

社交

物语

借助简单的事物洞悉复杂的社交

高兴宇 著

SHEJIAO

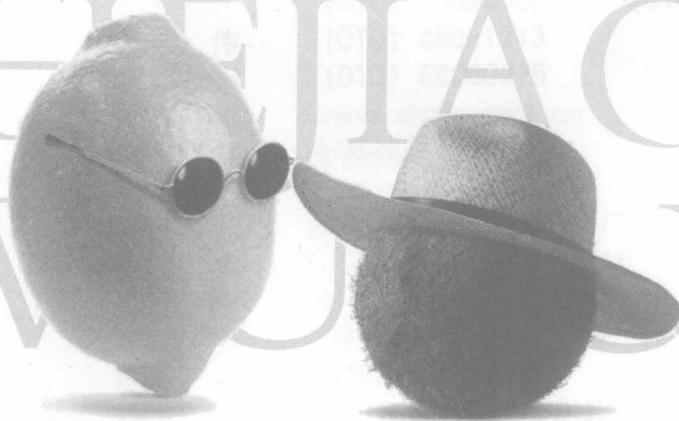


有门学问，叫仿生学。如果将物理学的惯性、钟摆的特点等现象当作一面镜子，就可以帮助人们了解人之内心，这与仿生学有异曲同工之妙。

社交 物语

借助简单的事物洞悉复杂的社交

高兴宇 著



中国社会出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交物语/高兴宇 著. —北京: 中国社会出版社, 2008.10

ISBN 978-7-5087-2243-6

I. 社… II. 高… III. 人际交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第116935号

书 名: 社交物语
著 者: 高兴宇
责任编辑: 白晓虹 王晓燕

出版发行: 中国社会出版社
邮政编码: 100032
通联方式: 北京市西城区二龙路甲33号新龙大厦
电 话: (010) 66080300 (010) 66083600
(010) 66085300 (010) 66063678
电 传: (010) 66051713
邮 购 部: (010) 66060275
网 址: www.shcbs.com.cn
经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 170mm × 240mm 1/16
印 张: 14.5
字 数: 200千字
版 次: 2008年10月第1版
印 次: 2008年10月第1次印刷

定 价: 28.00元

前言

交际与物同理

10年前，我们当地一所学校举办了一个公共关系培训班，40余名学生参加了培训。我有幸给他们教授了几节课。

学生们都是些十七八岁的青年，他们刚接触社会，不但对公共关系茫然无知，而且对人际交往颇感头痛，不知从何下手。在这样的背景下，我给他们上了第一堂课。这堂课很成功。

我对他们说：“你们坐在同一教室里读书求知，肯定很有缘分。”

学生们齐声说：“是。”

我接着说：“养育你们的父母现在肯定在思念着你们，盼望着你们。”

学生们齐声说：“是。”

我又说：“要想在社会上出人头地，必须学好公共关系。”

学生们齐声说：“是。”

我继续说：“然而，学习这门课程难度很大，因为你们是第一次接触。”

学生们大声说：“是。”

我也大声说：“但是，你们肯定会轻轻松松地把这门学问吃透。”

学生们照旧回答：“是。”

我顿了顿，说：“一方面课程难度大，另一方面你们又能轻轻松松地学好，你们不觉得二者之间存有矛盾吗？”

他们，一时哑住了，想不到我会问这样的问题，左看右看，然后纷纷说：“是呀，是呀。”

我微笑着对他们说：“这是因为心理惯性，你们才这样一味地回答‘是’。你们都知道，小车往前行驶，当刹车时，车辆还会向前滑行，这在物理学中叫惯性。其实，人们的心理活动也有此类的惯性现象，当一个人说‘是’时，他会一直‘是’下去。将来，你们搞公关，一定要像刚才我这样有一个不断获得‘是’的前奏，这样，你们才会轻松地得到对方的‘是’，从而获得成功。”

此时，学生们静静地看着我。我说：“学公共关系并不难，你们只要把物理学中简单的定律、常识移植过来就行，因为交际与物是同理的。”

