

# 《人脉即财脉》

作者：王大庆 刘克苏

(申明:本书由山东省装备制造网自网络收集整理制作,仅供预览交流学习使用,版权归原作者和出版社所有,如果喜欢,请支持订阅购买正版)

## 第一部分

兴衰成败在人脉——没有人脉就没有财脉

专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85%则取决于人际关系。——戴尔·卡耐基

### 1 兴衰成败源于人脉

一个人事业的成功，80%归因于与别人相处，20%才是来自于自己的心灵。人是群居动物，人的成功只能来自于他所处的人群及所在的社会，只有在这个社会中游刃有余、八面玲珑，才可为事业的成功开拓宽广的道路，没有非凡的交际能力，免不了处处碰壁。这就体现了一个铁血定律：人脉就是钱脉！

曾任美国总统的西奥多·罗斯福曾说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”的确如此，在美国，曾有人向 2000 多位雇主做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的三名员工的资料，然后回答：解雇的理由是什么”。结果是无论什么地区、无论什么行业的雇主，2/3 的答复都是：“他们是因为不会与别人相处而被解雇的。”

很多成功的商界人士都深深意识到了人脉资源对自己事业成功的重要性。曾任美国某大铁路公司总裁的 A·H·史密斯说：“铁路的 95%是人，

5%是铁。”美国钢铁大王及成功学大师卡耐基经过长期研究得出结论说：

“专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85%则取决于人际关系。”所以说，无论你从事什么职业，学会处理人际关系，你就在成功路上走了 85%的路程，在个人幸福的路上走了 99%的路程了。无怪乎美国石油大王约翰·D·洛克菲勒说：“我愿意付出比天底下得到其他本领更大的代价来获取与人相处的本领。”

所以，你要想成功，就一定要营造一个适于成功的人际关系，包括家庭关系和工作关系。中国有句古话，叫做“家和万事兴”。你与配偶的关系如何，决定了你与子女的关系，而家庭关系给我们与别人的关系定下一样的模式。同样，我们与同事、上司及雇员的关系是我们的事业成败的重要原因。一个没有良好的人际关系的人，即使再有知识，再有技能，那也得不到施展的空间。对此，美国商界曾做过领导能力调查，结果显示：

- 1) 管理人员的时间平均有 3 / 4 花在处理人际关系上；
- 2) 大部分公司的最大开支用在人力资源上；
- 3) 管理的所定计划能否执行与执行成败，关键在于人；

可见，任何公司最大、最重要的财富是人。

在我们中国，人脉资源更为重要了，如果你想获得事业的成功，尽早建立自己的人脉资源网吧。如果你的人脉上有达官贵人，下有平民百姓，而且，当你有喜乐尊荣时，有人为你摇旗呐喊，鼓掌喝彩；当你有事需要帮忙时，有人为你铺石开路，两肋插刀，你就能感到人脉的力量！

专业知识在一个人成功中的作用只占 15%，而其余的 85%则取决于人际关系。——戴尔·卡耐基

## 2 人脉是一笔无形资产

人脉资源是一种潜在的无形资产，是一种潜在的财富。表面上看来，它不是直接的财富，可没有它，就很难聚敛财富。不是吗？即使你拥有很扎实的专业知识，而且是个彬彬有礼的君子，还具有雄辩的口才，却不一定能够成功地促成一次商谈。但如果有一位关键人物协助你，为你开开金口，相信你的出击一定会完美无缺，百发百中！

人脉资源越丰富，赚钱的门路也就更多；你的人脉档次越高，你的钱就来得越快、越多。这已经有目共睹不争的事实！

当你想要开创自己的事业时，必须具备哪些条件呢？

首先便是资金。而资金在银行里。

技术呢？这也不用担心，因为有人以贩卖技术为生，所以你当然也能够买得到。即使找不到，和其他公司进行技术合作也是可行的。

所以，事业开展最重要的因素，而且经常是成功与否的关键，便是人。

人、技术、资金这三大条件的核心就是“人”。如果你有足够丰富的人脉资源，那么资金和技术问题就能迎刃而解了。所以“人”才是担负起你事业成功的关键。

“人”才是决定你事业成功的关键

即使现在你尚没有开创自己事业的念头，你只是一个业务员，你一定经常会有：“如果我有足够多的关系，一定可以更加顺利地完成这件工作”、

“如果和那位关键人物能够牵扯上任何关系，做起事来可以方便多了”的感触吧？因为，只要我和那些关键人物有所联系，当有事情想要去拜托

他或是与其商量讨论时，总是能够得到很好的回应。

这种与关键人物取得联系的有利条件，就是“人脉力量”。事实上，人脉资源越宽广，做起事来就越方便。每个业务人士都希望那些有影响力的大人物能够助己一臂之力，使他们在事业的发展上，能够少遇些障碍。

可见，搭建丰富有效的人脉资源是我们到达成功彼岸的不二法门，是一笔看不见的无形资产！

所以，你在公司工作最大的收获不不是你赚了多少钱，积累了多少经验，而更重要的是你认识了多少人，结识了多少朋友，积累了多少人脉资源。这种人脉资源不仅对你在公司工作时有用，即使你以后离开了这个公司，还会发生作用，成为你创业的重大资产。拥有它之后，你知道你在创业过程中一旦遇到什么困难，你该打电话给谁。

假设你是个业务员，那么，你的最大收获就不只是工资、提成以及职务的升迁，更重要的是你积累起来的人脉资源。它是你终身受用的无形资产和潜在财富！

### 3 人脉是你事业发展的情报站

在这个信息发达的时代，拥有无限发达的信息，就拥有无限发展的可能性。信息来自你的情报站，情报站就是你的人脉网，人脉有多广，情报就有多广，这是你事业无限发展的平台。

“人脉”有多广，情报就有多广

商场上称人脉信息为“情报”。一个生意人怎样获得工作上必需的情报呢？我们所知的最有效的方法是：①经常看报；②与人建立良好关系；

③养成读书习惯。换句话说，生意人最重要的情报来源是“人”。对他们来说，“人的情报”无疑比“铅字情报”重要得多。越是一流的经营人才，越重视这种“人的情报”，越能为自己的发展带来方便。

日本三洋电机的总裁龟山太一郎就是很好的例子。他被同行誉为“情报人”，对于情报的汇集别有心得，最有趣的是他自创一格的“情报槽”理论。他说：“一般汇集情报，有从人身上、从事物身上获得两个来源。我主张从人身上加以汇集。如此一来，资料建档之后随时可以活用，对方也随时会有反应，就好像把活鱼放回鱼槽中一样。把情报养在情报槽里，它才能随时吸收到足够的营养。”

把人的情报比喻成鱼非常有趣。一位有名的评论家也说：“我每一次访问都像烧一条鱼一样，什么样的鱼可以在什么市场买到，应该怎么烹调最好，我得先弄清楚。”对于生意人来说，如何从人身上得到情报及处理情报，这样的工作，其实是和编辑人一样的。许多记者都知道：在没有新闻时，设法找个话题和人聊聊。生意人也是这样。也许没有办法随时外出，那就利用电话来跟朋友们讨教吧。

日本前外相宫泽喜一有个闻名的“电话智囊团”。宫泽在碰到记者穷问不舍时，往往要求给予一个小时的时间考虑。如果碰巧在夜里，则只要一通电话就可以得到满意的答复，这些答复来自他的10名智囊团成员。这也就是我们所谓的“人的情报”。

一个人思考的时代已经过去了，建立品质优良的人脉网为你提供情报，成了决定工作成败的关键。

环绕我们四周的多半是共同寻乐和有利害关系的朋友，和他们交往虽

然愉快，关系却不能长久。我们很容易分析得出结交朋友的过程，总不外因为某种缘分与别人邂逅，对对方产生好感，然后始进行交流，于是进入“熟识”阶段。对朋友觉得有趣或愉快，通常都在这个阶段。

熟识之后，开始有一种共患难的意识，彼此间产生友谊。认为朋友会对我们有帮助，通常是在这个阶段。这个阶段的友谊，联系性强，彼此间也容易产生超过利害关系的亲密感。说的更具体一点，交往的本质其实也就是“互相启发”和互相学习。彼此从不断摸索中逐渐改变逐渐成长，建立起稳固而深厚友情。在我们的工作和生活中，可以作为智囊的朋友，大抵可分为以下三类：

第一类提供我们有关工作情报和意见的，称为“情报提供者”。这种人大都从事记者、杂志和书籍的编辑、广告和公关工作，即使你不频频相扰，对方也会经常提供宝贵的意见，像上述的“电话智囊”就是这一类。

第二类提供我们有关工作方式和生活态度的意见，称为“顾问”。这种人多半是专家，甚至是本行内的第一人，我们可以把他们视为前辈或师长。

第三类则与工作无直接关系，称为“游伴”。原则上不是同行，通常是我们参加研讨会、同乡会和各种社团认识的，有些也是“酒友”。他们不但可以是“后援者”，有时甚至是我们的“监护人”。

“人的情报”比“字的情报”重要得多。

#### 4 在人脉网中提升自己

(1) 透过人脉了解你的竞争对手，从而促进自己

所谓知己知彼，方能百战不殆。你必须掌握竞争对手的特点、动向。比如他们是否重视教育训练，是否鼓励员工进修以加强他们的技能，他们在同业中的名声如何，是否参加商展，有没有加入商业性组织，

你的人脉网是了解这些信息的最佳渠道，而且大部分真实可靠。你的朋友只会帮你，而不会去帮你的竞争对手。

越往高处走的人，越要有人照应

当然在了解竞争对手，相比较后，重要的是取长补短：有优势要保持，存在差距就应该追赶。

(2)人脉可以让你了解这个世界，进而丰富你的人生。

检查一下，你的人脉中，有多少人外国朋友，如果没有，你该去发展发展了。

也许你有许多次走出国门的机会，我想你也有和我同样的感觉。那就是，没有什么比身在国外一个人也不认识的感觉更空虚、更无聊了。

你独自一个人走在国外的土地上，却没有一个人可以帮助你体验这个国家真正的文化，没有人邀你到他们家，让你看看他们的实际生活，这是非常糟糕的事。

那么，如何才能拥有一个国际性的人脉呢？

第一，参加国际性的旅行团队。在旅行中，如果你不知如何去认识他，你不妨问一句：“你常旅行吗？”你会发现大多数人都喜欢谈他们的旅行经验，于是便能很快为你开启一个全新的世界。

第二，可从外文图书馆或你的股票交易员那儿取得。在这些地方你可以认识到非常真诚的朋友。

第三，附近的大学。你可以找到与全世界最有联系的学校或系所。

第四，如果你正在就学，国际学生组织是最佳的起点。

(3) 人脉可以带给你全新的经验及知识。

我有一位朋友，从事推广和销售绿色营养食品，他为这个行业服务了 8 年时间，而且一直孜孜不倦，并以此为荣。8 年的工作经验使他成为优秀的营养师和生活教练。我因为与他相处的时间多，常常会听到他有关营养学和养生之道的高论，潜移默化当中，我也学会了许多营养平衡和维护身体健康方面的知识。试想，如果没有这位朋友，以我自己本身的专业，一辈子也不知道这方面的知识或经验。

## 5 有人脉就有机遇

人脉活动为人们提供了这样的可能：即让你结识他人，也让他人认识你，当彼此间的品行、才干、信息得以了解的时候，活动就可能结出两个甜美的果实：密切彼此的友谊和获得发展的机遇。交际活动是机遇的催生术。着意开发人脉资源，捕捉机遇，成功的彼岸离我们就更近了！

京城“火花”首富吕春穆就是很好的例子。他原是北京一所小学的美术教师。一天他在杂志上看到有人利用收集到的火柴商标引发学生们学习兴趣和创作灵感的报道，他决定收集火花。于是，他展开了广泛的交际活动。首先油印了 200 多封言词中肯、情真意切的短信发到各地火柴厂家，不久就收到六七十个火柴厂的回信，并有了几百枚各式各样的精美的火花。

此后，他主动走出去以“花”为媒，以“花”会友。1980 年，他结识了在新华社工作的一位“花友”。这位热心的花友一次就送给他 20 多套火

花，还给他提供信息，建议他向江苏常州一花友索购一本花友们自编的《火花爱好者通讯录》，由此他欣喜地结识了国内 100 多位未曾谋面的花友。他与各地花友交换藏品，互通有无；他利用寒暑假，遍访各地藏花已久的花友，还通过各种途径与海外的集花爱好者建立起联系。就这样，在广泛交往中他得到了无穷无尽的乐趣和享受，为他成名创造了机会。

他先后在报刊上发表了几十篇有关火花知识文章，还成为北京晚报“谐趣园”的撰稿人。他的火花藏品得到了国际火花收藏界的承认，并跻身于国际性的火花收藏组织的行列。1991 年他的几百枚火花精品参加了在广州举办的“中华百绝博览会”……他以 14 年的收藏历史和 20 万枚的火花藏品，被誉为火花大王而名甲京城，独领风骚。

很显然，吕春穆的成功得益于交际。他以“花”为媒，结识朋友，通过朋友再认识朋友，一直把关系建立到全球，从而，一次次机会降临，使他走向了成功。事实一再证明，人们的机遇的多少与其交际能力和交际活动范围的大小几乎是成正比的。因此，我们应把开展人脉活动与捕捉机遇联系起来，充分发挥自己的交际能力，不断扩大自己的人脉网，发现和抓住难得的发展机遇，进而拥抱成功！

让每一次交往都成为提升自己的机会。

## 6 人脉是你墙上的一面镜子

“人脉资源”的第一层意义，便是从人与人的交往中学习。从人脉资源中获得一种“人生资源”。在与人交往中，我们可以学到以下三种东西：

### (1) 了解自己

一般人都爱犯一个毛病，就是自以为最了解自己。事实上，我们对自己的所知极为有限，几乎无法具体地描述自己的个性、能力、长处和短处。当你以为“这就是真正的自己”时，通常只看到“有意识的自我”和“行动的自我”，而这些都只是自我的一部分而已。

我们很难掌握自己，惟一的办法只有拿自己与周围的人比较，或者从人的交往中逐渐看清楚别人眼中的自己，有时候必须在多次受到长辈的斥责和朋友的规劝之后，才能恍然大悟，掌握到真实的自我。“以人为镜，可以明得失。”除非有别人作为镜子，否则你永远不会知道自己是什么德性。

## (2) 了解社会

我们习惯于从日常生活中了解这个社会，别人的生活经验、书报杂志和传播媒介也可以帮助我们了解社会。可是从生活体验中捕捉到的社会毕竟太狭窄了，就如“井蛙窥天”一样，使我们难以做出准确的判断。报纸和其他传播媒体所提供的也只不过是一张“地图”，光靠这张地图，当然更掌握不到活生生的现实。像这样经由偏狭的个人经验塑造出来的世界观，都可能随着人脉资源的扩大，才慢慢得到修正。

我们都记得从学校刚毕业时，常常听到父母师长训勉我们：“外面的世界很现实的。”的确，外面的世界和我们理想中的世界是太不一样了。简单地说，只有与人交往才有可能掌握真正的现实社会，进而扩大自己的世界观。

## (3) 了解人生

我们的一生中无时不在受着他人的影响，这些人可能是父母亲友，也

可能是自己的上司和同事。从他们身上，我们不仅可以看到自己，更能了解整个社会，同时也因为他们的生活态度而认识人生是什么。

人脉是一面镜子，通过它不仅可以了解自己、了解社会和了解人生。日常生活里，我们还可以从四周的人身上学到很多东西，对于启发灵感及增长智慧不无帮助。

以铜为镜，可以正衣冠；以人为镜，可以明得失；以史为镜，可以知兴替。

——唐太宗

## 7 开发你的人脉金矿

在你的人脉网络中，只要你善于开发，每一个人都会成为你的金矿。

在这里，我们分享一下世界一流人脉资源专家哈维·麦凯是如何利用人脉来推销自己，找到一份好工作的。哈维·麦凯从大学毕业那天就开始找工作。当时的大学毕业生很少，他自以为可以找到最好的工作，结果却徒劳无功。好在哈维·麦凯的父亲是位记者，认识一些政商两届的重要人物，其中有一位叫查理·沃德。查理·沃德是布朗比格罗(Brown&Below)公司的董事长，他的公司是世界上最大的月历卡片制造公司。四年前，沃德因税务问题而服刑。哈维·麦凯的父亲觉得沃德的逃税一案有些失实，于是赴监采访沃德，写了一些公正的报道。沃德非常喜欢那些文章，他几乎落泪地说，在许多不实的报导之后，哈维·麦凯终于写出公正的报导。

出狱后，他问哈维·麦凯的父亲是否有儿子。

“有一个在上大学。”哈维·麦凯的父亲说。

“何时毕业？”沃德问。

“正好需要一份工作的时候。他刚毕业。”

“噢，那正好，如果他愿意，叫他来找我。”沃德说。

第二天，哈维·麦凯打电话到沃德办公室，开始，秘书不让见。后来提到他父亲的名字三次，才得到跟沃德通话的机会。

沃德说：“你明天上午10点钟直接到我办公室面谈吧。”第二天，哈维·麦凯如约而至。不想招聘会变成了聊天，沃德兴致勃勃地聊哈维·麦凯的父亲的那一段狱中采访。整个过程非常轻松愉快。

聊了一会儿之后，他说：“我想派你到我们的‘金矿’工作，就在对街——‘品园信封公司’。”

在街上闲晃了一个月的哈维·麦凯，现在站在铺着地毯、装饰得客客气气的办公室内，不但顷刻间有了一份工作，而且还是到“金矿”工作。所谓“金矿”是指薪水和福利最好的单位。

那不仅是一份工作，更是一份事业。42年后，哈维·麦凯还在这一行继续寻找那个捉摸不透的金矿，而且成为全美著名的信封公司——麦凯信封公司的老板。

哈维·麦凯在品园信封公司工作当中，熟悉了经营信封业的流程，懂得了操作模式，学会了推销的技巧，积累了大量的人脉资源。这些人脉成了哈维·麦凯成就事业的关键。

事后，哈维·麦凯说：“感谢沃德，是他给我的工作，是他创造了我的事业。”

你所认识的每一个人都有可能成为你生命中的贵人，成为你事业中重

要的顾客。沃德，一个曾经身穿囚衣的犯人，都有可能成就一个人的人生和事业。做个有心人，随时随地注意开发你的人脉金矿！

只要你善于开发，每一个人都会成为你的金矿。

## 第二部分

他山之石，可以攻玉——向人脉资源大师学习

很多人只知道比尔·盖茨他今天真正成为世界首富的原因，是因为他掌握了世界的大趋势，还有他在电脑上的智慧和执著。其实比尔·盖茨之所以成功，除这些原因之外，还有一个最重要的关键就是比尔·盖茨的人脉资源相当丰富。

### 1 比尔·盖茨:利用一切关系成就辉煌

很多人只知道比尔·盖茨他今天真正成为世界首富的原因，是因为他掌握了世界的大趋势，还有他在电脑上的智慧和执著。其实比尔·盖茨之所以成功，除这些原因之外，还有一个最重要的关键就是比尔·盖茨的人脉资源相当丰富。

比尔·盖茨创立微软公司的时候，只是一个无名小卒，但是在他 20 岁的时候，签到了一份大单。

假如把营销比喻成钓鱼的话，是钓大鲸鱼，还是钓小鱼比较好呢？回答肯定是大鲸鱼。因为钓大鲸鱼钓一只可以吃一年，但钓小鱼的话得天天去钓。比尔·盖茨在 25 年前创业的时候，他就了解了这一点。他一开始就钓了一条大鲸鱼。

让我们来领略一下比尔·盖茨的人际关系法则。

第一，利用自己亲人的人脉资源。

他 20 岁时签到了第一份合约，这份合约是跟当时全世界第一强电脑公司——IBM 签的。

当时，他还是位在大学读书的学生，没有太多的人脉资源。他怎能钓到这么大的“鲸鱼”？可能很多人不知道。原来，比尔·盖茨之所以可以签这份合约，中间有一个中介人——比尔·盖茨的母亲。比尔·盖茨的母亲是 IBM 的董事会董事，妈妈介绍儿子认识董事长，这不是很理所当然的事情吗？假如当初比尔·盖茨没有签 IBM 这个单，相信他今天绝对不可能拥有几百亿美元的个人资产。

第二，利用合作伙伴的人脉资源。

大家知道比尔·盖茨最重要的合伙人——保罗·艾伦及史蒂芬。他们不仅为微软贡献他们的聪明才智，也贡献他们的人脉资源。

第三，发展国外的朋友，让他们去调查国外的市场，以及开拓国外市场。

比尔·盖茨有一个非常好的日本朋友叫彦西，他为比尔·盖茨讲解了很多日本市场的特点，为比尔·盖茨找到了第一个日本个人电脑项目，以此来开辟日本市场。

第四，雇用非常聪明、能独立工作、有潜力的人来一起工作。

比尔·盖茨说：“在我的事业中，我不得不说我最好的经营决策是必须挑选人才，拥有一个完全信任的人，一个可以委以重任的人，一个为你分担忧愁的人。”

在我的事业中，我不得不说我最好的经营决策是必须挑选人才，拥有一个完全信任的人，一个可以委以重任的人，一个为你分担忧愁的人。

——比尔·盖茨

## 2 博恩·崔西:关爱顾客就是关爱钱脉

博恩·崔西是世界一流的潜能大师，一流的效率提升大师，一流的销售教练。他的书籍被翻译成多种文字，他的训练帮助了千千万万的人提升业绩。

他是如何做到这些的呢？

一、在客户身上投资更多的时间，花更多的时间与顾客呆在一起，为顾客设想，与顾客建立商业上的友谊。

博恩·崔西在和客户相处的时候，他绝对不会急着赶时间。他要向人表明，他愿意花足够的时间去帮助顾客做出正确的购买决定，他绝对不会对顾客没耐心。

二、真诚地关怀客户。

你越关怀你的客户，他们就越有兴趣和你做生意。关怀的感情因素是那么的强烈，往往使得价格、相对品质、交货效率、公司在市场上的规模，都敌不过它的威力。一旦客户认定你是真正关怀他和他的处境，不管销售的细节或竞争者怎么样，他都会向你购买。

三、尊敬每一个他所遇到的人。

常言道，一个人有所为有所不为，都是为了博得你所重视的人对你的尊敬。一个人的骄傲、尊严、自我肯定，大部分都来自于受到别人的尊敬

程度。你越在意别人的意见，别人对你的尊敬程度就越会影响你的行为。

每当我们感受到别人的尊重，我们就会对那个人特别重视。假如有人尊敬我们，我们就会认为那个人比较优秀，比较有判断力，比较有内涵，而且个性也比较好。

#### 四、绝不批评、抱怨或指责顾客。

绝对不要站在你的立场上批评任何人或任何事，不要恶言相向或批评你的竞争者。每当你听到别人提起竞争者的名字时，只要微笑地说：“那是一个很不错的公司。”然后就继续做你的产品介绍。假如有人告诉博恩·崔西，他的竞争者是如何地批评他，他只会一笑置之。

让我们彼此尊重吧！

#### 五、毫无条件地接受。

希望能够被他人毫无条件地接受，是所有人最重要的需求之一。你只需要用微笑，并且表现温和友善，就可以表达你接受他人的态度。一般人都喜欢和那些能够接受他们本性的人在一起，而不想受到任何评判和批评。

你越能够接受别人，他们就越愿意接纳你。

#### 六、赞同。

每当你称赞并同意他人所做的任何事，他就会感到快乐会变得更有精神。他的心跳会加快，会觉得自己很棒。当你在每个场合都竭力找机会对他人表示赞扬及同意的时候，你就会成为到处受人欢迎的人物。

#### 七、感谢每一个帮助过你的人。

不管你感谢任何人所做的任何事，都会让彼此的自我肯定上升。你会让他觉得自己更有价值也更重要。

你一定要养成随时感谢他人所做所为的习惯，尤其要向那些会让你期望的好事连连不断发生的人，表达感谢之意。

#### 八、羡慕。

每当你羡慕一个人的成就、特质、财产时，就会提高他的自我肯定，让他更得意。只要你的羡慕、赞同、感谢都是发自内心，别人就会因此而得到正面的肯定的影响。他们对你产生好感的程度，会相当于你让他们对自己及生活的满意度。

#### 九、绝不与顾客争辩。

你只要别跟客户争辩就好了。不管客户说什么，你只要点头、微笑，并且欣然同意。顾客喜欢和与自己英雄所见略同的人打交道，他们不喜欢和爱抬杠的人相处。甚至当客户明显犯错时，他还是讨厌你把他的问题揪出来。把眼光放在建立关系上面，以建立关系的利益来考量。

#### 十、集中注意力，倾听顾客在说什么。

当客户在说话时，你把注意力集中在他的身上，就是对他最大的恭维。你让他觉得自己很有价值，而且很重要。

你的任务就是成为一个人际关系高手，成为一个人际关系专家。你的任务就是去成为一个在行业中最好、最有人缘的人。

### 3 亚伯拉罕：宾主两益成为行销大师

亚伯拉罕是世界一流行销大师，他做过世界 500 强以及一万多家大小企业的顾问，他的顾问费以及演讲费都是世界最高的行销大师之一。他有一套独特的营销技巧：

第一，创造一种所谓“宾主两益”的关系。

如果甲公司同意将一个销售讯息传递给乙公司，或者甲公司同意鼓励他们的客户购买乙公司的产品或服务，甚至大加吹嘘、赞扬。一旦你获得了这些资讯，就可以和这些能发展合作而非竞争的商家企业进行接触，要求他们将你的产品或服务推荐给他们的顾客，并尽量将有关你所提供的产品或服务的资料提供给他们，并附上一些高品质的证言。

你应该找到那些可能偏爱你所提供产品或服务顾客群的公司。你可以和这些公司合作，请他们将你的产品或服务都作一份背书，并保证对方可以得到一部分利润为报偿。

在运用“宾主两益”关系时要注意五点：

- 1 你的产品或服务对这家企业的产品或服务完全不具竞争性。
- 2 你并不会夺走或排挤掉企业平常可获得的利润。
- 3 保证会增加他们的利润。
- 4 他们不用费吹灰之力。
- 5 所有的意外，你会负起赔偿之责，不会让他们受到损失或伤害。

向对方表示绝对不会有任何的利益冲突，不管体制怎么样，或他们怎么做及由谁来做，这种关系只会互相补充，更为完美。

你可以赚到本来赚不到的钱，你不用花任何人事行政成本及推销成本，就可以获得额外的利润，如此一来，你可以重新回收当初对客户及潜在客户所下的投资及多年来建立公司资产的努力及成本。

第二，给顾客提供“特殊待遇”。

对客户的感觉而言，担任产品及服务推荐者及背书角色的“主体”公

司，必须让他的客户感觉受到重视。例如经由协商，让客户得到比市价偏低的价格，或得到高于市场的利润、福利或保证提供额外的价值。要将这个客户和其他的客户分开，让他们感觉自己很特殊、很重要及很独特。

第三，充当顾客与顾客的中间人。

你只要在顾客之间充当中间人，替双方拉拢关系，你就可以与他们建立友好亲密的关系。你可以尽量找到许多顾客，对他们说：“行销你的产品，让相关产业的公司来替你卖产品或服务。”然后你再对另一个顾客说：“我要带一些产品给你，让你进行行销。”你就如此将交易双方拉拢在一起，只要这么做，很快就可以成为双方的大红人，并得到一些佣金。

第四，建立一个正式的推介系统。

任何对你客户重要的人，也自然变成对你重要的人。

尽可能地开发及使用推介系统争取生意。据此说法，关注四周你所接触到的主动与被动客户，他们的一生中可能会介绍很多的客户及新朋友给你。

#### 4 汤姆·霍普金斯：要赚更多钱就是去接触更多的人

汤姆·霍普金斯是世界一流的销售大师，被美国报刊称为国际销售界的传奇冠军，他是世界金氏纪录房地产销售最高记录的保持者。他曾与美国前总统布什、英国首相撒切尔夫人等同台演讲。他出版的书籍被译成 11 种文字。

他是如何利用人脉资源来为成功服务的？

第一，赚更多钱的技巧就是去接触更多的人，不断丰富自己的人脉资

源。

虽然只有少数的销售员会否认前面的说法，但多数销售员却不会如此做，他们知道他们必须每天去会见一堆新人才能成功。可是，他也害怕被人拒绝。但是，请你改变这个观念，那就是每一次被拒绝，你实际上是赚到了钱，你被拒绝的次数越多，赚的钱也越多。

所以现在你准备走出去会见一些需要你产品或帮助的人吧，你正在走向下一条预期成功的路上。

第二，销售就是去找人销售产品，及销售产品给你找到的人。

电话销售以及陌生拜访的比率大约是 10: 1，那就是说，打十个潜在客户的电话可以得到一个面谈机会。不要去问别人的成功比率，不要去和别人比，你只要跟自己比就好了，你要使自己每天进步一点点。

一旦你把你的成功比率设定好，那就要努力去执行。如果你得到大量的会面机会但是没能做成几笔销售，你可能在未得到有效资格认定之前就失去了机会。在找错销售对象时你无法赚到钱。

第三，开发金矿。

被其他业务员遗漏的顾客，就是一个金矿，只要你愿意并且能够使用它，你就有享受不完的资源。

当失败的销售人员离开一个客户时，在他们后面的是什么，他们的客户。

很多人之所以在销售上失败，是因为他们不知道追踪跟进。在你公司那些失败的销售员，他们所放弃的客户正能成为你的客户群。

“只要你开始致力于别的销售员遗留在公司的档案，你的收入就起飞

了。你打电话给这些被遗忘的客户，重新建立你们的联系。”

第四，做一个本地优秀的公关员。

一位冠军不会闭关自守，不关心报章的头版新闻。冠军会读当地报纸来引发生意。而且他读报时手中拿着一支笔，因为有成批的人刊登各种消息，他们每一件事对冠军都是重要的。

报纸上登载着许多有关人们升迁的小道新闻，你可以信赖这种通告。读每一则文章，剪下来，然后寄给那个升迁的人，再附带一个短笺道贺恭喜。他们肯定会心存感谢。他们不只感谢这短笺，他们可能会非常善解你——你在他们收到短笺时的当天拿起电话打给他们，告诉他们你能给他们带来什么样的帮助，或提供什么样的服务。

第五，交换市场。

你应该藉由你一些最好的客户来建立自己的交易市场，除了一些努力之外，它花不了你什么成本。

选择一些能干的销售员和你作交换。交换包括两个内容：1 交换客户名单。2，相互介绍顾客。你要先打第一个电话，告诉销售经理你想做什么，问他你应该在他公司找谁做你的交换市场。那位销售经理就会安排某个人作为你的交换市场。

第六，保持联络。

与顾客保持长期联络有三种方法：1 寄东西给他们。2 打电话给他们。3 去看望他们。

大部分的顶尖销售冠军寄出邮件至少十天一次。很多汽车生意的顶尖销售员每年寄给它的客户新的公司产品介绍小册子四到八次。几乎每个大

公司都会定期印制小册子给他们的销售员去寄发给他们的客户。

所有的这些邮寄系统能以小小的努力获得大量回馈。但是它不能取代电访或亲自拜访的联系方式。用邮寄去保持接触，以及维持你在他们心中的新鲜度。要利用电访和亲自拜访得到最有效的回馈，你必须及时了解他们的欲望，搔到他们的痒处。

这是销售的生命血脉。

赚更多钱的技巧就是去接触更多的人，不断丰富自己的人脉资源。

——汤姆·霍普金斯

## 5 柴田和子:站在客户的立场去考虑问题

柴田和子是日本推销女神。她连续 11 年享有日本寿险“终身王位”称号，国际组织 MDRT 会员。她的业绩相当于 804 位业务员业绩之总和。

柴田和子是如何利用人脉资源进行销售的呢？

第一，总给人一个清洁、明朗的形象。

柴田和子虽然一说话便显得神采飞扬，但她认为自己的身材比较浑圆，没有明显的特征，在初次会面时无法吸引对方的眼光，因此，她一般藉着“服装”给人强烈而明朗的第一印象。

第二，利用以前所积累的人脉资源。

柴田和子高中一毕业就到“三阳商会”任职，直到结婚为止，而其周边人脉资源也给了她极大的帮助；当初的人脉资源完全是以“三阳商会”为基础，然后透过他们的介绍以及转介绍而来的。

另外一个穿针引线的则是她的母校——“新宿高中”。

“新宿高中”是一所著名的重点高中，它培养了一大批优秀人才、社会中坚。其毕业生都在社会上占有一定的地位。

第三，善用银行开发客源。

当时日本所有的企业都是自由资本比例比较低，常需要向银行贷款，而银行也发挥极大的金融效能，在银行与企业的权力结构中，银行居于绝对支配地位。因此，银行的推荐相当有力量，可以给对方带来压力；柴田和子常常以这样的关系来做她的开场白。

“我是由银行介绍来的，但是我与银行并没有任何特殊关系。因为是我自己跑到银行请他们介绍的，所以请别介意‘银行介绍’这四个字，请你听听我说的内容。希望你能理解，我是以一个保险业务员的身份，来为贵公司推荐一项非常合适的商品，因此，请你务必针对这项由我为你设计好的保险商品，加以批评、指教，这样对我的成长也有所助益。我希望一点一滴地累积这些教训，将来成为日本顶尖的业务员。因此，请你不吝指教，对我加以指导。”

有一家银行提供了柴田和子7家企业的转介绍。那家银行的支行长是一位非常优秀的绅士，之后又陆续为她介绍了很多企业。

当柴田和子成功地获得一家银行的转介绍后，其他的银行也逐渐地对她伸出双手。

为了具体了解企业名称，她曾经一整天坐在银行柜台窗口前的椅子上，一听到银行小姐喊“XX工业公司”、“XX会”，就一个一个地把名称抄录下来。然后再上二楼的贷款部门请求工作人员为她介绍那些企业，然后再去一路拜访。

第四，寻找关键人物。

柴田和子之所以从老板下手，是因为那是最有效率的做法。由于老板是握有决定权的关键人物，只要使那个人说“Yes”，剩下的就只是事务性工作了。因此，行销人员必须要能洞悉谁才是问题的关键。

柴田和子认为有效率的做事方法，就是将已经建立的人脉资源活用于企业集团之中。每个人总有亲戚、校友和乡亲，从这些关系中开展她的事业，而她也认为可以将这些人脉资源灵活运用于工作上。

前往企业行销团体保险，是以企业的母集团为着眼点，只要与某企业集团旗下的公司签下契约，则该公司所属企业集团的人脉资源也尽可囊括其中，可以迅速地扩大自己的市场。

第五，人情练达造就成功行销。

柴田和子绝不耽误与别人的约会时间。她绝对不带给别人不愉快。即使是自己的秘书，她也认为让他在严寒或是酷热的地方等候是不对的，如果要让某个人受热或受冻，她是宁可自己来承受。

柴田和子说：“保险行销要成功，必须要懂得体谅别人，即人情练达。”

行销绝不是一个人唱独角戏、一味拼命的埋头苦干。如何使对方打开心扉、使对方信赖自己，才是最重要的。要达成这个目的，相对的就是要能够体恤对方，要有为对方着想的心意。

柴田和子成功的秘诀：

- 1) 确立明确长远的目标，并想方设法去达成它。
- 2) 时常站在客户的立场考虑问题。
- 3) 像“爱的使者”一样出现在客户面前，用真诚打动客户。

“客户是上帝”，在人脉资源中体现得淋漓尽致。

## 6 亚力山卓·福特：在细节处下功夫

亚力山卓·福特是 MDRT（百万圆桌会议）世界有史以来最年轻的会员，连续 12 年取得 TOT 顶尖会员的资格。

亚力山卓·福特是这样积累人脉资源的：

第一，开始于 12 位客户。

把事情做细

他知道仅仅以这 12 位客户带来的资源毕竟是有限的，它不会创造辉煌的事业。这样下去的结果只有一个——保险事业寸步难行。他想，“我有 12 位客户，那么表示我这 12 位客户中的每一个客户都有 12 个朋友，假如这 12 位客户都愿意为我转介绍的话，那么我就会有 144 位客户。服务好这 144 位客户之后，假如这些客户都愿意为我转介绍的话，那我就有 1728 位客户……”人与人是相互吸引的，百万富翁一般与百万富翁在一起，亿万富翁一般与亿万富翁在一起。你的朋友跟你差不多。那么，亚力山卓·福特是如何让这些客户为他转介绍的呢？

①请客户吃饭。亚力山卓·福特的作法是请顾客吃饭，但他在饭局上从不谈客户的事情，只谈自己的事业。

②重要的是提出要求。

③经典话术。“我发现我不断地开发客户很重要，同时，提升对您的服务品质更重要。为了我更好的为您服务，您希望我怎么做？请介绍 5 位与你一样成功、财富等值的客户。”

第二，与其他的专业人士结盟，透过现有的客户发展同盟关系。

透过其中的一个客户来发展同盟，比如可以跟会计师、律师结盟，因为会计师、律师身旁有许多非常有价值的潜在客户。山卓就是与会计师、律师结盟，向会计师说：“我跟你的客户也有生意上的往来，他建议我打电话给你，我请你帮忙转介绍其他的客户给我，我想把我的客户也介绍给你。”

第三，开客户交流会。

每过一段时间，都会在一个适当的时间——大部分是周末，邀请他事业中的前 15 位客户聚在一起，让每个客户说出自己的要求和需要帮助的地方。这种交流会，类似于说明会、讲师会。被邀请的这些客户都愿意参加。为什么？因为，在这个交流会上会得到一些意外的收获和帮助，可以寻找到许多的事业机会。

第四，与媒体合作。

无论是电视、报纸、广播，都成为他扩大人脉资源的载体或工具，他和他们合作。媒体的力量说大不小，他可以创造你的人生，也可以毁了你的人生。他可以在电视、广播上做嘉宾或是主持，在报纸上写专栏，当然最后还会留下自己的联络方式。

第五，写不平凡的信。

他写信从不流于俗套，信写的短少，一是祝贺对方取得的非凡成就，说他们有事业上的共同点，很想和对方见见面；二是在信的最后，写上一句“我需要你的帮助。”山卓说：“这句话虽然平淡，但效果出奇的好，因为所有顶尖的成功人士在追求成功的路上，有许多的困难需要别人的帮

助，也得到了许多人的帮助。他会懂得这句话的含意。他会很乐意帮你。”

把小事做细，把细事做透。

——汪中求

## 7 拳王阿里：留意别人想什么

人走茶凉，可能让人感觉人的势利和冷漠无情，但却是事实。庙堂里的菩萨有人供奉，而庙堂外的菩萨却鲜有人理睬。不在其位，不谋其政，现管不如现官，真是不错。时间能够冲去许多人的记忆，有许多社会名流，达官贵人，在功成身退之后，渐渐被人遗忘。

能够留意别在想什么，也就增加了你赢的机会

“拳王”穆罕默德·阿里却是一个例外，他不仅保留名人身份，而且随着时间的推移而越来越受人欢迎。他是如何做到这点的呢？

第一，与政府紧密连在一起。

当克林顿总统再度被提名的夜晚，拳王阿里就坐在总统及其家人旁边。

拳王阿里可能是全世界最受欢迎、最出名的人。

今天，他身受帕金森氏症(Parkinson's disease)之苦，那是最虚弱的一种病症，他的病受到了许多人的关注。

第二，利用慈善机构，做一些慈善事业。

1975年12月2日，哥伦比亚广播公司播出一则新闻，报导为老年残障者设立的社会服务机构因缺资金即将关闭。第二天，阿里便带着一张5万美元的支票以及另一张5万美元的保证金过来了。他与此机构并无明显的关联，有人采访时间他为什么要这样做。他说：“我对老年人就是心软，

尤其是残障者，有一天我也可能会残废。”

第三，有信必回。

折磨他身体的帕金森氏症并未影响到他的心智。他每天花许多时间回复大量拳迷的信件，以及在照片、书及拳击手套上签名用来帮助世界各地的慈善机构募款。这些东西在拍卖时的价钱高达 5000 美元。

他每天会整理一堆信件，他仔细阅读每一封信，然后回答每一项要求。

第四，建立一个人脉网就是留意别人想要什么。

阿里刚成为职业拳击手时，为了宣传自己，扩大自己的影响力，他就想请全国最大的刊物《生活》的一位专业摄影师拍照，以便在《生活》上刊出。这位摄影师当然不会随意给人拍照。然而阿里知道，只要能够使自己突出，值得人纪念，就可以为自己制造机会。拳王阿里说：“我是世界上唯一受过水底训练的拳击手。那就像是你就一直穿着厚重的鞋子跑步一样，一旦换上其他鞋子之后，你的脚就会觉得非常轻快。当你在水底练习拳击时，由于那股阻力，以使你挥拳更快。所以我是世界上最快的重量级拳手。”这下，摄影师表示对此很有兴趣，愿意做阿里的摄影师并做一个独家专访。

其实他根本不会游泳，而且以前从未在水底下练拳过，但是摄影师很当真，还是在《生活》上刊登了很大的篇幅。

我们应该向阿里学习。他曾经说过：“为别人服务即是我们应该为自己居住在地球上所付的房租。”

## 8 胡雪岩：圆而通神的红顶商人(1)

要成大事，先要会做人；而会做人，即是善于在交往中积累人脉资源。

若能做到圆通有术，左右逢源，进退自如，上不得罪于达官贵人，下不失信于平民百姓，中不招妒于同行朋友，行得方圆之道，人脉大树枝繁叶茂，那成大事一定不在话下了。

胡雪岩就是这样一个人，在晚清混乱的局势中立足脚跟，在商业上红极一时。纵观胡雪岩的一生，其成功之处可归结在为人处世上，他能在乱世之中，方圆皆用，刚柔皆施，懂得如何积累人脉资源，并利用它为自己的商业铺路。

圆而通神+诚信=财源广进

首先，收得民心在，想不赚都难。

胡雪岩认为，如果钱只集存在富人手中，市面就活不起来；况且，过富必遭人妒。贫的越贫，富人越危险，饥民四起的情况下，富人是没有安宁日子过的。

商人并不天然有义务关心社会问题，如果他们这么做了，精神层面上，表明了他们“好行其德”的良好品质；从实利层面上，表明了依靠商人如滴水般渗漏财富而支撑社会是一个健康稳固的社会。这就需要商人行善举，以感化社会。

胡雪岩当初创办庆余堂，并没有打算赚钱，后来因为药材地道、成药灵验、营业鼎盛，大为赚钱。但盈余除了转为资本，扩大规模以外，平时对贫民施药施衣，历次水旱灾荒、时疫流行，捐出大批成药，亦全由盈余上开支，胡雪岩从来没有用过庆余堂的一文钱。

庆余堂的伙计们都有一致的议论：胡雪岩种下了善因，必会结得善果，他一时垮下去了，但早晚会再爬起来。所以，所有店员们都一如既往，正

常去店里上班，维持店子的正常运行。这是胡雪岩性格“圆”的一个方面，对民行大“善”，而自己成为最大的赢家。

精明的商人致富后，多“富好行其德”：一是富后周济贫民。陶朱公弃政从商“十九年之中三致千金，再分散与贫交疏昆弟”；西汉商人卜式曾捐款二十万，赈济徒民。

有了这一层考虑，胡雪岩历年在帮朝廷平靖天下和帮社会赈济灾荒方面，做出了大量贡献。

胡雪岩正是有这种利人济世的天性，加上他的超凡的悟性，从而在官商两道如鱼得水。

其次，圆才会通。

水往低处流，人却是往高处走的。人本来和自然万物有所不同，总不能水取下泄之势，人也随其自然，不求向上和前进。事情都是人做出来的，不通之处，总要想办法让它通畅才是。

不管是对抢了军火生意的龚氏父子，还是对刁钻霸道的苏州永兴盛钱庄，乃至已经实际损害了自己利益的代办朱福年，胡雪岩对他们的回击都很干脆。但有一条原则总是恪守不渝，那就是：总要给对方留个台阶，留个后路。

圆而神是胡雪岩处世方式的最好概括。

所谓的圆就是圆通、圆活、圆融、圆满，围绕着这一个“圆”字，做足了通、活、融、满，一个喜气洋洋的大善人型富商大贾的形象便跃然而出了。

大家怎么说，我就怎么说；大家怎么做，我就怎么做。体察了人心的

喜怒哀乐，顺随了人们的爱憎善恶。做到了这两点，万事无不可遂，人心无不可得。

胡雪岩圆而神的处世哲学，深得中国传统儒家为人处世之个中三昧，因而在复杂的社会及商务活动中左右逢源。因此，胡雪岩的飞黄腾达便不难理解了。

此外，还有更重要的一点，也就是第三点：胡雪岩有审时度势的独到眼光，深悟世道的权变之理，善于在乱世之中“变”。

这里倒不是说胡雪岩有异于常人的眼光，事先就有了一个特殊的筹划。和当时所有的中国人一样，胡雪岩对各种纷乱局势的认识也是逐步渐进的。当他刚接触洋人时，他心目中的洋人同样非常神秘、新奇。

但是随着交往的增多，他逐渐领悟到洋人也不过利之所趋，所以只可使由之，不可放纵之。到后来发展到互惠互利，其间的过程是一步一步变化的。

但胡雪岩的确有一天然优势，就是对整个时事有先人一步的了解和把握，所以能先于别人筹划出应对措施。有了这一先机，胡雪岩就能开风气、占地利、享天时，逐一己之利。

胡雪岩因为占了先机，故能够先人一着，从容应对。一旦和纷乱时事中茫然无措的人们相比照，胡雪岩的优势便显现出来。

对形势的独到分析和判断，胡雪岩决定依靠官府。从王有龄始，运漕粮、办团练、收厘金、购军火，到薛焕、何桂清筹划中外联合剿杀太平军，最后，还说动左宗棠，设置上海转运局，帮助他西北平叛成功。由于帮助官府有功，才使胡雪岩的生意从南方做到北方，从钱庄做到药品，从杭州

做到外国。官府承认了胡雪岩的选择和功绩，也为胡雪岩提供了他从事商业所必须具有的自由选择权。假如没有官府的层层放任和保护，在这样的一个封建帝国，胡雪岩必然处处受滞阻，他的商业投入也必然过大。而且由于投入过大和损耗太大，他的商业也不可能形成这么大的一个规模。

对于清廷旧制，胡雪岩还有另外一层看法。更多的人只是畏惧官府，没有想到驾驭官府。胡雪岩起初倒也不会有驾驭官府之想。但是在他所帮助的王有龄升官之后，他逐渐发现自己借王有龄获得的便利甚多。首先是资金周转便利，因为有了官府之流转金作依托；其次发现官府的很多事自己却可以以商业活动完成，即减少了官僚办事的低效，自己也赚取了利润；第三是自己借了官府之名，能做到许多以商人身份很难涉足之事。

## 8 胡雪岩：圆而通神的红顶商人(2)

所以后来胡雪岩对于利用旧制有了信心。开始他并不愿捐官，认为生意人和做官的人在一起别扭。后来想法变了，既然官府与生意有千丝万缕的联系，那就不妨捐官，涉入官场。这样做其实也是以最小投入，完成最大产出。这一想法使胡雪岩大大改变，由“圆柔”转到“方刚”。

胡雪岩在人们心目中，其最大特点就是“官商”，也就是人们说的“红顶商人。”这“红顶”很具象征意义，因为它是朝廷赏发的。戴上它，意味着胡雪岩受到了皇帝的恩宠。事实上，它意味着皇帝肯定了胡雪岩所从事的商业活动的合法性。既然皇帝是至高无上的，皇帝所保护的人自然也不应受到掣肘。从另一个角度看，皇帝的至高无上也保证了被保护人的信誉。所以王公大臣才能很放心地把大把银子存入胡雪岩的阜康钱庄。

胡雪岩一面获得了信用，另一方面也清扫了在封建时代无所不在的对商人的干预，所以才能让他如同一个真正的商人那样从事商业活动。

照胡雪岩的看法，就是商人对客户讲信用，官府对朝廷讲良心。商人只管自己是否说了话算数，是对自己的服务对象——客户——来讲的。官府只管自己做事是否对得起朝廷。两者对象不同，原则不同，假如各行其事，各司其职，整个社会便井然有序。否则就只会增加混乱，而于事无补。

对于洋人和洋务，胡雪岩因为身处沿海，最先看到洋人的坚船利炮，最先与洋人打交道。当然，这里边也有利益的考虑，而且自始至终，胡雪岩商业利润中很大一部分，都来源于他从购买军火、购买外国机器、筹借洋款的活动中。他依附官府，维持社会大秩序，最终开拓出一个经营好环境。

与洋人打交道，他感受最深的一点就是洋人的政府与清朝政府不一样。对清朝的政府来说，商人稍有赢利，他就想来分沾你的好处，恨不得一口把你吞下去；一旦好处得不到，他便处处给商人使绊，你不得安全，直到让你破产。

而洋人的政府，则帮助洋人做生意。你没钱他放款给你，你越洋做生意它派了军舰保护你。一旦中国人欠了钱，他就把枪炮对准中国的城市，甚至自己的商人无理，他还处处袒护。

至于洋人自身，在胡雪岩看来，也有他们的好处。他们的好处就是讲道理，讲信用。你认认真真去和他做生意，他也就认认真真和你谈，不会想到生意之外的歪点子。中国的商人就不同，他在商业上做不赢你，逮着机会，他就会在其它方面坑你。比如利用地方流氓势力，比如利用官府。

所以胡雪岩觉得，很多时候，和中国自己的商人打交道很吃力，和洋人打交道，就很省劲儿。洋人的整个体制，已经大大减少了商人从事商业活动的成本。这样倒过来看，胡雪岩的成功就更显得来之不易。中国的商人，办成同样的一件事，付出的心血要更多。

