

所谓“他人的幸福是我的不幸”

当对方一再地强调你周围人的幸福时，是企图指责你的不幸而使你感到消沉。

听朋友讲过一位经理设法让本想解雇的职员自动辞职的故事。那位经理处理这件事的方法是——并不直接谴责那名职员，只是在他的面前尽量地赞扬他的劲敌。赞美的内容可随地取材，譬如：“桌面整理得干干净净”等，连鸡毛蒜皮的小事也当做赞美的材料。

这位经理持续这个战术一段时间之后，那位职员明显变得消沉，工作效率也降低，所犯的过失日渐显著。不久，那位职员因无法待在公司里而主动提出辞呈。

这虽然是听来的情节，不过，这位经理的做法却是利用心理学上的“静默的强化”，极其巧妙地达到了自己的目的。

小时候班上有同学犯了错误被老师责备时，别的

同学在觉得“大快人心”的同时，也因为“自己没有做被老师责备的坏事”，而仿佛被赞美了一样。相反，如果某位同学被老师赞美，不被赞美的自己似乎有被轻视的味道，也许大多数的人都有类似的体会吧。看见自己的劲敌被赞美、责备时，仿佛自己被责备、赞美的感觉就是“静默的强化”。

以前面的经理的例子而言，他是故意在想解雇的职员面前赞美该职员的劲敌，从而达到了等于是诋毁该职员的效果。如果是直接地诋毁对方，恐怕会遭受对方的反驳或怀恨。

运用“静默的强化”，可在对方不明真相之下同样产生诋毁的效果。对方在这种技巧的玩弄下，会渐渐地认为“自己是没出息的人”，因而变得消沉。当然，为了避免各位的误解在此必须附带一提的是，“静默的强化”并非只做为诋毁他人的手段。赞美、责备在对孩子或职员的教育上都是所必需的，只不过责备法比赞美法更加困难。如果能巧妙地运用“静默的强化”做为责备的技巧，则能得到有效的结果。

有许多大企业的高级主管比起一般心理学家更能了解人类的心理，我曾从一位经理的口中获知如下的故事：

在他公司内部有两名下属年纪不相上下，才智也在伯仲之间，但二人却经常处于对立关系，彼此水火不容。他俩每于竞争心态下所做出的企划案，连经理都会大感佩服。其中甲的为人颇自负，对自己的才华充满信心，但在与人交往上却并不随和。为此，该经

理故意在他面前说：“我很欣赏乙，上次聚会时我们谈了不少，我发现他博览群书。虽然你的观念也很特殊，但他的策划却更令人深思，我想那些都是长期钻研得来的。”

这里就运用了前面所提的“静默的强化”。往往人在看到竞争对手受到赞美时，就会好比自己受到批评一样，于是暗下决心要胜过他。当然，刻意制造的激励话必须是他所关心的内容，若是对方不关心的问题，对整件事而言，便毫无意义。

利用上述方法也可以使竞争的双方发生误会。以前例而言，假使故意制造两人的磨擦，情况又是如何呢？譬如在甲面前说：“乙认为你的头脑属于二流，所以他不在乎你。”听到这种蔑视人的话语之后，相信甲会对乙激起高度的仇恨之心，不久便由小处细节产生齟齬，直至失去正常的竞争，情绪化地互相诋毁对方，白白浪费两个有用的人才。

2

不引发对方“被强迫”感的挑剔与建议

故作“不便明言”的姿态，以诱发对方的好奇心。

对于反应迟钝的部下，或进入状态太慢的新职员，如果只说些“要多多用心啊！”或者“多用点脑筋好不好？”之类的话鼓励、责备，效果都不尽理想。

遇到必须调教他们的时候，应当多用点心思，尤其是对“不知如何是好”的态度认真、反应迟钝的部下，真正最有效果的，应当是“具体建议”才对。

话虽如此，由于人们的心理过于复杂，无论什么事情，只要是由上至下的指示或教导，多多少少会带些“强迫性”，因此也容易引起潜意识中的抗拒心态。即使是重要的、好的建议，也常被认为是“唠叨”、“挑剔”，使部下暗生不悦而阳奉阴违，这类情况，实在很令领导者或主管们头痛。

遇到这种困扰时，不妨暗示对方“其实我很不想说”，让他觉得不听的话很可能会误失重要消息，便能很顺利地达成目的。

譬如你想给对方好几个建议，又怕他误以为事事挑剔，便可以装作慎重思考的模样，对他说：“唔，这么便宜就告诉你，未免太可惜了。”或者：“好吧！我就告诉你一个自己得来不易的经验。”通常，这样的开场白很容易引起对方的倾听意愿。

