄傲的。
- (10) 当干部影响学习。
- (11) 小孩子有什么隐私。
- (12) 别问这些不要脸的事情。
- (13) 那个人真不是东西。
- (14) 马上把电视关起来，马上。
- (15) 别乱告状。
- (16) 你怎么这么难缠？
- (17) 你的眼睛真小。

(18) 不要把东西借给别人。

(19) 去模仿明星吧。

家庭教育是人文教育的根本，家长的一言一行都影响着孩子，不懂得如何教育孩子的所谓的高素质的父母，高素质仅仅是外在的，并不代表内心。只有心态极佳的父母，才堪谈身教胜于言传。孩子是家长的一面镜子，这是一种潜移默化的教育，是最高明的教育，不过身教胜于言传并不是忽视言传。家长教育孩子的方式是心态的外在表现，家长的心态好，教育孩子不是问题，所以教育孩子先要教育自己，不断提高自己的心态，家庭教育才不至于落于空谈。

(四) 忠言逆耳不利行 ——都是“不好意思”出了错

“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，这句贤文是说良药多数是带苦味的，但却有利于治病；而教人从善的语言多数是不太动听的，但有利于人们改正缺点。这句贤文旨在教育人们要勇于接受批评。但现代生活中，逆耳忠言不利“行”，逆耳忠言不愿意说，逆耳忠言不愿意接受，因为不好意思不敢不想去批评人，所以为了打开工作的局面，为了维持更好的人际关系，得学会把握批评的尺度，掌握批评的方法。

1. 以批评为镜可以明得失：兼听则明

镜子这东西，差不多家家有，天天用。人们梳洗打扮，总要对着它调查研究一番。镜子，也可以算是一种认识工具吧。人的眼睛，能看到别人，看到周围的事物，唯独不能看到自己的真实面容。镜子的功用，就在于帮助人克服眼睛的生理局限，如实地瞧见自己。正因为镜子能帮助我们认识自己，人们乃推而广之，把借他人、他事、他见以正己的方法，也喻为“照镜子”。这种加引号的“照镜子”，可要比日常生活中照镜子难得多了。唯其难，就有人“照”，有人不会“照”。

我国古代，有不少会“照镜子”的人。战国时齐国宰相邹忌便是一个。邹忌从镜子里发现，自己实际上并没有徐公漂亮，而他的老婆和客人说他多么漂亮，不过是阿谀奉承。由此他联想到：在日常生活中不照镜子，对自己的尊容心中无数，尚且有被欺骗的可能，倘若在处理国家大事时也不知道经常照照“镜子”，那所受的蒙蔽就严重了！他向齐威王报告了自己的体验。齐威王听了很赞赏，接受了他的建议，实行鼓励臣民批评朝政的政策，并正确地对待这些批评，使国家很快强盛了起来。

另一个例子是唐太宗李世民。李世民曾把魏征批评他的一篇奏章写在屏风上，当做“镜子”，随时对照。他总结自己“照镜子”的体会说：“以铜为镜，可以正衣冠；以古为镜，可以知兴替；以人为镜，可以明得失。”

迫于人认识的局限性，很容易使人陷入盲目中，缺乏自觉性。而“以人为镜”“以古为镜”，学会在人们的各种批评、意见中认识自己，学会在认识别人，认识社会，认识历史，认识世界中认识自己，这就叫做会“照镜子”。而凡会“照镜子”的人，总是比较聪明一些，能干一些。

“镜子”虽好，却有些人不会“照”。比如，怕看到自己的丑陋之处，有伤“面子”，不敢“照”；自己脸上有疤，却怪“镜子”反映得不准确，不愿“照”；还有那自以为是“天下第一美人”的，则不屑于“照”；甚至有因丑处被照，短处

被揭，恼羞成怒而将“镜子”弃之、砸之者。这几种对待“照镜子”的精神状态，难道不值得我们深思吗？

为什么我们害怕被批评？是因为批评迫使我们面对自己，认清自己，重新评估自己的价值。批评就如有个人拿着镜子在你面前，让你看清楚自己。

在别人拿着镜子在你面前的时候，如果你有意无意地把镜子移开，不理睬或是拒绝那面镜子，都是自己的损失。虽然在日后的日子你可能会发现原来那些批评是善意的，是帮你看清自己的一些缺点或弱点，但很可惜的是，自己错过了早日改过的机会。

批评就如一面镜子，但这面镜子总是要别人给你的。人家愿意免费地把镜子借给我们，帮我们擦亮自己的眼睛，提醒我们，让我们发现自己的缺点，给我们足够的时间改过，我们当然应该感谢及感激。或许真的有可能，别人是抱着想侮辱你、让你感到难堪的心态来批评你，但如果他真的批评到我们的盲点，那我们不是也赚到了吗？不要认为被批评是损失，把批评视为成长的主要因素，我们就会觉得我们赚到了。毕竟他还是帮我们擦亮了自己的眼睛，看见自己的盲点。

接受别人的批评时，记得保持心灵宁静，感激别人给你成长的机会。

当然，批评也有善意的批评和恶意的批评之分。所以人人都要保持冷静、保持心灵宁静的原因就是分辨好或是坏，对还是错，恶或是善。

在接受别人的批评时记得保持平静，用真理用智慧去思考及衡量。分析后知道什么是对的就要赶紧改过自己的缺点，这就是感激别人的最佳方法，这也是一种感恩。别人愿意让我们看清自己的原因就是希望我们改过缺点。别人批评我们的时候其实也是在冒险，因为批评别人的人也可能成为别人的敌人或仇人，更有可能被人责骂或责怪。所以善意批评者是伟大的。

批评是一种恩惠，是在教导自己认清看不到的一面。只要愿意张开双眼认真观察，双耳用心聆听，用心去领悟，用慧眼去看透，用智慧去解剖，用真理去分辨，用足够的决心和恒心去面对并且改过，勇往直前，人终究会变得更加的完美及高贵。批评是一种恩惠，是在教导自己认清看不到的一面。

2 . 把批评自己的人当敌人：为渊驱鱼

利用别人的批评迫使自己进步，是对待批评最有价值的做法。无论批评者是什么动机，我们总可以把批评当做改进自己的一种指南。甚至，敌人的批评比朋友的批评更可贵些。

康能第一次到美国众议院演讲时，被言辞犀利的新泽西州的代表菲尔斯嘲讽：“这位从伊利诺伊州来的先生，恐怕是装着燕麦来的吧？”所有人听了都哈哈大笑，假如被讥讽的是一个自尊心很强的人，恐怕就会愤怒了，但是康能不是，他外表虽然有点儿粗俗，但内心却明白这句话是事实。

“我口袋里不仅装着燕麦，而且头发里还放着种子，我们西部人都是这么亲近土地，不过我们的种子长出的都是好苗。”

康能因这次反驳而闻名全国，以致最后人们都叫他“伊利诺伊州的种子议员”。他把别人的讥讽变为赞美。他知道不能从批评声浪中逃走。批评就好像一只狗，狗看见你怕它，便逞了威风，恐吓你。但是如果你勇敢地面对着它，狗便不再吠叫了，反而摇着尾巴来讨好你。只要你正面迎对你的批评，到头来，它反而会被你降服。我们之所以怕批评，是因为批评也是事实，越真实我们越逃避。然而批评之所以可贵，便是因为它是真实的。别人批评康能好像草包，他并不回避，承认自己确实很土。不过在他粗野外表下却是一颗纯正的心。

美国救生圈公司的副总经理兼美国航业救生公司的总经理查理·皮兹曾经开除了一个很有前途的青年职员，因为他不能坦然地面对别人的批评。这个青年从一个小学徒开始往上升。因为他有能力，而且受人欢迎，所以升得很快，最后一直升到公司工程估价部主任，负责该公司工程的估价。有一天，一个速记员查出他的估算中出了2000元差错，于是把详情向上报告。后来这件事被皮兹知道了。

“这个速记员没权利查我的核算。”他气愤地说，“他也不该提出来。”

“但你确实是算错了，是不是？”皮兹问他。

“是的。”他说。

“然而，你还是觉得速记员不该说出来，难道公司该蒙受损失以维护你的威严吗？”

但这个青年主任觉得就该这样，皮兹便规劝他，说他如果继续这样下去，就很难成就一番大事业了。后来这事逐渐被大家淡忘了。

大约过了一年之后，这位青年主任上报了一个美国中西部某项工作的两万元估价方案。其上司经过仔细核对后，发现数目应当再加一倍，这事又报送到皮兹那里，于是皮兹再叫他前来。

这位青年主任说：“我知道你在想什么，你想用这项工程来陷害我。你上次恨我，于是这次又雇了一位工程师核算，故意揭我的短。我的计算是对的，你怀疑我。”

皮兹回答说：“那好，你自己去找些人来算，看看结果如何。”

在事实面前，他承认自己确实算错了，皮兹便对他说：“现在我们只能分道扬镳。因为你不肯面对公正的批评。”

批评的人或许动机不纯，但是他的话却可能是真的。他或许是想害你，但是如果他的批评能让你进步，对你反而有利。你如果因他的批评而自暴自弃，那就让他的诡计得逞了。你若是能够善待批评，就会利用这种批评来使自己进步，并认为这是一件很合算的事。

当林肯还是个年轻的律师时，他为一个重要的案件来到芝加哥，但是没有人理他。在芝加哥，那些赫赫有名的律师，都觉得和一个外来的后生律师在一起会降低身份。

这些人自认为地位崇高，根本看不起别人。他们把林肯扔在一边不愿和他一同吃饭，批评他辩护的方法太幼稚。

林肯是怎样做的呢？他虚心接受了这些尖刻的批评。后来他回到斯勃林菲尔德的时候，他说：“我到芝加哥才知道自己懂得的东西有限得可怜，而我要学习的又那么多。”后来，他做了美国的总统，那些律师还是律师。他们的批评只不过帮助林肯爬到荣誉的顶端。

许多伟人都遭受过不公正的批评、无理由的侮辱，以及恶意的诽谤。伟人所树立的仇敌要比一般人多很多。不过敌人的数目多少并不重要，因为伟人经常通过敌人的攻击来看清自己，因为敌人的批评多半是对的。小人物才会不管情况如何都要为自己分辩，也只有小人物才会自以为是。

客观开明地衡量别人的批评，利用别人的批评来审视自己，这是许多成功者都具有的优点。若是将批评自己的人当敌人，无异于为渊驱鱼。

3. 批评是柄双刃剑，把握分寸与方法

批评是一柄双刃剑，既可以救人，也可以杀人。当你迫不得已要拿起这把剑去救你的上司时，你恰好与一般人一样，用到了这柄双刃剑的“杀人”一面，你最后极有可能获得的结果是加薪无望、升职无望。不过，要是你能巧妙地提出批评，用到剑的“救人”一面，会皆大欢喜，那么，你的升职还会远吗？上司批评下属时也不可随心所欲，需要把握分寸和方法，注意场合和手段。

◎怎样做到委婉地“批评”上司

怎样用“批评”这副良药让拥有权威的上司既不感到苦口，还美滋滋地接受呢？你不妨可以使用以下的法子。

救人利刃一：把“批评”转变成提醒。

案例：上司自己把文件撂在一边，既不翻阅，也不签字。当有关部门追究时，他反而质问下属为何不提醒他或早点儿给他。作为他的下属，你必定和任何人一样，感觉非常气愤。因为你的上司似乎在有意推卸责任，虽然那样既没有道理，也没有道德。

然而，即使这样的上司三番五次地犯同样的错误，你也不要反唇相讥、直指其非。毕竟，你只是他的下属而不是他的上司，即使是老板，也有可能只对董事会股东负责。毕竟，他实际上早就知道是自己做得不对了，只是碍于面子，不愿意面对现实承认错误而已。作为下属的你，要是不了解到这一点，却去直接点破“机关”，无疑是在拿自己的前途开玩笑。

懂得说话技巧的下属，会把批评的话语吞到肚里，变成日常的提醒。如每天像很关心上司似的提醒他有一份报告还没签，或者表现得好像害怕报告没到他手上似的故意提醒他。如此这般，上司为了避免忘记，就会主动把文件弄好。这样，不但能够保证工作如期完成，也保留了上司的自尊和面子，还增加了你对他的重要性。一举三得，何

乐而不为呢？如此使用“双刃剑”的救人一面，你的晋升之路还会远吗？

救人利刃二：当众赞扬，私下批评。

乍一看，有人会觉得这有两面三刀之嫌。事实并非如此，与那种表面一套、背地一套的人相比，有着本质上的不同。

每个人都喜欢听赞美的话，尤其是这种话当众听到，会更加觉得有面子。反之，有关批评的话最好私下里说，这除了能照顾到对方的面子外，对自身形象也能产生良好的影响。另外，在批评别人前，要先从对方角度想一想，为什么他要那样做。有时候，对方可能是有难言的苦衷，没有办法，又不愿意向别人透露隐情。批评时的语调也非常重要，人们常说，“一样话，两样说”，即使是同样一句话，用不同语调说出来，听起来的感觉往往是大不一样的。

要切记，批评不是联欢会，最好能控制在最小范围内。被批评可不是一件光彩的事，没有人希望在自己受到批评时召开一个“新闻发布会”的。所以，为了被批评者的“面子”，在批评的时候，要尽可能避免第三者在场。不要把门大开着，不要高声地叫嚷，似乎要全世界的人都知道。在这种时候，你的语气越“温柔”，越容易让人接受。

特别注意：批评绝不是发泄不满！

千万不要把批评当做发泄不满情绪的方式，批评不是发泄感情，除非你是恶意的批评。善意的批评是为对方着想的，而不是纯粹表达自己的愤怒。被批评者在接受批评后，可能会产生两种截然不同的感受：一种是很快意识到对方是在为自己好，是善意的批评；另一种则是认为对方在找人发泄心中的不快，是恶意的批评。在这两种不同的感受之下，人们对批评所接受的程度会完全不同。因此，当你拿起“批评”这个武器时，一定要记着批评的原因，不要把自己的利益放在第一位，要让对方感到批评是有益的劝导，这样就会很容易接受。

特别提醒：尽量避免批评老板和上司，除非你不想干了！

批评老板和上司是最不明智的做法，一定要尽量避免。因为，如果你曾经批评过他，那么当他不愉快时，就会想起你、憎恶你；如果你曾批评过他，在加薪时，让他有了不良的印象，你就会被排除在加薪者的行列，即使迫不得已给你加了薪，加薪幅度也不会高到哪里去，至于升迁机会，就会更为渺茫。

◎批评下属也要讲究方法

“人非圣贤，孰能无过？”你的下属当然也不例外。作为领导者，你该如何去批评他们呢？其实，那些真正想通过批评解决问题、更好地改进工作的领导都很清楚：批评下属绝不是一件轻松、容易的事。就像一个合格的医生一样，对待每次手术都要全力以赴，不能掉以轻心。

(1) 杜绝揭人伤疤。

大多数人都不喜欢揭人伤疤，生来就喜欢揭人伤疤的人少之又少。但在情绪不好时就难说了。尤其是领导者，因为人事大权在握，对别人的过去知道得一清二楚，怒从心头起难免出口不逊，说些诸如“你不要以为过去的事情没人知道”之类的话。

对于今天该指责的事项，引用过去的事例是不适当的。只有当要把过去的例子作为追究事理方面原因的资料时，才能将它拿出来。如果领导不懂这个道理，驾驭不了自己的情绪，喜欢揭旧伤疤，那么员工就会产生这样的心理：“都是过去的事了，现在还抓住不放，太过分了！在这种上司手下干活儿，恐怕一辈子也没有出头之日！”

为什么旧事重提会引起对方的反感和愤怒呢？因为事过境迁后，下属认为自己已得到领导的宽恕，相信对方必然将过去的事忘了，并从此信任对方。而当领导重提旧事时，内心就会愤怒至极，认为原来他只是假装忘记，事实