胡雪岩这些过人的素质，使他成为一个传统文化意义上的哲商，并在经商的过程中不断感悟，不断升华，他的智慧和商业活动也就不断通向一个炉火纯青的境界。而这一切正是他对人性有深刻认识、善于积累人脉资源的结果。如果没有那圆而通的处世本领，就不会有四通八达的人脉资源。

### 第三部分

工欲善其事，必先利其器——积累人脉资源的工具。积累人脉资源，最重要的是不断交往，善于交往。

#### 1 “交”：闲时多烧香，急时有人帮(1)

积累人脉资源，最重要的是不断交往，善于交往。

##### (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，朋友之间逐渐互相淡漠。这是很可惜的。希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。

平日拜冷庙，急时好烧香

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，我们难得去看看朋友，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，这是我们惟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想办法，他马上驾汽车从70公里外赶到，初步诊断，认定他患了盲肠炎，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：当你遇到了困难，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？甚至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，必须起码搜集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来，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，如何去物色这么多的人去适合自己，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。他会按捺下心头的喜悦，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，让鱼游窜几下，再又慢慢收钓。如此一收一弛，待到大鱼精疲力尽，无力挣扎，才将它拉近岸边，用提网兜拽上岸。

求人也是一样，如果迫得太紧，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，对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，作一次全面的调查和了解，认为这个人大有可为，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作准备。

这位董事长明白，十个欠他人情债的人当中，有九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。年轻的科长很少去过这类场所，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<sup>1</sup>。无形之中，这位年轻科长自然产生了感恩图报的意识。

正在受宠若惊之际，这董事长却说：“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，其原因是由于他平常关系投资多的结果。

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，而要注意有目标的长期感情投资。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。

1 “交”：闲时多烧香，急时有人帮(2)

### (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，也不会帮助你。因为你平常心中就没有佛祖，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，也表明自己别无希求，完全出于敬意，而绝不是买卖；一旦有事，你去求它，它念在乎日你的烧香热忱，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，它对你只以众人相待，不会特别照顾。

但冷庙的菩萨就不是这样了，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，也会成为明运通达人物。人在得意的时候，一切就看得很平常，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，反而会有趋炎附势的错觉。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。只在对方转入逆境，以前友好，反眼若不相识；以前车水马龙，今则门可罗雀；以前一言九鼎，今则哀告不灵；以前无往不利，今则处处不顺，他的繁华梦醒了，对人的认识，也比较清楚了。

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，指示其所有的缺失，勉励其改过迁善。如果自己有能力和能力，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，随时采取主动。有时对方很急着要，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。而一朝势弱，门可罗雀，能不落井下石、趁火打劫就不错了，还敢期望雪中送炭、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，使之能为己而用，这样的发展才会无穷。

平时不屑往冷庙上香，临到头再来抱佛脚也来不及了。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，仍是会一飞冲天、一鸣惊人的。

从现在起，多注意一下你周围的朋友，若有值得上香的冷庙，千万别错过了才好。

## 2 “敬”：敬人三分，人敬三分(1)

人要面子树要皮。人存在社会上，要扮演各种角色，特别是在互相的

交往中，需要一定的尊严在支撑，这是人性的弱点。明白了这点，才能体会到“敬”字的必要性。

### (1) 为尊者讳，为上司讳

为人切记“闲谈莫说人非”，做事尽量顾及他人感受，特别对于自己的上司，应心存一个“敬”字，为尊者讳，替上司保密。

俗话说：打人莫打脸，骂人莫揭短。在中国，“面子”是一件很重要的事，为了“面子”，小则翻脸，大则会闹出人命。中国人可以吃闷亏，也可以吃明亏，但就是不能吃“没有面子”的亏。如果你不顾别人的面子，总有一天会吃苦头，因此，成熟的人从不轻易在公开场合说别人尤其是上司的坏话，宁可高帽子一顶顶地送，既保住了别人的面子，别人也会如法炮制，给你面子，彼此心照不宣，尽兴而散。

被击中痛处，对任何人来说，都不是件令人愉快的事。尤其是他人身上的缺陷，千万不能用侮辱性的语言加以攻击。在中国古代，有所谓“逆鳞”之说，据说在龙的喉部以下的部位上有“逆鳞”，如果不小心触摸到这一部位，必定会被激怒的龙所杀。事实上，无论人格多么高尚伟大的人，身上都有“逆鳞”存在。所谓“逆鳞”就是我们所说的“痛处”，也就是缺点、自卑感。只要我们不触及对方的“逆鳞”，就不会惹祸上身。

明太祖朱元璋出身寒微，做了皇帝后自然少不了有昔日的穷哥们儿到京城找他。这些人满以为朱元璋会念在老朋友的情分上给他们封个一官半职，谁知朱元璋最忌讳别人揭他的老底，以为那样会有损自己的威信，因此对来访者大都拒而不见。

朱元璋儿时的一位好友，千里迢迢从老家凤阳赶到南京，几经周折才

算进了皇宫。一见面，这位老兄便当着文武百官大叫大嚷起来：“朱老四，你当了皇帝可真威风呀！还认得我吗！当年咱俩一块儿光着屁股玩耍，你干了坏事总是让我替你挨打。记得有一次咱俩一块偷豆子吃，背着大人用破瓦罐煮。豆子还没煮熟你就先抢起来，结果把瓦罐打烂了，豆子撒了一地。你吃得太急，豆子卡在喉咙里还是我帮你弄出来的。你忘了吗！”

这位老兄还在喋喋不休唠叨个没完，朱元璋却再也坐不住了，心想此人太不知趣，居然当着文武百官的面揭我的短处，让我这个当皇帝的脸往哪儿搁。盛怒之下，朱元璋下令把这个穷哥们儿杀了。

“为尊者讳”，这是官场的一条规矩。一个人，无论他原来的出身多么低贱，有过多么不光彩的经历，一旦当上了大官，爬上了高位，他身上便罩上了灵光，变得神圣起来。往昔那见不得人的一切，要么一笔勾销，永不许再提；要么重新改造、重新解释，赋予新的含义。这位穷哥们儿哪懂得这一点，自以为与朱元璋有旧交，居然当众揭了皇帝的老底，触犯了“逆鳞”，岂不是自找倒霉吗！

朱元璋原本是泥腿子出身，早年当过和尚，后来又参加过推翻元朝统治的红巾军起义。这些经历在朱元璋看来都是卑微的。朱元璋因当过和尚，对“光”、“秃”一类的字眼十分忌讳；因红巾军被统治者说成是“贼”、“寇”之类的组织，朱元璋便对这些字眼也极为反感。最具有代表性的例子是，杭州徐一在《贺表》里写了“光天之下，天生圣人，为世作则”几个字，朱元璋读了勃然大怒，说：“生者僧也，骂我当过和尚。光是削发，说我是秃子。则者近贼，骂我做过贼。”于是，立即下令把徐一处死。洪武年间，大兴文字狱，惟一幸免的文人是翰林院编修张某。他在作贺表文

里有“天下有道”、“万寿无疆”两句话，朱元璋看了发怒说：“这老儿竟骂我是强盗呢！”差人逮来当面审讯。张某说：“天下有道是孔子说的，万寿无疆出自诗经，说臣诽谤不过如此。”朱元璋被顶住了，无话可说，想了半天才说：“这老儿还这般嘴硬，放掉罢。”左右侍臣私下议论：“几年来才见饶了这一个人。”

在日常生活中，要谨慎处理与上司的关系，最要紧的一点是千万不要伤害上司的尊严，同时注意替上司保守秘密。

## (2) 在失意者面前不谈得意事

“木秀于林，风必摧之”，失意时敬人，得意时更要敬人。敬人者，人恒敬之。

有一次，我约了几个朋友来家里吃饭，这些朋友彼此间都很熟识。我把他们聚拢来主要是想借着热闹的气氛让一位目前正陷于低潮的朋友心情好一些。

这位朋友不久前才因经营不善结束了一家公司的经营，妻子也因为不堪生活的压力正与他谈离婚的事。内外交逼，他实在痛苦极了。

来吃饭的朋友都知道这位朋友目前的遭遇，大家都避免去谈与事业有关的事，可是其中一位因为目前发了大财，赚了很多钱，酒一下肚忍不住就开始谈他的赚钱本领和花钱功夫，那种得意的神情连我看了都有些不舒服。我那位失意的朋友低头不语，脸色非常难看，一会儿去上厕所，一会儿去洗脸，后来还是提早离开了。

我送他出去，走在巷口时他愤愤地说：“老吴有本事赚钱也不必在我面前吹嘘嘛！”

我非常了解他的心情，因为在十年前我也有过低潮期，当时正风光的亲戚在我面前炫耀他的薪水如何如何地高，年终奖金如何如何地多，那种感受就如同把针一支支插在心上一般，说有多难过就有多难过。

## 2 “敬”：敬人三分，人敬三分(2)

因此我要提醒大家，与人相处要切记——不要在失意者面前谈论你的得意。

一般来说，失意的人较少攻击性，郁郁寡欢是他们表现的最为普通的一种型态，但别以为他们只是如此。听你谈论了你的得意后，他们普遍会产生一种心理——怀恨。这是一种转进到心底深处的对你不满的反击。你说得口味横飞，不知不觉已在失意者心中埋下了一颗炸弹。想想看，这有多不值啊。

失意者对你的怀恨多半不会立即显现出来，因为他们此时无力显现，但他会透过各种方式来泄恨，例如说你坏话、扯你后腿、故意与你为敌，其主要目的就是要看一看你得意到什么时候。而最明显的则是疏远你，避免和你碰面，以免再听到你的得意之事，于是你不知不觉就失去了一个朋友。

不管失意者所采取的泄恨手段对你造成多大的损伤，至少这是你人脉资源上的危机，对你绝不会有好处的。

像前述我那位失意的朋友后来一谈起那位曾在他面前谈论得意之事的的朋友就闷声不语，后来我才知道，他们再也没有来往过。

所以，当你有了得意之事，不管是升了官，发了财，或是一切顺利，

切忌在正失意的人面前谈论，如果不知道某人正在失意也就算了，如果知道，绝对不要开口。

切忌在失意人面前谈论得意之事

不过有一点你必须注意，就算在座没有正失意的人，但总也有景况不如你的人，你的得意还是有可能让他们起反感；人总是有嫉妒心的，这一点你必须承认。

所以，得意时就少说话，这样既敬人又敬己。

### 3 “信”：赢得信任，有人提携(1)

有多少人信任你，你就拥有多少次成功的机会。“信”是什么东西？信是一种人格的力量，是超越金钱的友情、是了解、是欣赏、是覆水，具有不可逆转性。

(1)能帮则帮，不轻易许诺

说话要注意分寸，办事要量力而行。不要轻易许诺，因为，诺言的能否兑现不仅有个自己努力程度问题，还有一个客观条件的因素。

赢得多少人信任，就拥有多少次成功的机会

为人处事，信守诺言是非常重要的。那些受欢迎的人，常用各种不同的方式把他们的特点展现在人们面前，其中最显著的特点便是任何时候都有守信、履约的美德。

守信，是中华民族的优秀文化传统之一，自古以来，中国人就重诺守信。清代顾炎武曾赋诗言志：“生来一诺比黄金，哪肯风尘负此心。”表达了自己坚守信用的处世态度和内在品格。可以说，中国人历来把守信作

为为人处世、齐家治国的基本品质。

东汉时，汝南郡的张劭和山阳郡的范式同在京城洛阳读书，学业结束，他们分别的时候，张劭站在路口，望着天空的大雁说：“今日一别，不知何年才能见面……”说着，流下泪来。范式拉着张劭的手，劝解道：“兄弟，不要伤悲。两年后的秋天，我一定去你家拜望老人，同你聚会。”

落叶萧萧，篱菊怒放，这正是两年后的秋天。张劭突然听见天空一声雁叫，牵动了情思，不由自主地说：“他快来了。”说完赶紧回到屋里，对母亲说：“妈妈，刚才我听见天空雁叫，范式快来了，我们准备准备吧。”“傻孩子，山阳郡离这里一千多里路，范式怎会来呢。”他妈妈不相信，摇头叹息：“一千多里路啊。”张劭说：“范式为人正直、诚恳、极守信用，不会不来。”老妈妈只好说：“好好，他会来，我去备点酒。”其实，老人并不相信，只是怕儿子伤心，宽慰宽慰儿子而已。

约定的日期到了，范式果然风尘仆仆地赶来了。旧友重逢，亲热异常。老妈妈激动地站在一旁直抹眼泪，感叹地说：“天下真有这么讲信用的朋友。”范式重信守诺的故事一直为后人传为佳话。

在现实生活中讲信用，守信义是立身处世之道，是一种高尚的品质和情操，它既体现了对人的尊敬，也表现了对己的尊重。但是，我们反对那种“言过其实”也反对使人容易“寡信”的“轻诺”；我们更反对“言而无信”、“背信弃义”

## (2) 言而有信，做人讲原则

说出去的话泼出去的水，覆水难收；做人言而有信，那么做事就有一种人格的力量来担保。

如果让三尺墙不过是忍小利的话，那么我们来观看一件忍大利的事。在闻名世界的美国纽约自然博物馆里，陈列着一块数百公斤重的大石头，看上去很普通，可是仔细看，会发现这块石头有一个缺口，顺着缺口看进去，会发现里面是一块闪光耀眼的紫水晶。关于这石头，有一个动人的故事。它本是扔在一个美国人院内的一块废石，因主人觉得它有碍观瞻，让人把它移走。在把它向车上搬运时，不小心把它掉到了地上，摔出了一个缺口，露出里面包着的紫水晶——价值连城的宝物。当主人得知真相后，很平静地说：“这块石头，我本来就是要丢掉的。现在虽然发现它是宝物，想必是上苍的旨意。我一言既出，绝不反悔。我决定不占为已有，而将它送给博物馆，让更多的人来欣赏。”

这里涉及到的的是一个做人的原则问题。石头主人说将石头扔掉，不过是随随便便的一句话，并不是信誓旦旦的诺言，当真也可，不当真也可，但说话人去以严肃的态度来对待自己说过的话。中国有句古语，叫“君子一言，驷马难追”。是说正人君子，要讲信义，不能因任何原因而改变自己的诺言。石头的主人所说的“一言既出，绝不反悔”与中国的这句话含义是一致的，显示出了他的大丈夫本色宁可失去宝物，而不使自己形象受损。宝物贵重，终可用金钱买到，而形象受损，万金难赎。这是大义所在，只有这样才能求得生活坦然。

在做决策的时候，确定的事不能轻易更改，如果轻易更改，那么你的部属再有勇气再有办法再有办事的能力，怕也不知道劲往哪使，长此以往，部属们就会对你产生不信任，这里已经没有任何前途可言。工作也已经失去了任何的弹性吸引。

以前总有弄臣取悦皇上，说皇上是金口玉牙。这虽有阿谀奉承之嫌，但从另一个侧面考虑问题，这也有积极的意义。皇上因为牙口的金贵倒不能出尔反尔了，所以，说话之前他们就得三思。这种对语言的把握是谨小慎微的，可是，这样每一句话都有价值。

在这个意义上讲，领导也该是“一诺千金”。什么话说出来就不能咽回去，做人的信誉时刻不能丢。口若悬河未必能够承担大任，真正有能力的领导从来不说废话，但一开口能切中要害。他们拒绝草率，力图使任何一句话都具有相应的份量和价值，这是一种很基本的领导素质，因为不这样就无法取得部属对你的信任，不信任会带来很多负面的连锁反应。

所以，“一言既出，驷马难追”。普通人尚且如此，领导就更应该这样了。特别是在做决策的时候，确定的事不能轻易更改。决策可以说是领导的核心要素，左右着企业长远发展。

以身作则和言之有物同样不能缺。你的行为将带动与推动团体的力量；言之有物的“物”不能空洞且不确定。

既然每天生活中的时刻都是确定不疑的，那就十分有必要将行为和言语也具有时钟的特性，如此，计划就切实，收获就丰盛。

水有龙则灵，人无信不立。

#### 4 “帮”：帮人即帮己，有事大家帮(1)

“好风凭借力，送我上青云”。人际交往，互利互惠。帮助别人，就是在自己的人情信用卡储蓄，特别是在人患难之际施于援手，救落难英雄

于困顿。真心助人，其回报不言而喻。

### (1) 助人发财，自己沾光

送人玫瑰，手有余香；帮人发达，自己沾光。

英国能成为世界强国，海运事业的高度发达起到了重大的作用。酒店、咖啡店等地方成了这些闯荡大海的人的必到之地。1960年，劳埃德在英国的泰晤士河边开了一家咖啡馆。很快，这家咖啡馆就成了船老板、商人、船员等聚会的地方，很多信息都在这里交流，这里成了一个信息集散地。

他们在这里畅谈海外的奇闻轶事，回首航海中的风雨历程。这里有喜怒哀乐，这里有悲欢离合。高兴的人庆贺自己一帆风顺，满载而归；悲伤的人哀叹自己海上遇险，血本无归。

### 助人发财，自己沾光

一天，咖啡馆老板劳埃德听到一个海员在喝咖啡的时候说，有一个伦巴第人在搞海运保险。这随随便便的一句话，在劳埃德的心中却掀起了波澜。

他想：我何不利用现在的条件，与这些老顾客们联手搞一搞海运保险呢？

他把计划告诉别人，很多人都说，这是很危险的，大海无情，海浪很容易把一条大船掀翻的，你赔得起吗？这就等于拿着英磅往大海里扔。

他感到有些犹豫，又不断地咨询那些从事海上贸易的老板，老板们对此很感兴趣。接着很多船长、船员、货主、商贩等纷纷表示，如果哪个人愿意来搞海运保险，他们都参加。这些人观点明确，在有了保障的前提下，谁都想碰碰运气，即使失败了，也不会血本无归。

有了这些人的支持，劳埃德终于下了决心。保险业开始的时候是不需要很多资金的，只要物色好了机构办事人员，就可以开张了。不久，一家“劳埃德保险公司”就在泰晤士河畔成立了。

很显然，他的保险公司生意一下子就火起来了，昔日一个小小咖啡店的老板，摇身一变，成了保险业的领军人物。

劳埃德保险公司的发展是很迅速的，他除了海运保险，还发展了大到火箭发送、人造地球卫星、受到战火威胁的超级油轮，小到电影明星的漂亮脸蛋、脱衣舞女的秀腿等业务。真是无所不保，无奇不有。

劳埃德，英国人引以自豪的世界上最大的保险业巨头。

劳埃德的做法不难理解，而洛克菲勒的举动着实让人吃了一惊。

第二次世界大战以后不久，战胜国决定成立一个处理世界事务的联合国。可是联合国设在什么地方，一时间成了一个颇费周折的问题。按理说，联合国的地点应该设在一座繁华的城市。可是，在任何一座繁华的城市建立联合国的总部都必须有大量的土地来建造楼房，这批土地必须花费大量的资金。可是刚刚起步的联合国总部却无力支付这样一大笔巨款。

正当各国的首脑们颇费踌躇的时候，美国的洛克菲勒家族知道了这个消息，立即出 870 万美元的巨资在世界级的大城市纽约买下了一块土地，无偿捐给了联合国，并且同时买下了这块土地周围的全部土地。

联合国大厦建起来之后，左右周围的土地价格立即飙升上去。没有人能够计算出洛克菲勒家族经营这片土地到底赚回来多少个 870 万美元。

洛克菲勒家族之所以能够收获这丰厚的回报，就是因为他们播下了一粒智慧的种子。这是睿智，这是胆略，这是智谋。

生活从来不会主动向人们诉说什么，只有时间会告诉人们真理。洛克菲勒家族的成功告诉我们：帮助别人就是帮助自己，要想收获就必须先给予，而关键是看准了就要大胆地去做。

## (2)好风凭借力，借梯能登天

无论做什么事情，单靠个人的力量是不行的。当你有了一些新想法时，为了说服对方与你合作，就得有意识地把与你观点相同的人拉在身边，让他们作后盾。没有他们，只靠你自己是很难说服对方的。因为在一般人眼里，单枪匹马多属心血来潮，而有了其他人的支持则不同，对方会认真考虑你的问题。他会想：“既然这么多人支持，他的想法肯定有一定的道理。”

当然所找的人得是对方信任的人，知识水平能力都能胜任你所要办的事情。如果你的朋友水平很低，对方怎么能信任。

有时想办一件事，说服对方或许会有许多困难，但把这些事情讲给朋友，让朋友一起去说服就比较容易一些。当然，你的事情只有在切实可靠时才能说服朋友；连朋友也说服不了，就说明事情可行性太小，甚至是不可行。

遇到困难想说服对方，可以借助别人的力量，也可以借助事实的力量。比如向对方要求做某些工作时，就得让对方相信你的能力。而要让对方相信你的能力就可以把你做过的一些重要事情讲给对方听。至少也得说上三件。这样对方就可以断定你是否有能力完成此事。而你列举的三件事应该与你要做的事有一定的关系，可以证明你有能力完成这件事。

再就是可以借助一些有权力的人，或一些知名度较高的人的力量，像著名的专家学者等。因为这些权威人物都有一定的威慑力量，他们的判断

能力、鉴别能力是被社会公认的。他们同意的事情一般人相信是对的，不会产生怀疑。你可以请他们参与你想做的事情，或为你们题个词等。这些东西可以向对方证明你的实力，有了这些东西再说服对方就不会困难了。而且对方看你有“后台”也会愿意与你合作。

#### 4 “帮”：帮人即帮己，有事大家帮(2)

《红楼梦》中的薛宝钗填过一首《柳絮词》，其中有一句是“好风凭借力，送我上青云”。她一反大贬柳絮飘浮无根、无所依附的写法，而是用肯定态度对其做了赞美。这正如有人不仅看到了辛勤耕耘的黄牛，也看到了黄牛背后不断抽动着鞭子，这正是见识的独到之处。从中也可得到一个启示：一个人在事业上要想获得成功，除了靠自己的努力奋斗之外，有时需要借助他人的力量，才能平步青云或扶摇直上。我们把“好风凭借力”这句话中所蕴含的人生哲理用在求职就业的过程中，就可以称它为“借梯登高”之计。

对于准备求职就业的人来说，这里的“梯”指的是他人之力，如名人、亲戚、朋友、同学等的地位、名望、财富或权力等；而“高”则是指求职者将要获得的某种较为理想的社会职业。他人有时是你接近成功或走向成功的桥梁与阶梯，尤其是那些德高望重的名人，他们的力量更能帮你寻到走向成功的捷径。古往今来，借助于名人之力成功的事例真是数不胜数。汉高祖刘邦立太子的故事就是其中之一。

汉高祖刘邦共有八个皇子，生母不一，为了争夺太子之位，展开了子与子、母与母之间的明争暗斗。刘邦有意立戚夫人之子如意为太子，可吕

后想立自己的儿子盈为太子，她便找张良帮忙。张良献上一计：“皇上一一直想招聘四个在野的贤人出山，但他们始终不肯，若将他们迎为宾客，太子常请此四人赴宴，必会被皇上看见而问其原因。”果然不出张良所料，高祖看见盈能请来不肯为自己出山的四贤人，认为盈为人恭敬仁孝，能让天下名人慕名而来，终于立盈为太子。盈的成功完全仰仗四大贤人的盛名，借助他们的名望得到了皇帝宝座，当然也包括他母亲吕后和张良的妙计。

中国人历来看重宗族亲情，以至在今天仍然盛行“走后门”。这种“后门”其实就是一种看不见的裙带关系网，类似于我们所说的“梯”。利用后门去干违法乱纪的事情，当然是不足取的，但如果你想能充分发挥你的才智，有所成就，在某些时候借助“梯子”还是必要的。尤其是刚走出校门，又缺乏社会经验的学生，要想在社会上谋得一份理想的职业，得到社会的承认和认可，就必须靠熟人或名人的引荐。

一般来说，无论引荐者的名望大小、地位高低，只要对你成功有所帮助，他就是你登上高处的好梯子，他的威信和影响力能对你有用处。

一般人除对权威和名望有一种崇拜感和信任感之外，对熟识的人同样有一种可靠、信赖的感觉，因而他们常常会从推荐者身上来估量被推荐者的能力和人格。这种透视现象可以帮助求职者被录用，继而步步高升。

在复杂的社会关系之中，在各种社会关系构成的屏障面前，互相利用是人性的弱点，但它也是人类共同需要的心理倾向，而这正是“借梯登天”之计的实质所在。俗话说：“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”。不懂得或不善于利用他人力量，光靠单枪匹马闯天下，在现代社会里是很难大有作为的。

在施行“借梯登高”之计时，一般要遵循以下步骤：

### (1) 找“梯”，即要与有影响力的人做朋友

对于一般人来说，在求职或就业的过程中，应该随时留心周围人的品格、能力及其影响力，要用真心去交朋友。为了赢得他人的真诚相助，你必须先付出某些东西，如真心或物质。人心都是肉长的，你天长日久的付出总会有所回报。所以平时与人交往时，要盯得准谁有能力帮助你。当然，与任何人相处都要以友善、真诚为本。

### (2) 借“梯”，即求得朋友的帮助

朋友能否帮你的忙，还看你平时表现如何。这就要求你与人交往时，目光要放远些，不因小利而不为，亦不因利大而为。如果你与对你求职就业有所帮助的朋友发生了不愉快，你应首先谅解他。“小不忍则乱大谋”，这是古训，在这方面古人也做出过榜样，比如，韩信能受胯下之辱，张良能为老者拾履。平时的基础打好了，量变积累终会成为质变，也就会“得来全不费功夫”了。你待人好，人家对你自然有真心，关键时刻帮助你一把也在情理之中了。这样看来，借“梯”的功夫完全包含在平时的为人处事之中。

这里还需要说的是，有很多人并不是不会施行此计，而是难为情而不愿意求人，总觉得这样做有失体面，好像是贬低了自己的能力。其实，这些想法都是不必要存在的。什么时候也别忘了，即使是拿破仑也需要别人帮他架起成功的桥梁，何况你只是一个平常之人呢！

### (3) 掌握时机，拉人一把

患难检验你做人的态度，患难检验你做事的方式。

“患难之交才是真朋友”，这话大家都不陌生。晋代有一个人叫荀巨伯，有一次去探望朋友，正逢朋友卧病在床。这时恰好敌军攻破城池，烧杀掳掠，百姓纷纷携妻挈子，四散逃难。朋友劝荀巨伯：“我病得很重，走不动，活不了几天了，你自己赶快逃命去吧。”

荀巨伯却不肯走，他说：“你把我看成什么人了，我远道赶来，就是为了来看你。现在，敌军进城，你又病着，我怎么能扔下你不管呢。”说着便转身给朋友熬药去了。

朋友百般苦求，叫他快走，荀巨伯却端药倒水安慰说：“你就安心养病吧，不要管我，天塌下来我替你顶着。”

#### 4 “帮”：帮人即帮己，有事大家帮(3)

这时“砰”的一声，门被踢开了，几个凶神恶煞般的士兵冲进来，冲着他喝道：“你是什么人，如此大胆，全城人都跑光了，你为什么不跑。”

荀巨伯指着躺在床上的朋友说：“我的朋友病得很重，我不能丢下他独自逃命。”并正气凛然地说：“请你们别惊吓了我的朋友，有事找我好了。即使要我替朋友而死，我也绝不皱眉头。”

敌军一听愣了，听着荀巨伯的慷慨言语，看看荀巨伯的无畏态度，很是感动，说：“想不到这里的人如此高尚，怎么好意思侵害他们呢。走吧。”说着，敌军撤走了。

患难时体现出的正义能产生如此巨大的威力，说来不能不令人惊叹。

人的一生不可能一帆风顺，难免会碰到失利受挫或面临困境的情况，这时候最需要的就是别人的帮助，这种雪中送炭般的帮助会让他人记忆一

生。

德皇威廉一世在第一次世界大战结束时，可算得上全世界最可怜一个人，可谓众叛亲离。他只好逃到荷兰去保命，许多人对他恨之入骨。可是在这时候，有个小男孩写了一封简短但流露真情的信，表达他对德皇的敬仰。这个小男孩在信中说，不管别人怎么想，他将永远尊敬他为皇帝。德皇深深地为这封信所感动，于是邀请他到皇宫来。这个小男孩接受了邀请，由他母亲带着一同前往，他的母亲后来嫁给了德皇。

“我不知道他那时候那么痛苦，即使知道了，我也帮不上忙啊。”许多人遗憾地说。

这种人与其说他不知道朋友的痛苦，不如说他根本无意知道。

人们总是可以敏感地觉察到自己的苦处，却对别人的痛处缺乏了解。他们不了解别人的需要，更不会花功夫去了解；有的甚至知道了也佯装不知，大概是没有切身之苦、切肤之痛吧。

虽然很少有人能做到“人饥己饥，人溺己溺”的境界，但我们至少可以随时体察一下别人的需要，时刻关心朋友，帮助他们脱离困境，当朋友身患重病时，你应该多去探望，多谈谈朋友关心的感兴趣的话题；当朋友遭到挫折而沮丧时，你应该给予鼓励；当朋友愁眉苦脸，郁郁寡欢时，你应该亲切地询问他们。这些适时的安慰会像阳光一样温暖受伤者的心田，给他们希望。

有时候不用很费力地帮别人一把，别人也会牢记在心，真是“投之以桃，报之以李。”

## 5 “忍”：不该出手不出手(1)

真的英雄，何必气短；善始善终，方为不败。忍能保身，忍能成事，忍是大智，大勇，更是大福。

### (1) 忍是大智大勇大福

忍一时，风平浪静；退一步，海阔天空。这句古话的意思是让我们在某些特殊情况下，不要一味使用莽劲去碰壁，而应该分析局势，做出某些以退为进的决策。

忍学是中国的国粹，是中国两千多年来的儒家思想的精髓。中国历史上的许多成名人物都是靠忍字而成大业的。现代世界上许多在事业上非常成功的犹太籍、日籍的企业家、金融巨头亦将忍字奉为修身立本的真经，均在自己家中、办公室中悬挂着巨大的忍字条幅……可以毫不夸张地说，忍学是世界上成功的企业家、政治家、军事家、外交家、科学家的必修之课。

忍，是一种韧性的战斗，是战胜人生危难的有利武器

为什么要提倡“忍”呢？这是根据某些事物的具体情况来决定的。有的时候，你处于十分尴尬的境地，无论你怎么努力，成效似乎都不大。被你一直信奉不疑的“一分耕耘，一份收获”似乎不再有效，这就好比手中拿着一万块钱却想通过自己的精心测算、分析来撼动股市一样。此时，你所做的最好策略就是不要凭着自己的“蛮劲”，一味地相信自己的判断，投入到某些前途极端凶险的股票中，相反，若你退一步，静观一下股市变化，先求其次，买一些绩优股，待选定时机再东山再起，投入到选中的冷门中，这时你才能真正获得成功。

忍能成大器。只要你在做人的准则中牢记住忍这一条，你定能成大器。越王勾践，卧薪尝胆，甚至以一国之君的身份为人做马夫，终于赢得了后来的“三千越甲可吞吴”的大业。汉朝时的韩信，若不是能忍得住那“胯下之辱”，怎能从一个街头小痞子一跃而成淮阴侯。至于中华民族传统美德造就出了古今多少“巾帼英雄”，那更不必说了。

忍能做大官。这是当今官场的绝对真理。如果在上司面前不能忍得，遇事就仿佛对待路人那样粗暴顶撞，绝对不可能做成大官。古代的相命学在某些角度来看不无道理。一个脸大耳圆、嘴角上翘的人夸他日后做大官八成有道理，因为这种人一看就是个和事佬，他们绝对不会在非原则的事上和上司争得面红耳赤，也不会为上司的一点点小脾气而大动肝火，四平八稳的他们往往能以最省事的办法登上权力的高峰。

忍能赚大钱。这是一个在商海中遨游多年的朋友对我讲的一句话。多年来，他一直坚信，在自己有求于人的时候，一定要付出代价，这个代价就是忍字带来的后果。有时候，从银行贷款，就硬是要忍住审查人员的吹毛求疵。与老板谈生意，稍一不忍就可能损失一笔大钱。如果你的确要求助于那个对你挑鼻子瞪眼睛的人，你就忍一忍吧！只要不是原则性冲突，忍过了之后，钱就进来了，这何乐而不为呢！

当然，我们讲一个忍字，并不是劝告你怯懦，真正的忍是以退为进的手段。那些只是一味地退让，而不考虑自己真正的目标、不思进取的人，忍来忍去反而会让他永远不能爬起来。

## (2) 不做性情中人

艾森豪威尔说：“能控制自己情绪的人，可以成就任何大业。”

清人傅山说过：愤怒达到沸腾时，就很难克制住，除非“天下大勇者”便不能做到。中国古语讲：“小不忍则乱大谋。”如果你想和对方一样发怒，你就应想想这种爆发会发生什么后果。如果发怒必定会损害你的利益，那么你就应该约束自己、制自己，无论这种自制是如何吃力。

汉初名臣张良外出求学时曾遇到一件事。一天，他到下邳桥上遇到一个老人，穿着粗布衣服，在那里坐着，见张良过来，故意将鞋子掉到桥下，冲着张良说：“小子，下去给我把鞋拉上来。”张良听了一愣，本想发怒，因为看他是个老年人，就强忍着到桥下把鞋子捡了上来。老人说：“给我把鞋穿上。”张良想，既然已经捡了鞋，好事做到底吧，就跪下来给老人穿鞋。老人穿上后笑着离去了。一会儿又返回来，对张良说：“你这个小伙子可以教导。”于是约张良再见面。这个老人后来给张良传授了《太公兵法》，使张良最终成为一代良臣。

老人考察张良，就是看他有没有遇辱能忍的自我克制的修养，有了这种修养，以后才能担当大任，处理多种复杂的人脉资源和艰巨的事情，才能遇事冷静，知道祸福所在，不意气用事。我们在平时要注意这种修养，克制，忍耐，处理好所遇到的人和事。

唐代宰相娄师德的弟弟要去代州都督府上任，临行前，娄师德对弟弟说：“我没多少才能，现位居宰相，如今你又得州官，得的多了，会引起别人的嫉恨。该如何对待？”他弟弟回答说：“今后如果有人往我脸上啐唾沫，我也不说什么，自己擦了就是。”娄师德说：“这正是我担心你的。那人啐你，是因为愤怒，你把它擦掉了，这就是抵挡那人怒气的发泄。唾沫不擦自己也会干的，倒不如笑而接受呢。”

娄师德兄弟的这番谈论，有打比方、开玩笑的成分，其中意思就是要忍耐，要退让，不要去和对方“针尖对麦芒”。不然，就会更加激怒对方，使矛盾尖锐化，带来更严重的后果。

在法国发生了这样一则故事：

## 5 “忍”：不该出手不出手(2)

阿兰·马尔蒂是法国西南小城塔布的一名警察，这天晚上他身着便装来到市中心的一间烟草店门前。他准备到店里买包香烟。这时店门外一个叫埃里克的流浪汉向他讨烟抽。马尔蒂说他正要去买烟。埃里克认为马尔蒂买了烟后会给他一支。

当马尔蒂出来时，喝了不少酒的流浪汉缠着他索要烟。马尔蒂不给，于是两人发生了口角。随着互相谩骂和嘲讽的升级，两人情绪逐渐激动。马尔蒂掏出了警官证和手铐，说“如果你不放老实点，我就给你一些颜色看。”埃里克反唇相讥：“你这个混蛋警察，看你能把我怎么样。”在言语的刺激下，二人扭打成一团。旁边的人赶紧将两人分开，劝他们不要为一支香烟而发那么大火。

被劝开后的流浪汉骂骂咧咧地向附近一条小路走去，他边走边喊：“臭警察，有本事你来抓我呀。”失去理智、愤怒不已的马尔蒂拔出枪，冲过去，朝埃里克连开四枪，埃里克倒在了血泊中……

法庭以“故意杀人罪”对马尔蒂作出判决，他将服刑30年。

一个人死了，一个人坐了牢，起因是一支香烟，罪魁是失控的激动情绪。

生活中我们常见到当事人因不能克制自己，而引发争吵、骂吵、打架，甚至流血冲突的情况。有时仅仅是因为你踩了我的脚，或一句话说得不当。在地铁时争抢座位，在公交车上挨了一下挤，都可能成为引爆一场口舌大战或拳脚演练的导火索。在社会治安案件中，相当多的案件都是由于当事人不能冷静地处理事情——许多本就是小事一桩——而发生的。

如果你忍不住别人的刺激又快要如火山一样爆发，就试试曾是美国总统的杰弗逊所教的方法：“生气的时候，开口前先数到十，如果非常愤怒，先数到一百。”

### (3) 不败人生，忍者无敌

忍，是一种韧性的战斗，是一种永不败北的战斗的策略，是战胜人生危难和险恶的有利武器。

20世纪80年代，加拿大前总理特鲁多在下野后向邓小平请教复出的“秘诀”，邓小平的答案是“忍耐和信仰”。正是凭着这个“秘诀”，他三次被打倒，三次复出，而且一次比一次获得更大成功，被西方人称为“打不倒的东方小个子”。忍可以顶得住任何砖石的磨砺，可以经得起任何风雨的冲击。

正是这个“忍”字，使一度被打倒的邓小平再度复出，也正是这个“忍”字，教会了加拿大那位前总理人生的秘诀，使他在下野以后又重新焕发了政治生机，重新获得了总理的宝座。

在中国，“忍”字更成了众多有志之士的人生哲学。越王勾践也罢、韩信也罢，都曾忍受过常人难忍之辱，最终度过了难关，成就了大业。清代金兰生《格言联璧·存养》中说：“必能忍人不能忍之触忤，斯能为人

不能为之事功。”战国时期，有一位出生于魏国的范雎，因家境贫穷，开始时只在魏国大夫须贾手下当门客。有一次，须贾奉命出使齐国，范雎作为随从前往。到了齐国，齐襄王迟迟不接见须贾，却因仰慕范雎的辩才，叫人赏给范雎十斤黄金和酒，但范雎辞谢了。须贾却由此产生了疑心，认为范雎是把秘密情报告诉齐国，才得了赠送礼物。回国后，须贾将自己的疑心告诉了魏国宰相魏齐。魏齐下令把范雎传来，用竹板责打他，打折了肋骨，打落了牙齿。范雎假装死了，被人用席子卷起来，丢在厕所里。接着魏齐设宴喝酒，喝醉了，轮流朝范雎身上小便。后来，范雎设法逃出魏国，改换姓名，辗转到了秦国，当了秦国的宰相。

忍，实在是医治磨难的良方。忍人一时之疑，一定之辱，一方面是脱离被动的局面，同时也是一种意志、毅力的磨炼，为日后的发奋图强、励精图治、事业有成奠定了正常情况下所不能获得的基础。

现实生活本身并不全然是理性的，其中也充斥着很多无奈的逻辑。譬如，某些人的性格带有攻击性，这就意味着另一些人往往无端地遭到挑衅。如果我们对所有的“攻击”，都施之以“反击”的话，那我们生活的环境将充满火药味，于健康何益？

忍让者，忍耐也，谦让也。一般说来，社交过程中产生什么矛盾的话，双方可能都有责任，但作为当事人应该主动地“礼让三分”，从自己方面找原因。忍让，实际上也就是让时间、让事实来“表白”自己。在社交中取忍让的态度可以让很多事情“冷处理”，可以摆脱相互之间无原则的纠缠和不必要的争吵。这使我们想起了歌德的一则“笑话”。歌德有一天到公园散步，迎面走来了一个曾经对他作品提出过尖锐批评的批评家。这位

批评家站在歌德面前高声喊道：“我从来不给傻子让路。”歌德却答道：“而我正相反。”一边说，一边满面笑容地让在一旁。歌德的幽默避免了一场无谓的争吵。有了歌德这样的“一笑”，就可以避免各种矛盾冲突，也可以消除自己的恼和怒。从某种意义上说，它既可以为自已摆脱尴尬难堪的局面顺势下台，又能显示出自己的心胸和气量。

俗话说：“不如意事常八九”。期望爱情甜蜜者，难免有失恋的苦恼；一向和谐的家庭，也短不了“马勺碰锅沿”的争吵；被认为可信赖的朋友，偶尔的误会竟产生隔膜；为事业而奋斗拼搏，也许遭到平庸者的嫉妒……生活中的这些个“不如意”，常常检验着一个人的修养水平：有的泰然处之，从容对待，以真诚化干戈为玉帛；有的则怒形于色，耿耿于怀，因偏狭积小怨为仇端。学会忍让，这看似极简单的事儿，却有化解你生活中各样烦恼的神力，而使你人生路上充满信心、愉快和阳光。

## 6 “谦”：待人处事，得理也让人(1)

处世唯“谦”字了得。若一味狂妄自负、骄傲自大，只会失去处世的根本。

### (1)不可目中无人

目中无人高高在上不但不能引起别人的尊重，反而会引起他人背后甚至当面的讥笑。获得别人尊重的惟一要诀，就是练好“谦”功，先尊重别人。

富兰克林年轻时，是一个骄傲自大的人，言行不可一世，处处咄咄逼人。造成他这种个性的最大原因，归咎于他的父亲过于纵容他，从来不对

他的这种行为加以训斥。倒是他父亲的一位挚友看不过去，有一天，把他唤到面前，用很温和的言语，规劝他一番。这番规劝，竟使富兰克林从此一改往日的行为，踏上了他的成功之路。

目中无人，不等于没有人，只能让你失去人。

那位朋友对他说：“富兰克林，你想想看，你那不肯尊重他人意见，事事都自以为是的行为，结果将使你怎样呢？人家受了你几次这种难堪后，谁也不愿意再听你那一味矜夸骄傲的言论了。你的朋友们将一一远避于你，免得受了一肚子冤枉气，这样你从此将不能再从别人那里获得半点学识。何况你现在所知道的事情，老实说，还只是有限得很，根本不管用”。

富兰克林听了这一番话，大受感动，深知自己过去的错误，决意从此痛改前非，处事待人处处改用研究的态度，言行也变得谦恭和婉，时时谨防有损别人的尊严。不久，他便从一个被人鄙视、拒绝交往的自负者，一变而成为到处受人欢迎爱戴的成功人物了。

如果富兰克林当时没有接受这样一位长辈的劝勉，仍旧事事一意孤行，说起话来不分大小，不把他人放在眼里，那很难设想他日后能为一位伟人。

言行妄自尊大，将使与你接触的人们，个个感觉头痛，获得一个不快的印象，从此你所能交得的新朋友，将远没有你所失去的老朋友那样多，直到了众叛亲离的绝境而后已。试想到了那时，你做人还有什么趣味？你行事还有什么伟大的成就？你的名誉还能靠谁来传扬呢？

要改正目中无人的不好癖习，并不是一件难事，只要记住：未来要去成就的丰功伟业还多呢，现在即使有了一点点小成就，比起未来的成就只是微乎其微。即使有人已对你大加赞美，也只是表明他们的眼界太低，而

不能说是你的成就已达顶峰。当你对人说话时，应该打定主意：你是在向对方吸取学识经验，而不是把你浅薄的学识全部搬出来炫耀。你发表意见，必须抱着求人将它改善的目的，而不是用来压倒人。因为实际上，没有一个人是情愿被迫接受任何意见的。

人们都不喜欢那些常爱自吹自擂的人，你当然不愿人家也是这样看待你。那么最好的办法，就是不在乎自己谈吐行动之间，处处给人留下一个自由旋转的余地，如果你的意见的确是正确的，他们经过思索之后，自然会乐于接受的。万一他们抱着一种成见，始终坚持不接受，那你也必须知道：过分强调、夸大的语气，并非是征服他们的武器，反而易使他们更走异端，与你深沟高垒地对峙起来了。

## (2) 得意不要忘形

有位企业家曾说过：“当你经过千辛万苦使你的产品打开市场的时候，你最多只能高兴五分钟，因为你若不努力，第六分钟就会有人赶上你，甚至超过你。”

当你被上司提升或嘉奖的时候，常常会自鸣得意吗？如果是，那你就好好学一番涵养的功夫，把你那因升迁而引起的过度兴奋压平下去才好。你所拟的一生效计划，当然是非常伟大的，但在你没有达到这个伟大目标之前，中途的一些升迁，真可说是微乎其微的小事。也许在你实行一个计划时，一着手就大受他人夸奖，但你必须对他们的夸奖一笑置之，仍旧埋头去干，直到隐藏在心中的大目标完成为止。那时人家对你的惊叹，将远非起初的夸奖所能及。

美国汽车大王福特曾说：“一个人如果自以为已经有了许多成就而止

步不前，那么他的失败就在眼前了。许多人一开始奋斗得十分起劲，但前途稍露光明后，便自鸣得意起来，于是失败立刻接踵而来。”

一个人的伟大与否，是可以从他对于自己的成就所持的态度上看出来的。堆积你的成就，作为你更上一层楼的阶梯吧。

人生处在顺境和得意时，最容易得意忘形，终致滋生败象，乐极生悲。

看过特洛伊战争“木马屠城记”故事的人，都会记得特洛伊是怎样被毁灭的。

特洛伊人与入侵的希腊联军作战，双方互有胜负，后来联军中有人献计，假装全部撤退，留下一匹大木马，并将勇士藏在马腹内，其他的主力部队亦躲在附近。特洛伊人望见远去的舰队，以为敌人真的撤退了，于是在毫无防备下，将木马拖入城内，歌舞狂欢，饮酒作乐。就在他们睡梦时，木马中的敌人纷纷跳出，打开城门，里应外合，于是特洛伊灭亡了。

从这个故事中，可得到一个宝贵的教训：得意时不要高兴太早，否则失意马上就到。

有些人因为顺境连连而甚感欣慰，愉悦之情不时流露于脸上。然而，不能光只是高兴，应该想想怎么才能维持好运，永保成功。

希腊有名的雄辩家戴摩斯说：“维持幸福，远比得到幸福困难。”同样的道理，好业绩得来不易，但更难的是在于如何持续保持好业绩。

## 6 “谦”：待人处事，得理也让人(2)

### (3)有本事不必自夸

欧洲有一著名格言说：“愈是喜欢受人夸奖的人，愈是没有本领的人。”

反之，我们也可以说：“愈是有本领的人，愈是不需要别人的夸奖”。

愈是喜欢听夸，愈是没有本领

美国南北战争时，北军格兰特将军，和南军李将军率部交锋，经过一番空前激烈的血战后，南军一败涂地，溃不成军，李将军还被送到爱浦麦特城去受审，签订降约。

格兰特将军立了大功后，是否就骄奢放肆、目中无人起来了呢？没有。他是一个胸襟开阔、头脑清晰的大人物，他绝不会做出这种丧失理智的行为来。

他很谦恭地说：“李将军是一位值得我们敬佩的人物。他虽然战败被擒，但态度仍旧镇定异常。像我这种矮个子，和他那六尺高的身材比较起来，真有些相形见拙，他仍是穿着全新的、完整的军服，腰间佩着政府奖赐他的名贵宝剑；而我却只穿了一套普通士兵穿的服装，只是衣服上比士兵多了一条代表中将官衔的条纹罢了。”

这一番谦虚的话听在人家耳里，远比自我炫耀、自吹自擂好得多。唯有对自己的成就发生疑问的人，才爱在人家面前吹牛，以掩饰那些令人怀疑的地方。一个真正成功的人，是不必自我吹嘘自我炫耀的，因为你的成绩，你的成功，别人会比你看得更清楚。

也许你以为格兰特将军的自谦，固然值得赞美，而李将军以败将的身分，居然也昂首挺胸、衣冠整齐，似乎有些示之骄傲呢？其实不然，李将军虽然战败，但仍能坦然忍受耻辱，这正是他勇敢坚毅的地方。他这样做，是表示他把失败当做一种经验，而非一种耻辱，如果能再给他一次机会的话，他仍能挺身奋战、争取光荣。所以他也可以说是不失为一位伟大军人。

的风度。他之所以与格兰特持相反的态度，并非不肯谦虚，实在是由于两人所处的环境不同。

格兰特将军不但赞美了李将军的态度，而且也没有轻视他的战绩。他认为自己的成功和李将军的失败，都是偶然的机造成。他说：“这次胜负是由极凑巧的环境决定的，当时敌方军队在佛吉尼亚，几乎天天遇到阴雨天气，害得他们不得不陷在泥淖中作战。相反的，我们军队所到之处，几乎每天都是好天气，行军异常方便，而且有许多地方往往是在我军离开一两天后便下起雨来，这不是幸运是什么呢？”

格兰特将军把一场决定最后命运的大胜利，归功于天气和命运，这正表示他有充分的自知之明，始终没有被名利的欲念所埋没。曾经有人说：“愈是不喜欢接受别人赞誉的人，愈是表示他知道自己的成功是微不足道的。”

假使你常常为芝麻小事而得意忘形，接受别人的称赞，自己拍自己的肩膀，把它当做一桩了不得的事情，那你无异是在欺骗自己，就像那些被魔术欺骗了的观众一样。从此你将走上失败之路，因为你早已没有自知之明，盲人骑着瞎马乱闯，怎么会有成功的希望呢？

实际上，只要我们仔细思考，就知道我们百分之九十九的成功，其实有不少是机运的成分夹杂在里边的，我们应该看清这些机运所在，准备将来如有同样事情发生，又缺乏这些机运时，知道怎样应付。