“这是只有我和你们科长才知道的秘密，实在不应当轻易说出来，目前你是第三个知道的人，可别泄露出去哦！”诸如此类的“悄悄话”也具有同样强大的效果，对方必定会侧耳倾听，毫无“被强迫”的感觉。即使你一次提出许多的纠正，他也不会厌烦，一直等到你全部说完，恐怕还会“意犹未尽”呢。

有一天，某位正在实习的实习老师，沮丧地走进校长办公室说：“校长，怎么办呢？无论我如何努力，总是不能和学生打成一片，该不会是不适合当老师吧？”

经过一番“思考”，校长慢慢地回答他：

“告诉你一个秘诀，要忘了自己是老师。”

他满脸疑惑地问：“您这是什么意思呢？”

校长接着告诉他：“别老是把‘教师’和‘学生’的区别挂在心里！”

“能再说详细点吗？我洗耳恭听！”

结果，他提出了许多问题，和校长谈得非常愉快，也心悦诚服地照着校长的话去做了。

受他人恳求而自鸣得意时必须特别小心

对方有事前来商量时，有时并非为了取得商量的答案，而是企图笼络人以贯彻其主张。

“我想找你商量一下……”有人前来讨教你会因此而感到不快吗？除非是个相当乖僻的人，否则一般人在优越感的刺激下决不会感到不快。而且，如果对方是前辈或上司，更会觉得仿佛颠倒了平日的上下级别，因而感到骄傲无比。当然，即使是平辈或职级、身份比自己低的人，只要对方的态度很谦恭，就能使自己的心理产生优越感，因此，会感到犹如搔到痒处般的舒服。

但是，有时这当中潜伏着极大的陷阱。譬如，假设你的同事有事找你商量。你不加思索地回答其问题，对方也觉得颇为满意而表示感谢，但是，如果他听从你的意见而采取了行动，却发生了无法挽回的过失时，该怎么办？

如果这个过失可以用一句“我不知道事情会闹得

这么大”了事，那么你可真是个超级乐天主义者。当对方坚持说根据你的忠告而执行任务时，过失的大半责任会落在你的头上。所以说当碰到别人有事前来商量而自鸣得意时，往往潜伏着被迫承担责任的危险。

当向上司提意见时，若刻意使用这种心理技巧可以获得相当大的心理优势。小职员要提议重大事项时不妨先请教上司、找上司商量。譬如，在表达自己的意见时如此说：“有关下期的营业方针我有一个构想，不过，该怎么在会议上提出，烦请您指导，”这时上司的自尊心受到撩动，多半会坦率地倾听你的意见。如果上司从中提出意见或指示，等于是盖上了连带证人的印章一样。从此之后几乎可以判断这位上司对该提案不会有反对的意见。

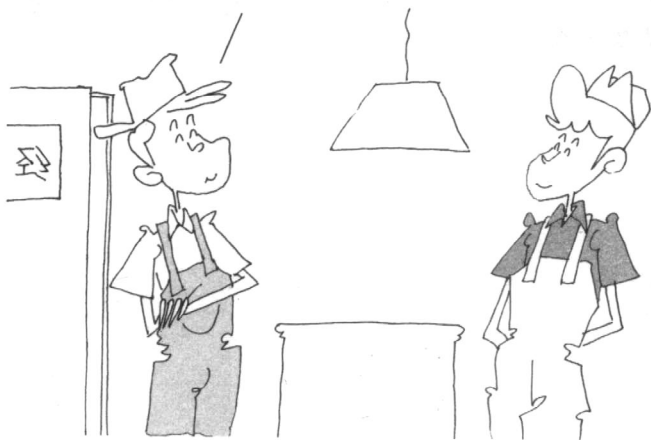
当听到别人虚心地说“接受您的指导”时，一般人都会产生优越感。而且多半会针对其提案指出个人的意见。只要陈述了意见就等于是参与了该项工作，也就要分担请教人的部分责任。

