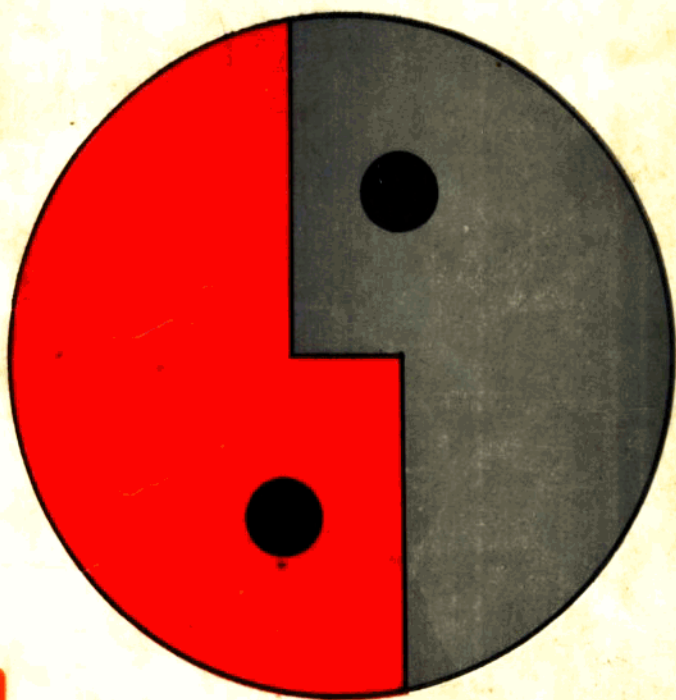


应对绝招 81

李名宪 编著



东北师范大学出版社

编著者的话

这是一本研究怎样通过科学的方法和言行获取人心的书。我之所以选取了这个研究题目，是因为我觉得无论做什么事，得人心是最重要的。政治家们喜欢说：“得人心者得天下。”战略家们喜欢说：“攻战必先攻其心。”政论家们喜欢说：“顺人心者昌，逆人心者亡。”雄辩家们喜欢说：“与人说理，须使人心点头。”社交家们喜欢说：“与人相交，贵在交心。”清人赵藩更是体会深刻：“能攻心则反侧自消，从古知兵非好战。”可见得人心之重要。

在我们日常生活和工作中，也处处都需要得人心。作为领导者，需要下属从内心敬重和服从你；作为战略家，能“不战而屈人之兵”是最好的结果；作为政治家，得天下同时还要得人心；在生活中交朋结友，要觅真正的知音；青年人的爱情更是心灵与心灵的撞击……

但是，得人心又最难。古人云：“得天下易，得人心难。”难，并不是不可得。古今中外，得人心的成功者不乏其人，从中我们可以探得一些规律性的东西。本书就是鉴于此而写成的。

人心、思维，是个神秘的领域。古往今来，多少哲人对此进行探讨，从亚里士多德到弗洛伊德，从黑格尔到马克思，都为此作出了卓越贡献。我写这本书，不是从纯思维 and 心理学意义上去探讨怎样获取人心，而是采取理论与实践相结合、言行与科学相结合的方法，将人们日常生活中经常使用的应对方法

条理化、科学化，归纳为八十一种方法，意在为人们在人际交往中提供一些打开人心这扇神秘大门的工具。为了使这些方法具有科学性，在具体方法的介绍剖析中，分别以贴切的方式利用了哲学、逻辑学、心理学、生理学、社会学、行为科学、领导科学、管理科学等有关学科的研究成果作了佐证和说明。为了具有可读性，对八十一种方法分别列题，以警句格言提示，以生动有趣的故事引入，力求通俗化、条理化。为了具有实用性，引入的八十一个故事，涉及古今中外，从气度非凡的伟人到芸芸平民众生，从叱咤风云的将军到培桃育李的教师，从商界赫赫巨子到市井小店掌柜，从舞文弄墨的骚客到天真活泼的稚童，从纵横巧舌的说客到慧心秀言的村妇等诸多人物，在政治、经济、文化、艺术、体育、军事、外交以及日常生活广阔领域成功的应对范例，读者可以从中领悟到应对的奇妙之处，多少会有所受益。