学生们还是静静的，我知道他们此时一定很纳闷，肯定不清楚我最后这句话的意思。

我给他们做了一个实验。我将一个空杯倒满水，然后再往里倒，水都溢出了。我问他们：“为什么倒不进水了？”

学生们回答：“因为水杯满了，所以盛不下了。”

我说：“心与物同理。人在平心静气的时候，看待事物、人事道理是清清楚楚的；当一个人心澜难平或者怒涛汹涌时，是很难做到理性的判断、采取明智的行动的。既然如此，我们在搞公关时，就要尽量避开那些内心不平静的人，因为此时的他们是听不进我们的真知灼见的。”

学生们活跃起来，他们开始对我教的课感兴趣了。为了加深认识，我请学生们观看外面的风景。透过教室窗户，我们看到不远处是一座人工湖。湖水清澈平静，宛如一面镜子，教室楼、树木、天空等都倒映在湖中。

我问他们：“假若现在起了大风，湖面会怎样？”

学生们说：“湖面会波浪起伏。”

我接着问：“波浪起伏的湖面是否能映出周围的景物呢？”

学生们肯定地说：“不会。”

我说：“心与物同理。人在平心静气的时候，看待事物、认识道理是清清楚楚的，但一个人心澜难平，或者怒涛汹涌时，却很难做出理性的判断，采取明智的行动的。既然如此，我们在搞公关时，就要尽量避开那些内心不平静的人，因为此时的他们是听不进我们的真知卓见的。”

此刻，掌声响起来了，学生们异常兴奋，他们就像看到了一件非常美丽、以前闻所未闻的宝物。

经不住掌声夸奖的我笑哈哈地继续说：“钟摆往左摆动大，往右摆动也大，越对你苛刻的人越会帮助你；你如果正直、善良，那么你也会将此‘热传递’给你的生意伙伴，从而有个温馨的工作环境；如果你与另一个人兴趣相同、脾气相投、看法相近、目标一致，那么你也会像物理学中的‘同频共振’那样，与其取得共鸣，成为工作生活中的好朋友……”

学生们听得很认真。

这就是我的第一堂课，其实，我所教的这些内容在教材上是没的。我以前也和这些学生们一样对社会、对人性茫然无知，出于学好、弄通交际的目的，我不断探索、总结，便有了这套心得。今天，我把我的交际与物同理的心得作为教学内容，目的是想传给他们一种学习公共关系的切入方法，授给他们一把处理人际关系的钥匙。我相信，这个方法、这把钥匙会派上用场的。

10年时间过去了，这些学生靠个人努力，进步非常大。40多名学生中，有1人靠自学，靠进修，成为心理学博士；有3人成为我们当地赫赫有名的青年企业家；还有1人，被一家保险公司评为全省销售状元……

虽然他们的老师，也就是我混得差一些，可当我听到他们取得优异成绩时，我内心是非常激动的。

目 录

CONTENTS

第一章 数理——解析社交力 1

- ☆ 借心理惯性 3
- ☆ 交际要善于蓄势 6
- ☆ 巧用冷热水效应 9
- ☆ 认识并运用热传递 12
- ☆ 同频共振赢得朋友 15
- ☆ 让催化剂帮助交际成功 18
- ☆ 如何使人备感你的亲切 21
- ☆ 怎样同四种形态的人打交道 25
- ☆ 与人交往的四项基本法宝 29
- ☆ 美国总统的耀眼情商 32
- ☆ 言谈巧用辅助线 36
- ☆ 交际数趣 38

第二章 常识——看透人内心 39

- ☆ 做好交际中“借”的文章 41
- ☆ 交际强者应具有七种力量 44
- ☆ 寻求别人的批评 48
- ☆ 学会批评别人 50
- ☆ 交谈的三种进行时 52
- ☆ 凹地处世学 55
- ☆ 孔子的交际思想 57
- ☆ 于细微处做交际大文章 61
- ☆ 心理预报八条 64
- ☆ 国际交往三规则 68
- ☆ 怎样同五种不正之人打交道 71
- ☆ 表里不一十二种 74
- ☆ 巧用间接赞美和谐人际关系 77
- ☆ 顺逆说话术 80
- ☆ 难得糊涂是明智交际策略 83
- ☆ 水态人生 86

