

BAN SHI DE YISHU



邢群麟 姚迪雷  
编著

# 办事的艺术

把握办事的尺度、分寸、火候，  
有效利用各种资源，达到办事的目的。  
掌握办事的艺术，提高办事的能力

# 办事

BAN  
SHI DE  
YISHU

办事是一门学问

如果我们掌握了办事的艺术  
就能有效地利用更多的资源来为自己服务。

线装书局

# 目录

[插图](#)

[前言](#)

[第一章 办事的心态](#)

[第一节 求人办事务必控制住自己的情绪](#)

[控制住你的情绪](#)

[懂得忍让](#)

[放低自己的架子](#)

[耐心才能办成事](#)

[跌倒后立刻站起来](#)

[第二节 克服自卑，充满自信](#)

[胆识是一种办事的能力](#)

[努力消除自卑](#)

[挺直腰杆办大事](#)

[第二章 办事的规则](#)

[第一节 欲取先予：肯舍才能“得”以成事](#)

[懂得先“舍”，然后才会有“得”](#)

[先予后取，以诚动人](#)

[不要吃独食，让别人也沾光](#)

[先吃小亏，然后去占大便宜](#)

## 第二节 情感开道：以心交心赢得好人缘

真诚换真心

以自己的真情赢对方的“回报”

善解人意，真诚理解

## 第三节 互惠互利：通向成功的共赢策略

互惠互利，持续良好交往的保证

不让别人赢，可能你也会输掉自己

共同利益是消除隔阂的桥梁

走利益共享之道

## 第三章 办事的分寸和尺度

### 第一节 求人办事善谋划

在求人的理由上做文章

培养主动的结交意识

善于运用认同术

### 第二节 求人办事要掌握好进退

求人办事要抓住时机

处于弱势时，就先退几步

形势不妙，先走为上

分清事情的分量再办事

办事要掌握好火候

### 第三节 办事必知的忌讳

死要面子活受罪

[过于吝啬](#)

[急于求成](#)

[存在羞怯心理](#)

[得罪别人](#)

[第四章 最容易打动对方的求人艺术](#)

[第一节 以情感人，让对方主动帮忙](#)

[激起别人的同情心](#)

[泪水能软化别人的心肠](#)

[情急之下可以跪请](#)

[第二节 软磨硬泡，迫使对方答应帮忙](#)

[缠着对方不放](#)

[反复催问，不给对方拖延之机](#)

[穷追不舍](#)

[积极跟踪对方](#)

[不断寻求对方理解](#)

[巧妙释疑，让对方放下心理包袱](#)

[第三节 间接感化，请求对方办事](#)

[找能说会道的人帮忙](#)

[利用边缘人物疏通](#)

[借用“枕边风”施加影响](#)

[用真情打动对方](#)

[利用孩子感动对方](#)

[不失时机地与对方套近乎](#)

[第四节 求对方办事可“转个弯儿”](#)

[委婉地向对方求助](#)

[暗中智取，让对方为你办事](#)

[狐假虎威，迂回说服别人帮自己办事](#)

[旁敲侧击，达到自己的目的](#)

[第五节 激起对方的兴趣再求其办事](#)

[巧妙利用对方的攀附之心](#)

[用兴趣牵着对方走](#)

[先吊一下对方的胃口](#)

[求人办事要循序渐进](#)

[第五章 找不同的人办事有不同方法](#)

[第一节 找领导办事的艺术](#)

[以“情”激发领导为你办事](#)

[获取领导的理解好办事](#)

[“捧”着领导为你办事](#)

[得领导器重才好办事](#)

[找领导办事要把握好分寸](#)

[第二节 求同事办事的技巧](#)

[让同事为你办事的最佳方法](#)

[请求同事，动之以情](#)

[洞察同事的心理](#)

[第三节 托朋友、同学办事的妙法](#)

[求朋友办事礼为先](#)

[以利益相诱求朋友办事](#)

[朋友间办事的忌讳](#)

[向同学坦陈困难，让其主动帮忙](#)

[请同学帮忙也要给予适当的回报](#)

[第四节 让客户办事的方法](#)

[用礼物表达你的真情](#)

[抓住客户的心理](#)

[帮过他的忙后趁机求他帮忙](#)

[通过交换资源、平衡利益求人办事](#)

[找到共同利益，难事不再难办](#)

[第六章 办好难办的事](#)

[第一节 摆脱左右为难的“困局”](#)

[跳出“两难”问题的圈套](#)

[面临是非“急刹车”](#)

[说服明确拒绝自己的人](#)

[有效指责别人的错误又保留面子](#)

[追回久拖的欠款](#)

[如何拒绝他人而不失礼节](#)

## 第二节 应对棘手之人

与自以为是的同事合作办事

与自私自利的人办事

与性情暴躁的人办事

让“犟驴”般的人为你办事

与清高傲慢的人办事

应对傲慢无礼的人

## 插图



生活是由各种大大小小的事情组成的，我们每天都要办事，比如，安排下属工作、请求上司批准计划、说服客户购买产品……

如何使自己受欢迎，左右逢源地将事情办好，需要一定的方法和智慧。



受到别人的冷遇怎么办？是退缩还是另寻方法？迅速转换气氛和局势，是办事成功的关键。





在与其他人的商业交往中，展现出自身的价值，使双方都获得利益是最好的办事方法。

# 前言

一个人身处社会中，如果想要生存，并且想要取得成功的话，就需要处理各种各样的问题，面对各种各样的人。而能不能在社会上站得住、吃得开，能否在纷繁复杂的环境中自如地驾驭人生局面，做到逢凶化吉、遇难呈祥，把不可能的事变为可能的事，最后达到成功之目的，要看你是否具备必需的生存技能——会办事。

所谓会办事，就是能分清事情的轻重缓急、大小难易，办事时能把握住说与做的火候；办事前掂量好自己的身份，并了解对方的脾气秉性和喜好，同时，还了解并能遵循一些办事过程中所涉及的社会潜规则，最终达到自己的目的。

在当今的社会，会办事已经成为一个人生存必备的技能。没有哪个人是万能的，一个人不可能涉足到各个领域，人生在世，哪有万事不求人的道理，所以办事是不可避免的，这就要求我们每个人都要掌握办事的方法和技巧。

但在这个纷繁复杂的社会上办事可不像一般人想象的那么简单，办事其实大有讲究。同样的一件事，有的人办起来得心应手，水到渠成；有的人则困难重重，难达目的。有些人对此有着深刻的体会。他们在办事时得到的结果常常是要么被一口回绝，要么被人晾在一边，来个不理不睬，让自己下不了台。因此，许多人一提起办事都头疼不已。之所以有这样不同的结局，主要的原因在于两者办事方法上的差异。

办事是一门学问，更是一门艺术。如果我们掌握了办事的艺术，就能有效地利用更多的资源来为自己服务，使自己的事业和生活处处顺风顺水。如果没有掌握办事的艺术，即使是最简单的事情，也往往会以失败而告终；即使是最优秀的计划，也不会变成实际中的成功。所以说，研究和运用办事的艺术，是生存的需要，是谋事的需要，是达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的艺术，你的办事水平就会大大提高，这常常是走向实现自我的开始。

本书借鉴和汲取了我国古代处世智慧的精华，并结合当今社会人际关系的特点和规律，全面、详尽地介绍了办事的尺度和分寸、办事语言的运用，以及如何寻求领导、同事、下属、朋友、同学等帮助办事的手段和方法。通过此书，读者可以轻松掌握办事的艺术，提高办事的能力，把握办事的尺度、分寸、火候，有效利用各种资源，达到办事的目的。希望在你走向成功的路上，这本书能助你一臂之力，使你能轻松驾驭人生局面，获得辉煌的事业和人生的转机。

如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编维&&新：gaiword 小编

也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微-信公众号名称：互 联 网分享社区，  
ID：hlwfxsq

# 第一章 办事的心态

## 第一节 求人办事务必控制住自己的情绪

### 控制住你的情绪

求人办事首先要有个心理准备，要控制住自己的情绪。毕竟事情不会尽如自己所愿。我们可以这样设想：当一个人无意中触痛了你的敏感之处，你就不顾一切地乱喊乱叫；当人家同意你的一个观点时，你就高兴得眉飞色舞，他们对你的印象还会好吗？同样的，在办事时，如果别人不答应帮忙，你就满脸的不高兴；如果别人答应帮忙，你又高兴得忘乎所以，那别人对你的印象会好吗？

汤姆曾经告诉过朋友们这样一件事：一个星期六的上午，汤姆去会见某知名公司的部门主管。约见地点是他的办公室。主人事先说明他们的谈话会被打断20分钟，因为他约了一个房地产经纪人。他们之间关于该公司迁入新办公室的合同就差签字了。

由于只是个签字的手续，主人允许汤姆在场。

后来那位房地产经纪人带来了平面图和预算，很明显他已经说服了他的顾客，就在这稳操胜券的时候，他却出人意料地做了一件蠢事。

这位房地产经纪人最近刚刚与这家知名公司的主要竞争对手签了租房合同。他大概是兴奋，仍然陶醉在自己的成功之中，便开始详细描述那笔买卖是如何做成的，接着赞美该公司竞争对手主管的优秀之处，称赞其有眼力，很明智地租用了他的房子。汤姆当时猜想接下去他就要恭维这位公司主管也作出了同样的决策。

可是不一会儿，公司主管站了起来，感谢那位房地产经纪人做了那么多介绍，然后说他暂时还不想搬家。

房地产经纪人一下子傻眼了。当他走到门口时，主管在后面说：“顺便提一下，我们公司的工作最近有一些创意，形势很好，不过这可不是踩着别人的脚印走出来的。”

或许在那个时候，房地产经纪人才意识到自己在关键时刻忘了对方，只顾着陶醉于自己已取得的推销成果，而忽略了买方也有其作出正确抉择的骄傲。这就是在办事时不会控制情绪的结果。

同时，在办事的过程中，暴躁发怒也会使人很快失败。成功需要有很强的自控能力，有处变不惊的素质。

如何学会自控呢？最好的办法就是经常将自己放在别人的位置上想想。有时自己被激怒并不是对方故意的，而是无意的行为。这种时候如果不控制自己，任由感情爆发，结果肯定是没什么好处的。

一位曾在酒店行业摸爬滚打了多年的老总说：“一个人不见得有比使他伤脑筋更大的事情了。在经营饭店的过程中，几乎天天会发生能把你气得半死的事。当我在经营饭店并为生计而必须与人打交道的时候，我心中总是牢记着两件事情。第一件是：绝不能让别人的劣势战胜你的优势。第二件是：每当事情出了差错，或者某人真的使你生气了，你不仅不能大发雷霆，而且还要十分镇静，这样做对你的身心健康是大有好处的。”

一位商界精英说：“在与别人共同工作的过程中，我多少学到了一些东西，其中之一就是，绝不要对一个人喊叫，除非他离得太远不喊听不见的时候。即使那样，也得确保让他明白你为什么对他喊叫，对人喊叫在任何时候都是没有意义的，这是我的经验。喊叫只能制造不必要的烦恼。”

从上面的那位老总和商界精英的话中，我们也可以看出控制住自己的情绪对于一个人办事有多么大的影响。所以，现在如果你觉得自己还不能很好地掌控自己的情绪，同时你又想把事情办得尽善尽美，那么就请多多留意，从控制自己的情绪做起吧！

## 懂得忍让

忍人之所不能忍，方能为人所不能为。

2000多年前，孟子就曾说过：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。”

在求人办事的过程中也是这样，不管别人是否尽力，都不要责怪，应以宽厚的胸怀对待。这样才能建立好人缘，以后办事才会变得更容易。

荀子认为：“君子贤而能容罢，知而能容愚，博而能容浅，碎而能容杂。”在生活中，我们随时都会遇到一些人说对不起自己的话或做对不起自己的事，当别人对不起我们时，我们应当怎么办呢？是针锋相对，以怨报怨呢？或是宽容为怀，原谅别人呢？最好的回答应当是容之，理解之，原谅之，并以实际行动感化之。

有这样一个例子，说的是一个卖保险的业务员。有一天，他到一家餐厅拜访店主，店

主一听是保险公司的人，笑脸倏地收了起来。

“保险这玩意儿，根本没用。为什么呢？因为必须等我死了以后才能领钱，这算什么？”店主气冲冲地说。

“我不会浪费您太多的时间，您只要给我几分钟的时间让我为您说明就好了！”业务员笑着说。

“我现在很忙，如果你的时间太多，何不帮我洗洗碗盘呢？”

店主原是以开玩笑的口吻戏谑他，没想到年轻的业务员真的脱下西装外套，卷起袖子开始洗了。他的这一举动，把一直站在旁边的老板娘吓了一跳，她大喊：“你用不着来这一套，我们实在不需要保险！所以，不管你怎么说、怎么做，我们绝不会投保的，我看你还是别浪费时间和精力了！”

出人意料的是，业务员每天都来洗碗盘，但店主依旧是铁石心肠地告诉他：“你再来几次也没用，你也用不着再洗了。如果你够聪明，趁早找别家吧！”

每天都面对这位店主的奚落，但是年轻的业务员忍住了，他依然天天到店里洗盘子，承受老板一家的刻薄言语。10天、20天、30天过去了。到了第40天，这个讨厌保险的店主，终于被这个青年的耐心感动了，最后还心甘情愿地投了高额保险，不仅如此，店主还替这位年轻的保险业务员介绍了不少桩生意呢！

这些无疑都要归功于年轻的保险业务员的忍让。如果他开始面对店主那刻薄的话语火冒三丈、甩手而去，也就不会赢取后来那么多的保险业务了。

可是我们也知道忍让并不是件容易的事。别人冤枉了你，你感到深受伤害，那你如何去忍让这个人呢？

首先，你应该从对方的立场看问题。这么做，也许会使你看到自己的观点不完全是客观的。其次，不要愤怒，不要嫉妒。你受到愤怒的折磨，你用敌视坑害自己，而你恨之入骨的人甚至根本不知道你在恨他。

所以，忍让他人不仅是为了你的尊严和价值，而且也是为了保护自己不受伤害，更是为了以后办起事来更加顺利。

## 放低自己的架子

在求别人办事时，不论你地位多高，身份多尊贵，你都应该放低架子。因为你是

别人，而不是别人求你，如果还摆出一副高高在上的架势，谁都不会买你的账。

在办事过程中，那些谦让而豁达的人总能赢得更多的成功。反之，那些妄自尊大、不肯放低自己架子的人必然会引起别人的反感，最终使自己处于孤立无援的境地。

1860年，林肯作为美国共和党候选人参加总统竞选，他的对手是大富翁道格拉斯。

当时，道格拉斯租用了一辆豪华富丽的竞选列车，车后安放了一门大炮，每到一站，就鸣炮30响，加上乐队奏乐，气派不凡，声势极大。道格拉斯得意扬扬地对大家说：“我要让林肯这个乡下佬闻闻我的贵族气味。”林肯面对此情此景，一点也不在乎，他照样买票乘车，每到一站，就登上朋友们为他准备的耕田用的马拉车，发表这样的竞选演说：“有许多人写信问我有多少财产。其实我只有一个妻子和三个儿子，不过他们都是无价之宝。此外，我还租有一个办公室，室内有办公桌一张，椅子三把，墙角还有一个大书架，架上的书值得我们每个人一读。我自己既穷又瘦，脸也很长，又不会发福，我实在没有什么可以依靠的，唯一可以信赖的就是你们。”

选举结果大出道格拉斯所料，竟是林肯获胜，当选为美国总统。

同样的道理，每个人都知道既然是求人办事，那靠的就是关系。在当今，关系是一种感情凝聚，又是一条利益通道，你有关系就有门路；没关系，你就要寻关系，在你的亲戚中找，在你的朋友中找，在你的同学中找，在你的上下级中找。直接的没有，你可以找间接的，通过地位低的，可以找地位高的，这关系之道，全在你攀援的本领。你能攀能附，就能左右逢源。所以，求人办事，需要攀附的时候你就要放下架子，趴下身子，并把相关的方面都打点周全。如果你在找关系求人时还摆出一副高高在上的架子，那结果肯定是没人愿意帮你。

例如：有个朋友为办一个手续，连跑了几个地方，不知为什么，总是解决不了问题。有人说要送礼，他不懂送礼也不愿送礼，只有愤愤然骂上两句，自己苦恼不堪。

另一位朋友了解此事后，指点他去直接找某主任。可他到办公室却扑了个空，追到家也没人——还被势利的保姆“损”了几句。他顿时火起，却又“好男不跟女斗”，只得带着满腹懊恼回到家，发誓再也不去找人办事儿了。

那位给他出主意的朋友知晓后，哈哈大笑，说：“你呀，就这么不济事！在外边办事哪有这么容易的！我找人办事儿是一求、二求、三求，不行再四求、五求、六求。现在，我不但脸皮厚了，连头皮都变硬了！”

一席话深深地触动了这位朋友。第二天，他又“厚”着脸皮去找某主任。结果是出人意料的顺利，主任只照例问了一些问题便为他办了手续，烟都未抽一支。

人生一世，存活下去，需要办数不清的事，需要请无数人帮忙。万事不求人是不可能的，既然要求人，架子大了是不行的。

“人在屋檐下，不得不低头”，这句话有其合理性。初涉世事的年轻人，往往“脸皮薄”，放不下“清高”的架子，自然也就不能为社会所接纳，不能与环境相适应，也就难以真正迈出走向社会的第一步。

当然，我们说脸皮薄了不行，绝不是在为“厚黑学”打廉价广告，绝不是要大家放弃原则和人格尊严。厚颜过度则是无耻。但对于我们所说的“脸皮特薄者”而言，懂得“脸皮薄了不行”，洗掉身上的迂腐与矜持，才能锲而不舍，以柔克刚，取得求人办事的成功。

## 耐心才能办成事

办事时，无论遇到多么困难的事情都要有耐心，这是一种基本的要求。只有忍耐，才能将求人办事的殷切之情表现出来。

有一位先生是一家汽车轮胎公司的经理，有一次他在酒吧饮酒，无意中碰撞了一位喝得酩酊大醉的青年人，结果这位醉汉借酒撒疯，对他大打出手。

事后，这位先生从店主那里了解到，那位青年发明了一种能增加轮胎强度的方法，而且申请到了专利。但他找了好几家生产汽车轮胎的厂商，要求他们购买他的专利，都碰了壁，而且被他们视为异想天开。所以，他感到怀才不遇，整日忧郁不乐，就来这里借酒消愁。

当这位先生得知这些情况后，不但不介意这位青年对他的不恭，而且决定聘请他来自己公司做事。

一天早晨，他在工厂的门口等到了这位青年人，但青年人却心灰意冷，不愿向任何人谈起他的发明。他没有理睬这位先生，径自进工厂干活去了。但是，这位先生一直等在工厂的大门口。

中午，工人下班了，却不见那位青年的踪影。有人告诉这位先生，那个青年人干的是计件工作，上下班没有固定的时间。

天气很冷，风也很大，但这位先生一直没有离去。就这样，他从早上8时一直等到下午6时。那位青年走出厂门，他一见这位先生的面，便爽快地答应与他合作。

原来吃午饭时，那位青年出来看到这位先生等在门口，便转身回去了。但后来，当他



知道这位先生一天不吃不喝，在寒风中等了近10个小时之久，不禁动心了。

当然，这位先生正是求得了这位青年才俊后，才推出了新的汽车轮胎产品，并很快在竞争激烈的市场上站稳了脚跟。

这位先生以他的忍耐之心表达了他求才的殷切之情，并获得了那位青年人的理解，从而使他答应了自己的请求。

每一个人都有这样的经历，那就是当人们不耐烦时，往往变得粗鲁无礼、固执己见，使人感觉难以相处。这种行为是有害无益的，尤其在求人办事的过程中，俗话说：“心急吃不了热豆腐。”当一个人失去耐心时，同时也就失去了理智的头脑。

怎样使自己变得有耐心，在紧张的情况下也能心平气和，对情绪有所控制呢？你应当给自己来一些心理暗示。

比如说，如果你觉得自己异常急躁，就不妨对自己说“没什么可急躁的，平静下来”。同时，去想一些非常平静的画面或事，将思绪带离现在的处境，你就会非常有耐心，保持平静，成功的把握也就多了几分。

要记住，急躁会使人失去正确的判断，容易给人造成不易接近的印象，当你丧失耐心时，同时也丧失了别人对你的支持。不要总是暴躁易怒。暴躁易怒的人，朋友会越来越少。

保持平静的心态还有另一个诀窍，那就是充满幽默感。善于将尴尬转化为幽默的人不但聪明，而且招人喜爱。

有耐心的人向人显示的不仅是平静，而且还是一种修养。

当你求人办事时，表现出足够的耐心与人家“磨”，这不是耍无赖，而是一种静静的、礼貌的等待。不要让对方感到你是故意找麻烦，故意影响他的工作和休息。要尽量通情达理，尽量减少对对方的干扰，只有这样，才能磨成功。磨可以不露锋芒，不提要办的事，只是不间断地接近对方，使双方关系渐近，让对方更多地了解你、同情你，从而产生帮助你的愿望。也就是说，你想法与对方接近或与对方家人接近，并通过各种办法与他们搞好关系，从感情上贴近。这种感情上的磨，对方是难以拒绝的。

而且有很多领导就喜欢让人磨，不愿轻易同意任何事情。你很有耐心地去磨他，反而会使他从精神上得到一种满足，即权力欲得到满足。在这种情况下必须去磨，如果怕苦怕麻烦，害怕丢面子，反而会被对方笑话，对方会说：“本来他再来一次我就同意了，可是他没来。”

所以，要想将事办成，你就要锻炼自己的耐心。

## 跌倒后立刻站起来

办事之前你也许会这样想：“如果我被拒绝，该怎么办？”有很多人一旦遭人拒绝，就会唉声叹气或大骂对方混蛋。

对待挫折，不同的态度会招致不同的结果：当你遭人拒绝时就放弃努力，你得到的只能是失败；继续尝试，下定决心去获得成功，才是避免办事失败的最好办法。

对于那些自信而不介意暂时失败的人，没有所谓的失败；对于怀着百折不挠的意志的人，没有所谓的失败；对于别人放弃，他却坚持，别人后退，他却前进的人，没有所谓的失败；对于每次跌倒却立刻站起来，每次坠地反而像皮球那样跳得更高的人，没有所谓的失败。

1832年，美国有一个人和大家一道失业了。他很伤心，但他下决心改行从政，当个政治家，当个州议员。糟糕的是，他竞选失败了。一年遭受两次打击，这对他来说痛苦是接踵而至了。

但是他并没有灰心，接下来他着手开办自己的企业，可是，不到1年，这家企业又倒闭了。此后17年的时间里，他不得不为偿还债务而到处奔波，历尽磨难。

他再次参加竞选州议员，这一次他当选了，他内心生起一丝希望，认定生活有了转机：“可能我可以成功了！”

第二年，即1851年，他与一位美丽的姑娘订了婚。没料到，离结婚日期还有几个月的时候，未婚妻却不幸去世。这对他的精神打击太大了，他心力交瘁，数月卧床不起，因此患上了神经衰弱症。

1852年，他觉得身体康复过来了，于是决定竞选美国国会议员，可是又失败了。

一次次尝试，一次次失败，你在求人办事时碰到这种情况会不会万念俱灰放弃新的尝试？

但他没有放弃，1856年，他再度竞选国会议员，他认为自己争取作为国会议员的表现是出色的，相信选民会继续选他。可是，机遇好像总是捉弄他，他落选了。

之后，为了挣回竞选中花销的一大笔钱，他向州政府申请担任本州的土地官员。州政府退回了他的申请报告，上面的批文是：“本州的土地官员要求具备卓越的才能、超常的

智慧，你的申请未能满足这些要求。”

在他一生经历的11次较大事件当中，只成功了两次，然后又是一连串的碰壁。可是他始终没有停止自己的追求，他一直在做自己生活的主宰。1860年，他最终当选为美国总统。

他，就是后来在美国历史上创建丰功伟绩的亚伯拉罕·林肯。

很显然，林肯的成功是与他的坚持不懈分不开的，于是在美国白宫的总统办公室里，他的肖像被悬挂在显眼的位置上。罗斯福总统曾告诉别人说：“每当我碰到犹疑不决的事，便看看林肯的肖像，想象他处在这个情况下应该怎么办，也许你会觉得好笑，但这是使我解决一切困难最有效的办法。”

林肯在屡遭失败后，如果他放弃了尝试，美国历史就要重新改写了。然而，面对艰难、不幸和挫折，他没有动摇，没有沮丧，他坚持着，奋斗着。他根本没有想过放弃努力。他不愿在失败之后放弃。正是这种精神促成了他最后的成功。

你为什么不去试用一下林肯的办法呢？如果你在办事的时候碰到了困难，请不要气馁，你可以想一下，当年的林肯要比你困难得多！林肯竞选参议员失败后，他告诉他的朋友说：“即使失败10次，甚或100次，我也绝不灰心放弃！”

著名心理学家詹姆斯有一段名言，希望你每天清晨都诵读一遍——“年轻人不必烦恼自己所受的教育毫无用处，不论你做什么事业，只要你忠于工作，每天都忙到累了为止，总有一天清晨醒来，你会发现自己是全世界能力最强的人。”

在求人办事的过程中，如果有永不言败的勇气，那么一切事情都会迎刃而解。

## 第二节 克服自卑，充满自信

### 胆识是一种办事的能力

办事并不是一种凭空而起的想法，只想想就可以了，它要你脚踏实地，真正地去。因此，要想办成一件事，对于一般人来说，也许不是很容易，因为你除了有真正的使命感之外，还需要有胆识。我们常常将胆识与勇敢联系在一起，尽管两者之间有着密切的联系，但勇敢可能更多地表现为生活处于危险境地时而自然产生的非同寻常的个人反应。这种勇敢在我们的生活中可能是永远都无法加以验明的东西；相反，胆识则是我们人人具有、每天都要用到的一种品质，认识到这一点并付诸行动，我们就能在办事方面有很大的进步。

毫无疑问，胆识是一种能力，它帮助我们去做一些我们不明原因的、在本能上感到害怕的事情，这些事情可能是我们每天都会经历的，比如，害怕被人嘲笑，害怕失败，害怕意想不到的变化，或是其他什么使我们内心想要退缩的事情。如此一来，尽管我们得到的不是我们内心期待的东西，但它至少是令我们感到舒适并为我们所熟悉的事物。

然而，当我们对周围的一切熟视无睹时，周围的一切却在发生着飞速的变化。我们越来越感到自己不合时宜，这进一步强化了生活中的障碍，使我们心甘情愿地任凭事情自由发展。只有对成功充满自信和激情，并总结经验战胜恐惧时，成功才会出现。

罗伯特·F.肯尼迪曾说：“只有敢于面临巨大失败的人才能取得巨大成功。”为了到达目的地，我们常常要运用自己的胆识去处理我们面对的问题，要无所畏惧，并从失败中吸取教训。开展业务、开垦处女地，或是单纯地学习一项新的技术，都需要我们的胆识，胆识来源于坚强的信念：不仅可以取得成功，而且有保障取得成功。

如果你是一个商人，假设你现在要开始你自己的业务，于是你在办公室里安上了传真机，印好了你的信笺、信封，分发了很多小传单，向潜在的客户送出了上百封的信函。但一切都是白费工夫。于是你决定把与客户见面当作下一个步骤，无事先接触或任何缘由而径自给潜在的客户打电话。问题是你虽然努力去试验了，但你却干不成事，因为每次打电话你都是半途而废。有时即使你遇到了成功的机会，也会特别紧张，说话不得要领，为自己冒昧的电话而抱歉，无法获得见面的机会。为什么？因为对被人拒绝、被人瞧不起的恐惧使我们退缩。想象中的失败感超出了想象中的成就感。要知道，克服这种恐惧心理所需要的胆识与个人英雄主义没什么两样，它需要毅力、确定的目标、对成功的坚定信念，以及一心致力于目标，无论遇到何种情况都不放弃。

当你对打这类电话感到极为恐惧时，每天先打5个，逐渐增加到50个，直到你解除了自己的心理恐惧，这时你便会发现给客户打电话是一个必要的过程，坚持下去你就能成功。

办事高手应该了解，生活中要战胜的最主要的恐惧是对失败本身的恐惧。失败既然已经发生，就要从中吸取教训，失败并不能证明你总是要走向失败。

我们必须懂得，失败是进步曲线的一个组成部分：失败只是意味着我们做得不对，无论我们做的是什么事。考察一下成功的推销员，高销售额的推销员的一个共同之处是，只是在有了六七次接触之后，他们才开始与人约见并卖出产品；这些推销员并不是什么幸运者，他们只是具备了充分的信心和胆识，战胜了被人拒绝的恐惧心理。

如何发现自己的胆识？答案很简单。一心致力于自己的目标，把通向成功的每一步都看成是必要过程的一个组成部分。

## 努力消除自卑

很多人在办事时常存在这种心理：既想找别人办事，又怕被对方拒绝；既想在别人面前谈些自己的观点，又怕被别人耻笑；事先想好了许多话，可一站在对方面前就全忘了，可是事后，从前准备好的那些话却又一一再现，而且思维也开始活跃，这时他们后悔刚才自己为什么如此窝囊。这些心理现象是怎样造成的呢？一般都是自卑感在作祟。

在心理学中，自卑属于性格上的一个缺点。自卑，即一个人对自己的能力作出偏低的评价，总觉得自己不如人，悲观失望，丧失信心。在社交中，具有自卑心理的人孤立、离群、抑制自信心和荣誉感。当受到周围人们的轻视、嘲笑或侮辱时，这种自卑心理会大大加强，甚至以畸形的形式，如，嫉妒、暴怒、自欺欺人的方式表现出来。自卑是一种不健康的心理，是一种消极的心理状态，是实现理想或某种愿望的巨大心理障碍。自卑的人往往都是失败的俘虏、被轻视的对象，严重的自卑心理还可能导致一个人颓废落伍、心灵扭曲。

一个有自卑感的人去办事，必会使办事的质量大打折扣。所以，应先从自身出发，找出产生自卑感的原因。比如，平时过少参加社交活动，受这方面的教育和锻炼不足，工作能力不强，有某种生理缺陷、疾病等。认清了这些，便有意地用自己的优势弥补不足，这样，在有意识地进取和锻炼下，会渐渐地在办事过程中消除自卑感，产生一种平衡心态。

仔细追究之下，造成自卑心理的原因很多，因人而异：

比如说，有的人产生自卑心理的诱因是思想认识方面的，如，对自己的期望不高，或者相反，期望过高、不切实际；有的人产生自卑心理的诱因是生理素质方面的，如，五官不端正、过胖、过瘦、过矮、口吃、身体有残疾、缺陷，等等；有的人产生自卑心理的诱因是社会环境方面的，如，出生农村、经济条件差、学历低、工作环境不好、家庭或单位的影响，等等；有的人产生自卑心理的诱因是性格气质方面的，如，内向、孤僻等；有的人产生自卑心理的诱因是生活经历方面的，如，情场失意、当众出丑、被人嘲弄；等等。

可以说自卑感是一种普遍的心理现象，没有自卑感的人几乎是不存在的。所不同的是，有的人只在人生的某一阶段拥有自卑感，而有的人的自卑感贯穿他的一生。

知道了这些之后，人们应该如何挣脱自卑的枷锁呢？下面有几种方法可以一试。

### **1.客观全面地看待事物**

具有自卑心理的人，总是过多地看重自己不利和消极的一面，而看不到有利、积极的一面，缺乏客观全面地分析事物的能力和信心。这就要求我们努力提升自己透过现象看本质的能力，客观地分析对自己有利和不利因素，尤其要看到自己的长处和潜力，而不是妄自哀叹、妄自菲薄。

### **2.在积极进取中弥补自身的不足**

有自卑心理的人大都比较敏感，容易接受外界的消极暗示，从而越发陷入自卑中不能自拔。而如果能正确对待自身缺点，把压力变动力，奋发向上，就会取得成功，从而增强自信，摆脱自卑。

美国参议员艾摩·汤玛斯小时候一点也不优秀，甚至很自卑，但他最后却克服了自卑而成为著名的参议员。

他16岁时，经常为烦恼、恐惧、自卑所苦。就他的年龄来说，他长得实在太高了，但却瘦得像根竹竿。而且身体很弱，永远无法和其他男孩在棒球场上或田径场上竞争。同伴们开他玩笑，喊他“瘦竹竿”。为此，他十分忧愁、自卑，几乎不敢见人，事实上他也确实很少与人见面，因为他们的农庄距离公路很远，四周全是浓密的树林。他经常整个礼拜见不到任何陌生人，所见到的人只有他的母亲、父亲、姐姐、哥哥。

每一天，每一小时，他总是在为自己那高瘦虚弱的身体发愁，他几乎无法想到别的事情。他的难堪与恐惧如此严重，几乎难以承受。

他母亲知道他的感觉，她曾经当过学校老师。所以她对他说：“儿子，你应该接受高深的教育，你应该依靠你的头脑为生，因为你的身体不行。”

由于他父母没有能力送他上大学，他知道他必须自己奋斗。因此，有一年冬天，他去打猎，设陷阱，捕捉动物。春天时他把兽皮卖掉，得到了4美元，然后他用那笔钱买了两头小猪。他很精心地照料它们，第二年秋天，他把它们卖掉，得到40美元。带着卖掉那两头猪的钱，他离家进了“中央师范学院”——位于印第安纳州丹维市。他每周的伙食费是1美元40美分，房租每星期是50美分。他身上穿的是母亲为他缝制的一件棕色衬衫。他也有一套西装，本来是父亲的——父亲的衣服不合他身。他穿在脚上的那双鞋子也是父亲的，同样不合他的脚——那种鞋子两侧有松紧带，你一拉时，它们就松开，但是父亲那双鞋子的松紧带早已没有弹性，顶端又很松，因此他一走起路来，鞋子差点就从他脚上掉下来。他觉得很不好意思，不敢和其他学生打交道，所以独自坐在房里看书。当时他最大的愿望，就是使自己有能力购买一些商店中出售的衣服，既合他身也不会让他为它感到难堪。

过了没多久，发生了4件事，帮助他克服了他的忧虑和自卑感。其中一件事给了他勇气、希望和信心，并完全改变了他以后的生活。他把这几件事简单描述了一下。

第一件事：在进入师范学院8周之后，他参加了一项考试，获得一纸“三等证明”，使他可以在乡下的公立学校教书。说得更清楚一点，这张证书的期限只有6个月，但它表示某人对他有信心——这是除了他母亲之外，第一次有人对他表示有信心。

第二件事：一所位于“快乐谷”地方的乡村学校的董事会聘请了他，每天薪水2美元，月薪40美元。这表示有人对他有信心。

第三件事：在他领到第一次薪水之后，他在店里买了一些衣服，穿上它们，使他不再觉得羞耻。如果现在有人给他100万美元，他也不会像当初花了几元钱买那些衣服时那样的兴奋。

第四件事：他生命中真正的转折点——他在克服忧愁和自卑感的奋斗中第一次胜利了，事情发生在印第安纳州班桥镇举行的一年一度的“普特南郡博览会”上。他母亲鼓励他参加一项公开演说比赛，那项比赛将在博览会上举行。当然，他取得了成功，获得了第一名。

再后来，他从迪保大学获得学士学位之后，他来到一个新地方——俄克拉荷马州。在基俄革、康曼奇、阿帕奇印第安人的保留区公开放领之后，他也申请了一块土地，在俄克拉荷马的罗顿市开设了一家法律事务所。他在州参议院服务了13年，在州下议院待了4年，50岁那年，他终于实现了他一生中的最大愿望：被选入美国参议院。

想当初，在他穿着父亲的旧衣服以及那双几乎要脱落的大鞋子时，那种烦恼、羞怯、自卑几乎毁了他的一生。所幸的是，他及时从自卑中走出，以至最后取得辉煌的成就。

求人办事时同样如此，自卑感强的人在办事时比较容易遭受失败，因为很多时候，在他还没开始办事前，就先把自己给否定了。因此在办事前应对自己和对方多加分析，通过比较找出自信。平时则应多跟人交谈，多参加社会活动，在社会活动中充实自己，使自己树立起自信心态，具备良好的心理素质。

## 挺直腰杆办大事

挺直腰杆即为不卑不亢。在求人办事中存在一个态度与姿态问题。这态度与姿态又总是与身份、地位、角色和自身的个性息息相关，通常情况是身份较高、地位较高的人容易表现出高傲的情绪，这种情绪是不易为他人所接受的，一旦地位或角色发生了变化，他们便在这种落差中尴尬起来了。还有另外一种人，他们出身卑微、地位低下或性格懦弱，常常表现出自卑落魄的姿态，这种姿态令人轻蔑和瞧不起，致使很多人不屑于与之伍。以上这两种处世态度，一者为亢，一者为卑，两者都不利于人际关系的正常发展。可以说，这两种态度是办事的大敌，这样不仅造成彼此相处的心理障碍、精神障碍，而且也给办事气氛笼罩了一片乌云，使彼此相处不愉快、不和谐、不融洽。一般而言，人们大多喜欢在彼此平等的正常状态下进行交往。由“卑”或“亢”所产生的距离和办事的鸿沟，使彼此无法构建友谊的桥梁。所以，在求人办事中应该保持的最良好的态度是不卑不亢，挺直腰杆去办事。

很多人不是因为别人看不起而垂头丧气，而是因为自己总是爱贬低自己，所以变得无精打采，毫无斗志。这些人失败在自己身上存在的缺点和毛病上。如果你认为自己满身缺点和毛病；如果你自认为是一个笨拙的人、总是一个面临不幸的人；如果你承认你绝不能取得其他人所能取得的成就，那么，你只会因为自我贬低而失败。

有这样一个童话故事，说有一只黄鹂鸟，生着一副极好的歌喉，但就是胆子小，不敢在大家面前唱歌。黄鹂鸟也知道自己的缺点，于是它便去寻找有学问的伙伴，向它们求教如何才能把胆子练大。黄鹂鸟先后找了老乌龟、猫头鹰、长颈鹿，直到找到了老松鼠。可是每个伙伴都让它先唱一首歌来听听，然后再帮助它。为了求到胆大的学问，黄鹂鸟找到老松鼠的时候，它已经可以当着所有伙伴的面唱歌而不会感到丝毫胆怯了，于是老松鼠对它说：“你已经找到了把胆子练大的方法了。”

这个故事所说的，其实就是一种自信。黄鹂鸟虽有一副好歌喉，但因缺乏自信，不敢在大家面前唱歌，等到它找到了自信，就不仅敢唱，同时也得到了动物们的喜欢和尊重。李白诗中有这么一句：“安能摧眉折腰事权贵，使我不得开心颜。”如果面对“权贵”心生畏惧而自卑，那么你就不可能使自己办事时大方果断起来，能办的事也难以办成。所以我们在平时就应该摆正自己的位置，只要我们将心理上的那份胆怯收起来，充分显示出自己的



自信，就会在办事过程中游刃有余。

## 第二章 办事的规则

### 第一节 欲取先予：肯舍才能“得”以成事

#### 懂得先“舍”，然后才会有“得”

一艘超载的轮船是无法安全到达彼岸的。一个人的时间和精力有限，必须懂得放弃，才能得到自己最想要的东西。

第二次世界大战的硝烟刚刚散尽时，以美、英、法为首的战胜国首脑们几经磋商，决定在美国纽约成立一个协调处理世界事务的联合国。

一切准备就绪之后，大家才蓦然发现，这个全球至高无上、最权威的世界性组织，竟没有自己的立足之地。

想买一块地皮，刚刚成立的联合国机构还身无分文；让世界各国筹资，牌子刚刚挂起，就要向世界各国搞经济摊派，负面影响太大。况且刚刚经历了二次大战的浩劫，各国政府都财库空虚，许多国家财政赤字居高不下，要在寸土寸金的纽约筹资买下一块地皮，并不是一件容易的事情。联合国对此一筹莫展。

听到这一消息后，美国著名的家族财团洛克菲勒家族经商议，果断出资870万美元，在纽约买下一块地皮，将这块地皮无条件地赠予了这个刚刚挂牌的国际性组织——联合国。同时，洛克菲勒家族亦将毗连这块地皮的大面积地皮全部买下。

对洛克菲勒家族的这一出人意料之举，当时许多美国大财团都吃惊不已。870万美元，对于战后经济萎靡的美国和全世界，都是一笔不小的数目，而洛克菲勒家族却将它拱手赠出，并且什么条件也没有。这条消息传出后，美国许多财团主和地产商纷纷嘲笑说：“这简直是蠢人之举！”并纷纷断言：“这样经营不出10年，著名的洛克菲勒家族财团便会沦落为著名的洛克菲勒家族贫民集团！”

但出人意料的是，联合国大楼刚刚建成完工，毗邻地价便立刻飙升起来，相当于捐赠款数十倍、近百倍的巨额财富源源不尽地涌进了洛克菲勒家族财团。这种结局，令那些曾经讥讽和嘲笑过洛克菲勒家族捐赠之举的财团和商人们目瞪口呆。

