

不再为人际关系问题而苦恼，
生活从此更加快乐！



好人缘就这么简单
ムづきあいのレッスン
(日)和田裕美 著 邱宏译



能与他人轻松交往的说话法则，
诚恳且实用！



欢欣雀跃地改变

人际关系中的疙疙瘩瘩

- ♥ 想要性子时…扭动身体!
- ♥ 遇到难对付的人…微笑5秒钟!
- ♥ 生上司的气…给他起个绰号!

“一边做笔记，一边读完了这本书！”

“茅塞顿开，豁然开朗。”

“可恶的上司变得越来越可爱了。”

——读者的共鸣持续不断

客服热线:

(010) 88379210, 88361066

购书热线:

(010) 68326294, 88379649, 68995259

投稿热线:

(010) 88379007

读者信箱:

hzjg@hzbook.com



华章网站 <http://www.hzbook.com>

网上购书: www.china-pub.com

上架指导: 人际交往


ISBN 978-7-111-29245-6



9 787111 292456

定价: 25.00元



 **机械工业出版社**
China Machine Press

HITO ZUKIAI NO LESSON

Copyright © 2008 by Hiromi Wada

Original Japanese edition published by DIAMOND, INC.

Simplified Chinese translation rights arranged with DIAMOND, INC.

Through EYA Beijing Representative office

Simplified Chinese translation rights © 2010 by China Machine Press/Beijing Huazhang Graphics & Information Co., Ltd

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由 DIAMOND, INC 授权机械工业出版社在中华人民共和国境内（不包括区中国台湾地区和香港、澳门特别行政区）独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2009-5633

图书在版编目（CIP）数据

好人缘，就这么简单/（日）和田裕美著；邱宏译．—北京：机械工业出版社，2009.12

ISBN 978-7-111-29245-6

I. 好… II. ①和… ②邱… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 223114 号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

责任编辑：顾煦 王然 版式设计：刘永青

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 12.75 印张

标准书号：ISBN 978-7-111-29245-6

定价：25.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：（010）88379210；88361066

购书热线：（010）68326294；88379649；68995259

投稿热线：（010）88379007

读者信箱：hzjg@hzbook.com



总体来讲，我是喜欢与人交往的，而且是非常喜欢。但是，如果和难对付的人长时间待在一起，有时也会略感痛苦。因此，我也会不时地寻找一个人独处的时间。从少年时代起，我便一直在这种状态中循环往复。

对我而言，偶尔也会遇到不好对付的人，甚至有些人会令我感觉“厌恶至极”！

其实，就如何在人前讲话，如何充满自信地介绍经营状况，以及怎样才是正确的说话方式等诸多问题方面，我的水平还十分有限，还有很多不完善的地方。但是，正是因为尚有不完善之处，为了能够更加快乐地生活，为了能够更加自如地“与人交往”，我一直在不断努力摸索着。

在摸着石头过河的过程中，我经历过无数次的探索和失败后，终于有所领悟。

这就是：“**接受对方，并被对方接受，任何人都能轻松营造这样的人际关系。**”

我最终找到了一种适合自己的构筑良好人际关系的交往方式。通过这种方式，可以令彼此手牵着手，由衷地感叹：“**认识你真是我的幸运！**”

本书记述的是一个探索的过程。

童年时代的我异常怕生，总是在人际交往问题

上不知所措，不知道究竟怎样做才能自如地构筑人际关系。从此，我立志一定要亲自找到一套最佳的解决方法。在经历了不断的探索和失败之后，终于柳暗花明。

虽然即便到了现在，依然有令我感觉难于交往的人，并且怕生的问题也没有得到完全的解决，但是，自从发现了本书中所描述的交往方法，并按照书中的内容不断练习之后，我的人际交往能力比原来有了明显提高。更令人吃惊不已的是，在公司经营方面也取得了可喜的成果。

我不再苦恼于人际关系，开始喜欢与人交往，可以轻松自如地应对与他人在一起的时光。

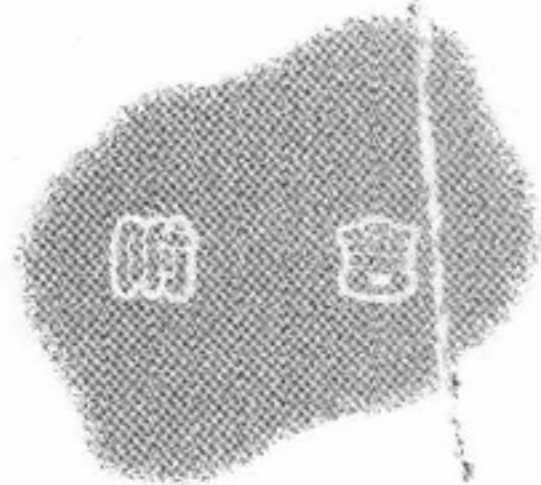
人是不可能永远单独一个人生存下去的，所以，轻松而又愉快的生存方式就是让自己接受并喜欢身边的人，同时也被身边的人所接受并喜欢。

同样，我也希望那些在人际交往中打了败仗、走了弯路，正在困惑着的朋友，或者正期待着能建立起更加亲密、顺畅的人际关系的朋友们，都来读一读这本书。

我无法断言本书内容适用于所有人群，但凡是像我一样苦恼于人际交往的人，一定会开卷有益——应该是更加开卷有益，因为，我曾经可比你们逊色得多呢。（笑）

如果擅长与人“交往”，那么，无论是工作还是家庭，无论是恋爱还是人生，都会步步攀升，形成良性循环。没错，任何事情都会轻松愉快地度过，不会再因为人际关系的问题而苦恼，生活从此变得更加快乐自如。

和田裕美



决定写这本书的时候，我突发奇想，如果能和各行各业的人一起共同创作就好了。因为，单凭我个人有限的经验，以及一路走来所体验到的短暂人生，无论是邂逅的人、交往过的人，都是十分有限的。

为此，我联系了各行各业的人，拜托他们把自己在人际关系方面期盼解决的问题用电子邮件告诉我。

我收到的邮件中，最多的是人们心里话的倾诉。写来邮件的人们，平时常努力压抑着内心的辛酸和愤怒，表面上却只能违心地强颜欢笑。即使如此，大家的内心都在强烈地向往一种良好的人际关系，并不断地探寻实现的方法。

哦，原来大家都一样啊……

嗯，我也一样……

我心潮澎湃，正式开始了本书的写作。谢谢大家的帮助。

目 录

序

附言

言行训练篇

使交流畅通无阻的讲话方法…3

回话时说“谢谢”…5

用“真的呀？”代替“胡说！”…9

感动的瞬间表达出惊喜…11

以新奇的口吻说出“肉麻”辞藻…13

“不知道”赢得好人缘…15

造成人际关系问题的罪魁祸首是

“不交流”…17

即使被误解也要先道歉…19

给不好相处的人起个绰号取悦心情…23

分门别类起名字，享受分类法…27

劝说“对方先改变”的说法…29

非说教不可时，让对方听“一耳朵”…31

怒不可遏时“上个厕所”…33

制造受欢迎的气氛…35

- 一杯咖啡如何惹人发怒? …37
- 凭直觉感知氛围…39
- 瞬间“火冒三丈”该怎么办? …41
- 保持微笑5秒钟…43
- 无法制造良好气氛时实话实说…45
- 传达“幸福感受”时应避免的失误…49
- 感觉被别人厌恶时,开启“迟钝开关”…51
- 不是因有趣而笑,而是因笑而快乐…55
- 对不识时务的人,反过来给他们些颜色看看…57

受他人欢迎的行动秘诀…59

- 及时做出反应,会令对方高兴…61
- 分两次表扬别人…63
- 拍马屁拍到马腿上的人,问题出在“眼睛”…65
- “善于倾听”给对方带来幸福感(自己也受欢迎)…69
- 亲手写谢函…73
- 早于对方行动…75
- 简单而不被讨厌的拒绝方法…77
- 容易被接受的拒绝方法…81
- 能够令对方体谅的拒绝方法…83
- 首先总结自己的失误,才能赢得好评…85
- 适当扭动身体说出发嗝的话…87

心胸豁达的人善于抬高对方…89

不与人争执…91

心理训练篇

如何接纳不好相处的人…95

“喜欢”之窗与“厌恶”之窗…97

正因为有讨厌的人，才有喜欢的人…101

“受欢迎”不同于“献殷勤”…105

“八面威风”不如“八面玲珑”…109

好感飞镖…111

讨厌的人喜欢我们，而喜欢的人却讨厌我们？…113

言辞严厉却受人爱戴的人…117

接受现在的自己…119

从表面上的交往解脱出来的方法…123

想拉近关系，就明确说出你的烦恼…125

受欢迎的人具备“激发兴致的能力”…127

自来熟的人能够快速找出共同点…129

进一步加深彼此间的了解…131

不要忽略身边那个相识多年的人…133

为了解对方而接纳对方的价值观…137

正因为存在不同，才不断学习成长…141

进一步了解别人对你的看法…143

打破初次见面的“想象印象”…145

过去的行为构成了你的印象…149

不要期望对方的态度…151

对方的态度令你失望时，要理解这是表达方式的
差异…153

同事的嫉妒…155

不受消极同事的负面影响…159

人类因“嫉妒”而崩溃…161

自尊心强的人应该最谦虚…163

懊悔即不成熟，不成熟即动力…165

谁都拥有快乐的源泉…167

被别人喜欢的必要条件…169

让自己开心最简单的方法…173

每个人都拥有快乐的种子…175

涤荡心灵，排出毒素，重新启动…177

原谅…179

不喜欢父母的时候…181

不要忘记感恩…183

尾声…185

译者的话…191

言行训练篇



使交流畅通
无阻的讲话
方法

◎ 话时说“谢谢”

我认为，表达感谢之情，是加固人与人之间联系的最有力方法。

听到别人对自己表示感谢，无疑是件令人高兴的事情。但更多的时候，我们是从别人那里索取着什么，因此我们向别人说“谢谢”的次数应该更多。并且，这样做可以使听话的一方感到高兴。

母亲节的时候，大多数人都给妈妈送过康乃馨做礼物吧，同时附上一张小卡片，亲手写上“妈妈，谢谢您”，以此表达我们内心对母亲的那份感恩之情。

妈妈总是满脸欢喜地看着羞答答递上礼物的我们。“哎呀，买花干什么嘛。很贵的吧？”她们嘴上虽然发着牢骚，心里却是非常高兴的。接过花的时候，她们还会说：“谢谢啦。”

听到妈妈的道谢，大家一定都很高兴吧。即使是孩子，当他们意识到自己的存在对别人的重要性时，也会因此而感到无比自豪。

可能有些人不以为然，那么请大家回想一下，当我们送

别人礼物时，内心是怎样的惴惴不安。直到听到对方高兴地说：“谢谢！”我们才会松一口气，不禁暗自高兴：“看来，最终选择价格贵的礼物是正确的！”同时，我们会为自己的正确决断洋洋得意，自信心也因此而空前高涨。

人们喜欢说“谢谢”，但更喜欢听到别人对自己说“谢谢”。所以，频繁地使用“谢谢”这个词语，可以使许多人的心情晴空万里。

相反，如果我们表达的“谢谢”含糊不清，让人难以察觉，虽然我们的内心欢欣雀跃，充满了感恩，但对方却察觉不到，反而会暗自不安起来：“是不是礼物不称心呢？”

为了消除对方的担心，我们需要把内心的喜悦之情表达出来。如果你不擅长表达，或者在真实场景下，虽然知道应该这样做，却无论如何也做不到的时候，你可以明确地告诉对方：“对不起，我很开心，但我不太会表达……”

不知从何时起，我在回答别人的时候，通常简化为“谢谢”这个词。究竟是从什么时候开始的，我也记不清了。

“这个，您觉得怎么样？”商店服务员一边这样说，一边向我推荐某种商品。

我一般会敷衍着回答：“谢谢，是啊~”

“和田，刚才有你的电话。”

“谢谢，是谁打来的啊？”

“那么，走青山路吧？”（出租车司机）

“谢谢，就按您说的走。”

虽然不是所有场合都说“谢谢”，但对我而言，说“谢谢”的情景还是很多的。这已经是我的口头禅了。（笑）但这并不是我心不在焉，随口敷衍。好像已经形成了自然反射，所以才会脱口而出。但是，我很满意现在这个结果。

如果有人问你：“喝咖啡吗？”

你可以尝试着回答：“谢谢，我自己冲吧。”

这样坚持下去，你们的关系一定会更上一层楼。

用“真的呀？”代替“胡说！”

一天，在被某个朋友夸奖时，突然意识到了这个道理。

那个朋友说：“我很欣赏你的一点就是，你总是天真地问，‘真的呀？’而有些人，不管你说什么，他的第一反应永远是‘胡说！’。”

原来如此！我这个人比较单纯，容易相信别人，从不怀疑别人说的话。虽然也有过受伤害的经历，但听了朋友的话，我才突然感觉到，原来是这样啊，这原来是个大大的优点呢。恍然大悟之后，我不由得高兴起来。

注意到这一点之后，我开始有意识地观察周围的人。从人们的反应来看，可以大体划分为两个群体，一种是“怀疑一切”，另一种是“相信一切”。

现实生活中确实有一部分人无论听到什么，总是做出“胡说！”、“瞎扯！”这一类否定的反应。而另一部分人则会做出“真的呀？”、“原来是这样啊！”这一类肯定的反应。

仔细观察我们身边的人，你不难发现，通过一瞬间的反应，就可以看出这个人平时是从积极乐观的角度看待问题，还是从被动悲观的角度看待问题。当然，有些人是一贯的怀

疑一切，而有些人只是因为情绪低落，在暂时无法保持开朗情绪的时候，才会产生猜疑心理。因此，既不能一概而论对所有事情都表示肯定，也不能因为有些事情我们无法确定，所以宁可不求甚解地信其有。

“胡说！”还是“真的呀？”，我们无须评论这两种反应究竟孰对孰错。但是，站在听话人的立场，与被否定、怀疑相比，如果对方能够相信自己讲的话，并且充满惊喜、目光烁烁地回答“真的呀？”，听话人一定会更欣慰，自尊心也得到了维护。

大家平时是说“胡说！”多一些，还是说“真的呀？”多一些呢？

如果你希望得到别人的信任，那么，首先要让自己处于相信别人的立场，所以，说“真的呀？”可以更好地促进与他人的交往。

[……此话不包括个别案例，请大家务必提防“钱款欺诈”。(笑)]

感动的瞬间表达出惊喜

把当前的感受毫无掩饰地传达给对方，是十分重要的。

当然，我所说的表达惊喜用的词汇不包括那些令对方产生不快的词汇。

“哇，好漂亮啊！”

或者，“真好吃！”

惊喜词汇最好是在感受到的那一刹那即刻说出来。

如果为了寻找“更加完美的表达”而稍有迟疑，便会在接下来的时间思前顾后，最终羁绊于复杂的心境，反而使表达变得难上加难。过于关注自己在他人面前的表现，或是心中有太多的顾虑，会使思维复杂化，从而无法把瞬间的感动及时地传达给对方。

一般情况下，如果不是很惊喜地说“好吃！”，而是以“这个肉产自×地方，所以……”等说法做开场白的話，你表达的只是对某种事实的陈述。隐藏真情实感，却回报以平静的事实描述，对方难免心生厌恶。因为在对方听來，你所描述的事实，简直就是诡辩。其实，他明白你想表达赞美之情，但事实上是，尽管人际关系纷繁复杂，人们却往往更愿

意寻求一种单纯而简练的交往模式。

不必特意地装腔作势，展现真实的自己就好了。即使被别人取笑，也不必耿耿于怀。

以新奇的口吻说出“肉麻”辞藻

不单单是辞藻哦。

不，就是辞藻。

每个人的价值观都不尽相同，而有些人却错误地认为，不必说出那些肉麻的赞美辞藻，也能够把赞美的意思传达给对方。

“爸爸，您不但聪明，而且和蔼可亲，又有责任感，我非常崇拜您。”如果要求你当面向家长表白这样的赞美之情，大多数人都会因为害羞而难以启齿吧。

唯一能说出口の場合，大概也只有在婚礼庆典上，新娘面向父母朗读决心书的时候吧。而日常生活中却金口难开了。

事实上，如果要求丈夫每天都向妻子表白“我要永远和你在一起”，的确令人匪夷所思，感觉难为情，何况，目前不就是每天都在一起朝夕相处着嘛。

然而，人类是一种非常自私的生命体，一方面自己羞于向对方表达，而另一方面，却一厢情愿地希望能够时常听到对方的表白，其中也包括至今为止都羞于启齿的那些肉麻

辞藻。

只要越过了心理上的那层阻碍，就仿佛你是为了再一次强调对方的某个优点，重新给予确凿的肯定，从而再一次赞美对方：“你真了不起！”听话人一定会因此而欢欣鼓舞的。

试着用新奇的口吻对妻子说：“你依然那么漂亮，老婆。”（要若无其事、情不自禁地说出来，仿佛你又一次无意间发现了新大陆）。即使你说话时的语气比较生硬，即使你没有勇气直视对方的眼睛，也完全不会影响这句话的效果，绝对可以令对方深受感动。因为，对方已经和你相处多年，她理解那是因为“难为情”的缘故。

否则，如果对方一直听不到你的赞美，一定会纳闷：“咦？什么都不说，一定是因为原本就没那么想吧？”

所以，我们要把想到的事情坦率地讲出来。比如，时常怀着一颗感恩的心，对周围人说声“谢谢”。

“不知道”赢得好人缘

回答“不知道”、“不明白”，等等，绝对不会降低自己，也不会给自己带来任何负面影响。你可以粗略地浏览一下今天的报纸，然后把你不知道的事情，列出来数数看。我想，一定不少。

我现在在吃一种委内瑞拉苦巧克力，但我并不知道委内瑞拉在什么地方（于是我查了地图，原来是在南美洲。唉，我原先还以为是非洲呢。首都是加拉加斯，好像曾经在哪里听到过……我可真够孤陋寡闻的啊！）。

对于不了解的事物，如果直截了当地承认“不知道”，人们通常会担心：“这样岂不是暴露了自己的愚蠢？”所以，当被问及：“委内瑞拉的总统是查韦斯吗？”也许大多数人会顺口回答：“嗯，我想是吧。”与此同时，心里却在努力搜索着答案，查韦斯？……

明明不知道、不明白的事情，却故意摆出一副行家的样子，这种自欺欺人的做法是十分不明智的，有时甚至会导致对话无法继续下去。

与其不懂装懂，不如一开始就坦率地承认。或者，你可

以进一步询问对方：“是吗？我不是很清楚。这个人有过什么事迹吗？”这样一来，你们的对话便可以围绕着这个话题进一步展开。

有些时候，对方是为了炫耀自己的学识，而故意提出一些冷门话题的。这时，你投其所好地说一句“请赐教”，那么，到你们谈话结束的时候，你的知识将得到进一步的累积，何乐而不为呢？至少，通过对话，你明确了自己原先不知道的究竟是什么。单单从这一点来讲，也是具有积极意义的。

但是有一种特殊情况，例如，你是学校的老师，对方是你的学生，这种情况下，出于身份立场的考虑，“不知道”这三个字实在不好明确地讲出口。

这时，你可以反过来问他：“你是怎么看这件事情的呢？”

以问题⇔问题的模式，主动反击。通过反问，引导对方进行回答。特殊情况时，大家不妨试一试这种方法。

造成人际关系问题的 罪魁祸首是“不交流”

交流不畅往往会产生误解，恶化职场人际关系。我就亲身体会过这样的悲惨经历。

一旦工作忙起来，为了图自己的方便，很容易一厢情愿地认为，不用每件事情都非得那么仔细地一一确认吧，这种简单的事情，对方应该会明白我的意思吧。而实际上，对于你的意思，对方连一半也没有觉察到。

不进行交流的结果就是你的属下会认为“领导不理解我、不关心我”。这样的不满情绪如果不断地滋长，积攒到一定程度以后，势必会造成上下级关系的恶性循环。

在寂寞情绪的驱使下，人们会不知不觉地走进孤独的怪圈。而一旦落入了孤独的怪圈，你眼中看到的所有事物，都将一味朝着坏的方向发展。这时的人们将比任何时候都渴望得到别人的关怀。

人就是这样，和被人厌恶比起来，被人忽视而处于无人关心的境地，更加令人恐惧。

交流是彼此理解的开始，而不交流则是彼此误解的

开端。

公司里，如果员工间的交流机会比较多，大家不会积压太多的怨气，公司的离职率也会相对较低。

请各位都尝试着去积极地交流吧。

即使被误解也要先道歉

我在某服装公司做职员的时候，曾经遇到一位恐怖的前辈。她说话刁钻刻薄，还经常歇斯底里地大发雷霆。尽管如此，我心底里其实还是很敬佩她的，因为她是个非常有能力的人，工作效率也很高。

在一次产品发货前的检查工作中，大家都在忙着做发货前的各项准备工作，她负责检查已装箱的产品是否有纰漏。突然，她的目光聚焦到了某个货箱上，那里赫然摆放着一件放错了型号的产品。

发现差错后，她（偏巧那天她的情绪好像格外糟糕）提高了嗓门大声训斥起来。

“嘿，这个明显放错了！这应该是和田负责的吧。你怎么连这个都弄错了呢？真没办法，还得浪费时间重新返工。你能不能认真一点啊！”她对着我大声吼道。愤怒的声音让周围的空气顷刻间凝固了，在场的所有人都鸦雀无声。当时的气氛简直糟糕到了极点。

其实，那个商品不是我负责捆扎装箱的，这完全是个误会。但在当时的情形下，最应该做的事情不是排除她对我的

误解，而是要尽快缓解令人窒息的气氛，让大家立即恢复工作。

于是，我（虽然心里十二分的窝火）急忙说：“对不起。”说得很大声，并且深深地低下了头。

见我及时认错，她“哼”了一声，然后继续埋头工作起来。我和在场的其他人也随即恢复了正常的工作。凝固的空气终于重新流动起来。

事后怎么样了呢？我得到了其他前辈以及当时在场同事的一致赞扬。

“哎呀，你居然能忍辱负重，那么及时地道歉，真是了不起。”

“有气量！”

“你竟然当场道歉，真是难为你了。当时心里一定特别委屈吧？”

而那位错怪了我的前辈（虽然很恐怖，但也有好的一面）知道了事情的真相后，也来道歉说：“实在是抱歉。那天我一时火起就乱发脾气，后来才知道原来那不是你负责的。真是对不起。原谅我吧，千万别往心里去啊。”

自此，我得到了这位前辈的信任。

听说在诸如美国这样的国家，人们通常认为：先道歉的一方是错误方。这样看来，上述方法说到底只适用于日本。但我是日本人，何况就算是那些外国人，如果他们在日本生活，也应该入乡随俗，让自己适应日本人的处事方式。所以，请各位一定牢记：很多情况下，先道歉往往都是有好处的。

