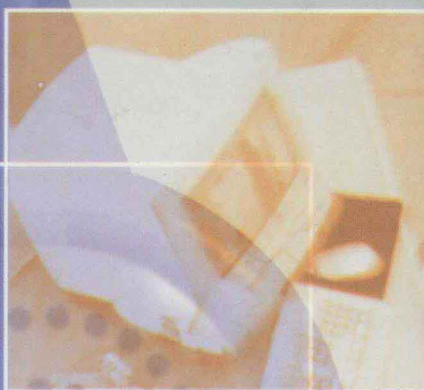
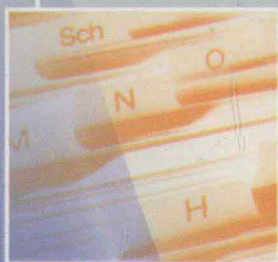


关系协调



办公室全书

吉林文史出版社

办公室全书

关系协调

(下)

秦俊平 赵永良 编著

吉林文史出版社

关 系 协 调

(下)

第一章 透视人性	(1)
一、获得良好的人缘	(1)
二、认识你自己	(3)
三、投其所好	(6)
四、甜言蜜语	(10)
五、洞悉人心	(17)
六、对症下药	(22)
第二章 精通说话之道	(31)
一、怎样说活话	(31)
二、怎样说客套话	(71)
三、怎样说软话	(96)
四、怎样说硬话	(128)
第三章 拒绝别人的艺术	(159)
一、寓拒绝于肯定	(159)
二、巧用语言	(179)
三、巧用态度	(200)
四、借用道具	(219)
五、借人说“不”	(237)
六、其他拒绝妙法	(247)

第四章 掌握倾听艺术	(255)
一、倾听艺术	(255)
二、听的十项规则	(270)
三、倾听十戒	(273)
四、哪些应该听	(275)
五、哪些不应该听	(285)
六、如何听人讲话	(300)
第五章 谨防“小报告”	(327)
一、“小报告”释义	(327)
二、“小报告”告倒谁	(328)
三、洞悉“小报告”伎俩	(329)

第一章 透视人性

一、获得良好的人缘

现代社会，我们随时都会递上一张名片，认识新的朋友，甚至许多朋友。

在家里，在单位，我们无时无刻不在与人相处，或者，在网络上，我们也会拥有网友……

我们设法与人相处。

意志薄弱的人在生活中学会了避免麻烦的与人相处方法，怕羞的、不爱交际的和逆来顺受的可怜虫一类的人也学到了一种“与人相处”的办法，那就是只让别人轻易地攻击自己。

另外一些极端，残暴，热衷独裁的人们也炮制出一种办法来“与人相处”：他压制所有对立面，使他们成为他的奴婢，进而可以轻而易举地攻击这些人。

我们无需太多的关于如何与人相处的书籍，因为我们每个人在这方面已经形成了自己的体系。即使是神经病人也有他自己处理这些关系的特殊办法。心理学家告诉我们，神经病本身可以定义为一种反应模式，这种反应模式是由病人为了与人相处而设计出来的。

我们这里所考虑的是一种与人相处或与人交往的方法。这种方法将给我们带来自身的满足，同时又没有轻视我们所交往的人们的个性。人际关系就是这样一种科学，在与人交往中，我们的

个性和他人的个性都不受到侵害。这是一种唯一的与人相处的方法。它往往给你带来真正的成功和真正的满足。

看一看你的周围，你所知道的最成功的人是那些最聪明、技术最高的人吗？那些最幸福的人和从生活中得到最大乐趣的人一定比别人聪明许多吗？如果你能停下来思考一分钟，那么你很可能会说，你所了解的最成功的、最热爱生活的人是那些“有办法”与别人相处的人。

今天，数以万计的人们，在社会环境中是缺乏自信、羞怯、胆小和易受伤害的。他们感到自卑，他们从未意识到自己的根本问题是人际关系的问题。由于没有解决这一问题，造成了人们在个性方面的失败，这从根本上讲是在学习成功地与人交往上的失败。

