

台湾 许志文 叶禾茗◎著 |

生涯智慧文库

透视人心的76妙招

这是一个人与人之间充满不信任感的时代，同时也是重视人类心理学问的时代。人类心理问题看来似乎简单并不难理解，但是人性往往又是难以捉摸，有时难以摸清对方真正的心理，每天都是摇摆不定。



别再说人心 难懂！？



BIE ZAI SHUO

RENXIN NANDONG

下

阅人有术；读心有方
轻松下载识人超能力
何必防；何必猜
一眼就能看穿对手心
识人心法76妙招
教你成功直击对手心
透视人心——快·易·通



大众文艺出版社

[illegible]

Age Group	Percentage
18-24	10%
25-34	25%
35-44	20%
45-54	15%
55-64	10%
65-74	5%
75-84	2%
85+	1%

1000

© 2005 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 258: 105–112

别再说人心难懂！？

References

1. **Introduction**
 2. **Background**
 3. **Methodology**
 4. **Results**
 5. **Conclusion**
 6. **References**

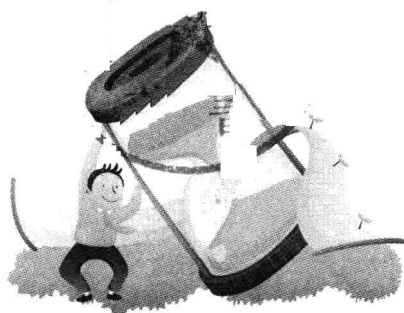
生涯智慧文库

台湾 许志文 叶禾茗◎著 |

别再说人心 难懂！？

BIE ZAI SHUO
RENXIN NANDONG

下



大众文艺出版社

下篇

60
秒
打
通

人
际
关
系



序

根据心理学研究调查的分析,人们平日的烦恼,有百分之八十都是来自于人际关系。

现在请你回想看看,这一个星期以来,在什么样的情况下,会使你感到愤怒、悲伤、疑惑或不安呢?绝大部分都是与亲人、朋友、恋人、上司或同事有关吧!也就是这些烦恼大都发生在“人与人之间的关系”上。因此人们常说:“心的烦恼是来自于人际关系”。

而对约莫二十多岁的上班族而言,这句话更是金科玉律。

无论你是刚踏进职场,准备从今天起努力学习的社会新鲜人,还是进入公司已有一段时间,且在工作上的评价或在能力上都有一定水准的中坚分子;在公司里,二十岁到三十岁的人仍都算是“新手”。

就算表现再优异,一个“新手”如果不能得到上司的提拔,也是枉然。而且同事间的分工合作也是相当重要的。此外二十五岁以后,还必须学会带领新进人员的技巧。因此,对这样的新手上班族而言,在这个重要时期里所要求的,不止是在工作上的表现,还必须尽快学会如何开创良好的人际关系才行。

有些上司,也没比自己大几岁,但却古怪又难缠得要命;或者有些客户就是以刁钻闻名。但即使如此,还是有人能和这些

人相处得很好,并且得到他们的善待及信任。这种人在公司里的评价向来也都会很不错,所以大家都会说他:“很会掌握人心!”

另外有一种人,工作能力也不怎么特别优异,但大家就是会不由自主地去关照他,还说:“不知怎么地,就是完全无法责怪他!”这种人即使有时犯了错事,也能得到别人的谅解。你一定会问:到底自己和那些人有什么不同呢?

其实不同之处往往只在于简单的表达,或是一些不露痕迹的小动作,如此而已。

例如:你是否也曾为了下列的这些事情苦恼过呢?

- ▶ 不知怎么地,就是无法与上司顺利沟通。
- ▶ 和客户那边沟通总是不顺畅,连带影响了工作的进程。
- ▶ 有个同事,实在令人厌恶极了!
- ▶ 觉得自己好像遭受同部门的同事们排挤。
- ▶ 不知道该怎样领导后进或下属才好。

不过,真的需要如此烦恼吗?事实上,只要运用一些幽默的小技巧,你的人际关系绝对能大幅改善,甚至让你找到快乐的泉源。

本书先以最新的心理学理论,为各位介绍在工作时能立刻派上用场的一些知识。而在第二、三章以更详尽的实例,来指导各位如何将这些技巧落实在现实生活中,并点明哪些是容易误闯的危险陷阱。

所谓人际关系,不能只靠着把所有的责任都推给其他人,这样你的人际关系将永远也得不到改善。然而,只要你稍微改变

一下说话的方式或态度,便能巧妙地改善了。这不是妥协,也不是认输,更不会给你带来任何的损失。改善人际关系,完全是为了让你能得到更多的“利益”。正如同胡适先生的格言——要怎么收获,先那么栽。