他仍记挂在心！如此一来，不但从此不再相信对方，而且两人可能因此而形同陌路。

(2) 一分为二地给予评价。

既要修正错误的行为，也要肯定和鼓励好的动机，尤其应先肯定动机，后修正错误。

老话儿说得好：“倒洗澡水的时候，不要将孩子也一起扔了。”同样，批评错误行为的时候，也不能将下属的积极性也一同抹杀了。就像医生看病一样，不能在切除患者病灶时，将其他正常器官也一并顺手牵羊。

(3) 批评要对事不对人。

领导批评员工，目的在于指出并纠正员工的过错和失误，或制止和修正员工违反团队规章制度的行为。批评的对象，是员工的行为，而不是员工的人格和品质。所以领导者要记住，作为一名管理者，我们训诫的是过错的行为，而不是有过错的人。

在批评时，领导要避免向员工说这样的话：“我从未见过像你这样把事情弄得如此糟糕的人”或“整个部门就数你最差”等。这些带有侮辱性的语言，只会激起对方的对抗心理，让对方怀疑管理者的批评动机。这不仅不利于对方认识错误，改进工作，还可能会激化矛盾。

比如，要想让一个办事过分关注细节的人能改正忽略大局、过于计较细枝末节的毛病，我们可以这样说：“我知道你办事一向认真周到，凡是交给你的事，我们都很放心。但如果你能从整体上把握办事的方法和方向，你的工作会更出色。”

那么，怎样才能避免批评带来的不好后果呢？

(4) 不在公共场所批评员工。

一个领导者，在第三者面前批评某个员工的行为，是绝对不可原谅的。用这种方法批评员工，不仅打击员工士

气，还会使员工顽强反抗。而在公共场所巧妙地暗示对方注意自己的错误，他则会真诚地改正错误。

华纳梅克每天都会到他的费城大商店去巡视一遍。一次，他看见一名顾客站在台前等待，没一个人接待她。那些售货员都在柜台后的另一头挤成一堆，又说又笑。华纳梅克没说一句话，而是默默站到柜台后面，亲自招呼那位女顾客，然后把货品交给售货员包装，接着他就走开了。这件事让售货员感触颇深，他们随即改正了服务态度。

若要不惹火人而改变他，只要换一种方式，就会产生不同的结果。在公共场所，如果一定要批评的话，我们不妨旁敲侧击地暗示对方。对人正面批评可能会毁损他的自信，伤害他的自尊；如果你旁敲侧击，对方也会知道你用心良苦，他不但会接受，而且还会感激你。

(5) 及时挽回批评所造成的负面影响。

不当众责备下属当然是最好了，但有些领导容易冲动，特别是看到下属犯了比较严重的错误，严重影响全体时，可能会压不住火气，当众责骂起下属来。这就好像“丢了羊”一样。为防止继续“丢羊”，领导就必须立即采取“补牢”措施，使因一时冲动而产生的副作用减到最小。

某经理对工作一丝不苟，只是脾气暴躁。一天，他看到部门经理在工作中出了一点儿差错，便立刻暴跳如雷，大声斥责部门经理。事后，经理冷静下来，觉得自己太冲动了，而且后来听部下解释说，这个部门平时工作十分出色，只是因为特殊情况才出点儿小错，但工作成果还是可观的。

于是，经理马上进行“补牢”工作。在他那天下班前，派人找来部门经理，说：“今天委屈你了，怪我太冲动，没有了解具体情况就责怪你，请原谅。不过，你们部门的工作仍要提高，相信你能做到这一点。”

几句话就使部门经理的心得到了安慰，同时又有种被信任感，再大的委屈也飞到九霄云外了。

俗语说：“打一巴掌再给一个甜枣。”虽然“这一巴掌”不能轻易打，但既然“打”了，给与不给“甜枣”效果肯定会大不相同。丢了羊，再补牢便是一个不是办法的办法。

4. 若是猛打一巴掌，切记定要揉三下

“打一巴掌揉三揉”可以说是厚黑待下理论的精髓体现。既要下属的过错严惩不贷，又要让下属死心塌地地为自己卖命工作，精明的领导就需要懂得赏罚分明、宽严得体、恩威并施，尤其要软硬兼施，达到既纠正其错误，又让其心存感激的目的。

(1) 既打又哄，宽严得体。

“金无足赤，人无完人”，下属难免会犯这样那样的过错。作为一名握有一定权力的上司，对待有过错的下属，无非是既打又哄。具体说来，在“打”的时候心要黑，要真打，并且打在他的痛处；“哄”的时候脸要厚，让下属体会到你对他发自内心的关心。

朋友之间相处，讲究的是“患难朋友才是真正的朋友”。上司在利用下属的工作中，最重要的检验时刻就是一方处于逆境时。作为一个会利用下属的上司，要使下属死心塌地为你卖命，你就必须信任他们，特别是在下属出现失误时更要信任他。因为谁都会有身处逆境的时候，都清楚个中的滋味，也会永远记得在困境中拉自己一把的人。

美国某公司一位高级主管，由于工作严重失误给公司造成了1000万美元的巨额损失。为此，这位主管心里非常紧张。当第二天，董事长把这位主管叫到办公室，通知他调任另一同等重要的新职。这位主管大吃一惊，他非常惊讶地问道：“为什么没有把我开除、降职？”董事长平静地回答：“若是那样做的话，岂不是在你身上白花了1000万美元的学费？”这出人意料的一句激励话，使这位高级主管立即从心里产生了巨大动力。董事长的出发点是：如果给他继续工作的机会，他的进取心和才智有可能超过未受过挫折的常人。后来，这位高级主管果然以惊人的毅力和智慧，为该公司作出了卓著的贡献。

作为下属，当他出现失误后，本身肯定会自责不已，同时也在担心会不会失去上司的信任。因为下属明白，上司对他失去信任将意味着什么。所以，在这个时候，上司在批评斥责之后，别忘了补上一两句安慰或鼓励的话。因为，任何人在遭受上司的批评之后，必然垂头丧气，对自己的信心丧失殆尽，心中难免会想：我在这个单位彻底玩儿完了，再也上不去啦！如此造成的结果必然是他更加自暴自弃。

此时，假如作为上司的你能够既打又哄，适时地利用一两句温馨的话来鼓励他，或在事后私下对其他下属表示：我是看他有前途、能干，所以才舍得骂他。如此，当受到斥责的下属听了这话以后，必会深深体会到“爱之深，责之切”的道理，肯定会更加发奋努力。

如果上司能在斥责下属的当天晚上立即打电话给他，给予一番鼓励与安慰，那么遭受斥责的下属便会心存感激地认为：上司虽然毫不留情地训了我一通，但实在是用心良苦，是为我好。这样，他就会将你的斥责的话牢记在心，大大提高以后工作的自觉性与主动性。经营管理大师松下幸之助可谓此中高手。

松下幸之助认为，经营者在管理上宽严得体是十分要紧的。尤其是在原则和规矩面前，更应该分毫不让，严厉无比。对于那些违反了规矩的，就应该举起钟馗剑，狠狠砍下，绝不姑息。松下幸之助说：“上司要建立起威严，才能让部属谨慎做事。当然，平常还应以温和、商讨的方式引导部属自动自发地做事。当部属犯错误的时候，则要立即给予严厉的纠正，并进一步地积极引导他走向正确的路子，绝不可敷衍了事。所以，一个上司如果对部属纵容过度，工作场所的秩序就无法维持，也培养不出好人才。换句话说，要形成让职工敬畏课长、课长敬畏主任、主任敬畏部长、部长敬畏社会大众的舆论。如此人人才能严于律己，才能建立完善的工作制度，工作也才能顺利进展。如果太照顾人情世故，反而会造成社会的缺陷。”

(2) 软硬兼施，赏罚分明。

作为一个成熟的领导，更应善于节制自己的感情。很多时候，他们都面临着一触即发的局面。这种时候，如果不做一些软处理，而是以硬制硬，那就很容易点燃一把大火，后果将不堪设想。

明朝的孔镛在处理一伙强盗侵扰的事件中，所采取的软硬兼施的心术，很值得我们仿效。

孔镛任田州太守，上任不久，附近的强盗突然聚众侵犯田州城。众人都建议闭门守城，孔镛却说：“闭门而守支持不了几天。当今之计，只有向他们宣扬朝廷的恩威，或许还可以让他们退兵。”

孔镛不听众人劝说，备马出城。围攻的强盗见一个当官的骑马出城，只带两个侍从，非常惊讶，有人上前拦住盘问，孔镛答道：“我是新来的太守。你们快领我到寨子里去，我有话对你们的头领说。”

强盗不知道他的用意，只好把他带到头领面前。众强盗拔刀亮剑，怒视孔镛。孔镛沉着镇定，缓缓下马，站在他们中间，对众人说：“我是你们的父母官，快拿椅子来给我坐下，你们来参见。”强盗取过一个坐榻放在当中，孔镛不慌不忙地坐下，招呼众人上前。贼首问他是谁。孔镛说：“我是孔太守。”

强盗一听都赶忙下拜。孔镛这时便说：“我知道你们都是良民百姓，因饥寒所迫，聚集在一起企图逃避死亡。”强盗点头称是。孔镛接着说：“但前任官员不体谅你们，要将你们斩尽杀绝。”强盗又纷纷骂起来，历数前任官员的劣迹。孔镛微微一笑，接着说：“我这次奉朝廷之命，来做你们的父母官，是要把你们当亲人看待，并不忍心加害你们。如果你们能听我的话，我就赦免你们的罪过。你们送我回府，我拿粮食布匹周济你们，从今以后就不许再干杀人越货的勾当了。若不听我的劝告，现在就可以把我杀了，日后便有朝廷命官军前来问罪，你们要因此而承担罪责。”

强盗惊呆了。他们的头领说：“假如您能抚恤我们，只要您在这里做太守，我们一定不再侵犯骚扰。”

“君子一言既出，驷马难追。”孔镛拍着胸脯说。

众人再次拜谢，连忙杀牛宰羊，做了一顿丰盛的晚饭招待他。孔镛饱餐一顿后，在寨中过了一夜，第二天便带领大家进城取了布匹、粮食。

众强盗从此退走，自此田州一片太平。

孔镛不战而胜，这是因为他能抓住强盗心理上的弱点，运用软硬兼施的心术，晓以大义，结果如他所料，众人心悦诚服，从而避免了一场血腥杀戮。

第五章

圆熟变通

——做个“好意思”的人

做人不要恃才傲物，你要学会感谢他人、与人分享、为人谦卑、容人之过、大度睿智地低调做人，放下自我的清高，多走动走动，去欣赏别人的优秀，赞扬他人的闪光点，在生活中试着做个“好意思”的人。

(一) 溜须拍马得学会

当今社会，溜须拍马是常见的事情。有人说溜须拍马是人固有的本性，而有些人说溜须拍马败坏了社会风气。虽然溜须拍马算不上正人君子所为，但其影响深远，在为人处世中却占据着不可忽视的地位，不论是商界还是政界都存在着这种不以为怪的现象。其实，溜须拍马值得原谅更值得学习，因为它是一种生存的手段，也是一种高深的艺术。

1 . 恭维：提要求给压力

当一个小孩怕疼，不愿意打针的时候，如果父母哄着他：“你真勇敢！小朋友们都不如你勇敢！”这个小孩就真的以为自己是最勇敢的人，而不再抗拒打针。你承认了他的勇敢，他就会勇敢给你看。

好听的话，小孩爱听，大人也爱听。你想让对方怎么做，就把对方标榜成一个什么样的人。如果一个人在另一个人眼中是无所不能的，那么，他就会尽量表现出自己的无所不能。这就是我们常说的恭维别人。

王妮找了一个保姆，便打电话给那位保姆的前任雇主，询问了一些情况，得到的评语却是贬多于褒。

保姆来的这天，王妮对她说：“我打电话请教了你的前任雇主，她说你为人老实可靠，而且煮得一手好菜，唯一的缺点就是理家比较外行，老是把屋子弄得脏兮兮的，我想她的话并非完全可信。你穿得很整洁，人人可以看得出来。我相信你一定会把家里照顾得井井有条，同你的人一样整洁干净。你也一定会同我相处得很好。”

保姆听到王妮这样说，下定决心一定要好好表现。结果，她们果然相处得很愉快，保姆真的把家里打扫得干干净净，而且工作也非常勤劳。

在保姆正式开始工作之前，王妮恭维她“煮得一手好菜”“相信你一定会把家里照顾得井井有条”“你一定会同我相处得很好”。这些话保姆当然爱听，因为这是对她的赞赏和肯定，而对于王妮来说，她的目的不是赞赏保姆，而是对保姆提出这样的期望和要求。当保姆知道自己在王妮心中是这样的好形象之后，她会尽力做到最好，使这种好的形象一直维持下去。

老子说：“美言可以市。”意思是说如果一个人善于驾驭语言，便可以用来交换自己所需要的东西。这句话的意义体现在上述的故事中。会说话的人，必定是擅长“美言”的人。在恭维中给对方提要求，是一种社交技巧。想

让对方怎么做，就朝那个方向恭维他，这样可以满足他被赞美、被崇拜的心理。更重要的是，他会不遗余力地为你办事，努力达到你所恭维的境界。

每一个人都有自己的优点，善于恭维别人的人就善于发现别人的优点，并适时地说出来，对方自然会很高兴。因为谁都希望自己在别人的眼里有价值，谁都喜欢听别人称赞自己。如果是你，你会喜欢别人贬低你，让你难堪吗？你不也喜欢听别人夸奖你，对你说好听的话吗？

·没有什么你办不成的事！

·这件事只有你能完成！

·我知道你是个责任心很强的人，所以完全相信你。

·你是我最好的朋友，你绝对不会让我失望，对吧？

这些话听起来是在恭维对方，实际上是在给对方提要求。其实，这一点你明白，对方也明白，只不过对方甘愿在你的赞美声中上你的当。

然而，在恭维他人的时候，很多人常常言过其实，让人感觉受到愚弄，这样就适得其反了。比如，对一个相貌平平的女孩，为了跟她套近乎，你说她美如天仙；对一个不懂专业的人，为了让他多做事情，你说他是个天才，对方显然不会高兴。这样，只能表明你是一个口是心非、虚伪的人。

2. 奉承：心甘情愿来上当

有个富人在穷人面前摆架子，说道：“我家有千金，你为什么不奉承我？”穷人说道：“你富你的，与我有什么关系？我为何要奉承你？”富人说：“那么，如果把我的钱财分一半给你，你奉不奉承我？”穷人回答说：“如果你五百我也五百，我和你的财产就相同了，我还奉承你干什么？”富人又问：“那我把财富全部送给你，你还能不奉承我吗？”穷人答道：“你千金一个不剩，而我有了千金，那你就该来奉承我了。”（出自清·游戏主人《笑林广记》）

阿谀奉承也可以理解为“拍马屁”。传说三国时期，有一次刘备应孙权之邀赴东吴议事。抵达东吴后孙权大摆酒宴欢迎。酒过三巡菜过五味，不料刘备“扑”的一声放了一个响屁。在座的众宾客顿时哗然，数百双眼睛注视着刘备，弄得他很尴尬。就在这时，站在一旁护驾的赵云赶忙解释说：“啊，诸位见谅，此乃云屁也。”“唔，”在座的宾客不解，“咦，这明明是刘备放的，赵云怎么说是自己放的呢？”后来大家一琢磨：“哦，原来是赵云为了顾全刘备的面子，把这放屁的丑事揽过来了。”于是个个称赞赵云机智聪明。

刘备返蜀后，专门为赵云召开了表彰大会，大力夸奖赵云护驾有功，并给予重赏。在会上还特别强调，以后不管何人护驾，不但要保护刘备的人身安全，而且还要维护其面子。

时隔不久，孙权又请刘备过江议事，而赵云出外未归，咋办呢？刘备为了慎重起见，便带上了关羽、张飞、黄忠、马超一同前往。五虎上将就去了四员，肯定是万无一失。刘备过江后，孙权照样又是大摆宴席接待，哪知刘备又在酒宴上放了个响屁。关老爷首先发话：“啊，诸位见谅，此乃关屁也！”张飞一听不对劲：关住了，放得出来吗？便赶忙解释说：“不对不对，此乃张屁也。”“哈哈哈哈哈”宴会上响起了笑声，老黄忠一看不对劲儿，急忙纠正道：“嘿嘿嘿，不是的，此乃黄屁也。”他的话又惹起

