内容全面 · 范例实用 · 权威系统 · 讲解精辟

中国家庭必备书

不可不知的2000个社会常识

超值白金版
29.80

社会常识全知道

春之雨 蔡亚兰 编著

中国华侨出版社

版权信息

社会常识全知道：不可不知的2000个社会常识

作　　者：春之霖　蔡亚兰

责任编辑：文　涛

封面设计：王明贵

文字编辑：肖玲玲

美术编辑：刘欣梅　王静波

目　录

前言
第一章 不可不知的形象常识
第一节 化妆打扮的常识
1.让发丝保持干净整洁
2.让发型与体型相称
3.让发色与肤色协调
4.让发色与发型相配
5.如何护理头发
6.指甲体现优雅气质
7.让下巴干干净净
8.简单生活妆的化妆步骤
9.根据肌肤类型选择适合自己的粉底
10.根据肤色选择粉底
11.粉底的涂抹顺序
12.用粉底掩饰缺点
13.用唇膏改变唇形
14.按想要的妆效抹口红
15.几种美唇小技巧
16.如何让唇妆持久
17.根据自己的脸型画眉
18.描眼线的技巧
19.涂眼影的技巧
20.打睫毛膏的技巧
21.腮红的使用技巧
22.涂抹香水要注意的事项

23.世界著名香水品牌有哪些
第二节 得体穿衣的常识
1.穿戴要符合TPO原则
2.规范着装的要求
3.穿衣“九忌”
4.工作休闲装的三个等级
5.让领导们最难以忍受的几种穿着
6.怎样正确穿着西装
7.女士穿西装的法则
8.衬衫的穿着要求
9.职业女性应怎样穿套裙
10.如何穿出女性的品位和优雅
11.如何穿出高挑身材
12.如何通过着装掩饰缺憾
13.如何穿好白领男士装
14.什么样的牛仔裤最适合你
15.牛仔裤的最佳搭档
16.领带的打法
17.领带色彩、图案的选择
18.领带的合适长度
19.根据衬衫和西装来挑选领带的颜色
20.打领带容易犯的几项错误
21.西装领带最经典的几款搭配
22.穿鞋的注意事项
23.如何通过鞋袜让自己“足下生辉”
24.如何搭配服饰颜色
25.小饰物，大时尚
26.矮小身材怎样搭配服饰

27.高挑身材怎样搭配服饰
28.苗条身材怎样搭配服饰
29.丰满身材怎样搭配服饰
30.性感身材怎样搭配服饰
31.如何根据肤色选择衣色
32.如何根据个性选择衣色
第三节 自我介绍的常识
1.什么时候需要进行自我介绍
2.什么时候要用到应酬式自我介绍
3.什么时候要用到交流式自我介绍
4.什么时候要用到礼仪式自我介绍
5.什么时候要用到工作式自我介绍
6.什么时候要用到问答式自我介绍
7.怎样介绍自我
8.怎样介绍他人
9.怎样听别人介绍自己
第四节 行为举止得体的常识
1.如何入座最优雅
2.不同情况下应采取哪些坐姿
3.怎样的站姿最优美
4.如何走出优雅
5.错误的走姿有哪些
6.如何蹲出优雅
7.怎样训练自己的微笑
8.微笑时要避免的毛病
9.微笑时要注意与面部表情相结合
第二章 不可不知的礼仪常识
第一节 握手与递交名片的常识

1.哪些场合应当握手
2.握手有何具体要求
3.握手有何次序讲究
4.握手有何禁忌
5.如何给对方递送名片
6.如何接受对方的名片
7.如何索取名片
8.如何婉拒他人索取名片
9.如何存放名片
第二节 涉外礼仪常识
1.涉外迎送需要注意哪些问题
2.涉外交往中的称呼礼仪
3.如何安排外宾参观
4.签字仪式中的礼仪问题
5.涉外会谈中的礼仪
6.在国外付小费有何原则
7.西方人的花卉数字禁忌
第三节 接待与拜访礼仪常识
1.接待来访者的原则
2.接站时应注意哪些礼仪
3.待客之道有哪些
4.拜访的时机要选择好
5.拜访时要提前预约
6.尊重拜访对象
7.拜访时要守时践约
8.拜访时要登门有礼
9.拜访时要举止有方
10.拜访时间不宜过长

11.拜访结束后，要礼貌告别
12.带领来访客人的礼仪
13.慰问时要酌情选择慰问形式
14.慰问要体现真情
15.把握好慰问的尺度
第四节 餐桌礼仪常识
1.中餐餐具及其摆放
2.使用中餐餐具礼仪
3.中餐进餐礼仪
4.中餐上菜程序
5.办公室进餐的礼仪
6.自助餐就座礼仪
7.自助餐取餐礼仪
8.自助餐就餐中的礼仪
9.自助餐离座礼仪
10.上茶礼仪
11.奉茶秩序礼仪
12.敬茶礼仪
13.续茶礼仪
14.品茶的礼仪
15.西餐中刀叉的用法
16.拿握酒杯有讲究
17.在餐桌上弄洒了东西时如何处理
18.刀叉掉到地上时如何处理
19.吃了蒜或洋葱后，口中有异味时如何处理
20.喝咖啡礼仪
21.咖啡宴中的礼仪
22.享用日本料理礼仪

23.文雅地使用筷子
24.餐桌上的抽烟礼仪
25.敬酒的礼仪有哪些
26.劝酒与谢酒的学问
第五节 电话礼仪常识
1.遵循“铃响不过三”的接听规定
2.接听态度要礼貌
3.通话时要注意举止文明
4.接听时灵活多变
5.通话完毕后要注意的礼仪
6.确认对方姓名时要注意的礼仪
7.说出对方公司的全名
8.拿起电话筒时要注意的礼仪
9.乐于为人代接电话
10.准确记下要转达的信息
11.及时传达待转信息
12.代接要尊重他人隐私
13.做好准备后再拨打电话
14.接听电话前，整理好自己的情绪
15.接电话之前先松一口气
16.笑容可掬地接听电话
17.接打电话时保持音量适中
18.不要勉为其难地应付电话
19.准备好与谈话内容相关的资料
20.适时结束通话
21.用心聆听对方的电话
22.如何结束讲得没完没了的电话
23.让对方“稍等”时的正确做法

24.选择适当的时间打电话
25.友善对待错打进来的电话
26.打错电话后，立即向对方道歉
第六节 公众礼仪规范常识
1.行人行走礼仪
2.乘坐电梯的礼仪
3.乘坐公共汽车的礼仪
4.自驾车的礼仪
5.乘坐轿车时的座次礼仪
6.乘坐轿车时上下车动作要优雅
7.乘坐轿车时车内举止要文明
8.乘坐出租车的礼仪
9.乘坐火车的礼仪
10.乘坐客轮的礼仪
11.乘坐飞机的礼仪
12.参加舞会前的准备
13.邀舞礼节不可不知
14.舞会上下场礼仪
15.跳舞时的礼仪
16.拒舞也要很高雅
17.舞会上的注意事项
18.观看国际体育比赛有何礼仪问题
19.出国参观礼仪
20.参观博物馆的礼仪
第三章 不可不知的场景口才常识
第一节 推销口才常识
1.幽默可以增进与客户之间的关系
2.迅速打开客户的“心防”

3.准确叫出客户的名字
4.只做有建设性的拜访
5.介绍产品要用客户听得懂的语言
6.强调产品的好处
7.推销中可以强调产品哪些好处
8.以客户为谈话的中心
9.找到一个与众不同的卖点
10.巧用利益解说策略
11.推荐给客户的产品最好是三款
12.利用客户的好奇心
13.把话说到点子上
14.站在客户的角度考虑问题
15.给予客户沉默的时间
16.听出对方的谈话重点
17.及时领会客户的意思
18.尽量问一些能得到肯定回答的问题
19.了解何时该“温和地推销”
20.了解客户顾虑的根源
21.突破客户的防线，开发潜在需求
22.运用数字技术化解价格异议
23.不断追问，找出客户的疑虑根源
24.留给自己解释产品性能的机会
25.价格谈判中的说服术
26.巧用“假设成交法”促成交易
27.表达出你的认同心理
28.利用“从众”心理进行推销
29.利用最后期限成交策略
30.不能直接回答和直接问的问题

31.许下的承诺必须信守
32.如何应对从容不迫型的客户
33.如何应对优柔寡断型的客户
34.如何应对吹毛求疵型的客户
35.如何应对爽快干脆型的客户
36.如何应对沉默寡言型的客户
37.如何应对冷淡傲慢型的客户
第二节 谈判口才常识
1.通过从客观角度关注利益的方式打破僵局
2.通过据理力争的方式打破僵局
3.通过从对方角度观察问题的方式打破僵局
4.通过抓对方漏洞借题发挥的方式打破僵局
5.通过换方案的方式打破僵局
6.没有摸清对方的实力时，可用婉转型提问方式
7.要激起对方情绪时，可用攻击型提问方式
8.要让对方同意，尽量用协商型提问方式
9.尽可能以提问方式操纵对方思维
10.可选择在自己发言前后提问
11.可选择在对方发言完毕之后提问
12.可选择在对方发言停顿、间歇时提问
13.可选择在对方情绪好时提问
14.可选择在议程规定的辩论时间提问
15.将问话者范围缩小，不要彻底回答所提的问题
16.给自己留有余地，不要确切回答对方的提问
17.依发问人的心理假设回答
18.找借口拖延答复
19.有些问题不值得回答
20.回答对方的问题，有时可以将错就错

21.对于一些问话，不要马上回答
22.不轻易作答
23.找些借口，避开对己方不利的回答
24.谈判中的投石问路技巧
25.谈判中常用的解围用语
26.谈判中常用的转折用语
27.谈判中常用的弹性用语
28.谈判中的补偿安慰拒绝法
29.谈判中的敬语拒绝法
30.谈判中的围魏救赵拒绝法
31.谈判中的局限抑制拒绝法
32.谈判中的吹毛求疵策略
33.谈判中的后发制人策略
34.谈判中的远利诱惑策略
35.谈判中的虚虚实实策略
36.谈判中的事实抗辩策略
37.谈判中的软硬联手策略
38.同日本人谈判的要诀
39.同美国人谈判的要诀
40.同德国人谈判的要诀
41.同阿拉伯人的谈判要诀
42.同拉美人谈判要诀
43.同北欧人谈判的要诀
44.同韩国人谈判的要诀
45.同东南亚华侨谈判的要诀
第三节 求职口才常识
1.面对考官，要有主动推销的意识
2.面对考官，不妨柔中带刚持质疑

3.面对考官，诚实应战最有效
4.面对考官，不卑不亢赢欣赏
5.面对考官，秀出你的与众不同
6.面试中说错了话时怎么办
7.面试中出现沉默时怎么办
8.面试中面对不清楚的问题时怎么办
9.面试中面对多位考官同时提问时怎么办
10.如何跳出迷惑问题的陷阱
11.如何跳出两难问题的陷阱
12.如何跳出刁钻问题的陷阱
13.如何跳出压力问题的陷阱
14.如何跳出测试式问题的陷阱
15.如何跳出诱导式问题的陷阱
16.被提及薪酬时，不要急于报“实价”
17.如何说出你的“薪金期望值”
18.不要把薪水要求说得过死
19.不直接说出你目前的薪水
20.在提薪水要求前，先弄清对方的薪酬标准
21.询问薪酬应谨记的禁忌
22.求职说话忌缺乏主见
23.求职说话忌狂妄自大
24.求职说话忌自惭形秽
25.求职说话忌无回旋余地
26.求职说话忌不懂“包装”
第四节 演讲口才常识
1.演讲语言要有生活常识色彩
2.演讲语言要有专业知识色彩
3.演讲语言要符合逻辑

4.演讲要善于运用警句
5.演讲语言要规范化、条理化
6.选对演讲风格
7.演讲可采用赞扬式开场白
8.演讲可采用提问式开场白
9.演讲可采用悬念式开场白
10.演讲可采用渲染式开场白
11.演讲可采用模仿式开场白
12.演讲可采用套近乎式开场白
13.演讲可采用新闻式开场白
14.演讲可采用道具式开场白
15.运用设问创造演讲的高潮
16.运用反问创造演讲的高潮
17.运用排比创造演讲的高潮
18.竞选演讲要展示自身优势
19.竞选演讲要对应岗位特点
20.竞选演讲要了解竞争对手
21.竞选演讲要语言质朴纯真
22.竞选演讲要感情真挚深切
23.领导就职演说要以民为本
24.领导就职演说要注重创新
25.领导就职演说要结构严谨
26.述职演讲要多“实”少“虚”
27.述职演讲要淡化自我
28.述职演讲要实话实说
29.述职演讲要加些“旁白”
30.述职演讲要平中见“趣”
第五节 即席讲话口才常识

1.即席讲话要先声夺人，抓住听众
2.即席讲话要快速组织，顺理成章
3.即席讲话要入情入理，说服听众
4.即席讲话要态度诚挚，以情动人
5.即席讲话要立场鲜明，以理服人
6.即席讲话要生动活泼，吸引听众
7.即席讲话要通俗易懂、灵活掌握
8.即席讲话要结尾利落、回味无穷
9.即席讲话要多使用通俗易懂的词
10.即席讲话要尽量少用新出现的词语
11.即席讲话要尽量使用简短明快的短句
12.即席讲话要力戒冗言赘语
第六节 辩论口才常识
1.善于抓住对方的要害之处
2.抓住对方嘲讽的话头，予以反击
3.运用两难推理，左右围攻
4.抓住对方薄弱环节，给予针对性的攻击
5.把道理寓于比喻中
6.一开始便发起攻势，处于主动
7.用诱导性的提问，让对方跟自己走
8.步步紧逼，直到对方投降认输为止
9.婉曲作答，避其锋芒
10.抓住矛盾予以揭露
11.权衡利害，明辨得失
12.机智折服，不卑不亢
13.风趣幽默，驳倒对手
14.比喻巧辩，贴切巧妙
15.类比反驳，形象直观

16.避实击虚，立竿见影
17.反诘进攻，出其不意
18.放大法辩论技巧
19.无中生有法辩论技巧
20.引向未来法辩论技巧
21.紧追法辩论技巧
22.偷梁换柱法辩论技巧
23.诉疑型辩论技巧
24.反难型辩论技巧
25.反责型辩论技巧
26.诱导明理法辩论技巧
27.以牙还牙法辩论技巧
28.归谬制人法辩论技巧
29.着意使用对手的有关材料
30.以对方的论据，回敬对方
31.从相反的角度取义，反驳对方
32.改变词语本来的语义，反击对手
33.采用对手使用的方法来制服对手
34.揭示对方观点上的逻辑矛盾
第七节 会议口才常识
1.会议语言要突出中心、紧扣议题
2.会议主持人应音调正确、表情举止适当
3.会议语言要准确、鲜明
4.会议语言要精练、概括
5.会议语言要严谨、灵活
6.会议语言要通俗、易懂
7.会议语言要幽默、生动
8.会议语言要明晰，忌含混模糊

9.主持会议尚清新，忌陈词滥调
10.主持会议尚简明，忌拖泥带水
11.主持会议尚引导，忌切言断流
12.主持会议尚启迪，忌一锤定音
13.主持会议尚感染，忌冷若冰霜
14.会议主持要议题突出，宗旨明确
15.会议主持要把握准时机分寸
16.会议主持要实事求是
17.会议主持要声音响亮有力，语调富有变化
18.会议主持要有头有尾，善于总结
19.会议主持要开场精彩
20.会议主持要巧于连接
21.消除会议中的难堪的技巧
22.纠正离题的技巧
23.制止无谓争辩的技巧
24.控制会议进程的技巧
25.引导会议讨论的技巧
26.控制会议节奏的技巧
27.减少会议中说空话、套话的技巧
28.用指名法避免会议冷场
29.用激将法促使他人发言
30.用点拨法让与会者找到话源
31.用复述法引导大家深入讨论
32.用启示法开拓思路，引导讨论
33.用比较法形成结论
34.用收束法把扯远的话题收回来
35.用谐趣法调节过激的气氛
36.用过渡法把讨论的内容引向深入

37.用劝说法协调会场秩序
38.用归纳法进行会议总结
39.用启下法进行会议总结
40.用鼓动法进行会议总结
第八节 面对媒体时的口才常识
1.用优雅回答来应对刁难
2.用现引现证来应对刁难
3.用接茬引申来应对刁难
4.用模糊语言避开话题
5.用寓理于事的方式避开话题
6.用曲解本意法避开话题
7.用顺水覆舟战术避开话题
8.用向对方发问的方式避开话题
9.用转移话题的方式避开话题
10.用以问代答的方式避开话题
第九节 电话沟通中的口才常识
1.用恳求帮助法则通过秘书关
2.妙用私事法则通过秘书关
3.假借回电话通过秘书关
4.坚持不懈通过秘书关
5.用“我是××的朋友”为幌子通过秘书关
6.直截了当通过秘书关
7.尝试与秘书结盟通过秘书关
8.吸引客户的开场白
9.主动说出自己的名字
10.借助第三者能很容易获得客户青睐
11.最忌一开口就推销产品
12.取得信任才是关键

13.不要轻易评论竞争对手的产品
14.有效地聆听是电话沟通成功的第一步
15.找一个切入点，引起客户的兴趣和好奇心
16.尽量争取下次拜访的机会
17.向客户介绍独有销售特点
18.直接大声地说出你的名字
19.打电话前，先了解客户的需求
20.有针对性的提问才是有效的提问
21.用富有创意的语言激起客户的兴趣
22.尽可能自己决定拜访日期
23.强调自己不会占用太多的时间
24.打跟进电话时，表明自己身份
25.正确处理客户的投诉
第四章 不可不知的语言沟通常识
第一节 说服他人的常识
1.抓住最佳时机
2.说服他人时忌官腔官调
3.从对方最得意的事情说起
4.避开正面，迂回劝导
5.先接受对方的想法
6.先“捧”再说服
7.巧用悬念，说服固执之人
8.肯定性的问答，更易说服对方
9.站在对方的立场进行说服
10.说服他人时如何避免激化矛盾
11.由别人去做结论
第二节 调解纠纷的常识
1.根据调解对象的心理特点加以调解

2.晓之以理，动之以情
3.抬高一方使其主动退出
4.劝架要一碗水端平
5.调解纠纷时先表“赞同”
6.唤起当事人的荣誉感
7.唤起内心的真情，互谅互让
8.强调争执双方的差异性
9.抓住矛盾的主要方面，重点突破
10.将严肃的问题诙谐化
11.只给出一个模糊的解决方案
12.委婉表达自己的倾向
13.拿出可感可触的证据进行证明
第三节 探望病人的常识
1.用积极的思维引导病人
2.多鼓励病人，增强治疗信心
3.在病人面前尽量显得轻松愉快
4.多说些有益养病的话
5.不要触及病人的痛苦
6.怎样的安慰最有效
7.如何安慰焦虑的病人
8.以某些症状缓解为依据，给予积极的安慰
9.巧用暗示性安慰
10.运用现身说法对病人进行劝说
11.不要在交谈中以自我为中心
12.不要使用怜悯的话语
第四节 向人道歉的常识
1.道歉必须及时
2.道歉要有诚意

3.道歉不要一味找客观原因
4.直截了当，不推三阻四
5.不要怕碰钉子
6.适当赔偿更能表达歉意
7.异性面前不要一再道歉
8.把道歉作为一种美德
9.先发制人，首先道歉
10.对对方尽了力但没办成的事要表示谢意和歉意
11.找准道歉的时机
12.运用赞美式道歉法
13.巧妙别致的道歉法
14.借助第三者来转达自己的歉意
第五节 拒绝别人的常识
1.拒绝态度要真诚
2.选择适当的时间、地点和机会
3.拒绝他人时，尽量间接一点
4.拒绝他人时，要顾及对方尊严
5.拒绝他人时，要以礼相待
6.以“制度”为借口进行拒绝
7.用“习俗”为借口进行拒绝
8.以对方的“言语”为借口进行拒绝
9.以“他人”为借口进行拒绝
10.以“外交辞令”为借口进行拒绝
11.推托其辞巧拒绝
12.含糊拒绝法
13.答非所问，装糊涂
14.避实就虚，避免实质性回答
15.转移话题，改变他人意图

16.通过暗示来拒绝
17.给对方留退路
18.巧用反弹加以拒绝
19.用敷衍法进行拒绝
20.用迂回方式巧妙拒绝
21.用替代方式加以拒绝
22.别用借口来拖延说“不”的时机
23.警惕对方的套近乎
第六节 赞美他人的常识
1.赞美要独树一帜
2.赞美要集中精力，不要中途“跑题”
3.赞美要注意因人而异
4.赞美要注意措辞
5.赞赏要利用恰当的机会
6.赞美时看得远一点
7.有新意的赞美更能打动人
8.赞美对方引以为荣的事
9.避开公认特长
10.避开套词俗语
11.赞美别人最想被赞美的地方
12.赞美不可言过其实
13.赞美不可与实际利益联系在一起
14.赞美不可打折扣
15.赞美不可盲目模仿
16.赞美应采取适宜的方式
17.不要用沉默回应对方对赞赏的谦虚
18.不要引起对方的曲解
19.不要滥用赞美

20.不要说外行话
21.不能忽视“小”处
22.如何赞美陌生人
第七节 批评他人的常识
1.批评他人时要分清场合
2.批评他人时尽量少让第三人知道
3.批评他人时要指明问题所在
4.批评他人时可采用声东击西法
5.批评他人时，给人铺条退路
6.批评他人时可采用指桑骂槐法
7.批评他人时，宜点到为止
8.批评他人时不可翻老账
9.批评他人时可采用曲说隐衷法
10.批评他人时可采用软话服人法
11.批评他人时切忌一棍子打死
12.批评他人时切忌仗势欺人
13.批评他人时切忌怒发冲冠
14.批评他人时切忌恶语相向
15.批评他人时切忌转弯抹角
16.批评他人时切记不要几个人“围攻”一个人
17.批评他人时切忌针对个人
第八节 给他人打圆场的常识
1.打圆场要善用吉言
2.打圆场应“扬长避短”
3.打圆场用语需幽默
4.转移话题，制造轻松气氛
5.公正评价打圆场
6.找个借口，给对方台阶下

7.引导自省打圆场
8.调虎离山打圆场
9.采取适当的举动打圆场
10.诠释难点打圆场
11.稳定情绪打圆场
第五章 不可不知的社交心理学常识
第一节 社交障碍的自我心理调节常识
1.如何克服人际交往障碍
2.如何消除社交恐惧症
3.如何克服自傲心理
4.如何克服孤僻心理
5.如何克服虚荣心理
6.如何克服自卑心理
7.如何克服封闭心理
8.如何克服自私心理
9.如何克服依赖心理
10.如何克服自负心理
11.如何克服完美主义
12.如何克服偏执心理
13.如何克服暴躁心理
14.如何克服怯场心理
15.如何克服猜疑心理
16.如何克服狭隘心理
17.如何消除吝啬心理
18.如何消除报复心理
19.如何克服嫉妒心理
20.如何克服逃避心理
第二节 人际交往中的心理效应常识

1.首因效应的应用
2.近因效应的应用
3.马太效应的应用
4.投射效应的应用
5.光环效应的应用
6.邻里效应的应用
7.权威效应的应用
8.刻板效应的应用
9.定式效应的应用
10.互惠效应的应用
11.墨菲定律的应用
12.视网膜效应的应用
13.皮格马利翁效应的应用
14.手表定律的应用
15.刺猬定律的应用
16.鲇鱼效应的应用
17.奥卡姆剃刀定律的应用
18.华盛顿合作定律的应用
第三节 让自己受欢迎的心理应对常识
1.微笑，吸引别人的利器
2.保持良好的仪表，增加人际吸引力
3.幽默，最具亲和力的“形象大使”
4.做一个高情商的人
5.打造非凡的亲和力
6.利用语言影响他人
7.增加接触的频率
8.故意在明显的地方留一点儿瑕疵
9.避免争论

10.尽量不要去指责他人
11.背后不揭他人短
12.在矛盾中能礼让
13.塑造个人的外在素质
14.加强交往，密切关系
15.献出自己“挚情的爱”
16.诚恳待人，不虚伪做作
17.助人为乐，但要坚持原则
18.保持本身人格的完整
19.让别人了解我们
20.多和别人沟通意见
21.得意不忘形
22.小事儿不要太计较
23.不要强迫别人接受你的意见
24.要有一颗容忍之心
25.在别人说话时不要随便插嘴
26.悭吝小气的人不受欢迎
27.耍小聪明的人不受欢迎
28.吹毛求疵的人不受欢迎
29.虚伪做作的人不受欢迎
30.不注重细节的人不受欢迎
31.唯我独尊的人不受欢迎
32.受人欢迎的20原则
第四节 建立良好人际关系的心理学常识
1.主动与人交往
2.设身处地为别人着想
3.敢于承认自己的错误
4.不伤及别人的自尊

5.自爱自重是取得他人信赖的基础
6.用“五德”律己
7.不要做不懂装懂的人
8.珍视别人的秘密
9.复述一下对方的意见
10.不要做“语言的巨人，行动的矮子”
11.善于解决冲突
12.有了矛盾不把话说绝
13.向他人吐露一点秘密
14.袒露自己要适当
15.给别人一些特殊的对待
16.表现浓厚的人情味
17.记住对方的生日
18.给人足够的私人空间
19.亲密距离不适合社交场合
20.拿捏好个人距离的范围
21.社交距离适用于社交场合
22.能容纳一切人的公众距离
23.不要过度为他人操心
24.以最快的速度解除彼此之间的误会
25.与人初次相见，坐在对方的旁边
26.强调与对方的共同点
27.闲聊自己曾经失败的事
28.常用“我们”这两个字
29.把与自己关系密切的人名写在电话记事簿的首页
30.尽量制造与对方身体接触的机会
31.每次见面都找对方的一个优点赞美
32.悦纳他就能改变他

33.要学会乐道人之善
34.恪守信用才能使他人信服
35.互惠是与人持续良好交往的保证
36.逐步提高要求，更能达到预期的目的
37.用兴趣吸引对方的注意力
38.展现你的亲和力
39.学会保守秘密
第六章 不可不知的与人相处的常识
第一节 与人相处的常识
1.如何应对清高自傲者
2.如何应对自私自利的人
3.如何应对笑面虎
4.怎样与“闷死牛”的人相处
5.怎样与自以为是的人相处
6.怎样与脾气暴躁的人相处
7.怎样与猜疑心重的人相处
8.怎样与搬弄是非者相处
9.小心吹嘘有靠山的人
10.小心轻易许诺的人
11.小心因人而变的人
12.小心搬弄是非的人
13.小心甜嘴巴的人
14.小心刻意掩饰的人
15.不给大嘴巴以把柄
16.利用第三者，揭穿打“小报告”者的谎言
17.与大嘴巴针锋相对
18.不宜与大嘴巴过多交往
19.区别对待不同类型的墙头草

20.故意让墙头草感觉你无利可图
21.摆脱火爆型棘手之人的具体要诀
22.不要与专泼冷水之人争辩
23.帮助优柔寡断之人解决问题
24.与伪君子交往必知
25.不与贪婪之人争名夺利
26.看清巴结者的恭维
27.与巴结者保持距离
28.如何促使不合作者的合作
29.诱导不合作者参加你的工作
30.用微笑化解尖酸刻薄之人的“刻薄”
31.勇敢面对尖酸刻薄之人
32.如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺
33.对尖酸刻薄的话置之不理
34.以大度的气量对待心胸狭窄之人
35.对心胸狭窄之人要有忍让的精神
36.与富人打交道千万不能自卑
37.与富人打交道不能过于谄媚
38.在富人面前尽量少谈钱
39.与富人交往要管好自己的嘴巴
第二节 与陌生人相处的常识
1.微笑是最好的沟通桥梁
2.用幽默打破僵局
3.与陌生人攀谈时要善于寻找话题
4.与陌生人开口交谈关键是要找到共同点
5.借“题”发挥，找到与陌生人交谈的话题
6.提一些“投石”式的问题
7.以对方的兴趣作为话题

8.找不到话题时，不妨坦白说明你的感受
9.谈周围的环境也是一个话题
10.许多难忘的谈话都是从一个问题开始的
11.察言观色，从细微处入手
12.注意自己的谈吐与风度
13.到陌生人家去拜访，如何找开场白
14.不妨先做个倾听者
15.用介绍自己作为攀谈的引子
16.与陌生人谈话时，加倍留心对方的谈话
17.敷衍性的话，也可用在与陌生人的交往中
18.与陌生人交谈时，尽量避免争论性话题
19.熟记名字抓住陌生人的心
20.运用语言技巧，规避隐私话题
21.如何缩短与陌生人的心理距离
22.与陌生人相处时应避免的误区
第三节 与小人相处的常识
1.怎样识别小人
2.如何防范朋友中的小人
3.上司是小人时如何应对
4.不给小人怀疑你的机会
5.警惕小人的甜言蜜语
6.看穿善于伪装的“君子”
7.把小人置于眼皮底下
8.为自己建立防火墙
9.打击小人须不露痕迹
10.捧杀小人比棒杀更有效
11.利用小人的欲望
12.保持距离为妙

第四节 与爱人相处的常识
1.尊重：夫妻和谐的基础
2.信任：不给猜疑半点机会
3.关心：没有人能够拒绝
4.包容：消除婚姻“斑点”的灵丹妙药
5.分工：明确分工，切断矛盾的源头
6.吵闹：不要因点滴小事伤害对方的心
7.注意沟通的语言艺术
8.恰当运用“我信息”
9.清楚地传递自己的感受
10.倾听比说更重要
11.不要强迫对方接受你的想法
12.过自己的生活，永远不要与别人比
13.温柔地回报他（她）的爱
14.坦然面对婚后感情淡化问题
15.掌握好争吵这门学问
16.冲突发生时，不应该有的行为
17.积极配合你的另一半
第五节 与家庭成员相处的常识
1.父母应给予孩子尊重与理解
2.关心孩子的内心世界
3.对孩子的“爱”需要讲究方法
4.与孩子相处两忌
5.在婆婆面前演点“肉麻戏”
6.永远与婆婆同一战壕作战
7.做媳妇的不妨大度一点
8.婆媳相处四忌
9.取得小姑子心理上的认同

10.不与小姑子斤斤计较
11.对待小姑子，要言行一致、身体力行
12.多关心小姑子的学习或工作
13.把小姑子当成自己的亲妹妹
14.对嫂嫂宽容大度，以礼相待
15.搭建友好婆媳关系的桥梁
16.妯娌相处，重在彼此尊重和理解
17.妯娌相处，要多交流多沟通
18.妯娌相处，要彼此真诚相待
第七章 不可不知的识人常识
第一节 由外貌识人的常识
1.眼皮很容易泄露秘密
2.看目光识人心
3.观视线识心理
4.东张西望表达好恶
5.歪斜的视线有不同的含义
6.看眼神察心迹
7.从眉毛的动作识人
8.鼻子的语言
9.嘴的语言
10.透过口势识别对方心理
11.爱撇嘴唇的人内心通常是傲慢的
12.从左右手做事的习惯看人的性格
13.从手指的长度看人
14.从手的无意识动作看人心理
15.观察对方指甲也会有发现
16.牙齿：透析人的前沿堡垒
17.从耳形观察人

18.手指修长、柔软者有何性格特征
19.手指肥胖者有何性格特征
20.手如瓷器般的人有何性格特征
21.手指瘦削而细长者有何性格特征
22.三角脸的人有何性格特征
23.圆脸的人有何性格特征
24.方形脸的人有何性格特征
25.椭圆形脸的人有何性格特征
26.中字形脸的人有何性格特征
27.王字形脸的人有何性格特征
28.嘴巴抿“一”字形的人有何性格特征
29.谈吐清晰、口齿伶俐的人有何性格特征
30.语言模糊、说话缓慢的人有何性格特征
31.偶尔用手捂住嘴巴的人有何性格特征
32.牙齿咬嘴唇的人有何性格特征
33.高昂下巴的人有何性格特征
34.收缩下巴的人有何性格特征
35.嘴角上挑的人有何性格特征
36.嘴唇厚的人为人实在
37.嘴唇大且厚的人性格坚强
38.嘴唇薄者爱吹毛求疵
39.嘴唇松弛的人缺乏耐力
第二节 由行为举止识人的常识
1.从敲门声透视对方
2.时常摇头晃脑的人有什么性格特征
3.拍打头部的人有什么性格特征
4.边说边笑的人有什么性格特征
5.边说话边打手势的人有何性格特征

6.交谈时不断抹头发的人有何性格特征
7.说话时腿喜欢抖动的人有何性格特征
8.说话时盯住别人的人有何性格特征
9.爱走角落的人有什么性格特征
10.爱抹嘴、捏鼻子的人有什么性格特征
11.从手部动作观察他人内心
12.足部动作透露人的内心
13.走路姿势折射人的内心
14.从烦躁不安的表现看透对方城府
15.从笔迹洞悉对方的心理特征
16.经常委托别人代劳购物之人的性格
17.选择在商场打折时选购物品之人的性格
18.购物时非常仔细地看目录之人的性格
19.同家里人一起出去购物之人的性格
20.会花一整天的时间购物之人的性格
21.一有不喜爱的节目就换频道之人的内心透视
22.看电视时目不旁视之人的内心透视
23.把电视节目当做催眠曲之人的内心透视
24.找不到满意节目之人的内心透视
25.看电视时兼做其他事情之人的内心透视
26.用很少牙膏刷牙之人的内心探查
27.用很多牙膏之人的内心探查
28.从尾部向上挤压牙膏之人的内心探查
29.牙膏盖不知去向之人内心探查
30.只在清晨刷牙之人的内心探查
31.只在晚上刷一次牙之人的内心探查
32.一天刷好几次牙之人的内心探查
33.接信后仍然处理手头工作之人的性格特征

34.接信后急于回信之人的性格特征
35.请别人代替拆阅信件之人的性格特征
36.先看清来信人后再拆阅信件之人的性格特征
37.有选择地拆阅信件之人的性格特征
第三节 由语言识人的常识
1.从说话的速度识别人
2.从谈话话题识人心
3.从说话的节奏识别人
4.从说话声音大小探测人心
5.从口头禅识别人
6.从说话的语态上看出对方的性格
7.从打招呼习惯用语中看出对方的性格
8.从对待尴尬中洞悉对方
9.从回答时间问题的习惯上看透对方
10.夸夸其谈的人有何性格特征
11.义正词严的人有何性格特征
12.抓住弱点攻击对方的人有何性格特征
13.速度快、辞令丰富的人有何性格特征
14.似乎什么都懂的人有何性格特征
15.满口新名词、新理论的人有何性格特征
16.说话平缓的人有何性格特征
17.讲话温柔的人有何性格特征
18.言辞过于恭敬的人有何性格特征
19.常说错话的人有何性格特征
20.偏爱辩论的人有何性格特征
21.善用幽默打破僵局的人有何性格特征
22.常常用幽默的方式来挖苦别人的人有何性格特征
23.善于说自嘲式幽默的人有何性格特征

24.用幽默的方式嘲笑、讽刺他人的人有何性格特征
25.喜欢制造恶作剧幽默的人有何性格特征
26.喜欢在饭店大厅里谈正事的人有何性格特征
27.喜欢在茶艺馆里聊天的人有何性格特征
28.喜欢在俱乐部或酒吧谈事情的人有何性格特征
29.喜欢在办公室里谈事情的人有何性格特征
30.喜欢在被窝中聊天的人有何性格特征
31.喜欢在宽敞场所聊天的人有何性格特征
32.声音高亢尖锐之人的性格特征
33.声音温和沉稳之人的性格特征
34.声音沙哑之人的性格特征
35.声音粗而沉之人的性格特征
36.声音娇滴滴而黏腻之人的性格特征
37.一受到表扬就害羞的人有何性格特征
38.听到表扬不敢相信的人有何性格特征
39.听到表扬无动于衷的人有何性格特征
40.听到表扬后加以回敬的人有何性格特征
41.听到表扬极力否定的人有何性格特征
42.对表扬来者不拒的人有何性格特征
第四节 由服饰识人的常识
1.从服饰风格看对方心态
2.以节约原则为主选择衣服之人的性格
3.以讲究原则为主选择衣服之人的性格
4.以树立形象为主选择衣服之人的性格
5.以思想愉悦为主选择衣服之人的性格
6.以唯美原则为主选择衣服之人的性格
7.以实用原则为主选择衣服之人的性格
8.从服装颜色的选择上看透对方

9.透视喜欢选择没有花样的白色T恤的人
10.透视喜欢选择没有花样的彩色T恤的人
11.透视喜欢在T恤上印上自己名字的人
12.透视喜欢T恤上印有明星画像的人
13.透视喜欢在T恤衫上印一段幽默标语的人
14.透视喜欢穿印有标志性装饰的T恤的人
15.透视喜欢穿印有著名景点的风景的T恤的人
16.透视喜欢棉质内衣的女人
17.透视喜欢整体搭配衣着的女人
18.透视喜欢紧身尼龙内衣的女人
19.透视喜欢透明睡衣的女人
20.透视喜欢黑色内衣的女人
21.透视喜欢白色内衣的女人
22.透视喜欢戴黑胶边眼镜者
23.透视喜欢戴金丝边眼镜者
24.透视喜欢戴无边眼镜者
25.透视领带结又小又紧的人
26.透视领带结不大不小的人
27.透视领带结既大又松的人
28.透视不系领带的人
29.透视喜欢休闲式提包的人
30.透视喜欢公文包的人
31.透视喜欢肩带式手提包的人
32.透视喜欢小巧精致的手提包的人
33.透视喜欢超大型手提包的人
34.透过鞋子观察对方的性格
35.从饰物佩戴看对方个性
36.从所戴帽子看对方的个性

37.从领带与衬衫的搭配看对方的个性
38.从所戴手表看对方的个性
39.从所戴戒指看对方的个性
40.从所戴耳环形状看对方的个性
41.从所戴耳环质地看对方的个性
42.从所用手机看对方的个性
第五节 由社交场合识人的常识
1.手心示人是善意的表现
2.双臂交叉抱于胸前是内心优越感的体现
3.优势地位的显示：双手插入口袋，把拇指留在外面
4.交叉的双臂意味着“不”
5.敌意丛生的双臂交叉方式
6.挺起的胸膛与后背的双手
7.开场白太长是缺乏自信的表现
8.主动当介绍人的人喜欢自我表现
9.喝醉酒猛打电话的人是心理孤独的体现
10.没有太多表现欲望的淡妆
11.表现欲望强烈的浓妆
12.充满信心的刻意妆
13.宣泄感情的怪妆
14.从座位选择上观察对方
15.从对菜品的喜好来分析人的性格
16.喜欢站着吃饭的人的性格
17.喜欢边做边吃的人的性格
18.边看书边吃饭的人的性格
19.边走边吃东西的人的性格
20.喜欢一边看电视一边吃饭的人的性格
21.吃饭速度比较快的人的性格

22.吃饭喜欢细嚼慢咽的人的性格
23.喜欢速溶咖啡的人的性格
24.喜欢亲自磨咖啡豆的人的性格
25.喜欢过滤咖啡的人的性格
26.爱用酒精炉加热咖啡的人的性格
27.爱用电热器煮咖啡的人的性格
28.喜欢使用黑白名片的人的性格
29.喜欢使用压膜名片的人的性格
30.喜欢使用镶金边的名片的人的性格
31.喜欢使用只印有姓名电话的名片的人的性格
32.喜欢使用印有很多头衔的名片的人的性格
第六节 识破谎言的常识
1.眼睛是台测谎仪
2.观察他人的面部表情
3.强装的笑脸是说谎的迹象
4.识别假笑的几个途径
5.如何区别伪装的笑容与真实的笑容
6.从手势看对方是否在说谎
7.从坐姿看透对方的心
8.从词汇和话题窥探说谎的蛛丝马迹
9.以贬低自己作为谎言的开头
10.假话和真话混合说
11.拉近距离背后的真正含义
12.解除顾虑很可能只是一个幌子
13.识破用“小诚”换“大诚”的把戏
14.骗子“无中生有”的花招
15.客观的语言有时也是一种谎言
16.小心信誓旦旦的话语

17.听到“只”这样的字眼时要推敲一下
18.男人撒谎的讯号：突然对你很好
19.男人撒谎的讯号：频繁地找借口
20.男人撒谎的讯号：联络不畅
21.攻其不备，点破男人的谎言
22.叫他发誓，点破男人的谎言
23.“抽查”他说过的话，点破男人的谎言
24.问他的朋友，点破男人的谎言
25.男人常用的谎言词典
26.女人常用的谎言词典
27.领略女人的“迂回战术”
28.利用情绪与生理变化的关系来识别谎言
29.用压迫性交谈方式，逼他说出真心话
30.利用对方的心虚辨认出谎言
31.有力的证据是识破谎言的最佳武器
第八章 不可不知的人脉常识
第一节 人脉构建常识
1.拥有不同的“圈子”
2.不断扩大“圈子”
3.身不由己的“第一圈子”
4.身心都能得到放松的“第二圈子”
5.拥有自己的纯朋友圈
6.人脉圈里良师益友不可少
7.人脉圈里朋友不可少
8.喝酒艺术构建宽广人脉
9.利用电话主动与人联系
10.利用“性效应”搭建人脉
11.别总做接受者

12.别放弃构建交际圈的好机会
13.多结交一些带“圈”的朋友
14.抓住时机沟通
15.学会化敌为友
16.人心叵测，交友需慎
17.左右逢源，别吊死在一棵树上
18.和有进取心的人交朋友
19.选择志同道合的朋友
20.与优秀的人交朋友
21.与圈子中的每个人保持积极联系
22.表现出你的热情
23.常出席重要场合
24.在第一时间内赶去祝贺
25.主动提供帮助
26.争取在聚会中表现自我的能力
27.同学经常聚会，以求关键时候帮把手
28.参加同学会，办事时求得照应
第二节 人脉经营常识
1.小肚鸡肠要不得
2.孤芳自赏要不得
3.实话实说要不得
4.单枪匹马要不得
5.随心所欲要不得
6.维护好亲戚关系
7.维护好同学关系
8.维护好老乡关系
9.用发展的眼光来看待交往的对象
10.平时的人脉经营不可忽视

11.使自己的关系网长期有效
12.适时中断无益的老关系
13.遵守关系网络的规则
14.组建有力的人际关系核心
15.人脉经营要“不忘给冷庙烧香”
16.人脉也需要互动
17.人脉中的“鲑鱼法则”运用
18.为你的人脉进行“感情投资”
第三节 人脉拓展常识
1.找到你的关系源
2.培养良好的品格
3.拓展人脉需要“感情投资”
4.巧妙地让人欠自己一份人情债
5.办事有尺度，说话讲分寸
6.善于发现别人的长处
7.与人为善，友好相处
8.不把好恶写在脸上
9.每天巧妙赞美3个人
10.熟人介绍：扩展你的人脉链条
11.自己创造机会，拓展人脉
12.尽可能结识更多的人
13.拓展人脉要欲求先予
14.在朋友举办的聚会上拓展人脉
15.在研习会或培训班上拓展人脉
16.在头等舱里拓展人脉
17.巧借名人之气
18.拓展人脉不可操之过急
第九章 不可不知的办事常识

第一节 办事周全的常识
1.办事要敢吃亏
2.办事要做到有理性地吃亏
3.办事应循序渐进
4.办事脸皮要有“弹性”
5.办事前先投石问路
6.办事时满面春风为佳
7.办事要看对方的身份地位说话
8.办事要看对方的行为举止说话
9.办事时看对方的性格特征说话
10.求人办事开口要巧
11.请客求人办事需掌握的原则
12.求人办事要找准办事对象
13.求人办事要抓住办事时机
14.求人办事要把握办事方式
15.事没办成也要表示感谢
16.办事要学会说场面话
17.办事如何说好场面话
第二节 最容易打动对方的求人常识
1.求人办事要善于与人“套近乎”
2.求人办事前，先用真情获得对方的心
3.求人办事要缩短与他人的心理距离
4.求人办事可借别人的口说自己的话
5.求人时要“动之以情，晓之以理”
6.求人最好走老人、孩子路线
7.求人时不妨从女人方面考虑
8.借用他人的名气求人办事
9.投其所好，找到情感共鸣点

10.求人办事请将不如激将
11.求人办事前先让对方尝点甜头
12.利用心理错觉求人办事
13.激起所求之人的同情心
14.先在心理上满足对方
15.声东击西，让人领悟到你的用意
16.求人办事很多时候靠“磨”
17.把道理说透，消除对方的疑虑
18.绕个弯子向对方求助
19.求人办事尽量循序渐进
20.如果口才不好，找能说会道的人帮忙
21.关键人物不好找时，不妨利用边缘人物疏通
22.必要时，跪请也无可厚非
第三节 办好难办之事的常识
1.开门见山，向心仪的人表达你的爱
2.以物传意，向心仪的人表达你的爱
3.投石问路，向心仪的人表达你的爱
4.循序渐进，向心仪的人表达你的爱
5.拒绝不爱的求爱者宜直言相告，以免误会
6.拒绝不爱的求爱者宜讲明情况，好言相劝
7.拒绝不爱的求爱者宜冷淡而果断
8.拒绝不爱的求爱者宜婉言谢绝
9.请客埋单发现忘带钱时，向亲人救急
10.请客埋单发现忘带钱时，找朋友解围
11.请客埋单发现忘带钱时，让贤他人
12.和现在的男友一同遇到前男友时不卑不亢，施展气度
13.和现在的男友一同遇到前男友时介绍现男友，熄灭旧情
14.和现在的男友一同遇到前男友时友好相对，让爱升华

15.和现在的男友一同遇到前男友时，兵来将挡，“金刚不坏”
16.用模糊法应对不宜完全根据对方问题回答的问题
17.用装糊涂法应对隐含错误假定的问语
18.用自嘲法应对怎样回答都会让自己觉得脸面无光的问题
19.用迂回技巧应对不能得罪之人提出的无理要求
20.用同样的逻辑方式应对别人的两难刁难
21.用请君入瓮法应对别人的蓄意刁难
22.用大智若愚法应对无原则性的刁难
23.用反问应对难以回答的问题
24.用化被动为主动法应对他人的有意刁难
25.用避实就虚法应对别人的奚落
26.用糊涂卖傻法应对别人的奚落
27.用沉默蔑视法应对别人的奚落
28.就地取材补救失言
29.借题发挥补救失言
30.将错就错补救失言
31.背后说人被当事人听到时不妨立即认错，假装糊涂
32.背后说人被当事人听到时不妨矛盾转向，针对自己
33.背后说人被当事人听到时不妨话锋陡转，移花接木
34.背后说人被当事人听到时可坦然迎上，正面出击
35.对上司或长辈的当众指责宜虚心请教
36.对明显不合理的当众指责宜积极辩护
37.对无礼的当众指责宜不予理睬
第四节 求不同的人办事的常识
1.袒露困难，让同学主动帮忙
2.托同事办事要注意礼貌
3.托同事办事要有诚意
4.要注意有些事不能托同事办

5.求名人为你办事
6.避免掉进求朋友办事的误区
7.求远亲办事不能一蹴而就
8.主动出击，求远亲办事
9.求亲戚办事也要“投资”
10.托亲戚办事的忌讳
11.通过暗示，求邻居帮忙
12.诉说难处让邻居帮忙
13.对邻居的帮助要心存感激
14.利用乡情求同乡办事
15.用“乡音”求同乡办事
16.用“乡物”求同乡办事
17.用辈分关系求同乡办事
18.找领导办哪些事会比较顺利
19.如何间接找领导办事
20.求同事办事要把握分寸
21.施恩于下属，让下属为你办事
22.施威于下属，让下属为你办事
23.恩威并施于下属，让下属为你办事
24.采用暗示法，让“小人物”全心全意为你办事
25.采用“冷庙烧香”法，让“小人物”全心全意为你办事
26.利用共同兴趣爱好接近客户
27.如何让客户感到与自己利益一致
第五节 办事禁忌常识
1.求人办事不能心急
2.小事不要轻易求人
3.办事不要透支自己的人情资源
4.求人办事不要害怕遭冷遇

5.求人办事不要死要面子
6.求人办事不要过于吝啬
7.求人办事不要被原则绑住手脚
8.不要轻易得罪他人
9.求人办事不要有羞怯心理
10.求人办事不要与小人结仇
第十章 不可不知的送礼常识
第一节 送礼的准则常识
1.送礼忌不考虑风俗禁忌
2.送礼忌违法违规礼品
3.送礼忌不看人下“菜碟”
4.送礼忌送有害健康的礼品
5.忌当着别人的面送礼
6.送礼要送关键人物
7.权衡利益得失再送礼
8.送礼要讲究实用性
9.所送礼物要有意义
10.送礼要送对方最想要的东西
11.送礼要讲究个性化
12.送礼要讲究投其所好
13.送礼要讲究“雪中送炭”
14.送礼要讲究厚薄贵贱
15.送礼要讲究雅俗相宜
16.受礼礼仪有哪些
17.如何拒绝对方的礼物
第二节 把礼物送出去的常识
1.选在逢年过节时送礼
2.选在生日、寿诞时送礼

3.选在对方娶妻生子之时送礼
4.选在病榻前送礼
5.选在对方留在家中空闲时送礼
6.从对方所送的礼物上看送礼者的性情爱好
7.把握好送礼的时间间隔
8.送别人想不到的礼物
9.把送礼的理由说到对方的孩子身上
10.把送礼的理由说到对方老人身上
11.把送礼的理由说到不在身边的爱人身上
12.把送礼的理由说到托办事的朋友身上
13.把送礼的理由说到对方可能存在的损失上
14.把送给对方的钱说成是暂存在对方手里的
15.即使不到场，也应附上自己的明信片
16.间接型送礼，在一种默契中将事办成
17.对礼品进行精心的包装
18.赠送礼品时得体的举止
19.呈上礼物时，说一句得体的话
20.送礼时不可过分给予
21.领导如何送下属礼物
22.送礼的分寸把握
23.送花的学问
24.西方花语
25.探望病人应该送什么样的花
26.给父母送礼，送健康
27.给父母送礼，送回忆
28.给父母送礼，送实用
29.如何给情人送礼
第三节 送礼送什么的常识

1.给高枕无忧型的人士送什么礼
2.锦上添花型的送礼应送什么
3.雪中送炭型的送礼应送什么
4.给上司送什么礼
5.给员工送什么礼
6.给朋友送礼送什么
7.男朋友生日送礼送什么
8.给外国人送礼送什么
9.给孩子送礼送什么
10.做寿送礼送什么
11.结婚送礼送什么
12.给晚辈送礼送什么
13.探病送礼送什么
14.给同事送礼送什么
15.商务送礼送什么
16.乔迁、开张送礼需把握的原则
17.乔迁送礼送什么
18.开张贺礼有哪些
19.做客送礼送什么
第十一章 不可不知的宴请常识
第一节 宴请规则常识
1.宴请重在满足客人的需求
2.根据被宴请的对象和事由，选择宴请地点
3.宴请要考虑周边的环境
4.选择宴请地点三原则
5.借花献佛邀请他人
6.喧宾夺主发出邀请
7.先诱惑别人再发出邀请

8.参加宴会有哪些礼仪
9.宴会上如何就座
10.邀请领导吃饭要慎重
11.与领导进餐的注意事项
12.升职时如何请同事吃饭
13.与同事进餐时不谈同事的隐私
14.与同事进餐时不要在同事面前批评上司
15.宴请下级，以情为先
16.宴请重要客户要讲究档次
17.对待未来客户要讲究舒适
18.对待老客户要讲究情绪的渲染
19.宴请客户时尽量不要带自己的爱人
20.宴请客户时要早于客户到达宴会地点
21.宴请客户时要学会点菜
22.宴请客户时要主动去结账
23.宴请异性朋友，以礼为先
24.男士结账显风度
25.女人应在适当的时候为自己埋单
26.AA制更容易被接受
27.遵循谁请谁付费原则
第二节 点菜的常识
1.点菜时，征求一下客人的意见
2.侧面帮助客人点菜
3.拿不准菜单时，可请职业点菜师代劳
4.点菜前要对价格了解清楚
5.依宴请对象来确定点菜的分量
6.优先让领导点菜
7.“女士优先”同样适用于点菜上

8.亲朋好友吃饭，轮流点菜最佳
9.点菜要以人为本，看人下菜
10.点菜要注重特色
11.点菜要巧妙搭配
12.点菜时要照顾到每位成员的爱好
13.点菜要尊重埋单的人
14.点菜时要考虑来宾宗教禁忌
15.点菜时要考虑来宾个人禁忌
16.点菜时要考虑来宾地方禁忌
17.点菜时要考虑来宾职业禁忌
18.点菜时要考虑来宾国际禁忌
19.所点酒水要与宴会相配
20.所点酒水要与季节相配
21.所点酒水要与菜肴相配
22.讲究酒水之间的搭配
23.中餐宴席饮用酒水注意事项
24.饮料和酒水的巧妙搭配
25.宴请中常喝的中国十大名酒
26.宴请中常喝的中国十大名茶
27.宴请中常抽的中国十大名烟
第三节 喝酒、劝酒和拒酒常识
1.划拳规矩知多少
2.划拳呼词中的吉祥之意
3.常见划拳呼词集锦
4.妙趣横生的酒令玩法
5.需要注意的酒仪
6.正式场合，不可过于喧嚣
7.正确的倒酒方式

8.倒酒有何次序讲究
9.别人向你祝酒时，一定要站起来
10.对别人的祝酒表示谢意
11.饮酒适度，保持文雅的酒态
12.你来我往五大敬酒方式
13.回应祝酒时话语宜泛泛而谈
14.回应祝酒时可风趣幽默
15.酒桌上的规矩
16.与领导同桌喝酒要注意的事项
17.用强调彼此关系的方式劝酒
18.用强调两人缘分的方式劝酒
19.用祝福的方式劝酒
20.用赞美对方长处的方式劝酒
21.用顺口溜的方式劝酒
22.用找共同点的方式劝酒
23.用寻求对方闪光点的方式劝酒
24.用强调意义的方式劝酒
25.用挑对方毛病的方式劝酒
26.用一鼓作气的方式劝酒
27.用以退为进的方式劝酒
28.用感恩的方式劝酒
29.用另辟蹊径的方式劝酒
30.用刺激对方自尊的方式劝酒
31.劝酒忌“自醉”
32.劝酒忌“媚醉”
33.劝酒忌“劝醉”
34.劝酒忌“赌醉”
35.用坚定立场的方式拒酒

36.用先声制人的方式拒酒
37.用抓对方漏洞的方式拒酒
38.用转移目标的方式拒酒
39.用健康作为挡箭牌的方式拒酒
40.用先表示感谢、后强调后果的方式拒酒
41.用家人反对为理由的方式拒酒
42.用顺水推舟的方式拒酒
43.用反守为攻的方式拒酒
44.用笑容满面、说尽好话的方式拒酒
45.用请人代饮的方式拒酒
46.用驳倒对方的方式拒酒
47.精彩拒酒六招
48.拒酒时要避开的误区
第四节 酒宴上的致辞常识
1.祝酒辞要注意格调
2.祝酒辞要言简意赅
3.祝酒辞要紧扣中心
4.祝酒辞要巧妙联想
5.祝酒辞要合时合地
6.司仪祝酒辞
7.证婚人祝酒辞
8.介绍人祝酒辞
9.新人家长祝酒辞
10.新人领导祝酒辞
11.新人祝酒辞
12.婚礼来宾代表祝酒辞
13.父母生日祝酒辞
14.恩师寿宴祝酒辞

15.领导生日祝酒辞
16.爱人生日祝酒辞
17.朋友生日祝酒辞
18.满月宴宝宝父母祝酒辞
19.满月宴来宾祝酒辞
20.周岁宴宝宝父母祝酒辞
21.十岁生日宴孩子父母祝酒辞
22.二十岁生日宴孩子父亲祝酒辞
23.三十岁生日宴主人祝酒辞
24.儿女在母亲四十岁生日宴上的祝酒辞
25.儿子在父亲五十岁生日宴上的祝酒辞
26.女儿在父亲六十岁生日宴上的祝酒辞
27.外孙在外公七十寿宴上的祝酒辞
28.升大学欢送酒宴上的祝酒辞
29.领导欢送出国人员学习祝酒辞
30.军队领导欢送新兵入伍祝酒辞
31.欢送领导、欢迎新同事祝酒辞
32.父母在女儿高中毕业宴会上的祝酒辞
33.鼓励下岗朋友的祝酒辞
34.鼓励失恋朋友祝酒辞
35.领导新年祝酒辞
36.自我激励祝酒辞
37.校长在升学考试庆功宴上的祝酒辞
38.优秀员工颁奖祝酒辞
39.职工技能大赛竞赛成功祝酒辞
40.大学毕业前夕聚会祝酒辞
41.中学同学聚会祝酒辞
42.师生聚会祝酒辞

43.家庭新年聚会祝酒辞
44.老乡聚会祝酒辞
45.战友聚会祝酒辞
第十二章 不可不知的潜规则常识
第一节 占据主动的常识
1.先声夺人，反客为主
2.制造精神恐慌
3.当仁不让也是一种高明
4.出其不意，攻其不备
5.杀鸡儆猴，震慑人心
6.抓住别人的把柄是关键
7.瞒天过海，造就不透风的墙
8.步步紧逼，把握主动
第二节 智慧对弈的生存常识
1.做一个旁观的“第三者”
2.无能之能可闯天下
3.以情动人，善打感情牌
4.对自己的底要有所保留
5.厚脸皮是一种看家本领
6.落魄时更要抬高自己
7.可说不可信的“场面话”
8.给人面子就是给人一份厚礼
9.巧妙暗示远胜当面指责
10.要善于趋福避祸
11.千万不要揭人短
12.交友要慎重
13.重视八小时外的交往
14.何必非要当“老大”

15.两边讨好，两处得益
16.把精力花在刀刃上
17.办事分轻重缓急
第三节 做人做事中的方圆常识
1.内方外圆，圆内有方
2.做事要方正，做人要圆滑
3.见什么人说什么话
4.放下身段，不做孤家寡人
5.凡事留一手
6.以人为师，少说为佳
7.学会一点大智若愚的技巧
8.凡事不钻牛角尖
9.隐藏好自己的喜怒哀乐
10.随机而动，适时进退
11.该刚则刚，当柔则柔
12.该糊涂时就湖涂
13.舍小利为大谋
14.宽容待人是智者的行为
第十三章 不可不知的职场生存常识
第一节 顺利进入职场的常识
1.找工作时不能只看自己的好恶
2.找工作时要充分利用多渠道信息
3.找工作时要精心制作你的简历
4.找工作时要考虑长远的职业前景
5.要有一技之长
6.首先给面试官一个好印象
7.大胆自信地推销自己
8.求职面试时，要有超人一等的自我推销方式

9.底气十足，增加赢的机会
10.面试重在有备而来
11.面试中的自我介绍要主题明确
12.应聘者自我介绍时，忌“我”字连篇
13.应聘者自我介绍时，忌空泛无物
14.应聘者自我介绍时，忌说话不留后路
15.用真实事例展露你的才华
16.不要一开始就说出自己的“伟大业绩”
17.学会“瞬间展示法”
18.在谈缺点时，暗中对自身优点加以宣扬
19.用幽默化解紧张气氛
20.两难问题折中答
21.外企面试中必会问到的一个问题
22.一道针对女性求职者的难题
23.警惕求职中的误区
第二节 职场优势生存常识
1.要有竞争意识
2.在互惠互利中共筑双赢
3.心胸开阔，以静制动
4.加强沟通，展现实力
5.学会欣赏你的竞争对手
6.不要小瞧别人
7.以工作为重逃出派系斗争
8.等距离外交逃出派系斗争
9.坚持三“不”原则逃出派系斗争
10.如何应对工作中遭人排挤的状况
11.调到新环境下，如何尽快被大家所接纳
12.被提拔时要怎样面对新老同事

13.时刻保持谦虚的态度，才会走得长远
14.职场中话要少说
15.不妨让自己“吃吃亏”
16.不要加入到背后说别人坏话的闲聊中
17.学做一个“慎言者”
18.做一名忠诚的员工
19.让老板知道你做了什么
20.力所能及时，主动向别人提供援助
21.积极参与到团队之中
22.主动去做上级没有交代的事
23.敬业让你出类拔萃
24.谨言慎行，不强做“出头鸟”
25.何时是提出加薪的最佳时机
26.向老板提出加薪时应避免哪些误区
27.在关键时刻恰当地张扬
28.遵守公司的规章制度
29.不占公司的小便宜
30.不带亲友到公司
31.不要抱怨分外的工作
32.不要轻易缺勤请假
33.不要事事找借口
第三节 与上司打交道的常识
1.创造惊人的工作效率赢得上司的重视
2.关注上司，得到上司的赏识
3.赞美上司成就时，可表达关心
4.如何应对嫉贤妒能的上司
5.如何应对背信弃义的上司
6.如何应对推卸责任的上司

7.如何应对奚落下属的上司
8.得罪上司后怎样挽回不利局面
9.如何消除上司对你的误解
10.表达与上司相反的意见时，先赞扬再反对
11.表达与上司相反的意见时，迂回说理
12.表达与上司相反的意见时，反说正话
13.关键时刻，为上司挺身而出
14.不要直接指出上司的错误
15.尽量不要打越级报告
16.与上司的关系要适度
17.让上司觉得你是一个信守诺言的人
18.上司讲话时，要专心聆听
19.牢记上司偶尔吐露的话
20.跟上司没有“道理”可讲
21.怎样与男女上司相处
22.与上司攀关系要了解和掌握上级的身世和社会关系网
23.与上司攀关系要委婉自然，牵动旧情
24.与上司攀关系要讲究场合
25.与上司攀关系要讲一些手段
第四节 与同事打交道的常识
1.多向老同事学习
2.乐于帮助新同事
3.一定要尊重同事
4.拿出自己的真诚
5.同事间的物质往来要一清二楚
6.不在背后议论同事的隐私
7.对自己的失误或彼此之间的误会应主动道歉说明
8.用自己的性别优势关心异性同事

9.适当淡泊名利
10.尽量保留同事的面子
11.不要在同事面前炫耀自己
12.同事之间也要注重礼节
13.学会赞美同事
14.积极接触出言不逊的同事
15.同事之间忌语言相撞
16.同事间要尽量避免误解
第五节 与下属打交道的常识
1.让下属感觉自己很重要
2.以欣赏的眼光来观察下属的优点
3.主动和下属打招呼，并能亲切地叫出其名字
4.多亲临现场
5.多用“建议”，而不用“命令”
6.向下属正确地陈述指令
7.责备下属要讲方法
8.对员工施以仁义
9.不过分苛求下属
10.放下领导者的架子
11.用鼓励代替批评
12.不与下属争功抢赏
13.与下属打成一片
14.干着指挥更有效
15.不随意干预下属的工作
16.藏起锋芒，给下属表现的机会
17.鼓励下属多尝试
18.敢于承认下属比自己强
19.既要坚持制度又要不伤感情

20.懂得“无为而治”的道理
21.替下属解决后顾之忧
22.与下属保持一定的距离
23.对待下属要一视同仁
24.勇于向下属承认错误
第十四章 不可不知的创业常识
第一节 创业前的准备常识
1.资金不能成为你的借口
2.赚取你的第一桶金很重要
3.懂得为未来储备资本
4.眼光一定要长远
5.要有冒险精神，但不要盲目下注
6.不擅长的项目不做
7.创业重在创意
8.创新必须立足于市场
9.像富人一样思考
10.主动与富商巨贾建立关系
11.用心捕捉每一个细小的信息
12.创业应该选择什么业种
13.盘算创业所需资金
14.创业路上找一个合伙人
15.精打细算降低筹资成本
16.开店创业要懂经济学知识
17.开店创业要懂统计学知识
18.开店创业要懂市场营销知识
19.开店创业要懂管理学知识
20.开店创业要懂金融学知识
21.从懒人经济的角度去思考创业

22.创业，从“特色”上做文章
23.在环保产业上赚大钱
24.宠物市场：新的创业“淘金地”
25.如何开网店
26.婴幼儿用品中有大商机
27.如何做好婴儿用品店市场分析
28.如何选好婴儿用品店店址
29.如何做婴儿用品营销
30.“银色产业”，创业先机
31.如何经营老人专用辅助器
32.如何经营老年人社区服务公司
33.如何经营老年人餐厅
第二节 商海中的打拼常识
1.看准时机，借机生财
2.紧跟领跑者
3.先学会模仿
4.有效整合身边的资源
5.有钱大家一起赚
6.用别人的钱为自己发大财
7.敏于财富与时间的转化，善打时间差
8.善于造势，执市场之牛耳
9.做一个“空手道”高手
10.在别人看得见的地方吃亏
11.再小的生意也要“舍得”做
12.先让利，后赢利
13.运作重复博弈，建立相互的信任
14.商场上应“先小人后君子”
15.利用自己的优势攻击对手的劣势

16.寻找对手的弱点，有针对性地宣传
17.主攻对方的要害
18.实施狙击战术干扰对方的竞争流程
19.剑走偏锋，避开双方利益交汇点的竞争
20.化敌为友，共同致富
第三节 与各地商人打交道必备常识
1.北京商人有何性格特点
2.上海商人有何性格特点
3.广东商人有何性格特点
4.天津商人有何性格特点
5.浙江商人有何性格特点
6.山东商人有何性格特点
7.山西商人有何性格特点
8.河北商人有何性格特点
9.福建商人有何性格特点
10.安徽商人有何性格特点
11.武汉商人有何性格特点
12.西安商人有何性格特点
13.四川商人有何性格特点
14.云南商人有何性格特点
15.东北商人有何性格特点
16.香港商人有何性格特点
17.台湾商人有何性格特点
18.日本商人有何投资特征
19.美国商人有何投资特征
20.韩国商人的投资特征
21.德国商人有何投资特征
第十五章 不可不知的理财常识

第一节 正确的理财理念常识
1.年轻人要学理财
2.越没钱越要理财
3.投资不是一夜暴富
4.个人理财的范围有哪些
5.理财如何理性化
6.投资理财应掌握哪些基本法则
7.理财规划步骤和核心是什么
8.怎样做好家庭理财规划
9.家庭理财的十二条基本原则
10.如何为收入支出做本账
11.家庭理财投资渠道有多少
12.鸡蛋应该放在一个篮子还是多个篮子
13.家庭投资理财的禁忌
第二节 生活省钱常识
1.如何把钱花在刀刃上
2.怎样才能花最少的钱，办最多的事
3.“吝啬专家”教你省钱
4.超值“省”经要记牢
5.到世界各地购物有讲究
6.消费前先问五个W
7.超市采购窍门
8.从小账记起
9.将价格“杀”到最低
10.还是租东西更合算
11.网上购物怎样省钱
12.助你实现储蓄目标的七大途径
13.居家节约宝典

14.居家节约五妙招
15.家庭节电四妙招
16.保鲜膜让微波炉省电
17.冰块帮冰箱省电
18.电饭锅如何省电
19.电磁炉省电法
20.热水器巧省电
21.洗衣机怎样省电
22.烘衣机省电技巧
23.电视机如何省电
24.空调的省电法则
25.除湿机省电妙法
26.电风扇低速可省电
27.照明灯具省电窍门
28.吸尘器省电法
29.电熨斗省电法
30.日常省水全攻略
31.日常节水点点滴滴
32.怎样洗碗省时省水
33.空调冷凝水的再利用
34.怎样洗车更省水
35.节俭不要忘了私家车
36.天然气巧节省
37.如何节约打印耗材
第三节 保险理财常识
1.人身保险的可保范围是什么
2.人身保险的投保人和受益人并不一定是同一人
3.选择保险的基本原则有哪些

4.买保险投保前有哪些注意事项
5.根据年龄阶段购买相应的保险
6.商业保险和社会保险的主要区别有哪些
7.买保险的误区有哪些
8.人身保险中怎样分清合同生效日和复效生效日
9.怎样选择保险公司
10.指定受益人需注意的三个问题
11.原始材料丢失怎样索赔
12.被保险人死亡由谁索赔
13.分清保险金与遗产的区别
14.一旦解除合同就无法申请理赔
15.在什么期限内申请理赔是有效的
16.怎样让理赔更顺利
17.怎样办理理赔手续
第四节 债券基金投资常识
1.哪些因素会影响债券投资的收益
2.如何选择债券投资的时机
3.投资国债有什么技巧
4.在投资基金前进行研究
5.开放式基金的认购
6.封闭式基金的申购
7.开放式基金首次认购与日常认购有何不同
8.购买开放式基金巧打时间差
9.如何赎回基金
10.基金的赎回有巨额赎回的限制
11.正确看待基金净值
12.选择基金需要把握哪些原则
13.选择基金有哪些注意事项

14.基金定投的投资策略
15.基金定投的七大铁律
16.基金组合要有核心组合
17.基金组合要注重业绩的稳定性
18.基金组合投资可多元化
19.基金组合宜用分散化投资分散风险
20.基金投资常见误区有哪些
21.青年时期怎样选择基金
22.中年时期怎样选择基金
23.老年时期怎样选择基金
24.女性选基金的“三八”法则
25.工薪阶层怎样做基金投资
26.如何巧用货币基金搭配信用卡理财
27.红利最好选择再投资
28.巧妙利用基金转换节省成本
29.到哪里开户更划算
30.基金波段操作可行吗
第五节 股票买卖常识
1.股市术语简析
2.炒股入门ABC
3.选股，建一个适合你的股票池
4.选择一个适合的时机介入
5.新股民长线选股应采取什么策略
6.中短线选股应把握哪些原则
7.怎样的股票可能会成为黑马股
8.哪些个股次日容易涨停
9.中长线股选股的原则
10.如何预测热门股

11.长线入市的好时机
12.长线投资要选好个股
13.长线投资，可选一些次新股
14.长线投资时，最好是在大盘表现低迷时
15.在长线投资时，中途不宜轻易抛出
16.长线投资，不能对股票不管不问
17.长线投资，要用闲置资金
18.最佳大盘应该具备的特征
19.如何选择最佳小盘股
20.股票的“基本面”应从哪些方面去考察
21.怎样正确看待股评
22.炒股被套怎么办
23.熊市行情下，选股宜选业绩有望突升的个股
24.熊市行情下，选择具有长期良好发展前景的个股
25.熊市行情下，选股宜选熊市后期暴跌的个股
26.熊市行情下，选股宜选主力机构介入的个股
27.大盘暴跌时，应重点关注哪些股票
28.个股暴跌时，应重点关注哪些股票
29.反弹行情中如何选股
30.寻找潜力股的六种思路
31.卖出股票必须遵循的四条原则
32.补仓的诀窍
第六节 其他投资常识
1.房地产投资方式有哪些
2.影响房地产价格走势的因素有哪些
3.怎样把握房地产买入时机
4.黄金投资特点有哪些
5.白金投资的技巧

6.选择金银币投资时应当注意哪些问题
7.珠宝投资时应遵守的原则
8.进行外汇投资理财需要做哪些准备
9.常见的外汇理财方式有哪些
10.艺术品收藏投资技巧
11.如何选择邮品投资方向
12.优质字画选购常识
13.投资近代字画时要考虑的因素
14.跟着大户走，避免邮品投资风险
15.跟着市场顺势而为，避免邮品投资风险
16.分批吃进，避免邮品投资风险
17.投资邮品，切忌过度分散
18.投资邮品，谨防吃进冷票
19.影响钱币收藏的因素
20.具有特殊意义的钱币
21.钱币收藏要“七看”
22.古钱币收藏最好选准某一时期着手
23.收藏古钱币时要详细了解有关币种的价格情况
24.古钱币收藏者要密切关注古钱币出土情况
25.古钱币收藏者必须具备一定的识别能力
26.初涉古钱币收藏者可以先从银元做起
27.玉石翡翠的收藏要点
28.识别真伪青铜器的窍门
第十六章 不可不知的休闲常识
第一节 旅游必备常识
1.制订高效旅行计划
2.随团出游应该做好哪些准备
3.自驾旅游应怎样制订旅行计划

4.自助游如何制订旅行计划
5.探险旅游需要注意哪些问题
6.农家乐准备计划
7.最佳旅游城市有哪些
8.怎样给旅游做好资金预算
9.出境游走失怎么办
10.怎样读懂旅行社的旅游报价
11.旅途中怎样合理使用背包
第二节 户外运动常识
1.攀岩有何注意事项
2.蹦极有哪些益处与挑战
3.户外定向运动要注意哪些问题
4.潜水要把握哪些原则
5.如何才能玩出漂移运动
6.射箭运动有何益处
7.漂流的安全事项有哪些
8.狩猎运动有何迷人之处
9.真人反恐运动的由来
10.野外如何净化饮用水
11.户外如何防蚊虫叮咬
第三节 轻松都市休闲常识
1.都市时尚生活中的误区有哪些
2.夜生活过度有哪些危害
3.怎样在家里举办生日晚会
4.怎样举办家庭舞会
5.怎样在化装舞会上成为焦点
6.怎样唱好卡拉OK
7.休闲垂钓需要注意哪些问题

8.游泳有何益处
9.登山有何益处
10.如何在校园中寻找休闲乐趣
11.如何在读书中寻找休闲乐趣
12.如何在乡村中寻找休闲乐趣
第十七章 不可不知的安全常识
第一节 基本救助常识
1.如何紧急止血
2.鼻出血的紧急处理
3.触电应如何急救
4.骨折时的处置方法
5.溺水的急救措施
6.对酒醉者如何处理
7.中暑的紧急处理
8.安眠药中毒如何救助
9.腹痛的紧急处置方法
10.刀伤如何处理
11.烧伤急救
12.吸气性创伤的急救
13.家人噎食的紧急处理方法
14.煤气中毒的家庭急救
15.人工呼吸法
16.胸外心脏按压法
17.休克、昏迷的急救
18.搬运伤员的方法
19.沉着应对突发心肌梗塞
第二节 生活事故应对常识
1.两招搞定落枕

2.用冷毛巾救“晕堂”
3.流鼻血时怎么办
4.异物卡在咽部不要乱捅乱拨
5.扎了刺别急着拔
6.小虫钻进耳朵不要慌
7.扭伤后怎样应对
8.小腿抽筋时怎么办
9.家中停电怎么办
10.如何预防和处理煤气中毒
11.食物中毒怎么办
12.哪些物质具有解毒作用
13.异物入眼怎么办
14.烫伤时怎么办
15.怎样预防晕车
16.毒蛇咬伤如何急救
17.游泳抽筋怎么办
18.被困电梯怎么办
19.公众聚集场所发生火灾如何自救
20.居民楼着火应如何逃生
21.如何免遭雷电伤害
22.怎样在野外发送求救信号
23.如何应对洪水
24.如何在地震时自救
第三节 疾病自测常识
1.黑眼圈告诉你的身体不健康
2.面部斑点预示着病痛
3.不同部分的头痛预示不同的疾病
4.夜里头痛须警惕

5.从皱纹看疾病
6.从眼球变化找疾病
7.红光满面可能是疾病的外在表现
8.看头发颜色知病变
9.嘴唇是健康的“报警器”
10.洗澡胸痛提防冠心病
11.手心发热是什么病的征兆
12.五官不适是内脏疾病信号
13.警惕妇科肿瘤的早期预警信号
14.从指甲状况可以看出病变
15.从舌头变化察病情
16.鼻涕异常的警讯
17.男性自检方法
18.女性应警惕哪些不适
第四节 财产安全防范常识
1.居家防盗要点
2.夏季如何做好家庭防盗
3.晚上全家外出时应注意什么
4.自行车如何做好安全防盗
5.怎样妥善保管银行卡
6.怎样避免个人信息被泄露
7.坐火车时如何防盗
8.乘汽车时如何防盗
9.超市如何防盗
10.贵重物品丢失怎么办
11.投宿旅店需要注意哪些安全问题
12.怎样应对飞车抢劫
第五节 女性自我保护安全常识

1.女性行夜路要注意什么
2.公共场所遇到性骚扰怎么办
3.防患于未然，练习喊“救命”
4.遇到电话骚扰怎么办
5.遇到有人跟踪怎么办
6.女性怎样防止被非礼
7.夏季夜间的女性安全
8.在罪犯身上留下暗记
9.女性如何防止被拐卖
10.不容忽视的安全细节
第十八章 不可不知的防骗常识
第一节 街头防骗常识
1.捡钱平分是陷阱
2.ATM机前有骗局
3.常见银行卡骗术
4.如何防范银行卡骗术
5.陌生人要求兑换“外币”要小心
6.谎称车祸骗钱财
7.不要随意把手机借人
8.利用女性同情心行骗
9.假乞丐骗术知多少
10.大学新生容易遇到的骗术
第二节 防备骗子公司常识
1.哪些公司可能是骗子公司
2.职业中介骗招揭秘
3.高薪聘请可能是陷阱
4.警惕培训中的种种陷阱
5.传销陷阱须注意

6.如何防范兼职骗术
7.女性求职防骗注意事项
8.大学生打工如何防骗
9.如何确定婚介机构的合法性
10.几招识破婚托
11.快递骗术须谨慎
12.防范股市骗术
13.不可不防的专利诈骗
14.外贸合同陷阱
第三节 旅途防骗常识
1.春运坐火车要防骗
2.揭开黑旅行社的骗术
3.超低折扣机票中的陷阱
4.长途汽车上的常见骗术
5.不可信的开罐中奖
6.打电话骗旅客家人
7.数钱变戏法，找钱少一半
8.假扮英雄骗钱财
9.出门在外提防三类人
第四节 网络防骗常识
1.网络求职骗术曝光
2.几种常见的短信骗招
3.短信诈骗的四步骤
4.识破银行卡诈骗短信
5.怎样识别彩票骗子网站
6.网上购物骗术揭秘
7.警惕“狼披羊皮”的假冒网站
8.电子邮件骗术有哪些

第五节 出国留学防骗常识
1.如何选择留学学校
2.选择留学国家、院校、专业要遵循的原则
3.防止留学受骗三原则
4.如何判断留学中介的合法性
5.如何判断留学中介的专业性
6.留学黑中介常见伎俩
7.如何看待中外合作班
8.中外合作办学中的陷阱有哪些
9.歪大学的骗人招数有哪些

前言

什么是社会常识？中国式管理之父曾仕强曾说：“社会常识就是指在日常生活为人处世中必须掌握且行之有效的知识，对于一个人而言，社会常识往往比知识更重要。”一个人如果不具备社会常识，就很难在社会上立稳足，自然也不可能成就什么事业了。

虽然说在现实生活中，适应社会也需要有一定的科学文化知识，“学好数理化，走遍天下都不怕”，说的是要掌握科学文化知识，科学文化知识在社会生存中是立足的根本之一。但光靠这些科学文化知识也是行不通的，因为社会是人的社会，人是复杂的个体，社会是纷繁复杂的。许多学富五车、积极奋进，怀有理想的人四处碰壁，举步维艰，最终壮志难酬。而一些资质平平的人，却干出了轰轰烈烈的事业。事业的成败，人生的得失，并不一定与才华成正比，而是与人际关系等各种因素紧密相关，尤其是在中国这样一个人情社会中，要成就一番事业则更是离不开良好的人际关系。经营良好的人际关系，学会做人与处事，这就是社会常识，是在学校中学不到的知识，也是立足社会之根本。

要适应社会，首先要了解社会，要了解社会的规律，了解人际关系，了解社交心理学，掌握人际沟通技巧，知道与人相处的原则，懂得如何识人，懂得如何办事，懂得如何经营人脉，了解社会潜规则等，也要提升自己的素养，这包括修饰自己的外在形象，注重自己的礼仪和谈吐。古人云，“工欲善其事，必先利其器”，只有在掌握科学文化知识的同时灵活地掌握这些技能，我们才能轻松立足社会，才能左右逢源，事业顺利。

编写这部《社会常识全知道——不可不知的2000个社会常识》旨在

帮助每个渴望成功的人及时补足“社会常识”课，掌握适应社会的各种技巧。它从浩如烟海的各种社会知识中，提取出最为基本、最为必需，同时又最具操作性的常识性知识，给正在人生征途上奋斗的人一剂处世良方，一个智慧锦囊。

本书系统地从形象、礼仪、场景口才、语言沟通、社交心理、与人相处、识人、人脉、办事、送礼、宴请、潜规则、职场生存、创业、理财、休闲、安全、防骗等十八个方面深入解析社会生活的方方面面，例如，怎样得体穿衣，如何优雅地进行自我介绍，怎样的礼仪让你最有魅力，如何沟通最有效，怎样与形形色色的人打交道，如何快速识别对方，怎样办事送礼最高明，如何筹划成功的商务宴请，旅行中有哪些注意事项，如何防范各种场合中的骗术等等，本书都给出了详尽的解答。

对于每个即将走上社会的青年学生而言，这本书将帮助他们轻松地立足社会，找到理想的工作，顺利地融入社会，少碰壁，少走弯路，早日成功。对于每个刚刚跳槽进入理想单位的新员工而言，这本书将帮助他们左右逢源，处理各种人际关系游刃有余，获取领导欣赏、同事信任，顺利实现提薪升职的愿望。对于那些在事业和生活上处处碰壁的人而言，这本书将帮助他们摆脱逆境，扭转人生航向，驶向美好的明天。

社会是一本大书，要完全读懂、读通并不容易，但社会不是建在空中的楼阁，而是伫立在地上的一座大厦，如果能抓住其中不可不知的必备常识，也就等于抓住了行走社会的精髓奥义，把握住了“社会大厦”的根基，成功离你也就不远了。同时，也只有了解了《社会常识全知道——不可不知的2000个社会常识》，才能更准确、清晰地认识社会、定位自我、开创新的生活。

鉴于现代人阅读追求实用和轻松的特点，在编写过程中，我们特别注重了本书的实用性和趣味性。本书汇集常见、常惑、常犯的现实问题，提供简单明了、实事求是的解决方案，让读者可以拿来就用，用了

就能见效果；将相对专业和严肃的社会话题，通过采用轻松的叙事方式进行讲解，并适时地穿插一些小故事，读者轻轻松松就能体会到其中的真谛。

最后希望本书在给读者带来实用与趣味兼备的社会常识的同时，也能给读者带来幸福与成功，带来无悔的精彩人生。

第一章　不可不知的形象常识

第一节　化妆打扮的常识

1.让发丝保持干净整洁

如果你没有时间打理你的头发，至少应保持它的干净整洁，一般两天清洗一次头发为宜（夏天可适当增加频率）。平时也应注意对头发的养护，使其具有自然光泽。

不要过多使用啫喱、喷彩之类的东西，如要使用，也最好选择无香型，免得和香水、化妆品等气味混杂在一起，令人闻之生厌。

2.让发型与体型相称

身材高大健壮者，应选择显示大方、健康洒脱美的发式。高大身材的女士，一般留简单的短发为好，切忌花样复杂，烫发时，不应卷小卷，以免造成比例失调。

身材高瘦者，适合留长发，并且适当增加发型的装饰性。如梳卷曲的波浪式发型，会对高瘦身材有一定的协调作用，但高瘦身材不宜盘高长髻，或将头发削剪太短，以免给人一种更加瘦长的感觉。

身材短小者，适合留短发或盘发，因露脖子可以使身体显得高些，并可以根据自己的喜爱将发式做得精巧别致。但身材矮小的人不宜留长发或粗犷蓬松的发型，那样更显得矮。

身材较胖者，适宜梳淡雅舒展、轻盈俏丽的发式，尤其是应注意将

全部头发向上梳，将两侧束紧，亮出脖子，使人感觉到你瘦，但若留长波浪，两侧蓬松，则会显得更胖。

3.让发色与肤色协调

与深棕色的搭配肤色：任何肤色，肤色白皙者尤佳。

与浅棕色的搭配肤色：白皙肤色或麦芽肤色、古铜肤色者均可。

与铜金色的搭配肤色：白皙或麦芽肤色，也很适合肤色微黑的女士。

与红色的搭配肤色：自然肤色或白皙肤色，非常适合肤色偏黄的女士。

切忌染过于夸张的黄色、蓝色、绿色等属于街头的颜色，以免和办公室严肃的工作氛围不协调。

发色可以随场合而变。如出席宴会，则可适当变换鲜艳一点的颜色。如日本的上班族晚上去狂欢时往往把头发弄得色彩斑斓，但第二天上班时无一不恢复原样。

4.让发色与发型相配

发色为深棕色：相配的发型为淑女式的直发或微卷的长发、大方的齐耳短发。

发色为浅棕色：适合清爽有动感的短发、亮丽的大波浪长卷发。

发色为铜金色：适合时尚造型的短发、有层次的齐肩直发。

发色为红色：有活力的短发、中长直发或卷发均适合。

5.如何护理头发

（1）在洗头前，用梳子梳开头发。

（2）在抹洗发水之前，应先将头发全部弄湿，以免缠在一起。

（3）选用不含酒精的洗发水。

（4）洗发水和护发素分开使用。

（5）每次洗头时用指尖按摩头皮，手指上下移动。

（6）尽量不用电吹风，用时吹到八九成干即可。

（7）避免洗头后用毛巾用力擦干，这样会伤害头发。

（8）定期做头发滋养护理。

（9）如果你的头发无光泽或颜色变浅，你应多吃含有碘质和钙质的食物，如海带、小鱼、鲜蛋等。

（10）如果你有掉发现象，你应该多吃菠菜、瘦肉、水果、花生等食物。

6.指甲体现优雅气质

指甲最基本的要求是每星期剪两次，修一次，长度以不超过指尖为宜。

健康美观的指甲应该是纯净透明的，没有污垢，顶端磨圆。若要染指甲或者美甲，最好采用接近肉色或者透明的甲油，或者选择和口红相搭配的颜色，而不要染黑色、灰色等颜色浓重的颜色。

对于指甲的修饰，以自然大方为宜，不用假指甲，不留长指甲，不装甲戒等指甲饰品。

7.让下巴干干净净

在过去，人们都认为男人的胡须是成绩和本领的体现，仿佛胡子越长越有办事能力，但在现代的职场中，“嘴上无毛，办事不牢”已经不灵，人际关系中第一印象往往很重要，若是胡子一大把会让人觉得没有精神。若是胡须没有理净，也会给人留下办事不利索的印象。为了让合作对象对你有个好印象，为了不给竞争对手“可以抓住的把柄”，一定要让下巴干干净净。

8.简单生活妆的化妆步骤

简易生活妆大体可分以下10步：

（1）洁肤：优质香皂洗手和清洁面部皮肤。

（2）整肤：涂化妆水，调整肌肤。

（3）护肤：面部涂适量护肤乳液或雪花膏。

（4）打底：均匀施上与肤色相近的乳液型粉底，若皮肤多油脂，应用粉饼抑制。

（5）扑粉。

（6）描眉：用黑色或咖啡色眼线笔画好眉毛；对眉形好而眉毛淡者用咖啡色睫毛油淡染眉毛效果更佳。

（7）画眼：这一步骤又可分解为3小步：一是用咖啡色眼线笔代替膏状眼影涂于眼睑、鼻旁及面颊等需要产生阴影效果之处，涂后用手指

抹匀；二是用黑色眼线笔画出清晰的眼线；三是用卷睫毛器卷好睫毛，涂上睫毛油。

（8）唇妆：用咖啡色眼线笔勾好唇形，涂上与唇色一致的唇膏（口红），再上光泽唇膏或唇油。

（9）涂脂：根据不同肤型、肤色、年龄、部位来具体注意涂胭脂部位与不涂处关系的协调原则来涂抹胭脂。

（10）定妆：扑上厚薄适度、均匀一致的扑粉作为定妆。

9.根据肌肤类型选择适合自己的粉底

（1）油性肌肤：如果你的肌肤是油性的，就应该选择粉质的粉底液。这样你的肌肤看上去就像是擦了乳液一般，不会使本来就油亮的肌肤又多一层黏腻的不适感，化妆的效果也会持久。

（2）干性肌肤：如果你的肌肤是干性的，肌肤缺水，就应该选择含水量较高的粉底，或者选择质地较为滋润的粉条。

（3）混合性肌肤：如果你的肌肤是混合性的，那么，两用粉饼是你最方便、最有效的选择。既可以用粉饼盒内附的海绵直接蘸取粉底擦在脸上，也可以蘸水使用。在T字部位容易出油的地方宜用干擦的方式，而在两颊较为干燥的地方宜以湿抹的方式进行。

10.根据肤色选择粉底

（1）黄皮肤：宜选用黄色粉底，这会让你的黄皮肤看起来更加均匀、明亮，使肤质宛如搪瓷般细致柔和。但不能用得太多，最好的方法是让黄色和肤色粉底以1:4的比例进行调和。

（2）肤色偏黄，暗沉：宜选用紫色粉底，这会使你的肤色变得晶莹剔透，细腻而有透明感，而且对遮盖黑眼圈也有神奇的效果。如果点在眼下、鼻梁和额头等突出部位，会让你看起来宛如有烛光照着一般，让脸庞立时生辉。

（3）肤色苍白：宜选用粉红色粉底，这会让你面色红润健康。另外你还可以用它代替腮红，在双颊使用，更可使你呈现出一种非常自然的白里透红的感觉。

（4）肤色偏红，偏黑：宜选用绿色粉底，不但可以解决你的肤色问题，就连脸上的小雀斑或是痘痘留下的小疤痕都能一并遮掩。

11.粉底的涂抹顺序

如果你想化出完美的底妆，则需要用三种不同的粉底色彩来创造立体感。顺序为：浅色在先，而后使用中间色，最后用深色修饰。

（1）浅色粉底：用于涂在T字部位。

（2）中间色粉底：因为与你肤色最接近，可以作为整个脸部的底色。

（3）深色粉底：用于修饰脸形，如两颊、下巴等处。

12.用粉底掩饰缺点

化妆时，应先用接近肤色的粉底均匀涂抹面部，然后用其他颜色的粉底修饰细节。

（1）下颌骨突出：选用较肤色暗的粉底，涂于颌及颌下，沿下颌弧线上下抹匀，并扩及颈部。

（2）鼻子的缺点：鼻子较宽大者可使用较两颊粉底稍暗的粉底沿鼻子两侧轻抹，直至鼻孔。鼻子较低时，应在鼻子中线上涂些比肤色稍浅的粉底，而在两侧涂深色粉底。鼻子较短的人可用淡色粉底将鼻中线从上到下涂得长些，再用深色粉底把鼻子两侧也涂长些。

（3）颧骨较高：用手蘸上较深色的粉底，最好是带些暗红色的粉底在颧骨上点三点，然后依颧骨的外弧，向上轻抹均匀。

13.用唇膏改变唇形

（1）小而薄的嘴唇：宜使用明亮色彩的唇膏，浅橘色或粉红色较佳。画唇线时，可用唇线笔将嘴唇轮廓线画成比实际嘴唇稍偏外一些，口角稍向上翘。

（2）大而薄的嘴唇：宜使用大红色和咖啡色的唇膏，用唇线笔增加嘴唇的厚度，缩小嘴唇的宽度，在唇线内涂满口红。忌用珠光、银光等膨胀色。

（3）小而厚的嘴唇：宜用鲜艳的唇膏，如明亮的红色或粉红色，忌用暗色唇膏，否则会使嘴唇更小。画唇线时，可用唇线笔向外扩0.1厘米，唇峰描高，下唇的曲线画平一些。

（4）大而厚的嘴唇：宜使用暗红色的唇膏，以使唇形看起来小一些。涂粉底时可使之压上天然唇线，然后再用唇线笔画出较内收的唇线，在唇部中心处把唇膏涂浓些。

（5）上下嘴唇相同的嘴形：宜使用浅咖啡色的唇膏，才会使嘴唇美丽可爱。画唇线时，可用唇线笔描上唇峰，但不要太过于刻意。

（6）唇角上翘的嘴唇：画唇线时，应适当将上唇修薄，唇峰呈圆形的曲线形，而将唇角线稍微挑高。口红宜使用明艳的橙色、粉红色系

列，那样效果会更好。

（7）唇角下垂的嘴唇：画唇线时，可把下唇画得丰满些，近唇角处画得丰厚些；而上唇角处两边修薄些，形成上薄下厚的嘴形；还可在上唇角处用唇线笔涂上一点，使之有上扬的感觉。

（8）下厚上薄的嘴唇：画唇线时，下唇轮廓向内缩0.1厘米，上唇用唇线笔适当向外扩展。

14.按想要的妆效抹口红

（1）透明妆

可选用淡色口红及透明唇膏，这样双唇透明又有光泽，可透出原来的唇色及唇纹。

方法：立起刷子，在双唇上涂一层淡色口红，再用手指轻轻拍打，使口红渗入唇纹，最后涂上一层透明唇膏，使双唇的颜色浅淡透明。

（2）雾光妆

可选择无光泽的哑光口红，涂抹后可持续6～8小时不褪色，省去补妆的麻烦。

方法：先用手指蘸取粉底在双唇上打上薄薄的一层，再用与唇膏一致的唇线笔将唇线描画在双唇之外，最后在双唇上涂满雾光口红。

（3）油亮妆

可使用含有金盏草及甘菊精华成分的滋润口红，可让双唇光泽细腻。

方法：先涂上一层唇彩，再用纸巾轻按，擦掉唇上的浮色，最后涂上口红，这样油亮度更高又不易掉色。

15.几种美唇小技巧

（1）嘴唇要配合面貌。大脸型当然要大嘴唇才能配合，脸型大时，也可把小嘴唇画大些。相反的，小脸型对大嘴是不相称的。

（2）嘴唇的两端要涂得稍微扬起来，垂下就显得很老。

（3）嘴唇不要涂得太突或太尖，曲线要平滑，带有圆形的样子。

（4）注意嘴唇中央的曲线不要突出来，否则像嘲笑人家的样子。

16.如何让唇妆持久

（1）哑光的口红比银光的容易保留。

（2）先用唇笔把唇形勾好，再涂口红。

（3）在涂完口红后加上一层无色唇彩。

（4）喝水前先舔一下杯沿，唾液就会在杯口上形成一个光滑的表层。

17.根据自己的脸型画眉

画眉时要根据自己的脸型来确定浓淡粗细，这样才能使女人的妆容具有灵动飘逸的美感。

（1）尖脸型：尖脸型也就是倒三角形的脸，这种脸型以瘦人居多。为了使脸颊看起来丰满些，可将眉头往中间稍加长一些，使重点集

中在额头，脸颊自然就显得胖些了。

（2）方脸型：方形脸的腮骨较大，为了平衡腮骨的突出，可将眉头往外稍许移一点，眉峰也跟着往后移，腮骨也就可以显得小些。

（3）长脸型：长形脸的眉毛应画平一些，只要稍微弯一点就好，不必画眉峰，眉头与眼头成直线。这样可以缩短脸的长度。

（4）圆脸型：眉头和眼头成直线，逐渐往上挑高，直到眉峰再往下画，眉峰在眼球的正中心。这样使圆形的脸看起来比较长。

（5）椭圆脸型：眉头应与眼头成直线，慢慢高起，至眉峰处往下斜，眉峰应在眼球的外围。眉头较粗，眉尾较细，这是眉毛的标准画法。

另外，画眉时要把握好“三庭五眼”的原则。

所谓“三庭”，就是画眉时，要知道眉毛的起点、角度、高度描画的基本原则，通常眉毛的起始位置与内眼角的位置应是一致的。所谓的“五眼”，便是在两个眉头之间可以放下一只眼睛。如果你不懂得这个原则。眉头超出了内眼角，两眉之间距离过短，人就会显得压抑、苦闷。

18.描眼线的技巧

描眼线时，最好把手肘靠在桌面上，小手指可以轻轻依附脸颊，先画下眼线，一手持镜，一手将眼线笔先从眼线的外眼角由粗而细地缓缓向内眼角移动。画好下眼线，再画上眼线。上眼线可先从中间向外眼角画一条线，然后再从中部向内眼画一条细线。上眼线应粗些、深些，而下眼线应细些、浅些。

如果使用眼线液，可用一支细小的刷子，眼睛向下看，用一只手将上眼皮拉紧，另一只手紧贴着睫毛处画一条细线，从内眼角至外眼角，一般无需延长。

不同眼型眼线的画法：

（1）丹凤眼：上眼皮的眼角部分要画得较宽些，下眼皮只画眼尾就可以，且要离上眼线远些。

（2）小眼睛：画眼线时，将上、下眼皮都画上眼线，要画得宽而长，而且两条线不要连到一起，这样小眼睛就会显得大些。

（3）大眼睛：画眼线时，只画眼尾处就可以弥补大而无神的眼睛。

（4）单眼皮：画眼线时要粗一些，眼线由眼头稍外侧画起，到眼角时眼线向上翘，这样可使眼睛显得大而有神。

（5）双眼皮：画眼线时，在上眼皮的双眼皮褶皱处涂画上灰色或黑色眼线，浓一点，下眼线则细一点、淡一点。

（6）下垂眼：画眼线时，将上眼皮的眼尾画得粗且上翘，下眼皮只画眼角就可以，且要距离上眼线远些。

19.涂眼影的技巧

棕色眼影容易与肤色协调，并且显得大方自然；紫色眼影令人有神秘感，可增添眼睛的妩媚；紫色与黄色眼影令人感到华丽；黄绿与灰色眼影富有青春气息；蓝色与绿色眼影有冷艳感，比较适合于成熟的女性；淡红色眼影可以强调眼睛的明净和可爱；金黄色眼影有甜美感，比较适合于年轻的女孩子。

涂眼影，如用粉末状的眼影粉，可以用海绵头刷涂抹；如用油性的眼影膏，那么可以用自己的指尖、指腹及化妆笔抹上去。在日常生活中，涂眼影要掌握以下基本技巧：

（1）从靠近睫毛处刷深色眼影，越向上越淡，可以给人以清爽、自然的感觉。

（2）眼头处眼影颜色较浅，越向眼尾越深，并微微拉出上翘，可以让女人表现得神秘成熟。

（3）眼头、眼尾色深，中央搽上较浅的颜色，可以使眼睛看起来较圆，散发出华丽的韵味。

20.打睫毛膏的技巧

睫毛膏大致可分为防水配方、自然色泽配方和纤维配方三种。防水睫毛膏效果最持久，自然睫毛膏颜色柔和，纤维睫毛膏能增加睫毛的粗浓感。打睫毛膏可根据自己睫毛的特点按步骤进行。

（1）睫毛浓密

对于拥有浓密睫毛的你，只需一些简单的技巧就可以让你的睫毛更加美丽动人。可采用如下步骤进行：

①用蜜粉轻轻刷在睫毛上，突出睫毛的浓密。

②从上睫毛刷起，用Z字形的刷牙方式将睫毛膏刷在睫毛的根部，再由上往下地将睫毛刷翘。

③用睫毛刷的尖端刷下睫毛，即可使眼睛变大。

④等第一层睫毛膏干了之后，再刷一层就可达到增加睫毛浓密的效

果了。

（2）睫毛较稀

如果你的睫毛较为稀少，选择粘贴假睫毛的方法可以使你的睫毛显得浓密一些。

①颜色的选择

最适合亚洲女性的颜色是深棕色和黑色。粘贴这两个色系的假睫毛，可以使假睫毛和自己本身的睫毛糅合在一起时显得很自然。

②改造假睫毛

刚买回来的睫毛虽然很漂亮却极不自然，一定要自己动手“修理”一下。将一条假睫毛剪成两半，贴在自己希望加强的部位，如外眼角、眼睫中央等位置。

③粘贴假睫毛

在假睫毛的边缘处涂上黏合胶，两端因容易脱落，所以黏合胶要稍多一些。然后沿着自己的睫毛涂上一层睫毛胶。等到黏合胶快干时，用5秒钟把假睫毛弯一弯，使之变得柔软。然后沿睫毛根轻轻地按上假睫毛。用手按10秒钟，真假睫毛即可完全黏合。

21.腮红的使用技巧

涂腮红一般俗称搽胭脂，搽胭脂可以起到改变脸型的作用。

（1）一般没什么缺陷的脸型，在两边颧骨靠近眼角的部位略抹些腮红即可。

（2）脸型瘦小的人要想显得胖些，应该将胭脂往脸的旁边抹，范围铺开些。

（3）颧骨较高的，胭脂不能抹在颧骨上，而应该抹在颧骨下面一点。

（4）胖脸型要想显得瘦点，应该在靠鼻梁近一点的地方抹。

（5）长脸型想变宽些，应该把胭脂抹高抹宽一点。

需要注意的是，无论什么脸型，胭脂都应该抹得淡些。因为我们在社会交往中，人与人之间距离很近，最高明的化妆术就应是美而不露化妆痕迹，否则就会使人看着很不自然。

22.涂抹香水要注意的事项

（1）香水使用不要过量，避免产生适得其反的效果。

香水要喷洒或涂抹在适当的地方。一般洒在耳朵后面或是手腕的脉搏上。另外手臂内侧和膝盖内侧也是合适的部位。除了直接涂于皮肤，也还可以喷在衣服上，一般多喷在内衣和外衣内侧、裙下摆以及衣领后面。而面部、腋下的汗腺、易被太阳晒到的暴露部位、易过敏的皮肤部位以及有伤口甚至发炎的部位，都不适合涂香水。

若想保持香味持久，不妨搽在丝袜上。当你希望香味持久，又希望香气由下而上散发缭绕，搽在大腿内侧、脚踝内侧、膝盖内侧以及长筒袜上是很好的方法。

（2）使用香水时要注意一个浓度问题，欧洲人和中东人用的香水会比较浓。我们没有必要效仿西方，另外还应选择喜欢并适合自己的香水。香水是无形的装饰品，没有比香水能更快、更有效地改变一个人的

形象的了。

在工作时，应用清新淡雅的香水，这样才不会给人以唐突的感觉。在运动旅游场合，就应用各品牌中标有“运动”字样的运动香水，而在私下亲密的时刻，当然可以用浓烈诱人的古典幽香了。在白天和冬季由于湿度低，香水应相应增加浓度。

（3）随着时代进步，人们审美情趣的提高，男士用香水也越来越被人们所接受。时至今日，很多男士都对古龙香水等淡香水所吸引。

男士在刮完胡子后，可以用一些男士香水。用香水是不受年龄、职业限制的，可以根据自己的喜好选择。

现在，香水几乎已成为衣着的一部分了。无论是擦式的还是喷式的香水，在英文中都用wear（穿着）这个动词。由此可见人们对香水的重视程度了。男士或女士出席正式场合时选用适宜的香水能够表现出优雅和品位，能更好地改变一个人的形象。

23.世界著名香水品牌有哪些

安娜苏（Anna　Sui），贝纳通（Benetton），波士（Boss），芭宝莉（Burberry），宝嘉丽（Bvlgari），卡尔文·克莱（Calvin Klein），卡罗琳娜·海莱拉（Carolina　Herrera），香奈儿（Chanel），克丽丝汀·迪奥（Christian　Dior）倩碧（Clinique），大卫杜夫（Davidoff），真·性（Dolce&Gabbana），登喜路（Dunhill），伊丽莎白·雅顿（Elizabeth Arden），爱斯卡达（Escada），雅诗兰黛（Estee　　Lauder），芬迪（Fendi），法拉利（Ferrari），阿玛尼（Giorgio　　Armani），纪梵希（Givenchy），古姿（Gucci），娇兰（Guerlain），三宅一生（Issey Miyake），高田贤三（Kenzo），兰蔻（Lancome），梦仙奴（Moschino），圣罗兰（Yves Saint Laurent）。

第二节　得体穿衣的常识

1.穿戴要符合TPO原则

TPO是西方人提出的服饰穿戴原则，分别是英文中时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）三个单词的缩写。穿着的TPO原则，要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

（1）时间原则

时间既指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更衣。例如：早晨人们在家中或进行户外活动，着装应方便、随意，可以选择运动服、便装、休闲服。而工作时间的着装，应根据工作特点和性质，以服务于工作、庄重大方为原则。

同时服饰也应当随着一年四季的变化而更替变换，不宜标新立异、打破常规。

（2）地点原则

地点原则代表地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。

比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业正装去娱乐、购物、休闲、观光，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场合，都是与环境不和谐的表现。

（3）场合原则

不同的场合有不同的服饰要求，只有与特定场合的气氛相协调的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。

正式场合应严格符合穿着规范。在欢度节日或纪念日、结婚典礼、生日纪念、联欢晚会、舞会等喜庆场合，服饰可以鲜艳明快、潇洒时尚一些。一般说来，在正式的喜庆场合，男性服装均以深色为宜，单色、条纹、暗小格都可以；在游览、联欢、生日晚会等场合，可以选择色彩明快的服装。女性不论在什么喜庆场合，都可以选择适合自己穿着的色彩鲜艳的服装。

2.规范着装的要求

正式场合的着衣配装有一定的规范。如中山装的着装规范是扣好衣扣、领钩和裤扣，不把衬衣领口翻出，皮带不得垂露在外。穿长袖衬衣应将前后下摆塞入裤内，袖口、裤腿不能卷起。西服的着装规范更为严格。任何服装均应清洁、整齐、挺括。衣服应熨平整，裤子熨出裤线。衣领袖口要干净，鞋面要光亮。女士着裙装、套装应配以皮鞋或不露脚趾的皮凉鞋。不能赤足穿鞋，鞋袜不得有破损。

3.穿衣“九忌”

莎士比亚曾经说过：“一个人的穿着打扮，就是他的教养阅历和社会地位的标志。”

对着装最基本的要求，是得体、整洁、典雅。一般而言，着装有“脏、乱、破、露、透、短、紧、艳、异”九字忌讳。

（1）忌脏：务必要牢记，工作再忙，身体再累，都不能成为自己整天穿着脏衣服来办公上班的理由。

（2）忌乱：乱，是指把适合于在办公时穿着的服装穿得不像样

子，如上衣不是穿在身上而是披在身上，裤管与袖口非要卷得高高的不可。

（3）忌破：职业装该洗就洗，该换就换，该淘汰就淘汰，宁可不穿也不能穿破衣服。

（4）忌露：职业装在款式上要利于工作，时尚、新颖，但不能过于暴露。职业装要四不露，即不露胸、不露肩、不露腰、不露背。

（5）忌透：忌透，就是你不能穿透明的衣服当外套，穿透明装不但不雅观，也有损你的形象。

（6）忌短：短在这里是指着装过于短小，将不应显露在外的肌体暴露了出来。一般来说，在办公时，背心、马夹、短裤和“露脐服”，都是不适宜穿着的。

（7）忌紧：紧，主要是指在购买或缝制服装时，有意识地使之紧紧地包裹着自己的身体，使自己身体的线条过度地展示在他人的视野之中，既不雅观，又不文明。

（8）忌艳：艳，就是指着装色彩过多，过于鲜艳，图案过分复杂。职业人士的着装应当体现出庄重保守的风格，而不应当打扮得花枝招展。

（9）忌怪：怪，就是指着装过分怪异奇特。就目前而论，着装怪异主要可分为三种。其一，是款式过异，如“乞丐装”就是一例。其二，是搭配过异，即不按常规进行搭配，比如把长衫穿在里面，而将短衫穿在外面。其三，是穿法过异，即不依照正常的方法穿着服饰。例如，把衬衫围在腰上，把太阳镜支在头顶。这种着装过异的做法，是切不可取的。

总之，在着装打扮方面，应做到端庄、自然、大方、简约。

4.工作休闲装的三个等级

（1）经典休闲型

外表：亲切、坦诚。主要衣服：夹克衫，颜色：深色、亮色。衬衫：有领（不需要领带）。布料：羊毛、亚麻、丝绸。女性：裤装，避免：短袖、无袖。

（2）时髦休闲型

外表：善解人意、有创造力。主要衣服：夹克衫、毛绒衫或套装。颜色：任何颜色。衬衫：有领/圆高领。布料：卡其布、灯芯绒、针织料。女性：毛绒衫。避免：粗斜纹棉布、发亮的布料。

（3）放松休闲型

外表：放松、友好。主要衣服：粗斜纹棉布衣服。颜色：任何颜色。衬衫：有领或无领。布料：法兰绒、粗斜纹棉布、皮、山羊皮。女性：短袖、无袖外套。避免：衣服带文字、标语，发亮或透明的布料。

5.让领导们最难以忍受的几种穿着

运动服，海滩服，塑料凉鞋或皮带，跑步服，弹力泳衣，超短裤，满是汗渍的裤子和衬衫，无外套的吊带，露脐装，写着标语的T恤，其他服装。

6.怎样正确穿着西装

西装通常是公司企业人员、政府机关人员在较为正式的场合男士着

装的首选。作为一种正装，正确穿着西装显得非常重要。

（1）拆除商标：新买的西装一定要先将商标除去。

（2）保持西装外形的平整洁净：西装定期干洗，穿着前熨烫平整。西服的美感很大程度在于它的笔挺，皱皱巴巴的“抹布西服”，只会让别人皱眉。

（3）注意内衣搭配：西装的标准穿法是西装里面直接穿着衬衫，而衬衫之内不穿棉纺或毛织的背心、内衣，西装内穿T恤更是大忌。

（4）慎穿毛衫：原则上不允许穿毛衫，如果在冬季时实在寒冷难忍，也只宜穿上一件薄型“V”领的单色羊毛衫或羊绒衫。

（5）不卷挽西装衣袖和裤管：在正式场合，无论如何也不能卷起西装裤的裤管，或者挽起西装上衣的衣袖，以免给人以粗俗的感觉。

（6）正确系好西装纽扣：能否正确地给西装系好纽扣，直接反映出对西装着装礼仪的把握程度。

①单排二粒扣西装，扣子全部不扣表示随意、轻松；扣上面一粒，表示郑重；全扣表示无知。

②单排三粒扣西装，扣子全部不扣表示随意、轻松；只扣中间一粒表示正宗；扣上面两粒，表示郑重；全扣表示无知。

③双排扣西装可全部扣，亦可只扣上面一粒，表示轻松、时髦，但不可不扣。

④起身站立时，西装上衣的纽扣应当系上，以示郑重其事。

⑤就座之后，西装上衣的纽扣则要解开，以防其走样。

（7）用好西装的口袋：西装的口袋，装饰作用多于实用价值。所以，不能让口袋显得鼓鼓囊囊，使西装整体外观走样。

7.女士穿西装的法则

女西服没有固定的穿着格式，穿着时需注意无论哪种西装，首先要穿着合体，女西服套装应能突出女性的体型美。

一般女西服最好选择质地较好的纯毛面料。西服上装与下装不一定颜色相同，只要颜色和谐即可。

女士穿西服需要考虑年龄、体型、肤色、气质、职业等特点。年龄较大或较胖的女性可穿一般款式的西服。

女西服穿着还要注意服装与服饰的和谐。可选择飘带领的顺色衬衫；里边穿高领毛衣时，还可以佩戴精巧漂亮的胸花。应避免看到里面的保暖衣。

此外，还要注意皮鞋、皮包的式样，颜色要与西服的颜色搭配谐调，优美大方的发型也要与穿着的西装协调。

8.衬衫的穿着要求

和西装一起穿的衬衫，应是长袖的纯棉、纯毛制品为主的正装衬衫。以棉、毛为主要成分的混纺衬衫也可以。正装衬衫必须是单一色，白色是最佳选择。另外，蓝色、灰色、棕色、黑色，也可以考虑，正装衬衫大体上以没有任何图案为佳。较细的竖条纹衬衫在普通商务活动中也可以穿着，但不要和竖条纹的西装搭配。印花、格子以及带有人物、动物、植物、文字、建筑物等图案，都不是正装衬衫。

正装衬衫的领型多为方领、短领和长领。选衬衫的时候，要兼顾自

己的脸型、脖长以及领带结的大小，反差不要过大。立领、翼领和异色领的衬衫，不适合和正装西装配套。

正装衬衫和西装配套穿的时候，要注意：

（1）要系衣扣：穿西装的时候，衬衫的所有纽扣都要系好。只有在不打领带时，才解开衬衫的领扣。

（2）收好下摆：穿长袖衬衫时，要把下摆均匀地掖到裤腰里面。

（3）大小合身：除休闲衬衫外都不要太短小，也不要过于肥大。衣领和胸围要松紧适度，下摆不能过短。当扣上最上面的一颗纽扣，还能插进两根手指，脖子不感到挤压，衬衫大小就合适了。

在单位，可以暂时脱掉西装外套，直接穿长袖衬衫、打着领带。

穿立领衬衫不用系领带，使人有一种挺拔、利落、简洁、轻松、休闲的感觉。穿立领衬衫的男士总会让人看上去多了一份特别的文化气质。但如果是正式的场合，如重要会议、签字仪式、礼仪会见等场合，尽量穿翻领衬衫并系上领带，以示庄重。

9.职业女性应怎样穿套裙

穿套裙讲求着装后的效果。规范穿着能显出职业女性的魅力与韵味，能为自己平添风采。反之，不仅有可能引起他人的耻笑，而且还显得失礼。

（1）长短适度：套裙长装显得飘逸洒脱、高雅漂亮；短装显得简洁明快、充满活力。上衣的最短处可以齐腰，但不能再长。注意穿着时一定不能露腰、露腹，否则极不雅观。

（2）衣扣到位：上衣的扣子一定要到位，如此才会显出女性的端庄典雅。再忙、再热也不允许解开衣扣。否则会严重缺乏庄重感。

（3）穿好衬裙：穿西装套裙时多数应穿衬裙，尤其是穿丝、麻、棉等薄型面料套裙时，里面一定要穿一条与外裙相协调的衬裙，以免内衣外现，有失雅观。

（4）穿好衬衣、内衣：西装内穿一件适宜的衬衣，这是必要的，衬衣的领口、袖口一定要洁净，否则既影响形象，又有失身份。

（5）配好鞋袜：套裙一般搭配黑色高跟或半高跟皮鞋、肉色高筒或连裤丝袜，不宜穿低筒袜及中筒袜，同时裙摆的下面不宜露出袜口，以免破坏腿部的美感。

10.如何穿出女性的品位和优雅

女性的品位和优雅不仅仅来自于美丽和修养，更重要的是有没有和谐地装扮自己。和谐、高雅的装扮，能显出女性的魅力。

（1）裙长：除非你身材高挑，腿修长，否则不宜穿长至小腿中部的裙子。如果你的脚踝很美，则适合穿长裙。短裙的长度以在膝上15厘米或刚过膝为好。

（2）外套的长度：应在你身体最粗部位的下方，如果刚好在臀部或腹部，则会使你显得较肥胖。

（3）高跟鞋能使你的身材变高：高跟鞋能引起小腿肌肉收缩变细。但不能过高，否则使人太疲劳。一般4～6厘米为宜。

（4）内裤：内裤的轮廓和线条显现在外裤或裙子上是很不雅观的，在穿紧身的下装时尤其应注意避免这一问题。

（5）鞋子：鞋子的颜色通常应比裤、裙的颜色深，白鞋通常配白裤和白裙，或配以白色为主的套装。夏天则例外，只要上衣是白色的，白鞋和深色裤、裙相配也不错。

另外，鞋子的色彩不要太多，黑、白、灰三种颜色，就可以搭配了，冬天穿靴子时，如果穿裙子，其边应将靴子盖住，不要露出腿来。上衣应比下衣的质料厚重。

11.如何穿出高挑身材

有些女性因为胖和矮而苦恼，认为低矮、臃肿的身材穿什么衣服都不好看。其实，只要会穿就能显出自己的高挑和苗条。下面几点要牢记：

（1）选择直身上衫时上衫胳膊不宜过阔。斜膊的款式若质料柔软，无缝合线，也能起到增高的效果。

（2）选择衣服或裙子时，最好选择带竖条纹图案，但同是竖条纹，细条纹要比宽条纹显得纤细，同样，小格纹要比大格纹效果好。

（3）使同色调的衣服看起来有区别，不同质料的衣服，可以搭配得很出色。上衣应比下衣的质料厚重。

（4）小而密的水珠图案，加上得体的服装款式，可以令人看起来显得个高。

（5）颈上加装饰，或戴一副漂亮的耳环，都能有助于增高，鞋子的高度要适合，这能使你显得亭亭玉立。

（6）避免穿质料硬的裙子，因为质料太厚硬，会使人看上去很臃肿。

（7）线条集中在胸部，能起到显高的效果。集中在胸部的布带线条十分突出，即使褶子多的连衣裙也能显得苗条。不要夸张腿部，袜子和裙子的颜色对比不要太大。

12.如何通过着装掩饰缺憾

合适、得体的衣着能帮一个人遮盖缺憾，每个人在穿衣时都要考虑掩劣势、显优势这一点。

（1）胸部太大的女性可选用没有光泽而又具有弹性的布料，光泽容易引人注目，应避免丝质衣料服装。斜裁宽松的衣服特别能弥补大胸部女性的缺点。

（2）脸庞大的女性通常脖子也比较粗，这种人适合穿深V字领的服装，使面部和脖子有一体的感觉，造成纤细的效果。相反，如果脸形太窄，则应选穿能强调面部和脖子的衣服。

（3）宽肩的女性特别适合穿外套，夏天试试穿削肩设计的服装，效果相当不错。腰粗的女性，请选择剪裁自然、曲线不太明显的款式。裤子宜穿松腰设计，把上衣放在外面。不要穿松紧带裙子，以免看起来更胖。

（4）手臂太粗，只要衣服袖子宽度够，尽管放心穿。唯一要避免的是布料和袖口都贴身的衣服。

（5）对于大腿粗的女性应穿超过膝上两厘米左右的裙子；小腿粗的女性穿中长的裙子比较合适，如果喜欢穿半裙和短裤，那整套服装颜色一定要鲜艳些，再搭配暗色的长袜。

（6）臀部太大的女性，应选择柔软的材料，避免剪裁的样式太夸张；颜色当然以深色为宜。如果衣料本身有图案，使用斜裁效果最佳。

（7）小腹突出的女性，可以尝试直线条的、在小腹一带裁开的西装。裙腰使用松紧带，造成腰部蓬松的感觉。用弹性良好的麻质布料极合适，但须避免柔软的布料。

（8）腿太短的女性，穿裙装时，选择高腰设计加上宽腰带，长裤则应和上装同色。

13.如何穿好白领男士装

男士主要以西服为主，配上合适的领带。购买上班时穿的衣服颜色最好为海蓝、灰褐、黑色、白色，偶尔可以有一两件红色。海蓝或黑色的休闲外衣是用途最广的，加件T恤可以上班，周末配上牛仔裤，也可显出轻松休闲的气息。

正装浅口、中低跟的鞋子就很适合在办公室里穿，选择皮质佳的鞋子自然更能衬出自己的品位。手提包的样式应该越简单、越典雅越好，尺寸大小能放得下必备的东西即可，颜色要和鞋子搭配，最好是黑色、褐色、海蓝色等。

但有一点要记住，着装的品牌、价格、质地不要高于老板的。

14.什么样的牛仔裤最适合你

穿牛仔裤潇洒大方，能充分显示青年人的线条美，因而是广大青年喜欢的服装。但选择牛仔裤时也要根据自己的体型来买，量体裁衣。

（1）腰肥者不适合穿腰部有装饰的牛仔裤。如果腰宽粗而臀部小，也许可以在男装部买到比较合适的。穿牛仔裤时，不要将衬衣塞在裤腰内，衬衣的下摆最好放在裤外，上身穿一件牛仔上装或背心。

（2）细腰者宜穿腰部有装饰物的牛仔裤，如在腰部束一条宽腰带

就更显得漂亮了。

（3）短腰身者上身比较短，适宜穿低腰的牛仔裤，这种牛仔裤穿在身上，腰部约比自然腰低3厘米左右，上身便显得修长。

（4）臀部肥大者选择暗色的牛仔裤，这样看起来臀部似乎小一点儿。这种体型的人最好穿合身而光滑的牛仔裤，但不要买臀部有口袋、横线或绣花的牛仔裤。不过，选择裤前有口袋的，可以显得比较苗条，裤管窄而紧的也不适宜。

（5）臀部瘦小者可以穿任何一种牛仔裤，但如果想使臀部看起来比较丰满，最好选择后面有大口袋、绣花或漂亮缝线的牛仔裤。

（6）粗腿者应穿直筒或裤管较宽大的牛仔裤。为了减少别人对粗腿的注意力，要避免穿脚踝部分缩小裤口的牛仔裤和裤管上有双缝线的牛仔裤。

（7）短腿者宜选择直筒式牛仔裤，上面不要有横线，否则会使腿看起来更短，前面若有口袋则必须是斜口袋，臀后不要有口袋。并可以利用适度的高跟鞋，使腿显得更长一些。

（8）长腿者穿任何服装都很好看，尤其是穿牛仔裤。贴身的牛仔裤更显出这种身材的修长和秀气。

15.牛仔裤的最佳搭档

除了不得不穿的西装，男人最喜爱的就是牛仔裤了，因为它的兼容性如此之强，即使用它来配西装和中式上衣，一不小心你又成了混穿风的领潮者了。不过穿牛仔裤也有一些窍门，并不是那么简单的。

基础搭配：“一个都不能少。”

（1）运动鞋：adidas, nike, NEW等名牌运动鞋原是为篮球等运动而开发的。如今则是牛仔裤搭配服饰中不可或缺的组成部分，不过牛仔裤与运动鞋及T恤衫的搭配是最最“小儿科”的，只有选一条细节或款型上不普通的牛仔裤，才能不同凡响。

（2）高帮鞋：和前几年相比，穿高帮鞋的年轻人越来越多。这些最初是为作业或登山用制作的高帮鞋，并非适合所有的牛仔裤，哪一种高帮鞋与何种款式的牛仔裤般配，还是得亲自穿上试一试！

（3）T恤衫：蓝色牛仔裤配白色T恤衫可谓是最“正统”的搭配，胜在年轻、有朝气。T恤最好选择较紧身的款式，穿在身上稍稍显紧，配上直筒形牛仔裤会十分潇洒。

（4）西服上衣：西服上衣里穿格子图案的衬衫，再系上领带，配直筒形牛仔裤为最佳。西服上衣、衬衫及领带的选择要谨慎。西服上衣可选三粒纽扣的款式，以显得随意。上衣里也不可穿衬衫而配以T恤。

（5）牛仔衫：白色的牛仔裤配白色的牛仔衫，内穿自然色系的T恤，是一款得体的搭配。当然，蓝色的牛仔裤只可以配蓝色的牛仔衫，只是，牛仔衫裤相配时，应注意上下衣裤的色泽，即应选择同样褪色程度的衫裤，以免不协调。

16.领带的打法

领带扎得好不好看，关键在于领带结打得如何。打领带结需要注意三点：

（1）要把它打得端正、挺拔，外观上呈倒三角形。

（2）在收紧领结时，有意在其下压出一个窝或一条沟来，使其看起来美观、自然。

（3）领带结的大小应大体上与同时所穿的衬衫领子的大小成正比。

穿立领衬衫时不宜打领带，穿翼领衬衫时适合扎蝴蝶结。

17.领带色彩、图案的选择

男人的领带代表其个性与品味，在选择领带时，应注意色系和图案给人的印象，领带和西装最好能够同色系，才能给人一致的协调感。

一般说来，暖色系的领带给人热情、温暖的感觉；冷色系的领带能表现庄严和冷静的感觉，明亮色系的领带显得活泼有朝气，暗色系的领带会显得严肃；黑色系的领带则是在吊唁、慰问死者家属或丧礼的场合所必须佩戴的。

（1）斜条纹的领带：给人正直、权威、稳重、理性的印象，适合在谈判、推销、演讲、开会、主持会议的场合使用。

（2）方格子和点状的领带：给人中规中矩、按部就班的印象，适合在初次约会见面或会见上司和长辈时使用。

（3）不规则图案的领带：像是抽象画、几何图形、变形虫、花鸟等图案，给人有创意、有个性、有朝气和流行的感觉。这类领带最好是在酒会、宴会或者是在下班后的约会、朋友聚餐时使用。

18.领带的合适长度

领带是西装的“画龙点睛”之处，成人日常所用的领带，通常长130～150厘米。领带打好之后，外侧应略长于内侧。其标准的长度应当是下端正好触及腰带扣的上端。这样，当外面的西装上衣系上扣子后，领带的下端便不会从衣襟下面“探头探脑”地显露出来。当然，领带也别打

得太短，不要让它动不动就从衣襟上面“跳”出来。正是出于这一考虑，不提倡在正式场合选用难以调节其长度的“一拉得”领带或“一套得”领带。

19.根据衬衫和西装来挑选领带的颜色

挑选领带时应注意根据衬衫和西装来挑选领带的颜色。最好的两种颜色是红和蓝，或以黄色为主并带有图案的领带。色彩的搭配应该是有规则的，例如，衬衫是白色的，那么领带上的图案就应该带有一点儿白色。领带中的白色能衬托出衬衫的白色，这样效果很好，再和藏青色、深灰色西装配，能产生多种视觉效果。换成蓝衬衫，道理是一样的。带一点儿蓝色的领带配什么蓝衬衫都可以。不同的领带配上同一件衬衫，能产生出不同的视觉效果，这是非常经济的办法。

另外，注意穿两个单颜色可加一个多花样图案，如衬衫和西装是单色，那领带和小手帕可以是多种颜色的。相反，如你的西装是很明亮的颜色或有图案、线条时，你需要一条朴实的、不耀眼的颜色的领带来配；当你穿正规的单色西装时，你可以选一条色彩明亮的领带来配。

反之，如果先定好领带的颜色，再去选择西装和衬衫也是可以的。另外，高大的人应该系上超大的领带，大块头的人必须打比较宽的领带。当你穿款式或色调比较突出的西装，应该搭配样式最保守的领带；但是穿很保守的暗色西装，就应该配上色彩明亮或样式活泼的领带。

青年人可以选择色彩鲜艳、对比强烈的款式，以加强青春朝气，长者应该选择暗色、花型简洁的款式。个子高的应该选外观朴素、雅致大方的，个子矮的适合系斜纹细条的领带。脖子长的避免用领结而用大花型领带。面色红润饱满的人应该选择丝绸料的领带，颜色以素净为主。脸色苍白、晦暗的就可以用明亮色调的。

20.打领带容易犯的几项错误

（1）打好领带后，将领带一端小剑带穿过大剑带背后的布扣，一方面可防止领带分离移动，另一方面也可增加领带的美观。

（2）太长的领带在穿戴好后，不可将领带末端塞入裤腰带，这是极不雅观的做法，同时也使领带丧失了原有的魅力。

（3）穿戴好领带后，请检查衣领后的领带是否露出或有歪斜情形，如有，不妨换条宽幅较窄的领带为宜。

（4）好领带需有正确的穿戴方式，如果将领带给拉得太低，则显得太轻浮，又不雅观，同时也会破坏领带的效果。

21.西装领带最经典的几款搭配

（1）深灰色的西装给人一种严谨但不失温和的形象，配上一件浅蓝色的条纹衬衫，条纹衬衫可通过格子的粗细、纹路的疏密，给人一种视觉上的冲击；再搭配一条金色的领带，金色里面有暗的格纹，格子给人的感觉是有条不紊。

（2）一套灰色的西装佩上条金色的领带，这样整体颜色搭配给人一种非常协调的感觉。深蓝色西装给人高贵的气质感觉，配上一件宽展领的细格衬衫，同时搭配一条斜纹的领带，斜纹领带给人一种沉稳干练的感觉。

（3）蓝色和深蓝色的西装是属于同一色系，这一款的搭配非常协调，很适合商务活动穿着。

22.穿鞋的注意事项

（1）所穿的鞋不能过于松垮，过于松垮极易崴脚。长期如此也可导致你的腿变成内八字或外八字，这样一来只好与心爱的贴身长裤以及短裤、短裙说再见了。

（2）与脚底重心不合的鞋子使脚尖负荷过重，脚趾受压而倍感疲劳。此外，小腿的过于用力，使得肌肉变得粗壮，导致小腿肚过粗，影响美观。

（3）鞋子切忌成为全身颜色最鲜艳之处，中性色（如黑色、灰色、米色、咖啡色、土黄色）等可与大多数颜色的服装相配，永远是上班族的最佳拍档。

（4）皮面、皮里加皮底的“真皮”鞋无疑是职业人士的上上之选。真皮皮鞋吸汗、透气，曲张度好，能给脚部足够的呼吸空间，穿起来舒适自在，看起来也非常有质感，款型绝对优于布面、假皮等材质。

另外，还有一些需要注意的就是：穿拖鞋参加社交或公共活动是极不礼貌的，即使上街闲逛或休闲，也不应该穿拖鞋。

除了进入专门场所等需要脱鞋外，不要当人面把脚从鞋里伸出来。社交场合不应该出现扎鞋带这样的举动。

不管穿哪一种鞋子，既不应该拖地，也不应该跺地，这样不仅制造噪音，影响别人，也会给别人造成不好的印象。

作为男士，皮包、皮带、皮鞋应该颜色一致。

23.如何通过鞋袜让自己“足下生辉”

鞋袜的选择要注意与整体装束搭配，其颜色至少应当与皮带、表带保持一致，这样才能体现出穿着的整体美。一双得体的鞋子，能为全身

的服装增辉。

在正式或半正式场合，男性一般着没有花纹的黑色平跟皮鞋，女性一般着黑色半高跟皮鞋。露脚趾的皮凉鞋是绝对禁止在礼仪场合穿着的，旅游鞋、布鞋、凉鞋、各式时装鞋与正规的礼服也是不相配的。

袜子的穿着也是重要一环。在礼仪场合，绝不能赤足穿鞋。正式或半正式场合，男性应着颜色素净的中长筒袜子，这样可避免坐下谈话时露出皮肤或浓重的腿毛。袜子颜色以单色、深色最好，带条纹、方格图案，而图案又不显眼的也可以，但色调应比西装深一些，以使它在西装和鞋之间呈现一种过渡色；女性着肉色长筒丝袜，配长裙、旗袍最为得体，浅肉色可以使皮肤罩上一片光泽，显得细腻娇嫩；深肉色可以给人以一种修长健美的感觉。长筒袜的长度一定要高于裙子下部边缘，且留有较大余地，否则一走动就露出一截腿来，极为不雅。在礼仪场合，穿短袜配裙子是不适宜的。

24.如何搭配服饰颜色

颜色的搭配也是值得注意的。一般常用的理想搭配是：

红色配淡褐，深红配浅蓝。

深蓝配灰色，土红配天蓝。

棕色配橄榄色，宝蓝配鲜绿。

炭灰配浅灰，粉红配亮绿。

金黄配朱红，玫瑰配深红。

栗色配绿色，橙色配淡紫色。

黄色配棕色，浅蓝配浅紫。

草绿配猩红，紫色配黄、橙。

海蓝配朱砂，宝蓝配鲜绿。

中棕配中蓝，酒红配黄红。

原色组合，红、黄、蓝。

25.小饰物，大时尚

每个人的魅力都是不同的，只有根据自身的条件、所处的环境和场合等不同的特定情况来协调，才能配戴饰物时最大限度地散发出自己独特的魅力。

不管戴哪种饰物，在款式的选择上，要注意一个原则，就是必须配合体型、脸型与服装的美感。例如，短脸的，项链要戴长一点，耳环也要成垂型；长脸型的人，项链要稍短，耳环也以紧贴形式为佳；体型高大的人，饰物可以戴多些，形式也大些；体型娇小的人，饰物宜小巧、细致。穿厚衣服所戴的饰物应选大而重型的；穿薄质衣服所戴的饰物，就应该选轻巧的。

那些年轻的少女，最好不要戴珠宝类的饰物。尽量选择流行的，这样才适合年轻的气质。即使是简简单单的衣着佩饰，也能衬出娇俏，生出情趣，透出青春的朝气。

成熟的女性，偶尔戴戴流行的饰物作为点缀也未尝不可，而且对于某些流行饰物的独到品位，正好体现自己独特的爱好，与众不同。当然主要还是以真实的珠宝为主。

26.矮小身材怎样搭配服饰

必备的服饰中一定不能缺少高跟鞋。你可以选择高开叉的裙子，故意露出一点大腿，超短裤和七分裤也是不错的选择。尤其是低腰的窄脚裤，最能让人产生修长的视觉效果。身材矮小者千万不要选择宽袍大袖的时装。

27.高挑身材怎样搭配服饰

拥有高挑的身材，那最酷的选择是穿款式简单的紧身衣，它能完美地体现你模特儿般美好的身段，即使是一件简单的T恤也能穿出万种风情。

28.苗条身材怎样搭配服饰

穿性感的服装是身材苗条女性的首选，这类服装可以把她们的身材衬托得非常优雅。吊带装、露背装都是不错的选择。不要穿低胸或者紧身的连衣裙，因为你的身材实在不够丰满。

29.丰满身材怎样搭配服饰

宽松的裙子配紧身的上衣有助于掩饰肥胖的臀部；可以利用合体的长外套或者休闲风格的长上衣遮盖肥胖的下半身；还可以穿露肩的一字领上衣，突出肩部的曲线分散别人对你臀部的注意力。另外一字领的上衣可以对上下身的对称起到平衡的作用，是丰乳细臀或者平胸肥臀的人的最佳选择。

30.性感身材怎样搭配服饰

低胸上衣、紧身裙是拥有性感身材者的绝妙选择。如果不想穿得太

招摇，可以选择宽松的外套，会显得低调而平实。

31.如何根据肤色选择衣色

服装的配色，要依肤色来决定。虽然拥有同样的身材，但因肤色不同，同样的颜色未必就适合你，所以，应根据不同的肤色来决定衣服、鞋帽、围巾、手套等的色彩，这样才能达到理想的效果。

（1）白皙的皮肤：拥有这类皮肤的女性是幸运儿，因为大部分的颜色都能令白皙的皮肤更加靓丽，色系当中尤以黄色系与蓝色系最能让洁白的皮肤显得明艳照人，另外，如淡橙红、柠檬黄、苹果绿、紫红、天蓝等明亮色彩也很适合。

（2）淡黄或偏黄的皮肤：皮肤偏黄的女性宜穿蓝色、粉红等系服装，它能令面容白皙；忌用明亮的黄色、橙色和深沉色调的褐色、深驼色、黑灰色、棕色等，否则会显得精神不振和面色灰暗。

（3）健康的小麦色皮肤：拥有这种肌肤色调的女性给人健康活泼的感觉。黑白两种呈强烈对比色彩的服装，会与她们出奇地契合。此外，深蓝、炭灰等沉稳的色调也很适合这种肤色的女性穿着。如桃红、深红、翠绿这些鲜艳色彩，则更能突出这种肤色女性的开朗个性。对于小麦色肌肤的女性，配色过深也是不可取的，因为，服色与肤色过于接近，会产生毫无生气、不够明快的感觉，也会让你显得更“黑”。

（4）深褐色皮肤：皮肤色调较深的人适合一些茶褐色系。而墨绿、枣红、咖啡色、金黄色都很适合你，因为这些颜色看上去会使你显得自然高雅。但蓝色系则会与你格格不入，它只能让你脸色显得更暗，因此，最好不要穿蓝色系的上衣。同时应该注意的是，深褐色皮肤的人也不宜着颜色过深或过浅的服装。

此外，肤色黑又红的人，不要穿粉红、淡红色服装；肤色黯淡者，不要穿咖啡色或色调浑浊的衣服；肤色深、身材胖者，不宜穿红色、黄色服装。

32.如何根据个性选择衣色

根据个性选择衣色，以体现和突出个性。热情活泼者宜择浓艳活跃的色系；内向文静者宜择淡雅平稳的色系；老成持重者应选蓝灰基调；严肃冷峻者应选黑褐基调，等等。

第三节　自我介绍的常识

1.什么时候需要进行自我介绍

应当何时进行自我介绍？这个问题比较复杂，它涉及时间、地点、当事人、旁观者、现场气氛等多种因素。不过一般认为，在下述时机，如有可能，有必要进行适当的自我介绍。

（1）在社交场合，与不相识者相处时。

（2）在社交场合，有不相识者表现出对自己感兴趣时。

（3）在社交场合，有不相识者请求自己作自我介绍时。

（4）在公共聚会上，与身边的陌生人共处时。

（5）在公共聚会上，打算介入陌生人组成的交际圈时。

（6）有求于人，而对方对自己不甚了解，或一无所知时。

（7）交往对象因为健忘而记不清自己，或担心这种情况有可能出

现时。

（8）在出差、旅行途中，与他人不期而遇，并且有必要与之建立临时接触时。

（9）初次前往他人居所、办公室，进行登门拜访时。

（10）拜访熟人遇到不相识者挡驾，或是对方不在，而需要请不相识者代为转告时。

（11）初次利用大众传媒，如报纸、杂志、广播、电视、电影、标语、传单，向社会公众进行自我推介、自我宣传时。

（12）利用社交媒介，如信函、电话、电报、传真、电子信函，与其他不相识者进行联络时。

（13）前往陌生单位，进行业务联系时。

（14）因业务需要，在公共场合进行业务推广时。

（15）应聘求职时。

（16）应试求学时。

2.什么时候要用到应酬式自我介绍

在某些公共场合和一般性的社交场合，如旅行途中、宴会厅里、舞会中、通电话时，都可以使用应酬式的自我介绍。

应酬式介绍的对象是进行一般接触的交往对象，或者属于泛泛之交，或者早已熟悉，进行自我介绍，只不过是为了确定身份或打招呼而已。所以，此种介绍要简洁精练，一般只介绍姓名就可以。例如：“您

好，我叫周琼。”“我是陆曼。”

3.什么时候要用到交流式自我介绍

有时，在社交活动中，我们希望某个人认识自己，了解自己，并与自己建立联系时，就可以运用交流式的介绍方法，与心仪的对象进行初步的交流和进一步的沟通。

交流式的自我介绍，比较随意，可以包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系，可以不着痕迹地面面俱到，也可以故意有所隐瞒，造成某种神秘感，激发对方与你进行进一步沟通的兴趣。俗话说的“套瓷”就属于此类，而时下网络上的“浪漫邂逅”更是典型代表。

“你好，我是玉蝴蝶，因为我特别喜欢谢霆锋。”

“玉蝴蝶？是谢霆锋演出的专案名称吧。我更喜欢周杰伦。”

“哦，你在哪里，你也喜欢通宵上网吗？”

“我在长沙，我刚刚失恋了，所以通宵来上网。”

4.什么时候要用到礼仪式自我介绍

在一些正规而隆重的场合，比如讲座、报告、演出、庆典等一些正规而隆重的场合，要运用礼仪式的自我介绍，以示对介绍对象的友好和敬意。

礼仪式的自我介绍，要包含自己的姓名、单位、职务等项，还要多加入一些适宜的谦辞敬语，以符合这些场合的特殊需要，营造谦和有礼的交际气氛。例如：“各位听众，大家好！我是郑阳，您的老朋友。现

在，我将为大家献上一场丰盛美味的音乐大餐，感谢所有听众对‘校园民谣’一如既往的支持和关爱。”

5.什么时候要用到工作式自我介绍

工作式的自我介绍，主要适用于工作之中。它是以工作为自我介绍的中心，因工作而交际，因工作而交友。有时，它也叫公务式的自我介绍。

工作式的自我介绍的内容，应当包括本人姓名、供职的单位及其部门、担负的职务或从事的具体工作等三项。它们叫做工作式自我介绍内容的三要素，通常缺一不可。其中，第一项姓名，应当一口报出，不可有姓无名，或有名无姓。第二项供职的单位及其部门，有可能最好全部报出，具体工作部门有时也可以暂不报出。第三项担负的职务或从事的具体工作，有职务最好报出职务，职务较低或者无职务，则可报出目前所从事的具体工作。例如：

“你好！我叫张奕希，是××市政府外办的交际处处长。”

“我名叫付冬梅，现在在××大学国际政治系教外交学。”

6.什么时候要用到问答式自我介绍

问答式的自我介绍，一般适用于应试、应聘和公务交往。在普通交际应酬场合，它也时有所见。

问答式的自我介绍的内容，讲究问什么答什么，有问必答。例如：

某甲问：“这位小姐，你好！不知你应该怎么称呼？”某乙答：“先生您好！我叫王雪时。”

主考官问：“请介绍一下你的基本情况。”应聘者答：“各位好！我叫张军，现年28岁，陕西西安人，汉族，共产党员，已婚，1995年毕业于西安交通大学船舶工程系，获工学学士学位，现在北京市首钢船务公司任助理工程师，已工作3年。其间，曾去阿根廷工作1年。本人除精通专业外，还掌握英语、日语，懂电脑，会驾驶汽车和船只。曾在国内正式刊物上发表过6篇论文，并拥有一项技术专利。”

7.怎样介绍自我

自我介绍时，最值得注意的是，自己的名字要特别说清楚。一些人在做自我介绍时，口中喃喃自语，吐字不清，而使别人听不清楚。因为对方听不清楚你在说什么，自然也就记不住你的名字，甚至会认为你这个人有些阴沉、消极。因此，自己的名字，一定要一个字一个字清楚地说出来。

不仅应在自我介绍的最初通报姓名，最好在告别时，再向对方告知一遍自己的名字。这样一来，不仅使对方容易记住你，而且会给对方留下一种你很积极的印象。

8.怎样介绍他人

介绍是有次序的，应讲究礼貌。一般来说，应介绍年轻人给老年人，介绍地位低的给地位高的，将男士介绍给女士，将未婚者介绍给已婚者。当向一个人介绍多数人时，则应当遵守先职位高后职位低、先长后幼、先女后男的原则。

介绍时，一般简略地介绍一下被介绍者的姓名、身份即可。如果被介绍人担当的职务很多，可以只介绍级别最高的职务或与之有关的职务，其他职务不必一一都介绍。要实事求是地介绍，不要忘记被介绍者的重要身份，使其不能受到应有的重视，也不要夸大其词地胡乱吹捧，

使对方处于难堪的境地。

9.怎样听别人介绍自己

当别人介绍自己时，就要从座位上站起来，表示出很愿意认识对方的样子，并主动把手伸出与对方握手。如果对方是女性，就必须等对方伸出手后再去握手。如果她不伸手，可以点头表示致意。给双方介绍完毕后，不要马上离开，要等天他们交谈上几句话后，再借故告辞，但也不要该走不走。当双方谈兴渐浓时，应当找借口适时地离开，不影响他们的交谈。

第四节　行为举止得体的常识

1.如何入座最优雅

入座时，应轻、缓、稳，动作协调柔和，神态从容自如。人应走到椅子前，转身背对椅子平稳坐下，若离椅子较远，可用右脚向后移半步落座。女子入座尤要娴雅、文静、柔美，若穿裙子则应注意收好裙脚。一般应从椅子左边入座，起身时也应从椅子左边站立，这是一种礼貌。如要挪动椅子的位置，应当先把椅子移到欲就座处，然后坐下去。坐在椅子上移动位置，会有损你的形象。

2.不同情况下应采取哪些坐姿

俗话说“站如松，坐如钟”，对人的坐姿已有一个原则性的要求，但具体哪种情况下应采取何种坐姿却没有说明。其实，在不同场合中，坐姿也是有不同要求的。

（1）在比较轻松、随便的场合，可以坐得比较舒展、自由，只要

不太过随意、放肆即可。

（2）谈话、谈判、会谈时，适合正襟危坐。要求上体正直，臀尖落在椅子中部，双手放在桌上或将一只手放在椅子扶手上都行。脚可以并着放，也可并膝稍分开小腿或并膝小腿前后相错、左右相掖。

（3）女士在社交场合，为了使坐姿更优美，可以采用略侧向的坐法。即头和身子朝向对方，双膝并拢，两脚相并、相掖、一前一后都可以。在落座时，应把裙子向腿下理好、掖好，以免不雅。

（4）倾听他人教导、指示时，如果对方身份较为尊贵，坐姿除了要端正外，还应坐在椅座的前半部或边缘，身体稍向前倾，以表现出一种积极、重视的态度。

3.怎样的站姿最优美

站姿是静态的造型动作，优美的站姿往往能体现出一个人良好的精神面貌和心态。同时，优美的站姿也是其他姿态美的起点和基础。常言道“站如松”就是说站立应像松树那样端正挺拔，需尽量避免歪脖、斜腰、屈腿，尤其是提臀、挺腹，以免给人留下轻浮、缺乏教养的印象。

那么，规范的站姿是怎样的呢？

（1）头正：两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，表情自然，稍带微笑。

（2）肩平：两肩平正，微微放松，稍向后下沉。

（3）臂垂：两肩平整，两臂自然下垂，中指对准裤缝。

（4）躯挺：胸部挺起、腹部往里收，腰部正直，臀部向内向上收

紧。

（5）腿并：两腿立直，紧贴，脚跟靠拢，两脚成夹角60°。

这种礼仪站姿同部队战士的立正很不一样，礼仪站姿比立正显得更加自然和柔美。

另外，还有一种叉手站姿也值得学习和注意。即两手在腹前交叉，左手搭在右手上直立。这种站姿，男子可以两脚分开，距离不超过20厘米。女子可以用小丁字步，即一脚稍微向前，脚跟靠在另一脚内侧。

这种站姿端正中稍有自由，郑重中稍有放松。在站立中身体重心还可以在两脚间转换，以减轻疲劳，接待人员常用这种站姿。

4.如何走出优雅

行走时，应昂首挺胸，收腹直腰，两眼平视，肩平不摇，双臂自然前后摆动，脚尖微向外或向正前方伸出，行走时脚跟成一条直线。起步时身体微向前倾，身体重量落于前脚掌，行走中身体的重心要随着移动的脚步不断向前过渡，不要让重心停留在后脚，并注意在前脚着地和后脚离地时伸直膝部；迈出每一步都应从胸膛开始向前移动，而不是腿独自伸向前。男女的走姿及步态风格亦有所区别。男子的步履应雄健、有力、潇洒、豪迈，步伐稍大，展示出刚健、英武的阳刚之美；女子的步履应轻捷、蕴蓄、娴雅、飘逸，步伐略小，展示出温柔、娇巧的阴柔之美。

5.错误的走姿有哪些

走路人人都会，但有的人步态稳健，能给人以安全感，有的人则或僵硬，或随意，令人失望。那么，哪些走路姿势是我们需要避免的呢？

（1）八字步：行走时，两脚的脚尖向内侧伸构成内八字步，或两脚脚尖向外侧伸构成外八字步，缺乏优美的风度。

（2）摇晃：摇头晃脑、摇动双肩、上颠下跛、左右摇摆、大幅度甩手等动作给人一种庸俗无知的印象。

（3）张望：经常四处张望、打量他人，对他人评头论足，给人一种轻薄无礼的感觉。

（4）手乱放：双手插兜，尤其是插在裤兜、掐腰或倒背着手走路，给人一种不够严肃、随意、傲慢的感觉。

6.如何蹲出优雅

在生活中常会见到那些未受过蹲姿训练的人捡东西时，臀部向后撅起，很不雅观。

优雅的蹲姿应该是：下蹲时，可以左脚在前，右脚稍后，两腿靠紧向下蹲。左脚全脚着地，左腿小腿基本垂直于地面，右脚脚跟提起，脚掌着地，形成左膝高右膝低的姿态，臀部朝下，主要用右腿支撑身体。

7.怎样训练自己的微笑

在交际的过程中，微笑的表情是必不可少的，那么，怎样修好微笑这门功课呢？

（1）自信的微笑：这种微笑充满着自信和力量，即使遇到困难，也一定能冲破难关。

（2）礼貌的微笑：一个懂得礼貌的人，会将微笑当做礼物，慷慨地赠与他人。

（3）真诚的微笑：表现对别人的尊重、理解、同情。

微笑并非天生就会，尤其是成熟的微笑，更需要经过一定训练才能展现出来。

微笑的基本做法是不发声、不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起，面带笑意，使人如沐春风。

训练微笑，要求发自内心，发自肺腑，无任何做作之态，防止虚伪地笑。只有笑得真诚，才显得亲切自然，与你交往的人才能感到轻松愉快。

8.微笑时要避免的毛病

微笑时容易出哪些毛病，又应该如何纠正呢？

（1）笑过了头，嘴咧得太大。嘴咧得太大会给人一种不雅的感觉。要避免嘴咧得过大，就要想法把嘴巴的开合度控制好，以“不露或刚露齿缝”为最佳。

（2）皮笑肉不笑，看上去让人觉得难受。当代心理学家根据最新研究成果，已经找到了真笑和假笑的区别。如果你在交谈中能够以完全平等的态度对待对方，尊重对方的感情、人格和自尊心，那么你的微笑就是真诚的、美丽的，就具有强大的凝聚力。否则，你的微笑就是虚假的、丑陋的，你所能得到的也只能是逆反心理和离心力。

此外，微笑时要注意四不要原则：一不要缺乏诚意，强装笑脸；二不要露出笑容随即收起；三不要仅为情绪左右而笑；四不要把微笑只留给上级、朋友等少数人。

9.微笑时要注意与面部表情相结合

（1）微笑时要口眼鼻眉肌结合。口眼鼻眉肌结合才能做到真笑。发自内心的微笑，会自然调动人的五官：眼睛略眯起、有神，眉毛上扬并稍弯，鼻翼张开，脸肌收拢，嘴角上翘，唇不露齿。做到眼到、眉到、鼻到、肌到、嘴到，才会亲切可人，打动人心。

（2）微笑时要神情结合，显出气质。笑的时候要精神饱满、神采奕奕，要笑得亲切、甜美。这样的笑伴以稳重、伴以文化修养，就能显出气质。微笑在于它是含笑于面部，“含”给人以回味、深刻、包容感。如果露齿或张嘴笑起来，再好的气质也没有了。

（3）微笑时要声情并茂，相辅相成。微笑和语言美往往是孪生姐妹，甜美的微笑伴以礼貌的语言，两者相映生辉。如果脸上微笑，却出言不逊，语言粗野，其微笑就失去了意义；如果语言文明礼貌，却面无表情，会让人怀疑你的诚意。只有声情并茂，你的热情、诚意才能为人理解，并起到锦上添花的效果。

第二章　不可不知的礼仪常识

第一节　握手与递交名片的常识

1.哪些场合应当握手

（1）遇到较长时间没见面的熟人。

（2）在比较正式的场合和认识的人道别。

（3）在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访时。

（4）拜访他人后，在辞行的时候。

（5）被介绍给不认识的人时。

（6）在社交场合，偶然遇上亲朋故旧或上司的时候。

（7）别人给予你一定的支持、鼓励或帮助时。

（8）表示感谢、恭喜、祝贺时。

（9）对别人表示理解、支持、肯定时。

（10）得知别人患病、失恋、失业、降职或遭受其他挫折时。

（11）向别人赠送礼品或颁发奖品时。

2.握手有何具体要求

（1）握手姿态要正确：行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正，上身稍向前倾，伸出右手，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动三四次，然后与对方的手松开，恢复原状。与关系亲近者，握手时可稍加力度和抖动次数，甚至双手交叉热烈相握。

（2）握手必须用右手：如果恰好你当时正在做事，或手很脏很湿，应向对方说明，摊开手表示歉意或立即洗干净手，与对方热情相握。如果戴着手套，则应取下后再与对方相握，否则都是不礼貌的。

（3）握手要热情：握手时双目要注视着对方的眼睛，微笑致意。切忌漫不经心、东张西望，边握手边看其他人或物，或者对方早已把手伸过来，而你却迟迟不伸手相握，这都是冷淡、傲慢、极不礼貌的表现。

（4）握手要注意力度：握手时，既不能有气无力，也不能握得太紧，甚至握痛了对方的手。

（5）握手应注意时间：握手时，既不宜轻轻一碰就放下，也不要久久握住不放。一般来说，表示完欢迎或告辞致意的话以后，就应放下。

3.握手有何次序讲究

一般情况下，由年长的先向年轻的伸手，身份地位高的先向身份地位低的伸手，女士先向男士伸手，老师先向学生伸手。如果两对夫妻见面，先是女性相互致意，然后男性分别向对方的妻子致意，最后才是男性互相致意。拜访时，一般是主人先伸手，表示欢迎；告别时，应由客人先伸手，以表示感谢，并请主人留步。不应先伸手的就不要先伸手，见面时可先行问候致意，等对方伸手后再与之相握，否则是不礼貌的。多人同时握手切忌交叉，要等别人握完后再伸手。握手时不要看着第三

者，更不能东张西望。军人戴军帽与对方握手时，应先行举手礼，然后再握手。

4.握手有何禁忌

我们在行握手礼时应努力做到合乎规范，避免触犯下述失礼的禁忌。

（1）不要用左手相握，尤其是和阿拉伯人、印度人打交道时要牢记，因为在他们看来左手是不干净的。

（2）不要在握手时争先恐后，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状。

（3）不要在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手，才是被允许的。

（4）不要在握手时另外一只手插在衣袋里或拿着东西。

（5）不要在握手时面无表情、一言不发或长篇大论、点头哈腰，过分客套。

（6）不要在握手时仅仅握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离。正确的做法，是握住整个手掌。即使对异性也应这样。

（7）不要在握手时把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个没完。

（8）不要拒绝握手，即使有手疾或汗湿、弄脏了，也要和对方说一下“对不起，我的手现在不方便”，以免造成不必要的误会。

5.如何给对方递送名片

一般情况下名片放在西装口袋。初次见到顾客，首先要以亲切的态度打招呼，并报上自己的公司名称，然后将名片递给对方，名片夹应放在西装的内袋里，不应从裤子口袋里掏出，递名片时如果对方职务较高或年龄较长，应双手捧着递过去。对一般的人，用右手递送即可，但态度应庄重大方，动作要轻缓，也可以同时说：“请多关照”、“欢迎指教，多多联系”等话语。递名片时，目光应正视对方，不要目光游移，显出漫不经心的样子。如果是随上司到别处去拜访，需等上司介绍后，再递出名片，如果对方先递过来名片，要先收好后再递出自己的名片。

拿名片的标准做法是两只手捏着名片的上侧，把自己的名字正对着对方。当然一只手拿也可以，但是正面面对着对方。

当你接到别人的名片时一定要回敬对方自己的名片。如果没有名片，一般也采用委婉的表达，“不好意思名片用完了”，“抱歉今天没有带”。

6.如何接受对方的名片

接受对方的名片时，也要注意礼节，当对方掏名片时就要表现出很感兴趣的模样，接名片时应以双手去接。如果是坐着的，要尽可能地起身接受对方递来的名片，接过名片后要认真地看一遍，并确定姓名和职务，然后郑重地装入上衣上方的口袋里。若有名片盒，可以直接放入名片盒里。切忌一眼也不看，就装入口袋，更不要顺手扔在桌子上，或往扔在桌上的名片上压东西，这样会使对方产生受了轻视的感觉。有的人会不小心把对方的名片掉在地上，或把名片夹在笔记本里，或者名片上的内容记在笔记本上，在名片上面写不相干的东西，这些都是不礼貌的举动。收到他人的名片时，需要说“很高兴认识您”、“有机会一定登门拜访”、“谢谢”等等。

7.如何索取名片

如果没有必要，最好不要强索他人的名片。若索取他人的名片，则不宜直言相告，而应采用以下几种方法之一。

（1）向对方提议交换名片。

（2）主动递上本人名片，此所谓“将欲取之，必先与之”。

（3）询问对方：“今后如何向您请教？”此法适于向尊长索取名片。

（4）询问对方：“以后怎样与您联系？”此法适于向平辈或晚辈索要名片。

8.如何婉拒他人索取名片

当他人索取本人名片，而不想给对方时，不宜直截了当，而应以委婉的方法表达此意。可以说“对不起，我忘了带名片”，或者“抱歉，我的名片用完了”。不过若手中正拿着自己的名片，又被对方看见了，这样讲显然不合适。

若本人没有名片，而又不想明说的，也可以上述方法委婉地表述。

如果自己名片真的没有带或是用完了，自然也可以这么说，不过不要忘了加上一句“改日一定补上”，并且一定要言出必行，付诸行动。否则会被对方理解为自己没有名片，或成心不想给对方名片。

9.如何存放名片

参加过交际应酬以后，应立即对所收到的他人的名片加以整理收藏，以便今后利用方便。不要将它随意夹在书刊、材料中，压在玻璃板下，或是扔在抽屉里面。

存放名片的方法大体上有四种，它们还可以交叉使用：

（1）按姓名的外文字母或汉语拼音顺序分类。

（2）按姓名的汉字笔画的多少分类。

（3）按专业或部门分类。

（4）按国别或地区分类。

第二节　涉外礼仪常识

1.涉外迎送需要注意哪些问题

（1）迎送车辆应事先安排好，不可临时调遣，给人以仓促之感。

（2）对于身份较高的客人，事先应在机场或车站、码头安排贵宾休息室，准备饮料。

（3）客人的住处、膳食应事先安排好，如有条件，在客人抵达之前就应将住房地点、房间号码、用膳方式、日程活动安排、联络方式、联络人等事宜通知到具体客人，如做不到，也可将上述内容打印成文字材料，在客人到达时分发给每位客人，或通过对方的联络秘书传达，这既可避免一些不必要的混乱，又可使客人心中有数，主动配合。

（4）客人到达后一般不要立即安排活动，应给客人留下一定的休息时间或适应时差的时间。

（5）指派专人协助客人办理入境手续及机票或车票、船票和行李提运、托运手续等事宜，客人到达后，应尽快进行清点并将行李取出，送到住处。

2.涉外交往中的称呼礼仪

人与人见面，首先就是如何称呼。一个得体的称呼，可以使人心情愉悦，愿与之交往。特别是在涉外交往中，称呼在某种程度上更起着举足轻重的作用。各国、各民族由于语言的不同、风俗习惯的不同、社会制度的差异，在称呼上差别很大。国际上的称呼要求有：

（1）一般对男子统称“先生”；对已婚女子称“夫人”或“女士”；对已婚年纪较大的女士称“太太”；对未婚女子统称“小姐”；对不了解其婚姻状况的女子可泛称“小姐”或“女士”。这些称呼前均可冠以姓名、职称、头衔等。

（2）对地位较高的，一般为部级以上的官方人士，可称“阁下”，或职衔加先生，如“部长先生”、“总理先生”等。对有高级官衔的妇女也可称之为“阁下”。

（3）对来自君主制国家的贵宾，习惯上称国王、王后为“陛下”，称公主、王子为“殿下”。对有公、侯、伯、子、男等爵位的人既可称其爵位，也可称“阁下”，一般也称“先生”。

（4）对医生、律师、法官、教授、博士等，均可单独称其职称或学位，也可加上姓氏和“先生”，如“法官先生”、“约翰教授”等。

（5）对军人一般称其军衔加“先生”，知其姓名的，可加上姓与名。

（6）对教会中的神职人员，一般可称其教会内的职称，或者是姓名加职称，或职称加上“先生”。

总之，在与外国友人交往过程中既要注意世界通用的习惯称呼，也要考虑宾客所在国的具体情况，使用适当的称呼在外事交往中尤为重

要。

3.如何安排外宾参观

安排外宾参观是在许多外事活动中都会涉及的问题。如何安排设计整个参观流程也就成为相关人员的必备常识。

（1）项目的选定：参观游览项目的选择主要考虑以下几个因素：访问目的、性质，客人的意愿与兴趣及特点，当地实际情况。

（2）安排布置：项目确定之后，应作出详细计划，向被接待单位交代清楚，并告知全体接待人员。

（3）陪同：按国际交往礼节，外宾前往参观时，一般都有身份相应的人员陪同，如有身份高的主人陪同，应提前通知对方。

（4）介绍情况：一般是边看边介绍，有保密的内容不要介绍。参观项目概况尽可能事先发给对方书面材料，节约参观介绍时间，让客人尽可能多地实地参观。

（5）摄影：通常可以参观的地方都允许摄影。遇到不让摄影的项目，应先向来宾说明，并在现场竖外文的说明标志。

（6）用餐安排：参观地点远，或是外出游览，要考虑用餐时间和地点，如果郊游，则应准备食品、饮料、餐具等。有的地方还要预订休息室。

4.签字仪式中的礼仪问题

签字是文件有效的重要标志，在缔结条约、协定时，往往会有重要的签字仪式。

举行签字仪式之前，要准备好文本，具体包括文本的定稿、翻译、印刷、校对、装订、盖章等，均要确保无误。同时还要准备好签字时用的国旗、文具。

签字的现场布置各国不尽相同。我国的做法是在签字厅内设一长桌，桌面覆以深绿色的台呢作为签字桌。桌后放两把椅子，为双方签字人座位，主左客右。座前摆放本国保存的文本，文本前面放有签字文具。桌子中间摆一旗架，悬挂双方国旗。

签字仪式开始，双方人员进入签字厅。签字人员首先入座，其他人员按宾主身份、礼宾顺序就位。助签人员分别站立在各自签字人的外侧，协助翻揭文本，指明签字处，用吸水纸按压签字部位。签字人在本国保存的文本上签字后，由助签人员传递文本，再在对方保存的文本上签字。签毕，双方签字人交换文本，并互相握手，此时，可上香槟酒，宾主双方共同举杯庆贺。

多边签字仪式与双边签字仪式大体相同，如果签字国家众多，通常只设一个座位，由文本保存国代表先签字，然后由各国代表按礼宾次序轮流在文本上签字。

5.涉外会谈中的礼仪

在涉外会谈交往中，话题的选择是很重要的。我们在选择话题时，必须注意把握以下原则。

（1）要选择外宾喜闻乐道的话题。无论在正式场合还是非正式场合，这都是能够普遍接受的，若条件许可，最好事先研究一下交往对象的兴趣爱好，这样比较容易获取谈话的话题。

（2）不盲目迎合他人的话题。由于国情的不同和意识形态的差

异，我们同外宾对一些问题的看法截然不同，对此应采取正确的态度。对重大的国内外事件要事先统一口径，对于非原则性问题可以各抒己见。不便谈论的话题可以不谈或转移，但绝不能迎合无理的话题。

（3）要回避外宾忌讳的话题。同外宾交往，要注意他们对某些话的忌讳。下列话题通常是不适宜谈论的。其一，过分的关心和劝诫。其二，个人的私生活。其三，令人不快的事物。其四，随意评论别人。

（4）不要谈论自己不熟悉的话题，“闻道有先后，术业有专攻”。在涉外活动中必须坚持知之为知之，不知为不知，不要不懂装懂。

6.在国外付小费有何原则

小费源自18世纪的英国伦敦，是当时就餐者为得到更周到的服务而需额外支付的费用，而如今则已变成了对服务人员的一种感谢。现今，在国外对为你服务的行李员、当地导游、司机、饭店及餐厅门口为你叫车的服务生以及客房清洁员等，都应该付给一定金额的小费。

小费虽然是个人行为，但也已成为一种约定俗成的习惯，在外国旅游时最好能入境随俗，以免闹出笑话。小费的给付要适当，过多或过少都会被认为失礼。小费的计算方法大约有以下几种：

（1）依消费金额计算：通常小费金额为账单金额的10%～15%。一般而言，到餐厅吃饭可依此原则付小费。在自助餐厅吃饭一般不需给小费，但若有人倒茶水，并殷勤询问需求，则可依人数酌情给小费。

（2）按件数计算：例如对搬运行李的饭店服务员，可按每件行李1美元或30便士左右付小费。当自己行李太多时，则不妨多给一些，以酬劳他们对你的服务。

（3）按服务次数计算：像客房服务员每天可付2美元左右小费。如

果无法确定账单里是否包括服务费，则可以问清楚后再决定付与不付。

值得注意的是，在日本、澳大利亚、韩国和新加坡等国没有付小费的传统。因此若不清楚何时应该付小费，出国前应先了解当地的风俗民情或者询问当地人，以便提前做好准备。

7.西方人的花卉数字禁忌

（1）花卉禁忌

在国际交往场合，一般忌用杜鹃花、石竹花、菊花以及其他黄色的花献给客人。在欧美国家，如果被邀请到朋友家做客，给女主人献花是件愉快的事，但在阿拉伯国家，这样做则违反了礼仪。郁金香在德国是“没有感情的花”；意大利和南美洲各国认为菊花是“妖花”，只能用于墓地与灵前；在巴西等国家，绛紫色的花一般用于葬礼。

（2）数字禁忌

由于背叛、出卖耶稣的犹大是第13个参加最后的晚餐的人，而且耶稣是在13号（星期五）被捕并被钉在十字架上，因此西方国家的人们非常憎恨犹大，同时认为“13”是个不祥的数字。

为了避开“13”这个数字，西方许多国家高楼的12层之上便是14层，宴会厅的餐桌14号紧挨着12号。并且人们还认为星期五也是个倒霉的日子，特别是遇到13日又是星期五时，一般不举行任何活动。日常生活中的电话号码、汽车牌号、房间号等编号都要尽量避开13这个数字。

第三节　接待与拜访礼仪常识

1.接待来访者的原则

接待来访者可以说是日常生活中必不可少的工作。在接待中应注意自己的礼仪表现，做到得体接待来访者。在接待中，一般要注意以下几项原则。

（1）对来访者，应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，要起身上前迎候。如果不是第一次见面的同事、员工，可以不起身。

（2）不能冷落了来访者。如果自己有事暂不能接待，一定要安排助理或相关人员接待客人。

（3）认真倾听来访者的叙述。大多数人是无事不登三宝殿，因此来访者一般都是有事而来，所以要认真听其讲话。

（4）不要轻率地对来访者的意见和观点表态，应思考后再作回复，对一时不能作答的，要约定一个时间后再联系。

（5）对能够马上答复的或立即可办理的事，应当场答复，迅速办理，不要让来访者等待或再次来访。

（6）正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，尽量让助理或他人接待，应尽量避免中断正在进行的接待。

（7）礼貌地拒绝来访者的无理要求或错误意见，不要刺激来访者，使其尴尬。

（8）要结束接待，可以婉言提出，也可用起身的体态语言暗示对方。

2.接站时应注意哪些礼仪

不管是在机场，还是在车站，接站人员都要时刻注意自己的礼仪表

现，给客人一个好印象，让他有宾至如归的感觉。那么，如何接站呢？

（1）对于贵宾，要备有其照片。

（2）准确掌握客人抵达的时间，如有变化，应及时通知。对提前预订远道而来的客人，应主动到车站、码头、机场迎接。一般要提前15分钟赶到。

（3）在前往接站之前，接待人员应先以大纸明显写出贵宾姓名，由接待人员拿着，以接到贵宾。

（4）接待人员应熟悉各国人员对颜色的喜好。要考虑到不同国别的客人所能接受的服饰颜色的习惯。

（5）西方人在初次见面时的礼节习惯是拥抱、吻颊，应坦然接受，大方应对。而东方人，尤其是日本人一向多礼，在初次见面时，有时会赠送一份见面礼，所以，最好预先准备一些小礼物。

3.待客之道有哪些

（1）待客态度热情

客人前来拜访时，主人应以高度的热情来接待。这是对来访客人的尊重。

客人敲门时，应热情起身开门请客人进来，给客人让座，如果在办公室接待来访者，顺手把桌子上的有关文件及时收拾妥当放入抽屉或盖好。切忌有陌生客人在时，桌上堆满重要文件。一则给人以凌乱感，二则有可能泄密。

对待陌生客人切忌犯“冷热症”。起初不认识就傲慢无礼，得知客人

来访目的后，突然变得异常热心，这就是典型的势利眼，这也正是公务员接待工作中的大忌。

（2）诚恳挽留客人

如客人提出告辞时，主人应婉言相留，但要看具体对象分别对待。客人执意要走，也要等客人起身告辞时，主人再站起来相送。切忌没等客人起身，主人先于客人起立相送，这是很不礼貌的。

（3）对客人的礼物有所表示

如客人随身带有礼物，告辞时非要留下不可。主人对此应有所表示，除了谢意外应请客人下回不再带礼品来。有时，也应回礼给客人。切忌接受礼物时若无其事、受之无愧的样子。也不能说“这礼物家里有好多了”之类的话语，这会使客人感到难堪。

（4）送客有礼

本地客人，一般送到大门口，与客人“再见”，并说一些“希望下次再来”的礼貌用语，目送客人远去再返身回屋。如客人刚走出，就“砰”的关上门是很不礼貌的。尤其对初次造访的客人更应热情、周到、细致些。对远方的客人，应送客上车、上船为宜。主人应等车船开了，再挥手告别，以表诚意。

4.拜访的时机要选择好

拜访是日常生活中常见的交往现象，懂得应酬的人往往都十分注意拜访的时机，这样不管是日常应酬，还是求人办事，都会收到不错的效果。那么，如何选择好拜访的时机呢？

（1）拜访应选择适当的时间，如果双方有约，应准时赴约。万一

因故不得不迟到或取消拜访，应立即通知对方。

（2）到达拜访地点后，如果与接待者是第一次见面，应主动递上名片，或做自我介绍。对熟人可握手问候。

（3）如果接待者因故不能马上接待，应安静地等候，有抽烟习惯的人，要注意观察该场所是否有禁止吸烟的警示。如果等待时间过久，可向有关人员说明，并另定时间，不要显得不耐烦。

（4）谈话时开门见山，不要海阔天空，浪费时间。

（5）与接待者的意见相左，不要争论不休。对接待者提供的帮助要致以谢意，但不要过分。

（6）要注意观察接待者的举止、表情，适可而止。当接待者有不耐烦或有为难的表现时，应转换话题或口气；当接待者有结束会见的表示时，应立即起身告辞。

5.拜访时要提前预约

拜访作为一种很重要的应酬方式，是十分讲究的。没有人喜欢“天兵天将”式的突然拜访，因此，在拜访之前，要先和主人打好招呼，在繁忙的现代生活中，提前预约显得更为重要。

现代人对于时间的安排，已经到了分秒必争的地步。区区5分钟、10分钟，对你来说也许不算什么，却可能造成对方的严重困扰。例如，工作中断，或在那之后的行程无法连贯。在时间安排方面，应尽量配合对方。原则上，如果对方的地位高，而且工作忙碌，应提早联络约定拜访的时间。不过相对的，约得越早，其间发生变卦的可能性越大，因此，要把握理想的时间。

当你前往别的公司拜访时，你所代表的不只是自己，而是代表整个公司的形象。因此，你的言行举止必须要得体，否则就会损及公司形象。

首先是在拜访之前，必须先以电话与对方取得联系，这是基本的原则。此外，事先和对方约好的时间、地点一定要严格遵守。

严守时间是与人会面的必要条件。如果对方是重要的人物，其行程表多半排得很紧凑，即使只迟到5分钟或10分钟，也会在对方心目中留下不好的印象。

出发前应将交通阻塞或其他意外因素考虑在内，比约定时间至少提早5分钟，最好是提早10分钟抵达。抵达后不妨顺便把预备和对方讨论的内容复习一遍，而以从容不迫的姿态出现。

万一中途发生意想不到的事情时，预料将会延迟抵达或必须取消会面，应尽早与对方取得联系，以便重新约定见面时间，并且对于这一变故让对方尽早作出调整。

6.尊重拜访对象

如果要到别人的住处拜访，那么就要对他的嗜好、风格、观点以及生活习惯等表示尊重，尽可能地去了解对方，尽可能地去欣赏对方所喜爱的事物。如果对方所处的环境使你非常不舒服，那么，你可以及早离开，或是下次不再来拜访。但在没有离开以前，不要有任何不满或厌烦的表示。因为这次拜访完全是你出于自愿，对方并没有强迫你要接受。但是如果能够对于别人的趣味、风格等也有欣赏的能力，有接受的雅量，这是一种容易和别人相处的修养。

7.拜访时要守时践约

拜访时守时践约是对交往对象尊重友好的表现。万一因故不能准时抵达，要及时通知对方，当然也可将拜访另行改期。要记住向对方郑重其事地道歉。

8.拜访时要登门有礼

在进入对方的办公室或私人居所的正门之前，要先向对方进行一下通报。

当主人开门迎客时，务必主动向对方问好，互行见面礼节。倘若主人一方不止一人时，则在先后顺序上应合乎礼仪惯例。标准的做法是先尊后卑，由近而远。

然后在主人的引导下，进入指定的房间，切勿擅自闯入，要与主人同时入座。倘若自己到达后，尚有其他客人在座，应当先问一下主人，自己的到来会不会影响对方。在拜访外国友人之前，要随身携带纸巾、擦鞋器、袜子与爽口液等。入室后要除去帽子、墨镜、手套和外套。

9.拜访时要举止有方

与主人或其家人进行交谈时，要慎择话题。与异性交谈时，要讲究分寸。对于主人家里遇到的其他客人要表示尊重友好。若遇到其他客人较多，要以礼相待，一视同仁，切勿厚此薄彼。在主人家里，不要随意脱衣、脱鞋、脱袜，也不要大手大脚，动作嚣张而放肆。未经主人允许，不要在主人家中四处乱闯，随意乱翻、乱动、乱拿主人家中的物品。

10.拜访时间不宜过长

拜访的时间一般不宜过长。如果对方兴致勃勃、情绪高昂，不妨多

谈一会；如果对方反应冷淡、心不在焉或主人与家人东拉西扯消磨时间，与你话不投机，那你必须立即结束谈话，准备告辞。在这种情况下，即使主人挽留你，也应离开，这时候的挽留往往是出于客套，并不是真心，要是发现主人偷偷看表，应知趣地告退，因为主人已在下“逐客令”了。

11.拜访结束后，要礼貌告别

当遇有其他人也来拜访时，应尽快谈完所要谈的话，向主人告辞。对其他来访者，或打招呼，或点头微笑示意，以表示对主人的尊敬。如果你与来客熟悉或主人真情挽留，亦可坐一会儿再告辞。

在拜访即将结束时，应向主人及其亲属、在座其他客人握手或点头致意，对主人的接待表示谢意。主人相送时，应说“请回”、“留步”、“再见”。不能悄悄走掉或无视主人的礼貌相送。

12.带领来访客人的礼仪

带领来访的客人时，要讲礼仪。二人并行，以右为上，所以应请客人走在自己的右侧，为了指引道路，在拐弯时，应前行一步，并伸手指引。三人同行，中间为上，右侧次之，左侧为下，随行人员应走在左边。如果是接待众多的客人，应走在客人的前面，并保持在客人右前方2～3步的距离，一面交谈一面配合客人的脚步，避免独自在前，臀部朝着客人。引客人时应不时地根据路线的变化，招呼客人注意行走的方向，如：“请向这边走”、“请注意前面有积水”、“请慢慢地通过，前面路较窄”等。在引导客人的路上避免中途停下来与他人交谈，除非有必要。在向客人介绍建筑物等场所或指示方向时，避免使用食指，正确的做法是掌心稍微倾斜向上，四个手指自然地并拢并伸直，大拇指微微地弯曲，这表示出对客人的礼貌。

13.慰问时要酌情选择慰问形式

要因对象的不同而选择不同的慰问形式。选择具体的慰问类型与形式时，应当综合考虑以下三项要素，然后再做决断。

（1）慰问的主要原因：因何要对慰问对象进行慰问，这对慰问类型与形式的选择关系极大。

（2）慰问双方的关系：慰问的具体类型与形式，必须要与慰问双方关系的现状相适应。做得过了头，会让人起疑；做得不到位，则又会显得失礼。

（3）慰问的可操作性：理论上适当的慰问类型与形式，在现实的使用中一定要有可行性。因地制宜，因人而异，灵活应变是慰问时应该遵守的。

14.慰问要体现真情

慰问的中心点应是对慰问对象的关怀。要使慰问对象感受到慰问者深切的关怀之意，需要做到：真心地表现出同情；给予慰问对象力所能及的帮助；慰问过程中要具备一定的耐心；努力使慰问对象感到宽心。

（1）要体谅对方。就是要用心忖度对方的心情与处境，并且善解人意地给予谅解。

（2）对于慰问对象所需要的帮助应尽力提供。慰问就是为了帮助对方摆脱困难，为其分忧，所以应在力所能及的范围内给予需要的帮助。

（3）要在慰问时显示出持久的耐心。

（4）努力帮助慰问对象排解心中的苦恼，使其宽心。

15.把握好慰问的尺度

慰问一定要把握好尺度，否则会对慰问工作产生负面影响。在慰问活动中，有些禁忌是不能打破的。

（1）禁止为慰问对象增加新的忧愁，使其更加烦恼。

（2）禁止把同情和关怀之情表现得过头，使对方感到不安，使其反感。

（3）禁止谈论对方比较忌讳的话题，使对方感到不快。

（4）禁止慰问语言过于随便，甚至开玩笑，伤害慰问对象的自尊心。

第四节　餐桌礼仪常识

1.中餐餐具及其摆放

中式餐具不像西餐那么复杂，通常包括餐巾、餐盘、水杯、汤匙、筷子。有些餐厅会提供筷架和调味的小碟子。如果要喝烈性酒，可以请餐厅提供小酒杯。

先放餐盘，水杯放在餐盘上方，右上方放酒杯，酒杯数与所上酒的品种相同。杯之间距离均为1厘米。餐巾叠成花插在水杯中，或平放在餐盘上。我国宴请外国宾客，除筷子外，还摆上刀叉。酱油、醋、辣油等佐料，通常一桌数份。公筷、公勺应备有筷座、勺座，其中一套放在主人面前。餐桌上还要配备牙签筒、烟灰缸。

2.使用中餐餐具礼仪

筷子是中餐餐具中最具特色的工具，就餐时应掌握使用筷子的礼仪。

（1）要轻拿轻放：在餐前发放筷子时，应该把手洗干净。然后将筷子一双双理顺。轻轻放在每一个人的餐位前，切不可乱扔，切忌坐在餐桌前用筷子敲打餐具。

（2）要正确摆放：筷子通常放在碗旁边，不能搁在碗上。筷子是成双成对的，在摆放时应把它对齐，不要一横一竖交叉摆放，也不要一根是大头、另一根是小头放，用餐中临时离开应该将筷子轻轻放在桌子上，饭碗放在旁边，切不可插在碗里。

（3）不要挥舞筷子：筷子是就餐的工具，就餐时，你可以交谈，但千万不要用筷子作道具，在餐桌上挥舞。在夹菜时还要注意避开别人的筷锋，以免筷子打架。

3.中餐进餐礼仪

用餐前，先将餐巾对折平放于大腿上方，之后才可开始用餐。

中式餐桌多为旋转桌，应先礼让对方夹菜。

进餐速度不宜太快，应配合女主人或主宾。

如身为主人，就应招呼所有客人尽情享用。

不可站起来伸长筷子夹菜，这样是非常不礼貌的。

有些如丸子之类不易夹起的食物，如果掉落，须从容夹回自己的盘内。

有些餐厅有专人服务，服务人员会将菜肴等份分给在座客人。

如果没有服务人员，切勿在盘中翻拣菜肴。如果有公筷公勺，则应使用公筷公勺。

喝汤时不要出声。

相邻客人应互相寒暄及自我介绍。

可适时地赞美菜色，这会使主人觉得很有面子。

大多数人以右手拿筷子，如果您是用左手用餐，在用餐前，可先向邻座朋友说明，以免两人吃饭时手相撞。如果餐桌为方形桌时，则可选择最靠左边的位置，这样就不会影响到别人用餐了。

4.中餐上菜程序

中餐的上菜程序一般为十道，第一道菜常为冷盘（拼盘），接下来交替上鸡肉、猪肉及海鲜烹制的菜，最后一道常以鱼为主菜，代表吉祥、年年有余，然后上汤及水果。通常上汤时表示宴席已近尾声。

5.办公室进餐的礼仪

在办公室里进餐已逐渐成为上班族的日常生活方式，随之越来越受到重视。那么，哪些问题上班族需要注意呢？

（1）进完餐后即时将餐具洗干净，一次性餐具最好立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。

（2）特别不要忘记饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观。如果不想马上扔掉，或者想等会儿再喝，就应把它藏在不被人注意的地方。

（3）吃起来乱溅以及声音很响的食物，最好不吃。

（4）食物掉在地上，要马上捡起扔掉。餐后将桌面和地板打扫一下。

（5）有强烈味道的食品，尽量不要带到办公室。

（6）在办公室吃饭，拖延的时间不要太长。他人可能要及时进入工作，也可能有性急的客人来访，双方都会有些尴尬。

（7）准备好餐巾纸，吃后要及时擦拭油腻的嘴，不要用手或其他东西擦拭。

（8）嘴里含有食物时，不要贸然讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完后再对他讲话。嘴里不要含饭太多，以免有人讲笑话时引起大笑喷饭。

6.自助餐就座礼仪

首先应找到座位，而不要先急着找寻餐台在哪里，虽说没有固定的座位，但是有时仍会为主人及贵宾留下部分保留座位备用，此时最好别径自坐下。

物品放妥后前往取餐时，请将餐巾打开放在椅子上或椅子扶手上，表示此座位已有人坐了。

7.自助餐取餐礼仪

先观察一下餐台是单排还是双排，如果是双排则一定会有双排的配套，如双份餐具、双排菜馐等，此时可依序排队取用。

习惯上第一回取用沙拉、热汤等当作前餐，配以面包、乳酪等。第

二回取主菜如肉类、鱼类、海鲜类等，要记住一次拿一种，不要混在同一盘中，如此一来不但味道会彼此影响，而且看起来也不太好看。一次不要拿太多，即使是想帮同桌的人一次拿足也是不妥的，如此也失去了自助餐的“自助”意义了。最后拿甜点、水果等。然后是咖啡、茶等餐后饮料。至于饮料则一般都由服务人员拿来，或者在餐台旁有附设饮料吧，可自行前往取用。

依序取餐时尽量避免把食物掉在餐台上，汤汁洒在汤碗外。

汤勺用完不要放在汤中，以免下一个人用时会烫手。明虾、生蚝等应酌量取用，应替后面苦苦排队的人考虑一下。

8.自助餐就餐中的礼仪

同桌用餐者并不一定相识，此时不妨主动自我介绍以示友善，谈话也以轻松、幽默之话题为妥，在轻松的气氛下多开拓自己的交际圈。自助餐是很有利于结交朋友的就餐方式，在就餐中一定要抓住时机，多与其他就餐人士交谈。

9.自助餐离座礼仪

离座时必须对其他在座的人说：“对不起！”（Excuse　me）然后起身把餐巾放在椅子上（注意不是桌子上，以免被误认是已用完餐离席了），再去取用餐点。

10.上茶礼仪

在家中待客时，通常可由家中的晚辈或是家庭服务员为客人上茶。接待重要的客人时，则应由女主人，甚至由主人亲自为之奉茶。

在工作单位待客时，一般应由秘书、接待人员、专职人员为来客上

茶。接待重要的客人时，则应由本单位在场的职位最高者亲自为之上茶。

11.奉茶秩序礼仪

若来访的客人较多时，上茶的先后顺序一定要慎重对待，切不可肆意而为。合乎礼仪的做法应当是：

（1）先为客人上茶，后为主人上茶。

（2）先为主宾上茶，后为次宾上茶。

（3）先为女士上茶，后为男士上茶。

（4）先为长辈上茶，后为晚辈上茶。

如果来宾甚多，且其彼此之间差别不大时，可采取下列三种顺序上茶：其一，以上茶者为起点，由近而远依次上茶；其二，以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶；其三，在上茶时，以客人的先来后到为先后顺序。

12.敬茶礼仪

标准的上茶步骤是：双手端着茶盘进入客厅，首先将茶盘放在临近客人的茶几上或备用桌上，然后右手拿着茶杯的杯托，左手附在杯托附近，从客人的左后侧双手将茶杯递上去，置于客人左前方。茶杯放置到位之后，杯耳应朝向右侧。若使用无杯托的茶杯上茶时，亦应双手捧上茶杯。

为客人敬茶时，一定要注意尽量双手奉茶，切勿将手指搭在茶杯杯口上，或是将其浸入茶水，污染茶水。

在放置茶杯时，不要把茶杯放在客人的文件上，或是其行动时容易撞翻的地方。将茶杯放在客人面前与右手附近，是最适当的做法。

13.续茶礼仪

为客人端上第一杯茶时，通常不宜斟得过满。得体的做法是应当斟到杯深的2/3处，不然就有厌客或逐客之嫌。

一般来讲，客人喝过几口茶后，即应为之续上，绝不可以让其杯中茶叶见底。

14.品茶的礼仪

当主人上茶之前，向自己征求意见，询问大家“想喝什么”的时候，如果没有什么特别的禁忌，可以在对方所提供的几种选择之中任选一种，或告之“随便”。在一般情况下，若向主人提出过高的要求，是很不礼貌的。

主人为自己上茶时，在可能的情况下，应当即起身站立，双手捧接，并道以：“多谢。”不要视而不见，不理不睬。当其为自己续水时，亦应以礼相还。其他人员为自己上茶、续水时，也应及时以适当的方式向其答谢。

如果对方为自己上茶、续水时，自己难以起身站立、双手捧接或答以“多谢”时，至少应向其面带微笑，点头致意，或者欠身施礼。不喝的凉茶、剩茶，千万不要随便泼洒在地上。品茶时，应一小口、一小口地细心品尝。

在端起茶杯时，应以右手持杯耳。端无杯耳的茶杯，则应以右手握茶杯的中部。不要双手捧杯，以手端起杯底，或是用手握住茶杯杯口。那样做，或是煞有介事，或是动作粗鲁，或是不够卫生。

使用带杯托的茶杯时可以只用右手端起茶杯，而不动杯托。也可以用左手，将杯托连茶杯，托至左胸高度，然后以右手端起茶杯饮之。

饮茶的时候，忌连茶汤带茶叶一并吞入口中，更不能下手自茶中取出茶叶，甚至放入口中食之。万一有茶叶进入口中，切勿将其吐出，而应嚼而食之。

饮盖碗茶时，可用杯盖轻轻将飘浮于茶水之上的茶叶拂去，不要用口去吹。茶太烫的话，也不要去吹，或是用另一只茶杯去来回倒凉茶水，最好待其自然冷却。

15.西餐中刀叉的用法

西餐中刀叉使用有两种方法：一是英国式的，即在进餐时，始终右手拿刀，左手拿叉，一边右手用刀切割，一边左手用叉将食物送入嘴中。二是美国式的，先右手拿刀，左手拿叉，把餐盘中的食物先全部切割好，再把右手的餐刀斜放在餐盘的前方，将左手的餐叉换到右手，再品尝。

使用刀叉时要注意切割食物时不可声响过大、动作过大；切下的食物要正好适合入口，不能叉起来咬着吃；不可挥动刀叉或用刀叉指指点点。

刀叉也会“说话”。刀叉一旦开始使用，就不能再放到餐桌上。刀叉不同的摆法，表示着不同的含义：

（1）当刀右叉左摆放，刀下叉上交叉，刀口向内，叉齿向下，呈现出“八”字形时，表示“我在休息”或“此道菜尚未用完”。

（2）当刀右叉左均平行并排摆放，刀口向内，叉齿向下，刀叉头指向10点，柄指向20分时，表示“我不再吃了”或“此道菜已用完”。

16.拿握酒杯有讲究

根据酒的不同，握酒杯的方式也各异：

（1）拿白兰地时，要用手掌握住杯子的下半部，利用手掌的温度让白兰地酒香挥发出来，增加酒的甜美。

（2）握红葡萄酒杯时，则只可用手指握住杯柄部分，然后轻轻摇动杯中之酒，以利酒与空气充分混合接触，达到醒酒的目的，而若是手掌接触到酒杯，则其温度反而会影响葡萄酒的风味。

（3）由于白葡萄酒在饮用前必须冷藏至某一温度才是其味道绝佳之时，为了保持佳酿，整瓶酒都必须放在有碎冰块的冰桶之中，瓶外再加上白色餐巾，避免冰块融化时会弄湿手指。因此当然倒入杯中的酒也就不宜久置，因为室温会渐渐影响酒的风味。

17.在餐桌上弄洒了东西时如何处理

在餐厅就餐时，一不小心将酒水、饭菜弄洒在餐桌上，如果洒了很多，可以叫服务员来清理弄脏的地方。万一不能清除干净，则可要求再铺上一块新的餐巾，或把脏东西盖住，然后再上下一道菜。同时向其他客人表示歉意。

18.刀叉掉到地上时如何处理

用餐的时候刀叉不小心掉在地上，如果弯腰去捡，不仅姿势不雅观，也会弄脏手指。不妨轻声叫服务生前来处理并替你更换新的餐具。

19.吃了蒜或洋葱后，口中有异味时如何处理

如果吃了蒜或洋葱，口中产生异味，那么不管在哪里都不会受欢

迎。因此，当这种情况发生时，尽量采取办法加以解决。现介绍以下几种解决方法：

（1）用水漱口。

（2）嚼口香糖。

（3）用一片柠檬擦拭口腔内部和舌头。

（4）嚼几片茶叶或几颗咖啡豆。

20.喝咖啡礼仪

在咖啡馆喝咖啡时，咖啡一般是用带碟子的杯子端上来的。你可以往杯中倒入牛奶并加糖，然后拿起咖啡勺搅匀，再把勺子放入碟中，端起杯子来喝。

在餐后饮用的咖啡，一般都是用袖珍型的杯子盛出。这种小型杯的杯耳较小，手指无法穿进去。但即使是用较大的杯子，也无须用手指穿过杯耳再端起杯子。咖啡杯的正确拿法，应是用拇指和食指捏住杯把而将杯子端起。

给咖啡加糖时，如果是砂糖，可用汤匙舀取，直接加入杯内；如是方糖，则应先用糖夹子把方糖夹在咖啡碟的近身一侧，再用咖啡勺把方糖放入杯子里。如果直接用糖夹子或手把方糖放入杯内，有时可能会使咖啡溅出，从而弄脏衣服或台布。

在用咖啡勺把咖啡搅匀以后，应把咖啡勺放在碟子外边，以不妨碍喝咖啡为原则。不能让咖啡勺留在杯子里就端起杯子来喝，这样不仅不雅观，而且很容易使咖啡杯泼翻。也切不可使用咖啡勺来喝咖啡，因为咖啡勺只是用来加糖和搅拌的。

不要用咖啡勺用力去捣碎杯中的方糖。

如果嫌刚刚煮好的咖啡太热了，可以用咖啡勺在咖啡杯中轻轻搅拌使之冷却，或者等待其自然冷却，然后再饮用。用嘴试图去把咖啡吹凉，是很不雅观的动作。

盛放咖啡的杯碟都是特制的。它们应当被放在饮用者的正面或者右侧，杯耳应指向右方。饮咖啡时，可以用右手拿着咖啡杯的杯耳，左手轻轻托着咖啡碟，慢慢地移向嘴边轻啜，切记不要发出声响来。

当然，有时也会遇上一些特殊情况。例如，坐在远离桌子的沙发中，不便使用双手端着咖啡饮用，此时可以做一些变通。可用左手将咖啡碟置于齐胸的位置，用右手端着咖啡杯饮用。饮毕，应立即将咖啡杯置于咖啡碟中，不要让二者分家。

添加咖啡时，不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来。

有时喝咖啡可以吃一些点心。但不要一手端着咖啡杯，一手拿着点心，吃一口、喝一口地交替进行。喝咖啡时应当放下点心，吃点心时则应当放下咖啡杯。

在咖啡屋里，举止要文明，不要盯视他人。交谈的声音越轻越好，千万不要不顾场合而高谈阔论。

21.咖啡宴中的礼仪

在外交场合，常常为女宾举办咖啡宴，作为夫人们彼此结识的一种有效的非正式方式。若咖啡宴于上午11时举行，则客人们应于12时之后离开。

在家中请人来喝咖啡，通常安排在下午4时以前，一般不用速溶咖

啡。届时应准备一些点心，女主人负责给客人们倒咖啡，但她坐着倒就可以了。

喝咖啡是一种文化，只有讲究礼节，才能体味它的温馨。

22.享用日本料理礼仪

日本人吃饭前会先说一声“いただきます”（itadakimasu），表示要开始享用了的意思。寿司是日本的代表食物，应以右手的拇指、食指及中指捏住来食用。吃面时，不管男士还是女士皆应发出“苏苏”的声音，表示非常好吃，这是传统的日式礼仪。

宴会时，应帮对方倒酒，不喝酒的人应将酒杯倒扣住。

如大家干杯时，应将酒杯举起与眼睛一样高，这样才合乎礼节。

日本人在用餐时并不习惯交谈，我们在餐厅时常可看到一桌一桌静悄悄的日本客人在用餐。外国客人第一次看到并不是很习惯。

用餐时抽烟，在日本也是一件平常的事。

用餐完毕，将用过的筷子放回纸套中，并放在筷架上。

23.文雅地使用筷子

有的人跟人吃饭的时候，毫不注意，喜欢把筷子含在嘴里，再放在汤里搅搅。或者说是吃饭吃到一半，发现牙上有东西，就顺手拿筷子剔一剔牙，然后再接着夹菜吃。还有的人吃完饭后，觉得筷子不用了，于是“废物”利用，筷子就成了“专门”的牙签，他也不顾别人是不是还在吃饭，便一门心思地剔起牙来。

文雅地使用筷子，体现了用餐者的风度和心态。筷子有筷子的特定

用处，实在想要剔牙也该用牙签，以餐巾纸掩盖偏向一边，切不可大张旗鼓地剔牙，那样不仅会令你形象尽失，也会影响同桌共餐的其他人的食欲。

24.餐桌上的抽烟礼仪

抽烟最好在用餐后等到饮用咖啡时。有些人一入座就开始抽烟，这是违反用餐礼仪的。正式的宴席上虽然放置有烟灰缸，但大都是放在手无法拿到的地方，这意味着“抽烟请等到用餐后”。在餐厅也是一样的，可以抽烟的时候应是在用完甜点、饮用咖啡的时候。

如果实在忍不住很想在用餐时抽烟，可以向服务生说明，请他为你在吸烟区找个位置。因为烟味不但有损食物的香味，而且也会让其他人感到不愉快。所以即使你已经在饮用咖啡，若想吸烟也应礼貌地打声招呼：“我可以吸烟吗？”

吸烟时，举止动作应端庄而稳重，持烟之手不能随意舞动，不能把烟雾吹到别人的脸上和饭菜上。

25.敬酒的礼仪有哪些

敬酒也叫祝酒。具体指的是，在正式宴会上由男主人向来宾提议，为了某件事而饮酒。在敬酒时，通常要讲一些祝愿、祝福之言。在正式的宴会上，主人与主宾还会郑重其事地发表一篇专门的祝酒词。因此，敬酒往往是酒宴上必不可少的一项内容。

敬酒，可以随时在饮酒的过程中进行，频频举杯祝酒，会使现场氛围热烈而欢快。不过要考虑到尽量不影响来宾用餐。

通常，致祝酒词最适合在宾主入席后、用餐前开始。有时，也可以在吃过主菜之后，上甜品之前进行。

不管是致正式的祝酒词，还是在普通情况下祝酒，内容均应愈短愈好，千万不要连篇累牍，让他人等待时间过长。

在他人敬酒或致辞时，其他在场者应一律停止用餐或饮酒，并坐在自己座位上认真倾听。对对方的言行不要小声讥讽，更不应公开表示反感。

26.劝酒与谢酒的学问

劝酒可以起到有效渲染宴会气氛的作用，因而在宴会酒席中十分常见。一般由主人、陪客或主人所委托的“代东”、“酒官”来劝，劝酒的方式主要有如下三种：

（1）司仪“强制性”劝酒。指由主人所委托或大家推举的“桌长”、“酒官”以令众人无法推诿的理由或口气劝酒。

（2）主人以某种理由如感谢各位光临等向全体或某些客人劝酒。

（3）客人以某种理由劝酒。指酒过一段，客人推出代表或自己挺身而出，向主人或有关人士劝酒。

当自己不能够继续再喝或不愿喝的情况下，在别人准备为你斟酒时，可以用语言或动作予以谢酒。谢酒时可以用一只手扣住酒杯，并强调一下不肯饮酒的原因，如说明自己的身体原因或说明自己酒力不胜，请对方多包涵。谢酒并非失礼的行为，大可不必以为这是不给对方面子而勉强饮酒。

第五节　电话礼仪常识

1.遵循**“**铃响不过三**”**的接听规定

电话铃声一旦响起，要立即放下手头的事去接听电话。接听与否，反映了一个人待人接物的真实态度。而且应该亲自接听电话，轻易不要让别人代劳，尤其是不要让孩子代接。

接电话有一个“铃响不过三”的规定，即接听电话以铃响三声之内接最恰当。

不要铃响许久，才姗姗来迟。也不要铃声才响过一次，就拿起听筒，这样会让打电话的人大吃一惊。如果是由于特殊原因，致使铃响过久才接，要向对方表示歉意。

接起电话时，先自报家门，并首先向对方问好。如果是对方首先问好，应该立即问候对方。但在家里，为了自我保护，可以用电话号码作为自报家门的内容，或者就算不报家门也不算失礼。

2.接听态度要礼貌

在接听来电时，应不卑不亢，谦和亲切，不要拿腔拿调，对对方爱答不理，更不要一言不发，有意冷场。如果来电时你正有其他的事或心情不好，不要将情绪发泄到对方身上，尽量不要对来电人表示电话来的不是时候，而应对来电人热情友好。

3.通话时要注意举止文明

在通话时，应对自己的举止有所要求。当众拨打电话时，对这一点更是不能掉以轻心。在打电话时，最好双手持握话筒，并起身站立。一定不要在通话时把话筒夹在脖子下面，抱着电话机随意走动，或是趴着、仰着、坐在桌角上，或是高架双腿与人通话。拨号时，不要以笔代手。边打电话边吃东西，亦为失礼。

在通话时，不宜发声过高，免得令受话人不舒服。标准的做法是：

声音大小适中，并使话筒与口部保持3厘米左右的距离。

终止通话，放下话筒时，应使用双手轻放，不要用力一摔，令对方误会你有什么不满情绪。

通话中途中止，或拨号时对方一再占线，不要骂骂咧咧，或是采用粗暴的举动拿电话机撒气。这些举动都会有损你的形象。

4.接听时灵活多变

在接听电话时，如果适逢另一个电话打了进来，切忌置之不理。可先对通话对象说明原因，请其勿挂电话，小候片刻，然后立即去接另一个电话。待接通之后，先请对方稍候，或过一会儿再挂进来，随后再继续方才正打的电话。

万一在会晤重要客人或举行会议期间有人打来电话，而且此刻的确不宜与其深谈，可向其说明原因，表示歉意，并再约一个具体时间，届时由自己主动打电话过去。

5.通话完毕后要注意的礼仪

在日常生活和工作中，如果在你打完电话之后，对方刚准备向你说声“谢谢”的时候，还没说完，你就已经把电话重重地挂上了。这时对方的心情会很不愉快。同时，放电话时的重重声音会通过听筒传给对方，使对方感到你这个人不仅不懂礼貌，而且文化素质太低。所以，在通话先毕后，应把电话轻轻地放在电话机上。打电话的一方，应该先挂断电话。如果对方的社会地位、年龄、职务或影响比你高，你应该让对方先挂掉电话，然后自己再轻轻地挂掉电话。

6.确认对方姓名时要注意的礼仪

在询问对方的姓名时，一定要注意文明礼貌，尤其是在电话留言的便笺上，书写对方的姓名时，更加需要注意这个问题。不熟悉的名字，一定要请教对方如何书写，切不可由于因为自己打了不适当的比方，而使对方深感难堪，致使自己或公司的形象受到影响。

7.说出对方公司的全名

平常我们称呼别人时，都会在名字后面加上先生或小姐作为尊称。但有时因与对方公司比较熟悉就常常省略对方公司的全名而造成对方的不愉快。因此，无论对方是人或是公司，我们都应禀持尊敬的态度称呼他。不嫌麻烦地把对方公司的全名都说出来，才不至于让对方认为我们没有礼貌。

8.拿起电话筒时要注意的礼仪

在中午休息、吃饭、聊天的时候，或在会议进行当中，电话铃突然响的时候，在这个时间里，我们应当怎样应对电话才算得体呢？同事们正在聊天，电话铃突然响起的时候，聊天的声音应该放低，作为企业电话，最忌讳一边说笑、吃东西，一边接电话，通话的对方往往首先对接电话的人反感，继而为这家公司产生不佳的印象。所以，当你和同事们边聊天边吃饭的时候，电话铃声刚好响起来，首先你应该停止谈话，并且把口中的食物咽下去。然后间隔一小段呼吸的时间，迅速转换新状态，再拿起电话筒。

9.乐于为人代接电话

在日常生活中，经常有要为家人、公司同事及领导代接、代转电话的情况，可以说这已是个普遍性、经常性的活动。同事之间互相代接电话，本是互利互助之事，连电话都懒得为人代接的人，在现实生活和工作中，是难以取信于人的。所以，代接电话就是讲究礼尚往来，有来有

往，也是做人的基本准则之一。

10.准确记下要转达的信息

若来电人要找的人不在，可向其说明后，问一下对方是否需要代为转达。如对方有此请求时，即应助其实现。

对来电人要求转达的具体内容，最好认真做好笔录。在对方讲完之后，还应重复一遍，以验证自己的记录是否正确无误，免得误事。记录他人电话，应包括通话者单位、姓名、通话时间、通话要点、是否要求回电话、回电话时间等几项内容。

11.及时传达待转信息

接听寻找他人的电话时，先要弄明白“对方是谁”、“现在找谁”这两个问题。若对方不愿讲第一个问题，可不必勉强。若对方要找的人不在，可先以实相告，然后再询问对方“有什么事情”。若是二者先后次序颠倒了，就可能使发话人产生疑心。

若来电人所找的人就在附近，应立刻去找，不要拖延。若答应来电人代为传话，则应尽快落实。

不到万不得已时，不要把代人转达的内容，再托第二人代为转告。否则，一是可能使转答内容变样，二是难保不会耽误时间。

12.代接要尊重他人隐私

当来电人有求于己，希望转答某事给某人时，要严守口风。切勿随意扩散，“广而告之”，辜负了他人的信任。在通话中，要明白自己是个中介，不该说的话一句不说，不该问的话一句不问，千万不要无中生有、画蛇添足。热心过度是会让人生厌的。

当别人通话时，要根据实际情况，或是埋头做自己的事，或是自觉走开，千万不可故意侧耳“旁听”，更不要没事找事，主动插嘴，这种参与意识是要不得的。

13.做好准备后再拨打电话

对拨打电话前的准备工作，很多人都不以为然，因为准备需要时间，他们不想把时间花在准备上，而更愿意将时间花在与客户的沟通上。事实上，有了充分的准备，明确了自己打电话的目标，往往会达到事半功倍的效果。如果你没有把准备工作做好，不瞄准靶子射箭，那么很可能使电话沟通以失败告终。

14.接听电话前，整理好自己的情绪

电话接听，切忌出现一些恶劣语句，例如，工作正忙的时候，电话又响个不停，情绪很可能因此而变得不耐烦，但是打电话的人并不会察觉到这一点。所以，当你拿起电话，还来不及将情绪整理就大喊：“喂！找谁！”对方一定会认为：“这是什么公司？”一间拥有一百位员工的公司里，只要一位员工情绪不稳而造成客户不满的话，有可能一竿子打翻了一船人。

15.接电话之前先松一口气

无论工作怎么忙，接电话之前必须先松一口气，之后再以明亮的声音向对方说：“喂，某某公司，您好！”如果对方是自己的亲友：“原来是你，真难得！最近好像很不错！”之后，再依彼此的交情程度，进行不同的谈话。切忌自己什么都不说，只是一味地询问对方：“你叫什么名字？”“你是哪个单位的？”“你找他是公事还是私事？”这样会给人盛气凌人的感觉，极不礼貌。别人会觉得，你问我是谁，那你是谁？而“喂”字如果大声一点，则有审讯的嫌疑，让人有被审问的感觉。

16.笑容可掬地接听电话

即使对方看不见你，但是愉悦的笑语会使声音自然轻快悦耳，因而留给对方极佳的印象。相反，若接电话时板着脸，一副心不甘、情不愿的样子，声音自然会沉闷凝重，无法留给对方好感。由于脸部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要常抱着“对方正在看着我”的心态去应对。不管何时，只要笑容可掬地接听电话，声音自然会把明朗的表情传达给对方。

要在通电话时展现你的微笑，首先要认识到每个电话都是一个友好的访问，而不是对你私人空间的侵犯。你对待每个电话必须就像是对待你最好的朋友和喜欢的客户，无论打电话还是接电话，拿起电话，你就应该面带微笑，用柔和的语气清楚地说：“您好！”或者在接听电话之前就微笑，先笑笑再接听电话，以便通过声音让对方感觉到你友好的态度。

17.接打电话时保持音量适中

许多人忽略了声音透过电话机后音调会稍微有所改变。现在即使最好的电话机也还不能够把你的“原声”传递给对方。因此，你在电话中谈话，不能完全根据你平时说话的习惯。你要有一种特殊的适合打电话的节奏与速度。你的音量也要加以调整，太轻太重都会使对方听起来不清晰。一般地说，你要正对着话筒，咬字要清楚，一个字一个字地说。数目、时间、日期、号码和地点等，要特别注意，最好能重复一遍，并且确知对方已经完全听清楚了为止。因此，我们在接听电话时，千万要把握好自己的声音。音量要适中，音调要恰到好处。

如果你打电话时声音变得愈来愈高，可以采用“铅笔法”：手握一枝铅笔，举到距离你约25厘米的地方，然后对着它说话。如果感到你的声音在这个距离内显得过高，就把铅笔放在低于电话听筒，或与茶几同高

的位置，并提醒自己降低音调。

18.不要勉为其难地应付电话

工作正忙碌时，却接到客户的电话，对方只是闲话家常，而且越谈越起劲。虽然你想马上结束谈话，但又担心得罪人，只好勉为其难地应付。随着你的心情焦急，语气从恭恭敬敬的“是”，改成“嗯”、“哦”。

渐渐地，对方会察觉你的态度不恭，而对你感到不满，但其实，对方根本不了解实情。因此，碰到这种情形时，不妨主动说明事实，以委婉的语气结束交谈。

19.准备好与谈话内容相关的资料

如果谈话内容很重要，可以先将谈话的内容资料给对方邮寄或电传，让对方详尽考虑，以便在电话交谈时简明扼要，更有针对性，而不必再在电话里向对方解释每个细节，节省时间。

自己要准备充足的资料。若是谈到一半，才想起需要谈话的资料在某一个角落里，需要对方等待一段时间才能将资料取出，这不仅浪费了对方的时间，也影响了谈话的气氛。打电话前没有准备相关的资料，还常会出现所表达的内容要点不全面，东一件事，西一件事，让对方搞不明白究竟哪件事才是最重要的。如果提前做好准备，那么一切都会是有条不紊，“我给你打电话，有三件事需要和您商量，首先是……其次是……最后是……我来总结一下，看我们是否达成共识，第一件事，我们认为……第二件事是……最后是……是这样吗？”

当准备好所有的资料后，还需列出发言的要点，将其逻辑联系起来，不要太依赖临时组织的谈话要点。

20.适时结束通话

有的人只顾自己的高兴，不管对方是否愿意继续接听此电话，殊不知对方已经不耐烦了，你还津津有味，其乐无穷。因此，应该培养一种习惯，在将所有的问题要点解释及讨论完毕后，应提醒自己适时结束电话。并且说几句客气话，“非常高兴能和你交谈”、“真的很高兴你告诉了我这么多的事情”等，以显热情。不可粗鲁地挂上电话，以免对方误认为你在摔电话，应以顺其自然及友好的方式结束电话。

21.用心聆听对方的电话

如果在电话接听时不用心聆听，就极容易造成信息传递偏差。有的人接听电话时总是东张西望，或边听电话，边玩弄着手里的笔或其他物品，甚至在做其他事情，这样精力就被分散，这不仅不礼貌，而且会出现对方讲了很多事情，你只听懂了对方所说的一部分内容，电话打完后，对方问，是否都明白或同意了其说法，你可能会说“对，我完全明白你的意思，就这样定了”，而日后双方可能会发生纠纷，因为对方所定的内容或条款比你认为的要多，你不肯承认，认为对方欺骗，可对方又认为你不守信用。还会出现，你自己没听清楚，只好说“对不起，你刚才说什么？我听不太清楚”，因此，对方浪费了时间，还易对你产生反感。

22.如何结束讲得没完没了的电话

工作中，如果来了一个讲得没完没了的长电话时，会叫人觉得非常着急。有时候，还会使工作没办法进行下去。

如何不影响到对方的情绪，又能赶快地挂掉电话，才是最重要的。

（1）将对方的话做个小结，并确认其意图反问对方电话的要点，

做个小结论，以缩短对方的谈话。

“是不是要查询××契约的事？”

“那么，您指的是A、B、C那三个要点？”

赶快随声附和对方，这样对方也会觉得意气相投而大为欣慰。

（2）假装有急事而结束没完没了的电话

首先要利用电话谈话时，对方看不见的优点。当对方的话告一段落时，故意稍微大声地说：“啊，对不起！”

当对方说“喂！”“什么事啊？”的时候，就说：“现在我必须到厂商那儿！”这时候，说说谎也能应急。

不过，这个方法经常有人使用，难免引起对方怀疑，所以，较好的托词是：“现在，我有一个紧急电话进来，实在抱歉。”

若是对方也说：“我这边也是紧急电话啊！”就向对方表明：“那么，请您简短地说好吗？”

这种应对方法，绝对不可以说得心虚声弱，要煞有介事地大声告诉对方。

23.让对方**“**稍等**”**时的正确做法

为了表示礼貌，在让人“稍候”时应先征询其意见。不过为避免误解，不要这样问：“能否问一下您是否能持机稍候？”因为如果对方回答“可以”时，也许意味着“可以如此提问”，而并非“可以持机稍候”。正确的说法应该是：“您能持机稍候一会儿吗？”或“您可以持机稍候吗？”说完要等一下，待得到对方的肯定答复后再离开。到再次拿起话

筒时，还要先表示一番谢意。

让人等候时，每隔15～30秒钟就应核实一下对方是否还在等着，并让对方知道你此时在干什么。如说：“还要几分钟才能整理好您要的资料，麻烦您久等了。要不，过会儿我再给你去电话？”要让对方有选择的余地才合乎礼仪，因为这表示对对方意愿的尊重，同时也表明你在时刻关注对方。

需请对方等候多久，不能含糊其辞，更不能弄虚作假，一定要诚实。在不确定的情况下，不要说：“我马上就回来。”可以说：“请等我接完那个电话马上再来。”若不能在短时间内找齐对方所需要的资料，最好不要让他久等，应另约时间回话。

24.选择适当的时间打电话

在不恰当的时间打电话是很失礼的，尤其是在拨打商务电话时，更应该注意时间是否恰当。现代社会由于工作关系，很多人作息时间并不一致，因此，不要以自己的作息来规范别人。初次认识交换名片或互留电话时，可先询问对方方便接听电话的时间。

如果，你对客户的作息时间不了解，那么一般而言，大多数人一天的作息时间如下：

（1）早上8：00-10：00

这段时间大多客户会紧张地做事，这时接到一般的电话也无暇顾及。所以这时你不妨安排一下自己的工作。

（2）10：00-11：00

这时你的客户大多不是很忙碌，一些事情也会处理完毕，这段时间

应该是电话沟通的最佳时段。

（3）11：30-下午2：00

午饭时间，除非你有急事，否则不要轻易打电话。

（4）下午2：00-3：00

这段时间人会感觉到烦躁，尤其是夏天，所以，此时不要去和客户谈生意。

（5）下午3：00—6：00

努力地打电话吧，你会在这时取得成功。

当然，如果你想确保万无一失，了解客户的作息时间，你可以在不同时间打几个电话试试，那么，你很快就可掌握联系不同客户的最佳时间。

25.友善对待错打进来的电话

的确，错打的电话会给接电话的人带来麻烦。但是，如果接电话的人在电话中愤怒地大喊“你打错了”，然后又“啪”一声挂上话筒，只能令对方和自己感到不愉快。如果对方是客户，还有可能给工作造成负面影响。因为商务活动使用的电话都有重新自动拨号功能，那位客户也可能一时疏忽按错了键而打错了电话。

其实，如果你能做到对打错的来电也礼貌应对，那么你就会给对方留下一个很好的印象。同时，你所在公司的好形象也会深深印在他的脑海里，也许这就会为公司赢来客户。

常言道：“人非圣贤，孰能无过。”所以我们应该允许错误的出现与

存在，况且对方也不是故意打错的。

26.打错电话后，立即向对方道歉

打错电话是每个人都有过的经历，有时很让人尴尬、莫名其妙。但是作为一个有礼貌有修养的人来说，应该立即向对方道歉，以真诚之心弥补一时失误造成的影响，而且你的热情和真诚也可以取得对方的谅解甚至给自己带来意想不到的机会。

第六节　公众礼仪规范常识

1.行人行走礼仪

（1）行人应走人行道，不能在机动车或自行车的车道上行走。

（2）过马路时，应走地下通道、过街天桥或斑马线。

（3）要等到绿灯亮起时再过马路。

（4）按照交通指示灯和标志、标线行走。

（5）应当请年长者、女士和未成年人走在离机动车道较远的内侧。

（6）避免在只准机动车通行的高架桥上步行。

（7）避免在车流中穿行。

（8）不要在行走中突然停下来，更不能在道路上嬉笑玩闹。

（9）多人同行时，应避免并排行走。

（10）尽量靠右行走。

（11）行人应自觉配合交通警察或交通协管员的指挥。

（12）不翻越道路交通隔离护栏，以免影响交通和发生危险。

2.乘坐电梯的礼仪

（1）要讲究次序

等候电梯时，应站在电梯门两侧，不要妨碍电梯内的人出来。电梯门打开时，应先等里面的人出来后再依次进入。如果是自动电梯，则应先让老人、小孩及女士进入，年轻者及男士应站在电梯按钮旁提供服务。

在自己的目的楼层快要到时，应尽早等候在电梯门旁，不要等电梯门打开时，才匆匆忙忙出来。一般说来，与不相识者同乘电梯，出来时应由外而里依次而出，不要争先恐后。

（2）电梯里面也要讲礼节

进入电梯后，主动告诉服务人员自己要到达的楼层，如果是自动电梯，应在入电梯时按一下要到达楼层的按钮。较为拥挤时，可请人帮忙。

电梯内要保持安静、清洁，不要大声讲话，更不能在电梯内吸烟、随地吐痰等，同时，站立时应面向电梯门，避免和陌生人尤其是异性面对面站立。

3.乘坐公共汽车的礼仪

乘公共汽车，必须排队上车。有教养的人不仅自己排队上车，而且

会帮助妇女、老人和残疾人上车。

上车后应自动购票，不要等售票员来找你。在车上遇到孕妇、病人、老人和抱孩子的妇女，有座位的年轻人应主动让座。碰到他人给自己让座，不能表现出心安理得的样子，而要立即表示感谢。假若自己不打算去坐，则应礼貌地向对方说明，例如：“谢谢。我马上就要下车。”在车上不要吸烟、吐痰或大声与他人交谈。

在乘坐公用交通工具时，必须将其视为一种公共场合。因此，必须自觉地讲究社会公德，遵守公共秩序。对于自己，处处要严格要求，对于他人，时时要友好相待。这就是所谓乘车时的律己敬人。

4.自驾车的礼仪

（1）要专心致志地驾车，不要因观赏周围景色、交谈、打手势等而分散注意力。

（2）不要酒后驾车。

（3）遇见红灯时，应将车停在标线内，此时不要超越其他车辆或紧急制动，以免影响后面车辆的行驶。

（4）不要将他人的车挤离车道。当别人的车从身边驶过时，应放慢速度而不要加速行驶。

（5）不要朝别的驾驶人员大喊大叫。

（6）遇见突发事件，要当机立断，不要优柔寡断。

（7）正常情况下，不开远光，不开雾灯。

（8）没事不乱按喇叭，尤其不要在小区、校园等安静的地方使劲

按喇叭。

（9）起步、拐弯、并线、停车时要打转向灯。

（10）下雨天经过行人自行车身边，要减速慢行，不溅别人一身水。

（11）行驶时车与车之间要保持安全的距离。

（12）停车前要减速。

（13）停车时清楚前后左右的情况，不要堵住别的车，也不要堵住行人和自行车的习惯通道。

（14）加油时，如果前面的位置能加，就到前面去，不要一进去就停在最后一个加油位，导致前面的油枪空着，后车却要等待。

（15）不往车窗外乱扔垃圾，车里的垃圾，应收拾好扔到垃圾筒里。

5.乘坐轿车时的座次礼仪

相对来讲，乘坐轿车时，因其档次较高，较为舒适，因而在座次方面要比较讲究。

确定轿车的座次，关键要看乘坐何种车辆。

根据常识，轿车的前排，特别是副驾驶座，是车上最不安全的座位。因此，按惯例，在社交场合，该座位不宜请妇女或儿童就座。而在公务活动中，副驾驶坐，特别是双排五座轿车上的副驾驶座，则被称为“随员座”，专供秘书、翻译、警卫、陪同等随从人员就座。

当主人亲自驾车时，若一个人乘车，则必须坐在副驾驶座上。若多人乘车，则必须推举一个人在副驾驶座上就座，否则就是对主人的失敬。

乘坐吉普车时，前排驾驶员身旁的副驾驶座为上座。车上其他的座次，由尊而卑，依次应为：后排右座，后排左座。

乘坐四排座或四排座以上的中型或大型轿车时，以前排，即驾驶员身后的第一排为尊，其他各排座位由前而后依次递减。而在各排座位之上，则又讲究“右高左低”，即座次的尊卑，应当从右而左依次递减。简单地讲，可以归纳为：由前而后，自右而左。

6.乘坐轿车时上下车动作要优雅

上下轿车最好采用背入式或正出式，即上车时双腿并拢，背对车门坐下后，再收入双腿；下车时正面面对车门，双脚着地后，再移身车外。尤其对于女士来说，这样做不会“走光”，姿态也比较优雅。

7.乘坐轿车时车内举止要文明

在轿车上入座后，应把身体放正，双腿并拢，不可东倒西歪，成卧势。这样的姿态极不雅观，若有异性在场，也是对异性不尊重的表现。在车内要讲究卫生，不能在车上吸烟，或大吃大喝，且随手乱丢废物，不要在车上脱鞋或将手或腿、脚伸出车窗外。

8.乘坐出租车的礼仪

（1）乘坐出租车，一般应在出租车停靠站点叫车。其他情况叫车时，应在既不影响交通又安全的地方。不要在路口，尤其是有红绿灯的路口和有黄色分道线的区域叫车，也不要在公共汽车站、快车道旁叫

车。

（2）同女士、长者、上司或嘉宾打车时，应当照顾其先上车。一般情况下，乘客应当坐在后排，座次依据上下车是否方便、坐者是否舒适；多人乘车时，由付费或带路的一方坐前面。

（3）上下车、开关门时要前后观察，以防伤及他人。

（4）乘车时，要爱护车辆及其设施，保持车内卫生。不在车内吸烟，不往车外吐痰、扔杂物，不在车上脱鞋、脱袜、换衣服，湿雨伞和雨衣不要放在乘客坐椅上，不要用脚蹬踩座位，更不要将手或腿、脚伸出车窗外。不要将垃圾、废弃物留在车上。

（5）在出租车行驶过程中，乘车人之间可适当交谈，但不宜过多与司机交谈，以免司机分神。话题一般不要谈及车祸、劫车、凶杀、死亡等使人晦气的事。

（6）对出租车司机要谦和有礼，下车时，对司机说声“谢谢、再见”，会让司机感到温暖愉快。

9.乘坐火车的礼仪

乘坐火车时应提前到火车站候车，到时排队检票上车。进入车厢后，对号入座（卧），不可占用别人的座位（铺位）。

上车后，应立即把携带的物品安放在行李架上，而不要乱放在过道上，以免影响通行。旅途中可以读书刊或闭目养神，但不要大声谈笑。未经允许，不要随便取阅人家的书刊，也不要凑过去与别人同看一份报纸。吸烟时要去两节车厢的交接处或吸烟通道。

火车上吃的东西，最好不要带刺鼻的气味，果皮纸屑不要随手乱

扔。大人要管教自己的小孩不准用脏手乱抓、乱拿他人的物品。

下车时不要拥挤或大声叫嚷，应提前准备好自己的行李，按秩序礼貌下车。

10.乘坐客轮的礼仪

上客轮时应有秩序地排队上船，男士或年轻者应留意照顾同行的女士或年老者。

在船上标明“旅客止步”之处，多为船员工作或休息的场所，不要去妨碍他们。船上各种各样的电路，蒸汽开关很多，禁止随意触动。

在客房里吸烟是不礼貌的，也是不安全的，乘客打算吸烟最好到甲板上去。如晕船要吐，应该到洗手间去，不要吐到船内或甲板上。不要将垃圾随手乱丢或扔到船外。

在船行驶中应遵守有关的规则，不要因无知而制造麻烦。白天舞动花衣服或手帕会被其他船只认为打旗语，晚上拿手电乱晃，也可能被当成灯光信号，雾天不宜大声喧哗，也不能在甲板上听收音机、录音机。

11.乘坐飞机的礼仪

乘坐飞机应提前1～2小时到达机场，以便有足够的时间取登机卡，办理行李托运手续等。

上机时不得违规携带有碍飞行安全的物品。在乘坐飞机时，通常都规定：任何乘客均不得携带枪支、弹药、刀具以及其他一切武器或凶器，不得携带一切易燃、易爆、剧毒、放射性物质以及其他任何有碍于航空安全的危险物品。在交付托运的行李之中夹带此类物品，也是不许可的。乘机坐下后要主动系好安全带，等待飞机起飞。

如果遇到飞机误点或临时改降、迫降在其他机场，不要惊慌失措，也不要发牢骚埋怨，而应镇静地听从空乘小姐的安排，友好体谅地与之配合，越是在这种令人烦恼的时刻，越能表现你良好的素养。

在飞机上用餐时要将坐椅复原。吃东西应把动作尽量放轻，不要影响他人休息。用完餐后，再放下坐椅靠背。

不要在飞机上随地吐痰，下飞机前，要将垃圾放入座位前方的杂物袋内。离开机舱时，记得向列队相送的服务员致谢，并向他们告别。

12.参加舞会前的准备

（1）着装干净、整洁、端庄。男士宜穿西装套服或长袖衬衫配长裤。女士则可穿中、长袖的连衣裙。切忌衣衫不整，或者过紧、过短、过于暴露。在舞会上，不要当众更衣或脱去外衣。

（2）身体要清除异味。出席舞会之前，一定要洗澡、理发、漱口。不要吃葱、蒜、韭菜、海鲜、腐乳之类气味经久不散的食物，不要饮酒。在舞场上下，都不要吸烟。

13.邀舞礼节不可不知

一个注重社交的人，交谊舞是一门不可缺少的必修课。参加舞会向别人邀舞时要注意的礼仪主要有以下几点：

（1）男女即使彼此互不相识，但只要参加了舞会，都可以互相邀请。通常由男士主动去邀请女士共舞。

（2）在正常的情况下，两个女性可以同舞，但两个男性却不能同舞。在欧美国家，两个女性同舞，是宣告她们在现场没有男伴；而两个男性同舞，则意味着他们不愿向在场的女伴邀舞，这是对女性的不尊

重，也是很不礼貌的。

（3）如果是女方邀请男伴，男伴一般不得拒绝。音乐结束后，男伴应将女伴送回原来的座位，待其落座后，说一声：“谢谢，再会！”方可离去，切忌在跳完舞后，不予理睬。

（4）邀请者的表情应谦恭自然，不要紧张和做作，以免使人反感。更不能流于粗俗，如叼着香烟去请人跳舞，这将会影响舞会的良好气氛。

14.舞会上下场礼仪

上场时，男士应主动跟在女士身后，由对方来选择跳舞地点。女士则应注意自己所选择的地方不宜过于拥挤，或者过于空旷。

下场时，不宜在舞曲未完之际先行离去。等舞曲演奏完毕，应立于原处，面对乐队或主持人鼓掌，以示感谢。随后，男士可在原处向女士告别，或是把对方送归原来的地方再离开。告别时，男士应对女士说：“谢谢。”女士应回答：“不客气。”或“再见。”未与女士作别时，男士不宜离去，尤其是不要为了急赶他人而不告而辞。

上下舞场时，应缓步而行，不要拐来绕去，动作轻佻。

15.跳舞时的礼仪

跳舞时，身体要端正。通常为男士领舞。领舞与伴舞者之间不宜相距过近，双方胸部应有30厘米左右的间隔，以维护各自的人格尊严。

跳舞时，体态和表情应当活跃自然，不要呆滞拘谨。同时，动作要把握好分寸，以免引起对方和他人的反感。

跳舞时，男女双方都不要目不转睛地凝望对方，也不要表情不自然。男士不可把女士的手捏得太紧，不可把整个手掌掌心向内地全贴在女士的腰上。不要在旋转时把女士拖来扯去，或是腿部过分地伸入女方的两腿之间。女士不要把双手套在男士的脖子上，也不要把头部主动俯靠在对方的肩上。

要注意不要踩踏舞伴。如果因为自己的不慎而踩踏、碰撞了舞伴或周围的人，不管与对方相识与否，都应主动向其道歉。

16.拒舞也要很高雅

拒绝邀舞也能表现出一个人良好的修养。应注意的礼仪如下：

（1）一般情况下，女士不应拒绝男士的邀请。如万不得已决定谢绝，必须态度和蔼，表情亲切地说：“对不起，我累了，想休息一下。”或者说：“我不大会跳，真对不起。”对方当然心领神会，不会强邀蛮缠。但在一曲未终时，应不再同别的男士共舞，否则会被认为是对前一位邀请者的蔑视，这是很不礼貌的表现。

（2）如果你参加舞会时自带舞伴，当你们跳过一场或几场之后，如果有别人前来邀其共舞，你应开朗大方，促其接受。

（3）如果你是一位女士，有两位男士同时邀请你共舞，应都礼貌地谢绝。如果同意与其中的一个共舞，对另一个则应表示歉意，应礼貌地说：“对不起，只能等下一次了。”

（4）当女士拒绝一位男士的邀请后，如果这位男士再次前来邀请，在确无特殊情况的条件下，应答应与之共舞。

（5）如果女士已经答应和别人跳这场舞，应当向前来邀舞男士表示歉意说：“对不起，已经有人邀我跳了，等下一次吧。”

17.舞会上的注意事项

（1）如果身体不适，就不要勉强参加舞会，特别是在你有传染病时更不可进舞场。否则，不仅影响自己的休息，不利于早日康复，而且还容易传染疾病。

（2）刚学跳舞的人士，进舞场前最好多学几种舞步，否则会影响别的舞伴跳舞。不要在舞场学舞步，这会影响对方的情绪。

（3）跳舞时如和对方比较熟悉，可以小声地交谈，声音小到不影响其他舞伴为好。对不熟悉的舞伴，不可问长问短，闲聊不止。如果遇到一对密谈的舞伴，就应立即离开。舞伴之间有什么重要事最好在休息时找地方谈，不可在舞场上争论不休、大声喧哗、高谈阔论。

（4）如有事找人，找到后不能在舞场交谈，要到休息室去谈。更不能在音乐进行中就把人从舞池中拉出来，这会使人尴尬。有事需要到舞池的对面，应绕道而行，不可穿越舞场。

（5）跳舞休息时，不能把吃剩的果皮等物随手扔掉，这是一种很不文明的行为。

（6）舞兴要有所控制。不能在舞场上出风头满场飞，捉住舞伴不放，让其他舞伴无可奈何。

（7）要尊重主人为舞会所做的安排。不管当面还是背后，都不要对舞会安排进行批评或讽刺。不要随便要求改动舞会的既定程序，或凭个人兴趣和愿望要求临时改换舞曲，或要求延长舞会的时间。

（8）切忌争风吃醋。不要为了在异性面前逞强，或受不良情绪指使，对同性过分尖酸刻薄。

（9）异性之间要自重自爱。不要跟刚结识的异性乱开玩笑，说话要注意分寸。

18.观看国际体育比赛有何礼仪问题

人们在欣赏高水平的国际体育比赛的时候，也应时刻提醒自己保持良好的观赛礼仪。

因为赛场往往是各国媒体关注的焦点，一些所谓的“小节”问题，不仅代表你个人，还代表着一个群体、一座城市，以至于一个国家的形象。

以进退比赛场为例：

（1）观看体育比赛，应该准时入场，以免入座时打扰别人。入场后，应该对号入座。不能因为自己的座位不好，而占别人的座位。

（2）如果赛后你还有其他事想早些退场，就应该在终场前几分钟悄悄走，不要等散场时，在人群中乱窜乱挤。

（3）散场的时候，要跟着人流一步步地走向门口。挤、推的话，可能谁也出不去，甚至会出现危险。万一被推挤的观众围困，则要努力向最近便的出口缓行，并且应顺着人流前进，不可乱钻。

19.出国参观礼仪

出访代表团如果要求参观可向接待单位提出。所选的参观项目应符合访问目的，但也要客随主便，不要强人所难。与对方商谈参观事宜时，可以提具体项目，也可提出笼统愿望。在商妥之后，要确凿核对时间、地点及路线。

无论参观何种项目，都应专心听取介绍。参观完毕，向主人致谢。如果主人在门口送行，上车以后应挥手致意。

参观游览时，要注意尊重对方的风俗和宗教习俗。如有的地方参观历史纪念馆，为保护建筑物，要穿鞋套。如要拍照，应事先向有关人员了解有无禁止摄影的规定。

20.参观博物馆的礼仪

博物馆、美术馆、展览馆是大家时常造访的地方，参观这些地方除了可以提供精神上的享受、情感上的慰藉外，也丰富了知识。但这些地方有很多约定俗成的规定。

（1）禁烟、禁食、禁饮

全馆禁烟、禁食、禁饮以保持参观场地的整洁，一方面可以保护珍贵的收藏品，另一方面则提供参观者一个舒适安宁的环境。

（2）禁用闪光灯

几乎所有博物馆都禁用闪光灯，这是为了保护这些脆弱的艺术品以及古物。

有些博物馆则是任何照相机或摄影机都禁用的，这是为了防止复制品充斥市场。有些善于仿造的非法集团，专门设法取得原件资料后再仿制出售牟利，造成社会上许多混乱与争执，而此种混乱，可能一直延续几十年甚至上百年。

（3）禁止触摸

一般严禁以手触摸艺术品或古物，其目的也是防损。

（4）背包等物品

进场时，大型背包、雨伞等一律得留在馆外，以避免身上的东西在走动时碰倒展览物品，或是刮伤艺术品。

（5）禁止在馆内解说

有些美术馆为了提供最佳的欣赏环境，是不准在馆内解说画作的。如阿姆斯特丹的凡·高美术馆就有上述的严格规定，以让大家都能平心静气地凝神欣赏这些震撼心灵的感人作品。

（6）录音机导览

如果真的需要听导览，很简单，只要在入场时租一副导览随身听即可。好处是可以多次收听，直到完全了解为止。

（7）闭馆

每日闭馆前约1小时即停止售票，禁止参观者入场，此时只准出不准进，以利于闭馆作业，所以参观时应尽量早一点儿到场。

（8）休馆日

每馆的休馆日不同，需要注意休馆时间。有些非常受欢迎的博物馆则规定团体必须预约，否则不准入场，以控制每日的入场人数。

第三章　不可不知的场景口才常识

第一节　推销口才常识

1.幽默可以增进与客户之间的关系

一个推销人员，想要成功就需要借助幽默的力量。幽默可以增进与客户之间的关系，融洽彼此之间的联系，使许多尴尬、难堪的洽谈场面变得轻松，从而促进彼此之间的合作，进而发展更多的客户。