给不好相处的人起个绰号取悦心情

对于不好相处的人，如果只是单纯地给他们贴上“难对付的人”、“讨厌的人”、“脾气古怪的人”等标签以示区别，这些词语所赋予的贬义色彩将会逐步根深蒂固，从而使这些人变得更加面目可憎起来。

如果这个人现在偏巧就在不远处，你的脑海里一定会立刻闪现出这样的念头：

“唉，那个‘难对付’的×就在旁边，真让人郁闷。”

心里这样想着，脸上多多少少就会显露出厌恶的表情来，对方自然也能察觉得到。于是，自己的心情进一步雪上加霜，不由得形成一种恶性循环的态势。

出于这个原因，我通常会把“难对付的人”想象成“外星来客”。这样一来，你便可以暗自安慰自己：“不必跟他一般见识啦，嘿嘿，谁叫他是个外星人呢。”

以前曾经涌现过一批被叫做“新人类”的另类群体。人们之所以欣然接纳了这个群体，也许正是因为没有给他们冠以“不懂礼仪的粗暴家伙”之类的贬义头衔。

我曾经碰到过一位很难相处的上司，因为某些纷争，他

最终落得被公司中途辞退的应有下场。在职期间，他也是极尽所能利用职务之便牟取私利，拉拢自己喜欢的下级搞小集团。我对此人可谓厌恶到了极点。

我给他起的绰号叫做“半鱼人”。因为他的模样和我在哪里看到的半鱼人插图简直一模一样。最初我在心里悄悄地喊他“半鱼人”，再后来又尝试着修订改版了一回，升级为“半鱼桶[⊖]”。每当我这么叫他（只是在心里哦），坏心情就会烟消云散，他也顿时变身为可爱的卡通形象。

这么做是不是不太好？

以前我很讨厌他那副趾高气扬、自命不凡的样子，每当看到他走过来的身影，都会不由得心生厌恶。但是，自从给他起了这个绰号，由“半鱼桶”展开联想，仿佛一只企鹅正摇摇晃晃、步履蹒跚地向我走来。不可否认，这是只“颇为可爱的企鹅”，于是，笑容就在不知不觉间爬满了我的脸颊。我的这份笑容是由“啊，半鱼桶来了”展开联想而产生的一系列连锁反应，但在对方眼里，这笑容却被诠释为：“我的到来使对方满心欢喜，所以才面带微笑。”渐渐地，

⊖ 在日本，把一种大份的盖饭叫做“桶”。——译者注

他看我的时候也开始面带微笑了。在微笑中，人们往往能够透视到事物最美好的本质。我对他的态度，也不像以前那么反感和抵触了。

就这样，我给别人起过很多绰号。

“半鱼桶”算说坏话吗？我认为，最终的结局是带来了彼此间的友善，所以不能算是说坏话。（笑）

大家起绰号时，不必一味地追求卡通化的效果。如果遇到不好相处的人，在他名字后面加个“桶”就可以了。

“木村先生” → “木村桶”

“伊集院女士” → “伊集院桶”

名字的改变，可以带来对这个人看法的改变。这是一件很不可思议的事情。

顺便提醒大家一个关于夫妻吵嘴架时的小窍门。

与其说：“你生哪门子气嘛！”

不如换一种说法，说：“你怎么变成‘气包子’了嘛！”

这样一来，想吵也吵不起来了。的确很不可思议呢。

分门别类起名字，享受分类法

我把周围的人分成了几个类别。

自信干练，被周围人评价为“积极、主动、有上进心”的人，属于“食肉类”；忠厚老实，被周围人评价为“好好先生、沉默、本分”的人，属于“食草类”。

另外，在不在场都无所谓，“虽然没有什么影响力，但仿佛负离子一样，让人感觉神清气爽”的人，我把他们统称为“植物”。

同时具备以上多种特质的人，则属于“杂食类”。

比较强势的人，应该属于“食肉类”。遇到这类人时，不要总是以批判的口吻来评价他们。“那个人啊，霸道鬼一个！只知道耍横，没脑子！”

如果换一种想法，把他当做“一个典型的食肉类”，则完全感觉不到自己是在说坏话贬低对方。因为你会认为：“他就是那种类型的人嘛，这是无法改变的现实。”

况且，世界上不能缺少这种食肉类的人，尤其是领导层，特别需要这种具备食肉类特质的人。

此外，还有“天界人”与“魔界人”的分类方法。为

了使自己不去憎恨那些直接施害人（通过撒谎来利用别人的人），我把他们统称为“来自魔界的人”。与此相对，自己便成了“天界人”，但也不能因此而断言我身上完全没有“魔界人”的因素。其实，每个人都既可以成为天界人，又可以成为魔界人，之所以没有撒谎欺骗别人，只不过是暂时还没有那个必要。

举个也许不算十分恰当的例子来说，当听到别人议论“能赚大钱”的时候，利益的驱动使某些人欲望萌生，从而主动与对方攀谈，最终落得“被骗”的下场。其实，追根究底是因为这些人的身上存在着某些弱点以及贪婪的欲望，骗子们不过是利用了人们身上的这些弱点和欲望而已。

正所谓“清浊并吞”，说的是：水在流动的时候，不管是清水还是浊水，皆能加以包容。由此看来，不是不会做坏事，而是会做但却能够克制自己不去做坏事的人，更具有人格魅力。

因此，即使被“魔界人”欺骗了，也不必憎恨他们。怨只怨自己还没有百毒不侵。

劝说“对方先改变”的说法

做事效率低的人；

深信自己正确，绝不让步的人；

疑心重、怀疑一切的人；

……

世上人等林林总总，他们不可能从我们面前全部消失，所以，我们应该积极乐观地寻找与他们融洽相处的方法。先改变自己的看法，这无疑是最行之有效的好方法，但是，想要对方先有所改变，也不是完全没有办法。

希望对方改变，首先要端正心态。不是“希望对方变成更讨厌的人”，而是“因为想让对方更幸福，所以才希望对方改变”。你的出发点不是为自己，而是为对方。

尽管如此，实际生活中我们希望“不好相处的人”变好时，往往不是为了对方，而是为了改善自己的处境。这只能说明，你到现在还没能充分理解对方的情况，以及对方的心理。因此，你所做的努力在对方看来，也只能被认为是多管闲事。

“你这么固执，又不听别人的劝告，这样是不行的。”

“那又怎么样呢？”

“你这个样子很让我为难。”

“嗯——你究竟想说什么呀？”

“我很为难，所以你一定要改正这个缺点。”

“真可笑，可是我一点儿也没有觉得为难啊。”

“你怎么能这么说话呢?!”

同样的情形，如果换一种心态来面对的话……

“你这么固执，又不听别人的劝告，究竟是为了什么？”

“啊？不为什么呀。”

“是因为这么做让你感觉很爽吗？”

“不相干的，你就别管我了。”

“不，我不能不管你。”

“为什么？”

“因为对我来说，你很重要。”

“啊？”

“正因为你很重要，我才会对你说这些话。”

“……”

在关心与爱面前，人都会变得脆弱。

相反，当感觉被厌恶时，他是绝对不会与你坦诚相对的。

非说教不可时，让对方听“一耳朵”

如果对方的某些做法令你实在看不下去，简直到了忍无可忍的程度，那么，就必须要说教一番，以观后效。但人在被说教时，往往都会产生抵触情绪。

在培训倾听技巧时，我曾讲过：“最重要的不是听谁在说，而是要用心聆听他在说什么。”（摘自《和田裕美之超人气谈吐》）现在则需要反向利用这个技巧，把侧重点放到谁在说。

当然，有些场合父母说比朋友说的效果要好，有些场合子女说比丈夫说的效果要好。那么，究竟应该请谁来说呢？是同事还是上司，是顶头上司还是其他部门的上司，是部门经理还是总经理，是家人还是恋人……他在谁的面前最乖巧听话、最能开诚布公，就委托这个人去和他说。你可以直接对被委托的人说：“您说的话，他一定会听的。”

我说教别人时，一般会根据对方的性格采取不同的策略。如果对方是自尊心很强的人，或是比我年长的下属，我一般不会直接当着面对他本人说，而是尽量采取其他方法，譬如写信，或者在批评另外一个人时让他也能听到“一耳

朵”。

“报告应该是这样写的。这样写才能让看报告的人清晰明了，不需要反复找你确认，你轻松，我也省事。”当你最想提醒的对象也在附近时，你可以临时找个替罪羊，对某个刚进公司不久的新人说这番话。如果他本人还算聪明的话，一定不用等到下一次领导亲自批评到自己头上，在那之前便早早地改正了错误。

这种事情，如果直接找他本人进行面对面的说教，反而起不到任何效果。

怒不可遏时“上个厕所”

有时，我们时常感觉和父母或身边亲近的人性格不合。如果是外人，只要安慰自己说：“唉，他就是这样的人。”我们没必要和他们死较真儿，自然也不会发生口角。但如果换作是父母或身边亲近的人，就会比较感情用事，心里想什么嘴里便说什么。双方都直言不讳，你一言我一语的，很容易引起争执。

最好的办法就是先暂时躲避一下。不要直接迎向对方的攻击，而是侧身躲闪开。

其实，对方只是想知道你的想法而已。正因为是一家人，正因为是父子俩，对方才更渴望得到你的理解，才会说那些过激的话。所以，我们越是抱着抵触的心理，坚持“我可不那么想！”，对方想征服你的愿望也越发强烈。

双方争执不下，怒不可遏时，你不妨说：“我先上个厕所。”

人有三急嘛，对方自然拿你没办法。接下来，你可以在卫生间做几次深呼吸，重复说：“真臭，恶心死了！”然后冲水，回来。

回来以后，鼓励自己拿出勇气说：“是的，妈妈您说的对。谢谢您的忠告。”

对方的态度也会随之发生明显的改变。

这样做绝对不是在委屈自己。能够说出这样的话，足以为自己感到骄傲。你完全可以彻彻底底地自我欣赏一番，然后对自己说：“瞧，我也长大了。”

我也不得不恭喜你：“很了不起嘛，小家伙。”（笑）



制造受欢迎的气氛

一杯咖啡如何惹人发怒？

如果早上出门时，你的心情非常烦躁，或是很不开心，那么今天你所遇到的所有事情都不会太顺利。假如早上你和父母吵了一架之后气鼓鼓地走出家门，走进附近的一家星巴克点了一杯咖啡。尽管往常你一贯都点那种咖啡，但偏偏今天咖啡的口味很不对劲儿，比以往都苦了一些。

你想赶紧喝完离开，结果匆忙之中弄洒了咖啡，烫到了自己，于是，出现了更加不幸的场景。“啊?!”你不禁无奈地一声长叹，因为偏偏在这一天，你身上穿着一件雪白的新衬衫，现在已经因为咖啡污渍，变得一片狼藉。

尽管无辜的星巴克店员没有任何过错，但从早上就满腹怨气的你，此时更加怒气冲冲，非要把自己心中的不快向服务员发泄出去。

“服务员，你这咖啡也太苦了吧？烫死人了！……”

最后，丢下一句：“算了，就这样吧！”然后气鼓鼓地走出店门。

奇怪的是，你的坏心情却是有增无减。

其实，惹你生气的根源，既不是咖啡，也不是星巴克，

更不是店员，你生气的根源在走进星巴克之前就已然存在了，它来源于过去已经发生的事情。

人的情绪往往具有沿袭性，即使眼前的环境已经发生了变化，心情却依然如故。事实上，正因为你执拗地把自己禁锢在坏心情之中，才最终让自己的世界变得如此“烦躁不堪”。

已经发生的事情是无法改变的。遇到以上情况的时候，我建议你先试着做下深呼吸。气也好，笑也好，反正时间是你自己的。对你而言最划算的做法是：深呼吸，然后“呵呵”一笑了之。

凭直觉感知氛围

无论是谁，如果第一眼看到某个人时莫名地产生了反感情绪，或是产生了强烈的抵触心理，那么你一定不愿意接近这个人吧，并且还禁不住在心里默默地祈祷：“千万不要让这个人和我说话啊！”

在学习受欢迎的讲话技巧之前，首先要弄明白如何制造“受欢迎的气氛”。即便是在原本很融洽的氛围中，如果把握不好火候，则会过犹不及。人的情绪没有颜色，也没有形态，眼睛是看不到的。但人们往往具有敏锐的感觉，可以凭借直觉本能地感知当时的氛围。

推销员的销售业绩如何，人们往往一眼便能识破。因为那些业绩不佳的推销员，多半会流露出一不自信的气质，人们可以通过他营造出的氛围感觉到：“嗯，这个人推销的商品肯定没人买。”

愤怒的人，则周身弥漫着强烈的火药味。从他营造的氛围中，你一定察觉得到：“啊，部长今天好像不太高兴呢。”

“我的销售业绩一向不好，难道说，我营造的都是卖不出去的氛围吗……”

如果你对自己没有信心，那么，请你把自己想象成一个精于销售的人，模仿那些销售能手们通常的步调和动作。没错，就是要你通过表演来营造出相应的氛围。

我也是经常在脑海中先勾勒出一副积极的、阳光的形象，然后努力地把它演绎出来的——我这个做法很简单吧？在演绎的过程中，你便会不知不觉地身临其境，然后真的变成了脑海中你所想象的那个样子。接下来，你所营造的氛围、你的心情，也会跟着积极乐观、充满阳光。奇妙之处真是一言难尽。

演绎角色，请你也尝试一下吧。

瞬间“火冒三丈”该怎么办？

有些时候，尽管你心里提醒自己“要冷静、冷静……”，并努力地想挤出一抹笑容。可是在愤怒冲破了理智界限的那一瞬间，终究功亏一篑，愤怒的火焰如熔岩喷发般爆发出来。

那感觉就仿佛在某个没有预期的环节突然发生了意外，令你措手不及，应接不暇。

你想愉快地应对客户，但客户却蛮不讲理，喋喋不休地说一些只考虑自己利益的话，在这一瞬间，任凭是谁都会火冒三丈的。

这时，如果被对方制造的氛围所传染，就会做出“火冒三丈”后的一系列反应，大叫“你说什么?!”或者“不，没那回事!”。

的确，事实上你是正确的，是对方误解了你的意思，才会说那些没道理的话。但目前的当务之急是“体会对方的心情，想一想，对方希望我们怎样做”，而不是“告诉对方哪些是他们的误解，哪些才是正确的”。

客户到你的店面（公司）拜访时，因为看错地图而迷了

路，于是打来了电话。

“喂，我们迷路了。”听筒的那一头传来了客户的声音，其中明显夹杂着抱怨的情绪。

你感觉到了那股“怨气”，禁不住也跟着火冒三丈：“地图上有啊。”

“那个呀，是错的。”

“您有没有认真看地图啊？”渐渐地，话锋越来越犀利起来。

没错，你是正确的，的确是客户看错了地图。但对方希望听到的回答是：“哎呀，真是让您受累了。你们现在怎么样了？真是太对不起您了，我们这个地方确实不好找。”

对方只是希望你能理解他们现在的烦闷心情，反过来，假设这一次是你自己弄错了，你也同样会期待别人的包容和体谅。

遇到让人瞬间火冒三丈的情况时，如果你能多体谅对方的心情，说一句体贴的话：“真是让您受累了，我们这个地方确实是不太好找。”接下来的气氛将因此而逆转，同样也是在一瞬间。

保持微笑 5 秒钟

当氛围在一瞬间发生巨大变化时，该如何应对呢？也许你会说：“我可不能那么游刃有余地控制自己的情绪。”不只是你，我也做不到。

但是，最初的 5 秒钟往往决定着人们对你的第一印象，所以，不管怎样，我会让自己在最初的 5 秒钟保持微笑。

一次，我主动给某个人递上了一杯茶。那个人无论什么时候都是一副愁眉苦脸的表情，因此，我把他当做典型的研究案例，列为重点观察对象。经过观察，我发现，他是个完全没有笑容的人，即使笑了，也会在下一个瞬间立即恢复到面无表情的样子。

接过茶杯时，他说了声“谢谢”，同时从鼻孔里“哼”地挤出了一声笑声，大概保持了 0.5 秒（也就这么多了）左右的笑容，然后又立刻恢复为“木头人”的尊容。我想，他一定是在向我传达“我不喜欢”或是“我现在心情非常不好”之类的信息。尽管如此，我极力控制自己保持冷静（不被他激怒），依旧尝试着主动和他沟通。

对方保持着一贯的姿态，跟平时比起来，并没有显得心

情特别不佳。不管三七二十一，我一鼓作气开口问道：“那个，是不是咖啡比茶好些？”

“啊？”

“哦，我觉得您好像不太喜欢喝茶。”

“不，我很喜欢。谢谢你。”回答这句话时，他展示了比刚才更多的笑容。

我的心情也随之开朗多了。

不苟言笑的人通常会引起对方的误解，或使对方也被感染上不愉快的情绪。

人们在紧张的时候，很容易变得不苟言笑。这时，不妨在心中默念“5秒钟，只要5秒钟”，同时脸上保持微笑。这样做既可以缓解自己的紧张情绪，又可以避免对方的误解，一举两得。

在发表演讲等场合，为了消除紧张情绪，我会尽量让自己从始至终都保持微笑。

无法制造良好气氛时实话实说

担任销售经理的那段时期，每当月末将近，但预期的销售指标还没有达成时，我的情绪往往会比较恶劣。尽管我知道这个样子会令属下胆战心惊，但我实在控制不住自己的情绪。我一贯把达成销售指标这件事情看得很重要，但当事人却好像什么也没发生的样子，居然还在我面前有说有笑。

“这些家伙，真是可气。但是，我不能放弃，不到最后关头不能轻易下结论，一定要坚持到底。”我这样告诫自己，沉默地注视着他们。感觉到我发出愤怒的信息后，他们一个个安静了下来，最终全场鸦雀无声，每个人都坐在座位上一动不动，表情凝重。

我开始说道：“那个，我平时总要求大家要营造轻松愉快的氛围，但今天自己却采取了这种态度，我很抱歉。我也希望自己可以满面笑容，营造出轻松愉快的氛围，但是，今天是本月的最后一天，原本应该瞄准最后的机会，反转局势，可是我却完全没有感觉到各位的斗志和力争上游的心气儿。我不需要你们跑到客户那里，摆出一副势在必得的样子

来制造紧张气氛，但至少现在，在这里，我希望大家对待当前的问题能够再认真一点儿。

的确，我承认自己在发脾气，以至于把现在的氛围弄得很尴尬。因为我觉得，那些奋斗到最后的人才是最值得敬佩的，也只有这样的人才能成功。我希望大家都可以成为这样的人。”

我向大家说明我有多么生气，以及我为什么要生气，而如果任凭这种尴尬气氛持续下去，员工们一定会窃窃私语：“她是不是昨天晚上和家里人吵架了？”这样会使气氛变得更加尴尬。

当你心情不好的时候，比如早上在拥挤的公共汽车里不小心被人踩了一脚，尽管你不希望把坏情绪带到工作中，但是却无论如何也笑不出那一脸的灿烂，更无法保持轻松愉快的心情，那么，来到公司以后，建议你马上向大家说明。

“各位早！我现在看上去一副气鼓鼓的样子吧？那是因为今天早上，我被一个‘重磅鞋’踩了一脚，而那个人却连一句道歉的话都没有，扭头就走了。唉，真是让人生气。不过，请大家放心，我绝对不是针对你们发脾气的哦。我想，我可能需要一段时间来调整自己的情绪，中午之前我一

定可以恢复正常的。”

主动进行说明，既不会被大家无端猜疑，也不会陷入“被迫害妄想症”的境地，乃至总联想起自己被人欺负的其他遭遇。

传达“幸福感受”时应避免的失误

有人认为：在你感到非常开心的时候，应该把你的快乐宣讲出来，与大家分享。但事实上是，如果你采取了不恰当的宣讲方式，反而会招致对方的反感，成为不好的行为。

即将步入婚姻殿堂的女同事，正处于人生最幸福的时刻，满脑子憧憬的都是结婚典礼的隆重场面和新婚旅行的浪漫情景。然而，她身边的同事却不一定都那么幸运，诸如感情经历坎坷、向往婚姻却始终不能如愿的人，或是最近刚刚失恋的人，每个人的经历都各不相同，由此带来了人们对人生不同的领悟。因此，我们首先必须承认：有些人的经历使他们无法正常接纳别人的幸福。然后，在此基础上进一步做出判断：目前把自己的幸福感受传达给对方是否恰当。

假设某个人的信条是：只有赢得了婚姻的人，才称得上是人生的成功者。并且，这个人即将结婚。那么，她所讲述的幸福故事，在别人听来不免带有挑衅的意味，仿佛要在谁更幸福的问题上来一次大比拼。

我第一次深切感慨自己的气量为何如此狭小的时候，正是当我“看到了对方的快乐，却不能产生共鸣与他同乐”

的时候。

有一次，和朋友去某家西餐馆用餐，价格贵不说，味道也很难吃，更没有享受到宾至如归的服务。第二天，也就是正当我的情绪不在最佳状态的时候，朋友却对昨天去过的那家西餐厅大加赞赏地说：“我在西餐馆的运气一向很好呢。总能遇到热情的服务生，菜也不错。我可真是幸运啊。”

我的心情莫名其妙地低沉起来，原来不走运的只是我自己啊。但嘴上却言不由衷地附和着：“哦，那不错啊。”俨然一副小人嘴脸。

除非是人格非常高尚的人，否则多多少少都会和我有一样的想法吧。所以我认为，在诸如此类的小事情上，即使偶尔产生这样的想法，也是完全正常的。只要等待自己的情绪慢慢恢复就可以了，到那时，你会主动要求分享朋友的快乐经历的。

有一点需要特别提醒：当你宣讲自己的幸福感受时，一定要有所控制，千万不要让对方感觉你是在故意炫耀。

感觉被别人厌恶时，开启“迟钝开关”

当感觉自己“被别人厌恶”时，心里一定很不舒服。譬如明确地知道某位上司嫌弃自己（这位上司经常亲切地鼓励其他同事，而对自己却一次也没有表扬过），这无疑是件令人懊恼的事情。也许你会发牢骚，甚至质疑他做上司的资格，但现实不会因为你生闷气、失落绝望而发生任何改变，所以不如先冷静下来，认真寻找事情的真正原因。

“为什么会被嫌弃？”

“为什么上司只是针对自己采取那种态度？”

“被赏识的同事和自己有哪些不同？”

身为上司却不能对下属一视同仁，他的气度和能力的确值得怀疑。但静下心来仔细想一想，你会发现，也许是因为这位上司嫉妒你某些方面的才能超过了他，间接地对他形成了威胁；或者，单单是因为你每天都面无表情地出现在办公室，那副阴沉的面孔实在不讨人喜欢；又或者，你总是跟上司拧着干，让他很难接受（如果这位上司只喜欢服从自己的人，他会有意识的疏远那些经常提意见的下属）。