一阵大笑。站在一旁的马超早就憋不住了，呼地一下跑到大厅中央高声叫道：“此乃马屁也！”逗得满堂文武捧腹大笑……

“马屁”一词由此而来。

在这个社会中，人与人的交流总带有阿谀奉承的因素。当这些善于使用阿谀奉承的人专心于拍马屁时，那些被拍者则会感到欢欣和鼓舞，从而更加善待和帮助拍马屁者，使拍马屁者获得最大的收益。但拍马屁也是一门学问，不是什么人都会拍的，只有那些经验丰富、阅历高超的人才能运用自如、顺风使舵。

安成是某广告公司策划部主力之一。收入颇丰，人生得苗条纤瘦，几根精精瘦瘦的性感肋骨结合她的身份，大家都叫她“白骨精”（白领+骨感+精英）。

有一次，老板要亲自为一个重要的客户操刀赶出一个策划，当他的文案被拿出来在讨论会上讨论时，全场马上沸腾了。

“老板真是技高一筹啊！佩服啊！”“小女子难望其项背哦！”当然这其中本来就有老板的设计，并且设计的确精妙，但是更多的是那些还在公司底层挣扎的马屁精过于华丽的溢美之词，细心的安成看到老板在得意的同时，嘴角分明挂着不屑的轻蔑。

她心想：“如果我现在还用那老掉牙的一套专业马屁用语来赞美老板，说不定还被老板看不起。”她灵机一动，只是用佩服得惊讶的眼神望着老板，眼神含情脉脉，然后嘴巴作“O”形状，仿佛自己有许多真诚的赞美的话要说似的。后来的好几次，当别人都是用老套的专业马屁用语来奉承老板时，她都有独树一帜的方法。

上班时到单位，进门见到上司就大声喊：“经理，早上好！”其实我们在工作中常常能看到这样的场面，有些人在上司面前好话连篇，表现得很是活跃，比如，当上司穿了件新衣服，有人就立马恭维说：“这衣服真适合您。”

办公室里总有那么几个人在领导面前“嘴十分甜，腿特别勤”，很多人斥之为“拍马屁”。但细细想来，有谁没拍过马屁？适时、适度的赞美可以拉近下属和领导的关系，增进同事间的交流，活跃办公室气氛。送人玫瑰，手有余香，何乐而不为？

某君现任一家公司的部门经理，深得老板的赏识和底下员工的爱戴。很多人对她的第一印象就是嘴甜，和她在一起时总会感到很开心。“既然我的话能让别人感到开心，我为什么不说呢？我并没有虚伪地评价他人。也许她今天的衣服搭配得不是很理想，但她的鞋子的确很漂亮，我就会赞美她的鞋子。”某君说自己总是会很容易地发现别人的闪光点，并且会把自己的感觉说出来。

对表扬自己的人，人们一般都会抱着一种好感去交流，这样也有利于工作的展开。领导也会认同那些承认自己、尊敬自己的下属。同事在一种相互肯定、相互欣赏的氛围下工作，更有利于工作效率的提高，同时身心也很愉快。

(1) “拍”上司时，不要忽略了同事。

工作中的人都想在自己的事业上有一些作为，也一直在一身正气地努力地工作着。拒绝对别人的赞美那只是一种小心眼的表现，并不能说明你有多么正直，相反，正反衬出你不够自信，没有底气。做到外圆内方那才是大家风范。

盯住别人的闪光点，毫不吝啬地发表自己的溢美之词，但也不要只盯住领导，那就真的成“马屁精”了。对同事更不能吝啬，他们是你工作中最重要的部分，平时对周围同事多一点儿赞美之词，才会使你在对领导行赞美之仪时不会显得那么突兀。

每个人都喜欢好听、顺耳的话，同事和领导也不会例外。说几句表扬别人的话并不难，不时地夸奖别人几句是很正常的交流方式，更是一种社交礼貌。适时地夸奖赞美别人，那是对对方的肯定，也是对他的尊重。

(2) 别人“拍”的时候，你更要“拍”。

很多人讨厌那些所谓的“马屁精”，对其行为很是不屑。当有人在你面前拍某位领导或同事的马屁时，你的心里肯定不舒服，但别人的溢美之词已经说出，如果这个时候你还在那摆清高那就大错特错了。

很多人在拍马屁或夸奖人时并没有什么恶意，也许是真心的赞美，也许纯粹是想让对方开心、高兴。如果你还是一张面无表情的脸，更甚者再来点儿不屑的表情就会弄得另外两人十分尴尬。再糊涂的人也知道你那是在鄙视其“马屁”行为，受表扬的一方也会认为你是对他不肯定，也许还会想你是不是对他有意见，这便使两个人都对你留下了不好的印象。

最好的办法就是附和拍马屁者的话，再努力找出点儿别的出彩点，让自己的夸奖看起来不是那么应付了事，显出自己的诚意。

想要做个开心的职场中人，不妨大方地说出你的夸奖之词，不要在意别人的说辞，因为你的话是说给那些喜欢它的人听的。另外马屁拍得好，的确会成为升职的有力筹码，没有领导会喜欢那些不肯定自己的人，也没有同事会支持那些没有礼貌的人。既然都是想当将军的士兵，那就真心地说出你的赞美吧。

3 . 善于吹捧 搔到痒处

一位在职多年员工透露，会吹捧的人一般混得都不错，因为现在的老板除了钱以外，还喜欢听一些善意的吹捧。

以下是他总结出来的吹捧要点：

(1) 看清对象。一个普通员工吹捧的对象应该是你车间的管理者，但是一个车间的管理者吹捧的对象却可以多元化。举例说明，假如你和主任接触的机会是跟经理接触机会的两倍，那么你在吹捧好主任的同时，更应该吹捧好经理。吹捧需要一定的技巧和口才，当面对同一件事，主任和经理意见不一时，你在帮主任找一个台阶下的同时应表明你的想法跟经理一样，然后再向他做出一个真不愧是经理的表情。

(2) 以个人的利益为起点。你的老板换了辆新BMW，虽然你很嫉妒，但你不能表露出来你的真实想法，你应该这么说：这样的名车跟我们老板真是绝配，老板真是好眼光，这车就像是为你量身定造的，你开那辆旧车会降低你的身份，那只适合像我这样的下手开。这话听起来确实有些恶心，但你在说的时候要说得像真的一样，同时还要用你的手小心翼翼地摸这辆新车，即使车上面都是灰，你也要做出像是在摸一件身价过亿的艺术品一样。别小看这几句话，你在抬高老板的同时还在暗示他那辆旧车你可以帮他处理，免得降低他的身份。

(3) 给自己创造机会。随着人们生活水平的提高，体育活动越来越得到人们的重视，有钱人也不例外。首先你要了解你吹捧的对象有什么爱好，他爱好什么你就学什么，而且技术一定要好。当哪一天你们公司有什么庆功会或者节日聚会，你要向你吹捧的人请假，原因就是聚会那天你刚好和××人约了要做××事（你吹捧人的爱好什么你就说要做什么），这样你吹捧的人就会知道你也有和他相同的爱好。

(4) 脸皮要厚，这一点是很重要的，比如你老板的儿子年龄和你相当，那么当老板提到他儿子或你见到他儿子时，你千万不能用令公子和他的名字来称呼他，你应该用哥哥或弟弟来称呼，把对你有利的人都拉得特别亲近，这对你很有好处，而且别人也不好意思拒绝你叫他大哥。在别人面前说到你老板时，你跟别人一样叫老板那就太见外了，你得用我大叔/我大哥来称呼你老板，这样无形中老板就成了你很亲很近的人。

总之吹捧的技巧需要磨炼，老板的钱总要给一些人挣，给谁？当然是给那个听话而且会把自己吹捧得舒舒服服的人啦。职场如战场，学做狗尾草，风往哪边吹，我往哪边倒。

4 . 专心倾听 眉目传情

倾听是一种礼貌，是一种尊敬讲话者的表现，是对讲话者的一种高度赞美，更是对讲话者最好的恭维。倾听能使对方喜欢你、信赖你。

每个人都希望获得别人的尊重，受到别人的重视。当我们专心致志地听对方讲，努力地听，甚至是全神贯注地听时，对方一定会有有一种被尊重和受重视的感觉，双方之间的距离必然会拉近。

经朋友介绍，重型汽车推销员乔治去拜访一位曾经买过他们公司汽车的商人。见面时，乔治照例先递上自己的名片：“您好，我是重型汽车公司的推销员，我叫……”

才说了不到几个字，该顾客就以十分严厉的口气打断了乔治的话，并开始抱怨当初买车时的种种不快，例如，服务态度不好、报价不实、内装及配备不对、交接车的时间等待过久……

顾客在喋喋不休地数落着乔治的公司及当初的推销员，乔治只好静静地站在一旁，认真地听着，一句话也不敢说。

终于，那位顾客把以前所有的怨气都一股脑儿地吐光了。当他稍微喘息了一下时，方才发现，眼前的这个推销员好像很陌生。于是，他便有点儿不好意思地对乔治说：“小伙子，你贵姓呀，现在有没有一些好一点儿的车种，拿一份目录来给我看看，给我介绍介绍吧。”

当乔治离开时，已经兴奋得几乎想跳起来，因为他的手上拿着两台重型汽车的订单。

从乔治拿出产品目录到那位顾客决定购买，在整个过程中，乔治说的话加起来都不超过10句。重型汽车交易拍板的关键，由那位顾客道出来了，他说：“我是看到你非常实在，有诚意又很尊重我，所以我才向你买车的。”

因此，在适当的时候，让我们的嘴巴休息一下，多听听顾客的话。当我们给了对方被尊重的感觉时，我们也会因此而获益。

众所周知，汽车推销员乔·吉拉德被世人称为“世界上最伟大的推销员”。他曾说过：“世界上有两种力量非常伟大，其一是倾听，其二是微笑。倾听，你倾听对方越久，对方就越愿意接近你。据我观察，有些推销员喋喋不休，因此，他们的业绩总是平平。上帝为什么给了我们两个耳朵一张嘴呢？我想，就是要让我们多听少说吧！”

乔·吉拉德对这一点感触颇深，因为他从自己的顾客那里学到了这个道理，而且是从教训中得来的。

乔·吉拉德花了近一个小时时间才让他的顾客下定决心买车，然后，他所要做的仅仅是让顾客走进自己的办公室，把合约签好。

当他们向乔·吉拉德的办公室走去时，那位顾客开始向乔提到了他的儿子：“乔，”顾客十分自豪地说，“我儿子考进了普林斯顿大学，我儿子要当医生了。”

“那真是太棒了！”乔回答。

两人继续向前走时，乔却看着其他顾客。

“乔，我的孩子很聪明吧，当他还是婴儿的时候，我就发现他非常聪明了。”

“成绩肯定很不错吧？”乔应付着，眼睛在四处看着。

“是的，在他们班，他是最棒的。”

“那他高中毕业后打算做什么呢？”乔心不在焉地问。

“乔，我刚才告诉过你的呀，他要到大学去学医，将来做一名医生。”

“噢，那太好了。”乔说。

那位顾客看了看乔，感觉到乔太不重视自己所说的话了，于是，他说了一句“我该走了”，便走出了车行。乔·吉

拉德呆呆地站在那里。

下班后，乔回到家回想今天一整天的工作，分析自己做成的交易和失去的交易，并开始分析失去客户的原因。

次日上午，乔一到办公室，就给昨天那位顾客打了一个电话，诚恳地询问道：“我是乔·吉拉德，我希望您能来一趟，我想我有一辆好车可以推荐给您。”

“哦，世界上最伟大的推销员先生，”那位顾客说，“我想让你知道的是，我已经从别人那里买到了车啦。”

“是吗？”

“是的，我从那个欣赏我的推销员那里买到的。乔，当我提到我对我儿子是多么的骄傲时，他是多么认真地听。”顾客沉默了一会儿，接着说，“你知道吗？乔，你并没有听我说话，对你来说我儿子当不当得成医生并不重要。你真是个笨蛋！当别人跟你讲他的喜恶时，你应该听着，而且必须聚精会神地听。”

刹那间，乔·吉拉德明白当初为什么会失去这名顾客了。原来，自己犯了如此大的错误。

乔连忙对顾客说：“先生，如果这就是您没有从我这里买车的原因，那么确实是我的错。要是换了我，我也不会从那些不认真听我说话的人那儿买东西。真的很对不起，请您原谅我。那么，我能希望您知道我现在是怎么想的吗？”

“你怎么想？”顾客问道。

“我认为您非常伟大，而您送您儿子上大学也是一个非常明智之举。我敢确信您儿子一定会成为世界上最出色的医生之一。我很抱歉，让您觉得我是一个很没用的家伙。但是，您能给我一个赎罪的机会吗？”

“什么机会，乔？”

“当有一天，若您能再来，我一定会向您证明，我是一个很忠实的听众。事实上，我一直就很乐意这样做的。当然，经过昨天的事，您不再来也是无可厚非的。”

两年后，乔卖给他一辆车，而且还通过他的介绍，获得了他的许多同事购买车子的合约。后来，乔·吉拉德还卖了一辆车给他的儿子，一位年轻的医生。

从此以后，乔·吉拉德再也没有在顾客讲话时分过心。而对每一位进到店里的顾客，乔都会问问他们家里人怎么样了，做什么的，有什么兴趣爱好，等等。然后，乔便开始认真地倾听他们讲的每一句话。

大家都很喜欢这样，这给了他们一种受重视的感觉。他们认为，乔是最会关心他们的人。

乔·吉拉德对“倾听”作了下面的简单总结，他认为，当我们不再喋喋不休，而是听听别人想说什么时，至少可以从中得到三个好处：

- (1) 体现了你对对方的尊重；
- (2) 获得了更多成交的机会；
- (3) 更有利于找出顾客的困难点。

◎最高效的倾听技巧

- (1) 让对方感觉到你是在用心地听。
- (2) 让对方感觉到你的态度很诚恳。
- (3) 在倾听时记笔记，效果会更好。

记笔记有三大好处：立刻让对方感觉到被尊重；记下对方说话重点，便于沟通；防止遗漏。

- (4) 重新确认，减少误会及误差。
- (5) 切记：不到万不得已，千万不要打断对方说话。

不插嘴有三大好处：让对方感觉良好；让对方多说，以获得更多有用的信息；让对方说完整。

(6) 对方停止说话时，再停顿3~5秒。

这有三大好处：给对方继续说下去的时间；你可以利用这点儿时间组织语言；让对方觉得你说的话是经过大脑的，可信度比较高。

(7) 不明白的地方见机追问。

追问有两大好处：使你尽可能听懂他的意思；让对方觉得你听懂了。

(8) 倾听时，不要组织语言。

因为在对方讲话时，你再组织语言就很有可能错过对方讲话的某些内容，造成误解。

(9) 倾听过程中，点头微笑。

好处是，起到肯定鼓励的作用，有利于让对方多说，让你“捕获”更多信息。

(10) 不要发出声音。

因为发出声音可能会打断或影响到对方讲话。

(11) 眼睛要注视对方的鼻尖或前额。

此举能让对方觉得你的眼神比较柔和。注意：千万不要用眼睛直接盯住对方眼睛。

(12) 坐定好位置。

尽量避免与顾客面对面而坐，坐在对方对面容易让对方有一种对立的感觉；不要让顾客面对门或者窗而坐，这样的位置易让顾客分心；最好让顾客面壁，这样容易让顾客安心听讲，免受干扰。

(二) 卑辞厚礼事好办

在工作中必须放下自己的清高，真实地去面对自己不愿意面对的人，学会接触对自己没坏处的人，与人相处，试着“虚与委蛇”与之应酬，礼尚往来。交往中，谦卑的言语、丰厚的礼物，会助自己心想事成。

