# 《创造快乐双赢的人际关系》学习体会

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-12-03

*第一篇：《创造快乐双赢的人际关系》学习体会《创造快乐双赢的人际关系》学习体会人际关系是以“人”为中心，是基于人类之间的互动，且每个人不论地位的高低，其人格尊严都是一样的。因此，不仅要加强我们每个人自身的人格修养，陶冶、净化自己的心灵，同时...*

**第一篇：《创造快乐双赢的人际关系》学习体会**

《创造快乐双赢的人际关系》学习体会

人际关系是以“人”为中心，是基于人类之间的互动，且每个人不论地位的高低，其人格尊严都是一样的。因此，不仅要加强我们每个人自身的人格修养，陶冶、净化自己的心灵，同时必须尊重他人的人格尊严。这样并不是失去自我，而是在平等和张扬个性的基础上，对他人人格尊严的尊重。

首先，创造快乐共赢的人际关系，要让自己学会尊重他人。在日常生活中就要学会平等待人、诚实守信、善于助人、宽容大度，形成良好的人际交往习惯。“敬人者，人恒敬之”，这样既有助于自我的发展，又有助于增强群体和组织的和谐，创造良好的工作氛围。

其次，创造快乐共赢的人际关系，就要和颜悦色地与人沟通。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语一句六月寒”。这说明良言与恶语在处理人际关系上，会得出截然不同的两种效果。经验证明，许多事，得与失、好与坏，有时往往就在一句话上，好言相对，也许话到事成；刺耳之言，也许一句话就砸了锅，伤了人情，僵化了人际关系。所以，与人交往首先要注意自己的言语，管住自己嘴巴，不说“刺话”、“脏话”、“呛话”、“横话”，只有在一个融洽、和谐的语言环境里，人际关系才能和谐相处，快乐共赢。

再次，创造快乐共赢的人际关系，就要人人讲“诚信”。诚信是无形的“名片”，关乎一个人的形象和品质。在现实生活中，不少人“一切向钱看”，不讲诚信，连自己的亲朋好友都敢蒙骗，由此使得人际之间信誉度降低，严重损害了人与人之间关系的和谐。面对诚信的缺失，光是呼唤是不够的，我们每个人都是建设诚信大厦的砖瓦，需要我们从自身做起，从身边的一件件小事做起。

第四，创造快乐共赢的人际关系，就要人人讲“合作”。合作是人际交往的基本准则，一个善于交际的人必定是个善于合作的人。在合作基础上竞争，在竞争基础上合作，是人际交往的基本态势。如果只讲竞争不要合作，那么竞争必定是不择手段的恶性竞争和无序竞争，快乐共赢的人际关系也将无从谈起。所以在人际交往中，我们应予对方多一些支持，少一些拆台;多一些协商，少一些固执;多一些沟通，少一些封闭。只有这样，我们的人际关系才能少一些紧张与摩擦，多一些温馨与和谐。

最后，创造快乐共赢的人际关系，关键是如何保持自我心态的平衡，从而消减对他人的不满、猜忌和怨恨，保持友善、互助、宽容和谐的交际状态。而要保持心态的平衡，换位思考不失为行之有效的办法，用换位思考来处理一些棘手的问题，比起空泛的道理，常会收到意想不到的效果。换位思考能把双方利益的得失，放在同一个天秤上，用大致相同的标准来衡量，相对容易找到理解的感觉，让心态平和起来，用感觉交流，让心灵沟通，就能创造出快乐共赢的人际关系。同时，个人心理也会越来越健康快乐。

**第二篇：创造双赢的人际关系**

第一讲 个人成长修炼（上）

做人太圆滑肯定会吃亏，一定要圆中有方。人内心的修炼很重要，内在没有的东西，外在是无法表现的。内在决定了外在，一个有气质表现很好的人，一定是内心具备了一些东西，才能在外在表现出来。

一、Ｃ型人生

随着科技的进步，生活水平的不断提高，人类寿命不断延长，体质也越来越强健。再加上价值观的多元化，知识的普及，终生学习的盛行，特别是新生代年轻人逐渐成为社会的主流。他们个性鲜明，更加自我，拥有颠覆、创造、叛逆的本质，从而引发了“C型人生”的创新生活形态。