这是典型的“因舍而得”的例子。如果洛克菲勒家族没有做出“舍”的举动，勇于牺牲和放弃眼前的利益，就不可能有“得”的结果。放弃和得到永远是辩证统一的。然而，现实

中，许多人却执着于“得”，常常忘记了“舍”。要知道，什么都想得到的人，最终可能会为物所累，导致一无所获。

其实，人生要有所得必要有所失，只有学会舍弃，才有可能登上人生的高峰。

你之所以举步维艰，是你背负太重；你之所以背负太重，是你还不会放弃。你放弃了烦恼，便与快乐结缘；你放弃了对名利的执着，便步入了超然的境地。

## 先予后取，以诚动人

“先予后取”看似自己退一步，实际上是靠给对方甜头让对方帮自己一把，从而清除生意场上障碍的做法。这样一来，互惠互利，双赢双喜。

曾宪梓幼时家贫，1968年全家移居香港。初到香港时，曾宪梓两手空空，生活艰难，于是萌发了创业的决心。

他认真研究了香港的市场状况后发现，来自法国、意大利、美国等国家的名牌领带开始进攻香港市场，且大有泛滥之势。

而拥有几百家服装厂又很喜欢穿西服的香港人，却没有一家比较正规的、设备像样的领带工厂，更谈不上什么名牌产品。这不正是创业的好机会吗？

于是，胆识过人的他决定开港产名牌领带的先河。他拿出平时省吃俭用积攒的6000港元，腾出自家租住的房子，与夫人黄丽群一道，靠一把剪刀办起了领带生产厂，开始了艰苦的创业历程。

领带是做出来了，如何卖出去呢？曾宪梓想到了一个办法，他将自己做的领带和从商场买回来的混在一起，拿着这些领带跑去找瑞兴百货公司的何经理。何经理仔仔细细比较后，竟然分辨不出来。

曾宪梓看了何经理的神情，心里很是兴奋，表面上却不动声色，然后建议何经理订购自己的领带。

何经理问：“多少钱一打？”

曾宪梓开价：“60港元。”

何经理一惊，问道：“港产领带最贵的才卖42港元，哪有这么高价钱的？”

曾宪梓对自己的领带非常有信心，他说：“那不如这样吧，我把领带交给你代销，卖出去以后再结账。”

不到一个礼拜，何经理便给曾宪梓打来电话：“老曾，赶快再送4打来，上次拿来的卖完了，你快来收钱吧！”

从此，曾宪梓的领带一举打入市场。“金利来”很快就在香港小有名气。

“欲取之，先予之”，曾宪梓让代销方零投入销售，实际上却利用了代销方的渠道，从而成功地进入了市场。

在未取得别人信任的情况下，先予后取，可得到前进路上的垫脚石，又能让对方对自己产生信任。不过，对于那些对自己的商品缺乏自信的商家，这一招就要慎用了。

## 不要吃独食，让别人也沾光

人与人的交往很大程度上就是利益的交往。尤其是生意场上，独木不成林，合作是必然的。一个人赚到一点钱，别吃独食，让别人也沾光赚钱，其实这也方便了自己。

深圳有一个农村来的妇女，她没什么文化，刚到深圳时只能给人当保姆，攒了点钱后就在街边摆摊卖胶卷，一个胶卷赚一角。她认死理，一个胶卷永远只赚一角。现在她开了一家摄影器材店，生意越做越大，还是一个胶卷赚一角。市场上一个柯达胶卷卖23元，她卖16元1角，批发量大得惊人，深圳搞摄影的没有不知道她的。外地人的钱包丢在她那儿了，她花了很多长途电话费才找到失主；有时候算错账多收了人家的钱，她心急火燎地找到人家还钱。听起来像傻子，可她赚的钱很多，在深圳，再厉害的摄影器材商，也得乖乖地去她那儿拿货。

别人尝到甜头，自然会继续和你合作。若你一心想谋利，别人得不到任何好处，怎么还会和你来往？没有了来往，没有了合作方，还谈什么赚钱呢？

有这么一个故事，深刻地说明了这个道理。

在一个小镇上，有两个富翁先后去世了。一个富翁下葬时，大家都去送行，而另外一个的葬礼却冷冷清清。

一个外地人正好路过这里，看了两个人的葬礼后感慨地说：“一个人生前的好坏从死后也能看出来。”

小镇上的一个老先生笑了，说：“先生，那你认为哪个是好人，哪个是坏人呢？”

外地人说：“这还用问，自然是大家都去送行的那个是好人了。”

老先生说：“这要看好坏的标准怎么定了。大家都去送的那个富翁花天酒地，吃喝嫖赌都干，可是大家都从他手中得到过好处，他照顾过大家的生意，大家都从他那里赚到了钱，我也拿到过他给我的很多小费；而另一个富翁呢，虽然富有，可从来不乱花钱，自己很节俭，吃饭、穿衣都很小气，连擦皮鞋的小贩都赚不到他的钱，谁能说他好呢？谁还会去送他呢？”

做生意最讲究人气，门庭若市就是旺铺，就能发财。因此，让别人也赚到钱，实则是树名头、立威信、结人缘的好办法，有了上述这些条件，何愁没有生意上门？

## 先吃小亏，然后去占大便宜

有些时候，糊涂处世，主动吃亏，山不转水转，也许以后还有合作的机会，又走到一起。若一个人处处不肯吃亏，则处处必想占便宜，于是，妄想日生，骄心日盛。而一个人一旦有了骄狂的态势，难免会侵害别人的利益，于是便起纷争，在四面楚歌之中，又焉有不败之理？“吃亏”也许只是指物质上的损失，但是一个人的幸福与否，却往往是取决于他的心境如何。如果我们用外在的东西，换来了心灵上的平和，那无疑是获得了人生的幸福，这便是值得的。

不少好朋友抑或事业上的合作伙伴，由于种种原因，后来反目成仇了，双方都搞得很不开心，结果是大打出手。

有个人却不一样，他与朋友合伙做生意，几年后一笔生意让他们将所赚的钱又赔了进去，剩下的是一些值不了多少钱的设备。他对朋友说，全归你吧，你想怎么处理就怎么处理。留下这句话后，他就与朋友分手了。有风度，而没有相互埋怨，这叫“好合好散”。生意没了，人情还在。

有人问李泽楷：“你父亲教了你一些怎样成功赚钱的秘诀吗？”李泽楷说，赚钱的方法他父亲什么也没有教，只教了他一些做人的道理。李嘉诚曾经这样跟李泽楷说，他和别人合作，假如他拿七分合理，八分也可以，那么拿六分就可以了。

李嘉诚的意思是，吃亏可以争取更多人愿意与他合作。你想想看，虽然他只拿了六分，但现在多了一百个合作人，他现在能拿多少个六分？假如拿八分的话，一百个人会变成五个人，结果是亏是赚可想而知。李嘉诚一生与很多人进行过或长期或短期的合作，分手的时候，他总是愿意自己少分一点钱。如果生意做得不理想，他就什么也不要了，愿意吃亏。这是种风度，是种气量，也正是这种风度和气量，才有人乐于与他合作，他的生意

也才越做越大。所以李嘉诚的成功更得力于他的恰到好处的处世交友经验。

吃亏是福，乃智者的智慧。不管你是做老板也好，还是做合作伙伴也罢，旁边的人跟着你有好日子过、有奔头，他才会一心一意与你合作，跟着你干。

有人与朋友一旦分手，就翻脸不认人，不想吃一点亏，这种人是否聪明不敢说，但可以肯定的是，一点亏都不想吃的人，只会让自己的路越走越窄。让步、吃亏是一种必要的投资，也是朋友交往的必要前提。生活中，人们对处处抢先、占小便宜的人一般没有什么好感。占便宜的人首先在做人上就吃了大亏，因为他从来不为别人考虑，眼睛总是盯着他看好的利益，迫不及待地想跳出来占有它。他周围的人对他很反感，合作几个来回就再也不想与他继续合作了。合作伙伴一个个离他而去，那他不是吃了大亏吗？

据说有个砂石老板，没有文化，也绝对没有背景，但生意却出奇地好，而且多年长盛不衰。说起来他的秘诀也很简单，就是与每个合作者分利的时候，他都只拿小头，把大头让给对方。如此一来，凡是与他合作过一次的人，都愿意与他继续合作，而且还会介绍一些朋友，再扩大到朋友的朋友，也都成了他的客户。人人都说他好，因为他只拿小头，但所有人的小头集中起来，就成了最大的大头，他才是真正的赢家。

“吃亏是福”不是句套话，尤其是关键时候要有敢于吃亏的气量，这不仅会体现你大度的胸怀，同时也是做大事业的必要素质。把关键时候的亏吃得淋漓尽致，才是真正的赢家。

## 第二节 情感开道：以心交心赢得好人缘

### 真诚换真心

美国心理学家诺尔曼·安德林在1968年曾设计过一张表，列出555个描写人的形容词，让人们指出其中哪些人品最为人喜爱。结果表明，被人喜欢的选项中，位居前几位的竟有6个是与真诚有关的，而在评价最低的人品中，虚伪居于首位。这说明了真诚的人能让人产生一种安全感，从而受人欢迎；虚伪的人让人讨厌，难结良友。

现代社会是一个发展迅速、竞争激烈、优胜劣汰的社会，不少人有社交的强烈愿望，却喜欢把自己封闭起来。其实，与人交往我们也主张有颗戒心，但对你相识的、基本可以信赖的朋友，应多一点真诚。如果我们互相戒备，见面只说“三分话”，这谈不上是正常的交往，又何以能够推心置腹、以诚相待呢？因此要想得到知心的朋友，首先得敞开自己的心怀，要讲真话、实话，不遮遮掩掩、吞吞吐吐，以你的坦率换得朋友的赤诚和友爱。正如谢觉哉在一首诗中写道：“行经万里身犹健，历尽千艰胆未寒。可有尘瑕须拂拭，敞开心扉给人看。”

翻译家傅雷说：“我一生做事，总是第一坦白，第二坦白，第三还是坦白。绕圈子，躲躲闪闪，反易叫人疑心，你耍手段，倒不如光明正大，实话实说，只要态度诚恳、谦卑、恭敬，无论任何人都不会对你心存偏见。”由此可见，真诚是栽培友谊花朵的营养素，是美化社交环境的天然素。知无不言，言无不尽，以自己开阔、大度、实在、真诚的言行打开对方心灵的大门，并在此基础上并肩携手，合作共事。

现代心理学证明，人的思想深处既有内隐闭锁的一面，又有希望获得他人的理解和信任的一面：我们总是定向地对自己的知己朋友袒露热诚，进行思想感情的交流和心灵的互动。其实，除我们的隐私，许多的东西皆可向人倾诉，没有隐瞒的必要，朋友可在你的诚实中感受到你的可信。

真诚的本质就是一种坦荡、诚恳的发自于内心的待人接物的态度，它的内涵不限于说真话，重要的是一种内在的品质。

一个人想在事业上飞黄腾达就必须有过人之处，就应该是：胸怀坦荡，光明磊落，以诚心为本，做一个正直的创业者。

坦荡磊落，本于正，本于诚。坦率诚挚的准则是公正，而正直的保证又是坦诚。在公正忠诚基础上的直言劝谏才能直而不狃、鸣而不诡、劝而不害；诚信更是交友的基本原

则，只有常怀一颗真诚的心，才能充分地扩展人际关系，才会点旺人气，为将来的事业打下基础。

唐武则天时，狄仁杰应召回京，被任命为宰相，与当朝宰相娄师德共同辅政。他并不知道自己是娄师德全力推荐的，相反他总觉得是娄师德从中作梗，甚至怀疑前一段时间自己所受的遭遇也与娄师德有关，因此，他常在武则天面前指责娄师德的不是。对此武则天大为不解。

终于，有一次，她问狄仁杰：“娄师德究竟品行如何？”

狄仁杰嘲讽道：“他带兵戍边时有过功劳，其品行好不好我不便说。”

“那么他有没有发现和举荐人才的能力？”武则天问。

“我和他一起共事，没感觉出他有这一点。”狄仁杰回答说。

这时，武则天拿出一张东西给他看，看完后，狄仁杰不禁面红耳赤，原来那是娄师德举荐自己的奏折。

狄仁杰感叹道：“娄师德肚量这么宽厚，待人如此真诚，我还处处疑心于他，真是惭愧之至。”

此后他主动接近娄师德，两人的关系日渐密切，同心同德，共同辅政，相处得很好，而这对狄仁杰的为人有很大的影响。

可见，人与人交往需要一颗真诚之心。立身处世刚正不阿，与人办事真心真意，言之有理，行之有节，是人际交往的基本点。假如心口不一、见风使舵、阳奉阴违、两面三刀，就不是真诚的态度，是不利于交际的。只有袒露自己真诚的胸怀，才能在社交场合左右逢源；与你的挚友以心换心，肝胆相照，才能为你的事业开拓崭新的未来。

## 以自己的真情赢对方的“回报”

真诚是相互的，你真心实意地对人付出热情，对方就会把你当成真正的朋友，并以他的真诚作为回应。

《太阁记》是日本历史上的名将丰臣秀吉的传记，其中有一段极有趣的插曲是“短矛和长矛比赛的故事”。

有一天，秀吉的主公信长的专教矛术的武师，主张作战时短矛较有利，但是木下滕吉



郎（秀吉）却力说在战场上长矛较有利，二者争执不下，互不相让。于是信长各派一小队士兵给武师和滕吉郎二人，交代他们各训练三天后举行一场比赛，用以证明长矛短矛何者较有利。那一位矛术大师从第一天起就对部下士兵施以严厉的训练，开口闭口就是：

“这个地方不对，那个地方不对。”

“那种刺法，违反了矛术原则。”

“用力刺，再用力刺！”

最后甚至说：“你们这些士兵就是缺乏武术的涵养，真是不成材的无能东西……”

就这样，他不停地数落士兵们的缺点，第二天、第三天也是同样的严格训练，使士兵们身心俱感疲乏不堪。

“管他什么鬼比赛，输赢对我们来说有什么关系，比赛时只要随便比划两下，应付应付就好。我们安分地做我们的小兵吧！每天如此严厉的训练，怎么吃得消？”

武师手下的士兵们已然完全丧失了斗志。

滕吉郎这一方面如何呢？第一天，他先吁请部下的士兵们大家通力合作，然后说：

“长话短说，大家先来开怀畅饮，预祝我们旗开得胜。”

于是大开筵席，他夸奖士兵们臂力强大、体格魁梧……大大地鼓励了一番。

第二天也是大略训练了一下，就解散了。在解散之前，滕吉郎依然是大大地犒劳了士兵们一番，一边喝酒，他一边告诉他们说：“在战场上，矛不只是用来刺人的，你们可以任意挥舞，打敌人的脚，刺敌人的胸膛，打得敌人翻滚在地，只要达到目的，任何用法都可以。”

第三天仍然是简单地做了个总复习，滕吉郎鼓舞激励大家说：

“大家再喝一杯，好好地培养体力，明天的比赛一定可以获胜。”

三天以来，士兵们天天吃的是山珍海味，体力充足，精神百倍，滕吉郎又如此地鼓舞、关心他们，于是他们每个人在心中都暗暗发誓，非替滕吉郎打个胜仗不可。

御前比赛的结果，不用说，滕吉郎这一队获得大胜。

真诚对人其实是从一些小事上开始的，把别人的事多放在心上，不要总是对那么微不

足道的小事情漠不关心。罗斯福总统为什么能受到那么多人的喜爱，就是因为他总是真心实意地对他们表示关心。

有一天，一位黑仆的妻子问罗斯福：

“鹤鹑是一种什么鸟？”

总统非常亲切、详细地解说有关鹤鹑的一切给她听。过了不久，总统打了个电话到仆人的家里，告诉仆人的妻子：

“现在刚好有鹤鹑在窗外，你赶快过来站在窗户边看看。”

真诚对人还要经常留意他人的兴趣爱好。

不论什么时候，只要你看到与某人的特殊兴趣有关的文章，你都可以把它剪下来或者复印一份，然后送给有关的人。这是与人保持交往的一种极好的方式，而不要仅在你需要获得某种关心时才打电话给他，没有什么比这样更糟了。当你送给他们一些感兴趣的内容时，你可以在需要某些帮助的时候随时打个电话。他们将会记住是你送给他们剪贴文章，也许他们还会向你表示“我能为你做些什么呢”。

总之，真诚是相互的，要获得朋友的诚心就要主动献上自己的一份诚挚的关怀。

## 善解人意，真诚理解

人生得一知己是幸运的，许多事不必说他就能心领神会。知己深知你心中的每一根琴弦和音调，在你刚刚弹出第一个音符的时候，他已经知道了整个乐曲的内容。这就是历史上高山流水的美谈，这就是白居易“同是天涯沦落人，相逢何必曾相识”的感叹。

生活本来就充满矛盾，这是人与人之间产生误解和隔阂的根源，是通向友谊王国的“拦路虎”。与真心朋友交往就要给对方多一些理解，多站在别人的立场和角度来为他着想，这也就是所谓的“穿朋友的鞋子”。

古人说：“同师曰朋，同志曰友。”《世说新语》里记载，管宁和华歆同席读书，同师教导，其朋友之情有多深厚，不得而知，但割席绝交是一件极其让人痛心的事。古代圣贤讲究君子安贫乐道，耻言富贵，管宁割席的缘由正是华歆有崇尚富贵之嫌。人们历来赞赏管宁的品节高尚，但从社交之道来看，管宁就因为一点点“富贵之嫌”，就无丝毫规劝，轻而易举地“废”掉了在人生占重要地位的友谊，够朋友吗？

其实，管宁对朋友似乎太苛刻了，他们之间缺乏正直的理解和体谅。实际上，人各有

志，人各有异。朋友之间是一个个独立的个体。再者，世界也是绚丽多彩的，事物也是复杂多样的，因而人的思想和见解不可能统一在同一个水平线上。有人爱吃饭，有人爱吃菜；有人爱喝茶，有人爱喝咖啡；有人喜欢跳舞，有人喜欢武术。所以我们交友不一定得要求别人各个方面都完全符合自己，我们只要取其志同道合、情投意合这两点，就可以与他结为朋友，最后发展为知己。

多站在对方的立场上看问题。这是成功学大师卡耐基曾总结出的一条重要的交际经验。因为人们在交流中，分歧总占多数。卡耐基希望缩短与对方沟通的时间，消除差异，提高会谈的效率，为此，他苦恼了好久。直到有人给他讲了一个故事——犯人的权利，他才从中领悟到这条交际原理。

据说，某犯人被单独监禁。有一天，他忽然嗅到了一股万宝路香烟的香味。于是，他走过去，通过门上一个很小的缝隙口，看到门廊里有个卫兵深深地吸了一口烟，然后美滋滋地吐出来。这个囚犯很想要一支香烟，所以，他用手客气地敲了敲门。

卫兵慢慢地走过来，傲慢地喊：“想要什么？”

囚犯回答说：“对不起，请给我一支烟……就是你抽的那种：万宝路。”

卫兵错误地认为囚犯是没有权利的，所以，他用嘲弄的神态哼了一声，就转身走开了。这个囚犯却不以为然。他认为自己有选择权，他愿意冒险检验一下自己的判断，所以他又敲了敲门。这回，他的态度是威严的，和前一次明显不同。

那个卫兵吐出一口烟雾，恼怒地转过头，问道：“你又想要什么？”

囚犯回答道：“对不起，请你在30秒之内把你的烟给我一支。不然，我就用头撞这混凝土墙，直到弄得自己血肉模糊，失去知觉为止。如果监狱当局把我从地板上弄起来，让我醒过来，我就发誓说这是你干的。当然，他们绝不会相信我。但是，想一想你必须出席每一次听证会，你必须向每一个听证委员证明你自己是无辜的；想一想你必须填写一式三份的报告；想一想你将卷入的事件吧——所有这些都只是因为你拒绝给我一支劣质的万宝路！就一支烟，我保证不再给你添麻烦了。”

最后，卫兵从小窗里塞给他一支烟。为什么呢？因为这个卫兵马上明白了事情的得失利弊。

这个囚犯看穿了卫兵的弱点，因此达成了自己的目的——获得一支香烟。

卡耐基通过这个故事想到自己：如果自己能站在对方的立场上看问题，不就可以知道他们在想什么、想得到什么、不想失去什么了吗？仅仅是转变了一下观念，学会站在对方

的立场上看问题，卡耐基就立刻获得了一种快乐——发现一种真理的快乐。

怎样做到善解人意呢？你必须保持对对方“同感”的理解，其实这也是一种说话技巧。所谓“同感”就是对于对方所述，表示自己有类似的想法和经历。比如，吴倩以十分认真的语调告诉她的好朋友李蓉，她想自杀。李蓉不去问她为什么，也不板起脸孔说教一番，而是说：“是啊，我曾经也有过同样的想法，记得是那天发生的一件事，使我看到了人为什么要勇敢地活下去……”结果吴倩就轻松地谈起了她的烦恼与苦闷。李蓉边听边点头，表示理解和关注。后来吴倩不但勇敢地活了下去，并且做出了成绩。她和那位善解人意的李蓉的友谊越来越深了。

要想与人进行情感沟通，就要注意对方。当对方对某一事物表露出一种情感倾向时，你就要对他所说的这件事表达同样的感受，而且激烈些，于是你们就谈到一起了。

真诚理解是友谊的纽带，是成为知己朋友的情感基础，我们不必将其看得过于高深。理解就在你的身旁，理解就在每天琐碎的日常生活当中，而我们能做的，只是在人际交往中，设身处地地多为他人着想。

### 第三节 互惠互利：通向成功的共赢策略

#### 互惠互利，持续良好交往的保证

在第一次世界大战中，有一种德国特种兵的任务是深入敌后去抓俘虏回来审讯。

当时打的是堑壕战，大队人马要想穿过两军对垒前沿的无人区，是十分困难的。但是一个士兵悄悄爬过去，溜进敌人的战壕，相对来说就比较容易了。参战双方都有这方面的特种兵，经常派去抓一个敌军的士兵，带回来审讯。

有一个德军特种兵以前曾多次成功地完成这样的任务，这次他又出发了。他很熟练地穿过两军之间的地域，出乎意料地出现在敌军战壕中。

一个落单的士兵正在吃东西，毫无戒备，一下子就被缴了械。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地把一些面包递给对面突然而降的敌人。这也许是他一生中做得最正确的一件事了。

面前的德国兵忽然被这个举动打动了，并导致了他奇特的行为——他没有俘虏这个敌军士兵回去，而是自己回去了，虽然他知道回去后上司会大发雷霆。

这个德国兵为什么这么容易就被一块面包打动了呢？人的心理其实是很微妙的。人一般有一种心理，就是得到别人的好处或好意后，就想要回报对方。虽然德国兵从对手那里得到的只是一块面包，或者他根本没有要那个面包，但是他感受到了对方对他的一种善意，即使这善意中包含着一种恳求。但这毕竟是一种善意，当很自然地表达出来时，在一瞬间打动了。他在心里觉得，无论如何不能把一个对自己好的人当俘虏抓回去，甚至要了他的命。

其实这个德国兵不知不觉地受到了心理学上“互惠原理”的左右。这种得到对方的恩惠就一定要报答的心理，就是“互惠原理”，这是人类社会中根深蒂固的一个行为准则。

著名的考古学家理查德·李凯认为，人类之所以成其为人类，互惠原理功不可没。他说：“我们人类社会能发展成为今天的样子，是因为我们的祖先学会了在一个以名誉作担保的义务偿还网中，分享他们的食物和技能。”正是由于有了这样一张“网”，才会有劳动的分工，不同商品的交换。互相交换服务使人们得以发展自己在某一方面的技能，成为这方面的专家和能手，也使得许多互相依赖的个体得以结合成一个高效率的社会单元，从而推动了社会的进步。

互惠原理是人类社会永恒的法则，它是各种交易和交往得以存在的基础。我国古代讲究的礼尚往来，就是互惠原理的一种表现。人与人之间的互动，就如坐跷跷板一样，不能永远固定某一端高，而是要高低交替。一个永远不肯吃亏、不肯让步、不与别人互惠的人，即使真正赢了、讨到了不少好处，从长远来看，他也一定是输家，因为没有人愿和他玩下去了。

互惠原理是与人持续良好交往的保证、不可缺少的一门艺术。所以，如果一个人帮了我们一次忙，我们也应该帮他一次；如果一个人送了我们一件生日礼物，我们也应该记住他的生日，届时也给他买一件礼品；如果一对夫妇邀请我们参加了一个聚会，我们也一定要记得邀请他们到我们的一个聚会上来……

## 不让别人赢，可能你也会输掉自己

很多人对于输赢的看法都是绝对化的，非此即彼，赢便是代表其他所有人都得输。运动场上非赢即输的角逐、学习成绩的分布曲线不断向我们灌输“永争第一名”的思维方式，于是我们便通过这副非赢即输的眼镜看人生，只为了争一口气，一辈子拼个你死我活，却从来不曾想到通过合作的手段，能让彼此得到更大的利益。

人生处处布满险滩。人稍不留意，就会陷入危险之中。许多人由于盲目的自我意识或是自大，从而错误地估计自己，认为自己天下第一，不屑于与他人合作，做任何事都是我行我素。在家里，不跟自己的父母、妻子、儿女商量，在单位，不跟自己的同事、上司商量。这类人迟早有一天会懊悔地喊一声：“我怎么会弃绝与他人合作呢？”

一个人的能力毕竟是有限的，坚持以自己的力量达到目的固然是正确的，但是一味地、保守地坚持自己的意见，则不可避免地要失败。每个人都有自己的优势和特长，适当地互相联合起来也许会达到极致的效果。

和平、和谐的合作，可以激发生命中的潜能。在集体中的合作，可以增强你的自信心，提高你的处世能力，消除你的消极心态，使你能正确地面对人生。因为人是文明的人、有情感的人，一个人离开合作将一事无成。即使一个人跑到荒郊野外去隐居，远离各种人类文明，然而，他依然需要合作：依赖他本身以外的力量生存下去。“一个人越是成为文明的一部分，越是需要依赖合作性的努力。”

曾经有一个戏剧爱好者，他不顾亲朋的反对，毅然选择一处并不热闹的地区，兴建了一所超水准的剧院。

剧院开幕之后，非常受欢迎，并带动了周围的商机。附近的餐馆一家接一家地开设，

百货商店和咖啡厅也纷纷跟进。

没有几年，剧院所在的地区便成为了商业繁荣地带。

“看看我们的邻居，一小块地，盖栋楼出租就能得那么多的钱，而你用这么大的地，却只有一点剧院收入，岂不是吃大亏了吗？”那人的妻子对丈夫抱怨。“我们何不将剧院改建为商业大厦，也做餐饮百货，分租出去，单单租金就比剧场的收入多几倍！”

那人也十分羡慕别人的收益，便将自己的剧院结束，贷得巨款，改建商业大楼。

不料楼还没有竣工，邻近的餐饮百货店纷纷迁走，更可怕的是房价下跌，往日的繁华又不见了。而当他与邻居相遇时，人们不但不像以前那样对他热情奉承，反而露出敌视的眼光。面对现实的境况，那人终于醒悟：是他的剧院为附近带来繁荣，也是繁荣改变了他的价值观，更由于他的改变，又使当地失去了繁荣。

世界上的事物都是互相联系、互为因果的，我们谁也不可能孤立存在，更不可能孤立干成一件事。比如说，人们常因建设自己而造就别人，又因别人的造就而改变自己。在这种改变中，你如果不让别人赢，可能你也会输掉自己。

我们应当看到，“赢”的真正意义是实现目标，而不是两个对立的双方争个你死我活，分出曲直高低，所以若用合作代替竞争，便能在有效的时间或较短的时间里达成更多的目标，甚至有意想不到的收获。

成功的人大多数都有与人合作的精神，因为他们知道个人的力量是有限的，只有依靠大家的智慧和力量才可能办成大事。合作能使家庭幸福，领导魅力有赖于合作，合作可加速成功，合作可以帮人渡过生命险滩。

## 共同利益是消除隔阂的桥梁

一般而言，在求人办事的过程中，求人者处于不受欢迎的地位。那么，什么可以作为消除隔阂、沟通关系的桥梁呢？那就是共同利益。如果获悉对方的利益所在，采用明修栈道的方法，告之以利，使求人的过程变成寻求共同利益的过程，肯定会收到良好的效果。

张武是一家公司的人力总监。一天早上，一名年轻有为的员工走进他的办公室，对他说刚接到一家大公司的录用通知，这家公司承诺提供更好的待遇和福利。这位员工希望张武在他离职之前能够安排好接任的人选。

张武知道，那家公司是用高薪水来做钓饵，这一点自己的公司办不到，再说以目前这

位年轻人的职位和对公司的贡献，还不值得投这个“资”。不过考虑到这位年轻人今后对公司的作用，张武开诚布公地与他进行了交谈。

他首先答应可以将年轻员工的薪金略微提高。他指出：以年轻人目前在公司的职位，将来的升迁潜能很大。虽然目前本公司所提供的薪金与别的公司相比要低一些，但公司对它的每一位成员都不会亏待。如果年轻人能胜任当前的工作，那么根据公司的奖励制度，薪金就会逐年调高。

接着，他语气一转，说道，年轻人考虑要接受的那份工作实际上是死路一条。虽然那家公司比本公司愿意提供的薪水要多些，不过，如果他接受那家公司的工作，那么他将来在那家公司的职位，将很难有机会继续提升。这并非说明他能力不足，而是这一新的职位将来并没有升迁机会。他继续告诉年轻人，他想加入的那家公司是个家庭企业，其中的成员大多攀亲带故，一个外人很难打入权力核心。

张武这一番语重心长的话让年轻人似有所悟，他也知道张武并不是开空头支票，因为张武说的都在情在理，都是符合实际的。几天以后，这位年轻员工又回到了张武的办公室，告诉他自己已经放弃了新的工作，决定仍然留在公司里。

张武在同年轻员工的这次交谈中，能够说服年轻有为的员工留下来，基本上就是采用开诚布公的方法，分析年轻员工去与留中的利弊得失。既有“软”手段，承诺加薪，描绘美好前景；又有“硬”手段，指出跳槽的短期风险和长期风险。由于他态度中肯，且又语中要害，虽然没有满足年轻员工眼下的种种额外要求，但还是达到了挽留年轻员工继续为公司服务的目的。

所以，如果你需要一个支持者或者同盟的帮助，不要提醒他你在过去曾经给予过他什么帮助，也不要让他想起你的那些感人事迹。如果那样，他会想尽办法忽视你、躲避你。相反，在必要的时候，揭露一些你要求中的真相，你将会给他们带来什么好处，并且在所有的部分中刻意将这一点强调出来。当他从中看到了自己可能获得的一些利益时，他就会热情地回应你。

## 走利益共享之道

21世纪是一个全球一体化的共赢时代，合作已成为人类生存的重要手段。科学知识向纵深方向发展，社会分工越来越精细，人不可能再成为百科全书式的人物。每个人都要借助他人的智慧完成自己人生的超越，所以这个世界既充满了竞争与挑战，又充满了合作与快乐。



有些人认为只要有利可图就为“赢”，手段可以忽略不计。为了能“赢”，千方百计损害他人利益。但这种耗尽人力物力、顾此失彼的“赢”不叫“赢”，而叫“输”。共赢观念无疑改变了传统思维中那种你死我活的残酷的竞争意识。如今，有些人已深知要以良好的合作、共同获利作为互补共赢的生存主题。“胜者为王，败者为寇”成了一种格格不入的思想，因为战场上的败者，总会想方设法把战胜过他的人拉下马，让其成为更大的败者。与其如此，何不走利益共享之道呢？

著名学者史蒂芬·柯维曾说：“两个人之间，相互妥协是 $1+1=1$ ，各自为政是 $1+1=1/2$ ，集思广益是 $1+1=3$ 。”他说共赢精神可以产生个人以前无法产生的效益，甚至比个别效益的总和还要大。

我们常听到这样一句话：“世界上没有完美的个人，只有完美的团队。”

如果注重合作共赢，众志成城，就能以最小的代价，获取最大的成功！走在独木桥上，如果是一个人走，那么你走不了多远就会失去平衡跌下来，但是如果有一个同伴站在独木桥的另一边，两个人手搭着手，维持彼此的平衡，你们就可以一路走下去。

有一名商人在一团漆黑的路上小心翼翼地走着，心里懊悔自己出门时为什么不带上照明的工具。忽然前面出现了一点光亮，并渐渐地靠近。灯光照亮了附近的路，商人走起路来也顺畅了一些。待到他走近灯光时，才发现那个提着灯笼走路的人竟然是一位盲人。

商人十分奇怪地问那位盲人说：“你本人双目失明，灯笼对你一点用处也没有，你为什么要打灯笼呢？不怕浪费灯油吗？”

盲人听了他的问话后，慢条斯理地回答道：“我打灯笼并不是为给别人照路，而是因为黑暗中行走，别人往往看不见我，我便很容易被人撞倒。而我提着灯笼走路，灯光虽不能帮我看清前面的路，却能让别人看见我。这样，我就不会被别人撞倒了。”

这位盲人用灯火为他人照亮了本是漆黑的路，为他人带来了方便，同时也因此保护了自己。正如印度谚语所说：“帮助你的兄弟划船过河吧！瞧，你自己不也过河了？”

成功者都明白一个最简单的道理：共赢则两利，分裂则两败。这就像一棵树，无论它怎样伟岸、粗壮和挺拔，也成不了一片森林；一块石头，无论它怎样大，也成不了一面墙。任何人要有所作为，就必须把自己融入团队之中，大家齐心协力，这样才能赢得发展。

共赢思维是人与人或人与自然之间更好的、和谐的共处方式。当然，它不是逃避现实，也不是拒绝竞争，而是以理智的态度求得共同的利益。

中国有句老话：“一个巴掌拍不响。”本义是指靠匹夫之勇，很难成就大事。诚然，经营自己的事业，需要自力更生，也是为业之道。但是个体力量与群体力量相比总是很小的、有限的。如果在自力更生的基础上，有选择地借助外界的力量，形成合力，为我所用，那么竞争实力就会倍增，抵抗经营风险的能力就会倍增，从而达到你赢我也赢的共赢大道。

由此可见，共赢是一种卓有远见的和谐发展，既利人，又利己；既合作，又竞争；既相互比赛，又相互激励……达到的效果远远比单赢要大得多，远得多。

# 第三章 办事的分寸和尺度

## 第一节 求人办事善谋划

### 在求人的理由上做文章

求人办事也要名正言顺，要有个理由，有个说法，给个交代，或找个借口，作个解释。在求人的理由上做文章，实际上就是为自己的求人办事寻找个好借口。

人是理性的动物，不论什么事情，总希望能给别人一个说法。即使是个无赖之人，也不愿让人说自己无理取闹，他们总会有自己的“歪理”。皇帝杀臣子、除异己，也得给文武大臣有个解释，真是“欲加之罪，何患无辞”。在求人办事中，我们也总要为自己找个借口。借口随处都需要，只是编造技术有好有坏。

借口，其实就是“没理找理”，所以找借口时要绷起脸来，一副“理直气壮”的样子，方能得逞。

有一个很有趣的故事：有一个印度人因偷窃被当场捉到。不料，小偷一点儿也没有畏缩，反而理直气壮地说：“如果我拿了东西又逃走，那才算是偷，但我现在只是拿到东西而已，大不了把东西还给你罢了。”说完他就大摇大摆地走了。

对错且不论，但这小偷确实是寻找借口的高手，在我们看来，这个小偷本应该是理屈词穷，谁也不会想到他还有什么可以狡辩的了。但他却还能理直气壮，并说出一定的逻辑，这确实不简单。

当然，这里并不是鼓励大家采取拒绝承认错误的态度或学习颠倒黑白的行为。这里强调的是，有些人面对初次见面的人，就以理亏的口吻说话，这种无谓的谦卑，反而会使自己站不住脚，并无益处。找人办事，总是要找一定理由的，但具体应该怎样找理由就应该多下一番功夫了。

以广告人为例，他们可以说个个都是找借口的高手，当速溶咖啡在美国首度推出时，曾有这样一段故事。

公司方面本来预测这种咖啡的“简单”“方便”会大受家庭主妇的欢迎。没想到事与愿违，其销售量并未猛增。姑且不论味道问题，大概是因为“偷工减料”的印象太强的关系。因为在美国，到那时为止，咖啡一直都是必须在家里从磨豆子开始做起的饮料，只要注入

热水就能冲出一大杯咖啡来，怎么看都太过简单了。

所以，厂商便从“简单”“方便”的正面直接宣传，改为强调“可以有效利用节省下来的时间”的广告战略——“请把节省下来的时间，用在丈夫、孩子的身上。”

这种改变形象的做法，消除了身为使用者的主妇们所谓“对省事的东西趋之若鹜”的内疚。因为“我使用速成食品，一点儿也不是为了自己的享乐，而是因为可以把节省下来的时间用到家人身上之故”。此后，速溶咖啡销售量年年急速上升，自是不在话下。

人都是这样，办事情讲究名正言顺，你给他一个名，他是很乐于做些自我欺骗、掩耳盗铃的事的，尤其是事情对自己有利的时候。实际上，嗜酒者从不主动要求喝酒，却以“只有你想喝，我陪你喝”，或者“我奉陪到底”“舍命陪君子”这类借口来达到心愿，表面上既不积极也不反对。

这方面，我们中国人尤其擅长，即在办某件事时总要找理由作为依托，这样才算圆满。而且在这种理由的掩盖下，即使他知道是自己的责任，也会一味推卸。利用人们的这种心理，先替对方准备好借口，对方就不会再推辞。比如，送礼给人时，先要说：“您对我太照顾了，我不知如何感激，这是我一点小意思，请您接受。”由于有了借口，所以对方减少了内疚意识，定会欣然接受礼物。

总之，在求人办事时，先在理由上做足文章，为办事找个台阶。

## 培养主动的结交意识

“对方应该主动拜访我”“对方应该先开口和我说话”“对方应该……”每个人的脑海里很容易就闯入这样的念头。在人们的心里，这似乎已被视为理所当然的反应。

这些念头虽然已经变成自然的反应，但是，它们却不是待人接物、求人办事应有的正确态度。如果你一直固执于友情应该由对方主动给予的原则，你将交不到朋友，你的影响力也会受到局限。

不论在什么场合下，忽视别人都是不可原谅的过错。

事实上，主动和别人打招呼是大部分领导者共有的特征。如果你有机会参加大规模的会议，不妨仔细观察那些游走会场，到处向人打招呼，到处向陌生人自我介绍的人，他们都是举足轻重的人物。

那些会走到你面前说“我是×××，请多指教”的人，都是现在或未来的大人物。你仔细

思量、细心观察，将会发现他们之所以成功，就是因为他们愿意主动并且热心地结交朋友。

有些人这样解释这种行为：“我或许对他并不重要。但是，他对我却非常重要，所以我必须主动接近他。”

陌生人主动向你开口，至多你会认为他冒昧失礼，却不会因此感到愤怒。你主动和不认识的人说话，会得到许多好处。

你一开始便要主动向别人打招呼，因为你的招呼会使他感到舒服，你也因此可以放松心情。你的主动一定会有所回馈，就像在寒冷的早上，你必须先预热引擎才能发动车子是一样的。

有主动的结交意识，你才能认识更多的朋友，并因此得到更多的帮助。

现在，通过经营服装发展起来的法姬娜集团年营业额已逾亿元。谈到自己事业的成功，潘高钊总是说，全赖有朋友帮忙。结交朋友可以说是潘高钊的制胜法宝。

潘高钊出生于浙江温州的瑞安。家中孩子众多，他是老小。在他很小的时候，母亲就开始做生意，家境也随之富裕起来，他也被经商的环境熏染。潘高钊说，母亲从未教过他经商的秘诀，只告诉他要把握好人生的三样法宝：学文、练武、交朋友。这几样法宝可以说让他受益终身，尤其是交朋友这一点，潘高钊做得最是卖力。

后来哥哥做生意不慎，赔了大钱，家道中落，潘高钊受到很大震动。于是他做出违背母亲意愿的决定：下海，不再读书。1984年，17岁的潘高钊开始挖掘人生的“第一桶金”。他用扁担挑了一担松紧带，几经周折到义乌去卖。见到潘高钊小小年纪如此辛苦，义乌一位商家可怜他，当场就把松紧带全部买下。这可是潘高钊平生赚到的第一笔钱，尽管只有几十块。

1986年，潘高钊去了一趟兰州，揽些废旧物资的生意来做。怀揣母亲塞给的200元钱，他上了火车。那年头，在火车上坐软卧的只有两种人：一种是高干，另一种是个体户。于是潘高钊总是有意无意地往软卧车厢跑，希望因此结交一些可以进行业务往来的朋友，这还真的非常有用。他的一位很好的朋友就是和他在软卧车厢下象棋认识的。

