

三分做事

人际关系的心理学 为人处世的潜规则

人的一生无非要用自己的实际行动回答两个问题：一是如何做事；二是如何做人。人做好了，事半功倍。人没做好，事倍功半。一个光会做事的人往往是不能成功的。一个光会做人的人也无法取得大成就。所以说，决定人生成败的三分在做事，七分在做人。真正的成功者无不深谙既会做事、又会做人的奥妙真谛，所以才能达到无往而不胜的高超境界。

七分做人

全集

SangFenZuoShiQiFenZuoRen

做人要学习狐狸的聪明 做事要借鉴狮子的果断

—— 马基雅维里

陈玲 / 著

SANGFENZUOSHIQIFENZUOREN

三分做事

七分做人

全集

SangFenZuoShiQiFenZuoRen

陈玲 / 著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

三分做事七分做人全集 / 陈玲著. —北京: 新世界出版社,
2007.10

ISBN 978-7-80228-466-1

I.三… II.陈… III.人生哲学—通俗读物 IV.B821-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第157330号

三分做事七分做人全集

策划:陈玮

作者:陈玲

责任编辑:刘春梅 陈玮

封面设计:一品堂书装

出版发行:新世界出版社

社址:北京市西城区百万庄大街24号(100037)

总编室: +86 10 6899 5424 68326679(传真)

发行部: +86 10 6899 5968 68998733(传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpen@public.bta.net.cn

版权部电话: +86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷:北京市昌平北七家印刷厂

经销:新华书店

开本: 710×1000 1/16

字数: 300千字 印张: 27.5

版次: 2007年11月第1版 2007年11月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-80228-466-1

定价: 39.00元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

俗话说,三分做事,七分做人。事实也充分证明,决定人生成败的三分在做事、七分在做人,人生的一切成功归根到底都是做人的成功,人生的一切失败归根到底都是做人的失败。

人生一世,一是做人、二是做事。

在做事与做人之间,做事是能力,做人是品德,做事三分,做人七分,讲的是德重于能;做事是外因,做人是内因,做事三分,做人七分,讲的是内决定外;做事是目的,做人是根本,做事三分,做人七分,讲的是本立道生。

归根到底,做人与做事是密切关联、相辅相成的,二者不可偏废。失去了做事,做人无从谈起。失去了做人,做事南辕北辙。

只有在做事中才能体会做人的道理,同样只有在做人中才能体会做事的意义。

一把坚实的大锁挂在铁门上,一根铁杆费了九牛二虎之力,还是无法将它撬开。钥匙来了,它瘦小的身子钻进锁孔,只轻轻一转,那大锁就“啪”地一声打开了。

铁杆奇怪地问:“为什么我费了那么大力气也打不开,而你却轻而易举地就把它打开了呢?”

钥匙说:“因为我最了解他的心。”

“因为我最了解他的心”,这话可谓一语中的。小小的钥匙之所以能打开坚实的大锁,凭借的不是它的力气,而是它对锁心的了解。

人与人之间的交往,亦是如此。

一个人,人际交往能否如鱼得水、出门办事能否游刃有余,在很大程度上不在于他花费的力气有多大,而在于他是否了解人心,是否懂得人心。

生活中,许多人都有着这样的困惑:勤勤恳恳地工作,却不被领导重视;好心好意地助人,却不被他人感激;语重心长地劝说,却让对方心生怒火;想方设法

前言

2

地迎合,对方却越来越冷漠……

如此费力不讨好或付出没有回报,原因在哪?