至少从表面上观察，也有与那些羞怯的、不善交际的人几乎完全相反的另一类人。他们表现出自信。他们是“霸道的”，并且能够控制他们所在的任何社会团体，不论是家庭、工作单位，还是俱乐部，在这一过程中，他们也意识到自己也在失去某些东西。他们感到奇怪，为什么他们的雇员和家庭不欣赏自己，他们奇怪为什么别人不能与他们更惬意地合作，他们也奇怪为什么他们得靠不断的强制才能使别人与自己达成一致。最重要的是，他们认识到，在他们比较坦率的时候，他们最急于向其施加影响的人们从来没有给他们提供他们所渴望的赞许和认可。这些人试图强制别人与之合作，强求别人给他们忠诚和友谊，强制人们为他们进行生产。但有一件事他们不能靠强制取得，而这又是他们所最想得到的，这就是他们无法用强制讨得人们的喜欢。他们从未得到自己所真正需要的东西，因为他们从未掌握与人交往的艺术。

波拿劳·欧韦思特瑞在她的《理解自己与他人的恐惧》中指

出：“分裂情绪的问题总有其人际关系方面的根据。一个有开车经验的人当他驾车在结冰的公路上行驶时也会感到恐惧。但这种恐惧并未改变他的个性。一把榔头掉在一个人脚上，他会感到疼痛，但这种疼痛不会使他产生出仇怨。一个人不能容忍和不能保持健康情绪的损失，乃是他自己与同伴之间丧失了互相间的善意。”

人们为什么会那样想，为什么会在特定情况下对事物作出那种反应及其会有那种理由？

我们将要了解人的本性，了解我们为什么这样做的“所以然。”

当我们了解自己、了解别人之后，才可能成为一个成功掌握人际交往技巧的人。

二、认识你自己

我们这里有一组运用现代大心理学家佛洛伊德的心理学理论精拟出的问题，你若肯对这些问题作出绝对诚实的回答，那么，你便可借助于此进一步自己了解自己的性格，使得你更为顺利的走向事业的成功，前途的幸福。

如果你在回答了这些问题之后，拿自己的答案去和本章所附在后面的心理分析资料作一个对比，你一定会对你的性格有所了解，也能正确找出你各种行为的动机，以这种较新的科学知识为依据，你将会知道该怎样调整你自己的生活，去获取巨大的效益。

问题如下：

（一）假若你在赴一个会议或参加其它聚会时迟到，而会场的前排正好有一个空座位，你会不会不管影响别人与否而走过去

坐？

(二) 你喜欢在公共场所故意大声说话，用此引起别人对你的羡慕？

(三) 你是否想在各种场合和在场的最重要的人物交谈？

(四) 你在精神状态不佳的情况下，是喜欢独品孤独？看书刊杂志？欣赏电影？听音乐？还是喜欢想一些有关于自己的事情？或是从事一些社会活动呢？（请随便答三个，以一二三为序）

(五) 你是否喜欢热闹繁华的城市渡假还是喜欢选择风景秀丽的幽地渡假？

(六) 你是否对别人推销给你而你并不喜欢的商品，有不好意思拒绝的感觉呢？你是否对无意走进商店而不购物有些不安呢？你对自己的穿着引起别人的注意是否有难为情之感呢？请教别人问题时是否自然？和陌生人交谈吃力吗？主持各种会议或活动是否有困难之感？买东西是否有讨价还价之心而无讨价还价之力？（用“是”“否”作答）