潘高钊以真诚的态度结交了一些对自己帮助非常大的朋友。虽然有朋友协助，潘高钊未必每事必成，但却为他日后的成功埋下了伏笔。正因为如此，朋友被潘高钊称为无形资产。

可见，主动结交朋友会给自己的事业带来很大的帮助，但是在结交之前就要有一种主

动结交的意识。

另外，值得注意的是，在主动结交别人时，主动向别人进行自我介绍是非常有用的，可是一般人都不会主动向别人作自我介绍，他们大都等待别人来打开僵局。这对于结交别人是十分不利的。

所以，你应该积极学习大人物主动向人作自我介绍的勇气。只要你认为没有什么事可以令你胆怯，你就不会畏惧。何况你只是要去认识他，并且让他也认识你罢了！

在财经界、文艺界、政界和学术界，那些执牛耳的大人物，都是极富人情味的人，他们都是容易打动人心的专家。

## 善于运用认同术

对待朋友，应该尽量抓准每一个机会增进交往，和朋友达成共识。例如，及时地给对方雪中送炭式的帮助，会拉近你和朋友的距离，使朋友对你更加忠诚。人生难免遇到困境，在朋友遇到困境时及时给予各方面的援助，是增进友谊的有效手段。只有友谊增进了，以后求人办事才会更加顺利。

学会与朋友有福同享、有难同当。当朋友获得成功时，及时地、由衷地祝福朋友，分享朋友的喜悦，会使朋友更加快乐，并会感激你对他的祝贺。当朋友有困难时，应帮助他渡过难关，真正地体现有福同享、有难同当的精神。

如果朋友对你的某些行为流露出一丝不满甚至批评时，应该弄清友人不满意是什么原因造成的。有时可能是朋友误会了你的意思，而有时或许是由于你的粗心没能照顾到对方的情绪，使对方产生不满，但无论何种原因，你都应该谅解朋友，坦诚地向对方解释自己的行为，甚至赔礼道歉，求得对方的原谅。

与朋友交往时应多强调精神因素，淡化物质上的交往。交朋友时以对方的道德品质、脾气和性格是否与自己相投作为择友标准，不要以贫富贵贱作为择友标准。与朋友交谈或来往时应强调精神上的交流，例如，聊一聊最近的生活感触，互相给予鼓励和支持等，不要一味地谈钱、谈物质，这样会给对方很坏的印象。当对方遇到物质方面的困难时，应慷慨给予对方物质帮助，不要吝啬，这样会使朋友觉得你是一个真正的朋友。人们所交的朋友一般是年龄相仿的人，但如果与跟自己年龄相差很大的人交朋友，也会有意想不到的效果。老年人遇事经验丰富，年轻人遇事热情有冲劲，两者的交往可以取长补短，所以社会上也不乏“忘年之交”。

人与人交往的最好结果是心与心的相通、志与志的相合、心理与心理的相容和分寸适

度的距离感。无论哪方面，都应该力求达到一种“求同存异”的效果。

在现实生活中，由于每个人所处的环境不同，因此在经历、教育程度、道德修养和性格等方面也各不相同，这些方面的差距不应成为友谊的障碍。友谊的长久维持应该是正确对待这类差距的结果。应该承认自己和朋友在对待事物方面的差距，承认这种差距，适应这种差距，双方可以有争论、有辩解，从争论中寻找两人的契合点，求同存异。在涉及精神信仰的因素中应尊重对方，在涉及认识水平的问题上应通过暗示、影响等方面使对方认识到你们之间的差距。总之，有时保持这种差距，比强迫对方或自己改变以缩短差距要可行得多。

当然，朋友之间在兴趣爱好上有距离是司空见惯的事，如何才能使朋友之间的爱好协调起来呢？一般来说，朋友之间的兴趣爱好是相近的，但有时又是截然不同的。在这种情况下，应该尊重彼此的兴趣爱好，互相取长补短，如此不仅可以拓宽自己的知识面，还能使友谊更上一层楼。在交朋友时，应注意多结交一些与自己兴趣爱好相去甚远的朋友，这样可以使自己见闻更广阔，思想更活跃。

我们常说：“距离产生美感。”朋友之情再深，也没必要天天黏在一起，因为相距越近，越容易挑剔对方的缺点和不足，忽视对方的优点和长处，长期下去，会导致矛盾的产生甚至断交。如果朋友之间保持一定的距离，可以使朋友彼此忽视缺点，而发现的是对方的优点和长处，并对对方有所牵挂，这样友谊就易于维持下去。

总之，不管怎么样，对朋友要善于运用认同术，着力达到“求同存异”的境界是最主要的。这样才能维持长久的友谊，经营完善自己的关系网络。

## 第二节 求人办事要掌握好进退

### 求人办事要抓住时机

求人办事，把握住时机是非常重要的。当我们摸清了对方心理之后，并等到一个合适的时机时，应该学会当机立断，避免犹豫不决，贻误良机，这样就可以迅速达到自己的目的。

就拿李莲英的故事做一个例子。我们都知道，慈禧喜欢别人称她“老佛爷”，自然也喜欢故意摆出不杀生、行善积德的样子给人看。特别是在她60大寿之际，她更要做出一番“功德”来，好让天下人都知她慈禧有好生之德。李莲英为了能够在众臣面前求得慈禧对自己的宠爱以保住自己的地位，于是，他绞尽脑汁地想出并做出一些绝招来奉承慈禧。

60大寿这一天，慈禧按预先安排好的计划，在颐和园的佛香阁下放鸟。一笼笼的鸟摆在那里，慈禧亲自抽开鸟笼门，鸟儿自由飞出，腾空而去。等李莲英让小太监搬出最后一批鸟笼，慈禧抽开笼门后，鸟儿就纷纷飞出，但这些鸟儿在空中只盘旋了一阵，又叽叽喳喳地飞进笼中来了。慈禧又惊奇又纳闷，还有几分高兴，便问李莲英：“小李子，这些鸟怎么不飞走哇？”李莲英很是得意，知道自己做的准备已经让主子高兴了。于是，跪下叩头道：“奴才回老佛爷的话，这是老佛爷德威天地，泽及禽兽，鸟儿才不愿飞走。这是祥瑞之兆，老佛爷一定万寿无疆！”

一般说来，李莲英这个马屁可谓拍得极有水平，但这次却拍马屁拍到马腿上了，慈禧太后虽觉拍得舒服，但又怕别人笑话她昏昧，于是脸上露出了阴森的杀气，随即怒斥李莲英道：“好大胆的奴才，竟敢拿驯熟了的鸟儿来骗我！”

李莲英并不慌张，他不慌不忙地躬腰禀道：“奴才怎敢欺骗老佛爷，这实在是老佛爷德威天地所致。如果我欺骗了老佛爷，就请老佛爷按欺君之罪办我。不过在老佛爷降罪之前，请先答应我一个请求。”

在场的人一听，李莲英竟敢讨价还价，吓得脸都白了，哪个还敢吱声。大家知道，慈禧虽号为老佛爷，实际是一个杀人不眨眼的刽子手，许多因服侍不周或出言犯忌的人都被她处死，哪个敢像李莲英这样大胆。慈禧听了这番话，立刻铁青了脸，说：“你这奴才还有什么请求？”

李莲英说：“天下只有驯熟的鸟儿，没听说有驯熟的鱼儿。如果老佛爷不信自己德威天地，泽及禽兽，就请把湖畔的百桶鲤鱼放入湖中，以测天心佛意，我想，鱼儿也必定不



肯游走。如果我错了，请老佛爷一并治罪。”

慈禧也有些疑惑了，她随即走到湖边，下令把鲤鱼倒入昆明湖。稀奇的事情真就出现了，那些鲤鱼游了一圈之后，竟又纷纷游回岸边，排成一溜儿，远远望去，仿佛朝拜一般。这下子，不仅众人惊呆了，连慈禧也有些迷惑。她知道这肯定是李莲英糊弄自己，但至于用了什么法子，她一时也猜不透。

李莲英见火候已到，哪能错过时机，便跪在慈禧面前说：“老佛爷真是德威天地，如此看来，天心佛意都是一样的，由不得老佛爷谦辞了。这鸟儿不飞去，鱼儿不游走，那是有目共睹的，哪是奴才敢蒙骗老佛爷，今天这赏，奴才是讨定了。”

李莲英说完，立刻叩拜起来，随行的太监、宫女、大臣，哪能不来凑趣，一齐跪倒，个个都向他们的“大总管”投来了奉承的眼光。事情到了这份上，慈禧太后哪里还能发怒，她满心欢喜，还把脖子上挂的念珠赏给了李莲英。

且不论李莲英的为人如何，从这个故事我们可以看出，李莲英抓住时机讨巧的工夫实在高明至极。现实生活中，我们也应该抓住时机尽快办成自己要办的事。

一个人办事的成功，除了依赖一定的条件之外，机会的作用是不可忽视的。就连韩愈也在他的《与鄂州柳中丞书》中写道：“动皆中于机会，以取胜于当世。”

比如你要升官晋职。由于本单位、本部门的领导者因为某种原因，或者是工作突出被提拔了，或者到了法定年龄离休、退休了，或者因工作犯了错误而被解职了，总之，原来的职位出现了空缺，这个空缺就为你创造了一个升迁的机会。如果这个机会来临之时，你却不知道想办法抓住机会，甚至是在工作中犯了错误，那官运就会与你失之交臂。

也许有人对此不以为然，他们总认为自己的提升是因为自己拥有某些才能。这种说法带有很大的片面性。因为谁都知道，一个人被提升时，首先要有职位。没有空出的位置，任你才高八斗，学富五车，也不会被提拔到一个“悬空”的位置上。当然，我们不否认才能在提拔中的作用。

在20世纪80年代初期，上级配备一个地区的领导班子，为了体现年轻化的原则和要求，规定这一类班子的平均年龄均不得超过45岁。由于几个领导年龄较大，在选择最后一个人选时，他的年龄就必须在35岁以下。于是，有关部门不得不放弃35岁以上的优秀干部的人选，而把眼光集中到35岁以下的年轻人身上来。通过挑选，总算把一个年轻的副乡长选了上来。这个人刚当了一年副乡长，虽然素质不错，但主要还是赶上了一个好时机，他做梦也没想到会这么快走上地区的领导岗位。

时机对于办事效果就是这样，时机不出现，有时任你费尽九牛二虎之力，也办不好，

办不成功；一旦时机出现了，你不想办，却反而歪打正着，然而，这属于一种非普遍的机会。

就正常而言，大多数办事机遇，都是办事主体努力创造的结果，如下级主动承担某项重要工作而获得了广为人知的成绩和显露出惊人的才华，从而引起领导的重视、赏识而晋升成功。

所以，要想办事成功，关键的还是要靠自己主观努力来把握住时机。

把握住时机，最重要的是要认清时机。所谓时机，就是指双方能谈得开、说得拢的时候，对方愿意接受的时候。一个人在车祸丧子的悲痛中还没解脱出来，你却上门托他给你的儿子保媒说媳妇，无疑你会碰壁的；领导正为应付上级检查而忙得焦头烂额的时候，你却找他去谈待遇的不公，那你肯定要吃“闭门羹”甚至遭到训斥。掌握好说话的时机，才能提高办事的成功率。下面的这两种时机可以说是求对方的最佳时机。在办事过程中，你一定要注意把它牢牢抓住，那将会取得事半功倍的效果。

### 1.在对方情绪高涨时

人的情绪有高潮期，也有低潮期。当人的情绪处于低潮时，人的思维就显现出封闭状态，心理具有逆反性。这时，即使是最要好的朋友赞颂他，他也可能不予理睬，更何况是求他办事。而当人的情绪高涨时，其思维和心理状态与处于低潮期正好相反，此时，他比以往任何时候都心情愉快，表面和颜悦色，内心宽宏大量，能接受别人对他的求助，能原谅一般人的过错，也不过于计较对方的言辞；同时，待人也比较温和、谦虚，能听进一些对方的意见。因此，在对方情绪高涨时，正是我们与其谈话的好机会，切莫坐失良机。

### 2.在为对方帮忙之后

中国人历来讲究“礼尚往来”“滴水之恩当以涌泉相报”。在你为他帮了一个忙后，他就欠下了对你的一份人情，这样，在你有事求他帮忙的时候，他必然要知恩图报。在不损伤对方利益的前提下，他能做到的事情，一般情况下会竭尽全力去帮助你。“将欲取之，必先予之”，托人办事的时机，我们是可以进行预先创造的。

## 处于弱势时，就先退几步

找人办事，一定要在忍耐中懂得进退之法，处于弱势时，就先退几步。进退之法，是许多成大事者都心知肚明的行动要略。

李鸿章在权力的争斗中，就很好地做到了这一点，他绝不冒险，所以才有步步高升的

机会。

当时大太监李莲英深受慈禧太后的宠爱，权倾朝野，人人望而生畏，人称“九千岁”。此人狐假虎威，老谋深算，心狠手辣。李鸿章以军功而升高官后，最初看不起太监，无意中就得罪了李莲英，因此，李莲英就想给他点颜色瞧瞧。

不久后，慈禧太后有意静居，想把清漪园修缮一番，以便颐养天年，但却苦于筹款无术，时常焦躁。李莲英趁机说：“李爵爷是朝廷重臣，若能体仰上意，玉成此事，以慰太后，以宽圣心，当立下不世之功。”

李鸿章听到有这样贴近慈禧太后的好机会，岂肯轻易放过？当即满口应承，并马上献计献策，同李莲英商量。李莲英听了大喜，笑容可掬地着实奉承了李鸿章一番。接着李莲英又谦恭有礼地希望李鸿章入园内踏勘一回，看看哪里该拆该建，做到心中有数。

可是到了约定的日子，李莲英却借口有事不能奉陪，只派了个伶俐的太监领着李鸿章转悠了一整天。事后不久，李莲英又故意捡了个光绪皇帝肝火最旺的时候，诬陷李鸿章在清漪园里游玩山水。光绪最忌讳的就是别人不尊重他的皇权帝位。听说权倾当朝的李鸿章竟敢大摇大摆地在他御苑禁地游逛，顿时大怒，认为这是“大不敬”，是对皇权、皇位的公然藐视和冒犯！光绪一怒之下，不问青红皂白，立即下诏“申饬”，将李鸿章“交部议处”。

所谓“申饬”，就是由皇帝、太后或皇后派一名亲信太监，捧着圣旨去，指着某人的鼻子，当众数落臭骂一顿。而被骂的人，既不能申辩，也不能回骂，还要伏在地上谢恩。这“申饬”虽不伤皮肉，却是极使人难堪的侮辱性惩罚。

李鸿章被御批“申饬”后，他自然懂得其中奥妙，于是便立即派人送了银子，免去了当众受辱之苦。李鸿章自然很快悟出了吃亏的原委，从此以后便对这位“九千岁”刮目相看，敬礼如仪。这就是李鸿章的退让之法：不去冒险与人争斗，而以守住自己为重。

善于退让，也能赢得成功，因为这样做一则保住了自己，二则保留了机会。

人与人之间总有强势与弱势之分，因此我们就更需要精通“撤步术”。让步并不是懦弱的表现，它是为了获得更大的进步。就像跳远一样，为了跳出好成绩，后退几步是必然的。求人办事一定要注意，该进时则进，该退时就要毫不犹豫地后退几步，由此你会取得更大的成功。

## 形势不妙，先走为上

在办事的过程中，难免会遇到一些棘手的，甚至解决不了的难事。这种时候最好不要

死挺硬扛，而是要采取“先走为上”之策略。

所谓“先走为上”，是指办事者在自己的力量远不如对手的力量时，不要和对手硬拼，以卵击石，自取失败，应该采取“走”的策略，避开是非，争取另开新路。

1990年，安德斯·通斯特罗姆被瑞典乒乓球队聘为主教练。由于通斯特罗姆平时对运动员指导有方，再加上其战略战术比较高明，所以瑞典乒乓球队连年凯歌高奏。在1991年世乒赛上，他率领的瑞典男队赢得了所有项目的冠军。在1992年夏季奥运会上，他们又夺得男子单打金牌，这块金牌也是瑞典在这届奥运会上获得的唯一一枚金牌。

然而，正当瑞典国民向通斯特罗姆投以更热切期望的时候，他却突然宣布将于1993年5月世乒赛结束后辞职。通斯特罗姆的业绩如此辉煌，瑞典乒乓球联合会已向他表示：“非常希望”延长其雇佣合同，那么他为什么要在春风得意时突然提出辞职呢？许多人对此感到迷惑。

后来人们才知道，正是通斯特罗姆连年的成功促使他作出了辞职的决定。他透露说，自他担任主教练以来，瑞典乒乓球队取得一次又一次的胜利，但是“现在我已感到很难激发我自己和运动员去争取新的引人注目的胜利。瑞典乒乓球队需要更新，需要一个新人来领导”。

在这里，主教练通斯特罗姆用的正是“先走为上”的计策。在体育赛场上，没有永远不败的常胜将军。通斯特罗姆在感到很难再去“争取新的引人注目的胜利”之际，果断地退下来，无疑是明智之举。这样既可以保持住自己的声望，又可以使瑞典队得以更新。

在我国古代，晋国公子重耳的故事也是个很好的例子。

晋国公子重耳由于国王昏庸，献公听信骊姬的谗言，逼迫太子自杀，因而出走流亡在外，这样他既避免了骊姬的迫害，又能留得余生待国有转机时回朝主持朝政。他在流亡期间，也渐渐变得成熟干练，而且他也充分利用“走”来寻找他的同盟者。这样他就在“走”的同时来促使晋国内外发生有利的变化，最后，他终于在秦国大军的护送下归晋。

这是留与走的一个鲜明对比：留则无生路，走后得王位。这虽是一个治国之君的经历，但这个道理在我们平时办事的过程中也是大有作用的。切记：走是为了等待时机，创造条件，不是为了躲避困难，寻求安逸。

## 分清事情的分量再办事

事情有大有小，有轻有重，是放弃西瓜捡芝麻，还是丢掉芝麻捡西瓜，这既可能涉及

自身的利益，又可能涉及他人及整体大局的利益。所以，在这取舍两难的选择之间，就应该掂量一下事情的分量，尽量采用舍小取大、弃轻取重的处理原则。这样虽然丢掉了小利，但所换取的可能就是大利或大义。

蔺相如是战国后期赵国人，他本是赵国宦官令缪贤的门客，通过完璧归赵、渑池之会后，一跃成为赵国的上卿。

廉颇是赵国上卿，多有战功，威震诸侯。蔺相如却后来居上，使廉颇很恼火，他想：我乃赵国之大将，身经百战，出生入死，有攻城野战之大功，你蔺相如不过运用三寸不烂之舌，竟位居我上，实在令人接受不了。他气愤地说：“我见相如，必辱之。”从此以后，每逢上朝时，蔺相如为了避免与廉颇争先后，总是称病不往。

有一次蔺相如和门客一起出门，老远望见廉颇迎面而来，连忙让手下人回转轿子躲避开。门客见状，对蔺相如说：“我们跟随先生，就是敬仰先生的高风亮节。现在，您与廉颇将军地位相同，而您见了他就像老鼠见猫一样，就是一般人这样做也太丢身份了，何况一个身为将相的人呢！连我们跟着先生也觉得丢人。”蔺相如问：“你们嫌我胆小，你们说廉将军和秦王相比，哪个厉害？”门客答道：“秦王厉害。”蔺相如说：“既是秦王厉害，我都敢在朝廷上呵斥他，侮辱他的大臣们，我连秦王都不怕，却单单怕廉将军吗？”蔺相如接着说：“我想强秦不敢发兵攻打赵国，是因为我和廉将军在位。如果我们二人争闹起来，势必不能并存。我之所以这样做，是把国家利益放在前头，把个人的事放在后头啊！”门客恍然大悟。廉颇闻之，深感内疚，于是负荆请罪，与蔺相如结为“刎颈之交”，演出一幕千古流芳的“将相和”。

蔺相如之所以能千古流芳，就在于他能忍小辱而顾全国家大义，对事情的分量把握得好。赵国之所以不被他国欺负，就是因为有将相文武二人的威势。可见，把握好事情的分量，不仅利于个人关系，对集体、对国家也是幸莫大焉。所以，每个人在办事情之前，都要先把握好事情的分量然后再去办，这样方能事半功倍啊。

事有大小，事有种类，事有难易，有的事关系到自己的切身利益，有的事则可办可不办。我们不但要知道哪些事应该怎样办，而且要知道哪些事该办，哪些事不该办。

如果你觉得事情能够办成，就应该毫不犹豫地去办。如果你觉得要办的事情把握不大，就要给自己留下回旋的余地。

如果你觉得要办的事情没有能力办到，就不要勉强去办。

有些事情无论是工作上的还是家庭中的，能办的要及早办，不能办的也要想办法找关系求人去办，我们在实际生活中遇到更多的是别人求办的事，对于这类事我们应该有一个

因事制宜的态度。

## 办事要掌握好火候

办任何事情都应有轻重缓急之分，有的事发生后，必须马上处理，延误了时间就可能与预期目标相背离，或是财产损失加大，或是身家性命有危。但是有些人际关系的处理，发生之时，立即解决，可能会火上浇油，使事态发展愈加严重，而冷却几日，使当事人恢复理智以后再处理，就可能会大事化小，小事化了。所以，在办事过程中，处理事情，要掌握好火候，这对事情的成败至关重要。

像我们都熟知的“将相和”的历史故事，如果蔺相如在廉颇正气势汹汹之时，去找他解释，与他理论，即使和颜悦色、平心静气，廉颇也可能一句也听不进去。这样不但不利于解决矛盾，反而极有可能引起新的冲突，使事态严重，对彼此双方更为不利。

为掌握解决冲突的“火候”，有人找到了一种“10%法”，即事情发生后，再等10%的时间，这10%的时间，你的朋友或对方，会因说出的话、办过的事向你道歉；这10%的时间，也使你的头脑更清醒，而不至于在盛怒之下失去控制。

受到别人的伤害，我们很可能暴跳如雷、怒发冲冠，与其如此，不如暂且迫使自己先冷静下来，然后再去想应当怎样对待，要知道，大多数人不是有意要伤害我们的。

事实上，我们永远也无法避免受伤害，它是我们生活的一部分。既然如此，何必忧之恨之？除此之外，要想别人不伤害你，还要时刻想到不要伤害别人，只有这样，才能活得轻松，活得愉快；也只有这样，你才能找到为你办事的人。

需要我们立马做的事就是最重要、最紧急的事，来不得任何拖延。做完了一件事后又可依此方法对下面的事进行分类。那么我们依据什么来分清轻重缓急，设定优先顺序呢？

善于办事的高手都是以分清主次的办法来统筹时间，把时间用在最有“生产力”的地方。

面对每天大大小小、纷繁复杂的事情，如何分清主次，把时间用在最有生产力的地方呢？下面是3个判断标准。

### 1.我必须做什么

这有两层意思：是否必须做，是否必须由我做；非做不可，但并非一定要亲自做的事情，可以委派别人去做。

## 2.什么能给我最高回报

应该用80%的时间做能带来最高回报的事情，而用20%的时间做其他事情。所谓“最高回报”的事情，即是符合“目标要求”或自己会比别人干得更高效的事情。

前些年，日本大多数企业家还把下班后加班加点的人视为最好的员工，如今却不一定了。他们认为一个员工靠加班加点来完成工作，说明他很可能不具备在规定时间内完成任务的能力，工作效率低下。社会只承认有效劳动。

因此，勤奋=效率=成绩/时间

现在勤奋已经不是时间长的代名词，勤奋是最少的时间内完成最多的目标。

## 3.什么能给自己最大的满足感

最高回报的事情，并非都能给自己最大的满足感，均衡才能和谐满足。因此，无论你的地位如何，总需要分配时间于令人满足和快乐的事情，唯有如此，工作才是有乐趣的，并易保持工作的热情。

通过以上“三层过滤”，事情的轻重缓急就很清楚了，然后，以重要性优先排序（注意，人们总有不按重要性顺序办事的倾向），并坚持按这个原则去做，你将会发现，再没有其他办法比按重要性办事更能有效利用时间了。

练习分清事情的轻重缓急，逐步学习安排整块与零散时间，不要避重就轻。事情肯定会有轻重缓急，先集中时间把最重要的先完成，不重要的拖拉了自己也不后怕。利用好零散的时间做事，可以在不知不觉中完成烦琐的杂务。关键是不要怕办难办的事。

总之，只有在办事时把握住处理的火候，才能在短时间内把事情办得又快又好。

### 第三节 办事必知的忌讳

#### 死要面子活受罪

求人办事，不能死要面子，须知“死要面子活受罪”，如果总是以为自己是多么清高，这样事情能办成吗？

我们对于面子应该是这样理解的：一个人不可能不要面子，但又不能够死要面子。死要面子的人，往往会真正丢了面子。

小说《红楼梦》和话剧《北京人》，都真实地表现了本已败落，但仍不肯抛弃面子的诸多世家子弟的形象。在他们看来，如果这些面子一旦全都不存在，活着也就没有什么意思了！可见，很多人把面子看得比生命还重要，这就是他们的人生哲学。

面子当然应该要，一个一点面子也不要的人，恐怕自尊心也不复存在。关键的问题是要搞清怎样做才算不丢面子？什么面子可以丢，什么样的面子应当保？当然，人们也都非常明白，出于虚荣的面子应当丢，有关人格的面子需要保，不保何以处世？而保的办法则是实事求是。事实俱在，曲直分明，面子不保亦在；哗众取宠，装腔作势，面子虽保犹失。

有这样一个例子，说的是齐国有一个很穷的人，娶了一个老婆，还有一位小妾。这个人祖上也曾发达过，可现在不行了，然而他的面子可低不下来，就是在自己的老婆、小妾面前也忘不了打肿脸充胖子。他经常会对妻、妾说，经常有贵客请他赴宴，而且每次回来都装成酒足饭饱的模样。后来，老婆觉得自己家清贫，但丈夫却经常能赴贵人的宴会，很是奇怪，于是就跟在丈夫背后想一探究竟。终于她发现了丈夫的秘密，原来这个人每天都来到东门外的一个墓地里，跑到上坟人那里去乞讨剩余的祭品。原来他就是这样“参加宴会”的！而每天他都跑来得意扬扬地在他的妻、妾面前摆出一副不可一世的样子，丝毫不觉惭愧。因为在他看来，这样才算有面子，也就不管什么死要面子活受罪了。

其实面子的危害岂止是活受罪，还是伤害自我的导火索。

在中国古代，人们把勇敢看成有面子，所以，传说有两位勇士，为了表示勇敢，居然互割对方的肉下酒，最后双双送了性命。

以上讲的都是古代的例子。在商品经济的社会中，要面子的现象同样存在，而且有过之而无不及。社会在不断分化，贫富差距在不断加大，许多人在社会剧变中失去了自我价值的判断能力，他们的心理遭到了极大的扭曲，因此只有借助于虚荣来满足自己的面子和



虚荣心。有些人即使债台高筑，也要挥金如土，与他人比吃、比穿、比用、比收入。当官的比轿车、比住房、比待遇、比职级；在操办红白喜事时，讲排场、摆阔气；在住房装修中，比豪华气派；在生活消费中，大手大脚，寅吃卯粮，借贷消费。其目的都是要让他人将目光聚集在自己身上，以满足自己的“面子”。

要知道，死要面子会使人变得乖戾而孤独。有一位从事高新技术研究的人，技术与学识上也许并不太差，但由于自尊心过强，所以，尽管年逾不惑，却仍然和同事们难以和睦相处。原因是，不管是在学术问题的讨论上还是在工作方案的安排上，甚至就连日常琐事看法和处理上，只要别人的意见与自己不合，他就觉得面子受了损害，一点也不能容忍，立时就会发作起来，非要别人按自己的想法去办不可。否则，就会不依不饶，甚至恶语相加。因为他觉得自己永远高人一筹，意见必然正确无误，别人只有跟着走的份儿，否则就是以邪压正，同时，这也是不给自己面子。正因为他的这种毛病，所以，凡与他相处稍久的人，无不敬而远之，避之犹恐不及。试想，如果这样的一个人去找别人办事，那成功的概率会有多少呢？

总之，死要面子的行为是应该被摒弃的，否则对求人办事是非常不利的，甚至会严重危及你的人际关系。

## 过于吝啬

过于吝啬是求人办事的一大忌讳，它会使原本容易办成的事情功亏一篑。有这样一个例子就很好地说明了这点。

春秋时期的范蠡既是一位有才华的谋士，又是一名家财万贯的大商人。他曾辅佐越王勾践打败吴国，随后功成身退，移居别地经商，以他的聪明才智，很快富甲一方。因此，他还被后世奉为中国商人的始祖。

但是后来，他的二儿子因杀人获罪而被囚禁在楚国，范蠡计划用金钱保全儿子的性命。他有一位朋友叫庄生，庄生与楚王的关系很好，楚国上下都非常敬重他，于是范蠡决定通过庄生来解救自己的儿子。虽为朋友，范蠡还是让长子带上足够的钱财和一封书信去见庄生，并嘱咐长子把信和钱交给庄生，一切听从庄生安排。

范蠡的长子到达了楚国，发现庄生家徒四壁，院内杂草丛生，一点也不像个达官显贵的样子。虽然他按父亲的嘱托把信和钱交给了庄生，但心中并不认为庄生可以救出弟弟。

庄生收下钱和信，告诉范蠡的长子：“你赶快离开吧，剩下的事情交给我来办，即使你弟弟出来了，也不要问其中的原委。”

但范蠡的长子由于心存疑虑，并未听从庄生的话而马上离开，而是接着又去贿赂其他权贵。

庄生因为得了范蠡的好处，于是就说服楚王大赦天下，楚王听从了庄生的建议。

范蠡的长子听说楚王大赦天下，觉得弟弟一定会被放出来。既然如此，那么自己送给庄生那么多的钱财不就等于白送了吗？于是他又去找庄生把送去的钱要了回来。他为此十分得意，以为既省了钱又办了事，剩下的事情就是回去向父亲请功领赏了。

可是他万万没有想到，事情会变得越来越糟。庄生没有了好处，心里自然很不舒服，感觉自己被范蠡的长子耍了。于是又去见楚王说：“听说范蠡的儿子在我国犯罪被囚，现在人们议论说大赦是因为范蠡拿钱财贿赂众位大臣的缘故，这于您的名声不利啊！”

楚王听到这些话，十分气愤。于是就先杀了范蠡的儿子再实行大赦。结果，范蠡的长子因不愿给人好处，而只好带着弟弟的尸骨回家了。

这个故事很好地告诉我们，求人办事，过于吝啬是没有好结局的。范蠡的长子因为吝啬，结果不但事情没有办成，而且还害死了自己的弟弟。

求人办事不给人好处，事情就无法办成。基于这一点，可以在办事之前给予对方一定的好处，或者在办事前让对方知道事情办成后的好处。有这样一个例子：

西斯是一个大农场的主人，他在自己的农场里种植了大片的棉花，棉花成熟的时候，他雇了许多工人来采摘。

有一天，西斯去农场巡视采摘情况，却看到一些工人正在偷懒，地上也到处扔着雪白的棉花。西斯急了，他把工头找来，让他解雇偷懒的工人，并要求不要乱丢弃棉花，工头答应了。

过了几天，西斯又去农场巡视，发现情况依然存在，他十分纳闷，不明白那些工人们为什么不听从命令。同时，他也为此十分着急。因为严重浪费只是一个方面，如果不抓紧时间采摘棉花，雨季一来，棉花将会被雨水毁掉。

西斯向自己的一位老朋友请教，朋友告诉西斯：“因为农场里的棉花是你一个人的棉花，工人们工作的好坏，与他们自己没有直接的关系。”西斯一下子明白了过来，他这才认识到，因为即使那些工人们采摘得十分认真，他们自己也得不到什么好处，所以有偷懒和乱丢棉花的现象，要想让工人们把事情办好，就必须给那些工人们一些甜头和好处。于是，他立即召集工头和所有的工人们开会，他在会上宣布：“在雨季之前把棉花采摘完毕，工人们除了工资以外还可以得到采摘棉花收益的20%；如果能杜绝乱扔棉花的现象，

工人们还可以得到额外的奖励。”

此后，西斯再去农场巡视时，再也没有发现偷懒的工人，地上也没有胡乱丢弃的雪白的棉花了。

俗话说：“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。”求人办事也是一样的道理。“有钱能使鬼推磨”，古往今来皆是同理。每个人都是一个相对独立的利益实体，即便是朋友之间或者家庭成员之间也会有着各自不同的利益。当然，能够找到双方的共同利益，求人办事自然会有好结果。但是，一般情况下求人办事，势必会使对方的利益或多或少地遭受一定的损失。在这种情况下，你如果想求人办事，不给予对方一定的好处，或让其从中得到一定的利益，那么他就很难帮你把事情办好。所以，你要记住：想办成事，就不要把钱袋扣得太紧。

## 急于求成

有些人在求人办事时，心急火燎，巴不得对方马上着手就办。如果对方一两天没什么动静，便有些沉不住气了，一催再催，搞得对方很不耐烦。这不是求人的正确态度。也许，对方有自己的难处，不得不慢慢作打算；也许，他真的无能为力。不过，无论对方处于什么境况，我们必须要有不急不躁的耐心。请记住：一旦求了人家，就要充分相信对方。

战国时，魏国的国君打算发兵征伐中山国。有人向他推荐一位叫乐羊的人，说他文武双全，一定能攻下中山国。可是有人又说乐羊的儿子乐舒如今正在中山国做大官，怕是投鼠忌器，乐羊不肯下手。

后来，魏文侯了解到乐羊曾经拒绝了儿子奉中山国君之命发出的邀请，还劝儿子不要跟荒淫无道的中山国君跑了，文侯这才决定重用乐羊，派他带兵去征伐中山国。

乐羊带兵一直攻到中山国的都城，然后就按兵不动，只围不攻。几个月过去了，乐羊还是没有攻打，魏国的大臣们都议论纷纷，可是魏文侯不听他们的，只是不断地派人去慰劳乐羊。

可是乐羊照旧按兵不动，他的手下西门豹忍不住询问乐羊为什么还不动手，乐羊说：“我之所以只围不打，还宽限他们投降的日期，就是为了让中山国的百姓们看出谁是谁非，这样我们才能真正收服民心，我才不是为了区区乐舒一个人呢！”

又过了一个月，乐羊发动攻势，终于攻下了中山国的都城。乐羊留下西门豹，自己带兵回到魏国。

魏文侯亲自为乐羊接风洗尘，宴会完了之后，魏文侯送给乐羊一只箱子，让他拿回家再打开。

乐羊回家后打开箱子一看，原来里面全是自己攻打中山国时大臣们诽谤自己的奏章。

假如当初魏文侯听信了别人的话，而沉不住气，中途对乐羊采取行动，那么将是另一番结果。

同样地，求人办事也就像打一场战争。在这场战争中，你会遇到各种各样的突发、棘手的问题，只有那些心理素质好的人才有能力打赢这场战争。急功近利的小人往往欲速则不达。

另外，还应注意：求人办事不同于求己，人家前因后果、方方面面总是要考虑考虑的，有时候还要故意地做些姿态让你看看。这时候，你只能平心静气地等待，你不能老去打听催问结果，这样不仅会让对方感到厌烦，而且觉得是你不信任他们，明明有心想要帮忙的事情，经你这么一搅和，希望倒没有了，这叫得不偿失。所以，求人办事不能急于求成，这样才能让事情朝好的方向发展。

## 存在羞怯心理

一说话就脸红，一笑就捂嘴，一出门就低头，这是许多天生羞怯的人的共同表现。但是，羞怯却是办事的天敌。在求人办事的过程中，我们第一步就要克服羞怯心理。

人的羞怯情绪似乎是一种与生俱来的品质，从某些领域来看，羞怯并不一定是一个完全贬义的词，有人甚至认为“适当的羞怯是一种美德”。但如果在办事的时候感到害羞，那就并不是一件好事了。

在现实生活中我们确实能遇到十分害羞的人，他们一方面对自己缺乏信心，不喜欢公开亮相，无意与他人竞争，遇事犹豫不决，表现得很不善于交际；但另一方面又往往勤于思考，凡事多为人着想。羞怯不仅不利于一个人办事成功，甚至有可能造成心理障碍。很多羞怯程度很高的人都希望能使自己有些改变，变得乐观而外向一些，以适应现代社会。

要想改变这一点，我们首先要弄清造成羞怯的原因。一般来讲，羞怯是由先天和后天因素的双重影响所致。有人认为后天的成长环境以及长期以来形成的行为习惯对羞怯的影响更大些。据观察，有些羞怯的人在自己的孩提时代并不羞怯，只是进入学校以后，由于学习、身体等方面的原因，受到学校和家庭双方的压力，加之自己十分在意别人的看法与评价，久而久之，才形成羞怯的性格；也有一部分是由于童年时家庭的抚养环境导致的，有些家长不鼓励自己的孩子和同年龄的孩子玩耍，或是周围没有同龄儿童，长期下来也会

形成一种内向而羞怯的性格。针对造成羞怯的原因，要想克服羞怯，应主要从以下几个方面做起。

首先，要提高认识。要明确性格是在生活过程中逐渐形成的，如果你已形成羞怯的性格，不要刻意追求奔放和外向，因为羞怯的人也有很多优点。要避免羞怯，关键是要少考虑自我，多考虑他人，多考虑社会价值，多考虑如何与人交往。此外，还要正确认识自己，承认羞怯是自己的弱项。这样当别人注意到你时，你才不会紧张或刻意地掩饰自己，才能采取随和的态度，也只有这样，你同别人的关系才能更加密切而友好。

其次，坦诚自我。首先你必须学会尊重别人，不要给别人一种傲视一切、高高在上的印象，这样，别人才会喜欢你并乐意与你交往。否则，整日孤芳自赏，尽管主观上想克服羞怯，但终会因客观上的碰壁而走向羞怯的老路上去。同时，为人要热情、开朗，做出乐于与人交往的表现。否则，终日沉默不语，别人便不愿打扰你了。只有善于并乐于表达，使别人在与你的交谈中获得乐趣，别人才愿意与你交谈，你也才能从羞怯的阴影中摆脱出来。

再次，关注他人。平时，你要留心他人的行动和爱好，了解对方对什么样的话题、行为最感兴趣。这样，与人交往时就能投其所好，使人觉得你容易接近，容易成为好朋友了。

总之，无论如何你都要尽力克服自己的羞怯心理，这样一来，就为你的成功办事打开了一扇大门。

## 得罪别人

给人办事时，不论是否办成，都不应该得罪别人。俗话说：“多个朋友多条路，多个敌人添堵墙。”作为一个办事人员，应尽可能少树敌，更不可过多地得罪人。

战国时期，齐国大夫夷射，在接受国王的宴请后，酒足饭饱而出。此时担任王宫守门的小吏则跪请求说：“给我一点酒喝吧。”夷射斥责则跪说：“一个下贱的守门人也想饮用国王的美酒吗？滚开！”夷射走远后，则跪非常气愤，于是，将碗里的水泼在廊门的接水槽中，水的颜色类似小便。

天明以后，齐王发现了就对则跪呵责说：“昨天晚上，是谁在此处小便呀？”则跪回答说：“我没看见，但昨天夷射在这地方站立过。”齐王大怒，因此诛杀了夷射。

一个卑贱的守门人因为被大臣所侮辱，竟然设计要了大臣的命，由此可见树怨的害处。

香港巨富胡金辉在介绍他的成长时，曾告诫说：“处世方面，另外有一点，我觉得最重要的就是千万不要得罪人！越有地位，越应该不得罪人。宁愿自己搽面抹膏，也得让别人好过。”

在办事时，得罪别人就很容易将自己逼入困境。例如，美国总统林肯以伟大的业绩和完美的人格获得了人们的衷心敬仰，他的许多事迹世代被人们传颂。但他在成长道路上也曾因为爱得罪人而经历了不少的坎坷。

林肯年轻时，不仅专找别人的缺点，也爱写信嘲弄别人，且故意丢弃在路旁，让人拾起来看，这使得厌恶他的人越来越多。

后来他到了春田市，当了律师，仍然不时在报上发表文章为难他的反对者。有一回做得太过分了，最后竟把自己逼入困境。

当时，林肯嘲笑一位虚荣心很强又自大好斗的爱尔兰籍政治家杰姆士·休斯。他匿名写的讽刺文章在春田市报纸上公开以后，市民们引为笑谈。惹得一向好强的休斯大发雷霆，打听出作者的姓名后，立刻骑马赶到林肯的住处，要求决斗。林肯虽然不想同意，却也无法拒绝。身高手长的林肯选择了骑马比剑，请求陆军学校毕业的学生给他教授剑法，以应付密西西比河沙滩的决斗。后来在双方监护人的排解下，决斗风波才告平息。

这件事给了林肯一个很深的教训，他认识到得罪别人的事就连最愚蠢的人都不会做。从此，林肯改变了自己对人刻薄的做法，以博大的胸怀赢得了民心。

美国前副总统安格纽以失言出名。他曾激烈指责新闻界的是非，他说：“老是作反政府的言论的大众传播物，简直是叛徒。”这句话在新闻界引起了极大风波，招致了新闻界的合力围攻，即使他要收回这句话，也已经太晚了。后来时代杂志的哥拉姆斯特分析说，这只怪安格纽用错了一个字，如果把Massmedia（大众传播物的复数形式）换作Massmedinm（单数形式），就不会有什么风波了。这是因为以复数代替单数等于指责了所有新闻广播界，触犯了众怒。