#### (4) 请教不择人

向人请教，不必注重对方身分的高下，但必须问对人。

在罗斯福任美国总统期间，当他去打猎的时候，便去请教一个猎人，

而不是去请教身边的政治家；反之，当他讨论政治问题时，他也绝不会和猎人商议，而是和政治家开会。

有一次，罗斯福和一个牧场工头出外打猎，罗斯福看见前面来了一群野鸭，便追过去举起枪来，准备射击。但这时那个工头早已看见在那边树林中还躲着一只狮子，忙举手示意罗斯福不要动，罗斯福眼看野鸭快要到手，于是对那命令不予理睬。结果狮子在树林中听到了响声，便立刻跳了出来，窜到别处去了。等到罗斯福瞧见了，再赶紧把他的枪口移向狮子时，已经来不及而被它逃脱了。

牧场工头立刻瞪着愤怒的眼睛，向他大发脾气，骂他是个傻瓜、冒失鬼，最后说：“当我举手示意的时候，就是叫你不要动，你连这点规矩都不懂吗？”

罗斯福对于自己受到身份那样低下的牧场工人所训斥，他会怎样应付呢？大发雷霆吗？打他两记耳光吗？不，他是深明“求教原则”的人，绝不会干出那样丧失理智的事情来。他对于那顿责骂，竟安然“逆来顺受”，并且以后也毫不怀疑地处处对他服从，好像小学生对待老师一般。他深知在打猎上，对方确实高他一筹，因此，对方的指教是不会错的。

“各得其所”是做任何事都不变的原则。就拿人格担保来说吧，一个演说家也许可以用人格来担保其人演讲起来一定精彩，但是他没有资格担保某种饮料的品质一定高超。同样地，一个正直的传教士，也许可以保证某人是一个好人，但不能保证某种药品确实有效，否则，他自己固然难免受人蒙骗，就是别人也将因而上当。

所以我们向人求教时，切勿先被一种成见所蒙蔽，以为自己平日对于

某人的印象极佳，那人说出来的话，便一定没有错，这就是失去了理智的行为。实际上，你应该先知道那人对于你所问的事情懂不懂、有没有经验才是。美国杂货业大王凡瑞迈可说：“年轻人平时最大的错误，就是对于任何事自己都先存了一种成见，当他们去请教于人时，实际上，并没有存着探索真理或搜求有识者经验的目的。他们最后无非是希望对方对他的意见大加夸奖一番，如果对方给了他一个否定的回答，他往往不区别事情曲直，只是大失所望，最后还是依自己的意思去做。”

## 6 “谦”：待人处事，得理也让人(3)

如果你也犯了凡瑞迈可所说的这个毛病，那么请你赶快改正过来。你应该知道求教于人并非只是使自己心境舒泰，而是要寻出一个正确的结论来。

此外，在求教于人时，还有一件最重要的事，就是当对方发表了意见后，必须当机立断——接受或是拒绝。如果觉得有什么不满的地方，也得放在心里，不必说出来。

想想看，如果你向他说：“你不能想出一个别的方法来吗？”那你不是个傻瓜吗？因为对方当然是找自己认为最对的说出来，你要他改变一个方针，就无异是弃其所长而用其所短，即使他当真转了方向，恐怕结果对你也发生不了丝毫益处。

同时，如果你听了别人的话做错了事，也切勿怪那说话的人不好，应该责备你自己的判断力不够。因为对方只不过是“提供意见给你”，并非“代你负责解决”。

## 7 “硬”：立足原则，当仁不让(1)

做人难，难做事，面对千难万阻，要提升自我，不来点“硬”的怎么行？如果事有勉强，应敢于说“不”；如果是正当利益，则应当仁不让；甚至，有时还得来点霸王硬上弓，有脸皮厚的时候，也要有头皮硬的时候。

### (1) 拒绝是一种艺术

做人难，做事难，拒绝别人更难，但为了成功，有时候必须来点“硬”的。

生活中有着许许多多的“怪圈”，明明是对于你有利，你总断然否决；明明这人不适合于你，你又碍于面子，难以拒绝；明明是你不愿做的事情，在别人的盛邀下，只好勉强而为之……

唉！拒绝真难！

社会发展的轮子碾碎了无数公正和直率的骨骼，发展的结果，利用别人和自己，搭起了一张张人性交织的关系网，互相利用，互相“照顾”。于是面子将不足盖住了，缺点被人网淹埋了，面对着你不愿要的人、不要做的事，你瞻前顾后，左右权衡，竟难以说出一个“不”字。

拒绝真的这样难吗？我们如何走出人情关系的误区，巧妙地说出“不”字呢？请你往下欣赏——

朋友小D承包经营着一家新技术开发公司。几年来，市场瞄得准，技术开发战略决策恰当，科技人员力量雄厚，经营管理科学，使得企业产值和利税大幅度上升，经济效益极好，因而引得许多人都想往这个单位钻。

一天，他的一个老上司打电话，想给他推荐一个职员，能否接收。碍于面子，就让老上司带着求职者来面试。面试结果，发觉很不理想，进入

公司吧，养了个庸才，而且会造成公司进入制度破坏，进人口子过大过松，影响公司长远发展；不接收吧，老上司以前待自己不错，碍于面子，不好拒绝。于是，小D愁眉苦脸地来找我。

我问清情况后，提出了三点建议：

- ①从大处、长处着想，应当拒绝。
- ②要摆明单位实际情况，让老上司及求职者明白不接受的客观原因。
- ③要顾全老上司的面子，免伤自尊和和气。

两天后，小D高兴地打电话过来，告诉我他拒绝的办法和效果。小D首先请老上司和那个求职者参观了解一下公司工作室各人员忙碌的情况和做事的难度，以及进入的规章制度。接着向老上司汇报了在老上司以前指导下的发展情况，今年的承包合同指标。“老上司，前几年，在您的指导下，公司发展很快，公司上下都非常感谢您的理解和支持。去年年初，我们按照您的指示修订和加强了管理制度和岗位用人制度，效果非常好，希望您能继续指导。对于您介绍的这个小伙子，所学与我们不对口，公司研究没有通过，也是怕影响今年的承包指标完成。如果有别的适合单位的话，可先告诉我，我再想办法让他去试试。老上司，您看这样好吗？”

的确小D通过让他们了解实际情况，明确地说出事实“开诚布公”地拒绝了，即使不拒绝，求职者也很可能会畏缩。小D以老上司指导而定的制度，既大大恭维了老上司，给了他很大面子，同时又以制度和合同指标给老上司自己指出了“两难”境地。此外，以本单位不适合，还有别的单位可能接收，留给对方一个后路。这种拒绝法真可谓洞察人性、巧布拒绝网局。

从这个例子可以看出，要巧妙地拒绝应该做到：

①让对方了解实际情况和难处，开诚布公地拒绝，使对方相信你的真诚。

②要给对方留下面子，绝不能伤人自尊。别人之所以来你这里求职，一方面是你公司的发展前景；另一方面也是公司的声誉。拒绝对方而不留面子，不仅会破坏你们的关系，而且也会影响整体声誉。影响公司招纳贤才的礼让形象。所以绝对不能以伤人自尊的方式拒绝对方。

③力求使对方释然、高兴地退下。让对方感觉到公司的发展也有对方的一份力量(虽然不是公司职员，但局外人的支持和帮助也是难能可贵的)。这使得公司增强了一份社会力量。

④此外，要在时间、地点上注意选择拒绝方式。一个原则是确定拒绝时，要及早拒绝，坚决不拐弯抹角地拒绝，好让对方有所准备，避免招致对方的错觉和不必要的麻烦。

拒绝一个人不难，难的是处理好在其中穿针引线的人情关系。所以，在人情下的拒绝，你总会有点不安，但是你不能不拒绝。那么巧妙地布置，把交际当舞台，安排好拒绝的主角和配角，就会拒绝成为一门创造性的人脉交往艺术，于是你达到了你的目的，也避免了造成关系的僵化。

巧妙的拒绝，是伴随你成功的一把小钥匙，不妨经常磨磨它，免得生锈了。

巧妙的拒绝，是伴随你成功的一把钥匙

(2) 该我的，就不要客气

韦尔奇告诉我们，在不公正的待遇面前，要有勇气进行反抗，要敢于

捍卫自己的利益。每个人都必须承担自己的责任，在此基础上，每个人应该得到属于自己的最好的待遇。而这种待遇的获取，将会成为你最初的契机，你也会随着它的一步步来临，最终改变自己的人生道路，走向成功的彼岸。

1961年，杰克·韦尔奇已经以工程师的身份在GE公司工作了一年，年薪是10500美元，这时，他的第一位老板给他涨了1000美元的薪水。他觉得这样挺不错，可是，时隔不久，他发现与他在一个办公室中工作的四个人的薪水居然是完全一样的。于是，一种不平衡感涌上他的心头。因为以工作成绩来看，他应该得到比“标准”更多的东西。

## 7 “硬”：立足原则，当仁不让(2)

于是，他决定去和老板谈一谈，但是讨论没有任何结果。

愤愤不平之下，韦尔奇萌生了换工作的想法。他开始详细察看报纸的招聘信息栏目，希望能够早日离开这里。

不久，他便找到了一份很适合的工作，那是一家设计生产塑料产品的公司，韦尔奇对他们塑料产品的性质进行了详细分析，此外，韦尔奇还给出对世界主要竞争产品的分析。

实际上，对加托夫来讲，这根本不是什么意义重大的分析，但是它来自一个穿着白色实验服的科研人员，就有些非同寻常了。

但对韦尔奇来讲，他现在想要做的就是在公司中“脱颖而出”。如果他在回答上司的提问时，仅仅回答了他们的问题，那么就很难引起注意。并且，每当老板们提出各种问题时，他们在脑海中早已经有了自己的答案。

他们只想得到再次的确认而已。为了显示与众不同，韦尔奇在回答时便注意给出的不仅仅是答案，还有意料之外的新鲜观点。

加托夫显然对此印象深刻。因此在4个小时的晚饭过程中，他拚命地挽留韦尔奇，希望他继续留在GE工作。他作出保证，答应给韦尔奇更高的工资，更为重要的是，他发誓杜绝公司的官僚作风。韦尔奇吃惊的发现，他居然和自己一样对公司的官僚作风感到失望。

韦尔奇以为，很多GE的老板们会很高兴让他离开的，尤其是科普兰。毫无疑问，他的工作对科普兰而言肯定是构成了威胁。但幸运的是，加托夫虽然不是每天都和韦尔奇在一起，但他却并不这样看。和他一起用过那次晚宴后，韦尔奇并没有立即答应他的要求。于是加托夫在回康涅狄格州西港家中的两个小时旅途中，他不停地给韦尔奇打电话继续游说。

加托夫确实表现出了对韦尔奇的器重。他答应给韦尔奇，在科普兰给他涨1000美元工资的基础上再涨2000美元，答应让他负起更多的责任，以及防止官僚作风。

就这样，第二天早晨，在欢送韦尔奇的聚会举行之前，他决定留下来。

加托夫的认可——他认为韦尔奇与众不同而且特殊——这也给韦尔奇本人留下了深刻的印象。打那以后，“区别对待”便成了对韦尔奇进行管理的一个基本组成部分。

也许有人会认为，为得到高于标准涨幅的工资，韦尔奇的行为达到了极端。不过区别本身就是非常极端的行为，奖赏那些最优秀的人才，同时剔除那些滥竽充数的职员，严格执行区别对待，确实可以产生真正的明星——这些明星将创建伟大的事业。

### (3) 怒发冲冠之功

做人要有一股子脾气，做事更要有一股子硬气。

有位大学毕业生一心想到美国留学，学习美国的先进技术，以便将来报效国家。他通过了所有的出国考试，成绩都很优秀，也联系好了去美国的学校，只要获得签证就可以出去了。这位同学其貌不扬，人又有些内向，屡次去签证都被一一拒签了。当他最后一次去签证被拒签后，他的愤怒终于爆发了，他指着签证官的脸大声喊道：“你们美国有什么好，老子他妈的还不去了，我在中国一样学到先进的技术。”美国的签证官员被他的愤怒惊呆了，他在中国签证这么多年，还没有一个人敢指着他的脸大声说话，他也恼怒了，大声喊道：“你为什么说我们美国不好。”这位学生回答道：“一个以貌取人，拒绝人才进入的国家就是不好。”签证官说道：“我今天就给你签证，让你到美国去看一看，美国到底是好是坏。”这位学生终于去了美国，他之所以能去美国，应归于他的愤怒之功。

说起来也许无人相信，规模宏大的纽约劝业银行，它的创立与发展，也只是由于该行总经理佛勒的一怒之功。

这不是在胡说吗？但事实确是如此。有一次，佛勒与某大银行的一位经理见面时，偶然说起他想要在长岛设立一家银行，若能如愿以偿，将来生意一定发达，前途未可限量。但是那位经理怎样回答他呢？他不但对于这个计划不加半点批评，而且露出十分轻蔑的样子说：“好啊！只要你的命够长，也许有一天，你是可以在这里开一家银行的。”说着便起身告辞。

佛勒先生后来告诉别人说：“当时我听了他的冷言冷语，不觉燃起万丈怒火，这是什么话？‘只要你的命够长’这不是等于说我是一个庸碌无

能、怠惰成性、专等机会的人吗？这不是等于讥讽我‘这辈子也开不了银行吗’？这样大的一个耻辱，岂是一个堂堂男子所能忍受？好，我立刻打定主意，尽快着手开设一家银行给他瞧瞧，而且非使我的银行营业额，超过他的记录不可。我真的这样做了，而且不到四年，我们银行的存款数额，果然已经超过他的一倍以上。”

佛勒如果当时没有那股怒火，说不定他不会开银行。

他的成功秘诀就是：“用努力来发泄胸中怒气。”结果，终于把侮辱他的对手压倒。

你参观过应用各种机器的工厂吗？那些最有效、最精良的机器，整天都是静静地转动着，不易损毁，也不易发生种种意外；但那些劣等的机器，却总是从早到晚唧唧喳喳的，而且常常发生故障，少不得有一个维修员整天在旁修理。

一个善于利用愤怒的人，就像那些精良的机器一般，他把愤怒藏在心里，造成一种惊人的力量，使自己静静地沉着前进，奋斗到底。反之，那些不善于利用愤怒的人，一遇刺激就立刻大发雷霆，无所不为，结果不但一无所成，而且常致丧财杀身，好像那些劣等机器所遭遇的一样。

## 7 “硬”：立足原则，当仁不让(3)

所以当你怒气上冲时，千万别盲目发作。比如大声叱骂、拉头发、撕衣裳、摔椅子……结果遭遇最大损失的，还是你自己。

远在二百多年前，一位大诗人就说过这样几句话：“愈是在一个善于忍耐的人面前，你愈得当心他的怒气发作。当他那股积愤一旦爆发时，将

非任何人所能阻止。”

#### (4) 厚脸皮做人，硬头皮做事

做人面皮薄不行，做事没手段难成。当你做事乏招时也可以试试“硬着头皮上”的效果。

汉代的大辞赋家司马相如以一篇《子虚上林赋》海内闻名。博雅之士无不以结识司马相如为荣。但司马相如放任不羁，又不治生业，一派浪荡公子相。

这一年，司马相如外游归川，回来的路上路过临邛。临邛县令久仰司马相如之名，恭请至县衙，连日宴饮，写赋作文，好不热闹。

此事惊动了当地富豪卓王孙。卓王孙原是赵人，秦人移民时迁来临邛，以冶铁致富，家有万金，奴仆千人，听说来了个才子司马相如，也想结识一下，以附庸风雅。但他仍摆脱不了商人的庸俗，故而实为请司马相如，但名义上却是请县令王吉，让司马相如作陪。司马相如本看不起这班无才暴富之人，所以压根没准备去“陪宴”。

到了约定日期，卓王孙尽其所能，大排宴席。县令王吉因平日依仗卓王孙钱财之事甚多，所以早早就到了，但时辰早过，司马相如却没有来，卓王孙如热锅蚂蚁一样，王吉只好亲自去请。

司马相如正在高卧独饮，驳不过王吉面子，来到卓府，卓王孙一见穿戴，心中早已怀瞧不起之意，心想自己是要脸面之人，请来的却是一个放荡无礼之辈。

司马相如全然不顾这些，大吃大嚼，只顾与王吉谈笑，早把卓王孙冷在一边。

忽然，司马相如听到内室传来凄婉的琴声，那琴声不俗，司马相如一下子停止了说笑，倾耳细听起来。

卓王孙原被冷在一边，讪讪地无意思，今见琴声引住了这位狂士，于是夸耀说这是寡女卓文君所奏。司马相如早已痴迷在那里，忙请求让卓文君出来相见。卓王孙经不住王吉窜掇，派人唤出卓文君。

司马相如一见卓文君，两眼直勾勾愣在那里，他万万没想到这俗不可耐的卓王孙竟有这般美丽高雅的女儿。于是要过琴来，弹了一曲《凤求凰》向卓文君表达爱意。卓文君心里明白，爱慕司马相如的相貌和才华，当夜私奔到司马相如处，以身相许。经过商量，两人一起逃回成都。

卓王孙知道后，气得暴跳如雷，又是骂女儿不守礼教，又是骂司马相如衣冠禽兽，发誓不准他们返回家门。

卓文君随司马相如回到成都后才知道，她的夫君虽然名声在外，但家中却很贫寒。万般无奈，他们只好返回临邛，硬着头皮托人向卓王孙请求一些资助，不料，卓王孙破口大骂：“我不治死这个没出息的丫头就算便宜她了，还想要我接济，一个子儿也不给！”

夫妇俩听说父亲的态度如此坚决，心都凉了半截儿，可是眼下身无分文，日子可怎么过呢？到底她们俩都有“才”，很快想出了一个“绝招”。

第二天，司马相如把自己仅有的车、马、琴、剑及卓文君的首饰卖了一笔钱，在距卓府不远的地方租了一间屋子，开了一个小酒铺。

司马相如穿上伙计的衣服，卷起袖子和裤腿，像酒保一样，又是擦桌椅，又是搬物件；卓文君穿着粗布衣裙，忙里忙外，招待来客。

酒店刚开张，就吸引了许多人来。这倒不是因为她们卖的酒菜价廉物

美，而是前来目睹这两位远近闻名的落难夫妇。司马相如夫妇一点也不感难堪，内心倒很高兴，因为这正好达到了他们的目的——给顽固不化的老爷子现现眼。

很快，临邛城里人人都在议论这件事，有的对这一对夫妇表示同情，有的责备卓王孙刻薄。卓王孙毕竟是一位有身份、有脸面的人物，十分顾忌流行一时的风言风语，居然一连几天都没有出门。

有几个朋友劝卓王孙说：“令爱既然愿意嫁给他，就随她去吧。再说司马相如毕竟当过官，还是县令的朋友。尽管现在贫寒，但凭他的才华，将来一定会有出头的日子，应该接济他们一些钱财，何必与他们为难呢？”

这样一来，卓王孙万般无奈，分给卓文君夫妇仆人百名，钱财百万，司马相如夫妇大喜，带上仆人和钱财，回成都生活去了。

司马相如与卓文君的求人战术，颇有几分泼皮无赖精神。套用一句老百姓的俗话，这叫做“死猪不怕开水烫”——我已经走投无路，到了这步田地，还要那面皮做甚？要丢人现眼，索性一块儿丢了吧。

## 8 “愚”：大智若愚，赢在糊涂(1)

学学猫头鹰，睁一只眼，闭一只眼。你说我糊涂，其实我不傻。只是世事多变幻，创业难，败家快，人说水至清则无鱼，人至察则无友。其实是，明哲保身，大智者往往大愚，聪明者多，能过“愚”字关者鲜矣。

水至清则无鱼，人至察则无友

### (1) 糊涂人聪明一世

人应该学会聪明，学会生存之道。但不是学小聪明，小聪明的人能聪

明一时而不能聪明一世。大智若愚，表面上糊涂的人，虽不计一时的得失却能聪明一世，明哲保身，始终立于不败之地，在人性的很多领域就是这种现象。

清代的郑板桥在自己奋斗了一生即将离去之时，留下了“难得糊涂”这一名训，是不无道理的。仔细品味，它竟适合于人性丛林中的某些领域。

糊涂与清醒是相对应的。清醒意味着理智与理性，人要想在丛林中行走必须保持着清醒的头脑，这样才不致于决策失误，才能更好地实现自己的目标，去和别人竞争，去战胜别人，从而实现自己的利益。那么这样说“糊涂”自然无它的领地了？不，有，尽管很少，所以才难得。

在人性的丛林里，我们必须时刻保持清醒。谁是我们的朋友？谁是我们的对手？可以依靠谁，不可以依靠谁？应该怎么去战胜对方？应该怎么去上台阶？对于这些问题，我们不能不清醒。这是生活的一个方面，也是我们起码的生存条件。离开了这些认识，我们将生活在一片盲目之中而不知所措。

在与上级相处的领域里，糊涂总比聪明好。萧何便是很好的例子。当年与刘邦共打天下的各位有功之臣，都非平庸之辈，而最后皆被刘邦和吕氏疏远和加害，唯有萧何能安度晚年，为何？萧何确实有一幅难得的糊涂。他从来对一些大事持漠不关心的态度，这样刘、吕便放松了对他的注意，从而聪明地保全了自己。

上级毕竟有他的权力，一旦你表现出才智超过他，他便有一种不安全感，他不会让你长期这样下去的，可以说这是人性的必然，一旦你是位特聪明的人，你就更应该注意保护自己，不要处处张扬你的聪明和才智，

要尽量装得糊涂一点，装得不如你的上司，让他获得一种优越感，让他陶醉于他的成就之中，而你则小事糊涂一点，大事注意一点就行了。这样的糊涂，并非显示出了你的无知。只要能保全自己，还是应该这样的。

聪明的读者，但愿你能聪明一世。而不要聪明一时，也不要糊涂一世。既然难得糊涂，那就不应该多，适可而止为最佳。

## (2) 不要以为自己比别人聪明

自以为聪明的人往往不得善终，而真正大智大慧的人，表面上都似乎有点“愚”。不败人生，“才”不外露。

心理学研究表明：人普遍有一种自我优越感，而且一个人的行为、情绪往往与这一优越感有着极大的关联；一旦他意识到自己的可笑幼稚或愚蠢，那种优越感便会给自我一个爽快的奖赏。反之，优越感由于感到自我的失败，而这失败是对方造成的，因而便会产生一种近乎专横的粗暴，并通过情绪和行为或语言把这种粗暴施加于对方，甚至于是一种不挫败对方绝不罢休的厌恨。

所以，这是一个可怕的阴暗领域，然而，它又是那么普遍地存在。作为人的劣根性，它象个幽灵，缠着人类不放。我们看不惯这一可恨的家伙，但却拿它毫无办法。在此之前，我们甚至不知道它的存在，尽管在日常交际中，我们时常感到有某种东西在驾驭着人们的情绪，我们一不小心，它就要煽起对方的怒火与厌恨，更糟的是，有时候我们根本不知道自己做错了什么，因而就让对方忽然就对自己冷淡了起来。

我们之所以这么无知，全是因为我们自己也在犯着同样的毛病：自作聪明，过分相信自己。就是因为这毛病，我们时常在无意中因抓住对方的

缺点或错误而没加遮拦的加以指出，而这极大的伤害了对方精心为自己构造的优越感。又或者，我们时常在无意中抓住一个显示自己聪明的地方，便迫不及待地希望对方能注意到自己的智慧，而这无疑使他的优越感感到极大的不满。而事实上，我们的“无意”也并非真正的无意，而是我们习惯了“有意”之后从而对“有意”产生的一种淡漠的感觉。这种“无意”往往就是最为深刻的“有意”。

约翰·华纳梅克曾说：“有些人不知道，自己总是随身带着一把放大镜，当他们希望时，就用它来看别人的不完美。”其实，“有些人”是多么保守的字眼，华纳梅克对人类社会也太过温和了，因而才显得那么留情面。“别人的不完美”往往给观察者一种高人一等的优越满足感，而同时忘记了自己身上也有着同样的不完美。而当我们看到他人的才智，看到他人的成功时，我们所兴起的就不仅仅是妒忌，甚至还会因此而对他产生一种毫无来由的厌恨与不屑，当我们看到荧屏上的这类形象时，我们打心底里发出鄙夷的哼声，而此时，我们却多么可笑地暗自认同了自我。

“你的愚笨，便是他的骄傲；你的聪明，便是他的耻辱。”

### (3) 处事不要太认真

有位智者说，大街上有人骂他，他连头都不回，他根本不想知道骂他的人是谁。因为人生如此短暂和宝贵，要做的事情太多，何必为这种令人不愉快的事情浪费时间呢？

## 8 “愚”：大智若愚，赢在糊涂(2)

做人是一门学问，甚至是用毕生精力也未必能勘破个中因果的大学问，

多少不甘寂寞的人求原竟委，试图领悟到人生真谛，塑造出自己辉煌的人生。然而人生的复杂性使人们不可能在有限的时间内洞明人生的全部内涵，但人们对人生的理解和感悟又总是局限在事件的启迪上，比如：做人不能太较真便是其中一理，这正是有人活得潇洒，有人活得累的原因之所在。

做人固然不能玩世不恭，游戏人生，但也不能太较真，认死理。“水至清则无鱼，人至察则无友”。太认真了，就会对什么都看不惯，连一个朋友都容不下，把自己同社会隔绝开。镜子很平，但在高倍放大镜下，就成凹凸不平的山峦；肉眼看得干净的东西，拿到显微镜下，满目都是细菌。试想，如果我们“戴”着放大镜、显微镜生活，恐怕连饭都不敢吃了。再用放大镜去看别人的毛病，恐怕那家伙罪不容诛、不可救药了。

古今中外，凡是能成大事的人都具有一种优秀的品质，就是能容人所不能容，忍人所不能忍，善于求大同存小异，团结大多数人。他们极有胸怀，豁达而不拘小节，大处着眼而不会目光如豆，从不斤斤计较，纠缠于非原则的琐事，所以他们才能成大事、立大业，使自己成为不平凡的伟人。

不过，要真正做到不较真、能容人，也不是简单的事，需要有良好的修养，需要有善解人意的思维方法，需要从对方的角度设身处地地考虑和处理问题，多一些体谅和理解，就会多一些宽容，多一些和谐，多一些友谊。比如，有些人一旦做了官，便容不得下属出半点毛病，动辄捶胸顿足，横眉立目，属下畏之如虎，时间久了，必积怨成仇。想一想天下的事并不是你一人所能包揽的，何必因一点点毛病便与人斗气呢？可如若调换一下位置，挨训的人也许就理解了上司的急躁情绪。

在公共场所遇到不顾心的事，实在不值得生气。素不相识的人冒犯你

肯定是别有原因的，不知哪一种烦心事使他这一天情绪恶劣，行为失控，正巧让你赶上了，只要不是侮辱了你的人格，我们就应宽大为怀，不以为意，或以柔克刚，晓之以理。总之，不能与这位与你原本无仇无怨的人瞪着眼睛较劲。假如较起真来，大动肝火，刀对刀、枪对枪地干起来，酿出个什么后果，那就犯不上了。跟萍水相逢的陌路人较真，实在不是聪明人做的事。假如对方没有文化，一较真就等于把自己降低到对方的水平，很没面子。另外，对方的触犯从某种程度上是发泄和转嫁痛苦，虽说我们没有分摊他痛苦的义务，但客观上确实帮助了他，无形之中做了件善事。这样一想，也就容过他了。

清官难断家务事，在家里更不要较真，否则你就愚不可及。老婆孩子之间哪有什么原则、立场的大是大非问题，都是一家人，非要用“阶级斗争”的眼光看问题，分出个对和错来，又有什么用呢？人们在单位、在社会上充当着各种各样的规范化角色，克尽职守的国家公务员、精明体面的商人，还有广大工人、职员，但一回到家里，脱去西装革履，也就是脱掉了你所扮演的这一角色的“行头”，即社会对这一角色的规矩和种种要求、束缚，还原了你的本采面目，使你尽可能地享受天伦之乐。假若你在家还跟在社会上一样认真、一样循规蹈矩，每说一句话、做一件事还要考虑对错、妥否，顾忌影响、后果，掂量再三，那不仅可笑，也太累了。头脑一定要清楚，在家里你就是丈夫、就是妻子。所以，处理家庭琐事要采取“绥靖”政策，安抚为主，大事化小，小事化了，和稀泥，当个笑口常开的和事佬。具体说来，作丈夫的要宽厚，在钱物方面睁一只眼，闭一只眼，越马马虎虎越得人心，妻子给娘家偏点心眼，是人之常情，你根本就别往

心里去计较，那才能显出男子汉宽宏大量的风度。妻子对丈夫的懒惰等种种难以容忍的毛病，也应采取宽容的态度，切忌唠叨起来没完，嫌他这、嫌他那，也不要偶尔丈夫回来晚了或有女士来电话，就给脸色看，鼻子不是鼻子脸不脸的审个没完。看得越紧，逆反心理越强。索性大撒把，让他潇洒去，看有多大本事，外面的情感世界也自会给他教训，只要你是个自信心强、有性格有魅力的女人，丈夫再花心思也不会与你隔断心肠。就怕你对丈夫太“认真”了，让他感到是戴着枷锁过日子，进而对你产生厌倦，那才真正会发生危机。家里是避风的港湾，应该是温馨和谐的，千万别把它演变成充满火药味的战场，狼烟四起，鸡飞狗跳，关键就看你怎么去把握了。

上面曾提道，有位智者说，大街上有人骂他，他连头都不回，他根本不想知道骂他的人是谁。因为人生如此短暂和宝贵，要做的事情太多，何必为这种令人不愉快的事情浪费时间呢？这位先生的确修炼得够可以了，知道该干什么和不该干什么，知道什么事情应该认真，什么事情可以不屑一顾。要真正做到这一点是很不容易的，需要经过长期的磨炼。如果我们明确了哪些事情可以不认真，可以敷衍了事，我们就能腾出时间和精力，全力以赴认真地去做该做的事，我们成功的机会和希望就会大大增加；与此同时，由于我们变得宽宏大量，人们就会乐于同我们交往，我们的朋友就会越来越多。事业的成功伴随着社交的成功，岂非人生一大幸事乎？

8 “愚”：大智若愚，赢在糊涂(3)

(4) 谁是英雄？

《三国演义》中有一段“曹操煮酒论英雄”的故事。当时刘备落难投靠曹操，曹操很真诚地接待了刘备。刘备住在许都，以衣带诏签名后，为防曹操谋害，就在后园种菜，亲自浇灌，以此迷惑曹操，放松对自己的注视。一日，曹操约刘备入府饮酒，谈起以龙状人，议论谁为世之英雄。刘备点遍袁术、袁绍、刘表、孙策、刘璋、张绣、张鲁、韩遂，均被曹操一一贬低。曹操指出英雄的标准——“胸怀大志，腹有良谋，有包藏宇宙之机，吞吐天地之志。”刘备问“谁人当之？”曹操说，只有刘备与他才是。刘备本以韬晦之计栖身许都，被曹操点破是英雄后，竟吓得把匙箸也丢落在地下，恰好当时大雨将到，雷声大作。刘备从容俯拾匙箸，并说“一震之威，乃至于此”，巧妙地将自己的惶乱掩饰过去，从而也避免了一场劫数。刘备在煮酒论英雄的对答中是非常聪明的。

刘备藏而不露，人前不夸张、显炫、吹牛、自大、装聋作哑，不把自己算进“英雄”之列，这办法是很让人放心的。他的种菜、他的数英雄，至少在表面上收敛了自己的行为。一个人在世上，气焰是不能过于张扬的。

孔子年轻的时候，曾经受教于老子。当时老子曾对他讲：“良贾深藏若虚，君子盛德容貌若愚。”即善于做生意的商人，总是隐藏其宝货，不令人轻易见之；而君子之人，品德高尚，而容貌却显得愚笨。其深意是告诫人们，过分炫耀自己的能力，将欲望或精力不加节制地滥用，是毫无益处的。

中国旧时的店铺里，在店面是不陈列贵重的货物的，店主总是把它们收藏起来。只有遇到有钱又识货的人，才告诉他们好东西在里面。倘若随便将上等商品摆放在明面上，岂有贼不惦记之理。不仅是商品，人的才能

也是如此。俗话说“满招损，谦受益”，才华出众而又喜欢自我炫耀的人，必然会招致别人的反感，吃大亏而不自知。所以，无论才能有多高，都要善于隐匿，即表面上看似没有，实则充满的境界。

小聪明着眼于炫耀，大聪明则致力于事业。

## 9 “和”：和气生财，财生和气(1)

在人海中，如果我们不想孤立，那么学会如何与人相处吧。林子大了，什么鸟都有，不要求你喜欢所有的人，但同时世上也没有什么最牛的人。

### (1) 为他人着想，为自己铺路

立身处世难免与人有口舌之争，然而聪明的人以和为贵，尽量避免争论，赢得别人的好感，那么在人海中，我们就不再孤立。

著名的心理学家卡尔·罗吉斯在他的《如何做人》一书中写道：

“当我尝试去了解别人的时候，我发现这真是太有价值了。我这样说，你或许会觉得奇怪。我们真的有必要这样做吗？我认为这是必要的。在我们听别人说话的时候，大部分的反应是评估或判断，而不是试着了解这些话，在别人述说某种感觉、态度和信念的时候，我们几乎立刻倾向于判定‘说得不错’或‘真是好笑’、‘这不正常吗’、‘这不合情理’、‘这不正确’、‘这不太好’。我们很少让自己确实地去了解这些话对其他人具有什么样的意义。”

这就是我们善于以自我为中心的人类过分地相信自我的标准。因而在日常的人际交往中，我们遭遇太多的争论，造成太多心与心的嫌隙。在那些自以为是的争论中，我们竭尽全力地维护那些并不全面、并不成熟的观

点。对那些无关紧要的问题不足称道的异己意见，我们给予太隆重的对待。一场狂风暴雨般的唇枪舌箭过后，我们得到的仅是“心乱”，失去的却是“亲密无间”，或许，我们还得到些什么。在过后的日子里，我们发现那是嫌隙与隔膜。感谢上帝，我们因此又多了一个“敌人”。在以后的日子里，我们有更多的机会锻炼我们那“锐不可挡”的口才。

卡耐基曾说：你赢不了争论。要是输了，当然你就输了；如果赢了，还是输了。在争论中，并不产生胜者，所有不愿对敌的人在争论中都只能充当失败者，无论他（她）愿意与否。因为，十之八九，争论的结果都只会使双方比以前更相信自己绝对正确，或者，即使你感到自己的错误，却也决不会在对手跟前俯首认输。在这里，心服与口服没法达到应有的统一，人的固执性，将双方越拉越远，到争论结束，双方的立场已不再是开始时的并列，一场毫无必要的争论造成了双方可怕的对立。所以，天底下只有一种能在争论中获胜的方式，就是避免争论。

避免争论是赢得争论的唯一方式

正如班杰明·富兰克林所说的：“如果你老是抬杠、反驳，也许偶尔能获胜，但那是空洞的胜利，因为你永远得不到对方的好感。”

在热闹的争论中，我们日益变得孤立。当所有人都不对我们表示好感时，我们终于体会到“人多时候最寂寞”的悲凄境地。“佛祖”释迦牟尼来到我们的面前，一片祥和中，告诫我们：“恨不消恨，端赖爱止。”争强疾辩绝不可能消弭误会。所以，我们不再固执，我们准备抛弃争论，重头做起。

让我们回到平凡的生活中来，听一听林肯是如何斥责一位和同事发生

热烈争吵的青年军官的：

“任何决心有成就的人，决不肯在私人争执上耗费时间。争执的后果不是他所能承担得起的。而后果包括发脾气，失去了自制。要在跟别人拥有相等权利的事物上多让步一点；而那些显然是你对的事情就让步少一点，与其跟狗争道，被它咬一口，倒不如让它先走。就算宰了它，也治不好你被咬的伤。”

是的，我们承担不起后果，“就算宰了它，也治不好你被咬的伤。”所以我们宁愿在一定基础上作出让步，以避免争论。

我们要学会“承认自己也许会错”。苏格拉底在雅典一再告诫门徒：“我只知道一件事，就是我一无所知。”

所以，在承认自己错误的同时，我们便已备下了灭火剂。但这也许并不够，因为灭火剂也会有“没招”的时候，至少，当今的灭火剂是如此。所以，我们在小心翼翼地试图指出对方显然是错的地方时，我们不得不讲究一个适当的方式。

英国 19 世纪一位叫查士德·斐尔的爵士对他儿子说：

“如果可能的话，要比别人聪明，却不要告诉人家你比他聪明。”

300 年前的伽利略说：

“你不可能教会一个人任何事情；我只能帮助他自己学会这件事情。”

事实上，我们已深深领教了“死要面子”的苦果，所以，此时，我们不再面临任何的障碍，我们有足够的勇气和力量，用来迅速而热诚地承认自己的错误，这比起为自己争辩有效和有趣得多。

避免争论，我们赢得了好感。

## (2) 你给别人留面子，别人给你好办事

在做人办事时，应和和气气，有损人面子的事情一定不要做，有损别人面子的话则一定不要说，这样，当请别人给你办事时，别人才不致于拒绝。不给人面子带来的后果有时是很严重的。

三国名将关羽，过五关，斩六将，温酒斩华雄，匹马斩颜良，偏师擒于禁，擂鼓三通斩蔡阳，“百万军中取上将之首，如探囊取物耳”。然而，这位叱咤风云、威震三军的一世之雄，下场却很悲惨，居然被吕蒙一个奇袭，兵败地失，被人割了脑袋。

关羽兵败被斩的最根本原因是蜀吴联盟破裂，吴主兴兵奇袭荆州。吴蜀联盟的破裂，原因很复杂，但与关羽其人的骄傲有着密切的关系。

## 9 “和”：和气生财，财生和气(2)

诸葛亮离开荆州之前，曾反复叮嘱关羽，要东联孙吴，北拒曹操，但关羽对这一战略方针的重要性认识不足。他瞧不起东吴，也瞧不起孙权，致使吴蜀关系紧张起来。关羽驻守荆州期间，孙权派诸葛瑾到他那里，替孙权的儿子向关羽的女儿求婚：“求结两家之好”，“并力破曹”，这本来是件好事。以婚姻关系维系补充政治联盟，历史上多有先例。如果放下高傲的架子，认真考虑一番，利用这一良机，进一步巩固蜀吴的联盟，将是很有益处的。但是，关羽竟然狂傲地说：“吾虎女安肯嫁犬子乎！”

不嫁就不嫁嘛，又何如此出口伤人！试想这话传到孙权那里，孙权的面子如何吃得消！又怎能不使双方关系破裂！

关羽的骄傲，使自己吃了一个大大的苦果，被自己的盟友结束了生命。

俗话说：蚊虫遭扇打，只为嘴伤人。以尖酸刻薄之言讽刺别人，只图自己嘴巴一时痛快，殊不知会引来意想不到的灾祸。人与人之间原本没有那么多的矛盾纠葛，往往只是因为有人逞一时之快，说话不加考虑，只言片语伤害了别人的自尊，让人下不来台，心中怎能不燃起一股邪火？有了机会，后咬一口，也伺情理之中的事。

### (3) 夫妻之道，智中求和

在家庭暴力日显突出的今日，如何处理好夫妻之间的战争关系重大。实际上，没有矛盾的家庭是不存在的，有矛盾要巧妙地化解，因为战争对谁都会造成伤害，谁都不会成为赢家。

下面这个避免正面战争的例子或许对你有所启示。

丈夫常通宵达旦地在外打牌，妻子痛苦不堪。女友道出一招，劝其一试。

某夜，丈夫中途回家取钱，敲门喊道：“开门，我是你老公。”

妻子吓一声：“你以为装成我老公，我就放你这色狼进来。”

丈夫急了：“我真的是你老公。”

妻子大吼：“快滚，我老公从不这么早回家，你不再滚，我打110了。”丈夫气得跳脚骂娘，没办法只得走开。挨到凌晨三四点钟才得以敲门入内。

一进门，妻子即说：“你终于回来了。11点左右有个坏人想冒充你混进来占便宜，被我骂走了。”

丈夫余怒未消，气呼呼地说道：“我看你是睡昏了头，连我的声音也听不出来。”

妻子问：“那昨天、前天也是你敲的门？”

丈夫一惊：“有这等事？”

丈夫埋伏在家，一心等待机会打击流氓犯罪，谁知苦等三个晚上均风平浪静，便问妻子：“那家伙为啥不露面？你该不是神经过敏？”

妻子说：“钟馗在，鬼还敢上门么？你想想，把我孤单一一人丢在家，不是给坏人可乘之机？我提心吊胆担惊受怕地过日子，总有一天会成精神病的。”

丈夫一想是这理，于是晚上很少独自外出，家庭生活从此又得安宁。

妻子感谢女友帮了大忙，问其如何想出这一绝招？女友笑答：“实践出真知。”

## 第四部分

### 己立方能立人——打好人脉资源大厦的基础

“士为知己者死”，你只有以平等的姿态去对待人，他才有可能成为你的朋友，尤其是那些身份比你低的朋友，你若高看他一眼，在关键时刻，挺身而出，为你赴汤蹈火、两肋插刀的，一定是他。

#### 1 平等——打开心灵的钥匙

“士为知己者死”，你只有以平等的姿态去对待人，他才有可能成为你的朋友，尤其是那些身份比你低的朋友，你若高看他一眼，在关键时刻，挺身而出，为你赴汤蹈火、两肋插刀的，一定是他。

差不多所有的华人老板，都认为企业的一件大事，就是老板如何关心

员工，以平等的姿态对待员工。

在日本神户的一家华人开的夜总会里有一个员工，在来这里工作之前，他曾经在好几家外国人经营的公司服务过。但他运气太差，无论他怎样努力工作，这几家公司的老板都认为他不听话。奇一書八網他们总是不说明理由，就随便开除员工。他工作的最后一家公司，老板以遗失东西为由，把他和所有有嫌疑的人都炒了鱿鱼。

此后，他才来到这位华侨开的夜总会谋生。

就是这名员工，有一天，在他上班的时候，看见办公室的桌子上摆放着一个大蛋糕。但他并没在意，一会就把这件事忘记了。

突然有人通知他说：“你太太马上就要到公司来，是董事长请来的，听说是为了一件非常重要的事。”

这位员工心中猛然一惊，忐忑不安起来：又出了什么事？

就是这时，公司广播，通知所有员工到办公室去。

董事长步入办公室兴高彩烈地宣布：“生日宴会现在开始。”

而公司里只有他一个人是今天过生日。于是他机械地坐在被指定的中央位置上，而妻子被安排在他的旁边椅子上坐下了。

桌子上面放着他上班时看到的蛋糕，上面用巧克力写着他的名字。他的眼睛湿润了，自己的生日都记不得，董事长却在百忙之中亲自来主持宴会，他有点受宠若惊。

董事长又接着宣布公司特许他休息一天，带太太出去玩一玩。

从此以后，他更加努力地工作。

“士为知己者死”，这是中国一句老话。很多华侨企业家正是利用这

一点，让职工从心里觉得老板和自己是知己，从而尽心尽力为企业服务。

女强人吴舜文，虽然不能陪员工们一起喝酒、唱歌、尽情地放松自己，然而她用其他方法弥补这方面的缺陷。

一次，公司开游园会，那天吴舜文的精神体力都感觉不佳，然而，当公司许多人都邀请她参加时，她强打起精神，穿起运动服，戴上运动帽，神采奕奕地来到了会场。

她光顾了每一个摊位，与各位家属打成一片，把好吃的东西分给小孩，与公司职工们亲切交谈，平等地对待每一个人。员工们也以同样的热情来回报她的公司。

在积累人脉资源的过程中，平等待人是获得别人尊重的前提，也只有平等相待，才能走入对方的心灵。

没有平等就没有尊重。

## 2 微笑——融化坚冰的阳光(1)

在人生的道路上挫折、困难甚至绝境是避免不了的，最重要的是要坦然面对，自信自强，让灵魂始终微笑，高举那面叫做自信的胜利之旗。因为穿透灵魂的微笑，常常在生命边缘蕴含着震撼世界的力量，让人生所有的苦难如轻烟一般飘散。

非洲的一座火山爆发后，随之而来的泥石流狂泻而下，迅速流向坐落在山脚下不远处的小村庄，农舍、良田、树木，一切的一切都没有躲过被毁的劫难。滚滚而来的泥石流惊醒了睡梦中的一位14岁的小女孩。流进屋内的泥石流已上升到她的颈部。小女孩只露出双臂、颈和头部。及时

赶来的营救人员围着她一筹莫展。因为对于遍体鳞伤的她来讲，每一次拉扯无疑是一种更大的肉体伤害。此刻房屋早已倒塌，她的双亲也被泥石流夺去生命，她是村里为数不多的幸存者之一。当记者把摄像机对准她时，她始终没叫一个“疼”字，而是咬着牙微笑着，不停地向营救人员挥手致谢，两手臂做出表示胜利的“V”字形。她坚信政府派来的救援部队一定能救她。可是营救人员最终也没能从固若金汤的泥石流中救出她。而她始终微笑着挥着手，直到一点一点地被泥石流所淹没。在生命的最后一刻，她脸上没有一点痛苦失望的表情，反而洋溢着微笑，而且手臂一直保持着“V”字形状。那一刻仿佛延伸一个世纪，在场的人含泪目睹了这庄严而又悲惨的一幕，心里都充满了悲伤。

没有什么东西能比一个阳光灿烂的微笑更能打动人的了。

微笑有着神奇的魔力，她能够化解人与人之间的坚冰；微笑也是你身心健康和家庭幸福的标志。

无论你在什么地方，无论你在做什么，在人与人之间，微笑是一种通用的语言，她能够消除人与人之间的隔阂。人与人之间的最短距离是一个可以分享的微笑，即使是你一个人微笑，也可以使你和自己的心灵进行交流和抚慰。

一旦你学会了阳光灿烂的微笑，你就会发现，你的生活从此就会变得更加轻松，而人们也喜欢享受你那阳光灿烂的微笑。

百货店里，有个穷苦的妇人，带着一个约四岁的男孩在转圈子。走到一架快照摄影机旁，孩子拉着妈妈的手说：“妈妈，让我照一张相吧。”妈妈弯下腰，把孩子额前的头发拢在一旁，很慈祥地说：“不要照了，你

的衣服太旧了。”孩子沉默了片刻，抬起头来说：“可是，妈妈，我仍会面带微笑的。”每想起这则故事，心就会被那个小男孩所感动。

如果你在生活的摄像机前也像那个贫穷的小男孩一样，穿着破烂的衣服，一无所有，你能坦然而从容地微笑吗？

面对着亲人，你的一个微笑，能够使他们体会到，在这个世界上，还有另外一个人和他们心心相连；

面对着朋友，你的微笑，能够使他们体会到世界上除了亲情，还有同样温暖的友情，让我们感受到，对朋友，他是重要的，必不可少的；

走遍世界，微笑是通用的护照；

不仅如此，笑，还是一种神奇的药方，它能医治许多疾病，并具有强身健体的医疗功能。医学家告诉我们，精神病患者很少笑，一个人有疾病或者有其他烦恼，那他也不会从心底发出笑声。

美国加利福尼亚大学的诺曼·卡兹斯曾患胶原病，这是一种疑难杂症，康复的可能性仅为五百分之一，而他就成为这个“一”。后来，他把当时的情况写在了《五百分之一的奇迹》这本书里：

“如果，消极情绪引起肉体消极的化学反应的话，那么，可以推测，积极向上的情绪可以引起积极的化学反应。

“可以推测，爱、希望、信仰、笑、信赖、对生的渴望等等，也具有医疗价值。”

卡兹斯认为，笑具有惊人的医疗效果：“我的体会是，如果能够从心底里发出笑声，并持续 10 分钟，会产生诸如镇痛剂一样的作用，至少可以解除疼痛两个小时，安安稳稳地睡觉。”

你的笑容，甚至也能给你带来巨大的成功。

美国旅馆大王希尔顿于1919年把父亲留给他的12000美元连同自己挣来的几千美元投资出去，开始了他雄心勃勃的经营旅馆的生涯。当他的资产奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜而自豪地把这一成就告诉了母亲。出乎意料的是，他的母亲淡然地说：“依我看，你和以前根本没有什么两样……事实上你必须把握比5100万美元更值钱的东西：除了对顾客诚实之外，还要想办法使来希尔顿旅馆的人住过了还想再来住，你要想出这样一种简单、容易、不花本钱而行之有效的办法去吸引顾客。这样你的旅馆才有前途。”

经过了长时间的迷惘，经过长时间的摸索，希尔顿找到了具备母亲说的“简单、容易、不花本钱而行之久远”四个条件的东西，那就是：微笑服务。

这一经营策略使希尔顿大获成功，他每天对服务员说的第一句话就是“你对顾客微笑了没有？”即使是在最困难的经济萧条时期，他也经常提醒职工们记住：“万万不可把我们心里的愁云摆在脸上，无论旅馆本身遭受的困难如何，希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”就这样，他们度过了最艰难的经济萧条时期，迎来了希尔顿旅馆业的黄金时代。

经营旅馆业如此，其他行业又何尝不是如此呢？生活中遇到的一切烦恼，又何尝不能用你的微笑化解呢？

## 2 微笑——融化坚冰的阳光(2)

所以，不论你现在从事什么工作，在什么地方，也不论你目前遇到了多么严重的困境，甚至你的人生遭遇了前所未有的打击，用你的微笑去面对它们，面对一切，那么一切都会在你的微笑前低头。

微笑，永远是我们生活中的阳光雨露。

那么，我们如何才能学会微笑，掌握这个化解人与人之间坚冰的微笑呢？

第一，你要相信自己的微笑是世界上最美丽的微笑；

第二，让那些能够带来轻松愉快的事情围绕着你；

第三，在办公室里的显眼位置上，摆放假日里令你难忘的照片，比如，你家里的小狗，正儿八经地戴着一幅眼镜，装模作样地打量着镜头。这些照片，可以使你从日常紧张的工作中得到片刻的休息。

