



说话是门艺术 办事是门技术

说话和办事，是拓展人生格局的两大手段。综观古今成大事者，都深谙说话与办事之道。而一个人能否成功，关键就在于说话与办事的能力。一个说话办事八面玲珑的人，在这个社会上就会风光无限，否则，他只能到处碰壁。让最想说的话、最难办的事都“水到渠成”，助你在人生路上左右逢源，平步青云。

# 会说话 会办事

大全集

下

□德群 编著



中国华侨出版社



话说是门艺术 办事是门技术

# 会说话会办事

## 大全集

### (下)

德群◎编著



中国华侨出版社



# 会办事

——方能左右逢源，游刃有余

---







## 第一章

# 打造礼仪形象：办事前先让别人接受你

### 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的。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。

如何学会自制呢？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，这算什么呢？”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，而你恨之人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。因为你是求别人，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。

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，不提要求的事，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，你想办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。

## 向不可能挑战

下面的这个例子与求人办事虽没有多少直接的关系，但是这其中所表现出的向不可能挑战的心态却是值得我们学习的。它对办事能否成功是至关重要的。如果在求人办事时，也能像下面故事中的女士那样勇于向不可能挑战，那么还有什么事情办不成呢？

一天，有位住在爱达荷州的妇女在杂志上看到一则消息：“寻求能够培养纯白金盏花的主人，经查验属实，可获得本公司奖金1万美元。”当时，金盏花的颜色大部分都是黄色、金色或是棕色。至于纯白色的金盏花，这几乎不可能，也许那则消息只是为公司做宣传。

然而，这位女士却对这个消息深感兴趣，虽然她对植物的遗传学并不清楚，但是她尚能了解配种的方法，当她在犹豫不决时，有一个声音从她内心响起：“你怎么了，试试看不就行了吗？”

于是，她很快就展开行动，首先，她去购买最大的黄色金盏花来种植，经由她细心灌



溉、施肥，终于开出了太阳般的纯黄金盏花，她再从中选择了几朵颜色最淡的花朵，等花枯萎之后收集种子，第二年再将收集的种子加以播种。她下定决心，不论花多少时间与精力，都一定要获得最后的成功，即使面对家人的怀疑和反对，她仍然持续地播种，虽然金盏花的颜色越来越淡，但还是无法变为纯白的。

时间已经过去了很多年，她的孩子渐渐长大，有的结婚生子，有的搬出去住了，最后她的丈夫也去世了，坚强的她一度沉陷于悲伤的情绪中，对于任何事情都无精打采。但这终究并非长远之计，于是她再度鼓起勇气回到了金盏花的世界里。虽然后来她都已做了祖母，她却仍坚信20年来的辛勤耕耘。

终于，在某一天的早上，她突然看到一朵雪白的金盏花，而且是真正的雪白，正直挺挺地站在枝头上，她脸上露出了笑容。

等花枯萎后，她从这朵花里收集了一些种子，寄给种子公司。经过仪器检验后，种子公司终于兴奋地打电话来告诉她说：“我们要把奖金颁给你，感谢你所栽种的金盏花！”她终于如愿以偿获得了奖金，多年的心血也总算有了回报。

本来，培育纯白色的金盏花在别人看来是不可能的，但那位女士还是勇敢地接受了挑战，并最终获得了成功。

拿破仑曾说过：“成功就是向不可能挑战。”事实上不论在哪个领域，成大事的人都是些“向不可能挑战”的人。当然，因此而失败的人也不少。但是，若不接受挑战，是绝对无法把“不可能”变成“可能”的。

向任何人都认为不可能的事挑战，一定会遇到很多的困难。这样做会受人嘲笑、非难，甚至会遭到抵制。但是，来自社会的压力越大，成功时的喜悦也就越大。求人办事同样如此，向你原本认为不可能的人求助，所获得的惊喜也就越多，这是成正比的。

## 持之以恒，坚持到底

要办好一件事，很多的时候都不是一帆风顺的，当我们在办事的过程中遇到挫折时，应该持之以恒，坚持到底。

办事的结果无非有两种，一种是成功，一种是失败。而那些善于把握时机的办事人员，在对待挫折时，有着一一种不屈不挠的精神，正是这种精神激励着他们努力尽责地做好每一件事并最终获得成功。