以上事例都说明这样一个道理：办事时不可轻易得罪别人，否则只会是自找麻烦，增加办事的难度。

## 第四章 最容易打动对方的求人艺术

### 第一节 以情感人，让对方主动帮忙

#### 激起别人的同情心

大多数人都是具有同情心的，即使铁石心肠的人也不例外。同情心能够加强别人对你的理解，因此求人办事不妨利用一下别人的同情心。

在很多时候，用感情打动别人，激起别人的同情心，比滔滔不绝地讲大道理会更有效果。

一位遭人欺凌的受害者在向某领导告状时十分冲动，口出狂言污语，使得这位领导很是反感，因而问题迟迟不予解决。后来，此人绝望了，痛苦不堪，几欲轻生，反倒引起了这位领导的同情与重视。

当然，这并不是说，凡告状者都要摆出一副可怜兮兮的样子。而是说，告状者在请求解决问题时，应该调动听者的同情心，使听者首先从感情上与你靠近、心灵上产生共鸣，这就为你问题的解决打下了良好的基础。人心都是肉长的，只要你将受害的情况和你内心的痛苦如实地说出来，处理者都是愿意对你提供帮助的。

同情心可以加强当权者对受害人的理解，但这并不等于说马上就会下定处理的决心。因为处理者要考虑多方面的情况，有时会犹豫，甚至会抱着多一事不如少一事的态度，不想过问。这时候，当事人就得努力激发处理者的责任感，要使处理者知道，这是在他职责范围以内的事，他有责任处理此事，而且能够处理好此事。

一天，一位老妇人向正在律师事务所办公的林肯律师哭诉她的不幸遭遇。原来，她是位孤寡老人，丈夫在独立战争中为国捐躯，她只能靠抚恤金维持生活。可前不久，抚恤金出纳员勒索她，要她交一笔手续费才可领取抚恤金，而这笔手续费竟等于抚恤金的一半。林肯听后十分气愤，决定免费为老妇人打官司。

法院开庭后，由于出纳员是口头勒索的，没有留下任何凭据，因而被告指责原告无中生有，形势对林肯极为不利。但他仍旧十分沉着和坚定，他眼含着泪花，回顾了英帝国主义对殖民地人民的压迫，爱国志士如何奋起反抗，如何忍饥挨饿地在冰雪中战斗，为了美国的独立而抛头颅、洒热血的历史。

最后，他说：“现在，一切都成为过去。1776年的英雄，早已长眠于地下，可是他们那衰老而又可怜的夫人，就在我们面前，要求申诉。这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾与丈夫过着幸福的生活。不过，现在她已失去了一切，变得贫困无靠。然而，某些人还要勒索她那一点微不足道的抚恤金，有良心吗？她无依无靠，不得不向我们请求保护时，试问，我们能熟视无睹吗？”

法庭里充满哭泣声，法官的眼圈也发红了，被告的良知也被唤醒，再也不矢口否认了。法庭最后通过了保护烈士遗孀不受勒索的判决。

没有证据的官司很难打赢，然而林肯成功了。这应归功于他的情绪感染，激起了听众及被告的同情心，达到了理智与情绪的有机统一，收到了征服人心的效果。

## 泪水能软化别人的心肠

凶残的鳄鱼在吞噬别的动物之前，总要流下一串串“伤心”的眼泪，这正是鳄鱼的狡诈之处。在现实生活中，用哭的方法求人也不失为一种手段。

要想得到别人的帮助，要让对方对你的行为和经历表示同情和怜悯，并由此生出好感，这样总有一天会攻克对方心中的堡垒，让他为你办事。当你向别人讲述你自己的遭遇的时候，不妨用你的眼泪来博得对方的同情，让对方的感情之波随着你的感情一起波动，这样就会促使对方伸出热情之手，帮助你把事情办成。

运用哭的手段是比较容易达到求人的目的，古今中外历史中有过不少这样的例子。

宋朝太宗时，将军曹翰因罪被罚到汝州。他并不甘心就此失去前途，于是苦思返京之策。一天，宫里派了一位使者到汝州办事，曹翰决定抓住这个机会让太宗回心转意。

他想办法见到了使者后，流着泪说：“我罪恶深重，就是死也赎不清，真不知该如何报答皇上的不杀之恩，现在只想在这里认真悔过，来日有机会一定誓死报效朝廷。我在这里伏罪尚可勉强度日，只是可怜那一家老小，衣食没有着落。我这里有几件衣服，请您帮我抵押换些银两，交给我家里人换点粮食，好使一家老小暂且糊口。”

说到伤心之处，曹翰越发泪流不止。

使者深受感动，回到宫中如实向太宗作了汇报。太宗打开包袱一看，里面原来是一幅画，画题为《下江南图》，画的是当年曹翰奉宋太祖旨意任先锋攻南唐的情景。

太宗看到此图，想起曹翰当年浴血奋战、拼死杀敌的场景，心里十分难过，怜悯之情



油然而生，于是决定把曹翰召回京城。

求人办事时，要想把事情办成，必须在人之常情上下功夫，必须把自己所面临的困难说得合情合理，令人痛惜和惋惜。曹翰正是抓住这点，才使太宗重新把他召回京城的。所以，越是给自己带来遗憾或痛苦的地方，越要大加渲染。必要的时候，还可以声泪俱下博取办事人的同情。唯有这样，你所求之人才可能愿意以拯救苦难的姿态伸出手来帮助你办事，让你终生对他感恩戴德。

一家公司曾经用一年时间来解雇一位高大魁梧的领班。想要解雇一位努力工作的人并不是说句“你被解雇了”那么简单。

通常公司会经由人事部门的经理，安排职员会晤，然后解释公司的立场并介绍一些其他工作的可能选择。员工在接到暗示后，通常会自行另谋发展，甚至替公司省下一笔遣散费。

经过是这样的：在过去的12个月当中，人事部经理与这位领班会晤了4次。而每次都在尚未进入主题时，领班已经泣不成声了。也许他有演戏的天分，但是对这位人事经理已经达到了绝佳的效果。每次人事经理都对公司领导者说：“如果必须开除他，你们自己去说吧，我办不到。”就这样，领班一直在那家公司做了下去。

一般的人都是感情型动物，只要你能博得对方的同情，你的所求目的就可达到。

在日本的一次国会议员选举中，有一位田中派的候选人，由于田中形象的阴影使他处于不利的形势，但他仍当选了。他采取了“我被沉重的田中事件的十字架压得透不过气来”的低姿态，以流泪的神情来争取民众的同情，而他的夫人也立于街头，向来往的行人哭诉，因此获得了多数民众的同情票。

因此，在办事的时候，如果有必要，完全可以用眼泪开道，那样成功的概率会大大增加。

## 情急之下可以跪请

有些办事者在万不得已时，会突然采用一种致命的手段：在百般求告仍不见效，走投无路之际，口中大叫：“看在老天爷的份上，您就高抬贵手，开开恩吧！”紧接着身子挺直，双膝向下，“扑通”一声，跪倒在有决策权的关键人物面前。

这可是一种非常致命的手段，在日常生活中，这样的场面并不鲜见。

下跪请求，是一种托人办事的极端手段，其威力之大，远非其他手段可比，简直会使决策者无退身的余地。

也许有人对这一举动嗤之以鼻，不屑一顾，认为此举低三下四，尊严扫尽。须知，非常手段要用在非常时刻，必要时，舍弃脸面，情急跪请，也无可厚非。

在中世纪的欧洲，由于各个王国内封建主割据林立，连年混战，造成王权衰弱，局势混乱。这时只有罗马教皇可以统一指挥各国、各地区的教会，加上各民族又都信仰基督教，因此，教会在群众中影响很大。这就使得罗马教廷成了凌驾于各国之上的政治实体，国王是月亮，教皇才是太阳，教皇和国王同行时，教皇骑马，国王只能步行；接见的時候，教皇坐着，国王要屈膝敬礼。国王的权力来自教皇，君权神授，神权高于王权。

一个人从出生、成年、结婚一直到老死，处处都要受教会的管理和控制，教会拥有自己的土地、监狱和刑法，向居民征收“什一税”，还用“开除出教”的办法来对付一切反抗者。一个人如果被开除了教籍，他的一切社会地位和社会关系也就失掉了。这是一种最令人害怕的惩罚，连国王也不例外。

1076年，德意志神圣罗马帝国皇帝亨利与教皇格里高利争权夺利，斗争日益激烈，发展到了势不两立的地步。亨利想摆脱罗马教廷的控制，教皇则想把亨利所有的自主权都剥夺殆尽。

于是，“一不做，二不休”，亨利干脆来个首先发难，召集德国境内各教区的主教们开了一个宗教会议，宣布废除格里高利的教皇职位。对此，格里高利也针锋相对，在罗马拉特兰诺宫召开全基督教会的会议，宣布驱逐亨利出教，不仅要德国人反对亨利，也在其他国家掀起了反亨利浪潮。

亨利实在是低估了教皇的威势，一时之间德国内外反亨利力量声势震天，特别是德国境内，大大小小的封建主都起兵造反，向亨利的王位发起挑战。

此时，亨利面对危局，只好被迫妥协，1077年1月，亨利身穿破衣，骑着毛驴，冒着严寒，翻山越岭，千里迢迢前往罗马，向教皇忏悔请罪。

格里高利故意不予理睬，在亨利到达之前躲到了远离罗马的卡诺莎行宫。亨利没有办法，只好又前往卡诺莎拜见教皇。

教皇紧闭城堡大门，不让亨利进来。为了保住皇帝宝座，亨利忍辱跪在城堡门前求饶。

当时大雪纷飞，地冻天寒，亨利赤足披毡，一直在雪地上跪了三天三夜，教皇才开门

相迎，饶恕了他。

亨利恢复教籍保住帝位返回德国后，集中精力整治内部，将危及他王位的内部反抗势力逐一消灭。在阵脚稳固之后，他立即发兵进攻罗马，以报跪求之辱。在亨利的强兵面前，格里高利弃城逃跑，客死意大利。

在这次历史上著名的“卡诺莎之行”中，显然，亨利的“卡诺莎之行”是别有用心的。在他与教皇对峙、国内外反对声一片、特别是内部诸侯并起、王位岌岌可危的情况下，他利用苦肉计取得和解，赢得喘息时间，以便重整旗鼓，东山再起，再和教皇较量。结果，他把这件事办成了。

下跪请求，牺牲脸面，就是要让对方在一种不情愿、无可奈何之下，认同你的请求，从而达到你求人的目的。所以，形势危急之时，完全可以采用这种方法，获取别人帮助。

## 第二节 软磨硬泡，迫使对方答应帮忙

### 缠着对方不放

俗话说：“好事多磨，水滴石穿。”求人办事很多时候就是靠“磨”出来的，缠着对方不放是一种特殊的求人术，它以消极的形式争取积极的效果，既表现出毅力，又给对方增加压力。

“人心都是肉长的”。不管朋友之间的距离有多大，只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对方去思索，进而理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你就将“磨”出希望了。

日本“推销之神”原一平，小时候是村里的“混世魔王”，人见人怕。由于自己声名狼藉，23岁那年他便只身一人来到东京开始创业。到了35岁的时候，他已经成为日本保险界赫赫有名的人物，阔别家乡十几年的他，终于高高兴兴地回去探家。

原一平这次回家有两个目的，一是想让家乡人都知道当年的“混世魔王”已经改好了；二是想在自己的家乡开展保险工作。所以回到家乡不久，他便大力宣扬保险知识。遗憾的是村民根本不相信当年的“混世魔王”，怕吃亏，谁也不愿参加。原一平明白，要想在村里开展保险工作，最重要的是先求助于村长的帮忙才能顺利进行。

现在的村长是当年和原一平一起玩的朋友，而且当时的原一平经常欺负他，如今要想取得村长的帮忙，肯定很不容易。不过，原一平没有放弃，他找时间提了点礼物来到村长家。村长一看是当年的“混世魔王”回来了，不禁想起了他以前在村里做的坏事，不由自主地吃了一惊。

当原一平提及让村长帮忙动员村民一起学习、参加保险的时候，村长一口回绝了。

第二天，原一平提着礼物又来了，村长好像有点不好意思，但是依然拒绝了他。

第三天，原一平又来了。不过这次村长的家人告诉他说，村长到几十里外的邻县亲戚家帮助盖房。原一平得知这个消息后，明白村长是故意不肯见他。于是原一平骑车按照村长家人说的地点追了去，车子一放，袖子一挽就干活，干完活还和村长“磨”。

为了找一个长谈的时机，原一平干脆天不亮就起床，冒雨赶到村里，在村长家门外一站就是两个钟头，村长起床开门愣住了，见原一平淋得像落汤鸡，只好答应了他的请求。

村长这个堡垒一被攻破，这个村参加保险工作的局面就打开了。

但是，这种缠着对方不放的求人术并不是人人都能做得很好的，只有控制好自己，才能充分发挥作用，为此你必须掌握以下两点。

### 1.要有足够的耐心

当求人过程中出现僵局时，人的直接反应通常是烦躁、失意、恼火甚至发怒。然而，这无助于事情解决。你应理智地控制自己，采取忍耐态度。这时，忍耐所表现的是对对方处境的理解，是对转机到来的期待，有了这种心境，你就能在精神上使自己处于强有力的地位，能够方寸不乱，调动自己全部的聪明才智，想方设法去突破僵局。

### 2.要能抓住时机办事

“磨”不是消极地耗时间，也不是硬和人家耍无赖，而是要善于采取积极的行动影响对方、感化对方，促进事态向好的方向转化。磨功，也是一种韧劲，一种谋略。在求人办事中，谁磨的功夫高，谁就是胜者。

很多时候，人们认为缠着对方不放求人是一件很为难的事情。但事情不办是不行的，对方有意推托、拒绝，那我们只能靠缠着对方来达到目的了。所以脸皮厚、有耐心也是求人的基本功夫。

## 反复催问，不给对方拖延之机

求人办事者，总是想尽快解决问题，可实际上往往难以如愿。显然，被动等待是不行的，还须一次又一次地向对方催问。

因此，要求你说话办事要有良好的心理素质，要做到遇硬不怕、逢险不惊，要学会控制自己的感情，喜怒不形于色才行。

有这么一位朋友，去找别人办事，拿出烟来递给对方，对方拒绝了，他便一下子失去了托他办事的信心。这样是不行的，这样的心态什么事也办不成。俗话说，张口三分利，不给也够本，见硬就退是求人办事的大忌。有道是：人在屋檐下，不得不低头，想当乞丐又不想张口，有谁会愿意主动地把好处让给你？要是真有那么的事倒要好好地研究一下他的动机了。所以我们说，要想求人应该有张厚脸皮。正如上例所说，对方不要你的烟，可能是因为怕你找他去办事所以才拒绝的。但话说回来，你应该这样想才对，对方不要你的烟，并不等于你不找他去办事，尽管他用这种方法给你求他的念头降了温，但俗话说，让到是礼，你同他一直是处在同一个高度上讲话。如果你决定求人，对方一时不能合作，你

不妨一而再，再而三，反复申请，反复渲染，反复强调，那么就一定会精诚所至，金石为开的。

宋朝赵普曾做过太祖、太宗两朝皇帝的宰相，他是个性格坚忍的人。在处理朝政时自己认定的事情，即使与皇帝意见相悖，他也敢于反复地坚持。

有一次赵普向宋太祖推荐一位官吏，太祖没有允诺。赵普没有灰心，第二天上朝又向太祖提起这件事情，请太祖裁定，太祖还是没有答应。

赵普仍不死心，第三天又提出来。

赵普三天接连三次反复地提，同僚们也都很吃惊，太祖这次动了气，将奏折当场撕碎扔在了地上。

但令人吃惊的是，赵普又默默无言地将那些撕碎的纸片一一拾起，回家后再仔细粘好。第四天上朝，话也不说，将粘好的奏折举过头顶立在太祖面前不动。

太祖为其所感动，长叹一声，只好准奏。

赵普还有类似的故事：

某位官吏按政绩已该晋职，身为宰相的赵普上奏提出，但因太祖平常就不喜欢这个人，所以对赵普的奏折不予理睬。

但赵普出于公心，不计皇上的好恶，前番那种韧性的表现又重复起来。太祖拗他不过，不得不勉强同意了。

太祖又问：“若我不同意，这次你会怎样？”

赵普面不改色地答道：“有过必罚，有功必赏，这是一条古训，不能改变的原则，皇帝不该以自己的好恶而无视这个原则。”

这话显然冲撞了宋太祖，太祖一怒之下拂袖而去。

赵普紧跟在后面，到后宫皇帝入寝的门外站着，低头垂首，良久不动。据说当时太祖很是感动。

平常说话办事就是不管对方答应不答应，采取不软不硬的方法，反复催问，不达目的誓不罢休，即不怕对方不高兴，在保证对方不发怒的前提下，让对方在无可奈何中答应你的要求。但使用这种方法要适度，也就是说，这种方法不是让你消极地耗时间，也不是硬

和人家耍无赖，而是要善于采取积极的行动影响对方、感化对方，使事态向好的方向转化。

某工地急需一批钢筋。采购员小王接到命令后到物资部门去领，但负责此事的马处长推说工作忙，要等一个月才能提货。小王非常着急，那边工程马上就要开工了，他怎么能等一个月呢？后来他从仓库保管员那里了解到有现货，马处长之所以没有让他提货，是因为他没有“进贡”。得知这个消息，他简直气愤至极，真恨不得马上找到那个厚脸皮的马处长理论一番。

但他竭力控制自己的情绪，思考解决问题的办法。自己手头一无钱、二无物，为那位马处长“进贡”是不可能了。可是工期拖延不得，他急得像热锅上的蚂蚁。最后他决心和那位处长大人软缠硬磨。

从第二天起他天天到处长办公室来，耐心地向处长恳求诉说。处长感到烦，根本就不理睬他。他就坐在一边等，一有机会就张口，面带微笑，心平气和，不吵不闹。处长急不得火不得，劝不走也赶不跑。小王一副“坚决要把牢底坐穿”的样子，就这样一直耗着。等到“磨”到第五天，处长就坐不住了，他长吁一声：“唉，我算是服你了。就照顾你这一次，提前批给你吧。”小王终于如愿以偿，高高兴兴地回去交差了。

上面的例子中，采购员小王通过反复催问马处长，直问得那位处长心烦意乱、招架不住，不得不让他提货。表面看来，小王是耗费了五天的时间，但与两个月的等待时间相比，他还是争取到了更多的时间。试想，对于马处长这样的人，如果小王与他坐下来理论一番，甚至一脸怒气地去质问他，那么事情肯定会变得更糟。小王知道工期不能耽搁，也知道马处长“做贼心虚”，在这种情况下，反复催问也许是最有效的办法。

因此，求人办事也要掌握反复催问的方法，不给别人拖延之机，让你的事情早日办成。

## 穷追不舍

求人办事，就要有一种坚持到底的精神，对别人穷追不舍，直到对方答应为你办事为止。可是有些人脸皮太薄，自尊心太强，经不住拒绝的打击，只要略一受阻，他们会脸红，感到羞辱、气恼，拂袖而去，再不回头，甚至与对方争吵闹崩。表面看来这种人似乎很有几分“骨气”，其实这是心理素质过于脆弱的表现，只顾面子而不想千方百计达到目的的人，很难办成事情，对事业的发展更是不利。

一位先生自办了一个剧场，却苦于无戏剧评论家光临评论，他深知没人宣传就没有观

众，于是大胆闯入一家有名的大报社搬尊神了。

他点名要见一位著名评论家，凑巧这位评论家在国外访问，他干脆待在报社不走：“我就等着他回来！”那位评论家的助手也非常无奈，只好询问其原因。他便大施游说之术，说他的演员如何优秀，观众如何热烈，最后摊牌：“我的观众大多是从未看过真正舞台剧的移民，如果贵报不写剧评介绍，那我就没经费继续演下去了！”评论家的助手见其态度坚决，不由感动了，答应当晚就去看戏。

谁知，露天剧场的演出到中场休息时，便遇上了滂沱大雨。这位先生一见评论家的助手欲走，立即对他说：“我知道，你们剧评家通常是不会评论半场戏的。不过我恳求你，无论如何破一回例！”

这位先生一次次地游说，真诚也有，“无赖”也有，终于感动了评论家的助手，几天后一篇半场戏的简评见报，他的剧场从此日渐红火起来。

一个名不见经传的小小剧场主，何以搬动了大报社的评论员？这不正是步步紧逼、穷追不舍游说的结果吗？人微者的言语力量，正是从步步紧逼、软缠硬磨中展示出来的。当然，游说须有分寸，只宜抽丝剥茧般地渐次逼近主题，否则也是徒劳无功的。

穷追不舍地求别人给你办事，也许要经历一个较长的过程。但只要你有心去做，锲而不舍，坚持不懈，就像当年愚公移山一样，你就是一位战无不胜的办事高手。

曾经有位先生和他的太太去墨西哥度假，太太要去买纪念品，所以那位先生就一个人在街上逛。

突然这位先生听到在前方有个当地的小贩沿街叫卖披肩：“1200比索（比索：墨西哥货币单位）。”

当然这位先生并没有理睬，继续走他的路。可是小贩接着说道：“大减价，1000比索—800比索好了。”

这时，那位先生才第一次开口对他说话：“朋友，我实在感谢你的好意，也很敬佩你锲而不舍的精神，但是我丝毫没有兴趣，请你找别人好吗？”

“当然，当然。”他答道。

可当这位先生转身离去时，那个小贩的脚步声又在那位先生耳旁响起：“800比索。”

那位先生不耐烦一再地被骚扰，就开始跑步，但是卖披肩的小贩却与他保持同步速度，而要价已经下跌到600比索了。因为遇上红灯，他们必须在街口停下，而小贩仍然继



续自言自语：“600比索，600比索就好……500比索，500比索……好啦，好啦，400比索。”

当绿灯亮起，先生快速通过马路，希望能摆脱小贩的纠缠。在他想转头察看之前，耳边又听到小贩的脚步声以及叫卖的声音：“先生，先生，400比索。”

那位先生又累又热、厌烦无比地转身面对着小贩，咬牙切齿地道：“混蛋，我告诉你我不买你的东西，别再跟着我！”

“好吧，算你赢了。”小贩回道，“只卖你200比索。”

“你说什么？”突然那位先生对自己的反应也吃了一惊。

“让我看看你的披肩。”

……

回到旅馆，那位先生兴奋地对太太说道：“一位当地的谈判家要价1200比索。但是一位国际性的交涉家——和你一起度假的人——只用200比索就完成了交易。”

太太轻蔑地说：“嘿，真有意思，我买了件和你相同的披肩，只要150比索，就挂在柜子里。”

由此可见，那只是小贩的一个策略而已，穷追不舍只是为了要促成交易。这在同别人办事时运用，不失为一个很好的办法。

## 积极跟踪对方

很多时候，你求人办事，对方总是会怀疑你的诚意的。这种时候只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对方去思索，进而理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你的事情就有希望了。

有对男女青年彼此相爱了，但女方的母亲认为男方木讷，于是坚决不同意。小伙子虽然不善言辞，但很有心计，人又勤快。他经常到女方家帮助干活，老人给白眼他不在乎，给冷板凳也不计较。见她家煤球没有了主动去拉，没水了马上去挑，有次下雨见到漏水，立即冒雨上房堵漏。有一次，她母亲得了病，没有车，他就背上往医院跑，把老人感动得直掉泪，说：“真是个好孩子啊，怪我以前看走了眼。”

凭着那股韧劲，小伙最终令老人点头同意了。

在我们求助他人时，即便对方是朋友，有时也有可能因为很多原因拒绝我们的请求，这时候我们就可以通过积极跟踪的方法，让对方乖乖地帮助我们。

在美国，关于第6任总统亚当斯的故事很多，他的一个特点是不愿轻易表露自己的观点。这使报社的很多记者失望而去。有个叫安妮·罗亚尔的女记者是他的一个朋友，两人私交不错，她也一直很想了解总统关于银行问题的看法，可即使这样屡次采访也同样没有结果。

后来她了解到总统有个习惯，喜欢在黎明前一两个小时起床，去散步、骑马或去河边裸泳。于是她心生一计。

一天，她尾随总统来到河边，先藏在树后，待亚当斯下水以后便坐在他的衣服上喊道：“游过来，总统。”

亚当斯满脸通红，吃惊地问道：“安妮，你要干什么？”

“我是一名记者，也是你的朋友，”她回答道，“几个月来我一直想见到你，就国家银行的问题采访一下。我多次到白宫，他们不让我进，于是我观察你的行踪，今天早上悄悄尾随你从白宫来到这里。现在我正坐在你的衣服上。如果你认为咱们还是朋友的话，就回答问题。你不让我采访就别想拿到它。是回答我的问题还是在水里待一辈子，随便。”

亚当斯本想骗走她：“让我上岸穿好衣服，我保证让你采访。请到树丛后面去，等我穿衣服。”

“不，绝对不行，”罗亚尔急切地说，“你若上岸来换衣服，我就要喊了，那边有三个打鱼的。”

最后，亚当斯无可奈何地待在水里回答了她的问題。

在求人时有时是应该耍点小计谋的。这种积极跟踪对方，逼其就范之计，自有其高明之处。对方一般不是那么容易上当，所以，你应该先给他安放好“梯子”，也就是故意给他方便。等其“上楼”，也就是进入已布好的“口袋”之后即可拆掉“梯子”，这时候他就要听你的安排了。

## 不断寻求对方理解

有时候你去托人办事，对方推托不办，并不是不想办，而是有实际困难，或心有所疑。这时，你若仅仅靠行动去“泡”，很难奏效，甚至会把对方“泡”火了，缠烦了，更不利

于办事。

如遇这种情形，就应该巧言说服，不断寻求对方的理解。当然，嘴巴上的功夫就显得十分重要了。有这样一个例子：

20世纪80年代初，著名的引滦入津工程曾一度因炸药供应不上，面临停工、延误工期的困境。领导心急如焚，派李连长带车到东北某化工厂求援。

李连长昼夜兼程赶到化工厂供销科，可得到的答复只有一句话：眼下没货！他找厂长，厂长忙，没时间听他多解释，他跟进跟出，有机会就讲几句；他软缠硬磨，厂长不为所动，硬邦邦地对他说：“眼下没货，我也无能为力。”

厂长劝他另想办法并给他倒了一杯茶水，李连长并不死心，他喝了一口茶，看到这水又找到新话题：“这水真甜啊！天津人可是苦啊，喝的是从海河槽里、各洼淀中集的苦水，不用放茶就是黄的。”他一眼瞥见厂长戴的是天津产的手表，又心生一计，便接着说：“您戴的也是天津表？听说现在全国每10块表中就有一块是天津的，每4个人里就有一个人用的是天津的碱，您是办工业的行家，最懂得水与工业的关系。造一辆自行车要用一吨水，造一吨碱要160吨水，造一吨纸要200吨水……引滦入天津，解燃眉之急啊！没有炸药，工程就得延期……”

他说得很动情，很在理。厂长理解了他的急切心情，同他聊了起来，问：“你是天津人？”“不，我是河南人，也许通水时，我也喝不上那滦河水！”厂长彻底折服了，他抓电话下达命令：“全厂加班3天！”3天后，李连长拉着一车炸药胜利返程了。

大多数人心中都有一份责任感，因此你在求别人办事时就要充分利用这一点，不断寻求对方的理解，这样就能很容易地达到自己的目的了。

## 巧妙释疑，让对方放下心理包袱

求人办事时，对方有时会很难作出决定，这是可以理解的。因为人的思想是复杂的，对某一事物不理解，想不通，往往是疑虑重重，这就需要游说者善于以情定疑，把道理说透。疑虑消除了，自然就达到了求人办事的目的。但消除别人的疑虑并不是一件很容易的事情，需要一点一点的层层递进、穷追不舍，把道理讲明白、讲透彻，这就是层层释疑的方法。

1921年，美国百万富翁哈默听说苏联实行新经济政策，鼓励吸收外资，就打算去苏联做粮食生意，当时苏联正缺粮食，恰巧美国粮食大丰收。此外，苏联有的是美国需要的毛皮、白金、绿宝石，如果让双方交换，是一笔不错的交易。哈默打定了主意，来到了苏

联。

哈默到达莫斯科的第二天早晨，就被召到了列宁的办公室，列宁和他进行了亲切的交谈。粮食问题谈完以后，列宁对哈默说，希望他在苏联投资，经营企业。西方对苏联实行新经济政策抱有很深的偏见，搞了许多怀有恶意的宣传。哈默听了，心存疑虑，默默不语。

聪明的列宁当然看透了哈默的心事，于是耐心地对哈默讲了实行新经济政策的目的，并且告诉哈默：“新经济政策要求重新发展我们的经济潜能。我们希望建立一种给外国人以工商业承租权的制度来加速我们的经济发展。”经过一番交谈，哈默弄清了苏维埃政权的性质和苏联吸引外资企业的平等互利原则，于是很想大干一番。但是不一会儿，他又动摇起来，想打退堂鼓。为什么呢？因为哈默又听说苏维埃政府机构人浮于事，手续繁多，尤其是机关人员办事拖拉的作风，令人吃不消。当列宁听完哈默的担心后，立即又安慰他道：“官僚主义，这是我们最大的祸害之一。我打算指定一两个人组成特别委员会，全权处理这件事，他们会向你提供你所需要的帮助。”除此之外，哈默又担心在苏联投资办企业，苏联只顾发展自己的经济潜能，而不注意保证外商的利益，以致外商在苏联办企业得不到什么实惠。当列宁从哈默的谈吐中听出这种忧虑，马上又把话说得一清二楚：“我们明白，我们必须提供一些条件，保证承租的人有利可图。商人不都是慈善家，除非觉得可以赚钱，不然只有傻瓜才会在苏联投资。”列宁对哈默的一连串的疑虑逐一进行解释，一样一样地都给他说清楚，并且斩钉截铁，干脆利落，毫不含糊，把政策交代得明明白白，使得哈默的心好像一块石头落了地。没过多久，哈默就成了第一个在苏联开办企业的美国人。

假如当初列宁不是很巧妙地解开哈默的疑问，那么哈默很有可能就不会在苏联投资了，那样无论对哪一方都将会是一种损失。

因此，若是你想求对方办事，而对方又心存疑虑时，你最好采用上述方法，巧妙解开对方的疑团，让对方放下心理包袱，那么事情就变得好办多了。

### 第三节 间接感化，请求对方办事

#### 找能说会道的人帮忙

求人办事，如果你觉得自己拙于言辞，不妨找个能说会道的人帮忙。

一般会说话的人大多都是会办事的人。办事必须依靠信息的交流、思想的交流和感情上的交流来完成。而有人交流得好，有人交流得不好，所以说“好马出在腿上，好人出在嘴上”。如果你自己口才不好，可以请一个能说会道的人来帮忙。

历史上孟尝君是齐国的名门贵族。

有一次他与齐闵王意见不合，一气之下辞去相职，回到私人领地一个名叫薛的地方。

当时与薛接邻的楚国正待举兵攻薛。与楚相比，薛不过是弹丸之地，兵力、粮草等均不能相比，楚兵一旦到来，薛地将不堪设想。

燃眉之急，唯有求救于齐。但孟尝君刚刚与闵王闹了意见，没有面子去求，去了也怕闵王不答应，为此他伤透了脑筋。

正当此时，齐国大夫淳于髡来薛地拜访。他奉闵王之命去楚国交涉国事，归途顺便来看望孟尝君。孟尝君亲自到城外迎接，并以盛宴款待。

淳于髡不仅个人资质好，善随机应变，与王室也有密切的关系，威、宣、闵三代齐王都很器重他。闵王时代他成了王室的“政治顾问”，且与孟尝君本人也有私交。

孟尝君当即决定直言相求：“我将遭楚国攻击，危在旦夕，请君助我。”

淳于髡也很干脆：“承蒙不弃，从命就是。”

淳于髡赶回齐国进宫晋见闵王。正面的话题当然是要相告出国履行公务的结果，他真正要办的事情也早已盘算在心。

闵王问道：“楚国的情况如何？”

闵王的话题正合淳于髡的心思，顺着这个话题，淳于髡说：“事情很糟。楚国太顽固，自恃强大，满脑子想以强凌弱；而薛呢，也不自量力……”

闵王一听，马上就问：“薛又怎么样？”

淳于髡眼见闵王入了圈套，便抓住机会说：“薛对自己的力量缺乏分析，没有远虑，建筑了一座祭拜祖先的祠庙，唉，真不知后果怎样！”

齐王表情大变：“喔，原来薛有那么大的祠庙？”随即下令派兵救薛。

守护先祖之祠庙，是国君最大的义务之一。为了保护祖先祠庙就必须出兵救薛，薛的危机就是齐的危机，在这种危机面前，闵王就完全不再计较与孟尝君的个人恩怨了。整个过程，淳于髡没有提到一句请闵王发兵救孟尝君，而是抓住闵王最关心的问题，旁敲侧击，点到痛处，令闵王自己主动发兵救薛，巧妙地解决了孟尝君的难题。

由此可见，求人办事如果没有把握，可以找个能说会道的人从中串通，就能使事情好办得多。

## 利用边缘人物疏通

求人办事，最好是针对关键人物下功夫，突破关键人物这道关卡，谋求关键人物的赞同和协助，问题往往很容易得到解决。

但是有的时候，关键人物不好找，也可以找与关键人物密切接触的边缘人物。

因此，要想在解决问题过程中稳操胜券，除了着眼于主管、领导一类正式组织身份的负责人外，还应该争取足以影响主管领导的非正式的“权威人物”的同情、支持和帮助。通过当事人或上级主管人的亲友故旧，来说服当事人，成功的可能性就大得多。

从某一方面说，有些时候，即使是上级主管和具体办事人员同意解决的问题，也会由于下属某一环节作梗而搁置下来。负责这一环节的人不论职位大小，也就变成了解决问题所必须疏通的“关键人物”。

这时候你切不可因他无权无职，就以为可以随便应付，否则你的好事儿就可能坏在他的手中。

一天，一位办理房地产转让的房地产公司推销员来到一位客户家，带着这位客户的朋友的介绍信。彼此一番寒暄客套之后，就听他讲开了：“此次幸会，是因为我的同学孙某极为敬佩您，叮嘱我若拜访阁下时，务请您在这个雕像上签个名……”边说边从公文包里取出这位朋友最近才完工的一个小型雕像。于是这位朋友不由自主地信任起他来。在这里，孙某的仰慕和签名的要求只不过是个借口，目的是说明自己与孙某的关系，并且对这位朋友进行恭维，使他开怀。

素不相识，陌路相逢，如何让所求之人了解你与他是朋友的朋友、亲戚的亲戚，显然十分困难，但一般人不会驳朋友的面子，更不至于让你吃闭门羹。这是一条求人的捷径。

通过第三者的言谈，来传达自己的心情和愿望，在办事过程中是常有的事。人们会不自觉地发挥这一技巧。比如：“我听同学老张说，你是个热心人，求你办这件事肯定错不了。”但要当心，这种话不是说说而已的，也不能太离谱，有时有必要事先做些调查研究。为了事先了解对方，可向他人打听有关对方的情况。第三者提供的情况是很重要的，尤其是与被求者的初次会面有重大意义时，更应该尽可能多地收集对方的资料。但是，对于第三者提供的情况，也不能全部端来当话说，还要根据需要有所取舍，配合自己的临场观察、切身体验灵活引用。同时，还必须切实弄清这个第三者与被托付者之间的关系。这一点非常重要，不然，说不定效果会适得其反。

俗话说得好，托人办事，不能在“一棵树上吊死”。盯死主要目标，全力以赴，固然很重要，但是对于目标周围的那些“边缘人物”，如果多多花费心思，有时甚至能起到意想不到的作用。他们就像一条条“地道”，可以顺利地把你送到成功的彼岸。

## 借用“枕边风”施加影响

找人办事，不妨利用“枕边风”对当事人施加影响。林语堂曾断言：“中国一向就是女权社会，女人总是在暗地对男人施加影响，左右着男人的心理情绪和处事态度，无形中便决定了事态的发展。”一些老谋深算者深谙此道，找人办事时，专门利用女人做些文章，结果事半功倍。

古今中外有很多这样的例子。

西汉初年汉高祖刘邦率领大军与匈奴交战。刘邦求胜心切，带领骑兵追击敌军，不料中了匈奴埋伏，被迫困守白登山。后续部队被匈奴军队分头阻挡在各要路口，无法前来解围，形势十分危急。

眼见汉军粮草越来越少，伤亡将士不断增加，刘邦君臣急得像热锅上的蚂蚁，坐立不安。

跟随刘邦的谋士陈平连日以来，无时不在苦思冥想突围之计。这天，他正在山上观察敌营动静，突然发现山下敌军中一男一女在共同指挥匈奴兵。经了解得知那是匈奴王冒顿单于和他的夫人阏氏。

他灵机一动，从阏氏身上想出一条计策，回去和刘邦一说，马上得到了允许。

接着陈平派一名使者，带着金银珠宝和一幅图画秘密地去见阼氏。使者用高价买通了阼氏帐下的小番，得到进见阼氏的机会。见到阼氏后，使者指着礼物说：

“这些珠宝都是大汉皇帝送给您的，大汉皇帝想与贵国和好，所以送来礼物，请务必与匈奴王疏通疏通。”

阼氏的心被这份厚礼打动了，全部收下。

紧接着，使者又献上一幅图画，打开一看，原来上面画的是一位姣美无比的美女。使者说：

“大汉皇帝怕匈奴王不答应讲和，准备把中原头号美人献给他。这就是她的画像，请您先过目。”

阼氏接过画像一看，图上的美女就像天仙一般漂亮，她想，如果自己的丈夫得到如此美丽的中原女子，还有心思宠爱自己吗？想到这里，她摇着头说：

“这用不着，拿回去吧！我请单于退兵就是了。”

使者卷起图画，告辞了。

阼氏送走汉军使者后去见匈奴王，她说：

“听说汉军的援军快打过来了，这里的汉军阵地又攻不下来。一旦他们的援军赶来，咱们就被动了。不如接受汉朝皇帝讲和的条件，乘机向他们多要些财物。”

匈奴王经过反复考虑，终于同意了夫人的意见。后来，双方的代表经过多次谈判，达成了停战协议。

同样的事情在民国初年大军阀头子张作霖身上也发生过。

张作霖是个野心勃勃的人，虽说已是土匪大头目，但他朝思暮想要弄个朝廷官干干。

奉天将军增祺和他有过几面之缘，算是朋友，但交情不深。他想着如何把两个人的关系拉近，然后投靠他混个一官半职。恰好增祺的姨太太要从关内返回奉天，此事被张作霖手下干将汤二虎探知，急忙报告。张作霖一拍大腿，说：“这真是把货送到家来了。”

于是张作霖就吩咐汤二虎，如此如此行事。

汤二虎奉张作霖之命在新立屯设下埋伏，当这队人马行至新立屯时，被汤二虎一声大喊阻拦下来，随后把他们押到新立屯的一个大院里。



增祺的姨太太和贴身侍者被安置在一座大房子里，四周站满了持枪的土匪，这时，张作霖已经接到报告，便飞马来到大院。故意提高声音问汤二虎：“哪里弄来的马？”

汤二虎也提高声音说：“这是弟兄们在御路上做的一笔买卖，听说是增祺大人的家眷，刚押回来。”

张作霖假装愤怒说：“混账东西！我早就跟你们说过，咱们在这里是保境安民，不要拦行人，我们也是万不得已才走绿林这条黑道的。今后如有为国效力的机会，我们还求得增祺大人照应！你们今天却做出这样的蠢事，将来怎向增祺大人交代？你们今晚要好好款待他们，明天一早送他们回奉天。”

这边增祺的姨太太在屋里听得清清楚楚，当即传话要与张作霖面谈。张作霖立即先派人给增祺姨太太送来最好的鸦片，然后入内跪地参拜姨太太。

姨太太很感激地对张作霖说：“听罢刚才你的一番话，将来必有作为，今天只要你保证我平安回奉天，我一定向将军保荐你这一部分力量为奉天地方效劳。”

张作霖听后大喜，更是长跪不起。

次日清晨，张作霖侍候增祺姨太太吃好早点，然后亲自带领弟兄们护送姨太太回奉天。

姨太太回到奉天后，即把途中遇险和张作霖愿为朝廷效力的事向增祺将军讲了一遍。增祺十分高兴，接见了张作霖，并对他称赞一番，立即奏请朝廷，把张作霖的部众编为巡防营，张作霖从此正式告别了胡匪、马贼生活，成为真正的清廷管带（营长）。