日本推销大师齐藤竹之助说：“什么都可以少，唯独幽默不能少。”这是齐藤竹之助对推销员的特别要求。许多人觉得幽默好像没有什么大的作用，其实是他们不知道怎么运用幽默。

那种不失时机、意味深长的幽默更是一种使人们身心放松的好方法，因为它能让人感觉舒服，有时候还能缓和紧张的气氛，打破沉默和僵局。

据说，美国300多家大公司的企业主管，参加了一项幽默意见调查。这项调查的结果表明：90%的企业主管相信，幽默在企业界具有相当的价值；60%的企业主管相信，幽默感决定着人的事业成功的程度。这一切说明，幽默对于现代人以及现代人的成功至关重要。

幽默要运用得巧妙，有分寸、有品位。运用幽默语言时要注意：千万不要油腔滑调，否则会让人生厌；说话时要特别注意声调与态度的和谐，是否运用幽默要以对方的品位而定。

在你打算轻松幽默一番之前，最好先分析你的产品和你的客户，一

定要确信不会激怒对方，因为这种幽默对有些人来说根本不起作用，说不定还会适得其反。

2.迅速打开客户的**“心防”**

任何人与陌生人打交道时，内心深处总是会有一些警戒心，当准客户第一次接触业务员时，也是带有“防备”心理的。

只有在推销人员能迅速地打开准客户的“心防”后，客户才可能用心听你的谈话。打开客户“心防”的基本途径是：①让客户对你产生信任；②引起客户的注意；③引起客户的兴趣。

TOYOTA的神谷卓一曾说：“接近准客户时，不需要一味地向客户低头行礼，也不应该迫不及待地向客户介绍商品，这样做，反而会引起客户逃避。当我刚进入公司做推销时，在接近客户时，我只会向他们介绍我的汽车，因此，在初次接近客户时，往往都无法迅速地与客户进行沟通。在无数次的体验揣摩下，我终于体会到，与其直接说明商品不如谈些有关客户的太太、小孩的话题或谈些社会新闻之类的事情，让客户喜欢你才真正关系着销售的成败，因此接近客户的重点是让客户对一位以推销为职业的业务员产生好感，从心理上先接受他。”

3.准确叫出客户的名字

戴尔·卡耐基说：“一种最简单但又最重要的获取别人好感的方法，就是牢记他或她的名字。”

准确记住客户的名字，不仅对一次推销有帮助，而且还可能影响一个人的一生。

只要用心去记，不断地重复，记住并准确地说出客户的姓名并不难。如果你能够尊重并牢记别人的姓名，就表示你在乎他，这不但能建

立起良好的人际关系，而且对业务的拓展也大有帮助。试想，某一天，当你碰到自己的客户时能清楚地叫出对方的名字，客户一定会觉得你很尊重他，这对你日后的工作有很大的帮助。

要牢记他人的名字，下面4种方法可以借鉴。

（1）用心仔细听

把记别人姓名当成重要的事。每当认识新朋友时，一方面用心注意听，一方面牢牢记住。切记！每一个人对自己名字的重视程度绝对超出你的想象！

（2）利用笔记，帮助记忆

别太信任自己的记忆力，在获得对方名片之后，必须把他的特征、嗜好、专长、生日等写在名片背后，以帮助记忆。当然，若能配合照片另制资料卡，则更理想。

（3）重复记忆

对于一个名字，如果重复几遍，就会记得更加牢固。因此，在初次见面时，要多叫几次对方的名字，以加深印象。

（4）运用有趣的联想

利用对方的特征、个性以及名字的谐音产生联想，以帮助记忆。

4.只做有建设性的拜访

所谓建设性的拜访，就是推销员在拜访客户之前，先调查、了解客户的需要和问题，然后针对客户的需要和问题，提出建设性的意见，例如提出能够增加客户销售或能够使客户节省费用、增加利润的方法。只

有撒下这样的诱饵，客户才会慢慢上“钩”。

一位推销高手曾这样谈到：“准客户对自己的需要，总是比我们推销员所说的话还要重视。根据我个人的经验，除非我有一个有益于对方的构想，否则我不会去访问他。”

推销员向客户做建设性的访问，必然会受到客户的欢迎，因为你帮助客户解决了问题，满足了客户的需要，这比你对客户说“我来是推销产品的”更能打动客户。尤其是要连续拜访客户时，推销员带给客户一个有益的构想，乃是给对方留下良好印象的一个不可缺少的条件。

推销员一定要抱着自己能够对客户有所帮助的信念去访问客户。只要你把如何才能对客户有所帮助的想法铭刻在心，那么，你就不会放过任何一个能对客户有所帮助的机会。即使是一个偶然的机会，你就能够提出一个对客户有帮助的建设性构想。

5.介绍产品要用客户听得懂的语言

用客户听得懂的语言向客户介绍产品，这是最简单的常识，尤其对于非专业的客户来说，推销员一定不要过多使用专业术语。有一条基本原则对所有想吸引客户的人都适用，那就是如果信息的接受者不能理解该信息的内容，这个信息便产生不了它预期的效果。推销员对产品和交易条件的介绍必须简单明了，表达方式必须直截了当。表达不清楚，语言不明白，就可能会产生沟通障碍。

所以在向客户介绍产品时，你必须做到简洁、准确、流畅、生动，而且还要注意时机的选择，切不可卖弄专业术语。要记住：你推销的是产品，而不是那些抽象的代码！

6.强调产品的好处

从事推销工作的人是否曾经思考过，你们销售的是产品，还是产品带给顾客的好处呢？我们通常都认为自己向顾客推销的是产品，衣服、领带、化妆品、广告、软件……却忽略了顾客需要的不是这些产品，顾客真正需要的是产品带给他们的好处。所以，推销的关键，是要向客户展示产品能为他们带来哪些好处。

根据对实际的销售行为的观察和统计研究，60%的销售人员经常将特点与好处混为一谈，无法清楚地区分；50%的销售人员在做销售陈述或者说服销售的时候不知道强调产品的好处。销售人员必须清楚地了解特点与好处的区别，这一点在进行销售陈述和说服销售的时候十分重要。

7.推销中可以强调产品哪些好处

（1）帮助顾客省钱。

（2）帮助顾客节省时间。效率就是生命，时间就是金钱，如果我们开发一种产品可以帮顾客节省时间，顾客也会非常喜欢。

（3）帮助顾客赚钱。假如我们能提供一套产品帮助顾客赚钱，当顾客真正了解后，他就会购买。

（4）安全感。顾客买航空保险，不是买的那张保单，买的是一种对他的家人、他自己的安全感。

（5）地位的象征。一块百达翡丽的手表拍卖价700万人民币，从一块手表的功用价值看，实在不值得花费，但还是有顾客选择它，那是因为它独特、稀少，能给人一种地位的象征。

（6）健康。市面上有各种滋补保健的药品，就是抓住了人类害怕病痛死亡的天性，所以当顾客相信你的产品能帮他解决此类问题时，他

也就有了此类需求。

（7）方便、舒适。

8.以客户为谈话的中心

和客户谈话时，要以客户为谈话的中心。一定要把客户放在你做一切努力的核心位置上！不要以你或你的产品为谈话的中心，除非客户愿意这么做。

这是一种对客户的尊重，也是赢得客户认可的重要技巧。销售人员必须要摆正自己的位置，即明确自己扮演的角色和行动目标—满足客户的需求，为客户提供最满意的产品或服务。

如果客户善于表达，那你就不要随意打断对方说话，但要在客户停顿的时候给予积极回应，比如，夸对方说话生动形象、很幽默等。如果客户不善表达，那也不要只顾着你自己滔滔不绝地说话，而应该通过引导性话语或者合适的询问让客户参与到沟通的过程当中。

9.找到一个与众不同的卖点

从销售的角度来说，没有卖不出去的产品，只有卖不出去产品的人。因为聪明的推销员总可以找到一个与众不同的卖点将产品卖出去。独特卖点可以与产品本身有关，有时候，也可以与产品无关。独特卖点与产品有关时，可以是产品的独特功效、质量、服务、价格、包装等；当与产品无关时，这时销售的就是一种感觉、一种信任。

一个推销员带领一对夫妇看一幢老房子，当客户看到院子中的樱桃树时显得很高兴，推销员及时捕捉到了这个信息，并作出判断：客户喜欢这棵樱桃树。这是推销员优秀的思考习惯的反应。

发现这一点后，当客户对客厅陈旧的地板、厨房简陋的设备等缺点表现不满意时，推销员及时说道：“你们从任何一个房间的窗户向外看，都可以看到院子里的樱桃树。”最后，客户买下了这幢并不满意的房子，只是因为喜欢那棵樱桃树。这个过程是推销员卓越的推销能力的体现，她可以根据客户的反应及时强调房子的独特卖点，把客户的思维始终控制在独特的卖点上，最后作出购买的决策。

所以，如果你想卖出产品，就先把产品的独特卖点找出来并展示给客户。

10.巧用利益解说策略

利益解说策略是指推销员用适合客户需求的产品特性和利益，进行有针对性的解说，从而使得客户接受产品。这种策略，对于专业的推销员而言，是必须掌握的。其中，利益是指产品能给客户带来的益处，能够满足客户的需求。

汽车推销员小吴通过对某一潜在客户的调查发现他们对配送车的需求特征，就是要提高效率。而提高效率的关键点在于客户配送的东西大小规格都不一致，导致每一辆车的装载量少、装卸速度慢。

在明确了客户的具体需求后，小吴便有针对性地解说他们公司所提供的配送车的利益点：“它除了比一般同型货车超出了15%的空间外，并设计有可调整的陈放位置……同时能活动编号，依号码迅速取出配送物。”

在客户说明原来的车还没有到企业规定的汰旧换新的年限且停车场也不够时，小吴更是抓住时机说明使用××配送车的利益点：“每天平均能提升20%的配送量，也就是可以减少目前1/5的配送车辆，相对地也可以节省1/5的停车场地。”“若采取××型专业配送车，不但可以因提高配

送效率而降低整体的配送成本，而且还能节省下停车场地的空间，让贵企业两年内不需为停车场地操心。”

最后，小吴根据客户的实际情况，建议将其中10辆接近汰旧换新年限的车换成××型专业配送车。

在整个销售解说过程中，小吴一直牢牢地把握住客户的需求并结合自己产品的特性和利益来解说××型专业配送车，让客户在利益需求思考下作出购买决定。

11.推荐给客户的产品最好是三款

推荐的过程说白了就是找出符合客户要求的产品，然后介绍它们的品牌、型号、配置和价格。最后由客户来选择。

这个选择性过程基本可以总结为以下两步：第一步，列举几种可供选择的产品和这些产品各自特点；第二步，让消费者从中选择认可的一个备选选项。

但是，切记只能推荐两到三款，三款最好。少了，客户没有挑选的余地，自己也没有回旋的余地；多了，客户会挑花眼，自己也会因为盲目推荐而没有目标。接下来的谈话很重要，要让客户实实在在地体会产品本身的优异性能。

12.利用客户的好奇心

“好奇”是人类一种非常普遍的心理，当你能够准确地把握并利用这一心理的时候，你往往能够轻而易举地征服客户。在商务电话沟通中，业务员可以首先唤起客户的好奇心，引起客户的注意力和兴趣，建立与客户的关系，从而获得与客户的顺利沟通。

利用客户的好奇心必须根据具体情况来设计具体的语言，激起客户好奇心的方法应该合情合理，奇妙而不荒诞。业务员应该向客户展示各种新闻、奇遇、奇才、奇谈、奇货等合乎客观规律的新奇事物来唤起客户的好奇心，以达到接近客户的目的，而不应该凭空捏造违背客观事实的奇谈怪论来诱惑客户，更不可装神弄鬼，进行迷信宣传。

另外还要注意，无论利用什么语言，都应该与推销活动有关。如果客户发现业务员的接近与推销活动完全无关，很可能立即转移注意力并失去兴趣。

13.把话说到点子上

出色的口才不仅要求口齿伶俐、思维敏捷，还要求语言要有逻辑性，把话说到点子上。对于推销员来说，良好的口才是说服客户的利器，是把握主动权的保证。

例如，面对游戏软盘的推销，客户认为玩游戏会影响孩子的学习时，推销员则把自己的游戏软盘与中学生的智力开发问题联系起来，并且把游戏软盘定位于帮助孩子学习的重要工具。我们知道，家长非常重视孩子的学习和智力开发，推销员这样说就说到点子上了，说到客户心里去了。果然，客户被打动了，交易做成了。

可见，推销员要取得很好的销售业绩，就必须加强自己的口才训练，做到把话说到点子上，提高自己的销售能力。

14.站在客户的角度考虑问题

优秀的推销员关注客户而非产品本身，他们在销售之前往往会站在客户的角度来考虑问题，将心比心、感同身受。这与拙劣的推销员只顾向客户推销产品而不站在客户的角度去考虑是否真正需要是完全不同

的。

当客户认为产品价格高时，虽然原因各有不同，但主要原因是想买便宜的货物，销售人员要能够站在客户的角度思考，了解他的需求后，再向他介绍合适的东西，要做到让客户心里有这样一种感觉：他买的是一种很适合他用的东西。

例如，如果购买罐头的顾客认为你推荐的产品价格有些贵，你就不应该再强调那种品牌如何如何好，应该说：“那种品牌的产品，定价都较高一点，我建议您买另外一种牌子的看看，东西也很不错，价钱则便宜了五分钱。”假如看她有了要买的意思，要轻描淡写地说明这种产品的缺点，让客户了解罐头内部的情况。你不妨这样说：“很多客户吃了这种罐头都说，色泽虽然稍差一些，可味道一点也不差。”这样一交代，就符合我们不欺骗客户的原则了，而且满足了客户的需求。

许多生意的成交，关键就在于销售员把握了客户的真实需求，并进行了有针对性的推销。

15.给予客户沉默的时间

客户的沉默，相当于我们常听到的“请稍候”。业务员在敦促签单的话告一段落之后应给予对方沉默的时间。

当对方沉默时，如果业务员沉不住气，不能等待客户思考之后，就将客户的思路打断。那样就不仅只是打断他的思路，还打断了一个明确的答复。正如有的业务员所说的那样：“对方一沉默，我就像被人用枪瞄着，却总也听不见枪响。这比挨一枪还难受。”这就是业务新人常犯的沉默恐惧症。

有些业务员认为沉默意味着缺陷。客户的沉默使业务员感到压抑，

很冲动地产生打破沉默的念头。相反，有经验的业务员在敦促到一定程度的时候，会主动沉默。这种沉默是允许的，而且也是受客户欢迎的。

在商务电话沟通中，我们要做好充分的“打持久战”的心理准备，尤其是在等待客户决策，对方沉默不语时更不能操之过急。

其实，沉默的时间并非像有些耐不住的业务员感受的那样漫长。当客户沉默的时候，他比业务员承受的压力要大得多，他们沉默一般不会超过30秒。一般来说，客户在你沉默10秒最多不超过20秒后，他就会对你开口。在这种情况下，客户说出的基本上是实质性的决定。

16.听出对方的谈话重点

能听出对方的谈话重点，是一种能力，也是成功进行商务沟通的关键之一。这就要求我们在沟通中，不仅要集中精力认真倾听，更要认真思考。在思考的过程中，你可能会发现一些问题，也许这些问题正是决定沟通是否成功的关键。

另外，在沟通中发现的问题，需要客户进行确认，你应当及时让客户确认；需要认真核对的，应当及时核对。比如你可以这样说：“您这句话的意思是……我这样理解对吗？”“按我的理解，您是指……”“您能再详细说说吗？”这些话语的运用，同样使客户有一种受尊重的感觉，当然，最主要的作用还是深层次地了解客户谈话的意图。

17.及时领会客户的意思

销售过程中及时领会客户的意思非常重要。只有及时领会客户的意思，推销员才能及时做好准备，为下一步的销售创造条件。

推销员只有及时领会了客户的意思，巧妙地作出适当的回应，才能使事情朝越来越好的方向发展，如果推销员不能及时领会客户的话，就

不能很好地解除对方的疑虑。

及时领会客户话中的意思，及时发现成交信号，是促成成交最关键的环节。

18.尽量问一些能得到肯定回答的问题

在法律系学生的课程中，教授会告诉他们：“当你盘问证人席的嫌犯时，不要问事先不知道答案的问题。”

相同的训诫也可以用在销售上。辩护律师如果不事先知道答案就盘问证人，会为他自己惹来很多麻烦，同样的情形也会发生在销售人员身上。

绝对不要问只有“是”与“否”两个答案的问题，除非你十分肯定答案是“是”。

例如，不要问客户：“你想买双门轿车吗？”而要说：“你想要双门还是四门轿车？”

如果你用后面这种二选一的问题，你的客户就无法拒绝你。相反的，如果你用前面的问法，客户很可能会对你说：“不。”下面有几个二选一的问题：

“你比较喜欢三月一号还是三月八号交货？”

“发票要寄给你还是你的秘书？”

“你要用信用卡还是现金付账？”

“你要红色还是蓝色的汽车？”

“你要用货运还是空运的？”

可以看出，在上述问题中，无论客户选择哪个答案，业务员都可以顺利做成一笔生意。

要养成经常这样说话的习惯：“难道你不同意……”例如：“难道你不同意这是一部漂亮的车子，先生？”“难道你不同意这块地可以看到壮观的海景，先生？”“难道你不同意你试穿的这件貂皮大衣非常暖和，女士？”“难道你不同意这价钱表示它有特优的价值，先生？”因为，这些问题你已很有把握客户会作出肯定的回答。当客户赞同你的意见时，也会衍生出肯定的回应。

19.了解何时该“温和地推销”

作为一个优秀的推销员，应该了解何时该“温和地推销”。对于极有潜力的未来客户，推销员应该沉住气，潜入海底。所谓潜入海底，是指能够耐得住性子，尽力接近他们而不是让他们从一开始就怀有戒心，相互信任是关系营销的最高境界。

例如推销员托马斯，喜欢打高尔夫球，也因此结识了很多有实力的客户，但他并没有利用这个机会去推销，而是把个人娱乐和生意分开，与球伴建立了很好的关系，这是建立信任、赢得客户好感的一种典型策略，它也常常能取得非常好的效果。

正是这样的做法，使得托马斯赢得了与他一起打球的某公司的总经理吉米的敬佩，对方主动要求与他做生意，于是，吉米成了托马斯最大的客户。

这桩生意做得看似轻而易举，其实是与客户长期接触，赢得客户的信任与尊重而获得的。这其中，与潜在客户长期接触时的言谈尤其重

要，不能流露出功利心，这也是托马斯取得成功的关键。可见，强硬推销的结果必是遭到拒绝，而经过一段时间发展得来的关系会更长久。作为推销员，不妨借鉴一下托马斯的做法，先取得潜在客户的信任，生意自然水到渠成。

20.了解客户顾虑的根源

在推销过程中，客户提出顾虑是很正常的，而且顾虑往往是客户表示兴趣的一种信号。但遗憾的是，当客户提出顾虑时，不少推销员往往不是首先识别顾虑，而是直接进入到化解顾虑的状态，这样极易造成客户的不信赖。错误的顾虑化解方式不但无助于推进销售，反而可能导致新的顾虑，甚至成为推销失败的重要因素。

例如，当客户提出“你们的售后服务怎么样”时，说明这个问题是客户经过慎重考虑提出来的，是一种理性思考的结果。这时候，要化解客户的顾虑就需要推销员把客户内心的想法了解得一清二楚，并促使其决策。

这时不妨采用提问的方式：“您所指的售后服务是哪些方面呢？”给予客户被尊重的感觉，同时协助客户找到问题的症结所在，然后利用自己的专业知识，轻松化解客户的顾虑，获得推销的成功。

正确理解客户的顾虑甚至比提供正确的解决方案更重要。至少，针对客户顾虑的提问表达了对客户的关心与尊重。推销员只有充分了解客户顾虑的根源，从根本上解决问题，才能顺利成交。

21.突破客户的防线，开发潜在需求

当客户对你说出拒绝的话语时，一个成熟而有经验的推销人员会通过有策略的交谈，巧妙突破客户的防线，从而开发出客户的潜在需求。

推销时挖掘客户的消费需求至关重要。

挖掘客户的消费需求，就是要让他觉得眼前的商品可以给他带来远远超出商品价值之外的东西。每位顾客由于其年龄、性别、职业、文化程度以及消费知识和经验的差异，他们在购买商品时，会有不同的购买动机和消费需求，因此，他们所要求得到的服务也不同，销售人员面对每一位顾客都要细心观察，热情、细致地为他们提供所需要的服务。

客户的消费需求要求推销员去开发，聪明的推销员会在无意中给顾客限制选择的权利或者是让消费者作出有利于推销员的选择。要想占有更大的市场，就要求推销员不断开发客户的需要。

22.运用数字技术化解价格异议

价格异议是任何一个推销员都遇到过的情形。比如“太贵了”、“我还是想买便宜点的”、“我还是等价格下降时再买这种产品吧”等。对于这类反对意见，如果你不想降低价格的话，你就必须向对方证明，你的产品的价格是合理的，是产品价值的正确反映，使对方觉得你的产品物有所值。在销售中，运用数字技术就可以化解顾客类似的价格异议。

例如，当推销员向客户推销一套价格昂贵的家具，客户认为太贵了，比自己的预期超过了1000多元。这时候推销员需要做的就是淡化客户的这种印象。推销员可以运用数字技术，先假设这套家具能够使用10年，然后把客户认为贵了的1000多元分摊到每年、每月、每天、每次，最后得出的数据为每次不到1毛5分钱，这大大淡化了客户“太贵了”的印象，从而有效促成这套昂贵的家具的成交。

可见，推销员在与客户的沟通中，如果能够在回答潜在客户的问题时自然地采用数字技术，那么成交也就不再是难事了。

23.不断追问，找出客户的疑虑根源

在进行产品介绍和要求订货时，大多数客户总会对产品心存疑虑。他们担心的问题可能是客观存在的，也可能只是心理作用。销售人员应该采取主动的方式，发现客户的疑问，并打消客户的疑虑。

例如，他们说：“我还是再考虑考虑。”这只不过是一种推托之语，销售人员追问一句，他们往往会说：“如果不好好考虑……”这还是一种婉转的拒绝。怎样才能把他们那种模棱两可的说法变成肯定的决定，这就是销售人员应该来完成的事。

当客户说：“我再好好考虑……”

销售人员就应表现出一种极其诚恳的态度对他说：“你往下说吧，不知是哪方面原因，是有关我们公司方面的吗？”

若客户说：“不是，不是。”

那么销售人员马上接下去说：“那么，是由于商品质量不高的原因？”

客户又说：“也不是。”

这时销售人员再追问：“是不是因为付款问题使您感到不满意？”追问到最后，客户大都会说出自己“考虑”的真正原因：“说实在话，我考虑的就是你的付款方法问题。”

不断地追问，一直到他说出真正的原因所在。当然，追问也必须讲究一些技巧，而不可顺口答话。例如，销售人员接着他的话说：“您说得也有道理，做事总得多考虑一些。”这样一来，生意成功的希望则成为泡影。

24.留给自己解释产品性能的机会

在推销比较昂贵的产品时，销售人员在遇到顾客直接询问价格的时候，第一反应应该是确认顾客是否了解这个产品。如果顾客不了解产品销售人员就直接回答顾客的询价，顾客必然会觉得价格不合适。这样，销售人员没有任何解释的空间，顾客也不给销售人员机会来解释产品的技术或独到的领先之处。

我们来看一个成功案例：

顾客：“你介绍的这个34寸的高清数码彩电多少钱呀？”

销售人员：“您真是行家，您看中的可是现在最流行的、最新推出的款式，价格可不便宜，挺贵的！”

（暂停，将沉默留给客户。）

顾客（有些着急）：“到底多少钱呀？”

销售人员：“要不说您是行家呢，3480元。”

顾客：“为什么这么贵呢？”

在本案例中，推销员在顾客直接问价后先说贵，等客户继续问贵是多少的时候，再回答具体的价格。当客户再次询问贵的原因时，则正好是销售人员解释产品性能的机会。

25.价格谈判中的说服术

如何说服你的客户接受你的建议或意见，这其中有很大的学问，特别是在价格的谈判中。以下是价格谈判中的一些技巧和策略。

（1）在谈判过程中尽量列举一些产品的核心优点，并说一些与同行相比略高的特点，尽量避免说一些大众化的功能。

（2）在适当的时候可以与比自己的报价低的产品相比较，可以从以下几方面考虑：

①客户的使用情况（当然你必须对你的和你对手的客户使用情况非常了解——知己知彼）。

②列举一些自己和竞争对手在为取得同一个项目工程，并同时展示产品和价格时，客户的反应情况（当然，这些情况全都是对自己有利的）。

③列举一些公司的产品在参加各种各样的会议或博览会时专家、学者或有威望的人员对自己的产品的高度专业评语。

④列举一些公司产品获得的荣誉证书或奖杯等。

26.巧用**“**假设成交法**”**促成交易

什么是“假设成交法”？

在通话时，如果是以下情况：

“××先生，我是××。”

“您好。”

“××先生您好，好久没有听到您的声音了，上次开课的时候，你每天都坐在我的对面，我看您很有精神。”（开始建立亲和力）

“最近过得怎么样？生活怎么样？有没有烦心的事情？”

“没有。”

“想想看，是不是有一两件事令你烦恼呢？想不想解除烦恼？”

“想解除烦恼。”

“假如想……”

于是就跟客户讲怎么追求快乐，怎么逃离痛苦，他开始被锁定注意力，最后就会参加培训课程。

这就是“假设成交”。假设成交就是先给客户一幅成交的画面，让他想象已经购买了某产品或服务，而此产品或服务给他带来多大好处。这就是假设成交真正的用处。假设成交的关键是你要为客户创造一幅景象和画面：他已经买了你的产品，带来了什么样的好处和利益。

27.表达出你的认同心理

在推销中，无论从事何种交易，表达出你的认同心理，都将有助于交易的顺利进行。

表达同理心和赞美一样，是推销沟通中的“润滑剂”，而这一点也是在推销中听到最少的，即推销人员说得最少的。一位推销方面的专家经常会问他的学员：“如果你的一个朋友来你们家串门，向你哭诉，说他的小孩子不听话，天天爬上爬下的，这不，又从楼上摔下来了，摔得脸都青了。这时，你会对你的朋友说什么？”而他大部分的学生都会说：“现在的小孩子都是这样的。”这就是表达同理心。例如，如果你是某电信运营商的推销人员，客户对你说：“我的手机丢了。”这时，你首先不是问那些原来已经设计好的问题，而是先关注客户：“啊，手机丢了，应该立即办理停机。”这样，客户才会真正感觉被关注。

在推销中，销售人员应学会使用同理心，以促进交易成功。

28.利用“从众”心理进行推销

“从众”指个人受到外界人群行为的影响，而在自己的知觉、判断、认识上表现出符合公众舆论或多数人的行为方式，是社会认可作用的一个表现。“从众”应用到销售中，是推销员影响潜在客户的又一个诀窍，利用人们的从众心理，往往可以起到事半功倍的作用。

例如汽车推销员小汪，他就使用了这个方法成功销售了一辆价格不菲的汽车。

小汪在公司销售记录中搜寻了一些有影响力的客户，把客户姓名和购买的车型都记录下来，并随身携带，以备查用。

当潜在客户刘总来看车时，小汪通过分析，把握了客户的心理，并想好了对策。

先是赞美客户，获得客户的好感，为最后的成交奠定基础；然后，使出“撒手锏”：“对了，刘总，××贸易公司的林总裁您认识吗？半年前他也在这儿买了一辆跟您一模一样的车，真是英雄所见略同呀。”看似不经意的一句话，其实是充分利用了潜在客户的从众心理，通过他人认同影响潜在客户，促使潜在客户作出购买决定。

结果正如小汪预料的那样，刘总非常痛快地签了单。

可见，在销售中，遇到类似的客户时，推销员不妨采取类似的办法，相信比直接介绍产品的优越性能的效果要好得多。

29.利用最后期限成交策略

心理学有一个观点：“得不到的东西才是最好的。”所以当客户在最后关头还是表现出犹豫不决时，推销人员可以运用最后期限成交法，让客户知道如果他不尽快做决定的话，可能会失去这次机会。

在使用这种方法的时候，推销人员要做到下面几点：

（1）告诉客户优惠期限是多久。

（2）告诉客户为什么优惠。

（3）分析优惠期内购买带来的好处。

（4）分析非优惠期内购买带来的损失。

这样，给客户限定了一个日期，就会给客户带来一种紧迫感，情急之下就会和你成交的。

为了能使成交的“限期完成”发挥其应有的效果，对于成交截止前可能发生的一切，销售员都必须负起责任来，这就是“设限”所应具备的前提条件。只有在有新的状况发生或理由充足的情况下，才能“延长期限”。如果对方认为你是个不遵守既定期限的人，那么，所谓“设限”，对你的客户就发挥不了什么作用。

30.不能直接回答和直接问的问题

虽然成交要等客户的同意，但是最后的关键时刻，推销人员的话却至关重要，它可以使客户坚定最后的决心，促进成交，也可以使客户动摇购买的决心，放弃交易。

在客户发出成交信号时，要注意下面几种情况。

（1）有的问题别直接回答

假设，当你正在对产品进行解说时，一位客户发问：“这种产品的售价是多少？”

A.直接回答：“150元。”

B.反问：“您真的想要买吗？”

C.不正面回答价格问题，而是向客户提出：“您要多少？”

如果你用第一种方法回答，客户的反应很可能是：“让我再考虑考虑。”如果以第二种方式回答，客户的反应往往是：“不，我随便问问。”

（2）有的问题别直接问

客户常常有这样的心理：“轻易改变生意，显得自己很没主见！”所以，要注意给客户一个“台阶”。你不要生硬地问客户这样的问题：“您下定决心了吗？”“您是买还是不买？”

尽管客户已经觉得这商品值得一买，但你如果这么一问，出于自我保护，他很有可能一下子又退回到原来的立场上去了。

31.许下的承诺必须信守

承诺是一种约定，推销人员对客户的承诺是推销人员表现的大好机会。兑现你的承诺，你就会赢得客户的信任和支持。如果你不能兑现已经说出口的承诺，你就会永远失去客户。因此，推销人员不要轻易许诺。

推销人员常常通过向顾客许诺来打消顾客的顾虑，如许诺承担质量风险，保证商品优质，保证赔偿顾客的损失；答应在购买时间、数量、

价格、交货期、服务等方面给顾客提供优惠。但要记住，不要做过多的承诺，同时要考虑自己的诺言是否符合公司的方针政策，不能开空头支票。推销人员一旦许下诺言，就要不折不扣地实现诺言。为了赢得交易而胡乱许诺，其结果必定是失去客户的信赖。

遵守诺言是一个人最可贵的品性，要想销售更多的产品，推销人员必须信守承诺。

32.如何应对从容不迫型的客户

有些客户严肃冷静，遇事沉着，不易被外界事物和广告宣传所影响。他们对销售人员的建议认真聆听，有时还会提出问题和自己的看法，但不会轻易做出购买决定。他们对于第一印象恶劣的销售人员绝不会给予第二次销售机会，而总是与之保持距离。

对此类客户，销售人员必须从熟悉产品特点着手，谨慎地应用层层推进引导的办法，多方分析、比较、举证、提示，使客户全面了解利益所在，以期获得对方理性的支持。

33.如何应对优柔寡断型的客户

优柔寡断型客户经常被新出现的问题所左右，虽然也觉得产品不错，对自己有利，但最后却不做出购买决定。这类型的客户具有这样的特点：不能做出决定，不能直截了当地处理问题，如果面对面交谈，无法保持目光接触；敷衍、拖延，在电话里不会承诺什么；做决定前总要和别人谈，这样他就可以不用承担责任。对于这类客户，销售人员首先要做到不受对方影响，商谈时切忌急于成交，要冷静地诱导客户表达出所疑虑的问题，然后根据问题做出说明，以消除客户的犹豫心理。等到对方确已产生购买欲望后，销售人员不妨采取直接行动，促使对方做出决定。可以这样说：“好吧，交货时间就定在下周三上午。”或者：“那

么，什么时候送货，您比较方便呢？”

34.如何应对吹毛求疵型的客户

吹毛求疵型客户疑心重，一向不信任销售人员，片面认为销售人员只会夸张地介绍产品的优点，而尽可能地掩饰缺点不足，如果相信销售人员的甜言蜜语，可能会上当受骗。

例如：

客户：“你的态度太差了吧！”

营销员：“对不起，真的很抱歉让您遇到这样的服务，今后我一定改进。”

客户：“你居然把我订购的商品弄错。”

营销员：“对不起，我立刻给您更换。”

客户：“不要把我当做傻瓜。”

营销员：“我绝对没有这个意思。如果让您有这种感觉的话，我郑重向您道歉。”

客户：“你说话能不能再客气一点？”

营销员：“冒犯您了，真是对不起。”

客户：“你懂不懂通话礼节？”

营销员：“真对不起，以后我一定注意。”

与这类客户打交道，销售人员要采取迂回战术，先与他交锋几个回

合，但必须适可而止，最后故作宣布“投降”，假装战败而退下阵来，宣称对方高见，让其吹毛求疵的心态发泄之后，再转入销售的主题。

35.如何应对爽快干脆型的客户

爽快干脆型客户做事爽快，决策果断，以事实为中心。他们讲求高效率，但是往往在上次电话里答应得很爽快，一到行动阶段，马上又改变主意。

与这类客户交涉时，不要太相信他们所说的“下次再谈”，他们是在争取时间或是找借口推托。一定要争取一次搞定，对他“穷追不舍”，不再给他出尔反尔的机会，让其立即拍板。

36.如何应对沉默寡言型的客户

沉默寡言型客户老成持重，稳健不迫，对销售人员的宣传劝说之词虽然认真倾听，但反应冷淡，不轻易谈出自己的想法、内心感受和评价，令外人难以揣测。对于这类客户，销售人员应该避免讲得过多，尽量使对方有讲话的机会和体验的时间，着重以逻辑启发的方式劝说客户，详细说明产品的使用价值和销售利益所在，加强客户的购买信心，引起对方的购买欲望。

37.如何应对冷淡傲慢型的客户

冷淡傲慢型客户多半高傲自视，不通情理，自尊心强，不善与他人交往。他们的最大特征就是具有坚持到底的精神，比较顽固，不易接近，而一旦建立起业务关系，便能够持续较长时间。由于这种类型的客户个性严肃而灵活性不够，对销售商品和交易条件会逐项检查审问，商谈时需要花费较长时间，销售人员在给他们打电话时由熟人介绍效果最好。

对这类客户，有时候销售人员用尽各种宣传技巧之后，所得到的依然是一副冷淡、傲慢的脸孔，甚至是刻薄的拒绝。因此，销售人员必须事先做好思想准备。碰到这种情况，有时可以采取激将法，给予适当的反击，例如：

“别人老是说你最好商量，今天你却让我大失所望，到底是怎么回事？”

“早知道你没有这个能力，我当初真不该对你浪费时间和口舌！”

如此这般以引起对方辩解表白，刺激对方的购买兴趣和欲望，有时反而更容易达成电话销售交易。

第二节　谈判口才常识

1.通过从客观角度关注利益的方式打破僵局

从客观的角度来关注利益。有效地克服困难，打破僵局，首先要做到从客观的角度来关注利益。不能盲目地坚持自己的主观立场而脱离了客观实际。在谈判中，要尽量照顾到双方的共同利益。如果处理不当，谈判双方都固执己见不肯让步，就会由此引发矛盾陷入僵局。此时就需要找到一项平衡双方利益的方案，建立一套客观的办事原则、程序或衡量事物的标准，来打破这种僵局，将谈判进行下去。

2.通过据理力争的方式打破僵局

对原则问题要寸步不让，据理力争。如果业务洽谈陷入僵局完全是由于对方提出的不合理要求造成的，特别是在一些原则问题上表现得蛮横无理时，要做出明确而又坚决的反应。因为这时任何其他替代性方案都将意味着无原则的妥协。一味地让步往往不是解决问题的好办法，只

会增加对方更多的欲望和要求。因此，要据理力争，让对方自知观点难立，能够更为清醒地权衡得失，做出相应的让步，从而打破僵局。

3.通过从对方角度观察问题的方式打破僵局

设身处地，从对方的角度来观察问题。这是谈判双方实现有效沟通的重要方式之一，同样也是打破僵局的好办法。实践证明，如果善于用对方思考问题的方式进行分析，会获得更多打破僵局的思路。当谈判陷入僵局时，如果我们能够做到从对方的角度思考问题，或设计使得对方站到己方的立场上来思考问题，就能够多一些彼此之间的理解，消除误解与分歧，找到更多的共同点，积极地推动谈判的进程。

4.通过抓对方漏洞借题发挥的方式打破僵局

抓住对方的漏洞借题发挥。在一些特定的形势下，抓住对方的漏洞，小题大做，会令对方措手不及，对于打破谈判僵局有意想不到的效果。如果谈判中对方某些人采取了不合作的态度或试图恃强欺弱的做法，运用从对方的漏洞中借题发挥的方法做出反击，往往可以有效地使对方有所收敛。

5.通过换方案的方式打破僵局

换一种双方更容易接受的方案。不论是国际业务洽谈，还是国内业务磋商，都不可能总是一帆风顺的，双方之间磕磕碰碰是很正常的事情。这时，谁能够创造性地提出可供选择的方案，谁就能掌握谈判中的主动。当然这种替代方案一定既能有效地维护自身的利益，又能兼顾对方的利益要求。

对于谈判，双方都做出努力，已经进行的谈判也耗费了很多人的精力和心血，任何一方都不愿轻易放弃，因此，暗示对方谈判已经进行了

大部分，借助已经协商好的事项作为跳板同样可以打破僵局。

6.没有摸清对方的实力时，可用婉转型提问方式

这种提问是用婉转的方法和语气，在适宜的场所向对方发问。

这种提问是没有摸清对方虚实，先虚问，投一颗“问题的石子”，避免对方拒绝而出现难堪局面，又能探出对方的虚实，达到提问的目的。

例如，谈判一方想把自己的产品推销出去，但并不知道对方是否会接受，又不好直接问对方要不要，于是他试探地问：“这种产品的功能还不错吧？你能评价一下吗？”

如果对方有意，他会接受；如果对方不满意，他的拒绝也不会使自己难堪。

7.要激起对方情绪时，可用攻击型提问方式

当谈判双方发生分歧时，有时出于某种策略，要显示己方的强硬态度，或者要故意激起对方的某种情绪，就可以使用攻击型提问。其结果多会造成双方情绪对抗与语言冲突，如：“我倒是想问你一句，你这么说到底是什么用意？”“如果我们不想接受你们的建议，你们会怎么办？”

攻击型提问的不友好态度，决定了它不能在谈判中任意使用。只有在谈判对方瞻前顾后、犹豫不决的情况下，如果态度强硬，倒可以促使他下定决心。

8.要让对方同意，尽量用协商型提问方式

如果你要对方同意你的观点，应尽量用商量的口吻向对方提问，

如：“你看这样写是否妥当？”这种提问，对方比较容易接受。而且，即使对方没有接受你的条件，但是谈判的气氛仍能保持融洽，双方仍有合作的可能。

9.尽可能以提问方式操纵对方思维

直接性提问：“谁能解决这个问题？”这种提问具有限制性，回答是可以控制的。

一般性提问：“你认为如何？”“你为什么这样做？”这种提问没有限制，回答难以控制。

诱导性提问：“这不就是事实吗？”这种回答也是可以控制的。

发现事实的提问：“何处”、“何人”、“何时”、“何故”。

探询观点的提问：“是不是？”“你认为如何？”

描述性提问：“看来你很高兴，是不是遇上什么好事？”“我知道你为难，能想想办法吗？”

理解性提问：“是这个意思吗？……”

求同式提问：“你怎么看？”“有什么想法？”

鼓励性提问：“能再讲一点吗？”“你怎么能肯定？”

持续性提问：“后来呢？”“那怎么办？”

追踪性提问：“为什么？”

冷场或僵局的提问：“你看，要不然这样好不好？”“只要你同意，

其他都好商量，你说呢？”

10.可选择在自己发言前后提问

谈判中，当轮到自己发言时，可以在谈自己的观点之前，对对方的发言提出设问。

此时并不一定要求对方回答，而是自问自答。这样可以争取主动，防止对方接过话头，影响自己发言。例如：“你刚才的发言要说明什么问题呢？我的理解是……对这个问题，我谈几点看法。”

“价格问题您讲得很清楚，但质量怎样呢？我先谈谈我们的要求，然后请您答复。”

在自己充分阐述了己方的观点之后，为了使谈判沿着自己的思路发展，牵着对方的鼻子走，往往要进一步提出要求，让对方回答。

例如：“我们的基本立场和观点就是这样，您对此有何看法呢？”

“我们对产品的质量要求就是这样，请问贵公司能否达到我们的要求呢？”

11.可选择在对方发言完毕之后提问

在对方发言的过程中，不要急于提问。因为打断别人的发言是不礼貌的，容易引起别人反感。

对方发言时，你要积极倾听。即使你发现了对方的问题，想急于提问，也不要打断对方，可先把想要问的问题记下来，等对方发言完毕再提问。这样，不仅显示了自己的修养，而且能全面地、完整地了解对方的观点和意图，避免操之过急，曲解或误解了对方的意图。

12.可选择在对方发言停顿、间歇时提问

如果谈判中，对方发言冗长，或不得要领，或纠缠细节，或离题太远，影响谈判过程，那么，你可以借他停顿、间歇时提问。

例如：当对方停顿时，你可以借机提问：“您的意思是……”

“细节问题以后再谈，请谈谈您的主要观点好吗？”

13.可选择在对方情绪好时提问

现实生活中我们常常看到，有些人高兴起来一掷千金，反之，则一毛不拔。显然，人情绪的不同，对同一件事可以做出完全不同的反应。

谈判者受情绪的影响在所难免。谈判中，要随时留心对手的心境，在你认为适当的时候提出相应的问题。

例如，对手心境好时，常常会轻易地满足你所提出的要求。并且还会变得粗心大意，很容易露出口气。此时，你抓住机会，提出问题，通常会有所收获。

有些谈判者在提问时往往操之过急，对所提问题本身没有进行充分的思考，凭一时冲动脱口而出。这种提问常常不是显得冒失，就是提问者自己前言不搭后语，让对方弄不清楚你所问的问题。结果，问题没有提成，反而留下笑柄，使自己难堪。

14.可选择在议程规定的辩论时间提问

大型谈判一般要事先双方议定谈判议程，设定辩论的时间。在双方各自介绍情况、阐述观点的时间里一般不进行辩论，也不向对方提问。

只有在辩论时间里，双方才可自由地提出问题，进行辩论。

在这种情况下提问，要事先做好准备。“不打无把握之战”。可以设想对方的几种答案，针对这些答案考虑好己方的对策，然后再提问。

在辩论前的几轮谈判中，要做好记录，归纳出谈判桌上的分歧，准备好提问的“石头”，以便看准对方的弱点，投掷出去，击中对方要害。

在谈判休会时，要多思考一些新的问题，利用和对方谈判人员闲谈之机，探求有关情报，摸清对方的真实意图，为辩论时的提问做好充分的准备。

15.将问话者范围缩小，不要彻底回答所提的问题

答话者要将问话者的范围缩小，或者对回答的前提加以修饰和说明。比如，对方对某种产品的价格表示出关心，发问者直接询问这种产品的价格。如果彻底回答对方，把价钱一说了之，那么在进一步谈判过程中，回答的一方可能就比较被动了。倘若这样回答：“我相信产品的价格会令你们满意的，请先让我把这种产品的几种性能做一个说明好吗？

我相信你们会对这种产品感兴趣的……”这样回答，就明显地避免了一下子把对方的注意力吸引到价格问题的焦点上来。

16.给自己留有余地，不要确切回答对方的提问

回答问题，要给自己留有一定的余地。在回答时，不要过早地暴露你的实力。通常可先说明一件类似的情况，再拉回正题，或者利用反问把重点转移。例如：“是的，我猜想你会这样问，我可以给你满意的答复。不过，在我回答之前，请先允许我问一个问题。”若是对方还不满意，可以这样回答：“也许，你的想法很对，不过，你的理由是什

么？”“那么，你希望我怎么解释呢？”等等。

17.依发问人的心理假设回答

问答的过程中，有两种不同的心理假设：一是问话人的，一是答话人的。答话人应依照问话人的心理假设回答，而不要考虑自己的心理假设。

一个美国陆军上尉在军队中担任财务官，多年来他已经私下挪用了不少公款。有一天，他在美军专用市场买东西，有两个宪兵走过来拍拍他的肩膀，说：“上尉，请你跟我们到外面一下好吗？”上尉说，他要先去洗手间，麻烦那二位宪兵等一下。上尉进了洗手间以后，就开枪自杀了。那两个宪兵大吃一惊。他们只是看到他的车停在门外消防水龙头旁边，要他把车子倒退一点而已。

这便是那位上尉以自己的心理假设行动的结果，他以为自己挪用公款被发觉了。撇开是非不谈，如果那位上尉是以宪兵的心理假设反问一句：“什么事？”跟着出去看一看的话，说不定还活得好好的。

18.找借口拖延答复

有时可以用资料不全或需要请示等借口来拖延答复。比如，你可以这么回答：“对你所提的问题，我没有第一手的资料来做答复，我想，你是希望我为你做详尽并圆满的答复的，但这需要时间，你说对吗？”

当然，拖延时间只是缓兵之计，它并不意味着可以拒绝回答对方提出的问题。因此，谈判者要进一步思考如何来回答问题。

19.有些问题不值得回答

在谈判中，对方提出问题或是想了解我方的观点、立场和态度，或

是想确认某些事情。对此，我们应视情况而定。对于应该让对方了解，或者需要表明己方态度的问题，要认真回答；而对于那些可能会有损己方形象、或泄密、或近于无聊的问题，谈判者也不必为难，不予理睬是最好的回答。当然，用外交辞令中的“无可奉告”一语来拒绝，也是回答这类问题的好办法。

20.回答对方的问题，有时可以将错就错

谈判中，由于双方在表述与理解上的不一致，错误理解对方讲话意思的事情是经常发生的。

一般情况下，这会增加谈判双方信息交流与沟通上的困难，因而有必要予以更正、解释。但是，当谈判对手对你的答复做了错误的理解，而这种理解又有利于你时，你不必去更正对方的理解，而应该将错就错，因势利导。

比如，当买方询问某种商品的供应条件时，卖方答复买方可以享受优惠价格。而买方把卖方的答复理解为，如果他想享受优惠价格就必须成批购买。而实际上卖方只是希望买方多购买一些，并非买方享受优惠价格的先决条件。如果买方做了这样的理解后，仍表示出购买的意向，卖方当然不必再把自己的原意解释一番。

总之，谈判中的应答技巧不在于回答对方的“对”或“错”，而在于应该说什么、不应该说什么和如何说，这样才能产生最佳效应。

21.对于一些问话，不要马上回答

对于一些问话，不一定要马上回答。特别是对一些可能会暴露自己意图、目的的话题，更要慎重。例如，对方问：“你们准备开价多少？”如果时机还不成熟，就不要马上回答。可以找一些其他借口谈别

的，或是闪烁其词，答非所问，如谈一谈产品质量、交货期限等，等时机成熟再摊牌，这样效果会更理想。

22.不轻易作答

谈判者回答问题，应该具有针对性，有的放矢，因此有必要了解问题的真实含义。同时，有些谈判者会提出一些模棱两可或旁敲侧击的问题，意在以此摸对方的底。对这一类问题更要清楚地了解对方的用意。否则，轻易、随意作答，会造成己方的被动。

23.找些借口，避开对己方不利的回答

在许多场合下，提问者会采取连珠炮的形式提问，这对回答者很不利。特别是当对方有准备时，会诱使答话者落入其圈套。因此，要尽量使问话者找不到继续追问的话题和借口。比较好的方法是，在回答时，可以说明许多客观理由，但却避开自己的原因，例如：“我们交货延期，是由于铁路运输……”“许可证办理……”等，但不说自己公司方面可能出现的问题。

有时，可以借口无法回答或资料不在，来回避难以回答的问题，冲淡回答的气氛。此外，当对方的问题不能予以清晰、有条理地回答时，可以降低问题的意义，如：“我们考虑过，情况没有你想得那样严重。”

24.谈判中的投石问路技巧

投石问路是一种向对方的试探，它在谈判中常常借助提问的方式，来摸索、了解对方的意图以及某些实际情况。

当你作为买主，在讨价还价时，可以提出下列问题：

“假如我们订货的数量加倍，或者减半呢？”

“假如我们和你们签订一年的合同，或者更长时间的合同呢？”

“如果我们减少保证，你有何想法？”

“假如我们自己提供材料呢？”

“假如我们要求改变产品的规格呢？”

“假如我们采取分期付款的方式呢？”

“假如我们自己解决运输问题呢？”

当你想取得对方的情报，获取所需要的信息时，可以提出下列问题：

“请您告诉我，为什么半个月后才可以发货？”

“请问这批货物的出厂价是多少？”

“请问，提货地点在哪里？”

“究竟什么时候才能到货？”

当你想引起对方的注意，并引导他的谈话方向时，可以这样提出问题：

“您能否说明一下，这种类型的商品的修理方法？”

“如果我们大批订货，你们公司能不能充分供应？”

“您有没有想过要增加生产，扩大一些交易额？”

“请您考虑签订一份三年的合同，好吗？”

当你希望对方做出结论时，可以这样提问：

“您想订多少货？”

“您对这种产品的样式感到满意吗？”

“这个问题解决了，我们可以签订协议了吧？”

当你想表达己方的某种情绪或思想时，可使用这类问话：

“我们的价格如此低廉，您一定会感到吃惊吧（表达炫耀的情绪）？”

“您是否调查过本公司的财务状况和信用（表达自信和自豪的情绪）？”

“对于那个建议，您的反应如何（引起他人注意，为他人思考指引方向）？”

“请原谅，您是否知道这是达成协议的唯一途径（引起对方注意，引导对方自己做结论）？”总之，每一个提问都是一粒探路的“石子”，你可以通过对产品质量、购买数量、付款方式、交货时间等问题来了解对方的虚实。

25.谈判中常用的解围用语

当谈判出现困难，无法达成协议时，为了突破困境，给自己解围，可以运用解围用语。例如：

“真遗憾，只差一步就成功了！”

“就快要达到目标了，真可惜！”

“行百里者半九十，最后的阶段是最难的啊！”

“这样做，肯定对双方都不利。”

“再这样拖延下去，只怕最后结果不妙。”

“既然事情已经到这个地步了，懊恼也没有用，还是让我们再做一次努力吧！”

这些解围用语，有时能产生较好的效果。只要双方都有谈判的诚意，对方就可能会接受你的意见，促成谈判的成功。

26.谈判中常用的转折用语

谈判中如遇到问题难以解决，或者有话不得不说，或者接过对方的话题转向有利于自己的方面，都要使用转折用语。

例如：

“可是……”

“但是……”

“虽然如此……”

“不过……”

“然而……”

这种用语具有缓冲作用，可以防止气氛僵化。既不致使对方感到太难堪，又可以使问题向有利于己方的方向转化。

27.谈判中常用的弹性用语

对不同的谈判者，应“看人下菜碟”。如果对方很有修养，语言文雅，己方也要采取相似语言，谈吐不凡；如果对方语言朴实无华，那么己方用语也不必过多修饰；如果对方语言爽快、耿直，那么己方就无需迂回曲折，可以打开天窗说亮话，干脆利索地摊牌。总之，在谈判中要根据对方的学识、气度、修养，随时调整己方的说话语气、用词。这是双方沟通思想、交流感情的有效方法。

从人的听觉习惯去考察，在某一场合，他听到的第一句话与最后一句话，常常能留下很深的印象。在谈判中假如你以否定性话语来结束会谈，那么，这否定性话语会给对方一种不愉快的感受，并且印象深刻。同时，对下一轮谈判将会带来不利影响，甚至危及上一轮谈判中已谈妥的问题或已达成的协议。所以，在谈判终了时，最好能给予谈判对手以正面的评价。例如：

“您在这次谈判中表现很出色，给我留下了深刻的印象。”

“您处理问题大刀阔斧，钦佩，钦佩！”

不论谈判结果如何，对参与谈判的人来说，每一次谈判都是谈判双方的一次合作过程。因此，一般情况下在谈判结束时对对方给予的合作表示谢意，既是谈判者应有的礼节，同时，这也是对今后的谈判大有裨益的。

28.谈判中的补偿安慰拒绝法

在谈判中，有时己方对某些贸易成交寄予较大期望，志在必得，但在某些条款上对方要求太高，己方无法接受，如果斩钉截铁地一口拒绝对方，会损害谈判的气氛，甚至激怒对方而导致谈判破裂，使己方的希望全部落空。

为避免这种情况出现，我们可以采用这样一种技巧，就是在答复拒绝的同时，在心理需求和物质利益上，在己方力所能及的范围内，给对方以其他方面的适当补偿，以缓解对方因失望而带来的心理不平衡。

29.谈判中的敬语拒绝法

在谈判中使用一些敬语，也可以表达你拒绝的愿望，传递你拒绝的信息。

有位长年从事房地产交易的人说，生意能否谈成，可以从客人看过土地房屋后打来的电话上得知一个大概。

大部分客人在看过房屋之后，会留下一句“我会用电话和你联系”，然后回去，不多久，他们就打来电话了。从电话的语气中，可以明了客人的心意。

若是有希望的回答，那语气一定有亲密感，而一开始就想拒绝的客人，则多半会使用敬语，说得彬彬有礼。根据多年的经验，这位房地产经营老手一下子就会判断出事情有没有希望。

在法院的离婚判决席上出现的夫妻，很多都会连连发出敬语，好像彼此都很陌生似的。这也是想用敬语来设置彼此间的心理距离，互相在拒绝着对方的表现。

所以，当你拒绝对方时，可以连连发出敬语，使对方产生“可能被拒绝”的预感，形成对方对于“不”的心理准备。

30.谈判中的围魏救赵拒绝法

当对方提出己方所不能接受的要求或意见时，己方不受对方的牵制，不采取直接拒绝或反对的方式，而是针对前面的谈判中对方拒绝己

方意见的某些要害问题，以攻为守，再次要求对方退让，使对方反处于被要求给予理解的位置而忙于招架。这一来，如果对方坚持不能退让，也就不得不主动放弃要求己方作出较大退让的要求了。

31.谈判中的局限抑制拒绝法

在谈判中，假如对方提出的要求超过了己方所能同意的程度，而运用其他晓之以理的方法仍无法摆脱对方的纠缠时，为了使对方真正意识到再磨下去也是白费劲，不妨在对方面前摆出一些自己无法逾越的客观上的障碍，表示自己实在力不从心、爱莫能助，从而使对方在放弃纠缠的同时对自己的拒绝给予谅解。

这里的局限和障碍可从两方面去强调：一是自身缺乏满足对方要求的某些必要条件，如技术力量、权限、资金等；二是社会局限抑制，如法律、制度、纪律、惯例和形势等。这两者有时可单独运用，有时也可综合运用。

32.谈判中的吹毛求疵策略

运用吹毛求疵策略是指为了达到自己的目的，对对方的产品鸡蛋里挑骨头，想方设法地去找出毛病、缺点，以便迫使对方让价。运用该法得当，往往可以使买方获得物美价廉的产品。

商贸交易中的无数事实证明，这种挑剔战术不仅是行得通的，而且是富有成效的，因为它可以动摇卖方的自信心。面对顾客横挑鼻子竖挑眼所提出的一大堆问题和要求，卖方往往招架不住，尽管这些毛病只是买方的夸大其词、虚张声势。

需要注意的是，任何谈判策略的运用都是有一定限度的，因此，买方在提出问题和要求时，不能过于苛刻，漫无边际，不能与通行的做法

和惯例相距太远，否则，会被人认为没有诚意，以致中断交易。

一般来说，买方所挑剔的应是实际存在，可以把它略为夸大；进行苛责的方面，最好是卖方对此信息比较缺乏。不然，一下子就让卖方识破了你的战术，就会采取应对的措施。

33.谈判中的后发制人策略

后发制人策略往往会在谈判过程中显示出出乎意料的优势，尤其当意见分歧很大，气氛处于比较紧张的状况时，效果更佳。后发制人策略就是指，在谈判过程中，先让一方尽可能多地发表意见，不与之争论，而是仔细倾听，待到对方说完，再以相应的对策使其折服。

1987年，我国南平铝厂厂长高泽瑞赴意大利与伯勒达公司就引进先进技术设备的有关问题进行谈判。谈判开始时，伯勒达公司的谈判代表，对中方代表流露出不尊重。他们依仗技术优势，胡乱要价，抛出的价格高于市场最高价，同时，卖方代表还竭力宣传他们的设备是世界一流水平，对中方代表实施先声夺人策略。

高泽瑞没有被对手的技法所蛊惑，而是注意认真的倾听。等对方报价、自我夸奖等一系列表演结束后，高泽瑞沉着且彬彬有礼地回答：“我们中国人民最讲究实事求是，还是请你们把图纸拿来看看吧！”

等对方代表把图纸拿来后，高泽瑞根据设备图纸分析比较，指出成套设备在哪些方面是先进合理的，哪些方面有欠缺，不如德国的等等。高泽瑞的分析有理有据，使意方代表面露窘色，深为叹服，一反傲慢态度。高泽瑞继续说：“先进的液压系统是贵公司对世界铝业的重大贡献，20年前我们就研究过……”。高泽瑞的发言不仅让意方代表折服，还减少了双方的距离。最后意方代表：“了不起，了不起……你们需要什么，我们可以提供，一切从优考虑。”南平铝厂以优惠价格成交了一

系列先进的铝加工设备，为国家节约了大量外汇。

高泽瑞就是使用了后发制人的策略，待对方滔滔不绝之后，已无话可说之时，再发表自己超人的见解，不可谓不是明智之举。而相反，如果是在对方胡乱要价，侃侃而谈之时沉不住气而与之争论，不但显得极无礼貌，有失身份，而且很可能导致谈判进入僵局甚或破裂。

34.谈判中的远利诱惑策略

谈判者就好像证券市场中的投资者，都是为了利润而投资。只不过在谈判中所谓的利润乃是指欲望的满足，不单只是金钱的获得。

这便可以了解谈判中基本而微妙的特点，即任何交易所产生的未来满足或不满足完全在于谈判者自己的看法。有的谈判者对于未来是乐观的，有的则是悲观的；有的谈判者希望马上完成交易，有的却能先等待一段时间后再说。

远利诱惑策略就是以较高的未来值吸引谈判对手，保证谈判成功。

35.谈判中的虚虚实实策略

对于那些愚笨、贪心或者不够幸运的人，这个策略有效的原因是由于这些人喜欢谈判，可是又不愿意去做太辛苦的工作，他们会被诱入设好的圈套中。

虚虚实实的策略就是为了对付谈判对手，在一席谈话中掺杂着真实与虚假的情况，同时表现出严肃认真、镇定自若的神情，致使对方信以之真，而使最终结果有利于己方。

但是，在谈判过程中，还要提防，对方采用一种所谓的“虚虚实实”策略：先提供很好的条件，结果什么也得不到。而对付这种人最有

效的方法是只要看到有信用不好的迹象，就赶快躲得远远的。这也是对付这种“虚虚实实策略”的策略。

36.谈判中的事实抗辩策略

在谈判时双方是平等的，双方都必须遵守公共的准则，不得采取不正当的手段来取得谈判的成功，也不能以势压人。在某个问题发生争论时，关键是要以理服人。因此，摆事实、讲道理就显得非常重要。但决不能空洞，而应有科学根据，有确凿的事实。这就要求参加谈判的人员有理、有利、有节。谈判双方在涉及全局利益的原则问题时都不会轻易退让，而往往是针锋相对，据理力争。因此，谈判过程中，辩论是经常使用的一种语言手段。谈判桌前的辩论必须是以事实来抗辩，逻辑严密，语言有力。

37.谈判中的软硬联手策略

两手的策略是指先由唱“黑脸”的人登场，他傲慢无礼，苛刻无比，强硬僵死，让对方产生极大的反感，具有进攻性和威慑力。然后，唱“白脸”的人登场，以合情合理的态度，对待对方。他左右逢源，十分理智，但却巧妙地暗示，若谈判陷入僵局，那么“黑脸”会再度登场。在这种情况下，谈判对手一方面由于不愿与那位“黑脸”再度交手，另一方面迷恋于“白脸”的礼遇，而被迫答应“白脸”提出的要求。

38.同日本人谈判的要诀

美国学者韦恩·卡肖研究了日本工商企业的谈判方式，向外国谈判人员提供了以下谈判要诀：

（1）只要是正式的谈判，就不能让妇女参加。日本妇女是不允许参与大公司的经营管理活动的。日本人在一些重要的社交场合是不带女

伴的（这一点很难被欧美的职业妇女所接受）。

（2）尽量不要选派年龄在35岁以下的人去同日本人谈判。如果派一名年轻人去同日本一位65岁的经理人谈判，意味着对日本对手的不尊敬。

（3）不要把日本人礼节性的表示误认为是同意的表示。在谈判中，日方代表可能会不断地点头，并且嘴里说：“嗨！”（是）。但是日本人这样说往往不是表示同意，而是在提醒对方，他在注意听。这种表示方法同英语中的“阿哈”或是“我懂”之类的表示方法是一样的。简言之，“是”这个词不总表示“同意”的意思，尤其在日本。

（4）当日方谈判代表在仔细推敲某一问题时，总是一下子变得沉默不语。这一点常常叫一些外国人“丈二金刚摸不着头脑”。滑稽的是，每当日方代表沉默时，西方人就容易掉进圈套，等他们醒悟过来时，已是后悔莫及。如美国国际电话电报公司与日本一家公司进行一项商业谈判，在一切都谈妥后，美国国际电报电话公司就在双方均已认可的合同上签了字。可是当这份合同送到日本那家公司总裁面前请他签字时，这位总裁却坐在那里一动不动，沉思默想。见此状，国际电话电报公司的经理以为日本公司的总裁不肯签字，于是急忙同意再付给日方25万美元。其实，国际电话电报公司的经理只要再耐心等待几分钟，他就能为自己公司省下这一大笔钱。

要想在同日本人的谈判中取得成功，国外学者概括的要诀就是：千万不要把你心中想的告诉给对方，要不动声色；要有无限的耐心；要使自己显得彬彬有礼。一句话，就是要像地道的日本人那样。

39.同美国人谈判的要诀

其实了解了美国人的谈判风格，就是掌握了同美国人谈判的要诀。

（1）爽直干脆，民族优越感强：美国谈判者要求谈判对手表达意见要直接，是就是，非则非，不得含糊其辞；当双方发生纠纷时，美国谈判者希望谈判对手态度认真、诚恳，即使争得面红耳赤，他们也不会在乎；相反，如果你支支吾吾，敷衍塞责，那么，他们就会真的生起气来。

（2）重视效率、速战速决：在国际谈判中，美国人总是直截了当，按事先安排的议程行事。

（3）讲究谋略、追求实利：美国人在谈判活动中，十分讲究谋略，以卓越的智谋和策略成功地进行讨价还价，从而达到其目的。

（4）全盘平衡、一揽子交易：美国凭其经济大国的地位，在谈判方案上喜欢搞全盘平衡、一揽子交易。所谓一揽子交易，主要是指美国商人在谈判某一项目时，不是孤立地谈它的生产和销售，而是将谈判项目从设计、开发、生产、工程、销售到价格等一起洽谈，最后达成一揽子方案。

（5）律师在谈判中扮演重要角色：凡有工商谈判，特别是到国外的谈判，美国人一定要带上自己的律师，一旦谈判协议达成，必须请律师到场。

（6）非常注重担保：许多美国人在同未曾谋面的人通话时异常谨慎，有时甚至拒绝通话，更谈不上亲自会见一个完全陌生的人，除非对方有为该美国人所熟知并受其尊重的第三方——一个为外国谈判者的声誉提供担保的人或公司的介绍，此时美国人的一些疑虑方可消除。

40.同德国人谈判的要诀

（1）做好充分准备：德国人在进行谈判前要进行充分的专业准

备，因此，和德国人谈判，一定也要做好充分准备，以便回答他们关于公司和其他方面的详细提问，用满意的回答表明自己的实力。

（2）尊重德国人的商权：德国人极度珍惜自己的商权。在德国的法律条文中，保护商权规定得严格而明确。所以，在与德国人进行洽谈时，要切记商权的处理千万不可大意。

（3）务必要守时：德国人不管是工作还是干其他事情，都是有板有眼，一本正经的。因此在同他们打交道时，也应努力适应他们的这些特点。不仅谈判不能迟到，其他社交活动也不能随便迟到。

（4）正确看待谈判对手：在洽谈时，不能想当然地认为“这种事情凡是谈判人都应该会了解的”而不对细节详加规定，为日后纠纷的产生留下隐患。

（5）尊重契约：德国谈判者订立契约之后，一定会履行。因此，只有认真履行谈判合同，才能牢固树立在德国人心目中的形象，增强信誉。

（6）不能太着急：德国人同谈判对方正式签约之前，会一丝不苟地搜集、了解一切可能得到的信息。此外，他们还要与谈判对方进行一系列的讨价还价，这都需要一定的时间。因此，在同德国人进行工商谈判时一定要耐着性子，不要过于急躁，以免使他们产生不信任感。

（7）尽量不在晚上进行谈判：德国人工作起来常常废寝忘食，但他们对家庭生活也看得很重要。尤其到了晚上，家人团聚，共享天伦之乐。若非特别重要，与德国人的谈判就不要安排在晚上。

41.同阿拉伯人的谈判要诀

（1）尊重阿拉伯人的宗教习惯：尽管没有必要为了工商谈判而皈

依伊斯兰教，但学一点有关伊斯兰教的知识，了解其产生发展的历史及教义并对其表现形式予以尊重是十分明智的。

（2）放慢谈判节奏：同阿拉伯人打交道，往往是“欲速则不达”。不管实际情况如何，都要显得耐心、镇静。倘若原定计划不能实现，也应在表面上显得从容不迫。

（3）讲究拜访策略，注意不断增进彼此的感情：通过友好的拜访建立、巩固和加深已有的良好关系是在阿拉伯国家取得成功的关键，往往使客商在以后的谈判中获得意想不到的回报。

（4）在谈判中采取数字、图形文字相结合的方式，以增强说服力：许多阿拉伯人不习惯花钱买原始知识和统计数据，他们不欣赏不能实际摸到的产品。

（5）按阿拉伯的文化要求，做好翻译工作：因为阿拉伯人不欣赏抽象介绍和说明，而假如在工商谈判中又确实需要提供一些附属材料，那么必须要做的一件事是：按照阿拉伯人的风俗习惯，将这些材料进行精细的翻译。哪怕成本高些，也应尽可能地雇佣最好的翻译。

（6）留心图片的使用是否正确：如果附属材料中有图片，那么应当注意一下图片的顺序是否正确。因为阿拉伯人阅览图片的顺序是从右向左。

（7）最好不要派妇女前往阿拉伯国家谈判：在许多阿拉伯国家，妇女是不能在公开场合抛头露面的。在同这些国家进行工商谈判时，如果谈判小组中有妇女，她应该在谈判中处于从属地位。

42.同拉美人谈判要诀

（1）处理好同拉美人的私人关系：同与美国人谈判不一样，在同

拉美人的谈判中，感情的因素显得很重要。

（2）切忌居高临下：拉美人有着强烈的民族自尊心。弄清楚这一点，在和拉美人打交道时，尊重他们的人格，尊重他们的历史，对于谈判的成功来说，就已经迈出了最基本的也是最关键的一步。

（3）贸易谈判之前应尽量熟悉拉美的保护政策：拉美采取了一系列奖出限入的贸易保护主义政策，通过的一些法律，也以此为基本出发点。就此而言，作为同拉美人进行工商谈判的外国人，必须深入了解这些情况，以免陷入“泥淖”。

（4）同拉美代理商的谈判不可大意：一些拉美国家的法律禁止随便解雇代理商。在另外一些国家里，即使能够解雇，雇主也必须赔偿由于其“任意”解雇而给代理人造成的损失。因此，谈判时要小心谨慎。

（5）适应拉美人的习惯：拉美人是享乐至上主义者，即便是谈判做生意，他们也不愿因之而使一些娱乐活动受到妨碍。因此同他们的商务谈判应尽量避开他们的狂欢节等盛大节日及一些重大体育比赛，如有兴趣与之同乐效果更佳。在双方均很愉快的心境下，谈判成功的可能性最大。

43.同北欧人谈判的要诀

（1）力戒铺张：北欧人一般比较朴素、实在。如果客户为了答谢他们而做东请客，也同样不要大手大脚，否则，只会引起他们的一些误解。

（2）对谈判对方持宽容态度：北欧人在商业交往中常常不怎么准时。遇到这些情况，只要不造成严重后果，都不应将其看得太重，更不要轻易流露出不悦的表情。否则，倘若被他们看成一个斤斤计较、生硬

古板、缺乏生活情趣之人，那将在此后的生意中处于不利的境地。

（3）注意选择谈判时间：北欧地区的人们对太阳光特别珍惜，夏天和冬天他们分别有三星期和一星期的时间去度假。在这段时间里，几乎所有公司的业务都处于停顿状态。因此，远赴北欧进行商务洽谈时，应设法避开这些假期，已经进行的交易最好赶在假期开始之前办妥。当然，在有些时候，也可以拿假期逼近作为借口来催促对方成交。

（4）努力去尝试他们的某些生活习惯：在北欧人的日常生活中，蒸汽浴是必不可少的一部分。在有的国家，交易过程中或交易后的蒸汽浴几乎是强制性的。在这种情况下，尽管外国谈判者可能不习惯蒸汽浴，但不论理由如何充分，最好还是不要使他们觉得扫兴。须知，有许多谈判正是在令人神经松弛的蒸汽浴室中达成协议的呢！

44.同韩国人谈判的要诀

（1）谈判前重视咨询

韩国商人十分重视商务谈判的准备工作。在谈判前，通常要对对方进行咨询了解。如果不是对对方有了一定的了解，他们是不会与对方一同坐在谈判桌前的。而一旦同对方坐到谈判桌前，那么可以充分肯定韩国商人一定已经对这场谈判进行了周密的准备，从而胸有成竹了。

（2）注重谈判礼仪和创造良好的气氛

韩国商人十分注意选择谈判地点。一般喜欢选择有名气的酒店、饭店会晤。会晤地点如果是韩国方面选择的，他们一定会准时到达，如果是对方选择的，韩国商人则不会提前到达，往往会推迟一点到达。在进入谈判地点时，一般是地位最高的人或主谈人走在最前面，因为他也是谈判的拍板者。

韩国商人十分重视会谈初始阶段的气氛。一见面就会全力创造友好的谈判气氛。见面时总是热情打招呼，向对方介绍自己的姓名、职务等；落座后，当被问及喜欢用哪种饮料时，他们一般选择对方喜欢的饮料，以示对对方的尊重和了解。然后，再寒暄几句与谈判无关的话题如天气、旅游等等，以此创造一个和谐的气氛。尔后，才正式开始谈判。

（3）注重技巧

韩国商人逻辑性强，做事喜欢条理化。谈判也不例外。所以，在谈判开始后，他们往往是与对方商谈谈判主要议题。而谈判的主要议题虽然每次各有不同，但一般须包括下列五个方面的内容，即各自意图、叫价、讨价还价、协商、签订合同。尤其是较大型的谈判，往往是直奔主题，开门见山。

在完成谈判签约时，喜欢使用合作对象国家的语言、英语、朝鲜语三种文字签订合同，三种文字具有同等的效力。

45.同东南亚华侨谈判的要诀

（1）作风果断，不拖泥带水：在谈判当中，许多华侨之所以成功，很重要的一个原因，就在于他们从不优柔寡断，看准了就干，同时将功利主义的传统进行了发扬光大。有利就图，敢干而善干，正是在市场竞争中出奇制胜的法宝。

（2）善于讨价还价：华侨在谈判桌上有一套巧妙的报价办法，从不仅以一次降低为满足，总是一而再、再而三地讨价还价，直到该商品实在不能再降价为止。也许有人以为，这样的谈判是既不地道也不长远的。但华侨却十分明白，在谈判竞争中像俗语所说的“吃小亏占大便宜”的事情是不多见的。他们认为谈判双方都十分精明，不可能有太多的便宜可占。因此谈判的时候应该有小便宜就占，否则错过这一村就没

有那个店了。

第三节　求职口才常识

1.面对考官，要有主动推销的意识

无论是在工作中，还是在与人交往的过程中，如果你不去主动地“推销”自己，向别人展示自己的才华，即便你学富五车，才高八斗，恐怕也没有人会真正地认识你。过于老实和保守，只会让你错失许多绝好的机会。古人尚且懂得“毛遂自荐”的道理，今天的你更要勇于展现自己了。有时面试之所以不够顺利，甚至走向失败的边缘，有可能就是面试官对你了解不够，他们还未从你身上发觉到他们想要的东西。此时，你就要主动将自己展示一下了。经过你的一番推销，他们就能更全面而深入地认识你，特别是你的优点，那么你转败为胜的机会就会大大增加，甚至能大获其胜。

2.面对考官，不妨柔中带刚持质疑

也许你刚走出校门，没有任何工作经验，无半点资质可言，在一些傲慢的面试官眼中，你就是一个初出茅庐、乳臭未干的小青年，根本就不把你放在眼中，只要你往他面前一坐，他就毫不客气地扔下一句硬硬的话来打发你。对此你也不必畏惧，不妨采取一种柔中带刚的战术向他质疑。当然你质疑的问题应直指面试官之所以拒绝你的原因，同时暗示他这样武断行事的弊端。相信经你这样一个硬性的提醒，他会有所领悟和反思的。那么，你和面试官进一步的交流就有望了，说不定还能取得面试的成功。

3.面对考官，诚实应战最有效

诚实是人最基本也是最可宝贵的良好品质，人无诚信不可交也。无论是与人打交道还是工作，都贵在有诚实的品质。求职面试也如此，面对面试官设置的拦路虎，不要过分刻意回避，而要以诚实作基础，勇敢地迎击。或许你的真诚、你的实在就能让面试官另眼相看，从而让你濒临失败的面试“起死回生”。对于面试官的刁难，如果你采取相反的方式，不实事求是，而是耍点小聪明，想蒙骗过关，那只会令前期的成绩都化为乌有，让你一败涂地。

吉兵失业后来到上海，仔细斟酌了一份个人简历，简历的后面慎重地签署了日期。第二天早晨，他起得很早，买了份当天的报纸，仔细阅读上面的“招聘启事”。经过认真分析，他选中了一家合资玩具厂，作为“出师”的第一站。

面试的过程很顺利。工厂人事部经理有了录取吉兵的意向了。谁知道，此时他又重新审视吉兵的那份“个人简历”，突然他问吉兵：“有个问题我不明白，我们的招聘广告是今天早上才见报的，而你的简历的落款时间是昨天，难道你有先知吗？”本来这个问题是无关紧要的，完全可以实话实说。可是吉兵却随口谎称是笔误。很显然，人事部经理对吉兵的解释并不满意，只见他起身做出一副送客的姿态：“那好吧，请你先回，如果录用，我们将有书面通知。”吉兵知道，眼看到手的工作落空了。

此后，吉兵的求职路曲曲折折，可无论环境和地位怎样变化，第一次面试的情景都深深地印刻在他的脑子里，不管是做人还是办事，仔细认真，实事求是，不说假话，这些道理令他终生难忘。

4.面对考官，不卑不亢赢欣赏

面试官一般都会给应聘者出一些难题，很多人面对这种情况，往往不能正确应对，而最终导致求职的失败。

如果你能充满信心，面对难题，不卑不亢，沉着应对，那么情况也许就大不一样了。或许就是因为你的这种心态赢得了面试官的欣赏。

小颖去应聘一家跨国公司总经理秘书的职位，在回答完面试官的问题之后，面试官让小颖向他提几个问题。

小颖首先关心的问题是他对自己的印象如何。

面试官说，小颖的英语非常好，组织能力也挺强的。不过她没有在工厂工作的经验。完了又说，不过这不是很重要。

小颖又问，她是不是合适的人选？

面试官说，他要比较选择，过几天才会有结果。有的人英文好，但组织能力不好。面试结束的时候，小颖又伸出了热情的手，说她喜欢这份工作，非常希望能够给她机会，她一定会是一个令公司满意的职员。三天之后，小颖接到录用通知。

小颖应聘成功主要在于她对自己充满信心，面对难题时不卑不亢、沉着应对，最终得到老板的欣赏，成功地获得了想要的职位。

5.面对考官，秀出你的与众不同

应聘某一岗位时，面试官也许会认为你资历不够、经验不足，而当场将你“枪毙”掉。此时，你不必为此而感到遗憾，也不必为此而深感失望，仍然可随机应变，多多开动你的脑筋让自己显得与众不同。你的与众不同，就是你的特色，或许面试官会对你的特色深感兴趣，甚至会大加赞赏，从而重新审视你，反思自己的要求，最终改变自己的初衷。这些与众不同的特色表现可以是你优秀品质的折射，也可以是你强大工作能力的体现等各种你身上的积极要素。

6.面试中说错了话时怎么办

国家公务员面试中，采用的一般是结构化面试方式。一个面试者要面对一排考官，而且还有摄像机。在这种氛围中，面试者很容易因为紧张而闹出笑话。

毕业生胡某在面试中就出现了这样的情况。用人单位考官问：“阁下认为我部的发展前景如何，发展动力又是什么？”胡某由于太紧张，听完提问后，不假思索地说：“我阁下认为……”话刚说完，胡某就意识到自己犯了错误，连忙说：“真对不起，我太紧张了，讲错了话，闹了笑话，我真正想说的是……”。由于胡某能够在紧张的情形下保持冷静，弥补自己的过失，考官们很欣赏他的坦白态度和应急能力，胡某因此博得好感，这点小小错误并没有使他在面试中受到影响。

碰到这样的情况，许多面试者往往心慌意乱，感觉自己讲错了话，这次面试肯定通不过，陷入懊恼之中，越发紧张，接下去的效果就更差。这时，应当继续专心对付每一个提问，而不必耿耿于怀，提心吊胆，不能因一个小错误而丧失一次机会。对用人单位来说，也不会因为讲错一句无关大局的话而放过一个具有真才实学的人才。若面试人说错的话很容易得罪人，或比较重要，则应该及时道歉，然后再说出你的正确答案。对考官来说，他可能更欣赏你的坦诚态度和语言表达技巧，或许你会因此博得好感。

7.面试中出现沉默时怎么办

林兵在应聘一家国有企业的销售人员时，面试考官有7个人，坐在林兵的对面。考官们随便问了林兵的个人情况、相关工作经验之后就没有考官再问问题。面试出现了沉默。这时，林兵主动打破沉默，说道：“刚才您问我的问题，其实我觉得还可以从其他三个方面来看待这件事情……”

林兵应聘的是销售人员，而作为销售人员，最基本的能力就是察言观色，随机应变，能说会道。林兵的适时说话，给考官留下了良好的印象。

有时面试中，考官为了考验一个面试者的心理承受能力，会故意长时间地不讲话，造成长时间的沉默。许多没有经验或经验不足的面试者对此往往不知所措，惶恐不安，甚至说了一些不该说或毫无意义的话，使自己陷入被动局面。这时面试者可以说一些如“还有什么关于我过去的工作经验或是能力，您想让我详细一点说明吗？”“不知道贵公司的主要经营范围是哪些？”之类的话，以缓解面试气氛。

8.面试中面对不清楚的问题时怎么办

元丰在学校里的专业是刑法学，应聘法院的书记员工作。在面试中，考官在问及了关于元丰的个人情况之后，开始问专业问题，问道：“请你谈一下你对撤销权的认识。”由于紧张，元丰只听清了“认识”两个字，重点根本就没有听到。元丰很有礼貌地说：“真的很对不起，刚才您问的题目我没有听清楚，您能不能再说一遍呢？”考官重复了一次问题，可是由于元丰的专业是刑法，对民商法的知识知道得很少，这个问题根本就不知道，就说：“对不起，这个问题我不懂，我能向您请教吗？”元丰这种谦虚大方，不懂就是不懂，坦然相对的态度，给考官留下了诚实、坦率的好印象。

如果出现考官提出问题，面试者听后不明白题目的含义，这种情况下，面试者可以婉转地问考官是否指某一方面的问题。此时，重要的是态度要坦诚，不可胡乱猜测，信口开河。考官会为你解释清楚这个问题的真正含义。相反，如果你按照自己想当然的意思回答，理解对了最好，但如果理解错了，那就会文不对题，相差甚远。如果这个问题你不知道答案，就诚实地说出。任何人都不是万能的，在面试中遇到实在不

懂或不会回答的问题，既不能支支吾吾，更不能不懂装懂。

9.面试中面对多位考官同时提问时怎么办

遇到几位考官同时提问，一些面试者会胡乱选择其中一部分问题加以回答，结果自然不能让所有考官满意。在这种情况下，既要逐一回答，又要显得有礼貌。回答哪位领导问题在先，哪位在后，一般应按级别的高低来定。一般是可以从位子上看出来，中间的就是主考官。否则，某些领导会有不被尊敬之感。回答问题的目的主要是和发问的考官进行交流，但也要适当顾及其他领导，让他们觉得，你是在和所有的考官交流。

在现实生活中，有许多应试者面对几个考官，不懂主考官与辅考官的区别，在回答考官问题时往往是该详的不详，该略的不略，正确的做法是对主考官的问题详细回答，而对辅考官的问题应该简洁、有条理地回答。

10.如何跳出迷惑问题的陷阱

面试时，有些问题并非是面试官的本意，他们只是在试探你，看看你有何反应，面对这些迷惑性的问题时你可要提高警惕。

在一家企业面试中，小孙凭借自己的实力已经通过了笔试和第一次面试，在最后一次面试过程中，考官突然问道：“经过了这次面试，我们认为你不适合我们单位，决定不录用你，你自己认为会有哪些不足？”面对考官的问题，小孙回答道：

“我认为面试向来是5分靠实力，5分靠运气的。我们不能指望一次面试就能对一个人的才能、品格有充分的了解和认识。通过这次面试，我学到了很多东西，也发现了自己的不足——既有临场经验的不足，也

有知识储备的不足。希望以后能有机会向各位考官讨教。我会好好地总结经验，加强学习，弥补不足，避免在今后工作中再出现类似的问题。另外，希望考官能对我全面、客观地进行考察，我一定会努力，使自己尽量适应岗位的要求。”

其实，考官这是在考察你的应变能力，并非真的对你不满，如果他们认为你不合适的话，是不可能再问你问题。因此，要沉着应付，不要中了圈套而暴露自己的弱点，回答时可以虚一点，把重点放在弥补弱点上，这可以看出你积极进取的品质。另外，要诚恳地向考官讨教，以博取他们的好感。

11.如何跳出两难问题的陷阱

有些问题，如果只简单地回答“是”或“不是”，强调一方面的话，很难让自己顺利通过面试，这时不妨采用折中的回答方式，在两者兼顾的基础上强调重点。

在一次公司招聘面试中，考官突然对一位应聘者提出这样的问题：“你对琐碎的工作是喜欢还是讨厌，为什么？”对于这个两难问题，若回答喜欢，似乎有悖现在知识青年的实际心理；若说讨厌，似乎每份工作都有琐碎之处。因此，小江在思考过后回答道：

“琐碎的事情在绝大多数工作岗位上都是不可避免的，如果我的工作中有琐碎事情需要做，我会认真、耐心、细致地把它做好。而且，我刚到一个单位，情况还不十分熟悉，通过做小事，可以熟悉工作，熟悉单位，尽快进入角色。不管是什么学历，都要从小事做起，甘当小学生。‘一屋不扫，何以扫天下？’只有把小事做好，才能让领导信任，才有机会做大事。”其实，考官并不是真正考察你到底是否喜欢做琐碎的工作，其真正的目的在于“工作态度”。小江的回答，委婉地表达了大多数人的普遍心理——不喜欢琐碎工作，又强调了自己对琐碎事情的敬业

精神——认真、耐心、细致。既真实可信，又符合对方的用人心理，是个很好的回答。因此，对于这种两难问题，可以采取避实就虚的方法，不要从正面回答问题，而从多角度分析回答。

12.如何跳出刁钻问题的陷阱

在面试时，经常会碰到一些刁钻问题，如果按一板一眼的方式回答，很容易让自己处于劣势。这时你不妨以刁制刁。

在一次公司求职面试中，某主考官见一位应聘者知识渊博，思维敏捷，各类问题都对答如流，便突发异想，抛开原定题目，出了一道偏题：“朱自清的散文《春》，尽人皆知。请你回答这篇文章一共多少字？”这下可真把这位应聘者考住了。他暗想，主考出此题目未免脱离常规，既然有意刁难，录取必然无望，就不管一切，大胆反问：“主考官的尊姓大名，天天目睹手写，也已烂熟，请问共有几笔？”主考官想不到应考者竟会有如此反问，一时愣住了。事后，主考官十分赏识这位应聘者的才能和胆识，于是亲自录用。

有些问题过于刁难，而且实在无法回答，不妨反戈一击，反问对方，可能会起到意想不到的效果。不过，切记要保持微笑，以礼待人，因为考官只是在考察你的应变能力而非真的刁难你。

13.如何跳出压力问题的陷阱

在求职面试时，有些主考官会故意提出一些问题，让你处于不利的境况。如果回答得好你就可以顺利通过面试，否则只有失败的份儿。那么我们一起看看下面这个例子：

在一次公务员面试中，考官对一位女考生的其他问题的回答非常满意。最后，一位考官对她说：“你是一个很漂亮的女孩，但是我们发现

你脸上有不少雀斑，你觉得这会对你的面试有影响吗？”面对这种故意设置的压力问题，该女孩的回答非常精彩：

“我是来报考公务员的，今天主要考察的应该是能力，我想各位老师坐在这里也肯定是为国家选材而不是选美，如果各位是来选美的，我想我不合适，但如果是选材，我相信自己是栋梁之材。”

女孩非常自信，没有因为被问及自己的缺点而丧失信心，相反，回答得有理有据，没有正面回答缺点对面试是否有影响，而是从另外一个角度阐述，把问题交给考官，任其选择，获得成功。因此，当被问及自身缺点时，不要慌张。回答时可以扬长避短，突出自身优势，减少缺点的影响。

14.如何跳出测试式问题的陷阱

曹柯在应聘某家公司财务经理一职时，被问道：“作为财务经理，如果总经理要求你一年之内逃税100万元，你会怎么做？”因做过很多财务工作，曹柯深知工作中的要求规则，于是很快地回答：“我想您的问题只能是一个‘如果’，我确信像贵公司这样的大企业是不会干违法乱纪的事情的。当然，如果您非要求我那么做的话，我也只有一种选择：辞职。虽然能够在贵公司工作是我一心向往的，但是无论什么时候，诚信都是我做人的第一原则。我不能为了留在公司工作而违背良知、违背工作准则。”

面对这类问题，如果你抓耳挠搔腮地思考逃税计谋，或者思如泉涌地立即列举一大堆方案，都会中了考官的圈套。实际上，考官在这个时候真正考核的不是你的业务能力，而是你的商业判断能力及商业道德方面的素养，遵纪守法是员工最基本的要求。曹柯的回答非常精彩，既遵循了原则，又突出了诚信。

15.如何跳出诱导式问题的陷阱

王刚是一名大学毕业生，在一次公务员面试中，考官问道：“你认为金钱、名誉和事业哪个重要？”王刚面对这种诱导式的语言陷阱，回答道：“我认为这三者之间并不矛盾。作为一名受过高等教育的大学生，追求事业成功当然是自己人生的主旋律。而社会对我们事业的肯定方式，有时表现为金钱，有时表现为名誉，有时二者均有。因此，我认为，我们应该在追求事业的过程中去获取金钱和名誉，三者对我们都很重要。”

这个问题，好像是一道单项选择题，它似乎蕴涵了一个逻辑前提，即“这三者是互相矛盾的，只能选其一”。实则不然，切不可中了对方的圈套，必须冷静分析，可以明确指出这种逻辑前提条件不存在，再解释三者的重要性及其统一性。对于这种诱导式问题，不能跟随考官的意图说下去，以讨好考官。这样做的结果只能给考官“此人无主见，缺乏创新精神”的感觉。

16.被提及薪酬时，不要急于报**“**实价**”**

一般而言，你目前的薪资水平是未来老板“出价”的参照，因此大多数老板在面试新员工时都会问到这个问题，恰当的回答很可能对将来的薪资有利。所以，当被专业的人事经理问及这一问题时，比较艺术的方法是避免正面回答，而采取迂回曲折的方式。先不急于报“实价”，以免今后没有迂回或进一步解释的余地，而是先简单地向对方解释一下目前的薪资结构，如可以这样说：“我现在的收入除了每个月固定的工资之外，还有奖金、房贴、车贴，等等。”然后顺带说到某几个部分具体多少，这样一来，即便没有直截了当地报出身价，对方只要简单一估算，也就能大致明了。

17.如何说出你的**“**薪金期望值**”**

“薪金期望值”是求职者的必答题之一，而这恰恰也是令他们比较头疼的难题。在面试中被问及这个问题时，求职者最好先自己判断一下，对方和你是否真正进入实质性谈判了。一些人事部经理会拿这个问题作为对应聘人进行考察的一种手段，应对这种情况最好的方法是使用一些“外交辞令”，如回答“薪酬不是我的首要考虑因素，我更看重的是在贵公司的发展前景”，等等。而如果是经过几轮面试，双方已经明确进入实质性谈判阶段，这时就应当抓紧机会，委婉地说出自己的期望值，如果再拖泥带水、遮遮掩掩，就会错失良机。

要做到薪资的准确定位，首先要对市场行情、大环境比较了解，才市、行业某一阶段的景气状况直接影响到员工的薪资待遇。然后在此基础上提出合情合理的期望。

某些人跳槽后脱离目前的薪资情况，凭空要价的做法是不可取的。首先，求职者大可不必担心因自己“要价”低于公司“出价”而吃亏。正规的单位是不会贪这样的小便宜的。一方面，这样的公司都有一套明确而完整的薪酬体系，不合常规的随意变动只会导致组织内部薪资结构失衡，从而影响整个组织的有序管理。另外一方面，如果你确实是公司中意的优秀人才，从留才与激励的角度出发，公司也会相应给出具有竞争力的薪资。其次，如被未来的老板发现你的期望值远远高出目前的薪资水平，则很可能引起他的不满，于己不利。

另外，在报期望值时，最好折算成年薪。因为各个公司薪酬福利的结构可能有很大的不同，特别是每月固定工资之外的其他福利待遇差别很大，因此只有以年薪的方式才能涵盖所有的收入。特别是对于非现金部分一定要说清楚，否则就很可能会吃亏。

18.不要把薪水要求说得过死

目前就业压力相当大，因此工作机会也是相当重要的，但是如果招聘方提供的薪资水平实在难以满足你的要求时，不妨采取以退为进的方法，或许能够让对方重视起来，认真考虑你的要求。当然，即使要拒绝对方，也要为协商留有余地。如果雇主需要你，他会乐于满足你的要求。而一旦你对他们提出的标准说出绝对的“不”，交易就肯定做不成了。

现在许多应试者不懂其中的诀窍，公司还没有表示出要录用，就冒失地和人力资源经理谈薪论酬，这是极不明智的做法。也有些应试者，对薪水要求说得过死，非要××××元，否则就不干，这也是不好的。最好的办法，不仅要给自己留余地，也要给对方留余地，最后，获胜的还是自己。如：

小黎经过笔试和面试后，终于进入了最后的面试。在谈工资的时候，小黎和公司一直谈不到一起。公司的招聘人员说：“对不起，我们公司只能提供您每月2　　000元的工资，不包括三险一金，不包括住宿。”这份薪水与小黎的心理期望值差了很多。小黎问道：“你们决定雇佣我了么？”招聘人员说：“当然了，你各方面都很优秀，我们认为你非常适合我们公司。”双方又谈了好久，但都不愿妥协。小黎觉得虽然这个工作机会很难得，但是薪水还是不能接受，只好说道：“谢谢您给我提供的工作机会。这个职位我很想得到，但是，工资确实不符合我的要求，这是我无法接受这份工作的原因之一。也许您会重新考虑，或者以后能有使我对你们更有价值的工作时再考虑我。”最后，由于小黎的执著坚持，公司又和她商谈，最终得到了双方都满意的结果。

19.不直接说出你目前的薪水

如果你目前薪水太少，那么直接回答不会给你带来什么好处。正确的回答是顾左右而言他，学会打太极，如巧妙地回答：“我相信公司会

根据我的业绩给予合理报酬，以体现多劳多得的原则。”或“钱不是我唯一关心的事，我想先谈谈我对贵公司所能作的贡献—如果您允许的话。”这样将球又踢了回去，由对方来做出决断。如：

在一家公司招聘行政助理的面试中，老板对有工作经验的李某的表现非常满意，在面试的最后，老板问李某：“你目前的薪资是多少？”李某停顿了一下，微笑着回答：“过去的工资并不重要，关键是我的工作能力是否能够达到贵公司的要求。”

李某回避了目前的工资水平，把本来很难回答的问题转移到其他与工资挂钩的事情上，由公司来根据能力的大小决定工资的多少。

20.在提薪水要求前，先弄清对方的薪酬标准

每个雇主在心里对薪水的上下限度都有个数，会经常在那个限度内自由调整，手头也掌握着你所不知的内情。当你不知道对方是怎样想的时候，你往往容易自降身价。这样岂不正中下怀？所以，在你提出任何薪水要求之前，请务必搞清它的大致价位，以退为进提出反问，如“我愿意接受贵公司的薪酬标准，不知按规定这个岗位的薪酬标准是多少？”这样，不但没有露出自己的底，反而可以摸清对方的底。假如它低于你的心理价位，你就定一个比你现在的薪水高至少10%～20%的价。总之，你必须得先开价，而且不要把底线定得太低。小王是某大学法学院的应届毕业生，毕业后应聘到一家律师事务所做律师助理。经过几轮考核面试，在最后谈工资的时候，律师事务所主任问道：“小王啊，你想拿多少工资啊？”说实话，小王当时就有点懵了，作为一个应届毕业生，没任何工作经验，根本就没有可以比较的，也不太清楚主任到底是什么意思。小王想了想，笑着说：“主任您看呢？您说给我多少啊！”主任又说：“像你们这样刚毕业的助理一般就是2 000多吧！”小王随后说道：“那大致上就2 000～3 000之间吧！和市场挂钩啊！您看怎么

样？”小王使用报出大致范围的方法，让薪金在一定区间内波动，没有把话说死，留下了比较大的回旋余地。

21.询问薪酬应谨记的禁忌

（1）切忌表现出极度关心待遇，一开头就谈薪水问题：关心自己的待遇并没有错，但不能一上来就问有什么待遇，这样心急是吃不到“热豆腐”的。如果你很唐突地问招聘者：“你们的待遇怎么样？”对方很可能会抢白你：“工作还没干就先提条件了，何况我们还没说要不要你呢！”

（2）切忌说出太过绝对的话：如“希望得到3　000元的工资”，将薪水的具体数字说死，没有留下可以商量的余地。

（3）切忌不恰当的反问：如果招聘人员问你：“关于薪金，你的期望值是多少？”而你反问道：“你们打算出多少？”这样反问就有点儿像是在市场上买东西时讨价还价，显得很不礼貌，容易引起招聘者的不快，进而影响你的求职成败。

（4）切忌过于降低或过于提高薪金：这样只会让人感觉你能力差不值得请或能力太高请不起，不会对商谈起到任何正面作用。

22.求职说话忌缺乏主见

求职者适度、得体的恭维招聘者可以拉近二者之间的距离，让考官对你的谈话产生一定的兴趣，但这并非意味着你不能独抒己见、表露自我。部分求职者，面对正襟危坐的招聘考官，想到山外有山，天外有天，不敢谈想法说主张，面试时一味地唯唯诺诺，完全把自己置于一种被动受审的境地。也许他们认为，这样才可以避免恃才傲物、倚才轻上的人才通病，从而给考官留下“服从领导”、“尊重上司”的印象。其实不

然，你如此“表现”只能让考官觉得你缺乏主见。

23.求职说话忌狂妄自大

求职看文凭，工作靠能力。用人单位在不了解求职者的能力时，文凭是一块敲门砖。某科技有限公司急需招聘高级软、硬件工程师各一名。刚毕业于北方一名牌大学计算机专业的沈平看到广告后前去应聘。他拿出烫金的毕业文凭，颇为自信地对主考官说：“我是名牌学府本科生，英语六级。读大学期间，对数字通信产品的软硬件开发有特别的研究，尤其是有较强的数字逻辑学电路设计能力，能熟练地运用汇编语言和C语言编写软硬件驱动程序，只需要用我一个人，就能解决贵公司的一切难题，确保科研项目上水平、上台阶。其他的人在我到后一周之内，全部可以辞去……”

在讨论是否录用沈平时，公司有关方面的负责人意见一致：沈平在求职时，虽然文凭占有一定优势，但他出言锋芒毕露，情绪偏激，不具备一名科研工作者所必需的涵养和风度。其次，沈平刚出学堂，连一点实践经验都没有就夸夸其谈，目中无人，缺乏现代企业所需要的团队合作精神。因此，沈平自然就落选了。

24.求职说话忌自惭形秽

一次专场招聘会上，一家儿童玩具公司“诚聘美术设计师”的广告前人头攒动。何湘看到一拨拨高兴而来扫兴而归的应届中专生同胞，既同情又气愤。她终于挤到考官面前，递上了自己的毕业证书，没料到考官看都没看一眼：“你是毕业于哪所名牌院校？你有创意经验吗？”

何湘面对这样一位刻薄的考官毫不友好地发问，她绵里藏针：“我想请问考官，比尔·盖茨是不是毕业于名牌的哈佛大学？谈到经验，总统是不是要曾经当过的才行？”

当考官又因为何湘的专业不对口进行挑剔时，何湘亮出自己的获奖证书和创意作品，底气十足：“我要见见贵公司的老总！他一定欢迎复合型的人才。”考官不禁大吃一惊，用一种新奇的眼光打量着这样一位与众不同的求职者，并请她谈谈自己的优势在哪里。“我虽非专业人才，但我的思维没有定势，灵感往往要超过内行。”何湘出色的表现最终让主考官“OK”了。

学历不高又无经验的应届毕业生，求职场上千万不要自惭形秽，千万不要被广告上的条件吓跑，企业招人，重学历更重能力。鼓起勇气，亮出你的“绝活”，最终你就胜券在握了！

25.求职说话忌无回旋余地

常言道“君子一言，驷马难追”，但在求职时，倘若果真如此，十有八九，谈砸走人。招聘官大多对人才进行这样的攻心术：薪酬不高，待遇偏差，实则压价再压价，要你“物美价廉”。作为求职者，此时你不要一口回绝，也不要满口答应，可以留一个回旋的余地，同时又可以稳住对方，给对方一些希望，让他觉得你是此次招聘的合适人选。

26.求职说话忌不懂**“**包装**”**

“包装”原是演艺界一个挺时髦的词。求职者倘若能把求职语言也进行一番精美而富有创意的“包装”，那么，求职成功的机会就会大大增加。

A和B条件基本相同，都从同一公司辞职出来，又同时到一家私营公司应聘。初试都顺利通过。有趣的是，复试时，人事经理问到两人一个同样的问题：“你为什么离开你原来的那家公司？”B抢先回答：“原来那家公司的老板是一个昧良心的狗杂种，一个彻头彻尾的虐待狂，我不想再给他卖命了！”A却心平气和，用一口标准得让人感动的普通话说

道：“其实，老板能否留人的关键不完全在于薪水的高低。能否人尽其才，用人不疑，充分挖掘每个员工的聪明才智，我想这才是关键，同时也是我到贵厂的希望所在。”

结果可想而知。求职和招聘不是简单的“我卖你买”的生意，语言出口时，讲究一点“包装”，它会给你的求职锦上添花。

第四节　演讲口才常识

1.演讲语言要有生活常识色彩

演讲要尽可能地掌握各种有用同时又极其普通的生活常识，如风俗人情、乡土言谈、趣闻轶事以及谚语笑话等。各种知识在演讲中的恰当运用，常常可以取得很好的效果。陈毅同志在三反五反运动开始时，接见了一些资本家，他见资本家神情很紧张，就风趣地说：“弦要拉紧才发音，但是，拉得太紧就会断。”在这里，陈毅运用的是一个极其普通的常识，而说的却是一个极其深刻的道理。

2.演讲语言要有专业知识色彩

演讲需要常识，更需要专业知识。如果说常识能使演讲显得生动、活泼，那么，专业知识却可以使演讲深刻、严密。

鲁迅先生在中华艺术大学做过一次演讲，他从上古时代的绘画、19世纪的新派画，一直谈到当时中国美术界的各种倾向，充分显示了鲁迅先生的知多识广，使听众受益匪浅。

演讲者的专业学识水平直接关系着听众获取的知识量（或称信息量）及其质量。领导者的专业知识丰富且有较深造诣，演讲就能深刻，给人以启迪。

3.演讲语言要符合逻辑

语言学家吕叔湘、朱德熙在《语法修辞讲话》中指出：“要把我们的意思正确表达出来，第一件事情就是要讲逻辑，一般人所说的‘这句话不通’，多半不是语法上有毛病，而是逻辑上有问题。”显然，逻辑是正确表达思想的首要条件。演讲者要使自己的演讲概念准确，判断恰当，推理合理，论证有力，同样要依靠逻辑，使之符合逻辑要求。

1919年3月，列宁在乌里茨基宫发表演讲。当时听众中别有用心的人叫喊：“自由在哪里？”

列宁便用无可辩驳的逻辑痛斥叫喊者：“自由是个好的字眼，到处都可碰到‘自由’，贸易自由，买卖自由等等。孟什维克和社会革命党人这些无赖在每一种报纸上，每一次演讲中，都要这样或那样地引用‘自由’这个美丽的字眼，但所有这些人都是把人民拉向后退的资本主义的骗子和奴才。”革命导师用简明而有条理的逻辑判断和论证，有力地批驳了敌人的攻击。

4.演讲要善于运用警句

警句，就是诗文、谈话中言简意深、语意新颖、警策动人的句子。在演讲中适当使用警句，往往能够妙趣横生、余味无穷，使听众眼界大开，收到事半功倍的效果。

周恩来同志在《鲁迅逝世二周年纪念大会的讲话》中，评价鲁迅先生的一生时，引用了“疾风知劲草，板荡识诚臣”这句古诗，来表达中国人民在抗战年代对鲁迅先生的敬仰和怀念之情，意味深长。

李燕杰同志在给青年的一次演讲时，引用了“宁可枝头抱香死，不随落叶舞东风”这一警句，来歌颂像鲁迅、闻一多、张志新等这样一

批“威武不能屈、富贵不能淫、贫贱不能移”的品德高尚者，进而鞭挞那些为了升官发财而不择手段、助纣为虐的人，使听众从富有哲理的警句中受到了教育。

5.演讲语言要规范化、条理化

要想让演讲获得成功，演讲者必须具有一定的驾驭语言的能力。诚然，每一个演讲者的演讲风格是由他的个性气质、生活经历、立场观点、知识修养等条件决定的，但是，我们也应该提倡在具体的一篇演讲稿、一场演讲中熔多种表现样式于一炉，使之规范化、条理化。

6.选对演讲风格

（1）庄重大方型：由于演讲者知识丰富，学识渊博，社会地位较高，又拥有大量材料，在登台演讲时，能不卑不亢，落落大方。演讲使用的语言稳重缓慢，铿锵有力，手势动作适度。如毛泽东、周恩来等老一辈革命家的演讲，多属这种类型。

（2）潇洒自如型：由于演讲者风度翩翩，装束大方，口齿伶俐，对于所讲内容十分熟悉，讲起话来从容不迫，侃侃而谈，长期以来，就形成一种潇洒自如的演讲风格。如一些竞选演讲者、著名演说家，多属这种类型。

（3）缜密严谨型：由于演讲者学识渊博，造诣颇深，专攻甚勤，又善于条分缕析，缜密思维。对所讲内容掌握大量材料，或阐释评述，或严密推理，都思路清晰，逻辑严密。在长期的演讲实践中，就形成了一种缜密严谨的演讲风格。如一些理论家、研究人员的学术报告、科技演讲，多属这种风格。

（4）幽默诙谐型：由于演讲者思维敏捷，语词丰富，口齿伶俐，

又有一定的传情达意的技巧，能将平淡无奇的事稍加组合与调换，道出一些新颖别致、超乎寻常而又能说明问题的道理来。或讥讽嘲笑，或挖苦批驳，或揭穿表象，或赞美歌颂，或支持表扬，都能恰到好处地运用口头语言和态势语言，演讲起来，轻松活跃，令人捧腹，常使听众难以忍俊。文学家、诗人、演员及主持人常有这种风格。

7.演讲可采用赞扬式开场白

人们一般都有爱听赞扬性语言的心理。说几句让听众感到舒服的话能收到奇功异效。演讲者在开场时说几句赞扬性的话，可尽快缩短与听众的感情距离。有位演讲者到宜城作演讲，开场白充满赞美之情：“有人问我，最喜欢哪一首民歌，我脱口而出：《回娘家》！是的，宜城是我的娘家，是我母亲的土地。我热爱宜城，赞美宜城，也许首先是因为宜城人外表美。古代宜城有个大文学家叫做宋玉的写道：‘天下之美在楚国，楚国之美者在臣里，臣里之美者为臣东邻之女，臣东邻之女，增之一分则太长，减之一分则太短，施朱则太赤，著粉则太白。’宋玉说，天下最美的人是我家东边隔壁的那位姑娘，那位姑娘增一分就太高了，减一分又太矮了；抹点胭脂太红了，擦点粉又太白了。各位老乡，你们说我们宜城人美不美呀？”（台下热烈鼓掌）巧妙的引用，深情的赞美，一下子抓住了听众的心。接着他讲宜城人心灵如何美，家乡如何可爱，一步步切入“爱家乡才能爱祖国，爱祖国就要投身改革大潮，创造有价值人生”的主题，收到了良好的效果。

8.演讲可采用提问式开场白

提问式开场白，也叫做“问题引路”。演讲者一上台便向听众提出一个问题，请听众和自己一起思考，这样可以立即引起听众的注意，使他们一边迅速思考，一边留神听。这样，不仅有利于集中听众的思想，而且有利于控制场面。同时，听众带着问题听讲，将大大增加他们对演讲

内容认识的深度和广度。例如，在为财贸系统职工演讲时，有位演讲者是这样开场的：“我们财贸系统的同志，被人们戏称为‘财神爷’。在座的各位，都是理财行家，做生意的能手。现在，请允许我向大家请教一个问题：（略停顿）美国十大金融财团的首富摩根，当年从欧洲到美洲时，穷得发慌，只得卖鸡蛋为生。他弄了三篓鸡蛋，可卖了三天，一个也没卖出去。第四天，他让妻子去卖。结果，不到半天全卖完了。请问，这是什么原因呢？”这样以生意之“磁”吸“财神爷”们的兴趣之“铁”，吸引力自然是很大的，一下抓住了听众的心。

9.演讲可采用悬念式开场白

悬念式开场白也叫“故事式开场白”。即开头讲一个内容生动精彩、情节扣人心弦的小故事，或举一个触目惊心的事实来制造悬念，使听众对故事发展和人物命运深表关切，从而仔细听下去。例如，李燕杰同志的演讲《爱情与美》是这样开头的：“前年四月，北京一家公司的团委书记要请我去作报告，我因教学任务紧张推脱不去。这个团委书记恳切地说：‘李老师，你一定要去，我们这次是请你去救命的。’我很纳闷……”听演讲者这么一说，听众也纳闷了：到底发生了什么事，非请他去不可？这样开场，吸引力极强。

10.演讲可采用渲染式开场白

渲染式开场白，即运用形象的、充满情感的语言开头，创造适宜的环境气氛，引发听众相应的感情，进而吸引听众。如恩格斯在《马克思墓前的讲话》的开头：“3月14日下午两点二刻，当代最伟大的思想家停止思想了。让他一个人留在房里还不到两分钟，等我们再进去的时候，便发现他在安乐椅上安静地睡着了——但已经是永远地睡着了。”

这个开场白，只用了短短的两句话，便把听众引进了一个庄严、肃穆、沉痛的气氛之中，激发了人们对革命导师的景仰、悼念之情，有利

于听众接受演讲者在正文中所要展开的论述。

11.演讲可采用模仿式开场白

模仿某个人的语调或动作姿态，使听众产生丰富的回忆和想象，有助于推动演讲的深入。例如，“大家还记得吗？1980年12月，在香港伊丽莎白体育场举行的世界杯亚太区足球预选赛中，中国队32岁的足坛老将18号容志行，（模仿宋世雄的音调）以其熟练、细腻、漂亮的盘带动作，晃过了对方三个后卫队员的拦截，在离对方禁区15米远处起脚射门！射出一个什么呢？射出了一个‘足球热’。”由于演讲者模仿得惟妙惟肖，几乎能以假乱真，因此一下子就使全场的气氛活跃起来。但运用模仿式开场白，要注意内容、场所、听众心理、民族风格等因素的制约，要以讲为主，以演为辅，且适可而止，否则会使人觉得华而不实，产生逆反心理。

12.演讲可采用套近乎式开场白

演讲者根据听众的社会阅历、兴趣爱好、思想感情等方面的特点，描述自己的一段生活经历或学习、工作中遇到的问题，甚至讲自己的烦恼、自己的喜乐，这样容易给听众一种亲切感，他们会自然而然地把你当成“自家人”而乐于听你演讲。例如，某大学教授一次应邀到某体育学校演讲。一开始，他就介绍自己学生时代曾是大学田径代表队的队员，使听众觉得他是同行，有共同语言，双方的感情距离一下子缩短了。

13.演讲可采用新闻式开场白

新闻式开场白，即一开讲就发布一条引人注目的新闻，以引起全场听众的高度注意。但运用这种方式开场要注意两点：一是新闻必须真实可靠，切不可故弄玄虚，否则，愚弄听众只能引起反感；二是事件要新，不能用早已过时的“旧闻”充当新闻。

14.演讲可采用道具式开场白

道具式开场白，也叫“实物式开场白”，即开讲之前先展示某件实物，给听众以新鲜、形象的感觉，引起他们的注意，从而一下子抓住听众的注意力，收到意想不到的效果。有位演讲者向数百名教师作一场题为《做教育改革弄潮儿》的演讲。一上台就展示出齐白石的名画《雏鸡》，当听众的目光全被吸引过来之后，他才开口：“请看，在这幅一米多长、一尺来宽的画面上，齐白石先生只画了三只毛茸茸、憨乎乎的小鸡，其余处皆为空白，这些空白，给我们留下了无限广阔的想象和再创造的天地。看了这幅画，你是否会想到雏鸡会长成‘一唱天下白’的雄鸡呢？你是否感到了春天的无限生命力呢？每个人可以根据自己的体验想象到很多很多——这就是‘空白’的魅力。我们做教师的，能否都打破45分钟的‘满堂灌’，也给学生留下一点回味和进行创造性思维的‘空白’呢？”

15.运用设问创造演讲的高潮

设问就是自问自答。它之所以被广泛用于演讲，是因为它能够调节演讲时的气氛，唤起听众听讲的兴趣和热情，达到提醒和强调的目的，激发听众共同思考问题，从而使演讲者牢牢掌握住演讲的主动权。

我们不妨具体分析一下丘吉尔著名的《出任首相后的首次演讲》中最后一段的演讲：“你们问：我们的政策是什么？我说，我们的政策就是用我们的全部能力，用上帝所能给予我们的全部力量，在海上、陆地和空中进行战争，同一个在人类黑暗悲惨的罪恶史上所从未有过的穷凶极恶的暴政进行战斗，这就是我们的政策。你们问：我们的目标是什么？我们可以用两个字来回答：胜利——不惜一切代价，去赢得胜利；无论多么可怕，也要赢得胜利；无论道路多么遥远和艰难，也要赢得胜利……”

该演讲的前部分主要报告新政府组阁的情况，后部分则是阐明新政府的态度和政策。通读全篇演讲不难看出，通过步步上升和层层推进，演讲者的思想表达越来越鲜明、深刻和完整，其感情也随之越来越强烈。到了结尾部分，演讲者巧妙地运用两个设问句，全盘托出了自己的观点主张，酣畅淋漓地抒发了自己的情感情绪，使演讲达到了最高潮。

16.运用反问创造演讲的高潮

与设问不同，反问是问而不答，是用疑问句的形式表达确定的内容。这种句式感情色彩浓重，有很强的感染力和说服力，因而同样有助于构筑演讲高潮，特别是在说理性、论辩性和鼓动性很强的演讲中，其作用显得尤为突出。请看：

“我们的同胞已身在疆场了，我们为什么还要站在这里袖手旁观呢？先生们希望的是什么？想要达到什么目的？生命就那么可贵？和平就那么甜美？甚至不惜以戴锁链、受奴役的代价来换取吗？”这是亨利在美国弗吉尼亚州议会上演讲结尾中的一组反问句。全篇演讲就像跌宕起伏的海浪；一个高潮接着一个高潮，而且处理高潮的语言修辞手段各不相同。这一连串反问句，使演讲显得更加轩昂激越，文气也随之大振，充分显示了反问所特有的鼓动力量。紧接着，亨利用呼吁式的口吻结束了演讲：“全能的上帝啊，阻止这一切吧！在这场斗争中，我不知道别人会如何行事，至于我，不自由，毋宁死！”

演讲至此，演讲者的思想、意志、信念和感情都达到了最高潮，犹如空谷回音，三日不绝，给听众留下了深刻的印象。

17.运用排比创造演讲的高潮

连用两个或两个以上结构形式相同的句子，多角度地表达演讲者的思想感情，这就是排比修辞。使用排比句的地方，未必一定是演讲高潮

的地方，但演讲高潮的地方却往往离不开排比句。

“有办法！办法就出在陕甘宁边区！办法就是八路军、新四军和敌后抗日根据地！办法就出在中国人的身上！办法就出在真正抗日的党派和军队中间！就出在中国共产党，尤其是在我们的毛泽东同志心中！”

这是周恩来同志在延安一次会上发表的演讲中的片断。从全篇演讲来看，这段文字显然是高潮所在。这里用了五个相同排比句：“……办法就出在……”这五个排比句或由近及远、由小及大，或由此及彼、由次及主，好似管弦齐奏，把演讲推向高潮。

18.竞选演讲要展示自身优势

竞选演说是通过自信地“说我行”来展示个人优势，从而达到竞选成功的目的，所以自信心是竞选演说成功的重要基础。由于受中国传统思想的影响，长期以来，“说我行”这一观念，并没有被大多数中国人所接受。中国古代虽有著名的“毛遂自荐”的故事，但自我推荐、表现自我，一直都不是个褒义词，“说我行”一不留神就会落下个“好表现”、“好出风头”的骂名。但是随着社会竞争的日益激烈，作为竞选者，必须在“说我行”中走上历史舞台的前台。竞争上岗的演说，就是要非常自信地“说我行”，通过介绍个人的条件、个人的优势、个人的工作谋略来成功地展现自我，从而达到竞选成功的目的。如一位参加竞选处长的应聘者在竞争上岗的演说中是这样“说我行”的：“今天，我竞争的职位是综合处长，我认为自己具备担当该职务必需的政治素养和个人品质。理由有四：第一，我的敬业精神非常强，工作认真负责，兢兢业业，任劳任怨，干一行，爱一行，专一行。尤其是十多年的军旅生涯，培养了我严明的组织纪律性、吃苦耐劳的优良品质、雷厉风行的工作作风，这是干好一切工作的基础。第二，我思想非常活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出点子，工作中注意发挥主观能动性，超前意识强，善

于开拓工作新局面。第三，我办事稳妥，处世严谨，廉洁自律，对自己要求严格。第四，我信奉诚实、正派的做人宗旨，能够与人团结共事，而且具有良好的协调能力。”

19.竞选演讲要对应岗位特点

各行各业有自己的业务特点，在演说时要对不同岗位的业务情况有比较清醒的认识和了解。如司法部门、审计部门、文化部门、民政部门等都有自己独特的工作特点，在演说中就要根据这些业务特点来展示自己的长处。如竞选办公室主任，竞选者就要对办公室的公文写作、公文运行、服务领导、沟通上下等业务有所了解，才能在演说中有针对性地发表见解。

20.竞选演讲要了解竞争对手

竞选演说还须充分了解竞争对手的具体情况，在比较中突出自己的强项。如你的学历比对方高，就可以突出学历的特长；如进行的是本行业本部门岗位的竞争，你就要突出对业务的熟悉程度；如你的年龄比对方小，就可突出年轻有为的特点；如是跨行业、跨部门的竞争，就要突出横向联系的优势等等。总之，从自己的长处和优势入手，能较好参与竞争，赢得竞争。

例如，有两位军人竞选国会议员。一位是将军，他功勋卓著，曾任过二三次国会议员；而另一位则是名普通士兵，他曾是将军的部下。在参加竞选演说时，将军说：“诸位同胞们，记得战争时期的一个晚上，我曾带兵与敌人激战，经过激烈的血战后，我在山上的树丛里睡了一个晚上。如果大家还没有忘记那次艰苦卓绝的战斗，请在选举中也不要忘记那位吃尽苦头、风餐露宿的、造就伟大战功的人。”他的讲话很精彩，博得了大家的掌声。这时，轮到那名普通士兵演讲了，他走上台说：“同胞们，将军说得不错，他确实在那次战争中立下奇功。我当时

是他手下的一个无名小卒，替他出生入死，冲锋陷阵。但这还不算，当他在树林里安睡时，我还得携带武器，站在荒野上，饱尝风寒露冷的味儿，来保护他。”士兵的演讲建立在将军演讲的基础上，说明了如果不是他的保护，将军是不可能“造就伟大战功的”，由于他对对手的熟悉和了解，最终那名普通士兵获得了竞选成功。

21.竞选演讲要语言质朴纯真

竞选演说中，竞选者要把服务群众的思想表现在竞争上岗的演说中，从而取得广大群众的信任。同时，在表述过程中也须注意语言的质朴纯真。

例如某地进行村民委员会换届选举，竞选者老张最后一位上场，这位朴实的农民走上讲台后，很平静地说道：“我只讲两句话。第一句，如果大家选我干，我一定玩命干，好好干。第二句，如果大家不选我，我屋里还有两万斤谷，400只鸭，每年也有两万块钱的收入。我讲的完了。”这段质朴的语言，赢来了在场的村民的一片掌声。在此后的投票中，老张以最高的票数顺利当选。这虽然是短短的两句话，但是村民们从第一句话中感受到老张为他们服务的真诚和好好干的决心。第二句话使人感到他的纯朴和高尚。如果不能当选，决不在背后搞名堂，而是好好生活。这位农民用他那发自内心的真诚，向村民们质朴地表达了他服务群众的施政纲领，深深地打动了大家，所以获胜也就是自然而然的事情。

22.竞选演讲要感情真挚深切

竞选演说一般都比较平实，但是在平实中适当地倾注感情，使听众能在被感动的情况下接受你，并进一步在情感上认同你，也是竞选者惯用的一种艺术手法。如一位竞争护林队队长的演讲是这样说的：

“我是在大山里长大的，是大山养育了我。每每看见有人乱砍滥伐，从而引起水土流失、山洪暴发给我们的生产生活带来的灾难，我的心好痛啊！我在护林队干了很多年了，我护过的树和我抓过的盗林贼都已记不清了。去年，在我进山缉捕一个盗伐团伙时，我的老父亲去世了。依照乡俗，长子不在床前为老人送终是要遭人唾骂的，可我偏偏就不能床前尽孝！老父亲临死前留话给我，他说他干了一辈子伐木工，他造了孽啊，他要我替他看好这最后的林子，给子孙后代积点儿德。所以，今天，就是顶着坏蛋的枪子儿，我也要干这个护林队长！为我爹，为我，更为子孙后代！”

这段话把老父亲和“我”对大山的感情以及一家人与大山的恩恩怨怨都很好地表现了出来。竞争者甘心护林并奉献包括生命在内的一切，成为老父亲的嘱托，是竞选者的心愿，这个心愿，正是干好这个护林队长的基础。面对用真情的音符弹出的为事业奉献的“曲调”，选民能不动容吗？

23.领导就职演说要以民为本

领导者的就职演说，一定要在字里行间体现出以民为本的思想。这是因为在我国，领导不分级别，都是人民的公仆，都要向人民负责，使人民安家乐业。而作为一名新当选的领导，更要把为人民服务当做宗旨。例如某市一位新当选的市长在就职演说中是这样表述这一观点的：“今天，承蒙党组织的关怀、代表们的信任，全市人民的大力支持，我荣幸地当选为市长。在此我谨向各位代表并通过你们向全市人民表示衷心的感谢和崇高的敬意！市长，既是一个职务，更是一份责任！人民把我推到了这个岗位，我唯一能选择的，就是全身心地投入到这项工作之中，以勤奋、务实的工作来感谢党的关怀，感谢人民群众的信任和支持。‘为民之要，在于安民’，我们党的根本宗旨是全心全意为人民服务，所以在今后的工作中，我将紧紧依靠上级和市委的正确领导，自

觉接受人大的监督，团结政府班子，带领全市人民进一步解放思想，抓住机遇，保持稳定，加快发展。进一步围绕农业强市目标，加快农业和农村经济发展。尽快形成工业主导地位，更快更好地发展乡镇企业和民营经济，努力加大城市和旅游开发力度，努力改善城市形象，采取切实可行的措施，有效地制止‘三乱’现象，维护人民的合法权益，圆满地完成本届政府任期内的各项工作……如果因为本人政务不廉洁或工作失职而对党对人民造成不应用的损失的话，那么，我将主动摘下市长这顶‘乌纱帽’回家卖红薯！这就是我这名人民公仆所要向人民群众进行的最忠实的表白！”

在这篇以“当市长，就要向人民负责”为题的就职演说中，虽然只有400多字，但所表达的全心全意为人民、兢兢业业办实事的态度，却给人们留下了深刻的印象。

24.领导就职演说要注重创新

新上任的领导在就职演说中如何接好前棒，做到延续创新，是摆在他面前的难题，这问题解决好了，有利于进入角色、引导群众，并创造一个良好的开端。

例如，某市一位新当选的市长在就职演说中即巧妙地处理好了这个问题。他既注重延续前任市长的工作，又强调创新。“作为一市之长的交替，新市长将怎样工作，如何处理与老市长的政策关系，这是大家十分关注的问题。我个人认为，我和老市长的关系如同接力赛中后棒与前棒的关系。作为后棒，只能也必须在前棒的基础上前进，只有愚人才会退回去重跑。因此，首先讲继承、联系和稳定。把老市长未成和未来得及干的事、把既定的发展战略、地方性政策、规定妥当办理是我的首要工作。其次，继承并不排除创新，连续也不排除开拓。相反，正是创新的继承才是积极的继承；恰是发展的连续才是真正的连续；只有开拓的

稳定才是最终的稳定。”这番讲话，导致阐述了与前任领导的关系是一个继承、联系、稳定和创新的关系。在就职演说中，这位新当选的市长还引用了毛主席的话：“不如马克思，不是马克思；等于马克思，不是马克思；超过马克思，才是马克思。”短短的几句话把与前任的关系——继承中创新、连续中发展的观点阐述得清清楚楚。

25.领导就职演说要结构严谨

就职演说的形式将多种多样，有的简短，有的生动，也有的本身就是一篇结构严谨的演讲稿。如某市长在就职演说中，从六个方面表达了内容：

（1）关于我与老市长工作连续问题。

（2）关于为政宗旨。这可以概括为三句话：一叫服务企业，二叫支持基层，三叫为人民办真事。

（3）关于从政准则。这也可以概括为四句话，一叫为政清廉，二叫治政从严，三叫从政务实，四叫勤政求效。

（4）我的人才观。

（5）关于三项工作的初步构思。

（6）干好政府工作靠什么。

26.述职演讲要多“实”少“虚”

这里的多“实”，是指实事；“虚”，是指理论。多实少虚，也就是要多讲述“实际”的东西，少说点理论的认识。如今，人们最崇尚的是“求实”精神，当你述职时听众最关心的往往是你干了哪些大事、实事，是

否实现了你任职期间的目标，有哪些效益。因此一定要在“实”上下工夫。比如一位厂长在述职演讲中简单讲了一些对“三个代表”的认识后，便用一句“认识的提高，需要用实践进行检验，说得好听不如做得好看”作过渡，然后“口述”了一年来所做的几件实事：一是厂里办了再就业培训班，为108名下岗职工解决了工作问题。二是集资兴建了两幢住宅楼。三是为厂里的产品找到了销路。在讲每一件事时也是以实衬虚。他在讲第三个问题时说：“贯彻三个代表的思想贵在转变作风。过去只是坐在办公室里接电话，等订单，今年是亲自带人下去搞调查‘跑’客户。我和王主任三个月走遍了东北三省的21个城市，穿坏了3双鞋，结果使咱们厂的产品不仅在国内有了市场，而且还接到了美国、俄罗斯等五个国家的订单，使我们的企业走出了低谷，利税达980万元！”（热烈鼓掌）因为他的述职突出了一个“实”字，所以，不时引发听众的喝彩和笑声。

27.述职演讲要淡化自我

有人在述职时，一句一个“我”字：我认真学习了“七一”讲话；我带病下乡宣传；我帮助年轻同志提高讲课水平……让人听起来很不舒服。你站在讲台上述职，自然讲的就是你自己的事情，因此，要注意把“我”的身份淡化一些。方法是尽可能用无主句，省略主语“我”，也可用“自己”代“我”或把“我”说成“和大家一起”。有时还可以在述完以后加点谦虚的“小料”。一位会计科科长汇报完工作诚恳地对大家说：“总之，是因为有了上级的正确领导和同志们的捧场，工作才取得了成绩，说真的，我这老头子就是浑身是铁也打不了几个钉，对吧？”他的话激起了大家会心的微笑。事实上，功绩不会因为你对“我”的淡化处理而减少，也不会因为你对“我”的强化而突出。关键是不能给听众一个“把功劳归于自己”的坏印象。

28.述职演讲要实话实说

“真”是述职演讲的灵魂和生命。听述职演讲的听众往往是自己的同事和直接领导，他们心里对你都有一本账，他们喜欢的是你掷地有声的“真”玩意。如果掺了假或讲过了“火”，人们就会对你嗤之以鼻，不买你的账。

农业局有位技术员在讲述自己“诚心向果农献技术”时说道：“通过自己向农民传授技术，使原来不结果子和结果子少的树都果实累累，获得了从未有过的大丰收。每户果农收入增加万余元，全县水果产量比去年提高了30%左右。”听众听了他的话有的故意咳嗽，有的伸舌头，有的还小声说“你以为你是神仙呢”。因为实际情况并不像他讲述的那样，果实丰收是事实，但丰收的原因却是由于天时好、侍弄应时等多方面的因素，而不单是他传授技术的结果。另外，他用“万余元”“左右”等模糊性数字，也有不实之嫌。他夸大其词讲过头话的结果不仅影响了他述职的效果，还使他在人们中的威信降低了“百分点”。

除了事“真”、数字“真”外，还要有发自肺腑实话实说的真情感。尤其是讲问题时要克服轻描淡写、一带而过的毛病；一位校长汇报完工作业绩后，诚恳地向大家说道：“这一年来，大家看得见的是咱校受到的表彰和奖励，看不见的却是我由于素质不高所犯的错误。五名学生辍学，一位老师因职称没得到解决而离职经商，一位下属受贿，还有我的家人几次私用公车等，这些都是我一把手的过失……”人们听了他掏心窝的真话，不由得向他伸出了大拇指。

29.述职演讲要加些“旁白”

述职时不顾听众心理，拿着稿一“念”到底是很糟糕的。为了满足听众求“知”欲望，述职者可进行必要的“稿”外“旁白”，即对大家很想了解的事实做简单的补充说明（包括细节、背景和不便写在材料中而大家又非常想知道的内容）。县公安局刘局长在讲述“集中警力进行大案要案

的侦破”时，脱稿讲了用三天时间便破获了小王村出现的那起绑架人案的详细过程，人们听得入了神。当他讲完“组织开展了为期两个月的打击机动车犯罪专项活动，破案46起，追缴被盗机动车49辆，有效控制了机动车被盗窃案的高发势头”这一事实后，他放下稿说：“大家知道，今年夏天，盗窃分子盯上了县城一些质量好、档次高的摩托车大肆进行犯罪活动。仅8月份一个月就出现了50多起摩托车被盗的案件。据我所知，在座的各位中就有三个人向我们报过案。”（笑声）他的“旁白”，不仅丰富了汇报的内容，吸引了听众的注意力，而且起到了很好的烘托作用。不过“旁白”不要过多，否则会喧宾夺主，影响“主旋律”。

30.述职演讲要平中见**“趣”**

述职演讲的语言一般以平实为主，但也应不失情趣，否则，就会成了催眠曲。一位老教师在参加县教育局举行的述职演讲时，被安排在了最后一位，他开头就说“有句成语叫抛砖引玉，而今天述职的实际情况却是抛玉引出了我这块普通的砖。不过，这块砖的质量如何还得请大家听完我的介绍进行技术鉴定。”他的一开场就以新鲜有趣的话语吸引了大家。而在讲述每一条成绩时又以“果实”作比喻：“我班的一名学生在全国数学比赛中获得一等奖，功劳是他的，我是他的指导老师，列在这里也算我一条功绩吧，这是我收获的一个大金苹果。”（笑声）“工作中将教学与科研相结合，一篇《如何推进中学素质教育》的论文获得了市级一等奖，这是收获的一个银苹果。”接着他高兴地说：“最让我欣慰的，那就是我教的两个班参加毕业生会考，双双合格。这可是咬一口甜掉牙的两个大西瓜呀！”说得大家哈哈大笑。最后结束时他没有高谈阔论今后如何做，而是借诗表意、用名字打趣：“我不想说豪言壮语，只想告诉大家，我爱我所从事的太阳底下最辉煌的事业，我愿做春蚕吐丝尽，愿做红烛不流泪。我的名字叫马跃，就得不停地奔腾飞跃，争取在‘马’年结出更丰硕的果实！”（热烈掌声）由于他打破常规，语言新鲜生动，富有趣味，因此，激起了听众的兴趣，受到了听众的好评。

第五节　即席讲话口才常识

1.即席讲话要先声夺人，抓住听众

即席讲话的开头，也叫开场白，它很重要，能不能马上抓住听众，往往决定着整个讲话的成败。好的开场白就像一个出色的导游员，一下子就可以把听众带入讲话者为他们拟设的胜境；好的开场白是演讲人奉献给听众的一束多姿的花朵；好的开场白最易打开局面，便于引入正题。因此，开场白不能平铺直叙，平庸无奇，而要努力做到不落俗套，语出惊人，这样才能出奇制胜，先声夺人。

2.即席讲话要快速组织，顺理成章

即席讲话没有精心制作的讲话稿，因此在讲话时，需要临场发挥。即席讲话者在构思初具轮廓后，应注意观察现场和听众，捕捉那些与讲话主题有关的人或情景，因地设喻，见景生情，以使讲话生动形象，沟通与听众的感情。

那么，在极有限的时间里，如何富有条理地做好即席讲话的呢？

大致可分两步，即先明确讲什么，再设计怎么讲。分开来说，第一步便是明确讲话主旨、确定材料范围，也就是选择一个恰当的话题。第二步是顺应思路组织材料。从即席讲话人来说，现场准备，不可能去讲鸿篇巨论；从听众来看，由于是一种特殊场合，既不可能，也没心思去听滔滔不绝的讲话。即席讲话要精彩、热烈，要少而精，多则五六分钟，少则两三分钟，最好不要超过五分钟；从内容上说，一次只说一个问题，集中力量，说深说透说精彩，给人留下深刻印象。短话比长话更难讲，但是，它留给人的印象却也往往更深刻。

3.即席讲话要入情入理，说服听众

讲话的效果如何，不仅要看能否准确地表达，更重要的是要看听众能否理解和接受。由于即席讲话是针对性很强的说话形式，所以，说话时一定要考虑到听众的心理需要，了解听众的特点，说出听众急切想听到的内容，这样才能使讲话受到欢迎，才能使听众易于理解，肯于接受讲话人的观点。另外，把话讲到群众的心坎上，必然大大促进双方的心理交流，使听众信服。

4.即席讲话要态度诚挚，以情动人

即席讲话的最大特点在于助“兴”。所谓“助兴”，就是指讲话者在环境、对象、内容的感召下，有一种强烈的表达欲望。这种欲望产生于讲话之前，贯穿于讲话的全过程中，它首先应当体现在讲话的态度诚挚。诚挚的态度能够直接影响听众的情绪，关系到听众对讲话内容的接受程度。诚挚、热情、坦率的讲话能够吸引听众，能够缩短讲话者与听众之间的距离，使听众始终为讲话者的诚恳坦直所打动，大大增强讲话的实效。

5.即席讲话要立场鲜明，以理服人

讲话时诚挚的态度来源于讲话人对听众的尊重，只有这样，才能得到听众的尊重和信任，如果领导者态度倨傲，以势压人，也就不可能得到听众的信任和尊重，不可能在讲话时推心置腹，打动人心。这种诚挚的态度在讲话中应该具体地表现为襟怀坦白，观点鲜明。“诚挚”不等于“迁就”，诚挚感情应当融进话里所表达的观点之中，使观点更鲜明，使每一句话都是感情的凝聚，心声的流露，使讲话情动于中、寓情于理。尤其是某些批评性的讲话更要注意这一点。

6.即席讲话要生动活泼，吸引听众

即席讲话，应力求生动活泼，以增强临场气氛。讲话者可用听众比

较熟悉的特定的地点、特定的节目，或有某种象征意义、纪念意义的实物等来设喻，把抽象的道理说得生动形象，增强讲话的通俗性和说服力，使人听起来亲切动情。

如著名爱国人士续范亭在抗战学院开学时向学生作即兴讲话，开场就说：“我作为你们的校长，不像别人要你们服从我个人，不是的！而是要你们服从革命。今天礼堂门口挂着‘熔炉’两个字，很好。现在中国有三个熔炉：一是延安、晋察冀边区，八路军和新四军所在地——这是革命的熔炉；二是大后方的熔炉，有革命的，也有施行顽固教育的；三是汪精卫——日本的奴才的熔炉……”他即景生情，信手拈来，把性质不同的三种环境比做影响人、改造人的三种不同“熔炉”，加深了学员对革命熔炉的理解，使听众备受感染。

7.即席讲话要通俗易懂、灵活掌握

讲话的目的是让人听懂。台下听众水平尽管不一，但是都要在短时间内迅速弄懂讲话人的每一句话，全面理解话里的观点，这并不是一件很简单的事。如果讲话人在讲话时板着面孔，卖弄辞藻，用一些艰涩的语汇和听众捉迷藏，无异于存心让听众听不懂，这样的讲话岂不是瞎耽误工夫？人们对任何道理的认识，都要经过由浅入深，由具体到抽象的过程，所以在讲话中，应当使用通俗易懂、生动形象的语言来表情达意。这样，才能使所讲的道理易于被听众接受，才能使讲话受到听众的欢迎，才能给听众留下深刻的印象。事实上，有时一个精彩贴切的比喻，可以使一个复杂的道理显得十分简洁明确，这也是人们常常感到某些讲话乍听起来平淡朴素，但是却耐人回味，而且越琢磨越感到真切清新、寓意深刻的原因。

8.即席讲话要结尾利落、回味无穷

即席讲话，如能有一个好的开头，好的内容，再有一个好的结尾，

那就可以达到很好的表达效果。结尾时，更需要有力度，不冗长拖沓，更不画蛇添足，而要在言不必尽或达到高潮时戛然而止，给听众以深刻的印象，留有回味的余地。比如，美国的莱特兄弟在成功地驾驶动力飞机上蓝天后，人们在法国的一次欢迎酒会上再三邀请哥哥威尔伯讲话，他即席讲道：“据我们所知，鸟类中会说话的只有鹦鹉，而鹦鹉是飞不高的。”这一句深含哲理的即席讲话，博得了与会者长时间的鼓掌，至今还一直为世人所称道。

即席讲话结尾的方法很多，可用充满激情的话语结尾、总结全篇的简短结论结尾、赞颂的话语结尾、名言警句结尾、诗词歌赋结尾、幽默的语言结尾和号召呼吁结尾等等。不论采用哪种方法，都应使结尾干净、利落，起到再现主题、收拢全篇的作用。

9.即席讲话要多使用通俗易懂的词

不少人在即席讲话中，总是自然而然地使用大量通俗易懂的口语词，即使是学问渊博的知识分子，在平时谈话时也是如此。这对于使话语亲切平易、入耳入脑，提高表达效果是很必要的。如陈云同志在《要讲真理，不要讲面子》中的一段话，语句通俗平易，具有很强的吸引力和说服力：“这七年来我看到一点，就是在我们党内一部分干部中间，有一股骄气。什么是骄气？就是骄傲之气。七年中间我在工作中接触的干部多不多呢？不很多。去过华北没有？去过华中没有？去过大后方没有？都没有。但是这些地方来延安‘朝山进香’的很多，就在这些接触之中，我看到有一种情形，就是许多人喜欢人家说他好，不喜欢人家说他坏。有的人只能升官，不能降级，有功必居，有过必避。有功的时候他一定要居；有过的时候你批评他，他总是想很多道理来解释，其目的就是说明他没有过。人家说“功”他就舒服，说“过”就不舒服。”

10.即席讲话要尽量少用新出现的词语

在即席讲话中应该尽量少用新出现的词语。因为这一类词语出现的时间不太长，使用还不普遍，人们还不太熟悉，用在讲话中，听众从听觉上接受比较吃力，而且又不可能查阅资料，往往思路被打断，分散了注意力，使下面的内容听不清楚，只能囫囵吞枣，妨碍对讲话内容的理解，降低了听话的兴致，这样就会影响到表达效果。

11.即席讲话要尽量使用简短明快的短句

吕叔湘先生指出，说话时一般“句子比较短，结构比较简单甚至不完整”。从说话者角度来看，随想随说，缺乏从容琢磨的时间，组合长的句子比较困难，弄不好就容易出现前言不搭后语的毛病；另外，句子比较短也容易上口，不绕嘴。从听话人的角度来看，句子短小易听易记，容易理解；句子太长，前后呼应困难，影响交际效果。因此，在口语表达中应注意多用简短明快的短句。例如，毛泽东同志于一九四五年在延安干部会议上讲道：

“抗战胜利的果实应该属谁？这是很明白的。比如一棵桃树，树上结了桃子，这桃子就是胜利果实。桃子应该由谁摘？这要问桃树是谁栽的，谁挑水浇的。”

再如，刘少奇同志在一次会议上曾讲道：

“过去，有些老实人说了老实话，吃了亏，而不老实的人却占了便宜。党内的这种情况使一些干部产生了一种印象：似乎老实人总是吃亏；似乎手长一点，隐瞒一点，说点假话，总是占便宜。这种印象是不正确的，不正常的。在共产党内，在人民群众中，不允许滋长这种风气。要抵制这种风气，要对这种风气进行斗争。说老实话真的吃亏，说假话真的不吃亏吗？老实人真的吃亏，不老实的人真的不吃亏吗？（毛泽东：总有一天要吃亏的。）我看，不怕吃亏的老实人，最后是不会吃亏的。”

这两段话的句子都很短，这些短小精悍的句子简洁有力，使人听来印象非常深刻。

12.即席讲话要力戒冗言赘语

我们在即席讲话中，除了需要注意遣词造句平易生动之外，还应该注意语言的简洁。

简洁的问题在讲话中表现得更为突出一些，因为讲话不可能像书面语那样有比较从容的时间反复推敲斟酌，讲话是现想现说，来不及组织得很严密，出现一些重复甚至啰嗦也是不足为怪的。但是这种重复不能频频出现，以致到了累赘的地步。

尤其需要注意避免的是，有些人讲话时不自觉地反复夹用一些口头语。像“啊”、“嗯”、“这个”、“对不对”、“是不是”、“是吧”等等。这些口头语在表意上毫无作用，夹在句中影响了表情达意的连贯性和完整性。“嗯嗯啊啊”，装腔作势，令人十分厌烦。“这个这个”，语无伦次，令人昏昏欲睡。

第六节　辩论口才常识

1.善于抓住对方的要害之处

在辩论中要善于抓住对方的要害之处，针锋相对地进行反驳。一是反驳其错误论点，用事实分析，直接证明对方论点的虚假和荒谬；二是反驳其论据，直截了当地揭穿其论据的虚伪性，论点的不正确也就随之暴露出来了；三是反驳论证，通过揭露对方论点和论据之间的逻辑关系错误，最终推翻其论点。如，《现代交际》中有这样一个例子：

1995年5月香港一位记者，向我国外交部发言人吴建民提问：听说

西藏庆祝和平解放40周年，燃放烟火就达10万元人民币。请问吴先生，你觉得像西藏这样落后的地方花10万元人民币燃放烟火合适吗？

吴建民答道：5月23日是西藏历史上有着重要意义的日子。40年来，西藏取得了巨大的进步，人民生活得到很大的改善，这是西藏历史上任何时代都无法比拟的。人民对历史上的重要节日进行庆祝是很自然的。1976年美国庆祝独立200年，我曾在美国目睹美国人民的庆祝场面。他们花了多少钱，你可以去问问美国政府。1989年巴黎庆祝法国大革命200周年，我在欧洲看了电视实况转播。你也可以去问问法国政府，他们花了多少钱。按你刚才的逻辑，你是不是认为美、法两国政府应该把这笔钱省下来给那些在严寒中露宿街头的无家可归的流浪汉？

吴建民首先提出西藏解放40年的重大意义，说明“人民对历史上重大节日进行庆祝是很自然的”。然后又列举了美、法两国庆祝节日的事实，用辩证法进行类比，并把记者带有偏见的错误逻辑进行推理，用显然是荒谬的结论去反衬他提问的荒谬，击中要害，从而维护了民族团结，消除了提问者欲造成的不良影响。

2.抓住对方嘲讽的话头，予以反击

这一辩论方法就是抓住对方嘲讽的话头，反过来用嘲讽的方法予以反击，使对方处于被嘲弄的尴尬境地。例如《演讲与口才》中有这样一个例子：

在一次外贸谈判中，中方代表拒绝了一位红头发的西方外商的无理要求，这家伙恼羞成怒，竟然出口伤人：“代表先生，我看你皮肤发黄，大概是营养不良造成你思维紊乱吧？”中方代表立即反击道：“经理先生，我既不会因为你皮肤是白色的，就说你严重失血，造成你思维紊乱；也不会因为你头发是红色的，就说你吸干了他人的血，造成你头脑发昏。”

中方代表就是用反嘲斥谬法回击了外商的嘲讽，驳斥了对方的强辩，维护了中国人的尊严。

3.运用两难推理，左右围攻

两难推理的方法，就是让对方骑上虎背、进退维谷的战术。即针对要反驳对方的某一个论题，进行逻辑推理，得出两种可能的选择，使对方不论肯定或否定其中哪一种可能，结果都将陷入进退两难的困境。如大家都熟悉的寓言故事《自相矛盾》就是典型的例子。在日常生活中也常常遇到：

甲：庄子说得对，辩论分不出胜负的。

乙：辩论可以分出胜负。

甲：谁来评判胜负呢？你评判我不同意，我评判你不同意，那么让第三者来评判吗？怎么知道他的评是对是错呢？可见他的评判还需要别人评判。这样一来，实质上是找不到最终的评判标准的。所以，辩论是分不出胜负的。

乙：我看辩论可以分出胜负。

甲：你只讲空话，说不出道理，可见已经理屈辞穷了，还是服输吧！

乙：你不是说辩论分不出胜负吗？怎么又说我们俩的辩论是你胜我负了呢？

这例中乙用矛盾联结，将甲推到自相矛盾的境地。这种方法虽然简单，但是对使用者的辨察能力要求是较高的，否则就不能敏感地发现矛盾点。

4.抓住对方薄弱环节，给予针对性的攻击

在辩论中，辩论者要善于抓住对方的薄弱环节，给予针对性的攻击，使对方陷入极其被动的地位，如：

1984年，里根为竞选连任总统与对手蒙代尔展开了电视辩论。此时的里根是美国历史上年纪最大的总统竞选人，在辩论中蒙代尔对里根的年龄大加攻击。他说：“里根总统，您的年龄已到了该退休的时候了。”对此，里根笑着说道：“蒙代尔说我年龄过大，我却不会利用对方年龄太轻、经验不足作为把柄来攻击他。”里根的巧妙回答使选民在笑声中接纳了他。

5.把道理寓于比喻中

在辩论中，把道理寓于比喻中，运用比喻手法说明道理，既可言简意赅地阐述道理，又能理趣浑然，风采夺目。如《名人的幽默与妙答》中有这样一个事例：

春秋时代的墨子不但是大学问家，也是一位辩才，说话很富哲理。

一日他的学生子禽问他：

“老师，是多说话好，还是少说话好？”

墨子沉思了一下说：“你看，池塘里的青蛙，不分昼夜地呱呱叫，声音又高又亮，可从来没有人注意他们。而鸡棚里的公鸡，平时轻易不叫，只在每天天亮时才叫几声。人们听到它的叫声，就知道天亮了，于是起床做事。这说明人们很注意公鸡的鸣叫声。”

子禽会意地点点头。

6.一开始便发起攻势，处于主动

从辩论一开始便发起攻势，使自己处于主动地位，在给对方威慑性的攻击之后，一步一步地引诱对方围绕自己的话题展开辩论，在辩论中以充分的事实驳斥对方，使对方陷入艰难境地。先发制人的情况主要有三种。一种是在对方“先发”而未发时，你抢在前面，从而使对方措手不及，乱了阵脚，失去心理平衡，从而败北。第二种情况是事先做了充分准备，在对方意料不到的情况下，拿出确凿的证据，向对方发起进攻，直捣要害，使对方没有喘息的余地，只能接受你的观点。第三种情况是预测敌论，先行批驳。即预先将对方可能提出的观点进行驳斥，这样既可使旁听者形成先入为主的印象，又可把对方置于被动。

当然，先发制人不是即兴发言，一定要知己知彼，有充分的准备方能百发百中。另外，辩论的语言必须句句在理，运用的事实须经反复核对，确凿无误，否则可为对方“后发制人”提供依据而使自己陷入被动。再次，要把握时机，切不可贻误战机。“猛虎一旦犹豫而失去进攻良机，还不如小小蜜蜂果敢的一刺。”说的就是这个道理。

7.用诱导性的提问，让对方跟自己走

为肯定自己的观点，诱导性地提问，让对方紧紧围绕自己的论题思考，再以反问的形式肯定自己的观点，迫使对方不得不接受。如：

一次，俄国文艺批评家赫尔岑应邀去参加一个宴会。宴会上不断演奏一些震耳欲聋的所谓流行音乐。赫尔岑实在忍受不住，最后不得不捂住了耳朵。主人看后惊讶地说：“这可是最流行的音乐呀！”赫尔岑反问道：“流行的就一定是高尚的吗？”主人也不甘示弱，反驳道：“不高尚的东西怎么会流行呢？”赫尔岑笑了，说道：“那么，流行感冒也是高尚的吗？”主人无话以对。

在具体进行辩论的时候，不同的对象涉及的范围和采用的方法，往往是各种辩论特点兼而有之，应视实际情况随机应变，临场发挥，才能战胜论敌，获取辩论的胜利。

8.步步紧逼，直到对方投降认输为止

由彼及此法是由远而近，步步紧逼，直到对方投降认输为止，例如：

某市长收到举报材料，得知某百货商场经理有违法乱纪行为，为挽救这位经理，使其悬崖勒马，改邪归正，便去找他谈话。谈话中，这位经理多方辩解，和市长争论起来。于是，市长改变方法，冷静地问道：“假若你家里喂了一条狗，只会偷吃睡懒觉，从不顾家守屋，有时还打烂碗盆，你怎么办？”经理回答：“把它赶出家门。”市长说：“假如你商场有个售货员工作懒惰，态度恶劣，胡乱提价，有时还将商品偷回家去，你怎么办？”

经理说：“开除他！”市长说：“假如他的经理知情不报，且与之暗中勾结，倒卖香烟，中饱私囊，你说该怎么办？”经理：“这……”。

由彼及此法，往往是欲此先彼，欲实先虚，欲近先远，步步紧逼，最终使对方无路可逃，只好束手就擒。

9.婉曲作答，避其锋芒

婉曲作答法是对对方所提问题不作直接回答的一种辩论方法。

据说，有人问美国天文学家琼斯：“地球有多大年龄，你能说清楚吗？”琼斯回答：“这也不难。请你想象一下，有一座巍峨的高山，比如说高加索的厄尔布鲁士山吧。再设想有几只小麻雀，它无忧无虑地跳来跳去，啄着这座山。那么这几只麻雀把山啄完大约需要多少时间，地球

就存在了多少时间。”琼斯这种委婉曲折的回答，不仅把一个容易引起争议的难题化解了，而且使人意识到地球存在的岁月异常悠久。

婉曲作答法，往往要避开锋芒、摆脱困境，使对方由主动变为被动，比直接作答更形象、生动、有力，往往使对方无可辩驳。

10.抓住矛盾予以揭露

在辩论过程中，对方发言往往会出现前后矛盾的情况。此时，如能抓住矛盾予以揭露，往往能使对方哑口无言，而有口难辩。这种方法就是揭示矛盾法。

请看一则案例。有一女抢劫犯从事主荷包里抢得了165元，却否认事实，企图抵赖。下面是侦察员利用揭示矛盾法讯问人犯的一段笔录：

问：你从她（事主）荷包里掏了多少钱？

答：当时有点紧张，好像只看见了65块钱。

问：荷包的拉链拉上了吗？

答：拉上了。

问：荷包是怎样打开的呢？

答：是我跟她（事主）扭打时，被我抢到手后打开的。

问：钱是怎样放的呢？

答：是用大面钞包着小面钞折叠在一起。

问：既然这样，那你是否应该先看到大面额钞票呢？

答：当然。

问：那她（事主）包在外面的百元大钞呢？

答：我没看清。

问：你看见了里面的65元小钞，为什么没看到包在外层的百元大钞呢？

答：我……

从这段笔录可以看出，抢劫犯在供词中犯了“两可”错误，她既承认自己看清了荷包里的面钞，“当时有点紧张，好像只看见了65块钱”，“是用大面钞包着小面钞折叠在一起”等，后来又否认自己看清了荷包里的大面钞，说“我没看清”。在审讯中，犯罪分子虽然企图掩盖自己的抢劫金额，但侦察员机智地抓住矛盾，及时予以揭示严加追问，终于使犯罪分子无法隐匿罪行，承认了自己的犯罪事实。

11.权衡利害，明辨得失

在辩论中，有时争辩的核心问题往往是关于某一事物的利与害、得与失的问题，而趋利避害是人的天性。根据这个特点，我们在涉及这一类辩题的辩论中，可以针对对方的不同观点，喻之以利，晓之以害，让对方在权衡利害得失关系后，放弃其错误主张，使之与辩者的观点趋向同一，从而中止对方行为。这就是“晓以利害”的辩论技法，如：

某市无线电厂由于长期亏损，债台高筑，濒临破产。这天，该市电视机厂对无线电厂实行有偿兼并的大会在无线电厂举行。上千名职工感到耻辱，坚决反对兼并，人们争吵着，吼叫着，吹口哨，鼓倒掌，一片混乱。

这时，电视机厂刘厂长扯大嗓门讲道：“我告诉你们一个事实：到下个月工商银行的抵押贷款已经到期，无线电厂马上就要破产，上千名职工就要失业！难道你们愿意这个具有几十年历史的我市唯一的收录机专业生产厂家破产吗？难道我们厂上千名职工心甘情愿失业，重新到社会上待业吗？请问，谁能使无线电厂不破产？谁能使上千名职工不失业？是能人，请站出来，有高招，请拿出来！你们反对兼并，拿出主意来！”

骚动的人们顿时静了下来。他面对上千双翘首以待的眼睛，接着说：“我刘××不是资本家，是国家干部。就我个人来说，叫我兼并无线电厂，我才不干呢！我又何必自找苦吃？可是我是共产党员，看到国家受损失，我于心不忍啊！”

这时，有人站起来说：“我要问刘厂长，你能保证我们不失业，保证无线电厂不破产吗？”

刘厂长说：“有些同志对我不信任，这是可以理解的，因为不了解嘛。请大家放心，从并厂后第一个月起，如果再亏损，由我刘××负责。我和大家同舟共济。如果要跳海，我刘××第一个带头跳，至于具体办法，我这里就不说了！”

这时，全场爆发出雷鸣般的掌声。

在当时的情况下，面对骚乱的会场，训斥或是制止都不行，而婉言相劝也不行。这时，刘厂长直陈并厂与不并厂的利害得失，终于打破了人们的认识障碍，镇住了混乱的会场。

12.机智折服，不卑不亢

机智折服法，就是面对难于争辩的问题随机应变，运用智慧，化被

动为主动，向对方发难使其折服的一种方法。如：

晋朝有个叫许允的书生，洞房花烛夜见新娘相貌平平，大为不悦。新娘问他何故，许允没好声气地说：“你知道好妻子是什么样的吗？”新娘不卑不亢地说：“孝顺老人，尊敬夫君，说话和气，做事利索，而且模样也不错。前几项我都能做到，只是模样是老天生成的，我就无法了。”许允听后仍然不高兴。新娘转问道：“相公，你是读书人。我问你，一个人应具有的好品德你有多少呢？”许允答：“我都具备”。新娘道：“好品德的第一条，就是看人要重德，你却只是以貌取人。既然第一条就不符要求，怎么能说都具备呢？”

许允被新娘的口才折服了，终于改变了对妻子的态度。

机智折服法，在辩论中运用时，要靠知识和头脑，才能机智地由答变问，折服对手。

13.风趣幽默，驳倒对手

风趣幽默法，是针对对手提出的不便正面辩驳的问题，用风趣幽默的回答来摆脱尴尬局面，以驳倒对手的一种方法，如：

女作家谌容访美期间，应邀到某大学演讲。美国朋友向她提出各种各样的问题，她都给予坦率的答复。当有人问道：“听说您至今还不是中国共产党党员，您同中共的感情不怎么样吧？”显然提这样的问题是别有用心的。谌容风趣地说：“你的情报很准确，我确实不是中国共产党党员。但是，我的丈夫是个老共产党员，而我们共同生活了几十年，尚无离婚的迹象，可见，我同中国共产党的感情有多么深。”

辩论中，使用风趣幽默法要看对手，注意分寸，寓答案于风趣幽默的话语中，以达到驳倒对手的目的。

14.比喻巧辩，贴切巧妙

比喻巧辩法，是用生动形象的比喻，来巧妙施辩的一种方法，例如：

有位小姐爱好文学创作，写了一本很厚的小说寄给一位名编辑，可是书稿很快就被退了回来。小姐异常气愤，给这位编辑打电话质问：“编辑先生，你怎么没把我的书稿看完就把它枪毙了？为了考察你是否真的看过，在寄出前我把105页和106页粘在一起，当我查看退稿时，这两页仍然原封未动，你作何解释？”编辑回答道：“小姐，比方我吃一瓶水果罐头，尝了一口发现是坏的，难道我非得把它全部吃完才下结论吗？”

辩论中，遇到棘手的质问或难于正面回答的提问，就可用比喻巧辩法。使用此法须注意比喻的贴切性、易懂性、巧妙性，以及表意的明确性，才能使对方无话可说。

15.类比反驳，形象直观

类比反驳就是辩论的一方不直接驳斥对方的论题，而是寻找一个与该论题有关的事例，通过对二者的比较，推导出对方论题的荒谬。这种反驳形象直观，避免了抽象说理的枯燥，使辩论更有力有趣，如：

著名作家刘绍棠在国外发表演讲时，有人问道：“共产党这么英明伟大，为什么就不能容纳一点点自由化的东西呢？”刘绍棠看了对方一眼，然后大声问道：“你们看我的身体怎么样？”听众见他身材魁梧，红光满面，众口齐说：“很健康！”刘绍棠接着说：“谢谢！尽管我刘绍棠如此壮实，但是，要让我去吃苍蝇，我是决不干的！”

这种绝妙的辩驳，博得了热烈的掌声。

16.避实击虚，立竿见影

避实击虚是一种实用性很强的辩论技法。当你已经掌握了论敌的部分情况，想通过攻击对方弱点再进一步扩大战果时，运用此法可使对方一触即溃。这种方法常用于对抗性较强的法庭辩论或审讯罪犯。

刑警初审罪犯，是一场心理战，特别是在尚未完全掌握证据的情况下进行突审，既是一种斗争，也是一种辩论。如果急于求成，直来直去，往往很难见效；而采用避实击虚之法，却容易敲开罪犯嘴巴，促使其交代事实真相。

某市刑警队长奉命侦破一起恶性杀人案，经过周密的调查，认定此案是两人所为，接着在某郊县抓获了一名有重大嫌疑的人犯。另一人是谁？他不肯交代。审问开始了。

警：“你知道我们是干什么的吗？”

犯：“是警察！”

警：“知道我们是从哪里来的吗？”

犯：“那我怎么知道？”

警：“我告诉你吧，我们是从××市两路口来的，两路口你去过了吧？”

犯：“我没去过。”

警：“那就不对了，我们查了那里一家旅馆，你前几天在那里住过。”

犯：“住过又怎样？”

警：“住过倒不怎样。只是那里前天发生了一起命案，你不会不知道吧？”

犯：“我不知道，也与我无关。”

警：“与你的关系可大啦！”

犯：“什么！”

警：“我们从现场找到了血衣，你家里人看过，认出是你穿走的。你想不想看一看？”

犯：“不不，不看了。”

警：“看来你是个爽快人。既然这样，你大概该说出什么了吧？”

犯：“那个司机被杀我是在场，你们总不能就说是我杀的！”

警：“那汽车上有你的指纹，你推得了吗？”

犯：“反正不是我亲手杀的。”

警：“我们知道不是你一个干的，不说出同伙只好由你一人顶罪了。”

犯：“我说……是他下的手，我只帮了忙。”

警：“那人是谁？”

犯：“是我表哥。”

刑警队长就是这样真真假假，虚虚实实，旁敲侧击，话中有话使罪犯的防线彻底崩溃了，不得不如实交代了这起命案的经过。

17.反诘进攻，出其不意

反诘进攻，是辩论的基本语言技巧之一，它是修辞学上的反问在辩论中的运用。所谓反诘，就是从反面提出问题，用否定的疑问句来表示肯定的语气，或者是用肯定的疑问句来表示肯定的语气。反诘进攻，往往能比正面提问更有力量，更能表达爱憎之情，更具有强烈的批判和讽刺作用。很多时候，还可以用反诘转守为攻，造成心理上的优势和咄咄逼人的气势，置对方于被动的地位。

反诘进攻的具体表现形式很多，下面从不同角度介绍几种。

（1）肯定式反诘

肯定式反诘就是以反问的形式，肯定或强调自己的观点。

亚洲大专学生辩论会决赛时，正方同学发言中有这样一段话：“如果发展旅游业是弊多于利的话，那么，为什么许多国家和地区、包括参加这次辩论比赛的中国、新加坡、香港和澳门都在发展旅游业呢？难道这些国家和地区那么多领导人都是愚不可及的吗？”这段话就是以反问的方式，肯定了正方“发展旅游业利大于弊”的观点。

（2）否定式反诘

否定式反诘就是用反问的形式，否定对方的观点。

在“文革”中，一些人企图诋毁抗日战争中的百团大战，借以批判彭德怀。在一次批判会上，彭德怀义正词严地反问道：“请问，‘九·一八’日本侵占我国东北是谁招致来的？‘七·七’卢沟桥事变又是谁惹出来的？”

18.放大法辩论技巧

放大法是引申归谬法的发挥。不同之处在于不仅归谬，而且按照荒谬的逻辑，推而广之。对论敌隐蔽的荒谬点，扩大其范围，加深其程度，强调其性质，使其荒唐之处暴露无遗。

扩大法就是利用反对派论点中隐含的前提，加以扩大，推出明显荒唐的结论，却又符合对方的逻辑，使对方的论点不攻自破。

19.无中生有法辩论技巧

无中生有法总体说来，主要是利用对方的观点，使其向着条件外的绝对方向发展，将问题绝对化，或者故意曲解对方言论中的某些概念，人为地“凝练”出明显错误的道理或者根本不可能存在的事例来，达到驳倒对方的目的。

这种技巧往往是在对方的观点正确或基本正确，从正面反驳可能性不大时，有意首先承认其观点，然后举出一项反例来“证明”之，这个“反例”就是其观点绝对化了以后的产物，通过一个绝对化的错误，证明其观点的“错误性”。比如某次主题为“重奖奥运冠军是合理的”辩论赛，正方在辩论过程中提出了如下论述：

“体育作为人类一项广泛开展的活动，必须同一定的经济基础相联系……”

这个推论实际上应该说是成立的。但如果肯定这个推论，“重奖奥运冠军”这种精神与物质结合的做法也就有了理论基础。反方是无论如何都不能同意的。

所以，反方就从这个推论出发，有意加以“歪曲”，得出一个出人意料的结论，从而引起了观众热烈的反应，打乱了正方的战略计划。他们是这样反驳的：

“那么是不是应该把奥林匹克旗帜上那五个象征着五大洲的圆环中间都加上五个方孔才能淋漓尽致地表达正方的观点呢？”

这句反驳其实是无中生有，是对正方所要论证的观点的有意扭曲，但是，由于应用得法，简洁有力而又幽默诙谐，同样达到了预期的效果。

20.引向未来法辩论技巧

在现实和历史无法置辩时，可以将思绪引向未来，以发展的观点立论，给予针锋相对的反驳。这种反驳是建立在科学预见的基础之上的，预见是新的思想和观念的产物。预见时在思维中出现了由因果联系构成的事物发展环链的模式，同时还从人们过去在因果联系中反复出现的现象，找到了它的规律性。可以利用一环又一环的模式化的环链，预计出最后一环出现的论断，反击论敌。

实验物理大师法拉第有一次在大庭广众中作电磁学的实验表演。实验刚结束，忽然有人站起来高声责问法拉第：“这有什么用呢？”

法拉第不假思索地回答：“请问，新生的婴儿有什么用呢？”

在这里，法拉第把科学比做初生的婴儿，借此说明，科学正像婴儿必然要成长为前程无量的成年人一样将发挥巨大的历史作用，所使用的就是引向未来法。

21.紧追法辩论技巧

紧追法是一种对付辩论对手纰漏的非常常见的方法。当辩手的纰漏被我方发现，就该反击，一路穷追猛打下去，一方面把没有能引起观众广泛注意的漏洞明显化，使人们都注意到对手的错误；另一方面使其在既不能承认其错误，又无法回避事实的情况下陷入进退两难的地步。这

种方法的技巧并不是很复杂，问题主要在于要对对手的差错有绝对的把握，确信不会是有心设计的骗局，然后充满自信地拿出“宜将剩勇追穷寇”的气势来，利用已经占到的先机，直捣黄龙。

1990年亚洲大专辩论赛上南京大学与台湾大学争夺冠军，辩题为“人类的和平共处是一个可能实现的理想”。反方台湾大学，在论证其观点时出具了一个数字：“全世界每一天要发生12场战争。”这个数字显然是不准确的。南京大学立刻抓住漏洞，不但当即予以指出，在之后的辩论中也反复提及台湾大学这个不准确的数据，紧追不舍，造成了台大的被动。

在北大首届辩论赛中，国政系与历史系就“仓廪实而知礼节”展开辩论。正方历史系队在论证物质与文化的关系时，提出：“在德国这样经济发达的国家，产生了巴赫、贝多芬、门德尔松等伟大的音乐家……”

反方国政系立刻抓住正方论据中出现的“贝多芬”的名字，发起反击：“正方错了，贝多芬恰恰是在贫困交迫的情况下才写出《命运交响曲》这样辉煌的作品的！”

正方错上加错“那他也必须在吃饱饭的情况下才能进行创作呀！”

反方步步紧逼“那么请问贝多芬是在哪一顿吃饱了之后才写出《命运交响曲》的？”

22.偷梁换柱法辩论技巧

“偷梁换柱”是采用一个与原论题有直接必然联系而又不同于原论题的新命题来代换旧有的论题，从全新的角度出击，力图克敌制胜。新采用的命题应该满足下列条件：有A（旧命题）必然导出B（新命题），B是A的结果。证明了前提，则结果成立；证明了结果，前提存在成立。

由此及彼，通过论证有利于我方的论断的成立来证明旧有命题（与我方采纳的新论断有必然联系）成立。实际上就是利用证明结果的正确性而“导出”原因也是正确的（逻辑未必正确，但在辩论中常常都是有效的）。

1993年国际大专辩论赛中，复旦大学就曾经成功地运用了这一方法击败实力雄厚的台湾大学勇夺桂冠。在大专赛决赛中，辩论的主题为已经辩了几千年而久辩不息的“人性”论，作为正方的台湾大学认为“人性本善”，反方复旦大学则认为“人性本恶”。我们知道，要想驳倒人性善论，使人性恶论得以成立，就无法避免地要回答这样一个问题：既然人性是恶的，为什么社会上还会有那么多的善行存在？想从正面来回答清楚这个问题是十分困难的。针对这种情况，复旦大学并没有墨守成规，一味在“人性恶论”上下工夫，而是独辟蹊径，将立论的重点放在了“人性虽恶，但教化可以向善”的角度上，把原论题中的人性恶这一中心变成了新论题中一个条件，根本不作重点地证明，而是立足于教化向善的“人性向善”论去和台湾大学“人性本善”辩论驳。实际上遵循了这样一种设想：假使人性已经善了，何以又要教化，又要向善呢？这样就把原本十分棘手的问题化解，并制造了一个新的烫手的“热山芋”扔给了台大。

23.诉疑型辩论技巧

诉疑型辩论技巧的要点是：①找出与诡辩者利益相关的事例；②采用诡辩者使用的方法来解析事例，并仿照对方的表述形式；③在论述中加入疑问的语气，显示得有理有利有节。例：

A：你有点不够朋友。

B：何出此言？

A：你在戏院工作，完全有能力给我弄点免费票，可是你从来没干过。

B：你也有点不够朋友吧？

A：我怎么了？

B：你在银行工作，完全有能力给我弄点免费钞票，但是你做过吗？

在这个例子中，B使用的就是诉疑型辩论技巧。指出对方的谬误，但仍留有一定的余地。使用疑问的口气，不会使对方过分难堪。这种技巧最适合适用于一些需要注意把握分寸的场合。

24.反难型辩论技巧

反难型辩论技巧要点在于：①选择与对方有利害关系的事例；②采用对手使用的方法解析事例，并仿用诡辩的表达形式；③在论述中强化肯定的语气。例：

A：别穿高跟鞋，穿高跟鞋的女孩轻浮。

B：凭什么这样说？

A：穿高跟鞋当然脚尖颤颤，怎么能站稳？一绊到石头，自然就会跌倒，这不就是轻浮吗？

B：那你以后不许擦头油，擦头油的男孩滑头。

A：胡说！

B：擦上头油当然乌发溜溜，怎么能不油滑？落上苍蝇自然会被滑

倒，这就是滑头的铁证！

在这种技巧的应用中，特点是用对方自身设定的逻辑来限制对手，效果要比诉疑型辩论技巧强烈一些，一般用于不需要很留有分寸的场合。

25.反责型辩论技巧

要点在于：①选择与诡辩者有较强利害关系并具有可表演性事例；②以意外的可感性活动使诡辩者窘迫；③采用诡辩使用的方法并仿用表述形式，对该活动做出解释。例：

A：洗完手再吃饭。

B：我才不洗呢！

A：为什么？

B：洗净了，还会脏的，何必多此一举？所以，我不干这种傻事。……喂，你拿走我的饭菜干什么？

A：吃饱了，还会饿，何必多此一举？所以，别干这种傻事。

这种技巧突出特点是兼有表演性，在行动上给对方以某种嘲弄，从而诱使他反问。一旦反问，便会发现自己上当了。一般说来，这种做法具有责罚、激怒和引诱的意味，只有这样，才会使对方无法按捺怒火，跳起来责骂，从而钻进设计好的圈套中去。

26.诱导明理法辩论技巧

诱导明理法是针对对方的错误观点，步步引诱造成对方言论前后矛盾而使其明理的一种辩论方法，例如：

一个年轻村民，带妻子去人工流产。妻子不愿意，别人劝说也不听，他直接去找医生。

村民：请给我妻子做人工流产。她虽然是头胎，但是个女胎，所以我要她来做流产。

医生：你为什么不要女胎？

村民：一对夫妇只能生一个孩子，女孩子长大了总归是别人的。

医生：我有个八岁的男孩子，等他满了十二岁，我就送他到五台山当和尚。

村民：这么好的儿子，为什么去出家？医生：因为他不能传宗接代呀！

村民：这孩子有生理缺陷吗？

医生：那倒没有。

村民：那他怎么不能传宗接代？

医生：因为他长大了找不到对象。

村民：这么乖的男孩子，怎么会找不到对象？

医生：到那时，社会上只有男人没有女人了！

村民：哪会有这种事？

医生：女孩子长大了要出嫁，所以都被当爸爸的强迫“人流”了。

村民：啊！我们……

诱导明理法先不说对方的观点是错误的，而是有意诱导对方步步前进，最后使其感到“此路不通”。此法寓教育于辩论之中，让对方易于接受。

27.以牙还牙法辩论技巧

以牙还牙法，就是在辩论中不去正面否定对方论点的荒谬，而是用相同事例还给对方一个荒谬，用以驳倒对方的一种方法。

据说，某个大旱之年，一能说会道的老农到县衙呈报灾情，请求减征赋税。县令问道：“今年麦子收了几成？”老农答道：“三成。”“有七成的年景，竟敢谎报灾情，真是胆大包天！”老农想了一下说：“我活了150岁，还未见过这么严重的灾情呵！”县令惊问道：“你有150岁吗？”老农不慌不忙地说：“我70岁，大儿43岁，小儿37岁，合起来不是150岁吗？”县令大声吼道：“哪有你这样算年龄的！”老农反问道：“哪有你那样算年成的！”

县令无言了。

以牙还牙法在辩论中足显力度，常常会置强词夺理者于“死地”。它是“以其人之道，还治其人之身”，让对手搬起石头砸自己的脚。

28.归谬制人法辩论技巧

归谬制人法，就是先假定对方的命题为真，然后以此为前提进行推论，将它推向极端，推出明显的荒谬结论使其难堪的一种方法。

古时候有个富翁死了，其妻同管家商量，要用活奴给他陪葬。富翁之弟是个有识之士，反对这样做。他嫂子坚持道：“你哥哥死了，在地府无人侍奉，我们决定用活奴陪葬，谁阻拦都不行。”其弟便改口道：“还是嫂子和管家虑事周全，用心良苦，可见嫂子同兄长夫妻情

深，管家对主人忠心不二。既然要用活人陪葬，不过，让别人去服侍兄长，我们不放心，倒不如嫂子和管家去陪葬，兄长定会非常满意的。”其嫂和管家哪愿去死，只好把活人陪葬一事作罢。

归谬制人法的运用，要注意相同性质的谬论的可比性，若将两件不相干的事扯在一起，便收不到以谬制人的效果。

29.着意使用对手的有关材料

辩论者在引用论据驳辩对方的观点时，着意使用对手的有关材料。这样既可以使对方产生“难言之隐”，又可使对方言塞语短，无力反驳。首届国际（华语）大专辩论会上，台湾大学队就使用了台湾正严法师救济安徽水灾的事实，来反驳复旦大学队“人性本恶”的观点。言下之意是说：你们能把正严法师救助灾民的义举说成是出自“本恶”的人性吗？语藏机锋，令人难以正面对答。然而复旦大学队立即以同样的方法反唇相讥：

“但是对方要注意到，8月28日《联合早报》也告诉我们这两天新加坡游客要当心，因为台湾出现了千面迷魂这种大盗。”赢得了观众热烈的掌声和笑声。也是在这次辩论会上，英国剑桥大学队认为只有在温饱过后才能谈道德，复旦大学队在反驳这一观点时，就引用了来自英国方面的材料说：“第二次世界大战的时候，面对法西斯的疯狂空袭，英国民众也并没有放弃他们讲求道德的绅士传统，热爱祖国，伸张正义的信念使得众多尚处在不温不饱状态下的英国民众们顽强抗争着。面对这些贫寒但是高贵的灵魂，来自英国的对方辩友难道还要告诉我们‘温饱是谈道德的必要条件’吗？”这样的辩论，使对方无法应对，充分发挥了以子之矛攻子之盾的威力。

30.以对方的论据，回敬对方

辩论者接过对方的论据，回敬对方，以其人之道，还治其人之身。

例如，《古今谭概》中记载：齐大夫邾石父谋叛。齐宣王不仅杀了邾石父，还要灭他的九族。邾石父的家族中有人求救于艾子。艾子怀揣三尺长绳，胸有成竹地求见齐宣王。问道：“谋叛的只是邾石父一人，为什么要诛杀他的同族呢？”齐宣王说：“先王之法，不敢废也。《政典》上写得清清楚楚：‘与叛同宗者，杀无赦。’”艾子于是跪下来说道：“……过去您的舅舅公子巫不也投降了秦国吗？那么大王也是叛者的族人，按照先王之法，也应连坐……”说完，恭恭敬敬献上三尺麻绳。艾子以齐宣王的论据“与叛同宗者，杀无赦”回敬齐宣王，足以令齐宣王无以应答，陷入十分尴尬的境地。

31.从相反的角度取义，反驳对方

辩论中利用事物的多义性，接过对方作为论据的事例，从相反的角度取义，反驳对方的观点。这种方法又叫事例反用法。首届国际（华语）大专辩论会上，在关于人性“本恶”还是“本善”的辩论中，台湾大学队强调人人有善根，因而能放下屠刀、立地成佛。复旦大学队立即接过对方的论据，而从反面取义，说明人性“本恶”，提出了一个对方未曾想到的、也难以回答的问题：“如果人性本善，人们怎么可能拿起屠刀呢？”在对方张口结舌之时，场上爆发出了热烈的掌声。又如，台湾大学队的一名队员认为，我们之所以制定法律等惩治制度，就是因为出于人类的“善根”。复旦队员马上以事论事，反取其义，说：“对呀，这正好论证了我方的观点，如果人性都是善的，还要法律和规范干什么呢？”对方无言以对。

32.改变词语本来的语义，反击对手

辩论者借用对手的语言，巧妙地赋予其中关键性词语以新的含义，或者改变其语法关系，来反击对手。

这种方法能借助对方的进攻力量回击对方，对方的进攻力量越大，反击的力量也就越大，往往能使对手猝不及防、自取其辱。《三国志》有一段关于伊籍奉刘备之命出使东吴的故事，伊籍就成功地运用了这一方法，维护了国主的尊严。“蜀先主以伊籍为左将军从事中郎，使吴，孙权闻其才辩，欲折其辞。籍适入拜，权曰：‘劳事无道之君。’籍应声对曰：‘一拜一起，未足为劳。’吴主大惭，无语以对。”孙权所说“劳事无道之君”的“劳”是“奔走效劳”之意，“无道之君”当然是指刘备了。伊籍故意“装聋作痴”，随机应变地利用他正在给孙权跪拜的机会，巧妙地把“劳”的意思改成“一拜一起”，那么“无道之君”自然是指孙权了。孙权终于取笑不成，反取其辱。

33.采用对手使用的方法来制服对手

《阿凡提的故事》中有这样一段：有个巴依（财主）听见老乡们都夸阿凡提染布染得好，心里很不高兴，于是就挟了一匹布前来刁难阿凡提。他对阿凡提说：“我要染的颜色普通极了，它不是红的，不是蓝的，不是黑的，又不是白的，不是绿的，也不是青的，（实际上不要染成任何颜色）你明白了吗？”阿凡提胸有成竹地一口答应下来：“没有问题，我一定照您的意思染就是了。”巴依非常惊讶：“什么，你能染？人说话可得算数？我哪天可以来取呢？”阿凡提说：“就到‘那一天’来取吧！”巴依追问：“‘那一天’是哪一天呢？”阿凡提说：“‘那一天’不是星期一，不是星期二，不是星期三和星期四，也不是星期五和星期六，连星期天也不是。亲爱的巴依老爷，你就到‘那一天’来取吧！”巴依听了不禁目瞪口呆。

不是任何具体颜色的颜色，是无法染成的，阿凡提如果说染不成，就会遭到巴依的奚落，如果和这种无理取闹的人讲道理，将会纠缠不休。于是他以其人之道，还治其人之身，要巴依在不是任何具体日期的日期来取布，这就把巴依出的难题交给巴依自己去解决，使得他自讨没

趣。

34.揭示对方观点上的逻辑矛盾

依照对方的逻辑进行推理，揭示出对方观点上的逻辑矛盾，让其自我否定。

古希腊学者亚里士多德认为：物体降落的速度和物体的重量成正比。伽利略在反驳这一论断时，就运用了这种方法。伽利略说：“按照亚里士多德的说法，把一个100磅重的球和一个1磅重的球同时从同一高度落下，100磅重的球应比1磅重的球先落地。如果把100磅重的球和1磅重的球拴在一起，让它从高处落下，按亚里士多德的逻辑，它可以得出两个不同的结论：一个是，这两个球连在一起，它的重量，比100磅的球重1磅，因而应当比100磅重的球先落地；另一个是，1磅重的球与100磅重的球连在一起，由于1磅的球比100磅的球降落得慢，1磅球的降落速度必然会减慢100磅重的球的降落速度，这样，捆在一起的两个球就应该比100磅重的球后落地。”伽利略从亚里士多德的论断出发，运用逻辑推理的方法，推出了两个相互矛盾的结论，这就使亚里士多德的论断从理论上不攻自破。

第七节　会议口才常识

1.会议语言要突出中心、紧扣议题

无论开什么样的会议，都必须事先拟定好一项或几项议题，这是会议的核心和灵魂。

从这种意义上说，会议主持者的首要责任，就是组织引导与会者，围绕议题、完成议题。主持者讲话的内容和思路都必须突出强调中心议

题，为中心议题服务。

2.会议主持人应音调正确、表情举止适当

会议主持人应发音标准（使用普通话），吐字清晰，声音洪亮、自然，语调变化得体。如果发错了音、读白了字或是南腔北调，都会直接影响表达的效果。此外，还应讲究表情、举止、坐姿、衣着、发型等，做到文明庄重，落落大方。

3.会议语言要准确、鲜明

会议主持者置身于一个同与会者面对面的语言表达环境中，除传达文件外，通常不宜用书面文稿照本宣科。因此，如果说得没有分寸、不合身份，或政策精神把握不准，就会使人产生歧义和误解，影响会议效果。所以，语言必须要准确、鲜明。具体一点说，就是遣词用句要字斟句酌，确切地表情达意，如实地、恰如其分地反映客观事物的实际面貌。“鲜明”是在“准确”的前提下而言的，只有准确才能谈得上鲜明，而鲜明则能够把要说的意思更突出、更清晰地表达出来，增强其准确性，使与会人员更好地把握会议精神。

4.会议语言要精练、概括

精炼就是简洁、洗练，要言不烦，言简意赅；概括是在接触外界事物后，把综合感觉到的材料加以归纳整理、改造，找出规律性、本质性的东西，使之上升到理性和理论的高度。精炼和概括都是对事物的认识达到精辟透彻程度的反映。如果对客观事物复杂的内部联系和本质缺乏深刻的了解，头脑里只有一堆芜杂纷乱的印象，那是无法表达得精炼、概括的。

5.会议语言要严谨、灵活

严谨，是指会议主持者讲话力求周全而没有漏洞；灵活，是指临场随机应变，临时调整、变动会前准备的讲话提纲，以适应变化了的情况。

为了达到会议预期目的和不讲错话，会议主持人往往在会前经过反复思考，拟出讲话提纲和腹稿，从讲话的顺序、结构到重点内容，都成竹在胸。但是，即使准备得再充分，临场听众的反映在会前也是无法完全估计到的，所以，会前拟好的提纲要留有余地，带有某种程度的“弹性”为好。这样，在主持会议过程中，既不轻易离开提纲随意发挥，又不把提纲当框框束缚自己，可以根据会议的实际情况和与会人员的意见及时加以适当发挥。

6.会议语言要通俗、易懂

参加会议的人员，不可能都是一个知识层次、都有相同的理解水平。会议主持人不能不看对象，不管效果，在讲话中大谈某些艰深难懂的东西。即使是政策性、专业性、学术性较强的会议，主持人也要用朴实无华、浅显易懂的语言来表达深刻的内容，把深奥的道理浅显化，使更多的与会人员不感到枯燥艰涩。这就要求领导者具有较高的政策、业务或者学术水平，同时又具有深入浅出的语言表达能力。通俗易懂的语言不但让人容易听懂，还会给人一种亲切朴实、平易近人的感觉，能缩短主持者同与会者的距离。当然，通俗不是浅薄庸俗，这是毫无疑问的。

7.会议语言要幽默、生动

幽默是机智思维的结果。幽默的语言闪烁着智慧和文明的火花。一定程度的幽默感是哲理和情趣的统一，它反映了会议主持者自信、乐观、豁达、充实的精神面貌和风度。生动主要是讲话感情色彩强烈、丰富，使与会人员对主持人表达的各种思想观点和思想感情，产生共鸣。

幽默和生动密不可分。在讲话中，适当插入幽默的语言材料，能增强讲话的生动性和趣味性，产生感染力，还能使与会人员在紧张的听讲中获得愉快的放松，同时又深受包含在幽默之中的道理的启迪，促使大家在轻松愉快的氛围中，接受主持者的思想观点和施政主张。

大学者钱钟书先生是个很幽默的人。他80岁高龄时，中国社会科学院要给他祝寿，他坚决不让，说：“增一岁当然可以贺之，减一岁则应吊之。这一贺一吊，不是互相抵消了吗？不必花些不明不白的钱，找些不三不四的人，说些不痛不痒的话。”一些电视台要宣传他，并说要给酬金。钱老淡泊名利，说：“我都姓了一辈子钱，难道还迷信钱吗？”不但语言幽默，而且寓意深刻，足见钱老品格之高洁。如果领导者在主持会议中，适当运用一些格调高雅的幽默语言，一定会有助于把会议开得生动活泼的。

8.会议语言要明晰，忌含混模糊

会议主持人在会议一开始，就应明确中心议题，这样，才能迅速集中与会者的注意力，使其围绕中心议题积极思维。而为了使讨论富有成效，不至于东拉西扯，领导者在明确中心议题时，还应明确与此相关的各种条件，而不可含混模糊，否则，与会者容易离题。如果发生了漫无边际乱讨论的情况，可以采取各种方法扭转，一般来讲，用明晰的语言重申主题尤为可取。

9.主持会议尚清新，忌陈词滥调

现代社会中人们的观念不断更新，时间概念不断强化，对“会海”越来越反感。会议主持人如不能把握这一心理状况，势必给会议带来负效应。由于各种原因，会议主持者思想上的积淀使其在会议中表现出一种左顾右盼而生怕不周全的态度，因而常常“穿靴戴帽”、“会议八股”味浓厚。这种不厌其烦的表述常使与会者精神不振。

清新，一是开门见山，二是与会无关的话坚决不说，三是语言生动。否则，一来浪费自己和大家的时间，二来使会议主题冲淡。

10.主持会议尚简明，忌拖泥带水

会议主持者要学会用简明的语言表达深刻的思想，而不要以啰嗦的语言说明肤浅的道理。语言拖泥带水必然使与会者疲惫松散。会议是因事而开，因此应把握好时间，不宜开得过长。据生理学家研究，当人参加会议或讨论时，脑力的最佳状态只能保持40～50分钟，超过一小时，与会者的注意力就会分散，会场纪律也会难以维持。所以，事明即当散，衡量会议的质量不在时间而在内容。当然，会议也不能因时限而疏漏内容，否则，虽“简明”却不解决问题。

11.主持会议尚引导，忌切言断流

做出一个科学的决策，需要多种方案；确立一个正确的观念，需要各种思想的交锋。与会者之间的分歧，与会者与会议主持者之间的分歧，是好事而不是坏事，好就好在能从各个方面提醒会议主持者防疏补漏。因此切不可不容反面意见，而应将不同的思想朝有利于解决会议中的问题方面引导，特别是产生观念的会议，会议主持者的语言更应特别注意，要在引导上下工夫，引导势必使言路大开。语言是一个“外壳”，会议主持者要具备引导的能力，其根本还在于会议主持者应具备较好的素质。

12.主持会议尚启迪，忌一锤定音

会议主持者切忌将会议搞成一言堂，而应充分发扬民主，提倡各抒己见。在会议中，会议主持者要学会把握设问句的句式，给与会者以启发，而不要用肯定句式贯穿始终，这在讨论会上尤为重要。会议主持者的水平在于通过思考之后，将各种意见综合起来进行比较，择其优者而

从之。即或对那些不妥的意见，在语言中也不应流露出否定之意，而应肯定其在讨论中的作用，这对以后开讨论会无疑具有重要的作用。会议主持者一锤定音不仅使会议开不好，而且会破坏民主气氛。

13.主持会议尚感染，忌冷若冰霜

会议主持者要善于制造某种气氛以适应各种不同类型的会议。在讨论会上切忌语言刻板，而应含蓄、诙谐；在发散型会议上，则要富有鼓动性，具有号召力，切忌照本宣科，态度冷漠。应该通过热烈的语言和生动的表情表现出朝气、信心和魄力，以此感染与会者，达到鼓舞人心的目的。要使语言富有感染力，会议主持者应掌握一定的讲演技巧，使自己能用感情和理智驾驭会议。

14.会议主持要议题突出，宗旨明确

会议主持人是会议的“舵手”，要随时把握、驾驭好会议之舟，启发引导大家，始终遵循会议既定的议题、日程，进行充分的研讨，才能如期达到预想的目的。这就要求主持人必须使与会者充分了解议题。开始就要讲明会议共有哪些议题，怎么个开法，有哪些要求，与会者要承担什么任务等。其中，哪一项应由与会者在会上做出决定；哪一项只需听一听与会者的意见，以便进一步补充；哪一项只是告知性地打打招呼，介绍一下情况，暂不讨论；哪一项与会者必须和上级保持一致，只研究怎么协调行动等等。而要与会人员听得明白，那么，主持会议的企业领导就必须讲得清楚，把会议的目的、要求、内容等一一交代给大家，层次要清晰，逻辑要严密，表达要准确，中心要突出。切不可主次不分，轻重不分，内容庞杂，使听者不知所云、无所适从。

15.会议主持要把握准时机分寸

开会时往往有这种情况：有时大家意见比较集中，而会议主持人却

不能及时总结，提请大家转入另一项议题，便出现了冷场，拖延了时间；在征求大家意见时，有的人一声不吭，有的人翻来覆去，谈不到点子上，越扯越远；也有时人们争论不休，互不服气……

会议上发生了冷场、争论、跑题等情况怎么办？这就要求会议主持人能够细致了解会议进程，掌握与会人员的心理，恰到好处地、适时地对会议进行引导。意见基本一致时，立即终止；意见大同小异时，允许求同存异，及时终止；很难一致时，下次再议；对于离题太远的发言，会议主持者可寻找时机予以引导、提醒，拉回正题。为了不分散大家的精力，不浪费大家的时间，不冲击会议的中心议题，企业领导必须十分注意掌握讲话的时机和“火候”。

会议主持者还要注意掌握说话的分量和分寸。这也是“度”的一种要求。

语言的分量是由词意和态度两个主要因素构成的。词意是指语言的本意，态度是指表达时所持的表情和情绪。比如，主持会议的企业领导，要批评下级人员的工作差错或较大的失误，这里就有个分量问题。如果是个别的、一般性的差错，而批评的分量过重，未免有小题大做之嫌，本人不服气，大家也不满意。如果是较大失误，而批评分量过轻，既达不到教育本人的目的，又给大家一种袒护当事人之感，不能起到警示他人的作用。当然，不做具体分析，以理服人，而是无限上纲，乱批一通，也不会有好效果。因此，根据问题的性质、程度，在讲话的时候，就有一个轻重之间怎样才算适宜的分寸问题。

分寸是衡量语言分量的尺度。而要把握好分寸，一是注意词意上的细微差别，尤其是同义词、近义词之间的细微差别。二是注意态度和语调的区别，这种分寸也是会影响到分量的。我们的目的是，既要弄清问题，又要教育职工。指出问题的严重性，进行严肃的批评，不一定非要大嗓门、声色俱厉不可。语言尖刻，态度粗暴，甚至出口伤人，以挖

苦、讽刺、嘲笑他人为乐事，必定造成对方的反感和抵触，不利于问题的解决，也不利于团结。

16.会议主持要实事求是

文有文风，会有会风。会议主持者主持会议要讲话，要做报告，要引导会议，既有个文风问题，也有个会风问题。

从文风上讲，某些会议主持者不敢或不愿坚持实事求是的思想路线，迫于某种压力或抱着某种私心杂念，不能坚持真理，修正错误，沾染上了说假话、套话、大话、空话的习惯，报喜不报忧，报功不报过，指远不指近，责人不责己，加之官腔、官气、官僚主义，使人对他们的报告、讲话、发言不愿听也听不进。

从会风上讲，不少地方开会成灾，人们早已对“文山会海”现象表示不满。当然，必须的会议还是要开的，问题是会议太多、太滥、太长，内容泛泛，目的不明，议而不决，决而不行，效果欠佳。

17.会议主持要声音响亮有力，语调富有变化

会议主持者主持会议，要让每一位与会者听到他的声音，这是最为基本的要求。规模大一点的会议，则可借助麦克风、喇叭等工具。会议主持者作为“领头羊”，说话应该有力度，声音洪亮、吐词清楚，节奏适当，声音中表现出自信、向上的力量，而不能有气无力，或者平铺直叙，缺乏活力。会议主持者通过语调的变化，表达出各种思想观点和思想情感，同与会者产生思想情感上的共鸣，使自己的讲话有较强的感染力、震撼力。庄重、严肃的会议，要求语调平缓、凝重；欢快、轻松的会议，要求语调轻快、流畅。

18.会议主持要有头有尾，善于总结

会议既然有开头，也就应该有结尾。会议在行将结束之前，一般说来，会议主持者应作简明扼要的总结、归纳，将有关信息、讨论情况、所达成的共识，进行概括性的说明。同时，对会后的具体要求、需要落实的工作，加以部署强调。总结应力求客观、符合实际，切不可言过其实，自欺欺人，以致形成不解决实际问题的会风。对会议的总结，在看到成绩的同时，也要及时、适度地指出存在的问题及今后需要努力的方面。会议的总结，往往能起到提醒、强化信息的积极作用。

19.会议主持要开场精彩

会议的开场白要陈述的内容，包括会议的主题、目的、意义、议程和开法，其语言要简明扼要、条理清晰，语调与表情都要与会议气氛一致。

一个好的开场，有利于吸引与会者的注意力，增强他们对该会议的兴趣。所以，一般的主持人都非常注意开场。好的开场有三条：一是直入点题，提纲挈领、要言不烦地把会议的内容主题讲明白；二是借题发挥，调动全场情绪，使与会者亢奋起来，造成适宜会议开展的气氛；三是出口成章，富于启示性和诱导性，引导全场迅速进入境界。要尽力避免那种陈旧死板、千篇一律的格式。如：“现在开会了，请×××同志作报告，大家欢迎……”、“××晚会现在开始，第一个节目……”等等。而是要根据会议的实际，或说内容，或讲形式，或道特点，或提要求，或谈历史上的今天，或讲别处的此时此刻，总之因境制宜，灵活设计。另外还要尽量来点幽默话语，让听众发出会心的微笑。

20.会议主持要巧于连接

主持一个会议，一般都要在中间搭桥接榫，过渡照应，把整个会议连缀成一个有机的整体。这个连接过程也是主持人发挥其机智和口才的过程，它将显示主持人的组织能力和概括能力。

例如，有人主持“我是一名共产主义战士”的演讲，其中第一位讲了《人与共产党人》，第二位讲《要有艰苦奋斗的创业精神》。他在这两篇演讲之间说：“共产党人是人，但又不等于一般的人，共产党人要无私无畏，要经得起风吹浪打，这就离不开艰苦奋斗。下面请听××同志演讲。”短短几句话，使两篇演讲连接无痕，毫无造作之感。

主持人所用连接语不外乎承上启下：肯定前面的，画龙点睛；呼出后面的，渲染蓄势。两者都很重要，应更重视后者。但在会议主持中，用还是不用，话长还是话短，应看具体情况。若需用连接语，即可顺带，也可反推；可以借言，也可直说；可以设疑，也可问答，总之，不要弄成“主持八股”，应以别开生面、恰到好处为原则。

21.消除会议中的难堪的技巧

主持会议中的难堪，一般来自两个方面：一是与会者发难造成的难堪；二是出场者或主持人的失误引起的难堪。出现第一种情况，要分析对方意图，如果是善意的，当以坦诚相见，好言相劝，精诚所至，金石为开，因势利导，引入正题。如果是恶意的，则应针锋相对，或顺贬——接过对方的话，顺理成章地加以贬斥；或回敬——即“以其人之道，还治其人之身”；或釜底抽薪——抓住对方的弱点，揭露其想要达到的目的。总之，要有理有节，争取多数，使制造难堪者因难堪而退避。出现第二种情况，可以说明解释，含蓄自责；或巧寻借口，金蝉脱壳；或将错就错，化逆为顺。总之要巧妙化解，迅速纠正。

22.纠正离题的技巧

在会议活动中，常会出现一些发言者不着边际、没完没了的发言。对于这种情况，主持人出于对发言者的尊重，一般不应当面直说，而应寻找机会做出巧妙的暗示。如就他发言中提出的某个问题或某一句话，因势利导，并对他的发言作一定的肯定。对一些与议题关系不密切的问

题，主持人可以通过表示留到以后有时间再作讨论而加以委婉地中止，并有意识地重新强调会议的议题。

有些会议，需要与会者事先经过一定的准备，查阅一定的材料，列出发言的大致纲要来。美国一家公司的经理曾采取这样的对策来防止出现偏题发言。这位经理创造了一种他自己称为“打腹稿”的会议主持技巧：在会议提出一个重大问题或主要问题之后，随即他便要求与会者进行沉默思考，会议室处于安静之中，然后到一定时间大家才开始发言。

23.制止无谓争辩的技巧

在对某个问题进行讨论时，由于与会者的学识、素养、社会经验不同，看问题的角度也就不同，因而解决问题的方案也不同。

与会者往往会各持己见，据理力争。这是会议深入讨论的表现，是开始会议的好现象。但在观点已经趋向集中、明确时，主持人就应及时终止论辩。如果争辩双方都已偏离议题，主持人就应该伺机加以阻止，或说时间有限，暂不深入讨论或先谈到这里而加以间接地制止。在遇到较为激烈的争辩时，主持人要随时注意有的争辩者会感情用事，进行影射、讥讽、旧事重提，对这些现象会议主持者应及时正面加以提醒、规劝，以免矛盾激化，引起争吵、冲突。如果已经发生争吵，主持者应从会议的组织性、纪律性出发，直接加以制止；对恶语伤人者，必要时进行严肃的批评，以平衡与会者的公正心理。

另外，对会议中出现的与会者注意力不集中、“会中有会”、迟到早退的现象，主持人也不能睁只眼、闭只眼，而应有针对性地与其打招呼、进行适当的暗示，语气应平和而有分量。在会议的开始，主持人不妨给与会者提出一定的要求，布置一定的任务，给他们施加一定的工作压力，免得他们产生无事可做、与己无关的心理。

24.控制会议进程的技巧

（1）会议召开之前，主持人须认真研读有关文件材料，了解议题和议程，了解与会者的构成情况及基本意见倾向。

（2）主持人必须严格守时，明确会议开始和结束的时间，准时开会和散会。

（3）主持人在会议期间应避免同其他与会者发生争论，不能在决议形成之前发表倾向于某一方面的意见，更不能强迫他人接受自己的看法。不要炫耀自己，不要以与众不同的姿态和语调讲话，忌各种语病。批评要有建议性，应尽力避免同其他与会者产生直接冲突。

（4）在组织讨论时，应规定讨论与不讨论界限，给每位与会者以平等的发言机会和权利。应善于及时纠正脱离议题的发言倾向，并注意其方式，不能因此而挫伤发言积极性。

（5）应善于对各种发言进行比较、鉴别和综合分析，正确集中大家的意见。经常用简明语言说明讨论要点和有关发言人的发言要点。

（6）当时机成熟时，应适时终止讨论或辩论，及时确认结论形成决议，一个议题结束后应立即转换议题，以免延误时间或节外生枝。

（7）多议题会议的议题安排次序应科学合理，一般情况下，需要大家开动脑筋、集中献计献策的议题应放在会议前半部分时间进行。

（8）会议较长时，应安排暂短的休息并掌握好时机。休息不要安排在发言高潮，特别是某一问题或其中的一个方面的讨论尚未结束时。

（9）应以各种方法和措施，避免或减少与会者中途退席，特别是其中的主要人物应力争不出现中途退席现象。

（10）除非必要，一般不宜随意变更议程。

（11）主持者应声音洪亮，举止得体，有一定感染力，忌多余的动作（动眼睛、玩文具、搔头抖腿等），忌语无伦次缺乏自信。

（12）当会场出现混乱时，应保持镇静，及时采取措施结束混乱状态。

（13）注意创造与会议性质相适应的会议气氛，科学安排会议中的高潮与低潮，及时分发会议文件材料，监督工作人员及时认真地做好会议记录。

25.引导会议讨论的技巧

主持人在引导会议讨论时应有较高的认识水平，良好的思维能力。在会议上，要善于提问，积极引导，能够从不同角度、不同层面上发现问题、提出问题，进行辩证式思维、逆向式思维、发散性思维，对问题的看法不仅从质上去认识，而且还能从量上进行分析、界定。引导会议讨论的方法较多是采用发问，另外，如有必要可以进行分组讨论，每组指定1名小组长，到时集中小组的意见，由代表们代表小组进行发言。

美国管理学家卡尔森认为，主持会议讨论的技巧有：

（1）为议事活动选择好恰当的题目，使与会者对要讨论的题目发生兴趣；有在众人面前表现自己的意见和观点的欲望。

（2）布置好开会的场所，使每一个前来参加会议的人感到自在，不致因环境和座位不舒服而分散精力或产生焦躁情绪。

（3）作为会议主持人的职责是推动会议的讨论，但要避免亲自解答与会者的问题，以便所有参加讨论的人都能积极思考并参与。

（4）使大家的注意力集中在有价值的议题上，并引导会议在尽可能短的时间内达到最终的一致意见，但又不使参加会议的人感到会议主持人是在强迫他们。

（5）掌握和安排好时间，限定每次发言的时间，掌握好会议讨论的范围，随时警惕有人随意说出的一、两句话将议题拉出会议讨论的范围之外。

（6）为会议做出全面的总结、记录或报告，并贯彻执行，保证会议所确定的事项得以实现。

26.控制会议节奏的技巧

在会议召开的全过程中，会议的节奏是一个不可忽视的问题。节奏控制不好，会影响会议目的实现。节奏过慢，势必会延长会议时间，耗费更多的人力、财力；节奏过快，有可能会造成认识肤浅、理解不透、决策草率，没有真正达到会议的目的。因此，会议主持人一定要重视控制好会议的节奏。具体说来，首先主持人在会前有一个会议计划表，对会议中议题的难易、议程的前后安排、可能出现的问题及对策……都应做好较充分的估计。在时间的估计上最好要有一定的弹性。其次，在会议进行中要时刻留心会议的进程。一旦发现节奏过慢时，则应想法采取措施调动与会人员的注意力、积极性，主动提问，多加引导启迪；如节奏过快，则可多提几个细节性的问题，在广度、深度上下工夫。时间充裕的话，可以对每个阶段的工作进行简单的小结，并适当地强调要点、难点。

27.减少会议中说空话、套话的技巧

要召开会议时，有时会出现发言人说空话、套话的现象。其发言的内容空洞乏力，陈词滥调，对会议不起什么积极作用。在碰到这种情况

时，不妨采取以下几点措施：

（1）清楚明了地向与会者告知会议的目的、议题、要求、讨论方式、注意事项等。

（2）主持人自己首先不要带头讲空话、套话，说话要简明扼要，不能东拉西扯，给与会者树立坏榜样。

（3）一旦出现有人说空话、套话，主持人就要及时巧妙地加以制止，以免再出现类似的情况。

当然，这与主持人长期形成的会风、工作作风有着很大的关系，因此，会议主持者在平时就要养成严谨务实的会风和工作作风。

28.用指名法避免会议冷场

主持人讲完开场白，让大家发言。开始时容易出现冷场。主持人可适当指名：“老张，您对这个问题很有研究，今天一定有好主意，先讲讲吧！”“老王，您大概早就考虑好发言内容了，大家就等着听您的高见哩！怎么样？您带个头吧！”万事开头难。有人带了头，下面就会有人跟着讲。

29.用激将法促使他人发言

好马也要扬鞭，强将还需激励。主持人有时要用反面的话“刺激”一些人，促使他及时发言。如说：“老黄，您今天一言不发，看来是想‘金杯漱口’了！”旁边很可能有人接口：“老黄向来能说会道，今天怎么会甘拜下风呢？”这样一激，老黄还能不一吐宏论吗？

30.用点拨法让与会者找到话源

当人们对某个问题还似明非明时，常常难于发表看法。主持人应抓住关键，适当点拨，与会者便会顿开茅塞，话如泉涌了。如说：“这个问题正面一时看不清，假如反过来看呢？从它究竟有多少弊端的角度看，是否应下决心解决呢？”

31.用复述法引导大家深入讨论

某人的发言十分精辟，主持人对此也有同感。为引导大家顺此深入讨论，可复述他发言的要点。如：“老郑认为，我校提高教学质量的关键，不在于严格考勤、考试上，而在于联系实际改进教学方法，说得很有道理。大家对此议论一下吧！”老郑听了非常高兴，大家讨论也有了方向，会议就会深入一步。

32.用启示法开拓思路，引导讨论

利用有启发性的问题，开拓思路，引导讨论。如在讨论“私营企业主能不能入党”时，主持人问：“有人主张应该吸收私营企业主中的优秀分子入党，这样才有利于引导和发展私营经济；有人表示反对，认为私营企业主同工人之间实际上存在着剥削与被剥削的关系，对有剥削行为的人不能吸收入党。大家认为哪种观点正确呢？”

33.用比较法形成结论

讨论会进行到一半，几种意见已经摆出，主持人便可简要归纳，引导大家从比较中判定优劣，从而顺理成章形成结论。如说：“对第四季度的工作安排，现在有三种方案：一是……二是……三是……同志们可以比较一下，选定一种最佳方案。”

34.用收束法把扯远的话题收回来

讨论会上，有时可能出现离题现象，一些人天南海北，把话题越扯越远。此时，主持人要及时收束，使其回到本题。运用收束法时，应注意不挫伤发言者的积极性。主持人要十分自然地收束圆场。如说：“老陈等同志说到的问题，确实是存在的，他们的看法也很有价值，今后可专门为此开讨论会。不过，今天的中心议题是如何制定超产奖金的发放规定，大家应集中对这个问题思考议论一番。”

35.用谐趣法调节过激的气氛

当会上不同意见争论过于激烈，发言者嗓音越来越大，调门越来越高，主持人要用幽默的语言，诙谐风趣的插话，及时为之“降温”，使双方都冷静地分析对方的意见，达到求同存异。如说：“同志们，别激动！听说高分贝的声音会把耳鼓膜震破，为了不让我们都变成聋子，我建议大家发言时把嗓音降低20分贝好吗？”几句话引得哄堂大笑，会场上的气氛也得到了调节。

36.用过渡法把讨论的内容引向深入

用适当的连接词把会议的一项内容过渡到另一项内容。如说：“既然大家都认为搞联营是使我厂发展壮大的必由之路，那么，和哪些地区、哪些单位搞联营呢？请大家提供一些确切的信息。”这样承上启下的过渡，也能把讨论的内容引向深入。

37.用劝说法协调会场秩序

讨论会上，有人针对不同意见者言辞尖刻，刺伤了他人；有人则发言过多，垄断了会场。主持人要以委婉的言词，作适当的劝说。如“小李的发言也是一得之见，从正面理解，有其合理的部分，不应过多指责。再说，言者无罪！人人都可以讲话嘛！”“讨论会要各抒己见，让大家都发言，小蔡说了好几次了，算是一家之言。到会一二十人，就是一

二十家，最好是百家争鸣。还有十多家没发言，请你们都说说吧！”

38.用归纳法进行会议总结

把会议的主要成果提纲挈领地概括出来，加深与会者的印象。如说：“今天我们学习了党的十四大文件，主要收获是统一了对建立社会主义市场经济体制的认识，弄清了以下两个问题：一是……二是……现在，方向已经明确，路子已经找到，让我们今后在各自的岗位上大显身手吧！”

39.用启下法进行会议总结

用在本次会议中提出而还未得到解决的问题作启发，为下次会议作铺垫。如说：“今天大家提了不少问题，其中‘为什么乱摊派之风屡禁不止？’提得很及时很深刻，只是限于时间，今天没有充分讨论。请大家会后广泛收集材料，深入思考，以便下次再议。”

40.用鼓动法进行会议总结

用鼓舞人心的话语作总结，以强化会议精神。如在一次救灾总结讨论会上，主持人最后说：“世上总是好人多，天灾无情人有情。这次抢险救灾中，真正体现了一方有难，八方支援；一家受灾，千家关怀。这次讨论交流，大家叙述了许多感人的事迹，使我们体会到了许多崇高思想。愿这种精神进一步发扬，愿我们的社会变得更加美好！同志们，希望大家都能有所思、有所悟。散会！”

第八节　面对媒体时的口才常识

1.用优雅回答来应对刁难

优雅回答是一种站在高处，俯视对手，意味深长的回答，还可以说是大度回答。

周总理是一位杰出的外交家，具有非凡的口辩才能。是友也好，是敌也罢，或者亦友亦敌，不友不敌，他总是沉着应付，自由周旋，于优雅谦逊间捭阖纵横。

抗美援朝期间，一次，总理批阅完文件接受一美国记者采访。美国记者看到总理桌上放的是一支美国派克钢笔，就诘难：“你们堂堂中国人为什么用我们美国生产的钢笔？”总理含蓄地答道：“提起这支笔呀，那可说来话长了。这不是支普通的笔，是一个朝鲜朋友抗美的战利品，作为礼物送给我的。我觉得有意义，就收下了这支贵国的钢笔。”

这是机变，也是暗示，总理由他的派克钢笔而至“朝鲜朋友抗美的战利品，”而至“留作纪念”，能运用这种方法的人，不仅口才好，德育高，而且思想达到一定的境界，存在于万物之中又凌驾于万物之上。否则，答非所问，无的放矢，贻笑大方。

2.用现引现证来应对刁难

现引现证犹如现炒现卖，即为了证明自己的观点，就地取材，由此及彼，由表及里，使得自己的论据更充实、更充分，喻义也更深刻、更贴切。现引现证的“道具”通常是和对方有关系的。现引现证的最突出特点是语言直接、单刀直入，其攻击力足能使对方因猝不及防而落败。

美国前总统卡特竞选总统时，一位酷爱找茬儿的女记者采访了他的母亲。

女记者：你儿子说如果他说谎，大家就不要投他的票，你敢保证说卡特从未说过谎吗？

卡特母亲：也许我儿子说过谎，但却都是善意的、无邪的。

女记者：何谓善意的说谎？

卡特母亲：你记不记得，在几分钟之前，当你刚跨进我家的门时，我儿子对你说你非常漂亮，见到你非常高兴？

女记者立即败下阵来。

原因很简单，那就是卡特母亲“以人喻理”，现引现证，既削弱了女记者咄咄逼人的架势，又维护了自己儿子的形象。

3.用接茬引申来应对刁难

所谓接茬引申法，就是当对方提出的问题使你实在无法回避又难以做出正面解答时，不妨顺水推舟接着他的话茬往另外方面引申，用引申之处的绝妙结果来回答对方的提问。接茬引申需要具备丰富的想象力和联想力，使间接回答的话语出乎对方的意料。所以，接茬引申法是岔题作答空口道的一种行之有效之法。

请看丘吉尔是如何妙用接茬引申的：

20世纪30年代，一次丘吉尔访问美国时，有一位反对他的美国女议员咬牙切齿地对他说：“如果我是您的妻子，我会在您的咖啡里下毒药的。”

丘吉尔狡黠地一笑，不屑地答道：“如果我是您的丈夫，我会喝下那杯咖啡的。”

在第二次世界大战期间，丘吉尔多次发表演说，极力主张与苏联联合共同抵抗德国纳粹的侵略。一位记者问他为什么替斯大林讲好话？他

说：“假如希特勒侵犯地狱，我也会在下议院为阎王讲话的。”

丘吉尔并不直接亮明自己的观点，而是用幽默含蓄的表达方式，把自己的观点寓于其中，让对方细细去品味。这种间接岔题作答，不但能恰到好处地制止刁难，回击对方不友好的态度，而且能使答话的语言充满情趣、魅力和耐人寻味的神秘色彩。

4.用模糊语言避开话题

在答记者问中往往会碰到一些不便直接回答但又不能不回答，一时无法回答但又必须回答的敏感话题。这时如果运用精确的语言往往表达不了我们的思想感情，此时模糊应对便派上了大用场。

阿根廷著名的足球运动员迪戈·马拉多纳在与英格兰球队相遇时，踢进的第一球，是“颇有争议”的“问题球”。据说墨西哥一位记者曾拍下了“用手拍人”的镜头。

当记者问马拉多纳，那个球是手球还是头球时，马拉多纳机敏地回答说：“手球有一半是迪戈的，头球有一半是马拉多纳的。”

马拉多纳的回答颇具心计，倘若他直言不讳地承认“确系如此”，那么对裁判的有效判决无疑是“恩将仇报”。但如果不承认，又有失“世界最佳球员”的风度。而这妙不可言的“一半”与“一半”，等于既承认了球是手臂撞人的，颇有“明人不做暗事”的大将气概，又在规则上肯定了裁判的权威，亦具有君子风度。

这种模糊应答，往往体现了说话者的机智，情急生智，应变自如，令人回味。这种应答方式以收缩性大、变通性强、语义不明确的词语，回答一些不能直接回答又必须回答的问题，从而化解矛盾，摆脱被动的局面。

5.用寓理于事的方式避开话题

在答记者问之时，遇到不想回答的问题，或者已经回答过但对方又发问的问题时，不妨采用寓理于事的方法，即针对提问讲一个事例，让对方认同其中包含的道理，然后将此道理应用于对方的提问，使答案不言自明。

如果能反被动为主动，让对方代替自己回答问题，可以说是人际应对中的较高境界了。我们可以针对对方的提问，举出一个类似的事例，反请对方说出其中的道理，然后回到最初的问题上，说明对方的观点正是问题的答案。一个回合下来，对方这个“系铃人”在我们的诱导下不知不觉又成了“解铃人”，使我们得以轻松地摆脱困境。

罗斯福第四次连任美国总统时，许多记者都抢着采访他，请他谈谈连任四次的感想。一位年轻记者破例得到罗斯福总统的接待。他没有正面回答青年记者提出的问题，而是先请他吃一块蛋糕。

记者获得殊荣，十分高兴，他很快便把蛋糕吃下去了。接着，总统又请他吃了一块。当他刚要开口请总统谈谈时，总统又请他吃第三块蛋糕。青年记者受宠若惊，肚子虽饱了，还是盛情难却，勉强吃了下去。

记者正在抹嘴之时，只见罗斯福总统微笑着对他说：“请再吃一块吧！”记者实在吃不下去了，便向总统申明。

罗斯福总统笑着对他说：“不需要我再谈第四次连任的感想吧？刚才您已经亲身体验到了。”

罗斯福没有直接告诉记者自己的感受，而是让他通过连吃四块蛋糕的感受，体验自己连任四次总统的感想，可谓高明之极。

6.用曲解本意法避开话题

抓住对方提问本身的弹性，曲解其提问的本意，做出表面上合乎要求的回答。

提问者的有些问题虽然针对性较强，但是问题的设置并不严密，往往只给出一个大致的范畴和限定，人们作答时完全可以在这个宽泛的范围中大做文章。对于这类问题，我们应该抓住其本身的灵活度，有意曲解对方的本意，只给出表面上的、听起来符合要求的回答。对方自己的漏洞被人钻了空子，自然无法埋怨我方答非所问。

在一次记者招待会上，外国记者别有用心地问王蒙：“请问，50年代的你与80年代的你有何相同与不同？”这里，这位记者的用意是路人皆知的。王蒙当时也十分清楚。他不慌不忙地抬起头，从容不迫地回答道：“50年代的我叫王蒙，80年代的我也叫王蒙，这是相同之处，不同的是，那时我20来岁。而现在我则有50多岁了。”

这是一个抓住对方疏漏有意曲解对方用意的生动例子。记者的提问只给出了年代限定的范围，王蒙虽然知道对方是想借机让他谈一谈对中国国内形势改变的感受，但是却故意误解其本意，只是从自己年龄变化的角度作答。这个回答虽然也算是“合格”，但实际上没有真正给对方任何有用信息，令其大失所望。

7.用顺水覆舟战术避开话题

顺水覆舟战术是借敌之误而取胜的技巧之一。当你的言辞由顺从对方的逻辑而突然出现逆转的瞬间，对方会从暗自欣喜到大惑不解，终至遭受当头一棒，晕头转向地陷入欲辩不能的尴尬境地之时，这就是你完成借人之误、顺水覆舟的全过程。

有一位资深的记者在采访当时任扎伊尔总统的蒙博托时和其有过一段简短的对话——

记者：总统阁下，依您的为人，向您请教个问题该不会拒绝赐教吧。

蒙博托：那就请便吧！

记者：总统阁下，你很富有。据说你的财产达到30亿美元，是真的吗？

蒙博托：一位比利时议员说我有60亿美元！你听到过吧？！

上例中，记者的提问，表面是问家庭经济情况，实际上是触及政府首脑是否廉洁的政治问题，这对蒙博托来说是要慎重回答的。这种回答难度极高，正面解释是难以说清的，置之不理则会让人误以为是默认。而蒙博托则运用顺水覆舟术，来个虚而掩之，掩而袭之，巧妙地用一个十分夸张的情况，顺着对方问话的主题来反问对方。这么一问，蒙博托不但不回答记者的刻薄提问，反倒掷出一个更难的问题难住了记者。由这段对话可以看出，蒙博托不愧为一国之首，其雄辩之功连记者也自愧不可相及。

顺水覆舟战术巧在对对方攻势的利用，化对方之进攻力为我之力，大有“四两拨千斤”之功。运用顺水覆舟战术的关键在于处理好“顺”与“推”之间的转换关系，毕竟，推的极致，就是覆的结果。

8.用向对方发问的方式避开话题

在回答提问之前，针对问题本身的难度先向对方发问，把压力转移到提问者本人身上。反守为攻的战略经常能给对方一个措手不及。我们在回避自己不愿作答的问题时，也可以运用这一技巧，在接过别人的提问后，反而把问题甩向对方，或者向其提出一个更具难度的疑问。对方在毫无心理准备的情况下，只有功夫招架，并且也不好意思再把问题推

向我方，我方因此而非常顺利地扭转形势，占到主动权。

9.用转移话题的方式避开话题

对对方的提问回避不答，转而谈论另外的话题，将在场者的注意力转移到其他方面。

提问者有意无意的提问时常会触到人们心中的忌讳和隐痛。对于自己不愿回答的这一类问题，我们可能采取明显的回避措施，故意把话题转移到另外的人或事物上，向对方表示无声的抗议，并使在场者的注意力从自己身上挪开。提问者见我方对其问题不予理睬，在尴尬的同时会很快意识到自己的鲁莽和无礼，从而引以为戒，不再犯类似的错误。

古月成功地扮演了毛泽东主席之后，经常遭遇到中外记者各种刁钻的提问。记者所提及的问题，有关于生活中的他，也有关于银幕上的“他”。遇到这种场合，他既遵循“狭路相逢勇者胜”，也信奉“狭路相逢智者赢。”在回答记者提问时，他总能沉着应战，对答如流，其话语有时直爽，有时委婉，有时诙谐幽默，对不善者也不乏犀利。曾经有个这样的故事：

1984年，他在一次演出后接受一批记者的采访，其间一位外国记者问：“‘文革’给中国带来了重大损失，这会不会影响毛泽东的形象？”

古月沉思片刻，没有正面回答，而是反问那位记者：“你觉得维纳斯美吗？”

“美，很美。”有记者不假思索地说，语气中还带有几分自豪感。

“维纳斯的胳膊都断了，难道还算得上美吗？”古月见记者进入圈套，紧追一步。

“虽然断了胳膊，但这样并不影响维纳斯的整体美。”

于是，古月抓准时机，一语道破：“你们的回答已经回答了这位记者的提问。”

那位记者听了无可奈何地摇摇头，为古月那迂回包围的技法、能言善辩的口才所折服。古月只是毛泽东的扮演者，外国记者让他来评价毛泽东的功过得失确实令其非常为难。于是，他反过来让对方来判断断臂维纳斯的美，当记者做出回答后，古月表示，正如对方对维纳斯的评价一样，毛泽东的过失也不能掩盖他的功绩。

10.用以问代答的方式避开话题

以问代答法的意思是不愿意回答对方所提的问题，反而给对方制造出新的问题让对方作答。

其机巧是似答非答。从表面看好像认真回答对方的提问，但话中却是出一个与对方所提问题的内容背道而驰的问题以反问或设问的方式来向对方发难。所以，以问代答法通常是为回避对方涉及敏感性问题的提问而采用的一种接茬方式。

我国驻印度大使李连庆1986年初举行了一次记者招待会，会上，一位记者突然提出问题，但李连庆却巧妙地做了回答——

记者：据说，中国在新疆帮助巴基斯坦试验核武器，对此，大使先生有何见解？

李连庆：“据”是一个推测用语，在这样重大的问题上，使用这样的词语是不够慎重的。据谁而说？证据何在？中国一贯主张销毁核武器的原则立场是众所周知的，她自己制造核武器，也是为了打破超级大国的核讹诈，以致最终销毁核武器，怎么会再去帮助另外一个国家试制武器

呢？

这是一种典型的以反问代答的语言机巧。记者的尖锐提问显然是带有某种政治目的的，面对记者提出的大是大非问题，需要冷静地稍作思考，然后选择某种既不失风度，又能巧妙地躲闪对方的敏感性问题的方法，此时，李大使采用的以问代答——即从一长串的反问中，既表明了中国不搞核扩张的立场，又批评了记者捕风捉影的行径，肤浅地看，好像岔开了话题，答非所问，实际上却起到了强有力的渲染效果。

运用以问代答，并不是所有人都能轻车熟路的，关键在于运用者要摆正自己的位置，辨明对方提问的用意所在。有时，对方突然提出“复杂问语”，意在诱使你落入他预设的圈套，对此要保持警惕性。譬如，当发现对方提问中包含的那个假定是你所不能接受的，就不要简单地肯定或否定。你可以寻找另外一个与原话题相关或相近的话题，似问似答地和对方周旋，这比拒绝回答要好得多。

第九节　电话沟通中的口才常识

1.用恳求帮助法则通过秘书关

每个人内心深处都有贡献他人和社会的情怀，帮助他人的意愿。所以让秘书接纳你的第一个方法就是帮助法则。

“××小姐，您好！我有急事需要马上跟张总商讨一下，您可不可以帮我把电话直接转给张总？”提出这个愿望，同时你说的话又讲得非常贴切有礼貌，对方就很难拒绝。

2.妙用私事法则通过秘书关

“我找王总。”

“请问你找王总有什么事情？”

“我跟王总之间有些个人私事，麻烦帮我转接他的电话。”

“好吧，我帮你转进去。”一般的秘书害怕涉及总裁的隐私，万一处理不好她就要被炒鱿鱼，她觉得不太合算，就会马上给你转进去。不过，你讲话的语言、声音得让她感觉到你跟总裁之间有私事、私交。

3.假借回电话通过秘书关

“刚才我的手机接到了一个电话，可能是你们总经理打给我的，能帮我转一下吗？”也许你的手机从来没有接到过电话，但你说了这句话，秘书就会认为是自己老总打出的，所以没有过滤，就给你转进去了。这个方法特别巧妙，用这种方法打给许多企业的总裁秘书，她们一般都防不胜防。因为她的确无法判断你讲这句话是虚假的，还是真实的。

4.坚持不懈通过秘书关

坚持不懈法则是通过全方位地汇集了很多打电话的过程经验才总结出来的，目的就是坚持对方帮你转接电话，其他一概不回答。就是你持续不断地要他帮你转接电话，这样就会让秘书感觉到你很有韧性，很有耐心。持续不断地给对方带来这种印象，对方就会感觉到：这个人大概不到黄河不罢休，有一种坚持到底的韧性，我还是直接给他转过去，以防有更多的麻烦。这样，就能达到自己想要的结果。

5.用“我是××的朋友”为幌子通过秘书关

“我找××先生。”秘书一听，就把电话转给××说：“可能是你的好朋友，你看直接叫你××。”而实际上该人与××可能并不相识，但他直接让

秘书感觉到跟××是老朋友、老同事、老关系、老业务、老团队的成员，而让秘书觉得无法拒绝他。因为他太亲切，太熟悉了。假如今天你想与客户建立一种良好关系的话，我们有时不妨说：“喂，我跟你们老王是老朋友了……只是没有见过面而已。”那就是“神交已久”，精神的交往已久，只是没见过面罢了。

6.直截了当通过秘书关

直截了当法则有个技巧，就是你必须有非常强烈的自信心。打电话时抬高声音说：“喂，找一下老王。”“喂，找一下李总。”你给对方的感觉是你高高在上。有一位经常跟各部委做项目商务的人，在拿起电话打给别人往往直言说：“我是国家外贸部，我找王先生。”本来是王总，他不称呼对方王总，他称呼王先生。一听是国家外贸部的，秘书还敢挡驾吗？不敢挡。“您找王总，那我就转给他好了。”

在适当时候，在运用电话为公司开拓业务的时候，如果能培养出打电话的自信心，打电话时有非常贴切的尺度、有效的空间，就能给客户带来良好的印象。

7.尝试与秘书结盟通过秘书关

当你没有办法接近负责人，而你找负责人的电话目的又不是什么商业秘密的时候，你也可以试试和跟班联盟的方法。

所谓“跟班”，比如秘书、助理、办公室主任这些人，你可以不把他们当做障碍人，而把他们当做你最重要的拜访人物之一。

他们可能不是决定你业务的人，但他们控制着一样极其重要的东西——负责人的时间。

有些业务员在做自我介绍时表现不佳，所以没法得到预约的机会。

而另一些人是不愿向负责人身边的这些“跟班”透露业务上的消息。这样，一些人白白错过了得到负责人线索的机会。

同“跟班”拉关系，让他们了解我们的打算。你表现出了真诚的信任，通常就会得到见面的机会。这时他们会说：“好吧，你明天下午一点以后打来，我想老板会有时间。”

在商务电话沟通中，应尊重对方单位的一般员工。在办公室里面，一般的员工本来地位不高，但他们却是一个公司最基本的组成要素。不仅现在我们的工作需要他们的协作，而更多的时候，从业务电话的开始到初见成效之后，我们将与他们一起来完成工作的具体事项。所以在一开始取得他们的信任及好感，对我们的工作将有极大的帮助。

8.吸引客户的开场白

在电话沟通过程中，客户不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这种电话让他们得到某种好处。因此，开场白一般要包括三个方面的内容：我是谁或我代表哪家公司、我打电话给客户的目的是什么、我公司的服务对客户有什么好处。

另外，吸引对方注意力的办法还有以下几种。

（1）陈述企业的与众不同之处，如“最大”、“唯一”等。

（2）谈及刚服务过的其他客户，如“最近我们刚刚为×××提供过销售培训服务，他们对服务很满意，所以，我觉得可能对您也有帮助”。

（3）谈他所熟悉的话题，如“最近我在报纸上看到一篇您写的文章”。

（4）赞美他，如“我听您同事说您在××领域很有研究，所以，也想

同您交流一下”。

（5）引起他对某些事情的共鸣，如“很多人都认为电话营销是一种有效的销售方式，不知您如何看（假如知道他也认同这一点的话）”。

9.主动说出自己的名字

由于打电话不能够看见对方，因此介绍的内容就显得格外重要。一接到电话，对方的脑海里就出现了两个问题：是谁打的电话？我是不是认识这个人？所以你必须在说其他的事情之前就主动地让对方得到这两个问题的答案，否则他不会认真地听你说其他问题。

如果客户徐先生接通电话后说“你好”，或者是其他的回答，但没有说出自己的名字，那你就要说：“请问徐先生在吗？”切记这是一个陈述句，不是一个问句。如果他接电话以后就说出了自己的名字，或者是回应了你的第一个陈述句说“我就是”，那你就再重复一下他的名字，这次就把他的全名加上，要说得听起来像是一个问句。当他再次回答说“我就是”的时候，你就回应说“谢谢你”，再次重复他的名字，并且做一下自我介绍，同时介绍自己所在公司的情况。

10.借助第三者能很容易获得客户青睐

利用第三者介绍说出开场白，无疑是一种非常好的推销术，除非你有无数的潜在客户，否则不要忽视第三者的作用。通过第三者，是把自我介绍给潜在客户的一个好方法，但并不是唯一的好方法。如果在你的开场白中，只有一种方法是可以使用的，那么使用第三者的方法无疑是最明智的。

虽然借助第三者能很容易获得客户青睐，但是如果技巧使用不当，就会造成相反的后果。

电话行销人员：“您好，是孙经理吗？”

客户：“我是，什么事情？”

电话行销人员：“您好，孙经理，我是××公司的，是您的朋友李悦介绍我打电话给您的。我们是一家专业的培训公司，所以他让我打电话给您，问您是否有这方面的需求？”

客户：“对不起，我们暂时还没有这方面的计划。”（挂断）

以上对话中的错误在于急于推销产品。很多电话行销人员在平时的工作当中经常犯这种错误，结果不仅失去了客户，而且也丢掉了人情。所以在使用“第三者介绍法”展开话题时，务必要注意以下几点：

（1）首先说明与介绍人的关系；

（2）传达介绍人的赞美和问候；

（3）公司的产品得到了介绍人的肯定；

（4）巧妙引导客户到与产品有关的事上来；

（5）切忌在客户还没有了解自己与介绍人的关系之前就介绍产品。

11.最忌一开口就推销产品

在接通电话时，最忌讳的是一开口就推销产品，这样成功的机会少之又少。因为初次打交道，人们最直接的反应就是对销售人员的不信任。要消除这种不信任，销售人员可采用借“东风”的策略。

诸葛亮能在赤壁之战中，一把火烧掉曹操几十万大军，借用的就是

东风。如果电话销售人员能够敏锐发现身边的“东风”，并将之借用，往往能起到“四两拨千斤”的效果。所谓借“东风”，就是指借用客户比较信任的企业，拉近与客户的距离，从而巧妙地把自己销售的产品与要借力的企业联系在一起，如此客户就很难拒绝。

在运用巧借“东风”这个方法时，以下几点要注意：

（1）借力对象必须是与本企业合作的、知名的企业，并且能够让客户信任的企业；

（2）借力对象必须与自己公司销售的产品有密切关系；

（3）以客户服务回访的方式进行“借力”一般比较有效。

12.取得信任才是关键

电话销售经常需要面对陌生人，让陌生人能够继续听销售人员讲话的诀窍不是推销产品的话多么流利，也不是口气多么甜美。对于一个接到陌生的推销电话的人来说，防范以及敌意是第一位的，因此对于销售人员来说关键就是赢得信任。电话行销人员如果一味地按照自己的思路讲话，就容易引起客户的反感，使其迅速挂断电话。电话行销人员如果能紧紧抓住潜在客户感兴趣的话题建立关联度，就使话题向对销售人员有利的方向过渡，从而赢得客户的理解和尊重。也只有这样，才可能成功推销。

13.不要轻易评论竞争对手的产品

有的时候，客户已经买过竞争对手的产品，这时电话推销员在评论其产品时就需格外小心，因为批评那种产品就等于是对客户的鉴赏力提出怀疑，因此必须学会讲究策略。这些策略包括以下几点。

（1）不贬低、诽谤同行业的产品是推销员的一条铁的纪律。请记住，把别人的产品说得一无是处，绝不会给你自己的产品增加一点好处。

（2）对待竞争对手除了给对手真诚的赞赏外，还要尽量掌握对手的情况。

（3）在实际行动中，要承认对手，但是不要轻易进攻。毫无疑问，避免与竞争对手发生猛烈“冲撞”是明智的，而要想绝对回避他们也不可能。但是，你绝对不能轻易攻击竞争对手。

（4）最好不要和你的客户进行对比试验。有时，竞争变得异常激烈，必须采用直接对比试验来确定竞争产品的优劣，比如在销售农具、油漆和计算机时就经常这样做。如果你的产品在运行起来后客户马上可以看到它的优点，采用这种对比试验进行推销就再有效不过了。但是，如果客户本来就讨厌开快车，你还向他证明你的车比另一种车速度快，那便是不得要领了。

14.有效地聆听是电话沟通成功的第一步

在电话沟通过程中，有效聆听更是一种特殊技巧，善于有效地聆听是电话沟通成功的第一步。

在电话中，你要用肯定的话对客户进行附和，以表现你听他说话的态度是认真而诚恳的。你的客户会对你心无旁骛地听他讲话感到非常高兴。根据统计数据，在工作中和生活中，人们平均有40%的时间用于倾听。它让我们能够与周围的人保持接触。失去倾听能力也就意味着失去与他人共同工作、生活、休闲的可能。

所以，在商务电话沟通中，发挥听的功效是非常重要的，只要你听

得越多、听得越好，就会有越多的客户喜欢你、相信你，并且要跟你做生意。成功的聆听者永远都是最受人欢迎的。

15.找一个切入点，引起客户的兴趣和好奇心

推销员要想让客户首先开口提出问题，必须寻找一个具体的切入点，引起客户的兴趣和好奇心。

需要注意的是，客户提出问题后，推销员在解答时需要不露痕迹地把提问权转换到自己手上来。另外，提问不是万能的，尽管提问在销售过程中尤其是在大生意的销售过程中起着越来越重要的作用，但只有经过精心设计的正确的提问才能实现更多的销售。因此，推销员在设计问题时要注意以下几点。

（1）提出的问题要能引起对方的注意，并能引导对方的思考方向。

（2）提出的问题要能获得自己所需要的信息反馈。

（3）提问要以客户为中心，赢得客户的信赖。

16.尽量争取下次拜访的机会

作为销售人员，必须弄清楚潜在客户是否有购买意愿。对于有购买意愿的客户要很高兴地继续谈下去，对于那些无意购买的客户应改变话题，以聊天为主，借以赢得下次拜访的机会。

一些不打算订货的客户有时对来访的销售人员下逐客令，并表示希望他今后不要再打电话来了。有的客户会直截了当地说：“不管你打多少次也没用，我们不想订货，所以请以后不必再打来了！”有的客户会比较婉转地说：“若要订货我会给你打电话的，在此之前请你不必麻烦

了。”

对于满腔热情的销售人员来说，上述情况确实是一个沉重的打击。尽管如此，销售人员如果垂头丧气地放弃客户可就不算高明了，因为别的客户也可能如此。请别着急，还是有办法的。

譬如，“您的一席话对我启发很大。生意方面的事情就此作罢，但请允许我能经常来向您请教”，借以取得自己下次再拜访的机会。此外还可以说：“我想不定期地向您汇报有关产业方面的情况，不知您意下如何？”

这样一来，对方是否可能把禁止你再来的话收回呢？只要继续访问，就有做成买卖的机会，因为情况是不断变化的。

如果对方告诉你：“哎呀，不好意思，十月底我正好要出差，这事以后再说吧。”你就可以说：“我知道你可能有重要的事情，不太方便，那我什么时候跟你谈比较方便？”记住，一定要做一个随访的要求。因为每一次打电话并不是要立即成交，赢得下次拜访更加重要。

17.向客户介绍独有销售特点

独有销售特点是公司与竞争对手不同的地方，也就是使公司与竞争对手区别开来的地方。独有销售特点可能是与公司相关的，也可能是与公司的产品相关的，也可能是与电话销售人员相关的，总之，一定要做到与众不同。与众不同将使公司更具有竞争优势。知道了自己的与众不同之处后，再与客户在电话中交流时，就尽可能地将客户认为重要的地方引导到自己的独有销售特点上，通过转变客户的需求来影响客户的决策。

当然，我们在电话中与客户谈独有销售特点时，重点应放在独有销

售特点所带给客户的价值上。

总的来说，销售员在销售期间，仔细倾听客户的意见，把握客户的心理，这样才能保证向客户推荐能够满足他们需要的商品，才能很容易地向客户进一步传递商品信息，而不是简单地为增加销售量而推荐商品。转变客户的需求标准来实施销售就是要站在客户的立场上，想客户之所想，这样才能成功成交。

18.直接大声地说出你的名字

有一位专业销售培训师在对新人进行培训时，这样告诉新人：“我不管你以前的工作方式和习惯怎样，在我们公司，无论拜访客户还是打电话给客户，请直接报出你自己的名字，而不要说‘我是小张、小王’。”

有人说，称呼自己是小刘会显得跟客户关系更亲密一些。销售工作不需要低声下气地去求别人，很少看到那些成功的销售主管在客户面前充当小字辈，只有那些刚刚从事销售工作的业务人员常常会这样做。想成功，就向那些成功的销售主管们学习吧，对你的客户直接大声地说出你的名字，然后充满自信地以主导者的身份跟他谈生意。

19.打电话前，先了解客户的需求

很多电话销售员每天打100个陌生电话，希望成交88个，事实上，如果不了解客户的需求，那么你的销售注定是不成功的。因此你给顾客打电话之前，首先要详细了解顾客的需求。

另外，对客户需求的理解应该做到完全、清楚。

完全是指我们要对客户的需求有全面的理解。客户都有哪些需求？这些需求中对客户最重要的是什么？它们的优先顺序是什么？

清楚是指要知道客户的具体需求是什么，客户为什么会有这些需求。很多营销人员都知道客户的需求，如客户说：“我准备要小一点的笔记本电脑。”这是一个具体的需求，但他们对客户为什么要小一点的笔记本电脑却并不知道。“清楚”也就是让我们找到客户需求产生的原因，而这个原因其实也是需求背后的需求，是真正驱动客户采取措施的动因。找到了这个动因，对我们去引导客户下定决心做决策会很有帮助。

20.有针对性的提问才是有效的提问

那些经验丰富的推销人员总是能够利用有针对性的提问来逐步实现自己的推销目的，并且还可以通过巧妙的提问来获得继续与客户保持友好关系的机会。

要想做到有效提问，需要注意以下几点。

（1）先了解客户的需求层次，然后询问具体要求。了解客户的需求层次以后，就可以把提出的问题缩小到某个范围之内，从而易于了解客户的具体需求。如客户的需求层次仅处于低级阶段，即生理需要阶段，那么他对产品的关心多集中于经济耐用上。

（2）提问应表述明确，避免使用含糊不清或模棱两可的问句，以免让客户误解。

（3）提出的问题应尽量具体，做到有的放矢，切不可漫无边际、泛泛而谈。针对不同的客户提出不同的问题。

（4）提出的问题应突出重点。必须设计适当的问题，诱使客户谈论既定的问题，从中获取有价值的信息，把客户的注意力集中于他所希望解决的问题上，缩短成交距离。

（5）提出问题应全面考虑，迂回出击，切不可直言不讳，避免出语伤人。

（6）洽谈时用肯定句提问。在开始洽谈时用肯定的语气提出一个令客户感到惊讶的问题，是引起客户注意和兴趣的可靠办法。

（7）询问客户时要从一般性的事情开始，然后慢慢深入下去。

21.用富有创意的语言激起客户的兴趣

每天客户都会接到不止一个推销电话的打扰。程式化的、没有一点创意和新鲜感、没有一点幽默感的推销电话，肯定会遭到客户的拒绝。

销售人员要想不被当场回绝，就要你在这一时段把客户漫不经心的注意力变得越来越集中，让客户对你陈述的事实产生兴趣。在陈述阶段，对客户进行意向性的试探，是增加客户兴趣的阶段，要用各种方法，发展客户的兴趣和欲望。

同样一件事由于说法的不同，产生的效果也有天壤之别。富有创意的语言可以激发客户与你交谈下去的兴趣。平淡无奇的语言，只能导致客户拒绝你，从而中断你们之间的谈话。

在平时的电话沟通中，要不断锻炼自己语言的创意，相同的事试着换一种说法去表达，也许你会得到意想不到的收获！

22.尽可能自己决定拜访日期

如果电话行销人员问对方“您什么时候有时间”，而对方对你推销的产品不感兴趣，就极有可能会回答“啊，真不巧，这段时间我都很忙”。如此一来，又得从头开始来说服他，不如主动建议：“下礼拜二或礼拜五方便吗？”“我想在下星期二上午8点15分或星期三下午2点45分拜访

你，你觉得方便吗？”

万一他都没有时间，你应把日期往前提，因为往后拖延的话，你的说服力会大大减弱。另外，对方也可能发生其他变故。

从以上的例子我们很容易看出由电话行销人员来决定拜访日期的优势。它既可以阻止客户无限制地拖延时间，又能提高电话行销人员的办事效率，还能给客户留下深刻的印象。所以，作为一名电话行销人员，要尽可能地自己决定拜访日期。

23.强调自己不会占用太多的时间

“没有时间”似乎成了现代人的口头禅，而且用来作为拒绝的理由也显得特别充足。其实“没有时间”是一个相对的概念。问题的关键在于：对自己很重要的事情，人们总会有时间；当觉得某件事不那么重要时，人们总会想办法推托。当电话销售人员打电话给客户，客户说“我现在很忙，没有时间，以后再说吧”时，这种情况只能说明一个道理，这位电话销售人员的电话对这位客户来说并不重要，客户手里边的任何一件事都比接听这位电话销售人员的电话重要。

其实解决这个问题很简单，就是电话销售人员务必要让自己的电话听起来是对对方有用的，而且非常重要。

过于平淡的话语不足以打动一个商业上忙碌的生意人，要从核心实质上打动客户。应对繁忙的客户首先要强调占用的时间是短暂的，其次要强调已经采取行动，从而获得邀约的成功。

24.打跟进电话时，表明自己身份

一般来说，应避免多余的闲谈。当然，也有例外的情况。例如，可以提及令客户感到自豪的事例和成就。

“×××，您好！我是×××影印机公司的小杜，您上个月给了我们一份购买794系列影印机的订单，顺便提一句，我听说您又获得了××荣誉，这个月……”

或者提醒客户，双方在上一次进行过的业务交往及讨论过的主要问题。

双方就下订单问题总要进行一些关键的讨论，提一些关键问题可唤起对方的记忆。

“×××，您好！我是×××影印机公司的小杜，您曾给了我们一份购买794系列影印机的订单，您一定还记得我们曾经讨论过有关出口批文的问题及彩色影印方面的困难……”这段话能轻而易举地使客户回想起上一次成交的过程。

25.正确处理客户的投诉

应该认真地对待客户打进的每一个投诉电话，要看到其所包含的积极意义。如能处理得当，即可化消极因素为积极因素，从而获得新的订单。假如你们的争论无碍大局，从商业的原则来看，即使客户的指责是不公平的，你也必须作出让步。为了获得更多的生意，作出这些牺牲还是值得的，因为你的目的就是要使客户满意。

第四章　不可不知的语言沟通常识

第一节　说服他人的常识

1.抓住最佳时机

要抓住最佳时机，就要善于在人的思想、情绪容易发生变化或可能出现问题的关口及时进行说服。一般来说，工作调动、毕业分配、入党入团、家庭事件、婚恋受挫、提职加薪、意外事故、住房分配、子女就业、战士报考军校、退伍回乡、请假探家、负伤患病，等等，人们在面临这些情况时，极容易产生思想波动，这也正是进行说服的好时机，在这种时刻要及时劝导提醒，防患于未然。

个别说服的时机是否恰当，可以通过观察对方的情绪表现进行判断。如果对方心平气和，或者表现出情绪超乎平静的迹象，这往往说明时机较为合适。如果发现对方表现出反感和对立情绪，我们除应检查谈话方式、方法或自己的观点、态度是否正确外，还应考虑谈话的时机是否成熟，及时中止谈话，以免造成不利的后果。这时，我们应积极观察，耐心等待；或者采取恰当措施，创造有利的时机，使说服一举奏效。

2.说服他人时忌官腔官调

官腔官调会给人一种高高在上、唯我独尊、主观武断的官僚作风和指手画脚、发号施令的作用，这对于说服是十分不利的。所以在说服时还必须注意坚持实事求是的态度，慎用套话，加强语言表达能力的培养。此外，说服别人时，如果条件不具备就急于求成，不前思后想，总

想一劳永逸，其结果往往事倍功半，“成”效甚微，甚至把矛盾激化。

3.从对方最得意的事情说起

生活中每个人都有自己认为得意的事情，这事情的本身，究竟有多大价值，是另一问题，而在他本人看来，却认为是一件值得终身纪念的事。你如果能预先打听清楚，在有意无意之间，很自然地讲到他得意的事情，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其他不如意的事情，在情绪正常的情况下，他一定会高兴地听你说的，当然此时说服他就容易多了。

当然，对方得意的事情要从哪里去探听，就需要另谋途径，你可以试着在你的朋友之中找一下有否与对方交往的人，如果有，向他探听当然是最容易的。如能留心报纸上的新闻或其他刊物，平日记牢关于对方的得意事情，到时便可以应用。此外，随时留心交际场中的谈话，像这些时候谈到对方得意的事情，也是很平常的。但是必须注意，对方得意的事情，是否曾遭到某种打击而消灭，如有这种情形，千万别再提起，以免引起对方不快，反而对你不利。因为对方在高兴的时候，他易于接受你的请求；在对方不高兴的时候，虽是极平常的请求，也会遭到拒绝。比如对方新近做成了一笔生意，你称赞他目光精准，手腕灵活，引得他眉飞色舞，乘机稍示来意，也是好机会。诸如此类的例子很多，全在于你随时留心，善于利用。

4.避开正面，迂回劝导

在人际关系中，当遇到难以正面说服的人或难以拒绝的人时，我们就要考虑改变一下策略，避开正面，绕绕远路迂回出击对付说服的对象，在他们的头脑中总会抱有一定的观点、立场，乃至成见；这些观点、立场乃至成见又不是随意产生的，而是经过生活的点滴积累和思考分析后形成的，所以它的根牢固，不容易改变。说服者如果只知道单刀

直入、直截了当地针对对方的观点、立场、成见展开辩论，肯定难于奏效。倘若从旁门、侧面入手，通过一些迂回的劝导应能自然而然地创立一种和谐的环境和气氛。进而借机转入正题，展开说服，这就是迂回劝导的说服方法。

5.先接受对方的想法

当你感觉到对方仍对他原来的想法保持不舍的态度，其原因是尚有可取之处，所以他反对你的新提议。此时最好的办法，就是先接受他的想法，甚至先站在对方的立场发言。

“我也觉得过去的做法还是有可取之处，确实令人难以舍弃。”先接受对方的立场，说出对方想讲的话。为什么要这样做呢？因为当一个人的想法遭到别人一无是处的否决时，极可能为了维持尊严或咽不下这口气，反而变得更倔强地坚持己见，抗拒反对者的新建议。若是说服别人沦落到这地步，成功的希望就不大了。

某家庭电器公司的推销员挨家挨户推销洗衣机，当他到一户人家里，看见这户人家的太太正在用洗衣机洗衣服，就忙说：“哎呀！这台洗衣机太旧了，用旧洗衣机是很费时间的，太太，该换新的啦.....”