在于不了解人际关系的心理学,不懂得为人处世的潜规则。

只有了解人心、把握人心,你才能了解他人的真正需要,从而投其所好,赢得他人的好感,获得他人的支持;只有了解人心、把握人心,你才能知晓人性的弱点,从而以心攻心,化敌为友、转危为安。

本书重在传授你“三分做事,七分做人”的攻心策略,并非单纯的做事技巧,亦非空洞的做人理念,而是将做人寓于做事之中,通过一件件具体的事情来阐述做人的道理。可以说,本书是一把开启事业与人生成功的钥匙,不仅带给你解读人心的意外惊喜,还教给你说话办事的实用技巧和为人处世的深刻道理。



C 目录 Contents

前言

1

第一章 聪明做人,智慧做事

- 1.对小错可予责备,对大错则尽量若无其事 /3
- 2.当对方情绪激动时,以从容不迫的态度来应对 /6
- 3.见面时间长,不如见面次数多有效 /9
- 4.避免直接向对方说“不对”,假借“自言自语” /12
- 5.克服心理定势,切忌以点代面,用老眼光看人 /15
- 6.避免“投射效应”,不以自己的标准去判断对方 /18
- 7.多提几个被选方案,增加被选中的几率 /21
- 8.欲言又止,激发对方的好奇心 /25
- 9.让受屈者得到过望的回报,自会冰释前嫌 /28
- 10.冷庙高香提前烧,自然会有贵人帮 /31
- 11.对付整体意见的有效方法,就是予以各个击破 /34

2

第二章 说话办事,滴水不漏

- 1.请教对方“假设您是我,您会怎么做”,令其为你着想 /39
- 2.如果对方不易说服,让对方认为你与他的立场一致 /42
- 3.用“如果我是你的话”,表示理解对方的烦恼与不满 /46
- 4.运用“转换法”,引导话题转向自己期待的方向 /49
- 5.说服没有主见的人,对他说:“大家的意见都是这样” /52

- 6.如果进言会引起愤怒,不妨先来一句“虽然明知会挨骂!” /55
- 7.不要问“做不做”,只让他二选一 /58
- 8.先否定,后肯定,效果会最好 /61
- 9.不说对方的建议“不好”,只说什么是“好” /64
- 10.假借第三者的名义,了解对方的真实看法 /67
- 11.向对方报忧时,要坏话缓说 /70
- 12.运用“惯性法则”,在进入正题前,引导对方说“是” /73

3

第三章 欲擒故纵,以柔克刚

- 1.利用“禁果效应”,吸引对方的注意力 /79
- 2.故意制造些意外,刺激对方想了解更多 /82
- 3.面对谣言不辩解,谣言不攻自破 /85
- 4.假造更多的竞争对手,令对方主动让步 /88
- 5.故意责骂其中一个,让其他的自省 /91
- 6.故意暴露自己的“弱点”,麻痹松懈对方 /94
- 7.故意激怒对方,让对方失去理智,进而满足自己的要求 /998
- 8.让顽固不化的下属,去说服与其状况相似的第三者 /101
- 9.假扮白脸与黑脸,让对方在软硬兼施的压力下不打自招 /104
- 10.要对方选择乙,只需要强调甲的缺点 /107
- 11.就对方不想干或不敢干的事情,故意进行相反的劝告 /110



C 目录 Contents

4 第四章 胆大心细,有备无患

- 1.摆正自己的位置,不该管的别管,不该做的别做 /115
- 2.第一印象往往是不可靠的,避免仅凭第一印象判断人 /118
- 3.在展现自己的才华时,别忘了消除上级的猜忌 /121
- 4.在评价一个人之前,要全面地观察,客观地分析 /125
- 5.牢记对方在小事情上的好恶,赢得对方的好感 /128
- 6.对看起来很小的过错,不能掉以轻心,以防问题丛生 /131
- 7.掌握好与下属的临界距离,树立权威 /134
- 8.不要忽视“小人物”,更不要得罪“小人物” /137
- 9.了解对方的真实意图,采取正确的应对措施 /140
- 10.选择对方最脆弱的时刻去说服 /143