1 . 放下清高 庸俗一点

有些人天生骨子里就散发着一股清高劲儿，凡事有自己的一套行为标准，有自己的做人原则，一旦别人的举动不合自己的标准和原则，就开始疏远、鄙视他人。而另外一些人天生骨子里就透着一股亲和力，想他人所想，虽然他也有自己的原则，但有时候他也能“随大流”，办事灵活，主动与人亲近。

汪洋所在的工厂很大，他开始进工厂上班时，工友都很喜欢这个小伙子。汪洋在工作中发现，一个小时加工300个部件很容易，但是，他周围的工人平均只加工200个，并告诉他要放慢速度，悠着点儿。汪洋心想：“为什么要放慢？我喜欢多干！而且你们一个个生产效率这么低，不是有损工厂利益吗？”

因此，他仍然坚持每小时加工300个部件，并认为工友都是些懒惰、爱占小便宜的家伙！还没等他鄙视完他的工友，他就发现，工友早已不愿意搭理他了。只要他过来，工友们就停止谈话，有时大家还笑话他。虽然他从未有意识地讨好大家，但他的产量在一个星期后也下降到了每小时200个，很快他又融入了工友之间。

从上面的这个故事，我们可以看出，汪洋开始的清高，让他的同伴有意地疏远了他，他被孤立起来了。当他意识到这一点时，他并没有在其他方面讨好他的同伴，而只是把自己的产量降低。

清高，“清”意思是无色、洁净；“高”又代表着高处不胜寒。那些自认为洁净的人往往会被人孤立。

清高的人常常独来独往，并不是因为他们喜欢这样，而是他们认为自己鹤立鸡群，周围的人都不配与自己一起交流，一起玩乐，这样就免不了被他人疏远。

所谓“木秀于林，风必摧之”。从心理学的角度来看，任何群体都有维持群体一致性的特点。对于同群体保持一致的成员，群体的反应是喜欢、接受和优待。而对于偏离

者，群体的反应则是厌恶、拒绝和制裁。因此，任何对于群体的偏离都有很大的冒险性。

很多年轻人被同伴疏远了都不知道是怎么回事，认为自己不过是坚持自己的原则，却受到他人的排斥。问题就在所谓的“自己的原则”上，你所坚持的原则往往并非真正的原则，而是自己的偏好甚至乖僻，由此所产生的与他人的格格不入也就是很自然的事情了。

有句话叫做“水至清则无鱼，人至察则无徒”。水太清了，鱼就无法生存；要求别人太严格了，就没有伙伴。所以，我们做人不要太苛刻，看问题不要过于严厉。否则，就容易使大家因害怕而不愿意与你打交道，就像水过于清澈养不住鱼儿一样。

经常有年轻人说：“我不喜欢和他们玩，他们太爱招摇了！”“我不喜欢和他们共事，他们都太俗了！”当别人劝他别太清高时，他会说：“那可不是我的性格，我的理想可不是靠这个去实现的。”比如，在工作上，一些刚参加工作的年轻人，突然进入一个新的环境，对这个看不顺眼，对那个也不喜欢，认为老板没多大本事，认为同事都不如自己，对公司的制度不满意，对一些潜规则更是不屑一顾。在社会生活中，一些自认为有个性的所谓“愤青”，自我感觉良好，自命不凡，总觉得自己超凡脱俗，对一些人情世故看不惯，甚至唾弃、鄙视。如果这种不满的情绪时常表露出来，肯定对自己的人际关系非常不利。

如果你要融入某个圈子，就不要太挑剔圈子成员的某些共同的、在你看来是缺点的“缺点”。不要自己把自己孤立起来，要懂得和周围的人打成一片。

因此，千万不要自命不凡，自以为了不起，对周围的人一律瞧不起。实际上这样做愚笨至极，更得不偿失。这等于自己给自己砌起一道高墙，有意割断与别人的自然联系，让自己陷入孤家寡人的绝地。

做人应该懂得低调，不能因为别人与自己脾气不同，身份有异，价值观不一致就显示出不耐烦或瞧不起别人的

样子。殊不知，在别人的眼里，你就是个脱离群体的怪人。因此，即使你真是高人一筹，也要懂得放下架子，放下学历，放下背景，踏踏实实地、谦虚地向人学习。更何况有时候只是我们自我感觉良好。即使你真的很优秀，在别人面前你也不可能有绝对的优势。

这里有一个幽默故事：

有一天，一名大学教授到一个乡村游山玩水，他雇了一条小船游江，船开动后，教授问船夫：“你会数学吗？”船夫回答：“先生，我不会。”教授又问船夫：“你会物理吗？”船夫回答：“物理？我不会。”教授又问船夫：“你会用计算机吗？”船夫回答：“对不起，我不会。”

教授听后摇头说道：“你不会数学，人生意义已失去三分之一；不会物理，又失去六分之一；不会用计算机，又失去六分之一。你的人生意义总共失去三分之二……”说到这儿，天空忽然飘来大片黑云，眼看暴风雨就要来到，在暴风雨笼罩的江面，小船是很危险的。

这时船夫问教授：“先生，你会游泳吗？”教授一愣答道：“不会。”船夫说道：“那你的人生意义快要全部失去了……”

在某些方面，即使不同意别人的观点，也要谦虚一点儿。如果你做不到这点，那么你至少要懂得尊重别人，礼貌待人。你可以不同意别人的说法，但是你要尊重别人说话的权利。你用不着刻意奉承别人，但你一定要学会真心地赞美和欣赏别人；你不一定要请客送礼，但你至少不要吝啬自己的微笑；你不需要说那些言不由衷的话，但要懂得尊重别人的感受。

记住，一个人想成功，就得在一些人和事上妥协。放下清高的架子，让自己俗一点儿吧！

2. 送礼有门道 “礼”到“理”也到

古人云：“衣人之衣者，怀人之忧。”意思是什么呢？意思是，穿了别人的衣服，怀里就会装着别人的心事或隐忧。从另一个角度来说，就是收下别人送来的礼物，就得为别人办事。所以，要想达到求人办事的目的，首先就要学会怎么给别人送礼。

当然，求人办事，送礼送得好，方法得当，会皆大欢喜。相反，就会被拒绝，引起对方的不满。所以，求人送礼要掌握技艺。

求人送礼不能临时抱佛脚，最好是逢年过节，或在对方过生日时，或在对方生病时，这样送去礼物，就名正言顺，让对方无法拒绝，自己的目的也更容易达到了。

求人送礼不能盲目地送，需要讲究一些策略，有时送对方本人喜欢的东西，还不如送其家人喜欢的东西，更能加强对方对你的好感。尤其重要的是，像这种针对家人的送礼方式，有时会使你和对方之间的交情发生质的变化，起到意想不到的效果，进而建立亲近度较高的私人情谊。

求人送礼，不能盲目鲁莽，以礼压人，一定要了解对方的兴趣，有的放矢，巧妙安排，对方易于接受礼物，办事也就十拿九稳了。

有“礼”好办事，这是一个很普遍的现象。其实很多时候，对方在乎的并不是送去的财物，而是一种得到尊重和重视的感觉。因此，可以说，“送礼”是一门艺术。“礼”不在多，关键要能够抓住对方的心。

送礼是一门艺术，那么自然就会有它约定俗成的规矩，送给谁、送什么、怎么送，都是非常重要的，绝不能瞎送、胡送、乱送。根据古今中外一些成功的送礼经验和失败教训，起码我们应该注意以下原则：

(1) 送礼的轻重。送礼太轻，没有很大的意义，会使别人误解你看不起人，尤其是对关系不算亲密的人更是

如此，而且如果礼太轻而想求别人办事的难度较大，那么成功的概率几乎为零；但是，礼物太贵重，又会使别人觉得你的为人比较不正当，难免会有受贿之嫌，特别是对上级、同事更应注意。除了某些爱占便宜又胆子特大的人之外，一般人很可能婉言谢绝，或即使收下，也会付钱，要不就日后必定设法还礼，这样岂不是强迫人家消费吗？如果对方拒收，你钱已花出，留着无用，便会生出许多烦恼，就像人们常说的：“花钱找罪受”，何苦呢？因此，送礼要有一个尺度，选择适当的礼物，可使对方更容易接受，更容易达到求人办事的目的。

(2) 送礼的时间。送礼的时间是非常有讲究的，不能瞎送。送不好，会使对方产生误解。送礼者可能手头宽裕，或求助心切，便经常大包小包地送上门去，有人以为这样大方，一定可以博得别人的好感。细想起来，其实不然。因为你以这样的频率送礼目的性太强。另外，礼尚往来，人家还必须还情于你。一般来说，以选择重要节日、喜庆、寿诞送礼为宜，送礼的既不显得突兀虚套，受礼的也收得心安理得，岂不是一举两得吗？

(3) 了解风俗。送礼之前，要对对方的身份、爱好、民族习惯有所了解，免得好心不得好报，送出麻烦事来。例如，有个人带着一袋苹果去医院看望病人，哪知引出了麻烦。正巧那位病人是上海人，上海话叫“苹果”跟“病故”二字发音相同，送去苹果岂不是咒人家病故？由于送礼人不了解情况，最终搞得不欢而散。由此可见，在送礼的过程中，一定要考虑周全，以免节外生枝。例如，不要送钟，因为“钟”与“终”谐音，使别人觉得你在有意诅咒他；给文化素养高的知识分子送去一幅蹩脚的书画就很没趣；如果给伊斯兰教徒送去有猪的形象作装饰图案的礼品，礼不但不会送成，还有可能被别人轰出来。

(4) 送礼的时机。在中国传统里，许多人都认为送礼应该当场、当面赠送。通常情况下，如果当众只给一群人中的某一个人赠礼，这会使受礼人有受贿与受愚弄之感，而且会使没有受礼的人有受冷落和受轻视之感。所

以，送礼千万要看时机与场合。即使给关系密切的人送礼也不适合在公开场合，以避免给公众留下你们关系密切完全是靠物质作支撑的感觉。只有礼轻情义重的特殊礼品、表达特殊情感的礼品，才适宜在大庭广众面前赠送，如一份特别的纪念品等。因为这时公众已变成你们真挚友情的见证人。比如，朋友要结婚了，礼物可以事先送去。祝贺节日、赠送年礼，也可派人送上门或邮寄。这时应随礼品附上送礼人的名片，也可手写贺词，放在大小相当的信封中，信封上注明受礼人的姓名，贴在礼品外包装的上方。

古人云：“有理走遍天下，无理寸步难行。”在现代社会当中，就要改成“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。只是一个字不同，其实也有内在联系。“礼”到“理”也到，有“礼”好办事，只有巧妙地送出别人喜欢的礼物，我们才能更容易达到自己的目的。

“来而不往非礼也”，人们都讲礼尚往来，这是人之常情，在求人办事时也同样如此。送礼已成为一种艺术和技巧，自然有其约定俗成的规矩。送给谁、送什么、怎么送都很有奥妙。送礼送得好，方法得当，会皆大欢喜；送得不好，让人挡回，触了霉头，定会堵心数日。所以，只有巧妙掌握送礼的技巧，才能给整个送礼过程画上一个漂亮的句号，绝不能瞎送、胡送、乱送。送礼是表达心意的一种形式。先“礼”后“利”，有礼才有利！礼不在多，达意则灵；礼不在重，传情则行。

俗话说：“舍不得孩子套不住狼。”舍不得花钱就往往办不成事。以送礼的方法求人时，首先要敢送。如果在送礼时斤斤计较，患得患失，这样既达不到目的，有时反而会坏了大事。只要把自己的礼物送出去了，就一定会收到意想不到的回报。

3. 七个讲究在 巧送免尴尬

给领导送礼不仅要选好时机，选好礼品，更需要讲究技巧。下面来盘点几大招，让领导欣然接受你的礼物。

(1) 借花献佛。

如果你送土特产品，可以说是老家来人捎来的，分一些给对方尝尝鲜，东西不多，自己又没花钱，不是特意买的，请他收下。一般来说，受礼者那种因害怕你目的性太强的拒礼心态有望缓和，会收下你的礼物。

(2) 暗渡陈仓。

如果你送的是酒类的东西，不妨假借说是别人送你两瓶酒，来和对方对饮共酌，这样喝一瓶送一瓶，礼送了，关系也近了，还不露痕迹，岂不妙。

(3) 借马引路。

有时你想送礼给人而对方却又与你八竿子拉不上关系，你不妨选送礼者的生诞婚日，邀上几位熟人同去送礼祝贺，那样受礼者便不好拒收了。当事后对方知道这个主意是你出的时，必然改变对你的看法。借助大家的力量达到送礼联谊的目的，实为上策。

(4) 移花接木。

张先生有事要托刘先生去办，想送点儿礼物疏通一下，又怕刘先生拒绝，驳了自己的面子。张先生的太太与刘先生的女朋友很熟，张先生便用起了夫人外交，让夫人带着礼物去拜访，一举成功，礼也收了，事也办了，两全其美，看来有时直接出击不如迂回运动更能收到奇效。

(5) 先说是借。

你若送的是物，不妨说，这东西我家撂着也是撂着，让他拿去先用，日后买了再还；如送的是钱，可以说拿些先花，以后有了再还，只要你不催着要他还，天长地久也

变成了送，这样也可减少受礼者的心理负担，你送礼的目的就达到了。

(6) 借鸡生蛋。

一位下属受上司恩惠颇多，一直想回报，但苦无机会。一天，他偶然发现上司红木镜框中镶的字画是一幅拓片，跟家里雅致的陈设不太协调。正好，他的叔父是全国小有名气的书法家，手头还有他赠送的字画。他马上把字画拿来，主动放到镜框里，上司不但没有反对，反而十分喜爱，送礼的目的终于达到了。

(7) 借路搭桥。

你可以在送礼的时候对受礼者说是以出厂价、批发价、优惠价买下的，象征性地向受礼者收取一些费用，效果与送礼一般无二，受礼者因交了钱，收东西时就会心安理得，毫无顾虑。

4. 平时多烧香 不忘拜冷庙

(1) 平日多烧香，急时有人帮。

现代人生活忙忙碌碌，没有时间进行过多的应酬。日子一长，许多原本牢靠的关系就会变得松懈，朋友之间关系逐渐淡漠，这是很可惜的。万望大家珍惜人与人之间宝贵的缘分，即使再忙，也别忘了沟通感情。

有位刚去美国的朋友来信说：“我们在那儿没有什么社交生活，难得去看看朋友，这当然是因为我们初到异境，认识的朋友不多，但后来我听说，其他的人也一样……”

“我们每星期工作五天，星期六和星期天都去郊外，这是一种家庭式的生活。就是说，要去郊外，就跟自己的家人去。”

“我们不能利用假期去探望朋友，因为一到假期，谁都不在家，除非朋友患病在床……”

“平时我们也不可能利用下班后的时间去看朋友，因为交通太挤。”

“但我们常常和朋友通电话，这是我们唯一可以应酬朋友的方法，我们无事也打电话，哪怕是寒暄几句，或者讲些无关紧要的事。”

“但有事情时，我们会立刻聚在一起的，比方上星期我儿子肚子痛，我急忙起来打电话给友人江医生，他马上驾汽车从70公里外的地方赶到，初步诊断，认定我儿子患了盲肠炎，就用他的车子送孩子进医院做了手术……”

有事之时找朋友，人皆有之；无事之时找朋友，你可曾有过？

你有没有这样的经验：当你遇到困难，你认为某人可以帮你解决，你本想马上找他，但后来想一想，过去有许多时候本来应该去看他的，结果都没有去，现在有求于人

就去找他，会不会太唐突了？会不会因为太唐突而遭到他的拒绝？

在这种情形之下，你不免有些后悔“闲时不烧香”了。

法国有一本名叫《小政治家必备》的书。书中教导那些有心在仕途上有所作为的人，最起码要搜集20个将来最有可能做总理的人的资料，并把它背得烂熟，然后有规律地、按时去拜访这些人，和他们保持较好的关系，这样，当这些人之中的任何一个当起总理，自然就容易记起你来，大有可能请你担任一个部长的职位了。