结果，不等这位推销员说完，这位太太马上产生反感，驳斥道：

“你在说什么啊！这台洗衣机很耐用的，到现在都没有故障，新的也不见得好到哪儿去，我才不换新的呢！”

过了几天，又有一名推销员来拜访。他说：

“这是令人怀念的旧洗衣机，因为很耐用，所以对太太有很大的帮助。”

这位推销员先站在太太的立场上说出她心里想说的话，使得这位太太非常高兴；于是她说：“是啊！这倒是真的！我家这部洗衣机确实已经用了很久，是太旧了点，我倒想换台新的洗衣机！”

于是推销员马上拿出洗衣机的宣传小册子，提供给她做参考。

这种推销说服技巧，确实大有帮助，因为这位太太已被动摇而产生购买新洗衣机的决心。至于推销员是否能说服成功，无疑是可以肯定的，只不过是时间长短的问题了。

6.先**“**捧**”**再说服

为了说服他人，我们不妨“捧”他几下。所谓“捧”，并不是“瞎捧”，也不是“乱捧”，要根据对方的实际情形来“捧”，因为每个人各有所短，也各有所长。

战国时期，韩国修筑新城的城墙，规定限15天完工。大臣段乔负责主管此事。有一个县拖延了两天，段乔就逮捕了这个县的主管员，将其囚禁起来。这个官员的儿子设法解救父亲，就找到管理疆界的官员子高，让子高去替父亲求情。子高答应了这件事。

一天，见了段乔后，子高并不直接提及释人的事，而是和段乔共同登上城墙，故意左右张望，然后说：“这墙修得太漂亮了，真算得上是一件了不起的功劳。功劳这样大，并且整个工程结束后又未曾处罚过一个人，这确实让人敬佩不已。不过，我听说大人将一个县里主管工程的官员叫来审查，我看大可不必，整个工程修建得这样好，出现一点小小的纰漏是不足为奇的，又何必为一点小事影响您的功劳呢？”

段乔见子高如此评价他的工作，心中甚是高兴，然后又听子高的见解也在情理之中，于是便把那个官员放了。

那个官员之所以能够获免，原因在于子高的求情。子高把一顶高帽子给段乔带上，然后就事论题，深得要领，不能不令人拍案叫绝。其实，一般人都存在顺承心理和斥异心理，对那些合自己心意的就容易接受。因此，顺应事物的发展规律，巧言游说，便容易成功。

当然，“捧”不等于奉承，不等于谄媚。普通人对于别人，只见其短处，不见其长处，且把短处看得很重大，把长处看得很平凡，所以往往觉得“欲捧而已无可捧”之感，其实只要你先存着“人无完人”的思想，原谅他的短处，看重他的长处，可捧的地方多着呢！所以，要说服别人，不妨找准他的痒处，把他吹捧上天，让他在舒服的同时又无法拒绝你的要求，从而达到你的目的。

7.巧用悬念，说服固执之人

在生活中，再随和的人有时也有固执的一面，人在固执时其心理往往处于一种紧张封闭状态。直言相劝恐怕会碰钉子，巧妙地制造悬念，通过卖关子来吊对方的胃口，松弛对方的紧张抗拒情绪，转移其注意力，然后再进行劝说，则比较容易达到目的。

某建筑公司的李工程师，有一次说服了一个刚愎自用的人。一个工头，他常常坚持反对一切改进的计划。李工想换装一个新式的指数表，但他想到那个工头必定要反对的。李工去找他，腋下挟着一个新式的指数表，手里拿着一些要征求他的意见的文件。当大家讨论着关于这些文件的事情的时候，李工把那指数表从左腋下移动了好几次，工头终于先开口了：“你拿着什么东西？”李工漠然地说：“哦！这个吗？这不过是一个指数表。”工头说：“让我看一看。”李工说：“哦！你不要看的！”并假装要走的样子，并说：“这是给别的部门用的，你们部门用不到这东西。”但是，工头又说：“我很想看一看。”当他审视的时候，李工就随便但又非常详尽地把这东西的效用讲给他听。他终于喊起来

说：“我们部门用不到这东西吗？糟糕，它正是我想要的东西呢！”李工故意这样做，果然很巧妙地把工头说动了。

对于自以为是的人，要说服他，最忌正面交锋、针锋相对，这样不但不能达到预期的目的，反而会激怒被说服者，使其更加坚守自己的观点。要说服这种人，应该先巧妙地制造悬念，把他的好奇心诱发出来，在解释悬念的过程中，可用简单的事理或推论证明对方的错误性，从而让其改变观点。

那么，怎样才能很好地运用制造悬念这一方法呢？有两点需要注意，一是悬念要具有新奇性；二是悬念和劝说的主题要具有关联性。紧紧把握住这两点，你便能巧妙地说服对方。

8.肯定性的问答，更易说服对方

我们在说服他人时，对方能不能被说服，关键是你能否牵着对方的思维跟着你的话题走。这种行为就是“诱导”。

诱导别人的一个绝妙方法就是从一开始你就要对方回答“是”，而千万不要让他说出“不”来。

心理学家说，当一个人对某件事说出了“不”字，无论在心理上还是生理上，比他往常说其他字要来得紧张，他全身组织——分泌腺、神经和肌肉——都聚集起来，成为一种抗拒的状态，整个神经组织都准备拒绝接受。反过来看，一个人说“是”的时候，没有收缩作用的产生，反而放开，准备接受，所以在开头我们获得“是”的反应越多，才能越容易得到对方对我们最终提议的认同。

而且，每个人都坚持他的人格尊严，他开头用了“不”字，即使后来他知道这“不”字是用错了，但为了自尊，他所说的每句话，他都会坚持

到底，所以我们要绝对避免对方一开头就说“不”字。

可见，学会循序渐进，一点一点引别人接受，一点一点诱别人上钩，既是说服他人的小技巧，也是嫁接成功的大原则。

9.站在对方的立场进行说服

说服时，不考虑对方的立场，或是找些莫名其妙的解释来搪塞，都会使事情更难处理。如果你想改变人们的看法，说服别人，而不伤害感情或引起憎恨，最好的方法就是：试着诚实地从他人的角度来看事情。你想让他人接受你的建议，就应该设身处地地想一想他们的处境、他们的感受。唯有如此，你才能取得说服的成功。

卡耐基有一次租用某家饭店的大礼堂来讲课。有一天，他突然接到通知，租金要增加三倍。卡耐基去与经理交涉，他说：“我接到通知，有点儿震惊，不过这不怪你。如果我是你，我也会那样做。因为你是饭店的经理，你的职责是尽可能使饭店获利。”

紧接着，卡耐基为他算了一笔账：“将礼堂用于办舞会、晚会，当然会获大利。但你撵走了我，也等于撵走了成千上万有文化的中层管理人员，而他们光顾贵饭店，是你花五千元也买不到的活广告。那么哪样更有利呢？”经理被他说服了。

卡耐基之所以成功，在于当他说“如果我是你，我也会这样做”时，他已经完全站到了经理的角度。接着，他站在经理的角度上算了一笔账，抓住了经理的诉求：赢利。使经理心甘情愿地把天平砝码加到卡耐基这边。

试着去了解别人，从别人的观点来看待事情，就能赢得别人的信任，在说服别人的同时还能减少人际交往的摩擦，使你获得友谊。设身

处地替别人着想，了解别人的态度和观点。不但能得到你与对方的沟通和谅解，而且能更清楚地了解对方的思想轨迹及其中的要害点，瞄准目标，击中要害，就能使你的说服力大大提高。

10.说服他人时如何避免激化矛盾

大量的说服事例表明，因说服而使矛盾更加激化了的情况，主要有两类：

第一类是强化了对方本来就不该有的消极情绪，从而火上浇油，扩大了事态。

第二类是“惹火烧身”。因说服方法不当，激怒了对方，使对方把全部的不满和怨恨情绪都转移到你身上，你成了他的对立面和“出气筒”。

所以要想做说服者，就要有涵养，有博大的胸怀和宽厚仁义的气质。遇到上述情况，绝不可为了顾全自己的面子而反唇相讥，以牙还牙，使玉帛变干戈。

11.由别人去做结论

平庸的说服者会急于切中他的主题，抢先做出结论，而优秀的说服者则首先创造一个互相信任和心心相印的气氛，然后再提供自己的看法，而且仅仅是提供看法，而由别人做结论。

天锐公司需要添购一套自动化电镀设备，许多厂商闻讯纷纷前来介绍产品，负责电镀车间的老王因而不胜其扰。但是，有一家制造厂商就别出心裁，写来这样的一封信：“我们工厂最近完成了一套自动化电镀设备，前不久才运到公司来。由于这套设备并非尽善尽美，为了能进一步改良，我们诚恳地请您拨冗前来指教。为了不耽误您的宝贵时间，请随时与我们联系，我们会马上开车接您。”“接到这封信真使我惊

讶。”老王说，“以前从没有厂商询问过我的意见，所以这封信让我觉得自己重要。”看了这套设备之后，没有人向他推销，而是老王自己向公司建议买下那套设备。所以，要说服成功，就不要把自己的意见强加于别人身上，而是由别人自己做出结论。

第二节　调解纠纷的常识

1.根据调解对象的心理特点加以调解

既然是调解，那么调解的双方均属于没有什么严重冲突的人民内部矛盾，应以和平解决为最佳途径，这就要求调解语言既符合法律规范，又要符合调解对象的特定心理。有时调解语言虽然合理、合法，却不合“情”。可见，调解语言不可生搬硬套，必须根据调解对象的不同的心理特点，选用不同的调解语言。

2.晓之以理，动之以情

世人常说“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。但随着科学技术的迅速发展，良药也裹上了糖衣，变得可口了。既然良药未必苦口，那么忠言也未必逆耳，这就取决于说话的方式方法的优劣了。作为调解人员的你要抓住了调解对象自尊心理、爱面子的心理，从维护双方名誉出发，晓之以理，动之以情，使忠言的表达深刻得体，忠言也变得顺耳利行了。

3.抬高一方使其主动退出

俗话说：“一个巴掌拍不响。”在双方接受自己来进行调解之后，可以考虑主攻一方，让其主动退出争执，另一方没了冲突对象，纠纷自然化解了。

让当事人为顾全面子而退出争执。对一方当事人进行夸奖，讲述他曾经有过的可引以为自豪的事情，唤起他的荣誉感，使之为了保全荣誉感和面子，主动退出争执。这种方式对于绝大多数受过良好教育的人都非常有效，因为荣誉和颜面往往是他们很看重的，是他们约束自己的动力。

小王与小刘是学校新来的两位年轻教师，小王心细，考虑事情周到；小刘性情鲁莽，但业务能力强。两人因一件小事发生争执，小王说不过小刘，并且被小刘训了一顿，觉得非常委屈，就去向校长诉苦。校长说：“小王啊，你脾气好，办事周到，大家都很欣赏。你是个细致的人，小刘是个急性子，脾气上来了连自己说了什么都不知道。你怎么能和他计较呢？你一向都非常注意团结同事、不感情用事的，怎么能为了这么点事情就觉得委屈呢？”一番话说得小王心里又甜又酸，从此再不与同事争执了。

事例中校长就是巧妙地运用了这一方法。他先夸奖小王，然后强调两人之间的差距，让听话者的一方受到赞扬，从而轻易化解了两人之间的冲突。

不过这个调解办法在使用时必须注意不可伤害到另一方的自尊，你对一方的“抬高”最好不要当着另一方的面说，否则会事倍功半，收效不佳。

另外，跟当事人说一件很重要的事让他感觉到自己的地位及价值的存在，从而让他退出争执，也是一种不错的方法技巧。冲突之所以持续，往往是一种非理性情绪支配的结果。所以，如果在调解冲突时，提出一件足以唤起一方理性思考的事情，转移其注意力，往往也能达到让一方退出争执、化解冲突的目的。

4.劝架要一碗水端平

劝架最重要的是一碗水端平，要做到公平。

（1）了解情况

盲目劝架，讲不到点子上，非但无效，有时还会引起当事人的反感：“不了解情况，瞎说什么？”而弄清情况再讲话，效果就较好。假如对邻居、同事间原因复杂的争吵，更要从正面、侧面尽可能详尽地把情况摸清，力求把话讲到当事人的心坎上。解绳结就要看清绳结的形状，解除心上的疙瘩，更要把疙瘩看透。

（2）分清主次

矛盾有主次方面，吵架的双方有主次之分。劝架不能平均使用力量，对措辞激烈、吵得过分的一方重点做工作，就比较容易平息纠纷。如果不分主次，平均使用力量，效果肯定不佳。

（3）客观公正

劝架要分清是非，客观公正，做到分析中肯，批评合理，劝说适当。不能无原则地“和稀泥”，不分是非各打五十大板；应该实事求是，既要弄清是非，又要团结同志。

冲突双方之所以争论不休，往往是对于某个问题看法不同，而非要争个对错是非出来，结果各执己见、互相褒贬，一发而不可收，甚至互伤对方尊严。作为调解人，面对争论的双方，不能轻易下结论说谁对谁错，不能对哪一方做道德的评价，这样只会加剧冲突。

调解人最好是把双方的争执点，把双方的差异性归结为一种客观原因，让双方都不承担对错责任。这等于给双方台阶下，让双方的心理都能感到平衡，所以双方往往能平静下来，逐渐消除冲突力。

其实做一个好的调解人，也并不是特别困难。只要秉着一颗公正无私的心，做到“一碗水端平”加一些语言的技巧就可以了。

5.调解纠纷时先表“赞同”

在进行调解时，由于其特定的身份，往往使调解对象持有紧张、戒备，乃至对立的情绪。要使自己的意见易于被调解对象接受，不妨适当采用“赞同”的方法，即强调谈话双方在某一方面的“一致性”的方法，如强调共同愿望，肯定对方某一点意见的正确等等。

这种寻找“一致性”的方法，有助于打消调解对象的对立心理，平定激动情绪，从而理智地、心平气和地接受自己的正确意见。这种找共鸣点，先赞同长处，后驳斥短处的调解语言，既使调解对象的委屈、愤怒心理得到了平衡，又使其顺其自然地接受了自己的意见，收到了事半功倍之效。

6.唤起当事人的荣誉感

讲述吵架者可引为自豪的一面，唤起其内心的荣誉感。一个人曾经拥有的荣耀和嘉奖常常会成为鞭策其严于律己的动力，但是在吵架的过程中，人们由于情绪激动，往往容易忘记平时对自己的要求。因此，调解人应该适时地点明争吵者引以为豪的地方，唤起他的荣誉感，使他认识到作为一个受人尊敬的人，应该克制自己的情绪，用理智来解决问题，这样才无愧于自己的荣誉，于是自觉放弃争吵。

例如，在一辆公共汽车上，乘务员关车门时夹住了乘客，但自己还不认账。这时一位名叫小丁的青年打抱不平，对乘务员说：“你是干什么吃的！不爱干，回家抱孩子去！”乘务员嘴像刀子，两人吵了起来。这时，站在小丁旁边的一位老人发话了，他拍了拍小丁的肩膀说：“小丁，你当机修大王还不够，还想当个吵架大王吗？”青年说：“师傅，我

可不认识你呀！”

“我认识你，上次我去你们厂，你站在门口的光荣榜上欢迎我，那特大照片可神气呢！”小伙子一下红了脸。老者说：“以后可不要再吵架了，这不是解决问题的办法嘛。”一场纠纷就这样平息了。

在这个例子里，被唤醒的荣誉感发挥了很大的作用。小伙子由于打抱不平而与人争吵，那位老者及时地提醒他回想起自己曾上过光荣榜，暗示他吵架会损害他的荣耀，小伙子意识到这一点之后，立刻为自己的冲动感到惭愧，于是很快恢复了平静。

7.唤起内心的真情，互谅互让

当人们在吵架时，双方都处于不理智的状态，如果劝架的人硬是去为他们评个是非曲直，反而很容易加深他们的矛盾。如果能与他们一起回顾过去彼此之间的往事，唤起他们发自内心的真情，可能会让双方真正做到互谅互让。

有两个同胞姐妹为了父母的遗产产生了纠纷。大家一边吃晚饭一边讨论起这件事，两姐妹又吵起来了，互不相让。大姐假装不理会她们的争吵，而叹了口气，自顾自地说起来：

“还记得你们小时候吗？有时候连鸡蛋都吃不上呢！我记得有一次你们俩看见邻居家的孩子拿着一个煮熟的鸡蛋，就吵着要吃鸡蛋。妈妈没法子了，就煮了一个洋山芋骗你们说这是洋鸡蛋。你们俩高兴得手舞足蹈。大妹说‘小妹你先咬一口吧’，小妹说‘还是姐姐你先咬一口’……”

说着说着，大姐哽咽起来，听着的两姐妹也都落下泪来，一场遗产纠纷就此化解了。

这位大姐是聪明的，如果她就事论事地去分割财产，想以此来化解

两姐妹的争吵和矛盾，只会越闹越僵，说不定两姐妹还会对做大姐的都产生意见。大姐对姐妹俩以前的真情进行了回顾，勾起了姐妹俩温馨的回忆，才使得矛盾得以成功地化解。

8.强调争执双方的差异性

不对争执双方作人格上的评价，而强调双方在性格、能力等方面的差异性，在客观上起到褒贬的效果，从而化解争执。人们在吵架的时候，经常为了谁对谁错，谁好谁坏而争执不休，直接的褒贬至少会引起一方的不满，甚至伤害其自尊心。因此，劝架者在对一方进行劝解时应该避重就轻，不对双方道德上的孰优孰劣做出判断，而是强调二者在个性、能力上的差异，在客观上肯定一方，使其心里得到满足并放弃争执。

9.抓住矛盾的主要方面，重点突破

与较通达的一方相配合，通过适当的方法解开较固执一方的心理疙瘩，打消其怨气。在产生矛盾的双方中，经常有一方比较容易说话，另一方比较固执的情况，而且往往因为固执一方坚持己见，不肯忍让而造成双方僵持的尴尬局面，此时，劝解者应该抓住矛盾的主要方面，利用较通达一方希望和解的心理并与之积极配合，主要针对固执一方做工作，只要解开了他的心理疙瘩，问题也就迎刃而解了。

例如，1943年，苏、美、英三国首脑在德黑兰会谈。斯大林傲慢、严肃、冷淡，而且沉默寡言。罗斯福想尽一切办法来打破斯大林的缄默。3天过去了，毫无进展。到了第四天，他决定采取一个新战术。他先在暗中对丘吉尔说：“温斯顿，过一会儿我将要干一些事情可能和你无关而冒犯你，我希望你别恼火。”

罗斯福先和斯大林进行个别谈话，谈得好像十分友好而投机，结果

引得其他俄国人也来旁听。斯大林脸上仍然没有笑意。这时候，罗斯福用手遮着口角，低声说道：“温斯顿今天早上真有点儿古怪，他从床的一头转到另一头，不知他干些什么玩意儿。”此时，斯大林的眼神微露笑意。随后，他们坐在会议桌前时，罗斯福进攻丘吉尔，用一连串无聊的话取笑他，说他的英国绅士风度、他的大雪茄、他的古怪动作，又讲了约翰牛（指英国人）的种种笑料。

斯大林开始有所动，可丘吉尔满脸涨红，瞪目怒视。他越恼火，斯大林越发感到可笑。最后，斯大林终于禁不住哈哈大笑起来。罗斯福接着讲下去，一直讲到大家和斯大林一同欢快地大笑为止。此后，斯大林称罗斯福为“约瑟大叔”，经常向他露出笑容，还常常主动和他握手。

在本例中，斯大林的傲慢和顽固使得谈判出现了僵持的局面，阻碍了会议的顺利进行，而丘吉尔相对来说比较容易相处。在这种情况下，罗斯福抓住斯大林这个“主要矛盾”，事先暗示丘吉尔，然后对丘吉尔开一些善意的玩笑，这些玩笑正好迎合了斯大林的心理，使他很快打破缄默，气氛立刻变得轻松起来，尴尬的局面也由此而结束，会谈取得了进展。

10.将严肃的问题诙谐化

在双方僵持不下时，采用巧妙的方法将严肃的争执点转化为幽默诙谐的形式，以此来缓和气氛，制造转机。如果纠纷双方是为了一个严肃的问题而互相争执，那么这个问题的严重性带来的压力往往会加深他们之间的相互敌视，促使他们更加坚持己见、互不示弱，为了打破这种僵持不下的局面，调解方应该采取巧妙的方法将严肃的争执点转化为诙谐幽默的形式，使双方的心理压力得到缓解、气氛变得轻松，为问题的解决制造转机。

例如，1943年11月底，在德黑兰会议上，就如何处置德国纳粹分子

一事，苏联元首斯大林跟英国首相丘吉尔发生争吵。斯大林毫不掩饰他对纳粹的仇恨，认为至少应处决5万名纳粹分子，一经俘获，立即处决。企图利用德国来制约苏联的丘吉尔一听，跳起来大声反对。斯大林紧盯着丘吉尔，斩钉截铁地说：“一定要枪毙5万人！”丘吉尔毫不示弱，坚持己见。在场的美国总统罗斯福在这个问题上倾向于斯大林，但他不是简单地支持斯大林，而是用折中的方法笑着打圆场：“我要来调解你们的争执了，那么减为49500人行不行？”斯大林一听，自然高兴，而丘吉尔则感到自尊心得到尊重，便不再坚持，于是会议顺利地进行下去。

在这个例子里，如何处置德国纳粹分子一事关系到苏联、英国的切身利益，是至关重要的问题，因此，斯大林和丘吉尔为了本国利益互不让步，争执不下。斯大林说的“5万”并不是一个确切的数字，罗斯福把它降为“49500”这个确定的数字，就好像用市场上的讨价还价来解决这个严肃的问题。这种有意的不合时宜的说法产生了幽默风趣的效果，缓和了会议上剑拔弩张的紧张气氛，使事态出现好转，会谈得以顺利进行。

11.只给出一个模糊的解决方案

不指明谁是谁非，只给出一个模糊的解决方案，让争执的双方都有台阶可下。

有些人因为一点小事而争执不下，以至于矛盾激化，主要原因倒不是因为争执的双方认为自己有多么正确，一定要捍卫“真理”，而是为了维护自己的面子，只好通过试图压倒对方来获得平衡，而这显然分外困难。那么，作为调解人，此时根本没有必要指明谁是谁非，以免进一步激化矛盾，只需给出一个模糊的解决方案，让争执的双方都有台阶下就可以了。

有两位中级主管近来行动反常，双方感情恶化，公司经理便把他们两人找来，动之以情：“你们两人就如同车子的两只轮子，只要有一方脱离，整个车子就无法动弹了。希望你们同心协力发挥力量，把工作做得更好。”

两位中级主管缺乏作为总经理助手应该怎样做的自觉意识，缺少公司是一盘棋的观念。于是经理便又用比喻来加以说明：

“部门的职能就像一位家庭主妇，主妇如能尽心尽力地把家弄好，这位户主在公司才能安下心来去闯事业。”

经理助理没有判明谁是谁非，干脆给出了一个“各自分路而行”的解决方案，让两人都有了充分的理由掉转车头，找个台阶下。这样，两人的争执就“不明不白”地解决了。

12.委婉表达自己的倾向

换一种富于情趣的委婉说法，把化解争执的理由和自己的良苦用心寓于其中，让争执双方自己领悟。

如果你是一位领导，自己的两位下属发生了争执，这时你该如何来进行调解呢。

对于相互争执的下属来说，利益固然重要，面子也不容轻视，特别是在领导的眼皮底下，谁都渴望成为让领导刮目相看的强者。但对于领导来说，下属谁强谁弱并不是最重要的，最重要的是大家都能够为共同的事业倾注心力。为了协调好下属之间的关系，领导可以不直接批评哪一方肯定哪一方，只采用富有情趣的幽默说法，委婉地表达自己的倾向或苦心。

一天，乾隆皇帝在新任宰相和珅与三朝元老刘通训的陪同下，游山

赏景。乾隆随口问了一句：“什么高、什么低，什么东、什么西？”饱读诗书的刘通训随口即应：“君子高、臣子低，文在东来武在西！”和珅见刘通训抢在自己的前面，十分不快，随即相讥：“天最高、地最低，河（和）在东来流（刘）在西！”因为当时的皇家礼仪中，上首为东、下首为西，此话暗示：你刘通训再老再有能耐，还在我和珅的下首。

刘通训知道和珅的用心，心里也极不满。当三人来到桥上，乾隆要他们各人以水为题，拆一个字，说一句俗语，做成一首诗。刘通训张口即来：“有水念溪，无水也念奚，单奚落鸟变为鸡（繁体为‘鷄’），得食的狐狸欢如虎，落坡的凤凰不如鸡。”和珅一听，好呀！老家伙骂我是鸡！岂能饶过他：“有水念湘，无水还念相，雨露相上使为霜，各人自扫门前雪，休管他人瓦上霜！”告诫刘通训，给我当心点儿！乾隆听出了新老不和的弦外之音，二相不和，有损大清事业！于是，他一手拉一人，面对湖水中映出的三个人影说道：“二位爱卿听着，孤家也对上一联：‘有水念清，无水也念青，爱卿共协力，心中便有清。不看僧面看佛面，不看孤情看水情。’”二人听罢，心中为之一震，深为乾隆的如此循循善诱而不降罪的龙恩所感动。和珅和刘通训立刻拜谢乾隆，当着皇上的面握手言和，结为忘年交。

在皇帝面前，刘通训与和珅都渴望自己成为强者，成为皇帝最赏识的人，因此展露才华，互相贬低，搞得很不团结，此时乾隆如直接褒贬，一定会伤害一方的面子，致使双方的矛盾加深。因此，乾隆故意吟诗一首，通过诗歌来隐晦地传达自己希望二人和好的愿望，避免了对双方面子的伤害，收到了良好的效果。

13.拿出可感可触的证据进行证明

不单纯从感情上表现个人好恶，而拿出充足的证据来证明某一方所具有的业绩与才能，让另一方心服口服。

领导重用某位下属，主要看重的当然是他的真才实学，但这并不意味着其下属也这样看，特别是一些自恃才高或嫉妒心较强的下属，常常会认为领导是因为某种原因“复杂”的个人好恶而重用该人，于是在工作上不予配合，结果引发了种种争执。在这种情况下，如果你是领导，你应尽量避免表现出自己感情上的好恶（虽然这种好恶是不可避免和理所当然的），而应拿出可感可触的证据来证明被重用者的业绩与才能，让争执者在事实面前心服口服，无话可说。

建安22年，曹操和孙权在濡须交战之后，各自退兵。孙权留下了平虏将军周泰为镇守濡须的主将。当时，划归周泰指挥的朱然、徐盛等都是江东的名门望族，他们对于这个出自寒门的人来指挥自己，很不服气。孙权得知后，借巡视为名，来到濡须，置酒宴请众将。席间，他乘众人酒酣耳热之际，让周泰露出身上的累累伤痕。孙权指一处，问一处，周泰一一回答是在哪次战斗中留下的。最后，孙权拉着他的手流着泪说：“你临战勇如虎豹，不惜自己的安危，以至负伤几十处，我怎能不像亲兄弟一样对待你，把重任托付给你呢？”

从此，朱然、徐盛等人才心悦诚服地听命于周泰。

在本例中，孙权就巧妙地使用了“表现一方才能”的方法来化解争执。他并没有批评朱然、徐盛等人的不服指挥，避免他们产生更大的误解，而是在适当的时机让周泰展示其身上的累累伤痕，来表明自己正是因此而看重周泰的。面对周泰身上所记录的勇敢与功绩，朱、徐等人无法不心悦诚服，众将之间的争执也就化解了。

第三节　探望病人的常识

1.用积极的思维引导病人

人生病了，从哪个角度去讲都没有积极意义。但是，为了让病人宽心，我们完全可以换个相反的角度，从人生的过程着眼，赋予生病一些价值与意义，使病人觉得自己尽管耗损了身体，耽误了工作，却一样能够收获一些特殊的体验或能力，从而在精神上有一种补偿感。当然，在此之前最好先强调一下病人病情好转，使其具备一个深入思考的心理基础。

某人去看望朋友，他一反惯例，既不问病情也不讲调治方法，而这样安慰道："看来，你的危险期已经过去，这就好了。今后，你就多了一种免疫功能，比起我们，也就增加了一重屏障，这种病，也许就再也不会打扰你了！"探病者对生病意义的另一面的看法颇为独到。他先指出病人的危险期已经过去，让病人稍感安慰，然后再强调生病虽然不是好事，但却使病人具备了别人没有的优势：对此病产生了免疫能力，今后不会再得此病了。病人听他这样一说，心理自然得到了某种安慰，心情也就好多了。

2.多鼓励病人，增强治疗信心

有一个年轻建筑工人在高空作业时不慎摔伤，处于昏迷状态。患者在医院里苏醒后，觉得下肢不听使唤，遂怀疑自己将终生残废，萌生了轻生念头。患者的一个友人发现他的这一思想苗头后及时鼓励说："你年轻力壮，生理机能强，新陈代谢旺盛，只要你积极配合治疗，日后加强锻炼，肯定不会残废，这是医生说的，请你相信我！"短短几句鼓励话，终使患者抛却了轻生念头，增强了治疗信心。以后的日子，患者不但积极配合治疗，而且坚强地投入了生理机能的恢复锻炼。数月后即伤愈出院。后来他跟友人说："要不是你适时给予我鼓励，我是无论如何也不会对恢复健康抱有信心的。"

案例中，病人仅根据自己下肢不听使唤这一症状就认为自己将终生

残废，这说明他过多地考虑病情，却没有认识到其他方面的影响因素。友人则抓住病人身体素质好这一优势，突出强调，尽力使他相信自己不会残废，并强调这是医生所说，起到了良好的安抚劝导效果，结果使病人重新对康复抱有了信心，并顺利出院。

3.在病人面前尽量显得轻松愉快

探望身患严重疾病的病人时，不仅应该尊重医嘱，尊重病人家庭的意愿，做到守口如瓶，而且在病人面前还要做到若无其事，甚至与之谈笑风生，显得轻松愉快。病人对周围亲友的一举一动一般是十分注意的。所以，要规劝病人的家属善于控制自己的感情，尤其是危重病人面前，绝不能流露出自己的悲伤情绪。一定要表现得镇静自若。还要注意：当病人有什么治疗上的要求时，应尽可能给予满足。病人托办的事，要千方百计去完成。在向病人告别时，要转达其他亲友对病人的问候和祝愿，并表示自己下一次一定会再来看望，使病人满怀希望和信心。

4.多说些有益养病的话

一般而言，我们在探视病人之时应多说些有益于养病的话。你可向病人介绍：你的熟人中有什么人得过同样的病，由于吃了某种药或使用某种体育疗法，很快好了，以增加病人的信心。你也可把报纸杂志上读到的某些人与疾病斗争的事例介绍一二，以鼓舞病人与疾病作斗争的勇气。总之，探视病人时谈话的内容、方式和语气都要以有助于病人恢复健康为宗旨，让他们轻松愉快地战胜疾病。

5.不要触及病人的痛苦

探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情，谈话不要触到病人最难受的症状，以免病人心烦。如果对方本来就背着病的精神包袱，你再

过多地谈病情，势必包袱加重。当你看到病人脸色憔悴时，不能大吃一惊地问：“您的脸色怎么这样难看？”而要说：“这儿医疗条件好，您的病一定会很快好转的。”

探望时较好的谈话方式是：先简要问问病情，然后多谈一谈社会上生动有趣的新闻，以转移对方的注意力，减轻精神负担。久居病房，这种新消息正是他渴望知道的。如能尽量多谈点与对方有关的喜事、好消息，使他精神愉快，心宽体胖，更有利于早日康复。

6.怎样的安慰最有效

探视病人时，我们总免不了要安慰几句。可是，应当如何安慰呢？一个朋友生病了，你到医院或他家里看他。你也许会说：“安心地休养一些时候吧，你不久一定会康复的。”你大概以为这是最妥善的安慰话了吧！但照谈话的艺术看来，这两句话不过是一种善意的祝愿，却不能算是安慰。“你不久一定会康复的”，除了医生，病人不会因从任何人口里听到这话而感到宽心。我们去看病人时，千万不要一副怜悯他的样子，因为你越怜悯他，越使他觉得自己的疾病是一种痛苦。所以，我们要用相反的方法。一个人生了小小的毛病，卧在床上不能起来，他的朋友来探望，一见面就说了这样的话：“你多么幸运啊，唯愿我也生点小病，好让我也能安静地躺在床上休息几天。”若你去看一个伤寒病者，临走的时候，你对病人说：“你的危险期已过，好了之后你将再不会害伤寒病了，你比我们多了一重保障。”相信这话一定会在病人的心里闪出光亮的。

7.如何安慰焦虑的病人

病人生病后，正常的学习、工作、生活等都被迫中断，自己不得不暂时与外界隔离，过上与病痛为伴的索然无味的生活，换了任何一个人，恐怕都会为此而感到烦躁、焦虑，特别是一些急性子的人，巴不得

马上康复，把失去的时间补回来。对于这样的病人，讲个故事或打个比方，让其意识到“一心不得二用”的道理是非常必要的。只有明白了这个道理，病人才能够认识到自己的焦虑是非但无益，反而有害的，从而安心养病。下面就是这样一个例子：某校的高中生蒙军，因班内学习竞争比较激烈，又面临期末考试，结果一下子把身体累垮了，住进了医院，体重锐减了十几斤。住院期间，他一方面病痛缠身，一方面又总惦记着自己的学习，生怕因为耽误了功课而落到后面去，结果反而加重了病情。他的朋友许兵来探望他，知道了蒙军的这种情况，对他说：

“我希望你把你的生活想象成一个沙漏。你知道吗？在沙漏的上一半，有成千上万粒沙子。然而，永远也没有办法让两粒以上的沙子同时从一个窄细的漏管中流下去。我们每个人都像这个沙漏。每一天都有许多事情要做，如果我们一件一件地做，就像沙子一粒一粒地通过沙漏一样，那么我们就既能把事情做好，又能保证身体不受损害。相反，如果像你这样一面养病，一面还想着去背课文、做习题，那你就既没法搞好成绩，又养不好病，只有坏处没有好处，是不是？”

蒙军听了许兵的话，终于慢慢地把心态放平了。他记住了许兵说的“一次只流过一粒流子，一次只做一件事情”的忠告，很快恢复了健康。

许兵以沙漏作比方，向蒙军讲述了“一心不得二用”的道理，形象生动，颇给人启发。蒙军明白了这个道理，意识到只有现在安心养病，才能把失去的功课补回来，真正搞好学习，也就不再焦躁了。

8.以某些症状缓解为依据，给予积极的安慰

有些病人往往因自己的疾病好转缓慢而灰心。这时，探视者如果能抓住病人在治疗过程中出现的某些症状缓解的依据，适时予以积极的安慰，将会消除病人的悲观心理，使其鼓起希望的风帆，积极配合治疗。

有一个患黄疸型肝炎的病人通过一段时间的住院治疗，总以为自己的病没有好转，产生了悲观情绪，丧失了治疗信心。这时，一个亲戚前来探视，遂暗示说：“你的脸色比以前好多了，听医生说，你的黄疸指数已有所下降，这说明你的病情在好转！”这句积极的安慰话，客观实在，使病人的精神倏然振作，于是，他乐观地接受治疗，加快了康复进程，不久便病愈出院了。

9.巧用暗示性安慰

探视者对患病亲友的安慰，是沁人心脾的。安慰性语言的力量比任何时候都显得重要，但如果运用暗示性的安慰，效果会更明显。

有个初患胆囊疾病的患者，因为疾病发作时疼痛难忍，加之一时未得到确诊而心理恐慌，大喊大叫。这时，患者的一个同事闻讯前来探望，并安慰说：“请你冷静一下，医生正准备给你作B超检查。你放心，这个部位不会有大病，我的一个亲戚和你有过相似病症，一查才知道不过是胆囊炎，容易治疗。”一席安慰话，似乎是一剂灵丹妙药，患者的情绪很快稳定了下来。

10.运用现身说法对病人进行劝说

一些患者在治疗过程中，往往会因为手术的疼痛或怀疑有危险而产生恐慌心理，进而拒绝治疗。面对患者的这一心理障碍，人们去医院探望时，应该积极做些说服工作。尤其是一些颇具现身说法的劝说性语言，说服力更强，效果最好。

有一个年老的胃癌早期患者，因为害怕剖开腹腔而拒绝手术。其家属虽一再劝说，都不奏效。一个做过胃切除手术的老朋友前来探视，他通过自己的亲身经历劝慰道：“你看我做了手术后恢复得多好。你还是早期，手术后更容易复原。所以，你不用害怕。”通过朋友的劝说，这

个患者终于接受了手术。

11.不要在交谈中以自我为中心

当你看望生病的朋友时，请牢牢记住，你是去提供帮助、表示关心的。因此要多多注意别人的感情，而不要以自我为中心。

不要借朋友的不幸，引述出你自己的类似经历。你可以说“我也碰到过这种事”或者说“我能理解你现在的心情”。对待磨难各人有各人的处理方式，所以，不要把你自己的处世态度强加给或许并非与你一样感情外露的朋友。

12.不要使用怜悯的话语

人都是有自尊的，尤其是生病以后。自尊心的敏感度更是胜过以往。你若是怜悯他，他很可能认为你是在嘲笑他，越觉得自己的病非同一般。所以我们要使用相反的方法。当我们看望患者时，可以说：“多幸运呀，我也想生点小病，好好地休息几天。”让患者不由自主地觉得偶尔生一点小病，也是一种幸福。

总之，探病是为了安慰病人、鼓励病人战胜困难，激发他们与病魔作斗争的勇气。因此，在与病人谈话时千万要做全盘细致周密的考虑，懂得什么样的话可说，什么样的话不可说。

第四节　向人道歉的常识

1.道歉必须及时

道歉必须及时。即使不能马上道歉，也要日后找准时机表示歉意。认错、道歉还要真心实意，不必找客观原因做过多的辩解。即使确有非

解释不可的客观原因，也最好在诚恳道歉之后略为解释，而不宜一开口就辩解不休。这样只会扩大双方思想感情的裂痕，加深彼此的隔阂。

2.道歉要有诚意

诚心诚意的道歉，应该语气温和、坦诚直率、堂堂正正，不必躲躲闪闪、羞羞答答，更不要夸大其词、奴颜婢膝，一味往自己脸上抹黑。那样，别人不仅不会接受你的道歉，甚至还会觉得你很虚伪。

3.道歉不要一味找客观原因

有时，没有错也需要道歉。例如，由于客观原因：变幻无常的天气情况、出乎意料的交通事故，等等，你没有准时赴约或耽误了时机，造成了对方的许多麻烦和损失，为什么不道歉呢？如果一味找客观原因，虽然对方表面上不会责怪，但内心还是会有所抱怨的，那就不利于增进友谊。

4.直截了当，不推三阻四

向人道歉时，一定要注意不为自己找借口。强调客观原因，这只会冲淡你的诚意，对你的这种态度，即使对方表面上原谅你，但一定仍会心存芥蒂。无论你应该负全部或部分责任，都没关系，只要你心甘情愿地担负起责任，就会被对方看做是宽宏大度的人，就能使对方真心地原谅你。

5.不要怕碰钉子

一般的人，在异性面前都特别爱惜自己的面子，深恐对方让自己下不了台而不敢去向对方道歉。其实，这种担心往往是不必要的，对方未必像你想象的那样不通情理。退一步说，即使对方在你面前“发泄”一

下，因为你做了对不起他的事，也是可以理解的啊！而且让他发泄出来，总比埋在心里好得多吧！

6.适当赔偿更能表达歉意

如果你做了有损于对方的事，就应该对人家有所补偿。当然，弄坏了别人的东西赔偿是不用说的了，但你使对方蒙受其他方面的损失呢？比如人格、形象等方面的伤害，是不是也可以考虑在一个适当的场合予以挽回，来作为你真诚歉意的表达呢？

7.异性面前不要一再道歉

向异性道歉，要大方，不要忸忸怩怩，一再向对方表示歉意。如果你是男性，更应注意这些方面，否则，对方会对你啰唆的行为厌烦，认为你不像一个真正的男子汉。

8.把道歉作为一种美德

道歉绝不是一件丢脸的事，你做错了事，向人家道歉，这是诚实和成熟的表现，是一种可贵的美德，特别是主动向他人道歉，体现了你对他人的尊重，会博得对方的好感。

总之，向他人道歉，不要觉得“丢脸”，应该把它看成是自己风度和修养的外在表现。

9.先发制人，首先道歉

如果我们免不了会受责备，就要学会先认错道歉。因为自己谴责自己比挨别人的批评要好受得多。你要是知道某人准备责备你，你自己先把对方责备你的话说出来，他十有八九会以宽大、谅解的态度对待你。

10.对对方尽了力但没办成的事要表示谢意和歉意

如果你有求于人，对方尽了最大的努力，但由于受多方面条件的限制，事未办成，而他为此付出了艰辛的劳动；或事办成了，但对方因此遇到了超乎想象的麻烦。这时为什么不能表示自己发自肺腑的谢意和歉意呢？这体现了对他人劳动的尊重，而且以后有求于他时，也好再开口。

11.找准道歉的时机

小雨不小心伤害了同学文，文一连好多天都没理她。小雨感到十分内疚，可看到文那双蕴涵怒气的眼睛，又觉得没有勇气开口道歉。过了几天，文的生日到了，小雨到学校广播台为文点了首歌，并说：

“文，对不起，我真的不是故意伤害你的，你能原谅上周惹你生气的朋友吗？今天是你的生日，真心祝福你生日快乐，前程似锦，每天都有好心情！”

文听到了广播很感动，立刻主动找到了小雨致谢，两人和好如初。

当你惹朋友生气时，需要真诚地道歉，但道歉也要讲究时机的选择。道歉最好选在对方心平气和、心情较好的时候，这时，你在道歉的同时，再加上对对方真诚的问候或祝福，对方一定更容易接受你的道歉，与你握手言欢，而不至于被人拒绝接受道歉，使你遭遇尴尬。

12.运用赞美式道歉法

在道歉的时候，还可以称赞对方，让对方获得一种自我满足感，知道自己是正确的，别人是错误的，这样能轻而易举地获得对方的谅解。例如，当你用言语伤害了同一单位一位平常挺关心你的同事之后，你向

他道歉。话可以这样说：“我早就想给你做检讨，当年咱俩一块到单位，你对我一直很关心，像个老大哥似的，后来只怪我不懂事，做了些不恰当的事……”“当初说的一些话是我不对，知道你宽宏大量，一定能原谅我的过错。”一般说来，在道歉时责备自己大家能做到，但是却常常忘了称赞对方几句。其实，赞美法是道歉的一个好方法。

13.巧妙别致的道歉法

直接道歉，在某些情况下可能会使自己和对方都产生尴尬之情，造成不太好的局面，但如果能采用巧妙别致的方式来道歉，就可以使对方在惊讶感动之余，不计前嫌，欣然接受。彭德怀元帅就曾采用这种方式来道歉。

抗美援朝时期，志愿军的第五次战役就要打响了，第60军却从前线发来电报说，该军已进入战役发起前的待命地域，可是有的部队已断粮了，请速补给。彭德怀司令员看罢电文，怒不可遏，他派人把管后勤的副司令员洪学智叫来，把电报扔给他，说：“你这个洪学智怎么搞的？仗还没打就让部队饿肚子，怎么得了！”洪学智却很冷静，他很有把握地表示：“这个电报情况反映不准确。”彭德怀更加愤怒了，他反驳道：“60军那边明明缺粮食，部队都开始拿衣服换粮食吃了，怎么不缺粮？总攻马上就开始了，你说这个仗还打不打？你误了我的军机呀！”洪学智仍坚持说60军有粮，并要派人调查。彭总派自己的秘书一同前往。到了前线，第60军军长一脸歉意地解释：“我们还有3天的存粮，电报反映的情况不准。”在总部的彭德怀司令员听到这个消息这才放心，后来，他拿了一个梨送给洪学智，笑着说：“我错怪你了，送给你一个梨，吃梨、吃梨，我给你赔个梨（礼）。”一场误会烟消云散。

彭德怀在没有具体了解电报反映的情况下，向洪学智大发雷霆，在了解了真实情况后，他以送梨的方式向对方赔礼道歉，形式别致，语意

双关。既表达了自己的歉意，又驱散了对方心头的乌云。

14.借助第三者来转达自己的歉意

当你所犯过错很严重、对方对你成见很深时，直接当面道歉肯定会被对方劈头盖脸地训斥一通。在这个时候，对方只会发泄情绪，而难以接受道歉，所以你最好先借助第三者来转达自己的歉意，让对方先消消气，然后等对方心情稍稍平静之后，再亲自上门道歉。

一次，苏东坡去拜访王安石，恰逢王安石不在家，但见其书桌砚台底下压着一首未写完的诗："昨夜西风过园林，吹落黄花满地金。"苏东坡想：菊花有傲霜之骨，花瓣怎么会四处飘落？王公真是"江郎才尽"铸成大错啊！于是，苏轼挥笔续诗："秋花不比春花落，说与诗人仔细吟。"然后拂袖而去。

过了些时候，苏东坡去后花园赏菊，正值刮了几天大风，园中十几株菊花枝上，一朵花也没有，只见落英缤纷，满地铺金。苏东坡一时瞠目结舌，想起那两句续诗，羞红了耳根，想亲自向王安石道歉，又担心解释不清，自讨没趣。他终于想出了一个办法，邀请王安石最亲密的诗友王令来家做客。然后向他说了那天乱改诗句的事情，随后感叹：

"我迄今对王安石深感惭愧内疚，这事给我的教训太大了，凡事不可自恃聪明，随便讥笑别人啊！"

后来，王令将苏轼的歉意转告了王安石。王安石知其良苦用心，便消除了与苏轼的隔阂。

第五节　拒绝别人的常识

1.拒绝态度要真诚

拒绝总是令人不快的。“委婉”的目的也无非是为了减轻双方，特别是对方的心理负担，并非玩弄“技巧”来捉弄对方。特别是领导、师长拒绝下级、晚辈的要求，不能盛气凌人，要以同情的态度，关切的口吻讲述理由，使之心服。在结束交谈时，要热情握手，热情相送，表示歉意。一次成功的拒绝，也可能为将来的重新握手、更深层次的交际播下希望的种子呢！

2.选择适当的时间、地点和机会

拒绝的时间，一般是早拒比晚拒好，因为及早拒绝，可以让对方抓住时机争取别的出路。无目的地拖拉，是对人不负责的态度。至于地点，拒绝时一般把对方请到自己办公室来为好。如果在公共场所，宜小不宜大，宜暗淡不宜明亮。为了避免眼光的直接接触，两人的座位也以斜对面或并肩为宜。合适的时机也很重要，不宜在人多的场合拒绝。

3.拒绝他人时，尽量间接一点

拒绝他人时切忌过于直接。尽量使用间接拒绝的方法。直截了当地对他人说“不”当然是再好不过了，可是话到嘴边却很难开口，担心这样做会使对方感到难堪，甚至会伤害彼此的感情，从而失去了亲人、朋友，如果我们拒绝他人时，从对方的立场出发，阐明自己的观点，就会使对方自然而然地接受了。比如你的朋友约你去旅游，而你当时不想去，你可以对他说：“你看你的感冒刚刚好，身体挺虚的，游泳对你身体不好，等以后再说吧！”他听了你的话，一定十分高兴，当然不会再提去游泳的事了。

4.拒绝他人时，要顾及对方尊严

拒绝别人时，要顾及对方的尊严。因为自尊之心，人皆有之。人们一旦投入社交，无论他的地位、职务多高，成就多大，他们无一例外地

都关心外界对自己的评价。由于来自外界评价的性质、强度和方式不同，人们会相应地做出不同反应，并对交际过程及其结果产生积极或消极的影响。通常的规律是：尊之则悦，不尊则哀。也就是说，当得到肯定的评价时，人们的自尊心理得到满足，便会产生一种成功的情绪体验，表现出欢愉乐观和兴奋激动的心情，进而“投桃报李”，对满足自己自尊欲望的人产生好感和亲近力，采取积极的合作态度，交际随之向成功的方向发展。反之，当人们不受尊重，受到不公正的评价时，便会产生失落感、不满和愤怒情绪，进而出现对抗姿态，使交际陷入危机。

在社交场合上，无论是举止或是言语都应尊重他人，即使在拒绝别人的时候也要顾及对方的尊严。也只有这样，才能赢得别人的尊重。

5.拒绝他人时，要以礼相待

拒绝人时，也要有礼貌。任何人都不愿被拒绝，因为被别人拒绝，会使人感到失望和痛苦。当对方向自己提出不合理要求时，你感到气愤，甚至根本无法忍受时，也要沉住气，不可大发雷霆、出言不逊、恶语伤人，因此在拒绝对方时，要表现出你的歉意，多给对方以安慰，多说几个“对不起”、“请原谅”、“不好意思”、“您别生气”之类的话。由于你的态度十分有礼貌，即使对方是无理取闹，也说不出什么，一个懂得拒绝的人，对人都会以礼相待、以和待人。

6.以**“**制度**”**为借口进行拒绝

制度挂在墙上，人们司空见惯以至于漠然，可有时以制度为借口拒绝别人的要求，恰是一服很好的灵丹妙药。

某公司的一位普通职员走进经理办公室说：“对不起，我想该给我加薪了……”

经理回答道：“你确实应该加薪了，但是……”经理指着玻璃板下的一张印刷卡不慌不忙地说，“根据本公司职务工资制度，你的工资已经是你这一档中最高的了。”

职员泄气了：“哎，我忘记我的工资级别了！”他退了出来。几条打印出的制度使他放弃自己本应得到的东西。他也许在想：“我怎么能够推翻那张压在玻璃板下的印刷表格呢？”这也许正是经理希望他讲的话。

7.用“习俗”为借口进行拒绝

一位女士因公出差，在火车上与一位看起来挺有涵养的男士坐在一起。这位男士主动和她搭讪，女士觉得一个人干坐着也挺乏味的，于是就和他攀谈起来。开始时这位男士还算规矩，和女士只是谈谈乘车难的感受以及交流交流对当今社会上一些不合理现象的看法。可不知怎的，谈着谈着，这位男士竟然话题一转，问了女士一句：“你结婚了吗？”

显然，这个问题可能别有用心，所以女士有些不高兴，但她态度平和地对那位男士说：“先生，我听人说过这样一句话，前半句是‘对男人不能问收入’，所以我才没有问你的收入。后半句是‘对女人不能问婚否’，所以你这个问题我是不能回答了。请原谅。”那位男士听女士这么一说，也觉得有点唐突，尴尬地笑了笑，不再说话了。

这位女士既表达了对对方失礼的不满，又没有令对方下不来台，可谓一举两得。

8.以对方的“言语”为借口进行拒绝

碰到不合理的要求，找到“要求”人话语的漏洞，顺水推舟，婉转拒之。

吴佩孚的势力日渐强大，成为权倾一方的实力人物。一天，他的一位同乡前来投靠他，想在他那儿谋个差事儿做。吴佩孚知道那位同乡才能平平，但碍于情面，还是给他安排了一个上校副官的闲职。不久那位同乡便嫌弃官微职小，又请求调任旅长，并在申请书上说：“我愿率一旅之师，讨平两广，将来凯旋，一定解甲归田，以种树自娱。”看到同乡这样没有自知之明，吴佩孚真是又好气又好笑，于是提笔批了“先种好树再说”六个大字。

9.以“他人”为借口进行拒绝

以他人为借口，这个“他人”是否说过你想借用的话不要紧，只要将眼前难办的事推脱掉而又不丢别人的面子，就达到了目的。

刘文在电器商场工作。一天，他的一位朋友来买彩电。看遍了店里陈列的样品，他还没有找到令自己十分满意的那种。最后，他要求刘文领他到仓库里去看看。刘文面对朋友，“不”字说不出口。于是，他笑着说：“前几天我们经理刚宣布过，不准任何顾客进仓库。”尽管刘文的朋友心中不悦，但毕竟比直接听到“不行”的回答要好多了。

10.以“外交辞令”为借口进行拒绝

外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，总是用一句话来搪塞：“无可奉告。”生活中，当我们暂时无法说“是与不是”时，也可用这句话。另外，你还可以用“天知道”、“事实会告诉你的”、“这个嘛……难说”等搪塞过去。

11.推托其辞巧拒绝

在不便明言相拒的时候，推托其辞是一种富有策略的办法。人处在一个大的社会背景中，互相制约的因素很多，为什么不选择一个盾牌挡

一挡呢？

如，一个人求某单位的领导办事。领导说：“我们单位是集体领导，像你的事，需要大家讨论，才能决定。你最好别抱太大的希望，如果实在坚持的话，待大家讨论后再说，我个人说了算不了数。”这就是推托其辞，把矛盾引向另外的地方，意思是我不是不给你办，而是我确定不了。听者听了这样的话，一般都会明白其中的意思。

12.含糊拒绝法

如：“今晚我请客，请务必光临。”

“今天恐怕不行，下次一定来。”

下次是什么时候，并没有说定，实际上给对方的是一个含糊不定概念。对方若是聪明人，一定会听出其中的意思，而不会强人所难了。

13.答非所问，装糊涂

答非所问是装糊涂，给请托者以暗示。

如：“此事您能不能帮忙？”

“我明天必须去参加会议。”

答非所问，婉拒了对方，对方会从你的话语中感受到，他的请托得不到你的帮助，只好采取别的办法。

14.避实就虚，避免实质性回答

当别人要求你公开某些情况，而你不想或不能做出一些明确的回答时，可以采取避实就虚的手法，避免作实质性回答。

球王贝利在一次比赛中打了个大胜仗，被记者们团团围住。一位记者问：“贝利先生，你认为刚才你踢进的球中，哪一个最满意？”他如果回答一个也不满意，这当然也是一种否定法。他笑笑说：“下一个。”记者们一愣，然后热烈地鼓起掌来。这个回答确实十分巧妙。表面上看，他是答非所问。但既表达了他对已有的成绩不满足，又表现出他对未来充满信心。又如，在汉城举行2　4届奥运会时，中国代表团一到汉城，记者就团团围住李梦华团长问道：“中国能拿几块金牌？”李梦华回答：“10月2日之后，你们肯定知道。”记者又追问：“新华社曾预测能拿8到11枚金牌，你认为客观吗？”李梦华笑答：“中国有充分的言论自由，记者怎么想，他就可以怎么写。”

这样回答很巧妙，避实就虚，似答非答，达到了在要害问题上拒绝答复的目的，又显得落落大方，无懈可击。

15.转移话题，改变他人意图

如不愿回答别人向你打听的事情时，可用巧妙变换话题的方法，让对方处于被动地位，从而改变意图。

一位胖姑娘穿了一件新做的连衣裙，自以为很得体，高兴地问你：“漂亮不漂亮？”她自然是想得到你的赞美。你不能违心地称赞她，又不能直说，伤她的心。怎么办呢？你可以说：“世界上的女孩子都是爱美的，比如……”或者说：“啊，今年夏天姑娘们都爱穿连衣裙。你看过电视‘裙之魅’吗？那上面介绍的款式可真多，又时新又漂亮……”

这种“顾左右而言他”的办法就是转移话题法。当然，这个新的话题必须和原来的话题有一定联系，还必须能引起提问人的兴趣。否则，会引起对方的疑虑或反感。话题一转移，对方自然不好再问同样的问题。

16.通过暗示来拒绝

“不”字是很难说出口的，但很多时候我们不得不去拒绝别人。许多人都苦于找不到合适的办法，其实通过暗示来说“不”是一种不错的选择。当然这种暗示可以是语言的暗示，也可以是身体动作的暗示。

美国出版家赫斯脱在旧金山办第一张报纸时，著名漫画大师纳斯特为该报创作了一幅漫画，内容是唤起公众来迫使电车公司在电车前面装上保险栏杆，防止意外伤人。然而，纳斯特的这幅漫画完全是失败之作。发表这幅漫画，有损报纸质量。但不刊这幅画，怎么向纳斯特开口呢？

当天晚上，赫斯脱邀请纳斯特共进晚餐，先对这幅漫画大加赞赏，然后一边喝酒，一边唠叨不休地自言自语：“唉，这里的电车已经伤了好多孩子，多可怜的孩子，这些电车，这些司机简直不像话……这些司机真像魔鬼，瞪着大眼睛，专门搜索着在街上玩的孩子，一见到孩子们就不顾一切地冲上去……”听到这里，纳斯特从坐椅上弹跳起来，大声喊道：“我的上帝，赫斯脱先生，这才是一幅出色的漫画！我原来寄给你的那幅漫画，请扔入纸篓。”

赫斯脱就是通过自言自语的方式，暗示纳斯特的漫画不能发表，让纳斯特欣然地接受了意见。

17.给对方留退路

如果一个人满腔热情求助于你，结果被一棍子打回去，一点回旋余地也没有，往往会使他很伤心，甚至导致不堪设想的严重后果。比如对求职者，你可以告诉他，这次主要是外语水平低一点，如果努力一下，下一次也许能成功。或者说，你的外语水平对我们涉外宾馆来说，还欠缺一点，但你完全可以胜任别的饭店的工作。如果他能从你为他设想的退路中取得成功，一定会感谢你这个“拒绝者”的。

18.巧用反弹加以拒绝

这种方法要求别人以什么样的理由向你提出要求，你用什么理由进行拒绝，让对方无话可说。在《帕尔斯警长》这部电视剧中，帕尔斯警长的妻子出于对帕尔斯的前程和人身安全考虑，企图说服帕尔斯中止调查一位大人物虐杀自己妻子的案子。最后她说：“帕尔斯，请听我这个做妻子的一次吧。”他却回答说：“是的，这话很有道理，尤其是我的妻子这样劝我，我更应该慎重考虑。可是你不要忘记了这个坏蛋亲手杀死了他的妻子！”

19.用敷衍法进行拒绝

敷衍式的拒绝是最常用的一种拒绝方法，敷衍是在不便明言回绝的情况下，含糊回绝请托人。敷衍是一种艺术，运用好了会取得良好的效果。如有一次庄子向监河侯借贷，监河侯敷衍他，说道：“好！再过一段时间，等我去收租，收齐了，就借你三百两金子。”监河侯的敷衍很有水平，不说不借，也不说马上借，而是说过一段时间收租后再借。这话有几层意思：一是我目前没有，现在不能借给你；二是我也不是富人；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。庄子听后已经很明白了，但他不会怨恨什么，因为监河侯并没有说不借，只是过一段时间再说而已，还是有希望的。拒绝亲密之人的不当要求也可采用这一方法。当然运用这种方法时，也需对方有比较强的领悟能力，否则也不可能见其功效。具体采用这种方法时，我们可以运用推托其辞、答非所问、含糊拒绝等具体的方式。

20.用迂回方式巧妙拒绝

不好正面拒绝时，可以采取迂回的战术，转移话题也好，另有理由也好，主要是善于利用语气的转折——绝不会答应，但也不致撕破脸。

比如，先向对方表示同情，或给予赞美，然后再提出理由，加以拒绝。由于先前对方在心理上已因为你的同情而对你产生好感，所以对于你的拒绝也能以“可以谅解”的态度接受。

比如，当你的好朋友向你开口借钱时，但你确实办不到，可以这样委婉地拒绝他：“如果有可能的话，我会倾力相助的，碰巧我手头不方便，真是爱莫能助了。你专门来拜访，而我却不能伸以援手，真是从心底感到难过呢！我希望你能够原谅我。”

或者说：“你我是要好的朋友，如果数目少一些的话，我当然乐意借给你。然而数目太大，我就爱莫能助了。请你原谅。”

诸如此类的说法，不仅得体，而且也表现出了对好友的体恤之情，也不至于影响到你们之间的关系。

21.用替代方式加以拒绝

有一位父亲问他的儿子：“宝宝，你是愿意把梨子给爸爸吃呢，还是愿意把可乐给爸爸喝？”因为小男孩这时一手拿着雪梨，一手拿着可乐。没想到不到5岁的孩子竟说：“你快去，爸爸，妈妈那儿还有！”

这小孩脑瓜真是转得快，爸爸将他的军不但没有把他难住，反而用了个替代方式将了爸爸一军。

拒绝别人不适当要求的时候，要以一种客气的态度讲话。对于客气的拒绝，人们是乐意接受的。如果你想婉转地拒绝，可以提出一个相反的其他建议即向其献出其他的建议来代替所求之人提出的要求。

22.别用借口来拖延说**“**不**”**的时机

有些人觉得不便说“不”，便随便找些不值一驳的理由来暂时搪塞对

方，以求得一时的解脱。这个方法并不好，因为对方仍可以找理由跟你纠缠下去，直到你答应为止。比如你不想答应帮他做事，推说：“今天没有时间。”他就会说：“没有关系，你明天再帮我做好了，事情就拜托你了。”

又如，你不想要对方想转让给你的一件衣服，你推说：“钱不够。”那么对方会说：“钱以后再说好了。”就把你轻易应付过去了。

或者你不愿意跟对方跳舞，推说：“我跳不好。”那么他一定会说：“没关系，我慢慢带着你跳好了。”

因为这些都是小小的谎言，一经反驳，你定会慌乱，更难说出“不”字了。所以对付这种情况，你倒不如直截了当地用较单纯的理由明确地告诉对方：“你托办的这件事办不到，请原谅。”“这件衣服的颜色我不喜欢，很抱歉。”“我已经另约了舞伴，不能跟你跳，对不起。”等。

这样虽说显得生硬些，但理由单纯明快，不给对方可乘之机，倒可以免除后患。

23.警惕对方的套近乎

给人以“敬而远之”的态度，比较容易把“不”说出来并说得较好，或者说，对方试图与你套近乎，你要保持头脑清醒，以免做了感情俘虏，给对方可乘之机。一般说来，见一次面就能记住别人名字的人，就容易与人接近。故此，在交谈中不断称呼别人名字，并冠之以“兄”、“先生”等常产生亲近感。那么，反过来你想说“不”时，便应杜绝这种亲密的表示，即对方的名字一概不提，这样加大对方心理距离，容易说“不”。还有，谈话时尽量距离对方远些，使其不容易行使拍、拉等触动性的亲密动作。据心理学家研究，“触动”是很容易产生共同感受的，

故想说“不”时应注意避免。另外，也最好不要触摸对方递出来的东西。东西也和人一样，一经“触摸”也会产生“亲密感”，想要拒绝就不容易了。

第六节　赞美他人的常识

1.赞美要独树一帜

在称赞别人的时候，要明白无误地告诉他，是什么使你对他印象深刻的。你的赞赏越是与众不同，就会越清楚地让对方知道，你曾尽力深入地了解他并且清楚地知道自己现在有此表达的愿望。

称赞对方具备某种你所欣赏的个性时，你可以列举事例为证。比如，他提过的某个建议或采取过的某一行动：“对您那次的果断决定，我还记忆犹新呢。这个决定使您的利润额上升了不少吧？”

应尽量点明你赞赏他的理由。不仅要赞赏，还要让对方知道为什么要赞赏他：“当时您是唯一准确地预料到这一点的人。”

数据可使你的赞赏更加真实可信：“有一回我算了一下，用您的方法可以节省不少时间，结果是……”

如果可能，不妨有选择地给你的一些客户或合作伙伴书面致函，表示你对他们的欣赏。只要你有充足的理由，完全可以把你的赞美之词诉诸笔墨。

书面赞赏的效果往往非常好。“赞扬信”不会被对方丢弃。如果你的文笔既有深度又与众不同，对方还会百读不厌。

2.赞美要集中精力，不要中途**“**跑题**”**

赞赏对方的机会几乎总是出现在偏重私人性的谈话中。大多数时候在谈话中你一定会谈及其他事情。但你对对方的称赞应始终成为一个相对独立的话题和段落。赞赏对方的这个时刻，你越是集中注意力，心无旁骛，赞赏的效果就会越好。所以，在这一刻你不要再扯其他事情，要让这一段谈话紧紧围绕你的赞赏之词，不要中途“跑题”。

让对方对你的赞美之词有一个“余音绕梁”的回味空间，不要话音刚落就硬生生地谈其他双方有分歧的事，弄得对方前一刻的喜悦心情顷刻化为乌有。

3.赞美要注意因人而异

即使是因为相同的事由，你也不应以同样的方式来称赞所有的人。不要去找任何时间、场合下对任何人都适用的“赞赏万金油”，它不存在。避免给对方留下“这人对谁都讲那么一套”的坏印象。

在很多人的聚会中，你千万不要搬出前不久刚称赞过其中某一位的话，再次恭维其他人。要仔细想一想，每位顾客与他人相比，到底有何突出之处，这样就能因人制宜、恰到好处地赞扬别人。

4.赞美要注意措辞

在表扬或称赞他人时也请谨慎小心。请注意你的措辞，尤其要掌握以下几条基本原则：

（1）你的赞扬不可暗含对对方缺点的影射。比如一句口无遮拦的话：“太好了，在一次次半途而废、错误和失败之后，您终于大获成功了一回！”

（2）不能以你曾经不相信对方能取得今日的成绩为由来称赞他。比如：“我从来没想到你能做成这件事”，或是“能取得这样的成绩，你

恐怕自己都没想到吧。”

（3）列举对方身上的优点或成绩时，不要举出让听者觉得无足轻重的内容，比如向客户介绍自己的销售员时说他“很和气”或“纪律观念强”之类和推销工作无甚干系的事。

另外，赞美之词不能是对待小孩或晚辈的口吻，比如：“小伙子，你做得很棒啊，这可是个了不起的成绩，就这样好好干！”

5.赞赏要利用恰当的机会

不要突然没头没脑地就大放颂词。你对对方的赞赏应该与你们眼下所谈的话题有所联系。请留意你在何时以什么事为引子开始称赞对方。对方提及的一个话题，他讲述的一个经历，也可能是他列举的某个数字，或是他向你解释的一种结果，都可以用来作为引子。

要是他没有给你这样的机会，你就自己“谱”一段合适的“赞赏前奏”，使得对方不致感觉这赞扬来得太突然。不妨用一句谦恭有礼的话来开头：“恕我冒昧，我想告诉您……”“我常常在想，我是不是可以说说我对您的一些看法……”

这种“前奏”还有两大功用：一是唤起听话者的注意力；二是使你的称赞显得更加恳切诚挚。

6.赞美时看得远一点

赞美不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性。那样才能提升你赞美的高度，使你的赞美经得起推敲和时间的考验。

有些东西具有相对稳定性，比如人的容貌、性格、习惯等，这方面

比较容易称赞。而有些东西则不稳定，如人的行为、成绩、思想、态度等，若从长远考虑，赞美时要谨慎。如有些人入党之前各方面表现都很积极，领导便开始称赞他：“该同志一直……”有经验的人就会想，先别夸那个，慢慢儿看吧。果然，他入党之后，各方面就开始松懈了。人迫于某种压力或某种需求，做一件好事很容易，难的是一辈子都做好事。如果赞美人时仅限于就事论事，极易犯目光短浅的错误。

7.有新意的赞美更能打动人

赞美的创新很重要，如果我们在赞美他人之时能加上一些“新意”的话，让它与众不同一些，那么赞美之术就会更趋于完美，效果也更佳了。

一位摄影师在为一位女明星拍照，女明星对着镜头有些紧张。摄影师在拍照前十几秒钟对她说：“小姐，你的耳朵真漂亮，我从来没见过这么漂亮的耳朵。”女明星平常被人夸的地方太多了，已经习惯了。但此时听到居然有人赞美她的耳朵，以前连她自己都没有发现，她赶紧摸摸自己的耳朵。当她自然地把手放下时，摄影师的快门已经按下去了。

摄影师在关键的时候赞美别人看不到的地方，这一招真是很厉害，面对客户时更应当如此。

8.赞美对方引以为荣的事

有人认为，人不过是历史的符号，同时在每个人成长发展的历史过程中又满载着历史记录，其中不乏自己引以为荣的事情。对这些引以为荣的事情，每个人都渴望得到别人较高的评价，如果能够得到衷心地肯定和赞美，更是让人高兴和自豪的事。

了解一个人引以为荣的事情其实很简单。如果是经常接触的人，他

的言谈之中常常会流露出一些线索，“兄弟在美国的时候……”“我年轻的时候……”“参加抗美援朝战争的那一年……”所以，一个人真正引以为荣的事情是常常挂在嘴边的。

9.避开公认特长

每个人都有一技之长，大家往往都很容易发现这一点，赞美某专长的人也最多，时间长了，被赞美的人听腻了，对这方面的赞美也就不起作用了。

周女士是某大企业的法人。她把企业经营管理得非常优秀，业内人士都称赞周女士为“铁娘子”。一记者前去采访时对周女士说：“董事长，大家都认为你管理精到，我倒是认为您身上更具有传统女性的魅力，善良、心细。”听到这番赞扬，周女士非常高兴，忙说：“他们大家只看到我的表面，并不真正了解我。”

记者的这番话得到周女士的好感，是因为她听到对管理水平高的赞美太多了，而这位记者称赞她的为人让她感到新颖。

10.避开套词俗语

一些刚刚走入社会的青年没有社交经验，他们总是把从故事书中看来的诸如久仰大名、如雷贯耳、百闻不如一见、生意兴隆、财源茂盛等常见的恭维词作为赞美之词来恭维他人。这种公式化的套词，使人感觉对方缺乏诚意、玩世不恭，给人留下不值得深交的印象。

赞美他人的动机大多是良好的，但如果不把握好赞美的分寸、赞美的尺度，就会产生一些不良的后果，因此掌握赞美他人的艺术需要我们在生活中多观察、多总结，只有这样，才能够准确恰当地运用它来达到我们与他人沟通的目的。

11.赞美别人最想被赞美的地方

赞美作为一门学问，其奥妙无穷，“懂行”是一个非常重要的法则，“懂行”的实质就是能够把握所赞美对象的实质，赞美别人赞到他最想被赞美的地方。如能这样，那么你的赞美就能让对方产生同感，并让对方心悦诚服。

12.赞美不可言过其实

请注意，你的赞赏要恰如其分。不要借一件不足挂齿的小事赞不绝口，大肆发挥，也别抓住一个细枝末节便夸张地大唱颂歌，这样太过牵强和虚假。

你的用词不可过分渲染夸张，不要动辄言“最”。当对方用五升装的大瓶为你斟酒时，你可别故意讨好：“这绝对是最好的葡萄酒。”

小心别让对方觉得你对他的称赞是例行公事。你当然应该比现在更经常地对你的伙伴表示赞赏，但不要在每次谈话时都重复一遍，特别是在对方与你经常见面的情况下更要牢记这一条。最重要的一点是，不要每次都用一模一样的话来称赞对方。

13.赞美不可与实际利益联系在一起

别把你的称赞和关系实际利益的话题联系在一起。假若你的谈话旨在推销产品或获取信息，你称赞了对方之后要留出些时间，不能马上话锋一转切入主题。要避免给对方这样的印象：你前面的赞誉只是实现你推销目标的一块铺路石。

请不要用煞风景的陈词滥调来结束你们的谈话，记住，纯粹的赞赏效果最佳！

14.赞美不可打折扣

许多人在称赞他人时都易犯一个严重的错误：他们把赞赏打了折扣再送出。对某一成绩他们不是给予百分之百的赞赏，而是画蛇添足地加上几句令人沮丧的评论或是一些能很大程度削弱赞赏的积极作用的话语。比如：“您做的菜味道真好，哪一样都不错，就是汤里的黄油加多了点。”这种折扣不仅破坏了你的赞扬，还有可能成为引起激烈争论的导火索。

任何赞赏的折扣，哪怕再微小，也使赞赏有了瑕疵，从而产生不必要的负面影响。它破坏了赞赏的作用，使受称赞的一方原有的喜悦之情一扫而空，反而是那几句“额外搭配”的评论让人难以忘怀。

15.赞美不可盲目模仿

一些人在公共场合赞美别人时，自己想不出怎样赞美，只能跟别人说重复的话，附和别人的赞美。常言道：“吃别人嚼过的肉不香。”古时候，朱温手下就有一批喜欢鹦鹉学舌拍马的人。一次，朱温与众宾客在大柳树下小憩，独自说了句：“好大柳树！”宾客为了讨好他，纷纷起来互相赞叹：“好大柳树。”朱温看了觉得好笑，又道：“好大柳树，可做车头。”实际上柳木是不能做车头的，但还是有人跟着赞叹：“好做车头。”朱温对这个鹦鹉学舌的人烦透了，厉声说：“柳树岂可做车头！我见人说秦时指鹿为马，有甚难事！”于是把说“可做车头”的人抓起来杀了。

16.赞美应采取适宜的方式

重要的不仅是你说了些什么，还有你是怎样来表达的。你的用词，你的姿势和表情，以及你称赞他人时友善和认真的程度都至关重要。它们是显示你内心真实想法的指示器。

你应直视对方的眼睛，面带笑容，注意自己的语气，讲话要响亮清晰、干脆利落，不要细声慢语、吞吞吐吐，也别欲语还休。

小心不要用那种令人生厌的开头：“顺便我还可以提一下，您的还算不赖。”这让你的称赞听起来心不甘、情不愿，又像是应付差事。

如果条件合适，你甚至可以在称赞的同时握着对方的手，或轻轻拍拍他的胳膊，营造一点亲密无间的气氛。

17.不要用沉默回应对方对赞赏的谦虚

或许有些人很少受表扬，所以听到别人称赞他时会不知所措。还有些人在受到称赞时想要表明，取得优秀成绩对他来说是家常便饭。这两种人面对赞赏的反应几乎一模一样：“这不算什么特别的事，这是应该的，是我的分内事。”

听到对方这种回答时，你不要一声不响，此时的沉默表示你同意他的话，这就好像在对他说：“是啊，你说得对，我为什么要表扬你呢，我收回刚才的话。”

相反，你应该再次称赞他，强调你认为是值得赞赏的事。请简短地重复一遍对他哪些方面的成绩特别看重，以及你为什么认为他表现出众。

18.不要引起对方的曲解

一男青年晚上在饭店碰到一位认识的女士，她正和一位女伴在用餐，两人刚听完歌剧，穿戴漂亮。这位男青年不觉眼前一亮，很想恭维一下对方：“噢，康斯坦泽，今晚你看上去真漂亮，很像个女人。”对方难免生气：“我平常看上去什么样呢？像个清洁工吗？”

在一次管理层会议上，一位报告人登台了。会议主持人向略显吃惊的观众介绍：“这位就是刘女士，这几年来她的销售培训工作做得非常出色，也算有点儿名气了。”这末尾的一句话显然画蛇添足地让人不太舒心，什么叫“也算有点儿名气”呢？

这些称赞的话会由于用词不当，让对方听来不像赞美，倒更像是贬低或侮辱。结果自然是不欢而散，事与愿违。

19.不要滥用赞美

这里讲的滥用是指相对时期内对一个对象赞扬的次数。次数太少，起不到应有的作用；次数太多，也会削弱应有的效果。而赞扬的频率是否适中，是以受赞扬者优良行为的进展程度为尺度的。如果被赞扬者的优良行为同赞扬的频率成正比，则说明赞扬的频率是适度的；如果呈现反比的现象，则说明赞扬的频率过高，已经到了“滥施”的程度。

20.不要说外行话

赞美他人是对他人的认可和肯定。所以在赞美时，不能说外行话，要慎重选择赞美的角度，不要不懂装懂，落下笑柄。

有个年轻人本不懂诗，但一个偶然的机会，他有幸遇到了一位诗人。年轻人趁机恭维道：“您的诗写得再好不过了，我读了好几遍也没读懂。”

年轻人是只知其然，而不知其所以然，这位诗人的诗写得好，但究竟好在哪里？年轻人就说了外行话，用读不懂来形容，简直是在亵渎诗人的作品。

要想不说外行话，在赞美时要注意：

（1）适可而止：有的赞美本来使对方很满意了，为了显示自己的欣赏功能，而过多地去赞美，往往会露出马脚，反而让对方感觉不好。所以，心里要谦虚，赞美别人时应有所保留为好，千万不要打肿脸充胖子，硬充内行。

（2）赞美行家可用模糊语言：行家比你要懂得多，没有必要在赞美时说得过细。比如，对书法家，称赞他们字写得好，可以说：“你的字写得太好了，什么时候指点指点我？”这样即可，没有必要说他的字好在哪里。

（3）多类比自己熟悉的事物。

21.不能忽视“小”处

很多人在赞美别人时习惯于泛泛而论，抓不住赞美的重点，其中一个突出表现就是过分忽视细节。其实，对方之所以在细节上投入那么多的时间和心血，一方面说明对方对此有特别的偏爱，另一方面也说明对方渴望这一部分努力能够得到应有的报偿与肯定。因此，我们在交际中应善于发现细微处的用意，以赞美和感谢来回报对方的良苦用心，这不但会带给对方巨大的心理满足，而且会加深彼此的心灵默契。

22.如何赞美陌生人

对于陌生人，则可以从他的职业、所处环境及历史年代大体判断其引以为荣的事情的范围。一位将军引以为荣的往往是他曾经取得的赫赫战功。一位学识渊博的学者则必然对自己发表的论文和专著引以为豪，如果你想对一个陌生的学者，尽一点赞美之意，不妨对他说：“先生，您的论文和专著在学术界颇具影响力，久仰大名。”律师则会以自己办理影响力较大的案子而得意，碰到一名律师可以说：“做律师的人都不简单，您办的好多案子都相当出色。”纵使是一个农民，也会为今年只

有他多种了地瓜，又碰上地瓜行情出奇的好，而有几分成功感。你买地瓜时不妨说：“老兄，你真有眼力，今年这地瓜行情算是让你给瞅准了。”

第七节　批评他人的常识

1.批评他人时要分清场合

聪明的批评者总是在什么场合下说什么话，从而创造出一个否定和批评下级的良好时机。有些批评者则往往不分场合，不看火候，随便行使权力，大耍威风，结果，使问题反而变得更加复杂和严峻。通常的批评宜在小范围里进行，这样会创造亲近融洽的语言环境。实在有必要在公众场合批评时，措辞也要审慎，不宜大兴问罪之师。

某日公司的一位主管在众人面前大声地斥责了一位个性较温和的新进员工：“既然是男人，就应该挺起胸膛。不要畏首畏尾的像个女人，难道不觉得丢我们男人的脸吗？”在众人面前遭到斥责的这位员工，低着头往办公室外走去，主管想他或许是去洗手间，但是过了许久却仍不见踪影。四处找了又找，终于发现他在屋顶，手靠着围墙正往下看。主管见状，不禁心中起了一阵凉意：“最近一些神经衰弱、身心不健全的人，经常做出令人出乎意料的事，或许自己想得太多，不过从今以后，一定要先看场合再斥责。”

2.批评他人时尽量少让第三人知道

俗话说“人要脸，树要皮”，谁被批评都不希望被别人知道。在工作中，上级经常都会有给下级提意见或进行批评教育的情况，但一定要注意不要声张，要给他尊严的安全感，让他知道“改过就好，这事我不向别人说”。

有的领导者很不注意这一点，刚批评完下级就把这事说给了别人；或者事隔不久批评另一个人时，又随便举这个人做例子，无意间将批评之事散布出去，弄得风言风语，增加了当事人的思想压力和反感情绪。

人人都有自尊，都有保护自尊的心理倾向。领导批评下级，就要爱护下级，尽量将其心理振荡控制在最低限度，绝不能无意中增加新的干扰素，影响下级接受批评，改正错误。

任何一个谈话高手都知道，批评的话最好不超过三四句。会做工作的人，在对别人进行批评教育时，总是三言两语见好就收，不忘给对方留一定的余地，而有的人就不是这样了，他们总是不肯善罢甘休，非把对方批得“体无完肤”不可，结果是过犹不及，往往把事情推到了反面。

3.批评他人时要指明问题所在

当批评他人时，要明确指出你有具体针对这一问题的有关记录。向当事人出示违规发生的时间、地点、参与者及其他任何环境因素。要用准确的语言来表述和界定过失，而不要仅仅引证组织的规章制度或劳动合同。你要表达的并不是违反规则这件事情本身，而是违规行为对整个组织绩效所造成的影响。

要具体阐明违规行为对员工个人的工作绩效、对整个单位的工作绩效以及对周围其他同事所造成的不良影响，这样才能解释这一行为不应再发生的原因。

4.批评他人时可采用声东击西法

指出别人的错误时采取委婉式的批评方式，声东击西，让被批评者有一个思考余地。其特点是含蓄蕴藉，不伤被批评者的自尊心。有如晏子“曲线”救人的故事：齐景公酷爱打猎，非常喜欢喂养捉野兔的老鹰。

一天，烛邹不当心，让一只老鹰逃走了。景公知道后大发雷霆，命令将烛邹推出去斩首。晏子知道此事后，急忙上堂。对景公说：“烛邹有三大罪状，哪能这么轻易就杀了？待我公布他的罪状后再处死吧！”景公点头同意了。晏子指着烛邹说道：“烛邹，你为大王养鹰，却让鹰逃走了，这是第一条罪状；你使得大王为了鸟的缘故要杀人，这是第二条罪状；把你杀了让天下诸侯都知道大王重鸟轻士，这是你的第三条罪状。好了，大王，请处死他吧。”景公满脸通红，半天才说：“不用杀了，我听懂你的话了。”晏子批评景公的方式不同寻常，表面上他在数落烛邹的罪状，实际上是批评景公重鸟轻人的错误。这种声东击西的方式既没有使君王难堪，又替烛邹说情，真可谓是一箭双雕。

5.批评他人时，给人铺条退路

当有些错误必须要当面指出的时候，有一件事是你一定要做的，那就是在批评时给对方铺退路。

为了给对方“铺退路”，你可以假定双方在一开始时没有掌握全部事实。例如，你可以这样说：

“当然，我完全理解你为什么会这样设想，因为你那时不知道那回事。”

“在这种情况下，任何人都会这样做的。”

“最初，我也是这样想的，但后来当我了解到全部情况时，我就知道自己错了。”

聪明的人在批评他人时都懂得不撕破脸，在对方没有退路时给对方铺退路。这样对方也会自知理亏，继而改正自己的错误。

6.批评他人时可采用指桑骂槐法

传说汉武帝晚年时，很希望自己长生不老。一天，他对侍臣说：“相书上说，一个人鼻子下面的‘人中’越长，命越长。‘人中’长一寸能活百岁。不知是真是假？”东方朔感到皇帝的长生不老梦非常可笑。皇上见东方朔似有讥讽之意，面有不悦，喝道：“你怎么敢笑话我？”东方朔脱下帽子，恭恭敬敬地说：“我怎么敢笑皇上呢？我是笑彭祖的脸太难看了。”汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”东方朔说：“据说彭祖活了八百岁，如果真像皇上刚才所说的，‘人中’应有八寸长，那么，他的脸不是有丈把长吗？”汉帝听了也大笑起来。东方朔批评汉武帝的愚昧，讽刺汉武帝的荒唐，正是采用指桑骂槐的方式，通过嘲笑彭祖来完成的。而汉武帝却在谈笑中接受了东方朔的批评。

7.批评他人时，宜点到为止

人都是有自尊的，批评他人时，言语要简练扼要。如果话讲多了，会起到相反的作用，令对方反感，产生事与愿违的后果。点到为止才是最佳方案。

晏子是齐国一位善谏的大臣。在他去世17年后，齐景公有一次请大夫们喝酒。酒后，景公射箭射到了靶子外面，满屋子的人却众口一词地称赞他。景公听后变了脸色，并叹了口气，把弓丢在一旁。

这时，弦章进来了。景公说：“弦章，自从我失去晏子到现在已经有17年了，从来没有听到别人对我过失的批评。今天我把箭射到了靶子外，他们却众口一词赞美我。”

弦章说：“这是那些大臣们的不好。他们本身素质不高，所以看不到国君哪些地方不好；他们勇气不够，所以不敢冒犯国君的尊严。但是，您应该注意一点，我听说：‘国君喜欢的衣服，那么大臣就会拿来替他穿上；国君喜欢的食物，大臣就会送给他吃。’像尺蠖这种虫子，吃了黄颜色的东西，它的身体就要变黄，吃了绿颜色的东西，它的身体

就要变绿，作为国君大概总会有人说奉承话吧！”

弦章的话在景公听来颇有道理，明白了奉承者不过是投自己所好，如果自己对奉承话深恶痛绝的话，就很少会有人来讨好了。

弦章虽未直接进一步批评景公喜欢听奉承话才造成如此局面，但景公已深刻领悟到了这一点，事实上，若弦章再画蛇添足地批评景公一番，效果反而不会有仅点到为止好。

在现实生活中，人们普遍存在吃软不吃硬的心态。特别是那些性格刚烈、很有主见的人，你如果说硬话，比如用命令的口吻，对方不但不会理睬，说不定比你更硬；因此，不妨点到为止，让对方自己去领会其中的意思。

8.批评他人时不可翻老账

许多人总是对以前曾犯过错误、受过处分甚至惩罚的人，抱有很深的成见。这样，在对他们进行批评教育时，就会自觉不自觉地把眼前的事和以前的事扯到一块儿，翻老账。而这往往就触动了别人最敏感的、最不愿意让他人触及的神经，从而使人产生极大的反感。

一名车间工人，因为工作失误，受到一个通报批评的处分。后来，他和一名同事吵了一架，于是车间主任找他谈话，对他进行批评，可只进行了几句，就谈崩了。下面是他们的对话：

车间主任：“你对同事大打出手，可真够威风的啊。”

工人：“我……”

车间主任（打断工人）：“你怎么样？上次那个通报你忘了吧？我可是没忘啊……”

工人：“那你就给我再来一个通报吧！一个我抱着，两个我背着！”

车间主任：“你……”

批评最忌翻陈年老账，将对方过去的问题一股脑儿地抖出来以显示自己的理直气壮。殊不知，连珠炮式的指责只会扩大对方的对抗情绪，使所遇到的问题更难解决。

“并不是我喜欢揭人的疮疤，而是他的态度实在太恶劣，一点悔过的意思都没有。我这才忍不住翻起旧账来的。”车间主任事后为自己辩解说。

批评应针对当前发生的问题，帮助下属提高认识，改正错误。翻老账会使下属产生逆反心理，直觉告诉他领导一直在作收集他全部缺点的工作，这一次是在和他算总账，因而会产生对立情绪，不会做出任何配合的。

9.批评他人时可采用曲说隐衷法

倘若你对你的上级领导或长辈有些不满，想对他们表达出来，加之这种愿望又并无难言之处，则可采用曲说隐衷的方式。如：

有个酒徒，贪恋杯中之物，酒醉之后常常误了大事。妻子多次劝他，他怎么也听不进去。一天，他的儿子对他说了几句话，却使他心灵受到极大的震撼，以后就再也不喝酒了。原来，他的儿子说：“爸爸，我送给你一个指南针。”

“孩子，你留着玩吧，我用不着它。”

“你从酒吧间出来时，不是常常迷路吗？”

在这个故事中，儿子用的就是“曲说隐衷”法。儿子对父亲老是喝醉酒，深为不满，但作为小辈，又不便直接对父亲的行为提出批评，于是便以这种委婉的方式向父亲提出劝诫。

10.批评他人时可采用软话服人法

现实生活中，人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈、很有主见的人，你如果说“硬”话，比如以命令的口吻，对方不但会不理睬，说不定比你更硬；你如果来“软”的，对方反倒产生同情心，纵使自己为难，也会顺从你的要求。

一位干部到广州出差，在街头小货摊上买了几件衣服，付款时发现刚刚还在身上的一百多元外汇券不见了。货摊只有他和姑娘两人，明知与姑娘有关，但他没有抓住把柄。当他提及此事时，姑娘翻脸说他诬陷人。

在这种情况下，这位干部没有和她来“硬”的，而是压低声音，悄悄地说：“姑娘，我一下子照顾了你五六十元的生意，你怎么能这样对待我呢？你在这个热闹街道摆摊，一个月收入几百上千，我想你绝对看不上那几张外汇券的。再说，你们做生意的，信誉要紧啊！”他见姑娘似有所动，又恳求道：“人家托我买东西，好不容易换来百把块外汇券，丢了我真没法交代，你就替我仔细找找吧，或许忙乱中混到衣服里去了。我知道，你们个体户还是能体谅人的。”

姑娘终于被说动了，她就坡下驴，在衣服堆里找出了外汇券，不好意思地交给他。

说“软”话会让对方觉得自己是在吃糖，心里甜甜的。在上述事例中，这位干部的一番至情至理的说辞，不但指责了那位姑娘，而且使外汇券失而复得。

11.批评他人时切忌一棍子打死

批评应就事论事，一就是一，二就是二，哪儿疼就治哪儿的病，而不能夸大其词，借机整人。不能因一时一事的失误，就将人的过去全盘否定，或形成限定印象，觉得此人“朽木不可雕也”，更不能当面断定人“不可救药”。

12.批评他人时切忌仗势欺人

个别上级如果和下属发生口角，气头上的口头语是：“听你的，还是听我的？”“这样做谁说了算？”他们不是平心静气地批评，而是用扣奖金，扣工资，调离岗位相威胁；不是以理服人，而是仗势压人，仗势欺人。这样做的结果，常常是压而不服，还结下了矛盾。

13.批评他人时切忌怒发冲冠

批评和发脾气不是一回事。发脾气有时不但无助于批评的效果，往往还会把事情搞僵。员工做了错事，或说了错话，你难免生气，生气归生气，做上级的总要有气度和涵养，要能够把握自己的情绪，批评时千万不要声嘶力竭。

14.批评他人时切忌恶语相向

批评宜以理服人，摆事实，讲道理。你一味地挖苦污蔑，或者以对方的缺陷为笑柄，过分地伤害人的自尊，往往会适得其反。对方一旦产生抵触，就很可能以其人之道，还治其人之身。

15.批评他人时切忌转弯抹角

有个别上司，在批评员工时，不是直接地指出不是和缺点，而是借

刀杀人，转弯抹角地说出是“某人”和你过不去，一则推卸了责任，二则不利于团结。错就是错，是非要明确，身为上司就要敢作敢为，敢于负责，无论意见和反映是谁提出来的，只要实事求是，就要以自己的口气提出来。

16.批评他人时切记不要几个人**“**围攻**”**一个人

被批评可不是什么光彩的事，没有人希望在自己受到批评的时候召开一个“新闻发布会”。所以，为了被批评者的“面子”，在批评的时候，要尽可能避免有第三者在场。不要把门大开着，不要高声叫嚷，似乎要全世界的人都知道。在这种时候，你的语气越“温柔”越容易让人接受。

17.批评他人时切忌针对个人

批评时，一定要针对事情本身，不要针对人。谁都会做错事，做错了事，并不代表他这个人如何如何。错的只是行为本身，而不是某个人。一定要记住：永远不要批评“人”。

第八节　给他人打圆场的常识

1.打圆场要善用吉言

“吉言顺耳”，爱听吉言几乎是人们共有的一种心理。巧妙地利用人们的这种心理，在对方抱怨时，有针对性地择用其易于接受的话语来博得对方的欢喜。这样，对方的抱怨消释了，先前不快的心理得到吉言的熨抚，心情愉悦也就是很自然的了。

2.打圆场应**“**扬长避短**”**

生活中的任何事情都包含着两重性，其中的对与错、利与弊是相对

的。辩证地看待问题，得体地“扬长避短”，是打圆场的又一技巧。针对各种不同的情况，采取“扬长避短”策略，用巧妙的语言去作解释，通过“扬长”，引领对方换个视角，对先前不满意的事来一番变位思考，让对方从一个新的角度去体会佳妙之处，从而高高兴兴地接受自己的观点。

3.打圆场用语需幽默

幽默是化解尴尬的良方，幽默的话语常能令人转怨为喜，开怀大笑，并且能使人在笑声中有所悟，例如一位理头师傅使用“首脑”一词就颇为幽默。将头说成“首脑”，寓谐于庄，调侃中不失文雅，庄重中又含风趣，从某种意义上讲，还在一定程度上“提升”了顾客的身份。顾客能不开心地大笑吗。

4.转移话题，制造轻松气氛

在交际场合中，如果某个较为严肃、敏感的问题弄得交谈双方都很对立，甚至阻碍交谈正常顺利进行时，我们可以暂时让它回避一下，通过转移话题，用一些轻松、愉快的话题来活跃气氛，转移双方的注意力，或者通过幽默的话语将严肃的话题淡化，使原来僵持的场面重新活跃起来，从而缓和尴尬的局面。如朋友之间为了某个问题争得面红耳赤，僵持不下时，可以适时说一句“要把这个问题争得明白，比国家足球队赢球还难”；或者说一个笑话，让双方的情绪平缓下来，在轻松的气氛中让尴尬消失殆尽，使交际活动得以顺利进行。

5.公正评价打圆场

假如争论的问题有较大的异议而双方又都有偏颇，眼看观点越来越接近，但出于自尊心，双方都不肯服输，那么“和事老”应考虑双方的面子，将双方见解的精华归纳起来，也将双方的糟粕整理出来，作出公正

的评论，阐述较为全面的双方都能接受的意见。这样，就把争论引导到理论的探讨、观点的统一上来了。但不能“各打五十大板”。因为，所谓“各打五十大板”是不分青红皂白、是非曲直的，那样乱批一气不利于解决问题，是不可取的。

6.找个借口，给对方台阶下

在交际活动中，有的人由于在特定的场合做出了不合时宜或不合情理的举动，从而陷入窘境，在这种情形下，旁人最行之有效的打圆场的方法，莫过于换一个角度或找一个借口，以合情合理的解释来证明对方有悖常理的举动在此情此景中是正当的、无可厚非的和合理的，这样一来，就能将对方的尴尬解除，正常的人际关系也能得以继续下去了。

一次，著名演员新凤霞和丈夫举办敬老晚宴，邀请了文艺界许多著名的前辈。时年90多岁的著名画家齐白石在看护的陪同下也前来参加，老人坐下后，就拉着新凤霞的手目不转睛地盯着她看。看护带着责备的口气对白石老说：“你总盯着别人看什么呀？”白石老人不高兴了，说：“我这么大年纪了，为什么不能看她？她生得好看。”说完，老人家气得脸都红了，弄得大家都很尴尬。这时新凤霞笑着对白石老人说：“您看吧，我是演员，不怕人看。”在场的人都笑了，场面气氛也缓和下来了。在这里，新凤霞恰当地运用了打圆场的技巧，强调事件发生的合理性，以“自己是演员”为理由，证明白石老人看自己是正当而合理的，这样就顺利地摆脱困境，也给对方找到了行为的理由。

7.引导自省打圆场

当双方为某件小事争论不休，各执一词，互不相让，纠缠不休时，“和事老”无论对哪一方进行褒贬过分的表态，都犹如火上浇油，甚至会引火烧身，不利于争端的平息。因此，“和事老”此时只能比较客观地将事情的真相说清楚，而不加任何评论，让双方消除误会，从事实中

认识到自己的缺点或错误，引导他们各自作自我批评，使矛盾得到解决，达到团结的目的。

8.调虎离山打圆场

有的争论，发展下去就成了争吵，甚至大动干戈，如果双方火气正旺，大有剑拔弩张、一触即发之势，“和事老”即可当机立断，借口有什么急事（如有人找，或有急电），把其中一人支开，让他们暂时分开，等他们火气消了，头脑冷静下来了，争端也就消除了。

其实，“和事老”还有一层更高的境界，那就是在平息事端之后，不居功，不自傲，不盛气凌人。他可以把事情做得浑然无迹，并且是“人情做到底，送佛到西天”，把面子还给别人。

9.采取适当的举动打圆场

当上司的言行可能会招致他人的误解时，可采取适当的举动将其言行朝幽默的方向引导，使尴尬紧张的气氛重新轻松下来。上司不论身居什么样的要职，也都是人不是神，他一样会有普通人的喜怒好恶，也可能在个人喜怒好恶的支配下说出一些令人尴尬的话，做出一些可能招致误解的举动。此时，下属应抓住人们对上司言行错愕不解的心理，采取适当的举动顺水推舟，把上司有意无意说出的过于直白、犀利的话朝幽默的方向引导，使人们认为上司在开玩笑，从而放松了紧张的情绪。

例如，1964年的冬天，在北京开了一个亚非文学交流座谈会，参加会议的是亚非国家的一些著名作家。会议即将结束的那天下午，刘白羽从外办得到毛主席要接见与会作家的消息。5点半，刘白羽赶到湖南厅，不久，毛泽东、刘少奇、周恩来三个人一道出现，他意识到这是一次极其隆重的会见。哪里知道，一坐下，毛主席就指了指中国代表团，向外国朋友说：“你们知道他们是什么人？是修正主义分子。”

这样一来整个会场一下僵住了。毛主席的话音一落，周总理就大笑起来。他没有说一句话，但这笑声却像是在解释毛主席刚才说了一句幽默的言语，这幽默的言语使他忍不住大笑起来，于是整个会场上的人，连外国人带中国人都笑起来，毛主席也跟着幽默地笑了起来。剑拔弩张的气氛一下冰消雪化。

毛泽东称中国作家是“修正主义分子”，这一“称呼”虽有玩笑的因素，但也反映了毛泽东当时的某种政治好恶，再加上他是以严肃的口吻说出口的，所以令在场者都颇尴尬。此时，睿智的周恩来凭借自己的开怀大笑一下子把这句严肃的话幽默化了，人们在笑声中“明白”了主席原来只不过是在开玩笑，因而很快放松了绷紧的心。当然，毛泽东也很快就领会了周恩来的意图，顺水推舟，用幽默来弥补自己的缺漏。

10.诠释难点打圆场

诠释上司讲话中不好懂的地方，使上司的意图更完整，更明确。发表讲话是上司工作内容中的重要部分。为了协调好各方面的关系，上司常常要在不同时间、不同地点、面对不同的听众发表各式各样的讲话，这就致使上司有时忽略了对听众接受能力的具体分析，从而使讲话听起来艰涩难懂、不易接受。这时候，作为下级，应当在适当的时刻站出来，帮助上司诠释其讲话中不太好懂的地方，使上司的意图能够得到更完整、更明确的表达。

例如，1947年，胡宗南带着25万大军进攻延安，面对国民党军队的强大攻势，中央军委主动放弃延安，集中优势兵力，寻机歼灭敌人。毛泽东主席在向广大将士讲述这一战略时，用了“退避三舍”一词。由于当时部分将士的文化水平较低，不理解该词的词义，有些疑惑，作为中央军委参谋长的叶剑英同志立即站出来向大家解释：“舍，在这里是个量词，古时行军30里称为一舍。‘退避三舍’是个成语，出自《左传》。相

传春秋时，晋国同楚国在城濮作战，遵守以前的诺言，把军队撤退90里。主席在这里讲‘退避三舍’，并不是说我们要撤退90里，而是说我们要退出延安，采取游击战术，在运动中消灭敌人。”叶剑英同志的这番诠释，立即消除了一些将士的疑惑，从而帮助其完整、准确地理解了主席讲述的战略意图。在本例中，毛泽东在面对文化水平较低的将士发表讲话时使用了“退避三舍”这样一个成语，致使将士们产生理解上的困难。好在叶剑英及时站了出来，向大家诠释了“退避三舍”的本义以及毛泽东使用此词的用意，化解了难点，使将士们完整、确切地领会了领袖的意图。

11.稳定情绪打圆场

当上司的怒气不利于工作的顺利开展时，可先采取措施缓和其情绪，然后委婉地提示上司应对某些问题采取审慎、理性的态度。在处理各项事务时，面对下属工作的不力，上司有时会控制不住自己的情绪，对着下属发起火来，这一方面使他忽略了要处理的事务，导致工作延迟，另一方面也不利于个人威信的建立与巩固。作为上司的副手或秘书，此时应果断采取措施，缓和上司的暴躁情绪，等其逐渐冷静下来之后再委婉地提示他应对某人某事采取审慎的态度，不要因一时的冲动而致使正常的工作无法开展。

例如，有一次，局里召集各科室的负责人开会，准备安排下一阶段的工作任务。在会议开始的汇报工作上，有一位科长工作责任心不强，把几项交办的工作没做好，还捅了娄子，结果引得局长很恼火，发了不小的脾气，使会议气氛十分紧张。秘书小王目睹此景，便建议休会，先休息十分钟。在休息的间歇，秘书小王递了一个纸条给局长，上面写道：“刘局长，会前你曾说过，这个会议的主要议题是布置工作，动员干部，刚才的会议气氛有点儿紧张，不利于这次会议的顺利进行。有些问题似应专门开会或会后再解决。”

当复会后，小王发现刘局长已恢复了正常，并把会议引导到了正常的议程上。会议比较圆满地结束了。

会后，当只剩下两个人的时候，刘局长笑着拍了拍小王的肩膀说：“小王啊，多谢你的‘清凉剂’呀！”

以后，小王与刘局长结成了非常好的工作友谊，小王也越来越受局长的赏识了。

在局长发脾气而忽略了开会的主要议题时，小王先适时采取措施暂停会议，让局长慢慢冷静下来，然后以写条子的方式用委婉的语言提示上司恢复理性的心态，抓住开会的主旨使会议顺利地进行下去。所以说，小王不愧是局长的得力助手。

第五章　不可不知的社交心理学常识

第一节　社交障碍的自我心理调节常识

1.如何克服人际交往障碍

要克服人际交往障碍，必须给自己制定一个交朋友的计划。起始阶段的要求比较低，任务比较简单，以后逐步加深难度。例如：

第一周，每天与同事（或邻居、亲戚、室友等）聊天10分钟。

第二周，每天与他人聊天20分钟，同时与其中某一位多聊10分钟。

第三周，保持上周的交友时间量，找一位朋友做不计时的随意谈心。

第四周，保持上周的交友时间量，找几位朋友在周末小聚一次，随意聊天，或家宴，或郊游。

第五周，保持上周的交友时间量，积极参加各种思想交流、学术交流、技术交流等。

第六周，保持上周的交友时间量，在公共场所尝试与陌生人或不太熟悉的人交往。

一般说来，上述梯级任务看似轻松，但认真做起来并不是一件轻松的事。最好找一个监督员，让他来评定执行情况，并督促坚持下去。其实，第六周的任务已超出常人的生活习惯，但作为治疗手段，以在强度上超出常规生活是适宜的。在开始进行梯级任务时，你可能会觉得很困

难，也可能觉得毫无趣味，这些都要尽量设法克服，以取得良好的治疗效果。

2.如何消除社交恐惧症

有些人内心渴望同他人交往，以获得精神上的满足，但在实际生活中与别人打交道时却充满了恐惧，这就是社交恐惧症。社交恐惧症通常起病于青少年期，男女都可能出现。青少年渴望友谊，希望广交朋友，但有些青少年一到具体交往时，如找人交谈，或者别人与自己打交道，就出现了恐惧反应。表现在不敢见人，遇生人面红耳赤，神经处于一种非常紧张的状态。它往往会泛化，严重者拒绝与任何人发生社交关系，把自己孤立起来，对日常工作学习造成极大妨碍。

社交恐惧症是一种因心理因素造成的心因性疾病，只要积极治疗，是可以消除的。

（1）改善自己的性格：害怕社交的人多半比较内向，应注意锻炼自己的性格。多参加体育、文艺等集体活动，尝试主动与同伴和陌生人交往，在交往的实际过程中，逐渐去掉羞怯、恐惧感，使自己成为开朗、乐观、豁达的人。

（2）消除自卑，树立自信：对自己应有正确的认识，过于自尊和盲目自卑都没有必要，事事处处得体，求全责备也是没有必要的。可以暗示自己：我只不过是集体中的一分子，谁也不会专门盯住我、注意我一个人的，摆脱那种过多考虑别人评价的思维方式。要记住：我并不比别人差，别人也不过如此，以此来增强自信。

（3）转移刺激：转移刺激即暂时转移引起社交恐惧症的外界刺激。由于外界刺激在一段时间内消失，其条件反射在头脑中的痕迹就会逐渐淡漠，有时还可消除。

（4）掌握知识：尽管都懂得开展社交的主要意义，但是有关社交的知识、技巧和艺术，以及相关的社会学、心理学和传播学知识却掌握得不够。所以应全面地掌握有关知识，真正明白道理，这对消除心病是大有裨益的。

（5）系统脱敏疗法：其一般做法是：先用轻微的较弱的刺激，然后逐渐增强刺激的强度，使行为失常的患者没有焦虑不安反应、逐渐适应，最后达到矫正失常行为的目的。引导青少年患者先与家人接触，再与亲朋好友接触，然后再与一般熟人接触，最后与陌生人接触，一步步地引导脱敏，并通过奖励、表扬使其巩固。

3.如何克服自傲心理

在人际交往中，有人处处唯我独尊，“老子天下第一”，趾高气扬，轻视别人，甚至贬低别人、嘲笑别人，听不进别人的意见。这种心理对于交际危害很大，这些人也很难与别人相处。

自傲的人喜欢过高地估计自己，只关心自己的需要，强调自己的感受。他们在交往中通常表现为妄自尊大、自吹自擂、盛气凌人，高兴时手舞足蹈、滔滔不绝，不高兴时会不分场合地乱发脾气，丝毫不考虑他人的感受，而且不愿和自认为不如自己的人交往。他们还容易过高估计了和他人的亲密程度，有时候对人过于亲昵，说些不该说的话，会引起他人的反感。另外，有意思的是，自傲的人一旦遭受挫折，往往会变成自卑者。

自傲的根源是错误的自我评价。当然，与其成长环境也密切相关。

克服自傲心理，首先要学会尊重别人、善于发现别人的优点，以利于对自己做出客观评价。另外，还要学会严于律己、宽以待人。

4.如何克服孤僻心理

孤僻心理是因缺乏与人交流而产生的孤单、寂寞的情绪体验。有这种心理的人，社交对他们来讲没有任何意义，而且乏味至极，他们从不愿与人交往，喜欢孤独。

有这种心理障碍的人，往往缺乏自我解剖的精神，不敢正视自己的弱点，相反，对别人要求却极其严格，缺少宽容精神，别人稍有自己不喜欢的地方就从心里拒之千里，这在现代社交中是十分不利的。在现代社会中欲成就一番事业，与人合作交往是必不可少的。因此，这种心理应加以克服。

要克服孤僻心理，关键要在思想上解决问题。首先，不要过多地看到自己的优点和长处，而要更多地看到自己的缺点和不足，更多地看到别人的优点和长处，以此产生交往的强烈愿望，形成交往的动力。其次，择友标准不能太严，即使你自己确实在许多方面比你所要交往的对象强，但“三人行，必有我师”，你总有不如别人的地方，总有需要别人帮助的地方，再退一步说，你没有需要别人帮助提高和解决的地方，那你总需要进行情感的交流吧，总需要获得情感的输入吧。因此，对别人不能过于苛求。在以上两个方面做好了，孤僻心理就会得到克服。

5.如何克服虚荣心理

在社交中有的人为了满足一时心理上的需要，就弄虚作假、文过饰非，企图以各种伪装的方式来获得其他人的重视。这种表现就是虚荣心理在作怪。其实，带有这种心理去社交是很不对的，它不但不会有助你社交上的成功，反而会让你得到适得其反的效果。从某种意义上而言，虚荣是一种不成熟的心态，也是一种不自然的表现，看似能满足自己一时，但其有害的影响却很深远。

（1）树立正确的荣辱观

对荣誉、地位、得失、面子要持一种正确的认识和态度。每个人都需要有一定的荣誉与地位，这是心理的需要，因此人们都应十分珍惜和爱护自己及他人的荣誉与地位，但是这种追求必须与个人的社会角色及才能一致。面子“不可没有，也不能强求”，如果“打肿脸充胖子”，过分追求荣誉，显示自己，就会使自己的人格受到歪曲。同时也应正确看待失败与挫折，“失败乃成功之母”，必须从失败中总结经验，从挫折中悟出真谛，才能建立自信、自爱、自立、自强，从而消除虚荣心。

（2）在社会生活中把握好比较的尺度

社会比较是人们常有的社会心理，但在社会生活中要把握好攀比的尺度、方向、范围与程度。从方向上讲，要多立足于社会价值而不是个人价值的比较，如比一比个人在学校和班上的地位、作用与贡献，而不是只看到个人工资收入、待遇的高低；从范围上讲，要立足于健康的而不是病态的比较，如比实绩、比干劲、比投入，而不是贪图虚名，嫉妒他人表现自己；从程度上讲，要从个人的实力上把握好比较的分寸，能力一般的就不能与能力强的相比。

（3）自我心理调适

如果你已经出现了自夸、说谎、嫉妒等行为，可以采用心理训练的方法进行自我纠偏。即当病态行为即将出现或已出现时，自己给自己施以一定的自我惩罚，如用套在手腕上的皮筋反弹自己，以求警示与干预作用。久而久之，虚荣行为就会逐渐消退，但这种方法需要本人超人的毅力与坚定的信念才能收效。

6.如何克服自卑心理

（1）要正确认识自己，提高自我评价

形成自卑感的最主要原因是不能正确认识和对待自己，因此要消除自卑心理，须从改变认识入手。要善于发现自己的长处，肯定自己的成绩，不要把别人看得完美无缺，把自己贬得一无是处，“金无足赤，人无完人”。要知道，他人也会有不足之处，自己身上也有优点。只有提高自我评价，才能提高自信心、克服自卑感。

（2）要正确认识自卑感的利与弊，提高克服自卑感的自信心

有的人把自卑心理看做是一种有弊无利的不治之症，因而感到悲观绝望，这是一种不正确的认识，它不仅不利于自卑心理的消除，反而会加重。心理学家认为，自卑的人不仅要正确认识自己各方面的优点，而且要正确看待自己的自卑心理。自卑的人往往都很谦虚，善于体谅人，不会与人争名夺利，安分随和，善于思考，做事谨慎，一般人都较信任他们，并乐于与他们相处。指出自卑者的这些优点，不是要他们保持自卑，而是要使他们明白，自卑感也有其有利的一面，不要因自卑感而绝望，认识这些优点可以增强生活的信心，为消除自卑感奠定心理基础。

（3）要进行积极的自我暗示、自我鼓励，相信事在人为

当面临某种情况感到自信心不足时，不妨自己鼓励自己：“我一定会成功，一定会的！”或者不妨自问：“人人都能干，我为什么不能干？我不也是人吗？”如果怀着“豁出去了”的心理去从事自己的活动，事先不过多地体验失败后的情绪，就会慢慢地培养起自信心。

7.如何克服封闭心理

在社交中，要想交到更多的朋友，必须放开自己的心胸，以宽容、广阔的心灵接纳别人，而封闭心理则在社交中是十分不利的一种心理。

所谓封闭，就是把自己的真实思想、情感、欲望掩盖起来，试图与世隔绝。封闭心理严重的人，对任何人不信任，怀有很深的戒备。在交往中或者少言寡语，或者不着边际，从不与人推心置腹，给人高深莫测、不可捉摸的印象，像个“黑洞”一样，让人不敢接近，也无法接近。一般情况下，封闭心理严重的人不易交到知心朋友。封闭心理，尤其在青年人当中也是一个比较普遍存在的心理障碍。

克服封闭心理，必须更新观念，封闭心理的形成可能是受传统的思想影响，因而不愿与人往来，必须改变这种观念。同时，要解除思想顾虑，不要怕公开了自己的思想、观点以及身世经历后，被别人轻视。一般情况下，向别人敞开心扉，人们更容易理解和接受你当前的行为，会更加和你亲近。

8.如何克服自私心理

（1）内省法：这是构造心理学派主张的方法，是指通过内省，即用自我观察的陈述方法来研究自身的心理现象。自私常常是一种下意识的心理倾向，要克服自私心理就要经常对自己的心态与行为进行自我观察。观察时要有一定的客观标准，这些标准有社会公德与社会规范和榜样等。加强学习，更新观念，强化社会价值取向，对照榜样与规范找差距。并从自己自私行为的不良后果中看危害找问题，总结改正错误的方式方法。

（2）多做利他行为：一个想要改正自私心态的人，不妨多做些利他行为。例如关心和帮助他人，给希望工程捐款，为他人排忧解难等。私心很重的人，可以从让座、借东西给他人这些小事情做起，多做好事，可在行为中纠正过去那些不正常的心态，从他人的赞许中得到利他的乐趣，使自己的灵魂得到净化。

（3）厌恶疗法：这是心理学上以操作性反射原理为基础，以负强

化作为手段的一种治疗方式。具体做法是：在自己手腕上系一根橡皮筋，一旦头脑中有自私的念头或行为时，就用橡皮筋弹击自己，从痛觉中意识到自私是不好的，然后使自己逐渐纠正。

9.如何克服依赖心理

依赖型人格的依赖行为已成为一种习惯，克服首先必须破除这种不良习惯。清查一下自己的行为中哪些是习惯性的依赖别人去做，哪些是自主决定的。你可以每天做记录，记满一个星期，然后将这些事件按自主意识强、中等、较差分为三等，每周一小结。

对自主意识强的事件，以后遇到同类情况应坚持自己做。例如某一天按自己的意愿穿鲜艳衣服上班，那么以后就坚持穿鲜艳衣服上班，而不要因为别人的闲话而放弃，直到自己不再喜欢穿这类衣服为止。这些事情虽然很小，但正是你改正不良习惯的突破口。

对自主意识中等的事件，你应提出改进的方法，并在以后的行动中逐步实施。例如，在制订工作计划时，你听从了朋友的意见，但你并不欣赏这些意见，便应把自己不欣赏的理由说出来，说给你的朋友听。这样，在工作计划中便渗入了你自己的意见，随着自己意见的增多，你便能从听从别人的意见逐步转为完全自主决定。

对自主意识较差的事件，你可以采取诡控制技术逐步强化、提高自主意识。诡控制法是指在别人要求的行为之下增加自我创造的色彩。例如，你从爱人的暗示中得知她喜欢玫瑰花，你为她买一枝花，似乎有完成任务之嫌。但这类事情的次数逐渐增多以后，你会觉得这样做也会给自己带来快乐。你如果主动提议带爱人去植物园度周末，或带爱人去参观插花表演，就证明你的自主意识已大为强化了。

依赖行为并不是轻易可以消除的，一旦形成习惯，你会发现要自己

决定每件事毕竟很难，可能会不知不觉地回到老路上去。为防止这种现象的发生，简单的方法是找一个监督者，最好是找自己最依赖的那个人。

10.如何克服自负心理

（1）提高自我认识：要全面认识自我，既要看到自己的优点和长处，又要看到自己的缺点和不足，不可一叶障目，不见泰山，抓住一点不放，未免失之偏颇。认识自我不能孤立地去评价，应该放在社会中去考察，每个人生活在世上都有自己的独到之处，都有他人所不及的地方，同时又有不如人的地方，与人比较不能总拿自己的长处去比别人的不足，把别人看得一无是处。

（2）学会接受批评：自负者的致命弱点是不愿意改变自己的态度或接受别人的观点，接受批评即是针对这一特点提出的方法。它并不是让自负者完全服从于他人，只是要求他们能够接受别人的正确观点，通过接受别人的批评，改变过去固执己见、唯我独尊的形象。

（3）要以发展的眼光看待自负：既要看到自己的过去，又要看到自己的现在和将来。“好汉不提当年勇”，辉煌的过去可能标志着一个人过去是个英雄，但它并不代表着现在，更不预示着将来。

（4）懂得谦虚：没有一个人能够有永远骄傲的资本，因为任何一个人，即使他在某一方面的造诣很深，也不能够说他已经彻底精通，彻底研究全了。所以，谁也不能够认为自己已经达到了最高境界而停步不前、趾高气扬。如果是那样的话，则必将很快被同行赶上，很快被后人超过。

（5）平等待人：自负者视自己为上帝，无论在观念上还是行动上都无理地要求别人服从自己。平等相处就是要求自负者以一个普通社会

成员的身份与别人平等交往。一个人想让别人怎样来对待自己，就要怎样去对待别人。

11.如何克服完美主义

（1）接受瑕疵：没有瑕疵的事物是不存在的，盲目地追求一个虚幻的境界只能是劳而无功。生活绝不可能一帆风顺，遇到挫折和处于低谷时，自信和乐观尤为重要，切不可自暴自弃。学会换个角度看问题，正因为生活中有让你感到沮丧、绝望的问题，你才会付出更多努力，才更懂得珍惜所得到的。即便是事情不尽如人意，即便失败，可那和成功一样构成你丰富的人生体验，那才不枉活一世。人只有经受住失败的悲哀才能达到成功的巅峰。不要为了一件事未做到尽善尽美的程度而自怨自艾。

（2）正确认识自我：既不要把自己的能力估计得太高，更不必要过于自卑。如果事事要求完美，将成为你做事的障碍。要在自己的长处上培养起自尊、自豪和工作兴趣，不要在自己的短处上去与人竞争。

不要对自己太苛刻，不要为了让周围每一个人都对你满意而处处谨小慎微，要有点“我行我素”的气魄，做事只要对得起自己的努力和良心，不要太在意他人对自己的评价。否则，遇到挫折就可能导致身心疲惫。

（3）设定短期合理目标：实际上，当你不追求完美，而只是希望表现良好时，往往会出乎意料地取得最佳成绩。寻找一件自己完全有能力做好的事，然后去把它做好。这样你的心情就会轻松自然，行事也会较有信心，感到自己更有创造力和更有成效。你的生活也会因此而丰富起来，变得富有色彩。

（4）宽以待人：完美主义者是仔细周到的人，但是，你要小心，

不要总是指出别人的错误，让别人反感或紧张。也不要因为别人做事不合你的要求而大包大揽，尤其是对你的孩子。你喜欢干净整洁，但小心不要让家人和朋友在你的家里感到待在哪儿都不合适。

12.如何克服偏执心理

偏执的人喜欢走极端，是因为其头脑中有着非理性的观念，因此，要改变偏执行为，首先必须分析自己的非理性观念。如：

（1）我不能容忍别人一丝一毫的不忠。

（2）世上没有好人，我只相信自己。

（3）对别人的进攻，我必须立马予以强烈反击，要让他知道我比他更强。

（4）我不能表现出温柔，这会给人一种不强健的感觉。

现在对这些观念加以改造，以除去其中极端偏激的成分。

（1）我不是说一不二的君王，别人偶尔的不忠应该原谅。

（2）世上好人和坏人都存在，我应该相信那些好人。

（3）对别人的进攻，马上反击未必是上策，而且我必须首先辨清是否真的受到了攻击。

（4）我不敢表示真实的情感，这本身就是虚弱的表现。

每当故态复萌时，就应该把改造过的合理化观念默念一遍，以此来阻止自己的偏激行为，有时自己不知不觉表现出了偏激行为、事后应重新分析当时的想法，找出当时的非理性观念，然后加以改造，以防下次

再犯。

13.如何克服暴躁心理

（1）容忍克制：俗话说：“壶小易热，量小易怒。”动辄发脾气、动肝火是胸襟狭窄、气量太小的表现。有一位心理学家忠告：“气量大一点吧，如果我们每件事情都要计较，就无法在这个大千世界上生活下去。”要保持克制，就必须有很高的修养，有修养的人才是有克制力的人。一个襟怀坦荡的人，是绝不会为了区区小事而随意发火的。即使遇有不顺心的事或受到不公正的待遇时，也能做到心平气和地讲道理，和风细雨地解决矛盾和问题。

（2）保持沉默：著名散文家朱自清说过：“沉默是最安全的防御战略。”当意识到自己要发火时，最好的办法是约束自己的舌头，强迫自己不要讲话，采取沉默的方式，这样有助于缓和激情、冷静头脑，让沉默成为一种保持身心平衡、抑制精神亢奋的灵丹妙药，不借外力而能化解怒气。

（3）及时回避：生活中遇到能使自己动气的刺激时，只要情况许可，不妨采取“三十六计，走为上策”。这样，眼不见，心不烦，火气就消了一半。

（4）自我提醒：当要发火时，只要自己还能自我控制，就要试着用意识驾驭自己的情感，警告自己：“我这时一定不能发火，否则会影响团结，把事情搞砸”。心中默念：“不要发火，息怒、息怒。”这样坚持下去，就会收到一定的效果。

（5）转移注意：心理学研究表明，在受到令人发火的刺激时，大脑会产生强烈的兴奋灶，这时如果有意识地在大脑皮质里建立另外一个兴奋灶，用它去取代、抵消或削弱引起发火的兴奋灶，就会使火气逐渐

缓解和平息。例如，转移话题、寻些开心快乐的事情干，听令自己愉快的音乐、戏曲，阅读引人入胜的小说、诗歌，或出去走走，等等。

14.如何克服怯场心理

心理学认为，人进入青年时期开始注重自我意识，这种自我意识表现就是摆脱对父母、师长的依赖性，去自我独立地观察、分析、体验社会，在此同时开始注重别人对自己的评价、关心自我在别人心目中的“形象”。他们需要得到别人的承认，但同时又经常担心和怀疑自己的言行能否得到别人的承认，这种心理状态再加上缺乏临场经验，因此，在一些社交活动中，特别是在自己不熟悉的环境中，就表现出不自然、腼腆甚至怯场。其次，腼腆、怯场还与个人的性格气质有关，一般说来，属于内向型和抑郁型气质的人较多出现这种情况。

你去参加一个座谈会，这本是一个发表意见、影响别人、结识朋友的好机会。可是，一见到那么多的领导和专家名流，再一听人家的发言，你胆怯了：“算了，不发言了，听别人的吧！”主持人突然提到你的名字，你丝毫没有精神准备，不得不断断续续地说上几句，最后连自己都认为“砸了锅”。

据说当球赛进行到紧张阶段时，教练和队员们也时常会畏懦怯场，但他们常会想办法对付。其中一个绝招就是用心去想“我的心情紧张，对方同我一样紧张，可能比我还紧张。”这样一想，自己反而会平静下来，沉着应战。

15.如何克服猜疑心理

有猜疑心理的人，往往爱用不信任的眼光去审视对方和看待外界事物，每每看到别人议论什么，就认为人家是在讲自己的坏话。猜忌成癖的人，往往捕风捉影，节外生枝，说三道四，挑起事端，其结果只能是

自寻烦恼，害人害己。

如何克服猜疑心理呢？

（1）培养自信心：每个人都应当看到自己的长处，培养起自信心，相信自己会与周围处理好人际关系，会给别人留下良好的印象。这样，当我们充满信心地进行工作和生活时，就不用担心自己的行为，也不会随便怀疑别人是否会挑剔、为难自己了。

（2）学会自我安慰：一个人在生活中，遭到别人的非议和流言，与他人产生误会，没有什么值得大惊小怪的。在一些生活细节上不必斤斤计较，可以糊涂些，这样就可以避免自己烦恼。如果觉得别人怀疑自己，应当安慰自己不必为别人的闲言碎语所纠缠，不要在意别人的议论，这样不仅解脱了自己，而且还取得了一次小小的精神胜利，产生的怀疑自然就烟消云散了。

（3）用理智力量克制冲动情绪的发生：当发现自己开始怀疑别人时，应当立即寻找产生怀疑的原因，在没有形成思维之前，引进正反两个方面的信息。如“疑人偷斧”中的那个农夫，如果失斧后冷静想一想，斧头会不会是自己砍柴时忘了带回家，或者挑柴时掉在路上了，那么，这个险些影响他同邻人关系的猜疑，或许根本就不会产生。现实生活中许多猜疑，戳穿了是很可笑的，但在戳穿之前，由于猜疑者的头脑被封闭性思路所主宰，却会觉得他的猜疑顺理成章。此时，冷静思考显然是十分必要的。

（4）及时沟通，解除疑惑：世界上不被误会的人是没有的，关键是我们要有消除误会的能力与办法。如果误会得不到尽快的解除，就会发展为猜疑；猜疑不能及时解除，就可能导致不幸。所以如果可能的话，最好同你“怀疑”的对象开诚布公地谈一谈，以便弄清真相，解除误会。猜疑者生疑之后，冷静地思索是很重要的，但冷静思索后如果疑惑

依然存在，那就该通过适当方式，同被疑者进行推心置腹的交谈。若是误会，可以及时消除；若是看法不同，通过谈心，了解对方的想法，也很有好处；若真的证实了猜疑并非无端，那么，心平气和地讨论，也有可能使事情解决在冲突之前。

16.如何克服狭隘心理

（1）拓广心胸：陶铸同志曾经写过这样两句诗：“往事如烟俱忘却，心底无私天地宽。”要想改掉自己心胸狭隘的毛病，首先要加强个人的思想品德修养，破私立公，遇到有关个人得失、荣辱之事时，经常想到国家、集体和他人，经常想到自己的目标和事业，就会感到犯不着计较闲言碎语，也没有什么想不开的事情了。

（2）充实知识：人的气量与人的知识修养有密切的关系。有句古诗说：“曾经沧海难为水，除却巫山不是云。”一个人知识多了，立足点就会提高，视野也会相应开阔，此时，就会对一些“身外之物”拎得起、放得下、丢得开，就会“大肚能容，容天下能容之物”。当然，满腹经纶、气量狭隘的人也有的是，但这并不意味着知识有害于修养，而只能说明我们应当言行一致。培根说：“读书使人明智。”经常读一些心理健康方面的书籍，对于开阔自己的胸怀，收益当不在小。

（3）缩小“自我”：你一定要不断提醒自己，在生活中不要期望过高，可以来点阿Q精神降低你的期望。如果你坚持抱着一成不变的期望，不愿做任何改变，以缩减期望和现实之间的差距，那么你就会很快被激怒，让事情变得更糟。根据莫菲定律：“只要事情有可能出错，就一定会出错。”这正好说明了降低期望、明智看待事情的想法，它也说明了该如何调整期望才不会留下满腹的失望和挫折感。

（4）走向自然：人们在学习工作之余，在庭院花卉、草坪旁休息，在绿树成荫的大道上散步，在风景秀丽的幽静的公园里游玩，往往

心旷神怡，精神振奋，忘却烦恼，消除疲劳。当你情绪低落时，不要一个人闷在屋子里，要走到大自然中去，到绿色的世界中去，到自然中欣赏美好的风光来摆脱苦恼是一种心理调节的方法。令人心旷神怡的风景将冲洗掉心中的苦闷，惆怅的情绪将溶化在大自然的壮丽之中。

17.如何消除吝啬心理

（1）自我醒悟法：吝啬心理改正的方法是自我反省、自我思考，从内心深处领悟吝啬的危害，客观、理智、正确地看待一切事物，逐渐纠正这种不正常、不健康的心理状态。

（2）阅读浏览一些佛教书籍：几乎所有的佛教书籍都提倡扬善除恶，告诫人们要普度众生，慈悲为怀，多做好事，多做善事，强调善有善报。通过阅读此类书籍，潜移默化地逐渐消除吝啬心理。

（3）小量施舍法：消除吝啬心理不妨从小事做起，如给乞丐以小数量金钱、衣物、食物的施舍，参加一些社会公益活动，为公益事业、鳏寡孤独者募捐。通过这些活动对钱财有一个正确的认识，积小善为大善。

18.如何消除报复心理

（1）进行换位思考：当他人给你带来伤害或不愉快时，你应该试着回想自己是否在某时某刻也给别人带来过同样的伤害。如此将心比心，报复的欲念就会慢慢散去。在人际交往中，不可能没有利害冲突。当你受挫折或不愉快时，不妨进行一下心理换位，将自己置身于对方的境遇中，想想自己会怎么办。通过这样的换位，你也许能理解对方的许多苦衷，正确看待他人给自己带来的挫折或不愉快，从而消除报复心理。

（2）多考虑报复的危害性：一定要先用理智驾驭住冲动着的感情，冷静地思考自己打算采取的行为将可能导致的后果，充分意识到它将给他人及自己带来的伤害，克制过火行为。如，某同学想找人揍一个得罪过他的人，如果他能想到：这个行为可能伤害对方，对方也可能会再次报复自己，自己得到的将是更大的痛苦与惩罚，还会连累自己的亲人，并因此而影响自己今后的前途，将遭人唾骂，等等。经过全面的思考，觉得弊大于利，太不值得，就会放弃了这一念头。

（3）淡化报复心理：当遭受欺侮，自尊心受到伤害时，愤怒之情会油然而生，甚至怒火中烧。这时，可通过自我心理调节加以淡化、转移。如暂时离开一下看不顺眼的人或环境，转而从事一些自己最开心的活动以帮助转移注意。也可以找知心朋友倾诉、请教，以宣泄心理压力，听听他人的评论、劝解，冷静反思一下，看看对方的真正动机，弄清是有意的还是无意的，是客观存在的还是自己主观臆造或有人从中制造的，是不是事出有因。想想自己如采取报复行为是否值得，有没有不妥之处。经过冷静、理智的反思与调节，可能心中的火会不知不觉熄了一大半，甚至烟消云散。

19.如何克服嫉妒心理

嫉妒也是交往中的一种病态心理。自从人类进入文明时代以来，嫉贤妒能这个怪物就从来没有绝种，它不时地变换着面孔和姿态，坑害善良的人们，到处留下它的恶名。在圣洁的科学殿堂上，它如同暴虐的风刀霜剑，摧残科学新苗，恣意扼杀人才。

嫉妒，最容易发生在年龄、性别、职务、能力、水平相近的人之间。嫉妒的表现行为，就是破坏和拆台，而破坏、拆台则会影响团结，损害友谊。所以，看到别人事业上有了进步，或在某些方面超过了自己，请你不要嫉妒，最好的办法就是学习。学习别人的长处，增长自己

的才干，通过自己的努力去超过他。

20.如何克服逃避心理

（1）要承担自己行为的后果：一个人如果对自己都没有责任感，就更不会对其他人有责任感了。可以让他先从小事做起，比如在家里应该买菜、做饭、洗衣服；应该出去挣钱，不能等着家里人来养；要有人生目标，应该自食其力，应该肯定自己。

（2）不在厄运面前低头：人性有一个弱点，就是把厄运当做难以逾越的障碍。人的一生中都会遇到困难，甚至是大的灾难。问题是，当有的人面临困难时，他们无所畏惧、百折不挠，将困难视为一种考验，并使之转化为一种积极有利的因素；而有些人遇到困难，首先会畏惧退缩，并且抱怨，他们把困难当作是一种无法逾越的障碍，甚至是人生的一种不幸。一个不成熟的人随时可以把自己与众不同的地方看成是缺陷、是障碍，然后期望自己能受到特别的待遇。成熟的人则不然，他们会先认清自己的不同处，然后看是要接受它们，或是加以改进。

（3）拥有自己的信仰并付诸行动：一个没有信仰的人就如一艘没有航标的生命之舟，你不知道自己将驶入何方。当然，只有信仰并不足以让我们变得成熟。信仰的好处是能增加勇气，使我们在接受考验的时候，不致临阵退却。除非我们以信仰做基础，然后付诸行动，否则任何道理原则都没有用处。

（4）学会摆脱生活中的不幸：人的幸福结局，并非是平淡安稳的喜乐，而是轰轰烈烈地与不幸斗争。接受不可避免的事实，让时间去治疗伤痛；采取行动以抵制困境；集中精神帮助他人；在有生之年，充分利用自己的生命；计算我们所拥有的幸福。

第二节　人际交往中的心理效应常识

1.首因效应的应用

“首因”也可以说是第一印象，一般指人们初次交往接触时各自对交往对象的直觉观察和归因判断。人际交往中，首因效应对人们交往印象的形成起着决定性作用。

初次见面时，对方的表情、体态、仪表、服装、谈吐、礼节等形成了我们对对方的第一印象。现实生活中，首因效应作用下形成的第一印象常常左右着我们对他人日后的看法。因为第一印象一旦形成，就不容易改变。初次印象是长期交往的基础，是取信于人的出发点。因此，我们在人际交往中应该注意留给他人好的第一印象。如何做呢？首先，我们应该注意仪表，比如衣着要整洁、服饰搭配要和谐得体等；其次，我们要注意自己的言谈举止，为此必须锻炼和提高言谈技能、掌握适当的社交礼仪。

2.近因效应的应用

人际交往中，人们初次见面时所留下的印象往往是深刻的，它对以后的交往有很大的影响，这是首因效应在起作用，而近因效应则是指近期所接受的刺激改变了以往的印象。主要是对熟人的感知，如果熟人的行为出现某些新奇表现，那么近因效应就会起很大作用，这时你往往认为某人“变了”。当然有变好和变坏之分了。“士别三日，当刮目相看”指的就是近因效应。

在人际交往中，在与陌生人接触过程中，第一印象起重要作用，而熟悉的人在行为上表现出某种新异的动作，常常会影响或改变别人对这个人的根本看法。“此人原来很好，怎么他现在会这样无情无义了？”或者是听了一次报告，对报告人生动有力的结束辞感到很新颖，或有新鲜

感，就会对这个人有一种肃然起敬的感觉，逢人便会介绍“某某的报告真有感染力”，下次有他的报告还想去听。这表现了近因效应有莫大的魅力。所以在人际交往中，不论是首因效应还是近因效应，都会产生很重要的作用，它能使人们之间增进了解，互相加深认识，可以获得愉快的合作。我们要充分利用这种心理效应的作用。当然也要注意到它们的副作用，在人们相处中常常会看别人的缺点，对别人的某些品质或某种新异性，用固定不变的眼光去看、去评价，就会不利于人际的和睦相处，不利于调动人们的积极性、主动性和创造性。

3.马太效应的应用

《圣经》中有这样几句话：“凡有的，还要加给他，叫他有余；没有的，连他所有的也要夺过来。”

这几句话是来自其中一章“马太福音”中的一个故事：

主人要到外国去，把三位仆人叫来，按其才干分银子给他们。第一个得了五千，第二个得了二千，第三个得了一千。

主人走后，第一个仆人用五千两银子做买卖，又赚了五千；第二个仆人赚了二千；第三个仆人则把一千两银子埋在了地下。

过了好久，主人回来了，与仆人算账。

第一个仆人汇报赚了五千两银子，主人说：“好，我要把许多事派你管理，可以让你享受主人的快乐。”

第二个仆人汇报赚了两千两银子，主人说：“好，我要派你管理很多的事，让你享受主人的快乐。”

第三个仆人汇报说：“我把你分给的银子埋在地下，一个也没

少。”主人骂了这个仆人一顿，决定夺回他这一千两银子，分给拥有一万两银子的人。

美国著名科学家、哲学家默顿，最早用这句话来概括一种社会心理效应——“对已有相当声誉的科学家作出的贡献给予的荣誉越来越多，而对于那些还没有出名的科学家则不肯承认他们的成绩。”这便是“马太效应”一词的由来。

在我们生活的许多方面，如贫富不均，管理中的用人，青少年教育以及日常的社会交往等方面，都有“马太效应”的影子。

在社会交往中，“马太效应”的表现是，朋友多的人会借助频繁的交往得到更多的朋友；缺少朋友的人则会一直孤独下去。

如果“马太效应”发生在我们身上，我们该怎样对待呢？当我们处于负面的“马太效应”中时，不要自怨自艾地顺着“马太效应”发展下去，而是要逆转这个效应，要不信邪，把逆境当成磨炼自己的机会，无论怎样艰难的环境和条件，都要奋发图强，争取改变自己的环境，从而进入正面的“马太效应”。同时，利用正面的“马太效应”，使自己越来越向成功靠近。在人际交往中，正面的“马太效应”告诉我们，如果你懂得交友之道，朋友会越来越多的。而这正是我们走向成功的必备条件之一。

4.投射效应的应用

生活中，在认识和评价别人的时候，我们常常免不了要受自身特点的影响，我们总会不由自主地以自己的想法去推测别人的想法，觉得既然我们都这么想，别人肯定也这么想。俗语“以小人之心，度君子之腹”讲的就是这种情况。这种现象在心理学上被称作投射效应。

所谓投射效应是指当人们不知道别人的情况（如个性、好恶、欲

望、观念、情绪等）时，就往往主观地认为别人有同自己相同的特性。也就是说，人们总是喜欢假设别人与自己有某些相同的倾向，喜欢认为自己具有的某些特点别人也具有。投射效应是以己度人，把自己的感情、意志等投射到他人身上并强加于人的一种认知障碍。例如，贪婪的人，总是认为别人也都嗜钱如命；自己经常说谎，就认为别人也总是在骗自己；自我感觉良好，就认为别人也都认为自己很出色……

生活中的主观投射心理，常常对我们的人际关系和自己的心理健康有害。为了避免投射效应，我们需要学会换位思考，也就是设身处地地站在对方的立场上去看别人。在与人交往时，如果我们能站在对方的立场上，为对方着想，理解对方的需要和情感，这样我们才能与他人进行很好的交流和沟通，也更容易达成谅解和共识。

5.光环效应的应用

光环效应又叫晕轮效应，是指当一个人戴上美丽的光环时，顿时他就会变得身价百倍，人们不再顾及他的其他方面的不足甚至缺陷了，而一味地拜倒在这美丽的光环之下。

在人际交往中，光环效应是很重要的，光环具有无穷的魅力。在生活中常常遇到这样的事情：一个很不起眼的人，突然在某一方面一鸣惊人，很多人马上对他刮目相看，相继而来的是使很多追随者和崇拜者一拥而上。

光环效应之所以有威力，是因为它改变了人们的知觉评价。正如一些人在谈恋爱时，对自己所爱的人那种“情人眼里出西施”的感觉，即爱他（她）的一切乃至缺点，这是一种无条件的爱。乌鸦本是不招人喜欢的“不祥之物”，但因为爱上了一个人，所以连停在他屋上的乌鸦也爱得不行，这就是“爱屋及乌”之说了。

一个人如果被戴上美丽的光环，就变得一好百好了。什么是美丽的光环呢？美丽的光环主要指内在的美，如学识、人品，等等，人们在交往中十分看重这些信息。

在人际吸引中，我们要一分为二地对待光环效应，即：

一方面利用它，增加自己的吸引力，从第一印象做起，重在优化自己的个性，因为只有它才是持久吸引力的关键。

另一方面，要预防光环效应的副作用，特别是在与异性交往时，切记不可狂热，一个人某一方面的光彩不等于一切，更重要的是一个人的人品，这是真正的人格魅力。在人际交往的过程中，我们要善于倾听和接受他人的意见，尽量避免感情用事，全面评价他人，理性和他人交往。

6.邻里效应的应用

“邻里效应”，说的是一个人的性格、品性与其周围的环境有很大关系。

社会感染对处于邻近空间中的人群起到一定的整合作用，人们相互之间靠感染达到情绪上的传递交流，使之逐渐一致起来，进而引起比较一致的行为。

但这不是说，在邻近的人群中就一定能发生正常的社会感染，产生良好的“邻里效应”。个体的理智水平高低，是决定是否受消极“社会感染”的重要因素。不过，我们也必须承认，即使在人类文明高度发展的今天，任何人仍然不能完全摆脱“情不自禁”受感染的现象。对一个头脑冷静、自制力强的人来说，即使在自我控制的注意有所分散、自我控制的意志有所放松时，也可能会发生感染。

所以，对蕴藏于“邻里效应”背后的社会感染机制，我们应当采取分析态度，既要善于强化良性“邻里效应”，为自己与“邻里”双方扮演社会角色服务，也要注意防止恶性“邻里效应”对自己和他人的影响。

7.权威效应的应用

所谓“权威效应”，是指如果一个人地位高，有威信、受人尊敬，那么他所说的话，所做的事容易引起别人的重视，并相信其正确性。这就是说，人们对权威的信任要远远超过对常人的信任。

不可否认，“权威效应”有它积极的一面，在日常生活中，积极、上进的“权威效应”是值得提倡的。如果权威人士给群众做出好的榜样，会有助于形成良好的社会风尚。而消极、颓废的“权威效应”则应该杜绝和制止。

作为普通人，我们应该明白，其实“权威”也是凡人，他们或多或少都会受到时代和自身条件的局限。如果我们不能认识到这一点，而总是跪倒在“权威”的面前，那么我们的社会就永远不会进步。

其实，如果用辩证法的观点来看，权威是相对的，只要我们足够努力、勤奋，我们也可以从非权威变成权威。所以，我们不能盲目地迷信权威。

8.刻板效应的应用

我们在评判他人时，往往喜欢把他看成是某一类人中的一员，而很容易认为他具有这一类人所具有的共同特征，这就是刻板效应。比如，北方人常被认为性情豪爽、胆大正直；南方人常被认为聪明伶俐、随机应变；商人常被认为奸诈，所谓“无奸不商”；教授常常被认为是白发苍苍、文质彬彬的老人……

刻板效应在人际交往中既有积极作用，又有消极作用：积极作用在于它简化了我们的认识过程，因为当我们知道某类人的特征时，就比较容易推断这类人中的个体的特征，尽管有时候有所偏颇；消极作用，常使人以点带面、固执待人，使人产生认识上的错觉，比如种族偏见、民族偏见、性别偏见等等就是刻板效应下的产物。

9.定式效应的应用

定式效应也称心理定式效应。心理定式，是指人们在认知活动中用“老眼光”——已有的知识经验来看待当前事物的一种心理倾向。或许你听过这样一个故事：有一个农夫丢失了一把斧头，怀疑是邻居的儿子偷的。于是他观察邻居的儿子的言行举止，没有一点不像偷斧头的贼。后来农夫在深山里找到了丢失的斧头，再看邻居的儿子，怎么也不像一个贼了。这个农夫就是受了心理定式效应的左右。

在人际交往中，定式效应常使人们对他人的认知固定化。比如，与老年人交往，我们往往会认为他们思想僵化、墨守成规、过时落伍；与年轻人交往，又会认为他们“嘴上无毛，办事不牢”；与男性交往，往往会觉得他们粗手粗脚、大大咧咧；与女性交往，则会觉得她们优柔寡断、没有魄力；与一向诚实的人交往，我们会觉得他始终不会说谎；碰到了曾经圆滑过的人，我们定会倍加小心。知道了定式效应的负面影响，我们就应该注意克服，看待别人要“与时俱进”，要有“士别三日，当刮目相看”的精神。

10.互惠效应的应用

互惠原理认为：我们应该尽量以相同的方式报答他人为我们所做的一切。简单地说，就是对他人的某种行为，我们要以一种类似的行为去回报。如果人家给了我们某种好处，我们就应该以另一种好处来报答他人的恩惠，而不能对此无动于衷，更不能以怨报德。于是，我们身边这

一最有效的影响力的武器，就被某些人利用来谋取利益了。

中国有句俗话：吃了人家的嘴软，拿了人家的手短。任何人都不希望背后被同事或者朋友说成是小气鬼，一旦被朋友请了一次客，就要牢牢地记住对方请客用了多少钱，并努力争取尽快回请这个朋友，并计划支出相应的金额。这其实就是回报的心理作用。

11.墨菲定律的应用

“永远与错误共生”是人类不得不接受的命运。幸好它并不像我们所认为的那样可怕，更不可能使人裹足不前。其实，在很多情况下，错误并不是什么坏事，在对自然法则有个全面的了解后，这将有助于指导人类一切正常的日常生活行为，或者及时纠正错误。

墨菲定律给我们带来终生受益的启示，我们必须保持谦恭敬畏的态度。因为人永远也不可能成为上帝，当你妄自尊大时，墨菲定律会让你承受失败之痛；相反，如果你承认自己的无知，墨菲定律会帮助你把事情做得更好些来提升你的人际影响力。

12.视网膜效应的应用

“视网膜效应”就是当我们自己拥有一件东西或一项特征时，我们就会比平常人更加注意别人是否跟我们一样具备这种特征。

“视网膜效应”对人们有什么影响呢？卡耐基先生很久以前就提出一个论点，那就是每个人的特质中大约有80%是长处或优点，而20%左右是我们的缺点。当一个人只知道自己的缺点是什么，而不知发掘优点时，“视网膜效应”就会促使这个人发现他身边也有许多人拥有类似的缺点，进而使得他的人际关系无法改善，生活也不快乐。你有没有发现那些常常骂别人很凶的人，其实自己脾气也不太好？这就是“视网膜效

应”的影响力。

一个人要人缘好，要受人欢迎，一定要养成欣赏自己与肯定自己的能力。因为在“视网膜效应”的影响下，一个看到自己优点的人，才会看到他人的可取之处。能用积极的态度看待他人，往往是良好人际关系的必备条件。所以，从现在起，学习欣赏自己的优点和长处吧！

13.皮格马利翁效应的应用

古希腊有一个著名的神话故事。一位年轻的王子名叫皮格马利翁，他很喜欢雕塑。有一天，他得到了一块洁白无瑕的象牙，就用它雕刻了一个美丽的少女。这个雕塑太美了，以至于王子爱上了这个雕塑，热切地希望“她”成为一个真正的少女，并且每天不停地赞赏“她”的美丽。后来，雕像经不起王子的赞美，并被他的诚心感动，因此真的就变成了一个美丽的少女，和王子生活在一起了。

心理学家用这个故事命名了一个心理定律——皮格马利翁效应。是指我们对人的看法，无论是正面的或是负面的，都会对对方产生影响，对方的行为结果也越来越接近这种看法。这个效应告诉我们，要想使一个人发展更好，就应该给他传递积极的期望，即不断地赞赏他，因为这对于人的行为有巨大影响。皮格马利翁效应在人际交往中非常有用处。

一有机会就赞赏你身边的人，永远不要嫌多。赞赏你身边的人，可以用真诚的微笑来表达，许多人都支持这样的说法：“微笑的力量，无坚不摧，微笑是最好的交流。”当然，最直接的方式，还是用语言来赞赏别人。

人际交往中，有这样的不等式：赞赏别人所付出的要远远小于被赞赏者所得到的。在人际交往中如果人人都乐于赞赏他人，善于夸奖他人的长处，那么，人际间的愉快度将会大大增加。

事实上，对别人进行肯定的认可是我们可以做的最重要的事情之一。仅仅听几句赞赏的话就会形成更密切的关系。

14.手表定律的应用

只有一只手表，可以知道是几点，拥有两只或两只以上的手表，却无法确定是几点；两只手表并不能告诉一个人更准确的时间，反而会让看表的人失去对准确时间的信心：这就是著名的“手表定律”。

“手表定律”给我们的社会交往带来一种非常直观的启发：在与人交往的过程中，一定要信任他人。如果只是一味地怀疑他人，交再多的朋友也是不管用的，因为在你真正需要帮助时，一个也帮不上你的忙。只有发自内心的信任，才能在交往中给你带来信任的快乐。

手表定律给看表的人带来烦恼，但就其烦恼的源头而言，它是来自于看表人本身。试想，如果看表的人相信其中的一只表，又怎么会有第二块表的出现？不难看出，是看表人对表的不信任导致了他后来的无所适从。

其实，相信别人是很快乐的事，在一个自己所信任的朋友那里，我们会得到安全感，觉得可以靠着他温暖地睡去，而不必担心任何危险；我们会将自己心里的事全部说出来，不会有任何负担。人和人之间，若失去信任感，即使彼此吸引，也难以建立长久真挚的感情。

15.刺猬定律的应用

有这样一个有趣的现象：

两只困倦的刺猬，由于寒冷而拥在一起，可因为各自身上都长着刺，刺得对方怎么也睡不舒服。于是，它们离开了一段距离，但又冷得受不了，于是又凑到一起。几经折腾，两只刺猬终于找到了一个合适的

距离，既能互相获得对方的体温又不至于被扎。

后来，人们把这则故事作为人际交往的准则，即刺猬定律。

根据刺猬定律，人与人之间的交往应该保持一定的距离，即“身体距离”和“心理距离”。“身体距离”即“私人空间”；“心理距离”即“孤独感”。

“私人空间”是人与人的双边关系，“心理距离”则是个体的内心需求。无论是“身体距离”，还是“心理距离”都只能说明：人作为高智能生物，彼此之间的关系是很微妙的，距离是必不可少的。

那么，每个人的个人空间到底有多大呢？大多数心理学家认为，人们空间范围圈的大小，除了取决于不同民族和文化因素之外，同时也和许多其他因素有关。美国人类学家爱德华·霍尔就曾为此制定了一个人际心理距离和空间距离相对应的尺度。有的心理学家认为，这类空间都是人类为了追求内心的安定而设计的。

现实生活中，我们都知道，在人际交往中，应该热情些。但是，人和人不一样，情境和情境不一样，根据刺猬定律，有时“冷”一些，与他人保持一定的距离反倒有好处。

16.鲇鱼效应的应用

很久以前，挪威人从深海捕捞的沙丁鱼，总是还没到达岸边就已经口吐白沫，渔民们想了无数的办法，想让沙丁鱼活着上岸，但都失败了。

然而，有一条渔船总能带着活鱼上岸，他们带来的活鱼自然比死鱼的价格贵出好几倍。这是为什么呢？这条船又有什么秘密呢？

原来，他们在沙丁鱼槽里放进了鲇鱼。鲇鱼是沙丁鱼的天敌，当鱼槽里同时放有沙丁鱼和鲇鱼时，鲇鱼出于天性会不断地追逐沙丁鱼。在鲇鱼的追逐下，沙丁鱼拼命游动，激发了其内部的活力，从而活了下来。

自从“鲇鱼效应”的秘密被大家知道以后，已经被用到生活的各个方面。

许多人都把对手视为心腹大患，是异己、眼中钉、肉中刺，恨不得马上除之而后快。其实，能有一个强劲的对手，反而是一种福分、一种造化，因为一个强劲的对手会让你时刻都有危机感，会激发你更加旺盛的精神和斗志。

因此，欢迎你的对手，积极参与到你们之间的竞争当中，你会惊喜地发现，正因为有他的存在，你的进步才是惊人的。同时，你应该明白，你与对手间不光是竞争关系，如果处理得当，你们之间的合作也将会更有成效。

17.奥卡姆剃刀定律的应用

公元14世纪前期，从法国的一所监狱中逃出一个囚犯。

那时欧洲正处在黑暗的中世纪，一个犯人越狱算不了什么大事，可是这个人非比寻常，他是一位很有学问的天主教教士，人称“驳不倒的博士”。

他叫威廉，出生于英国的奥卡姆，人们叫他“奥卡姆的威廉”。他曾在巴黎大学和牛津大学学习，知识渊博，能言善辩。由于他发表的言论有许多与当时的罗马教廷不合，因此被囚禁在法国的监狱。

在狱中过了四五年，他找到机会逃了出来，跑到巴伐利亚并投靠了

教皇的死敌——德国的路易皇帝。他对路易皇帝说：“你用剑来保卫我，我用笔来保卫你。”于是正在和教廷闹别扭的路易皇帝立刻收容了他。

随后他著书立说，但影响都不大。他对当时无休无止的关于“共相”、“本质”之类的争吵感到厌倦，主张唯名论，只承认确实存在的东西，认为那些空洞无物的普遍性概念都是无用的累赘，应当被无情地“剃除”。

这也就是他所谓的“思维经济原则”，概括起来就是“如无必要，勿增实体”。这句格言为他带来巨大的声誉，因为他是英国奥卡姆人，人们就把这句话称为“奥卡姆剃刀”。它表达了这样一种意思：把事情变复杂很简单，把事情变简单很复杂。人们在处理事情时，要把握事情的主要实质，把握主流，解决最根本的问题。尤其要顺应自然，不要把事情人为地复杂化，这样才能把事情处理好。

奥卡姆剃刀定律自从诞生以来，历经岁月洗礼，被广泛地应用于各个领域。

在人际交往中，奥卡姆剃刀定律可以帮助人们克服为难情绪，使人们更有效地进行交往。现实生活中有许多人害怕社会交往，也就是患上了通常我们所说的社交恐惧症。这是因为这部分人人为地将社会交往复杂化的结果，如果他们能够拿起“奥卡姆剃刀”，剃除社交中的多余成分，他们就会发现：社交其实很简单，它不过是两个人或多个人的相互对话、相互作用而已。懂得了这个定律，还能够使人们的社交活动顺利地继续下去。

18.华盛顿合作定律的应用

聪明的美国人喜欢把简单的道理总结成定律，所以中国版的“三个

和尚”的故事就变成美国版的“华盛顿合作定律”：一个人敷衍了事，两个人互相推诿，三个人则永无成事之日。钓过螃蟹的人或许都知道，篓子中放一群螃蟹，不必盖上盖子，螃蟹是爬不出来的。因为只要有一只想往上爬，其他螃蟹便会纷纷攀附在它的身上，把它也拉下来，最后没有一只能够出去。

与此类似的是邦尼人力定律：“一个人一分钟可以挖一个洞，六十个人一秒钟挖不了一个洞。”

人与人的合作不是力气的简单相加，其中的关系要微妙和复杂得多。在人与人的合作中，假定每个人的能量都为1，那么10个人的能量可能比10大得多，也可能甚至比1还小。因为人的合作不是静止的，它更像方向各异的能量，互相推动时自然事半功倍，相互抵触时则一事无成。

与人有效地合作是非常重要的。现代社会里，谁孤立，谁失败；如果失败了还坚持孤立，那他就只有一生与失败同伴，而且没有成功的可能。这绝不是危言耸听，毕竟在这个千变万化的年代，在这个日新月异的社会，个人的力量是渺小的，是微不足道的。在现代社会，沉默不再是金，开口寻求帮助，寻求合作才是金不换！

每个人的能力都有一定限度，善于与别人合作的人，才能够弥补自己能力的不足，达到自己原本达不到的目的。

第三节　让自己受欢迎的心理应对常识

1.微笑，吸引别人的利器

有句谚语说得好：微笑是两个人之间最短的距离。在人际交往中，真诚的微笑可以拉近人与人之间的距离。尤其是初次见面时，人通常会

有一种不安的感觉，存有戒心。而微笑是人际关系的润滑剂，可以消除这种初次见面的心理状态，让人与人之间的沟通变得更容易。有人做了一个有趣的实验，以证明微笑的魅力。

他给两个人分别戴上一模一样的面具，上面没有任何表情。然后，他问观众最喜欢哪一个人，答案几乎一样：一个也不喜欢，因为那两个面具都没有表情，他们不想选择。

然后，他要求两个模特儿把面具拿开，现在舞台上有两个不同的人，两张不同的脸。他要其中一个人把手盘在胸前，愁眉不展并且一句话也不说，另一个人则面带微笑。

他再问每一位观众：“现在，你们对哪一个人最有兴趣？”答案异口同声：是个面带微笑的人。

任何一个人都希望自己能给别人留下深刻的印象，赢得别人的好感，而微笑就是最得力的武器。试想，当你遇到一位陌生人正对着你笑时，你是否感觉到有一种无形的力量在推着你跟他认识。相反，如果你看到的是一张“苦瓜脸”、“驴脸”，你还会有好心情吗？你是不是只能对这种人避而远之呢？

2.保持良好的仪表，增加人际吸引力

与人交往时，尤其是第一次见面时，给人留下良好的第一印象十分重要。心理学家指出，在初次见面时，人们首先注意的是对方的外貌。

《三国演义》中有这样一段：

庞统相貌丑陋，但很有才能。他去拜见孙权，想要效力于东吴。孙权本来是个爱才的领袖，但是一看到庞统相貌丑陋，就不太喜欢他，又看他性格傲慢不羁，更加没有好感。最后，他竟把与诸葛亮齐名的旷世

奇才庞统拒之门外，鲁肃苦劝也无济于事。

由此可见，外貌对于人际吸引有极大的影响，尤其是和陌生人初次打交道更是如此。虽然有些人认为外貌几乎是无法经过个人努力而改变的特征，以它作为人际吸引的因素不公道；尽管人们常说“人不可貌相，海水不可斗量，以貌取人，贻误大事”，但是，爱美之心，人皆有之，爱美是人的天性，无论在哪种文化背景中，漂亮的人总是容易被人喜欢，总是更容易促进其人际关系的发展。

也许你会说，相貌是父母给的，自己又岂能改变。的确，我们不能改变自己的容貌，但我们可以改变自己的形象，通过仪表来展现自己。也许你长得很丑，但你是一个注重言谈举止，知道如何穿戴的人，那么你的容貌往往会被别人忽略，你也会很容易被人接受、得到别人的喜爱。

3.幽默，最具亲和力的**“**形象大使**”**

幽默是一个具有亲和力的“形象大使”，在人际交往中，得体的幽默最能取悦人心，吸引并获得他人的好感。

一个秃头者，当别人称他“理发不花钱，洗头不费水”时，他当场变了脸，使原本比较轻松的环境变得紧张起来。一位演讲的教授，也是一个秃头，他在自我介绍时说：“一位朋友称我聪明透顶，我含笑地回答：‘你小看我了，我早就聪明绝顶了。’”然后他指了指自己的头说，“我今天演讲的题目是外表美是心灵美的反映。”教授就这样开始了自己的演讲，整个会场充满了活跃的气氛。同样是秃头，同样容易受到别人的揶揄和嘲谑，却得到一同的认可，这就是幽默的魅力。

鲁特克先生在《幽默人生》一书中指出，在人生的各种际遇中，幽默是人际关系的润滑剂。它以善意的微笑代替抱怨，避免争吵，使你与

他人的关系变得更有意义；它能帮助你把许多不可能变为可能；它比笑更有深度，它产生的效果远胜于咧嘴一笑。

4.做一个高情商的人

丹尼尔·戈尔曼说：“成功是一个自我实现的过程，如果你控制了情绪，便控制了人生；认识了自我，就成功了一半。”

一个具有高情商的人，他受欢迎的程度往往更高，从而取得更大的成功。在今天这个凡事都离不开分工合作的时代，情商直接决定了一个人受欢迎的程度，情商高的人能够游刃有余地影响自己的下级、同事、上级、周围的人，成就自我。

西西里娅博士毕业于世界名校伦敦商学院，曾在巴林银行担任风险管理全球总管，她的成功与她的专业技术关系很小。她的顶头上司最欣赏的是她的情绪自控能力，“她很理智，有着极高的自我控制能力，她知道如何处理与各部门的人际关系。每当冲突出现时，她能客观地看待问题，把个人的情绪抛在事外。她积极乐观的态度，使我相信交给她的任何任务，我都可以放心地等待答案。”

像西西里娅这样的人，就是依靠高度的情商走向成功的。

5.打造非凡的亲和力

有时候，我们初见到一个人，他身上散发出一种独特的力量，迫使我们不得不去喜欢他，那神秘的力量便是亲和力，我们就是被这种力量给影响了。

有些人却不了解这一点。对他们来说，说一声“你好”来跟别人打招呼，都显得是那么多此一举。

他们只会点头，或低哼一声，表示知道你在那里了。他们就是跟你打招呼，也是一副勉强的样子。这样要不了多少时间，别人也会以同样的态度来回应他的招呼。

6.利用语言影响他人

对于个人来讲，语言是影响他人的一个关键因素，每个人都可以利用语言去说服他人接受自己的意愿，这本身就是影响人的一个过程。

话说得体、有分量的人，处处受人欢迎，因为他们能够和许多不相识的人成为朋友，亦能使许多本来彼此毫不相干的人互相了解，建立深厚的感情。而且还能使一些悲观厌世的人摆脱那些不良心理，使他们更聪明、更快乐。

7.增加接触的频率

一般来说，人与人之间的熟识程度，是与交往次数直接相关的。交往次数越多，心理上的距离越近，越容易产生共同的经验，取得彼此了解和建立友谊，由此形成良好的人际关系。例如教师和学生、领导和秘书等，由于工作的需要，交往的次数多，所以较容易建立亲近的人际关系。相反，如果两个人没有一定的交往，“老死不相往来”，那么情感、友谊就无法建立。

其实，人与人之间的感情发展，就像银行业务中的存钱，平时一点儿一点儿的储蓄，到了几年之后就有一笔钱了。朋友、同事、亲人之间的关系同样需要维护和经营，平时互不来往，相当于不存钱；有事才想到找他们帮忙，相当于从存折中取钱，只取不存，存折迟早会空的。

所以，在人际交往中，我们要想得到别人的喜欢，让别人熟悉你，就要多走动，多联系。

当然，任何事物都是辩证的，不是绝对的，我们应该承认交往的次数和频率对吸引的作用，但是不能过分夸大其对交往的作用。俗话说：距离产生美，任何事情都存在一个度的问题。有些心理学家孤立地把研究重点放在交往的次数上，过分注重交往的形式，而忽略了人们之间交往的内容、交往的性质，这是不恰当的。实际上，交往次数和频率并不能给我们带来预想的结果，有时，反而会适得其反。

8.故意在明显的地方留一点儿瑕疵

生活中，我们常可以见到这样一种现象：有一些看起来各方面都比较完美的人，却往往不太讨人喜欢；而讨人喜欢的，却往往是那些虽然有优点，但也有一些明显缺点的人。

为什么会这样呢？这是因为，一般人与完美无缺点的人交往时，总难免因为自己不如对方而有点自卑。如果发现精明人也和自己一样有缺点，就会减轻自己的自卑，感到安全，也就更愿意与之交往。你想，谁会愿意和那些容易让自己感到自卑的人交往呢？所以，不太完美的人，更容易让人觉得可亲、可爱。

从另一个角度来看，世界上不可能存在真正完美、没有缺点的人。如果一个人总是表现得很完美，倒很容易让人怀疑其中有造假的成分。或者说，故意把自己表现得很完美，这本身恐怕就是一个缺点。

所以，一个善于处世的人，常常会故意在明显的地方留一点儿瑕疵，让人一眼就看见他“连这么简单的都搞错了”。这样一来，尽管你出人头地，木秀于林，别人也不会对你敬而远之。一旦他发现“原来你也有错”，反而会缩短与你之间的距离。

9.避免争论

年轻人在一起喜欢讨论各种各样的问题，期间，难免会因意见不合而发生争论，这是很正常的事。但是这些争论往往都是以面红耳赤和不愉快结束的。事实证明，无论谁输了，都会很不舒服，更何况争论往往会演化成直接的人身攻击，对于人际关系是非常有害的。因此，解决观点上的不一致的最好途径是讨论、协商，要避免发生争论。

10.尽量不要去指责他人

无论是在交际中，还是在工作中，都尽量不要去指责别人，以一种平和的态度来面对对方的错误往往能够收到更好的效果。

人们可以接受外貌、身高、收入、地位上的差距，却很少能接受智力上的差距。由于你的自以为“识”而开始指责别人时，无论你是用一个眼神、一种说话的声调，还是一个手势，都会使你面临失败和社交悲剧的命运。因为没有人愿意承认自己的愚笨，你的指责直接打击了他的智慧、判断力和自尊心，这只会使对方产生反击的心理，却绝不会使他改变自己的主意。

11.背后不揭他人短

逢人不说他人过，谈话不揭他人短。揭人短遭人恨，补人台受人敬。背后揭人短，更让人咒骂。人无完人，金无足赤，看人还应多看对方的长处。刻意揭人之短，是一种恶劣的品行，是小人之举。无意之中揭人之短，也会造成不良的后果。善意补人之台，是一种优良的品行，是君子之举。每个人都喜欢炫耀自己的长处，都小心翼翼地掩盖自己的短处，决不喜欢别人张扬自己的短处。对于别人揭己之短的举动，哪怕是无意的，或者是善意的，往往也会采取断然地反击，而且这种反击是全力的、致命的。

12.在矛盾中能礼让

在人际交往中，发生矛盾是在所难免的，面对矛盾，如果一意孤行，不去想方设法解决矛盾，非要以自己的意见为准，必然会使矛盾激化。那些善于在交际中调节自己交际策略的人，必会千方百计使矛盾弱化。要弱化矛盾，办法并不难，其根本原则是礼让。我国是一个十分讲究礼让的国家，有与人交往礼让三分的优秀传统。事实上是：一旦交际中发生了意见分歧或者矛盾冲突，只要一方能礼让，问题大多数能得到解决。能在矛盾冲突时及时做到礼让，不是一种畏缩退让，而是在特殊的交际环境中策略的调整。由此可知：礼让，实际上是在矛盾冲突中寻找交叉点；有了这个交叉点，矛盾双方会因为都能接受使矛盾有所缓和。中国古代所谓的“中庸”之道，并不单是封建遗毒，实际是在教导人们在人际交往中要学会自我调节。如能中庸一些，必会以礼让为先。能礼让，即使有矛盾，也会因让步而化解。可见，礼让，作为一种交际调节行为，在交际活动中的作用不能忽视。

13.塑造个人的外在素质

追求美、欣赏美、塑造美是人的天性。美的外貌、风度能使人感到轻松愉快，并且在心理上产生喜爱、欣赏的感觉。所以，即使你达不到美的标准，也应当修饰自己的容貌，扬长避短，注意在不同场合下选择样式和色彩适合自己的服装，形成自己独特的气质和风度，给人以舒服的感觉。同时，在注意追求外在美的同时，更要注意，内在美是更重要的。因为随着时间的推移，交往的加深，对外在的重视程度会越来越弱，而对你个人品质的关注成为关键。

14.加强交往，密切关系

心理学研究表明，人与人之间空间距离上的接近，是促进人际关系密切的重要因素，因为人与人之间空间位置上越接近，彼此交往的频率就越高，越有助于相互了解、沟通情感、密切关系。即使两个人的人际

关系比较紧张，通过交往，也有可能找到机会逐步消除猜疑、误会。反之，即使两人关系很好，但如果长期不交往，彼此的了解必然会减少，留在两人头脑中的都是过去的印象，而人是会随环境的改变而调整的，两人也会因长时间不联系而不易找到共同的话题，其关系也就可能逐渐淡薄。因此，密切接触绝对是建立友情的首要条件，应充分利用这一条件，与朋友保持适度的接触频率，才使人际关系不至于淡化甚至消失。切忌“有事有人，无事无人”。

15.献出自己**“**挚情的爱**”**

古希腊哲学家苏格拉底曾经说过：“不要靠馈赠来获得一个朋友。你必须贡献你挚情的爱，学习怎么用正当的方法来赢得一个人的心。”交友处世的“正当方法”很多，但其中贡献自己“挚情的爱”是至关重要的。生活是不能没有“爱”的，有了爱才有热情，才有追求，才有进取。人与人之间，也同样如此。俗话说得好：“投桃报李。”你敬别人一寸，别人就可能敬你一尺，你付出了“挚情的爱”，别人不可能给你“满腔的恨”。所以，贡献自己“挚情的爱”，应该是我们为人处世的基本态度，是我们交朋结友的出发点。

英国作家萨克雷在他著名小说《名利场》中，借女主人公爱米丽亚之口说道：“世界是一面镜子，每个人都可以在里面看见自己的影子。你对它皱眉，它还你一副尖酸的嘴脸。你对着它笑，跟着它乐，它就是个高兴和善的伴侣。”这话用于我们对待生活、对待友谊的态度，不仅是形象的也是很恰当的。只要我们不失挚情的爱，并且能够运用一些正确的办法，相信是可以在人际关系中获得“如鱼得水”的效果的。

16.诚恳待人，不虚伪做作

诚恳待人基本上可以归结为两个方面：诚恳地对待别人的优点和成绩，善意地对待别人的缺点和过失。

对别人的优点、长处和成绩，应该由衷地感到高兴并表示赞美。“良言一句三冬暖”，真诚的赞美是一种鼓励，是关心的具体表现，不仅可以使人的尊重需要得到满足，而且还可以进一步激发他的成就需要。赞美应该中肯，鼓励应该真诚，而不是言不由衷的阿谀奉承，也不是虚伪的应酬话。阿谀奉承和虚伪的应酬话都会损伤正常的人际关系。诚然，社会上有一些人喜欢别人的阿谀奉承，但大多数人都能辨别出别人话中的诚意，只有中肯的赞美和真心的鼓励，才能加深双方的感情。

善意地指出别人的不足之处，是诚恳待人的另一方面。

常言道“忠言逆耳”，批评本来是逆耳，如果不善意不真诚，那就会变成恶语伤人，使人难于接受。在批评别人的时候，要把握两条：一要实事求是，二要注意方式方法。要做到实事求是，就要了解当事人的处境和造成错误的原因，否则，就会使当事者感到委屈，而难于接受。人非圣贤，孰能无过。犯错误是难免的，多数人犯的错误，是由于不得已而酿成，或者由于客观原因而不得不这样做。因此，在批评时，首先应了解当事人的态度和造成错误的原因。等到整个情况都弄得一清二楚的时候，我们也许就会发现，当事者的全部行动过程中，并不是一无是处。其中有许多具体的做法，可能是对的。如果单根据其表面现象指责一通，就会伤害被批评者的自尊心，助长其防卫倾向。那么，即使我们的话是对的，他也会充耳不闻。

17.助人为乐，但要坚持原则

“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”。人是需要帮助的，特别是在困难的时候更需要帮助。患难之中见真情，如果在朋友困难的时候袖手旁观，那还有什么友情？

帮助别人，有时要牺牲一些自己的利益，请不要吝啬，那是友谊的代价。我们的朋友对我们的帮助，将会铭记在心。投之以桃，报之以

李，历来如此。当然，我们给别人的帮助，绝不应该以期望他的回报为前提。我们应该记住别人给我们的恩惠，而要遗忘自己给予别人的帮助。

也许，我们的朋友会提出一些使我们进退维谷的难题，这时你应当先将事情弄清楚，如果他的要求是合理的、正当的，那就应尽力而为。如果实在无法可想，帮助他又会违背原则，有损于他人，则可以婉言相劝，以取得他的谅解。在不得已时，“恕难从命”也是需要的。拒绝别人的要求，有一点应该注意，这就是千万不要强调自己的道德或行为标准，标榜自己公正无私、清高、坚持原则的品质，这会使对方感到难堪，甚至会觉得下不了台。要说明不能满足他的愿望即可。必要时，可以用诚恳的态度指出无益于对方或只有损于他人的情况。

18.保持本身人格的完整

每个人都有其独特的个性，有其特有的行为模式，这是健全的人格特征之一。与人相处，固然要尊重别人，谅解别人，要比较随和，但尊重、谅解不等于无原则的迁就。无原则的迁就，不会得到别人的信任和尊敬，当然也无法让别人欢迎你。

一个人要获得别人的尊重，必须首先要自己尊重自己。自尊和尊重别人是统一的，尊重他人，是尊重他崇高的美德，尊重他对社会的贡献，是为了向他学习，而不是向他叩首礼拜。因此尊重别人不能降低自己的人格。

维持自己人格的独立和完整，是自尊的表现。一个人如果没有独立的人格，那无异于行尸走肉。

保持人格的独立，就不能人云亦云，遇事要独立思考，要有主见。独立思考既是人的权利，又是个性的优良品质。善于独立思考的人，对

别人的意见既不盲从，也不一概排斥，而是择善者而从之。迷信、盲从是自己不要权利，自己降低自己的人格。不考虑别人的意见是盲目自信。周恩来总理有一段话，很值得我们参考：“我建议改革戏曲的同志们，你们对旁人提的意见，听一半，不听一半。好像我们年纪大的对医生的意见，就是听一半，不听一半。如果你要全听的话，这也危险，那也危险，紧张得不得了。这样，没有病也会有病的。”

19.让别人了解我们

让自己受到别人的欢迎，要以情感为支点，相互了解是彼此产生情感的前提。世界上没有无缘无故的爱，只有知之深，才能爱之切。因此，我们应该让别人了解自己。即使是缺点，也不要怕被别人了解。如果你躲躲闪闪、文过饰非，就难取信于别人。

相互了解也包括了解彼此的个性特点，一个人的个性特点包括气质、能力、性格、兴趣等，它可以在人的活动中表现出来，并且影响活动的速度、效率、活动方式等。了解了彼此的个性特点，有利于相互配合和以后的交往，防止误会的发生，从而增进人际吸引。

20.多和别人沟通意见

让别人喜欢你依赖于相互了解。意见沟通，是达到相互了解的途径。我们应该利用工作、学习之余，多和别人沟通意见（当然，有关工作问题，还可在工作时间进行讨论），以求得彼此的了解。工作之余的交谈，不一定要局限于学习、工作问题。可以海阔天空无所不谈。一般谈论，也是各人表达其态度的机会。“闲谈不超过三分钟”的见解未必正确，因为“闲谈”不仅能使我们获得各方面的社会信息，增长我们的社会知识，而且是了解他人增进人际吸引的途径。像俞伯牙、钟子期那样，一次交谈就成知音，古代不多，今天也是罕见的。良好的人际关系，不仅可以增进个人的幸福和进步，而且有利于集体的团结和目标的实现。

因此，我们应该努力去建立良好的人际关系，种瓜得瓜，种豆得豆。爱人者人恒爱之。只要我们用善意和诚挚去浇灌，必将会获得鲜艳娇美的人际吸引之花。

21.得意不忘形

常言道：“人狂没好事，狗狂挨砖头。”生活中的得志者，最易得意忘形：或口出狂言，或行为倨傲，或目中无人，或自以为是。人在得意之时，也正是人们目光集中之日。这集中的，多是挑剔的目光。这时，要想改善人际关系，便应当多些自控，少些得意忘形。

得意忘形，也许自我感觉良好，但你的自我陶醉会使众人心理不平衡；多些自控，多认同大家的挑剔，用以平衡人们的心理，容易降低人们的失落感。如果没有这种自我省悟和自觉，得意忘形之日，便是失去群众之时。

有人被单位提拔，大家本来就心里不平衡，他却沉浸在喜悦之中不能自拔，且又有几分轻狂。本来他在单位人缘不错，但由于他得意忘形，失去了自控，自提拔后反倒成了孤家寡人。分析原因，是他在得意之时，没有通过自我反省来平衡人际关系，故而好事反而成了坏事。

22.小事儿不要太计较

上下班高峰期的时候，公交车一向都很拥挤。王玲费了九牛二虎之力，终于挤上了车。但挤车时一不小心，踩到旁边的高个儿大婶一脚。高个儿大婶的大嗓门叫开了：“踩什么踩，你瞎了眼了？”王玲本还想道歉来着，但一听这话面子上挂不住了，喊道：“就踩你了，怎么着？”

于是，两个女人的好戏开演了。双方互相谩骂，恶语相加。随着火力的升级，两人竟然动起了手，高个儿大婶先给了王玲一下，王玲也立

即以牙还牙，两手都上去了，在高个儿大婶脸上乱抓一通。

王玲的长指甲抓破了高个儿大婶的脸，而她自己却没怎么受伤，想到这里，王玲不禁得意起来。

终于回到了家，一进家门王玲便向妈妈倒起了苦水。不过她认为自己没吃亏，反倒把那恶妇抓破了脸，所以，讲到这里时一脸的灿烂，这时妈妈看了她一眼，惊奇地问道："你右耳朵上的那个金耳坠呢？"王玲一摸耳朵，耳坠早已不见了……

我们总是习惯性地认为，以牙还牙就是让自己不吃亏的最大原则，如果别人占了自己一分便宜，自己就要想尽办法占三分回来，否则便是吃了大亏，但事实真的就像我们想象的那么单纯吗？其实不然，因为当你得意洋洋地以为自己什么亏都没吃进时，实际上可能反而是吃了大大的亏。

23.不要强迫别人接受你的意见

很多人都是一副"天下第一聪明人"的样子，自己什么都是对的，别人都得听你的。其实有时候，我们很难用简单的是非对错来衡量某一件事情。看问题的角度不一样，结果也就不一样。有人总是试图把自己的观点强加到别人身上，强迫别人接受自己的意见，结果却往往引起他人的不满。

所以，在与别人交往的过程中，我们一定要顾及对方的感受，以宽容为怀，即使他人的观点真的不正确，应该坚持与对方共同探讨下去，而不是自以为是地强迫别人接受你的意见。

24.要有一颗容忍之心

有句话说得好："心字头上一把刀，一事当前忍为高。"忍作为一种

处世的学问，对于任何人来说都是不可缺少的，因为生活中我们会同形形色色的人打交道，也并不是所有的人在所有的时候都谦恭讲理。所以，在面临一件棘手的事情时，我们要有一颗容忍之心，才能不致将事情搞得更糟。

25.在别人说话时不要随便插嘴

在社会交往中，当你看到你的一个朋友和另外一个你不认识的人聊得很起劲，此时，你可能就会有加进去的想法。

因为你不知道他们谈的话题是什么，而你突然加入，可能会令他们觉得不自然，也许因此话题接不下去。更糟的是，也许他们正在进行一项重大的谈判，却由于你的加入使他们无法再集中思想而无意中失去了这笔交易；或许他们正在热烈地讨论，苦苦思索解决一个难题，正当这个关键时刻，也许就由于你的插话，会导致对他们有利的解决办法告吹，到后来场面气氛就会转为尴尬，而无法收拾。此时，大家一定会觉得你没有礼貌，进而厌恶你。

当你与上司交谈时，更不能自以为是地随便打断他说话，否则他不会给你好脸色看。

上司给你安排工作的时候，他会作出各项说明，通常他的话只是说明经过，或许结论并不是你想的那样。中途插嘴表示意见，除了让人觉得你很轻率之外，也表示你蔑视上司。如果碰到性格暴躁的上司，恐怕会大声地怒喝：“闭嘴！听我把话说完！”

要想在与人交往时获得好人缘，要想让别人喜欢你、接纳你，就必须根除随便打断别人说话的陋习，在别人说话时千万不要插嘴。

26.悭吝小气的人不受欢迎

一起外出吃饭，总是同伴出钱，坐车、看电影也是朋友掏腰包；从不把自己的任何东西借给别人，唯恐人家不还他；说话做事斤斤计较。这种人，朋友都会离他而去。

27.耍小聪明的人不受欢迎

说谎，待人不诚，说话办事喜欢兜圈子。想去打桌球，却说去会朋友。每逢朋友有事要帮忙，总是推三阻四，找理由逃避。

28.吹毛求疵的人不受欢迎

只知道指责和批判别人，成天这也不对，那也不对，鸡蛋里挑骨头，似乎世上所有的人都全无可取之处，唯有他最真最纯，至善至美。然而“水至清则无鱼，人至察则无徒”。喜欢挑肥拣瘦的人永远交不到真朋友。

29.虚伪做作的人不受欢迎

人前说一套，背后做一套。表示歉意几次三番，没有一次真心实意；表达感谢，一说再说，从来不是发自心底。留人吃饭，热情备至，人家走了，又说“早该离去”。这种人，迟早会被识破真面目。

30.不注重细节的人不受欢迎

当众挖鼻子、掏耳朵、脱鞋子；不敲门直接闯入别人家，进门后痰吐在地板上，临出门又把主人正在读的书拿走。随随便便，只图自己一时痛快，不管别人方便不方便。这种不拘小节的行为实际上是不尊重他人的表现，最不讨人喜欢。

31.唯我独尊的人不受欢迎

自以为是，好为人师，每到一处都趾高气扬，盛气凌人。喜欢评头论足，把自己的意见强加于人，全不顾人家是否愿意听从，乐不乐意接受，总想让别人按照自己的规则去行事。事实上，谁都不愿意被别人看成是无知而愚蠢的人。

32.受人欢迎的**20**原则

（1）学会聆听。

（2）不要向朋友借钱。

（3）尊敬不喜欢你的人。

（4）打球时不要一直赢。

（5）不必什么都用“我”做主语。

（6）不要把过去的事全告诉别人。

（7）为每一位上台唱歌的人鼓掌。

（8）对事不对人；对事无情，对人要有情；做人第一，做事其次。

（9）不要期望所有人都喜欢你，那是不可能的，让大多数人喜欢就是成功。

（10）自己开小车，不要特地停下来和一个骑自行车的同事打招呼，人家会以为你在炫耀。

（11）有时要明知故问：“你的钻戒很贵吧！”有时，即使想问也不能问，比如“你多大了？”

（12）把未出口的“不”改成“这需要时间”、“我尽力”、“我不确定”、“当我决定后，会给你打电话”……

（13）同事生病时，去探望他，很自然地坐在他的病床上，回家再认真洗手。

（14）坚持在背后说别人好话，别担心这样的好话传不到当事人耳朵里。

（15）如果你知道停电、停水通知，请通知你的邻居或同事。

（16）不要把别人的好视为理所当然，要知道感恩。

（17）自我批评总能让人相信，自我表扬则不然。

（18）有人在你面前说某人坏话时，你只微笑。

（19）与人握手时，可多握一会儿。真诚是宝。

（20）尊重传达室的师傅及搞卫生的阿姨。

第四节　建立良好人际关系的心理学常识

1.主动与人交往

有一个丰富多彩的人际关系世界是每一个正常人的需要。可是，很多人的这个需要都没有得到满足。他们总是慨叹世界上缺少真情，缺少帮助，缺少爱，那种强烈的孤独感困扰着他们，折磨着他们。其实，很多人之所以缺少朋友，仅仅是因为他们在人际交往中总是采取消极的、被动的退缩方式，总是期待友谊和爱情从天而降。这样，使他们虽然生活在一个人来人往的世界里，却仍然无法摆脱心灵上的孤寂。这些人，

只做交往的响应者，不做交往的始动者。

我们知道，根据人际互动的原理，别人是没有理由无缘无故对我们感兴趣的。因此，如果想赢得别人，与别人建立良好的人际关系，摆脱孤独的折磨，就必须主动交往。

2.设身处地为别人着想

站在别人的立场上，设身处地为别人着想，用别人的眼睛来看这个世界，用别人的心来理解这个世界。积极地参与他人的思想感情，意识到“我也会有这样的时候”，“我遇到这样的事情会怎么样？”这样才能实现与别人的情感交流。这种积极地参与别人思想、情感的能力是一个深刻的交际心态的转变，是一种真正的交际本领，他会把自己和他人拉得很近，并能化解很多矛盾和冲突。而如果一个人不能很好地理解别人，体验别人内心的真实情感，他就不可能与别人发展深入的人际关系。

3.敢于承认自己的错误

尽管承认自己的错误是一种自我否定，但承认错误后你会感到很轻松。明知错了而不承认，会使你背上沉重的思想包袱，使自己在别人的面前始终不能理直气壮地昂起头。另一方面，承认自己的错误，等于变相地承认别人，会使对方显示出超乎寻常的容忍性，从而维持人际关系的稳定。

4.不伤及别人的自尊

卡耐基警告人们：“要比别人聪明，但不能告诉别人你比他聪明。”任何自作聪明的批评都会招致别人的厌烦，而缺乏移情的责怪和抱怨则更有损于人际关系的发展。本杰明·富兰克林年轻的时候并不圆滑，但后来却变得富有外交手腕，善于与人应对，因而成了美国驻法大

使。他的成功秘诀就是：只说别人的好处，从不说别人的坏话。要学会用提醒别人的方式，使别人感到我们并不认为他不聪明或无知。记住，只要你不伤及别人的自尊和自我价值感，什么事情都好办。

5.自爱自重是取得他人信赖的基础

人高贵在于自重，人卑贱在于自轻。一个人若能自重，才会赢得他人的尊重和信任。自己珍重自己的人，别人也会看重自己，信赖自己。自己作践自己的人，别人也会看轻自己，更谈不上信赖了。一个人连自己都不能珍重，却希望别人来尊重自己，这是不可能的。一个总是作践自己的人，并且又埋怨别人轻视自己，这只会是自作自受。不自重最严重的一种表现是贪求，一个人心里贪婪则必然缺少做人的骨气，谁会看重一个贪得无厌的人呢？廉洁的人，因为懂得自爱、自重，虽然生活清贫，但却能完全获得别人的尊敬和信赖，建立良好的人际关系。

6.用“五德”律己

孔子以“温”（温和）、“良”（善良）、“恭”（恭谨）、“俭”（节俭）、“让”（谦逊）五德作为与人交往的道德标准。这个标准在现代社会仍然适用。在如今愈来愈重视诚信的时代，做人更要讲究宽厚、诚实、勤奋、仁慈和庄重，更应真诚可信。对自己严格要求，对别人宽宏大量、容人小过，这样的人生之路就会越走越宽。

7.不要做不懂装懂的人

在众人面前，我们要有低调的心态，要有谦卑的口气，要有踏实的作风，还要有诚实的品行，而不是无知地去显示和卖弄自己。对于确实不知道的东西，我们就要谦虚地、脸带微笑地表示不知道；对于只知一二的东西，最好的办法是沉默并倾听、学习。

如果什么都说知道，那么结果往往是什么都不知道而且很容易失去别人对你的信赖。

8.珍视别人的秘密

“我告诉你某某的秘密，但你千万别告诉别人。”生活中我们经常听到这种愚蠢的声音。总喜欢图嘴巴一时之快，到处宣扬别人秘密的人，结果是既惹恼了别人，又败坏了自己的名誉。不能严守秘密的人谈不上诚信，也谈不上事业的成功。别人出于信任，把其心中的秘密和盘托出，自己就应珍惜这种信任。

9.复述一下对方的意见

不论是打电话还是当面交谈，认真倾听至关重要。如果你不仅仅是随声附和，而是适时把对方说的内容归纳一下复述出来，交流的效果会更明显。这样既可以避免双方交流中出现的理解上的差异，又能使对方加深对你的印象，增强其对你的好感。

10.不要做**“**语言的巨人，行动的矮子**”**

爱说大话的人总是一事无成，越是豪言满怀，越是无法获得别人的信赖。肯踏踏实实做小事的人，才能做成大事。从小事开始，以大事结束，从大处着想，从小处做起，这是成功的必要步骤。一个不会做小事的人，也绝对做不出大事来。喜欢说大话而不行动的人，总是自己把别人对自己的信任一点点给破坏了，更别说能取得什么大成就了。

11.善于解决冲突

尽管人人都期望朋友之间能够和睦相处，但有时往往事与愿违，朋友之间会发生一些令人不愉快的冲突。善于解决这些冲突会有效地防止

人际关系的破裂。心理学家提出了能够有效地帮助人们控制和消除冲突的步骤：

（1）相信一切冲突都可以解决。

（2）客观地了解冲突的原因。

（3）具体地描述冲突。

（4）向别人请教自己的观念是否客观。

（5）提出可能的解决冲突的办法。

（6）评价这些办法，筛选出对双方都有益的最佳办法。

（7）尝试使用选择出的最佳方法。

（8）评估方法的执行效果，并适当加以修正。

12.有了矛盾不把话说绝

在与人发生矛盾时不说绝话，能体现一个人宽容大度的高尚品格。在正常情况下，人们的度量大小是很难表现出来的。而当与别人发生了矛盾，使你难以容忍的时候，能否容人，就能表现得一清二楚了。这时只有那些思想品格高尚的人，才会保持头脑清醒，做出宽容的姿态，不把话说绝，避免两颗本已受伤的心再受到进一步的伤害。

在发生矛盾后，双方肯定谁心里都不痛快，很容易失态，口出恶言，把话说绝了。这样的痛快只能是一时的，受伤害的是双方长远的关系和自己的声誉。所以，即使有了再大的矛盾，我们也应该把握住一点，就是不把话说绝，给对方，也给自己一个台阶下。

有的人会说：“发生矛盾，我就打算和他绝交了，把话说绝了又怎么样？”真是这样吗？要知道，暂时分手并不等于绝交。

友好分手还会为日后可能出现的和好埋下伏笔。有时朋友间分手绝交并非是彼此感情的彻底决裂，而是因一时误会造成的。如果大家采取友好分手的方式，不把话说绝，那么，有朝一日误会解除了，很可能重归于好，使友谊的种子重新绽放出绚丽的花朵。

13.向他人吐露一点秘密

人之相识，贵在相知；人之相知，贵在知心。要想与别人成为知心朋友，就必须向对方袒露自己，即表露自己的真实感情和真实想法，向别人讲心里话，坦率地表白自己，陈述自己，推销自己。

心理学家认为，一个人应该至少让一个重要的他人知道和了解真实的自我。这样的人在心理上是健康的，也是实现自我价值所必需的。所以，在与人交往时，你不妨向对方袒露一下自己的内心，吐露一下秘密，这样会一下子赢得对方的心，与对方建立起亲密的关系。

14.袒露自己要适当

一个从不自我暴露的人，很难与他人建立起密切的关系，而一个总是向别人谈论自己的人，也不会赢得友谊，甚至会招人厌烦，就像鲁迅小说中的祥林嫂那样总是喋喋不休地谈论自己的事情的人，刚开始可能会得到别人的认可，但时间长了就会遭到人们的厌烦。所以，在向别人袒露自己时要恰到好处，不可过多，也不能过少。

心理学家认为，理想的自我暴露是对少数亲密的朋友做较多的自我暴露，而对一般朋友和其他人做中等程度的暴露。而且，你也不一定要说你的秘密，在不太了解的人面前，我们可以交流一些生活中的并不私

密的情感，既给人亲近之感，又不会让自己处于不安全的境地。

15.给别人一些特殊的对待

人都希望别人重视自己，待自己与众不同。因此，当你给别人一些异于常人的对待，稍多一点的好处，让他感觉到特殊的话语和行为时，都会引起对方的好感。比如情人眼里的一丝特殊的闪亮，话语中渗透的特别语调，都会令对方心旷神怡。

赢得别人好感的一个重要方法就是给人一些特殊的对待。这种特殊不在于实质的多少，只在于对方感觉你待他与众不同。

16.表现浓厚的人情味

多年前，王松只身一人去广州一家公司打工。元旦那天，王松独处一室，心中泛起阵阵酸楚。正在此时，他的BP机响了。回电话后，原来是公司的赵总，请王松到他家去过元旦。王松当时就非常感动，一个打工仔，能受到经理如此的关心，他怎能不努力工作呢？事情虽小，却是充满了浓厚的人情味。人人都喜爱有人情味的人。人情味还表现在做人的灵活性上。有些规则是死的，但人是活的，大家都讨厌那些像铁板一块，过分拘泥于条条框框，而不知适当通融的领导。优秀的领导应善于将规则和人情恰当调和，很多问题当你从人情味的角度去考虑，就会得出不同的结论。

17.记住对方的生日

记住别人的生日，在他们生日的那天，给他们寄去一张生日贺卡，或送上一束鲜花，或是为他举办一次小型的生日宴会，其效果必定非常好。这种在别人情感上引起的震颤，是金钱所无法比拟的。

很多时候，情感是大多数人的软肋，是人最容易攻破的地方。只要感情投资运用得当，你就会收到意想不到的效果。

18.给人足够的私人空间

在生活中，不知你是否注意到这样一种现象：

在车站、公园供人休息的长凳上，通常坐两端的人多，一旦两端位置都有人占据，几乎很少有人会主动去坐中间的位置。

一个能坐4个人的一排长凳，先来的人会坐在凳子的正中，后来的人会坐在长凳的一边，而正中的人则会挪到长凳的另一端。于是，原本可以坐4人的长凳，两个人就“客满”。

坐公交车时，如果只有最后一排还有空位，走在前面的人坐在了中间，旁边还有两个座位时，后面的人多半会坐在两边靠窗户的座位上，而不会紧挨着前面的人坐下。

无论在拥挤的车厢还是电梯内，你都会在意他人与自己的距离。当别人过于接近你时，你会通过调整自己的位置来逃避这种接近的不快感；但是挤满了人无法改变时，你又会以对其他乘客漠不关心的态度来忍受心中的不快，看上去也会神态木然。

……

所有的这种现象，都说明人与人之间需要保持一定的空间距离。任何一个人，都需要在自己的周围有一个自己把握的自我空间，它就像一个无形的“气泡”一样为自己“割据”了一定的“领域”。而当这个自我空间被人触犯，就会感到不舒服、不安全，甚至恼怒起来。所以，我们在与人交往时，一定要注意这点，不管是在空间上，还是在心理上，都要给人一定的空间距离，这样才能更好地与人相处。

19.亲密距离不适合社交场合

亲密距离是人际交往中的最小间隔，即我们常说的“亲密无间”，其范围在6英寸（约15厘米）之内，彼此间可能肌肤相触、耳鬓厮磨，以至相互于能感受到对方的体温、气味和气息；其远范围是6～18英寸（15～44厘米）之间，身体上的接触可能表现为挽臂执手，或促膝谈心，仍体现出亲密友好的人际关系。

就交往情境而言，亲密距离属于私下情境，只限于在情感联系上高度密切的人之间使用。在社交场合，大庭广众之下，两个人（尤其是异性）如此贴近，就不太雅观。在同性别的人之间，往往只限于贴心朋友，彼此十分熟识而随和，可以不拘小节，无话不谈；在异性之间，只限于夫妻和恋人之间。因此，在人际交往中，一个不属于这个亲密距离圈子内的人随意闯入这一空间，不管他的用心如何，都是不礼貌的，会引起对方的反感，也会自讨没趣。

20.拿捏好个人距离的范围

个人距离是人际间隔上稍有分寸感的距离，较少有直接的身体接触。个人距离的近范围为1.5～2.5英尺（46～76厘米）之间，正好能相互亲切握手，友好交谈。这是与熟人交往的空间。陌生人进入这个距离会构成对别人的侵犯。个人距离的远范围是2.5～4英尺（76～122厘米），任何朋友和熟人都可以自由地进入这个空间。不过，在通常情况下，较为融洽的熟人之间交往时保持的距离更靠近远范围的近距离（2.5英尺）一端，而陌生人之间谈话则更靠近远范围的远距离（4英尺）端。

人际交往中，亲密距离与个人距离通常都是在非正式社交情境中使用，在正式社交场合则使用社交距离。

21.社交距离适用于社交场合

社交距离已超出了亲密或熟人的人际关系，而是体现出一种社交性或礼节上的较正式关系。其近范围为4～7英尺（1.2～2.1米），一般在工作环境和社交聚会上，人们都保持这种程度的距离。

社交距离的远范围为7～12英尺（2.1～3.7米），表现为一种更加正式的交往关系。公司的经理们常用一个大而宽阔的办公桌，并将来访者的座位放在离桌子一段距离的地方，这样与来访者谈话时就能保持一定的距离。如企业或国家领导人之间的谈判、工作招聘时的面谈、教授和大学生的论文答辩等，往往都要隔一张桌子或保持一定距离，这样就增加了一种庄重的气氛。

22.能容纳一切人的公众距离

能容纳一切人的公众距离是公开演说时演说者与听众所保持的距离。其近范围为12～25英尺（3.7～7.6米），远范围在25英尺之外。这是一个几乎能容纳一切人的“门户开放”的空间，人们完全可以对处于空间的其他人“视而不见”、不予交往，因为相互之间未必发生一定联系。因此，这个空间的交往，大多是当众演讲之类，当演讲者试图与一个特定的听众谈话时，他必须走下讲台，使两个人的距离缩短为个人距离或社交距离，才能够实现有效沟通。

23.不要过度为他人操心

在人际交往中，经常会有人会过分地关心朋友的事情，朋友遇到困难了，他比朋友还忧心忡忡；朋友办事出现失误，他比朋友还内疚和自责。在心理学上，这种过度为他人操心和受他人影响的心理情绪，称为“心理卷入程度过高”。

心理卷入程度过高的人，很容易受到外界环境的影响，总是把自己和周围的环境联系在一起，导致情绪波动大，行为控制不当，进而出现心理问题或人际关系障碍。许多初涉社交圈中的人就经常犯这样的错误，总是喜欢“好事一次做尽”，以为自己全心全意为对方做事会使关系融洽、密切。但事实上却并非如此。因为人不能一味接受别人的付出，否则心理会感到不平衡。“滴水之恩，涌泉相报”，这也是为了使关系平衡的一种做法。如果你总是在帮别人，使人感到无法回报或没有机会回报的时候，愧疚感就会让受惠的一方选择疏远。因而，留有余地，好事不应一次做尽，这也是平衡人际关系的重要准则。

24.以最快的速度解除彼此之间的误会

一个猎人在山林里打猎时拣到一只小狼，他把小狼抱回家，像养自己的孩子一样把小狼养大。猎人对小狼很满意，夜里就让它睡在自己的床边。有一天夜里，猎人睡得正香，却觉得被什么东西咬了一下，他睁开眼，正看见小狼眼露凶光，撕扯着自己的袖子，他大吃一惊，心想真是本性难移呀！他迅速地挣出袖子，从床边抽出斧头把小狼砍死了。这时，他突然闻到一股焦味，冲到门口一看，他呆住了，原来厨房着了火，小狼扯他的衣服，只是为了叫醒他，猎人的斧子一下子掉在了地上。

误会是一堵冰冷的墙，它隔开了彼此的感情交流；误会是一颗不定时炸弹，说不定什么时候就会把大家炸得人仰马翻。

一个小小的误会也常会制造出严重的后果，所以人与人之间产生误会时一定要以最快的速度想办法消除，不要等到无法挽回时再痛悔自责。

25.与人初次相见，坐在对方的旁边

相信每个人都有过这样的经验，那就是与人面对面谈话时，往往会特别紧张。因为人与人一旦面对面，眼睛的视线难免会碰在一起，容易造成彼此间的紧张感。

相反的，与人肩并肩谈话，在精神上绝对比面对面谈话要来得轻松。因此与人初次相见，坐在他的旁边往往较容易进入状态。这一点同样适用于与异性约会的时候。

26.强调与对方的共同点

“你家住哪……喔，那个地方我以前常去，附近是不是有一家卖香烟的杂货店？”像这样，为了缩短与对方之间的距离，只要是可以拉近彼此距离的话题，就算再细微的也要强调。因为人与人之间一旦有了共同点，就可以很快地消除彼此间的陌生感，产生亲近的感觉。这样不但可以使对方感到轻松，同时也具有使对方说出真心话的作用。事实上，我们每个人都具有这样相同的心理。例如两个陌生人一旦发现彼此竟然曾就读于同一所小学，顷刻间就会产生“自己人”的感觉，立刻会打成一片。

因而，与人交往时，找到一些共同点强调一下，往往会收到意想不到的效果。

27.闲聊自己曾经失败的事

人们在一起的时候，常会聊一些话题来拉近彼此间的距离。此时若谈自己曾经失败过的事，会比谈自己成功的事，更容易拉近彼此间的距离。因为老是炫耀自己成功的事情，容易让人产生反感，而留下不好的印象。

28.常用**“**我们**”**这两个字

我们在听演讲时，对方说“我认为……”带给我们的感受，将远不如他采用“我们……”的说法，因为采用“我们”这种说法，可以让人产生团结意识。

29.把与自己关系密切的人名写在电话记事簿的首页

当你到一位交往很久的同事家做客，你们尽兴地谈完准备回家的时候，他对你说：“这些文件待会儿再送到您家。”说完他顺手打开电话记事簿，准备确认你的电话号码与住址。突然间你发现，你的名字竟然被写在第一位，老实说，你当时一定非常高兴！

每个人对“自己”都非常敏感，因此一旦发现自己受到与众不同的待遇时，不是感到非常兴奋就是感到非常愤怒！

如果把与自己关系密切的人名写在备忘录的首页，往往可以让对方感到高兴，而收到意想不到的效果。

30.尽量制造与对方身体接触的机会

事实上，每个人都拥有一个无形的“自我保护圈”，除非是非常亲密的人，否则不容易侵入这个范围。但反过来说，若对方已经侵入了这个圈内，则往往就会产生对方是自己亲密者的错觉。人与人之间有了直接的接触，彼此间的距离会一下子缩短许多。

因此，若想在短时间内缩短与初识者间的距离，最简单的方法就是尽可能地制造与对方身体接触的机会。

31.每次见面都找对方的一个优点赞美

有一家商店生意非常兴隆，原因就在于他们店里的每一位店员，都不断地与购物的人聊天。他们除了会向客人打招呼之外，还不断地找客

人的优点来夸赞。例如，他们会向一位太太表示“您这件洋装很漂亮”，然后向另一位太太表示“您的发型很好看”。

他们虽然不断地赞美别人，却是按每一位客人不同的个性，选择适当的赞美词。因此很自然的，在这些客人的潜意识中，就会产生到这家商店购物就可以受到赞美的心理，因而越来越喜欢到这家商店。

如果我们每次见面都被人夸赞，自然而然地会想再见到这位赞美我们的人，这是任何人都会有的心理。因此每次见面都找出对方的一个优点来赞美，可以很快地拉近彼此间的距离。

32.悦纳他就能改变他

悦纳他人，就要满怀热忱地和他们相处，容忍并且诚心地尊重别人与己不同的性格、兴趣和生活方式，还要主动地了解别人的性格特征，熟悉别人的生活习惯，在这个基础上创造和谐融洽的人际环境。

有些人因为不喜欢他人的个性而产生一些恩怨纠纷，做事情时不能很好地合作，关系紧张，甚至互相为难。反之，对于跟自己合得来的人，则不惜牺牲原则，给予种种方便。如果你采取的是这种方法，必会招致不良的后果。

正确的态度应该是抛弃个人的成见。如对某位同事有不好的看法，不喜欢与他（她）私下相处，也应该在工作上保持合作，绝不故意为难。最好还要在工作上多关心他（她），帮助他（她）解决困难，同心协力做好工作。另外，对私人交情好的同事和朋友，也不能放弃原则，姑息迁就他们的缺点与错误。这既是对朋友负责，也是对自己负责。倘若我们能够这样做，日久天长，就必定可以得到别人的信任，并确立自己的威信，建立良好的人际关系，使他人乐于听从自己的意见。

33.要学会乐道人之善

对待同事、朋友，要多看他们的长处，多学他们的优点，不能看自己是“一朵花”，看别人就是“满身疤”。

我们经常会见到这样一种人：他对自己所做的工作一点一滴都记在心头、挂在嘴上，挑别人的毛病也绝无遗漏，说起来如数家珍。而对自己的毛病、别人的长处，则一概缄口不语。这种人往往为人们所不齿，被称为“不团结因子”。所以，我们要想影响改变他人，就要学会乐道人之善，不能因为自己比别人做的工作多一点或能力强一点，就沾沾自喜，瞧不起别人；另一方面还要善于发现别人的优点、长处，对他人的工作成绩多加恰如其分的褒扬。这样，不仅显示出了自己虚怀若谷的风度，有益于团结，而且对自己的成长与进步也会大有好处。

34.恪守信用才能使他人信服

在人与人的相处中，讲信用是非常重要的一个交往原则。在与他人交往中，如果一个人说真话不说假话、遵守诺言、实践诺言、言行一致、表里如一，周围的人就愿意与之进行正常的交往。

一个恪守承诺的人，才能赢得别人的信服，受到别人的欢迎赞颂，《中国青年报》曾连续报道过清华大学思想政治工作的经验，其中讲了这样一个故事：

一天深夜，一位校党委副书记接到同学的电话，学生问：“我们宿舍楼的厕所坏了，你们当领导的管不管？”“管！”于是，他连夜找到校总务长，带领后勤人员赶到现场，疏通了厕所。第二天清晨，当同学们发现厕所畅通，楼道干干净净时，连连称赞校领导“言而有信”。

在人与人的交往中，讲究信用是非常重要的。如果不能做到这点，

则会失去民心，受到别人的斥责和唾骂。

恪守信用是人际交往中，赢得别人信服的条件。然而处于复杂的社会中，有时守信并不一定会助我们成功，说谎有时反而会对自己有利，如果没有什么波折，甚至会被视为有能耐的人。由此看来，背信弃义在社会交往中似乎有它一定的价值，但这只不过是一种短期的社会行为。老舍先生曾说过：“守信的人所以失败并非因守信而失败，而狡诈弃信的人所以成功，也并非因狡诈弃信而成功。”这是一句值得大家深思的话。孔子说过：“久而不忘平生言。”的确，恪守承诺是我们立于这个社会的上上之策，是人与人相互交往中最高贵的情操，也是使他人能够信服于你的重要条件。

35.互惠是与人持续良好交往的保证

著名的考古学家理查德·李凯认为，人类之所以成其为人类，互惠原理功不可没。他说：“我们人类社会能发展成为今天的样子，是因为我们的祖先学会了在一个以名誉作担保的义务偿还网中，分享他们的食物和技能。”正是由于有了这样一张网，才会有劳动的分工，不同商品的交换。互相交换服务使人们得以发展自己在某一方面的技能，成为这方面的专家和能手，也使得许多互相依赖的个体得以结合成一个高效率的社会单元，从而推动了社会的进步。

互惠原理是人类社会永恒的法则，它是各种交易和交往得以存在的基础。我国古代讲究的礼尚往来，就是互惠原理的一种表现。人与人之间的互动，就如坐跷跷板一样，不能永远固定某一端高、另一端低，就是要高低交替。一个永远不肯吃亏、不肯让步、不与别人互惠的人，即使真正赢了、讨到了不少好处，从长远来看，他一定是输家，因为没有人愿和他玩下去了。

互惠原理是与人持续良好交往的保证，不可缺少的一门艺术。所

以，如果一个人帮了我们一次忙，我们也应该帮他一次；如果一个人送了我们一件生日礼物，我们也应该记住他的生日，届时也给他买一件礼品；

如果一对夫妇邀请我们参加了一个聚会，我们也一定要记得邀请他们到我们的一个聚会上来……

36.逐步提高要求，更能达到预期的目的

曾有心理学家做过这样一个实验：

派两个大学生去访问加州郊区的家庭主妇。先派一个大学生先登门拜访了一组家庭主妇，请求她们帮一个小忙：在一个呼吁安全驾驶的请愿书上签名。这是一个社会公益事件，每年死在车轮底下的人不知道有多少！不就是签个字吗，太容易了。于是绝大部分家庭主妇都很合作地在请愿书上签了名，只有少数人以“我很忙”为借口拒绝了这个要求。

在两周之后，再派另一个大学生再次挨家挨户地去访问那些家庭主妇。不过，这次他除了拜访第一个大学生拜访过的家庭主妇之外，还要去拜访另外一组家庭主妇。与上一次的任务不同，这个大学生访问时还背着一个呼吁安全驾驶的大招牌，请求家庭主妇们把它竖立在她们各自的院子的草坪上。可是，这是个又大又笨的招牌，与周围的环境很不协调。按照一般的经验，这个有点过分的要求很可能被这些家庭主妇拒绝。毕竟，这个大学生与她们素昧平生，要求她们帮这么大的忙，真的有些难为她们。

实验结果是：第二组家庭主妇中，只有17%的人接受了该项要求，但是，第一组家庭主妇中，则有55%的人接受了这项要求，远远超过第二组。

对此，心理学家的解释是，人们都希望给别人留下前后一致的好印象。为了保证这种印象的一致性，人们有时会做一些理智上难以解释的事情。在上面的实验中，答应了第一个请求的家庭主妇表现出了乐于合作的特点。当她们面对第二个更大的请求时，为了保持自己在他人眼中乐于助人的形象，她们只能同意在自家院子里竖一块粗笨难看的招牌。

这个实验告诉我们，一个人一旦接受了他人的一个小要求之后，如果他人在此基础上再提出一个更高一点的要求，那么，这个人就倾向于接受更高的要求。这样逐步提高要求，就可以有效地达到预期的目的。这在心理学上，就是我们前面讲到的“进门槛效应”。

所以，在人际交往中，要想改变他人的行为，达到自己的目的，你就可以先提出一个较小的要求，一旦对方答应，再提出那个较大的要求，这样会很容易得到满足。

37.用兴趣吸引对方的注意力

在与人交往的过程中，如果想寻求别人帮助时，对方能不能答应你的要求，能不能全力帮助你把事情办成，关键的问题就是他心里是怎么想的。他的心里怎么想问题，就决定了他对你提出的事是给办还是不给办。

很显然，人们对什么事儿有兴趣或认为什么事儿有满意的回报，就会乐于对什么事儿投入感情，投入精力甚至投入资金。心理学家也告诉我们，人们怎样想一件事情完全是外在情趣和利益诱惑的结果。他对A问题感兴趣或者想获得A他就会说对A有利的话，也会做对A有利的事，反之，他便具有原始的不自觉的拒绝的心理。所以，我们在社交中要想改变他人，在办事时要想争取对方应允或帮忙，就应该设法使对方对这件事产生积极的兴趣，或者设法让对方感觉到办完这件事后会得到自己感兴趣的利益。

利用兴趣求人办事必须让对方感到自然愉悦，深信不疑，大有希望，只有用兴趣把对方吸引住，对方才肯为你的事付出代价。下面介绍此法在具体运用时需要掌握的小窍门。

（1）你可以利用那些新颖的东西，引起他人的好奇心，使他人常常情不自禁、穷追不舍地要弄个明白，这时人们就会对你产生强烈的兴趣，不由自主地跟你“黏”在一起，再进一步，就可能被你牵着鼻子走了。

（2）当我们很谨慎地根据他人的经验、兴趣，而设法接近他人时，除了拿出“新颖”的东西之外，还得掺和着一些别人“熟悉”的成分。因为我们的目的是抓住他人的注意力。

38.展现你的亲和力

亲和力是人们说话时一种让人易于接受的态度。这种方式的优点是易于消减人与人之间的隔膜，进而使传达者有效地把自己的思想传递给被传达者。因此，学会并运用好亲和力，我们就可以使自己的想法更易于被人接受。

我们可以把亲和力比做盛装佳肴的器具，而把我们所要表达给别人的思想比做佳肴。如果这器具是脏兮兮且令人讨厌的，恐怕也不会有人愿意品尝盛在其中的佳肴。

39.学会保守秘密

在人际交往中，许多人常常把自己的秘密毫无保留地表露出来。

有时如果没把自己的心事完完全全地告诉问及的人，心中就会不安，认为自己没有以诚待人，感到对不起人家。

实际上，抱有这种想法是十分错误的，根本无益于自己的社会交往。

诚然，坦诚是交际中的美好品格之一，谁都不愿与一个从不袒露自己的内心世界、对任何问题都不明确表态的高深莫测的人交往。然而，坦诚并不意味着别人要把内心世界的一切都暴露给你，也不意味着你要把内心世界的一切都暴露给别人。每个人都有秘密，这是正常的，也是必要的。

用泄漏别人秘密的方法伤害别人、娱乐自己，甚至把掌握的秘密当做要挟别人的把柄，当做自己晋升的阶梯，这种人在现实生活中也大有人在，我们对这种人应该提高警惕。

当对于自己的某种想法、某件事情认为有必要保密时，你该怎样做呢？有两点：一是要耐得住孤独，自己不向他人吐露；二是他人问及时，能够婉言谢绝。谢绝时最好不用“无可奉告”、“暂时保密”这类过于直白的言辞，而是应该把话说得柔和些。

第六章　不可不知的与人相处的常识

第一节　与人相处的常识

1.如何应对清高自傲者

清高自傲者多看重自我形象，对自我评价较高，自我感觉良好。与他打交道不妨采取投其所好的方式，对其业绩、学识、才能等给以实事求是的赞美，使其荣誉心、自尊心得到满足。这样就可以从心理上缩短距离，同样能起到左右他们态度的作用。比如，有位生性高傲的处长，一般生人很难接近他，他生硬冷漠的面孔常使人望而却步。有位外地来的办事员听说了他的脾气，一见面就微笑着递了一支烟说：“处长，我一进门就有人告诉我，处长是个爽快人，办事认真，富有同情心，特别是对外地人格外关照。我一听，高兴极了。我就爱和这样的领导共事，痛快！”这几句开场白，把处长捧得脸上立刻露出一丝笑容，接下去谈正事，果然大见成效。

一些人自恃知识丰富，阅历广泛，因而目空一切，压根儿就瞧不起别人，表现出一股不可一世的傲气。对付这种傲气者只要巧妙地设置一个难题，就可抑制其傲气。这是因为，不管其知识多么广博，阅历多么丰富，在这个大千世界，一个人的认知毕竟是有限的，对方一旦发现自己也存在知识缺陷，其傲气自然就会烟消云散了。

2.如何应对自私自利的人

自私的人会以各种理由，推掉不属于自己的工作。如：“自己的能力处理不了”，“自己手上的工作已很繁重”，“本来自己做也不妨，但宁

愿把机会让给你，以使增加工作经验等”。在饭后结账时，总爱和别人斤斤计较，或喜爱拿着单据，逐项核对，不要期望他会在你有困难时帮助你。眼见别人犯错，他只会在旁偷笑，绝不会提醒别人，更不会拔刀相助。一旦有人向你嘲笑某人犯错也不自知时，你便要小心这个人了。

这种人尽管心目中只有自己，特别注重个人的得失和利益，但是，他们也常常会因利益而忘我地工作。对他们不必有太高的期望，也没有必要希望他们能够像朋友那样以义为重、以情为重。与这类人的交往关系可以仅仅是一种交换关系，干多少活，给多少利，干得好坏不同，利也不一样。人们之所以普遍地对这种自私自利的人感到厌恶，在很大程度上是因为仅仅按道德标准去衡量人，以其作为社会交往的准绳。这不能不有失片面，而当我们以一种利益标准作为社会交往的尺度时，你就不会在任何时候都对他们采取一种“敬而远之”的态度了。

如果换个角度、换种眼光来看待这种人，你会发现他们常常有不同于别人的优点——精打细算。如果我们能够通过适当的方式，将他们这种优点运用到某些比较合适的地方，也可以发挥其优势。例如，让这种自私自利的人干一些财务工作，在有严格约束的情况下，他们往往会成为集体的“守财奴”。这样，难道不是一件好事吗？

应付自私自利的人，切忌将他们一棍子打入“冷宫”，任何时候都得对他们采取一种敬而远之的态度。这种人虽惹人反感，招人讨厌，但如果不害人，也算是对别人损害较小的一类人。况且，他们还存在着非常人所具有的优点，促其发挥能带来不小的社会效益。

3.如何应对笑面虎

应付笑面虎这类同事并不难，表现上跟他维持友好关系，但暗地里却要防范他，一切与他有关的公事决策汇报如开会议均要请来有关人士出席；其他公事上的情报则一律采取避而不谈的策略；同时与他的交往

只限于公事，个人隐私甚至其他同事的是非一概守口如瓶。只要你能做到滴水不漏，他便找不到缝隙向你下手了！

如果你是一名领导者，你或许会遇到一些可恶的笑面虎下属，他们不公开与你作对，而是等到足够多的同伙在场时才对你发起进攻。在公开场合攻击你时，他常常装作开玩笑，但话里带刺。在场的人会不安地发笑。不管你对攻击不予理睬，报以笑声，还是针锋相对地反驳，你都在大家面前丢了面子。

为了维护自己的领导地位，消除他给你的地位造成的损害、防止他未来的攻击，你可以采取如下方法来对付他们：

（1）表明你不会容忍他对你的诽谤。坚定而平心静气地申明，你乐于讨论任何合理的批评。

（2）语调要轻松，但表达的意思要十分明确。笑里藏刀者，你无须用幽默来掩盖你的敌意。接着，扭转局势，要他把话说得更具体，更清楚明确，借此揭穿他的真面目。要据理力争，不要消极防守。

（3）私下与他较量。努力探明他怀有敌意的根源。如果他不愿意说，那就告诉他，你很清楚他一直在攻击你，并要求他停止这种做法，语调要友好。

4.怎样与“闷死牛”的人相处

“闷死牛”的人沉默寡言，性格又极倔强。和“闷死牛”的人办事，人们总会感到沉闷和压力，特别是一些性格比较外向、活跃的人，更是觉得难受。因而，在这种情况下，有些人为了活跃气氛，打破这种局面，故意找话题。其实这是没有必要的。因为，对于沉默寡言的人来说，他们之所以这样，可能是出于有某种心事而不愿多言。在这种情况下，你

应该尊重对方，不要去破坏对方的心境，让其保持内心选择的存在方式。相反，你如果故意地没话找话，并拼命想方设法与对方交谈，就会引起对方的反感和厌恶，以至于他们不愿意和你在一起。

人与人之间由于面对压力与竞争，特别是对事业成功的渴求，使自我意识和自尊心明显增强。“闷死牛”的人不仅关注自己的发展，渴望实现自己的价值，还表现出对周围人关于自己的评价异常敏感，并常常为之引起较大的情感波动。他们希望从别人对自己的态度、评论中了解自己，借助外物折射来认识自己，尤其是领导的重视、同事的尊重和对自己的态度。作为合作共事的人应持以诚心，对其言行予以客观、公正的评价，这样才会引起他内心的反思，从而产生与人交流的愿望。例如，要想得到这类人的帮助，你可以这样说：“我了解到现在你还不便让我分享你的设计，然而我想知道你是否愿意看看这个，这是在工作中都可能出现的困难。老实说，这些问题我不在行，也许你可以指点指点我。”这样的话，既指出他在业务上精通，又对他很尊重，接下来的交流自然能水到渠成。

5.怎样与自以为是的人相处

同自以为是的人交往，你要注意以下几个方面：

（1）审视自我

你的目标是要客观可行，不要因对方的自以为是而感情用事。重新考虑自己的观点，自以为是的人观察问题的方法跟自己不同，而且固执己见。那个观点有道理吗？他是否在竭力把不能接受的标准强加于人？然而，再回到你自己的立场上，考虑正反两方面意见。在陈述观点时，要清楚具体。要仔细评估自己的方案，找出与对方的异同点，是自己的还是对方的方案更合适，或者能够互补，这样在应对他们的时候，你就有理有据了。

（2）充满自信

在陈述自己的观点时，要像自以为是的同事陈述观点时一样自信。因为自己的解决方案，除了有先进的理念、完美的步骤和平时积累的丰富素材外，还经过了严密的推理和论证。所以，只要充满自信地和对方竞争，自己就一定能够取胜。

（3）善意提醒

自以为是的同事都比较自信、固执，这其间你要探明他在多大程度上受到工作的影响，并在工作中注意提醒他，他就有可能对这些善意的言语有所接受。你可以讲一些巧妙的话语：“你精力充沛、干劲十足，我们都很欣赏你全身心投入工作的精神。但这些记录提醒我们在哪个方面应谨慎从事，因为……的形势难以捉摸。”

“这项工作不能出半点差错，这关系着大家的利益特别是你的利益，如果出现闪失，其后果对你个人前途危害很大，而这一点，正是我要向你提及的。”

“工作中一个人不可能做到滴水不漏，必要的时候和大家一起碰碰头，交流一下意见，使工作质量更高，这有什么不好呢？”

6.怎样与脾气暴躁的人相处

一句幽默的话语，一个微笑，也许是与脾气暴躁的人相处的一个很好的武器，同时赞扬也可以助你一臂之力。这种人一般比较喜欢听奉承话，听好话。因此，我们要不失时机、恰如其分地赞扬他。与之交往，宜多采用正面的方式，而谨慎运用反面的、批评的方式。