(七) 你会打断别人的话吗？你在别人发生意外事故时会帮忙吗？你的演说是否易受观众多少的影响？是否有心慌的感觉或动作？

(八) 你工作不顺心的第一个反应是什么？a、怪自己 b、怪外界因素 c、查出原因进行补救 d、想办法忘掉（任选一个答案）

(九) 你相信灵魂吗？你相信和平将会永恒吗？你是否认为婚姻制度圆满？你相信进化论吗？你同意工作比玩耍重要吗？（用“是”“否”作答）

(十) 你最喜欢下列哪一项（假定条件允许）。①周游世界②加薪③购屋。

(十一) 你认为你和什么样的人相处最自在？同性，异性，

年老者，年幼者。

为了进一步说明，我们以人的本能欲望为标准，分成四种心理类型：

- (1) 在自己的下意识中，安定欲强于其他欲望型
- (2) 感情强烈型
- (3) 出风头，权力型
- (4) 多变猎新型

你分析一下你自己属于何种类型的人，然后可根据分析的结果选择适合于你的工作、事业和社会地位。如果你如实回答了上述十一个问题，你对自己将会有有一个更加充分的认识。

例如，若你宁愿加薪而不愿周游世界（十问），那么你属于第一类人，你的安定欲强于其它一切欲望。你在需要有丰富想像力或冒险精神的职业上会成就不大。你若不喜欢交友，在忧烦的情形下宁愿独品孤独（四问），那么你可能不大注意感情的交流，属于第二类人。你不习惯和别人共同生活，你的内心和外界环境时时出现倾斜现象。那么你在追求幸福时常常会碰上障碍。假若你对上述十个问题一一作了诚实的答复，那么你会对自己有一个崭新的认识。

人的心理比较复杂，心理学家对人的分类也形形色色。有的人把人分为三种：内向型、外向型以及介于外向与内向之间的人。如果你喜欢把你的思想活动向外界表露，那么你是外向型的人。例如，你喜欢选择热闹繁华的都市渡假（五问），遇上不顺心的事情马上怪别人怪环境（八问）。假若你最重要的是内在精神生活，那么你是内向型的人。例如喜欢看书读报解愁（四问），喜欢独自欣赏音乐，出现各种问题首先审度自己，喜欢跟异性和比自己年老的人相处等。内向型的人一般来说成就较大，也是不折不扣的实干家。至于介于内向型和外向型之间的人，兼有内向

和外向的特点，适合的工作主要是需要反省和果断决策的部门。

另外，还有把人分为“领袖型”和“随从型”的分法。如果你不管会不会影响他人而坐道前排（一问），你会时常打断别人的谈话（七问），你会在公共场所大声说话，喜欢和重要人物说话，喜欢讨价还价等，这一切都毫无疑义的表明，你是属于第一种类型的人。

如果你是“随从型”的，你的行为会恰恰相反。

还有把人分为“保守型”和“开放型”的分法。但这两种分法所衍生出的名词的意义比较广泛，涉及政治、经济、文化等各个领域。保守型的人对新生事物抱仇视态度，相信人死会留下灵魂，认为战争无法避免和平不会永恒，以工作为重，满足于眼前的现实生活。不能胜任需要创造力、毅力和人类革新思想的工作。

正确的认识自己，让自己的性格得到尽情的的发展，它们将让你走上幸福之路，至少它们会让你心中出现的各种倾斜得到协调。利用科学心理分析的方法，找出潜伏在你下意识中的东西，进一步正确认识自己，它将助你登上成功和辉煌的巅峰！

三、投其所好

肖女士的孩子不小心生了病，请了一位医生前来治疗，但孩子却咬紧牙关不肯吃药，恐吓和哄骗对他都不起效，孩子依然不肯张开嘴。肖女士便笑着问医生：“医生，从这孩子的服药可以看出年龄与个性的关系。小孩子一两岁时给他吃药他一定会倔强哭喊，三岁时给他吃药他便会愁容满面，显得非常的勉强。我这孩子五岁了，他的个性可能变得更强了，我们不如改用鼓励的方法叫他吃药，我想他一定会为显示自己的勇敢而笑嘻嘻的吃下去

……！”

从这个小小的例子我们可以知道，世上的每一个人在每一个不同的年龄有不同的个性，所以，迎合人的心理实在是与人成功交往的一大要诀。

据说，燕王扫北时，来到一条大河边，河水滔滔，波浪翻滚，湍流如箭，没有舟桥，无法过河。当时又值九月，河水封冻尚早。燕王在河边率兵马无计可施，军心浮动，士气不高。燕王心急，便派一人出去观看河水是否封冻，那人跑到河边一看，河水滚滚，毫无冻冰之象，便跑回来报：“回燕王，河水毫无冰冻之迹象。”