就这样，张作霖利用“枕边风”办成了由黑转白的一件大事。

利用“枕边风”求人办事确实是一种不错的选择。有许多办事高手就深谙此道，求人最爱在女人身上做手脚，其结果总是事半功倍、屡试不爽。

## 用真情打动对方

要求别人办事，总希望对方能尽心尽力。只有获得了对方的心，才是最高级、最理想的求人办事境界。要想达到这种效果，最直接的方法就是用你的真情打动对方。

战国时期的名将吴起就是一个办事的高手，他很懂得收买人心。有一次，军中的一位士兵生了脓疮而痛苦不堪，吴起看到这种情况，俯下身去用嘴巴把脏兮兮的脓血吸干净，

又撕下战袍把这个士兵的伤口仔细包扎好。在场的人无不为大将军的举动所感动。

这位士兵的老乡后来将这事告诉了士兵的母亲，老人听后大哭不已。别人以为是感激而泣，老人的回答却出乎意料。她说：“其实我不是为儿子的伤痛而哭，也不是为吴将军爱兵如子而哭。当年，吴将军用类似的做法吸取过我丈夫的脓血。后来在战争中，我丈夫为报将军的恩德，奋勇作战，结果死在了战场上，这次又轮到我儿子，我知道他命在旦夕了，我为此而哭。”

老妇人从自身以往的经历中，知道这种收揽人心的办法，可以让人为他献出生命。做到让人感到自己是他的“知己”，那在人心收揽上就达到一种很高的境界了。

春秋时期的晋国，有位名叫豫让的勇士。他先后辗转投靠了几个主人，却得不到重用，直到投靠了知伯，才得到厚爱，将其视为知己，寝食同行，情如手足，豫让大为感动。后来知伯与赵襄子互相争斗，想扩大自己的权势，可是实力不如后者，被赵襄子弄得家破人亡。豫让决心以刺杀赵襄子来报答知伯。可是谋事不密，被赵襄子捉住，赵襄子知道豫让是为主人效命，没有立即杀他。豫让说：“我自己谋事不密，今天落在你手中，此乃天意，我不会请求你放过我，因为我活下来，唯一的目的是要刺杀你。”赵襄子默默无语。于是豫让提出要借赵襄子的衣服一用。赵襄子有些惘然，但最后还是脱下衣服给他。豫让拔剑在手，然后又在赵襄子的衣服上挥了几下，口中大叫：“我已替知伯报仇了。”说完后就横剑自杀了。

正是知伯的真情打动了豫让，才能使豫让舍身相报，由此足见以真情感人的威力。

当初刘备三顾茅庐，均遭到诸葛亮的怠慢，因为诸葛亮想以此考察刘备有无招贤纳士的诚意和虚怀若谷的美德。当刘备心志专一、谦恭下士的品德深深打动了诸葛亮的心之后，这位隐居山野的“卧龙”先生，便欣然接受了刘备的邀请，出山助他振兴汉室。

因此，你若想让别人心甘情愿地帮你办事，最好的方法就是用真情收买对方的心，这样对方才会死心塌地地为你办事。

## 利用孩子感动对方

眼下，儿子、女儿都是父母的心肝宝贝，所以当你有事想求他们的父母帮忙时，不妨向这些“小皇帝”“小公主”献殷勤，这样也能很容易地达到办事的目的。人常说：要讨母亲的欢心，莫过于赞扬她的孩子。一些乖巧的人常常利用孩子在办事过程中充当沟通的媒介，一桩看似希望渺茫的事，经过孩子的起承转合，反倒可以迎刃而解。

第二次世界大战时，利维在美国经营一家影片进出口公司，手下一名叫弗兰克的闭路

电话专家脾气暴躁，动辄和别人争吵，连利维也不例外。

一天，为了一个实验问题，弗兰克同研制组的另一位助手争执不下。他大动肝火，又拍桌子又摔东西，利维过去劝阻也被弗兰克大骂了一顿。正在他们闹得不可开交时，弗兰克的小女儿走进了实验室。小女儿看见她爸爸那副怒发冲冠的样子，吓得哭了起来。

弗兰克见状再也顾不上同别人吵架，赶快跑过去，赔着笑脸哄逗她。

看到这一情景，利维心里猛地一亮，发现弗兰克虽然看谁都不顺眼，但对留在他身边的小女儿却是百依百顺，视为掌上明珠，不难看出这小女儿是他的主要精神寄托。

为了使弗兰克有充实的精神生活，利维立刻在公司附近为他租了一幢非常漂亮的房子，好让他能经常和女儿生活在一起。

本来，利维手头的资金十分紧张，在这种情况下，还为弗兰克租房，弗兰克心里很是过意不去，因此坚持不搬。

后来利维告诉弗兰克：“你的千金安妮已替你做主了。”利维继续说，“她说你心情不好，容易发脾气，这是会伤害身体的。如果她能够住在附近照顾你，你就不会发脾气了。起初，我也拿不定主意，可是小安妮最后还说：‘我爸爸多可怜呀，我不能让他再忍受孤独了。’”

听完了这番话，眼里充满了泪水的弗兰克，最终听从了利维的安排，搬进了新居。

利维为弗兰克租房，虽然花费了不少金钱，可搬家这件事所产生的影响远远不是这点金钱所能比拟的。利维在资金状况窘困的时刻，仍然把弗兰克的生活快乐看得比金钱更重要，这就不能不使弗兰克感恩戴德，甘为利维所利用。

关于这方面，还有一个例子。

有家银行的职员王某奉上司指示，秘密对某家公司进行信用调查。正巧王某认识另一家大公司的董事长，这位董事长很清楚该公司的情形，王某便亲自登门拜访。

当他进入董事长室后不久，秘书便从门口探头对董事长说：

“很抱歉，今天我没有邮票拿给您。”

后来，在聊天中董事长透露他的儿子喜欢收集邮票。

接着王某便开门见山地说明来意。可是董事长却故意含糊其辞，一直不愿做正面回

答。王某只好告辞离去。

不久，王某突然想起那位董事长说的话、邮票和他12岁的儿子。同时，也想到他服务的银行国外科，每天都有许多来自世界各地的信件，有许多各国的邮票。

第二天下午，王某又去找那位董事长，告诉他是专程替他儿子送邮票来的。董事长热情地接待了他。王某把邮票交给他，他面露微笑，双手接过邮票，就像得到稀世珍宝一般。

这次，董事长和王某谈了半个多小时有关集邮的事情，又让王某看他儿子照片。然后，没等王某开口，他就自动地说出了王某要知道的内幕消息，足足说了一个钟头。他不但把所知道的消息都告诉了王某，又召回部下询问，还打电话请教朋友。

王某正是走了“董事长儿子的路线”才圆满完成了任务。由此可见，私人情感在办事过程中的重要作用，这是值得办事人员好好研究并借鉴的。

## 不失时机地与对方套近乎

关系越亲密的人越容易对人敞开心房。因此，当你有求于人时，一定要记得不失时机地与对方套近乎。

很多时候，在求人时双方会有一种距离感，这会让谈话难以顺利地进行。这时你可以通过一些让两人关系更亲密的技巧，让彼此之间的距离缩短。

日本前首相中曾根康弘，某次赴美与里根总统会谈时互以昵称代替客套的称谓，两人在亲密友好的气氛中进行会谈，此事一时成为外交界流传的佳话。能够以昵称或名字互称，必须要有相当亲密的关系，否则是很难说出口的。世人绝对不会初次见面就以昵称或名字来称呼，一般必然会附上先生、教授、老师等尊称，待相处久后才会以对方的名字来相称。

从心理学的观点看也是如此，当两人心理上的距离越来越靠近时，他们的称呼法也从头衔到姓、到名。接下来，想让对方替自己办事也会变得轻松自如了。也有些人虽然见面不久不算是亲密，但若他极欲亲近对方，也不妨以名字或昵称来称呼。

一位教师讲述他自己经历的事：“某次有位从前我教过的学生来要求我帮他做媒，当时我便问他何以将两人的关系如此快速地进展。他回答说：‘某次我与她见面时，她突然直接喊我的名字，使我顿时感到与她的关系是如此的亲近。’而在此之前他们两个只以姓氏互称而已，可见称呼对两人心理上的距离有很大的影响。”

再如，日本前首相佐藤荣作由于出身官僚家庭，因此很难与一般民众接近，所以他始终都在设法让自己更有亲和力，因此他时常对人说：“我很喜欢人们叫我阿荣。”这样的称呼就像是好朋友间的绰号、昵称，一下子就拉近了佐藤首相与民众的距离。

因此，求人时一定要不失时机地与对方套近乎。如果一时难以接近，不妨利用称呼的方式拉近你们的距离，而且口吻必须自然，不可让对方感觉你是在装腔作势。两人的距离若是因此而接近，那么事情就很容易解决。

## 第四节 求对方办事可“转个弯儿”

### 委婉地向对方求助

委婉地向对方求助就是不直接道出目的，而是绕开对方可能不应允的事情，选一个临时想出的虚假目的作幌子，让对方答应，等对方进入圈套以后，你的目的就达到了。现实生活中这样的例子很多。

美国《纽约日报》总编辑雷特身边缺少一位精明干练的助理，后来他把目光瞄准了年轻的约翰·海。而当时约翰刚从西班牙首都马德里卸除外交官职，正准备回到家乡伊利诺伊州从事律师业。

打定主意后，雷特就请约翰到联盟俱乐部吃饭。饭后，他提议请约翰·海到报社去玩玩。坐在办公桌前，雷特从许多电讯中间找到了一条重要消息。那时“恰巧”负责国外新闻的编辑不在，于是他对约翰说：“请坐下来，为明天的报纸写一段关于这则消息的社论吧。”约翰自然无法拒绝，于是提起笔来就写。社论写得很棒，雷特看后大加赞赏，于是请他再帮忙顶缺一个星期、一个月……渐渐地干脆让他担任了这一职务。约翰就这样在不知不觉中放弃了回家乡做律师的计划，而留在纽约做新闻记者了。

由此可以得出一条求人办事的技巧：委婉地向对方求助。

在运用这一策略的时候，要注意的是：在诱导别人的时候，首先应当引起别人的兴趣。

当你要诱导别人去做一些很容易的事情时，先得给他一点小胜利；当你要诱导别人做一件重大的事情时，你最好给他一个强烈的刺激，使他对做这件事有一个渴望成功的企求。在此情形下，他已经被一种渴望成功的意识刺激了，于是，他就会很主动地为了获得成功而努力。

总之，要引起别人对你的计划的热心参与，必须先诱导他们尝试一下，可能的话，不妨使他们先从做一点容易的事儿入手，先让他尝到一些成功的喜悦。

假如你一见到对方就贸然地开口求他办事，有可能会遭到断然拒绝，陷入尴尬的境地。有些话不能直言，便得拐弯抹角地去讲；有些人不易接近，就要逢山开道、遇水搭桥；搞不清对方葫芦里卖的是什么药，就要投石问路、摸清底细……总之，不能直接相求的事情就应委婉地提出。

明朝隆庆年间，给事中李乐清正廉洁。有一次他发现科考舞弊，立即写奏章给皇帝，皇帝对此事不予理睬。他又面奏，结果把皇帝惹火了，怪他多嘴，传旨把李乐的嘴巴贴上封条，并规定谁也不准去揭。封了嘴巴，不能进食，就等于给他定了死罪。当时皇帝正在发脾气，两旁的文武官员谁也不敢为李乐求情。这时，旁边站出一个官员，走到李乐面前，不分青红皂白，大声责骂：“君前多言，罪有应得！”一边大骂，一边啪啪地打了李乐两记耳光，当即把封条打破了。由于他是帮助皇帝责骂李乐，皇帝当然不好怪罪。

其实此人是李乐的学生，在这关键时刻，他“曲”意逢迎，巧妙地救下了自己的老师。如果他不顾情势，直接求皇帝，结果非但救不了老师，自己怕也难脱连累。

所以，当你直接请求别人不成时，就应该换个思路，委婉地向别人提出请求，否则是很难得到别人帮助的。

## 暗中智取，让对方为你办事

有事情需要求人时，也可以用暗中智取的办法，让对方不知不觉地为你办事。兵法中有这样一条：堡垒最容易从内部攻破。明里强攻不成，就该暗中智取。

《西游记》里讲到，唐僧师徒去西天取经，中途遇上了火焰山。孙悟空纵有天大的本事，也扑不灭火焰山的大火，最后不得不向铁扇公主求情，借她的扇子一用。谁知公主根本不理睬。于是孙悟空变成了一只小飞虫，钻进了铁扇公主的肚子里，一阵折腾，公主熬不住，只好投降。

故事中孙悟空明着求公主不成，于是就暗中智取，最后借到了宝扇。

钟隐是五代十国时南唐的一位著名画家，他虽家道殷富，却倦于俗事，便学习先贤陶渊明先生做起隐士来。

隐居山林，除了修身养性外，钟隐最爱做的一桩事就是画画。不过，画了一段时间，钟隐就犯了“眼高手低”的毛病。经过冷静反思他认识到，毛病就在于自己画技贫乏。于是他决定下山拜师学艺。

下山后一打听才知道，当时画花鸟的高手叫郭乾晖，此公笔墨天成，曲尽物性之妙，尤其擅长画鹞子。钟隐非常高兴，立即前往郭府拜师。

不料，郭乾晖并非世俗中人，虽然身怀绝技，却不肯轻易授人，老先生作画总吩咐下人把门关上，唯恐马路上过往行人或是私闯进来的宾客窥见一招一式。因此，钟隐兴冲冲来到郭府，连大门也没跨进，就被轰了出来。

钟隐想，拜师学艺应该有规矩才是，于是叫家人准备一车银子，风风光光地再次登门求见。谁知门房仍挡住不让进，还冷嘲热讽道：“你认为我们家老爷缺银子花吗？告诉你吧，我们家老爷用毛笔画个圈，能够你小子吃个一年半载的。还想到这儿摆谱儿，也不看看是谁家！”

没办法，钟隐只好拉着一车银子灰溜溜地打道回府。投师不成，钟隐茶饭不思，夜不能寐。终于，他想出一条妙计，既然明着求他不行，何不来暗的呢？于是，他乔装打扮成一个小厮，毛遂自荐地跑到郭府要当奴仆，且一再强调只混口饭吃，不要工钱。他毕竟是个画家，化装后连门房都没认出他来。由于他要求不高，郭府又正缺人手，于是就被收下了。

钟隐进入郭府后，得到了郭府上下的一致信任，就连郭老先生也撤除了对他的所有防线，作画时竟然点名要他站在一旁磨墨，根本没料到他是来学画的。

此时，钟隐就可以尽情地观看郭老先生作画时的笔法用彩，没过多久，就把老先生那套密不示人的技艺烂熟于心了。

谁知，画技学得越多，越是技痒难熬。有一天，钟隐实在忍耐不住，乘兴在墙上偷偷画了一只鹞子，神形俱佳。有人将此事向郭老先生报告，老先生闻讯前去观看，一看就吓了一跳，知道这绝非外行所能画出来的，于是召来钟隐盘问。

钟隐见纸包不住火，只好和盘托出，郭老先生听罢并没生气，反而大受感动：“相公为了学画，竟然不惜为奴，这叫老夫如何敢当？如此求学，真乃天下少见，老夫就破例把你收在门下吧。”

从此，郭乾晖老先生与钟隐以师徒相称，一个纵论画道，密授绝技；一个潜心苦学，仔细揣摩。后来，钟隐深得其旨，技艺猛进。画有《鹰鹞杂禽图》《周处斩蛟图》等名作传于后世。

正是钟隐暗中智取，才让郭乾晖答应了收他为徒。假如当初钟隐没采取这个办法，恐怕事情就没有那么好办了。

所以，求人办事一定要做好暗中智取的准备，尤其对于一些比较固执或有某方面偏好的人来说更应考虑用这种方法求人办事。

有一位著名演员因患冠心病在家休养。一天，一位年轻人突然找上门来。

一番聊天之后，那位年轻人说：“是这样，我们生产了一种治疗冠心病的新药。听说您正患此病，想让您试用一下，如果能治好，也算是对我国的演艺事业做点贡献了。”



演员说：“那就先谢谢你们的关心了。前几个月我吃的都是朋友捎来的‘洋药’……吃一段时间看看，如果不见效，我再去找你，好吗？”

年轻人说：“那些进口药您吃多久了？”

演员说：“两个月。”

年轻人说：“效果怎样？”

演员说：“不太明显。”

年轻人掏出两盒药来，说：“那么，您不妨先吃这个试试，半个月就能见效。老先生，我承认外国的药是好，可并不是什么药都好呀！单说治疗冠心病吧，据专家鉴定，经过700例临床实验，这种药的疗效就远远超过了外国的。中国的药同样能治好中国人的病，您说呢？”

演员被小伙子的真诚感动了，答应试用药品。没想到，试用了一段时间后，他那冠心病竟奇迹般地好了，这位演员感激之余就登门道谢。这时候，那个年轻人才说明其用意：想邀请这位演员做药厂的顾问与形象大使。受人恩惠的演员，自然满口答应了。

这里，年轻人劝说演员做“形象大使”，采用的就是暗中智取的方式。他以“试用”为切入点，以“关心”为说服的中心，以“结成友情”为情感交流中介的方式，恰到好处地绕了一个大圈子，从而为后面的“攻心”打下了良好的基础。

## 狐假虎威，迂回说服别人帮自己办事

狐狸是很聪明的动物，由于它没有力气，个子矮小，因此处境不利。在森林中，狐狸得不到尊敬，没人真正把它放在眼里。为了克服这一点，对于狐狸来说，其中的一个办法就是说服老虎与它做朋友。通过与力大无比、令人敬畏的老虎密切交往，狐狸可以伴随老虎左右在丛林中四处行走，而且享受众兽给予老虎的同样的提心吊胆的尊敬。即使老虎不在狐狸身边，凭借狐狸与老虎交往甚密，也足以保证狐狸在旷野中得以生存。

假如狐狸不能够与老虎交朋友，那么这只狐狸就应该制造一种跟老虎密切交往的假象，小心翼翼地跟在老虎的后边；与此同时，大吹大擂他们之间有着笃深的友谊，这样做，它便制造出一种假象，即它的安危得到老虎极大的关注。

这就是狐狸的生存法则，但是对于人类来说，狐假虎威也是可以利用的。尤其在你求人办事的时候，如果来一招狐假虎威的把戏，借助于大人物的影响力，那么事情就会很容

易地办成。

萨洛蒙·安德烈是19世纪末20世纪初瑞典著名探险家，有一次，他为了得到北极圈内有关的科学数据，填补地图上的空白，组织了一次北极探险。

那是1895年，经过周密计算和安排，安德烈在瑞典科学院正式提出乘飞艇到北极探险的计划。在此之前，安德烈曾在美国学习了有关航空学的全部理论，并且制造过由气球而发展起来的飞艇，有关飞行试验在美国和欧洲曾引起轰动。随之而来的便是经费问题，由于人们对此不信任和不关心，因此也就很少有人愿意提供经费。

安德烈整天奔波，挨家挨户去找那些大富豪和大企业家，但有谁愿意投资一项与己毫无关系的事业呢？又有谁愿意投资一项也许没有任何成功机会的冒险事业呢？安德烈每天总是带着失望和疲倦回到家里。

经过很长时间的奔波，总算有一位好心而开明的大企业家表示愿意提供赞助，他甚至表示愿意承担全部费用，同时他还向安德烈提了一个很重要的建议：希望这项冒险计划得到人们的关注，如果就这样悄无声息地进行了，是不是削弱了这次探险的意义呢？

安德烈听完觉得很有道理，于是两人经过商量，决定让安德烈继续去募捐、扩大影响。但是，尽管安德烈想尽办法、跑遍全城，人们的反应仍然很冷淡，安德烈非常着急，情急生智，他想出了一个大胆的办法，就是把自己的探险计划写成一篇极其详细严谨的论文，用大量证据论证了这项计划的可行性及其意义，然后，他请那位开明的企业家想方设法把这个文章呈献给国王。

经过一番周折，国王终于看到了这篇文章，他对这个大胆的计划感到很新奇，于是召见了安德烈，并询问有关探险的一些具体情况。两个人谈得很投机，最后安德烈要求国王象征性地提供一些小小的赞助，国王慨然应允。

这个消息很快就传开了，新闻界对国王关注此事予以报道。既然国王都对这件事感兴趣，那么许多名流、富豪也都跟着对探险一事纷纷予以关注，捐赠了大笔费用。许多普通民众也因此开始对这项计划感兴趣了，大家都明白了探险的意义。安德烈的事业终于不再是他一个人苦苦奔波的事业，而是变成了一项公众的事业。就这样，安德烈终于成功了！

巧借他人的力量和威名以达到自己的目的，这是一种韬略。安德烈正是借助国王的力量，才使自己的探险事业取得了成功。

所以，当你去求人办事时，不妨用一下狐假虎威的办法去换取别人的帮助。那么，在现实生活中，什么东西是可以“借用”的“老虎”呢？你可以参考下面列举的几个主要类型。

（1）“老虎”可以是一位强大而有权有势者。他与你抱有同样的梦想，而且愿意帮助你的事业。

“老虎”可能是一位有权有势者，为了双方共同的利益，情愿伸出手来，助你一臂之力。与此相似，你是否注意到许多的小鸟在大水牛的背上，它们吃掉水牛背上的虱子和蚊子，让水牛免遭虱蚊噬咬之苦，而水牛则为小鸟提供栖身之处和保护。（2）“老虎”也许是一个组织或者协会。它的梦想和观点与你的一模一样。通过跟别人携手合作，同心协力，你能够制造出这样一种必不可少的形势，即“老虎”就在你后面。

（3）“老虎”或许是你的职位或者工作头衔。孤家寡人常常势单力薄。然而，如果你为一位能够呼风唤雨、有权有势的雇主工作，你就不再仅仅是一位无能为力的孤家寡人了。

（4）“老虎”也许是你的才智，或者是你的工作。假使艾萨克·斯特恩从来没有拉过小提琴，那么他永远也不会成为我们今天所认识的艾萨克·斯特恩。通过精通这种乐器的本领，艾萨克·斯特恩成为举世闻名的人物。由于同样的原因，不管你从事哪种专业，你的工作都能成为你的“老虎”。

由此可见，“老虎”并非仅仅指的是达官贵人、社会名流，这是值得给予重视的一点。生活中的“老虎”当然不仅限于以上几种，我们应该时刻注意那些能让我们提高声誉和形象的人及事情。他们（它们）都有可能是我们能成功地求人办事的所谓的“老虎”。

## 旁敲侧击，达到自己的目的

求人办事常常会遇到一些令人不满意的情况，此时，如果你学会了委婉的表达方法，旁敲侧击，也许能起到意料不到的效果。

战国时期，各国都修建城墙。韩国也不例外，而且完工的期限规定得很死，不能超过半个月。大臣段乔负责主管此事。结果还算顺利，就是有一个县拖延了两天。于是段乔就逮捕了这个县的主管官员，将其囚禁起来。这个官员的儿子为了解救父亲，就找到管理疆界的官员子高，让子高去替父亲求情。子高答应了这件事。

第二天，子高就去拜见段乔，两人见面后，子高并不直接提及释人的事，而是和段乔共同登上城墙，故意左右张望，然后说：“这墙修得太漂亮了，真算得上是一件了不起的功劳。功劳这样大，并且整个工程结束后又未曾处罚过一个人，这确实让人敬佩不已。不过，我听说大人将一个县里主管工程的官员叫来审查，我看大可不必，整个工程修建得这样好，出现一点小小的纰漏是不足为奇的，又何必为一点小事影响您的功劳呢？”

段乔听子高如此评价他的工作，心中甚是高兴，觉得子高的见解也在情理之中，很快便把那个官员放了。

这个故事中，失职官员之所以能够获免，归功于子高的求情。子高为求情先给段乔戴上一顶高帽子，然后就事论事，深得要领，不能不令人拍案叫绝。

其实，一般人都存在顺承心理和斥异心理，对那些合自己心意的就容易接受。因此，在求人办事时，完全可以旁敲侧击，巧言游说，便容易成功。

所以，在办事的时候，不容易采取正面措施直接达到目的，就可以用旁敲侧击的方法，这样就能比较容易地办成事。

## 第五节 激起对方的兴趣再求其办事

### 巧妙利用对方的攀附之心

求人办事时，你还可以巧妙地利用对方的攀附之心。当你身边实在没有合适的说客帮忙时，也可以从名人中找一位，找一个对方非常崇拜的名人，借用一下他的地位和声望，充当你与被求者沟通的媒介。

攀附之心大部分人都有，谁不希望有个声名显赫的朋友：一个明星，或者随便什么大人物。如果能跻身于他们的行列，自己也便沾上了荣耀，在别人眼里也就身价大增了。

有位阿拉伯人名叫艾布杜，本来穷困潦倒，身无分文，就是使用了这种手段，广求于天下，不但求来许多名人做朋友，还为自己求来了百万家财。

艾布杜是这样做的，他在自己的签名簿里贴有许多世界名人的照片，再模仿名人的亲笔签名，签写在照片底下，艾布杜便带着这几本签名簿游历世界，登门造访工商巨子和富翁。

“我是因仰慕您而千里迢迢从阿拉伯前来拜访您的，请您贴一张玉照在这本《世界名人录》上，再请您签上大名，我们会加上简介，等它出版后，我会立即寄赠一册……”

被他拜访的富豪，一看到其中的照片和签名都是当代世界的名人时，会有什么反应呢？人都是好名的，尤其是有钱人更爱虚名。因此，多数的人都心甘情愿地签下大名，并提供照片。

又由于这些人非常有钱，又喜欢摆阔，一想到能跟世界名人排名在一起，便感到无限风光，这样一来，他们就会毫不吝惜付给艾布杜一笔为数可观的金钱。

每本签名簿的出版成本不过是一两美元。而富人所给的报酬，却往往超过上千美元。艾布杜整整花了6年的时间，旅行96个国家，提供给他照片与签名的共有2万多人。给他的酬劳最多的达2万美元，最少的也有50美元，总计收入大约500万美元。

艾布杜就是利用了那些富翁、名人的攀附之心，为自己赚得了大量钱财，可见这种做法的效果之大。

另外，巧妙利用别人的攀附之心，还因为有许多人都崇尚名人。因此，生意场上若能使自己的商品与某个名人挂上钩，销路自然大开。

北京北海公园琼岛北面有家名叫仿膳饭店的老饭庄，已有数十年历史。虽然这里的饭菜全是仿照清朝宫廷菜点的方法烹制，但生意一直很淡。后来他们通过调查，发现外国游客大都对皇帝的起居饮食怀有浓厚兴趣，于是决定以“皇帝吃过的饭菜”作为仿膳的特色，大张旗鼓进行宣传。他们搜集了许多关于宫廷菜点的传说和有关的逸事，编成故事，让服务员背下来，在点菜、上菜时根据不同顾客、不同场合加以介绍，生意一下子变得兴隆起来。

有一次，美国华盛顿黑人市长在这里举行答谢宴会，席间服务员端上一盘点心，彬彬有礼地介绍说：“慈禧太后夜里梦见吃肉末烧饼，第二天早上碰巧厨师为她准备的正是肉末烧饼，她高兴极了，认为这正是心想事成、吉祥如意的象征。今天各位吃的就是当年慈禧太后‘梦寐以求’的肉末烧饼，愿大家今后事事如意，步步吉祥……”一席话把美国客人逗乐了。华盛顿市长高兴地敬了服务员一杯酒，说：“下次来北京，愿再来你们这里做客！”

现在有许多商业广告喜欢不惜重金用名人，实际上也是借别人攀附之心来做生意。声名鹊起的人都喜欢用的东西，普通人心理上容易认同：“我和某某用的是同一个品牌。”同样是消费，多一层攀龙附凤的光环，自然很多人愿意借这个光。

攀龙附凤之心大部分人都有，这就为我们求人办事多提供了一种方法。因此，我们在求人时，可以考虑一下运用这种方法达成目的。

## 用兴趣牵着对方走

人们在寻求别人帮助时，对方能不能答应你的要求，能不能全力帮助你把事情办成，关键的问题就是他心里是怎么想的。他的心里怎么想问题，就决定了他对你提出的事是给办还是不给办。心理学家告诉我们，人们怎样想一件事情完全是外在情趣和利益诱惑的结果。他对A问题感兴趣或者想获得A，他就会说对A有利的话，也会做对A有利的事；反之，他便具有原始的、不自觉的拒绝心理。所以，人们在办事时，要想争取对方应允或帮忙，就应该设法使对方对这件事产生积极的兴趣，或者设法让对方感觉到办完这件事后会得到利益。

很显然，人们对什么事儿有兴趣或认为什么事儿有满意的回报，就会乐于对什么事儿投入感情，投入精力甚至投入资金。所以，我们在求人办事时，可以用兴趣牵着对方走，让他帮忙。

利用兴趣求人办事必须让对方感到自然愉悦、深信不疑、大有希望，只有用兴趣把对方吸引住，对方才肯为你的事付出代价。

兴趣、利益诱惑法在具体运用时也要用点小窍门。

比如，你可以利用那些新颖的东西引起他人的好奇心，使他人常常情不自禁、穷追不舍地要弄个明白，这时人们就会对你产生强烈的兴趣，不由自主地跟你“黏”在一起，再进一步，就可能被你牵着鼻子走了。

除此之外，当我们很谨慎地根据他人的经验、兴趣，而设法接近他人时，除了拿出“新颖”的东西之外，还得掺和着一些别人“熟悉”的成分，因为我们的目的是抓住他人的注意力。

## 先吊一下对方的胃口

在世界上享有盛誉的英国甲壳虫乐队在其早期也是久久打不开局面，除在利物浦地区有点儿影响外，他们的唱片一直挤不进全国畅销唱片的目录，人们顽固地排斥着这种反传统的新玩意儿。

乐队的经纪人艾泼斯坦独具慧眼，看到了该乐队的潜力，决意改变这种萧条的状况。他把一批代理人派往各个城市。这些人到了各个城市之后，在规定的同一时间里到处购买甲壳虫乐队的唱片，并故意到已售缺的商店三番五次地催问下一批唱片的到货时间，同时还向电视台询问购买该唱片邮购商店的地址。大量从各地收购来的唱片，又经艾泼斯坦自己的唱片商店再转手批发和零售出去，从而营造出甲壳虫乐队唱片十分走俏的“繁荣”假象，经过这样几个月的来回循环折腾，甲壳虫乐队的声望一下子就上去了，这种音乐变成了英国的流行音乐。不仅如此，甲壳虫乐队的音乐还越过英国国界，漂洋过海，迅速传到了许多国家，成了一种世界性的流行音乐，影响了一代人，甚至使英国在数年之内能借此平衡国际财政收支。

流行是大众的趋向性思维和行为。思维可以是不自觉形成的，也可以是人为有意制造的，甚至可以是蓄意伪造出来的。甲壳虫乐队开始的名声大噪就是伪造的结果。在商业活动中，流行尤其重要，流行商品就意味着大批量的生产、广阔的市场和高额的利润。因此，为了广开销路，在产品的流行上做些文章是值得的。

只要让人们感觉到饿，他们的欲望便会被勾起来，争先恐后地到处找吃的。这种“吊胃口”的技巧，关键在于不让对方感到满足，使其欲罢不能。切记下钩要慢，收钩要缓，鱼饵更不能让鱼儿吃够吞饱。

这一心理规则能够给人以下启示：要想达到自己的目标，就必须吊一下对方的胃口，刺激起对方的欲望。暗示只要能办成事，好事就在后头，并不时地给些甜头，让他相信你

所说的并非是一句空口大话，于是在不断的刺激下，他的欲望也就被挑了起来，这时就是求他办事的好时候了。

有一天，一位推销员向市民推销一种炊具。他敲一位先生的家门，妻子开门请推销员进去。那位太太说：“我的先生和隔壁的布朗先生正在后院，不过，我和布朗太太都愿意看看你的炊具。”推销员说：

“请你们的丈夫也到屋子里来吧！我保证，他们也会喜欢我对产品的介绍。”

于是，两位太太把她们的丈夫也请进来了。推销员做了一次极其认真的烹调表演。用要推销的那套炊具煮苹果，然后又用那位先生家的炊具煮。很明显，结果给两对夫妇留下了深刻的印象。但是，先生们依然装出一副毫无兴趣的样子。

一般的推销员，看到两位主妇有买的意思，一定会趁热打铁，鼓动她们买的。如果那样，还真不一定能推销出去，因为越是容易得到的东西，人们往往觉得它没有什么珍贵的，而得不到的才是好东西。

这位聪明的推销员深知人们的心理，他决定先吊一下对方的胃口。于是他洗净炊具，包装起来，放回到样品盒里，然后对两对夫妇说：“嗯，多谢你们让我做了这次表演。我实在希望能够在今天向你们提供炊具，但我今天只带了样品，你们以后再买它吧。”

说着，推销员故意起身准备离去。这时两位丈夫立刻对那套炊具表现出极大的兴趣，他们都站了起来，想要知道什么时候能买得到。

那位先生说：“请问，现在能向你购买吗？我现在确实有点喜欢那套炊具了。”

接着布朗先生也说道：“是啊，你现在能提供货品吗？”

推销员真诚地说：“两位先生，实在抱歉，我今天确实只带了样品，而且什么时候发货，我也无法知道确切的日期。不过请你们放心，等能发货时，我一定把你们的要求放在心里。”那位先生坚持说：“也许你会把我们忘了，谁知道啊？”

这时，推销员感到时机已到，就自然而然地提到了订货事宜。于是，推销员说：“噢，也许……为保险起见，你们最好还是付定金买一套吧。一旦公司能发货就给你们送来。这可能要等待一个月，甚至可能要两个月。”结果两家都争先恐后地付了订金。

人对于未知的事情很感兴趣，如果在求人办事的过程中，充分利用人的这一弱点，先吊一下对方的胃口，那么再难的事情也会变得简单了。



## 求人办事要循序渐进

求人办事需要一个过程，别人不可能一下子就答应你的全部请求。

美国斯坦福大学社会心理学家弗利特曼和弗利哲两位教授，曾同学校附近的一位家庭主妇巴特太太做了个有趣的实验，他们打了个电话给她：“这儿是加州消费者联谊会，为具体了解消费者的状况，我们想请教几个关于家庭用品的问题。”

“好吧，请问吧！”

于是他们提出了一两个例如府上使用哪一种肥皂等简单问题。当然，这个电话，不仅仅只是打给巴特太太。

过了几天，他们又打电话了：“对不起，又打扰你了，现在，为了扩大调查，这两天将有五六位调查员到府上当面请教，希望你多多支持这件事。”

这实在是件不好办的事儿，但也只好同意，什么原因呢？只因为有了第一个电话的铺路。相反的，他们在没有打过第一个电话，而直接有第二个电话要求时，却遭到了拒绝。他们最后以百分比作为结论。前一种答应他们的占52.9%，而后一种答应他们的只有22.2%。

由这个例子可知，向人有所请托，应由小到大、由浅及深、由轻加重才是，如果一开始就有太大的请求，一定会遭到对方断然拒绝。

所以，一点一点引别人接受，一点一点诱别人上钩，既是找人办事的小技巧，也是获取成功的大原则。

# 第五章 找不同的人办事有不同方法

## 第一节 找领导办事的艺术

### 以“情”激发领导为你办事

人都有恻隐之心，领导当然也有。求领导办事能获得应允，有时恰恰是这种同情心起了作用。下属之所以找领导帮助，是因为在生活中出现了困难，比如，经济困难、住房困难、子女就业困难等。找领导办事，说到底也就是想让他们帮助解决这些困难。要想把事情办成，最好的方法就是把这些苦衷原原本本、不卑不亢地向你的领导倾吐出来，让他对你的境遇产生同情心，从而帮助你把问题解决掉。

要引起领导同情，就需要把自己所面临的困难说得在情在理，令人同情不已。所以，越是给自己带来遗憾和痛苦的地方，则越应该大加渲染。这样，领导才愿意以拯救苦难的姿态向你伸出援助之手，让你终生对他感恩戴德。

要引起领导同情，还必须了解领导的个人喜好。他赞扬什么、批评什么，又讨厌什么，了解他的情感倾向和对事物善恶的评判标准。了解了这些，你就可以围绕着领导的喜好来唤起他的同情心。当引起对方感情的共鸣时，就一定会收到奇特的效果。

某市房地产开发公司新竣工了一幢职工宿舍，按照刘某的级别和工龄，他是分不到新房子的，但他确实有许多具体困难：自己和爱人、小孩挤在一间10平方米的房里，倒也还凑合，可他乡下的父母来了，就不方便了。于是刘某只好去找上司，一开口就对上司说：“主任，如果您单位有人把年老体弱的父母丢在一边不管，您认为该不该？”

“当然不该！是谁这样做？这还是人养的吗？”上司非常愤怒，一脸的义愤。

“主任，这个人就是我。”刘某垂着头，无可奈何地说。

“你为什么这样做？平时我是怎么教育你们的？要你们尊老爱幼，你竟然……”

刘某耐心地听爱啰唆的主任数落完，才缓缓开口说道：“常言说道，养儿防老，我父母就我们姐弟俩。姐姐出嫁了，条件也不好，况且，在我们乡下，有儿子的父母，没有理由要女儿、女婿养老送终，这是会被人耻笑的，除非他的儿子是个白痴。可我不是白痴，我是个大学生，又分在这样一个响当当的单位，在你这位能干、有威信的领导手下工作。一辈子含辛茹苦的农村父母，培养一个大学生多不容易呀，乡亲们都说我父母有福分，今

后有享不尽的福。可是我现在，一家三口住一间平房，父母亲来了，连个睡觉的地方都没有。想把父母接到城里来，自己又没有条件；不接来，把两个年老体弱的老人丢弃在乡下，我心里时常像刀割般难受。我这心里一想起我可怜的父母……”刘某说到这里，落下了伤心的泪水。

“小刘，可你的条件不够……”主任犹豫着说。

“我知道我条件不够，我也不好强求主任分给我房子。如果主任体恤我那年老多病的父母，分给我一间半间的，我父母来了，有个遮风的地方就行了。如果主任实在为难，我也不勉强，我明天就回乡下，把父母送到敬老院去。”

主任沉默不语。

刘某知道主任在动摇，于是又趁热打铁地说道：“我把父母送敬老院，在乡人眼里必将落下不孝的罪名，只是，我担心有人会说您的闲话，说您不体恤下情，说您领导的单位，职工连父母都养不活。您是市人大代表，那些闲话有损您的威信的……”

“小刘，你不要说了，我尽量给你想办法。”

几天后，刘某拿到了一套两居室的钥匙。

由此可见，求领导办事可以在“情”上激发他。从上级曾经切身感受过的事情入手，在人之常情上下功夫，把自己所面临的困难说得在情在理，令人痛惜惋惜。

上级的同情心有时是诱出来的，有时是激出来的。如果上级对某个下属有成见，认为他水平很差，那么这个下属若要博得上级的同情，可能就是一件相当困难的事情了。人只有在没有成见的时候才能产生同情心。

## 获取领导的理解好办事

求上司办事，要办什么事，为什么要办这件事，领导能理解你的苦衷吗？如果他理解你，你就可能会得到他的支持，问题也就迎刃而解了。相反，如果没有得到领导的理解，他甚至会觉得你提出的要求过分了，或者觉得你请求办的事有些出格了，那么，事情就变得难办了。

因此，寻求领导的理解，对能否办成事情至关重要。但要想让领导对你请求办的事情予以理解，则必须遵守几项原则。

### 1.时间原则

即求领导办事最好要在领导空闲的时候找他。领导忙的时候，心情容易烦躁，不但对你的事不记挂在心，甚至还会嗔怪你不识眉眼高低。

如果领导的时间宽裕，他就有耐心听，问题可能会得到重视，因而也就更有利于把事情办成。

## **2.场景原则**

求领导办事，要考虑场所和环境。有的事要到领导的办公室里求，有的事要到领导的家里私下谈；有的事谈得越诡秘越有效果，而有的事越是有旁人听到越对成事有利。所以，奥妙就在于你所求办之事的分量与利害关系，以及对领导的脾气与秉性的了解。

## **3.引入原则**

找领导办事，要讲究话题的引入方式。有的需要直来直去、开门见山、和盘托出；有的则需要循循善诱、娓娓道来，慢慢进入佳境，否则便让领导感到唐突冒失，刺耳烦心。一般而言，以下几种引入方式较为常用：

- （1）通过谈工作的事引入自己的事；
- （2）通过谈生活的事引入自己的事；
- （3）通过谈社会的事引入自己的事；
- （4）通过谈家庭的事引入自己的事；
- （5）通过谈领导关心的事引入自己的事；
- （6）通过谈自己关心的事引入自己的事。

## **4.会说原则**

要想把事办好，必须首先把话说好。说话要有逻辑性、条理性，让人听了有理有据，而且还要和风细雨，让人听了心旷神怡，同时还要力争把话说得生动感人。这样，即使是铁石心肠的领导，也会受到感动，甘愿出面为你办事。