（1）宽宏大量，一笑了之：遇上脾气暴躁的人冒犯你时，你一定得保持头脑冷静，置之不理，或者瞪他一眼，或者一笑了之。这种“一

笑了之”的笑，可以是泰然处之的微笑，可以是表示藐视的冷笑，也可以是略带讽刺的嘲笑……最好的是泰然处之的微笑，它不仅可以使自己摆脱尴尬的局面，而且还可以让对方知难而退，避免事态恶化。

（2）暂时忍让，避开锋芒：当脾气暴躁者冒犯你时，如果你自己也是个急躁的人，急躁碰上急躁，针尖对麦芒，很容易着火。你应当压住心头的火，暂时忍让，避开锋芒。待对方锋芒锐减时，再充分地、轻言细语地说服对方，也可讲事实摆道理，消除对方的误会。

（3）开阔胸怀，宽宏大度：只要你有宽阔的胸怀，你就会对别人的态度不加计较，对自己的行为勇于承担责任，做到任劳任怨。他吵，你不吵；他凶，你不凶；他骂，你不骂。这样就吵不起来了。“宰相肚里能撑船”，你只要有温和的态度，有宽广的胸怀，就会使本来发火的对方，火气消减，自感没趣，从而更加收敛。

（4）察言观色，防患未然：脾气暴躁的人，当他着火时，最容易对周围的一切人“发泄”。这时你就迁就一下。如果你与他计短长，就会成为他的“出气筒”。所以，你一定得察言观色，揣摩对方心理状态，先退一步，然后待他情绪稳定下来时，再进两步向他说明一切。

7.怎样与猜疑心重的人相处

同猜疑心重的人相处不要急于求成，要以诚相待。不要奢望在短时间内取得他们的信任，你需要较长的时间去慢慢说服对方，让他们相信你的真诚，而且是不带任何个人目的，只是为了帮助他们解决困难而已。

首先光明磊落地做人，当别人心里冒出严重猜疑的病症，开始影响到你和朋友的关系时，那就赶快寻求别人的帮助——不一定求专家，也可以找其他朋友。公开的对话有助于你们清醒头脑和驱散阴影。这时，

你千万不要轻信多疑的人所说的与你有关的话，不管这类话是当着你的面还是在你背后说出来的。最高的境界是宽宏大量，不必在意别人的多疑。

相反，你可能因为一时的冲动，使误会变成了公开的顶撞，这样，不管谁取胜都会使另一方感到不快或委屈。你得善于调节和控制自己的情绪，别让情感冒出来并占了上风，而是用一种可行态度来应付这一切。

此外，要温和对待猜疑心重的人，避免粗暴说教，还要多鼓励他们与大家多接触、多沟通，如果他们做得好时要发自内心地给予真诚的表扬和称赞。

只要少一些猜忌和隔阂，以诚相待、宽宏大量、设身处地地去帮助他们，就会使性格多疑的人有所改变，千万不要和多疑的人斤斤计较那些毫无价值的是是非非，而要以自己光明磊落的胸怀去与他们相处。

8.怎样与搬弄是非者相处

怎样与搬弄是非者相处呢？

（1）坦荡：人生在世，全然不被人议论，是不可能的。背后议论，就其内容而言，有符合事实的，有不符合事实的；就其动机而言，有善意的，也有恶意的。但不管怎样，都应坦荡置之，不要因听到好议论而忘乎所以，觉得自己一下子高大起来，也不因听了难听的议论而怒发冲冠，耿耿于怀，或痛心疾首、惶惶不可终日。否则，就会失去心理平衡，做出蠢事，而中搬弄是非者的奸计。

（2）正直：背后议论别人，是一种不道德的行为，不能迁就，必须正直地站出来，帮助议论者改正不良习惯。帮助搬弄是非者改正恶

习，行之有效的办法，是尊重对方，以朋友式的态度，进行善意的规劝；同时，巧妙地引导对方获得正确地认识人的方法。比如，当对方谈论他人时，可以先顺着对方的话音，谈谈这个人确实存在的缺点，然后再谈他的大量长处，从而形成一个正确的结论。

（3）三缄其口：与好搬弄是非的人相处时，涉及他人是非的话不说，关系到自己利害的话不说，不给挑拨离间者留下“做醋”的把柄和作料，让他无处下手才好。

在掌握以上三点原则的前提下，我们还应在具体相处中注重以下技巧的运用：

（1）谈工作，不谈关系：工作上多谈积极的，少谈或不谈消极的，或你与此人也许有工作上的合作关系，这也是很好的话题，谈一谈工作上的进展和工作方法，不牵连任何人际关系。

（2）只谈大事，不谈小事：这里所谓的大事可以是国家大事，也可以是世界大事，与本单位的人际关系和人事关系不沾边，不挂钩，对方从中找不到可以搬弄是非的对象。

如果对方搬弄是非恶习已成为性格特征，那就干脆不加理睬。“走自己的路，让别人去说吧！”千万不可一听到搬弄是非的话，就立即去找那人对质。这样会使大家都很难堪，解决不了根本问题。更不要一时性急，去找那人“算账”，打起来那就更难堪。这样也会使大家把你和他等同起来，看成没见识的人。

君子坦荡荡，小人常戚戚。的确，一个强者，是为自己的目标而活着；只有弱者，才被周围的是非议论所左右。

9.小心吹嘘有靠山的人

一些到处吹嘘、宣扬自己有靠山的人总是在别人不问及这种事时，自动把这个“秘密”得意洋洋地说出来。

他们吹嘘的内容，大致如下：

“某部门可畅通无阻。因为，在某部门很镇得住的一位有力人士，是我的近亲。所以，要打通关节，简直易如反掌。”

“在某医科大学，我有交情匪浅的几位大教授，如果你的孩子想进那所大学，我可替你拉线……”

对这种人，你绝对要小心。因为，当你真的想通过他与有力人士搭上线，请他促成某一件事时，他一定开口说下面的话：

“介绍某某跟你认识，当然可以，但你打算出多少钱作见面礼？”

“从后门进医科大学，可得花一大笔钱噢。”

如果你详加调查，就会发现如下的事实：他说的交情匪浅的前辈，根本就不屑与他为伍；他说的有力人士，原来是虚构的人物；他说的大教授，人家根本就不认识他。

10.小心轻易许诺的人

轻易许诺的人，别人越向他请求什么，或是托他办什么事，他就越振作。他们答应别人的要求时，总是毫不犹豫，轻松愉快。但事后却几乎都是食言而不了了之。

如果轻信他们，你就极有可能掉入陷阱。

对那些一开始就没有替人办事的真心，却事无巨细一律轻诺的人，应列入危险人物之列。对这种人千万不能轻信。否则，你将遭到意想不

到的大损失。

11.小心因人而变的人

为了与客户应酬，花公司的交际费时，如上司不在场，总是把最贵的威士忌当茶猛喝；如上司在场，就故装客气地说：“我喝啤酒就好了。”

在部属面前，总是摆出科长的臭架子，一副唯我独尊的样子；可是，在上司面前就摇身一变，像伺候国王那样，毕恭毕敬。

这类因对象的不同而改变态度、主张的“善变型”人物，也该列为不值得信赖的危险人物。当他对你诚恳地说：“这件事情的真相，其实是这样的……”或是说：“这个秘密我只能对你说……”你也千万不要因他诚恳的口气而轻信。因为他在别人面前，八成也会说这种话。换句话说，他是个“一口两舌”的撒谎者。如此判定，你才不至于吃大亏。

这一类型的人，具备“善变”的本领，而且天天琢磨此技，其编造口实、假装正经的技巧，越来越高明。虽然在目前，好像不会让你受害，但你若太大意，有朝一日，定会掉在他的巧妙圈套或陷阱里，使你元气大伤。

12.小心搬弄是非的人

不要以为把是非告诉你的人便是你的朋友，他们很可能是希望从中得到更多的谈话材料，从你的反应中再编造故事，所以，聪明的人不会与这种人推心置腹。而令他远离你的办法，是对任何有关你的传闻反应冷淡，无须作答。

如对方总是不厌其烦地把不利于你的是非辗转相告，以至于对你的情绪造成很大的负面影响，你应拒绝和他见面或不接他来的电话，此类

人不宜过多交往。

13.小心甜嘴巴的人

这种人开口便是大哥大姐，叫得又自然又亲热，也不管他和你认识多久；除此之外，还善于恭维你，拍你马屁，把你“哄”得麻酥酥的。这种人因为嘴巴伶俐，容易使人毫不设防，如果他对你有不轨之图，你的陶醉不就上了他的当？而且，你会因为他的奉承而不去注意他品行上的其他缺点，容易把小人当君子，把坏人当好人！

此外，这种人可以轻易对你如此，对别人当然也可如此。所以，碰到嘴巴甜会奉承的人，你必须升起你的警戒网，和他保持距离，以便好好观察。如果你冷静地不予热烈回应，若对方有不轨之图，便会自讨没趣，露出原形。不过，为了避免“以言废人”，你不必先入为主地拒他于千里之外，但是须随时警醒：古时很多朝代，就是被这种嘴巴甜的佞臣弄垮的。

14.小心刻意掩饰的人

这种人好像没有脾气，你骂他、打他、羞辱他，他都笑眯眯的，有再大的不高兴，也藏在心里，让你看不出来。这种人把自己隐藏起来，不让你知道他的过去、家庭、同学，也不让你知道他对某些事情的看法，换句话说，是个深沉、莫测的人。你搞不清楚这种人心里在想些什么，也搞不清楚他的好恶及情绪波动，碰到这种人，真的让人无从应对，也因此，如果他对你有不轨之图，你是无从防备的。因此对这种人，你要避免流露出内心的秘密，更不可和他谈论私人的事情，他不一定会害你，可是，或然率在百分之五十！所以，不如保持礼貌性的交往，他打哈哈，你也打哈哈，同时，也要避免做出得罪他的事，他生气也就算了，他不生气才是可怕的。

15.不给大嘴巴以把柄

大嘴巴打“小报告”、“告黑状”、诬陷他人，总是想方设法抓住被侵害者身上的一点儿把柄，然后无限夸大，使劲攻击，这不仅是那些喜好挑拨离间、搬弄是非之辈的做法，一切坑人害命的奸邪小人都如此。

然而，俗话说：“身正不怕影子歪。”如果为人办事都做到实事求是，口说老实话，身行老实事，襟怀坦荡，正直无私，做一个值得信赖、值得重用的人，那么，大嘴巴就不敢有非分之心，同时也难以抓住打“小报告”诬陷害人的把柄，因而，也就远离了一切罪恶之源，避免了祸患的发生。

16.利用第三者，揭穿打**“**小报告**”**者的谎言

汉武帝晚年时，疑心病极重，以为周围的人都要害他。奸臣江充利用了这一点，经常打“小报告”，诬陷太子，在这种情况下，要当事人自己去辩解，已无可能。这时，有一个叫令狐茂的人，上书汉武帝，指出太子无辜，江充奸诈，并举出历史上种种事例，希望汉武帝不要听信谗言。这样，才使汉武帝有所觉悟，江充的谗言最终被揭穿了。

如果没有比较超脱的第三者勇敢地介入，江充的谗言是很难被拆穿的。

在现代社会，当然不会再出现汉武帝和太子的悲剧，但是如果对那些打“小报告”的人不闻不问，任其诽谤，你最后的结局肯定不妙。

当你被打“小报告”的人所陷害，而自己又无法把事实澄清时，你可以选择这种利用第三者解决的方法。利用第三者客观、中立的态度向领导说明事实的真相，可以轻而易举地揭穿打“小报告”者的谎言。

17.与大嘴巴针锋相对

针锋相对也是应对大嘴巴的一种有效方法，对其到处传播的不真实情况进行大胆揭露和坚决批驳。

其一，我们要主动出击，把所发生的事情的原委详细客观地公布给大家，使大家对此都有一定了解。

其二，同大嘴巴进行公开论战，把客观事实与那些偷偷摸摸传播的材料的各种不实之词等都摆到桌面上来，帮助和引导人们把正确的客观事实与材料相互对比、推敲，进行参照。做到以上两点以后，大嘴巴向别人提供的“材料”的真假虚实自然会受到公众的评判，他们的险恶用心也就昭然若揭了，他们传播的谎言也就不攻自破了。

18.不宜与大嘴巴过多交往

有时候，尽管你听到关于自己的是非后感到愤慨，表面上你也必须努力控制自己的情绪，保持头脑冷静、清醒。你可以这样回答：“啊，是吗？人家有表示不满，发表意见的权利嘛。”或者说：“谢谢你告诉我这个消息，请放心，我不会在意的。”如此，对方会感到无空可钻或者尴尬，他也不会纠缠不休了。

19.区别对待不同类型的墙头草

墙头草善拍马屁，不管能力大小，逢迎媚上都得心应手，有不少人被奉承得昏了头，谁对他毕恭毕敬、阿谀奉承，就等于佩服他，他就对谁恩宠有加，大加赞赏和关爱。无疑，这种人更助长了阿谀奉承之风的盛行。

明智的人则不会这样做，对于能力不同的人，理当区别对待。

作为上司，首先应当保持清醒的头脑。

对于只会拍马而不学无术的墙头草，对付的方法就是炒他鱿鱼，让他走人。否则，你周围有这么一颗不知何时爆炸的炸弹，你说你还会有多少好日子可过。所以，及时让他走人比什么都强。

对于有一定能力而又有些奉承爱好的员工，最好给他找个合适的位子。这类人不好简单辞掉，因为他还有一定能力。也不可委以重任，因为他的忠诚度有待考验，一旦此人心猿意马，迟早会坏了你的大事。

朋友中的墙头草与上司所面对的墙头草也需要区别对待。朋友之间讲求真诚相待。墙头草利欲攻心，今天有利是朋友，明天可能就装作不认识。你对他再好，他不会记恩，因此慎交墙头草类的朋友，不让他们轻易接近你。

如果已经是朋友了，你才发现他的本面目，最好及早抽身，远离他们，墙头草不会无缘无故对你好，越是突然殷勤越应值得提防。锁住秘密保险柜，不随便透露自己的想法并和他们保持距离。

20.故意让墙头草感觉你无利可图

墙头草最大的特色便是“见利思迁”，见风使舵，哪边好往哪边靠。所以他的待人处世会以“利”作取向，也会为“利”而背叛良心、伤亲害友，可以今天和你好，也可明天将你害。所以和这种人客套一下就可以了，不必有利益、人情上的往来，甚至宁可故意向他显示你“无利可图”的一面，以免他没事就来打扰你。

相传，明代才子伦文叙天资聪颖，勤思敏行。少时博学，才华横溢，但其家境窘困，一贫如洗，时常东挪西借，聊以度日。每至年关，债主就逼门讨债。有一年年底，伦文叙料定债主再来，但无钱还债，便

写一春联贴于门口：“跃马挺枪，尔凭霸王勇武来讨债；整冠摇扇，吾用孔明妙计不还钱。”及至伦文叙状元及第，一举成名，衣锦还乡，平时那些讨债的债主，一个个提着厚礼来巴结他，伦文叙于是又写一对联：“穷居闹市，伸五爪金龙，抓不住至亲好友；富隐深山，摆三节铁棍，打不退鳖子龟孙。”

别有用心、见风使舵的势利之徒，看后只得灰溜溜走了。

势利加上小人，就是墙头草。为了自己的利益，今天可以和你称兄道弟，甚至鞍前马后，明天你要是无利可图，他便说得你一无是处。为了达到自己的目的不择手段，说三道四搬弄是非，甚至降低自己的人格点头哈腰，围着权力者摇头摆尾。为了所谓自己的尊严，不顾影响工作、不顾百姓利益，争权斗气。这种人没有义举只有利行，没有朋友只有对手，就是今天看是表面的朋友关系，在他的内心也防犯着你对他的利益冲突。

势利小人，你喂他粥喝，他可能会对你唯唯诺诺，但要没了东西给他吃，他溜之大吉尚好，有时还不忘落井下石。

与其把自己搞得功劳尽没，不如提早高挂无利牌和他们划清界限，越少有瓜葛越好。

生存不易，人的私心根深蒂固，尤其是现在这竞争性极其残酷的时代，我们且拿出点小心来，观察这些墙头草，应付这些墙头草。

21.摆脱火爆型棘手之人的具体要诀

（1）给予对方缓和情绪及恢复自我克制的时间。

（2）如果对方仍未停止，大声喊叫诸如“停一下”等中立性词句，使对方中断乱发脾气的状态。

（3）无须表示自己的态度非常认真。

（4）如有需要或可能，设法先让大家暂停休息一下，并做私下的沟通。

22.不要与专泼冷水之人争辩

当你提出个人的看法时，切莫企图说服专泼冷水之人承认他们的观点错误。这是因为，第一，他们也许并没有错。极可能当你试过自己所建议的解决之道后，唯一的结果只不过是满足了你已竭尽所能的心愿而已，问题依然未获解决。第二，这种做法无异于是在浪费时间。要知道，专泼冷水型棘手之人通常已经有所根据而确信毫无办法可行，所以若要他们承认错误自是千难万难，最后，彼此的讨论不免流于“我对、你错”的争辩。如此一来，你原先提出看法而产生的任何积极作用，终将点滴无存。何况，你本身对自己所提的办法是否可行，尚属未知，但对方却“确已知道”行不通，在这样的争辩之中，哪一方较具说服力自是显而易见了。

所以，你应采取的对策乃是把某些值得一试的变通办法提出来，即使专泼冷水型棘手之人认为行不通的观点也许正确亦无妨，而不应采取直接争辩的做法。

23.帮助优柔寡断之人解决问题

（1）找出对方犹豫不决的原因：应付优柔寡断者的第一个步骤，也是不可或缺的步骤便是找出对方犹豫不决的真正原因，也只有如此，方能采取有效的措施来解决问题。

（2）帮助对方解决问题：一旦找出对方犹豫不决的原因，潜藏的问题也已呈现于表面，那么，便是你协助对方解决“他们的问题”的时候

了。对于你本身是否即为问题的根源所在，你在应付手法上亦需稍有不同。

（3）当对方做出决定后，应给予支持：若是优柔寡断者在你的压力及说服之下终于接纳你的方案，你亦不可立即松懈下来，须知当你离去之际，对方脑中也许开始升起一连串的疑问，因为你可能尚未让对方所有的障碍浮出表面。对方也许是由于你的施压才暂时屈服，一旦你的压力退去，极可能立生变卦。

因此，你有必要从事一些与对方保持接触的后续动作，给予他热情的支持。

24.与伪君子交往必知

与伪君子交往时，对于自己的隐私万不可泄露出去。

首先保证不要犯什么错误，在原则问题上保持清醒的头脑。与伪君子交往，要先考虑做事的后果，多向其他人请教，不要一意孤行。

犯了错误之后，首先要认清是什么错误，能够引起什么样的后果。对于触犯刑律的，不要心存侥幸心理。你的这种心理会成为伪君子得以利用你的机会。“世上没有不透风的墙”，一旦事情败露，你不仅会为你原来的事情承担责任，而且会为由于伪君子的利用而所作的行为承担责任。

25.不与贪婪之人争名夺利

人皆有好名之心，内心常有一种出人头地的渴望，期待着有一天能成为名人。那些对功名利禄充满饥渴的人，钻营投机，争功夺利，看见别人头上的光环就觉得刺眼，心生邪念，找机会想把它夺过来戴在自己头上。

名利可以让他们不择手段，丧失理智，做出伤害你的事。这时的光环反而让你成为招风大树，小人都争着以你为目标，展开不可告人的行动。放弃与他们争功名，反而是一种豁达和解脱，这时，你的内心会升起一种奇妙的平静感，你的成功自然昭示着一种无须声张的厚实，你会越来越受人欢迎。

能让功名的人，反而会留下美名。能把光环让给别人的人，反而得到更多的荣耀与赞美。

26.看清巴结者的恭维

没有人不喜欢听来自别人的赞美，无论是言语的还是动作的，也不管这些恭维的话出自何人之口，即使是不共戴天的人说出来，一样都让你倍感兴奋。但当你受到来自别人的赞美时，不要忘乎所以，迷失方向，要仔细体察他们的动机，小心其对你别有用心。

有些人带着巴结的口吻极尽谄媚之能事，恨不得口水用干，表扬得滔滔不绝，要注意了，巴结者出现！

如某天某位同事对你非常信服，当众给你戴高帽子，声称：“在我们公司里只有你可以胜任这项工作。果然不出我所料，你把事情做得太棒了。”或者说：“你真有能力，无论什么事情交给你去做，里里外外的人都喜欢跟你合作，如果这件事交给别人去做，就不会有这样的好结果。”

这些恭维的话不断向你飞来，这时你不要高兴得太早了，不妨公开说道：“你过奖了，这件事让你去做，同样也可能干得非常出色，我跟你比并没有太大的区别。”或者是私下里告诉他：“多谢你的夸奖，不过我不太喜欢这样，以后请不要公开说赞扬我的话。”

面对巴结者的口舌攻势，你只要头脑冷静，认真分析，不被夸奖冲昏头脑，他就不会对你构成威胁。

27.与巴结者保持距离

巴结者害人一般有两招：其一是借领导的权威或领导给他的机会报复人，其二是对于不和他套近乎的人，极尽口舌，破坏你在领导面前的形象。我们在与其相处时，千万要小心。这类人靠近上司，能力通天，是得罪不起的。因为他已经得到上司的认可和信任，而且整天在头头那里厮磨，一旦与他结下了冤仇，说不定哪天你就会落入不明不白的圈套中，有些时候，有些事情，是跳进黄河也洗不清的，在交往过程中，虽说你耻于巴结他，但不能把那种愤恨不屑表现出来。另一方面，不该说的话尽量不说。这时候，沉默是金。俗话说得好，“言多必失”。咱又不是他肚子里的蛔虫，哪知道他想的是啥，一旦哪句他不乐意听，就有了难题。

28.如何促使不合作者的合作

对待不合作的同事，在认清他们的特点之后，我们首先应该用实际行动帮助不合作的人消除不合作的因素。

我们应该清醒地认识到，在实际工作和生活中，要想使不合作者变为合作者，不仅仅是一个说服问题，还是一个实际行动问题，只有找到不合作的原因，在行动上帮助不合作者，消除对方不合作的原因，才能使不合作者成为合作者。

因此，消除不合作的因素是争取对方合作的最根本的方法，在日常相处中你一定要善于发现这类同事不愿意合作的原因，然后通过自己的实际行动巧妙地消除这些因素，这样可以使你与同事更好地合作，在工作中共同奋斗、共同进步。

29.诱导不合作者参加你的工作

在与不合作的同事相处时，你应该千方百计地想办法诱导他参加你的工作。这是转变不合作者的又一重要措施。不合作者不和你合作，就是由于没有参加你的工作，如果你能巧妙地使其参加你的工作，那么，他（她）就不会不和你合作了。

在实际工作中，很多时候，与你不合作的同事并不是主观上持有与你不合作的态度，而是他（她）从没有参与过同你的合作，根本不了解你的工作，不知道与你合作的意义。所以，在这种情况下，你应当想办法使对方加入到你的工作中来，让其在与你一起工作的过程中，亲身感受到与你合作的意义，这样，你就自然而然地得到了他（她）的合作。

30.用微笑化解尖酸刻薄之人的**“**刻薄**”**

应对尖酸刻薄者的法宝就是不必当真，最好是一笑了之。比如，有人嘲笑一位老农民说：“你这件褂子好像是在旧货市场买来的。”这位农民很快笑着说：“你的眼光可真准，我是走了好几家旧货市场才挑了这么一件上等品。”把机智派上用场，持开玩笑的态度，的确是应对刻薄者的有力武器。同时，还应尽量和他保持距离，不要惹他。万一吃亏，听到一两句刺激的话或闲言碎语，就装作没有听见，千万不能动怒。否则是自讨没趣，惹祸上身。

31.勇敢面对尖酸刻薄之人

尖酸刻薄的人，天生一副伶牙俐齿，得理不饶人。对于你来说，能够勇敢地对抗别人的侮辱而又不至于反唇相讥，实在不是一件容易的事。一个有效的办法是不要回避，而采取直截了当的反问；另一个办法，是要求对方解释他的话，一旦嘲弄你的人知道你看穿了他，也就自觉无趣，不会再骚扰你了。

32.如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺

对待尖酸刻薄的人，有一个方法是他说什么你不必动怒，反而顺着他的意思说下去，这也是一种抗拒之法。如他说：“你怎么今天穿得花里胡哨的。”你可以这样笑着回答：“我想做个小妖妹，你看好吧？”像这样的应对，既显出你的修养和素质，对方也就自然不能得寸进尺地伤人了。

33.对尖酸刻薄的话置之不理

谁都无法也不可能避免尖酸刻薄话的侵犯，就是最好的朋友，有时也会因各种原因说一些伤人的话，不管是无意的还是有意的。在这种情况下，你最好学得脸皮厚一点，既然人人都有这种缺点，你又何必为之耿耿于怀呢？

34.以大度的气量对待心胸狭窄之人

与心胸狭窄的人相处，肯定会发生一些不愉快的事，如果缺乏气量，与之斤斤计较，就无法相处。相反，如果气量大度，胸怀宽阔，就会使那些不愉快的事化为乌有。同时，对心胸狭窄的朋友也是个教育。

一个人怎样才能有气量呢？高尔基说过：“一个人追求的目标越高，他的才力就发展得越快。”才力当然就包含着气量。诸葛亮之所以能对周瑜的嫉妒和迫害毫不计较，是因为他目光高远，时刻想的是如何联合东吴打败曹操，保卫蜀国。所以，他能从个人的恩怨中解脱出来，重事业，轻小侮。朋友之间也应如此。如果对方因心胸狭窄，做出对不住自己的事，我们应从有利于工作和友情的大局出发，能谅解的就谅解，能忍让的就忍让，不应为个人而斤斤计较，耿耿于怀。

35.对心胸狭窄之人要有忍让的精神

朋友因心胸狭窄，做出了对不住自己的事来，忍让，绝不是软弱，而是心胸宽阔、人格高尚的表现。忍让，并不意味着放弃原则。

一个人为什么会心胸狭窄？一个重要的原因，就是由于他习惯于孤立地、静止地看问题，因而目光短浅，不能认识事物的多维性。比如周瑜，他只看到诸葛亮的雄才大略，如果帮助刘备强大起来，将威胁到东吴称霸，而没有认识到面临曹操的百万大军，如果嫉贤妒能，破坏了蜀吴联盟，只能被曹军个个击破。诸葛亮却清醒地认识到这一点，才一方面“大人不计小人过”，另一方面巧妙地同周瑜进行周旋，使他破坏联盟的计划无法实现。由此可见，心胸狭窄的人极容易错误地估计形势，错误地对待人和事。因此，对心胸狭窄的人忍让，绝不意味着迁就他的错误。

对心胸狭窄之人应该忍让，但对他的错误思想和行为绝不能迁就，这才是与心胸狭窄的人相处的分寸所在。

36.与富人打交道千万不能自卑

身处现代社会，人虽然有贫富之分，但人格上都是平等的。在与富人交往时，若是太过自卑不仅会令人感到不自在，而且会使对方产生戒心。而把“我们家穷”时常挂在嘴边的人，往往都有自卑、阴暗的心理倾向，令人感到厌恶。

37.与富人打交道不能过于谄媚

围绕在富人的四周，有太多谄媚的人，这些人整天不知疲倦地赞美巴结奉承，无非是为了多捞一些好处，富人对这种人早就习以为常，因此要想与富人平等交流，谄媚也是要坚决杜绝的。

38.在富人面前尽量少谈钱

一直在富人面前谈论钱的事情，不仅让人觉得你很“俗”，而且也会使富人对你起戒心，对你无法产生信任。

39.与富人交往要管好自己的嘴巴

把自己和有钱人在一起的消息四处传播以满足虚荣心，这些话一旦传到有钱人的耳朵里，他们自然就会认为你嘴巴靠不住，人品不正。

与富人谈话应避免唠叨，多选择一些对方专业领域里的话题，或是对方极感兴趣却不了解的话题。

第二节　与陌生人相处的常识

1.微笑是最好的沟通桥梁

微笑是没有国界的。不论在哪个场合，也不论那个场合有多少陌生人，只要你能发自内心地微笑，就能与他人架起一座沟通的桥梁。也许今天的陌生人就是明天的好朋友。

2.用幽默打破僵局

有了好的开端就是成功的一半。在与陌生人相处的过程中，一句恰到好处的话语能及时化解尴尬气氛，让双方不知不觉地撤除心防。比如说当碰上比你更羞怯，更不善言辞的人时，你可以开开玩笑，缓和一下气氛：“我长得像大灰狼吗？奇怪，我天天照镜子，怎么从来没发现这一点？”只要你能用幽默打破僵局，对方就不会轻易拒绝你向他（她）伸出的友善之手。

3.与陌生人攀谈时要善于寻找话题

与陌生人攀谈时，要善于寻找话题。有人说：“交谈中要学会没话找话的本领。”所谓“找话”就是“找话题”。写文章，有了个好题目，往往会文思泉涌，一挥而就；交谈，有了个好话题，就能使谈话融洽自如。

4.与陌生人开口交谈关键是要找到共同点

你可以从一个人的服饰、举止、谈吐看出他的心情、精神状态和生活习惯。开始谈话前首先看对方有何与自己相同之处。例如，他和你一样都穿了一双耐克气垫运动鞋，你可以以耐克鞋为话题开始你们的谈话。与陌生人交谈，你最好寻找对方也熟悉的人和事，以此牵线搭桥，引出话题。尤其是双方都与之关系很深的人和事。当谈到此类话题时，你们之间的距离就会很快缩短。

5.借“题”发挥，找到与陌生人交谈的话题

与陌生人交谈，还可以巧妙地借用彼时、彼地、别人的某些材料为题，借此引发交谈。有人善于借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等，即兴引出话题，常常会收到好的效果。

6.提一些“投石”式的问题

与陌生人交谈时，还可以先提一些“投石”式的问题，在大略了解后再有目的地交谈，便能说得更加自如。如在聚会时见到陌生的邻座，便可先“投石”询问：“你和主人是老乡还是老同学？”无论问话的前半句对，还是后半句对，都可循着对的方面交谈下去；如果问得都不对，对方回答说是“老同事”那也可谈下去。

7.以对方的兴趣作为话题

如果能问明陌生人的兴趣，循趣发问，便能顺利地进入话题。如对方喜爱象棋，便可以此为话题，谈下棋的情趣，车、马、炮的运用，等等。如果你对下棋略懂一二，那肯定谈得投机。如果你对下棋不太了解，那也正是个学习机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

引发话题的方法很多，诸如“借事生题”法、“即景出题”法、“由情入题”法等。可巧妙地从某事、某景、某种情感，引出一番议论。引发话题，类似“抽线头”、“插路标”，重点在引，目的在导出话茬儿。

8.找不到话题时，不妨坦白说明你的感受

例如你可能在晚餐会上对自己嘀咕：“我太害羞，与这种聚会格格不入。或是刚好相反，你认为许多人讨厌这种聚会，但是我很喜欢。”

不管你怎么想，你要把你的感受向第一个似乎愿意洗耳恭听的人说出来。这个人可能就是你的知音。无论如何，坦白说出“我很害羞”或“我在这里一个人也不认识”，总比让自己显得拘谨、冷漠好得多。

最健谈的人就是勇于坦白的人。这还有一个好处，如果你能坦诚相见，对方也会无拘束地向你吐露心声。

9.谈周围的环境也是一个话题

如果你十分好奇，你自然会找到谈话题目。有一次，一个陌生人审视周围，然后打破沉默，开口说：“在鸡尾酒会上可以看到人生百态！”这就是一句很有趣的开场白。

10.许多难忘的谈话都是从一个问题开始的

许多难忘的谈话都是从一个问题开始的。比如问别人：“你每天的

工作情况怎样？”通常人们都会热心回答。

与陌生人交谈要积极寻找话题，但要注意，此时的话题不宜海阔天空，否则会给对方留下轻浮、不可信任的印象，影响交谈的进行。另外，要尽量多给对方说话的机会，自己尽可能退居配角的位置上，且不时为对方寻找话题，以免冷场。

11.察言观色，从细微处入手

当你单独和陌生人相处时，比如说当你求职面试的时候，你的心跳会不会加速到120次/秒？那个面试官无论看起来有多么和蔼可亲，可他说的每一句话，是不是都会让你紧张得手心出汗；他的每一个问题都让你觉得即使想破脑袋，可能还是不得要领……这该如何是好呀？

这时你就要发挥察言观色的能力，最好能从各个细微之处入手，看能否找出他也感兴趣的话题。比如，小麦色的皮肤说明他可能很喜欢户外运动，说话中明显的e时代特色在告诉你他也是网络一族，然后试着和他聊一聊。这样你们的沟通就会渐渐加强，他（她）对你的好感也会慢慢提升。

12.注意自己的谈吐与风度

与陌生人相处要摆正自己的姿态，调整自己的策略，既不能狂傲放肆，也不能卑微拘谨。要把自己视为一个平常人，不偏不倚、不高不低，这样才能收到彼此共融的效果。

不可故作惊人，搬弄是非，到处讲别人的隐私。

13.到陌生人家去拜访，如何找开场白

到一个陌生人家去拜访。如果有条件，首先应当对要拜访的客人作

些了解，探知对方一些情况，关于他的职业、兴趣、性格之类。

当你走进陌生人住所时，你可凭借你的观察力，看看墙上挂的是什么？国画、摄影作品、乐器……都可以推断主人的兴趣所在，甚至室内某些物品会牵引起一段故事。如果你把它当做一个线索，就可以由浅入深地了解主人心灵的某个侧面。当你抓到一些线索后，就不难找到开场白。

14.不妨先做个倾听者

如果你确实觉得自己拙于言辞，在和陌生人相处时，不妨先做一个友好的倾听者，让他们多说一点，而后可以适当地提出自己的疑问，一般对方都会很乐意为你解答的，然后，你就可以顺利地加入他们的话题了。

15.用介绍自己作为攀谈的引子

在你决定和某个陌生人谈话时，不妨先介绍自己，给对方一个接近的线索，你不一定先介绍自己的姓名，因为这样人家可能会感到唐突。不妨先说说自己的工作单位，也可问问对方的工作单位。一般情况，你先说说自己的情况，人家也会相应告诉你他的有关情况。

接着，你可以问一些有关他本人的而又不属于秘密的问题。对方有一定年纪的，你可以向他问子女在哪里读书，也可以问问对方单位一般的业务情况。对方谈了之后，你也应该顺便谈谈自己的相应情况，才能达到交流的目的。

顺利地与陌生人开始攀谈，给人一个好印象，积累人脉资源为你所用。学会和陌生人攀谈，谁都可能成为你的朋友。

16.与陌生人谈话时，加倍留心对方的谈话

和陌生人谈话，要比对老朋友更加留心对方的谈话，因为你对他所知有限，更应当重视已经得到的任何线索。此外，他的声调、眼神和回答问题的方式，都可以揣摩一下，以决定下一步是否能纵深发展。

17.敷衍性的话，也可用在与陌生人的交往中

有人认为见面谈谈天气是无聊的事。其实，这要具体问题具体分析。如果一个人说：“这几天的雨下得真好，否则田里的稻苗就旱死了。”而另一个则说：“这几天的雨下得真糟，我们的旅行计划全给泡汤了。”你不是也可以从这两句话中分析两人的兴趣、性格吗？退一步说，光是敷衍性的话，在熟人中意义不大，但对与陌生人的交往还是有作用的。

18.与陌生人交谈时，尽量避免争论性话题

和陌生人谈话的开场白结束之后，特别要注意话题的选择。那些容易引起争论的话题，要尽量避免，为此当你选择某种话题时，要特别留心对方的眼神和小动作，一发现对方厌倦、冷淡的情绪时，应立即转换话题。

如遇到那种比你更羞怯的人，你更应该跟他先谈些无关紧要的事，让他心情放松，以激起他谈话的兴趣。

19.熟记名字抓住陌生人的心

人们在日常应酬中，如果一个并不熟悉的人能叫出自己的姓名，就会产生一种亲切感和知己感；相反，如果见了几次面，对方还是叫不出你的名字，便会产生一种疏远感、陌生感，增加双方的心理隔阂。一位

心理学家曾说：“在人们的心目中，唯有自己的姓名是最美好、最动听的东西。”许多事实也已经证实，在公关活动中，广记人名，有助于公关活动的展开，并助其成功。

美国的前总统罗斯福在一次宴会上，看见席间坐着许多不认识的人，他找到一个熟悉的记者，从记者那里一一打听清楚了那些人的姓名和基本情况，然后主动和他们接近，叫出他们的名字。当那些人知道这位平易近人、了解自己的人竟是著名政治家罗斯福时，大为感动。以后，这些人都成了罗斯福竞选总统的支持者。

记住对方的名字，最好时而高呼出声，这不仅是起码的一种礼貌，更是交际场上值得推行的一个妙招。你想一想，对于轻易记住你的名字的人，我们怎不顿觉亲切，仿佛双方是老友相逢，这时，他来求我们什么事情，我们怎好不竭尽全力予以优先惠顾呢？

20.运用语言技巧，规避隐私话题

与陌生人相处，如被对方问及收入、年龄、职业、住址等你不想透露的隐私时，你可以运用某些语言技巧，来规避这些话题。例如，你可以避重就轻：“我的收入是我们这个行业的一般水平，你所在的行业怎么样？”也可以避而不答：“女士的年龄可是个秘密啊！”还可以反问对方：“你看我像干哪一行的？”

但在有些时候，纯粹地规避问题是不太可行的，你必须既要表现出诚实的一面，又要有技巧地回答某些尖锐的问题。例如，在面试的过程中，对面试官的提问就要有针对性地进行回答。比如说，当面试官要你谈谈自己的弱点时，面对自己以前的失败，你可以将回答问题的重点放在自己发现问题、解决问题的方面，同时对于自己的失败要坦诚，但切忌过度渲染。这样可以给面试官留下一个诚恳、有能力，并且有自我完善能力的好印象。

21.如何缩短与陌生人的心理距离

与陌生人相处时，必须在缩短距离上下工夫，力求在短时间内了解得多些，缩短彼此的距离，力求在感情上融洽起来。孔子说：“道不同，不相为谋。”志同道合，才能谈得拢。

我们在百货公司买衬衫或领带时，女店员总是会说：“我替你量一下尺寸吧！”

这是因为对方要替你量尺寸时，她的身体势必会接近过来，有时还接近到只有情侣之间才可能的极近距离，使得被接近者的心中涌起一种兴奋感。

每个人对自己身体周围，都会有一种势力范围的感觉，而这种靠近身体的势力范围内，通常只能允许亲近之人接近。如果一个人允许别人进入他的身体四周，就会有种已经承认和对方有亲近关系的错觉，这一原理对任何人来说都是相同的。

本来一对陌生的男女，只要能把手放在对方的肩膀上，心理的距离就会一下子缩短，有时瞬间就成为情侣的关系。推销员就常用这种方法，他们经常一边谈话，一边很自然地移动位置，跟顾客离得很近。

因此，只要你想及早造成亲密关系，就应制造出自然接近对方身体的机会。

22.与陌生人相处时应避免的误区

在与陌生人交谈中，切忌提出一些只能让人回答“是”或“不是”的问题来。如果这样，就意味着你已经开始扼杀你们的谈话了。要给人能够展开话题的余地。而且，切忌说出太随便的话，否则很有可能会冒犯到你新认识的朋友，使得你之前所做的努力化为乌有。在交流的过程中，

要对对方的话做出及时的反应，切忌总是说一些令自己“死机”的话，这样才可提升对方对你的好感。

第三节　与小人相处的常识

1.怎样识别小人

小人的言行有以下特点：

（1）喜欢造谣生事、挑拨离间。说谎和造谣是小人的生存手段，他们造谣生事并不是单纯地以此为乐，而是另有目的。要么牺牲他人来为自己牟利，要么挑拨离间破坏朋友、同事间的感情，从而坐收渔翁之利。

（2）喜欢阳奉阴违。这种人表面上对你是拍马奉承，背地里却干着见不得光的勾当。明着一套，暗着又是一套的小人最要小心。

（3）喜欢攀附权贵。谁有钱有势就依附谁，一旦失势马上一脚踹开，另寻他主，这是小人的一大特点。

（4）喜欢落井下石。只要有人跌跤，他们会追上来再补一脚，在小人眼里，看别人跌跤是最快乐的事情。

（5）喜欢踩着别人的鲜血前进。要么利用别人为其开路，而不在乎别人的牺牲；要么自己有错却死不承认，硬要找个人来当挡箭牌，做替死鬼。

事实上，小人的特点并不止这些，总而言之，凡是不讲法、不讲理、不讲情、不讲义、不讲道德的人都带有小人的性格。

2.如何防范朋友中的小人

自古以来，人就有很多种分类，例如可以分为男人和女人、好人与坏人，等等，但是在这些所有的分类中，还可以分为君子与小人两类。何为君子？又何为小人？

（1）君子有成人之美，小人有助人之恶。

（2）君子坦荡荡，无所不可告人，小人长戚戚，凡事不愿与人知。

（3）所谓君子，大都光明正大，所谓小人，大都偷鸡摸狗。

（4）君子诚而有信，小人伪而不真。

这些都是君子与小人的区别。其实在我们周围，有时候一些人看似君子，其实是小人；有些人看似粗俗，实际上是正人君子。朋友如果都是君子，他不但能和你同甘共苦、荣辱与共，他还会雪中送炭；朋友如果都是一些小人，他会吹捧逢迎、势利伪装，当你有了苦难的时候，他甚至会对你落井下石。人都希望和君子来往，与小人远离。人最容易在自己最好、最亲密的朋友身上吃亏，正如在安全的地方，人的思想总是松弛的一样。因此即使是朋友，也不应该放弃应有的防备。

3.上司是小人时如何应对

作为下属，谁都希望有一个好上司，在某种程度上，这并不亚于找到一个好单位，或者找到一份好工作。好上司在工作上会尽力地帮助自己，在生活上还会是你值得信任的朋友。但如果上司是一个小人，你又应当如何与其打交道呢？

（1）保持个性独立，不要过于迎合小人上司。如果过于迁就小人

上司，会让小人上司怀疑你的动机不纯。

（2）保持工作上的热情。不要因为上司的冷脸热脸，而左右自己的工作情绪，不然心胸狭窄的上司会以他的经验判断你是个势利之人。

（3）保持人格上的自尊。如果一味地讨好小人上司，他会用他的经验告诉自己，你是因为他是上司才这样，你尊重的是他的位子而不是他个人。

（4）交往上保持一定距离。跟小人上司靠得太近，其他人也会觉得你被同化了，也是一个小人，而小人上司只会觉得你不过是一个势利眼。

4.不给小人怀疑你的机会

小人是琢磨别人的专家，敢于为芝麻大小的小恩怨付出一切代价，因此在待人处世中与小人打交道，必须得有一套行之有效的方法才行。如果你既不想把自己降低到与小人同等的地步，也不想与小人两败俱伤的话，那就把脸皮磨厚点，或者睁只眼闭只眼，不理了事；或者惹不起躲得起，尽量不与小人发生正面冲突。一句话，如果不是非有必要，那就别得罪小人。

有人说“君子不念旧恶，小人常怀嫉恨”，有人把“小人”比作“狼”，因为小人不但像狼一样恶毒残忍，而且亦像狼一样生性多疑。对于生性多疑的人，不管是不是小人，都应该远离。

5.警惕小人的甜言蜜语

如果有朝一日，你身边的小人突然对你甜言蜜语，关心你、赞美你、器重你，而你却丝毫没有戒心，还沾沾自喜，偷偷地想要托“小人的福”，那真是“请鬼抓药单”。如果真被卖了，除了怪罪自己“见甜忘

毒”之外，还能怪谁？

生活中的小人，就是采取各种欺骗方法，迷惑你，使你落入他的陷阱，达到自己的企图。他们就在你的周围，有时，他们看到你直上青云就会逢迎拍马，专捡好听的话讲；有时，他们看到你事事顺心进展神速而在背后造谣生事，向上层人物进谗言，陷你于不利；有时欺骗、谎言、圈套在他们头脑中酝酿成阴谋套在你身上，使你翻身落马；有时，他们看到你堕入困境则幸灾乐祸趁火打劫。

当面对你很好，说好听的话，可是背后却诬陷他人。对于这样的小人，要特别警惕他的甜言蜜语，看透其背后的小人之心，这样就不至于懵懂无知地上小人的当。

6.看穿善于伪装的“君子”

人们受到接近自己的人的伤害，重要一点就是错把小人当君子，误把骗子当朋友。在现实生活中，尽管那些居心叵测的人善于伪装，但由于其本身之意在于存心害人，所以不论他伪装得多么巧妙，总会露出马脚。可以通过他的言谈举止及处理问题的具体方式诸方面来观察他的人品。当发现你身边的人十分虚伪、奸诈，那么你必须采取适当的防范措施。在一般情况下，只要你经常注意并通过多方面洞察与你接近的人，就会发现许多你在平时所不易觉察到的东西，会很清楚地了解到你身边的人对你的真实态度，而不至于在危险即将来临时全然不知，甚至还把加害你的人作为亲密的朋友对待。

细心洞察最接近你的人，看穿那些善于伪装的“君子”，你会成功地避免许多意想不到的损失，而减少不良的恶果。

7.把小人置于眼皮底下

如果你了解了你的周围谁是小人，不妨将他置于你的眼皮底下，盯着他，适当地给他一点甜头，则能自如掌控小人。

首先，对这些小人你要有足够的重视。因为现实中的竞争很残酷，谁都难免会得罪小人。你越是正直，他们越是把你列为陷害的目标，毕竟你的“正”突显了他们的“邪”。你不仅不能惹他们，还要处处提防他们，“重视”他们。

尽管小人有如此多的缺点，但疾恶如仇地划清界限其实是不明智的。因为你和他们的隔离实际上是一种变相的对抗，尽管这足以显出你的正义，但他们不愿意在“正义的镜子”前显出卑鄙的原形，他们会想方设法把你这面“镜子”打碎。如果你直接攻击或揭发小人，那就无异于把自己推到他们设置的刑台上。

把小人带在身边时，和小人说话要加倍小心。自己或者别人的隐私、工作上的牢骚和不满、某人的缺点等这些话不要对小人说，因为这些有可能成为他们“修理”你的证据和资料；尽量不要和小人有经济上的来往。如果你得到利益，他们会找各种理由求分享，而如果他即将失去利益，就会把责任和损失都嫁祸于你。

所以，与小人共事时千万不要轻易得罪小人，把他们置于眼皮底下给予他们最需要的自认为的自尊和面子即能相安无事。

8.为自己建立防火墙

面对小人与其奉劝声色，待清浊自现，不如积极主动，以火灭火。

汉文帝大臣袁盎正直敢言，因此得罪不少人。宦官赵谈颇得文帝宠幸，经常说坏话诋毁袁盎，袁盎深以为忧。

袁盎的侄子袁种亦在朝中为官，看到这种情形，便对叔父说：“您

可以找个机会当着皇上的面，以正大光明的理由侮辱赵谈，这样做虽然会加深您和赵谈间的摩擦，但从此他对皇上所说的您的坏话，皇上恐怕就不会相信了。”

袁盎接受了侄子的建议，暗中寻找适当的机会。

有一次汉文帝出巡，让赵谈同车，袁盎知道后立刻跪到车前进谏说：“臣听说能与天子共乘车驾者，皆天下贤才豪杰之士。如今汉朝纵使没有人才，陛下也不能与那刀锯之余、受过腐刑的卑贱阉宦共乘一车呀！”

汉文帝觉得袁盎的措辞虽然过分，但立场倒是没错，于是笑了一笑，命令赵谈下车。赵谈心里对袁盎恨之入骨。

此后，赵谈又多次在汉文帝面前说袁盎的坏话，但汉文帝一听到这些诽谤的话，就想起那次赵谈受到羞辱的事，认为他这是泄私报复，便一笑置之。

袁盎的做法无疑是为自己建立了一道防火墙！救火员在抢救森林或草原大火时，常会在大火延烧的前方先放火把草木烧掉，当大火烧到这里时，因已无草木可烧，火就会熄灭。袁盎在文帝面前羞辱赵谈，就是在放火烧草木，为自己建立一道大火烧不过来的防火墙。赵谈的谗言不但使不上力，甚至还有可能让文帝感到厌烦，烧到自己。

9.打击小人须不露痕迹

要对付小人，如果能暗中使劲，用隐藏的手段清除小人，比明枪实箭地与小人大干一场要高明得多。正如你要大扫除，最重要的是不能搞得烟尘弥漫，否则垃圾除不尽，反而将自己搞得灰头土脸的。

小人不见得有什么神通广大的本领，可是小人得势，必然大肆豢养

狐群狗党。而靠着狐群狗党的张牙舞爪，更让他们具有一手遮天的搞鬼能耐。这个时候，任何“驱鬼”的行动，如果过于光明正大，恐怕鬼魅未除，自己已经尸骨无存了。

抓鬼当然不能点灯。鬼不见得怕光，点了灯反而将驱鬼的人暴露在明处，成为群鬼攻击的目标。

在现实的人生处境中，多的是群魔乱舞，当你想要有所行动前，可千万记得不要开灯，任意招摇。

10.捧杀小人比棒杀更有效

整治小人并不一定要用卑劣的言辞，言不由衷的赞誉同样可以将人置于死地。对自高自大的愚顽之辈，捧杀他远比棒杀他更直接有效。违心地赞誉别人，虽是小人常用的伎俩，但君子拿来对付小人，也是无可指责的。事实上，由于小人的本性使然，死于捧杀的小人是最多的，他们更容易在赞誉面前飘飘然了。

小人得势的时候，免不了心存骄傲，自以为是。如果直接和这些人对抗，胜算是不多的。反其道而行之，在他们的骄傲处极力吹捧，放言狂赞，这些人在得意之时，就会愈加骄横，也就免不了干下种种不法之事。一旦积怨甚多，他们的好日子便不多了。

11.利用小人的欲望

要识别和掌控一个人就必须了解他的欲望，有智慧的人善于奴使德行有亏的小人。

小人无处不在，要想把他们彻底清除是难以做到的事。但不妨控制利用他们，尽力让他们为己效命。小人自然欲望多多，以此诱使他们，同时慑以声威，就可以驱使他们干任何事了。

武则天在夺权的道路上，不择手段，唯计个人私利。她对唐高宗李治不加重用的没有品行的人，反而是另眼相看，收为亲信。

李义府虽有文采，但为人奸诈，邪巧多方，长孙无忌看透了他的本性，曾多次对唐高宗进谏说：“有才无德之人，最能制造祸端，臣见李义府貌似忠厚，实乃奸诈，陛下对此人不可不防。”

唐高宗本想重用李义府，有了长孙无忌的提醒，便渐渐疏远他了。长孙无忌遂找了一个借口，将他贬为壁州司马。

诏书还没有颁下之时，李义府闻讯十分惊恐，他问计于王德俭，接着按其主意给唐高宗上书，建议册立武则天为后。李治感念其情，遂复其原职。武则天知晓此事，大喜过望，她对自己的心腹说：“李义府如此知趣，此人当可大用了，我是不会亏待他的。”

武则天的心腹深知李义府的为人，便不屑说：“李义府如此行事，并非真心为娘娘效忠。他这个人有才无德，善于见风使舵，娘娘一定要提防他才好，怎可重用他呢？”

武则天闻言即笑，慢声说：“他不如此，我又怎会从中得利？这样的人若巧加利用，自会死心塌地地为我卖力，我是求之不得啊。”

控制小人要学习武则天的谋略，满足小人的欲望并抓住他的弱点以役使他，小人即可为你所用。

12.保持距离为妙

对付小人，不要跟他们一般见识。同时，也不要刻意揭露他们的真面目，还是保持距离为妙。

在与小人打交道时务必考虑周全，最好不要与其发生正面冲突。论

实力，小人并不强大。但他们不择手段，什么下三烂的招数都可能使出来。冲突起来，纵使赢了小人，也会付出代价，惹得一身腥。俗话说“新鞋不踩臭狗屎”，还是躲为上策。

另外，对于那些既不要脸、又不要命的小人，更要小心避让。小人固然厉害，但你并不怕他，避开小人完全是因为你根本不值得把太多的精力浪费在这些毫无意义的事上。一旦把握不好自己的行为界限，得罪小人，他就会想方设法来算计你，破坏你的正事，分散你的精力，使你不能安心于工作、学习和生活。

当面对小人的挑衅不理睬的时候，也需要灵活应对，所以处世应变术认为“宁得罪君子，不得罪小人”，这可谓是待人处世中与小人打交道的至理名言。

在待人处世中如何与小人打交道，还真得有一套行之有效的方法才行。前人总结出两个要诀：其一，惹不起躲得起，尽量不与小人发生正面冲突；其二，惹得起也要躲。

避开小人完全是因为你根本不值得把太多的精力浪费在一些没有价值的争斗上，破坏你的正事，分散你的精力。

第四节　与爱人相处的常识

1.尊重：夫妻和谐的基础

尊重，是产生爱情的根源，是夫妻和谐的基础。恋人间没有相互尊重就不可能拥有真正的爱情，夫妻间没有相互尊重也就无法建立幸福美满的家庭。

相互尊重是幸福婚姻中不能忽视也不可忽视的因素，要想使家庭幸

福，婚姻美满，夫妻之间就必须学会互相尊重，不能气势凌人，更不能轻视对方。

只有当你以一种平等的眼光看待爱人，把自己和对方摆在同等的位置上，不轻视、不压迫、不伤害、不利用爱人时，才能说你给了对方基本的尊重。

尊重，是爱的体现，只有尊重才能还原爱的本质。

2.信任：不给猜疑半点机会

夫妻之间最难得的是信任，而最要不得的是猜疑。建立一个幸福家庭需要两个人的共同努力，而毁了一个家庭却只需要一个人的猜疑。

电视剧《不要和陌生人说话》里面的男主角总对女主角疑神疑鬼，他把女主角看成了私人财产，严厉地干涉对方的社交活动和个人自由，最后使得原本很爱他的女主角装病逃跑，一个家庭破裂了。这个例子虽然比较极端，但也说明了一个问题：你的多疑会让对方产生逆反心理，进而厌倦你。当你自以为是地猜疑对方时，其实是在谋杀自己的婚姻。

生活中难免会遇到一些引人误解的事，这时两人应该相互信任，心平气和地把话说开，不要胡乱指责。被误解的一方也不要觉得受了委屈就不依不饶，你要理解爱人对你的感情——爱之深，责之切。用行动用语言向他（她）证明自己的清白，没有什么误会是解不开的。

3.关心：没有人能够拒绝

爱起源于关心，婚姻的保养更离不开关心。关心在婚姻生活中像阳光与水一样不可缺少，可以说，没有了关心，婚姻就会变得一片荒芜。

夫妻之间彼此都希望自己能在对方的心中占据最为重要的地位，关

心的程度正好表现你对对方的重视程度。经常找时间打个电话给对方，关心地问候一句：“工作辛苦吗？”又或者发短信给他：“天气凉了，请加衣。”这些关心未必有实际用途，但起码能令对方暖在心头。

关心体现了你对另一半的牵挂，对另一半的关注重视。关心，有时仅仅是细微的一句话，就可以拉近夫妻之间的感情。

4.包容：消除婚姻“斑点”的灵丹妙药

两个人能够结成夫妻是一种缘分，夫妻双方都应该珍惜，当初你接纳对方成为你的另一半时，就意味着接纳了她（他）的全部，包括优点和缺点。因为你接受了婚姻，也必须接纳对方的一切。在现实生活中，要想婚姻美满，你就必须强迫自己尽量忽略对方的缺点，发现对方的优点，用一颗包容的心对待对方，这样可以消除婚姻的“斑点”。柴米夫妻，食的是人间烟火，谁也不可能完美无缺，只要不是原则性的大问题，就不要求全责备。对方无意间带给你的小小伤害或不悦，打个哈哈就过去了。

5.分工：明确分工，切断矛盾的源头

在你家里，谁来付账？谁倒垃圾？谁洗碗？谁做财务决策？谁做饭？谁安排度假？谁给孩子换尿布？谁洗衣服？谁参加家长会？如果你们不商量这些事情，并且做出明确、一致的分工，它们可能会成为你家里制造不满，甚至矛盾的源头。

在夫妻之间，未经讨论的职责通常会落到我们所谓的“传统”角色上。但是，传统是什么？如果你生长在一个父亲管账的家庭，而你的配偶却生长在一个母亲管账的家庭，问题就可能变得非常棘手。如果夫妻双方都忙于工作，没有时间谈，而有些“传统”的角色却不再明确时，事情就会更加复杂。因此，你们必须交流，必须阐明你们的预期。你们有

必要对谁做什么、什么时候做达成一个明确的共识。

6.吵闹：不要因点滴小事伤害对方的心

小刘和小杨本来是一对最平常的夫妻，恋爱结婚都没有跌宕起伏的波折，可后来，经常为些鸡毛蒜皮的小事情，比如孩子的教育啦，对双方父母的态度啦，口角不断。最初，两人都没在意，觉得夫妻小吵小闹也没什么大不了的，哪有勺子不碰碗的？可争吵日日加剧，情绪也越来越激烈，就在这时，两个人几乎同时遭遇事业危机，心情都不好，没有彼此分担反而彼此埋怨，争吵就进入白热化阶段了。两个人开始摊开账目，细算彼此的所得和贡献，两人都不平衡！小杨问：“人家的妻子都是丈夫养着，整天穿金戴银，只管打扮自己。我这个不挂名的主妇包揽了所有的家务，还得自己挣钱，凭什么？你知道我有多累吗？”小刘说：“你挣的那点儿钱还不够你自己花的呢，你知道我在外面有多累吗？”一来二去，两个人吵伤了心，从热战变成了冷战。

小吵小闹，不仅影响了他们的感情，还影响了他们的生活基调，两个人都感叹生活好累、好烦、好没意思！

其实，谁家能没吵过架？舌头还有碰牙的时候呢！但是不能把吵架当做解决问题的方式。夫妻间有了矛盾就应该心平气和地解决，有什么话不能好好说？下次生气时，请在心里先默数到30再开口，你会发现自己的火气已经小了很多。人就是这样，你敬我一尺，我敬你一丈！这次你没发脾气，下次他（她）也不会为了一点儿小事骂你，双方都这样互敬互让，家里又怎么会不安宁！

7.注意沟通的语言艺术

生活中，夫妻因为一句话而大动干戈、狼烟四起的情况并不少见，恩爱夫妻为何会只因为一句话就争执不休？

究其原因，就是因为夫妻之间交流沟通不掌握语言艺术，刺伤了对方的心，天长日久冲突在所难免。

在夫妻进行有效的语言沟通时，委婉是一种颇有奇效的黏合剂。委婉是一种以坦诚开放的沟通来对待对方的方式，同时，要尊重他人的感受，不作无谓的伤害。

下面看一则对话：

丈夫：为什么你从来不帮我把干净的衬衫准备好，放在抽屉里？

妻子：我知道这惹得你生气，我以后注意。但是，你也要帮助我，记住把脏衣服放进洗衣盆里，好吗？

那位聪明妻子用委婉的语言艺术处理丈夫夸大其词的毛病，并以建设性的方式回答丈夫的夸大其词，慨然接受他攻击中的“合理部分”。这位妻子的回答丝毫没有纵容，也没有虚伪和掩饰感情的意思，有的只是尊重和体贴，结果就能使双方都感到满意。

8.恰当运用**“**我信息**”**

许多人常喜欢用“你信息”来沟通，如“你不准这样……”“你难道不能……”“你以为家里只有你一个人吗？”这容易让对方感受威胁，而引起反抗心理，或者激怒对方而引发矛盾。运用“我信息”，以我开头，“我觉得……”“因为……我”则较无攻击性，让听者有较大的心理空间来思考你所说的话，而且用“我”开头，表示说话者自己负起这次沟通的责任；若用“你”来叙述，则把过错丢给听者，容易激起听者的负面情绪。

例如，“我很难过，因为我原本以为我们早就约好今天要一起吃饭的。”就比“你每次都说要忙公司的事情，到底是公事重要还是我重

要！”让对方更清楚地了解你的感受，而不是遭受单纯的指责而已。

9.清楚地传递自己的感受

夫妻间在进行沟通时，一方要尽可能把自己的感受与期待明确地表达出来，简单、具体、明确，能让对方清楚你要表达的重点。

每个人的内在状态有如水面下的冰山，不容易让别人了解，除非你愿意表达出来，告诉配偶你的感受、观点、期待、渴望与需求，才能让配偶了解你的内在状态。

许多人习惯于表达看法，但只停留在表面的事件讨论及解决问题，很少把真正的感受表达出来，而表达感受却是让对方了解你的重点所在。

10.倾听比说更重要

在沟通时，许多人往往着急表达自己的意见，而忽视了别人，使沟通效果大打折扣。倾听是指站在对方的立场上，用心去了解对方所表达的意思。不只包含听到对方说什么，还要体会到对方话语里蕴含的意义，注意其手势、表情、声调、身体语言，然后对于所听到、观察到的，给予适当而简短的反应，例如“原来如此……”“是……”以及点头，让对方知道你在听，也会让对方感受到被尊重。

倾听有以下几种态度：

（1）专注、不批评。未经对方请求所给予的建议都有可能被视为批评。

（2）不管是他或她在说话都要全神贯注。常常另一半跟我们说话时，我们不是想着下面要说些什么，就是把注意力放在别的事上，比如

准备晚餐或是看电视。

（3）用感情聆听，而不要论断。伴侣所说的话只不过是很单纯说出心中的感受，这些感受对你来说都是很宝贵的信息。不要说：“你不能这么想！”相反的，反问他：“这不是你的感受，我说对了吗？”

（4）不要打断对方说话，早晚会轮到你发言。嘴巴闭上时，话语听得最明白。

11.不要强迫对方接受你的想法

如果有人总是强迫你接受他的看法，企图说服你跟他想法一致，这样的谈话，很少不让人感到讨厌。这个人显然不尊重你做决定的权利。如果你要另一半了解你的感受，自然得设法向对方表达，但是在诉说自己感受的同时，并不表示另一半必须放弃他对事物的看法或价值观。

千万不要强迫对方接受你的想法，如果无法找到彼此都同意的论点，不妨学着去尊重对方的看法，并尝试对他产生这种观点的背景做一番整体性的了解。这样相互尊重的结果，你反而更有机会表达你的立场。

12.过自己的生活，永远不要与别人比

保持夫妻心理平衡的一个重要绝招就是永远不要让自己的丈夫觉得，在这个家庭里，他只有赚钱的份儿，而要让他觉得，他是这个家庭里不可或缺的一分子。永远不要让自己的妻子觉得，在这个家庭里，她只是一个做饭的，而要让她觉得，她所做的一切，都是为爱付出的代价，既然有付出，自然也就有收获。家庭，是你们的家庭，她完完全全属于你们，你们两个人。有些人在自己的婚姻生活中，总是喜欢将自己的配偶和别人的配偶进行比较，这不是一个聪明人的做法，会让自己的

另一半产生心理的不平衡感。

对于婚姻来说，幸福与否与社会地位，挣钱多少，甚至，与漂亮的脸蛋和苗条的身材的关系都不是决定性的，只要在婚姻中能够得到尊敬、爱情，他或者她才会感到幸福，才会在心理上达到一种平衡。

13.温柔地回报他（她）的爱

研究证实，夫妻之间存在着一种“镜子效应”：丈夫对妻子笑，他便会从妻子脸上看到满足和幸福；反之，妻子对丈夫也是一样的。要知道，男性和女性在心理上都有很脆弱的一面，婚姻像个细瓷碗，要轻拿轻放；婚姻是棵缓慢生长的珍贵植物，需要耐心地浇灌施肥，不要让它经历太多的酷暑严寒。

小王体谅到妻子做家事的繁杂与无聊，对妻子说，每个星期六下午放妻子四小时假，由小王来看小孩，而妻子可以在这四小时当中逛街、美容、看书、探望同学朋友，做任何她高兴做的事情。

小王的做法无疑是聪明的，他不仅不认为女人必须做永远做不完的家务事，他更体会到让妻子高兴也就是使自己快乐的最好方法。妻子有了每周四小时的自由时间来调剂，平时家事做得更顺心与尽力，对丈夫的体贴更是满怀感激与爱意。家庭并没有因放假而大乱，反而更有效率、更有气氛。更重要的是，夫妻之间的一个主动关怀，才是彼此为对方着想的绝佳状况，这种婚姻才能长久。

付出了真切的爱，却没有相应的回报，是一件最令婚姻中夫妻感到心理不平衡的事情。无论丈夫还是妻子，在付出时都渴望“镜子效应”的实现，当你的另一半对你表现出爱意时，切记一定要在尽可能短的时间内，也去温柔地回报他（她），哪怕只是一句暖人心肺的话。

14.坦然面对婚后感情淡化问题

步入婚姻这座“围城”之后，夫妻之间往往不如恋人之间那样相互亲热和富有吸引力了，双方都感到彼此的感悟比婚前淡化了许多。有人说婚姻是爱情的坟墓，就是对这种现象的夸大。

所以，在感情出现淡化的情况下，夫妻双方要积极调整心态，坦然接受这一现实，然后寻求其他的方式发展感情。

夫妻相互的容忍，是保持心理平衡不可缺少的因素。夫妻间最忌讳的是两个人都大声说话，只要多顾忌对方的想法，就不会闹得不可开交。就好像“情侣”的“侣”，这个字有两个口，但两个口是不一样大的，也就是一个“大口”，一个“小口”，这告诉我们，夫妻或情侣间当有一方大声讲话时，另一方就要小声一点儿。如果两个人都一样大声，恶语相向，最后演变成“言语暴力”，很容易就会出现大问题，到了后来，很可能一发不可收拾。

因此，夫妻双方就像坐在跷跷板的两端一样，各自都必须不断调整自己的位置，否则就无法达到稳定的关系。婚姻破裂的最主要因素，不是夫妻间的差异，而是无法适当地处理这些差异。所以，唯有相互的容忍和适应，才能让夫妻双方的心理保持平衡，从而拥有一份幸福美满的婚姻。

15.掌握好争吵这门学问

夫妻在家庭生活中不论怎样进行心理调试，也难免有矛盾，如果处理得不好，矛盾就会激化，双方就会争吵。

在正常情况下，人和人的关系处于平衡的状态中，人的心理也处于平衡的状态中。如果夫妻发生了争吵，这时，人的心理就处于一种失衡

的状态。

卡耐基指出，推心置腹的争吵能使友情进一步巩固，从不争吵的伙伴心里最清楚，他们之间的关系是容易破裂的。只是为了维持关系，他们才会避免发生争吵。

但是，夫妻间应该怎样对待争吵呢？

首先，夫妻之间最好不要吵架，当一方发火的时候，另一方不要“针尖对麦芒”，“以牙还牙”。在没有吵起来的时候，恢复友好气氛也容易。如果吵起来，就可能弄得不可收拾。

但是，如果不幸吵架爆发了，吵过以后，要若无其事，在家里该怎么讲话就怎么讲，该干什么还是干什么。这时，千万不要互不理睬。如果吵架以后仍若无其事，那么心理平衡就会很快恢复。如果互不理睬，那么丧失心理平衡的时间会延续得比较长。

其次，要把“善意”争吵与“恶意”争吵区别开来。恶意的争吵就像在泥潭中的格斗，引起争吵的问题往往被搁置在一旁，争吵的人只是为了争吵而争吵；善意的争吵是围绕着问题的焦点，遵循着一定的规则把话讲出来。下面是几条提示，它们被证明在争吵过程中是很值得遵循的：

（1）不要给对方造成心灵上的创伤。每一个人心理上都有一条防线，对别人的攻击是不能超越这一防线的，否则就会使矛盾激化。

（2）应该把自己的缺点找出来，同时尊重别人。

（3）每一次争吵都应有一个目标，也就是说要解决特定的问题。一切都应围绕着这一目标进行。在争吵中即使达不到统一，也一定要阐明各自的观点。

（4）为陈年老账争吵是没有丝毫意义的。善意争吵的起因永远是现实问题，是此时、此地发生的问题。

16.冲突发生时，不应该有的行为

夫妻相处难免会有冲突发生，但在愤怒的当下，最好不要做出以下行为：

（1）威胁要离婚—假如你其实并不想离婚。

（2）攻击对方的品格、动机、价值。

（3）攻击对方的家人。

（4）不要翻旧账，例如：你老是那样，上一次也是……

（5）把别人牵扯进来，例如：你难道认为你父亲是个负责任的人吗？

（6）在被要求时反要求，例如：你自己昨天还不是这样。

17.积极配合你的另一半

如果想消除夫妻性生活中的危机，拥有一个美满和谐的性生活，夫妻双方要积极配合，其中有秘诀：

（1）彼此付出无条件的爱。丈夫必须全心爱护妻子，让妻子感觉到安全感，而妻子也必须相信及爱护丈夫，而不是胡乱猜疑，两者只有在爱和被爱的情况下，性爱才会美满。

（2）彼此不要羞辱对方。两者不要因为不满彼此身体部位的体积或是“床上功”不佳而直言批评，应该大方地接受并尊重彼此的缺点及性

能力，互相勉励和支持。

（3）彼此配合而不是单方面掌控。丈夫普遍喜欢在床上控制大局，等待妻子“服侍”，其实他应该考虑到妻子的性需求，总之，两者必须互相配合，而不是任由一方控制。

（4）彼此坦诚表明自己的感受。两者必须公开表明自己的性需求及感受，以及最喜欢对方为自己做什么，然后互相了解及做出取舍。

第五节　与家庭成员相处的常识

1.父母应给予孩子尊重与理解

父母与孩子，作为两个不同的个体，最基本的就是平等，这样才能沟通。所以父母应放下自己的架子，把孩子当成一个大人，当成一个朋友，而不是把他们当成永远长不大、永远不懂事的小不点儿。父母应做到和孩子平等地讨论问题，让孩子有发言的机会，尊重孩子的想法，营造比较民主的家庭气氛，以缓大人与孩子的紧张关系。

在日常生活中，父母可试着抽时间与孩子聊聊天，耐心地倾听孩子的讲述，听取他的意见和建议，理解他的情绪，给他自主决策的机会。这样，孩子也就容易敞开自己的心扉，对父母讲自己的心里话。渐渐地，那条横在父母与子女之间的代沟便会日益缩小。

2.关心孩子的内心世界

父母与孩子之间的代沟很明显的表现是双方谈不到一块儿。与跟老年人谈话相比，跟孩子们谈话似乎更需要一种类似天赋的才能。你必须会说孩子们的话，懂得孩子们的内心世界，甚至还要保持与孩子们一样的天真，尊重孩子们的想法和观点。

在和孩子们交谈之前，你必须主动而自然地与孩子们接近。一般来说，未涉世的孩子都很害羞，不敢看你，不敢跟你接近，觉得你又怪、又大、又老。因此，你不要指望一下子就同孩子们亲热起来，因为你突然的亲近可能引起孩子们的害怕心理。开始同孩子们接触时，应该有意识地与孩子们保持一段距离，只对他们偶尔地注意一下，表示一下好感，等到孩子们对你的存在习以为常，感到你并无恶意之后，然后再寻机会同孩子们接近。

要真正与孩子们很好地相处，你还必须了解孩子们心理、生理上的特点，懂得他们喜欢什么，不喜欢什么。

随着社会的发展，科技的进步，孩子们智力的发展越来越趋向早熟。因此，经常看一些最新的关于儿童心理的书、电影和小说，对你与孩子们相处将大有裨益。

3.对孩子的**“**爱**”**需要讲究方法

每个做父母的都希望自己的“儿子成龙，女儿成凤”，他们给孩子倾注了全身心的爱，事无巨细都替孩子着想，恨不得一切包办代替，就像有的母亲所说：“我一颗心都扑在孩子身上，可以说现在所做的一切都是为了孩子；只要孩子将来有出息，再苦再累我都愿意。”可是，做父母的不知道，有时太多的爱，对子女来说是一种负担，它会压得孩子透不过气来。而孩子为了甩掉这份爱，就可能对父母无缘无故地发脾气，或尽量躲避父母所给予的爱。而且，这种毫无节制的爱，也是对孩子成长空间的一种限制，将明显地扼杀孩子独立个性的发展。一句话，爱也会使孩子窒息。

因此，“爱”是需要讲究方法的。要做到理智地爱，最关键的是要尊重孩子，给孩子独立的空间，在关爱中引导孩子成长。这样也有助于缩小与孩子之间的距离。

有位母亲表现了一种现代父母对孩子的新认识与更博大的爱，她这样说：“非常高兴今天我们能有这样一个交流的好机会。其实，孩子，妈妈很愿意成为你的朋友，你可以去闯自己的世界，妈妈不反对，困了、累了到家里歇歇，受伤的时候随时都可以回来，请相信无论你犯了什么错误，妈妈都一如既往地爱你，家永远是你的避风港，妈妈永远是最爱你的人。”

如果每一位父母都能以这样的胸怀来对待孩子、来爱孩子，孩子的逆反心理以及两代人之间的代沟冲突还会存在吗？

4.与孩子相处两忌

（1）切忌因为孩子小而看不起他们，而应尊重他们。他们与大人一样有独立的人格，有他们的感情、思想，不是低等动物，不是供你随意戏弄的玩物。他们对真与假、善与恶、是与非都有一定的辨别能力，甚至会记住一辈子。

（2）切忌对孩子过分施爱，这种非理智毫无节制的爱，只会限制孩子的成长空间，扼杀孩子独立个性的发展。

5.在婆婆面前演点**“**肉麻戏**”**

这并不是说要你和丈夫在婆婆面前表现得过分亲昵，而恰恰相反，这可是为人媳妇最应忌讳的一点！这里所说的“肉麻戏”，乃是指在婆婆面前你要表现出你对丈夫的疼爱与照顾。比如，如果你们没和婆婆住在一起，你就可以与丈夫在婆婆面前合演一些戏，让你的婆婆知道，你对她的宝贝儿子可是呕心沥血的，什么好吃的、好用的，你都不跟他抢；什么家里家外的事，你都抢着做。此时，肉麻一点、夸张一点儿都不要紧。重要的是，要让婆婆的心理得到满足，要知道，当妈妈的都偏心眼，就是看你怎么歪打正着啦！

一旦婆婆满意了你的这一点，她就会马上心疼你的营养不良、辛苦劳累，巧克力会成打地给你买，家务会大力地帮你做。终有一天，婆婆会把你拉到一旁说：“你啊，不要把他宠坏了，让他自己动动手吧！”她嘴上虽然如此说，心里却是甜丝丝的，肯定是对你满意至极。

6.永远与婆婆同一战壕作战

一般来讲，婆婆很容易把媳妇看成“编外人员”，而心生隔膜，所以为了使婆婆早日接纳你，你必须要“更高、更快、更强”地灌输给婆婆一些“迷魂汤”，全方位地使她感受到你甚至比她亲儿子还要向着她。这是婆媳相处的重要一招，百试不爽！

7.做媳妇的不妨大度一点

在旧社会，“多年的媳妇熬成婆”，媳妇受尽了婆婆的欺负，可现在不同了，你又年轻又独立，她那宝贝儿子好不容易把你追到手，在他心目中你的地位可是如日中天。相比起来，婆婆却正好相反，所以她才会把你视作“竞争者”，潜意识里会对抗你的“入侵”。而这些，正是她心虚、敏感的表现，由此，她才会和你斤斤计较，不肯示弱。

此时，你不妨照顾一下婆婆的不良情绪，遇到一些明明是婆婆做得不好的事情时，你尽可以大度一下，低下你高昂的头颅，表现出你已经服输，等到婆婆心气顺了，想必她也不会真的和你没完没了。

8.婆媳相处四忌

（1）媳妇切忌跟婆婆年龄、地位相当的女性来往密切。遇到问题时要在第一时间和婆婆沟通，而不是别人。同时要把婆婆当做朋友看待。这样既可以赢得婆婆的信任又可以建立起密切的婆媳关系。

（2）不管你和丈夫之间的关系有多密切，也不管他在背地里如何的温顺。切忌在婆婆面前对他颐指气使，而要在婆婆面前充分表现出你的贤德来。

（3）切忌在老公面前批评他的任何亲戚，特别是婆婆那边的亲戚。

（4）切忌争吵。在任何情况下，婆媳都不要“针尖对麦芒”地吵，如果一方发威了，另一方要暂时忍让，平时如果有些意见，千万不要和邻居、亲友乱讲，话传来传去，往往没有矛盾也弄出矛盾来。但是有些事情如果非说不可，有机会双方可以好好地、开诚布公地说，或是由儿子恳切地转达。

9.取得小姑子心理上的认同

尊重小姑子，就是要尊重她的人格，尊重她的自尊心，切不可为一点儿小事，就以长者自居，挖苦她、贬低她；理解小姑子，就是正确对待她在生活、工作和学习中遇到的酸甜苦辣，并给予支持与帮助。小姑子在生活、工作和学习中，可能会遇到种种麻烦，甚至是挫折，也许在单位里人们不能理解她，不能正确对待她，这时，嫂子就要向她伸出热情之手，给她无微不至的关怀。关心小姑子，一方面要关心她的工作和学习，另一方面，还要关心她的生活、她的人生大事。只有这样做了，小姑子才会在心理上认同你，才会拉近彼此之间的距离，才会像亲姐妹一样无话不说，无事不讲。

10.不与小姑子斤斤计较

与小姑子生活在同一个屋檐下，往往会因为在某些事情上意见、态度、看法不一致而发生分歧，甚至会出现斗嘴，闹得不愉快。因此，作为嫂子要顾全大局，从维护家庭团结的良好愿望出发，能明辨是非，不

斤斤计较。同时，要避免言辞激烈，以免伤害对方感情。总之，对一些无关紧要的小事，应采取不细究、不计较的态度，对己严，待人宽，谦和忍让，豁达大度。

11.对待小姑子，要言行一致、身体力行

要想小姑子听你的，信任你，你必须言行一致，要起表率作用，即要求小姑子做到的，自己要先做到；要求小姑子不做的，自己坚决不做。只说不做或说的与做的背道而驰，是不可能在小姑子面前有影响力和威信的。而言行一致，身体力行，就能产生巨大的榜样力量，令小姑子信服。孔子就曾说：“其身正，不令则行。其身不正，虽令不从。”

12.多关心小姑子的学习或工作

由于年龄差异，有的小姑子也许在读书，有的小姑子也许参加了工作。不管在读书还是在工作，作为嫂子要多关心小姑子的学习和工作。不要因为她不是自己的亲妹妹，情就淡些，爱就少些。如果小姑子年龄尚小，正处于在校读书学习阶段，可抽时间去学校看看她，了解她学习和生活方面还存在哪些问题。小事见精神，小事能体现长者之爱。如果你真心实意地去关心她，爱护她，她也一定会把你当做自己的亲姐姐看待。如果小姑子已参加了工作，可结合自己的工作经历，教小姑子如何处理与同事和领导的关系，如何去面对新的人生，等等。

13.把小姑子当成自己的亲妹妹

有些嫂子把小姑子看成一个包袱，把她当成争夺公公婆婆财产的“眼中钉”，对她往往不冷不热。看到婆婆对小姑子好，就生忌妒，心怀不满，生怕婆婆将自己的“私房钱”独自给了小姑子。媳妇应该明白，小姑子和婆婆本是母女俩，婆婆对女儿好点儿，在情理之中，媳妇应能理解。不要因为小姑子不是自己的亲妹妹，就对她漠不关心。只有把小

姑子当成亲妹妹，有福同享，有难同当，这样才会有家庭的和睦和幸福。

14.对嫂嫂宽容大度，以礼相待

小姑子自幼生长在这个家庭，对家庭的生活模式是适应的，她的性格和习惯一般都能为家庭的其他成员所理解和谅解。因此，相对于嫂嫂来说，小姑子是生活在一个熟悉、友善、“左右逢源”的家庭中；而嫂嫂却不同，她是家庭中的新人，其他成员同她既没有血缘联系，又对她的性格和思想没有深入的了解，她自己也对婆家的生活模式在短时期内无法适应，因此，相对于小姑子来说，嫂嫂是生活在一个陌生的“碍手碍脚”的家庭。正因为如此，做小姑子的就应该理解嫂嫂的处境和心境，不仅要以礼相待，而且要对嫂嫂的缺点和过失采取宽容的态度，并热心帮助嫂嫂熟悉适应婆家的生活，并尽力让家中的其他成员了解嫂嫂，也让嫂嫂了解家庭中的其他成员。

15.搭建友好婆媳关系的桥梁

小姑子应主动搭建友好婆媳关系的桥梁，在沟通、融洽婆媳关系中做出重大贡献。嫂嫂不了解母亲的性格和生活习惯，小姑子理应主动介绍、解释；母亲同嫂嫂发生了不愉快的事，小姑子应该从中周旋，缓解矛盾，尽量不要让不愉快的事在双方的心灵上留下阴影。平时，小姑子应该注意，在母亲面前尽量不要说嫂嫂的坏话，多说嫂嫂的长处，因为，对于母亲来说，女儿对嫂子的评价比儿子对媳妇的评价更具有可取性。同时，婆媳关系搞好了也能更加促进姑嫂关系的融洽。

16.妯娌相处，重在彼此尊重和理解

也许有人会想，既然都是一家人了，觉得没有必要像在人前那样，装出一副彬彬有礼的样子，其实这种想法是不对的。人，不管什么时候

都应该讲礼貌，讲礼貌并不是装出来给别人看的。那种都是一家人，有没有礼貌都无所谓的想法无疑会让人与人之间的关系恶化，尤其对于妯娌来说，是更应该讲礼貌的。大家生活在一个礼貌谦让的家庭中，如果能够站在自己丈夫的立场上，多替他们兄弟们想一想，彼此给予理解和尊重，注意彼此间感情的交流，好的家庭关系是很容易建立起来的。

17.妯娌相处，要多交流多沟通

由于妯娌是从各个不同的家庭走到一起的，双方都没有什么了解，因而，彼此间经常的感情交流、心灵沟通，对于增进了解和加深感情是很必要的。发生了什么事情，大家坐在一起，互相商量解决办法，这样才是最好的相处方式。切记不可自作主张、自以为是，那样会让人觉得你目中无人，反而会更加深彼此间的矛盾。凡事和她商量，会让对方觉得你很重视她，无形中，你们的距离就拉近了许多。

18.妯娌相处，要彼此真诚相待

由于妯娌是来自各个不同的家庭，生活的环境和生活习惯，所受过的教育、爱好、情趣等都会有很多的不同，这些都是产生矛盾的原因。完全不同的人，突然间生活在一起，发生一点儿小摩擦、小矛盾都是在所难免的。矛盾一旦发生，最好的办法就是双方都能敞开胸怀，谅解对方，以求和解。

妯娌间的相处，应该胜过亲姐妹，不要计较别人的闲言碎语，更不能要求在什么方面都一律平等，相互间要真诚相待，不能为了一点儿小事，就到处搬弄是非，挑起矛盾，或是去找来自己的亲人朋友帮忙，为了自己的一点儿私利就挑起事端，来破坏整个家庭的生活。

第七章　不可不知的识人常识

第一节　由外貌识人的常识

1.眼皮很容易泄露秘密

研究表明，单眼皮的人冷静，有逻辑性，观察力和集中力均优，思虑深，意志力坚强。性格消极，沉默寡言。做事细心、谨慎，虽有持续力，但个性顽固。而双眼皮的人知觉性强，感情丰富，热情开朗，顺应性和协调性优异，行动积极敏捷。

从下眼皮可以发现过度疲劳的痕迹。把获得了充分睡眠的人和睡眠不足的人做一下比较，就会发现，睡眠不足的人下眼睑周边呈现黑色，形成了黑眼圈。过度疲劳、淫乐无度、病魔缠身、郁闷苦恼，等等，都会引起这一征兆。当然，一般来说，下眼睑周边会随着年龄的增长，相应出现窝、皱纹、垂肿等现象。

当大家见到电视新闻播音员、有涵养的妻子、良家子弟、大家闺秀及被称为“装饰橱窗”的浓妆艳抹的女士时，未必能从他们的脸上窥到有关其性格等方面的信息，因为许多人都将自己掩饰了起来，或是将脸作为与社会接触的见面广告，但他的眼皮却在不经意间泄露了他心中的秘密。

2.看目光识人心

心理学家认为，一个人的眼睛不能掩盖心里的邪恶念头：心地善良，目光就清澈、明亮；心术不正，目光就昏暗、有邪光。可见，从一个人的眼睛可以清清楚楚地分辨一个人的品质高低，心术正邪。具体来

说，看目光识人心包括下列内容：

（1）眼睛闪闪发光，表明对方精神焕发，是个有精力的人，对世界很感兴趣。

（2）目光飘忽不定，表示他是个三心二意，或拿不定主意，抑或紧张不安的人。

（3）目光炯然，表明他是个有胆识的正直之人。

（4）目光呆滞黯淡，说明他是个没有斗志的人。

（5）目光忽明忽暗，说明他是个工于心计的人。

（6）主动与人进行目光交换的人，说明他的心胸坦荡。

（7）不敢正视或回避别人的目光，表明此人是个内心紧张不安或言不由衷，有所隐藏的人。

3.观视线识心理

一个人内心深处的欲望和感情，最主要是从视线透露出来的。一个人通过别人看自己的视线可以体会出此人对自己的看法和态度。

（1）视线的方向是观察的要点。讲话时对方是否看着我们，显示他对我们有无好感或兴趣。一般来说，当我们与别人谈话时，对方不看我们，或是环顾左右，或是目光淡漠，无热情的信息传达，显示他对我们的谈话内容不感兴趣，或是心不在焉，在想别的事情。我们的话他没听进去，也说明此人对我们不感兴趣或无亲近感。

（2）视线朝下者胆小怯懦。当我们看着对方的眼睛时，对方把视线悄悄地往下移，是因为他意识到，我们在年龄和社会地位上都是他的

长辈和上司，或者意识到我们是他的强大对手，与我们谈话时会带有一种紧张感。

（3）视线左右游移则表示拒绝。如果对方视线是左右游移，表示他有拒绝之意，而且无意中表现出对我们不怀好意的信息。

（4）视线直视是敌对的表现。如果对方一动不动地直视着我们，则说明他受到某种强烈打击，或怀有强烈敌对心理。

（5）视线飘移不定表示内心不安。常见于情绪低落的时候，表示失去安定感，或者在思考某些事。

（6）视线向上是自信的表现。说话时视线稍稍向上的人，大多对自己的地位能力有极大的自信，性格也比较外向。公司里的重要人物和管理人员有这种眼神的较多，他们的视线往往是向上的。

4.东张西望表达好恶

东张西望能表达好恶的情况通常出现在两个人的交谈中。如果A在与B谈话时，B的眼神没有落在A的身上，而是四处游移，甚至东张西望，那么很可能表明B并不喜欢A，或者对A的谈话内容毫无兴趣。

目光转向其他地方是对谈话失去兴趣的表现，会让对方感受到自己逃离的渴望。这也是一种本能，那就是不愿意面对讨厌的人和事。所以，当你和一个特别讨厌的人说话时，你本能地会想要看别的地方，寻找可能摆脱这个人的办法。大多数人没有办法生硬地拒绝别人，他们出于礼貌，还是要把这次谈话进行下去，但内心的厌烦就没有办法阻止了，会淋漓尽致地表现在身体语言上。

5.歪斜的视线有不同的含义

如果斜视的目光伴随着压低的眉毛、紧皱的眉头或者下拉的嘴角，那就表示猜疑、敌意或者批判。你在公司会议上发表见解时，如果发现你的老板和同事大多用这样的视线来看你，你就得警惕了，可能是他们对你本身有意见，或者对你的说话内容表示不屑。不管是哪一种，你的主张都没有办法打动别人。

而女人们通常喜欢用这种视线表达感兴趣的意思。同时伴有眉毛微微上扬或者带笑容，那就是很有兴趣的表现，恋爱中的人们经常将之作为求爱的信号。

6.看眼神察心迹

（1）“名门正派君子”的眼神：目光平行正视，眼神不浮不露，且不做作。

（2）“智慧有心计者”的眼神：目光下视，城府很深。对于这类人谈话的虚实，必须加以辨别。讲话时眼神不定，最好防备他会有一些惊人的突发之举。如果公司内部需要诚实、可靠、忠实度高的人，尽量不要选择这种人，尤其是选择财务管理人员时。

（3）“东躲西藏”的眼神：讲话时经常逃避对方目光，这类人说话的诚恳、真实性要打个折扣。

（4）“聪明人”的眼神：眼珠黑白分明，眼神富灵气而活泼，这类人各方面的反应相当敏锐，吸收及学习能力强。

（5）遥视远处的人，他不关心你的话题，正在算计其他事。或是因时间关系，想离开此地。总之想尽快结束这一话题。

7.从眉毛的动作识人

心理学家指出，眉毛可有20多种动态，分别表示不同心理变化。

与眉毛相关的动作主要有：

（1）双眉上扬，表示非常欣喜或特别惊讶。

（2）单眉上扬，表示不理解、有疑问。

（3）皱起眉头，要么是陷入困难的境地，要么是拒绝、不赞成。

（4）眉毛迅速上下活动，说明心情十分好，内心赞同或对对方表示亲切。

（5）眉毛倒竖、眉角不拉，表明极端愤怒或异常气恼。

（6）眉毛的完全抬高表示“难以置信”。

（7）半抬高表示“大吃一惊”。

（8）正常表示“不作评论”。

（9）半放低表示“大惑不解”。

（10）全部降下表明“怒不可遏”。

（11）眉头紧锁，说明这是个内心忧虑或犹豫不定的人。

（12）眉梢上扬，表示是个喜形于色的人。

（1 3）眉心舒展，表示此人心情坦然、愉快。

8.鼻子的语言

鼻子在人的脸部中央，通常也很能吸引对方的视线，所以在表情达意上也很重要。鼻子的表情较为明确，厌恶时耸起鼻子，愤怒时鼻孔张大，紧张时鼻腔收缩，屏息敛气。

当你在谈话时发现对方频频摸鼻子，就说明对方没有耐心再听你讲话。鼻子与自信、高傲关系密切。若某人仰着脸，用鼻孔而不是用眼睛“看”人，这跟用手捂捏着鼻子一样，是要表达反感的情绪。

如果我们希望传达一种观点，或者请求对方做某事时，如果对方做出用手摸鼻子的样子，或是用鼻子对着你“看”，就应该知道他接受请求的可能性不大，或者对你的讲话表示怀疑。

9.嘴的语言

嘴巴也是脸上最富于表情的部位。张开闭合、向前向后、向上向下、抿紧放松——嘴通过4种基本方式可以组成复杂的动作，传达出丰富的意义。

紧闭双唇的人能够保密。这样的人对自己的言行举止都十分谨慎，谨慎到经常显得过度敏感。

嘴唇的曲线能自然地暴露内心活动，正如作家阿·托尔斯泰所说的：“嘴不善于装假。”在不同情形下，人的嘴会有不同表示：鄙视时嘴角下撇，惊愕时张口结舌，忍耐时紧咬下唇，微笑时嘴角上翘，气急时嘴唇发抖，委屈时撅起嘴巴，仇恨时咬牙切齿。你只用嘴巴就能把你的内心活动真切地反映出来。

嘴除了能够单独反映人的内心活动以外，与其他脸部器官配合也能明确表达情绪。一个人如果嘴角向后咧，面部肌肉上移，眼睛变细等，这便是愉快的一种表情。相反，嘴角下垂，面部肌肉下移，紧皱眉毛，

这就是不愉快的表情，是诸如痛苦、绝望、悲哀、愤怒、恐惧时表情的共同特征。

10.透过口势识别对方心理

（1）宽唇大而丰润：这类人颇懂得享受生活，尤其是美食，他们一生丰衣足食，财运方面应该不会有什么大问题。

（2）宽大能容下一个拳头：这类人官禄荣贵，也就是能升官发财的意思，但必须身材魁梧之人才有这种运势。相反，若身材瘦小的人，即使口再大，也不可视作吉相，反而是一种口无遮拦、能放不能收的象征。

（3）口大但耳朵小且尖薄：属“水多木漂”之相（嘴如船，可视为水；耳如木轮，可视为木）代表你一生事业上波折不断，四处飘荡，难有成就，欠缺福禄。不过，若你耳虽小但丰厚，且轮廓分明往往容易成功，并且衣食无忧无虑。

（4）大但是鼻小：属“水反克土”之相（嘴属水，鼻居中五行属土），说明一生常因言语惹祸，祸从口出是非颇多，且常犯官司之难，尤其不动产方面更是不利，经常不是买到有问题的房子，就是被套牢。壮年，中年期异常勤奋，虽有所获但难有大成就。

（5）胡须锁口：虽然看上去很有性格，事实上这代表难发大运，即使嘴形再好，也像龙困铁笼之中，不论做什么事都会有始无终，尤其以老年辛劳运阻为最厉害。

（6）嘴角两边有井字纹：说明早年劳苦，但中年会得贵人相助而事业有所发展，晚年虽福寿俱全但克子女，因此属下缘分不佳。

（7）嘴角两边有直纹：晚年破家破业，且生性凶残易蹈法纲，这

种人往往冲动有余沉稳不足，很容易因一时冲动而犯下大错，也就是人们常说的一失足造成千古恨的人。

（8）口大有收（即开大合小），正而不偏，唇厚而正，齿齐而白者：代表豪迈大胆，精力充足，富有行动力及决断力，大多为领导人物。

11.爱撇嘴唇的人内心通常是傲慢的

毕业论文答辩会上，小吴发现自己在陈述时，一名评分教授一直撇着嘴唇。这一动作让小吴分外紧张，她开始怀疑自己的论文水平。答辩结束以后，很多同学都说到了撇嘴唇的教授，看来这个教授在听每个人的答辩时都撇着嘴唇。

我们通常都会习惯性地认为撇嘴唇是在表达不满或者轻蔑。这里所说的撇嘴唇与孩童经常使用的撅嘴唇不一样。孩童在愿望没有得到满足时会把嘴唇撅起来，显得嘴唇很厚，而撇嘴唇则是收缩唇部肌肉，使得唇形更小。在这个过程中，嘴角也会轻微下垂，显出轻蔑的神情。

做出这个动作的人可能不太认同对方的意见，或者根本就瞧不起对方。就像上例中的教授，如果他只对小吴做出了这个表情，可能是因为他很不认同小吴的论点，但所有的同学都在反映这个问题时，说明撇嘴唇动作很可能就只是他的一种习惯。爱做这个动作的人又通常内心是很傲慢的。当他把自己看得很高时，就会不自主地看低其他一切东西，这种动作也就出现在他的身体语言上。

12.从左右手做事的习惯看人的性格

习惯于用右手做事的人，左半脑多比较发达，在他们的性格中，理性的成分要多于感性的东西，做事有条理，逻辑性强。他们的优势在于

处理有关数学方面的问题，但在美学、文学等方面则要相对逊色一些。

习惯于左手做事的人，右半脑多比较发达，在他们的性格中，感性的成分往往要多于理性。他们具有很丰富的想象力，很强的创造力，感觉比较准确和灵敏。这样的人在很多时候不能与社会有同样的节奏，所以造成神经崩溃的人在习惯于用左手做事这一群体中的比例往往是最高的。

13.从手指的长度看人

修长纤细的手指是敏感的象征，有修长纤细手指的人大多是相当敏感的，他们常常会对一些事情进行无端的想象和猜疑，然后自我苦恼。他们的感情十分丰富，但是性格却很脆弱，常常是别人一个无心的动作和话语，也会给他们造成很大的伤害。

具有短且粗的手指的人，多数是积极的，具有强烈的责任感。他们对任何一件事情，一旦打算要做，就会全身心地投入其中，有始有终地把它完成。他们的性格比较坚强和固执，多会选择一些力量和判断力敏感度很高的职位来做。

14.从手的无意识动作看人心理

总是紧握着拳头的人，可能是比较缺乏安全感，所以防御意识比较强，他们并不在意要去攻击他人，可能只是提防他人的攻击。他们做人的信条很可能就是人不犯我、我不犯人，人若犯我、我必犯人。除了缺乏安全感以外，经常握着拳头的人，是能够关心体贴他人、富有同情心而又善解人意的，冲动起来便伴随着咬指甲的行为，这无疑是一种紧张、恐惧的症状，这说明这一类人是缺乏必要的安全感的。

老是把手指合在一起的人，经常处在一种自我矛盾的状态当中，理

智和情感总是在不停地交战。这种人多能很好地掩饰自我。

一只手放在另外一只手上面，这要分两种不同的情况来说明，就是到底是哪一只手在上面，哪一只手在下面。如果是左手在上而右手在下，则说明这是一个感性比较强的人，他们一般会依照自己的直觉和抽象的推论来完成某件事情。相反，如果是右手在上而左手在下，则表明这是一个理性比较强的人，会依循客观的实际来做事。

用手指扭头发，这一肢体语言，也要分两种情况来讨论：一种是表示这个人很紧张，缺乏必要的安全感。还有一种是展现自我，想吸引别人的注意力，他们知道做出这样的姿势，自己是很有魅力的，是一种自信心的流露。

习惯于用手指挖鼻孔或是掏耳朵的人，在思想上还不是特别成熟，有时会有些相当幼稚的表现。他们喜欢收集和储存各种各样自己认为很有意义和价值的东西，可那些东西在他人看来，可能是一堆垃圾。

喜欢把双手放在背后的人，多比较沉稳和老练。他们为人特别谨慎和小心，自我防卫意识比较强，时刻做好了准备，以防他人的偷袭。

经常把指关节弄得嘎嘎响的人，其脾气多是暴躁、易怒的，遭遇一点事情就明显地坐卧不安。所以，从某一方面可以说，他们并不是一个很成熟的人。这一类型的人的表现欲望也是很强烈的，他们希望别人能够给予自己一些或是很多关注的目光，他们喜欢把指关节弄得嘎嘎地响，可能也有这一方面的原因。但用这种方法吸引他人的注意，到最后往往见不到什么效果，可能还会让他人觉得厌烦。

15.观察对方指甲也会有发现

喜欢留长指甲的人，一般而言，他们的占有欲望是很强的，并且随

时做好了争取的准备，只要时机一到，就会立即争取行动。这是一种很能招惹是非的危险性人物，他们总是能够随心所欲地施加给他人痛苦或是欢乐。

涂着不花哨的指甲油的人，则表明她是很爱漂亮，但不喜欢张扬。而涂着非常性感、能吸引人的指甲油的人，则表明她在爱美的同时，还有着很强烈的表现欲望，希望能够引起他人的兴趣，并给予过多的关注。

16.牙齿：透析人的前沿堡垒

（1）大牙：代表体力充沛，有朝气，人际关系很好。但行事大大咧咧，不够细心。

（2）小牙：据有关资料表明这类人努力勤奋，很有毅力且细心冷静，非常有耐心。

（3）小大牙：资料显示出此类人做事精打细算，设想周到。但耐力不足，往往只有心动而没有行动。

（4）外突牙：就是俗称的“暴牙”。此类人胆子很大，积极上进，好奇心强，很爱说话，也很喜欢吹牛。但做事不能有始有终，事业上往往半途而废。

（5）内倾牙：也就是上下两排牙齿都向内倾斜。说明这种人常标新立异，行为举止异常，是个很有创意的人，适合搞一些策划。

（6）稀疏牙：这种类型人的身体状况良好。但个性大而化之，不能保守秘密。

（7）杂乱牙：牙齿长得参差不齐的人，通常善变，喜怒无常，而

且以自我为中心的观念强。言行也不一致，而且常常失信于人，所以他们的朋友往往是来去匆匆。

17.从耳形观察人

（1）金耳：金耳的轮廓比较小，颜色比脸白，有明显的耳垂，耳尖位置高过眉毛一寸左右。这种人给人的印象是比较高贵，听力很好，是所谓的“耳聪”之人。他们很聪明，能够在事业上不断前进，取得好成绩。

（2）木耳：这种耳朵显得比较瘦薄，给人一种干枯的感觉，耳垂很小甚至没有耳垂，肉耳部分有时却显得很突出。他们常常给人一种饱受饥饿的感觉，不会引起人的美感。相对地，可能往往会引发人们的怜悯之心，这使他们成为值得信赖的朋友。

（3）水耳：水耳很厚，微圆，紧紧地贴着头部，耳垂比较突出，颜色红润，给人一种美的感受。这类人丰润的耳朵代表营养很好，身体健康，有足够的能力去办各种事情，而且成功的可能性很大，一般都会顺利发展，佳绩频传。

（4）火耳：这种耳朵耳轮微尖，耳垂不太好看，内耳有些外翻，耳尖位置高过眉毛。有这种耳朵的人，鼻梁上一般都有一条横纹与之相配。根据医学研究表明，这种人的肾功能不太好，往往会影响生儿育女。

（5）土耳：此类人的耳朵坚厚肥大，修长，色泽红润，轮廓分明，给人一种鹤发童颜、生命力很旺盛的感觉。事实上他们身心健康，无论办什么事情都会积极主动，而且不仅是重在参与，成功的可能性很大，被认为是事业上的成功者。

18.手指修长、柔软者有何性格特征

修长、柔软的手并不代表其主人是否有钱有势，但它确实能表明主人不屈不挠的气质。它并不是炫耀主人的门第，但它的确能说明主人的职业和个性。

它的主人对待自己的工作总是热情有余，毅力不足，欠缺非功利性的原始投入感。所以他承受不了失败的打击。失败之余，他的热情纷然瓦解，热情封冻，大有世态无情的感叹。

19.手指肥胖者有何性格特征

人们总是喜欢胖乎乎的东西。胖乎乎的手可爱、诚实，给人以信赖感。

显然，它的主人并不为拥有这双手而陶醉，他只是满意他的这双手，它踏实、可靠，能给自己带来好运。

相反，这双并无魅力的手，使他在别人面前很少显露，甚至多少带有一点自卑的意味。这类人的嗜好不多，他们只表现对传统的热爱，听古典音乐，喜欢早期的爵士乐；面对热门劲歌充满排斥，认为它扰乱了生活和井然有序的内心世界，所以他们拒绝接受流行的东西。就像那些拒绝接受超短裙、吃细面条、牺牲自己的健康以保持体型的人一样，这种人也同样拒绝变革。

20.手如瓷器般的人有何性格特征

有着瓷器般质地的手，是令人陶醉的。这样的人所拥有的衣物和首饰贵精而不多，而且对搭配有着与生俱来的直觉，甚至连最不起眼的小饰品也不会轻易放过。

这类人显然不会随便追求人或接受追求。只是彼此无论在外貌或内涵上都能够接受时，才会考虑相互之间的感情。

21.手指瘦削而细长者有何性格特征

瘦削而细长的手，好动而灵活，充满了攻击性。这就表示它的主人从不露出他的真实面目。

这种人喜欢把自己装扮起来，使自己看起来具有某种气质或形象，从而掩饰一些本人认为不够理想或见不得光的特性。

不过从他对金钱赋予如此重要的功能上来看，他属于势利眼，喜欢揣测他人的心思，投机钻营，经常受到上级的欣赏而不断得到提升。

由于对金钱有着本能的欲望，这种人也经常揣度他人的财富，也就有着“笑贫不笑娼”的心理。也许他并不吝啬，但帮助过别人后，就会大肆宣扬。

22.三角脸的人有何性格特征

三角形脸，又分为正三角形和倒三角形。通常正三角形脸的人，比较老实、努力；

而倒三角形脸的人，则比较滑头、点子多，虽行动力较强，但耐力不够。从另一个角度看，他们的额头宽、下巴尖。极强的空间透视力是他们最突出的特征之一，而这个特征也使他们成为不动产交易上的奇才。他们知道如何使一幢建筑物增值，因此经常自己动手建屋或翻修。

23.圆脸的人有何性格特征

这种人的脸平滑舒展，没有凸出的脸颊或颚骨来败坏整体的形象。

他们为人谦恭有礼，懂得均衡的道理。有时候他们可能退避三舍，不愿意面对那些想利用他们慈悲天性的人。

24.方形脸的人有何性格特征

这类人有一张运动员的脸，坚强、高傲、有决断力，是那种可以做决定，同时不必费多大精力就可以说服他人一起行动的人。他们是好老师、忠心的朋友。他们可能不是世界上最聪明的人，但他们却是事情进步的主要动力。他们的性格刚正不阿、冷静固执，但遇事不善变通。

25.椭圆形脸的人有何性格特征

椭圆形脸被视为天生的美人坯子。如果你是一个女人，不需要多少化妆品，便可以把脸孔修饰得完美无缺！椭圆形脸的男人，通常拥有艺术家的敏感和沉着冷静的个性。无论是男性或女性，都拥有与生俱来的优雅气质。他们最吸引人的地方，是他们的光彩、魅力和令人愉悦的微笑，但需要提醒的是，椭圆形脸的人好强、性急、精力充沛、善妒善怒，很懂得推销自己，但他们是不折不扣的强硬派。

26.中字形脸的人有何性格特征

这种脸形因为颧骨突出，所以也属于菱形的脸。这种人性格坚韧不拔、不屈不挠，是属于“富贵不能淫、贫贱不能移、威武不能屈”的类型。但常常怨天尤人，所以他们要注意交际。

男人有此相，喜欢掌权；女人有此相，则喜欢自由。

27.王字形脸的人有何性格特征

这种脸形有明显突出的额头、颧骨和下巴，就像个国王一样。

顾名思义，有王字形脸的人，就像国王一样，个性好强、自负，喜欢领导别人，但也容易记恨，容易误人误己，能真正成为王者的人并不多。

28.嘴巴抿“一”字形的人有何性格特征

他们一般都比较坚强，具有坚持到底的顽强精神，面对困难想到的是战胜对方而不是临阵退缩。所以获得成功的几率较大。

29.谈吐清晰、口齿伶俐的人有何性格特征

他们通常属于两种不同的极端，要么才华横溢，要么平庸无奇。前者能够夸夸其谈，倚仗着自己丰厚的知识底蕴，所以说出的话有理有据，不容辩驳；后者与前者相比大相径庭，他们说的话虽多，而且口若悬河，却是长篇累牍，但他们也有敏捷的思维、机智，在交往过程中没有半点的呆板和迟钝，拥有良好的人缘。

30.语言模糊、说话缓慢的人有何性格特征

通常在语言表达方面缺乏训练，不喜欢人多的地方，孤僻，经常独处一室自娱自乐，结果各个方面都无法得到真正的锻炼，表现也非常平淡。还有一种人属于“不鸣则已，一鸣惊人”的类型。他们说出来的话虽然少，但必定会非同凡响。

31.偶尔用手捂住嘴巴的人有何性格特征

容易害羞，特别是在陌生人或关系一般的人的面前更是沉默少语。他们的性格特征是保守和内向，在与他人进行交往的过程当中极力掩藏自己真实的感受，同时也不喜欢在多人面前显露自己。

32.牙齿咬嘴唇的人有何性格特征

他们一般都有很强的分析能力，遇事虽然不能非常迅速地做出判断，但是决定一旦做出，往往没有后顾之忧。

33.高昂下巴的人有何性格特征

心高气傲，从来不觉得自己会出现差错，即使客观事实摆在眼前，也会强词夺理进行辩论。他们有着非常高的优越感，仿佛自己是个亿万富翁似的。他们自尊心极强，不允许他人对自己有半点的亵渎。

34.收缩下巴的人有何性格特征

一般胆小怕事，办事总是小心翼翼，所以能够办好手头上的工作。但他们只注重自己眼前的工作，而且由于保守与传统而故步自封，同时不善于接纳他人，常常由于不信任他人而拒人于千里之外。

35.嘴角上挑的人有何性格特征

机智聪明，性格外向，能言善道，善于和陌生人主动打招呼，并进行亲切的交谈。有着非常良好的人际关系。

36.嘴唇厚的人为人实在

嘴唇厚的人给人的感觉是憨厚、诚实。这种人心地善良而仁慈。在为人处世中，他们总是诚恳待人，对朋友、同事重感情、讲信用，但是，这种人缺乏自己应有的主见：办事缺乏足够的果断。

37.嘴唇大且厚的人性格坚强

嘴唇大而厚的人给人的印象往往是比较沉着稳重。通常而言，这种

人性格坚强：具有很强的自尊心和好胜心，干起事来，总有一股冲劲和拼搏力，不达目的，他们绝不会罢休。

38.嘴唇薄者爱吹毛求疵

在现实生活中也可以发现，那些尖酸刻薄的人，天生就爱耍嘴皮子，唠唠叨叨把嘴唇都磨薄了。在他们的概念中，好像只有用滔滔不绝的语言才能战胜对方，从不打算用诚信与对方交往。

39.嘴唇松弛的人缺乏耐力

嘴唇松弛的人给人一种松松垮垮的感觉。这种人身体一般不会很好，因此办事缺乏足够的体力支持，无论做什么事情，只要过一会儿，他们就会感到精疲力竭。

这种人适合干那些风风火火的事，因为他们的动作往往很迅速。这种人应该注意锻炼身体和增加营养，把体力和意志都提到一个新的高度。

第二节　由行为举止识人的常识

1.从敲门声透视对方

通常，到客人家做客时，大家会伸手敲门，这是生活中习以为常的现象。然而，你是否注意到，从“砰砰砰”的敲门声里，大致可以判断出来访者的秉性及当时的心情。

沉稳的人，敲门声多是稳健响亮，犹如泰山压顶。

急躁的人，敲门声则是短促凌乱，响若雷鸣。

怯懦的人，敲门声则是轻软无力，细若蚊声。

文静的人，敲门声虽轻柔沉静，却富有节奏。

忧郁的人，敲门声多是沉重迟缓，犹如干裂的木柴、枯竭的河床。

虚伪的人，敲门声迟疑造作，有气没力。

欣喜的人，敲门声热烈激昂，余音不绝。

苦闷的人，敲门声干涩无劲，沉闷如一潭死水。

好胜的人，敲门声清响急脆，宛如卵石相击。

高雅的人，敲门声干脆利落，就像泉水叮咚响。

2.时常摇头晃脑的人有什么性格特征

平常生活中人们经常看到“摇头”或“点头”，以示自己对某件事情意见的肯定或否定。但如果你看到一个人经常摇头晃脑的，那么你或许会猜测他不是得了“摇头病”，就是神经不正常。

我们撇开这种看法而从另一个角度来看的话，这种人特别自信，以至于经常唯我独尊。他们也会请你帮他办事情，但很多时候你办得再好他都不怎么满意，因为他有自己的一套，他只是想从你做事的过程中获取某种启示而已。

他们在社交场合很善于表现自己，却时常遭到别人的讨厌，对事业一往无前的精神倒是被很多人欣赏。

3.拍打头部的人有什么性格特征

拍打头部这个动作多数时候的意思是在向你表示懊悔和自我谴责，他肯定没把你上次交代的事情放在心上，如果你正在问他“我的事情你办了没有”，见他有这个动作的话，你不用再问也不用他再回答了。

如果他拍打的部位又是脑后部，那么他这种人不太注重感情，而且对人苛刻。他选择你作为他的朋友，很大程度上是因为你某个方面可以被他利用。当然，他也有很多方面值得你去交往和了解，譬如对事业的执著和开拓等，尤其是他对新生事物的学习精神，你不得不从心底真心佩服他。

时常拍打前额的人一般都是心直口快的人，他们为人坦率、真诚、富有同情心。在“耍心眼”方面你教都教不会他，因此如果你想从某人那儿知道什么秘密的话，这种人是最好人选。不过这并不表示他是一个不值得信赖的朋友，相反，他很愿意为他人帮忙，替他人着想。这种人如果对你有什么得罪的话，请记住，他们不是有意的。

4.边说边笑的人有什么性格特征

与这种人交谈会使你觉得非常轻松和快乐，他们不管自己或他人的讲话是否值得笑，有时候连话都还没讲完他就笑起来了。他们也并非是不在意与别人的交谈，我们只能说这种人“笑神经”特别发达。

他们大都性格开朗，对生活要求不太苛刻，很注意“知足常乐”，而且特别富有人情味，无论走在什么地方，他们总会有极好的人缘。这对他们开拓自己的事业本来是极好的条件，可惜这类人大多喜爱平静的生活，缺乏一种乐观向上的精神，否则这个世界很多东西都该属于他们的了。

5.边说话边打手势的人有何性格特征

这种人与人谈话时，只要他们一动嘴，一定会有一个手部动作，摊双手、摆动手、相互拍打掌心，等等，好像是对他们说话内容的强调。他们做事果断、自信心强，习惯于把自己在任何场合都塑造成一个领导型人物，很具有一种男子汉的气派，性格大都属于外向型。

这类人去演讲一定会极尽煽动人心之能事，他们良好的口才时常让你不信也得信。他们与异性在一起时表现尤其兴奋，总是急于向人显示出他“护花使者”的身份。

这类人对朋友相当坦诚，但他们不轻易把别人当做自己的知己，踏实肯干的性格使他们的事业大都小有成就。

6.交谈时不断抹头发的人有何性格特征

如果交谈的人在与别人面对面坐着或站着时，总喜爱不时地抹一抹头发，好像在引起别人对他发型的兴趣。其实不然，因为这种人就是一个人独自在家看电视，也会每隔三五分钟“检查”一下头发上是否沾上了什么不好的东西。

他们大都性格鲜明，个性突出，爱憎分明，尤其疾恶如仇。假如公共汽车上有小偷，而乘客都是这种人的话，那个小偷一定会被当场打个半死。他们一般很善于思考，做事细致，但大多缺乏一种对家庭的责任感。

他们对生活的喜悦来源于追求事业的过程，这句话听起来有点玄乎，不过仔细想来你就会明白，喜欢努力和奋斗的人，他们是不在乎事情的结局的。他们在某件事情失败后总是说：“我问心无愧，因为我去干了。”

7.说话时腿喜欢抖动的人有何性格特征

开会也好，与别人交谈也好，独自坐在那儿工作，或是看电影，有些人总喜欢用腿或者脚尖使整个腿部颤动，有时候还用脚尖磕打脚尖或者以脚掌拍打地面。这种行为举止当然不能登大雅之堂，但习惯者总是习以为常。

这种人最明显的表现是自私，很少顾虑别人的感受，凡事从利己出发。尤其是对妻子的占有欲望特别强，经常会无缘无故地制造一些“醋海风波”，在这个问题上说他们具有“神经质”一点也不过分。他们对别人很吝啬，对自己却很知足。

不过这类人很善于思考问题，他们经常给周围朋友提出一些意想不到的主意。

8.说话时盯住别人的人有何性格特征

有些人在与他人谈话时目不转睛地看着别人。在聚会上，这种人也常常盯住一个人不放，而他并不是看上了这个人。

这种人的支配欲望很强，而大多数的时候他们确实又都有某种优势，因此只要有机会，他们就会向别人表现自己。怎么说呢？他们占不到天时地利就一定能占到“人和”。他们的行为时常看起来像花花公子（很多时候是事实），但有一点值得大家肯定，他们选定了人生的目标就一定会去努力实现。

这种人不喜欢受束缚，经常我行我素。另一方面，他们比较慷慨，因此他们周围总是有一些相干和不相干的人在一起。自然，有真心的，也有看中“酒肉”的。

9.爱走角落的人有什么性格特征

十有八九，这种人属于自卑型。他们参加各种会议或聚会，总是找

个最偏僻的角落坐下，不过要排除那种昨天通宵达旦，今天想找一个不易被人发现的角落打瞌睡的人。

喜欢走角落的人性格大都有比较怪异的一面。如果说他无能，他绝对会做一件事给你看看；如果说他行，他却非常谦虚；大家都说某件事情不能做，他偏要去试试。这类人最不习惯的是让他拜访年轻女性的家，他要站在门前给自己鼓足很久的勇气才敢敲门。

调动这种人工作积极性唯一的办法就是给他们表扬，让他们感觉到自己还是有很多长处和优点。

通常，这类人口头表达能力不强，尽管很多人非常聪明。但书面表达也就是写作能力相当不错，写情书当然很在行。可惜他们的情书虽然写得很多，却大都压在枕头下面了。

10.爱抹嘴、捏鼻子的人有什么性格特征

这种动作略嫌不雅观，不过还没到有伤大雅的地步。

习惯于抹嘴或捏鼻子的人，大都喜欢捉弄别人，却又不敢“敢作敢当”。他们的唯一爱好是“哗众取宠”，眼见你气得咬牙切齿，他们却在那儿高兴得手舞足蹈。从这方面来讲，不妨认为他们有点过分。

这种人最终是被人支配的人。别人要他做什么，他就可能做什么。如果他们进百货店或者商场，售货员最喜欢的就是这种人。也许他根本什么都不准备买，但只要有人说“先生，这件可以”，他就会买下。

11.从手部动作观察他人内心

一位心理学家曾指出，通过别人手部的活动，也能观察出他内心的真实想法。

比如谈生意时，在我们说明了来意和观点后，如果对方不置可否，不知道是拒绝还是应允，这个时候，就要注意他的手部的细小动作。

以下这些是表示肯定的手部动作：手部放松，手掌张开；将手摊放在桌子上，清除桌子上的障碍物；抚摸下巴。

而如果他的内心是持否定态度的，那么，虽然表面上他似乎也会装出感兴趣的神色，但是，手部动作仍会泄露其秘密。这些否定动作有：打开抽屉又关上，好像在找东西；在身体前面紧握双拳；两手放在大腿上，张开手时，拇指相向；两手交叉按在头部后面或手指按在额头正中央；两手撑住下巴，用手指连续敲桌子；手向着你，屈指数数；交谈时，不断地把玩桌上的东西，或将它重新放置。

除以上这些动作之外，还有一些动作能透露其真实的内心信息，如：当一个人用手摸后颈时，往往是出现了恼恨或懊悔等负面情绪。

12.足部动作透露人的内心

除了手部动作以外，足部动作也能透露一个人的内心信息。

当一个人两只脚踝相互交叠，那么，他可能是在克制自己。人在紧张、焦虑的时候，往往会这样。

当一个人架起双腿，说明他在对方面前有优势；相反，如果并拢双腿，说明他在对方面前处于劣势。

13.走路姿势折射人的内心

走路的姿势和幅度也会折射一个人内心。当一个人两手插在口袋中、拖着脚步、很少抬头注意自己往何处走的时候，他可能正是心情沮丧的时候。而另一个人抱着双臂、迈着八字步缓慢行走的时候，则说明

他正处在一种悠闲的状态中。

身体语言在特定场合下是有专门含意的，某种姿态是能够表达某种特定的内心感受的。例如：来回搓手，表示不安、拘束和窘困；摊开双手，表示无可奈何，或真诚与公开；双手叉腰，表示挑衅；双手交叉胸前，表示防卫；笔直僵硬地坐着，表示紧张；坐在椅子边缘上，表示恭维；坐在椅子上交叉双腿，另一只脚不住地轻轻踢荡，表示漫不经心或厌倦；咬嘴唇或抽烟表示争取时间思考或暂时不愿讲话，等等。

在人际交往过程中我们还要注意以下一些姿势忌讳：站起来自我介绍时，摇头晃脑，全身乱动；斜靠椅背打哈欠、伸懒腰；跷着二郎腿，并将跷起的脚尖冲着他人；用手指敲叩桌面，如入无人之境；踮起脚尖，颠动小腿肚；当众用手挖耳孔、鼻孔、剪指甲、照镜子、梳头、搽口红；将两手搂在头后，在沙发上四仰八叉；讲话时，嘴中吃着零食，或边讲边抽烟；双臂交叉，乜斜着眼睛看人；与人交谈时，抬臂反复看手表。

这些身体动作被视为不友好的表现，如果我们不加以注意，就可能使我们同他人的交往以失败告终。

14.从烦躁不安的表现看透对方城府

烦躁不安时，喜欢用嘴咬眼镜腿、铅笔或是其他一些物品的人，喜欢我行我素，不受他人限制。他们做出这种动作，是想掩饰自己恶劣的情绪，意图是不想让他人知道。但这种掩饰如果起不到任何作用，情绪就会进一步恶化，他们可能会在突然之间发很大的脾气，而且没有人能够制止得了。

烦躁不安时，喜欢用指尖拢头发、轻搔面部，或是把食指放在嘴唇上的人，比较开朗和乐观，在挫折和困难面前虽然有时也会感到很沮

丧，但是能够很快地调整好自己的心态，客观地面对一切，积极地去寻找解决问题的办法。

烦躁不安时，用手抚摸或抓下巴，这种人多比较圆滑、世故和老练，处理问题能够比别人更客观、更理智。

烦躁不安时，抚摸下巴是一种自我镇定的方法，试图避免或克制自己感情冲动、意气用事，同时也是在思考下一步的对策。

烦躁不安时，两手互相摩擦的人，多自信心很强，善于自我挑战，敢于承担一定的风险。而且一件事情既然决定要做，就不会轻易地改变主意和行动方向，但有时也会显得很顽固。

烦躁不安时，咬牙切齿的人，情绪变化无常，极不稳定。而且心胸不是太宽阔，好意气用事，理智常常无法把握感情。

烦躁不安时，喜欢心不在焉地乱写乱画的人，多有很强的创造力，而且为人处世较慷慨，不会太斤斤计较，与人交往起来会非常容易。

15.从笔迹洞悉对方的心理特征

（1）笔迹特征为字体较大，笔压无力，字形弯曲，不受格线限制，具有个性风格，容易变成草书；有向右上扬的倾向，有时也会向右下降，字体稍潦草。

这类人和蔼可亲，与人容易相处，善于社交活动，为体贴、亲切类型的人，气质方面具有强烈的躁郁质倾向。另外，他们待人热情，兴趣广泛，思维开阔，做事有大刀阔斧之风，但多有不拘小节、缺乏耐心、不够精益求精等不足。

（2）笔迹特征为字形方正，一笔一画型，笔压有力，笔画分明，

字字独立，字的大小与间隔不整齐，具有自己风格，但笔迹并不潦草。字的大小虽有不同，但一般言之，显得较小。这类人不善于交际，属理智型。处事认真，但稍欠热情。对于有关自己的事很敏感，害羞，对别人却不甚关心，反应较迟钝。气质方面具有分裂质倾向。

（3）笔迹特征为字形方正，一笔一画型，但与上述类型不同，为有规则的平凡型，无自己的风格，字迹独立工整，字形一贯，笔压很有力。

这类人凡事拘泥慎重。做事有板有眼、中规中矩，但行动有些缓慢。意志坚强，热衷事务。说话唠唠叨叨，不懂幽默，不识风趣，有时会激动而采取强烈行动。气质方面具有癫痫质倾向。

（4）笔迹特征为字形方正，稍小、有独特风格，尤以萎缩或扁平字形为多。字迹大多各自独立，无草书，笔压强劲：字的角度不固定，但字体并不潦草。

这类人气量较小，凡事都缺乏自信、不果断，极度介意别人的言语与态度。简而言之，属于神经质性格的人。

（5）笔迹特征为每次书写字体大小与空间大小无关，字形稍圆弯曲，有时呈直线形，有时字形具有自己的风格，有时则工整而有规则；大小、形状、角度、笔压均不固定，潦草为其显著特征。

这类人虚荣心强，极重视外表，经常希望以自己的话题为中心，因此话很多。不能谅解对方立场，缺乏同情心与合作精神。由于以自我为中心，因此容易受煽动，亦容易受影响。

16.经常委托别人代劳购物之人的性格

很少自己去购物，大多委托别人代劳的人：大多把日程表排得很

满，他们的工作和学习比较繁忙。他们在为人处世等各个方面多是比较传统的，会尽量使大家对自己满意。

17.选择在商场打折时选购物品之人的性格

大多比较实际和现实，他们懂得精打细算，有时候会给你唯利是图的感觉。他们固执，遇事虽然会与他人协商，但最后却会顽强地坚持自己的观点不放。他们会很满足于自己占优势，而他人在无可奈何的情况下不得不放弃自己的感受。

18.购物时非常仔细地看目录之人的性格

大多不具备创新精神，他们喜欢按照一定的规律和计划做事，否则他们会不知所措。他们比较“讨厌”独立自主，这一类人比较健忘，所以需要不断地有人提醒他们，在什么时候去做什么事情，他们的随机应变能力并不强，偶发的事件严重得会让他们无法接受。

19.同家里人一起出去购物之人的性格

大多数有比较传统和保守的价值观，家庭在他们心目中的地位是无可替代的，他们对家庭有着强烈的责任感和深深的依恋，家庭是他们生活的重心，他们为人处世的原则、习惯很大部分决定于家庭对他们的影响，而他们的家庭往往充满祥和的气氛。在他人看来他们整天围着家庭转，生活似乎太无聊了，但他们自己却很满足于目前的这一种生活。他们感觉较有安全感，他们的生活态度也是非常实在的，选购的物品通常既经济又实惠。

20.会花一整天的时间购物之人的性格

多比较开朗和快乐，他们每天都会处于一个心情愉快的状态。他们

较有耐性，总是能够找到很多理由和借口安慰自己。他们是那种能笑到最后的人。

还有的人比较奇怪。在需要的时候手上没有，等不需要的时候才去购买。这样的人好像在任何事情上都比别人慢半拍，这样的人也从不因此而烦恼。他们的表现欲望十分强烈，希望自己能够引起别人的注意，所以时常会故意耍一些小心眼。

21.一有不喜爱的节目就换频道之人的内心透视

这种人既不会浪费时间、也不会浪费金钱。他们独立性强，从小就有摆脱父母约束的愿望；个性坚定，有自己的主张，确定了目标后会坚持不懈，努力攀登，即使遇到了很大的挫折和打击也不会轻易放弃。

22.看电视时目不旁视之人的内心透视

联想丰富，影视剧为他们提供了实现的机会，特别是情节曲折、惊险刺激的节目会使他们的想象纵横驰骋。他们能够集中全部注意力、全神贯注地从事某一件事情；心地善良，较能同情别人。

23.把电视节目当做催眠曲之人的内心透视

性情温和，对人生抱有十分乐观的态度。他们心胸开阔，敢于迎接挑战，有坚忍顽强的精神，任何困难在他们看来都可以轻松解决，而他们通常都具备解决实际问题的能力。

24.找不到满意节目之人的内心透视

容易冲动，喜欢感情用事，好奇心强，具有强烈的求知欲望，喜欢探幽索隐；外向，不拘小节，心胸开阔，善于交际，为人处世讲究分

寸，适合从事公关工作。

25.看电视时兼做其他事情之人的内心透视

边看电视边写作业、洗衣服或制作小玩意的人通常能力有余，能够适应各种不同的环境；精神饱满，积极向上，愿意进行众多尝试，喜欢开拓新的领域，而且知难而进，能够获取成功。

26.用很少牙膏刷牙之人的内心探查

这种人不用看就可以知道他们非常节约。他们容易满足现状，知道忍让，但有时保守，墨守成规；在关键的时候无法做出决断，显得很死板，没有前进的动力；生活当中遇事沉着冷静，从不冲动，所以很少会出现冲动过激行为。

27.用很多牙膏之人的内心探查

浪费是他们最大的缺点，在生活当中的其他地方也别指望着他们能省下什么。但他们很有魄力，有能力和勇气去面对生活和工作当中的困难，所以能够有较为突出的成就。但他们随进随出，纵使家财万贯也难以持久。

28.从尾部向上挤压牙膏之人的内心探查

这种人属于节约类型。他们具有丰富的思想，感情细腻，女人特别温柔随和，而且富有罗曼蒂克的情调。但他们情绪很不稳定，随时都有发脾气的可能，不过难能可贵的是他们能体谅别人，能够容忍他人的过失，特别是对小孩子，会给予特别的关爱。

29.牙膏盖不知去向之人内心探查

也许是大大咧咧所造成的，但另外一种情况是他们另有所思。他们通常具有很强的进取心。他们有一定的胆量，知难而进，面对重大决策和问题时而勇往直前，从不做逃兵。

30.只在清晨刷牙之人的内心探查

有表现欲望，希望别人能够注意他们，对他们有良好的印象；能够迁让别人，按照他人的意愿办事；注重礼仪，讲究外表，不会给人拖沓和不利落的感觉；善于调整和控制情绪，积极乐观，总是活力四射。

31.只在晚上刷一次牙之人的内心探查

晚上刷牙的最大好处是防止蛀牙，所以他们是非常重视健康的人。他们头脑灵活，办事认真，愿意付出，经常是事半功倍；心态平和，既不追求太好，也不过度嫌弃低微；讲究分寸和尺度，该说的说，不该说的不说，而且说什么就是什么，对自己的话认真负责。

32.一天刷好几次牙之人的内心探查

是追求完美主义的人，同时也是个不自信的人。他们每天都希望引起他人的注意，而且希望不被对方瞧出毛病来。他们经常会浪费自己和他人的时间，让身边的人和自己一起为某件事绞尽脑汁，有神经质倾向。

33.接信后仍然处理手头工作之人的性格特征

是非常繁忙的人，他们有着远大的目标，时间也被安排得紧紧的，根本就没有闲暇时间来进行如处理信件这么小的事情。他们接到信件后往往放到抽屉当中，等到有时间再细细阅读，而一些并不重要的信往往会遭到被扔掉的命运。

34.接信后急于回信之人的性格特征

时间观念较强，总是先写好回信后再去处理其他的事情，为的是不让对方等得太久。可是令人失望的是他们只把精力和热情用到处理信件方面，其他方面却表现得很不尽如人意。他们懒懒散散，不知该干点什么好，而且有玩世不恭和混日子的态度。

35.请别人代替拆阅信件之人的性格特征

属于不善于掩饰自我的类型，不仅将信件这样的私人物件公布于众，在生活与工作当中的所谓隐私他们也不喜欢遮遮掩掩，而代替他们拆阅信件的人往往是他们最信任的。他们比较自信，为人处世好以自我为中心，所以人际关系处理得并不太好，马马虎虎。但他们在物质方面表现得很无私，可以博得别人的欣赏。

36.先看清来信人后再拆阅信件之人的性格特征

谨慎小心，为人处世严肃认真，能够善始善终，不会因为感情用事或一些意外而放弃正在进行的事情。有原则和责任心，对待自己应该承担的事情从不推诿，能够得到自己身边人的信任。

37.有选择地拆阅信件之人的性格特征

先挑出私人信件，然后再阅读公文等资料的人，特别注重朋友之间的友谊与亲人之间的感情。多愁善感，禁不起意外的打击，在挫折面前容易表现出束手无策，这时候的他们总是想得到亲朋好友的帮助。

第三节　由语言识人的常识

1.从说话的速度识别人

速度快的人，大都能言善辩；速度慢的人，则较为木讷。此均为每个人固有的特征，依人的性格与气质而异。不过，在心理学中，所要注意的，便是如何从与平时相异的言谈方式中了解对方心理。平日能言善辩的人有时候忽然结结巴巴地说不出话来；相反的，平时木讷讲话不得要领的人，却突然滔滔不绝地高谈阔论。遇到这种情况，我们就应该小心了，必定发生了什么问题，应仔细观察，以防意外。

说话速度快的人多性格外向，比较有活力，朝气蓬勃，总给人一种阳光般的感觉。但是，说话速度太快的人，则会给人一种非常紧张、迫切，像是发生了非常重大的、紧急的事情的感觉，同时也会让人觉得焦躁、混乱以及些许粗鲁。

说话缓慢的人，会给人一种诚实、忠恳、深思熟虑的感觉，但也会显得犹豫不决、漫不经心，甚至是悲观消极。

大体而言，当言谈速度比平常缓慢时，是表示不满对方或对对方怀有敌意；相反的，当言谈的速度比平常快速时，则表示自己有短处或缺点，心里愧疚，言谈内容有虚假。

从心理学的角度看，当一个人的内心深处有不安或恐惧情绪时，言谈速度便会变快。凭借快速讲述不必要的多余事情，试图掩饰隐藏于内心深处的不安与恐惧。但是，由于没有充分的时间让他冷静反省自己，因此，所谈话题内容空洞，很容易便能窥知其心理的不安状态。

2.从谈话话题识人心

察言观色是识人的基本功，尤其在与人初次交谈的时候。由于双方都不认识，没有利益纠葛，因此，此时对方谈话的言辞最能反映出他的

偏好与性格。

（1）有些人的话题太偏重自己、家族或职业的事情，这是典型的自我中心主义者。

（2）有些女性虽然已步入中年，但也常常喜欢谈论“爱情”，这表示在她内心可能隐藏着性欲不满的事实。

（3）一些人会愤愤不平地埋怨待遇低微，其实，通常这些人对工作并不热心。

（4）喜欢在别人面前自吹自擂的人，往往是不能适应职务，或者赶不上时代潮流。

（5）经常忽视别人的谈话，而喜欢扯出与主题毫不相干的话题，这种人怀有极强的支配欲与自我显示欲。而有人把话题扯得很离谱，或者不断改变话题，这是表示他的思考不够集中，以及不懂得逻辑性的整理方式。

（6）极端避免谈到性问题的女性，有时候对于性问题反而怀着浓厚的兴趣和关心。

3.从说话的节奏识别人

在言谈中，除了音感和音调之外，语言本身的节奏也是重要的因素。

充满自信的人，谈话的节奏定为肯定语气；缺乏自信的人或性格软弱的人，讲话的节奏则犹豫不决。其中，也会有人在讲一半话之后说：“不要告诉别人……”此种情况多半是秘密谈论他人闲话或缺点，但是，内心却又希望传遍天下的情形。

话题冗长、相当时间才能告一段落的情况，也说明谈论者心中必潜藏着唯恐被打断话题的不安。唯有这种人，才会以盛气凌人的方式谈个不休。至于希望尽快结束话题交谈的人，也有害怕受到反驳的心理，所以试图给予对方没有结果的错觉。

另外，经常滔滔不绝谈个不止的人，一方面目中无人，另一方面喜欢表现自己。并且，这种类型的人，一般性格外向。

一个成功的政治家和企业家，在掌握言谈的节奏方面，都有独到之处。这种细节性的处理方式，使他赢得了社会或下属的认可与尊重。

说话比较缓慢的人，大都性格沉稳，他处事做人是通常所说的慢性子。

4.从说话声音大小探测人心

声音的大小和个人的性格有着紧密的联系，喜欢大声怒吼的人通常支配欲强，此类人喜欢单方面贯彻自己的意志，喜欢以自我为本位。

可以说，用大嗓门喋喋不休地讲话的人，是外向性格的人。似乎为了使对方听懂他的话，所以说话的声调甚为明快，这表示“他希望别人充分理解他”的思想，这也是比任何人都重视人际关系、擅长社交的外向型之人的特性。尤其是他的想法被对方所接受，达到情投意合的境地时，他的声音就会变得更大，而且声调里会充满了自信。那些能够断然下定论的人，通常都是外向型人当中支配欲最强烈的人，这种人说话时，往往会强迫别人接受他的想法。因为他能够把自己的想法率直地吐露出来，所以这类人可以称之为正直的人。不过美中不足的是，他很容易成为本位主义者。话虽然如此，但是作为当事人，他还一直认为自己是在为对方设想呢。

与说话声音大的人不同的是：声音小者，多半是性格极为内向的人，他们往往在说话时压抑自己的感情，话不说到一定的份上，他们一般不会把内心的想法和盘托出。这种人尽管好滔滔不绝，却多半是徒劳无功，说出来的话没有什么影响力。

5.从口头禅识别人

一般来说，常连续使用“果然”的人，多自以为是，强调个人主张，以自我为中心的倾向比较强烈。

常使用“其实”的人，自我表现欲望强烈，希望能引起别人的注意。他们大多比较任性或倔强，并且多少还有点自负。

常使用流行词汇的人，热衷于随大流，喜欢浮夸，缺少个人主见和独立性。

常使用外来语言和外语的人，虚荣心强，爱卖弄和夸耀自己。

常使用“这个……”“那个……”“啊……”的人，说话办事都比较小心谨慎，一般情况下不会招惹是非，是个好好先生。

常使用“最后怎么样怎么样”之类词汇的人，大多是潜在欲望未能得到满足。

常使用“确实如此”的人，多浅薄无知，自己却浑然不觉，还常常自以为是。

常使用“我……”之类词汇的人，不是软弱无能想得到他人的帮助，就是虚荣浮夸，寻找各种机会强调自己，以引起他人的注意。

常使用“真的”之类强调词汇的人，多缺乏自信，唯恐自己所言之事

的可信度不高。可恰恰相反，这样往往会起到欲盖弥彰的效果。

常使用“你应该……”“你不能……”“你必须……”等命令式词语的人，多专制、固执、骄横，但对自己却充满了自信，有强烈的领导欲望。

常使用“我个人的想法是……”“是不是……”“能不能……”之类词汇的人，一般较和蔼亲切，待人接物时也能做到客观理智，冷静地思考，认真地分析，并做出正确的判断和决定。这样的人不独断专行，能够给予他人足够的尊重，反过来也会得到他人的尊重和爱戴。

常使用“绝对”这个词的人，做事比较武断，他们不是太缺乏自知之明，就是自知之明太强烈了。

常使用“我早就知道了”的人，有表现自己的强烈欲望，只能自己是主角，但对他人而言却缺少耐性，很难做一个合格的听众。

另外，从口头语出现的频率看，经常爱说口头语的人，大多办事不干练，缺乏坚强的意志。

6.从说话的语态上看出对方的性格

在说话中善于使用恭维崇敬用语的人，多为比较圆滑和世故之人，他们对别人有很好的观察力，往往能够感觉到他人的心情，然后投其所好。这一类型的人随机应变，适应力很强，性格弹性比较大，与绝大多数人都能够保持很好的关系。在为人处世方面多能如鱼得水，左右逢源。

在说话中善于使用礼貌用语的人，一般都是有一定的学识和文化修养，能够给予别人足够的尊重和体谅，心胸比较开阔，有一定的包容力。

说话非常简洁的人，性格多豪爽、开朗、大方，行事相当干练和果断，凡事说到做到，拿得起放得下，从来不犹犹豫豫、拖泥带水，非常有魅力，具有开拓精神，有敢为天下先的胆量。

说话拖泥带水、废话连篇的人，多比较软弱，责任心不强，遇事易推脱逃避，胆子比较小，心胸也不够开阔，唠唠叨叨，整天在一些鸡毛蒜皮的小事上纠缠不清。虽然对现实的状况有许多不满，但缺乏开拓进取精神，并不会寻求改变，只是在等待，容易嫉妒他人。

说话习惯用方言的人，感情丰富而又特别重感情。他们的适应能力并不是特别强，与其他环境的融合往往需要很长的一段时间。这一类别的人，自信心比较强，有一定的魄力和胆量，很容易获得成功。

在说话的时候，总是不断发牢骚的人，大多是好逸恶劳、贪图享受的人。他们虽然想改变自己的处境，但却只是安于现状，坐享其成，而不付诸于实际行动。一遇到挫折和困难，就逃避退缩，把原因都归结到外界的因素上。他们对别人的要求总是相当严格的，但却从不同样地要求自己。他们自私自利，缺乏宽容别人的气度，很少设身处地地为别人着想，总期望得到更多的回报。

7.从打招呼习惯用语中看出对方的性格

（1）“你好！”

这样的人大多头脑冷静，只是有点过于迟钝。对待工作勤勤恳恳，一丝不苟，能够把握自己的感情，不喜欢大惊小怪，深得朋友们的信任。

（2）“喂！”

此类人快乐活泼，精力丰富，直率坦白，思维敏捷，具有良好的幽

默感，并善于听取不同的见解。

（3）“嗨！”

此类人腼腆害羞，多愁善感，极易陷入尴尬为难的境地，经常由于担心出错而不敢做出创新和开拓的事情。但有时也很热情，讨人喜爱，当跟家里人或知心朋友在一块时尤其如此。晚上宁愿同心爱的人待在家中，也不愿在外面消磨时光。

（4）“过来呀！”

这种人办事果断，喜欢与他人共享自己的感情和思想，好冒险，不过能及时从失败中吸取教训。

（5）“看到你很高兴。”

这种人性格开朗，待人热情、谦逊，喜欢参与各种各样的事情，而不是袖手旁观，这样的人开朗活泼，是十足的乐观主义者。不过，他们经常喜欢幻想、被自己的情感所左右。

（6）“有啥新鲜事？”

这种人雄心勃勃，好奇心极强，凡事都爱刨根问底，弄个究竟，热衷于追求物质享受并为此不遗余力，办事计划周密，有条不紊。

（7）“你怎么样？”

此类人喜欢出风头，希望引起别人注意，对自己充满了自信，但又时时陷入深思。行动之前，喜欢反复考虑，不轻易采取行动，但一旦接受了一项任务，就会全力以赴地投身其中，不达目的，誓不罢休。

8.从对待尴尬中洞悉对方

日常生活中，每个人都会遭遇难堪与尴尬，这是毋庸置疑的，但除了一些特殊的外界因素外，自身是不是也有一定的原因？研究发现，对待尴尬的不同方式在一定程度上其实反映了一个人的性格。

（1）觉得自己笨手笨脚，什么事情也做不好，结果使自己变得非常紧张。这一类人多是完美主义者，他们凡是总要求自己做到最好，以此向别人证明自己的实力和能力，可是由于对自己的要求太高，产生了严重的心理压力，在无形中会影响自我水平的正常发挥，使原本轻而易举就能做好的事情，也办得很糟糕，结果令人大失所望，令自己也非常难堪。

（2）对自己缺乏自信，什么事情都觉得自己没有能力办到。这样的人几乎注定会陷入尴尬与难堪中。因为这一类型的人缺乏冒险意识，凡事都要等到自认为有十足的把握以后才去做，可这几乎是不可能的，任何事情都会有风险，也不会尽如人意。

（3）对技术性的东西缺乏足够的了解，而无法应付出现的与之相关的各种问题。这一类型的人对任何需要专心做的事情都缺乏兴趣，他们做事总靠直觉且易冲动，缺乏对客观事实的冷静分析和思考。这种人喜欢做那种在很短的时间内就能得到满足感和成就感的事情。

9.从回答时间问题的习惯上看透对方

（1）回答时间准确的人：回答时间准确的人，性格内向，实事求是，踏实肯干，做事认真，积极上进，遇逆境能忍受，具有持之以恒的精神，事业容易成功。但此种人因事业心强，一般不主动接近别人，也使人不易接近，待人不热情，爱好不广泛。

（2）回答的是大约时间的人：回答的是大约时间，最多相差几分钟。此人不拘谨，不计较个人得失，性格温和，不嫉妒人。这种人不能

成大事，也不能做小事，他们的一生都将会在平平庸庸中度过。

（3）回答的时间误差极大的人：这种人办事马马虎虎，处事不够机灵，嘴尖皮厚腹中空。这种人头脑反应比较慢，看问题只看表面。但他干活迅速而果断，能面对实际。

（4）回答时，故意夸大或缩小时间值的人：回答时，故意夸大或缩小时间值，这种人虚伪、表里不一，往往把芝麻说成绿豆大，考虑问题不周全，办事持无所谓的态度，不能承担责任。

10.夸夸其谈的人有何性格特征

这种人侃侃而谈，宏阔高远却又粗枝大叶，不太会打理细节问题，琐屑小事从不挂在心上。这种人的优点是考虑问题宏博广远，善从宏观、整体上把握事物，大局观良好，往往在侃侃而谈中产生奇思妙想，发前人之所未发，富于创见和启迪性。缺点是理论缺乏系统性和条理性，论述问题不能细致深入，由于不拘小节而可能会错过一些重要的细节，给后来的灾祸埋下隐患。这种人也不太谦虚，知识、阅历、经验都广博，但都不深厚，属博而不精一类的人。

11.义正词严的人有何性格特征

这种人言词之间体现出义正词严、不屈不挠的精神，公正无私，原则性强，是非分明，立场坚定。缺点就是处理问题不善变通，为原则所驱而显得非常固执。但能主持公道，往往得人尊崇，不苟言笑而让人敬畏。

12.抓住弱点攻击对方的人有何性格特征

这种人言辞锋锐，抓住对方弱点就猛烈反击，不给对方回旋的余

地。他们分析问题透彻，看问题往往一针见血，甚至有些尖刻。由于致力于寻找、攻击对方的弱点，有可能忽略了从总体、宏观上把握问题的实质与关键，甚至舍本逐末，陷入偏执与死胡同中而不能自拔。在用人时，应考虑他在“大事不糊涂”方面有几成火候，如果大局观良好，就是难得的粗中有细的优秀人才种子。

13.速度快、辞令丰富的人有何性格特征

这种人知识丰富，言辞激烈而尖锐，对人情世故理解得深刻而精到，但由于人情世故的复杂性，又可能形成条理层次模糊混沌的思想。这种人做事只会做力所能及的事情，完全可以让人放心，一旦超出能力范围，就显得慌乱、无所适从。接受新生事物的能力强，反应也特别快。

14.似乎什么都懂的人有何性格特征

这种人知识面宽，随意漫谈也能旁征博引，各门各类都可指点一二，显得知识渊博，学问高深。缺点是脑子里装的东西太多，系统性差，逻辑思维能力不强，思想性不够，一旦面对问题就可能抓不住要领。这种人做事，往往能想出几个主意，但都打不到点子上去。如果能增强分析问题的深刻性，做到驳杂而精深，直接把握实质，就会成为优秀的、博而精的全才。

15.满口新名词、新理论的人有何性格特征

他们接受新生事物很快，遇到新鲜言辞就能在日常生活中运用，而且有跃跃欲试、不吐不快的冲动。缺点是没有主见，不能独立面对困难并解决之，易反复不定，左右徘徊，比较软弱。如果能沉下心来认真研究问题，锻炼意志，无疑会成为业务高手。

16.说话平缓的人有何性格特征

这种人性格宏广优雅，为人宽厚仁慈。缺点是反应不够敏捷果断，转念不快，属于细心思考型人才，有恪守传统、思想保守的倾向。如果能加强果断勇敢之气，对新生事物持公正而非排斥态度，会变得从容平和，具有长者风范。

17.讲话温柔的人有何性格特征

这种人用意温和，性格柔弱，不争强好胜，权利欲望平淡，与世无争，不轻易得罪人。缺点是意志软弱，胆小怕事，雄气不够，畏惧麻烦；对人事采取逃避态度。如果能磨炼胆气，知难而进，勇敢果决而不犹豫退缩，会成为一个外在宽厚、内存刚强的刚柔相济的人物。

18.言辞过于恭敬的人有何性格特征

这些人在与人交往的时候，一般总是低声下气，始终用恭敬的语言、赞美的口气说话。初交时，对方也许会有不好意思的感觉，但绝不会对这些人产生厌恶。然而，随着交往的日益深入，他人便会逐渐察觉这种人的态度，而且会气恼不已。这时对他的评价，大多变为：“那家伙原来是个口是心非、表面恭敬的人！”

这种人幼儿期一定受到过双亲严厉而又错误的教育，尤其在有关礼节方面。因此，那些在一般人看来是可容许的欲望，却不为他们的良心所许可，导致他们产生了恐惧、罪恶和不安等感觉。于是，他们便将种种欲望、冲动和情绪全压抑在内心深处，死死禁锢着。但是，被压抑的欲望、冲动和情绪越积越多，总有一天会形成强大的攻击冲动而发泄出来。他们直觉地觉察到这一点，为求掩饰起见，便启动反作用的心理防卫机制——对人更加恭敬。这等于说，这类以令人难以忍受的过分谦恭的态度对待别人的人，内心里往往郁积着对别人的强烈攻击欲。

19.常说错话的人有何性格特征

生活中，你有没有在无意识中说出奇怪的话的经历？心理学家弗洛伊德认为，说错、听错，或者是写错等“错误行为”，都是将内心真正的愿望表现出来的行为。

一般情况下，说错话的一方都会找出自己是“不小心”、“不是真心的”等借口，但实际上，那不小心说错的话，其实才是他真正想说的。这些在人们的日常生活中，可以说是屡见不鲜。

由此可见，那些常常会说错话的人，可以推断为大部分是习惯性地隐藏真正的自己，是个表里不一的人。而且，心中很强烈地禁止自己把这些真心话表现出来。

“这件事绝不能讲出来”、“这事绝不能弄错，非小心不可”，当你越这么想的时候，便越容易将它说出来。相信很多人在日常生活中，也会遇到类似的情形吧！越是被禁止的东西，越去压抑它，就越容易流露出来。

总而言之，暗藏在大家心中的许多事情，当你越想要去隐瞒它、掩盖它的时候，就越容易说错话或做错事，无意之间让心虚表露无遗。

20.偏爱辩论的人有何性格特征

喜欢辩论的人时常都是气势凌人、得理不饶人，在辩论中总想把对方打倒，叫人永远不能翻身。这种人总认为真理只会掌握在自己手里，只要对方偃旗息鼓，自己就算胜利了，因此他们与别人讲话，用不了多久就会发生争执，辩论成为他们与别人谈话的主要方式。

从本质上看，这样的人其实是个弱者。他们把大好的时光都花费在无聊的辩论上，把很多时间都用在胜败的较量上，哪里还有更好的心情

去做更有意义的事呢？他们从争辩的胜利中得到了什么呢？其实什么也没有得到。对方无法得到快乐，而他们自己也同样得不到快乐。这样的男性易于冲动，表里不一，对事物的发展方向无法把握，因此，他们虽然不怕困难，艰苦奋斗，但是也很难取得成功。因为他们偏爱辩论，所以树敌也颇多。事业难以成功，人际关系恶化，他们心里充满害怕和孤寂，为了掩饰这种弱势，他们常以高声辩论来掩饰自己的懦弱。

21.善用幽默打破僵局的人有何性格特征

善用幽默来打破僵局，这样的人多随机应变能力比较强，反应快。因自己出色的表现，他们可能会成为受人关注的对象，同时这也迎合了他们的表现心理。

22.常常用幽默的方式来挖苦别人的人有何性格特征

常常用幽默的方式挖苦别人的人心胸比较狭窄，有强烈的嫉妒心理，有时甚至做一些落井下石的事情。他们有较强的自卑心理，生活态度较消极，常常进行自我否定。

23.善于说自嘲式幽默的人有何性格特征

善于说自嘲式幽默的人首先具有一定的勇气，敢于进行自我嘲讽。一般而言，他们心胸会比较宽阔，能够接受他人的意见和建议，而且能够经常地反省自己，进行自我批评，寻找自身的错误，进行改正。

24.用幽默的方式嘲笑、讽刺他人的人有何性格特征

用幽默的方式嘲笑、挖苦他人的人往往给人机智、风趣的印象，对任何事物都有细致入微的观察。但实际上这种人可能非常自私，有谁伤害过自己，一定会想方设法让对方付出代价；有较强的嫉妒心理，当他

人取得了成就的时候，会进行故意的贬低。

25.喜欢制造恶作剧幽默的人有何性格特征

喜欢制造恶作剧幽默的人多活泼开朗、热情大方，活得很轻松，即使有压力，自己也会想办法缓解。他们比较顽皮，爱和人开玩笑，并在这个过程中进行自我愉悦，同时也希望能够将这份快乐带给他人。

26.喜欢在饭店大厅里谈正事的人有何性格特征

多数胆量大，不在乎自己的隐私被其他人窃取，即使别人对自己构成了威胁，他们也有十足的把握避免和解决出现的问题，这是他们智慧超众的表现。

27.喜欢在茶艺馆里聊天的人有何性格特征

通常都极为谨慎，认为茶艺馆中的人都是有闲之辈，对自己不构成威胁，即使听到了自己说出不该说的话也奈何不了自己。他们做任何事情都很小心谨慎，认为混在茶艺馆中可以掩饰自己的庐山真面目，所以电视剧中的地下党多在茶艺馆中联络和碰头，贩毒分子也多在茶艺馆中进行交易。

28.喜欢在俱乐部或酒吧谈事情的人有何性格特征

大多数沽名钓誉，认为这种场合能够满足对方的很多欲望，而且名正言顺，以休闲和娱乐为目的。同时还可以提高自己的身份和影响，有利于自己目标的实现。

29.喜欢在办公室里谈事情的人有何性格特征

对人多半十分有诚意，因为办公室是一个单一性质的场所，不允许

也没有其他人或事情影响谈话内容和气氛，自己可以和对方进行最实际的谈话。他们对工作充满了自信，认为工作可以帮助自己解决很多甚至所有的问题，所以办公室成了他们最信任的地方。

30.喜欢在被窝中聊天的人有何性格特征

他们通常达到了亲密无间、无话不谈的地步。他们之所以选择在被窝中聊天，是因为那里安静，不会有意外的人或声响来扰乱谈话或他们的情绪，表明他们对外界适应能力不强，而且有胆小怕事的软弱性格。在生活或工作当中受到很多的压抑，为了发泄，而且不被别人察觉，他们往往在被窝中向亲朋好友倾诉自己的苦水。他们也善于掩盖自己的情绪，喜欢或不喜欢别人很难察觉。

31.喜欢在宽敞场所聊天的人有何性格特征

多为心胸开阔、乐观直爽的人，但性格当中也有怯弱的一面。因为宽敞的场所通常人很稀少，他们选择在这种场所聊天完全可以不用担心隔墙有耳，给自己留下什么麻烦。他们以男人居多，一般志向远大，目光长远，居安思危，给人一种沉着稳重的感觉；也善于掩饰自己的真情实感，别人，有时包括亲人也无法理解他们。

32.声音高亢尖锐之人的性格特征

发出这种声音的女性情绪起伏不定，对人的好恶感也非常明显。这种人一旦执著于某一件事时，往往顾不得其他。不过，一般情况之下也会因一点小事而伤感情或勃然大怒。这种人会轻易说出与过去完全矛盾的话，且并不引以为戒。

男性中发出高亢尖锐声音者，个性狂热，容易兴奋也容易疲倦。这种人对女性会一见钟情或贸然地表白自己的心意，往往会使对方大吃一

惊。

33.声音温和沉稳之人的性格特征

音质柔和声调低的女性多属于内向性格，她们随时顾及周围的情况而控制自己的感情，同时也渴望表达自己的观念，因而应尽量让其抒发感情。

男性带有温和沉着声音者乍看上去显得老实，其实有其顽固的一面，他们往往固执己见绝不妥协，不会讨好别人，也绝不受别人意见影响。

34.声音沙哑之人的性格特征

女性发出沙哑声往往较具个性。虽然她们对待任何人都亲切有礼，却难以暴露自己的真心，令人有难以捉摸之感。她们虽然可能与同性间意见不合，甚至受人排挤，却容易获得异性的欢迎。

男性带有沙哑声者，往往是耐力十足又富有行动力的人，即使一般人裹足不前的事，他也会铆足劲往前冲。他们缺点是容易自以为是，而对一些看似不重要的事掉以轻心。

35.声音粗而沉之人的性格特征

女性有这种声音者在同性中间人缘较好，容易受到别人的信赖，成为大家讨教主意的对象，这种人是最好相处的。

有这种声音的男性通常会开拓政治家或实业家的生涯，不过，其感情脆弱又富强烈正义感，争吵或毅然决然的举止会使其日后懊悔不已。这种人还容易比较干脆地购买高价商品。

36.声音娇滴滴而黏腻之人的性格特征

女性发出带点鼻音而黏腻的声音，通常是非常渴望受到众人喜爱的人，这种人往往心浮气躁。有时由于过多希望引起别人好感反而招人厌恶。

男性若发出这样的声音，多半是独生子或在百般呵护下长大的孩子。这种人独处时感到特别寂寞，碰到必须自己判定事物时会感到迷惘而不知所措。

37.一受到表扬就害羞的人有何性格特征

受到表扬的时候面红耳赤、表现得很腼腆的人，他们温柔敏感、感情非常脆弱，别人的批评很容易让他们受到伤害，更经受不住意外的打击；富有同情心，关注别人的感受，不会用言语或行动主动攻击别人。

38.听到表扬不敢相信的人有何性格特征

听到赞扬的话，他们会用一副非常惊喜的样子来表达自己心中的高兴。他们憨厚淳朴，不喜欢与别人发生矛盾冲突，经常损失自己的利益来换得安宁；喜欢参加群体活动，交往过程中的大度和慷慨让他们与别人建立起良好的人际关系，他们与他人能够相处得非常融洽。

39.听到表扬无动于衷的人有何性格特征

听到表扬仿佛听到风声一样无动于衷的人，他们在工作当中兢兢业业，不喜欢因为受到他人的注意而浪费时间和精力。他们对待身边的事情保持一种顺其自然的态度，不喜欢争强好胜；奉献是对他们的高度评价，他们宁愿独处一室进行研究和开发，也不愿加入吵闹的集体生活当中。

40.听到表扬后加以回敬的人有何性格特征

听到别人的表扬，他们立刻会用相应的表扬话语回敬，让对方有被回报的感受；有自己的个性，不喜欢依赖他人，对自己和生活充满了自信；在人际交往过程中，很讲究平等互利，和他们交往可以毫无后顾之忧，既不必担心吃亏，也不会产生占他们便宜的觊觎念头。

41.听到表扬极力否定的人有何性格特征

经常用诙谐的话语回敬对方的表扬，有时否定对自己的表扬。他们不喜欢参加集体活动，不愿受到别人的干扰，将众多的精力和时间用于维护自己的独立空间；幽默含蓄，但又略显放荡不羁，其实这是他们故意封闭自己的一种手段和方式，他们通常不会和别人建立起深厚的友谊。

42.对表扬来者不拒的人有何性格特征

较为公平，会在接受别人表扬的时候用适当的好话称颂对方。他们心地单纯，好助人为乐，经常设身处地为别人着想，能够对他人的优点给予肯定，别人非常愿意和他们相处；慷慨大方，能够给予朋友及时有效的援助，和他们共渡难关。

第四节　由服饰识人的常识

1.从服饰风格看对方心态

不可否认，服装总会或多或少地反映一个人的性格，其实这中间也反映出一个人的心理状态。

（1）穿着所谓奇装异服的人，往往怀有强烈的优越感。

（2）喜穿青色的直条纹服装的男人，一般对于目前的生活或事业进展深感不安，他们大部分精神很脆弱。

（3）爱穿华美衣服的人具有强烈的自我显示欲和金钱欲，更可能隐藏着歇斯底里的性格。

（4）有人偏爱穿朴实无华的服装，他们无非是认为自己不能太显眼，不能太突出，有点自卑，缺乏主动性。

（5）总体穿着很朴实，却独独对某部分的服装搭配非常讲究，这样的人很有个性，有坚定的自我主张，一方面不喜追随潮流，一方面又想让自己显得有品位、与众不同。

（6）如果有人突然改变对服装的嗜好，表明他的情绪正发生变化，不是遇到了好事就是倒了霉运，总之一定是有事发生。

2.以节约原则为主选择衣服之人的性格

以节约原则为主的人，购买衣物时，首先从价格上考虑，然后再全力以赴地讨价还价，寸步不让。他们珍惜每一分金钱，即使花一分钱也要计算它的价值；他们会用金钱衡量很多东西和事物，处处考虑金钱利益的得失，所以显得没有丝毫的人情味，很势利。

3.以讲究原则为主选择衣服之人的性格

以讲究原则为主的人，在购买衣服的时候，过度讲求衣物的质地面料、手工和美观大方。他们有求知的热情和自己的人生目标；他们非常清楚自己的价值，懂得为自己争取适合自己的东西；他们的享受是建立在辛勤付出的基础之上的，所以多能实现自己的目标和理想。

4.以树立形象为主选择衣服之人的性格

以树立形象为主的人，选择衣服时，不以自己的好坏来决定，而是考虑能否给他人留下一个美好的印象。他们在乎自己的一举一动，而且努力实现完美，以求在民众心中树立起良好的形象，这是他们相当重视权势和声望所致。

5.以思想愉悦为主选择衣服之人的性格

以思想愉悦为主的人，不喜欢时尚和流行，对商店橱窗中的展示往往不屑一顾，那些既简单而又保守的衣服才是他们的钟爱。他们不在乎物质上的享受，对旁人的评头论足也视若耳旁风，只重视精神上的富足，为了买到理想中的衣服也经常要耗费很多精力和时间。

6.以唯美原则为主选择衣服之人的性格

以唯美主义原则为主的人，购买衣物时，这类人只要求好看，其他的如价格、质地和面料都是次要的。他们对一切美的事物都有十分灵敏的感受，以视觉美为最高的目标；喜欢吹嘘，不注重实际，所付出的努力往往归于昙花一现，有所成就的机会很渺茫。

7.以实用原则为主选择衣服之人的性格

对以实用原则为主的人来说，穿衣仅是为了保暖，款式与时尚都是次要或无关紧要的。他们的消费很低，会省下很多的钱，属于持家类型；性情忠厚，有着菩萨心肠，往往悲天悯人，乐善好施，乞丐上门也经常会受到款待。此类人以中老年居多。

8.从服装颜色的选择上看透对方

（1）喜欢穿白衬衫的人

喜欢穿白衬衫的人，他们的性格特征是缺乏主动性、判断力、羞耻之心。他们在色彩感觉上、在装扮上都非常优秀。

（2）喜欢蓝色、蓝紫色服装的人

喜欢穿这种颜色服装的人，其性格缺乏决断力。这类人说话比较啰嗦，缺乏羞耻心和责任感，由于这类人不善于表达自己的情感，是自尊心很强烈的人。

要想接近喜欢这类色彩服装的人，应逐渐按部就班，并投其所好。同时在这种人面前不能说别人的坏话。

（3）喜欢穿黑色服装的人

通常喜欢红白明显色彩的人，同时也喜欢黑色系统的服装。

（4）喜欢红色服装的人

选择红色的人是冲动的、精神的、很坚强的生活者。红色是在虚张声势时所选择的。

（5）喜欢紫红色服装的人

选择紫红色的人，一般是在无法冷静、无法客观分析自己的时候选择的。

（6）喜欢桃红色服装的人

喜欢桃红色服装的人，是保持漂亮时所选择的。这种人以举止优雅为特征。

（7）喜欢青绿色服装的人

这类人是在喜欢有纤细感觉的心理状态下选择的。

（8）喜欢紫色服装的人

这种人一般具有保持神秘、自我满足的艺术家的气质，喜欢别出心裁。

（9）喜欢褐色服装的人

这类人在选择褐色服装时，当时的心理状态很踏实。

（10）喜欢白色服装的人

这种人通常是在缺乏感动性、决断力、实行力、不知所措的心理状态下所选择的。

（11）喜欢黄绿色服装的人

这类人是在缺乏兴趣、交际狭窄、缺乏纤细心情的选择的。

（12）喜欢灰色服装的人

这种人是在缺乏主动性的时候，自己没有勇气面对困难的心理状态下所选择的服饰颜色。

（13）喜欢浊紫红色、暗褐服装的人

这种人是在非社交结合的时候、不喜欢表露心情的时候所选择的。

（14）喜欢橄榄色服装的人

这种人在选择橄榄色时，当时的心理状态一般是处于被抑制的状态或歇斯底里的状态。

（15）喜欢绿色服装的人一般喜欢自由，有宽大的胸怀，绿色是其在抱有希望、没有偏见的心理状态下选择的。

（16）喜欢橙色服装的人一般是在无法独居时，对人生意欲强烈的时候所选择的服装颜色，这种人雄辩、开朗、口才好，并喜欢幽默。

（17）喜欢黄色服装的人

这种人在使别人感觉自己有智慧、有纯粹高洁心灵时，选择黄颜色的服装。

9.透视喜欢选择没有花样的白色**T**恤的人

喜欢选择没有花样的白色T恤的人，多是一些自己比较独立的人，他们不会轻易地向世俗潮流低头。他们一般都会具有一定程度的叛逆性，但表现的形式往往不是特别明显与恰当。

10.透视喜欢选择没有花样的彩色**T**恤的人

喜欢选择没有花样的彩色T恤的人，自我表现欲望并不是十分强烈，他们甚至可以甘于平庸和普通，做一个默默无闻的人。他们多数比较内向，不喜欢张扬，而且富有同情心，在自己能力许可的范围内，会去关心和帮助他人。

11.透视喜欢在**T**恤上印上自己名字的人

喜欢在T恤上印上自己名字的人，思想多数是比较开放和时尚前卫的，能够很轻松地接受一些新鲜的事物，他们对一些陈旧迂腐的老观念多是持一种排斥的态度。他们的性格比较外向，喜欢结交朋友，为人比较真诚和热情，所以通常会有良好而又不错的人际关系。他们的自信心还是挺强的，有一定的随机应变能力，在不同的情况下，能够随机应变

地做出应对策略。

12.透视喜欢**T**恤上印有明星画像的人

喜欢T恤上印有各种明星画像及与之有关的东西的人，多属于追星族，他们对那些人十分的崇拜，并且希望自己有朝一日能像他们一样。他们很乐于向别人表达自己的这种心理。

13.透视喜欢在**T**恤衫上印一段幽默标语的人

喜欢在T恤衫上印有一段幽默标语的人，多具有一定的幽默感，而且很聪慧。另外，他们也是具有很强的表现欲望的，希望能够引起别人的注意。

14.透视喜欢穿印有标志性装饰的**T**恤的人

喜欢穿印有学校名称或大企业的标志装饰的T恤，这种类型的人一般比较希望他人知道自己的身份，并且对自己所在的单位和企业具有一定的感情。他们希望能够以此为载体，吸引一些志同道合的人。

15.透视喜欢穿印有著名景点的风景的**T**恤的人

喜欢穿印有著名景点的风景的T恤，这一类型的人对旅游总是很有兴趣的。他们的性格多是外向型的，对新鲜事物的接收能力很强，而且具有一定的冒险精神。自我表现欲很强，希望把自己所知道的一切都传达给他人。

16.透视喜欢棉质内衣的女人

属于乳臭未干类型，总认为自己还没有长大，时不时地还表现出小女孩的顽皮，而此时的她们或许已经为人母了。她们热衷于运动，但不

一定专指体育活动，而是展现活力的一种方式和要求。在对待自己玉体和性爱方面，她们总是表现得很从容，只要有付出的机会、条件许可，不管对方是否死缠着自己，她们很少轻言放弃。

17.透视喜欢整体搭配衣着的女人

属于协调类型，任何方面都追求一种和谐与平衡，力求以一种完美的形象出现在人们面前。她们能把分内之事处理得有条不紊，不会出现偏袒情况；总是显得大公无私、沉着冷静，让大献殷勤的男人猜不出自己在她们心目中的位置。

18.透视喜欢紧身尼龙内衣的女人

属于开放类型，喜欢暴露，希望情人会为她们迷人的身段而神魂颠倒，并对自己的身体和所持的开放性观念引以为荣，直言不讳；性格直率，有什么就说什么，喜欢和不喜欢的事能被他人看得一清二楚，给他人提供可乘之机。

19.透视喜欢透明睡衣的女人

外表虽然诱人，但骨子里依然保持着传统思想。娶这样的女人做老婆或情人，男人可称得上是青春永驻，因为她们会用那件若隐若现的睡衣为平淡的生活增添一份恍惚迷离。受到诱惑的丈夫或情人如同喝下了兴奋剂，看到她们永远风采依旧，结果欲罢难休，增添出戏剧般的效果。

20.透视喜欢黑色内衣的女人

是十足的享乐主义者，把卧室当成自己的娱乐场所，随心所欲，而且对自己的情人，没有丝毫隐瞒。她们最为性感和迷人，并以此为优势

积极主动地寻找情感伴侣；她们在白天如同温顺的小羊羔一样惹人喜爱，但一到了晚上就会恢复母夜叉的形象。

21.透视喜欢白色内衣的女人

白色代表纯洁，所以这种女人大多属于守身如玉的类型。她们不善于表露感情，懒于思想和追求目标。也许是怕玷污了自己的纯洁，哪怕是对于强烈的原始性欲，她们都采取相当保守的态度，结果生命过程中的满足次数寥寥无几；最在行的是恪守道德准则，贤淑是对她们最恰当的形容。

22.透视喜欢戴黑胶边眼镜者

戴黑胶边眼镜的人希望表现出稳重及成熟的风格。在他人面前，这种人通常表现得热爱传统。通常他们自视很高，可惜他们保守且缺乏冒险精神，因此成就不大。这种人对朋友彬彬有礼，但是这样形成的友谊没有深度。

23.透视喜欢戴金丝边眼镜者

戴着金丝边眼镜的人希望当他人看他们的时候，认为他们除斯文之余，还有着学者的风范。这种人喜欢追赶潮流，给人一种很现代的感觉。

这种人十分注重自己的外表，尤其是当他们与朋友约会时，必定穿着光彩，同时在言语之间，还会暗示自己是个有身份的人。在跟人家讨论问题的时候，这种人喜欢发表一些独特的见解，以表示自己与众不同。

24.透视喜欢戴无边眼镜者

常戴无边眼镜的人认为自己是个客观的人，在面对所有问题的时候，都能够从大体着想，不会因为一些细节而影响大局。

这种人总觉得自己善于用计，因此与人交往时，他们喜欢兜着圈子跟他（她）沟通。其实他们害怕被人伤害，所以千方百计不让别人接触他们的真实的内心世界。

25.透视领带结又小又紧的人

如果有这种喜好的男人若身材瘦小，则说明他们是有意凭借小而紧的领带结，让自己在他人匆忙的一瞥时显得“高大”一些。如果他们并无体形之忧，则说明是在暗示别人最好别惹他们，他们不会容忍别人对自己有半点的轻视和怠慢。这是气量狭小的表现。由于生活和工作中谨言慎行，疑心甚重，他们养成了孤独的性格。他们凡事大多数先想到自己，热衷于物质享受，对金钱很吝啬，一毛不拔，几乎没有什么人愿意和他们交朋友，他们也乐于一个人守着自己的阵地，孤军奋战。

26.透视领带结不大不小的人

先不考虑领带的色彩和样式，也不管长相和体形如何，男人配上这种领带结，大都会容光焕发，精神抖擞。他们可以获得心灵上的鼓舞，会在交往过程中注重自己的言谈举止，所以不管本性如何，都显得彬彬有礼，不敢轻举妄动。由于认识到领带的作用，他们在打领带结的时候常常一丝不苟，把领带打得恰到好处，给人以美感。他们安分守己，把大部分的时间放到工作当中，勤奋上进。

27.透视领带结既大又松的人

领带的作用是使男人更加温文尔雅，但打这种领带结的男人所展现的风度翩翩绝不是矫揉造作出来的，而是货真价实，是他们丰富的感情

所展现出的风采。不喜欢拘束，积极拓展自己的生活空间、主动与他人交往，练就高超的交往艺术，在社交场合深得女人的欢心和青睐。

28.透视不系领带的人

连系领带这种小事都要人代劳的人，大都心胸豁达而不拘小节。他们或是有某种常人没有的绝技在身，或是先天具有领袖才能，使他们不屑将精力消耗在系领带这样的细节问题上。他们性情随和，有同情心，朋友甚多，口碑亦好，且夫妻情笃、家庭祥和。

29.透视喜欢休闲式提包的人

选择的提包多是休闲式的人，可以看出他们的工作具有很大的伸缩性，自由活动的空间也非常大。正是由于这样的条件，再加上先天的性格，这类人大多很懂得享受生活。他们对生活的态度比较随意，不会过分苛刻地要求自己。他们比较积极和乐观，也有一定程度的进取心，能很好地安排工作、学习和生活，做到劳逸结合，在比较轻松惬意的环境中把属于自己的事情做好，并取得一定的成就。

30.透视喜欢公文包的人

选择的提包多是公文包，这也从一个方面说明了提包主人工作的性质。他们可能是某个企事业单位的总经理，如果是普通职员，也是在比较正规的单位。选择公文包可能是出于工作的一种需要，但在其中多少也能表现此种人的性格特征。这样的人大多数办事较小心和谨慎，他们不一定非得要不苟言笑，即使是有说有笑，对人也会相当严厉。当然，他们对自己的要求往往更高。

31.透视喜欢肩带式手提包的人

喜欢中型肩带式手提包的人，在性格上相对比较独立，但在言行举止等各个方面却是相对较传统和保守的。他们有一定相对自由的空间，但不是特别的大，交际圈子比较狭窄，朋友也不是很多。

32.透视喜欢小巧精致的手提包的人

非常小巧精致，但不实用，装不了什么东西的手提包，一般来说，是年纪比较轻、涉世也不深、比较单纯的女孩子的最好选择。但如果已经过了这样的年纪，步入成年，非常成熟了，还热衷于这样的选择，说明这个人对生活的态度是非常积极而又乐观的，对未来充满了美好的期待。

33.透视喜欢超大型手提包的人

喜欢超大型手提包的人，性格多是那种自由自在、无拘无束的，他们很容易与他人建立某种特殊的关系，但是关系一旦建立以后，也会很容易就破裂，这也是由他们的性格所决定的，因为他们的生活态度太散漫，缺乏必要的责任感。显然他们自己感觉无所谓，但却并不是其他所有人都能接受和容忍的。

34.透过鞋子观察对方的性格

（1）始终穿着自己最喜爱的一款鞋：他们做事一般比较小心和谨慎，在经过仔细认真地考虑以后，要么不做，要做就会全身心地投入，把它做得很好。他们很重视感情，对自己的亲人、朋友、爱人的感情都是相当忠诚的，不会轻易背叛。

（2）喜欢穿没有鞋带的鞋子的人：喜欢穿没有鞋带的鞋子的人，并没有多少特别之处，穿着打扮和思想意识都和绝大多数人差不多。但他们比较传统和保守，中规中矩，追求整洁，表现欲望不强。

（3）喜欢穿细高跟鞋的人：穿细高跟鞋，脚在一定程度上是要受些折磨的，但爱美的女性是不会在意这些的。这样的女性，表现欲望是很强的，她们希望能引起他人和异性的注意力。

（4）喜欢穿时髦鞋子的人：喜欢追着流行走、穿时髦鞋子的人，有一种观念，那就是只要是流行的，就全部是好的，但没有考虑到自身的条件是否与流行相符合，有点不切合实际。这种人做事时常缺少周全的考虑，所以会顾此失彼。他们对新鲜事物的接受能力比较强，表现欲望和虚荣心也强。

（5）喜欢穿运动鞋的人：喜欢穿运动鞋说明这是一个对生活持积极乐观态度的人，他们为人较亲切和自然，生活规律性不强，比较随便。

（6）喜欢穿靴子的人：喜欢穿靴子的人，自信心并不是特别强，而靴子却在一定程度上能为他们带来一些自信。另外，他们很有安全意识，懂得在适当的场合和时机将自己很好掩蔽起来。

（7）喜欢穿拖鞋的人：喜欢穿拖鞋的人是轻松随意型人的最佳代表，他们只追求自己的感觉和感受，并不会为了别人而轻易地改变自己。他们很会享受生活，绝对不会苛刻强求自己。

（8）喜欢穿远足靴的人：热衷于远足靴的人，在工作上投入充足的时间和精力，他们有很强烈的危机感，并且时刻做好了准备，准备迎接一些可能突然发生的事情。他们有较强的挑战性和创新意识。敢于冒险，向自己不熟悉的未知领域挺进，并且有较强的自信，相信自己能够成功。

（9）喜欢穿露出脚趾的鞋子的人：喜欢穿露出脚趾的鞋子，这样的人多是外向型的人，而且思想意识比较先进和前卫，浑身上下充满了

朝气和自由的味道。他们很乐于与人结交，并且能做到拿得起放得下，比较洒脱。

35.从饰物佩戴看对方个性

一个人选择什么样的饰物，才能与自己的个性相匹配？只有彼此相互吻合，才能达到最佳的效果。而这种选择，也就是一个人性格的外现。通过佩带的饰物，往往也能觉察出一个人的性格。

（1）喜欢戴手镯的人，多数是精力充沛、很有朝气和活力的。他们多是比较聪明和智慧的，并且有某一方面的特长。他们是有追求、有理想的一群人。他们在绝大多数时候知道自己想要些什么，并且会主动去追求自己想要的东西，甚至有些时候感到很迷茫也仍旧不会放弃，而是在行动过程中进行探索。手是展示手镯的必要载体，在这个展现的过程当中，人与人可以进行情感的沟通。

（2）讲究衣着，重视整体的搭配，常常会带一枚小小的胸针，这样的人是相当重视自己在他人心中的形象的。他们在为人处世方面处处都比较小心和谨慎，不会贸然地做出某种决定。他们有一定的疑心，不会轻易地相信某一个人，即使是对非常要好的朋友，也是有一定保留的。他们希望自己能够引起别人的注意，但又总是习惯于用谦虚的态度来掩饰这种心理。

（3）喜欢用珠宝来当作装饰品，对服饰起到某种点缀的作用，在很多时候并不是为了突出表现自己的个性，而是为了配合整体造型，达到一种整体和谐的程度而存在的。这样的人可以称得上是完美主义者，他们凡事总是竭力追求完美。他们的自我表现欲望不是太强烈，他们更在乎的是自己是否可以完全融入某一种氛围当中，与其他人打成一片。

（4）所选择的装饰品具有很浓厚的民族风格，这样的人一般来说

个性是相当鲜明的，他们总是有自己独特的思维和见解。

（5）喜欢佩带体积大、坠多、灿烂醒目的珠宝的人，多爱招摇和卖弄，他们无论走到哪里，总会吸引许多人的目光。他们比较热情，并且这种情绪还会传染给其他人。他们比较积极和乐观，喜爱幻想。

（6）喜欢佩戴体积小、不太打眼的珍宝首饰的人，多为谦虚而又稳重的人。他们的内心多十分平静，在任何事情面前都能保持顺其自然的神情。他们一般不太希望能够引起他人的注意，随便自然一些反倒更好。

36.从所戴帽子看对方的个性

（1）爱戴礼帽的人：戴礼帽的人都自认为自己稳重而具有绅士风度。这种人的愿望是让人觉得他有沉稳和成熟的风格，在别人面前，经常表现得非常热爱传统。除帽子外，这种人所穿的皮鞋任何时候都擦得锃亮，而且所穿的袜子也一定会给人以厚实的感觉，即使是炎热的夏季，他也会拒绝穿丝袜，同时也讨厌穿着凉鞋和拖鞋走路。由于他们看不惯很多东西，所以他们的心底很清高，有些自命不凡，认为自己是个干大事的人，进入任何一个行业都应该是主管级的人物。

（2）爱戴旅游帽的人：爱戴旅游帽的人是个善于投机取巧的人，因此真正了解他的人少之又少，而一般人所看到的只是他的外表。

（3）爱戴鸭舌帽的人：一般有点年纪的人才戴鸭舌帽，鸭舌帽表现出稳重、办事踏实的形象。如果男人戴这种帽子，那么他会认为自己是个客观的人，从不虚华，面对问题时，能从大局着想，不会因为一些旁枝末节而影响整个大局。有时候他自以为是个老练的人，在与别人交往时，就算对方胸无城府，他还是喜欢与别人兜着圈子，直到把对方搞得晕头转向，也不直接说出自己的心思。

（4）爱戴彩色帽的人：这种人喜欢彩色鲜艳的东西，对时下流行的东西非常敏锐。每当出现新鲜玩意，他总是最先尝试，希望人家说他的生活过得多姿多彩，懂得享受快乐人生，并且总是以弄潮儿的身份走在时代前列。

同时，这种类型的人也是个害怕寂寞的人，他精力旺盛、朝气蓬勃，有一颗不甘寂寞的心。

（5）爱戴圆顶毡帽的人：爱戴圆顶毡帽的人对任何事情都产生兴趣，但从不表达自己的看法，即使有看法也是附和别人的论点，好像自己没有什么主见似的。

他确实如此，但并不是没有主张，只不过是个老好人，不愿随便得罪一个人，哪怕是个最不起眼的人。

37.从领带与衬衫的搭配看对方的个性

（1）领带绿色、衬衫黄色的人：绿色象征生命和活力，是点缀大自然最美妙的颜色；金色代表收获和金钱，是财富与权势的徽章。这样搭配领带和衬衫的男人富有青春活力与朝气，想什么就做什么，不喜欢拖泥带水，对于事业充满信心。不过有时鲁莽冲动，自控能力比较差。

（2）领带深蓝色、衬衫白色的人：“蓝领”代表职工阶层，“白领”代表管理阶层，他们将两者融合到一起，上下兼顾，少年老成，同时不乏风度翩翩；由于视野宽阔，白领的诱惑远远超过蓝领，所以他们对工资十分专注，事业心极重，结果在奋斗过程中常常出现急功近利的表现。

（3）领带多色、衬衫浅蓝色的人：五彩缤纷是人们对美好事物的形容，充满了迷离和诱惑，普通人和勤奋的人往往对此敬而远之。所以

选择这种领带和衬衫的人拥有一股市井气息，热衷于名利；路边的野花繁多美丽，常常使他们心猿意马，见异思迁的他们对爱情往往不能用情专一，追逐的目标总是换了一个又一个。

（4）领带黑色、衬衫白色的人：喜欢这种打扮的人多为稳健老成之士。由于看得多，感悟也会多，他们懂得什么是人生的追求；善于明辨是非，相信“善有善报、恶有恶报”，正义在他们身上得到了最大的展现。

（5）领带黑色、衬衫灰色的人：不用看他们的表情如何，仅这种打扮就让人有种不舒畅的感觉。他们在穿着之时必先照镜子，能够接受镜中的压抑则说明他们有很深的忧郁，而这份忧郁是气量狭小所致，他们选择这身打扮，正是为了掩盖这个缺点。

（6）领带红色、衬衫白色的人：男人选择红色领带，无异于想追逐太阳的光辉，以使自己成为注意的焦点。他们本应该属于充满野心的类型，但白色代表纯洁，是和平与祥和的象征，白色衬衫让别人对他们刮目相看，见到他们如火一样的热情和纯洁的心灵。

（7）领带黄色、衬衫绿色的人：他们流露出的是诗人或艺术家的气质。他们相信付出就会有回报，所以不会杞人忧天地担心秋后是否会因为意外的暴风雨而颗粒无收。他们与世无争，保持柔顺的性情，对人非常和蔼可亲。

38.从所戴手表看对方的个性

（1）喜欢戴电子表的人：他们独立意识非常强烈，从来不希望受到他人的控制和约束，而是自由自在，无拘无束地去做自己想做并且也愿意去做的事情。他们善于掩饰自己的真实情感，所以一般人不能轻易走近去了解他们。在别人看来，他们是特别神秘的，而他们自己也非常

喜欢这种神秘感，乐于让他人对自己进行各种猜测。

（2）喜欢液晶显示型手表的人：喜欢液晶显示型手表的人，在生活中多为比较节俭，知道如何精打细算。而且他们的思维比较单纯，对简捷方便的各种事物比较热衷，而对于太抽象的概念则难以理解。他们在为人处世各方面多持比较认真的态度，不会显得特别随便。

（3）喜欢戴闹钟型手表的人：这一类型的人虽算不上传统和保守，但他们习惯于按一定的规律和规定办事，他们在争取成功的过程中任何一件事都是以相当直接而又有计划的方式完成的。他们非常具有责任心，有时候会刻意地培养和锻炼自己在这一方面的能力。除此之外，他们还有一定的组织和领导才能。

（4）喜欢戴具有几个时区手表的人：戴具有几个时区手表的，他们多是有些不现实的。他们有一定的聪明和智慧，但一切都止于想象而已，不会努力付诸实践。做事常三心二意，这山望着那山高。在一些责任面前，常以逃避现实的方式面对。

（5）喜欢戴古典金表的人：戴古典金表的人，他们多是具有发展眼光和长远打算的人，他们绝对不会为了眼前一些即得的利益而放弃一些更有发展前途的事业。他们心思缜密，头脑灵活，往往有很好的预见力。他们的思想境界比较高，而且非常成熟，凡事看得清楚透彻。

（6）喜欢戴没有数字的表的人：这一类型的人抽象化的理念较为强烈，他们擅长于观念的表达，而不希望什么事情都说得十分明白。他们很在意对一个人智力的锻炼和考验，他们认为把一切都说得太明白就没有任何意义了。

39.从所戴戒指看对方的个性

（1）戴结婚戒指的人：一个人戴的如果是结婚戒指，那么这枚戒指越大越华丽，则表明这个人的自我膨胀感和表现欲望越强烈。如果戒指是紧紧地套在手指上，则表明他对人非常忠诚，反之亦然。

（2）戴刻有家庭标志的戒指的人：戴刻有家庭标志的戒指的人，说明他对家庭是特别重视的，而且也有表现、证明是这一家族成员的心理。

（3）戴代表自己生辰标志的戒指的人：戴代表自己生辰标志的戒指的人，他们多很想让他人了解和注意自己，同时也非常想去了解他人，并且会给予他人一定的关注。

（4）戴钻石戒指的人：喜欢戴钻石戒指的人，他们愿以此引起他人的注意，他们常会为自己所取得的成就沾沾自喜，而且还有一点骄傲自满，常常陶醉在过去的美好意境当中。

（5）戴风信子玉的人：喜欢戴风信子玉的人，他们大多非常在乎自己外在的形象，却忽略了内在的修养，所以虽然外表看起来他们很有魅力，但实质则是腹中空空。他们多有较丰富的想象力，而行动的指导则常是一时的心血来潮。

（6）戴小戒指的人：乐于戴一枚小戒指的人，大多都有比较丰富的想象力和突出的创造力，只是这些东西时常不适合生活，他们常怀着非常迫切的心情想向他人说明自己的想法。他们的生活态度相对比较积极，在很多时候知道该如何适当地表现自己。

（7）戴手工戒指的人：手工戒指多是非常独特和复杂的，对这种戒指情有独钟的人，他们的性格大多也是如此。他们也有较强烈的表现欲望，为了让他人认识和注意自己，他们可能会花费很大一番心思。他们喜欢标新立异，树立自己独特的风格，并且有十足的信心认为一定会

成功。

（8）从来不戴戒指的人：从来不戴戒指的人，他们并不喜欢杂乱和烦扰的感觉。他们在生活中凡事总是力求自然舒适，这样他们才会感到自由，可以无拘无束地表达自己的各种思想和情绪。

40.从所戴耳环形状看对方的个性

（1）圆形：喜欢圆形款式耳环的女性比较传统，家庭观念强，有一定的依赖性，但比较知足，性格恬静。性情温和、亲切、平易近人，具强烈的责任感。

（2）椭圆形：钟情于椭圆形款式耳环的女性，具较强的独立性和创造性，不论在生活还是在事业上，都显得与众不同，往往能得到上司的欣赏和重用。

（3）心形：性情细致，体贴入微，而且浪漫活泼，感情丰富，富于女人味。同时也热情大方，乐于助人，对爱情执著，具很强的社交能力。

（4）方形：偏爱长方形或方形款式耳环的女性，生活严肃认真，做事井井有条，坦诚、坚强。处事也很沉稳，具很强的洞悉能力，理智行事，精力充沛。

（5）梨形：选择此款式耳环的女性，多为追求时尚的现代女性，容易接受新鲜事物，勇于探索，具较强的适应能力。禀性坦诚、外向，能尊重他人。

（6）橄榄形：偏爱橄榄形款式耳环的女性具很强的事业心，雄心万象，大胆外向，喜欢接受挑战。具有独创性，喜欢标新立异，追求刺激，不易受人影响。

41.从所戴耳环质地看对方的个性

（1）金耳环：戴金耳环的人，往往是一个颇有自信心、性格外向并对人友善的人。有欣赏好东西的口味，但性格不太外向，注意约束自己，不是一个态度随便的人。

（2）银耳环：喜欢戴银耳环的是一个有秩序的人，做事喜欢按照事先制订好的规则，尤其是每天的例行工作，而不喜欢突然使人惊奇。

（3）家传耳环：有些女性喜欢戴家传耳环、旧式耳环，而不去买现代的耳环，身上绝无新潮的耳环。这类人是热衷家庭、忠于家人的，对朋友也非常忠诚。

（4）艺术品耳环：有人喜欢买手工做的耳环，或是自制的耳环，每件都是与众不同的，这类人是有创造性的人，如果向文艺或戏剧方面发展或搞建筑工作，肯定会有成就。

（5）假耳环：耳朵成串的红宝石、绿翡翠，其实全是赝品。这种人把自己的外貌放在非常重要的地位，也可能生活上要求甚高，喜爱精品，哪怕是假的。

（6）没有耳环：有些人任何耳环也不戴，并不在乎别人满身珠宝。这种人很实际，并不准备在他人心目中建立自己的印象。她可能是个注意内在的人，并不留心外表，并非无钱购买耳环。

42.从所用手机看对方的个性

（1）简单、方便的普通机型：这类人的性格是易于交往，因此可以结交很多朋友，朋友也给他创造了更多的人生机遇。但是，他们容易从众，往往不知道自己真正需要什么，经常迷失在朋友的建议中。

（2）外形极酷的金属机型：喜欢使用这种机型的人大多生活适应能力非常强，人生的机遇好，随时随地都能把握人生机会。但如果他没有坚强的意志，很容易让自己半途而废。他虽然看起来与人相处得很好，那是因为懂得隐藏自己，实质上，他个性独特，不容易让别人了解，内心很孤僻。

（3）可换彩壳的流行机型：这种类型的人，他心目中最理想的生活境界就是放荡不羁、轻松自在的人生。虽然他为人真诚、善良、爽快，喜欢赞美别人，能包容别人的缺点，使很多朋友愿意亲近他，但是，因为他的心思过于浅显，使他缺乏吸引力。

（4）能防水防震的运动机型：他们这类人，因为性格开朗、热爱生活和运动，所以天生看起来阳光味十足。他人缘不错，身边经常围着许多同性或异性的朋友，不过不属于交友过滥那种。

（5）对机型没有特别要求：这类人的个性，是工作至上，只有工作着，才感到自己生活着。因此，只有愉快的工作才能让他有快乐的生活。一旦失去了工作，或者没有喜欢的工作，他就开始质疑自己的人生价值。他最大的优点在于敬业，但过分的敬业也让他活得并不轻松。

第五节　由社交场合识人的常识

1.手心示人是善意的表现

把手心示人通常让人们感到的含义是表示服从和妥协，可以说这是一种表达善意的手势。这个动作首先让我们联想到乞丐乞讨时的惯用动作，表达哀求之意。而从历史上看，这个动作应该是人们用来告知对方：我的手中并没有武器，我是友好的。

表达友好的手心向上动作也经常见于我们的生活之中。比如礼仪小

姐在指引路线时，就会用手心向上的动作指明前进的方向，代表了一种友善的诚意。又比如向某人介绍另一人时，也会用手心向上的手势指着被介绍者，这其中还蕴涵着尊敬感。

而表示妥协的手心向上姿势我们也经常见到。当丈夫遭到妻子的责骂时，通常会双手一摊，表示“我的确什么也没干过”。这个姿势既是表明自己的清白，也有着承认错误并且要求妥协的意思，不希望妻子继续声讨他。但撒谎的男人一般不会做这个动作，他会下意识地隐藏自己的手心，而敏感的妻子就能从中发现不妥之处。

2.双臂交叉抱于胸前是内心优越感的体现

如果某人在双臂交叉的同时，露出向上竖立的大拇指，那么就可以看出此人内心的优越感极强，而且相当有自信，认为情况都在他的掌握之中。同时，他并不介意人们意识到这一点，相反倒是很希望别人注意这一点。所以在他说话的过程中，他会活动他的大拇指以引起对方的注意。通常在说到重点内容时，他的大拇指活动的幅度会格外大，用以提醒对方。

而交叉的双臂则能够保护自我，给自己安全的感觉，而拇指向上的手势代表做该手势的人十分自信。这就使得这个动作包含了双重含义，既说明做此动作的人存在防备或否定的心理，又通过外露的拇指体现出了此人的优越心理。假如他们处于站立的姿势时，他们往往也会以脚跟为轴心，前后摆动身体。

3.优势地位的显示：双手插入口袋，把拇指留在外面

双手插入口袋，把拇指留在外面，这种动作很常见。凡是感觉自己高人一等，或是处于优势地位的人，无论男女，都会在不经意间做出这样的动作。比如老板们在员工面前会使用这一动作，但下级通常大都不

敢在老板面前摆出这样的姿势。

男人们更经常使用这个动作，是因为他们很早就着裤装，而女性则基本是以无袋的裙装为主，直到后来女性开始着裤装，并且在社会中获得越来越多的权利，这些动作才开始在女性中流行起来。但也只有有女权主义倾向的女性最常使用这个动作，她们的意思是要表明男女的平等。

4.交叉的双臂意味着“不”

绝大多数人对交叉的双臂这个动作所代表的含义都有共识，那就是：否定或防御。我们常常会看到彼此陌生的人们在感到不确定或不安全的时候摆出这样的姿势。我们先来看什么时候这个动作的出现频率比较高：站立的两个人在谈话时会出现这个动作；身边皆是陌生人的公共场合，做出这个动作的可能性也比较大。

分析一下这些场景中交叉双臂的内涵。与人交流时，人们对所听到的内容持否定或消极态度的时候，通常会做出交叉双臂的动作。当你与他人交谈时，如果看到对方摆出了双臂交叉的姿势，你就应该立刻意识到自己可能说了对方并不认同的观点。做出这样的姿势后，对方即使口头上表示赞同你的观点，他的肢体语言也已经很明确地告诉你，他并不赞成你的话，他不会轻易地走出自己的世界，而你也很难融入其中。而一些公众场合中，面对很多的陌生人，人们通常都会交叉双臂，就好像与外界之间筑起了一道障碍物，将你不喜欢或者觉得不安全的人或物统统挡在外边。

5.敌意丛生的双臂交叉方式

跟交叉抱臂的姿势不同，握拳式交叉双臂将双臂环抱于胸前时，还加上了双拳紧握这个动作，这一动作代表强烈的敌意。双拳紧握交叉抱

于胸前的人有着明显的防御意识，同时也可让对方感受到他的敌意。紧握的双拳是他在极力克制自己的情绪。你也可以从他的其他身体语言上看出这一点，比如眉头紧皱，甚至还有脖子上青筋暴起的现象。那么这个时候你最好识趣地停止向他兜售观点，否则说不定会真正地激怒他，让他由这种显示敌意的状态转变为敌意爆发的状态。

6.挺起的胸膛与后背的双手

某官员下基层视察，他走进厂房，从正在工作的工人们身边走过。他的下巴微微扬起，抬头挺胸，手背在背后，后背挺得笔直，在基层领导的陪同下，慢慢地踱着步子，从厂房的这头走到那头。

除了这个官员，我们在生活中还能见到很多摆出这种姿势的人，比如巡视全校操场的校长，检阅下级部队的高级军官等。任何居于高位、具有一定权威的人在工作或面对下属时通常都会习惯性地摆出这一姿势。

将手背在身后无论是从前面，还是从后面看，这种姿势都能营造一种权威、自信的感觉，似乎权威、信心和力量始终与动作者相伴随。摆出这种姿势的人通常会下意识地挺起胸膛，而将脆弱、易受攻击的胃部、心脏、髋部以及咽喉暴露在外面，从而显示出自己无所畏惧的胆量和勇气。

双手背在身后的姿势也不是一直都代表权威的，有的时候也可以代表挫败感。当然，代表挫败感的姿势与权威感姿势有所不同，你会发现，前者背在身后的双手，一只手抓住了另一只手的肘部下方。

握住手腕的动作标志着此人内心充满了挫败感，他握住自己的手腕，希望通过这个动作稳定自己，控制情绪。而握住另一只手的那只手抓握的位置越高，此人心中的挫败感或愤怒情绪就越强烈。另外，当一

个人内心有着挫败感时，他也会不由自主地收缩前胸，这种“缩胸驼背”的姿势与胸膛挺起的示威姿势是完全不同的。做出这个姿势的人此时不希望自己软弱的内心暴露在外人面前，所以下意识地收缩，希望求得内心的安全感。

这样的动作还会体现出动作者极度的不自信，对眼前的事物有畏惧感。所以在面试中，你一定要留心别做出这些动作，聪明的面试官会一眼看出你内心的紧张与不安，而你不自信的样子也难以给他们留下好印象。

7.开场白太长是缺乏自信的表现

一个人开场白过长，听者不容易抓到说话的重点，不过是浪费时间，徒增焦急。但不知为什么还是有人喜欢把开场白说得很长。

首先，可能是说话者对听者的一种体贴。假如对方是个敏感仔细易受伤害的人，直接谈到问题重点，可能会对对方造成冲击，所以说话的人就刻意拖长开场白，以顾及对方的反应。另一种人则考虑若开场白太过简短，可能导致对方误会或不悦，因而留下不好的印象。基于这种不安，所以延长开场白。

由此可知，说话者无非是为了更详细地表达自己的意思，所以才有很长的开场白。

开场白太长也会令人不耐烦，但有些人却矫枉过正，在面对领导、前辈时，害怕自己过长的开场白会使对方产生反感而遭斥责，所以不断地顾及对方态度，这就太反常了。

此外，有人应邀演讲时，也难免会把开场白拖得很长，这则是为缺乏自信所做的一种解释。

为什么有人要利用开场白为自己辩解？

通常说来都是为了隐藏自己的不安，于是，有些人就会借很长的开场白来为自己辩解，所以，这种人应是小心翼翼型的人。

8.主动当介绍人的人喜欢自我表现

“听说你明天要到外地出差，那儿正好有很多我的好朋友，你只要向他们报上我的名字，保证你办事会很顺利。”有的人就是如此，别人还未请他帮忙，就主动为人介绍朋友。

这种人，为什么如此热衷于帮别人介绍朋友？

原因之一就是这些介绍人可以通过为人介绍这一行为，来满足自己爱管闲事的冲动。

当然，他们一方面是出于好意，理解朋友人地生疏；另一方面，也是向朋友表示他有不少知心好友，他很有办法。

但这些人的想法未免太单纯，因为他们既然要替人介绍，至少应该知道必须对当事人双方负责任。这些介绍人，表面上看来似乎很乐意照顾他人，本着“助人为快乐之本”之心，事实上他们无法发觉自己并未尽到介绍人的责任，只是以此满足自己而已。

总之，喜欢替人介绍的人，往往是渴望表现自己的能力却并未真正替被推荐人或第三者考虑。所以各位不要把他们的行为和真正喜欢照顾别人混为一谈。

9.喝醉酒猛打电话的人是心理孤独的体现

借酒麻醉自己的人，为使自己身心获得解脱，摆脱群体的约束，所

以会出现深夜打电话来博取他人注意的行为。在这种情形下，他们只是为了解除平常内心的不满，或者借机发泄平常和领导、同事间的不愉快。而他们的无礼举动，多半都是以较亲密的友人为对象。

由于日积月累的心理紧张，当他们脱离群体时，就会想方设法地释放。而这种感觉，平常是被压抑的，所以借着酒醉，就可挣脱束缚。但为了消除孤独感和依赖心，需要他人给予关怀和注意，于是只好打电话给他的朋友，这就是其行为的心理依据。

喝醉酒打电话是一种“非常识的行为”，因为他们已经不具备人与人交往应有的常识。例如深夜一两点时，毫不顾虑别人的休息时间打电话给人，而对方听到的只是醉汉的喊叫声，或夹杂着喧闹的音乐声。“我现在正在喝酒，你给我马上过来，我会一直等到你来陪我为止。”当你接到这种电话时，即使置之不理将之挂断，对方还是会再打来，并且说：“你真是太不够意思了，对朋友一点都不关心！”等等，说一些令人讨厌的话语，如果再加上电话中夹杂着吵闹、酒醉的杂乱声，更会让人情绪恶劣。

仔细分析这些人的举动，就可知道在喝醉酒时打电话的人，完全是因为孤独，需要他人的关怀。我们常可在夜晚的街道上，看到一些醉汉漫无目的地晃荡，有时也可以看到他们无缘无故地骚扰行人，这些行为，无非是想诉说自己的孤独而已。

总之，这些人的心理，是希望能和更多的人交往、沟通，借以排除心中的不满。

10.没有太多表现欲望的淡妆

有的人喜欢淡妆。这样的人大多没有太强的表现欲望，希望最好谁也别发现她们。她们只要求能过得去，简单地涂抹一下，使自己不至于

过度难看就行。她们大都属于聪明和智慧的类型，不会将时间和精力浪费在梳妆台前；往往有着自己的设想，而且敢打敢拼，所以大多能获得成功；拥有秘而不宣的秘密，甚至会珍藏一生也不向他人透露；最希望的是别人尊重她们，对她们的难言之隐给予支持和理解。

11.表现欲望强烈的浓妆

有的人喜欢浓妆。与喜欢淡妆的人相反，这样的人表现欲望非常强烈。她们不辞辛苦地将各种化学药剂喷洒在自己的脸上，并忍受痛苦用各式工具修饰五官，为的是用一种极端的方式吸引他人的目光，而异性的欣赏往往使她们心甜如蜜。前卫和开放是她们的思想特征，她们对一些大胆和偏激的行为保持赞赏的态度。她们真诚、热忱，一些恶意的指责并不能使她们受多大的伤害，她们对他人依然会很尊重。

12.充满信心的刻意妆

有的人化妆时特别在意某一处。这样的人通常对自己有相当清楚的认识，对自己的优点和缺点知道得一清二楚，善于扬长避短。她们对自己充满了信心，坚信付出就会有回报，所以会脚踏实地为自己的目标奋斗。她们讲究实际，注重现实，不会沉湎于虚无缥缈的幻想之中。她们遇事镇静沉着，对事情的判断坚决果断，但不能纵观全局的弱点往往使她们收获甚微。

13.宣泄感情的怪妆

有的人喜欢化怪妆。眼皮周围或是黑乎乎的，或是蓝幽幽的；嘴唇也有时黑有时红，有时大嘴巴，有时小嘴巴。喜欢化如此怪妆的人往往把这种妆当成宣泄感情的一种方式。她们通常具有强烈的反抗心理，主要是自小受到家庭的溺爱，总是要求说一不二，但现实生活每每与她们的愿望相悖，所以用一些非常规的思想和行为与社会抗争，但结局往往

是失败多于成功。

14.从座位选择上观察对方

在带别人一起上餐厅的时候，会环顾四周后找到空位，然后说：“坐那里吧！”再带领大家就座，这类人不仅是有很强的判断力，也极具自信，是会直接表达内心想法的人，但也容易流于独断独行而惹人厌。

带领大家就座，却发现位子不够或是有别人先到，于是在店里四处徘徊重新寻找，有这种习惯的人判断力欠佳，且会做出错误的判断。经常会出现小失败，不过却反而凸显出个人的魅力，乐于配合别人，老实的性格很受欢迎。

总是跟在大家后面的人，是需要他人照顾、依赖心强的人，凡事不会自己积极主动，都是配合周遭人们的举止而行动。在选座位的问题上是那种“不会在意细枝末节”、性格大方的人。

马上去问店员“哪里还有空位”的人，虽然做事会以合理化的方式往前迈进，不过会有以眼前的结果（所有人都就位）为优先，而疏忽喜好与气氛等心理、感觉因素的倾向，也有不考虑他人的意见与想法的一面。

15.从对菜品的喜好来分析人的性格

（1）喜欢吃蒸制食品的人：他们性格比较内向，不轻易激动，心里常常犹豫、动摇，但很少表现出来。

（2）喜欢吃冷食的人：比较坚强，且不愿表现自己，不太好靠近，对大自然有浓厚的兴趣。

（3）喜欢吃清淡食品的人：他们不善于接近别人，愿独来独往，性格沉静。

（4）喜欢吃甜食的人：这种人热情开朗，平易近人，但有些软弱、胆小。

（5）喜欢吃辣食的人：这类人善于思考，遇事有主见，吃软不吃硬，爱挑别人的毛病。

（6）喜欢吃煮炖食品的人：此类人性情和顺，很好相处，爱幻想，但对于幻想的事物是否能实现，则一点也不计较。

（7）喜欢吃烤制食品的人：他们上进心较强，比较专心致志，性情急躁，爱出主意，但又缺乏当机立断的勇气。

（8）喜欢吃酱菜的人：这种人踏实、稳重，一般做事有计划，不太注重与人之间的感情；而不喜欢吃酱菜的人，多富于亲近人的感情，有钻研精神，能吃苦。

（9）喜欢吃油炸食品的人：他们富于冒险心理，爱触景生情，时有干一番事业的愿望，但经不起失败，有时好发脾气。

（10）喜欢吃大量肉食的人：这类人大多有支配别人的欲望，富有领袖欲，而且活动性很强，有进取精神。一般说，特别嗜吃肉的人，也是社交比较活跃的人，与别人很合得来。

16.喜欢站着吃饭的人的性格

喜欢站着吃饭的人，这种人并不是特别讲究吃，他们会尽力讲求方便、简单，即省时又省力，只要能填饱肚子就可以了。他们在生活中，并没有太大的理想和追求，很容易满足，他们的性格很温和，懂得关心

别人，为人也很慷慨和大方。

17.喜欢边做边吃的人的性格

边做边吃的人，其生活节奏是很快的，因为有许多事情要做，他们表现得也比较繁忙。但他们并不以此当做是自己的烦恼，他们甚至还觉得很高兴。

18.边看书边吃饭的人的性格

边看书边吃饭的人，明显的属于是为了活着才吃饭的人，他们吃饭只是为了满足身体的需要，如果不吃饭也仍旧可以活着，那么相信他们会放弃这一件即耽误时间又浪费精力的事情。边看书边吃饭的人，他们的时间表总是安排得满满的，为了能够做更多的事情，他们不得不千方百计地挤时间。这类人野心勃勃，并且也有具体的计划可以使自己的梦想变成现实。他们拥有积极向上的乐观精神，会把想法付诸行动。

19.边走边吃东西的人的性格

边走边吃东西的人，虽然给人的感觉是来也匆匆去也匆匆，像是时间紧张的样子，但实际则不一定是如此，紧张很有可能是由于他们自己缺少组织性和纪律性而造成的。这样的人大多比较容易冲动，也会经常意气用事，结果把事情搞到不可收拾的地步。

20.喜欢一边看电视一边吃饭的人的性格

喜欢一边看电视一边吃饭的人，多是比较孤独的，电视或许是他们消除内心孤独的最好方式之一。

21.吃饭速度比较快的人的性格

吃饭速度比较快的人，做任何事情都重视效率，而且也追求速度，他们总是希望在最短的时间内将事情做完做好。结果与过程对他们而言，前者相对要重要一些。

22.吃饭喜欢细嚼慢咽的人的性格

吃饭喜欢细嚼慢咽的人，与吃饭速度很快的人恰恰相反，他们是属于那种慢性子的人，凡事都能以缓慢而又悠闲的方式来做，这从一个侧面也说明他们是懂得享受的人。

23.喜欢速溶咖啡的人的性格

这种人属于节约时间的类型，轻易不会浪费一点时间。在工作过程中，他们喜欢一蹴而就，希望集中时间干工作，能尽快看到成果。但欲速不达，他们取得的效果往往不佳，而且还把人弄得筋疲力尽。由于没有足够的耐性，他们无法从事一些需要精益求精的工作，更不会设计出一个长远的计划、长年累月地向一个目标前进，所以成就不了大的事业。但他们会将自己安慰得特别好。

24.喜欢亲自磨咖啡豆的人的性格

个性鲜明，追求独立自主，不喜欢受到别人的摆布。自信心十足，从来没有不敢尝试的事情，更愿意向权威人士挑战。这是一种莽撞行为，经常会让自己至亲的人捏一把汗，但他们却用大胆征服了旁观者，在别人心目中留下深刻的印象。他们吃苦耐劳，喜欢追求至善至美，而且办事有条不紊。

25.喜欢过滤咖啡的人的性格

他们最不懂得珍惜时间，经常把浪费时间当成对别人的一种炫耀，

而且会美其名曰高雅、超凡脱俗和提高生活品位。他们是完美主义者，对自己想拥有或已经拥有的特别关注，而且舍得投入，并要求实现最好最完美。他们期待付出会有响应和回报，但大多数情况下他们得自己安慰自己。

26.爱用酒精炉加热咖啡的人的性格

具有浪漫情怀，渴望重温往日的情调，总会营造出一种怀旧的气氛，特别喜欢自然与纯朴。他们比较保守，为人处世按照传统的理念和规则行事，虽然有非常美好的理想，但是畏首畏尾而难以付诸于实践，更别提实现的可能。

27.爱用电热器煮咖啡的人的性格

有忧患意识，未雨绸缪，在事情还没有发生之前往往已经做好了相应的准备，所以很少出现手忙脚乱的情况。无论工作、学习还是人际交往，他们处处谨小慎微，在和自己有利害冲突或对别人不利的时候不轻易越过雷池一步。他们热情大方，特别是对自己的亲朋好友，经常能主动伸出援助之手，帮助他们克服困难、渡过难关。

28.喜欢使用黑白名片的人的性格

使用白底黑字名片的人所透露出来的性格，给人一种踏实、勤勤恳恳的感觉，对新奇的东西没有感觉，做事情时照本宣科。

这种人是个从接受正统教育圈子里走出来的人，很少受到世俗观念的影响。在小时候家人就觉得他是个听话的好孩子，从不违背大人的意愿。在学校里，老师也会认为他是好学生，从不调皮捣蛋，一直是品学兼优的好孩子。刚走出象牙塔迈入社会，任何一个部门都喜欢任用这样的人，因为这种人是勤奋办事而从不过问与自己无关事情的人。

这种人也希望自己所树立的形象让别人觉得他是个循规蹈矩、遵纪守法的人，而他本身也害怕惹麻烦，小心翼翼地为人处世。

在这种人所经历的人生之路中，他们会觉得所走过的路大多数是正确的，也是人们认同的。而他们曾经所想象的东西，已经被消磨得无影无踪，目前他们只是为自己每天的生活奔忙而已。

至于在人际关系方面，这种人属于慢性子的人，在短时间内，他们很难与一个人关系十分熟悉，也不愿跟别人发展深层次的关系。

29.喜欢使用压膜名片的人的性格

如果一个人在印制名片时，要求印制价格较高的压膜名片，这说明他是个讲究的人，有着华丽的外表和虚荣的内心，所以这种人经常表现出自己大方的一面，特别是对这种能体现自己个性的东西，他会毫不吝啬的。

无论是在聚会场所，还是在家里，这种人都想突出自己的存在，经常以特别的言行举止吸引别人的注意力，一般情况下都比较含蓄而得体，让他人看不出他是在故弄玄虚。这表现他具有一定的真才实学，而且在他人眼里也是个不错的人。

在实际工作中，这种人也是聪明好学、勤奋工作的人，如果他的领导不是个嫉贤妒能的人，那他肯定会有机会展示他的才华和创意，但如果他的领导是个保守的人，就会觉得这种人是在过分炫耀自己。

这种人的朋友都觉得他是个有情趣和才华的人，当然有时也会觉得他太喜欢表现自己。这种人同时也是个爱情上比较顺利的人，由于他喜欢展露自己和有较广泛的情趣，他很容易吸引异性的注意，但这种人又是个洁身自好的人，很少出去乱玩爱情游戏，使自己陷入困境而不能自

拔。

30.喜欢使用镶金边的名片的人的性格

喜欢金色东西的人在印制名片时，会选择镶金边的名片，这表明其毫不掩饰自己的拜金心态，也不介意他人知道自己具有见钱眼开、唯利是图的本性。

在任何时候，这种人都懂得替自己争取利益，以极小的代价换取成倍的回报。这种人是从不放过任何赚钱机会的人，而且可能很小的时候就是生意人，所以有着生意人所具备的一切素质。

与人打交道时，这种人或许是比较势利的人，但其很可能做得不太过分，一般人不会轻易察觉这点。

在这种人的心目中，相信钱可以改变一切，所以信奉金钱至上的原则，拼命努力去赚钱，希望用钱包装扮自己，以赢得别人的尊重。不过，这种人是聪明人，随着社会经验的增长，他知道钱是身外之物，如此获得的尊重是极不可靠和缺乏实质内容的。

31.喜欢使用只印有姓名电话的名片的人的性格

一纸简单的名片上，只有姓名和电话，而其他一切资料无可奉告。

拥有此种名片的人不外乎有两种：一是此人已有一定的知名度，不必借此名片去做自我宣传；另一种就显得有些不可理喻，是故作神秘以引起人们的注意？还是不愿透露自己的实际情况？

无论哪一类人，他的本性都是不喜欢开放自己。他总是觉得没有安全感，恐怕别人知道太多关于他的事情会来对付他，甚至伤害他。

这种人是胆子不大但心细的人，在与别人打交道时，他会不露声色地观察别人的谈话和各种动作，悄无声息套取对方的资料，但是极力回避谈论自己的情况。因此他很难与人建立深厚的友谊和感情。

由于这种人不肯轻易敞开自己的内心世界，所以很难获得上司和同事们的信任，也极难得到提拔；在择业的时候，他可能选择自由职业这一行，或者自己开公司当老板。

32.喜欢使用印有很多头衔的名片的人的性格

喜欢使用这种名片的人是虚荣心很强的人，害怕别人小看自己，所以写出许多头衔去说服别人，以证明自己不是一般老百姓，而是举足轻重、有社会地位的人物。其实当别人接过这类名片时，都会暗地里笑他，认为其爱面子和无聊。

当然，这种人并不是吝啬鬼，如跟别人在饭店吃饭时，他会抢着付账，让别人觉得自己是个大方之人。不过别人有时也会认为他是在别有用心，利用机会去占人家的便宜。

第六节　识破谎言的常识

1.眼睛是台测谎仪

在识破谎言的试验中，大多数人都会注意说谎者的眼睛，看说谎者是否直视自己。持续长久和躲躲闪闪的目光接触都是对方在说谎的重要标志。

一般来讲，谎言研究学者认为：回避目光交流，或是低头不看对方，或是明显地把头偏向一侧，说明这个人不坦诚。

这种说法有一定道理，说谎者也许不会与你对视，他担心这样会增加不安感，于是眼睛就会四处张望，目光游离不定。

确实，如果一个人撒了谎，他在与别人对视的时候，心里必然紧张，然后就反应在眼睛里。所以，说谎者本能地转移视线，以消除紧张感。

眼神的判断，有时候也不那么准确。

有一些善于玩弄权术的狡诈者，在说谎时眼睛仍然紧紧地盯着对方，显得是那么从容不迫，游刃有余。经常说谎的人也能做得很漂亮。因此，眼睛与对方保持“胶着”状态的人，并不总是诚实的。

关于如何从眼睛中辨别谎言，这里有一个绝招。无论说谎者的演技多么高超，他也无法掩盖这一点。人的瞳孔会随着情绪的变化而相应的放大或缩小。瞳孔的这种变化是人无法控制的，因此只要我们留意观察对方的瞳孔，就能断定他是否在说谎。

俄国有个故事：

卡莫在外国被警察抓获，沙皇政府要求引渡他。回到俄国的他无疑将面临死刑。于是他装成疯子，企图以此逃过惩罚。他的演技让许多有经验的医生上当受骗，最后他被送到德国一个著名的医生那里进行鉴定。这位专家的最终试验是把一根烧红的金属棒放在他的手臂上。卡莫忍受着巨大的疼痛，没有露出任何痛苦的表情，但是他的瞳孔放大了。老专家看到了这一点，完全明白了他不是丧失了知觉的疯子，而是一个正常人。

除此之外，眼神的方向也能帮助识别谎言。

眼神的方向显示了大脑的不同部位在活动，几乎不可能作假。大多

数惯用右手的人在回忆时，使用左脑，眼睛望向右侧；编谎话的时候，用右脑，眼睛望向左侧。简单来说，惯用右手的人说谎时向左看、左撇子说谎时向右看。这个动作是识别谎言的重要信号。

2.观察他人的面部表情

通常，人的面颊的颜色会随着情绪的变化而产生相应的变化。其中，最明显的是变红和变白。

人们最常见的面颊变红经常出现在害羞、羞愧或尴尬等情形中，脸红也是愤怒的表示，愤怒时，面颊瞬时转为通红而不是由面颊中心慢慢扩散开来。当愤怒中的人们想极力抑制自己的怒气和克制自己的攻击性冲动时，其面颊肤色会变得苍白，当人们惊骇时，面颊肤色也会变得苍白。

面颊肤色的变化是由自主神经系统造成的，是难以人为控制或掩饰的，但他所要隐瞒的也可能正是羞愧或惊恐本身。

另外，表情的时间长短也可反映出说谎的印迹。它具体包括以下三个方面：表情的停顿时间、起始时间（表情开始时所花的时间）和消逝时间（表情消失时所花的时间）。

停顿时间长的表情很可能都是假的，比如10秒钟或10秒钟以上的时间，甚至是停顿5秒钟的表情也可能是不真实的。除了那种极其强烈的情绪感受，比如欣喜若狂、勃然大怒、悲恸欲绝等之外，自然的表情都不会超过4～5秒钟。而且，即使是非常激动的情绪，其表情也不可能持续太久。只有象征性表情和嘲弄式表情是长时间地存在着的。

表情的起始时间和消逝时间的长短是没有固定标准可言的，如果惊讶的表情是真的，则可能起始时间、停顿时间与消逝时间都很短，加起

来还不到1秒钟。

3.强装的笑脸是说谎的迹象

有研究表明，一个人在说谎时很少会笑，即使笑了，也是假装的，强装笑脸。怎样区别真心的笑容和伪装的假笑呢？

真正发自内心的笑，眼睛周围会堆起皱，而强装的笑脸则不会有面部肌肉的配合，看起来十分生硬。

虽然发出了笑声，但眼睛丝毫没有笑意，这是典型的假笑。因为眼睛里的笑意是发自内心的，没有人能装得出来。

那么为什么很多人在说谎时都装出笑嘻嘻的样子呢？唯一合理的解释就是笑脸是装出来的，目的就是为了迷惑对方，隐瞒谎言。

诚实人的笑是无所顾忌的，同时具有感染别人的力量，而说谎者在认为自己需要装出笑脸时，他的笑就不是发自内心的，从中我们就可得出结论：他在说谎。

4.识别假笑的几个途径

首先，发自内心的笑会使眼角起皱，而装出来的笑不能牵动眼角的肌肉，即使牵动了也是僵硬的，而且转瞬即逝。

其次，假笑能保持特别长的时间，因为假笑缺乏真实情感的内在激励，所以很难知道其何时结束，而且，常常有眼睛和口、面部表情和肢体动作不一致的情况发生。

再次，对于大多数表情来说，突然的开始和结束就表明人们在有意识地运用这种表情。最后，假笑时，两颊的表情常常会有些不对称，习

惯于用右手的人，假笑时左嘴角挑得更高，习惯于用左手的人，右嘴角挑得更高。

5.如何区别伪装的笑容与真实的笑容

伪装的笑容常常与说话的内容、说话的节奏以及说话时的手势不吻合，装出的笑脸往往显得僵硬，不生动。比如当你的丈夫谎称出差回来，在描述旅途艰辛时向你一笑，你应当马上捕捉到其中的破绽。当他笑的次数大大多于平日时，很可能是在掩饰。你问他，他的新产品展示会进展如何，他笑着对你说：“好极了！”看来展示会进行得并不尽如人意，因为真心的笑容眉毛是随着咧开的嘴角而不扬的。

除了专业的演员，一般的说谎者都很难在笑容上抹去撒谎的痕迹，只要留心观察，你一定能找到破绽。

6.从手势看对方是否在说谎

心理学家指出，手势在很多时候是一种无意识的动作，能较为真实地反映说话人的心理状态。

如果你的交际对象在你面前做如下几种动作时，你要留心了，他可能正在撒谎。

（1）捂嘴巴：一个人说话时以手或拳掩口，很可能表示他正在说谎。

（2）摸鼻子：这是一种由掩嘴巴转化而来的，做这个动作来掩饰一般表明说谎者比较老于世故的掩饰动作，有的是轻轻在鼻子下方擦几下，也有的是用几乎看不见的细微动作，很快地触摸。

（3）揉眼睛：说话时揉眼睛或者向某人说谎时避免注视对方的

脸，这是一种防止眼睛泄密的方式。如男人常常会用力揉眼睛，假如是撒个弥天大谎，他还会把视线转往别处，通常是望着地下；女人则多半在眼睑下方轻轻摸一下，也许是怕把眼睛的妆弄花了。

（4）搔颈：右手的食指搔搔耳垂下边的颈部，也代表说话者正在说谎。心理学家对这种姿势进行了观察，发现了一个很有趣的事实：说谎的人搔颈次数很少低于五次。这种姿势也许是怀疑或不能肯定的信号，表示那人正在想着：对方能否相信我所说的话。

（5）摸耳朵：这是一种比较世故的动作。好像是不经意的动作，实际上是在掩饰自己内心的不安。

除了摸耳朵之外，也有人会揉耳背、拉耳垂或把整只耳朵拉向前面掩住耳孔。

（6）拉衣领或拉链：在交谈的过程中，如果你看到对方好像不经意地拉了一下衣领，你就需要长点心眼，以没有听清为由，让他再重复一遍对你说过的话。

如果对方以前说的是谎言，在接下来的重复回答中会出现支支吾吾、前言不搭后语的现象。这时，你再观察一下对方的神态，对方是不是在撒谎，你就能判断个八九不离十。

美国的研究家们曾用角色表演的形式考察那些对病人的病情故意撒谎的护士。考察结果表明，说谎的护士使用这些手势的频率远远超过对病人讲实话的护士。由此可见，当人们撒谎时，他们的手势便会随之显示出一种下意识的无声信号。留意这些信号，你会更懂得区分真话和谎言。

7.从坐姿看透对方的心

一个人的坐姿往往可以反映出他心理状态的信息。坐姿是由身体各部分共同配合形成的一种状态，可以作为独立的非语言行为来解释。

当人感到紧张或焦虑时，会向门口和窗户的方向倾斜身体或者双腿不断拍打地板，想马上摆脱或离开对自己不利的环境；在他人面前猛然坐下去的人，表面看上去不拘小节、随随便便，但他的内心一定是烦躁不安的；喜欢与人对坐或并排坐着的人，是由于他希望能够得到被人的理解或认同，而且有意识地从并排坐改为对着坐的人，或是对你抱有疑惑，表明其对你有了新的兴趣；喜欢侧身坐的人，表明此人此时心情舒畅，觉得没有必要给他人留下什么特别的印象；把椅子反转，椅背朝前，双腿叉开，跨骑在椅子上的人，表示其正面临言语威胁，对谈话内容感到厌烦，或想压制他人谈话中的优势，而表现的一种防卫行为；斜躺或深深坐入椅子内，腰板挺直、头高昂的人，是在显示他心理上的优越感；把身体尽力蜷缩成一团，双手夹在大腿中的人，则表明他在心理上是自卑和缺乏自信的；正襟危坐、目不斜视的人，表明他力图给别人留下一个好印象，或此刻其内心很安然和坦荡；喜欢跷二郎腿的女性，要么是对自己的容貌有信心，要么是想引起别人的注意。

由此可见，不同的坐姿会表现出不同的心理动向，只有读懂这些非语言行为背后的含义，才能够洞悉别人内心深处真正的感受和想法，做到知己知彼、灵活应变。

8.从词汇和话题窥探说谎的蛛丝马迹

人们在不同心态下所选择的词汇和话题，往往也是不同的，所以从词汇和话题中也可窥见说谎的蛛丝马迹。

（1）不同的职业和文化背景，所选用的词汇和话题是不一样的

如果有人在谈吐中不时冒出“IT”、“服务器”、“内存条”一类的词

汇，那么基本可以断定，此人从事IT业或与IT业有关的职业。如今的骗子在编造谎言时，往往要把自己包装成什么“高干子弟”、“中央领导秘书”、“海外专家”等，如果他们的词汇和话题总是和他们扮演的角色对不上，就应该引起怀疑了。这时，只要你抓住一两个关键问题，“打破沙锅问到底”，对方就会心虚，要么嘲笑你没见识，要么避重就轻，搪塞过关，这时你就可以判断，对方十有八九在说谎。

（2）人们在不同的心态和情绪下，所用的词汇和话题也会有所差别

美国心理学家约翰·达纳德曾做过一项实验：把某人使用的词汇中表示肯定的部分和表示否定的部分加以比较，即可推断此人目前的心态和情绪。比如，某人近来谈话中总是抱怨“恶劣”的气候、“乏味”的电视和“拥挤”的交通等，那么可以断定此人近来心情不会太好。

同理，如果总是在谈论过去或未来，就是避而不谈现在，那么此人目前的状况恐怕也不会太好。骗子一般在说谎时，为减轻内心的负罪感，常常会起劲地抱怨天气、抱怨交通、抱怨单位，似乎这样一来可以减轻他说谎的罪恶，让别人感到他所说的谎是情非得已；二来可以掩饰自己的谎言，使其不被揭露。

（3）一个人关注的重点不同，也会选择不同的词汇和话题来表达

比如，如果一位生意人经常唠唠叨叨地提到医院，那么可以断定，要么他患有严重的疾病，要么他心中一定有关于疾病的焦虑，这种焦虑一直潜伏在他的心中。在辨别谎言时掌握这一规律，可以探求对方心中究竟在想什么。

（4）词汇和话题还与人格和追求有关

心理学家研究发现，凡是有所追求的人，对与所追求的事情有关的

话题，则格外热衷；反之，则可能毫无兴趣。比如球迷、棋迷，说起球、说起棋往往头头是道。但如果一扯到别的话题，很可能是一言不发。如果一个人说的话与他展示的身份、职业不符，则此人很有可能是骗子。

9.以贬低自己作为谎言的开头

这样做会有许多好处，一是可降低对方的防范意识，二是符合社会传统观念，可让对方产生“此人很虚心”的信任感。

因此，高明的说谎者并非总是大吹大擂，而是一副谦谦君子的样子，声称自己“帮不了什么大忙，只能帮这么一个小忙”，待取得对方的信任后再开始“大动作”。

10.假话和真话混合说

高明的说谎者都知道，在“推销”谎言时，往往是需要讲一些真话的。真话是假话的“广告”，是引出假话的“引子”。例如，医生明明知道病人得的是无药可治的绝症，在讲了一些病人的真实病况后，却引出一个闻所未闻的进口药，声称此“药”可治此病。这种真真假假、假假真真的话语，让人辨认起来更难分清哪句是真，哪句是假。

11.拉近距离背后的真正含义

要让谎言被对方接受，最好的办法之一就是让对方先接纳自己。尽一切可能去“套近乎”，那只是低级骗子的伎俩，高明的骗子一般不会这样直露。

据媒体报道，有一位明星在面对媒体时，滔滔不绝地谈论他小时候如何受苦，他是如何奋斗挣扎，他又是怎样受经纪人的气……一下让大

家感到“他也真不容易”，不知不觉地拉近了双方的距离。

而后来有人揭露，这位明星所言，全是根本不存在的谎言，是为了获得歌迷的认同感而凭空捏造的。

12.解除顾虑很可能只是一个幌子

推销商的思维总是快人一步，比如一些房地产推销员，会主动说“您可能会问合同会不会有假”、“您肯定想知道我们的建筑质量”等一系列顾客关心的问题，然后再用准备好的台词一项项打消顾客心中的疑虑，但实际上推销的仍有可能是一些伪劣产品，而顾客却早已被他“想顾客所想”的精神打动了，不上当才怪。

13.识破用**“**小诚**”**换**“**大诚**”**的把戏

高明的说谎者深谙人的心理，常常会主动亮出自己的“私心”——当然，他亮出的只是一个假的“私心”或小的“私心”，而真的“私心”或大的“私心”，他是不会说的。比如，一位导游会主动告诉游客，到所谓的“免税店”买东西，他是有回扣，但仅是区区2%，即游客买100元货，他才得2元钱。游客们听了觉得这位导游为人“诚实”，2元钱又的确微不足道，不由产生了信任感，到了免税店大买特买。其实，这位导游拿到的真正的回扣超过了20%。这种谎言利用的是人们“以诚相待”的心理，即骗子用“小诚”来换你的“大诚”。

14.骗子**“**无中生有**”**的花招

县里刚调来一位新县长，说谎者在等对方谈完对这位新县长的了解后，会抛出一颗“重磅炸弹”——“我和县长不是很熟，但和县长夫人比较熟，我和她曾经是同事。”一下子就在气势上压倒了对方，再往下行骗就方便多了，因为对方已对骗子产生了一种敬畏感。其实，他根本就

不认识新县长的夫人，这只不过是骗子“无中生有”的花招罢了。

15.客观的语言有时也是一种谎言

高明的说谎者往往会“推心置腹”地向你抛售他的谎言。他会很客观地分析这件事对你有什么利弊，对他有什么好处。在谈这件事时，他会站在第三者的立场上，用一种极客观的语言，不知不觉之中，你就没办法独立思考了。

骗子年年有，骗术特别高，但追本溯源，世上所有的骗子无一不是利用人们想走捷径谋取各种各样利益的心理而得手的；同时，又无一不是利用人们的“无知”而得逞的——这里所指的“无知”，有的是缺乏社会经验，有的是缺乏专业知识，有的是缺乏相关的信息，有的是缺乏自我保护的意识，那些骗子正是钻了这些空子才屡屡行骗成功的。

16.小心信誓旦旦的话语

说谎的人绝不会直接告诉你他说的是谎言，而会想尽办法让你相信他说的是大实话。

例如，他们会说“坦白地说”、“说真的”、“老实说”这些词来提高自己的信誉度，让别人相信自己，但事实上他们并没有那么诚实、真诚和坦率。

“老实说，这是我能给出的最优惠条件”，但事实上他想表达的意思是“虽然条件并不最优惠，但也许我会让你相信这是”。

“毋庸置疑”，就是有理由怀疑，“毫无疑问”更是个值得提高警觉的词。

“相信我”通常意味着“如果我让你相信，你就会按我的想法去做”。

一个人试图说服别人时，使用“相信我”的频率和他说谎的程度成正比。如果讲话人觉得你不相信他，或者他所说的缺乏可信度，他会总把“相信我”挂在嘴上。“真的”、“不骗你”这些话也是一样。例如，男人移情别恋了，当他面对女友的质问时，通常会这样说：“相信我，我是真的爱你，我和她是普通朋友。”

17.听到**“**只**”**这样的字眼时要推敲一下

有些人会用“只”来降低后续语句的重要性，以便事与愿违时减轻自己的内疚，或推卸责任。说“我只占用你5分钟时间”的人，经常拿时间不当回事，有的实际上想占用你一个小时。开发商在卖房时通常会做这样的宣传“首付只需要10万元，轻轻松松住新房”，是想让你相信价格便宜得不值得计较。“我只是个普遍人”，是那些不愿意承担责任的人的典型语言。

当你听到某人说“只”的时候，你要考虑一下为什么他要降低他讲话内容的重要性。是因为对所说的缺少自信，还是避免承担责任？
把“只”这个词和他说的前言后语联系起来仔细推敲一下，就可以找到答案。

18.男人撒谎的讯号：突然对你很好

他突然对你特别好，你就要小心了。平时总是大大咧咧，连自己的生日都会忘记的他今天却突然打电话给你表示关心；一直视浪漫为虚伪的他，却突然买了贴心小礼物送你；突然陪你做他以前最不喜欢的事，或是突然陪你看他不喜欢的电影；要不然就是突然帮你烧饭洗衣，等等。这种变化一定不是空穴来风，极有可能是在消磨自己内心的不安与罪恶感。