第四，尽量消除或减少一些负面消息对你的影响。了解世界上所发生的一些新闻是重要的，但不必要每天都是如此。

第五，每天，在你的周围，去努力寻找那些幽默和欢乐的事情。即使你遇到了交通堵塞，在你等待的这段时间里，你不妨想像自己正在出演一部电视剧，你是剧中的一个人物，遇到了这么件事。类似的练习可以使欢乐取代压力。

最后，也是最为重要的一点，要学会自己微笑。记住一点，微笑不是仅仅为了别人，更是为了自己。

向你身边的每一个人都露出一个愉快的微笑吧，那样你会赢得一个和谐的世界，因为微笑是两个人之间最短的距离。

有一副对联：“眼前一笑皆知己，举座全无碍目人”。

俗语说：“一笑解千愁”。

法国作家阿诺·葛拉索讲过：“笑是没有副作用的镇静剂”。

的确，没有人能轻易拒绝一个笑脸。一个人每天几乎都会笑上几次，真正要一个人整天不苟言笑那才是件令人受罪的事。

服务行业的“微笑服务”，能使顾客盈门，生意兴隆，招财进宝。

谚语说：“一家无笑脸，不要开店”。世界著名的希尔顿饭店的创办人康拉德·希尔顿说：“如果我的旅馆只有一流的服务，而没有一流微笑的服务的话，那就像一家永不见温暖阳光的旅馆，又有何情趣可言呢？”

美国许多企业或公司的经理宁愿雇佣一位中学未毕业却有着迷人笑容的女雇员，而不愿聘请一个满脸“尊严”的哲学博士。卡耐基在他的《人性的弱点》中介绍了一个微笑而获得成功的例子：

纽约的百老汇大街证券交易所有名的经纪人斯坦哈特，过去是个严肃刻薄、脾气暴戾的人，以至他的雇员、顾客甚至太太见他都尤恐避之不及。后来，他请教了一位心理学家，学会了微笑，一改旧习，无论在电梯里还是在走廊上，不论是在大门口还是在商场，逢人三分笑，像普通的职员一样虔诚地与人握手。结果，不仅夫妻和睦相处，相亲相爱，而且顾客盈门，生意兴隆。从这个意义上说，微笑是一笔财富。

公关人员的“微笑外交”已先赢三分，使办事更加顺利。有一次，在商业谈判过程中，双方的意见“撞车”了，僵持不下，难以下台。这时，一方竟满脸含笑，讲起一个“撞车”的幽默故事：有一天起了大雾，雾浓得对面都难看见东西，公路上的汽车只好一辆咬着一辆的尾巴行驶。突然，前面的一辆刹车停了下来，后面的那辆撞上了前面的那辆车尾。后面的那

辆驾驶员跳下来吼：‘喂，不想活了吗？这么大的雾，怎么可以这样急刹车？’前面一辆车的驾驶员不紧不慢地回道：‘喂，老弟，还是让我问你一下，你的车跟着我开进我的车库里来，难道还不想倒车呀？’”双方哈哈大笑，紧张的气氛缓和了不少。

最后，双方经过一番冷静的商讨之后，都以微小的‘倒车’结束了谈判，取得了各自满意的成果。

这个经验告诉我们，微笑是事业的风帆。

热恋中的男女，“微笑恋爱”是爱情的升温器和催化剂。

电影《三笑》中秋香甜甜的三笑，每一次的“笑”都是对唐伯虎的心灵撞击、勾魂摄魄，使唐伯虎撼心荡腑、神魂颠倒。他感情的瀑布飞天而下，一泻不可遏止。这就是恋人微笑的魔力。没有微笑的恋爱，大都是冷冰冰、凉飕飕的，成功率极低。

一家人之间的“微笑相处”，能使感情融洽，相亲相爱。

上面提及的纽约证券交易所的经纪人斯坦哈特先生曾深有感触地说：“我结婚18年了，我很少向我太太微笑，甚至于绝少讲过几句话。”后来，他决定改变这种态度，他照着镜子对自己说：“你今天要把脸上的愁容一扫而光。”“你要有笑容，要微笑起来，现在就开始。”当他坐下来吃早点时，他对太太笑着打招呼：“亲爱的，早安！”他的太太简直被他的突如其来的微笑搞糊涂了，惊诧万分。他对太太笑着说：“从此以后，你会习惯我的这种态度的。”

他一直如此做下去，两个月过后，微笑发挥了作用，她的太太高兴极了，从而改变了家庭气氛，全家都感到比任何时候都和谐、幸福。

为什么微笑具有如此神功奇效呢？

(1)微笑是人脉交往中最简单、最积极、最乐意被人接受的一种方式方法。微笑代表着友善、亲切和关怀，是热情友好的表示。它明白告诉对方：“我对你怀着善意”、“我喜欢你”、“见到你我很高兴”、“你使我快乐”等等，给人以善良、热情、谦和、亲切、愉快和温暖的感觉。

## 2 微笑——融化坚冰的阳光(3)

(2)微笑折射出一个人的健康心理。微笑是社交最一般的礼貌和最基本的修养，是人们文明礼貌和良好修养的具体象征。它展示了一个人内心世界的和美，也表示了对他人友善的情感，给人的感受永远是暖融融的和煦春风。“笑一笑，十年少”、“笑口常开，青春永驻”，说的就是这个道理。

(3)微笑能给人以美的享受，振奋精神，改变情绪。

美国心理学家保罗·艾克曼研究证明：当人们露出悲哀、惊讶、厌恶、愤怒的表情时，他们的躯体似乎也作出相应的姿态，同时伴有心率变慢和体温下降等心理现象；而当人们露出微笑表情时，他们的心率加快，体温上升，情绪改变。

所以，微笑是和解意愿的表达，是合作心理的反应，是快乐、轻松和自信的标志，对方会被你诚恳大方、积极主动的微笑面容所感染，从而改变固执的态度和不良的情绪，产生舒服的感觉。

由此看来，世界上没有比笑口常开就能达到目的更便宜的事了。

在社交的花圃里，不能缺少笑声，不能没有笑声。你应该有一双聪慧

的善于发现的眼睛，时时看到生活中美好的一切。应该有一双灵敏善于感受欢乐的耳朵，谛听生活中让你感到喜悦的快乐声音。你嘴角上的花——笑容，该是永不凋谢的。

### 3 幽默——消除尴尬的灵药

在人际交往中，幽默的情怀无疑就像湿润的细雨，可以冲淡紧张的气氛，缓解内心的焦虑，缩短彼此间的距离，是胸襟豁达的表现，即使在不愉快中也能沁人心脾，破除尴尬。

幽默是破除尴尬的良方

生活中不乏有这样的人，品行端庄，为人朴实，但他总是一本正经，没个笑脸，让人觉得枯燥无味，可敬而不可亲。

富有幽默感的人就不同了。他们不但愉快地做事，更能愉快地说话，走到哪儿，欢乐就散布到哪儿。这样的人肯定有缺点，但由于有情趣，使人欢笑，使人快乐，人人都愿意与之相处。

幽默型的人，他们很少遵从逻辑的法则，相反经常运用奇谈怪论，或类似诡辩的手法，使对方如坠云里雾中。这种情况，与其说是为了理而辩，不如说是为了给自己找台阶下更来得贴切。打趣话、俏皮话、笑而不谑的话连续不断，使举座为之倾倒。这种才能特别发达的人，总是非常圆滑、灵活的聪明人。

有幽默感的人，必然是感觉敏锐的人，心理健康的人，也必然是笑颜常开的人，胸襟豁达的人，别人乐意与之交往、与之亲近、与之为友的人。这里面，性格乐观，胸襟豁达很重要。一个悲观厌世者当然不懂得幽默，

一个心地偏狭之人也与幽默无缘。

苏东坡是一个可敬、可爱又可亲的人，他总是把自己的所见所闻化成幽默的语言，传达给周围的人，制造欢乐的气氛，在嬉笑之余，又使人们回味和深思。有一次御史台的官僚们拿苏东坡的诗作根据，断章取义，无根据地分析，硬说他讽刺朝廷，诬蔑皇上，把他从湖州刺史任上抓来，关到大牢里，几乎杀头。经他的弟弟子由和许多好友大力营救，才保住了性命，贬到黄州任县令。然而迫害并没有就此结束，以后他继续受到多次打击，新账旧账一起算，越算越多，被贬谪去的地方也越来越远，最后竟贬到荒僻遥远的海南岛。长期的磨难使苏东坡认识到派系斗争激烈的严酷现实。他在著名的《水调歌头》一词里，曾很有深意的慨叹：“我欲乘风归去，又恐琼楼玉宇，高处不胜寒。”以后人们常用“高处不胜寒”来形容高层政界里的不易立足。

不仅如此，苏东坡还常常以嬉笑诙谐的形式，来曲折地发泄心中的不平之气。有一次，大家欢迎他讲故事，他当场编了一个新奇的故事，说得大家前仰后合。他说：

“昨夜，我做了一个梦，梦见两个峨冠博带的人找我，说海龙王请我去吃饭。我也确实很久没吃过饱饭了，听说请吃饭，心中很高兴，便冲涛踏浪，跟着他俩到了龙王的水晶宫。水晶宫里琼楼玉宇，百宝纷呈。龙王带一大群臣僚，还有嫔妃出来迎接我。他们说了许多称赞我的话。满桌山珍海味，身边一个美人专给我斟酒。那美人身材窈窕，肤色白嫩，双目像太液池里的秋波，一闪一闪地瞅着我，身上散发着香气，使我神魂颠倒。正在这时，龙王让我为今日之幸会题诗。我当即提笔挥就，盛赞龙王功德

和水晶宫里的豪华，并颂扬君臣的才学与嫔妃们的艳美。龙王高兴极了，夸奖我的文笔，给我赏赐了大量的珍宝。正在我得意的时候，忽然一个丞相模样的大臣，低声告诉龙王，说我写的诗里有讥讽大王的语气。龙王一听大怒，吩咐虾兵蟹将把我赶了出来。我一看这位相公，原来是乌龟变的。唉，我又受乌龟相公的算计呀！”

苏东坡就是这样，在幽默的谈笑中，曲折地发泄自己心中的不平怨气，忍耐艰难的遭遇，坚定自己的信心，什么样的环境也淹没不了他的智慧和才华。

有人曾说：“幽默是痛苦与欢乐交叉点上的产物。”这句话道出了幽默的内涵。以严肃的态度对待一切，而以轻松的态度对待自己，尤其是面对失败、面对挫折，面对生活中的种种不幸，以幽默的态度一笑置之，那实在是一种君子坦荡荡的磊落襟怀。

幽默是一种从容，是一种智慧，是一种达观。

#### 4 宽容——赢得爱戴的法宝

宽容，对人对己都可成为一种毋需投资便能获得的“精神补品”。学会宽容不仅有益于身心健康，而且对赢得友谊，保持家庭和睦、婚姻美满，乃至事业的成功都是必要的。因此，在日常生活中，无论对子女、对配偶、对老人、对学生、对领导、对同事、对顾客、对病人……都要有一颗宽容的爱心。宽容，它往往折射出待人处世的经验和艺术。宽容不是软弱，而是良好涵养的无言表达。

让它“去吧，宽容不是软弱！”

当然，宽容决不是纵容，不是无原则的宽大无边，而是建立在自信、助人和有益于社会基础上的适度宽大，必须遵循法制和道德规范。对于绝大多数可以教育好的人，宜采取宽恕和约束相结合的方法；而对那些蛮横无理的屡教不改的人，则不应手软。从这一意义上说“大事讲原则，小事讲风格”，乃是应取的态度。

宽容别人，决不是面对现实的无可奈何。在短暂的生命里程中，学会宽容，意味着你的人生更加快乐。

法国 19 世纪的文学大师维克多·雨果曾说过这样的一句话：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”雨果的话虽然浪漫，但很有现实意义。

相传古代有位老禅师，一日晚在禅院里散步，看见墙角边有一张椅子，他一看便知有位出家人违犯寺规越墙出去了。老禅师也不声张，走到墙边，移开椅子，就地而蹲。少顷，果真有一小和尚翻墙，黑暗中踩着老禅师的背脊跳进了院子。当他双脚着地时，才发觉刚才踏的不是椅子，而是自己的师傅。小和尚顿时惊慌失措，张口结舌。但出乎小和尚意料的是师傅并没有厉声责备他，只是以平静的语调说：“夜深天凉，快去多穿一件衣服。”

老禅师宽容了他的弟子。他知道，宽容是一种无声的教育。

有人说宽容是软弱的象征，其实不然，有软弱之嫌的宽容根本称不上真正的宽容。宽容是人生难得的佳境——一种需要操练、需要修行才能达到的境界。

宽容，首先是对自己的宽容。只有对自己宽容的人，才有可能对别人也宽容。人的烦恼主要来源于自己，即所谓画地为牢、作茧自缚。电视剧

《成长的烦恼》讲的都是烦恼之事，但是他们对儿女、邻居的宽容，最终都把烦恼化为了捧腹的笑声。

每个人都各有所长，各有所短。争强好胜容易失去做人的乐趣。只有承认自己某些方面不行，才能扬长避短，才能不因嫉妒之火吞灭心中的灵光。

宽容地对待自己，就是心平气和地工作、生活。这种心境是充实自己的良好状态。充实自己很重要，只有有准备的人，才能在机遇到来之时不留下失之交臂的遗憾。知雄守雌，淡泊人生是耐住寂寞的良方。轰轰烈烈固然是进取的写照，但成大器者，绝非只是热衷于功名利禄之辈。

三国时，诸葛亮初出茅庐，刘备称之为“如鱼得水”，而关、张兄弟却不以为然。在曹兵突然来犯时，兄弟俩便“鱼”呀“水”呀地对诸葛亮冷嘲热讽，诸葛亮胸怀全局，毫不在意，仍然重用他们。结果新野一战大获全胜，使关、张兄弟佩服得五体投地。如果诸葛亮当初跟他们一般见识，争论纠缠，势必造成将帅不和，人心分离，哪能有新野一战和以后更多的胜利呢？

唐朝谏议大夫魏征，常常犯颜苦谏，屡逆龙鳞，可唐太宗以宽容为怀，把魏征看做是照见自己得失的“镜子”，终于开创了史称“贞观之治”的太平盛世。

如果一语龃龉，便遭打击；一事唐突，便种下祸根；一个坏印象，便一辈子倒霉，这就说不上宽容，就会被百姓称为“母鸡胸怀”。真正的宽容，应该是能容人之短，又能容人之长。宽容的过程也是“互补”的过程。别人有此过失，若能予以正视，并以适当的方法给予批评和帮助，便可避

免大错。自己有了过失，亦不必灰心丧气，一蹶不振，同样也应该吸取教训，引以为诫，重新扬起工作和生活的风帆。只要你具备了真正的宽容，必能取人之长，补己之短，使自己受益匪浅。

海纳百川，有容乃大——宽容是一种修炼。

## 5 双赢——继续合作的基础

激烈的竞争，需要真诚的合作，长久的合作需要“双赢”为保证，协作的任何一方，不赢反亏，就失去了继续合作的基础，处在合作中受到伤害，那必然会陷入“你死我活”的游戏恶圈中。

双赢是继续合作的基础

有这么一则寓言故事。

一只狮子和一只狼同时发现一只小鹿，于是商量好共同追捕那只小鹿。它们合作良好，当野狼把小鹿扑倒，狮子便上前一口把小鹿咬死。但这时狮子起了贪心，不想和野狼平分这只小鹿，于是想把野狼也咬死，可是野狼拚命抵抗，后来狼虽然被狮子咬死，但狮子也深受重伤，无法享受美味。

试想一下，如果狮子不如此贪心，而与野狼共享那只小鹿，岂不就皆大欢喜了吗？

这个故事讲述的道理就是人们常说的“你死我活”或“你活我死”的游戏规则。

我们说，人生犹如战场，但毕竟不是战场。战场上敌对双方不消灭对方就会被对方消灭。而人生赛场不一定如此，为什么非得争个鱼死网破，两败俱伤呢？

大自然中弱肉强食的现象较为普遍，这是出于他们生存的需要。但人类社会与动物界不同，个人和个人之间，团体和个体之间的依存关系相当紧密，除了竞赛之外，任何“你死我活”或“你活我死”的游戏对自己都是不利的。

当你在社会上行走时，建议你也采用“双赢”的竞争策略，这倒不是看轻你的实力，认为你无力扳倒你的对手，而是为了现实的需要，如前面所说，任何“单赢”的策略对你都是不利的，因为它必然会有这样的结果：除非对手是个软弱角色，否则你在与对方进行争斗的过程当中，必然会付出很大的心力和成本，而当你打倒对方获得胜利时，你大概也已心力交瘁了，甚至所得还不足以弥补你的损失。

在人类社会里，你不可能将对方绝对毁灭，因此你的“单赢”策略将引起对方的愤恨，成为你潜在的危机，从此陷入冤冤相报的循环里。

在进行争斗的过程当中，也有可能发生意外的情况，而这会影响本是强者的你，使你反胜为败。

所以无论从什么角度来看，那种“你死我活”的争斗在实质利益、长远利益上来看都是不利的，因此你应该活用“双赢”的策略，彼此相依相存。

在人脉资源上，注重彼此和谐与互助合作，面对利益时与其独吞，不如共享。

在商业利益上，讲求“有钱大家赚”，这次你赚，下次他人赚，这回他多赚，下回你多赚。何必如此贪心。

总而言之，“双赢”是一种良性的竞争，更适合于现代社会的相互竞

争。不过，人在自己处于绝对优势时常会忘记前面那则寓言所描述的状况，其最终的结果也必然是赢得凄惨。这种赢又有何意义？

## 6 沉默——化解难堪的良方

人的一生谁都难免要遇上难堪的误解，遭到他人不公正的批评甚至辱骂，但要记住：不要让对方一句不公正的批评或难听的辱骂，而变得像对方一样失去理智。冷静下来，用沉默化解难堪！

某人曾受到一位同事的辱骂，心中非常愤慨。在回家的路上，装着满肚子的火气，想着如何回报这位辱骂者。无意之间他走进路边的玩具店，看见两个小学生指着一个存钱用的瓷人评头论足。遗憾的是他们对瓷人的夸张造形并不理解，可是瓷人坐在货架上对那些无知的指责无动于衷。某人望着这个瓷人，只觉得自己滑稽可笑，受点委屈连一个存钱用的瓷人都不如，还算什么男子汉大丈夫？这么一想，满肚子火气一下子不知跑到哪儿去了。他对这个过去不屑一瞥的瓷人产生了好感，便掏钱买了一个，毕竟瓷人还有存钱的功能。天津人有句老话：“生气不如攒钱。”是的，一个人把宝贵的精力，宝贵的时间放在生闲气上不值得。

对于外界的打击辱骂，也许我们还达不到所谓“爱敌人”的修养程度，但至少也应该爱惜自己，不要让他人来影响你的情绪和健康。

英国伟大的戏剧家莎士比亚说：“不要为了敌人而过度燃烧心中之火，否则会烧焦自己的身体。”

而德国的哲学家康德则说“生气是拿别人的错误惩罚自己。”

有关专家认为，长期积怨不但使自己面孔僵硬而多皱，还会引起过度

紧张和心脏病。

20世纪三四十年代，一直敏于行、讷于言的巴金先生，也曾受过无聊小报、社会小人的谣言攻击。巴金先生有一句斩钉截铁的话：“我惟一的态度，就是不理。”因为受害者若起而反击，“小人”反倒高兴了，以为他们编造的谣言发生了作用。

精通哲学、文学和历史学的胡适先生曾在致杨杏佛的信中写道：“我受了十余年的骂，从来不怨恨骂我的人。有时他们骂的不中肯，我反替他们着急。有时他们骂的太过火，反损骂者自己的人格，我更替他们不安。如果骂我而使骂者有益，便是我间接于他有恩了，我自然很情愿挨骂。”

巴金、胡适面对他人的辱骂所表现出的平静、幽默、宽容，不失为排除心理困扰的妙药良方。

无论面对多么卑鄙、恶毒、残酷的批评或辱骂，你千万不要变得像对方一样失去理智。获胜的惟一战术，就是保持沉默，不和别人发生正面冲突，就连多余的解释也没有必要。因为在这种情况下，相互争吵辱骂，既不会给任何一方带来快乐，也不会给任何一方带来胜利，只会带来更大的烦恼，更大的怨恨，更大的伤害。退一步讲，在对骂中没有占上风的一方，当众出丑，带来的只是对自己鲁莽行为的悔恨。占了上风的一方，虽然把对方骂得体无完肤，又能怎么样？只能加深对立情绪，加深对方的怨恨，在旁观者的眼里也不过是一只好斗的公鸡罢了。

有人受了委屈，或受到他人的误解，总想当时解释清楚，通过解释去化解矛盾，洗刷自己的清白。其实这时最好不要去解释，最佳的办法还是保持沉默。因为这时的解释是杯水车薪，是不起任何作用的。比如，有人

说他丢了钱包，你能解释清楚不是你偷的。有人背后议论你是“白痴”是“骗子”，你听了能解释清楚你不是“白痴”不是“骗子”？诸如此类的解释，越解释越对自己不利。

记住：聒噪不如沉默，息谤得于无言。

## 7 赞美——缩短心与心的距离

在积累人脉资源的过程中，懂得如何赞美别人是讨得对方欢心的最佳方式。“良言一句三冬暖”，适当的赞美，温暖别人的心，也温暖自己的心，缩短了心与心的距离。

赞美是一门学问，其中的奥妙无穷。

“赞美”的实质是能抓住赞美的事物的实质。许多人常犯的错误，见了什么都说好，见了谁都说高，有的是不懂装懂，有的是只知其一，不知其二，语言不到位，说不到点子上去，切不中要害，缺乏力度。在书法展上我们经常听到一些似懂非懂，不懂装懂的人发出这样的赞叹：“这字写得真好！”问他究竟好在哪里，他支吾半天说不出个一二三来。或者有人慨叹：“这手字真乃绝活！我一个认不出来！”如此赞扬，自露浅薄。

做一个赞美者，要懂专业知识。“隔行如隔山。”现代社会中专业分工很细，各专业相对独立，自成相对封闭的系统。如果知识面狭窄，无疑就成了“门外汉，”空怀一颗善良的心，却找不到赞美的话题。

首先，要善于使用专业术语。术语是构成一门学问的细胞，是其基本构成要素和基本概念。

其次，对某一行要有一定的造诣，你的赞美才会令人接受，并视你为

知己好友。

赞美者还表现独具慧眼。独具慧眼的赞美者善于发现别人发现不了的优点、长处和意义。

### 1) 了解引以为荣的事

人不是历史的符号，但在每个人成长发展的历史过程中又满载着历史记录，其中不乏自己引以为荣的事情。对这些引以为荣的事情，每个人都渴望得到别人较高的评价，如果能够得到衷心地肯定和赞美，更是让人高兴和自豪的事。

对于陌生人，则可以从他的职业，所处环境及历史年代大体判断其引以为荣的事情的范围。一位将军引以为骄傲资本的往往是他曾经取得的累累战功，一位研究历史的教授则必然对自己发表的论文和专著引以为豪，律师则会以自己办的影响力较大的案子而得意，纵使是一个农民，也会为他比别人种得好的庄稼生出几分成就感。

真诚地赞美一个人引以为荣的事情，可以使你更好地与对方相处。

赞美一个人引以为荣的事情，可以使他更容易接受你的建议，从而改正自己的一些错误行为。

经常赞美老人一生中引以为荣的事情，可以使老人晚年更加幸福。

称赞一个人引以为荣的事情必须注意三点：其一，赞美的话语表达要准确，不能偏离事实。其二，赞美必须是由衷的，发自肺腑的言语，不要夸张。其三，赞美之时要专注，让被赞美者感到你有享其光荣和快乐的心情。

### 2) 了解爱好

几乎每个人都有自己的爱好，有自己擅长的事物，琴、棋、书、画，养花种草，甚至吸烟喝酒也算得上是爱好。爱好是一个人的乐趣所在。为了自己的爱好，比如集邮，每个人都舍得花钱，也舍得投入时间和精力，有的甚至达到废寝忘食的境界。对有些人来说，爱好就是他的命根子，你若冲撞他的爱好，轻则讨人嫌，重则怒气冲天。尊重别人的爱好，可以赢得别人喜欢。常言所说的志趣相投，很大程度上是指兴趣、爱好接近，从而才使两人走到一起。

要做一个赞美的高手必须了解别人的爱好，尊重别人的爱好，赞美别人的爱好。要想使你的赞美真正能够“投其所好”，必须有一“技”之长。

①首先要把握好正当爱好与有分歧的爱好之间的界线。

正当爱好多不胜数，当前很热的如足球、集邮、气功等。这些爱好有益于大家身心健康，易为接受，颇受大众欢迎，人们在评价上也没多少分歧，比较容易称赞。比如你赞扬一群足球迷时，不论夸他足球知识渊博，劲头足，还是赞扬他喜爱的球队，他都会感到高兴。

②虚心请教是高超的赞美

一般说来，爱什么懂什么。一个人爱好书法，必定有丰富的书法知识；一个人爱钓鱼，钓鱼经验必定丰富，你没有必要恭维其爱好如何如何，这样的话他必然听得太多，如一阵风过耳畔，脑中划不下半点痕迹。这时，只要你虚心地讨教一番，作毕恭毕敬状，他定会耐心地向你传授其中一二奥秘。

③不妨把自己变得“外行”一些

爱好相同的两个人相处时，谈得最多的自然是他们的爱好，两人即使

是萍水相逢，也可能一见如故。对于爱好相同者，其互相切磋，玩味的全神贯注状令人好生佩服。他们可能互相交流经验也可能是某一技术性问题争得面红耳赤，然而，有时候，你想恭维对方，不妨把自己表现得“外行”一些或水平更低一些。

赞美的高境界应该是不漏形迹，沁人心田而不漏痕迹。

## 8 倾听——另一种动听的语言(1)

专心地听别人讲话，是我们所能给予别人的最大的赞美；或许多人去找医生，但实际他们所需要的不过是一名听众而已；上帝给我们两只耳朵一张嘴，就是叫我们少说多听。因为聆听是世界上最动听的语言。

倾听是另一种动听的语言

乔·吉拉德说：“有两种力量非常伟大，一是倾听，二是微笑。”

“倾听，你倾听得越久，对方就会越接近你。据我观察，有些推销员喋喋不休。上帝为何给我们两个耳朵一张嘴？我想，意思就是让我们多听少说。”

乔·吉拉德对这一点的感触很深，因为他从他的客户那里学到了这一道理。乔花了近半个小时才让他下定决心买车，而后，乔所需要做的只不过是让他走进乔的办公室，签下一纸合约。

当他们向乔的办公室走去时，那人开始向乔提起他的儿子，因为他儿子就要考进一个有名的大学了。他十分自豪地说：“乔，我儿子要当医生。”

“那太棒了。”乔说。当他们继续往前走时，乔却看着其他的推销员。

“乔，我的孩子很聪明吧，”他继续说，“在他还是婴儿时我就发现

他相当聪明。”

“成绩非常不错吧。”乔说，仍然望着别处。

“在他们班是最棒的。”那人又说。

“那他高中毕业后打算做什么。”乔问道。

“我告诉过你的，乔，他要到大学学医。”

“那太好了。”乔说。

突然地，那人看着他，意识到乔太忽视他所讲的话了。“嗯，乔，”他突然说了一句“我该走了”，就这样他走了。

下班后，乔回到家里想想今天一整天的工作，分析他所做成的交易和他失去的交易，乔开始考虑白天他客户离去的原因。

第二天上午，乔给那人的办公室打个电话说：“我是乔·吉拉德，我希望您能来一趟，我想我有一辆好车可以卖给您。”

“哦，世界上最伟大的推销员先生”，他说，“我想让你知道的是我已经从别人那里买了车。”

“是吗。”乔说。

“是的，我从那个欣赏、赞赏我的人那里买的。当我提起我对我的儿子吉米有多骄傲时，他是那么认真地听”。

随后他沉默了一会儿，又说：“乔，你并没有听我说话，对你来说我儿子吉米成不成为医生并不重要。好，现在让我告诉你，你这个笨蛋。当别人跟你讲他的喜恶时，你得听着，而且必须全神贯注地听”。

顿时，乔明白了他当时所做的事情。乔此时才意识到自己犯了个多么大的错误。

“先生，如果那就是您没从我这儿买车的原因”，乔说，“那确实是个不错的理由。如果换我，我也不会从那些不认真听我说话的人那儿买东西。那么，十分对不起。然而，现在我希望您能知道我是怎样想的”。

“你怎么想？”他说道。

“我认为您很伟大。我觉得您送儿子上大学是十分明智的。我敢打赌您儿子一定会成为世上最出色的医生。我很抱歉让您觉得我无用，但是您能给我一个赎罪的机会吗？”

“什么机会，乔？”

“有一天，如果您能再来，我一定会向您证明我是一个忠实的听众，我会很乐意那么做。当然，经过昨天的事，您不再来也是无可厚非的。”

3年后，他又来了，乔卖给他一辆车。他不仅买了一辆车，而且也介绍了他许多的同事来买车。后来，乔还卖了辆车给他的儿子，吉米医生。

这就是倾听的力量。它是给我们带来人脉的通道。也是带来财脉的最好方法。只要会倾听，他不需要你付出多少努力。这样看来，是不是赚钱太容易了呢？只要懂得倾听就够了。

因此，如果你想成为一名优秀的谈话家，就做一个注意听话的人。正如查尔斯·洛桑所说的：“要令人觉得有趣，就要对别人感兴趣——问别人喜欢回答的问题，鼓励他谈谈自己和他的成就。”请记住：跟你谈话的人对他自己，他的需求，和他的问题，比他对你和你的问题，更感兴趣千百倍。别忘了这点——当你下次开始跟别人交谈的时候。

因此，如果你要成为优秀的谈话家，请记住：做一个好的听众！9 自信——为自己开辟一片天

做一个有个性的人，给自己一点自信。成功的道路靠自己闯，美好的前途来自于自强自立，不屈服于任何权威，用自我的努力找到属于你的自尊。

男儿立世，自己拍板。

### ① 自强自立，与成功有约

靠自己的力量，实现自己大大小小的梦想，别人——任何人都可能会对你失约。

魏特利有幸在年少时，便学会了自立自强。他父亲在二次大战时身在海外，当他九岁时，在圣地亚哥附近，有一个陆军制炮兵团，驻扎的士兵和他成了好友，以消磨无聊的闲暇时间。他们会送魏特利一些军中纪念品，像陆军伪装钢盔、背带及军用水壶，魏特利则以糖果、杂志，或邀请他们来家中吃便饭，作为回赠。

魏特利永难忘怀那一天，他回忆道：

“那天我的一位士兵朋友说：‘星期天上午五点，我带你到船上钓鱼。’我雀跃不已，高兴地回答：‘哇哈，我好想去。我甚至从未靠近过一艘船，我总是在桥上。防波堤上，或岩石上垂钓。眼看着一艘艘船开往海中，真令人羡慕。我总是梦想，有一天我能在船上钓鱼。噢，太感谢你了。我要告诉我妈妈，下星期六请你过来吃晚饭。’”

## 8 倾听——另一种动听的语言(2)

“周六晚上我兴奋地和衣上床，为了确保不会迟到，还穿着网球鞋。我在床上无法入眠，幻想着海中的石斑鱼和梭鱼，在天花板上游来游去。

清晨三点，我爬出卧房窗口，备好鱼具箱，另外还带备用的鱼钩及鱼线，将钓竿上的轴上好油。带了两份花生酱和果酱三明治。四点整，我就准备出发了。钓竿、鱼具箱、午餐及满腔热情，一切就绪——坐在我家门外的路边，摸黑等待着我的士兵朋友出现。”

“但他失约了。”

“那可能就是我一一生中，学会要自立自强的关键时刻。”

“我没有因此对人的真诚产生怀疑或自怜自艾，也没有爬回床上生闷气或懊恼不已，向母亲、兄弟姐妹及朋友诉苦，说那家伙没来，失约了。相反的，我跑到附近汽车戏院空地上的售货摊，花光我帮人除草所赚的钱，买了那艘上星期在那儿看过、补缀过的单人橡胶救生艇。近午时分，我才将橡皮艇吹满气，我把它顶在头上，里头放着钓鱼的用具，活像个原始狩猎队。我摇着浆，滑入水中，假装我将启动一艘豪华大油轮，航向海洋。我钓到一些鱼，享受了我的三明治，用军用水壶喝了些果汁，这是我一生中最美妙的日子之一。那真是生命中的一大高潮。”

魏特利经常回忆那天的光景，沉思所学到经验，即使是在9岁那样稚嫩的年纪，他也学到了宝贵的一课：“首先学到的是，只要鱼儿上钩，世上便没有任何值得烦心的事了。而那天下午，鱼儿的确上钩了。其次，士兵朋友教给我了，光有好的意图并不够。士兵朋友要带我去，也想着要带我去，但他并未赴约。”

然而对魏特利而言，那天去钓鱼，却是他最大的希望，他立即着手设定计划，使愿望成真。魏特利极有可能被失望的情绪所击溃，也极可能只是回家自我安慰：“你想去钓鱼，但那阿兵哥没来，这就算了吧。”相反

的，他心中有个声音告诉他：仅有欲望不足以得胜，我要立刻行动，要自立自强，自己开发属于自己的那一片沃土——潜能。

## ②用自我来挑战权威

在权威面前一旦养成屈膝哈腰的习惯，不但自己只能生活在人家的影子中，而且人家也未必瞧得上你。

世界著名交响乐指挥家小泽征尔在一次欧洲指挥大赛的决赛中，按照评委会给他的乐谱在指挥演奏时，发现有不和谐的地方。他认为是乐队演奏错了，就停下来重新演奏，但仍不如意。这时，在场的作曲家和评委会的权威人士都郑重地说明乐谱没有问题，而是小泽征尔的错觉。面对着一批音乐大师和权威人士，他思考再三，突然大吼一声：“不，一定是乐谱错了！”话音刚落，评判台上立刻报以热烈的掌声。

我自信，我成功

原来，这是评委们精心设计的圈套，以此来检验指挥家们在发现乐谱错误并遭到权威人士“否定”的情况下，能否坚持自己的正确判断。前两位参赛者虽然也发现了问题，但终因趋同权威而遭淘汰。小泽征尔则不然，因此，他在这次世界音乐指挥家大赛中摘取了桂冠。

没有智慧不行，没有勇气也不行。谁也不敢说有智慧的人一定有勇气；但缺少智慧的人，大约也没有勇气，或者其勇气亦是一种冒失。

怎样是有勇气？不为外面威力所慑，视任何强大势力若无物，担负任何艰巨工作而无所怯。譬如：军阀问题，有的人激于义愤要打倒他；但同时更有许多人看成是无可奈何的局面，只有迁就他，只有随顺而利用他，自觉我们无拳无勇的人，对他有什么办法呢？此即没有勇气。没勇气的人，

容易看重既成的局面，往往把既成的局面看成是不可改变的。说到这里，我们不得不佩服孙中山先生，他真是一个有大勇的人。他以一个匹夫之身，竟然想推翻二百多年大清帝国的统治。没有勇气和决心，是不能作此想的，然而没有智慧，则此想亦不能发生。他何以不为强大无比的清朝所慑服呢？他并非不知其强大，但同时他知此原非定局，而是可以变的。他何以不自视渺小？他晓得是可以增长起来的。这便是他的智慧。有此观察理解，则其勇气更大。而正惟其有勇气，心思乃益活泼敏妙。智也，勇也，都不外其生命之伟大高强处，原是一回事而非二。

没有勇气不行。无论什么事，你总要看他是可能的，不是不可能的。无论多么艰难的挑战，你总要“气吞事”，而不是被事慑着你。

### ③自信——任凭东南西北风

生命的路是自己的，怎么走，是你的选择。自信的人会毫无畏缩走向理想。

自信的人，东西南北风都刮不倒，尽管是龙卷风也一样。

自信吧，没有自信，活得好累。充实自己——风景这边独好。

俄罗斯杰出的思想家、文学家赫尔岑年轻时，有一次，他的一位女朋友请他去参加一个音乐会。音乐会没开始多长时间，赫尔岑就用双手堵起耳朵，低着头，满是厌倦之色。不久，他打起瞌睡来。

女朋友看到赫尔岑这样，很是奇怪，问他：“难道你不喜欢听音乐吗？怎么音乐一响你就成了这副样子？”

赫尔岑摇了摇头，说：“这种怪异、低级的乐曲有什么听头？”

“你说什么？”女朋友大叫起来，“天啊！你说这音乐低级？你知不

知道，这是现在社会最流行的音乐！”

## 8 倾听——另一种动听的语言(3)

赫尔岑心平气和地问：“难道流行的一定好吗？”

“那当然，不好的东西怎么会流行呢？”女朋友反问。

“那按你的意思，流行感冒也是好的罗？”赫尔岑微笑着回答。

女朋友顿时哑口无言。

一件事情的不同解释，往往可以带来完全不同的两种结果。

相传，以前有个书生，屡试不第。适逢开科，书生欲往应试。行前晚上，书生做了三个怪梦，大惑，不知功名是否有望，特地去找善于圆梦的岳母解说。登门，适逢岳母外出，姨妹接待说：“小妹我亦能圆梦，姐夫但说无妨。有些难解之梦，母亲还来求我呢。”

书生犹豫片刻，说：“我第一个梦是梦见我家的墙头上孤零零地长了一棵草。”

姨妹说：“这是说你没有根基。”

书生又说：“第二个梦，是梦见我戴着斗笠打伞。”

姨妹解释：“这是说你多此一举。”

书生听了很扫兴。姨妹又问：“第三个梦呢？”

书生便说：“恐有冒犯，不说罢了。”

姨妹说：“自家人面前，不必拘礼。”

书生说：“第三个梦，是梦见我和你背靠背睡在床上。”

姨妹瞪了书生一眼道：“那是说你这是疾心妄想。”

书生听罢甚为懊恼，看来此次科考无望，失望而归。

行至半道，恰遇岳母，遂告之。岳母闻言大喜，连说好兆。书生不解，岳母回答说：“第一个梦，墙头上孤零零地长了一棵草，是说你高人一等；第二个梦，戴着斗笠打伞，是说你官(冠)上加官(冠)。”书生眉头渐展，急忙问：“第三个梦又作何解释呢？”岳母回答：“那是说你总有翻身的时候。”

书生听了，喜至眉梢，立即收拾行李进京应试，结果取得了高第。

## 10 实干——双手插兜的人爬不上成功的梯子

踏踏实实做人，实实在在办事。任何一个双手插在口袋里的人，都爬不上成功的梯子。给人留下一个实在的形象，给自己的成功增添一份夯实的基础，从实际出发，对自己负责。

### ①敬业，实干家的成功保障

有条不紊和细心认真是实干家必备的素质，超乎寻常的敬业精神是成功的可靠保障。

对手插兜的人，爬不上成功的梯子

洛克菲勒是美国石油大亨，他的老搭档克拉克这样说他：“他有条不紊和细心认真到了极点，如果有一分钱该归我们，他要取来；如果少给客户一分钱，他也要客户拿走。”

洛克菲勒对数字有着极强的敏感，他常常精打细算，以免钱从指缝中悄悄溜走。他曾给西部一个炼油厂的经理写过一封信，严厉质问：“为什么你们提炼一加仑火油要花1分8厘2毫，而另一个炼油厂却只需9厘1毫？”这样的信还有：“上一个月你厂报告有1119个塞子，本月初送给你

厂 10000 个。本月份你厂用去 9537 个，却报告现存 1012 个。其他 570 个塞子哪去了？”这样的信据说洛克菲勒写过上千封。他就是这样从书面数字——精确到毫、厘、分，分析出公司的生产经营情况和弊端所在，从而有效地经营着他的石油帝国。洛克菲勒这种严谨认真的工作作风是在年轻时养成的。他 16 岁时初涉商海，是在一家商行当簿记员。他说：“我从 16 岁开始参加工作就记收入支出账，记了一辈子。它是一个能知道自己是怎样用掉钱的惟一办法，也是一个人能事先计划怎样用钱的最有效的途径。如果不这样做，钱多半会从你的指缝中溜走。”

## ②把每一份工作都做好

不要强调任何客观原因，踏实做好你的每一份工作。

休斯·查姆斯在担任“国家收银机公司”销售经理期间，曾面临着一种最为尴尬的情况：该公司的财政发生了困难。这件事被在外头负责推销的销售人员知道了，并因此失去了工作的热忱，销售量开始下跌。到后来，情况极为严重，销售部门不得不召集全体销售员开一次大会，在全美各地的推销员皆被召去参加这次会议。查姆斯先生主持了这次会议。

首先，他请手下最佳的几位销售员站起来，要他们说明销售量为何会下跌。这些销售员被唤到名字以后，一一站起来，每个人都有一段最令人震惊的悲惨故事向大家倾诉：商业不景气，资金缺少，人们都希望等到总统大选揭晓以后再买东西等等。

当第五个销售员开始列举使他无法平常销售配额的种种困难情况时，查姆斯先生突然跳到一张桌子上，高举双手，要求大家肃静。然后，他说道：“停止，我命令大会暂停十分钟，让我把我的皮鞋擦亮。”

然后，他命令坐在附近的一名黑人小工友把他的擦鞋工具箱拿来，并要求这名工友把他的皮鞋擦亮，而他就站在桌上不动。

在场的销售员都吓呆了。他们有些人以为查姆斯先生发疯了，他们之中开始窃窃私语。在这同时，那位黑人小工友先擦亮他的第一只鞋子，然后又擦另一只鞋子，他不慌不忙地擦着，表现出第一流的擦鞋技巧。

皮鞋擦亮之后，查姆斯先生给了小工友一毛钱，然后发表他的演说。

“我希望你们每个人，”他说，“好好看看这个小工友。他拥有在我们整个工厂及办公室内擦皮鞋的特权。他的前任是位白人小男孩，年纪比他大得多，尽管公司每周补贴他五元的薪水，而且工厂里有数千名员工，但他仍然无法从这个公司赚取足以维持他的生活的费用。

#### 8 倾听——另一种动听的语言(4)

“这位黑人小男孩不仅可以赚到相当不错的收入，既不需要公司补贴薪水，每周还可存下一点钱来，而他和他的前任的工作环境完全相同，也在同一家工厂内，工作的对象也完全相同。

“现在我问你们一个问题，那个白人小男孩拉不到更多的生意，是谁的错？是他的错还是他顾客的错？”

那些推销员不约而同地大声说：

“当然了，是那个小男孩的错。”

“正是如此。”查姆斯回答说，“现在我要告诉你们，你们现在推销收银机和一年前的情况完全相同：同样的地区，同样的对象以及同样的商业条件。但是，你们的销售成绩却比不上一年前。这是谁的错？是你们的

错，还是顾客的错。”

同样又传来如雷般的回答：

“当然，是我们的错。”

“我很高兴，你们能坦率承认你们的错。”查姆斯继续说：“我现在要告诉你们。你们的错误在于，你们听到了有关本公司财务发生困难的谣言，这影响了你们的工作热忱，因此，你们就不像以前那般努力了。只要你们回到自己的销售地区，并保证在以后三十天内，每人卖出五台收银机，那么，本公司就不会再发生什么财务危机了。你们愿意这样做吗？”

大家都说“愿意”，后来果然办到了。

用满腔的工作热忱把每一份工作都做好，它们就成了你人生晋级的一个个台阶。

③双手插在口袋里的人，爬不上成功的梯子

“只想不做的人只能生产思想垃圾。”布莱克说，“成功是一把梯子，双手插在口袋里的人是爬不上去的。”

从前，有一位满脑子都是智慧的教授与一位文盲相邻而居。尽管两人地位悬殊，知识水平、性格有天壤之别，可两人有一个共同的目标：如何尽快富裕起来。

每天，教授翘着二郎腿大谈特谈他的致富经，文盲在旁虔诚地听着，他非常钦佩教授的学识与智慧，并且开始依着教授的致富设想去实现。

若干年后，文盲成了一位百万富翁，而教授还在空谈他的致富理论。

思想固然重要，但行动往往更重要。我们的本性是主动行动而不是消极等待。这一本性不仅能使我们选择对某种特定环境的反应，而且能使我

们创造环境。

采取主动并不意味着紧催硬逼、令人生厌或寻衅好斗。它的真正涵义是承认我们有责任使事情发生。

许多人等待着事情发生，或等待着别人照顾他们。但那些最终获得好职位的人都是那些解决了问题而不是为问题所困住的能动型的人，这些人按照正确的原则掌握主动，做了需要做的事情，完成了工作。

那些发挥主动性的人和那些不发挥主动性的人有着天壤之别。我们指的不是效力上的 25%~50% 的差别，而是 5000% 以上的差别，如果那些发挥主动性的人是聪明、有见地和反应敏锐的人，那就更是这样了。11 耐心——事缓则圆，不必急在一时

要摆脱人与事的困境，就难免要求人，求人就难免要低三下四，但着眼于未来的成功，即使像蟑螂一样的生活，也应在所不惜，风水毕竟轮流转。放下架子，该屈就屈，能屈能伸，屈中见伸方为英雄<sup>1</sup>

### ①像蟑螂一样生活

不管你遭到的不如意程度如何，只要你在主观感受上已到了沮丧、消极、痛苦，几乎要毁灭的地步，那么我要告诉你的就是：像蟑螂一样地活着。人生难免要受点委屈嘛<sup>1</sup>

在北京每年都搞一次全市的灭蟑螂运动。没有人喜欢蟑螂，因为它长相奇丑，生命力极强，到处都有，打了一只，待会又出来一只，有缝就钻，有洞就躲，一般的杀虫剂它们也不太在乎。

最近在阅读了一本有关昆虫的书之后，我对蟑螂的印象有了一些改变。

据研究，蟑螂是和恐龙同时期的昆虫，可是恐龙早已死光了，蟑螂却

仍在地球上存活，并且大量繁衍。那篇文章还说，蟑螂可以在最恶劣的环境中生存，只要有那么一小滴水，它就可以活下来。

蟑螂的这种生存能力是自然演化的结果，但自从我读了那本书后，对蟑螂却有了一些“尊敬”，虽然我看到蟑螂还是要追它打它。

我常想，人如果也有蟑螂的韧性，还有什么日子不能过，还有什么样的苦不能吃呢？

在人的一生当中绝对会碰上不如意的时候，这些不如意有很多种，例如：生意失败、失恋、人事斗争落败、被羞辱、工作不顺、家道中落……等等，而依各人承受程度的不同，这些不如意也会对各人形成不同的压力与打击，有人根本不在乎，认为这只是人生中必然会碰到的事；有人则很快就可以挣脱沮丧，重新出发；但有些人只要被轻轻一击就倒地不起。

不管你遭到的不如意程度如何，只要你在主观感受上已到了沮丧、消极、痛苦，几乎要毁灭的地步，那么我要告诉你的就是：像蟑螂一样顽强地活着。

蟑螂是墙缝里可活、壁橱里可活、阴沟里也可活的昆虫，当你遇到不如意事，无论是客观环境造成的，还是人为的，不就有如在墙缝里、壁橱里、阴沟里一样吗？如果你因为过着这样阴暗、充满脏臭与羞辱的日子而灰心丧志，失去活下去的勇气，那么你连一只蟑螂都不如。恐龙已经绝迹，蟑螂却仍然有活，而且生命力更加旺盛。所以你也要在最黑暗的时刻，最卑贱的时刻，最痛苦的时刻，顽强地活下来。

也就是说，在这种时候，你不要去计较面子、身份、地位，也不要急着出头，这种日子很容易让人沉不住气，但只要沉得住气，只要“存在”就有希望，就有机会。

如果人能像蟑螂一样地活下来，必然会有一些收获：

重新出头的那一天，你会得到更多的尊敬，因为人虽然屈服于强者之下，但打不死的勇者却有更强的号召力和感染力。

有过蟑螂般的生活经验，便不怕他日横逆之来；换句话说，对不如意事更能悠然面对，能屈能伸；阴暗的日子能过，风雨的日子能过，人到了这种地步，还有什么事能为难他呢？

所以，不要做恐龙横行一时，要学蟑螂生存无数年。

## ②放下身段，前方是大道

有一位大学生，在校时成绩很好，大家对他的期望也很高，认为他必将有一番了不起的成就。

他是有成就，但不是在政府机关或在大公司里有成就，而是卖蚵仔面卖出了成就。

原来他是在毕业后不久，得知家乡附近的夜市有一个摊子要转让，他那时还没找到工作，就向家人“借钱”，把它买了下来。因为他对烹饪很有兴趣，便自己当老板，卖起蚵仔面线来。他的大学生身份曾招来很多不以为然的眼光，但却也为他招来不少生意。他自己倒从未对自己学非所用及高学低用产生过怀疑。

现在呢，他还在卖蚵仔面线，但也搞投资，钱赚得比一般人不知多多少倍。

“要放下身段。”这是我那位同学的口头禅和座右铭：“放下身段，路会越走越宽。”

那位同学如果不去卖蚵仔面线或许也会很有成就，但无论如何，他能放下大学生的身段，还是很令人佩服的。你不必学他非得去做类似的事情不可，但在必要的时候，实在也要有他的勇气。

人的“身段”是一种“自我认同”，并不是什么不好的事，但这种“自我认同”也是一种“自我限制”，也就是说：“因为我是这种人，所以我不能去做那种事”，而自我认同越强的人，自我限制也越厉害，千金小姐不愿意和下女同桌吃饭，博士不愿意当基层业务员，高级主管不愿意主动去找下级职员，知识分子不愿意去做“不用知识”的工作……他们认为，如果那样做，就有损他的身份。