5 第五章 揣摩心理,对症下药

- 1.活用“偶尔”的效果,让对方朝自己期待的方向努力 /149
- 2.传递积极的期望给对方,让对方“不行”也行 /152
- 3.假装巧合来制造见面的机会,减少对方的心理负担 /155
- 4.给对方留些纠错的机会,比当面奉承他的学问深更有效 /159
- 5.要摆脱他人的妒忌,只需让妒忌你的人值得妒忌 /162
- 6.如果你希望某件事情能变成现实,不妨对此怀抱强烈的期望 /165
- 7.给对方一件合适的“睡袍”,激发对方主动实现自我转化 /168
- 8.说服一意孤行的人,顺势引导比严厉要求更有效 /171

- 9.如果对方疑虑重重,不妨用具体的数字去说服 /174
- 10.如果对方怕负担,告知他回避负担所带来的的是更大的负担 /177

6 第六章 韬光养晦,深藏不露

- 1.示以更大的不安,降低对方的期望值 /183
- 2.逐步提出自己的要求,获得最大的让步 /186
- 3.在闲谈间询问对方的想法;在对方不提防时考察其言行 /289
- 4.利用“钟摆心理”,巧妙拒绝对方的请求 /193
- 5.先把办事要求提高,再降低,对方就容易接受 /196
- 6.告诉对方这是“最后一次”,促使对方尽早下决心 /199
- 7.故意沉默不语,让对方摸不着虚实 /202
- 8.迎合从众心理,故意制造群龙之首 /205
- 9.让对方加入你的行动,由对立者变为合作者 /208
- 10.借用权威者的意见,影响意志不坚定者的判断 /211

7 第七章 嘴上留情,脚下有路

- 1.以缓慢的语调复述对方的话,让对方意识到自己的错误 /217
- 2.提供建议给对方,让对方认为建议是他自己想出来的 /220
- 3.对方有缺点,要婉转地为其掩饰 /224
- 4.批评对方时,别忘了保全他的面子 /228



目录 Contents

5. 要想抑制人性的弱点,不如唤醒人性的优点 /231
6. 不要让对方没面子,否则你会更没面子 /234
7. 满足上司的“尊重需要”,切忌自我表现过度 /237
8. 想让对方认识错误并克服缺点,不妨先肯定对方的优点 /240
9. 指责伤害了对方的自尊,也让自己成为不受欢迎的人 /243
10. 向对方提出忠告时,多“私下”少“当众” /246
11. 下达命令时,用“请”来谋求身份的逆转 /249

8 第八章 低调做人,进退自如

1. 率先小小地退一步,方可大大地进一步 /255
2. 首先承认对方的说法,最终却让对方改变做法 /258
3. 假装没有主见,避免过早地卷入升迁之争 /261
4. 发怒并威胁对方多半没有效果,相反会暴露你的弱点 /264
5. 表面上服从对方,暗地里引导对方,让对方最终屈服于你 /267
6. 关系陷入僵局即将破裂时,让双方有一段冷静思考的时间 /270
7. 承认对方的权威,尽量避免争论 /273
8. 将目标放在退一步的地方,让对方的选择符合你的期待 /276
9. 先当对方的出气筒,在对方的情绪发泄完后,再顺势引导 /279

9

第九章 世事洞明,人情练达

- 1.看到对方出丑,最好不露声色 /285
- 2.批评是出于爱护而不是怨恨,才会有良效 /288
- 3.必要时替对方背黑锅,对方会回报你更多 /291
- 4.激发对方的同情心,变“不可能”为“可能” /294
- 5.满足对方的情感需要,以出乎意料的方式打动对方 /297
- 6.增加对方的心理负担,让对方不忍拒绝你 /300
- 7.唤起对方需要协助的心理,就可以征服对方 /303
- 8.从感情入手,让对方依赖感情而非理智来判断 /306
- 9.聆听对方的苦恼,让对方的不良情绪得以宣泄 /309
- 10.关心对方最亲近的人,更能打动对方的心 /312