王老师的孩子想上重点高中，可是分数不够，除非校长帮忙才能得到特殊照顾。像他这种情况很多，校长也不敢给他开先例，于是就一拖再拖。

眼看着快开学了，王老师坐不住了，他来到了校长家。

当他听校长老婆说校长不在家后，嘿嘿一笑：“我就坐在门口等他。”说完，真的一屁股坐在楼道台阶上。

校长老婆并没有当回事，就关上门做自己的事。等到电视台传出“祝各位晚安”准备结束时，校长老婆察觉门外有动静，打开门一看，见王老师还坐在台阶上。

“你怎么还不回家？”校长老婆忍不住问。

“等校长呀，我想，校长再忙，可总要回家睡觉的吧。”王老师平静地说。

“不过，有时也可能不回来。”校长老婆又说。

“那没关系，反正今天我见不到校长，我老婆也不会让我回家睡觉的。”王老师无奈地说。

校长老婆意识到事情的严重性，关上门，向校长做了汇报。

显然，若是让他在门外坐一夜，那么，给邻居看见，影响自然不好，传出去也有损校长的形象。若是让他进来，也不妥，且不说已经骗人家校长不在家，让人家坐在门口等了几个小时，现在忽然从天而降般地坐在家中，岂不是拿人家寻开心吗？

终于，校长灵机一动，想出一个办法，从阳台翻下。校长家在一楼，还算幸运，跌了一跤，已到院中。校长拍拍身上的土，捡起老婆扔下来的公文包，用胳膊一夹，然后仿佛刚下班地来到自家门口。见王老师坐在台阶上，就故作惊讶：“咦，你在这里干什么？”

王老师见到他，涕泪横流：“校长，我可等到你了……”

如此这般，其后来的结果就可想而知了。

俗话说：“精诚所至，金石为开。”坚持是办事成功的要素之一。当前进受阻出现僵局时，人们的直接反应通常是烦躁、恼火甚至发怒，这根本无助于事情的解决。在日常生活和工作中，个人与事业同样都不可避免地要遇到各种各样的挫折，我们去求人时，也会遇到许多障碍。但如果我们对于要实现的目标有坚定的信仰和不断向前的决心，我们便能战胜逆境。要是能够树立起一种“持之以恒”的个人哲学观，那么，我们便会把挫折仅仅看成我们要越过的障碍，看成对我们的智慧的挑战。相反，如果缺乏这种坚强的力量，挫折就会变成摧毁我们自我信念的工具，变成我们前行道路上不可逾越的难关。

## 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。

当你打这类电话感到极为恐惧时，每天先打5个，然后换成20个，再下去是一天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。

## 克服阻碍成功的心理障碍

心理障碍对一个人的工作、生活都是极其不利的，在办事的过程中也是如此。所以，我们要想让事情办成功，就要努力克服这道障碍。

每个人都有能力发展自己，取得更大的成功，不幸的是人们在开发自己潜能、取得成功的过程中常会遇到一种自身的心理障碍，这就是所谓的“约拿情结”。约拿是圣经中的人



物，上帝给了他机会，他却退缩了。这是个怀疑甚至害怕自己的智力所能达到的光辉水平，心理软弱到甘愿回避成功的典型。

回避成功的心理障碍，主要有意识障碍、意志障碍、情感障碍和个性障碍等。

### 1. 意识障碍

所谓意识障碍，指由于人脑歪曲或错误地反映了外部现实世界，从而影响以至减弱人脑自身的辨认能力和反映能力，阻碍着人们对客观事物的正确认识，从而影响了在事业上的成功。主要表现在：

(1) “自卑型”心理障碍：因生理缺陷或心理缺陷即自认为智力水平低，或家庭、社会条件不如人。

(2) “闭锁型”心理障碍：不愿表现自己，把自我体验封闭在内心，因而缺乏自我开发的积极性。

(3) “厌倦型”心理障碍：是一种厌恶一切、对什么都不感兴趣或感觉无能为力的心理状态。

(4) “习惯型”心理障碍：习惯是由于重复或练习巩固下来的并变成需要的行为方式，习惯形成一是自身养成，一是传统影响。

(5) “志向模糊型”心理障碍：是指对将来干什么，成为何类人才理想不明确，因此不能进行自我能力开发。

(6) “价值观念异变型”心理障碍：是指对作用于人的客观事物的价值量进行了不正确的或者错误的心理评估，形成了一种畸形的价值意识，最突出的表现为贬低自己目前所从事的职业，因而不能结合工作开发自身能力。

### 2. 意志障碍

所谓意志障碍，指人们在自我能力开发中，确定方向、执行决定、实现目标的过程中起阻碍作用的各种非专注性、非持恒性、非自制性等不正常的意志心理状态。主要表现在：

(1) “意志暗示型”心理障碍：是指在制定和执行目标时，易受外界社会风潮和他人意向的直接或间接的影响，而产生的一种摇摆不定的意志心理状态。比如，“三天打鱼，两天晒网”。