其实这种“身段”只会让人路越走越窄。我并不是说有“身段”的人就不能有得意的人生，但我相信，在非常时刻，如果还放不下身段，那么会让自己无路可走。像博士如果找不到工作，又不愿意当业务员，那只有挨饿了；如果能放下身段，那么路就越走越宽。

你如果想在社会上走出一条路来，那么就要放下身段，也就是：放下你的学历、放下你的家庭背景、放下你的身份，让自己回归到“普通人”。同时，也不要在乎别人的眼光和批评，做你认为值得做的事，走你认为值得走的路。

“放下身段”比放不下身段的人在竞争上多了几个优势：

能放下身段的人，他的思考富有高度的弹性，不会有刻板的观念，而能吸收各种资讯，形成一个庞大而多样的资讯库，这将是他的本钱。

能放下身段的人能比别人早一步抓到好机会，也能比别人抓到更多的机会，因为他没有身段的顾虑。

有一则这样的故事：一千金小姐随着婢女在饥荒中逃难，干粮吃尽后，婢女要小姐一起去乞讨，千金小姐说“我是小姐”小姐不愿意去。

结果呢？您自己猜吧？

## 第五部分

以天地为罗网，则雀无所逃

——营造人脉资源网

### 1 多交些良师益友

良师益友在你的生命中会发挥很大的作用。他愿意向你传授毕生所学的知识和智慧，可以锻造你的人格，可以帮你指点错误，改正缺点，使你少走弯路，进步得更快。

中国古代有“恩师如父”之说，师徒情结是非常重要的。好的师父不仅是一位教练，更是一位好朋友。每个人的智慧和知识结构都是不一样的，每个人身上都有你可以学习的地方。

你可能会认识到许多各行各业的精英人物。你会发现那些真正成功的大部分人，会将他们的成功归功于某位良师或益友。

的确，这样的良师益友，会因为看见自己的高徒或知己因为不断攀上新的成就巅峰而从中感受到无限的满足、骄傲及很大的激励。

如果你肯吃苦上进、有积极的上进心，你努力了半天，还是不能够达到你所想达到的成就，那你真的应该去找一位现在仍然活跃在你这一行的资深前辈，设法与他建立长期的关系，并且向他寻求协助。

当那些具有高度事业心、认真工作、渴望获得事业成就的人，向自己心仪的对象寻求协助时，绝大多数成功的人，会很愿意帮忙，也很喜欢提携后进。

找一位能够和你一起工作的人，即使你要跟对方分摊一些佣金也是十分值得的。而这位担任良师益友的前辈，本身也会因为指导这种好学上进的晚辈，而从中享受到很多乐趣甚至鼓舞。

这种良师高徒的关系，你要如何维系呢？你可以借由每隔一周跟对方吃早餐，顺便从中请教，或是安排定期的训练课程，或是其它的任何一种方式。关键就是，彼此一定要有互动，能够触及彼此的内心，相互激励。

## 8 倾听——另一种动听的语言(6)

这是一种双赢的模式，前辈本身也会因这种师徒关系受到启发和激励。帮助年轻人步向成功之路是人生一大乐事，也从未见过有哪个新手，跟一位有爱心、肯分享的前辈一起学习，而无法得到启发，或觉得没有受益的。

两个人能互相吸引、彼此合作，一定是因为双方有吸引彼此的地方。

良师益友，会让你少走人生弯路。

### 2 不妨搭乘头等舱，贵人助我过江东

搭乘头等舱的乘客大都是政界人物、企业总裁、社会名流。在他们身上可能会存在许多潜在商机。也许你乘坐一次头等舱，就可改变你的人生。

为何要搭乘头等舱呢？是为了更舒适？享受更多的服务？还是为了比其他乘客早 20 秒起飞，早 20 秒着地呢？或是为了更安全起见？统统不是，我不是享受主义者，更不是贪生怕死之徒。我要强调的是，为了搭建自己

更高层次、更高品质、更高价值的人脉网。

这样的例子并不少见，我自己及朋友都有过在短短几个小时的飞行中就说成几笔生意的事情。常有机会结下难得的友谊，这在经济舱内的旅行团体中是很难碰到的。我说友谊，不是指趋炎附势。坐头等舱的人都希望了解同舱里的其他乘客为什么愿意多付 20% 到 30% 的费用来换取喝香槟，比其余乘客早到 20 秒着陆的权利。特别是在长途的国际旅行中，你真的可以结识一些飞行伴侣，从而建立珍贵的友谊。

人生的品质是决定于你所处的环境以及你所交往的人群。你要与比你优秀的人在一起，这样做的好处有：

①使你有一个见贤思齐的想法，你知道要在这个团队中与人相处得很愉快，你就会给自己加压，努力学习、成长。

②可以找到学习的对象，可以向比你优秀的人士学习。使你少走弯路。

③可以在你的事业成就上给你提供很多帮助。人生至少要找一位贵人相助。

你有强烈的上进心，想要成功，你有非常好的成功意愿，你也有超强的行动力。结果，也许你也成功了。但回想一下，在你追求成功的道路上，有没有人帮助过你。你的回答可能是有，也可能是没有。但我敢肯定，你的成功离不开贵人的相助，只是你没有感觉到罢了。感激是人类最薄弱的环节，所有帮助过你的人你可能都忘了。唯独没有忘记你自己。

你经过辛苦的努力，几年之后你成功了。你想不想成功来得更轻松一点，成功来得更快一点？如果想，请马上找至少一位贵人来相助。

美国前总统克林顿在 17 岁的时候，立志想当音乐家。可是，在白宫遇

见了当时的美国总统肯尼迪之后，他改变了志向：他决定放弃当音乐家的梦想，立志当一个政治家，从此改变了他的人生和事业方向。肯尼迪在他的人生事业中发挥了非常大的作用：如果没有肯尼迪，也许就没有前总统克林顿，充其量会多了一个著名的音乐家。肯尼迪是克林顿的贵人。

世界成功学权威安东尼·罗宾，目前他的演讲费是世界上最高的，他事业成功的原因也是因为碰到了生命中的贵人——吉米·罗恩。吉米·罗恩帮他走上了研究成功学、帮助他人成功的道路。可以想象，当年如果没有吉米·罗恩的引导、帮助，他可能还是坐在穷困潦倒的家中。

贵人是你生命中的开路先锋，是你事业上的导师。找一个贵人相助，比你做的任何决定都来得重要。因为，借由他们的成功经验、成功模式，能使你在非常短的时间内，产生非常大的效应。他们也把他们失败时所做错的事情让你知道，哪些是你不该做、不能犯的错误。他会让你省下非常多的时间，走对方向，少走弯路。

那么，如何选择贵人呢？

①不断地抛头露面。你主动出击的次数越多，你所认识的人也越多。你认识的人越多，认识贵人的可能性就越大。

②帮生命中的贵人做事。在贵人身边做事，你会学到很多东西。

③与生命中的贵人一起合作。所谓的与马赛跑，不如骑马成功。毕竟站在巨人的肩膀上，成功来得比较容易。

选择贵人后，我们还要懂得与他们发展友情。

①尊重对方，严谨有致

与尊贵者发展友情，首先要准确把握双方关系，给其以相应位置，充

分表现出你对他的尊重。这是对双方关系的确认和定位，也是对对方的一种渴望受尊重愿望的满足，必须严谨有致，不可苟且。

小许很得一教委领导的赏识，这位领导很平易近人。他与小许并未谋面，但他赞赏小许的才华，便约请小许与他聊聊。小许在领导面前并没有得意忘形，忘乎所以。言谈举止，都严谨得宜，很有分寸，注重距离。领导虽性情开朗，多次表示要小许随意些，但还是对小许的举动发自内心的高兴，他觉得没有看错人。就这样，小许与那位领导逐步建立了友情。

### ②切忌奉承，不卑不亢

尊重是有原则、见真情的。如果不顾原则，另有目的，人格沦丧，不知廉耻，对尊贵者就会表现出阿谀奉承来。这表面上似是尊重对方，其实它与尊重本质是不同的。阿谀奉承，虚情假意，夸大其辞，别有用心，只能让人反感、嫌恶、痛恨。本来可以建立友情，但因双方失去真情而无法发展下去。我们也不能排除个别尊贵者好大喜功，乐于听奉承话、看媚态。但与这样的尊贵者有必要发展友情吗？

## 8 倾听——另一种动听的语言(7)

### ③态度自然，不必拘谨

尊贵者无论地位，还是阅历、学识，都高我们一筹。与他们交往，常令我们肃然起敬，有时我们还有一种威压感。我们作为平常人，尤其是作为未见世面的青年人，在这种情势下往往显得动作走形，言语嗫嚅，特别别扭、生硬。其实尊贵者也是我们平等的交际对象，也是一种自然的交往关系，我们一方面要尊重对方，另一方面也立足于自己，守住方寸，保持本

色，自然而正常地交往，不必拘谨。这反倒能显示自己的交际魅力，会赢得对方的认可和尊重，从而尊贵者会乐意与我们发展友情。小斌是有才华、求上进的青年人，他很想与一些德高望重的前辈交往，可最终以失败告终。究其原因，主要是小斌太拘谨了，一副窝窝囊囊、畏畏缩缩的样子，当然让前辈大失所望，怎会与他发展友情呢？

#### ④巧托会配，不可狂妄

从交往的过程来说，尊贵者是交际的主角，而我们则是配角，处于次要地位。这是交际现状，也是交际规律，是由交往者的身份和交际能量决定的。我们要积极支持尊贵者，热情配合尊贵者，鞍前马后，服从需要，听候调遣。这是合乎交际现实的，不仅不会损害自己的“身价”，而且会取得尊贵者的信任。而如不能摆正这层关系，不恰当地显示自己的能耐，抖弄自己的才华，以至背弃、排挤尊贵者，这往往适得其反。小灿总希望展露才华，让一位他最敬重的老人认可他。老人在晚会上唱京剧，虽然唱得不算好，但还是赢得了掌声。小灿便想，此时自己亮亮嗓子必会让老人有知音之感。于是一曲京剧唱得嘹亮高亢，老人却在台下感到很不自然。小灿虽是善意，但如此“抵”老人，老人还会同他发展友情吗？

#### ⑤主动真诚，做出姿态

尊贵者的行为是要与自己的身份、地位保持一致的。他们一般不会主动与我们交往，而作为平常人，身份在下，地位比他低，自要主动积极，充满真诚，先迈出一步，做出友好的姿态，这是尊长敬上的美德，也是交际的惯例。小文在一次会议上结识了一位有成就的作家，他十分珍惜这层关系，可他是个平常的人，又是小字辈，当然并没有引起作家的注意。但

小文视之为自然，更没有赌气，他每逢节日必寄贺卡给这位作家。终于作家记住了小文，并与他有了不寻常的友情。

### ⑥求助求教，接受呵护

尊贵者是力量的象征，在他面前，我们显得很弱小稚嫩，所以要接受并求得呵护。这一则是我们与尊贵者交往所寻求和迫切需要得到的东西，二则作为尊贵者，他也会从中获得施与和扶持之乐，是一种自我价值的实现。寻找呵护一要尊重尊贵者的愿望，二要适度得宜，不可仰仗、依附于尊贵者。这包括恰当的求助及一定程度上的求教。这会获得尊贵者的认可，并圆满获取他的友情。小刚对本校的一位知名教师十分敬重，主动拜他为师，经常请教一些问题，求得帮助和扶持。由于小刚尊重他的作息习惯和癖好、秉性，所以每次请教都会有收获。而在这一次次的请教中，那位教师也对小刚发生了浓厚的兴趣，并逐渐有了很深的友情。

### 3 经常参加一些培训班或研习会

经常参加一些培训班或研习会，不仅可以学习到一些新的知识和观念，而且可以进一步了解行业的趋势。还有一点也是非常重要的，那就是可以结交更多的朋友，扩充自己的人脉资源网络。

“贵人”相助会使你成功得更快

这些培训班或研习会不同于学院式的正规教育，参加培训班或研习会的人一般都是早已走向社会，有自己的事业，有自己职业的人，而且是一群力求上进，想成功的人。

在这个学习的过程中，每个人的学习方式和结果都是不一样的。会学习的人比不会学习的人在相同环境条件下学得更多、更快、更好。以下是

学习的四种层次。1 听培训师讲一些新型的观念和技巧 2 把培训师讲的内容记下来 3 加深一次记忆 4 以提问的形式与培训师互动 5 学友之间学习互动。在这种互动的过程中，可以使双方相互更加了解，从而结下更深厚的友谊。

参加这种会议的人来自不同的群体，不同的行业。这些并不重要，重要的是他们都有爱好学习，热爱成长，追求事业成功这一共同目标。

如果是同行，可以彼此交换工作心得，探讨行业趋势，了解更多有关的行业讯息。这些讯息对于做决策、发展事业是很有帮助的。如果不是同行，那他就有可能成为你的顾客。同时，他也有可能带给你正在寻找的东西。从这些聚会中可以培养深厚的友情。

美国保险明星诺曼·拉文参加许多培训班，同时他也参加一些研习会。他参加的研习会多半是一年聚会一次，然后由每个会员平均分摊所有交通和住宿费用。他们每次的出席率，除了天灾人祸不可抗因素外，都高达100%。他们有一个共同的默契，就是会中所讨论的每一件事，都要保密，所有的资讯都只跟会员分享。他们彼此都变成非常亲密的好朋友，同时会经常联络，有事互相帮忙。

他们每一位会员都有属于自己特别的气质与出众的个性，所以每一个人都会受到尊重，绝对没有因为业绩的好坏，而有等级之分。

这种研习会对任何一个行业都是一个很不错的组织，因为它可以激励与会者，激发出更伟大的梦想，怀抱更远大的企图。让你了解你可以做远比现在伟大许多的事业。

## 8 倾听——另一种动听的语言(8)

如果你是获邀去参加培训班或是研讨会，那么请你以开放的心胸和积极的态度参加。参加培训班或研习会可能会花钱。但是训练需要花钱，不训练更需要花钱。世界上最昂贵的是时间，最便宜的是学习。如果你现在没有加入任何一个研习会，不妨试试看，也许对你很有帮助。

### 4 多认识一些带“圈”的朋友

多认识一些带“圈”的朋友，多认识一些朋友多的人。每个人的人脉网是不一样的，朋友的朋友也有可能成为你的朋友。这就如同数学的乘方，以这样的方式来建立人脉，速度是惊人的！

多认识一些带“圈”的朋友，会使你的人脉资源倍增

假如你认识一个人，他从来不跟你介绍他的朋友。但另外一个人说：“下星期我们有个聚会，你来参加我们的聚会吧。”你到了那个聚会，发现这些人都是五湖四海的人。带圈子来的人和不带圈子来的人的附加价值是不一样的。我们知道在人脉网中，朋友的介绍相当于信用担保，朋友要把你介绍给其他人，就意味着朋友是为他做担保。基于这一点，你可以请你的朋友多介绍他的朋友给你认识。就像我们做客户服务一样，如果你的新客户是一个很强有力的老客户介绍的，这位新客户一下子就会接受你或你的服务。

我们所谓的“圈子”，就是当我们的人脉资源链接成社会网络的时候，你会发现这样积累人脉资源的成本是最低的，你不需要花更多的时间去做介绍，你不需要花更多的时间去请客吃饭，这些都省下来了。

我们的思考问题通常只站在自己的角度，再好的个人，其实都有自私

的一面，这是因为单个人总是有偏差和缺陷。所以，认识一些带圈的朋友很重要的一点就是可以弥补我们个人在社会关系中的不足。

要认识一些带圈的朋友，首先必须假定一个前提，我们所拥有的人脉资源如同做生意，也是一种社会交换。我们跟朋友之间之所以可以维持互动关系，是因为我们各自有可交换的东西，而且这种交换是不同价值的交换，是不同价值透过交换弥补各自的需要的，而且对双方都有意义的。

还记得人脉资源的黄金法则吧！那就是“你希望别人怎样对你，你就以怎样的方式对别人”。要获得朋友圈里的资源，就要舍得奉献你自己圈内的资源。5 为感情开个账户

在银行里开个头，就可储蓄你闲散的资金，以备不时之需。你存储的愈多，你的财富就越富足。开个感情账户，就是把银行开在朋友或是顾客的心里，你为了维系你们之间的关系，而存入真诚关怀、超值服务。你的感情账户存入的越多，你与朋友的感情就越深厚。

开个感情账户，把银行开在朋友的心理

能够增加感情账户存款的，是礼貌、诚实、仁慈与信用。这使别人对你更加信赖，必要时能发挥相当大的作用，甚至犯了错也可用这笔储蓄来弥补。有了信赖，即使拙于言辞，也不致于得罪人，因为对方不会误解你的用意。所以信赖可带来轻松、直接且有效的沟通。

反之，粗鲁、轻蔑、威逼与失信等等，会降低感情账户余额，到最后至透支，人脉资源就会出现问题了。

愈是持久的关系，愈需要不断的储蓄。由于彼此都有所期待，原有的信赖很容易枯竭。你是否有过这种经验，偶尔与老同学相遇，即使多年未

见，仍可立刻重拾往日友谊，毫无生疏之感，那是因为过去累积的感情仍在。但经常接触的人就必须时时投资，否则突然间发生透支，会令人措手不及。

在感情账户里，须注意以下几点：

①理解别人。理解别人是一切感情的基础。要想被别人理解，就得先理解别人。

②注意小节。一些看似无关紧要的小节，如疏忽礼貌，不经意的失言，其实最能消耗感情账户的存款。在人脉资源中，最重要的正是这些小事。

③信守承诺。守信是一大笔收入，背信则是庞大支出，代价往往超出其他任何过失。

④诚恳正直。背后不言人短，是诚恳正直的最佳表现。在人后依然保持尊重之心，可以赢得顾客的信任。

## 6 人脉互动：交换人脉网

你有一个苹果，我也有一个苹果，如果彼此交换，还是各有一个苹果；但是，倘若你有一种思想，我有另一种思想，而彼此交流这些思想，那么，我们就各有两种思想；你有一个非常好的人脉网，我有一个非常好的人脉网，如果我们互相交换，那么，你有两个人脉网，我也有两个人脉网。所以，扩展人脉资源最有效的方法就是与别人交换人脉资源。

### 相互交换人脉资源

在英国有这样一对母子俩，儿子是汽车推销员，母亲是保险推销员。

有一次，儿子向一位文化名人成功推销了一辆汽车。一个礼拜后，这位文化名人突然接到一个陌生电话：“XX先生您好，我是甘林的母亲，感

谢谢您一个礼拜前向甘林买了一辆汽车，我今天打电话是想通知您，请您明天抽时间开车回车行进行检查。”这位母亲知道，大凡名人都很忙，一般不会随便接受别人的邀请。所以，想借这位名人回车行的机会请他吃饭。

第二天，这位名人如约而至，检查车况后，这位母亲对他说：“XX先生，为感谢您的支持，已到午餐时间，我想请您一起坐一坐，我们可以顺便聊一聊如何更好地维护你的爱车。我想您不会拒绝一个做母亲的请求吧？”文化名人盛情难却，接受了邀请。

## 8 倾听——另一种动听的语言(9)

席间，这位母亲说：“像您这么成功的人士，一定会非常注意生活的品质，一定需要一份完善的保障计划。您帮助了我儿子，您一定也会帮助我的，我这里有一份保险计划书，请您留意看一下。”这位文化名人面对对方的盛情，实难拒绝，不得不接过保单。

几天后，这位母亲不断地打电话和亲自拜访，终于签下了一张保单。同样，这位母亲的儿子也以同样的方式向母亲的保险客户推销汽车。这就是人脉资源交换的有效运作。

你的人脉网有多大？没有人可以限制你的人脉网到底有多大，唯有你自己可以决定，它可以无限大，也可以无限小，这要看你的努力程度了。甚至于你的人脉网可以是这个星球上的总人口。

当两个人交换一块钱时，每个人都只有一块钱；但当两个人交换人脉网时，他们可以各自拥有更加丰富、完善的人脉网。

## 7 深交靠得住的朋友

患难见真情。患难与共的朋友，才是真正的朋友。在自己的人脉网中需要有几个真心结，不管你穷困潦倒也好，还是飞黄腾达也好，只要这几个真心结存在，就能织起整张网。

现代社会里，各种聚会越来越多，你可能在参加完某一次酒会、宴会和“party”之后觉得非常无聊，觉得一点意思也没有，但是，如果你总是处在这些生活之外，你肯定会觉得失落，会有一种被众人抛弃的感觉，因为众星捧月、成为人群的中心，总是现代人所梦寐以求的，而且，那种感觉也的确让你心里满意、舒服。所以，我们拥有了无数的熟人，也就是平常我们所说的“认识”的人。可能，你还保留着你们在当时交换的名片，记住了对方的电话号码，并“真诚”地说“以后要多联系”。

可能，在我们做这一切的时候，我们是真诚的。可是，等到人群散了，我们各自回到自己原来的生活中去，或者又进入一种新的生活，你能和他们多联系吗？他正儿八经地递上的名片，你还保留着吗？

再说了，当你在生活中遇到失意的事情，不顺心的事情，想找一个可以跟他倾诉一下衷肠的人，你会找到他吗？而他又会听你向他倾诉吗？

所以，你在交际场所遇到的这些人，只是你的熟人，而不是你的朋友。

而令现代人困惑的事情是：我们的熟人一天比一天多了，而我们的朋友却一天比一天少了。

英国哲学家培根在《论人生》中谈到友情时说道：“如果把快乐告诉一个朋友，你将得到两个快乐；而如果你把忧愁向一个朋友倾吐，你将被分掉一半忧愁。”所以友谊对于人生，真像炼金术士所要寻找的那种“点金石”。它能使黄金加倍，又能使黑铁成金。

法国作家罗曼·罗兰曾说过：“得一知己，把你整个的生命交托给他，他也把整个的生命交托给你。终于可以休息了：你睡着的时候，他替你守卫，他睡着的时候，你替他守卫。能保护你所疼爱的人，像小孩子一般信赖你的人，岂不快乐？而更快乐的是倾心相许，剖腹相示，整个儿交给朋友支配。等你老了、累了，多年的人生重负使你感到厌倦的时候，你能够在朋友身上再生，恢复你的青春与朝气，用他的眼睛去体会万象更新的世界，用他的感官去抓住瞬息即逝的美景，用他的眼睛去领略人生的壮美……便是受苦也是和他一块受苦，只要能生死相共，便是痛苦也成了快乐。”

纪伯伦也曾说过：“和你一同笑过的人，你可能把他忘掉；但是和你一同哭过的人，你却永远不忘。”

人们永远不会忘记患难之交

真正的朋友是那种当你遇到危难的时候，能够全力相助的人。

贺兵兵和田力暑假里一起徒步旅游，他们都喜欢登山。那个惊心动魄的故事就是这样发生的：贺兵兵和田力终于攀上了山顶，站在山顶四处眺望。只见远处城市中白色的楼群在阳光下变成了一幅画；抬头仰望，蓝天白云；微风轻轻吹来，带来了诗情画意。对于终日忙碌的他俩，这真是一次难得的旅游和享受。两个人手舞足蹈，高兴得像小孩子。

悲剧正是从这个时候开始的。田力不小心一脚踩空，高大的身躯打了个趔趄，随即向万丈深渊滑去，周围是陡峭的山石，没有手抓的地方。短短的一瞬，贺兵兵就明白发生了什么事情。他下意识地，一口咬住了田力的上衣，但同时他也被惯性快速地带向岩边。仓促之间，贺兵兵抱住了一棵树。

田力悬在空中，贺兵兵牙关紧咬，他们就像一幅画，定格在蓝天白云大山悬崖之间。

贺兵兵不能张口呼救，一个小时之后，过往的游客救了他们。而这时的贺兵兵，牙齿和嘴唇早被鲜血染得鲜红。事后，有人问贺兵兵怎么会只用牙齿就能咬住一个人而且能挺那么长时间，贺兵兵回答：“当时，我头脑里只有一个念头：我一松口，田力肯定会死。”

这种朋友就是能够显示自己本色的人，他没有虚假的面具，能够与你真心交往，与你同甘共苦。这种人肯定不是浅薄之徒，他们有着丰富的精神世界，能帮助你不断地进取，成为你终生的骄傲。

## 8 善交异性朋友：开创人脉半边天

结交异性朋友是当今社会开放的一种新型的社交现象。过去那种男女授受不亲的时代已经过去了，我们现在经常看到社交场合中男女握手为友，彼此平等交往，共谋大业，展现了开放时代的开放精神。敞开你的心胸，开拓人脉半边天吧！

## 8 倾听——另一种动听的语言(10)

一位女性这样说：我很幸运，我有好几个同女性朋友一样的男性朋友——我们可以撇开性别的禁忌，无拘无束地谈论我们最隐秘的思想和情感。如果我说出一个闪过脑际的很琐碎的想法，诸如“我是不是该剪头了，”或“你觉得我该把这屋子怎么布置一下，”他们听了不会打哈欠，也不会对我的问题避而不答。我的男性朋友们总是不带任何评判和责备地倾听我对他们诉说我的恐惧，我的担心，我的各种问题和莫名其妙的烦恼，而我

也是以同样的方式对待他们。

一位男士也说：我发现我与女人间的友谊在一定程度上要比我和女人的恋爱关系更令人满意，因为友谊关系中没有互相耍心眼的情况，双方都比较冷静，能不为情绪所左右。而且，对我来说，与女人建立起柏拉图式的关系要比发生爱情纠葛容易得多。现在我的工作在我心中是第一位的，我付不起足够的时间和精力维系，更不能说去建立一种严肃的恋爱关系。我从我的朋友那里能获得足够的精神支持，我没觉得迫切需要爱上谁。我说的朋友，既包括男人也包括女人，事实上，我没有看出我的男女朋友间有太大的区别。朋友就是朋友。

应该承认，男女间除了性的关系，还有一种真诚的友谊存在，异性朋友可以互补互敬，互相促进。

结交异性朋友首先必须解决观念问题。在传统社会里，异性交往是最敏感的问题，需要中间媒介，或者第三者在场，不然会有闲话。这是封建社会的交往方式。现代社会，男女交往如果还需中间媒介，那就是保守和无能。男女之间只有采取开放式的交往方式，才有可能真正主动自然广泛的结交异性朋友。

结交异性朋友必须克服心理障碍。异性交往有积极的一面，也有消极的一面。积极的一面表现在异性交往可以体验异性不同的心理性格情感内容，达到互补；而消极的一面表现在男女往往很难对异性朋友与选择对象区别开来。一开始就以婚姻为目的去结交异性朋友，就会使这种交往变得拘谨而庸俗，妨碍正常交往。

结交异性朋友要有正当的理由和环境气氛。共同的兴趣和事业追求是

异性交往的自然理由，交谊活动是异性交往的理想场所。

结交异性朋友要掌握一定的分寸。异性交往毕竟不同于同性交往，要尊敬对方的生理心理特点。切忌语言粗陋，更不要随意肉体接触，行为的失态就会断送异性间的正常交往。

异性朋友的情谊往往非常珍贵，也非常真诚，只要你心地纯洁，胸怀坦荡，就会体验到异性友谊的芬芳。

男人是理性动物，女性是情感动物。

## 第六部分

人脉答卷不留空白——

智解人际交往难题

### 1 感化贪小便宜者

现实社会中，不管是谁，都喜欢和那些豪爽热情、开朗大方的人往来，而不太愿意同贪小便宜的人打交道。然而，如果不善于与他们相处，对自己，缩小了交朋结友的范围；贪小便宜者则陷入孤独，这样对工作和事业也都不利。

不要贪小便宜

社会心理学告诉我们，一个人的行为与动机并非是一一对应的，它们之间存在着错综复杂的关系：同一动机可以产生不同的行为；同样，同一行为亦可能由不同动机所引起。“贪小便宜”是行为表现，并不完全是浑身沾满铜臭的利己的反映；即使是利己主义者，亦非不可救药者，况且各人表现的程度不尽相同。

一般说来，贪小便宜者有两种：一种是受生活习惯所影响；另一种是

受生活观念所支配。因此，与不同心理状态的贪小便宜者的相处，就应持不同的态度，用不同的钥匙去打开他们的“心锁”。

一些人贪小便宜的毛病是受社会环境(尤其家庭环境)的影响，而形成的一种生活习惯。这种人往往缺乏远大的理想，胸无点墨，生活作风随便，自尊要求低，得过且过，不求上进。这种人，一般心地不坏，而且性格外向，毫无隐讳，容易深入了解。同这种贪小便宜者打交道，要注意正面批评，引导他们在学习上和工作上下功夫，以提高其理想层次。理想层次提高了，自尊的要求就会随之增长，贪小便宜的毛病便会相应地得到克服。对这类人贪小便宜的毛病，切不可姑息。对他们的姑息，只会加重这种不良生活习惯。另外，也不可对他们进行讽刺挖苦。因为讽刺挖苦会影响其自尊需要的提高。

还有一种贪小便宜的人，他们的行为是受一定意识形态支配的，其贪小便宜的行为反映着其生活观念。这种人，往往具有比较特殊的生活阅历，在生活中受过磨难，人生观常常表现为以“自我”为中心。

同这类贪小便宜者打交道，采取一般化的说教方法，是无法解决其观念形态的问题的，应真诚地与之相处，用自己的博大胸怀去感化。在工作、学习、生活中，真诚地、无微不至地去帮助他们，使他们在自己的行动中得到感化。比如，外出时，热情地拉着他，坐车、吃饭、看电影、逛公园、照相争着花钱，而对他从不表现出一点儿不满和鄙视。平时，又总是讲一些他所钦佩的人的恢宏大度，不计个人得失的事例，使他逐渐意识到自己的不足。

贪小便宜不管源于哪一种心理状态，冰冻三尺，非一日之寒，要他们

一下改掉并不现实，只能潜移默化，而且允许出现反复。如果一个人去感化犹嫌力量不足，可动员几个要好的朋友来共同感化他们。当贪小便宜者真正理解你一颗真诚的心后，他是会永远感激你的，由此所建立起来的友谊，也一定是纯洁的、牢固的。

## 8 倾听——另一种动听的语言(11)

### 2 摆脱搬弄是非者

君子坦荡荡，小人常戚戚。的确，一个强者，是为自己的目标而活着；只有弱者，才被周围的是非议论所左右。所以，面对是非议论，还得小心处理。

有人曾在某地六所中学 782 名高中学生中作了调查，调查“你平时最害怕什么”。结果竟有一半左右的学生(女学生的比例更大)回答说：“最害怕被人背后议论”。“人言可畏”，可见一斑。人就是这样：谁家背后不说人，谁家背后又不被人说，己所不欲，而施于人，这大概是人的劣根性之一吧。背后议论，人之常情。然而，由于个人认识的局限性，人与人之间的好恶与向背的情绪又难免渗进议论；因此，议论往往也就不由自主地偏离事物真相。如果议论者是有意识的，借议论造谣、中伤、挑拨离间，那就是心理的变态。

本书所及的“搬弄是非的人”，就是指那些以背后说人坏话、挑拨离间为能事的心理变态的人。与这种人相处，的确不容易，非掌握一些诀窍不可。

怎样与搬弄是非者相处呢？

一是坦荡。人生在世，全然不被人议论，是不可能的。背后议论，就其内容而言，有符合事实的，有不符合事实的；就其动机而言，有善意的，也有恶意的。但不管怎么，都应坦荡置之，不要因听到好议论而忘乎所以，觉得自己一下子高大起来，也不因听了难听的议论而怒发冲冠，耿耿于怀，或痛心疾首、惶惶不可终日。否则，就会失去心理平衡，做出蠢事，而中搬弄是非者之奸计的危险。

八十年代有一部风靡全国的电视连续剧《新星》，相信大家都还记得。其中的县委书记李向南，坚持改革，捅了马蜂窝，流言蜚语顷刻向他袭来，说他搞了四五个女人，生活作风腐败，一夜之间，闹得满城风雨。面对这种别有用心的造谣中伤，李向南坦然处之。“生活作风上，我没有不道德的事”，这是他的自我审度；“他们爱怎么说就怎么说去吧”这是他对议论的态度；“任凭风浪起，稳坐钓鱼台”、“该抓的工作我照样抓，该办的事情我照样办”，这是他对议论的回敬。

二是正直。背后议论别人，是一种不道德的行为，不能迁就，必须正直地站出来，帮助议论者改正不良习惯。帮助搬弄是非者改正恶习，行之有效的办法，是尊重对方，以朋友式的态度，进行善意的规劝；同时，巧妙地引导对方获得正确地认识人的方法。比如，当对方谈论他人时，可以先顺着对方的话音，谈谈这个人确实存在的缺点，然后再谈他的大量长处，从而形成一个正确的结论。

如果对方搬弄是非恶习已成为性格特征，那就干脆不加理睬，“走自己的路，让别人去说吧”千万不可一听到搬弄是非的话，就立即去找那人对质。这样会使大家都很难堪，解决不了根本问题。更不要一时性急，

去找那人“算账”，打起来那就更难堪。这样也会使大家把你和他等同起来，看成没见识的人。

“走自己的路，让人们去说吧！”

——但丁 3. 迁就性情急躁者

性情急躁的人，最大的特点是容易兴奋，容易发怒，自我控制力差，动不动就发火，甚至不惜与人争斗。

怎样同这种人相处呢？

获得诺贝尔化学奖的范特霍夫，提出碳原子新理论之后，遭到德国有机化学家柯尔比的强烈反对。范特霍夫当众表示：“柯尔比老先生的宏论，从头到尾没有推翻我研究出来的铁一般的事实。”柯尔比听到此话，怒气冲天，不远千里赶到荷兰找范特霍夫辩论。当柯尔比怒气冲冲踏进范特霍夫的办公室时，范特霍夫热情地接待，冷静而谦逊地阐述自己的观点，结果使柯尔比消除了误解。两位科学家从此“化敌为友”，欣然携手合作。

这则故事告诉我们，应如何对待性情急躁者的“急躁”与粗暴。

第一，宽宏大量，一笑了之。

遇上性情急躁的人向你冒犯时，你一定得保持头脑冷静，置之不理，或者瞪他一眼，或者一笑了之。这种“一笑了之”的笑，可以是泰然处之的微笑，可以是表示藐视的冷笑，也可以是略带讽刺的嘲笑……。最好的是泰然处之的微笑，它不仅可以使自己摆脱尴尬的局面，而且还可以让对方知难而退，避免事态恶化。

第二，暂时忍让，避开锋芒。

当性情急躁者向你冒犯时，如果你自己也是个急躁的人，急躁碰上急

躁，针尖对麦芒，很容易着火。你应当压住心头的火，暂时忍让，避开锋芒。待对方锋芒钝减时，再充分地、轻言细语地说服对方，也可讲事实摆道理消除对方的误会。

第三，开阔胸怀，宽宏大度。

只要你有宽阔的胸怀，你就会对别人的态度不加计较，对自己的行为勇于承担责任，做到任劳任怨。他吵，你不吵；他凶，你不凶；甚至他骂，你不骂。这样就吵不起来了。“宰相肚里能撑船”，你只要有温和的态度，有宽广的胸怀，有宽宏的“海量”，就会使本来发火的对方，火气消减，自感没趣，收敛更弦。

第四，察颜观色，防患未然。

性情急躁的人，当他着火时，最容易对周围的一切人“发泄”。这时你就迁就一下。如果你与他计短长，就会成为他的“出气筒”。所以，你一定得察颜观色，揣摩对方心理状态，先退一步，然后待他情绪稳定下来时，再进两步向他说明一切。

## 8 倾听——另一种动听的语言(12)

要做性情急躁者的镇静剂，要不要做他们的出气筒。

### 4 解脱性格孤僻者

现实生活中，有这样一种人，他们感情内向，整日禁锢在郁郁寡欢、焦躁烦恼的樊笼里，心境阴沉，缺乏生活乐趣。这种人，我们称之为“性格孤僻的人”。

同这种人打交道不容易，必须掌握一些技巧。

心理学认为，性格是一个人表现在对现实的稳定态度和相应的习惯行为方式上的个性心理特征。一棵参天大树，不可能有两片完全相同的树叶；芸芸众生的世间，也不可能有两个性格完全相同的人。每个人的性格，都是他的全部生活史的缩影。因此，我们要同性格孤僻的人进行成功的交往，重要的是必须了解其所以孤僻的原因，以便采用合适的措施。

不管性情孤僻者的孤僻源于什么，我们与之相处，都应给予温暖和体贴，让他们通过友谊体验人间的温暖和生活的乐趣。因此，在学习、工作和生活的细节上，我们要多为他们做一些实实在在的事，尤其是当他们遇上自身难以克服的困难时，更应主动地站出来，着实尽力。实践说明，只有友谊的温暖，才能消融他们心中的冰霜。

性格孤僻的人，一般不爱说话。有时候尽管他们对某一事情特别关心，也不愿主动开口。不谈话，是难以交流思想感情的。因此，我们与之相处交谈时，既要主动，还要善于选择话题。一般说，只要话的内容触到他们的兴奋点，他们是会开口的。

性格孤僻的人，往往喜欢抓住谈话中的细微环节，进行联想，胡乱猜疑。一句非常普通的话，有时也会引起他们不高兴，并久久铭刻于心，以至产生很深的心理隔阂。而这种隔阂，他们又不直接表露，而是以一种微妙的形式加以反映，使当事人难以察觉。因此，我们与之交谈，要特别留神，措词、选句都要细加斟酌，疏忽大意是不行的。

在与性情孤僻的人有了初步的交往后，我们就应多引导他们读些有关的书籍，帮助他们树立正确的世界观、人生观、社会观，并在此基础上建立正确的友谊观、爱情观、婚姻观和家庭观，逐步和谐人际关系。经验表

明，只有这样，才能使交往真正深入下去。

我们应该引导他们参加一些团体活动，促使他们从孤独的小圈子中解脱出来，投入社会的怀抱，变得开朗起来。在活动的内容和形式上，应考虑他们的特点，选择一些轻松愉快的主题。比如：听听轻音乐、唱唱卡拉OK；看看喜剧、体育比赛；游一游名胜古迹等。

孤僻的性格，并非一朝一夕形成的，有的已经形成了生活方式，很难改变。你要同他们打交道，有时难免会遭到冷遇，甚至不愉快。所以，必须耐心，当他的心锁被你启开后，你们的友谊就将与日俱增，成为挚友。

以天地为罗网，则雀无所逃。

## 5 忍让心胸狭窄者

心胸狭窄的人一是容不得人，二是容不下事；对比自己强的人嫉妒，对不如自己的人又看不起。他们生性多疑，一点小事也常常折腾得吃不好睡不着。害人又害己，我们更要懂得如何与他们相处。

我们应当怎样与之相处才好？要明白这个问题，且看一则三国时代的故事。

《三国演义》中详细叙述有周瑜与诸葛亮的故事。周瑜是东吴的都督，诸葛亮是西蜀的丞相。他们为了抵抗曹操百万大军的南下，共商国计。周瑜见诸葛亮处处高自己一筹，便妒火中烧，屡次加害；诸葛亮则处处从联合抗曹的大局出发，不计较个人的得失与荣辱，从而保证了吴蜀的军事联盟，打败了曹操的83万大军，为自己的事业奠定了兴旺发达的基础。

怎样与心胸狭窄的人相处呢？诸葛亮为我们树立了典范：

嫉妒是把精力用在了错误的地方

第一，要有大度的气量。

与心胸狭窄的人相处，肯定会发生一些不愉快的事，如果缺乏气量，与之斤斤计较，就无法相处。相反，如果气量大度，胸怀宽阔，就会使那些不愉快的事化为乌有。同时，对心胸狭窄的朋友也是个教育。

一个人怎样才能有气量呢？高尔基说过：“一个人追求的目标越高，他的才力就发展得越快。”才力当然就包含着气量。诸葛亮之所以能对周瑜的嫉妒和迫害毫不计较，是因为他目光高远，时刻想的是如何联合东吴打败曹操，保卫蜀国。所以，他能从个人的恩怨中解脱出来，重事业，轻小侮。朋友之间也应如此。如果对方因心胸狭窄，做出对不住自己的事，我们应从有利于工作和友情的大局出发，能谅解的就谅解，能忍让的就忍让，不应为个人而斤斤计较，耿耿于怀。

第二，要有忍让的精神。

朋友因心胸狭窄，既做出了对不住自己的事来，不忍让又怎么办呢？除非闹翻，分道扬镳。忍让，决不是软弱，而是心胸宽阔、人格高尚的表现。

忍让，并不意味着放弃原则。一个人为什么会心胸狭窄？一个重要的原因，就是由于他习惯于孤立地、静止地看问题，因而目光短浅，不能认识事物的多维性。比如周瑜，他只看到诸葛亮的雄才大略，如果帮助刘备强大起来，将威胁到东吴称霸，而没有认识到面临曹操的百万大军，如果嫉贤妒能，破坏了蜀吴联盟，只能被曹军个个击破。诸葛亮却清醒地认识到这一点，才一方面“大人不计小人过”，另一方面巧妙地同周瑜进行周旋，使他破坏联盟的计划无法实现。由此可见，心胸狭窄的人极容易错误

地估计形势，错误地对待人和事。因此，对心胸狭窄的人忍让，绝不意味着迁就他的错误。

## 8 倾听——另一种动听的语言(13)

对朋友的心胸狭窄应该忍让，但对他的错误思想和行为不能迁就，这就是忍让的全概念。

### 6. 直面心高气傲者

在人际交往中，有些人以自己的地位、学识、年龄等优势而表现出一种傲气，或者极端地蔑视他人，或者大肆地攻击他人，有的甚至还肆意地侮辱他人。这种人的行为势必给别人带来不愉快或者严重地影响他人的情绪，因此，必须予以抑制而不能让其恶性地发展。

那么，怎样对付这种傲气的人呢？

#### ①抓住痛处挫其傲气

1959年，美国副总统尼克松赴苏联主持美国展览会。在尼克松赴苏之前不久，美国国会通过了一项关于被奴役国家的决议。苏联领导人赫鲁晓夫对此极端不满。因此，当尼克松与他会晤时，他极端傲慢无礼，表现出一种从未有过的傲气，十分气愤而又极端蔑视地对尼克松说：“我很不了解你们国会在这么一次重要的国事访问前夕，通过这种决议。这使我想起了俄国农民的一句谚语，‘不要在茅房吃饭’。你们这个决议臭得像刚拉下来的马粪，没有比这马粪更臭的东西了。”对这些傲慢无礼的言辞，尼克松毫不客气地回敬道：“我想主席先生大概错了，比马粪还臭的东西是有的，那就是猪粪。”赫鲁晓夫听后，傲气大挫，不由得脸上泛起了一阵

羞涩的红晕。原来他年轻时当过猪倌，毫无疑问闻过猪粪的气味，因此机智的尼克松立刻抓住赫鲁晓夫这一痛处，使赫鲁晓夫自讨了没趣，自然傲气也就烟消云散了。

诚然，我们运用这种方法对于傲气者的痛处一定要抓准，而且傲气者的这种痛处必须是客观存在，而又相当一部分人知道的。只有这样，才能动摇其傲气的根基而反思自己的行为，从而收敛自己的傲气。

## ②抓住弱点攻其傲气

英国驻日公使巴克斯是个傲气十足的人，他在同日本外务大臣寺岛宗常和陆军大臣西乡南州打交道时，常常表现出对他们不屑一顾的神态，并且还不时地嘲讽寺岛宗常和西乡南州。但是每当他碰到棘手的事情时，他总喜欢说一句话：“等我和法国公使谈了之后再回答吧。”寺岛宗常和西乡南州商量决定抓住这句话攻击一下巴克斯，使其改变这种傲气十足的行为。一天，西乡南州故意问巴克斯：“我很冒昧地问你一件事，英国到底是不是法国的属国呢？”

巴克斯听后又挺起胸膛傲慢无礼地回答说：“你这种说法太荒唐了。如果你是日本陆军大臣的话，那么完全应该知道英国不是法国的属国，英国是世界最伟大的立宪君主国，甚至也不能和德意志共和国相提并论！”

西乡南州冷静他说：“我以前也认为英国是个强大的独立国，现在我却不这样认为了。”

巴克斯愤怒地质问道：“为什么？”

西乡南州从容地微笑着说：“其实也没有什么特别的事，只是因为每当我们代表政府和你谈论到国际上的问题时，你总是说等你和法国公使讨

论后再回答。如果英国是个独立国的话，那么为啥要看法国的脸色行事呢？这么看来，英国不是法国的附属国又是什么呢？”

傲气十足的巴克斯被西乡南州这一番话问得哑口无言，从此后他们互相讨论问题时，巴克斯再也不敢傲气十足了。

西乡南州抓住其语言上的弱点所展开的攻势而取得令人满意的效果。毫无疑义，任何人都难免有自己的弱点，而傲气者一般都未发现自己的弱点。一旦别人抓住其弱点攻击其傲气，使其看到自己的弱点，就会瓦解其傲慢的气势。

### ③巧设难点抑其傲气

一些人自恃知识广博，阅历丰富，因而目空一切，压根儿就瞧不起别人，表现出一股不可一世的姿态。对付这种傲气者只要巧妙地设置一个难题，就可打击其傲气。这是因为不管其知识多么广博，阅历多么丰富，然而在这个大千世界里毕竟是有限的，而其一旦发现自己也存在着知识缺陷，其傲气自然就会烟飞灰散了。

在一次国际会议期间，一位西方外交官非常傲慢地对某国一位代表提出了一个问题：“阁下在西方逗留了一段时间，不知是否对西方有了一点开明的认识。”显然，这位外交官是以傲慢的态度嘲笑该国代表。该国代表淡然一笑回答道：“我是在西方接受教育的，40年前我在巴黎受过高等教育，我对西方的了解可能比你少不了多少。现在请问你对东方了解多少？”而对这个代表的提问，那位外交官茫然不知所措，满脸窘态，其傲气荡然无存了。

显然，该国代表所提出的问题，那位自以为知识丰富而满身傲气的外

交官是无法回答的，因为他不了解东方的情况，因此不但没有显示出自己丰富的知识，反而暴露了自己的无知，因此，还有什么傲气可言呢？无疑，巧设难题抑制傲气者，所设置的难题一定要是对方无法回答的问题，因为只有这样，才能暴露对方的无知或者缺陷，从而挫其傲气。如果设置的问题对方能够回答，这样不但不会挫其傲气，相反地更会助长其傲气而使自己处于更难堪的境地。

#### ④不予理睬削其傲气

一些有傲气的人，别人越理睬他，他的傲气就越大。因而对这种傲气者采取不予理睬的态度，使其孤立，这样就可削弱甚至打掉其傲气。某单位调来了一名中年人。这位中年人有着过硬的技术，因此瞧不起别人。他不是教训这个人，就是教训那个人，弄得大家都不愉快。于是大家对他采取不予理睬的态度，有些人见他来了就走。久而久之，他自觉无趣，于是改变了自己的态度，大家再也看不到他身上的傲气了，也就又恢复了与他的正常交往。

### 8 倾听——另一种动听的语言(14)

为什么采取这种方法能使傲气者改弦易辙呢？

这是因为傲气者大都是为了显示自己高人一等的价值，而大家不理睬他，这样不但没有显示自己的价值，反而使自己处于孤独无援的境地，因而在这种环境的迫使下不得不反省自己不受欢迎的原因，而就不得不改弦易辙了。

我们采取上述方法对付傲气者，其目的是为了找到病原之后，使其改

变影响人脉资源的不正常因素，促使其与他人正常地交往，因此在运用这些方法时，一定要抱着与人为善的态度，切不可嘲讽、讥笑，甚至侮辱他人的人格，否则就与我们的目的背道而驰了。

## 7 化解心怀怨恨者

世事难料，仇敌难免，关键是如何化解。多个仇人多堵墙，不妥善处理，会成你的眼中钉，肉中刺；大气不出，心里不顺，如果我们能主动放下干戈，化解矛盾，不仅减少了一个敌人，还增加一个朋友。

人与人之间的关系非常奇妙，有些经久不衰，有些缘尽而散。有些友谊的褪色主要由于志趣各异或关山阻隔；但有些关系的逆转则是由于误会、分歧没有处理好，闹了一两次矛盾便彼此不再往来，甚至相互成为怨敌。

我们每个人已经建立起来的人脉资源，好比一座大谷仓。这样一座相当大的建筑物本来是坚固的，但如果长年累月无人照料整理，那么风雨的侵袭，裂缝的扩大，就会造成隐患和危机。一旦哪天刮大风、下暴雨，它就会突然坍塌，变成一堆废墟。当你捡起旧椽木察看，你会发现，就某一根木头来看很可能还很结实，但连结榫头的木钉腐烂了，就无法把巨梁连接起来。

由此，我们可以悟出一个道理：一个人不论多么坚强、能干、有成就，仍要靠自己与别人的良好关系，才能保持和发展自身的价值和重要性。友情是需要照顾的，就像谷仓需要照料一样。想写而没有写的信，想说而没有说的话，想打而没有打的电话，想参加而又终于没去参加的聚会，背弃过别人的信任，争执后没有和解，为一桩误会或一点分歧而心存芥蒂——这些犹如渗进谷仓的雨水，腐蚀、削弱了木梁之间的联系。好好的谷仓，

本来只须花很少功夫稍加照料，就可修整完好，现在也许只有放弃，或是花费很大功夫来重建了。

总之，我们重视和善于交际，也包括重视和善于重修旧好和化敌为友。做到这些当然需要抓住时机，掌握方法技巧，但最重要的是要自由主动，运用心理策略。发挥自己的能动性，才能掌握时机和技巧。