目 录

CONTENTS

- ☆ 自尊是人际交往的薄冰区 89
- ☆ 言谈在埋伏中绽放奇彩 92
- ☆ 如何应对面试 95
- ☆ 言谈三十六策 99
- ☆ 解说外交语言艺术 107
- ☆ 深爱的弊端 111

第三章 生活——畅行人际网 113

- ☆ 交际的味觉规律 115
- ☆ 发脾气的比喻 118
- ☆ 如何让人一见难忘 121
- ☆ 如何说“不”才不伤害他人 124
- ☆ 让曲线言谈成为交际法宝 128
- ☆ 说出柳暗花明来 131
- ☆ 分析交际 134
- ☆ 连珠的妙语从哪里来 138
- ☆ 如何做一名众人拥戴的领导 140
- ☆ 交际四不为 143
- ☆ 怎样与特色人物打交道 146
- ☆ 友谊四喻 150
- ☆ 让言谈成为你腾飞的翅膀 153
- ☆ 交际需要良好的心态 157
- ☆ 巧用言谈千斤顶 161
- ☆ 响当当的话语怎样说 163
- ☆ 太太唠叨有诀窍 166
- ☆ 让他人有种自豪感 170
- ☆ 人际交往的绊脚石 173
- ☆ 获得较高人气指数的3A台阶 176
- ☆ 交际五味 179
- ☆ 言谈失败八原因 182

目 录

CONTENTS

第四章 动植物——获得好人缘	185
☆交际学习八种动物精神	187
☆怎样应对八大动物骗术	191
☆巧用激将劝他人	195
☆从对方感兴趣的话题谈起	198
☆天真式幽默是功效奇特的交际亮点	202
☆让交际充满寓言灵光	205
☆与朋友相处的养花理论	210
☆做人不可缺少大树风格	213
☆如何说软中带硬的话	215
☆人情练达的标志	218

第一章

数理

——解析社交力

数理：惯性、势能、热传递、冷热水效应、同频共振、催化剂、辅助线、方圆、混合运算、能量守恒等。

社交力：争取对方同意、传递自己意向、增加说服力量、获得交际速效等。

“数理”是“物语社交”的第一把钥匙，帮你提高社交力。

☆借助心理惯性

[事物] 物理学中的惯性

[借鉴] 借助交际情感、取向、态度、认知的惯性

小车往前行驶，当刹车时，车辆还会向前滑行，这在物理学中叫惯性。人的心理活动也有惯性现象，当一个人说“不”时，他会一直“不”下去；当一个人说的“是”越多，就越会答应某一件事。可以说，一个善于借助心理惯性来灵活交际的人，必定是个优秀的社会活动家。

人心理活动的惯性主要存在于交际情感、取向、态度、认知四个方面。善于借助心理惯性，就是要擅长“四借”。

一、借助交际情感的惯性

交际活动中，人们会随着所处环境、所历事件的不同，而产生愉快、恐惧、悲哀、厌恶、憎恨、愤怒或者忧伤等情感，有了这种情感以后，还会持续一段时间，这就是情感的惯性。利用这种惯性，大有文章可做。譬如说，说一句赞美的话，无疑会使对方喜滋滋的。因为惯性，这种愉快心情还会持续一段时间。在这段时间里，你说出批评之类让他心里难过的话语，由于惯性在起作用，他会依旧保持着美好心情，而不会因为你的批评受到刺激。在某省一次体育运动会上，有位技术水平高超的乒乓球运动员，可能是因为过于自信的缘故吧，在比赛前夕，沉醉在一些娱乐活动中，不去好好备战。为此，教练员对他说：“你是一名靠刻苦训练、用心钻研成长起来的运动员，凭你的综合实力，在全国也是第一流的，将来肯定前途无量。”运动员听后，心里非常激动。接着，教练员又说：“在这关键时刻，你是不是应该注意调整休息、养精蓄锐呢？”不用说，运动员愉快地接受了批评。在第二天的比赛中，他发挥出色，一举夺魁。在这个事例中，如果批评不当，定会影响第二天的比赛。该教练员批评有方，不但使运动员改掉不是，而且激发了干劲。当一个人听到别人的赞赏后，再听到对他的批评，心里往往会好受得多。这是因为惯性——喜悦会持续一段时间——在起作用。