这种手法看起来不大高明，但是非常合乎现实。一本政治家的回忆录中提到：一位被委任组阁的人受命伊始，心情很是焦虑。因为一个政府的内阁起码有七八位部长，如何去物色这么多合适的人选？这的确是一件难事，因为被选的人除了有适当的才能、经验之外，最要紧的一点，就是“和自己有些交情”。

和别人有交情才容易得人赏识，不然的话，任你有登天本事，别人也不知道。

(2) 友情投资宜走长线。

友谊之花，须经年累月培养；做人做事，不可急功近利。

善于放长线、钓大鱼的人，看到大鱼上钩之后，总是不急着收线扬竿，把鱼甩到岸上。因为这样做，到头来不仅可能抓不到鱼，还可能把钓竿折断。他会按捺住心头的喜悦，不慌不忙地收几下线，慢慢把鱼拉近岸边；一旦大鱼挣扎，便又放松钓线，让鱼游蹿几下，再慢慢收钓。如此一收一弛，待大鱼精疲力竭，无力挣扎，才将它拉近岸边，用提网兜拽上岸。

求人也是一样，如果逼得太紧，别人反而会一口回绝你的请求。只有耐心等待，才会有成功的喜讯来临。

某中小企业的董事长长期承包那些大电器公司的工程，对这些公司的重要人物常施以小恩小惠。这位董事长

的交际方式与一般企业家的交际方式的不同之处是：不仅奉承公司要人，就连年轻的职员也殷勤款待。

谁都知道，这位董事长并非无的放矢。事前，他总是想方设法将电器公司中各员工的学历、人际关系、工作能力和业绩，做一次全面的调查和了解。认为某个人大有可为，以后会成为该公司的要员时，不管他有多年轻，都尽心款待。这位董事长这样做的目的是为日后获得更多的利益做准备。

这位董事长明白，10个欠他人情债的人当中，有9个会给他带来意想不到的收益。他现在做的“亏本”生意，日后会利滚利地收回。

所以，当自己所看中的某位年轻职员晋升为科长时，他会立即跑去庆祝，赠送礼物，同时还邀请他到高级餐馆用餐。年轻的科长很少去这类场所，因此对他的这种盛情款待自然倍加感动。心想：我从前从未给过这位董事长任何好处，并且现在也没有掌握重大交易决策权，这位董事长真是位大好人！无形之中，这位年轻科长自然地产生了感恩图报的意识。

正在受宠若惊之际，这个董事长却说：“我们企业公司能有今日，完全是靠贵公司的抬举，因此，我向你这位优秀的职员表示谢意，也是应该的。”这样说的用意，是不想让这位职员有太大的心理负担。

这样，当有朝一日这些职员晋升至处长、经理等要职时，还会记着这位董事长的恩惠。因此在生意竞争十分激烈的时期，许多承包商倒闭的倒闭，破产的破产，而这位董事长的公司却仍旧生意兴隆，其原因就是他平常在关系上的投资多。

总观这位董事长的“放长线”手腕，确有他“老姜”的“辣味”。这也揭示求人交友要有长远眼光，尽量少做“临时抱佛脚”的买卖，而要注意有目标地长期感情投资。同时，放长线钓大鱼，必须慧眼识英雄，才不至于将心血枉费在那些中看不中用的庸才身上。

(3) 拜冷庙，烧冷灶，交落难英雄。

俗话说：“平时不烧香，临时抱佛脚。”那样的菩萨虽灵，但不会帮助你。因为你平时心中就没有佛祖，有事才来恳求，佛祖怎会当你的工具呢？所以我们求神，自应在平时烧香。而平时烧香，也表明自己别无他求，完全出于敬意，而绝不是买卖；一旦有事，你去求它，它念在往日你的烧香热忱，也不致拒绝。

如果要烧香，就找些平常没人去的冷庙，不要只挑香火繁盛的热庙。热庙因为烧香人太多，神仙的注意力分散，你去烧香，也不过是众香客之一，显不出你的诚意，神对你也不会有特别的好感。所以一旦有事求它，它对你只以常人相待，不会特别照顾。

但冷庙的菩萨就不一样了，平时冷庙门庭冷落，无人礼敬，你却很虔诚地去烧香，神对你当然特别在意。同样的烧一炷香，冷庙的神却认为这是天大的人情，日后有事去求它，它自然特别照应。如果有一天风水转变，冷庙成了热庙，神对你还是会特别看待，不把你当成趋炎附势之辈。

有的人能力虽然很平庸，然而风云际会，也会成为明运通达的人物。人在得意的时候，一切都看得很平常，很容易，这是因为自负的缘故。如果你的境遇地位与他相差不多，交往当然无所谓得失；但如果你的境遇地位不及他，往来多时，反而会显得有些趋炎附势。即使你极力结纳，多方效劳，在对方看来也很平常，彼此感情不会有多少增进。

如果你认为对方是个英雄，就该及时结纳，多多交往。或者乘机进以忠告，指出他所有的缺失，勉励其改过迁善。如果自己有力量，更应给予适当的协助，甚至施予物质上的救济。而物质上的救济，不要等他开口，应采取主动。有时对方正急需，又不肯对你明言，或故意表示无此急需，你如得知情形，更应尽力帮忙，并且不能有丝毫得意的样子，一面使他感觉受之有愧，一面又使他有知己

之感。寸金之遇，一饭之恩，可以使他终生铭记。日后如有所需，他必奋身图报。即使你无所需，他一朝否极泰来，也绝不会忘了你这个知己。

俗话说：“在家靠父母，出外靠朋友。”每个人生活在社会上，都要靠朋友的帮助。但平时礼尚往来，相见甚欢，甚至婚丧喜庆、应酬饮宴，几乎所有的朋友都是相同的。而一朝势弱，能不落井下石、趁火打劫就不错了，还敢期望这些人雪中送炭、仗义相助吗？“人情冷暖，世态炎凉”，趁自己有能力时，多结纳些潦倒英雄，使之能为己所用，这样的发展才会无穷。

平时不屑往冷庙上香，临时再来抱佛脚是来不及了。一般人总以为冷庙的菩萨不灵，所以才成为冷庙。其实英雄落难，壮士潦倒，都是常见的事。只要一朝交泰，风云际会，仍会一飞冲天、一鸣惊人。

从现在起，多注意一下你周围的朋友，若有值得上香的冷庙，千万别错过。

(三) 赞不离口好“促销”

赞美是营销的利器，无论是在生活中还是在工作中，我们都要借鉴这一赞美的“利器”，学会说赞美的话，赞美对方的闪光点，掌握赞美的艺术，明白赞美需要抓住时机，懂得背后赞美的有效性。实际上赞美别人的同时也将自己“促销”给了别人，获得了别人的认可，理顺了人际关系。不过不能光顾着赞美别人，而冷落了自我，偶尔也要为自己取得的小成绩鼓鼓掌。

1. 赞美的话在当下 轻启玉口有艺术

不善于赞美别人你就得不到他人的赞美，所以，假如你希望每天都能有愉快的心情，那么就真心地说出别人想听的话。

赞美是一种力量，更是一种技巧、一种智慧。从社会心理学角度来说，赞美也是一种有效的沟通艺术，能有效地缩短人与人之间的心理距离。

回忆我们自己的成长经历，谁没有热切地渴望过他人的赞美？或是美丽，或是聪慧，或是……既然渴望赞美是人的一种天性，那我们在工作与生活中就应学习和掌握好这一人生智慧。

一位著名企业家说过：“促使人们自身能力发展到极限的最好办法，就是赞赏和鼓励……我喜欢的就是真诚、慷慨地赞美别人。”如果你真心诚意地想要搞好与周围人的关系，就不要光想着自己的成就、功劳，别人不理睬这些的，而是需要去发现别人的优点、长处、成绩，不是虚情假意地逢迎，而是真诚地、慷慨地去赞美。

每一位男人都希望能得到女性的赞美，因为他们认为，女性的赞美是他个人魅力的象征，显示他征服世界的实力，因而会产生很强烈的人生满足感。女性在赞美男性时所流露出的那种目光、那种声音及种种娇媚的表现，无疑会增加女人的魅力，更显可爱，更加迷人，这会使男人产生极大的心理愉悦感，更乐于接受对方的赞美。

有一位女孩子，虽然相貌平平却十分受人欢迎，和她相处过的男士都为她的风姿所倾倒。据说，她总能看到男士的优点，并不吝赞赏。而且最让对方动心的是，每当她赞美一位男士时，她总是目光柔柔地看着对方。她的赞美是任何一个男士都无法拒绝的，因而她深受男士的喜欢，她对男士提出的请求帮助的要求总是能尽量给予满足。

较之男性，女人间的相互赞美，更能满足对方的某种内在渴求。当一个女人去赞美另一个女人的服饰漂亮时，

她首先是对此表示认同，并找到共同的爱好和兴趣，而一接触这些问题，女人们就会像老朋友一样聊得没完没了。来自同性的赞美，往往会使对方感到十分亲切真实，完全是发自内心的欣赏，从而产生一种“知音”的感觉，因而更能增进彼此之间的友谊，缩短交际的距离。

当然，在赞美别人时也要讲究方法，如果方法不得当，不但达不到应有的目的，反而会引起别人的反感。

(1) 赞美要抓住时机

恰当的时机和措辞才能使赞美更具效力。爱听恭维话是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方不失时机地吹捧和赞扬自己时，心中会产生一种莫大的优越感和满足感，自然也就高高兴兴地听取对方的建议和意见。观察到别人的变化，就要及时赞美。毕竟你注意到的是对方当时的变化，你所传达的也是你当时的真实感受。一旦时空变换，什么都会变化，所以，要勇于赞美，不要留下遗憾。如同一位西方诗人所写：“在称赞别人之前无须犹豫，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。”

(2) 赞美要恰如其分

赞美如煲汤，火候是关键。赞美对方恰如其分，恰到好处，会让对方感到很舒服；但赞美得多了，只会过犹不及，使得赞美没有新鲜感，让对方吃不消，撑着肚子。真正的赞美大师，非常懂得在赞美时控制好火候，将强弱分寸都拿捏得很得当，张弛有度，收发自如。例如，对青年人应赞美他的创造才能和进取精神；对老年人应赞美他的身体健康、富有经验。对于官员，你若说他生财有道、日进斗金，就如同说他受贿，他肯定会不高兴。你说他步步高升、两袖清风，他才高兴。对于商人，你夸他人品出众、清廉自持，他肯定说你有病。你说他才能出众、手腕灵活、生财有道、财运高照，他听了肯定美在心里。物以稀为贵，就像一道人间美味，如果你给对方一些品尝，他

会觉得味道美得难忘，但是，给多了，让他吃撑了，他也会难忘，只不过是想吐的难忘。

(3) 旁敲侧击，间接赞美。

直接赞美是日常生活中最常见、最常用的赞美方式。它不拐弯抹角，直抒胸臆，把自己的赞美之情直接向对方倾吐。相比之下，间接赞美则更富有技巧性。白领女性可以通过赞美与他有亲密联系的人、事或物，来折射对一个人的赞美之意。比如，为了赞美一个女性，你可以赞扬她的女儿漂亮、聪明、有出息，或者赞美她的丈夫能干、会来事，这样也可以很好地达到间接赞美她的目的。间接赞美一个人还可以不当面对他表达你的称赞和肯定，而是对别人说，通过别人的口把你的赞美传到他的耳朵里，这种赞美对化解矛盾效果很好。

(4) 赞美不可言过其实。

过分的夸奖对受赞美者有百害而无一益。俄国寓言作家、剧作家克雷洛夫说过：“过分的赞美对于心智是有害的。”高尔基也认为：“过分夸奖一个人，结果就会把人给毁了。”如果你夸奖时随意把事实夸大，把人家的七分成绩说成十分，把人家本来很朴素的想法拔高到理想化的境界，评价失实，只能产生消极作用。

(5) 赞美要想好恰当的词语。

白领女性在表扬或称赞他人时一定要注意措辞，以免词不达意，反令被赞者极为尴尬。我们在列举对方身上的优点或成绩时，不要举那些无足轻重的内容，比如向客户介绍自己的销售员时说“他很和气”或“纪律观念强”，这些是和推销工作无关的事。我们的赞美中也不可暗含对方的缺点，比如一句口无遮拦的话：“太好了，在屡次失败之后，你终于成功了一回！”总之，称赞别人时在用词上要再三斟酌，千万不要胡言乱语。

(6) 赞美需有远见卓识。

赞美不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性，提升你赞美的高度，让赞美经得起推敲和时间的考验。事情还没有最终完成之前，赞美时一定要谨慎。须知，问题往往出现在最后的关头，“功亏一篑”并非偶然有之。比如刚刚夸他两句，却偏偏不给你争气，真是“夸一夸，歇菜啦”。所以，赞美必须具有远见卓识。

在对方想听到恭维话时，不要令其失望。例如你的朋友对你说：“我昨天买了一件上衣，你看怎么样？”这时就算你觉得不以为然，也千万别说“不怎么样”之类的话。你应该说：“难怪你一进来，我就觉得你今天特别的精神。”

2. 适当赞美获好感 背后赞美更有效

在错综复杂、铜臭熏天、圆滑世故的人际交往关系中，人脉是你在职场中取胜的关键。人是生活在社会中的，必须同别人联系，不管是男人还是女人，都不是孤立存在的。

人脉是人和人交往的基础，是一个人处世的资本。即使没有聪明的头脑，没有漂亮的外表，但只要有丰厚的人脉关系，那么这个人就是一个成功的人。

聪明人会把他拥有的人脉变成自己的魅力之一，他懂得充分发挥人脉的作用，以达到其他任何一种魅力达不到的效果。

能够把自己的人脉当成资本并取得成功的人是聪明的，是有魅力的。这种魅力不是靠外表取胜，不能靠言语表达。那种魅力本身就是别人对自己的认可和欣赏，是从内向外散发的一种魅力。

责备和批评往往会带来更大的怨恨和不满，所以，有“心机”的人很少责备别人，总是想方设法去适当地夸赞别人。夸赞别人时在背后赞美往往比当面赞美效果要好得多。掌握了这一技巧的人会为自己带来好人缘，好人缘会为自己事业的成功铺平道路。

有好人缘的人才事业的成功，但是好人缘并不是一朝一夕就能创造的，它更需要平常的积累，尤其是说话要说对别人有益的话，如此才能受欢迎。先看下面一个故事：

一个人急急忙忙地跑到一位哲人那儿，说：“我有个消息要告诉你……”

“等一等，”哲人打断了他的话，“你要告诉我的消息，用三个筛子筛过了吗？”

“三个筛子？哪三个筛子？”那个人不解地问。

“第一叫真实。你要告诉我的消息，是真的吗？”

“不知道，我是从街上听来的……”

“现在你再用第二个筛子去审查。你要告诉我的消息不是真实的，至少也应该是善意的。”

那人踌躇地说：“不，刚好相反……”

哲人又打断了他的话：“那么我们再用第三个筛子。我再问你，使你如此激动的消息是重要的吗？”

“并不重要。”那个人不好意思地回答。

哲人说：“既然你要告诉我的消息，既不真实，也非善意，更不是重要的，那么就别说了吧！如此，那个消息便不会困扰你我了。”

我们的话语是否常常使人得到益处？先过滤一下，你会发现很多话不必说，也不用说。学习管住我们的嘴巴，不容它任意妄为。当一个人管住了自己的舌头，自然就掌管了全身。

在背后说一个人的好话比当面恭维说好话要好得多，你不用担心，你在背后说他的好话，很容易就会传到他的耳朵里。

对一个人说别人的好话时，当面说和背后说是不同的，效果也不会一样。你当面说，人家会以为你不过是奉承他，讨好他。当你的好话在背后说时，人家认为你是出于真诚的，是真心说他的好话，人家才会领你的情，并感谢你。假如你当着上司和同事的面说上司的好话，你的同事会说你是讨好上司，拍上司的马屁，而容易招致周围同事的轻蔑。另外，这种正面的歌功颂德，所产生的效果反而很小，甚至有反效果的危险。你的上司脸上可能也挂不住，会说你不真诚。与其如此，倒不如在公司其他部门或上司不在场时，大力地“吹捧一番”，这些好话终有一天会传到上司的耳中。