经过多方面的冷静分析后，你会发现事情的真正原因。

尽管这个原因也许令你哭笑不得，但比起束手无策，能借此机会进行一次深刻的自我剖析，也算得上是一种成长。因为，能够在人际交往中游刃有余的人，大多在以往的交际过程中经历过很多次的彷徨困惑，因而得到很多冷静思考的机会。所以，当我们自我剖析之后发现事情背后自己也存在着这样或那样的问题，不是正好可以借此机会改掉以前的问题，进一步成长吗？这样看来，我们可是占了大便宜呢！

至此，我们有所发现、有所成长，接下来要做的便是降低敏感度，使自己变得迟钝，从而进一步缩短距离。

感觉“被对方厌恶”的人，大多感受性较强，对别人的态度和周围的环境非常敏感，正因为如此，开启“迟钝开关”可以让自己转变为不受环境影响的人。换句话说，就是感觉不到“被对方厌恶”。（笑）

即使最初的计划失败了，依然可以微笑着离开。（甚至可以和对方握手庆祝。）

“还有机会可以重新组建新的计划嘛，值得庆幸。这一次的计划虽然最终没能实现，但是额外得到了一次免费学习的机会呀！真幸运啊。”你甚至可以大方地邀请对方：“去喝一杯吧。”在餐厅里，还要特意坐到他身边去——而且是

始终面带微笑的，欢欣雀跃地坐在他身边。

不是要你为了讨对方欢心而故意献媚，而是说，一旦开启了迟钝开关，你就不会再时刻注意对方的反应，甚至有可能忘了及时为对方斟酒，但是，你的微笑却是发自内心、毫无修饰的。

因为感觉迟钝，所以你根本不会注意到对方的态度。

甚至迟钝到可以当面对上司说：“科长，您对我一向都是严格要求的。一定是因为您对我抱以很大的期望，才会这样的吧？”你不再认为对方那么恐怖，那么难以接近，慢慢地，对方的态度也会随之改变。因为在他看来，欺负你已经毫无趣味可言了。（笑）对方看到你对他的态度如此友好，很有可能变得喜欢与你接触。

另外，当谈话突然中断，又找不到下一个话题，不知道说什么才好的时候，也需要开启“迟钝开关”。如此一来，你不必再思前顾后地考虑，“问他这个问题好不好呢？”而是想到什么就说什么。

“哇，好可爱的手机链啊。”

总之，得来全不费工夫，你总是可以源源不断地想到新

的话题。

但是，如果按下“迟钝开关”后一直忘记关掉的话，你会被周围人列入“不识时务者”的行列，并从此被大家嫌弃，这是很危险的。所以请大家一定不要忘记“随手关灯”啊。（笑）

不是因有趣而笑，而是因笑而快乐

笑容，对于营造良好氛围而言是至关重要的。虽说如此，放眼望去……依然是没有笑容的人居多。也许有人要反驳我，世间有那么多不能尽如人意的事，那么多无聊的事，笑得出来才怪。但我想告诉你的是，不是因为有趣才笑，而是因为希望快乐，希望营造良好的氛围，所以笑。

请你马上走到镜子面前，观察一下自己的脸。今后你将和这张脸打一辈子交道，所以千万不要跟自己怄气哦（笑）。现在，请你试着对着镜子里的自己笑笑看。你的笑容耐看吗？你的笑容是不是具有感染力呢？

无论你工作能力多强，如果整天没有笑容，一定会令对方很不开心。所以，首先要把自己训练成笑口常开，并且笑容可掬的人。

我认识一个人，他笑起来的时候只有单侧嘴角上扬。也许有人认为这样笑很酷，但大多数人会以为他很可能是在盘算什么阴谋诡计。对于他说的话，别人总是要反问一句：“你说的是真心话吗？”“你没骗我吧？”

表情会反映在一个的人脸上，显示出他平日一贯的思维

定式。如果总是暗自盘算不光彩的事情，紧锁的双眉之间便会早早布满皱纹，同时嘴角下垂，目光刁钻，总之，给人一种阴气沉沉的感觉。

站在镜子面前，努力回忆那些开心的事情，默默地对自己说“喜”。同时嘴角上扬，做“喜”的口形。微笑起来吧，你的心情也一定会随之变得晴朗无云。

最重要的是，每天都要坚持练习。据说4岁左右的儿童每天大约会笑500次，而成年人每天只笑15次左右（或许更少？）。人类的各项机能，如果不经常使用，就会很快退化，所以，平日的我们更应该让自己笑口常开。

你的笑容是为了给对方看的，也只有对方能看到自己的笑容。和不苟言笑的人在一起，之所以感觉痛苦，其根源就来源于眼前这副表情。

笑容，可以给看到你笑容的人带来愉悦的心情。

然而，并不是在所有人面前都必须面带微笑。

俄罗斯的普京总统就是个很善于控制表情的人，似乎接受过专业的“表情管理”训练。在大众媒体面前，他总是一副不苟言笑的严肃面孔，时刻保持着总统的威严。而一旦离开媒体的监视范围，据说他常常会开怀大笑，发出爽朗的笑声。

对不识时务的人，反过来 给他们些颜色看看

一次，和一位好友相约去某家高级餐馆。久别重逢，自然会有很多话题。谈得正高兴的时候，一位身着西装貌似餐厅负责人的男士走过来，滔滔不绝地、细致入微地、格外亲切地向我们介绍起菜肴来——包括每一道菜肴的详细介绍、烹制过程中的良苦用心、品味最佳口感的食用技巧，等等。

老天啊，真是超级啰嗦的介绍词。毕竟他是出于一片好心才特意为我们一一介绍的，所以我和好友都不好意思打断他，只能耐着性子听。听着听着，却越发感觉“腻烦”起来。看来，服务热情也存在分寸的拿捏，其中的奥妙只可意会不可言传呢。这位服务员虽然费尽了心思，口若悬河似的一直在说，但反而招来了顾客的不愉快。我想，这种人就是人们常说的“不识时务”吧。他感觉不到当时的氛围，也无法做出正确的判断：“哦，这两位顾客正谈得高兴，我现在应该只是简单介绍一下，然后尽早离开。”

虽然说者无心，如此殷勤的介绍完全没有恶意，但作为听者，却是倍感煎熬，痛苦异常。你可以选择暂时迎合对

方，姑且忍耐一下尴尬的气氛。但如果你已经忍无可忍，甚至感觉到了“腻烦”，每一分每一秒都如坐针毡的话，我认为，大可不必乖乖地听下去吧。

如果对方不识时务，你们之间的氛围就会十分微妙，所以，大可不必勉强忍耐，干脆打破尴尬境地。具体方法就是，做出一副心不在焉的样子，一边漫不经心地目视他方，一边敷衍着说“嗯——”；或者看准时机说声“谢谢”，然后马上开始动筷子吃东西；又或者，直接打断对方，微笑着说：“对不起，有问题的时候我们会叫你。”

这样做，可以快刀斩乱麻，一下子打破尴尬境地。被拒绝的一方虽然有些可怜，但是没有办法，因为目前最重要的事情是你需要争取更多的时间与身边的好友共同分享。



受他人欢迎
的行动秘诀



及时做出反应，会令对方高兴

改善人际关系的首要方法就是接受对方。

任何人都希望别人能够接受自己，所以对于别人的行动应该及时做出“反应”。听到别人主动向自己问候“早上好”时，也应该立刻微笑着回答“早上好”。尽管在对方看来这是理所当然的事情，但一句简单的问候却令双方都进入了一种良好的状态。如果你假装没听见，也不做任何回答，对方会因为听不到你反馈的那句“早上好”而耿耿于怀、情绪低落。与其这样，不如早上见面时，先由自己主动说出“早上好”。

如果对方能够主动发觉你的存在，并欣然接受你的所作所为，及时给予回应（反馈），这无疑是件令人高兴的事情。

当别人为你上茶时，应该立刻说“谢谢”，或者点头致意，以表示感谢之情。

看到正在勤奋工作的人，不妨告诉他：“你很了不起。”

或者，对正在清晨的瑟瑟冷风中埋头清扫的清洁工说一声：“多亏有您平日的辛勤劳动。今天天气冷，多保重身体啊。”虽然只是一句简单的问候，却可以为对方增添些许温暖。



分两次表扬别人

通常，当我们被别人表扬时，精神都会为之一振。表扬是给予对方的一种高度评价。

发现别人的某些优点，然后准确地把它们表达出来，仅此而已。

我们公司举办的“超人气谈吐”的教学中，为了让学员掌握表扬别人的方法，进行了大量的训练。其中的一个训练项目就是，表扬别人的时候应该尽量把赞美的内容具体化。

与其简单地说：“那份计划书做得很好。”

不如改变说话的节奏，从而把赞赏之情更真切地传达给对方。你不妨说：“那份计划书的内容很好，特别是宣传语写得通俗易懂，很令我感动。”

另外，赞赏时机的把握也很重要，最好分两次以上去表扬别人。第一次表扬之后，还需要在此后的几天内再表扬一次。并且，如果以后一直能持续地进行表扬，效果就更好了。

例如，某天你去别人家做客，主人亲自下厨招待，你应该如何称赞主人的厨艺呢？品尝第一口时，要情不自禁地

感慨：

“好吃！”

用餐结束后，再次道谢：

“嗯，太好吃了！多谢款待！”

此后每一次见到他的时候，你都不妨称赞他，同时也可以加入一些自己的建议：

“你炒的菜太好吃了！我觉得你的身上具备烹饪方面的天赋呢。不如自己开家餐厅吧？”

或者，你可以提出一些更具体的要求：

“上次做的饺子太好吃了。我今天又想吃你包的饺子了。”

称赞的方法多种多样，这里就不一一举例说明了。最重要的是，要发自内心地称赞别人，而不是为了显示自己才那么说。

拍马屁拍到马腿上的人， 问题出在“眼睛”

对于别人当面给予自己的称赞，偶尔也会引起我们的怀疑：“对方是不是在拍我的马屁啊？”这种情况下，最好的办法就是，不必想太多，大大方方地坦然接受并相信对方的话。

“你今天的样子也很帅呢。”

如果爱人这样称赞你，丈夫们的第一感觉可能先是心虚，不禁在心里打起鼓来：“她是不是又有什么想买的东西了？接下来就要提一些无理要求了吧？”

我奉劝大家：对于别人的赞美之词，最好是从心底里毫无芥蒂地坦然接受。当别人称赞我的时候，我很少会怀疑对方是否在“拍马屁”。如果你相信对方说的都是真心话，所有的赞美都来源于他发自肺腑的真实情感，那么，你每天都可以遇到令你心情愉悦的事情。

但是有些时候，虽然你表面上坦率地接受了对方的赞美，但却无法判断对方的这些赞美究竟是不是真心话。赞扬一个自己讨厌的人，或者单纯只是为了敷衍而说一些口是心

非的社交辞令，再或者就是为了阿谀奉承才赞美对方的时候，作为被赞美的一方，大多数都可以本能地凭借第六感，透过说话人的态度和举动，觉察到若干微妙的不和谐。因为，当你的赞美引起了对方的怀疑，被认定“你说的绝对不是真心话”的时候，这种失败的赞美方式往往也是具备共同特征的。你知道其中的奥秘吗？

是“眼睛”。对方的眼睛里没有感动、崇拜、领悟的眼神。也就是说，对方只是在动嘴皮子。

当对方称赞你“嘿，你一直很棒”的时候，你要注意观察他的眼睛。怎么好像在发怒的样子？不对，虽然在微笑，但是完全一副居高临下的态势。瞪得大大的眼睛里，流露着轻蔑的眼神。没错，他的眼睛里没有丝毫的感动！于是，煞费苦心的赞美之词，在听者看来却变质成了一种讥讽。

为了赞美对方而说一些言不由衷的话，并非不可以，甚至可以说在日常生活中这样的情形是司空见惯的。关键在于，既然你的赞美是为了使对方开心，给对方更多的自信，那么，你应该在眼神中也流露出那份关爱。这样就OK了。

但是，如果无论如何也掩饰不住内心的厌恶之情，你的眼睛一定会露出破绽。所以，当你感觉自己实在伪装不出来的时候，也不必勉强自己去赞美对方。因为人无完人，万事皆不可强求。

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

“善于倾听”给对方带来 幸福感（自己也受欢迎）

能够用心聆听别人倾诉的人，往往受到大家的欢迎。所以对方讲的每一句话，都应该耐心地倾听。并不是要你不置可否地全盘赞同对方的观点，只是要你做一回忠实的听众，给对方一个倾诉的机会。你只要耐心地听对方讲，并适时的插一句“是嘛，是嘛，真不得了啊”。适时的插话，是在表明你正在用心倾听的态度。

以前，我曾经遇到过一个怪人，我讲话的时候，他居然在我面前一直闭着眼睛。他向我解释说：“当我集中精力听别人讲话的时候，往往就是保持这个姿势的。”但是，看着他双目紧闭的样子，我总觉得就算是没睡着，至少也是在闭目养神，渐渐地，便失去了继续讲下去的兴趣。（笑）

说到底，人们往往是通过一个人的态度，来了解这个人的。假设你很认真地在听对方讲话，但是态度上却没有任何反应——不说话、不注视对方、连头也不点一下，那么，正在讲话的人自然不会有什么好心情。他一定会认为：“这个人完全没有在听我说话嘛。”甚至有的人会认为：“哎呀，

这个人是不是很讨厌我啊。”于是，对方会自然而然地对你产生疏远感，一旦这种情绪继续下去，最终的结果就是你被列入不好相处的人或是讨厌鬼的行列。

只要你是在用心聆听，注视对方的眼睛，并时时点头表示同意，或做出感同身受的表情，那么，对方一定会接纳你，并逐渐对你产生好感。如果别人能够如此用心地听我说话，我会感觉很有成就感，因而心情愉悦，同时也希望把自己的这份喜悦与对方共同分享，希望对方能够像我一样心情愉悦。

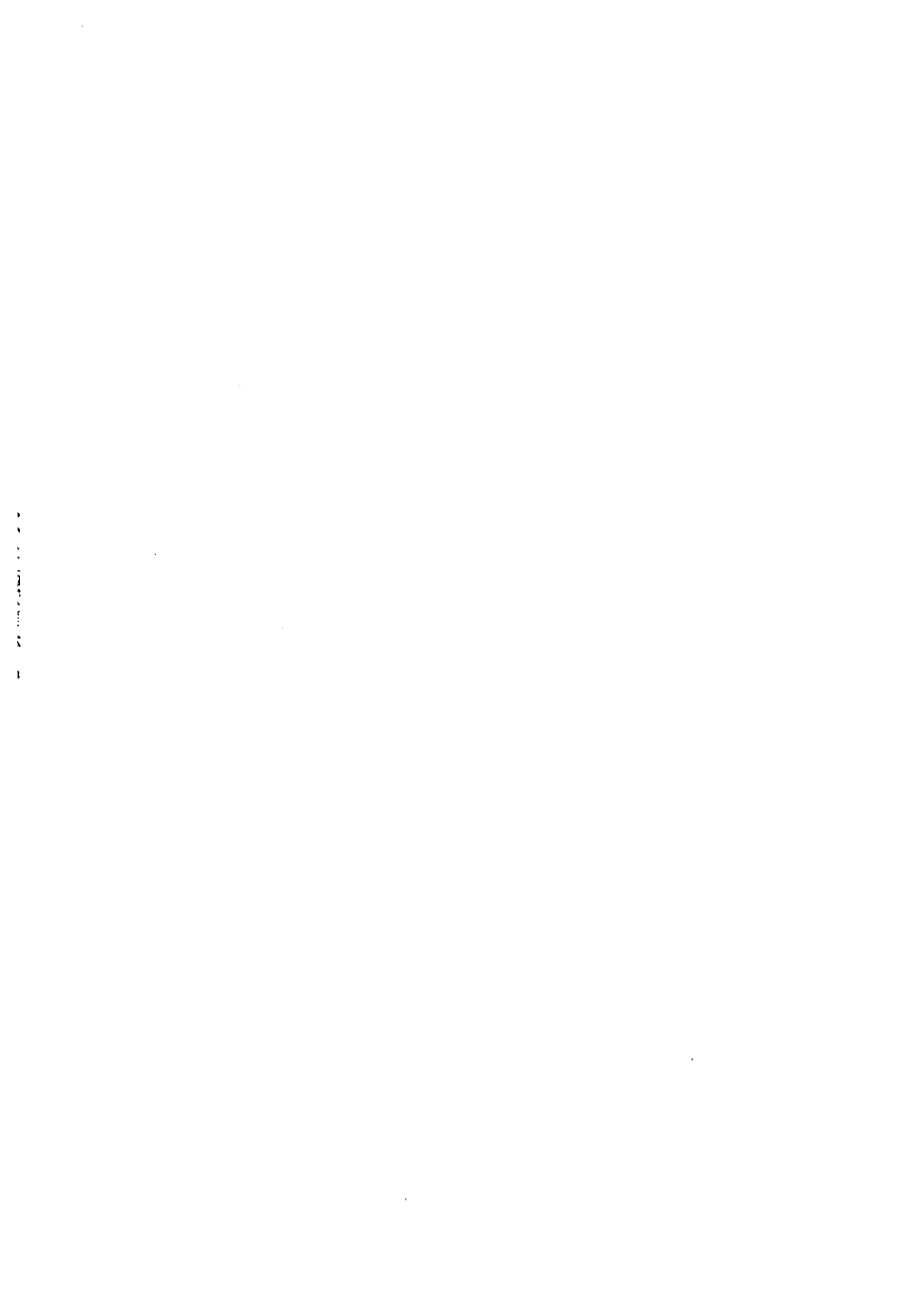
所以说，“善于倾听”是一种能力，一种可以给对方带来幸福感的能力。

说到这里，也许有些人会撇嘴：

“啊？如果对方是个讨人嫌的家伙，也必须做出一副用心聆听的样子来吗？”

即使对方真的是位不怎么招人喜欢的讨厌家伙，如果你采取“左耳朵听、右耳朵出”的消极态度，效果一定会适得其反。因为对方会认为你绝对是在故意捣乱，从而进入一种势要与你对抗到底的备战状态。最终，因为你的消极态度，导致你们的关系进入恶性循环。

虽然人们很难自如地驾驭自己的情感，但至少要努力保持彼此间的和气，不要招惹对方生气，或是惹得对方高声反驳，而是要平和友善地面对对方。在彼此都一团和气的基础上，怀着一颗感恩的心，不断去发现对方的闪光点。



亲手写谢函

但凡受人爱戴、具有一定影响力的人物，大多是优雅识礼的人，绝对不会冷傲孤僻，对他人漠不关心。

我认识一位总经理，是个女强人。她有个很好的习惯，喜欢邮寄亲手写的谢函，并经常把自己喜爱的书籍送给身边邂逅的朋友。尽管平日公务繁忙，她从不淡忘对朋友的问候。如此日积月累，她的身边总能聚集一群关心她的朋友。

受到这位总经理的启发，我也效仿她的做法，尽可能亲手写谢函。另外，以前应邀参加了别人的宴请之后，最多感激地说一声“多谢款待，饭菜非常可口”，就此了事。而现在，我会在事后特意送上一封谢函和一些表示感谢的小礼品（不需要很贵重，例如一些小点心什么的）。

亲自尝试之后，我深有体会地发现，有些人即使是收到一张简单的谢函，也总会寻找适当的时机郑重其事地回谢你；有些人则是在收到礼品之后，回复谢函表示感谢；还有些人无论收到什么，都像石沉大海一般杳无音信。以前的我就属于后者，但自己却并没有感觉到这样做有什么不妥，即使当自己收到别人的回复时心情是那样的兴奋……总体看

来，及时回复的人中，多半都是地位比较高的上流人士。

即使你专业能力很强，但如果不懂得人情世故，甚至不能自如地与人寒暄，不知道感恩，那么，你的人格魅力会因此而大打折扣。

受人爱戴的关键是：礼数周全，体贴他人。

早于对方行动

去咖啡馆喝咖啡，是一种通过物质消费享受服务的行为。盛水的玻璃杯空了，服务员便会及时地为你加水，这就是一种服务。在服务不到位的咖啡馆里，如果出现上述情况，顾客必须自己扯着嗓门喊：“服务员，加水！”有时还必须反复督促：“我的咖啡怎么还没好啊？”

事实上，在被提醒之前，先于对方主动发现问题，一定会令对方欣喜异常。

在酒店大堂的休息室喝咖啡是可以无限续杯的，但对于胆小的人来说，“请再来一杯”这句话却无论如何也说不出口，最终不得不打消续杯的念头，喝完一杯咖啡后便灰溜溜地结账走人了。另外，嗓门不够大的人，虽然叫过好几次“对不起~”，却没人理睬，最终也只能怀着遗憾的心情愤愤离开。这种时候，如果服务员能够主动发现顾客的咖啡快喝完了，并关切地问一声：“需要为您再加一杯吗？”顾客一定会非常高兴的。

引申一步讲，不只是局限于咖啡馆和酒店大堂，同理类推，如果能够主动发现对方正面临的困境，一定会令对方心

存感激，欣喜异常。而如果不能及时发现对方正面临的困境，对方一定会倍感遗憾，心情沮丧。

所以，最重要的是，我们应该及时发现对方希望我们为他做什么，并在他明确提出要求之前，抢先一步付诸行动。

首先，是要仔细观察对方。

如果对方频繁地看手表，应该马上联想到“一定是快到时间了吧”，然后关切地向对方确认：“时间来来得及吗？”

求别人帮忙时，如果对方面露为难之色，你应该及时地询问：“真不好意思，是不是让您为难了啊？”

听到对方的肚子一个劲儿地咕咕直叫，就主动提议：“去吃饭吧！”不过，这种场合多半会让人难为情吧。（笑）

简单而不被讨厌的拒绝方法

有一种人为了保持良好的人际关系而刻意讨好对方，时刻摆出一副好好先生的面孔，无论任何事情，宁愿自己受委屈，也不好意思拒绝对方，嘴上还连声说：“好的，没问题。你就放心吧。”

其实，拒绝对方并不一定会疏远你们的关系，或是导致彼此间断绝来往。所以，如果确实感觉为难，或是对对方所说的事情不感兴趣、不想出手参与的时候，你完全可以明确地告诉对方：“对不起，我帮不上你的忙。”

如果你不管什么事情都不假思索地答应别人，总有一天，苦苦周旋于人际关系中的你会因此而疲于奔命，甚至不愿意再见到任何人。

不会拒绝别人的人，十有八九是完美主义者。他们大多希望“满足所有人的期望”、“不招惹任何人的厌烦”。完美主义者都有一副平和细腻的好心肠，最害怕的事情就是被对方拒绝。遇到问题时，他们不愿意依赖任何人，宁可自己默默承受着巨大的思想压力，单独一个人去解决。我奉劝那些完美主义者们，尽快从这种状态中解脱出来吧。