## **5.恭维原则**

人性的弱点决定了人是最经不住恭维的动物，对领导来说也是如此。你求他帮助办事，恭维他是理所当然的。你恭维了他，他也会反过来恭维你和重视你，受到恭维的人是不会放着对方的难题不管的。

掌握以上5个原则，你要托领导办的事，就会很容易得到他的理解和支持，那时，不管事情有多难办，只要能办，就多半不会让你失望的。

## “捧”着领导为你办事

有事求领导帮忙，还要学会“捧”的功夫。所谓“捧”，在这里是指对领导进行恰到好处、实事求是的称赞，并不包括那种漫无边际、肉麻的吹捧。求领导时不忘对他说点他乐意听的话，尤其是在与所求的事有关的方面称赞对方一下，这不失为一种求人的好办法。

要想求领导办事，就必须掌握会说恭维话这一条。会说话同办成事是相辅相成的。话说得好听，说得到位，领导便易于接受你提出的要求，否则即便是一件简单的事情，也容易办砸。要学会说恭维的话，就必须学会顺情说好话。顺情说好话一般叫做赞美或者颂扬。要想把事情办成功，总得拣对方爱听的话说，才有利于解决问题。

几乎每个人都爱慕虚荣，其特点是在他们觉得做没有多大把握的事情时，极乐意看到自己在这些事情上表现不凡，获得别人的称赞。当你对这些事情中的任何一桩加以颂扬时，都会发生你所期望的功效。吉斯菲尔伯爵说：“各人有各人优越的地方，至少也有他们自以为优越的地方。”在其自知优越的地方，他们当然喜欢受到称赞。

但是，称赞领导也要注意技巧。“捧”着领导并非单指溜须拍马，而是指对领导佩服或称赞。赞誉之词人人都渴求，人人都需要。称赞领导也有方法和技巧，如果称赞领导不恰当，反而会弄巧成拙，落下一个“溜须拍马”的坏印象。称赞一个人，当然是因为他有出色的表现，但每个人在哪一方面出色却各有不同。有的人是专业技术水平高，工作成绩突出；而有的人则是在社交方面有特长，有与客户打交道的能力。因此，在称赞领导时，应针对不同的情况，采用不同方式的称赞。

恰当地“捧”领导的妙用随处可见，但用错了却也让你画虎不成反类犬。

有个公司的部门经理对总经理抓好公司业务的同时结合自己的工作实践撰写了一本《经商之道》的书稿这样称赞道：“您在企业工作真是一个错误的选择，如果您专门研究经营管理，我相信您一定会成为商务管理的专家，会有更加突出的成果问世。”

总经理听完部门经理的一席话，不满地说：“你的意思是说我不适合做公司的总经理，只有另谋他职了？”见总经理产生了误解，本来想对总经理“捧”一番的部门经理吓得头冒虚汗，连忙解释说：“不，不，不，我不是这个意思，我是说……”

还好，秘书过来替部门经理打了个圆场，说道：“部门经理的意思是说您是个多才多

艺的人，不仅本职工作抓得好，其他方面也非常出色。”

可见，同是称赞一个人，称赞一件事，不同的表达方法，其效果是不一样的。

恭维赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏领导的某个特点，意味着肯定这个特点。只要是优点、长处，对别人没有害处，你就可毫无顾忌地表示你的赞美之情。领导也需要从别人的评价中了解自己的成就以及在别人心目中的地位，当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感，你的事情也就变得好办得多。

所以日常生活中，你必须学会说恭维的话，“捧”你的领导，当你托领导办事时，你就会感到其中的妙用。

## 得领导器重才好办事

在工作单位里，领导的好恶有时会决定一个人一生的命运，得不到领导的器重，就失去了许多机会。只有用真诚取得领导的信任才能得到器重，求其办事也就不会困难。那么，如何得到领导的器重呢？你可以参考以下几个方面的做法。

### 1.成为领导的“自己人”

上级对下级最看重的一条就是是否对自己忠心耿耿，忠诚对领导来说更为重要，比如，一些单位的司机都是领导的“自己人”，如果不是自己人，一些在车上的谈话、办的一些私事被传出去，会造成影响。因此，要成为领导的“自己人”，就要经常用行动或语言来表示你信赖、敬重他。领导在工作中出现失误，千万不要持幸灾乐祸或冷眼旁观的态度，这会令他极为寒心。能担责任就担责任，不能担责任可帮他分析原因，为其开脱；此外，还要帮他总结教训，多加劝慰。

持指责、嘲讽的态度更易把关系搞僵、矛盾激化。那样，你就再也不要指望领导喜欢和器重你了。

如何做一个使领导喜欢的人呢？

第一是要忠于上司，向上司请教，才意味着“孺子可教”，而不能在上司面前吹牛皮，与上司计较个人的利益得失。

第二是要在关键时刻为上司挺身而出，把功劳让给上司，而不可张扬你对上司的重要性。

但需要注意的是，让功一事不能在外面或同事中张扬，否则不如不让的好。

第三是要在与上司交谈时，不可过分锋芒毕露，不要在背后议论上司。

## 2. 苦干要加巧干

勤勤恳恳、埋头苦干的敬业精神很值得提倡，但必须注意效率，注意工作方法。有很多人不能不说他工作认真、兢兢业业，但忙忙碌碌一辈子就是没干出多少成绩，不仅没得到领导的提拔，反而在领导和同事心中留下了“笨”的印象，实在是太可惜。苦干是领导喜欢看到的，但他们更喜欢巧干、高效率的下属。不妨设想一下，领导有同一项任务交给甲需要一个月才能完成，交给乙可能仅要两周时间就完成，那么领导在用人时首先考虑的就可能是乙而不是甲。所以说，苦干还要加上巧干，必须善于动脑子想办法，提高工作效率。这样才能给领导一个深刻的印象。

## 3. 要学会表现自己

常言道，疾风知劲草，烈火炼真金。在关键时刻，领导会真切地认识与了解下属。人生难得机遇，不要错过表现自己的机会。当某项工作陷入困境之时，你若能大显身手，定会让领导格外器重你。当领导本人在思想、感情或生活上出现烦恼时，你若能妙语劝慰，也会令其格外感激。此时，切忌像木头一样，呆头呆脑，冷漠无情，畏首畏尾，胆怯懦弱。这样，领导便会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

## 4. 服从第一

“恭敬不如从命”，这是中国古老的至理名言。对领导，服从是排在第一位的。下级服从领导，是上下级开展工作，保持正常工作关系的前提，是融洽相处的一种默契，也是领导观察和评价自己下属的一个尺度。当然，服从也有善于服从、善于表现的问题。细心的人可能都会发现这样一个事实：在单位里，同样都是服从领导、尊重领导，但每个人在领导心目中的位置却大不相同，为什么会这样呢？这一问题的关键是能否掌握服从的艺术。有的人肯动脑子，会表现，主动出击，经常能让领导满意地感受到他的命令已经圆满地执行，并且收获很大。相反，有的人却仅仅把领导的安排当成应付公事，不重视信息反馈，甚至“斩而不奏”，结果往往事倍功半。

善于服从、善于表现要掌握火候，机会来临时，一定要紧紧把握。当领导交给的任务确实有难度，其他同事畏首畏尾时，你要有勇气出来承担，显示你的胆略、勇气及能力。敬业与服从，应该大力提倡，要善于敬业、服从，更要巧于敬业、服从。因为，在丰收的田野上，农夫有理由让人们记住他挥洒的汗水和不辍的辛劳。这不是虚荣，而是实实在在的人生需要，也是你迈向成功的平台。

## 5. 维护领导的权威

人人都爱面子，这是天性使然。所以，从古至今就有“人活一张脸，树活一层皮”的说法。而在中国官场上，领导者则尤爱面子，很在乎下属对自己的态度，并往往以此作为考验下属对自己尊重不尊重、会不会办事的一个重要“指标”。

此外，还应注意的是，要与领导保持一定的距离。一般来说，领导不愿意跟下属过从甚密，主要是顾忌别人的议论和看法，再就是他在你心目中的威信。所以，要与领导保持距离，千万不要成为领导的“显微镜”和“跟屁虫”。

得到领导的器重，他自然会视你为“自己人”，认为你是可用之才，这时你找他帮你办事，当然会比别人好办得多了。

## 找领导办事要把握好分寸

求领导办事还要把握好分寸，俗话说：事不关己，高高挂起。托领导办事一定要看事情是不是直接涉及自身利益，如果是，则领导无论是从对你个人还是关心单位职工利益的角度，都认为是一种义不容辞的责任。这样的事领导愿办，也觉得名正言顺。

一般而言，以下一些事情是下属们经常要找上级出面办理和帮助解决的。

### 1. 与工作有关的利益

这些利益包括调岗、晋升、涨工资、分房子、调解与同事之间的矛盾、平息一些不利于自己发展的言论或舆论等。这一类事能否办到，关键在于你在上级心目中的位置如何，位置高了，他会把利益的平衡点放在你身上；位置若是低了，则必须借助外在的或间接的力量方能把事办成，否则便只能充当各种利益的旁观者了。

### 2. 与社会生活有关的利益

这包括借贷、买卖、调节各类纠纷、参与婚丧嫁娶等各类红白喜事的协调、对各类被侮辱被损害者的法律公断以及某些同学、同乡、同事、朋友等托办的事宜。办这类事情，上级一般未必会直接出面和直接行使权力，但是他们的间接活动有时却是非常有效的。

### 3. 与家庭关系有关的利益

这包括夫妻关系、儿女关系、亲戚关系。这些关系所涉及的利益有时不能得到满足或者受到了伤害，而自己又无力自我成全，于是只好去找某位上级说情，恳求他能出面干预或施加影响。如，为子女找工作，帮助妻子调动工作，帮助某位亲属安置工作等。



## 第二节 求同事办事的技巧

### 让同事为你办事的最佳方法

人们在运用关系网办事时，总认为同事之间存在猜疑和嫉妒心理，实际上，这是一个错误的认识。现代社会中，一个人在家与家人相处和在单位与同事相处的时间几乎差不多，同事之间更需要同舟共济，特别是因为在一起共事，友谊会自然而然地产生。如果在办事时，不会利用同事关系，不但有些事办起来费劲，还容易让人觉得你没有缘。

每一个人在单位都有表现自己的欲望，求同事办事就等于为他提供了一次表现个人能力的机会，即使遇到困难也得办，即使有时担心领导不满也得办，以此在同事中维护自己急公好义的形象。同事的事和单位的事一样，每个人都会感到自己有一份责任和义务。因此，找同事办事不必存有任何顾虑，该张嘴时就张嘴。

那么我们该怎样利用同事办好事呢？下面几点需要你在办事过程中特别注意。

#### 1.托同事办事要有诚意

同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事藏藏掖掖、神神秘秘，不把事情说明白，容易使同事产生你不信任他的感觉。因此，找同事办事就要先说明究竟要办什么事，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，精诚所至，同事只要能办到的事，一般是不会回绝你的。

#### 2.托同事办事要注意礼貌

同事不是朋友，一般都没有太深的交情，因此，说话一定要客气，而且要以征询的口气与同事探讨，请他帮忙想办法。受到如此的尊重，同事如果觉得事情好办，自然会自告奋勇地去办，几句客气话，省却许多麻烦。办完事之后，一般不要用钱来表示谢意，客气几句，说声谢谢就可以了，如果执意要拿钱来表示，容易引起对方的反感，会给大家留下不好的印象。

#### 3.托同事办事要有的放矢

托同事办一件事之前，要先知道你这位同事的社会关系，以及他是否办起来没有太大的难度，只有掌握了这些情况，你才能做到张口三分利，也不至于叫同事左右为难。

#### 4.要注意有些事不能托同事办

自己能办的事尽量自己去办，这样的事求同事会使人感到你以老来自居，不把同事当回事，这样既可能耽误事，又会影响同事之间的感情。

需要请客送礼的事不要托同事办，在单位里，请客送礼毕竟不是什么光彩的事，“流行”只是指在社会大环境里。

如果同事不能直接办，也得“人托人”，费周折，这样的事不如转求他人。

和同事利益相抵触的事不能找同事去办，即使该利益涉及的是另一个同事。

求同事办事的过程中，只有注意这些，才能既维护了同事关系，又把事情办成。

## 请求同事，动之以情

请求同事办事，要把握好恰当的时机，对方时间宽裕、心情舒畅时，请求他做点事得到回应的可能性很大；相反，对方心境不佳时，你的请求可能只会令他心烦；对方正忙于某件事情时，你提出请求一般很难得到确定的答复。因此，要在恰当的时机提出诚恳的请求，利用情义打动同事，这是办事取得成功的关键。

某机关接到上级分配的植树任务，机关几十名同志都主动承担一些，唯有几位“老调皮”，任凭主任怎么在政治上动员都不愿认领任务，搞得主任很难堪。

下班了，主任把这几位“老调皮”叫到办公室，轻声地说：“我只讲最后一遍，我现在很为难，请你们帮个忙。”奇怪，刚才态度很强硬的几个“捣蛋鬼”听了这句话，纷纷表示：“主任，我们不会让你为难了！”说完立即回去认领自己的那份任务。

一句充满人情味的请求话，比讲很多大道理更有说服力，看来人还是比较重情义的。主任用请求的话打动了他们，那几位“老调皮”就乖乖地担起了自己的任务。

托同事办事也是一样。求同事办事时，态度一定要诚恳，要动之以情，晓之以义，需将事情的前因后果、利害关系说个清清楚楚。要说明为什么自己不办或办不了而去找他。总之，由于同事对你知根知底，你的态度越诚恳，同事也就越不可能拒绝你。

同事之间关系微妙，个性差别很大；同事之间只有以诚相交，才有可能在关键时刻帮得上你。

人的个性千差万别，但有一种共同的品性就是真诚。真诚的最低要求是不说谎、不欺骗对方，但在复杂的社会和人际活动中，目的和手段要有一定的区别。医生为了减轻病人的痛苦，以利于治病救人，往往隐瞒病情，编造一套谎话说给病人，这样才能使病人早日

康复。它表现的不是虚伪，而是更高、更深层的真诚，是出于高度的社会责任感的真诚。只有智慧、德性和能力达到高度统一的人，才能表现出这种深层次的真诚美。

情与义就是一种真诚，同事相交需要真诚！

日本大企业家小池曾说过：“做人就像做生意一样，第一要诀就是诚实。诚实就像树木的根，如果没有根，树木就别想有生命了。”

这段话也可以说概括了小池成功的经验。

小池出身贫寒，20岁时就在一家机器公司当推销员。有一个时期，他推销机器非常顺利，半个月就跟33位顾客做成了生意。之后，他发现他们卖的机器比别的公司生产的同样性能的机器价格高。他想，同他订约的客户如果知道了，一定会对他的信用产生怀疑。于是深感不安的小池立即带着订约书和订金，整整花了3天的时间，逐门逐户地去找客户，然后老老实实向客户说明，他所卖的机器比别家的机器价格高，请他们废约重订。

这种诚实的做法使每位客户都深受感动。结果，33人中没有一个与小池废约，反而加深了对小池的信赖和敬佩。

诚实真是具有惊人的魔力，它像磁石一般具有强大的吸引力。其后，人们就像小铁片被磁石吸引似的，纷纷前来他的店买东西或向他订购机器，这样没多久，小池就成为腰缠万贯的人了。

所以，请求同事帮忙时，一定要以情与义作为基础，否则很难办成事。

无论请求别人干什么，都应当“请”字当头，即使是在自己家里，当你需要家人为你做什么事时，也应当多用“请”字。一旦你的请求遭到别人的拒绝，也应当表示理解，而不能强人所难，更不能给人脸色看，不能让人觉得你无礼。

请求同事，还要端正态度，注意语气，虽然请求时无须低声下气，但也绝不能居高临下，态度傲慢，非要别人答应不可，而应当语气诚恳，平等对待，要用协商的语气，如：“劳驾，让我过一下，好吗？”“对不起，请别抽烟，好吗？”“什么时候有空跟我打打球，怎么样？”同时，还要体谅对方的心理：“我知道这事对您来说不好办，但我实在没有办法，只好难为您了。”

当因客观原因你的同事不能答应请求时，不要抱怨、愤怒甚至是恶语相加，而应该还礼道谢，如：“谢谢你！”“没关系！我可以找找别人。”“没事，你忙你的去吧！”这样你的同事在有条件的情况下肯定会鼎力相助。如果你不肯体谅对方，甚至对同事施以抱怨，这等于堵死了再次向同事提出请求的通路。

## 洞察同事的心理

你想求同事办事，就得先洞察对方的心理，看对方愿不愿意帮你，能帮到什么程度，假如对方根本无法完成此任务，你求他也是白求。

洞察同事心理最好的办法就是通过对方无意中显示出来的态度及姿态了解他的心理，有时能捕捉到比语言表露更真实、更微妙的思想。

例如，对方抱着胳膊，表示在思考问题；抱着头，表明一筹莫展；低头走路、步履沉重，说明他心灰气馁；昂首挺胸、高声交谈，是自信的流露；女性一言不发，揉搓手帕，说明她心中有话，却不知从何说起；真正自信而有实力的人，反而会探身谦虚地听别人讲话；抖动双腿常常是内心不安、苦思对策的举动，若是轻微颤动，就可能是心情悠闲的表现。

当然，对请托对象的了解，不能停留在静观默察上，还应主动侦察，采用一定的侦察对策，去激发对方的情绪，这样才能够迅速准确地把握对方的思想脉络和动态，从而顺其思路进行引导，这样的会谈易于成功。

针对不同的办事对象，谈话或请托应注意以下差异。

（1）性别差异。对男性需要采取较强有力的劝说语言；对女性则可以温和一些。

（2）年龄差异。对年轻人应采用煽动性的语言；对中年人应讲明利害，供他们斟酌；对老年人应以商量的口吻，尽量表示尊重的态度。

（3）地域差异。生活在不同地域的人，所采用的劝说方式也应有所差别。如，对北方人，可采用粗犷的态度；对南方人，则应细腻一些。

（4）职业差异。如果运用与对方所掌握的专业知识关联较紧密的语言与之交谈，对方对你的信任感就会大大增强。

洞察对方心理后，针对不同类型的人说不同的话，才能达到最好的办事效果。埋头做事者常常是事业心很强或对某事很感兴趣的人，一旦开始做事，便全身心投入，不愿再见他人。这种人往往惜时如金，爱时如命，铁面无私。要敲开这种人的门，首先不要怕碰“钉子”，还要有足够的耐性，并且要善于区分不同的情况，或硬缠或软磨，直至达到目的。

总之，要想让同事热心帮助你，就必须从揣摩清楚对方的心理入手，然后再量体裁衣，选择好时机和话题，逐步引导到你想求别人办的事情上来。

### 第三节 托朋友、同学办事的妙法

#### 求朋友办事礼为先

托朋友办事也要适当地带上一些礼物。朋友之间因多年不见，是老交情，带点礼物上门，是非常自然的，也是情感的体现。礼物不在多少，它能有把这么多年没有交往的空缺一下子填补之功效。

你所选择的礼物最好是对方旧有的嗜好，也可以是土特产，也可以是烟、酒或钱。

赵先生要进京办事，有个多年不见的朋友恰好就是负责这件事的，于是赵先生打算去找这位老朋友帮忙。可是由于多年未曾联系，朋友间的情谊变得有点生疏了，赵先生觉得不好意思上门去拜访老朋友。还好，在北京上学的侄子给他出了个主意：让赵先生带着老朋友最喜欢的礼物登门。

赵先生经侄儿提醒，一下子回忆起他们当知青的时候，这位老朋友最喜欢吃狗肉了，于是赵先生从老家带了几斤狗肉去北京的老朋友家。多年不见的朋友一阵寒暄，赵先生拿出了准备好的狗肉，老友一见，热泪盈眶，多年的情谊一下子又找回来了。赵先生适时地讲出来京的目的，老友当即应允，不到两天，事就给办成了。

当然，礼物不同，见面时的说法也不同。若是旧友的嗜好之物，就说是“特意带给老兄（老弟）的，我知道你最喜欢这东西”；若是土特产，就说是“带给嫂子（弟妹）和孩子尝尝的”；若是钱，那就得说是“给大侄子、大侄女的，买一件合适的衣服或买书”之类。走进了门，便有了开口求老朋友办事的机会了。

虽为朋友，但送礼时也应注意以下几点。

##### 1. 礼，要会送，不能乱送

老孟自己有车，常开车去看朋友。一次，他驱车去拜访一位朋友，心想走的时候再把礼物拿下来。于是他空着两手进屋，大家寒暄一番，时近中午，朋友没有留他的意思。老孟起身告辞，说：“我把车上的东西拿下来。”朋友一听，马上说：“今天中午怎么能走呢？就在我这儿了。”朋友的妻子也立刻转身去了厨房。

那次之后，老孟算明白了一个道理，拜访朋友，也要采用“兵马未到，粮草先行”的策略，先把礼物一放，不管是大小，是多是少，只要有礼在，态度准没错。

中国人常说：“咱不是看上他那点东西……关键是有份心意在。”其实，就是看在“那点东西”上，才会这么计较。只带份心意，而不带表现心意的东西，怎么能行？

## 2.礼，要送在平时

关系，需要经常维护，朋友之间，要常走动，关系才不会断。“有空去坐坐”，带份礼最好不过，朋友会说你礼道多，说你不当咱是朋友，告诉你下回千万别带东西。你要真听他的就大错特错了，其实朋友心里很高兴，因为这证明他在你心中很重要，你常想着他。

## 3.礼，要送在适当的时间

生活中常发生这样的事，你带上份礼物请朋友帮忙，他答应了。隔几天，你问他时，他说：“什么事？我忘了，那天去的人太多。”你这才想起，上次去的时候恰逢节假日。

所以，逢年过节，大可不必带礼，带了人家也会“贵人多忘事”。在选时间送礼上，要逆向思维，人多的时候别凑热闹。

## 4.礼，要慎，谨防大礼不解近忧

“无事不登三宝殿”，当你有事的时候，才想起某某朋友可帮上忙，这时就可能大礼不解近忧。即使你提上大包小包的东西，人家也未必会给你这个面子。“冰冻三尺，非一日之寒”，朋友维系关系也是一样，只有平时常来往，朋友之间才可能有求必应。常常有这样的说法：“你瞧这人，用得着的时候才想起我。”

礼要用在用不着朋友的时候，先进行投资，关键时候才能尽显威力。聪明的人会给礼穿上漂亮的外衣，因为“金玉其外”的东西让人看了舒服，也会让小礼变得不凡些。

学会办事要先学会行“礼”，不只是跟不熟悉的人，跟朋友也是如此。

## 以利益相诱求朋友办事

以利益相诱，促使对方办事，这种方法同样适用于求助朋友。如果你了解到这事办成的难度大，或者对方是一个见钱眼开的人，即使朋友帮你办成，也会留下一个天大的人情，这时，你不妨以利益相诱。

如果对方碍于旧交之面不好接受你许诺的好处，你不妨说这事是别人托你办的，这样对方就会坦然接受了。

小王是某建材公司的部门经理，上个月他们公司因为接到一笔大生意，急需一批木材

做原料，可当时公司的库存是远远不够的。无奈之下，小王只好硬着头皮找各种门路。屡屡碰壁后，小王听父亲说自己小时候的伙伴大春已经是家乡某林场的科长了。

这个消息无疑给小王带来了希望，大春可是他小时候最铁的朋友，这个忙应该能帮。小王高高兴兴地就准备找大春去，可转念一想，对方虽是自己的朋友，但让别人白白地帮自己似乎不妥。于是他想了个办法——给大春一部分回扣，他把此事跟领导说了，领导很爽快地答应了。

过了几天，小王就找到了大春，把木材的事情对大春说了，还借口说是受别的朋友之托。同时，他还告诉大春，那位朋友答应，事成之后有提成。大春很痛快地答应了。

一周以后，小王公司木材紧缺的问题就被成功解决了。

这不仅仅归功于小王善于利用朋友关系办事，更得归功于他办事时以利益相诱的方法。求朋友办事时，以利益相诱，这种方法是当今社会很普遍的办事手段，运用这种手段办事，成功率就会大大提高。

## 朋友间办事的忌讳

朋友之间相交存在差异性 is 必然的。交往越频繁、时间越长者，这种差异就表现得越明显。有的是互补型差异，有的是冲突型差异，这两种差异都需要在友谊的天平上达到一种平衡。但有时，这种平衡却被破坏了，从而使朋友之间的友谊出现了裂痕和不愉快的阴影。究其原因，可能是因为你在某个环节上触犯了朋友间办事的忌讳。为了避免这些，你可以参考以下方面。

### 1.忌功利心重

现实生活中，有些人交友完全是实用主义，以亲疏分等次，以尊卑论级别。凡对我有利者，则热情相待，交往甚密；对我无利者，则冷眼相待，旁若路人；对有地位、有权势的朋友，笑容可掬，极力巴结；对一般朋友，则态度冷淡，哼哼哈哈。

### 2.忌斤斤计较

友谊就意味着给予，它应该是无私的。朋友相处斤斤计较，唯恐自己吃亏，这种有利必争、有荣誉不让、有责任便推的人，很难成为真正的朋友。

你可能在择友交友时，认为友情胜于一切，何必顾虑经济得失，金钱不能使友情牢固。这种思想使你与朋友相处时显得过于拮据，事事不出分文；或患得患失，唯恐吃亏。

对朋友的反馈欣然而受，自己却一毛不拔，这会使朋友感到你视钱如命，是个吝啬之人。

### **3.忌不守信用**

“不求千金，只求一诺”，做朋友就要说话算数，说到做到。在现实生活中，把承诺视为儿戏，以戏言相许骗取友谊与信任的人，永远也不会得到真正的朋友。

### **4.忌忘恩负义**

忘恩负义、以怨报德是一种败行。别人有恩于你，你切不可忘记，要设法给予回报。人处于逆境时，往往会深切地感受到朋友给予自己友谊与帮助的重要和珍贵。而一旦地位变了，便对昔日帮助过自己的朋友一反常态，怠慢、冷漠，甚至把朋友拒之门外，这种人往往令人气愤。

### **5.忌不拘小节**

有些人向朋友借钱，自以为数额不大，便马马虎虎地只借不还；有些人去朋友家赴宴，不顾礼貌，过于随便；有的人与别人交谈总喜欢打岔争辩，不甘示弱，如此等等。这种不拘小节的不良习惯不仅会损害自己的形象，还会使人感到厌恶。

### **6.忌彼此不分**

朋友之间最忌讳的是对朋友的物品处理不慎，常谓“朋友间何分彼此”。对朋友之物，不经许可便擅自拿用，不加爱惜，有时迟还或不还，久而久之会使朋友认为你过于放肆，产生防范心理。其实你的心中应该有这样一个观念：这是朋友之物，更要加倍珍惜。

### **7.忌强人所难**

当你有事需求人时，朋友当然是第一人选，可你事先不做通知，临近登门提出要求，或不顾朋友是否情愿，强行拉他与你同去参加某项活动，这都会使朋友感到左右为难。他如果已有活动安排不便改变就更难堪。或许他表面乐意而为，但心中却有几分不快，认为你太霸道，不讲道理。所以，你对朋友有所求时，必须事先告知，采用商量的口吻讲话，尽量在朋友无事或情愿的前提下提出。

### **8.忌一意孤行**

是朋友就要同舟共济，对好友之计应认真考虑，妥当采纳。也许你无视这一点，每遇一事，一意孤行，坚持己见，无视朋友之见，依旧我行我素，结果自己吃亏、朋友受累。这必定使朋友感到失望，认为你太独断专行，不把朋友放在眼里，是个无为多事之人，日后渐渐疏远你。所以，你在遇事决策时，应多听并尊重朋友的意见，理解朋友的好心，即



使难以采纳的意见，也要说清楚，使朋友觉得你在尊重他。

在与朋友办事的过程中，尽量避免以上几点，你才能与朋友相处得和谐融洽，才能把事情办得又快又好。

## 向同学坦陈困难，让其主动帮忙

王华经营着一家小公司，虽然发不了什么大财，但每年的生意还算兴隆，家中生活殷实富足。因此，王华对自己的小公司也充满了信心。几年时间过去了，公司的业务在稳定中有了长足的发展，王华决定趁机扩展业务。可是天有不测风云，由于不够谨慎，他的一家上游供应商出了问题，货款早已经打过去了，可是供应商却迟迟没有发货。等他来到那家公司探询究竟时，发现已经人去楼空了。

十几万元的货款一下子没了踪影，他的生意马上陷入了困境。他做梦也没有想到，自己几年的心血，竟然在一次轻信中化为泡影了。为了维持资金周转，他必须为他的客户马上进货，可是货款都没了，又能到哪里去进货呢？

正当一筹莫展之际，他忽然想起一个人来，那就是他大学时的同学刘力。刘力大学毕业后就从事了房地产行业。他从开始的一名小小的业务员，已经做成了一家建筑企业的老总，现在，刘力在行业内享有很高的知名度。王华认为，自己只不过是在行业内小打小闹而已，一般情况下还攀不上刘力这个高枝。因此，他一直没有主动接近过刘力。可是现在，进货的问题迫在眉睫，他公司的生死存亡就寄托在这一线希望之上了，或许刘力能帮得了他。他找来刘力的电话号码，拨通了电话，电话那头传来了刘力的声音，刘力了解了王华的情况之后，为老同学的遭遇深感不幸。事有凑巧，刘力那里正好有一笔存货。对于老同学的这个请求，他答应把自己的存货以较低的价格先转让给王华，并且对付款期限给予宽限。这样，王华的公司有了喘息的机会，后来经过王华的一番努力，公司终于走出了困境。

在这个例子中，如果不是刘力的帮助，王华的公司可能早就不存在了。虽然王华在平时并没有与刘力有过多的联系，但是在关键的时候他还是想办法，向同学坦陈自己的困难，请求发达的老同学帮忙。这使他顺利地渡过了难关。

“家家有本难念的经”。走上社会后，昔日的同学所面临的是不同的环境、不同的机遇，难免就会出现单位不景气、不被重用的境遇，而有的同学却是意气风发、春风得意。向同学坦陈困难，可以得到同学的理解和同情，或许会得到一些机会。通过同学劝导，也会增强自己的信心。

萍萍与阿紫是高中同学，阿紫没有考上大学，在一家工厂工作；萍萍上完大学后被分配到一家企业工作，但是，她在企业改革中下岗了。一次，在同学聚会上，相互见面之后，萍萍递给大家一张名片，上面写着“清洗抽油烟机”以及联系方式。阿紫看到萍萍这个样子，于是就让她明天上门给自己清洗抽油烟机。第二天，萍萍早早地去了阿紫家。萍萍的清洗并没有因为是老同学就马马虎虎，反而比其他人擦得更加仔细。清洗完毕后，阿紫多给了萍萍费用，被萍萍拒绝，她说：“老同学，我是吃这碗饭的，如果你有机会可以多向别人推荐我，但是钱不能多收，这是我的规矩。”此事给阿紫的影响很大，以后她经常给萍萍介绍活儿做，萍萍也因此收入好起来。

萍萍在失业后并没有自暴自弃，在同学面前觉得低人一等，而是采用积极的方式，利用同学聚会介绍发展了自己的业务，获得了同学的帮助。

向同学坦陈困难，请求帮助是可以的，但这只是一时之法。如果一味地诉苦，只能博得一时的同情，要获得更大的收获还是要靠自己的努力。

## 请同学帮忙也要给予适当的回报

请同学帮忙时，也要给同学适当的回报。借同学之力联系别人，同别人打交道办事，不要忘了向同学表示感谢和给予回报。

有的同学非常直爽，当自己不能帮助解决问题时，就会介绍给其他能够解决问题的人。

无论是自愿的还是求上门去的，无论事情办没办成，都应该对同学表示感谢。

英子毕业时没有门路，找不到工作。她通过同学关系找到某单位人事处处长，请求在该单位工作。恰巧本单位缺乏这样的人才，于是她就留了下来，但并没有确定成为长期合同工。

英子到该单位后，由于疏忽，并没有及时通知同学。在一次聚会中，处长与那位同学见面，同学问起情况，方知其已经在单位上班了。那位处长是个重义气的人，当时没有说什么，心里总觉得英子办事不周到、欠考虑。从此，对英子“另眼相看”。

其实同学只是出于关心，并没有什么坏的念头。而处长的想法是：英子不够意思，不会办事，不会有大的发展。戴上这样的“有色眼镜”再去看人，当然就会有毛病了。

不管怎样，通过同学牵线搭桥，尽管同学没有出什么“力气”，但缺少了这块跳板，就无法将事情做好。通过同学的关系办事，实际上也是使同学欠别人的人情，利用回报的方

式表达自己的感谢是一种礼貌行为，同时也能够使同学感到受重视，更为了以后自己再有求于人的时候方便开口。

同时，对于经由同学的关系建立的关系来讲，回报同学意味着“懂事儿”，意味着尊重同学的关系，而对于同学使用金钱建立的关系，更应该进行回报，并及时沟通，以防同学与对方之间产生隔阂，互相猜疑，影响同学的关系。

我们经常说“礼尚往来”，意思是说在礼节上讲究有来有往。“礼”是人们交往办事的润滑剂，有了礼就会减少不少办事的阻力。求同学办事，也是一样的道理，不仅要有礼，而且需要送礼。

给同学送礼要记住：“活礼”胜于“死礼”。

平常我们所说的礼貌、礼仪、礼节，其实就是约定俗成的“死礼”，求同学办事离不开这些“死礼”。但是在现代交际中，最为通行的是那些可以千变万化，可以化干戈为玉帛，可以作为办事敲门砖的“活礼”。所谓“活礼”，是送礼的“礼”，它大多情况下指的是礼品。

可能有些人对此不屑一顾，认为这种做法与请客送礼、走后门的人没有差别。其实，古人在很早以前就已经开始“送礼”了。

有一次，孔子带着子路等几名弟子去郊，途中恰好碰到了当时著名的贤士程子，他们彼此倾慕已久，大有相见恨晚之意，于是两人车盖相抵，热情交谈。

日薄西山，临别之际，孔子让子路从车上拿五匹帛作为馈赠程子的礼物。子路心里很不乐意，他认为男子若不经人介绍就与人会面，女子若没有媒人牵线就出嫁，是不符合礼的规定的，君子不能与这种人交往，而且孔子还常教导自己这样做。所以，子路闷闷不乐地立于一旁，没有听从孔子的安排。

过了一会儿，孔子见子路站在那里一动不动，又催促了一遍，子路仍以老师的做法不符合“礼”的规定为由不予理睬。

孔子见他倔脾气上来了，就耐心开导说：程子是当今天下的贤士，如果现在相见不予馈赠，恐怕终生难以见面了。子路听了孔子的话，于是就照办了。

孔子通过送礼以表达对程子的敬意仰慕，联系情感。你看，圣人尚且要送礼呢，何况我们这些凡夫俗子呢？

当然，如今送礼已不是单纯的仰慕，它也随着时代的变迁，增添了许多新的内涵。送礼给同学，不外乎为了联络感情、搞好关系，而搞好关系的目的，除“情”之外，还可为自

己日后办事提供方便。

## 第四节 让客户办事的方法

### 用礼物表达你的真情

推销员与客户之间除了业务来往之外，也需要进行一些正常的人际交往。而这些交往在一些有经验的业务员那里，对其业务上的经营是大有帮助的。

在某些情况下，作为销售人员，你可以用一些小礼物来馈赠你的客户，以吸引他们短时间的注意力。一个电冰箱推销员买了几支小型温度计，在头次拜访客户时送给他们，让他们把温度计放入正使用的冰箱里。下次拜访时他便请冰箱的主人看一下冷藏温度是否符合标准。如果温度达不到要求，很自然就能引出是否需要购买新冰箱的话题。如果主人觉得没有必要更换，他就马上离开去拜访另一家。

电子元件推销员有时使用一块小型的电路印刷板，该印刷板上镶有一个刻着推销员姓名的小铜片。客户拿到这种礼物之后往往都会认真听取推销员的介绍。

你可以经常发送一些特制的广告品，如，铅笔、打火机、记事簿、烟灰缸等。这种方法之所以能取得成功，是因为它抓住了人们的“不要白不要”的心理，它可以调节客户的思想情绪，并为之创造出一个主动进行合作的气氛。

有位女推销员，每天中午休息时间，便进入各公司拜访，有时是口香糖，有时是酸梅，一一分送给在场的每个人。

吃完饭后，来片口香糖或一颗酸梅，精神格外清爽。

这种小礼物，的确是人际关系中极好的媒介，会将准客户与推销员之间的心理围墙推倒。

小小一份礼物却能产生极佳的效果。

此时需要注意的是，赠送时的态度要爽朗，态度爽朗才能使接受者愉快。花点心思，挑选能打动对方心弦的礼物。礼物不需要过于昂贵，以免造成对方的心理负担，使其敬而远之。整盒装的高级水果，倒不如小西点来得实惠。

所以，在同客户办事时，可以适当地用一些小礼物表达自己的诚意。加深彼此的关系，从而办好事情。

## 抓住客户的心理

同客户办事时，也要善于抓住对方心理，妙用语言暗示。

纽约有两家大公司，一是巴顿公司，一是奥思蒙公司。巴顿公司的经理约翰，想把巴顿公司和奥思蒙公司合并成一个控股公司。有一天，他不着痕迹地向奥思蒙公司的经理说了一句效力极大的话。而两个公司，竟然因他这句话合并起来，实现了约翰的愿望。

约翰说了一句什么话，竟然产生了如此大的效力？情形是这样的：

有一天，约翰对奥思蒙公司的经理说：“前天晚上，我注意到，你们的经销处与我们的经销处并没有利益上的冲突，而且我们的主顾也各不相同。”

“这是什么意思？”那位经理问道。

“我只是随便说说而已。”约翰说完，就微笑着走开了。

可是，约翰已把自己的意思，也就是两家公司合并后只有好处这一观点深植在那位经理的脑海之中。

此后好几个星期，他们彼此之间并没有说些什么别的话。但是，约翰的弦外之音已经拨动了那位经理的心弦。

在前面的谈话里，约翰并没有直接建议两个公司合并，只是转弯抹角地强调，二者的合并是有益无害的。而那位经理，就开始研究起这个问题来。于是，在他们日后正式会晤的时候，第一个仔细讨论的话题竟是那规模宏大的合并事业。

原来，约翰所采用的策略，是一个在许多年以前为拿破仑所常用的策略——不着痕迹地暗示对方。

这种方法，在你与客户的办事过程中是值得借鉴的。你在与客户办某一件事时，不要直言相告，而是要抓住对方的心理，暗示对方，这样也可能收到更好的效果。

## 帮过他的忙后趁机求他帮忙

有句俗话说得好：“天下一家亲，就看认不认。”在你没门子找门子、没路子找路子的时候，能利用一定的技巧与那些领导权贵搭上关系，那么你的事就很容易办了。关键是你善于找方法，能够与那些能人拉上关系说上话。而其中一个很重要的方法就是，在你帮过对方的忙后趁机求他帮忙，这时对方没有还口的余地，很自然地就帮你办事。

大名鼎鼎的爱国富豪陈嘉庚是以橡胶制品白手起家的。当时有一家汽车配件厂刚开工，需要大量的橡胶，陈嘉庚求胜心切，便找到这家工厂的厂长，不但没成功还碰了一鼻子灰，原来这家工厂早已有意和另一家橡胶厂合作。

陈嘉庚觉得如果就这样知难而退放跑这条大鱼，未免太可惜了，于是他就想了另外一个办法。

这一次他不再去找老板，而是先与橡胶厂的一个职员交上了朋友，然后假装漫不经心地从这个职员口中套知老板的有关情况，以选择突破口。那个职员谈到老板有一个儿子，整天缠着要去看赛马。老板很疼爱他，但自己的酒店开张在即，千头万绪，根本抽不出时间陪儿子。

职员是当作趣闻说起这件事的，可言者无意，听者有心，陈嘉庚感觉他已经找到了打开老板闭门拒客心理的钥匙。

陈嘉庚让这个职员搭桥，自掏腰包带老板的儿子去跑马地快活谷马场看赛马，令老板的儿子喜出望外，兴高采烈。陈嘉庚的举动使老板十分感动，不知如何答谢才好，于是，同意以陈嘉庚的工厂生产的橡胶作为原料，事情最终大功告成。

人们都说：“万事求人难。”在同客户办事时更是如此。当你求人遇到困难时，可以先想方设法帮对方一个忙，然后再趁机请他帮忙。这种时候，你的客户无论出于什么原因或心理，都会很轻易地答应帮忙。

## 通过交换资源、平衡利益求人办事

求人办事，其实就是一种交换资源的过程，尤其是求客户办事。著名的社会心理学家霍曼斯提出，人际交往在本质上是一个社会交换的过程。他说的这种社会交换，就是指相互间的资源交换。长期以来，人们最忌讳将人际交往和社会交换联系起来，认为一谈交换就很庸俗，或者亵渎了人与人之间的真挚感情。这种想法显然不符合求人办事的规律。