19.男人撒谎的讯号：频繁地找借口

他最近经常不接听电话，三天两头就消失一回，出现后又说单位有急事又走掉了，约会迟到的现象越来越严重，总以塞车当借口，诸如此类的情况，偶尔一两次也就算了，如果太频繁，你可要当心了，他极有可能在刻意隐瞒一些事情。

20.男人撒谎的讯号：联络不畅

当爱情互动越来越少时，爱情之路必定隐藏危机。社会学家说，通讯科技拉近了彼此的距离，却也拉远了彼此的距离，如果他的通讯设备常常出状况，就得小心彼此心的距离是否越拉越远了。手机总是关机，家里电话总是留言状态，E-mail又常常不回，这些“通讯障碍”代表对方已经想结束你们之间的感情。

21.攻其不备，点破男人的谎言

一个人开心的时候，必然会忘形。如果一段时间以来，你都对他有所怀疑，先不要点破，按捺着不做任何反应，等他放松警惕，然后搜集证据，突然攻其不备地发难，保证他会马失前蹄，一下子无力应对，露出谎言的真相。

22.叫他发誓，点破男人的谎言

这个方法很简单却也很有效，大部分中国人相信发假誓后，会得到报应。当你怀疑对方说谎时，就撒娇说：“我不信，那你发誓！”对方若回一句“干吗那么无聊”、“我又没做，你干吗叫我发誓”，一语带过，甚至还乱发脾气，那八成是确有其事，不然反应何必那么激烈呢？面对这种情况，你要冷静应对，你是因为爱才怀疑他，而他如果已经不爱了，甚至还用欺骗来对付你，那么你们的爱情也已经失去了存在的价值。

23.“抽查**”**他说过的话，点破男人的谎言

说谎会成为一种习惯，有些人就已经养成这种以谎圆谎的习惯，只不过，一个谎容易掩饰，不说，一辈子都无人知道，然而说了十个谎、百个谎、千个谎，连撒谎的人自己都会搞不清楚自己说过些什么。你只要随便“抽查”一件他说过的事，保证他会露出马脚，只不过在“抽查”时，要用点技巧，别让他产生戒心！

24.问他的朋友，点破男人的谎言

男人最典型的说谎方式，就是用许多根本不存在的借口来忽悠你，而且十之八九都跟他的朋友有关！说谎，一定会含有“虚构”的五大要件：人、事、时、地、物，而只有“人”这个要件存有线索可以追查。当他让你怀疑时，谎话一出，你立即询问构成这个谎言的当事人，十之八九都还来不及串供。另外，平时与对方的朋友“培养感情”，才会有“内线”告知你对方所言是否属实，所以，聪明的女人现在就开始拉拢“战友”吧！

25.男人常用的谎言词典

有一些谎言男人张口就出，几乎不经过大脑，下面把它们列出来，以便你听出男人的谎言。

（1）其实我刚刚一直在想你。（想着你身体的温柔。）

（2）我绝对不会告诉别人。（哥们儿的人除外。）

（3）你的过去我不在乎。（如果你没做什么坏事的话。）

（4）你是我的唯一……（唯一不知情的。）

（5）我加班还不都是因为你？（跟别的女人应酬真是辛苦啊！）

（6）我还是想跟你在一起。（即使现在已经有了其他女朋友。）

（7）从来没有人给我这种感觉。（他有健忘症吧！）

（8）没有你，我会疯掉！（等到不想要你的时候，就会痊愈。）

（9）我一定会离开她的！（等你死了以后吧！）

（10）我跟她只是玩玩，我跟她之间只有性没有爱。（他敢说，你敢听吗？）

（11）我不会作出对不起你的事。（他大概不清楚“对不起”三个字的意义吧！）

（12）相信我，我跟她已经分了。（他和另一个女人也是这么说的。）

（13）我绝对不会说谎！（但是也不会说实话。）

（14）你是唯一了解我的人。（不！你一点都不了解他！）

（15）我真的配不上你，你对我真的太好了！（男人乞求原谅的绝招。）

（16）我未婚。（在你没有看到他的妻小的时候，他未婚。）

（17）这一次我是认真的！（又是他的口头禅。）

（18）如果没有你，日子怎么过？（过几天看看，他还不是活得好好的？）

（19）我下次不敢了。（如果狗改得了吃屎，就再给他一次机会吧！）

26.女人常用的谎言词典

俗话说：“女人的心思最难猜。”女人在说话的时候，大多是口是心非，让人捉摸不透。

让我们来看看下面女人常说的谎言：

（1）我们还是当朋友好了。（我不想做你的女朋友，但是你还有可以利用的价值。）

（2）我想我真的不适合你。（我喜欢的人不是你！）

（3）其实你人真的很好。（可是我不想和你在一起。）

（4）我暂时不想交男朋友。（你不符合我的标准。）

（5）我心有所属了。（那个人是我专门为你这种人虚构的。）

（6）我从来没想过这个问题。（我们根本不可能的，想都不用想。）

（7）你给我一段时间考虑。（不给我时间，我怎么溜啊！）

（8）你的条件真的很好。（可是还没好到我想要的地步。）

（9）你的温柔我会铭记在心的。（拜托，光温柔是没用的，还要有钱！）

（10）其实我一直没勇气接受你。（看到你差点吓死……哪还有勇气？）

（11）你真的很可爱。（你真的很幼稚。）

（12）遇到你，总会让我重温童年的快乐。（就像阿姨遇到小弟弟那样。）

（13）我们应该给彼此一点缓冲时间。（给你时间快滚！再不走我要翻脸啦！）

（14）别人都说你条件不错啊。（可我从来没这样认为！）

（15）别急嘛，我们可以先做朋友。（趁这个时候我再物色物色。）

（16）我觉得男女之间是真的有纯友谊的。（对，没错，我和你之间就真的只可能有纯友谊。）

（17）上次迟到真的不好意思。（先迟到给你看，下次我绝对不迟到。）

（18）亲爱的，你累吗？亲爱的，你忙吗？（我们说说话吧。）

（19）今天上班过得太痛苦了。（问问我这一天是怎么过的。）

男人只有熟悉了以上这些“译文”，破解女人语言的密码，才不会被女人拐弯抹角的说话方式弄得糊里糊涂。

27.领略女人的**“**迂回战术**”**

女人往往选用含蓄、矜持的方式委婉地表现她的意图。因此，女人说话总是拐弯抹角，话中有话。我们一起来领略一下她们的“迂回战术”的乐趣吧！

（1）“我看上你可不是因为你的钱（或者是你的地位）！”

女人不傻，什么都没有，只有爱情能当面包吃啊？女人能看上你，是因为她认为你很有能力，是一只升值股，值得攥在手里。

（2）“你做饭做得真好吃。”

当她这么说的时候千万别只顾着高兴，她的意思是：既然你做饭这么好吃，以后就你做好了……

（3）“给我讲讲你和你以前的她的故事，我不会生气的。”

男人若相信了这句话可就有好受的了。女人天生爱吃醋，哪怕那是过去了500年的事情，等你说完了，她们就原形毕露，要么哭啊闹啊，要么就让你干这干那，还美其名曰“劳动改造”！

（4）“她们都说××牌子的衣服很适合我。”

没什么好说的，掏钱包吧！

（5）“没关系，我感觉你还不胖。”

如果她真这么说了，只是不想让你难堪，注意一下自己的身材吧。

（6）“老夫老妻了，我不要什么情人节礼物了。”

如果这话你相信了，也许要打扫一个月的卫生了！女人总是说归说，如果你真不买，她会恨死你！对这种话你可千万别当真。

（7）“其实，我感觉你应该有自己的‘红颜知己’。”

女人绝对没有这么大方，其实她永远希望你离所有的女人远远的（除了她自己），这样她才有安全感。如果你真有个女同学、女同事给你个电话，或者短信息什么的，她比谁都关心，你一个不小心她就该醋

海扬波了。

（8）“垃圾桶塞满了，放不下别的东西了。”

这是女人最简单的暗示了：“你把垃圾倒掉，好吗？”

（9）“我今晚没时间做饭。”

她的真正意思是：“今晚，我们出去吃饭吧？”

（10）“我们好几个星期都没出去玩了。”

她想说的是：“这个星期，带我出去玩。”

（11）“我们需要交流。”

即：“你安排好时间，和我谈一谈，好吗？”

28.利用情绪与生理变化的关系来识别谎言

利用情绪与生理变化的关系来识别谎言的方法主要有两种。第一种，是让嫌疑人吃稻米做的蛋糕，观察他在强大罪恶感压力下咽下蛋糕的表现。如果嫌疑人被蛋糕噎住，那么他就被认为说谎了。第二种，是“嚼米审判”，即让嫌疑人抓一把炒米放入自己口中，嚼碎后马上吐出来。如果这个人能马上吐出来，则证明是诚实的，反之则是说谎。其原理就是：那些撒了谎且担心被识破的人，心里比较紧张，消化功能受到抑制，唾液分泌会减少，从而吞咽蛋糕和吐出炒米时比较困难；那些诚实的人不会觉得紧张，因而他们的消化系统不会受到抑制，唾液分泌正常，吞咽和吐出食物都较顺利。

英国人通过观察嫌疑人吃面包和干奶酪的顺利程度来判断其是否说谎；阿拉伯游牧民族则根据证人作证之前用舌头舔烧烫了的铁棒的表

现，来判断证词的真伪。可见利用对方的心虚来点破他的谎言是一种行之有效的方法。

29.用压迫性交谈方式，逼他说出真心话

如果你惧怕别人欺骗你，在与他交谈时，为了在有限的时间内尽可能地得到正确的信息，你不妨使用压迫性交谈方式，这是逼迫别人说出真心话最有效的办法。

压迫性交谈，即是向谈话对象提出令他不快的问题，或是将对方置于孤立状态，使他做出决断的方法。换言之，就是“虐待”对方，将他赶入不利的处境中而观察其反应的方法。在危急的情况下，一般人都会露出赤裸裸的自我，也就是说，平常用来掩饰、表现理智的面具都会脱落，最后暴露出真实的想法。

以积极果敢的采访方式闻名国际政界的日本新闻记者落合信彦，在其著作中曾经记述自己的采访信条，就是挑起采访对象的愤怒。

为了打破受访者牢固的心理防御，套出他们的真心话，落合信彦常常故意做出不礼貌的举动，或提出一些尖锐的问题，用压迫性交谈逼他们吐出真话。

落合信彦之所以能够得知其他记者所无法挖掘的机密资料，这种突破他人心理防线的巧妙采访方法，使他获益不少。

想了解初次见面的人言辞是否真实，或是他对交谈的话题是否关心，可以用压迫性交谈的方法。其中，故意与对方唱反调，是最常用的一种方法。但是，不论如何探索对方的真意，如果引起对方愤怒的话，就有可能造成负面效果。如果你认为就此与对方断绝关系也无妨，或是自信能平息对方的怒气并恢复良好的关系，那又另当别论。若是情形并

非如此，就有必要慎重处理了。

因此，最好的方式是借用第三者来提出反论，以避免自己提出反论时引起对方的反感。无论如何，唱反调是使对方感到不快的交谈方式，最好只在有必要认清对方的真意或人性时才加以运用。

30.利用对方的心虚辨认出谎言

说谎者在说谎时往往有心虚的感觉。有时候，说谎的人只有一点点罪恶感；有时候，罪恶感会很强烈，以致露出漏洞，使对方很容易揭穿谎言。十分强烈的罪恶感会使说谎的人痛苦难当，会令说谎者觉得说谎很划不来，简直像是受罪。虽然承认撒谎会受到处罚，但是为了要解除这种强烈的罪恶感，说谎的人很可能会决定还是坦白招认比较好。

说谎者因为这种难以消除的害怕感和心虚感，将会让我们成功地辨认出谎言。

宋宁宗年间，刘宰出任泰兴县令。一次，一个大户人家丢失了一支金钗，四下寻找不见，告到县上。刘宰调查后，了解到金钗是在室内丢失的，当时只有两个仆妇在场，但谁也不承认拿了金钗。

刘宰将两人带到县衙，安置在一间房子里，也不审问。众人都很困惑，刘宰却像没事人一样，饮酒散步，与大家闲谈。

到了天黑以后，刘宰拿着两根芦苇走进关押仆妇的房间，每人给了一根，说道：“你们好好拿着芦苇，明天我要根据芦苇决案，谁要真偷了金钗，芦苇就会长出二寸来。”说罢关门走了。

第二天，仆妇被带到堂上。刘宰取过芦苇审视，果然一支长出二寸。刘宰嘿嘿一笑，却指着手持短芦苇的仆妇大声喝道：“你如何盗得主人金钗？还不从实招来！”那个仆妇听得战战兢兢，当即跪倒在地，

口中喃喃道：“是我拿了金钗，大人如何知道？”

刘宰答道：“我给你们二人的芦苇是一样长的，你若心中没鬼，如何要偷偷截去一节？”仆妇方知上了当。

刘宰正是因为知道撒谎的仆妇有恐惧和心虚感，才使用这个测试办法，使其自我暴露，辨识出了说谎者。

31.有力的证据是识破谎言的最佳武器

拿出有力的证据来做武器，是识破谎言最好的手法。不管对方如何狡辩，只要我们有确凿的证据，他就不得不俯首承认。

但更重要的是必须懂得如何运用这些证据，如果运用不当，证据也会失去效用的。

关于这一点，首先要注意的就是：时机是否运用得当？如果事情过了很久，我们才拿出证据来印证，那么证据的价值可能就大大地降低了。

如果我们在提出证据之后，还让对方有充分的时间去考虑，也是不妥当的。因为这样就是又让他获得了一个答辩的机会。

那么，证据要同时提出还是逐项提出来呢？这个问题我们不能一概而论，必须看证据的价值以及当时的状况来决定。

至于你握有的证据究竟有多少，绝不能让对方知道。尤其是当只有少许证据的时候，更要绝对保密。总之，证据是一种秘密武器，证据愈少愈要珍惜，否则失败的将是你而不是对方。

第八章　不可不知的人脉常识

第一节　人脉构建常识

1.拥有不同的“圈子”

物以类聚，人以群分，这个“分”当然有其特定的标准和规则。但当这个标准或规则太具有功利性时，“圈子”有时就会从圈住共同东西的领域变成了阻碍人迈出脚步的套子。这时，“圈子”便不知不觉变成了圈套。别让圈套套住你的最好办法，就是拥有几个不同的“圈子”。涉猎广泛一些，发挥自己不同的侧面，就很容易拥有不同的“圈子”。

成功在很大程度上取决于你拥有多大的权力和影响力，与恰当的人建立稳固关系对此至为关键。

2.不断扩大“圈子”

“圈子”不能一成不变，像盖好的楼盘，要想着开发二期。在打造关系网的过程中，已经认识的人很重要。你目前的联络网是奠定你未来关系网的原料。他们都有自己的熟人，而他们所熟识的人又有自己的熟人。总是几张熟得不能再熟的脸相对，哪还有新鲜？

现在，高先生虽说已无暇每天写20封信，但他依然约束自己每天至少给新朋老友打5个电话，所以他的“圈子”还在扩大。你的“圈中人”不可能只认识你一个，不妨互相交换，带好各自的朋友扩大联盟。这样交叉着，你的“圈子”很容易扩张，你的获得就永远新鲜。

3.身不由己的“第一圈子”

“第一圈子”中利益的成分很多，因为将彼此联系在一起的是工作。很多事情，就算你不喜欢，你还得做；很多人，就算你不喜欢，你也得和他们打交道。在这个圈子里，有你所不喜欢但必须直面的人，这个圈子未必是轻松的。

小姣是一家报社的记者，因为工作的关系，她有一个娱记的圈子。这个圈子里有自己的游戏规则，大家泡吧、赴诗会、开新闻发布会、搞策划，彼此之间有着心照不宣的默契。巩固和发展自己的利益，稳定自己在圈子里的地位，这样才能站稳脚跟，否则圈子里的事情你可能就是最后一个知道。

为了维护自己在这个圈子里的地位，小姣总是把自己打扮得时髦而鲜亮，经常临近子夜才从各种场所赶回家。在聚会中，还得有各种新鲜话题和小道消息，否则很容易被人认为“最近没出来吧”。小姣因为这样的圈子和圈子带来的生活而感到有些疲惫，但她很难真正脱离它，因为各种工作、利益关系都是围绕着这个圈子进行的，怎能说放弃就放弃呢？于是，小姣小小年纪便有了“人在江湖，身不由己”的感触。

在“第一圈子”里游荡的人们多数都有过身不由己的体会，但规则却是慢慢形成的，轮到你不情愿时已是无法脱身，只要你还想在这个圈子里继续维护你的利益，你就得服从这个规则。

4.身心都能得到放松的“第二圈子”

所谓“第二圈子”就是能让你在生活重重的压力下得以喘息的地方。在这个圈子里，你可以和几个玩得来的朋友下酒吧、逛商店，聊到哪里是哪里；可以时不时和“狐朋狗友”一起出门旅游，潇洒走天涯。这样的圈子很轻松、默契，因为大家的目的很明确，就是追求快乐。

小兰是会计师，整天和数字打交道，很枯燥乏味。一个偶然的机

会，她认识了一个朋友，那位朋友把她带到自己的圈子里，她从没想到可以把日子过得这么丰富多彩。现在一有空，她就和她们泡在一起，去看电影、泡吧，或者一起逛街。每周日打网球，是她们雷打不动的项目。这时，小兰一边和朋友交流着各自打球的心得，一边寻找着小资优雅生活的感觉。这样的圈子和业余生活，让她有足够的精力去应付工作带来的压力和烦躁。

5.拥有自己的纯朋友圈

圆圆喜欢旅游，每次出行前必先读书，再画地图，然后按图索骥，开车自助游。她每次出游的伙伴都是新的，因为这样的缘故，圆圆交了不少朋友。她说：“这个圈子没有利益，完全是因为共同的爱好才走在一起，所以轻松愉快。大家在一起交流最近的旅游心得，相约更多的旅游计划，很是快乐。我奉行的标准是根据不同的需求去寻找不同的圈子，这样才能适得其所，我的生活也因为他们而变得丰富了。”

6.人脉圈里良师益友不可少

一个人要成大业比登天还难，但是一个人如果能得到良师益友的鼎力相助而形成一个团结的集体，那么要成大业就易如反掌。

7.人脉圈里朋友不可少

一个人在外赚钱实在不易，如果能得到朋友的帮助就如雪中送炭，如虎添翼，所以说“多个朋友多条路”实在是人生的大幸。一些天南海北的人常在初次交往后发出这样的惊叹：“嗨！这世界简直太小了，绕几个弯子，大家都成熟人了。”其中的奥妙就在于此。

8.喝酒艺术构建宽广人脉

酒，已经成为了现代人际交往必不可少的工具，时不时会给你的这块肥沃的人脉土地增添香醇的韵味，让你回味无穷。所以说，如果现代的人不能喝三杯酒，那注定了你要多走些弯曲，或者曲径通幽或者死胡同，所以现在的你不得不承认酒的威力，那你还犹豫什么？

有了酒量，不等于万事俱备，如果你再学一些喝酒、敬酒的艺术那一定是马到成功，你的人脉就会更广更宽，那你的前程就会更亮。

喝酒的时候少不了彼此的敬酒。敬酒也就是祝酒，指在正式宴会上，由男主人向来宾提议，提出某个事由而饮酒。在饮酒时，通常要讲一些祝福类的话，甚至主人和主宾还要宣读一篇专门的祝酒词，祝酒词内容越短越好。

敬酒可以随时在饮酒的过程中举行。要是致正式祝酒词，就应在特定的时间进行，且不要影响来宾的用餐。祝酒词适合在宾主入座后、用餐间开始，也可以在吃过主菜后，甜品上桌前发表。

在饮酒特别是祝酒、敬酒时进行干杯，需要有人率先提议，可以是主人、主宾，也可以是在场的所有人。提议干杯时，应起身站立，右手端起酒杯，或者用右手拿起酒杯后，再以左手托扶杯底，面带微笑，目视其他特别是自己的祝酒对象，嘴里同时说着祝愿的话。

有人提议干杯后，要手拿酒杯起身站立。即使是滴酒不沾，也要拿起杯子做做形式。将酒杯举到眼睛高度，说完“干杯”后，将酒一饮而尽或适可而止。然后，还要手拿酒杯和提议者对视一下，这个过程就算结束了。

9.利用电话主动与人联系

建立“关系”最基本的原则就是：不要与人失去联络，不要等到有事

情时才想到别人。“关系”就像一把刀，常常磨才不会生锈。若是半年以上不联系，你就可能已经失去这位朋友了。

因此，主动联系就显得十分重要。试着每天打5～10个电话，不但能扩大自己的交际范围，还能维系旧情谊。如果一天打通10个电话，一个星期就有50个，一个月下来，就可到达200个。平均一下，你的人际网络每个月大概都可多十几个。

古人有“与君一席话，胜读十年书”的佳句。一次有益的聊天，有时会产生相见恨晚的感觉。

10.利用**“**性效应**”**搭建人脉

大自然中存在这么一个自然法则：“同性相斥，异性相吸。”没错，因为你往往看到的是两头公狮子在为了一头母狮子而血战，从没有见过，两头公狮子能一世和睦相处。自然规律我们是无法改变的，但聪明的人类可以去利用它。而造物主正是合了自然的心意，使天地间有了男人和女人之分。他们之间有一种无形的磁场，彼此吸引着对方，包括爱恋，但也有友谊，而女人和女人之间、男人和男人之间经常是反目成仇，缺少应有的沟通，但我们不排除女人和女人、男人和男人之间的知己、朋友关系。

所以，要想有广的人脉，你不妨利用天生的资本，如果你是女人，那不妨多交一些男性朋友，他们在你为难之时往往是最有力的支撑；如果你是男人，也不妨多交一些女性朋友，那你身边的温暖就会多些、持久些，这就是所谓的人脉“性效应”。

青年男女要想与异性交往默契，的确需要将心理、社交、口才等知识技巧融于一体。然而许多人与刚认识的异性交往时，羞怯、紧张、局促、不知所措，简直让人惶惶不可终日，连挤两句应酬话也倍觉生涩，

平日的伶牙俐齿、妙语连珠也不知溜到哪里去了。其实，与异性沟通最关键的原则只有两条：一是采取肯定和亲切的态度，不要轻易向异性说“不”，因为这样较容易伤害对方的自尊心；二是要显得自信，不要一接触异性就显得慌乱，不能坦然相处。当然，异性沟通时的相互尊重是必不可少的，否则将会带来不必要的冲突。

11.别总做接受者

在社会交往中不能总做接受者。如果你仅仅是个接受者，而不会主动联络、帮助别人，那么无论什么网络都会疏远你。搭建关系网络时，要做得好像你的职业生涯和个人生活都离不开它似的，因为事实上的确如此。

12.别放弃构建交际圈的好机会

生活中经常会出现这样一种场面：在生日宴会上，几个好朋友聚在一起欢天喜地地玩玩闹闹，而旁边有人只是一声不吭地吃着东西，没有加入那些人的行列中。这样的人实际上是白白放弃了构建自己交际圈的好机会。如果能主动争取和别人交流，就会为自己开拓一个自己还不了解的崭新世界，也会促进自己的成功。

拿破仑说：“进攻是使你成为名将和了解战争艺术秘密的唯一方法。”

在交际中也是如此，主动进攻，可以使人了解到社会人生所具有的意义，也可以说，寻常人生交际就是一场不流血的、平静温和的“战争”。因此，主动进攻不仅是一种行为风格，从思想上讲，更是一种主动谋略。

13.多结交一些带**“**圈**”**的朋友

二八法则永远是一个黄金法则。20%的顾客会带给你80%的业务，花80%的时间在你20%的顾客身上，这永远是值得的。

试着多认识一些带“圈”的朋友，多认识一些朋友的朋友。每个人的人脉网都有优劣之分，朋友的朋友也有可能成为你的朋友。这就如同数学的乘方，以这样的方式来建立人脉，速度是出人意料的！

14.抓住时机沟通

我们经过很大的努力，建立了不错的人脉网，但我们能满足于此吗？能使人脉网不断拓展才是最理想的。人缘就像是一种回应，你送出去什么，它就送回什么，你播种什么就会收获什么，你给予什么就会得到什么。因此，要想有个又宽又广的人脉网，你必须不失时机地与人沟通，与人建立长久的联络关系。

15.学会化敌为友

一次，林肯总统遇到某议员。该议员批评林肯总统对敌人的态度，“你为什么要试图跟他们做朋友呢？”他质问道，“你应当试图去消灭他们。”

“难道我不是在消灭我的敌人吗？”林肯温和地说，“特别是当我使他们变成朋友的时候。”

这种高深的策略在交际中发挥了不可估量的作用，不能不引起我们的重视。当我们碰到反对自己的对手或者和自己暗自竞争的对手时，我们切莫动怒，若把时间与精力花在考虑如何“击败”对手或者用某种优势压倒对方上，这样只会使怨气越积越深。我们应该寻找机会接近对方，使对方成为自己的朋友，这比摩拳擦掌、明枪暗箭般地斗下去要好得多，也就是《孙子兵法》上提到的“不战而屈人之兵”。

一个人成功的重要因素，是能把许多不认识的人变成新朋友。人与人之间不会完全相同，这种不同最明显的差异常常会体现在一个人的爱好中，并通过行为、习惯、意见等表现出来。我们在接触不同的人时，要注意并尽力把他们与自己融合在一起。

16.人心叵测，交友需慎

常言道“近朱者赤，近墨者黑”，指的就是经常接触的人对自己的影响。因此，我们在择友时一定要在“良”字上下工夫。固然，“金无足赤，人无完人”，我们选择的朋友，尽管会有这样那样的缺陷，但必须主要方面是好的。

17.左右逢源，别吊死在一棵树上

有一个硬靠山是好，但他不可能一辈子做你的靠山。只有一个靠山，就相当于把赌注都压在一个人身上，一旦这个人跌倒，你不但失去了依靠，说不定还会跟着他遭殃。因此，聪明的人总是“一颗红心，两手准备”。

找靠山也需要用心衡量，既要左右逢源，照顾到方方面面的利益，又要瞻前顾后，考虑事情全面周到，不能吊死在一棵树上，也不能一条道走到黑。

全面出击，左右逢源，为自己的人脉存折多续几份资金，急用之时再把它取出来，随时储备、随时用，千万不能等着急用的时候，却凑不够，让事情半途而废。

18.和有进取心的人交朋友

如果你的朋友比你层次高，这样的朋友无疑将会往高处带你，而层

次比你低的朋友结果大多是拖你后腿。那些只问“你的房间有多大，有什么家具”，而从不与你交流思想的人是狭隘的人，小心受其影响。你的进步与否，很大程度上取决于你周围的朋友。因此，为了你的进步，选择那些积极上进的人做朋友，因为他们希望看到你的成功，会给你的计划提出积极建议。如果你只是结交那些低级趣味的小市民，渐渐的，你自己也就成为他们中的一员了。

19.选择志同道合的朋友

物以类聚，人以群分，正直的人不会和奸诈的人交好，不同类的事物在一起是难以共存的，所以当鹿把狗当做同类时，惨剧就发生了。

有人说看一个人的底牌要看他身边的朋友，此话不假，什么样的人就会有什么样的朋友。你希望成为什么样的人，就要跟什么样的人在一起。

20.与优秀的人交朋友

道元禅师如此说道：“古人曾说：‘行雾中，衣裳不觉中湿透。’”同样，平日常常接近优秀杰出之人，自己也会不知不觉中成为优秀的人才。

21.与圈子中的每个人保持积极联系

要与关系网络中的每个人保持积极联系，唯一的方式就是善于运用自己的日程表。比如，记下那些对自己特别重要的人的日子，像生日或周年庆祝等，并在那个日子到来时，打电话给她们，至少给她们寄张贺卡让她们知道你时时在想着她们。

22.表现出你的热情

在人际交往中要尽可能地推销自己。当别人想要与你建立关系时，她们常常会问你是做什么的。如果你的回答没有表示出你的热情，你就失去了一个与对方交流的机会。使你的回答充满色彩，同时也能为对方提供新的话题，说不定其中就有对方感兴趣的。

23.常出席重要场合

多出席一些重要的场合对你扩大自己的社交圈有很大帮助。因为重要的场合可能会同时汇聚了自己的不少老朋友，利用这个机会你可以进一步加深一些印象，同时还可能认识不少新朋友。所以对自己关系很重要的活动，不论是升职派对，还是同事的婚礼，都要积极参加。

24.在第一时间内赶去祝贺

遇到朋友或同事升迁或有其他喜事，要记得在第一时间内赶去祝贺。当你的关系网成员升职或调到新的组织去时，也要尽早赶去祝贺他们。同时，也让他们知道你个人的情况。如果不能亲自前往祝贺，最好也应该通过电话来表达一下自己的友谊。

25.主动提供帮助

如果朋友遇到困难时应及时安慰或帮助他们。不论你关系网中任何一个人遇到麻烦时，你应该立即与他通话，并主动提供帮助。这是表现支持、联络感情的最佳时机。

26.争取在聚会中表现自我的能力

如果只是满足于当一般成员或听众，就没有多大的价值，也不可能借聚会之机建立起广泛良好的人缘。所以如果有发言的机会时，要争取积极主动地发言，提出各种活动建议。自己不妨率先组织第二次聚会。

总之，要努力使自己的存在得到参与者的认可和好评，从而获得聚会的领导地位。

27.同学经常聚会，以求关键时候帮把手

有人说：“同学之情只有几年，一旦缘尽则情尽，没什么可值得留恋的。”

这其实是错误的想法，要知道，大千世界、茫茫人海，既为同学，实是缘分不浅。而且，同学关系有时在很危急的关头能帮上大忙，能起到排忧解难的作用。但是，这是来自于自己的努力。如果在你与同学分开之后并没有经常性的相聚，那关系之好从何谈起，从中受益则更是一句空话了，所以，只要你有这份心、这份情，真诚地维持分开之后的同学关系，那你的人际面会更加广泛，路子也会比别人多出几条。

28.参加同学会，办事时求得照应

现代社会中，由于物质的极大刺激，造成许多人的目光短浅，特别是在同学关系上，相聚时漠然处之，分开后互不来往，“你走你的阳关道，我过我的独木桥”，直到遇到困难时才想到同学，但那时已经为时晚矣！其实，与同学分开之后，还经常保持联系，或成立一个组织机构——同学会，这实在是一种十分有效的方法。一年一小会，十年一大会，大家虽已不为同学，但关系愈聚愈坚、愈聚愈惜，彼此相互照应，“一方有难，八方支援”。

第二节　人脉经营常识

1.小肚鸡肠要不得

妒忌之心人皆有之。就一般中国人而言，总是愿意大家彼此差不多，他好我也好，否则就会是“枪打出头鸟”。而这句话也是说那些在日常工作中因为有特殊才能或特殊贡献而出类拔萃的人，往往容易成为受嫉妒的对象。古人云“木秀于林，风必摧之”，所以要是谁在哪一方面出人头地，便往往会受到人们的攻击，更有甚者，由于妒忌心重还可能给你下陷阱，让你生活在一种无形的压力之下，时时处处都有障碍，让你人做不好，事干不成。可以说妒忌是人世间一种非常有害的心理，它可以使妒忌者形成一种非常丑陋的心态，使妒忌者走向一条狭窄的人生道路，也使受妒者受到极大的伤害。

日常生活、工作中，妒忌是无时不有、无处不在。妒忌的形式也是多种多样的。朋友之间，同事之间，同学之间，甚而兄弟姐妹之间，都会出现妒忌现象。由于每个人所处的社会背景、家庭环境不同，所获得社会和他人的评价也就相应不同。人在一起工作生活，自然要相互攀比，而妒忌也就是通过比较，看到他人的卓越之处，看到他人的成功之处，而使自己产生了羡慕、苦恼和痛苦，于是对别人的才能、地位、名誉优越于自己而产生了恨意，小肚鸡肠便存在了。

2.孤芳自赏要不得

人类是群居的动物，谁都不能离群索居，既然我们是社会中的一分子，就不该与社会的纪律背道而驰，就不能不顾他人的立场，为所欲为。生活在这样复杂的社会中，必须尽可能与其他人，例如上司、同事、下属等，齐心协力地开拓业务，使自己的团体生活更加和谐。但所谓的同心协力，并不是连自己的灵魂也献给团体，或是抹杀了自己的个性，将自己完全融于团体的大熔炉里。虽然在团体中发挥集体主义精神是非常重要的，但我们不能为了附和团体的行动而失去自我的个性。我们依然要培养独立自主的性格，意即要以“同流不合污”的精神，参与社会生活。

世界上没有谁是全才。有的人可能在建筑上有所建树，有的人可能文学上有所作为，也有的人在政治上能闯出一番天地。正是有人此一方面是行家，有人彼一方面是专家，这世界才这么和谐。

所以，我们不可渴求自己在每一个领域都能干得轰轰烈烈，更不要以为自己在某方面有了成就之后，就认为自己各个方面都会干出成就，孤芳自赏。这往往会导致社交失败。

3.实话实说要不得

在这里并不是不提倡实话实说，而是因为说实话有时候确实不讨人喜欢，所以说实话应该分场合。

聪明人知道，人无论处在何种地位，也无论是在哪种情况下，都喜欢听好话，喜欢受到别人的赞美。的确，能力有大有小，毕竟是尽了自己的一份力量，当然希望自己的努力得到他人和社会的认同，这也是人之常情。会为人处世的人，此时必然避其锋芒，即使觉得他干得不好，也不会直接对其说出来。那些憨厚老实的人，此时也许要实话实说，这就让人觉得你太没有头脑。有锋芒也有魄力，在特定的场合显示一下自己的锋芒，是很有必要的，但是如果过火，不仅会刺伤别人，也会损伤自己。

实话实说，一定要说到点子上，让它起到画龙点睛的作用。

4.单枪匹马要不得

台湾作家柏杨曾说过：一个中国人是条龙，三个中国人是条虫。而且这话越传越广，不管它是否完全符合现实，但的确反映了我们中国人合作精神的缺陷：遇事喜欢单打独斗，单枪匹马行天下。我们对于“吃自己的饭，流自己的汗”的气概很是欣赏，男子汉大丈夫本就应自立于

天地之间，天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。谁没有私心，谁没有欲望，人生一世，谁不渴望成为好汉，轰轰烈烈地干一场，然后让世人都知道？谁不希望像刘备一样扬名四海，名载史册？于是，为了实现自己的理想，达到自己的目的，就不择手段，单枪匹马上阵，生怕别人抢了自己的功，把自己淹没，到头来什么也占不着，结果把自己的精力全消耗完了，再也提不起精神去打打杀杀了。

在非洲丛林中，号称丛林之王的狮子往往长期处于饥饿之中，是什么原因呢？答案就是狮子捕猎的时候都是独来独往，而丛林里另一种食肉动物——鬣狗，则是成群活动，大的鬣狗群有数百只，小的也有几十只，它们很少自己猎食，而是等狮子把猎物杀死以后，从这个丛林之王嘴里抢食！

虽然单个鬣狗对于强大的狮子来说根本不值一提，可是成群的鬣狗团结起来却让这个丛林之王却步——争夺的结果，往往是狮子在旁边看鬣狗分享自己辛苦狩猎的成果，等到鬣狗吃完了拣一些残羹冷炙聊以果腹。

人脉圈中有这么一种人，他们像狮子一样，能力超群，才华横溢，自以为比任何人都强，连走路的时候眼睛都往上看，他们藐视人生规则，不把朋友的忠告当回事，甚至连上司的意见也置若罔闻，在以团队合作为主的人群里，他们几乎找不到一个可以合作的朋友。

独木难成林，再优秀的人，如果不能与人合作，也难取得成功。这是千古不变的至理名言。

5.随心所欲要不得

在生活中，人们不可能一帆风顺，挫折、背时是难免的。一个人倒霉不仅自己倒霉，而且也是对周围人们，特别是对其朋友的考验。远离

而去的可能从此成为路人，同情、帮助其渡过难关的，他可能记你一辈子。所谓莫逆之交、患难朋友，往往就是在困难时候形成的。这时形成的友谊是最有价值、最值得收藏的。

朋友间是讲究情义的，所以对待朋友一定要像对待自己一样，不要去拿把盐撒在朋友的伤口上，故意也罢，无意也罢。总之，这些都是不利于友谊长久的。

朋友交往注意避讳，不是冷淡、隔膜，而是体贴、关心、善解人意的表现。朋友之间，不必事事小心，句句留神，交谈如与竞争对手，拜访如入机关图阵。但是不拘小节，不知避讳，只图自己痛快，不管朋友难堪和反感，也是不足取的。俗话说：病从口入，祸从口出。为了保持和增进友情，请你千万注意在说话时不要只顾自己一时尽兴而触犯朋友的“逆鳞”。我们不仅应避免触动别人的忌讳之点，同时也应注意不要提及与其忌讳之点相关联的事情，以免引起对方的误会，使他的自尊心受到无谓的伤害。

俗话说：“守着矮子不说短话。”对于个头低矮的人，最好是不要提及像“短”、“小”、“矮”，以及“木墩”、“水桶”等与矮小相联系的话，免得他误会。

对于犯过罪、判过刑的人，最好也不要提及“监狱”、“劳改”、“罪犯”、“违法”等与他的忌讳相关之事。否则，他会认为你在指桑骂槐。

对于找不着对象的“老大难”，最好不要和他们谈什么“婚姻”、“恋爱”、“男友”、“礼物”等有关话题，以免使他们心烦意乱。

这样的情况太多了，总之，我们对待朋友不能随心所欲。

6.维护好亲戚关系

俗话说：“是亲三分近。”亲戚之间大都是血缘或亲缘关系，这种血浓于水的特定关系决定了彼此之间关系的亲密性。这种亲戚关系是提供精神、物质帮助的源头，是一种应该能长期持续的、永久性的关系。因此，人们都具有与亲属保持联系的义务。在平常与亲戚保持密切联系，在困难时期，求助亲戚才最有利。

7.维护好同学关系

同学关系比一般的朋友关系更加纯洁、朴实，也更亲切、牢固。

现代社会里，人际交往更注重同学关系，同学之间互相帮忙的情况经常可以见到。众所周知的“黄埔同学会”的学友们，就常能摒弃偏见，为国共两党合作、为发展两岸关系出力不少。可以说，“黄埔同学会”是一个同学关系的典范。

同学关系有时的确能在关键时刻帮上自己一个大忙。但是值得注意的是，平时一定要注意和同学培养、联络感情，只有平时经常联络，同学之情才不至于疏远，同学才会心甘情愿地帮助你。如果你与同学分开之后，从来没有联络过，你去托他办事时，特别是办那些比较重要、不关乎他的利益的事情，他就不会帮你。

8.维护好老乡关系

中国人对故乡有一种特殊的感情，爱家乡，更爱那里的人。于是，同乡之间，也就有着一种特殊的情感关系。如果都是背井离乡、外出谋生者，则同乡之间更是必然会互相照应的。中国的老乡关系是很特殊的，也是一种很重要的人际关系。既然是同乡，那涉及某种实际利益的时候，则是“肥水不流外人田”，只能让“圈子”内的人“近水楼台先得月”。也就是说，必须按照“资源共享”的原则，给予适当的“照顾”。

如此看来，如何搞好老乡关系是非常重要的，不仅可以多几个朋友，最重要的是可以获得许多有用的东西，也许赚钱的道路又会平坦几分。

9.用发展的眼光来看待交往的对象

战国末期，秦国的公子异人被派到赵国做人质。当时吕不韦正在赵国经商，他是一个十分精明的生意人，独具慧眼地发现异人是“奇货可居”。

于是，吕不韦花费心思去有意结识异人，很快便成为异人的心腹至交。

不久，吕不韦又多方疏通关系，帮助异人脱离赵国，回到了秦国。在吕不韦的帮助下，异人争到了继承王位的机会，一下子当上了秦王。

自此，吕不韦因深得异人的信任，也开始飞黄腾达，做了秦国的宰相。他是一人之下，万人之上，可谓权倾一时，对秦国后来统一天下作出了贡献。

吕不韦的成功，是由一点一滴的努力积累起来的。他有眼光，更深谙“放长线”才能“钓大鱼”之理。

这与那些渴求急功近利的人相比，确实是大不相同的。也正是因为这一点，他得到的回报也是别人所无法比拟的。

从这个故事中我们懂得：在拓展人脉时，不要仅把眼光盯在那些正在走红的热门人物的身上，还要善于选择，用发展的眼光来看待交往的对象。如果一味地“趋热灶，避冷灶”，那就会落入俗套，反而难以如愿。

10.平时的人脉经营不可忽视

人与人之间的关系会随着平时联络的增加而加深，久不见面的朋友自然会日渐疏远。建立人脉，就是要把朋友都兼顾到。

虽然身为上班族，但也不要一天到晚都埋头在办公桌前，不论多么忙碌的人，也总会有吃饭的时间和休息的时间。至于那些从事业务工作的人，更是整天都在外面奔跑，只有吃饭时间才会回到公司，这样更能够多利用在外面跑的机会，联络那些久疏联络的朋友。至于整日守在办公桌边的人，则不妨利用午餐时间，与在同一地区工作的朋友共进午餐。与其每天一个人吃饭，不如偶尔也打个电话约其他朋友一起吃顿饭，如果没有时间一起吃饭，一起喝杯咖啡也可以。如果彼此的距离稍远，坐出租车去也没关系，反正只不过是一个月一次的联谊。那些斤斤计较这些小钱的人，很难拓展自己的人际关系。虽然上班族的收入很有限，得靠省吃俭用才能存一点钱。但是，因此而失去了所有与朋友来往的机会，那可就得不偿失了。更何况有许多人是斤斤计较这些小钱，却又对大钱毫不在乎，这实在是本末倒置的做法。

在外面奔波的人不妨利用机会顺路探访久未见面的朋友，即使是五分钟也可以；或是利用中午休息时间和对方一起吃顿便饭。虽然只有短短的五分钟，但却对与对方保持长久联系非常重要。

下班后，大家一起喝杯茶。不论是迎新送旧还是大功告成，找各种理由大家一块儿聚聚，这不只是大家互相联络感情，也是松弛一下紧张许久的神经的好机会。人原本就有喜新厌旧的本性，比起早已熟知的朋友，新朋友更能吸引我们的好感而频频与之接触。

对人情的投资，最忌讳的是急功近利，因为这样就成了一种买卖，说难听点就是一种贿赂。如果对方是有骨气之人，更会感到不高兴，即使勉强接受，也并不以为然。日后就算回报，也是得半斤还八两，没什

么好处可言。

平时不联络，事到临头再来抱佛脚也来不及了。人脉不只在建立，也要重视平时的经营，否则时间长了，人脉也变成了冷脉。

11.使自己的关系网长期有效

在中国这样一个重视人情礼仪的社会里，人脉关系起到的作用是相当大的。有人脉就好办事，有关系就好说话。因此，若要做事就要善于建立和利用人脉关系找靠山，这样办事就能顺顺当当，即使是难办的事也不在话下。

如今，行色匆匆的快节奏生活已使人们无暇去应付这些联络，那么如何在既省时又省力的情况下，保证关系的互通呢？

我们把与自己的生活圈子有直接关系和间接关系的人记在一个本子上，把没有什么关系的记在另一个本子上，这就像是打扑克中的“埋底牌”，把有用的留在手上，把无用的埋下去。

或者，对自己认识的人进行分析，列出哪些人是最重要的，哪些人是比较重要的，哪些人是次要的，根据自己的需要排序。这就像打扑克中要“理牌”一样，明白自己手里有几张主牌，几张副牌，哪些牌最有“杀伤力”，可以用来夺分保底，哪些牌只可以用来应付场面。

由此，你自然就会明白，哪些关系需要重点维系和保护，哪些只需要保持一般联系和关照，从而决定自己的交际战术，合理安排自己的精力和时间。

再者，可以根据“人脉关系”的作用分类。例如有的关系可以帮助你牵线带路，有的则能够帮助你出谋划策，有的则能为你提供某种信息。在求人办事的过程中，有些事情往往涉及很多方面，不可能只从某一方

面就能打通，需要很多方面的支援。虽然“人脉关系”的作用不同，但对自己都可能是至关重要的，所以一定要分别整理，对各种关系的功能和作用进行分析、鉴别，把它们编织到自己的关系网中。

“人脉关系”就像一把剪刀，常常磨才不会生锈，若是半年以上不联系，你就可能已经失去某位朋友了。每个人都是自己的一张名片，没事时我们要常常翻动，对其进行资源配置。只有不断检查、修补关系网，随着部门调整、人事变动及时调整自己的人脉网，修补漏洞，及时进行调整，不断从关系之中找关系，才能使自己的关系网长期有效。

12.适时中断无益的老关系

不要花太多时间维持那些对自己无益处的老关系。当你对职业关系有所意识，并开始选择可以助你事业成功的人时，你可能不得不卸掉一些关系网中的额外包袱。其中或许包括那些相识已久但对你的职业生涯没什么帮助的人。如果你一再维持对你无益处的老关系，只是意味着时间的浪费。

13.遵守关系网络的规则

时刻提醒自己要遵守人际交往中的规则，不是“别人能为我做什么”，而是“我能为别人做什么”。在回答别人的问题时，不妨再接着问一句：“我能为你做些什么？”

14.组建有力的人际关系核心

在自己的关系网络中选几个自认为能靠得住的人组成稳固、有力的人际关系的核心，可以包括自己的朋友、家庭成员和那些在你职业生涯中彼此联系紧密的人。他们构成你的影响力内圈，因为他们能让你发挥所长，而且彼此都真心希望对方成功。在这个圈子里不存在钩心斗角，

他们不会在背后说你坏话，并且会从心底为你着想。你与他们的相处会愉快而融洽。

15.人脉经营要“不忘给冷庙烧香”

俗话说：“平时不烧香，临时抱佛脚。”那样佛祖虽灵，也不会帮助你。因为你平常心中就没有佛祖，有事再来恳求，佛祖怎会当你的工具呢？所以我们求神，自应在平时烧香。而平时烧香，也表明自己别无希求，完全出于敬意，而绝不是买卖；一旦有事，你去求它，它念在平时你的烧香热忱，也不致拒绝。

有些人做人往往过于功利，平时对人不冷不热，甚至还冷嘲热讽，有事时却像是换了副脸孔似的，又是送礼，又是送钱，显得特别热情，但这样的人做人往往很难成功。在聪明人的眼中，你只是把他当做了利用工具，如果你想比聪明人更聪明，就一定要用点“心机”，平时多多去“冷庙烧香”，急时便自有“神仙”相助。

16.人脉也需要互动

维护我们所拥有的人脉资源如同做生意，也是一种平等兑换。我们跟朋友之间之所以可以维持互动关系，是因为我们各自有可以提供给对方的东西，而且这种交换可能是同等价值可能是不等价值，是通过交换来满足各自的需要，而且这对双方都有意义。

拓展人脉网时也是这样，没有付出哪有收获，天下没有免费的午餐，拿出你的，获取他的。这样的互动，双方都不吃亏，何乐而不为？

17.人脉中的“鲑鱼法则”运用

什么是人脉关系的“鲑鱼法则”？如果你考查过鲑鱼的行为，就可以

得到最佳的解释。鲑鱼为了觅食，它会逆流而上。去寻找所需要的食物。然而更重要的是，因视力限制的影响，它们只会吃直接出现在眼前的东西。

所以，我们为什么不能和它们一样呢？只看重于那些尽可能让我们有创造力的事物，而不耗费大量精力传递没用的负荷。大部分我们所知的成功企业家，不是在专业领域上努力成为名扬四海的专家，就是和既有的客户或专业人士建立持久的关系。

二八法则永远是一个黄金法则。20%的顾客会带给你80%的业务，花80%的时间在你20%的顾客身上，这永远是值得的。

18.为你的人脉进行**“**感情投资**”**

所谓“感情投资”，就是指能够在人情世故上多一点关心、多一些相助，以后即使遇到大风大浪的情况，也能够相互体谅，“生意不成人情在”。

虽然很少有人能达到“人饥己饥，人溺己溺”的境界，但你至少可以随时关注一下别人的需要，时刻关心朋友，帮助他们脱离困境。当朋友身体不适时，你应该多去探望，多谈谈朋友关心的话题；当朋友遭遇打击而沮丧时，你应该给予鼓励；当朋友愁眉苦脸、沉默寡言时，你应该亲切地询问他们，这些适时的安慰会像冬日里的阳光，温暖而不刺眼。

感情来自交流。平时多加强联系，是人际关系网最佳润滑剂。

第三节　人脉拓展常识

1.找到你的关系源

为了拓展自己的人脉，你应当将你所有的联系都列出来。

抽出一个小时的时间想想你认识并有业务联系的每个人，设计一个能使你最有效地利用这些关系的计划。

确定一下你想在哪个领域多学些知识和经验，然后想一想，谁能向你提供你所想要的东西？尽量列出潜在的可以利用资源，不要有疏忽或遗漏。

另外，你还要不断地与你的小圈子里的人交流，询问他们是否认识某一领域的人。他们的提名往往又会使你得到更多的名字，这样延伸下去，你或许就能不断拓宽你的人脉关系网。

2.培养良好的品格

富兰克林说过：“品格，是人生的桂冠和荣耀。它是一个人最高贵的资产，它构成了人的地位和身份本身，它是一个人在信誉方面的全部财产。它比财富更具威力，它使所有的荣誉都毫无偏见地得到保障。一个人的品格，比其他任何东西都更显著地影响别人对他的信任的尊敬。”

因此，要想使自己成为一个真正对别人具有吸引力的人，必须摆脱“投机”心理，克服“耍小聪明”和“算计”的毛病，培养自己良好的品格。

3.拓展人脉需要**“**感情投资**”**

现代人生活忙忙碌碌，没有时间进行过多的应酬，日子一长，许多原本牢靠的关系就会变得松懈，朋友之间逐渐淡漠，这是很可惜的。

“问世间情为何物，直叫生死相许”，任何一个普通人都难逃脱一

个“情”字。尽管当今社会流行一句话：“认钱不认人”，但是“人情生意”从未间断过。人们既然能够为情而死，那么为情而做生意又有什么不可呢？所以，拓展人脉也需要“感情投资”。

4.巧妙地让人欠自己一份人情债

感恩图报，是一般人都有的普遍性心理。假如你能巧妙地让别人欠你一份人情债，日后十有八九都会得到对方的报答。你可以无意识地这样做，也可以有意识地这样做。但不管怎样，你都不必刻意等待报答结果的到来。

当然，有时候这需要你的付出。更多情况下，你可能只是送一个顺水人情，根本不需要自我牺牲。

5.办事有尺度，说话讲分寸

《文中子·魏相》有言：“不责人所不及，不强人所不能，不苦人所不好。”

办事有尺度，说话讲分寸，才能使人脉得以顺利地拓展。

具体来说，要把握好以下几个方面的尺度：

其一，不要强人所难。为人要自爱，能不麻烦别人的事就应当尽量不麻烦别人。如果大事小情都要假手于人，那么别人就会对你敬而远之，退避三舍，你就难以再继续和人交往了。

其二，非万不得已，在一件事情上不要同时请几个人帮忙。尤其是在当有人已经肯定答复给你办的情况下，你再这么做，就是表示对人家不信任。

其三，求人帮忙不要反悔。确实需要别人帮忙的事，要事先讲清楚要求。否则别人就会感到为难，那么谁还会愿意再帮你呢？

6.善于发现别人的长处

战国时期，齐国的孟尝君素以门客众多出名，号称有“门客三千”，而且其中什么样的人都有。

孟尝君出使秦国时，遭人谗言陷害，秦昭王将他囚禁起来并想杀了他。危急之时，有门客向孟尝君建议，可以向昭王的一位宠妃求救。

不料，那个宠妃告诉孟尝君说，她想要孟尝君已经献给昭王的一件白狐裘。这一下可难倒了孟尝君。正在他无计可施之时，有一位曾是偷盗之徒的门客说，可以帮助孟尝君弄到白狐裘。于是，他施展绝活，很快将白狐裘盗了出来，献给那个宠妃。宠妃便暗中派人打开城门，放孟尝君等人逃走。

走到函谷关时，正是夜半时分，城门须到鸡叫时方可开门。但时间紧迫，等到那时秦昭王可能已经发现孟尝君逃走并将派兵来追。孟尝君心急如焚，害怕追兵到来，但又没有办法叫开城门。

此时，又有一位门客挺身而出，他说自己善于学鸡叫，可以给守关士兵造成错觉，使他们打开城门。果然，这个人学了几声鸡叫后，函谷关的守门士兵误以为天将近晓，便把城门打开了。

结果，孟尝君顺利地火速逃出了函谷关，回到齐国。

孟尝君能够逃出牢笼，大难不死，靠的并不是什么谋士大将，而是所谓的“鸡鸣狗盗”之徒。从这个故事中，我们可以获得这样一个道理：无论什么样的人，都有特定的价值和优点。因此，我们应该广泛与各种各样的人交往，并充分发现和发挥每个人的特殊价值，使不同的人际关

系都能给自己带来好处。

7.与人为善，友好相处

与人为善，友好相处，这是成功拓展人脉的基础。在生活当中，我们应该学会主动热情地与周围的人接近，表示一种愿意与人交往的愿望。如果没有这种表示，别人可能会以为你希望独处，不敢来打扰你。切忌不要显出孤芳自赏、自诩清高的态度，使人产生你高人一等的感觉。别忘了，不平等的态度永远不会赢得友谊。

8.不把好恶写在脸上

在社会交往中，我们不可能被所有人喜欢，也不可能都遇到令自己喜欢的人。要想获得良好人缘，就绝对不要把好恶写在自己的脸上。不要只与自己喜欢的人友好相处，而对自己不喜欢的人厌烦远离。

一个聪明的人能够做到“与自己不喜欢的人能友好地相处，而不被对方挑出什么毛病，也不会被对方在背后咒骂和诽谤”，这是最智慧的处世方式。只有愚蠢的人，才会当众与自己不喜欢的人过不去，不仅给对方脸色看，而且还会讽刺挖苦对方。结果只会令双方关系越来越僵，并且对方会更加仇恨自己。

9.每天巧妙赞美**3**个人

一句发自内心的赞美之语，常常会产生很好的效果。

美国著名管理顾问艾伦曾为美国陆军部训练军官，谈起那段经历，她讲了这样一个小故事：

在上课的军官当中，有一位上校对于激励技巧很不以为然。在训练课程结束之后大约一个星期，这上校负责一份重要的简报，由于他干得

十分出色，他的上司想要赞赏他。上司找了一张黄色的图画纸，把它折成一张精美的卡片，外面写上“太棒了”，里面则写了几句赞赏的话，然后将上校叫来，并将那张卡片交给他。

上校读了那张卡片之后，呆呆地站在原地愣了一会儿，然后头也不抬地走出了上司的办公室。

上校的上司有点莫名其妙，心想：我是不是做错了什么？于是他悄悄尾随上校，结果，他看到上校拿着卡片逢人便炫耀一番。

故事还没完，那位上校后来把这招运用得比他的上司还好。他为自己设计并印刷了一批用来赞美别人的专用卡片。没过多久，他便成为所在部队中人缘最好的军官之一。

如果你能每天巧妙赞美3个人，你自然会成为一个拥有深厚人脉的成功人士。

10.熟人介绍：扩展你的人脉链条

根据你的人脉发展规划，你可以列出需要开发的人脉对象所在的领域，然后，你就可以要求你现在的人脉支持者帮你寻找或介绍你所希望的人脉目标，然后，创造机会，采取行动。

11.自己创造机会，拓展人脉

施比受更有福，虽然是老生常谈，但如果你一直秉持这个信念，不管往来人的阶级高低，总是尽量帮助别人，在你需要的时候，别人自然也会帮助你。要成大事，先要会做人；而会做人，即是善于在交往中积累人脉资源。若能做到圆通有术，左右逢源，进退自如，人脉大树枝繁叶茂，那成大事一定不在话下了。

12.尽可能结识更多的人

大数法则又称“大数定律”或“平均法则”，是概率论的主要法则之一。你结识的人数越多，那么，预期成为你的朋友至交的人数占你所结识的总人数的比例越稳定。广结人缘，你必须服从这个永恒的法则。

13.拓展人脉要欲求先予

没有付出哪有收获，天下没有免费的午餐，拿出你的，获取他的。只要你付出了自然就会有获取的机会，给予别人发展信息与建议，自然也会得到发展自己的资讯。如果只知获取、不愿付出，这样的人会使人感到反感。

14.在朋友举办的聚会上拓展人脉

在朋友举办的聚会，你可以主动请东道主引见几位朋友。如果人不太多，可以让东道主主动把你介绍给大家，然后你就可以与任何一位聊天。其他人因为你与东道主关系亲密，也会很高兴结交你。即使你与东道主关系一般，他只要把你请来了，就会满足你这个要求，但你必须主动提出来而且要注意时机的把握。

如果你和东道主不是超一般的关系，一般来说他是不会主动把自己的朋友介绍给别人，尤其是在大家都很忙的时候。所以，想认识谁，就要主动出来寻找渠道。比如，当朋友与别人交谈时，你主动走上前去同朋友打声招呼，说几句话，这样他会主动介绍一下正在与他说话的人。如果没有介绍，你可冒昧地问一句：“这位是……”他告诉你后，你趁机与对方搭上话，但不要谈太长时间，以免耽误朋友的事情，对方也会认为你不礼貌。简单地说两句之后，起身告辞，或再加上一句：“回头我们再叙，你俩先谈吧。”

15.在研习会或培训班上拓展人脉

参加各种研习会或培训班，也是拓展人脉的一个好途径。这里的人来自不同的群体，不同的领域。他们都有爱好学习、热爱成长、追求事业成功这一共同目标。如果你们是同行，可以彼此交流工作体会，探讨行业潮流，了解更多有关的行业讯息。这些讯息对于制定决策、发展事业是很有帮助的。如果你们从属于不同的行业，那他就有可能成为你的客户。同时，他也有可能带给你正在寻找的东西。从这些聚会中可以建立深厚的友情。

16.在头等舱里拓展人脉

头等舱真的有必要搭乘吗？是为了更安逸，享受更好的服务，还是为了比其他乘客早30秒起飞，早30秒着地呢？或是为了生命安全？统统不是，我们不是享受主义者，更不是贪生怕死之徒，只是为了拓展自己更高层次、更高品质、更高价值的人脉网。因为搭乘头等舱的乘客大都是政界领袖、企业总裁、社会名流。在他们身上可能会存在许多潜在商机。也许乘坐一次头等舱，就可改变自己的一生。

在飞行中谈成几笔生意，这样的例子举不胜举。常有机会结下难得的友谊，这在经济舱内的旅行团体中是很难巧遇的。友谊，不是指溜须拍马。坐头等舱的人都希望了解同舱里的其他乘客为什么愿意多付20%～30%的费用来换取喝香槟，比其余乘客早30秒着陆的权利。特别是在长途的旅行中，你真的可以结识些飞行贵人，从而建立珍贵的友谊。

17.巧借名人之气

巧借名人之气，在谈话中常出现一些身份高的人的形象，你在别人眼里就与众不同；巧借名地，如对有地位有身份的人常去的地方，你不要不好意思说出口，这也可以作为提高你地位的资本；巧借名言，如请

社会名流为你题个词，请专家教授为你写的书作个序，请明星为你签个名，等等。这些做法虽然有沽名钓誉、狐假虎威之嫌，其实这是东方人“不为天下先”的眼光，不算很公道。但被社会承认，是人的正当追求，对社会进步也有积极意义，而借助名人、名地、名言提高自己的社会知名度，就是被社会认可的方式之一。

18.拓展人脉不可操之过急

拓展人脉是名利场上的必然行为，但在社会上，有一些法则还是必须注意，才能达到预期的效果，而不致弄巧成拙。

这个法则为“一回生，二回半生不熟，三回才全熟”，而不是“一回生，二回熟”。“一回生，二回熟”还太快了些，“一回生，二回半生不熟，三回才全熟”则是渐进的，而且是长期的、对方不知不觉的。之所以要“一回生，二回半生不熟，三回才全熟”，原因如下：

一是每个人有戒心，这是很自然的反应。

一回生，二回就要“熟”，对方对你采取的绝对是“关上大门”的自卫姿态，甚至认为你居心不良，因而拒绝你的接近，名人、富有或有权势之人更是如此。

二是每个人都有“自我”，你若一回生，二回就要“熟”，必定会采取积极主动的态度，以求尽快接近对方。也许对方会很快感受到你的热情，也给你热情的回应，可是大部分人都会有自我受到压迫的感觉，因为他还没准备好和你“熟”，只是痛苦地应付你罢了，很可能第三次就拒绝和你碰面了。

“一回生，二回熟”的缺点还不止上面提的两点。因为你急于接近对方，所以很容易在不了解对方的情形下，以自己为话题，以此来持续两

人交谈的热度，这无疑是暴露自己，若对方不是善类，你岂不是自投罗网吗？

在现代社会生存发展，的确需要拓展人际关系、积累人脉，但朋友的交往是需要时间的，太过心急，只会引起对方的反感。所以，建立人脉关系也要循序渐进，一步一步慢慢接触，这样拓展出的人脉才是稳定的。

第九章　不可不知的办事常识

第一节　办事周全的常识

1.办事要敢吃亏

人们总是需要面临种种选择，而且在选择的过程中我们可能要损失一部分利益。如果我们懂得“吃亏是福”的道理，就不会因为个人利益的得失而心存烦恼和犹豫。放弃一些无关宏旨的东西，舍弃一些自己颇为喜欢，但由于某些原因而不能为之的机会，乃至在一些唾手可得的东西上，以及在一些自己本身完全具有竞争力和理由的机会中，我们也可能会由于某些因素而主动地让给他人。这种放弃，有时并不一定是为了达到某一个更高的目标，而是体现了办事人的明智之处。不独占全部的机会和资源，才能保证自己不丢失最大、最核心的利益。

2.办事要做到有理性地吃亏

我们要做的并不是一味地白白吃亏，而是有理性地吃亏，从短期吃亏中获得长远利益。吃亏必须讲究方式和技巧。亏，不能乱吃，有的人为了息事宁人，去吃亏，吃暗亏，结果只能是“哑巴吃黄连，有苦说不出”。孙权就是这样，为了夺回荆州，假意让自己的妹妹嫁给刘备，结果在诸葛亮的巧妙安排下，孙权不仅赔了妹妹，又折了兵，荆州还是在人家手中，这个亏未免吃得太不值得了。亏，要吃在明处，至少，要让对方意识到。

总之，吃亏会让你在别人眼中更为友善、豁达，更容易获得他人的帮助。难怪有人说“吃亏就是福”。

3.办事应循序渐进

拓展人际关系是每一个社会人都要认真学习的一门课程。办事，说到底，也就是求一个关系。但人们在开拓人际关系的过程中，还必须遵循一个法则，否则主动出击只会弄巧成拙。这个法则就是循序渐进。“一回生，两回熟”太快了些，“一回生，两回半生不熟，三回才全熟”则是渐进的、长期的、让对方不知不觉的，办起事来也会更顺利。

要在社会上生存，就要办事，就要拓展关系。此时循序渐进，正是最高的指导原则；保持平静的、持续的接触，这样拓展出来的人际关系才是可以信赖的。

4.办事脸皮要有**“**弹性**”**

办事首先会涉及面子问题。脸皮太厚，强人所难，很难办成事；脸皮太薄，羞于开口，则更不可能办成事。

正确的原则是：从实际的需要出发让脸皮保持一定的“弹性”。

（1）让脸皮“厚如城墙”

让脸皮保持“弹性”，前提是让脸皮变厚变硬，如果不厚不硬，“弹性”也就没有了物质基础。变得“厚如城墙”。起初的脸皮，好像一张纸，由分而寸，由尺而丈，就厚如城墙了。

（2）让脸皮“硬如钢铁”

城墙虽厚，轰以大炮，还是有攻破的可能。到了这一步，无论你如何攻打，它都丝毫不动。

（3）让脸皮变得“无形无色”，也就是人们常说的“没脸没皮”

脸皮“弹性”的最高境界，就是这种“至厚无形”，不仅自己对所作所为“不以为耻，反以为荣”，而且世界上所有的人，都不以其厚为耻。这个境界，很不容易达到，只好在大圣大贤中去寻求。

学佛的人，要到“菩提本无树，明镜亦非台”的境界，才算修成了正果。办事要保持脸皮的“弹性”，当然就要尽力做到“无形无色”，才算得上是至境。

5.办事前先投石问路

办事难免要和人打交道，可对方有时不一定都是自己最信赖和最常接近的人，此时就不能直接表露心迹，最好的办法是投石问路，试探对方的态度。

投石问路行之有效的一种办法是：不直接询问对方对某一具体做法的态度，而是先引用俗语或故事，试探其对某一类行为的总的看法，从中知悉对方对某一具体问题可能采取的态度和行动。

但是，在有些时候，这需要双方都具有一定的说话技巧，才能更完美、更艺术地把各自的意思表达出来。如1949年的北平谈判，因为当时正处在全国解放前期，国民党方面谈判代表在谈判失败后，面对蒋介石的穷途末路，已不愿再为其陪葬，很想弃暗投明，但因为不知我方能否接收，于是乘一次打牌的机会，巧妙地向毛泽东同志提出了一个问题：“毛先生，是平和好还是清一色？”毛泽东同志微微一笑，当即回答：“当然是平和好，平和好。”从而给对方代表吃了颗定心丸。结果不久，在周恩来同志的安排下，一个个都脱离了国民党的控制来到了北京。

国民党谈判代表虽有投诚之意，但又不知毛泽东能不能容忍他们这些异党分子，就想探个究竟，也好为自己求得一条退路。可如果直接相

问，就明显有乞降之嫌，大家都放不下面子。

6.办事时满面春风为佳

伸手不打笑脸人。办事很重要的一点是看你会不会笑。满面春风、笑脸迎人，这是我们在办事时要时刻提醒自己的。

“微笑外交”是处于不利地位的谈判者最常采用的策略。微笑能使弱者的要求更容易得到满足。正如常言所云：和气生财；笑一笑，十年少。

微笑着面对每一个人，那么你离成功也就不远了。

微笑，它不花费什么，但却创造了许多奇迹。它满足了那些接受它的人，而又不使给予的人损失什么。它创造人际关系的和谐和快乐，建立人与人之间的好感。让办事的人事半功倍。

如果脸上天生没有微笑，那么就需要练习，努力在声音里加进微笑，讲话的时候保持微笑，单独一个人时，也一样微笑。

即使在不想笑的时候，你仍然要保持微笑。因为每当你笑不出来的时候，往往就应该是你笑得最多的时候。

7.办事要看对方的身份地位说话

办事高手都是懂得看对方的身份、地位来说话的，这也是办事能力与个人修养的体现，平常我们所说的“某某人会来事”，很大程度上就体现在“见什么人说什么话”的才智上。这样的人不只领导器重他，同事也喜欢他，这样的人办事的成功率也很高。

比如，当你与上司说话，或是探讨工作时，就应该尽量用请教的语

气。向上司多请教工作方法，多讨教办事经验，他会觉得你尊重他、看得起他。所以，在工作中、在办事过程中即使你全都懂，也要装出有不明白的地方，然后主动去问上司：“关于这事，我不太了解，应该怎么办？”或“这件事依我看这样做比较好，不知局长有何高见？”

上司一定会很高兴地说：“嗯，就这样做！”或“这个地方你要稍微注意一下！”或“大体这样就好了！”如此一来，我们不但会减少错误，上司也会感到自身的价值，而有了他的帮助和支持，后面的事情就好办多了。

战国时期著名的纵横家鬼谷子曾经精辟地总结出与不同身份的人交谈的办法：“说人主者，必与之言奇，说人臣者，必与之言私。”（意思是：与上司说话须用奇特的事打动他，与下属说话，须用切身利益说服他。）请牢记这句话，它对我们办事仍有一定的指导意义。

8.办事要看对方的行为举止说话

一个人的举止行为更能反应人的内心世界。求人办事时候，通过观察对方无意中流露出来的态度、姿态，有时能捕捉到对方比语言表露得更真实、更微妙的内心想法。

例如，对方抱着头，表明一筹莫展；抱着胳膊，表示在思考问题；昂首挺胸，高声交谈，是自信的流露；低头走路、步履沉重，说明他灰心丧气；真正自信而有实力的人，反而会探身谦虚地听别人讲话；女性一言不发，揉搓手帕，说明她心中有话，却不知从何说起；抖动双腿常常是内心不安、苦思对策的举动，若是轻微颤动，就可能是心情悠闲的表现。

懂得心理学的人常常通过人体的各种表现，揣摩对方的心理，达到自己办事的目的。

9.办事时看对方的性格特征说话

你如果要求人办事，就要了解对方是什么样的人。每个人的脾气性格不同，所以他的接受方式也不同。要想达到求人成功的目的，就要收集信息，因人而异，运用恰当的技巧，对症下药。千万不可意气用事，一言不合，怒发冲冠，引起被求对象的反感，这绝不是解决问题的正确方法。《三国演义》中有这样一个例子：

马超率兵攻打葭萌关的时候，诸葛亮对刘备说：“只有张飞、赵云二位将军，方可对敌马超。”

这时，张飞听说马超前来攻关，主动请求出战。

诸葛亮佯装没听见，对刘备说：“马超智勇双全，无人可敌，除非往荆州唤云长来，方能对敌。”

张飞说：“军师为什么小瞧我？我曾单独抗拒曹操百万大军，难道还怕马超这个匹夫！”诸葛亮说：“你在当阳拒水桥，是因为曹操不知道虚实，若知虚实，你怎能安然无事？马超英勇无比，天下的人都知道，他渭桥六战，把曹操杀得割须弃袍，差一点丧命，绝非等闲之辈，就是云长来也未必战胜他。”

张飞说：“我今天就去，如战胜不了马超，甘当军令！”

诸葛亮看“激将法”起了作用，便顺水推舟地说：“既然你肯立军令状，便可以为先锋！”

在《三国演义》中，诸葛亮针对张飞脾气暴躁的性格，常常采用“激将法”来让他办事。每当遇到重要战事，先说他担当不了此任，或说怕他贪杯酒后误事，激他立下军令状，增强他的责任感和紧迫感，激发他的斗志和勇气，清除轻敌的思想。

求别人办事的时候，倘若能够明白对方属于哪种类型的人，说起话来就比较容易了。

10.求人办事开口要巧

人们在与人交谈的过程中，往往会拉些家常以示亲切。但在求人办事时，把老婆、儿女当做说话的材料，却是非常不应该的。还没说正事，就把话题扯到这些方面，容易给人一种娘娘腔和不务正业的感觉。而且这种谈话于办事毫无益处。

求人办事时，谈话可以从政治、经济等比较严肃、文雅的题目开始，然后再涉及文学、艺术、个人的兴趣方面等比较轻松的话题，总之，将自己的观点见解堂堂正正地公布出来，使得彼此都能有共同的思想，才是最好的谈话。

一个善于求人的人，一定不会说出不合时宜的话，因为他知道不得体的言辞往往会伤害别人，即使事后再想弥补也来不及了。相反的，如果你的举止很稳重，态度很温和，言辞中肯动听，双方自然就能谈得投机，别人也就心甘情愿为你办事了。

所以，为了要使对方对你产生好感，开口讲话前先斟酌思量，不要想到什么说什么，以致引起了别人反感而自己还不知道为什么。

既然求人，大多是工作、生活，出现了困难和危机，比如家人生病、婚姻不睦、事业不顺，等等，人们在此时经常处于情绪低潮期，请求别人能给予关怀，伸出援助之手。但千万记住，不要把过度沮丧的情绪，带到别人面前。

求人办事，总是一副哭丧脸，会使人感到晦气。

11.请客求人办事需掌握的原则

请客吃饭作为求人办事不可避免的“俗套”，既是一种礼节，更是一种技巧。将所求之人服侍周到，所求之事也就不再难办。为此，请客求人我们应该做到：

（1）确定对象

这是首先应该解决的问题。

求人办事，邀请的对象自然是能给你带来帮助的人，但有时也需要一些其他朋友作陪，如果遇到这种情况，就应当精心安排，选择邀请对象，要根据求人的性质、需要及宴会规模的大小等，遵循先主要后次要，先亲后疏的原则，来划定邀请范围，依次确定邀请名单。

此外，还要考虑邀请对象的学识、年龄、地位、性格的差异和他们相互间的关系等，以防该请的没请，不该请的请了，给求人交际带来不便和麻烦。

（2）采取恰当的邀请方式

邀请方式应因人而异、因事而异。学者、专家、领导等，大多工作忙、时间紧，对他们最好提前相约，以便他们做好工作调整、时间安排；闲暇时间多、工作容易调度的早点约定，自然更好，而即使临时相请，一般也能随请随到。

而朋友密谈则悄悄地进行更利于避开旁人的视线，保证交往活动的隐蔽性。

（3）注意“行”、“明”、“便”、“诚”

①“行”即邀请的可行性。邀请要量力而行，既不强人所难，也不为所不能为。

②“明”就是明确、明白。邀请前一定要明确宴会的时间、地点、活动内容、邀请对象等，以便心中有数，做好邀请。

③“便”就是尽可能地为邀请对象着想，为其提供来往、交通等方面的便利。与人方便，自己方便，才能利人利己。

④“诚”就是真诚相约，不虚情假意，不违约、不失信。

12.求人办事要找准办事对象

求人办事，既要看对方是否愿意帮忙，还要看对方能否帮忙。在求人之前，最好从侧面了解一下。如果对方不可能帮忙，就不要再求助，以免强人所难。

13.求人办事要抓住办事时机

一般求人解决问题，最好在别人精神愉快而又空闲的时候。当别人专心干某项工作，或者情绪不好的时候，即使别人出于礼貌接待了你，但办事效果肯定不好。

14.求人办事要把握办事方式

有的以个别谈话为好，有的以上门拜访为宜，有的则可以借助于书信。办事要以商量的口吻，不要有意无意地给对方造成一种压力。这样，就算别人帮了你的忙，心里也不愉快。

15.事没办成也要表示感谢

在求朋友办事时，有许多人存在这样的心态，对方帮自己办事，如果办成了，理所当然地要感谢对方，如果事情没有办成，就认为不必感谢对方了，甚至埋怨对方。其实，这种心态是不对的。对方即使没有帮

你把事情办好，可能是由于某些客观的原因，但他可能尽了自己的最大努力。没有办成事，可能是其他原因所致，而不是他的原因。因此，这种情况下你仍然需要感谢对方。

交友办事，不管对方是不是把事情办成了，都要感激帮你办事的人。在现实生活中，求人办事并不是一锤子买卖，这次由于某些原因对方没能把事情办成，可能下次有机会可以帮你把其他的事情办好。如果你认为对方反正没把事办好，用不着去感谢对方。好像无功不受禄，不值得去感谢，这样，对方可能认为你没有人情味，以后可能不会再帮你忙了。

生活中这样的例子很多。对于一个办事高手来说，即便朋友没把自己的事情办好，还是要感谢他。这样不仅维系了友谊，也为以后的交往打下了坚实的基础。

如果别人为你办事历尽周折，但因种种原因没有帮你把事情办成，而你却连句“谢谢”和鼓励的话都没有，那你就不要期望对方以后再帮你做任何事情了。

16.办事要学会说场面话

当面称赞他人的话：如称赞他人的孩子聪明可爱，称赞他人的衣服大方漂亮，称赞他人教子有方，等等。这种场面话所说的有的是实情，有的则与事实存在相当大的差距，有时正好相反，而且这种话说起来只要不太离谱，听的人十有八九都感到高兴。

当面答应他人的话：如“我会全力帮忙的”、“这事包在我身上”、“有什么问题尽管来找我”等。说这种话有时是不说不行，因为对方运用人情压力，当面拒绝，场面会很难堪，而且当场说会得罪人；对方缠着不肯走，那更是麻烦，所以用场面话先打发一下，能帮忙就帮

忙，帮不上忙或不愿意帮忙再找理由。

17.办事如何说好场面话

去别人家做客，要谢谢主人的邀请，并称赞菜肴丰盛可口，并看实际情况，称赞主人的室内布置。小孩的乖巧聪明……

赴宴时，要称赞主人选择的餐厅和菜色，当然感谢主人的邀请这一点绝不能免。

参加酒会，要称赞酒会的成功，以及你如何有“宾至如归”的感受。

参加会议，如有机会发言，要称赞会议准备得周详等。

说“场面话”的“场面”当然不止以上几种，至于“场面话”的说法，也没有一定的标准，要依当时的情况而定。切忌讲得太多，点到为止最好，太多了就显得虚伪。

总而言之，“场面话”就是感谢加称赞，如果你能学会讲“场面话”，对你的人际关系必有很大的帮助，你也会成为受欢迎的人。

第二节　最容易打动对方的求人常识

1.求人办事要善于与人“套近乎”

“套近乎”可谓是办事的入门关，如果不能先与人建立一种比较亲近的关系，求人办事必定难上加难。套近乎的方法有哪些呢？

（1）了解对方的兴趣爱好：初次见面前，如果能提前了解对方的兴趣爱好，就能缩短双方的距离，而且加深给对方的好感。即使自己不太了解的人，也可以谈谈新闻、书籍等话题，以便在短时间内给对方留

下深刻印象。

（2）避免否定对方：初次见面是建立良好人际关系的重要时期，贸然否定对方的言行，容易使对方产生反感。当然，这并不是不允许提相反意见，但应尽可能避免当面提出，可以借用一般人的看法以及引用当时不在场的第三者的看法，就不会引发对方对抗性的反驳。

（3）了解对方的期待：心理学家研究发现人们在人际交往中，非常希望他人对自己的评价是好的，比如胖人希望看起来瘦一些，老人愿意显得年轻些，急欲提拔的人期待实现的一天，等等。

（4）引导对方谈得意之事：任何人都有自鸣得意的事情，但是，再得意、再自傲的事情，如果没有他人的询问，自己说起来也无兴致。因此，你若能恰到好处地提出一些问题，使对方得意畅谈，你与对方的关系也会融洽起来。

（5）以笑声支援对方：做个忠实的听众，适时地反应情绪，可以使对方消除陌生感、紧张感。即使对方说的笑话并不好笑，也应以笑声支援，因为，双方同时笑起来，无形之中产生了亲密友人一样的气氛。

（6）找出与对方的共同点：任何人都有这样一种心理特征，比如，同一故乡或同一母校的人，往往不知不觉地因同伴意识、同族意识而亲密地联结在一起，同乡会、校友会的产生正是因此。若是女性，也常因血型、爱好相同产生共鸣。

（7）直呼对方的名字：我们都习惯在比较亲密的人之间只称呼名字。连名带姓地称呼对方，表示不想与他人太过亲密的心理，所以，直呼对方的名字，可以缩短心理的距离，获得意想不到的效果。

2.求人办事前，先用真情获得对方的心

要求别人办事，总希望对方能尽心尽力。只有获得了对方的心，才是最高级、最理想的求人办事境界。要想达到这种效果，最直接的方法就是用你的真情打动对方。

当初刘备三顾茅庐，均遭到诸葛亮的怠慢，因为诸葛亮想以此考察刘备有无招贤纳士的诚意和虚怀若谷的美德。当刘备心志专一、谦恭的品德深深打动了诸葛亮的心之后，这位隐居山野的“卧龙”先生，便欣然接受了刘备的邀请，出山助他振兴汉室。

因此，你若想让别人心甘情愿地帮你办事，最好的方法就是用真情收住对方的心，这样对方才会死心塌地地为你办事。

3.求人办事要缩短与他人的心理距离

在百货商店买衣服时，女店员总是会说：“我替你量一下尺寸吧！”其实，这个时候大家都已经“上当了”！

这是因为对方要替你量尺寸，她的身体势必会接近过来，有时还接近到只有情侣之间才可能的极近距离，使得被接近者的心中涌起一种不可抵挡的兴奋感，接下来也就不好再作推却了。

因此，如果你想求人办事，就可以适时制造出自然接近对方身体的机会，及早造成“亲密关系”，缩短与他人的心理距离，这样的话，事情就可能很快成功。

4.求人办事可借别人的口说自己的话

借他人口中的话，传出我所想要做的事情或企图，从而达到求人办事的目的，这也不失为一种好方法。

很多朋友都会遇到一种苦恼：要钱时没钱，要关系时没关系，此时

去求人办事就像狗咬刺猬，不知从何处开口。如果你能在日常生活中多一个心眼，多一份心思，去留心人与人，特别是与有头有面的人之间的牵藤绊脚的关系，在很多时候就会派上用场。

比如，某人为了推销自己的产品，他知道某公司的经理与某局长是老相识，便打听到经理的住处，提一袋水果前往拜访，彼此寒暄后，他说出了几句这样的话：

“这次能找到你的门，是得到了王局长的介绍，他还请我替他向您问好……”

“说实在的，第一次见面就使我十分高兴……听王局长说，你们的公司还没有购买……”

第二天，便成交了。此人高明之处就是有意撇开自己，用“得到了王局长的介绍”这种借人口中言，传我心腹事，借他人之力的迂回法，令对方很快就接受了。

5.求人时要“动之以情，晓之以理”

“动之以情，晓之以理”，这是说服别人帮忙的最根本的两条原则。有理有据，才会使对方无话可说，以理服人就是摆事实，讲道理，让人从你讲的道理中领悟到其正确性，从而接受你的意见，按照你的意见行事。需要注意的是说理要对准要害。大凡被求者往往对某一问题想不开，挽上了疙瘩，怀有成见。要说服之，非对准这个要害不可。否则，喋喋不休，磨破嘴皮，也是隔靴搔痒，不能解决问题。再就是劝导说理要具体实在，不能讲空话、套话、大话，需要的是实实在在的论证说理。

以理服人最重要的一点是摆事实，出言有据，事实确凿，对方的观

点才会不攻自破。这是在求人办事时需要特别注意的。

6.求人最好走老人、孩子路线

求人办事，所求之人一般是年富力强，刚好是“上有老，下有小”的年龄，所以在必要的时候，走一下老人、孩子路线，迂回地接近目标，拉近彼此的感情，会有事半功倍之效。为什么老人和孩子是理想的路线呢？因为：

（1）老人、孩子容易接近

老人因体力虚乏在家休养，一般都会因为无人陪伴而显得孤寂。如果有人主动接近老人，哪怕是暂时解除老人的孤寂，老人也非常乐意。而小孩子纯朴，喜新好奇爱动：一句唐诗、一段故事、一个鬼脸就能很快赢得孩子的亲近。

（2）老人、孩子对家庭影响力大

中国人有敬老、尊老、孝老的传统，假如老人心旷神怡，全家随之活跃和愉快。中国人又十分看重传宗接代，视小孩为家庭的未来，况且现代家庭小孩多是“独苗”，家里人更是哄捧宠爱，如果能和小孩玩在一块，求人办事自是水到渠成。

那么，走老人、孩子路线需要注意哪些问题呢？

走老人、孩子路线有下列几点需要注意：

（1）多了解、积累老与小的知识

除了感性的调查、观察之外，平时也应适当地做些理性积累，积累有关老年健身知识、休闲知识，小孩游戏知识、智力故事等，以便到

时“妙手偶得，借题发挥”。

（2）主动套近乎，拉家常

谈话是交际中信息交流最直接的手段。进入一个家庭，见到老人、小孩，要想见一面便产生“一见如故”的融洽气氛，登门人应该主动引出话题，打开话匣，况且对于老人，你主动开口也表示了尊敬；对于小孩，主动开口，能消除陌生感。

（3）不可小瞧，谨慎对待

对老人务必态度谦恭、心性美善、行为礼让。这一方面表现你的虚心、诚实，一方面显出你对长者的尊重、敬仰。夸夸其谈，将老人“晾挂”一边或瞧不起他的言行是切不可取的，结果只能遭到老人的冷遇甚至赶撵。孩子容易哭闹，因此必须因情因境，投其所好，把握分寸。

遇到办事不顺之时，考虑走一走老人、孩子路线，是不可忽视的获取好感、打通关系的绝妙办法。

7.求人时不妨从女人方面考虑

幽默大师林语堂曾断言：中国一向就是女权社会，女人总是在暗地里对男人施加影响，左右着男人的心理情绪和处事态度，无形中便决定了事态的发展。一些老谋深算者深谙此道，找人办事儿时，专门利用女人做些文章，结果事半功倍。

利用“枕边风”求人办事确实是一种不错的选择。有许多办事高手，就深谙此道，求人最爱在女人身上做手脚，其结果总是事半功倍、屡试不爽，即使朋友也莫不如此。

8.借用他人的名气求人办事

我们的亲戚之中可能不乏一些有权有势者，因此，我们不仅可以使用他们的权力来为自己办事，必要的时候我们还可以借用一下他们的名声办事。

现实生活中，我们也常遇到这样的情况，当我们求一些有地位、有名望的亲戚为自己办事时，亲戚碍于身份，不好直接出面，但我们打着他的大旗，去求别人办事，出于人情世故，他们往往也会给一些面子。

当然，借亲戚的名声办事，需要有权有势的亲戚，并且要办一些正当的事情。如果借亲戚之“名”去办一些鸡鸣狗盗的事情，那么不仅会坏了亲戚的名声，而且自己也会遭到众人的耻笑。

9.投其所好，找到情感共鸣点

一个求人，一个被求，二者是对立的关系。但是若找到和对方的情感共鸣点，让对方觉得你是“同路人”、“对胃口”，办事就会方便许多。

有一次，著名相声演员马季到山东烟台市演出，几家新闻单位的记者纷纷前来采访，不料，马季先生一一婉言谢绝，这使记者们很失望。

这时，有一个爱好相声的记者再次叩响了马季的房门，说：“马季先生，我是一个相声迷，我对如今的相声表演有一些自己的看法……”马季先生一听，便十分热情地接待了她。

这位记者正是用她和对方对相声的爱好及共有的兴趣做文章，巧妙地打开了马季先生的“话匣子”，顺利地完成了采访任务。

《解放日报》的一位记者曾讲述过自己采访的一段经历：他去某地农村采访，住在一个老大娘家，进门打过招呼，便说：“听口音大娘是山东人，好像是鲁中南的吧？”大娘说：“是呀，老家是山东阳谷。”他接着说：“我当兵时，我们连队山东人可多了，连长、排长、班长都是

山东人，山东老乡对国家的贡献很大！”这番话引起了老大娘对往事的回忆，她对记者讲起了过去的事情，记者从她那里得到了不少有用的材料，意外收获颇大。这就是通过间接相似点——首长、战友和大娘都是山东人，从而与大娘有了共同感兴趣的话题，也使大娘产生了感情共鸣。

人与人之间存在的、能产生情感共鸣的相似因素很多，比如经历、爱好等方面，找到这些契合点，谈起事情来就会方便许多。

10.求人办事请将不如激将

我们常说“请将不如激将”，是因为人在作出决策时，往往容易受到某些特定因素的影响，从而在情绪激动中果断作出决定。激将不可滥用，只有在一些特定时间和特定情况下使用，效果才能显著，事情才易办成。

（1）激将要设法戳到对方痛处：戳到对方痛处能激发对方办事的巨大力量。“激”，确切地说，就是要从道义的角度去激对方，让对方感到不再是愿不愿意去干，而是应该必须去干。

（2）利用对方的能力、自尊和名声激将：人都是要脸面的，尤其是那些“有头有脸”的人，于是人的自尊、名声、荣誉、能力……便都可以作为“激将战法”中的武器。

（3）以言相激也必须掌握分寸：一味苛求于办事不力，也容易伤和气。

11.求人办事前先让对方尝点甜头

让对方知恩图报，心甘情愿地帮你办事是求人的一个很好的方法。为此，你不妨先让对方尝到甜头再提出要求。

中国人常说“吃人家嘴短”，一旦接受了人家的好处，占了人家的便宜，再拒绝起人家的请求来，就不那么好意思开口了。

中国人重人情、讲面子，“滴水之恩必以涌泉相报”，聪明人运用这一战术，“糖衣炮弹”一出手，往往一发命中，而且百试百灵。

因此在求朋友办事时，尤其是一些交情不太深厚的朋友，我们不妨先给他点甜头，让对方高兴或欠个人情，这样他就会全力帮我们了。

12.利用心理错觉求人办事

求人办事，必须要让对方对你有一种信任感，帮忙解剖各种烦恼是让他人对你产生信任的一种重要途径。

人们坦白道出心中的不满和烦恼，如果知道能被接纳的话，心中的迷惑便能一扫而空。

因为如果对方倾听我们所讲的话，会感觉对方站在与自己同样的立场上，因而产生了解脱的心理，也就容易接受对方的意见和建议了。

观赏电视上的“烦恼访谈节目”可以发现，几乎百分之百的访谈者都把“如果是我的话”挂在嘴上。比如一口气听完因离婚问题而苦恼的求助者的现状后，访谈者会说“如果我是你的话，会再忍耐一段时间”，求助者之所以毫无理由地服从了这句话，无非是因为听到“如果我是你”之后，产生了“这个人完全站在我的立场为我设想”的错觉罢了。

一旦陷入这种心理陷阱，对于后面的建议，即使对自己不利，也会认为是为了自己好而洗耳恭听。

13.激起所求之人的同情心

求人办事不妨利用一下别人的同情心。因为大多数人都具有同情心的，即使铁石心肠的人也不例外。

在很多时候，用感情打动别人，激起别人的同情心，比一味滔滔不绝地讲大道理会更有效果。一位遭人欺凌的受害者在向某领导告状时十分冲动，口出狂言、污语，使得这位领导很是反感，因而，问题迟迟不予解决。后来，此人绝望了，痛苦不堪，几欲轻生，反倒引起了这位领导的同情与重视。

当然，这并不是说，凡告状者都要摆出一副可怜兮兮的样子。而是说，告状者在请求解决问题时，应该调动听者的同情心，使听者首先从感情上与你靠近，产生共鸣。这就为你问题的解决打下了基础，人心都是肉长的，只要你将受害的情况和你内心的痛苦如实地说出来，处理者都是会动心的。

同情心可以促进当权者对受害人的理解，但这并不等于说马上就会下定处理的决心。因为处理者要考虑多方面的情况，有时会处于犹豫之中，甚至会抱着多一事不如少一事的态度，不想过问。这时候，当事人就得努力激发处理者的责任感，要使处理者知道，这是在他职责范围以内的事，他有责任处理此事，而且能够处理好此事。

14.先在心理上满足对方

你必须明确，要一个人帮你做任何事情，唯一有效的方法就是使他自己情愿。同时，还必须记得，人的需要是各不相同的，各人有各自的癖好偏爱。只要你认真探索对方的真正意向，特别是与你的计划有关的，你就可以依照他的偏好去对付他。

你首先应当将自己的计划去适应别人的需要，然后你的计划才有实现的可能。比如说服别人最基本的要点之一，就是巧妙地诱导对方的心

理或感情，以使他人就范。如果你特别强调自己的优点，企图使自己占上风，对方反而会加强防范心。所以，应该注意先点破自己的缺点或错误，使对方产生优越感。

此外，有些被求者，以为帮助了别人，有恩于你，心理上会不自觉地产生一种优越感，说不定还要对你数落一番。当你认为自己可能会被人指责时，不妨先数落自己一番，当对方发觉你已承认错误时，便不好意思再指责你了。

在办事过程中，你要努力做到这点——先在心理上满足对方，如此事情就会变得简单、顺利多了。

15.声东击西，让人领悟到你的用意

求人请托要想获得好的效果不是件容易的事，所以，要使对方心甘情愿地为你帮忙，你必须练就一副铜牙铁齿。如果你没有口才，只一味地谈自己的事，并不停地对对方说“劳你大驾，请你帮忙”之类的话，只会让人感到不耐烦。

巧妙地说服别人帮你办事有很多技巧，其中有一种很重要的方法就是声东击西。对于固执己见或执迷不悟者，最好的说服办法是声东击西，明说是“东”，其暗示的却是“西”，让人从中领悟到你的用意，从而接受你的意见。

16.求人办事很多时候靠**“**磨**”**

俗话说：“好事多磨，水滴石穿。”求人办事很多时候就是靠“磨”出来的，缠着对方不放是一种特殊的求人术，它以消极的形式争取积极的效果，既表现出毅力，又给对方增加压力。“人心都是肉长的。”不管朋友之间认识距离有多大，只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对

方去思索，进而理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你就将“泡”出希望了。

但是，这种缠着对方不放的求人术并不是人人都能做得很好的，只有控制好自己，才能充分发挥其作用，为此你必须掌握以下几点：

（1）要有足够的耐心

当求人过程中出现僵局时，人的直接反应通常是烦躁、失意、恼火甚至发怒。然而，这无助于事情解决。你应理智地控制自己，采取忍耐态度。这时，忍耐所表现的是对对方处境的理解，是对转机到来的期待，有了这种心境，你就能在精神上使自己处于强有力的地位。能够方寸不乱，调动自己全部的聪明才智，想方设法去突破僵局。

（2）要能抓住时机办事

“磨”不是消极地耗时间，也不是硬和人家耍无赖，而是要善于采取积极的行动影响对方、感化对方，促进事态向好的方向转化。只要你善于用行动证明你的诚意，就会促使对方去思索，进而理解你的苦心，从固执的框子里跳出来，那时你就将“磨”出希望了。磨功，也是一种韧劲，一种谋略。在求人办事中，谁磨的功夫高，谁就是胜者。

很多时候人们认为缠着对方不放求人是一件很为难的事情。但事情不办是不行的，对方有意推脱、拒绝，那我们只能靠缠着对方来达到目的了。所以脸皮厚、有耐心也是求人的基本功夫。

17.把道理说透，消除对方的疑虑

求人办事时，对方有时会很难做出决定，这是可以理解的。因为人的思想是复杂的，对某一事物不理解，想不通，往往是疑虑重重，这就需要游说者善于以情定疑，把道理说透。疑虑消除了，自然就达到了求

人办事的目的。但消除别人的疑虑并不是一件很容易的事情，需要一点一点地层层递进，穷追不舍，把道理讲明白、讲透彻，这就是层层释疑的方法。你只有采用了这种方法，巧妙解开对方的疑团，让对方放下心理包袱，那么事情就变得好办多了。

18.绕个弯子向对方求助

委婉地向对方求助就是不直接出面，而是绕开对方可能不应允的事情，选一个临时想出的虚假目的作幌子，让对方答应，等对方进入圈套以后，你的目的就达到了。现实生活中这样的例子很多。

美国《纽约日报》总编辑雷特身边缺少一位精明干练的助理，后来他把目光瞄准了年轻的约翰·海。而当时约翰刚从西班牙首都马德里卸除外交官职，正准备回到家乡伊利诺斯州从事律师业。

打定主意后，雷特就请约翰到联盟俱乐部吃饭。饭后，他提议请约翰·海到报社去玩玩。坐在办公桌前，雷特从许多电讯中间找到了一条重要消息。那时“恰巧”负责国外新闻的编辑不在，于是他对约翰说：“请坐下来，为明天的报纸写一段关于这则消息的社论吧。”约翰自然无法拒绝，于是提起笔来就写。社论写得很棒，雷特看后大加赞赏，于是请他再帮忙顶缺一个星期、一个月……渐渐地干脆让他担任了这一职务。约翰就这样在不知不觉中放弃了回家乡做律师的计划，而留在纽约做新闻记者了。

由此可以得出一条求人办事儿的技巧：委婉地向对方求助。

在运用这一策略的时候，要注意的是：在诱导别人的时候，首先应当引起别人的兴趣。当你要诱导别人去做一些很容易的事情时，先得给他一点小胜利；当你要诱导别人做一件重大的事情时，你最好给他一个强烈的刺激，使他对做这件事有一个要求成功的希求。在此情形下，他

已经被一种渴望成功的意识刺激了，于是，他就会很主动地为了获取成功而努力。总之，要引起别人对你的计划的热心参与，必须先诱导他们尝试一下，可能的话，不妨使他们先从做一点容易的事儿入手，先让他尝到一些成功的喜悦。

19.求人办事尽量循序渐进

求人办事需要一个过程，别人不可能一下子就答应你的请求。

美国斯坦福大学社会心理学家弗利特曼和弗利哲两位教授，曾同学校附近一位家庭主妇巴特太太做了个有趣的实验，他们打了个电话给她：“这儿是加州消费者联谊会，为具体了解消费者之状况，我们想请教几个关于家庭用品的问题。”

“好吧，请问吧！”

于是他们提出了一两个例如府上使用哪一种肥皂等简单问题。当然，这个电话，不仅仅只是打给巴特太太。

过了几天，他们又打电话了：“对不起，又打扰你了，现在，为了扩大调查，这两天将有五六位调查员到府上当面请教，希望你多多支持这件事。”

这实在是件不好办的事儿，但也只好同意，什么原因呢？只因为有了第一个电话的铺路。相反的，他们在没有打过第一个电话，而直接有第二个电话要求时，却遭到了拒绝。他们最后以百分比作为结论。前一种答应他们的占52.9%，后一种只有22.2%。

由这个例子可知，向人有所请托，应由小到大，由微至著，由浅及深，由轻加重才是，如果一开始就有太大的请求，一定会遭到对方断然拒绝。

所以，一点一点引别人接受，一点一点诱别人上钩，既是找人办事的小技巧，也是获取成功的大原则。

20.如果口才不好，找能说会道的人帮忙

求人办事，如果你觉得自己拙于言辞，不妨找个能说会道的人帮忙。

一般会说话的人大多都是会办事的人。办事必须依靠信息的交流、思想的交流和感情上的交流来完成。而有人交流得好，有人交流得不好，所以说“好马出在腿上，好人出在嘴上”。如果你自己口才不好，可以请一个能说会道的人来帮忙。

21.关键人物不好找时，不妨利用边缘人物疏通

求人办事，如果能针对关键人物下工夫，突破关键人物这道关卡，谋求关键人物的赞同和协助，问题往往很容易得到解决。

但是有的时候，关键人物不好找，也可以找与关键人物密切接触的边缘人物。

因此，要想在解决问题过程中稳操胜券，除了着眼于主管、领导一类正式组织身份的负责人外，还应该争取足以影响主管领导的非正式的“权威人物”的同情、支持和帮助。通过当事人或上级主管人的亲友故旧，来说服当事人，成功的可能性就大得多。

俗话说得好，托人办事，不能在“一棵树上吊死”。盯死主要目标，全力以赴，固然很重要，但是对于目标周围的那些“边缘人物”，也要多多花费心思，有时甚至能起到意想不到的作用。他们就像一条条地道，可以顺利地把你送到成功的彼岸。

22.必要时，跪请也无可厚非

有些办事者在万不得已时，会突然采用一种致命的手段：在百般求告，仍不见效，走投无路之际，口中大叫：“看在老天爷的分上，您就高抬贵手，开开恩吧！”紧接着身子挺直，双膝向下，“扑通”一声，跪倒在有决策权的关键人物面前。

这可是一种非常致命的手段，在日常生活中，这样的场面并不鲜见。

下跪请求，是一种托人办事儿的极端手段，其威力之大，远非其他手段可比，简直会使决策者无退身的余地。

也许有人对这一举动嗤之以鼻，不屑一顾，认为此举低三下四，尊严扫尽，猪狗不如。须知，非常手段要用在非常时刻，必要时，舍弃脸面，情急跪请，也无可厚非。

下跪请求，牺牲脸面，就是要让对方在一种不情愿、无可奈何之下，认同你的请求，从而达到你求人的目的。所以，形势危急之时，完全可以采用这种方法，获取别人帮助。

第三节　办好难办之事的常识

1.开门见山，向心仪的人表达你的爱

当你爱上一个人的时候，心里总是躁动不安，想让心中的她（他）知道，却又害怕让她（他）知道。该不该说出来，这是件令人为难的事。

如何才能把自己的爱意巧妙地说出口呢？

如果你能确定对方的心里也有你，且你能明确判定对方的性格是开朗的，那么你可开门见山地直白你的心迹。

2.以物传意，向心仪的人表达你的爱

在中国古代戏剧中也有《花为媒》、《柜中缘》，都是以某种物体为媒介，使一对有情人终成眷属。现代生活中，也可以巧用物体为媒介，借用这种媒介表达自己的感情。

3.投石问路，向心仪的人表达你的爱

如果你对自己并没有十分的把握，并担心对方可能因为某个问题而对接受你的感情尚有疑虑时，最好采用投石问路的表达法，抓住可能成为双方交往的障碍之事来探测对方的态度，而提问本身实际上就是在暗表心意。

这种方法的优点就在于：既明白地传达了爱的信息，又充分表达了理解对方、尊重对方的意愿，这就从根本上避免了可能引起的尴尬，可进可退，十分主动。

4.循序渐进，向心仪的人表达你的爱

在对对方的心思还没有把握时，最好不要唐突地去表达，而应该循序渐进、稳打稳扎地俘获心上人的芳心。这时，最好能借助对方的兴趣和爱好，然后参与进去，给自己创造一个与她（他）相处的机会，在细水长流的日子中，让对方爱上你。

5.拒绝不爱的求爱者宜直言相告，以免误会

你若已有意中人，又遇到求爱者，那么就直接明确地告诉对方，你

已心有所属，请他另选别人，而且一定要表明你很爱自己的恋人。同时，切忌向求爱者炫耀自己恋人的优点、长处，以免伤害对方的自尊心。

6.拒绝不爱的求爱者宜讲明情况，好言相劝

倘若你认为自己年龄尚小，或是有学业上的压力或事业上的追求，暂时不想考虑个人恋爱问题，那就讲明情况，好言劝解对方。

7.拒绝不爱的求爱者宜冷淡而果断

如求爱者是那种道德败坏或违法乱纪的人，你的态度一定要冷淡、果断。对这类人也不必要斥责，只需寥寥数语，表明态度即可，但措辞要严谨，不使对方产生“尚有余地”的想法。

8.拒绝不爱的求爱者宜婉言谢绝

如果你不喜欢求爱者，觉得根本没有建立爱情的基础，可以在尊重对方的基础上，婉言谢绝。你可以告诉他（她）你的感觉，让他（她）明白你只是把他（她）当朋友、当同事或者当兄妹看待，你希望你们的关系能保持在这一层面上，你不愿意伤害他（她），也不会对别人说出你们的秘密。

你可以说些合适的遁词和委婉的话，如：

“我觉得我们的性格差异太大，恐怕不合适。”“你是个可爱的女孩，许多人喜欢你，你一定会找到合适的人。”

“你是个很好的男人，我很尊重你，我们能永远当朋友吗？”

你也可找出一些适当的借口，如：“我父母不希望我这么早谈恋

爱，我不想伤他们的心。”

如果对方是自尊心很强的人，他（她）没有直接示爱，只是用言行含蓄地暗示他（她）的感情，那么，你也可以采取同样的办法，用暗含拒绝的语言，用适当的冷淡或疏远让他（她）明白你的心思。

9.请客埋单发现忘带钱时，向亲人救急

如果是消费前发现忘记带钱，如在超市购物结算时发现忘记带钱，大不了就是放弃消费，东西不要了；可是如果在消费之后才发现忘记带钱，如在就餐后、唱卡拉0K后才发现，那可就麻烦了，弄不好就会让自己成为笑柄。这时，一定要保持镇定，可以一边支使服务小姐去泡茶，或者是再要一个水果拼盘之类的，然后去洗手间给家里的亲人打电话求救，让他们速带现金来消费地。接下来，你依然可以面带微笑地出来，招呼朋友们享用饭后的水果拼盘之类的。

10.请客埋单发现忘带钱时，找朋友解围

一旦发现自己钱不够或者没有带钱时，千万不要慌张，立刻想想附近有没有相好的朋友，如果有的话就抓紧时间给她（他）打个电话，让朋友过来解围。要是朋友义气的话，她（他）是一定会火速赶到的。

11.请客埋单发现忘带钱时，让贤他人

如果上面两招都用不上，就只有随机应变拿出“撒手锏”，把这个付钱的“权利”让给其他的人了。这时你可以兴致高昂地问其他人说道：“各位，我的钱包不幸离家出走了。助人为快乐之本，谁想获取快乐之本啊？你可以呀！好，今天晚上的这个人情我就送给你了！”这样一来，不仅保全了自己的颜面，又给他人制造了做“英雄”的机会。一箭双雕，何乐而不为呢？

12.和现在的男友一同遇到前男友时不卑不亢，施展气度

如果以前的男友主动和你打招呼，不论他抱有什么样的目的，你都不能显得太“小气”。千万记住：不管你爱也好，恨也好，都不要把过多的情绪流露在脸上。现在你和他充其量不过是普通朋友，甚至可以说只是“熟悉的陌生人”，你只需不卑不亢，施展你的气度落落大方地问候一声，保持常态，不失礼节就可以了。

13.和现在的男友一同遇到前男友时介绍现男友，熄灭旧情

如果你发现前男友对你依然余情未了，并且在言谈举止间表现出想旧情复燃的企图，为避免麻烦，你应及时主动向他介绍现男友。这样做不仅可以告诉他你已名花有主，让他知难而退，而且还可以安抚现男友，不仅能使他在关键时刻挺身而出保护你，还能使他在心理上获得认同感、满足感，从而使你们之间的感情进一步深入。

14.和现在的男友一同遇到前男友时友好相对，让爱升华

如果相遇时，前男友表现得比较友好，你也可以适时展现风度，以表明你的心里其实已毫无芥蒂了。你甚至还可以问问他的近况，运用你的幽默，开几句无伤大雅的玩笑。你所做的，就是要让他感到，当初的感情已经升华了，目前你对他的只有朋友间的关心。记住，在运用这一招时，一定要把握好度，以免让两任男友产生误会。

15.和现在的男友一同遇到前男友时，兵来将挡，“金刚不坏”

如果你的前男友对你因爱生恨，毫无气度地对你冷嘲热讽。此时，你也不用客气，保持冷静，兵来将挡，水来土掩就是了。比如，前男友话里话外讽刺你“攀高枝”，你若动怒就会中了他的“诡计”。他的目的就是想让你暴跳如雷，让你的现任男友看清你的“真面目”，从而破坏你们

之间的感情。这时你可以笑着说：“托你的福，让我对人性有了比较，也有了鉴别。”一句话，直指要害。见到你如此“金刚不坏”，他也就不会死纠缠你做损人不利己的事了。

16.用模糊法应对不宜完全根据对方问题回答的问题

在那些不宜完全根据对方的问题来答话的场合可采用回避正题的模糊回答，它能让你巧妙避开对方问题中的确指性内容，让对方感觉到你没有拒绝他的问题，但又不是他期望的答案。如：

项羽自尊霸王后，想杀刘邦。

范增出主意说：

“等刘邦上朝，大王就问他：‘寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？’如果他说愿意，你就说他意图养精蓄锐，有谋反之心，可以绑出去杀掉；如果他说不愿意去，你以其违抗王命杀掉他。”

刘邦上殿后，项羽一拍案桌，高声问道：

“刘邦，寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？”

刘邦答道：

“臣食君禄，命悬于君。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止。臣唯命是听。”

项羽一听，无可奈何，只好说：

“刘邦，你要听我的，南郑你就不要去了。”

刘邦说：

“臣遵旨。”

刘邦的语言，避开项羽问话的前提故意说对项羽忠心耿耿，“唯命是从”，从而使项羽找不到借口杀自己，为自己日后卷土重来创造了机会。

再如，1996年李登辉访美。此前，他同日本记者大谈他的日本情结，散布一系列不利于国家统一的言论。《人民日报》发表了多篇对其批评的文章。当时身为外交部发言人的沈国放正在北京国际俱乐部发布厅，有人问他：“你们是否把李登辉看作中国人？”这是一个巧设陷阱的难题，说“是”或“不是”，都会给人口实。于是他这样回答：“真正的中国人都是反对两个中国或一中一台的。”可谓得体之极。

17.用装糊涂法应对隐含错误假定的问语

两难问题中有一种复杂问语，是指利用“沉锚效应”，隐含着某种错误假定的问语。对这种问语，无论采取肯定还是否定的答复，结果都得承认问语中的错误假定，从而落入问者圈套。如一个人被告偷窃了别人的东西，但又死不承认偷过。这时审问者便问：“那么你以后还偷不偷别人的东西？”无论其回答“偷”还是“不偷”，都陷入审问者问语中隐含的“你偷了别人的东西”的这个错误假定中。如：

一次邻居盗走了华盛顿的马。华盛顿和警察一道在邻居的农场里找到了马，可是邻居硬说马是自己的，不肯把马交出。华盛顿想了一下，用双手将马的双眼捂住说：“既然这马是你的，那么，你说出它的哪只眼睛是瞎的？”“右眼。”邻居回答说。华盛顿把手从马的右眼离开，马的右眼光彩照人。“啊，我弄错了，”邻居纠正说，“是左眼！”华盛顿把左手也移开，马的左眼也光亮亮的。“糟糕！我又错了。”邻居为自己辩解说。“够了够了！”警察说，“这已经足以证明这马不属于你！华盛顿先生，我们把马牵走吧！”

邻居为什么被识破？因为华盛顿善于利用思维定式，先使邻居在心理上认定马的眼睛有一只是瞎的，这在心理学上被称为“沉锚效应”。邻居受一句“它的哪只眼睛是瞎的”暗示，认定了“马有一只眼睛是瞎的”，所以，猜完了右眼猜左眼，就是想不到马的眼睛根本没瞎，华盛顿只不过是要让他当场现原形。

因此，对这类问题，不能回答，只能反问对方，或假装糊涂，不明白对方的意思。

18.用自嘲法应对怎样回答都会让自己觉得脸面无光的问题

有时有的两难问题被问及，无论怎样回答都会让人觉得脸面无光。此时不妨自嘲一下，给自己圆圆场。如：

某先生酷爱下棋，但又死好面子。一次与一高手对弈，连输三局。别人问他胜败如何，他回答道：“第一局，他没有输；第二局，我没有赢；第三局，本是和局，可他又不肯。”乍一听来，似乎他一局也没有输：第一局他没输，不等于我输，因下棋还有个和局；第二局我没赢，也不等于我输，还有和局嘛；第三局也不等于我输，本是和局，可他争强好胜，我让他了。

19.用迂回技巧应对不能得罪之人提出的无理要求

现实生活中对于一些不能得罪的人提出的难题或者无理的要求，不要急于做正面的反击。可以采取迂回的技巧，避免与对方正面冲突，在抓住对方的漏洞前提下，再不动声色地反击，从而反败为胜。如：

一次，乾隆皇帝想开个玩笑以考验著名才子纪晓岚的辩才，便问纪晓岚：“纪爱卿，‘忠孝’二字当作何解释？”

纪晓岚答道：“君要臣死，臣不得不死，是为忠；父要子亡，子不

得不亡，是为孝。”

乾隆立刻说：“那好，朕要你现在就去死。你怎么办？”

这实在是不好回答的问题，若回答不去死，则属违抗圣旨：回答去死，未免太冤。怎么回答呢？纪晓岚灵机一动，有了主意，说道：“臣领旨！”

“你打算怎么个死法？”

“跳河。”

“好吧！”乾隆当然知道纪晓岚不可能去死，于是静观其变。不一会儿，纪晓岚回到乾隆跟前，乾隆笑道：“纪卿何以未死？”

“我碰到屈原了，他不让我死。”纪晓岚回答。

“此话怎讲？”

“我去到河边，正要往下跳时，屈原从水里向我走来，他说：‘晓岚，你此举大错矣！想当年楚王昏庸，我才不得不死，可如今皇上如此圣明，你为什么要死呢？你应该先回去问问皇上是不是昏君，如果皇上说他跟当年的楚王一样是个昏君，你再死也不迟啊！”

乾隆听后，放声大笑，连连称赞道：“好一个如簧之舌啊！”

这里，乾隆是根据纪晓岚提出的“君要臣死，臣不得不死，是为忠”之论叫他去死，此令顺理成章，纪晓岚怎样回答都很难，于是聪明地采用了迂回出击的办法，到最后，反把难题留给了皇上。乾隆当然不能承认自己是昏君，所以，纪晓岚很自然地把自己从“死”中解脱出来。这一招，既没有损害乾隆面子，又点出了他的无理之处，还博得了皇帝的夸奖。

20.用同样的逻辑方式应对别人的两难刁难

当别人的有意刁难你不能直接回答时，不妨采用与对方一样的思维，照他那样的逻辑方式，再设一个相同句式的问题来反问对方，这样就巧妙地把球踢给了对方。如：一个英国电视台记者采访梁晓声，说：

“没有文化大革命，可能也不会产生你们这一代青年作家，那么文化大革命在你看来究竟是好还是坏？”

记者的这个问题，分明是在有意刁难。梁晓声灵机一动，立即发问：

“没有第二次世界大战，就没有以反映第二次世界大战而著名的作家，那么你认为第二次世界大战是好还是坏？”

他巧妙的回答，把球又踢给了对方。英国记者一怔，无言以对。

21.用请君入瓮法应对别人的蓄意刁难

生活中，当对方蓄意刁难，说出一种使人难堪窘迫的话时，最好的解脱方法是采用请君入瓮的方法，巧用话语把对方也引入这种局面中，然后自身撤退，让对方作茧自缚、自食其果。

有一天，一位年轻学者对身为犹太人的海涅说：

“你知道在塔希提岛上最吸引我注意的是什么吗？在那岛上，既没有犹太人，又没有驴子！”

海涅听了，冷静地回答：

“不过这种状况是可以改变的——要是我俩一起到塔希提岛上，那时情形将会怎样呢？”

年轻学者面红耳赤、无言以对。

再如，一天，英国剧作家萧伯纳正坐在沙发上沉思，坐在他旁边的一位美国金融家对他说：“萧伯纳先生，如果您让我知道您正在思考什么的话，我愿意给您一美元。”

金融家的话明显是在嘲笑萧伯纳的穷困，只听萧伯纳回答：

“啊，可我的思考一美元也不值，我所思考的正是你！”

上述两故事中的海涅和萧伯纳就是巧妙地“接过”了刁难者的话题，设计了一个圈套，将刁难者与话题中的事物联系起来，从而使自己全身而退，反倒让对方成为被耍弄的笑料。

22.用大智若愚法应对无原则性的刁难

在日常生活工作中，如果有人在不是什么大是大非的原则问题上刁难你的话，你大可一笑了之、大智若愚，全当不懂对方的话，而让对方自讨没趣。你就可不战而敌自退了。

1992年的美国大选，克林顿的对手在电视竞选上，攻击他不过是夫人的一个木偶，言外之意是克林顿做不了一家之主，更不够格做一国之主，这句话无疑潜伏着杀机，可谓刁难至极。但克林顿却回答：

“不知你是竞选总统还是竞选克林顿夫人？”

一句妙答，让故意来刁难他的人无言以对。克林顿这种带点傻气的话，其实是大智若愚，既回避了他人对自己的年龄太轻不能胜任一个大国总统的怀疑，又打击了对方对其夫人干政的担忧。

23.用反问应对难以回答的问题

巧用反问是应对尖酸刻薄之人的一个很普遍、实用的技巧。当对方的问题很难回答或发问的角度很刁，你回答肯定、否定都可能出差错时，那就不要回答，你可以把问题再还给对方，巧用反问，将对方一军。

比如，有一个国王故意问阿凡提：“人人都说你聪明，不知是真是假？如果你能数清天上有多少颗星星，我就认为你聪明。”阿凡提说：“如果你能告诉我，我骑的毛驴有多少根毛，我就告诉你天上有多少颗星星。”

24.用化被动为主动法应对他人的有意刁难

化被动为主动。先有意放松，解除对方的戒备心理，为能牢固地把握主动权打基础，等到对方上钩了，再予以反击，让对方措手不及、哑口无言。在应对别人有意刁难时这也不失为一个很好的办法。如，美国前总统卡特竞选总统时，一位爱找茬的女记者来采访他的母亲：“你儿子说如果他说谎，大家就不要投他的票，你敢说他从未说过假话吗？”

卡特的母亲平静地说：“不，我儿子说过。”

“那说过什么谎话呢？”女记者喜出望外地追问。

“善意的谎话。”

“什么善意的谎话？”

“你记不记得几分钟前，当你跨进我家的门时，我儿子说你很漂亮，见到你很高兴？”面对记者来者不善、咄咄逼人的问话，卡特的母亲没有惊慌失措反倒沉着应对，顺从记者话意，承认卡特说过谎，让记者心中一喜。殊不知，这是卡特母亲故意说的“纵”。女记者果然中计，忙追问详细情况，卡特母亲话锋一转，对谎话加以限定，女记者依然不

知是计，还在追问卡特母亲“何谓善意的谎话”，等卡特母亲解释清楚，女记者才知道怎么回事，她除自取其辱之外，别无他获。

25.用避实就虚法应对别人的奚落

一般人，都有一种造反心理，当别人对你的某件事半信半疑，并刻意对你进行挖苦奚落时，你不必过于计较，针锋相对地摆出一大堆道理来，这样过于认真与激烈只会适得其反。应采用避实就虚，以一种柔中带刚的方式，当场就制止他的言行。

比如，有个人刚被提拔到某领导岗位，有人对此揶揄道：“这下子你可平步青云、扶摇直上了吧！”你听了不必拘泥，可一笑了之：

“是这样吗？你算得这样准？”用这种不卑不亢的应酬方法，立即使对方语塞。

再如，有人以半真半假的口吻问：“听说你得了一大笔奖金，该‘发财’了吧？”你就实避虚地回答：“你也想吗？咱们一块来干。”语中带点阳刚锐气，别人再问，也不大好意思了。

26.用糊涂卖傻法应对别人的奚落

当人贸然对你进行奚落时，不妨适时糊涂一下，装聋卖傻，故意不接奚落者的话题。至此，奚落者也会自觉无趣，便不再言语。

如，英国前首相威尔森在竞选时，演说刚讲到一半，突然有个故意捣乱者高声打断他：“狗屎！垃圾！”显然，他的意思是叫威尔森“别再胡说八道”。

威尔森却不理会其本意，只是报以容忍的一笑，安抚地说：“这位先生，我马上就要谈到您提出的脏乱问题了。”捣蛋者一下子哑口无言

了。

27.用沉默蔑视法应对别人的奚落

如果对方来势汹汹、盛气凌人，前来指责辱骂你，而你确信真理在手，你则应以藐视的目光、冷峻的笑颜，让他尽情地发泄个够，而不予理会。有时沉默无言的蔑视，能抵得上万语千言。这不能不算是一个明智的应对方法。

28.就地取材补救失言

当在特定的环境中，说错了话或做错了事，又没有别的办法可以弥补时，不妨顺着这个既定的话题大做文章，就地取材，看当时情境中有没有可在自己的话中借用的事物，尽量把自己的失误往美好吉祥的一面来解释。例如：

在湖北农村有个风俗习惯，家里来了贵客，以鸡蛋为敬。有位老汉来妹妹家做客。刚巧在外地读书的外甥女也在家，她主动为舅舅烧火煮蛋。谁知端到桌上，她舅舅拿着筷子迟迟不吃。她妈一看，糟了，舅舅碗里是6个鸡蛋。这是当地人最忌讳的，它的谐音是“禄断”。妈妈责怪女儿说：

“你怎么能给舅舅6个鸡蛋呢？你知道念起来是什么音吗？”

女儿毕竟是聪明人，一下子明白了含义。怎么办呢？她脑子一转，从容不迫地说：

“您怎么那样看呢？依我看，一个鸡蛋一个椭圆体，满满的红心白肉。6个鸡蛋象征舅舅已经稳稳妥妥，圆圆满满地度过了60几个春秋。这就是福，合起来就是有福有禄。我再敬舅舅一个鸡蛋。”

说着从自己碗里夹过一个鸡蛋给舅舅，说：

“祝舅舅健康地进入70岁高龄。等到舅舅70岁生日时，我再来敬鸡蛋，祝舅舅健康长寿。”一席话，说得舅舅眉开眼笑，妈妈的尴尬也烟消云散。

29.借题发挥补救失言

如果你说错了话，确实很难挽救，不妨借题发挥一下，有意地凸现错处，借机大做文章，为自己的话找到最佳效果的解释。这种方法就妙在一个“借”字，难在一个“发挥”上，借什么样的“题”，如何发挥，这就是关键所在。借题发挥得好，尴尬就会轻松逝去。例如：一个应届大学生去一家合资公司求职，一位负责接待的先生递过名片，大学生神情紧张，匆匆一瞥，脱口而出：“滕野拓先生，您身为日本人，抛家别舍，来华创业，令人佩服。”那人微微一笑：“我姓滕，名野拓，地道的中国人。”

大学生顿时面红耳赤，无地自容。幸好，反应得快，短暂的沉默后，连忙诚恳地说道“对不起，您的名字让我想起了鲁迅先生的日本老师——藤野先生。他教给鲁迅许多为人处世的道理，让鲁迅受益终身。今天我在这里也学到了难忘的一课，那就是‘凡事认真’，希望滕先生在以后的工作中能时常指教我！”滕先生面带惊喜，点头微笑，最后这位大学生如愿以偿地被录用了。

这位大学生的错话已经出口，在简单地致歉后，便立刻聪明地转移了话题，有意借着对方的名字加以发挥，巧妙地将话题引向了鲁迅的老师藤野先生，既消除了这位大学生将对方误当做日本人的尴尬，又语义双关，诚恳地检讨自己的不认真，同时又不失时机地暗示了愿在该公司服务的愿望，真可谓一语三得！

30.将错就错补救失言

不经意间，错话说出口，有时不便于及时更正，不如有意在错的地方大做文章，让听者随之进入新的情境中去，从而使自己顺利摆脱尴尬的场面。例如：

老王的同学到家里来聊天，两人在客厅里天南地北地聊着，不知不觉已经到了用晚餐的时间了。老王五岁的小儿子跑了进来，趴在老王的肩膀上咬耳朵。老王聊得正高兴，很不耐烦地训斥儿子：“没礼貌！当着客人的面咬什么耳朵？有话快说！”

小儿子顺从地大声说：“妈妈叫我告诉你，家里没有菜，不要留客人吃饭。”一时之间两个大人都愣住了，多尴尬！怎么解释啊！

老王脑筋一转，伸出手来，在儿子的小脑袋上轻轻打了一下，然后说：“小笨蛋！我不是告诉过你只有在喜欢赌钱、吹牛皮的小叔来的时候，才要跑出来说这句话吗？你怎么弄错了？”

31.背后说人被当事人听到时不妨立即认错，假装糊涂

当你在背后说别人的坏话被当事人听到时，无理地强辩只会把气氛越弄越糟。最好的方法还是赶快低下头道歉！

通常一位通情达理的上司看到下属诚心认错时，应该都会既往不咎，至少也不会让属下难堪或下不了台。

主管听到小杨的道歉后，反而可能装蒜似的说：

“这又是怎么一回事呢？”

既然主管已经故意佯装不知了，小杨这时就要心存感谢地在表面上

唱和着说：

“还好刚才的话没有被主管听到，真是谢天谢地了。”

换句话说，就是双方都装糊涂，这样才能适当化解尴尬的气氛。

可是事后，必须谨记这个主管放自己一马的恩惠，在往后的工作上好好地表现，以此作为回报。

32.背后说人被当事人听到时不妨矛盾转向，针对自己

万一你将该说的和不该说的都说得差不多了，才发现当事人就在身后，这时你应该赶紧采取措施补救，把“损失”降到最低。这时你可以装作成若无其事的样子，将话语中的矛头指向自己，尽力挽回尴尬局面的影响。例如，你可以这样说：“……话虽然这么说，可是这事要是放在我身上，也许结果会更糟。说实话，平心而论，我还挺佩服他的。要是让我去干，恐怕连接受的勇气都没有……”人与人之间，最难得的是理解，最可贵的是能站在他人立场上，为他人考虑与着想。你的这番通情达理的话，极富人情味，怎会不让听者感怀不已呢？

33.背后说人被当事人听到时不妨话锋陡转，移花接木

如果你在说别人的“坏话”，说到一半时发现当事人就站在你身后。这时，千万不要张皇失措，你可以把话题一转，若无其事地说：“……不过，这些话都是道听途说，未必就是真的。据我了解，他为人比较正直，还真不是这样的人……”这样，你就将自己栽的一株刺变成了一朵花。要不转过头去看看，那人脸上顿时就出现了笑容。

34.背后说人被当事人听到时可坦然迎上，正面出击

假如你正在议论某人，但并不是在讲他的坏话，而只是在陈述一件

客观事实时，这个人突然从你背后冒出，还刻意地发出一声咳嗽，这时你可以马上说：“真是说曹操，曹操就到！我们刚刚还提到你那次……”就这样，坦坦荡荡地把所说的内容告诉对方，不论对方听到多少，只要你说的与他听到的相吻合，他就会疑云全消。说不定他还会主动加入到你们的谈话中，这时就不再有任何尴尬难堪了。

35.对上司或长辈的当众指责宜虚心请教

有人特别是上司或长辈对你进行当众指责时，有时无论他的指责正确与否，也无论你是否服气，不妨采用虚心请教的方式，在对方的眼中，你的请教就意味着一种真诚的道歉。

例如，一个中午，小丁和上司一起用餐，几杯酒下肚后，大家开始聊得不亦乐乎，突然，上司说道：“小丁，最近你的表现令我很不满意……”小丁感到十分意外，忙问道：“您指的是？”“……就是你好像不怎么合群，经常不和同事打招呼。”面对上司这样的当众指责，小丁最好就在酒席上，用谦虚的态度向上司请教自己需要改进的地方。他可以这样说：“主任，我真的有心想把工作做好，也想和所有的人搞好关系，就是不知道毛病在那里，请您给我指点吧！”

做上司的看到自己部属虚心求教的态度，自然就会把他认为该部属有所缺失的地方具体地指出。

36.对明显不合理的当众指责宜积极辩护

被上司批评或指责，虽然应该诚恳而虚心地听取，但并非说你一定要忍气吞声，不管他说得对不对都要一股脑接受，必要时应该勇于做出积极的辩护。

例如，晋文公的时候，厨官让人献上烤肉，肉上却缠着头发。文公

叫来厨官，大声责骂他说：“你存心想让我噎死吗？为什么用头发缠着烤肉？”

厨官叩着响头，拜了两拜，装着认罪，说：“小臣有死罪三条：我找来细磨刀石磨刀，刀磨得像宝刀干将那样锋利，切肉肉就断了，可是粘在肉上的头发却没切断，这是小臣的一条罪状；拿木棍穿上肉块却没有发现头发，这是小臣的第二条罪状；捧着炽热的炉子，炭火都烧得通红，烤肉烘熟了，可是头发竟没烧焦，这是小臣的第三条罪状。君王的厅堂里莫非有怀恨小臣的侍臣么？”

文公说：“你讲的有道理。”就叫来厅堂外的侍臣责问，果然有人想诬陷厨官，文公就将此人杀了。

这里，厨官采取正意反说的方式积极为自己辩解。他装着认罪的态度供认了三条罪状，其实是为了澄清事实。

37.对无礼的当众指责宜不予理睬

当有人怒气冲冲地当众对你大加指责时，你可采取不合作的态度，不理睬对方对自己的无礼攻击。施以如此态度，实则也就是给他最严厉的迎头痛击。见到你的如此反应，他也就会自感索然无味，悻悻而退。成功者每战必胜的原因，就是当对手急不可耐时，他们依然显得超常的冷静与沉着。

一次，一位不速之客突然闯入洛克菲勒的办公室，直奔他的写字台，并以拳头猛击台面，大发雷霆：“洛克菲勒，我恨你！我有绝对的理由恨你！”接着那暴客恣意谩骂他达10分钟之久。办公室所有职员都感到无比气愤，以为洛克菲勒一定会拾起墨水瓶向他掷去，或是吩咐保安员将他赶出去。然而，出乎意料的是，洛克菲勒并没有这样做。他停下手中的活，用和善的神气注视着这位攻击者，那人越暴躁，他便显得

越和善！

那无理之徒被弄得莫名其妙，那股怒气也就渐渐地平息下来。因为一个人在发怒时，遭不到反击，他是坚持不了多久的。于是，他咽了一口气。他是做好了来此与洛克菲勒作斗争的，并想好了洛克菲勒将要怎样回击他，他再用想好的话语去反驳。但是，洛克菲勒就是不开口，所以他不知如何是好了。

末了，他又在洛克菲勒的桌子上敲了几下，仍然得不到回应，只得索然无味地离去。而洛克菲勒呢？就像根本没发生过任何事一样，重新拿起笔，继续着他的工作。

第四节　求不同的人办事的常识

1.袒露困难，让同学主动帮忙

“家家有本难念的经”。走上社会后，昔日的同学所面临的是不同的环境，不同的机遇，难免就会出现单位不景气、不被重用的境遇，而有的同学却是意气风发、春风得意。向同学袒露困难，可以得到同学的理解和同情，或许会得到一些机会。通过同学劝导，也会增强自己的信心。

萍萍与阿紫是高中同学，阿紫没有考上大学，在一家工厂工作，萍萍上了大学被分配到一家企业工作，但是，她在企业改革中下岗了。一次，在同学聚会上，相互见面之后，萍萍递给大家一张名片，上面写着“清洗抽油烟机”以及联系方式。阿紫看到萍萍这个样子，于是就让她明天上门给自己清洗抽油烟机。第二天，萍萍早早地去了阿紫家。萍萍的清洗并没有因为是老同学就马马虎虎，反而比其他人擦得更加仔细。清洗完毕后，阿紫多给了萍萍费用，萍萍拒绝了说：“老同学，我是吃

这碗饭的，如果你有机会可以多向别人推荐我，但是钱不能多收，这是我的规矩。”此事给阿紫的影响很大，以后她经常给萍萍介绍活儿做，萍萍也因此收入好起来。

萍萍在失业后并没有自暴自弃，在同学面前觉得低人一等，而是采用积极的方式，利用同学聚会介绍发展了自己的业务，获得了同学的帮助。

向同学袒露困难，请求帮助是可以的，但这只是一时之法。如果一味地诉苦只能博得一时的同情，要获得大的收成还是要靠自己的努力。

2.托同事办事要注意礼貌

同事不是朋友，一般没有太深的交情。因此，说话一定要客气，而且要以征询的口气与同事探讨，激他帮忙想办法，受到如此的尊重，同事如果觉得事情好办，自然会自告奋勇地去办，几句客气话，省却许多麻烦。办完事之后，一般不要用钱来表示谢意，客气几句，说声谢谢就可以了，如果执意要拿钱来表示，容易引起同事的反感，会给大家留下坏印象。

3.托同事办事要有诚意

同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事藏藏掖掖、神神秘秘，不把事情说明白，容易使同事产生你不信任他的感觉。因此，找同事办事就要先说明究竟要办什么事，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，精诚所至，同事只要能办到的事，一般不会回绝。

4.要注意有些事不能托同事办

自己能办的事尽量自己去办，这样的事求同事会使人感到你以老大

自居，不把同事的腿脚当回事，这样既可能耽误事，又影响同事之间的感情。

需要请客送礼的事不要托同事办，在单位里，请客送礼毕竟不是什么光彩的事，“流行”只是指在社会大环境里。

如果同事不能直接办，也得“人托人”，费周折，这样的事，不如转求他人。

和同事利益相抵触的事不能找同事去办，即使这利益涉及的是另一个同事。

求同事办事的过程中，只有注意这些才能既维护同事关系，又把事情很好地办成。

5.求名人为你办事

求名人办事大家会觉得难，因为名人高高在上，自己以卑微的身份去求助可能事倍功半。要想得到名人的帮助，就一定要先设法得到其青睐，那么下边一切的事情都轻松得多。言之有物是获得别人青睐的一个重要途径，与其泛说“久仰大名，如雷贯耳，贵号生意一定发达兴隆。小弟才疏学浅，一切请阁下多多指教。”这些缺乏感情的、完全是公式化的恭维语，不如说“阁下上次主持的讨论会成绩之佳，真是出人意料”等话，直接赞扬他的著名工作；如果恭维别人生意兴隆，不如赞美他推销产品的业绩，或赞美他的商业手腕；泛泛地请人指教也是不行的，你应该择其所长，集中某点请他指教，如此，他一定高兴得多。

在求名人办事，说一些刻板的客气话，必不能引起听者的好感，反而让对方觉得你缺乏诚心。说恭维赞美的话一定要切合实际，赞美别人最近的工作成绩、最心爱的宠物、最费心血的设计，这比说许多无谓的

虚泛的客套话为佳。

善于说话的人，往往能获得名人的青睐，他所说的每一句赞美的话都很适当，这就为他求人办事奠定了一个良好的基础。

6.避免掉进求朋友办事的误区

许多人常常进入这样一个误区：好朋友之间无须讲究客套。他们认为，好朋友彼此熟悉了解，亲密信赖，如兄如弟，有福共享，讲究客套太拘束也太见外了。但是他们没有意识到，朋友关系的维持是以相互尊重为前提的，容不得半点强求和控制。因此，朋友之间再熟悉，再亲密，也不能随便过头，不讲客套，默契和平衡一旦被打破，友好关系将不复存在。

一般说来，求朋友办事要避免3个误区：

（1）彼此不分，缺乏尊重：朋友之间最不注意的是对对方的物品处理不慎，常以为“朋友间何分彼此”，对朋友之物，不经许可便擅自拿用，不加爱惜，有时迟还或不还，一次两次朋友碍于情面，不好意思指责，久而久之会使朋友认为你过于放肆，对你产生防范心理。

（2）随便反悔，不守约定：不看重朋友间的某些约定，对于朋友们的活动总是姗姗来迟，对于朋友之求当时爽快应承，过后又中途变卦。这些看似不足挂齿的小事，其实很可能会在朋友心中产生微妙的影响。虽然他们当面不会指责你，但必定会认为你在玩弄朋友的友情，是在逢场作戏，是反复无常、不可信赖之人。

（3）乘人不备，强行索求：当有事需求人时，朋友当然是第一人选，可事先不通知，临时登门提出要求，或不顾朋友是否情愿，强行拉他参加某项活动，这都会使朋友感到左右为难。或许他表面乐意而为，

但心中就有几分不快，认为你太霸道、不讲道理。所以，你对朋友有所求时，必须事先告知，采取商量口吻讲话，尽量在朋友无事或情愿的前提下提出所求。

7.求远亲办事不能一蹴而就

遇到麻烦事，一般首先想到的是利用亲戚关系来解决。亲戚有远亲和近亲，对于近亲，一般都能帮助解决问题；而对于远亲或平时不走动已经疏远了的亲戚，如果要求其帮忙办事就要考虑对策了。

这时，一蹴而就的办法不仅起不到好的作用，反而会使人产生厌烦情绪，“有事情了才来找我”。采用循序渐进的方法，逐步使其能够接纳你，会收到较好的效果。例如经常到亲戚家里串串门，聊聊天，帮助做一些家务事，逐渐加深感情。在关键时刻开口委婉地说出自己的想法，基本上就水到渠成了。

有很多人觉得，现在是经济社会，只要有钱，什么事也能摆平。其实，真正到了事情上，就怕“烧香都找不着庙门”，即使再认钱的亲戚也会注意避嫌的，况且，势利的人最忌讳的也是势利。

8.主动出击，求远亲办事

民间常有“沾亲带故”的说法，实际上，“沾亲”就有攀附的意思。“沾”字是利用亲戚关系的绝佳方法，它需要充分发挥人的主观能动性，善于发现隐藏在人际关系网络中的可用之线，然后顺藤而上。

在市场经济高速发展的今天，物质利益至上的社会风气使许多人的私利观念变得日益膨胀，复杂的人际关系也使许多人的信念开始笼罩在金钱利益的阴影之下。他们不再重视传统的价值理念，一切都以维护自己的利益为先。因此，许多人为了达到自己的目的而随波逐流，去求爷

爷、告奶奶，去认“干爹”、拜“干娘”，以此达到少奋斗××年的目的。

运用亲情有一个原则，就是需要有一种“踏破铁鞋”的精神，要有一种不怕吃苦的精神，通过有效的策略，去找寻亲戚关系。只要你主动出击，积极沾上这份亲，那么你就可拉近与远亲之间的距离，甚至变远亲为近亲，以使其为你办事。

9.求亲戚办事也要“投资”

现实生活中，我们都有过这样的体验，作为亲戚之间的甲方若是一味地照顾、帮助乙方，而乙方则回报以不冷不热、不谢不颂的公事公办的态度，时间长了，甲方必定会生气，认为乙方是不懂人情、不值得关照的冷血动物。若乙方依然故我，认为甲方帮助他是应该的，那甲方必然会终止与乙方的交往。相反，若乙方知恩懂情，虽然没有什么物质好处给予回报，但经常以自己的劳动帮甲家做点家务活、跑跑腿等作为感谢，甲方也会得到心理平衡，也是愿意与乙方继续交往下去的。

10.托亲戚办事的忌讳

亲戚关系是一种比较复杂的社会关系，主要表现在亲戚之间存在着多种差异，比如经济社会地位的，性格的，等等。

这些差异既可能成为彼此交往的诱因，也可能成为产生矛盾的原因。因此，要让亲戚真心实意地为你帮忙、办事，在日常往来中要注意以下几点，不要犯忌讳。

（1）经济往来忌讳糊涂

人亲财不亲，交往过程中，为了经济利益问题而闹冲突，使关系疏远、恶化的现象，在亲戚之间是屡见不鲜的。亲戚之间的借钱借物等是常有的事，有时是为了救急，有时是为了帮助，有的就是赠送，情况不

同，但都体现了亲戚之间的特殊关系。

但不管怎样，这本经济账一定要算明白。因为亲戚之间也有各自的利益，把感情与财物分清楚，亲密的关系才能长久维持。如果这是一本糊涂账，今后一旦在交往中产生矛盾，这一问题就会产生火上浇油的作用。

（2）亲戚往来忌讳居高临下或强人所难

亲戚之间虽有辈分的不同，但是，也应当相互尊重、平等对待。特别是彼此之间有地位、收入、职务差异的情况下，更应如此。

有时权重位尊的亲戚容易居高临下，对来办事的“穷亲戚”缺乏热情。而地位低的人则往往对被人小看非常敏感，对方稍有懈怠，就会心生不满，闹不愉快。两者都是不可取的。如遇这些问题，一方应注意尽量不要给人家出难题，另一方即使客观原因不能满足自己的需求，也应谅解，不能过多计较。

（3）忌讳为所欲为，不讲礼节

亲戚之间由于彼此关系有远近亲疏之分，因此，在相处中要注意把握适当的分寸。

“亲戚越走越亲”，是一般原则。但是，看你如何走法，这里面也是有一定技巧。

比如，过去走亲戚可以在亲戚家住上一年半载，现在就有很多的不便。大家都有工作，都有自己的生活习惯，住的时间过长很多矛盾就会暴露出来。

因此，在亲戚交往中要注意自己的行为方式，如果方式不当同样会

得罪人。

只有注意以上这些问题，才能奠定一个良好的与亲戚交往的基础，托亲戚办事才能得心应手。

11.通过暗示，求邻居帮忙

需要邻居帮忙时，不妨给邻居暗示，在邻居知道自己的困难后再根据邻居的性格，决定求助他帮忙的方式。如果邻居是一个热心肠的人，会毫不犹豫地答应你向他的直接求助。但一般来说，宜采用间接方式，让邻居主动帮自己的忙。例如可以暗示邻居这样的困难很容易解决。如果邻居也这样认为，就容易答应帮忙。

12.诉说难处让邻居帮忙

我们做什么事，都会遇到各种各样的困难，例如，资金周转不灵，联系客户不够，或是自己缺乏信心，缺乏经验，等等，如果自己求助于邻居，也许会发现邻居给予自己许多有价值、有建设性的意见。

13.对邻居的帮助要心存感激

邻居帮你办了事，你一定要心存感激，最好能当面向对方致谢，或送点礼物到他家里。若邻居有需要你帮忙的地方，应全力帮助对方。如果邻居没有帮你办成事，也应感谢邻居。因为对方毕竟为你出力了，可能是因为事情太难或其他原因没有办成。

14.利用乡情求同乡办事

俗话说，老乡见老乡，两眼泪汪汪，乡情是以地缘为纽带而结成的特殊缘分。人们在说话办事时可以靠乡情套近乎、拉关系，并利用乡情

打通关节，办成事情。

例如蒋介石是奉化人，他的侍卫长，多用奉化人，而侍卫官则几乎是奉化人。因为在他眼中，奉化人是最可靠的；他的秘书中，更有9任是奉化人。是不是只有奉化人的文章最好呢？可能连他自己也不相信。另外，奉化并不出武夫，亦非国民革命的中心区，但在国民党军界里，奉化出过55位将军，这种“人杰地灵”说开了，还是因为是老乡的原因。

认老乡有个技巧，因为老乡有大老乡与小老乡之分。比如，在关内，东北人都可为老乡，过江南，北方人又都可成为老乡，这要根据环境而变。

当今时代，利用乡情办事的事例数不胜数。近至一般的人物，远到港、澳、台及海外侨胞，只要事业有成者，无不想为家乡做一份贡献，如果掌握并恰当地利用好“老乡关系”，不论是于人于己还是于当地的建设事业，都是有一定好处的。

15.用“乡音”求同乡办事

既然是老乡，就必然有共同的特点存在于双方之间，其中很重要的一点就是“乡音”。

清朝末代的大太监李莲英的发迹可以说是运用了此种技巧的典型例子。

李莲英出身贫苦，个子瘦小，若以当时清朝宫廷太监的标准来衡量，他是根本不够资格的。一次偶然的机会，李莲英听说在宫廷中有一个太监是他的老乡，且是同一村的。于是，他大胆地去找了这个老乡。

李莲英当时很穷，没有钱买东西去送礼。他知道这位老乡很重乡情，但怎样做才能引起老乡的注意的问题却一直困扰着他。

终于，他想出了一个办法。一天，他瞅准了这位老乡出来当值时才去报名，然后用一口地道的家乡话说出了自己的姓名与籍贯。李莲英的这位老乡听了这声音，身体不由得抖了一下，遂抬头看了看眼前的这位小老乡，心里暗暗记了下来。

后来，在这位老乡的帮助下，李莲英做了慈禧太后梳头屋里的太监，以梳得一头好发型深得慈禧宠爱，最后成了慈禧太后面前的大红人。

李莲英只说了几句话就博得了对方的注意与好感，但要注意的是，这几句话是家乡话，是乡音，而对方也恰巧是同乡人，且又同处异乡，在这种情况下，李莲英轻而易举地争到一个名额就不足为奇了。

用家乡话做见面礼，可以说是独树一帜的，它不需要物质上的东西。在这里，有一点是相当重要的，那就是运用这种方法的场合，最好是在异乡，因为在异乡才会有恋乡情绪，才会“爱乡及人”，这时再来个“他乡遇老乡”，哪有不欣喜之理？对方离乡愈久，离乡愈远，心中的那份情就愈沉、愈深。

16.用“乡物”求同乡办事

在与老乡打交道时，一般人都会有这样一种想法：“既为同乡，理应帮忙，若还送礼物，这不太俗了吗？”这种想法从某种特定意义上来说，是有一定道理的，但就广义来说，则是谬论。

老乡与其他关系的不同之处就在于，老乡之间的关系是以地域联之，有一份“圈子”内的情存于心上。

在一个地方长大之后，或许有许多事情都已经淡忘，但是生活习惯是不容易改变的，心中的烙印也不会改变。

家乡的土特产就能引起老乡的诸多感受，拉近彼此之间的距离，使彼此易于沟通，从而能很好地办事。

17.用辈分关系求同乡办事

在中国的乡土观念中，无论年龄大小，只要辈分高的那就是叔，那就是爷。而叔或爷求你办事，那是理所当然的事情，即使你不想办，也得客客气气地说话。

无论近亲、远亲，只要是亲，就可在老乡关系上再加一层关系，那就是辈分，在辈分的外衣下求人办事就有了更大的底气。当然，现代社会辈分关系似乎不像以前那样严格了，而它所产生的效用似乎也不比从前了。但无论怎样，求老乡办事前，如果能够续上一层辈分关系，似乎要好办得多。

18.找领导办哪些事会比较顺利

按理说，员工的私事不在领导职责范围内，完全可以不管、不问。但在情感上，因是上下级关系，有些事情领导便可以过问、帮忙。在这两者之间，能使领导心甘情愿或碍于情面为自己解决燃眉之急，就需要掌握一定的技巧。

一般而言，如下一些事情下属们要是找上级出面的话，领导出于关心职工利益，一般都会给予帮助。

（1）与工作有关的利益：这些利益包括调岗、晋升、涨工资、分房子、调停与同事之间的矛盾、平息一些不利于自己发展的言论，等等。这些事可以说在某种程度上领导有发言权，因而找领导是非常正确且应该的。

（2）与社会生活有关的利益：这包括借贷、买卖、调解各类纠

纷、参与婚丧嫁娶等各类红白喜事的协调，等等。办这类事，上级一般未必直接出面和直接行使权力，但他们的间接活动有时却是非常有效的。

（3）与家庭有关的利益：这包括为子女找工作，帮助妻子调动工作，帮助某位亲属安置工作，等等。这些自己无能为力却能让领导展现办事能力的事，也可以考虑让领导帮忙办理。

19.如何间接找领导办事

找领导办事并不轻松，而且有时还不便直接找领导办事。在这种情况下，可能间接托人办更合适。

（1）托领导的爱人：有时候虽然你可能未能与领导建立起较密切的关系，可是因为特殊的机缘，你却同他（她）的爱人较熟悉。在这种情况下，为了把事情办成，就可以选择领导的爱人作为突破口，或许会有意想不到的收获。

（2）找领导的长辈或晚辈：大多数领导都是上有父母下有子女的全福之人。对父母的尊重和对子女的疼爱是人之常情，领导当然也不例外。所以，父母或子女说的事，领导通常都十分重视和尊重。如果不便或无法找领导直接说，不妨试着去找他（她）的父母或子女，有时亲情的作用也是不可估量的。

（3）找领导的朋友：人人都有朋友，要想办成事，与领导过从甚密、情深意笃的朋友出面，往往能收到奇效。“朋友”二字含着情分、面子、名声等许多值得珍惜的东西，设法找到领导的朋友出面，领导肯定会重视的，也肯定会尽力的。

（4）找领导的领导：你的领导既然行走在仕途上，吃衙门的饭，

自然会更加重视上下级关系了。如果你一件事找到领导不予办理，找他的领导也许是一条行得通的途径。不过，在找领导的领导出面干预前，一定要三思而后行，切不可“因为虱子烧棉袄”，得不偿失。

20.求同事办事要把握分寸

人们在运用关系网办事时，总认为同事之间只存在猜疑和嫉妒，实际上，这是错误的。现代社会中一个人与家人相处和与同事相处的时间几乎差不多，如果在办事时，不会利用同事关系，不但有些事办起来费劲，还容易让人觉得你没有人缘。

那么我们该怎样利用同事办好事呢？

（1）找同事办事要有诚意：同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事掖掖藏藏，容易使同事产生不信任的感觉。因此，找同事办事就要开诚布公，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，同事只要是能办到的事，一般是不会回绝你的。

（2）找同事办事要客气：同事不是朋友，一般都没有太深的交情。因此，求人之前说话一定要客气，最好以征询的口气与同事探讨，暗示请他帮忙、想办法。办完事之后，一般不要用钱来表示谢意，执意要拿钱来表示容易引起反感，因为同事之间办点事就接受物质感谢会给人留下坏印象。

（3）找同事办事要有的放矢：办一件事之前，要先知道这位同事的社会关系，以及他办起来难度不太大，只有掌握了这些情况，才能做到张口三分利，也不至于叫同事左右为难。

21.施恩于下属，让下属为你办事

对于身处困境甚至犯有错误的下属，如果给他以宽容和帮助，必定

会为上级分忧解难、宽宏大量的行为感激不已，此时求他办事自然会全力去做。

施恩于下属，要掌握以下基本要领：

（1）施恩时不要说得过于直露，挑得太明，以免令下属感到丢了面子，脸上无光。

（2）施恩不可一次过多，以免让他造成还债负担。

（3）作为领导要培养下属对你的感情依赖，让他们心甘情愿地为你效力。

（4）刺激下属的欲望，但又不完全满足他，而是一点一滴，以使其保持干劲，继续卖命。

22.施威于下属，让下属为你办事

让下属为你办事有时候需要一些严厉的手段，该树威时就树威，该惩罚时就惩罚，采用这种手段会使下属记忆深刻、办事尽心。

作为上级在领导下属工作的时候，必须树立自己的威信。在处理一些棘手的问题时该强硬时就得强硬，无威不信，下属如何信任你，又如何为你办事？

23.恩威并施于下属，让下属为你办事

领导施恩、施威、恩威并施，都是为了将下属的积极性调动起来，为自己办事。

有恩必施，有威必立。恩用于收买其心，威用于束缚其心。恩威并施，属下才会死心塌地地为你卖命。

24.采用暗示法，让“小人物”全心全意为你办事

如果那些“小人物”办事的方法不符合你的要求，你不能当面指责，这只会造成对方的反抗，容易把事搞砸。而巧妙地暗示对方注意自己的错误，则可以轻松地把事情处理好。这种办事的方法，使人们易于改正他的错误，又维持了人们的自尊，使他自己以为自己很重要，使他希望和你合作把事情办好，而不是反抗或抵触。

25.采用“冷庙烧香”法，让“小人物”全心全意为你办事

一般人都对显赫的大人物趋之若鹜，而对于一些“小人物”则不屑一顾，甚至将其打入冷宫并抛之以白眼。殊不知经常给冷庙的菩萨上支香，施施小恩，往往能换得对方涌泉般的回报而得大利。

某些无人问津的“小人物”也许就是呆在冷庙中的一尊有灵的菩萨，你应该像对待热庙一样看待他，时常去烧烧香，逢到佳节送些礼物。他是穷菩萨，你送的礼物务求实惠。然而你只是往，他是不会来的。不是他不知道还礼，而是无力还礼。虽然他不会还礼，但一旦他日你有所相求，而他又力所能及之时，他是会还你人情，全心全意为你办事的。

26.利用共同兴趣爱好接近客户

同客户办事谈生意，除了套近乎，提要求之外，总得聊点别的东西。不要忽视这种闲聊，话题选得好，对于融洽彼此间的关系，促进办事成功，会有奇异的功效。

利用共同的兴趣爱好，常常可以与客户快速建立超常的关系。

怎么能使客户了解自己在某件事情上真的和他有同样的兴趣？无他，你必须对客户感兴趣的事物有相当的认识、研究。这样不但能使自

己更充分地了解客户，也会让客户更乐于帮助自己。

在与客户建立良好关系的过程中，实现双方兴趣上的趋于一致是很重要的，只要双方喜欢同样的事情，彼此的感情就很融洽。推而广之，对其他许多事情，彼此都愿意合作了。

不过用这种方法去接近别人时，必须懂得诚恳。如果你说你的嗜好和别人相同不过是一句假话，那么不久便会被人看穿。

总之，接近客户并与之友好相处，有三个步骤：

（1）找出客户特别感兴趣的事物；

（2）对于那些对方感兴趣的东西积攒若干知识；

（3）对他表示你对那件事物真的感兴趣。

若能够依照这三个步骤进行，就很容易和客户建立良好的关系了。

27.如何让客户感到与自己利益一致

求客户办事，如果让对方觉得他与你有相同的利益，对方办事就会更主动，就会收到更好的效果。

在这个世界上，没有人为了维护自己的利益而不去努力。

而利用利益的一致性来办事，自古以来人们就深谙此道。

战国时期，苏秦就抓住了各国都要维护自己的利益、秦国是他们的共同敌人这一主线，成功说服了六国联合抗秦。

相反的，如果把对方的利益排斥在自己的利益之外，会影响办事的

效果。

利益的相通性、同一性和互补性是建立在团结一致、同心协力的基础上的。只有这样，才能求得一荣俱荣，避免一损俱损的结果。

那么，怎样才能做到与客户利益相通呢？

（1）经常强调你们可以获得的共同利益。共同利益的目标，是形成彼此信赖和拉近关系的基础。有了共同目标和利益，对方与你的冲突就可以缓解乃至避免。

（2）可以常用“我们”一词来加强同伴意识。“我们”意味着“你也是其中的一员”，这样可以加强对方的参与意识，与自己达成某种共识和共鸣。例如在你和别人讲话时，如果说“我们是不是应该这样做”比说“我认为应该这样做”更能缩短双方的心理距离，也更容易使事情得到圆满的解决。

第五节　办事禁忌常识

1.求人办事不能心急

俗话说得好，心急吃不了热豆腐。当一个人心急、表现出极大的不耐烦、失去耐性的时候，往往也会失去理智，而把原本能办成的事情办砸。

急性子的人，不同于慢性子，他们最讨厌的就是什么事都推三阻四、拖泥带水，迟迟得不到解决。按他们自己的一贯作风，就是说到做到、雷厉风行、痛痛快快的，行就是行，不行就是不行，别拖泥带水的。他们自己是这样，所以也这样要求别人，包括求人办事。如果迟迟得不到回音，就会着急上火。

求人办事不同于求己，人家前因后果、方方面面总是要考虑考虑的，有时候还要故意做些姿态，让你看看。这时候，你只能平心静气地等待。如果老去打听、催问结果，不仅会让对方感到厌烦，而且觉得你不信任他们，明明有心想要帮忙的事情，经你这么一搅和，希望倒没有了，这就得不偿失了。

做个有耐心的人不容易。做到平心静气是为人处世的一种境界、一种气度和一种修养，这样更有助于让事情朝好的方面发展。

2.小事不要轻易求人

有的人不论事情大小都喜欢求人帮忙，等到真有大事需要求人的时候，便非常为难：“我总给人家添麻烦，这事怎么好意思再去求人呢？”

为了避免这种情况发生，平时要少给别人添麻烦，不论是关系密切的朋友，还是自己的亲戚、同窗。像买点便宜东西之类的事最好不麻烦人，宁可多花点钱。具体来说：

（1）在平时，如觉得某人能在某一方面给你帮助，那除了这件事之外，就不要再去打扰他。如果你能在其他方面给他些帮助，要尽量主动、热情一些。这样等你求到对方时，他才会心甘情愿地帮忙。

（2）当你求人办事前，对方是否真的能够帮助你还是个未知数，要做好被对方拒绝的准备。如果被拒绝，这时不应埋怨对方，这样，以后再有事求对方时，对方才会尽全力帮助你。

（3）如果事无巨细总去麻烦人，时间长了会让对方反感，因为在你看来是小事时，对对方而言未必是小事，对方可能得费心尽力专门为你的小事跑一趟，而你却并不把这些放在心上。这样等你真有大事需要求对方帮忙时，他就会反感，也没精力再去帮你。总而言之，力所能及

之事最好不要求之。平时不轻易求人，而且还经常帮助别人的话，等到真遇到麻烦了，别人一定会伸出援助之手的。

3.办事不要透支自己的人情资源

人和人相处总是会有情分，这情分就是“人情”。有些人喜欢用“人情”来办事，但“人情”总是有限的，好像银行存款，存得越多，可取出来的钱就越多，存得越少，可取出来的钱就越少。你若和别人只是泛泛之交。你能要他人帮的忙就很有限，因为对方没有义务和责任帮你大忙，你也不可能一次又一次要他帮你的忙。如果要求的过多，那就是透支了。透支人情一般会造成两个结果：

（1）彼此间的感情转淡，甚至对你避之唯恐不及，那么有可能进一步发展的情分就此断了。

（2）你在对方眼中变成不知人情世故的人。

无论哪种结果都会对办事非常不利，因为人做事不可能单打独斗，有时还是要用到亲戚朋友的，换句话说，要动用到人情存款簿。那么要如何动用才不至于“透支”呢？

（1）弄清楚自己和对方的情分如何，再决定是不是找他帮忙。

（2）能不找人帮忙就尽量不找，把这人情用在刀刃上。

（3）动用人情的次数要尽量少。

（4）要有适度的回馈，也就是“还人情”。

回馈有很多种，主动去帮忙对方，请吃饭、送礼物都可以。总之，不要把人家帮你忙当成应该的，有“提”要有“存”。

（5）就算对方曾欠你情，你也不可抱着讨人情的心态去要求对方帮忙。

如果不了解这些，动辄找同学、朋友帮你的忙，你就会发现，自己慢慢变成不受欢迎的人了。

4.求人办事不要害怕遭冷遇

办事遭冷遇很常见。有的人拂袖而去，或纠缠不休，或怀恨在心。这样的反应其实非常不利于办事，甚至有时会因小失大，影响办事效果。

当你遭冷遇时，要区别情况，弄清原因，再采取如下适当的对策：

（1）常常有这种情况，自以为对方会热情接待，可是到现场却发觉，对方并没有这样做。这时，办事人心里就容易产生一种失落感。

其实，这种冷遇是对彼此关系估计过高，期望太大而形成的。遇到这种情况，应重新审视自己的期望值，使之适应彼此关系的客观实际。这样就会使自己恢复平静。

（2）对于无意性冷遇，应理解和宽容。在交际场上，特别是各类、各层次人员同席时，出现顾此失彼的情形是常见的。

遇到这种情况，千万不要责怪对方，更不应拂袖而去，而应设身处地为对方着想，给予充分理解和体谅。

这种态度会比责备对方效果好得多，同时还能感召对方改变态度，用实际行动弥补过失，使彼此关系得到发展。

（3）如果是对方有意漠视自己，那么可以考虑，给予必要的回

击。这既是维护自尊的需要，也是刺激对方、批判错误的正当行为。当然，回击并不一定非得是面对面地骂不可。理智的回敬是最理想的方法。

5.求人办事不要死要面子

很多人都是死要面子，求人办事，死要面子，那等待你的就是活受罪，如果总是清高得很，这样事情能办成吗？

面子当然应该要，一个一点儿面子也不要的人，恐怕自尊心也不复存在。关键的问题是要搞清怎样做才算不丢面子，什么面子可以丢，什么样的面子应当保。当然，人们也都非常明白，出于虚荣的面子应当丢，有关人格的面子需要保，不保何以处世？而保的办法则是实事求是。事实俱在，曲直分明，面子不保亦在；哗众取宠，装腔作势，面子虽保亦失。

我们对于面子应该是这样理解的：一个人不可能不要面子，但又不能够死要面子。死要面子的人，往往会真正丢了面子。

要知道，死要面子会使人变得乖僻，活活受罪。

试想，这样的一个人去找别人办事，那成功的几率会有多少呢？

总之，死要面子要不得，否则对求人办事是非常不利的，甚至会严重损害你的人际关系。

6.求人办事不要过于吝啬

春秋时期的范蠡既是一位有才华的谋士，又是一名家财万贯的大商人。他曾辅佐越王勾践打败吴国，随后功成身退，移居别地经商。他以自己的聪明才智，很快富甲一方。因此，他还被后世奉为中国商人的始

祖。

但是后来，他的二儿子因杀人获罪而被囚禁在楚国，范蠡计划用金钱保全儿子的性命。他有一位朋友叫庄生，庄生与楚王的关系很好，楚国上下都非常敬重他。于是，范蠡决定通过庄生来解救自己的儿子。虽为朋友，范蠡还是让长子带上足够的钱财和一封书信去见庄生。并嘱咐长子把信和钱交给庄生，一切听从庄生安排。

范蠡的长子到达楚国，发现庄生家家徒四壁，院内杂草丛生，一点儿也不像达官显贵的家。虽然他按父亲的嘱托把信和钱交给了庄生，但心中并不认为庄生可以救出弟弟。

庄生收下钱和信，告诉范蠡的长子：“你赶快离开吧，剩下的事情交给我来办，即使你弟弟出来了，也不要问其中的原委。”

但范蠡的长子由于心存疑虑，并未听从庄生的话马上离开，而是接着又去贿赂其他权贵。庄生因为得了范蠡的好处，于是就说服楚王大赦天下，楚王听从了庄生的建议。

范蠡的长子听说楚王大赦天下，觉得弟弟一定会被放出来。既然如此，那么自己送给庄生那么多的钱财不就等于白送了吗？于是他又去找庄生把送去的钱要了回来。他为此十分得意，以为既省了钱又办了事，剩下的事情就是回去向父亲请功领赏了。

可是他万万没有想到，事情会变得越来越糟。庄生没有了好处，心里自然很不舒服，感觉自己被范蠡的长子耍了。于是又去见楚王说：“听说范蠡的儿子在我国犯罪被囚，现在人们议论说大赦是因为范蠡拿钱财贿赂众位大臣的缘故，这于您的名声不利啊！”

楚王听到这些话十分气愤，于是就先杀了范蠡的儿子再实行大赦。结果，范蠡的长子因不愿给人好处，只好带着弟弟的尸骨回家了。

这个故事告诉我们，求人办事，过于吝啬是没有好结局的。范蠡的长子因为吝啬，结果不但事情没有办成，而且还害死了自己的弟弟。

过于吝啬是求人办事的一大忌讳，它会使原本容易办成的事情功亏一篑。求人办事不给人好处，事情就无法办成。基于这一点，可以在办事之前给予对方一定的好处，或者在办事前让对方知道事情办成后自己会得到何种好处，事情办成了，舍弃点钱是没有什么的。

7.求人办事不要被原则绑住手脚

古语说“没有规矩不成方圆”，道出了原则的重要性，但在在求人办事时，会随时出现不可预测的情况，而原则是死的，人是活的，那这个时候我们就要把原则性与灵活性结合起来。

比如说，有个人想为自己大学刚毕业的儿子找份工作，而这个人的表哥就在某个机关单位当领导，于是此人就想借表哥的光为儿子谋个差事。这位表哥得知亲戚的心意后又多方考察自己的侄儿，发现侄儿确实有才华，然后他就想：自己是应该“举贤不避亲”呢，还是“避亲”？其实，这种情况下，他完全可以帮侄儿一把，因为侄儿具备那种能力，就应该帮那个忙。这就是一种灵活性原则。只要能得到一个“双胜无败”的结局，该用什么样的姿态就用什么样的姿态。

生活应该丰富多彩，人与人之间的交往也不能总是那种正经八百的“成人对成人”。在办事过程中，有三种人显然是“不可爱”的：一种是老要显示自己比别人优越的，只会扮演“家长”，不会扮演“成人”的人；另一种是老要别人为自己操心，而从来不知道也应该为别人操点心的，只会扮演“儿童”，不会扮演“家长”的人；还有一种是所谓“纯理智”的，只会扮演“成人”而不会扮演“儿童”的人。为了确保在社会中办事成功、顺利，就不应该让自己成为上面这三种人。

此外，用“压”来迫使对方向自己屈服，用“顶”来迫使对方迁就自己，或者为了不得罪对方而“忍气吞声”地屈服和迁就，这些都不是解决问题的好办法。讲究“选择和诱导”的艺术，就是为了找到一种“不压、不顶、不屈服、不迁就”而又能使问题得到解决的好办法。但这需要很大的灵活性，只会认死理的人是难以做到的。

8.不要轻易得罪他人

俗话说：“多一个朋友多一条路，多一个敌人添一堵墙。”给人办事时，不论是否办成，都不应该得罪别人。一个人应尽可能少地不得罪人。

在办事时，得罪别人就很容易将自己逼入困境。

战国时期，齐国大夫夷射在接受国王的宴请后，酒足饭饱而出。此时担任王宫守门的小吏则跪请求说：“给我一点酒喝吧。”夷射斥责则跪说：“一个下贱的守门人也想饮用国王的美酒吗？滚开！”夷射走远后，则跪非常气愤，于是，将碗里的水泼在廊门的接水槽中，水的样子类似小便。

天明以后，齐王发现了，就斥责则跪说：“昨天晚上，是谁在此处小便呀？”则跪回答说：“夷射在这地方站立过。”齐王大怒，因此诛杀了夷射。

一个卑贱的守门人因为被大臣污辱，竟然设计要了大臣的命，由此可见与人结怨的害处。

以上事例都说明了同样一个道理：不可轻易得罪别人，否则只会是自找麻烦，增加自己处世及办事的难度。

9.求人办事不要有羞怯心理

一说话就脸红，一笑就捂嘴，一出门就低头，这是许多天生羞怯的人的共同表现。可是羞怯却是办事的天敌。在求人办事的过程中，第一步克服的就是羞怯心理。

要想克服羞怯心理，应主要从以下几个方面做起：

（1）学会坦诚：首先，必须学会尊重别人，不要给别人一种傲视一切、高高在上的印象，这样，别人才会喜欢你并乐意与你交往。否则，整日孤芳自赏，尽管主观上想克服羞怯，但终因客观上的碰壁而走回羞怯的老路上去。其次，为人要热情、开朗，作出乐于与人交往的表示。否则，终日沉默不语，别人便不愿打扰你了。只有善于并乐于表达，并使别人在与你的交谈中获得乐趣，别人才愿意与你交谈，你才有可能从羞怯的阴影中摆脱出来。

（2）要提高认识：要明确性格是在生活过程中逐渐形成的，如果你已形成羞怯的性格，不要刻意追求奔放和外向，因为羞怯的人也有很多优点。要避免羞怯，关键是要少考虑自我，多考虑他人，多考虑社会价值，多考虑如何与人交往。此外，还要正确认识自己，承认羞怯是自己的弱项。这样当别人注意到你的这方面时，你才不会紧张或刻意地掩饰自己，才能采取随和的态度，也只有这样，你同别人的关系才能更加密切而友好。

（3）关注他人：平时要留心他人的行动和爱好，了解对方对什么样的话题、行为最感兴趣。这样，与人交往时就能投其所好，使人觉得你容易接近，容易成为好朋友了。

总之，你要尽力克服自己的羞怯心理，这样一来，就为你的成功办事打开了一扇大门。

10.求人办事不要与小人结仇

我们在办事时，总会时不时地遇到一些小人。小人之所以“小”，是因其有小心胸、小聪明，善耍阴招，猛虎之爪或可躲过，黄蜂之刺防不胜防。和小人保持距离，就成为办事者必须遵守的规则，因为小人不讲道义、不遵章法、不惜一切，是我们人生路上万万不可得罪的。

最好的办法就是同小人保持距离，而不必疾恶如仇地和他们划清界限，毕竟他们也是要面子的！

有不少人疾恶如仇，他们对小人不但敬而远之，甚至还抱着仇视的态度。但是，在办事的时候，你要记住：千万不要疾恶如仇。否则，事情必不会办成功的。

常言道：君子不念旧恶。这是对君子的要求。但事实上真正能做到“不念旧恶”的能有几人？有的人宰相肚里能撑船，有的人则不然，芝麻大的小事也会记恨在心，难以释怀。在求人办事中，我们常会不自觉地得罪这类心胸狭窄的“小人”，而且有时得罪了，自己也不知道。这些人不但“不忘旧恶”，而且会耿耿于怀，一有机会就要加倍报复，“以消心头之恨”。

第十章　不可不知的送礼常识

第一节　送礼的准则常识

1.送礼忌不考虑风俗禁忌

送礼前要对受礼人的身份、爱好、禁忌等有所了解，以免礼不得当，使双方感到尴尬。例如，对方结婚，忌送“钟”。因为“钟”与“终”谐音，“送终”总归是不吉利的。此外，要尊重对方的民族习惯，如牛是印度教的圣物，你要送对方牛肉干会让他愤怒不已。

在送外国友人礼物时，以下是我们应该具体了解的各国的风俗禁忌：

英国人，一般送价钱不贵但有纪念意义的礼物，切记不要送百合花，因为这意味着死亡。收到礼物的人要当着众人的面打开礼物。

美国人，东西要送单数，且讲究包装。他们认为蜗牛和马蹄铁是吉祥物。

法国人，送花的时候不要送菊花、杜鹃花及黄色的花；不要送带有仙鹤图案的礼物；也不要送核桃。他们认为仙鹤是蠢汉的标志，而核桃是不吉祥。

俄罗斯人，鲜花要送单数。用面包与盐招待贵客，表示友好和尊敬。最忌讳送钱给别人，因为这意味着施舍和侮辱。

日本人，走亲访友、参加宴请都会带礼物。接、送礼物时要用双手，也不能当面打开礼物。再次见到送礼的人时要提及礼物的事，并表

示感谢。忌送梳子，也不要送有狐狸、獾图案的礼物，因为梳子的发音与死相近。另外，菊花一般是王室专用花卉，所以一般人不要送菊花。

鉴于此，送礼时一定要考虑周全，以免节外生枝。

2.送礼忌违法违规礼品

国家公务员在执行公务时，即使关系再特殊，也不要向他们赠送任何礼品。送外国友人礼品的时候，要考虑到不违犯对方所在国家的现行法律等。

3.送礼忌不看人下**“**菜碟**”**

将礼送到别人的“心坎儿”上，还有一点是必须要考虑的：要看人下“菜碟”，不同的礼物送不同的人。一般而言，实惠礼物送贪者，精巧礼物送富人，有纪念性的礼物送恋人，趣味性的礼物送朋友，实用性礼物送老人，启智的礼物送孩子，特色礼物送外宾。另外还要考虑到高血压患者不能吃含高脂肪、高胆固醇的食品，糖尿病患者不能吃含糖量高的食品。

4.送礼忌送有害健康的礼品

有些东西会对人们工作、学习、生活以及身体健康、家庭幸福有害。比如，香烟、烈酒、赌具以及庸俗低级的书刊、音像制品等。送这类礼物，或许能够投其所好，但难免会有存心害人的嫌疑。

5.忌当着别人的面送礼

送礼一般是为了求人办事，无论是公事还是私事都会涉及双方当事人的一些个人问题，有时候还会让办事的一方有受贿的嫌疑，所以送礼

最好在私下里送。

6.送礼要送关键人物

送礼是一门艺术，要想让自己的礼物起到应有的作用，就要遵循“送礼送对人”的原则。

送礼就是为了办事，那送礼当然就要送给办事的对象，但是有时候办事对象并不止一人，或者说事情要办成功，需要多方的努力和协调。这个时候把礼送给谁呢？有必要全送吗？这的确是个大问题。在现实生活中选错了送礼对象的人不在少数，比如说把礼物送过去了，事情却没有办成——因为对方并非是起关键作用的人物，所以即便送了礼，也是徒劳的。

送礼要送给关键人物，不能送张三一点又送给李四一点，王五也收到一点，结果礼物被分割零散了，分量显得很轻，有时可能起不到利益驱动的作用。这还不算，送的对象多了，难免人多嘴杂，心机泄漏，对事情有百害而无一益。

在送礼之前，一定要权衡好各位“要人”的利弊，查问好谁对这件事有裁决权，起主导作用。谁是办事的关键人物就把礼物送给谁，礼物送到了点子上，要办的事情可能也就迎刃而解了。相反，如果把礼物送给了次要人物，不仅收不到预期的效果，还有可能横生枝节，导致事情越来越难办。

7.权衡利益得失再送礼

求人办事要送礼，送礼好办事，但送礼送多少才算合适，每个人心里都应有一杆秤。送礼的轻重，与对方的关系、送礼的目的以及受礼者的身份都是息息相关的。

有人送礼是为了求人办事，那么，礼物的轻重就与办事的大小有关。求人办大事，礼物太微薄，事情就难办成；礼物太丰厚，受礼者迫于压力有可能拒收，事情就更难办成。

“送多少”是一个笼统的概念，从礼物的数量多少、体积大小以及价格的高低来说，送礼还是讲究尺度的。

一般社交场合，送的礼品要以小、少、轻为宜。少，就是不求数量多，要求少而精；小，指体积不宜太大，小巧玲珑，易送易存是最高境界；轻，则指价格适中，不求昂贵。总的原则是充分地重视礼品的精神价值和纪念意义。

我们通常出于面子的需要，觉得很少的东西拿不出手，要送，就得送多些，送得货真价实。送水果就称它10斤，超市里的商品，恨不得全搬了去。

钱虽然花了不少，但效果却未必好。特别是第一次见面，你一下子提了那么多礼物，人家还认为你有什么不可告人的目的呢！谁还敢收？如果主人不肯收，你的处境就尴尬了，提走不是，不提走不是。于是你推我让，最后，难下台的还是你。

退一万步说，主人就算收下礼物，心里肯定老大不愉快：你这一次送我这么多礼品，下一次可够我还的。你自认为是好意，人家的心里却有了压力。

其实，礼物不在多，送礼不怕少，只要精致美观，富有创意，送出去就会受到欢迎。

值得注意的是，即便你急于求人办事，所送的礼品也应与你的经济实力相一致。如果经济条件差的人给对方送比较贵重的礼品，会让对方受之不安；而经济条件较好的人送较为廉价的礼品，会让受礼者觉得送

礼人小气或是看不起他。

所以说当你送礼品时，一定要分清轻重，权衡利益后再送出，达到自己最大的效益。

8.送礼要讲究实用性

一般来说，日常生活用品可以作为你送对方的礼物，因为它和人们的生活息息相关，人们每天都在和它打交道，或是洗涮，或是做饭，或是品酒饮茶。所以，用日常生活用品作为礼物，往往会让朋友、亲人觉得实用。

日常生活用品的种类很多，像炊具、餐具、茶具、酒具等均在其列。还有一种礼品化的组合性日用品，通过重新包装，也很受欢迎。

组合性日用品，一是组合合理化。有童装与玩具的组合，儿童食品与小玩具的组合，名酒与酒具的组合，服装与个性化饰品的组合，笔与手表的组合，笔与打火机的组合等。二是品牌档次化。组合的附件品种，大多是品牌主体品种开发的同牌新品种，同牌借光，身价倍增。三是含义深刻的礼物。如酒与杯组合，象征酒逢知己；茶与茶具组合，象征君子之交等。

值得注意的是，选择日常生活用品作为礼品，应讲究“受者实惠，送者大方，增进友谊”的原则，这样才能使日常生活用品既显示出实用性，又展示其作为礼品的独特魅力。

9.所送礼物要有意义

礼物是感情的载体，即使是在求人办事时也不例外。任何礼物都表示送礼人的特有心意，或酬谢、或祝贺、或怜爱、或爱情，等等。所以，你选择的礼品必须与你的心意相符，并使受礼者觉得你的礼物非同

寻常，倍感珍贵。

实际上，最好的礼品是那些根据对方兴趣、爱好选择的、富有意义或耐人寻味的小礼品。比如，我们为住院的朋友送去一束鲜花，定能使其心情愉快，增强战胜疾病的信心；为远方的同窗寄一册母校的照片，定能唤起他对学生时代的美好回忆；给爱好文学的朋友送上一套名著，必然使其欣喜若狂，爱不释手；为心上人送去一条漂亮的纱巾，她会含情脉脉地依偎在你的怀中……

就礼物的质量而言，它的价值不是以金钱的多少来衡量的，而是以礼物本身的意义来体现其价值的。因此，选择礼物时要考虑到它的思想性、艺术性、趣味性、纪念性等多方因素，力求别出心裁，不落俗套。

总之，你要使自己所送的礼物具有意义，才能给人留下深刻的印象，以后你若是求人办事也就方便多了。

10.送礼要送对方最想要的东西

送礼时，赠对方毫无用处的东西是一大忌讳。例如，主管送汽车配件给一个没有汽车的职员，送酒给一个不喝酒的人，或把一件运动器材送给一个腿脚有残疾的人，这些都是不恰当的。

此外，还要考虑到受礼者在日常生活中能否应用得上的礼品。比如，朋友乔迁之喜，你准备送他一幅很大的装饰画，首先应考虑：他家里摆得下这么大的画吗？

根据性别可将送礼对象分类，如男人、女人，根据职业有旅行家、经理、文员等，每个人的职业特点不同，他们收到的礼物也应不一样。

11.送礼要讲究个性化

在现实生活中，你本想给别人送件礼物，但在选择礼物的时候，许多人又感到自己毫无想象力。手中拿着一件准备购买的物品，但感觉要送的礼物不是它。很明显，私人化的礼物不可以用大众化来敷衍，许多礼物都会涉及人的风格和个性。

忽视受礼人的个性需要，就是忽视自己的情感表达。在礼物品种上，大多数人追求个性化，购买礼品越来越讲究新颖别致。如一套精美的蜡烛杯，一个可折叠的便携式坐椅等，这些新颖的物品都成为表情达意的好礼。相反，那些刻意用作礼品出现的商品，如各种礼盒、金箔画等，反而因千篇一律而失去其吸引力。

有时候，自己制作的个性化礼物具有送受双方的个人特点和纪念意义。个性化的礼物比精挑细选的礼品，更能表达你的心意和感情。所以，你完全可以送极具个性特征的礼物给别人，而不必担心他会拒绝。

12.送礼要讲究投其所好

人人都有自己的喜好，送礼时还应讲究投其所好，把挑选出的礼品在适当的时候送人，才能使收礼之人高兴。这样，收礼之人高兴了，办事才会顺利。

13.送礼要讲究“雪中送炭”

求人办事，送礼是常有的事，礼品也是多得数不胜数。但是如果你能送对方急需的东西，那效果可就非同一般了，因为雪中送炭是最能打动人内心的。

送礼的方式有很多种，送钱送物只是一种常规的办法，除此之外办法还有很多，比如你能够解决别人的难题，你能够支持别人的事业，你能够成为别人的合作伙伴等等，急别人之所急，别人都会真心地感谢

你，帮你办事。

14.送礼要讲究厚薄贵贱

正因为赠送厚礼能表达自己的强烈感情，能给受礼者留下深刻的印象，所以，在许多场合，人们都会选送价格不菲的礼物，希望自己给对方留下好的印象。特别是有要事相求时，厚礼更是如鱼得水，发挥出它独到的优势。

所以你在求人办事挑选礼品的时候是挑了又挑，总是认为礼物太少，拿不出手，或尽量多送，或送贵的。价格高的礼物当然能表达送礼者特别的感情，但是价格低的礼物也适合在相宜的场合送出。

这就是与厚礼相对应的一般的礼品——薄礼。

薄礼的价格当然不会很昂贵，一颗小小的红豆，一张轻薄的贺卡，甚至不经意间一个善意的微笑，都会起到非同寻常的作用。

薄礼在任何时候皆可送出，而不需要特殊的场合。其实，在日常生活中，经常送些小礼物比在一个特别的日子送一份厚礼更有价值。

薄礼经过情意的渲染，经过刻意的设计，也能增加其价值。因为这份特殊的礼品，对于送受两方而言，具有其他人了解不到的特殊意义。

因此，礼品不论是厚是薄，其实都是用来表达自己的心意的。礼物再丰厚，厚不过你的那份感情；礼物再微薄，它总能表达你深厚的情感。从这个意义上说，礼物是否厚重并不是主要的，关键是你送得是否适当。

再者，礼物的厚薄也是相对的，在不同的地区，或送给不同的对象，有时薄礼也会成为厚礼，有时厚礼也会失去意义。

在大都市里很普通的东西，到了贫困的边远地区就很贵重了。在未通电的山沟沟里，你送给亲戚一台彩电，反而抵不上送去一兜食品。

所以，在送礼时，你就可以根据实际情况送适当的礼品，不必一味追求厚礼。

15.送礼要讲究雅俗相宜

在社会交往中，馈赠礼品要注意选择与受礼者身份相宜的礼品，才能使你们的关系朝着有利方向发展。求人办事时，也同样如此。在任何时代，特别是在有着悠久传统的中国，人们的身份和等级观念都很强，对方的身份不同，送礼的方式和礼物的轻重都不一样。对什么人都一视同仁，则可能会被对方视为无大无小，无尊无贱。

所以，作为送礼者，想要送一份让对方满意的礼品，必须要了解他的身份。

身份是一种地位的象征，一般而言，送礼者经常以社会地位高低为标准，送给地位高的人高价物品，送给一般地位的人普通物品，这已成为一种风气。事实上，礼物的轻重与对方在自己心目中的地位成正比，因此送礼时，便难免要将受礼者的身份衡量一番。

身份不同，所送礼物大多会有所区别。给辈分高的人要送去健康，送去尊敬等；给小辈送礼则很随意，甚至可以不送；给外国友人可赠送有传统特色的工艺品等。

而不同的关系角色、不同的沟通程度，也容易在送礼者心中形成身份有高低的印象。自然，礼品互赠的形态和类型也是不同的。

一般来说，对于文化层次较高的追求精神享受的人，宜选择精美高雅的礼品，如名人字画、工艺美术精品及各种高档文化用品等。

对于文化层次较低、偏重于追求物质享受的人，宜选择一些新颖别致、精美时髦的日用消费品作为礼物，其中应以吃、穿、玩为主。

根据身份送礼是有原则的，那就是，如果只送给身份低的人，而忽略身份高的，那么这将会给你带来麻烦，所以送礼时候选择与其身份相适的礼品尤为重要。

16.受礼礼仪有哪些

得了好处当然要“卖卖乖”，收到他人礼物自然是一件高兴的事，但也不能得意忘形，失掉了受礼的礼仪：

（1）受礼者一边赞美夸奖礼品，一边收下礼品，并表示感谢。一般应赞美礼品的精致、优雅或实用，夸奖赠礼者的周到和细致，按中国传统习惯，不应伴有谦恭态度的感谢之词。

（2）双手接过礼品，视具体情况拆看或只看外包装，请赠礼人介绍礼品功能、特性、使用方法时，表示对礼品的喜爱。

（3）只要不是贿赂性礼品，一般最好不拒收，那会驳赠礼人面子的。以后找机会回礼就行了。

17.如何拒绝对方的礼物

并不是每一个人送的每一件礼物都是值得收的。出于种种考虑，人们总会碰到需要拒绝对方的时候。这时，恰当的拒礼方式就显得十分重要了，要做到既达到不收礼的目的，又尽量不让对方感到为难。

（1）婉言相告：用委婉、不失礼的话，向赠送者暗示自己难以接受他的好意。比如，当一位男士送舞票给一位女士，而女士打算回绝时，就可以说：“我男朋友已经和我约好请我跳舞，实在是对不起。”

（2）直说理由：直截了当地向赠送者说明你难以接受礼品的原因有时也很奏效。比如在公务交往中，可以说：“对不起，按照规定，你送我的这件礼品，必须登记上缴。”

（3）事后退还：有时在大庭广众之下送的礼物往往难以直言拒绝。或者有时对方甚至是将礼品趁你不在的时候给你送来。遇到这种情况，可以当时接收下来，但不拆包装。事后，尽快单独将礼品再物归原主。退还礼品不要拖延过久，最好在24小时之内。

第二节　把礼物送出去的常识

1.选在逢年过节时送礼

有很多人都知道在求人办事时应提前送礼，但苦于找不到合适的时机，其实逢年过节送礼就是一个不错的时机。中国悠久的传统文化，很大一部分都体现在节日上，如春节、元宵节、端午节、中秋节、重阳节、元旦等。另外如三八妇女节、五一劳动节、母亲节、父亲节、六一儿童节、教师节、国庆节等，也都被列入传统节日内。

逢年过节送礼尤其体现在求人办事上，人们都明白求人办事，不能临时抱佛脚，所以，最好能提前在节日上，表示一下自己的心意。打着节日的旗号，这样也名正言顺，让对方无法拒绝，自己的目的也容易达到。

求人办事，千万莫错过节日这个送礼的好机会。礼物不论轻重，节日中的吉祥祝福，几句关爱的话语，更是情义无价，更能让对方感动。有这样的基础，办事就不难了。

2.选在生日、寿诞时送礼

生日对任何一个人来说都是一件值得庆祝的事情。每逢生日来临，人们都要以这样或那样的形式举行庆祝活动，借以提醒自己珍惜光阴，同时感激给予自己各种帮助的亲朋好友。那么在别人生日、寿诞上送礼，也可以为自己积累办事的资本。

送礼在生日庆贺活动中是很重要的祝贺方式，亲人、朋友、同事过生日的时候，送上礼物表示祝贺，可起到增强友情、融洽关系的作用，要是你以后有什么事情需要帮忙，对方肯定不会置之不管。

但问题是生日礼物的花样和品种很多，人们经常不知道该送什么样的生日礼物才合适，面对琳琅满目的商品，却不知所措。

其实，送生日礼物时先要搞清楚对象，是亲朋好友，还是一般的关系，是自己的恋人，还是普通的朋友，不同的对象，所送的礼物是不同的。

年龄也是在送生日礼物时要注意的，才几岁的孩子和耄耋之年的老人，他们过生日的方式以及所送礼物都各有不同。

送生日礼物时还要考虑对方的兴趣，符合生日这天送出的、对方又很感兴趣的礼物，当然会受到他们的欢迎。

3.选在对方娶妻生子之时送礼

求人办事情可选择对方娶妻生子的时候送礼，即使不办事也可以作为感情的投资，等需要对方帮忙时候更好说话。毕竟，在喜庆而祥和的日子中，礼物会增加别人的幸福感，让对方记忆犹新。人生最幸福的事情莫过于有情人共结连理。结婚是人生的一大喜事，作为参加喜宴的朋友，应事先选购一份礼物前往。

小生命的诞生是一件神圣庄严并值得祝贺的事，得到报喜消息的亲

友都应该携带礼品去看望产妇并向其表示祝贺。但此时新生儿和产妇的身体都比较弱，最好先打电话向其家人表示祝贺，待一段时间后，再去拜访。

4.选在病榻前送礼

社会上有很多人在日常交往过程中，苦于自己没有与上级或同事之间加深感情的机会，总觉得借助节日表示一下自己的心意又太牵强、太俗、太假，唯一特别的机会，就是在他人生病去探病时表示一下。利用探病送礼，这未尝不是一个好方法。

以某些方面看，送礼在探病过程中完成，益处甚多：在探病中送礼，可以光明正大，不会有行贿之嫌；病中送寒送暖，犹如“雪中送炭”，对方会万分感激，而且对来访者的印象特别深。这时以后求人办事都是非常有利的。

探望病人，一定要先了解一下病情，然后再买礼物。而且送礼时，一定要在病人清醒的时候，多说一些暖人心的话语，别提病情，方便的话陪陪床，这样会加深感情。待病人出院后，再提出自己的要求，就会使事情很顺利地办成。

5.选在对方留在家中空闲时送礼

很多人喜欢晚上把礼品送到对方家里去，其实这未必是最佳选择。因为晚上对方也可能不在家中，虽然他的家人收下了礼物，但有些事情你还是无法交代；或者他本人在家，却有其他串门人在场，这时带着礼物进去未免有些尴尬。所以，最好的送礼时间应该选在早上对方未上班之前，或者在星期天早上对方刚刚起床以后不久。这个时候带着礼物进屋，既无外人打扰，又能找到关键的人，便于直接沟通交流。

6.从对方所送的礼物上看送礼者的性情爱好

庞飞在过年过节时经常会收到一些礼物，他每次都是将这些礼物与送礼者的名字记下来，为的是作为回礼的参考。

天长日久，他逐渐悟出：从对方所送的礼物上可以观察此人的性情爱好。如果对方陈年美酒给你，其实即表示送者也对美酒有所偏好；若赠送造型典雅的茶具，则送者必是对茶具有爱好者。

如此说来，每个人对礼品的选择经常在无意识中透露出自己的喜好，即便价格颇高，也会产生“这也是自己所喜爱的”这种心理，而不去在乎其价格的高低了。

然而从另一个方面讲，这也就带有一种强加于人的色彩，容易给对方一种强迫感。

因此，请记住：一味地选择自己所喜欢的礼物送给别人将失去送礼的意义，只有赠送对方所需要的，并且能真正表达自己诚意的礼物，这才是真正的“送礼艺术”。

7.把握好送礼的时间间隔

送礼的时间间隔也很有讲究，送礼者可能手头宽裕，或求助心切，便时常大包小包地送上门去。有人以为这样大方，一定可以博得别人的好感，细想起来，其实不然。因为你以这样的频率送礼目的太强。另外，礼尚往来，人家还必须还情于你。

8.送别人想不到的礼物

很多时候，被大家认为“没用”的礼品，倒比那些“有用”的礼品有用得多。

人在困厄消沉中，有人向他伸出的援助之手，可以使他产生长久的感恩之情。

如上所述，在送礼时懂点送礼心理学，将会使你顺利地送出礼物，达成自己的心愿。

9.把送礼的理由说到对方的孩子身上

你可以说：“东西是给孩子买的，和你没关系。别说是来找你办事，就是没这事，随便来串门儿还不一样应该给孩子买点东西吗？”

10.把送礼的理由说到对方老人身上

你可以说：“你不用客气，这东西是给老爷子买的—老爷子身体最近还行吧……你方便时把东西给老爷子拎过去得了，我就不再过去专门看他了。”

11.把送礼的理由说到不在身边的爱人身上

你可以说：“是啊，我也说找您办事用不着拿东西。可我爱人说啥也不干，非让我拿着不可。既然拿来了，就先搁这儿吧，要不然，我爱人准得埋怨我不会办事，回到家也交不了差。”

12.把送礼的理由说到托办事的朋友身上

你可以说：“这东西是我朋友给你买的，我也没花钱，咱把事给他办了，就啥都有了，咱也不用太跟他（她）客气。”

13.把送礼的理由说到对方可能存在的损失上

你可以说：“您给办事就够意思了，难道还能让您搭钱破费？这钱

您先拿着，必要时替我打点打点——不够用时我再拿。”

14.把送给对方的钱说成是暂存在对方手里的

你可以说：“我知道，咱们之间办事用不着钱，但万一需要打点，现找我拿钱就不赶趟了——所以，这钱先放你这儿，用上了就用，用不上到时候再给我不是一样吗？”

15.即使不到场，也应附上自己的明信片

有些时候，很多人碍于客观条件，不能亲自把礼物交到对方手上，只有委托他人或亲朋好友代替送达。这种方式也是有其独到的好处的，当送礼者本人羞于开口，或者不方便与受礼者见面的时候，受委托者可担任赠送者的最佳信使，甚至可以言赠送者所难言之事。

通常，委托他人转送礼品时，应附上一张送礼人的名片。它既可以放在礼品盒内，也可以放在一个写有送礼人姓名的信封里，然后再将这个信封固定在礼品的包装之上。

不过这种方式最好不要常用，因为委托他人送递，有时会出现表达不清的情况，影响你送礼的真正意图。那还可以通过支付一定的费用，雇请专门的送礼使者替自己送去礼物，现已被越来越多的人接受。这种方式有很多的好处，第一是制造浪漫情调；第二节省时间；还有一个好处就是对方如果不愿意见到本人，这样做可以减少对方的心理压力。

大多数鲜花类礼品都由花店负责递送，因为它们需要妥善处理，保证在到达目的地时仍然能保持新鲜。其他易损毁礼品，如水果、巧克力、焙制品等，也同样需要处理与照顾，以保持其原来风貌，在对方拿到礼物的时候会欣喜若狂。

另外，通过邮局或者快递公司寄送礼品也是个不错的方法，有时，

邮局或其他快递公司给你送来一份礼品，你会感到莫名其妙，因为你不知道送礼者是谁。这就是匿名送礼。以这种方式送礼，是为了不让受礼者知道自己的身份，给人留下浪漫的想象空间。

一般最好不要匿名送礼，特别是求别人办事时，更不能匿名送礼，这样做只会使受礼者大伤脑筋，莫名其妙，甚至怀疑礼物是不是危险品等等，如此一来，你求人的目的也就无法达到了。

16.间接型送礼，在一种默契中将事办成

很多事情是不好办的，即使人家能够给你办成也是费很大力气与心血。在这时候，求人办事都是会让人感觉很难的。求人者也是怕被对方拒绝而难以开口。可是求人办事要是表示得好的话，怎么困难还是会帮忙的。送礼最好的办法就是先摸清对方“底细”，不着痕迹地送礼。

某五金机电公司是一家私营单位，行销全国各地的机电产品。1998年，西北地区严重干旱，小型电机水泵一下成为千家万户的抢手货。这家机电公司库存100多台，一日内被抢光，而且有很多人到这里订货。总经理张某抓住这一商机，准备大批采购农用水泵。

张某与两名助手连夜乘火车赶往辽宁，与当地一家水泵厂签订了采购2000台水泵的合同。但是该水泵厂方面说，资金不到位，不予发货。张某只带了300台水泵的转账支票，一再央求对方最好能先发货，自己公司一边销货，一边返货款。可由于不是关系单位，水泵厂怕讨债困难，所以一百个不答应。张某陷入了困境。

后来，在一次吃饭的时候，张某听水泵厂销售部的一位经理说，水泵厂的总经理是个“麻将迷”，只要有陪手，玩个通宵也没问题。张某马上附和道：“本人也是个‘麻迷’，这两天真憋得够呛，能不能捎个话，今晚打几圈？”

当天晚上，对方总经理在会议室摆上麻将桌，邀张某及助手前去过几招。张与副手同时上阵，但手气太背，两人轮番点炮，总经理赢得不亦乐乎，越玩越精神。凌晨4点钟，张提出来日再战，别影响总经理白天上班，就与副手退回招待所休息。

第二天晚上，总经理再次邀两人前去一分高下。两人一如前日，输得一塌糊涂。三场牌局，张某与副手输掉1万余元。

之后，张请总经理吃饭。看在牌友的分上，总经理高兴而来。酒杯换盏间，张某向总经理提出自己的要求。

总经理犹豫片刻说："这样吧，先交300台水泵的货款，第一批先发1000台，然后看销售情况再定，怎么样？"

终于搞定了。又过了一天，张某押着两辆重卡，带着1000台水泵回去了。不到两个月，张某再次运回1000台水泵。这样，如数实现了自己的销售计划。

求人办事，有时候如果直来直去地向对方提出请求，或直接向对方送礼请求帮助，对方是很难接受的。毕竟是拿人礼物，而不是自己的东西，如果用变相的方式或间接的手段向对方表示一下，彼此心照不宣，在一种默契中，就能将事情办成。

17.对礼品进行精心的包装

赠送礼品之前，要认真检查一下礼品的质量，瓷器、玻璃器皿等要检查有无裂痕或缺损。食品必须十分新鲜，质量有问题的不能送，过保质期的也不能送。

正式赠人的任何礼品，事先都要精心进行包装。如果不包装就送人，对方会产生被轻视之感，送给国际友人的礼品，尤其要注意这个问

题。可选用不同的彩色包装纸和丝带装饰礼品。在信奉基督教的国家中，应避免把丝带结成十字交叉状。

18.赠送礼品时得体的举止

当面赠送或代人转交礼品时，要起身站立，面带笑容，目视对方，双手把礼品递送过去。并说上一句得体的话，这样送礼的效果自然好上加好。不要一手递送礼品，更不要悄悄地乱塞或偷偷地传递礼品。

平和友善的表情、落落大方的动作伴着你得体的语言表达，受礼方在不知不觉中就接受了礼物。与那种做贼似的悄悄将礼品置于桌下或房间的某个角落的行为，这种效果肯定是最好的。

19.呈上礼物时，说一句得体的话

一般而言，送礼时运用谦和得体的语言，会营造一种祥和的气氛，无形中增加相互间的友谊。但过分的谦虚最好避免，千万不要说什么“是临时为您买的”、“这是我家里用不完的”、“没花几个钱”等，你的本意可能是劝对方不要拒绝，但容易被对方当真，产生不被重视之感。

送礼时，有人喜欢强调自己礼品的微薄，如“区区薄礼，不成敬意，请笑纳”、“这是我们的一点小心意，请收下”。其实，这种时候你完全可以说出自己在礼品上所花的心思，以表示自己的诚意，如“这是我特意为您挑选的”。

送礼时的话语一般应与送礼的目的吻合，如送生日礼物时说一句“祝您生日快乐”，送结婚礼物时说一句“祝两位百年好合”等，拜年送礼时可说一句“新年好”。

当然，如果在赠送时以一种近乎骄傲的口吻说“这可是很贵重的东西”也不合适。在对所赠送的礼品进行介绍时，应该强调自己对受赠一

方所怀有的好感与情义，而不是强调礼品的实际价值。否则，就落至了重礼轻义的地步，甚至会让对方觉得你是在炫耀。这样一来对方即使接受了你的礼品也不会开心地给你办事。

有些人到对方家中拜访直到要离开时才想起该送的礼品，在门口拿出礼品时，受礼人却因为谦逊、客套而不肯接受，此时在门口推推扯扯，颇为狼狈。

避免这种情况的办法是：进到大门，寒暄几句就奉上礼品，这样就不会出现因为对方客套而不收礼的尴尬情形。如果错过了在门口送礼的时机，不妨等坐定后，在受礼人倒茶的时候送。此时，不仅不会打断原来谈话的兴头，反而还可增加一些话题，谈话进入氛围。

20.送礼时不可过分给予

饮足井水者，往往离井而去，所以你应该适度地控制，让他总是有点渴，以便使其对你产生依赖感，一旦对你失去依赖心，或许就不再对你毕恭毕敬了。送礼是一项感情投资，不是一次性完成的，往往是系列的。因此，送礼的时间间隔很有讲究，过于频繁或间隔过长都不合适。长时间不给对方送礼，即使是亲朋好友，也难免会觉得你人情淡漠。另一方面，如果你频频登门送礼，或许是因为你重情义，另外，礼尚往来，人家要还礼的话，过于频繁会加重他的经济负担。如果你登门过于频繁，不妨先电话问候，或用一种不出面的方式，比如网上购物，将小礼品直接送到他家，省力又时尚。总之，掌握好合适的时间送上你的礼品，既可培养感情，又能达到目的。

21.领导如何送下属礼物

如果你是位领导，你手下有一些属员，他们都希望能通过你得到一些好处，你应该怎样送给他们礼物呢？一是要经常地给他们一点好处，

但不可一下子全部满足他们的欲望，否则，对你倾囊施与的恩惠，他们便不以为贵了。

22.送礼的分寸把握

（1）不要对别人的恩情过重，这会使人感到自卑乃至厌倦你，因为他一方面感到自己无法偿还这份人情，二来觉得自己无能。

（2）不妨对别人施以小恩小惠，不要让对方以为你在故意讨好他们，这样一来，你施与的“人情”也就不值钱了。

（3）对方不需要时，不要“自作多情”，因为这时你送礼会让对方感到多余。对方可能不领你的情。

23.送花的学问

迎送亲友客人宜送紫藤花，夜夜含苞、朝朝开放，表示热情好客；迎接英雄劳模宜送红棉花；恋爱时应送红玫瑰和红蔷薇；求婚送一束玫瑰，同意回赠玉兰，拒绝求爱送康乃馨。

24.西方花语

刺玫瑰：优美；白百合花：纯洁；红茶花：天生丽质；墨桑：生死与共；白茶花：天真；蓝紫罗兰：诚实；野葡萄：慈善；紫藤：欢迎；薄荷：有德；翠菊：追念；杜鹃：节制；鸡冠花：爱情；大丽花：不诚实；万寿菊：妒忌、悲哀；白丁香：念我；四叶丁香：属于我；红郁金香：宣布爱情；黄郁金香：爱的绝望；豆蔻：别离；红康乃馨：伤心；野丁香：谦逊；黄康乃馨：轻蔑；柠檬：挚爱；水仙：尊敬和自爱；白菊花：悲伤；杏花：疑惑；兰花：热情；百合花：庄重和尊敬；石竹：奔放和幻想；牡丹：拘谨和害羞。

25.探望病人应该送什么样的花

适合送给病人的鲜花有下列这些：

（1）温馨的康乃馨。

（2）青翠的文竹。

（3）高雅的兰花。

（4）文静的水仙。

（5）幽香的米兰。

（6）麝香百合、唐菖蒲。

（7）马蹄莲、万年青。

（8）浅盆塔形碧绿的水养富贵竹。

探病忌送的花有下列这些：

（1）茉莉——因与“没利”谐音。

（2）扶桑——因与“服丧”谐音。

（3）吊钟海棠——因与“吊终”谐音。

（4）盆栽植物——在盆内生根，使人联想到久病生根。

（5）探望病人忌送梅花——因为梅与“霉”同音。

（6）部分地区忌送菖蒲——因又称剑兰，与“见难”谐音。

（7）忌送山茶——山茶花凋谢时，整个花头都落下。

26.给父母送礼，送健康

这是时下最时髦的送礼方式，尤其对年纪较大的父母，健康是他们最需要的东西。

但要注意，健康并不等同于保健品、营养品。许多老人不信那些汤汤水水的东西能保健，而且也喝不惯。到最后，大多数此类礼品都当垃圾扔了。

其实，含健康概念的礼品很多，只要心中对父母有爱，做个有心人，健康礼品随手可得。

27.给父母送礼，送回忆

具有纪念意义，能引起父母对往事美好回忆的礼品也非常受欢迎。这样的礼品对他们来说是有珍贵价值的。

28.给父母送礼，送实用

有着丰富生活阅历的父母往往比较排斥那些“中看不中用”的东西，耐用、实用的物品才是他们的日常追求。针对这种情况，送的礼品就应以实用为佳。

父母平时养成了节约的习惯，对一些不太急需的物品，往往舍不得购买。如果送去父母喜欢却又舍不得买的东西，他们会感到非常满足和喜悦。

29.如何给情人送礼

在扑朔迷离的情场上，想成功地燃起爱的火种，用爱情征服对方，就不仅要学会说“我爱你”，还要学会送去最能传达心意的礼物。

（1）要知道她的兴趣和需求。

（2）送礼要量力而为，太贵的，太便宜的，恐怕都不能让她开心。

（3）送礼给情人还得懂些“手段”，一份别出心裁、创意十足的礼物，才能赢得对方的心。

（4）给情人送礼不必刻意等待特别的日子，要善于在平凡生活中寻找机会。这样情来意往，双方了解更深，感情也就更加深厚了。

平时送礼，可送既有欣赏价值，又能引人想象，给恋人一种“常相思，紧相随”的感觉的小纪念品。

在一些特殊的日子里，送上一份独特的礼物，则更能赢得对方的心。

第三节　送礼送什么的常识

1.给高枕无忧型的人士送什么礼

这种人财力雄厚，送给他们的礼物最好是具有收藏价值的，如名家字画、古董艺术品等，甚至有的时候，我们还可以送给他们一些价值虽然不高，但不是很容易得到，同时又非常精美的小东西，比如一些民间的手工工艺品等。

2.锦上添花型的送礼应送什么

收礼一方物质条件比较好，送给他们的礼物最好是时尚的，具有一点生活情趣的东西，如盆栽植物、葡萄酒、精致的小水晶摆件等等，这些既可观赏摆设，又有实用价值。

3.雪中送炭型的送礼应送什么

收礼一方物质条件不很丰厚，送给他们的礼物最好是实用的，比如一件衬衣、一套漂亮的灯具，或一盒价值不菲的保健品等。

4.给上司送什么礼

送什么礼物给上司最好呢，请看以下几点建议：

（1）送礼给年长的上司，一束鲜花夹上一张写着祝福的卡片是不错的选择或者收藏品，如送一套邮集、一件古瓷品、一幅古字画或别的都比较实惠，还不会太显俗套。

（2）送礼给年轻的上司，可选择富有民族风情的摆设，这些物品看上去很有情调，荷包又能承受得了。或者选择工艺品，价格虽然偏高，但其艺术性、欣赏性比较强，具有可升值的特点。

（3）爱美的女上司，可以送美发美容卡、健身卡等。

（4）博学的上司，送他一本喜欢的书籍、一张曼妙的音乐CD或是两张音乐会的门票。

以下几种礼品建议最好不要送：

（1）带有性暗示的礼物，如：内衣、床上用品等。

（2）宗教性的礼物，如：十字架、圣经等。

（3）贵重的礼物，如：珠宝、手表等。

（4）过于廉价的礼物，如任何带有公司标识的物品、礼品笔等。

（5）“循环”礼物（你不喜欢，你的上司也一样）。

（6）酒（尤其是你还不能确定你的上司是否有饮酒习惯时）。

（7）物篮：你的上司会将它们分发给员工。

（8）利用价值不大的礼物，如咖啡保暖器、烟灰缸等。

（9）蛋糕。

（10）含有“政治性”礼物。

5.给员工送什么礼

作为老板，选择对了给员工送礼的方式，就能带来比投入翻上几倍的良好效果。那么如何给员工选对礼呢？

（1）礼物尽量唯一性：送礼时尽量不要让员工在几种礼物之间选择。因为在有些情况下，选择会带来负面效应。当几件礼物优劣性差异不大时，单独地给任何一种东西都比让别人在两种甚至几种东西里选一样让人得到的满足感更大。不要在送礼的时候，把患得患失也送给别人。

（2）让他去期待：若你决定送员工礼物，那么就早点告诉他那是什么吧。这会增加员工的愉悦感，而且，在员工一遍又一遍地想象收到礼物时刻的欢愉时，老板在他心中的作用也一遍又一遍地在加强。

（3）便宜有好礼：企业对员工适时的轻礼有时的确比重礼更能让

员工感动，从而达到送礼的目的。对于企业而言，给员工送礼往往并不是真正为了使收礼的人得到最大的效用，而是为了自己的地位在收礼人的心目中得到最大限度的提高。日本企业常常送员工生日礼物的原因就在于此：虽然花费不多，却能产生很好的企业凝聚力。

6.给朋友送礼送什么

（1）礼物不求贵重

朋友之间，没有比友谊更珍贵的礼物了。

在朋友遇到挫折时，一张贺卡，一枝鲜花，或是一本小书，都包含着你对他的鼓励，有时，甚至一个微笑就够了。

同样，在朋友意气风发、前途顺畅的时候，送上一份小礼，更是对他的激励和鞭策。俗话说，君子之交淡如水，友谊在，一杯水也是好礼。

（2）真诚理解最重要

给朋友送礼要真诚，勉强为之，或是有求于朋友时，才想起你的重磅礼物和糖衣炮弹，显然有悖于朋友的道义。

朋友需要沟通，你送去的礼品便可成为理解的桥梁，取得朋友的信任，加深你们的友谊。

（3）送朋友感兴趣的礼物

朋友是因为共同的爱好和相近的志趣，才走到一起去的，送给朋友感兴趣的礼物，能表明您对你们之间友谊的重视。

7.男朋友生日送礼送什么

（1）音乐播放机：男生一般都喜欢音乐播放机。音乐是当之无愧的选择。

（2）篮球：很少有男生会对篮球不感兴趣，所以送篮球就是一个很实际的选择。

（3）钱包：钱包从来都是送得最多的东西。如果你是一个务实主义者，钱包就是最好的选择。送给男生的钱包应当选择一些样式成熟或是简单一些的款式。

（4）装饰品：如果你觉得送上面的那些东西有些俗的话，那就买装饰品。无论是图腾还是印第安部落的小人或者小贝的塑像，都可以充分展示你的审美力和想象力，而且有一定的收藏价值。

（5）电脑游戏：送一张新上市的游戏碟，不但可以为朋友放松疲惫的心情，还体现出你的与众不同。

（6）个性化事物：男生的天性都是对事物充满了好奇和向往。个性化邮票或者是性化拼图，都可能使你得到朋友们的夸奖。

8.给外国人送礼送什么

在挑选送给外国朋友的礼品时，应遵循以下四个基本原则：

（1）要有针对性。选择礼品时，一定要充分了解受礼人的性格、爱好、修养与品位，尽量使礼品受到受礼人的欢迎。

应考虑到在不同情况下，向受礼人所赠送的礼品应当有所不同。如，在国务活动中，宜向国宾赠送鲜花、艺术品。出席家宴时，宜向女主人赠送鲜花、土特产和工艺品，或是向主人的孩子赠送糖果、玩具等等。

（2）要突出礼品的纪念性。在涉外交往中，送礼依然要讲究“礼轻情义重”。因为在很多国家里，都不时兴赠送过于贵重的礼品。反之，则很可能会让受礼者产生受贿之感。

（3）要体现礼品的民族性。中国人司空见惯的风筝、二胡、笛子、剪纸、筷子、图章、书画、茶叶，一旦到了外国人手里，往往会备受青睐，身价倍增。

（4）要重视礼品的差异性。向外国友人赠送礼品，是绝对不能有悖于对方的风俗习惯的。在挑选礼品时，主动回避对方可能存在的与礼品品种、图案、形状、数目、包装等有关的禁忌。

9.给孩子送礼送什么

（1）能发掘天赋的礼物：选择礼物要仔细斟，你送的东西可能会能使孩子创造奇迹，可能会走上一条理想之路。作家格里·诺克斯8岁时，拿到一份礼物——一个不起眼的盒式照相机，于是他开始玩照相。他回忆说：“我经常通过相机的取景器观察客观事物与人，我明白了景色与人物是怎样相互关联、相互依存的，它打开了我的视野，这一点对我十分重要。我收到的不仅仅是个照相机，而是一个使我获得观察事物能力的源泉。”

（2）能开发智慧的礼物：雕刻家朱莉安娜·罗茨的父亲事后才明白给女儿送的礼物多么意味深长。朱莉安娜精力过人，但贪玩，玩什么东西都虎头蛇尾。但是父亲赠送的圣诞礼物——小小划桨板却引起了她极大兴趣，开始用这块板做玩具，专心致志。岁月如梭，朱莉安娜长大成人，家人经常接到她自己用划桨板制作的锅把、坐垫和雕刻品，这些东西成了家庭关系密切的纽带。

（3）能渗透爱心的礼物：最珍贵的礼物不全是用钱买来的礼物，

而祖传的才是无价之宝，如祖母传来下的胸针，母亲年轻时读过的诗集。这些礼物是家史的见证，对家庭来说可以承上启下。

（4）能扩展视野的礼物：加利福尼亚一对夫妇有两个大龄孩子刚刚结业。为庆贺他们毕业，给他们买了两张去纽约的火车票，并把他们送上了火车。这位父亲说，孩子们这一路上有过很不寻常的经历，但是他们从中学到了应变能力和独立生活的能力，这对他们的成长不无益处。

10.做寿送礼送什么

给老人做寿送礼可送象征长寿健康和表达关怀心意的礼物，比如长寿面、寿桃，或者电热毯、计步器、电子血压计等，忌讳送钟表、鞋子，如果送水果不送梨，以避免老人比较忌讳的“送终”、“邪气”、“离别”的发音谐意。范例：浴室拖鞋、可座式两用折叠拐杖。

11.结婚送礼送什么

婚礼礼品的选择要依新人的情趣、爱好、欣赏水准而定；此外，大城市的居住条件一般都较为紧张，送大件礼品时要注意，新房还能否容纳；赠送家电用品，要事先询问新人是否已有，切忌送重。

通常礼品可以是日用品，如炊具、餐具、茶具等。

衣物、成套化妆品都可以作为赠送新娘的礼物，也可以为新郎新娘预约婚前的美容美发。

赠送艺术品、工艺品也是很受欢迎的，不但可以装饰新房，装点气氛，也有长时间的纪念意义，所赠工艺品应与家庭气氛相协调，如新房与家庭气氛是古色古香的，送动感十足的礼品就似乎不太适宜。

赠送鲜花是十分流行，也是很高雅的。花束、花篮都可以，选用的鲜花应为百合、玫瑰、常春藤、玉龙爪等象征爱情与婚姻美满的，花色要鲜艳亮丽。

赠送的如果是礼金，应装在红色的封套中，可购买也可自制，数目不必写明，赠送时告知即可。

12.给晚辈送礼送什么

长辈送孩子的礼物最好有文化教育和健身娱乐的作用，不宜送奢华礼物。范例：礼品书、网球拍。

13.探病送礼送什么

送鲜花和水果并不是唯一也不是最适合的探病礼物，因为有些人可能对鲜花过敏，一些病人不能吃水果。当鲜花凋落时，还有可能引起病人不好的联想。要送植物建议送长青植物。忌讳送药。范例：病人康复时可送小玩具、画册，病人治疗时可送羊毛毯、保温杯等。

14.给同事送礼送什么

出差、旅行回来后应该给同事带些礼物。但避免送重礼和表示亲密关系的物品，如口红、刮胡刀等。给上司要单独送礼，档次比给同事的礼物稍高，而且要在公开场合赠送。但如果是为过节、婚礼、升迁给领导送礼，就不应该在公众场合，最好约好后送礼上门。

15.商务送礼送什么

商务活动之间的初次拜访、节庆问候都可以送礼，但是礼物一定不要贵重，以礼轻实用最为恰当。商务送礼最需要注意的是要事先确定好

送礼对象，最忌讳的是送了这家却忘送那家。

16.乔迁、开张送礼需把握的原则

乔迁、开张送贺礼需要把握以下三个原则。

（1）送热闹：乔迁和开张一般场面较大，所送礼物以装饰性为宜，以起到锦上添花、衬托喜庆气氛的作用。

（2）送吉祥：搬迁新居和生意开张都要图个吉祥，连择日子都不例外，何况送礼。因此礼物要有吉利的含义，才能让主人满意。

（3）送财源：财源广进想必是所有人都有的良好愿望，所送礼物能表达送去财源的祝愿，当然是很好的礼物。

17.乔迁送礼送什么

祝贺主人乔迁之喜的礼物可以是生活用品，也可以是食物、鲜花。但要注意的是，送生活用品不宜送刀、剪这些利器，以及睡衣、浴衣这种隐私物。最受欢迎的乔迁之礼应该是主人有点舍不得买、但是又很喜欢的实用品。

18.开张贺礼有哪些

常见的乔迁、开张贺礼有以下这些：

（1）贺联、贺匾。

（2）镜屏、字画。

（3）贺诗。

（4）座钟。

（5）鱼缸。

（6）古董大花瓶。

（7）一幅壁画。

（8）小型家具或床上用品。

（9）礼金。

（10）贺函。

19.做客送礼送什么

受邀到主人家做客一定要带些小礼物，空手拜访是失礼行为。但礼物无需贵重，否则反而会成为主人的负担。范例：鲜花、红酒。

第十一章　不可不知的宴请常识

第一节　宴请规则常识

1.宴请重在满足客人的需求

请客应酬是求人办事常用的一种方法，在请客时，只要招待好所请之人，那么所求之事也就差不多了。

在请客时，很重要的一个原则就是要尊重对方特别是少数民族的饮食习惯，比如请回族的朋友吃饭，就应该到清真饭店请客。

大多数情况下，正式宴请的具体时间遵从民俗惯例。比如在国内外举办正式宴会，通常都要安排在晚上进行。因工作交往而安排工作餐，大都选择在午间进行。而在广东、海南、港澳地区，亲朋好友聚餐，则多爱选择饮早茶。

宴请的目的是求人办事，因此，宴请时主人不仅要从自己的客观条件出发，更要讲究主随客便，要优先考虑被邀请者，特别是主宾的实际情况，不要对这一点不闻不问。如果可能，应该先和主宾协商一下，力求双方方便。至少，也要尽可能提供几种时间上的选择，以显示自己的诚意。

现实生活中有很多人，宴请时“仅凭自己的感觉就断定别人会喜欢自己的安排”，这是很多求人不成、办事无果的原因。

宴请是针对所请之人进行的，因此要千方百计地满足客人的需求，宴请的地点和时机应尽可能让客人感到方便。主人可在宴请前征求客人

的意见，以便充分准备。

2.根据被宴请的对象和事由，选择宴请地点

根据主人意愿、邀请的对象、活动性质、规模大小及形式、商谈的内容等因素，选择宴请的地点。一场宴会，你所宴请的对象可能不止一两个，因此要在尽量满足大多数赴宴者的客观要求的同时，侧重迎合其中少数特殊人物的心理要求。很显然，这些特殊人物对你办事情要有非常大的帮助才行。当主宾的地位、身份、影响高于主人时，以主宾为主；当主宾的身份、地位低于主人时，则要以主人为主。

3.宴请要考虑周边的环境

（1）选择交通方便的地方。选择用餐地点，对于交通方便与否，要高度关注。要充分考虑聚餐者交通是否方便，有无停车场所，是否有必要为聚餐者预备交通工具等一系列的具体问题。

（2）选择卫生良好的饭店。外出用餐时，人们最担心的就是“病从口入”。所以，确定宴请的地点时，一定要看其卫生状况如何。倘若用餐地点过脏、过乱，会破坏用餐者的食欲。

（3）选择环境幽雅的地方。对现代人来讲，宴请不仅仅是为了吃东西，也讲究环境。如果用餐地点档次过低、环境不佳，即便菜肴再有特色，也会令宴请大打折扣。

这里的环境既包括宴会举办场地的自然环境（如湖边、闹市、船上等），宴会所在的建筑环境（如酒店建筑风格、餐厅装修特点等），也包括宴会举办场地（餐厅的大小、空气状况和环境布置等）。

4.选择宴请地点三原则

（1）询问你的客人是否有某些饮食方面的偏好，比如是否属于素食主义者或者是否爱吃鱼等，事前确保你选择的饭店符合客人的口味。

（2）选择大家都喜欢的地点就餐，让聚会中的每个人都有宾至如归的感觉是很重要的。比方说，要事先问清楚有没有适合素食者的选择、小孩子用的高凳，还有那些对某些食物过敏的人能吃的东西。如果聚会的人有需要的话，甚至还要看看有没有足够的车位。

（3）请熟悉的人去不熟悉的饭店，请不熟悉的人去熟悉的饭店。对熟人（包括家人、朋友等），可以请去以前没去过的饭店尝尝鲜、探探路等；而请不熟悉的和重要的客人要求对整个点菜服务质量等了然于胸，最好去熟悉的饭店。

5.借花献佛邀请他人

宴请别人时，如果邀请方式得当，当然会皆大欢喜。但邀请不当，不仅会让别人挡回，更会觉得堵心。

你不妨采用借花献佛的方式邀请他人，一般说来这种方式可使受邀请者因盛情无法回报的拒请心态得到缓和，会接受你的邀请。

你不妨以自己有什么喜庆作为“花”来借一下。例如：“王总！今天获奖名单公布了，我中奖了！走吧，我们去庆祝庆祝！”然后在酒宴上再提自己求他所办之事，那个时候他的酒都喝了，哪好意思不帮你。

6.喧宾夺主发出邀请

在宴请他人时，还有一种喧宾夺主的邀请方式，这种方式需要你事先调查一下要邀请的人所在的环境，就近选择一家有特色的酒店，然后开始发出邀请。

例如：“吴院长，中午有空儿吗？一起吃饭好吗？我在你这边发现了一家烤味店，就在对面小巷中，距离你这里走路也就三分钟就到了，那里的烤蚝烙真的是一流，而且环境也不错……真的是休闲吃饭的好地方！”……

“哦！你中午没有时间啊？没有关系，这样吧，下午我去定个位置，然后晚上你带上你的家人，我们一起去吃怎样啊？晚上我给你电话哦！”

这样发出去的邀请，别人就很难再有借口推辞了。你也就有了接近对方，求其办事的机会了。

7.先诱惑别人再发出邀请

在对别人发出邀请时，你也可以先说一些极具诱惑力的话，然后再发出邀请。这样，邀请成功的机会就比较大。

你可以先跟他（她）说一些无关紧要的话，然后再提出邀请。例如：“孙总，你是东北人吧？”……

“我就喜欢东北人，直爽！哦！还特别喜欢吃你们那里的菜！那个大骨头蒸出来吃，一股酱味道，叫什么来着？”……

“对！就是‘酱骨架’！我特喜欢吃！我知道一个地方，有家东北菜馆，他们那里厨师地道，酱油地道，做出来的‘酱骨架’真的是一流，想着就流口水……这样吧，现在我们就去尝尝？”

对方听到这里，多半已经在心里流开口水了，再加上你的劝说，他就会不自觉地跟你去了。等到他吃的心里美滋滋的时候，再向他提出要求，对方就很难拒绝了。

因此，在宴请时，不妨抓住对方饮食上的偏爱或癖好，来一招“先诱惑再邀请”，这样就能很容易地达到目的。

8.参加宴会有哪些礼仪

赴宴礼仪是现代人交际过程中需要经常面对的问题。参加一个宴会，最重要的不是吃，而是体现你修养与内涵。

（1）适度修饰：外出赴宴或聚餐时，应适度地进行个人修饰。总的要求是：整洁、优雅、个性化。一般而言，男士可穿套装，并剃须。女士则应穿时装或旗袍，并化淡妆。倘若不加任何修饰，甚至仪容不洁、着装不雅，则会被视为不尊重主人，不重视此次聚餐或宴请。

（2）准时到场：应邀赴宴，或参加聚餐时，一定要准点抵达现场。抵达过早或过晚，均为失礼。早到的话，主人往往还未做好准备，因而措手不及。晚到的话，则会令他人望眼欲穿，甚至打乱整个原定的计划。

（3）各就各位：在一些正式的用餐活动中，一定要按照指定的桌次、位次就座。倘无明确排定，亦应遵从主人安排，或与其他人彼此谦让。

（4）认真交际：大凡宴请或聚餐，其主要目的是交际，而不仅仅是为了大饱口福。所以在用餐前后，尤其是用餐前稍事等候时，不要忘记尽可能地进行适当的交际活动。假若一言不发，就会显得与其他人完全格格不入。

（5）开始宴会前，主人与主宾大都要先后致词：当他们致词时，务必要洗耳恭听，专心致志。如果此刻开吃，闭目养神，与人交谈，或是打打闹闹，都是不对的。

9.宴会上如何就座

在进入宴会厅之前，先了解自己的桌次和座位。入座时注意桌上座位卡是否写着自己的名字，不可随意乱坐。如果有领位员引导宾客入座，客人要走在领位员的后方，不可超前。如果男女一同赴宴，男士宜走在女士左后半步的位置。

入座时要从椅子左侧就座，如果餐中要出去打电话或方便，也从左侧退出。对于女士，一般有招待员为其拉出椅子，没有招待员时，男士要代替。如果你是一位男士，邻座是年长者或女士，你应主动为其拉开椅子，协助他们坐下。

客人从左侧入座，其正确的入座方式是：先用一只脚跨入桌椅间的空隙，另一只脚再随后跟上，这时身体到达座位，上身保持挺直，下半身弯曲垂直坐下。入座时切忌慌慌张张、左顾右盼，更不可一屁股坐下，这是不礼貌的。一般说来，最合乎国际标准的坐姿是：上身保持挺直，身体距离桌面两个拳头的宽度。

10.邀请领导吃饭要慎重

身为下属，邀请领导吃饭要慎重对待，即使与领导之间有深厚的交情，也不可大意。如陈胜、吴广反秦起义初步胜利后，陈胜在耕田时的一帮朋友去找陈胜吃饭，因为陈胜曾经说过：“苟富贵，勿相忘。”其中一个人因为老是叫陈胜落魄时的小名，陈胜后来竟找个理由把他杀了。

请领导吃饭，首先要选择时机，如：

很重要的工作告一段落，最好是大功告成，任务圆满完成半月之内，或者你刚得到提升或者你想给领导一个很重要的建议时，可宴请领导。

如果你从小跟领导毗邻而居，或你们是同学，那么，你可随时请他，他也可随时请你。新上任的经理可以请老总吃午餐，因为会有很多事可以谈，但总有点勉强。邀请领导到家做客，则显得不合适了，除非你们有非常亲近的亲戚关系。

11.与领导进餐的注意事项

在工作酒会、宴会中，一定要等到领导举杯了，你才能举杯，或者你可以举杯敬领导。可千万不要拿起杯一句话不说一饮而尽，那领导会以为你对工作有不满情绪，更不要在领导前喝醉失态。

邀请经理携配偶用餐，其他人的配偶也应参加。当然，也有例外，若客人的配偶目前在上班，未予邀约并不失礼。

如果没有客户在场，作为年轻职员，要体现出照顾上级和年长同事（特别是女士）的风格，包括部门经理、领导和其他年长同事。当然，如果有客户，就要照顾客户的需求。如果有“外人”在场，一定要表现出对上级的尊重，千万不要像在单位一样随意开玩笑。

此外，如果前夜领导请客吃饭或喝茶什么的，第二天见到领导时一定要再次致谢。也可以送个小纪念品以示谢意，哪怕是一张卡。特别注意不要在领导面前道人是非。

只有懂得这些宴请之道，以后你求领导办事才会更加顺利。

12.升职时如何请同事吃饭

许多公司有不成文的习惯，就是升职要请客，你若身处这样的公司，当然要入乡随俗。至于请客请些什么呢？那要视加薪额和职级而定，一则是量入为出，二则是身份问题。一切最好依照旧例，人家怎样，你就怎样。有人当面恭维：“你真棒，什么时候再请第二次？”你可

微笑地回答：“要请你吃东西，什么时候都可以呀！”相反，有同事表示要请客为你祝贺，你也要答应，否则就是不给面子，不接受人家的好意。不过，答应之余，请考虑对方是否出于一片真心，还是彼此只属泛泛之交，此举只是拍马屁。前者你自然可以开怀畅饮，至于后者，吃完之后你最好反过来做东，这样既没接受他的殷勤，又没有得罪他。

13.与同事进餐时不谈同事的隐私

即使闲聊也不可以谈论同事的隐私，如被心怀不轨的同事听到，很可能会添油加醋地到处宣扬。这样，别的同事会怨恨你，你就会处于非常不利的境地。

14.与同事进餐时不要在同事面前批评上司

有人在白天被上司没道理地骂一通之后，喜欢晚上约同事喝一杯，然后对着同事发牢骚。这种事情一定要避免。不论多么值得信赖的同事，当工作与友情无法兼顾的时候，朋友也会变成敌人。在同事面前批评上司，无疑是让别人抓住你的把柄，有一天身受其害都不自知。

15.宴请下级，以情为先

在同一个单位里，领导要求下级办事，宴请下级也是比较常见的现象，那么，在应酬下级时，领导要注意哪些问题呢？

虽然身为领导，但是请下级吃饭时不要摆出一副施恩者的架子，要把你的下属想成是跟你一样有价值、有智慧的人，他们只是目前的资历不如你，或者具有不同的优势。同时，还应该注意防止那些觊觎你的人有可乘之机。

兵法有云：“攻心为上。”人心最难了解，也最难赢得。要想当好领

导，唯有笼络下属。对下属诚恳、真挚，只有这样才能凝聚成坚不可摧的向心力。微笑、放下领导的架子、不责备他们的过错，都能使下属随时感受到你传递的温暖，从而丢掉包袱，激发工作的最大积极性。

除此之外，领导还要有足够的“外交”技巧，即适时给予奖励，鼓励团队成员努力工作。如果公司不能为他们加薪，你不妨自掏腰包请大家出去吃一顿饭。试想，你如果真能成为一位得人心又善于笼络感情的上司，还有什么事情办不成呢？何况，即便你是别人的顶头上司，有很大的权利，也总有请求下级帮忙办事的时候。所以，请下级吃饭要以情动之，谨慎应酬。

16.宴请重要客户要讲究档次

重要客户是公司利润的主要来源，更是公司稳定发展的基本保障。对于重要客户来说，东西好不好吃不那么重要，重要的是吃东西的环境和档次一定要高，要讲究排场。因为讲究排场才能说明对客户有足够的诚意和尊重。邀请重要客户吃饭，首选“大腕餐厅”或四星级以上的饭店。一般来说，海鲜类餐厅、日本料理、法式大餐等常是首选。在国内，这些字眼儿几乎代表了餐厅的高档和菜品的考究。上述饭店通常环境高雅，装修豪华气派、富丽堂皇。而且，这些地方还有许多舒适的单间、雅座，保证你与客户的沟通不会受到外界的干扰。

17.对待未来客户要讲究舒适

如果是对待未来客户，那么一定要讲究舒适。未来客户是生意场上的潜在客户，他们可能今天还不是你的财富来源，但是明天很有可能让你赚到钱。对于潜在客户来说，接触、交往和交流显得更为重要。比如通过商务宴请，让双方放下戒备，敞开心扉。所以，定期宴请未来客户可能是最好的选择。

对于未来客户，尤其是不了解他对你将会有多大价值时，你可能不大愿意为宴请而抛重金，如对待重要客户一样讲究档次和排场。但是，在宴请的安排上也要真诚相待，档次不能过低，或者为了节约而选择环境差、卫生标准低、交通不便的场所。所选餐厅的位置最好有利于客户出行，不太好找的地点最好就不要去了。对于菜品，可以不太贵，但应力求做到新鲜和独特，比如尝试一下新开的风味餐馆，品尝新推出的菜品，都是经济实惠的选择。

18.对待老客户要讲究情绪的渲染

一般来讲，跟“朋友”客户吃饭没有那么多的讲究，选择中档餐厅就可以了，但务必要口味地道、环境卫生。同时，毕竟是生意上的合作伙伴，所以，在宴请上仍然要让对方感受到你的诚意。如果双方关系足够亲密，不妨邀请他到自己家中吃“家宴”，经济实惠，环境也肯定比餐厅要自由放松得多。对于双方来说，“家宴”更能加深了解和友谊，是简单却绝好的选择。

19.宴请客户时尽量不要带自己的爱人

因为你跟你的爱人并非从事同一个职业，在宴会上不是所有人都认识他（她）的，你会整晚夹在他（她）与客户之间。所以，还是不要带他（她）去为好。

20.宴请客户时要早于客户到达宴会地点

待客户到来时，把他们引荐给重要人物。进入酒店随员和上司一样要尽地主之谊，以目光和手势示意客户，请他走在前面，同时可以配合语言提示：“某某经理，你先请！”

要给上司和客户的杯子里添茶水。你可以示意服务生来添茶，或让

服务生把茶壶留在餐桌上，由你自己亲自来添则更好，这是不知道该说什么好的时候最好的掩饰办法。当然，添茶的时候要先给上司和客户添茶，最后再给自己添。

21.宴请客户时要学会点菜

客人有时不了解宴请酒店的特色，往往不点菜，那么，上司就有可能示意随员点菜。此时，随员要同时照顾上司和客户的喜好，也可以请服务生介绍本店特色，但切不可耽搁时间太久，过分讲究点菜反而让客户觉得你做事拖泥带水。点菜后，可以请示“我点的菜，不知道是否合二位的口味”，“要不要再来点其他什么”，等等。如果事前能与酒店打过电话联络，提前拟定菜单，那就更周到了。

22.宴请客户时要主动去结账

主动结账时，还注意不要让客户知道用餐的费用，否则也是失礼的。因为无论贵贱，都是主人的心意。

23.宴请异性朋友，以礼为先

宴请异性朋友，尤其是男士宴请女士时，要特别注意礼仪，这样不仅表现了你对对方的尊重，还体现了你的涵养。

与女性约会共餐时，要注意遵守约定的时间。如果让女性在公共场合等5～10分钟还勉强可以接受。超过这个时间的话，就是没有礼貌。这时候应打电话事先告知，以免影响对方的情绪。

男性在女性来到餐桌边时要站立，即使在混杂的餐厅，也要稍稍提起上身，直到女士入席或者邀请她坐下为止。在女性离开桌子时，男性也要站起来。

与异性朋友进餐还要注意以下几点：

（1）不要拿女人的事当话题，也不要在他人面前表现出怀疑其道德。

（2）应避免接触女性的身体。

（3）不要谈让女性尴尬的话题。

（4）要用比平常音量稍大的音量和女士说话，不要过于亲昵地说话，也不要越过大厅，大声呼叫女士的名字。

（5）在洽谈业务的场合中，可由女性付款；而邀请女性参加社交餐会时，全部费用应由男性负担。

（6）如果女性邀请男同事去酒吧喝酒，或者去餐厅吃饭，则应该由女方付账。即使这位女性是位刚从学校毕业、初出茅庐的年轻人，而她邀请的同事很有钱，也不应改变这条规则：谁邀请对方，谁就该付账。