有一个员工，在与同事午休闲谈时，顺便说了上司的几句好话：“陈征这个人很不错，办事公正，对我的帮助尤其大，能为这样的人做事，真是一种幸运。”没想到这

几句话很快就传到陈征的耳朵里去，这免不了让陈征的心里有些欣慰和感激。而同时，这个员工的形象也在他的心中提升了。那些“传播者”在传达时，也顺带将这个员工夸赞了一番：这个人心胸开阔，人格高尚，真不错。

在背后说别人的好话，能极大地表现你的“胸怀”和“诚实”，有事半功倍的效用。比如，你夸上司，说他公平，对你的帮助很大，而且从来不抢功。以后，你的上司在“抢功”时，可能会有那么一点儿顾忌，也会手下留情。

如果别人了解你对任何人都一样真诚时，对你的信赖就会日益增加。

在背后说别人的好话，会被人认为是发自内心，不带私人动机的。其好处除了能给更多的人以榜样的激励作用外，还能使被说者在听到别人“传播”过来的好话后，更感到这种赞扬的真实和诚意，从而在荣誉感得到满足的同时，也增强了上进心和对说好话者的信任感。

如《红楼梦》中有这么一段：

史湘云、薛宝钗劝贾宝玉做官为宦，贾宝玉大为反感，对着史湘云和袭人赞美林黛玉说：“林姑娘从来没有说过这些混账话！要是她说这些混账话，我早和她生分了。”

凑巧这时黛玉正来到窗外，无意中听见贾宝玉说自己的好话，“不觉又惊又喜，又悲又是叹”。结果宝黛两人互诉肺腑，感情大增。

因为在林黛玉看来，宝玉在湘云、宝钗、自己三人中只赞美自己，而且不知道自己会听到，这种好话就不但是难得的，还是无意的。倘若宝玉当着黛玉的面说这番话，好猜疑、小性子的林黛玉怕还会说宝玉打趣她或想讨好她呢。

人要有头脑，该说的时候要有分寸，聪明人在说话的过程中会经常夸奖别人，而笨人却不懂得这一点。

同在一家公司的张小姐和王小姐素来不和。有一天，张小姐忍无可忍地对另外一个同事李先生说：“你去告诉王小姐，我实在是受不了她了，请她改改她的坏脾气，否则没有人会愿意理她的！”

李先生说：“好！我会处理这件事。”

以后张小姐遇到王小姐时，王小姐果然既和气又温柔，与以前相比，简直判若两人。

张小姐向李先生表示谢意，并好奇地问李先生是怎么说的。

李先生笑着说：“我跟王小姐说：‘有很多人称赞你，尤其是张小姐，说你又温柔又善良，脾气好、人缘佳！’仅此而已。”

责备和批评只会带来更大的怨恨和不满，如果你是为了让你的人际关系有所改善，何不试试夸奖的方式呢，尤其是背地里去夸奖他人、赞美他人，效果更好！你何不去努力夸奖他人呢，像李先生一样两边都说对方好，对方不都好了吗？这个道理很多人都懂，但是真正实施起来却很难。人若是悟透了此中的玄机，必定能为自己和家人带来良好人缘，在公司你是个调节关系的纽带，在家里你是母亲和妻子的纽带……这些好人缘都会最终给你带来事业和家庭的成功！

在善待别人的同时，其实你已经善待了自己。这就是一种价值的取向，这就是一种莫大的快乐。有人说，快乐其实很简单，那就是，快乐着别人的快乐。

3 . 喜听好话是天性 多谈对方得意事

喜欢听好话似乎是人的一种天性。当来自社会、他人的赞美使其自尊心、荣誉感得到满足时，人们便会情不自禁地感到愉悦和鼓舞，并对说话者产生亲切感，这时彼此之间的心理距离就会因赞美而缩短、靠近，自然就为交际的成功创造了必要的条件。

人总是喜欢被赞美的。现实生活中，无论是与朋友还是客户交谈，不妨多谈谈对方的得意之事，这样容易赢得对方的认同。如果恰到好处，他肯定会高兴，并对你产生好感。

美国著名的柯达公司创始人伊斯曼，捐赠巨款在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院。为承接这批建筑物内的座椅，许多制造商展开激烈的竞争。但是，找伊斯曼谈生意的商人无不乘兴而来，败兴而归，一无所获。正是在这样的情况下，“优美座位公司”的经理亚当森，前来会见伊斯曼，希望能够得到这笔价值9万美元的生意。

伊斯曼的秘书在引见亚当森前，就对亚当森说：“我知道您急于得到这批订货，但我现在可以告诉您，如果您占用了伊斯曼先生5分钟以上的时间，您就完了。他是一个很严厉的大忙人，所以您进去后要更快地讲。”亚当森微笑着点头称是。

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

过了一会儿，伊斯曼抬起头来，发现了亚当森，便问道：“先生有何见教？”

秘书为亚当森作了简单的介绍后，便退了出去。这时，亚当森并没有谈生意，而是说：“伊斯曼先生，在我等您的时候，我仔细地观察了您的这间办公室。我本人长

期从事室内的木工装修，但从来没见过装修得这么精致的办公室。”

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

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

“是的，”伊斯曼高兴地站起身来说，“那是从英国进口的橡木，是我的一位专门研究室内橡木的朋友专程去英国为我订的货。”

伊斯曼心情极好，便带着亚当森仔细地参观起办公室来。

他把办公室内所有的装饰一件件向亚当森作介绍，从木质谈到比例，又从比例扯到颜色，从手艺谈到价格，然后又详细介绍了他设计的经过。

此时，亚当森微笑着聆听，饶有兴致。他看到伊斯曼谈兴正浓，便好奇地询问起他的经历。伊斯曼便向他讲述了自己苦难的青少年时代的生活，母子俩如何在贫困中挣扎，自己发明柯达相机的经过，以及自己打算为社会所作的巨额捐赠……

亚当森由衷地赞扬他的功德心。

本来秘书警告过亚当森，谈话不要超过5分钟。结果，亚当森和伊斯曼谈了一个小时又一个小时，一直谈到中午。

最后伊斯曼对亚当森说：“上次我在日本买了几张椅子，放在我家的走廊里，由于日晒，都脱了漆。昨天我上街买了油漆，打算自己把它们重新漆好。您有兴趣看看我的油漆表演吗？好了，到我家里和我一起吃午饭，再看看我的手艺。”

午饭以后，伊斯曼便开始动手，把椅子一一漆好，并深感自豪。直到亚当森告别的时候，两人都未谈及生意。

最后，亚当森不但得到了大批的订单，而且和伊斯曼结下了终身的友谊。

为什么伊斯曼把这笔大生意给了亚当森，而没给别人？这与亚当森的口才有很大的关系。如果他一进办公室就谈生意，十有八九要被赶出来。亚当森成功的诀窍，就在于他了解谈判对象。他从伊斯曼的办公室入手，巧妙地赞扬了伊斯曼的成就，谈得更多的是伊斯曼的得意之事。这样，就使伊斯曼的自尊心得到了极大的满足，最后把他视为知己，这笔生意当然非亚当森莫属了。

无论是与朋友还是顾客交谈，都可以多谈谈对方关心和得意的事，这样很容易赢得对方的好感和认同。

丁海刚调到省委办公室那段日子，在部门里连一个朋友都找不到，但他找不到原因。原来，他在官场上步步高升、正是春风得意之时，对自己的机遇和才能都感到非常的满意，几乎每天都使劲儿地向同事夸耀自己的工作能力，夸耀自己在来省委办公室求人办事的人面前的威风。然而，同事听了后不但没有分享他的“得意”，反而越来越疏远他了。

幸好，当了多年领导的老父亲给他指出了问题的症结所在，从此以后，他极少在同事朋友面前夸耀自己。相反，他在老父亲的指点下，愿意主动去听同事和朋友谈谈他们的“得意”事。久而久之，他的同事都成了他的好朋友。

每个人都非常重视自己，都喜欢谈论自己，都希望别人重视自己，关心自己。如果你让谁谈出了自己的得意事，或由你去说出了谁的得意事，那个人肯定会对你大有好感，必定会成为你的好朋友。

4. 毋对自己太吝啬 别忘随时鼓鼓掌

人生本来就需要得到鼓励和赞扬，许多人做出了成绩，往往期待着别人来赞许。光靠别人的赞许还是不够的，何况别人的赞许会受到各种外在条件的制约，难以符合你的实际情况或满足你真正的期盼。你如果要克服自卑感，增强自己的自信心，那么就要记得随时给自己一点儿掌声，为自己喝彩。

有一个年轻的妈妈带着自己年幼的儿子在门口练习走路，当扶着妈妈的手时，小孩便大胆地往前迈步，可当妈妈把手拿开时，他便站在那儿不敢往前迈步。孩子的妈妈没有去扶他，而是蹲在前面不远处不断地说表扬的话：“宝宝真厉害，宝宝一定能走过来……”孩子听懂了妈妈的话，在妈妈的鼓励下向前迈出了小腿，晃悠悠地走了几步，然后一下子扑到母亲怀里。

“宝宝真棒。”年轻的母亲又不住地赞美着自己的儿子。孩子“咯咯”地在母亲的怀里笑着。

年轻妈妈的几句赞美的话，竟能鼓起那么小的孩子的勇气，有了妈妈的称赞与鼓励，小孩将走得越来越远，大人又何尝不是，又何尝不需要赞美呢？

马克·吐温说：“只凭一句赞美的话，我可以多活三个月。”人人都渴望得到别人的赞美，赞美是一种肯定，一种褒奖。工作中听到领导的表扬，干活儿便特别带劲儿；生活中听到朋友的赞美，心情便会舒畅好几天。

很多时候，我们把掌声过多地慷慨地给予了他人，给领导、给朋友、给明星，却很少把掌声留给自己，以至于感到英雄气短，事事不如人。其实，成功应属于每一个平凡的人。如同攀岩，你攀至岩顶是成功，我攀到中间也是成功，哪怕是刚刚攀出一步，也是成功的一部分。超越自己、突破自己，具有积极的人生态度就是成功。依这种观点看世界，世界冠军是成功者，运动会的参与者是成功

者，业余的选手也是成功者，他们都应该得到掌声，尤其是得到自己的掌声。

《红楼梦》中的林黛玉让读者疼爱有加，她才华出众又多愁善感，秀外慧中又弱不禁风，但人生的态度也消极得很，一天到晚与泪水相伴。“我为我的心”，这是一颗什么样的心？善良之心乎？爱情之心乎？唯独没有自信之心。有人说，这同她的家境和寄人篱下的生活有关，未必尽然。红娘身为丫头不也快活得很吗？黛玉见到花开的时候就想到花落之时了，其实花落不久又会春花满园了。人生之中有快乐也有苦恼，但我们是来收获快乐的，这正如秋天收获粮食不收获杂草一样。

生活是变幻莫测的，有阴天，也有晴天。每一轮的日升日落也给每个人提供了不同的机遇，有的人把机遇变成了成功，有的人让机遇从身边溜走。同样的一天，有的人喜笑颜开，有的蹙起眉头。多给自己一点儿掌声，无论什么样的境地，都要把阳光挂在自己脸上。

相传苏东坡与佛印拜佛，佛印说“求人不如求己”，此话颇有禅理。人生苦短，长寿者不过三万个日夜，别让苦恼的阴影罩在心头，为自己鼓掌，让幸福和快乐占满心头方为正理。

赞美就像照在人们心灵上的阳光，能给人以力量。没有阳光，我们就无法正常发育和成长。赞美能给人以信心，没有信心，人生的大船便无法驶向更远的港湾。

渴望得到别人的赞美毕竟不如自己赞美自己来得容易。既然我们需要赞美，既然赞美可以让我们更上一层楼，催我们奋进，那就学会赞美自己吧！当自己考个好成绩，或是写了一篇好文章时，不妨赞美自己几句，为自己喝彩，为自己叫好。这时你就能体会到拥有成功的喜悦，这不仅是对自身的欣赏和肯定，也是对未来的追求和希望，更是用自信再次扬起人生的帆船。在飞梭似的人生里留下一段完全属于自己的时间，不要用手去摸，不要着眼睛去看，只要用心去感触，体味一个真实的自己，哪怕是

一点成功也是自身价值的体现。只要那么一瞬间，你便可以看到前途的光明，看见世界的美好。

一个喜欢棒球的小男孩，在生日时得到一副新的球棒。他激动万分地冲出屋子，大喊道：“我是世界上最好的棒球手！”他把球高高地扔向天空，举棒击球，结果没中。他毫不犹豫地第二次拿起了球，挑战似的喊道：“我是世界上最好的棒球手！”这次他打得更带劲儿，但又没击中，反而跌了一跤，擦破了皮。男孩第三次站了起来，再次击球。这一次更差，连球也丢了。他望了望球棒道：“嘿，你知道吗？我是世界上最伟大的击球手！”后来，这个男孩果然成了棒球史上罕见的神击手。是自己的赞美给了他力量，是赞美成就了小男孩的梦想。

也许有一天，我们能像小男孩一样登上成功的顶峰，那时再回首今天，我们会看见通往凯旋门的大道上，除了脚印、汗水、泪水外，还有一个个驿站，那便是自己的赞美。也许有一天你会赢来无数的鲜花和掌声，但你会发现，只有自己的赞美才是最美、最真实的！

(四) 知恩图报是良言

感恩，是一个人对与自己与他人和社会关系的正确认识；感恩不仅是一种情感，更是一种人生境界的体现。我们离不开群体，只有学会感恩社会、感恩生活、感恩父母、感恩老师、感恩他人，甚至感恩给自己带来挫折与失败的对手、敌人，我们才会更加热爱生命，关爱他人，从而赢得平和与快乐。

1. “谢谢”两字很平常 会说之人得人心

在任何一部汉语词典里，很少有词语一讲出就能立刻赢得一个人的好感。然而，“谢谢”这个词却有这个魔力。也许很多人不是不想表达他们的感激之情，只是不知道该如何开口，只好选择沉默。还有些人，他们充满感情的表达却让对方感到不自在。生活中，我们经常听到这种抱怨，“我并不介意做所有的事，只要他每次能说声‘谢谢’”，或者“我为他做了那么多，他连声‘谢谢’都不会说”。

“谢谢”一词再简单不过，但却常常被一些人轻视，或因其太简单而被忽略，以致他们在不知不觉中与好人缘失之交臂。虽然，向别人表达你的感激之情并不是什么太难的事情，但在表达的时候，还是需要一些“技巧”的。

我们知道，表达谢意可以用很多种方式，比如鲜花、小礼物、午餐回报等，不管采用哪种方式，“谢谢”这个词都要说出来或写下来。以下是一些传播这个不起眼但绝对重要的信息的方法：

(1) 要诚心诚意。

说“谢”字必须诚心诚意，并要让人感觉到这一点。一定要记住：表达你的感激不是什么表面文章，而是你真的需要感激。这种感激应当是来自你内心的。所以，你在表达自己的感激之情的时候，一定要真诚。

(2) 要直视对方。

专家说，在互相注视的时候，交流通常比较容易进行。所以，表达你的感激的时候，最好是专注地注视对方，这样的话才显得是出于真心，你的感情才显得真挚。

(3) 要有具体所指。

如果你一个劲儿地握住别人的手说“谢谢”，别人却不知所以然，那是因为你的感激显得空洞无物。所以，在你

说“谢谢”的时候，一定要具体说出对方在哪一方面帮助了你，如“我真的非常感谢您为我介绍了不少客户。”

(4) 表示回报。

别人帮助了你，你就要“投之以桃，报之以李”，当他需要帮助的时候，给予他回报。但是很多时候，别人帮助你并不是为了回报，即便他们需要你的帮助也不好意思开口。所以，在你说“谢谢”的时候，不妨表达一下回报的意思。比如你可以说：“我很感激您能在开顾问会议时回我的电话，以后只要有用得上的地方，请随时找我！”