对于闹了别扭的朋友，甚至是“心腹之患”的怨敌，如果你想和解，重建友情，应该怎么做呢？在自由主动的前提下，请注意这样三点：

①对于无关紧要的敌意，宽容大度，不予理睬，可以装聋作哑，或是转移话题，让对方无趣而止，绝不可斤斤计较，发生无谓的冲突。

②对于有辱人格、有伤大体的讥讽攻击，应当予以还击，但这种还击不是争吵，而要采取婉言、暗示、幽默等等巧妙的方式，做到有理有利有节。这种还击仅仅是为了自卫，维护自己的尊严或整体的利益，而不是为了出气。

③发现并抓住时机，向对方表示关怀体贴，给予帮助，促成和解，从而加深或重建友情。

在这方面，《红楼梦》中的薛宝钗就很值得学习。对于薛宝钗能说会道博得老祖宗的欢心和善于见风使舵使得王夫人对她刮目相看，人们尽可有各自不同的评价，但她在处理与林黛玉的关系上所表现的交际术，确实是相当得体和高明。

黛玉、宝玉和宝钗构成了一种微妙的“三角”关系。对于宝钗与宝玉的亲近，孤傲清高的黛玉自然心酸嫉妒，把宝钗视为“情敌”、“心腹之患”，因而每有机会，黛玉总要对宝钗贬损一番。然而宝钗总是采用恰当

而巧妙的办法予以化解，对于黛玉无关紧要的敌意，她不予理睬；对于某种有辱人格的讽刺挖苦，予以适当的回敬；一旦发现了转机便紧紧抓住，努力争取和解。

有一次，贾母等人猜拳行令随意玩乐，黛玉无意中说出了几句《西厢记》和《牡丹亭》中的艳词。这类剧本在当时是禁书，黛玉这样的名门闺秀怎么能读禁书，说艳词，这会被人指责为大逆不道。好在许多读书很少的人没有听出来，但此事瞒得过别人却瞒不过宝钗，然而宝钗却没有感情用事，图一时痛快，借此机会让黛玉难堪。她绝不宣之于众，因为她很敏锐地发觉这是她与黛玉化干戈为玉帛的契机。这不能不说是宝钗的高明之处。

善于同各种各样的人交朋友

事后，到了背地里宝钗便叫住黛玉，冷笑道：“好个千金小姐，好个尚未出阁的女孩儿，满嘴说的是什么。”她先给黛玉来个下马威，让对方感到问题的严重。黛玉只好求饶说：“好姐姐，你别说与别人，我以后再也不说了。”宝钗见她满脸羞红，不再往下追问。这种适可、宽容的态度又让黛玉觉得感激。宝钗还设身处地、循循善诱地开导黛玉在这些地方要谨慎一些才好，以免授人以柄，因为她是出自真心实意地关心，“一席话说得黛玉垂下头来吃茶，心中暗服，只有答应一个‘是’了”。

此事之后，宝钗守口如瓶没有向任何人透露一点黛玉失言之事。她果真信守诺言，使黛玉改变了对她的成见。黛玉诚恳地对她说：“你素日待人固然是极好的，然而我又是多心的，竟没有一个人像你前日的话那样教导我……比如你说了那个，我断不会放过的，你竟毫不介意，反劝我那

些话，若不是前日看出来，今日这些话，再不对你说的。”至此，宝钗和黛玉已达成和解。宝钗的最大优点、可爱之处就是善解人意，珍重友情。她并不以和解为止，而是和解之后对黛玉关怀体贴，加深相互之间的感情。她深知黛玉心中的苦楚。黛玉生病，她来探望，当得知黛玉怕别人说三道四而不愿熬什么燕窝的时候，立刻将自己家的燕窝送给黛玉吃。当黛玉悲叹自己孤苦伶仃的时候，她便劝慰道：“你放心，我在这里一日便与你消遣一日。你有什么委屈烦难只管告诉我，我能解的替你解一日。”如此劝慰体贴，便使黛玉觉得自己到底有个可以相伴谈心知己，自然更加亲近。宝钗又说：“我虽有个哥哥，但你也是知道的，只有个母亲比你略强些，咱们是同病相怜。”一个同病相怜，一下子使两颗心紧紧贴在一起。宝钗如此善解人意，又很会说话，怎能不使原先对她抱有敌意的黛玉视她为可靠的知己呢

## 8 倾听——另一种动听的语言(15)

我们与难相处的各色人等甚至仇人结成朋友，一来可以增加自己的声誉，博得心胸宽广的美名；更重要的是，积累了别人难以得到的人脉资源，为自己事业的发展开拓了无限宽广的道路。

以势交者，势尽则疏；以利交者，利尽则散。

## 第七部分

会说话，好办事——在语言上下功夫

### 1 投其所好找话题

与人交谈求人办事的惟一捷径，就是要投其所好。如果你能投其所好，说的话就能深入人心；如果反其所好，只会招来对方的厌恶，给自己带来麻烦。

从美国总统罗斯福的传记中我们可以知道，每一个拜访过罗斯福的人，都会惊讶他何以全知全能。无论是牧童、农民、劳工，还是政治人物、商业巨子，都能和罗斯福谈的很投机，奇一書八 網这中间到底有什么秘诀呢

1

其实说来也很简单，罗斯福是个历史上相当成功的政治人物，他深知获取人心的捷径，就是谈论他以为最值得谈的事。罗斯福无论接见任何人，不管那个人地位高低，在前一晚肯定要预先阅读对方有兴趣的谈话资料。所以，所有见过他的人，无一不对罗斯福有好评。

当然，不单是政治人物，就算是个推销员，也该知道要怎样投顾客所好。例如，有位汽车推销员，为了手上的进口高级车，专程拜访一位企业家。可是见面的开始他并不谈买车的事，反而先拿出儿子的集邮册，原来他儿子与企业家的儿子是同班同学，他知道企业家为了替儿子搜集邮票，总是不辞辛劳，乐此不疲。他用这件事当话题，两人很快就有了共同语言，并且谈得很投机，最后在快要告辞时稍微提一下车子的事，当然就顺利卖出了。

投其所好，其实也是有技巧的。如果只投其表面所好，对自己未必有利。以下几个例子，可以提供给你做参考。

有位白手起家的企业家，任何赚钱的生意他都有兴趣去做，别人来为他出点子赚钱，他都一概欢迎。但到了晚年，他的好利之心忽然变得好名

起来，这种微妙的心理转变，根本没有几个人知道。有些他以前的朋友，还用老办法来找他，结果败兴而归不说，还被这位财阀视作“好利之小人”，永远不让他们再登门。

社会上也有人不识时务，对一些好利之人万般劝说，想让他们做点善事，以博取好名声。像那种募捐方式，根本就是缘木求鱼，因为他们对“名”根本是不屑一顾。对这些人若不能动之以利，他们怎么能甘愿付出呢？

前面这两种人要投其所好并不易，但最难的还是有些伪君子。他们表面好名，但你若真以此为题，他们就会把你当作书呆子，表面上尊重，实际上疏远。可是如果你对他讲利，虽然能说中他的心意，但为了维护虚伪的形象，反而会申斥你一顿，骂你污辱他的人格。这种人暗地采用你的建议，却不会对你个人有所尊重。

对付这种表里不一的伪君子，不要揭破他的假面具，但要直指他的心。先来讲上一段大道理，再轻描淡写地指出主题。彼此若能心照不宣，这种沟通最能达到你想要的结果。所以找话题要投其所好，但不要呆板的正面去投其所好，要记住，侧面的投其所好更为有效。

有一位大学刚毕业的法律系学生，因为律师考试未能通过，只好在一家法律事务所当职员。按公司规定，试用期间每一个人在一个月内都要拉到一家新客户。可是他刚离开学校不久，又没有任何的背景，每次去拜访新客户，不是吃了闭门羹，就是要他回去等消息。

眼看一个月的期限就快到了，他已经是心灰意冷，打算另谋出路。没想到这个时候奇迹出现了，他不但开发出一个新客户，而且还借着这个客户的引荐，一连吸收了十几家新客户。他不但没有被炒鱿鱼，反而晋升成

正式职员，薪水也连跳好几级，成了该事务所的“超级营业员”。

这个新人到底是凭着什么本领，能够找到他生命中的“贵人”呢？以下内容是他的自述：

“当天，我愁眉不展地不得不踏入那家公司。到了门口的时候，我想到以前几次的闭门羹，就更加踌躇不安。忽然我看了公关主任桌上的名牌，我想到我有办法了。

原来这位主任的名字蛮奇怪的，竟然叫做‘万俟明’，而我恰好又很喜欢看传统小说，以前在看《说岳传》时，书中有个坏人的名字就叫‘万俟乔’。这个人跟岳飞同朝为官，但因为岳飞见他时不以礼相待，两人因此不和。后来他便迎合奸相秦桧在朝中一再攻击岳飞。在绍兴十一年时，将岳飞父子下狱治死。如果有在朝为官者替岳飞申冤，也都被弹劾，可以说是个大大的奸臣。

我看《说岳传》时年纪还小，一看到‘万俟乔’三个字，就不知道怎么读，所以我特地查了字典，才知道这三个字的读音。也正是因为这样，我才知道‘万俟’这两个字的正确读音（万俟做为姓应读作 wàn qí）。

当时我一眼看见这人的名片上写着‘万俟明’，我就礼貌地向前称呼他：‘万俟先生，我是××法律事务所的职员，今天特别来拜访您。’

才说完这句话，对方就吃惊的站起来，嘴里结巴的说着：

‘你……你…你怎么认识我的姓，一般人第一次都会念错，大部分人都叫我万先生，害得我总是解释一次又一次，烦死了。’

我听了以后感觉这次拜访似乎有个好的开始，于是我接着说。

‘这个姓是复姓，而且又很少见，想必有来源的吧？’

对方听到这里，更是显得神采飞扬，高兴地说道：

‘这个姓可是有来由的，它原是古代鲜卑族的部落名称，后来变成姓氏的拓跋氏，就是由万俟演变而来的。’

我看到对方越来越高兴，于是接口问道：

‘那您就是帝王之后，系出名门了？’

那位万俟明先生听了后更加高兴的说下去：

‘岂只是这样，这个姓氏一千多年来也出了不少名人，例如，宋代有个词学名家叫万俟永，自号词隐，精通音律，是掌管音律的大晟府中之制撰官，另外写了一本书叫《大声集》。后人都尊称他万俟雅言。’

用这个少见的姓氏做话题，让我和那位公关主任聊了起来，尽管我并未说明来意，更没谈什么细节，但光凭这次愉快的交谈，就让我开发出一家财团做客户。而这家财团旗下所有的关系企业，全都与事务所签下了合约，聘我们做法律顾问，为我们事务所增加了前所未有的业绩。”

两个陌生人初次见面，如果不能善用机会，投其所好地找出话题，必然不能取得沟通的成功。当然，如果不能进行良好的沟通，又怎能合作，生意自然谈不成。像刚才说话的那个年轻人，明知自己知道“万俟”这个字的读音，是来自说岳传中的那个奸臣万俟卨。可是为了能投对方所好，于是故意装糊涂，让对方去吹嘘他姓氏中那些光荣的历史，为未来的生意，奠定了一个成功的基础。

连陌生人初次交谈都必须想尽办法，投其所好去寻找话题。对我们那

些已熟识的朋友或上司，这件事不是更重要吗？

那么，怎么找到话题呢？

### ①中心开花

面对众多的陌生人，要选择众人关心的事件为话题，把话题对准大体的兴奋中心。这类话题是大家想谈、爱谈、又能谈的，人人有话，自然能说个不停了，以致引起许多人的议论和发言，导致“语花”飞溅。

### ②即兴引入

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等等，即兴引出话题，常常取得好的效果。“即兴引入”法的优点是灵活自然，就地取材，其关键是要思维敏捷，能作由此及彼的联想。

### ③投石问路

向河水中投块石子，探明水的深浅再前进，就能有把握地过河；与陌生人交谈，先提一些“投石”式的问题，在略有了解后再有目的的交谈，便能谈得更为自如。如在聚会时见到陌生的邻座，便可先“投石”询问：“你和主人是老乡呢还是老同学？”无论问话的前半句对，还是后半句对，都可循着对的一方面交谈下去；如果问得都不对，对方回答说是“老同事”，那也可谈下去了。

### ④循趣入题

问明陌生人的兴趣，循趣发问，能顺利地进入话题。如对方喜爱象棋，便可以此为话题，谈下棋的情趣，车、马、炮的运用，等等。如果你对下棋略通一、二，那肯定谈得投机。如你对下棋不太了解，那也正是个学习

机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。引发话题方法很多，诸如“借事生题”法、“即景出题”法、“由情入题”法，等等。可巧妙地从事、某景、某种情感引发一番议论。引发话题，类似“抽线头”、“插路标”，重点在引，目的在导出对方的话茬儿。

#### ⑤缩短距离

托陌生人办事儿时，必须在缩短距离上下功夫，在短时间内了解得多些，缩短彼此的距离，力求在感情上融洽起来。孔子说：“道不同，不相谋”，志同道合，才能谈得拢。我国有许多“一见如故”的美谈。陌生人使能谈得投机，要在“故”字上做文章，变“生”为“故”。这也有不少方法：

适时切入看准情势。不放过应当说话的机会，适时插入交谈，适时的“自我表现”，能让对方充分了解自己。交谈是双边活动，光了解对方，不让对方了解自己，同样难以深谈。陌生人如能从你“切入”式的谈话中获取教益，双方会更亲近。适时切入，能把你的知识主动有效地献给对方，实际上符合“互补”原则，奠定了“情投意合”的基础。

借用媒介。寻找自己与陌生人之间的媒介物，以此找出共同语言，缩短双方距离。如见一位陌生人手里拿着一件什么东西，可问：“这是什么？……看来你在这方面一定是个行家。正巧我有个问题想向你请教。”对别人的一切显出浓厚兴趣，通过媒介物表露自我，交谈也会顺利进行。

留有余地留些空缺让对方接口，使对方感到双方的心是相通的，交谈是和谐的，进而缩短距离。因此，和陌生人交谈，千万不要把话讲完，把自己的观点讲死，而应是虚怀若谷，欢迎探讨。

## 2 “流行语”为你添姿着色

借助健康的富于生命力的“流行语”，使你更潇洒地做人，使你更顺利地办事。

“流行语”就是那些在一定时间、一定范围里高频率地运用于人们口头交际的鲜活新潮的词句。它和着时代的脉搏，折射着生活的灵光，为人们的日常言谈增添着魅力与色彩。

流行语并不一定是一个国家或民族的共同语、规范语，它有较强的地域特征。例如香港人把谈恋爱刚结婚者称为“拍拖”；广东人逢人称“阿哥”；南京人说事情好到极点为“盖帽了”；北京人谈吃喝用“开”：“走，哥儿们开他两杯。”有些流行语在传播中扩大了范围，如北京人把闲谈聊天叫“侃”，现在其他不少地方也用开了“没事我们一道侃去。”

## 8 倾听——另一种动听的语言(17)

大多流行语往往在一定的年龄、文化水平以及职业的人群中使用，比如在商业界，“看好”、“看涨”、“看跌”、“滑坡”、“走俏”等词语运用普遍；在演艺圈，“走红”、“领衔”、“很性感”、“搭档”很流行。流行语多数是现有词句的一种比喻、替代、延伸，例如知识分子把从商称为“下海”，改行叫做“跳槽”，撰写文章搞创作戏称是“爬格子”。

流行语具有较强较浓的时代色彩，沉淀着一定时期内的政治色彩、文化特点与生活气息。比如对别人称自己的妻子，旧时代是“内人”、“太太”；“文革”时期称“革命战友”；现代则有“爱人”、“那人”、“另一半”等说法。说一个人样子好、气质佳，以前是“眉清目秀”，后来是

“健壮朝气”，现在是“潇洒风流”、“有魅力”、“有女人味”等。

在日常谈话、交往活动中，恰到好处地使用流行语可以起到多方面的作用。

可丰富、更新自己的谈话色调。一个人的谈话色调既包括话题、语调、声音的选择，也指词句的筛选与锤炼。现实生活中有些人与别人交谈时老是一种腔调，老运用一些自己重复多遍、陈旧蹩脚的词句、口头禅，毫无新鲜明朗的气息，给人的感觉是迂腐而沉闷，如鲁迅笔下的孔乙己，“之乎者也”不断；又像《编辑部的故事》中的牛大姐，官腔套话不离口。跟上时代的步伐，注意吸收运用流行的词句，可以使自己的谈吐变得丰富多彩，永远保持谈话色调的生机、活力，使话语常讲常新。

可沟通联系，赢得别人好感。愉快顺利的交谈活动，往往离不开流行语的使用。比如称呼别人，以前多是“师傅”、“同志”、“××长”，现在多用“女士”、“先生”、“小姐”、“老板”，这样更能增强谈话双方的亲近感、尊敬感，使交谈始终处于自如轻松的状态，不致因过于拘谨、正儿八经而影响沟通，引起别人反感。

可调料逗趣，增添生活情趣。生活是五彩斑斓的万花筒，人们常在一起聊天、玩笑，少不了流行语的点缀。一位学生挤到一群同学堆里，发现一位女生新穿了一件连衣裙，故意惊呼道：“哇！真3.14！”这3.14是圆周率 $\pi$ ，与流行语“派”谐音，因而立刻博得大家一阵欢心的大笑。

流行语怎么来的？或许有人会问。其实，流行语不是哪位名人或语文学家创造发明出来的，我们每个人都可以留心于生活，留心于别人的言谈，并借鉴发挥，推陈出新，启动灵感，随口说出。平时不妨从以下几方面去

搜集学习。

——从电视电影里学。当代影视与人们的生活愈来愈贴近，不少精彩对白、主持人的即兴妙语、广告好词令人赞叹不绝，我们可以从中借鉴。比如有人劝朋友去看一个展览：“去看看吧，不看不知道，展览真奇妙。”显然这里仿用了“正大综艺”主持人的开场语。

——从港台语言中学。开放的大潮也融入了港台的新鲜流行语汇。如“真性格”、“好帅”、“当心公司炒你鱿鱼哟”等等，很新奇，用语优美，不妨一借。

——从流行歌曲中学。许多流行歌曲不但能唱出人们的真情、心声，而且吐词通俗，生活气息浓。某男士谈恋爱，刚接触对方，生怕对方看中自己的“外相”，机灵一动，说道：“我知道我很丑，可是我也很温柔。”他妙用了赵传的一首歌名，很快赢得姑娘的好感。再如“我真的不是故意的”、“我的未来不是梦”、“你知道我在等你吗”等，结合讲话的场合、语境、心境，信手拈来，适时穿插，一定情趣斐然。

——从报刊用语里学。如某报上曾有一篇题为《检察机关浑身是眼》的文章，某位善谈者巧借活用，与人评论小偷：“他浑身是手，什么不偷。”提醒误入情网的朋友：“别理她，她浑身是胶，粘住了，你还了得。”假如有人蒙受不白之冤，事过境迁，真假莫辨，多次申诉，也得不到解决，怎么跟人说。“咳，你就是浑身是嘴，也说不清呀。”岂不妙哉。

——从方言俚语中学。方言俚语表达含蓄，俗得够味，很受人们喜爱。如“没治”在上海话是好到绝顶之意，有人看聂氏下棋：“聂卫平这盘棋赢得没治了。”“磨牙”北方方言中是费口舌之意，我们也可以拿来运用，

如：“还磨牙什么，快走吧。”

当然，运用流行语必须适合交谈对象的年龄、知识水平以及听话背景。某大学一研究生对她的同学讲：“喂，你的‘另一半’来了。”这“另一半”是对象的意思，语出张贤亮小说《男人的一半是女人》，在大学校园很流行，如果到农村去说，未必有人懂。

成功的过程就是积累人脉资源的过程。

### 3 练就三板斧，说好开场白

好的开端是成功的一半，与人交往时说好前三句话，会给你带来意想不到的妙用……

一个人一生当中会碰到无数个人。这些人当中，有你认识的，有你不认识的。你认识的人大概只占1%，不认识的大概占了99%。而这所有认识的朋友都是由不认识而来的。你要把这99%的陌生人群都变成你的朋友、你的顾客是不太可能的，但至少你可以尽可能多的争取到。要多争取到这些顾客，就需要有一套战无不胜的交际用语。在这里我分享三句交际用语，它绝对简单、有效。

## 8 倾听——另一种动听的语言(18)

①“请问先生贵姓，从事什么行业。”在知道了别人的姓名之后，你还可以问：“XX先生，请问您的大名是如何拼写的。”

②“请问您所从事的工作，它真正的价值是什么，您觉得它未来的趋势是什么样子。”这样问，一是表示您对他所从事的行业非常重视和关注，二是证明他所从事的行业是个有前景的行业。人们大都乐意谈论自己所喜

欢的行业，所喜欢的工作。

③ “我是从事教育培训工作的，请问您需要什么样的帮助或协助。”说这句话当然要十分诚恳，表示你确实是想帮助对方。当然，你从事什么行业就跟顾客说你是从事什么行业，不要每个人都改行。

上面三句话非常具有亲和力，大家都爱听。他会觉得你说话很到位。你给他的第一印象非常好。他心里会在想如果认识你应该也是件非常有价值的事。这三句交际用语是打开陌生交往之门的钥匙。

上面谈了问别人的三句交际用语，但是如果是别人问你三个同样的问题呢？你不妨这样回答：

① “敝姓刘，请多指教。”

② “本人是从事教育培训工作，我想它真正的价值是帮助他人成长，丰富他人的心灵生活，成就他人的事业。它的趋势是全社会都会尊崇终身学习。”

③ “谢谢您，您的名片我会好好珍惜，当我有需要的时候会打电话给您，到时还请您多多指教。”

一个人能有好人缘是成功的交际所在，而人缘欠佳、选票短少，自然也是交际的失利。之所以失利，就在于自己没有把交际当成艺术看待。

驾驭人生是一种非常不容易的事。

#### 4 敢说“不”，更要善说“不”

不管你有多大能耐，你都不可能什么事都答应别人。拒绝就大有学问了，不会说“不”是傻子，说不好“不”也是欠精明。

不会说“不”是傻子

有时我们会遇到如下的情况：当别人有求于你，而你出于各种原因，不能接受，又不好直说“不行”、“办不到”，怕伤害对方的自尊心；对方提出一些看法，你不同意，既不想讲违心之言，又不愿直接顶撞对方；你看不惯对方的行为，既想透露内心的真情，又不愿意表达得太直露，以免刺激对方。为了很好地应答上述种种情况，就要在社交活动中学会巧妙地拒绝，根据不同的情境善于说“不”。这种拒绝的艺术可采取如下的一些方式方法。

### ①假托直言

直言是对人信任的表现，也是与对方关系密切的标志。但是，有时直言可能逆耳，不能收到预期的效果。在这种情况下，要拒绝、制止或反对对方的某些要求、行为时，可采取假托由于非个人的原因作为借口，而加以拒绝，这样对方就容易接受。

例如，某报社的推销员登门要求你订阅他们发行的报纸，可你不想订阅。你可以很有礼貌地说：“谢谢。你们的服务很周到，可是我家已经订阅了其他几家报社的报纸了，请谅解。”

### ②模糊应对

在交往中，由于某种原因不愿意或不便于把自己的真实想法说给对方，这时就可以用模糊语言来应对。

例如，在医院里，一位患有严重疾患的病人问医生：“我的病是不是很重，还有康复的希望吗？”医生回答：“你的病确实不轻，但是经过治疗，安心养病，慢慢会好的。”这里的“慢慢会好”是模糊语言。这“慢慢”是多久，是说不清的，但给病人以希望，对病人是一个极大的安慰。

### ③妥协应对

这种方法是明确表示你希望满足对方的要求，并表示同情，可是实际上是心有余而力不足，请对方谅解，而不直接拒绝。这样也能收到良好的效果。

例如，客户要求电信局安装市内住宅电话，由于供不应求，无法一一满足，但又不能拒绝客户的要求。回答时，应表示同情，并热情地说：“满足客户的要求是我们应尽的责任，可是由于目前线路短缺，还不能全都解决，我们正在创造条件，请您耐心等待。”

### ④选择应答

选择应答是对对方提出的问题，有选择地回答，而不直接否定对方提出不合己意的问题。

例如你的同学问你：“某某小说写得很不错，你认为怎样？”

你可以这样回答：

“还可以，不过我更喜欢某作家的某一本小说。”

再如，星期天你的妻子说：“今天我们去看话剧好吗？”而你不愿去，却说：“去看电影怎么样？”这样回答不会引起对方的反感，可能会同意你的意见。

### ⑤巧避分歧

对某一人某一事物有不同的看法，而你又一时说不出谁是谁非，这时就要本着“求大同，存小异”的原则，用巧妙的辞令含蓄地加以回避。

例如，有人问文艺理论家：“你对当前争论最大的演员×××是怎样看的？”

理论家回答：“过去我与×××素不相识，直到前不久开会时听了她的发言才算认识了她。关于×××的争论我不了解，无从谈起。只觉得对于像她这样的优秀演员，我们一定要珍惜，不应过多的苛求。我们这一代人，生活的人文环境不好，文化的营养很不足，在这种条件下，能够达到这样的表演艺术水平，太不容易了。我们应充分敬重她，不要苛求我们的演员。苛求，是一种罪恶。”这是巧妙地避开争论的问题又说出了一般人对×××持有的看法，可谓巧避分歧。

## 8 倾听——另一种动听的语言(19)

### ⑥用幽默表示拒绝

在交往中幽默能使气氛活跃，幽默可以缓冲某种紧张情绪，幽默可以使人摆脱困境。

前美国总统罗斯福在他当海军军官时，一次一位好朋友问他关于美国新建潜艇基地的情况。罗斯福不好正面拒绝，就问他的朋友：“你能保密吗？”回答“能”。罗斯福笑着说：“我也能。”对方听后就不再问了。

### 5 要注意说话内容，更要注意说话方式

俗话说：“一句话能把人说笑，也能把人说跳。”那我们就要想方设法把人说“笑”，语气亲切，语调柔和，语言含蓄，措辞委婉，自然容易使人感到亲切、愉悦，所谈之言易于入耳生效，有较强的征服力，往往能收到以柔克刚的交际效果。

### ①和颜悦色地说

当遭到有人火气十足、无端向你撒气时，如果你持谦让态度，柔言相

答，结果会“灭火消气”，换来微笑。如，某市一家瓷器店里营业员老王面对一位十分挑剔的女顾客，给她拿了好几套瓷器，挑了半个钟头还没选中。因顾客太多，他先照应别的顾客去了。这位女顾客以为冷落了她，便把脸一沉，大声指责说：“喂，你这是什么服务态度，你眼睛没看见我先来吗？为什么扔下我不管？”她把钞票往柜台上一扔，命令道：“快给我买，我还有急事。”这话真够刺耳难听的。如果遇上愣头青，和她“较真儿”，非有一场“热闹”看不可。然而，老王并没和她“一般见识”，他安排好其他顾客，和颜悦色地对她说：“请你原谅，我们店生意忙，对你服务不周到，让你久等了，我服务态度不好，欢迎你多提宝贵意见。”老王这几句真诚而谦让的话一出口，那位女顾客的脸一下子红了，转而难为情的说：“我说得不好听，也请你原谅。”你看，老王以“和气”对“火气”，表面上“似水柔情”，实际上“力有千钧”，产生了积极的效果。

“有理不在声高”。话，并非说得有棱有角，咄咄逼人才有分量。像这种谦让式说法，由于充满了对人的尊重、宽容和理解，这本身就产生了一种感化力，从而引起对方心理变化。“火气”遇上“和气”，就失掉发泄的对象，自然就会降温熄火。苏联教育家苏霍姆林斯基说：“有时宽容引起的道德震动比惩罚更强烈。”这说明，以宽容为特点的谦让或说法有强大的征服力。

## ②绵里藏针地说

当遇上有人无理取闹时，你不必过分冲动，更不要破口大骂，理智的态度和委婉的谈吐，能帮你转危为安，战胜对手。有这样一个例子：一位戴花帽的姑娘在街头碰上几个轻浮青年，其中一位竟伸手摘下了她的帽子。

面对挑衅，姑娘又恼怒又紧张，但她马上冷静下来，彬彬有礼地说：“我的帽子挺漂亮，是吗？”“当然，它和你这个人一样，真美。”男青年挑逗说。姑娘委婉地说：“你一定是想仔细看看，好给你的女朋友买一顶吧。我想你绝不是那种随意戏弄人的人。”

她话里有话，温和中深藏开导，委婉中包含锋芒。“当然。”青年有几分尴尬，不由自主的还了花帽，溜掉了。一场可能发生的危机就这样被制止了。

从中我们不但看到了姑娘的机智，而且对她的善辩能力留下印象。我们看到，从始至终姑娘没说一句强硬的话，而是用含有“潜台词”的柔言软语，巧于应对，成功地激发了对方的自尊、自爱心理。她用冷静举止，柔言软语塑造了一个见多识广，不容侵犯的强者的形象，使对方不敢轻举妄动。从这里我们可以领略到，委婉柔言所具有“柔中寓刚”的独特威力。

### ③意味深长地说

当你被对方捉弄了，你切莫鲁莽行事，恳求的态度和劝导的语言，将会使你如愿以偿。曾有一位从内地到广州出差的老先生，在小货摊上被卖货的女青年掏了腰包。老先生钱包不翼而飞，但货摊只有他俩，明知此事与姑娘有关，但当他说出此事时，姑娘翻了脸，“到公安局去告。”老先生冷静一思索，没和她来硬的。他压低声音，恳求地说：“姑娘，我一下子买了你五、六十元的东西，你怎么能这样对待我呢？我知道，你们做生意的，信誉要紧啊！”这话既有恳求，又有开导，还有暗示，最后一句意味深长，不能不使姑娘深思。他进一步恳求道：“我从内地来，钱包里的钱是一朋友托我买东西的，丢了我怎么交待？叫我到哪里去找钱呢？你

就替我仔细找找吧，或许忙乱出错混到衣服堆里去。我知道，你们个体户是最能体谅人的。”终于姑娘被说动了，她就坡下驴，在衣服堆里找出了钱包，不好意思地交给了他。

恳求，通常是处于弱势地位的人使用的语言方式。然而，此时此刻，它不是低三下四的哀求，而是一种智斗，是一种心理战。老先生针对姑娘并非作案老手，紧紧抓住“信誉”这个要害，以恳求的方式，启发、诱导、暗示、加压、努力唤起她尚未泯灭的良心和同情心。从而使她的正义感、信誉感和同情心占了上风，战胜了贪财的邪念，交出了钱包。

#### ④心平气和地说

当你需要别人帮助时，你切莫用发布命令式的语气，这样也许会使你变得很难堪的。如果这时你心平气和地说话，会使你达到目的。比如，妻子从单位回来，对正在看书的丈夫说：“今天我想加班做件衣服，你是不是去接孩子，再做做饭！”这种尊重的商讨口吻，对方是很乐意接受的。丈夫说：“行，我这就去。”这样说法，不但达到了目的，而且使彼此关系和谐融洽。总之，如果使用命令强硬口吻会怎样呢？我们看这个家庭，妻子：“喂，我今天要做活儿，你去接孩子，回来做饭。”丈夫一听就火了：“你没见我正忙着吗？”妻子火了：“忙，就你忙，难道这个家都我包了。”一来二去两个人吵了起来，各自装了一肚子气。这样的例子在生活中不胜枚举。从人们的接受心理看，盛气凌人，颐指气使，命令口吻，最易引起对方的反感；而对平等商讨、诚恳请求，却有一种天然的妥协性。因此，协商口吻比起命令口吻来，更容易改变一个人的观点。在同事、家庭成员之间，应尽量采取这种方式。

## 8 倾听——另一种动听的语言(20)

我们知道，语言美，是心灵美的具体表现。“有善心，有善言”。一个心灵丑恶的人，语言绝不会美。因此，要掌握柔言说法，首先应加强个人的思想修养和性格锻炼。陶铸同志说得好：心底无私天地宽。只有心地纯正的人，胸怀才能宽广，性情才能开朗。当发生矛盾时，才会严于律己，宽以待人，有忍让之心，不斤斤计较。当受到委曲时，应能忍辱负重，不反唇相攻，以眼还眼，以牙还牙。

当然，控制感情有时是很痛苦的事情。但是为了达到良好的交际效果，忍受这种痛苦是值得的、有益的。柔言谈吐，在造词用句，语调语气上有一些特殊要求。比如，应注意使用谦敬词、礼貌用语，以表示尊重对方的观点、感情，引起好感，尤其是避免使用粗鲁污秽的词语。在句式上，应少用“否定句”，多用“肯定句”；在用词上，要注意感情色彩，多用褒义词、中性词，少用贬义词，以减少刺激性；在语气上，要和婉、文雅。同时，还要注意附以真诚微笑。微笑在交际中有重要的魅力。“微笑说真理”将使你成为最有影响力的人。

“微笑说真理”将使你成为最有影响力的人。

### 6 感谢的话不要留到明天再说

感谢不仅要及时，而且要情动于衷，言为心声。在情感真挚的前提下，做到声情并茂，表情恰当，让对方如沐春风。

感谢的话不要留到明天再说

有个笑话：七岁的小慧手里拿着一支雪糕兴冲冲地跑来，对爸爸说：

“小张叔叔给我买的。”爸爸说：“你说了‘谢谢’吗？”小慧说：“没有呀。”爸爸说：“真没礼貌。快去对张叔叔说声‘谢谢’。”过了不久，小慧回来了。爸爸问：“谢过了吗？”谢了，但已经没用了。”小慧回答说。“为什么？”“张叔叔说不用谢。”

这则笑话是富有启示力的。在人脉交往中，有许多人士在不同程度上就是这个小慧。他们在这方面主要有两个缺陷：一是认为不需要说“谢谢”；二是确实不会说“谢谢”。上述两种情况，前者是认识上的问题，后者是技能上的问题，但都会对人际交往造成不良后果，必须予以改变。概括起来，“感谢”有下列几种功能：

#### ①显示礼仪规范

现代社会中，感谢别人的好意帮助，是一种文明的标志，社会的规范。只有如此，一个人，才是一个有教养、有风度的人；一个社会才是一个文明的、和谐的社会。

#### ②表达自我情感

人们在接受别人的善意言行之后，一般都会产生一种感激之情，情动于衷，言出于外。一句“谢谢”，常常就是这种情感的自然流露。

#### ③强化对方的好感

人脉资源学认为：人脉交往是一个互动过程，一方的善意行为必然引起另一方的“酬谢”，例如感谢。而这种“酬谢”又将进一步使对方产生好感，并发出新的善意行为。这样，就使双方的关系进一步达到融洽。

#### ④调整双方距离

任何一次或一种人际交往都是在交际双方所结成的心理距离中进行

的，适当的心理距离是成功的人脉交往的一个必要条件。而感谢语言是调节双方距离的一种技术。

在一般情况下，感谢起着调近双方距离的作用，但有的时候，感谢也有着拉大双方距离的特殊功能。有时在某些亲密的人脉资源中，例如恋人、亲人、密友之间，我们会使用一些社交场合中标准的彬彬有礼的感谢语，来显示自己对对方的冷淡态度，拉大与对方的心理距离。

#### ⑤满足对方心理需求

“感谢”在很多情况下就是一种对对方心理需求的满足。就不同的人来说，其心理需求是不同的。有的人希望你和他的言行本身表示感谢，有的人希望你和他的言行的行动或效果进行感谢，有的人则希望你对他个人进行感谢。因此，感谢者就应首先满足这种心理需求。尤其是小伙子对大姑娘表示感谢，更要对“感谢动机”这一行动采取慎重的态度。诸如：“谢谢你，想不到你一直在想着我”之类的话很容易造成误解，还不如只对对方行为本身进行感谢。因此，感谢一定要针对对方的心理需求而发。

此外，感谢还要针对对方的不同身份特点采取相应的方式。老年人自信自己的经验对青年有一定的作用，青年人在表示感谢时就应感谢对方言行的结果，“谢谢你，您的这番话使我明白了许多道理……”，这会使老年人感到满足，并对你感到满意，认为：这个小青年不错，孺子可教也。女人常以心地善良，体贴别人为自己独特的人格魅力，因此在感谢时，说“你真好”就比“谢谢你”更好一些；说“幸亏你帮我想到了这点”就比“你想到这点可真不容易呀”要好。

#### ⑥要声情并茂，表现恰当

言为心声，“感谢”应该是心中一种感激之情在语言上的自然流露，因此，感谢的最大要领也就是要情动于衷。在情感真挚的前提下，我们要在言语行为的表现上下功夫，做到声情并茂，表现恰当。

首先，语调要欢快、明亮，而不能沉缓、喑哑；其次，吐字要清晰，节奏应有抑扬，而不能含混不清，咕咕哝哝；最后，眼睛要看着被感谢的人，脸上应有诚恳、生动的表情，并配以恰当的手势动作。

在这方面，我们需要避免两点：夸张与生硬。可以设想一下，你在感谢时，倘若手舞足蹈，举止轻浮，一下子拍拍对方的肩，一下子拉拉对方的手；倘若表情木然，低着头或看着别处，那么，你的表情、举止实际在抵制你的语言，你的感情将没有任何积极效果，甚至会产生相反的效果。

## 8 倾听——另一种动听的语言(21)

### ⑦要注意交际场合与交际关系

感谢一定要注重场合。你与对方单独在一起时，对他表示感谢，一般会有好效果；但在众人之中挑出某一个人来表示感谢，那么就有可能冷落别人，也会使被感谢人难堪。感谢，也要注意双方的关系。例如双方是一般熟人或同事关系，可以用直接感谢“感谢您”或“非常感谢”；但双方是至亲与好友时，一般应少用“谢谢您”或“非常感谢”之类的话。可用称赞语或陈述语来表达谢意。女儿对妈妈就可说：“妈妈，您真好，是天底下最好的妈妈。”有时候感谢也可利用人际关系。例如你非常感谢张三，你却向张三的家长、女友、领导等张三欲获得其好感的人表示感谢，这样的感谢比你直接向张三感谢更动人，更具有积极效果。

## ⑧要注意感谢的类型与渠道

感谢从不同的角度分，有不同的种类：有对对方个人的感谢，也有对对方单位的感谢；有对对方行为的感谢，也有对对方人品的感谢；有个人之间的感谢，有群体之间的感谢，还有国家之间的感谢；有语言的感谢，有礼物的感谢；有口头的感谢，有电话感谢，有信函感谢等等。

人脉交往是一个互动过程，一方的善意行为必然引起另一方的酬谢。

### 7 逢人只说三分话

俗话说“逢人只说三分话”，还有七分话不必对人说。你也许以为大丈夫光明磊落，事无不可对人言，又何必只说三分话呢？成熟的人的确只说三分话，你一定会认为他们很狡猾，是不诚实的。其实说话须看对方是什么样的人，对方如果不是可以尽言的人，你说三分真话已经是不少了。

孔子曰：“不得其人而言，谓之失言。”对方倘若不是你交往很深的人，你也畅所欲言，对方的反应是怎样的呢？你说的话是属于你自己的事，对方愿意听你说么？彼此关系浅薄，你与之深谈，显出你没有修养；你说的话是属于对方的，你不是他的诤友，又不配与他深谈，忠言逆耳，显出你的冒昧；你说的话是属于国家的，对方的立场如何，你没有明白，对方的主张如何，你也没有明白，你偏高谈阔论，轻言更易招惹怨尤呢？所以逢人只说三分话，不是不可说，而是不必说；不该说，这与事无不可对人言并没有冲突。

事无不可对人言，是指你所做的事，并不是必须尽情向别人宣布。成熟的人是否事事可以对人言是另一问题，他的只说三分话是不必说、不该说的关系，更不是不诚实，更不是狡猾。说话本来有三种限制，一是人，

二是时，三是地。非其人不必说。非其时，虽得其人，也不必说；得其人，得其时，而非其地，仍是不必说。非其人，你说三分真话，已是太多；得其人，而非时，你说三分话，正给他一个暗示，看看他的反应；得其人，得其时，而非其地，你说三分话，正可以引起他的注意，如有必要，不妨择地作长谈，这叫做世故通达。

## 8 到什么山上唱什么歌

在人际交往中，不同场合要求采取与之各自相应的语言形式，否则就达不到交际的目的。因此，一个受社会欢迎的人，应当说话看场合，即所谓“到什么山上唱什么歌。”

要因时制宜，随乡入俗

说话看场合，常见的有以下几种区分：

### ①自己人场合和外人场合

我国文化传统一向是重视内外有别的。对自己人“关起门来谈话”，可以无话不谈，甚至可以说些放肆的话，什么事都好办。而对外边的人，总怀有戒心，“逢人只说三分话，未可全抛一片心”。办事嘛，一般是公事公办。因此，遵循内外有别的界限谈话，社会上认为是得体的，违反这一界限，便被认为是“乱放炮”，说话不得体了。

### ②正式场合与非正式场合

正式场合说话应严肃认真，事先要有所准备，不能乱扯一气。非正式场合下，便可随便一些，像聊家常一样，便于感情交流，谈深谈透。有些人说话文诌诌，有人讲话俗不可耐，就是没有把握正式场合与非正式场合的界限。

### ③庄重场合与随便场合

“我特地来看你”，显得很庄重；“我顺便来看你”，有点随随便便看你来了的意思，可以减轻对方负担。可是，在庄重的场合说“我顺便来看你”就显得不够认真、严肃，会给听话者蒙上一层阴影。在日常生活中，明明是“顺便来看你来了”，偏偏说成是“特地看你来了”，有些小题大作，让对方增加心理负担。

### ④喜庆场合与悲痛场合

一般地说，说话应与场合中的气氛相协调。在别人办喜事时，千万不要说悲伤的话；在人家悲痛时，你逗这个小孩玩，逗那个小孩玩，说些逗乐的话，甚至哼哼民歌小调，别人就会说你这人太不懂事了。某地有个老太太死在家里，亲属围在一起商量后事。老太太生前嘱咐土葬，但土葬有点不现实，于是大家七嘴八舌，发表个人的看法。只听老太太的孙子说：“这么办吧，老太太死了不是埋掉就是烧掉。现在尸体放在家里，人来人往的，总不是个事，我看烧掉得啦，又省钱又省事。”这番话令大家听了十分恼火，可是骂不得打不得，那场合不是教训年轻人的场合。如果这个二十刚出头的孙子会说话，他会选择一些适合这种场合和气氛的话来说，他可以这么说：“奶奶走了，我心里很难过。现在，遗体放在屋里，得赶紧料理。奶奶生前有土葬的愿望，可土葬又不可能，我看还是赶紧安排火化好。我是晚辈，说给大家考虑，大主意还是请伯伯婶婶拿定。”

## 8 倾听——另一种动听的语言(22)

### ⑤适宜多说的场合与适宜少说的场合

对方很忙，时间很紧，跟他说事情就得简明扼要。如果跟他谈笑风生，海阔天空，主观愿望是好的，但不符合客观的要求，效果是不会好的。失火了，你看见后应该立即呼唤救火，等火被扑灭后，再向警方报告你发现的可疑线索。如果先跑过去向警方慢条斯理报告失火的原因，等把失火的可疑线索报告完，火势早已蔓延开来了。

一个受社会欢迎的人，应当说话看场合，即所谓“到什么山上唱什么歌。”

## 9 话到精彩处，气氛自然活

如果你想在生活中给别人一个好的印象。就应该巧用精彩的语言活跃气氛，在社交场合更是这样。无论是主人还是客人，都有责任把活跃的气氛带给这种场合。

### ①善意的恶作剧

有分寸地、善意地取笑别人并不是坏事。善意的恶作剧具有出人意料的效果，它能导致众人的欢笑。人们在捧腹大笑之际，超脱了习惯、规则的界限，享受不受束缚的“自由”和解除戒律的“轻松”。

### ②带些小道具

朋友相聚，也许在初见面时打不开局面，而陷于窘境，也许在中间出现冷场。这时，你随身携带的小道具便可发挥作用。一个精致的钥匙链可能引发一大堆话题；一把扇子，既可用遮阳光，又可在上面题诗作画，也可唤起大家特殊的兴趣。小道具的妙用不可小瞧。

### ③引发共鸣

成功的社交应是众人畅所欲言，各自都表现出最佳的才能，做出最精

彩的表演，最忌一个人唱独角戏，大家当听众。为达到这一目的，就必须寻找能引起大家最广泛共鸣的内容。有共同的感受，彼此间才可各抒己见，互相交流看法，气氛才会热烈。所以，你若是社交活动的主持人，一定要把活动的内容同参加者的好恶、最关心的话题、最擅长的拿手好戏等因素联系起来，以免出现冷场。

#### ④自我解嘲

自我解嘲，顾名思义就是自己嘲讽自己，调侃自己，这也是一种正话反说。它是一个人心境平和的表现，能制造宽松和谐的交谈气氛，能使自己活得轻松洒脱，使人感到你的可爱和人情味，从而改变对你的看法。在现实生活中，适时适度地“自嘲”，往往会收到妙趣横生、意味深长的效果。

#### ⑤给一个无痛苦的伤害

有时候，那些毕恭毕敬的夫妻未必就没有矛盾，而平日吵吵闹闹的恋人可能会更亲热。社交也是如此，若彼此开玩笑，互相攻击几句，打一拳、给两脚，反倒显得亲密无间、无拘无束。

#### ⑥怪问怪答

交谈中，不时穿插一些意想不到的、貌似荒谬而实则有意义的问题，是很好的一种活跃气氛的形式。那些一本正经的人会给人古板、单调、乏味的感觉。也许会有人时常问你一些荒谬的问题，如果你直斥对方荒谬，或不屑一顾，不仅会破坏交谈气氛、人际关系，而且会被人认为缺乏幽默感。

#### ⑦夸张般的赞美

和朋友久别重逢后不免寒暄一番，你完全可以借此发表一番高论，把每个人的才能、成就、天赋、地位、特长等作一种夸张式的炫耀与渲染，会让朋友们感到你深深地了解、倾慕他们。这种把人抬得极高，但没有虚伪、奉承之感的介绍，会立即使整个气氛变得异常活跃，友情会加深一层。

#### ⑧寓庄于谐

社交需要庄重，但长时间保持庄重气氛就会使人精神紧张。寓庄于谐的交谈方式比较自由，在许多场合都可以使用。用幽默、诙谐的语言，同样可以表达较重要的内容。

#### ⑨制造悬念

在相声里，悬念是相声大师的“包袱”。有意制造悬念，会使人更加关注你的一举一动。当大家精力集中、全神贯注看你抖开“包袱”之后，人们发觉这是一场虚惊，都会付之一笑，报以掌声。

#### ⑩反话正说

运用反话正说的方法，重要一点在于处理好一反一正的关系。在交往中，准备对对方进行否定时，却先来一个肯定，也就是在表达形式上，好像是肯定的，但在肯定的形式中巧妙地蕴藏着否定的内容。正说时要一本正经，煞有介事，使对方产生听下去的兴趣。然后，再以肯定的形式抖出反话的内容，与原先说的正话形成强烈的对比，从而产生鲜明的讽刺意味，让人信以为真，增加谈话的效果。

反话正说能引人入胜，正话反说也颇意味深长。正话反说，就是对某一话题不作直接的回答或阐述，却有意另辟蹊径，从反面来说，使它和正话正说殊途而同归。这样便可以避免正面冲突，含蓄委婉，入情入理，收

到一种出奇制胜的劝谕和讽刺效果。有时正话反说的曲折手法，可使人们在轻松的情境中相互沟通，使处于紧张的局面得到缓解。

成功的社交应是众人畅所欲言，各自都表现出最佳的才能，做出最精彩的表演，最忌一个人唱独角戏，大家当听众。

## 10 “不争而善胜” (1)

你不能辩论得胜。因为如果你失败，你就失败了；如果你赢得争论，却失去了朋友，达不到目的，所以你还是失败了。

先讲一个故事。

有一个人寿保险公司的推销员，曾经多次向一位客户推销保险，但任凭他磨破了嘴皮，跑烂了皮鞋，客户就是不买他的账。但就在最近，他听说那位客户投保了另一家保险公司，而且数额不小。推销员百思不得其解。这是为什么呢？原来在他第一次向客户推销不成时，他临离开时说了一句表示决心的话：“我将来一定会说服你的。”而那位客户也回敬了一句：“不，你做不到——毫无希望！”推销员就这样失去了一笔大生意。

如果这位推销员早知道中国人说的道理的话，他就可能不会犯这个错误了。明人陆绍珩说：人心都是好胜的，我也以好胜之心应对对方，事情非失败不可。人都是喜欢对方谦和的，我以谦和的态度对待别人，就能把事情处理好。

无论是推销商品，还是说服人做某事，我们都要记着这个原则。我们要让别人同意自己，就要考虑到对方和我们一样，有好胜的愿望，有受到尊重的需求，有需要顾全的脸面。我们如果不考虑到这些，即便我们的用

心是好的——那位推销员的确是认为买保险对客户有益——也可能不但把事情办砸，还得罪了对方。

有一个汽车推销员，很少能成功地卖出汽车。他很喜欢和人争执。如果一位未来的买主对他出售的汽车说三道四的话，他就会恼怒地截住对方的话头，与对方辩论。每次他都能把对方驳得哑口无言，但同时，他也没有能卖给对方一点东西。

为什么？你将他的理由击得漏洞百出，你觉得很好，他则觉得自尊受到伤害，他要反对你的胜利。“一个人被逆着自己的意见说服了，但仍固执着他本来的意见”。卡耐基的结论是：天下只有一种方法能得到辩论的最大利益，那就是避免辩论。