任何人在求客户办事时，都是在与对方交换着某些东西，或者是物质上的，或者是感情上的，或者是其他的。假如你去找客户办事，就得先估计自己能不能帮对方办事，有没有什么可以作为交换条件的。你如果什么交换条件都没有，那么事情就难办了。

所谓交换条件，可以是物质的，也可以不是，你的某种能力对方认为很需要，那你的某种能力就可以作为交换条件；你的某位亲戚是个有地位的人，对方若认为有可能会用到你的亲戚，那么你这位亲戚的财势地位，就可以作为交换条件；你的社交能力特别强，对方认为你有很好的前途，这个也可以作为你的交换条件。求客户办事，首先要让对方知道

你也有能力为他办事，他能从你这里得到好处，或者知道你有使用价值，这种情况下，你再开口，所求之事就会大功告成。

从另一个角度讲，求客户办事也是一种平衡双方利益的过程。求客户办事，不管办什么事其实都是为了获得某种利益，而要通过别人获得这种利益，又必须保持一种相对稳定的利益平衡关系。就是说在利益问题上不能总一头大、一头小，不能让对方一味地付出，即便这种付出只有一点点也是如此，因为久而久之，积少成多，问题就会显现出来。

因此，找客户办事，要在客户付出之前或付出之后让他有所得，要让他为自己的付出感到心甘情愿。这就需要给予他们一定的回报。这种回报当然不限于物质上的，也包括精神上的、感情上的。所以，在请客户办事过程中，一定要把握好这种利益平衡关系，这样才能更有效地办事。

## 找到共同利益，难事不再难办

1987年6月，法国巴黎网球公开赛期间，GE公司的韦尔奇邀请汤姆逊电子公司的董事长阿兰·戈麦斯进行商业会谈。

汤姆逊公司拥有的医疗造影设备公司是韦尔奇想要的。这家公司叫CGR，实力并不是很强，在行内排名也只占第4名或第5名。

而韦尔奇的GE公司在美国医疗设备行业则拥有一家首屈一指的子公司，这家子公司几乎垄断了美国医疗设备的全部业务。但在欧洲市场却明显处于劣势，其主要原因是汤姆逊公司是由法国政府控股，换言之，就是将韦尔奇的公司关在了法国市场之外。

会谈过程中，因为戈麦斯不想把他的医疗业务卖给韦尔奇，所以韦尔奇决定用自己的其他业务与他们的医疗业务进行交换，看看他是否对此感兴趣。

韦尔奇很清楚戈麦斯的需要，于是他走到汤姆逊公司会议室的讲解板前，拿起水笔，在上面列出了 he 可以与戈麦斯交换的一些业务。

他首先列出的是半导体业务，但对方不感兴趣，他又列出了电视机制造业务，戈麦斯立即对这个业务产生了兴趣。因为从他的利益角度看，目前他的电视业务规模还不算很大，而且局限在欧洲范围之内，这样一交换不但可以甩掉那些不赚钱的医疗业务，而且又能使他一夜之间成为第一大电视机制造商。

这样两人找到了思想中的共识，无形中进行了一次利益上的沟通、交流。于是谈判马上开始了，并且双方很快达成了一致。



谈判结束后，戈麦斯把韦尔奇送到了办公楼外面的轿车旁边。当车疾驶而去时，韦尔奇激动地对他身边的秘书说：“天啊，是上帝让我与戈麦斯有了这次思想上的沟通，致使我做成了这笔交易。这就是寻找共同点的好处，权衡利弊，换位思考，我一定要把它运用得更好。”

而阿兰·戈麦斯回到办公室后也有同样的感触。他也同样清楚，这笔交易使他获得一个相对稳定的规模经济和市场地位，使他可以应对一场巨大的挑战。

通过这次谈判，韦尔奇更有实力来对付GE的最大竞争者——西门子公司。同时，汤姆逊公司也实现了成为世界上最大的电视机生产商的梦想。

韦尔奇、戈麦斯成功的原因就在于他们能够有效沟通，找到彼此之间利益的共识，最终各取所需，各有所得。

在商业活动中，如果只追求自己的利益，那么谈判就很难达成。相反，如果能认真沟通，找出双方的共同利益所在，那么再难的事情都将迎刃而解。

# 第六章 办好难办的事

## 第一节 摆脱左右为难的“困局”

### 跳出“两难”问题的圈套

很多人都知道有这么一个问题：

女孩问她的男友：“如果有一天，我和我的妈妈同时掉进河里，你会救谁？前提是，你只能救一个。”这个问题大家一定不会陌生，可是，回答呢？有谁的回答是让人满意的？

回答A：我会救你。女友一定是现在开心了，可是事后会想，你连自己的母亲都不会救，我还能指望你什么呢？以后，你一定也会抛弃我的。

回答B：我会救我妈。女友大发雷霆，喊道：“好啊。你下半辈子和你妈过去吧，我们完了。”于是扬长而去。

这个问题看似没法回答，怎样回答后果都一样。

“两难”问题就是不论你回答“是”或“否”都可能给你带来麻烦。所以回答这类问题时必须用心。

很多时候，问这种问题的人总是别有用心、话中有话，听出对方的言外之音，是难点之一。

回答这种问题，“左”也不是，“右”也不是，该如何选择，是难点之二。

如果问题来自于你不能得罪的人，或者在公众场合被问到，更会让你的回答难上加难。

#### 1.回避正题

在那些不宜完全根据对方的问题来答话的场合可采用回避正题的模糊回答，它能让你巧妙避开对方问题中的确指性内容，让对方感觉到你没有拒绝他的意思，但又不是他期望的答案。如：

项羽自尊霸王后，想杀刘邦。

范增出主意说：

“等刘邦上朝，大王就问他：‘寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？’如果他说愿意，你就说他意图养精蓄锐，有谋反之心，可以推出去杀掉；如果他说不愿意去，你以其违抗王命杀掉他。”

刘邦上殿后，项羽一拍案桌，高声问道：

“刘邦，寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？”

刘邦答道：

“臣食君禄，命悬于君。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止。臣唯命是听。”

项羽一听，无可奈何，只好说：

“刘邦，你要听我的，南郑你就不要去了。”

刘邦说：

“臣遵旨。”

刘邦的语言避开项羽问话的前提，故意说对项羽忠心耿耿、“唯命是从”，从而使项羽找不到借口杀自己，为自己日后卷土重来创造了机会。

再如，1996年李登辉访美。此前，他同日本记者大谈他的日本情结，散布一系列不利于国家统一的言论。《人民日报》发表了多篇对其批评的文章。当时身为外交部发言人的沈国放正在北京国际俱乐部发布厅，有记者问他：“你们是否把李登辉看作中国人？”这是一个巧设陷阱的难题，说“是”或“不是”，都会给人口实。于是他这样回答：“真正的中国人都是反对两个中国或一中一台的。”可谓得体至极。

## 2.假装糊涂

两难问题中有一种复杂问语，是指利用“沉锚效应”，隐含着某种错误假定的问语。对这种问语，无论采取肯定还是否定的答复，结果都得承认问语中的错误假定，从而落入问者圈套。

如一次邻居盗走了华盛顿的马。华盛顿和警察一道在邻居的农场里找到了马，可是邻居硬说马是自己的，不肯把马交出来。华盛顿想了一下，用双手将马的双眼捂住说：“既

然这马是你的，那么，你说出它的哪只眼睛是瞎的？”“右眼。”邻居回答说。华盛顿把手从马的右眼离开，马的右眼光彩照人。“啊，我弄错了，”邻居纠正说，“是左眼！”华盛顿把左手也移开，马的左眼也光亮亮的。“糟糕！我又错了。”邻居为自己辩解说。“够了够了！”警察说：“这已经足以证明这马不属于你！华盛顿先生，我们把马牵走吧！”

邻居为什么被识破？因为华盛顿善于利用思维定式，先使邻居在心理上认定马的眼睛有一只是瞎的，这在心理学上被称为“沉锚效应”。邻居受一句“它的哪只眼睛是瞎的”暗示，认定了“马有一只眼睛是瞎的”，所以，猜完了右眼猜左眼，就是想不到马的眼睛根本没瞎，华盛顿只不过是耍让他当场现原形。

因此，对这类问题，不能回答，只能反问对方，或假装糊涂、不明白对方的意思。

### 3.自嘲圆场

有时有的两难问题被问及，无论怎样回答都会让人觉得脸面无光。此时不妨自嘲一下，给自己圆圆场。

### 4.迂回出击法

现实生活中对于一些不能得罪的人提出的难题或者无理的要求，不要急于做正面的反击，可以采取迂回的技巧，避免与对方正面冲突，在抓住对方的漏洞的前提下，再不动声色地予以反击，从而反败为胜。如：

一次，乾隆皇帝想开个玩笑以考验著名才子纪晓岚的辩才，便问纪晓岚：“纪爱卿，‘忠孝’二字当作何解释？”

纪晓岚答道：“君要臣死，臣不得不死，是为忠；父要子亡，子不得不亡，是为孝。”

乾隆立刻说：“那好，朕要你现在就去死。你怎么办？”

这实在是不好回答的问题，若回答不去死，则属违抗圣旨；回答去死，未免太冤。怎么回答呢？纪晓岚灵机一动，有了主意，说道：“臣领旨！”

“你打算怎么个死法？”

“跳河。”

“好吧！”乾隆当然知道纪晓岚不可能去死，于是静观其变。不一会儿，纪晓岚回到乾隆跟前，乾隆笑道：“纪卿何以未死？”

“我碰到屈原了，他不让我死。”纪晓岚回答。

“此话怎讲？”

“我去到河边，正要往下跳时，屈原从水里冒出向我走来，他说：‘纪昀，你此举大错矣！想当年楚王昏庸，我才不得不死，可如今皇上如此圣明，你为什么要死呢？你应该先回去问问皇上是不是昏君，如果皇上说他跟当年的楚王一样是个昏君，你再死也不迟啊！’”

乾隆听后，放声大笑，连连称赞道：“好一个如簧之舌啊！”

这里，乾隆是根据纪晓岚提出的“君要臣死，臣不得不死，是为忠”之论叫他去死，此令顺理成章，纪晓岚怎样回答都很难，于是聪明地采用了迂回出击的办法，到最后，反把难题留给了皇上。乾隆当然不能承认自己是昏君，所以，纪晓岚很自然地使自己从“死”中解脱出来。这一招，既没有损害乾隆的面子，又点出了他的无理之处，还博得了夸奖。

## 5.相似问题反击

面对别人的刁难，面对两难问题，有时不必去苦思冥想，只要采用与他相似的问题进行反击，以其人之道反治其人之身，让对方承受自己设计的圈套，从而使自己轻轻松松得到解脱。如：

乡间，一无赖站在十字路口拦住一位过路的姑娘：“你说，我是要往东去还是要往西去？猜中了就放你走。”对此，姑娘怎么答都不会对，因为他的问话并非非此即彼，还有南和北。这时，姑娘掏出手绢揉成一团，说：“女士优先。请让我先问你一个问题好吗？”无赖有恃无恐，便答应了。姑娘便说：“你猜猜，我这手绢是要丢向东边，还是丢向西边？”无赖当然同样不能答，只好让姑娘走了。

## 6.巧用对比

有些问题，如果直接回答，无论是哪种答案都不妥，这时，巧用对比不失为一个解脱的办法。最好能选用一些人们熟悉的事物对比，重要的是这些事物还恰恰能包含或说明自己的观点或态度。

中国和以色列建交后，以张贤亮为团长的中国作家代表团应邀首次访问以色列。其间，以色列仅有的两家电视台同时以直播的方式对张贤亮进行了采访。眼看节目就要顺利结束时，主持人突然问道：

“张贤亮先生，你是一名共产党员，近来你以作家的身份走访过很多西方国家，请

问，经过比较，你认为究竟是资本主义好还是社会主义好？”

好一个突如其来的刁钻问题！面对这种“选择疑问句”的问题，如果断然拒绝或反唇相讥，则有失礼仪；如果正面回答，则不论是说资本主义好还是说社会主义好，要么就是有损中国人形象，要么就会激起对方国民的反感。

张贤亮稍做思考，答道：“这个问题对一个共产党员来说不成问题，历史唯物主义者不会作这种比较。因为我们共产党人认为社会的发展是一个自然的流程，原始共产主义社会以后是奴隶社会，奴隶社会以后是封建社会，当封建社会的生产力发展到一定程度时，就被资本主义社会所代替。同样，资本主义社会的生产力高度发展以后，就会自然地出现社会主义社会。这就像春天以后是夏天，夏天以后是秋天，秋天以后是冬天一样。你能比较到底是春天好还是夏天好，或说是秋天比冬天好吗？每个季节都有它的好处和特点，不管人认为好不好，每个季节都必然要来临，你也必须去适应它，度过它。”

主持人听了还不罢休，又问：

“请问，你是个共产党员，这如何解释？”

面对对方的紧追不舍，张贤亮侃侃而言：“不错，我是共产党员还是资本家，这是由我们现在所处的历史阶段决定的。譬如说我在冬天的时候，必须在身上多穿一件衣服，可是到了春天，不需别人说，我自己就会把衣服脱掉一件的。”

在这个左右为难又非常敏感的问题前，张贤亮以其超人的睿智和处乱不惊的应变能力渡过了难关，并令人大为叹服。

## 面临是非“急刹车”

小A、小B、小C三人都在同一公司上班，且平日都相交甚好，可是最近小B、小C都因工作问题在小A面前数落对方的不是，似有与对方决裂之势，而他们表面上却伪装依然友好。很显明，小A已经意识到自己可能会被拉扯到别人的是非之中了……

远离是非之地，实际上就是在遇到即将出现的危险时，设法脱离困境，以保护自己为最终目的。

是是非非几乎存在于社会的每一个角落。可能你是个很有正义感的人，忍不住要挺身而出；也可能你是个容易冲动的人，眼里不能容沙子，碰上看不过的事就要马上说出来；也可能你是个……

但不管你是什么样的人，奉劝一句，是非不要轻易招惹，等沾在了身上想甩也甩不掉，也说不定哪天会招来飞天横祸。万一你不幸卷入是非之境了，那也还是要明智地采取相应的应对措施，及早脱身离开才是，以免祸及自身。这同时也是提防危险人物的一大良策。

### 1.适可而止，全身而退

工作中各级平行领导之间，有太多的微妙关系存在，大部分是亦敌亦友的，无论私交如何要好，在上级领导面前，他们还是有数不完的斗争。今天，两人像最佳拍档，在办公室是“铁哥们儿”，但很有可能几天后，两人却反目变成仇人了。

所以，某些人可能为了切身利益，希望化干戈为玉帛，以方便日后好做事，但亲自出面又太唐突，于是便找你来当“和事佬”。本来使人家化敌为友是一件好事，但做好事之余，你得要做些保护自己的工作，也就是说要适可而止，给自己的行动定一个界线，使自己最终实现全身而退。

你最好是对双方面的对与错均不予置评，更不宜为某人去解释，告诉他俩“解铃还需系铃人”，你的义务到此为止。

对领导、对单位不满，永远大有人在，遇上有同事来诉苦，指责某人有意为难他，或单位某方面对他不公平，你应该做到既关心同事的利益，又要适可而止、置身事外，让自己在有可能卷入的是非漩涡面前全身而退。

### 2.区别对待，步步为营

如果平日很要好的两个人，最近竟然分别在你跟前数落对方的不是，然而两人表面上依然友好。这时候，你该怎么办呢？两头为难是一方面，除此之外，你更该小心，因为有种可能是，两人是在对你作试探。

有些人心胸狭窄，十分小气，又善妒忌，所以因为某些问题就与人发生矛盾，这是不足为奇的。但他们表面上又不愿与人翻脸，故向较亲近者倾诉心中之苦，是自然不过的事。这时，你这个“夹心人”并不难做，于两人都冷淡待之，对方发现没有人同情，必然满不是味儿，就会掉头另找他人，那么你就自动脱身了。

如两人是别有用心，旨在试探你对他俩的喜恶程度，这下你就很难做了，就该采用步步为营的战术应对之。

既然对方的动机不良，你亦不必过分慈悲，不妨还以颜色。分别跟他们说：“对不起，我不愿听你说朋友的坏话，因为我根本不想批评你俩！其实，我的看法对你们并不重

要呀！”利用这一招，他们必然会知趣而退。

### 3.“走为上”计

不沾上是非最典型的莫过于“走为上”计。我们知道，“走”不是消极逃跑，而是主动脱离一种极为尴尬的是非处境，待时机成熟，情况有所转机后，再去积极处理，以重新打开自己的人生局面。任何是非都会让你受累，而如何彻底摆脱它，则是做人的真学问。

走是为了远离是非，以等待时机，创造条件，实现自己的理想。

在某一外企工作的小周不久前险些卷进了一场是非之中。事情是这样的：

小周应朋友之邀去酒吧喝酒。喝酒时，朋友告诉他，他和公司一位同事因某事发生了一点纠纷。并且说：“那家伙狂得很，他胆敢再来找我，我非跟他拼命不可。”

小周知道，他的这位朋友和他的同事都是莽撞之人，易激动、好感情用事。于是他好言劝了几句，让他冷静，不要冲动。谁知，朋友笑了笑说：“那有什么？还不是小菜一碟，你看我怎么收拾他。”

小周以为朋友是酒后说的话，当不得真的，就没往心里去。没想到第二天，那位朋友真的来找他，让他去“看场好戏”。

这时，小周才意识到问题的严重性。如果他去了，对方会以为他是帮手，继而迁恨于他。那样的话，他就成了别人的敌人，随时有危险出现。

想到这里，他下定决心，绝不介入此事，于是他告诉朋友，他那天要开会，不能请假，以此为借口支走了朋友。之后不久，听说那位朋友与人打架，并无知而粗鲁地动了刀子。

得知这些情况后，小周暗自庆幸自己没有卷入他们的是非中。他不敢想象，如果自己卷进去，这次肯定脱不了干系，日后还不知道会有什么麻烦。

如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编维&&新：gaiword 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微-信公众号名称：互 联 网分享社区，ID：hlwfxsq

## 说服明确拒绝自己的人

某单位各科科长间有一个定期举行的检讨会，司仪是轮流担当。总务科的事务负责人



小辉便去请求刚升上科长的赵小姐担任这次的司仪。

“开玩笑，我怎么担当得起？”

才开始就被拒绝，看起来似乎连一点游说的余地都没有。

但是，小辉已经向对他相当器重的总务科长请示批准过了，这下子要再向他报告“被拒绝”，岂不是一点面子都没有。于是他鼓起勇气再度到赵小姐那儿游说，不料赵小姐却先发制人地说：

“若是上回的事，绝对没有办法。”

这么一来，小辉更不知道如何应对了……

有时说服一个人并非易事，而无论什么时候要说服一个明确拒绝自己的人那更是不易。因为这里存在着两方面的原因。一是所谓覆水难收，拒绝方已作出明确表态，为保全其颜面，不到万不得已是不会大改初衷，令自己脸面无光的。二是被拒绝方因遭明确回绝，自尊心大受其伤，如再要厚起脸皮来进行说服，则需要鼓起万般的勇气。当然，人生在世并非处处都如意，磕头碰壁的事时有发生，有时并不能为了一时自尊或争得微薄一口气而放弃努力争取的尝试。虽遭明确拒绝还是要努力说服对方改变他（她）的决定。但说服对方还是要随机应变，采取一些灵活而有效的办法。

### 1.晓以利害

当我们向别人求助遭到拒绝时，往往会发现，对方其实并没有经过深思熟虑，只不过是意气用事，或是因为其他一些细小的原因而断然拒绝。这时候，我们就应当站在第三者的立场上，帮助对方分析情况并道出其决定的不明智。

为了强化分析的效果，我们可以先对对方的才能或成就表示赞赏，令其意识到自己的价值和重要性，然后再分析对方拒绝我方可能导致的破坏性后果，使其珍视已有的成就和声誉，不得不答应我方的请求。如：

我国援建B国一大型运动场，遇到停电的困扰，难以按期完工。工程队负责外事的黎晓女士，便找到该国电力委员会经理高迪卡。谁知，对方却百般推诿。

碰钉子后，黎晓女士决定智取。她先设宴款待高迪卡，不断以外交辞令夸赞他“颇有才干”，感谢他对双方的“支持与合作卓有成效”。

正当对方喜不自禁时，她话锋一转，以调侃的语调说：“高迪卡先生，您是这个项目的总负责人。我们如果不能按期完工，不仅经济上会受损失，对你的影响恐怕就更大了。

贵国运动会不能如期召开，那么，你头上的乌纱帽没准儿也会被拿掉呢！”

短短的两三句话在软硬夹攻中点明了要害，立即引起对方的重视。高迪卡只得笑道：“不会误期的，不会。”于是工地上很快就恢复了供电，工程顺利如期完成。

## 2.将拒绝理由变为求助的原因

一般来说，有强烈理由拒绝者，要他答应是相当困难的，因为这种人有充分的心理准备，所以“请你帮忙……”之类的恳求语，会使他感到厌烦。对付这类人，要将对方的拒绝理由夸奖一番，把对方拒绝你的理由变成你之所以找他的原因，之后再提要求也许就有效了。

如一个杂志的编辑，是邀作家写稿的高手。他并不属于能言善道的人，他对“我太忙了，无法写稿……”的作家，只说一句：“我知道你很忙，正因为你很忙，我才邀你写稿，太闲散的人是不会有好作品的。”他这种邀请忙人写稿的做法从未失败过。

再如，一般化妆品推销员第一次与用户见面时，主妇大都不会买。这时，推销员会说：

“我知道，看你又细又嫩的皮肤，确实不需要化妆品。”

听到此话不动心的女性是很少的，然后推销员再加一句：

“可是，夏天的骄阳……”

这样一说，主妇就会高高兴兴地掏钱。

## 3.利用对方的兴趣

利用对方感兴趣或引以为豪的话题展开交谈，在满足对方心理需要的基础上再提出自己的请求。

如，一个村办小厂的厂长，希望与一家大集团公司建立协作关系，但遭到该公司副经理的拒绝。第二天，他又找上门，要直接面见总经理，得到获准，但被告知，谈话时间不得超过5分钟。

待见到总经理时，发现总经理正在小心翼翼地掸去一幅书法立轴上的灰尘。他仔细一看，是篆书，便说：“总经理，看来您对书法一定很有研究。唔，这幅篆书写得多好，看这里悬针垂露之法的用笔，就具有一种多样的变化美……”总经理一听，啊，此人谈吐不凡，一定是书法同行，于是说：“请坐，请坐下来细谈。”

之后，他们从书法谈到经历，总经理还讲述了自己的奋斗史，小厂厂长很懂说话艺术，谈话时适时提问，使总经理得以最大范围地展开叙述。此后没多久，他们很快达成了协议，建立了协作关系。

一位受到歧视的村办小厂厂长，与大集团总经理素不相识，竟然能够说服对方与自己建立协作关系，这完全归功于该厂长巧妙地利用了那总经理的兴趣。在交谈时，这位厂长并没有直接提出请求，而是先从对方感兴趣的话题“书法”谈起，并适时给予夸赞，最大限度地满足总经理的荣耀之心和自我价值肯定的心理。从而他们之间的心理距离就拉近了，之后的事自然就好沟通了。

## 有效指责别人的错误又保留面子

在一个盛夏的中午，一群工人正休息着，一位监工走过去把大家臭骂一顿，说是拿了工资不该在此偷懒！工人们畏惧监工，当然是立即站起来工作，可是当监工一走，他们便又停下来休息了。如果那位监工上前和颜悦色地说：“今天天气真热，坐着休息还是不停地流汗，这怎么办呢？工友们，现在这项工程很重要，已到了关键时刻，我们忍耐一下来赶一赶好吗？我们早一点干完了，可以早一点回去洗个澡，休息一下，你们看怎么样？”相信工人们会一声不响地、自觉自愿地去工作。

在这个世界上，没有人不会犯错误。在错误面前，你可能会忍不住大发雷霆。狂风暴雨过后，你可能会沮丧地发现，你的“善意”并没有被对方所接受，相反，换来的结果可能让你追悔莫及。批评对谁来说都不是一件让人愉快的事。但是如果你能够掌握适当的批评技巧和方法的话，相信你一定能在无形之中增加自身的影响力。

如何指正别人的错误，很大程度上决定于你采用的态度。没有人喜欢被批评，不要相信“闻过则喜”。如果你一味地指责别人，你将会发现，除了遭致别人的厌恶和不满外，你将一无所获。然而，如果你能够让对方感觉到你是来解决问题、纠正错误的，而不是仅仅来发泄你的不满，那你将会获得成功。

有时候，人难免因一时糊涂做一些不适当、错误的事。遇到这种情况，就需要把握住指责别人的分寸：既要指出对方的错误，又要保全对方的面子。这种情况下，如果分寸把握得不适当，就会使对方难堪，破坏交往的气氛和基础，并因此而带来一系列严重的后果；或者让对方占便宜的愿望得逞，给己方造成不必要的损失。

心理学家研究表明，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。因此，指责别人的错误时不可过分，只需“点

到而已”。

### 1.声东击西

指责别人的错误时采取委婉式的批评方式，声东击西，让被批评者有一个思考余地。其特点是含蓄蕴藉，不伤被批评者的自尊心。

### 2.指桑骂槐

传说汉武帝晚年时，很希望自己长生不老。一天，他对侍臣东方朔说：“相书上说，一个人鼻子下面的‘人中’越长，命越长。‘人中’长一寸能活百岁。不知是真是假？”东方朔感到皇帝的长生不老梦非常可笑。皇帝见东方朔似有讥讽之意，面有不悦，喝道：“你怎么敢笑话我？”东方朔脱下帽子，恭恭敬敬地说：“我怎么敢笑皇上呢？我是笑彭祖的脸太难看了。”汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”东方朔说：“据说彭祖活了八百岁，如果真像皇上刚才所说的，‘人中’应有八寸长，那么，他的脸不是有丈把长吗？”汉武帝听了也大笑起来。

东方朔批评汉武帝的愚昧，讽刺汉武帝的荒唐，正是采用指桑骂槐的方式，通过嘲笑彭祖来完成的。而汉武帝却在谈笑中接受了东方朔的批评。

### 3.曲说隐衷

倘若你对你的上级领导或长辈有些不满，想对他们表达出来，加之这种愿望又并无难言之处，那么就可以采用曲说隐衷的方式。如：

有个酒徒，贪恋杯中之物，酒醉之后常常误了大事。妻子多次劝他，他怎么也听不进去。一天，他的儿子对他说了几句话，却使他心灵受到极大的震撼，以后就再也不喝酒了。原来，他的儿子说：“爸爸，我送给你一个指南针。”

“孩子，你留着玩吧，我用不着它。”

“你从酒吧间出来时，不是常常迷路吗？”

在这个故事中，儿子用的就是“曲说隐衷”法。儿子对父亲老是喝醉酒深为不满，但作为小辈，又不便直接对父亲的行为提出批评，于是便以这种委婉的方式向父亲提出劝诫。

### 4.软话服人

现实生活中，人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈、很有主见的人，你如果说“硬”话，比如以命令的口吻，对方不但会不理睬，说不定比你更硬；你如果

来“软”的，对方反倒产生同情心，纵使自己为难，也会顺从你的要求。

一位干部到广州出差，在街头小货摊上买了几件衣服，付款时发现刚刚还在身上的100多元外汇券不见了。货摊只有他和姑娘两人，明知与姑娘有关，但他没有抓住把柄。当他提及此事时，姑娘翻脸说他诬陷人。

在这种情况下，这位干部没有和她来“硬”的，而是压低声音，悄悄地说：“姑娘，我一下子照顾了你五六十元的生意，你怎么能这样对待我呢？你在这个热闹街道摆摊，一个月收入几百上千，我想你绝对看不上那几张外汇券的。再说，你们做生意的，信誉要紧啊！”

他见姑娘似有所动，又恳求道：“人家托我买东西，好不容易换来百把块外汇券，丢了我真没法交代，你就替我仔细找找吧，或许忙乱中混到衣服里去了。我知道，你们个体户还是能体谅人的。”

姑娘终于被说动了，她从衣服堆里找出了外汇券，不好意思地交给了他。

说“软”话会让对方觉得自己是在吃糖，心里甜甜的。在上述事例中，这位干部的一番至情至理的说辞，不但指责了那位姑娘，使外汇券失而复得，而且也挽救了一个几乎沦为小偷的青年。

以下还有两个用软话服人的事例：

在一家大酒店里，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，双手擎着一个装有一双景泰蓝食筷的绸面小匣子说：“我发现先生在用餐时对我国景泰蓝食筷爱不释手。非常感谢您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，我代表本店，将这双图案最为精美的景泰蓝食筷送给您，并按照大酒家的‘优惠价格’记在您的账簿上，您看好吗？”

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，不失风度地向付账处走去。

有一次，英国首相丘吉尔和夫人克莱门蒂娜一同出席某要人举行的晚宴。席间，一位著名的外国外交官将一个自己很喜欢的小银盘偷偷塞入怀里，但他这个小小的举动被细心的女主人发现了，她很着急，因为那个小银盘是她心爱的一套古董中的一部分，对她来说很重要。

怎么办？女主人灵机一动，想到求助于丘吉尔夫人把银盘“夺”回来，于是她把这件事告诉了克莱门蒂娜。丘吉尔夫人略加思索，向丈夫耳语一番。只见丘吉尔微笑着点点头，随即用餐巾作掩护，也“窃取”了一个同样的小银盘，然后走近那位外交官，很神秘地掏出口袋里的小银盘说：“我也拿了一个同样的小银盘，不过我们的衣服已经被弄脏了，所以应该把它放回去。”外交官对此语表示完全赞同，两人将盘子放回桌上，于是小银盘物归原主。

## 追回久拖的欠款

李某和王某是一对交情甚好的朋友，分别在某市两个不同的企业工作。李某所处的企业一向经济效益比较好，待遇也颇丰，加之家庭负担也比较轻，家境自然比较殷实。而王某则相对要差很多，企业的经营状况不好，且家庭负担也相当重，家里有一个久病未愈的母亲。因此，他经常找李某借一些钱，加起来有好大一笔了，且一拖就是好几年。不幸的是，最近李某的企业因某一原因濒临破产倒闭，李某也被迫下岗，面临重新就业或自谋生路的挑战。可喜的是，李某算是个有头脑的人，他不像其他下岗职工那样坐以待毙，而是积极准备走自己的创业之路。经过一番了解后，他决定承包附近一家寄宿中学的食堂蔬菜供应业务，且与校方谈得差不多了，就差资金还不能完全到位。于是，他想让王某归还所借之钱，但碍于交情以及王某的家庭经济状况，一直都苦于开口。

拖欠货款、欠债不还已成为当前和今后制约和干扰国有、集体和私营企业及公司和个人经济正常运行的一个现实问题，也是各级领导如经理、厂长和大小老板以及个人等最为棘手的头痛大事。

人们普遍认为，欠债还钱是理所应当、天经地义之事，而追款人登门催款也是合情合理之举。但是，还钱对于欠款人来说就犹如割自己的肉一样，心里必定会万般的不乐意，他们总会千方百计地同追款人进行曲折而复杂的周旋，找寻继续拖欠或者赖债的借口。因此，追款人需具备各种相应的追款素质和能力：一是职业道德素质。追款人必须遵守一定的职业道德，才能顺利完成自己的使命。具体而言，这种职业道德可以概括为：遵纪守法、依法办事、忠于职守。二是心理素质。良好的心理素质是取得追款成功必不可少的先决条件。它包括灵敏的感知、较强的记忆力、缜密的思维、稳定的情绪和坚强的意志等。三是语言文字能力。追款人的语言文字能力如何，不仅是其文化素质高低的一个重要标志，而且对追款的成败有着直接影响。为此，追款人必须提高自己的思辨能力并且加强各种练习，如，多读、多看、多想、多写等。四是公关能力。追款人在追款过程中，经常要与不同领域、各种各样的负责人打交道。为了恰当地同这些职业不同、气质各异的人相处，以便取得他们的同情与支持，从而促使欠款人尽快还债，就需要追款人具备一定的公

关能力，恰当处理一些相应的公共关系。其基本宗旨除了争取更多的理解和支持外，还必须注意与欠款人保持经常联系，共同营造一种轻松、和谐的交流与商讨的气氛，以使其能够通力合作，尽快还清债务。这就要求追款人注意一些公关原则：第一，要有礼貌、讲礼节；第二，控制情绪，学会忍耐；第三，专心致志、侧耳倾听；第四，反应灵活、随机应变。除以上各项素质和能力外，追款人还必须有一定的知识储备，一般应当具备法学、经济学、逻辑学、心理学、公共关系学等方面的基础知识。

此外，追款人为了能及时有效地完成追款任务，达到预期的目的，还必须采取恰当灵活的技巧、辅以高超的计谋。一般而言，追款人必须遵循着最大最小的原则，就是以最小的代价（包括一定的人力、物力）换取最大的效益（尽快迫使欠款人还清欠款），达到经济、高效的目的。所有的追款方法和技巧都必须在一个大前提下进行。

### 1.攻心为上

“攻心”和“审势”是诸葛亮一生用兵和施政的经验总结。他曾七擒七纵南王孟获，终于让孟获心悦诚服，使蜀国南部地区自此后数十年安定。这是“攻心战”的经典战例。

在商业活动中，“利益”成为人们作出选择的决定性因素，但是当事人毕竟受到自身认识水平与价值判断的严重制约，所以影响他们的意识与思维判断可以左右其最终的决策目标。因此，在催款活动中，灵活运用攻心的策略，也是出奇制胜的一大法宝。

攻心为上方法的精要之处在于攻心，使欠款人意乱神迷或心服口服地归还欠债。

所以抓住和利用欠款人心理误区所造成的有利时机，是获得催款成功的关键。也就是说，首先要从心理上战胜对方，攻其心、夺其气、惑其神，定能反客为主，迫使欠款人乖乖就范。心理战，自古在军事斗争中受兵家所重视；而在当代商业活动中，以各种真假资讯干扰和迷惑对方，从而使其作出有利于自己的决策和行动计划，已经成为人们广泛使用的斗争技巧。追款讨债活动与其他商业活动一样，都是博弈者智慧与心志的较量和比拼，因此“攻心为上”无疑占据着重要的位置。识人、用人，需要先解其心；斗智、制胜，需要攻心为上。催款人员对此务必要深察、明辨，而后才能运用自如、达到目的。

### 2.釜底抽薪

釜底抽薪是一种从根本上削弱对方实力的方法。在商业竞争中，则表现为抓住主要矛盾，然后从源头进行突破获得根本性的胜利。具体运用到追款讨债中，则表现为想方设法控制住欠款人赖以生存的各种资源，以此要挟对方还债。欠款人面对“生与死”的痛苦考验，必然返还欠款以获得“苟安”。

它从根本上让对方丧失抵抗力，最终达到不战而屈人之兵的目标，是一种高超的斗争

策略。在催款活动中，这一计策的主要内容是：面对顽固的赖账大户，不一定与其正面交锋，而是想办法威胁、削弱甚至消灭其赖以生存发展的根本条件（如停止供应关键部件、主要生产资料等），迫其就范，使完“璧”归赵。在具体使用这个方法时，关键要把握好以下两个方面。

第一，要善于发现赖账人的“釜底之薪”，这是实行“釜底抽薪”的前提。

这里要注意的是：实际情况不同，“抽薪”的目标也是不同的。一般来说，凡是影响赖账人的发展后劲的条件，就是“抽薪”的目标。

第二，要善于运用“釜底抽薪”的手段和方法。

要针对赖账人“釜底之薪”的具体情况，掌握好火候，不即不离，合理选择和运用“抽薪”的手段和方法（如，冻结银行存款、申请财产保全、停止原料供应、中断合作关系、联合其他债主共同催款、一致行动，等等）。只有对准赖账人的要害，采取果断行动，在追款讨债中方能取得事半功倍的效果。

### 3.声东击西

出其不意、攻其不备，是《孙子》“权诈之兵”的核心。军事斗争中的谋略集中表现为出奇兵而战胜敌人，“声东击西”正是这样一种用兵之道。当敌我力量处于均衡状态时，要想战胜对手，就需要选择对方意想不到的方向实施进攻，这样才能避开对方的注意力以实现自己的目标。

在讨债活动中，追款人员之所以很难获得突破，就是因为对方对追款人员的策略已经摸得一清二楚，并想好了应对之策；显然，在这种情况下就很难推进追款的进度。讨债工作是一种说服工作，也是追款、欠款人有效信息博弈的过程。催款人员采取声东击西的策略，打乱欠款人的规划或将其逼到险境，就容易追回欠款了。

也就是说，采用声东击西策略，债权人或催款人员在与债务人交涉或交谈的过程中，必须巧妙地把自己的目标（索要欠款）隐藏起来，把对自己来说一些次要的问题渲染成很重要的问题。一般来说，只要运用得当，欠款人是很难反攻的，这样追款人就可以不必冒重大的风险，以微小的代价追回欠款。

实际上，声东击西策略的运用有其现实的基础。心理学的研究表明，人的注意力具有指向性和集中性，也就是说，注意力不仅使心理活动有选择地指向一事物，而且全神贯注地对待这一事物，而同时离开其他的事物。正是在这种情境下，利用人的注意力的指向性和集中性，以“声东”吸引对方的注意，就能达到出其不意地“击西”。所以在追款活动中，为了达到制胜的目的，选择对手意想不到的方向来推进自己的目标实现，这不愧是高人一



等的“绝招”。

#### 4.欲擒故纵

欲先取之，必先予之。军事斗争中讲究诱敌深入的策略，只有这样才能掌控世事发展方向。天下事并非件件都遂人心愿，想在商战中占领市场，必须懂得进退之道，不给消费者实惠，也不能获取应得的利润，追款讨债活动也一样。欠款人确已无力还债时，不妨帮助他的经营活动走上正轨，再让其还债不迟。

世事难料，得与失、进与退，都是相互转化的。若想擒住对手，不妨先放纵他一下；若想从对方得到好处，不妨先给他一点甜头，这是欲擒故纵法的基本要求。

欲擒故纵法的使用关键是，追款人通过使用帮助欠款人分忧解难这一手段来实现自己的债权。这一策略常常在欠款人因经营不善、技术落后、资金短缺等原因已无力清偿债务时使用。因为若采取逼债、告状或强制执行等，都无法取得良好效果，即使追回部分欠款，但由于欠款人已经被榨干了最后一点钱，无力恢复生产，将使余下欠款再也没有追回的一天。

追款人员在运用这一方法时，可以采用以下两种方式。

第一，少予多取，少给对方一点利益，以便取得较多的利益。

第二，短予长取，而短期内给予对方一定利益，目的在于取得长期利益。

#### 5.“泡蘑菇加糖”

求人办事，总不可能一帆风顺，要有点“泡”的功夫，不答应，你就跟他“蘑菇”到底，相信总能“泡”出个结果来。如能“泡蘑菇”时再加“糖”，往往能无往而不利。

有些人脸皮太薄，自尊心太强，经不住人家首次拒绝的打击，只要前进一受阻，他们就感到羞辱气愤，要么与人争吵闹崩，要么拂袖而去，再不回头。看起来这些人很有“骨气”，其实这是过分的自尊，只顾面子而不知开动脑筋努力想办法达到目的。我们在求人时，既要有自尊，但又不要过分自尊，为了达到目的，有时脸皮不妨厚一点，碰个钉子，脸不红心不跳，不气不恼，照样微笑与人周旋，只要还有一丝希望就要全力争取，不达目的绝不罢休。

不管双方的认识距离有多大，只要你善于用心证明你的诚意，就会促使对方去思索，进而理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你就将“泡”出希望了。

有时候你去求人，对方推着不办，并不是不想办，而是有实际困难或心有所疑。这

时，你若仅仅靠行动去“泡”，很难奏效，甚至会把对方“泡”火了、缠烦了，更不利于办事。如遇这种情况，嘴上的功夫就显得十分重要了。要善解人意，抓住问题的症结，巧用语言攻心。即在“泡蘑菇”之中加点“糖”。

追款讨债，实质也是在求人办事，很多欠债户，因时间的拖延、人员的更换，为讨债人设置了很大的障碍。有些负责人，明知故问，追款人上门，一问三不知，态度差一点的，摆出“欠债大爷”的派头，开口闭口就是：“我个人不欠你的，有本事就去法院告啊！”这种事经常发生，让讨债人气恼不得。因此，讨债要讲究“以柔克刚”之术，多采取“泡”的方式。

追款讨款不仅要“泡”，还要会“泡”。换言之，“泡”不是消极的耗时间，也不是硬和人家耍无赖，而是要善于采取积极的行为影响对方、感化对方，促进事态向好的方向转化，从而达到最终的目的。

华东天马纸业有限公司与华东凤凰包装材料制品公司一向合作愉快，是多年的黄金搭档，天马公司的优质纸板和凤凰公司的纸箱制品，为中国的包装业开辟了先河。天马纸板与凤凰纸箱，在中国首届包装展示会上，双双获得金奖，这让两家公司名声大噪。