拿出勇气，拒绝对方。不能满足对方期望的人，并非从此变得一无是处。拒绝的方法非常简单，只需要你抱歉地告诉对方：“嗯，实在是对不起啊。实际上，我非常想去，但是现在真的抽不开身。”

如果你想一次性地拒绝某件事情，今后都不想再被这个话题骚扰，你可以直截了当地说：

“我对这件事不感兴趣。我想，它并不适合我。如果今天我拒绝了你，是不是就意味着我们的关系从此一刀两断了呀？但是，我真的无能为力。这样说可能会让你感觉很尴尬，但是我必须实话实说。”

事实上，我曾经这样拒绝过别人。当时，对方的回答是：

“谢谢你把真心话告诉我。我想，这件事情还不足以导致我们的关系就此决裂。”

这样做也许或多或少会给你们的关系带来一些不和谐的音符，但明确并坦率地拒绝对方，绝对是最明智的选择。就算你们因此而闹翻了脸，你也不必耿耿于怀。你可以这样安慰自己：“就算这一次真的就此决裂，如果我们之间还有缘分的话，没准儿什么时候又会走到一起的。”

我的确要求过大家，应该努力赢得别人的好感。但是，我并没有要求大家非得到100分不可。其中有一部分人对我们不抱好感，这是完全正常的（因为存在价值观的不同），只要我们自己别再故意犯错误，招惹人家越发的讨厌自己，就可以了。

假如有一次你相当不情愿地出席了某个人的宴请，用餐过程中必须从始至终都努力掩饰自己的抵触情绪。终于熬到饭局结束了，带着一肚子的憋屈和烦闷，刚一到家便没好气儿地对着妻子或丈夫大声宣泄：

“哎呀，太受罪了！”

我认为这个场景中最该批评的，就是那个乱发脾气的人了。

容易被接受的拒绝方法

想要和别人成为好朋友，首先要关心对方，但仅仅这样做，依然是不够的。还需要向对方敞开心扉，把自己的事情坦率地告诉对方。

公司里宣扬的保密精神，既充满神秘色彩，又带着些许新潮的酷感，但如果你不想给对方带来过多的距离感的话，极端的保密精神绝对是不可取的。

譬如，当别人邀请你：

“今天，一起去喝一杯怎么样？”

与其回答：

“哎呀，我今天有其他事情……”

不如直接把话说清楚：

“今天有英语会话课，哎呀，真是太可惜了！”

因为这样的回答，更容易被别人接受。

并不是要你无论什么事情都一五一十地告诉别人，但如果你自己不先敞开心扉，对方也会和你一样发扬保密精神，渐渐地，便造成了你们之间的距离。进一步讲，如果你不先把自己那些失败、困惑的悲惨经历拿出来与对方分享，对方

也同样不会把他的经历与你分享。

彼此间毫无芥蒂、无话不谈的关系，是一种双方都不装腔作势，彼此坦诚相待，相互温暖、相互鼓励的关系。

能够令对方体谅的拒绝方法

患感冒的时候，因为身体不舒服，做什么事情都提不起精神来，更不必说主动为爱人捶背、揉肩、献殷勤了。即使知道那样做一定能哄得对方开心，但我们的情绪不可能时时刻刻都处于最佳状态，如果凡事都苛求天衣无缝，最终被累垮的将是我们自己。

当我们违背自己的心愿去做某件事情的时候，为了让自己心安理得，往往编造了许多美丽的谎言来说服自己。不想为而为之，这是对自己的一种伪善行为。

从“伪”字的写法来看，左边是一个“人”字，再加上右边的一个“为”字，为了他人而弄虚作假，便成了虚伪的“伪”字，颇为深刻地反映了人们的某些真实心理。

由此看来，我们不必勉强自己去做不愿意做的事情。

“对不起，虽然我知道你也很辛苦，很想为你揉揉肩、捶捶背，但是我今天感冒了，身体不舒服，不能为你做按摩了。”

你只要这样实话实说就可以了。

对方一定会体谅你，并格外亲切地回答：

“没关系的，你的这份心意足以让我感动了。你好好休息吧。”

首先总结自己的失误，才能赢得好评

当自己做错了事，或遭到投诉时，也许大多数人会希望最好由自己来解决这些麻烦事，而不想让其他人知道，特别是不想让上司知道。

孩提时代起，我们便自觉不自觉地向父母隐瞒过一些小错误。也许是因为不想惹家长生气，不愿意总被他们当成只会惹祸的小毛孩儿；也许是因为不想让父母为自己担心，不想令他们失望……出于各种想法，我们偷偷地藏起了那只摔碎的茶碗。但这样做的结果却往往更加激起父母的愤怒，事情败露之后，他们会厉声叱责我们“为什么要隐瞒？”“为什么事后不及时承认错误？”等等。

是啊，恰恰是隐瞒引来了对方的反感。虽然我们侥幸地以为不会被发现，却往往会在某个意想不到的环节出现纰漏，最终甚至失去了对方对我们的信任。所以，当你做错事的时候，不应该只考虑如何包庇自己，为了不给对方带来更大的失望，你应该第一时间告诉他们事情的真相。

特别是，当你的错误牵扯到了顾客利益的时候，与其千

方百计地保护自己，如果能够多站在顾客的角度考虑问题，你就绝对不会再去试图隐瞒事实真相了。

做错事的确会惹别人生气，但如果你隐瞒了事实真相，不仅会惹对方生气，还将失去更重要的东西——对方对你的信任。孰轻孰重，请大家自己权衡吧。

适当扭动身体说出发嗲的话

现代化的都市生活，要求我们必须学会轻松的生活，要适时地给自己解压。有些时候，你不妨像孩子那样撒撒娇，说一些耍性子的话。

爱耍性子的人往往都惹人讨厌，那是因为他们完全不顾忌自己的行为将给周围人带来的不愉快，他们的脑子里只有自己。

想任性一把，而又不给别人添麻烦（不令人为难）的方法就是：不论男女，不论年龄，都要把握好尺度，也就是要在被允许的范围内耍性子。另一方面，当你把自己任性的一面展现给对方以后，对方也会毫无顾虑地向你撒娇耍性子，你们的距离也许会因此而一下子拉近很多。

给人添麻烦的任性，和令人为难的任性，两者的区别就在于：是强硬的，还是柔和的。怎么，不理解我这句话的意思吗？

“我最反感这种事情！”（愤怒地）

这种坚决、强硬的说法很恐怖，它会把对方置于无言以对的境地。但是，如果能够换一种语气，柔和地说：

“这种事情嘛，我比较反感。”（苦笑着）

别人对你的印象则会大为改观。

所谓任性，就是扭捏作态地发嗲、撒娇，就是装小孩儿。诀窍非常简单，即一边扭动身体一边说话。不信的话，你可以尝试着微微扭动上身，然后说：“给我买这个嘛。”（男士也适用哦。）是不是感觉自己变成了一个小孩子呢？

如果实在感觉难为情，建议你不妨先尝试着对自己妻子撒娇。例如去超市购物的时候，你可以径直走到肉制品柜台，挑选那种价格稍贵一些的专用于做牛排的半成品套盒，然后一边微微扭动身体，一边对妻子说：“给我买这个嘛。”

妻子或许会苦笑着买给你，或许会像哄小孩一样微笑着安慰你：“下次好不好？”

当你做到了这一步后，渐渐地，你就会成为一名撒娇高手。

把自己变成一个小孩子吧，几岁都无所谓，总比整天背负着巨大的压力无处释放的好，你说呢？

心胸豁达的人善于抬高对方

如果你不幸遇到一位固执的上司，听不进别人的任何建议。当你把辛辛苦苦做好的计划书拿给他看时，他却固执己见地说：

“这个我早就已经决定了。”

每个人的心中都立着一面镜子，当对方执拗无理时，自己也会不由自主地复制他的样子。所以当处于上述情况时，你很有可能会变得异常倔强，顶撞他说：

“可是……”

如此的一轮交锋过后，对方越加气愤，甚至根本不想再听你多说一个字。这时，你需要做的是：**抬高对方**。投其所好，把计划书的内容说成是对方喜欢的内容。

比如，你可以说：“这份计划书的主旨思想是受到了×部长发言的启发，并把他的主张进一步发扬光大了！”

或者，你可以说：“计划书中融入了科长您的见解。”

对方听到你这样说，一定不会再故意给你难堪的，而是会很乐意地接纳你的建议。

固执的人，大多是立场不坚定，或是内心很孤独的人，

所以当看到你主动表明自己与他是站在同一立场上的时候，他一定会很开心。况且做上司的，并不是写不出有创意的计划书，而是因为他们没有精力去注意太多的细枝末节。很多时候，我们正是从他们平日的言谈话语中，得到了许多相关启发的。

如果你介绍计划书时的开场白能够引起上司的兴趣，令对方感觉他自己也一起参与了制作，那么，你的上司应该会很愿意听你讲解下去的。

而另一方面，懂得抬高对方的你，一定是一位心胸豁达的人。

不与人争执

不要总和别人发生争执。摆出一副不可一世的面孔，飞扬跋扈，以绝对强势的威严告诉对方：我很强，我很了不起。

你认为这种样子很酷吗？我并不这么认为。相反，我觉得这样的一副面孔非常丑陋。

我以前有一段时期曾经非常要强，每天都是一副自以为是的态度。不可否认，当我采取这种态度时，心里想着“我比他们更聪明”或是“我的工作能力更强”，有时确实能令人精神振奋。但是，面对你的这种态度，对方却感到很不愉快，或在你的威严下胆战心惊，这绝对不意味着你取得了“胜利”。（有些情况不在我们的讨论范畴，比如：野生动物之间为了争夺地盘，或争夺雌性配偶而向同类示威、抗议；政治家们为了拉选票、塑造公众形象，而慷慨激昂地发表政治演说；以及麻将桌上的心理战术等。在这些情况下，出于某种特殊的需要，必须去刻意地摆出一副胜利者的姿态。）

真正的“人生胜利者”是能够围拢很多人在你的身边，并且，这些人都感觉和你在一起是一件非常快

乐的事情。

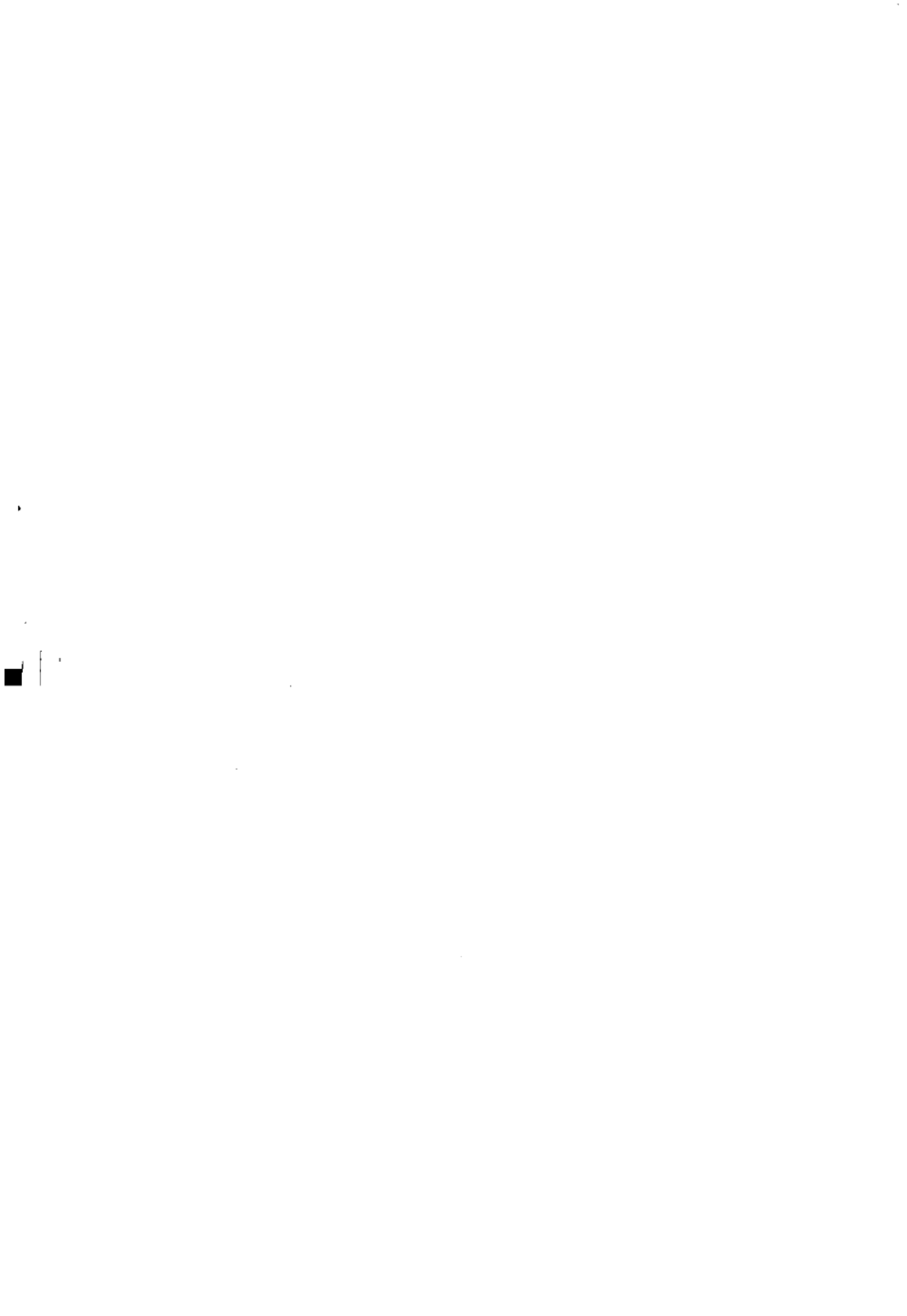
对方心情愉快的时候，自己则可以适当地装傻充愣，故意显得反应迟钝一些。天生就反应迟钝的人，也许最幸福……（笑）

心理训练篇





如何接纳
不好相处
的人



“喜欢”之窗与“厌恶”之窗

本书至此主要阐述了一个观点：要想改善和他人的关系，与其要求对方这样做或那样做，不如先尝试着改变自己的立场和看问题的方法，改变自己的行动，这样仿佛来得更简单，更容易实现。

理论上虽然这样讲，但实际上，我们却常常会遇到情绪失控的时候，或者对方的某些行为实在令我们感觉无法原谅。世界上有各种各样的人，如何评判对方，如何与对方交谈，如何接纳对方，又该如何与对方保持距离，我们只有通过具体的实践，来逐一寻找解决这些问题的方法。

另一方面，无论目前与对方的谈话进行得多么艰难，仿佛是在对牛弹琴，但也许在将来的某个时刻，对方会猛然领悟你话语中的玄机。无论你多么否定对方、责怪对方，你所对面的这个人不会有丝毫的改变。你的愤怒只不过是愚蠢的固执和多余的冲动。那样做的后果，只能使相互之间“彼此厌恶”罢了。

对我而言，也有感觉不好交往的人。过去曾经有过很多，现在也有。正如前文所讲，我还有很多不完善的地方，

正处于摸索学习的阶段，所以，有感觉不好交往的人是情有可原的。（笑）

但是，如果在不好交往的人或惹人讨厌的人面前，你总想着：

“啊，这个人真讨厌，太讨厌了。”

那么，你眼里看到的只能是这个人最讨厌的那部分，并将不断发现他身上更多令人讨厌的地方。因为，如果你总想着“这个人真讨厌”，当你面对他的时候，你便会下意识地为自己的判断寻找确凿证据。

如果你认定一个人缺心眼儿，你便会一直关注能够证明他缺心眼儿的场景，以证实自己的判断。

“看，我说的果然没错。这个人又在当面向女性询问年龄，真是缺心眼儿，惹人嫌的家伙！”

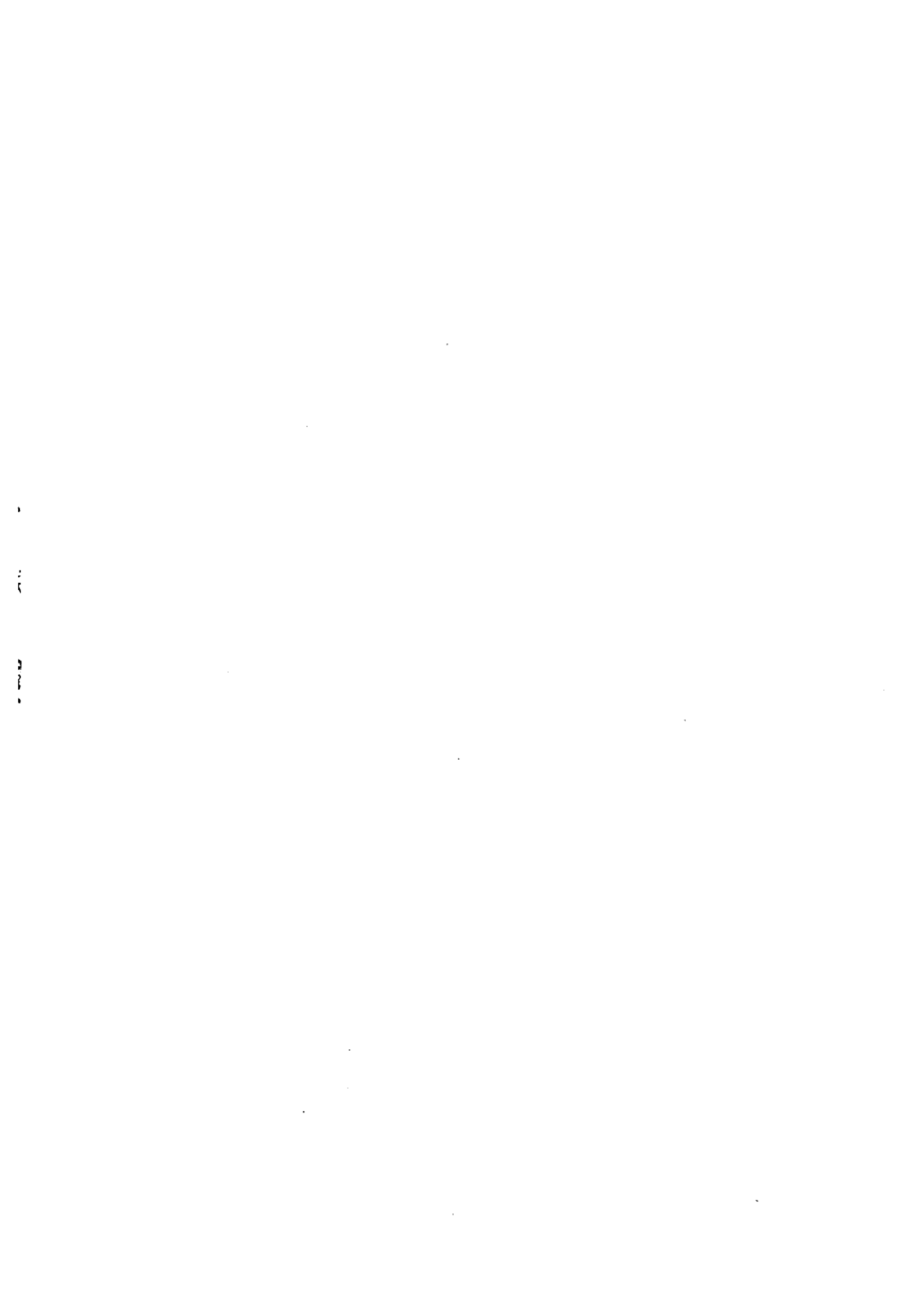
一个人被你列入惹人讨厌或不好相处的名单，最初也许确实是他本人的原因造成的，但其后，在对这个人的反感情绪逐步升级的过程中，却很有可能是你自己的原因，是你一直热衷于寻找证据的结果。

只从“厌恶”的窗口评判他人，就会像上文所说的那样，倾向于寻找别人的缺点。如果认定某个人是犯人，便会

寻找能够证实他是犯人的证据。如果认定是某个人在妖言惑众，便会寻找能够证实他妖言惑众的证据。

相反，从“喜欢”的窗口评判他人，你就会努力寻找能够证明他优秀的证据，“果然没错，他真是帅呆了”、“果然没错，他说话的方式很容易让别人接受”……如果可能的话，虽说是可能，但应该竭尽所有可能，越是令你感觉厌恶的人，越应该努力地从“喜欢”的窗口来进行评判。

以我的个人经验来举例，我时常在脑海中勾勒对方正在与小狗嬉戏时的样子，努力地说服自己：“嗯，这个人或许也有意想不到的温柔的一面呢。”我至少会尝试着自己这样思考三次。



正因为有讨厌的人，才有喜欢的人

公司，乃至整个社会，为你提供了一个很好的学习场所。在这里，你可以学会如何与不好对付的人融洽相处。如果你不想做这种尝试，你可以选择辞职，也可以选择不和这些人来往。但正在阅读本书的广大读者，一定在期待着相关的答案：这种情况下，应该也有什么办法可以改善和这些人的关系吧？

同样，工作中没能取得预期结果时，你是选择逃避，还是选择视而不见？或者这两者都不是，你会选择坚持到底，坚信一定能够取得更理想的结果，并不断地思考，查阅资料，向他人讨教。

生病的时候，我们会寻找恢复健康的方法；经济拮据的时候，我们会思考赚钱的方法。

当然，如果有人可以从始至终都被周围人喜爱，工作中捷报不断，身体健康，并且不必为钱烦恼，自然令人羡慕，但他们的人生似乎缺失了很多学习的机会，体会不到探索带来的感动。学习的过程尽管伴随着苦恼，但通过自己的头脑思索问题，这本身就是一件了不起的事情。

与那些衣食无忧的人相比，我们拥有很多的学习机会。在当前面临的困境中学习吧。然后解决困境中的问题，从当前的困境中解脱出来。

正是因为有一部分人不容易相处，才使平易近人的另一部分人显现得更加突出。当你感慨“还是这个人好”的时候，有没有想过，之所以会发出这样的感慨，是因为你自觉不自觉地吧讨厌的人和喜欢的人做了比较。

有一种说法就是：正因为有了厌烦的人，才有喜欢的人。

接下来，请你想象自己是一名外星来客，你接到的任务是研究地球上的人类，那么，你会选择什么样的环境呢？一定是聚集着三教九流的世界，包括恶作剧不断的人、阴森恐怖的人、爱撒谎的人、反应迟钝的人、言语刻薄的人、自私自利的人，等等。因为在这种环境下，可以收集丰富多彩的素材，实施各种各样的研究。

所以，大家不妨偶尔当一回外星来客，你会发现：

“咦？居然有这样的人！”

“咦？居然有人说这样的话！”

也许有人要抨击我了：对方明明在生你的气，还要用这

样的方法戏弄人家吗？我只是做了一种假设，大家不一定完全照搬我的做法。

但我刚才推荐给大家的做法，也并不是不负责任地信口开河，只是希望大家凡事不必太钻牛角尖。很多事情不必斤斤计较，只要莞尔一笑，便也过去了。（笑不出来也得过去！）



“受欢迎”不同于“献殷勤”

我们公司开展了“超人气谈吐”的教学课程。一天，一位学员来找我，向我述说了他的困惑。

“和田老师，我希望自己成为受人欢迎的人，也一直在朝着这个方向努力。但是，有一次，我参加公司研修课程的时候，那个讲师告诉我‘不要做受欢迎的人，而是要做被别人需要的人。’这下子我可是彻底困惑了。我们到底应该做个什么样的人呢？”

的确……我认真考虑了这个问题，不禁发现，受欢迎这个词可以有很多种解释。于是，我这样回答那位学员：

“嗯，我个人认为，那位讲师之所以对你讲这样的话，他想表达的重点在于‘为了受人欢迎而采取的态度’不应该是一副‘大献殷勤’的媚像。

受人欢迎并不意味着一定要花大心思、下大本钱，为了不破坏对方的情绪而处处小心翼翼。有些人在请别人打高尔夫球时，就算对方打得很差劲，也还要阿谀奉承地说：‘嗨，总经理出手果然不同凡响啊。Nice shot!’

