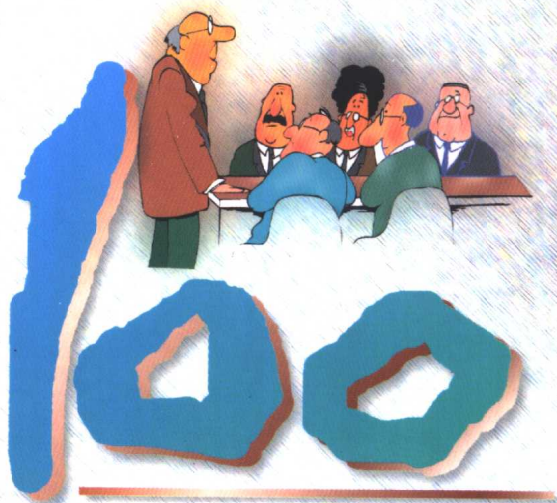




# 做人技巧

ZUO REN  
JIQIAO

文龙 编著



C5-51

!2

70781



# 做人技巧

ZUO REN  
JIQIAO

文龙 编著

广东旅游出版社



## 图书在版编目 (CIP) 数据

做人技巧 100 / 文龙编. — 广州: 广东旅游出版社,  
1997.11

ISBN 7-80521-871-4

I. 做 … II. 文 … III. 人间交往 — 通俗读物

IV. C912.1

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东省肇庆新华印刷有限公司印刷

(肇庆市郊狮岗)

787×1090 毫米 32 开 6.5 张 120 千字

1997 年 12 月第 1 版 1998 年 5 月第 2 次印刷

---

印数: 12001—26000 册

定价: 11.50 元

## 内容简介

共同生活在社会中，人与人之间难免要交往、协调。在此过程中，如何做人，做一个受欢迎、受尊敬的高尚之人，是世人都在思考，并为之奋斗的目标。俗语说得好：“世上难事千千万，最难还是做人难。”从表面上看，做人似乎很简单，谁人不知，谁人不晓？但其实做人是一门高深的学问。一个人要在复杂的社会中正确对待各种人、事，必然要学会“做人”。不谙此道者，必然处处碰壁，一事无成。而精于此术者，则能在做人时潇洒自如，事事顺利。

本书正是从这个着眼点出发，归纳、总结出100种做人的技巧，涉及生活中的各个领域，从方方面面阐述了如何做人，如何运用技巧处理各种关系。语言精炼，行文流畅，通俗易懂，读后定能使你受益匪浅，领悟人生的真谛！