好的人际关系能为我们带来两样宝物。一样是为你带来工作上的自信,而另一样则是能为你带来幸福快乐的人生。而这两样宝物,其实你可以一次就掌握在手里。

希望所有阅读过本书的读者,都能创造出良好的人际关系。不只在事业上成功,在实际的生活上也能得到完美的成就。

【知识篇】



第一章

重建人气魅力的十大守则

1 自我宣传法

让别人知道自己的实力

——此战术属于美式战略，故使用时须多留意

► 评价取决于“自己对功绩的贡献度”与“功绩本身的价值”

在这个竞争激烈的现代企业环境中，上班族才华洋溢的表现本来就是理所当然的事。而自己的工作表现究竟有多好，如果不让别人知道，又怎么能获得别人的好评呢！

而要将自己优异的工作成果表现出来，是需要技巧的，换言

之就是“自我宣传法”。

这种积极表现自我的方式,我们称之为“美式战略”。虽然最近民风稍有改变,但基本上仍较保守,这种积极表现自我的方式是容易引起负面评价。若表达方式不恰当,反而会给人觉得是“讨厌的家伙”“自大狂”等爱炫耀的印象,甚至最后遭到上司及所有同事排挤的悲惨下场,正是所谓“树大招风”。

因此在使用这个方法做自我宣传时,一定要特别注意“不露痕迹”这个原则——这一点是非常重要的。

那么首先,我们来想想看,自己所建立的功绩,或是在工作上好的表现,到底价值有多少?你可以假设是你的部下建立了功绩(或是在工作上有了好的表现),而你要衡量看看究竟该给予他怎样的评价。其实很简单,只要照以下的公式去计算就行了。

功绩所值的评价 = 当事人对功绩的贡献度 × 功绩本身的价值

由这个公式我们可以得知,当你对此项功绩的贡献度愈大,并且此项功绩本身的价值也愈大时,所能得到的评价也就愈大。

也就是说,你必须想办法让对方了解到你对此项功绩的贡献有多大,或是此项功绩本身的价值有多高。如果两样都能让对方明白的话,那是最好不过的了。但即使对方只承认出其中一项的价值时,你所能获得的评价也将比以前大幅跃进。

现在就让我们来分别学习每一种自我宣传的方法。

方法1:独占功绩

第一个方法就是“把成功的原因加诸在自己身上”。让对方认为这件事能成功,都是因为你的关系。也就是“独占功绩”

的战术。

我们来看看以下这个例子：

【签到了新合约，要向上司报告】

A君：“总算签到合约了；这份合约真是把我给搞惨了，跑了好几十趟，好不容易才签到手！”

B君：“我签到合约了。”

假设你是上司，你会给谁比较高的评价呢？我想绝大多数上司，应该都会觉得A君的功劳比较大吧！A君在不经意中给人“努力奋斗不懈，终于获得最后胜利”的印象。而相对来说，B君的说法仅止于“事实的说明”而已。还有其他的例子，如：

“这次的工作都靠我一个人在张罗！我简直是做得天昏地暗！”

“以前从来没有像这样的合约，可说是一切从零开始，真是把我给搞惨了！”

“对方提出很苛刻的条件，我拼命地说服他，最后才总算成功了！”

像这些也都算是一些好例子。

诀窍：不着痕迹地强调“一切都是自我努力的成果”

上述所介绍的“独占功绩”的战术，它的诀窍在于要让对方明白，成功的原因不是“幸运”、“偶然”、也不是“其他人的帮忙”，而是“自己的能力”与“自己的努力”。总而言之，就是要适度地把“自己”给突显出来。

事实上，这个战术是根据心理学里的“归因论”所研拟出来的。所谓“归因”，简单地讲就是“找出原因”。例如：在职棒球

季时,我们时常可以在各地听到这样的对话:“昨天时报鹰会输,都是因为投手表现太差!”“不,是因为教练的选手调度做得太差!”“是因为对手的状况太好了啦!”这种“解释原因”的对话,时常出现在我们的日常生活中。

而在归属理论中,就是要把“原因”当中的“能力和努力”这种出自于自己身上的内在因素,以及“运气、偶然、靠他人协助”等这些来自于外在条件的因素,明确而清楚地区分开来。

也就是说,独占功绩的诀窍就是,要将成功的原因归诸于内在因素而非外在因素上。好不容易才立下的功劳,当然要尽可能让它成为自己的专利品!

方法 2:多加一句话,突显功绩的重要性

第二个方法的重点不在“人”而是“事”,要让对方清楚地体会到“功绩本身的重要性”。这样一来,对方就会觉得:“哇!你立下了这么大的功劳啊!”而对你给以更高的评价,当然,也会对立下功绩的你更加刮目相看。

A 君:“我签到 A 公司的合约了! 这份合约对我们进军那个区域会有很大的助益!”

B 君:“我签到 A 公司的合约了!”