受人欢迎的含义是：别人和你在一起时感觉心情舒

畅，他们从心底里愿意和你在一起，愿意和你一起共事。这时，你可以真真切切地感受到对方对你的依赖。你完全可以凭感觉告诉自己：‘嗯，这个人已经完全接纳我了。’丸田，你愿不愿意被人小心翼翼地关注，被人花尽心思地照顾呢？”

“不，我一点儿也不想。”

“没错。所以，从这个意义上来讲，‘受人欢迎的人’是好的。”（笑）

“是这样啊，我明白了。”

“好了，不需要再困惑了。”

“是的。谢谢您。”

“不，应该是我谢谢你才对。你的问题提得非常好。”

“什么？”

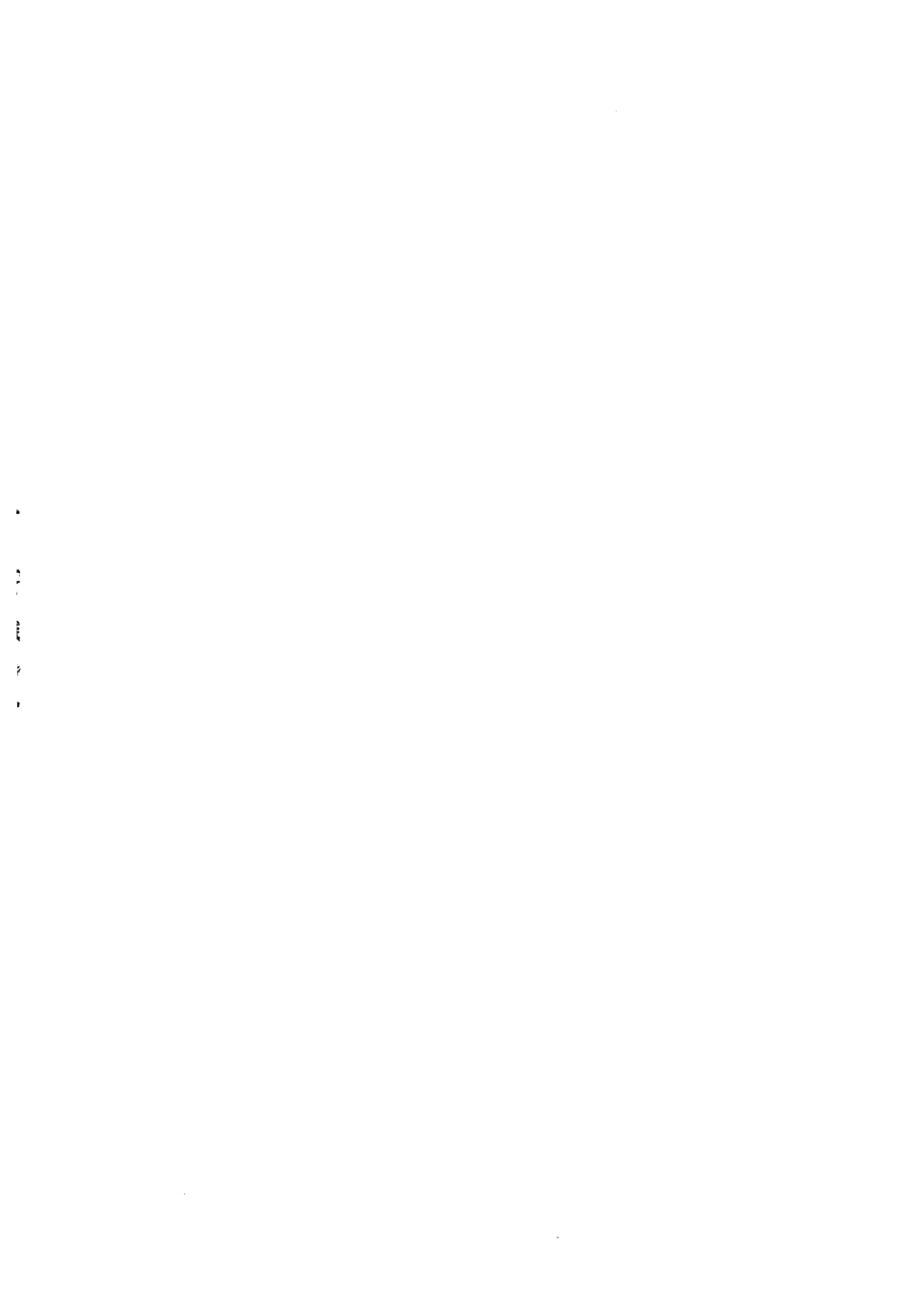
“你这么一提问，我才知道，原来有些人会有这样的误解。看来我以后最好说明一下，‘受欢迎’不同于献殷勤。”

“受欢迎”是件好事。但不是要大家为了赢得对方的欢迎而对别人过度地体贴；或者，虽然想受到别人的欢迎，但因为害怕万一失败反而会遭受别人嫌弃，于是故意和对方保持距离；又或者，事情无论巨细，一律听从对方的意见；别

人都这么做，我也不能一个人特立独行……这些想法都是不可取的。

希望别人为自己做什么事情，同样的，你也为别人去做这些事。用心去寻找对方希望我们做哪些事，渐渐地，你会发现那扇向你敞开的心扉。

这是比金钱、名誉都更为重要的珍贵宝物。（因人而异）



“八面威风”不如“八面玲珑”

尽管大家都想变身为人们人见人爱的形象，但不可能被所有的人百分之百地喜欢。每个人的喜好都各不相同。另外，还要看对方的嫉妒心，以及对方的具体情况（比如，有些人根本不懂得爱，等等），所以我认为，做到百分之百地被人喜欢，是非常困难的。

我曾经做过销售，所以比较了解人们的购物心理。购买商品时，人们往往会选择自己喜欢的售货员。

如果把商品比作前台的表演者，我就是他们的幕后经纪人。为了推销商品，为了让大家都喜欢这些商品，作为介绍商品的经纪人，我必须首先让客户认为我“不是一个讨厌的人”，或者对我“抱有好感”。尽管不需要每个客户都“喜欢”我本人，但只有先做到这一点，才能使他们“喜欢”我的商品。所以我会尽量避免有可能引发别人反感的行为，面对客户时，我会尽一切努力让他们感到：“嗯，和这个人在一起，感觉心里特别舒服。”

做到这一点，没有令我感觉到丝毫的辛苦，也不需要特意去做让自己为难的事情。最终，对方多半能够欣然地接受我，

我自己也非常开心。[并且，商品也销售出去了。(笑)]

我认为：“八面威风”不如“八面玲珑”。

为了把讨厌的人变成喜欢的人，我们应该努力去寻找他们身上的闪光点，微笑着面对每一个人。这并不是不可能完成的任务，重点在于希望对方开心、处处为对方考虑的那份关爱之情。

好感飞镖

受人欢迎的人，大多会主动向别人微笑。这样做可以营造出融洽的氛围。他们总是这样面带微笑、满怀兴致地向对方提问。打个比方，就仿佛那种叫做“飞去来也”的飞镖似的，盘旋一周以后，依旧可以飞回到投掷者手中。他们正是在这种飞镖上附上“我很喜欢你”的信息，然后瞄准对方投掷出去。最终，这个“好感飞镖”还将同样带回对方的友善之情，飞回到投掷者的手中。

与其不断地要求对方做这个或那个，不如先由自己为对方做一些事情。如果明白这个道理，所有的事情都将变得简单起来。

首先，在一张纸上把希望对方做的事情一项一项列举出来，把你能想到的所有事情都列举出来。有可能的话，最好和你信赖的好朋友，或是同样希望构筑良好人际关系的人，一起来做这件事情。然后可以把你们列举出的事项进行对照，相互补充。另外，你也可以尝试着把不希望对方做的事情也列举出来。

剩下的事情，就非常简单了。

希望对方做哪些事情，由我们首先为对方去做。

不希望对方做哪些事情，即使对方做了，我们也不要做。

飞镖一定会再次返回到我们手中的。不同的是，这一次的飞镖上同时承载了对方的“好感”。

讨厌的人喜欢我们，而 喜欢的人却讨厌我们？

“好感飞镖”的方法虽然简单易行，但如果投掷的时候过度紧张，也有可能搞错方法。而搞错投掷方法的最终结果，将会出现令人百思不得其解的局面：讨厌的人喜欢我们，而喜欢的人却一直和我们保持着距离。这究竟为什么呢？

其实，在“素面朝**天**”的状态下，人们不需要刻意地去添加任何修饰，始终保持**最本色的自己**，这种状态下的人们才是**最具有魅力的**。只有最真实地展现那个原原本本的、不加修饰的自己，对方才有安全感，同时放下戒备心理，向我们敞开心扉。

但是，当我们遇到非常喜欢的人，或强烈希望与之拉近关系的人时，往往会在无意中变得急功近利起来。为了更好地表现自己，让对方看到自己最优秀的一面，而变得过于注重外在，结果极端地追求虚荣。明明知道自己无法胜任那份工作，也不承认，还要逞强地说：“没问题，交给我做吧。”换言之，为了在喜欢的人面前展现自己完美的一面，宁可打

肿脸充胖子，硬是将自己逼上了梁山，这样就会处于完全被动的境地。

在这种状态下，即使你“嗨哟”一声掷出了“好感飞镖”，你投掷飞镖时的手腕却在发抖，以至于不能够像往常那样自然地投掷。好比被大家一致看好的奥林匹克选手一样，正式比赛时由于背负着沉重的舆论压力，最终往往发挥不出正常的水平。

如果对方仅仅是个一般人，不能引起我们特别的好感，那么在向他们投掷飞镖时，我们不会产生特殊的紧张情绪，心里想着“反正我已经尽力了，就算他不喜欢我，也没办法”、“如果被拒绝的话，也只能认命了”，然后在一种完全放松的状态下掷出飞镖，最终的结果却往往能够一举命中目标，叩响对方的心扉。原因就在于你的投掷方法是正确的。无论对象是谁，只要你能保持这种放松的状态，使用正确的投掷方法，就可以命中目标。

投掷“好感飞镖”之前，你应该先仔细地回忆一下：当对方是不需要引起太多注意的一般人时，你的投掷方法是怎样的？说话方式是怎样的？怎么吃？怎么笑？说了哪些称赞他们的话？就哪些话题展开了讨论？……你可以把那次投掷

看做是事先的练习，现在只需要用相同的方法再投掷一次。退一步讲，即使投掷成绩不合格也无所谓。如果不合格的话，大不了再多掷一次好了。

1

2
3

4
5

言辞严厉却受人爱戴的人

当管理者面对自己下属的时候，拥有真挚友情的人面对自己挚友的时候……正因为你分外珍惜面前的这个人，所以你一定认真地面对他。

细雨春风般的体贴是对对方的关怀，同样，暴风骤雨似的愤怒也是出于对对方的关怀。

担心招惹对方厌恶而不敢发脾气的人，与其说是在为对方考虑，其实他们更在乎的是自己。和被教训的人比起来，严词教训别人的人实在是面目可憎，但那也是因为他们背负着更大压力的缘故。

真正希望别人幸福的人，怀着对对方真切的关怀和纯真的关爱，发自内心地替对方着想，也只有这样才能做到对对方直言不讳，严词告诫对方“你应该这样做”。

但是如果不注意说话的方式和态度，言辞过于激烈或是态度过于冷漠，则无法把“正是因为我喜欢你，才会希望你更幸福”的信息传达给对方，导致对方错误地认为，你只是因为一时的冲动或感情用事，才那样说的。

总之，批评别人的时候，也要注意自己的方式方法，要抱着“发自内心地期盼对方成长，希望对方幸福”的态度，这样，对方一定能够体会并接纳你的关怀。

接受现在的自己

也许你认为我是在老生常谈，也许你认为我的话是理所当然，说到底，要想建立良好的人际关系，首先要喜欢并接纳自己。

“这道菜，请您品尝一下。希望您能喜欢它的味道。我就是这道菜的厨师。”

“厨师先生，我想先问问你，你品尝这道菜后的评价是什么？”

“这个嘛，这道菜的味道我不是很喜欢。我讨厌这道菜。”

“什么？”

这确实是一段令人费解的对话，不是吗？自己认为很难吃的东西，却要求别人品尝，这未免也太目中无人了吧。

如果希望别人喜欢自己，首先自己必须先喜欢自己。尽管如此，当我们把自己和周围人做比较时，往往总是会看到自己身上的不足，发现自己还存在着这样或那样的缺点，于是便开始否定自己，认为自己很卑微、很渺小，对于这样的自己，无论如何也谈不上喜欢。

实际上，喜欢自己，并不是要求你努力把自己变成一个

完美无瑕的人。

有缺点不也很好吗？

你会喜欢一个没有缺点、完美无瑕的人吗？即使喜欢，和这样的人在一起，一定会十分不自在。你会想：“他简直就是不食人间烟火，太不真实了。”

况且，无论是自己多么讨厌的人，他身上一定有某些地方，是值得你学习的。比如，擅长打扫房间；即使被人误解，也能忍辱负重；尽管销售业绩倒数第一，却从来没有试图放弃过，具有一种坚持不懈的韧性；被人甩过无数次，但是经历了多次失恋之后，练就了内心的无比成熟……这些都是可圈可点之处啊。

虽然自己身上还存在诸多不尽如人意的因素，比如，鼻子再挺拔一点就好了，头脑不够聪明，腿太粗了，等等。[怎么好像都是我自己的缺点呢。(笑)]但无论如何，请你相信自己是独一无二的。永远不要试图抛弃和伤害自己，而应该珍惜你自己。

感冒发烧的时候，又是流鼻涕，又是打喷嚏，深受病痛煎熬而倍感痛苦的你，一定盼望着能够早日恢复健康。这正是因为你珍爱自己的缘故。

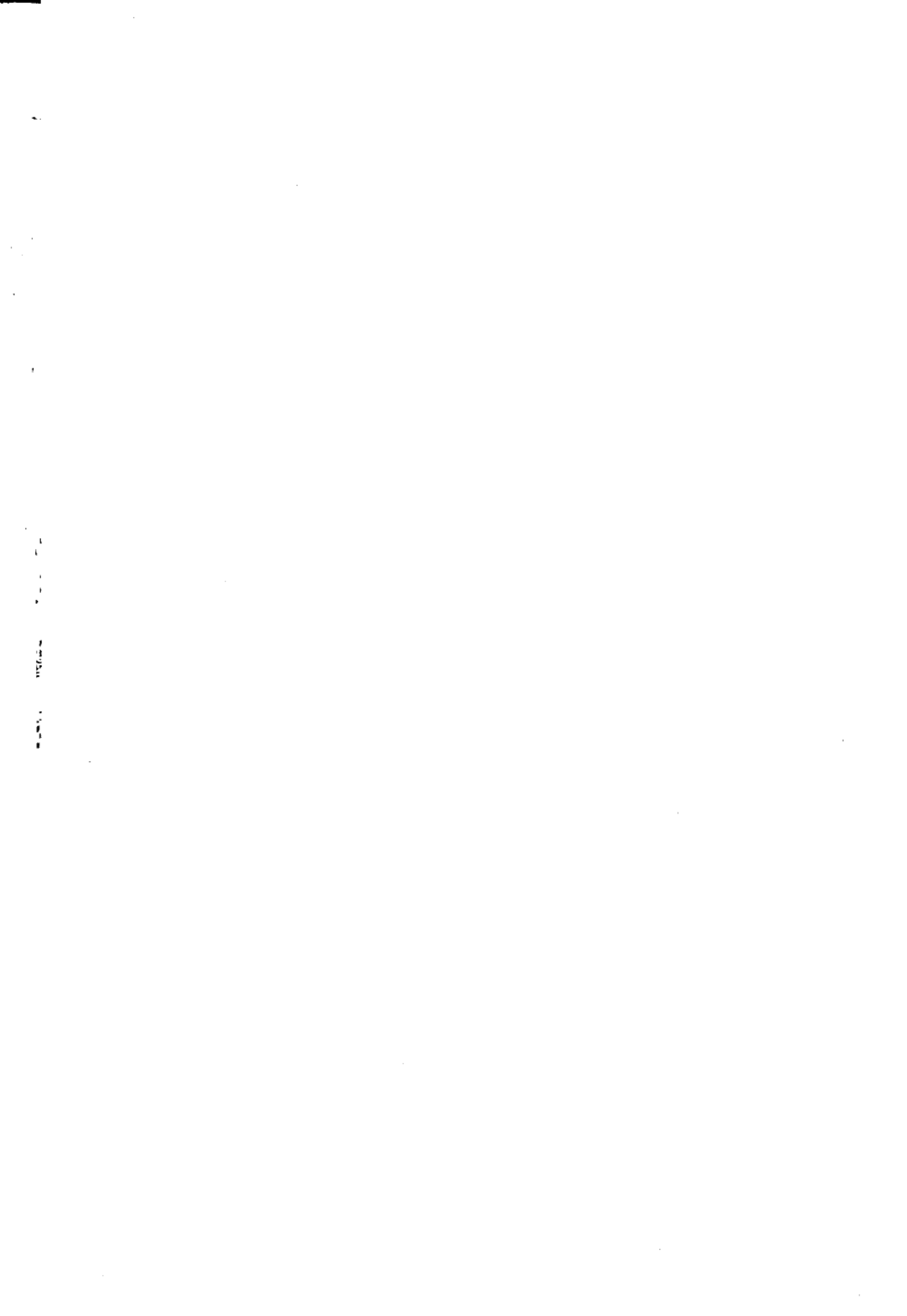
总和别人比较是没有尽头的。所谓人外有人、天外有天，我们没有必要用自己的缺点，去和别人的优点做比较。索性就不要和别人比，因为一旦发现自己的某些地方不如别人，一定会耿耿于怀。这种时候，我建议大家，即使你耿耿于怀也不必因此而烦恼，因为自己就是自己。

假设我拥有沉鱼落雁之容、闭月羞花之貌，也许我会有幸被某位大富豪一眼相中，经过婚姻的洗礼后，摇身一变成某处豪宅的女主人（我讨厌这个假设……）。但现在我很庆幸，正因为事实并非如此，为了生存我不得不拼命寻找安身立业的方法，我努力地推销产品，并取得了一定的成绩，最终也可以把我的经验总结著书了。

现在的你之所以会在这里，正是为了经历漫漫人生中的磨砺，通过不断的学习，去收获那些非你莫属的人生财富。这些财富只有你能领悟，它们只属于你一个人。

也有一部分人，尽管也在人世间走过了一大遭，到头来却是颗粒无收，他们只是在白白地虚度光阴。

对你而言，这个世界上唯一的奇迹便是：你现在在这里。你是为了追求幸福而来到这个世界的，所以，请你一定要珍爱自己。



从表面上的交往解脱出来的方法

有些人，无论和谁都能够亲密交往。但这样的人也会有他们的苦恼：

“为什么我和周围人的关系都只是限于一些表面上的交往呢？”

他们苦恼的是，尽管认识了这么多人，却没有一个能讲真心话的。

我也有类似的倾向。不知道是有意的还是无意的，我总是和别人保持着一定的距离。尽管想和别人建立“无话不说”的关系，但实际生活中却无论如何也做不到。大家是否也有相同的感受呢？

我曾经询问过当事人：“为什么会只落得表面上的交往呢？”

“也许是因为我总觉得无论什么事情，只要自己一个人忍着就好吧。”

“你忍了哪些事情呢？”

“这个嘛，比如，我总是不能明确地说出自己的意见。跟烤肉比起来，本来更想吃意大利菜的，但是因为不好意思

说出口，最终还是去吃了烤肉……”

“为什么不明确地说‘我想去吃意大利菜’？难道是因为你觉得这么说不好吗？”

“也不是，但就是说不出口。”

“那么，你只要说‘烤肉也不错啊，但是我今天突然很想吃意大利菜。’你们可以下次再去吃烤肉呀。或者用剪刀、石头、布，来猜拳决定去哪里。”

“但这样会不会让人觉得我只知道考虑自己啊？”

“但是，怎么也比一个人忍着强。”

“真的是这样吗？”

“真的。这样做才可以使你更真实，不必那么刻意地追求完美，别人和你在一起的时候气氛会更融洽，对方可以更放松。”

想拉近关系，就明确说出你的烦恼

如果不希望和别人的关系只停留在表面上的交往，一个最重要的方法就是：明确说出你的烦恼。由自己主动把烦恼说出来，仅此而已。

比如减肥计划实施了N次也没能成功啦，再比如今天在公司做错了事哭了鼻子啦，等等——也就是那些让你感觉有点丢面子的事情。不要再和对方争强斗胜，至于那些想在别人面前做个“乖小孩”、“了不起的人”一类的想法，干脆抛到九霄云外去，而是主动地把自己的弱点展示给对方看。

有些人在任何时候看上去都是一副软弱怕事的样子，我们暂且刨除这种一贯处于弱势的情况，现在请你想象一下，如果一个平时一向积极努力的人，某一天突然主动向你示弱，一般情况下，人们是绝对不会取笑说“这个人好软弱啊！”一类的话的。

恰恰相反，人们会想：“看来，这个人是很信任我的。”从而不由得高兴起来，愿意和他亲密交往。

当我希望和某个人拉近关系时，我会把自己的心窝子掏出来给对方看的。

有些人也许要担心，如果这样做反而被对方厌恶怎么办？如果因别人的坦诚而感觉厌恶，这种人即使今后和他在一起也不会轻松愉快的，不如就此作罢。

受欢迎的人具备“激发兴致的能力”

为什么有些人看上去永远那么开心，他们的身边总能聚拢很多人？经过仔细观察，我发现：这些人无论面对任何话题、任何人，总能满怀兴致地询问一些问题，或是深有体会地感慨“原来如此啊”。于是，我也模仿他们的样子，尝试着满怀兴致地问别人问题。