1、C型人生和线性人生的区别

Ｃ型人生是相对于线性人生而言的，传统的线性人生是指青少年时期读书学习，青中年时期按部就班的上班工作，老年时则闲居修养，直至衰老，走向死亡，这是中国大多数人所遵循的人生轨迹。而Ｃ型人生是指人不再受年龄的限制，年龄既不代表人的身份，更无关个人的选择，许多人可能会在40岁再找一次工作，60岁跑马拉松，80岁可以再谈一次恋爱，人生可以随时开始，这是一种乐观的态度，不要认为错过了就完了。关键是人生要有一份追求，这样会让人生活的很快乐、很有精神。

2、Ｃ型人生动力的源泉——追求

永远存在车库里的汽车，油箱中不需要汽油；没有目标追求的人，生命中也不需要有更多的生命力。生命力和快乐的来源都在于你有追求。

二、成功的秘诀

当人在青年的时候，对未来都会有一个梦想。而五年、十年后要做一个回顾，回顾以前定下的梦想是否有实现。

案例1：

丁先生在大学毕业五年后做了第一次回顾，当时学校举行校庆，所以同学相约一起去参加。参加完后与以前同宿舍的同学一起去聚餐，想起五年前毕业的时候大家都畅谈着未来的抱负。但是五年后，只有一个同学成功了，那天吃饭也就只有他大谈自己的成功之道。饭后丁先生想着，五年前大家的梦想都是一样的，为什么只有他一个人成功了呢。第二天他去请教了以前的辅导员，辅导员就拿了张白纸出来，上面画了两个点，A点和B点，并询问丁先生，怎么走才是捷径？丁先生回答说，‚两点之间直线最近，当然是直走了。”然后他又画了一个A点，又问丁先生怎么走才是捷径？丁先生就笑着说：‚老师，只有起点，没有终点，你让我往哪里走。‛老师就说，‚你觉不觉得你人生的问题就在这里‛。丁先生幡然醒悟，自己总是想着成功，欲望太多，但是又没有具体的目标。

1、人生是从树立清楚而明确的目标开始

人要找一个真正属于自己的目标，然后踏踏实实去做。案例2：

松树上的松毛虫有一个特点，总喜欢跟着前面的虫走。法国有一个著名的生物学家做了一个实验，他把松毛虫排成了一个圆圈，在中间放了一些它们最喜欢吃的松针松叶。松毛虫虽然也想吃，但是它的惯性是跟着前面走，所以总是在那里绕圈。七天七夜后，松毛虫全部都被饿死了。

离它们不到十厘米的松针松叶，却没有一条过来吃。很多人活了一辈子也像松毛虫一样在原地兜圈，今天在单调的重复着昨天，明天又单调的重复着今天。活了一百年也就等于只活了一天。人生要走出这个怪圈，一定要为自己找到目标。这么简单的事情，很多人也只是停留在口头上，过些时候就淡忘了。

人生只要为自己定义一个目标，踏踏实实往这个目标前进，就一定会出成绩。然而大多数人所追求的目标只在于如何应付生活，应付每天的生活琐事，当一个人落到这样的境地时就根本谈不上人生目标了。

2、成功在于尝试

很多成功学的书上说，做人要有长远规划，规划越长远，成功的可能性也越大。但是当你规划完自己十年、二十年的发展方向后，会发现一点帮助也没有。现代社会，个人和企业做长远规划都是不现实的。一位成功学大师曾经说过，一个人预测一年都是很难的，预测十年是在做傻事。

在以前的时代，规划可以长远，子承父业的很多。而现代社会变化太快，很难预测未来。包括企业的发展思路和战略思路，个人找特长和定位，最重要的是在尝试中去做。作为个人成长而言，不要去预测自己十年二十年干什么，就按现在所处的环境，制定今年的计划。目标确定后，立即行动，好的就持续，不好就修改或者推翻重新制定。人生是在不断尝试中找到自己的特长和定位的，企业的发展也是在不断尝试中找到定位的。美国著名作家吉姆·柯林斯的《基业长青》书中就指出，世界五百强的企业里面，只有十八家企业是持续五十年在排行榜上的。通过对这十八家企业的研究发现，没有一家企业在创业初期就有一个伟大的构想，他们都是在不断尝试中找到企业发展定位的。