上面说的那位汽车推销员叫亚哈亚，他搞不懂自己为什么不成功。他来找卡耐基。卡耐基教给他的办法就是：拘谨不要讲话，并避免口头冲突。

如今亚哈亚是纽约白色汽车公司的推销明星。他介绍自己现在的做法是：“假如我走进一个买主的办公室，他说：‘什么？白色汽车？你白送我我都不要。我要买某牌的卡车。’我说：‘老兄，请你听我讲，某牌是一种好卡车，如果你买某牌的，你是不会错的。某牌为一家可靠公司所制造，售卖的人也很好。’于是他就没有话说了。没有争辩的余地。然后我们离开某牌的话题，我开始讲白色卡车的优点。”

富兰克林说：如果你辩论、争强、反对，你或许有时获得胜利，但这胜利是空洞的，因为你永不能得到对方的好感。

美国波士顿《临摹杂志》曾刊登了一首打油诗：“这里躺着威廉的尸体，他死还带着他的对——他是对的，永远对的，他匆匆地去了，但他的

死正同他是错的一模一样。”

在你进行辩论时，你或许是对的；但在改变对方的思维上来说，你将大概毫无所得，一如你错了一样。

你要让对方同意你，你就要谦和。千万不要一上来就宣称：“我要证明什么什么给你看。”那等于是说：“我比你聪明，我要让你改变想法。”

诗人波普说：“你在教人的时候，要好像若无其事一样。事情要不知不觉地提出来，好像被人遗忘一样。”

伽利略说：“你不能教人什么，你只能帮助他们去发现。”

在战国时代，赵惠文王死了，孝成王年幼，由母亲赵太后掌权。秦国乘机攻赵，赵国向齐国求援。齐国说，一定要让长安君到齐国作人质，齐国才能发兵。长安君是赵太后宠爱的小儿子，太后不让去，大臣们劝谏，赵太后生气了，说：“再有劝让长安君去齐国的，老妇我就要往他脸上吐唾沫。”左师触龙偏在这时候求见赵太后，赵太后怒气冲冲地等着他。触龙慢慢走到太后面前，说：“臣的脚有毛病，不能快跑，请原谅。很久没有来见您，但我常挂念着太后的身体，今天特意来看看您。”太后说：“我也是靠着车子代步的。”触龙说：“每天饮食大概没有减少吧。”太后说：“用些粥罢了。”这样拉着家常，太后脸色缓和了许多。触龙说：“我的儿子年小才疏，我年老了，很疼爱他，希望能让他当个王宫的卫士。我冒死禀告太后。”太后说：“可以。多大了。”触龙说：“十五岁，希望在我死之前把他托付了。”太后问：“男人也疼爱自己的小儿子吗。”触龙说：“比女人还厉害。”太后笑着说：“女人才是最厉害的。”这时，触龙慢慢把话头转向长安君的事，对太后说，父母疼爱儿子就要替他打算得

很远。真正疼爱长安君，就要让他为国建立功勋，不然一旦“山陵崩”（婉言太后逝世），长安君靠什么来在赵国立足呢？太后听了，说：“好，长安君就听凭你安排吧。”

触龙很懂得说服人的方法。他谦和，善解人意，在整个谈话过程中，避免与太后正面冲突。他站在太后的角度替太后着想，让自己的意见变成太后自己的看法。他没有教给太后什么，而是帮助太后自己去发现。最终使看似不可理喻的太后同意了自己。触龙的方法很值得我们学习。

你要促成别人的意见同你一致吗？下面是卡耐基总结的十二项原则，有些我们从上面的故事是已经见到，有些我们还可以细细玩味：

## 10 “不争而善胜” (2)

第一项原则：得到辩论最大利益的惟一方法，就是避免辩论。

第二项原则：对别人的意见要表示尊重。千万别说：“你错了。”

第三项原则：如果你错了，迅速而真诚地承认。

第四项原则：以友善的方式开始。

第五项原则：要立刻让别人说：“是的，是的。”（这是苏格拉底的方法，他问些对方同意的问题，让对方不断地回答“是”，等到对方觉察到时，你们已经得到一致的肯定结论了。）

第六项原则：使对方多说话。

第七项原则：让别人觉得那是他们的主意。

第八项原则：真诚地尽力以对方的观点看问题。

第九项原则：同情于对方的意念及欲望。

第十项原则：诉诸高尚的动机。（一位老先生发现报上登了一幅他的照片，他便写了一封信给报社。他没有说“请别再刊登那张照片，因为我不喜欢”，而是说“因为我母亲不喜欢”。）

第十一项原则：使你的意念戏剧化。（这是表演的时代。为增加说服力，有时需要表演。如用汽车碾过床垫，以证明它的质量。）

第十二项原则：提出一个挑战。（这特别是针对那些有精神的人、有血气的人，也就是我们常说的“激将法”）

天下只有一种方法能得到辩论的最大利益，那就是避免辩论。

——戴尔·卡耐基

## 11 口不择言留后患(1)

“你会说话吗？”这样问你，你一定觉得可笑，只要是正常人，说话谁不会。可实际上问题并没有那么简单。

先看几个例子……

一剃头师傅家被盗窃。第二天，剃头师傅到主顾家剃头，愁容满面。主顾问他为何发愁，师傅答道：“昨夜被强盗将我一年积蓄劫去，仔细想来，只当替强盗剃了一年的头。”主人怒而逐之，另换一剃头师傅。这师傅问：“先前有一师傅服侍您，为何另换小人？”主人就把前面发生的事细说了一遍。这师傅听了，点头道：“像这样不会说话的剃头人，真是砸自己的饭碗。”

在寿宴上，客人同说“寿”字酒令。一人说“寿高彭祖”，一人说“寿比南山”，一人说“受福如受罪”。众客道：“这话不但不吉利，且‘受’

字也不是‘寿’字，该罚酒三杯，另说好的。”这人喝了酒，又说道：“寿夭莫非命。”众人生气地说：“生日寿诞，岂可说此不吉利话。”这人自悔道：“该死了，该死了。”

有一人请客，四位客人有三位先到。这人等得焦急，自言自语道：“咳，该来的还没来。”一客人听了，心中不快：“这么说，我就是不该来的来了。”告辞走了。主人着急，说：“不该走的又走了。”另一客人也不高兴了：“难道我就是那该走又赖着不走的。”一生气，站起身也走了。主人苦笑着对剩下的一位客人说：“他们误会了，其实我不是说他们……”话未完，最后一位客人也走了。

你看，说话是简单的事吗？如果我们说话时不加检点，就可能伤人败兴，引起误解，惹怨招尤。我们要注意说话的场合、对象、气氛，不要随意就说。像有些人去菜市场，问卖肉的：“师傅，你的肉多少钱一斤。”或饭馆服务员上一盘香肠，说：“先生，这是你的肠子。”这类生活中的笑话，我们要注意避免。

明人吕坤认为，说话是人生第一难事。像上面所说的情况，还不是太难的。只要注意语言修养，慢慢就会改善我们说话的纰漏和不足之处。说话难，最要命的就是说真话、说实话太难，比如秦朝时赵高擅权，想篡秦，又恐有人不服，于是这日在朝廷上拉上一只鹿来，对秦二世说：“我献给陛下下一匹马。”二世笑着说：“丞相错了吧？怎么把鹿说成了马呢？”赵高便让朝中众臣评论他与二世谁说的对。左右有的沉默不语，有的为奉迎赵高便说是马，也有的说是鹿。后来，那些说是鹿的人都遭到赵高暗中陷害。你看，说话是不是难事？有时还和身家性命都紧连着呢？

中央电视台开办了一个《实话实说》的节目，主持人崔永元谈到了办节目遇到的一些事。他说，现在世道变了，“文字狱”时代已成往事，说真话已不会闯下大祸，但“说实话免遭迫害，可不一定能免遭伤害”。《实话实说》栏目请过几百位座上客来侃侃而谈，结果呢？一位座上客因此评不上职称，原因是“喜欢抛头露面不钻研业务”。另一位是研究所副所长人选，因做节目耽误了前程，理由是“节目中的观点证明此人世界观有问题”。一报社记者参加的节目一经播出，立刻感到人言可畏，人们说他出风头，什么都敢说，恶心。另一电台记者回去后被领导审查，认为他一定是拿了许多钱才会那么说。还有一位老年女性在节目中真诚表露了自己的人生感受，结果好多人打听她是不是神经病……

崔永元苦恼地说：“所以连我们自己有时都怀疑，节目到底能做多久？”他也体会到了“人生惟有说话是第一难事”。

### 说话是一种艺术

生活中我们常见有的人平常是这样说话，一见领导就那样说话了。明明是这么回事，有人偏偏说成那么回事。刚才还这样讲，一转脸又那样讲了。这样随风转舵，看人下菜，言不由衷，自欺欺人，活得多累，又多没意思。俄国作家契诃夫笔下的“变色龙”，就是这样不断地自己打自己嘴巴，我们做人可不能这样。

有时，我们可以运用智慧和幽默来化解说话的困难。比如像一个小故事讲的：一位贵妇人牵着她的爱犬上了公共汽车，她傲慢地对售票员说：“我给狗买一张票，让它也像人一样坐个座位，行吗？”对这无理的要求，售票员回答：“可以，不过它也得像人一样，把双脚放在地上。”

春秋时，齐国的晏子经常劝谏齐景公。一次，齐景公的一匹爱马暴死，齐景公大怒，命令手下把养马人用刀肢解。这时，晏子刚好在齐景公身旁，见刀斧手持刀而进，便问齐景公：“尧舜当年肢解人时，从谁的身躯开始的？”齐景公忙顾左右而说道：“从自身开始。”于是下令不肢解养马人。他听出晏子是在委婉地批评他，他又不愿赦免养马人，就说：“把他下狱吧！”晏子说：“好，但先让我代您说说他所犯之罪，这样才能让他心服。”齐景公说：“可以。”晏子就开始历数养马人三大“罪状”。国君让你养马你却把马养死了这是死罪之一；死的是国君最喜爱的马，这是死罪之二；你让国君因为一匹马而杀人，百姓闻知，必定怨恨国君，邻国闻之，必轻视我们的国家，这都是因为你使马死了造成的，你当死罪三也。来人，将其下狱！”齐景公明白了道理，说：“把养马人放了，不要因此伤害了我的仁政。”

说话讲求一些技巧，这是我们需要学习的，但这并不意味着我们可以放弃原则，指鹿为马，曲意逢迎。如果违心地说话，那技巧就变成了恶行。崔永元说得好：“也许有一天我们会讨论技巧，我们用酒精泡出了经验，我们得意地欣赏属于自己的一份老练时，发现我们丢了许多东西，那东西对我们很重要。”

## 11 口不择言留后患(2)

售票员和晏子很会说话，但前提都是坚持了原则，我们不能为技巧而牺牲原则和人格。

说话这事，孩子不会觉得难，怎么想就怎么说，只有大人们觉得是道

难题。在人们知道左顾右盼，思前想后，知道掂量和玩味的时候，孩子们的词典里还没有这许多词汇。那么，如果我们实在想说，如鲠在喉，不吐不快，又不知道该怎么说时，怎么办？崔永元出了个主意：那就实话实说，就像来自德国的教练施拉普纳对中国足球运动员说的：“当你不知道该把球往哪儿踢时，就往对方球门里踢。”

这是解决说话难的最终办法，也许我们会因为实话实说而得罪一些人，会给自己带来一些麻烦，但我们说了，得到的是良心的安宁，我们无须后悔。

这天，一位朋友因某事问我：“我那样做，你认为对吗？”我想说“不对”，但一时找不到更好的说话技巧，就说：“你是要我说假话呢，还是说真话？”朋友说：“当然是真话。”我一下子坦然了，于是实话实说……

## 第五部分

### 缓缓想，谨慎行——警惕人脉盲区

交友时人应该根据彼此投缘程度确定一个双方都觉得安全的距离，一般的朋友距离远一些，生死之交和道义上的朋友距离可近一些。

#### 1 交友必知的三大误区(1)

交友时人应该根据彼此投缘程度确定一个双方都觉得安全的距离，一般的朋友距离远一些，生死之交和道义上的朋友距离可近一些。下面是交友必须注意的三大误区：

##### (1) 朋友亲密无间

遇到投缘的朋友，人们喜欢亲密无间、形影不离；如果是恋人则更是如胶似漆、寸步不离，让对方喘不过气来。这是个危险的征兆。

交友时，人应该根据彼此投缘程度确定一个双方都觉得安全的距离，一般的朋友距离远一些，生死之交和道义上的朋友距离可近一些。但关系再好，彼此也应保持一定距离，使双方感觉增一分则太长，减一分则过短。恋人、夫妻之间处理关系也不例外，适当保持一点距离，给爱情放放假，保留一点神秘感，有助于更好地吸引对方，这正是欲擒故纵在人际关系中的运用。

过分关心别人，包办别人本应自己干的事情，只能使对方感觉腻味、厌烦，别人表面上作盛情难却状，内心里却掩藏着说不出的愤怒。孰不知，亲密要有间，距离产生美！

## (2) 知己难求，得一足矣

与某人的交际达到一个极限时，再追加投入，交际的产出维持不变或增幅甚小，如果把追加的投入投向其他人，则可能产生巨大的回报。

常言道：人生得一知己足矣。

有一知己与没有知己相比较，确实令人自豪。但如果有一知己则心满意足，不思另结新朋友，把有限的时间精力全投入到一个或少数几个知己，鬓发相磨，实属浪费。

人际交往也存在边际效应问题。与某人的交际达到一个极限时，再追加投入，交际的产出维持不变或增幅甚小，如果把追加的投入投向其他人，则可能产生巨大的回报。超过极限值的时间和精力与其继续投入到并无多大产出的同一个人身上，不如投入到有巨大增长潜力的其他人身上，均匀

使用力量，多结交几个朋友，多几分收获。当然，此间还有一个如何择友的问题，但那已属另一范畴。

### (3) 忠言必逆耳

规劝朋友，忠言何必要逆耳呢？

人们常说：良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。这句话重复多了，人们难免会形成错觉，规劝朋友的话必须难听，不难听的话不配称“忠言”。这是个天大的误会。

劝说朋友时，人们往往只强调动机的利他性和方案的选优性，忽略了朋友接受过程的复杂性和说服方法的使用，想粗暴地拿鞭子将对方赶入天堂，殊不知，方法的不当恰巧抵消了动机和方案的优势。既然朋友不接受你的方式方法，他又怎能爱屋及乌，最终接受你的动机和方案呢？

西方管理学家认为，怎样干往往比干什么更重要。

忠言如果顺耳不是更好吗？唐太宗李世民有次扬言要杀掉敢于触犯龙颜的魏征，长孙皇后闻后十分着急。如果用逆耳的“忠言”劝说李世民，李世民不仅不容易接受，反而会使事情弄得更糟。会说话的长孙皇后取顺耳之言规劝李世民。她说：自古以来主贤臣直，只有君主贤明，当臣子的才敢直抒胸臆、有话就讲，今魏征敢于直言劝谏，全赖圣上贤明。李世民间后龙颜大悦，打消了杀魏征的念头。

交际是一门严肃的科学，是人生的必修课，仅靠古人的几条垂训和社会上人云亦云的箴言是做不好交际答卷的。只有以科学的态度对待交际，遇事具体问题具体分析，现实问题现实分析，才会找到问题的真正答案。

规劝朋友实际上是向对方推销你的动机、方案和方法的过程。动机、

方案、方法三位一体，缺一不可。劝说别人时，多一点方法，讲究一些技巧，忠言何须逆耳！2 不给别人台阶下

顺着台阶，才能往上走，也只给别人台阶才能走下尴尬。在社交活动中，能适时地为陷入尴尬境地的对方提供一个恰当的“台阶”，使他免丢面子，也算是处世的一大原则，也是为人的一种美德，这不仅能使你获得对方的好感，而且也有助于你树立良好的社交形象。

悄悄替别人补漏，并归功于人

1953年，周恩来总理率中国政府代表团慰问驻旅顺的苏军。在我方举行的招待宴会上，一名苏军中尉翻译总理讲话时，译错了一个地方。我方代表团的一位同志当场作了纠正。这使总理感到很意外，也使在场的苏联驻军司令大为恼火。因为部下在这种场合的失误使司令有些丢面子，他马上走过去，要撕下中尉的肩章和领章。宴会厅里的气氛顿时显得非常紧张。这时，周总理及时地为对方提供了一个“台阶”，他温和地说：“两国语言要做到恰到好处地翻译是很不容易的，也可能是我讲得不够完善。”并慢慢重述了被译错了的那段话，让翻译仔细听清，并准确地翻译出来，缓解了紧张气氛。总理讲完话在同苏军将领、英雄模范干杯时，还特地同翻译单独干杯。苏驻军司令和其他将领看到这一景象，在干杯时眼里都含着热泪，那位翻译被感动得举着杯久久不放。

为什么在社交场合要特别注意为对方留面子、注意给对方“下台阶”呢？这是因为在社交场合，每个人都展现在众人面前，因此都格外注意自己社交形象的塑造，都会比平时表现出更为强烈的自尊心和虚荣心。在这种心态支配下，他会因你使他下不了台而产生比平时更为强烈的反感，甚

至与你结下终生的怨恨。同样，也会因你为他提供了“台阶”，使他保住了面子、维护了自尊心，而对你更为感激，产生更强烈的好感。这些，对于今后的交往，会产生深远的影响。而这恰恰是不少人所忽略的。否则对方没能下得“台阶”出了丑，可能会记恨你一生。相反，若注意给人“台阶”下，可能会让人感激一生。是让人感激还是让人记恨，关键是自己在“台阶”上不陷入误区。

## 1 交友必知的三大误区(2)

由于自己的不慎和忽视，下列社交误区都可能使对方陷入难堪的境地。

### (1) 揭对方的错处或隐处

在交际中，如果不是为了某种特殊需要，一般应尽量避免触及对方所避讳的敏感区，避免使对方当众出丑。

心理学的研究表明，谁都不愿把自己的错处或隐私在公众面前“曝光”，一旦被人曝光，就会感到难堪或恼怒。因此，在交际中，如果不是为了某种特殊需要，一般应尽量避免触及对方所避讳的敏感区，避免使对方当众出丑。必要时可委婉地暗示对方已知道他的错处或隐私，便可造成一种对他的压力。但不可过分，只须“点到而已”。

在广州著名的大酒家，一位外宾吃完最后一道茶点，顺手把精美的景泰蓝食筷悄悄“插入”自己的西装内衣口袋里。服务小姐不露声色地迎上前去，双手擎着一只装有一双景泰蓝食筷的绸面小匣子说：“我发现先生在使用时，对我国景泰蓝食筷颇有爱不释手之意，非常感谢你对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，我代表中国

大酒家，将这双图案最为精美并且经严格消毒处理的景泰蓝食筷送给你；并按照大酒家的‘优惠价格’记在你的帐簿上，你看好吗？”那位外宾当然会明白这些话的弦外之音，在表示了谢意之后，说自己多喝了两杯“白兰地”，头脑有点发晕，误将食筷插入内衣袋里。并且聪明地借此“台阶”说“既然这种食筷不消毒就不好使用，我就‘以旧换新’吧！哈哈哈。”说着取出内衣袋里的食筷恭敬地放回餐桌上，接过服务小姐给他的小匣，不失风度地向付帐处走去。

### (2) 张扬对方的失误

如果把别人的失误当成笑柄，自己也就有了制造笑柄的失误。

在社交中谁都可能不小心弄出点小失误，比如念了错别字，讲了外行话，记错了对方的姓名职务，礼节有些失当，等等。当我们发现对方出现这类情况时，只要是无关大局，就不必对此大加张扬，故意搞得人人皆知，使本来已被忽视了的小过失，一下变得显眼起来。更不应抱着讥讽的态度，以为“这回可抓住笑柄啦”，来个小题大作，拿人家的失误在众人面前取乐。因为这样做不仅会使对方难堪，伤害他的自尊心，使他对你反感或报复，而且也不利于你自己的社交形象，容易使别人觉得你为人刻薄，在今后的交往中对你敬而远之，产生戒心。如果把别人的失误当成笑柄，自己也就有了制造笑柄的失误。

### (3) 让对在败得太修

为人处事正像下一盘象棋，只有那些阅历不深的小青年，才会一口气赢对方七八盘，对方已胀红了脸、抬不起头，他还在那儿一个劲儿地喊“将”。

在社交中，常会进行一些带有比赛性、竞争性的文化活动，比如棋类

比赛、乒乓球赛、羽毛球赛等。尽管这是一些文娱活动，但大家都希望成为胜利者。有经验的社交者，在自己“实力雄厚”、能绝对取胜的情况下，往往并不使对方失败得很惨而狼狈不堪，反倒是有意让对方胜一两局，既不妨碍自己总体上的获胜，又不使对方太失面子。比如有些象棋高手，在连赢几盘棋后，往往会有意走错几步，让对方最后赢一两盘。其实，作为社交活动，并非正式比赛，对输赢不必那么认真，主要目的还是交流感情，增进友谊，满足文化生活的需要；否则，计较起来，会给对方造成不佳的心情。国民党元老胡汉民极爱下象棋，又把输赢看得很重，在一次宴会后与棋艺不凡的陈景夷对奕时，本来已一比一平局，却要下第三局，在残局时被对方打了个死车，倾刻间胡汉民脸色苍白，大汗淋漓，又急又恼，当场晕厥，三天后竟因脑溢血死亡。

我们不但要尽量避免因自己的不慎造成别人下不了台，而且要学会在对方可能不好下台时，巧妙及时地为其提供一个“台阶。”否则，很可能会由于方法不当，本来是帮助对方下台，结果反而弄得对方更尴尬。这里也有几点应注意：

#### 要注意不露声色

既能使当事者体面地“下台阶”，又尽量不使在场的旁人觉察，这才是最巧妙的“台阶”。

有一则报道很能启发人。一次，一位外国客人在天津水晶宫饭店请客，请10个人要3瓶酒。饭店女服务员小丁知道10个人5道菜起码得有5瓶酒，看来客人手头不那么宽裕。于是，她不露声色地亲自给客人斟酒。5道菜后，客人们的酒杯里的酒还满着。这位外宾脸上很光彩，感激小丁给他

圆了场，临走时表示下次还来这里。如果小丁想让这位外宾“出洋相”是太容易了，但那样就会失去一位“回头客”。善于交往的人往往都会这样不动声色地让对方摆脱窘境。

要注意用幽默语言作为“台阶”

幽默是人脉交往的润滑剂，一句幽默语言能使双方在笑声中相互谅解和愉悦。作家冯骥才在美国访问时，一位美国朋友带着儿子到公寓去看他。他们谈话间，那位壮得像牛犊的孩子，爬上冯骥才的床，站在上面拼命蹦跳。如果直接了当地请他下来，势必会使其父产生歉意，也显得自己不够热情。于是，大冯便说了一句幽默的话：“请你的儿子回到地球上来吧。”那位朋友说：“好，我和他商量商量。”结果既达到了目的，又显得风趣。

要注意尽可能地给对方挽回面子

### 1 交友必知的三大误区(3)

连载：人脉即财脉      出版社：同心出版社      作者：

有时遇到意外情况使对方陷入尴尬境地，这时，你在给对方提供“台阶”的同时，如能采取某些妥善措施，及时为对方面子上再增添一些光彩，那是最好不过的了，会使对方更加感激你，譬如本文开头周总理对苏翻译的做法。帮助对方挽回面子，会使他对你感激不尽。

如果把别人的失误当成笑柄，自己也就有了制造笑柄的失误。

### 3 轻易得罪人

人是靠彼此互助才得以生存，即便是流落荒岛的鲁宾逊也都要有一位名叫“星期五”的伙伴，更何况身处这一竞争激烈、社交往来频繁的我们。因此，“得罪人”是一种剥夺自己生存空间的行为。

得罪人是在剥夺自己的生存空间

(1)得罪一个人，就为自己堵住了一条生路

世界虽然很大，但有时却会因得罪人而显得很小。

当然，你也许会想，人还不至于得罪了几个人就无法生存下去吧。但你要知道，世界虽然很大，但有时却会因得罪人而显得很小，甚至有时连走在路上都会有仇人相见，更何况同行同事。同行有同行的交往圈子，得罪同行，彼此碰面的机会更大，那多尴尬。而且多么不利。本来你可以和他合作获利，却因得罪他而失去机会，这多可惜。

(2)得罪一个小人，就为自己埋下一颗不定时的炸弹

得罪君子了不起大家不讲话，各干各的；但要是得罪小人，事情可没完没了。他不采取报复，也要在背后对你造谣中伤，为你制造许多恶舆论，你有理也会变成无理，多不值得。

这里之所以强调“不轻易”得罪人，当然也是有道理的。当事有不可忍时，当正义公理不能伸张时，还是要有雷霆之怒的，否则就是非不分，黑白不明了。这种雷霆之怒有时会得罪人，固然有可能为自己堵住一条去路，但也有可能开出更多的康庄大道。除了这一点，还是不得罪人的好。

所以，当你感到自己的利益被侵害时，得不到他人的尊重时，请想想，勿轻易动气。此外，也切记不要气焰嚣张，盛气凌人，这种只有自己而没有别人的态度也很容易得罪人，而且常不自知。

最重要的一点是，得罪人会变成一种习惯，老是压不住怒气，改不了个性，便会说“反正我就这样”，那就只能自己将自己推向狭窄的死胡同了。

俗话说，多一个朋友多一条路。反过来说，多得罪一个人就少一条路

#### 4 碰壁就撒气

因不满而生怨恨，由怨恨而口出怨言，在这种恶性循环的影响下，“情”郁于中，自然要发之于外，这于人于己都是不利的。

借助或调侃或激昂的想象，可以在一定程度上削弱这种心理态势，达到某种程度的平衡。比如女朋友吹了，不妨想“我这次‘考试’没通过，下次再‘补考’”；比如在平庸的老板手下备受压抑，不妨想“有朝一日我办公司你来打工”……过去国外有些工厂的资本家曾经利用工人的不满心理，创办所谓“出气俱乐部”，提供工头、经理的模拟像，让工人任意打骂、出气，借以提高工人的生产积极性。

人生得失无常。“塞翁失马，安知非福。”暂时的失利并不意味着永远的失败，明智的人应该从中吸取教训，走出阴影，继续干下去，直到成功。一种行业因某种原因干不成，则应在客观条件许可的情况下改行他业，并努力奋斗，使愿望得到满足。

在这个充满诱惑的时代，我们的愿望总是与得到的相差甚远。这就要求我们保持一颗平常心，走出消极回报的心理误区，使社会多一份关怀，少一份责怪；多一份友爱，少一份争斗。

人生成功的过程就是一个不断积累人脉资源的过程，而积累人脉资源则来自良好的交往，但因世人存在着许多冷漠与虚伪，使一些人在交往中不断受到挫折，承担了不少压力，最后心灰意冷，产生了懒得交往的消极心理，正是这些消极心理使一些人丧失成功的机会。

在社会上碰壁是很寻常的事。很多人碰壁以后，却疑神疑鬼，投鼠忌器，畏葸不前，这样的人是不可能获取成功的。

## 5 从不说假话

“我从不说不说假话”，本身就是一句假话，世界上没有不说假话，假话说得好会产生比真话还好的效应……

为了人们许多合理的心愿暂时不被毁灭，假话就开始发挥作用。

英国男士劳比一生耿直，憎恶在人脉交往中有任何作假。为此，他在50年生命旅途中付出了沉重的代价，并终于有所醒悟。他痛苦地发现自己竟找不到一个可以倾心交谈的人，连妻子和儿女也已离他远去。劳比只能把自己的新想法写在日记上，讲给自己听。劳比这样说：“我到现在才相信，人与人相处是没有绝对诚实的。有时候，假话和假象更能促进友情和爱情。”

劳比的经历是人类多少年来困惑的缩影。我们倡导人与人之间应该坦诚相待，但发现坦诚在许多时候会碰得头破血流。只是为了维护我们心目中一种虚幻的纯洁和躲避政治上的禁忌，我们才无法解释这种现象。劳比不是政治家，也不再需要自幻，所以他把人类长期来羞于启齿的隐秘说了出来：很多时候，交际并不需要真实。

一位涉世未深的青年给我来信，倾诉和劳比一样的苦衷。他从小受到诚实的熏陶，可是走上社会不久，已经因为几句真话屡遭白眼了。他希望我能替他找出原因。因为这样的问题决不是一封信所能说清楚的，劳比为之付出了几十年的代价。我考虑再三，干脆只给了他两句话。话是这样写的：“当我的父亲与我探讨家庭大计时，我决不会说假话；而当我的母亲因病重将不久于人世时，我会对她说：‘没关系，医生说你就马上就会好的。’”这就是说真话和说假话的区别。

假话，在积累人脉资源的过程中几乎是不可缺少的。有些人宣布自己从来不说假话，这句话本身就一定是假话。当我们得到亲戚病重，当我们获悉朋友遭难，我们就时常会说一些与实际情况不完全相符的假话。在这个意义上，世界上没有不说假话的人。许多假话在形式上与人际间真诚相处不相一致，但在本质上却吻合于人的心理特征和社会特征。人都不希望被否定，人都希望猜测中的坏消息最终是假的。为了人们许多合理的心愿暂时不被毁灭，假话就开始发挥作用。

真正能说好假话并不比说真话容易，首先我们应消除对假话的偏见和犯罪感。这样，我们才能把假话说好。说假话有三条规则。

其一，真实。假话是无法真实时的一种真实。当我们无法表露自己真实意图时，我们就选择一种模糊不清的语言来表达真实。当一位女友穿着新买的时装，问我们是否漂亮，而我们觉得实在难看时，我们便开始模糊作假。回答说：“还好。”“还好”是一个什么概念，是不太好或是还可以？这就是假话中的真实。它区别于违心而发的奉承和谄媚。

其二，合情合理。是假话得以存在的重要前提，许多假话明显是与事

实不符的。但因为它合乎情理，因而也同样能体现我们的善良、爱心和美好。经常有这样的问題：妻子患了不治之症不久将要死去。丈夫为之极感颓丧。他应该让妻子知道病情吗？大多数专家认为：丈夫不应该把事情的真相告诉她，也不应该向他流露痛苦的表情，以增加她的负担，应该使妻子生命的最后时期尽可能快活。当一位丈夫忍受即将到来的永别的煎熬时说假话，他那与实情不符的安慰反而会带给我们激动。因为在这假话里包含了无限艰难的克制。

其三，必须。是指许多假话非说不可。这种必须有时候是出于礼仪。例如，当我们应邀去参加庆祝活动前遇到不愉快的事情时，我们必须把悲伤和恼怒掩盖起来，带着笑意投入欢乐的场合。这种掩盖是为了礼仪需要，怎能加以指责？有时候我们说假话是为了摆脱令人不快的困境。例如，美国曾经就一项新法案征求意见，有关人员质问罗斯：“你赞成那条新法案吗？”罗斯说：“我的朋友中，有的赞成，有的反对。”工作人员追问罗斯：“我问的是你。”罗斯说：“我赞成我的朋友们。”

假话是保持善意的一种必要的交际策略

当我们按照上述三条规则去说假话，我敢肯定它同样会给我们带来魅力。只要我们心存善意，把假话仅作为交际的一种策略，这是美丽的假话。它是在善意基础上交际的必要策略。这同丑恶的假话，同以不可告人的目的编造的假话相比，两者有着本质的不同。那种心术不正，诈骗、奸妄、诬陷的人迟早会搬起石头砸自己的脚。

只要我们心存善意，把假话仅作为交际的一种策略，这是美丽的假话。

## 6 与小人斗气

每个地方都有“小人”，和“小人”的关系若处理不好，你就会常常吃亏。“小人”没有特别的样子，脸上也没写上“小人”二字，有些小人甚至还长得帅又漂亮，有口才也有内才，一副“大将之才”的样子，根本让你想象不到。

不过，“小人”还是可以从行为分辨出来的。

大体言之，“小人”就是做事做人不守正道，以邪恶的手段来达到目的的人，所以他们的言行有以下的特色：

——喜欢造谣生事。他们造谣生事都另有目的，并非以造谣生事为乐。

——喜欢挑拨离间。为了某种目的，他们可以用离间法挑拨同事间的感情，制造他们的不合，好从中取利。

——喜欢拍马奉承。这种人不一定是小人，但这种人很容易因为受上司所宠，而在上司面前说别人的坏话。

——喜欢阳奉阴违。这种行为代表他们这种人的行事风格，他们对别人既能阳奉阴违，因此对你也可能表里不一。

——喜欢“西瓜倚大边”。谁得势就依附谁，谁失势就抛弃谁。

——喜欢采着别人的鲜血前进。也就是利用你为其开路，而你的牺牲他们是不在乎的。

——喜欢落井下石。只要有人摔跤，他们会追上来再补一脚。

——喜欢找替死鬼。明明自己有错却死不承认，硬要找个人来顶罪。

——喜欢把自己的欢乐建立在别人的痛苦之上。

事实上，“小人”的特征并不止这些，总而言之，凡是不讲法、不讲

理、不讲情、不讲义、不讲道德的人都带有“小人”的性格。

那么，该如何妥善处理和“小人”的关系？以下几个原则可以做参考：

### (1) 不得罪他们

#### 留心防范“小人”

一般来说，“小人”比“君子”敏感，心里也较为自卑，因此你不要在言语上刺激他们，也不要再在利益上得罪他们，尤其不要为了“正义”而去揭发他们，那只会害了你自己。自古以来，君子常常斗不过小人，因此小人为恶，让有力量的人去处理吧。

### (2) 保持距离

与小人保持适当的距离方是保护自己的妙药良方。

别和小人过度亲近，保持淡淡的同事关系就可以了，但也不要太过疏远，好像不把他们放在眼里似的，否则他们会这样想：“你有什么了不起？”于是你就要倒霉了。所以，与小人保持适当的距离方是保护自己的妙药良方。

### (3) 小心说话

千万别让小人在你嘴里获得什么口风。

说些“今天天气很好”的话就可以了，如果谈了别人的隐私，谈了某人的不是，或是发了某些牢骚不平，这些话绝对会变成他们兴风作浪和有必要整你时的材料。所以，千万别让小人在你嘴里获得什么口风。

### (4) 不要有利益瓜葛

千万不要想靠小人来获得利益，因为你一旦得到利益，他们必会要求相当的回报。

小人常成群结党，霸占利益，形成势力，你千万不要想靠小人来获得利益，因为你一旦得到利益，他们必会要求相当的回报，甚至动着你不放，想脱身都不可能。

#### (5) 吃些小亏无妨

切莫因为吃点小亏而与小人发生争执。

“小人”有时也会因无心之过而伤害了你，如果是小亏，就算了，因为你找他们不但讨不到公道，反而会结下更大的仇。所以，原谅他们吧。

当你认清了上述小人”的特征，并坚持做到上述几点，恐怕你就能和“小人”相安无事了。切莫因为吃点小亏而与小人发生争执。

## 7 自以为是不自明

如果人们不喜欢你，往往是由于你的过错。也许你的情商不高、太苛刻、自我控制能力不强，谁同你在一起都会感到阴云密布，可你自己并没有意识到都做了些什么，看到的却是办公室的人们相约去酒吧小聚，唯独没有邀请你。

有些人在不知不觉中便不得人心和不受周围人的欢迎了。他们说话没人爱听、观点少人支持，好像总感到别人不太“合群”，其实是自己不“合群”了，以至别人不屑与之伍了。是什么原因导致自己陷于如此被动的境地？想一想吧，可能是以下这些原因造成的。

#### (1) 爱抱怨

在现实生活中，人们对爱抱怨的人是很反感的。

你抱怨自己做了很多可未能得到相应的回报；你神经质地认为自己要

感冒了，结果就真的感冒了(大多数惯于抱怨者同时还患有疑病症)；你抱怨姐姐送给你的连衣裙小了三码，抱怨连衣裙是难看的红颜色。

正常人听到这些能平心静气吗？

### (2) 从不听别人的

从不听别人意见的人通常是以自我为中心的。甚至在别人告诉你，你的男友发生了意外时都未必能得到任何反应。如果你对别人说什么都不感兴趣，那么别人对你失去兴趣时你也大可不必惊讶。

### (3) 太爱否定

没人喜欢一个总是带来坏消息的家伙。

你倒是听别人的，就是太过分了。你神情激动地听着关于行凶或强奸案件的报告。当别人高高兴兴订完去加勒比海度假的船票后，你会对人说：“听说一位旅游者被人在海滩掐死后又被分尸了。”没人喜欢一个总是带来坏消息的家伙。

### (4) 是位戏剧皇后

经常上演恶作剧的人，她的一生本身就是一场恶作剧。

还有一种人我不愿同她们争吵，那就是丽贝卡式的人物。可能她的父母从未教导过她不应在公众场合大发脾气，也可能因为说得太多反而适得其反。不管事出何因，只要想发泄一下，丽贝卡便毫不顾忌大闹一通，她总是嘴比脑子还快，只要事情不是预想的那样，她便喋喋不休。在公司举办的圣诞舞会上想跳肚皮舞，便不加思考地把希望提升之事抛到九霄云外去了，她的确这么做了。

如此对待生活就像一只公牛闯入瓷器商店一样，结果只能是孤单地度

过一生。

#### (5) 依赖性太强

对他人的依赖要有个限度，超过了这一限度而自己又意识不到，人们就会疏远你去结交新朋友。

#### (6) 要求太多

人都喜欢自我赏识，不愿听别人发号施令。

如果你要求别人的观点、情绪和感情都要与自己一致，那么，你就把他们赶到大门之外了。

#### (7) 苛刻

每时每刻都在挑错的人，朋友们只能离你而去。

#### (8) 缺乏幽默感

缺乏幽默感的人简直就是没有趣味的人，自然很难让与其交往的人获得乐趣。

总之，不被人喜爱的原因还有许多，只要你很好地控制自己的感情，就不必担心。多为他人考虑，自己的地位也就建立起来了。

### 8 异性之间，瓜田李下(1)

情正如一把双刃剑，既能载舟，亦能覆舟，能把你载往理想的彼岸，同时它又会泛滥成灾……

年轻时，在感情的汪洋中漂流探险，寻找理想的对象，留下一些浪漫的回忆，也是人生旅途的韵事。

男女双方对于爱情与友谊的看法，往往有些出入，两者的概念如果混

淆不清，很容易使人走入误区，产生龃龉。尤其是比较小心眼的妻子，往往疑心生暗鬼，于是来个电话查勤，突击检查，甚至秘密跟踪，演出侦探小说般的话剧来。男人也有特别多心的，对于在外做事的漂亮太太很不放心，整天猜想一大堆，疑云重重。其实，只要有信心，互相信赖，对于友谊和爱情之间的界限，有明确的认识，也就不至于庸人自扰，自寻烦恼了。

友谊与爱情是不同的。友谊被认为是青年期一种最主要的情感依恋和人际关系，它没有排他性。友谊是青年社交的最重要的组成部分。人生不可能没有友谊，对于青年男女来说，友谊在他们的生活中更占重要的地位。青年男女经常在一起学习、工作，进行思想交流，就会建立一定的友谊。但这种感情不同于爱情，爱情是男女间基于一定的客观物质基础和共同的生活理想所产生的一种互相倾慕、爱恋并渴望对方成为自己终身伴侣的特殊情谊。爱情具有这样的特征：一是以男女平等互爱为条件，是两性之间的感情联系；二是具有专一性和排他性；三是它的目的是结为婚姻伴侣。因此，它和友谊是有明显区别的。在青年交往当中，有些青年男女错把友谊当作爱情，这样的情况有两种：一是对方错把自己的友谊当成了爱情，再一种就是自己错把对方的友谊当成了爱情。这两种情况如果处理不好，不仅会损害双方的友谊，而且会给男女双方带来不必要的痛苦。因此，我们应该认真对待友谊和爱情的问题。

现实生活中，对于存在爱情或友谊的双方，我们常常这样界定：正在恋爱的双方互称“男朋友”、“女朋友”，而友谊交往的双方被称为“男性朋友”、“女性朋友”。

封建社会“男女授受不亲”、“男女之间只有爱情，没有友谊”之类

的观念是极其片面的，也是人际交往的一大误区。它把男女之交狭隘地控制在一种“性别之交”的范围内，那仅是以人的自然属性出发，而忘却了人的社会属性。这种“性骚扰心理”的发展往往导致男女交往进入误区，变成麻烦。

结交异性朋友，将使自己受益匪浅。男女之间，由于性别差异，因而有着迥异的性格差异。性格的互补，往往成为友爱帮助的互补。这种帮助有时是同性朋友之间“爱莫能助的”。

友人邹先生，社会学家，独身。此人性格豪爽，为人正派，学识渊博，谈吐幽默，因而有许多朋友——包括许多女性朋友。

前不久，他住院做手术。术后，我去看他，闲聊时，他谈起了异性朋友对他的帮助感受。他说，我得这场大病，多亏了朋友照顾。不然，无父无母无妻无子，可怎么办呀？有趣的是，从住院此事中，我发现，贤妻良母其实是一种“专业”。

他说，比如做手术吧，医生问谁能签字？那天单位领导没来，我身边只是一群朋友。朋友就为难了：这要是手术失败了可怎么办？谁能负得起这个责任？我要自己签名，医生又说不行。这时我的男性朋友全部手足无措了——虽然他们平时可够聪明的。女性朋友吧，却站出来一位，她是我朋友的妻子，也是我的女性朋友之一。她跟医生说：“我来签字吧。我是他的女朋友”。你瞧，贤妻良母就是不一般，她们就知道应该怎么办，也敢于怎么办。

手术后，这种差异更是显露出来了。仿佛有了默契，每当我需要进食进水，女性朋友便主动上来关照；而男性朋友则跑前跑后，甚至抬我上厕

所。这种社会角色的自动选择和承担，显然是出于一种习惯，而且人们觉得这很合理很正常。

邹先生言谈之中，充满着对女性朋友帮助的感激和自豪。

有一次，朋友们在酒吧聚会，当然都是清一色的男人。大家一边品着咖啡，一边低声议论着时事、物价和奇闻趣事。可是这种和平舒缓的气氛没能持续多久，席间就有两个朋友因为对十个问题的看法不同而吵了起来，而且越吵越凶，朋友们劝说也不顶用，他们几乎要动起手来了。就在这千钧一发之际，我们的一位女性朋友来了。一见这阵势，就明白发生了什么事了，于是她和颜悦色地说：“都怎么了？有话好说，坐下来慢慢谈嘛。”两位朋友一听，感到不好意思，便又坐下来，重新变成绅士，与刚才脸红脖子粗的争吵判若两人。

对于未婚青年男女，友谊可以发展为爱情。婚前多结交几个异性朋友，可以比较选择，原是合情合理的事。年轻时，在感情的汪洋中漂流探险，寻找理想的对象，留下一些浪漫的回忆，也是人生旅途的韵事。一旦结了婚，就得收住感情的帆，准备驶入爱的避风港，过风平浪静的生活。婚前的友谊是自由自在的，无拘无束的，婚后的爱情是独占的、专一的。

为保证友谊的神圣纯洁，保证家庭婚姻的和谐而不致产生误解，已婚男女与异性交往，应掌握好下列“钥匙”：

一、不宜隐瞒，应该坦诚相待。已婚男女与异性交往，最好让对方知道。如果你的异性朋友不认识你的丈夫或妻子，你应介绍他们相识。若有单独的交往，也要告诉你的爱人，避免引起误会，影响夫妻感情。切忌背着自己的爱人，与他不相识的异性交往。

## 8 异性之间，瓜田李下(2)

二、应该热情大方。已婚男女和异性交往，和未婚男女的最大区别，在于这种交往是纯正的友谊而不包括丝毫择偶因素。所以这时的交往，应一扫少男少女的腼腆羞涩而落落大方。特别是在家中待客，对所有客人要一视同仁。

三、不宜有非分之想，要洁身自好。年轻男女，才华出众、性格开朗、多才多艺、温柔美貌，这些都会引起异性的爱慕。即使是已婚男女，也会因此而引来异性的倾心。对此切忌两点：一戒虚荣轻佻，玩弄他人感情。视自己能以已婚身份而引起异性的思恋而得意非凡，并以此来抬高自己；或是向丈夫或妻子吹嘘，引起对方的猜疑、不快，甚至导致家庭破裂的悲剧；或是借此玩弄他人，引火烧身，最后弄得尴尬万分，以致造成严重后果。二戒见异思迁，把握不住自己的感情，禁不起新的感情的诱惑，轻率地背叛自己的爱情。

至于怎样对待爱慕自己的异性，最简单的办法就是提醒他(她)你是有夫之妇或有妇之夫。此时，表明自己的态度要重于尊重他(她)的感情。因为这不只是你们两个人的事了，还牵涉到道德、法律、义务等各个方面，切不可掉以轻心。你晓之以理，因势利导，将其恋情转化为友谊。但这对双方的理智和毅力都要求很高，自信心不足的人，为了避免今后的纠葛，最好的办法是尽快地疏远、回避。

只要有信心，互相信赖，对于友谊和爱情之间的界限，有明确的认识，也就不至于庸人自扰，自寻烦恼了。

## 9 聪明反被聪明误

年轻的华裔斯蒂芬·赵可谓功成名就，他从哈佛毕业后就在好莱坞施展宏图，不久便显露峥嵘，飞黄腾达，到 36 岁时已成为福克斯电视台的总经理。

然而，去年夏天，赵的顺风之船触礁了。在一次由总裁鲁伯特·迈都克主持的公司高层人士的会议上，当赵就新闻检查发表演说时，他别出心裁地安排一位演员在一旁脱衣以表现新闻检查之后果。可没想到这一弄巧成拙的噱头使董事们怒不可遏，迈都克只好将他解聘。

为什么精明如斯蒂芬·赵的人也会做出如此蠢事？作为一名管理顾问，曾研究了大量愚蠢的决策和出自那些高智商人士之手的傻事。在我们的生活中难免会有些不明智的时刻，因此，了解精明的头脑何以会乌云障目自毁前程，就会使我们避免重蹈覆辙。根据分析，聪明人做蠢事的原因有以下几种：

### (1) 自负傲人

“聪明人总以为自己比别人知道得多。”洛克菲勒集团的副总裁布雷特恩·塞克顿说道，“这离无所不知也就只一步之遥了。”

约翰·桑诺智商颇高并常以此炫人。这位好战的新罕布什尔前州长和白宫办公室主任在国会里频频树敌，却又不愿斡旋化解。桑诺曾轻慢过密西西比的参议员洛特，揶揄他“不足挂齿”，可洛特后来成为共和党参议员主席，桑诺不免大为尴尬。

高智商的桑诺甚至做出一些无异于政治自杀的蠢事，他使用军用飞机

以个人名义到处视察，结果触犯众怒。可当他正需要人出面为之辨说时却后院起火，以往受够了桑诺呵斥的手下人纷纷倒戈，落井下石，桑诺的政治生命毁于一旦。

大学的象牙之塔是一块培育聪明人的自负的沃土。1990年，人们发现·斯坦福大学使用纳税人的钱做一些与研究无关的事，诸如购买快艇和为校长唐拉德·肯尼迪的新偶举行招待会。事情败露后，肯尼迪并不愿为此道歉，相反却偏执自傲地声称政府的基金可用来支付与研究有关的“间接开支”，诸如餐巾、桌布和在他家里举行的晚会。他傲气十足地说：“哪怕是我家里的一朵鲜花，也是与研究活动有关联的。”

肯尼迪自鸣得意的辩解引起哗声一片。一位斯坦福大学的职员说：“他似乎是认为无论他做什么都是正当的——只要是他做的。”几个月后，肯尼迪就被迫辞职。

## (2) 孤立偏狭

倾听建议对于成功来说至关重要，但是，一些聪明人却没有耐心听取比他智商低的人的意见。

自孩提时起，智力超群便是一种可导致孤立的因素。那些聪颖的过入者往往自成一体，抱着一团，与常人隔绝。

“聪明人总爱与聪明人在一起，”咨询专家詹姆斯·威斯利说，“这也没什么不好，但如果他们划地为牢，自命不凡，排除异见，坏事就要发生了。”

这其中的一个危险是不愿承认随机应变。“当一个小圈子里的聪明人都同意某个计划时，”威斯利说，“他们就会固执地坚持己见，即使在其

他人有足够的证据显示其错误时也是如此。”

IBM 曾有过一个惨痛的教训。几十年来，该公司几乎垄断了整个电脑业。然而，当商用电脑市场衰退，顾客兴趣转向更轻便廉价的机型时，“IBM”的高层决策者们却对这一变化视而不见，对下层的建议也置之不理，结果呢？个人电脑异军突起，“IBM”在过去几年中为此损失了 70 多亿美元。

倾听建议对于成功来说至关重要，但是，一些聪明人却没有耐心听取比他认为比他智商低的人的意见。一名为一家饮料巨头工作的市场经理才智出众，可不久为公司推出的一种新的饮料却未能打响，后来人们发现，下层各部门送来的大量警告建议都被他置于一旁。他的解释是：“那些建议不过是些牢骚而已。”

### (3) 无所不能

在某一领域显露出的才华并不能确保你在其它方面也很成功。

许多高智商者往往无视一个极简单的道理：在某一领域显露出的才华并不能确保你在其它方面也很成功。

维克多·加姆是哈佛商学院毕业生，靠推销小电器挣了百万之巨。1988 年，加姆买下了“新英格兰爱国者球队”，可要经营一个人事纷杂的足球队与推销电动剃须刀完全是两码事。果然，加姆接手后球队就频频失利，随后又因球员对一名女记者的性骚扰而闹得沸沸扬扬，球队因此声名大跌。等到加姆从中脱身时，他已经赔进了几百万。

那些卓有成就的人士和真正聪明的成功者都能明了这些失误所蕴含的教训。他们乐于倾听他人意见，决不自以为是；他们能与各种各样的人打交道，决不画地为牢；他们遇事深思熟虑，也深知自己才智的限度。