但偏偏有些人，让你无论如何也提不起兴致来。虽然如此，如果能多花一些心思，多花一些时间，或许也会有所改变的。面对眼前的这个人，如果你希望更好地与他沟通，那么，你绝对应该让自己提起兴致来。

兴致不是寻找来的，而是要激发，这便需要我们不断磨炼激发兴致的能力。关键在于，要心无杂念。孩提时代的我们，对任何事物都充满了兴趣，经常挂在嘴边的那句话便是“这个是什么啊？”

要纯粹地、单纯地去感受，这个世界上有太多我们还不知道的事情。

前世几百次的回眸才修得今生的擦肩而过。人的一生中能够邂逅的人，其数量是极其有限的。我们不可能遇见所有

的人，相逢既是缘分，所以，站在你面前的人，或许正是注定了前世今生和你有着深厚缘分的那个人。这样想，不禁会令我们跃跃欲试，“想了解对方更多的事情”，兴致也不由得空前高涨起来。

在心无杂念的前提下，当你满怀兴致地问某个问题时，你的眼神会烁烁放光，一副跃跃欲试的表情。正是这种跃跃欲试的表情，令对方感觉到了你谈话的兴致：

“呵呵，这个人对我的事情很感兴趣呢。”

这相当于给你们之间的关系打了一针催化剂，可以促进氛围融洽的催化剂。

自来熟的人能够快速找出共同点

像孩子般瞪大了眼睛，满怀兴致地问别人问题，还可以促使你更快地找到你们之间的共同点。最初也许仅仅局限于“你是×县人吗……”之类的生疏问题，但随着你们交谈内容的深入，你将进一步了解对方，逐渐挖掘出更多相互都感兴趣的话题，“啊，那个人啊，我也认识的”、“我可是他的超级粉丝呢”，等等。谈话的兴致由此被激发开来。

好朋友之间一定是存在某些共同点的。人们常说“物以类聚、人以群分”，具有相似特征的人走到一起，便成了“类友”。所以，如果想和某个人成为好朋友，只需要找到你和他之间的共同点就可以了。不能以貌取人，某些外表看上去粗壮魁梧的男性，却可能是个极度偏爱甜品和零食的馋嘴猫，说不定你会和他出人意料地意气相投呢。

能够在很短的时间内与别人谈得火热的人，不仅因为他们的话题比较多，还要归功于他们能够快速找出与对方的共同点。其实只要稍微下些工夫，无论是谁都可以做到这一点。

我有几个朋友，我们同属于“认生会”的成员。有时，

我在宴会上没兴致找人攀谈，正准备找个角落躲起来的时候，正巧看见有几个人已经在角落里隐蔽多时了。我拿出勇气，主动和他们搭起话来。

“那个，今天参加宴会的人里，我都不认识几个，所以干脆想找个地方猫起来算了。呵呵，希望我这副扫兴的样子，不会影响大家的兴致。”

“哪里的话，我也和你一样呢。”一位男士回答。

“啊？是因为认生吗？”

“是啊，我也是呢。”一位女士也凑了过来，插话说。

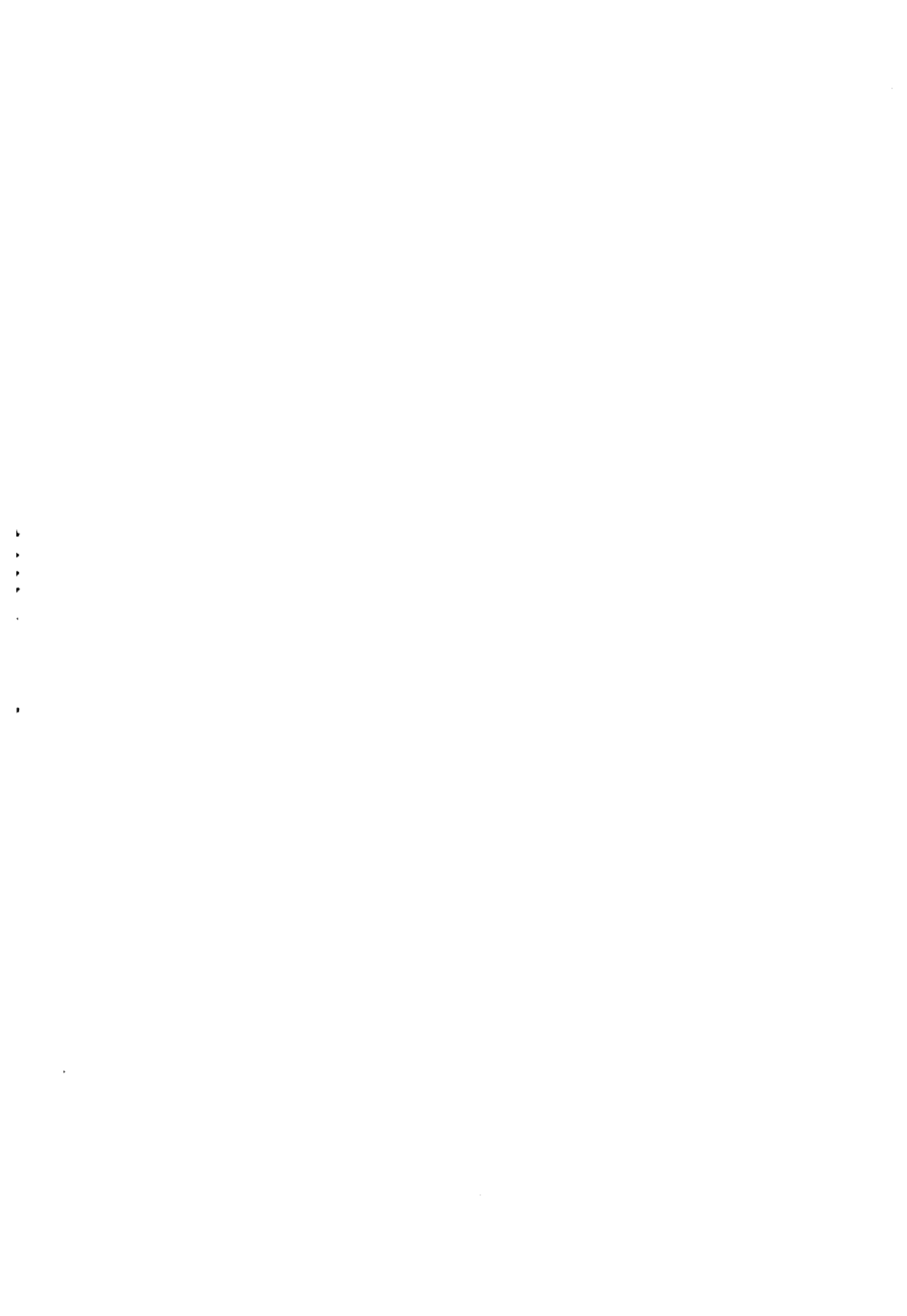
就这样，这几个认生的成员便组成了我们的“认生会”。我们定期安排个饭局召集大家聚一聚，虽然都是些认生的人，但见过几次面以后，也都相处融洽，成为了亲密的朋友。

很多时候，我们固执地认为和某个人没有共同语言，不愿主动寻找话题和对方攀谈，于是两个人便这样沉默着擦肩而过。我也有过很多次这样的经历。

日本的茶道精神中奉行一句禅语，叫做“一期一会”。它奉劝人们：要把每一次相遇都当成这一生仅有的那一次去珍惜。所以，我们都应该拿出勇气，不要让身边的缘分轻易地溜走。



进一步加
深彼此间
的了解



不要忽略身边那个相识多年的人

我曾经做过销售部门的负责人。实行全部佣金制度的时候，我们的队伍有70人左右；实行固定工资制度的时候，我们的队伍有100人左右。管理如此庞大的销售队伍，的确让我学到了很多，但那是在经历了无数次失败的基础上。

实行全部佣金制度的时候，奉行纯粹的能力主义，销售业绩便代表了一切。当时涌现出一位业绩特别突出的女士，叫木村。加入我们队伍之前，她曾经在其他公司做过销售，但因为和那里的负责人合不来，所以跳槽来到了我们的公司。因此她来我们公司的时候，便是带着头衔的。

这位木村女士的销售业绩一贯名列前茅，我对她抱有很高的期望值。她也一直把我作为奋斗的目标，明确表示“要达到和田那样的业绩”。也正因为如此，我十分赞赏她的上进心，对她很有好感。

这是个以销售业绩论英雄的世界。在这个世界里，像她这样善于销售的人，既可以拿到丰厚的报酬，又可以赢得领导的重用，晋升机会也远远胜过其他人。偏巧我们又是同龄人，所以我经常邀请她一起吃饭，我们一下子便成了很亲密

的好朋友。

对于工作业绩卓越的人，谁也说不出什么怨言。我也不觉得自己这样做有什么不妥。

直到有一天，我才无意中了解到，另一位从一开始就和我一起工作的女同事一直在背地里冷嘲热讽地说木村坏话，讥讽木村的推销方法简直就是强买强卖，她之所以能够出成绩，只不过是因为受到了领导的特殊照顾，立场比别人优越罢了。这位女同事还把她心中的不满和诬陷木村的话，向周围所有人大肆宣扬，结果，销售组的全体成员都开始嫉妒木村，并对她的特殊愤愤不平起来。

是否可以把这种情绪笼统地总结为“工作上未能取得好成绩的人的一种单纯的嫉妒”呢？我认为不是这样的。出现这种结果，完全是因为我考虑不周而造成的。对于和我一路工作过来的人，应该给予他们更多的关心，应该尽早地注意到他们因为后来的某个员工走红而被逐步冷落（包括他们的工作业绩和来自领导的关心），从而造成了不安和纠结的情绪。

我无法评判这件事的好与坏，但是通过这件事情，终于让我明白：及时了解别人的感受是一件多么重要的

事情。

陪伴我一路走来，一直默默支持我的那位女同事，曾经经历着怎样的苦恼啊。尽管如此，她依然选择了忍耐……当我意识到这一点时，我的内心没有丝毫的责怪或是怨恨，有的只是深深的愧疚。

我抱歉地对她说：“对不起。”

她哭了。满眼泪水地问我：“我的存在是不是已经不那么重要了？”

我也哭了。我告诉她：“没有这回事，你不要那样想。这么长时间以来，你一直都陪在我的身边，让我感觉非常安全，以至于最终忽略了你的感受，认为不必经常沟通也不会有什么关系。”

从此以后，我们更深一步地了解了对方，又恢复为比原来更加亲密无间的关系。



为了解对方而接纳对方的价值观

所谓人间百态，世间人等无奇不有。如果把目光转向整个世界，你将会看到国家、宗教，乃至生存规则都不尽相同。

了解了自已以后，接下来，我们还需要了解别人与自已有哪些不同。

每个人都有自己的价值观。原本各不相同的人们，为了生存走到一起，因此，这个社会上即使存在和你话不投机的人，或是令你无法理解的人，也都在情理之中。你不能因此判定那些和自已不同的人都是错误的，就像你不能保证自己永远都是正确的一样。

原因就在于，你们各自都持有不同的“标尺”，也就是人们常说的价值观。价值观的差别在任何时候都是存在的。

如果你认定是对方的错，心里一定会情不自禁地责怪他，生他的气；但如果你把对方看成是一个思维方式与众不同的人，你便不屑再与他斤斤计较了。

有些人期待别人的赞美，而有些人认为赞美之辞如果溢

于言表，未免太过轻佻。不同的想法背后，有着各自不同的诠释，说不清孰对孰错。都没有错的两个人，何必如此满腹怨气地相互指责呢？

人的社会属性注定我们必然要和其他人共同生存，既然如此，我们更应该学会理解别人。即使有些时候不敢苟同于对方的某些想法或做法，也不必因此认定对方的想法有问题，或一定是对方的错，这样，我们心中的怨气也就无处藏身了。

找机会多与对方沟通，更多地了解他之后，你便会理解他的苦衷，你们的关系也会有所缓解，并进一步向前迈进。

“我想辞掉现在的工作。”

“为什么呀？”

“我觉得我的工作能力很差，尽给别人扯后腿了。”

“没有这回事。你很优秀，工作也非常卖力气，干得很好啊！”

“从来没有人这样评价过我。”

“那是因为大家觉得没有必要每件事情都一一说出来。”

“原来是这样啊。”

诸如此类的误解还有很多。

但是，对正深陷迷茫的当事人，我们要循循善诱，切记不可从正面直接否定他们：

“仅仅因为这点事情就想到辞职吗？你简直是愚蠢到家了！你连自己究竟是怎样的人都还没有搞清楚……”

1
2
3
4
5
6
7

正因为存在不同，才不断学习成长

如果全世界的人都保持相同的价值观、相同的思维方式，是否就能迎来世界和平了呢？

没有战争、没有掠夺，大家一起分享相同的食物，过相同的生活，喜欢相同的人，经历相同的失败，为着相同的事情感受人生悲欢。也许人们向往的和平就是这个样子吧。但这样的生活未免太过于雷同了，置身其中，我们一定不会认为这就是和平的，因为我们无法从中找到幸福。

上帝创造了不同的人种、不同的性别，一定有他的用意。我们之所以学会成长，正是因为借鉴了身边这些形形色色的人。我希望自己可以分析与别人之间存在的差异，不断取长补短。

说句心里话，对于差异性比较大的人，我有时也会特意地远离他们，但更多的时候，我会迎难而上，故意通过差异制造“摩擦”，把我们之间的差异性当做一种可以磨炼自己的研磨剂，在享受成长的过程中痛并快乐着。

烹饪时，尝试添加某种从未用过的原料，经常能够创新出意想不到的新口味。同样的道理，有些人虽然属于和你完

全不同的类型，但实际接触后，你会意外地发现他的优点，从而理解并接纳他这种类型的人。

因此，新的发现、新的成长，有时是通过持有不同价值观的人之间相互碰撞而产生的。

我经常对销售人员讲：

“人就好比是钻石的原矿石。钻石这种东西，打磨加工的时候，必须也使用钻石。棱棱角角的地方相互碰撞、相互摩擦，逐渐变得光滑圆润起来。我们的工作要和各种各样的人打交道，有很多的机会打磨自己，这是一份多么难得的工作啊！”

进一步了解别人对你的看法

要想与人保持顺畅的沟通，还需要了解别人对你的看法。

为什么这样讲呢？因为每个人都有成见。这是那个人在见到你之前就已经形成了的固定想法。我把它叫做“想象印象”。

第一次见到我的人，对我的评价一般（几乎接近100%）是“完全不是想象中的那种职业女性”，或者是“并没有想象中的那么精于销售”，甚至有人说“见面之前一直以为会是个很恐怖的人”。

而实际交往之后，再请他们对我做出评价时，大多数人会回答：

“并非想象中那个女强人的样子，有点意外。你为人坦率，很容易相处，一点儿也不让人感觉紧张。”

还有人提出质疑：

“噢，你真的做过销售吗？”

于是，我开始思考，人们究竟是通过哪些信息来评价我的呢……

全球排名第二的推销员

出身于全部佣金制度的时代

二十几岁便担任代理店分店长

媒体爆料“29岁时年薪达到3 800万日元”

参与过多本经济学论著的创作

外资培训公司的女销售部长

女社长

……

怎么样，通过上述信息，你将如何评价我呢？

客观地从这些信息入手，我的脑海里也自然而然地浮现出女强人的形象来。看来，第一次见到我的人说那样的话，完全都在情理之中啊。这正巧反映了我的自我宣传能力，是人们通过想象产生的印象，即“想象印象”。

了解了这一层，就会更加明确自己在别人眼中的形象。

但实际情况也不可一概而论。想象印象，和自己所认为的“我在别人眼中应该是这个样子”的印象，也有不一样的时候。

打破初次见面的“想象印象”

知道了自己在人们心目中的印象之后，我也曾着重培养并刻意演绎自己女强人的一面，但现实中的我依然和大家想象的不一样。现实中的我时常哭鼻子、被训斥，总是让周围人操心，也经常需要别人的帮助。一直以来，因为有幸受到广大客户的青睐，和各位前辈的栽培，才得以出人头地，做出了一些成绩。在工作中找到自信心的我，深知这份成功的来之不易，从此更加超乎常人地努力拼搏。

做出一些成绩后，机会也随之多了起来。但出头的鸟儿往往总是先被枪打，于是有些人开始对我窃窃私语，“凭什么又是她啊”、“那个家伙能胜任吗”，对我的能力表示怀疑。在决定是否由我出任代理店分店长之际，由于是首届女店长，反对的呼声相当强烈，甚至有很多人来告我的恶状。但公司最终还是决定，“不管怎样先让她干起来试试看吧”，于是我晋升到了一个十分显赫的位置。对于不顾舆论压力，一直信任我、支持我，做我坚强后盾的人们，我在向他们表示感激的同时，也感受到了前所未有的压力。于是，为了回报他们对我的信任，我更加努力地工作，使销售业绩又上了

一个台阶。

此后，代理店制度被取消，其他几位经理都被猎头公司挖到另外一家英语培训学校去了。只有我拒绝了猎头公司的邀请，留了下来。也许是考虑到剩下的员工里，我还算是比较熟悉公司状况的老员工的缘故，公司提升我做了销售部部长。

再然后，公司解散了。我也成了无业人员。为了谋生，我借助以前的工作经验，开始从事销售培训的工作。后来便演变成了现在的培丽爱公司。虽说是公司，其实不过是个只有8名员工的小公司而已。

如果在媒体宣传戴在我头上的光环上，再加上上面这段批注的话，人们对我的想象印象是否会有所改变呢？事实如下所述：

大多数人听到“销售冠军”这个头衔时，首先联想到的便是积极进取、勇往直前一类的词汇（事实也是如此的）。像我这种（我不知道应该如何在这里描绘我自己，请恕我斗胆直言）才疏学浅的人，实在看不出来居然能够取得那么好的销售业绩。

另外，也许是因为“和田”这个姓氏比较容易使人联想

起田园耕者的形象吧，见我第一面的人有时会惊讶地说：

“您和我想象的一点儿也不一样啊。我一直以为您是个高个子呢。”

莫非这就是和田××子的大众形象吗？我不禁有些纳闷，但转念一想，随便大家怎么想好了，怎么想都无所谓啦。所以呢，我也就没有征求她本人的意见。（笑）

好也罢，坏也罢，我们暂且不予理论，但至少我认为这正巧代表了自己的宣传力。自从了解了大家对我的看法，我能够从更加客观的角度评价自己，于是我开始留意如何用最适合自己的服饰和发型来装扮自己。

做销售主管时，外表的“强势”是非常重要的，所以我几乎每天都是一身职业套装的打扮。但实际上，我最喜欢的是连衣裙。所以，我决定，为了在初次见面时扭转人们对我的想象印象，一定要把真实的自己展示给别人。

请大家也想一想，以下情景中，自己的形象是怎样的？

- 出示名片的时候
- 名片用完时给别人的第一印象
- 出身及血型

请大家把答案一一写出来。然后，再回忆一下，通常人

们是如何评价你的？

“你肯定是 B 型血吧。”

“原以为你会很老实、很温顺的呢。”

“真没想到你这么受欢迎啊 ~”

.....

把过去你曾经受到过的临时评价，以及一直以来人们对你的一贯评价，都一一列出来。

列举完以后，把纸上的内容客观地对照一下。好好想一想，你给大家的印象是怎样的。接下来，你只要按照心目中所期望的形象改造自己就可以了。也可以像我一样，“穿上连衣裙”。

总而言之，希望有所改善的地方，下决心改掉它；被误解的地方，加以注意，使人们不再继续误解。

过去的行为构成了你的印象

迄今为止，你的种种行为为你贴上了类别标签，决定了人们对你的印象。

经常拖延时间、不遵守截止日期和交货期限的人，往往会被贴上“不严谨”的标签。这种人多半会被认为是不守时的，当别人与这样的人约会时，对方会事先估算出他不能按时到达的可能性，所以对方也会故意迟到一段时间。

领导在考虑某项重要工作的分派时，也会三思而行：

“哎呀，那个人啊，工作能力虽说没问题，但总是拖拖拉拉的，恐怕会延误交货期吧。还是委托给别人放心些啊。”

这种情况在现实生活中非常常见，而当事人自己却往往并不自知。

如果是平日一贯严守截止日期和交货期限的人，即使他偶尔延误了预定的时间，人们也会尽量站在他的立场替他着想，善意地原谅他一时的错误。

“一定是路上发生了什么事情。我相信他肯定会来的，再等等吧。”

“看来这个月的确是没办法交货了啊。是不是特别忙啊？”

这是因为人们相信他。

而对于经常犯错误的人，当出现了某些预料外的坏情况时，人们往往马上就会想到：“一定又是那个家伙！”如果是这样，你所面临的当务之急是马上挽回大家对你的信任，撕掉那个“不严谨”的标签。从明天开始，早上第一个出勤，并且以后每天都坚持如此……不出半年，人们便会改变对你的看法，“那家伙改变真大啊”、“真没想到那个人一旦认真起来竟然很像回事儿呢”。

这需要很大的毅力。因为，信用一旦失去以后，需要长期的坚持与积累才能重新构筑起来。

不要期望对方的态度

如果学会如何赞美对方，你便会发现，仿佛身边人们的情绪都随之高昂起来了。并且，对方在回答你的时候，也往往会回应一些赞美的辞令：“谢谢！其实，主要要归功于你在工作中的领悟力强，帮了我很大的忙。”听到别人的赞美，自己也会不由得高兴起来。

但并不是每一次表扬别人时，都能够得到对方反馈的赞美。当你不巧遇到了脾气古怪的人，他们便很有可能会采取与众不同的态度。无论你怎么表扬他，他却不领你的情，一句赞美你的话也不说。

不知从何时起，当我们表扬对方的时候，心底里会不知不觉地期待对方也回应相同的赞美。如果对方没能及时回应，的确会叫人大失所望，但是请大家仔细想一想，之所以会感觉到失望，正是因为我们心中原本就有所期望的原因呀。换句话说，事实上，我们有些时候是因为期待对方回应的赞美，才表扬对方的。

所以，从今天开始，我们没有必要只是为了期待对方的回应，而表扬别人。其实，即使对方一句赞美的话都没有，

我也喜欢表扬别人。因为，真诚地赞美别人，使用最美好的语言，这种行为本身就注定会给自己带来好运气，夫复何求？

如果你能够这样考虑问题，你便可以恢复到最自然的心态。而自然心态下的对话，往往能够传达到对方的心底。

对方的态度令你失望时，要 理解这是表达方式的差异

人们表达情感的方式是多种多样的。譬如，在传达“愤怒”的情绪时，其表达方式往往因人而异：

1. 愤怒时变得沉默不语，喜欢独自生闷气的人。
2. 像只愤怒的狮子一般大吼大叫，把心中积压的怨气一吐为快的人。
3. 不把它当回事，等待愤怒的情绪最终自然冷却下来的人。
4. 一把鼻涕一把泪，誓把心中的委屈一股脑儿地哭诉给别人听的人。
5. 一边抱怨着“郁闷~”、“真窝火”，一边寻找让自己心情好转的方法。
6. 微笑面对挫折，及时原谅别人的人（没有愤怒）。

.....