10

第十章 同甘共苦,齐心协力

- 1.缩短空间距离,拉近彼此的心理距离 /317
- 2.直呼其名,缩短与对方的心理距离 /320
- 3.想要轻松说服对方,只需无所顾忌地靠近对方 /322
- 4.故意效仿对方的动作,引发对方的好感 /325
- 5.尽量不说“你”、“你们”,而说“我们” /328
- 6.对于初次见面的人,多谈谈彼此都熟悉的人或物 /331
- 7.讲述相似或相同的经历,让对方有志同道合的感觉 /334



C 目录 Contents

- 8.对对方的兴趣表示兴趣,他自然对你感兴趣 /338
- 9.创造共同体验的机会,缩短彼此的距离 /342
- 10.适当地吐露自己的隐私,令对方产生亲切感 /345
- 11.制造一个共同的假想敌,唤醒对方的协作意识 /348

11

第十一章 巧妙迎合,左右逢源

- 1.表现出喜欢对方的样子,对方就会喜欢你 /353
- 2.迎合对方的口味,异己也可成知己 /356
- 3.说出对方所期待的评价,让对方感觉“路逢知己” /359
- 4.适当地拍拍对方的马屁,融洽气氛 /362
- 5.告诉对方“唯有你能”,对方果真就能 /365
- 6.给对方戴高帽,让“不”变为“是” /368
- 7.期望一个人做什么,你就赞扬他什么 /371
- 8.故意请对方帮忙,让对方自觉重要,消除敌对情绪 /374
- 9.诚恳地向对方取经,取到的肯定不只是经 /377

12

第十二章 地低成王,人低成海

- 1.犯错之后,与其拙劣地罗列理由,不如毫无保留地道歉 /383
- 2.主动示弱,轻松赢得对方的帮助 /386
- 3.否定自己的论调,让反对者不再反对你 /389

- 4.表现出委屈的卑下姿态,消除对方的反感 /392
- 5.主动承认自己的错误,巧妙避开对方的锋芒 /395
- 6.适当示弱,是最高明的说服技巧 /398
- 7.主动请求反感你的人给予批评,他反而会接受你 /401
- 8.运用自嘲,可轻松搞好人际关系 /408

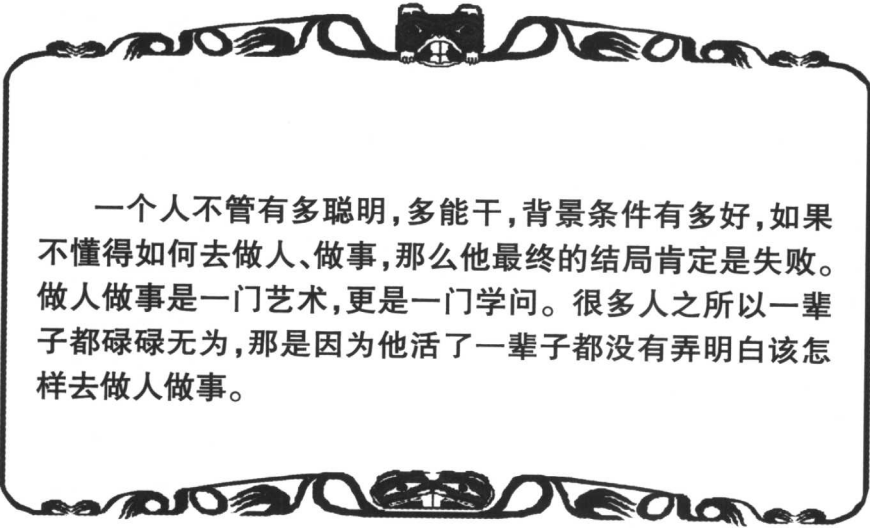
13

第十三章 勇往直前,百折不饶

- 1.重复说明重要讯息,加深对方的印象,改变对方的看法 /409
- 2.以果断坚定的语气说话,让对方无法拒绝你 /413
- 3.向对方表示“不达目的誓不罢休”的决心,迫使其让步 /416
- 4.如果对方欺软怕硬,显示你寸步不让的决心 /419
- 5.让对方接受你的建议,只需告之拒绝建议的不良后果 /422
- 6.表示誓不后退的决心,迫使大家全力以赴 /425