（7）第一次约会如果是由女方提出邀请的话，谨记一切支出费用都应由女方支付，包括晚餐、门票、停车费、交通费等，至于以后的约会费用该如何分担，就由自己去斟酌了。

24.男士结账显风度

男士结账是长久以来请客吃饭的习惯，也是餐饮的基本规则。结账时，如有女士在场，特别是一男一女的场合，付账的应是男士。女士不必坚持付账，也不用因别人付了账而心怀歉感。一般一对男女朋友，不但应由男士结账，连召唤侍者过来都应由男士来做。即使这次是由女士请客，或男男女女平均分摊消费额，女士亦应将钱交给男士，由男士招

请服务员结账。

25.女人应在适当的时候为自己埋单

女士不要认为男人埋单是天经地义，不要在吃完饭后心安理得地等男人付账。处于情感世界中的男女双方，埋单时更需要一种默契。有时候是男士付账，体现出一种大度、一种关心；有时候是女士解囊，巾帼不让须眉，表达了一种体贴、一种追求男女平等的自信。当女人可以随意为自己埋单的时候，这种感觉一定会好过让任何一位男士为你埋单。

如今的女人已经愈来愈有能力为自己埋单，并且能够为男人埋单。但是女人在与男人的相处当中，仍然还是会很在乎埋单时男人的表现，并非是每个女人都想花男人的钱，只是让人觉得，这当口比较容易看出这个男人是不是有实力，是不是有风度，是不是善解人意。虽然金钱不是爱情的杠杆，但男人肯不肯在你身上花钱，绝对可以掂量出他爱你究竟有多少。反过来，在埋单时，男人也很可以打量一下女人，看看她有多少善良厚道，有多少分寸尺度，有多少善解人意。

总之，不管怎样，女人都应该将心比心，在适当的时候为自己埋埋单，因为没有哪一个男人永远愿意心甘情愿为你埋单，因为这样你才会赢得更多的尊重，获取更多的机会。

26.AA制更容易被接受

在中国，请客吃饭时，一般由召集人负责埋单。但这并不代表没有实行AA制。中国人的方式不是在单次吃饭各埋各的单，而是今天我埋单，明天你埋单。这次我请客，下次你请客。中国人接受的AA制是按次的。总吃大户的结果会导致关系中断，除非是个傻乎乎的大户，花钱买气派。所以基本上，按次实行的AA制更容易被接受。

不管怎样，如今，越来越多的人接受了吃饭AA制。的确，这年月，赚钱不容易，男人女人都一样，如果没有什么利益关系的话，AA制吃饭还是值得提倡的。

27.遵循谁请谁付费原则

很多人请客吃饭是爽快不已，就是到埋单的时候不愿付钱，总想着推给别人。其实，请客吃饭，从感情上说，是你自愿的，所以由你埋单也是天经地义的。

一般情况下，请客吃饭应遵循谁请谁付费原则，但如果主人方有上下级不同的人参加，应由下属完成结账工作（下属只是负责现场付费，实际上埋单的还是领导）。而主人又分“当然主人”和“临时东道主”两种。“当然主人”指进餐厅之前就已决定了的，比如大家预先公推的，或某人召集和表示请客的。“临时东道主”指临到结账之际，争着做东的人。对于前者，主人早已确定，付账问题比较简单，后者比较麻烦。如果你有意要做东，应先选好一个靠近外边的有利位置，也可付账前悄悄交给服务员或收银台，反正以诚相见，既然有心请客，就要学会避免结账时的一番争执。

第二节　点菜的常识

1.点菜时，征求一下客人的意见

宴请之际，主人一定要了解客人的口味。国内客人的口味特征大致为东辣、西酸、南甜、北咸。宴请时要根据客人的具体情况点菜。

点菜时，我们一般都会有礼貌地征求一下客人的意见，但怎么问大有讲究。有经验的人有两种问法：一种是封闭式问题。比如，“来条草

鱼还是鲤鱼？”如此在两者之间进行选择，大大缩小了选择的余地。又如，“喝茶还是喝咖啡？”就是告诉对方，你不要喝酒。而另外一种问法是问开放式的问题。比如，“您想喝什么酒？”由被问者自由选择。此外，需要注意的是，一定要了解客人不吃什么，尤其注意不要犯宗教禁忌或民族禁忌。

2.侧面帮助客人点菜

入席后，主人往往把优先点菜的权力让给客人，这是出于礼貌考虑的。一般来说，客人不好意思点价格较贵的菜品。如果你看出客人有些为难，可以从侧面来提醒和帮助他。例如，可用以下述问题来打破僵局：“这里的咖喱牛肉比较有特色，你可以试试看”，或者“咱们共同点道海鲜浓汤吧，这里的海鲜比较新鲜，值得一尝”等。用轻松的语气向客人提出建议，意思是这样的价位你可以接受，客人尽管依此类推来点菜，不必感到拘束。

3.拿不准菜单时，可请职业点菜师代劳

如今，社会上出现了一种职业——点菜师，如果你对饭店的菜实在拿不准，不妨请个职业点菜师。实际上，上档次的饭店都会培养一些训练有素的点菜师，当客人面对菜单无所适从时，点菜师会为客人配出一桌好菜。

如果当着客人的面，不方便讲要花多少钱时，可以通过特定的词汇，比如“来点家常菜”、“来点清淡爽口的”，这是暗示点菜师自己不想高消费，而“有什么山珍海味”、“来点海鲜”，则是暗示点菜师你请的是贵宾，并不在乎花费多少。这样点菜师会让你既有面子，又不会荷包大出血。

4.点菜前要对价格了解清楚

点菜前要对价格了解清楚，点菜时不应该再问服务员菜肴的价格，或是讨价还价，这样会让你在对方面前显得有点小家子气，而且被请者也会觉得不自在。

5.依宴请对象来确定点菜的分量

若是普通的商务宴请，可以节俭些。如果这次宴请的对象是比较关键的人物，则要点上几个够分量、拿得出手的菜。

6.优先让领导点菜

和领导一起吃饭时，往往是领导一个人说了算，决定大家吃什么菜，而部下通常异口同声说“都行都行”、“什么都行”，将选择权拱手让出。当然，也有那种宽厚的领导，让大家群策群力，想吃什么就说，或者索性放手让手下人去点菜，毕竟吃饭不是什么原则问题，轻松一点才好。不过，和领导一起吃饭还是应该优先考虑让领导点菜，这是职场中的一门艺术。

7.“女士优先**”**同样适用于点菜上

在当今世界，除了少数地方外，在一些较正式的场合，“女士优先”这句话可以说是放之四海而皆准的，女宾点菜亦成为当今的一种时尚。男女在餐馆、饭店约会，点菜时应让女士先点，尊重女士的意见。在西餐厅，如果女士对吃西餐已经轻车熟路，那就大大方方点好了。当然，要不时征询一下对方的意见。但如果不熟悉西餐的点法，菜单又全是英文，女士可以坦率而诚恳地说：“你来点吧，你熟悉，我相信你点的菜很美味。”

8.亲朋好友吃饭，轮流点菜最佳

亲朋好友一起吃饭，大多是一人点一个菜。不过，如果大家都不爱吃你点的那道菜的话，你就有责任吃掉三分之二。点菜吃饭是个人行为，和工作不一样，每个人都有自己的机会和选择权，不必有太多的顾虑。

9.点菜要以人为本，看人下菜

点菜要以人为本，看人下莱。俗话说，知己知彼方可百战不殆，所以掌握同席之人的口味乃点菜之先。选菜不以主人的爱好为准，主要考虑宾客的喜好与禁忌。作为宴请的你要记住：你是请别人，你自己的口味是无所谓的，对方喜欢就好。

10.点菜要注重特色

特色菜又叫招牌菜，一般是餐厅用来吸引客人的拿手菜，味道不错，价钱也不会太贵。每到一个不熟悉的餐馆，不妨先问问有什么特色菜，这样就可对该餐馆的档次心中有数，点得有底。

11.点菜要巧妙搭配

点菜时要注意巧妙搭配菜的搭配。以中国菜而言，并不要求每个菜都出色精彩，但讲究一桌菜的五味俱全，且要搭配合理，咸淡互补，鲜辣不克，让每种味、每道莱都发挥到极致。菜肴应强调荤素，浓淡、干湿、多种烹调方法搭配，原料尽量不重复。如果有人让你点一桌菜，要求一道鲁莱，一道淮扬菜，一道湖南菜，一道徽菜。你应该这样搭配：鲁菜点炒豆腐脑，取个鲁菜的鲜嫩，吃个清淡开胃；湖南菜点一道东安干鸡，又麻又辣又烫，实为下酒好菜；徽菜点一道蟹粉狮子头，此物亦可下酒，亦可当主食，还可解辣，妙极！淮扬菜点个汤菜鸡汁煮千丝收尾，亦汤亦莱，也好解酒。

点菜时要注重高、中、低不同档次菜肴的搭配。根据经验来看，10个人聚餐，高档的菜肴只要2～3个就可以了，而且其中最好有一个是其他饭店不常做的菜。在低档菜中选取该饭店的一些特色菜，这样能给予宴者留下深刻印象，主人也可不失体面，从而达到宾主尽欢的目的。

12.点菜时要照顾到每位成员的爱好

选择菜种时，先注意用餐者的年龄，如果宴请的客人以中老年居多，则宜多点质地软嫩、口味清淡、做工精细的菜肴。中老年人肠胃较弱，食量不大，而且对高脂肪、高热量食品心怀顾虑，所以应避免过多大鱼大肉、煎炸熏烤等油腻厚味的食品，最好在餐前上一碗开胃汤以促进食欲。

如果用餐者以青年人为主，可点些味道浓香、油脂较多的菜，以免食客们感到“不解馋”，也避免桌上的菜肴很快吃完而尴尬。若是女客较多，可点一些带酸甜味的菜肴或甜味的精致小点心。

13.点菜要尊重埋单的人

如果是别人做东，要记得为对方留点余地，多为对方着想，不要点太贵的菜，不能因为是别人付钱，就尽情地点，这是很不礼貌的行为，还会造成铺张浪费。改天若是换成自己做东，别人一定也会存有报复你的心态，那就得不偿失了。另外，当对方问你要点什么的时候，必须先将自己的决定告诉对方，而不是服务员，否则对方会觉得不被尊重，场面也会很尴尬。

14.点菜时要考虑来宾宗教禁忌

对此一点也不能疏忽大意。例如，穆斯林通常不吃猪肉，并且不喝酒。国内的佛教徒不吃荤腥食品，这不仅是指不吃肉食，还包括葱、

蒜、韭菜、芥末等气味刺鼻的食物。

15.点菜时要考虑来宾个人禁忌

有些人由于种种原因，在饮食上有一些与众不同的特殊要求。比如，有的人不吃肉，有的人不吃鱼，有的人不吃蛋等。对于这些人的饮食禁忌，亦应充分予以照顾。不要明知故犯，或是对此说三道四。出于健康方面的原因，有的人对于某些食品有所禁忌。比如，心脏病、脑血管、动脉硬化、高血压和中风后遗症的人不适合吃狗肉，肝炎病人忌吃羊肉和甲鱼，胃肠炎、胃溃疡等消化系统疾病的人也不合适吃甲鱼，高血压、高胆固醇患者要少喝鸡汤等。对此也应加以考虑。

16.点菜时要考虑来宾地方禁忌

不同的地区，人们的饮食偏好往往不同。对于这一点，在安排菜单时，也要兼顾。比如，湖南人普遍喜欢吃辛辣食物，少吃甜食。

17.点菜时要考虑来宾职业禁忌

有些职业，出于某种原因，在餐饮方面往往也有特殊禁忌。例如，国家公务员在公务宴请时不准大吃大喝，驾驶员在工作期间不得饮酒等。要是忽略了这一点，就有可能使对方犯错误，甚至造成事故。

18.点菜时要考虑来宾国际禁忌

如果你经常有机会宴请外国朋友的话，最好了解一下他们的饮食禁忌，以免引起不必要的麻烦。以下几点应特别注意：切不可点动物内脏及肥肉制作的菜肴。如果你要宴请外国客户，千万不要点一些由动物内脏烹制的食物。虽然法国名菜“煎鹅肝”很受欢迎，但是这不意味着他们能接受用地道的中式方法烹制的其他动物内脏食物。

尽量不要点有骨头的菜。外国人吃鸡鸭鱼肉一般都是把骨头剔得干干净净才拿来做菜，吃起来完全不费半点工夫。所以，请外国人吃饭要尽量尊重他们的习惯为好。

19.所点酒水要与宴会相配

俗话说人分三六九等，宴会的档次也有高、中、低之分，酒有上品、中品、下品之分，不同的宴会选酒应当与其规格相匹配。如我国举办国宴时，往往选用茅台酒，因为它被称为我国的“国酒”，其质量和价格在我国酒类中最高。但是，如果是普通宴会，则可选用档次稍低的酒品，如果在普通宴会上用茅台酒，酒水的价值就会在整桌菜肴之上，整体显得不协调。

20.所点酒水要与季节相配

我国地域辽阔，各地区气候有差异，不同季节选用的酒也有不同。比如，冬天人们一般喜欢喝“烫酒”，既开胃又养胃；夏天则喜欢冰镇啤酒，有消暑的功效。因此，宴请宾客时，冬天饮用白酒较多，而夏天选择啤酒较多。

21.所点酒水要与菜肴相配

在任何宴席之上，酒与菜都很难分家。尽管中餐没有西餐中酒类的选择与菜肴的搭配那么严格，但是，假如宴请很讲究，那么，红酒专门搭配鸡鸭菜肴，竹叶青酒专门搭配鱼虾菜肴，加饭酒专门搭配冷菜冷盘，吃螃蟹时则应饮黄酒而非白酒。

22.讲究酒水之间的搭配

酒与酒的搭配也是有一定讲究的：低度酒在先，高度酒在后；新酒

在先，陈酒在后；普通酒在先，名贵酒在后；软性酒在先，硬性酒在后；有汽酒在先，无汽酒在后；干冽酒在先，甘甜酒在后；淡雅风格的酒在先，浓郁风格的酒在后；白葡萄酒在先，红葡萄酒在后。从科学饮食的角度来看，最好不要将多种酒混杂饮用，否则人很容易醉。至于不含酒精的软饮料，一般是不含糖分的在先，含糖分的在后；无汽的在先，有汽的在后。宴席不可无酒，纯粹的中餐应该避免啤酒、欧洲葡萄酒。当然，中亚的如波斯葡萄酒是可以的。

23.中餐宴席饮用酒水注意事项

（1）餐前用饮料。一般在餐前，我们中国人喜欢饮茶或软饮料，以饮茶居多，而不像西方人饮餐前酒。软饮料通常是碳酸饮料，但是也可能会有客人点果汁或者矿泉水。多数客人在选定一种饮料后，用餐过程中不再更换。需要注意的是，餐前饮料最好不要点果汁类，因为口味浓郁的果汁会将饭菜的味道冲淡。

（2）佐餐酒。宴会上，很熟悉的客人也许会自己点自己喜爱的酒，但宴席有多桌时，每桌选用的酒品要相对统一，绝对不能区别对待，厚此薄彼，这样才能在敬酒、劝酒时显得更为公平、和谐。

（3）餐后饮料。中餐一般用茶水作为餐后饮料。在民间，人们认为茶水具有止渴、解酒、帮助消化的功能。根据我国许多地方的饮食文化和传统，宴席上所斟的酒大多必须在上最后一道菜之前“门前清”，同时也宣告饮酒活动告一段落，此后一般不饮用酒精类的饮料了，所以吃中餐很少喝餐后酒。当然，如果是大家相谈甚欢，酒兴未尽，则另当别论。

24.饮料和酒水的巧妙搭配

由于饮料和酒水一个甜蜜一个浓烈，在不同的饭局上二者巧妙搭配

能取得不错的效果，下面介绍几种搭配可供大家借鉴：

（1）啤酒+牛奶，牛奶酒水还有蛋清按照奶多酒少的原则混搭，外表是牛奶，喝起来却有啤酒的清香。适合任何人士任何场合。

（2）红酒+绿茶\雪碧\苏打+冰块，干红里放入冰块和雪碧，减少了酒精的浓度，口感爽洌，别有一种情调。最适合稍具小资情调的KTV、酒吧等交际场合。

（3）白酒+可乐\雪碧，长期以来大家都习惯在酒席上饮用白酒，饮法也比较单调，多数是“一口干”。其实白酒里也可掺上可乐、雪碧，再加上点冰块和柠檬，这样白酒的度数低了许多，酒质丰润、入口爽滑，很有点鸡尾酒的味道。适合家宴和聚会等场合。

25.宴请中常喝的中国十大名酒

（1）茅台酒。茅台酒在历次国家名酒评选中，都荣获名酒称号，被誉为“国酒”、“外交酒”。

（2）五粮液。五粮液酒是浓香型大曲酒的典型代表，共获国际金奖30余枚。

（3）西凤酒。西凤酒属其他香型（凤型），曾多次被评为国家名酒。

（4）双沟大曲。产于江苏省泗洪县双沟镇，曾多次被评为国家名酒。

（5）洋河大曲。洋河大曲曾被列为中国的八大名酒之一，至今已有三百多年的历史。

（6）古井贡酒。据当地史志记载，明代万历年间，当地的美酒曾贡献皇帝，因而就有了“古井贡酒”一美称。

（7）剑南春。其前身是唐代名酒剑南烧春。唐朝就列入当时天下的十三种名酒之中。

（8）泸州老窖特曲酒。泸州老窖窖池于1996年被国务院确定为我国白酒行业唯一的全国重点保护文物，誉为“国宝窖池”。

（9）汾酒。1915年荣获巴拿马万国博览会甲等金质大奖章，连续五届被评为国家名酒。

（10）董酒。董酒1963年首次被评为国家名酒，1979年后都被评为国家名酒。

26.宴请中常喝的中国十大名茶

（1）西湖龙井。“茶中之美数龙井”。龙井茶素有“色翠、香郁、味醇、形美”四绝之称。

（2）洞庭碧螺春。“洞庭碧螺春，茶香百里醉”。碧螺春产于江苏吴县太湖洞庭山，兼有茶香果味之美。

（3）黄山毛峰。黄山毛峰成茶外形细嫩扁曲，多毫有峰，冲泡杯中雾气轻绕顶，滋味醇甜，鲜香持久。

（4）君山银针。君山银针色泽鲜绿，香气高爽，滋味醇甜，汤色橙黄，是中国黄茶珍品。

（5）祁门红茶。祁门红茶曾于1915年在巴拿马万国博览会上获得金质奖。

（6）六安瓜片。一种外形似瓜子，色泽翠绿，香气清高，味鲜甘美的片形茶。

（7）信阳毛尖。是我国著名的内销绿茶，以原料细嫩、制工精巧、形美、香高、味长而闻名。

（8）都匀毛尖。明代时就已为“贡茶”。冲泡时茶叶沉于杯底，绒毛浮游水中，清香持久，醇和味甜。

（9）武夷岩茶。武夷岩茶具有绿茶之清香，红茶之甘醇，是中国乌龙茶中之极品。

（10）安溪铁观音。成品茶外形头似蜻蜓，尾似蝌蚪。泡于杯中“绿叶红镶边”，是乌龙茶之上品。

27.宴请中常抽的中国十大名烟

（1）中华（中国名牌，中国驰名商标），上海烟草（集团）公司生产。

（2）熊猫（名牌卷烟），上海烟草（集团）公司生产。

（3）玉溪（中国名牌，中国驰名商标），玉溪红塔烟草（集团）生产。

（4）娇子（中国名牌，中国驰名商标），成都卷烟厂生产。

（5）红塔山（中国名牌，中国驰名商标），玉溪卷烟厂生产。

（6）云烟（中国名牌，中国驰名商标），昆明卷烟厂生产。

（7）芙蓉王（中国名牌，中国驰名商标），常德卷烟厂生产。

（8）红河（中国名牌，中国驰名商标），红河卷烟总厂生产。

（9）利群（中国名牌，中国驰名商标），杭州卷烟厂生产。

（10）白沙（中国名牌，中国驰名商标），白沙集团生产。

第三节　喝酒、劝酒和拒酒常识

1.划拳规矩知多少

划拳又叫猜拳，最早见于唐代皇甫嵩的《醉乡日月》，后来的诗歌、小说等多有记载。

通常情况下，划拳时两人为一组，手口心一致配合来完成。简单地说就是：两个人面对面，同时伸出一只手。攥紧的拳头和伸出的一到五个手指分别表示从零到五这几个数字，同时要喊出从零到十的数字。如果两人伸出的手指表示的数字之和与其中一个人喊出的数字相同，那么这个人就算胜出。例如A伸出了四个手指，B伸出了三个手指，A喊了七，B喊了六，那么A就是赢家；如C伸出攥紧的拳头（表示零），嘴里喊出了四，而D伸出了四个手指可嘴里喊了七，那么获胜的人就是C。

详细说来，划拳要遵循以下规则：

（1）伸出手指与喊出数目要同时进行。

（2）双方伸出的手指所表示的数字相加，如果一人喊出的数字与拳数相同，就为赢拳。

（3）喊出的数必须多于伸出的手指数、少于与五相加得数的数，如一个人伸出了三个手指，就必须喊三以上、八以下的数；若伸出五个手指就要喊五以上、十以内的数。如果自己喊了“九”，却伸出一个手

指，那么对方即使伸出五个手指也不能凑成九，这种拳就叫臭拳，如果不是事先约定，是要罚酒的。

（4）大拇指和食指虽然表示二，但也表示“枪指人”，这一动作在划拳时十分忌讳。出二时，可用拇指和除食指以外的任何一指来表示。

（5）出拳时，大拇指最好一直竖起来指向对方，表示尊敬。

2.划拳呼词中的吉祥之意

划拳的呼词，从零到十均有祝福吉祥之意，且含有典故。

零，“宝”，即“元宝”。唐朝时有“开元通宝”，泛指钱财。中国人主张财不外露，故划拳行令时，握紧拳头，将财宝死死抓住，口呼“宝不出、宝不露”或呼“元宝一对”。

一，“一心敬你”。唐代杜甫《高都护马行》：“与人一心成大功。”《古诗十九首》：“一心抱区区，惧君不识察。”猜拳时，表示祝酒人诚心敬酒，同心共饮之美好心愿，体现了对对方的尊重。

二，北方多呼“二郎担山”，源于二郎劈山救母这一传说；南方则呼“两家好”、“哥俩好”，表示与对方的关系亲密。

三，“三星高照”、“三元及第”以及“三状元”。所谓“三星高照”：一为福星，即天官赐福；二为禄星，管人间钱财；三为南极老寿星。三星高照象征吉祥幸福、富裕和健康长寿。“三元”即古时读书人会考，乡试头名为解元，会试头名为会元，殿试头名为状元，合称“三元”。殿试的前三名状元、榜眼、探花亦称“三元”。

四，“四喜”、“四美”。“四喜”即“久旱逢甘露，他乡遇故知，洞房花烛夜，金榜题名时”；“四美”则是“良辰、美景、赏心、乐事”（南朝诗

人谢灵运语）。

五，“五魁首”、“五子登科”、“五福”等。“五魁首”，系指古人苦读《诗》、《书》、《礼》、《易》、《春秋》五部经籍著作，以求功名，夺得魁首。

六，“六顺”、“六六大顺”。《左传》云：“君义，臣行，父慈，子孝，兄爱，弟敬；此数者累谓六顺也。”

七，“七巧”。这是指夏历七月初七夜，天上银河灿灿，牛郎织女相会。人间妇女或对月穿针，或献女红，以争奇斗巧和各自心中的祝祷取胜，并希望天上织女暗中相助，故称“七巧”（又写作“乞巧”）。

八，“八匹马”、“八仙庆寿”。“八马”是指周穆王的八匹骏马。穆王是个喜欢远游的天子，常驾八骏到处游玩。相传他驾此八匹骏马至昆仑山与西天王母娘娘相会，两人在瑶池上待酒唱和。

九，“久长”、“快喝酒”。据《史记》载：“建久安之势，成长久之业。”后人取其“久长”二字作为典故，谐音为“酒长”，借喻人们相聚美酒不尽。

十，“十全”、“全到来”。清朝乾隆皇帝自诩文治武功，福禄寿俱全，自称“十全老人”。今人常理解为“十全十美”。

3.常见划拳呼词集锦

一回手，哥俩好，三星照，四季财，五魁首，六六六，七巧妹，八大仙，九大运，十满上。

一个巧，二个好，三墩墩，四美美，五魁首，六六顺，七道湾，八抬观，九道沟，十竟成。

一定恭喜，两厢好，三元及第，四季发财，五魁首，六六大顺，七巧女子，八仙过海，九九归一，十全大福。

一定高，二家好，三桃园，四喜财，五魁骢，六连霸，七巧妹，八仙聚，九快到，满堂红。

一心敬你，二红喜，三桃园，四季发财，五魁首，六六顺，七个巧，八马双飞，酒碗端起，满堂红。

包拳送，一兴丁，哥俩好，三三朵，四发财，五魁首，六六连，七巧巧，八仙到，九长长，十满堂。

一条龙，并蒂莲，三阳开泰，四季发财，五魁骢，六六六，七仙女，八大仙，九连环，合家欢。

一锭金，双喜临门，三结义，四季如意，五纪魁，六六顺，七子团圆，八大寿，九重天，十全十美。

一夫当关，哥俩好，三结义，四季发财，五福同寿，六六大顺，七夕，八马快，九龙盘，满堂红。

不伸不伸，敬你一个，两厢好，桃园三，四喜红，五魁首，六六六，巧到七，发发发，快喝酒，全到来。

一听酒，哥俩好，三多多，四季发财，五魁首，六六顺，七个巧，八匹马，你吃酒，满堂红。

向你学习啊，哥俩好，三桃园，四季财，五魁首，六六顺，七巧妹，八马双飞，酒倒满，全给你。

乱就乱啊，好就好啊，三三三，四四四，五都跳不来，流也流不出，七星岗，爬下来，酒是一包药，全在酒里头。

铃铛对锤，一根筋，哥俩好，三星高照，四季发财，五魁手，六六大顺，巧七妹，八抬手，快升官，满堂红。

点状元，哥俩好，三三元，四季财，五魁首，六六连，巧七个，八仙到，九长久，满堂彩。

一心敬你，二红（家）有喜，三星高照，四季来财，五经魁首，六连高升，七巧梅花，八马鸿图，九九长寿，满十满在。

一敬你，二兄弟，三桃园，四喜财，五魁首，六升高，七个巧，八仙飞，九重天，十圆满。

一点能，哥俩好，三星照，四喜财，五魁首，六高升，七个巧，八双马，九连环，全来到。

4.妙趣横生的酒令玩法

在各种酒令中，流行最广的是划拳，此外还有许多与划拳相似的相博酒令。

“猜拳”：俗称“十五、二十”。这套拳法非常流行，其规则也十分简单。双方都出两只手，同时开喊，可以喊的数字是“5、10、15、20和没有”（一只手张开代表五，两只手张开代表十，以此类推。双手握紧则表示没有）。例如两人伸手的手指加起来是20，恰巧甲报出的数字也是20，由甲方继续喊，若再喊中，乙方就输了，若没喊中，就换乙方喊，一方都需要连续两次喊中才算赢。若嫌麻烦，也可以一次喊中就定输赢。

“傻瓜拳”：两人同时出拳（剪刀、石头、布），如果相同，则同时指着其他方向喊“谁傻瓜啊他傻瓜”；如甲方赢，乙方输，则甲方指着乙方喊“谁傻瓜呀你傻瓜”，乙方也要同时指着自己喊“谁傻瓜啊我傻瓜”，

反之亦然。如果一方指的方向错误或喊错词，就算输了。

喊的时候速度要快，谁喊错谁喝酒。

“蜜蜂拳”：两人面对面同时念着“两只小蜜蜂呀，飞到花丛中呀，飞呀，飞呀”，接着出拳（石头、剪刀、布）。猜赢的一方就做打人耳光状，左一下，右一下，同时口中发出“啪、啪”两声，输方则要顺手势摇头，作挨打状，口喊“啊、啊”。如果猜和了，就要作出互亲状还要发出两声相似的配音。动作及声音出错则喝酒。这种拳法较适合女生玩。

“青蛙落水”：一只青蛙一张嘴，两只眼睛四条腿；两只青蛙两张嘴，四只眼睛八条腿；三只青蛙三张嘴，六只眼睛十二条腿；四只青蛙……以此类推，每人说一句，出错者喝酒。这套拳法不仅考验嘴与手搭配的和谐能力，还检测人们的反应速度。

“棒子拳”：此套拳法共有四个说词，棒子、老虎、鸡、虫，规则是棒子打老虎，老虎吃鸡，鸡吃虫，虫吃棒子。玩时，两个人分别拿着筷子，敲碗同时说道：棒子棒子-棒子、棒子棒子-老虎、棒子棒子-鸡、棒子棒子-虫。按照上述一物克一物的规则，谁被吃掉谁就输了，负者饮酒。如果同时喊出棒子与鸡、虎与虫这两组没有直接关系的事物时就是平局，不分胜负。

5.需要注意的酒仪

饮酒时应正确举杯，不必矫揉造作地在举杯时翘起小手指，以显示自己的优雅举止。会喝酒的人，在饮酒前应有礼貌地品一下酒。可以先欣赏一下酒的色彩，闻一闻酒香，继而轻啜一口，慢慢品味。千万不要为显示自己的酒量，看也不看杯里的酒便一饮而尽，也不可喝得太急，使酒顺着嘴角往下流。这都是有失风度的行为，在国际场合则有失国格。

6.正式场合，不可过于喧嚣

在正式宴会场合，千万不要猜拳行令，吵闹喧嚣，粗野放肆。有人想以这种方式烘托气氛，结果喊声一片，令人心烦。在公共场合不能划拳，纵使主人许可，行些酒令，划些文拳聊以助兴即可。

在宴会进行过程中，不要一边饮酒，一边吸烟。

7.正确的倒酒方式

在正式场合倒酒的时候，啤酒和葡萄酒都是不能手持酒杯的。但在轻松的场合，啤酒是可以手持着倒的，但要注意右手拿瓶，左手拿杯，并且右手要倾斜着倒才美观。另外，注意啤酒泡沫要与杯口齐平，不能有溢出。

倒酒时注意将商标向着客人，不要把瓶口对着客人，如果倒含汽的酒可用右手持杯略斜，将酒沿杯壁缓缓倒入，以免酒中的二氧化碳迅速散逸。倒完一杯酒后，应将瓶口迅速转半圈，并向上倾斜，以免瓶口的酒滴至杯外。

接受斟酒时，不要把酒杯拿在手里。

8.倒酒有何次序讲究

第一次上酒时，做主人的你可以亲自为所有客人倒酒，不过记住，依逆时针方向进行，从坐在左侧的客人开始，最后才轮到主人自己。客人喝完一杯后，可以请坐在你对面的人帮忙为他附近的人添酒。如果你同时准备了红酒和白酒，请把两种酒瓶分放在桌子两端。如果有领导在场，最好从领导位置开始倒酒，然后按照逆时针方向一一倒酒。如果领导较多，坐的位置都不统一，你如果没有把握怎么倒酒，就别自己逞

能，如果是你请客，就喊酒店的服务小姐倒酒，这样做既不失礼仪，又能显示出你自己的身份。

9.别人向你祝酒时，一定要站起来

祝酒者并不一定要把酒杯里的酒喝干，每次喝一小口足矣。你可能根本不碰包括葡萄酒在内的各种酒精饮料，但是当别人向你祝酒时，无论怎样你都应该站起来，加入到这项活动之中，至少不应该极端失礼地坐在座位上。

10.对别人的祝酒表示谢意

当别人向你祝酒时一定要说“谢谢”，同时要向对方祝酒。在宴会活动中，女性可以非常自由地面对别人的敬酒，而且回应敬酒者只要笑一笑，或向祝酒者点头示意就足够了。在祝酒结束后，还可以朝祝酒者举起杯子，作出姿势表示“谢谢你，也祝你”！

11.饮酒适度，保持文雅的酒态

现实生活中，不少人虽然非常注意自己的打扮和言谈举止，唯恐给别人留下不良印象，但在觥筹交错的宴席上，常常忘记保持一份文雅的酒态，往往是酒过三巡后摇头晃脑、吆三喝四、词不达意，不但脸被酒精刺激得变了形，而且走起路来也是手舞足蹈，非常不雅观。酒德即人品，很多人往往通过饮酒来考察一个人的自制力和素质高低。我们有“君子饮酒，三杯为度”的古训，即饮第一杯，表情要严肃恭敬；饮第二杯，要显得温文尔雅；饮第三杯，要神情自然，而知道进退。酒过三巡仍无节制，就叫失态。现代人虽然并非一定要做到酒饮三杯而止，但适可而止是非常重要的。我们不能把饮酒作为目的，而应当把它作为调节气氛、增进感情交流的一种手段。

12.你来我往五大敬酒方式

中国人敬酒时，往往都希望对方多喝点酒，以表示自己尽到了主人之谊。一般而言，敬酒有以下方式：

（1）文敬：即有礼有节地劝客人饮酒。酒席开始，主人在讲完祝酒辞后，便开始了第一次敬酒。这时，主客都要站起来，主人先将杯中的酒一饮而尽，并将空酒杯口朝下，说明自己已经喝完，以示对客人的尊重。客人一般也要喝完。在席间，主人往往还分别到各桌去敬酒。

（2）回敬：这是客人向主人敬酒。即主人亲自向你敬酒干杯后，要回敬主人，和他再干一杯。回敬的时候，要右手拿着杯子，左手托底，和对方同时喝。干杯时，可以象征性地和对方轻碰一下酒杯，不要用力过猛，非听到响声不可。出于敬重，可以使自己的酒杯较低于对方酒杯。如果和双方相距较远，可以以酒杯杯底轻碰桌面，表示碰杯。

（3）互敬：这是客人与客人之间的“敬酒”，为了使对方多饮酒，敬酒者会找出种种必须喝酒的理由，若被敬酒者无法找出反驳的理由，就得喝酒。在这种双方寻找论据的同时，人与人的感情交流得到升华。

（4）代饮：这是一种既不失风度，又不使宾主扫兴的躲避敬酒的方式。如果你不会饮酒，或饮酒太多，但是主人或客人又非得敬上以表达敬意，这时，就可请人代饮。代饮酒的人一般与他有特殊的关系。在婚礼上，男方和女方的伴郎和伴娘往往是代饮的首选人物，故他们的酒量必须大。

（5）罚酒：这是中国人“敬酒”的一种独特方式。“罚酒”的理由也是五花八门。最为常见的可能是对酒席迟到者的“罚酒三杯”，有时也不免带点开玩笑的性质。

13.回应祝酒时话语宜泛泛而谈

有的人在致谢时，常常犹如语不尽意，在必要信息已基本传达完以后，仍然不放心地添上几句，或出于习惯，无意地多言几句，从而造成偏离原有谈话方向、破坏原有致谢意图的负面影响。

例如，在一个刚上任的副厂长的生日宴会上，该副厂长的哥哥出于礼貌，站起来一边向弟弟工厂的同仁以及上司敬酒，一边说：“多谢各位同仁和上司多年来对我弟的关照，使他当上了副厂长。”这句话说完，弟弟就向哥哥瞪了一眼，宴会结束后，弟弟因为这句话的后半句和哥哥吵了起来。

显然，哥哥的后半句话说得不得当，因为感谢的内容过于具体，容易让人产生误解，觉得当上副厂长只是同仁和上司关照的结果，而不是他本人具备实力，所以要特别为此表示感谢。它造成的负面效果是：既缩小了谢意的范围——似乎只为提携一事而谢，又贬抑了弟弟——似乎他无能，只能靠提携。事实上，当上副厂长有诸多因素：自己的主观努力、天时地利、同仁的信任、上司的提携，等等。其实，哥哥只需谢谢各位同仁和上司的各方面关照就行了，无须说出关照的具体内容，让人产生不必要的误解。

14.回应祝酒时可风趣幽默

幽默是快乐的分子，在回应祝酒时幽默一些往往能营造出轻松愉悦的气氛，令人开怀大笑。

1930年2月9日，蔡元培70岁生日，上海各界人士在国际饭店为他设宴祝寿，他在答谢时风趣洒脱地说：“诸位来为我祝寿，总不外要我多做几年事。我活到了70岁，就觉得过去69年都做错了。要我再活几年，无非要我再做几年错事喽。”宾客一听，哄堂大笑，整个宴会充满了欢

声笑语。

试想，如果他摆出一副严肃相，一本正经地致答谢辞，那整个宴会就不会产生如此活跃快乐的效果了。

15.酒桌上的规矩

我们的生活离不开酒场，了解一些酒桌上的规矩，必定事半功倍，一路绿灯。

（1）主人在为客人斟酒时，常说“满上满上”，这个“满”不是指满到杯口几乎溢出来，而是指斟满八成就行了。

（2）主人斟酒时，客人可行“叩指礼”，表示感谢主人斟酒。行“叩指礼”时，客人把拇指、中指捏在一块，轻轻在桌上叩几下。

（3）祝酒时要表示祝愿、祝福等。

（4）席上喝酒讲究碰杯，要碰杯就必须把杯中的酒喝干，一口气喝下去，还要把杯子倒过来让旁人看看杯子是空的。在酒席上还常常有“无三不成礼”的说法，意思是喝酒一次高潮必须是三杯以上。所谓“酒过三巡”也是这个意思。

（5）如果你准备喝酒或者很能喝酒的话，就不要把“我不会喝酒”挂在嘴上，免得让别人觉得你虚伪。能不能喝酒，明眼人一看就知道。

（6）酒桌上虽然“感情深，一口闷；感情浅，舔一舔”，但喝酒的时候决不能把这句话挂在嘴上。

（7）自己敬别人，如果碰杯，说一句“我喝完，你随意”，方显大

度。

（8）自己敬别人，如果不碰杯，自己喝多少可视情况而定，可以看对方的酒量和喝酒态度来决定自己的酒量，但是切不可比对方喝得少，因为这是你在敬别人。

（9）如果没有特殊人物在场，碰酒最好按逆时针顺序，不要厚此薄彼。

（10）要韬光养晦，厚积薄发，切不可一上酒桌就充大。

（11）掌握节奏，不要一下子喝得太猛。

（12）桌面上不谈生意。喝好了，生意也就做得差不多了，大家心里面了然，不然人家也不会敞开了跟你喝酒。

（13）如果说错话、办错事的话，不要申辩，自觉罚酒才是硬道理。

（14）假如遇到酒不够的情况下，把酒瓶放在桌子中间，让人自己添，不要老实地去一个一个倒酒，要不然后面的人没酒怎么办？

（15）最后一定还有一个闷杯酒，所以，不要让自己的酒杯空着。

16.与领导同桌喝酒要注意的事项

（1）领导相互喝完才轮到自己敬。

（2）如果自己职位卑微，要记得多给领导添酒，不要瞎给领导代酒，就是要代，也要在领导确实想找人代，还要装作自己是因为想喝酒而不是为了给领导代酒而喝酒。比如领导不胜酒力，可以通过旁敲侧击把准备敬领导的人拦下。

（3）不要以为给领导祝酒领导都会喜欢，有的领导由于平时应酬较多并且已经对这种杯来盏往的形式出现厌烦的情绪，那么你就不要敬酒过多，只要懂得适时为领导添加酒水就可以了。

（4）领导给你敬酒时，不管领导要你喝多少，自己都要先干为敬，并且要用双手端杯，杯子要低。

（5）领导夹菜时，千万不要转酒桌中间的圆盘，领导夹菜你转盘是酒桌上的大忌。

（6）端起酒杯（啤酒杯），右手握杯，左手垫杯底，记着自己的杯子要永远低于别人。但是如果自己就是领导，那就不能放得太低。

（7）可以多人敬一人，决不可一人敬多人，除非你是领导。

17.用强调彼此关系的方式劝酒

酒宴是联络和增进感情的重要场所，通过向同级、上级与下级祝酒能够促进双方的情感交流，使彼此的关系更密切、更稳固。一般来说，如果劝酒本身真的能够达到这个目的的话，对方是不会轻易拒绝的。针对这种心理，在劝酒时你可以充满感情地强调一下自己与对方的特殊关系，使劝酒为两人之间独特的情感交流方式。

18.用强调两人缘分的方式劝酒

（1）以“有缘千里来相会，无缘对面不相识”为由来劝酒：大千世界，人海茫茫，大家能够相识，并同在一个酒桌上喝酒，这本身就是一种缘分。为了这种缘分，我们也得干一杯。

（2）谈“第一”：第一次相逢，有很多话可以用来劝酒：如初次见面，真是一见如故，相见恨晚，一定要好好喝上一杯。此外，人生有很

多第一次都可以拿来套用，如第一次喝酒、第一次出差、第一次一起做某事，等等。即使不是人生第一次、还可以根据具体情况加上定语：如今年第一次见面、这个月第一次、荣升以后第一次、在某地第一次，在座的相聚在一起的第一次、出差中的第一次，等等。

19.用祝福的方式劝酒

祝愿是对未来的美好期望，听到别人真诚的祝愿很容易让人快乐，可以结合被劝对象的实际情况来说一些良好的祝愿。如是生意人，可祝其“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江”；若是老人，则可祝其“福如东海长流水，寿比南山不老松”；若是机关干部，则祝其“步步高升”；若是新婚夫妇，则可祝其“早生贵子，百年好合”；若在新年，则更多了，如“新春快乐、万事如意、阖家幸福”，“祝你一帆风顺，二龙腾飞，三阳开泰，四季平安，五福临门，六六大顺，七星高照，八面来财，九九同心，十全十美，百事亨通，千世吉祥，万事如意”……

20.用赞美对方长处的方式劝酒

人对于赞美的抵抗力往往是最微弱的，特别是在酒桌上，热闹的气氛使得人的虚荣心很容易膨胀，而虚荣心一膨胀人就免不了要有一些超出常规的“豪壮之举”。另外，在酒桌上赞美对方的酒量或学习成绩、工作成绩，如果对方仍坚持不喝，就会牵涉到面子的问题，酒桌上众人的眼光会给他造成一种无形的压力：既然你能喝，既然事业这么得意，连杯酒都不愿喝，是瞧不起我们吗？这种压力是对方很容易感觉到的，因而他即使是迫于压力也得拿起酒杯。

你完全可以找出对方身上之长处，以己之短，度其之长，以赞美、崇拜的语言来敬酒。每个人都喜欢听好听的话，这样不仅可以劝酒成功，而且还能拉近彼此的距离、增进双方的感情。

21.用顺口溜的方式劝酒

酒桌上以一些关于酒的诗句、顺口溜来劝酒是一个很畅快、自然的方法。如果要想劝对方喝酒，可以说“劝君更进一杯酒，走遍天下皆朋友”。如果还想劝对方再喝一杯，可以说“天上无云地下旱，刚才那杯不能算”。如果要想对方喝一半，则说“喝一半，情不断”。如果你不会喝酒，可以茶代酒，或以饮料代酒，这是劝酒的话，可以说“只要感情有，喝什么都是酒”。如果对方只能喝一点点，则可说“只要感情好，能喝多少是多少”。

酒到深处，还可以以歌敬之。如和内蒙古、新疆、云南等少数民族地区的人喝酒，他们也有以歌敬酒的习惯，敬酒人端着酒杯，唱着酒歌到客人身边敬酒。“美酒飘香歌声飞，朋友啊请你干一杯……”、“朋友你今天就要远走，干了这杯酒……”。

22.用找共同点的方式劝酒

能找到共同点就意味着缘分的开始。共同点是劝酒的一个很好的立足点，如同学、同事、同乡、同籍贯、同属相、同姓氏、同名、同年龄、同月份、同生日、同星座、同年代、战友、校友、同职位、同工作性质、同经历、同观点、同兴趣爱好、同出国、同出差……再找不到，还可以找到相同的好朋友。这样，总能够让你在酒桌上求同而敬之。

23.用寻求对方闪光点的方式劝酒

在求同的同时，你要善于发现对方的与众不同之处，把这“万绿丛中一点红”的闪光点找出来。如资格最老的、级别最高的、最有发展前途的、最漂亮的、最潇洒的、歌唱得最好的、文章写得最好的、最会做人的、唯一的女性，唯一的男性，如果实在没有什么闪光点，还可以从衣着、发型、语言等方面来寻找对方的独特之处，以异敬之。

24.用强调意义的方式劝酒

人逢喜事精神爽。有些人从不喝酒或不敢喝得太多，但在一些特殊的喜庆场合就愿意喝两口或多喝几杯，一方面是心里高兴，一方面也是场合的特殊性使然。那么，劝酒者在劝酒时不妨多强调一下此场合的重要性、特殊性，指出它对于对方的价值与意义，这样既能激发对方的喜悦感、幸福感、荣誉感，又使他碍于特定的场合而不得不愉快地再饮一杯。

例如，在一次老同学聚会上，一位很久没见的老同学不喝酒，于是就有人劝他说：“好，这杯酒我也不劝你了，你愿意喝就喝，不愿意喝就别喝。反正今天是我们2000级毕业生的第一次大聚，下次再聚真不知到什么时候了。我知道你酒量不行，这杯酒你要是觉得不该喝，大伙儿也都同意，那我也就一句话不说了……”话说到这份上，那位老同学一般也不会再推辞了。这种强调场合的特殊意义的劝酒方法一般都能见效，因为没有谁愿意在这种场合给大家留下不注意场合的坏印象。

25.用挑对方毛病的方式劝酒

“罚酒三杯”是中国人劝酒的独特方式，罚酒的理由五花八门，最为常用的是对酒席迟到者的“罚酒三杯”。使用此方式劝酒要充分调动其他在场者的力量，争取让大家认同自己的说法，然后鼓动大家一起给对方施加压力。

一般来说，只要挑出的“毛病”不是牵强附会或无理取闹，而且注意用语的恰当、幽默，那么对方是不会产生反感的。如朋友举行婚礼，小李迟到了5分钟，此时就可用挑毛病的方式劝酒：“好，这下大家都看见了，迟到5分钟！现在公司里迟到1分钟都要扣奖金，你迟到了5分钟，你自己说该罚不该罚？”小李只好拼命点头，一仰头喝了一杯。此时，劝酒者再进一步进攻：“好了，迟到的事就算过去了，咱们再说另外一

件事。我问你：刚才你急匆匆入座的时候说了些什么？你说‘不好意思、不好意思，今天特别倒霉，堵了一路的车’是不是？你知道今天是什么日子不？今天是咱们小赵结婚大喜的日子，你‘倒霉、倒霉’地乱说，你说你是什么意思？大伙说，小李该不该再罚三杯？”

26.用一鼓作气的方式劝酒

敬酒也要一鼓作气，再接再厉。比如，在找共同点时，如果是校友要喝一杯，是同届的又要喝一杯，是同届同专业的，再喝一杯……以此类推，如出生时间上，按照同年代—同年—同月—同日—同地方出生递进。这个时候，也可以使用善意的“谎言”，只要让对方能够喝得尽兴，喝得开心就行，但千万不要让朋友喝醉了。

27.用以退为进的方式劝酒

对于酒量有限的人，过分劝酒显然不太好，不妨作出适当让步，自己喝一杯，别人喝半杯，或改喝低度酒，以此达到劝酒的目的。

比如，小万在劝王姐喝酒时是这样说的：“王姐，我这唾沫都快说干了，您还是不喝，看来您真是不准备给我面子了。那好吧，我就不要面子了。您喝半小盅，我陪这一大杯总行了？这回您再拒绝，我就只能找个地缝钻下去了！”

28.用感恩的方式劝酒

人这一生都是在受恩之中长大、成长的。有父母养育之恩、老师教育之恩、领导培养之恩、朋友帮助之恩……有的是直接的恩人，有的是间接的恩人。做人也要学会感恩。以此敬酒，比较有效。如果对方和自己没有多大联系，也可以代替自己的亲戚、朋友以感恩之由敬之。

29.用另辟蹊径的方式劝酒

如果你参加的是一些不熟悉的聚餐，在座中没有多少熟人的话，你可以寻找间接的理由来劝酒。如借朋友和他的关系，或者抓住被劝酒对象酒桌上的话来借题发挥，从而寻找劝酒的理由。如对方说到什么开心的事情，可以顺藤摸瓜，以乐敬之；如果对方说错话了，可以以“错”罚之；对方说到了和你有关的事情、人物或者观点的时候，引起你的共鸣了，你可以“同”敬之。

30.用刺激对方自尊的方式劝酒

人都有自尊心，在酒桌上，如果你能恰到好处地使用反语刺激对方的自尊，使其认识到不喝这杯酒将会损害自己的尊严，那么对方往往就会“喝”出去了，逞一回英雄。不过，使用这种方法劝酒一定要注意适可而止，如不成就干脆作罢，以免真的伤害了对方的自尊，两人较起劲来，甚至会伤了和气，那就得不偿失了。

在一次单位员工的聚餐上，王强在喝了一杯之后就不再喝了。这时，夏屿出场了：“小王，你看看，单位里的小伙子可是每人一杯酒，女同志可以例外。如果你不是男子汉，这杯酒你可以不喝。要不，我给你叫瓶‘露露’？你瞧，女士们可是人手一瓶啊。”小王被激将，说道：“谁说我不能喝？我偏偏喝给你们看。”说着，一仰头就干杯了。激将法在这里取得了良好效果。

总之，劝酒的方法很多，关键在于活学活用，因地制宜，见缝插针。只要用法得当，相信你和你的朋友都会喝得尽兴、喝得开心、喝得快乐。

31.劝酒忌“自醉”

嗜饮者，有的善于自制，饮之适量，但有的贪杯无度，饮则必醉。时下，瘾君子不少，见酒即流涎水，瘾头勃发，豪饮狂喝，醉而后已。这样的行为会给身体带来极大的损伤。

32.劝酒忌“媚醉”

有的人，一有机会与领导一起饮酒，便认为是表现自己的良机，百般献媚取宠，到处敬酒。三喝两喝，常常喝得昏然而醉，身不由己，不省人事。

33.劝酒忌“劝醉”

敬酒劝饮，本是敬意“劝者尽其意，饮者尽其量”就是了。但有些人，在这方面存有误识，似乎不把人劝醉便不够“意思”。于是，不管客人酒量如何，一味硬劝，花言巧语劝饮；而有些被劝者，或是觉得感情难却，或是为了显示其酒量，往往有劝必饮，来者不拒。结果喝伤了身子、喝坏了胃，甚至喝掉性命，乐极生悲。

34.劝酒忌“赌醉”

有些人喝酒，不是实事求是，量力而行，能多则多，能少则少，而是互相逞能，你刚我强，彼此打赌：你能喝三杯，我喝五杯；你喝八两，我喝一斤；说话算数，不喝不是人。结果往往过量而醉，花钱买罪受。

35.用坚定立场的方式拒酒

如果你沾酒必倒，那就应该坚定立场、铁石心肠、不为巧语所动，从一开始就坚决要服务员把酒杯撤掉，坚持说自己喝酒过敏，或身体不舒服不能喝。所以不用费心去找什么好的拒酒辞，最简单的一句话（我

确实不能喝）加上坚定的态度是最根本的办法。

36.用先声制人的方式拒酒

若你的酒量还行，但是酒桌上又偏有好多你的酒中“对头”，看来今天是不喝醉不行了！那么，你不妨先从声势上压倒对方。话要大、要狂，要有压倒一切的气势，要吓得人家不敢和你拼才行。有时自己先来上一大碗效果会更佳，但是你必须酒量大才行！

37.用抓对方漏洞的方式拒酒

对方劝你喝酒，总得找个理由，而这个理由有时是靠不住的。特别是一些并不太高明的劝酒者，其劝酒语中往往会有不少漏洞可抓。抓住这些漏洞，分析其中道理，最后证明应该喝酒的不是你，而是对方，或者是其他人，总之到最后不了了之。只要这漏洞抓得准，分析得又有理有据，那么对方就无话可说，只好放弃这位难对付的“工作对象”。

比如，在一次朋友聚会上，有人这样向你劝酒：“张先生，这一桌只有我们两位姓张，同姓500年前是一家，看来我们是有缘分，这杯酒应当干掉！”此时你就可以抓住其疏漏这样拒酒：“哦，我很想跟您喝这杯酒，可是实在对不起，您可能搞错了，我的‘章’是‘立早章’，不是‘弓长张’，所以我不知道这两个同音不同字的姓500年前是否也是一家，所以，您这杯酒我不好喝。”对方理由不成立，也就没法再劝你喝酒了。

38.用转移目标的方式拒酒

如果劝酒者采用“车轮战术”，自己又无法拒绝时，可以转移目标，分散劝酒者的注意力，如你可以说：

“今天在座的都是我的好朋友，理当一视同仁，要干，大家一起

干！”来宾酒量不等，往往与劝酒者讨价还价，迫使其作出一些让步。

39.用健康作为挡箭牌的方式拒酒

喝酒是为了交流情感，也是为了身心的愉悦，如果为了喝酒而喝酒，以至于折腾了身体、损害了健康，那显然就因小失大了。因此，我们可以以身体不舒服或是患有某种忌酒的疾病（如肝脏不好、高血压、心脏病等）为理由拒绝对方的劝酒，这样无论怎样对方都不好再强求了。

例如，某领导参加一个宴会，王强好久未曾和他见面，提出要和他痛饮三杯。该领导说：“你的厚意我领了，遗憾的是我最近一段时间身体不适，正在吃药，好久已是滴酒不沾，只好请你多关照。好在来日方长，后会有期，日后我一定与你一醉方休，好吗？”此言一出，大家都纷纷赞许，王强也只好见好就收了。

40.用先表示感谢、后强调后果的方式拒酒

饮酒应当是喝好而不是喝倒，让客人乘兴而来，尽兴而归。那种不顾实际的劝酒风，说到底，也不过是以把人喝倒为目的，这充其量只能说是一种低级趣味的劝酒术，乃劝酒之大忌。作为被动者，当酒量喝到一半有余时，应向东道主或劝酒者说明情况。如：

“感谢你对我的一片盛情，我原本只有三两酒量，今天因喝得格外称心，多贪了几杯，再喝就‘不对劲’了，还望你能体谅。”

如此开脱以后，就再也不要喝了。这种实实在在地说明后果和隐患的拒酒术，劝酒者只要稍解人意并明“乐极生悲”的道理，都会见好就收的。

41.用家人反对为理由的方式拒酒

一般来说，以爱人的禁止为由拒酒往往容易让对方觉得你在找借口推托，这是因为他想象不到这个问题对你有多么严重。因此，你必须在拒酒时讲得真实、生动，把自己不听“禁令”的后果展示一番，让对方感到让你喝酒真的是害了你，则他也就停止劝酒了。可以说，把理由讲得真实可信是使用此方式拒酒的关键之处。你可以说：“我爱人一闻我满口酒气就要和我闹离婚，如果你真为我着想的话，那我们就以茶代酒吧！”这样一说，对方自然也就无话可说了。

42.用顺水推舟的方式拒酒

如有人拿一些关乎伦理、感情等方面的大道理来施压，迫使你就范，这时你不妨采用以子之矛，攻子之盾之术，也用这大道理做挡箭牌予以回击。如：

小徐的朋友志刚，人特好，就是有一个毛病，喜欢在酒席上盛情劝酒，而且通常采取那种欲抑先扬的劝酒术，先恭维对方是“高人”或“朋友”，再举杯敬酒，让对方骑虎难下。因为他已经在先，如果不喝，就不配为“高人”，不配做“朋友”。

这天在酒席上，志刚又故伎重演，劝小徐喝酒，可小徐怎么也不想喝了，于是说：

“今天你要我喝酒简直是要我的命。如果你把我当朋友，就不要害我了！”

志刚也不好意思再劝了，小徐使用了和他一样的说话技巧，就是以子之矛，攻子之盾。因为小徐的言下之意也很明白：你要我喝酒就不够朋友！而劝酒者都有一个心理：喝也罢，不喝也罢，口头上都必须承认

是朋友，是兄弟。抓住这个对方能崇尚的仁义大道理予以反击，劝者碍于“朋友”的情面，不得就此作罢。

43.用反守为攻的方式拒酒

当一场婚宴进入高潮时，某“酒豪”似醉非醉、侃侃而谈，请三位上座的来宾一起干一瓶。面对“酒豪”咄咄逼人的言辞，一位来宾立即出来拒酒，可是方式非常巧妙，他说：“好啊，不过我想先请教你一个问题。‘三人行，必有我师’，这是不是孔子的话？”

“是啊。”“酒豪”随即说。

来宾又问：

“你是不是要我们三个人一起喝？”

“酒豪”答：“不错。”

来宾又说：

“既然圣人说‘三人行，必有我师’，你又提出要我们三人一起喝，你现在就是我们最好的老师，请你先示范一瓶，怎么样？”这突如其来的一击，直逼得“酒豪”束手无策，无言以对，不得不解除“酒令”。

这一招就叫“巧设圈套，反守为攻”，就是先不动声色，静听其言，等待时机，一旦时机成熟，抓住对方言辞中的“突破口”，以此切入，反守为攻，使对方无言争辩，从而回绝。当然，这一招最为关键的是“巧设圈套”，这需要设局者跳出当时的处境，以旁观者的心态去看待事情本身。这时，往往会有“闪亮”的想法跃入思维。酒场上最忌的是“直白”、“粗鲁”。“虚虚实实，实实虚虚”是酒场的轴心。

44.用笑容满面、说尽好话的方式拒酒

不难发现，相当多的“酒精（久经）考验”的拒酒者，任凭你天花乱坠地劝，他就是笑眯眯地频频举杯而不饮，而且振振有词。

李某乔迁之日，特邀亲朋祝贺，小王也在其中，然而小王平素很少饮酒，且酒量“不堪一击”。酒宴上，小张提议和小王单独“意思”一下，小王深知自己酒量的深浅，忙起身，一个劲地扮笑脸，一个劲地说圆场话：

“酒不在多，喝好就行。”

“经常见面，不必客气。”

“你看我喝得满面红光，全托你的福，实在是……”结果使小张只得就此罢休。

45.用请人代饮的方式拒酒

请人代饮也是一种既不失风度，又不使劝酒者扫兴的谢酒方式。

请人代饮时，长辈可以请年轻人代喝，女性可以请男同胞代喝，酒量小的可以请关系较为亲密而酒量大者代喝。一般来说，只要代喝者愿意为你代喝，则劝酒者是不好再说什么的。请人代喝时你可以这样说：“我很感谢您的盛情，但是由于我会酒精中毒，天生不能沾酒。要是您执意要我喝的话，那我就只能让我的好朋友王东代饮了。王东是我最好的哥们，情同手足，不分你我，他喝就等于我喝了，不知您是否同意我的这个小小要求？”

46.用驳倒对方的方式拒酒

酒桌上，哪怕是千言万语，无非归结一个字“喝”。如：“你不喝这杯酒，一定嫌我长得丑。”“感情深，一口吞；感情浅，舔一舔。”劝酒者把喝酒的多少与人的美丑和感情的深浅扯在一起。你可以这样驳倒它们的联系：“如果感情的深浅与喝酒的多少成正比，我们这么深的感情，哪能用一杯酒来代替？感情浅，哪怕是喝大碗的酒；感情深，哪怕是舔一舔。”

47.精彩拒酒六招

（1）理性喝酒：他劝你：“喝！感情铁，喝出血！宁伤身体，不伤感情；宁把肠胃喝个洞，也不让感情裂个缝！”对于这些不理性的表现，你可以这样回答：“我们要理性消费，理性喝酒。‘留一半清醒，留一半醉，至少梦里有你追随。’我是身体和感情都不想伤害的人，没有身体，就不能体现感情，就是行尸走肉！为了不伤感情，我喝；为了不伤身体，我喝一点。”

（2）不要水分：在拒酒时你可以展开说：“只要感情好，能喝多少喝多少。我不希望我们的感情中有那么多‘水分’。我虽然喝多了一点，但是这一点是一滴浓浓的情。点点滴滴都是情嘛！”

（3）感情到位即可：你试试这样说：“跟不喜欢的人在一起喝酒，是一种苦痛；跟喜欢的人在一起喝酒，是一种感动。我们走到一块，说明我们感情到了位。只要感情到位了，不喝也会陶醉。”

（4）理解万岁：你如果确实不能沾酒，就不妨说服对方，以饮料或茶水代酒。你问他：“我们俩有没有感情？”他会答：“有！”你顺势说：“只要感情有，喝什么都是酒。感情是什么？感情就是理解。理解万岁！”然后，你以茶代酒，表示一下。

（5）请君入瓮：他要你干杯，你可以巧设“二难”，请君入瓮。你

问他：“你是愿意当君子，还是愿意当小人？请你回答这个问题。”他如果说愿意当君子，你就说“君子之交淡如水”，以茶代酒；他如果说愿意当小人，你便说“我不跟小人喝酒”，然后笑着坐下，他也无可奈何。

（6）做选择题：他要借酒表达对你的情意，你便说：“开心一刻是可以做选择题的。表达情和意，可以：A.拥抱，B.拉手，C.喝酒，任选一项。我敬你，就让你选；你敬我，就应该让我选。现在，我选择A，好吗？”

48.拒酒时要避开的误区

（1）切忌说：“我偏不喝，你能把我怎么样？”这样生硬拒绝的话。这样没准就会和劝酒者发生争吵，而趁着酒疯，一旦争吵起来，很可能就会丧失理性，使喜庆的宴会变成充满火药味的战场。

（2）切忌说：“你逼我喝？好，我今天豁出去了，谁怕谁？”这样拉开架势的话本来是想拒绝，经这么一说，反倒成了挑战，实在是事与愿违。

（3）切忌说“不用了吧，咱俩谁跟谁？”这样有漏洞可钻的话没准对方会说：“就是，咱俩谁跟谁？我的酒你能不喝吗！”

（4）切忌说酒话的时候超过必要的限度，应戒感情用事，胡说乱侃，否则将适得其反，得不到预期的效果。

第四节　酒宴上的致辞常识

1.祝酒辞要注意格调

幽默的祝酒辞往往能带动整个宴会气氛的活跃，但是在一些正式场

合还是需要有所顾忌，如“客人喝酒就得醉，要不主人多惭愧”、“喝酒不喝白，感情上不来”、“量小非君子，无毒不丈夫”、“人在江湖走，哪能不喝酒”、“宁可胃上烂个洞，不叫感情裂条缝”、“屁股一抬，喝了重来”、“屁股一动，表示尊重”等内容，虽然语言诙谐，或许能起到调节气氛的效果，但因为格调不高，还是不用为妙，否则只能让商务伙伴或者其他人士对你的印象大打折扣。另外，祝酒辞应略加修饰，但不可矫揉造作。

2.祝酒辞要言简意赅

祝酒辞必须短小精悍，千万不能太长、太啰嗦。因为大家举杯，情绪高昂，要是啰嗦半天，热乎劲儿就冷了。

我们中国人举杯时常说“祝咱们合作愉快”、“很高兴认识您”、“为我们的愉快合作，干一杯”等，以表示一种欢快情绪或加强酒宴的气氛。而美国人和加拿大人在祝酒时则直截了当地说“cheers”，表示高兴、快活。好的祝酒辞要简洁、寓意深长、富有哲理和情趣。如：“祝你将来最不幸的一天就像你过去最幸福的一天。”“献给我们最好的朋友！他深知我们最坏的毛病，但绝对不愿相信。”“愿贫困永远在我们身后。”祝酒辞讲奉承话只要没到讽刺的程度就是正常的，简短的幽默也多半不会错。

3.祝酒辞要紧扣中心

一般说来，一个酒宴总有一个中心话题。一旦开始祝酒，就不要离题，要沿着一个中心，保持一个完整的结构，逐步趋向一个明快、自信的邀请，让每个人都举起酒杯，还要把你所祝愿的那个人或那些人的名字准确无误地、牢牢地记在脑子里。你的主题可以着眼于被祝愿的人的成就或品质、一件事情的重要意义、伙伴们的乐事、个人的成长或集体工作的益处，等等。无论说什么都要和那个场合相适应。例如，老友聚

会，那么可以说：“此时此刻，我从心里感谢诸位光临，过去的时光有着令人心醉的友情，但愿今后的岁月也一如既往，来吧，让我们举杯，为我们深厚的友谊干杯！”这样的祝酒辞会勾起彼此间温暖的回忆和向往，为后面的宴饮营造温馨的气氛。

4.祝酒辞要巧妙联想

在祝酒时如能就地取材进行联想，就可以产生出乎意料的好效果，使人生发出许多美好的想象，从而达到使人愉悦、使人振奋的目的。例如，有位同学在为老师祝贺生日的聚会上说的话就很有意思，他说：“同学们，看着面前的这杯水我就想起了‘饮水思源’这个典故。我们之所以有今天的成功，完全是老师辛勤培养的成果啊！师恩如海，我们一定继续努力来报答老师的教诲！同学们，让我们以水代酒，祝老师青春永驻！”

5.祝酒辞要合时合地

在宴会上，祝酒通常是主人优先。但是如果无人祝酒，客人则可以提议向主人祝酒。如果其中一位主人第一个祝酒，一位客人可以在第二个祝酒。在不太正式的场合，可以在葡萄酒和香槟酒上来之后，就提议祝酒。祝酒辞还应当与场合相吻合，避免弄巧成拙。

清洋务大臣李鸿章一次出访美国，在一家饭店宴请美方人士。开席前，他按中国世事讲了一番客套话：“这里条件差，没有什么可口的东西招待各位，粗茶淡饭，谨表寸心。”不想饭店老板却火冒三丈，认为李鸿章诋毁了饭店的声誉，非要其公开赔礼道歉不可。李鸿章的客套话，在国内是很普遍的，但美国没有这样的习俗，老板发火也在情理之中。

有时候你也有可能在毫无准备的情况下被推举出来祝酒，这时你可

能会很紧张，此时最好的解决办法就是说出你的感受。由于祝酒辞不用太长，所以你大可根据当时的情况说一些简单的话摆脱困境，如果你想表现得更有风度，更有口才，也可以增加一些回忆、赞美，以及相关的故事或笑话。只要注意合时合地就行，如在婚礼上的祝酒辞应该侧重于情感方面，向退休员工表达敬意的祝酒辞则应当侧重于怀旧等。当然，在大多数场合，“祝你如意、快乐、幸福”这样的祝辞总不会错。

6.司仪祝酒辞

结婚乃人生中的一件大喜事，每一位新郎、新娘都希望婚礼既温馨浪漫，又热烈喜庆。因此司仪的祝酒辞一定要含蓄、文雅、浪漫。

例如，有个司仪主持婚礼，新郎是畜牧场技术人员，新娘是纺织厂女工。他的祝辞是非常经典的：

“我今天接受爱神丘比特的委托，为现代的牛郎织女主持婚礼，十分荣幸。”

此外，司仪的祝酒辞还应该灵活多变，善于即兴发挥，这样才能推波助澜，使婚礼的气氛益趋生动、活泼。例如，在新郎、新娘喝交杯酒时，司仪可以这样说：“喝了这杯酒，生活美满全都有；喝了这杯酒，夫妻恩爱心中留；喝了这杯酒，祝福你们天长又地久！”这一番话轻而易举就烘托出了结婚的喜庆气氛，让在场的每个人都能感受到结婚的热闹红火。

范文

尊敬的各位朋友，女士们、先生们：

大家好！

朋友们，看你身旁女士灿烂的笑脸，再看你身旁男士喜悦的面容，就知道今天是个好日子。是的，今天是个好日子，一对相亲相爱的恋人，经过一个个365里路的携手并肩，经过一个个花前月下的卿卿我我，终于走到了一起。朋友们，走到一起来，天地放光彩；走到一起来，幸福大无边。

……

今天阳光明媚，天上人间共同舞起美丽的霓裳；今夜星光璀璨，多情的夜晚又增添了两颗耀眼的新星。此刻，让我们为幸福的恋人起舞，为快乐的爱侣歌唱，为火热的爱情举杯，愿他们的人生之路永远撒满爱的阳光！

7.证婚人祝酒辞

证婚人的祝酒辞是指证婚人在婚礼上对新人的结合予以“证明”，并向新人致以祝福和希望的发言。证婚人身份很特殊，正是因为有了证婚人的“证明”，婚恋双方的结合才显得神圣而庄重。因此证婚人的希望与勉励对新人来说也是颇有分量的。

（1）证婚人祝酒辞的主要内容

①表达自己作为证婚人的高兴心情。

②对喜结连理的双方予以证婚。有时还要宣读双方的结婚证书。

③向新人致以祝福和希望。

（2）证婚人致祝酒辞时应注意的问题

①证婚人的祝酒辞本身并不是婚礼程序中最重要的内容，其主要目

的只是对婚恋双方的结合予以“证明”，以示郑重、正式之意。因此篇幅以简短为佳。

②证婚人在证婚时应保持郑重的语气和态度，以使在场的人感受到婚姻的神圣。

范文

各位来宾：

今天，我受新郎、新娘的重托，担任××先生与××小姐结婚的证婚人，感到十分荣幸，在这神圣而又庄严的婚礼仪式上，能为这对珠联璧合、佳偶天成的新人作证致婚辞而感到分外荣幸，也是难得的机遇。

新郎××先生现在××单位，从事××工作，担任××职务，今年××岁。新郎不仅英俊潇洒，而且心地善良、才华出众。

新娘××小姐现在××单位，从事××工作，担任××职务，今年××岁。新娘不仅长得漂亮大方，而且温柔体贴、成熟懂事。

古人常说：心有灵犀一点通。是情是缘还是爱，在冥冥之中早已注定，今生的缘分使他们走到一起，踏上婚姻的红地毯，从此美满地生活在一起。上天不仅让这对新人相亲相爱，而且还会让他们的孩子们的子子孙孙永远幸福下去。

此时此刻，新娘、新郎结为恩爱夫妻，从今以后，无论贫富、疾病、环境恶劣、生死存亡，你们都要一生一心一意忠贞不渝地爱护对方，在人生的旅程中永远心心相印、白头偕老、美满幸福。

请大家欢饮美酒，祝新人钟爱一生，同心永结。谢谢大家！

8.介绍人祝酒辞

介绍人是促使新郎、新娘结合的中介，因此他们所致的婚礼贺辞应主要偏重于对新人从认识到结合过程的介绍。一篇好的介绍人致辞不但能够活跃婚礼气氛，而且对于促进新郎与新娘的心灵契合也起到很好的作用。

（1）介绍人致辞的主要内容

①表达自己作为介绍人的特别心情，向新人致以由衷的祝福。

②讲述婚恋双方经自己介绍由相识到相恋的过程，使宾客对新郎、新娘的基本情况有更多的了解。

③对新人的婚后生活提出希望和勉励。

（2）介绍人致祝酒辞时应注意的问题

①介绍人是促成新人姻缘的大功臣，新

郎、新娘一般都会对介绍人怀有很强烈的尊敬与感激之情。鉴于这一特殊的身份，介绍人可以向新人婚后的生活提出更具体、更切实的要求，促使他们珍惜来之不易的幸福。

②介绍人可选取两人在相知相恋过程中的一两件感人故事细致讲述，既可以激发参加婚礼者的兴致，又能够使一对新人感怀往事，增进心灵的契合。

③语气应当是亲切的、关爱的，充满感触与祝福的。

范文

新郎、新娘、证婚人、主婚人、各位来宾：

大家好！

今天是×××先生和×××小姐缔结良缘、百年好合的大喜日子。作为他们的介绍人，参加这个新婚典礼，我感到非常荣幸。同时，我也感到惭愧，因为我这个介绍人只做了一分钟的介绍工作，就是介绍他们认识，其余的通讯、约会，花前月下的卿卿我我等等，都是他们自己完成的。

这也难怪，你们看新娘这么端庄秀丽，新郎这么英俊潇洒，又有才干，确实是女貌郎才，天作之合。

让我们一起举杯，衷心祝福这一对新人情切切，意绵绵，百年偕老，永浴爱河。干杯！

9.新人家长祝酒辞

新人家长一般要作为主人向来宾的到来表示感谢，并向自己的子女提出祝福和希望。

新人家长致辞应注意的问题：

（1）新人家长的身份既是新人的父母，又是在座来宾的主人，因此，在致祝酒辞时一定要用较多的篇幅向客人们的光临致以谢意。

（2）可以适当讲一讲自己在为儿子或女儿筹备婚事这一段时间的所思所感，以浓浓的亲情感染人。但同时也要适可而止，切不可带来“眼泪效应”。

（3）要表达一些期望，比如：“希望你们从今以后，要互敬、互

爱、互谅、互助，以事业为重，用自己的聪明才智和勤劳双手去创造美好的未来。同时，还要孝敬父母，爱护儿女，共同承担家庭责任，营造一个和谐美满的幸福家庭。”

范文

两位亲家、尊敬的各位来宾：

大家好！

今天我的儿子与××小姐在你们的见证和祝福中幸福地结为夫妻，我和太太无比激动。

作为新郎的父亲，我首先代表新郎、新娘及其我们全家向大家百忙之中赶来参加××、××的结婚典礼表示衷心的感谢和热烈的欢迎！

感谢两位亲家……

缘分使我的儿子与××小姐相知、相悉、相爱，到今天成为夫妻。从今以后，希望他们能互敬、互爱、互谅、互助，用自己的聪明才智和勤劳的双手去创造自己美好的未来。

祝愿二位新人白头到老，恩爱一生，在事业上更上一个台阶，同时也希望大家在这里吃好、喝好！

来！让我们共同举杯，祝大家身体健康、合家幸福，干杯！

10.新人领导祝酒辞

单位领导能够在百忙之中抽出时间来参加婚礼，这本身就说明领导对新人的关心和重视，而领导致辞则集中体现了这一点。好的领导致辞不仅能给人关怀与祝福，还能够密切领导与下属之间的关系，促进工作

的顺利开展。

（1）单位领导致辞的主要内容

①表达心情，真诚祝愿。

②说明自己和新人的关系，恰当地赞扬新人的人品、能力以及结合后的美好前景。

③从工作的角度给予希望和鼓励。

（2）单位领导致辞应注意的问题

①婚礼是充满人情味儿的交际场合，而不是凡事照章行事的单位办公室，因此领导要放下架子，以普通人的态度向新人贺喜，切忌摆架子，以免大杀风景。

②领导在致辞时可多讲讲新郎或新娘在工作中的良好表现，给予适当的肯定与鼓动。鉴于婚礼场合的特殊性，这种鼓动肯定会给作为下属的新郎或新娘以很大的鼓舞，从而激励他们在今后的工作中更加努力。如果你以领导身份参加婚礼，你可以这样说：

“我是小高单位的办公室主任。小高进入公司5年来一直是一位很有干劲的优秀青年。我是看着他从年轻一天天走向成熟的，所以我相信他今后一定会大有前途的。而且他聪明能干，乐于助人，很有人缘，公司上上下下都很喜欢他。如今他娶妻成家，这是他的大喜事，也是我们公司的一大喜事，因此我代表全公司同仁祝他生活甜甜蜜蜜，新婚快快乐乐！”

范文

各位来宾、朋友们：

你们好！×先生是单位的业务主干，×女士温柔贤惠，今天是你们大喜的日子，我代表×单位和×单位全体员工忠心地祝福你们：新婚幸福、美满！

愿你俩百年恩爱双心结，千里姻缘一线牵；

海枯石烂同心永结，地阔天高比翼齐飞；

相亲相爱幸福永，同德同心幸福长！

为你祝福，为你欢笑，因为在今天，我的内心也跟你一样的欢腾、快乐！祝你们百年好合！白头到老！

11.新人祝酒辞

当领导、家长、宾朋致辞完毕之后，新郎和新娘自然免不了要对来宾和父母进行祝酒，把自己此时此刻的幸福和喜悦说出来与大家一起分享。

（1）新郎、新娘致辞的主要内容大致是

①对大家的光临表示感谢，向致辞者表示感谢。

②表达喜悦的心情，表达自己的决心，祝福来宾等。

（2）新郎、新娘致辞应注意的问题

①新郎、新娘的祝酒辞应体现出各自鲜明的性别特点，如新郎可表现自己对爱情的坚定、对事业的信心等，而新娘可适度表现女性独有的温柔、细致的特点，这样两人才显得般配和谐。

②不要轻易放过这个赢取领导与宾朋好感的机会，可在致辞中有针

对性地表达自己今后搞好工作、与亲朋交好的决心，以利于将来工作与生活的顺利开展。

范文

各位领导，各位亲朋好友：

人生能有几次最难忘、最幸福的时刻，今天我才真正从内心里感到无比激动，无比幸福，更无比难忘。今天我和××小姐结婚，我们的长辈、亲戚、知心朋友和领导在百忙当中远道而来参加我们的婚礼庆典，给今天的婚礼带来了欢乐，带来了喜悦，带来了真诚的祝福。

借此机会，让我们真诚地感谢父母把我们养育成人，感谢领导的关心，感谢朋友们的祝福。我还要深深感谢我的岳父岳母，您二老把你们手上唯一的一颗掌上明珠交付给我，谢谢你们的信任，我也绝对不会辜负你们的。我要说，我可能这辈子也无法让您的女儿成为世界上最富有的女人，但我会用我的生命使她成为世界上最幸福的女人。

……

有专家说，现在世界上男性人口超过了三十亿，而我竟然有幸得到了这三十亿分之一的机会成为××小姐的丈夫，三十亿分之一的机会相当于一个人中500万的彩票连中一个月，但我觉得今生能和××在一起，是多少个500万都无法比拟的！

最后，祝各位万事如意、合家幸福。请大家共同举杯，与我们一起分享这幸福快乐的夜晚。谢谢！

12.婚礼来宾代表祝酒辞

来宾代表一般由新郎或新娘比较亲密的同事或朋友担当，因此相互

之间的顾忌往往会少一些，致辞内容也往往会活泼、灵活些，对于活跃气氛有很大的作用。

（1）来宾代表致辞的主要内容

①介绍自己与新郎、新娘的关系，对新人的婚礼表示祝贺。

②称赞新郎、新娘的人品、能力、人缘等。

③介绍新人的生活趣事、恋爱故事等。

④提出祝福与希望。

（2）来宾代表致辞应注意的问题

①由于来宾代表往往是与新郎、新娘关系比较亲近的同事或朋友，因此致辞可以不拘形式，自由发挥，争取使婚礼的气氛达到高潮。

②可以讲述新郎、新娘的生活趣事、恋爱故事等以烘托气氛，但切忌在公共场合泄露两人不愿人知的事情，以免出现尴尬的场面。

范文

女士们、先生们、朋友们：

大家好！

今天是好朋友×××的大喜日子，小弟得以参加盛会，万分荣幸。在此，我谨向他们表示温馨的恭贺和美好的祝愿，向养育他们成长成才的双方父母、亲眷和向前来贺喜的各位来宾、好友表示真挚的谢意与问候！

二位新人可谓郎才女貌，佳偶天成。

十年修得同船渡，百年修得共枕眠。于茫茫人海中找到他（她），分明是千年前的一段缘；无数个偶然堆积而成的必然，怎能不是三生石上精心镌刻的结果呢？用真心呵护这份缘吧。

我希望你们互助互谅，共同努力，创造美满幸福的家庭。

最后，我祝愿新郎、新娘健康快乐，鸾凤和鸣，白头偕老。干杯！

13.父母生日祝酒辞

范文

尊敬的各位领导、各位长辈、各位亲朋好友：

大家好！

在这喜庆的日子里，我们高兴地迎来了敬爱的父亲（母亲）××岁的生日。今天，我们欢聚一堂，举行父亲（母亲）××华诞庆典。这里，我代表我们兄弟姐妹和我们的子女们大小共××人，对所有光临寒舍参加我们父亲（母亲）寿礼的各位领导、长辈和亲朋好友们，表示热烈的欢迎和衷心的感谢！我们的父亲（母亲）几十年含辛茹苦、勤俭持家，把我们一个个拉扯长大成人。常年的辛勤劳作，他们的脸上留下了岁月刻画的年轮，头上镶嵌了春秋打造的霜花。所以，在今天这个喜庆的日子里，我们首先要说的就是，衷心感谢二老的养育之恩！

……

我们相信，在我们弟兄姐妹的共同努力下，我们的家业一定会蒸蒸日上，兴盛繁荣！我们的父母一定会健康长寿，老有所养，老有所乐！

最后，再次感谢各位领导、长辈、亲朋好友的光临！

再次祝愿父亲（母亲）晚年幸福，身体健康，长寿无疆！干杯！

14.恩师寿宴祝酒辞

范文

各位领导、老同学们：

值此尊敬的老师××华诞之时，我们欢聚一堂，庆贺恩师健康长寿，畅谈离情别绪，互勉事业腾飞，这一美好的时光，将永远留在我们的记忆里。

现在，我提议，首先向老师敬上三杯酒。第一杯酒，祝贺老师华诞喜庆；第二杯酒，感谢老师恩深情重；第三杯酒，祝愿老师百岁高龄！

一位作家说：“在所有的称呼中，有两个最闪光、最动情的称呼：一个是母亲，一个是老师。老师的生命是一团火，老师的生活是一曲歌，老师的事业是一首诗。”那么，我们的恩师——尊敬的老师的生命，更是一团燃烧的火，老师的生活，更是一曲雄壮的歌，老师的事业，更是一首优美的诗。

老师在人生的旅程上，风风雨雨，历经沧桑××载，他的生命，不仅在血气方刚时喷焰闪光，而且在壮志暮年中流霞溢彩。老师的一生，视名利淡如水，看事业重如山。

……

回想—恩师当年××播春雨，喜看—桃李今朝九州竞妍丽。

最后，衷心地祝愿恩师福如东海，寿比南山！干杯！

15.领导生日祝酒辞

范文

各位朋友、各位来宾：

你们好！

今天是×××先生的生日庆典，受邀参加这一盛会并讲话，我深感荣幸。在此，请允许我代表×××并以我个人的名义，向×××先生致以最衷心的祝福！×××先生是我们××公司的重要领导核心之一。他对本公司的无私奉献我们已有目共睹，他那份“有了小家不忘大家”的真诚与热情，更是多次打动过我们的心弦。

……

他对事业的执著令同龄人为之感叹，他的事业有成更令同龄人为之骄傲。

在此，我们祝愿他青春常在，永远年轻！更希望看到他在步入金秋之后，仍将傲霜斗雪，流香溢彩！人海茫茫，我们只是沧海一粟，由陌路而朋友，由相遇而相知，谁说这不是缘分？路漫漫，岁悠悠，世上不可能还有什么比这更珍贵。我真诚地希望我们能永远守住这份珍贵。在此，请大家举杯，让我们共同为×××先生的××华诞而干杯！

16.爱人生日祝酒辞

范文

各位朋友：

晚上好！

感谢大家来到今晚我太太的生日会！大家提议让我讲几句，其实也

没什么可讲的。你们从我一脸的灿烂足可以看出我内心的幸福。那请大家容许我对我亲爱的太太说上几句。老婆，你“抱怨”我不懂浪漫，其实看得出来你满心欢喜。你说只要我有这份心，你就很开心。

我们曾是那样充满朝气，带着爱情和信任走入婚姻，我要感谢你，给了我现在拥有的一切——世上唯一的爱和我所依恋的温馨小家！很多人说，再热烈如火的爱情，经过几年之后也会慢慢消逝，但我们却像傻瓜一样执著地坚守着彼此的爱情，我们当初钩小指许下的约定，现在都在一一实现和体验。

今生注定我是你的唯一，你是我的至爱，因为我们是知心爱人，让我们携手一起漫步人生路，一起慢慢变老！爱你此生永无悔！

最后，祝愿各位爱情甜蜜，事业如意！干杯！

17.朋友生日祝酒辞

范文

各位来宾、各位亲爱的朋友：

晚上好！烛光辉映着我们的笑脸，歌声荡漾着我们的心潮。踏着金色的阳光，伴着优美的旋律，我们迎来了××先生的生日，在这里我谨代表各位好友祝××先生生日快乐，幸福永远！在这个世界上，人不可以没有父母，同样也不可以没有朋友。没有朋友的生活犹如一杯没有加糖的咖啡，苦涩难咽，还有一点淡淡的愁。因为寂寞，因为难耐，生命将变得没有乐趣，不复真正的风采。

朋友是我们站在窗前欣赏冬日飘零的雪花时手中捧着的一盏热茶；朋友是我们走在夏日大雨滂沱中时手里撑着的一把雨伞；朋友是春日来临时吹开我们心中冬的郁闷的那一丝春风；朋友是收获季节里我们陶醉

在秋日私语中的那杯美酒……

来吧，朋友们！让我们端起芬芳醉人的美酒，为××先生祝福！祝你事业正当午，身体壮如虎，金钱不胜数，干活不辛苦，悠闲像老鼠，浪漫似乐谱，快乐莫你属！干杯！

18.满月宴宝宝父母祝酒辞

范文

各位来宾、亲朋好友：大家好！

此时此刻，我的内心是无比激动和兴奋的，为表达我此时的情感，我要向各位行三鞠躬。

一鞠躬是感谢，感谢大家能亲临××酒家和我们分享这份喜悦和快乐。

二鞠躬，还是感谢。因为在大家的关注下，我和妻子有了宝宝，升级做了父母，这是我们家一件具有里程碑意义的大事。虽然做父母只有一个月的时间，可我俩对“不养儿不知父母恩”有了更深的理解，也让我们怀有一颗感恩的心。除了要感谢生我们、养我们的父母，还要感谢我们的亲朋好友、单位的领导同事。正是有了各位的支持、关心、帮助，才让我们感到生活更加甜蜜，工作更加顺利。也衷心希望大家能一如既往地支持我们、帮助我们、关注我们。

三鞠躬，是送去我们对大家最衷心的良好祝愿。祝大家永远快乐、幸福、健康。今天，我们在××酒家准备了简单的酒菜，希望大家吃好、喝好。如有招呼不周，请多多包涵！

19.满月宴来宾祝酒辞

范文

各位来宾、各位朋友：

佳节方过，喜事又临。今天是我们×××先生的千金满月的大喜日子，在此，我代表来宾朋友们，向×××先生表示真挚的祝福。

在过去的时光中，当我们感悟着生活带给我们的一切时，我们越来越清楚人生最重要的东西莫过于生命。×××先生在工作中，是一个勤谨、奋进、优秀的人，相信他创造的新的生命，奉献给这美丽人生的，则一定是无比美妙的歌声。

让我们祝愿这个新的生命、祝愿×××先生的千金，更祝愿各位朋友的下一代，在这个祥和的社会中茁壮成长，成为国家栋梁之材！也顺祝大家身体健康，快乐连连，全家幸福，万事圆圆。

20.周岁宴宝宝父母祝酒辞

范文

各位领导、各位亲友：

首先对大家今天光临我儿子的周岁宴会表示最热烈的欢迎和最诚挚的谢意！

此时此刻、此情此景，我们一家三口站在这里，心情很激动。

为人父母，方知辛劳。××今天刚满一周岁，在过去的365天中，我和妻子尝到了初为人母、初为人父的幸福感和自豪感，但同时也真正体会到了养育儿女健康成长的无比辛劳。今天在座的有我的父母，还有公公、婆婆，对于他们三十年的养育之恩，我们无以回报。今天借这个机

会向他们四位老人深情地说声：谢谢了！并衷心地祝他们健康长寿！

在过去的日子里，在座的各位朋友曾给予我们许许多多无私的帮助，让我感到无比的温暖。在此，请允许我代表我们一家三口向在座的各位亲朋好友表示十二万分的感激！现在和未来的时光里，我们仍奢望各位亲朋好友进行善意的批评教导。

今天以我儿子一周岁生日的名义相邀各位至爱亲朋欢聚一堂，菜虽不丰，但是我们的一片真情，酒纵清淡，但是我们的一份热心。若有不周之处，还盼各位海涵。

让我们共同举杯，祝各位工作顺利、万事如意！谢谢。

21.十岁生日宴孩子父母祝酒辞

范文

各位领导、各位来宾，亲爱的朋友们：

大家晚上好！今天是我的女儿×××十岁生日的大好日子，非常高兴能有这么多的亲朋好友前来捧场，至此，我代表我们全家对各位的盛情光临表示最衷心的感谢！十岁是一个非常美好的年龄，是人生旅途中的第一个里程碑，在此我祝愿我的女儿生日快乐，学习进步，健康、愉快地成长，我更希望她能成长为一个有知识、有能力、人人喜欢的人，愿爸爸、妈妈的条条皱纹、缕缕白发化作你如花的年华、锦绣的前程。

同时，×××的成长也有劳于各位作为长辈的关心和厚爱，希望大家能一如既往地给她鼓励和支持，这些都会给她的人生带来更多的动力和活力。最后，备对联一副，以表对各位亲朋好友的感激。上联是：吃，吃尽人间美味不要浪费，下联是：喝，喝尽天下美酒不要喝醉，横批是：吃好喝好。

22.二十岁生日宴孩子父亲祝酒辞

范文

各位亲友、各位来宾：

非常感谢大家光临小女二十岁的生日聚会！

不知不觉小女和我们一起在这个世界上走过二十个年头，这二十年来她是一首歌，每走一步那便是一个节拍，让我们的生活充满活力，充满激情。

你是我们爱情的结晶，你的到来给我们送来了欢声笑语。你是聪明乖巧的孩子，你一路顺风，顺利考上了重点高中、大学，你让爸爸妈妈如此骄傲，你二十岁的生命辉煌啊！

二十岁是画家描绘的最美的景色，是早晨最美的那道霞光！畅想未来，你的前途光明；面对当前，你要信心百倍！

在你二十岁的生日里，爸爸妈妈祝你永远快乐、永远年轻、永远精彩。

最后，衷心地祝愿各位事业发达，合家幸福！干杯！

23.三十岁生日宴主人祝酒辞

范文

各位亲爱的朋友：

万分感谢大家的光临，来庆祝我的三十岁生日。

常言道：三十岁是美丽的分界线。三十岁前的美丽是青春，是容颜，是终会老去的美丽；而三十岁后的美丽，是内涵，是魅力，是永恒的美丽。

如今，与二十岁的天真烂漫相比，已经不见了清纯可爱的笑容；与二十五岁的健康活泼相比，已经不见了咄咄逼人的好战好胜。但接连不断的得失过后，换来的是我坚定的自信、处变不惊和一颗宽容忍耐的心。

三十岁，这是人生的一个阶段，无论这个阶段里曾发生过什么，我依然怀着感恩的心情说“谢谢”！谢谢父母赐予我的生命，谢谢我生命中健康、阳光的三十岁，谢谢三十岁时我正拥有的一切！

我是幸运的，也是幸福的。我从事着一份平凡而满足的工作；上天赐给我一个爱自己的老公和一个健康聪明的孩子；健康、关爱我的父母给了我一份内心的踏实；和我能真正交心的知己使我的内心又平添了一份温暖。我希望，在今后的人生路上，自己能走得更坚定。为了这份成熟，为了各位的幸福，干杯！

24.儿女在母亲四十岁生日宴上的祝酒辞

范文

各位亲朋好友、各位来宾：

今天是我敬爱的妈妈的生日，首先，我代表我的母亲及全家对前来参加生日宴会的各位朋友表示热烈的欢迎和深深的谢意。第一杯酒我想提议，大家共同举杯，为我们这个大家庭干杯，让我们共同祝愿我们之间的亲情、友情越来越浓，经久不衰，绵绵不绝，一代传一代，直到永远！尽管我已经参加工作，可母亲事事都在为我操心，时时都在为我着

想。母亲对儿女是最无私的，母爱是崇高的爱，这种爱只是给予，不求索取，母爱崇高有如大山，深沉有如大海，纯洁有如白云，无私有如田地，我从妈妈的身上深刻地体会到这种无私的爱。所以，这第二杯酒我敬在座的最令人尊敬和钦佩的各位母亲。常言母行千里儿不愁，儿走一步母担忧，言语永远不足以表达，希望你们能理解我们心中的爱。最后这杯酒要言归正传，回到今天的主题，再次衷心地祝愿妈妈生日快乐，愿你在未来的岁月中永远快乐、永远健康、永远幸福！

25.儿子在父亲五十岁生日宴上的祝酒辞

范文

各位亲朋好友、各位尊贵的来宾：

晚上好！

今天是家父五十岁的寿辰，非常感谢大家的光临！

树木的繁茂归功于土地的养育，儿子的成长归功于父母的辛劳。在父亲博大温暖的胸怀里，真正使我感受到了爱的奉献。在此，请让我深情地说声谢谢！父亲的爱是含蓄的，每一次严厉的责备，每一回无声的付出，都诠释出一个父亲对儿子的那种特殊的关爱。它是一种崇高的爱，只是给予，不求索取。

五十岁是您生命的秋天，是枫叶一般的色彩。对于我来说，最大的幸福莫过于有理解自己的父母。我得到了这种幸福，并从未失去过。

今天我们欢聚一堂，为您庆祝五十岁的寿辰，这只是代表您人生长征路上走完的第一步，愿您在今后的事业树上结出更大的果实，愿您与母亲的感情越来越温馨！

祝各位万事如意，合家欢乐。

最后，请大家欢饮美酒，与我们一起分享这个难忘的夜晚。

26.女儿在父亲六十岁生日宴上的祝酒辞

范文

尊敬的各位朋友、来宾：

你们好！

值我父亲花甲之年、生日庆典之日，我代表我的父母、我们姐弟二人及我的家族向前来光临寿宴的嘉宾表示热烈的欢迎和最深挚的谢意！

我们在场的每一位都有自己可敬的父亲，然而，今天我可以骄傲地告诉大家，我们姐弟有一位可亲、可敬、可爱，世界上最最伟大的父亲！

爸爸，您老人家含辛茹苦地抚养我们长大成人，多少次，我们把种种烦恼和痛苦都洒向您那饱经风霜、宽厚慈爱的胸怀。爸爸的苦，爸爸的累，爸爸的情，爸爸的爱，我们一辈子都难以报答。爸爸，让我代表我们姐弟，向您鞠躬了！

在此，我祝愿爸爸您老人家福如东海水，寿比不老松。愿我们永远拥有一个快乐、幸福的家庭。

最后，祝各位嘉宾万事如意，让我们共同度过一个难忘的今宵，谢谢大家！干杯！

27.外孙在外公七十寿宴上的祝酒辞

范文

尊敬的外公、外婆，各位长辈、各位来宾：

大家好！

今天是我敬爱的外公七十大寿的好日子。在此，请允许我代表我的家人，向外公、外婆送上最真诚、最温馨的祝福！向在座大家的到来致以衷心的感谢和无限的敬意！

外公、外婆几十年的人生历程，同甘共苦，相濡以沫品足了生活酸甜，在他们共同的生活中，结下了累累硕果，积累了无数珍贵的人生智慧，那就是他们勤俭朴实的精神品格，真诚待人的处世之道，相敬、相爱、永相厮守的真挚情感！

外公、外婆是普通的，但在我们晚辈的心中永远是神圣的、伟大的！我们的幸福来自于外公、外婆的支持和鼓励，我们的快乐来自于外公、外婆的呵护和疼爱，我们的团结和睦来自于外公、外婆的殷殷嘱咐和谆谆教诲！在此，我作为代表向外公、外婆表示：我们一定要牢记你们的教导，承继你们的精神，团结和睦，积极进取，在学业、事业上都取得丰收！同时一定要孝敬你们安度晚年，百年到老。

让我们共同举杯，祝二老福如东海，寿比南山，身体健康，永远快乐！

28.升大学欢送酒宴上的祝酒辞

范文

尊敬的各位来宾，女士们、先生们：

在金秋送爽、锦橙飘香的日子，我们欢聚一堂，恭贺××、××夫妇的公子××金榜题名，高中××大学。承蒙来宾们的深情厚谊，我首先代表××先生、××女士和××同学对各位的到来，表示最热诚的欢迎和最衷心的感谢！

所谓人生四大喜事：“久旱逢甘露，他乡遇故知，洞房花烛夜，金榜题名时。”我们恭喜××成功地迈出了人生的第一步。

朋友们，十年寒窗苦，在高考考场过五关斩六将的××同学此时此刻的心情是什么？春风得意马蹄疾，一日看尽长安花。我提议，第一杯酒，为英才饯行！同学即将远离亲人，远离家乡挑战人生，请接受我们共同的祝福：海阔凭鱼跃，天高任鸟飞！

第二杯酒，祝愿××全家一帆风顺、二龙腾飞、三阳开泰、四季平安、五福临门、六六大顺、七星高照、八方走运、九九同心！

第三杯酒，祝各位来宾四季康宁，事事皆顺！

朋友们，干杯！

29.领导欢送出国人员学习祝酒辞

范文

亲爱的朋友们：

大家晚上好！

今天是一个令人欣喜而又值得纪念的日子，因为经过公司的决定，××同事将要出国发展学习。这既让我们为××同志能有这样的机会而感到高兴，也使我们对多年共事相处的同事即将分离感到难舍难分。××同

志多年来作为公司的一名员工，他忠诚企业、爱岗敬业、遵守公司各项规章制度，服从分配、尊重领导、与同事之间关系和睦融洽。为人忠厚、思想作风正派。常说没有什么人不可缺少的，这话通常是对的，但是对于我们来说，没有谁能够取代××的位置。尽管我们将会非常想念他，但我们祝愿他在未来的日子里得到他应有的最大幸福。

在这里我代表公司的领导和全体人员对××同志所作出的努力表示衷心感谢。同时公司也希望全体人员学习××同志这种敬业勤业精神，努力做好各自的工作。“莫愁前路无知己，天下谁人不识君”。在此我们也希望××同志仍继续关心我们的企业，与同事之间多多联系。

最后，让我们举杯，祝××同志旅途顺利，早日学成归来！干杯！

30.军队领导欢送新兵入伍祝酒辞

范文

同志们：

今天，我们在这里隆重举行仪式，热烈欢送今冬应征入伍的新兵。首先，我谨代表市委、市政府、市人武部向光荣应征入伍的全体新兵表示热烈的祝贺！向积极送子参军、支持国防建设的新兵家长们表示崇高的敬意！向来自祖国四面八方，为我市征兵工作付出辛勤汗水的接兵部队同志们表示亲切的问候！

中国人民解放军是中国共产党领导和缔造的执行政治任务的武装集团，是人民民主专政的坚强柱石，是国家安全、社会稳定和祖国统一的重要保障。向人民军队输送大批优质合格兵员，既是全面完成十六大提出的“加强国防建设，增强国防实力”任务的现实需要，也是提升我军战斗力，加速推进军事斗争准备，打赢未来信息化战争的客观要求。因

此，作为祖国新一代青年，保卫祖国、保卫社会主义现代化建设责无旁贷。

……

国家兴亡，匹夫有责。新兵同志们，祖国已经向你们发出召唤，人民军队已敞开胸怀在迎接你们的到来，让我们携起手来，共同为国防建设添砖加瓦，为保卫祖国、建设祖国贡献自己的青春和力量。最后，祝新兵同志们在新的人生征途上一路平安、一帆风顺，在部队不断取得进步，为国防事业建功立业。家乡的各级领导和父老乡亲在等待着你们的捷报。

最后，让我们共同举杯，为祖国的安定繁荣，干杯！

31.欢送领导、欢迎新同事祝酒辞

范文

各位领导、各位同仁：

今天，我们欢聚一堂，一是欢送离开××县工作的各位领导，二是欢迎到××县工作的新同志。

首先，我提议：我们以热烈的掌声向为××县经济、社会事业作出巨大贡献的各位领导表示衷心的感谢！向到××县工作的新同志表示热烈的欢迎！

……

各位领导，你们的工作，我们不会忘记！你们对××县的贡献，××人民不会忘记！在此，我再次提议，我们以最热烈的掌声，对你们的成

绩表示祝贺！对你们给××县所作出的卓越贡献表示衷心的感谢！

同时，我也真诚地希望：离开××县工作的老领导，请你们把你们的好经验、好方法留给我们，并一如既往地支持、帮助××县的发展！即将退下的老同志要站好最后一班岗，对新来的领导干部要起好传帮带的作用，为××县的发展再作新贡献！这次提拔和交流来的新领导，我和你们一样都要带头虚心地向各位老领导学习，深入基层调查研究，认真学习、认真做人、认真工作，继往开来，努力开创××县跨越发展的新局面！

谢谢大家！干杯！

32.父母在女儿高中毕业宴会上的祝酒辞

范文

尊敬的各位领导、亲爱的朋友们：

大家好！

今天的宴会大厅因为你们的光临而蓬荜生辉，在此，我首先代表全家人发自肺腑地说一句：感谢大家多年以来对我的女儿的关心和帮助，欢迎大家的光临，谢谢你们！

这是一个秋高气爽、阳光灿烂的季节，这是一个捷报频传、收获喜讯的时刻。正是通过冬的储备、春的播种、夏的耕耘、秋的收获，才换来今天大家与我们全家人的同喜同乐。感谢老师勤教诲！感谢亲朋好友！感谢所有的兄弟姐妹！愿友谊地久天长！

女儿，妈妈也请你记住：青春像一只银铃，系在心坎，只有不停奔跑，它才会发出悦耳的声响。立足于青春这块处女地，在大学的殿堂

里，以科学知识为良种，用勤奋做犁锄，施上意志凝结成的肥料，去再创一个比今天这季节更令人赞美的金黄与芳香。

今天的酒宴，只是一点微不足道的谢意的体现。现在我邀请大家共同举杯，为今天的欢聚，为我的女儿考上理想的大学，为我们的友谊，还为您和您的家人的健康和快乐干杯！

33.鼓励下岗朋友的祝酒辞

范文

各位朋友：

在面对经济结构调整、体制改革深化的年代，面对这下岗大潮呼啸而来，作为一名下岗职工，我们将如何去面对现实，又如何去活出自己的那份尊严呢？

如今，下岗就像“狼来了”一样冲击着我们每一个人的生活，它让我们每一个人都感到了生活压力的重负。失去了“铁饭碗”，失去了往日生活的重心，我们因此而迷茫、困惑、自卑、失望，深感命运之神的捉弄，抱怨自己“生不逢时”！

诚然，命运并非总是一帆风顺，它不仅有阳光雨露，更有风吹雨打；命运也并不总是残酷无情，只要你能正确地把握，敢于同命运抗争，同样也会绽放出五彩斑斓的光。下岗让我们陷入了一时的困境，但同时也给我们带来了重新认识自我的机会。所以，我们要在处于逆境的时候相信自己，只有自信，才能自重。

下岗并不可怕，怕的是自己看不起自己，自暴自弃。

俗话说得好，“自古英雄多磨难，纨绔子弟无伟男”，要想干事业，

必须做好吃苦的准备。要想适应瞬息万变的社会，还要善于学习、注重观察，善于发现存在的各种机遇，并及时抓住机遇。等，是永远也等不来机会的，天上不会掉馅饼。人，只有自己救自己。

来，让我们共同举杯：

为我们振奋精神，找到生活中新的位置，

为灿烂的明天，

干杯！

34.鼓励失恋朋友祝酒辞

范文

亲爱的老朋友：

我为你的爱情的夭折深感遗憾。

你爱得深情，爱得执著，我相信，在将来的某一天，你一定能遇见真正的爱情。

大哲人苏格拉底曾经对一位失恋的青年说：当她爱你的时候，她和你在一起；现在她不爱你，她就离去了。世界上再没有比这更忠诚的了。如果她不再爱你，却还装作对你很有情意，甚至跟你结婚、生子，那才是真正的欺骗呢。

你的感情从来没有浪费，也根本不存在补偿的问题，因为在你付出感情的同时，她也对你付出了感情，在你给她快乐的时候，她也给了你快乐。

其实，失恋只不过是人生命旅程中的一个小小的插曲，你可以把失恋看成是爱情道路上的一道风景线，有了它，你之后的爱情会比以前更加顺利、更加美满。

同时，失恋也让你看清对方、看清自己，让你知道自己真正想要的是什么。

忘了那些不高兴的事吧！忧伤和烦恼是不属于你这个坚强的人的。努力让自己走出来，你会看到明天的太阳比今天更温暖，明天的天空比今天更蔚蓝！

为你经过爱恋走向成熟；为你振作精神，迎接新的幸福，干杯！

35.领导新年祝酒辞

范文

尊敬的女士们、先生们：

大家晚上好！

在这辞旧岁迎新春之即，我们作为企业的大家庭，欢聚一堂，共进新春年夜饭。在这里，我首先代表公司党政工领导班子再次向各位员工同志们以及你们的家庭拜个早年，同时，也感谢大家对已经过去的一年中，在各自岗位上所做的辛勤努力。

……

刚刚过去的××年是我们克服困难、战胜困难的一年。也是不平凡的一年，在新的一年里，我相信，有我们大家的继续努力和付出，有大家对企业的忠诚和关心，我们的明天会更加美好。

最后，祝大家新年快乐、身体健康、万事如意，干杯！

36.自我激励祝酒辞

范文

华灯初上，笙歌高扬，人心激荡！在这个快乐的夜晚，在这个璀璨的时刻，老友相聚、高朋满座，欢笑声充满了整个礼堂。满载着欢声笑语，我们送走了辉煌的××年，迎来了充满期待的××年度！

是啊，我们走过的路上花团锦簇、五光十色！没有人知道，这火一样的花是怎样长出来的！但是，我们自己明白，这花是用我们的汗水、用我们的心血浇灌出来的，它红得似火，它艳得如霞！

是啊，我们未来的路上清清淡淡、一如平常！没有人会知晓明天的阴晴冷暖。但我们相信，只要有我们足迹的地方，只要是我们经过的地方，都会春暖花开，都能有丽日高阳！

这是一种信念，它时刻提醒我们要为着理想向前，要为着希望向上，风雨当点心、挫折作蜜糖。

这是一种执著，它时刻告诉我们要铭记着从前，要期望着未来，铭记的是经验、期望的是成功！

我们一路走来，经过风、冒过雨，有过悲，有过喜，从来不后悔，一点也没遗憾。

我们又要向前，未来的事，谁也无法预言，前方或许是康庄大道，或许是遍地野草！有哲人说“这世上本来没有路”，只是我们“走多了也就成了路”！

路漫漫，情长长，不管未来有多远，我们仍会为着共同的目标，向着相同的方向前进！朋友们！让我们举起酒杯！这晶莹的酒杯、这清澈的琼浆、这高扬气势、这热烈的情怀催促着我们向前、向前、再向前！

朋友们！让我们举起酒杯！

今晚是一个不眠之夜，这里是一个欢笑的舞台！

让我们为今天的相聚、为明天的希望、为你我的健康、为大家的幸福，干杯！

37.校长在升学考试庆功宴上的祝酒辞

范文

老师们、同志们：

今天，我们隆重举行××级高考庆功宴。在此，我、×书记和班子集体代表学校党、政、工以及高三毕业班领导小组向××级的全体同仁在今年的高考中所创造的佳绩表示热烈的祝贺和诚挚的感谢！

虽然××级的高考已落下了帷幕，虽然××年高考的硝烟在渐渐散去，但××级三年的奋斗历程却在我们的脑海里打下了深深的烙印，挥之难去。新生入校第一天，××级就有了清晰的目标，大家围绕目标，夯实双基，拓展视野。进入高三后，自加压力，高位起步，伴随高亢的《毕业歌》杀进高考的战场……皇天不负苦心人，我们的××级不愧是敢打硬仗能打胜仗的团队，你们践行了年级的诺言——未留乌江之憾；你们把胜利的旗帜插在××全市的巅峰——再创我校高考历史的辉煌；你们向父老乡亲交上了满意的答卷——进一步展示了我们的实力与魄力；你们用集体的智慧和辛勤的汗水又一次谱写了我校毕业班旋律上最美的乐章！

美酒敬英雄，佳肴谢战友。我提议，高举酒杯，为自己喝彩，为××级喝彩，为我校喝彩。让我们共同祝愿我校明天更美好，干杯！

38.优秀员工颁奖祝酒辞

范文

尊敬的各位领导：

非常感谢在座的各位领导能够给予我这份殊荣，我感到很荣幸。心里无比的喜悦，但更多的是感动。真的，这种认可与接纳，让我很感动，我觉得自己融入这个大家庭里来了。自己的付出与表现已经被回报了最大的认可。我会更加努力！

在此，感谢领导指引我正确的方向，感谢同事耐心的教授与指点。

……

虽然被评为优秀员工，我深知，我做得不够的地方太多太多，尤其是刚刚接触××这个行业，有很多的东西，还需要我去学习。我会在延续自己踏实肯干的优点的同时，加快脚步，虚心向老员工们学习各种工作技巧，做好每一项工作。这个荣誉会鞭策我不断进步，使我做得更好。

事业成败关键在人。在这个竞争激烈的时代，你不奋斗、拼搏，就会被大浪冲倒，我深信：一分耕耘，一分收获，只要你付出了，必定会有回报。从点点滴滴的工作中，我会细心积累经验，使工作技能不断的提高，为以后的工作奠定坚实的基础。让我们携手来为××的未来共同努力，使之成为最大、最强的××。我们一起努力奋斗！

最后，祝大家工作顺心如意，步步高升！我敬大家！

39.职工技能大赛竞赛成功祝酒辞

范文

各位领导、各位来宾，同志们、朋友们：

在这丹桂飘香、硕果盈枝的金秋时节，我们齐聚一堂，共同庆祝××年××企业职工技能大赛的成功举办。请允许我代表××赛区竞赛委员会向出席宴会的各位领导、各位来宾表示最热烈的欢迎！

在这繁忙的九月，××企业职工技能大赛五个工种的比赛相继展开了。今天，随着××分赛区竞赛的结束，××行业竞赛落下帷幕。借此机会，我代表××赛区感谢国务院××委、劳动保障部对××赛区组织筹备工作的支持和帮助，感谢你们为广大××职工提供了一个提高技能、展示自我的平台。

在这次比赛中，我们取得了丰硕成果，从中收获了举办国家级一类技能大赛的成功经验，广大参赛选手收获了参加国家级技能大赛的切身感受和优异的比赛成绩，我们的承办单位亦展示了××行业的自身形象。

有朋自远方来，不亦乐乎！××企业热情好客，对各位领导、各位朋友的到来企盼已久。××技能大赛使我们欢乐相聚，使各路高手以赛会友，使我们的友谊天长地久。

现在，我提议：为××年××职工技能大赛××行业竞赛的圆满成功，为各位领导、各位来宾身体健康、事业顺利，干杯！

40.大学毕业前夕聚会祝酒辞

范文

各位同学：

今宵我们又欢聚一堂。只是，今宵的聚首是为了离别，我们内心都有千言万语要说。

四年前，我们从祖国的四面八方来到这里。四年的同窗生活中，我们相亲相爱，一起走过了无数风风雨雨的日子。

我们曾在教室里埋头苦读，我们曾在田径场上奋力拼搏，我们曾一起登上山巅狂欢；

……

这点点滴滴，情深、意长、味重，我们一生都忘不了。在多年之后，当我们回想这一切时，我们依旧会记得那菁菁校园里的良师益友，会记得那流金岁月里的成长故事。

要离别了，心头有一丝丝的忧愁和悲壮，但我们拥有更多的快乐和更多的豪情，“十年寒窗苦，今朝凌云志”，我们就要怀着成熟的人生理念、丰富的专业技能踏上工作岗位了。今天，让我们相约×年后重聚。×年后，希望我们在座的各位中既有新闻界的精英，又有军队里的将才，更有企业界的巨子，我深信我们大家都将会在各自的岗位上作出一番骄人的业绩。

无酒，何以逢知己；无酒，何以诉离情；无酒，何以壮行色。

让我们举起杯，为了我们这四年的缘分，

为了我们的相约，

为了我们辉煌灿烂的明天，

干杯！

41.中学同学聚会祝酒辞

范文

各位同学：

时光飞驰，岁月如梭。毕业×年，在此相聚，圆了我们每一个人的同学梦。感谢发起这次聚会的同学！

回溯过去，同窗×载，情同手足，一幕一幕，就像昨天一样清晰。

……

今天，让我们打开珍藏×年的记忆，敞开密封×年的心扉，尽情地说吧、聊吧，诉说×年的离情，畅谈当年的友情，也不妨坦白那曾经躁动在花季少男少女心中朦朦胧胧的爱情；让我们尽情地唱吧、跳吧，让时间倒流×年，让我们再回到中学时代，让我们每一个人都年轻×岁。

窗外满天飞雪，屋里却暖流融融。愿我们的同学之情永远像今天大厅里的气氛一样，炽热、真诚；愿我们的同学之情永远像今天窗外的白雪一样，洁白、晶莹。

现在，让我们共同举杯：

为了中学时代的情谊，

为了×年的思念，

为了今天的相聚，

干杯！

42.师生聚会祝酒辞

范文

亲爱的老师们、同学们：

10年前，我们怀着一样的梦想和憧憬，怀着一样的热血和热情，从祖国各地相识相聚在××。在那四年里，我们生活在一个温暖的大家庭里，度过了人生中最纯洁、最浪漫的时光。

为了我们的健康成长，我们的班主任和各科任老师为我们操碎了心。今天我们特意把他们从百忙之中请回来，参加这次聚会，对他们的到来我们表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

时光荏苒，日月如梭，从毕业那天起，转眼间十个春秋过去了。当年十七八岁的青少年，而今步入了为人父、为人母的中年人行列。

同学们在各自的岗位上无私奉献，辛勤耕耘，都已成为社会各个领域的中坚力量。但无论人生浮沉与贫富贵贱，同学间的友情始终是纯朴真挚的，而且就像我们桌上的美酒一样，越久就越香越浓。

来吧，同学们！让我们和老师一起，重拾当年的美好回忆，重温那段快乐时光，畅叙无尽的师生之情、学友之谊吧。

为10年前的“千里有缘来相会”、为永生难忘的“师生深情”、为人生“角色的增加”、为同学间“纯朴真挚”的友谊、为同学会的胜利召开，干杯！

43.家庭新年聚会祝酒辞

范文

敬爱的长辈们：

晚上好！

新春共饮团圆酒，家家幸福贺新年。在今天这个辞旧迎新的日子里，我谨代表晚辈们，对在座的各位长辈说出我们的感谢和祝福……

在生命的旅途中，感谢你们的扶持和安慰，让我们在疲惫时停留在爱的港湾，沐浴着温暖的目光，在困难时听到不懈的激励、在满足前理解淡然的和谐之美。

……

谢谢，感谢有你们陪伴一起走过的每个日夜！

新年新祝福，祝愿长辈们在新的一年里身体健康、心情愉快、生活幸福。干杯！

44.老乡聚会祝酒辞

范文

各位老乡、朋友们：

在这秋色宜人、合家团圆的美丽时刻，我们××的老乡在此团聚了。本次聚会的组织者××同志，为了这次难得的相逢尽心尽力，付出了宝贵的时间。我代表全体老乡对她表示衷心的感谢，也向所有参与今天聚会的老乡致以真心的祝福！

“独在异乡为异客，每逢佳节倍思亲。”但是现在，我们欢聚在一

起，有着彼此的帮助与祝愿，即使身在他乡，也不会感到孤寂与冷漠。只要我们真诚地对待彼此，相信我们之间的情感将会日益深厚。今天，我们在这里欢聚一堂，我提议，为我们这次的相聚和来日的重逢热烈鼓掌！

亲爱的同乡们，亲爱的朋友们，让我们把酒杯斟满，让美酒漫过杯边，让我们留下对同乡会的美好回忆，让我们留下对同乡的亲切关怀，让我们彼此的情谊留在心间，让我们将这杯酒一饮而尽！

今夜星光灿烂，今晚一夜无眠！无眠的夜晚追溯着我们家乡父老的培养，准备着明天的起飞，璀璨的星光穿越时空，倾诉着对银河的依恋……这杯酒绝非陈年佳酿，更谈不上玉液琼浆，但它溶进了我们全体同乡的情和意，喝下去，就会感到无比的浓美、芳香！

来，让我们共同举起这杯饱含千言万语的酒：

祝大家家庭美满，爱情甜蜜，事业成功，前程似锦！愿我们的友谊，地久天长！干杯！

45.战友聚会祝酒辞

范文

老战友们：

晚上好！

在这个欢聚时刻，我的心情非常激动，面对一张张熟悉而亲切的面孔，心潮澎湃，感慨万千。

回望军旅，朝夕相处的美好时光怎能忘，苦乐与共的峥嵘岁月，凝

结了你我情深意厚的战友之情。

……

二十年悠悠岁月，弹指一挥间。真挚的友情，紧紧相连，许多年以后，我们战友重遇，依然能表现难得的天真爽快，依然可以率直地应答对方，那种情景让人激动不已。

如今，由于我们各自忙于工作，劳于家事，相互间联系少了，但绿色军营结成的友情，没有随风而去，已沉淀为酒，每每启封，总是回味无穷。今天，我们从天南海北相聚在这里，畅叙友情，这种快乐将铭记一生。

最后，我提议，让我们举杯，为我们的相聚快乐，为我们的家庭幸福，为我们的友谊长存，干杯！

第十二章　不可不知的潜规则常识

第一节　占据主动的常识

1.先声夺人，反客为主

人总是欺软怕硬的，遇到弱小的一方总是喜欢以强欺弱，非得把对方逼到无路可退的境地。这是人的一种劣根性。如果你居于弱势地位，当对方不肯轻易顺从你的意见，甚至显示出一种居高临下的姿态时，可以开始一上来就以“恐吓”压制住对方，从而让对方屈从和改变主意，反客为主，占据你的主动地位。

人活着就是一种对抗，如果你不想被对方压倒，那你就得先声夺人，反客为主，时刻占据上风才能赢。

2.制造精神恐慌

人是需要精神支柱的，如果意志崩溃了，再刚强的人，也抵御不了精神的打击，抓住了这一攻击点，也就是掌握了人的最薄弱环节。了解别人的内心想法，也是必不可少的，如果把别人的潜在意图都一一点明，谁都会心惊肉跳，不敢妄动了。抓住了人性的弱点，这就是你的优势。

让人的精神恐惧，任何人都会屈服于你。因为制造精神恐慌，造就一种恐怖气氛，在人人自危的环境下，每个人总是本能地加倍小心。

3.当仁不让也是一种高明

“谦让”并不是一味讲退让、忍让，在道德信条中，“谦让”是指在名利、权位上的让，谓之“君子不争”。而在原则问题上，在展露自己才华的场所，高明的人又很推崇“当仁不让”。

古代推崇的竞争是雍容大度、自信自强、公平的竞争，在该争的时候，是不必谦让的。孔子还对他的学生说过，“当仁，不让于师”。虽说礼尚辞让，但在为仁这样的事上，则要勇往当之，无所辞让，即使在老师面前也一样。

职场中，每个人都在为自己的利益考虑，都在追求晋升以获得更多的利益，所以在关键时候还要有“心计”地主动请缨、当仁不让。

比如说，当你了解到某一职位或更高职位出现空缺而自己完全有能力胜任这一职位时，保持沉默，绝非良策，而是要学会争取，主动出击，把自己的想法或请求告诉上级，这样往往能让你如愿以偿，战国时期赵国的毛遂、秦王嬴政时的甘罗已为我们提供了最好的证明。而过分的谦让只会堵死你的晋升之路。

当仁不让，得到你所得到的东西，这本是理所当然的事情，过分地谦让反而让你显得虚伪。

4.出其不意，攻其不备

成大事不仅要有谋略，而且还要有在关键时刻随机应变、果断行事的能力，再加上出其不意、攻其不备的策略，一定能把难事办成、办好。

在中国历史上，抓住机会成就大事的人物数不胜数。在《三国演义》中，司马懿克日擒孟达，就是出其不意、攻其不备的高明战略抉择。

当时孔明兵出祁山，连战连捷，所向披靡。魏主曹睿不得不“御驾亲征”，率军前往长安，抗拒蜀军。那时，出任新城太守的原蜀军降将孟达，想乘曹魏后方空虚之际，举兵谋反，直取洛阳再归降诸葛亮。

孟达此举若能成功，必将会与诸葛亮形成对曹魏前后夹击的战略攻势，陷曹魏于完全不利的境地。

孟达谋反的消息，被即将去往长安的司马懿得知了，在这危急时刻，他当机立断，一方面令大军向新城进发，并传令“一日要行二日之路，如迟立斩”；另一方面，他又派参军梁畿赍乘轻骑星夜先一步赶往新城，“教孟达等准备征进，使其不疑”，并制造司马懿大军已“离宛城，往长安去了”的假象。

孟达果然中计。结果几天之后，司马懿率大军突然出现在新城城下，以迅雷不及掩耳之势，一举平定了这场预谋的叛乱。

要想实现出其不意、攻其不备的策略，首先必须要想方设法隐蔽作战企图。袭击孟达一战，司马懿在这方面干得十分漂亮。当他得到孟达企图谋反的消息后，采取了一系列欺骗、麻痹的手段，使孟达自以为得计，疏于戒备，这样便为达成战斗的突然性创造了条件。

要想达到攻其不备的效果就得有当机立断的精神，善于观察动态，采取果断措施，如果犹豫不决就会一事无成。

5.杀鸡儆猴，震慑人心

杀鸡儆猴是善使权术之人用来威慑人心的惯常手段，虽然少不了其阴晦的色彩，但却百试不爽。“杀鸡儆猴”这一手段运用得当，就能在人生对抗中处于上风，把握主动。

春秋时期，齐景公任命穰苴为将，带兵攻打晋、燕联军，又派宠臣

庄贾做监军。临行前，穰苴与庄贾约定，第二天中午在营门集合。第二天，穰苴早早到了营中，命令装好作为计时用的标杆和滴漏盆。约定时间已过，可是庄贾迟迟不到。穰苴几次派人催促，直到黄昏时分，庄贾才带着醉容到达营门。穰苴问他为何不按时到军营来。庄贾一脸无所谓，只说什么亲戚朋友都来为他设宴饯行，他总得应酬应酬吧？穰苴非常气愤，斥责他身为国家大臣，负有监军重任，却只恋自己的小家，不以国家大事为重。庄贾认为这是区区小事，仗着自己是国王的宠臣亲信，对穰苴的话不以为然。穰苴当着全军将士的面，叫来军法官，问："无故延误时间，按照军法应当如何处理？"军法官答道："该斩！"穰苴当即命令拿下庄贾。庄贾吓得浑身发抖，他的随从见势不妙，连忙飞马进宫，向齐景公报告情况，请求景公派人救命。在景公派的使者赶到之前，穰苴已经下令将庄贾斩首示众。全军将士看到主将敢杀违反军令的大臣，个个吓得发抖，谁还敢不遵将令。

一个高明的将领管理军队都应该如此，做到令行禁止、法令严明，否则，令出不行，士兵如一盘散沙，如何纵横上战场冲锋陷阵？所以，有时候也需要采取一些非常手段，来震慑人心，激励士气。

6.抓住别人的把柄是关键

在为人处世中，如果你抓住了对方的把柄，或私吞公款，或收受贿赂，他就得老老实实地听你的。因为你已经断了他的后路，对方在进攻无望、后退无路的情况下只好任你摆布了。汉代的朱博本是一介武将生，后来调任左冯翌地方文官，利用一些巧妙的手段，制服了地方上的恶势力，被人们传为美谈。

在长陵一带，有个大户人家出身的名叫尚方禁的人，年轻时曾强奸别人家的妻子，被人用刀砍伤了面颊。如此恶棍，本应重重惩治，只因他大大地贿赂了官府的功曹，而没有被革职查办，最后还被调升为守

尉。

朱博上任后，有人向他告发了此事。朱博觉得岂有此理！就见尚方禁。尚方禁心中七上八下，硬着头皮来见朱博。朱博仔细看尚方禁的脸，果然发现有疤痕。就将左右退开，假装十分关心地询问究竟。

尚方禁做贼心虚，知道朱博已经了解了他的情况，就像小鸡啄米似的接连给朱博叩头，如实地讲了事情的经过。头也不敢抬，只是一个劲地哀求道："请大人恕罪，小人今后再也不干那种伤天害理的事了。"

"哈哈哈……"朱博突然大笑道："男子汉大丈夫，本是难免会发生这种事情的。本官想为你雪耻，给你个立功的机会，你能自己效力吗？"

于是，朱博命令尚方禁不得向任何人泄露今天的谈话情况，要他有机会就记录一些其他官员言论，及时向朱博报告。尚方禁俨然成了朱博的亲信、耳目了。

自从被朱博宽释重用之后，尚方禁对朱博的大恩大德时刻铭记在心，所以，干起事来特别卖命，不久，就破获了许多起盗窃、强奸等犯罪案件，工作十分见成效，使地方治安情况大为改观。

有心机的人都知道，抓刀要抓刀柄，制人要拿把柄。要让人受制于己，就要抓住别人的短处和把柄，在对手身上发现弱点，让他为我所用，这种方法十分奏效。

7.瞒天过海，造就不透风的墙

世上没有不透风的墙，也就是说，任何事情都有泄露的一天。那么，如何做好保护工作，就是一个重要的问题。

单纯的保密，不如让对手替自己保密。想办法让对手不再对己方的某些信息敏感，那么，只要在对手不敏感的地方做好伪装工作，就可以瞒天过海，达到自己的目的了。

《三十六计》里面有这样一句话：“备周则意怠，常见则不疑。”说的就是让对方对己方的行为不敏感，然后把其他信息伪装成此类信息迷惑敌军，造成单方面了解全部信息而对手毫不知情的效果。

战国时期孙膑就曾利用魏国人中“齐国军队胆小怯懦”的常识做文章，一边减少军营中的灶，一边增加军队数量，让己方的军事实力超过对方，然后进行伏击。而魏国的将军庞涓之所以失败，就在于他过于相信自己所知道的常识，最终的结果也正是孙膑技高一筹，把魏国军队杀得片甲不留。

《围炉夜话》中指出：“为人循矩度，而不见精神，则登场之傀儡也；做事守章程，而不知权变，则依样之葫芦也。”精通谋略的人，总是能够积极动脑，瞒天过海，善用“欺骗”之举，无往而不利。

8.步步紧逼，把握主动

时间对谁都是宝贵的，如果你能拿出一副持久耗下去的姿态与对方对抗，就会在心理上压倒对方，占据主动地位。

求人办事，只能见机行事。其中，可能有比较和善的人会对你善意地微笑，也可能会有比较难缠的人，故意苛刻、难为你。但很多时候，你必须好言好语、笑脸相陪，原因很简单，你在求他为你办事，你所有的目的就是最终要把事情办成。在这个过程中，可以说你是在忍辱负重。

有些人脸皮太薄、自尊心太强，只要略一受阻，他们就再不回头，

甚至与对方争吵闹崩。这是心理素质过于脆弱的表现，只顾面子而不想千方百计达到目的的人，很难办成事情，对事业的发展更是不利。

彼特自办了一个剧场，却苦于无戏剧评论家前来光顾，他深知没人宣传就没有观众，于是大胆闯入一家报社请“贵客”帮忙。

彼特点名要见著名评论家弗兰克，凑巧弗兰克在伦敦访问，彼特干脆待在报社不走：“我就等到弗兰克先生回来！”弗兰克的助手无奈，只好询问其原因。彼特便大施游说之术，说他的演员如何优秀，观众如何热烈，最后摊牌：“我的观众大多是从未看过真正舞台剧的移民，如果贵报不写剧评介绍，那我就没经费继续演下去了！”助手见其态度坚决，不由感动了，答应当晚就去看戏。

谁知，露天剧场的演出到中场休息时，便遇上了滂沱大雨。彼特一见助手躲雨欲走，立即又黏上他说：“我知道，你们剧评家通常是不会评论半场戏的。不过我恳求你，无论如何破一回例！”

彼特一次次主动地游说，这种无赖手段终于感动了助手，几天后一篇半拉子戏的简评见报，彼特的剧场也日渐红火起来。

一个名不见经传的小小剧场主能够做到这一步，这正是步步紧逼、巧舌游说的结果。人微者言语的力量，正是在步步紧逼、软缠硬磨中展示出来的。当然，游说须有分寸，只宜抽丝剥茧般地渐次逼近主题，否则也是徒劳无功的。

在求人办事的过程中，首先要拿出主动去“缠”对方的精神，软硬手段一齐上，不达目的誓不罢休，一步步紧逼而来，在心理上占据主动的优势地位，这样一来让对方办事就好游说了。

第二节　智慧对弈的生存常识

1.做一个旁观的**“**第三者**”**

在日常生活中，我们不可避免会遇到别人在你面前说某个人的坏话。此时，你千万要端正自己的态度，不要被他的话左右你的思想，更不要跟着别人去说坏话。最好的办法是浑水不摸鱼，别人在你面前说某个人的坏话时，做一个旁观的“第三者”，是非自然清。

人与人之间的关系是复杂敏感的。特别是在办公室场合闲聊的时候，说到某个人的闲话坏话，这时千万不要附和他跟着说起来。如果这话传到别人的耳里，其结果可想而知。

明智的做法是，当有人在你面前说别人的坏话，别人爱怎么说就怎么说，你能不听就不听，能溜最好。实在不便溜开，你就答非所问，另起话题。

比如，有人向你数落某人的不是：“这个人什么都好，就是有点好大喜功，拍马屁。”

碰到这样的情况，你如果能笑笑就将话题岔开当然是最好不过了，如果岔不开，你又不加理睬，显然得罪人。这时，你可以挑起新的话题来达到目的。

对方可能会说一句“不知道”，然后还会继续说他人的坏话：“你知道吗？他还偷偷地给老总送礼……”

这时你就继续说你的话题。

相信这样对上几句话后，对方就会自知没趣，缄口不言。

2.无能之能可闯天下

木秀于林，风必摧之。真正成大事的人善于韬晦心机、隐藏智慧，一方面和旁人维持和谐的关系，避免受伤害；一方面等待各方面的条件成熟了，自然便可英雄大显身手了。韬光养晦无论是对一个国家还是对一个人来说，都是一种智慧的体现。

大到国家，小到个人，韬光养晦都是一条颠扑不破的真理。古今中外的领导人物都是深谙此术的。

3.以情动人，善打感情牌

沟通对于人际关系的协调都具有至关重要的作用。在沟通的时候，要注重感情的作用，用感情打动别人的心，有时可取得非常好的效果。

在三国历史上，曹丕、曹植之间关于太子之争说明了“情”的威力。

曹操的两个儿子——曹丕和曹植，均能辞赋。曹操被汉献帝封为魏王后，在诸子中选立自己的继承人。长子曹丕虽被立为太子，但觉得自己的地位很不稳固，认为二弟曹植是自己强有力的竞争者。于是，两人都想方设法争宠于曹操。

一次，曹操要率大军出征，曹丕与曹植都前去送行。临别时，曹植作了一篇洋洋洒洒之文，极力称颂父王功德，并当众朗诵得声情并茂，使得曹操和他的左右文武大臣万分高兴。曹植也因此受到了众人的夸奖。曹丕怅然若失。这时，他的谋士吴质悄悄建议他做出流涕伤怀的样子。等到曹操出发时，曹丕什么话也不说，只是泪流满面，趴在地上，悲伤不已，表示为父王将要出生入死而担忧。他一边哭着一边跪拜，祝愿父王与将士平安。曹操及左右将士都大为叹息，深受感动。

这样一来，形势大转。俗话说，“不怕不识货，就怕货比货”，曹操和左右大臣都认为曹植虽能说会道，但华而不实，论心地诚实仁厚却不

如曹丕。一番考察和鉴别之后，曹操最终把曹丕立为太子。

虽然都是矫饰，都是为了争宠，有的做得巧妙，有的做得矫情，文饰不如情饰。“情”的力量无所不在，只是人们常常容易因此而忽略了它的重要性，只要善于利用，就可以轻松地达到你所想要达到的目的。

4.对自己的底要有所保留

与人相处，不要把自己过去的事全让人知道，特别是那些不愿让他人知道的个人秘密，更要做到有所保留。向他人过度公开自己秘密的人，往往会因此而吃大亏。

世界上的事情没有固定不变的，人与人之间的关系也不例外。今日为朋友，明日成敌人的事例屡见不鲜。你把自己过去的秘密完全告诉别人，一旦感情破裂。对方不仅不为你保密，还会将所知的秘密作为把柄，到时后悔也来不及了。

5.厚脸皮是一种看家本领

中国民间有句俗话：“脸皮厚，吃个够；脸皮薄，吃不着。”其实，这个道理对于一个人的成功是非常管用的。“死要面子”的男人会不断地失去各种宝贵的机会，最终一败涂地，所以，像那些会来事的男人学习，把面子丢到一边去，才是成事之道。

历史上的大奸大雄都是厚脸皮黑心肝，你说我无耻，我本来就是无耻的，怎么说都无所谓；你说我是无赖，那是我的看家本领，靠的就是这个。

细思之，厚脸皮其实是“胜固欣然败亦喜”的平常心，“走自己的路让别人说去吧”的勇气，愈挫愈勇、百折不挠的坚忍，抱负远大、志在高远的胸襟，还有志在必得的自信。归根结底就是心理素质好，实为当

今成功者所必备。

我们在人生路上跌打滚爬，也要记住这条经验，该出手时就不能客气，达到目的才是关键。

6.落魄时更要抬高自己

年轻人必须懂得，推销自己其实就和在市场上卖东西一样，适当的抬高自己是完全必要的，过分的谦虚实际上就像把自己低价处理一样，反而让人认为你是假冒伪劣。

这样的情形大家也许都见过，当一个唯唯诺诺、可怜巴巴的人向人借钱时，一般都很难借到，倒是那些一副理直气壮样子的人，借起钱来反而很容易，他会说我现在经济一时周转不开，借钱只为救个急，等这个急缓过来了，立马连本带利一块还你。如此爽快，别人还能不放心地把钱借给他。或者他说现在手头上的生意很赚钱，故意把生意的收益夸大一些，然后对方也乐意将钱借给他。一般来说，人们决定是否把钱借给你，并不由你的困难程度决定，而是由你能否按时给他还款的预期决定。如果你一开口就让人感到一副活不下去的样子，那么你借钱十有八九要失败。因为他感到借钱给你，很可能会是把钱扔到水里，打了水漂。

中国有句俗语，“落架的凤凰不如鸡”，是说人一落魄了，在别人心目中就没有地位、尊严可言了。其实越是到落魄的时候，越不要贬低自己，而是要抬高自己，如果自己对自己都不抱希望了，还指望别人给你什么呢？要自己给自己长志气，不要让人轻看自己，也只有这样，才能获得别人的帮助和支持。

7.可说不可信的**“**场面话**”**

什么是“场面话”？简言之，就是让别人高兴的话。既然说是“场面话”，可想而知就是在某个“场面”才讲的话，这种话不一定代表内心的真实想法，但讲出来之后，就算别人明知你“言不由衷”，也会感到高兴。会来事的人懂得：“场面之言”是日常交际中常见的现象之一，而说场面话也是一种应酬的技巧和生存的智慧。

俗话说得好，“蜜比醋更能吸引苍蝇”，在社交场合，我们不可做被别人的场面话所吸引的“苍蝇”，轻信别人的一时之言有时不是一种善良，而是一种愚钝。

对于称赞或恭维的“场面话”，你尤其要保持你的冷静和客观，千万别因别人两句话就乐昏了头，因为那会影响你的自我评价。冷静下来，反而可看出对方的用心。

对于拍胸脯答应的“场面话”，你只能保留态度，以免希望越大，失望也越大，只能姑且信之，因为人心无法预测，你既然猜不出别人的真心，就只好抱持最坏的打算。要知道对方说的是不是场面话也不难，事后求证几次，如果对方言辞闪烁、虚与委蛇，或避不见面、避谈主题，那么对方说的真的是“场面话”了！

“场面话”是人性丛林里的现象之一，而说“场面话”也是一种生存智慧，在人性丛林里进出过一段时日的人都懂得说，也习惯说。这不是罪恶，也不是欺骗，而是一种“必要”。撇开道德的标准，谎言就是一种“智慧”，所以，在做客、赴宴、会议及其他聚会等场合，说一些无碍于原则与是非标准的“场面话”，也是一个人在纷纭复杂的社会中立足的一种本能。

8.给人面子就是给人一份厚礼

面子是什么呢？“面子”是一个人在群体中的“尊严”和立足的根本，

换句话说，代表着“地位”。为了“面子”，一些人小则翻脸，大则会闹出人命。

如果你是个对“面子”无所谓的人，那么你很难成为受欢迎的人；如果你是个不顾自己面子，也不顾别人面子的人，那么总有一天你会因面子吃暗亏。在社会上行走，你必须清楚地认识到这一点。这也是许多老于世故的人不轻易在公开场合说一句批评别人的话的原因，他们宁可高帽子一顶顶地送，既保住了别人的面子，也可以得到别人如法炮制回送的面子，彼此心照不宣，尽兴而为。这种情形在社交场合屡见不鲜。

有位出版界人士，每年都会被推荐为评审，参加杂志评鉴工作。这项工作虽然报酬不多，但却是一项荣誉，很多人想参加都找不到门路，有的人只参加一两次，也没有机会了。他为什么年年有此“殊荣”呢？直到他退休不参加此项工作后，才公开秘密。

他说，他的专业眼光并不是关键，职位也不是重点，之所以能够年年当评审，是因为他很会给“面子”。

他说，他在公开的评审会议上一定把握一个原则：多称赞、多鼓励、少批评，但会议结束之后，他会找到杂志的编辑人员，私下告诉他在编辑中的缺点。

因此，虽然杂志有先后名次，但每个人都保留了面子。而也就是因为他给了别人的面子，因此无论是承办该项业务的主管部门还是各个杂志社的编辑人员，大家都很尊敬他、喜欢他，当然也就每年选他当评审了。

人人都爱面子，你给他面子就是给他一份厚礼。有朝一日你求他办事，他自然要给回面子，这便是操作人情账户的全部精义所在。

9.巧妙暗示远胜当面指责

生活中的很多事，起因复杂，因此办起事来更复杂。许多时候我们清楚，真理是站在自己这一边的，但这并不意味着，有了道理就可以把事办成。

莫比尔是一所大学的老师，他有一个学生因非法停车而堵住了一个学院的入口，他冲进教室，以一种非常凶悍的口吻问道：“是谁的车堵住了车道？”当车主回答时，这位老师吼道：“你马上给我开走，否则我就把你的车绑上铁链拖走。”

这位学生是错了，车子不应该停在那儿。但从那一起，不止这位学生对莫比尔的举止感到愤怒，全班的学生都尽量地做些事情以造成他的不便，使得他的工作更加不愉快。

他原本可以用完全不同的方式处理的。假如他友善一点：“车道上的车是谁的？”并建议说，“如果把它开走，那别的车就可以进出了。”这位学生一定会很乐意地把它开走，而且他和他的同学也就不会那么生气了。

在做事的过程中，即使自己是对的，别人绝对是错的，我们也会因为让别人丢脸而毁了一切。传奇性的法国飞行先锋和作家安托安娜·德·圣苏荷依写过：“我没有权利去做或说任何事以贬抑一个人的自尊。重要的并不是我觉得他怎么样，而是他觉得他自己如何。伤害他人的自尊是一种罪行。”这种做事的方法，使人们易于改正他的错误，又维持了人们的自尊，使他自以为很重要，使他希望和你合作把事情办好，而不是反抗或抵触。

10.要善于趋福避祸

越王勾践经过20年卧薪尝胆，终于打败他的敌国——吴国，举国沉浸在喜悦和欢庆中。可是这时，他的首要功臣范蠡，却告诫另一位功臣文种：“飞鸟尽，良弓藏；狡兔死，走狗烹。越王获胜，全靠你我，现在大敌已灭，他一定会猜疑我们，不如尽早退隐。”文种却以为越王不至于如此绝情，没有听从忠告，不久果然惹来杀身之祸。

善于断然退避，是一个人胸怀博大、大智若愚的谋略的具体体现。一个人，尤其是一个领导者、管理者，在客观条件不允许继续前进，或再前进就会危及自身的情况下，应当自觉地、主动地断然退避。

这是保存自己的一个很重要的谋略思想。要做到这一点，就必须具备较高的修养，善于克制、约束自己；而缺乏一定修养的人，是不可能做到这一点的。历史和现实都一再表明，善于退与善于进，具有同等的谋略价值，只善于进而不善于退的人，绝非高明之人，只有把两者有机地结合在一起并加以机动灵活运用的人，才称得上高明。

隐蔽不是消极地避凶就吉，而是暂时收敛锋芒，隐匿踪迹，养精蓄锐，待机而动。就是说退是迫不得已的，即使退也要做到主动、自觉不露声色地壮大实力，以便时机成熟时，奋起继进。可见，这种退不是逃跑，而是进的一个环节，是下一步进的准备和前奏。只有这样的退，才称得上谋略。懂得变通的人善于趋福避祸。

11.千万不要揭人短

在中国素有所谓“逆鳞”之说，即使再驯良的龙，也不可掉以轻心。龙的喉部之下约直径一尺的部位上有“逆鳞”，全身只有这个部位的鳞是反向生长的，如果不小心触到这一“逆鳞”，必会被激怒的龙所杀。其他的部位任你如何抚摸或敲打都没关系，只有这一片逆鳞无论如何也接近不得，即使轻轻抚摸一下也犯了大忌。

所以，我们可以由此得知，无论人格多高尚、多伟大的人，身上都有“逆鳞”存在。只要我们不触及对方的“逆鳞”就不会惹祸上身。所以说，所谓的“逆鳞”就是我们所说的“痛处”，也就是缺点、自卑感，针对这一点我们有必要事先研究，找出对方“逆鳞”所在位置，以免有所冒犯。

然而，世间人的性格类型却是千奇百怪。我们说左，他说右，那我们说右嘛，他偏又非说左不可，像这样永远和别人唱反调的人也不少。就算不至于如此偏激，但也有人总固执地坚持自己的立场，或自己的意见明明是少数意见，却绝不接受他人的任何意见，也有人顽固地认定只有自己的做法和想法才是天底下最正确的。当然也有掩藏自己心底的企图而试探对方的心意，不惜唯唯诺诺，奉承拍马屁，迎合对方口气，以探虚实的人。

受伤的疮疤不能抠，越抠越容易发炎，难免会使伤口越大。触人痛处，犹如抠人疮疤，其结果犯了人与人相处的大忌，得罪了别人，自己也捞不到什么好处。

12.交友要慎重

交友时要有一定的戒心，要有一定的识别能力。和一个人交往时要判断对方和你交往的动机是什么，是看重你的人还是别的。如果纯粹看重你的钱和势或其他利益，那么就不必深交，如果能达到互利互惠，当然也不妨交往一下。

应该明确一点：朋友的甄选并不能单凭你感情上的好恶作为标准。因为如果你只是凭自己喜欢与否来选择朋友，那会使你失去很多有价值的朋友。有的人可能你第一眼看上去感觉就不舒服，或者因为他模样长得怪，或者因为他不卫生，或者因为他语言不雅，但这只是你的第一印象，也许在你了解他以后，会觉得他是你最可信赖的朋友。

物以类聚，人以群分。看看对方周围都是些什么人，即可知道他是否值得你交。如果对方的朋友都是一些不三不四、不伦不类的人，他的素质不会太高；如果他结交的都是些没有道德修养的人，他自己的修养也不会太好。所以，了解一个人的朋友也就了解了这个人。想了解一个人，还可以观察他是怎样对待别人的。

人在得意时，特别爱诉说他与别人在一起交往的情景，他说的时候是无意的，不会想到他与被说人有什么关系，所以，一般比较真实。

如果对方当着你的面说自己如何占了别人的便宜，如何欺骗了对方，等等，那你以后就得对他注意一点儿，他有可能也会这么对待你。

还有一种人比较圆滑，好像很会处世，往往是当面一套。聪明的人就要注意这种人，因为他在背后说别人坏，就有可能在你背后说你坏。

而有一种人可能当面批评你，指出你的缺点来，却又在你面前夸奖别人的优点，你也许不愿接受他这种直率，但这种人却是非常值得信赖的人，可以做你的好朋友。

要知道哪些人不可交，关键是要在生活中分清一些人的行为，对其行为要有比较理性的判断，如此你便会交上真正的朋友。

13.重视八小时外的交往

对于想晋升的人来说，八小时以外的交往要比上班时间更加费心思量。我们不是常听到这么一句话：“水清无鱼，人清无友。”人生在世除了工作、事业以外，免不了还要吃喝玩乐。这在普通人看来似乎习以为常，但会来事的人却能抓住这些看似普通的机会，吃出水平，玩出名堂，为自己出人头地铺平道路，找到捷径。

上司的兴趣嗜好一定要熟记在心并适时合宜地加以运用。

如果你的上司是位足球迷，那就不妨邀他一同观看电视直播，这么一来，和上司共处的时间至少有一个半小时，就可以好好地在他面前自我表现一番了。千万别错过这样难得的机会。

如果你的上司是位重视情调的人，周末邀他到郊外游玩，或者乘着夕阳的余晖到花园散步，都是满足他的最好手段。

休假、节庆日和上司的往来，也是不可忽视的一环。有人认为工作以外的时间，不必费那心思，乍听似乎有理，其实铁定是要吃亏的。

在某些单位，常听到上司对下属们这样说：“下班了，现在我不是什么局长了，别那么紧张，放松一点吧！”其中的意味，明白人一听就知道了。

14.何必非要当“老大”

很多人时时事事都要争做“老大”，风头出尽了，亏也吃了不少。静下来想一想，何必非要为“老大”争个头破血流，有时就当回“老二”，其实未为不可。

萧何是汉高祖刘邦的重要谋臣。刘邦进入关中以后，因萧何在行政管理、户籍管理方面很有一套，颇得民心。当时关中百姓只知有萧何，不知有刘邦。萧何的一个门客提醒他说：“您不久将要被灭族了，您占据高位，功劳第一，是人臣之极，不可能再得到皇上的恩宠。可是您自进入关中后，得到了百姓的拥护，深得民心，现在你的威望居然盖过了皇上，我想他绝对不会坐视不理的。”

不久，南方少数民族起兵反汉，刘邦率军亲征，留吕后及萧何守关中，萧何趁机强占民田、美宅，强夺他人妻女为婢妾，一时间，民怨沸腾，怨声载道。高祖凯旋还朝时，老百姓拦路控诉萧何。高祖心中有说

不出来的高兴，只是表面上斥责萧何说：“你自己去处理吧！”从此不再担心萧何会“谋反”了。

在刘邦看来，曾经才华横溢的萧何不过是个贪财好色的小人，这样的人有何德何能与他刘邦争夺天下，无怪乎刘邦会放下心来。萧何为自己制造了几条弱点，以“老二”身份自居，成功保住了一家大小的安危。

作为一个人，尤其是作为一个有才华的人，要做到不露锋芒，甘居“老二”，既能有效地保护自我，又能充分发挥自己的才华。

总之，做人要灵活，要知道什么叫“聪明”什么叫“愚蠢”。把自己强行放到“老大”的位置，到头来只会讨人厌，让自己从“老大”落到“老三”、“老四”……平心静气当回不完美的“老二”，这是一种做人的心机，也是一种处世的智慧。

15.两边讨好，两处得益

所谓“领导”，就是不敢也不能得罪的人。在官场或职场上行走，你很可能会碰到领头上司相互争斗的时候，会来事的人应该眼观六路，耳听八方，左右兼顾。如果不能明确地投靠其中一方，为防止得罪另外一方而遭其报复，倒不如两边讨好，两处得益。

1968年，美国总统大选期间，基辛格给尼克松的竞选团队打了一个电话，明确表示他可以向尼克松阵营提供宝贵的内部情报，尼克松团队非常惊喜，表示一旦竞选成功，内阁的位置就是基辛格的。

与此同时，基辛格也向民主党的提名人韩福瑞表示了他的这种意愿，韩福瑞要求他提供尼克松那边的内部消息，基辛格就把尼克松的一切全盘托出了。其实他真正想要的就是内阁的位子，而尼克松和韩福瑞都答应给他这个位子，不管谁赢了大选，基辛格都将从中获利。

最后，胜利者是尼克松，基辛格顺利地当上了内阁总理，但他仍然小心翼翼地与尼克松保持一定的距离。

当福特上台时，原来与尼克松非常亲密的人都被迫下台了，而基辛格又成为福特的官员。因为与尼克松保持了适当的距离，他很幸运没有下台，继续在动荡的年代里叱咤风云。

两派对立之时，惹恼了任何一方，都会给自己惹来麻烦。这种情况下，一定要等距离外交，对谁都要笑脸相迎，让每一派都把自己当成“自己人”。

16.把精力花在刀刃上

没有心计的年轻人总是试图讨好每个人，到最后只会让所有的人和自己都只是泛泛之交。一个人的精力有限，要把这些精力花在刀刃上，集中全力去应付那个对自己最重要的人。

二八法则最初是犹太人经商的智慧经验，意思是关键的少数往往是决定全局成败的主要因素。二八法则不仅在经济和商业中得到验证，而且在人际关系中同样也能产生令人信服的假设和震撼人心的结论。

在生活中，20%的人给了我们80%的价值；我们80%的成功是因为掌握了20%的人际关系；你20%的朋友对你的生活产生了很重要的作用。

二八法则告诉我们：让20%的人喜欢你，避开80%不必交的、不可交的人。有些人没有必要深入交往。对于那些远离你生活圈子的、萍水相逢的人，比如旅游途中停留客店的房主、上班路上的售票员，只要不让对方讨厌自己就行了，在必要时聊聊侃侃，愉快地打发一段时间就够了。不要苛求自己成为“万人迷”。

总之，要与你生命中重要的20%的人建立深厚的感情和密切的联系。

17.办事分轻重缓急

不会变通的人在日常生活和工作中，分不清哪个更重要，哪个更紧急，因此难免手忙脚乱。而会变通的人则会根据事情的紧迫感，把一天的时间安排好。在紧急但不重要的事情和重要但不紧急的事情之间，你首先去办哪一个？面对这个问题你或许会很为难。

实际上，会生活的人都明白轻重缓急的道理的，他们在处理一年或一个月、一天中的事情之前，总是按分清主次的办法来安排自己的时间。

（1）把重要的事情摆在第一位：商业及电脑巨子罗斯·佩罗说：“凡是优秀的、值得称道的东西，每时每刻都处在刀刃上，要不断努力才能保持刀刃的锋利。”

（2）精心确定主次：在确定每一年或每一天该做什么之前，你必须对自己应该如何利用时间有更全面的看法。

第三节　做人做事中的方圆常识

1.内方外圆，圆内有方

常在报纸上见到穷凶极恶的罪犯，杀人越货、绑架无辜的时候，被害人先以圆滑诚恳的语言赢得罪犯的信任，然后伺机在罪犯不在意或误认为在他的胁迫下真的与其合作的时候，出其不意地逃脱报案或击败罪犯，这其实是外圆内方的最好案例。

试想，面对凶狠的罪犯，暴跳如雷，罪犯不先加害于你才怪。只有把“方”用圆先掩盖起来、包藏起来，装出很诚实的样子，利用拙笨的诚实稳住对方，充分运用对方的怜悯之心，使对方不加害自己，才会为之后施展擒拿罪犯的计谋赢得时间和条件。

2.做事要方正，做人要圆滑

做事要方正，是说做事要遵循规矩，遵循法则，绝不可乱来。中国人常说的“没有规矩不成方圆”、“有所不为才可有所为”，说的就是“方”这个道理。每一个行业都有自己不可逾越的行规。比如说做官就要绝对奉守清廉的原则，从一开始就要做好承受清贫的思想准备，就像曾国藩家训“八不得”中的一条：为官要清，贪不得一样。如果一个人做官开始的动机就不纯或慢慢变质，企图以权谋私或权钱演变，那他这个官就绝对当不好、当不长了。

做人要圆融。这里说的圆融绝不是指圆滑世故，更不是平庸无能，而是圆通，是一种宽厚、融通，是大智若愚，是与人为善，是居高临下、明察秋毫之后，心智的高度健全和成熟。不因洞察别人的弱点而咄咄逼人，不因自己比别人高明而盛气凌人，任何时候都不会因坚持自己的个性和主张而让人感到惧怕，任何情况都不会随波逐流，要潜移默化别人而又绝不会让人感到是强加于人……这需要极高的素质、很高的悟性和灵活的技巧。圆的压力最小，圆的张力最大，圆的可塑性最强。

这圆好做又不好做。好做是因为如果人真正有大智慧、大胸襟，真正能自强自信，心态平和，心地善良，凡事都往好的一面想，凡事都能站在对方的立场为他人着想，人的弱点皆能原谅，即便是遇见恶魔也坚信自己能道高一丈，如真能那样，人还有什么做不好呢？

3.见什么人说什么话

在待人处世时，要学会对人的性格作具体分析，要见什么人说什么话，对傲慢无礼的人说话应该简洁有力，最好不要跟这种人多谈，所谓“多说无益”；对沉默寡言的人就要直截了当；对深藏不露的人，你只把自己预先准备好的资料拿给他看就可以了；对于瞻前顾后、草率决断的人，说话时要把话分成几部分来讲。

见人说人话，见鬼说鬼话，用来形容一个人能说会道，某些时候这句话是含贬义的。但是有的时候，你说一句别人爱听的话，会拉近彼此的距离。然而，偏偏有人不这么想，一切以自己为中心，总是对别人说带刺的话，最终闹个不欢而散。

在历史上，往往那些君子大忠却似奸，他们说话疾言厉色，也是出自于苦口婆心，说话直截了当、显露山水，可是祸却从口出；而那些小人大奸却若忠，说话喜欢谄媚，拍别人马屁，其实他们内心非常可恶，计较利害，可是福却从口中来。因为他们懂得见人说人话、见鬼说鬼话这个道理。说话是一门深奥的学问，需要人去慢慢理解。

4.放下身段，不做孤家寡人

人的“身段”是一种“自我认同”，并不是什么不好的事，但这种“自我认同”也是一种“自我封闭”，也就是说，“因为我是这种人，所以我和别人不一样”，而自我认同越强的人，自我封闭也越厉害。

所以，千金小姐不愿意和保姆同桌吃饭，博士不愿意当基层业务员，高级主管不愿意主动去找下级职员……他们认为，如果那样做，就有损他们的身份。

拿着“身段”做人，会让你越来越清高孤傲，越来越孤寂。

如果你想从自我封闭的圈子走出来，就要放下身段，也就是：放下

你的学历、放下你的家庭背景、放下你的身份，让自己回归到“普通人”。

不要总是过于自尊。其实，每个人都希望自己得到公众的尊重和喜欢，但是这种自尊的需要仅仅是自己本人的一种希冀，能否在事实上得到，则取决于公众对自己言语、举止、行动的评价和肯定。如果说将自尊的需要作为一种行动去指导自己的行为，这本没有理论上的错误，问题是这种自尊心理不能过分。一个人在社交中若让过分自尊的心理占据指导和支配地位，就会怕自己的行为是否失当，怕人们会怎么看待自己，甚至有时会因为过分自尊之故，而不愿与比自己强的人交往，担心相比之下，会掉自己的“价”，失去尊严。因为过分自尊，也不愿与比自己“差”的人交往，觉得有失身份。如此思来想去，就会把自己封闭起来，不与外界往来，孤家寡人，慢慢地就难以适应现代社会了。

要想方圆做人，就要放下身段走出自我封闭的圈子，就要克服自己的心理障碍，正确认识自己，勇敢面对社会、面对他人，走向圆满成功的人生。

5.凡事留一手

“狡兔三窟”，做事留有余地，给自己保留一条退路，就不至于落得一败涂地的下场。事情做尽做绝，如同话说尽说绝一样，不是伤人就会被别人伤。当事情做到尽处，力、势全部耗尽，想要改变就难了。

有一位慈祥的师父，把全身之术尽数传给了一个性情暴戾的恶徒，恶徒学艺出师，不思图报，反倒认为留着师父多了一个竞争对手，凭着年少勇力跟师父决斗，最后达到了自己罪恶的目的。

与此相反的一个例子是猫与老虎的故事。传说猫曾做老虎的老师，教它诸般发威、怒吼、卷尾、剪、扑之技，但猫思虑老虎比自己庞大若

干，若日后它欲反扑于我该怎么办，遂保留了一手爬树的技巧，果然老虎不久就翻脸了，怒欲扑食猫老师，猫老师嗖地蹿上树顶，老虎抬头张望无计可施。

两例可见，倘若师父留一手，也就是给自己留条退路，也不致身处惨境，慈善反而为慈善所害。

6.以人为师，少说为佳

以人为师，少说为佳，并不是不说话。你得说，投其所好，不懂就问；懂的，有时也要暂时装作不懂去问。你提问的方式，要能使对方口若悬河，使对方心里有一种满足感和被尊重感。这时再崭露锋芒，也不会太引人注目，你的目的也就容易实现了。

7.学会一点大智若愚的技巧

《红楼梦》中的王熙凤给了我们一个深刻的教训，聪明反被聪明误。王熙凤何等的冰雪聪明，简直就是女人中的精品，恐怕这世上有很多男人都不及她。她八面玲珑、九面处世、外柔内刚；她笑里藏刀表面向你微笑，心里却在给你下套子。一个图上她美色的贾瑞被她的计策整得一缕孤魂上青天；一个看上她老公的尤二姐被她的两面三刀给逼得吞金自尽；而她的“偷梁换柱掉包计”李代桃僵，则送掉了孽儿脆弱的性命。

至于王熙凤的能耐大得能登天，整个荣宁两府在她的整治下服服帖帖，一个秦可卿出殡这样的大事到了她手里简直是小菜一碟。她能说会道，贾府上下无人不晓她琏二奶奶的。

可王熙凤却是一个精明过火的女人，精明到处处好强、事事争胜，哪儿都落不下她，终于得罪了大太太，加之贾母撒手人寰，她的靠山没

了，终于落到“聪明反被聪明误，反送了卿卿性命”。

红学家们感慨这样一个精明能干的女人最终结局如此悲惨，全在于她毕竟是一介女流，毕竟没有看透官场上的处世哲学——难得糊涂。她被她的聪明、她的锋芒毕露给害了。

为人处世，是精明一点好，还是糊涂一点好，各人有各人不同的答案。但是卡耐基认为，做人还是“糊涂”一点好，当然这种糊涂并不是真的糊涂，而是希望我们学会一点大智若愚的技巧，避免一些弄巧成拙的尴尬。

8.凡事不钻牛角尖

商朝时期，伯夷、叔齐是孤竹君的两个儿子。父亲想立叔齐为国君，等到父亲死了，叔齐要把君位让给伯夷。伯夷说：“这是父亲的遗命啊！”于是逃走了，叔齐也不肯继承君位逃走了。国人只好拥立孤竹君的次子。这时，伯夷、叔齐听说西伯昌能够很好地赡养老人，就想何不去投奔他呢！可是到了那里，西伯昌已经死了，他的儿子武王追尊西伯昌为文王，并把他的木制灵牌载在兵车上，向东方进兵去讨伐殷纣。伯夷、叔齐勒住武王的马缰进谏：“父亲死了不葬，就发动战争，能说是孝顺吗？作为臣子去杀害君主，能说是仁义吗？”武王身边的随从人员要杀掉他们。太公吕尚说：“这是有节义的人啊。”于是搀扶着他们离去。

等到武王平定了商纣的暴乱，天下都归顺了周朝，可是伯夷、叔齐却认为这是耻辱的事情。他们坚持仁义，不吃周朝的粮食，隐居在首阳山上，靠采摘野菜充饥。到了快要饿死的时候，他们写了一首歌，歌词是：“登上那西山啊，采摘那里的薇菜。以暴臣换暴君啊，竟认识不到那是错误。神农、虞、夏的太平盛世转眼消失了，哪里才是我们的归宿？哎呀，只有死啊，命运是这样的不济！”于是，他们饿死在首阳

山。

追求仁德是圣贤所为，但凡事都不应钻牛角尖，伯夷、叔齐就是因为太强调仁德不会变通，才饿死在首阳山。

中国人办事讲求中庸之道，不偏不倚，不左不右，折中调和，不走极端。为人处世，要严格要求自己，办事知道节制，不走极端。

9.隐藏好自己的喜怒哀乐

喜怒哀乐是人的基本情绪，这世界上应该没有心如止水的人，没有喜怒哀乐只能是“植物人”。

没有喜怒哀乐，这种人其实很可怕的，因为你不知道他对某件事的反感，对某个人的观感，当人面对他时会有不知如何应对的慌乱。但在复杂人际交往中，喜怒不形于色，做到这一点是很重要的。

楚汉战争期间，刘邦屡败于项羽，最后兵困荥阳，处境危在旦夕。正在这时，刘邦的部下韩信在北线却捷报频传。

随着军事上的节节胜利，韩信的政治野心也逐渐膨胀起来。他派人面见刘邦，要求封自己为王。刘邦一听，便怒不可遏，当着信使的面斥责道：“我久困于此，日夜盼望韩信前来相助，想不到他竟要自立为王。”

此时，张良正坐在刘邦身边，急忙附耳说道：“汉军刚刚失利，大王有力量阻止韩信称王吗？不如顺水推舟答应他，使其自窃，否则将会产生意外之变。”

刘邦立即心领神会，话锋一转，反改口骂道：“大丈夫要做就做个像样的王！”刘邦原本爱骂人，这一骂不足为怪，况且前后两语衔接不

错，竟也没露出什么破绽。

不久，刘邦派张良作为专使，为韩信授印册封。

就这样，刘邦不动声色稳住了韩信，为汉军日后十面埋伏、击败项羽做了组织准备。如果当时就为此事与韩信闹翻，后果将不堪设想。以当时韩信的实力，独自称王逐鹿中原也并非没有可能。

喜怒不形于色。这是多少人追求的一种境界。在实际生活当中，这种以静制动的工夫被称为“深藏不露”、“绵里藏针”，这也是一种为人处世的“心计”。

10.随机而动，适时进退

生活中每时每刻都在面临着选择，进和退、利和弊、远和近、好和坏、得和失，是经常挂在人们心头的难题。聪明的人，能够以独特的思维方式，见人所未见，知人所未知，随机而动，适时进退，总能立于不败之地。

人为万物之灵。人和动物一个最大的区别，是具有智慧。然而，同属于智慧之列的人，彼此之间的差距又非常大。中国有两句老话，一为“鼠目寸光”，一为“远见卓识”，就是对这一差距的反映。有的人似乎天生的短视，他们一叶障目，不知泰山之大，常常在生活上跌跟斗。与此相比，另一类人则能由小见大，由近知远，知人所未知，见人所未见。他们能够不被眼前暂时的、局部的现象所迷惑，他们能洞察事物发展的动向，预测未来的趋势，调整自己的行为，该进的时候进，该退的时候就退。

一个懂得生活的人，并不代表就需要一味地争强好胜。在必要的时候，宁可退后一步，做出必要的自我牺牲来成就自己。退一步海阔天

空，凡事不要意气用事。三思而后行，不但是一种自保的方法，也是一种很好的生存策略。“进”固然重要，但“退”有时亦是方略。“退”一步是为了“进”十步。有道是：“手把青秧插满田，低头便见水中天；心地清净方为道，退步原来是向前。”如果每个人都能为他人多想一些，都能相互退让一步，世界将会变得更加广阔！

11.该刚则刚，当柔则柔

刚柔相济是一种处世方法，它可使激烈的争论停下来，也可以改善气氛，增进感情。

下面这个例子是日本著名企业家松下幸之助的故事：

有一次，部下后藤犯了一个大错。松下怒气冲天，一面用挑火棒敲着地板，一面严厉责骂后藤。骂完之后，松下注视着挑火棒说：“你看，我骂得多么激动，居然把挑火棒都扭弯了，你能不能帮我把它弄直？”这是一句多么绝妙的请求！后藤自然是遵命，三下五除二就把它弄直了。松下说：“咦？你的手可真巧啊！”随之，松下高高兴兴地赞美后藤。至此，后藤一肚子的不满情绪，立刻烟消云散了。更令后藤吃惊的是，他一回到家，竟然看到太太准备了丰盛的酒菜等他。“这是怎么回事？”后藤问。“哦，松下先生刚来过电话说：‘你家老公今天回家的时候，心情一定非常恶劣，你最好准备些好吃的让他解解闷吧。’”此后，后藤自然是干劲十足地工作了。

曾国藩认为：人不可无刚，无刚则不能自立，不能自立也就不能自强，不能自强也就不能成就一番功业。刚就是使一个人站立起来的东西。刚是一种威仪、一种自信、一种力量、一种不可侵犯的气概。由于有了刚，那些先贤们才能独立不惧，坚韧不拔。人也不可无柔，无柔则不亲和，不亲和就会陷入孤立，四面楚歌，自我封闭，拒人于千里之外。柔就是使人站立长久的东西。

一块巨石如果落在一堆棉花上，则会被棉花轻松地包在里面。以刚克刚，两败俱伤；以柔克刚，则无往而不利。

12.该糊涂时就湖涂

生活中，诸如功名、利益、事业、地位和家庭的成就，都是每一个人梦寐以求的东西。每个人几乎都会将自己一生的精力投注于这方面努力。精打细算虽然有助于事业的经营，有助于提高做事的效率，然而一个精明干练的人，却难以获得大多数人的喜爱。尤其是在为人处世方面，往往会遭遇一些无法预料的阻力，这也是做人的最难。所以说，对于有些人和事，应该学会糊涂。不过，到底什么时候应该糊涂？什么时候不该糊涂？什么事可以糊涂？什么事不能糊涂？糊涂到什么程度才算恰到好处？说起来都是一门很深的学问，在什么时机应当“从糊涂中入，从聪明中出”，或在什么时机应该“从聪明中入，从糊涂中出”，如此出出入入，由聪明而转糊涂，由糊涂而转聪明。能够掌握其中的要领，也就成为一个真正的智者了。

13.舍小利为大谋

舍小利为大谋是一种哲学的思路。人非圣贤，谁都无法抛开七情六欲，但是，要成就大业，该舍的就得割舍，该忍的就得从长计议。我国历史上刘邦与项羽在称雄争霸、建立功业上，就表现出了不同的态度，最终也得到了不同的结果。苏东坡在评判楚汉之争时就说，项羽之所以会败，就因为他不能忍，不愿意舍弃小利益，白白浪费自己百战百胜的勇猛；汉高祖刘邦之所以能胜就在于他能忍，懂得舍小利为大谋的道理，养精蓄锐，等待时机，直攻项羽弊端，最后夺取胜利。

在生活中我们只有经常舍弃一些小利益，一切从长计议，才能不被一些小利益迷惑，灵活变通地为人处世，最终达到我们的目标。

14.宽容待人是智者的行为

宽容待人，表现在能容纳不同的生活方式、不同的价值观、不同的意见，不把自己的意见强加给别人；为人不斤斤计较；与人发生矛盾时，不结怨，得饶人处且饶人，和善待人。宽容待人，才能在复杂的社会中建立良好的人际关系，使自己生活在和睦的环境之中，这样一方面使与自己结怨的小人减少，另一方面也不给小人以可乘之机。

能够容忍别人的过失，以宽容为怀，是一个人非常优秀的品质。很多成功者就是凭借对他人的宽容走上成功之路的。宽容能帮助人们减少仇恨、暴力和偏见。

相传，春秋时代秦穆公巡游时一匹马走失了，穆公追到岐山之南，发现一些人杀了这匹马正煮着吃。穆公见状后就说：“吃肉不喝酒，我担心伤害你们的身体。”于是拿来酒一一劝饮，尽欢而去。一年后，晋秦交兵，穆公被围，眼看就要被俘时，有三百多人过来与晋军死战，保住穆公，并生擒了晋惠公，原来，这些人正是当年吃马肉者。

所谓“大人不计小人过”，宽容曾经冒犯自己的人，是智者的行为。

宽宏大量、与人为善、宽容待人、能主动为他人着想、肯关心和帮助别人的人，则讨人喜欢，易被人接纳，受人尊重，具有魅力，因而能在复杂的人际交往中更多地体会成功的喜悦。

第十三章　不可不知的职场生存常识

第一节　顺利进入职场的常识

1.找工作时不能只看自己的好恶

若想在社会上为自己找个好工作，就必须拥有一技之长。不过，当我们去学习技艺时，不能只从自己的好恶出发，更应该重视社会的需要。学习是为了应用，所以必须要有明确的目的，要适应社会需要。对那些脱离实际需要的“学问”，学得再精通也毫无用处。

2.找工作时要充分利用多渠道信息

看报纸寄简历的时代已经过去了，现在找工作要求的是速度快、定位准、门路广。有些公司的职位空缺，并不一定会对外发布消息，不少是通过相关人士的穿针引线。所以，在生活、工作中建立庞大的人际关系网络，或和同学保持联系，就显得相当重要——也许他就是你跳槽时的贵人。另外，充分利用计算机网络也是个不错的选择。现在，通常有点规模的公司都有自己的网站，在那里你不仅可以了解公司的动态，还可以时常查询到招聘资讯。如果你能在进入这个公司或行业之前，就得知有关的企业文化、薪资福利、公司结构等资讯，将有助于你做出是否去应聘的正确决定。

3.找工作时要精心制作你的简历

简历是公司对你的第一印象，也是为你赢得面试机会的关键，因此千万不可小看。成功的简历除了简洁之外，最重要的是要“令人垂涎”。

怎样的简历是“令人垂涎”的呢？首先，条理分明，一目了然而且必须是用电脑打字编排，方便阅读。原则上简历以不超过一页为佳。如果一页不足以尽述，那么至少第一页必须是简短的摘要，累赘而冗长的简历可能意味着你不够体贴，没有顾及到阅读者的时间压力。简历中最忌不实的言论，过度吹嘘的内容更让人觉得反感。通常如此吹捧自己的人，不是能力不足，就是企图掩饰什么。

4.找工作时要考虑长远的职业前景

对现在的你来说，十年后也许是个遥远的未来。但是，何不试着预测一下十年后的你会是什么样子的呢？十年后你会从事什么样的工作？是否幸福、满足呢？一旦考虑到这些长期性的问题，就必须列出一串对你而言具有魅力的职业清单；接着，还要把几项主要因素考虑进去；然后了解这些职业的生活形态，有什么样的特征，例如会不会像海洋生物学者和考古学者一般就业机会很少？有无地理上的限制？地质学者为了要找寻新的矿床，必须长期离开家庭，那样的条件和你理想中的家庭生活协调吗？

5.要有一技之长

在当今社会，全才不过是天方夜谭，于是，专家出现了。专家其实只意味着他对某个专业的某个细节了解得比别人多一点而已。既然我们已经无法成为全才，那么，不妨试着去了解某个专业的某些细节吧，越细越好，这样，当别人有疑问时，首先想到的肯定会是你。

小陈在参加一家县级杂志社的招聘考试时，面对学历高、专业对口的众多竞争对手，却意外地成了一匹黑马。原来小陈擅长撰写新闻评论，多年的潜心经营使他在这个县城小有名气，形成了个人特色鲜明的“职业品牌”，而招聘方正缺这种在某个领域能独当一面的专业人才。

在求职过程中，一些求职者虽然学历高、知识面广，却被拒之门外，其中一个很重要的原因便在于他们十八般武艺样样都通晓一二，但没有一样拔尖，不具备出奇制胜的利器，也就失去了令人刮目相看的“职业品牌”。

6.首先给面试官一个好印象

在作介绍前，要先向主试官打个招呼，道声谢，如：“经理，您好，谢谢您给我这么好的机会，现在，我向您作个简单的自我介绍。”介绍完毕后，要注意向主试官道谢，并向在场面试人员表示谢意。

这能给主试官留下很好的印象。没有人会拒绝谦恭的态度。

7.大胆自信地推销自己

谈自己、推销自己本来是可以谈得很好的话题，但是许多人却在推销自己上缺乏勇气，这或许是怕引起别人反感的缘故。而在平时生活中也常常听他们说：“我有什么好说的。你们天天不都看见了吗？”这就使他们养成从不自我评价、自我展示的习惯，可到了要谈论自己时，免不了有些难以启齿。大学刚毕业的范萍萍去面试，整个过程，她的声音都如蚊蝇，特别是谈到自己时，更显得羞于张口。后来她打电话给公司秘书，公司秘书非常为难地告诉她，面试官说，你那么小的声音，显得对自己不自信，缺乏活力，也缺乏必要的应酬能力。所以，大胆自信地推销自己是面试成功的一个前提条件。

8.求职面试时，要有超人一等的自我推销方式

为了在激烈的竞争中脱颖而出，在求职的时候，不妨采取一种显示创造力、超人一等的自我推销方式。他人信口开河，你则不妨保持沉

默；他人总是扬长避短，你可试着公开自己的某些弱点，以博得人们的理解与谅解；他人自命清高，孤陋寡闻，你应该尽力地建立一个可以信赖的关系网；他人虚伪做作，你要光明磊落，待人坦诚；他人只求可以，你则应全力以赴，创第一流业绩；他人对上司阿谀奉承，你却以诚信取胜。倘若你愿意试试以上方法来表现自己，就一定可以收到异乎寻常的效果。

不过要切记：推销自己的时候，要突出自己的特色，抓住自己最能打动别人的优点。

9.底气十足，增加赢的机会

有的面试程序中，主考官会刻意加入一些压力面试来测验你的抗压能力。如果你退缩，表现不出足够的信心，面试十有八九都会“泡汤”。

所谓压力面试一般是指在面试刚刚开始时，主考官就风向一转，给应试者以意想不到的一击，以此观察应试者的反应。

比如，面试官会突然发出一些不甚友好或具有攻击性的问题，这时如果你能顶住压力，从容不迫，表现出你十足的把握，依靠这种志在必得的气势，面试成功的机会就多了几分。凡是经历过压力面试的人可能都很难忘记那个过程。没有愉快的交谈、友好的笑容，有的只是招聘官严厉的表情和苦大仇深的脸。曾有位女士抱怨她所经历过的一次压力面试：

她向一家广告公司申请了一个文案的职位并顺利地通过了筛选面试。在第二轮面试时，她遭遇了公司的人事经理杨女士。

当她信心十足地跨进杨女士的办公室，在例行的欢迎之后，气氛就完全变了。

杨女士首先浏览了一遍她的简历，然后冷冷地抬起头盯着她：“你觉得这份简历能说服我留下你吗？”

她自信又不失礼貌地答道：“诚然，简历只是让您了解我的工具之一，所以我现在坐在您的面前，相信经过面试您会对我有更全面深入的了解，并做出选择。”

听完这番话，杨女士立刻露出了微笑的表情，对她的态度一百八十度转弯，示意她先喝水再慢慢聊……

说话的底气来自于内心的勇气和自信，将它们展现于主考官面前，才有说服力使他相信你的能力和决心，放心把工作交给你。

10.面试重在有备而来

最近两个月，陆续有三四家公司（公司规模逐级升格）向李仪抛来橄榄枝，邀请她去做部门主管。

总结经验，李仪认为，自己之所以每次都与考官相谈甚欢，与充分的前期准备分不开。几乎每天她都要上网留心各种相关资料，给每个公司建立自己的数据库。“如果对一个公司很了解，这会让招聘者感到轻松。因为他没有时间磨合，他希望你是个熟手。”

其次，争取熟悉一下你的主考官。他有怎样的背景？你与他之间有什么共同的东西？

对话开始时，应聘者以说为主，考官以听为主。经过5分钟一个回合的交手后，应聘者应该对考官的兴趣有所了解，并成功调动他发言的积极性，应聘者站到听众的位置。

在这个交锋中，应聘者不应该是简单地敷衍或附和考官。经验说

明，有时谈一些敏感的问题是吸引考官注意力的好手段。

此外，对于自己，也要提出一些问题：

我是否已了解了这项工作的要求？

如果对方问：“你为什么要到我们公司来工作呢？”我能否予以有力而理想的回答。

我要不要坦率、愉快地回答主试者的各种问题？

除了展示我的资历和背景之外，我能否让对方相信我具有发展的潜力？

对自己提出这些问题后，你还要试着从主试者的角度考虑问题。你要明白自己所具有的专业经验、资历及兴趣之中有哪些符合他的要求，并能说明你正是他所寻求的对象。把这些有条有理地做好准备。

在这一过程中，你还应该尽可能考虑到会被问到的所有问题，给每个问题一一找出满意的答案。这个办法连总统也不例外。举行记者招待会前，尼克松总统的幕后人员将为他提供一份资料，上面列出了可能被问及的各种问题，还有一些资料摘要，以便于总统准备对答。总统一直要看到把这些资料消化掉为止，甚至他进行对答的语言都要事先做好安排。当然，你未必能拥有像总统那么丰富的资料来源，但还是应尽你的力量在面谈前把一切准备妥当。事前的准备工作永远不嫌多，千万别打没准备的仗。

11.面试中的自我介绍要主题明确

在作自我介绍时，最忌漫无中心，东扯一句西扯一句，或者陈芝麻烂谷子事无巨细都一一详谈，让人听了不知所云。求职面试中的自我介

绍宜简不宜繁，一般包括这些基本要素：姓名、年龄、籍贯、学历、学业情况、性格、特长、爱好、工作能力和工作经验等，对于这些不同的要素该详述还是略说，应按招聘方的要求来组织介绍材料，围绕中心说话。假如招聘单位对应聘的人的工作能力和工作经验很重视，那么，求职者就得从自己的工作能力及经验出发做详细的叙述，而且整个介绍都是以这个重点为中心。

下面是一位求职者面试时的自我介绍，非常的精练，分寸把握得当：“我的经历非常简单。1985年，18岁的我高中毕业没有考上大学，招工进入某厂当上了一名车工。从此，我操刀切削十多年。其间3次参加全市车工岗位技术大比武，荣获两次第3名，一次第2名。去年企业破产，我下岗失业。下岗后参加过3个月的电脑培训，3个月的英语培训，取得两个上岗证书，为我掌握现代化的数控车床打下了基础。听说贵公司招聘技工，我觉得我是比较合适的人选。”

从上例中可以看出，介绍自己简历时可以从参加工作时讲起，不要拉得太远；经历中重点介绍自己从事什么工种，有何特长，凡与此无关的都可省略；能够显示自己优势的，可以讲详细些，而且与招聘内容联系起来。例如，三次参加技术比武获奖，两次参加技术培训，都显示了应聘者的技术水准，可以说正投招聘者所好。所以，立刻引起主考官的兴趣。当然，介绍自己的经历中的成绩时，要注意口气，要巧妙地表露出来，不显示出自我吹嘘的痕迹，给人以自信、谦逊、不卑不亢的印象。在应聘前的准备过程中，要注意把握好分寸。

12.应聘者自我介绍时，忌**“**我**”**字连篇

千万不要以为“自我介绍”最容易用上的字是“我”字。当面试官说：“谈谈你自己吧！”一名应试者十分巧妙地回答：“您想知道我个人的生活，还是与这份工作有关的问题？”他把应该用“我”字打头的话，

变成“您”字打头。

老把“我”挂在嘴边的人，易使人反感，受人轻视，被认为是强迫性的自我推销。所以，要经常注意把“我”字变成“您”字。“您以为如何呢？”“您可能会惊讶吧？”“您一定觉得好笑。”“您说呢？”把“自我介绍”变成一场你与面试官之间沟通的谈话。

13.应聘者自我介绍时，忌空泛无物

许多人往往急于介绍自己，推销自己，却因为讲话空泛无物，而引起面试考官的怀疑。

吴小京去某报社应聘业务主管，主持面试的负责人问他：“你日常的兴趣是什么？”他说是爱看书。主试官问：“你爱看什么书？”吴小京回答说：“爱读西方经济学著作。”主试官又问：“主要是哪些著作？”吴小京搜肠刮肚偏偏一部著作也想不起。其实他的确读了一些，只是时间太长了，近日根本没有摸过这类书，一时想不起书的名字。吴小京以为把自己塑造成爱读书、学识渊博，有能力胜任主管工作的人，但由于介绍不“畅”，反而给自己留下了爱吹牛皮的嫌疑。面试结果，他没有收到录取通知书。

14.应聘者自我介绍时，忌说话不留后路

自我介绍最忌吹嘘，夸海口。大话一旦被拆穿，面试很难再进行下去。

小张去面试一家国际旅游公司的导游，他自我介绍说：“我这个人喜欢旅游，熟悉名胜古迹，全国的大城市几乎都去过。”面试官很感兴趣，就问：“你去过杭州吗？”因为面试官是杭州人，很熟悉自己的家乡。可惜小张偏偏没去过杭州，心想若说没去过这么有名的城市，刚才

那句话不是瞎吹吗？于是硬着头皮说：“去过！”面试官又问：“你住在哪家宾馆？”小张再也答不上来，只好支吾说：“那时没有钱，只好住小旅馆。”面试官又说：“杭州的名小吃你一定品尝过？”小张照样说：“那时没有钱，就一心看风景，没有去吃小吃。”面试官偏偏只问关于杭州的事，小张语无伦次，东拉西扯，答非所问，最后终于不能自圆其说，谎言被当场识破，主考官十分反感，面试一败涂地。

15.用真实事例展露你的才华

在面试交谈中，要尽量避免对自己做过多的夸张，一般不宜用“很”、“第一”、“最”等表示极端的词来赞美自己。在面试场上，有些人为了让面试官对他留下深刻的印象，往往喜欢对自己进行过多的夸耀，如“我是很懂业务的”，“我是年级成绩最好的一个”，总是喜欢带着优越的语气说话，不断地表现自己。其实，如果对自己做过多的夸耀，反而会引起面试官的反感。

谈论自己的话题，应尽可能避免一些夸大的形容词，把话讲得客观真实，尽量用实际的事例去证明你所说的，最好用真实的事例来向面试官显露你的才华。

一家搬家公司在招聘考试时，发现一位应试者在校成绩不太好，主考者问道：“你的成绩不大好，是不是不太用功？”应试者回答说：“说实在话，有的课我认为脱离实际，所以把时间全花在运动上了，所以身体特别好，还练就一身好功夫。”主考者很感兴趣，让他表演一下，应试者脱下衣服，一口气做了100多个俯卧撑，使主考者大为吃惊，立即录用了他。有位成功面试者这么说：“我毕业于一所没有名气的大学，但请看看我过去10年的工作成就吧！”用事实来突出他的精明和能干。

当你提到自己某方面长处时，请千万记住要用具体论据来支持。比如说，你说：“我和其他工作人员关系很好”时，别说到这里停止了，还

要举一些具体事例来加以陈述，如：“我总是和我的工作伙伴和属下有着相当融洽的关系，而且我也跟从前每一位上司都成了好朋友。”

16.不要一开始就说出自己的“伟大业绩”

当你有了不起的业绩时，或者你有足够的资历经验能胜任这项工作时，不要在“自我介绍”中和盘托出、暴露无遗，要给自己留一手，一开始就说出“伟大业绩”会给人自吹自擂的感觉，引起人反感，留在后面说，会给人以谦虚诚实的印象，使面试官对你格外地刮目相看。

小秦曾经得过全国发明奖。他跟面试官没有提过这件事，因为他觉得目前这份工作与他的发明没什么关系。没想到当谈话进一步深入时，面试官无意中提到这项发明。小秦笑笑说：“这是我前年搞的。去年和今年又搞了两项。”面试官问：“得奖了吗？”小秦说：“那有什么可值得提的。”小秦也许在今年和去年都没有得奖，他对得奖的淡漠，赢得了面试官的格外好感。面试官十分高兴，录用了小秦。

试想，如果小秦一开口讲话就把自己发明的成果大大宣扬一番，面试官就会说：“你更适合搞发明吧！”而且心里还会想：这人有什么了不起的，别拿什么奖来吓唬我。你越用过去的业绩来炫耀，面试官就越不买你的账。

17.学会“瞬间展示法”

现在许多企业特别是外资企业和合资企业，都喜欢采用“一分钟录像”的办法来选择人才。所谓一分钟录像，就是只给应聘者一分钟的时间，让他们利用这短暂的时间来介绍自己，同时录像，然后拿给招聘者观看。

如果招聘单位使用“一分钟录像”的方法录用人员，那么求职者在一

分钟的时间里，如何充分地表现，如何更多、更好地让对方了解自己，便成了求职成败的关键所在。因而，要求应聘者必须在短短的几十秒或某一瞬间，最有效、最充分而又最简洁地表现自己，从而获得求职成功。这种策略称为“瞬间展示”法。

“瞬间展示”法的求职技巧主要包括以下两个方面：

（1）精选一分钟录像内容。

由于是一分钟，时间很短，因此说话内容不宜太多、太繁杂，着重讲好以下几个方面即可：

①自己的简历、家庭状况。

②自己的专业、主修的课程。

③所曾担任过的社会工作。

④对自己未来工作的简单设想。

⑤应聘的态度。

⑥自己的抱负和理想。

（2）一分钟内注意的事项

在服装方面要着意打扮一下，衣着整洁，将会给人一种美的感觉，也是社交活动所必备的。

①切忌蓬头散发，不修边幅。

②镇定自如，不要紧张。

③礼仪周全。开始时，先说声“你好”，然后再作自我介绍，最后不要忘了说声“谢谢！”

④内容要简单精练。

⑤说话声音要高低适中，吐字发音要清楚。

18.在谈缺点时，暗中对自身优点加以宣扬

金无足赤，人无完人，如果你想刻意掩盖自己的缺点，尤其是那些显而易见的缺点，恐怕会招致反感。最好的办法就是在与主考官交谈时坦然地主动承认，但是，承认缺点是要讲求方法的，最好在谈缺点的时候，模糊该重点，甚至暗暗对自身优点夸赞一番。

当求职者的简历上有明显的留级记载，他可以这样谈及这件事：

“我也觉得留级一年很不应该，当时我担任社团的负责人，全身投入到社团活动上，反而忽略了自己当学生的本分，等我察觉到这个错误时，我已经留级了。虽然我花在社团的心血，也带给我不少的收获，可是每想到自己因此而留级，就觉得很可耻，我一直都为此事耿耿于怀，更不愿重蹈覆辙。”

从他的话语中，主考官反而关心起他的社团负责人的工作来，他猜测该应聘者在社交方面的能力会非同一般。求职者明说缺点，暗中却在体现自己的能力，这样的坦白何其高明，何其漂亮。

我们都非完人，但可以扬长避短，向完人的标准靠拢。让我们再来看一段戴维与法拉第的对话。

戴维：“很抱歉，我们的谈话随时有可能被打断。不过，法拉第先生，你很幸运，此时此刻仪器还没有爆炸。你的信和笔记本我都看了，

你好像在信中并没有说明你在什么地方上大学。”

法拉第：“我没有上过大学，先生。”

法拉第接着说：“我尽可能学习一切知识，并在用自己的房间建立的实验室进行试验。”

戴维：“唔，你的话使我很感动。不过科学太艰苦了，付出极大的努力只能得到微薄的报酬。”

法拉第：“但是，我认为，只要能做这项工作，本身就是一种报酬！”

这是一段精彩的传世对白，它是英国科学家巨匠法拉第当年向戴维爵士求职时的对话。当戴维爵士强调法拉第没有正规学历时，法拉第毫不避讳地承认自己没有上过大学，并把话锋迅速转向他的长处——执著、勤奋。最后，法拉第被戴维破格收为自己的助手。

这就是一种典型的扬长避短式的回答。答者极力宣扬个人的长处，并把自己的长处同应聘的工作有机地结合起来，变不利为有利。

19.用幽默化解紧张气氛

大多数人刚进入面试厅时都表现得略显紧张，有不少有能力、有才华的人为此痛失机会。对于面试官来说，紧张慌乱的应聘者，意味着不能很好地胜任工作。此时，如果你善于幽默，就可以借此美言笑语化解紧张气氛。幽默可以说是一种优美的、健康的品质；幽默也是人与人之间的润滑剂，是一个敏锐的心灵在精神饱满、神气洋溢时的自然流露。每个人都喜欢有幽默感的人。幽默在某种时刻是通向事业坦途的一盏明灯。

一位考官这样问一个应聘者：“为什么你要选择教师这个职业？”

应聘者回答说：“我从小时候曾立志长大后要做伟人的妻子。但现在，我知道我能做伟人妻子的机会实在渺茫，所以又改变主意，决定做伟人的老师。”

这位应聘者的回答博得在场人员的一片掌声，结果她被录取了。

这位应聘者的明智之处就在于打破了常规思维和表达模式，以真实感受去胜人一筹；她用了“伟人”这个范畴来贯穿前后表达自己所立志向。

在求职面试过程中，求职者在回答问题时采用一些幽默的语言，这样不但活跃气氛，也能获得面试官的好感。达到成功彼岸的路可以说有千条万条，而幽默是一条阳光大道，是潇洒走一回的必然选择。

20.两难问题折中答

折中可以说是一门艺术，是祖先智者留下的一颗智慧结晶；是为人处世，各个方面都可以适当运用的生存立世之道。

在求职面试中，主考官经常会给你出一些令你左右两难的问题。在这个时候，你可以选择缄默吗？不能，那只会使你与工作失之交臂。你只能勇敢作答，但有勇也要有谋。左不行，右也不行，那就最好采取折中术。

在一次外企面试中，双方交谈得很投机，看来希望不小。接近尾声时，考官看了一下表，问：“可不可以邀请您一同吃晚饭？”

原来这也是一道考题。如果考生痛快接受，则有巴结、应酬考官的嫌疑；如干脆拒绝，又被说成不礼貌。考生动了动脑筋，他机智地回答

道：“如果作为同事，我愿意接受您的邀请。”

由于他预设了一个前提条件，所以他的回答十分得体到位，获得好评。

其实，在面试中折中回答问题，就是避开问题锋芒，不要表明你对任何一个方面的倾向，所有的回答都要为求职这个目的而服务。

总之，对于可能设有“陷阱”的提问，一般情况不要直答，而应想一想对方的用意是什么，“机关”在哪里，然后运用预设前提的说法跳过陷阱，予以回应。所谓折中术，就是采取一个巧妙的方法将划分左右的界限模糊掉。

21.外企面试中必会问到的一个问题

如果你的目标是外企，那你一定会被问到：“Do you have confidence in this position？”（你是否有信心胜任这份工作？）你应该清楚，这不是一个“是”就能回答完毕的问题，但是，首先给予肯定的回答才能够显出你的信心。接着，你要描述你成功胜任过的相似的工作（记住，强调结果，因为结果是衡量成功的唯一标准）。如果你没有相关的经验，那么就信心十足地分析你的知识，还有你的性格，这些也是考官们考察的因素。虽然并没有一个回答的标准，但是只要以一种坚定与自信的口吻把你所具有的优势与这份工作的联系表达出来就是这个问题的一个完整的答案。

22.一道针对女性求职者的难题

由于女性本身所具有的一些求职方面的先天劣势，如结婚生子、照料家庭内务等，招聘单位常担心其婚姻和家庭会影响工作，所以面试时往往提出许多相关的问题。这些问题或刁钻古怪，或直击要害，总让人

觉得左右两难，如何回答都不妥当；但能否回答好这些问题，又直接关系到求职是否能获得成功。比如，其中有一个问题常常被当做拦路虎时时跳出来为难求职女性：如果让你在家庭与事业之间做选择，你认为哪一个更重要？

这是一个老生常谈的问题，也是一个难题。事实上这是一个对于任何人都重要的问题，之所以更经常地出现在女性求职者面试的情景中，是由于女性往往要对家庭内务承担更多的责任，而这些责任很可能与工作相冲突。招聘单位自然非常希望你以事业为重，但也很清楚谁都希望拥有一个幸福美满的家庭，有幸福的后方保证，才能无后顾之忧地集中精力工作。显然，这道题目是个两难的选择，不管你选择家庭还是事业，无疑都是不合适的。所以，回答这个问题的时候，不妨换个角度，不和题目正面冲突，又给出了招聘单位想要的答案。

你可以参考如下的回答：

“我认为，无论在工作上还是在家庭中，女性的最大目标都是要使自己活得有价值。虽然我很想通过工作来证实自己的能力、体现活着的意义，但家庭对于我的意义也是不容小觑的，我也相信，不只是我，可能每个人都是这么认为的。家庭和生活也许是互相影响的两方面，但我相信，它们并不是站在对立的立场上，处理得当的话是完全有可能两全其美的。事实上，有很多女性都是这样做的，而且她们也做得很不错。我认为我也可以做到。”

这样的回答，既表明了你对待工作的态度，又表达了你对家庭的热爱，而这两点，正是一个心理健康、成熟的女性所应该具备的。

23.警惕求职中的误区

在寻找工作的时候，一定要多听别人的建议，避免以下误区：

（1）只注重物质收入

有些人出于经济方面的考虑，去从事那些低贱的，甚至其正当性还值得怀疑的职业。这样，他们出卖了自己的人格，出卖了自己的身体，出卖了自己的才智，甚至出卖了自己的灵魂。这种不明智的选择是极为可悲的。

（2）只为满足虚荣心

我们寻找工作的目的绝不是求得一个足以炫耀的职业，而是求得一种使我们长期从事而始终不会感到厌倦、始终不会松劲、始终不会情绪低落的职业；相反，如果仅仅为了满足我们的虚荣心而工作，我们很快就会觉得，愿望没有得到满足，理想没有实现，就会怨天尤人。

（3）体质不能胜任

在我们所能选择的可能性范围内，不要从事那些损害你的健康、超越你的体质限制的职业。我们的体质常常威胁我们，任何人也不能小视。诚然，我们能够超越体质的限制，但这么一来，我们也就垮得更快。

如果我们把这一切都考虑过了，加上我们生活的条件容许我们选择任何一种工作，那么我们就可以选择一种使我们最有尊严的工作；选择一种建立在我们深信其正确的思想上的工作；选择一种能给我们提供广阔场所来为人类进行活动、接近共同目标（对于这个目标来说，一切工作只不过是手段）的工作。

第二节　职场优势生存常识

1.要有竞争意识

在工作中勤于上进和学有所长的人，有时会遇到这种情况：有些比自己条件差的人却先于自己取得了某种成功，或者比自己升迁得快，或者比自己更被老板赏识和器重。这究竟是怎么一回事呢？答案之一便是缺乏“竞争意识”。

人类自古至今，总是生活在各种各样的竞争之中，一个人要在职场生存和发展，就要有竞争意识，就要有一种比对手做得更好的意识。

勇于竞争和善于竞争，是使自己在人群中脱颖而出和在事业上卓尔不群的基本原因之一。一味埋头赶路而丝毫不顾及其他对手情况，缺乏在社会上立足的竞争意识，你就很可能会成为在同一起跑线上起跑的落伍者。

2.在互惠互利中共筑双赢

一只狮子和一只野狼同时发现了一只山羊，于是商量共同去追捕那只山羊。它们配合得很默契，当野狼把山羊扑倒后，狮子便上前一口把山羊咬死。

但这时狮子起了贪念，不想和野狼共同分享这只山羊，于是想把野狼也咬死。野狼拼命抵抗，后来狼虽然被狮子咬死，但狮子自己也受了很重的伤，无法享受美味。

如果狮子不起贪念，和野狼共享那只山羊，那不就皆大欢喜了吗？何必争得个你死我活的“单赢”呢？

单赢不是赢，只有双赢互利才是真正的赢。战争的至高境界是和平，竞争的至高境界是合作。一名职业人士在进入职场伊始，就应当力求这样的结果。互惠互利，共筑双赢，这是与竞争对手寻求共同利益的最好办法。

3.心胸开阔，以静制动

通常情况下，我们会将自己的竞争对手看作死敌，为了成为那个令人艳羡的胜利者，也许会不择手段地排挤竞争对手：或是拉帮结派，或是在上司面前历数别人的不是，或是设下一个又一个巧计使得对方“马失前蹄”……但可悲的是，处心积虑的人往往并不能成为最终的赢家，除了收获一脸沮丧和悔恨，再也得不到别的什么。

4.加强沟通，展现实力

工作是一股绳，员工就好比拧成绳子的每根线，只有各根线凝聚成一股力量，这股绳才能经受外力的撕扯。这也是同事之间应该遵循的一种工作精神或职业操守。其实生活中不难发现，有的企业因为内部人事斗争，不仅企业本身“伤了元气”，整个社会舆论也产生不良影响。所以作为一名员工，尤其要加强个体和整体的协调统一。因为员工作为企业个体，一方面有自己的个性，另一方面，就是如何很好地融入集体，而这种协调和统一很大程度上建立于人的协调和统一。所以，无论自己处于什么职位，首先需要与同事多沟通，因为你个人的视野和经验毕竟有限，要避免给人留下“独断专行”的印象。当然，同事之间有摩擦是难免的，即使是一件事情有不同的想法，我们应具有“对事不对人”的原则，及时有效地调解这种关系。不过从另一角度来看，此时也是你展现自我的好机会。用实力说话，真正令同事刮目相看。即使有人对你有些非议，此时也会“偃旗息鼓”。

5.学会欣赏你的竞争对手

张前应聘一家著名的广告公司，经过层层选拔，最终进入了复试，成了6位入围者之一。复试内容很简单：让每位入围者按要求设计一件作品并当众展示，让另外5人打分，写出相关的评语。

张前在评分时，对其中两人的作品非常佩服，怀着复杂的心情给他们打了高分，并写下了赞语。令他意外的是，他入选了！而更令他意外的是，他欣赏的那两人中只有一位入选！他不明白这是为什么。

该广告公司老总的一番话使他翻然醒悟。老总说：“入围的6个人可以说都是佼佼者，专业水平都较高，这固然是重要的方面。但公司更为关注的是，入围者在相互评价中，是否能彼此欣赏。因为，庸才自以为是，看不见别人的长处，若对对方视而不见，那就显得心胸太狭隘了，从严格意义来说那不叫人才。落聘的几位虽然专业水平不错，但遗憾的是他们缺乏欣赏对手的眼光，而这点较专业水平其实更重要。”

在当前日趋激烈的就业竞争中，是否具有欣赏别人的眼光和接纳别人的胸襟，是非常重要的。因为有了这样的眼光和胸襟，才能取长补短，团结协作，共同进步。这也正是复合型人才必备的素养之一。

6.不要小瞧别人

生活中，很多人都想着要占点儿别人的便宜，似乎别人都不如自己聪明，但他们小瞧别人的代价就是“搬起石头砸了自己的脚”。

有一只狐狸看见一户人家的窗户上挂着一串香肠，它馋得直流口水，于是想方设法要吃到香肠。这时它注意到了院子里的狗，它狡猾地想：“我只要三言两语就能让那只蠢狗把香肠送给我！”于是狐狸就和狗套起了近乎，最后它说：“兄弟，看到那串香肠了吗？你那吝啬的主人是不会给你吃的，我替你望风，你把它偷出来大吃一顿多好！”狗想了想，就让狐狸跟它进院：“到草地那等着，我偷下来就跟你会合。”狐狸刚走到草堆就一声惨叫——它被一只捕鼠夹夹住了，而主人则跟着狗走了出来，一枪就把狐狸打死了。

在某些情况下，千万不要刻意地低估别人，抬高自己，其实你并不

比别人聪明多少，便宜也不是那么好占的。脚踏实地做事，清清白白做人，只有这样你才能在职场路上走得顺顺畅畅。

7.以工作为重逃出派系斗争

一切从工作出发，一切以工作为重，可以使你更少地卷入上司复杂的派系之争中。这样你就可以更好地完成工作，使自己不断创造更多更好的业绩，同时你的做法也会让上司们对你格外欣赏，他们会认为你是一个正直、能干的下属，而且你还不会得罪他们之中的任何一位。

8.等距离外交逃出派系斗争

应对互相存在矛盾的上司时，你可以采取“等距离外交”策略，就是你要与互相存有矛盾的上司们保持同等距离，不亲此疏彼，要一视同仁。这是与这些上司相处最为明智的做法。

9.坚持三“不”原则逃出派系斗争

面对公司内的派系斗争，一个人很难保持中立，想做到两边不得罪，最后往往两边都得罪了。其实，问题在于怎么看“得罪”二字。如果你所做的对得起职位、对得起自己，而对方又恰恰不能捅破窗户纸、拿你开刀，那来个“难得糊涂”又有何妨？这里提供一个三“不”原则——不介意、不参与、对事不对人。

其中，“对事不对人”是指保持平常心，一切从工作出发，从组织利益出发，按公司的规则和程序来判断、处理工作中的是是非非。

10.如何应对工作中遭人排挤的状况

被同事排挤，必然有其原因。这些原因不外乎以下六种情况：

（1）近来升级连连，招来同事妒忌，所以群起排挤你。

（2）你刚到本单位上班，你有着令人羡慕的优越条件，包括高学历、有背景、相貌出众，这些都有可能让同事妒忌。

（3）雇用你的人为公司内人人讨厌的头号公敌，故而你也受牵连。

（4）衣着奇特、言谈过分、爱出风头，而令同事却步。

（5）过分讨好上级而疏于和同事交往。

（6）妨碍了同事获取利益，包括晋升、加薪等可以受惠的事。

如果是属于第一项、第二项，这情况也很自然，所谓“不招人妒是庸才”，能招人妒忌也不是丢面子的事。其实只要你平日对人的态度和蔼亲切，同事们不难发觉你是一个老实人，久而久之便会乐于和你交往。另外，你可培养自己的聊天魅力，因为你的同事们的最大爱好之一就是聊天，通过聊天可以改变同事对你的态度。

如属第三项，那便是你本人的不幸，唯有等机会向同事表示，自己应聘主要是喜爱这份工作，与雇用你的人无关，与他更不是皇亲国戚的关系。只要同事了解到你不是公敌派来的密探，自然会欢迎你。

如果是属于第四项、第五项，那你便要反省一下，因为问题是出在你自己身上，如想令同事改变看法，唯有自己做出改善。平时不要乱发一些惊人的言论，要学会当听众，衣着也应切合身份，既要整洁又要不招摇，过分突出的服装不会为你带来方便，反而会令同事们把你当成敌对目标。

如果是属于第六项，你就要注意你做事的分寸。能够获利当然令人

向往，但做人不要把利看得太重，更不要和同事争名夺利。人们常说该是你的推也推不掉，不该是你的抢也抢不来。明白了这个道理，还有什么可争的呢？在遇到这类事情时，该让就让，摆出一副高姿态来。虽然你这次吃了亏，但以后会得到补偿的。塞翁失马，因祸得福，眼前看来不是好事，谁说将来就不会有好的结果呢？

11.调到新环境下，如何尽快被大家所接纳

你从一个环境转调到一个新环境中，面对的上司和同事都是陌生的，从事的工作有时也与你以往做过的不大相同，这无形中在你的内心造成一种负担，仿佛人海茫茫，你却在一个孤岛上，不知道如何才能使自己投入人群之中并被大家所接纳。

在人们的内心深处，对外来及新来的人都多少有些排斥心理，你如果聪明的话，就应该首先抛开自己对他人的陌生感、畏惧心、戒备心等。一方面多多拜访你的新同事、新上司，另一方面专注地投入你的新工作。这样的话，人们很快会适应你、接受你，因为你的拜访说明你对他们有兴趣，喜欢和他们结交、相识；同时你的专心投入工作，也使他们认为你是个很认真，并喜欢你的新职业的人，表明你在各个方面都力求和他们保持一致，所以他们会很快消除对你的排斥心理，愉快地把你作为他们中的一员的。

所以一旦当你转入一个新单位、新环境，最好的方法就是利用业余时间多和人们交流，多向人学习、讨教，通过你的话语，要让人们知道，你需要他们的帮助，你需要他们的友谊。如果你能做到这种程度，那么还会有谁能拒绝你伸出的友谊之手呢？

只要你诚恳、虚心并主动向他人伸出友谊的手，人们也一定会张开双臂欢迎你的。

12.被提拔时要怎样面对新老同事

在现代社会，提拔有德有才之士到领导岗位上是平常的。这些人大都年富力强，前途远大，不管他们自身愿不愿意，一旦到了领导岗位，就必须掌握说话的艺术和技巧。在被提拔之前，你或许只是个芝麻大的小官，或许是个平民百姓，话说得好不好，对你的影响不太大；可现在不同了，你到了官场上。

古人认为，官场之妙，妙在心机和口舌。可见学会说话已是你当务之急。

在你被提拔之后，原来的领导或许成了你的同仁，而原来的同事成了你的下级，这样在你与他们之间就突然有了一种很微妙的距离感。你如何说话才能尽快打破这种局面，下面的方法可以一试。

（1）对旧领导、新同事的说话技巧

“各位领导，原来你们是我的上级，曾经不断鼓励我争取上进，并给了我许多机会显示自己的能力和才华，才使我在众多候选人中脱颖而出，得到提升。

“我很感谢各位对我的扶持和帮助，也希望在今后的工作中继续给我指出努力和前进的方向。

“对于做领导的艺术和学问，我想我一定不会像你们那样在行，你们从事领导工作时间比我早，所以在许多方面都是我的老师，我要好好向你们讨教学习……”

（2）对旧同事、新下级的说话技巧

“以前我们大家是同事，在一起打打闹闹，处得非常愉快，现在虽

然没有机会多和大家热闹，但我们的关系还和过去一样是平等的，在工作中希望大家支持我；工作之外，和过去没有任何区别，你们有什么意见和要求可随时提出来，有什么建议和不满也随时反映，我一定会尽自己的能力尽快地给予解决。

“希望大家理解和支持我的工作！希望大家配合我把工作做得更好！”

这样一番话说下来，相信谁也不会与你为难，对你心存芥蒂了。

13.时刻保持谦虚的态度，才会走得长远

俗话说：“枪打出头鸟。”锋芒太露了总是会招人嫉妒的。一个人只有时刻保持谦虚的态度，他的路才能走得长远。

身在职场处于优位时，自然是可喜可贺的事。如果别人一提起一奉承，你就马上陶醉而喜形于色，这会无形中加强别人的嫉妒。所以，面对同事的赞许恭贺，应谦和有礼、虚心，这样不仅能显示出自己的君子风度，淡化同事对你的嫉妒，而且能博得同事对你的敬佩。

“小姜毕业一年多就提了业务经理，真了不起，大有前途呀！祝贺你啊！”在外单位工作的朋友小叶十分钦佩地说。

“没什么，没什么，老兄你过奖了。主要是我们这儿水土好，领导和同事们抬举我。”小姜见同一年大学毕业的小吴在办公室里，便压抑着内心的欣喜，谦虚地回答。小吴虽然也嫉妒小姜的提拔，但见他这么谦虚，也就笑盈盈地主动招呼小姜的朋友小叶：“来玩了？请坐啊！”

不难想象，小姜此时如果说什么“凭我的水平和能力早可以提拔了”之类的话，那么小吴不妒忌、进而与小姜难以相处才怪呢。

在职场中，当你明显比同事强时，你在感情上还是要和大家在一起，千万不能与他们拉开距离，同事们也就不会再嫉妒你了，同时也会在心里承认你的“优位”是靠自己努力换来的。当你处于优位时，注意突出自己的劣势，就会减轻妒忌者的心理压力，产生一种“哦，他也和我一样无能”的心理平衡感觉，从而淡化乃至免除对你的嫉妒。

14.职场中话要少说

有的新员工进公司后没有多久，就能融入公司的整体氛围中，说话办事都适应公司的作风。而有的人只做了两三个月就辞职了，因为他们实在是无法适应公司的作风，并且与同事之间的关系是别扭而疏离的。为什么会有这些不同的情况出现呢？关键就在于前者往往善于不耻下问。

职场上的路是要靠自己走出来的。在你“不耻下问”的过程中，你与工作中其他人员的关系往往会更加紧密，从而带来更加美好的成果。

古人云：“人之恶在于好为人师。”可见一般人都有这样的心理：除了爱听奉承话之外，还愿做别人的老师。

在与同事或上司交往时，你也不妨做一个忠诚的听众。把别人都当成自己的老师，少说多听，做一个学生，给对方充分表现自己的机会，最后达到保护自己的目的。这就是“甘为人徒”法的根本所在。

职场中话要少说，并不是不说话。你得说，投其所好，不懂就问；懂的，有时也要暂时装作不懂去问。你提问的方式，要能使对方口若悬河，使对方心里有一种满足感和被尊重感。这时再展示自己，也不会太引人注目，你的目的也就容易实现了。

15.不妨让自己“吃吃亏”

人与人之间缺乏彼此的信任，则没有互助互利；缺乏深厚的感情则没有彼此的信任。在人际交往中重视情感因素，不断增加感情的储蓄，就是积聚信任度，保持和加强亲密互惠的程度。

通俗点说，与人的交往实际上也是一本账。只有那些肯吃眼前亏的人，才能争取到“长期客户”，签到大单。

在办公室的“刀光剑影”中，得与失的计算更是大智慧。吃亏其实是占便宜，施小惠得大利，你的“失”会让你得到更多，认清了这一点，你的竞争之路将会越走越平坦。

16.不要加入到背后说别人坏话的闲聊中

其实，人与人之间的关系是非常复杂的。特别是在办公室这种场合，几个人在一起闲聊时，就容易说起某个人的坏话。在这种时候，很多把持不住的人，也会跟着附和说起某人的坏话来，其结果可想而知，这种坏话不久便添油加醋传到他的耳朵里，别人不仅对你有了看法，还有可能以其人之道，还治其人之身，说你的坏话或打击报复你。

17.学做一个“慎言者”

懂得在别人面前不显露言行，学习做个聆听者，避免建立任何小圈子，对谣言一笑置之，深藏不露，你才能避免成为办公室中的受害者。

同事间因为夹杂了利害关系、人事关系，今天的好搭档，明天却有可能变成对手，所以为了保护自己，最好别轻易将感情放到同事身上，只要合乎礼貌，一般的人情就可以了。

在竞争日益激烈的职场中，有些人总是喜欢沾惹别人的功劳，将之占为己有。这样的人，不去积极地完善自我，创造业绩，而是偷偷地去占有别人的功劳，到最后只能是既损人又不利己。

18.做一名忠诚的员工

王双长相平平、学历不高，在一家进出口贸易公司做电脑打字员。那年，公司现金周转困难，员工工资开始告急，人们纷纷跳槽。在这危急的时刻，王双没有走，而是劝说消沉的老板振作起来。在王双的努力下，公司谈成了一笔很大的服装业务，王双为公司拿到1000万美元的订单，公司终于有了起色。后来，公司改成股份制，老板当了董事长，王双则成了新公司第一任总经理。有人问王双如何取得了这样的成就，王双说：“要说我个人如何取得了这样的成就只有两点：那就是一要用心；二没私心。”

现在很多人一面在为公司工作，一面在打着个人的小算盘，这样的人怎么能为公司的发展作出贡献呢？公司没有发展，个人又怎能成功呢？

任何一个老板都喜欢忠诚的员工，只有忠诚的员工才能获得老板的信任。如果员工不忠诚，老板就会有如坐针毡的感觉，一些重大的事情就不敢交给这样的员工去做，员工又怎能获得加薪与晋升的机会呢？

19.让老板知道你做了什么

你是不是每天全力以赴地工作，数年来如一日？不过，有一天你突然发现，纵使自己累得半死，别人好像都没发现，尤其是老板，似乎从来没有当面夸奖和表扬过你。

你知道吗？这个问题可能不在老板，而是出在你自己身上。大多数的员工都有一种想法：只要我工作卖力，就一定能够得到应有的奖赏。但问题是：光会做没有用，做得再多也没有人知道。要想办法让别人，特别是你的老板知道你做了什么。

20.力所能及时，主动向别人提供援助

可以说，在现代社会里，只靠自己独立就可完成的工作几乎是没有的。随着科技的迅猛发展，越来越多的工作是单个人所不能胜任的，因此，知识共享和合作精神成为对企业员工的基本要求。

任何事物都不可能十全十美，企业的规章、制度也是如此，总有些事情是规章、制度无法规定的，也一定会有一些意外的情况出现。在这种时候，能否主动请缨，毫无怨言地接受任务，是优秀与平庸相区别的标志。一般说来，老板都会铭记员工对企业的超额付出，一有机会就会给予回报。所以，当自己力所能及的时候，要主动向别人提供援助。

21.积极参与到团队之中

在团体活动中，如果你总喜欢让别人出头露面，自己却静静地坐在那里，做一个感兴趣的旁观者。那么，你就无法培养自己的社交能力，赢得团体中其他成员对你的尊重。无法对团体的决定施加影响。既然你同样对团体的最终决策负有责任，无论你态度积极或保持沉默，你都可以贡献你的聪明才智。你应该创造较积极的心理暗示。第一步要意识到你的想法或许是不合理的，那些最担心“每个人将认为我是一个傻瓜，都会耻笑我”的人，一般来说是最有思想和见识的。实际上，往往是那些喋喋不休的人缺乏自律意识，善于空谈，徒有热情而无建树。如果你感到忧虑和焦急，那么，你需要迫使自己迈出第一步。万事开头难，随着你不合理的怪念头的减退，以及你自信心的增强，你就能积极地参与到团体的活动中来，为团体的发展作出自己应有的贡献。

22.主动去做上级没有交代的事

在现代职场里，有两种人永远无法取得成功：一种人是只做上级交代的事情，另一种人是做不好上级交代的事情。这两种人都是首先被上

级炒“鱿鱼”的人，或者是在卑微的工作岗位上耗费终生却毫无成就的人。

在现代职场，过去那种听命行事的工作作风已不再受到重视，主动进取、自动自发工作的员工将备受青睐。在工作中，只要认定那是要做的事，就立刻采取行动，马上去做，而不必等到上级的交代。

23.敬业让你出类拔萃

无论从事什么职业，只有全心全意、尽职尽责地工作，才能在自己的领域里出类拔萃，这也是敬业精神的直接表现。

王凯大学毕业后被分配到一个研究所，这个研究所的大部分人都具备硕士和博士学位，王凯感到压力很大。

经过一段时间的工作，王凯发现所里大部分人不敬业，对本职工作不认真，他们不是玩乐，就是搞自己的“第三产业”，把在所里上班当成混日子。

王凯反其道而行之，他一头扎进工作中，从早到晚埋头苦干业务，经常加班加点。王凯的业务水平提高很快，不久成了所里的“顶梁柱”，并逐渐受到所长的重用，时间一长，更让所长感到离开他就好像失去左膀右臂。

不久，王凯便被提升为副所长，老所长年事已高，所长的位置也在等着王凯。

敬业不但能使企业不断发展，而且还能使员工个人事业取得成功。

24.谨言慎行，不强做“出头鸟”

越是有本事的人，越要尽量地不显山不露水，这样才能避免不必要的伤害。一个人越是出类拔萃，越会受到别人的嫉妒和攻击。“出头的椽子先烂”、“枪打出头鸟”、“人怕出名猪怕壮”，就是形象的比喻。所以说，一个有本事的人，为了避免别人无端的伤害，在职场中，就要采取谨言慎行的方式。有大智慧，表面却很木讷；有大本领，却不显山不露水。这样，别人会忽视自己，也会不在乎自己。要想成就大事业，在自己的奋斗过程中，必须时时处处都要小心翼翼，做到“目标不能随便暴露，行动要谨谨慎慎”。

25.何时是提出加薪的最佳时机

提出加薪的最佳时机一般是在公司每年年底进行一年的业绩评估的时候。公司要根据评估的结果在第二年的年初会进行职位、薪酬等各方面的调整，因此在评估结果出来之后，如果自己的业绩不错，与其他员工进行合理比较后发现有升职加薪的空间，那么可以以业绩为资本向老板提出要求，这样做成功的可能性较大。

此外，要寻找一个老板比较休闲的时机，如公司活动、节庆等，在轻松的气氛下适时给老板一点非正式的暗示，一次不奏效，多试几次往往能引起老板警觉。但这样的方式要冒一定的风险，所以一定要把握分寸、找准时机，否则可能“偷鸡不成反蚀把米”。另外，一定要适应老板“先干活、后加薪”的方式，没有业绩，加薪就免谈。

26.向老板提出加薪时应避免哪些误区

（1）主动提出加薪时，切忌就谈薪而谈薪，直接冲到老板的办公室，说：“我要加薪！”如此，你马上会得到老板100个拒绝的理由。

（2）切忌拿其他员工的薪水和能力水平跟自己作比较，以此向老板要求升职加薪。

（3）切忌选择不适宜的时间，在公司某项业务进展不好、老板正被公司的某件大事扰得心情不好的时候去谈这个问题。

（4）切忌在提出加薪要求前不做好充分准备，比较妥当的是先研究同行业相关职位薪酬的大体数目，再根据自己工作中的表现，评测一下老板对自己的重视程度，而不是贸然提出不合理的要求。

27.在关键时刻恰当地张扬

现在是一个讲究张扬自己个性的时代，尤其是身处职场中的人们，在关键时刻恰当地张扬，也就是“秀”（Show）一下，不失为一个引起领导注意的好办法。

要在上级面前表现自己，这是大家都知道的，让有权控制升迁的人知道你有优良表现。此外，在同事面前，一样要保持最佳状态，要让同事也觉得你办事能力强，同事对你的评价也是上级考虑是否提拔你的因素。当然，要让同事觉得你升级是值得的，不作第二人之想，赢取他们的敬服。

不要理会别人的闲言碎语。人人都希望获得上级赏识，得到提拔，为此展开明争暗斗，谁跑在最前头，谁就成为众矢之的。中伤、谣言、闲言碎语、冷言冷语最易令人困扰，挫伤工作热情和斗志，因此，集中精神工作，只要闲言冷语无损你的形象和前途，就不要理会。你为闲言碎语而烦恼，别人会暗里高兴。因此，要争取工作表现，用优良的工作成绩来回答闲言闲语。

在某种特殊的场合下，沉默谦逊确实是一种“此时无声胜有声”的制胜利器，但你不要把它当做金科玉律来信奉。在人才竞争中，你要将沉默踏实肯干谦逊的美德和善于表现自己结合起来，才能更好地让别人赏识你。

28.遵守公司的规章制度

在办公室里，往往会有一些规章制度挂在墙上，或印成小册子。作为一名职员，应该时时事事遵守这些规章制度。

公司制度是企业的秩序和规范，是确保企业有效健康运行的法则，如果法则遭到破坏，就会扰乱公司的正常秩序，企业的健康发展就会受到影响。员工严格遵守公司制度，有利于公司的正常运行。

玫琳凯在阐述她的做法时说：“我每次遇到员工不遵守纪律时，都采取一种与他人十分不同的处理方法。我的第一个行动，是同这个员工商量，采取哪些具体措施以改进工作。我提出建议并规定一个合情合理的期限。这样，也许会获得成功。不过，如果这种努力仍不能奏效，那我必须考虑采取对员工和公司可能都是最好的办法。当我发现一个员工不遵守纪律、工作老出差错时，就决定不要他！因为遵守纪律没商量。”

任何企业的各项规章制度都不能成为摆设，公司常以有效的手段保证其得以贯彻落实，一旦发现有人违规犯戒，就会受到惩处，绝不姑息迁就。负责任是一种生活态度，不负责任也是一种生活态度，作为企业的一名员工，有责任遵守公司的一切规定。当你违背了公司的规定但却没有足够的理由，形式上的惩罚并不能掩盖你对自身责任的漠视。

29.不占公司的小便宜

一家公司的女职员把公司的稿纸拿回去，给上小学的孩子当作业本用。而孩子老师的丈夫就是另一家公司的部门经理，该家公司正要与女职员所在的公司合作一个项目。当他无意中看到孩子的作业本竟是公司的稿纸时，他就想：“这家公司的风气太坏了，这样的公司怎么能做好生意呢？”于是便中止了与该公司的合作计划。

有谁会想到这么一个大项目的合作失败竟然是一本稿纸惹的祸呢？可以试想一下，如果那名女职员的老板知道了这件事的原委，女职员会有怎样的结果呢？

也许你会这样想：占用公司一本稿纸、一支圆珠笔有什么大不了的，这些不值钱的东西，用用又有什么关系？其实，你的想法是错误的。一个人职业品质的好坏，往往从细小的地方表现出来，不要小看一张纸或一支笔，它所造成的伤害，会比你想象的要严重得多。许多人在职场打拼多年，没有取得成功，就是败在自己不良的职业操守上。

一个优秀的员工不会放弃对金钱和物质生活的追求，但他会严守道德的底线，严守良知的底线。这是因为，对个人而言，这才是立足于公司、立足于社会的根本。

30.不带亲友到公司

有些企业明文规定，非本部门员工不得进入工作场所，门卫也实行了严格的控制，但还有人会通过有形或无形的“后门”让亲人进来。这种犯规的行为，一旦被老板发现，是要受处分的。即使没有明文规定的单位，也不宜这样做。

在工作场合会见亲人，肯定会影响工作，就是不同亲人谈话，也会影响工作。非本单位的人往往对厂里的机器、设备、原材料等情况不熟悉，一不小心就会出事故。轻则磕磕碰碰，弄得头破血流，重则可能有生命危险。尤其是孩子，他们年幼无知，好奇心又大，生性顽皮，一不小心就会出事故。又要工作，又要分心管孩子，到头来很可能孩子没管好，工作上又出了差错。

一个优秀的员工，在工作的时候心里应当只有工作，不论家里究竟有没有事也不要随便带亲朋好友到自己的单位。实在有事，万分紧急的

情况下，宁愿请假也不要把你的私事拿到公司讨论、解决。

31.不要抱怨分外的工作

在柯金斯担任福特汽车公司总经理时，有一天晚上，公司里有十分紧急的事，要发通告信给所有的营业处，所以需要全体员工协助。不料，当柯金斯安排一个书记员去帮忙套信封时，那个年轻的职员傲慢地说：“这不是我的工作，我不干！我到公司里来不是做套信封工作的。”听了这话，柯金斯一下就愤怒了，但他仍平静地说：“既然这件事不是你的分内的事，那就请你另谋高就吧！”这个青年因为不愿做分外的事，而失去了工作。

一个员工，要想纵横职场，取得成功，除了尽心尽力做好本职工作以外，还可以多做一些分外的工作。这可以让你时刻保持斗志，在工作中不断地锻炼自己，充实自己。当然，分外的工作，也会让你拥有更多的表演舞台，让你把自己的才华适时地表现出来，引起别人的注意，得到老板的重视和认同。

在工作上，常常有这样的员工，他们认为只要把自己的本职工作干好就行了。对于老板安排的额外的工作，不是抱怨，就是不主动去做。这样的员工，自然不会获得升职加薪的机会。

32.不要轻易缺勤请假

不要随便找个借口就去找老板请假，比如身体不好，家里有事，孩子生病……这样次数一多，任何一个老板都无法接受。

永远别把请假当做一件无足轻重的小事对待！那种总爱说“我真的有事，要扣工资就扣好了”的员工，无论到哪个单位，都不会有老板欣赏的。

其实老板并非不准员工请假，作为自然的人，谁都难免要生病；作为社会的人，有事也同样不能避免。在工作繁忙的情况下，老板很不高兴下属请假，这种心态是无可厚非的。任何人当了老板都不希望下属经常脱离工作岗位。

员工经常缺勤请假，从某种意义上说明员工缺乏忠诚敬业精神，这样必会给老板留下不良印象，至于影响你的升迁那是很自然的结果。所谓“种瓜得瓜，种豆得豆”，今天我们的状态都是对昨天的所为负责而已。没有别人会为我们的“倒霉”埋单，除了自己。所以，不要轻易缺勤请假。

33.不要事事找借口

没有任何人会欣赏一个整天不干事，却还在为自己找借口的员工。

鲁迅先生说：“浪费时间等于慢性自杀，浪费别人的时间等于图财害命。”谁在为拖延时间找借口，谁就是在为浪费生命找借口。浪费生命是最大的失败。

通常借口有两种，一种是以自己正在做某种事情为理由，其实这个也不是正式的理由，应该说借口才比较准确；另外的是一种假托的借口，以为是无伤大雅的理由。但是长久下去的话，当借口已经化为你的“护身符”的时候，你距离你的失败人生就很近了。

习惯性的拖延者通常是制造借口与托词的专家。他们经常为没做某些事而制造借口，或想出各式各样的理由为事情未能按计划实施而辩解。“这项工作的难度太大了”，“那个客户还没给我回信”，“我的事情太多了，忘了还有这样一件事”，“老板规定的完成期限太紧”，“我们的工作条件太差了”，听上去好像是“合情合理的解释”，但不论借口多么冠冕堂皇，借口就是借口，而非其他。

在我们平时的工作中肯定也会听到类似这样的说法：上班迟到了，会说“路上堵车”、“睡过头了”；考试考不好，总爱说自己没有时间复习，或者别人是得到老师的指点之类的话来自我欺骗；生意失败，就爱以对手太强，对手没有采取正当的竞争手段为借口。不在自己的身上去找原因，而是想方设法寻找为自己开脱的借口。这样的人是懦弱的，不敢为自己的失败承担责任，这不是一个成功者的做法和想法。

第三节　与上司打交道的常识

1.创造惊人的工作效率赢得上司的重视

要想获得上司的重视，在专业领域内下气力也能够收到良好的效果，这就要求在一个人人熟悉业务的现代企业内部，你能够凭着勤奋刻苦的精神和超越常人的业务操作技巧创造出更高的工作效率。在任何时代、任何人群之中，手脚麻利者都是为人尊重的，而对于要在激烈的竞争中创造高效率的现代企业来说，工作效率就更是至关重要的制胜因素。如果你在业务上创造出的效率确实令上司吃惊，而且你善于表现这种效率背后的努力，那么他无法不给你以充分的重视。

例如，有一次，某县县长要求秘书写一篇关于本县乡镇企业发展的报告，秘书小何立即行动起来，广泛查阅资料，下班时，县长对小何说：“下班休息吧！明天再干吧！”小何心里明白表现的机会来了，便回答县长说：“这篇文章需要很多数字材料，我今晚没事，正好整理一下统计资料明天用。”结果第三天就把初稿交给了县长，县长满意地说：“完成得很及时。”小何便接过来说：“加了几个班，总算很快拿出来了。”县长点头：“不错，好好休息两天吧，放你两天假。”

在本例中，秘书小何仅仅通过完成一篇上级领导安排的报告就令领导刮目相看，关键即在他专心投入到该项任务中，创造出很高的工作效

率，大大出乎了领导的意料。而且，他还以恰当的方式向领导表现了自己在效率背后的种种艰辛，使领导无法不对这位努力的部下报以特殊的关注。

2.关注上司，得到上司的赏识

作为一个现代员工来说，必须具有很强的敬业精神，表现出对所从事的工作的强大的兴趣与钻研精神。此外，员工光有敬业精神还是远远不够的，还必须去关注一些只有管理和领导人员才会关心的问题。当你把你的关注以适当的方式表现出来时，上级领导一方面看到了你的才干，一方面感受到了你的忠诚，自然会对你刮目相看。

例如，某公司的销售员张干，十分希望自己能得到上司的赏识，但一直苦于没机会。一天，他突然在省报上看到了一篇介绍公司经理管理经验的文章，便灵机一动地顺手把它剪了下来，压在自己办公桌的玻璃板下。终于，公司经理在一次巡视中看到了这个与众不同的办公桌，也认识了桌子的主人，很快，张干与经理之间就建立起了联系。这件事看来很简单，但其中蕴含着一条重要的人际关系法则——让对方觉得你重要。

在本例中，张干其实只做了很简单的一件事——把剪报压在玻璃板下，就幸运地获得了公司经理的重视。这事情虽然简单，但却透露了张干对公司命运的关心，表现了他兢兢业业的工作精神和忠心耿耿的工作态度，而这些恰恰是一个公司的领导所最看重的。这样看来，张干受到赏识是理所应当的事。

3.赞美上司成就时，可表达关心

赞美上司成就时，可表达关心。成就是需要辛勤劳动的，身心会很累很累，那么这种关心会让人心醉。

你不妨对上司说：“周总，听说我们公司又兼并了一家公司，你真有能耐。不过，你别太操心，多保重身体……”

“刘经理，我们公司的股票已上市了，大家都挺高兴的，说你特‘神奇’。只是，你又瘦了一些，还需多补一补身体，也要忙里偷闲歇一歇。你是大家的支柱。”

关心的话语，会使领导深深地感到自己的成就已得到了大家的共享，也因此而更得意。赞美领导的成就时，还可表示你的信赖。比如：“郑总，大伙儿私下里都在夸你的成就，有你这样的带头人我们前途会很美好的……”

4.如何应对嫉贤妒能的上司

方法一：放低姿态、小处着眼

把姿态放低，对人更有礼、更客气，千万不可有倨傲侮慢的态度，这样就可适当降低上司对你的嫉妒，因为你的低姿态使上司在自尊方面获得了满足。因此你必须注意以下三个方面：

一是不要穿着太名贵。切勿穿得比自己的老板更好。

二是当你在办公室闲聊时，不要拿上司开玩笑。

三是开会时不要在上司面前滔滔不绝地发表意见。你自以为很“醒目”，殊不知，实际上是在自招祸患。

方法二：适当在某些方面表现差一些

嫉妒心强的上司有能力差的方面，也有比你强的地方；你有水平高的地方，也有弱的地方。因此，你可以在你弱而上司强的地方让他表现

一把，让领导的心理平衡一些。

方法三：谦恭请教

你要时时请教他，并和他经常沟通，诚恳地请求他的配合。当然，也要揭示、赞扬对方有而你没有的长处，这样或多或少可消除他的嫉妒。

方法四：在上司长处之外发挥自己的特长

在有较强嫉妒心的上司手下工作，要善于在上司的长处之外发挥自己的特长，避免与上司的特长发生冲突。下属长上司之不长，才是扬长避短、明智之举。

方法五：与上司共享成功

如果你确信自己只是由于表现超过上司而不小心给自己带来麻烦，你需要做的只是找个办法与上司分享光荣或至少把自己的成功部分地归功于上司。

方法六：寻求组织解决

如果上司心胸狭窄、妒火难平，不断地对下属进行压制、打击和报复，下属就有必要以切实的行动向上司发出警告，进行反击。

5.如何应对背信弃义的上司

背信弃义的上司是言行不一的，表面上对你一副面孔，背后却对你不仁不义。他们惯于违背诺言，因为他们一开始就不想履行诺言，以此去误导你。

应对这样的上司，可采取以下方法：

方法一：把事情当做他的问题来讨论

探讨一下你们共同的目标以及对本公司、本部门最重要的事情。提醒他，如果他履行诺言，就会从中得到好处。

方法二：进行必要的申辩

如果你觉得有必要申辩，就要把握好自己的语言和态度。对此，除了考虑当时上司的心情及上司的性格特点及工作方式以外，非常重要的是，你切不可表现出一种蒙受冤枉的委屈状，而应该表现出一种非常豁达的态度，首先肯定对方也许是无意中错怪了自己，这样，便给对方一个很好的台阶，以便于改变自己的观点。另外，在申辩过程中，最好是多用事实讲话，用事实来证明自己没有错，而不要表示自己没有责任。最好是避免出现“不是我的错”、“我没有责任”等话，以免直接刺激对方，使对方产生强烈的抵触情绪。

方法三：提醒上司遵守承诺

明确自己的所需并且明说出来：“您当初说过，如果我们能在两个月内把销售额提高25%，每个人都可以浮动一级工资。现在我们做到了，不知为什么迟迟未见涨工资？”