(2) “意志脆弱型”心理障碍：表现在没有勇气去征服实现目标道路上的困难，只是被动地改变或放弃自己长期进取的既定目标。

(3) “怯懦型”心理障碍：这种人过于谨慎、小心翼翼，常多虑、犹豫不决，稍有挫折就退缩，因而影响自我开发目标的完成。

### 3. 情感障碍

所谓情感障碍，指人们在能力的自我开发中，对客观事物所持态度方面的不正确的内心体验。主要表现为麻木情感，即人们情感发生的阈限超过常态的一种变态情感。所谓情感阈限，就是引起感情的客观外界事物的最小刺激量。麻木情感的产生主要是由于长期遇到各种困难，受到各种打击，自己又不能正确地对待和加以克服，以致对客观外界事物的内心体验阈限增高，形成一种内向封闭性的心理态势。它会使人们丧失与外界交往的生活热情和对理想及事业的追求。

#### 4. 个性障碍

所谓个性障碍，指人们在自我开发中常常出现的气质障碍和性格障碍，如抑郁质的人易表现出孤僻乖戾、不善交际的弱点；黏液质的人易表现出优柔寡断、缺少魄力的弱点；多血质的人缺乏毅力；胆汁质的人多表现出办事武断、鲁莽等弱点。

#### 5. 其他障碍

除了意识障碍、意志障碍、情感障碍和个性障碍外，还有影响智力开发的几种心理障碍。包括感觉加工中的心理错觉、知觉中的错觉和偏见，思维定式的障碍等，这些心理障碍主要属于认识上的主观片面性、表面性，以及思想僵化凝固等原因。这些和回避成功、害怕成功的心理障碍是两种性质不同的心理障碍，但同样对人的事业成功有着巨大影响，特别是当这些心理障碍互相影响时，会形成一种强大的负效应，导致一个人的事业失败。

上述的这些心理障碍还会使人在与他人交往的过程中产生一种社会恐惧，存在社会恐惧对办事情显然是非常不利的。

社交恐惧，简单地说，就是在社交场合，怕被别人注意或稍有差错就产生极度恐惧的情绪。据专家调查发现，社交恐惧症是最常见的神经紧张和失调的病症，它是一种对难堪或出丑表现的强烈反应和令人心身疲惫的恐惧感。拥有这种症状的人害怕在公共场合讲话，不愿意接触人，不愿意求人办事，与人共事。

当你发现自己存在着社交恐惧时就应该及时克服，下面的几种方法不妨一试。

##### 1. 平衡心理，主动出击

对社交出现恐惧根源在于害怕交往中出现棘手、无法应付的情况，让自己难堪、出丑。当一个人对外界不确定时，就会出现恐惧的心理。与其害怕不如主动面对。因此，不妨主动寻求外界的刺激，以提高你的心理素质和解决问题的能力。要勇敢地迈出第一步，也就是一个勇气的问题。当你迈出第一步以后，你会发现你所恐惧的其实根本不值一提。

##### 2. 给自己松绑

社会交往过程中不要背包袱，学会轻松、坦然地面对一切。

要忘掉自我。有社交恐惧的人都过分注意自我：我这样说话好不好？我的衣着打扮是否得体？满脑子转着这样的念头，结果越想越紧张，越紧张越拘谨，如不及时摆脱这种窘境，势必导致交往失败。如果换一个角度想问题：眼前的交往对象未必比自己高明，或许他也羞怯和害怕。在这种充满信心的情况下，我们就能够变得泰然自若、镇定沉着，而精神上的忘我和放松一旦形成，也就没有那么多的顾忌了。

不否定自己，不断地鼓励自己“我是最好的”、“天生我材必有用”。

不苛求自己，能做到什么地步就做到什么地步，只要尽力了，不成功也没关系；不回忆不愉快的过去，过去的就让它过去，没有什么比现在更重要的了。

每天给自己 10 分钟思考，只有不断反省自己才能够不断面对新的问题和挑战。

找个倾诉对象，有烦恼是一定要说出来的，找个可信赖的人说出自己的烦恼。可能他人无法帮你解决问题，但至少可以让你发泄一下。

很明显，有些人办事总是差强人意，这不是说他智力不够，很大一部分原因是他没有克服自己心理上的弱点。因此，只有不断向自己挑战，认真克服以上心理障碍，才能取得办事的成功。



## 正确地认识自己

正确地认识自己，给自己定好位，才能把事办好。那些不能正确地自己给定位的人，即使很努力地想办成一件事，但最终结果往往是很令自己失望的。

人生最大的难题莫过于知道你自己！许多人谈论某位企业家、某位世界冠军、某位著名电影明星时，总是赞不绝口，可是一联系到自己，便一声长叹：“我不是成才的料！”他们认为自己没有出息，不会有出人头地的机会，理由是：“生来比别人笨”、“没有高级文凭”、“没有好的运气”、“缺乏可依赖的社会关系”、“没有资金”，等等。而要获得成功就必须正确认识自己，坚信“天生我材必有用”。