1996年，凤凰公司领导换届，新领导中断了与天马公司的业务往来。凤凰公司所用纸板全部采用河北一家造纸厂的。但这并没有影响天马公司产品的畅销。可是凤凰公司欠下天马公司一笔182万元的巨款，天马公司先后派人催讨过多次，凤凰公司领导不耐烦地说：“这钱不是我欠的，有本事，你们天马可以上告法院来解决！”

1998年，天马公司派出办公室主任——女将陶云凤出马，继续向凤凰公司追讨欠款。让人意想不到的，陶云凤像回到娘家似的，入住凤凰公司。她每天精心打扮后，走进凤凰公司办公楼。不是帮助办公室搞卫生，就是为各科室发送报纸，收发室的刘老头很高兴，因为自己再不用楼上楼下跑了。

不到半个月，陶云凤就与各方面负责人打成一片，并虚心请教管理制度等方面的问题。人们都说女人好说话，但凤凰公司的老总对她依旧不理不睬的。陶云凤逢一、三、五找公司老总谈话，只要一见老总脸有不悦，就马上告辞。

接下来的五一劳动节，公司老总的儿子办喜事，陶云凤带着厚礼前去祝贺，一见面，就把老总的儿子夸赞一番，拍得老总夫人乐哈哈的；然后她又热情地帮助招呼亲朋好友，弄得客人们都不知她是哪方的亲属。

之后，陶云凤到老总办公室聊天，不再提讨账之事，她说自己会相面，说老总的官运财运都一般，但他的儿子可并非凡胎，看他那宽眉宇，长剑眉，海阔天空的额头，轮廓鲜

明的国字脸，大耳有轮，鼻悬胆，口唇含珠，等等，将来如进官场，有宰相之风；进商场，有吞金之气……

老总虽然表情上没多大变化，但心里却美滋滋的。陶云凤不愧是公关能手，今天夸老总的儿子，明天拍老总夫人的马屁。人都是有情感的，渐渐地，彼此混得很熟。俗语说：“人心都是肉长的。”谁都有遇到难题的时候，凡事要考虑一下对方。

经过陶云凤一段时间的努力，凤凰公司终于将拖欠款项还清。而且，公司老总还表示，继续与天马公司合作，重续往日的“鸾凤之好”。

这样，陶云凤这套讨债方法，不仅没伤双方的和气，而且还恢复了以往的业务关系，真可谓“一箭双雕”，不失为一种明智之举。

## 如何拒绝他人而不失礼节

陶行知先生在取得金陵大学文科第一名的成绩后，于1914年赴美留学，并在获得博士学位后于1917年回国。

归国后，陶行知在南京高等师范学校任教务主任。有一次，高师附中招考新生。国民党政府一位姓汪的高级官员的两位公子也来报考。可是，这两位公子平日只知吃喝玩乐，从不认真读书学习，属于不学无术的花花公子，结果，考试成绩很差，未被录取。那位汪长官便打电话给南京高等师范学校找陶行知，要陶行知先生通融一下，帮忙录取他的两个儿子。陶行知先生婉言拒绝了。

可第二天，汪长官派自己的秘书亲自到学校找陶行知先生当面求情。这位秘书一见陶行知先生便说明来意，请陶行知在录取两位汪公子入学问题上高抬贵手。

陶行知先生郑重地告诉来者：

“敝校招考新生，一向按成绩录取，若不按成绩，便失去了录取新生的准绳，莘莘学子将无所适从。汪先生两位令郎今年虽未考取，只要好好读书，明年还可再考嘛。”

秘书见陶行知先生毫无松口之意，便以利诱的口吻说道：

“陶先生年轻有为，又有留洋学历，只要陶先生在这件事上给汪先生一个面子，今后青云直上，何患无梯？眼下汪先生就会重重酬谢陶先生的。”

说罢，从皮包取出一张银票递了过来：

“这是汪先生的一点小意思，希望陶先生笑纳。”

陶行知哈哈大笑，推开秘书的手，说：

“先生，我背首苏东坡的诗给你听听：‘治学不求富，读书不求官。比如饮不醉，陶然有余欢。’请你上复汪先生，恕行知未能从命。”

秘书满脸通红，他站起来，收起银票，改用威胁的口气说：

“但愿陶先生一切顺利、万事如意，将来切莫后悔。”

说罢，悻悻而去。

在日常生活中，几乎每个人都有过向别人提出要求而被人直接拒绝的经历，那种感受的确不好。然而，人生就是需要不断地说服他人，以寻求合作；反过来也可以说成是，人生是不断地遭到拒绝和拒绝他人。如果把拒绝的话说得八面灵光，可以使自己不陷入两面为难的状态，相反，如果说得不好，可能会导致被人嫉恨等负面影响，这就需要掌握一些拒绝他人的技巧。

在社会交往中，当有人需要你帮忙而你由于某方面原因不能帮他时，就需要拒绝他。而直截了当说拒绝的话，很难说出口，也怕别人误解。

拒绝别人的时候，自己总会觉得难为情，开口拒绝本身就有难度；而被人拒绝的时候，心里难免也会不高兴。怎样说话才能让被拒绝的人不会有不高兴的感觉，这更是难上加难。

此外，有时候拒绝带来的后果是伤害到双方的友情，怎样说话才能避免这样的后果，也是一个难题。

因此，我们就必须掌握一些拒绝他人的技巧，做到有效拒绝他人又不失礼节。

### **1.献可替否，转移重心**

“献可替否”是一个成语，意思是用可行的去替代不该做的。当对别人所求的事不能帮忙时，应在讲明道理之后再表示出拒绝，然后帮助想一些别的办法作为替补。因为一般每个人都会有一种补偿心理，如果你想的办法不很理想，但你也已经尽力了，对方的情感也得到了满足，这在一定程度上减少了对方的失望感。如果你的办法帮助他解决了问题，他会更感谢你。

### **2.巧设“圈套”，诱导否定**

有很多的问题，我们还可以巧妙地把对方设置在同样的情景，以此来引诱对方作出他的判断，从而让对方明白自己的处境或意思，以巧妙地拒绝对方的要求。运用这种技巧，要求在对方提出问题之后，不马上回答，而是先讲一点理由，提出一些条件或反问一个问题，诱导对方自我否定，自动放弃原来提出的问题。

如有一次，有位朋友问罗斯福一个有关军事机密的问题，罗斯福做耳语状说：“这是一个机密问题，你能替我保密吗？”那个人连忙说道：“我一定能！”罗斯福趁机回答道：“那我同样也能！”

### 3.模糊语言，含糊回避

模糊语言、含糊回避是一种有效拒绝他人的方法，也是一种最常见的方法。它是在不便明言回绝的情况下含糊回避他人。这样能既给对方保留了面子，又不显得自己是个不肯帮助的人。

如一个人求某单位的领导帮助办事。那领导说：“我们单位是集体领导，像你这样的事情，需要大家讨论才能决定，不过，以前像这样的事都很难通过，你最好还是别抱太大的希望，如果你坚持这样做的话，待大家讨论后再说，我个人说了不算数。”其实这就是在推托其辞，把矛盾引向了另外的地方，意思是“不是我不给你办，而是我办不了”。听者听到这样的话，一般都会打退堂鼓，会说：“那好吧，既然是这样，也不难为你了，我再想想别的办法吧！”

### 4.分析利害，事理服人

当别人的请求确实不适合自己的甚至有的让你有悖个人原则、有悖法律规范时，哪怕对方是关系再好的朋友或者对方的态度诚恳至极，你也不能支支吾吾、半推半就，而应当讲明事理，彻底让对方打消念头。

在日常生活中，有许多人不明白其中的利害关系，更有一些人为了眼前的一些蝇头小利不顾后果，最后，遭到报应的还是自己。因此，在平时办事中要有长远眼光，要学会说“不”，既拒绝了别人又顾及了其面子。

如有一次建设局质检员小任的同学请他晚上到家里去喝两杯，小任知道这个同学平日里无事不登三宝殿，便问请的还有谁。同学一开始支支吾吾，最后才说出他那位做包工头的表叔。

小任不想去赴宴，又不好不给同学面子，便说了一番坦诚的话：“你我同学一场，应该清楚我的为人。若是你我几个老同学凑个热闹，我一定欣然前往。可是由于我的特殊身份和你那位表叔的关系，所以我不能去喝这个酒。建筑工程，百年大计，质量为本，将来

即使你那位表叔承包的工程质量合格了，我公事公办问心无愧，但别人还是会对我还有你的表叔说三道四。你那位表叔的心情我理解，其实工程质量检测不是我一个人说了算，何必事先就把事情弄得这么复杂呢？况且，万一工程质量有什么闪失，到时咱俩见面会有多尴尬啊！”一席话说得合情合理，把其中的利害关系分析得非常透彻，那位同学就不再勉强小任了。

## 5.以攻为守

通常，我们还会遇到这样的情况：当对方向你提出一些要求以前，我们已经从别的途径中得知此事或在谈话中已经知道对方的目的，但是自己却无法做到。这时我们就可以采用这种以攻为守的办法来拒绝他的要求。如有熟人找你借钱，但做的是一些不正当的事情（如赌博），你这个时候可以在对方说出他的请求之前率先提出自己的要求：“这么巧呀！正好碰到你，我正准备去找你借点钱……”对方听到你这么说，他自然就不会再向你开口借钱了，可能他还会懊悔自己向和尚借梳子——找错人了呢！

## 6.自我贬低

生活中我们一直为一些既没有什么实际意义又浪费时间与精力的社交活动所烦恼，对它进行拒绝又不是件易事。对此，我们可以采取自我贬低的方式，在玩笑的氛围中拒绝他人，使自己能全身而退。比如说，如果朋友想邀你一起去玩电游，你就可以说：“我们都是好朋友了，说出来不怕你们笑话，我学了几年一直玩得不像样子，你们看了都会觉得扫兴，为了不影响你们的兴致，我还是不去为好。”又比如说，在同学聚会的时候，你确实不会喝酒，你可以说：“我一直都是爸妈的乖儿子，在家里又没有什么地位，要是喝了酒，那回去后肯定不是会被我爸揍死，就是会被我妈骂死，你们还是饶了我吧。”同时，你还可以说一些其他的事例进行说明，或者找一些比较好的借口来增强这种自我贬低的效果。

以下为两则巧妙拒绝别人的事例，希望对你能有所启发。

小柳从旅游局一个朋友那里借了一架照相机，他一边走一边摆弄着，这时刚好同事小肖迎面走来了。小柳知道小肖有个毛病：见了熟人有好玩的东西，非得借去玩几天不可。这次看见了他手中的照相机又非借不可了。事实果然如此，但尽管小柳百般说明情况，小肖依然不肯放过。小柳灵机一动，故作姿态地说：“好吧，我可以借给你，不过我要你不要借给别人，你做得到的吗？”小肖一听，正合自己的意思。他连忙说：“当然，当然。我一定做到的。”“绝不失信？”小肖还追加一句说：“绝不失信！失信还能做人？”小柳趁机说：“那我不借给你了，因为我也答应过别人，这个照相机绝不外借。”听到这儿，小肖目瞪口呆，这件事也只有这样算了。

20世纪20年代，军阀吴佩孚的势力日渐强大，成为权倾一方的实力派。一天，一位同乡前来投靠他，想在他那儿谋个差事做。吴佩孚知道他才能平平，但碍于情面，还是给他安排了一个上校副官的闲职。不久，那位同乡便嫌弃官微职小，请求调任旅长，并在申请书上说：“我愿率一旅之师，讨平两广，将来凯旋，一定解甲归田，以种树自娱。”看到同乡这样没有自知之明，吴佩孚真是又好气又好笑，于是提笔批了“先种好树再说”6个大字。

## 第二节 应对棘手之人

### 与自以为是同事合作办事

小谢这几天眉头紧锁，他怀疑是不是上天在有意出难题折磨他。原来，他们单位最近和他合作的一位同事特别自以为是，总认为“老子天下第一”，地上的不用问，天上的知道一半。小谢真不知该如何与他相处。

在公司中有一种同事，办事也是从自己的信条出发，在他们心中，只有自己才是正确的，他们毫无道理地期望你完全同意他们的观点。如果你挡了他们的道，他们就要毁掉你；而如果你与自以为是的人有分歧，他们会把你拖垮。自以为是的人确信天下唯有他正确，只有他自己才懂得推动工作的唯一正确方法。这些精力充沛的人能量很大，他们不停地宣传鼓动，直到把你改变过来才肯罢休。他们宣传自己的信条就像他们在传播福音。起初，你还能据理与自以为是同事相争，但你丝毫不能阻止或者减少他们的“宣传鼓动”。这样，一段时间以后，你没有力气了，就再也不能说什么了。你根本不能使他改变主意，即使让他的思想稍微开放一点，哪怕是考虑一下另一种观点也休想得到。

公司中，自以为是的人心态总是这样的：“他们在这里的时间可能比我长，但在我先前的工作中，这个方法很有效。我确信，它也会使这里的工作有起色。我检查过他们以前的工作情况，哦，完全不同。在这点上我不能让步。此项工作的成败，对我至关重要，因为它将决定是否使我在公司站稳脚跟。这对我、对公司，都有好处。我必须使所有的人都知道：我有最好的办法。”这就是自以为是同事心态的真实写照。

这种自以为是同事，他自己办起事来，就像在从事一项神圣的使命，别人不能打扰他，他也对别人提供的任何有效方法都毫无反应。如果你不愿出卖自己的灵魂，就必须与对方较量，以牙还牙，强化你的立场，绝不能因对方的执拗而让步。在同他们的交往中，你要注意以下几个方面。

#### 1. 审视自我

你的目标是要客观行事，不要因对方的自以为是而感情用事。重新考虑你自己的观点，自以为是的人观察问题的方法跟你不同，而且固执己见，但那个观点有道理吗？他是否在竭力把不能接受的标准强加于人？然而，再回到你自己的立场上，考虑正反两方面意见。在陈述你的观点时，要清楚具体。要仔细评估自己的方案，找出与对方的异同，是自己的还是对方的方案更合适，或者能够互补，这样在应对他们的时候，你就有理有据了。



## 2. 充满自信

在陈述自己的观点时，要像自以为是的同事陈述他自己的观点时一样自信。因为自己的解决方案，除了有先进的理念和完美的步骤，以及平时积累的丰富素材，还经过了严密的推理和论证。所以，要充满自信地和对方竞争，自己就一定能够取胜。

## 3. 善意提醒

自以为是的同事都比较自信、固执，这期间你要探明他在多大程度上受到这个工作的影响，并在工作中注意提醒他，他就有可能对这些善意的言语有所接受。你可以讲一些巧妙的话语：

“你精力充沛、干劲十足，我们都很欣赏你全身心投入工作的精神。但这些记录提醒我们在哪个方面应谨慎从事，因为.....的形势难以捉摸。”

“这项工作不能出半点差错，这关系着大家的利益，特别是你的利益，如果出现闪失，其后果对你个人前途有潜在的危害，你可得注意了！”

“工作中一个人不可能滴水不漏，必要的时候和大家一起碰碰头，交流一下意见，使工作质量更高，这有什么不好呢？”

有一次，美国著名工程师莱芬惠想换装一个新式的产量指数表，但单位中有个十分自以为是的工头一向都不太愿接受别人的意见，什么都喜欢自作主张。如果别人对他提出意见和建议，他必定会大加反驳。这次要换装一个新式产量指数表，看来他是肯定要反对的。怎么办呢？莱芬惠想了许久，终于想出了一个办法。莱芬惠是怎样和这个工头打交道的呢？

一天下午，莱芬惠去找他，腋下夹着一个新式的指数表，手里拿着一些要征求他意见的文件。当他们讨论文件的有关问题时，莱芬惠把那个指数表从左腋换到右腋，又从右腋换到左腋，移换了好几次。

那工头终于开口了：“你拿的是什么？”“哦，这个吗？这不过是一个新的指数表。”莱芬惠装作漫不经心地答道。“让我看一看。”“哦，你不用看的。”莱芬惠假装要走，并说：“这是给别的部门用的，你们部门用不着这种东西。”“但我很想看一看。”于是莱芬惠又装出一副勉强答应的样子，将那指数表递给他。当他审视时，莱芬惠就随便又非常详尽地把这东西的效用讲给他听。他终于叫喊起来：“我们部门用不着这东西吗？这正是我早就想要的东西！”

## 与自私自利的人办事

刚调职到一家新单位的欣欣，没过几天就对身边的一位老员工十分反感。这位老员工非常自私自利，为人也很刻薄，什么好处都要占上，还有权力的欲望，把公家的东西或别人的东西据为己有还心安理得。欣欣感觉与这种人共事真是好难，真不知往后该怎样来有效应对了。

所有的人在社会交往中，都讨厌那种自私自利、只顾自己的人。因为这种人心目中只有自己，凡事都将自己的利益放在前头，从不肯有所牺牲。但在日常交往中，遇到这样的人，该办事时还得办事。

中国古代有句俗话：“各家自扫门前雪，莫管他人瓦上霜。”这本是教人不要理分外的事，而要专心打理自己分内的事，但也在很大程度上反映出人自私的一面。这类人在没有利益冲突时与其他人倒也相安无事，其自私自利的一面不易被人发觉。但只要在生活上一交往或在工作中涉及一些利害问题时，其自私的本质便会暴露无遗。如：

他会以各种冠冕堂皇的理由来推掉不属于自己的工作责任，如，“自己的能力处理不了”“自己手上的工作已很繁重”“本来自己做也不妨，但为了让你增加经验，宁愿把机会给你”等。

对于这种人，不要期望他会在你有困难时帮助你。

自私的人，眼见别人犯错，只会在旁偷笑，绝不会提醒别人，更不会拔刀相助。一旦有人向你嘲笑某人犯错也不自知时，你便要小心这个人了。

这种人尽管心目中只有自己，特别注重个人的得失和利益，但是，他们也往往会因利益而忘我地工作。对他们不必有太多的期望，也没有必要希望他们能够像朋友那样以义为重、以情为重。与这类人的交往关系可以仅仅是一种交换关系，干多少活，给多少利；干得好坏不同，利也不一样。人们之所以普遍对这种自私自利的人感到厌恶，在很大程度上都是由于仅仅按道德标准去衡量人，以其作为社会交往的准绳。这不能不有失片面，而当我们以一种利益标准去作为社会交往的尺度时，你也就不会在任何时候都对他们采取“敬而远之”的态度了。

如果换个角度、换种眼光来看待这种人，你会发现他们常常有不同于别人的优点——精打细算。如果我们能够通过适当的方式，将他们的这种优点加以升华，运用到某些比较合适的地方，也可以发挥其优势。例如，让这种自私自利的人干一些财务工作，在有严格约束的情况下，他们往往会成为集体的“守财奴”。这样，岂不是一件好事吗？

## 1.公私分明

与自私自利的人交往时，要坚持公私分明、公事公办的原则。

这个原则相信是不少人口中的口头禅，但要实际执行起来，却不是那么简单。要公私分明，的确不是人人可以做到的。

人与人相处久了，自然会有感情，而不论产生的是好感或是恶感，都很容易影响人的判断力。特别是自私自利的人，为了谋取更多的自我利益，他们会经常变相地赞美你，获得你对他的好感，以便从中占取各方利益。这时，你就要小心警惕了，你只有以一个第三者的身份来处理公私关系，才能真正坚持公私分明这个原则。

如果在这个原则上你有失偏颇，那么你就会麻烦不断，自私自利的人便有了可乘之机，他会用各种借口、途径利用你从各个方面获取各种私利。若你未能及时采取有力措施来扭转局面，他甚至还会得寸进尺、得陇望蜀。更不妙的是，在不知不觉中你还会得罪他，使他对你耿耿于怀，埋下不解之恨。所以，你要坚持公私分明、公事公办，让自私自利的人无机可乘，早点死了那份非分之心。

## 2.避免相求

你要把自己身边自私自利的人认识清楚，看其自私程度如何，在需要帮助时，不把他们考虑在内，自然不怕得罪他们。比如，你的煤气罐坏了，让他帮助修理一下，他就认为是占用他的休息时间，而不愿动手；在工作中，如果你有困难想让他来帮忙，他总会有说不尽的理由来拒绝你。在这种情况下，你最好是自己努力解决或者请别人来帮忙。否则，自私自利的人就算去了，也会觉得自己损失了很多，会引起他们心理的不平衡，引发对你的嫉恨。如果自私自利者拒绝了你，你就会感觉大失面子。何必自讨烦恼呢？条条大道通罗马，可以用其他方法解决嘛，何必要去求他呢？

## 3.AA制原则

自私自利的人的特点是心中装的总是自己，只为自己着想，在任何细节上都不愿吃亏。大家都是工薪阶层，生活挺不容易，那就采用AA制原则。大伙儿之间有什么需要花钱或付什么费用，不能让一个人出血，大家平均分摊，这样使自私自利的人心理平衡，不让他们担心大家会不会让他们作出一些牺牲，而导致一种后怕情绪而不敢与别人交往。例如，大伙儿一同聚餐，自私自利的人是绝对不会自己付账的，那就实行AA制，不是很好吗？如果和这种人一起出去观光旅游，也用这样方式，那么，一切问题就都不存在了。

石竹大学毕业后，进了一家稍有点名气的广告公司，负责协助一位资深设计师工作。可上班没两天，就遇到一个很难对付的“麻烦”客户。那位资深设计师觉得自己是个有资历

的人，而石竹不过是刚进门的一个小小兵，于是，就把这客户指派给石竹来对付。没想到，石竹的设计却很成功，让对方决定签了个大单。这让这个资深设计师感觉很不是滋味，他便借口石竹不熟悉公司流程，让他把作品给自己，他去跟客户洽谈。项目谈成后，功劳全算在他个人头上，石竹连个表扬都没得到。

为此，石竹感觉十分的不满。下班回家后，他躺在床上反复思考着以后该以何种态度来对待这个自私自利的设计师。他想出了可供自己选择的三种态度。

一是，平心静气地对待设计师的所作所为，不忘自己是学习第一。相信自己有一天也能变成像他那样有资历的人。

二是，在客户认同的情况下，主动向别的设计师请教，问清公司操作流程。这样做可以将主动权掌握在自己手里，但结果是肯定得罪那设计师。

三是，立刻冲到老板那里，要求他给个说法。一般情况下，老板不会去找设计师的麻烦。但他会知道你的能力和表现，下次有业务时会注意你。

起初，石竹就采取第一种态度，心平气和地与设计师“和平共处”着。但随着他业务的日益精通，设计师对他的“剥削”也日渐加深时，他再也无法忍受了，于是，开始采取第二种态度和第三种态度。经过一番强硬的对抗后，自私自利的设计师便不再敢那么毫无顾忌地欺负他了。

## 与性情暴躁的人办事

邓佳所在公司有一个大客户脾气十分暴躁，他已和这个客户打过多多次交道，每次总算能勉强招架过去。可这次该客户的火气简直就是大升一级，让他再也招架不住了。这位客户因为工作上的事不高兴，在一天打电话时很生气地说不再在邓佳他们公司订票，并说他在公司有积分，要邓佳全部给他免了，和公司结算清了。结算后要直接给他充值在手机里，他决定不再见邓佳。后来，邓佳好话说了一大通后，他才答应给他送上门，因为这是要客户签字的。邓佳很想留住这个客户，但他性情太暴躁，人实在太凶，且已认定不在公司订票。为此，邓佳不知该怎么办。

所谓性情暴躁的人，通常指的是那种好冲动、做事欠考虑、思想比较简单、喜欢感情用事、行动如急风暴雨的人。和这种人打交道，应该谨慎，否则稍有得罪，他便捶胸顿足、怒不可遏，甚至拳脚相见，实在是不划算。也正因为此，许多人都不愿意和这种性情暴躁的人来往。其实，这是一种对人认识不足的偏见。

当然，性情暴躁是一个缺点，它容易伤害人，并且常常表现为蛮横无理。但是，这种

人也有优点，而这正是我们与之交往的重要基础。

### 1.坦率相对

这种人常常比较直率，肚里有什么都表现出来，不会搞阴谋诡计，也不会背后算计人。他对某人有意见，会直截了当地提出来。和这种人打交道时，你只要坦率相对，对方就会认为与你性格相近，从而会乐意和你办事。

### 2.以诚待人

这种人一般比较重义气、重感情，只要你平时对他好，尊敬他，视之为朋友，他会加倍报答你，并维护你的利益。所以，和这种人交往，不一定非要那么客套或讲什么大道理，你只要以诚相待，他必定以心相对。

### 3.正面赞扬

这种人还有一个特点，即喜欢听奉承话、好话。所以，在与其交往中，宜多采用正面的赞扬方式，而谨慎运用反面的或批评的方式。这样往往可以取得更好的效果。

业务员小陈一直都很得意于他当年的“丰功伟绩”。当他还是业务新手时，曾让一个性情十分暴躁的女顾客在高兴之余，毫不犹豫地买下了由他做中介的一栋房子，其实就因他无心的一句“美言”。

女顾客是某大企业的高级主管。有一天，下班途中，恰好看到小陈受理的一栋房子，乍看之下颇中意，就顺道上来参观一下。小陈看她的神情，似乎对房子还合意，但她问过价后，只留下一张名片就走了。

看过名片，小陈吓了一跳，这可是一家颇具知名度的大公司。这位小姐看起来年纪不大，但名片上的头衔可是“副总经理”。直觉告诉他，这位女士不但有足够的消费力，而且应该就是这栋房子的主人。

待到第二天，小陈就直接打电话过去“行销”，可她火气很大地抛出一句话：“价钱太贵了，除非少一点才谈，否则免谈。”这个冒着烟的“话中之话”是说：房子满意，价钱不满意。但当时小陈还不大“懂事”，只是要求去公司拜访她，当面谈价。

一进入她的办公室，小陈眼前忽然一亮，里面真是太气派、太豪华了。一张大办公桌，简直和双人床一样大，左边一套精致的沙发，右边还有一张大型的会议桌，有七八位男职员正在“小组讨论”。看来她正在开会。小陈也没想太多，无意识地惊叹着说出第一句话：“哇！您手下有这么多人啊！”

“是呀！这些都是我的公司下属。”

“哇！这七八个人都是主管，那下面还有更多人吧？”

真不得了，男性主管他可见得多了，可女性主管有这么大排场的，这是第一次看到呢！呆头呆脑的他，还很羡慕地又脱口而出：“哇！那您的权力一定很大吧？可以决定公司人员录取、人事升迁及薪资调整吧……”

“这只是一小部分而已！”

“这还只是一小部分啊！这么多男主管还得听您这位女副总经理的，您一定很能干，做事一定很痛快、干脆，有女中丈夫的架势。”听了这番话，这位女士的两眼忽然变得炯炯有神，不知道她是高兴还是生气，小陈赶快把话题转到房子上：“这房子真的很不错，您要不要带您先生看过后再决定？”

没想到，她对小陈的“建议”很不以为然似的，提高了嗓门，很大声地说：“不用等我先生来看了，我决定就行了。”小王觉得她好像是讲给旁边的男部属们听的，就故意说：“这个价钱绝对很便宜，若您能做决定，不必问过您先生，我可以立刻帮您去找屋主谈谈价格，否则，等到家人看过再说好了。”他这一说奏了效，女士拿出支票，当场开了50万元给他当订金。这时，全办公室的男主管都静寂无声，十几双眼睛一起盯着她看。她很“严肃”地对小陈说：“好！我买了，就这个价钱，不必再带什么‘人’去看了，我们明天就签约。”就这样，小王还搞不清楚怎么回事，生意就已经成交了，和屋主开的价一分不少——150万元。

## 让“犟驴”般的人为你办事

林立父亲是原教育局退休的干部，为人什么都好，就是性子相当的倔，从来都是一不二，是出了名的“犟驴”。最近，朋友女儿中考成绩大揭晓，只差两分就达市最好的重点高中线。为此，林立请父亲帮忙出面活动活动，可父亲则甩出一句“走后门的事不能做”之后，无论怎么劝、怎么求都无济于事。面对这样一个“犟驴”般的父亲，林立真是又气又恼。

脾气倔强的人我们称之为“犟驴”，这种人一般很难与之打交道，如让他为你办事那更是难上加难。“犟驴”般的人都是性情坚硬者，如对他采取强硬措施，必是以硬碰硬，两败俱伤，但如果采用“捧”的方式，以软化硬，则会起到很好的效果。当然，面对一头“犟驴”，让他为你办事，确实对“吹捧”之人提出了很高的要求，因为，弄不好拍马屁可能拍到“驴腩”上，轻者“对牛弹琴”不起任何效果，重者可能还会被踢伤。但是，如果能够有针

对性地多下点功夫，采取一些有效的措施，终究还是会使“驽驴上套”的。

### 1.巧妙利用暗示

再倔犟的人只要有利可图，也是会上钩的。要想达到自己的目的，就必须刺激起对方的欲望，暗示只要能办成事，好处就在后头，并不时给些甜头，让其相信你所说的并非空话。求对方帮忙时，因为对方要付出一定的辛劳和精力，你就得付出一定的报酬。具体付多少，最好不要过早讲出来，也不要讲得那么具体。既然你可以求对方帮忙，说明双方关系还可以，尽管对方心里也想过报酬的事，但你率直地讲出来，他会认为你太不义气了。再说，事情还没开始做，究竟应付多少报酬也说不太准确，谁能事前了解这件事做起来难度，说得少，对方会认为不值一干，不愿多花精力；说得太多，当发现能轻易完成，又会后悔不该给这么多，给的时候，你就舍不得往外拿，对方会认为你不讲信用。

如果事前把数额说得太具体，对方没办成，会产生一种损失感，好像失去了什么似的。如果事前没具体允诺，他就不会有这样的感觉。

当然，闭口不提报酬也不行，所以一定要让对方知道将有相应的报酬，而且让他感觉到将要给的报酬的大概数目，这个数目不应是具体的，而是一种双方之间的默契，或者他可以根据你的某种暗示猜测，这样就有利于双方的配合。

另外，为了将来双方能够持续很好地合作，你也要用合适的方式做些暗示，吊起对方的胃口。而且，合作一开始就要出手大方一些，让对方相信你是有实力的，从而卖力气帮你的忙。

### 2.“顺着毛摸”

我们爱抚宠物时最基本的方法就是顺着它的毛轻抚，每当主人有这个动作时，猫就会眯起眼睛，并发出满足的叫声；狗呢，就快乐地摇起尾巴，甚至回过身来舔你的手、你的脸，作为对你的回应。如果逆着毛摸呢？猫、狗因为感觉不舒服，就算不咬你、抓你，也会不高兴地跑开。

人其实也是如此，喜欢别人顺着“毛”摸，如果你能这么做，那么必定能与倔强的人建立良好的人际关系。

人当然没有一身的“毛”让你抚摸，人的“毛”就是性情、脾气，你如果能顺着对方的脾气和他交往，不去违抗他，他当然会和你结交，并乐意为你办事。

当然，这也并不是要你凡事都顺着别人，做一个没有自我的人，如果你真的如此，那你就成为别人的影子了。“顺着毛摸”只是方法，而不是目的，你如果能成熟地运用这个方法

法，别人就会在不知不觉之中受到你的影响，甚至接受你的意志。

美国一家专卖肥胖女性服饰的商店，其所卖服装的设计与一般设计完全相同，但它的商品受到肥胖女性的青睐。其诀窍就是在销售技术上采取了不伤害肥胖女性自尊心的做法，即把一般服装店使用的尺寸换个说法，将小、中、大号改为娇小玲珑型、魅力女性型和公爵夫人型。这种销售技术使肥胖女性购买时心里特舒服。

### **3.隐藏真正的目的**

如果你所求之事从根本上与所求之人的心意背道而驰，这时你绝不能说出真实的目的，“犟驴”发起脾气来，吃不了是要兜着走的。你必须把你的真实目的伪装起来，而且要伪装成对方非常想达到的一个目标，使他在不知不觉中为你办成了事。

### **4.激将之法**

降服倔犟之人，让其为你办事，还可运用激将之法。激将法又分正面激励和反面激励两种，二者运用于不同的对象、场合和目的。在军事斗争中，多采用反激法。如果对方是自己人，就用反面的刺激性的话语去激励对方，以唤起他那受到压抑的自尊心。因为每个人都有自尊心、荣誉感，但有时由于某种原因，这种自尊心、荣誉感受到了自我压抑，此时开导与说服往往不能使之振奋。如果有意识地运用反面的刺激性语言“将”他一军，便会使其自尊心从自我压抑下解脱出来，产生新的兴奋。俗话说“水激石则鸣，人激志则宏”就是这个道理。这种以激燃自尊火花为目标的游说艺术，往往能在短时间内激发巨大的动力。

## **与清高傲慢的人办事**

在日常交往中，有些人往往自视清高、目中无人，表现出一副“唯我独尊”的样子。与这种举止无礼、态度傲慢的人打交道，实在是一件令人难受的事情。这种清高傲慢的人常常有如下3种表现：

### **1.高傲自大，目中无人**

自以为本事大，有一种至高无上的优越感。总以为自己很了不起，别人都不如自己。常常说话语中带刺，做事我行我素，表现为自信和自负心理，对别人的态度则表现为不屑一顾。

### **2.孤芳自赏，固执己见**



清高傲慢的人往往性格孤僻，喜欢自我欣赏。他们往往听不进别人的意见，凡事都认为自己做得对，对别人持怀疑与不信任的态度。

### **3.自命清高，眼高手低**

清高傲慢者多自命不凡、好高骛远、眼高手低，自己做不来，别人做的他又瞧不起。所以做什么事都认为浅薄，不值得去做。

有人说，对这种人就必须以牙还牙。他傲慢无礼，你便故意怠慢他。这种做法在适当的时候也许是必要的，但它通常更多的只是一种从感情出发的表现。似乎对方的傲慢清高对我们是一种侮辱，于是，我们也要用这种方式去回击他。而当我们理性地思考一下自己的目的和处境时，则应该寻求某种更适当的交往方式。因为，如果他傲慢、你怠慢，便很可能使交往无法进行下去，这显然对于双方都是不利的。所以，我们应该从如何使自己办事成功出发来选择自己的行为方式。

#### **1.表示信赖**

一般情况下，对待清高傲慢的人，就是要相信他们，对他们表示信赖，并在适当的时候、场合给他一点取胜的机会，让他把自己的自信心充分建立起来。让他们养成一个良好的习惯，以代替那种为满足自己的虚荣心而表现出来的盛气凌人的傲慢态度。

#### **2.“当头一棒”**

有的自命清高者傲慢骄横，自以为自己的地位、学识、年龄等都处于优势状态，所以蔑视他人或者大肆地攻击他人。他无论到什么地方，总是以为“人不如我”。这种人自以为其他人都不如自己，将他的骄气潜藏在虚伪的谦和之中。那么，怎样应对这样的人呢？有位名家说得好：“有许多人，赞美他不免是件危险的事，因他自命不凡，一经抬高，他就会更得意忘形。狠狠地当头一棒，也许是良策益方。”那就给他“当头一棒”吧！

#### **3.有意为难一下**

对这种自命清高者，你不妨有意制造一些麻烦，将他为难一下。如你可以邀请这种人从事一些无法摆谱的活动。例如，请他去跳跳舞、聊聊家常、上卡拉OK厅唱唱歌，等等。而当对方一旦在你面前表现出其生活的原色之后，在以后的交往中，他往往不会再对你傲慢无礼，这样你就可以从容地与他共事了。

## **应对傲慢无礼的人**

一般来说，傲慢无礼的人的谈话和行为方式都咄咄逼人。这类人基本上都是有备而来，或是对自身条件估计得比较充分，非常自信能够战胜你。他们通常对你的“要害部位”实施猛烈攻击，使你十分被动，而无招架之力。

### 1.反守为攻

在古代的哲学或兵法中，有关这方面的论述很多，每个人也许都有这方面的经验。这是使自己能站稳脚跟的最佳办法，就是先把拳头藏起来，等候时机，时机成熟了，看准了对方，再猛烈打过去。

反守为攻一般在以下两种情况下进行极为有效。

一是等到对方不能自圆其说的时候，那时你就应该反攻了。我们知道这类人在一开始会咄咄逼人、锋芒毕露，也许你根本找不到他的破绽。但是你应该抱着这么一个观念，他的“铁甲”再厚实、坚硬，也总有可以“入枪”的地方。只要你注意观察，瞅准时机，一旦其锋芒收敛，想喘息、补充的时候，机会就来了。

二是当对方已是山穷水尽的时候，这时对方已经决定把进攻的全部进攻完毕，把要打击你的部位打击完毕。而后不久他会发现，他连你的“伤口”部位还没找到。其锋芒所指，无非是微不足道的小错误，或者其打击的部位亦不全面，从本质上动摇不了你，这就是所谓的“山穷水尽”。他技穷之时，也是你反守为攻之时。

### 2.巧设陷阱

假如对方的问话你必须回答，不能推脱，而又要对方跟着你的思路走时，你可以装作退却。对方乘机逼过来，你把他带得远了，让他完全进入了圈套，然后再回过头来对他反击。如：

### 3.巧用“擦边球”

这个方法就是给予对方一个模棱两可的回答，好像打乒乓球时打出的擦边球，似乎球出台了，又略微擦一点边，让对方无可奈何，接也不是，不接也不是。对付对方咄咄逼人的追问，你就还一个擦边球式的回答，看起来与对方的问题不相干，几乎没有回答他的追问，但又确实与此有关，使对方不能对你再进行无理的指责。

# Table of Contents

插图

前言

## 第一章 办事的心态

### 第一节 求人办事务必控制住自己的情绪

控制住你的情绪

懂得忍让

放低自己的架子

耐心才能办成事

跌倒后立刻站起来

### 第二节 克服自卑，充满自信

胆识是一种办事的能力

努力消除自卑

挺直腰杆办大事

## 第二章 办事的规则

### 第一节 欲取先予：肯舍才能“得”以成事

懂得先“舍”，然后才会有“得”

先予后取，以诚动人

不要吃独食，让别人也沾光

先吃小亏，然后去占大便宜

### 第二节 情感开道：以心交心赢得好人缘

真诚换真心

以自己的真情赢对方的“回报”

善解人意，真诚理解

### 第三节 互惠互利：通向成功的共赢策略

互惠互利，持续良好交往的保证

不让别人赢，可能你也会输掉自己

共同利益是消除隔阂的桥梁

走利益共享之道

## 第三章 办事的分寸和尺度

### 第一节 求人办事善谋划

在求人的理由上做文章

培养主动的结交意识

善于运用认同术

### 第二节 求人办事要掌握好进退

求人办事要抓住时机

处于弱势时，就先退几步

形势不妙，先走为上

分清事情的分量再办事

办事要掌握好火候

### 第三节 办事必知的忌讳

死要面子活受罪

过于吝啬

急于求成  
存在羞怯心理  
得罪别人

#### 第四章 最容易打动对方的求人艺术

##### 第一节 以情感人，让对方主动帮忙

激起别人的同情心  
泪水能软化别人的心肠  
情急之下可以跪请

##### 第二节 软磨硬泡，迫使对方答应帮忙

缠着对方不放  
反复催问，不给对方拖延之机  
穷追不舍  
积极跟踪对方  
不断寻求对方理解  
巧妙释疑，让对方放下心理包袱

##### 第三节 间接感化，请求对方办事

找能说会道的人帮忙  
利用边缘人物疏通  
借用“枕边风”施加影响  
用真情打动对方  
利用孩子感动对方  
不失时机地与对方套近乎

##### 第四节 求对方办事可“转个弯儿”

委婉地向对方求助  
暗中智取，让对方为你办事  
狐假虎威，迂回说服别人帮自己办事  
旁敲侧击，达到自己的目的

##### 第五节 激起对方的兴趣再求其办事

巧妙利用对方的攀附之心  
用兴趣牵着对方走  
先吊一下对方的胃口  
求人办事要循序渐进

#### 第五章 找不同的人办事有不同方法

##### 第一节 找领导办事的艺术

以“情”激发领导为你办事  
获取领导的理解好办事  
“捧”着领导为你办事  
得领导器重才好办事  
找领导办事要把握好分寸

##### 第二节 求同事办事的技巧

让同事为你办事的最佳方法  
请求同事，动之以情  
洞察同事的心理

##### 第三节 托朋友、同学办事的妙法

求朋友办事礼为先  
以利益相诱求朋友办事

朋友间办事的忌讳

向同学坦陈困难，让其主动帮忙

请同学帮忙也要给予适当的回报

#### 第四节 让客户办事的方法

用礼物表达你的真情

抓住客户的心理

帮过他的忙后趁机求他帮忙

通过交换资源、平衡利益求人办事

找到共同利益，难事不再难办

### 第六章 办好难办的事

#### 第一节 摆脱左右为难的“困局”

跳出“两难”问题的圈套

面临是非“急刹车”

说服明确拒绝自己的人

有效指责别人的错误又保留面子

追回久拖的欠款

如何拒绝他人而不失礼节

#### 第二节 应对棘手之人

与自以为是的同事合作办事

与自私自利的人办事

与性情暴躁的人办事

让“犟驴”般的人为你办事

与清高傲慢的人办事

应对傲慢无礼的人