小张，帮帮忙，经理室的灯你帮我来安装吧。

好吧，



太感谢了！手艺真不错。

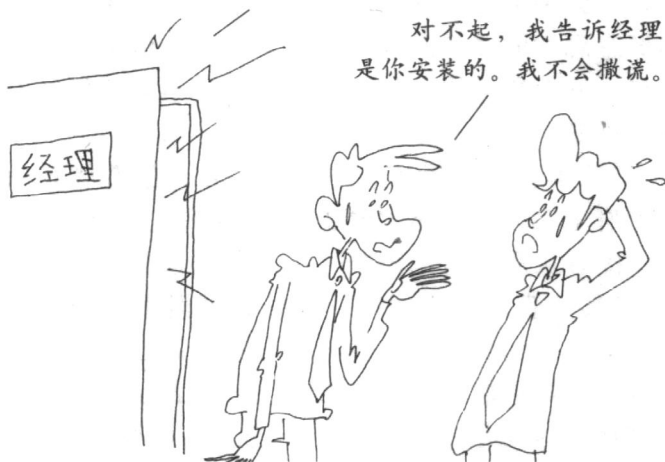


这是谁安装的灯？！



把小张给我叫进来！

对不起，我告诉经理
是你安装的。我不会撒谎。



碰到别人有事前来商量而自鸣得意时，往往潜伏着被迫承担责任的危险。

4

借他人的嘴说自己的话，使之具有客观性

当对方说：“是××先生说的”、
“这是××先生的意见”时，必须怀疑
可能根本没有这回事。

专门经手别墅业务的房地产推销员给李××打电话，说他手上带着李的朋友的介绍函，因此，李××不好意思立即驳回而决定跟他碰个面。但是，因为推销员一见面所说的一句话，使李××不得不仔细地听这位推销员的谈话。他这么说：

“其实我的上司是您的忠实读者，他希望我如果到您府上来拜访，务必请您在这本书上签个名……”

接着从皮包里掏出李××最近出版的一本书。

“其实我是您的书迷”是推销员惯用的说词，但是，如果这么说，即令人一眼看穿其居心何在。可这位推销员却采取间接奉承法向李××表示其上司是李的书迷。这比他本人是李的书迷更具说服力。而且，他还确实拿来了李××的一本书。李××也被这么巧妙的奉承给迷惑住了。

即使是虚伪的奉承，若以第三者的想法或意见来表达时，这个奉承就带有了一点真实感。脑筋灵敏的骗子经常反用这种人类的心理。譬如，骗子带一名外国人到某高级饭店的咖啡厅去，悄悄地告诉柜台的小姐说，这个老外是××国的驻华大使。

隔天，这个骗子又带着他的狩猎对象——一名女性，到该咖啡厅去，在谈话的途中佯装想起某件要事而离开。结果留在咖啡厅的女性感到不安，于是向似乎与骗子颇熟的柜台小姐询问：“那个人是谁？”柜台小姐事实上也不太认识那个骗子，却因为记得昨天他曾经带一位外国人前来的事而回答说：

“他好像是××国驻华大使的朋友！”

第三者（柜台小姐）的这番话使这位女性仿佛吃了一颗定心丸，一头栽进那位骗子的骗局中。如果当事者自己吹嘘是××国大使的朋友，也许那名女性并不会如此轻易地被骗吧。

借第三者的嘴传递信息并非全为了让他人将谎言当作真话的不正当目的。对于儿童的教育也有效果。当儿童和不良朋友交往时，无论父母如何苦口婆心地说教，也难以产生遏止的效果，相反还可能遭到强烈的反抗。这时如果让叔母、伯父等与该孩子没有直接利害关系的人，不经意地告诉他：“你的母亲非常担心……”多半较具效果。

将假话说得像真的一样

只说出一分的“真实”，使九分的谎言仿佛也变成真实的了。

这是曾经在美国广告界引起轰动的广告策划，艾士比汽车租赁公司提出了一个“第二宣告”。由于该公司的创立时间比其他公司晚，多数市场早已被其他公司掌握，因而打入市场，便成了他们的主要战略。为此，他们展开的宣传战略，便与过去的广告常规完全不同。

一般的公司为建立自己的形象，在做广告宣传时都会说“我们的公司最好”。但是，艾士比公司并没有这样做，他们反而对外宣称：“我们的公司是第二，所以我们极力在服务上做种种努力。”结果他们的战略奏效了，艾士比租车公司的市场果然越来越大。

为什么这种做法会成功呢？这是因为他们把一般公司不愿意道出的负面信息全都老实地说出来了，表示他们的整个公关宣传是诚实的，藉以给予大众真实的印象。在谎言与虚假广告屡见不鲜的今天，这种做

法当然具有新鲜感及刺激作用。

任何人都知道，一切事物都有正面和负面。倘若我们能够客观而公正地看问题，就会了解事情不可能全都是好的。反言之，除了正面信息，同时也提供负面的信息才是真正值得信赖的，才像是真实的。譬如百货公司仍经常在拍卖二级品、瑕疵品或断码鞋，除非它已失去商品的本质，否则只要人们依然争先恐后地去买，就表示那些商品仍有价值。

报纸上几乎每天都有受骗上当的报导，而这些案件中也有不少令人怀疑，何以会落入如此简单的伎俩中呢？

诈骗犯都有其共通的特点，他们绝不会滔滔不绝地只说出令人动听的话来欺骗人。任何人听到过于完美的事情反而会产生警戒心。清楚地了解人心奥妙之处的诈骗犯们在欺骗人时绝对不会全部说谎，而是在谈话中掺杂一些增加真实感的负面信息甚至对自己不利的情报。