(5) 送份礼物。

送份礼物并附上一张便条，写上感激的话。只要你送的礼物能够非常恰当地表达你的感谢，送什么并不重要。

一个老板请他的朋友去看一场一流水准的高尔夫球赛。为了投桃报李，朋友买了一份独特的礼物——高尔夫球杆的缩微模型，然后写了一张感谢的便条放在礼品盒里，一并送给了他，这个老板收到后深感欣慰。

(6) 请客吃饭。

邀请你要感谢的人去吃午餐或晚餐，一定要表明你这是为了感谢他的帮忙。如果你邀请的是已婚者，应当一并邀请其配偶。

(7) 说“谢谢”时，不忘对方的名字。

在表示感谢的时候，不要忘记对方的名字。“谢谢你！”和“谢谢你，小李！”的效果是完全不同的，尤其是你们并不是太熟悉的时候更该注意。

(8) 表达要自然。

表达你的感激之情的时候，一定要使你的话清晰而自然，不要吞吞吐吐，含糊其辞，那样会给对方做作的感觉。你需要表达你的感激的时候，一定是别人做了对你有帮助的事，你是受益者，所以你的感情应当是充满快乐的。

总之，要养成找机会感谢别人的习惯，尤其当别人没有想到时，一句出人意料的真心感谢，会让人满心欢喜。但要注意千万不要虚假客套，那样别人会感觉得出来，并且会觉得不舒服。

生活当中我们随时都能感受到别人的给予，不要以为是理所当然，一定要抱以同样的热情去回报。相信，每个人在听到你真诚的“谢谢”时，心里一定是高兴的，喜悦的。所以，如果你想成为一个受欢迎的人，就把你的感激表达出来，不要把它藏在心里，那样永远也不会被人知道。

2 . 心中常常怀感恩 生活天天乐悠悠

在当今这个时代，好多人感到自己活得太累，太不快活。究竟是什么原因使他们不快活？他们可能埋怨自己的生活太艰苦，可能埋怨子女不争气，可能埋怨人际关系难处，可能埋怨自己怀才不遇……而最终原因是自己的欲望得不到满足。其实，从本质上说，是缺乏感恩之心。

感恩是积极向上的思考和谦卑的态度，它是自发性的行为。当一个人懂得感恩时，便会将感恩化做一种充满爱意的行动，实践于生活中。一颗感恩的心，就是一粒和平的种子，因为感恩不是简单的报恩，它是一种责任、自立、自尊和追求一种阳光人生的精神境界！感恩是一种处世哲学，感恩是一种生活智慧，感恩更是学会做人，成就阳光人生的支点。

美国前总统罗斯福家被盗，丢失了很多东西。一位朋友闻讯后，忙写信安慰他，劝他不要太在意。罗斯福回了一封信给他朋友：“谢谢你来信安慰我。亲爱的朋友，我现在很平安，感谢上帝：第一，贼偷去的是我的东西，而没有伤害我的生命；第二，贼只偷走了部分东西，而不是全部；第三，最值得庆幸的是：做贼的是他，而不是我。”对任何人来说，失盗绝对是不幸的事，但罗斯福总统却能找到三条感恩的理由。

与之异曲同工的有一则经典笑话：有一根木棍落在一个人头上，头破了，但他捡起木棍，看到另一面有钉子，心里暗自庆幸：我很幸运，有钉子的一面没有落在我的头上。的确，当灾难降临时，怨天尤人是于事无补的，只有从不幸中寻找到快乐，学会感恩生活，我们才能快乐一生，其实快乐真的就是一种心态。生活就像一面镜子，你对他微笑，他也对你微笑。你对他哭泣，他也对你哭泣。

感恩，是回馈我们的健康、拥有的食物、拥有的安定家庭、拥有的稳定收入的最好礼物。有一颗感恩的心，才懂得珍惜，才会快乐。仔细发掘吧，生活中总有值得感恩的东西，不要责怪现实给予我们太少，问询一下我们的

心，是不是自己向现实要得太多，要得太理所当然了，反而忘记了得到的快乐，忘记了感恩？

到了发年终奖金的时候，老王异常兴奋地来公司上班，心里盘算着会拿到不少钱。他想起自己这一年早出晚归，兢兢业业地为公司工作，连妻子和儿子都照顾不上，有了这笔钱就可以给他们买贵重礼物了。当老王打开装着奖金的信封时，他简直不能相信自己的眼睛：“只有两百块钱？”一瞬间，失望、不平和愤怒一起涌向他的心头。登上回家的公共汽车，老王掏出一块钱正要买票，突然听到有人大声说：“这车上所有人的票我买了，祝大家新年快乐！”在随之而来的欢声笑语中，老王也开心地笑了。

为什么两百块钱都没有使老王高兴，而一块钱的车票却让他快活起来呢？对这个简单问题的回答将揭示出人生快乐的根源。两百块钱的奖金使他愤愤不平，因为他觉得自己的辛劳和才华值500、1000，甚至更多的钱。人自命不凡的本性及虚荣心注定了人的不满足和它所带来的不快。而那一元钱实属白白得来，他根本无法将此归功于自己的成就，感恩之情油然而萌发。人生快乐的根源不是财富，不是学历，不是外观，而是感恩。

感恩，是人生的最大智慧；感恩，是人性的一大美德。常怀感恩之心，我们便能无时无刻不感受到家庭的幸福和生活的快乐。在感恩的世界里，我们还会时时提醒自己：滴水之恩，当涌泉相报！“谁言寸草心，报得三春晖”“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦”。滴水之恩，涌泉相报；衔环结草，以报恩德，讲的就是要感恩。没有阳光，万物就不能生长；没有雨露，就不能五谷丰登；没有水源，就没有生命；没有父母，就没有我们自己；没有亲情、友情和爱情，世界就会是一片孤独和冷清。这些道理大概人人都懂，但是，如果要把感恩落实到实际行动上，很多人都做不到。

感恩，是人生中一种美好的态度、明朗的心境、人性的光辉。所以，人活着应该对人对事常怀感恩之心，常存

感激之念。你学会了感恩，就拥有了快乐！多一份感恩，就少一份贪婪与抱怨；多一份感恩，就少一份不满与牢骚；多一份感恩，就少一份浮躁和不安……总之，多一份感恩，你就等于多享受一份快乐！

因为感恩，世界变得美丽；因为感恩，人们变得快乐；因为感恩，让我们拥有了幸福。让我们学会感恩，在感恩中享受快乐。

3 . 感恩之花须培育 手中玫瑰常拥有

在一个“与成功者对话”的论坛上，一位听众请教台上的企业家：“您觉得一个人成功的秘诀是什么？”

企业家没有讲一番大道理，而是告诉在座的各位：“保持一颗感恩的心。只要你对人对事对物保持一颗感恩的心，你一定会成功。”

这段话赢得了听众的阵阵掌声。

你是否已淡忘，是否仍感恩：曾经跌倒时，是一只陌生而又温暖的手将你拉起；曾经寒冷时，是你慈祥苍老的母亲为你轻披外衣；曾经迷茫时，是朋友坚定的眼神与默默的鼓励伴你走出凄风苦雨……做人，应始终怀着一颗感恩的心。幸福时，感恩朋友；快乐时，感恩苦痛；坚强时，感恩泪水；成功时，感恩失败；即使生命临终，依然感恩上苍赐予生命！

感恩之心不是天生就有的，它是培养出来的，许多人从未真正感觉到它，因为我们只注意我们需要什么，很少注意这些东西是从哪儿来的。如果你要拥有美好的生活，就应培养感恩的心。

一次，古罗马众神决定举行一次欢迎会，邀请全体美德神参加。真、善、美、诚以及各位小美德神都应邀出席。他们和睦相处，友好地谈论着，玩得很痛快。

但是主神朱庇特注意到有两位客人互相回避，不肯接近。主神向信使神墨丘利述说了这一情况，要他去看看有什么问题。信使神将这两位客人带到一起，并给他们介绍起来。

“你们两位以前从未见过面吗？”信使神问。

“没有，从来没有。”一位客人说，“我叫慷慨。”

“久仰，久仰！”另一位客人说，“我叫感恩。”

正如这个故事揭示的：生活中慷慨的行为总是可以得到真诚的感恩。事实上，我们每个人每天的生活都在仰赖着他人的奉献，只是很少有人会想到这一点。

成功人士提醒我们，不知感恩可能会导致以下两个结果：

第一，不能享受既有的事物。

第二，不知感恩，使我们无法得到更多我们想要的东西。

不知感恩妨碍我们成功，越不知感恩，妨碍越大。所以，我们做人要感恩。

有些人对恩义感觉迟钝，对怨恨却十分敏感。这类不知感恩喜欢怨天尤人的人，必定会走厄运，而且感觉人生充满了不幸。这类人对别人的要求特别高，喜欢用自己的思考模式来规范他人，整天抱怨他人，却不知好好检讨自己，结果往往成为不受欢迎的人物。这种人有时会因有人撑腰、有人保护而威风一时，不过由于此类人多半专横、自私，只知从别人身上得到好处，却不知回馈，而不受欢迎。短视近利的后果，往往是令帮助他的人感到失望，不再给予其支持。这类人多半自以为是，从不考虑自己的责任，老是认为别人在算计他，对他不怀好意，想要陷害他。

消极的心态会使这类人离开对他有利的人，而和同类型的人在一起，然后渐渐深陷其中而无法自拔。

对于曾经帮助过我们的人表达感激是一种习惯，很遗憾，许多人对这样的方式长久以来都是不太习惯的。凡事开头难，尤其是习惯的养成，尝试做一次两次，你会发现其实并不太难，难的是你是否愿意付诸行动，让人生不再遗憾。

在人生的长河里，每个人都活得很辛苦，每个人都有着这样的失意、那样的挫折：要活，要吃，要穿，要去找工作，去挣钱，去养活自己和家人；要等着评职称，晋

级，涨工资，分房子；要去面对生活中的种种琐事；还要应对高考落榜、下岗失业、病痛折磨等不测。然而这一切并不可怕，因为终有一天这些都将成为过去，我们会迎来新的生活。可怕的是，也许有那么一天，我们对生活失去了热情，那样我们的日子就会忧伤，生活就会没有亮点，一切就会索然无味。

生活本身是五味俱全、丰富多彩的，但做人的情操和理念却是自己可以牢牢把握的，要平和地对待生活中的每一件事，要善意地对待你周围的每一个人，要永远保持一种真诚、友爱、宽容、健康的心态，用心去感受生活对我们的恩赐，我们的手中定能时常拥有别人馈赠的玫瑰。

4 . 感恩的最高境界：感谢最不该感谢的人

生活中我们经常听到这样的疑惑：我该不该感谢那个伤害过我的人？回答是肯定的，我们应该感谢伤害过我们的人。想想，当初的伤害确实让我们痛彻心扉，但是也是因为痛了，让我们成长了，也是因为有了伤害，才让我们懂得怎么样去保护自己甚至去爱，不是吗？

和大家一起分享文章《感谢最不该感谢的人》：

“感激伤害我的人，因为你磨炼了我的意志。

感激绊倒我的人，因为你强化了我的双眼。

感激欺骗我的人，因为你增进了我的自卫。

感激蔑视我的人，因为你觉醒了我的自尊。

感激遗弃我的人，因为你教会了我的独立。

感谢那些骗我的人，让我知道天下没有免费的午餐。

感谢偷我钱的小偷，让我知道防人之心不可无。

感谢那不真诚的‘朋友’，让我认清了他们的真实面目。

感谢和我吵嘴的人，让我知道吵嘴居然有那么可怕的一面。

感谢在背后说我坏话的人，让我知道自己离完美还差一定距离。

感谢让我看到就恶心并还要面对甚至要向其微笑问好的人，让我知道世界很无奈。

感谢让我不知所措的人，让我知道翻脸比翻书还快。

感谢让我心烦意乱讨厌至极的人，让我知道要适度地容忍和回避。

感谢我在困难时还踹我的人，让我知道面对雪上加霜时何去何从。

感谢酒后驾车的司机，让我知道自己随时会受伤或死亡，并时刻提高警惕。

感谢黑心的医生，让我知道运动是多么的可贵。

感谢贪污受贿的高官，让我知道君子爱财取之有道。

凡事感激、学会感激，感激一切使我在这人与人之间变化莫测中成长、成熟起来的人……”

其实，感恩的最高境界不是你回赠社会或他人多少，而是学会感谢最不该感谢的人。

第六章 脸“厚”心“黑” ——人活世上够“意思”

为人处世非有“厚”的工夫不可。如果为人内向腼腆，不能忍受各种在处世交往中的屈辱，过于顾及自己的面子，就不能够与朋友和敌人相处，更不可能抓住机会显示自己。即使本身有出众的才智，也会被淹没在芸芸众生里。我们主张“黑”，不是简单的诡计多端、狡诈阴险，它更多包含了睿智、谋略与高瞻远瞩的深刻内涵。谁要想充分实现自我的价值与质量，谁就要拥有较别人更多的智慧与韬略，这是现代人要成功所必需的。

1 . 脸薄心软怕得罪 事情注定要办坏

谈判专家多米尼克 (Dominick J.Misino) 说：“我们必须从更客观的角度来看整件事，并清楚了解，我们的目标是要确保每个人都活着。”这句话用在M型人脉厚黑术上，更是百分之百正确无疑。

有一个以人道治理而闻名的企业老板说，他从不会因为下属处理事情不够完善要求他们离职；但只要谁踏上他的警戒线，他必定以原则为第一，该“杀”就“杀”绝不手软。

例如，他就曾经因为一支原子笔，开除一名高级经理。“他常将公司原子笔当成私人物品带回家，虽然培养一个主管要花上许多时间，但是当你发现一个人品格有问题时，如果不能快刀斩乱麻，就有可能造成公司风纪败坏，导致十几年的功业在一夕间倒塌。”

有时候得罪人，是为了保护背后更大的利益。虽然这名经理握有公司许多商业机密，得罪他会有机密和客源外泄的阵痛期；但如果因此睁一只眼闭一只眼，将来却可能让整个公司陷入危机，害更多人没饭吃。

就像被称为“中国鞋王”的王振滔说：“我们现在有几千名员工，如果产品质量没保障，大家就要丢饭碗。谁让我们丢饭碗，我们就先砸他的饭碗。”

平常为人随和不摆架子的王振滔，也曾经一举解聘8位高层管理人员，主要是因为他们负责生产的皮鞋质量不合格。

他也不讳言这是“杀鸡儆猴”的必要手段，因为只有这样做，才可能有效提升员工的质量意识，并让公司向上提升。得罪8个人，换来上千名员工的饭碗，值得。

在这个世界上，越有成就的人，越会因为坚持的理念和手段，造成更多对手的出现。但在你表明做法和决心的

同时，理念一致的人也会逐渐聚集，形成庞大的人脉资源。

前奇异总裁杰克·威尔许曾经表示，故意且有策略性的得罪人是必要的，这样才能去芜存菁，拥有最好的人脉资源。

所以，他虽然是出了名的爱才如命，但砍人不手软也是出名的。

他说：“我的全部工作就是选择适当的人才。”让一个不适当的人留在位置上，不但浪费资源，还容易成事不足，败事有余。

不过也因为威尔许赏罚分明的性格，反而吸引了更多有能力的人前往挑战，想证明自己的不平凡。

根据很多人多年在营销公关界的辅导经验，我们发现，如果你真想要建立成功的M型人脉，做好公关，并不是像无脊椎动物般只会哈腰狗腿，逆来顺受就可以。事实上，这种人顶多只能做做表面公关，大多不会有什么伟大的成就。