燕王听罢，大怒，一挥手：“拉下去，杀了！”

令下之后，那人被推出去砍了头。

燕王又派一人出去察看，那人来到河边。河水汹涌，依旧奔腾不息，浪花翻卷，哪里有半点封冻征兆，那人回来如实回报：“燕王，河水的确没有冻冰之迹象。”

燕王问也不问，拍案大喝：“推出去，杀！”

第二人又被斩头。

燕王又派第三个人去探看，那人到河边观望，河水奔流如故，他并不比前两个人多看到什么，但他回来后，没有如实报告，而是随机应变说：“恭贺燕王，河水已经封冻，冰层厚盈几尺，如钢浇铁铸，大兵即可渡河。”

燕王大喜。说：“重重赏他，传令三军，今晚渡河。”

第三人非但活命，而且得了重赏。当夜晚间燕王率兵踏水而过，顺利渡河。

当然，这只是一个传说。据人讲，当时燕王过河时，水中有好多乌龟等硬壳的水中动物在水下浮着，托着那些兵卒过了河。

我们且不去论它是真是假，倒是那里面的三个人值得一提。

第一个人和第二个人都如实回答，遭到的却是灭顶之灾。第三个人随机应变，审时度势，编了一套瞎话，却领了重赏。燕王让看河水冻结与否的目的在于稳定军心，而绝非河水本身。前两个人，思想僵守，不懂应变，杀身之祸在劫难逃。第三人善于思变，巧妙回答，点中了燕王的心事，得到了燕王的赏识。

人与人之间的应对，对你一生事业的成功与否有着极大的关系。每个人在事业、权力、金钱以及名誉等方面存在着野心，在生活上有着无数美好的幻想，但这些“野心”与“幻想”的实现与否，在极大程度上取决于你对与人交往的技巧的掌握程度和运用老练与否。

也许有人会问，每件事情是否都如此呢？一个作家的成名是靠作品的好坏还是靠与人交往的技巧呢？

这确实是一个问得很好的问题！最近有一位卖文为生的朋友对我说，他每将一篇稿件投向杂志报刊社以后，总希望能和那位编辑交谈几句，因为这样一来录用的机会就比较大。当然不是每位投稿者都主张这样做，他们认为和编辑认识与否不重要。显然这是两种个性完全不同的人，不过若有两位作者同时投稿，一位认识编辑、一位与编辑从未谋面，在稿件质量不相上下的情况下，若又必须二者择一，编辑会录用谁的不想而知了。

掌握了与人交往的技巧，你就掌握了成功的捷径。即使你运用得并不高明，也会给你带来事半功倍的效果。

无论是古还是今，无论是中还是外，那些政客中的名流、政府中的要员无一不精于与人交往！与其说他们是靠自己的卓越头脑和发达智力获得成功，还不如说他们是极其老练、极其高明地运用了应对技巧更正确！

我们不妨从政府要员这一方面加以分析，你便能知道应对技巧在这个人的成功史上占了多重的分量。你便能明白领袖除了头

脑与智力丰富外，最不能缺少的便是处世应对技巧。

说到此处你一定想问，这种能力可不可以后天培养？若针对这些问题学习会不会引起别人的注意？这样之后我会不会有许多可喜的变化？是不是当因日渐积累而具有了那种能力我们就可以登上领袖之位呢？回答是肯定的！历史上无数的伟大成功者，都曾走过一段灰头灰脸的路，他们昨日踏出的迹痕犹在！只要你愿意迅速的效法，你将与他们的伟大同名！

成功这顶桂冠是人人都想要的，应对处世之术也是人人都想学的。但却有一小部分人却喜欢画地为牢以自我为中心，拒绝别人的善意批评，甚至产生不愿与人相处的心理。对于这种人是永远不会得到应对技巧的青睐的。