顺便插一句，我属于游离徘徊于第4条和第5条之间的人。

那么，“高兴”时的表现又是怎样的呢？

1. 得意地微笑。
2. 欢蹦乱跳。
3. 高兴得有些惊慌失措。
4. 喜极而泣。
5. 仔细品味喜悦的心情。
6. 不让别人发觉，试图把喜悦埋藏在心里。

.....

不同的人有着各自不同的表达方式，当然，对我们自己来讲，要尽量采用容易被对方接受的表达方式，但当我们置身于复杂的人际交往过程中时，首先要做好的思想准备就是，别人的表达方式有可能与我们不同。这样，当你看到对方“怎么好像没有那么高兴？”的时候，便不会因为纠缠于他表达的方式是否妥当，而让自己变得闷闷不乐。

当你为对方做了某些事情，但结果却出乎意料，对方的反应并不像我们预期的那么兴奋，因此而感觉有些失望的时候，建议你最好这样安慰自己，“唉，这个人表达情感的方式真是与众不同啊”。或者，尽可能想象一下，目前这个人“一定正在被其他的什么事情缠身吧”。这样，你便不会因为对方态度与自己预期的不同，而耿耿于怀了。

同事的嫉妒

在做销售的那段时期里，为了出业绩，我每天都废寝忘食地拼命工作。不知不觉中，我的销售业绩超过了很多老员工。终于有一天，有人告诉我，有很多人在背地里说我的坏话。他们好像是这样议论我的：

“那个家伙好像和老板有什么特殊关系呢。所以她才能总是超额完成订单，拉高业绩。”

显然都是些无凭无据的谣言。居然有人在暗地里这样诋毁我，从知道这个消息的那一天开始，强烈的愤怒和打击使我对上班产生了前所未有的抵触。

我必须想办法消除心中的愤怒，于是，我把自己想到的对策都一一列在了纸上。

- 憎恨那些说我坏话的人。
- 说同样诋毁的话，回敬那些说我坏话的人。
- 质问对方：“你们真的是那样议论我的吗？太过分了！”
- 我没有必要辩解。因为即使对别人解释“没有那回事，他们说的都是谣言”之类的话，又能怎样呢？

这种事情往往会越描越黑的。

好像没有一项对策是我所期望的。列在纸上的那些行动，都是我不愿意实行的。并且，即便我按照上面的内容去做了，我的心情也不会因此而好转，对方更不会因此而改变对我的看法，没有任何人会因此而开心。

于是，我开始思考其他方法。最终，我想到了一个好办法。

什么也不用说，假装什么也不知道的样子，继续走我自己的路。

当然，对于他人的诋毁，有时候是需要通过解释去消除不良影响的，但就目前的情形来看，他们不满意我的原因不是那些“谣言”本身，而是因为我“超越了他们的销售业绩”，所以，除非我的工作业绩下降，否则他们不会对我满意的。

从另一个角度考虑问题，成为谣言的众矢之的，也应该有我自身的原因。一方面，我自己也曾亲身经历过由羡慕转为嫉妒的情绪变化；另一方面，工作上取得成绩以后，我确实变得有点儿骄傲自满了。

与其千方百计地清除嫉妒自己的人，不如让自己在平

步青云的时候依然保持一颗谦虚谨慎的心。对我而言，后者似乎更简单易行一些。

于是，我什么也没有说，朝着自己预定的方向，继续努力工作。最终，我取得了更优秀的业绩。奇怪的是，不知从什么时候开始，再也听不到有什么人说我什么坏话了。

不受消极同事的负面影响

如果身边有位经常牢骚满腹、动辄就往事情的最坏方向考虑问题的人，你的情绪也一定会受到负面影响吧？我以前的一位同事，就属于典型的消极心态的人。每当工作业绩不理想的时候，她每天晚上都必然会打电话向我诉苦。

“唉，真是不走运啊！”她一如既往地发着牢骚，紧接着询问起我的状况，“你今天怎么样啊？”

“我今天签到订单了。”

听到我的回答，她明显受到了刺激，情绪立刻低落下来，嘴上却拿腔作调地说：“哎呀，真好，真羡慕你啊。”

有了这次教训，以后再接到她的电话时，无论自己当天的销售业绩多么辉煌，我都会迎合她的思路，低调作答说：“唉，我今天也不怎么样……最近真是不走运呢。”

每次听到她的声音，我的情绪都会变得阴沉沉的。没过多久，自己的销售额真的受到了负面影响。实在不愿意再接听她的电话，甚至每次听到电话铃响，都会神经过敏似的紧张好一阵子。我决定，必须和这种人拉开距离。下定决心以后，我坚决不接她的电话。即使不小心接到了，听筒这头的

我也总是故意逆着她，说一些刺激她的话。

起初我担心，对方一定会在背后议论我是如何如何的无情。但转念一想，对于在一起时令你感觉不愉快的人，没有必要刻意强求你们之间的亲密关系。只说需要说的话，维持表面上的关系，就足够了。

内心厌恶的人或事，不必刻意去改变，要坦然接受自己的内心感受。这绝不是自我虐待，更不是冷酷无情。因为如果不这样做，你迟早会受传染，在不知不觉中也变得牢骚满腹，并以此为乐起来。

当然，谁都有想发牢骚的时候。但当你和别人不停地发牢骚时，对方也随之卷入你恶劣情绪的漩涡中来。原本是一个人微不足道的小牢骚，有时却会肆虐般的扩散开来，不正是因为这个人的小牢骚叠加了另外一个人的牢骚后，体积膨胀，继而反作用于自己的缘故吗？

当把不满和牢骚宣泄给别人时，它们会附带利息，连本带息地返回来的。然而这种利息，恐怕是谁都不愿意要的吧？即使是经济不景气时期的低额利息，也是一样的，对吧？

人类因“嫉妒”而崩溃

任何人都会产生嫉妒心理。看见别人的运气总比自己好，便会情不自禁地羡慕起对方来。因为通过和别人的比较，越比越感叹自己的凄惨可怜。站在我所从事的销售领域角度来看，很多人正是因为“嫉妒”而接近崩溃的。

一旦产生嫉妒心理，你的言行中便会不自觉地反映出对那个人的蔑视，不愿意承认对方的成功。你也许会想：“那个人之所以成功，不就是因为受到上司的特殊照顾吗？其实本人一点儿能力也没有……”

提起不愿意承认对方的成功，其实你最不愿意承认的是“成功本身”。一旦陷入嫉妒的境地，相同的业绩，或者比这更辉煌的成绩，是绝对不会前来惠顾你的。因为你无意间否定了自己的成功。

和自己嫉妒的人交朋友，那个人一定会是一位优秀的竞争对手。

让我们来看看奥林匹克选手的例子吧。大多数运动员都会嫉妒那个金牌获得者，同时也对自己的失误懊悔不已。其实，作为没能取得理想成绩的运动员，应该感谢那位金牌获

得者。正是因为他们比赛中再次刷新了纪录，才更有动力以此激励自己加倍地努力。

如果感觉到嫉妒心正在蠢蠢欲动，千万注意不要让自己陷入被动的自我折磨，不要想“如果没有那个家伙的话……”，而是要从积极的层面，建设性地考虑问题。

“大家都是一样的人，所以，只要自己继续努力，也一定能够获得金牌的。”

“如果想成为下一届的金牌得主，自己应该怎样做？”

马拉松比赛时，盯着跑在自己前面的选手背影，如果心里光想着“最好马上给我摔倒”一类莫名其妙的想法，估计最终摔倒或是出现不良状况的，将是这位胡思乱想的选手本人吧。况且，这位选手的想法，未免有点太过阴险了。
(笑)

自尊心强的人应该最谦虚

我认为，总以为自己“很了不起”的人，并不代表他的自尊心很强。“虽然我不是万能的，但是这一次，我一定能够渡过难关。”有如此自信的人，才称得上自尊心强。

自尊心代表着一种坚硬，但它并不等同于“既然我这样决定了，就一定要这样做”，它不是那种顽固的坚硬内核。顽固的人所拥有的自尊心，最多只是一根坚硬的树枝。拿着硬树枝去解决问题，很快便会“咔吧”一声被折断的。如此不堪一击的自尊心只能算是一种相对比较脆弱的自尊心。

处世圆滑的人，他们的自尊心仿佛一根柔韧的枝条，柔软而又坚韧，不会轻易被折断。遇到问题时，他们不会固执己见，而是坦诚地听取别人的意见。我认为，只有这样的人，才称得上是真正的坚强，他们坚忍不拔，不会一遇到挫折就中途逃避。

由此分析，自尊心越强的人，应该是越谦虚的。换句话说，谦虚的人不会把“反正我不行……”之类的话当成口头禅来无原则地贬低自己。真正有自尊心又谦虚的人，在尊重对方且充分考虑对方情况的基础上，拥有自己的见解，同

时也能够坦诚听取对方的意见（有时是坦率地接纳）。他们很清楚自己有哪些缺点，在此基础上，他们也知道自己能做什么，并且充分地相信自己，他们在任何时候都是乐观、积极、向上的人。

这样写，似乎有点儿太理想化了（笑）。但这些正是世界上受爱戴、受欢迎，并取得了成功的人们所共同具备的特点啊。

懊悔即不成熟，不成熟即动力

虽然我们嘴上说要征服嫉妒心理、建设性地考虑问题，但实际上，我们的心中依然时常感觉到懊悔。在否定自己、接纳别人的时候，要想做到完全不嫉妒、不懊悔，绝对不是一件容易的事情。很多人不正是一边满脸堆笑地恭维着“真了不起啊”，另一边却在心中暗自抱怨“真让人窝火！懊悔极了！”

我建议这些人不妨把心胸放得更宽阔一些，你应该想：“这一次，只不过是别人率先拿到了金牌，下一次拿金牌的也许就是自己了。”生活中，一定有比自己结婚早的人，比自己先晋级的人，这是无法回避的现实。本来嘛，人家不可能每件事情都和你同时进行，对吧？

如果对方感觉到了你的懊悔，那么，这种懊悔已然就是嫉妒了。

如果自己感觉到了懊悔，则说明了你的不成熟。

嫉妒是一种消极的负面力量，而不成熟却可以成为积极的正面力量。

未能达成预期的销售额时，领导问我：“是不是有点儿

懊悔啊？”

“是的，非常懊悔。”

听到我这样回答，领导语重心长地说：“有句话叫做‘懊悔即不成熟，不成熟即动力’，你有没有听到过啊？”

我一时不能理解其中的含义，满脑子的“小问号”（笑），但“不成熟即动力”这句话却牢牢地印在了我的脑海中。

是的，不成熟可以演变为“再努力一次”，所以说，它是一种积极的正面力量。懊悔即不成熟，而不成熟则是面对将来的力量源泉！



谁都拥有快乐
快乐的源泉



被别人喜欢的必要条件

只有心里喜欢这个人，才能对他温柔亲切。但凡不是脑子出问题到了无药可救的程度，一般情况下，人们都应该有他心目中最想珍惜的人。也许是出于嫉妒心理，也许是因为我们确实还不够成熟，总之会有一些人令我们一看到就顿生厌恶，感觉不合拍，不知道应该如何与他交往。刨除掉这部分人以后，剩下的另一部分人中一定会有让我们喜欢的人，并真心地希望他们幸福快乐。要想做到关心并祝福对方，真心实意地希望他幸福快乐，前提条件依然是你首先要喜欢与人交往。

清楚地记得毕业后初次步入销售行业的我，在接受公司面试时的情景。

考官问：“你喜欢与人交往吗？”

“嗯，是的，我喜欢。”

“那就没问题了，你应该也比较适合做销售。”

“哦？真的是那样吗？”

“是啊，做销售人员不需要你非像电影演员那样容貌出众，也不需要你具备T型台上模特们的魔鬼身材。即使你不

是东京大学毕业，即使你的家庭条件不富足，这些都没有关系。只要你喜欢与人交往就足够了。”

考官这番话，仿佛是在安慰我说：“没关系的。我们不关心你的长相和身材，所以不用担心。”这不是在揭我的短吧？我心里好像打翻了五味瓶似的很不是滋味，但另一方面，考官们这番话还是给我吃了一颗定心丸，让我鼓起勇气想尝试着在这个行业大干一场。

人们往往会从自己喜欢的销售员那里买东西。如果说，想成为销售能手的必要条件是“喜欢与人交往”，那么，想成为被别人喜欢的人，同样需要你“喜欢与人交往”。仅此而已。

说到这里，也许有人要提出疑问了。

“可是，有些人让你怎么也喜欢不起来。这种情况应该怎么办啊？”

我的意思并不是一概而论地说必须喜欢所有的人，我强调的是，整体上你应该做个“喜欢与人交往”的人。即使你是这个世界上最不幸的人，即使你以前曾经被别人伤害过，甚至连亲人也抛弃了你……但请你永远不要放弃你自己，更不要摆出一副愤世嫉俗的样子，说什么“不会再相信

任何人”、“讨厌这个世界”、“讨厌所有的人”之类的话。

从呱呱坠地的婴儿，直到现在已经长大成人的你，在整个成长的过程中，绝对离不开别人的养育，一定借助了别人的力量，受到过别人的善待。所以，在这个世界上，一定存在一个对你非常亲切、非常温柔的人。如果你相信这一点，以后还将涌现出更多这样的人。只要具备了“喜欢与人交往”这个必要条件，人际关系一定会顺利发展下去的。

让自己开心最简单的方法

在某个心情开朗的日子，我正悠闲地在街上漫步，无意间走到了一家麦当劳的门口。从橱窗望过去，正巧看到一个人贪婪地捧着汉堡包，正津津有味地吃着。我不禁想：“吃得好香啊。瞧他那一脸满足的样子，让看见他的人也跟着高兴呢。真好啊！”

我继续毫无目的地闲逛，看到了对面的一对情侣。他们手牵着手，打情骂俏着和我擦肩而过。我不禁暗自羡慕：“好亲密、好幸福的一对情侣啊。真好啊！”

接着，去便利店挑完东西，看到收银台前排着长长的队伍。我乖乖地走到队尾，心想：“有这么多顾客光顾这家商店，真是买卖兴隆啊。老板一定很开心呢。”

总而言之，那一天我不止一次地感受到了别人的开心，并且都是和我素不相识的人。然后，我也被他们的开心所感染，真诚地和他们一起开心。那一天，我还受到了领导的表扬。

还有一天，原以为肯定泡汤的客户主动打来了电话。

又有一天，因为受到了一位好朋友语重心长的鼓舞，我感动得一塌糊涂。

然后，在我生命中的每一天，我都学会了感恩——感恩“我还活着”。

一定要肯定现在的自己是幸福的，这一点非常重要。如果你认为现在的自己不稳定、不幸福的话，你将很难给周围的人带来幸福和快乐。

每个人都拥有快乐的种子

我经常向身边的人传授一种叫做“阳光思维”的思维方式。无论任何情况下，即使现在的自己正面临着最糟糕的状况，如果你可以把思维方式切换到积极、开朗的方向，渡过了这段艰难的时期以后，相信一切都会慢慢好转起来的。

在第二次世界大战刚刚结束的时候，有些人被战争夺走了所有的亲人，一夜之间变成了无依无靠的孤儿。他们居无定所，也没有食物，只能把顺着下水道流过来的剩饭捡起来洗一洗，勉强充饥。即使是在如此艰苦的年代中勉强度日的人们，不也克服了所有困难吗？现在，他们中间的某些人已经事业有成，成为大公司的经营者；还有些人则是子孙满堂，在家人的围簇中享受着幸福的每一天。

对于自己的不幸，无论你怎么捶胸顿足地感叹，也不会给现实情况带来丝毫的改变。不止没有改变，由于你的悲观情绪，和对世间所有的事物都一概持否定的态度，最终还将导致现实情况也因此而进一步恶化。因为，这个世界其实是要靠你自己来创造的。

经历过艰苦的磨难，最终仍然能够取得成功的人，往往

能够从自己那一手烂牌中，发现一部分好牌，然后欣慰地说：“幸好还有这个，真不错呀。”在那个艰苦的年代中，人们为了生存而拼死挣扎，在他们看来，“活着本身便是一个惊喜”。

人们的胜负，只能靠实实在在抓在自己手中的牌来决定。你抓到手的，一定有一部分是好牌。只要你抱着“太好了、真不错”的想法去寻找，就一定能够找到。

每个人都拥有快乐的种子，快去把它找出来吧！

日后，当我们谈笑风生地对别人讲起今天曾经经历的苦难时，也许人们会禁不住竖起大拇指，夸我们是“超级了不起的老太太”呢。

一定要记得，现在的你是幸福的。所以，请大家快去播种快乐的种子，快去把现在自己的幸福所在找出来吧！

涤荡心灵，排出毒素，重新启动

大家是不是也有过类似的感受呢？有时候，因为和某些人周旋而令人感觉疲惫不堪，甚至马上就要超出忍耐的极限。这种情况下，哪里还有心情去考虑怎样才能使人际关系良性发展呢？

还有些时候，或许连我们自己也不知道究竟是因为什么，虽然并不讨厌对方，但只要和这个人在一起，就会异常痛苦，仿佛就快要窒息了。

人们往往会在无意间伤害别人，或是惹怒别人，所以，“你要改变自己的看法！”这一类只适用于中长期计划的话，是很难说出口的。

那种快要窒息的感觉，我也经历过。这种时候，我的做法是，为自己留出一段可以自由支配的时间，哪怕只有1个小时也好。这段时间里，只有你一个人，可以尽情地发泄，大吼着“我已经受够了！”把积压在心中的毒素，彻底排解出来。你也可以大声地唱歌，可以一个人去做按摩，或者哪怕只是一个人随便去哪里走一走。在事态恶化之前做这件事情，能够有效地化解不良情绪，使大事化小，小事

化了。

如果以上做法依然不能消除心中的积怨，你可以找个没有利害关系的人，向他咨询。

“你没有错。”如果对方懂得如何鼓励你，那么，去找他吧。

“我知道了。”即便对方只能给予如此简单的回答，也足以帮助你排毒了。

只要最终的结果是，你决心重整旗鼓，继续坚强地奋斗下去，不就行了吗？

偶尔给自己排排毒，哪怕是不定期地发发牢骚也好。我们平时的生活和工作中，接受了太多的信息，对于那些不必要的负面信息，来一次彻底的大扫除吧！（但前提是，你必须知道，单靠发牢骚是不能改变现状的。）

原 谅

有些时候，我们会无端地讨厌自己。有些时候，一些事情令我们气愤得无言以对。

请原谅那些已经是过去时的事情吧。

人类真是一种有趣的生物，因为居然有些人不允许自己快乐，不允许自己接纳别人。尽管他们并不愿意看到那样的结果，但他们的言行却证明，从骨子里是希望那样的。（这是件很恐怖的事情）

我的母亲因为一次医疗事故而不幸去世了。当时，我实在无法原谅医院的医生。我的心中充满了怨恨、愤怒、遗憾和无助，我认为，那位医生应该从此陷入不幸和痛苦的深渊。于是，为了让那位医生痛苦，越是在他面前，我越要摆出一副深受创伤的样子，痛哭流涕、萎靡不振。我要以此警示那位医生，正是因为他的失职，给我带来了无限的痛苦和悲伤。如果我在医院里强颜欢笑，总是努力、面带微笑地和人们打招呼，那位医生会怎么想呢？他一定会大大松一口气：“唉，我终于可以放心了。你看，她已经不记恨我了。这真是太好了！”这种结果，是我万万不能容忍的!!!

当然，我自然是希望自己每一天都能开开心心的。但是，为了让对方痛苦，必须先让自己更痛苦。

我不记得最终自己是否原谅了那位医生，随着时间的流逝，对他的记恨也一起被淡忘了，已经无需再计较什么。因为我明白了一个道理，走好自己的人生，享受幸福的每一天，绝对比其他任何事情都重要。

不喜欢父母的时候

人们常说“百善孝为先”，对自己的父母都做不到孝顺的话，这样的人是不可能出人头地的。

然而对于这种论调，我却是不太相信的。因为身为别人的子女，是无法选择自己的父母的，而每个人的父母都是不一样的。现实生活中确实存在相当一部分人，他们无论如何也无法从情感上接受自己的父母。当然，这并不意味着这些人可以不做任何努力去寻找对方的闪光点，改变自己对对方的看法，而是任凭厌恶的情绪就这样发展下去。

对于“父母”的存在，子女们往往寄予了相对于别人更多的期待，“希望他们更伟大”、“希望他们更爱自己”。因此，当发现父母其实并没有我们想象的那么完美时，很多人会有一种被蒙蔽的感觉，感到格外失望。直到他们长大为止，这份失望的感觉都始终无法消除。如果在这种情况下向他们提出“孝敬父母”的要求，似乎有些不合时宜，也过于苛刻了。

所以我认为，首先应该帮助那些无法接纳父母的人放下不必要的思想负担。不能接受自己的父母，并不代表你的道

德有缺陷，也不代表你是冷酷无情的冷血动物，所以没有必要因此而陷入深深的自责，令自己痛苦不堪。

况且，如果你仅仅把自己的生存目标设定为“不断地给父母制造麻烦”、“让父母难堪”的话，最终被毁掉的将是你自己的人生。与其把为难别人作为人生目标，不如去争取自己的幸福。并且，不要只是单纯地苛求“父母绝对应该是这个样子的”，而是要认真思考一下，自己应该是什么样子的。

你也可以尝试着拉开距离。正所谓“距离产生美”，我们身边有很多问题都是依靠时间和距离来解决的。当然，我并不是要你逃避现实问题，有些时候，给自己一点可以客观剖析问题的时间是非常重要的。如果无法做到喜欢某个人，不必勉强自己去做。因为不这样，也同样可以得到幸福。

不要忘记感恩

比起全世界只剩下你孤零零一个人，找个人给自己做伴儿总是好的；比起公司倒闭、全员解散，目前有工作可干总是件令人高兴的事情。

如果某一天你的情绪很低落，总是不由自主地顶撞别人，那是因为你的心灵已经倦怠，乃至最终忘却了感恩。要想和别人保持良好的人际关系，不懂得感恩是不行的。

举例来说，当我们看到一则警察渎职犯法的消息时，多半会发牢骚，感叹现如今日本的警察是如何如何堕落。但是，依然有很多警察一如既往地守护我们的城市而努力奋斗着，其中也不乏因公殉职者。每每想对别人发牢骚的时候，我一般会先对自己说：“如果要你来做这件事会怎么样呢？”我不具备当警察的资格，说实话，警察这个职业那么危险，我从心底里就感到恐惧，压根儿也不想从事这个职业。正因为这样，我们更应该感谢那些自告奋勇充当人民警察的人。正是因为有了这些不畏危险的人，我们才能享受如此安全祥和的生活，这难道不值得感谢吗？

感恩的对象不仅仅只局限于我们身边的人。

世界上有太多的角色都是我无法替代的。为了研制针对某种疑难病症的特效药，正几年如一日的在异国他乡苦心研究的医生；为了防止全球变暖、保护健康的绿色地球，频繁出席国际会议，共商人类大策的人；还有车站旁的公共厕所里，正勤勤恳恳打扫卫生的老婆婆……

在我们不知道的某个地方，正有人为我们做着各种各样的事情，而这些事情却是我们无论如何也做不了的。我们便是生活在这样的一个地球上。这一切都是值得感恩的啊——感恩“人”的存在。

学会感恩他人，我们的心灵会更加快乐、充实。

如果忘却了感恩，满眼望去尽是一些令人厌烦的事物，没完没了的牢骚和抱怨很快便会占据你整个心灵。所以，我坚信：如果我们可以在任何时间、任何地点，心中都填满“谢谢”这两个字的话，人际关系一定会向着良性方向发展的。

话虽如此，但我有时只能是理论上的巨人，现实中也有做不到的时候。也正是因为如此，我始终都在不断努力着。

尾 声

我谈不上是好人，并且，还相当任性。明明知道人们心里想的很多事情都很难说出口，却从来不谦让别人，也不懂如何谦让。

我的办公桌上经常乱七八糟，疏于整理。对于相处过一段时间的人，还经常一不留神就说出一些刺耳的话来。

我是个挑三拣四的人。吃东西的时候，不喜欢的食物索性丢在一边。

有些时候，对于别人想拜托我帮忙的事情，如果觉得“麻烦”，就干脆一口拒绝，而另一些时候，为了给别人留个好印象，又不分青红皂白地照单全收，什么都说“没问题啊”。

我会嫉妒某些比自己强的人，有时甚至叫嚣“真郁闷！”或者“简直没道理嘛，我可想不明白！”之类的话。

对自己讨厌的人，我甚至给人家起外号叫“半鱼人”。

连续被派遣出差的时候，我也会感觉腻烦。我会把温泉浴场的拖鞋胡乱地一脱，而不是按照别人脱下的拖鞋顺次摆放下。

有时候，即便看到了募捐盒上赫然插着的红色羽毛，也不愿意慷慨解囊。

.....