李名宪

1991年8月

目 录

周恩来严词镇狂徒.....	1
先发制人法	
迪特真情赢顾客.....	4
后发制人法	
袁伟民巧训陈招娣.....	8
尊严并施法	
毛、薛公语激魏公子.....	11
激将应战法	
相对比郎平深负疚	15
对比激励法	
贵在及时一分钟	19
及时激励法	
尤伯罗斯“简办”奥运会	22
荣誉激励法	
数目无声却有情	25
荣辱自省法	
周恩来情激大学生	29
目标激励法	
更名方可乐倍受宠	33
压抑引爆法	
宽严孰误君与丞	36

先抑后扬法	
肖楚女三笑激听众	39
突发震惊法	
王德用演兵退敌军	42
威慑震心法	
强刺激队员永铭心	45
重敲响鼓法	
晏子数罪说齐公	48
声东击西法	
总经理贬题做文章	52
正题反做法	
优孟哭马说庄王	56
虚实相间法	
十字炬吓退匈奴兵	60
以假乱真法	
记者以“愚”激胡佛	64
以“愚”愚人法	
刘玄德设言探董承	66
海底探月法	
设困境庸芮救丑夫	71
二难相困法	
斥要害青年理自亏	75
釜底抽薪法	
法拉奇逼“审”卡扎菲	79
层层逼进法	
白桦对子表父心	83
反复强调法	

稚语动情入画室	87
深度触及法	
客人借鸪说筒子	90
直中要害法	
李燕杰恳说拜师人	93
循循诱导法	
袁教练细心析事理	98
耐心疏导法	
洗文弓智言扑克牌	101
因势利导法	
华特尔取悦董事长	104
间接取悦法	
家常闲谈示真意	107
间接提示法	
法拉奇巧脱长纱装	111
顺水推舟法	
郭沫若改诗救少女	115
顺导开塞法	
艾伯森顺导归人心	118
趋同顺导法	
说苹果战士识大理	123
以微知著法	
法拉奇访问邓小平	127
轻松引入法	
庄辛危言论亡国	131
起微引深法	
周恩来简言谈政治	135

深入浅出法	
阿凡提托言戏道徒·····	139
发问引出法	
阿里森计赚工程师·····	143
引君入境法	
小记者巧访唐老师·····	147
换题引入法	
说竹杠孙中山谈真理·····	151
换题缓和法	
严要求急缓两相宜·····	155
急缓相间法	
劝保健广告售灵药·····	160
避逆取顺法	
用“99”魅力妙无穷·····	164
避重就轻法	
列宁论理保皇宫·····	167
以理服人法	
叶剑英利舌战群凶·····	172
事实服人法	
子华理说齐威王·····	176
事理相融法	
颂煤一曲见精神·····	180
借物喻意法	
三分诗作七分吟·····	184
意余回味法	
巧媳妇智言应知县·····	188
借径推谬法	

苏秦纵横说秦王·····	192
旁征博引法	
魔语一出开心扉·····	197
以礼服人法	
尼克松诚感万人心·····	200
以诚感人法	
蔡泽苦口服范雎·····	204
精诚开石法	
施善言销仇结芳邻·····	207
以善感人法	
读菜单情感众宾客·····	211
声情动人法	
国王威震疲惫师·····	215
以动感人法	
服务公司的服务经·····	220
以退为进法	
邱吉尔趣感罗斯福·····	223
以趣谈理法	
周恩来妙语惊四座·····	227
幽默风趣法	
“阿根廷香蕉”戏众人·····	232
新奇引导法	
董舜敏切言说陶姪·····	236
对症下药法	
三行旅临渊试胆才·····	240
因人施对法	
广告一则动人心·····	244