严重的自卑感不仅会扼杀一个人的聪明才智，还可以形成恶性循环：由于自卑感严重，不敢干或者干起来缩手缩脚、没有魄力，这样就会无所作为或作为不大；旁人会因此说你无能，旁人的议论又会加重你的自卑感。因此，必须一开始就打败它，丢掉自卑感，大胆干起来。

谦虚是一种美德，但是缺点往往是优点的过分延伸。过于谦虚，或者由于自卑而谦虚，都是不应该的。自信，可以使你精神振奋、勇于进攻、战胜困难。所以，必须积极寻找自我解脱之路，走出自卑的心理误区。

正确认识自己，充分挖掘自己的潜力，这是获得成功的一个主要心理因素。

大多数的成功者表现出一种现实的自我觉察，承认每个人都是一个有着明显区别的个体。他们能觉察到周围事物的细微变化，更能觉察到由于遗传和环境给自己造成的缺陷，可以借助于镜子看到自己脑袋后面的东西，用别人的眼光去看待自己。

现实的自我觉察能使我们自己了解自己是什么样的人，了解自己在现实生活中所扮演的角色、潜在能力和将来要去承担的角色及要达到的目标。他们从经验中，或凭借着洞察力、反馈信息、判断能力去不断学习和加深对自己的了解。他们在生活中不是单靠出力气做事，而是时常开动脑筋，避免发生错误和纠正不足。他们习惯以最诚实的方式鉴别一切，他们不欺骗别人，也不欺骗自己。

作为一个正常的人，对自己做人的形象、自己的身体外观、品德和才能、优点和缺点、特长和不足、过去和现状以及自己的价值和责任，总会有一定的认识。然而，在现实生活中，我们却常处于各种不同评价和议论的包围之中，有人会赞许你、称颂你；有人会批评你、责备你；甚至还有人轻视你。于是“当局者迷”就成为一种很贴切的形容。那么在各种议论中，究竟哪一个“你”是真实的呢？在投向你的形形色色的目光中，你自己又能否准确无误地分辨呢？你是否从这些评价和议论中汲取有益的营养丰富自己、改善自己呢？还是丧失了自主精神，淹没在他人的议论中呢？

客观地、正确地认识自己是至关重要的，下面几点建议有助于你发现和正确认识自己。

### 1. 孤独地面对自己

也许你受当今成功人士的价值诱惑，硬着头皮精明强干，纵横商场、职场，挣得汽车洋房、踌躇满志；换一种生活，进图书馆，做学者，宁静深沉说不定更让你心满意足……在纷繁复杂的社会生活中，我们没有时间，也没有机会给自己内心的真我一个表现的时间。那么，你不妨给自己放个假，让自己隐退，孤独地只面对一个自己，没有上司、没有工作、没有应酬，看看自己的状态。

## 2. 试着改变某些习惯

每个人都有很多好的和不好的习惯，这些习惯说不定正是掩蔽你真实个性的罪魁。比如你可能经常待在家里看电视，以打发你的剩余时间；你可能习惯于用打麻将的方法排遣孤独；你可能习惯在忧闷之时把自己关在家里等，这些习惯很多并不是你自己的最佳选择，而仅仅是习惯。如果你要发现你的个性，不妨打破这些习惯，发展更多的爱好，以挖掘自己的个性。冲破习惯的牢笼，你会发现另有一个自我存在于你的心中。

## 3. 不过分压制自己

人生不如意事十有八九，生活在现代社会的人也一定有很多不如意的地方。在不如意的时候，不过分压制自己，有时有助于发展你的个性。

比如，我们有可能在愤怒之极的时候，一改平日温顺屈从的性格，与人大干一场，并因此对自己的行为极为满意，那么，你会发现，温顺并不是你真实的个性，你其实具有极为强烈的抗争能力、斗争精神，并相当有魅力。如果你时时保持这种状态，你将一改温顺屈从的个性，而成为一个强干、有魄力的人。在这种状态下，你更为愉快和坦然。

个性是需要发现和发展的，人本身具有非常丰富的个性基因，我们要尽可能地挖掘它、发展它、丰富它，使自己成为一个魅力四射的人。如此一来，我们在办事过程中，就会使事情变得顺利无比。

## 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，便有意识地用自己的优势弥补不足，这样，在有意识的进取和锻炼下，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