方法四：请老板出面解决

你可以联合其他员工，用信函的方式，或者选出一位代表与老板见面，说明上司对自己不合理的地方，让老板知道问题所在，从而出面改变不合理的要求。

6.如何应对推卸责任的上司

推卸责任的上司总是费尽心机将自己掩藏起来，他相信这样做，一

旦公司的项目出了问题，便由下属承担责任，他自己当时置身事外，对此全然不知。

如何应对这样的上司呢？

方法一：提出将加强他地位的建议

他要在伙伴和上级心中留下好的印象，这显然对他非常重要。你要努力发掘信息，加以提炼，供他直接使用。他喜欢让别人认为自己是有能力的人，你就帮他成为那种人。

方法二：唤醒他的公正意识

他从未因所受到的影响而失眠过。他考虑的只是如何保护自己，你要用问话向他提示真实情况。提问，要深入到问题的核心。如果讨论未按你的期望进行，你就多提问题，以此改变讨论方向。

7.如何应对奚落下属的上司

通常情况下，喜欢奚落他人的上司，都有自己的动机。要么是针对你的短处进行贬低，要么是因对你的嫉恨而对你进行嘲讽。自己的表现就像是舞台上的喜剧演员，除非你指出这样做不合适。否则，他一直会认为嘲讽是一种不错的缓和冲突的办法。

奚落下属的上司，通过对你的奚落已经向你明确地传达了某种信息。这时，你的目的应该是请上司坦率、更直接地告诉你他的要求和条件。

方法一：请上司直言不讳

坦然对待所有善意的、建设性的批评。不找任何理由为自己开脱，

要认真听，并且保证改进。

方法二：找时间与上司私下交谈

开门见山地承认那些奚落令你很不舒服，你想消除彼此间的误会。切记不要批评上司奚落你。你要就事论事，哪里对、哪里不对，清清楚楚、明明白白。

8.得罪上司后怎样挽回不利局面

不管谁是谁非，得罪上司无论从哪个角度来说都不是件好事，只要你没想调离或辞职，就不可使关系陷入僵局。如果你想留有回旋的余地，下面几种对策应该比较有用。

方法一：找个合适的机会沟通

消除你与上司之间的隔阂是很有必要的，最好自己主动伸出“橄榄枝”。如果是你错了，你就要有认错的勇气，向上司做解释，表明自己会以此为鉴，希望继续得到上司的关心。假若是上司的原因，可以在较为宽松合适的时候，以婉转的方式，把自己的想法与对方沟通一下，你也可以以自己的一时冲动或是方式还欠周到等原因，请上司谅解。

方法二：反躬自省急补救

一旦你发现自己得罪了上司，不妨静下心来仔细分析一下，看看问题到底出在哪儿。过反思，如果问题确实出在自己身上，就要赶快采取措施加以补救。比如说及时找上司真诚地承认错误，以求得上司的理解。

不过有一点需要注意，那就是你在向上司承认错误时要选择恰当的时机和场合，比如说在上司心情愉快的时候或只有上司一个人在场的时

候。否则，时机选择不当，即使你态度再诚恳，恐怕也难以取得理想效果。

方法三：利用一些轻松的场合表示对他的尊重

当你与上司发生冲突后，不妨在一些轻松的场合比如会餐、联谊活动上，向上司问个好，敬个酒，表示你对对方的尊重，上司会记在心里，排除或是淡化对你的敌意。

方法四：不寄希望于别人的理解

无论何种原因得罪上司，尽量不要向同事诉说苦衷，以免加深你与上司之间的裂痕。

方法六：借风扬帆求调和

如果你尽了很大努力仍不能改变上司对你的态度，那你就要考虑寻求外援了。比如，找一个与你私人关系较好的本单位的其他领导，或是在你的上司面前能说得上话的人当“和事老”，从中协调。

9.如何消除上司对你的误解

及时、有效地化解上司对自己的误解，这对下属的工作和前程来说十分重要。

为此，我们通常应遵循以下两个原则：

（1）让时间来做公证

正所谓“路遥知马力，日久见人心”，上司正在气头上时进行解释，他肯定是听不进去的。自己到底是什么样的人，还是让事实来说话，让时间来检验吧！

（2）遵循“解铃还需系铃人”的法则

上司误解了自己，还得自己去向上司解释清楚，自己既是“系铃人”也是“解铃人”，要化干戈为玉帛，还要靠自己用心努力去做才行。

此外，还应积极地采取应对方法：

方法一：极力掩盖矛盾

每当有人说起某位上司与你关系不好时，你要极力否认，不要让更多的人知道那位上司和自己有矛盾。

方法二：公开场合注意尊重上司

在工作中你们是会经常碰面的，每次见面时你要和那位上司主动打招呼，不管对方是不是爱理不理，你都要始终保持微笑。有时可能会因工作需要和他同在一桌招待客人，你除了主动向他敬酒外，还要利用这一场合公开对他表示感激与尊敬。

方法三：注重褒扬上司

当面说别人好不如背地褒扬别人效果好。如果有人背地里说那位上司的坏话，你应尽力为他辩护。

方法四：紧急情况“救驾”

在平时工作中，你若知那位上司遇到紧急情况，要挺身而出及时前去“救驾”，如你可在他意外缺席某种急需场合时，主动承担一些他的任务。

方法五：找准机会进行解释

待对方对自己慢慢有了好感以后，可利用一些与他单独相处的机会，如一同出差到外地开会等。你可以心平气和地与他进行交流。当你客观、真诚地向他解释其间的误会，并诚恳地向他道歉，他是会被你的诚心所打动的。

方法六：经常加强感情交流

当你们之间的误解烟消云散之后，要趁热打铁，经常与他进行感情交流。如向他讨教各种工作经验，或到他的家中和他下棋打牌等。

10.表达与上司相反的意见时，先赞扬再反对

向上司表示反对意见时，不仅要有充分的理由，而且要说得使他完全信服。同时，说话技巧的运用也不能不讲究。首先，你可对上司的建议表示一番恭维的赞扬，如你可说：“太好了！”然后对这个建议的优点大概做个分析，阐明你能认同的原因。紧接着点出这个建议的局限性，让上司意识到这个建议存在的不足，从而让其动摇对这个建议的坚持。这时，你就可趁机推出你的建议，并详细分析这个建议的优点，从而让上司认识到你的建议要优于他的建议。采用这种方法既满足了上司的自尊心，同时也不会使他产生不悦。待他作一番详细的斟酌后，他就极有可能推翻自己的建议，采纳你的了。

11.表达与上司相反的意见时，迂回说理

在向上司提建议，特别是要表达相反的意见时，一定要仔细研究对方的特点，不能粗心大意，不考虑对象，不分析形势，只知冒冒失失去据理力争。聪明的人分析具体情况，在某些场合，需采取迂回战略，进行迂回说理。

12.表达与上司相反的意见时，反说正话

跟上司提相反的意见，有些时候是不好直接说出来的，为了避免尴尬，甚至是导致的不良后果，不妨从其反面说起，反说正话。因为真理再向前一小步就会变成谬误，同样，反面的话稍加引申，就可能走向反面的反面。在你的反话中，上司认识到自己的不对，自然就会改变他原来的意见，而且这样上司不会觉得你是在扫他的面子。

13.关键时刻，为上司挺身而出

琼斯是某学院的部门助理，他的上司博格负责管理学生和教职员工。极其糟糕的签到系统使学生们常常因还未上课就被记名，许多班级拥挤不堪，而另一些班级却又太小，面临被注销的危险。博格的工作遭到众多师生的非议，承受着改进学生签到系统的压力。琼斯自告奋勇组织攻关，负责开发一个新的签到体系。上司博格高兴地同意了他的意见。经过艰苦工作，这个攻关小组开发出一个准确高效的签到管理系统，不久后的一次组织机构改组中，博格升任主任，随即，琼斯被提升为副主任。

对于琼斯开发并成功地完成了这套系统，博格给予了高度赞扬。

一般来说，时刻和上司保持一致，并帮助上司取得成功的人往往最终会成为企业的中坚力量，并且会成为令人羡慕的成功人士。

当某项工作陷入困境之时，如果你能挺身而出，大显身手，定会让上司格外赏识；当上司生活上出现矛盾时，你若能悉心劝慰，也会令上司十分感激。此时，你不要变成一块木头，呆头呆脑、冷漠无能、畏首畏尾、胆怯懦弱。若那样的话，上司便会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

14.不要直接指出上司的错误

“人活一张脸，树活一张皮”的说法，做上司的更爱面子。作为上司，他要树立起权威，若不慎做了错误的决定或说错了什么话，下属直接指出上司的错误，无疑是向他的权威挑战，会让他很没有面子。相信一个最宽宏大量的上司也无法忍受。

金无足赤，人无完人，上司也有错了的时候。这时候，你要装作不知道，事后尽力去弥补就是了。有些人直言快语，肚子里放不住几句话，发现领导的疏漏就沉不住气。

某公司召开年终总结大会，主任讲话时出了个错，他说：“今年本公司的合作单位进一步扩充，到现在已发展到46个。”话音未落，一个下属站起来，冲着台上正讲得眉飞色舞的主任高声纠正道：“讲错了！讲错了！那是年初的数字，现在已达到63个。”结果全场哗然，主任羞得面红耳赤，情绪顿时低落下来。

上司有错时，不要当众纠正。如果错误不明显，不关大局，其他人也没发觉，不妨“装聋作哑”，等事后再予以弥补。

有一个上司在会上将一组财务数据讲错了，一个做财务工作的下属没有马上纠正，他在做财务报表时，将上司说错的数据纠正了过来。上司看到财务报表时，才知道自己在会上说错了，因此对这个员工的好感大增。有时，上司的错误明显，确有纠正的必要，最好寻找一种能使上司意识到而不让其他人觉察的方式纠正，让人感觉到是上司自己发现了错误，而不是下属指出的，一个眼神、一个手势甚至一声咳嗽都可能解决问题。

不要在公众场合或同事的面前跟上司顶嘴，否则会弄巧成拙。因为有些上司极重“面子”，即使明知自己错了，也拉不下脸当众承认，如果你穷追猛打，在大家面前让他出丑的话，吃亏的只会是自己。

15.尽量不要打越级报告

公司的组织机构是逐级上报的，下级员工都有直属上司、顶头上司。在工作中，越级报告意味着要越过直属上司，直接与顶头上司说明你的看法或争取权益。

通常打越级报告是一种危险的行为，会产生众多不良后果，往往容易伤害到自己。顶头上司不喜欢越级报告，一般会“退回原级处理”，你无法收到预期效果。这还有可能导致你与直属上司之间关系的恶化，因为你这样做明显是对他的不尊重。事后就算他不炒你鱿鱼，也难对你委以重任。你的报告如果被同事们知道了，他们可能会攻击你而使你“里外不是人”。

就算你的报告是非常正确的，你也破坏了单位的正常运行程序，这会使顶头上司头疼。即使你成功了，他们也会心存芥蒂，认为你对他们也可能采取同样的行为。所以，一般情况下，不要打越级报告。

在工作中，你若是想打越级报告，需要先检视一下自己的动机，是为公司利益着想而不是为了个人利益。确认了这一点，你就能选择正确的做法了。

所以，在工作中你有什么建议需要打报告时，一定要逐级上报。最好先与直属上司进行沟通，这样才能收到更好的效果。

16.与上司的关系要适度

你和上司在单位中的地位是不同的，这一点要心中有数。不要关系过度密切，以致卷入他的私人生活中。过分亲密的关系，容易使他感到互相平等，这是冒险的举动。因为不同寻常，会使上司过分地要求你，也会导致同事们的不信任，可能还有人暗中与你作对。因此一定要把握

好与上司之间的关系。

17.让上司觉得你是一个信守诺言的人

只要你的优点超过缺点，上司是会容忍你的。他最讨厌的是一个人不可靠，没有信誉。如果你承诺的工作没兑现，他就会怀疑你是否守信用。如果工作中你确实难以胜任时，要尽快向他说明。虽然他会暂时的不快，但是要比到最后失望时产生的不满要少得多。

18.上司讲话时，要专心聆听

当上司讲话的时候，要排除一切使你紧张的意念，专心聆听，眼睛注视着他，必要时作记录。他讲完以后，你可以稍思片刻，也可以问一两个问题，真正弄懂其意图。然后概括一下上司的谈话内容，表示你已明白他的意见。切记，上司不喜欢那种思维迟钝，需要反复叮嘱的人。

19.牢记上司偶尔吐露的话

所谓“说者无心，听者有意”，就是对上司偶尔吐露的话要牢记，并在恰当的机会中加以实践。比如上司说：“最近听说有家杂志曾刊载各界名人演讲酬劳一览表，有机会的话真想看看。”这时就要抽空到书报摊或书店，找上述的一览表买回来呈给上司看。

有时虽然上司的话和工作根本扯不上关系，但在可能的范围下，对上司的一些话都应给予重视。虽然上司说话并不期盼别人来做，但将上司无意的谈话当真地予以实现，就可能给上司留下你勤快、认真和负责的印象。

对上司的言谈要用心外，对与第三者谈话交易时，对方的一言半句也要认真听取，遇有言外之意时，马上要懂得给予应和，拥有这种伶

俐、敏捷的部属，是上司最感骄傲和值得炫耀的，当然会给这种部署很高的评价。

20.跟上司没有“道理”可讲

不管是给领导讲是非还是讲利害，都不能伤及他的感情，因为这显得他所做的事，是在为自己盘算而不是在为大家辛勤工作。

比方领导批评下属的错误。假如下属以为自己没错，往往就忍不住要对领导解释是这么回事或者是那么回事，说这不是我的错或者这事我没做错，错的是对方或者天意等，于是与领导讨论甚至辩论起来。有时，下属争辩一番却发现还是自己错了，心里很担心。而有的领导会很宽宏地笑笑说，没关系，以后注意就是了。

原来，领导因为终于说服了下属心情就很愉快，就可能不计较下属的态度。

有时，下属终于证明自己的正确，正在高兴时，却发现领导不高兴了。不高兴的标志就是领导会说：“不管怎么说，你还是有不足之处吧！”或者：“无论如何，这事还可以办得完美一些吧！”

所以，在向领导分辨时一定要注意方式、场合，只要不是大的原则问题，要给领导保留面子，要考虑领导在工作中需要的权威。即使必要的申辩也要委婉，平心静气。

21.怎样与男女上司相处

如果你的上司是一位女性，那么不要穿得像她的“孪生姐妹”。对于青春靓丽的女下属来说，穿得像女上司一样雍容华贵，是对她的成就感的一种微妙侵犯。

不明情况下，不要问候她的家人。除非被咨询，否则勿向她陈述养颜的秘方。交换美容心得是女性之间增进亲密感的秘诀之一，不过这一手法不适合用于女上司和女下属之间。女上司十有八九会失去平常心，因为她为自己的晋升付出太多。

不管女上司是否严肃，记住在电梯里一定要对她露出微笑。与男上司相比，女上司更关注你与他人融洽相处的能力，而不是你单枪匹马的业绩。

女上司生病时，记着对她打电话表示问候。不必登门慰问，毕竟女上司也是女人，不希望别人看到自己的病态形象，尤其是自己的女下属。

别跟她交流柴米油盐及打毛衣的心得。人的精力有限，跟她谈持家心得，会引起她的警觉，她会有你的心一半在公司一半在家的感觉。

如果你的上司是一位男性，那么不要在他面前发嗲。因为这在旁观者看来，会认为你有某种企图心，而男上司可能会因为流言而利用你的这种企图。

空闲时可以和他聊聊儿女的情况。现代成功人士总是乐于展示他们贤夫良父的形象，无论他是35岁还是45岁，儿女总是他的掌上明珠。

如果你跟随男上司外出谈判或参加有关会议，衣着要恰到好处。对此，曾有公司员工有过深刻的教训。该员工本来只是事务性秘书之一，但有一次，她穿上色调深沉并饰金纽扣的名牌职业女装，让谈判对手误以为她也是决策层中的人物之一，一定要听她的意见，男上司当下脸色就十分难看。男上司往往对职业身份十分看重，人微言轻之际，别去讨那个没趣。上班穿着一定要整洁、得体、大方。低胸衣、迷你裙、夸张的饰物等最好不要出现在工作中。

22.与上司攀关系要了解和掌握上级的身世和社会关系网

任何一位上司都有自己的关系网。这个“网”的形成与他的身世和人生经历有直接的关系。要想与他攀附关系，必须多留心和注意，包括他的同乡关系、亲属关系、朋友关系、同学关系、上下级关系等社会关系网，掌握了这些关系之后，便可曲线救国、另辟蹊径。设法同一两位与这位上司关系甚笃的人建立关系，在必要时，便可以借助这些关系的力量，使上司碍于某些关系的面子不好拒绝，不能拒绝，不便拒绝。

23.与上司攀关系要委婉自然，牵动旧情

攀附关系不是生拉硬套，本来与上司的某位朋友无甚关联，偏偏鼓吹自己与人家情深义重，如此，很容易引起上司的厌恶和鄙视。所以，与上司拉关系，要循循善诱、顺理成章、委婉自然，让上司感受到虽是不经意地提起，却一语中的，牵动着上司的旧情。

24.与上司攀关系要讲究场合

在众目睽睽之下是不便与上司攀附关系的。在公开场合攀附关系不但对上司有碍，也对自己有失。与上司攀附关系最好是与上司拉家常、聊天的时候，或者在上司情绪好而且还具有攀附关系由头的时候，在类似这样的时间和场合里，上司最容易买账。

25.与上司攀关系要讲一些手段

作为上司居高临下，下边常有溜须拍马、曲意逢迎的人时，刻意寻找巴结上司的机会，因而与上司攀附关系也存在着一种畸形的竞争关系。那么，怎样在这种不可告人的竞争中取胜呢？经验告诉我们，时刻关注上司的处境，留意周边情况的变化对上司的影响，一旦有什么特殊情况或特殊机遇，便可通过委婉干预的手段随即成为上司的心腹之人，

还何愁有事他不帮忙呢？

第四节　与同事打交道的常识

1.多向老同事学习

那些比你先来的同事，相对来说比你积累了更多的经验，有机会不妨聆听他们的见解，从他们的成败得失里寻找可以借鉴的地方，这样不仅可以帮助自己少走弯路，更能让他们感受到你对他们的尊重。尤其是那些资历比你长，但其他方面比你弱的同事会有更多的感动，而那些能力强的同事，则会认为你善于进取，更会乐于关照并提携你。

2.乐于帮助新同事

新到的同事对手头的工作还不熟悉，当然很想得到大家的指点，但是常心有怯意，不好意思向人请教。这时，你如能主动伸出援助之手，往往会让他们打心眼里感激你，并且会在今后的工作中更主动地配合和帮助你。切不可自以为是，不把新同事放在眼里。

3.一定要尊重同事

相互尊重是处理好任何一种人际关系的基础，同事关系也不例外。同事关系不同于亲友关系，它不是以亲情为纽带的社会关系，亲友之间一时的失礼可以用亲情来弥补，而同事之间的关系是以工作为纽带的，一旦失礼，创伤难以愈合。所以，一定要尊重同事。

4.拿出自己的真诚

与同事相处，以诚为贵，当他需要你的意见时，你不要使劲给他戴高帽，发出无意义的称赞，而是要真诚地为他剖析问题，提出自己独立

的见解；当他遇到工作上的困难时，你要尽心尽力予以援助；当他无意中冒犯了你，你要抱着宽容大度的心情，真心真意原谅他，日后他有求于你时，要不计前嫌、毫不犹豫地帮助他。

如果你仍然觉得与同事相处很困难，请细心阅读以下意见，相信能从中获得启示：

当对方有意无意表示自己有多能干，怎样获得上司的信任时，切勿妒忌他，你应该诚心诚意欣赏对方的长处。

当大家趁着上司不在聚在一起聊天的时候，你应该暂且放下工作，走过去跟他们讲些无伤大雅的玩笑，让同事感觉你是他们的一分子。

再有，不要随便把同事告诉你的话转告上司，否则你会失去同事对你的信任，更甚者会招致大家的联合反对。

5.同事间的物质往来要一清二楚

同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等物质上的往来，切忌马虎，每一项都应记清楚。向同事借钱、借物，应主动给对方打张借条，以增加同事对自己的信任。如果所借钱物不能及时归还，应每隔一段时间向对方说明一下情况，不要一声不吭。在物质利益方面，无论是有意或者无意地占对方的便宜，都会在对方的心里引起不快，从而降低自己在对方心目中的地位。

6.不在背后议论同事的隐私

每个人都有隐私，隐私与个人的名誉密切相关，背后议论他人的隐私会损害他人的名誉，导致双方关系紧张甚至恶化，是一种不光彩的、有害的行为。

7.对自己的失误或彼此之间的误会应主动道歉说明

同事之间经常相处，一时的失误在所难免。如果出现失误，应主动向对方道歉，求得对方的谅解；对误会应主动向对方说明，不可小肚鸡肠，耿耿于怀。

8.用自己的性别优势关心异性同事

男性较有主意，能承受艰苦劳累的工作，也能更理性地分析并解决问题等；女性比较有耐心，做事细心有条理，善于安慰人。尽管只是同事，并不是在家里，但每个人也渴望得到同事们的关心和理解，若能发挥自己的长处，对异性同事多些关心和帮助，如男性多为女同事分担一些她们觉得较为吃力的事，女性多做些要求细心的工作，多为办公室的环境美化做些事，这并不难，效果却很好，对方会将你视为可以信赖的好同事。

9.适当淡泊名利

对那些细小的、不会影响自己前程的好处，多一些谦让，比如单位里分东西不够时少分些，一些荣誉称号多让给即将退休的老同事等，再比如与其他人共同分享一笔奖金或是一项殊荣等，这种豁达的处世态度无疑会赢得人们的好感，也会增添你的人格魅力，带来更多的回报。

10.尽量保留同事的面子

人人都爱惜自己的面子，因此在与同事交往的过程中，不要把话说得太死，否则结果只能是使自己无路可走。

类似“我永远不会办你所搞砸的那些蠢事”、“你跟××一样缺心眼儿，看他那巴结相”这种绝对的断言，谁听了都会不痛快。

保留他人的面子，这是何等重要的问题！而我们很少会考虑到这个问题。我们常喜欢摆架子、我行我素、挑剔、恫吓、在众人面前指责同事或下属，而没有考虑到是否伤了别人的自尊心。其实，只要多考虑几分钟，讲几句关心的话，就可以缓和许多不愉快的场面。

真正有远见的人不仅会在与同事一点一滴的日常交往中为自己积累最大限度的人缘儿，同时也会给对方留有相当大的回旋余地。给别人留面子，其实也就是给自己挣面子。言谈交往中多用一些“可能”、“也许”、“我试试看”和某些感情色彩不强烈，褒贬意义不太明确的中性词，以便自己能“伸缩自如”，这种做法是相当可取的。

人人都有自尊心和虚荣心，甚至连乞丐都不愿受嗟来之食，因为太伤自尊、太没面子，更何况是原本地位相当、平起平坐的同事。但很多人却总爱扫别人的兴——当面令同事面子难保，以致当面撕破脸皮，因小失大。即使我们是对的，错的是别人，如果不给别人保留面子，也将两败俱伤。

11.不要在同事面前炫耀自己

在工作中不乏这样的人，他们思维敏捷，但说起话来令人感觉狂妄，这种人多数都是因为太爱表现自己，总想让别人知道自己很有能力，处处想显示自己的优越感，从而获得他人的敬佩和认可，但结果往往适得其反。

在交往中，任何人都希望能得到别人的肯定评价，都在不自觉地强烈维护着自己的形象和尊严，如果他的谈话对手过分地显示出高人一等的优越感，那么无形之中就成为对他自尊和自信的一种挑战与轻视，排斥心理乃至敌意也就不自觉地产生了。

当我们的朋友表现得比我们优越时，他们就有了一种重要人物的感

觉，但是当我们表现得比他们还优越时，他们就会产生一种自卑感，造成羡慕和嫉妒。

小王刚调到某地区人事局调配科时，在同事中几乎连一个朋友都没有。因为他正春风得意，为自己的机遇和才能满意得不得了，因此每天都使劲吹嘘他在工作中的成绩，每天有多少人找他帮忙等“得意事”。但同事们听了之后不仅没有人分享他的“成就”，而且还极不高兴，后来还是当了多年领导的老父亲一语点破，他才意识到自己的症结到底在哪里。

从此，小王开始很少谈自己而多听同事说话，因为他们也有很多事情可谈，让他们把他们的成就说出来，远比让他们听别人吹嘘更令他们兴奋。后来，每当他有时间与同事闲聊的时候，他总是先请对方滔滔不绝地把他们的欢乐炫耀出来，与其分享，而只是在对方问他的时候，才谦虚地说一下自己的成就。

只有学会谦虚，我们才能永远受到欢迎。

12.同事之间也要注重礼节

在与同事朋友的交往中，我们可能会忽略一些礼节上的问题，尤其是在亲密的朋友们，这种东西会被认为是一种伪饰。但礼节上并不是那么无足轻重的，它至少能使你明确你将要做和正在做的事情，能使你注意到做事的分寸，也能使你显出一种成熟、细致与稳重来，不拘小节也可能是真实的，但如果做得自然、恰当，有礼节总比没有礼节强得多。

查理先生对于同事就表现得很有礼节，生日宴会上的祝辞，到逢年过节的问好与拜访，他都表现得十分有耐心，如碰到一些不懂的事情，他就会去小心查证，谦虚请教。这种习惯使得人们对他都比较尊重。生活是应该有秩序的，礼节的培养能使人变得有规律，被更多的人接受。

13.学会赞美同事

领导可以用评价的方式赞美下属，同事之间也可以运用评价式赞美，或别的赞美方式。同事之间的赞美，特别是有关才能方面的，首先要调整好合适的心态。有的同事认为：“他那点才能算什么？”同事之间难免会有竞争，所以，多少有点抵触、敌对、嫉妒的心理。用一颗健康而真诚的心去赞美同事的才能是首为重要的。

“不问你从哪里来，只问你与谁一起来？”身边的同事才高八斗，能力过人，也是你的骄傲和幸运。赞美同事的才能时，要富有一些爱心，而不是干巴巴的敷衍，正如，母亲赞美孩子时，眼神里流露的是深深的爱意，语调里也透露一种喜悦和满足。赞美同事才能时，要适当表达你的佩服之情——如果他的才能的确令人佩服。“英雄惜英雄，美人惜美人”，同事之间就应该虚怀若谷，该请教的就请教，该佩服的就佩服。

14.积极接触出言不逊的同事

受到同事的非议，可能是因彼此之间不了解，积极与同事接触，采取适当的措施补救，会有效的。下面的例子告诉我们一个对付出言不逊的同事的策略，不妨试试看。

大科学家富兰克林，在参加一个地区的议会选举时，遇到了极大的困难。原来有一个新的议员，对他发表了一篇很长的反对演说，在那演说的词意里，竟把富兰克林批评得一文不值。

遇到了这样一位出言不逊的同事，是多么棘手的事呀！那该怎么办才好呢？

富兰克林说：“我对于这位新议员的反对，当然不高兴，可是，他是一位幸运而有学问的绅士，他有声誉和才能，在议院里很有地位。然

而，我绝不对他表示一种卑陋的阿谀，以取得他同情与好感，我只在隔日之后，运用了其他适当的方法。我记得曾经有人讲起过，他藏书室里有几部很名贵且珍稀的书，我就写了一封简短的信给他，说明我想看看这些书，希望他答应借我几天。他立刻就把书送了来，大约过了一个星期，我就将那些书送去还他，另外附上一封信，很热烈地表达了我的谢意。他以前不和我谈话的，可是，当我们下一次在议院里遇见的时候，他居然跑上前来，和我握手谈话了，而且非常客气。还对我说，在一切事情上都要帮我忙，于是我们逐渐成为知己，有了美好的友谊。”

富兰克林的这一做法，令他取得成功，值得我们借鉴，我们也该用类似的策略，去对付那些出言不逊的同事！

15.同事之间忌语言相撞

同事之间难免会产生某些矛盾，在言谈话语上发生或明或暗、或强或弱的冲撞。

产生矛盾、发生冲撞，一般来说没有什么大惊小怪的，如能正确对待，大都可以“化险为夷”。但双方在产生矛盾、发生冲撞时，如不采取克制的态度，反而附加一些意气用事的做法（嘲讽、声色俱厉的责问、谩骂、嗤之以鼻等），就可能激化矛盾，由一般的语言不和发展到感情破裂，甚至反目为仇。

同事间的语言冲撞，常见的有三种情况：一是高压冲撞。多发生在资格老、自恃后台硬、能力强的人身上。他们面对资历浅、无根基者，不能平等相待，而是自以为高人一头，居高临下，在态度、语言等方面冲撞对方。二是挑衅式冲撞。多发生在有成见、甚至有私怨的同事之间。他们为出心头之气，报“一箭之仇”，或主动进攻，或借机发难。三是暗喻式冲撞。多在老谋深算者中出现。他们有话不说在明处，而是通过暗示性、比喻性的语言形式，旁敲侧击，“吹冷风”，表达自己的意见

和不满。

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。不管什么形式的语言冲撞，都是有害的。当主动冲撞者实施冲撞，被冲撞者由于自尊心的作用和保护自身利益的需要，势必采取自卫措施，进行反冲撞。这样的结果是可想而知的。所以同事之间一定要竭力避免语言冲撞。为此，首先必须加强自身修养。学会理解人、尊重人，真正平等待人，让他人从自身的修养、语言、气质等方面理解自己、尊重自己，而不可盛气凌人、以势压人。其次，发生冲撞时，头脑要冷静，要善于克制自己，不能火上浇油，以牙还牙。必要的忍耐和退让不一定是软弱的表现，而是有教养、有气度的标志。再次，发生冲撞后，要有正确的态度，妥善处理后果。心平气和地谈心，交换意见，融通感情。避免把意见积存下来，久而久之变为成见。有些冲撞是无意的，是没有什么背景的小事，过去就过去了，不要计较，更不能怀恨在心、伺机报复。

16.同事间要尽量避免误解

在同事中，由于语言表达不同，或未能全面理解对方的原意，或动机与效果发生背离，双方之间就会产生误解。误解常常是发生分歧、矛盾和冲突的根源，若不及时消除，就会加剧对立状态，破坏正常的感情和团结。

心理上的相容，情绪上的稳定和谐，是构成良好的语言气氛的基础。心理上不相容，感情上不和谐，本身就蕴藏着产生误解的因素。所以，意见有分歧，应及时进行交流和沟通，以融洽情感、增加谅解。当然，有许多临时发生的事，可能出乎意料，别的领导同志发表了与自己不同的意见，在这时候发表意见就应该慎重。

误解也可能产生在不知不觉中。情绪在双方的工作和个人交往中都有着不可忽视的作用。不少的争吵、分歧、误解常常发生在双方情绪不

大好的情况下。事后想想，似乎没有必要争得不可开交，完全可以好好商量着把事情办好。因此，在谈问题、交换意见时，要讲时间、看情绪。每个人都有自己的生活、工作习惯和独特的生理、心理特点，不了解对方或不尊重对方的这些特点，就会引起不必要的误解。

误解还可能发生在谈话方式与场合不适的情况下。在这种情况下，谈话要注意把握分寸，切忌咄咄逼人，给对方造成心理上的压力与反感；也不要在一开始就显示出“真理在我手中”的样子，这容易使人因心理上的反抗而驳回你的意见。

同事之间为了避免产生误解，在语言交谈中应注意如下几点：

（1）讲话要慎重。尤其是严肃的事情、郑重的场合，语言表达要周密，不要出现漏洞。

（2）听他人讲话，要全面、客观地理解，不能抓住细枝末节，无限上纲，曲解人意。

（3）有话讲在当面，不要在背后议论。背后议论人传播出去，往往变形，容易引起误解。

（4）把动机和效果统一起来考察。不能因效果不如己愿，就推测他人居心不良。类似“好心没有好报”的事是时有发生的，因此，遇到这种情况，最好不要轻率下结论。

第五节　与下属打交道的常识

1.让下属感觉自己很重要

在每个人的脖子上都有个无形的胸卡，上面写着“让我感到我的重

要”。这句话揭示了与人相处的关键所在。

虽然，你的下属可能不会把他的想法说出来，但他心里会想：“我没有你那么高的权威，没挣你那么多钱，不像你有那么大的房子、受过那么高的教育，但和你一样，我也是人，我也有家庭。当和孩子搞翻后，我心里难过，心猿意马，无法专心工作；当孩子获得奖学金时，我自豪，想站在屋顶上大喊。”因此，你一定要让他感到自己很重要，比如时常关心一下他的工作、生活情况。哪怕只是一句温暖的问候，也会让他感到自己很重要。

2.以欣赏的眼光来观察下属的优点

领导的能力之一在于善于发现下属的优点，并且最大限度地激发下属发挥他们的优点。所以，一个高明的领导对自己的每个下属都应该了如指掌。

一位企业家在总结他的成功之道时，语重心长地说：“身为一个经营者，如果总觉得员工这也不行，那也不行，以从鸡蛋里挑骨头的态度对待下属，不但他们做不好事，久而久之，自己也会觉得身边没有一个可用之人了。”

我们知道，如果一个人不管出现了什么小错误，总是挨训，他的情绪一定会大受挫折，信心也会在不知不觉中丧失殆尽。一旦一个人精神上萎靡不振之后，就算有高超的才能也是难以发挥出来的。因此，领导者如果能以欣赏的眼光来观察下属的优点，那么下属会因受人尊重而振奋，对上司交付的工作，也能愉快地去完成。如此，不但能激发员工的工作效率，甚至能在公司内部挖掘出优秀的人才，这对任何公司来说都是大幸。

从领导的角度来看，绝不能自炫才能和智慧，要知道个人的才能毕

竟是有限度的。有些人喜欢赞扬下属的优点，有些人则喜欢挑剔别人的缺点，比较之下，往往是前者的工作推行得较为顺利，业绩也不会太差，而那些好挑剔下属的上司则正好相反。由此可见，唯有懂得如何欣赏下属，善于挖掘他们潜力的人，才能领导更多的人。

3.主动和下属打招呼，并能亲切地叫出其名字

给人亲近感的最好方法就是以名相称。比如在商场里遇见你的下属，面带微笑地叫出他的名字并问候他，这会迅速缩短你们之间的距离。因为在他自己看来，你是上司，而他不过是众多员工中的一个小人物。你主动和他打招呼并能亲切地叫出他的名字说明他在你心目中很重要。

4.多亲临现场

亲临现场是高效管理的一个好办法。首先，你要知道谁在干活。你要向他们请教，他们会很骄傲地向你描述他们的工作，显示他们的技艺。这样，你可以学到许多整天只在办公室里学不到的东西。其次，它能给你提供一个学习别人长处，甚至是工作以外的有益东西的机会。

5.多用“建议”，而不用“命令”

怎样下达命令才会使你的计划能得到彻底的实施呢？才能使你的下属乐于积极、主动、出色、创造性地去完成工作呢？

你想让别人用什么样的态度去完成工作，就应当用什么样的口气和方式去下达任务。多用“建议”，而不用“命令”。这样，你不但能使对方维持自己的人格尊严，而且能使人积极主动、创造性地完成工作。即便是你指出了别人工作中的不足，对方也会乐于接受和改正，与你合作。

有一个秘书这样说自己的经理：他从来不直接以命令的口气来指挥别人。每次，他总是先将自己的想法讲给对方听，然后问道：“你觉得，这样做合适吗？”当他在口授一封信之后，经常说：“你认为这封信如何？”如果他觉得助手起草的文件需要改动时，便会用一种征询、商量的口气说：“也许我们把这句话改成这样，会比较好一点。”他总是给人自己动手的机会，他从不告诉他的助手如何做事；他让他们自己去做，让他们在自己的错误中去学习，去提高。

可以想象，在这样的经理身边供职，一定会让人感到轻松而愉快。

这种方法，维持了部下的自尊，使他以为自己很重要，从而希望与你合作，而不是反抗你。

所以，如果你要向下属下达命令，让他做你想要他做的事或是要他改正错误，那就避免使用“命令”的口吻，不妨试试“建议”的方法和“激将法”。

6.向下属正确地陈述指令

领导者给下属发布命令时有以下几个具体的技巧：

（1）命令要重点突出，不要面面俱到。如果你要把命令讲得过于详细和冗长，那只会制造误解和混乱。

（2）为了使命令叙述得简要中肯，你要强调结果，不要强调方法。为了达到这个目的，可采用任务式的命令。一种任务式的命令是告诉一个人你要他做什么和什么时候做，而不告诉他如何去做。“如何做”那是留给他去考虑的问题。任务式的命令为那些做替代工作的人敞开了可以调动他们的想象力、主观能动性和独创性的大门。不管你的路线是什么，这种命令的方式都会把人引导到做事的最佳道路上去。如果

你是在为你自己做生意，改善了方式和方法就意味着增加利润。

（3）当人们准确地知道你所需要的结果是什么的时候，当他们准确地知道他们的工作是什么的时候，你就可以分散权威和更有效地监督他们的工作。如果你经营的是商业或工业，或者是搞销售，甚至是在军队中服务，当你能确保人们准确地知道他们的工作任务时，至少你会享受到减轻你的工作压力和更有效地监督你的下属这两种具体的好处。

（4）当你发布使人容易明白的简洁而清楚的命令时，人们就会知道你想做什么，他们也就会马上开始去做。他们没有必要为了弄清楚你说的话而一次一次地回到你那里。在多数情况下，一个人没有为你做好工作的主要原因就是他（或者她）没有真正弄明白你要他做什么。如果你希望别人丝毫不走样地执行你的命令，那么简单扼要的命令是绝对必要的。这是你必须要遵从的一个牢固的规则。

（5）命令不要太复杂，要尽量简单。最好的计划应该是在制定、表达和执行上都不复杂的计划。这样的计划也更便于大家理解。一个简单的计划也会减少错误的机会，其简洁性也会加快执行的速度。

7.责备下属要讲方法

身为领导，为了工作有时不得不责备下属，而责备也要讲方法。在责备下属的时候，千万不可用“笨蛋”或“混蛋”这一类的字眼，这不但会伤到下属的自尊，还会让下属一辈子都记得这个侮辱。责备的时间也不可太长，尤其是当下属已经知错并有悔改之意时，最好不要责备。

但有些情况，下属犯了错则不得不责备，原因在于：

如果犯了错的人，认为即使做错了也不会挨骂，便失去了警惕心，下次还会再犯。

能让其他人提高警觉。

不让他人以为有机可乘。

因此，身为领导，有时出于迫不得已而必须责骂下属，也不必采用“劈头盖脸”的方式，尽可能低声告诫效果会更好。

对于反应迟钝的人，有时不得不使用打击治疗法：“你到底知不知道该怎么做？”“你认为自己尽到责任了吗？”有时候你必须很大声地告诉下属：“因为公司的要求严格，所以我也必须严格要求你。”尤其是对那些即使犯了错也认为“这没什么大不了的”，或是“只要不说就假装忘记好了”的马虎型下属。

责备除了对当事人之外，有时候也可以提醒周围的人，如果能让其他人产生“老板真的生气了！还是小心点好”的想法，那就成功了。此外，责备的时候一定要点明问题，否则对方不知道错在哪里，当然无法改正。

现实中，为了让挨了骂而沮丧万分的下属拥有重新冲刺的勇气，适时的安慰也是很重要的。但不要让对方以为你是骂了人后悔才安慰他，所以，斥责与安慰的时间间隔，最好保持在半天和一个礼拜之内。

8.对员工施以仁义

一般来说，上司笼络下属的手段不外乎官职、钱财。但有时，上司对下属不必付出实质的东西，只需要付出某种表示和某种态度就能让下属获得较大的满足。

美国凯德电视公司的总裁李维是一位深得人心的领导者。他曾经私下对朋友说：“人们都是有感情的，只要用仁义之心去对待他，他人也一定会用心回报你。”

李维的新产品研制小组有3个主要专家，其中有一个叫波克，他脾气古怪，性情暴躁，动不动就和别人争吵，研制小组上上下下的人他吵遍了，就连李维也不例外。波克虽然看谁都不顺眼，但对自己的小女儿却是百依百顺，视为掌上明珠。不难看出，这小女儿就是他的精神依托。为了使波克有充实的精神生活，李维立刻在公司附近为波克租了一幢非常漂亮的房子，好让他经常和女儿生活在一起。

处于创业初期，资金十分紧张，在这种情况下，李维能够为波克租房，这使波克很过意不去，尽管经过再三劝说，波克始终不肯搬进新居。李维很了解波克的性格，只要他一流露出烦躁不安的情绪，就说明他正在犹豫不决，这时，如果正面去说，肯定效果不好，必须换个方式。于是他对波克说：

“搬不搬家，恐怕由不得你了。”李维说。

“什么？我自己不愿搬，你还敢强迫我不成？”波克提高了嗓门，大声地说。

“我当然不敢逼你，不过，你的千金安妮已替你做主了。”李维继续说；“你心境不好，容易发脾气，这会伤身体的。如果她能在附近照顾你，你就不会发脾气了。起初，我也拿不定主意，怕你不肯搬。可是，安妮小姐最后说：‘我爸爸多可怜呀，我不会让他再孤独了，我要搬到他附近，经常照顾他，安慰他。’”

听完这番话，波克的眼里充满了泪水，他终于服从了李维的安排，搬进了新居。李维为波克租房，虽然花费了不少钱，可搬家这件事所产生的影响却远远不是用这些钱所能买到的。

领导者如果能在管理中对员工施以仁义，例如，给地位卑贱者尊重，给贫穷者财物，给落难者援助，给求职者机会，等等，这些都是对

待下属的最好方式。

9.不过分苛求下属

从道德上来讲，为人必须清、正、廉、洁。但过分的清正，就变得刻板，不能对人持宽容厚道之心。对人不能持宽容厚道之心，也就不能容人，不能容人也就不能用人，不能得人之心。这是领导者培养忠诚下属不能忽视的一个重要细节。人无完人，金无足赤。古往今来，大凡有见识、有能力，能够成就一番事业的人，往往有着与众不同的个性特点，他们不仅优点突出，而且缺点也明显。一个领导者如果处人、用人过于清正，就会显得不讲情面，不通情理，不能宽容人的缺点。这样，处人用人就会困难得多。一个令下属乐意追随的领导要有容人之量，尤其是政治家、军事家，更要有容人之量。俗话说：“宰相肚里能行船”，行大事者不拘小节，就是这个意思。如果秋毫毕见，就容易让人觉得和你难以相处，愿意跟随你、和你共事的人就会越来越少，孤掌难鸣，最终难成大事。

俗话说：看人要深，处人要浅；看人要清楚，处人要糊涂。讲的也是同样的道理。看人看得深，看得清楚，处人也就能浅、能糊涂。怕的则是看得浅、看得糊涂，处人、用人也就难免不浅、不糊涂，结果带来失误和后患。看人深，看得清楚，处人浅，处人糊涂一些，就是把握住大的原则，而不去纠缠于小节，对人的小缺点要宽容，对个人的性格独特的方面要给予理解。特别是那些有独特才能的人，其性格的特点也比较明显，要用这样的人，宽容、理解就是非常必要的。

10.放下领导者的架子

如果领导者能让自己的下属从内心赞赏自己的品格，那么他就可以轻轻松松指挥任何人。要达到这种境界，领导者必须塑造自我品格，贴近下属，不摆官架子。

李江是广东一家合资企业的一位董事长，在他年轻时，因为自己工作上急于求成，遇事常急躁冲动，把事情办得很糟，结果被贬到一家分公司去担任营销经理。到职时，在欢迎酒会上，由于他一不善喝酒，二不善辞令，以致被老职员们认为是一个不讲人情的上司，年轻的职员对他更是敬而远之。因此，他在分公司一度很被动，工作开展不起来。

这样过了大半年后，在过年前夕，举办同乐会，大家要即兴表演节目。他这时在同乐会上唱了几句家乡戏，赢得了热烈的掌声。连他自己也没想到，那些一向对他敬而远之的部下们，会因此而对他表示如此的亲近和友好。此后他还在分公司成立了一个业余家乡戏团。从此，他的部下非常愿意和他接近，有事都喜欢跟他谈。他也更加与部下贴心了，由过去令人望而生畏的人变成了可亲可敬的人。在分公司无论多难办的一件事，只要经他出面，困难就会迎刃而解，事情定能办成。由此分公司的生产突飞猛进。因为他工作有能力，而且如此得人心，后来他荣升为这个公司的董事长。

作为领导，在下属面前，如果你认定了“我”是经理，“你”是下属，应当各尽其职。这样，下属就不可避免地要对这样的上司采取疏远态度，也要和他所代表的公司疏远。这样上级也就很难使下属尽力工作了。

11.用鼓励代替批评

在工作中，即使你遇到那些工作不称职的人，为了使他们把工作做好，也不要轻易地责怪他们，而应该发现他们的长处，赞扬他们的长处，鼓励他们克服困难，做好工作。

大多数人受到责备时，都会觉得不舒服，领导者要让下属改掉工作上的坏毛病，发挥工作潜能，就不能一味地只批评，不鼓励。某公司的女经理，精明能干，手下一班干将做事干练、智勇双全。但不久前，她

的一名助手调离到别处，接任的是一名刚刚毕业的女大学生。

这位新来的女大学生，做事马马虎虎，一些资料常常不加整理便递交上去，办公桌上的文件乱七八糟的。女经理批评了她许多次，她仍一切如故。女经理决定改变一下策略。以后，她就细心地去发现女大学生的优点，并且发现优点后就立即给予称赞。

这个办法果然奏效了，那个女孩慢慢地变得做事有条理了，也不再那么马虎，一个月之后，她的工作基本上能令经理满意了。

改变一个人的方法有多种，角度也不同，当一个角度不能奏效时，就应考虑改变角度寻找一条合适的方式。

12.不与下属争功抢赏

美国著名的足球教练伦巴尔弟在谈到他的球队如何建立团队精神时说：“如果有什么事办糟了，那一定是我做的；如果有什么差强人意，那是我们一起做的；如果有什么事做得很好，那一定是球员做的。这就是使球员为你赢得比赛的所有秘诀。”

这是一种很高的领导风范，这种与下属共享荣誉的精神鼓励了球队的每一个人，能做到这一点，其团队精神是牢不可破的，球队每战必胜也是在情理之中。

不论是球队还是在企业中，领导都要有这种和员工共享荣誉的精神和敢于为下属承担责任的勇气。

共享荣誉，也就是说，领导者在获得各种荣誉后，如果不“贪污”，以各种形式让下属分享荣誉及荣誉带来的喜悦，会使下属得到实现自身价值和受到领导器重的满足，这种满足在以后的工作中会释放出更多的能量，也无形中冲淡了人们普遍存在的对受表彰者的嫉妒心理。

例如，不少主管拿到上级奖金后，请贡献大的中层干部、骨干员工到饭店“撮”一顿，实际上也是共享荣誉，这是物质的，更是精神的。

一位获得上级表扬的厂长在全厂大会上讲话，他不是泛泛地说“成绩是归于大家的”的套话，而是颇有感情地把所有的工作中有突出贡献的员工的事亦一件件列举出来，连一位员工休假提前上班的事也提到了。

最后，他说荣誉是全厂员工的，没有你们的努力，就没有今天，并向大家表示深深的谢意，他一边讲一边向大家鞠躬，然后又提议全体员工高唱《十五的月亮》，当唱到“军功章上有我的一半，也有你的一半”时，厂长的眼睛湿润了，大家的眼睛也湿润了，可以肯定地说，厂长的话起到了巨大的激励作用。

试想，如果他将光环紧紧地罩在自己头上，将一切成绩归为己有，那不但容易树立对立面，而且也会失去员工继续努力的积极性。

与下属共享荣誉，而不是争功抢赏、将好处尽捞在自己手中，可以用自己的人格力量感召下属，鞭策和激励他们，调动员工的积极性，让他们最大可能发挥出自己的才智。而领导者最终也将赢得下属的感激和支持。

13.与下属打成一片

和下属打成一片，不仅能够提高下属工作热情，使企业上下同心协力，增强组织凝聚力，而且还能显示领导者的“人情味”，拉近与下属间的距离，获得下属的支持。

下面，是一些可行的办法：

（1）以部门为单位，定期举办健身活动：下属之间若能经常打几

场篮球对抗赛、排球对抗赛，不仅有益于身心的健康，还有利于彼此间协作精神的培养。而领导者参与其中的比赛，更能提高大家的士气。你可以乘此机会了解一下下属的兴趣爱好，与他们交流一下彼此间对待输赢的想法，对待朋友的态度，从侧面去观察他们。

（2）常对下属问寒问暖：“什么时候当爸爸，小婴儿的一切用品都准备好了吧？”若是你的下属能听到这样一番问候，心里一定是暖洋洋的。每个当爸爸的人心里一定都非常自豪，恨不得向天下人昭告自己即将当爸爸一事。若是能听到领导对自己的询问，心里必定感激万分。彼此间的心就会拉近。

（3）记得每个下属的生日：在他们生日的那天，以你自己的名义或组织的名义给他们寄去一张生日贺卡，送上一束鲜花，或是为他们举办一次小型的生日宴会，其效果必定非常好。

（4）节假日举办组织内的晚会：俗话说：每逢佳节倍思亲。在重大的节假日，若是你亲自组织并参与一场组织内自编自演的晚会，定会让你与下属们有更多的沟通机会。

总之，领导者一定要到下属中去，并且让越来越多的员工、下属参与到组织决策里面，这是组织发展的大趋势，也是领导者赢得下属拥护的一个好方法。

14.干着指挥更有效

领导者在指挥下属工作的时候，“干着指挥”比“站着指挥”更能够有效调动下属的积极性。“干着指挥”是一种无声的命令。这种命令，甚至比有声的、文字的命令更有效，更有威力。这种威力，不是靠领导者手中的权力，不是强制力，而是靠领导者自身的模范带头作用，艰苦实干的作风，这是一种威望之力，也是一种最神圣的指挥。

历史上正义的民族的战争，如果主帅亲征，也能极大地鼓舞士气；如果“御驾亲征”，就更是非同小可。这个亲征，如果不仅仅是督阵，而是亲自上阵杀敌，战士们必能舍生忘死，所向无敌，为亲征者冲锋陷阵。

身为领导如果仅仅是“站着指挥”，慢慢与下属就会产生一种无形的距离，甚至一道鸿沟，指挥就会失去威力，甚至会完全失灵。特别是“调摆”任务不大的领导者更不能“站着指挥”。试想，一个十几人甚至几十人的单位，那里的“小萝卜头”主任也仅仅是发号施令，不亲自动手，下属会拥护他，亲近他吗？

“干着指挥”对下属的影响，在两种情况下力量最大：一种是在领导者担子最重的时候能选择最艰苦的工作与下属一起干。这道理不言自明。另一种是领导者能参加一些极平常的劳动，比如，打扫卫生、装订文件、整理报纸等，或者一些突击性的活动。从分工来说，这些活当然属于下属工作人员，但你绝对不要认为与自己无关。当你有时间的时候，或者“就势”帮助下属做这些事情，你会给下属一种自重感，使他们感到你看重他的工作，尊重他的人格。同时，你又会给下属一种亲切感，使他感到你没有架子，平易近人而愿意在你的手下工作。反过来，如果机械地看待自己与下属的分工，本来有空，一些突击性的活动也不参加，甚至一些“举手之劳”也懒得动手，下属就会觉得在你的手下工作不是滋味。即使目前仍在你的手下工作，也只是暂时性地混着日子，等待跳槽时机。

15.不随意干预下属的工作

“用人不疑，疑人不用。”领导者要做好授权，就应当放手让下属去干，不随意干预下属的工作，这样才能充分调动下属的积极性，激发出下属的潜能。

领导者在用人时，要做到既然给了下属职务，就应该同时给予其职务相称的权力，放手让下属去干，不能大搞“扶上马，不撒缰”，处处干预，只给职位不给权力。

领导者用人只给职不给权，事无巨细都由自己定调、拍板，实际上是对下属的不尊重、不信任。这样，不仅使下属失去独立负责的责任心，还会严重挫伤他们的积极性，难以使其尽职尽力。

所以，放手让你的下属去施展才华，只有当他确实违背你的工作主旨之时，你再出手干预，将他引上正轨。只有这样才能充分调动起下属的积极性，提升他们的工作业绩，而你最终也将赢得下属的真心拥护。

那么，一个领导者应该将哪些权力授予部属呢？

（1）你不想做的事：如果你能将自己不想做的事委派他人去做，那你十分幸运。然而没必要将你对这项任务的厌恶感告诉被委派者，这样做可能会避开负面的影响。

（2）你没时间做的事：你没有时间去做，就找一个合适的人让他去做吧。

（3）别人能做得更好的事：有时别人做比自己亲自去做更好，那么就把这项工作毫不犹豫地交给别人。

（4）你喜欢做并能做好，但未能充分发挥你的才能的事：在你的领导生涯中，不要让自己吊在这些工作上。记住，你可能“适当”地做某项任务，但是否在做你最合适做的事呢？

（5）他人为了积累专业经验而必须做的事：当然，通常你会比下属或助理干得更快更好。但为了让下属或助理提高专业水平，可能要将工作交由他们去做。而且，随着你不断晋升，你将享受到将任务委派他

人而来的自由感。认识这点，尽管你一直做着一项具体工作（而且做得相当不错），抽出时间教会别人，长期来看，这是值得的。

在研究了许多比较完美的企业领导者的例子后会发现，他们大多数都是成功的授权者，正由于有了授权，他们才能从繁杂的工作中超脱出来，干更紧要的、更重要的、别人又干不了的工作。

16.藏起锋芒，给下属表现的机会

郑板桥“难得糊涂”一语甚是精彩，它道破了聪明领导的为人策略。你装你的糊涂，这就给了下属表现机会，谁不想在上司面前邀功请赏，他必然会贡献出忠言与智见，你只需从中细辨真伪即可，这样也好上下一心，齐心合力，共创大业。

17.鼓励下属多尝试

部下每天反馈回来的建议会很多，尽管不能一一采纳，但千万不要告诉他们说不行，一棍子打死。领导者应抓住时机，绝不能浇熄其热情的熊熊烈火，适当鼓励引导，壮大他们智慧的火花，一而再，再而三，星星之火必可燎原，最终必有一个令你满意的好点子。

18.敢于承认下属比自己强

中国人最怕说自己不行，更不愿承认别人行，到头来只是整个企业都不行。因此要大胆启用有能力的部下，让他们各尽所能。因为你的目标只有一个：建功立业。用众人的智慧建成你的功业，何乐而不为？

因此，做一个成功的领导者，应当活用众人智慧，创造出一个群策群力的组织氛围，这样才能上下一心，建立一番功业。

19.既要坚持制度又要不伤感情

领导者要注意管理中的弹性，既坚持制度，又不伤害下属的感情，这样既可以约束下属，又不至于因为处罚而伤了下属的心。

福特公司的创始人，“T型车”的发明者亨利·福特不仅善于钻研，精通技术，而且在管理上也是一个全才。

有一次，一个老员工违反了工作制度，酗酒闹事，迟到早退。按照公司管理制度的有关条款，他应当受到开除的处分。管理人员作了这一决定，福特表示赞同。

后来，福特了解到这个老员工的妻子去世了，留下了两个孩子，一个跌断了一条腿，一个因吃不到妈妈的奶水而啼哭。老员工是在极度的痛苦中，借酒浇愁，结果误了上班。

了解到这个情况，福特为之震惊，他立即安慰他说：“你真糊涂，现在你什么都不要想，赶紧回家去，料理你老婆的后事，照顾孩子们。你不是把我当成你的朋友吗？所以你放宽心，我不会让你走投无路的。”

说着，从包里掏出一沓钞票塞到老员工手里，老员工对老板的慷慨解囊感动得流下了热泪，哽咽着说：“我想不到你会这样好。”福特却认为，比起当年风雨同舟时员工们对自己的帮助，这事儿简直不值一提。他嘱咐老员工说：“回去安心照顾家吧，不必担心自己的工作。”听了老板的话，老员工转悲为喜地说；“你是想撤销开除我的命令吗？”

“你希望我这样做吗？”福特亲切地问。

“不，我不希望你为我破坏了规矩。”

“对，这才是我的好朋友，你放心地回去吧，我会适当安排的。”事后福特安排这个老员工到他的一家牧场当了管家。

松下幸之助认为，情感管理和制度管理是有效管理的两个方面。留住人才是每一个领导者所希望的，但要留住人才必须要做到情感管理与制度管理“双管齐下”。情感管理旨在从人之常情出发，关心员工生活，努力为其营造宽松和谐的工作环境，增强企业的亲和力。情感管理能有效弥补制度管理的不足，变消极为积极，化被动为主动。情感管理与制度管理，前者为柔，重在“布恩”，后者为刚，重在“立威”。刚柔相济，恩威并举，才能使员工心悦诚服。

20.懂得**“**无为而治**”**的道理

一个高明的领导者应当懂得“无为而治”的道理。从某种意义上来说，管理少才能够管理好。

一位非常认真负责的领导，每次分派工作，从开始到结束，事无巨细，指示得非常具体详细。如布置会议室，放多少把椅子，买多少茶叶、水果，会标写多大的字，找谁写，用什么纸，等等。开始下属尚能接受，时间一长，大家就不太情愿了，感到他跟个喋喋不休的老太太一样，管得太细、太严了，别人一点权力都没有，挺“没劲”，有时他的主意并不高明，但他是领导也得照办。

其实，有很多事只要告诉下属事情的结果就可以了，不必告诉全过程。如让下属推销一批商品，领导者只要告诉他销售定额和经济合同法的一些知识就可以了，没必要告诉他到哪家商店去，进门怎么说，出门怎么道别。叫下属编制一套管理软件，只提要求就可以了，没必要告诉他使用哪种语言、怎么编。管理到一定程度就可以了，过度的管理反而弄巧成拙。

首先，过度管理妨碍下属积极性的发挥。领导者越俎代庖无异于一把心锁，锁住了下属的想象力、创造力，锁住了下属做事的积极性。

其次，过度管理不利于培养锻炼下属的实际工作能力。一位年轻人学做西服，师傅只简单地告诉他一遍怎么做，遇到困难问师傅时，师傅轻易不告诉他。师傅说：“你自己想一天半天的，实在没法了我才告诉你，这样印象深。我马上告诉你，你明天就忘了。”这位师傅就很懂培养徒弟独立思考工作的能力。

作为领导者，要潇洒些，少操点心，少管点事（只管大事），做到既让下属发挥积极性，又能“遥控”，从某种角度来说，管理少才能管理好。

21.替下属解决后顾之忧

一个优秀的领导，不仅要善于使用下属，更要善于通过替下属排忧解难来唤起他内在的工作主动性，要替他解决后顾之忧，让他的生活安稳下来，集中精力，全力以赴地投入到工作上，这样才能获得下属的拥戴。

领导者要做到“急下属之所急”应当注意以下三点：

（1）要了解下属的基本情况

领导者要时常与下属谈心，关心他们的生活状况，对生活较为困难的下属的个人和家庭情况要心中有数，要随时了解下属的情况，要把握下属后顾之忧的核心所在，以便对症下药。

（2）领导者对下属的关心应当出自真诚

领导者必须从事业出发，实实在在，诚心诚意，设身处地地为下属

着想，要体贴下属，关怀下属，真正地为他们排忧解难。

尤其是要把握好几个重要时机：当重要下属出差公干时，要帮助安排好其家属的生活，必要时要指派专人负责联系，不让下属牵挂；当下属生病时，领导者要及时前往探望，要适当减轻其工作负荷，让下属及时得到治疗；当下属的家庭遭到不幸时，领导者要代表组织予以救济，要及时伸出援助之手，降低不幸造成的损失。

（3）领导者对下属的帮助应量力而行，不可随意许诺

领导者分担下属的困难要本着实际的原则，在力所能及的范围内进行。帮助可以是精神上的抚慰，也可以是物质上的救助，但要在组织财力所能承担的范围内进行。不能够随意许诺，开空头支票，否则就违背了真诚的原则。

22.与下属保持一定的距离

领导者要搞好工作，应该与下属保持亲密关系，这样做可以获得下属的尊重。但也要与下属保持心理距离，以避免下属之间的嫉妒和紧张，可以减少下属对自己的恭维、奉承、送礼、行贿等行为，防止在工作中丧失原则。

领导者与下属保持一定的距离才能树立威严。适度的距离对于领导者管理工作的开展是有好处的。即使你再“民主”，再“平易近人”，也需要有一定的威严。当众与下属称兄道弟只能降低你的威信，使人觉得你与他的关系已不再是上下级的关系，而是哥们儿了。于是其他下属也开始对你的命令不当一回事。

另外，隐私对于每一个人来说都是必要的和重要的。让你的下属过多地了解你的隐私对你来说只能是一种潜在的危险。你敢肯定他哪天不

会把你的秘密公之于众吗？你能确定他不会利用你的弱点来打倒你吗？你可以是下属事业上的伙伴，工作上的朋友，但你千万不要与他成为“哥们儿”。

在日常的管理中，你是否会听到下属这样议论你：王头这些天是怎么了，前天还与我们有说有笑着吃晚饭，今天又把我叫到办公室给训了一顿，一会儿把我们当朋友，一会又要做我们的主管，真没想到他在获得提拔后会这样对待我们，太令人失望了。

领导者与下属等级还是有别的，扮演的角色更是截然不同。作为一名上级，最不讨好的事情就是纠正下属的行为，尤其是在工作进展不顺利时。如果你一方面想当下属的好朋友，另一方面又想当好管理者，同时想扮好这两个角色只会让你吃力不讨好。你的下属会对你的“两面派”行为怀恨在心，而你的上司则会怪你办事不力，你只好两头受气。

总之，如果你是一名领导者，不论你是新上任的，还是早已干了多年的，你都应该摆明自己与下属的位置。与下属保持适当的距离，若即若离，亲疏有度。

23.对待下属要一视同仁

领导者维护着公平公正的组织原则，只有处事公正，一视同仁，才能顺应下属意愿，得到大家的认同，与大家同舟共济。

在处理与下级的关系上，领导者要同等对待，不分彼此，没有亲疏，不能因外界或个人情绪的影响，表现出冷热无常。当然，在实际工作中，有些领导并没有厚此薄彼的意思，但又难免愿意接触与自己爱好相似、脾气相近的下属，无形之中冷落了另一些下属。这时领导者要适当地调整情绪，增加与自己性格爱好不同的员工的交往，尤其对那些曾经与自己意见相左的人，更应该加强沟通，增进了解，防止有可能造成

的不必要的误会和隔阂。有一些领导将与下属建立亲密无间的感情和迁就错误混淆起来，对于下属的一些不合理的，甚至无理的要求也一味迁就，用感情代替原则，使纯洁的情感庸俗化。实际上，这是把下属引入了一个误区，对工作对下属都不利。

领导者在表扬下属时也应当遵循公平公正的原则。公司中每个人机会应当是相等的，干得出色的下属，当然值得表扬，该评功论赏的也要给予奖赏，但平时应该和其他员工一视同仁，因为奖赏是对出色工作的回报，他已经得到了回报，其他方面仍然和大家一样。因为工作中强调的就是公平。假若给予某人以特权，甚至对他做错事进行包庇，如何让别人模仿他，向他学习？

因此，在管理中，领导者一定要给员工一种公平合理的印象，这样才能激发下属努力工作，同时也使做出成绩的人戒骄戒躁，不断上进。同样，对于犯了错误的员工也应该撇开私心，进行惩罚。每个人在规章面前都是平等的，无论什么原因，首先要以一个相同的标准去衡量考核。

24.勇于向下属承认错误

“人非圣贤，孰能无过”，有错并不可怕，关键是勇于承认错误，知错必改，任何人和事物都是在不断的改进中得以逐步完善的。如果认识到错误却不去改正，就没有大丈夫气概，大丈夫是能屈能伸的。

作为领导如果能勇于认错，不但能给下属留下好印象，而且还能及时挽回因过错而造成的损失。勇于承认错误，不仅没有失去领导的“面子”，而且还会使领导在下属心目中的威信大增。而有些领导总感到自己在下属面前承认错误有失“面子”，不成体统。有时明明知道自己错了，却难以开口，任错误继续下去，这才是懦夫的表现。真正的勇士生死都可置之度外，区区一点小错便拿不起、放不下，如何统帅三军，叱

咤商场？

有时候，下属提出的意见可能过于片面，作为领导，一定要耐得住性子，沉得住气，听完下属的意见、批评，然后以全面、确凿的事例来向他解释，使其心服口服。千万不要听了下属言论带有片面性时，便脸露不悦，顾左右而言他，一副十分不耐烦的样子。下属也并非不通情达理，听了领导解释，也能体谅你的苦心，意见虽不能被采纳，但却感其诚、会其意而心中释然。

因此，身为领导，不要整天一副一生无错、只走顺路不爬坡的样子。应该逢山登山，遇水淌河，该屈就屈，该伸就伸，能屈能伸，这才是真正的领导风范，亦是领导者树立个人权威的关键。

第十四章　不可不知的创业常识

第一节　创业前的准备常识

1.资金不能成为你的借口

年轻的时候，不要说自己的本钱还不够，事实上，财富是可以从小本钱投资经营而累积起来的。拥有小本钱的创业者，一样可以在未来的某一天成为坐拥百万财富的大赢家，只要你努力，只要你坚持。

跻身世界500强的戴尔刚开始创业时，只有1000美元的资本；个人财富排名世界第一的比尔·盖茨当初开始创业时，也仅投入1000美元的资本。不在于本钱的多少，只要你做得好，每一个小买卖里都蕴藏着无限的商机，任何小事都包含着做成大事的种子。四川打工族用卤鸡蛋在全国许多城市启动新市场，就是一个说明。

2002年春节以后，一些四川人在一些大小城市用移动销售的方式来销售卤鸡蛋。每人推一个自制的小推车，小车非常简单，四个小轮子上搁放一块木板子，板子上面放一大铝锅，锅里放着不断冒烟的热鸡蛋，走街串巷，喊着带四川口音的“正宗卤鸡蛋，一块钱三个，味道好得很”。就是这么一个不起眼的模式，却让这种特色逐渐变得像新疆羊肉串那样，小有名气，而且在全国迅速扩张，遍布各地从事四川正宗卤鸡蛋的人已有数千人。

小本经营创出了奇迹。这些人的创业启动成本只有200元左右，但很多人一天能销售几百个鸡蛋，靠近旅游区的甚至能销售1000个以上，每个只有几分钱的利润，但每天都能够获得30～100元收入，而且风险很小。

年轻人，不要以为非得有大量的资金才能创业，资金固然重要，但你更需要一个创业的头脑和创业的精神。

2.赚取你的第一桶金很重要

赚取你的第一桶金很重要，它能为你以后事业的发展打下坚实的基础。

有背景、有资金、有个富爸爸自然能够解决“第一桶金”，这样的创业者是幸运的。而多数胸怀壮志、身无分文，凭着知识、智慧、毅力和信心去“空手套白狼”的创业者如何获得“第一桶金”就显得至关重要。

由于总想尽早挖到“第一桶金”，许多人往往是心浮气躁、怨天尤人，甚至为此而悲观失望，碰上不愿慷慨投资的有钱人更是怨气冲天。其实大多数人的金钱都是来之不易的，所以越有钱的人就越知道赚钱的艰难。创业者应该更多地去挖掘、设计如何自力更生，获取创业所需要的“第一桶金”。

创业是一个长期的艰苦过程，不可能在很短的时间内就创造一个亿万富翁。但是，挖掘“第一桶金”越是艰难，后来创业便越容易成功。

年轻人有的是热情、书本知识，缺少的是经验、金钱。而金钱恰恰是创业所必需的，所谓初次创业成功，就是掘到第一桶金。有了这第一桶金，加之掘金过程中积累的经验，你的创业之路便开始步入正轨了。那么如何得到这宝贵的第一桶金呢？有各种各样的方法，如凭长辈赐予、偶然所得（比如中彩票）。也有一位成功人士说过：创业者的第一桶金往往不是那么干净。只要在法律许可的范围内，找点其他门路也未尝不可。常言道：窍门到处有，看你瞅不瞅。精诚所至，金石为开。

3.懂得为未来储备资本

年轻人要想创业离不开预见性。有这样一个小故事。

在一次沙漠旅行中，有两个姐妹在行走。在经过了一天一夜的行走后，她们都口干舌燥，疲惫不堪，但是，面对一望无际的沙漠，她们还是异常艰难地前进着。

这时，姐姐发现前方有一样东西在阳光下闪闪发光，原来是先前经过这里的人遗留下来的一件破衣服。姐姐对妹妹说：“把它捡起来吧，会有用的。”妹妹立刻反驳了一句：“不就是一件破衣服吗？带上也没有任何用处。”于是，她不屑一顾地走了过去，而姐姐则弯下腰把破衣服捡起来。

在黄昏的时候，她们终于来到一个小镇上，姐姐用这件破衣服换了一杯水。当她们再度进入沙漠时，干渴的姐姐开始拿出那杯水润喉，而妹妹却只有眼睁睁地在旁看着，没有一点办法。

就像故事中的妹妹不懂为未来做储备，从而只能自讨苦吃一样，一个没有预见性，不懂为未来储备资本的人是难以凭借自己的力量开始创业的。

4.眼光一定要长远

争夺财富，眼光一定要长远，若为眼前小利断了长远发展的道路，那就亏大了。

有个年轻人，开了家杂货店。他卖的很多东西都比别人的便宜。于是就有人笑他，说：“你卖的东西价格比别人低，还有什么赚头？反正大家卖的价格都差不多，和大家定价一样就行了。”年轻人却说：“以后会有越来越多的人买我的东西的。”这个年轻人就是沃尔玛的创始人。

在商战中，赢取口碑的确需要如此，对于一个公司的长远发展，更

不能为了眼前的短暂利益而不顾公司长远的竞争力。

所以，一个人有没有长远的眼光，有没有在成功面前多考虑几步，这往往是成功与否的分界线。犹太人指出，远见虽然是一种看不见的素质，但它却影响着商人们的成败。对于优秀的商人来说，远见告诉我们可能会得到什么东西，远见召唤我们去行动。用我们那些积极的方面去影响别人，这正是我们最好的选择。

5.要有冒险精神，但不要盲目下注

财富总是青睐有勇气的人，犹豫畏缩、不敢迈步的结果是让你在追逐财富的道路上永远原地踏步。

世界著名服装设计师皮尔·卡丹是个敢于冒险的人，而他对马克西姆餐厅的经营策略更是体现了这位现代企业家和服装设计大师在关键时刻的决策能力和才干。马克西姆餐厅创建于1893年，是法国著名的高档餐厅，但是，发展到20世纪70年代，经营却越来越不景气，到1977年时，已濒临倒闭。

这时皮尔·卡丹却决定买下马克西姆餐厅，朋友都以为皮尔·卡丹在开玩笑，纷纷劝阻他："这个餐厅本来就不景气，如果要买下来肯定耗资巨大，等于自己给自己拖一个包袱。"还有人对他说："不要让自己走向破产，头脑要冷静一点。"但是，皮尔·卡丹自己却认为：马克西姆虽然目前不景气，但历史悠久，牌子老，有优势。它经营状况不佳的主要原因在于档次太高，而且品种单一，市场也局限在国内，只要从这几个方面加以改进，肯定可以收到成效。而且，趁其不景气的时候购买，才能以低价买进。

1981年，皮尔·卡丹终于以巨款买下了马克西姆这一巨大产业。经营伊始，他立即着手改革，以图走出困境。首先，增设档次，在单一的

高档菜的基础上再增加中档和一般的菜点。其次，扩大经营范围，除菜点外，兼营鲜花、水果和高档调味品。另外，皮尔·卡丹还在世界各地设立马克西姆餐厅分店，取得了良好的经济效益。事实证明他当初的冒险是非常正确的。

要有冒险精神，但不要盲目下注。谁都知道盲目下注相当于把钱扔掉，要时时控制自己，保持清醒的大脑是制胜的关键。

敢于冒险、勇敢为之的人并不多，而这不多的敢于冒险的人数和财富场上成功者的人数，恰好成正比。

6.不擅长的项目不做

创业英雄史玉柱曾总结道：“巨人之所以倒下，只是因为做了不该做的事。我现在给我的企业立下了四条行为准则：不是朝阳产业的不做；不熟悉的行业不做；自己不擅长的项目不做；发现苗头不对头即‘断臂’。”这四条准则通俗地讲，其实也就是入准行。以之为参照标准，想要自己创业的年轻人要学会避开很多创业陷阱。

社会上各种行业，每一行都有自己的特点。虽然要入准行，但一定要选择能充分发挥自己优势的行业，即史玉柱所提的第三条原则：不擅长的项目不做，这是选择好舞台的关键。

要找到优势舞台，年轻人首先需要发现自己的优势，因此，就需要全方位地考察自己的才能。从性格、气质、兴趣与独特的才能和潜能等各方面来认识寻找自己的优势。

7.创业重在创意

太明显的事情不会让我们发财，如果真是这样，世界上就到处都是亿万富翁了。成功者和我们身边那些沉溺于平庸、勉强度日的人相比，

就像是瞎子中间富有洞察力的人。亿万富翁与常人不同，他们善于用大脑思考，他们会想办法解决阻碍他们前进的障碍，他们发现的是最终能够让他们到达成功彼岸的方法和行动。

创意并非都数一流，奇迹也并非统统能实现，即便如此，仍应当鼓励自己和别人积极思考。“美国氢弹之父”泰勒几乎每天都动脑思考出10个新想法，其中可能九个半不正确。然而，他就是靠许多“半个正确”的创意，不断创造成功的奇迹！借助思考，人们将更容易找到获取成功的突击方向，可以在阻挡着的障碍上撕开缺口。善于创意和珍视思考，是成功者应具备的可贵品质。

8.创新必须立足于市场

创新必须立足于市场，创新如果脱离市场，再好的创新产品也未必能带来经济利益。企业的经营者与纯粹的科研人员不同，经营者如果赚不到钱，就意味着经营失败或受挫。经营要想成功，推出新产品是一条胜算较大的途径，而衡量新产品成功的标准，不是看产品的“创新成分”或“科技含量”有多大，而是看它是否适应市场的需求。

日本东京的一个咖啡店老板利用人的视觉对颜色产生的误差，减少了咖啡用量，增加了利润。他给30多位朋友每人4杯浓度完全相同的咖啡，但盛咖啡的杯子的颜色分别为咖啡色、红色、青色和黄色。结果朋友们对完全相同的咖啡的评价却截然不同，他们认为青色杯子中的咖啡“太淡”；黄色杯子中的咖啡“不浓，正好”；咖啡色杯子以及红色杯子中的咖啡“太浓”，而且认为红色杯子中的咖啡“太浓”的占90%。于是老板依据此结果，将其店中的杯子一律改为红色，既大大减少了咖啡用量，又给顾客留下了极好的印象，结果顾客越来越多，生意随之愈加红火。

“创新者生，墨守成业者死”，这是一条被无数事实证明了的真理。

很多创富者就是不懂得这个规律，稍有成就就裹足不前，坐吃老本，不再创新，不再开拓，妄求保本经营，结果不到几年就落伍了，被时代前行的波浪淘汰了。

9.像富人一样思考

要想通过创业拥有财富，就要像富人一样思考。当你以积极的态度思考，自然会有所行动，达到你所有正当的目标。即使躺在床上也能思考，即使你躺在医院的病床上，只要勤于研究、思考及规划，也能致富。二十几岁的男人，两手空空地走进社会，要想致富，首先要向富人学习，学习他们是如何思考的。

几年前，有人曾做过一项全世界富人和穷人的研究。这次研究想查明出身贫寒的人如何最终变富，结果发现：有很多富裕的家族仅经历了三代就损失了大部分家产。该研究发现这些人拥有以下三个特征：他们目光短浅，他们渴望即时回报，他们滥用复利的力量。

而真正的富翁，无论是哪个国家的，都具备相反的三项特性：一是有长期的目标和计划；二是他们相信延迟的回报，也就是推迟享受快乐原则；三是他们以有利于自己的发展运用复利的力量。

通过这种比较，我们可以发现，富人的思考方式总是看着前方，运用自己的头脑思考自己未来的生存之路。亿万富翁亨利·福特说：“思考是世上最艰苦的工作，所以很少有人愿意从事它。”“你的头脑是你最有用的资产。”

10.主动与富商巨贾建立关系

富人、贵人所能给予的帮助自然会比普通人大许多，主动和这些人建立关系，可以对自己的发展起到重要作用，是创业中的关键一环。

哈里森来到丹佛市，住在第二大道的一套小公寓里，他想在这里开始创业生涯。

初来乍到，人们并不认识哈里森，因此他必须计划好为自己的房地产事业铺平道路的每一个步骤。他要做的第一件事就是尽快加入该市的“快乐俱乐部”，去结识那些出入该俱乐部的社会名流和百万富翁。对哈里森这样一个无名小辈来说，要想进这样高档的俱乐部，实在是很不容易，但他还是决定去大胆尝试一番。

哈里森第一次打电话给“快乐俱乐部”，刚说完自己的姓名，随着一声斥责，电话就被对方挂了。哈里森仍不死心，又打了两次，结果仍遭到对方的嘲弄和拒绝。

“这样坚持下去，将毫无结果。”哈里森望着电话机喃喃自语。突然，他心生一计，又拿起了电话。这次他声称将有东西给俱乐部董事长。对方以为他来头不小，连忙将董事长的电话号码和姓名告诉了他。

哈里森立即打电话给“快乐俱乐部”的董事长，告诉他自己想加入俱乐部。董事长没说同意也没说不同意，却让哈里森来陪他喝酒聊天。

通过喝酒聊天，哈里森逐渐与这位董事长建立了良好的关系。几个月后，在董事长的特殊关照下，他如愿以偿，成为“快乐俱乐部”的一员。

在俱乐部里，哈里森结识了许多富商巨贾，建立了良好的关系网。也为他后来辉煌的经意生涯奠定了坚实的基础。

要想通过创业成为富人，就先让自己像个富人，和富人有某种接触，即使得不到直接的帮助，这种接触在其他人面前也是一种能提升自己身价的“背景”。

11.用心捕捉每一个细小的信息

信息就是财富，但不能坐等信息从天上掉下来，而要时时留意、处处留心，一个小信息，也许就能为你带来大财富。

香港假发业之父刘文汉先生，就是因为善于巧用信息，从而在生意场上大获成功的。20世纪60年代中期，不满足于经营汽车零件的小商人刘文汉去美国旅行。有一天，他去一家餐馆与两位美国朋友共进午餐。美国人一边吃一边谈着各自的生意经，其中一位美国朋友无意间提到“假发”两个字，刘文汉心中一动，脱口叫道：“假发？”另一位美国朋友又一次补充道：“假发，是的。我想购买13种不同颜色的假发。”

餐桌上这番普通的谈话使刘文汉开了窍。

回到香港，刘文汉立刻着手调查制造假发的原料来源。经过调查研究，他发现，原料从印度和印尼输入中国香港，制成各种发型的假发，其成本相当低廉，最贵的每个不超过11港元，而一个假发的售价却高达数十美元。刘文汉喜出望外，立即决定在香港开办假发工厂。

就这样，中国第一家制造假发的工厂诞生了，各种颜色、式样的假发大批量生产出来。消息在市场上不胫而走，订货单像雪片般飞到了刘文汉的工厂里。到了1970年，刘文汉的假发工厂销售额已经达到了10亿港元。

机遇总是眷顾细心之人。饭桌上的一句话成就了刘文汉这位“假发大王”。

财富总是和有心人相伴而行，只要你用心捕捉每一个细小的信息，让自己成为一个敏感的财富追求者，财富就会来到你身边。

12.创业应该选择什么业种

选择业种必须遵循3大原则：第一，不熟不做。也就是应在自己所处的职业范围选择创业，因为你熟悉这个行业的经营方式，你在工作中也积累了一定的经验，这样你创业时就可以少走弯路。在许多成功的创业者中，他们所选择的业种都是老行当或与所从事职业密切相关的行业。第二，选择有市场前景的行业。概括地说，就是选择朝阳行业，选择市场的空白点，以及在尚未饱和的行业选择创业。第三，不要脱离自身的条件。比如房地产开发，需要大资金运作；选择软件开发，需要较高的知识技术背景。如果脱离自身的条件进行创业，草率行事，那么等待你的很可能是失败。当然，条件不具备，并不等于你不能创业，你可以创造条件：积累资本、学习技术、掌握经验，准备越充分，你创业的胜算就越大。

13.盘算创业所需资金

钱不是万能的，但没有钱是万万不能的，尤其是在创业的情况下，前期的资金投入是必然的。如果没有资金，一切都无从谈起。在实际行动之前，筹措资金是第一大要事。创业资金越充足越好，这样可以有效避免企业或店铺营运初期的资金周转难的问题。在筹措资金之前，首先要盘算办公司或开店的整体费用，做到心中有底，再量力而行。

办公司或开店所需的资金通常分为一次性投入资金和定期投入资金，两者兼顾才能明确开店所需的资金成本。许多时候创业者着重于前者而忽略了后者，这很容易使公司或店铺在初期营运中出现资金周转不开的窘状。如果准备资金不到位，甚至可能因为一笔微不足道的资金，使公司或店铺半途而废。故而，在筹办创业资金时，创业者要充分考虑开业资金的筹措，适时、适量、适度地储备和使用，务必留有一定余地，将定期承担的资金充分考虑到计划中去，这也是降低风险的要点之一。

14.创业路上找一个合伙人

创业者在挑选合作伙伴时要注重以下几个特征，避免在日后的经营过程中产生大的分歧，不利于创业的发展。

（1）志同道合：合伙人合作的最大基础就是志同道合、目标一致。拥有共同的目标和经营理念是合作的基础。

（2）优势互补：合作成功是多方面因素综合作用的结果，每一个因素都必须得到重视。一个优秀的经济联合体，不仅能够为合作方的能力发挥创造良好的条件，还会产生一种新的力量，使各自的能力得到最大限度的发挥。最成功的合作事业是由才能和背景各不相同的人合作创造出来的。

（3）德才兼备：挑选合作人时要全面衡量合伙人的素质，力求合伙人德才兼备，切不可只顾其一不顾其二，因为有德无才是庸人，有才无德是小人。重德轻才，往往导致与庸人合作；重才轻德，往往导致与小人合作。无论是庸人还是小人，与之合作注定是要失败。

（4）明确利润分配：许多人合伙创业喜欢采取对半的权益分配方法，但这种方法常常因合作方意见不一而导致经济纠纷，无形中阻碍了经营的发展。决策权最好集中在一个人的手里，才能在众人意见不一时做出最终决断。

总之，理想的合作人不仅是一个能为你提供资金、经营方法、经验或其他方面支持的人，而且更重要的是他应该是一个能让你信任、尊敬并能与你同甘共苦的人，是一个与你具有共同的经营目标和价值观念的人，这才是你所需要的。

15.精打细算降低筹资成本

筹资成本是创业取得资金后，需要以利息、股息以及其他形式付出的一定的代价。利用不同资金来源的成本率在时间、空间、行业间的差别，选取较低成本资金来源，可以有效降低筹资成本。

在创业的初期，需要耗费的资金相当可观。在筹资的时候，不单考虑到筹资的成本，把这一部分资金算到筹资规模中。如果在创业初期大肆挥霍，则可能就造成集资不足或使筹资规模迫不得已扩大。这样就增加了成本，使将来的获利相对减少。

精打细算与节约是做生意必备的两点。要做到精打细算，就要从许多细节上入手，比如精简人员减少开支，充分发挥每个人的潜力，合理利用人力资源等。对于降低筹资的成本，个人独资与合伙出资则要安排好出总资额，要以最佳的配置出资，达到最好效果，但不能一味追求降低成本，筹资不足，造成将来的经营失败。

16.开店创业要懂经济学知识

“供给”和“需求”之间的联系是经济学研究的重要内容。比如，冬卖棉袄夏卖冰激凌，商品的质量在冬夏两季并没有产生差异性，仅仅是因为人们需求的多与少，就决定了商品的销量，更决定了商品的价格。针对需求来供给，才能保证店铺的生存，促进店铺的发展。

高效的店铺运作，是对未来资源的调动，当然也涉及了“供给”和“需求”。在什么条件下，能有多少资源，投入这么多的资源，究竟能有多少回报？这是任何一项店铺活动的重点。学习经济学知识，首先要重视观念，而观念的建立可以由观察日常生活，搭配学习若干经济学方面的书籍来获得。

17.开店创业要懂统计学知识

店铺创建者要学会借助所搜集的资料验证自己的判断，这就需要店铺创建者能良好地掌握统计学知识。统计学基本上提供了店铺创建者分析和提出观念的依据。

除了统计学上的研究外，店主应该学习统计的基础应用过程，它有助于对现有资料的提炼和总结。并要多看统计方面的相关参考书。

18.开店创业要懂市场营销知识

丰富的市场营销知识是店铺经营活动展开的基础，店主储备了丰富的市场营销知识，才能快速扩展开店铺的市场。随着制度的不断规范、经济的不断成熟以及店铺竞争的不断加剧，专业化的经济行为开始出现，简单的投机行为将不再能钻市场的空子，知识和文化已经成为赚钱的一个重要条件，理性和成熟的市场更加注重富有市场营销知识的人才。

19.开店创业要懂管理学知识

丰富的管理学知识是店铺创建者必备的知识要素。因为管理学研究的核心就是通过管理来降低组织的运行成本，从而达到提高组织的运行效率的目的。管理学的发展使得现代组织的管理，尤其是生产性组织的管理发生了一场革命。人们的管理行为从过去自发的经验逐渐上升到一种自觉的意识。到了现代，管理学已经成为店铺管理人员必修课程之一。

20.开店创业要懂金融学知识

金融学知识是店铺创建者必不可少经济知识，它主要针对如何提高资金运行的效率问题进行研究。在一个店铺中，金融学的知识主要表现为店铺如何对可利用的生产资源进行运作与管理，从而实现店铺追求利

润最大化的目标。

21.从懒人经济的角度去思考创业

随着市场的不断发展，市场需求也呈现出多样化。市场到底需要什么？

当你在思考这个问题的时候，不妨从懒人的角度去思考。如果你仔细观察，你就会发现，如今生产出来的商品越来越迎合懒人的需求，这正是快节奏市场的需求。

比如，为了方便懒人吃面条，就生产出了方便面；为了方便懒人喝咖啡，就生产出了速溶咖啡；为了方便懒人不用洗碗，不用擦桌子，就生产出了一次性餐具，一次性桌布……

这个世界似乎总是在为“懒人”提供服务，可见，机遇并不是没有，而在于你有没有找到，有没有发现。

当然，我们说发展懒人经济并非让人变得懒惰，而是要人换位思考，从人的本性的深度进行思考。有人这样说过：“财富就来源于深刻地认识到人懒惰的本性。”一个真正想成功致富的人，必须认识到这种本质，并予以利用，在懒人经济中轻松赚钱。

怎样发展懒人经济？

（1）寻找门路：这个其实很简单，除了上面提到的之外，懒人不愿意干的事还有很多很多。因此，只要有“赚懒人的钱”的意识，就能够从中发现赚钱的机会。

（2）方法要灵活：想要赚懒人的钱，并不一定要去开辟新的行业。有时候，只需要改善一下服务质量就可以提高营业额，例如，你开

的是一家零售店，如果店面还算宽敞，可以摆几张椅子，让懒人坐一坐；也可以给那些懒得看商品使用说明书的人讲讲商品的性能及用法。这些都是行之有效的做法。

22.创业，从**“**特色**”**上做文章

有犹太商人曾说过这样一句话：与人面对面地竞争利润，是天下最困难的事情。

的确，眼睛是黑的，银子是白的，看见白花花的银子，人世间芸芸众生谁不动心呢？于是，竞争的惨烈也就可想而知，此时，何不另辟蹊径，在“特色”上做做文章，以避开那一片“红海”？

例如，同样是卖苹果，有的人大杂烩混到一起，两元钱一斤，少有人问津，有的人选个头差不多的配成对，包装好，名曰：情侣苹果，标价10元/对，购者如潮，也有人在苹果未成熟之际，在其贴上“福、禄、寿、喜、爱”等各种纸条，待苹果长成，字也就附着于苹果之上，此时再包装作为礼品出售，标价50元/个，一度掀起抢购狂潮。同样的苹果，价钱却有天壤之别，同样是特色的功劳。

商场就是战场，竞争就是战争，上兵伐谋，先谋后战，没有智慧，没有谋略，是难以取得胜利的。在特殊的年代，把生意做成特色，这就是智慧。要想成为富人，必须要用“特”，包括特色的名称、特色的外形、特色的服务等，生意有特色，财富自然是手到擒来。

23.在环保产业上赚大钱

有人说，21世纪是一个绿色的世纪。国内环保业形成一种生机勃勃的态势，先进的国外环保意识、技术、设备、经验将走入中国。

即使不是今天，那么在不远的将来，人们也一定会发现：加大环境

保护方面的投资，将会是大势所趋，环保产业必将日益成为全球极为重要的产业，在某种意义上讲甚至比吃饭、穿衣还重要。正因为环保行业不是奢侈品行业，不是一个可有可无的行业，所以，从长远讲，环保行业对投资者有可靠的投资回报，也将有“无限商机”。穷人只要抓住机会投资环保产业，成为富人将指日可待。

在环保产业中赚钱的途径：

（1）经营绿色食品

21世纪是一个绿色的世界，随着绿色消费观念日益被广大消费者投资，我国绿色食品的消费快速增长，发展空间十分广阔。

（2）经营空气净化产品

目前国内装修过的房间90%以上污染物超标，现代医学证实许多疾病与室内环境污染有关，其危害性已是路人皆知，而此时如果经营空气净化产品无疑会有可观的收入。

经营空气净化产品要注意货物的选择，一般应先试用，尽量选择效果明显、价格相对低廉的产品，还要注意其使用起来是否方便，经营该种产品是否需要加盟费等，店面的选择以居民区为宜。

（3）废物处理

作为拥有13亿多人口的世界第一人口大国，我国现有地级市260多个，县级市400多个和1600多个行政县，60万以上人口的城市达880多个，按每人每年产生440公斤垃圾量计，我国就有约200余个城市在垃圾的包围之中，历年堆存的垃圾量达60多亿吨，关注废物处理，一定可以从废物中掘出黄金。

24.宠物市场：新的创业“淘金地”

宠物正在成为中国城市里的一个新型居民。随着养宠物的人的不断增多，宠物经济也越来越受到人们的关注。据不完全统计，以纯种狗和猫为主的宠物市场，每年的增长速度在20%以上。“饲养宠物赚钱”和“为宠物服务——赚宠物的钱”这两部分组成了宠物经济庞大的产业链。在宠物经济这块大蛋糕的瓜分远未尘埃落定的今天，涉及宠物的方方面面，都会成为新的创业“淘金地”，孕育着蓬勃的商机。

跟随宠物经济赚钱的途径：

（1）开家宠物食品店：民以食为天，动物也不例外。宠物食品除了饼干、饲料、干燥鸡肉、鱼虾罐头等主粮外，还有给宠物们“换换口味”的休闲食品。

（2）开家宠物美容院：开这样的店投资较大，不但要找到合适的店面，配备专门的设备，还得招聘专业人员。提供的服务多种多样：如洗剪毛发、修爪子、烫染尾巴等，美容师还可以用宠物专用的精致器械和美容用品，在猫、狗宝贝出游前为它们化个靓妆。所以这些都为宠物美容院带来了可观的收益。

（3）办家宠物托儿所：常言道“需求即市场”，现在有许多单身的都市白领常因临时出差或阶段性工作太忙，无暇照顾宠物而一筹莫展。经营宠物寄养业务，既省去了宠物主人的后顾之忧，又能为宠物托儿所带来可观的收益，何乐而不为呢。

25.如何开网店

开网店成本少，上手很快。但没想清楚就下水，很可能会由于商品市场细分不对，定位不准，或思想准备不足，耗费了大量的精力，葬送

了网上创业的激情。所以在所有的动作开始之前，请先准备好以下工作。

（1）卖什么

你想卖什么产品，在这类产品中你又想做哪个档次的。你希望顾客到你店里逛过后对你产生什么印象，你想做薄利多销还是精品路线。这，就是你的定位。找准定位是至关重要的第一步。你还要明确什么商品适合在网上销售：①网下买不到或者不容易买到的商品。新、奇、特商品最受欢迎；②定价要比网下零售价便宜的商品（要包括邮费和包装）；③方便邮寄的商品。超重超大的物品包装、运输不方便而且邮寄费也贵，不适合网上销售。

（2）卖给谁

销售对象必须是常上网的群体，这部分人通常在15～35岁之间。其实这个范围非常广，不可能做所有人的生意，你可以再次缩小范围，比如白领、学生、游戏族……

这里还有一个消费延续性的问题要预先考虑到，就是将来如果转行经营不同类别的商品（或者开分店），如何最大限度地保留买家资源。

（3）有何优势

现在网上开店竞争很大，仅在淘宝注册的网店已经有9万多间，如何在这些店铺中脱颖而出，做出自己的特色，这时你需要弄清楚你的优势在哪里。

26.婴幼儿用品中有大商机

对于孩子，年轻的父母希望能展示甚至炫耀他们；对于购物，希望

能安全快捷，并满足孕期等特殊时期的需求；对于育儿，还渴望有知识方面的交流……

多元化的需求交织在一起，形成了内地婴幼儿用品每年超过1200亿元的市场。

对创业者而言，要想借助婴幼儿的福气赚取钞票，一个重要的选择便是开一家婴幼儿用品店，只要做好相关的准备且有一定的开店经验，便能在为祖国花朵播撒阳光雨露的同时，收获滚滚的金钱。

27.如何做好婴儿用品店市场分析

创业者对于经营专卖店，不要轻易跟风，在开始时要认真做好市场调研。因为婴幼儿用品中的奶粉、奶嘴、纸尿裤等都是些易耗品，流通很快。年轻的父母重视对孩子的抚育，且婴幼儿的消费有连贯性，儿童用品专卖店的利润空间和获利的持久性也有一定的保障。

28.如何选好婴儿用品店店址

开店的位置选择在医疗保健单位附近或是小区尤佳。店面：一般可选择城市的二三类地段，50平方米左右的店面，装修设备只需突出个性和整洁明亮。

如果是小区经营方式，就要对所在小区的消费环境进行周密的分析，只有这样才能保障收益，降低经营风险。

（1）当地的房价折射出当地的消费能力一般，即使有一些潜在的需求项目没有被开发出来，原因也可能是受当地整体经济水平和居民购买力的限制。

（2）调查小区的住户年龄层以哪个阶段居多，包括近几年结婚的

年轻人，三口之家，大概还会有多少的三口之家诞生，消费群体是否稳定。

29.如何做婴儿用品营销

（1）商品力求全而新。婴儿用品商店首先要以齐全的商品来吸引顾客，以免去妈妈们分别采购的麻烦。在商品的选择等方面，根据一些大型的商场或顾客的反映，及时更新换代。同时，还可依照客源、年龄段，对中高档产品进行合理搭配。

（2）服务态度要友好。这是永远不变的商业信条。对待顾客，应提供力所能及的服务，比如为顾客提供选购意见等。

（3）档次定位要明确。婴儿用品有诸多的品牌，应该遵守“名品进名店”的原则，根据店的定位，选择适合档次的产品，以迎合消费者的购买心态。

（4）不要和小区内现有的消费项目形成冲突，能持续在一段时间内属于独家经营的状态，如果操作得好，先入者能够处于儿童用品专卖店的核心位置。

（5）建立婴幼儿的档案，根据档案材料记载的资料做好售后服务或者销售跟进工作。在婴幼儿生日之际予以问候或者赠送小礼品，也可以开展电话销售，方便那些工作繁忙的顾客。

（6）和小区的幼儿园建立一定的合作关系不仅可以在幼儿园张贴一些新产品宣传画，而且幼儿园本身也是直接消费者的集中地，幼儿园可以作为某些婴幼产品的分销商。

30.“银色产业**”**，创业先机

目前，我国老年人口有1.2亿，占世界老年人口的1/5，并且继续以年均3.2%的速度递增，预计到2010年，我国的老年人口将达到2.3亿；到2040年，我国老年人口将达到4亿。如此庞大的老年群体无疑是一个相当大的消费群体，与日俱增的老年人群为我们提供了广阔的创业商机。

面对中国这样一个庞大的老年消费群体，只要我们认真研究老年人的消费心理，适应市场规律，银色消费市场一定会受到老年人的欢迎。

31.如何经营老人专用辅助器

经营这一类业务首先要注意产品种类的选择，一般来说，比较受欢迎的辅助器包括老人专用床、浴缸、沐浴器、马桶、尿壶、保温电瓶、书桌、电话、紧急呼叫器、电动轮椅、按摩器材等。

经营这种业务，店址一般应选在老人群体多的地方，如老人活动中心、老年公寓、公园或人口密集的住宅区旁边。另外，交通方便的商业街市也可作为理想的开店地点。如果你想影响大些，最好选在市中心，便于老年顾客上门购物。不过，无论在哪里开店，店面都不宜太小，因为这不同于其他小店，营业面积过小，经营的商品种类可能就会不够全面，而失去对老年人的吸引力。至于店面装潢，应该庄重、大方、简朴一些，不应搞得过于豪华和花哨，这样既能节省开支，又能引起老年顾客的好感。

32.如何经营老年人社区服务公司

服务内容有为老年人建立健康档案，并定期为老年人提供体验及相应的服务。如清洁、沐浴、购物、煮炊、医药、护送看病、读报、聊天、写信等家事服务，以及卧病老人的护理和紧急事故的处理。这种服务公司除了给老人提供体验需要的相应的专业人员外，其他只需要有足

够的耐心和爱心即可收到良好的经营效果，本小利大，店址一般选在社区比较合适。

33.如何经营老年人餐厅

老年人由于牙齿松动，味觉不好，对饮食品味与消化均不如青年人，因此老年人的食物配方需针对其生理状况有所调整，如能针对这些因素提供餐饮服务，想必会受到“银发族”的喜爱。

老年餐厅的店址一般宜选择在老年人较多的地方，如公园、老年活动中心、老年健体馆附近。购置原料、设备，布置店面，要做到干净、整洁、淡雅。

经营这类餐厅要注意针对每位老人的身体状况提供不同的食品；聘请中医师或营养师根据老人的身体状况及所患的慢性病帮助老人确定食谱。

除了以上几种“银色产业”商机外，还有诸如老年医疗保健品、老年娱乐器材、场馆及相关服务、老年服装等。

第二节　商海中的打拼常识

1.看准时机，借机生财

光绪二十六年（1900年），发生了庚子事变，首先是义和团运动风起云涌，其次是慈禧光绪仓皇西逃，最后是八国联军占据京师。京师遭受到严重的挫折，特别是经过八国联军的炮轰火烧，大部分建筑毁损，修补重建势在必行。

许多人对此麻木不仁，高钰却从中发现了经营的良机，当时京城的

淘沙业备受冷落，因为淘沙费工费时，所获也有限。看好这一时机的高钰却认为这是一个有前途的市场，因为随着局势的稳定，百业待兴，百屋重造，沙子的需求量会越来越大。潜在需求量这么大，而当时有兴趣投资经营的大企业几乎没有，于是高钰当机立断，派人到欧洲用重金定购现代化的淘沙机船。这些船每20分钟就可以从海底挖泥沙2000吨，并自动卸入船舱中。后来高钰拥有先进的挖泥船20多艘，独家生意，利市百倍。

高钰的成功，就在于他很好地借助了由时机所带来的商机，从而在沙里也淘出大量的金钱。

借机生财的注意事项：

（1）时机要用眼光去搜寻：“机会有时会自己走来，但大多数是要我们去找的。”美国第一建设公司的32岁的副经理、路易先生曾经这么说。时机存在于那个时段，对每个人都一样，但有的人能一眼抓住，有的却视而不见，区别就在于一个在不停地用眼光在搜寻，而一个却永远处于无意识状态。

（2）借助时机不等于投机：有些人是投机分子，他们以别人为踏脚石而爬上高位。他们企图损人而利己。这类一意孤行、反抗社会的人是享受不到工作乐趣的：不顾一切地积极侵略，正暴露了他们日渐衰微的自我尊重。

（3）研究未来趋势和发展：机遇永远等待着那些在工作中领先别人一步的人。多读有关贸易和工商业的杂志和报纸，了解本行本业的新发展。高钰能借机生财，不就在于他深刻了解未来淘沙业的大发展吗？

2.紧跟领跑者

在商海竞争的过程中，实力雄厚、强劲的一方总是很傲、很狂，自以为“老子天下第一”，面对这种情况时，千万不可在他们面前露出你的实力或者潜力，而只有千方百计地“装聋作哑”，装出胸无大志、俯首听命的模样，使其欲与己竞争一番的弦慢慢放松下来，麻痹其思想，最终才能抓住机会克敌制胜。

这其实就是被商界中人广为传颂的“老二哲学”。

所谓“老二哲学”就是不做第一，不做第三，而只是紧紧跟在排名首位的后面做老二，先隐藏不动，储谋蓄势，瞄准机会再冲刺第一。或许是暂时不愿做“出头鸟”，或许是想挂在后面搭个便车，但最终是没有一家会甘居第二的，老二也只是个过渡。

经商者在经商之初，要学会做“老二”，抢先者未必就一定能够抢占到市场，不要以为第一个推向市场的创新产品或经营模式，就具备了绝对的竞争优势，便能成为未来市场的领导者。事实证明，最早进入新市场并不一定是最后的赢家。

3.先学会模仿

年轻人想要超越前辈，就得先学会模仿，对手辛苦研发的成果，被自己轻松拿来投放市场，一样的东西成本却低了许多，自然具备竞争力。以精明、能干著称的温州人就很懂得模仿。

温州人具有非常强的模仿能力，他们什么产品都能拿来模仿，和“真货”抢市场。温州曾经的四大经济支柱产品——纽扣、皮鞋、服装和打火机，最初无不来自于模仿。纽扣只要从外地或国外买来的衣服上拆下几颗，仔细研究一番就能够生产；皮鞋是仿意大利的；服装是仿法国的；打火机是仿日本的。有很多温州同胞散居在世界各地，当他们回到国内时，其穿着和用品就成了家乡有心生意人的目标。到手以后，用

一夜的时间就可将那些东西解剖完毕，这个同胞在出国前夕就会看见跟自己使用的那些东西一样逼真、精美的仿制品已经摆在橱窗里了。这往往使他们惊叹不已。

温州人正是靠这些和正品“一模一样”，但价格又低出许多的模仿品为先头兵，占领市场、谋取利润的。

“拿来主义”轻捷低廉，但要注意，“拿来”一定要在法律许可的范围之内，否则不仅钱赚不到手，而且人也有可能锒铛入狱。

4.有效整合身边的资源

这是一个广为流传的故事：

在一次盛大的国际宴会上，中国人、俄国人、法国人、德国人、意大利人争相夸耀自己的民族文化传统，只有美国人沉思不语。为了使自己的表述更加形象，具有说服力，他们纷纷拿出了具有民族特色、能够体现民族悠久历史的文物——酒来碰杯相敬。

中国人拿出古色古香的茅台，打开瓶盖，香气袭人，四座皆惊，众人为之称道。俄国人拿出伏特加，法国人拿出大香槟，意大利人拿出葡萄酒，德国人拿出威士忌，轮到美国人时，只见他把各种酒兑在一起，随之举杯相敬，说：“这叫鸡尾酒，它体现了美国国家的精神——组合就是创造。”

这则意味深远的故事，告诉我们在商海竞争中角逐，你大可将现有的各种资源拿来为自己所用，将它们有效整合，然后静观奇迹的诞生，在商海竞争中轻松取胜。

其实，成功的商人们都懂得如何利用现有的一切资源为自己所用。我们要想跨越穷人的围墙，跻身富人之列，也需从身边的资源出发，将

它们有效整合，当你真正开始尝试这样去做时，你就会发现，由组合所产生的奇迹，你也可以拥有。

5.有钱大家一起赚

生意场上，独木不成林，合作是必然。二十几岁时刚刚赚到一点钱，别吃独食，让别人也赚到钱，其实这也方便了自己。

深圳有一个农村来的妇女，她没什么文化，刚到深圳时只能给人当保姆，攒了点钱后就在街边摆摊卖胶卷，一个胶卷赚一角。她认死理，一个胶卷永远只赚一角。后来她开了一家摄影器材店，生意越做越大，还是一个胶卷赚一角，市场上一个柯达胶卷卖23元，她卖16元1角，批发量大得惊人，深圳搞摄影的没有不知道她的。外地人的钱包丢在她那儿了，她花了很多长途电话费才找到失主；有时候算错账多收了人家的钱，她心急火燎地找到人家还钱。听起来像傻子，可她赚的钱很多，在深圳，再厉害的摄影器材商，也得乖乖地去她那儿拿货。

别人尝到甜头，自然会继续和你合作。若你一心想谋利，别人得不到任何好处，怎么还会和你来往？没有了来往，没有了合作方，还谈什么赚钱呢？

做生意最讲究人气，门庭若市就是旺铺，就能发财。因此，让别人也赚到钱，实则是树名头、立威信、结人缘的好办法，有了上述这些条件，何愁没有生意上门？

6.用别人的钱为自己发大财

传统观念认为，举债与发财是一对不可调和的冤家，如果办得到，就一定不欠外人的钱。为了买东西，你应先存足了钱，然后再去购买。深信不疑的是：借债是件坏事，一定要尽力避免。

然而这不符合现代经商观念，当机遇来临时，有智慧的商人会毫不犹豫地大举借钱，然后周密策划，精心运营，最终收获别人所不敢想的财富。

在现代经济中，举债与发财其实是可以相互转化、互相利用的，用别人的钱大举债为自己发大财，这是现代经商创富理念的一个重要内涵。

我们可以将借债分为两类：消费借债和投资借债。对这两种借债的分析，会改变你的认识。

比如你想买一名牌手机，但手头的现金不够，这时你去向别人借钱，这就发生了消费借债。这种借债行为在满足了你的消费愿望之后，也使你要为之付出高额利息。到期你不仅要还本，还要付息。

然而，如果是投资借债，就另当别论了。这时候借钱不是为了满足近期的消费需要，而是为了最终创造财富。

或许你会认为，不借债是对自己负责的表现，可以让自己避开债务风险。这是不合时宜的想法，很容易让你错过一次大发展的新机会。这个机会时刻都有被别人抢走的危险。别人抢走机会，就等于你坐失良机，就等于坐以待毙。

要想使你的事业飞速发展，你一定要在必要的时候扩展业务，否则就会有经济上的损失，由于扩展业务是需要资本的，这样就会名正言顺地去举债。

举债是一种杠杆，是一种使你的事业从地面起飞的方法。

7.敏于财富与时间的转化，善打时间差

打时间差是最常见的时间运作方式。打时间差就是凭借协议、合同等有效的手段，将主动权控制在自己手中，然后在合同、协约规定的时间内迅速催化、造势、转换，从而获得超额利润。协议或合同所规定的时间，就是财富转换之间的时间差，这个时间差很短，运作者要利用好这个时间差，少花钱甚至不花钱，就能挣一笔财富。

8.善于造势，执市场之牛耳

一家企业过于穷酸寒碜，顾客会不由得怀疑其实力。由此可知，“钱”和“势”是相生相长的两个环节。二者得其一就会很容易得全部。

2000年7月，国内几大著名网站的首页上纷纷登出一条颇具轰动性的新闻：

中国温州某企业向白宫发出邀请，开价200万美元邀请克林顿总统在卸任后担任该公司的“形象大使”。

而美国主流媒体也迅速转发了这一新闻。毕竟，大选在即，政治炮弹十分稀缺。这里提及的“某企业”正是刚刚组建的以西服为主导产品的温州法派服饰有限公司。几乎所有的同行都认为这“纯属炒作”，是一个“国际玩笑”。此后，沉寂了大半年，人们差不多已经淡忘这个“玩笑”。法派公司意外地接到了美国前第一夫人希拉里的电子邮件，明确表示已是自由身的夫君克林顿愿意认真考虑“法派”的邀请，并期待与公司方面就此事进一步洽谈面议。

事实上，无论最后克林顿是否同意做“法派”的代言人，“法派”的威望都会提升。因为人们会想：敢请克林顿做“形象大使”，这家企业实力一定不一般。

与此相关的“势”还包括形象、影响力等，毋庸置疑，若企业或企业家的形象具有影响力，就可以吸引更多的潜在消费者。

“势”自然不能完全代表内在的实力，但是若造不出“势”来，则一定不具实力——这就是生意场上的“钱”、“势”逻辑。

9.做一个**“**空手道**”**高手

许多人谈起做生意，往往面露难色地说：“没有本钱，怎么去做？”其实，这话按常规理解没有错。但是，在现代市场经济中，又确实有不少商人在无本的情况下不仅做了生意，而且赚了大钱，这叫“空手套白狼”，也被称为“空手道”。

那么什么是“空手道”？

用科学的语言来描述，就是通过独特的创意、精心的策划、完美的操作、具体的实施，在法律和道德规范的范围之内，巧借别人的人力、物力、财力，来赚钱的商业动作模式。

今天的经济社会，是急需“空手道”的时代，是产生“空手道”大师的时代。很多人之所以成为富人，就在于他们将“空手道”运用到了极致。

10.在别人看得见的地方吃亏

商战变幻莫测，大家的目的自然都是赢利，但有时为了赢利，吃些小亏是完全必要的。在明处吃亏，让对方感激又满意；暗处得益，让自己赚钱又扬名，皆大欢喜。

美国得克萨斯州有一家汽车厂，效益一直不好，面临倒闭的局面。该厂总裁决定从推销入手，扭转危机。

采用什么样的推销方法最好呢？总裁认真反思了该厂的情况，针对存在的问题，对竞争对手以及其他商品的推销术进行了认真的比较分析，最后博采众长，大胆设计了“买一送一”的推销方法。该厂积压着一批轿车，未能及时脱手，资金不能回笼，仓租利息却不断增加。所以广告中便特别声明——谁买一辆驰利牌轿车，就可以免费得到一辆卡尔牌轿车。

许多人闻讯后不辞远途来看个究竟。该厂的经销部一下子门庭若市，过去无人问津的积压轿车很快被人纷纷买走，该厂亦一一兑现广告中的承诺，免费赠送一辆崭新的卡尔牌轿车。

如此销售，等于每辆轿车少卖了不少钱，是不是亏了血本？其实不然，这家汽车厂不仅没有亏本，而且由此还得到了多种好处。因为这些车都是积压的库存车，仅以积压一年计算，每辆车损失的利息、仓租以及保养费等就已接近了这个数目。但现在，不仅积压的车全卖光了，而且资金迅速回笼，可以扩大再生产了。另外，随着驰利牌轿车使用者的增多，该品牌的市场占有率迅速提高，其名声变大的同时，另一个新的牌子卡尔牌也被带出来了——这一低档轿车以“赠品”问世，最后开始独立行销。

这家老汽车厂从此起死回生，生意兴隆。

为了整体利益、长远利益，一定要学会在别人看得见的地方吃亏，使别人对自己产生信任。而自己由吃明亏得到的利益，定会比明争明斗要多。

11.再小的生意也要“舍得”做

做生意不要只盯着“大生意”，一心只想“赚大钱”，要知道做大生意是要以做好小生意为前提的。

在“农民城”温州龙港镇，偏处一隅的批发市场“中国礼品城”是中国最大的企业宣传礼品批发中心。“光是青岛海尔每年3亿元的礼品采购，就至少有6000万元来自这里。”“天一礼品”的一位缪姓经理满脸堆笑，他说，“连四川的五粮液也是这里的采购大户，一年几百万的订单只是小意思。”笔、雨伞、打火机……温州和周边省份制造的各类礼品，印上各种企业的名称，接着就出现在我们的周围。温州企业有“航母”，但更多的是“小舢板”。小商品却有大市场。

温州苍南县的一些印刷包装企业，专门为国内的白酒企业等制作包装盒，一年的销售额达到30多亿元。纽扣更为典型，温州的服装其实较少用本地产的纽扣，这些产品主要销往外地。按照各类纽扣的平均值算，每一麻袋纽扣的总数约为50万粒，利润仅为数千元，一粒纽扣获利最薄的以毫计。难以想象的是，这些不起眼的纽扣半年就能创造5亿多元的产值。

为了抓住客户，再小的生意也要“舍得”做，更何况，有些生意看起来“小”，可利润却很“大”呢！

12.先让利，后赢利

生活中，许多人无论是买还是卖，都会斤斤计较。当然，这本身没有什么不好，日子就是要算计过嘛。但是，要想通过经商成为富人的人，必须懂得在商场让利的策略，更需掌握如何巧用智慧，将让利转为赢利。

有个叫布拉德的青年，从小家境贫寒，靠给人打小工维持生活。在他20岁的时候，他开始用自己积攒下来的一点点钱，从事家庭用品的贩卖生意，专门卖那种利薄的小商品，他将这些小商品统一定价为1美元。

布拉德购回这些商品后便开始在一些杂志上做广告，宣传他的“1美元商品”。而他卖的商品都是正宗知名厂商的产品，其中有20%的东西的进价都在1美元以上，而其中60%的商品的进价正好是1美元。这些商品大都是实用的小商品，并且赢得了家庭妇女的信任。于是，在广告刊登出来不久，各地的订单就像雪片一样飞来了。

可是由于他做的广告，使得他的生意越做就会越赔钱，因为他的很多东西进价要高于卖价。但是，他有自己的打算，他在给自己的客户寄去商品的同时还会附上几十种5美元以上100美元以下的商品目录，这些商品都是带有大量印刷精美的图解的。此外，他还细心地附有一张空白的汇款单。

这样，虽然布拉德在短时期的1美元商品中有些亏损，但是他却以这样的方法赢得了人们的信任和好感。在人们对1美元的商品满意的同时，他们往往也就对其他价格高一点的东西的质量等问题不再产生怀疑了。就这样，布拉德在1美元商品上的亏损，迅速得到了补偿，并且利润越来越火。

布拉德的成功就在于他先采用让利的策略，博得顾客的好感，接着在此基础上巧用智慧，从让利转为赢利。

其实，经商致富路上的计谋很少，若能综合运用学会变通，那么成为富商的日子也就指日可待了。

13.运作重复博弈，建立相互的信任

何谓重复博弈？举个简单的例子来说，你在路边一个水果摊买水果，当你担心上当受骗而犹豫不决时，卖水果的师傅往往会对你说：“你放心，我不会骗你的，我天天在这儿卖水果，又跑不了，要是我骗了你，你可以随时到这儿来找我。”这时，你听到他说“天天在这

儿”，便会放下心来，与之成交。这句“天天”翻译成术语就是“重复博弈”。因此，重复博弈就是指同样结构的博弈重复多次。

进行重复博弈可以减少欺骗，增加相互的信任，因为正如上例中卖水果的师傅所说，他天天在这儿，如果你发现自己上当受骗则可以进行“一报还一报”的报复行动。报复来报复去的长期结果是，理性的人们会认识到，这样做对大家都没有好处，于是就把相互的欺骗行为减少了，诚信就产生了。

开在社区的便利店，赢利靠的就是“重复博弈”，那些“回头客”——周围的居民是他们的衣食父母，如果便利店爱欺骗顾客，就会失去长期的赢利机会。同样道理，买贵重物品，一定要去大的百货公司，他们一般不至于为了欺骗顾客而逃跑。

相反，地摊、车站、旅游点，这些人群流动性大的地方，不但商品和服务质量最差，而且假货横行，因为在商家和顾客之间不是“重复博弈”。一个旅客不大可能因为你的饭菜可口而再次光临，这种一次性博弈，是“一锤子买卖”，不赚白不赚。卖了质量差的东西给你，你也只好自认倒霉，多半不至于搭车赶回来和商家较真儿吧。

由此可见，在重复博弈中，信任是参与者谋求长期利益最大化的有效手段。

若商家与顾客间的博弈会重复发生，你不妨与顾客间建立相互信任，让信用为你赢取更大的财富。

14.商场上应“先小人后君子”

商场上应该“先小人后君子”。不管是很熟悉的客户还是朋友，都需要做到先小人后君子，才不至于使自己在以后难免会碰到的麻烦里纠缠

不清。例如和一些老客户口头协议最好过后再加上一份文字协议。

因为关系再好，都是涉及双方的利益以及更多人的利益，而不是单一的，因此“先小人”的优势就非常明显。如果货物发生了问题，但是合同协议上已有标准，自己便可以免去不必要的责任和麻烦。此时假如我方稍退一步，便可拉拢人心，体现出“君子”风范。

15.利用自己的优势攻击对手的劣势

每个人、每家企业都有自己的优势，成功创业者利用自己的优势攻击对方的劣势，并且硬下手腕连续进攻，让对方没有还手之力，是为胜利之法。作为一名年轻的创业者，你必须知道自己的优势是什么，劣势是什么。最大化地利用优势去压制对手，使对手忙于应付你的压制而无力去攻击你的劣势。在压制对手的同时尽可能地修复自己的劣势，将劣势转化为优势。

年轻的创业者利用这样的竞争方式不仅容易取胜，而且易形成良性循环，在压制对手的同时会从中找到对手的弱点，也可以以对手为鉴，让自己避免犯同样的错误，从而让自己的公司倚仗自己的长处发展、壮大，成为该行业的佼佼者。

16.寻找对手的弱点，有针对性地宣传

宣传不仅能扩大知名度，而且代表一家企业的自身形象。抓住对手的短处，有针对性地宣传，可使消费者在莞尔一笑之余，点头认可，从而成为自己产品的追随者。

苹果公司为与“蓝色巨人”IBM相抗争而推出的名为“1984”的广告，取得了巨大的成效。而作为电脑界泰斗的IBM公司当然不甘心就此退出小型电脑市场，而且这也会给企业形象带来很大的冲击，于是，IBM公

司发起了反击。除了加快研究适销对路的新产品和提高产品质量与服务外，IBM公司以自己雄厚的实力掀起一场广告战。

其中的一则广告是：画画极其生动有趣，且富有温情。一开始便是一望无际的沙漠，一头大象和一头小象在其间跋涉。小象极其活泼，四处乱跑，而大象一直在后面跟着，照顾着它。前面是一座沙丘，又高又陡，小象逞强地向上冲，非常努力，快到丘顶的时候却滑了下来。大象跟了上去，用它的鼻子，用它的身体，把小象托了上去。然后，换成了小象跟着大象，由大象带领着，穿越沙漠，向远方走去。

这则广告继“1984”之后在全美电视播放后，马上引起了千万消费者的注意。可爱好动的小象、老成持重的大象，配以迷人的沙漠风光，广告的寓意十分明显，把IBM公司在电脑界的“大哥大”地位表达得淋漓尽致，而暗示苹果公司只能是个小弟弟。广告的诉求十分准确，效果十分明显。

年轻的时候，没有太多的宣传渠道，没有太多的宣传经验，也没有太多的钱去做铺天盖地的宣传，所以寻找对手的弱点，有针对性地进行宣传，既可以起到有效的宣传目的，又可以节省资金。但注意一定要实事求是，宣传的“度”一旦把握不好，过于抬高自己、打击别人，就会使消费者产生厌恶之感。

17.主攻对方的要害

在竞争中攻击对手的利润要害，可使对手惊慌失措，若能把这一点拿下，对手必将全盘皆输。

了解产业内的利润集中区，即竞争对手实际赚钱的范围，就可以开阔视野，看到新的机会。先想出哪一个对手拥有高市场占有率，而且在市场某特定区块获利极高；再想想，如何把对手这项优势当做弱点。通

常，在面对猛烈的攻势时，必得大幅降低利润，否则无力招架。

18.实施狙击战术干扰对方的竞争流程

在对手实施商业活动的重要环节进行狙击，使之不能顺利进行，可为自己赢得竞争的时间和空间。

狙击战术的种类有很多，奔驰针对丰田的“围魏救赵”之法，也是其中的代表。

有一段时间，日本丰田汽车公司专门推出了凌志品牌的豪华轿车，声称只要半辆奔驰车的费用就可以买到与奔驰同样豪华的车，以此来侵袭本来完全属于奔驰车领地的欧洲市场。

在此情况之下，奔驰汽车却不慌不忙地将触角直接伸向了日本本土，在日本市场接连推出新款奔驰高级车，同时将价格接近凌志，并开展了一系列的广告活动，强调德国文化和其汽车工程的精密与伟大，并故意将奔驰车的展示位置与凌志车的展示位置相邻，从而迫使一些欲购买凌志的顾客，经受不住诱惑而转向了奔驰……到最后，奔驰通过直捣丰田老巢的战术，成功地阻止了丰田汽车的进攻，巩固了自己的阵地。

狙击战术可干扰对方的竞争流程，使之不能正常进行商业活动。在不能成功的情况下，对方不得不先行撤退，等他日再议了。

19.剑走偏锋，避开双方利益交汇点的竞争

斗鸡博弈在商业竞争中非常普遍，两个商家为了争取更大的市场份额，往往会争个你死我活，谁也不肯轻易让步，从而陷入斗鸡博弈的困境。

斗鸡博弈的困境有办法化解吗？与实力相当的竞争对手狭路相逢，

就只能要么自动撤退，要么两败俱伤吗？

当然不是，其实只要在商业竞争中学会剑走偏锋，斗鸡博弈是可以避免的。

我们且看一下下面这个例子：

两个开发商，一个在城东开发圆梦花园，一个在城西开发凤凰山庄。

一年后，圆梦花园和凤凰山庄相继竣工了。

圆梦花园首先在电视上打出广告，接着是报纸和电台，他们打算投资1000万做宣传。凤凰山庄建好后也拿出1000万，不过它没交给广告公司，而是给了公交公司，让他们把跑西线的车由每天的10班增加到每天50班。一年过去了，凤凰山庄开始清盘，圆梦花园开始降价。

上例中的圆梦花园和凤凰山庄在同一城区开发同样档次的房产，真可谓冤家路窄。之间的竞争在所难免，但是面对实力相当的劲敌，凤凰山庄一没选择主动退让，二没选择同它一样在报纸或电台做广告，从而争得两败俱伤，它选择了第三种方法，即剑走偏锋，在不会与圆梦花园起冲突的领域制作了广告，最终赢得了胜利。

这种剑走偏锋化解斗鸡博弈困境的方法不得不令人叫绝。

运用剑走偏锋化解斗鸡博弈需要我们找出相互竞争的双方的利益交汇点，然后避开这个交汇点，在其他的地方做文章。

20.化敌为友，共同致富

人在社会上闯荡，难免会树立起敌人，在处处充满尔虞我诈的商场

中，树敌更是在所难免，如何处理好与这些所谓“敌人”的关系？红顶商人胡雪岩有这么一句话：“多一个朋友多条路，多一个敌人多一堵墙。”胡雪岩一向认为生意场中，无真正朋友，但也不是到处都是敌人，既然是过独木桥，都很危险，纵然我把你挤下去，谁又能担保你不能湿淋淋地爬起来，又来挤兑我呢？冤冤相报，何时是个头？既然大家图的都是利，那么就在利上解决吧。做生意讲究和气生财。因此，在合适的时候，我们大可以化敌为友，借助对方的力量共同致富。

在现代商战中，虽然，树敌也无妨，但是如果能化敌为友，走共同发展的道路当然是最好的。

第三节　与各地商人打交道必备常识

1.北京商人有何性格特点

作为首都，浓厚的政治氛围使北京人对于政治情有独钟，北京商人的政治神经十分敏感。就商人而言，关心政治是无可厚非的，也是必要的；但其负面效应在于表面文章有余，实干精神不足；官场考虑有余，市场开发不足；官气有余，“商气”不足。但是，从做生意的角度来看，与北京人打交道，更应该去利用他们的这一特性为做生意服务。

北京商人还具有一种高超的语言表达能力和欲望，在谈生意时，与北京人一见面，就单刀直入，往往是欲速则不达的。此外，北京生意场上是最有“人情味”的，做生意非常看重友情，他们认为友情相互渗透、彼此交流是维系良好生意关系的最佳方式。

另外，不能忽视的是，北京商人素质较高，文化味较浓。北京集中了中国最优秀最杰出的人才。从知识分子转化而来的商人，文化层次高，信息灵敏。他们经商经验不丰富，但他们市场经济理论丰富，深谙

现代经营管理理论，经过几年的商海浮沉，往往成功者居多。

2.上海商人有何性格特点

上海人的精明是众所周知的。该得到的，他们一分也不让。这使得上海人常常为一点小利益而斤斤计较。在生意场上的上海人都是行家里手，识货明理，又善于据理力争。上海人的钱不好挣。韩国一家报刊也称“外国人很难从上海人口袋里掏出钱来”。

因为太精明，上海商人做生意很有眼光。但是，由于太精明，上海商人大都十分谨慎小心，他们会注意到太多的细节。在做生意谈判之前，他们多半已事先调查了解好了市场行情、谈判对手的情况等。他们的谈判多半是在有了充分的准备之后才进行的。因此，与上海人做生意，常常会因个别小问题而争论不休，时间拖得很长，使人们常会感到跟上海人做生意很累。因此，与上海人做生意时必须要有很大的耐心。

3.广东商人有何性格特点

广东商人有很多特点，比如说敢闯敢干，迷信，善于借鸡生蛋，等等，但最具特色的还是对钱的观念。和广东人谈生意，除了钱一切都白搭。因为在广东人眼中，有了钱，就有了地位，有了面子。

广东人有钱令外地人眼红，其实，有钱的广东人赚钱很辛苦。绝大多数广东人是靠勤奋努力才走向富裕的。在广东，人人为生计，为挣钱而忙碌。广东商人忙，整日东奔西跑，恨不得从每分钟里挤出几张人民币。

“要发财，忙起来。”这是广东商人们的口头禅，他们“机不可失”的观念也特别强。由于对时间特别看重，因此，办事节奏快、效率高，许多商机被他们抢先一步。

和广东人做生意，慢慢腾腾是根本不行的。太慢了，一是容易错过时机；二是与广东人合不了拍；三是因为你的动作、思维慢了，让广东人抢得先机，吃亏也就在所难免了。

4.天津商人有何性格特点

天津自古就是一个商贾云集之地，各地商人汇聚海河两岸，各色物品在集市上任由市民挑选。由于商业在天津的不断发展，各种商号也就越来越多，“做生意”成了天津的热门职业，从业者众多，于是“八仙过海，各显神通”，绝招百出，各有一本“生意经”。

（1）天津商人没有太多的“王婆”意识，他们的主要精力全放在商品的质量上。

（2）天津商人坚信忠厚不折本，刻薄难赚钱。与天津商人做生意，很少有坑、蒙、拐、骗的现象发生。

（3）天津商人的崇科学、重信誉、讲实干的良好作风以及与国际惯例接轨的经营原则，使其具备了良好的投资软环境。

（4）把做生意与修身治国平天下联系起来。

5.浙江商人有何性格特点

浙江商人的性格可以从三个具有代表性的城市来分析。

（1）温州商人

温州商人是一群神秘的人，他们往往能从“没有市场”处找出市场；从鲜为人知的边缘经济的夹缝中杀出一条血路。在温州人眼里，职业没有高低贵贱之分，他们占据了外地人不屑一顾的领域，不声不响地富了

起来。

（2）宁波商人

宁波商人一直对做企业非常执著，有自己的产业理想，坚持做企业的心思一直都是异常“顽固”。善于捕捉商机，及时调整经营方针的能力很强，这是他们与生俱来的天赋，也是优秀的现代商人的品质。

（3）杭州商人

在浙江商人中，杭州商人是最善于利用政府的资源、善于利用社会舆论为己服务的大师级商人。典型性格为太爱面子，儒雅有礼而又工于心计。

6.山东商人有何性格特点

山东商人在做生意时讲究一不能亏良心，二不能对不起朋友。传统的中国商人具有许多优秀的精神品质，其中最为重要的就是“诚信”——诚实、讲信用。这一点在山东商人身上体现得尤为明显。

与山东人谈生意，没有酒，谈话就索然无味。在商业谈判中，山东人往往把双方的友谊看得很重要，宁肯自己吃点小亏。但不允许对方欺诈，不“仁义”。

与山东人做生意，打交道，应该做到以下几点：

（1）一定要有好汉的风度，讲义气，有信用。

（2）够朋友，重义轻利，至少表面不很看重金钱财物，他们才能把你当朋友，成为知己后，相互合作，就会使财源滚滚而来。

（3）要会喝酒，而且喝酒要豪爽。

（4）恪守商业道德，不能假冒伪劣他们的产品，造假要挨打。

（5）充分尊重他们的苦干精神。以苦干精神出现容易与他们接上头，博得好感，做成生意。

7.山西商人有何性格特点

山西商人是重信义的一个群体。梁启超就曾经说过：“晋商笃守信用。”近年来，由于山西商人在经商实践中奉行崇信重义的职业道德和遵守公平竞争的市场规则，成绩卓著，而受到社会的广泛好评。因此，与山西商人做生意，在一般情况下，可以大胆放心，他们不会玩欺诈，也不会见利忘义。利义的合理取舍，既是职业道德，也是商人素质。在处理义与利的矛盾上，山西商人是成功的典范。他们的秘诀就是公平竞争。

山西商人另一个特点是重视信息的捕捉和反馈。山西许多大的公司企业都有专门的市场预测人员进行市场调研，及时采取相应的变化措施。进入新世纪，山西人在互联网上建立的“晋商网”，每天更新均100条以上。

针对这一特点，在与他们做生意时，应做到几点：睁大眼睛看行情，竖起耳朵听动静，多方设法了解环境，掌握市场和竞争对手的情况。

8.河北商人有何性格特点

河北人是朴实的、平凡的。在生意聚会中，河北商人不吵闹，很少激动，他们话不多，总在一旁抽烟静听，这并不是因为河北人没话可讲，而是在细心地品味谈论者的话意，河北人不愿在高谈阔论中出什么风头。河北民风淳朴，河北人心地善良，重义轻利，生性豪爽、勤劳朴

实、自强不息。

与河北商人做生意应注意：

（1）河北商人朴实平淡，不欺诈。

（2）河北商人民风淳朴，市场意识差。

（3）河北商人善打京津牌，增强自身魅力。

（4）利用其保守，抢占商机。

（5）以“土气”迎合“土气”。

9.福建商人有何性格特点

提到福建商人，人们总爱拿“闽”字做文章，说“闽”是“门里一条虫”，但这条“门里的虫”最能闯荡江湖，以至于全球各地有商机的地方，都能看到福建人的身影。

福建商人身上有一股让人心惊胆战的“野气”，认准了就干，就拼，倾家荡产也无所谓。福建人也是最早远涉重洋到国外打工赚钱的，据说在欧洲，10个中国人中有9个来自福建。福建商人那种不达目的不罢休的坚韧精神，使福建人成为“可怕”的商业对手。

除了敢闯敢拼外，福建商人的精明也有口皆碑。有一种说法是，福建商人会在下雨时带两把伞，自己用一把，然后卖一把。

10.安徽商人有何性格特点

安徽人尚文的传统，培育了徽商“贾而好儒”的品格。安徽商人重视把企业的成功希望寄托于官场上。淮北人在做生意时，重信义，办事豪

爽，但契约观念不强，因而容易引起法律纠纷。淮南人具有商业头脑，安徽大商人大多产于此地。徽州商人在长期经营中相信“财自道生，利缘义取妙”，逐渐形成了“诚”、“信”、“义”、“仁”的商业道德。因此在与安徽商人打交道时，应当：

（1）注意多打文化牌。

（2）要有儒商气质。

（3）给点政治利益。

（4）淮南淮北皖东皖西，要区别对待。

（5）提防其小农意识。

11.武汉商人有何性格特点

“天上九头鸟，地上湖北佬。”武汉人不服输的名声远扬中外。武汉有句俗话叫“杀不死的猪”，意思是天底下没有做不了的事，这可以说是武汉人性格的绝妙概括。

武汉人又可以说是中国人中最要面子的，有人说武汉人是“搽粉进棺材——死要面子”，这一点也不夸张。武汉商人如果被对方伤害了面子，明明这桩生意是于双方都有利的事，但面子受到损害，他们宁可生意受损，也不会与对方做成这笔生意。相反，如果在商场上给其一点面子，他们可能会为你大开方便之门。对武汉商人来说，有时价钱和交易的条件，并不是谈成生意的最主要因素，而顾及对方面子，才是决定成败的关键。

12.西安商人有何性格特点

在西北商人中，西安商人是很有分量的。相对于中国沿海地区，西安商人朴实厚道。但是，相对西北商人来说，西安商人是很自负的商人群体。因此，有人说，自负是西安商人骨子里的东西。秦中自古帝王都。西安商人的自负根源于祖宗辉煌的历史。十多个王朝的兴衰演变，太多的文化积淀，赋予了西安人一种帝都的精神。时至今日，西安商人的骨子里仍去不掉帝都意识和皇家派头的优越感。

（1）西安商人粗犷豪放。

（2）西安商人胸襟宽广，有大家风范。

（3）西安商人办事慢性子，缺乏时间观念。

在做生意的过程中，西安人最突出的特点是很善于从各种事件、场合和时间上挖掘商机。在市场经济下，现在的西安人在发掘商机上也丝毫不比前人逊色。西安人善于捕捉商机的能力，使他们在商场上很有竞争力。西安商人做生意时，如果竞争激烈，双方实力旗鼓相当，往往最容易背水一战，孤注一掷，作出许多你意想不到的事情来。

13.四川商人有何性格特点

生意场上，四川人是一副谦谦君子的风度。和四川人做生意，在挣钱的情况下，虽说清楚道理，不可赤裸裸地谈钱而不顾他人的利益。他们讲道理，讲道德，不愿伤害别人。

在各地商人中，四川商人有着无与伦比的资源优势和人才优势，他们视信誉如生命，深信“民无信不立”。他们讲求和为贵，信奉中庸之道，但在原则问题上，绝不让步。

四川人务实。“不管白猫黑猫，捉住老鼠的就是好猫”，讲求实际，不尚空谈。

四川商人有胆有识，为了赚钱，他们天不怕，地不怕。

四川人很少干损人利己的事。生意场上的四川人视信誉为生命。

作为西南商界的一支不可忽视的队伍，他们将用事实告诉我们经商的真谛所在。

14.云南商人有何性格特点

如果用一个字来概括云南商人的性格特点，那就是——憨。

憨，不是憨厚的憨，也不是傻瓜的憨，而是有点耿直，有点纯朴，有点温情，也有点傻气，有点不计后果，还有点自以为是的小聪明。

云南曾经是个非常闭塞的地方，从交通到文化，从生活方式到思维方式。崇山峻岭将外界文明无情地挡在外面，而四季如春的气候，异常丰富的物产又让人可以关起门来过安稳的日子。

云南商人不喜欢那种“见人说人话，见鬼说鬼话”的人，也没有那种机灵善变的“见人说鬼话，见鬼说人话”的本领。

云南人做生意，一般做的是诚实买卖，赚的是明白钱。

云南商人好客，待人热情，在生意场上与他们做生意也很容易，一般来说很少唇枪舌剑地讨价还价，也少争执。与他们做生意，会觉得很轻松，就像在他们家做客一样愉快。

与云南商人合作时，要防备他们小富后不再进取。

15.东北商人有何性格特点

东北人很讲义气，在与东北人做生意时，经常能听到这样一句

话：“别谈钱，一谈钱感情就远了。”尽管只是客套话，但从侧面反映了东北人重义轻利的心态。因此，在与他们做生意时，万不能耍奸欺骗，否则，合作机会很难再有。

讲义气的东北商人酒场也是一大特色。无酒不成商，“宁伤脾胃，不伤感情”，是东北商人酒场上的座右铭。东北人喜欢喝酒，会喝酒。对东北人来说，做生意和喝酒是密不可分的，许多大生意都是在酒桌上拍板的。东北人讲义气，重交情，和东北人谈生意最好先联络感情，而感情又往往可以通过喝酒来加深。在东北人眼中，喝酒是衡量感情深浅的。“感情深，一口闷，感情浅，舔一舔”。觥筹交错，某种程度上可以赢得东北人的信任，会认为你是一个实在人，一个可交的人，生意之路也水到渠成了。

16.香港商人有何性格特点

香港是一个典型的利字当头的社会。香港人的金灿灿的黄金是在巨大的生存压力下“搏”出来的。所以，很多香港商人都带有一些冒险精神。对于香港人如此爱钱的心理，在与他们打交道时，要与他们大胆地讲价谈钱，不要谦让，把赚钱放在第一位。这个道理在港商看来再自然不过了、再简单不过了。

在殖民文化的笼罩下，香港文化基本是以一种二元的结构存在：上层是殖民英语文化，它如漂在水面的油花，没有真正沉到社会之中；而在底层，依然是民俗的、本土的、非精英的粤语文化。很多港商信奉风水之说。所以，在港商身上我们可以看到浓厚的传统文化和西方文化结合的烙印。因此，与港商打交道要注意他们的迷信心态。谈生意要尽量择吉日，并摸清对方的幸运数字，投其所好。同时要了解对方的风水忌讳，千万不要触及。

在生意场上，港商信奉说一句算一句，一言九鼎，答应了别人的

事，绝不反悔，诚信是香港商界共同遵循的原则。

17.台湾商人有何性格特点

台湾商人经商讲究耐心和毅力，常有一种不屈不挠的精神，会不断地变换方式，追求新的可能性。在台湾商界流行一句生意经：“诚信在经商中是第一位的。”这句话的含意，就是叫人要守信用，台湾人讲求信用，注重承诺，是一个普遍奉行的经商原则。忍耐和固执，是台湾商人经商的特点，在生意场上做事，台湾商人信奉的是说一句算一句，答应了人家的事，不能反悔，不然叫人看不起，以后就吃不开了。

台湾商界也有许多避讳，在与他做生意打交道时，应力求避免迷信禁忌、个人隐私、两岸政治等敏感话题。此外，还应了解台湾商务中通行的货币、语言和计量单位。

18.日本商人有何投资特征

日本商人在中国的投资性格是“谨慎”的，这种谨慎体现在决策的过程上。因此，他们在中国改革开放以后的整个20世纪80年代都在试探和观望，平均不到100个的投资项目数实在不像一个世界投资大国。但是在观望和试探结束以后，日本人毫不吝啬地在1992年投资了1800多个项目，并且在随后的年份内保持了高速的增长。

19.美国商人有何投资特征

美国人把赚钱作为商人的职业道德，他们在中国毫不犹豫地表现了自己“务实”的投资性格。美国在华企业比较高的管理水平和劳动生产率、比较先进的技术水平和开明的技术转让态度，保证美国商人可以很好地实现他们的职业道德。

20.韩国商人的投资特征

和日本人的谨慎相比，韩国人是比较急性子。“性急”的投资性格让韩国迅速成长为中国主要的投资来源国。韩国商人喜怒哀乐溢于言表，给他们一些商业利润，他们会想尽办法与你进行商贸合作。

21.德国商人有何投资特征

德国人的谨慎丝毫不亚于日本人，但是德国人的谨慎中带着一种很强的计划性。德国资本的这种“程序”型的投资性格在中国体现得相当明显：先是了解中国市场对产品的需求程度和市场的容量；然后向当地转让技术，选择某些厂家生产受欢迎的产品；最后，在转让技术的基础上建立合资企业。

第十五章　不可不知的理财常识

第一节　正确的理财理念常识

1.年轻人要学理财

在西方，18岁的年轻人已开始自立，独立养活自己，不伸手向父母要钱。他们从年轻时就逐步理财，到中年时已是市场主要的竞争对象。而在中国，绝大部分年轻人仍然依赖父母，到中年时才开始学习理财，此时由于家庭、孩子的影响，精力已经有限。随着年龄的增长，又面临退休，手中有点儿钱又想到为自己退休后经济来源作准备，根本无力再让自己的钱投入较大规模进行投资，最后也只能碌碌无为。

年轻就是财富，每个人都羡慕青春年华。我们可以用简单的复利公式得出这样的结论。假如年轻时有1万元创业基金，10年后，1万元可变成200万元；而年老时同样的1万元，10年后只能成长为6万元甚至倒贴亏空，因此青春年华是黄金时代，这句话一点儿也不过分。

同样的，年轻也是理财最重要的本钱。名人常对大学在校生说：“年轻人，你的名字是财富！”因为由复利公式可明显看出，时间就是金钱，年轻就是财富。复利图给我们一个明确的理财生涯规划：年轻时应致力于开源节流，并开始投资，因为年轻时省下的钱对年老时的财富贡献度极大。

事实上，等到年老之后，手中有些资金再开始理财，已因时间不够而来不及。正确的观念是：投资是年轻人的工作，而老年后的工作是如何善用财富。然而许多年轻人往往只注重眼前的生活享受，一有钱就买一辆跑车、一套高级音响或出国旅游，总认为年轻时尽情享乐，年老时

再来担心理财。

大家若已了解时间在理财活动中所扮演的角色，就不难理解，这样的人注定一生庸碌。现实社会中，因年轻时注重享受，而导致年老时贫穷的例子数不胜数。关键在于你们忽略年轻时开始理财的重要性，等到年岁渐增觉悟时，不只是事倍功半而已，且为时已晚。

2.越没钱越要理财

在我们的日常生活中，总有许多工薪阶层的年轻人抱有“有钱才有资格谈投资”的观念。普遍认为每月固定的工资收入应付日常生活开销就差不多了，哪来的余财可理呢？事实上，越是没钱的人越需要理财。举个例子，假如你身上有10万元，但因理财错误，造成财产损失，很可能立即出现危及你生活保障的许多问题，而拥有百万、千万、上亿元“身价”的有钱人，即使理财失误，损失其一半财产亦不致影响其原有的生活。必须先树立一个观念，不论贫富，理财都是伴随人一生的大事，在这场“人生经营”过程中，愈穷的人就愈输不起，对理财更应严肃而谨慎地去看待。

财富能带来生活安定，快乐与满足，也是许多人追求成就感的途径之一。适度地创造财富，不要被金钱所役、所累是每个人都应有的小庸之道。要认识到“贫穷并不可耻，有钱亦非罪恶”，不要忽视理财对改善生活、管理生活的功能。谁也说不清，究竟要多少资金才符合投资条件、才需要理财呢？

从多年从事金融工作者的经验和市场调查的情况来看，理财应“从第一笔收入、第一份薪金”开始，不要低估微薄小钱的聚敛能力，1000万元有1000万元的投资方法，1000元也有1000元的理财方式。绝大多数的工薪阶层都从储蓄开始累积资金，应将每月薪水拨出10%存入银行，而且保持“不动用”“只进不出”的情况，这样才能为积累财富奠定一个初

级的基础。

3.投资不是一夜暴富

投资不是一夜暴富。投资要求做到未雨绸缪，在力求财务安全的基础上，实现财产持续稳定的增长，这同一夜暴富没有关系。那些妄想一夜暴富的人们，最终的结果往往是上当受骗，严重亏损，甚至血本无归。所以要保持平常心。投资是一种生活方式，“长期投资，分享收益，规避风险”是每个人都应保持的心态。

另外，投资的范围很广，股票、基金、保险、黄金等等，但是最终不要忘了一项最根本的投资：投资自己。自我增值，是终身理财的第一步。人对于财富的向往是无穷尽的，其根本目的是提高生活品质。在筹划好基本的生活需求后，积极投资，充分投资，将理财纳入到生活的步伐中才能真正享受生活。

4.个人理财的范围有哪些

理财可以说是围绕着“钱”字在做文章，我们用“钱”来表达理财的范围，可以概括为：赚钱、用钱、存钱、借钱、省钱、护钱。

（1）赚钱：赚钱是指收入。收入包括工作收入和理财收入。工作收入是以人赚钱，工作收入包括薪资、佣金、工作奖金、自营事业所得等。理财收入是以钱赚钱，理财收入包括：利息收入、房租收入、股利、资本利得等。

（2）用钱：用钱是指支出。支出包括生活支出和理财支出。其中生活支出包括衣、食、住、行、育、乐、医疗等家庭开销。理财支出包括贷款利息支出、保障型保险保费支出、投资手续费用支出等。

（3）存钱：存钱是指资产。当期收入大于支出时就产生了储蓄，

而累积下来的储蓄就是资产，这些就是可以帮你产生投资收益的本金。

（4）借钱：借钱是指负债。当现金收入小于现金支出时就会有借钱的行为产生。主要有：消费负债、投资负债、自用资产负债。

（5）省钱：省钱是指节税。收入除了支出外，还需要纳税。如何合法节省赠与税或遗产税，也成为理财中重要的一环。

（6）护钱：护钱是指保险与信托。主要做法是：预先作保险或信托安排，使人力资源或已有财产得到保护，或当发生损失时可以获得理财来弥补损失。

5.理财如何理性化

要想成为理财高手，每个人首先学会的就是理性的理财，如果你能按下面这六条规则进行理性的理财，相信会得到较大的回报。

（1）坚持存钱计划：如果你每年存2000元，这并不难做到，但如果能坚持10年，每年的回报率按15%计算，10年后的总额将很惊人。良好的投资回报当然起了大作用，但坚持存钱同样重要，总收益中有2万元是你自己存出来的。

（2）早些开始投资：如果你只是存钱，那么10年后的你也许只有2万元（按你每年存2000元计算），假若你在第一年就把钱用于投资，一边存钱一边投资，那你的回报要大得多。

（3）坚持投资多元化：如果你只持有几种股票，你可能会有巨大收益，但同样可能遭受巨大损失。把投资分得广一些，可以使你免受“覆灭性”打击。

（4）早作计划。尽早作出计划，这样就会心中有数，到时候知道

自己离预定值还差很远。

（5）始终如一：任何投资计划在过程中都不会一帆风顺，风波是在所难免的，如果不能“坚守阵地”，很容易造成投资失利。

（6）谨慎冷静：在选择投资项目时要谨慎，在投资不顺利时要冷静。许多完美的策略都毁于某个仓促的决定，只有冷静才能作出准确的判断。

6.投资理财应掌握哪些基本法则

目前，投资理财已逐步成为决定和影响人们生活的重要方面，成为普通百姓生活的必要组成部分，很多人已经认识到投资理财与自己生活的直接关系，开始注意培养自己的投资理财意识，希望使自己能真正成为投资理财的好手。因此要想使自己成为投资理财的好手，必须掌握投资理财的三大法则。

法则一：确定生活目标，合理使用金钱。在投资理财中，你要认真地考虑如何努力安排好家庭生活；如何恰当地支配金钱；确定生活的目标，并确定为之奋斗的目标得以实现，而不会顾此失彼。

法则二：选择恰当的家庭投资理财方案，正确合理地处理各种经济关系。在目标实现的过程中，可能会有很多途径能实现我们的最终目标。然而，不同的道路会有不同的障碍，有的是可以预期的，有的是无法预期的。

法则三：培养处理突发事件的能力，恰当安排计划外时间的资金使用。突发事件出现之时，作出果断的决定，从容应对、合理分配资金。

这三大法则，是你找到家庭投资理财的支点、培养生活平衡能力、产生推动力的关键。然而，生活却是不可预测的，很多不知或不可控制

的因素随时随地会发生变化，我们避免不了，逃避不得，只有积极地去面对。在积极面对的过程中，学会家庭投资理财，合理地使用金钱，变压力为动力，取得人生的巨大成功，在“顾此”的同时，也不“失彼”，“鱼”与“熊掌”兼得之。

7.理财规划步骤和核心是什么

理财规划主要包括以下几个步骤：

第一步，对自己的资产状况进行盘点。包括存量资产和未来收入的预期，知道有多少财可以理，这是最基本的前提。

第二步，对理财目标进行设定。需要从具体的时间、金额和对目标的描述等来定性和定量地理清理财目标。

第三步，弄清风险偏好是何种类型。不要作不考虑任何客观情况的风险偏好的假设，如有的人把钱全部投入股市，没有考虑到家庭责任，这个时候他的风险偏好偏离了他能够承受的范围。

第四步，对资产进行战略性分配。在所有的资产里作资产分配，然后是投资品种、投资时机的选择。

理财规划的核心：理财规划的核心就是资产和负债相匹配的过程。资产就是以前的存量资产和收入的能力，即未来的资产。负债首先是家庭责任，要赡养父母，要抚养小孩，供他上学。第二是目标，目标也变成了我们的负债，要有高品质的生活，让你的资产和负债进行动态的匹配，这就是个人理财最核心的理念。

8.怎样做好家庭理财规划

成功的理财讲求理财规划，家庭理财也不例外。做好家庭理财的第

一步就是要搞好家庭理财规划。就家庭理财规划的整体来看，它包含三个层面的内容：首先是设定家庭理财目标；其次是掌握现时收支及资产债务状况；最后是如何利用投资渠道来增加家庭财富。

应该说，一个好的家庭理财规划至少应妥善考虑家庭经济生活中的几个重大问题：

（1）适当开源，增加家庭收入，利用各种投资增加资产的价值。

（2）控制预算，倡导节流，削减不必要的支出。

（3）系统地考虑家庭重要支出事项（如高额教育经费），有效积累大额、长期性资金。

（4）保障家庭财产安全，妥善进行家庭资产管理。

（5）处理好家庭风险问题，防患于未然。

当然，在拟定家庭理财规划时，最重要的一点是：所有的目标必须具体、可行。

9.家庭理财的十二条基本原则

（1）明确人生目标，做好理财规划。

（2）坚持勤俭节约，避免奢侈浪费。

（3）严格收支平衡或收支结余，量入为出，不透支。

（4）坚持储蓄，夯实家庭财务基础。

（5）学会股市投资，寻找机会让家庭资产快速增值。

（6）控制风险，家庭资产配置要多样化，不把所有鸡蛋放在一个篮子里。

（7）多研究现代金融理财产品，善于利用专家理财。

（8）保持足够的现金，维持家庭日常生活的较高质量。

（9）家庭融资要谨慎，避免高成本。

（10）建立购房、子女教育、退休三大家庭基金。

（11）利用社会保障体系，做好家庭投保组合安排。

（12）养成理性、平和、不急于求成的家庭理财心态。

10.如何为收入支出做本账

随着财富的积累，很多人会想到理财，而不知钱花到何处的“月光族”更是急于学会理财。但是具体操作起来，许多人又不知从何做起。专家介绍，收支财务状况是达到理财目标的基础，要理财，先要学会记账。

记账贵在清楚地记录钱的来去，每个人生活资源有限，每一方面的需要都要适当满足，平日养成的记账习惯，可清楚得知每一项目花费的多寡，并得知需求是否得到适当满足。

逐笔记录自己的每一笔收入和支出，并在每个月底做一次汇总，久而久之，就对自己的财务状况了如指掌了。同时，记账还能对自己的支出作出分析，了解哪些支出是必需的，哪些支出是可有可无的，从而更合理地安排支出。

11.家庭理财投资渠道有多少

家庭理财渠道有很多，具体要看个人情况，同时收益是伴随着风险的：

（1）抗风险能力非常强的，可投资黄金、古玩、外汇、期货、字画等。

（2）抗风险能力比较强的，可投资实业、房地产、股票等。

（3）抗风险能力一般的，可投资基金、分红保险、银行理财产品等。

（4）抗风险能力较低的，可投资比较安全，同时收益也比较低的储蓄、保险等。

12.鸡蛋应该放在一个篮子还是多个篮子

在考虑资产风险时，我们常常会听到这样一种观点：“要把鸡蛋放在不同的篮子里”。然而，在实际运用中，不少投资者由于错误地理解了鸡蛋和篮子的关系，将鸡蛋放在过多的篮子里，使得投资追踪困难，若分析不到位，可能会降低预期收益。

著名的经济学家凯恩斯曾经提出这样一种投资理念，就是要把鸡蛋集中放在优质的篮子中，这样可能会使有限的资金产生的收益最大化。

具体操作时，建议对于资金量较多的客户而言，有必要进行资产分散投资来规避风险，但对于资金不多的投资者而言，把鸡蛋放在过多的篮子里，收益可能不会达到最大化。

由此可见，理财时真正要注意的是：不要将鸡蛋放在一个篮子里，但也不要放在太多的篮子里。

13.家庭投资理财的禁忌

如今，家庭投资理财正呈现出前所未有的多样化发展趋势。然而每个家庭只有根据自身的实际情况去选择合适的投资方式，应综合考虑多种因素，慎作投资决策，具体地说，应做到“五忌”：

一忌不顾及自身实力。例如自身原本资金有限，但为了跟风炒作房地产不惜举债杀入，就属于明显的不自量力的行为，风险一旦降临，后果将不堪设想。

二忌不尊重经济规律。譬如，你在储蓄存款时，如不考虑经济发展的周期性变化，不使自己的存款周期与经济发展周期相一致，就难以实现储蓄存款利率收益的最大值。

三忌不善于扬长避短。家庭投资理财要根据家庭成员的实际情况，充分发挥自身的优势，切忌不考虑自身的职业性质和知识素质。

四忌不计算机会成本。家庭在投资理财中，货币的时间价值同样是不可忽视的一个因素。所谓货币的时间价值是指货币在不同的时间里具有不同的价值，一般说来是随着时间的推移而逐渐升值的。

五忌不考虑长期效益。由于各个家庭的实际情况千差万别，在具体投资理财中，就应立足当前，注重长远。

第二节　生活省钱常识

1.如何把钱花在刀刃上

有道是“不当家不知柴米贵”，其实就是当了家的人有时也会一时头脑发昏，忘记柴米价格的高低，使家庭消费出现不和谐的音符。家庭购

物一定要掌握以下几个基本要诀：

（1）要适用：每种消费品都有大小型号，家庭购物就要考虑自身的环境条件，不要“小脚买大鞋”，也不要“大脚买小鞋”。比如说，二十几平方米的大客厅摆上一部几英寸的彩电，极不相称，也许没过多久，就又想换一台大英寸的了。

（2）要实用：如今的电器功能越来越多，一排排的按钮，密密麻麻的文字说明，往往让人无所适从，但有一些功能对某些家庭来说是没有多少实用价值的，比如说一个低收入家庭就用不着买一台带留声机的录音机。

（3）要常用：家里可不是仓库，不是百货商店，什么也不能缺，如果把只能偶尔用一两次的东西都买回来，方便是挺方便的，但使用价值并不大。比如说摄像机，喜庆的日子拍一拍，帮助我们留下美好的回忆，但也不一定非得买一台，必要的时候可租一台，又省钱又免去维修保养之苦。

（4）要真正有用：不要因为便宜而买你不需要的东西。

（5）要经久耐用：购物一定要考虑一下价格与耐用程度的关系。用20块钱买一双鞋穿两个月，还不如花100元钱买一双鞋穿一年。

2.怎样才能花最少的钱，办最多的事

在全球最发达的美国，节俭也是备受推崇的美德。伊科诺米季斯一家就因为擅长节俭、理财而被美国各大媒体追捧，并称其为全美“最节俭家庭”。这个收入平平的7口之家有一套成效卓越的“省钱战略”，坚信“省下的就是赚的”。以下是他们传授的秘诀：

（1）购物一定要有计划：他们认为购物无计划等于给存款判死

刑。

（2）提前预算不立危墙：伊科诺米季斯先生说：“如果你不提前做预算，你就很可能从一个财政危机走入另一个财政危机。”

（3）穷追不舍买便宜货：每次到超市购物，都要在购物架前来回逡巡，寻找要购买物品的最便宜价格，直到找到最低价才买东西。

（4）永不花费超过信封内总金额80%的钱：即每个月把家中的钱放入一个个信封，分别用于买食物、衣服、汽油，付房租，等等，而且永远不花费超过信封内总金额80%的钱。

（5）每个月只购物一次：最好每个月只购物一次。因为逛得多就买得多，买得多就花得多。

（6）巧妙利用购物优惠：许多商场、超市都会推出买二赠一、低价促销等购物优惠活动，对这些商品一定要经过反复比较，以最优惠的价格买下所需要的物品。

（7）提前购买节日物品：提前购买一些节日所需物品，并储备起来，以防节日时涨价。

（8）会省也会赚：抓住机会，想办法多赚钱！

3.“吝啬专家”教你省钱

这里有两位“吝啬专家”省钱致富的小秘诀可作为你理财的参考，他们都是加拿大人，一位叫尼克森，一位叫达希·珍。他们各办有一份报纸，教人节俭过日子。

他们在报纸上提供了10项小秘诀：

（1）不断从薪水中拨出部分来存入银行，5%、10%、25%都可以，反正一定要存。

（2）搞清楚你的钱每天、每周、每月流向哪里，也就是要详细列出预算与支出表。

（3）检查、核对所有的收据，看看商家有没有多收费。

（4）信用卡只保留一张，能够证明身份就够了，欠账每月绝对还清。

（5）自带饭菜上班，这样可节省午餐费。

（6）乘公共交通工具上下班，节省停车费、汽油费以及找停车位的时间。

（7）多读些有关修理、投资致富的实用手册，最好从图书馆借，或从因特网上下载，这样更省钱。

（8）简化生活，房子不用太大，买二手汽车，到廉价商店或拍卖场等处购物。

（9）买东西时别忘了想想“花这钱值不值得”。便宜货不见得划得来，贵也不一定能保证质量。

（10）绝对要砍价。你不提出，店家绝不会主动降价卖给你东西。

这两位另类致富专家的共同秘诀是：你省下来一块钱，等于你赚了一块钱。学习他们的方法，这对你养成节俭储蓄的习惯是有帮助的。

4.超值“省”经要记牢

购物时让自己的智商高人一等，学会各种省钱的妙方，这样，每个月花同样多的钱，你却能比别人获得更高的生活品质。

（1）错季购物：商品处在滞销淡季，价格会便宜许多。但是错季购买应有计划性与前瞻性，如果你在冬季买了一件夏季的连衣裙，到了夏季却因不喜欢了或过时了而惨遭冷落，就得不偿失了。

（2）不去熟人那里买东西：买熟人的商品有许多尴尬之处，一是不便压价，因为熟人已称“看在你我的交情上，只收成本价”了；二是商品发生质量问题时不便找熟人“讨个说法”，更不便提出退货、索赔。

（3）到大商场看，去小商店买：处在黄金地带的大商场不仅经营场地租金昂贵，且因豪华气派的装修，各种现代化的服务设施增大了成本费用，相同商品往往价格高于其貌不扬的小商店。而且，小商店普遍服务更周到，挑选商品更方便，购物程序也没那么烦琐。

（4）光顾不讲价商店：在竭尽讨价还价之能事，奋力杀价下来之后，吃亏的仍是消费者，所以应光顾不讲价商店。

此不讲价应是明码实价，而不是虚抬价格的商家。这些商家常常这样对你说“我已经不赚钱了”，这时你就可能乖乖地不讲价。

5.到世界各地购物有讲究

（1）香港：香港圣诞节除了有庆祝活动外，自12月下旬开始至次年3月底的秋冬商品特卖也于此时热烈展开，折扣从最初的七折降到三折或两折，不愧为购物天堂。

（2）新加坡：新加坡各大百货公司的大减价大多从12月26日至农历新年，以乌节路为主的商铺最为热闹。这个特惠活动与圣诞节点灯活动同时进行，不但节庆的气氛十分热烈，连购物的热潮也不逊色。这里

适合购买的有鸡肉干、祛风油。

（3）吉隆坡：马来西亚旅游局推出“欢乐购物嘉年华活动”即在每年的3～4月，7～8月和12～1月都有全国范围内的大型折扣销售活动，这期间，即使范思哲这样的品牌，也能够触手可及。这里的土特产是风筝、榴莲膏、蜡染、豆蔻油。

（4）伦敦：英国的HARRODS百货公司，每年均于1月初至2月展开“新年大减价特卖活动”。所以每年这个时候，总是一大早便有许多人挤在百货公司门前大排长龙，以两折或三折的价钱抢购平时只有皇室级人物才消费得起的名牌商品。除此之外，英国其他百货公司多半在12月底开始持续2～5周的特卖会。大量的古玩、陶瓷、绒布料让你目不暇接。

（5）巴黎：法国自圣诞节次日开始，百货名牌开始大甩卖，五折以下不在少数。QUAIDESMARQUES、USINESCENTER、LAURED、ALESIA都是法国观光局推荐的直销店。巴黎歌剧院附近的一二区是购香水、化妆品、酒类、时装的好地方。

（6）罗马：意大利是少数从圣诞前一周就展开冬季折扣特卖会的欧洲国家，热卖活动一直到1月，可望以三折的折扣买到名牌。游客可在罗马西班牙广场购皮衣、时装、皮鞋、丝绸。

（7）渥太华：加拿大是从12月26日开始展开大减价的，这几天，无论是礼品、服装还是电子产品都大大降价。当地的急冻三文鱼、皮衣、木刻、印第安人工艺品都是很好的旅游纪念品。

（8）堪培拉：冬季到堪培拉旅游，是个购物的好机会，各种流行服饰用品从11月开始打折，直到1月份。因为此季是南半球夏季，所以减价的是夏季服装，旅客正好可以为来年的春夏两季添装。

6.消费前先问五个**W**

面对琳琅满目的商品和各种打折促销，你一定要清醒的头脑，多问自己几个问题，如果这几个问题都通过了，再掏钱你就会有理性了。

（1）为什么要买（Why）

家庭消费好比三部曲：第一是生活必需品，吃穿即属于此类；第二是维持家庭生存的消费，如房租、水电费等；第三是供给家庭成员发展和时尚领域的消费，如教育投资、文化娱乐消费等。这三种消费对每个家庭而言都是合情合理的，但具体开支就要分清轻重缓急。一般说来，家庭的月收入首先要保证生活开支，而后才能考虑发展消费与享受消费。

（2）买什么（What）

合理的家庭消费结构必须根据收入情况来确定，总的原则是：量入为出，略有节余。

从生存性需求来看，柴米油盐等属于非买不可的物品；从享受性需求来看，美味可口的高档食品，做工考究的精美服饰要与自己的经济实力挂钩；从发展性需求来看，音响是否环绕立体声、彩电是否纯平大屏幕等，就不属于“必需”之列了。然而，家庭中年轻成员的教育开支应列入常备必要项。

（3）什么时候去买（When）

购物时如果你能巧妙地利用时间差，同样会使你获益匪浅。如在换季大减价的时候购买时装，就有可能以较低的价格买到较称心的衣服；在夏季的时候买冬季的东西，冬季时买夏季的东西，反季购买往往价格便宜又能从容地挑选。

（4）到什么地方去买（Where）

稍微动点脑筋便能猜到：土特产品在原产地购买，不仅价格低廉，而且货真价实；进口货舶来品在沿海地区购买，往往比内地花费要少，即使在同一地方的不同商家，也有一个“货比三家不吃亏”的原则，只要不怕费鞋花时间。

（5）让谁去买（Who）

买食品、服装和床上用品等，做妻子的往往比丈夫精明；而购买家电、家具等耐用消费品则做丈夫的比妻子内行些。

7.超市采购窍门

超市大采购，花钱没商量；分享小窍门，让你的钱袋不变样。

女士们逛起超市来，这也要，那也要，拿的时候掂不出钱的分量，算起账来往往吓一大跳：哇，怎么会花这么多钱！虽说过了把“购物瘾”，但钱包也空瘪了许多。那么，如何才能防止钱包“为伊消得人憔悴”呢？

（1）进门之前好好计划：进超市前最好先制定一个购物计划，将必买品记下来，粗略算一下价格，带上略多的钞票，然后再进超市购物。

（2）打折商品三思而行：其实打折减价均是商家促销的一种手段。俗话说，“只有错买，没有错卖”。尤其是食品，都有其特定的保质期。有些超市减价的食品大都快过期，如果贪图便宜过多购买，一下子又吃不完，就会有变质的危险。

（3）最好使用手提篮：纤纤女士，手无缚鸡之力。手提篮无形中

从质量和体积上限制了购物的数量，何乐而不为呢？

（4）别带孩子逛超市：小孩子天性爱吃爱玩。如果带小孩子去超市，往往会增加许多计划外开支。小孩子一进超市，仿佛刘姥姥进了大观园，兴奋得不知东南西北，吃的喝的玩的都要买，增加了不该有的额外开支。

（5）尽量少往超市跑：最好定期去超市，1周或半个月去一次。平时把需要购买的家庭必需品及时记下来，然后集中一次购买。逛超市次数越多，花的票子也就越多。

8.从小账记起

在有限的薪水中多存些钱并不是不可能的，只要懂得如何改进自己的消费行为，记录便是进行这种改进的必要方法。

也许有人认为小的花费不需要随时记录，这种观念是错误的，任何大的开支都是由小的花费组成的。想要做好家庭理财，就一定要从小账记起。例如，使用信用卡付款后将签名的单子拿回来，把消费项目、金额、地点等都做记录，并保存好副本，等信用卡账单寄来时，再核对每笔金额是否有误，并在已付款项旁做记录。这样做既可以了解消费的方向，也避免了重复付账。此外，每个月的电话、煤气、水电费等也要做记录，有时这些费用会突然暴增或异常，有了平时的记录，就可以向有关单位查询。

每年整理家中物品的时候，总会清理出一堆不需要的家庭用品，有时还会忘记曾有这样的东西而又再买一个。人脑能记住的毕竟有限，家里有哪些东西，它们放在哪儿可以记下来，以免重复购买。

可能刚开始做记录的时候会感到麻烦，但只要坚持下去就会养成习

惯，而且这种习惯将有利于家庭理财的出色完成。

9.将价格“杀”到最低

商品价格放开后，一种商品多种价格，高低不等，五花八门。作为消费者，应该学会砍价，以免上当挨宰。那么，怎样砍价呢？

（1）吹毛求疵：对你欲购的物品，在讨价的过程中，要不时指出所购商品的种种缺陷和不足，使你还价有理有据，卖主也心服口服地逐步让价。

（2）掏空腰包：当你购物时，明知卖主想多赚些钱，以保本为借口，你便可采用掏空腰包法。例如，老板的一件衣服卖120元，你说：“卖120元也不算贵，可我就带着100元，不卖就算了。”同时表示出去意。这时，卖主就会让步了。

（3）欲擒故纵：在发现自己心爱之物时，要不露声色，欲买这件偏问那件并讨还价，做出十分感兴趣的样子。然后，再在无意中随便问自己真正想买商品的价格，在“有意无意”、“可买可不买”的表情下压价，往往十分奏效。

（4）声东击西：当自己较理想的商品摆在面前时，要不露声色，先找出其美中不足后再砍价。如欲买双红色皮鞋，而柜台上只有红、白和黄色三种，那你就采用声东击西法，多问卖主有没有黑色的。卖主因没有黑色的而内疚，便会对你“勉强”买红色的而让价，因为他怕你去别处买。

10.还是租东西更合算

按照我们的传统习惯，用的任何东西都是买来的，如果说到租则会被别人瞧不起。如今人们改变了消费观念，出租行业也日渐发展，大到

电脑、手机，小到刷墙用的排笔，都可采用租赁方式得到。

租的物品首先适合于价格较贵而又非用不可的商品。如结婚礼服、婚纱等，这类物品的价格十分昂贵，但又必须使用。现在，婚纱的日租金不过百元，相对于自己购买至少花几千元，而只穿一次来说当然要合算得多。其次，有的东西价格虽不太贵，但只使用一次或一段时间，这些也是买不如租，常见的有图书、录像带、磁带、儿童玩具、装修工具等。另外，对于自己需要而一时又拿不出那么多钱购买的商品，也可暂时采用租赁的方式，花钱不多却解了燃眉之急，而且还避免了机型落后被淘汰的问题。

11.网上购物怎样省钱

如果你要购买书籍（最好是对此书有一定了解）、光盘、软件，那么选择网上购物就很合适，可以在家轻松享受服务。还有一些著名品牌的商品也比较适合网上购买。而像服装等需要消费者亲自体会穿着效果的商品则不太适合在网上购买。还有很多高档消费品，一般是消费者比较慎重的，也不太适合在网上购买，因为这类商品需要多方咨询、比较，而网上购物在这一点上就显得不足了。

关于付款，可以教给你一个省钱的好方法。目前在网上购物一般是要收取一定的送货费用的，所以进行网上购物不妨和朋友或同事共同购买，一次送货，这样可以节省很多的配送费，而且大家一起买还可能获得网站提供的优惠。

关于二手商品的买卖，本来网络确实是以快捷免费的特性作为二手商品资讯传递的最佳媒体，只可惜部分网民的道德水准较低，网上二手商品交易中以次充好、滥竽充数的情况时有发生。

12.助你实现储蓄目标的七大途径

（1）打开你的钱包，看看里面的银行信用卡，找找是否有哪家银行的信用卡你还没有申请，然后去这家银行开立一个存款账户，并不是要你去申请该行的信用卡。

（2）定期从你的工资账户上取出20元、50元或100元，存入你新开立的存款账户中，给自己一段过渡时间去适应这种手中可支配现金比以往减少了的生活。待2～3个月后，逐步增加从工资账户中每次取出的金额，存入新的存款账户。

（3）小额储蓄起步。建议你先按月收入的10%参加储蓄，制定目标后要持之以恒。培养良好的储蓄习惯胜于偶尔一次存入一笔大额的钱款。

（4）每天从你钱包里拿出5元或10元钱，放入一个信封。每月将信封里积攒的一定数目的钱存入银行存款账户中。聚沙成塔，如每天存10元，每月就是300元，一年可达3600元。

（5）核查信用卡的对账单，看看你每个月用信用卡花去了多少钱。如有可能，减少每月从信用卡中支取的金额，每到月末，你可将信用卡里省下的钱存入存款账户中。

（6）确定储蓄目标。储蓄不是最终目的，理财是为了善用钱财，实现你的某项生活目标，如购买住房、轿车，或是读书深造，或进行投资。把储蓄目标贴在冰箱门、餐桌上等醒目的地方，提醒你时常想起存钱目标，激励你增加储蓄的动力。

（7）及早还清你欠银行的贷款，尽量减少利息支出。你一旦养成了储蓄的良好习惯，并能坚持数年，那么你就需要选择一种或几种适合自己的投资理财方式，以获得较高的投资回报，将你的生活装扮得更为艳丽多彩。

13.居家节约宝典

“冰冻三尺，非一日之寒。”巨大的浪费往往就是由我们日常生活中不起眼的小环节慢慢积累而形成的。因此，节约，要从点滴小事做起，节约一度电、一张纸、一滴水。

（1）肥皂用到一小块时不要扔掉，积攒多了用纱布包在一起，又可以用来洗衣服。这样下来，每年就会省下好多块肥皂。

（2）购物时少用塑料袋，既避免浪费，又不污染环境。

（3）选用节能型电器；随手关闭电源；随手关灯；家电不待机、多用节能灯；饮水机不用时关闭。

（4）外出时，短途以步代车；就餐时点餐适可而止，剩余食物打包带回去吃。

（5）家里尽量少用餐巾纸，多用手绢和抹布；节约学习用品，纸要两面用。

（6）多采用淋浴，少用或不用盆浴，因为淋浴比用浴缸洗澡可节省八成水量。

（7）洗澡要快，洗澡时不要将淋浴喷头一直开着也不要在洗澡时洗衣服、鞋子。

（8）熟食加热或冰冻食品解冻最好用微波炉，这样既方便又节能。

（9）减少电脑待机时间，不用时关闭。启用电脑的睡眠模式，使电脑在不用时即进入低能耗模式，将能源使用量降低到一半以下。你还可以缩短显示器自动进入“睡眠”模式前的延长时间。电脑在“睡眠”状态

下也有7.5瓦的能耗；即便关了机，只要插头还没拔，电脑照样有4.8瓦的能耗。因此，不用电脑时请记得拔掉插头。

（10）让孩子少玩电脑游戏，多做户外运动，既强壮身体，又节约电能。

（11）看电视音量要小，亮度要低，不仅节能，还能延长电视机寿命；不看电视时，要把电源插头拔下，既省电又安全。

14.居家节约五妙招

（1）炒菜前，用干净的百洁布把洗锅后锅内的剩水擦干，可减少煤气消耗。

（2）将米浸泡3分钟，洗净滤干水，用保鲜袋装好，放入冰箱冷藏室过夜，次日凌晨煮很省时。

（3）煮绿豆汤时，可在晚上把水烧开后装入热水瓶，加入适量绿豆，盖好瓶盖，第二天早上绿豆汤就好了。

（4）煮粥。用电饭锅煮粥时，把米放入，待水烧开达到沸点后，可以调至保温状态或拔掉电源，粥照样可以煮好，可节省好多电。

（5）夏天出门前，将房间窗户、窗帘关严，只留一扇小窗户通风，到中午，室内温度比不关窗时低2℃～3℃，再开空调可节约电能。夏天烧水，用饮料瓶装上水，把瓶放在阳光充足的地方，放一上午，下午烧水时，可以省电。

15.家庭节电四妙招

（1）家用电器不用时，随手关掉，并拔掉插头。

（2）使用太阳能热水器。

（3）买电器用品时，购买有高能源效率（EER）标识的产品。

（4）利用自然通风排除室内湿热，以减少使用空调的次数。另外，空调温度要设定在28℃左右，并利用隔热设备，防止热气进入室内，以免冷气流失；可搭配电风扇使用，省电又凉爽；勤加清洗冷气滤网，以增强制冷效果。

16.保鲜膜让微波炉省电

在加热食品时，在碗外面套上保鲜膜，这样一来，食物的水分不宜蒸发，味道好，而且加热的时间也会缩短，达到省电的效果。

此外，使用微波炉时，还要注意以下几点：

（1）微波炉须用特殊微波炉盛具，以免发生危险。

（2）微波炉适合于食物的加温和解冻，参考微波食谱做菜，省电效果好。

（3）详读微波炉操作手册，以提高能源效率。

17.冰块帮冰箱省电

首先，尽量少开冰箱柜门。然后在冰箱下层冻一大块冰块，放到一个保鲜盒里，盒内装些水，让冰块漂浮起来，不要盖盖子。这样可以减少冰箱启动的次数，自然就省电了。

另外，冰箱里不要塞满食物，要留下空隙利于冷空气循环，这样食物降温的速度比较快，减少压缩机的运转次数，节约电能；在冰箱里放进新鲜果蔬时，一定要把它们摊开。如果果蔬堆在一起，会造成外冷内

热，就会消耗更多的电量；热的食物放凉后再放入冰箱；需解冻的食物，可以提前几小时从冷藏室拿到微冻室里，因为冷冻食品的冷气可以帮助保持温度，减少压缩机的运转，从而达到省电的目的；制作冰块和冷饮应尽量安排在晚间。

因为晚间气温较低，有利于冷凝器散热。

而且，夜间一般不开门取放食物，压缩机工作时间也短；在保证食物质量的前提下，根据季节变化、食物种类和数量多少，合理调整温度控制器，使电冰箱经常处于最佳工作状态；停电时，请减少开门次数，尽量不要再往里放食品，以减少冷量散失；每当环境温度高于10℃（有的是16℃）时，冬季补偿（节电开关）一定要关掉，防止增加开机时间和开停次数，造成不必要的消费；经常检查箱门四周的密合垫是否密闭，以避免冷气外泄；手动除霜式电冰箱，积霜厚度超过0.6厘米时即应除霜，以保证蒸发器和冷凝器的吸热和散热性能良好。缩短压缩机工作时间。这些小问题只要稍加注意，都可以帮冰箱省电。

18.电饭锅如何省电

电饭锅是我们每天都要用的电器，因此，电饭锅省电尤为重要。

（1）选购适当的容量，烹煮适量的食物。

（2）做饭前先把米在水中浸泡一会儿，这样做出的米饭既好吃，又省电。

（3）最好用热水做饭。这样不但可保持米饭的营养，也能达到节电目的。最好不要用电饭锅烧水。

（4）在电饭锅通电后用毛巾或特制的棉布套盖住锅盖，不让其热量散发掉，在开锅将要溢出时，关闭电源，大约过5～10分钟后再接通

电源，直到自动关闭，然后继续让饭在锅内焖10分钟左右再揭盖。这样做不仅省电，还可以避免米汤溢出，弄脏锅体。

（5）食物保温时间不要超过12小时。

（6）尽量避免在用电高峰时段（上午10～12时，下午1～5时）使用电饭锅。

19.电磁炉省电法

（1）务必使用铁质、特殊不锈钢之平底锅具，且其锅底直径以12～26厘米为宜。

（2）电磁炉附有温度控制器，可防过热，省电又安全。

（3）电磁炉不用时应立即关掉电源。

20.热水器巧省电

（1）瞬间电热水器装置于水龙头端，没有保温热损，比较省电。

（2）储槽式电热水器因有热水储存之热损失，要选保温良好机种，操作温度越低越省电。

（3）电热水器使用220V，并应加装漏电断路器，安全又省电。

21.洗衣机怎样省电

洗衣机的耗电量取决于电动机的额定功率和使用时间的长短。电动机的功率是固定的，所以洗衣前宜先浸泡20分钟，这样可适当减少洗涤时间；洗涤时间的长短，要根据衣物的种类和脏污程度来决定；避免在用电高峰时段（上午10～12时，下午1～5时）洗衣，以免因电压过低增

加耗电量。

22.烘衣机省电技巧

（1）烘干控制除定时器外，选择附有干燥终点控制装置者比较省电。

（2）全载烘干最省电，一批接一批烘干可利用蓄热节省电费。

（3）避免在用电高峰时段烘衣服。

（4）多利用自然晾干，少用烘衣机，若需熨烫之衣物应缩短烘干时间。

（5）利用自动控制干燥模式，避免过度干燥。

23.电视机如何省电

（1）选购电视机及录放机一体结合型，且具自动上带、退带及电源开关自动切断之机型，可节省电量。

（2）使用放映机影像输出端子连接电视机影像输入端子，除提升画质外，并可减少功率消耗。

（3）电视摆于背光位置，适当照明来自观赏者背面，调整屏幕明暗度以省电。

24.空调的省电法则

（1）冷气机的温度设定范围以26℃～28℃为宜，每调高温度设定值1℃，约可节省冷气用电6%。对于经常进出的房间，室内温度不要低于室外温度5℃以上，以免影响身体健康。所以，制冷时将室温定高

1℃，制热时将室温定低2℃，均可省电10%以上，而人体几乎觉察不到这微小的差别。

（2）设定开机时，设置高冷/高热，以最快达到控制目的；当温度适宜时，改中、低风，减少能耗，降低噪音。“通风”开关不能处于常开状态，否则将增加耗电量。

（3）冷气房内配合电风扇使用，可使室内冷气分布较为均匀，不需降低设定温度即可达到相同的舒适感，并降低冷气机电力消耗。

（4）冷气房内避免使用高热负载之用具，如熨斗、火锅、炊具等。

（5）停用冷气前5～10分钟可先关掉压缩机（由冷气改为送风或调高温度设定），维持送风换气，则下次再开冷气时较省电。

（6）少开门窗可以减少房外热量进入，利于省电；使用空调器的房间，最好使用厚质地的窗帘，以减少冷气散失。

（7）室内、外机连接管不超过推荐长度，可增强制冷效果。

（8）安装空调器要尽量选择房间的阴面，避免阳光直射机身。如不具备这种条件，应给空调器加盖遮阳罩。

（9）定期清除室外散热片上的灰尘，保持清洁。散热片上的灰尘过多，可大幅度增加耗电量。

25.除湿机省电妙法

除湿机运转前，先将门窗关好，以免潮湿的空气进入室内，影响除湿效果。使用过程中若没有需要，也尽量减少门窗开闭次数。另外，除

湿机要经常检修，避免不必要的电能浪费。

26.电风扇低速可省电

配合室内面积大小，尽量选择附有定时开关的电风扇，并尽量使用低风速，可以达到省电效果。还可以将电风扇配合冷气机使用，以增加室内空气对流，不但省电且有益身体健康。

27.照明灯具省电窍门

（1）日光灯具有发光效率高、光线柔和、寿命长、耗电少的特点，用电量仅有白炽灯的1/3左右，所以尽量用日光灯代替白炽灯。

（2）采用三波长的日光灯管，不仅寿命较长，也给人较为明亮的感觉。

（3）选用电子式安定器，可较传统安定器省电30%。

（4）灯泡效率随着灯泡种类的不同而有所差异，高压钠汽灯的效率最高，同种类的灯泡中，瓦数高的灯泡效率较高。

（5）40W单管日光灯（含安定器）较20W双管日光灯效率高出30%以上。

（6）在走廊和卫生间可以安装小功率的日光灯，看电视开1瓦小灯即可。

28.吸尘器省电法

（1）先整理房间再使用吸尘器，可以减少使用吸尘器的时间。

（2）使用时依地面（地毯或地砖）情况、尘量多寡调整风量强

弱，并配合适用的吸嘴。

（3）勤于清理或更换集尘滤袋。

29.电熨斗省电法

（1）购买电熨斗时选附有温控调节器、蒸气熨烫功能者。

（2）配合衣料调整合适温度，适时使用蒸气熨烫。

（3）连续熨烫用完即切电，避免一次只烫一两件或让熨斗空摆加热。

30.日常省水全攻略

（1）要采用节水型马桶，将水箱底小浮饼拆下，即成无段式控制出水；将小便池自动冲水器冲水时间调短。

（2）安装流量莲蓬头、水龙头曝气器，或加装缓流水龙头汽化器；将全转式水龙头换装式1/4转水龙头，缩短水龙头开关时间，减少水的流失量；随手关紧水龙头，不让水未经使用就流掉，水龙头加装有弹簧的止水阀或可自动关闭水龙头的自动感应器；洗澡改盆浴为淋浴，并使用低流量莲蓬头，淋浴时间以不超过5分钟为宜。

（3）定期检查抽水马桶、水塔、水池、水龙头或其他水管接头以及墙壁或地下管路有无漏水情况。

（4）勿对着水龙头直接冲洗碗、洗菜、洗衣，应放适量的水在盆槽内洗涤，以减少流失量；用淘米水、煮面水洗碗筷，可节省生活用水及减少洗洁精的污染；用洗菜水、洗衣水、洗碗水及洗澡水等清洗水来浇花、洗车、擦洗地板等；将除湿机收集的水，饮水机、蒸馏水机等净

水设备的废水回收再利用。

（5）植物浇水时间应选择早晚阳光微弱、蒸发量少的时候；洒水系统喷洒范围不要超出庭园以外，庭园边缘采用“部分圆形洒水器”往内喷洒；配合天气浇水，在雨天时关闭自动洒水器及不在强风时浇水；对花草施以足够存活的水即可，花圃使用微灌方式最有效的方法是以低流量喷雾器对整个花圃施水；冬天时，只在连续高温及干旱时才浇水；利用屋顶装置雨水贮留设备，收集雨水作为一般浇花、洗车及冲马桶等替代水源。

（6）控制适量的洗涤物，避免洗衣机及洗碗机中洗涤物过多或过少；选择有自动调节水量的洗衣机，洗衣清洗前先脱水一次，可节省用水及清洗时间；游泳池溢水回收过滤再使用，或作为运动场洒水用。

31.日常节水点点滴滴

（1）一水多用：洗脸水用后可以洗脚，然后冲厕所；家中应预备一个收集废水的大桶，将洗衣等生活废水收集起来，用来冲厕、拖地等，如此，一个三口之家每月可节水1吨左右。

（2）用洗涤灵清洗瓜果蔬菜，需要用清水冲洗几次，才敢放心吃。可改用盐浸泡消毒，只冲洗一遍就够了。

（3）在水箱里竖放一块砖头或一只装满水的大可乐瓶，以减少每次的冲水量。但须注意，砖头或可乐瓶放得不要妨碍水箱部件的运动。尤其6升以下的马桶，就没必要安放这些东西。

（4）洗衣服时，要先用少量水加洗涤剂—肥皂、洗衣粉等充分浸泡一段时间，先洗去污渍，再用清水漂洗。机洗时水位不要定得太高，要利用程序控制选择合适的水位段，一般以刚淹没衣物为宜。洗衣粉的

量要适度，过量的洗衣粉只会增加漂洗难度和次数。漂洗时要注意增加漂洗次数，每次漂洗水量宜少不宜多，也以基本淹没衣服为准，每次漂洗完后，尽可能将衣物拧干，再放清水。

32.怎样洗碗省时省水

在生活中，大家习惯用洗涤灵清洗各种各样的餐具，其实这样做并不科学，不仅东西很难洗净，而且还很浪费水。而用潮湿的抹布蘸一点小苏打，直接在餐具上干擦，然后用清水洗净就可以了，既省时又省水。不过按照餐具材料的不同，清洗的方法也不同：清洗塑料质地的餐具用漂白剂加水来清洗；瓷器餐具可用牙膏来清洗；玻璃质地的餐具可以用喝剩的茶叶渣来清洗。

33.空调冷凝水的再利用

一匹的空调在常温制冷或除湿工作时，每两小时可排出冷凝水1升。如在空调排水管下放一个可乐瓶来积攒冷凝水，则可用来冲马桶、洗墩布，养鱼、浇花效果更好。因为空调冷凝水的pH值为中性，十分适合养花、养鱼，用于盆景还不易出碱。

34.怎样洗车更省水

很多人洗车时会直接用水管冲车，宝贵的水就这样白白流掉了，浪费严重。你可以试一下用下面的方法洗车，会节省不少水呢！

（1）提一大桶水，先把干净的抹布泡在水里，抹布一定要是干净的，无沙砾的。

（2）用擦车的干布掸子把车上面的灰土轻轻掸掉。

（3）用一个小盆往车上淋水，以把车各部位弄湿为宜。

（4）从玻璃开始，用泡好的抹布将车擦干净。

（5）最后，用一块干棉布擦掉车身上的水，最后计算一下，这样洗车可比用水管冲洗节水200升左右。

35.节俭不要忘了私家车

（1）买浅色汽车，夏天可节省车内空调耗电。

（2）不正确的驾驶习惯会导致车辆耗油量增加10%以上，而保持汽车匀速行驶可以使燃油得到充分利用，频繁改变车速会导致燃油浪费，要尽量避免突然加速和急刹车。

（3）应匀速行驶，避免猛加油；在下缓坡时，尽量使用高挡滑行；停车超过1分钟，请及时关掉引擎；行驶中应保持发动机正常的工作温度，温度过高或过低都会增加油耗。

（4）每次出行应选择最近的距离，尽量避免上、下班高峰时段出行，因为堵车总是最费油的。在高速公路上行车时，如果情况允许，时速应保持在80公里/小时左右，这时最省油。

（5）有人习惯在车里放东西，过重的车辆在行驶时会更费油，要尽量清空行李箱，不要将它当储存室。

（6）每天早起10分钟，趁车上露水未干时自己擦车，既锻炼身体，又节约水，还省钱。将布拖把换成吸水海绵拖把，会更省水、省力，更洁净。

36.天然气巧节省

（1）天然气燃烧时火焰呈红黄色说明缺氧，产生“脱火”现象则说

明空气过多，此时可适当调整灶具风门，待火焰呈紫蓝色时，表示燃烧充分。

（2）做饭时应让火焰分布面积与锅底相平，这样可加速传热，节约用气。

（3）使用天然气暖炉的用户，室温一般设定在16℃。

（4）.使用燃气空调的用户在离开房间时，应关闭中央空调。

（5）定期检查燃气设施、管道、胶管，防止因为泄露带来的危险和浪费。

（6）做饭时，应事先把要做的食物都准备好，然后再开火做饭。如果是烧汤或是炖东西的话，则可以先用大火烧开，然后关小火，只要保持锅内食物滚开又不溢出就行了。

（7）做菜时尽量不要用蒸，蒸出来的菜不一定比焖出来的菜好吃，并且蒸所用的时间是焖所用时间的3倍。

（8）做饭或是烧水之前，应该先把锅、壶表面的水渍擦拭干净，然后放到火上。这样可以使热能尽快传到锅内，从而达到节约用气的目的。

（9）若有风把火焰吹得摇摆不定，使火力分散，这时可以用薄铁皮制作一个“挡风罩”，既能保证火力集中，而且不致浪费天然气。

（10）炒菜、蒸馒头用大火，熬汤、烙饼用文火煮食物香，食物沸腾之后，可把火关小，保持微沸即可。

（11）蒸煮时，一般以蒸煮后留下半碗水的用量为宜；水升温较慢，要先用小火，等水温升高后，再开大火烧；选择直径较大的炊具能

减少热量散失。

37.如何节约打印耗材

（1）打印东西时，选择最小的可以看清的字号，就可以节省打印纸。还可以通过缩小文档的页边距和行间距，尽可能地节约纸张。

（2）打印纸的正反面都可以用。

（3）尽量用薄些的打印纸：打印纸也有薄厚之分。有关资料显示，一张厚纸的耗材是一张薄纸的2～3倍。

（4）选择60%的墨色浓度就可以看清楚文章，还可以节省墨；尽量不加粗字体，在不需要打印正式文件的时候，可以选择打印机的高速节墨模式打印。

（5）能够用电脑网络传递的文件就尽量在网络传递，比如电子邮件、单位内部网络等，这样下来也可以节约不少纸张。

第三节　保险理财常识

1.人身保险的可保范围是什么

人身保险是我们最常见的保险类型之一。它是以人的生命和身体为保险对象的一种保险，它是区别于财产保险一类保险业务的总称。根据我国《保险企业管理暂行条例》有关规定，我国的保险企业划分为经营人身保险的保险企业和经营人身保险业务以外的各种保险业务的保险企业两大类。

人身保险的范围很大，它又分为很多小类别，那么你知道人身保险

的范围是什么吗？

总的来说，人身保险的范围是保障人的身体或生命，以被保险人的生死、意外伤害、疾病和劳动能力丧失为保险事件的保险。当人们遭受不幸事故或因疾病、年老以致丧失劳动能力、伤残、退休或死亡时，依保险合同约定，保险人对被保险人或受益人给付保险金或年金。

最初的人身保险只限于承保被保险人的死亡，人们曾经以为死亡是最大的人身风险，因而早期的人身保险主要为死亡提供保障，最初的人身保险专指死亡保险。然而人们都希望生存、长寿，由于生存和长寿需要生活费用，所以实际上也是一种风险，为此出现了生存保险以及把死亡保险与生存保险相结合的两全保险。由于一个人不能预知自己寿命的长短，期满时一次性给付保险金的生存保险不能为养老的需要提供充分保障，所以后来又出现了年金保险。

2.人身保险的投保人和受益人并不一定是同一人

常常有人以为“谁投保，谁受益”。实际上这是个误区，为了解开这个误解，我们先要了解什么是投保人和受益人。

投保人是申请保险的，也是负有缴付保险费义务的人。投保人要求是成年人和有完全民事行为能力的人，未成年人或不具备民事行为能力的人不能做投保人。投保人可以是自然人，也可以是法人。

受益人是指人身保险死亡赔偿金的受领人，对人身保险都需要指定受益人，当被保险人死亡后，由受益人领取死亡赔偿金。

河北某省一家工厂，2000年5月由单位向保险公司投保了团体人身保险。该厂工人王某于2001年3月因交通事故死亡。事故发生后，保险公司迅速做了给付保险金的决定。但该把钱给谁呢？保险公司犯了难，

原来保险公司发现，保单上载明的“受益人”是该投保单位，但受益人王某未对此做书面认可。

厂方认为，王某虽未认可，但也没反对，应该算默认。并且按“谁投保，谁受益”的惯例看，赔偿金当然应该由厂方领取。那么真是这样的吗？

这个故事涉及的“谁投保，谁受益”有没有法律依据呢？实际上，投保人承担缴纳保险的义务，但并不一定就享有领取保险金的权利，受益权的获得是有一定条件的。《保险法》第六十条规定：人身保险的受益人由被保险人或投保人指定。投保人指定受益人时须经被保险人同意。

由此可见，投保人可能是受益人，也可能不是。这要看被保险人是否同意。比如在上面的案子中，如果王某同意了单位的指定，那么投保人就是受益人。否则可能造成没有指定受益人的情况，如果没有在指定受益人的情况下，按照《保险法》的规定，应该将保险金作为被保险人的遗产，由保险人向被保险人的继承人履行给付保险金义务。在这个案子里，保险金就应该由死者王某的家属作为被保险人的遗产领取。

3.选择保险的基本原则有哪些

在选择保险种类时应注意以下几个原则：

（1）对症下药：了解本身需求，要有针对性。保险的目的主要有：生命保障、收入保障、养老保障、伤残保障、疾病医疗费用保障等。在确定了相应的需求后即可选择相应的保险种类。

（2）量力而行：根据自己的经济收入状况，确定适当的保险额。一般来讲，寿险的保额确定为一个人的年收入的3倍左右，而意外险的保额一般确定为一个人的年收入的10倍左右。

（3）选择组合式保险计划，通过多个险种的搭配，达到最佳保障效果。所谓组合式保险计划，就是将含有寿险、意外保险、健康保险等多个保险险种以一个保险计划的形式出现，这样既可以使保户获得较周全的保险，也可以节省一定的保险费用。

（4）选择优秀的保险代理人，确保周全的售后服务。

4.买保险投保前有哪些注意事项

第一，要考虑保险公司的经营范围、经营状况、偿付能力和服务水平，选择实力雄厚且服务好的保险公司。

第二，根据自己的年龄、身体状况、家庭情况和经济承担能力，参考保险公司提供的投保建议和服务条款，选择合适的投保险种，千万不要买人情险。

第三，签约前要仔细阅读保单条款，留意须知、注意事项和责任条款的内容，对不清楚和模棱两可的条文一定要问清楚，以免日后得不到赔付。

第四，交付首期保险费时不要委托保险推销员代交，而应亲自去保险公司交款，并当场取得正式收据和生效的合同，同时问清不明事项及以后交款方式、联系人和联系电话。

第五，投保后，消费者仍应多次反复审核保单，并冷静分析利弊。若不满意，可在犹豫期内（一般为10天到1个月）及时更改或退保，避免今后更大的经济损失。

第六，在发生保险纠纷时，消费者可直接向保险公司的客户服务部门反映，并向申诉部门投诉。如果没有效果，可向保险同业公会和消委会投诉。若仍未获妥善处理，则可向法院提出起诉，以保护自己的合法

权益。

5.根据年龄阶段购买相应的保险

（1）22～25岁刚入社会的年轻人：由于此时刚步入社会，收入不高，身体健康，家庭负担小，因而建议考虑意外及医疗综合保险+重大疾病等健康保险+万能型理财保险的投资组合。

（2）25～30岁左右未婚人士：此阶段一般自己收入逐渐增加，身体还比较健康，家庭负担小，但交友、旅游、自我再教育等消费支出多，因而可以考虑意外保障及健康保障为主、辅助现金返还型理财保险。

（3）30～35岁左右已婚有孩子的家庭：此阶段一般收入已比较稳定，但工作压力较大，不少在这个年龄段的人处于亚健康状态，同时这个阶段家庭负担加大。这时买保险应着重考虑自身健康保障、子女教育及健康综合保障、养老保险。

（4）40岁以后养老规划：到达此阶段通常收入稳定、丰厚，工作压力依然较大，家庭责任依然重大。这时不但需要为自己上意外以及医疗综合保险、养老保险外，还应开始考虑儿童重大疾病、儿童意外伤害等险种。

6.商业保险和社会保险的主要区别有哪些

社会保险是指国家通过立法手段对公民强制征收保险费，形成社会保险基金，用来对社会中因年老、疾病、生育、伤残、死亡和失业而导致丧失劳动能力或失去工作机会的成员提供基本生活保障的一种社会保障制度。而商业保险是指保险公司对财产因意外灾害或人身伤亡而造成的经济损失提供的补偿。

很明显，社会保险的保险对象是人，商业保险的保险对象既有人，又有物，这是社会保险同商业保险的一个重要区别，除此之外，社会保险同商业保险的主要区别有以下几个方面：

（1）社会保险是强制性的，商业保险是自愿的。

（2）社会保险的目标是覆盖全社会，具有无选择性。而商业保险则有较强的选择性，不愿承保老、弱、病、残者，以及低收入者。

（3）社会保险机构是非赢利性的，商业保险公司则具有赢利性。

（4）社会保险是政府行为，具有垄断性，商业保险是企业行为，具有竞争性。

（5）社会保险有统一规范性，商业保险则有自主性。

（6）社会保险具有公平性，商业保险则突出效率。

（7）社会保险具有安全性，而商业保险在运营中要进行高回报、高风险的投资，并且自负盈亏。

7.买保险的误区有哪些

买保险就好比是在晴天提前给自己预备了一把雨伞。但不少投保人在“雨季”来临后，忽然发现以前买的“雨伞”不能保障自己。这主要是因为投保人在投保的时候陷入了误区，致使“雨伞”失灵。

误区一：保险等于救济。许多保户以为交了保险费，保险公司就该替自己分担责任。而实际上只有出现保险责任事故，保险公司才必须予以赔偿。

误区二：保险金等于赔偿金。在许多险种的保险责任和保险金额中

都明确规定了该险种的最高保险金额为多少，而在具体的理赔过程中，保户得到的实际理赔金额一般都会小于保险金额。

误区三：没出险就白买保险了。保险是现在花钱买未来的安全。人有旦夕祸福，世事难料，水火无情，一旦灾祸来临，再想保险就为时晚矣。

误区四：个人买不起保险。其实我国许多普通险种费用是很低的，如家庭财产保险费率为3‰，人身意外险一般为2‰，大多数人都有能力承担。

8.人身保险中怎样分清合同生效日和复效生效日

《保险法》第十三条规定：“投保人提出保险要求，经保险人同意承保，并就合同的条款达成协议，保险合同成立。保险人应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证，并在保险单或者其他保险凭证中载明当事人双方约定的合同内容。”《保险法》第十四条规定：“保险合同成立后，投保人按照约定交付保险费；保险人按照约定的时间开始承担保险责任。”合同生效日：由这两个条文可以看出，保险合同属于诺成性合同，即只要缔约双方就合同的主要内容达成合意，合同即告成立，不以投保人缴付保险费为生效的必要条件，也就是说，投保人缴费与否是不影响保险合同成立的。保险公司只要同意承保，即使投保人没有及时缴付保险费，保险合同依然成立；投保人缴付了保险费，但保险公司未同意承保，保险合同仍然不成立。保险费的缴付与保险合同的成立与否是没有必然联系的。

复效生效日：如果投保人因某种原因，如忘记缴纳保费、不愿再继续缴费，等等，而使保险合同中止。在中止保险合同后又开始后悔，又想恢复原有的保单，一般情况下，在保险合同中止2年内，投保人可申请恢复，与保险公司达成复效协议，但要补交失效期内的保费及利息；

有的可能需要被保险人体检合格后方能办理复效，复效生效日，即保险人与投保人协商并达成协议，在投保人补交保险费时为复效日。

如果保单产品已经停止销售，那么就无法复效了。另外，若超过2年未行使复效权利，保险合同永远终止。

9.怎样选择保险公司

随着我国保险业自身的不断发展壮大，以及对外开放程度越来越高，在我国境内开展保险业务的保险公司数量上已经颇具规模。面对如此多的保险公司，投保人应该如何选择呢？

（1）看公司实力：很显然，历史悠久、信誉度高、规模大、资金雄厚、业绩良好的保险公司对投保人来说是更值得信赖的。我国国内的保险业由于发展时间比较短，因此主要参考标准则为公司的资产总值，公司的总保费收入、营业网络、保单数量、员工人数和过去的业绩，等等。

（2）看产品种类：一家好的保险公司提供的保险产品应具备这样几个条件：种类齐全；产品灵活性高，可为投保人提供更大的便利条件；产品竞争力强。

（3）看服务水平和质量：保险产品是一种金融服务产品，因此在投保时，要看重服务水平和质量。

10.指定受益人需注意的三个问题

指定明确，不含糊。不能出现类似“妻子”或“孩子”之类的词语，而是应该明确指出姓名，避免日后产生纠纷。

谁来指定有讲究。受益人应由被保险人或投保人指定，投保人指定

受益人时需经被保险人书面同意，所以被保险人才是受益人的真正指定人。

多人可成受益人。受益人可以是多人，并可约定各自受益的顺序和份额。

11.原始材料丢失怎样索赔

汽车司机李某于2007年2月在本市一家保险公司投保了一年期的人身意外伤害附加住院医疗保险。2007年8月，李某在出车途中，因刹车失灵，汽车撞在路边岩石上，李某胸部受到挤压，造成三根肋骨折断，经医院抢救后得以幸存。但是医院的医疗收据等原始材料被李某不小心弄丢了，为了申请理赔的需要，李某又到医院开具了一些复印件。

事后，李某向保险公司申请给付保险金，并将医疗收据复印件交到保险公司。但保险公司要求李某提供与出险有关的原始证明材料的原件，拒收复印件。由于李某的原件丢失，因此保险公司拒绝赔付。

现实生活中，我们很多人都会像李先生一样因为粗心或意外情况而丢失了重要的材料，譬如与出险有关的原始证明材料。当我们没有原始材料时应该怎样索赔呢？

当我们的原始材料丢失后，可以想法拿到一些复印件，用这些复印件去保险公司理赔。保险公司不能像上面故事中的那家保险公司一样拒绝理赔。

虽然我国的法律规定，保险事故发生后，填写保险金给付申请书时，必须提交与确认事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和材料。被保险人以什么形式提出给付申请并不重要，关键在于是不是真正发生了保险单上列明的保险责任事件。在这里，发生保险事件是保险索

赔的前提。

因此，原始材料的丢失并不意味着我们就拿不到保险金赔付金。只要我们能证明确实发生了保险事故，保险公司不能因为我们不能提供原始材料而拒赔。

12.被保险人死亡由谁索赔

刘先生为自己投保了人寿保险，保险金为30万元，指定受益人为刘先生的配偶汪某，刘先生未成年的独生子刘晓，汪某的弟弟是残疾人，也被指定为受益人。

后来，刘先生夫妻为了日常生活中的矛盾发生口角，以至于冲突争吵，汪某想不开，在晚间睡觉后，留下遗书后，悄悄打开煤气开关……

第二天，夫妻双双死亡，公安局经过现场勘察，认定是：刘先生被煤气毒死，汪某系自杀。事后，受益人之一，汪某的弟弟向保险公司申请给付保险金，但保险公司以受益人故意伤害被保险人而拒绝理赔。双方诉至法院，法院判决保险公司赔付保险金给汪某的弟弟和刘晓。

一般来说，被保险人死亡，索赔权由谁来行使呢？

这要分两种情况：

一般情况下，由受益人行使。

如果受益人故意伤害被保险人，则保险金作为遗产处理；但是如果还有其他受益人，则由其他受益人行使索赔权。正如上面的小故事中刘先生被受益人之一杀死后，其儿子和妻弟还享有索赔权。

这是因为被保险人在保险公司投保了人寿保险，缴纳了保险费，保

险合同有效。其中1名受益人故意杀害被保险人，丧失受益权，其他2名受益人对被保险人之死亡没有过错，不能因为3名受益人中的1名有过错，使其他2名受益人也丧失受益权。

所以，当被保险人因保险事故死亡后，受益人应根据实际情况行使自己的索赔权。

13.分清保险金与遗产的区别

在保险理赔时我们应怎样分清遗产与保险赔付金呢？

我国《保险法》第64条规定：“被保险人死亡后，遇有下列情形之一的，保险金作为被保险人的遗产，由保险人向被保险人的继承人履行给付保险金的义务：（1）没有指定受益人的；（2）受益人先于被保险人死亡，没有其他受益人的；（3）受益人依法丧失受益权或者放弃受益权，没有其他受益人的。”

我们来看一下这三种情况：

（1）无指定受益人：如果被保险人明确指定了受益人，则保险金不属于遗产，而是专属于受益人。如果被保险人没有指定受益人，即受益人的指定是采用法定的形式，此时保险金将作为遗产处理。

（2）受益人先死亡：受益人先于被保险人死亡，同时没有其他受益人，一旦发生保险事故，保险金也将作为遗产。为避免此种情况，一旦受益人先于被保险人死亡，被保险人应及时更改受益人，以获得应有的保障。如果受益人与被保险人在保险事故中同时遇难，若没有证据证明受益人晚于被保险人死亡，则法院推论受益人先于被保险人死亡，保险金将作为被保险人的遗产进行分割；若有证据证明受益人晚于被保险人死亡，则保险金作为受益人遗产进行分配。

（3）受益人丧权：受益人依法丧失受益权或者放弃受益权，没有其他受益人的。这在实际生活中主要是指受益人为使其得到保险金而故意制造保险事故或自愿放弃的情况，此时，保险金归于被保险人，在被保险人死亡后，成为其遗产。

由此看来，保险赔付金到底属不属于遗产，需分情况而论。如果有受益人，则不属于遗产；如果没有受益人、受益人先死亡或受益人丧权，保险赔付金就属于遗产。

14.一旦解除合同就无法申请理赔

张某几年前向某保险公司投保一份终身险，不久遭受了意外伤害，但当时并未向保险公司申请理赔。1999年底，张某提出退保，保险公司也依约办理了相应的手续，张某无任何异议。数周后，张某却以保险期内曾发生过保险事故为由，要求保险公司给付意外伤残保险金。保险公司认为张某的保险金请求权因退保而不复存在，所以拒付了这笔保险金。

在保险理赔实践中，类似张某这样的事件每天都会发生。他们往往没有在合同有效期内申请理赔，等到合同解除了，采取申请，却被保险公司拒绝。因为从法律上来说，一旦合同解除，是不能申请保险理赔的。

这主要是基于以下几个原因：

由于保险合同已被解除，任何当事人或关系人向保险公司索赔已无法提供保险合同凭证，由于缺乏最重要的单证——保险合同，保险公司无法立案，故无须履行给付保险金的义务。

合同的解除与中止是有区别的。虽然保险事故发生在保险期内，但

申请理赔给付的依据——保险合同因退保而解除，因而从属于保险合同的保险金请求权同时不复存在。

从法律角度上说，合同解除后已不能让合同复效，即不可能恢复原合同项上的权利了。被保险人没有在合同有效期内提出理赔申请，只能视为放弃主张权利，因而保险公司无须给付其保险金。

15.在什么期限内申请理赔是有效的

2008年7月，许先生在一次交通事故中不幸去世。2009年10月，妻子林女士在整理书柜时意外发现两份保单，原来许先生多年前在某保险公司投保了10万元的寿险，以及30万元的意外险。林女士在震惊之余不禁担心这两份保险是否还能理赔。事后，虽然林女士拿着保单到保险公司索赔，最终拿回了40万元的保障赔款。但是却一直后怕，要是晚一点，这些保费就拿不到了。

其实，和买其他商品一样，买保险以及在保单持有过程中，都有一些类似于“索赔期”的关键时间点。也即受益人向保险公司申请赔偿或给付保险金的权利是有时间限制的，如果超过了这一期限，受益人的权利就会灭失，保险公司可以依法拒赔。

如人寿保险以外的其他保险的被保人或者受益人，行使索赔权的期限是自其知道保险事故发生之日起两年内，而人寿保险的索赔权期限是五年。

这就提醒我们，在保险事故发生时，一定要在索赔权期限内申请索赔。此外，保险事故发生后，投保人、受益人或被保险人应在第一时间向保险公司报案，这样保险公司才能及时核赔，并提醒对方准备理赔所需材料。因为是否及时报案，会直接关系到保险理赔的效率，特别是一些重大赔案，保险公司一般都会要求查看现场。

16.怎样让理赔更顺利

有的被保险人在家中突然死亡，其家人不知道有保险保障，没有及时向保险公司报案，便将被保险人入殓了，有的家庭甚至会将死者的衣物及各种身份证明销毁掉，这些做法都会导致理赔困难。没有各种证明，保险公司办理理赔会非常麻烦，因为被保险人到底是猝死还是其他原因，直接关系到保险公司的赔付，而这种突发事件又往往没有医院证明，所以要大费周折。

17.怎样办理理赔手续

对于我们保险客户来讲，最核心的问题便是保险理赔。那么，我们该如何办理理赔手续呢？

（1）通知保险公司

当发生保险事故时，我们应立即通知保险公司或业务员，通知的方式有：电话、信函、传真、上门等。

（2）提交申请材料

在通知保险公司以后，我们应该将保险合同约定的证明文件交给保险公司，也可以书面委托业务员或他人代办。

这些文件主要包括以下这些：

[1]保险合同。

[2]理赔申请书。

[3]被保险人身份证明和出险人身份证明。

[4]门诊病历和处方。

[5]出院小结及诊断证明。

[6]医疗费用原始收据。

[7]住院费用明细清单。

[8]延长住院申请表（条款注明住院超过15天需要申请的）。

[9]重大疾病诊断证明书。

[10]意外事故证明（如：被保人驾驶机动车辆发生交通意外需提供有效驾驶证和行驶证，有交警处理的需要提供相关责任认定材料）。

[11]残疾鉴定报告（需要与理赔部联系）。

[12]授权委托书。

[13]被委托人身份证明。

[14]受益人存折复印件。

[15]受益人身份证明、户籍证明、与被保险人的关系证明。

[16]非定点医院申请。

[17]公安部门或保险公司认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明、殡殓证明、事故者户籍注销证明，如：死亡医学证明书、火化证、户口注销等。

[18]与事故性质相关的证明材料：意外、工伤事故证明，医院死亡记录及相关病历资料，司法公安机关出具尸检报告书等。

（3）等待

提交申请材料之后，保险公司审核责任并计算赔款额。此时我们需等待一段时间。

（4）领款

保险公司一旦审核完毕，会将核赔结论用书面形式通知我们。我们带上身份证和书面通知去领取保险金即可。

保险理赔手续就完成了。

第四节　债券基金投资常识

1.哪些因素会影响债券投资的收益

债券的投资收益主要由两部分构成：一是来自债券固定的利息收入，二是来自市场买卖中赚取的差价。这两部分收入中，利息收入是固定的，而买卖差价则受到市场较大的影响。影响债券投资收益的因素有：

（1）债券的票面利率：债券票面利率越高，债券利息收入就越高，债券收益也就越高。

（2）市场利率与债券价格：由债券收益率的计算公式可知，市场利率的变动与债券价格的变动呈反向关系，即当市场利率升高时债券价格下降，市场利率降低时债券价格上升。

（3）债券的投资成本：债券投资的成本大致有购买成本、交易成本和税收成本三部分。购买成本是投资人买入债券所支付的金额，交易成本包括经纪人佣金、成交手续费和过户手续费等。

（4）市场供求、货币政策和财政政策：市场供求、货币政策和财政政策会对债券价格产生影响，从而影响到投资者购买债券的成本，因此市场供求、货币政策和财政政策也是我们考虑投资收益时所不可忽略的因素。

2.如何选择债券投资的时机

债券一旦上市流通，其价格就会受多种因素的影响，反复波动。这对于投资者来说，就面临着投资时机的选择问题。机会选择得当，就能提高投资收益率；反之，投资效果就差一些。债券投资时机的选择原则有以下几种：

（1）一旦确认大量的资金进入市场，债券的价格就已经抬高了。所以精明的投资者就要抢先一步，在投资群体集中到来之前投资。

（2）追涨杀跌债券价格的运动都存在着惯性，即不论是涨是跌都将有一段持续时间，所以投资者可以顺势投资。

（3）在银行利率调高后或调低前投资债券作为标准的利息商品，其市场价格极易受银行利率的影响，因此投资者为了获得较高的投资效益就应该密切注意投资环境中货币政策的变化。

3.投资国债有什么技巧

国债对于那些旨在求稳、求赚的投资者而言是比较好的投资品种。但是，许多人都认为国债投资根本不需要什么技巧，买了放在那儿就可以了。其实，国债投资不需要技巧的观念是错误的。投资学专家们通常将国债投资的策略分为两种：

（1）消极的投资策略：是指投资者在合适的价位买入国债后，始终持有，在国家规定的国债兑换期间不做买卖操作。从某种意义上说，

这就是所谓的“没技巧”。

（2）积极的投资策略：是指根据市场利率及其他因素的变化，判断国债价格走势，低价买进、高价卖出，从中赚取买卖差价。

投资国债采用哪一种投资策略，关键看自己的条件。不太熟悉国债交易的投资者应以稳健保值为投资目的，采取消极的投资策略较为稳妥。作为熟悉国债市场，希望获取较大利益的投资者来说，可以采用积极的投资策略，关键是能对市场利率走势有准确的判断。

4.在投资基金前进行研究

有这样一位人士曾这样问专家：“我花了20万元买了一支基金盈利，都半年多了怎么一直不涨，感觉和银行存款似的，这只基金是不是不好啊？”于是专家问他是哪只基金，回答说是某某基金，专家无奈地告诉他：“这是一只债券型基金，收益自然偏低，你当时买的时候不知道吗？”这位人士回答说：“我以为所有基金都差不多呢。”就因为不肯做一些基本功课，这位投资者白白浪费了基金最火爆的半年时间。

其实，不进行研究的投资，就像打扑克从不看牌一样，必然失败！挑选基金跟买大白菜不一样，我们需要有很多指标来衡量到底什么样的基金值得投资。如果你是购买基金，至少要先知道这只基金的类型，股票型、债券型或者配置型？这个基金经理的以往业绩如何？打算持有多长时间？你的预期收益为多少？能承受的损失有多大……这些问题并不复杂，甚至花不了你10分钟的时间。

当然，个人投资者不必像机构投资者那样，每个月、每个星期都买卖基金，但是他们应该像购买自己的住房一样，集中精力对其所购买的基金进行仔细的研究，而留心身边各行各业拥有良好产品的基金公司，有助于他们获得可靠的第一手资料。从某种程度上说，个人投资者应当

比机构投资者拥有“一种难以置信的优势”。

5.开放式基金的认购

由于开放式基金的规模不固定，可根据投资者的需求追加发行，因此基金的募集分为基金的首次发行认购和基金的日常申购。首次发行，是指基金第一次向社会公开发行基金单位，以完成基金的成立。购买首次发行的基金单位，成为认购（基金成立以后，购买基金单位，成为申购）。

基金的认购并不是一成不变的，投资者在实际操作中应以招募说明书及发行公告书为准。

开放式基金正式发行首日，投资者参与认购分三个步骤进行：

第一步：办理开户。

第二步：认购。

（1）个人投资者认购流程

个人投资者认购基金必须提供以下材料：本人身份证件，基金账户卡（投资者开户时代销网点当场发放），代销网点当地城市的本人银行借记卡（卡内必须有足够的认购资金），已填写好的《银行代销基金认购申请表（个人）》。

（2）机构投资者认购流程

直销中心认购流程：机构投资者认购基金必须提供以下材料：已填写好的《认购申请书》，基金账户卡，划付认购资金的贷记凭证回单复印件或电汇凭证回单复印件，前来办理认购申请的机构经办人身份证件

原件。

缴款：机构投资者申请认购开放式基金，应先到指定银行账户所在银行，主动将足额认购资金从指定银行账户以“贷记凭证”或“电汇”方式，按规定划入“基金管理人申购专户”，并确保在规定时间内到账。

代销网点认购流程：机构投资者认购基金必须提供以下材料：已填写好的《银行代销基金认购申请表》，基金账户卡，在代销银行存款账户中存入足额的认购资金，经办人身份证件原件。

第三步：确认。

投资者可以在基金成立之后向各基金销售机构咨询认购结果，并且也可以到各基金销售网点打印成交确认单；此外，基金管理人将在基金成立之后按预留地址将《客户信息确认书》和《交易确认书》邮寄给投资者。

6.封闭式基金的申购

（1）办理申购

①已有深、沪股票账户或基金账户的投资者可直接进行申购。

②没有深、沪股票账户或基金账户的投资者，需在申购前持本人身份证到当地开户网点办理股票账户或基金账户的开户手续；只买基金的投资者，可以开设证券交易所基金账户。

③投资者根据自己的计划申购量，在申购前向自己的资金账户中存入足够的资金。一经办理申购手续，申购资金即被冻结。

④委托申购上网定价发行基金的申购手续与上网发行股票的申购手

续相同。投资者可通过填写申购委托单、电话委托或磁卡委托方式在其开立资金账户的证券经营机构办理申购委托。

（2）确认中签并解冻资金

T日：申购日。

T+1日：将申购资金划入登记结算公司资金专户。

T+2日：验资并出具验资报告，确认为有效申购。

T+3日：摇号抽签。

T+4日：公布中签结果，对未中签的申购款予以解冻。

（3）申购规则

发行方式：上网定价发行。

发行对象：中华人民共和国境内自然人、法人和其他组织（法律、法规及有关规定禁止购买者除外）。

发行面值：1.00元/份。

发行费用：0.01元/份。

申购价格：1.01元/份。

申购地点：深、沪证券交易所。

申购单位：每份基金单位。

申购份数：每一账户的申购量最少不得低于1000份；超过1000份

的，须为1000份的整数倍。

申购限制：每一账户申购不设上限，投资者可以多次申购，但每笔申购不得超过99.9万份。同一账户多次申购的，将多次申购的数量全部累加后，对同一账户的申购进行连续配号。

配号方式：分段配号，统一抽签。

（4）注意事项

①已开设股票账户的投资者不得再开设基金账户。

②一个投资者只能开设和使用一个资金账户，并只能对应一个股票账户或基金账户，不得开设和使用一个或多个资金账户对应多个股票账户或基金账户申购。

③沪市投资者（使用沪市股票账户或基金账户的）必须在申购前办理完成证券交易所指定交易手续。申购委托后，不得撤单。

7.开放式基金首次认购与日常认购有何不同

开放式基金首次认购（IPO）指开放式基金第一次发行时投资者参与的申购，与股票首次发行新股相似，投资者在规定的时间内对基金进行认购，认购结束后该基金即进入3个月的封闭期，也就是3个月的时间内该基金不能赎回；3个月后，基金进入开放期，投资者开始日常的认购与赎回。与首次认购不同的是，日常认购的第二天就可以赎回。此外，在首次认购的费用上，与日常认购不同。

8.购买开放式基金巧打时间差

投资者购买基金的主要目的是为了省去较多的资产配置时间。通过

专家理财，来实现既得利益。但在人们实际购买基金时，常常具有时间管理的意识，而缺乏时间管理的方法。主要表现在对基金产品的购买时点、资金组合等缺乏应有的时间观念，不能巧打“时间差”，从而错过了很多获取收益的机会。

（1）认购期和申购期的“时间差”：开放式基金认购期一般为一个月，建仓期却需要三个月。从购买到赎回，投资者需要面临一个投资的时间跨度，这为投资者选择申购、赎回时间点进行套利，创造了“时间差”。因此，对于偏好风险的投资者来说，只要掌握了股票型基金的建仓特点，就能获取较高的基金建仓期收益。

（2）场内与场外转换的“时间差”：在基金的投资品种中，有一种LOF、ETF指数基金既可以进行场内的正常交易买卖，还可以进行场外的申购、赎回，并存在多种套利机会。怎样研究分析和把握套利时点，对投资者购买此项基金是十分重要的。

（3）前端和后端收费的“时间差”：为了鼓励基金持有人持有基金时间更长，同时增强基金持有人的忠诚度，各家管理公司在基金的后端收费上设置了一定的灵活费率。即随着基金持有人持有基金时间越长而呈现后端收费的递减趋势。对于资金量小，无法享受认购期大额资金费率优惠的，不妨选择交纳后端收费的方式，作一次长期价值投资。

总之，投资者只要善于把握不同基金产品的特点，捕捉基金产品投资中的机会，就能因巧打“时间差”带来获利机会。

9.如何赎回基金

基金赎回是买卖基金的最后一个步骤。基金赎回是申购的反过程，即卖出基金单位收回资金的行为。与申购过程类似，投资人可以通过直销和代销机构向基金公司发出赎回指令，进行赎回。虽然各基金管理公

司的业务细则会有所差异，但基金赎回大体分为以下几个步骤：

（1）发出赎回指令：客户可以通过传真、电话、互联网等方式，或者亲自到基金公司直销中心或代销机构网点下达基金赎回指令。

（2）赎回价格基准：基金的赎回价格是赎回当日的基金净值，加计赎回费。假定某投资者赎回某基金1万份基金单位，其对应的赎回费率为0.5%，如果当日基金单位资产净值为1.0198元，则其实际可得到的赎回金额为：赎回费用=1.0198×10000×0.5%=50.99元，赎回金额=1.0198×10000-50.99=10147.01元，也就是说投资者赎回某基金1万份基金单位，若该基金当日单位资产净值为1.0198元，则其可得到的赎回金额为10147.01元。

（3）领取赎回款：投资人赎回基金时，无法在交易当天拿到款项，该款项一般会在交易日的三至五天、最迟不超过七天后划出。投资人可以要求基金公司将赎回款项直接汇入其在银行的户头，或是以支票的形式寄给投资人。一般情况下，基金管理人不得拒绝或暂停基金投资者的赎回申请，除非出现以下几种情况：

①不可抗力。

②证券交易场所交易时间非正常停市。

③因市场剧烈波动或其他原因而出现连续巨额赎回，导致本基金的现金支付出现困难时，基金管理人可以暂停接受基金的赎回申请。

④法律、法规、规章允许的其他情形或其他在《基金契约》已载明并获中国证监会批准的特殊情形。

发生上述情形之一的，基金管理人将在当日立即向中国证监会备案。已接受的赎回申请，基金管理人将足额支付；如暂时不能支付的，

按每个赎回申请人已被接受的赎回申请量占已接受赎回申请总量的比例分配给赎回申请人，其余部分在后续工作日予以兑付。同时，在出现上述第3款“因市场剧烈波动或其他原因而出现连续巨额赎回，导致本基金的现金支付出现困难时”的情形时，对已接受的赎回申请可延期支付赎回款项，最长不超过正常支付时间20个工作日，并在指定媒体上公告。

10.基金的赎回有巨额赎回的限制

根据《试点办法》的规定，开放式基金单个开放日中，基金净赎回申请超过基金总份额的10%时，将被视为巨额赎回。巨额赎回申请发生时，基金管理人在当日接受赎回比例不低于基金总份额的10%的前提下，可以对其余赎回申请延期办理。被拒绝赎回的部分可延迟至下一个开放日办理，并以该开放日当日的基金资产净值为依据计算赎回金额。

11.正确看待基金净值

这几乎是困扰所有“基民”的一个老问题，造成这种混乱的根本原因在于一些基金公司、销售渠道为了某些特殊时点上的短期营销目的，故意进行错误宣传，混淆是非，误导投资者的结果。

由于各只基金成立的时间先后不一样，分红与不分红、多分红与少分红、分红的时间等均有很大的差异，单纯看基金的净值可能会不够准确，尤其是积极分红的基金可能会与净值低的基金混在一起，在这种情况下，查看基金的净值增长率，查看基金的净值增长率排名，就显得非常重要了。

12.选择基金需要把握哪些原则

不论哪种投资工具，只有适合自己的，才是最好的。投资基金也是这样，在选择适合自己的基金时，应遵循以下三个原则：

（1）确定资金的性质：如果将日常家用的钱全数用来投资，一方面投资者很难保持一份投资的平静，从专业的角度讲，这也是不科学的。

（2）确定资金使用的期限：开放式基金可以每天申购赎回，但投资基金应该考虑中长期，最好是3～5年，甚至更长。例如，如果是为尚年幼的小孩积攒上大学的费用，则可以考虑一只以长期资本增长为目的的股票型基金。

（3）了解自己的理财目标：每个人因年龄、收入、家庭状况的不同在投资时就会有不同的考虑。一般来说，初入社会的年轻人比即将退休者承担风险的能力强，就适于选择高收益、高风险的基金产品。

13.选择基金有哪些注意事项

牛气冲天的证券市场使越来越多的人开始关注和参与股市、基金。现在很多新基金在发行，很多老基金表现也不错，怎么选择呢？其实在选择基金时，有几个基本要素是投资人应该重点了解和把握的，这样在选择时就能做到心里有数。

（1）不要以偏概全：有些基金公司会刻意挑选某一两段基金表现最好的时期大肆宣传该基金操作业绩优良，投资人最好搜集这些基金更为长期的净值变化资料作为佐证，以免遭误导。

（2）不要忽略起跑点的差异：同类型的基金，因成立时间、正式进场操作时间不同，净值高低，自然有别。

（3）不要忘记“分红除息”因素：基金和股票一样，在分红配息（收益分配）基准日，“红利”必须从净值中扣除。因此在计算基金净值成长率时，必须把除息的因素还原回去。

（4）要避免“跨类”比较：同类型的基金才能放在一起比较业绩，股票型和债券型基金的主要投资标的不同，对应的风险不同，混合在一起评断业绩显失公平。

14.基金定投的投资策略

实践证明，并非每只基金都适合定期定额投资，只有选对投资标的，才能为投资者带来理想的回报。

（1）定期定额投资最好选股票型基金或者是配置型基金

债券型基金等固定收益工具相对来说不太适合用定期定额的方式投资，因为投资这类基金的目的是灵活运用资金并赚取固定收益。投资这些基金最好选择市场处于上升趋势的时候。市场在低点时，最适合开始定期定额投资。只要看好长线前景，短期处于空头行情的市场最值得开始定期定额投资。

（2）定期定额投资最好选择波动大的基金

一般来说，波动较大的基金比较有机会在净值下跌的阶段累积较多低成本的份额，待市场反弹可以很快获利。而绩效平稳的基金波动小，不容易遇到赎在低点的问题，但是相对平均成本也不会降得太多，获利也相对有限。

（3）依财务能力调整投资金额

随着就业时间拉长、收入提高，个人或家庭的每月可投资总金额也随之提高。适时提高每月扣款额度也是一个缩短投资期间、提高投资效率的方式。

（4）达到预设目标后需重新考虑投资组合内容

虽然定期定额投资是需要长时间才可以显现出最佳效益，但如果果真投资报酬在预设投资期间内已经达成，那么不妨检视投资组合内容是否需要调整。运用简单而弹性的策略，就能使投资更有效率，早日达成理财目标。

（5）要活用各种弹性的投资策略，让定期定额的投资效率提高

投资者可以搭配长、短期理财目标选择不同特色的基金，以定期定额投资共同基金的方式筹措资金。以筹措子女留学基金为例，若财务目标金额固定，而所需资金若是短期内需要的，那么就必须提高每月投资额，同时降低投资风险，这以稳健型基金投资为宜；但如果投资期间拉长，投资人每月所需投资金额就可以降低，相应可以将承受的投资风险增大。适度分配积极型与稳健型基金的投资比重，使投资金额获取更大的收益。

15.基金定投的七大铁律

根据以往经验的总结，基金定投主要有以下七大铁律：

（1）设定理财目标：不同的人生阶段会有不同的需求及目标，一般来说，在校的学生以及初入社会的年轻人，可以设定目标为购房自备款；而已婚夫妇，可以为子女的教育基金以及退休金预做准备。

（2）量力而行：定期定额投资一定要做得轻松、没负担。在投资之前最好先分析一下自己的每月收支状况，计算出固定能省下来的闲置资金，3000元、5000元都可以。

（3）选择有上升趋势的市场：超跌但基本面不错的市场最适合开始定期定额投资，即便目前市场处于低位，只要看好未来长期发展，就可以考虑开始投资。

（4）投资期限决定投资对象：定期定额长期投资的时间复利效果分散了股市多空、基金净值起伏的短期风险，只要能遵守长期扣款原则，选择波动幅度较大的基金其实更能提高收益，而且风险较高的基金的长期报酬率应该胜过风险较低的基金。如果较长期的理财目标是5年以上至10年、20年，不妨选择净值波动较大的基金，而如果是5年内的目标，还是选择绩效较平稳的基金为宜。

（5）持之以恒：长期投资是定期定额积累财富最重要的原则，这种方式最好要持续3年以上，才能得到好的效果，并且长期投资更能发挥定期定额的复利效果。

（6）掌握解约时机：定期定额投资的期限也要因市场情形来决定，比如已经投资了2年，市场上升到了非常高的点位，并且分析之后判断行情可能将进入另一个空头循环，那么最好先行解约获利了结。如果你即将面临资金需求时，例如退休年龄将至，就更要开始关注市场状况，决定解约时点。

（7）善用部分解约，适时转换基金：开始定期定额投资后，若临时必须解约赎回或者市场处在高点位置，而自己对后市情况不是很确定，也不必完全解约，可赎回部分份额取得资金。若市场趋势改变，可转换到另一轮上升趋势的市场中，继续进行定期定额投资。

16.基金组合要有核心组合

选择3～4只业绩稳定的基金作为你的核心组合。此后逐渐增加投资金额，而不是增加核心组合中基金的数目。这样的方法将使你的投资长期处于一个较稳定的状态。大盘平衡型基金尤其适合作为长期投资目标的核心组合。

17.基金组合要注重业绩的稳定性

制定核心组合时，应遵从简单原则，注重基金业绩的稳定性而不是波动性，即核心组合中的基金应该有很好的分散化投资并且业绩稳定。投资者可首选费率低廉、基金经理在位时间较长、投资策略易于理解的基金。此外，投资者应时时关注这些核心组合的业绩是否良好。

18.基金组合投资可多元化

在核心组合之外，可以再买进一些行业基金、新兴市场基金以及大量投资于某类股票或行业的基金，以实现投资多元化并增加整个基金组合的收益。小盘基金适合进入非核心组合，因为比大盘基金波动性大。如果核心组合是大盘基金，非核心搭配应是小盘基金或行业基金。非核心组合基金具有较高的风险性，需要对它们加以小心控制，以免对整个基金组合造成太大影响。

19.基金组合宜用分散化投资分散风险

在整个投资组合中，以多少只基金为佳？

这虽然没有定规，但要强调的是，组合的分散化程度远比基金数目重要。如果持有的基金都是成长型的或是集中投资于某一行业，即使基金数目再多，也难以达到分散风险的目的。相反，一只覆盖整个股票市场的指数型基金，可能比多只基金构成的组合更能分散风险。

在投资组合确定以后，要定期观察组合中各基金的业绩表现，将其风险和收益与同类基金进行比较。假如在一定时期例如3年之内，一只基金的表现一直落后于同类其他基金，则应考虑更换这只基金。

在当前市场价值整体被高估，系统性风险依然显著的市场中，根据不同的时点，要学会“见风使舵”，选择买入不同类型的基金，开好顺风船。

20.基金投资常见误区有哪些

误区一：买新基金，不买老基金。

误区二：高净值恐惧症。

误区三：长期资金，短线买卖；根据股指涨跌进行基金的波段操作。

误区四：缺乏风险意识，全仓投入，仓促赎回。

误区五：分红后投资人的实际收益会减少。

误区六：既然股票能做波段操作，基金也能做。

误区七：像买股票一样买基金。

误区八：过分注重基金发行规模。

误区九：只认现金分红，排斥红利再投资。

误区十：崇拜明星基金及基金经理。

误区十一：只看净值，不看基本面。

21.青年时期怎样选择基金

对20多岁的年轻人来说，一个非常激进的投资组合是值得考虑的。在这个年龄，有足够多的时间帮助他们平安地越过巅峰，走过谷底；也有足够多的时间让他们打工挣钱。因而，他们的基金组合构成中不仅可以加大股票型基金的比重，而且选择基金时还可以重仓持有高风险的小盘基金，还可以包括大比例的国外股票型基金。投资国际多元化的一大

好处就是可以降低风险。由于国与国之间经济活动的周期并非完全同步，所以，国际多元化的投资组合较之于仅仅立足于本国的投资，会为投资者带来更加稳妥的收入。而且，国际多元化的投资还能使投资者分享世界上其他地区经济高速发展所带来的好处。当今中国股市虽然发展势头良好，但其总市值在全球金融市场交易股票总市值中所占的比例并不很大，因此，世界上其他许多地方的增长机会比现在的中国大得多。