投其所好法	
烛之武舌枪退秦师·····	248
利弊权衡法	
邹忌喻己说君王·····	252
推己及人法	
飞将军自表感将士·····	256
自身表率法	
论得失卡内基服经理·····	259
反客为主法	
细体察比尔弃忧情·····	264
分担承受法	
艾亚科卡推销福特车·····	268
心理承受法	
刘伯承机智挽危局·····	271
挽逆平衡法	
李准说哭了常香玉·····	275
心理相容法	
商人改写广告词·····	278
启发自省法	
算比率解除忧患心·····	282
比率宽慰法	
坏打算引出好结果·····	286
彻底预备法	
说沙漏泰德解烦忧·····	290
分隔近视法	
动真情妙语医病体·····	293
排解移情法	

一鸟牵动两地情.....	297
一箭双雕法	
老医生医好心头病.....	301
系铃解铃法	
触龙言说赵太后.....	305
多法并用法	

周恩来严词镇狂徒

先发制人法

先声夺人，以势取之。

——格言

在“西安事变”和平解决之后，张学良没有听从共产党的劝告，送蒋介石回南京，结果被蒋介石扣押起来了。

东北军中的青年军官得知张学良被蒋介石扣押，把本应针对蒋介石的仇恨，发泄到东北军的高级将领身上，还错误地认为共产党没有把他们的司令官张学良救回来，对此也很有意见。他们在暗杀了几名东北军高级将领后，又杀气腾腾地闯进周恩来同志的临时住所。

在这紧急关头，周恩来镇定自若，霍地站起来猛地一拍桌子，先发制人说：“你们要干什么？你们这是要救张副司令吗？你们的行动恰恰是帮了蒋介石的忙！是蒋介石所欢迎的！你们以为这样干就可以营救你们的张副司令回来吗？不！这恰恰是害了张副司令！因为你们的行动破坏了团结，分裂了东北军！你们在犯罪！”

周恩来的一番严词煞了这几个狂徒的威风，打消了他们的气焰。无理闯进来的几个青年军官流着眼泪，立即跪下来向周恩来认错请罪。

面对一伙杀气腾腾地闯进住所的东北军青年军官，周恩来同志既没有表现丝毫畏惧，也没有施以耐心劝导，而是没容得这几个人说半句话，就先来一番连珠炮似的仗义执言的质问。结果，不仅煞了他们的威风，打消了他们的气焰，而且还使他们感动得流泪，跪下来向周恩来认错请罪，达到了先发制人、打动人心的目的。

周恩来为什么对这些人要采取先发制人呢？因为这是在一种特殊情况下面对特殊对象的特殊方式。情况的特殊是：张学良被蒋介石扣押；对象的特殊是：来人是被蒋介石扣押的将领张学良的亲兵部下，而且这些人因误解对共产党也怀有刻骨仇恨。所以在这种情况下，温和劝说是无济于事的，弄不好还会吃亏，而只有以硬对硬，打消其气焰，才能制服对方。周恩来为什么仅用短短的几句话就使几个怀有仇杀之心的年轻军官感动得泪流满面，甚至跪下请罪认错呢？原来周恩来的先发制人有三点可以使对方心服：一是先，不容对方分说，一顿严词，首先在精神上占了上风；其次是厉，镇定自若，毫无畏惧，拍桌猛喝，句句铿锵，字字有声，在气氛上挫对方锐气；还有一点是理，不仅词严，而且义正，既以势压人，又以理服人，使对方不得不服。

先发制人法：这是在特殊情况下对特殊对象采取的一种在对方行之先而发起攻势制服对方的方法。

先发制人实际上是在对方心理上占据优势。一般来说，人的心理在某种情况下只有一种占主要优势的东西，其他则处于从属或被抑制状态。在双方论理之前，各自都在心理上形成了一种自我准备优势，这种优势是以抑制对方说理为目的的，因为说理者都力求以己之见战胜对方之见。这时，一方如果先