相对的，在商场和职场上，那些敢于突破、脸皮厚心肠黑、不怕得罪人的人，才是真正可以拥有M型人脉的公关高手。

如果你想成功，千万不能当这种脸薄心软的滥好人，同时，你也不能选这样的软脚虾当朋友，否则你注定要被挤到M型穷人的另一端。

“你这个人怎么脸皮这么厚！”如果有人对你说这句话，你觉得他在骂你还在捧你？反正只要我们脑子不进水，就不会把它当好话听。

但我们不得不承认，时代变了。在如今的很多场合下，脸皮不厚还真不行，至少，读MBA就是如此。

厚脸皮是管理者必备的素质，当然，这不是要让你变得厚颜无耻，而是要把你的胆子变大，让你“有胆”在课堂

上抢着发言，即使答错了也面不改色心不跳；让你“有胆”在一屋子的陌生人面前发表演讲，侃侃而谈，对有可能飞过来的西红柿和臭鸡蛋视而不见。

听上去，这好像是在培养政客，但事实上，这也是未来管理者必备的素质之一。设想一下，你MBA毕业了，成了某跨国公司的高级经理，如果某天你受命向CEO及董事会汇报工作，却走进会议室就浑身发颤，对着你精心准备的ppt文件，就是说不出话来，或者说得磕磕巴巴，辞不达义，那不是闹笑话吗？

你先别笑，这样的人不是没有。中国传统文化讲求内敛与含蓄，不鼓励“出风头”，认为“做人要谦虚、低调”。因此，20世纪六七十年代出生的中国人，多数从小到大既不在课堂上积极发言，也不擅长对着一群人发表演讲。许多人一站到讲台上就面红耳赤，即使开讲，也说上一串自谦的话，生怕别人认为自己脸皮太厚。

这种文化传统的好坏不能一概而论，因为毕竟要视外界环境而定。但在MBA的课堂上，这种态度肯定是要不得的。

以案例分析为例，教授在讲解案例时会提出问题，但多数问题是没有标准答案的，你的回答只要能自圆其说，就会得到肯定。而且，真理越辩越明，参加发言的学生越多，不同观点碰撞的机会越大，大家能从中学到的东西就越多。就算你的回答没有得到教授的肯定，但却启发了其他同学，又有谁能笑话你呢？

敢发言比不说强，这是个需要较大勇气去克服的心理障碍。不过，学校也有办法“对付”你。听说在哈佛商学院，课堂表现是要计入课程总评分的，这就逼得你必须举手发言。哈佛的哲学是，敢发言是最重要的，哪怕说错了，也比不说话强。

这一点，据说现在所谓的“80后”一代就做得不错，其自我表现欲都比较强。不管他们的专业水平如何，起码从“脸皮”上说，他们已经达到MBA的入学标准了。

2. 学做鳄鱼流点儿泪 死皮赖脸不要累

成人用语言交流信息，孩子用哭声表达意愿。孩子的哭不仅仅告诉大人他饿了，更多的时候是要求大人抱抱他，和他一起玩，让他人安抚他。哭是孩子的语言，他以特殊的方式告诉大人，他需要爱，需要温暖，需要慰藉。相反，不哭的孩子大人很少去关注他，因为他乖，不哭不闹，不让人心烦，甚至有时竟让人忽略了他，忘记了他。因此，爱哭的孩子也是受大人爱抚最多的孩子。

示弱并非弱的表现，它其实是厚黑处世的一种谋略。

厚黑教主李宗吾认为，婴儿时期的哭声能吸引母亲的注意力，尤其是双胞胎姐妹或兄弟，这一点更为明显。一个哭得厉害，一个却不会哭。爱哭的孩子就会得到更多的爱抚，吃的奶也更多，更容易被人注意，而不爱哭的孩子则相反。孩子的哭是一种手段，一种招数，而成人在需要别人注意时，方法也和孩子大体相同，只不过他把哭变成了其他方式而已。

主动向朋友诉说自己的苦恼，使人感到你也有弱点，也需要慰藉。而给予别人以慰藉，是善良的人引以为荣的，厚黑之士正是利用人们同情弱者这一点谋求自己谋求不到的利益。

有些歌星或演员为了提高自己的知名度，扩大影响，也往往利用这种技巧进行宣传。因此，想要成为明日之星，必备的条件当然很多，其中之一就是要利用艰苦的历程博取人们的同情心。

有些人声称“我少年丧父，母兼父责，经历过千辛万苦”或“我少年时，母病父残，靠我一个人来养活一家老小……”将这类极其悲惨的遭遇，在适当的时机道出，有人认为这是常识性的技巧，是利用心理上的压迫感现象来博得他人的同情。

女性职员最容易使用弱者的攻势，当她因不称职遭到批评时，哭泣就会变成她的一种武器，你无法同已经

崩溃的人较量。想想你自己在这方面的经验吧。你在和你的父母、孩子谈一个什么问题时，你立场正确，理由充足，最后所有的有利因素都归于你，突然间他们的眼眶涌出了泪水，一颗颗泪珠沿着他们的脸颊滑落。你会有什么反应？大多数人都开始退却，说：“算了，算了，别哭了，我想我太生硬些了。”甚至可能加上一句：“姑奶奶，别哭了，你说你想要什么吧！”

有人认为哭泣是女人的法宝，其实这话并不尽然。男人的眼泪因为不常流而更有效！

例如：一家公司搞分流下岗，领导层一直想要解聘一个高大结实的男领班。这家公司对事情的处理方式极其谨慎，绝不会贴出一张解聘通知，或者叫某个人到办公室里去宣布：“你被开除了！”这样，会被上诉到劳动仲裁委员会，并会破坏公司名誉。于是，公司安排一个会议。在会议中人事经理会对要被解雇的雇员提及“在公司范围之外的生活”及其他事业的选择。通常职工对这种微妙的暗示的反应是自动辞职。这样一来，公司连退职津贴都省下了。

但在过去的一年里，人事经理与那个领班已会晤过4次。每一次，人事经理都向那个领班暗示公司已不需要他的服务了，但是每次那个领班都抽抽搭搭，而且唉声叹气。这可能是狡猾的表演，但却使得人事经理的心一下子软下来。事后，他总是对另一个经理说：“听着，如果你想要开除他，你自己去对他说吧，我办不到。”后来那个领班始终在那个职位上。

“会哭的孩子有奶吃”这一厚黑处世的策略效果是很大的，我们有时真该学做鳄鱼，流流眼泪，聪明的人知道如何运用它。为了自身利益，不触犯做人的道德底线时，死皮赖脸也不会觉得很累。

3. 心慈手软办坏事 软硬兼施是王道

厚黑学认为，许多强悍之人，尽管武艺超群，生性勇猛，但生来粗鲁莽撞。因此，要想驾驭悍将确实不是件容易的事情。但是悍将的优点是勇敢、不惜力，冲锋陷阵的时候，还真少不了他们。所以，悍将就像烈马，要想使用他，先要收服他。

什么人能收服悍将呢？有两种人：一种是比悍将更强悍的人；另一种是有威严，能震慑住悍将的人。

清朝名臣曾国藩的手下有一员悍将，叫陈国瑞，他原是蒙古王爷僧格林沁的手下大将。他从未读过书，更不知道什么德不德的，只要开口说的话都是脏话，只要想干的事天塌下来也要办成。

他15岁时，在家乡湖北应城投了太平军，后来又投降清军，几经辗转被收在僧格林沁部下。据说，他异常骁勇，打仗时，炮弹击碎了他手中的酒杯，他不但不避，反而抓起椅子端坐在营房外，高叫“向我开炮”，手下都很敬畏他。

要说他是粗鲁莽撞之人，僧格林沁比他有过之而无不及。传说僧王是暴虐、暴躁、喜怒无常之人，听手下汇报也要到处走动。赞赏时不是割一大块肉塞进对方嘴里，就是端一大碗酒强迫别人喝下去。发怒时则用鞭子抽打或冲过去拧人脸、扯人辫子，搞得很多人都难以接受。只有陈国瑞不怕这僧王，他是打心眼里佩服僧格林沁。

僧王死后，曾国藩接替剿捻事宜，与陈国瑞军打上了交道。当处理陈国瑞与刘铭任所统率的两军械斗事宜时，曾国藩感到只有让陈国瑞真心地服自己，才有可能在今后真正地使用他。于是曾国藩拿定主意，先以凛然不可侵犯的正气打击陈国瑞的嚣张气焰，继而历数他的劣迹暴行，使他知道自己的过错和别人的评价。当陈国瑞灰心丧气、准备打退堂鼓时，曾国藩话锋一转，又表扬了他的勇敢、不好色、不贪财等优点，说他是个人大有前途的将才，劝他

不要因莽撞自毁前程，这使陈国瑞又振奋起来。紧接着，曾国藩坐在他面前，像对儿子谈话一样谆谆教导他，给他定下了不扰民、不私斗、不梗令三条规矩，一番话说得陈国瑞心服口服，无言可辩，只得唯唯退出。

但是，陈国瑞莽撞难改，所以一回营就照样不理睬曾国藩所下的命令。看到软的作用不大，曾国藩马上请到圣旨，撤去陈国瑞包办军务之职，剥去黄马褂，责令其戴罪立功，以观后效，并且告诉他再不听令就要撤职查办，发往军台效力了。陈国瑞一想到无酒无肉、无权势的生活，立即表示听曾大人的话，率领部队开往指定的地点。

曾国藩用软硬兼施的办法，剃掉了陈国瑞这个“刺儿头”。看来，心慈手软真办不成好事儿，软硬兼施才是王道。

4. 古谚“无毒不丈夫” 制敌于万劫不复

商场厚黑学认为，在惨烈的商战中，让自己的心肠变狠些，手段变辣些，对生意上的竞争对手，痛下杀手，给予消灭和吞并，就能确立自己在市场上的强势地位。

在生物界，在商场，都存在弱肉强食的现象，如果实力不如别人，就会成为别人眼中的一块肥肉，被别人毫不客气地吃掉。

为使自己变得强大，我们必须“黑”起心肠，做出一系列弱肉强食的事情，消灭弱者，吞并弱者，壮大自己的实力。

“无毒不丈夫”这句话在市场竞争中尤其适用。

美国策略研习协会主席朱津宁说：“行狠的本能不仅仅属于邪恶、狡诈之辈，它对善良正直的人们同样受用。”

一些成就卓越、德高望重的商业大亨也常常使出毒计来战胜对手，就是对这番话的最好证明。只不过他们一向善恶分明，行狠的目标都是那些不义之辈，因此他们的手段即使显得十分狠毒，但却仍旧受到人们的普遍尊重。

美国石油大王洛克菲勒说：“当红色的蔷薇含苞待放时，唯有剪去四周的枝叶，才能在日后一枝独秀，绽放出艳丽的花朵。”

普法战争爆发后，石油行业陷入了前所未有的灾难中。当年的车船仍主要以煤炭为主要燃料，战争使油价一跌再跌，生产石油的各家公司迫于无奈，集体采取了停产保价的措施。但由于有些会员唯利是图，偷偷开采，致使油价无法得到有效控制，仍在不断地下滑，不少石油公司因此破产。

实力雄厚的洛克菲勒看准机会，果断出击，把那些能挤垮的公司都彻底挤垮，然后再一口吞下，使自己的势力

范围得到了极大的扩张，向石油行业的霸主地位迈进了一大步。

战争的急风暴雨无情地摧残着石油行业，洛克菲勒再次狠毒地挥起他那把锋利的大剪刀，向这些正在凋谢的花朵狠狠地剪去，从而让自己这朵硕大的“蔷薇”绽放出了独一无二的花朵，放射着石油霸主的夺目光彩。

日产汽车公司和丰田汽车公司是日本汽车市场上的两个竞争对手，多年以来，一直进行着互不相让的生死竞争。

日产公司行动果敢，一向实行“先发制人”的策略，他们不惜投入大量人力和物力，研制出了SANI大众汽车，然后又投入大量资金，进行铺天盖地的广告宣传，制造强劲的销售势头。

丰田公司面对此般形势，却表现得异常沉稳，一直按兵不动。日产公司的广告攻势吸引了公众的高度关注，汽车的销售欲望被空前地激发出来，丰田公司的汽车销售也随之出现了旺盛的势头。

丰田公司借助日产公司的广告宣传，达到了间接受益的目的，一大笔广告费就这样被节省下来了。

丰田公司的行动开始了，他们组织科研人员悉心研究了SANI大众汽车的优缺点，有针对性地取长补短，设计出了更胜一筹的“卡露罗”汽车。

虽说“卡露罗”投入市场的时间略迟一些，但由于公众的销售欲望还相当的高涨，因此很快就取得了非凡的销售业绩，彻底击败了SANI大众汽车。

日产公司没想到“螳螂捕蝉，黄雀在后”，白白地耗费了人力、物力，却给别人做了嫁衣。丰田公司深谋远虑，居心叵测，不出手则已，一出手必是杀手，完全击中对方的要害，令对方无力反抗。

“无毒不丈夫”，这句杀气腾腾的名言流传了数千年，每当被人提起，都会让我们的脊梁骨直冒冷气，于是本能

地对它给予强烈的排斥。但是在你死我活的生存竞争中，在“胜者为王，败者为寇”的市场角逐中，如果脸不厚心不黑，对竞争对手一味地心慈手软，就会被对方毫不留情地吃掉，这已经被无数事实证明，而且还将被新的事实不断地证明。

美国华尔街大亨摩根是个行事狠辣的厚黑之人，他惯于趁火打劫，抓住对方的困境，再狠狠地插上一刀，迫使对手乖乖屈服，而自己却从中收获可观的利益。有一次他竟胆大包天，把美国政府作为打劫的对象，让总统深刻体验了他的狠辣手段。

18世纪70年代，美国爆发了震惊世界的金融危机，无数公司在危机中纷纷倒闭。到了18世纪80年代，金融危机全面爆发，更使美国雪上加霜，国库极其空虚，连债务都无力偿还。

为挽救这场危机，政府至少要投入1亿美元，但在财政捉襟见肘的现实面前，政府已无能为力。摩根见状，立刻组建了一个辛迪加，专门承办黄金公债，打着为政府解决危机的旗号，谋取巨额的利润。

摩根提出了一系列的条件，但国会没有通过，总统也觉得过于苛刻，无法接受。美国财政部决定发行5000万美元的公债，企图使危机得以缓解，但铁石心肠的摩根绝不会给政府这种机会，他千方百计地进行抵制，致使公债发行彻底失败。

总统无路可走，只好把摩根恭恭敬敬地请进白宫，进行协商和谈判。这时国库只剩下900万美元，已经十分空虚，摩根早已在私底下把这些情况摸得清清楚楚，因此他更是态度强硬，毫不让步，竟然悠闲地抽着雪茄，向总统发出了最后的通牒，企图迫使总统完全接受他的条件。

总统如热锅上的蚂蚁一般，急得坐立不安，每隔5分钟，就要假装上厕所，跑到另一间房间里，和财政部长商量对策。

在走投无路的情况下，总统只好答应了摩根的全部条件。摩根抽调巨资为国家解除了灾难，而他则在承包下的公债交易中净赚1200万美元，并从一项特别争取的国际协议中，得到了更多的好处。

摩根的厚黑已经登峰造极，不是一般的强盗，而是大盗、巨盗，竟敢置国家危难于不顾，大发国难财，虽令人切齿痛恨，但却在别人朝不保夕的情况下，为自己带来了可观的收益。

商战是异常惨烈的，对生意上的竞争对手，只有痛下杀手，给予消灭和吞并，才能确立自己在市场上的强势地位。让自己的心肠变狠一些，手段变辣一点儿，并不是值得指责的事情，我们必须认识到这一点，并努力做到这一点。

免责声明：

1. 本内容非原报告内容；
2. 原报告来源互联网公开数据，如涉及版权问题，请原作者联系，第一时间清理；
3. 原报告仅限社群个人学习，如有它用，请原报告版权方；
4. 如有其他疑问，请联系原报告。



行业报告资源群



微信扫描 扫码进群

1. 社群福利：社群精选行业研究报告、管理方案及其他学习资源，直接打包下载
2. 每日分享：0+份行业精选、3个行业主题
3. 报告查询：群内直接咨询，免费协助查找
4. 严禁广告：仅限行业报告交流，禁止一切无关信息

知识星球 行业与管理资源



微信扫描 扫码进群

专业知识社群：每月分享8000+份行业研究报告、商业计划、市场调研、企业运营及咨询管理方案等，涵盖科技、金融、教育、互联网、房地产、生物制药、医疗健康等；已成为投资、产业研究、企业运营、价值传播等工作助手。