某年，一些学生家长望子成龙心切，为了让孩子以非正常渠道入学，而中了诈骗犯的圈套。当时那位诈骗犯为了使家长信赖自己使出了各种花招，最后他说：“依我的能力进入全国重点大学恐怕无望，如果是省重点则绝对没问题。”

就因为这句话使被骗学生的家长完全信赖了他。

这个骗子的伎俩就是刻意暴露自己的弱点，也就是明白地表示“全国重点大学恐怕无望”。一般人总会隐瞒对自己不利的情报。正因为人具有这样的心理

倾向，反而会对暴露与己不利情报的人带有极为诚实可信的印象，结果对该人深信不疑，将多年的积蓄投在对方所设的圈套中。

如果分析人类的思考习惯就可明白，一般人的思考模式是以部分为基础进行推理、推测整体的情况。即，根据部分的真实很容易认定整体都是真实。想象力越丰富的人这种思考形态的倾向越强。

学校老师等高学历、知识丰富的人，出人意外地容易落入这种单纯的诈骗伎俩上，也许他们是很容易采用这种思维模式的人吧。

上面所举的想以不正当渠道入学而被骗的例子，是带有恶意的骗人事件。而非恶意的与此类似的伎俩在我们周围随处可见。

医生就是能巧妙地利用这种心理的人。譬如，如果明白地告诉患者得的是癌症，可能会使患者因打击过大而丧失生存的勇气。但是，“没什么大不了的”这句话非但无法使患者安心反而容易产生不安。因此，煞有其事地告诉患者说：

“你可能患有肝硬化，不过，我会尽全力为你治疗。”

用告知患者仿佛真有其事的病名，使其信任自己的谎言，藉此使患者产生与疾病对抗的斗志。

曾听某报社记者说，在写人物评论时不要一味地吹捧对方，应该在满篇动听的语句中掺杂一些带有贬义作用的语词。而从头到尾用“廉洁”、“温厚”等赞赏的语词来描述反而会使整篇报导的真实性受到怀

疑。但是，如果掺杂着“回到家里是个懒散的丈夫，兴趣是躺在沙发上看电视”之类带有缺点的报导，反而会凸显这位人物的人性，产生令读者信服的真实感。

这个技巧也适用于赞美人。赞美人时最笨的做法是说些露骨的奉承话，令对方觉得“言不由衷”。如果在赞美中刻意地添加一些并不构成缺点的批评，即可增加优点的可信度，就可以使奉承话不再是奉承话，而且能大大地刺激对方的优越感。

宣称“债台高筑”是为掩饰负债累累

当对方坦然说出对自己本身不利的
事情时，就应怀疑这里隐藏着想要令他
人信赖相反情况的企图。

深夜带着一点醉意回到家，太太接过您脱下的西装，看了白衬衫的领口后惊叫一声：“怎么有口红印！”这时你如何回答呢？如果态度慌张且吱唔其词，等于是向太太招认在外拈花惹草了。纵然一副不知情的样子，辩称是在公车上沾到的，至少也要花上一个钟头，拼命地为太太的百般追究而搪塞吧！但这丝毫消除不了太太的满腹狐疑。

正确的做法应该是故弄玄虚地说：“我去逢场做戏了啊！因为我有女人缘啊！”当丈夫如此坦率地言称自己的恶行时，做太太的绝对不会全盘听信，相反地她会深信自己的丈夫绝对不会有风流韵事发生。这是我一位朋友告诉我的事情，他似乎使用这个方法并且达到目的。

以人的心理而言这是理所当然的反应。因为，一

般人都认定没有人会说出对自己不利的东西，因此，当听到他人坦承对自己不利的东西时，“存疑的心理”反而会从中作祟。所以，当丈夫大声嚷嚷地说：“我去搞女人了呀！”做太太的都认为这种事不可能发生，甚至为丈夫找理由，把口红印当成是在电车里不小心沾上的，且深信不疑。

当听到有人坦然说出对自己不利的东西时，一般人都会想象其相反的情况。假设盖一栋数百万元豪华别墅的人对你说：

“这栋房子全部都是借款盖成的。所以现在每天只能吃咸菜。”

你会觉得不可能，反而认定对方是积蓄庞大的资产家。不会相信“每天吃咸菜”的事实。

“欺骗技巧”中也有应用这种心理的例子。一个骗子想从锁定的目标上骗取大笔金钱。于是，这个骗子驾驶豪华奔驰轿车前往对方的住处，向对方说：“我已债台高筑到了捉襟见肘的地步。连奔驰车的汽油费也付不出来。因此……”如此这般向对方借钱。对方认为若真的负债也应该有所隐瞒，也不可能开豪华奔驰车，结果糊里糊涂地被骗走了大笔钱财。

羡慕虚荣的行为很容易露出破绽，被人扒下虚伪的外装，但是，相反的情况却不容易被识破。