发陈词，对方如是有意为后，对先发者就会抱一种审视待评心理，后发仍占主动优势。而如果双方都欲先发，却被一方抢先发之，这时，另一方因先发者的出现而措手不及，心理上就呈被动接受态势了。但如果先发之词有破绽，后发者仍可乘机反驳，变单纯接受态势为进攻态势。如果先发之词句句在理，无可辩驳，后发者则被制于人。

由此可见，先发制人最重要的是要做到义正词严，在势理上都要压倒对方，方可服人。周恩来同志对那几个狂徒采取先发制人法，就是以义正词严、势理结合、寓理于势而使之甘愿称服的。

另外，使用先发制人法，也可分两个步骤进行。即先给被制者做一点心理预备工作，让其造成一种有利于己的预备心理定势。尔后，再顺着这种定势托出真意，使对方不承认也得承认。其实，这是在未正式展开攻势之前就先控制了对方的心理，所以也是一种先发制人之法。据《三国志》记载，曹操用的马鞍被老鼠咬坏了，管理仓库的库吏十分害怕。因为曹操很迷信，如果知道他亲自用的马鞍被老鼠咬了，一定认为不吉祥，并要治这个库吏的死罪。曹冲知道这件事后，故意用锥子戳破了自己的单衣，状如鼠啮，然后到曹操面前故作愁容。曹操问他为何烦恼。曹冲答道：“世上一般人以为被老鼠咬破衣服的主人大不吉祥，现在我的单衣被老鼠咬了，所以忧愁。”曹操忙劝慰说：“老鼠咬破衣服，主人就不吉祥，这全是无稽之谈，何用忧愁。”后来，库吏来向曹操请罪，说马鞍不慎被老鼠咬了。曹操听了只得一笑了之。由于曹冲先发制人，使得曹操入其彀中，库吏也免去了一场灾祸。

迪特真情赢顾客

后发制人法

后于人以待其衰。

——《军志》言录

有一个顾客欠了迪特毛料公司十五元美金。一天，这位顾客愤怒地冲进迪特先生的办公室，说他不但付这笔钱，而且一辈子再也不花一分钱购买迪特公司的东西。迪特先生耐心地让他说了个痛快，然后对他说：“我要谢谢你到芝加哥来告诉我这件事，你帮了我一个大忙，因为如果我们的信托部门打扰了你，他们就可能也打扰了别的好主顾，那就太不幸了。相信我，我比你更想听到你所告诉我们的话。”

这个顾客作梦也没想到会听到这些话。迪特先生还要他放心，告诉他说：“我们会把这笔帐一笔勾销的。你是一位非常细心的人，只有一份帐目要管，而我们的职员则要照顾好几千个帐目。比起他们来，你不太可能出错。既然你不能再向我们买毛料，我就向你推荐一些其他的毛料公司。”

结果，这个顾客又签下了一笔比以往都大的订单。他的儿子出世后，他给起名为迪特。后来他一直是迪特公司的朋友和顾客，直到去世为止。

一个本来对迪特毛料公司怀有满腔怒火的顾客，来到这

个公司后,不但没有同公司闹僵,反而更加信任这个公司了,而且后来还给刚出生的儿子起名迪特,将成为仇敌的对方,竟成了世交,这全仗该公司老板迪特以后发制人之法,完全感动了他的心。当这个顾客欠了迪特毛料公司的钱,不但不还,反而愤怒地冲进办公室,说一辈子再也不花一分钱购买迪特公司的东西时,迪特先生没有发火,也不同他针锋相对、斤斤计较。