物以类聚、人以群居，每一个人都应有与人相处的欲望，但更不能缺乏与人相处的能力。人的手足、眼睛、筋肉都有这种能力，就看你如何去运用了。别人能运用得天衣无缝、事事告捷，你也应该是能的，但偏偏有些人连周围的几个人都应付不了。

显然这里有两大区别所在，一是别人会灵活的运用应对技巧朝自己的目标日日推进，而你却不会运用这些自己来帮助自己。所以说过来说过去不外乎知识与技能交错而出的两大焦点，知识和技能均可以从外界学来，依理类推应对于人的能力也是可以从别人那里借来转为已有的。

下面我们就把应对于人的种种问题，作一个详细的展示说明。

分析怎样应付人的条件，可发现它包含着三个最主要因素。即（一）你自己，（二）他人——你将要应付的人，（三）应付的方法。你应该知道在这三个条件中最难了解的是第一条——你自己这个条件因素。

历史名人苏格拉底曾这样说：“要知道你自己的一切！”这是

对自身警觉的口号，因为这世上最难了解的是自己。我们也很难给自己一个切合实际的评价，原因是自己对自己太不诚实。

所以，诚实是了解现实自我的先决条件，你千万不能粗心大意地忽略这一点，其实自己对自己应是分外了解的，这就要求自己能对自己诚实地说话，这样你就很容易学到应对他人的技巧，使你变成一个处处受欢迎的人。

也许你怕见生人，不能在众人面前讲话泰然自若，有时还会窘得满头大汗，这没什么关系，只要你意识到它们的存在，承认它们的存在，你就能在生活中改变它们。更何况你平生最大的弱点本不在这些地方呢！

你最大的弱点在你的性格组织上，如性格上有了“难为情”和“窘急”而不愿承认和改正，在于你没有勇气与人们共同相处，时时自己跟自己说谎话，处处欺骗自己，或者一味的给自己下错误的判断，这是你致命的弱点。但只要你认清它们不是你生活所需，并尽自己最大的努力去全部彻底消灭它们。

当你再次应付人的时候，不要畏怯更不要难为情，你应该想一想被你应付的人是和你一样的一个人，他也许在为应付你而心慌呢！

无论你现在应对技巧掌握得如何，纵使是很差也不要紧，只要你对自己诚实，认识到自己的不足所在，并彻底地清除它们，同时注意向别人学习，你也是可以登上应对之堂的。

四、甜言蜜语

有些人似乎天生具有人见人爱的性格魅力。

林肯，是交际大师，他有这样的看法：

这是一句古老而千真万确的箴言“一滴蜜比一桶胆汁能吸引

更多的苍蝇”。因此，在和他人打交道时，如果你想使与你一致，那么首先要使他确信你是他真诚的朋友。这就是一滴获取他感情的蜜，也就是（随你用什么言语表达）说服他的最简捷的途径。

我们读一下这个有趣的故事：

工程师斯特劳布希望能降低房租，但是他知道房产主非常顽固。斯特劳布先生说：“我写信给他，告诉他，租期一到我就搬走。实际上我并不想搬，我想住下去，如果房租能降低的话。看来没有什么希望。其他房客也尝试过，但都失败了。所有的人都对我说房产主特别难对付。但我却对自己说，‘我正在学习与人相处的课程，因此我要在他身上试一试，看看效果怎样。’

收到我的信后，他立即和秘书来看我。在门口，我高兴地向他打招呼。我友好、热情地与他说话。我开头并没有说房租太高了，而是说我非常喜欢这套公寓房。真的，我‘真诚地表示满意，并慷慨地给予赞赏’。我对他管理房子的方法表示赞扬，并对他说，我是多么想再住一年，只是我付不起租金。

他肯定从来没有受到房客这样的接待，他几乎不知所措。

然后，他开始向我诉说他的苦处，抱怨房客。有一个房客给他写了14封信，其中一些简直就是侮辱人。另一个扬言，如果房产主不制止楼上的人打鼾，他就不遵守租约。房产主说，‘令人宽慰的是，有像你这样心满意足的房客。’然后没等我向他提出，他就主动把我的房租降低了一点。我希望再降一些，因此说出我能支付的数额。他二话没说就同意了。