山姆·沃尔顿就是这样一位真正的商业才子，这位以5美元起家而到如今拥有550亿美元的沃尔玛王国的商界大亨，从不满足于呆在他的公司总部里，而是坐着他的飞机到各地去考查他的那些为数众多的连锁店，他能耐心倾听各种各样的“同事”（他称雇员为“同事”）的意见，甚至常常亲自站柜台将商品装在购物袋里递给顾客。

沃尔顿的谦卑即是他成功的秘诀之一。那些竞争者往往因此而低估了他，而他自己的雇员对他则无比信任，能与之畅所欲言。“我们并不精明，我们只是能根据意见善于变化而已”。这是老沃尔顿留下的一句箴言。

## 10 在人屋檐下，“定”要低头

即使你当时忍无可忍，但只要你不想“走人”，那就千万不要在你的上司面前逞能，更不能当众羞辱你的上司。

有一位大学生，他分配到了一家贸易公司。他能力很强，也很上进，工作十分努力，但一直干了几年，他还是没有提升的机会，当时与他一起进公司的人有的都做了主管，可他还是一个最底线的员工。其实，同事们都知晓其中的原因，只是他老是想不清楚。有一次，他的主管正和公司老板一起检查工作，当走到他的办公室时，他突然站起来，对自己的主管说：“经理，我想提个意见，我发现咱们部门的管理比较混乱，有时连一些客户的订单都找不到。”也许他说的是事实，但此事的后果就可想而知了。

也许你会说，这个人也是为了公司的利益，并且想改进工作。是的，他的本意不错，但我们要了解人性的另一个方面，谁也不愿让人当众出丑，即使有些人能做到前仇不计，但忘不掉当众受辱的难堪的凡人更多。所以

这件事可能会产生一些潜在的后果：一方面双方心里都有疙瘩，受到指责的人因为有损自尊，终究不能释怀；指责他人者心理也总是担心挨整，时时提防。另一方面可能埋下了将来争斗的种子，表面上看起来平静无波，主管当场接受意见，但心里可能耿耿于怀，要伺机报复。

一般说来，那种真君子、大度量的上司虽有，但大多数上司还是不想让人当众指责自己工作中的疏忽和漏洞，特别是当着自己的老板，这样会影响你上司的前程，即使你说得再对，如果他因此而失去了自己的职位，他还会感谢你的提议么？如果他对你不满，也许会做出一些对你不利之事，如：

——冰冻你，不给你事做。你脸皮再厚，也不可能每天闲着没事吧？

——鸡蛋里挑骨头。明明你工作干得不错，但他就是不满意，总是挑毛病？

——给你作出不良的业绩考核。业绩不好，加薪、升官还有希望吗？

——分化你和同事之间的感情，造成你的孤立？

——当众给你难堪。例如在开会的时候批评你，作为上司，他有批评你的权利？

总之，你的上司比你的优势更多，只看他使出上面的哪一招，都能让你这个当下属的坐立难安。如果你想越级打小报告，除非你证据明显，而且你的上司错误严重，否则也不会有太大的效果。因为他毕竟是老板提升上去的。

由此看来，想办法把他弄下去不就行了。如果你确有证据，足以让他下台，也未为不可，但这样一来，你会引来一个“好斗”的评语；除非你

手上有丰富的资源可以分配，否则人人会敬你而远之，因为他们怕不小心也被你斗倒。而更严重的是，你把现在的上司斗走了，新换的上司会怕接近你，他也怕被你斗倒。

所以，如果有意见，一定要找到一种妥善的方式和上司沟通，最好出之以礼，即使内心不服，也不能当众指责，如果你羞辱他人，只说明你显得还不成熟，缺乏理性罢了。

如果你万一年轻气盛，不小心当众让你的主管出丑和难堪，而且你也不想离职，那就赶快向上司道歉，这是唯一可取的弥补措施，也许你的上司看到你的低姿态，会认为你当时并不出于什么目的，而会原谅你。如果不去道歉，后果会很糟糕——那会让你无路可走，结果只有“走人”。

## 11 单枪匹马，独闯天下：合作精神的缺失(1)

台湾作家柏杨曾说过：一个中国人是条龙，三个中国人是条虫。而且这话也广为流传。不管它是否完全正确，但的确反映了我们中国人合作精神的缺失：遇事喜欢单打独斗，不相信别人。我们欣赏“吃自己的饭，流自己的汗”的气概，男子汉大丈夫应自立于天地之间。可是随着全球化趋势的不断加强，市场经济的不断发展，人与人需要合作，企业与企业之间更需要协作。

缺乏合格精神，必然是  $1+1<2$

小时候听过“三个和尚的故事”：一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝。故事很简单，反映的道理却很深刻，本来人越多，干活的人也越多，怎么到最后竟没水喝？就是合作精神的缺失。

天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。谁没有私心，谁没有欲望，人生一世，谁不渴望成为好汉轰轰烈烈、飞黄腾达；谁不希望象诸葛亮一样扬名四海、名垂千古？为了实现自己的理想、达到自己的目的，人们不择手段，大打出手，拚个你死我活，窝里斗的脾气牛得很。或者两面三刀，或者背后放枪……本来好好的一件事弄得乌烟瘴气。

俗话说“人为财死，鸟为食亡。”为官者为了平步青云，耍遍政治手腕，玩弄人于股掌之间；从商者，为了收敛钱财，更是尔虞我诈，商场如战场；为了得到心怡的女人，为了评上职称……太多的诱惑就有了太多的追逐。在追逐欲望的过程中，人性扭曲了：同室操戈，手足相残！

“同行是冤家”，同行业企业之间的互相竞争是同行关系中的主旋律。很多人都是天生的红眼病，忌妒心强，见不得别人好，为了排挤对方，不惜一切代价，也不择一切手段，把人往死里整，今天你整我，明天我整你，就在这种无谓的争斗中搞内耗。他们从没想过，换一种思维，双赢的合作是达到目的的最好选择。其实合作是为了更好地竞争，因为一个人、一个企业不论它发展到什么程度，总会存在一些大大小小的不足，如果能弥补自己缺陷的同行企业合作的话，也许这些问题就会迎刃而解；同时，你也能用自己的长处去帮助合作者，让双方取长补短，共同发展。

富士、施乐合作就是很好的例子。为帮助施乐在日本销售复印机，施乐复印机公司与富士胶卷公司建立了一家合资企业。经过一段时间的发展，这家合资企业开始在全球范围内向施乐供应产品，并成为开发新技术的伙伴。它的规模不断扩大，获利丰厚，并向施乐偿付了一定的红利。但是，它的真正价值却在于帮助施乐在 20 世纪 80 年代击退了日本人的竞争，遏

止了施乐公司下滑的趋势，并帮助其在全球范围内掌握了主动权。合作的意义可见一斑。

企业之间的协作，本身不是目的，而是企业发展和运用资源的手段，已经成为一种战略。战略联盟时代的跨国公司在国际上，同行的大企业之间在面对是残酷竞争还是合作发展时，更多的企业选择了后一条道路，这是同行之间协调关系的一种新形式。

现在的跨国公司在全球市场上“单枪匹马”奋战的很少，它们更多的是在战略联盟形成后，要提高联盟的效率，还需做出很多努力。联盟体应避免与母公司的目标和战略相冲突，消除生产中的重叠部分。

从目前的情况来看，战略联盟有成功的，也有失败的，但它仍在快速增长着。在联盟中应注意的关键问题是，既要增强自己的竞争能力，又要防范联盟中的风险，以此来促进联盟战略目的的实现。

在我们中国，存在很多家族企业，在内他们能团结一致，可往往容易导致故步自封，不相信别人，不敢与别人合作，在竞争中错失发展良机，最终难免被淘汰的命运。

在一家企业中存在的关系，是人与人之间的关系。同理，在企业与企业之间，也存在着企业协作的问题。一家身价不凡的硅谷公司一旦离开硅谷，虽然人还是那些人，技术还是那些技术，但这家公司可能变得一钱不值。其原因就在于这家公司丧失了企业协作的基础。

用一句简单的话说，企业之间的协作就是企业通过协作获取外部资源的能力。大致来说，企业之间协作的构成要素由两部分组成：一是基础要素，包括信任、网络和规则；二是运用基础要素的能力。

信任是个体通过一系列相互作用所获得的对其他个体的可依赖程度的认识，也是一种信心，是要通过一定时间才能获得的。信任感具有转移的特征，A信任C是由于A信任B而B信任C，如此一来，更大的网络关系就可以以总体的信任水平来表现，而并不需要每个成员之间密切的个体接触。适当的行为规则则是作为一种社会性的交际，并且也是靠不同行为者之间的协商而发生发展的。

人们注意到，互惠的规则是建立一种有效关系的基础。与互惠原则紧密相连的是这样一种个体意识，它使行为者放弃自己当前的个体利益而采取行动，但不是仅仅为了整个集体的利益，而是也为他自身的长远利益。

所以，一种给人以信誉感的名声对合作性网络内的行为者而言是极其重要和基本的。当一些企业或其他组织开发出了有效的、可靠的信息交换与决策道路，并且开发出一个或多个可以渗透、扩大的疆界来框定该组织的成员，这个时候，一个网络也就发展起来了。

## 11 单枪匹马，独闯天下：合作精神的缺失(2)

英雄时代已经终结，不管什么样的人、什么样的企业，如果不懂得与人合作，还想靠自己单枪匹马，独闯天下，等待他的一定是头破血流，满地找牙。为了整体的利益，为了大局，不仅企业内部人与人之间需要合作，企业与企业之间同样需要合作。

为了整体的利益，为了大局，不仅企业内部人与人之间需要合作，企业与企业之间同样需要合作。

## 第六部分

### 善用人脉资源——让人脉变成财脉

生活中，我们不能缺少朋友。结交一个朋友就多一条路，在你最困难的时候，往往是你的朋友帮助了你；离开了朋友，你往往就会陷入无助之中。朋友，是你人生中一笔巨大的财富，是关键时刻可以靠一把的人脉大树。

#### 1 让朋友成为你的人脉大树

生活中，我们不能缺少朋友。结交一个朋友就多一条路，在你最困难的时候，往往是你的朋友帮助了你；离开了朋友，你往往就会陷入无助之中。朋友，是你人生中一笔巨大的财富，是关键时刻可以靠一把的人脉大树。

朋友，有时就是你自己。

有一个关于维克多连锁店的故事。

维克多从父亲的手中接过了一家食品店，这是一家古老的食品店，很早以前就存在而且已出名了。维克多希望它在自己的手中能够发展得更加壮大。

一天晚上，维克多在店里收拾，第二天他将和妻子一起去度假。他打算早早地关上店门，以便为度假做准备。突然，他看到店门外站着一个人，面黄肌瘦、衣服褴褛、双眼深陷，一个典型的流浪汉。

维克多是个热心肠的人。他走了出去，对那个年轻人说道：“小伙子，有什么需要帮忙的吗？”

年轻人略带点腼腆地问道：“这里是维克多食品店吗？”他说话时带着浓重的墨西哥味。“是的。”

年轻人更加腼腆了，低着头，小声地说道：“我是从墨西哥来找工作的，可是整整两个月了，我仍然没有找到一份合适的工作。我父亲年轻时也来过美国，他告诉我他在你的店里买过东西，喏，就是这顶帽子。”

维克多看见小伙子的头上果然戴着一顶十分破旧的帽子，那个被污渍弄得模模糊糊的“V”字形符号正是他店里的标记。“我现在没有钱回家了，也好久没有吃过一顿饱餐了。我想……”年轻人继续说道。

维克多知道了眼前站着的人只不过是多年前一个顾客的儿子，但是，他觉得应该帮助这个小伙子。于是，他把小伙子请进了店内，好好地让他饱餐了一顿，并且还给了他一笔路费，让他回国。

#### 培养自己的人脉资源

不久，维克多便将此事淡忘了。过了十几年，维克多的食品店越来越兴旺，在美国开了许多家分店，他于是决定向海外扩展，可是由于他在海外没有根基，要想从头发展也是很困难的。为此维克多一直犹豫不决。

正在这时，他突然收到一封从墨西哥寄来的一封信，原来正是多年前他曾经帮过的那个流浪青年。

此时那个年轻人已经成了墨西哥一家大公司的总经理，他在信中邀请维克多来墨西哥发展，与他共创事业。这对于维克多来说真是喜出望外，有了那位年轻人的帮助，维克多很快在墨西哥建立了他的连锁店，而且发展得异常迅速。

再来看看下面这个故事。

杰克·伦敦的童年，贫穷而不幸。十四岁那年，他借钱买了一条小船，开始偷捕牡蛎。可是，不久之后就被水上巡逻队抓住，被罚去做劳工。杰克·伦敦瞅空子逃了出来，从此便走上了流浪水手的道路。

两年以后，杰克·伦敦随着姐夫一起来到阿拉斯加，加入到淘金者的队伍。在淘金者中，他结识了不少朋友。他这些朋友中三教九流什么都有，而大多数是美国的劳苦人民，虽然生活困苦，但是在他们的言行举止中充满了生命的活力。

杰克·伦敦的朋友中有一位叫坎里南的中年人，他来自芝加哥，他的辛酸历史可以写成一部厚厚的书。杰克·伦敦听他的故事经常潸然泪下，而这更加坚定了杰克·伦敦心中的一个目标：写作，写淘金者的生活。

在坎里南的帮助下，杰克·伦敦利用休息的时间看书、学习。1899年，23岁的杰克·伦敦写出了处女作《给猎人》，接着又出版了小说集《狼之子》。这些作品都是以淘金工人的辛酸生活为主题的，因此，赢得了广大中下层人士的喜爱，杰克·伦敦渐渐走上了成功的道路，他著作的畅销也给他带来了巨额的财富。

刚开始的时候，杰克·伦敦并没有忘记与他共患难同甘苦的淘金工人们，正是他们的生活给了他灵感与素材。他经常去看望他的穷朋友们，一起聊天，一起喝酒，回忆以往的岁月。

但是后来，杰克·伦敦的钱越来越多，他对于钱也越来越看重。他甚至公开声明他只是为了钱才写作。他开始过起豪华奢侈的生活，而且大肆地挥霍。与此同时，他也渐渐地忘记了那些穷朋友们。

有一次，坎里南来芝加哥看望杰克·伦敦，可杰克·伦敦只是忙于应

酬各式各样的聚会、酒宴和修建他的别墅，对坎里南不理不睬，一个星期中坎里南只见了他两面。

坎里南头也不回地走了。同时，杰克·伦敦的淘金朋友们也永远地从他的身边离开了。

离开了朋友，离开了写作的源泉，杰克·伦敦的思维枯竭，他再也写不出一部像样的著作了。于是，1916年11月22日，处于精神和金钱危机中的杰克·伦敦在自己的寓所里用一把左轮手枪结束了自己的生命。

## 2 同乡牢牢抱成团

当今社会人口的流动性很大，许多人离开家乡，到异地去求职谋生。身在陌生的环境里，拓展人脉资源有一定的难度，那就不妨从同乡关系入手，打开局面。

“富贵不还乡，如衣锦夜行”。项羽入咸阳后，一把火烧了阿房宫，然后回他的楚国老家去，有人劝他在关中称王，他便理由十足地说了上面这句话，被人讥为“楚人沐猴而冠”。

富贵了，就是要让乡亲们看一看。这种炫耀乡里的心态，固然显示出的是无大志无见识，但是浅薄之中，还是能显出对乡里的情意的。

中国人有着强烈的乡土观念，其表现之一就是对同乡人有一种天生的热情，尤其是到外地上学或谋生之时，这种同乡感情就愈发强烈。

在大学里经常可以见到有某地学生组织有同乡会性质的“联谊会”，有人觉得这些人落后狭隘；后来发现有些教师也参加其活动，更感到不可思议。但后来的事实证明，他们那“抱成团”的宗旨确实给大多数同乡带

去了“实惠”，解决了不少困难。再后来，这种同乡会性质的团体几乎到处都能见到。它的形式虽是松散的，但“亲不亲，故乡人”，这种同乡观念，有一定的凝聚力，它在“对外”上要保持一致性。对内互相提携，互相帮助，对外则团结一致，抵御困难和外来的威胁。

如果乡土观念过重，同乡关系也有过火的时候。

阎锡山是山西五台人，当时山西就流传出一句话：“会说五台话，就把洋刀挂”；韩德勤是江苏洋河人，他当江苏省主席时，那里的百姓则说：“会说洋河话，就把洋刀挂”。

阎锡山重用五台同乡，山西省政府的重要位置大多被五台人所占据。陈炯明是广东海丰人，他做了广东都督后，大用海丰人，省政府内到处都能听到海丰话。孔祥熙是山西人，他在金融系统重用山西人，理由则是“只有山西人会理财”……

蒋介石是奉化人，他倒并不在乎别人讥讽他重用奉化人。他的侍卫长多用奉化人，如俞济时、蒋孝先等；而侍卫官则几乎一律是奉化人，因为在他眼中，奉化人是最可靠的；他的秘书中，有9任是奉化人，是不是只有奉化人的文章最好，可能连他自己也不相信，但是奉化同乡可信；奉化并不出武夫，，也不是国民革命的中心区，但国民党军界里，奉化出过55位将军(其中中将以上20人<sup>1</sup>)，这种“人杰地灵”，与蒋介石的提携不无关系。

在一个地区中出过一个显赫人物，往往就会带出一大帮。到了近代，这个现象似乎特别明显。大批的同乡做了官，形成一定的势力圈之后，这个地方自然要被说成是“人杰地灵”。

中国社会的文明程度，制约着用人制度，影响着用人之风。既然“人治”的痕迹还很深，任用人才还不得不靠少数人举荐的形式，那么出于保证行政效率，保证意见比较集中，一句话，保证权力不被其他势力所威胁，任用同乡就成为非常现实的事。只不过这种做法的最终后果，是给时代打下“乡党政治”的落后的烙印。

某人顺便问起一位干部的籍贯，不想问一答百，引出他一番自豪的陈词，他掰着指头数：某书记是我们县的，某副省长是我们县的，某厅厅长、某市市长、某局局长……都是我们县人，一口气数出百十个。

我们无意探讨这种“乡党政治”的种种害处，也不想对借乡情观念拉帮结派的行为作深入的批判。引用上面例子只是想提醒大家：既然同乡观念在人们头脑中根深蒂固，足以影响了一个人的思想感情和人脉资源态度，那么我们在日常交往中就不可忽视它。最起码可以为你在有求于人时提供一条“跑关系”的线索。对于同乡关系，只要不搞歪门邪道，没有到“结党营私”的程度则完全是可以用的。

### 3 亲戚亲戚，越走越亲

亲戚之间大都有血缘或亲缘关系，这种特定的关系决定了彼此之间的联系的亲密性，这是我们人脉资源中的重要一脉。当人们遇到困难时，大概首先想到的就是找亲戚帮助。俗话说，不是一家人，不进一家门。作为亲戚，对方也大都会很热情地向你伸出救援之手。

必须注意的是，亲戚关系又是一种比较复杂的关系，主要表现在亲戚之间存在着多种差异，比如经济的、地位的、地域的、性格的等等。这些

差异既可能成为彼此交往的理由，也可能成为产生矛盾的原因。

因此，亲戚关系和其他关系一样，在交往中也存在一定的规律，如果遵循这些规律办事，彼此的关系就会越来越亲密，反之，违背了这些规律，亲戚之间也是会互相得罪的。

那么，亲戚之间在互相交往，互相求助中应注意些什么问题，才能使彼此关系更融洽，更牢固呢？

#### (1)经济往来要清楚，不要弄成一笔糊涂账

求助过程中，为了经济利益问题而得罪人，在亲戚之间是屡见不鲜的。比如亲戚之间的借钱借物等财物往来是常有的事。有时是为了救急，有时是为帮助，有的就是赠送，情况不同，但都体现了亲戚之间的特殊关系，把这种财物往来当成表达自己心意和特殊感情的方式。

作为受益的一方在道义上对亲戚的慷慨行为给以由衷的感谢和赞扬是必要的。如果他们把这种支持和帮助看得理所应该，不作一点表示的话，对方就会感到不满意，而影响彼此的关系。

另一方面，对于属于需要归还的钱物，同样是不能含糊的。这是因为亲戚之间也有各自的利益，一般情况下应把感情与财物分清楚，不能混为一谈。只要不是对方明言赠送的，所借的钱物就要按时归还。有的人不注意这个问题，他们以为亲戚的钱物用了就用了，对方是不会计较的。如果等到亲戚提出来时，那就不好看了。

对于来自亲戚的帮助要注意给以回报，这既是加深友谊的需要，也是报答对方帮助的必要表示。如果忽视了这种回报，同样会得罪人。

总之，亲戚之间的钱物往来，既可以成为密切感情的因素，也可能成

为造成矛盾的祸根，就看你如何处理了。

## (2) 不要居高临下或强人所难

亲戚之间虽有辈分的不同，但是，也应当相互尊重，平等对待。特别是在彼此之间有地位、职务的差异的情况下，更应如此。

常言说：“穷在闹市无人问，富在深山有远亲”。这就是说，就亲戚而言，财大的、地位高的人对于比不上他们的亲戚是很有吸引力的。地位低的人总是希望从地位高的一方那里得到一些帮助，同时在他们提出自己的请求时，又怀有极强的自尊心。

### 富在深山有远亲

在这种情况下，如果地位高的一方对来求助的亲戚表示出不欢迎的态度，那就很容易伤害对方的自尊。

一般说来，地位低的人对于被小看是很敏感的，只要对方露出哪怕一点冷淡的表示都会计较、不满，造成不良的结局。

还有另一种情况，就是有些人求亲戚办事，特别是办一些有违原则的事，人家没办就心怀不满，说人家不讲情谊之类的话，这也是很使人伤心的。

在有地位差异的亲戚之间，最常见的矛盾是在求与被求之间，是在不能满足对方要求的情况下发生的，因此，如遇这些问题，一方应注意尽量地满足对方的需求，另一方则应考虑对方的难处，尽量不要给人家出难题，即使因客观原因不能满足自己的需求，也应给以谅解，不能过多地计较。

## (3) 不要一厢情愿，为所欲为

亲戚之间由于彼此关系有远近之分，有密切程度上的差别，因此，在

相处中要注意把握适当的分寸。

“亲戚越走越亲”，是一般原则。但是，看你如何走法。这里面也是有一定技巧的。

过去走亲戚可以在亲戚家住上一年半载，现在就有很多的不便。大家都有工作，都有自己的生活习惯，住的时间过长，很多矛盾就会暴露出来。

还有的人到亲戚家做客不是客随主便，而是任自己的性子来，这就给主人带来很多的麻烦，也容易造成矛盾。

比如，有的人有睡懒觉的习惯，每天要睡到太阳升起来才起床，他们到亲戚家也不改自己的毛病。主人要照顾他，又要上班，时间长了就会影响主人的工作和生活的正常秩序，进而影响彼此的关系。

还有的人不讲卫生，到了亲戚家里，烟头到处扔。如果时间不长，人家还可能忍耐克制，要是日子长了，矛盾就会暴露出来。

因此，在亲戚交往中也有一个优化自己的行为方式的问题，如果方式不当同样会得罪人。

穷在闹市无人问，富在深山有远亲。

#### 4 恰同学少年，该靠靠一把

谁没有几位昔日的同窗？说不定你的音容笑貌还存留在他们的记忆中。千万不要把这种宝贵的人脉资源白白浪费掉，要改变处境，从现在开始，你就要努力地去开发、建设和使用这种关系。

毛泽东的一首词中说：“恰同学少年，风华正茂，书生意气，挥斥方遒。”

同学关系是非常纯洁的，有可能发展为长久、牢固的友谊。因为在学生时代，人们年轻单纯，热情奔放，对人生对未来充满浪漫的理想，而这种理想往往是同学们共同的追求目标。曾几何时，彼此在一起热烈地争论和探讨，每个人的内心世界都袒露在别人面前。加之同学之间朝夕相处，彼此间对对方的性格、脾气、爱好、兴趣等等能够深入了解。因此，在同学中最容易找到合适的朋友。

现在，具体来谈谈在同学中寻找和建立朋友关系的做法，通过下列两种方法来加以说明。

其一，虽然彼此的工作领域不同，但可以将焦点对准目前的现状。原则上，只要拥有进取心、且正在奋斗中态度积极的人即可。即使对方在学生时期与你交往平淡亦无妨，你必须主动地加深与其交往的程度。如果你很幸运地找到凡事均能热心的对象时，就更易与其建立已有基础的良好关系了。

其二，在运用前述的方法时，同时也可并用另一种方法，以扩大交往的范畴。这个方法是通过同学录上的工作性质来加以取舍，再展开交往。

如果，你在学生时期不太引人注目，想必交往的范围也很有限度。然而，现在你已大可不必受限于昔日的经验，而使想法变得消极。因为，每个人踏入社会后，所接受的磨练是不相同的，绝大多数的人会受到洗礼，而变得相当注意人脉资源的重要性，因此即使与完全陌生的人来往，通常也能相处得好。由于这种缘故，再加上曾经拥有的同学关系，你可以完全重新展开人脉资源的塑造。换言之，不要拘泥于学生时期的自己，而要以目前的身份来展开交往。

此外，不论本身所属的行业领域如何，应与最易联络的同学(初中、高中、大学等)建立关系。然后，从这里扩大交往范围。不妨多运用同学身边的人脉资源，来为自己的成功找到助力。

同学之间的关系，是人生中最亲近的一种关系。也是你人中最重要的人脉关系之一。

## 5 得老板者得舞台

上司，不管是职权还是地位都高高在上，如果现代人在社交生活中与自己的上司处好关系，必将成为自己发展的基础，有助于事业成功。

怎样才能与上司建立起亲密的关系？

汪中求先生在《营销人的自我营销》一书中提出的观点非常好；即把老板当作第一顾客。有了这样一种心态，那么你就知道怎样去赢得上司的赏识、如何去接受上司的批评了。

要处理好与上司的关系，还应该借鉴以下方法：

### 1 自己努力工作，还要上司赏识

或积极是把他们看作是做官的，与自己毫不相干，除了公事以外，彼此不闻不问，敬而远之；抑或觉得他们学历比自己还低，对他们不屑一顾，这些方法都不易与上司相处。

公司里的生存法则：只有功劳，没有苦劳

正确的方法是应该把上司看作是与你前途密切相关的人，是你的直接领导，你应该尊重他，使他对你产生好感。不论是上司的公事还是私事，你都应该积极关注，努力做好，这样，你才能与上司处好关系，实现自己

的愿望。

2 与上司相处最重要的是尊重主管人员的职权。在他没做主张之前，有什么意见和建议尽管提出；一旦他已拿定主意，你就不要再争议。记住，你看见的只是其一，他定的却是全盘大计。你做的事，他必须负责到底。不要以为自己的想法比上司的高明，作为下属，服从领导是一种美德。

3 公事公办。严肃也好，随便也好，让上司去选择。不要怕他，不要看到他就手足无措，或把他看作重要人物来崇拜。有些人在领导面前手足无措，战战兢兢，连话都不会说，这些人领导是不会欣赏的，他也不会与你建立友好的关系。

4 不卑不亢是起码的态度。别千方百计地讨好上司，更不要牺牲同事来博取上司的欢心。但是适当地赞扬未尝不可，当上司有好方法、妙主意时，可以向他表露你的赞美之意。其实有主见的上司最见不得的是拍马屁的人，所以，过分的吹捧，就会适得其反。

5 最得上司欢心的还是工作的表现。你工作有成绩，他也有一份功劳，你与上司处得越好，干得就越起劲；你帮他把事情办好，自己的前途也越光明。

6 对上司应以诚相待，如果在业务上有两位以上的上司，你必须认清谁是你的主管，应将有关业务问题向他请示，获得他的信任与支持。另一上司交给的事情，在不相互冲突的情形下，也应尽力去办理；如果与直接上司的指示相冲突，你应委婉陈述困难，求得谅解，不可在两位上司之间投机取巧，否则，你会左右不讨好。

7 不要伤害上司的自尊心。例如，不要越级汇报，不可当众谈及上司

的私事。当官的都是要面子的人，他就是靠面子维持他的领导形象的，失去了面子，他就失去了威信，失去了尊严。

8 在上司面前，要常常称道他人的才干，以促进上下级关系。一个精明的领导，不乐意别人在他面前搬弄是非，他会认为“来说是是非者，便是是非人”。这对一个清醒的领导来说是重要的，你必须学会常说人的好话，而不说人的坏话，因为一旦说人的坏话，你就会使自己面临很多对立面，领导不喜欢你，坏话传出去，被说的人就是你的“死敌”，一有机会他就会使你“吃不了兜着走”。

9 不要频繁地向上司汇报困难，如果说困难，尽量同时提出解决的有效方法。否则，会使他低估你的办事才能。

10 不要经常打扰上司，小事不必件件请示，有些事情等到有圆满的结果时再向上司报告。这样可以加深上司对你的良好印象。

11 要使上司了解情况，这点最重要。上司要定计划，做主张，不可对上级隐瞒情况，无论好的或坏的消息，都要及时报告。

12 即使上司十分信任你，也应遵纪守法，不能擅自专行。否则，就会侵犯上司的职责或占夺同事的功劳。

如果你能按照上述方法去做，你就会在工作中取得成功。

如果你能这么做，上司就定会发现你，会把你当作一个人才来重视，就会自动地与你结交，你会成为上司最信赖的人，最后你将受到重用。

与上司处好关系，也就是为你的前途奠定基础，是你人生成功的第一步。

## 6 让下属为你增添高飞的动力

与下属相处是领导人必须学习的一门重要学问，世上有千万种指挥下属的方法，但最主要的还是一个“诚”字。作为领导，如果你有诚意，也要把一份诚意传达给别人。这样就能将整个团体紧紧地联结在一起，让你的每一个下属都为你效力，使你的工作能顺利地完成。

如何让下属为你效力是一门艺术

要与下属处好关系，要注意以下原则：

### 1) 尽力记住部下的名字

作为下属来说，领导能记得自己的名字，那是莫大的荣幸，对他的自信心是一个很大的激励，他会回报给你最大的忠诚。熟记下属的名字是激励下属的有效方法之一。

### 2) 避免伤害对方的自尊心

在组织当中，下属作为弱势的一方，自尊心更容易受到伤害。领导对待下属，即使对方出现了错误，也要注意避免伤害对方的自尊心。批评的时候要注意时间、地点、环境和场合，不要让他当众丢人现眼。

### 3) 尽量使用可以鼓舞对方的字眼

下属需要赞扬，会当领导的人要尽可能地在公开场合表扬下属。鼓励他们争取更大的成绩，使他们意识到只要做出成绩，领导就会看见，并会给予嘉奖，这样，你的下属就会更努力地工作。

### 4) 进一步理解他们的需要

真正想使下属为你尽心尽力，你就必须及时了解下属的生活情况，了解他们的实际需要，关心他们，帮助他们，特别是他们遇到困难的时候，

你的关心和帮助会使他们产生为你效忠的想法。

#### 5) 把有较强自我意识的人作为你运行的目标

有较强自我意识的人是不会轻易相信别人的，作为领导，要想在下属面前树立自己的形象，首先就要对这些人做好工作，使这些人相信你，你就大事告成，因为一旦这些人和你站在一起，其他人就会看榜样跟你走。

#### 6) 乐意参与集体活动

作为领导，不要以为自己高高在上，把自己与下属分开，在团队活动中，如果你不会玩，不会和大家一起说笑，那么你就不会受下属的爱戴。经常和下属一起举办一些集体活动，既能增强友谊，又能使自己身心获得快乐，还能与下属的距离缩短，与大伙融为一体。

#### 7) 和职员一起承担风险

作为领导，首先要在遇到风险时，同全体职员站在一起，和他们同风雨，共患难，这样才能受到他们的拥戴。

#### 8) 在公司范围内努力去理解其他人的需求

理解每一个人，这是当领导要做好工作的前提。每个人的需要都关系着公司的工作能否顺利进行。根据不同的需求，合理的安排工作，才能收到好的工作效率。

#### 9) 对下属平易近人，不论他们在公司的职位有多低

公司的工作职位有高低，但人是没有贵贱之分的。所以，不论你是哪一级的领导，你对待公司里不同职位上的职工都要一视同仁，不能以职位的不同而对人的态度就不一样。平易近人才能使你树立领导的光辉形象。

#### 10) 努力表现你的诚恳、正直和基本的人情味，而不是只说说而已

领导也要具有一定的诚恳、正直、人情味，这些在领导身上就不能只是口头上的，而应该是实际行动上的，或者是实际利益上的，比如，一位职员遇到不幸，领导就不能只是口头上表示同情，而应该在行动上，如捐献、安排善后事宜，或在政策上予以倾斜等等，这样才能得人心。

#### 11) 只采用一种技巧，而且不要太过分

领导艺术是多种多样的，在不同的事情上要采取不同的技巧。为了使事情不复杂化，在处理一件事时，不宜使用过多的技巧，否则就把事情搞得复杂难以解决。

#### 12) 讲究民主

周围所有人，而不是把某个人或人群作为目标。领导是面对全体职员的，应该以全体职员的意见为准，讲究民主就是要广泛征求大家的意见，不把个别人的意见凌驾于全体之上。领导代表着全体职工的利益，而不是代表个别人的利益。所以，多听大家的意见，才能领导好大家的事业。

13) 巧妙与下属相处，要做到自然巧妙，不要让人看到是有意为之，如果下属知道你是有意拉关系，就会对你产生戒备心理，你就不会同下属建立自然友好的关系。

另外要指出的是，应该学会照顾那些服从指挥的好人。假如你在执行公务时遇到的对象是好人，他们听话，你教他们做什么他们就做什么，那么一定不要亏待他们。

有一个寒冷的深夜，纽约的一条不算繁华的道路很少有车辆行驶。这时大街中心的地下管道洞内钻出一位衣着笔挺的人来。路旁的一个行人十分狐疑，他上前想看个究竟，一看却怔住了——竟是大名鼎鼎的福拉多<sup>1</sup>

原来地下管道内有两名接线工在紧急施工，福拉多特意去表示慰问。

福拉多被称作“十万人的好友”，他与他的同事、下属、顾客乃至竞争对手都保持着良好的关系，这位富有人情味的企业巨子，事业如日中天。

作为领导只有诚心诚意地替下属着想，关心下属，爱护下属，才会赢得下属的尊敬和爱戴。

## 7 融洽源于沟通，沟通就是效率(1)

在企业管理中，管理者与被管理者都是具体实在的人，人与人之间达到协调配合，首先需要相互沟通，尤其是对于企业内处于上下级关系的人来说，这种沟通更是十分必要。

首先，掌握信息的不均衡性使得上下级人员之间需要进行沟通。上级总会比下级更多地掌握着企业宏观面的信息，而在处理具体问题时，则显然具体负责这项工作的下级人员更有发言权。

其次，每个员工都有自己的个人想法及个人问题，不可能在工作中时时保持理智，在这种情况下，上级找下级谈谈心，显然比直接的批评呵斥更有效果。

最后，一个有效率的企业，内部人员关系的融洽是非常重要的，虽不至于要求企业内部上下级的员工都如“哥们”，但至少不应该除了工作关系之外就毫不相干。

每一个成功的企业管理者都非常重视同员工之间的沟通。

国外某企业负责人海德曼，一天在报纸上读到一篇有关“沟通夫妇感情”的文章。文章说，有些夫妇爱闹矛盾，常常是缺乏沟通的结果，把那

些夫妇聚集在一起，让他们讲出自己的不满和对方存在的问题，旁听的听众加以评论，促使他们感情得到交流，问题也就得到了解决。海德曼很受启发，认为企业内部也可以开开与此类似的“沟通会议”。他设计了一种“冷静沟通”会议，每个月让那些有摩擦的部门负责人聚集到一起，沟通存在的问题，谋求解决的方式。在沟通会上，经理们可以无拘无束地讨论一些实质性问题，并由听众加以评议。

一位参加沟通会的人说：“这种会议让我察觉到，我过去确实有听不进别人意见的倾向，以后我要学会聆听别人的意见。”

另一个人在参加了沟通会后说：“我今后要注意与其他经理之间的协调，我觉得现在自己心情舒畅并充满信心。”

一位心理学家在海德曼发起的这种沟通会议上总结说：“虽然我们生活在一个需要语言来表达思想、进行沟通的社会，但是人们很少这样做。这种沟通会议，虽然说不上是什么创造发明奇书入网，但是它确实给我们一些启示，说明人与人之间确实需要沟通，同时也告诉了我们一些沟通的技巧。”

企业领导人，有的管理几万人、十几万人，有的管理几百人、几千人，最少的也要管几十人。他们总要和自己的下级、自己的员工打交道，总要接触人。经常与下属进行沟通，也让下属之间进行沟通，是助你管理成功的有效手段。

员工到底有多强的工作能力，是每个企业家都想知道的事情。不过，这个问题并不应该由员工来回答，因为员工到底有多强的工作能力，也许连他们自己也不知道。

员工们工作能力的大小，除了取决于他们的本能和工作热情外，最主要的因素还是取决于企业管理。过去，某些国有企业员工的工作积极性不高，但是在转换企业制度或加强管理之后，员工们的工作能力仿佛一下子提高了，原先要两三个人才能干下来的活现在一个人也能干下来了。

也许，有效的企业管理并没有从根本上提高员工的工作能力，而只是让他们的工作潜能得以充分发挥而已，但这不正是企业所需要的吗？

从管理角度激发员工工作潜力的方法如下：

#### 1) 巧妙安排工作。

被誉为科学管理之父的弗雷德里克·泰勒先生曾经得出一个经过事实证明的结论：“干体力劳动的人，如果休息时间多的话，每天就可以做更多的工作。”

泰勒工程师曾经观察过，工人每人每天可以往货车上装大约 12.5 吨的生铁，但照他的计算，他们几乎可以做到目前成绩的 4 倍，而且不会产生疲劳感。

泰勒选了一位施密德先生，让他按照规定来工作。旁边有一个人拿着一只钟表在指挥施密德：“现在拿起一块生铁，走……现在坐下来休息……现在走……现在开始休息。”

结果怎样呢？别人每天只能装 12.5 吨的生铁，而施密德每天却能装 47 吨的生铁。他之所以能够做得到，是因为他在疲劳之前就开始休息，每小时他大约工作 26 分钟，而休息 34 分钟。

他的休息时间要比他的工作时间多得多——可是他的工作成绩却差不多是其他人的 4 倍。

你的员工尽了最大的努力，但他们是否就是干得最好的呢？不一定。这里面有一个巧妙安排的问题，如果安排合适，就会激发出更多的潜能，干出原来根本不可能干的事情。

## 2) 放权给下属。

有些厂长、经理每天总是被淹没在请示、汇报之中，这种领导是可悲的。美国一位中型企业的经理也有过这种经历，但通过一件事情，他学会了拒绝依赖性请示。

有一次，一位会计人员送来了一份关于控制内部开支的请示，请他审阅批示，并拟订出具体的措施。可是他太忙，这份材料放了一个月也没有顾上看。当会计第三次询问他的时候，他对会计说：“我可能永远也不会没有时间，你自己分析一下，提出个具体方案来吧。”结果，第二天会计就把问题解决了，而且做得相当不错。

从此，他有了主意：把每天的工作分成两类，一类是本来就该他自己干的工作，另一类是员工“分配”给他的工作。对于第二类工作，不论自己有无时间，他一概拒绝，而是让来请示的员工带着问题回去，想好解决的办法再来汇报。对一些有潜力的员工，他特别花精力加以培养，并在适当的时候调整他们的职位，从此就把某一类问题交给他们负责解决。这样做的结果，公司的工作人员人人勤于动脑，提高了独立工作的能力。

## 7 融洽源于沟通，沟通就是效率(2)

让下属带来问题的同时，也带来解决办法

无论你是一个怎样的天才，无论你多么能干，一个人的能力总是有限

的。一个好的主管，并不是把每件事都包揽下来，而是巧妙安排工作，让下属来做。有些下属部门不习惯于解决问题，并不是他们不能解决问题，而是上级没有安排他们去做。高明的主管会对下属说：“你自己分析一下，提出个措施来吧”，问题便解决了。

### 3) 激发员工的工作热情。

在英国的普里茅斯以西 4 公里处，有一家西木工程公司，总经理名叫海尔伍德。他精力充沛，每当他身穿运动衫、工作裤出现在厂房里时，总是给人一种既精神又随和、友善的印象，让人在他面前觉得不受任何拘束。

海尔伍德领导的这家公司，有很高的工作效率。从 1969 年以来，每年利润高达 300 多万美元。海尔伍德常说：“我们公司的顺利发展，应该归功于我们所制造的耕耘机质量很高、螺旋式除草机的价格比竞争者便宜。”他还说：“我们公司成功的主要原因，是公司的经营管理者与工人之间具有高度合作的精神。我们的管理小组，成员不但少，而且都是年轻人，每个成员都有很强的责任感，大家都能尽心尽责。”

起初，公司的地盘不到 50 平方米，资金也只有 15 万元。海尔伍德认为，一个公司能否发展起来，关键要看员工是否有积极性。他开始琢磨如何激发员工的工作积极性。他发现，按时间计酬的办法，对渴望发展的公司不但无益，反而是一个大障碍，于是他采用了按件、按质计酬的办法。这样，不仅产品的质量有了显著的提高，员工的士气也大大高涨起来。

按件计酬的工资率，如果定得过高或过低，都会使生产下降。为合理确定按件计酬的工资率，公司的管理人员到员工中征求他们的看法，在双方都认可的情况下，还要经过一段时间的试验和调整。如果某项工作工资

报酬过高，征得员工的同意，适当降低一点；如果某项工作工资报酬过低，公司也尊重工人的意见，适当提高一点。经过与员工协商后，定出合理的计件工资报酬率，对员工和公司双方都有益处，这个制度既鼓励了员工多挣钱，也使公司增加了收入。

为了对那些为公司平稳发展作出了贡献的员工表示感谢，公司又制订了一套新的奖励制度。海尔伍德说：几年来，我们产品的出售价中，劳工成本平均占 16%。以这个数字为准，如果某月的劳工成本比率不到 16%，那么就把节省下来的一半充作奖金，剩下来的一半作为公司扩充、发展的资金。

奖金分配一般是在年底进行，每个人分配的数量是根据他的分红积分决定的。公司有个制度，每周依据实际完成产品数量、质量，给每个人记下适当的分数。对于那些超过标准的员工，就给他增加额外的积分。此外，员工如果准时上班、加班，或保持工作岗位的清洁等，也可获得额外积分。

海尔伍德以激励员工奋发向上的管理方法，使他的公司不断发展壮大。

总之，员工到底具有多大的工作能力，其实在很大程度上取决于管理者。

#### 4) 重视员工的意见。

员工是在为谁工作，站在不同的角度会有不同的答案。老板也许会认为员工是在为他们自己工作，而员工的答案却取决于老板对他们的态度。

只有善于将企业利益同职工利益统一在一起的老板，才能真正让员工们感到是在为自己工作。

能够为企业利益着想的员工不但对待本职工作兢兢业业，而且还会时

常为企业的发展提出一些中肯的意见。

这就涉及到一个如何对待员工意见的问题。有的老板对此仅是听听而已，并不重视，这实际上犯了一个致命的错误。

员工能对企业提出意见和建议，说明他关心企业，把自己真正当成了企业的主人翁。如果老板对他们的意见置之不理，就会挫伤了他们的积极性，企业的发展毫无益处。

作为领导者，往往会因一念之差而拒绝接受别人(员工)的一条本来十分有益的建议。在员工向自己提出建议的时候，不妨认真听听。如果确实太忙，就让其他部门的负责人先对这个建议进行可行性分析。

## 8 善借人气，财气势如虹(1)

人气可理解为你在人际交往中受欢迎的程度，也说明你的人脉资源的品质和数量，当然它具有促使致富的能量，并且也具有毁掉财富的能量。在中国的文化底蕴中，十分注重人气在事物发展中的作用。

处理与协调人际关系是创富活动的重要组成部分，它常常要花费经营者的许多精力，有时甚至严重困扰经营管理者。如何提高处理人际关系的艺术已越来越为众多的经营管理者所重视。长袖善舞、营造良好的人脉资源，已成为现代企业一个不可或缺的元素。

不同的人脉资源，会引起不同的情感体验，人与人之间，由于满足了各自的需要，就会产生亲密关系，双方就感到心情舒畅，反之则会疏远、矛盾甚至敌对。前者有利于各自事业的发展，而后者则必然影响或阻碍各自事业的发展。

现代创富理念是：善借人气，点旺财气。善借人气即指恰当和谐地处理和利用来自上下左右前后、东西南北中的各种人际关系，包括善于借用名人的声望地位。

### 善借人气，点旺财气

人们总是有这样的心理，名人生活的环境是非凡的地方，与名人有联系的必定是不一般的，基于这种心理，人们纷纷追逐、效仿名人，所以与名人沾边的东西也就容易成为抢手的东西。

美国总统也能帮你卖书、卖衣服、卖自行车、卖汽水，这并非笑话，只要你策划得法，巧借名目，美国总统这一神圣的王冠你照样可以玩于股掌之上，为你的市场竞争活动增添爆炸新闻。

美国一出版商有一批滞销书久久不能脱手，他忽然想出了一个主意：给总统送去一本书，并三番五次去征求意见。忙于政务的总统不愿与他多纠缠，便回了一句：“这本书不错。”出版商便借总统之名大作广告，“现有总统喜爱的书出售”，于是，这些书一抢而空。不久，这个出版商又有书卖不出去，又送一本给总统，总统上过一回当，想奚落他，就说：这书糟透了。出版商闻之，脑子一转，又做广告：“现有总统讨厌的书出售”，不少人出于好奇争相抢购，书又售尽。第三次，出版商将书送给总统，总统接受了前两次的教训，便不作任何答复，出版商却大作广告：“现有令总统难以下结论的书，欲购从速。”居然又被一抢而空，总统哭笑不得，商人却善借总统之名大发其财。

1959年美国博览会在莫斯科举行，为进军前苏联市场，百事可乐公司董事长唐纳德·肯特亲临现场，他凭着当时和美国副总统尼克松的私交，

要求尼克松在陪同苏联领导人参观时，“想办法让苏联总理喝一杯百事可乐”。尼克松同赫鲁晓夫打过招呼，因此赫鲁晓夫在路过百事可乐的展台时，拿起一杯百事可乐品尝，顿时各记者的镁光灯大亮。这对百事可乐来说，无疑是一个特殊的、然而又是影响力最大的广告。借助这件事使百事可乐领先可口可乐在前苏联市场站稳了脚跟。

1964年，尼克松在大选中败给了肯尼迪，百事可乐公司认准尼克松的外交能力，以年薪10万美元的高金聘请尼克松为百事可乐公司的顾问和律师。尼克松接受了，利用他当副总统的旧关系，周游列国，积极兜售百事可乐，使百事可乐在世界上的销售额直线上升，尤其是他还帮助百事可乐占领了台湾市场。

1987年天津自行车厂闻讯美国总统和夫人即将访华，经调查了解到，1974年到1975年间，布什担任美国驻中国联络处主任时，和夫人巴巴拉经常骑着自行车穿行于北京的大街小巷。从他俩在金水桥拍摄的照片看，布什骑的是凤凰男车，而布什夫人骑的那辆女车就是天津自行车厂生产的飞鸽牌。于是该厂大胆向有关部门建议，策划出一个向布什总统和夫人赠送飞鸽自行车的奇招。为此，职工们抓紧时间，特意加工装配了一辆绿白色的83型男车和一辆红白过渡色的84型女车。这种车是他们1988年底才研制出来的新品种，造型美、重量轻、骑行轻便，经质量鉴定测试达到国家规定的安全标准。

1989年2月25日下午，布什总统和夫人抵达北京后，在钓鱼台国宾馆18楼大厅里，李鹏总理和夫人把两辆色彩明快的轻便飞鸽车作为国礼赠送给布什总统和夫人，布什夫妇非常高兴，连声说：“好极了，好极了。”

世界各大通讯社和一些著名报刊对这一新闻极为重视，用十几种文字进行报道。新华社也向国内外发了消息和通讯，借此使飞鸽自行车名扬世界。

1984年，美国总统里根访华，临别前要举行盛大的答谢宴会，按照通常的惯例，这样的宴会一般是在人民大会堂举行，但长城饭店的经营者们看中这一有利商机，积极争取，多方努力，终于使这次举世瞩目的盛大宴会在开业不久的长城饭店举行。这一活动使长城饭店的名声随着里根活动的新闻报道传遍了世界各地。饭店公关部经理幽默地说：长城饭店跟着里根跑遍了世界的每一个角落。

世界上有不少产品都是这样，不知默默无闻地存在了多少年，偶然一次经名人推崇、使用，便身价倍增，名扬海内外。这些产品的功能，在名人使用以前已经存在，并非是在名人使用时提高的，为什么同一产品在这前后身价就大不一样呢？这是借助名人权威的缘故，借名人作了广告、宣传，树起了威信，提高了自己的身份。

## 8 善借人气，财气势如虹(2)

在普通人的思维中，有这样一种心理习惯：名人推崇、赞赏的东西，质量、性能也一定过硬，无需再去怀疑、等待、考验，同时社会上也存在一种模仿名人的风气。名人用什么，我也用什么；名人穿什么，我也穿什么。名人用过的东西，不但能引起人们的重视、青睐，而且很可能在社会上引起购买热。所以借名人来扬名，是创造商机的一条捷径。

善借人气即指恰当和谐地处理和利用来自上下左右前后、东西南北中的各种人际关系，包括善于借用名人的声望地位。