毋庸置疑,对 A 的评价绝对会高于 B。因为听这句话的人,会对这份合约所带来的好处有更简明、更具体的了解,所以说话的奥妙就在于此。

即使是同样的功劳,因说话者不同的表达方式而获得的评价也就大不相同。只多加一句话就有这么好的效果,怎能不好好活用它呢?

诀窍:将达成的效果以具体的言词表达出来

这一招的诀窍就在于,尽可能使公司上层或上司去了解你的功劳所带来的良好效果,因此清楚地分析这项成功对公司带来的好处,就变成是一件很重要的事。此外,还要尽可能地用具体的言词或数字,让对方能够很快地就明白效果的突出。以下举几个例子:

“这项企划通过之后,以后在这方面的事就更有挑战空间了!”

“这次的合约,估计能替我们公司赚进大约七百五十万的利润!”

“我希望借由这个案子,多少提高公司对我们这个部门的评价!”

方法3:借由“谦逊”博得好感

笔者已经为各位介绍了两种好用的自我宣传法。然而就像笔者前面所说,这种方法如果使用不当,恐怕只会给人留下“讨厌的家伙”“大言不惭”的印象而已,这也是应用自我宣传法最大的难处。也就是说,随着大家认同你的“能力”的同时,你的“好感度”也很容易就受到破坏。

因此,我建议各位最好把中国人特有的“谦逊”也加进去。其实我们常在日常生活中不自觉地就有这种谦逊的表现。例如在访问体育选手时,常常可听到这样的话:

“能获得胜利的结果,其实都只是照着捕手的暗号去投而已。”

“我奋力一挥,运气好,击球点才能抓个正着!”

多半的人,大概不会认为这些选手真的只是运气好而已吧!反而会觉得:“正因为他很优秀,所以才不必在言词上拼命表

现!”从而对这些选手有着更高的评价。至少,大家一定会对他抱以好感。

谦逊能使对方对你产生好感,在这一点上,它的效果是无庸置疑的。

诀窍:在别人协助下获得成功时,就可使用这一招

我们在传统教育中,就已经练就出能博得他人好感的谦逊态度,但可惜的是,除了谦逊之外没有其他的益处。光是谦逊,也许别人会觉得你是一个“好人”,但不会觉得你是一位“有能力的人才”。因此将前面两种战略加在一起运用是很重要的。例如:

“终于签到 A 公司的合约了!跑了好几十趟,辛苦总算有了代价!可说是替日后进军那个区域开了一条高效益的路!不过,我能有今天的成功,全部是因为有科长您给我的建议!”

尤其是获得了别人的帮助时,谦逊的态度就显得特别重要;即使别人对你的帮助只有那么一点点。如果是完全靠自己独力而完成的工作,那么就可以用独占术了;但一般而言,在做事的过程中,多多少少总会得到一些人的帮忙;因此可以说,不管在什么样的场合,保持谦逊的态度总是不会吃亏的。

一方面要显示自己很有才干,同时还要获得他人的好感,这就是上班族最佳的自我宣传法。

所谓谦逊,还有以下的几种用法。如:

“多谢大家的帮忙,使我终于能完成这项很棒的任务!”

“多谢大家给我的各种意见,真的帮了我很大的忙!”

“今后也请大家继续给我指导!”

► 如何让人注意到自己平凡而不起眼的微小功绩

整体来说,自我宣传法只有在“建立了功绩的时候”才能使用。但是如果你建立了大功绩,那么不用你说,别人自然也会注意到。

这里便出现了一个问题,如果并非什么大的功绩,而只是个“不无小补的功绩”,那该怎么办?例如:

“写出了一份具有说服力的企划书。”

“电话上的应对已经能掌握得很完善。”

“开会时顺利地做了一次简报。”

——等等,诸如此类能表现出你能力的机会,可说是比比皆是。

像这些时候,如果运用自我宣传法,稍微多加一句话,会有什么效果呢?

“为了这次的企划,我看了不少如何制作企划案的书,不知道有没有收到成效?能不能麻烦您替我看看,有没有哪些需要改善的地方?”

“我向来不善于电话上的应对,不过最近我很努力地多接了许多电话,想从经验中磨练自我!”

“开会时的简报,真是一件很难的事!我在书上学了不少简报的技巧,但果然实际去做才是最重要的!今天我总算明白自己的优缺点所在了!”

只不过是不经意的一句话,但有没有润饰感觉上就是差了很多。平常的一些琐碎小事,对自己来说也许是很重要,但却很容易地被别人忽视。这种时候更需要积极地使用自我宣传法才

对。

能不能让别人觉得你是个富有才干的人,就取决于你平日有没有好好地自我表现。时常不露痕迹地向上司表明你的一些小成就是很必要的。这些平日努力所积累的成就,将来便会汇成一股巨流,使你备受恩泽。