第一章

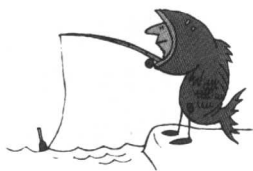
聪明做人，智慧做事



一个人不管有多聪明，多能干，背景条件有多好，如果不懂得如何去做人、做事，那么他最终的结局肯定是失败。做人做事是一门艺术，更是一门学问。很多人之所以一辈子都碌碌无为，那是因为他活了一辈子都没有弄明白该怎样去做人做事。

1

对小错可予责备,对大错 则尽量若无其事



为什么对小错要予以责备,对大错则要若无其事呢?

因为,对于小错,人们多半并不在意;对于大错,则会很在意,甚至惶恐不安。如果犯了大错的人知道因此要遭受严重惩罚,肯定会更加不安,采取一些冒险的举动来逃避惩罚也是很常见。

比如,一个职员,不小心被人骗了一大笔货款,他寝食不安。领导知道后,大发雷霆,威胁他,如果追不回货款,就让他去坐牢,他可能原本没想到逃跑,可因为害怕领导让他去蹲监狱,便携款潜逃了。

如果他遇到的是一位开明的领导,出事后,非但没有责备他,反而安慰他,他还会想到逃跑吗?多半不会,通常,他会想尽一切办法减少公司的损失,哪怕把自己的所有的家当都贴上,永远给公司打工以弥补损失!

不论是谁,一旦犯了大错误,都会是满脑子的自责。这个时候,与其去斥责他倒不如去激励他,这样,反省很快就会转化为对你的感激。

在生活中,我们常常遇到最常见也是最拙劣的批评方法:无论下属或子女

犯什么样的错误,管理者或父母一概以一种同样的调子大发雷霆。

就人类的心理特性而言,一旦习惯于某种状态,就很难再从中产生积极性和创造性。不论大错小错,都会遭受雷霆攻击的下属或子女,最终会形成一种认为任何错误无非是“错误——大发雷霆”、“错误——大发雷霆”的机械性反应,久而久之,他们会认为,反省是多余的,他们会静静地等候暴风雨的来临与过去。暴风雨一旦过去,他们则认为其错误已经受到惩罚,已经不必要再为错误承担心理负担,反而不思悔改。

要知道,斥责的目的是为了起到警醒的作用,提醒犯错的人下次不再犯了。如果斥责起不到警醒的作用,甚至起反作用,斥责又有何必要呢?

聪明的管理者和父母应该知道如何利用下属与子女的过错。

对于平日的小过错,哪怕是由于粗心造成的无关紧要的错误,也要严厉指出,这样可以从小细节上达到规范的目的;而对于下属所犯的大错误,却故意视而不见,甚至还要有意安慰、鼓励下属或子女。只有这样,小错才能警示人,大错才能激励人。

在这方面,日本松下公司的松下堪称楷模。

原三洋电机公司副董事长后藤清一投奔松下公司后提任厂长,这个工厂突然失火烧掉了。后藤清一内心十分难过和恐慌。心想:这次大火烧了工厂,作为厂长的他责任难免,“不被革职也要降级”了。不料,松下幸之助接到报告之后,只对他说了四个字“好好干吧”!

松下为什么这样做呢?人们都很不理解。过去即使只是打电话的方式不当这样的小事,后藤清一也会受到松下严厉的斥责。可这次却对犯了大错的后藤清一却无所谓似的。

其实,松下这么做,是有道理的。他懂得人们小错不在意,大错太在意的心理。

如果他严厉地斥责后藤清一,说不定后藤清一想不开,离开了公司,自杀了也未必不可能。到头来,工厂损失更大。

相反,如果不斥责,反而装作若无其事的样子,安抚了后藤清一忐忑不安的心不说,还让他心生愧疚,发奋努力,弥补过失。