每个人都有丰富的内心感受，由于惯性的作用，它不但会影响交际双方在当前事情上的处理，而且还会影响到在下一件事情上的处理。一个成功的交际者，要善于提倡、引导有益交际活动发展的情感，并且善于调节、疏导阻碍交际活动发展的情感，如此，才能使得交际活动灵活自如，并且充满真情。

二、借助交际取向的惯性

奥弗斯屈教授在他的《影响人类的行为》一书中说：“当一个人说‘不’

时，他所有的人格尊严都已经行动起来，要求把‘不’坚持到底。事后他也许会觉得这个‘不’说错了，但是他必须考虑到宝贵的自尊心。既然说出了口，就要坚持下去。”这种现象就是交际取向的惯性在起作用的结果。当一个人对某一件事给予赞许后，对紧接着的下一件事也很有可能给予赞许；两个人对某一件事达成一致意见后，对紧接着的下一件事也很有可能达到一致意见，这都是因为交际取向的惯性。

一个人如果想说服另一个人，在提到正题以前，一定要避免在其他问题上同其争论、抬杠，而是应该同他保持一致。某公司原来考虑买一辆4吨卡车，后来为了节省开支，打算改买别家工厂的2吨卡车。生产4吨卡车的汽车厂闻讯，立即派员找到买方，说：“你们需要运输的货物平均重量是多少？”买方说：“2吨左右吧。”厂方说：“有时多，有时少，是吧？”买方回答：“是。”厂方接着说：“选择何种型号的车，一要看载重量，二要看道路状况，是吧？”买方说：“是。”厂方又问：“在丘陵地区行驶，汽车承受的压力要比在平地上大，是吧？”买方回答：“是。”“据我所知，贵公司的车辆主要行驶在丘陵地带，是这样的吧？”厂方问。“是的。”买方回答。“我觉得，在这种情况下，购买汽车应该留有一定的余地，对吧？”厂方说。“应该是的。”买方答道。厂方又说：“从不超载的汽车，它的寿命肯定比经常超载的汽车长，对吧？”买方响亮地答道：“是的！”厂方笑着说：“如果多花几千块钱，购买我们的4吨卡车，就可以多使用几年，在这几年里就能够为贵公司赢利几万块，对吧？”“您说得没错，”买方笑着说，“贵厂的4吨卡车，我要定了。”该汽车厂的成功之处，就在于当与对方观点不同时，不讨论分歧，而是强调彼此的共同点，和谐的谈话气氛加上“是”、“是”的惯性，从而巧妙地做成了这笔买卖。

三、借助交际态度的惯性

一个人在某件事上，如果以轻蔑、敷衍、冷漠、虚伪、高傲的态度对待别人，那么在随之而来的下一件事情上，也极有可能以同样消极的态度对待别人；如果以尊重、认真、热情、坦诚、谦逊的态度对待别人，那么在下一件事上，也会以这种积极的态度来对待对方，这就是交际态度惯性起作用的原因。

一个成功的交际者，要善于把对方的交际态度转逆向为顺向，变消极为积极。几年前，某种人寿保险在国内刚刚兴起，许多人对此并不了解，看不到这种保险的益处，并且有的还存有误解。营销员小陈到王女士家几次推销，都被冷漠地拒绝了。一次偶然的机，小陈听说王女士喜爱集邮，她认为这个消息非常重要，于是找到了一些集邮方面的书籍，了解了其中的不少常识、奥妙。等到再次上门拜访的时候，围绕集邮这个话题，小陈同王女士交流了半天。奇迹出现了，等再扯到保险的时候，王女士愉快地同意了。为什么会产生这个好效果呢？原因就是，小陈同王女士谈论集邮，引起了她的极大热情，等转到保险这个话题时，由于惯性的作用，王女士对此也产生了极大热情。