其实，这个样子也很好啊。我不可能是十全十美的，所以，每当想到自己是一个尚不够完美的人，我就会感觉一身轻松，高兴得不得了。说错了话又怎么样呢？被别人看到挠大腿的窘相又怎么样？只要你不把它当回事，人生就会变得轻松愉快。

以前，每逢别人请客，我都会特意要求自己必须把盘子里的饭菜全部吃干净。我最讨厌吃的食物中首推海胆。一次，为了消灭别人夹在我盘子里的一只海胆，我先把海胆含在嘴里，然后猛地喝了一大口啤酒，硬生生地把整只海胆吞了下去。现在回想起来，这样“囫囵吞胆”未免有些暴殄天物了。况且，与其痛苦地跟令人头疼的盘中餐作战，而不能集中精神听别人讲话，不如明确地告诉大家：“我吃不惯这个。”然后把它让给喜欢吃的人就可以了。

自从有勇气向别人坦白“我很任性”之后，别人再问我：“你有什么忌口吗？”我会坦率地告诉他：“我嘛，像动物肝脏、比较油腻的肉类、咸味牛肉罐头、海胆、咸味鲑鱼子、老头鱼、奶汁烤菜、鱼肉肠、马肉……另外，还有×××，这

些我都不爱吃。”

从此以后，我再没有因为饭局而烦恼过了。

对方也许会撇着嘴说：“和田，你可真够挑剔的啊！”但却依然不止一次地和我一同出席饭局。

后来，我的大大咧咧也露了馅儿。身边知道这个秘密的人，会特意用他们的谨慎和周密来帮助我，使我感到非常轻松。

我喜欢我自己。

尽管刚才还在咆哮着大发牢骚：“到现在为止还一行都没写，就算把自己关在旅店房间里，也写不出来啊！”可一旦提笔写了起来便不禁跃跃欲试，希望通过自己的作品让身边的人，都好好地高兴一下。现在我也是这样激励自己，努力地继续创作着。写到饥肠辘辘的时候，虽然旅店的客房服务中包含送餐的项目，但因为舍不得消费2 000日元一份的茶点（一份茶点居然要2 000日元，真是没道理！），我坚持去便利店买又便宜又实惠的饭团吃。我喜欢这样的自己，我认为这是自己的一个优点。

我也是人，也有情绪不佳或是嗓子发炎不想讲话的时候。甚至有些时候，马上就要站上讲台为大家做讲座了，我

心里却还在犯嘀咕：“真不想登上讲台讲课，要是能提前结束就好了。”但是，每当真正面对台下的听众，我便会逐步找回状态，告诉自己：

“正所谓‘一期一会’，我要把这次讲座当做一生中仅有的一次，所以一定要打起精神来！”

“一刻千金，这么多听众抽出自己的宝贵时间来听我讲课，真是太感动了！”

每当想到这些，我都不禁为之一振，最终满怀激情地为大家讲演。我喜欢这样的自己。能够看到自己身上有这么多的优点真是令人兴奋呢。至于那些缺点嘛，正所谓人无完人，所以不必太在意，坦然面对就好了。

对自己严厉的人，对待别人也是严厉的。经常迟到自然是不对的，但对于坚信“约定好的时间就绝对不能晚”的人，即使是别人偶尔迟到一次，也是很难原谅的。

对自己宽容的人，对待别人也是宽容的。虽然不可以一味的宽容，但更加不可以一味的严厉。懂得欣赏自己的人，更具备接纳对方的气量。接纳对方，欣赏对方，才能让对方也接纳自己。如果能够以相互接纳为前提，与对方进行顺畅的沟通，那么人们的心情将更加温暖舒畅，人与人的联系将

更加广泛。

本书写的是人际交往，巧合的是，今年年初在确立自己的奋斗目标时，也提到了“交往”这个词。我希望自己在新的一年里，能够和更多的人“交往”，能够有更多“交运”的机会。和别人愉快交往的过程，自然而然也会成为“交运”的过程，因为和你交往的人们会为你带来好运气。事实上，那些受人瞩目的成功人士，大多是邂逅了“某个人”以后，无意间得到了发展的契机。所以，熟练掌握“人际交往”的秘诀，将有助于你早日时来运转。即使有人认为这样说言过其实，我也坚决拥护这种主张。（笑）

被人需要、被人喜爱，同时懂得如何欣赏别人、珍惜别人的人，无论做什么事情，都毋庸置疑能够取得成功。对他而言，好运气是甩也甩不掉的。

希望大家都能学会如何愉快地与人交往，构筑轻松、自由、令人神清气爽的人际关系。另外，预祝大家都能“交运”，每日被好运围绕，幸福开心地生活！

和田裕美
2008年5月

译 者 的 话

2009年夏，在一个很巧合的情况下认识了机械工业出版社华章分社的编辑。通过她的介绍，我有幸成为本书的译者。

人际交往是一门精深而又奥妙无穷的学问，也是每个人必须面对的人生哲学。据统计资料表明：良好的人际关系，可使工作成功率与个人幸福达成率达到85%以上；在一个人获得成功的因素中，其中85%决定于人际关系，而知识、技术、经验等因素仅占15%；某地被解雇的4000人中，人际关系失败者占90%，不称职者占10%；大学毕业生中人际关系处理得好的人平均年薪比优等生高15%，比普通生高出33%。其实，几乎所有的人都懂得处理好人际关系的重要性，但尽管如此，大多数人却并不知道怎样才能处理好人际关系。

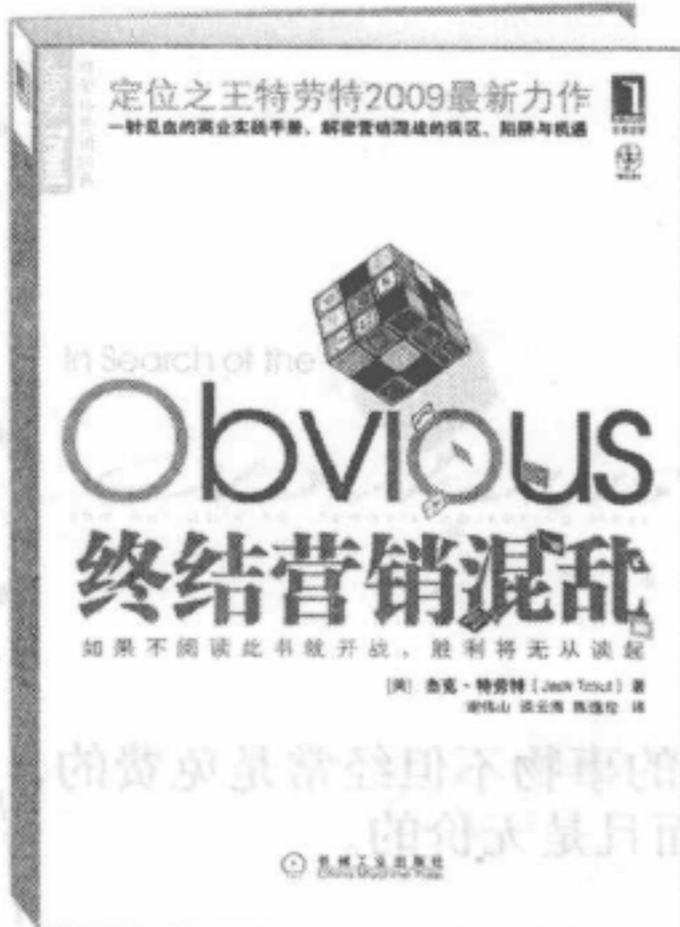
对于苦恼于人际关系的人来说，本书可以称得上是开卷有益。本书由荣登日本销售冠军的和田裕美女士向我们娓娓道来，讲述着她独到的人生见解和待人接物的方法。本书所涉及的内容，大多是人们日常生活中经常遇到的人际交往问

题。作者借助多年的销售阅历，总结了自己在人际交往方面的经验，提炼出一整套实用易行的交往技巧。书中对每项技巧都进行了详细的说明，其中不乏作者亲身经历或是日常生活中随处可见的真实事例，内容通俗易懂，道理深入浅出。

我是个文字工作者，可以说，我从事的工作和销售、公关毫不相干，但在翻译本书的过程中，却着实令我受益匪浅。此前，我也曾被生活中种种人际交往方面的问题所困扰，一直苦苦思索，却终究未能找到答案。因此，这样一本书的出现，对我而言可谓久旱逢甘雨。翻译本书的时候，我始终怀着如饥似渴的心情，一边阅读，一边一气呵成地完成了整本书的翻译工作。在为自己补上这一节“交往课程”的同时，我也尽快地完成本书的翻译工作，希望更多的中国读者都能看到这本书，并通过阅读，和我一样受益终生。当然，限于自己的水平，译文中不妥之处，恐所难免，恳切希望广大读者不吝指教。

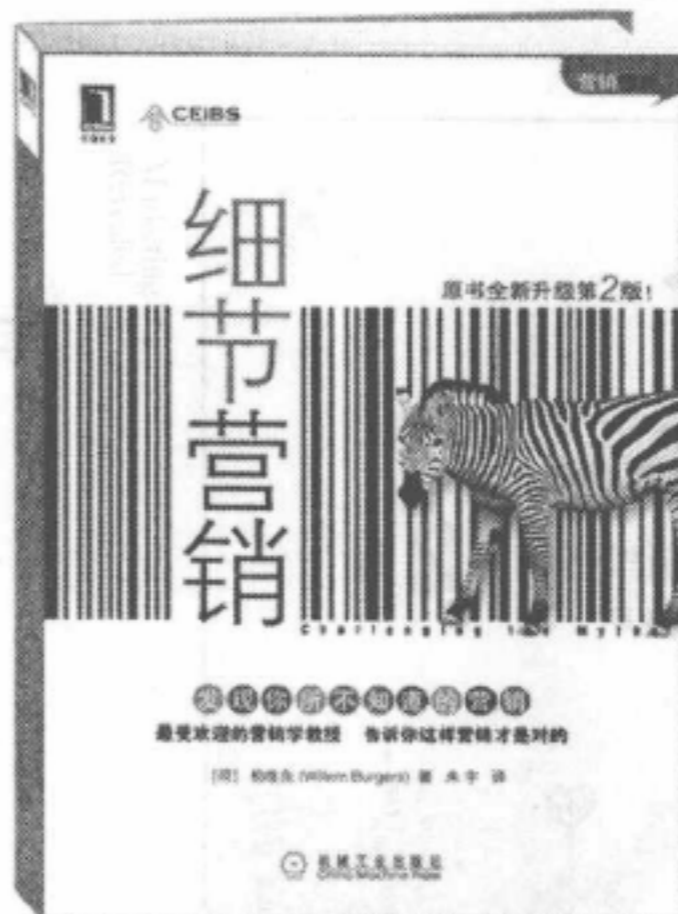
译者

2009年9月22日



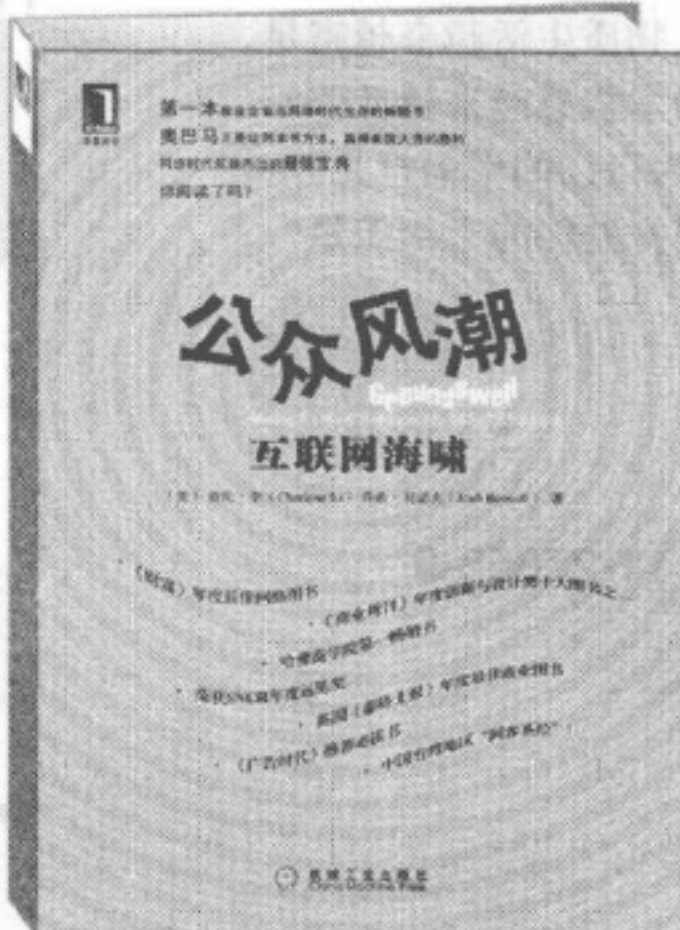
定位之王特劳特2009最新力作
一针见血的商业实战手册
解密营销混战的误区、陷阱与机遇

ISBN 978-7-111-28000
作者：杰克·特劳特
定价：36.00元



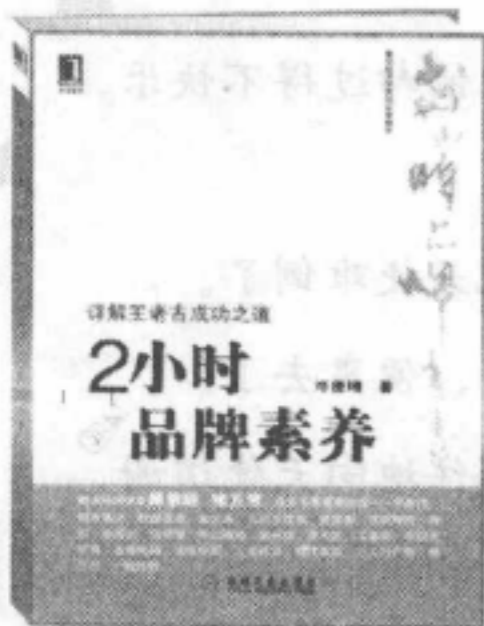
最受欢迎的营销学教授
告诉你这样营销才是对的

ISBN 978-7-111-27178
作者：柏唯良
定价：36.00元

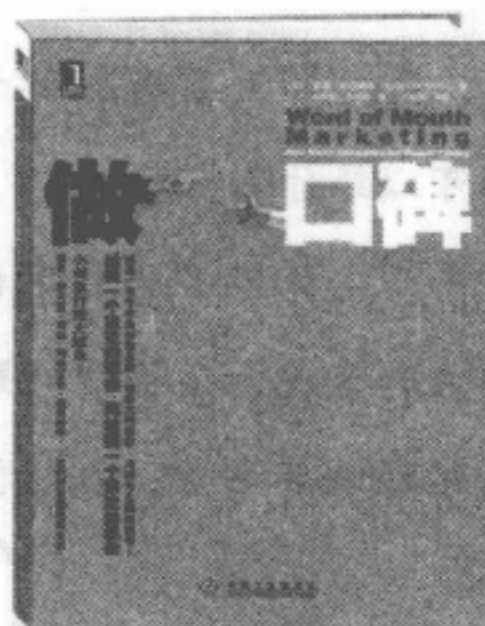


第一本教会企业在网络时代生存的畅销书
奥巴马正是运用本书方法
赢得美国大选的胜利

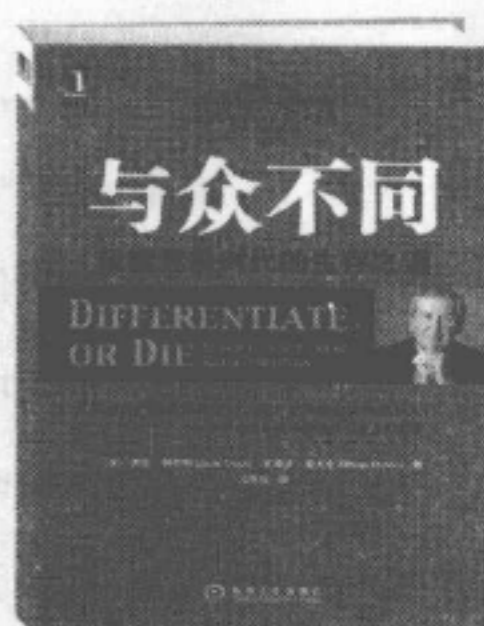
ISBN 978-7-111-29142-8
作者：查伦·李 乔希·贝诺夫
定价：48.00元



ISBN 978-7-111-25471
作者：邓德隆
定价：38.00元



ISBN 978-7-111-24016
作者：安迪·塞诺威兹
定价：29.00元



ISBN 978-7-111-20045
作者：杰克·特劳特
定价：38.00元

除非你把幸福快乐放在成功之前，
否则你成功后反而足以破坏你的幸福快乐！

荣登台湾三民书局畅销排行榜第2名
心理学专家、北师大刘翔平教授倾力推荐



生命中最美好的事物不但经常是免费的，
而且是无价的。

幸福感，健康人生的新指标！
你幸福吗？

现代人物质生活越来越富足，
为何幸福感越来越低落？
你，为自己的幸福打几分？
如何打开你的幸福能量？

ISBN: 978-7-111-27855-9

定价: 25.00元

天使遇见一个诗人，诗人年轻、英俊、有才华且富有，妻子貌美而温柔，但他却过得不快乐。
天使问他：“我能帮你吗？你要什么我都可以给你。”

诗人直直地望着天使：“我只欠一样东西，你能够给我幸福吗？”这下子把天使难倒了。
天使想了想，然后拿走诗人的才华，毁去他的容貌，夺去他的财产。做完这些后，便离去了。

一个月后，天使再回到诗人身边，他那时饿得半死，衣衫褴褛，接着妻子不住地向天使道谢，
因为他知道什么是幸福了。



华章书院俱乐部反馈卡

写书评 赢大奖

身为读者，你是不是常感到不写不快？
 无论是感同身受、热烈倾吐，还是淋漓痛批、指点文章，
 我们真诚地邀请您，将您的阅读心得与我们共享。
 您的心得，将有机会出现在我们的图书、主流媒体、各大网站上。
 同时，您还有机会挑选一本自己喜爱的华章经管好书！

书评发至：hzjg@hzbook.com

欢迎登陆www.hzbook.com了解更多信息，
 本网站会每月公布获奖信息。

华章经管博客已开通，欢迎留下宝贵意见与建议 <http://blog.sina.com.cn/hzbook>

◎反馈方式◎

网络登记：

登陆 www.hzbook.com，在网站上进行反馈卡登记。

传 真：

将此表填好后，传真到 010-68311602

邮 寄：

将填好的表邮寄到：100037 北京市西城区百万庄南街1号309室 闫南 董丽华 收

个人资料（请用正楷完整填写，并附上名片）

姓名：_____ 性别：男 女 年龄：_____ 联系电话：_____ 手机：_____

E-mail：_____ 邮政编码：_____ 传真：_____

通讯地址：_____ 就职单位及部门：_____

职 务：董事长/董事 总裁/总经理 副总裁/副总经理 高级秘书/高级助理
职员 政府官员 专业人员/工程人员 其他（请注明）_____

学 历：高中 大专 本科 研究生 研究生以上

所购书籍书名：_____

现在就填写读者反馈卡，成为华章书院会员，
将有机会参加读者俱乐部活动！

所有以邮寄，传真等方式登记，并愿意加入者均可成为普通会员，并可以享受以下服务。

- ◆ 每月3次的免费电子邮件通知当月出版新书
- ◆ 共同享有读华章论坛会员交流平台
- ◆ 享受华章书院定期组织的各种活动
(包括会员联谊活动专家讲座行业精英论坛等)
- ◆ 优先得到读华章书目
- ◆ 俱乐部将从每月新增会员中抽取10名，
免费赠送当月最新出版书籍1本
- ◆ VIP会员享受全年12本最新出版精品书籍阅读

1. 您通过什么途径了解到本书？

朋友介绍 会议培训 书店广告 报刊杂志 其他 _____

2. 您对本书整体评价为？

非常满意 满意 一般 其他，原因 _____

3. 您的阅读方向？（类别）

4. 您对以下哪些活动形式最感兴趣？

大型联谊会 专业研讨会 专家讲座 沙龙 其他 _____

5. 您希望华章书院俱乐部为会员提供怎样的增值服务？

6. 您是否愿意支付500元升级为VIP会员，享受全年12本最新出版精品书籍阅读？

愿意 不愿意，原因 _____

读华章俱乐部反馈卡