# 目 录

---

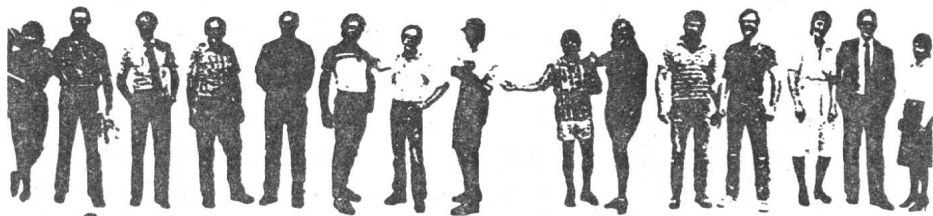
|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1) 攻心说服术 .....        | 2  |
| 2) 从心理深层游说 .....      | 4  |
| 3) 积极主动关心对方 .....     | 6  |
| 4) 做个忠实的听众 .....      | 8  |
| 5) 解除警戒心的要诀 .....     | 10 |
| 6) 进入心灵深处 .....       | 12 |
| 7) 化解对方的心 .....       | 14 |
| 8) 呼唤对方的名字 .....      | 16 |
| 9) 多说对方爱听的话 .....     | 18 |
| 10) 由琐碎事物开始交谈 .....   | 20 |
| 11) 先作结论后加说明 .....    | 22 |
| 12) 从客观立场研讨事物 .....   | 24 |
| 13) 迂回说服术 .....       | 26 |
| 14) 以“视觉”代替“味觉” ..... | 28 |
| 15) 诚恳地开导对方 .....     | 30 |
| 16) 扩大彼此的共同点 .....    | 32 |
| 17) 反复刺激对方 .....      | 34 |
| 18) 集团的标准 .....       | 36 |
| 19) 采用讨论的方式 .....     | 38 |
| 20) “大家都这么做” .....    | 40 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 21) 攻击背后权威人物·····     | 42 |
| 22) 说服精神领导·····       | 44 |
| 23) 利用小集团的领导人·····    | 46 |
| 24) 扮演说服者·····        | 48 |
| 25) 说服的“理由”与“实惠”····· | 50 |
| 26) 诉诸于属心集团·····      | 52 |
| 27) 诱导对方回归所属集团·····   | 54 |
| 28) 以反驳发泄不满·····      | 56 |
| 29) 满足他人的诀窍·····      | 58 |
| 30) 予以适当的褒扬·····      | 60 |
| 31) 采用第三种办法·····      | 62 |
| 32) 忘却自身的苦恼·····      | 64 |
| 33) 使欲求不满取得协调·····    | 66 |
| 34) 用语言与态度消除反感·····   | 68 |
| 35) 将自己当作“恶人”·····    | 70 |
| 36) 使反感转向第三者·····     | 72 |
| 37) 暗示反感毫无意义·····     | 74 |
| 38) 用问句表现说明内容·····    | 76 |
| 39) 以沉默代替唇舌·····      | 78 |
| 40) 利用第三者夸赞对方·····    | 80 |
| 41) 尊重对方的地位·····      | 82 |
| 42) 观察自尊心·····        | 84 |
| 43) 诱导对方深思·····       | 86 |
| 44) 承认对方的某些不安·····    | 88 |
| 45) 暗示不安感不足为道·····    | 90 |
| 46) 用装扮来冲淡不安感·····    | 92 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 47) 不明示说服内容     | 94  |
| 48) 不详释说服内容     | 96  |
| 49) 告诉对方已知的事    | 98  |
| 50) 暂时与对方同步     | 100 |
| 51) 利用对方提出的难题   | 102 |
| 52) 勿使对方起疑心     | 104 |
| 53) 消除猜疑心       | 106 |
| 54) “难得糊涂”      | 108 |
| 55) “藏巧于拙”      | 110 |
| 56) 外圆内方        | 112 |
| 57) 深藏不露        | 114 |
| 58) “严以律己，宽以待人” | 116 |
| 59) 小事糊涂，大事清醒   | 118 |
| 60) 忍为上策        | 120 |
| 61) 百忍成金        | 122 |
| 62) 容人容事之心      | 124 |
| 63) “己所不欲，勿施于人” | 126 |
| 64) 慷慨做人        | 128 |
| 65) 以情动人        | 130 |
| 66) 真真实实的你      | 132 |
| 67) 积极面对人生      | 134 |
| 68) 以德服人        | 136 |
| 69) 得意人生        | 138 |
| 70) 开始接受自己      | 140 |
| 71) 我就是我        | 142 |
| 72) 自律自制        | 144 |
| 73) 以柔克刚        | 146 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 74) 随机应变 .....     | 148 |
| 75) 吸引对方 .....     | 150 |
| 76) 处置闲言闲语 .....   | 152 |
| 77) 笑的好处 .....     | 154 |
| 78) 争执的技巧 .....    | 156 |
| 79) 欲擒故纵 .....     | 158 |
| 80) 仇敌逐类数 .....    | 160 |
| 81) 君子之交淡如水 .....  | 162 |
| 82) 迁就他人 .....     | 164 |
| 83) 和而不流 .....     | 166 |
| 84) 防人之心不可无 .....  | 168 |
| 85) 处小人在远近之间 ..... | 170 |
| 86) 得理且饶人 .....    | 172 |
| 87) 化敌为友 .....     | 174 |
| 88) 成人之美 .....     | 176 |
| 89) 赞美别人 .....     | 178 |
| 90) 女人更需要赞美 .....  | 180 |
| 91) 总有好话能够说 .....  | 182 |
| 92) 逢人只说三分话 .....  | 184 |
| 93) 拿自己开玩笑 .....   | 186 |
| 94) 用幽默赢得爱戴 .....  | 188 |
| 95) 家以和为贵 .....    | 190 |
| 96) 设身处地 .....     | 192 |
| 97) 杜绝罗嗦 .....     | 194 |
| 98) 教子之道 .....     | 196 |
| 99) 不做没把握的事 .....  | 198 |
| 100) 放长线钓大鱼 .....  | 200 |





## 攻心说服术

某大都市的火车站前，有一栋以现代人的眼光看来，显得微不足道的大楼。这栋 5 层楼的商场，占地面积为 75 坪，数年前落成的时候，在那一带附近，以钢筋水泥大楼的开路先锋姿态，成为众人瞩目的焦点。