此外，年轻人玩高风险投资如果失败，此时仍然承受得起，任何挫折失败也可以承受并从头来过。所以，青年时期是适合利用杠杆投资，玩本小利大金钱游戏的良机。

22.中年时期怎样选择基金

在50岁左右，人往往处于人生的高峰，此时投资者子女自立，生活不愁，同时投资经验丰富，是最适合累积财富的时期。这个阶段，投资人应该调整财富结构比例，要注重安全性；增加保险支出以更多地积累财富，保障自己和爱人退休后的生活质量和医疗费支出；投资组合应以风险适中的产品为主，如混合型或债券型基金。

50岁的中年人，在投资方面，他们往往更加注重安全性，个人资产的稳定增长是他们追求的投资目标。中高风险投资的比例较年轻人也应有所降低，与此同时，还可以拿出每个月收入的一部分进行定期定投。

23.老年时期怎样选择基金

当投资者开始步入老年时，他们应逐步远离风险较大的投资，最好选择风险较低、稳定增值的货币型基金或债券型基金，即使想投资股票基金也应该严格控制投资比例。

24.女性选基金的“三八”法则

基金投资已成为越来越多聪明女性的理财首选。选择基金除了能使家庭财富稳健增长外，还逐步成为她们的一种时尚生活方式。针对女性投资者不断增长的基金投资需求，专家指出，女性投资者完全可以遵照“三八法则”来展开自己的基金投资之路。

（1）三看：“看自己”、“看对象”、“看组合”

首先是“看自己”，投资前了解自己的情况，包括风险承受能力和投资目标。

其次是“看对象”，购买某个基金相当于将自己财富交给对方打理，因此需要更好地了解“对象”的投资管理能力。

再次就是“看组合”，组合投资是规避风险的基本措施。应尽量在自己的投资组合里，配置不同风险收益特征的基金产品。

（2）八注意

如果说“三看”是基金投资原则，那么“八注意”主要是一些细节。如坚持长期投资理念、建立核心投资组合、基金数目不宜太多、设定自身的赎回标准、关注费率标准、利用专业评级机构提供的数据、研究基金公司的投策报告、关注市场走势等。

25.工薪阶层怎样做基金投资

最适合工薪阶层的基金理财方式就是定期定额投资。它是指在固定的时间以固定的金额（如1000元）投资到指定的开放式基金中，类似于银行的零存整取方式。

基金定投的神秘功效就在于其复利效应。从投资学角度看，资金经过长时间的复利，累积的效果会非常惊人。

从历史资料来看，英美股市的长期平均年报酬率高于8%。从一个长期发展阶段看，一国经济总是会逐步增长的。如果投资者每月投资1000元人民币，年回报率为8%，那么经过16年之后，其本利之和将达到387209元。可见，只要一定的时间积累，基金定投就能将复利效果发挥到极致，平均成本法和时间魔力可使投资者获得可观的回报。

26.如何巧用货币基金搭配信用卡理财

使用信用卡透支消费的人越来越多，但利用信用卡的免息期透支买货币基金，恐怕知道的人就不多了。使用信用卡消费，一般都有20～50天的免息期，在这个免息期内，完全可以将这笔钱投资货币市场基金。

目前货币市场基金的年收益一般在3%～4%左右，略高于现在1年定期存款的税后利息。这些收益虽然不多，但积少成多，良好的理财习惯还能让你受益终生。

需要提醒大家注意的是：赎回货币基金的资金要1～2个工作日才到账，千万要计算好赎回的日期，误了还款就不好了。

27.红利最好选择再投资

基金投资者可以选择两种分红方式，一种是现金红利，另一种是红利再投资。落袋为安的心理因素，导致很多投资人喜欢现金红利。

那么，到底是现金红利好，还是红利再投资好呢？其实，为了降低交易成本，提高基金的收益，投资者最好选择红利再投资。

所谓红利再投资就是将基金分红所得红利，按照权益登记日的净值，直接用于申购该基金。理财专家将这一分红方式，形象地比喻成“鸡生蛋，蛋生鸡”。从长期投资的回报率看，选择红利再投资的分红方式可获更大收益预期。

以投入1万元本金购买工银瑞信核心价值基金为例。截至2007年6月20日，该基金的累计净值为3.6087元，自2005年8月31日该基金成立至今，累计分红每10份4元，在2007年6月的单位净值为3.2087元。假设投资者自基金成立时认购并持有至今，在始终选择现金分红的情况下，到2007年6月20日赎回，可获31610.45元，红利所得为3960.4元，最终投资获利25570.85元；如果始终选择红利再投，在同样时间赎回，则可获得39240.23元，投资获利29240.23元。不到两年，选择现金分红比选择红利再投少赚了36.69%（以上假设认购、赎回费率为1%、0.5%）。

实际上，这就是“利滚利”的复利投资魅力，对于长期投资者而言，投资时间越长，分红频率越大，红利再投的优势就越明显。此外，为鼓励大家继续投资，基金公司对红利再投资均不收取申购费，红利部分将按照红利派现日的每单位基金净值转化为基金份额，增加到投资人账户中。这种方式不但能节省再投资的申购费用，还可以提高基金投资的实际收益。

28.巧妙利用基金转换节省成本

基金转换业务也是基金投资中的一个节省申购费用的技巧，因为同一家基金公司旗下的基金，在进行转换时，都会给投资者一定的费率优惠。比如建信基金联合建设银行、中信银行等代销机构开通建信恒久价值基金，建信货币市场基金的基金转换业务，申购可享受6折优惠。比起正常情况下将手中的基金赎回后再申购同一公司下的另一种基金可以节省不少费用，降低投资成本。通常赎回一只基金再申购另一只基金，大概需要5天时间，但如果利用了基金转换，情况就大不一样了，投资人只需办理一次手续，两个工作日资金就会划入新申购的基金账户中，快捷、便利。但是，需要投资者注意的是，不同基金公司基金转换的规定并不相同，要先问清楚了再做转换。

在基金投资中，有些投资者经常会遇到这样的情况，在市场行情初始阶段，购买了大量的低风险基金品种，由于风险与收益是同方向变化的，风险低收益自然也就低，如果碰上股市大盘上扬，反而可能会错失分享上涨利润空间的机会。

在基金市场的行情一片大好时，如果投资者以前购买了一些债券型基金、货币市场基金或平衡型基金的话，不妨试试基金转换的手段，将手中的这些基金转换成同一家基金公司的股票型或偏股型基金，来分享由于股市上涨而带来的利润空间。比如持有货币市场基金的投资人，可以利用基金转换方式转为股票型基金产品，分享牛市成长，提高投资收益。

29.到哪里开户更划算

购买开放式基金一般有两个渠道：通过代销渠道购买及直接向基金管理公司直销购买基金。

代理销售基金的银行网点、证券公司营业部通常被称为代销机构。代销渠道购买基金总是为大多数基民所青睐，比如，有些基民用闲置积蓄或者每月工资账户中的余额资金投资基金，那么选择与储蓄户或工资户同一家银行开立基金账户进行交易非常便利，既可节省开户开卡的银行费用，同时亦可节省申购及赎回基金时资金的划转费用。还有一些基民，在投资基金的同时涉足股票投资，对他们来讲，基金账户开立在股票账户的营业部更为方便，即使将来投资LOF或ETF之类的基金时也不需要再到别处去开户。代销渠道网点多，大多数的银行、证券公司柜台都同时代销多种基金产品，方便投资者就近申购。基民可以根据自己的需要，挑选合适的柜台网点进行基金交易。

如前所述，大多数基金管理公司的直销方式分两种：直接到基金管理理财中心（直销柜台）购买或在基金管理公司的网站上进行网上交

易，而在网上直销购买会享受到优惠费率。在享受网上直销优惠费率的同时，有两点非常值得投资者注意：一是随着基金企业的蓬勃发展和基民数量的激增，基金管理公司的网站是否可以担负交易高峰时段的运作正常；二是基民自身是否具备网上交易的软、硬件。只有确定了这些风险因素，重新明确划算的定义，再去评判优惠的价值，此时的选择才会是理智的。

30.基金波段操作可行吗

股市曾流行这么一句话：“2007年，股市牛了，基金火了，基民越来越像股民了。”这话不很中听，但却很形象地描述了当前不少基民最爱干的事——对基金进行波段操作。

基金到底能不能炒？换句话说，基金的波段操作有无利益可图？基民们意见不一，连理财专家们也是各持己见。主要分为下面两派。

（1）“长期持有，不宜频动”派

很多基金管理公司都有这样的数据——在2006年中，大部分基金的净值都实现了超过100%的年增长率，部分基金最高收益率甚至达到了200%以上。但统计数据显示，这些基金的持有人中能获取同等回报的尚不足1/3。大部分的投资者只是分享到这个回报的一小部分。假如投资者在众多基金间挑来挑去，频繁地买入卖出，一旦踏空就会错失基金业绩大幅上涨的机会，也白白浪费不少手续费用。

（2）“波段操作，提高投资效率至上”派

买股票基金就相当于买股票组合，时刻注意股市的走势，不断调整自己所拥有的基金，才是财富增值的最快捷径。

这两派观点没有绝对的对错，哪种办法更适合自己，需要投资者根

据个人情况、市场态势等进行判断。一旦选择长期持有，就要树立健康的投资理念：市场可能反复无常，再优秀的基金在市场波动中也会有处于低点的时候，坚定地持有优秀的基金，终将获得丰厚回报。不过，需要提醒那些致力于在波段操作中实现财富快速增值的投资者，将基金作为投资理财的工具波段操作时，应注意以下几点：

（1）基金交易成本较高

除了较高的申购、赎回费率外，如果转换成其他基金还将发生一部分转换费用。当基金的净值升值收益不足以抵付基金交易时所发生的所有费用之和，进行波段操作将会遭受损失。同时，基金申购赎回的价格是按未知价成交的，投资者并不能按实时净值申购赎回基金，这也有可能进一步加大基金的交易成本。

（2）净值不变动或变动极小的基金产品，不宜盲目进行波段操作

如将资产配置在固定收益类品种上的债券型基金产品，由于固定收益类品种都有一定的时间价值，投资者在此类品种间选择进行波段操作须格外谨慎。

第五节　股票买卖常识

1.股市术语简析

（1）K线：又称阴阳线，或称红黑线。即以阳线表示行情上涨，以阴线表示行情下跌，而且以一条线即可表示当日行情开盘价、收盘价、最高价、最低价。

（2）牛市：股票市场上买入者多于卖出者，预测将来股票的价格将要上涨，股市前景乐观的状况，它是股市上对股市行情看涨的专门术

语。

（3）短线客：证券交易活动中的一种证券投机者。追求买卖差价的资本利得，而不注意股息、利息的多少，投资于证券主要是希望在最短的时间内利用价格的涨跌，通过迅速买进卖出取得差价收入。

（4）多头：交易者认为股价将会上涨，于是趁低买进，待股价涨到某一价位再卖出赚取差价，这种先买后卖的人叫多头。

（5）多翻空和空翻多：当多头觉得股价已至峰顶，于是加倍卖出所持股票，成为空头，称多翻空。反之，当空头觉得股价已跌至空位，于是，加倍买进放空的股票，成为多头，称为空翻多。

（6）多头市场：指股价的基本趋势持续上升时形成的投资者买进证券需求大于供给的市场情况。

（7）护盘：在股价低迷时期，证券公司、大户或法人机构为了刺激行市，于是介入买盘，希望带动散户跟进，促使股价上涨。

（8）基本分析：即不计较股市之升降情形，单纯对于上市公司的财务状况、发展潜力加以分析，以视其是否具备稳固的财务基础，作为投资时的重要参考。

（9）机构投资者：以投资股票为主要事业的法人。信托投资公司，股票型基金券商等即属于此类型。

（10）绩优股：发行公司获利能力极强，每年均能发放高于银行利率的股息的股票。

（11）技术分析：技术分析是将股价每日涨跌变化情形，应用绘图方式呈现出来，再借由图形来判断股价的趋势，进而决定买进卖出的最

佳时机。

（12）冷门股：交易量很少，交易周转率低，流通性小，甚至经常没有交易，股价变动幅度小或不正常的股票。

（13）内线交易：发行公司的员工、大股东因得到企业内部情报而买卖自己公司的股票，在短期间获暴利的交易。

（14）疲软行情：价格低，市况不振，市场呈现不活泼步调。

2.炒股入门**ABC**

投资者如需入市，应事先开立证券账户卡。

（1）办理深圳、上海证券账户卡

深圳证券账户卡：投资者可以通过所在地的证券营业部或证券登记机构办理，需提供本人有效身份证及复印件，委托他人代办的，还需提供代办人身份证及复印件。开户费用：个人50元每个账户。

上海证券账户卡：投资者可以到上海证券中央登记结算公司在各地的开户代理机构处，办理有关申请开立证券账户手续，带齐有效身份证件和复印件。开户费用：个人纸卡40元每个账户，个人磁卡本地40元每个账户，异地70元每个账户。

（2）证券营业部开户

投资者办理深、沪证券账户卡后，到证券营业部买卖证券前，需首先在证券营业部开户，开户主要在证券公司营业部营业柜台或指定银行代开户网点进行，然后才可以买卖证券。

证券营业部开户程序：

①个人开户需提供身份证原件及复印件，深、沪证券账户卡原件及复印件。

②填写开户资料并与证券营业部签订《证券买卖委托合同》（或《证券委托交易协议书》），同时签订有关沪市的《指定交易协议书》。

③证券营业部为投资者开设资金账户

④需开通证券营业部银证转账业务功能的投资者，注意查阅证券营业部有关此类业务功能的使用说明。

投资者在开户的同时，需要对今后自己采用的交易手段、资金存取方式进行选择，并与证券营业部签订相应的开通手续及协议。例如：电话委托、网上交易、手机炒股等。

（3）银证通开户

①银行网点办理开户手续：持本人有效身份证、银行同名储蓄存折（如无，可当场开立）及深沪股东代码卡到已开通“银证通”业务的银行网点办理开户手续。

②填写表格：填写《证券委托交易协议书》和《银券委托协议书》。

③设置密码：表格经过校验无误后，当场输入交易密码，并领取协议书客户联。即可查询和委托交易。

3.选股，建一个适合你的股票池

你不可能跟踪所有的股票，所以，你要仔细地阅读每家公司的年

报、中报、季报和其他公开信息，从中选出有良好预期的个股，坚持对它们进行跟踪，在适当的时机采取行动。如果你每天只关注30～40只股票，你的工作量就会相对较小，精力更加集中，操作成功的机会就会大大增加。选股可从以下几个方面入手：

（1）季度每股收益是否有大幅的增长。成长性是股市恒久的主题，是股价上涨最主要的推动力。注意考察以下几方面的要素：要剔除非经营所得；考察增长是否具备可持续性；收益增长有无销售增长作为支撑；增长率是否有明显放缓，如果是这样，其股价可能会发生下挫。

（2）年度每股收益的增长，连续多年业绩稳定增长30%～50%以上的公司是最有可能成为牛股的。当然其收益必须是基本面能支撑而不是非经常收益所得。误区：市盈率低并不一定有投资价值，当前钢铁股市盈率很低，但股价并没有大幅上行的动力。业绩大幅增长的预期才是股价上涨的动力。

（3）新产品的上市、增加新的生产能力、新的变革、新的管理层，都可能带来好的投资机会，关注行业变化和个股公开消息，机会往往就在其中。

（4）选有基本面支撑的强势股。

（5）基金的研究能力较强，捕捉市场机会的能力也很强，他们是否愿意买进一只股票，也可以作为你选股的参考。机构认同度高，机会可能会高一些。

4.选择一个适合的时机介入

（1）市场是有周期性的，涨多了就会跌，跌多了就会涨，所有的股票市场都是这样。当大盘下挫时，95%的股票都会下跌，这时最好不

要建仓。大盘企稳并重新上行时建仓最好。例如，大盘攻击30日均线，可尝试建小的仓位，如果能站稳并持续上攻则可加仓。

（2）赢利报告，包括年报、中报和季报。在大盘走稳的前提下，业绩有良好预期的个股，在报告发布前的2～4周或之前就开始上涨。

（3）股本分割，包括送红股和转增。在大盘走稳的前提下，大比例的股本分割可能会带来10%以上的涨幅。送得越多越好，最好是10送8或10送10。在方案公布后会有一波上涨，方案执行前也有一波上涨。可以根据这种特点进行建仓或平仓。需要注意的是，当大盘处于弱势时，股本分割有可能被理解成负面预期，从而令股价加速下挫。

（4）热点板块，大盘每一轮上涨都有一定的热点板块。大盘强势时，跟热点机会多一些。大盘弱势时，大多数热点不具有持续性，这时就需要谨慎。

（5）你还可以根据自己的观察总结出一些赢的机会比较高的入市时机。

5.新股民长线选股应采取什么策略

对新股民来说，选股是最困难的一步。不过如果仅就中长线而言，掌握一些基本的选股规则，而且一旦选中股票就长线持有，不管大盘如何变化，要做到手中有股、心中无股。这样几年后，你将有不错的收益：

（1）选成长性类：未来几年有高成长性，业绩增长有保证。

（2）选资源丰富类：未来几年或几十年将有丰富的矿产或稀缺资源开采，业绩绝对有保障。

（3）选低市盈率：市盈率低于20倍，且未来几年一直维持在低市盈率，公司业绩稳定。

（4）选傻瓜型公司：公司有充足的资源，业绩始终稳定与管理层好坏无关，即使让傻瓜做总经理，公司照样能良好运作，产品不愁卖不出去。

（5）选政策性相关股票：紧跟国务院反复强调最近或今后重点解决或发展的行业，如最近国务院反复强调节能减排与环境保护是各级政府今后工作的重点。因此该类股票将会有很好的上升空间。

6.中短线选股应把握哪些原则

中短线操作极具挑战性，对投资者是否敏感、决策是否果断有很高的要求。中短线选股的基本原则是要求被选股票（或股票组合）能够在相对较短的一段时期内具有较高的涨幅预期，而对这一特定时期之后的远期股价趋势特征并不注重。因此，这就决定了中短线选股必须重势，以及追求投机性价差收益的特点，这与长线选股注重股票质地和追求稳健的投资收益有明显区别。根据经验，中短线选股应参照如下基本原则：

（1）积极参与市场热点。追随市场热点就成为短线投资者赖以战胜大盘并取得理想投资收益的途径之一。

（2）重点抓强势板块中的龙头股。

（3）上市公司公告蕴藏一定的个股机会。不仅上市公司每年定期发布的年报和中报经常有出人意料的惊喜，而且投资者可以从上市公司不定期的公告中发现不少对该公司重大经营活动、股权重组等对个股价格有重大影响的信息内容。

（4）娴熟任用各种技术分析工具以帮助优化买卖时机。虽然我国股市存在庄家设置图表陷阱的现象，导致在某些情况下技术分析方法失灵，但真正领悟了技术分析的精髓之后就能具有识别技术陷阱的经验方法，在此基础上运用技术分析方法确定中短线个股的买卖时机，仍然不失为一种有效和可行的途径。

7.怎样的股票可能会成为黑马股

公司未来赢利的增长是股价上涨的主要驱动力，所谓黑马，其公司利润总额增长率必须达到一定标准。而从我国经济发展的长期趋势看，总有少数行业及企业的业绩增长远超过其他大部分行业及企业。据专家研究发现，有六个领域最可能产生黑马股：

（1）市场空间大的企业：这些企业收入主要来源于所处行业市场空间较大，由此带来企业产能不断扩张，价格持续高位或大幅上涨。

（2）消费升级领域：消费结构升级带来的高成长行业已显示出广阔的发展空间。

（3）购并重组的企业：企业具有潜在重组、收购、兼并的可能或机会，购并后将对企业的赢利能力有明显的改善。

（4）管理升级的企业：公司通过管理层持股、制度创新，管理得以升级，内部挖潜的潜力较大。

（5）政策扶持的领域：公司获得政策扶持，利润水平可能会大幅提升。

（6）中小企业群落：中小型企业具有利润基数小，转型容易等特点，高成长的机会较大，黑马产生的几率也就更大。

8.哪些个股次日容易涨停

符合下面几种情况的个股次日很容易涨停：

（1）个股有利好或好题材。

（2）符合从技术角度上考虑的条件。

（3）大盘不暴跌（大盘是否上涨无所谓，当然大盘上涨则更好）。

一般来说，要选出好股，特别是选出次日将涨停或大涨的短线黑马是非常难的，但有一些诀窍：只要发现有大资金在短期内进场就会成为我们的短线股，这是我们短线股选股的唯一条件。亏不亏损、行业因素、大盘因素等都不在考虑之中。短线股的操作原则与中线股不同，短线股的买点非常讲究，一定要在主力的成本以下，这样才能保证一定获利。短线股不恋战，一般持股不超过三天。

9.中长线股选股的原则

（1）只选最赚钱的行业。

（2）只做行业龙头。

当今中国哪些行业最能赚钱？金融行业、房地产行业、稀缺资源行业（矿山）、消费类行业（酒类）。

（3）中长线选股一定要在当时市场热门行业。例如，2007～2008年的金融和地产行业，伴随着人民币升值的预期，理应作为首选品种。

（4）中长线选股第一重基本面，第二重技术面。只有基本面好，如行业有发展前景、公司业绩稳定增长、市盈率不高，才会有入选中长

线股的资格；在此基础上，再看技术面，技术面要求：价格不高、主力长期在收集、回调到位。

符合以上几方面条件，可以选出来做中长线股。操作原则是调整到位后分批买入，越跌越买，持股的时间相对较长，中线原则期限应该是一个波段行情的周期，一般说做一只中长线股的时间周期应该是一个月以上。在此期间，买入后可能会受一些短期因素如大盘急跌、部分资金临时出逃等造成盘中下跌。发生这种情况，一方面不要慌，另一方面，既然是被选中的中长线股，就应该在急跌中加仓。

10.如何预测热门股

可以参照以下几个因素：

（1）关注经济周期循环：根据经济周期循环理论，判断当前经济总形势处于经济周期的哪一阶段，下一阶段的经济总形势又会怎样，确定将来产生热门股的环境因素。比如，当经济处于衰退阶段时，各类公司赢利能力普遍减弱，但消费并没有停止，因而消费部门的情况相对较好，热门股就有可能在消费领域出现；而在经济复苏阶段时，人们竞相扩大生产规模，生产企业的情况相对较好一些，热门股也就因此可能出现在生产部门。

（2）把握投资者的心态：股市是投资大众对经济形势判断优劣的反映。例如，如果投资者担心通货紧缩，这一忧虑会很快反映到自身的投资行为上，进而影响到股票价格。如能敏锐把握投资者的想法，了解他们所关心或担心的事，那么，判断和选择热门股也并非难事了。

（3）经常进行技术分析：选定热门股后，应进行技术分析以验证判断正确与否。如K线图、指标等技术分析的结果是否属于偏多向上，支撑和阻力的状况又如何。

这里必须着重指出的是，由于现在的热门股终将被其他的热门股所代替，而且，有些热门股主宰股市的时间极短，因此，即使投资人选准了某一热门股，你也要在买进这种股票的时候就做好尽快卖出它的心理准备。否则，你不仅不会赚到钱，反而还会吃大亏，因为热门股上涨得快，下跌得也快。

11.长线入市的好时机

成交量的增减与股市行情的枯荣有着相当密切的关系。大凡交易热闹的时期，多属于股市行情的高峰阶段；而交易清淡的时期，则多为股价走势的低潮阶段。

对于短期投资者来讲，只有在交易热络时介入，才有希望获得短期的差价收益。如果着眼于长期投资，则不宜在交易热闹时期介入，因为在交易热闹的时期，多为股价火暴的高峰阶段，这时介入购股，成本可能偏高，即使所购的股票为业绩优良的绩优股，能够获得不错的股利收益，但由于购股的成本较高，相对的投资报酬率也就下降了。

如果长期投资者在交易清淡寥落时介入购股，也许在短期内不能获得差价收益，但从长期来看，由于投资的成本较低，与将来得到的股票收益相比，相对的投资报酬率也就高得多。因此，交易清淡时期，对于短线投资者来说应该静观其变，不能轻举妄动，而对于长线投资者来说，则是入市的大好时机。

主张长线投资者在交易清淡时进场购股，并不是说在交易开始清淡的时候，就可以立即买进。一般来讲，淡季的末期才是最佳的买进时机，问题在于没有人能够确切地知道到底什么时候是淡季的末期。也许投资者认为已经到了淡季末期而入市，行情却继续疲软了相当一段时期；也许认为应该再等一两个月再进场，行情却突然上升而错过好的时机。

所以建议投资者，尤其是中大户投资者，在淡季入市时，应采取逐次向下买进的做法，即先买进一半或三分之一，之后不管行情是上升还是下跌，都予以加码买进，这样，既能使投资者在淡季进场，不错失入市良机，又可收到摊平成本的效果。

12.长线投资要选好个股

并不是每只个股均具有长线投资价值。一般来说，那些具有独特个性的个股均可做长线投资。股票的独特个性，包括该股具有独占资源、垄断性、独家技术、独特产品、独有政策优势、独有品牌、同类第一，等等，只要具有上述某一方面的个股，均有长线投资的必要。持有该股均会有一定价值，且会获得惊人的收益，但要耐心持有。

13.长线投资，可选一些次新股

长线投资时，个股也可选一些次新股，一方面由于这些次新股上市后迟早会有一波炒作，只要其质地尚可，投资次新股均会有一定的回报，且短时间不会有业绩担忧。当然有极个别的次新股是不能长线投资的，但这是极个别的现象，不能否认次新股做长线投资的价值。

14.长线投资时，最好是在大盘表现低迷时

长线投资时，最好是在大盘表现低迷时。因为在大盘低迷时，个股的价格均有不同程度的下挫，这样所买的价格就不会太高，以后即使下跌，空间也较有限。不要在大牛市时进行长线投资，因为这时一些个股的价格均有一定水分。

15.在长线投资时，中途不宜轻易抛出

在长线投资时，中途不宜轻易抛出。除非其价位升得过高，且自己

已获利不菲，可适当卖出，但卖出后，如遇低位重新补进，就必须买回相同数量的个股，否则就享受不到长线投资的价值和乐趣，特别是一些个股进行送配时，更是如此。这一点相当重要。

16.长线投资，不能对股票不管不问

在长线投资时，如该股进行配股或进行增发新股时，均应积极交款参与，而不能不理不睬，因为这些送配直接影响你长线投资的收益问题。有些投资者买入股票后不管不问，该股进行送配时也不参与，这无疑会使自己长线投资的效果大打折扣。

17.长线投资，要用闲置资金

进行长线投资时，要用闲置资金。这是相当重要的，如果用的是自己日常生活资金或做生意的周转资金，则无论如何是做不了长线投资的，因为一旦需要用钱，就必须全部卖掉股票，从而影响未来投资收益。

18.最佳大盘应该具备的特征

（1）行业处在景气周期内，并且还将持续一段时间。

（2）成交萎缩到极点。

（3）绝对涨幅不大，应该少于50%。

（4）行业的低谷周期即将结束，股价徘徊底位已经有相当长的时间。

（5）媒体开始大谈价值投资观念。

（6）短线升幅不大，经过一定时间的调整。

（7）短线出现回调，产生难得的低位区。

19.如何选择最佳小盘股

小盘股一向深受市场人士的追捧，群众基础好。就整体而言，小盘股与大盘股相比有以下优点：

（1）振荡幅度大，这本身就是一种机会的存在。

（2）只需较小规模的资金便可将股价推高，因而可以吸到大大小小的庄家介入。

（3）潜在的题材较丰富，如送股等。

（4）股权变更较容易。

（5）重组也易进行。

（6）很多黑马股都出身小盘股。

（7）主营业务转型难度相对较少。

所以投资者在选择股票时，尽量选择流通盘小于1亿的小盘股。

最佳小盘股应具备以下几个条件：

（1）绝对价格应该小，最好小于15元。

（2）盘中主力的获利尚不大，最好小于50%。

（3）成交量进入密集区。

（4）股权分散。

（5）国家股和法人股等非流通股比例小。

（6）公司业绩尚可，绝不能连续3年亏损，绝不能有退市风险。

20.股票的“基本面”应从哪些方面去考察

基本面指对宏观经济、行业和公司基本情况的分析，包括公司经营理念策略、公司报表等的分析。长线投资一般用基本面分析。

基本面包括宏观经济运行态势和上市公司基本情况。宏观经济运行态势反映出上市公司整体经营业绩，也为上市公司进一步的发展确定了背景，因此宏观经济与上市公司及相应的股票价格有密切的关系。上市公司的基本面包括财务状况、赢利状况、市场占有率、经营管理体制、人才构成等各个方面。

了解一家上市公司的基本面主要可以通过以下渠道：

（1）公司网站。

（2）财经网站和股票经纪提供的公司年度报告。

（3）图书馆。

（4）新闻报道——有关技术革新和其他方面的发展情况。

（5）专家的分析。国际性经纪公司的专业分析家会密切关注市场的主要股票，并为客户提供买入、卖出或持有的建议。

21.怎样正确看待股评

有很多文章提醒投资者不要迷信股评，这种建议是好的，但一些人将股评家批驳得一无是处，这也有失偏颇。大多数投资者在利用股评的预测时，更多的只是关注预测的结果是否准确，这是一种很严重的投资误区。

事实上，股评家预测的结果是否准确并不是最关键的，关键是这种预测是否能使投资者清晰地认识市场的趋势和规律，是否能给投资者的决策带来实质性的参考价值。

投资者可以利用股评的预测，但不能完全依赖预测。仅仅依赖和关注别人的预测结果，而不关注和研究别人预测的方法和技巧，等于是舍本逐末，毕竟不是长久之计。投资者唯有在辩证地看待股评的同时，不断提高自身的综合研判市场能力，才是在股市中长久生存之道。

22.炒股被套怎么办

股市中用得最多的词就是“套牢”。“套牢”分为热门股套牢和普通股套牢，又分为被动性的高位套牢和一般的中位套牢。套牢以后，套牢之苦接踵而来，但就像围棋中的定式转换，套牢有时候完全可以化被动为主动。

通常的解套策略主要有以下几种：

（1）以快刀斩乱麻的方式停损了结。因为处于跌势的空头市场中，持有品质较差的股票的时间越长，给投资者带来的损失也将越大。

（2）弃弱择强，换股操作。这种解套策略适合在发现所持股已为明显弱势股，短期内难有翻身机会时采用。

（3）采用拨档子的方式进行操作。即先停损了结，然后在较低的价位时，再补进，以减轻或轧平上档解套的损失。这样不仅能减少和避

免套牢损失，有时还能反亏为盈。

（4）采取以不变应万变的“不卖不赔”方法。如果手中所持股票均为品质良好的绩优股，且整体投资环境尚未恶化，股市走势仍未脱离多头市场，则可以不变应万变，静待股价回升解套之时。

23.熊市行情下，选股宜选业绩有望突升的个股

基本面情况发生重大变化，业绩有望突升的个股，无论在牛市还是熊市，都是受追捧的对象。由于基本面发生了重大好转，必然或早或晚反映到股市上。当然还要注意介入时机，不要等股价已经涨上天了再买进。

24.熊市行情下，选择具有长期良好发展前景的个股

具有良好发展前景的公司，是大多数人选股时追求的目标。这类公司经营稳健、发展前景光明，为许多人所看好，在牛市中股价可能高高在上，业绩被提前预支。然而在熊市中则可能随大盘大幅下跌，尤其是在暴跌时，倒为投资者提供了一次绝好的买入机会，让你用很低的价格得到一只优质股票，获得意外的惊喜。当然选择这类个股应立足于中长线，不能指望短期内即获高额利润。

25.熊市行情下，选股宜选熊市后期暴跌的个股

在熊市后期，暴跌后资方配量过度释放，导致股价低于平均成本，远离均线的幅度越大，其回归的可能性和力度也相应越大，因此暴跌之后常常会有较大的反弹，是短线买入时机。个股的暴跌有时以大盘的暴跌为背景，这时可选择有庄入驻的股票介入，因为有庄的股反弹力度较大。个股暴跌的原因主要是突发性因素和庄家出货两种。突发性事件造成的暴跌有可能产生强力反弹，而庄家出货的暴跌则不会反弹。

26.熊市行情下，选股宜选主力机构介入的个股

股市中的主力机构实力强大，非一般中小投资者可比，但是它们也有进出不灵活的弱点，一旦介入一只个股，就要持有较长时间，尤其在熊市中，除非认输割肉出局，否则就要利用每次反弹机会，伺机拉升个股。中小散户只要介入时机合适，成本价在庄家之下或持平，并且不要贪恋过高的利润，则获利的概率还是很大的。

总之，熊市中选股的主要目的不是要买进，而是关注大盘走势，了解盘中热点，以及政策的转变。投资者只选不买，为将来牛市到来选好准备中长线投资的主打股票。这种只看不动的策略和工作非常重要，是为未来播下希望的种子。

27.大盘暴跌时，应重点关注哪些股票

如果是大盘暴跌，我们应该重点关注的是以下几类股票：

对大盘暴跌作出极度反映的个股；

上升通道依然完整，特立独行的个股；

有强庄护盘的个股；

如果大盘处于下降的通道中，则只能选择轻仓股；

如果大盘处于上升通道，则选轻仓股、重仓股、短线股、长线股皆可；

如果大盘出现见底前的最后一次暴跌，则选重仓股、中长线、长线股皆可。

28.个股暴跌时，应重点关注哪些股票

如果是个股暴跌，则应该选择以下几种股票：

（1）股价处于底部的最后连续暴跌。

（2）暂时的利空消息所致。

（3）首次亏损消息所致。

（4）严重超跌，幅度越大越好。

（5）第一次暴涨后是急速下跌。

经验丰富的投资者在暴跌行情中会选择严重超跌的有价值的股票。因为此时许多原本是“精品商厦价格”的股票，会在猛然间变成了“地摊价格”的股票，此时是赚大钱的时机。但是，其前提必须是：你在波段顶部、市场一片看好时，能功成身退。这样才能在底部时拥有足够的抄底板价的资金，并且有极好的耐心，相信它今后一定能涨上去。

29.反弹行情中如何选股

反弹行情是指形不成上势的上升行情并且多数是反映下跌过程中的逆市弹升，不少投资者善于抓住反弹行情，屡屡炒到底，但获利却很少，有的甚至赚了指数赔了钱，问题就出在相错了“对象”。做长线投资，毫无疑问应当选择市盈率低、成长性高、风险小的绩优股。但反弹行情是短线投机行情，大多数投资者鞋底抹油，打一枪就开溜，如何选股就很有讲究。

（1）选跌得快、跌幅深的股票：大事不妙，大多数三线股缺乏业绩支撑，持股者心慌气短，往往廉价大抛卖，跌得最惨。

（2）选受利空打击股价大幅挫落的股票：此类股票，因受利空消息的影响，持股者大量抛售，股价受空方猛烈打压，跌得惨不忍睹，尽管如此，这类股票还能受到股民青睐，成为弹升最快的股票之一。因此，当利空消息扭曲了股价，而利空影响消除时，为趁低吸纳之良机，股价必将还其本来面目，恢复其合理价位。

（3）选有庄家关照的股票：有些股票由于受庄家关照，不因大市下行而挫落，或跌幅甚微。一遇大市回暖，庄家必会全力拉抬，跟进者众多，反弹必快。但需注意此类股票要及时“下轿”，以免成为替罪羔羊。

（4）选有利好传闻但受大市拖累的股票：有的股票有利好传闻本应上涨，但受大市拖累该涨未涨，一旦大市回升，必会脱颖而出。

（5）选新上市的股票：老股票的套牢筹码多，反弹时解套者众，阻力重重。而新上市的股票套牢筹码少，反弹时解套压力小，并常常受到大户和主力机构的关照，往往能跑赢大市。

（6）选绝对价位低的三线股：做反弹是一种短期的投机行为，投机炒作选股是不必考虑公司业绩的，并且适合做短线反弹的股票一般都是业绩不太好、价位比较低的三级股。原因很明显，这些投机股价位低，具有波动幅度大、交易手续费低的特点，并且其流通筹码一般相对较小，易于炒作。

30.寻找潜力股的六种思路

（1）从基本面着手

基本面可以先从国家的经济发展战略考虑。要注意每年国家公布的“政府工作报告”以及施政报告。注意国家的政策包括产业政策及发展

战略。

（2）重点关注上市公司的情况变化

①注意该公司所处的行业是否为朝阳行业。

②要注意该企业是否具有独特优势，这包括企业产品的市场占有率是否领先，产品的技术含量是否高，是否有新项目投入运营，是否具有垄断性，是否有独占资源，是否有隐蔽的资产等，只要企业具有其中一项，就说明该股具有潜力，可重点关注。

③看其是否有重组的可能，包括主动性重组或被动重组主动重组，就是该公司具有一定优势，主动进行资本运作，壮大自己的实力。被动重组，主要是指该公司素质差，或由于其股权结构分散或集中而易于被收购。如具有重组的可能性，则该股股价就有大幅扬升的可能。

（3）反潮流

在低迷市场中，个股的重大利多消息常常与一些次要的利多消息不加区别地被市场忽视。

（4）把握周期

许多股票的业绩表现常常要受行业周期及公司个股周期的影响。深市中的地产股已显现强烈的行业周期性质；而公司的增资配股则可能使个股周期表现明显，通常配股当年无法取得投资收益，而配股本身反倒摊低了每股收益，但在随后的年份则可能会有优良业绩出现。

（5）“超前”认识

一些个股可能有潜在题材，但要到未来的某一不确定时刻才表现出来。这种超前认识常常需要有缜密分析所给予的支持。

（6）立足“少数”

股市中少数即优势，事实表明，少数优势迟早会被开发。

31.卖出股票必须遵循的四条原则

如果买了好的股票，未能选择好的卖出时机，将会给股票投资带来诸多遗憾。以下就是卖出股票的法则：

（1）低于买入价7%～8%坚决止损：投资最重要的就在于当你犯错误时迅速认识到错误并将损失控制在最小，这是7%止损规则产生的原因。通过研究发现40%的大牛股在爆发之后最终往往回到最初的爆发点。

（2）高潮之后卖出股票：一只股票在逐渐攀升100%甚至更多以后，突然加速上涨，股价在1～2周内上涨25%～50%，从图形上看几乎是垂直上升。这种情况是不是很令人振奋？不过持股者在高兴之余应该意识到：该抛出股票了。

（3）获利20%后抛出股票：如果你能够在获利20%后抛出股票，那么你投资4次对1次就不会遭受亏损。

（4）当一只股票突破最新的平台失败时卖出股票：一般来讲，构筑平台的时间越长则股价上升的幅度越大。但这也存在着股价见顶的可能，股价有可能大幅下挫。通常，股价见顶时，赢利和销售增长情况非常好，因为股价是反映未来的。无疑，股价将在公司增长迅速放缓之前见顶。当有较大的不利消息时，如果预计该消息将导致最新平台构建失败，投资者应迅速卖出股票。

32.补仓的诀窍

补仓是被套后的一种被动应变策略，它本身不是一个解套的好办法，但在某些特定情况下它是最合适的方法。补仓在时机的选择方面要遵循以下原则：

（1）熊市初期不能补仓：这个道理炒股的人都懂，但有些投资者无法区分牛熊转折点，怎么办？有一个很简单的办法：股价跌得不深坚决不补仓。如果股票现价比买入价低5%就不用补仓，因为随便一次盘中震荡都可能解套。要是现价比买入价低20%～30%以上，就可以考虑补仓，后市进一步下跌的空间已经相对有限。

（2）大盘未稳不补仓：大盘处于下跌通道中或中继反弹时都不能补仓。补仓的最佳时机是在指数位于相对低位或刚刚向上反转时。这时上涨的潜力巨大，下跌的可能性最小，补仓较为安全。

（3）在大盘处于下跌通道中时坚决不补仓：战略性补仓的最佳时机是在熊市末期，大盘处于相对低位时或大盘探底成功后刚刚向上反转时。这时往往上涨的潜力巨大，下跌的空间最小，补仓较为安全。

（4）弱势股不补：补仓就补强势股，不能补弱势股。

（5）大盘处于下跌中继反弹时不能补仓：所谓：“反弹不是底，是底不反弹。”反弹现象本身就说明了市场中仍有多头在负隅顽抗，间接地说明后市仍有进一步下跌的可能，在这种情况下使用战略性建仓是不合适的。

（6）把握好补仓的时机，力求一次成功：千万不能分段补仓、逐级补仓。多次补仓，越买越套的结果必将使自己陷入无法自拔的境地。

第六节　其他投资常识

1.房地产投资方式有哪些

中小投资者可采用的房地产投资方式主要有以下几种：

（1）直接购房：投资者用现款或分期付款的方式直接购置房屋，可自住，也可出租或出售，以获得利润。

（2）以租带购：开发商将闲置待售的商品房出租给租户，并签订购租合同。这种方式适合开始资金不够，以后收入增加有能力购买的家庭。

（3）以租养贷：投资者先付首期房款，其余部分通过银行贷款解决。然后出租此房屋，用租金来偿还贷款，贷款还清后将完全拥有此套房屋了。此种方式与“以租带购”相反，适合当前已有相当大数量资金，但以后收入可能不稳定的家庭。

（4）买卖期房：购买期房，只需房价的10%左右，如果房价上升，可卖出获利。相当于期货功能，但风险较大。

（5）房地产投资券：投资者购买房地产开发公司发行的一种债券，到期可得本息。这种方式实际上不通过房屋的租售来获得，相当于一种股票。流动性较好，收益稳定。

2.影响房地产价格走势的因素有哪些

房地产市场价格水平，既受到上述成本与费用构成的影响，同时也是其他众多因素相互作用的结果。这些因素包括：

（1）社会因素：包括社会治安状况、人口密度、家庭结构、消费心理等。

（2）政治因素：政治因素是指会对房地产价格产生影响的国家政策法规，包括房地产价格政策、税收政策、城市发展规划等。

（3）经济因素：经济因素包括宏观经济状况、物价状况、居民收入状况等。

（4）自然因素：自然因素包括房地产所处地段的地质、地形、地势及气候等。

（5）区域因素：区域因素包括交通状况、公共设施、配套设施、学校、医院、商业网点、环境状况等。

（6）个别因素：个别因素是指影响某个房地产项目的具体因素，包括建筑物造型、风格、色调、朝向、结构、材料、功能设计、施工质量、物业管理水平等。功能设计合理、施工质量优良、通风采光好和良好的朝向等因素都会相应的在房地产价格上体现出来。

3.怎样把握房地产买入时机

选择购房时机可选用五率为指标，五率是：经济增长率、按揭利率、通货膨胀率、销售率、空置率。

（1）经济增长率：它是国民经济的景气指标。经济增长率高且持续增长，必然刺激房地产业的发展，使房屋成交量呈旺盛的走势。

（2）按揭利率：住宅消费离不开金融的支持。特别是对于工薪阶层来说，利用银行按揭贷款，不但是明智之举，而且是实现提前消费的前提。

（3）通货膨胀率：购房者要努力回避通货膨胀的盘剥，就要把握好三率：银行存款利率、银行按揭利率、通货膨胀率，进行综合比较，

抓住入市时机。

（4）销售率：指预售房和成房的销售率。

一般来说，若销售率达不到30%，开发商的资金便收不回来，当销售率在一定时期内没有改观时，开发商会被迫降价。

（5）空置率：空置率是与销售率相反的指标。当空置率为90%时，价格比较合适，但也要付出诸如服务不配套、交通不便利等诸多不便。当空置率为50%时，你购房置业既能获得较好的价格，又能享受发展商、物业管理公司努力提高居住品质的成果，是最佳入市时机。

4.黄金投资特点有哪些

黄金投资的特点主要有：

（1）易保存：黄金内在价值大，体积小，很容易存放，且不会损坏。

（2）易流通：黄金拿到任何一个国家都可以很容易兑换成当地流通货币，并且黄金价格是世界性的，全世界各个国家金价相差无几，这就叫硬通货。

（3）易变现：黄金市场是一个全球24小时的交易市场，因此随时都可以很方便完成变现。

（4）易保值：黄金的价值是自身固有的，因而具有规避、分散风险的特性。

（5）外汇储备，国际结算。

5.白金投资的技巧

白金投资可以参考以下投资方法：

（1）关注黄金的市场走势，当黄金大升而白金落后时，立刻购进白金作短线投资。

（2）当你预期白金相对于黄金价格偏低时，可以一方面先行购入白金期货合约，然后抛出相应数量的黄金同期期货合约，以此赚取两者的价差。

6.选择金银币投资时应当注意哪些问题

随着金银纪念币市场稳步发展，越来越多的老百姓有意参与到金银纪念币投资中。然而俗话说得好，隔行如隔山，如果要想参与金银纪念币集藏、投资的话，有几点是需要注意的。

（1）集藏金银币不能过于求全。集藏金银币千万不能求全，量力而行是根本。

（2）买卖金银币不要遗漏配套的物品。金银币是限量发行的国家法定货币，所以每一枚币都附有时任中国人民银行行长签发的“鉴定证书”。此外，还有专用的装帧盒。如果缺少这些配套的东西，不管是买入还是卖出，市价必然低于常规的行价。

（3）金银币品相至关重要。金银币和邮票一样都讲究“品相”。金银币上有水渍、污斑、锈迹、霉点等，就说明品相不高。在买入和卖出时，这类金银币的价格必然会低于正常的价格。

（4）投资金银币需要顺势而为。它与股票等资本市场一样也会有“波段”，因此，在参与实际的市场运作时，顺势而为非常重要。

7.珠宝投资时应遵守的原则

（1）珠宝投资，必须选购具有市场价值的珠宝，即数量稀少，但需求量日益增加、价格不断上涨的珠宝。

（2）不论选购何种珠宝，最好到专业水平较高、信誉良好的珠宝店去选购，不要选购打过折的珠宝。投资珠宝必须选择佳品，才能确保其市场性与增值性。

（3）珠宝的价格受色泽、做工、重量等诸多因素的影响。在购买时一定要索取国际公认的鉴定书，以确保珠宝的品质与价值。目前国际最权威的珠宝鉴定书有：美国宝石学院GIA的鉴定书、欧洲联盟的HRD鉴定书。

8.进行外汇投资理财需要做哪些准备

市场上各种外汇理财产品的收益和风险高低不同，产品期限、结构和门槛也各自相异。做到有的放矢，避免因盲目投资造成不必要的损失，在投资前最好制订一个简单的投资计划。

第一，了解自己的投资需求及风险承受能力，这是进行外汇投资的基础。

第二，制定符合自己实际情况的投资策略。例如投资升值需求强烈、风险承受能力强的投资者，可将部分资金用于外汇买卖或投资于风险较大、投资回报率较高的外汇理财产品，并配合一些保本型投资以控制风险。

第三，充分了解理财产品的结构。要在最合适的时机，选择最合适的理财产品，不仅应该对国际金融市场有一个基本的认识，同时还应对各种理财产品的结构特性有一个全面的了解。

总之，只要投资前认真做好准备，就一定可以找到最适合自己的投

资渠道，真正提高外汇理财的收益。

9.常见的外汇理财方式有哪些

适合居民的外汇投资理财方式主要有以下四种：

（1）定期外币储蓄。这是目前投资者最普遍选择的方式。它风险低、收益稳定，具有一定的流动性和收益性。

（2）外汇理财产品。如今国内很多外汇理财产品大都期限较短，又能保持较高的收益率，投资者在稳定获利的同时还能保持资金一定的流动性。

（3）期权型存款（含与汇率挂钩的外币存款）。这是一种期限短、收益高且风险有限的理想外汇投资方式，但需要外汇专家帮助理财。

（4）外汇汇率投资。汇率上下波动均可获利，目前国内很多银行都推出了外汇汇率投资业务。

可以看出，定期外币储蓄安全性最高，收益率稳定但较低，而外汇汇率投资则相反。居民针对自己的理财目标，根据各种产品的风险和收益来选择合适的投资方式，制定适合自己的外汇理财方案组合。

10.艺术品收藏投资技巧

艺术品投资主要包括字画、古玩、邮票、钱币等。与其他投资相比较，艺术品投资有其独特的性质，在操作上讲究一定的策略，选择艺术品投资需要投资者具备一定的文化艺术修养，而且要有一定的专业知识。

总之，真正值得投资的艺术品必须具备以下几个条件：

（1）具有国际行情的艺术品。

（2）真品。收藏品的真伪是决定投资的最主要条件。由于代笔、临摹、仿制以及故意伪造，赝品非常多。再好的赝品也只能作参考或装饰，投资价值非常小。

（3）精品。许多艺术家一生创作虽多，但称得上精品的并不多，而且有些还被收藏者终身锁定。所以若资金丰厚，应选择精品投资。

（4）大作。大作一般都含一定的背景题材，由于画家一生中精力有限，大作很少，故大作的价值比普通作品高出许多。

（5）全。全不仅包括同一种类的艺术品要齐全，而且要求每件收藏品应保存完好。

（6）罕。在艺术史上，那些独树一帜的艺术品，是收藏投资的稀罕品。那些具有创新意义、开先河的收藏品也极有投资价值。

就收藏品种类而言，同样是“物以稀为贵”。在人们还未意识到某一类收藏品的收藏价值之前，抢先进行收藏，不但容易收购，而且价格较低。一旦该类收藏价值为大多数人所认同，收藏的难度就要大得多。而此时，抢先入市的投资者就可以高价售出他的收藏，凭借其独到的收藏眼光而获得巨大的投资回报。

对于初涉艺术品投资的人来说，选择去拍卖行竞买的方式进行艺术品投资是一个比较好的选择，因为拍卖是杜绝赝品的有效方法。这样因经验不足遭受损失的可能性会很小。至于你最终选择标的的优劣，就要靠你的鉴赏水平、对市场行情的了解程度了。

11.如何选择邮品投资方向

邮品投资的领域极其广阔，投资者应慎重选择邮品的投资方向。邮品投资虽然风险较小，但是其中也有许多造成资金沉淀的“陷阱”。因此，投资者应当慎重地选择邮品投资方向。一般来说，投资者选择邮品投资方向时，应遵循以下原则：

（1）价格由低到高：邮市中的邮品价格一般分为高、中、低三个档次。投资者开始选择邮品时应当从低档普通邮品入手，等到积累了一定经验之后，再选择中高档邮品。如果投资者刚开始进入邮市就购入中高档邮品，可能由于缺乏经验而造成损失。

（2）行情先热后冷：通常情况下，邮市中的热门邮品，供求旺盛，进退方便且风险较小；而有些冷门邮品虽然可能具有较大的升值潜力，但是市场需求不旺，这样，就容易占压资金。

（3）时间由近及远：在邮品的时间选择上，首先投资新发行和近期发行的邮品，积累了一定经验和实力之后再投资早期发行的邮品。

（4）早投资，早收益：有人认为邮品投资的机会总是数不胜数，只要肯花钱，在邮市上总可以买到理想的邮品。事实上，对邮品投资者来说，能否抓紧时机，及时购进是相当重要的一个原则。如1980年发行的金猴邮票在前几年中，市场流通量大，价格也不高。当时对邮品投资者来说，是个绝好的购买机会，可惜许多投资者并没有抓住这个机会。所以，邮品投资者在选择邮品的投资方向时，看准了就要及时买进，以免造成事后遗憾。

12.优质字画选购常识

字画投资需要一定的金钱，但更需要的是独到的眼光。特别是收藏

古字画，更要通晓这方面的知识和行情。古字画按类而分，价值不等。

（1）从绘画与书法的价值来说，绘画高于书法。道理很简单，绘画的难度大于书法。

（2）从质地来说，比较完整没有破损，清洁如新，透光看没有粘贴、托衬者为上品；表面上看完好无损，仔细看有托衬，但作品的神韵犹存者为中品；作品系零头片纸拼成，背后衬贴处，色彩也经过补描，即使是名家之作，也只是下品。

（3）从内容来说，书法以正书为贵。比如王羲之的草书百字的价值只值行书一行的价值，行书三行值正书一行，其余则以篇论，不计字数。绘画以山水为上品，人物次之，花鸟竹石又次之，走兽虫鱼为下品。

（4）从式样来说，立幅的价值高于横幅，纸本的价值优于绢本，绫本的价值最小。立幅以高四尺、宽二尺为宜，太大或太小一般价值都不是很高；横幅要在五尺以内，横披要在五尺以外；手卷以长一丈为合格，越长价值越高；册页、屏条应为双数，出现单数则称失群；册页以八开算足数，越多越好；屏条以四面为起码数，十六面为最终数，太多则难以悬挂。

此外，带有名人题字、题跋，或曾有被著录、收藏的印鉴、证录的古字画，都有很高的价值。题字越多越好，一行字称一炷香。名人题跋则称为帮手。

13.投资近代字画时要考虑的因素

投资近代字画，可以综合以下几点考虑：

（1）已成名的国内画家。推动近代美术发展的画家是目前身价最

高的画家，如果以他们为重点，虽然需要的投资金额比较高，但是立即可以变现，风险较小。

（2）五六十岁的中坚画家。可就作品品质、价格、产量来评估。若其作品过去只有很少人收藏，则表示社会不易接受。

（3）风险最大的莫过于画价较低的年轻画家。虽然不必花费太多钱即可购得其作品，但其将来是否持续创作或成名，都会影响作品价值。

14.跟着大户走，避免邮品投资风险

在邮市中，一些热门邮品价格的变化可能是大户炒作的结果。因为没有大户炒作，中小投资者资金受限，不可能影响邮市的大局。因此，在邮市上应重视大户的“一举一动”。当发现有人大批买进某一种邮品时，中小投资者可以跟风买进；当有人大批抛售时，中小投资者也应跟风抛出。如此，只要跟得及时，就可以避免投资风险。但必须注意一点：绝不能盲目跟风。中小投资者应当“让利避险”，始终保持“三成利”的心态，以免在跟风过程中进入大户炒作的圈套。

15.跟着市场顺势而为，避免邮品投资风险

任何一种邮品进入市场后，都必须经过市场的检验，然后逐步确定自己的价格。邮品市场的检验，就是集邮大众和众多投资者的检验。事实上，邮市永远是按照“多数人决定”的原理而上下波动的。大户炒作，也是利用经济杠杆和其他手段造成“多数人决定”的势态。所以，作为初入邮市的投资者必须注意，最好购买大家都喜欢的邮品。

16.分批吃进，避免邮品投资风险

多次交易，分批吃进的办法减少了投资者在邮品交易中承担风险的时间，也降低了在每次交易中可能损失的资金数额。这样，无论从时间上，还是从数量上，都减少了投资风险。

17.投资邮品，切忌过度分散

不要因追求分散风险而走向另一极端，投资过度分散。不论什么邮品，都买一点，形不成批量，没有投资主方向，风险是小了，其综合效益也大大降低。

18.投资邮品，谨防吃进冷票

在邮市中，不受重视，不被炒作，交易量很少的邮品称为冷票。冷票之中，有少数品种具有升值潜力，但大多数冷票，却令人看不到光明。如果成批量地吃进冷票，必然会占压资金，影响收益，所以，投资者在投资邮品时一定要谨防吃进冷票。

19.影响钱币收藏的因素

钱币一般不按其面值进行兑换，钱币的收藏价值一般受到下列因素的影响：

（1）钱币发行与流通的时间：通常钱币发行的时间越久远，流通的时间越短，其收藏价值就越大。如唐代以前，甚至商周以前的钱币，其价值都很高。

（2）钱币发行的数量：“物以稀为贵”，钱币也不例外。钱币发行数量越少，它的价值也就越高。

（3）钱币的面额：一般来说，钱币的面额越高，其价值就越大，特别是流通中的货币，其价值永远高于或等于面值，因为它仍具有实际

的购买力，而不像邮票会因发行过多而跌破面值。

（4）制作钱币所用的币材：用金、银等贵金属制造的钱币，其价值一般要高于同一时期用普通金属制造的钱币。

（5）钱币的属性：一般流通纪念币的价值要高于同一面额的普通流通币。因为流通纪念币是为纪念某些重大历史事件、杰出人物或有特殊意义的事物而发行的，其设计、制作精美，具有很高的艺术欣赏和收藏价值，而且大部分纪念币都是采取限额发行的，数量有限，升值潜力极大。

（6）钱币的品相：与收集邮品一样，收藏钱币也讲求品相。品相好的钱币与品相差的钱币价格有时可能相差数十倍。

20.具有特殊意义的钱币

具有特殊意义的钱币，一个新政府、新国家发行的第一套货币。又如已经解体或消亡的国家、政权所发行的钱币，像一些东欧国家和前苏联的钱币。再如一些有特殊号码的钱币，像顺序号是按阿拉伯数字顺序排列的或顺序号是重复的一个阿拉伯数字或多张同号、连号等；还有是在设计、制作上出现错漏的“错币”等，这些钱币的价值都很高。

21.钱币收藏要“七看”

古今中外发行过的钱币有数百万种之多，钱币收藏者只能量力而行，分类收藏。收藏专家认为，钱币收藏要注意看以下7个方面：

（1）钱币是否有面值。没有面值的只能称为“章”，而不能称为“币”。币，必须是可以或者曾经可以作为货币流通。

（2）钱币涉及的题材。由于每个人的学识情趣、文化品位不同，

对题材的偏好各异，所以，收藏者可以选择自己所喜爱的题材进行系列收藏。最好是选择大众喜闻乐见的而且发行量不能太大，这样的品种比较有生命力。

（3）钱币的纪年版别。钱币上的纪年是指铸造在钱币上的年份。相同图案、面值的钱币，纪年不同，其价值差异颇大。

（4）钱币的出处。比如说，银元就分为云南龙版、北洋龙版、江南龙版等。

（5）钱币齿边形状。钱币的齿边形状大致可以分为平光边、丝齿边、装饰边、铭文边和安全边五大类，是区分铸币不同版别的一个重要依据。

（6）钱币的制作工艺、钱币上的字迹是否自然流畅，与整个钱币是否和谐。做工精美的品种，容易引起市场好感，具有较大的增值潜力。

（7）钱币的成色。钱币的品相是按“成”来划分的，其实，只要有七八成新就可以收藏，如果是珍稀品种，成色差一点也行。当然，十成新的最好。

总之，对钱币鉴别时需要在“看”上下工夫，钱币收藏者往往需要随身携带放大镜。

22.古钱币收藏最好选准某一时期着手

我国历史上曾经出现过的货币形制成百上千，钱币版本更是成千上万，因此，对于各种各样的形制和版本，任何人都不可能做到一览无余，完全掌握。所以，涉足这一收藏领域的投资者，除了要下大工夫学习相关方面的专业知识之外，最好先从某一时期的钱币着手，这样涉及

的钱币种类少，能够把握好一点。等熟悉了基本情况以后，再循序渐进地逐渐扩大收藏范围。

23.收藏古钱币时要详细了解有关币种的价格情况

古钱币市场的价格体系复杂，文物价值与市场价格往往严重背离，很难准确把握。因此，古钱币投资者在确定了投资的具体方向后，特别是必须详细了解有关币种的价格情况，要了解相同或相似种类的价格差别，以免遭受投资损失。

24.古钱币收藏者要密切关注古钱币出土情况

古钱币的出土情况对市场行情的影响很大，难以预测。由于古钱币没有很高的艺术欣赏价值和使用价值，所以购买者大都是专门的钱币收藏者。因此市场上对某一类古钱币的需求量在一定时期内是比较稳定的。古钱币在社会上的存有量差别很大，不同的古钱币之间的差价也是巨大的。古钱币的社会存有量有时会增多，因为它有一个巨大的不可预测的地下埋藏库。古钱币的出土情况报纸上常有报道。

一般说来，墓葬出土或考古遗址的零星出土，古钱币的数量普遍较小；古人的藏宝之处出土的数量往往较大，币种也比较集中。如果一次挖出同一币种钱币的数量极多，又由于管理不当而流入了市场，那么市场上的供需平衡很快就会被打破，价格随之就会下降。

总之，把稀缺币种作为收藏投资的对象时，一定要密切注意最新的出土情况，如果发现有可能影响市场价格的考古出土方面的报道，就应马上采取适当的应对措施。

25.古钱币收藏者必须具备一定的识别能力

古钱币因形制简单，铸造容易，从近代开始就有人专门从事古钱币造假，所以，古钱币的收藏投资者必须具备一定的识别能力。

保存最完好的古钱币应该是带锈色而无锈蚀，表面光滑而发亮，各部分均完整无缺，字迹和花纹清晰可辨。

还有一点是投资者应该注意的，由于古钱币的铸造模具由手工雕刻，因此难免会有疏漏，版别漏验及试铸币便成为珍品。

26.初涉古钱币收藏者可以先从银元做起

银元的发行流通时间短，磨损少，保存完好，目前在民间尚有不少持有量。由于银元本身是贵金属，自身的价值有保证，多少年来一直随国际市场的金银价格而缓慢爬升。因此，投资于银元既稳妥可靠，又有一定的获利机会，是初涉古钱币投资者较为理想的选择。

27.玉石翡翠的收藏要点

对于想涉足玉石翡翠收藏的投资者来说，掌握一点玉石翡翠的鉴别与辨别真伪的基本知识是非常必要的。

（1）对照实物，多看多比较：玉石翡翠收藏非常注重实践性，所以，要求投资者必须经常接触实物，从而积累大量的实践经验。

（2）具备长期投资的心理意识：玉石翡翠属工艺品，其价格主要受材质和制作工艺的影响，而这些标准又是比较客观而固定，所以玉石翡翠品的价格在国际国内一直处于稳中上升的趋势，少有大起大落，不像书画作品那样因作者名声的涨落而涨落。所以，除非投资者有非常方便又便宜的进货渠道，否则不适合做短期投资。

（3）仔细鉴定藏品的真伪：单凭经验有可能看走眼，造成投资损

失。因此，在决定买较大件的玉石翡翠作为收藏投资的对象之前，一定要尽可能地通过专业鉴别机构或专家，使用专门仪器对玉质进行科学鉴别，为玉石翡翠的收藏投资提供科学可靠的依据。

（4）密切关注国内外市场行情：尽管现阶段国内消费也在逐渐扩大，但玉石制品的主流价格仍以海外市场为准。所以有条件的投资者可以直接参与国际市场的拍卖活动，倘若没有这种条件，则要紧密注视国际市场的行情。

（5）以制作工艺作为选择的首要标准：在众多收藏品中，玉石制品的价格受其年代的影响较小，而主要受其制作工艺水平的影响。投资者将玉器翡翠制品作为收藏投资对象时一定要把制作工艺当做首要标准。

28.识别真伪青铜器的窍门

如果投资者想通过青铜器投资来实现致富的目标，就应该先学会识别真伪青铜器的窍门：

（1）眼看：即看器物造型、纹饰和铭文有无破绽，锈色是否晶莹自然。

（2）手摸：凡是浮锈用手一摸便知，赝品器体较重，用手一掂就知真假。

（3）鼻闻：出土的新坑青铜器，有一种略有潮气的土香味，赝品则经常有刺鼻的腥味，舌舔时有一种咸味。

（4）耳听：用手弹击，有细微清脆声，凡是声音混浊者，多是赝品或残器。

第十六章　不可不知的休闲常识

第一节　旅游必备常识

1.制订高效旅行计划

为了能旅行顺利和玩得开心，应该在出发前制订一个完备而高效的旅行计划，以应对新环境、新情况。

一个完整的旅行计划主要应包括以下内容：地点、路线、方式、时间、费用，等等。

（1）旅行地点和路线需要根据个人喜好、身体状况和经济能力来确定。

（2）旅行方式包括随团旅行、集体旅行、自助旅行和举家旅行，等等。

（3）旅行时间一方面要考虑工作和学习的空闲，另一方面要尽量选择旅行目的地的最佳季节。

（4）旅行中经常会出现一些意想不到的突发情况，因此在制订计划时日程安排不宜过于紧凑。

（5）出行前最好提前了解一下相关的交通、旅游书籍和地图，尤其是对于旅游景点的一些典故、风土人情，这样才能有效提高旅游效率。

（6）要学习一些旅游知识，例如旅游防骗、投诉、野外求救，等

等。

2.随团出游应该做好哪些准备

随团出游，最大的好处就是一切可以交由旅行社打理，旅行者在旅途中可以省心省力。但如果旅行者不了解自己的权利义务，简洁方便的随团也可能会给旅行带来许多不必要的麻烦。

（1）知情权。消费者有权要求旅行社向旅游消费者提供真实的服务信息，包括交通、线路、景点、购物等一切有关的信息。如果对旅行社所提供的日程、线路、景点、服务档次及价格等不满意，旅游者有权拒绝签约。旅游者支付团费后，有权要求旅行社开具发票。

（2）对计划行程外的项目有拒绝权。在旅游过程中，旅游消费者有权要求旅行社按照合同的约定提供交通、住宿、游览、导游等服务，有权拒绝参加计划行程以外的项目，是否购物、参加自费项目、支付小费等都是旅游者的自主行为。

（3）旅行社如有违约行为，旅游者有权要求赔偿。

最后，为了保证出游的顺利、愉快，旅行者要尽量做到“四不”，即选择旅行社不盲目，签订合同不草率，途中购物不冲动，遇到问题不胡来。

3.自驾旅游应怎样制订旅行计划

随着我国居民收入水平的提高，私家车的保有量正在迅速增加，而自驾车旅行也逐渐开始流行起来。由于自驾车旅行整个过程都要旅行者自己完成，因此要想充分享受自由旅行的乐趣，一份详尽的旅行计划是非常必要的。

（1）选择车辆：以高级越野轿车为佳，其次选择动力、性能稳定、维修方便的大众化家用车，如捷达、桑塔纳等。

（2）选择路线：购买一份详细的全国旅游地图；控制每天的行程，以免影响旅行质量；注意季节影响，如广东自驾游客应注意避免在有冰雪的路面上行驶。

（3）人员配置：对于长途旅行而言，至少要有两名司机以便轮流驾驶；旅行者中最好有人懂得一些医疗知识，有人懂得一些修车知识。

（4）必备物品：备胎（两条为佳）、修理工具、铁丝、补胎工具、强力胶、拖车绳、地图、备用纯净水、机油、防爆汽油桶、日常用品、食品。

（5）手续证件：购置附加费，养路费，保险费，驾驶本，行驶本。

（6）防御装备：电棍、刀具。

（7）车辆检修。

相信做好以上这些准备后，一次成功的自驾旅行也就离你不远了。

4.自助游如何制订旅行计划

自助旅游以其灵活多变的旅游方式和自主控制费用正在吸引越来越多的人特别是年轻人参与进来。然而要想亲自进行一次花费不多、又能达到旅行目的的自助旅游，就一定要制作一份周密的旅行计划。计划越周密，游玩时才能心里有数，玩得开心。

（1）收集资料：确定旅行目的地后，可以通过查阅相关的报刊、

书籍和网站进行资料收集，包括参考旅行社的方案。收集的主要内容有旅游路线、交通工具的选择、住宿安排、饮食条件、景区服务质量，等等。

（2）行李重量：主要考虑以下几点：体力和健康状况；旅途距离和时间的长短；游玩的方式（若游玩点集中，可将大件行李放在旅馆；旅游点分散，则应少带行李）；游玩人数（若结伴旅游可共用一些必需品）；目的地情况（若货源充足，价格不贵，则可以少带）。

（3）行李内容：把握全而精的原则。衣服最好要通风、保暖、防雨、耐脏、易洗。

如果是自行车自助游，还需要制订一个体能体质锻炼计划。

5.探险旅游需要注意哪些问题

近年来，越来越多的人开始喜欢探险游这种回归自然的旅游方式，但这项运动带来的风险却让我们不断地付出沉重的代价。在户外探险前，怎样才能将风险降到最低呢？

（1）了解该区域该时间段历年的天气变化情况。

（2）同伴中一定要有人有丰富的相关经验。

（3）充分了解所要探险的地域情况，对各种可能发生的意外情况做好准备。

（4）带足常用药品和急救药品，并掌握相应的急救方法。

（5）出发前就联系好附近的救援单位，以防不测。

（6）根据自身健康状况，最好参与比较成熟的、有组织的、有安

全保障的大众化探险旅游项目。

（7）时刻将安全放在第一位，出发前进行专业训练，合理负荷。行进过程中发生任何的身体不适都要立即休息，不能冒险继续前行。

6.农家乐准备计划

随着生活节奏的加快，一些都市人在繁忙的工作之余，会利用节假日出去旅游，缓解工作压力。于是，看青山秀水，吃地道的农家菜也就成了休闲度假的首选。

农家乐的最大特点就在于其与城市迥异的风光、物价、人情，白天可以采摘、钓鱼、登山，悠闲地享受轻松假日，晚上还能有篝火、烤全羊、住古朴农家小院的欢快与惬意。这些与城市休闲娱乐有着巨大的差别。

然而，人们在具体选择“农家乐”旅游时，有些问题还需要注意，否则可能给旅行带来麻烦和不快。

（1）注意人员的健康状况：“农家乐”的人员绝大部分是当地的农民，大都没有经过专门的食品及卫生知识方面的培训，个人卫生健康难以保障。

（2）注意环境卫生状况：看看“农家乐”的厕所有没有任何清洁设施，客房设施是否过于简陋，基本的水电条件怎样，厨房是否干净卫生。

（3）注意安全状况：一旦发生食物中毒、被动物咬伤等情况，附近是否有医疗救助机构。

7.最佳旅游城市有哪些

依据国家旅游局和世界旅游组织的评估验收，“2006中国最佳旅游城市”为成都、杭州和大连。此外，2005在瑞士举办的“2005欧中旅游论坛”上，珠海荣列“欧洲人最喜爱的中国旅游城市”之首。此外，获得这一荣誉的还有西安、杭州、拉萨、北京、丽江、昆明、成都、洛阳、威海等九个城市。

而美国旅游杂志评出世界十大最佳旅游城市为：悉尼、曼谷、罗马、佛罗伦萨、清迈、纽约、伊斯坦布尔、开普敦、瓦哈卡、旧金山。

8.怎样给旅游做好资金预算

旅游要有资金做保障。出行前做个旅游小预算十分必要，以做到计划周全、心中有数。倘若行前无计划，匆忙出游，造成旅游预算超支，旅游回来后则会影响正常生活；或者旅途过于节俭而影响了旅游质量和享受。旅游的资金预算大致包括以下方面：

（1）交通费：城市间交通费和市内交通费。这部分开支有时要占到整个旅游预算的1/3左右。

（2）房费：预备下榻的饭店及价格和住宿天数。

（3）饮食费用：每天饭菜及饮料开支预算标准。

（4）景点门票：计划游览景点门票总和，一般没有多少弹性。

（5）购物：旅游不可避免地要购买一些旅游纪念品和其他物品。购物可多可少，一定要有计划性，否则会造成资金上的被动，进而影响其他旅游正常开支。

（6）不可预见费：一般在上述预算之外，还要留有一定的余地，即宽余金额，以预防一些意外之事和不可预见的费用开支。

9.出境游走失怎么办

出境旅游，由于周围的环境比较陌生，即使是非常小心，也会有很多意想不到的问题，尤其是不慎走失。如果真的发生走失情况，游客应该怎么办呢？

（1）不要着急，在原地或是导游约定的地点等候。切忌自作主张回到下车的原地，除非肯定领队说过会在原地上车。

（2）如果脱离队伍已有一段距离，而你知道团队下一站地址，可电话联络领队，再乘出租车马上赶去。

（3）不要轻易相信陌生人，尤其是过于热情的陌生人。由于中国游客有带大量现金或贵重物品在身上的习惯，国外往往有一些“黑导”在路边，专门等候或是诱骗中国旅客。

（4）如果地址不在身边，又不记得所住的酒店和领队的电话，那么可以打电话回国，让亲友和国内旅行社取得联系，从而尽快得知领队的联系方式及团队下一个目的地。

（5）到警察局、使馆或当地旅游观光部门请求援助。如忘记了酒店名称，尽可能回想并描述酒店及其周围建筑特征。

10.怎样读懂旅行社的旅游报价

旅行社的旅游报价主要有全包价、半包价和小包价。

（1）全包价：包价旅游又可分为团体包价和散客包价。团体包价通常指的是由10人以上组成的旅游团，旅游款项一次性预付给旅行社，各种相关服务全部委托一家旅行社来办理。散客包价是指10人以下的旅游团体，付款方式及委托服务同上。包价旅游主要包括综合服务费、房

费、城市间交通费及专项附加费四个部分。

（2）半包价：即在全包价基础上，扣除午、晚餐费用的包价形式，其目的在于降低旅游产品的直观价格，提高产品的竞争能力。

（3）小包价：又称选择性旅游。游客预付的部分仅包括饭店房费、早餐、接送服务、国内城市间交通费及手续费，其余部分在当地现付。小包价游客可根据自己的时间、兴趣和经济情况自由选择导游、风味餐、节目欣赏和参观游览等。因其经济实惠、机动灵活而受到游客的欢迎。

11.旅途中怎样合理使用背包

背包并不仅仅是旅行者把所有的东西全部塞进去就万事大吉，只有装填合理才能背得舒服，走得愉快。

（1）重量较大的器材应置于上端且紧靠背部，比如：炉具、炊具、重的食物、雨具、水瓶等，帐篷须使用伞带绑于背包顶端，重心点太低或远离背部会使身体弯曲行走。

（2）次重的物品置于背包中心和下方侧带，如备用衣物、个人器具、头灯、地图、指南针、相机等。

（3）轻的物品放在最下面，如睡袋等。其他如三脚架、登山杖等物品可安置在背包的侧袋。

（4）需要注意的是，因为男生的上半身较长、腿较短，而女生的上半身较短但腿较长，身体情况因人而异，所以要谨慎选择自己合适的背包。

（5）在通过急流、陡峭地段时，必须有绳索保护。在无保护通过

时，应放松肩带，打开腰带和胸带，以便万一出现危险时，能以最快速度使人包分离。

第二节　户外运动常识

1.攀岩有何注意事项

现代攀岩运动是一项集健身、娱乐和竞技于一体的时尚运动，被称为“岩壁上的芭蕾”。不过攀岩绝非一项轻松的运动，要想一切顺利，除了需要有较为全面的身体素质，还必须注意以下几点：

（1）攀岩前要换上适当的衣服，活动关节，放松肌肉，调节心理，使自己处于灵活的状态。当系上安全绳套后，就必须依靠自己的力量和智慧来挑战绝壁。在攀岩的过程中必须时刻渴望成功，任何的懒惰都将意味着失败。

（2）攀岩前要选择好攀岩路线，不同的高度、角度的岩道，不同位置大小的岩眼，其难易程度都会不同。攀岩时要依靠冷静的判断力、坚强的意志，通过四肢的协调，保持有三点贴稳岩壁，保持身体的重心落在前脚掌，减轻手指和臂腕的负担。登顶下落要注意配合下落趋势，适当地用脚支撑，避免擦伤。

2.蹦极有哪些益处与挑战

蹦极起源于太平洋的瓦努阿图群岛，当地男子满18岁时，必须用藤蔓绑住双脚从20米高的筑台跳下去，才可以算成人。现在它已成为一种挑战人类意志极限，体验“重生”的现代体育运动，又称“高空弹跳”，风靡全世界。

蹦极是对人面对困难和恐惧时的勇气的极大考验。蹦极者先要从高

处自由落体，直至蹦极绳索达到其最大拉伸长度，随后蹦极者又被绳索重新拉起，如此反复数次，直到绳索弹性消失最终停下运动。蹦极中人的视野开阔、变换快速，且身体完全不能由自己控制，这些给现代人带来了巨大的刺激，也是蹦极的最大魅力所在。

蹦极跳的高度一般都在40米以上，作为一项勇敢者的运动，蹦极对参加者的身体状况条件有一定的要求，有心脏病、脑病和深度近视的人最好不要参加，以免发生意外。对普通人而言，蹦极前也做好充分的身体准备：

（1）充分活动身体各部分，以免扭伤或拉伤。

（2）着装尽量简练、合身。

（3）跳出后注意控制身体，不要让脖子或胳膊被绳索缠住。

3.户外定向运动要注意哪些问题

定向运动就是利用一张详细精确的地图和一个指北针，按顺序到访地图上所指示的各个点标，最短时间到达所有点标的人为胜者。定向运动通常设在森林、郊外和城市公园里进行，有时也在大学校园里。一条标准的定向路线包括起点、终点和一系列点标。这些点标已在地图上用阿拉伯数字标明。个人定向运动比赛，其乐趣在于尝试从未尝试过的事。

定向运动智力与体力相结合的双重运动。要想成为优秀的定向运动员，除了体力，良好的运筹能力、计划性、空间感、方向感等智力因素都是非常重要的。

另外，由于定向运动通常都在天气晴朗、气温较高的情况下进行，因此参加户外定项运动还需要注意以下问题：

（1）防晒。尤其在中午时分，气温高，阳光中的紫外线特别强烈，皮肤长时间暴露在烈日下，会造成灼伤，并会发生中暑现象。参加定向活动要尽量带上太阳帽、墨镜、防晒霜、毛巾，以及一些防暑药品。

（2）饮水。定向运动出汗多，必须及时补充水分，但如果饮水方式不对，会引发不良的后果。饮水时应注意少量多次，每次喝水只喝几口。

（3）衣服。定向运动大量出汗，衣服很快就湿透了，很多人到达目的地以后，往往任凭衣服湿着，企图靠自己的体温把衣服烤干。这样做很容易引发风湿或关节炎等疾病。因此在参加活动前，在背包里最好带上一套备换的贴身干衣服（特别是上衣）和一件外套，到了目的地以后，即刻把湿衣服换下来。

4.潜水要把握哪些原则

休闲潜水近几年在我国开始逐渐流行，它是在一种类似失重的状态下彻底放松身心，在静谧的海底欣赏和陆地完全不同风光的水下运动。事实证明，潜水运动不但可以增加肺活量，增强主要肌肉群的力量，提高游泳技能，磨炼意志、锻炼体魄，甚至还有减肥的功效。潜水除了能够帮助人们学到许多关于水的物理、生理和海洋知识外，还能让人们掌握急救、溺水抢救等本领。

（1）潜水是一项极其强调团队精神和自律精神的运动。由于难以进行语言交流，因此在潜水过程中，人们要自觉地严格遵守各项潜水规则，一旦同伴或者自己发生危险，一定要保持镇定，坚持团结互助。

（2）如果是两人一起潜水，那么两人从入水到上岸，都必须同进同出，不能任由同伴独自上岸。游在前方的人应常常回头看同伴的状

况，并配合其体力技术放慢速度。而游在后方的人则要保持在同伴的斜后方。

（3）有以下病症的人不能潜水：曾经接受过中耳手术，或眼角膜手术；有肺部受伤病史，尤其是自发性气胸；有严重的肺部阻塞性疾病；肺泡有先天性憩室或肺部水疱病；有癫痫或抽筋病史；经常性的晕倒而原因不明的；有心脏冠状动脉疾病的；有胰岛素依赖型糖尿病的；长期酗酒或药物成瘾的。

5.如何才能玩出漂移运动

漂移是风行于美国、日本等国家的赛车极限运动。它和赛车的速度竞赛有着明显的不同，漂移毫不关注赛车的行驶速度，而是讲究难度、转速和自由转向。

具体而言，从刹车起始，改变前后轮的速度差，使车体在转角时产生重量转移，就能产生漂移了。产生重量转移的方法很多，可以利用加速、减速、刹车等多种手段产生应有的效果。一个成功的重量转移效果要经过减速、转向和加速三个步骤。

理想的漂移车辆是一部后轮驱动的汽车。当它在入弯过程中几乎失去了正常情况下的转向能力时，靠点击刹车获得重量转移的力量转向，发生漂移。需要注意的是，漂移对轮胎要求十分严格，漂移中会给轮胎带来额外沉重的负担。

6.射箭运动有何益处

射箭是一种用弓把箭射出并射中预定目标的技艺。射箭最初用于打猎和战争，现如今，它已经成为一项娱乐健身活动，广泛地进入人们的休闲生活。

从事射箭运动要求弓箭手具有较好的平衡能力，能注意力集中，同时还有协调把握时间感觉的能力。

射箭运动是锻炼身体的一种有效手段，经常从事射箭运动，不仅能增强臂、腰、腿部的力量，而且可发达胸、背肌肉，提高注意力，增强体质。同时射箭还可以促进运动器官的发展，加强新陈代谢，使骨骼的血液供应得到改善，骨骼变得更加粗壮坚固，同时提高了骨骼的抗阻和支撑的能力，使骨骼结构和性能得到增强。

当然，作为一项竞技项目，射箭还可以考验人们的意志力，培养人顽强、果断、勇于克服困难的意志品质。

7.漂流的安全事项有哪些

漂流最初只是为了满足人们的生活和生存需要，它成为一项真正的户外运动，是在二战之后才开始发展起来的。一些喜欢户外活动的人尝试着把退役的充气橡皮艇作为漂流工具，逐渐演变成今天的水上漂流运动。

由于漂流一般都是在乘客情况不明的水流段，因此，了解漂流的安全事项是十分必要的：

（1）出发时，最好携带一套干净的衣服，以备下船时更换，同时最好携带一双塑料拖鞋，以备在船上穿。

（2）用作漂流的工具不同，要注意的事项也不一样，因此上船第一件事是仔细阅读漂流须知，听从工作人员的安排，穿好救生衣，找到安全绳。

（3）漂流时不可携带现金和贵重物品上船，若有翻船或其他意外事情发生，漂流公司和保险公司不会赔偿游客所遗失的现金和物品。

（4）漂流时不要做危险动作。一般来说，只要不随便下船、不互相打闹、不主动去抓水中的漂浮物和岸边的草木石头，漂流筏不会翻。一旦“翻船”也不必慌乱，因为救生衣能够帮助乘客脱险。

8.狩猎运动有何迷人之处

数千年前，狩猎都是人类的基本需求之一，如今，它已成为一项正在兴起的时尚运动。狩猎体现人内心里的一种激情，既野蛮凶残，又精巧雅致；既粗犷豪放，又细腻高贵，饱含着野性的力量，使人们体验到现代人的聪颖与智慧。

（1）狩猎是人类融入自然的一种方式，旅游时人们只会端着相机拍风景，而狩猎则要求人们学习寻找脚印、粪便、羽毛的技巧，了解季节、风向、气温。

（2）狩猎是团队项目，猎人间只能凭一个手势或一个眼神相互沟通，要求猎手之间充分了解、配合默契，这无疑是培养团队精神的最好方式。

（3）狩猎还是都市人情感宣泄的最好通道。打猎最有意思的地方不是打猎本身，而是之后的交流和沟通。

（4）狩猎是对人的体力和意志力的考验。狩猎者通常要忍受艰难的生存环境，在追逐猎物的过程中还能锻炼身体。

（5）狩猎并非滥捕滥猎。狩猎是有严格的计划和限制的。狩猎不仅可以满足一些人精神上和物质上的需要，由狩猎所征集来的费用，也可以用于自然保护事业。

9.真人反恐运动的由来

随着电脑游戏“反恐精英”在中国的流行，真人反恐游戏也逐渐成为人们新的娱乐休闲节目。事实上，此种野战游戏最早出现在20世纪50年代，是源自于美国中西部牛仔的一种户外活动。早期从事畜牧业的牛仔们，运用压缩二氧化碳气体为动力的色弹枪，发射于不同牲畜的身上作为记号。后来，牛仔们在闲暇的时候用色弹枪做玩耍射击，胜者被称为“生存者”，“生存游戏”因此产生。

目前最流行的当属激光野战项目。它是采用激光对抗设备的一种最新的时尚军事体育运动，通过战斗角色的扮演和团队协作，参与者可以在体验快乐的同时达到健康休闲、团队建设的目的。其主要玩法有：丛林求生、阵地争夺、保护重要人物，等等。

时至今日，野战游戏已不仅是军事发烧友们的专利，在许多国家，野战游戏甚至已成为企业生存的重要课程之一。

10.野外如何净化饮用水

旅途中如何确保饮水安全是每一个旅行者都要认真考虑的问题。不洁净的水中经常会带有一些致病的物质，如各种病菌，以及腐烂的植物茎叶、昆虫、飞禽、动物的尸体、粪便，有的还可能会带有重金属盐或有毒矿物质等。所以旅行者在找到水源后，最好不要急于狂饮，而应对水源进行必要的净化消毒处理。

（1）将净水药片放入存水容器中，搅拌摇晃，静置几分钟，即可饮用。一般情况下，一片净水药片可对1升的水进行消毒。

（2）如果没有净水药片，医用碘酒、漂白剂、食醋等也可代替净水药片对水进行消毒，只是静置的时间稍长，为20～30分钟。

（3）在海拔2500米以下且有火种的情况下，把水煮沸5分钟，也是

对水进行消毒的很好的方法，且简便实用。

（4）如果水中有重金属盐或有毒矿物质，应用浓茶与水同煮，最后出现的沉淀物不要喝。

11.户外如何防蚊虫叮咬

野外活动，防治蚊叮、虫咬、蜂蜇是很重要的。

（1）为避免蚊子叮咬，可在皮肤上涂上驱蚊剂，也可以用戴防蚊帽的方法避免蚊子叮咬脸部。被蚊子叮咬后，尽量不要用手抓患处，在患处涂上清凉油或风油精，每天涂抹3～5次即可。

（2）若被黄蜂蜇了，可用醋涂抹患处，或找些鲜马齿苋捣汁涂抹。如果被蜜蜂蜇了，应先剔除毒刺。因蜜蜂的毒针有倒刺，最好用小镊子夹住毒刺的根部往外拔。除掉毒刺后，在患处涂抹氨水或肥皂水，疗效较好。

（3）被毛虫蜇伤，皮肤上经常粘有毒毛，清除时可用氧化锌胶布或透明胶带贴在患处拔除毒毛效果很好。

（4）如果被蜈蚣咬伤，在伤口处涂抹肥皂水、氨水或旱烟油。若带有蛇药，用蛇药涂抹患处也很有效。

（5）防止山蚂蟥叮咬可穿一用布缝制的长袜，将裤脚塞入袜内，并扎紧袜口，蚂蟥就钻不进去了。用灭害灵、风油精喷洒在裤管和鞋、袜上，对山蚂蟥也有驱避作用。

第三节　轻松都市休闲常识

1.都市时尚生活中的误区有哪些

如果让人们在时尚与健康两者中二选一，相信绝大部分人都会选择健康。但在实际生活中，我们常常会发现人们在追求时尚的过程中，将健康抛之脑后。那么，当下时尚生活中有哪些误区呢？

（1）贪恋网络。上网时间长，不只会对眼睛造成伤害，长期接受电脑辐射，对血液系统也会造成伤害。喜欢上网的朋友一定要控制每天在电脑前停留的时间。应该多安排户外活动，缓解神经系统压力。

（2）贪恋空调。忽冷忽热、环境封闭，给感冒伤风和各种呼吸道疾病提供了滋生的“沃土”。长期处在空调环境中还易造成面部神经麻痹、导致脑血管疾病。

（3）穿塑身内衣。塑身衣将腹部紧紧包裹起来，会压迫内脏器官，使其长期处于紧张状态，并导致肠胃功能降低，减弱消化系统功能。

（4）防晒生活。晒太阳过多的确会引起皮肤老化，甚至可能患皮肤癌。但科学研究发现，经常有规律地晒太阳，会促使人体产生维生素D，进而可以有效预防骨质疏松症等疾病。

2.夜生活过度有哪些危害

夜生活泛指人类从黄昏到凌晨时段盛行的活动，通常都偏向娱乐性质。以娱乐为主的夜生活形式包括有酒馆、夜总会、影院、KTV、咖啡厅、夜市、消夜饮食店，等等；另外，特定节日如中秋节、除夕、元宵节等都有特殊的夜间活动习俗。

适度的夜生活，对缓解工作压力、稳定情绪有一定作用，但如果夜生活过度，则对身体有所损害：

（1）神经紊乱。深夜剧烈的活动会使人体血液重新分配，从而造成大脑缺血缺氧，影响中枢神经系统。

（2）胃肠失调。夜生活往往都是活动与进食交替进行，这样会影响肠胃正常的消化、吸收功能。

（3）病菌侵扰。酒吧、KTV的密封设施较好，室内的空气交换困难，加上很多人吸烟，大量的烟雾使得空气污浊。同时房内长期没有阳光的照射，使细菌、病毒等隐匿于屋内，并且大量繁殖。

3.怎样在家里举办生日晚会

生日对每个人来说都有着特别的纪念意义，在这样的日子，人们都希望自己能和亲朋好友一起聚会。这时在家里办一场生日晚会，不但气氛亲切融洽，而且花费也比在酒店KTV等场所少很多，何乐而不为呢？

在家里办生日晚会其实并不难：

（1）做好家中的清洁卫生，并对房间进行适当的装饰。

（2）等到客人开始陆续应邀前来时，生日主人可在门口迎接。

（3）准备生日蜡烛和生日蛋糕。二十岁以下1支蜡烛代表1岁；二十岁以上1支大蜡烛代表10岁，1支小蜡烛代表1岁。

（4）晚会开始时，首先请来宾代表致祝词并敬酒，之后生日主人向来宾致答谢辞。

（5）众人齐唱《祝你生日快乐》，生日主人在祝福声中许下心愿并吹灭蜡烛。

（6）切分蛋糕。之后晚会进入自由活动状态，但客人不应提前退

场。

（7）晚会结束，主人将宾客送至门外，再次向客人表示感谢。

4.怎样举办家庭舞会

随着人们对精神生活要求的日益提高，在节假日或一些喜庆日子举办家庭舞会已经被越来越多的人接受。由于参加舞会的客人都经过主人挑选，因此舞会上的气氛通常都轻松愉快，不会太拘礼节。举办家庭舞会需要做哪些准备呢？

（1）舞会的成功与否在于来宾是否高高兴兴，能否达到交际目的，而不在于舞会的奢侈程度。

（2）选择来宾应从以下几方面考虑：依据场地大小来控制人数；可邀请喜欢跳舞而且比较熟悉的朋友；尽量不邀请大家都不欢迎的人；要有意邀请一两位比较活泼的朋友，以活跃舞会气氛。

（3）在选择舞曲时，应注意交替播放不同风格的曲目，以调众口；根据来宾性格特征挑选曲子，例如如果来宾多为年轻人，可多准备一些节拍鲜明、节奏感较强的曲子；注意音乐播放次序的设计。

（4）在布置场地时，应力求大方雅致，可在舞池（即客厅）周围设置一些坐椅，同时尽量充分利用阳台的空间。

（5）为了烘托气氛，舞会的灯光也应该精心设置。如果只有日光灯，则可以考虑用彩色玻璃纸蒙住。

（6）在舞会中安排一些集体游戏，并备一点有纪念意义的小礼物，发给游戏的幸运者，这样可以使舞会不显单调。

5.怎样在化装舞会上成为焦点

2000多年前，居住在爱尔兰的凯尔特人为了驱赶黑暗中的游魂野鬼，利用动物的头或皮毛打扮成鬼怪的模样。这就是化装舞会的由来。

今天的化装舞会已经成为现代人的一种社交方式，而如何在化装舞会中成为焦点便成为大家最为关注的问题，对于女性而言，尤其如此。一款漂亮的时装是必不可少的，而真正的关键则在于精致的妆容：

（1）妆面。妆容是否干净将直接影响优雅度，因此要尽量选择一些细腻、高品质的粉底液铺就妆面底色，亮度适当超过肤色。

（2）唇妆。唇妆尽量要闪亮润泽，这样可以衬托出女性的性感。

（3）眼妆。眼妆在配合面具时，要和面具一起突出戏剧感，因此可以选择一些诸如红色、金色等跳跃性的颜色作为眼妆。再加上人造睫毛的话就更有喜剧效果了。

6.怎样唱好卡拉**OK**

（1）姿势

唱歌姿势的正确与否直接关系到发声时各个器官配合的协调性，正确的姿势才有可能发出正确的音。唱卡拉OK时我们应该：身体自然站立，眼睛向前平视稍高的位置，胸部自然挺起；眼睛可以适当张大，不要眯眼；嘴巴应当放得松，不要紧咬牙关。这样才可以保持饱满的精神状态。

（2）呼吸

绝大部分的歌唱技巧都建立在呼吸之上，应当怎样练习呼吸呢？

第一种方法是缓吸缓呼。吸气要自然放松，平稳柔和地进行，就像做深呼吸运动一样。呼气时使气平稳、均匀、持续、连贯地慢慢吐出。

第二种方法是急吸缓呼。歌曲的句与句、字与字之间的时间间隔常常变化很大，这时往往可采用“偷气”的办法，吸气快得不让人发现，这就是急吸缓呼的作用。

（3）换声区

当从低音往上唱时，唱到一定的地方会容易卡壳，这就是到了换声区。此时可以采取“倒抽一口气”的方法，即在唱到换声的音时，做一个倒抽一口气的动作，同时将中声区歌唱时向上齿龈背后发送的气息，随着音高逐渐向上挪动，嘴也随着逐渐张开，此时声音感觉更向上，这时声音就自然地进入了换声区。

7.休闲垂钓需要注意哪些问题

垂钓活动四季皆宜，不但充满乐趣，而且有益身心。在空气清新、阳光充足、噪音小的湖畔钓鱼，实在是一种享受。事实证明，参加钓鱼活动有助于提高生活情趣，活跃各种生理功能，是保持心理卫生，防治忧郁症、精神沮丧及焦急、暴躁等不良情绪的好方法。钓鱼的乐趣使人心情舒畅，情绪稳定，精神饱满。钓鱼时，眼、脑、神专注合一，一切烦恼忧虑都会自然消除。

钓鱼追求的是一种精神境界，但如果不能掌握一定的知识和技巧，不但可能会失去部分乐趣，甚至可能会危及安全。

（1）外出钓鱼时往往全天在野外，因此需要带足衣物。

（2）要穿防湿防滑的橡胶鞋。对于有慢性病的人，还应准备好应急药品。

（3）撒食时要依据当时的风向、风力、水流、水温等情况，不可盲目。

（4）站脚点以低为宜，老人或不会游泳者，应在平坦处钓鱼，以防意外。

（5）遇到雷雨时，不能在树下停留，不要扛竿走动，避免接触金属物。

（6）勿在临近高压线下甩竿远投。

（7）不能在被污染了的水域中钓鱼或食用其鱼。

8.游泳有何益处

众所周知，游泳是一项竞技性、观赏性都很强的体育项目，无论是参与游泳或者只是观看比赛，都能感受到游泳的魅力。事实上，游泳确实有着许多地上运动无可比拟的益处。

（1）加强抵抗力。由于在泳池中人体散热快、耗能大，为保持冷热平衡，神经系统能快速作出反应，加快人体新陈代谢，从而使人增强对外界的适应能力。

（2）保持体形。人在游泳时，通常会利用水的浮力俯卧或仰卧于水中，全身松弛而舒展，使身体得到全面、匀称、协调的发展，使肌肉线条流畅，而不至于长出生硬的肌肉块。

（3）不易受伤。游泳锻炼是克服水的阻力而不是克服重力，减少了地面对骨骼的冲击性，使骨关节不易变形。

（4）加强肺部功能。游泳时人的胸部要受到12～15公斤的压力，

加上冷水刺激、呼吸感到困难，这些都迫使人用力呼吸，加大呼吸深度。

（5）保护皮肤。人在游泳时，水对肌肤、汗腺、脂肪腺的冲刷，起到了很好的按摩作用，促进了血液循环，使皮肤光滑有弹性。此外，在水中运动时，大大减少了汗液中盐分对皮肤的刺激。

除此之外，游泳还是生活中非常实用的一项工具和技能，熟练的游泳技术，是我们从事水上资源开发、防洪抢险、救护打捞工作的重要保障。可以毫不夸张地说，学会游泳，生命才更有保证。

9.登山有何益处

无论是参加健身俱乐部，还是自己购买健身器材在家健身，这些往往都投资巨大。相比之下，登山运动简单、经济，使人远离城市喧闹，沐浴在新鲜空气之中，是一项不可多得的大众健身运动。

经常出外进行登山活动好处多多：

（1）治疗近视。城市的空气中颗粒悬浮物较多，能见度较差。而山野之中，可以极目远眺，将目光放至无限远，能有效解除眼部肌肉的疲劳，治疗近视。

（2）改善平衡能力。山路崎岖颠簸，登山可以改善人体的平衡功能，增强四肢协调能力以及灵活度。

（3）延缓衰老。在山林中行走可以吸收到大量的氧气负离子，它可以与人体代谢中产生的、能引起人体组织发生衰老的自由基结合，并排出体外。

10.如何在校园中寻找休闲乐趣

学校，是所有人心中一片美丽的净土，这里没有功名得失，没有钩心斗角，有的只是琅琅书声和一颗颗纯洁的心灵。

重回校园走一走，也许能给在忙碌中生活的人们一份惊喜、一份宁静。

在校园中行走，常常能引起人们对年轻时美好时光的回忆，重新唤起生活的热情。看到操场上活跃的身影，教室、图书馆中未来的主人翁，动静之间，已可以使人跳出浮华。

重返校园虽然既不是旅游，也不能强健体魄，但它能让人的心灵得到一次很好的净化。校园的花草、道路、生活、文化活动，都能使人思绪轻盈，放松神经。看到翩翩少年朝你走来，也许丢失了的自信就又重新找到了。

11.如何在读书中寻找休闲乐趣

闲暇时找一间书屋来读书，已是人们闹中求静的休闲新方式。在咖啡馆、茶吧，或者在图书馆、书店，我们都可以看见正在静静读书的人。

“书中自有黄金屋”，这里不仅有增长见识的金钥匙，还有剖析灵魂的手术刀、医治心病的灵丹妙药。精神食粮的重要性一度被物质、金钱的诱惑所掩盖，但在这一个信息爆炸、知识爆炸的时代，“知本家”已经逐渐取代了“资本家”，成为时代的弄潮儿。

读书可以引人思考，使你辨明真相，不被他人利诱误导；读书可以开拓眼界，大千世界尽在这方寸之间；读书可以结交朋友，书就是你最忠实的朋友。

不论是想了解股票、投资，抑或是文史、思辨，书都是人们最好的

老师。

书，实在是一个现代人超值享受的精神氧吧。

12.如何在乡村中寻找休闲乐趣

这里所说的乡村乐趣，不同于人们的“旅游农家乐”，而是真正的乡村，远离商业开发，也远离工业污染。

乡村在和平年代里一直都不曾扮演过重要的角色，它总给人一种偏安于土地、不思进取的感觉。但如果有机会去真正的乡下走一走、看一看，人们能找到在城市里久违的温暖、宁静、快乐，以及安全感。走农家的小道，晒农家的太阳，听农家的鸡鸣狗叫，看农家的袅袅炊烟，乃至亲自下地种一种庄稼……这里鲜有人关注伊拉克战争，很少人炒股票，几乎没有谁有一夜暴富的想法。

虽然有些让人难以置信，但，这就是质朴得像土地一样的乡村生活。

第十七章　不可不知的安全常识

第一节　基本救助常识

1.如何紧急止血

当发生意外流血情况，尤其是遇到大量出血，很容易让人不知所措。因此，平时就掌握紧急止血的方法，就显得非常实用和必要。

（1）包扎止血

此方法适用于无明显动脉性出血。小创口出血，有条件时先用生理盐水冲洗局部，再用消毒纱布覆盖创口，绷带或三角巾包扎。无条件时可用冷开水冲洗，再用干净毛巾或其他软质布料覆盖包扎。

如果创口较大而出血较多时，要加压包扎止血。

（2）指压法止血

用于处理较急剧的动脉出血。手头一时无包扎材料和止血带时，可用此方。具体做法是：手指压在出血动脉的近心端的邻近骨头上，阻断血运来源。方法简便，能迅速、有效地达到止血目的，但也有一个缺点，就是止血不易持久。

（3）止血带法止血

如果是较大的肢体动脉出血，而且从运送伤员方便考虑，应当使用止血带。没有止血带时，用橡皮带、宽布条、三角巾、毛巾等替代均可。

根据出血部位的不同，止血带上的位置也有所不同：

（1）上肢出血：止血带应结扎在上臂的上1/3处，禁止扎在中段，避免损伤桡神经。

（2）下肢出血：止血带扎在大腿的中部。

上止血带前，先要将伤肢抬高，尽量使静脉血回流，并用敷料垫好局部，然后再扎止血带。

2.鼻出血的紧急处理

鼻部外伤、鼻炎、鼻腔疾病、高血压或月经代偿性出血等都可能导致鼻子出血不止，处理不善，轻则流血较多，严重者可能出现失血性休克。

处理方法如下：

（1）发生鼻子出血时，应伸长下巴，面稍微上仰，但额头不宜仰得过高，以免血液流向喉部或口中，引起胸闷或恶心。

（2）用拇指和食指捏紧鼻腔5～10分钟，安静地伸长下巴用口呼吸。同时可用冷水在鼻以上的额头部位进行冷敷。

（3）止血后不要在短时间内用力捏擦鼻腔、打喷嚏或做剧烈活动，以免再度流血。

（4）如果以上方法仍未能止血，或是经常鼻出血，应及时到医院进行全面的检查和诊治。

（5）因碰撞引起的鼻腔、鼻骨严重受损，也应尽早接受医生的整复和医治。

3.触电应如何急救

遇到有人触电昏迷，首先要帮助触电者脱离电源。若在室内，则应立即切断电源；若在室外，电源无法切断，则应用木棍将电线挑开，或用干的衣服将触电者拉开。

当触电者脱离电源后，应根据其不同情况分别采取不同的紧急救护措施：

（1）若触电者尚未失去知觉，还有呼吸和脉搏（心还在跳），则应立即设法把触电者送往附近医院救治。

（2）若触电者已失去知觉，但呼吸、心跳都没有停止，应在通知医院抢救的同时，将触电者放在平坦、空气流通的地方，然后让他嗅阿摩尼亚（可用尿液代替）；同时可向触电者的身上洒些冷水，再摩擦他的全身，使它发热。一旦发现触电者呼吸困难，逐渐变弱，或者断断续续有痉挛现象出现，则应立即为他进行人工呼吸。

（3）若触电者呼吸停止，心脏也停止跳动，急救人员要马上为他做人工呼吸；否则，触电者会很快死亡。

4.骨折时的处置方法

发生骨折的处置方法是：

（1）不要急于搬动病人。

（2）开放性骨折或发生出血时，应马上进行止血、消毒和包扎，避免病菌侵入骨髓引起骨髓炎。

（3）用夹板或树枝、木棍等物妥善固定骨折部位，厚纸板、杂志

等也可以利用。

（4）固定物不要接触伤处，应该用棉花或布料等柔软物品垫在中间。

（5）颈、脊柱或腰部骨折，要让伤者躺在木板上，再在其颈部或其他受伤部位用软布或毛巾绑扎安定好伤部。

以上几项工作完成后，即可小心安全地将病人送往医院。

有些人在受到撞击或跌落以后，由于能够行走而认为没有骨折，实际上已经出现骨裂或其他各种不同程度的症状。这种情况下应尽快到医院接受X光线检查并接受治疗。

5.溺水的急救措施

遇到有人溺水时，只要掌握正确的救治方法，一般情况下溺水者都能顺利脱险。具体救治方法如下：

（1）将伤员抬出水面后，立即清除其口、鼻腔内的水、泥及污物，用纱布或手帕裹着手指将伤员舌头拉出口外，解开衣扣、领口，以保持呼吸道通畅，然后抱起伤员的腰腹部，使其背朝上、头下垂进行倒水。

（2）呼吸停止者应立即进行人工呼吸，一般以口对口吹气为最佳。急救者位于伤员一侧，托起伤员下颌，捏住伤员鼻孔，深吸一口气后，往伤员嘴里缓缓吹气，待其胸廓稍有抬起时，放松其鼻孔，并用一手压其胸部以助呼气。反复进行，直至恢复呼吸为止。

（3）心跳停止者应先对其进行胸外心脏按摩。具体方法是让伤员仰卧，背部垫一块硬板，头低稍后仰，急救者右手掌平放在其胸骨下

段，左手放在右手背上，借急救者身体重量缓缓用力，不能用力太猛，以防骨折。将胸骨压下4厘米左右，然后在手不离开胸骨的情况下慢慢松开手腕，使胸骨复原。反复进行，直到心跳恢复为止。

6.对酒醉者如何处理

酒精对中枢神经系统的影响是先兴奋后抑制。过量饮酒引起呼吸中枢的抑制甚至麻痹，而且对肝脏也有毒性。一旦酒醉，首先会出现兴奋现象：红光满面，爱说话，语无伦次，行走不稳以致摔倒，继而呕吐，昏睡，颜面苍白，血压下降，最后陷入昏迷，极严重的可造成死亡。因此绝不可忽视醉酒。对酒醉者采取的急救措施为：

（1）浸冷水。当酒醉者不省人事时，可取两条毛巾，浸上冷水，一条敷在后脑上，一条敷在胸膈上，并不断地往口中灌入清水，可使酒醉者渐渐苏醒。

（2）敷花露水。在热毛巾上滴数滴花露水，敷在酒醉者的脸上，此法对醒酒和控制呕吐有奇效。

（3）多喝茶。沏上些较浓的绿茶，晾温后让醉酒者多喝一些。茶叶中所含的单宁酸能分解酒精，减轻酒精中毒的程度。

另外需要注意的是，轻度酒醉的人，经过急救，睡几个小时后，就会恢复常态，不需要太担心。如果已陷入昏迷状态，就应立即请医生处理。

7.中暑的紧急处理

发现有人中暑倒下时，要根据病人不同的症状给予不同的治疗。

（1）如果是因为在强烈的阳光下或闷热的环境中停留时间过长，

表现为面色潮红、皮肤发热的病人，则应迅速将病人抬到阴凉通风的环境下躺下，头稍垫高，脱去病人的衣裤，用电扇扇风。同时用冷水擦身或喷淋，以加快病人体内热量的散发。

为避免皮肤冷却过快引起皮下血管收缩，救助者还应不时按摩病人的四肢及躯干，直至皮肤发红，以促使循环血液将体内热量带到体表散出。若病人昏迷不醒，则可用针刺或用手指甲掐病人的人中穴（位于鼻唇之间中上1/3交界处），促使病人苏醒。

（2）如果是在潮湿闷热的环境中大量活动，致使过度疲劳，表现为面色苍白、皮肤湿冷、心慌、呼吸困难的病人，应尽快将病人抬到凉爽通风的地方躺下，松解衣领、腰带，保持呼吸通畅。用冷毛巾湿敷前额及颈部即可，不要给予其他任何降温处理，以免使症状恶化。对于昏迷不醒的病人，经解救清醒后，必须在凉爽通风处安静地休息，并饮用大量盐水以补充体液。

8.安眠药中毒如何救助

安眠药属镇静催眠药，通常含有速可眠、氯丙嗪、安定、奋乃静等物质。倘若一次性超剂量服用，则会引起急性中毒。如果发现有人因服用过量安眠药而中毒，此时应保持镇定，迅速采取以下急救处理：

（1）将患者平卧，尽量少搬动其头部。

（2）在患者比较清醒的情况下让患者尽量多喝水。

（3）用汤匙压舌根刺激患者咽喉，帮助患者催吐。同时，应速将中毒者送往医院救治。

9.腹痛的紧急处置方法

腹痛起病急骤，需要及时送往医院进行救治，否则就有可能危及生命。急性腹痛常常具有以下一些症状：

（1）腹部剧痛，病人流冷汗甚至倒地乱滚，或是抱膝屈蹲难以站立。

（2）意识逐渐模糊，脸色苍白，脉搏变慢，身体发冷。

（3）腹部发硬，甚至变成一块硬板似的坚硬状态。

（4）呕吐。

常用处置方法：

（1）一般的腹痛，可让患者松解衣服，躺在床上休息。

（2）如果一般的急救处置难以见效，必须尽快送医院救治，途中要注意保暖，不要进食和喝水。

（3）如果患者体温升高或是脉搏、呼吸不正常时，要立即送医院治疗。

暴饮暴食、食物中毒、饭后马上运动等均容易引起腹痛，需加以注意。

10.刀伤如何处理

如果是轻微的小伤口，则可以用清水或生理盐水以伤口为中心稍微冲洗，然后再用干净纱布进行包扎，注意不要使用棉花。

如果是普通的刀伤，则应将双手洗净，以开水清洁伤口，并涂上消毒药水如双氧水。太刺激的消毒或消炎药会伤害伤口的组织，所以要小

心使用。最后用消毒纱布盖住伤口，包扎固定。

如果是严重的刀伤，则要先用纱布、手帕或毛巾按住伤口，再用力把伤口包扎起来，这样能暂时使出血速度减缓。如果是严重刀伤血流不止，则应用布条、三角巾或绳子绑在止血点上，扎紧，每15分钟略松开一次，以避免组织坏死。严重刀伤患者最好在40分钟以内送往医院进行急救。

11.烧伤急救

烧伤分火灾烧伤和化学烧伤，处理办法有所不同。

（1）对火灾烧伤

①烧伤后不要惊慌，尽力保持镇静，立即脱掉着火的衣服或扑灭身上的火源。

②切忌带火奔跑、呼喊，以免呼吸道烧伤或火借风势越烧越旺。

③用湿毛巾等捂住口、鼻，同时身体应放低姿势撤离火场。

④脱离火场后，立即用凉水冲洗或将烧伤处放入凉水中10～20分钟，减轻烧伤程度。

⑤若烧伤口出现了水泡，可在低位刺破，然后再包扎伤口。切忌把皮剪掉，造成感染。

（2）对化学烧伤

①若被生石灰烧伤，忌将受伤部位用水浸泡，应迅速清除石灰后，用大量流动的洁净冷水冲洗10分钟以上，尤其眼内烧伤，更应彻底冲洗。

②凡眼部烧伤，严禁用手或手帕等揉擦，首先应立即用大量流动清水彻底冲洗。

③伤员如口渴，应给予含盐饮料。

④对严重烧伤者应迅速向急救中心呼救，送往医院治疗。

12.吸气性创伤的急救

吸气性创伤多是胸壁为利器刺穿，或折断的肋骨凸出胸壁外而造成。

（1）让伤者躺下，然后扶起伤者的上身，使其身体倾向受伤一侧。

（2）替伤者止血，先在伤者吸气时，用手按住伤口，继而在伤口处用纱布、毛巾等物堵住伤口。

（3）如发现空气从伤口进出肺部，可先用手迅速将伤口盖住，接着换用纱布、毛巾等敷料；并用胶布贴牢。切勿让伤口再透气，以免伤者肺部缩陷。

（4）将受伤一侧的手臂斜放于伤者的胸部，系三角巾，加以固定。立即将伤者送往医院。

13.家人噎食的紧急处理方法

噎食是老年人猝死的常见原因之一。发生噎食时常有如下表现：

进食时突然不能说话，并出现窒息的痛苦表情；噎食者通常用手按住颈部或胸前，并用手指口腔；如为部分气道阻塞，可出现剧烈咳嗽，咳嗽间歇有哮鸣音。

有一种简易治噎食的方法，其具体操作方法是：

意识尚清醒的病人可采用立位或坐位，抢救者站在病人背后，双臂环抱病人，一手握拳，使拇指掌关节突出点顶住病人腹部正中线脐上部位，另一只手的手掌压在拳头上，连续快速向内、向上推压冲击6～10次（注意不要伤其肋骨）。

昏迷倒地的病人采用仰卧位，抢救者骑跨在病人髋部，按上法推压冲击脐上部位。这样冲击上腹部，等于突然增大了腹内压力，可以抬高膈肌，使气道瞬间压力迅速加大，腹内空气被迫排出，使阻塞气管的食物（或其他异物）上移并被驱出。如果无效，隔几秒钟后，可再做几次，造成人为的咳嗽，这样就能将食物团块冲出了。

14.煤气中毒的家庭急救

煤气中毒，实际上是急性一氧化碳中毒。当一氧化碳吸入人体后，与血液内的血红蛋白结合成碳氧血红蛋白，且不易解离，导致人体缺氧而发生中毒。轻度中毒病人意识尚清楚，表现为头晕、头痛、恶心、呕吐、心悸等症状；中度中毒者并发有神志不清、皮肤黏膜呈樱桃红色改变；重者出现昏迷、休克，危及生命。由于煤气中毒的程度与病人在中毒环境中所处时间长短及空气中毒气浓度的高低有密切关系，所以，当发现家庭发生煤气中毒时，应当争分夺秒地进行抢救。家庭急救要做到紧张有序，按照以下4个步骤进行：

（1）打开门窗将病人从房中搬出，搬到空气新鲜、流通而温暖的地方，同时关闭煤气灶开关，将煤炉抬到室外。

（2）检查病人的呼吸道是否畅通，发现鼻、口中有呕吐物、分泌物应立即清除，使病人自主呼吸。对呼吸浅表者或呼吸停止者，要立即进行口对口呼吸。

方法是：让病人仰卧，解开衣领和紧身衣服，抢救者一手紧捏病人的鼻孔，另一手托起病人下颌，使其头部充分后仰，并用这只手翻开病人嘴唇，抢救者吸足一口气，对准病人嘴部大口吹气。吹气停止后，立即放松捏鼻的手，让气体从病人的肺部排出。如此反复进行，频率为成人每分钟14～16次，儿童18～24次，幼儿30次。直到病人出现自主呼吸或明显的死亡征象为止。

（3）给病人盖上大衣或毛毯、棉被，防止受寒发生感冒、肺炎。可用手掌按摩病人躯体，在脚和下肢放置热水袋，促进吸入毒物的消除。

（4）对昏迷不醒者，可以手指尖用力掐人中（鼻唇沟上1/3与下2/3交界处）、十宣（两手十指尖端，距指甲约0.1寸处）等穴位；意识清醒的病人，可饮浓茶水或热咖啡。

一般轻症中毒病人，经过上述处理，都能逐渐使症状消失。

15.人工呼吸法

人工呼吸方法常被用来抢救各种呼吸骤停的病人。要点如下：

（1）使病人仰卧，突出下巴，确保气道流畅。

（2）用手捏紧病人的鼻孔，急救者深吸一口气，然后对着病人的口吹气，直到上胸部鼓起为止。

（3）放开病人口鼻，借病人胸廓和腹壁的弹性回位作用，气体自然从肺部呼出。

（4）如此反复进行，在1分钟内，可以做12～16次的人工呼吸。

遇到病人同时心脏停止跳动时，可以一起并用胸外心脏按压法。每吹气2次，按压心脏15次。

16.胸外心脏按压法

当有人突发心搏骤停时，必须立即采用胸外心脏按压法进行现场抢救，方法如下：

（1）让病人仰躺在平坦而坚硬的床板或地面上，将下巴突出以确保气道的顺畅。急救者屈膝跪坐在患者的一边，找到准确的按压部位。

（2）然后再将另一手掌重叠在手背上，伸直手臂，下压使病人胸骨下陷3～4厘米为宜，然后放松。

（3）如此反复进行，以每分钟按压60～80次为宜。

（4）如果病人同时停止呼吸，则在进行胸外心脏按压的同时，还要进行口对口的人工呼吸。

17.休克、昏迷的急救

（1）让休克者处于平卧位置，脑后不能垫枕头或其他物品，腿部垫高至30度。若属于心源性休克，同时伴有心力衰竭、气急，不能平卧时可采用半卧。

（2）注意保暖和安静，尽量不要搬动病人，如必须搬动时动作一定要轻缓。

（3）吸氧并保持呼吸道畅通，用鼻导管或面罩给氧。危重病人根据情况给予鼻导管或气管内插管给氧。

（4）立即通知医生前来或送往医院进行救治。

18.搬运伤员的方法

在搬运前要做好充分准备，包括相应器材和搬运人员。担架是理想的搬运工具，也可用门板、竹竿、绳子、毛毯、毛巾被等制成应急担架。

骨折病人，尤其是脊柱骨折病人必须用担架搬运。抬担架时，要让病人头朝后，以便能够随时观察病人的表情。如果是冬天，还要注意病人的保暖。

搬运脊柱损伤的病人，不能使用布类或竹绳制成的软担架。

如果病人颈椎损伤时，要在其头部两侧垫上衣物，不让头左右摇晃。

在没有担架的情况下，如果病人不是脊柱骨折，也可以视情况采取单人徒手（或用床单、毛毯）搬运或双人或多人徒手搬运的方法。

19.沉着应对突发心肌梗塞

急性心肌梗塞是由于冠状动脉粥样硬化、血栓形成或冠状动脉持续痉挛，导致冠状动脉或分支闭塞，导致心肌因持久缺血缺氧而发生坏死。

此病多见于老年人，是一种突发而危险的急病，但在发病前多会出现各种先兆症状。如自觉心前区闷胀不适、钝痛，钝痛有时向手臂或颈部放射，伴有恶心、呕吐、气促及出冷汗等。此时要立刻停止体力活动，平息激动的情绪以减轻心肌耗氧量，同时口服硝酸甘油片或亚硝酸异戊酯等速效扩血管药物，部分病人可避免心肌梗塞的发生。

当急性心肌梗塞发生时，患者自觉胸骨下或心前区剧烈而持久的疼

痛，有些患者无剧烈胸痛感觉，或由于心肌下壁缺血表现为突发性上腹部剧烈疼痛，但其他症状会表现更加严重，休息和服用速效扩血管药物不能缓解疼痛。若身边无救助者，患者本人应立即呼救，拨通120急救电话或附近医院电话。

在救援到来之前，可深呼吸然后用力咳嗽，其所产生胸压和震动，与心肺复苏中的胸外心脏按压效果相同，此时用力咳嗽可为后续治疗赢得时间，是有效的自救方法。

医学统计资料表明，心肌梗塞发生的最初几小时是最危险的时期，大约有2/3的患者在未就医之前死亡。而此时慌乱搬动病人、背负或搀扶病人勉强行走去医院，都会加重心脏负担使心肌梗塞的范围扩大，甚至导致病人死亡。

因此，急救时患者保持镇定的情绪十分重要，家人或救助者更不要惊慌，应就地抢救，让病人慢慢躺下休息，尽量减少其不必要的体位变动，并立即给予10毫克安定口服，同时呼叫救护车或医生前来抢救。

在等待期间，如病人出现面色苍白、手足湿冷、心跳加快等情况，多表示已发生休克，此时可使病人平卧，足部稍垫高，去掉枕头以改善大脑缺血状况。如病人已昏迷、心脏突然停止跳动，家人不可将其抱起晃动呼叫，而应立即采用拳击心前区使之复跳的急救措施。

若无效，则立即进行胸外心脏按压和口对口人工呼吸，直至医生到来。

第二节　生活事故应对常识

1.两招搞定落枕

早晨起床后发现脖子僵硬疼痛，不能转动，这多半是由于睡觉姿势不对造成的。太软的枕头和床垫会造成颈背部肌肉持续紧张，刺激神经而产生疼痛，治疗的关键在于肌肉的彻底放松。

急救方案：

（1）淋浴5分钟，要使热水直接落在颈部和背部，可以促进血液循环，缓解肌肉紧张，减轻疼痛。

（2）将下巴顶在前胸，坚持一会儿，然后头向后仰，眼向上看，再坚持一会儿，头再向前伸。最后向两边轻轻转动脖子数次，这套动作对轻微的落枕很有效。

2.用冷毛巾救“晕堂”

洗澡是一件十分舒服的事，它可以消除疲劳，增进健康。但是，有的人在洗澡时常会出现心慌、头晕、四肢乏力等现象，严重时会跌倒在澡堂，发生外伤。这种现象叫“晕堂”。“晕堂”者多有贫血症状，是洗澡时水蒸气使皮肤的毛细血管开放，血液集中到皮肤，影响全身血液循环引起的；也可能因洗澡前数小时未进餐、血糖过低引起。

急救措施：

（1）出现这种情况不必惊慌，只要立即离开浴室躺下，并喝一杯热水，慢慢就会恢复正常。

（2）如果较严重，取平卧位，最好用身边可取到的书、衣服等把腿垫高。待稍微好一点后，应把窗户打开通风，用冷毛巾擦身体，从颜面擦到脚趾，然后穿上衣服，头向窗口，就能恢复。

3.流鼻血时怎么办

鼻子由鼻中隔分为前后两部分，前部聚集了大量毛细血管，是最常见的出血处。而掩盖鼻子嗅觉神经的鼻膜脆弱易伤，遇到干燥的天气，或碰伤如挖鼻孔、揉擦鼻子、经常擤鼻子或打喷嚏，都可能令鼻膜受损导致流鼻血。

一般来说，流鼻血的症状都相当轻微，可自行急救或找人帮助，程序如下：

（1）坐下并松开围在颈项上的衣物。

（2）稍向前倾，不要仰头，应任由鼻血从鼻腔流出，而非倒流入咽喉。

（3）用嘴呼吸，紧捏鼻梁部位约5分钟。

（4）5分钟后若鼻腔止血，便可放松鼻梁，否则应继续捏紧鼻梁。

（5）鼻腔止血后，继续以口呼吸，4小时内不要擤鼻子或尝试清除鼻腔内的血块。

如果这样仍然无法使出血得到控制，出血持续超过20分钟，或鼻子遭撞击受伤，出现移位、肿胀或变色等症状时，应立即前往医院找医生。

为避免鼻子因干燥而流鼻血，平时应保持鼻孔的湿度，多饮水，或按需在鼻孔里涂用凡士林等润滑剂，都能缓解干燥引起的鼻出血。冬天家里暖气很热时，也应在暖气旁边放一杯或一盆清水，保持室内湿度。

4.异物卡在咽部不要乱捅乱拨

异物卡在咽部时，应立即停止进食，并尽量减少吞咽动作，用手指

或筷子刺激咽后壁诱发呕吐动作，以帮助排除咽部异物。若此法无效，救助者可令患者张大口腔，以手电筒或台灯照亮口腔内部，用筷子或勺柄将舌面稍用力向下压，同时让患者发“啊”声，即可清晰看到咽部的全部情况，若发现异物，可用长镊子或筷子夹住异物，轻轻地拨出即可。对于位置较深、探查拨出困难的异物，不要乱捅乱拨，避免发生新的创伤，应立即去医院，交由医生处置。

5.扎了刺别急着拔

日常生活中，扎刺儿的事情很常见，此时，不要急于拔出，稍不留神，容易将露在外面的一截刺弄断，反而会使它越陷越深。其实，只要掌握较合适的方法，就能顺利地除掉刺。竹、木类刺，如方便筷子、牙签等，扎入肉中，可用微火烧缝衣针，待冷却后，轻轻地挑开刺周围小面积的表皮组织，再用镊子夹住刺头迅速拔出，最后点上风油精即可消炎止痛。当竹、木类刺进肉里较深时，可先在有刺处滴几滴芝麻油，过一段时间，刺会突出，再用镊子去除。

如果鱼刺扎进肉中，可用棉花蘸上陈醋敷。在有刺的部位，用伤湿膏包贴几分钟，鱼刺就容易软化，轻拔就可以将刺除掉。

如果仙人掌刺扎进肉中，可用胶布贴敷，用电吹风吹一会儿，然后快速揭去胶布，刺可去除。

如果刺扎进指甲缝，将甘草用水浸泡变软，然后贴敷在被刺部，刺自然冒起，再用镊子夹出。

6.小虫钻进耳朵不要慌

春天，气候逐渐转暖，万物复苏，小飞虫也多了起来，耳鼻喉门诊接诊了许多因飞虫入耳的病人。医生提醒：小飞虫飞进耳朵后乱掏最有

可能损害听力。

人的外耳道是一条一端开口的管道，长约3厘米。许多小虫尤其是小飞蛾、蚊子容易飞进耳朵里，小虫在耳道内爬行、骚动、挣扎，由于耳道里的肉皮比较娇嫩，神经丰富，觉得耳朵又痒又痛。这些虫子在耳道内爬行或飞动捣乱时，往往会给人们带来难以忍受的轰隆耳鸣声和疼痛。当飞虫触及耳道深处的鼓膜时，还会引起头晕、恶心、呕吐等症状。如果你不断地触动耳道或耳郭，只会使耳道内的虫子乱飞乱爬，更增加痛苦。严重的会引起鼓膜外伤，损坏听小骨，影响听力。

如果小飞虫飞进耳朵里，不妨利用某些小虫向光性的生物特点，可以在暗处用手电筒的光照射外耳道口，小虫见到亮光后会自己爬出来，也可向耳朵眼里吹一口香烟，把小虫呛出来。

如果上述方法不奏效，可侧卧使患耳向上，而向后耳内滴入数滴食用油，将虫子粘住或杀死、闷死。当耳内的虫子停止挣扎时，再用温水冲洗耳道将虫子冲出。我国古代医学书中早有“百虫入耳，好酒灌之”以及麻油滴入耳窍中毙虫的记载。用酒、油的目的是使小虫迅速淹死或杀死，即使不死也使其动弹不得，可以减少些痛苦，然后从容地去医院耳鼻喉科，让医生帮忙。

7.扭伤后怎样应对

关节没有充分准备时，过猛的扭转，超过其正常的活动范围，撕裂附着在关节外面的关节囊、韧带及肌腱，就是扭伤，俗话称为“筋伤”。扭伤的常见症状有疼痛、肿胀、关节活动不利等，痛是必然出现的症状，肿及皮肤青紫、关节不能转动，都是扭伤的常见表现。

扭伤后不要慌，应该沉着应对。

（1）在运动中扭伤手指：最常见于打篮球争球时，末节手指触球的瞬间，有触电样的疼痛而突然停止活动。伤后应立即停止运动，首先是冷敷，最好用冰块。没有条件时，可用冰水代替。将手指泡在冰水中冷敷15分钟左右，然后用冷湿布包敷。再用胶布把手指固定在伸直位置。检查手指的活动度，如果手指的伸直弯曲都受限或者末节手指呈下垂样，可能是发生了撕脱性骨折，一定要去医院诊治。

（2）踝关节扭伤：急救时可以用毛巾包裹冰块外敷局部，48小时后可以用热毛巾外敷（皮肤破损不严重）。首先是要制动休息，用枕头把小腿垫高，促进静脉回流，使淤血消散。另外可用茶水、黄酒、蛋清等调敷云南白药、七厘散等，2～3次/日敷伤处，外加包扎，促进淤血消散，有较好的效果。

（3）腰部扭伤：见于突然的转身或二人抬物时的用力不均，其治疗要点也是要静养。应在局部作冷敷，尽量采取舒服体位，或者侧卧，或者仰平卧屈曲，膝下垫上毛毯之类的物品。止痛后，最好是卧硬板床送医院或找医生来家治疗。

以上扭伤在家都可以口服药物活血止痛，如云南白药胶囊2片，一日三次；或三七片2片，一日三次，并加服止痛药如散利痛1片，一日二次。

8.小腿抽筋时怎么办

小腿抽筋时，用力伸直，用手扳脚拇指，并按摩抽筋部位，或者把脚跟使劲往前蹬，脚尖尽量往回勾，这样即可治疗腿抽筋。除了这种方法外，还可以尝试以下几种方法：

（1）赤脚立地数秒，或用拇指按揉承山穴，抽筋即可消除。

（2）每晚睡觉时，脚下垫一枕头，腿就不易抽筋。

（3）腿抽筋时，可立即用拇指和食指捏住上唇中央的人中穴20～30秒钟，可使肌肉松弛，抽筋消除。

（4）常喝骨头汤预防效果好。

（5）用清凉油，用力摩擦抽筋部位，5分钟后可见效。

9.家中停电怎么办

即使现代城市生活，停电有时也是无可避免的。

如果在家中时遇到停电，许多正常的生活方式都无法进行，此时应该怎么办呢？

（1）经常关注报纸、电台、电视台等媒体，及时获得有关停电信息。

（2）要养成床边放一个小手电筒、客厅或厨房放一盏应急灯的好习惯，以备不时之需，并且要经常检查手电筒和应急灯的电池是否充足，可多准备一些电池。

（3）如果准备好了蜡烛，应注意远离窗帘等易燃物品，蜡烛最好放在烛台上，以免被碰翻。

（4）遇到大范围停电，如果正在家中，就应尽量避免上街，此时，家里是最安全的。

（5）如果突然发生停电，应拨打电力部门的电话95598了解情况。电话使用的是独立电源，通常不受停电影响。

（6）假如你正在家中，一定要尽可能关闭停电时处于开启状态的家用电器，但冰箱除外。同时至少要开着一盏电灯，这样就可以知道何时恢复供电。

（7）不要关掉冰箱的电源，停电时，食物仍可保存至少12小时不变质，冰箱越满，食物保存得越久，满载的冰箱如果不打开，食物能保存48小时。

（8）停电后要预防火灾、燃气泄漏，注意室内通风。

（9）为确保安全，最好拔掉电源插销，并把电线收好，以免在黑暗中把人绊倒。

10.如何预防和处理煤气中毒

煤气中毒常常是在缺乏相关安全知识的情况下发生的，其实，只要做到以下几点，煤气中毒就会远离你和你的亲人。

（1）不要在密闭或通风不良的居室中使用煤炉取暖、做饭。

（2）使用燃气热水器的，要注意检查热水器是否漏气，热水器使用寿命一般不超过6年，超过6年的要及时更换。洗澡时门窗不能紧闭，洗浴时间不要过长，水温不宜过高。

（3）要经常检查煤气管道是否漏气，开关是否拧紧。

（4）当感到呼吸越来越困难，头昏眼花，或是厨房内传出一种臭鸡蛋气味的特殊气体时，便可判定是煤气泄漏。这时应赶紧打开门窗通风。注意不要划火柴、开关电灯和启闭其他电器。

（5）如发现煤气中毒者，应速将中毒者盖好被子，抬到空气流通

处，并尽快将其送往医院抢救。

（6）煤气中毒者醒后应注意休息，避免活动后加重心肺负担及增加氧的消耗量。

（7）对昏迷不醒、皮肤呈青紫色的严重中毒者，应通知急救中心，然后就地进行抢救，及时施以体外心脏按压和人工呼吸。

11.食物中毒怎么办

食物中毒多数是由细菌感染引起，少数由含有毒物质有机磷、砷剂、升汞的食物，以及食物本身的自然毒素（如毒蕈、毒鱼）等引起。发病一般在就餐后数小时，表现为呕吐、腹泻次数频繁。如食物中毒发生在家中，我们应视呕吐、腹泻、腹痛的程度适当处理。

主要的急救方法有：

（1）补充液体，尤其是开水。

（2）补充因上吐下泻所流失的电解质，如钾、钠及葡萄糖。

（3）避免制酸剂。

（4）慎服止泻药，等到体内毒素排出之后再向医生咨询。

（5）无须催吐。

（6）饮食要清淡，先食用易消化的食物，避免对胃刺激的食物。

需强调的是，呕吐与腹泻是肌体防御功能起作用的一种表现，它可排除一定数量的致病菌释放的肠毒素，故不应立即服用止泻药。

呕吐、腹泻会造成体液大量流失，引起多种并发症状，直接威胁病人的生命。这时，应大量饮用清水，排除致病菌及其产生的肠毒素，减轻中毒症状。

如无缓解迹象，甚至出现失水明显，四肢寒冷，腹痛、腹泻加重，极度衰竭，面色苍白，大汗，意识模糊，说胡话或抽搐，以致休克，应立即送医院救治，否则会有生命危险。

12.哪些物质具有解毒作用

由于农药的大量使用，人体内往往聚集一些有毒物质，一旦这些有毒物质达到一定的数量，就会造成对人体的损害，所以我们应该在日常饮食中注意食用一些解毒食物，从而保证身体的健康。

（1）绿豆：对重金属、农药中毒以及其他各种食物中毒均有防治作用，能加速有毒物质在体内的代谢转化，并向外排泄。绿豆汤是最好的解毒水剂。

（2）猪血：猪血有利肠通便、清除肠垢的功效。猪血中的血浆蛋白被人体内的胃酸分解后，能产生一种解毒、清肠的分解物，这种物质能与侵入人体内的粉尘、有害金属微料发生生化反应，然后从消化道排出体外。

（3）海带：海带中的褐藻酸能减慢放射性元素锶被肠道吸收，并能排出体外，因而海带有预防白血病（血癌）的作用，对进入体内的镉也有排泄作用。

（4）茶叶：早在《神农本草经》中就记载过茶叶解毒的作用。而现代医学认为，茶叶具有加快体内有毒物质排泄的作用，这与其所含茶多酚、多糖和维生素C的综合作用是分不开的。

（5）胡萝卜：胡萝卜也是有效的解毒食物。胡萝卜含有大量的果胶，这种物质与汞结合，能有效地降低血液中汞离子的浓度，加速体内汞离子的排除，故有驱汞作用。

13.异物入眼怎么办

（1）当异物刺入眼球时，应马上安静平卧，不要随便擦拭或清洗受伤的眼睛，更不可挤压眼睛，以防更多的眼内容物被挤出。

（2）用清洁手帕或毛巾进行包扎，松紧适度，一定要双眼一起包扎，因为只有这样才可减少因好的一侧眼睛眼球活动而带动受伤眼的转动，避免伤眼因震动、摩擦、挤压而使伤口加重。包扎时忌滴不洁净的眼药水，以免感染。

（3）不要涂眼药膏，以免给医生检查和手术时带来困难。

14.烫伤时怎么办

烫伤是生活中比较常见的一种意外伤害，经过多年的实践经验，人们也发现了多种治疗烫伤的方法：

（1）先用凉水把伤处冲洗干净，然后把伤处放入凉水浸泡半小时。一般来说，浸泡时间越早，水温越低，效果越好。但伤处已经起泡并破了的就不能浸泡了。

（2）用淡盐水轻轻涂于灼伤处，可以消炎。

（3）在受伤处擦上酱油或蜂蜜、猪油、狗油、生姜汁，一般也能缓解伤痛。

（4）用鸡蛋清、熟蜂蜜或香油，混合调匀涂敷在受伤处，有消炎

止痛作用。

（5）用生梨片贴于烫伤处可以收敛止痛。

（6）手、足皮肤烫伤后，可立即把酒精倒在盆内或桶内，将伤处全部浸入酒精中，即可止痛消红，防止起泡。

（7）皮肤被油或开水烫伤后，可用风油精、万花油或植物油直接涂于创面，如果伤口皮肤没有破，一般5分钟即可止痛。

（8）小面积烫伤时，可立刻涂些牙膏，不仅止痛，且能抑制起水泡。

15.怎样预防晕车

晕车是我们在旅途中经常会碰到的问题，那么我们应当怎样预防呢？

首先在上车之前不要吃过饱，过饱容易造成胃部不适，引起恶心、呕吐。但也不能太饿，太饿造成低血糖也会使人出现头晕、出汗等现象。乘车时尽可能选择前排的座位减少颠簸。尽量不去看窗外那些晃动飞逝的景物，以免眼花缭乱，引起眩晕不适。也可预先服用一些治疗晕车的药物，如“晕车宁”等。还有几种方法可帮助你：

（1）在乘车前将“伤湿止痛膏”贴在肚脐上，即使每天乘车8～9小时，也不会有晕车现象。

（2）上车前在左右手腕动脉处各贴一块药用胶布，可预防一些意外。

（3）在口罩上涂点清凉油，上车时戴上可防晕车。

（4）在上车前1个小时用新鲜的橘子（橙子皮也可），向内折成双层，对准鼻孔，用手指捏挤橘皮（橙子皮），橘皮中喷射出无数细小的橘（橙）皮的油雾，并被吸入鼻孔，在上车后继续随时挤压吸入，可有效地预防晕车。

16.毒蛇咬伤如何急救

被毒蛇咬后，最重要的是要采取措施防止毒液吸收和扩散。

（1）不要到处奔跑走动，这样会促使毒液快速向全身扩散。伤者应立即坐下或卧下，自行或呼唤别人来帮助，迅速用可以找到的鞋带、裤带之类的绳子绑扎伤口的近心端，例如大腿被咬伤可绑扎大腿根部。绑扎后每隔30分钟左右松解一次，每次1～2分钟，以免影响血液循环造成组织坏死。

（2）要迅速排除毒液，立即用凉开水、泉水、肥皂水或1:5000高锰酸钾溶液冲洗伤口及周围皮肤，以洗掉伤口外表毒液。如果伤口内有毒牙残留，应迅速用小刀或碎玻璃片等将其挑出，使用前最好用火烧一下消毒。此后如果随身带着茶杯，可对伤口进行拔火罐处理，先在茶杯内点燃一小团纸，然后迅速将杯口扣在伤口上，使杯口紧贴伤口周围的皮肤，利用杯内产生的负压吸出毒液。用嘴吮吸伤口排毒时，吮吸者的口腔、嘴唇必须无破损、无龋齿，否则有中毒的危险。吸出的毒液随即吐掉，吸后要用清水漱口。

（3）排毒完成后，伤口要湿敷以利毒液流出。必须注意，蛇毒是剧毒物，只需极小量即可致人死命，所以绝不能因惧怕疼痛而拒绝对伤口切开排毒的处理。

17.游泳抽筋怎么办

游泳时发生抽筋，最重要的是保持镇静，动作千万不能乱，在呼人救援的同时，自己可以设法恢复。

（1）手指抽筋时，可手握拳头，再用力张开，这样快速交替做几次，直到恢复。一只手掌抽筋时，可用另一只手掌用力猛压抽筋的手掌，同时做震颤动作。上臂抽筋时，紧握拳头，并尽量屈肘，再用力伸直，反复做几次。

（2）脚趾或小腿抽筋时，先吸一口气，仰浮水上，用抽筋脚对侧的手握住抽筋的膝盖，帮助膝关节伸直，如一次不能恢复，可连做数次。

（3）大腿抽筋时，先吸一口气，仰浮水上，弯曲抽筋的大腿和膝关节，再用两手抱着小腿，用力使它贴在大腿上，并加以颤动，然后用力向前伸直。

（4）胃部抽筋时，先吸一口气，仰浮水上，快速弯曲两大腿，靠近腹部，用手轻抱膝盖，随即向前伸直，如此连做几次。

18.被困电梯怎么办

如果突然被困在了电梯当中，千万不要慌张，可用电梯内的电话或对讲机求救，还可按下标盘上的警铃报警。

由于无法确认电梯所在的位置，因此不要强行扒门，这样会带来新的险情。

电梯顶部均设有安全窗，但该安全窗仅供电梯维修人员使用，扒撬电梯轿厢上的安全窗，从那里爬出电梯会更加危险。

拍门叫喊，或脱下鞋子，用鞋子拍门，发信号求救。如无人回应，

要镇静等待，观察动静，保持体力，等待营救。

19.公众聚集场所发生火灾如何自救

逃生时有以下几点需要注意：

（1）保护呼吸系统。逃生时可用毛巾或餐巾布、口罩、衣服等将口、鼻捂严，否则会被热空气灼伤呼吸系统，以致窒息死亡的危险。

（2）从通道疏散，如疏散楼梯、室外疏散楼梯等。也可考虑利用窗户、阳台、避雷线、落水管等。

（3）利用绳索滑行脱险。用结实的绳子或将窗帘、床单、被褥等撕成条，拧成绳，用水沾湿后将其拴在牢固的暖气管道、窗框、床架上，被困人员逐个顺绳索滑到下一楼或地面。

（4）往低层可选择跳离建筑。跳前先向地面扔一些棉被、大衣等柔软的物品，然后用手扒住窗户，身体下垂，自然下滑，以缩短跳落高度。

（5）暂时避难。在无路逃生的情况下，可利用卫生间等暂时避难。避难时要用水淋湿门窗，把房间内一切可燃物淋湿，以延长时间。

还要避免以下错误行为：

（1）原路脱险。

（2）向光亮处逃生。

（3）盲目追随。

（4）向高处逃生。

（5）盲目呼喊。

（6）乱开门窗。

（7）冒险跳楼。

20.居民楼着火应如何逃生

当自己所居住的楼房着火时，只要我们冷静应对，就一定能为自己争取到逃生的机会。

（1）争取从楼道逃生。先用手背碰一下金属的门扶手，看它烫不烫，或打开一条门缝，看看外边是否有烟进来。若门扶手不烫手或无烟进来，说明可从楼道走出。开门时，一定要用脚抵住门的下方，以免门外的热气流把门冲开。

（2）若楼道已浓烟滚滚，则可以考虑从窗户或阳台逃生。发现楼道已充满浓烟，要迅速将门关好。如果楼层不高，或楼下有承接的物体，可考虑从窗户跳下。也可把被单等随手可拿的东西连成长绳，拴系在结实的东西上，沿绳爬下。

（3）若楼层较高，可以向外求救。求救前，用大的容器从卫生间取水，把水泼在木门上，阻止大火的蔓延。用湿布填堵门缝，以免浓烟从门缝中钻进。若房间已充满浓烟，可用湿毛巾掩住口、鼻，在地上爬行。因为浓烟由上往下扩散，越接近地面，越易呼吸，视野也开阔些。这时可到阳台或打开窗子向街上的人求救。

（4）不要使用电梯，以免突然断电被困在电梯里。

21.如何免遭雷电伤害

雷电无情，要想免遭雷电伤害，就必须需注意：

（1）遇到雷雨天气要及时躲避，不要急于赶路。

（2）千万不要到高耸的物体，如旗杆、高树、尖塔、烟囱、电线杆下去避雨，这些地方最危险。

（3）雷电交加时，若身处空旷地带，则应立即蹲下，双脚并拢，双臂抱膝，低头部，降低身体的高度。手中的导电物体要迅速抛到远处。

（4）若进到屋内避雨，则不要靠近门窗，也不要靠近暖气片、自来水管，还应该远离有室外天线的电视机或收音机。同时还要停止打电话，要关闭手机。

22.怎样在野外发送求救信号

在野外遇到危险需要求助时，旅行者常常需要运用多种不同的方式发送求救信号，以使自己早些被人发现。

（1）国际通用的山中求救信号是哨声或光照，每分钟6响或闪照6次，间隔一分钟后，重复同样的信号。

（2）如果有火柴和木柴，则可以点起一堆火，烧旺后加些湿枝叶或青草，使之升起大量浓烟。

（3）穿着颜色鲜艳的衣服，帽子也应选择鲜艳的。

（4）用树枝、石块或衣服等物在空地上砌出SOS或其他求救字样，每字最少长6米。如在雪地上，则在雪上踩出这些字。

（5）用颜色最鲜艳、宽大的衣服当旗子，不断挥动。

（6）看见直升机到山上来援救而飞近时，引燃烟幕信号弹（如果有的话），或在附近生一把火，升起浓烟，让救援者知道风向，这样能帮助救援者准确地掌握停靠的位置。

23.如何应对洪水

洪水常常是防不胜防的。当洪水来临时，为使生命财产的损失降到最低，人们应该做到：

（1）尽快转移或联络当地政府、驻军和公安部门。

（2）将煤气阀门关紧，切断电源。

（3）将食物、清洁饮水、必备药品、御寒衣物、救生用品（手电、绳索、哨子、镜子、充气床垫、火柴或打火机、鲜艳的床单或衣物等）准备好，随时转移到屋顶或其他高处。

（4）如果洪水来得不是很凶猛，就要想方设法将水堵在门外。用沙袋装入沙子、泥或碎石将门槛外侧堵住，如果没有沙袋，也可以用地毯、毛毯塞进门的缝隙。

（5）如已被困水中，应尽快找到大树、高地等待救援。

（6）注意搜集木板、箱子等物，必要时可做救生筏。

24.如何在地震时自救

地震发生时，如果恰好是独自在家，首先必须关掉燃气，然后躲在桌子底下，或躲入面积较小的房间，同时用被褥、枕头、脸盆等物护住头部。等地震间隙时，可以头顶安全帽等物跑到室外开阔地带。地震时如果房屋倒塌，则应待在床下或桌下，千万不要乱跑，要等到地震停

止，再跑出室外或等待救援。

住在楼房里时若发生了地震，不要试图跑出楼外，因为时间来不及。最安全、有效的办法是迅速躲到两个承重墙之间最小的房间，如厕所、厨房等。也可以躲在桌、床、柜等家具下面以及房间内侧的墙角，并且注意保护好头部。千万不要去阳台和窗下躲避。

如果不幸被倒塌的建筑物压埋，应先设法清除压在腹部以上的物体，但要注意不能随意移动身旁的支撑物，以免引起大的坍塌。同时用毛巾、衣服等物捂住口、鼻，防止烟尘窒息。然后考虑怎样才能逃离这种危险之地，实在没有办法时，应保存体力，等人来救。当你听见有人经过时，马上呼救，并和解救者一起努力，为自己解围。

第三节　疾病自测常识

1.黑眼圈告诉你的身体不健康

黑眼圈是以下四种病症的明显征兆：

（1）肾病：各种肾病如肾炎、肾结石等都能够清晰地反映在病人的黑眼圈上。另外，如高血压、糖尿病和酗酒等看似不相关的病症，都会引起肾功能的衰竭。

（2）心脏病：如果病人出现黑眼圈，并不时感到呼吸困难，心脏部位有刺痛感，那么就必须及时地去医院找心血管医生就诊。

（3）肝脏或者胆囊出现问题：肝脏和胆囊功能是否有问题是可以通过检查它们功能的反应情况和在毛细血管中的渗透程度来确定的。这些检查病人都必须经过在显微镜下的血管显影诊断仪器才能得到准确的结果。

（4）身体“水肿”：由排泄系统障碍引起的排泄困难，将会导致机体的“水肿”。

如果你想了解一个人的生活方式是否健康，最简便的方法是看他是否有黑眼圈。经常睡眠不足、吸烟饮酒过量、性生活不节制等不健康的生活方式，都会使人出现黑眼圈。按照中医的观点，如果人有了黑眼圈，就说明他体内的营养消耗过多，而补充不足，已经有了肾气虚损的征兆。

2.面部斑点预示着病痛

从面部斑点的部位来分，常见的面部斑点有以下几种：

（1）太阳穴、眼尾部斑点。和甲状腺功能减弱、妊娠、更年期、神经质及心理受到强烈打击等因素有关。

（2）眼周围斑点。多见于子宫疾患、流产过多及激素不平衡引起的情绪不稳定者。

（3）眼皮部斑点。多见于妊娠与人流次数过多及女性激素不平衡者。

（4）面颊部斑点。多见于肝脏疾患，更年期老人、肾上腺机能减弱者面部也有显现。

（5）额头斑点。多见于性激素、肾上腺皮质激素、卵巢激素异常者。

（6）发际边斑点。和妇科疾病有关，常预示女性激素不平衡、内分泌失调等。

（7）鼻下斑点。多见于卵巢疾患。

（8）下颚斑点。见于血液酸化、白带过多等妇科疾患。

3.不同部分的头痛预示不同的疾病

头痛是我们最常见的病症之一，引起头痛的病症非常多，比较常见的有下列几种情形：

（1）侧部头痛。可能是由于耳部疾病、偏头痛以及瘟病引起。60岁以上的老人，太阳穴部位的头痛，可能是颅动脉炎症引起的。

（2）全部头痛或位置不定的头痛。可能是由于脑炎、脑震荡、动脉硬化和神经衰弱等疾病引起。

（3）前额头痛。大多数是因为眼、鼻、咽部疾病。其中，眼病引起的头痛大多位于眼区，也有弥散到整个头部的，且多伴有视力减退；鼻炎及鼻窦炎的头痛常在前额部，而且鼻腔常有脓性分泌物。此外，前额头痛还可能是贫血和发热性疾病。

（4）顶部头痛。主要是由于神经衰弱引起的。

（5）枕部头痛。多见于高血压、尿毒症、脑膜炎、癫痫等病症。

4.夜里头痛须警惕

如果夜里或者凌晨突然头痛发作可能是脑瘤的迹象，应当立即去医院检查。德国神经学家表示，如果人们夜里头痛，在白天症状短暂消失后又多次复发，而普通止痛药也无法减轻其症状，则有患脑瘤的可能。

脑瘤的其他迹象还包括智力障碍、口吃、嗅觉障碍和视觉模糊等。脑瘤还可能出现癫痫症状，患者可能在发病时四肢抽搐，双眼斜视并失

去知觉。专家指出，脑瘤的一些早期症状，如反胃、恶心和极度疲惫，往往容易被患者忽视。由于目前没有脑瘤的预防检查，因此当上述迹象出现时，人们应当及时去看医生。

5.从皱纹看疾病

皱纹是人成长、衰老的标记。医学专家研究指出，不同的皱纹能反映出不同的健康状况。您不妨仔细观察一下自己的皱纹。

（1）眼袋严重，需要补肾。

（2）上眼皮皱纹密，是心脏不好的征兆。

（3）面颊出现斜纹，查查有无高血压。

（4）额头出现短的横纹，是神经衰弱、抑郁、焦躁的反映。

（5）在乐观者的眼睛周围会出现弧形“笑纹”，这种皱纹是肌体内结缔组织薄弱和听力可能下降的迹象，这样的人可能有痔疮。

（6）如果右脸比左脸的皱纹深，大概是肝脏不好。

（7）如果前额上的皱纹不连贯，呈波浪状，这样的人很快会出现心绪不宁的情况，精神上可能有痛苦，可能患抑郁症。

（8）如果一个人紧挨着鼻梁的前额上出现明显的十字形连续皱纹，我们面对的是一个很厉害的人，这样的人很少生病。

（9）眼睛下面出现半月形皱纹，是肾、膀胱和心脏有病的征兆。

（10）鼻梁上出现许多十字形皱纹，不排除脊柱或肾脏有严重病变的可能性，有这种皱纹的人脊柱通常会变形。

（11）颈部侧面有呈斜线、但低而短的皱纹，说明这个人胃部有病。

（12）嘴角有小皱纹是傲慢和有胃病的特征。

（13）嘴上面、鼻子下面有皱纹，说明这个人可能墨守成规，对人不太友好，这是激素活动弱的迹象。

（14）如果从鼻子到唇边出现的长皱纹呈斜线，心脏可能不好。

（15）如果颧骨上出现镰刀形皱纹，脚上可能有病。

（16）下巴下面有“猫爪形”皱纹，说明皮下脂肪层被破坏。

（17）如果下巴和下唇之间出现皱纹，可能有痔疮。

（18）眼角鱼尾纹密，是听力下降、偏头痛的表现。

（19）眉间纹是鼻窦不太好的征兆。

（20）鼻梁出现皱纹，膀胱和肾有病。

（21）有嘴角纹，下巴有深纹，需查查肠胃。

（22）颈部皱纹深，查查颈椎和新陈代谢系统。

6.从眼球变化找疾病

眼球与人体内部关系密切，因此，我们可以通过眼球的变化找出众多疾病的蛛丝马迹。

（1）双眼突出：常因甲状腺机能亢进引起。患者除眼球突出外，还伴有心慌和甲状腺肿大等症状。此外，高血压、震颤麻痹症（帕金森

氏病）、白血病、血友病也可导致突眼发生；维生素B、D缺乏也会引起轻度眼球突出。

（2）单眼突出：一侧眼球突出的病人约有50%系由颅内疾患引起，其中最常见的是脑肿瘤，也有可能由球后肿瘤或鼻咽癌等引起。

（3）眼球震颤：这可能是患肝脏疾病的表现。

（4）眼球干燥：多为缺乏维生素A所致。成人、儿童缺少维生素A则会使眼球结膜干燥、无光泽、甚至失明。另外，慢性肝炎病人中有一部分患者会患有干燥综合征，其中也包括眼球干燥。

（5）眼球凹陷：身体严重消瘦者会眼球凹陷。另外，心情极度苦闷时，或患有霍乱、痢疾、腹泻、糖尿病及脱水症时，眼球也会凹陷。

7.红光满面可能是疾病的外在表现

人们往往把红光满面看成是身体健康的标志，实际上红光满面也可能是某些疾病的一种外在表现。

（1）风湿性心脏病：由于二尖瓣狭窄，回心血量受阻，造成肺淤血，会导致面部双颧呈紫红色。

（2）高血压病：高血压患者由于心脏扩大、心肌肥厚、心肌收缩力增加，使心脏排出的血量增加，从而引起头面部血管扩张充血，导致脸色发红。

（3）流行性出血热：由于全身毛细血管扩张，血管通透性增加，早期可表现为面部充血、颜面发红。

（4）肺结核：有肺结核病的人常表现为面部潮红，伴有食欲不

振、乏力以及午后低热、夜间盗汗、咳嗽或咳血等症状。

8.看头发颜色知病变

中国人的头发多为黑色或黑褐色，头发黑而有光泽，是人体健康的标志，但如果头发颜色异常，则可能是身体某些部分发生病变。

（1）黑发：黑发是中国人特有的头发颜色，但头发过分黑也是不正常的现象。如头发过于黑，或一直都不太黑，而突然变成漆黑，就有患癌症的可能。

（2）白发：中老年人头发斑白或全白，是血衰和肾亏的表现，但这属于正常的生理衰老现象，并不是病态。但如果头发在短时间里大量变白，且面红口苦，烦躁易怒，则为肝病的表现。年轻人头发早白，可能是由动脉粥样硬化、结核病、贫血、胃肠病等疾病引起的。

（3）黄发：久病体虚或营养不良均会引起头发发黄、稀疏干枯，这是精血不足、不健康的表现。

（4）红发：有一些中国人头发略呈棕红色，这属正常现象。但头发如果由黑色变成红色或红褐色，可能是由铅、砷中毒引起。

9.嘴唇是健康的“报警器”

健康者的嘴唇红润且有光泽，而患病者的嘴唇则会出现各种异常的颜色。

（1）上唇颜色发焦或醋红：为大肠病变，并伴有口臭、口疹、喉咙不畅、耳鼻不通等症状。

（2）上唇苍白泛青：为大肠虚寒，胀气、腹绞痛、不寒而栗、冷

热交加等症状间或出现。

（3）下唇绛红色：为胃热，并出现胃痛、肢体重滞、噎呃、腹胀等症。

（4）下唇苍白：为胃虚寒，会出现上吐下泻、胃部发冷、胃阵痛等症状。

（5）唇内黄色：有肝炎迹象，若黯浊，肝胆一定不佳。

（6）唇色火红如赤：发烧，心火旺，呼吸道有炎症。

（7）唇色暗黑而浊：消化系统功能失调，时见便秘、腹泻、头痛、失眠、食欲不振等。

（8）唇色泛白：为血虚的特征，血液循环弱，冬天四肢冰冷发紫，若营养失调，起居不良，容易导致贫血。

（9）双唇变黄而燥：脾脏分泌工作有碍，削弱免疫系统的抵抗力及辅助造血功能，很容易受感染。

（10）唇青紫：现代医学称为“紫绀”，这是肌体缺氧或药物中毒的征象。常伴有面色暗红或淡青，胸闷不舒或时有刺痛，心慌气短，舌有淤斑、淤点等症状。

（11）唇皲裂：是指口唇出现裂隙或裂沟，古称“唇裂肿”、“唇燥裂”，是维生素B2缺乏或脾胃热盛、反阴火旺的征象。

10.洗澡胸痛提防冠心病

洗澡时胸痛在临床上经常遇到，胸痛发生的原因一般为冠心病、心绞痛、胸膜痛、胸骨或骨膜疾病引起的痛、神经痛等。

典型的心绞痛发作为心前区域胸骨突然疼痛，疼痛部位多在胸骨上段或中段之后，也可能波及心前区，可放散至左肩或左上肢前臂内侧达小指与无名指，亦可表现为牙痛、胃脘痛。疼痛性质多为闷胀、窒息性、压榨性，甚至有濒死的恐惧感。心绞痛是人体内给心肌供应血液的血管发生病变，导致供血不足，使人感到胸闷、胸痛。特别是在活动时，如洗澡时身体表面皮肤血管扩张、血液增加，相反此时内脏血流减少，如本来心脏已有缺血，则此时更加重缺血，故出现明显胸痛，而洗澡时人体的不断活动更加重心肌对血液的需求，供求关系因而更加恶化，严重时可发生心肌梗死，危及生命。

遇到这种情况，必须停止一切活动，立刻就近采取半卧休息，不要紧张，知道自己有冠心病的，要将备用的硝酸甘油拿出一片含在舌下，如症状很快消失，则暂时休息或到医院看病，如15～20分钟仍不能缓解，则需尽快到心血管专科院就诊。如胸痛剧烈，休息不能消失，并出大汗，则应立即向医生讲明症状，以得到及时准确的救治。

11.手心发热是什么病的征兆

手能预报健康和疾病，如果手心发热，可能是以下两种病的先兆：

（1）肝病：病毒性肝炎（乙肝等）、肝硬化、慢性胆道感染等，均可能有手心发热现象。这些病一般还伴有食欲缺乏、消瘦、乏力、腹胀、肝区隐痛、失眠等。肝功能或肝炎免疫学检查通常能查出病情。

（2）肺结核：为最常见的手心发热原因，特别是青年人，同时伴有盗汗、乏力、咳嗽、精神萎靡不振等。摄胸片或化验检查一般可以发现病变的存在。

12.五官不适是内脏疾病信号

五官是人体的重要器官，它与身体的五脏是息息相关、唇齿相依的。如果五官感觉不舒服，那五脏也正逐步地发生功能衰弱，从而产生了疾病。

（1）眼睛忽然经常发花，眼角干涩，看不清东西，这是肝脏功能衰弱的先兆。如果按一按肝脏的四周，就会有发胀的感觉。这时除了及时就医外，还要注意用眼卫生，不要让眼睛太疲劳，有时用眼不当也会影响到肝脏。

（2）耳朵老是嗡嗡作响，声音也听不太清，这是肾功能在逐步衰退的信号，有时还会伴随着脚痛、腰痛、尿频等症状，工作过于劳累的人尤其要注意，要做到劳逸结合，避免过度疲劳，少饮酒、少吃姜、辣椒等刺激性强的食物。

（3）嗅觉不灵敏，经常咳嗽，有时甚至呼吸困难，这是肺脏功能逐步衰弱的标志，病人首先要注意饮食，戒烟或者控制吸烟量，也不要和经常吸烟的人在一起。多吃新鲜瓜果和蔬菜，加强体质锻炼，防止肺部合并症发生。

（4）嘴唇感觉麻木，饮食减少，身体日见消瘦，这是胰脏功能在逐步衰弱，这主要是由于饮食失调，饥饱不当所致，由于胰脏不好，便殃及胃，当胃受到损害时，嘴唇就会明显地变得干燥欲裂，麻木无味。这时除了调整饮食外，还要注意不要吃生冷、油腻的食品。

（5）味觉迟钝，尝不出味道，伴随而来的是心悸、梦多、失眠等症状，这就意味着心脏功能受到了损害，这是操劳过度所致，当口中干涩，舌苔厚重，尝不出食物的滋味时，尤其要警惕，防止心脏发生病变。

13.警惕妇科肿瘤的早期预警信号

预防妇科肿瘤，必须提高自我保健意识，对自己的身体状况注意观察。

（1）白带异常：当女性生殖道发生肿瘤，肿瘤出现坏死、破溃，可出现水样、血性和米汤样白带，如合并有感染，可有臭味。白带异常可能是宫颈癌、子宫内膜癌或输卵管癌的表现。

（2）月经改变：当宫腔内长了肿瘤如子宫肌瘤、子宫内膜癌、子宫肉瘤、绒毛膜癌时，可出现月经的异常，包括月经量过多，周期紊乱失去规律，月经持续时间延长，淋漓出血等。卵巢的某些肿瘤如颗粒细胞瘤、卵泡膜细胞瘤能分泌雌性激素，干扰月经周期，从而引起月经异常。

（3）饮食及大小便改变：卵巢癌的最初表现可能仅有腹胀、纳差以及消化道症状，肿瘤压迫或侵犯膀胱和直肠可引起尿频、排尿困难、大便干燥等。

（4）绝经后出血：在闭经的第一年内，阴道偶尔会有出血。如停经1年以上又有阴道出血则称为“绝经后出血”。绝经后出血原因很多，大多数情况下是由良性疾病引起，但绝不能排除子宫颈癌、子宫内膜癌的可能。

（5）腹痛：卵巢肿瘤扭转、破裂或感染，子宫黏膜下肌瘤自宫口脱出或肌瘤变性，均可引起较剧烈的下腹痛。

（6）偶然发现的生殖器肿物：这些肿物一般是患者无意识触摸到，即使无任何症状，也应引起高度重视，及时就诊，以免贻误最佳治疗时机。

14.从指甲状况可以看出病变

营养状况和一些疾病的变化，也常体现在指甲表面的变化上，通过指甲的变化，常可发现人体内部是否发生病变。一般可通过以下几种情况反映出来：

（1）如果贫血，指甲常呈现苍白且无血色。

（2）心肌梗塞病人在发病前常在指甲上出现横纹。

（3）心血管发病前，常在指甲上呈现出青紫色。

（4）如果新陈代谢出现紊乱，会出现指甲部分脱色，或全部脱色的情况。

（5）如果缺乏维生素A，指甲会出现竖条纹。

（6）如果肠道出现问题，则指甲会出现絮状的白点或白云。

（7）指甲无亮光、淡白无华，表明此人虚寒。

（8）如果消化不良或营养不良，则指甲会柔软不坚。

（9）肺心病患者的指甲凹陷、平坦或呈匙状、脆弱而且无光泽。

（10）如果脱水，指甲会呈深褐色，条纹明显紊乱。

15.从舌头变化察病情

由于舌头与津液、脏腑气血及经络相连，因此，可以通过舌头发生的一些微妙变化，来观察人体内发生的病变。

首先，可通过舌头形状的变化来看病症：

（1）如果舌头增大，则可能是由于患了甲状腺机能低下或肢端肥

大症。

（2）如果舌头上有芒刺，则表明人可能患重症肺炎、猩红热等疾病。

（3）如果出现舌头僵硬，运动不灵或偏斜，则说明人可能中风或会出现脑血管破裂。

（4）镜面舌是营养不良或体液亏乏的反映。

（5）如果患者神经衰弱，或甲状腺机能亢进、酒精中毒、久病体虚，则他的舌头伸出时会震颤。

（6）如果舌苔变厚，则说明肠中腐败有机物过多。

（7）如果腹泻失水，阴虚火旺，则会出现舌质干燥。

此外，通过舌苔的颜色也可辨别疾病：

（1）舌红绛色是灸症、热盛的表现。

（2）缺氧时舌色会出现青紫。

（3）如果舌两边、舌尖散布圆形红色的小点，是肠内有蛔虫的反映。

（4）寒症时会出现白苔。

（5）热症则表现为黄苔。

（6）舌灰、黑苔是里热症或寒湿症的反映。

总之，可以通过舌形、舌色等，来观察人体内是否发生疾病。

16.鼻涕异常的警讯

正常的鼻涕一般为淡黄色液体，如出现异常，则可能是某些疾病的征象：

（1）黄绿色鼻涕：多是萎缩性鼻炎征象，常见于20～30岁女性，表现是鼻咽干燥，黏液腺分泌减少，分泌物不易排除，鼻腔内有大量的黄绿色脓性分泌物积存，常伴有头痛和鼻出血。

（2）白色鼻涕：这是慢性鼻炎的表征。本病主要表现是鼻塞和流鼻涕。鼻塞严重时，可伴有鼻音、嗅觉减退、头昏头胀、咽部干痛。

（3）黄脓性鼻涕：常见于风热感冒、慢性鼻炎、副鼻窦炎。这种黄脓性鼻涕不但量多，而且还呈黏稠状不易擤出。如果小孩鼻腔流出黄脓鼻涕，还应该想到鼻腔内有异物的可能，因为如果小孩将异物塞入鼻腔内时间过长，刺激鼻粘膜，也能出现黄脓鼻涕。

（4）清水鼻涕：常见于风寒感冒或急性鼻炎和上呼吸道感染等症。本病主要表现为鼻腔黏膜充血微红，伴有头昏、头痛等症状。

（5）血性鼻涕：不明原因的鼻腔出血，有时血量很少，在鼻涕中有时呈小血块状，有时呈血丝状，这是鼻癌的早期征象。

17.男性自检方法

许多男性因成天忙于工作或为家务事所拖累，平时很少抽出时间到医院去检查身体，以致错过治疗的最佳时机，在这里就介绍几种男性给身体做自检的方法。

（1）如果口气辛辣臭秽，可能是胃肠有问题，或有牙周病。

（2）如果脸色带黄，还伴以身体疲倦，很可能是黄疸肝炎；如发现眼睛充血、浑浊、变黄色，应马上去看医生。

（3）上楼梯时如感到心跳加速，表明心脏功能较弱；如感到胸部憋闷，这是一个危险的信号，要尽快去看医生。

（4）洗澡后发现头发脱落很多，可能是头发养分不足或是激素分泌异常；如身上黑痣变大，有时会转成皮肤癌，如皮肤上出现红斑，假如不是因为摩擦所致，可能是肝病的前兆。

（5）读报时如感到眼睛痛，很可能是青光眼；如手发抖，可能是甲亢，也可能是帕金森病。

（6）刷牙时如牙龈出血，很可能有牙周病；如想呕吐，且每天早上都如此，可能是慢性胃炎。

18.女性应警惕哪些不适

日常生活中，当女性有以下症状时，就要多加留心并及时治疗：

（1）乳头溢乳：抚摸挤压乳房或吸吮乳头时，有乳汁溢出，要警惕患脑垂体微腺瘤的可能。

（2）乳头溢血：挤压乳房或吸吮乳头时，有血色分泌物流出，可能是乳腺癌的早期病兆。

（3）乳房压痛：抚摸或拥抱时，如果乳房某个部位有压痛感，用手掌按该痛点发现有小硬块，并有触痛感觉，这可能是乳房肿瘤的病兆。

（4）穹隆触痛：穹隆位于阴道最深处，如果性交时感到该处触

痛，表示患有盆腔炎；如果伴有继发性痛经，则表明患有子宫内膜异位症，可导致不育。

（5）尿频、尿急：尿频、尿急、尿痛是急性尿路感染的常见症状。房事后不久，如果出现尿频、尿急、尿痛，并伴有白带增多，有可能是霉菌性阴道炎或淋病。

（6）阴道出血：房事后排出的黏液中含有鲜血，这可能是宫颈癌早期信号。

（7）体味异常：性交时或性交后阴道散发出鱼腥臭味，并伴有外阴瘙痒、阴道烧灼感，有可能是患了阴道炎。

（8）下腹隆起：仰卧时下腹仍隆起，用手掌触摸时有坚实感，有患卵巢肿瘤的可能。

第四节　财产安全防范常识

1.居家防盗要点

居家防盗，最根本的就是“小心驶得万年船”。具体来说，在不同情况下有多种方法：

（1）就寝：确认“五关”即水、电、燃气、门、窗要确定关好。

（2）有人敲门：先观察后询问，若是陌生人，坚决不开门。而且也一定不要因为来者是女性就减少戒心。

（3）外出旅游：请朋友、邻居代为处理信件、报纸、小广告等，以免盗贼就此判断家中无人；拜托邻居、居委会和保安多关照，留下自身联系方式；长期不在家，必须拔掉电话接线，并将门铃的电池卸下，

以免长时间响铃暴露家中无人。

2.夏季如何做好家庭防盗

夏季为盗窃案多发季节。由于天气炎热，门窗皆开，人的警惕性下降容易为窃贼提供便利。

因此做好防盗准备就显得非常重要：

（1）不要让送报员、送奶工等外来服务人员进家门，更不要对他们讲述家中情况。

（2）修理工、查水电表的人员必须进屋工作时，家里不要只有一个人，尤其不能只有一位单身女子在家。

（3）不是很熟悉的朋友，不要轻易带回家。

（4）夜里睡觉应提前关好门窗，尤其是厨房的窗户。

（5）家中的刀具不要放到明处，防止窃贼进家门后找到凶器伤人。

（6）家中不要摆设特别贵重的装饰品，以免招贼。

（7）保险箱、贵重物品等不要放置在客厅或门厅，以防不法分子从门口窥视到。

（8）不要把存折等贵重物品放在抽屉里和柜子里，这些位置都是入室盗窃分子喜欢翻找的地方，应该把存折放进一些不常穿的衣物里。

（9）家里不要放置过多的现金，钱包里也应少放钱。即使出门，也只带当天要花的钱，不要露富。

3.晚上全家外出时应注意什么

在生活中总有有应酬需要外出的时候，或者晚上全家去听戏看电影，或走亲访友。尤其是一些小夫妻，每逢周末要去父母家看看，家里就常常没人。那么，晚上全家暂时外出或整夜不归时应该怎样防范呢？

第一，在离家前要关好窗、锁好门，再跟比较可靠的邻里打个招呼，请他们关照一下。第二，别忘了将窗帘拉上，最好点上瓦数较小、耗电少的电灯。这样，盗贼如果发现你家亮着灯一般不轻易作案，因为闯入有人住的家总比无人住的家要危险得多。

4.自行车如何做好安全防盗

自行车是很多人日常生活中的代步交通工具，给人们的出行带来了很大的方便。但如今自行车被盗成风，不但造成了经济损失，而且会给生活带来许多不必要的麻烦。怎样防范自行车被偷呢？专家建议应从以下几方面多加注意：

（1）离车一定要上锁：防范自行车被盗最重要的是克服麻痹思想，离开车子时不要嫌麻烦，随时随地锁车。虽然上锁并非就能完全防止自行车被盗，但至少能给盗车贼造成困难。

（2）选择高质量的车锁：由于盗车贼一般不会把各类工具都携带齐全，因此如果能同时使用两种类型的车锁则更加安全。

（3）忌随处乱放：特别是一些高档名牌自行车，最好存放在有人看管的停车场，花钱买安全。

（4）存车不忘索取存车牌：自行车丢失，车主有索取赔偿的权利，而存车牌则是存车交费的唯一证据。

（5）不贪便宜买“黑车”：自行车被盗现象日趋严重，很重要的一个原因就在于黑车市场的存在，它给偷车贼提供了一个很好的销赃场所。

5.怎样妥善保管银行卡

现代社会人们已经越来越离不开银行卡，一人拥有多张银行卡的现象也越来越多。但银行卡究竟应当如何保管才能确保安全，许多人却并不清楚，以为只要别人不知道密码就可以了。其实，银行卡的保管还有很多知识。

（1）银行卡和身份证应当分开存放。由于银行卡挂失时需要提供身份证明，因此如果身份证与银行卡同时丢失，各种挂失手续的办理都将大大繁杂化。

（2）新办的卡应立即先将原始密码改为自己容易记忆且不为他人所知的新密码；密码尽量不要使用生日、电话号码或简单的数字。

（3）记住银行卡卡号及银行的客户服务电话号码并另行抄录妥善保管，以便出现意外时可以及时联系。

（4）在一些需要寄放外套的公共场合，不要将装有银行卡的钱包放在外套口袋，也不要将其置于车内或寄物柜中。不要转借他人，不可到处炫耀，不要随意泄露银行卡卡号和有效期。

（5）输入密码时要防范旁人窥视，应用另一只手或身体遮挡；操作完毕后，要将凭条取走妥善保管或撕毁。

6.怎样避免个人信息被泄露

个人信息属于个人隐私范畴，信息一旦泄露，落入有不良企图的人

之手，则可能给自己带来无尽的麻烦，甚至是巨大的损失。那么，人们在保护自己个人信息时应注意哪些问题呢？

（1）身份证、社会保障卡、护照、户口簿及其复印件，这四种证件要谨慎保管。

（2）个人简历、保险合同及其他合同等含有个人信息的文件，也要保管好。

（3）一般来说，人们可以从电话号码簿上查找到某人的住宅电话，但用户有权要求电话公司不刊登其住宅电话号码。另外，各类通讯录如单位的通讯录，最好不要登记住宅电话号码。

（4）对于个人的身份证的复印材料要特别慎重。在使用身份证复印件时，一定要在上面注明其用途，例如，“此身份证复印件仅提供给某某银行，他用无效，不负责任”，并尽量用蓝色圆珠笔，部分笔画与身份证的字交叉或接触，每一行后面一定要画上横线，以免被偷加其他文字，被人恶意利用。

7.坐火车时如何防盗

春运时，旅途中的“第三只手”总是让不少乘客感到不安。对此，我们可以通过扒手最常下手的几个时段来对症下药：

时段一：旅客上车和列车开车前人流较为拥挤时

对策：有序地排队进站上车；上车后及时将自己的行李物品放好，避免随手乱放。

时段二：列车中途站停车前部分旅客准备下车时

不少扒手会假扮旅客，买一张短途的火车票混入车厢中。他们上车后通常会在列车各车厢内来回走动，寻找目标，然后在列车快到达前方车站而周围的旅客开始做下车前准备时，趁乱下手偷窃，并且在得手后迅速下车逃脱。

对策：列车快要到站时，要特别注意看管好自己的行李物品。

时段三：车上有人找你“玩一玩”或者请你吃东西时

有的不法分子利用旅客在列车上烦闷和无聊的心理，以解闷为名，搞猜扑克、猜大小等各种把戏来设赌局和骗局。有的不法分子还会假装慷慨，请你吃他带来的食品，其实他们事先就在食品上做了手脚，计划麻醉抢劫。

对策：不要参与各种赌博游戏，发现这种现象要积极向乘警报告。不要吃不相识的人给的食品，发现可疑人员要及时提醒周围的人，并向列车乘警报告。

时段四：列车上的盗窃和抢劫案件多发生在下半夜

对策：如有同伴，可分头睡觉，留一人看护行李。如一人旅行，可与同座位的旅客互相提醒。看到有不法分子作案时，要勇敢、及时地报警。

8.乘汽车时如何防盗

（1）在等车之前，首先准备好坐车的零钱，尽量不要在公共场所翻弄钱款或拨打手机，以免引起扒手注意。

（2）上车后尽量往里走，不要挤在门口。注意故意碰撞你的人及你周围两三个紧贴你的人。

（3）时刻保持防范意识。乘车前后要注意自己的财物，最好将其放到扒手不易接触的地方，背包等物品应放在胸前。

（4）对周围发生的异常现象要保持警觉，比如你感觉到有人在你身边挤来挤去，这时要赶快离开，尤其是女孩子更要注意这一点。

（5）在汽车启动、刹车、转弯、上坡、下坡时也要提高警惕，发现车上有异常情况时，有必要检查一下自己的钱物是否被盗。

9.超市如何防盗

超市防盗主要有以下几个方面：

（1）尽量少带现金，不要露财。

（2）不要将背包和手袋背在后面，也不要把钱放在后裤袋中。

（3）试衣时，一定要将背包和手袋交同伴照管或随时掌控在自己手中。

（4）在超市购物时，不要将包或衣物放在手推车或篮子里，以防不注意时被人拎走。

（5）遇到热闹，不要光看热闹而疏忽自己的钱物。

（6）避开老跟在你身边的陌生人，如果不小心被人撞了一下，要及时查看钱物。一旦发现被盗，首先不要惊慌，应迅速通知所在商场的保安人员，争取在最短时间内发现窃贼，并及时拨打“110”进行报警。现在各大商场、超市都有先进的监控设备，可以及时将一些情况拍录下来，为警方迅速破案提供有力帮助。

10.贵重物品丢失怎么办

一旦遗失了贵重物品，首先应按时间顺序仔细回忆一下，当天去过哪些地方，办过哪些事情，回忆得越具体越好，这对分析物品可能遗失在哪里会有很大帮助。若确认物品在遗失位置，你应该立即回去寻找。

如在车站、码头等公共场所遗失了贵重物品，除了在原地等待以外，可以到总值班室请求广播寻找失物，并写明联系地址。如果确定物品被偷窃，应及时向当地公安部门或保卫部门报告，请他们帮助查找。当然，还可以按规定张贴寻物启事或登报寻找。

11.投宿旅店需要注意哪些安全问题

住宿的安全问题一直是旅行中的重大问题，只有住得安全才能玩得开心。因此，人们在出行投宿时应多注意以下问题，以便在旅途中做到心中有数，有备无患。

（1）谨慎选择投宿旅馆，避免单独投宿环境复杂的小旅社。

（2）入住后及时告知家人旅馆名称、电话、预订留宿时间，如果是团队游，则要记下队友的房间电话。

（3）进入旅馆后，应先察看安全门和安全通道，以备危险时刻迅速离开，同时还应注意周围的安全逃生出口及紧急电话联络系统。

（4）入住客房时，应由服务人员陪同检视旅馆房内橱柜、浴室是否有可疑人物。

（5）外出时，贵重物品应随身携带，不要放在房间内。

（6）有访客时必须再三确认，不要随便让陌生人进入，若有问题，应打电话请旅馆柜台人员派人处理。

（7）注意旅馆内门窗设施的安全，入睡前将房内插拴扣好。

（8）不要卧床吸烟，注意电器使用安全，仔细阅读宾馆制作的安全宣传手册。一旦发生火情，不要慌乱，立即拨打火警电话，并与服务台、消防控制室联系。

12.怎样应对飞车抢劫

一般而言，飞车抢劫是两个人骑一辆摩托车，坐在车后面的人实施抢劫行为。他们看准你挎在肩上的皮包，寻机下手抢劫。面对这样的情况，行人应特别注意以下几点：

（1）走在人行道上时，应靠近车道，必要时走在马路边，这样即使有人埋伏在黑暗处或小巷里，也不能马上接近自己。

（2）携皮包走路时，皮包不要朝马路一边，以防劫匪骑摩托车抢劫；骑自行车时，包尽量背在自己身上，不要放在车前筐内，以防被抢。

（3）不要随意露财，不要一边走一边旁若无人地打手机，手机最好装进口袋里而不要挂在腰间或脖子上。

（4）警惕停在银行、大型商场门口无牌照或外地牌照不熄火的摩托车，或者长时间在自己身旁慢速行驶的两人同乘一辆摩托车的人。

防止抢劫要比防止被盗难度大得多，且危险性更大，在尽量不给犯罪分子以机会的同时，更重要的是把保护自己的生命安全放到第一位。一旦发生抢劫事件，尽量记住有关犯罪分子的更多信息，既不要被吓倒，也不要莽撞去追，要尽快报案。

第五节　女性自我保护安全常识

1.女性行夜路要注意什么

走夜路是许多女性都感到棘手但又不得不面对的问题，其实一些简单实用的技巧就能大大提高走夜路的安全性。

（1）保持警惕性。如果是经常走的街道，要记住晚上营业的商店、治安岗亭或附近居民住宅、派出所等；如果是陌生的街道，要选择有路灯、行人较多的路线。同时，还要对路边黑暗处要有戒备。

（2）陌生男性问路时不要为他领路，如发现有人跟踪尾随要设法摆脱。

（3）最好不穿过分暴露的衣服。

（4）不要搭乘陌生人的车辆。

（5）如遇不怀好意的男性挑逗，要及时斥责，表明态度；如遇坏人，首先应高声呼救；若四周无人，则要保持沉着冷静，要利用自己随身所带的物品进行自卫。

（6）要记住犯罪分子的外貌、服饰、体形、口音等特征；要设法留取犯罪分子的作案物证。

（7）如遇到侵犯要迅速报案，协助公安机关捉拿凶犯。

2.公共场所遇到性骚扰怎么办

在我国，女性在公共场合遭到性骚扰的问题已经日趋严重。为了使自己免受伤害，我们建议：

（1）在公共场所，倘若有人用语言、神态和动作进行挑逗，可视而不见，让其自讨没趣。如果骚扰者纠缠不放，则要对其严厉警告，或让保安人员来处理。

（2）如果有人动手动脚，应当立即警告他们，并向周围的人呵斥其丑恶行径，求得大家声援和帮助，并视情况决定是否报警。

3.防患于未然，练习喊“救命”

女性在遭遇歹徒时，大声呼喊“救命”非常重要，喊声可以显示你的坚强不屈，并可能引来路人的救助，更会造成歹徒的惊慌，因此，喊“救命”可谓有效的自救招数。但是，喊“救命”也非人们想象中那么容易。事实上，许多女性由于极度紧张，求助心切，拼命想喊时，却往往意外失声。曾有一位女士，遭歹徒袭击后，跑得气喘吁吁，用手比比画画向路人求援，急得口吐白沫，却始终说不出一句话来。

因此我们建议，女士们不妨练习克服心理障碍，吐气呐喊一番，以备不测之时能给歹徒以当头棒喝。

4.遇到电话骚扰怎么办

女性如果接到侮辱性或淫秽性骚扰电话，应缄口不言，立即挂断电话，或将听筒放在一边，5分钟后再挂断，因为你的愤怒反应正是打电话的人所期望的。如果此类电话接连不断，则要设法记录每次电话的日期、时间和内容，因为这些信息有助于警方追查打电话的人。另外要注意及时报警。

5.遇到有人跟踪怎么办

在街上行走时，如果怀疑有人在跟踪自己，应该怎么办呢？我们可

以突然改变行进线路，比如快速走到马路对面，或加快脚步往人多、明亮的地方跑，看是否有人尾随跟踪。假如发现真的有人跟踪，单身女性一人明显处于劣势，则可以边走边用手拍打在路边的停放车辆，触发车上的报警器引人注意；或立即进入人多的公共场所暂避，联系亲友来接你；也可以迅速拦一辆出租车乘车离开；或者就近寻找周边的警员、警车、治安巡防队员、单位的门卫求助；紧急情况下可以边走边用手机拨打“110”报警。

6.女性怎样防止被非礼

遇到有人试图非礼时，千万不能胆怯、畏惧，要理直气壮、义正词严地斥责或大声喊叫，求助路人，借助群众的力量，制止坏人作恶。

警惕别有用心者常用的手段和方式：

（1）伪装身份，冒充警察、某职能部门人员、水电气暖的修理人员、推销人员等，使你放松警惕，便于他们下手。

（2）编造事由，谎称他有什么困难，需要你帮助解决，利用你的同情心，使你放松戒备。

（3）利益引诱，利用个别女人的虚荣、贪财心理，送你礼品和钱物，用小恩小惠使你渐渐地钻入圈套。

7.夏季夜间的女性安全

夏日夜幕下的女性无疑是夜生活靓丽的主角，但怎样才能使女性在夜生活中不但美丽，而且机智、勇敢，不上当、不可欺呢？

（1）提包虽小，留意才好：一个随身携带的提包已是女性不可或缺的物件，包里往往装有现金、信用卡、钥匙、通讯录、手机等。歹徒

在晚间便常常把贪婪邪恶的目光瞄向女士们的手提包。

（2）夏夜出门勿忽视自身形象的“安全系数”：夏夜路上的少数女士，衣着可形容为“薄、露、透”，事实上，就安全而言，此种形象最不适宜。据有关犯罪案例显示，女性衣着“薄、露、透”，往往成为歹徒向其实施性骚扰，乃至暴力谋财劫色的一个诱因。

（3）夜班女士，尤其需要注意安全问题。乘班车回家的女士，如果下车后还有小路、小巷要走，就应该让家属在下车点接车，以免遇到危险；骑自行车回家的女士，应尽量和同事结伴而行，并最好让家属来接；那些离家远、无人接、交通不便的女士，应该在单位集体宿舍休息。

8.在罪犯身上留下暗记

当受到不法侵害后，应理性、机智地注意采集各种犯罪证据。其中，巧妙地在罪犯身上留下暗记尤其重要。

暗记有留在身体上的，也有留在其衣服上的。

（1）留在身体上的，如将案犯的皮肤抓破，若现场有墨水、油印泥、颜料、漆、石灰等，可悄悄地将它们涂在案犯的身上或衣服上。涂在身上的暗记保留时间不会太久，案发后应立即核查；留在衣服上的则相对保留时间长一些，而且留暗记时案犯也是不知不觉的。在其衣袋中放入细小的物品如稻谷粒、纸团、钢笔、药片等也是做暗记的一种方式。作案后，犯罪分子很难发现和注意到它们的存在。将其衣服撕破也是留暗记的一种方法。

（2）与之相反，另一种暗记的形式是从犯罪分子身体、衣服上取得，如抓头发时留下犯罪分子的头发，抓伤后留下他的血迹，或者故意

让犯罪分子接触光滑的物体，如箱子、屉斗、杯子、台板等，让其留下指掌印痕；从其衣服上扯下纽扣、衣料碎片等，这些无疑是一个个证据，在甄别、认定犯罪分子时将会起到重大的作用。

9.女性如何防止被拐卖

犯罪分子主要是利用招工等手段拐卖妇女。也有在旅途中用各种借口花言巧语欺骗被拐卖对象。哄骗加武力是犯罪分子的惯用伎俩。防止被拐卖应注意以下几点：

（1）独自一人旅行时，要提高安全防范意识，学会识破骗子的花言巧语和诡计。

（2）发生被犯罪分子劫持拐卖的事件，要用智慧设法自救。

（3）在城市和人多的地方，可挣脱坏人的挟持逃跑，并一路呼救，这种情况下犯罪分子多半不敢猛追和声张。

（4）如果被拐卖到了农村，一是设法寻求当地村组织或善良人士的搭救帮助；二是设法给家里或当地公安机关报信，或是趁看管不严时寻机逃脱。

（5）逃脱以后，要迅速向公安机关报案，以利于有关部门打击拐卖妇女儿童的犯罪行为。

10.不容忽视的安全细节

安全是永不过时的话题，以下这些安全细节，都是人们容易忽视却又不应忽视的：

（1）回到家之前准备好开门的钥匙，不要到了门口才找钥匙。

（2）行车时，一定要把车门反锁。停车熄火、熄灯后，留在车内观察片刻再开车门出来。

（3）在皮夹内放一张有自己的名字及亲友名字、电话的小卡片。

（4）进出电梯注意同乘者是否面露邪恶、不按楼层。尽量站在控制钮的地方，一旦被攻击，立即用手拍打每层楼的按钮，此时，电梯会在每个楼层停下来，同时对外大喊“失火”了！不要徒手跟歹徒搏斗。

（5）晚上出门尽量拿件外套，将皮包套住，避免被抢劫。

第十八章　不可不知的防骗常识

第一节　街头防骗常识

1.捡钱平分是陷阱

这是一个比较老的骗局了，骗子骗人主要分为四个步骤：

（1）捡钱：当你正在路上行走时，前面突然有人将一个钱包故意掉出来。倘若你打算弯腰去捡，此时旁边就会有人抢先将钱包捡起，并称里面有大量钱物。

（2）分钱：捡钱的人会“善意”地提出与你平分钱物。

（3）骗钱：之前故意丢钱包的人会返回询问有没有人捡到钱包，并立即咬定是你和另一个人捡了他的钱包，还要求去公安局对质。另一个捡钱的人此时则再一次显示出“善意”，他说他和失主去公安局，但为了防止你独吞钱包，他要你先给他一些钱作为“定金”。面对丢钱骗子的威胁、捡钱骗子的好意，还有钱包中的财物诱惑的多重压力，行人往往会不假思索将自己的财物交给骗子。

（4）逃跑：当骗子得手后，就会立即寻找各种理由离开现场，等到受害人警觉的时候，骗子早已不见踪影。

面对这种钱包骗局，警方给出的建议是“不看、不听、不理睬”，一旦发现上当受骗，要立即向警方报案。

2.ATM机前有骗局

随着人们越来越多地使用银行卡进行交易、消费，骗子们的目光也开始盯上了ATM自动提款机。以下几种常见的银行卡行骗手段，大家一定要小心：

（1）ATM机前贴有告示：“请客户在ATM机发生故障时输入卡的交易密码，第二天到网点柜台可取回银行卡”。这种自动提款机往往已被犯罪分子动过手脚，插入银行卡后无法自动退出，且在隐秘处装有摄像头。如果用户真的按照提示输入密码后离开，躲在暗处的骗子会立即取出银行卡，按客户之前输入的密码将钱取走。

（2）出钞口无法取钞：犯罪分子利用光线昏暗会将出钞口贴上胶带，而客户却不会发现，还以为是机器故障。当客户离开后，犯罪分子就会趁机撕下胶带取走现金。

（3）借询问趁机调包：犯罪分子故意询问某种银行卡能否在ATM机上使用，还拿出一张卡和客户的银行卡比对，并趁机调包。

专家提醒广大银行卡用户，在ATM机上操作时要注意机器周围有无可疑附加物，输入密码时要用手遮挡。一旦操作中发生故障，千万不要离开ATM机，可以拨打银行的客服电话，或请银行工作人员帮忙。

3.常见银行卡骗术

（1）电话告知“您的银行卡被人伪造或盗用，犯罪嫌疑人已抓获”，要求把卡号和密码报给假冒的银行工作人员，骗取密码。

（2）冒充银行工作人员发出“在商场刷卡消费成功”类似短信，电话回复时指导存款人到ATM机（自动柜员机）转款，骗取存款。

（3）伪造与银行网址相似的非法网站，或通过某些网站打广告建立链接，存款人进入网站输入卡号和密码后，信用卡信息即被盗取。

（4）在ATM机出钞口安装挡板，无法正常吐钞，待存款人离开后取走现金。

（5）在ATM机上安装微型摄像机、在ATM机门禁卡槽或插口上加装假刷卡槽，盗取卡信息。

（6）人为制造ATM机故障，并在ATM机上张贴“通告”称银行系统出现故障，指导存款人按“通告”上的流程操作，诱骗转款。

（7）趁存款人操作ATM机时，利用拍肩膀等手段转移注意力后取走银行卡，同时在出钞口插入假卡造成卡已退出的假象，并以急需取钱为由催促存款人离开。

（8）以高息回报、高额授信为诱饵，承诺代办银行存折、储蓄卡和信用卡，在办理过程中盗取卡内信息。

4.如何防范银行卡骗术

（1）不要通过非银行工作人员办理银行卡。

（2）向银行提供准确的收件地址，向发卡行申请开通账户资金变动短信及时提示服务。

（3）收到银行卡后及时修改密码，记住发卡银行网站地址和客服电话。

（4）妥善保管银行卡及密码，卡遗失后立即挂失，密码设置避免使用生日、手机号码、6位相同数字。

（5）操作银行自助设备时，防止被他人看到密码。

（6）如遇到ATM机吞卡、不吐钞等故障，不要急于离开和轻信来

历不明的电话号码。

（7）尽量不要在网吧等公众场所进行网上银行交易。

（8）进入自助银行门禁系统不必输入密码。

5.陌生人要求兑换“外币”要小心

此类诈骗犯罪分子除了会使用兑换假外币的手段外，有时也会以兑换古币，或者玉石、金银首饰等名义，但不论形式如何变化，其特征都是一样的：

（1）都是利用受害人贪财心理，使之以为可以通过汇率差价或市场差价轻松赚一笔。

（2）通常以亲戚朋友发生车祸或紧急事故急需现金为借口。

（3）往往以抱小孩的妇女的形象与受害人接触，为行骗增加隐蔽性。

（4）骗子往往多人协同配合，当受害人质疑外币真实性时，总会有一名“权威人士”适时地出现。

专家提醒，要想不被骗，一是要克服自己贪图钱财的心理，二是不要随便相信半路出现的“鉴定”人员。发现可疑人员立即拨打110报案，警方会在第一时间赶到现场，协助受害人抓获犯罪分子，减少损失。

6.谎称车祸骗钱财

这也是一个在街头经常碰到的骗局。骗子骗人的情节大致如下：

骗子往往是衣着入时，但表情狼狈的外地人。他会自称是某地生意

人，开车至本地时不幸出了车祸，朋友受了重伤，急需现金给医院交押金。这时骗子会拿出一件看似非常值钱的首饰，或者玉器，表示愿意低价卖掉。这时另一人凑上前来要出钱买下，但是身上没带那么多钱要回家去取，让卖的人在此等他，便匆匆离去。

卖首饰之人仍缠着诈骗对象，称救人如救火，愿意再降一点价。本无意买下的受害人心里盘算：等那买首饰的人来了再转卖给他便可以轻易赚得一笔钱，于是花钱将首饰买下。

待到受害人醒悟过来，骗子早已不知去向。

7.不要随意把手机借人

骗子总会利用一切人们放松警惕的时候来行骗，骗手机即是一例。

骗子经常会称有急事，但忘了带手机而向受害人借。打手机时，又会借故说信号不好，或者说一些极为隐私的话，以此来逐渐远离手机主人。如果受害人不加以警惕，骗子就会拿着手机越走越远，等受害人反应过来，却为时已晚。

还有一种在公交车上骗人手机的伎俩，原理相通，但手法更加隐蔽：当公交车快要到站时，一个骗子会突然高喊自己丢了手机，这时旁边通常会有人建议给被盗手机打个电话，这样就能找出窃贼。于是骗子就会借机向周围的人借手机。当正在拨号时，另一个骗子会假装成窃贼仓皇逃跑，而此时手握他人手机的骗子也就顺理成章地去追“窃贼”。众人还未反应过来，骗子已经跑得无影无踪了。

因此，我们在任何时候都不要轻易将手机借给陌生人，如果对方确有困难，可令其用耳机对话，手机仍然在自己手中。

8.利用女性同情心行骗

一般而言，女性都比较有同情心，而且身体柔弱。骗子针对这一点，也想出了令人不寒而栗的骗术：

下班路上，如果看到路边有个小孩一直在哭，女性通常都会上前关心地问孩子发生什么事了。而这个小孩则会说自己和父母失去联系了，回不了家，并希望这位女性能带他回家，接着就报出了自己家的地址。当受害人带着孩子来到家门口，准备按门铃时，门铃却成了“电老虎”，将受害人电晕。歹徒此时再借机不轨。

9.假乞丐骗术知多少

街头上的乞丐看似可怜，他们中十有八九都是骗子：

（1）假残疾：通常用大块的橡胶把本身完好的一条腿包裹起来捆绑好，以滑板代步，还有的穿上宽大的裤子，两条腿弯曲在膝盖处绑住，手持一根拐杖，扮成“残疾人”沿街乞讨。

（2）假孕妇：假孕妇将小枕头、碎布条等塞入宽大的衣服内，假扮孕妇，同时以“丧夫”、“丈夫病重”、“丈夫致残”等借口进行乞讨，骗得路人的同情。

（3）假学生：一些身材瘦小的成年人装扮成学生模样，跪地乞讨。他们大多自称考上大学后，家中突生变故无法继续学业，他们通常都会带着某大学的录取通知书，而实际上这些人都是文盲或小学文化程度的骗子。

（4）假寻亲：大多为老妇人或怀抱婴儿的中年妇女，以“寻亲无着，身无分文”为幌子，向路人乞讨。此外，还有假孤儿、假尼姑、假和尚等行骗手段。人们在遇到流浪乞讨人员时，不应盲目地向流浪乞讨人员施舍钱物，而应做告知、宣传工作，劝说乞讨者到该地救助站求

助。

（5）小心“撞炮”诈骗：“撞炮”也叫“撞骗”。骗子事先采点，物色骗取对象，然后在行走时与被骗者相撞。一旦相撞，骗子装作受伤或物品毁坏，让被骗者包赔。由于要价太高，二人不可避免地发生争执，这时，骗子同伙出现，各自扮演不同角色，有的帮助骗子要钱，有的装出仗义执言，有的充当和事老，但一个目的，就是向被骗者要钱。一般的被骗者为了息事宁人，都会掏钱免灾，因此给了撞炮者极大的市场。

10.大学新生容易遇到的骗术

在对大学新生实施的骗术中，最常用的方法，就是认老乡。一般而言，认老乡的骗法有两种：

第一种：需要3～4个人，一个冒充学生家长，另一个冒充学生。两人在找到目标后，上前认老乡。这时冒充家长的骗子就邀请目标一同乘车去学校报到。

这时，另一个骗子出现。问冒充家长的那位，预订的某件高档电器是不是马上去取货。这时，“家长”装作为难的样子，称没有那么多现金。然后求助目标。

第二种：只需要一个人，与目标认上老乡或同校后，立即说，自己被偷了，身上没有钱，银行卡也没了。需要借目标的银行卡和密码，等家人汇钱过来。目标借出银行卡后，钱则会被取走。

遇到这两种情况，大学新生应尽量不要和陌生人说话，更不要相信老乡这么容易就遇上了。

第二节　防备骗子公司常识

1.哪些公司可能是骗子公司

（1）直接在网上搜索查询，如果是黑公司，大多网上有求职者投诉揭露骗子公司。直接搜索这家公司名称或电话号码，既避免上当受骗，也可了解该公司情况，为应聘面试做好准备。

（2）收钱的公司，十拿九稳是骗子！骗子们无论说得有多天花乱坠、多么动人好听，无非都是利用你急于求成的心理骗钱，只要你紧紧捂住钱包，他就没有任何办法。

（3）大批量到处粘贴招聘、急聘、急招的牛皮癣广告。正规的企业绝不会到处在车站牌、路边大规模地张贴广告。

（4）常年招聘的公司，最好不要去应聘。那是做广告的，求职者费尽口舌投简历应聘、浪费时间和精力来回跑面试也很难有结果。

2.职业中介骗招揭秘

现在找工作不容易，许多求职者便往往会寄希望于职业中介。但现在黑中介泛滥，常常是拿了中介费要么不介绍工作，要么重复介绍，或者介绍的工作根本无法干，有的不仅不退中介费，甚至还出现伤人的现象。因此在找中介时，需要特别提防遇到黑中介：

（1）黑中介招聘广告中往往不写具体办公地址，只留下手机号码或小灵通号码。

（2）黑中介总是将工作岗位吹得天花乱坠，并信誓旦旦地保证求职者即日上岗，让求职者赶紧交纳数百元报名费。

（3）黑中介在一般不向求职者开发票，收据上也不注明收费项目，甚至不盖印章。

（4）黑中介提供的所谓用人单位，大多是他们同伙临时租赁的办公地点，等求职者前往报到时，他们开始提高上岗条件，无限期地拖延上岗时间，以便他们随时开溜。

因此，广大求职者在交纳中介介绍费前，一定要查看中介机构是否具有营业执照及职业介绍许可证，一定要查看营业执照上经营地址是否与其办公地址一致。万一遇上黑中介，求职者应保存好相关凭证，并及时向有关部门投诉。

3.高薪聘请可能是陷阱

高薪聘请，的确让人心动不已。可是，高薪的得来就那么容易吗？高薪的承诺能够实现吗？当求职者遇到高薪时，一定要睁大眼睛，做到“四看”：

一要看单位的实力。衡量单位的实力如何，可以从其注册资本、生产规模、市场占有率等方面入手。只有实力真正雄厚的单位，才会不惜千金纳贤才。

二要看行业特点。高薪并不是每行的从业人员都能得到的，行业特点是影响薪资水平的重要因素。

三要看同类人员的薪资水平。其他同类从业人员的薪资水平是极有参考价值的，如果所谓的高薪与同类从业人员相差悬殊，那就务必要提高警惕。

四要看自己的价值。要仔细审视自己，对自己有一个科学的认识和评价，看一看自己是否真的能够胜任将来的工作，能否应对各种难题和挑战。

最后还要记住，高薪只有口头的承诺是不行的，一定要把它落实到

合同里才行。

4.警惕培训中的种种陷阱

随着继续教育、职业培训的兴起，参加培训的人员日益增多，但须警惕培训中的种种陷阱，以免上当受骗，花了钱又浪费时间。

（1）确认培训者的办学资格：根据国家有关规定，开办社会培训机构必须得到当地教育主管部门的批准，学员在报名前可要求培训者出示有关证明或直接向教育部门咨询，避免参加假冒伪劣的培训班。

（2）听口碑、看效果：现在北京一些大的培训机构如新东方、海文、北大青鸟等都已经办学多年，取得良好的培训效果，也获得了学员的认同。所以，一个培训机构口碑的好坏，也是衡量其教学质量的重要标准之一。

（3）保留好培训者发放的资料：这不仅仅是为了复习，也可作为出现问题后维护自己权益的有力证据。

总之，在参加各种培训时一定要保持清醒的头脑，擦亮眼睛，不要轻易被蛊惑性的语言所迷惑。

5.传销陷阱须注意

在传销组织中，发展“下线”被称作邀约“新朋友”。传销组织内对选择“新朋友”要有严格的规定，只选择那些对现状不满的人、想改变自己命运的人、曾经失败过想东山再起的人、有挣钱欲望的人。传销者们正是采取“投其所好”的方式，利用一部分人想快速致富、“一夜暴富”等心理，垂下“高工资”、“高额回报”等诱饵来让人上钩。

费尽心机设骗局。传销人员在确定好对象后，便会随即展开电话、

网络、邮件等邀约。为了提高骗人的成功率，传销者在电话邀约前都经过精心布局。电话邀约的大致步骤为：从沟通感情、促进升温再转入邀约的主题。于是有着发财梦想的“新朋友”，便在这些“善意的谎言”蛊惑下，踏上了传销的不归路。

6.如何防范兼职骗术

越来越多的学生选择假期兼职，既能挣一些零用钱，又可以多接触社会。但铺天盖地的招聘信息中，不乏一些虚假广告。如高薪诱惑、家教“托”、工作任务模糊等陷阱等都须十分注意。

（1）遇到“高薪职位”不要轻易透露自己的详细资料，先到工作地点看一看，如果对方不肯透露地址，可打114查号台，根据公司名称查询，之后也应去现场看完之后再做决定。

（2）做每份工作之前都要弄清工作的具体细节，明确职责范围，对于职责外的事情要敢于说NO！

（3）选择正规的中介公司，许多同学往往忽略看其执照，这非常重要，而且还要注意是否过期。

7.女性求职防骗注意事项

女性求职防骗要有“四戒”：

（1）戒心贪：不要指望付出很少的努力，却能获得很大收益。

（2）戒心软：女性往往意志不坚强，发现别人都在掏钱时，自己便为了面子忘记原则。

（3）戒心邪：女性求职者有时会有暴富企图，不管干什么，只要

来钱多、来钱快就行。

（4）戒心急。多次碰壁的求职者，求职之心过于急切，一旦被通知录取，容易被高兴冲昏头脑，甚至明知被骗的可能性很大，也愿冒险去试。

8.大学生打工如何防骗

大学生打工要想增强自我保护意识，防止被骗，以下几招在找工作时比较实用：

（1）委托中介机构介绍前，应先查看其是否有工商局颁发的“营业执照”和劳动人事等部门颁发的“职业介绍许可证”原件，办公地址是否与证件一致。

（2）有些骗子公司不以中介的面目出现，而以“公司人事部”等方式收取求职者钱财，再把求职者推到另外一个地方连续行骗，大学生在遇到打着“长年招聘”、“高薪急聘”幌子的岗位，或一问三不知、急于收钱的单位，就一定要提高警惕。

（3）按照规定，招工是不能收取押金等费用的，暑期兼职也不需要缴纳任何费用，如果遇到对方收钱的情况，一定要问清楚这笔钱到底是什么费用，不合理的坚决不交。

（4）应聘成功后，应与兼职单位签订劳务合同，以书面形式确定自己的权益，明确具体工作时间、工资数额、工资支付时间及方式等，以防节外生枝。

（5）如果真的被对方收取了“押金”等费用，一定要让对方开具字据，不然即使举报到劳动部门，因为证据问题执法部门也难以处理。

9.如何确定婚介机构的合法性

不少上婚介所征婚的人士，由于其内心有一种羞怯的心理，因此常常在尚未确认婚介机构相应资格的时候就轻信对方，给犯罪分子留下可乘之机。其实，为了保护自己的合法利益，先确定一下婚介机构的合法性是有百利无一害的。

（1）首先要看婚介所是否具备经营资格，即有没有营业执照，执照中的经营范围是否有“婚介”项目，营业执照是否已年检或验照。

（2）婚介所在给你第一次介绍对象见面时，是否提供对方的身份证明、婚姻状况证明及资产证明等。如果没有提供，就有可能属于“婚托”。

（3）如果是通过征婚广告去应征，就首先应该让婚介所提供与广告内容相符的对方身份证明及财产证明，无法提供，就是虚假的。

（4）如果双方第一次见面不是在婚介机构注册地点，而是茶楼、酒吧等消费场所，那么一定要提高警惕，当心掉入消费陷阱。

（5）看在收取服务费之前是否给你填表登记并签订“婚姻中介服务合同”，如果都没有做就让你交服务费，那么就可能是在骗服务费。

（6）要看中介机构是否给你出具正规收据，如不出具，就不要交服务费。

10.几招识破婚托

怎样识别“婚托”和避免上当呢？下面几个方法特别有用：

（1）婚托不敢暴露自己的真实身份，因此可向其索要证件试试。

（2）婚托不会透露其驻地或单位，因此可以此问题试探地考察一下。

（3）婚托不愿让你接触他（她）的亲友。

11.快递骗术须谨慎

假快递专骗投递费。一些不法分子利用从各种渠道获得的消费者姓名、电话号码等信息，联系消费者，声称有快递物品要送，并仔细询问消费者的办公地址和是否正在办公室内。一旦得知消费者不在办公室，便建议让消费者的同事代收和交纳投递费。

专家提醒消费者在接到此类电话时，要先了解寄件人的信息以便确认，或让投递人在可以找到自己的时候送件。

12.防范股市骗术

火暴的股市催生了许多人的赚钱欲望，同时也催生了许多骗钱骗术。股民朋友在炒股理财时如果“财迷心窍”，则很可能掉进骗子设下的圈套。

骗子公司往往以资讯服务公司的身份出现，并承诺高收益。他们还会宣称自己正在发展会员，按不同等级缴纳相应会费后，投资者便可以获得“贴身”服务。

由于咨询服务公司往往只会告诉会员在某价位购买某股票，但是几乎不会明确建议卖出时机，甚至有些纯粹就是在配合庄家出货，因此会员被套牢的几率很高。

待到投资者要求赔偿损失的时候，骗子公司又会摇身变成“政府机关”承诺给过去亏损的会员进行补偿，给投资者另讲一个美丽的“故

事”。

有鉴于此，投资者无论在何种情况下，对打着各种高收益旗号的资讯公司都要保持足够的警惕，不要因一时冲动而上当受骗。

13.不可不防的专利诈骗

在某项专利被公开或授权公告的初期，专利权人一般都急于将专利转让出手以换取经济利益，而自己又往往缺乏项目转让的实际操作经验。一些骗子正是看准了这一点，乘虚而入。

骗术一：以购买专利为名，将专利权人骗到行骗者当地，然后提出由专利权人请客以联络与其单位领导的感情，以此骗吃骗喝。如果对方发现专利权人对合同缺乏知识，则下一轮欺诈即又告开始。

骗术二：以高价作饵，不进行或只是进行极少量的细节磋商，要求发明人直接到骗子所在地签署协议。届时，临时找来几个托并假称也是专利权人，由这些托与发明人竞争，最终以跳楼价格买下发明人的专利。

骗术三：来信给发明人，表示很有购买诚意，要求尽快将样品寄出以便快速投产。这种骗子主要是拿准了一般专利在取得证书后往往需要较长的时间寻找买家或投产资金，在这个阶段内发明人往往根本无暇去市场上追踪自己的专利是否被仿冒。

14.外贸合同陷阱

在国际贸易中，既有世界跨国公司，也有中小企业，同时还有许多骗子公司，它们从外表上常常难以识别。一些骗子公司隐藏得很深，在业务前不露破绽，而在业务进行中设陷阱，它们往往利用合同并以“法律”的招牌来引诱对方上当，其表现形式为：

（1）名片主体。合同当事人一方没有注册资本，不能提供营业证明、法人资格证明，仅有个人名片，标有公司、职务、通信地址、电话等。

（2）变更检验条款，要求改为外方检验机构。

（3）变更支付条款，改信用证支付为托收或汇付。

（4）变更合同运输条款，改班轮运输为租船运输。

（5）变更合同主体条款。诈骗者会寻找各种理由建议由第三方代替自己履约，受骗方则常常会轻易答应而上当。

（6）不签书面合同。骗子公司常会宣称外贸公司可不必担心没有书面合同，只要双方认同即可。

（7）其他容易被利用的合同条款还有：品质条款、索赔条款、担保条款、违约金条款，等等，设置陷阱。

第三节　旅途防骗常识

1.春运坐火车要防骗

不少违法犯罪分子在春运纷纷“摩拳擦掌”，企图浑水摸鱼。在此曝光一些春运常见骗术，旅客朋友可以此为鉴。

（1）买票防骗

春运期间，买票是个老大难问题，也是不法分子下手的首选时机。犯罪分子常常以未过有效期的中转签字票诈骗。乘客需注意此类票面一般较旧，且已被剪口。

（2）候车时防偷抢

在候车时客流量大，旅客一定要提高警惕。售票厅外，火车站附近的小巷子、僻静街道、进站口、剪票口、出站口等拥挤地方都是高危地段。

（3）车上防骗

在车上应注意拒绝陌生人提供的香烟、饮料和食品。如果在家收到在列车上的亲人遇到意外的消息，千万要冷静，不要急于汇款。应及时与铁路客运部门或铁路公安机关联系，避免上当，一旦上当受骗，应及时向公安机关报案。

2.揭开黑旅行社的骗术

（1）大街上派送卡片：行骗者大多是在车站、机场、商业街等人流集中的地方派送印刷精美的卡片，卡片上公司的业务范围、名称、地址、电话、商标等一应俱全，给人以逼真的印象。旅行者在收到这种卡片后完全可以通过网上查询，了解到这些旅行社是否具备相关业务资格。

（2）上门服务：黑旅行社利用游客图方便的心理，主动提出上门服务的口号，收钱之后迅速蒸发。实际上正规旅行社不为散客提供上门服务，除了团体客以外。

（3）专找旅游“新手”及外地游客：初来乍到的外地游客、缺乏旅游经验的老人最容易相信行骗者，并成为其目标。因此初来乍到的旅客应留意相关新闻报道，主动通过多种渠道查证。在外出旅游前，游客可通过114或者网站查证所选旅行社的总部电话，并进行咨询。

3.超低折扣机票中的陷阱

一些口岸城市的航空票价相对于全国其他省较低，但是在各个航空售票处的票价宣传中，一个航线多种价格的现象让旅客一头雾水，无所适从。据业内人士介绍，许多航空售票点打出低价格，目的在于吸引消费者打电话过来，接着服务人员便会以低价票已经卖完等方式回应消费者，并乘机推荐高价机票。

专家指出，有些航空售票点在航空公司特定时间打折的机票已过期的情况下，仍继续打出已过时的低折扣，属欺骗消费者的违规行为。

另外，现在很多人在街上散发名片，低价机票让消费者“眼花缭乱”。实际上这些人多是中介，他们的机票都是从正规的航空售票点购得后再转手卖出。消费者购买这种机票后，若是出现航班变更、名字以及身份证号码出错的情况，航空公司服务人员无法及时通知到消费者，消费者有可能遭受损失。

4.长途汽车上的常见骗术

每年总有旅客坐车被骗的案例发生，其中最常见有以下几种：

（1）猜“3”和“8”：猜“3”和“8”就是利用一张胶布叠成一个小方块，一面写上“3”另一面写上“8”，放在一个小酒杯里，然后用块胶皮盖在上面，让围观的人猜上面是“3”还是“8”。这种骗术表面上看起来没有什么破绽，其实那块胶布里面包的是一块小磁铁，如果下注“3”的人多，那么行骗者就利用绑在胳膊上的一大块磁铁，在最后下注的时候令胶布翻转过来；如果下注“8”的人多，那么这个胳膊上绑磁铁的人就按兵不动。

（2）猜铅笔：一般诈骗分子用一红一蓝两支铅笔，然后用一根绳子先套在其中的一支上，而后把两支笔缠在一起，问围观的人当绳子打开后，绳子会套在哪支笔上。这种骗术比较简单，如果他先套住蓝色铅

笔，手里抓住两个绳头，打开绳子时，那么绳子依然缠在蓝色铅笔上；如果用一个做过标记的绳头打开，那么套子就移到了红色铅笔上。

（3）猜扑克：诈骗分子一般用三张扑克牌让围观的人猜哪张扑克为红，哪张扑克为黑。

这种骗术，玩扑克的人手法比较快，一般的人根本看不出其中的变化，而且在他的胳膊中还藏有其他的扑克牌，他会在令人眼花缭乱的洗牌中把扑克换掉。

5.不可信的开罐中奖

相信看过电影《疯狂的石头》的人都不会对这个骗局感到陌生，但在生活中，因为这个骗术上当受骗的人仍然不在少数。

易拉罐诈骗大多发生在长途汽车上。骗子们为制造互相不认识的假象，会在途中先后上车。

途中，一个“傻子”会掏出一个易拉罐，装作不知道如何打开。这时另一个骗子就会假扮好心人帮他打开。当“傻子”准备把拉环扔掉时，又有一个骗子会提醒他“看看有没有中奖”。当这个骗子装模作样检查的时候，乘客肯定会听见“中奖了”的惊呼，果然，拉环上印着“恭喜您中了×万元”的字样。

为了让乘客确信奖金的真实性，一个骗子会将身上所有的钱物、手机给“傻子”要求交换拉环。这时另一个骗子马上会站出来说他出价更高，并问乘客有没有出价的。

如果此时有人上钩买了中奖拉环，骗子们就会“好心地”劝该乘客换乘一辆汽车，以免“傻子”反悔。而等上当乘客下车后，骗子们随后也就会陆续下车，逃之夭夭了。

6.打电话骗旅客家人

由于旅客在到站下车后一般都会给家里打电话报平安，犯罪分子利用这一点进行诈骗。据车站警方介绍，他们一般以没有随身携带手机的老年人和青年或者大学生作为目标，以同乡为名，主动上前攀谈，获取对方的信任，以此来骗取这些作案对象家里的电话号码，等受害者上车后，他们便立即拨打受害者家里的电话号码进行诈骗。通常称受害者在火车上突发疾病或是发生其他意外已被送下火车在医院抢救，但是手中没有足够的钱，需要家属立即汇钱，否则医院不予治疗。

7.数钱变戏法，找钱少一半

某些火车站的附近有很多小商店，一些小商店看似没有什么特别之处，但是他们在给旅客找钱时，下手手法相当“高明”。许多乘客在车站附近小商店购物时，当老板给顾客找完钱之后，通常会主动提醒顾客再数一次钱，等顾客数完钱之后会发现少了一元钱，这时他们会拿回钱再数一次，然后补给顾客一元钱。其实他们已趁机将钱抽出一半或者一部分，大部分顾客由于赶车着急并不会再次数钱，都会拿着钱就走人，这样便给了这些骗子得以行骗的机会。

8.假扮英雄骗钱财

见义勇为原本是让人倍感钦佩，叫人禁不住竖起大拇指的正义行为。可是当今骗子横行，也打起了假扮英雄、利用群众对英雄见义勇为的敬意来骗取不义之财的主意。这些“英雄”总是“横空出世”，打抱不平，流泪流血。最后在其他“托”的鼓动和“示范”下，不明就里的群众便会解囊相助……现实生活中确实存在着见义勇为的英雄，但人们在被这些勇敢的行动所感染的同时，也要擦亮眼睛，分清真伪，不要被眼前的“义举”蒙蔽了双眼。

9.出门在外提防三类人

一般说来，你在生活中如果遇到下列情况，就应该多加小心详细审视一下对方的目的和企图再行事：

第一类是主动和你打招呼的人。出门在外，谁也不认识谁，这时有人主动过来和你打招呼，而且热情得令你感到过分的话，你应该留神了。

第二类是在你面前炫耀的人。不管他炫耀什么，高贵的出身、骄人的财富、特殊的地位和与权贵名流的交往，乃至出众的口才，都是炫耀。他为什么要炫耀呢？当然是要引起你对他的注意。为什么要让你注意他呢？这就是你应该多加思索的事情了。

第三类是一见面就给你好处的人。这种人往往十分热情，一副自来熟的样子。几句交谈之后，或者是先敬一支香烟，或者是送上一罐饮料。看似平常，其实里面大有文章。那香烟、饮料中说不定就有迷幻药物。所以，出门在外，见到陌生人，千万不要贪小便宜。

第四节　网络防骗常识

1.网络求职骗术曝光

在网上求职已经为越来越多的应聘人员运用，而一些非法网站利用毕业生求职心切的心理，进行诈骗等违法活动。

骗术一：骗取资料出售牟利。张同学在一招聘网站上看到招聘信息后，填写自己的详细资料以后一星期，开始频繁地收到莫名其妙的短信和邮件。显然这是非法网站以招聘为幌子，骗取网民的详细资料后出售给中介公司牟利。

骗术二：利用照片赚取点击率。长相不错的王同学听说某航空公司网上招聘“空姐”，于是就按照要求寄去自己的资料和艺术照，但复试通知没有等到，却在该网站上看到自己的照片，被命名为“某少妇玉照”，点击率高达2万次。

骗术三：骗取报名费。许多上网求职者填写资料以后会收到索要报名费或者考试费之类的电子邮件，而一旦将钱汇出，通常没有下文。

骗术四：模糊概念，偷梁换柱。周同学在网上应聘到某单位，签合同时对方承诺待遇从优，月薪2000元包食宿，年终福利另算。正式上班时才发现食宿条件恶劣，待遇也无法落实，但是迫于高额违约金，有苦难言。

2.几种常见的短信骗招

骗术一：“手机号为13××××××××××您的朋友，为您点播了一首××歌曲，以此表达他的思念和祝福，请您拨打9××××收听。”结果当事主回电话听歌后，可能会造成高额话费。

骗术二：屡次听到铃声，一旦事主接听电话后马上挂断。事主按照号码回拨后，听到的是一段电话录音：“欢迎致电香港六合彩……香港中心为广大彩民爱好者提供信息，透露密码。联系电话1395983××××。”这是以非法“六合彩”招揽客人，回拨电话既可能会损失话费，又容易上当受骗。

骗术三：“您好，移动通信公司现在将对您的手机进行线路检测，请您暂时关闭手机3个小时。”此情形是事主因为某种原因泄露了家庭电话号码，行骗者可能在事主关机的时候，以“要求汇款”等事由诈骗事主的家人和朋友。

骗术四：收到开头为0941或0951的未接来电，一回拨即收费500元。这是典型的利用0941、0951加值型的付费电话。

3.短信诈骗的四步骤

黑短信诈骗通常有以下4个步骤：

（1）发送虚假消费短信，提示接收者“您在某地刷卡消费，如有疑问，请拨××银行信用卡服务部××电话查询”。

（2）短信接收者拨打电话询问，接电话人自称××银行工作人员，谎称卡出了问题，并指示受害人按其所提示步骤将钱转入所谓保密账户。

（3）短信接收者落入圈套，按照“银行工作人员”所提示的步骤，将所持卡上的钱转入所谓“保密账户”。

（4）迅速转走资金。通过电话获得受害者的卡号和密码后，犯罪嫌疑人迅速将受害人卡上所余金额转走。

4.识破银行卡诈骗短信

某些短信通过所谓的“银行卡消费提醒”来套取持卡人的卡号、密码和卡内信息，然后再通过制假卡或者网上银行转账等渠道，最终把持卡人卡里的现金转走。专家提示，持卡人只要注意把握以下几个问题，基本上可以识破银行卡诈骗短信。

（1）发信人号码：目前，每一家银行都有一个移动运营商分配的专用于银行短信发送的特服号码，而诈骗短信的发信号码基本上是手机号。

（2）自称：短信的自称提示不对，正规的刷卡消费短信通知都是由发卡银行发送的，而诈骗短信大多以“××银联”自称。

（3）消费地点：诈骗短信中都会写明具体的消费地点，而银行发的正规消费短信，均不会涉及具体的消费地点。

（4）结算：银行卡特别是借记卡消费一般都是实时扣款的，也就是消费时马上就结算。骗子在有些诈骗短信里写了“将在结算日扣划”。

5.怎样识别彩票骗子网站

目前，彩票骗子网站很多，有的彩民先交纳了一定的会员费用后，想开通时，却在网站上看不到所谓的预测内容，即使能查看，其内容也完全不符合当初向彩民承诺的，使彩民遭受不可挽回的经济损失。

那么，如何辨别这些骗子网站呢？以下这些基本辨别方法可供参考：

（1）不要相信“包中大奖”的广告言辞。例如有的网站宣传，买双色球推荐号码“买8保6”，即推荐8个号码，保证中6个号码。这样包中大奖的话无异于天方夜谭，完全是不现实的。

（2）彩票网站提供收费预测分析服务费的，要查询对方是否是正规公司，有没有营业执照等。

（3）查询相关彩票网站的经营地点和公司联系方式。现在有些骗子彩票网站，连电话都没有，或者只是放了个手机号码或小灵通号码，服务难以保证。同样，网站有合法的经营场所也很重要，要辨认其经营场所的真实性。

6.网上购物骗术揭秘

随着网络经济的繁荣，网上购物由于其快捷、便利、价格较低的优点，已经成为许多年轻人的时尚购物方式。尽管这种购物方式使人们享受到了足不出户、送货上门的方便，但一些不法分子利用网络购物行骗也经常令购物者防不胜防。

（1）网托诱惑：一般的消费者看到“卖家好评率”和“卖家信用”时，便会放心地把款汇到对方账户。于是卖家往往会找身边的好朋友来当“托儿”，对自己的网店进行留言，网站则根据这些点评就会生成“卖家的信用等级”。

（2）货品标价：在很多网站都会看到一些价格上超乎想象的“宝贝”，进去一看，还确实是好产品，再寻思这个“天上掉馅饼儿”的价格，难免会有消费者动心。但实际上，这类商品往往或者质量有问题，或者是无法保修的“水货”，或者干脆就是商家设下的一个骗局。

（3）看图买货：看了图片引起购买欲望的消费者不占少数，但买了之后后悔的也不少。实际上，有的网站对照片没有任何要求，既可以从网上下载，也可以实物拍摄。因此，卖家随意发布产品图片信息，以次充好的事情就总是会出现。

7.警惕“狼披羊皮”的假冒网站

此类假冒网站冒充正规电子商务网站通过一些搜索引擎的“竞价排名”业务，利用一些“竞价排名”代理商对发布人身份审核不严的漏洞，花钱把自己排在搜索引擎的显著位置，坐等用户上钩。

曾出现过这样的案例：假网站冒充某证券网站，通过竞价排名的形式被排在搜索引擎的显要位置，由于该网站网名与冒充的证券网站网址相似，用户如果不小心通过搜索引擎点击进入后会感染“证券大盗”病毒，该病毒能盗取用户的证券交易号码，从而操纵用户的账号进行证券

买卖。

8.电子邮件骗术有哪些

以下这些骗术有的可能在平面媒体或以其他方式出现过，但由于电子邮件的隐秘性，邮寄来源或广告主不易查明，因此在电子邮件中格外泛滥：

（1）提供商业机会：这些电子邮件通常都宣称，你可以不必花太多时间或金钱就能赚得报酬。这类邮件的特点是大都有一长串的承诺，但却很少提及详细内容。

（2）健身及瘦身减肥骗局：这些电子邮件中声称，他有能让你不必运动或改变日常饮食，就可减轻体重的药丸，可融化脂肪细胞使身体吸收的草药秘方，及治疗阳痿与秃头掉发等，这都是充斥电子邮件信箱的诈骗术之一。

（3）提供不劳而获的机会：有些电子邮件宣称他们有目前最时髦的快速致富方式，如在世界货币市场上套汇赚取无止境的利润等。事实上，如果这些方法真的有效，这些人为什么不赶快利用此法去赚钱呢？

第五节　出国留学防骗常识

1.如何选择留学学校

国外的学校并不是每一所都是值得信赖的，基本上公立学校都非常可靠，而私立学校由于各方面的原因，需要谨慎对待。选择学校时要想做到知己知彼，可以从以下几方面着手：

（1）挑选可靠的留学中介机构：目前，很多学生通过留学中介办

理出国留学，因此选择经过资格认证的合法中介机构就显得十分关键。

（2）确认学校的办学资质和水平：很多学生和家长已经意识到需要辨别留学中介机构，但是却忽视了对所办理合作学校的实际办学资质和水平的核实和确认。学生和家长要经常关注一些留学的权威网站，比如教育部教育涉外监管信息网（www.jsj.edu.cn），上面会发布很多留学预警，并且可以查询33个可留学国家的学校名单。

（3）选择声誉好的学校：一般一所声誉好的学校更值得信赖。在选择学历、学位教育的学校时，应选择办学实力和水平被社会公认的学校，所颁发的学历、学位是否经过所在国政府教育主管部门或其授权的权威机构承认或注册。

（4）认准所在国的一些认证：有些国家对私立学校进行资格认证，颁发认证证书。学生在留学时，认定这类学校相对而言，比较有保障。

2.选择留学国家、院校、专业要遵循的原则

在留学选择中很重要的就是选择留学国家、学校和专业。那么这三点该如何去选，有没有个先后顺序、轻重缓急？专业人士认为，学生应按照国家、专业、学校的顺序去选择。

出国留学以学习知识获取文凭为目的，但同时要考虑学成后的安排，选择像美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等移民国家出国读本科就意味着自动移民。

另外，学生在选择留学国家时，还必须考虑语言问题，这方面显然选择英语国家留学会方便许多。除了语言外，留学前还要充分考虑家庭实际承受能力及留学国家的总体消费水平，在校就读期间是否可以合法

打工，等等。

许多家长和学生都把学校的综合排名作为首要考虑因素，其实这里存在不少误区。除了综合排名外，以下几个因素也是至关重要的：第一，学校的学费；第二，是否提供奖学金；第三，学校是否开设符合自己理想的专业，该专业是否为知名专业；第四，毕业生的就业率以及受就业市场欢迎的程度，等等。

3.防止留学受骗三原则

留学怎样预防受骗？专家认为最重要的是要把握三条原则：

（1）选择的院校或者中介推荐的院校，是不是在教育部涉外监管网上可以查到。

（2）在和留学机构签署协议时，看这家机构使用的是不是教育部和国家工商总局推荐的示范文本协议。

（3）申请人委托中介机构办理留学，如果遭到拒签，中介机构是否承诺退费，并明确几日内退费。

为防止受假文凭之骗，可要求申请人通知学校，由学校直接将学历证书寄到公司，这是确保不受假学历之骗的最简单方法。另外，以美国为例，通常签发合法学位的学校均列在这些认证机构的名单上，而认证机构必须经过华盛顿高等教育认证中心及教育部的认可。被认证机构认证的大学，必须列入大学手册。如果对申请人学校有怀疑，可到上述机构的网站上查看一下，看所要查证的学校是否列在认证机构名单上。

4.如何判断留学中介的合法性

为了打击自费出国留学服务市场中转借资质、变相挂靠等非法中介

活动，保护自费出国留学人员的利益，促进自费出国留学中介机构对外交流与合作，并加强对自费出国留学中介机构的管理，教育部通过教育涉外监管信息网（www.jsj.edu.cn）公布经资格认定的自费出国留学中介机构法定代表人、办公地址等核心资质情况。通过在网站上查询，我们可以很清楚地了解到某家留学中介的合法性。

5.如何判断留学中介的专业性

（1）看中介资质是否合格：合法的中介机构应在办公场所显著位置悬挂工商部门颁发的注有“留学中介服务”字样的有效的营业执照和教育部核发的“自费出国留学中介服务机构资格认定书”，二者缺一不可。

（2）看中介办事是否在作秀：根据有关规定，出国留学中介服务机构不能设立分支机构，申请人应注意该机构营业执照和“资格认定书”是否为原件，是否是有效证件，中介机构的办公地址是否与证件登记的地址一致。

（3）看中介协议是否备案：这要看中介公司是否有已在当地教育部门备案、按顺序编号的出国留学中介服务协议书，并注意协议书中双方的权利、义务规定得是否合理，有无关于退还费用的规定等。

（4）看中介素质高低与否：这要看机构有无专业水平较高的咨询人员，对国家留学政策是否熟悉，对国外的教育、文化情况等是否了解，有无从事教育服务工作的经历等。

（5）看中介收费是否离谱：正规的中介机构一般不一次性收费，而是根据程序，分阶段收费，且都有办理不成功退还费用的承诺。一些非法留学中介机构收取的费用远远超过合法中介。

6.留学黑中介常见伎俩

伎俩一：遮人耳目，多收费用

一些中介以极低的中介费吸引生源，却在学费上做了手脚。合法的中介都会要求学生直接把学费汇到学校，并告知学校的名称、地址、账户等信息，而不是让学生将钱汇入私人账户或通过中介转汇。

伎俩二：“预科班”门道多

有一些中介许诺上了“预科班”，不再需要英语考试就可以轻松进大学。事实上，“预科班”不仅要耗费比在国内攻读英语更多的资金，而且部分预科班是有最后结业考试的，其通过成绩一般比及格分要高许多。

伎俩三：垃圾学校摇身一变成“名校”

有些所谓的名校实际上是不被教育部承认的垃圾学校，中介为了营利却把很多学院性质的学校美化为名校，或者极力推荐自己代理的学校。

7.如何看待中外合作班

据专家介绍，中外合作班的办学模式一般有两种：一种是学校开办中外合作学院或专业。如中国农业大学的国际班依赖国外教育模式进行授课教育；一种是不管从教材还是模式、文凭都和国外接轨，如宁波的诺丁汉大学。

西方教育、欧式教育与我国传统教育不一样，参加中外合作班的学习就相当于不出国就能拿国外的文凭。如宁波的诺丁汉大学的教学方式全按英国诺丁汉大学的要求，考试难度都一样。如中国农业大学中外合作班的学生能拿到双文凭。

因此可以说，中外合作班是大学面向世界改革的一个方向，如果经

济允许，对于一些考生来说是个不错的选择。

8.中外合作办学中的陷阱有哪些

中外合作办学之所以吸引人，就在于它低费用拿“洋”文凭的优势。然而，中外合作办学的发展，也存在着良莠不齐的情况，甚至还有出现“挂羊头卖狗肉”的合作项目，这其中究竟有哪些陷阱是我们需要防范的呢？

（1）“出国交流”混同于“海外留学”：根据国家有关规定，学生在校期间是可以赴国外交流或“出国培训”，但这种交流或培训活动不能超出学生在合作学校接受教育的期限，否则就违反有关规定。

（2）“国际承认学历文凭”：许多劣质的培训机构往往到处吹嘘国际承认、水平一流，等进校后才发现教材陈旧、课程“缩水”，甚至根本不用上课就可以拿到证书。

（3）学校名称华而不实：有的单位不惜工本去争取冠以“中华”、“国际学校”或一个名校，他们希望以响亮的名称吸引更多的学生注意。

（4）“全聘外教”、“用国外教材”：有的中外合作项目，国外派出的教师数量极少，或者从国外请来一个教师，就在全国到处演讲，说是中外合作办学，可实际上99%的课程都是中国教师讲解。

9.歪大学的骗人招数有哪些

歪大学，社会上也俗称为“野鸡大学”，指的是在没有得到国家权威认证机构认证的情况下授予欺诈性的或毫无价值的学位的学校。一般而言，这些歪大学的骗术主要有以下几种：

（1）取个响亮的名字，沾点名校的光：在中国招生的国外歪大学，不管大小，都叫大学，而且往往一听来头不小，比如“美国世纪大学”、“美国国家大学”等。

（2）“金字招牌”国际认证：“我们颁发的学位是得到国际认证的。”这是他们最喜欢挂在嘴边的一句话。事实上，正规大学几乎没有几家会把自己学校的毕业文凭和认证证明放在网页上给大家看，也不会说自己被国际机构承认，等等。

（3）网络障眼法：这种学校网址的结尾大多是“.com”或“.org”，而不是“.edu”。

（4）标榜学历可以进行公证：很多歪大学都喜欢强调授予学生的学历可以获得公证，可以获得中国驻外大使馆的认证，其实，所谓的文凭公证、认证，是利用中国学生对国外法律制度认识不够而采取的一种骗术。