其实欠帐还钱,乃天经地义。然而,迪特先生没有这样做,因为他深知这样做了,即使得到了欠款,却可能就失去了一个甚至更多个顾客。所以,迪特先生耐心地让这位顾客说了个痛快。迪特先生用心听顾客说些什么,把握住他的心理动态,然后想出适当的话语说服他,这就是后发制人。待这位顾客发泄完后,迪特先生展开攻势了,首先以一片诚心,感谢这位顾客表达了对本公司的意见,继而宣布将欠帐一笔勾销,同时赞扬他的细心和善于发现问题,最后还主动向他推荐别家毛料公司,真是坦诚之至。结果,顾客完全被这番诚意征服了,作了这家公司的终身顾客。

后发制人法:就是先让对方尽情表露自己的言行,然后,采取有针对性的话语或行动制服对方的一种方法。

后发制人,也是一种以退为进、以逸待劳的方法。看来似乎是让先发者占优势,实际上是后发者在等待优势到来。让对方先表露,是为了摸清情况,做到知己知彼,然后才能拿出有针对性的办法来使对方服从。所以,让对方先发言,看似与人方便,实则于己有利。

后发制人可以使对方挫尽锐气,达到“后于人以待其衰”的目的。让对方先发,让其锐气自损自耗,然后轻而易举地将

对方制服。这就正如两个拳师对阵时，聪明的拳师往往先退让几步，而愚蠢的人则一上台就气势汹汹，一开招就使出浑身解数，结果破绽百出，精力耗尽，最后的胜利往往属于退让者。对此，拳王阿里有一句名言：“你不妨站稳了让对方打，等他打累了，他自然会倒下。”另外，先让对方发言，如果对方有怨气甚至怒不可遏，那就是给了他一个发泄的机会。从心理学来讲，这样可以满足他的发泄心理，以缓其怒气，心理达到平静，这样往往可达到不制自服的效果。国外有一种心理治疗，叫“精神发泄法”。一个人受了挫折，闷着一肚子怨气，这时应创造一种环境，使之把压抑的情感表达出来，以减轻心理压力，使之恢复正常心理状态。比如可让受挫者给使自己受挫的人写信，发泄自己对他的不满，什么话都可以骂。这时，受挫者会有一种发泄的满足感甚至是胜利感，但信写好后，不要寄出去。结果，第一天晚上写好信，第二天早晨就心平气和了，火气就消了。这是受挫者自己征服了自己。

后发制人法可以摸清彼情，以此掌握更大的主动权。让对方尽情发言，等他把话讲完了，他的心理状态也就一清二楚了。这样，就为后发的进攻提供了可靠情况，便于采取对策。再则，还由于先发者往往是在对对方的情况不十分摸底的情况下以己所想而为之，所以带有很大的盲目性。而后发者则可以从对方的行为中进一步了解对方，既可以从对方的破绽中找出准确的反驳点，也可从对方的话语中引出话题。但前提却必须是一定要尽量创造好的言谈气氛，让对方毫无保留地把心里话吐完。这时，听者要耐心，千万别插话或任意打断别人的话语。急躁和慌忙就会引起神经过敏和思维紊乱，对方就难吐真情，听者也就难以摸清彼情了。

另外，后发者的主动权还体现在心理上的从容感，因为先

发者已表现完了,后面的时间全由自己安排了,心理上没有紧迫感和压迫感,可以尽情发挥自己的想法。再则材料充分,因为从先发者的表现中掌握了对方的心理和充分的材料,可有的放矢地开展攻势,容易取得成功。

在使用后发制人法时,还要注意后发者的语言和行动要同前者有必然的逻辑联系。前者与后者不仅仅是一个时间上的谁先谁后的关系,而且还体现为内容前后的内在联系。后发是根据不同的要求,针对先发之言或分析、或反驳、或赞扬,而不要他说他的,我说我的,完全是两张皮,凑不到一起,那就失去后发的意义了。在语气态度上,后发者也要根据不同需要对先发者采取不同的方式,如果是欲制服彼,可言辞激烈,针锋相对,态度严肃,使其无反驳之力;如果是欲收服彼,则应言辞缓和,诚恳诚切,态度恭敬,使其动情,甘愿从之。