该大楼是商场前任董事长，特地从美国聘请首屈一指的工程师，精心设计而成的。不论外型或内部陈设，都流露出浓厚的艺术气息，颇具美术建筑的风味。但是，随着时代的变迁，这栋意义深长的大楼，终于难逃拆除的噩运。

一家拆屋公司的董事长 A 先生负责此项工程。他对该大楼的所有者——董事长二世说：

“哇！这栋大楼实在太棒了！您准备将它拆除改建，不是太可惜了吗？这栋美仑美奂的建筑物，多年来，早已成为本市代表性的景观之一，您是否有义务把它继续保存下去呢？您可曾事先征得令堂的同意。倘若令尊还健在的话，又会有何种反应呢？……面对这么一栋杰出的大楼，即使您决定要我拆除，我也不敢贸然从命哩！”

说老实话，A 先生是希望能承包拆屋工程的，孰料他竟然再三强调，不可轻易拆除此楼，连董事长亦大感意外。可是，过了一会儿，董事长炯炯有神的眼睛，闪现“深获我心”的喜悦，神情却流露出无限的慨叹。

长辈们耗费大量的精力和财物，建造出象征家族精神的



大楼，才历经一代，就必须被摧毁，大家的心情必定十分沉痛。虽然，拆屋之举已势在必行了，但是，若有人轻描淡写地说：“好吧！我们就择日动工吧！”董事长的心里必定更加难过，很可能会因此发生反感。A先生能在瞬间洞察对方心底的奥秘，提出反对的意见，难怪会博得董事长由衷地嘉许了。

经过十几分钟的交谈，A先生已赢得董事长全面的信任，且欣然决定由他负责拆屋工程。

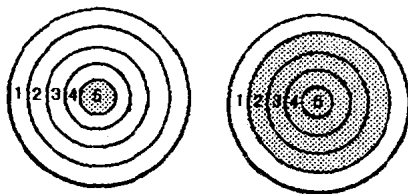
接着，A先生诚恳地说：

“敝公司既然有幸承办拆除工程，绝对全力以赴，干净利落地完成任务。请问董事长：您是否想将这些大楼的某些部位，保留下来当作纪念呢？只要交待一声，我一定不负所托！……”

在旁聆听的人，忍不住暗中喝采。A先生的心思周密，能够处处为客户设想。其洽谈业务的方法，完全符合攻心说服术。其实，针对说服本身而论，根本无需高举“攻心说服术”的旗帜。因为若不能洞悉对方的心理，并提出切中要害的说词，是绝对无法令人心悦诚服的。

## 从心理深层游说

攻心说服术的出发点，应先把握对方心理的深层构造。  
以下图为例。



- (1) 界线的粗细，表示他人入侵时的难易程度。
- (2) 斜线部分表示不愿让他人入侵，私人秘密的领域。
- (3) 同心圆内侧的部分，属于个人的领域，向外侧扩展的部分，则为公众的领域。

为使读者易于理解，遂用极为平整的形状，来说明表层和深层的界线。可是，人类事实上并未拥有此种明确的心理构造。表层和最深层的界线，或许位于第三层附近，有时候也可能在第四层附近。

此外，各层心壁的厚度，也往往因人而异。有些人表层的心壁特别厚实坚韧，最初几乎使人无法接近；相反地，某些人的表层则薄弱柔软，但自第二、三层以后，依次增厚，绝对不使他人接触其核心部。



自我核心部是每个人的心理密室，其中珍藏着最贵重的私人隐秘。那么，我们如何能明确地探查对方深层的心理状况呢？如何寻求迫近该处的捷径呢？

现在，我们将游说时可能成为阻碍的心理因素，分成八类，即警戒心、成见、心理压力、欲求不满、反感、自尊心、不安感与猜疑心，均是先观察对方表面上的言语行动，了解其拒绝或否定的心理因素，然后以深层心理术为主要的着眼点，看出对方的排斥心理，继而采取最佳的应对方法，消除其心理屏障。这些即是攻心说服术的要旨。一旦我们能找出操纵对方深层心理的引线，使其遵照我们的意思行事，那么，要说服对方也就易如反掌了。进一步说，只要能割除盘踞于对方深层心壁上的疙瘩，无论以何种方式进行游说，都可以轻易达成意愿。

读者们若能理解并把握上述的深层心理构造，然后熟练地运用，除了能扩展良好的人际关系外，更能够以自我的思想和见解，成功地转移他人的感受，使他和自己并列于同一阵线。

## 积极主动关心对方

我们在进行游说之前，若能先摘下对方警戒的面具，使他产生“姑且听之”的心理，就可以获得成功一半的把握。

“我绝无任何不良的企图，请不必如此心怀警戒嘛！”