四、借助交际认知的惯性

人与人交往，“印象”很重要。好的印象，对交际活动有着激发和促进作用；不好的印象，则对交际活动起着抑制和阻碍作用。其实，印象是由两方面组成的，一方面是一个人对另一个人关于守信、正直、稳重、文雅等等的积极评价，或者失信、奸滑、轻浮、粗鲁等等的消极评价；另一方面则是这个评价的惯性。时间久了，印象就会淡化，也就是惯性减小；时间短了，在一件事上对某个人的评价，由于惯性的作用，会影响到下一件事情的办理。

有家私营企业，极想聘请一位退休的工程师，可是不论如何劝说，不论出多高的薪金，这位固执的工程师就是不同意。为什么呢？因为这位私营企业主是位打扮非常时髦的青年，工程师觉得信任不过，于是就一再拒绝。说来也巧，一次偶然的機會，工程师无意间看到了这位青年正在弯腰捡拾路上的一枚小小铁钉，以防扎伤行人。工程师看后，他觉得这位青年是个心细之人，是心善之人，与这类人合作肯定非常愉快。这时，“时髦打扮”，在工程师心中不但不反感了，反而觉得这是工作需要。工程师对这位青年有了一个好印象，他认为，对于这样的各方面都不错青年，不应该拒绝他。于是，等再次见到这位青年的时候，工程师决定发挥自己的余热，并且不计较薪金的多少。半年后，该工程师设计的新型产品问世了，畅销各地。为什么工程师改变主意呢？原因是该青年私营企业主无意识的举动，使工程师对他有了一个好印象，由于惯性的作用，使工程师转变了不加盟该企业的观念。

☆交际要善于蓄势

[事物] 物理学中的惯性

[借鉴] 借助交际情感、取向、态度、认知的惯性

鲤鱼之所以能够跳过龙门，是因为鲤鱼积蓄了足够的力量，并且把这力量在顷刻之间爆发出来。如果鲤鱼没有“足够的重视”，没有积蓄足够的力量，那么它自然不会跳过龙门。人们在交往中，要想迈过高槛，冲出难关，脱离低谷，就必须积攒力量，寻求帮助，广积人脉，这些做法就是蓄势。蓄势的目的，是为了增加自身的冲击力，提高自己的说服力，扩大自我的影响力。交际蓄势，好比水库水位升高使水的势能增大，好比车辆加速使车的动能增加，好比电压提升使电的电能增高。正是因为这些能量的增长，才能够使它们完成各自的使命。交际要善于蓄势。是否善于蓄势，关系到一个人的交际水平高低，交际能力大小和交际成功与否。

一、借助外力来蓄势

做有些事情，仅靠个人的力量是不够的。当自我的影响力不足时，或者劝说他人难度较大时，不妨借助外力。这种蓄势方式有以下几种：一是争取周围人的赞同。当你有了一些新想法时，为了成功地说服对方，就要有意识地把与你观点相同的人拉到身边，让他们做你强有力的后盾。有了周围人的支持，交际对方就会认真考虑你的建议，从而顺利地接受。二是说出确凿的事实。要让对方相信你的观点，就得谈上一两件与观点相联系的事实，因为事实是最好的证明，所以对方会信任不疑。三是借助专家意见。权威人物的观点具有一定的威慑力量，他们同意的事情一般人相信是对的，因此交际蓄势不可忽视专家的意见。

一次药品洽谈会上，卖方对一个正在观看AOP这种新药品说明的买方说：“您想购买吗？”买方说：“没什么可买的。”卖方说：“是呀，别人也说过这话。”当买方正为此得意时，卖方微笑着说：“可是，他们后来都改变了看法。”“噢，为什么？”买方问。卖方回答说：“这种AOP药品是36位医学博士辛苦研究的结晶，经102例临床实验，证明这种药有着神奇的疗效……”听到这些，买方顿时表现出了浓厚的兴趣，经一番询问，买方爽快地买下了一大批AOP药品。