小企业要成功，要借鉴毛泽东的战略思想，以弱胜强。能赚钱的就去做，积聚实力。游击战积累到一定实力后，再以农村包围城市，进占城市。任何一个伟大的思想来自于实践，人和企业都是在生存进化中，不断的找寻方法。

第二讲 个人成长修炼（下）

一、学习的作用

人最重要的能力是学习能力。中国学生从学校毕业后，就画上了一个句号，表明学习结束。而国外的学生学习很轻松，他们认为学校的学习就是掌握基本知识和学习方法，毕业后只是画上了一个逗号，真正的学习是走上社会才开始的。

案例1：

李嘉诚是一个很爱学习的人，当他十一岁时，由于抗日战争缀学了，他当时最大的梦想是赚到一百万港币后专门去学习。等他真的有了一百万港币后，他已经有了一个企业，要对员工负责，不可能说不干就不干了。虽然不能专门去学习，他还是利用业余的时间去学习。这个习惯一直保持到现在，每天晚上要看书。

而学习也给李嘉诚带来了财富，他起步的时候是做塑胶花的。他当时订了国外的塑胶杂志，了解先进技术。在书上看到一款机器做塑胶花很好，但是价格很贵要两万美金。他就决定按照杂志上的原理自己来做，经过一断时间的钻研，终于把机器做出来了。有了这款机器，当时香港的同行企业无法与之竞争，当年的成长额就达到了十倍。

６０年代香港地产暴跌，他大量买地，８０年代香港地产暴涨，他又把地抛掉，转而去投资码头，码头现在已经给他带来了很多财富。因为李嘉诚喜欢学习，喜欢思考，所以他总是能比别人超前半步。

很多老板认为既然超前半步能得到如此多的财富，那他们就要求员工超前一步。但是太超前的企业别人也是不会接受的，前面冲锋的企业也只是为后面的企业铺路而已。真正成功的人，不只要喜欢学习也要会学习。

如果第一次失败是悲剧，第二次仍然失败那就是喜剧。第一次失败了，是运气不好，碰到不会做的；如果第二次同样的事情还是失败了，那就太傻了，是一个笑话。

二、学习和学历的关系 学历是受教育程度的证明，只是一个结果的证明，而学习是无止境的，只有通过学习才能更好的提升个人的综合素质。只要有很好的学习能力，就能够获得各种需要的能力，取得进步。不懂不要紧，只要肯于学习，善于学习，就能由不懂变成懂。

案例2：

华为在招聘员工时，因为开始无法了解招聘对象，所以很看重文凭。但招聘结束后，在新员工进企业第一天的大会上，就会告诉大家，文凭只代表你的过去，进了企业后，文凭就失效了，大家都站在同一条起跑线上，关键是看你后面的学习能力，成长能力。

案例3：

某企业在大学招聘时规定，成绩不在系里前30名内就不考虑，但有次他们却招了位排名第120位的学生，原来那同学在招聘时说，他以前一直不重视学习，所以成绩是系里的300名之后，但今年他醒悟了，认识到学习的重要性，开始认真学习，结果半年时间成绩就由300名之后进到了120名，还说如果有可能再给他半年时间，一定能达到企业的要求，最后，招聘人员一致同意要他，认为他学习能力强。

聪明的企业看中的都是人的学习能力，进步能力。人一旦停止了学习，就停止了成长，停止了进步。

三、行动学习法

他告诉我，然后，我自己又发现了。

——英国“行动学习法之父”列文

这句话的意思是：别人告诉你的东西，还不是你的东西，得通过自己去体验，重新发现它，这个东西才能变成你自己的。

学习的方式不仅仅只是指看书，从生活中，从经验中，从行动中的学习对人来讲作用更大，效果更好。英国“行动学习法之父”列文，他经过对一所实验室研究发现，里面的科学家很有创造性，他们都是在做中学习，在交流中学习的。作为企业家，看一堆企业管理书籍是没有用的，只有先从小企业做起，从经营中才能学会经营。行动学习的方法：

1、模仿

善于学习是人生中很重要的能力，而善于学习中很重要的能力就是模仿，要学会模仿。一位发明家说过：这个世界上没有发现，只有找到。发明的东西早就已经存在了，我们只不过是找到而已。任何创新都是一种综合，在模仿的基础上再去创新就是捷径。想在某个方面取得成功，这个方面一定已有某个人取得了成功，你不如去了解他的经验，学习他的经验，这样你就能走捷径。