如果你这么率直地指摘对方，不但无法化解紧张、沉闷的气氛，反而会造成反效果。对方发现你已看透他隐藏在心灵深处的事物，可能立即加强心理防线，以免自己屈居不战而降的下风。这时候，你必须见风转舵，把来意暂时搁置一旁，先努力促进双方情感的交流，使对方不自觉地松懈情绪，乐意和你做进一步的交谈。

每个人的心理构造，均极为复杂，可以概分为外侧的表层和内侧的深层。人与人的交往过程，经常配合心理构造，必须由外而内，亦即从点头之交依次渐达灵犀相通的境界，心理学家称此种关系为 Rapport(互信和谐的关系)。确立友善的关系之后，双方的心弦可以产生共鸣，自然地形成说服对方的先决条件。

曾经在百老汇名噪一时的魔术大师哈佛·萨斯顿，在40年的表演生涯中，共吸引了6千万以上的观众，总收入亦高达200余万美元。探究其成功的秘诀，并非他拥有无与伦比的神技，而是由于他面对观众时，那种敬业的精神所致。一般魔术师常把自己的表演，当做谋生的手段，学习几套江湖把戏之后，就趾高气扬地站在舞台上，心中暗忖：



“哼！骗骗这些乡巴佬，还不是轻而易举的事！”

据说，萨斯顿每回上台之前，必定在心中反复默念：

“我爱观众！绝不能辜负大家对我的期待。我一定尽全力表演自己拿手的戏法，博得群众一粲……”

这种诚挚的信念，透过他的表演，传达至万千观众的心灵，难怪大家会为他痴迷，并且赞不绝口了。

纵观古今中外所有的名伶和大明星，都是将自身的才艺，完全贡献出来，而与观众建立互信和谐 (Rapport) 的关系，并且历久弥新地活跃在观众的心目中。

## 做个忠实的听众

计划主动说服他人的一方，倘若没有包容对方的雅量，或者拒绝与对方建立和谐的关系，当然会有徒费口舌，却无法奏效之叹了！我们若想将自己的意念，传达给对方，并使其欣然接受，首先必然敞开胸怀，倾听对方的肺腑之言，了解彼此的需求，然后积极地表示关心对方，争取对方的好感，所谓“攻心为上”，对方必定会心悦诚服。

有位汽车业的捐客，根据多年的工作经验，观察推销的成功率是“滔滔不绝，卖瓜且自夸者三；沉默寡言，虚心求教者八”。他指出许多业务员，凭藉三寸不烂之舌，想从正面说服顾客，其成功率仅三成而已。至于那些能够控制自己的谈话时间，耐心地聆听顾客的批评或建议，然后谦逊有礼地提出改进之道者，必能赢得顾客的好感，其成交的比例，也就高达 80% 以上了。

某大企业的负责人，曾经邀请 10 位该年度招揽寿险成绩最佳的业务员，召开座谈会，请他们将自己的心得，传授给新进职员。令人惊讶的是，10 位成功的业务员，竟然都属于木讷型。由这些实例，我们可以发现，一般人对不善辞令者，较不会产生警戒心；同时常会不自觉地向对方吐露自己的心声，以致说服者反而成为忠实的听众。此种深获我心的举动，自然会使我们无条件地接受对方的指示，掏腰包购买他所推销的产品了。





著名的女性精神分析医生莱希曼曾经表示，在心理治疗的过程中，倾听病人谈话是极重要的一环。医生可以藉此掌握病人的心理动态，双方产生“理解与共鸣”，成为诊治的第一个阶段。但是，在倾听的同时，绝不可像个木头人般，任凭对方唠叨。否则，对方必定会意兴索然，而产生不满。如果想提高对方谈话的兴致，使其自动开启心扉，就必须输送“我正在洗耳恭听”的讯号，以点头表示同意，上身前倾做出关怀状，表情亲切，微笑着安慰对方……同时，用诚挚的语气说话。如：

“唔！是的！”、“我非常了解你的感受……”、“你的意见很宝贵！……”这样，将使对方产生受重视的喜悦。

对待那些企图藉做作的神态或言词，来掩饰警戒心的人，必须更有耐心地善加抚慰，使他逐渐放松情绪，愿意和你合作。

有时候，你实在无法苟同对方的谬论，却必须暂且表示赞同，然后再伺机开导他，诱引他突破自我的壁垒，和你打成一片。这样，总比双方各执己见，僵持不下，要有意义得多。