此事例中，“其他买方改变了看法”、“36位医学博士研究的结晶”、“102例临床实验”这三点，就是借助外力进行蓄势的运用，它为卖方说服买方起到了关键的作用。

二、增加内劲来蓄势

有些情况下，自己对他人的影响力不大，说服力不强，冲击力不够，是因为自己的内劲不足。内劲不足，也就是自己的威望不高，人缘不好，形象不佳。增加内劲的方法，就是一种蓄势方法。因此，当请求某人对你进行大力帮助以前，务必要让他为你而感动。当对方对你的印象相当好时，成功之门就会即将为你打开。人际交往中，赞美、关爱、敬重、聆听等等做法是获得他人好感的途径。

漂亮的导游小姐莫菲，被年长她10岁的男士沈通喜欢上了。沈通心里明白，冒昧地提出这事，只会遭到她的拒绝。富有心计的沈通在和她交往中注意做到了三点。一是逗她开心。他常常用小幽默、小笑话引得她笑声不断。二是给她惊喜。一次，莫菲到深圳出差，沈通竟然奇迹般地捧着一束香水百合出现在莫菲的面前，让莫菲激动不已。三是对她关怀。譬如说，莫菲昨天晚上没睡好，沈通在今天不但会一眼看出她脸上所带的倦容，而且还认真地关照一番。如此下去，莫菲渐渐地对沈通产生了好感，后来到了一日不见如隔三秋的地步。在一个春意融融的上午，沈通郑重地向莫菲求爱，其结果就不用多说了，莫菲全然忘记了年龄相差过大这个恋爱障碍。

在这个事例中，沈通对莫菲的三点做法，就是靠增加内劲来蓄势的做法。当所蓄的势到了一定高度，自然就会消除前进路上的障碍物。假若沈通不先这么做，就冒冒失失地向莫菲求婚，其结果只能是自讨苦吃。

三、积极行动来蓄势

人际交往中，可能你会比别人多付出一些汗水，多做了一些贡献，多搞了一份投入；可能你对某个问题考虑得更多一些，分析得更透彻一些，解决方法更恰当一些；可能你的谈话先声夺人，咄咄逼人，情理服人……这些人际交往中的积极行动，会使你处于一种居高临下的姿态，从而在心理上、气势上压过了交际对方。这种积极行动的方法就是蓄势的方法之一。

老李是一家大型物资交易中心的谈判高手。五十多岁的人啦，每次与人谈判，都要比对方早到十分钟。随从的人对此感到不可理解，他们问老李：“您比对方大一二十岁，为什么不让对方去等你呢？”老李微笑着说：“与人约会，如果你比对方晚到几分钟，你的心里会有什么样的感觉呢？”见随从们没有回答，老李接着说：“如果晚到，心里就感觉好像欠了对方什么，因此在心理上就稍占下风，谈判中该争取的事项也不好意思争取了。反过来说，如果先对方而到，心里便会有一种充实的感觉。有了这种优越意识，在谈判开始就处于优势地位，这对以后整个谈判事件的发展会有着很大的影响。另外，早一点到达，还可以熟悉一下周围环境，培养出和对方见面的心情。既然早到有这么大的好处，为什么不早到呢？”随从们听到这些，立刻向老李竖起了大拇指。

老李约会早到的做法，是人际交往中积极行动的一种表现，也是一种蓄势方法。因为早到，就增加了自己的一点气势，挫掉了对方一些锐气，从而使谈判朝着

有利自己的方向发展。

四、选择环境来蓄势

心理学家泰勒做过一个试验。他把一群大学生，分成几个小组，让他们分别讨论学校10个预算削减计划中哪个最好。每个小组里，既有支配能力(即影响他人能力)高的学生，也有支配能力低的学生。泰勒安排一半小组在支配能力高的学生寝室里，让另一半小组在支配能力低的学生寝室里。泰勒发现，讨论的结果，总是倾向寝室主人的意见，即使主人是低支配力的学生。由此可见，一个人在自己熟悉的环境里比在别人熟悉的环境里更有影响力。在交际活动中，选择熟悉的环境是一种蓄势方法。如果想提高自身的影响力，就应该把交际场合尽量安排在自己熟悉的环境里，从而能够借助熟悉的环境来为自己增添力量。这个熟悉的环境，可以自己家、自己办公室，也可以是自己居住的地区、经常去的公园，等等。