“当他离去前，他问我，‘这套房子我能为你搞些什么装饰？’

“如果我按照其他房客采取的方式去要求降低房租，那我肯定会遇到与他们同样的失败下场。是友好、同情、赞赏的方式使我获胜。”

当我们慷慨地给予赞赏和善待，事情就如我们所希望的那样展开了。

有一个金香蕉的故事很能给人以启示：在福克斯波罗公司的早期，急需一项性命攸关的技术改造。有一天深夜，一位科学家拿了一台确能解决问题的原型机，闯进了总裁的办公室。总裁看到这个主意非常妙，简直难以置信，就琢磨着该怎样给予奖励的问题。他弯下腰把办公桌的大多数抽屉都翻遍了，总算找到了一样什么东西，于是躬身对那位科学家说：“这个给你！”他手上拿的竟是一只香蕉，而这是他当时能拿得出的唯一奖酬了。

自此以后，香蕉演化成小小的“金香蕉”形的别针，来作为该公司对科学成就的最高奖赏。由此看出美国福克斯公司领导对及时表扬的重视。

不仅仅是重大的科技成果要及时奖励，对下属的点滴微小成绩上司也应重视，及时加以鼓励。美国惠普公司的市场经理，一次为了及时表示酬谢，竟把几磅袋装果子送给一位推销员，以鼓励他的成绩。另外一家公司的一位“一分钟经理”，提倡“一分钟表扬”。就是“下属做对了，上司马上会表扬，而且很精确地指出做对了什么，这使人们感到经理为你取得成绩而高兴，与你站在一条战线上分享成功的喜悦。一共花一分钟时间。”这位经理说，帮助别人产生好的情绪是做好工作的关键。正是在这种动机的指导下，他实行了“一分钟表扬”。这样做有三重意思：第一就是表扬要及时；第二是表扬具体，准确无误，不是含含糊糊；第三是与部下同享成功的喜悦。

其实，我们只要一份小小礼物，一个赞赏的眼神，一句体贴的话语，一颗关爱的心灵……很多事情就会是另外一个局面，会变得极为如意。

70年代初，中国和日本为了达到邦交正常化，两国通过各

种外交渠道进行着紧锣密鼓的接触。日本外务省中国课课长桥本恕先生作为中日邦交的联络人和具体办事人，为中日邦交的正常化立下了汗马功劳。正是因为有桥本恕这一班人的辛勤工作，才迎来了最后日本首相田中角荣访问中国的日子。

为了欢迎田中角荣首相访华，祝贺中日邦交实现了正常化，中国总理周恩来举行了盛大的宴会，来庆祝这一外交事件的成功。

在宴会上，日本首相和中国总理共同举杯，相互问候并敬酒，表达了两国人民要世代友好下去的愿望。之后，两国的高层官员互致问候，开始了外交上的礼仪性会谈。就在这时，周总理忽然高声问道：“桥本恕君在哪里？”在这种场合，作为中国课课长的桥本恕只是一名低级官员，桥本恕没有想到周恩来这位总理还能记得自己，而且在这种场合还招呼自己，要向自己敬酒。

桥本恕听到周总理喊他，马上从很远的低级官员就座的座位上快步走来，接受周总理的敬酒。当时，桥本恕感动得热泪盈眶，一句话也说不出来。周总理热情诚挚地向他敬酒，称赞他对中日邦交正常化所做的贡献，代表全体中国人民感谢他。

桥本恕从这件事情上受到了深深的感动，从此，他始终为中日友好努力工作，尽心尽责，做出了很大的贡献。

周总理作为一个泱泱大国的总理，向一个外国的低级官员敬酒，这对于桥本恕来说确实是一种意想不到的荣耀。由于地位相差悬殊，所以他根本不会想到会发生这样的事，也正是因为意想不到，这种荣耀才显得更为珍贵。因此，在这种荣耀的激励下，勤奋工作也是情理中事了。

我们从这件小事上也能看出周总理的外交手腕。

在人的一生中，不可能没有几个忠实的朋友，也不可能没有