美国的ANM公司与日本的山田株式会社计划进行一笔大宗买卖。他们开始争论的焦点不是质量，也不是价格，而是谈判地点。ANM公司想把谈判地点定在美国的某个城市，而山田株式会社则打算把谈判地点安排在日本的某个风景区。他们最后争论的结果是，谈判地点不在美国，也不在日本，而是选择了日内瓦这个另外的地方。

ANM公司与山田株式会社都有各自的谈判专家，他们明白，谈判地点定在自己的国家里，就会使谈判朝着有利于自己的方向发展，反之，则使谈判朝着不利于自己的方向发展。如果不能在熟悉环境里讨论事情，也要尽量争取在中性环境中进行，因为这样做对方也就没有了这种优势。

以上的蓄势方法，既可单独用，也可结合用。不管是单独用，还是结合用，一定注意要使所蓄的势达到足够的程度，因为达不到足够的程度，就不能达到蓄势的目的。这好比水库水位达到指定高度，才能有效地使用水电站里的发电机一样。四种蓄势方式的相反做法，便是减势的做法。一般地说，蓄势是有益的，减势是有害的。因此交际中，人们既要蓄势，还要避免减势。

☆巧用冷热水效应

[事物] 三杯水试验

[借鉴] 运用冷热水效应去获得对方好评、同意和高兴

一杯温水，保持温度不变，另有一杯冷水和一杯热水。若先将手放在冷水中，再放到温水中，会感到温水热；若先将手放在热水中，再放到温水中，会感到温水凉。同一杯温水，出现了两种不同的感觉，这就是冷热水效应。这种现象的出现，是因为人人心心里都有一杆秤，只不过是秤砣并不一致，也不固定。随着心理的变化，秤砣也在变化。当秤砣变小时，它所称出的物体重量就大；当秤砣变大时，它所称出的物体重量就小。人们对事物的感知，就是受这秤砣的影响。人际交往中，要善于运用这种冷热水效应。

一、运用冷热水效应去获得对方好评

人处世上，难免有事业滑坡的时候，难免有不小心伤害他人的时候，难免有需要对他人进行批评指责的时候。在这些时候，假若处理不当，就会降低自己在他人心目中的形象。如果巧妙运用冷热水效应，不但不会降低自己的形象，反而会获得他人一个好的评价。当事业滑坡的时候，不妨预先把最糟糕的事态委婉地告诉别人，以后即使失败也可立于不败之地；当不小心伤害他人的时候，道歉不妨超过应有的限度，这样不但可以显示出你的诚意，而且会收到化干戈为玉帛的效果；当要说令人不快的话语时，不妨事先声明，这样就不会引起他人的反感，使他人体会到你的用心良苦。这些运用冷热水效应的举动，实质上就是先通过一二处“伏笔”，使对方心中的“秤砣”变小，如此一来，它“称出的物体重量”也就大了。

某汽车销售公司的老李，每月都能卖出30辆以上汽车，深得公司经理的赏识。由于种种原因，老李预计到上个月只能卖出10辆车。深懂人性奥妙的老李对经理说：“由于银根紧缩，市场萧条，我估计上个月顶多卖出5辆车。”经理点了点头，对他的看法表示赞成。没想到一个月过后，老李竟然卖了12辆汽车，公司经理对他大大夸奖一番。假若老李说本月可以卖15辆或者事先对此不说，结果只卖了12辆，公司经理会怎么认为呢？他会强烈地感受到老李失败了，不但不会夸奖，反而可能指责。在这个事例中，老李把最糟糕的情况——顶多卖5辆车，报告给经理，使经理心中的“秤砣”变小。因此，当月绩出来以后，对老李的评价不但没有降低，反而提高了。

蔡女士很少演讲，一次迫不得已，她对一群学者、评论家进行演说。她的开场白是：“我是一个普普通通的家庭妇女，自然不会说出精彩绝伦的话语，因此恳请各位专家对我的发言不要笑话……”经她这么一说，听众心中的“秤砣”变小了，