模仿不是不动脑筋的简单照搬，模仿是要找出成功者的原则和方法，并通过模仿来掌握这些原则和方法。老师讲解习题时，我们不能就题论题，而是要通过老师对具体题目的讲解来掌握原理和方法，这样就能举一反三，活学活用。

2、反思和探询

人一定要学会反思，并且经常性的进行反思和探询。就像一杯有沉渣的水，越搅拌就会越浑浊，如果放在那里不动，沉渣就会慢慢沉淀下来，水就会变得清澈。人要经常从浮躁中跳出来，冷静的反思问题。人的思维过程太快，很容易从现象，马上跳跃得出一个结论。

反思就是把思维过程放慢，人都有心智模式，或者是思维惯性。著名科学家爱因斯坦，他的科学贡献都是在29岁以前做出来的。后面40多年没有科学成果，都是他的心智模式害了他，由于长期研究相对论，始终认为世界最终是简单的、和谐的、美的，而不承认刚刚兴起的量子力学。他后面的工作就是想把四大厂统一，结果40多年没有成就。如果他当时能够接受量子力学，把相对论和量子力学结合起来，凭他的聪明才智，人类的科学史肯定会再推进几十年。

每个人看问题都会有心智模式，固定思维。人经常要学会遣散心智模式，要多鼓励赞扬别人，但是自己要乐于听批评。天天生活在浮躁的社会中，思想也会变的浮躁，不要天天都被生活锁事牵扯住。做人要经常性的学会反思，要学会忍受孤独，并且去反思自己。案例4：

记者采访三峡大坝的总设计师时问：“对三峡大坝贡献最大的是哪些人？” 总设计师回答：“是那些反对建设三峡大坝的人。” 记者被弄糊涂了，问：“为什么这样说呢？”

“因为没有他们提出那么多的反对意见，三峡的设计就不会那么完善，将来就可能出大问题。”

3、深度会谈

深度会谈是指所有对话者通过分享各自所擅长的知识，互相之间进行探讨研究，互相学习，从而获得新的理解和共识的交流活动过程。深度会谈并不是去分析解剖事物，也不是去赢得争论，或者去交换意见，而是一种集体参与和分享，是通过“共享知识库”来感知和认识世界的行为。

第二讲 个人成长修炼（下）

一、学习的作用 人最重要的能力是学习能力。中国学生从学校毕业后，就画上了一个句号，表明学习结束。而国外的学生学习很轻松，他们认为学校的学习就是掌握基本知识和学习方法，毕业后只是画上了一个逗号，真正的学习是走上社会才开始的。

案例1：

李嘉诚是一个很爱学习的人，当他十一岁时，由于抗日战争缀学了，他当时最大的梦想是赚到一百万港币后专门去学习。等他真的有了一百万港币后，他已经有了一个企业，要对员工负责，不可能说不干就不干了。虽然不能专门去学习，他还是利用业余的时间去学习。这个习惯一直保持到现在，每天晚上要看书。

而学习也给李嘉诚带来了财富，他起步的时候是做塑胶花的。他当时订了国外的塑胶杂志，了解先进技术。在书上看到一款机器做塑胶花很好，但是价格很贵要两万美金。他就决定按照杂志上的原理自己来做，经过一断时间的钻研，终于把机器做出来了。有了这款机器，当时香港的同行企业无法与之竞争，当年的成长额就达到了十倍。

６０年代香港地产暴跌，他大量买地，８０年代香港地产暴涨，他又把地抛掉，转而去投资码头，码头现在已经给他带来了很多财富。因为李嘉诚喜欢学习，喜欢思考，所以他总是能比别人超前半步。

很多老板认为既然超前半步能得到如此多的财富，那他们就要求员工超前一步。但是太超前的企业别人也是不会接受的，前面冲锋的企业也只是为后面的企业铺路而已。真正成功的人，不只要喜欢学习也要会学习。

如果第一次失败是悲剧，第二次仍然失败那就是喜剧。第一次失败了，是运气不好，碰到不会做的；如果第二次同样的事情还是失败了，那就太傻了，是一个笑话。

二、学习和学历的关系

学历是受教育程度的证明，只是一个结果的证明，而学习是无止境的，只有通过学习才能更好的提升个人的综合素质。只要有很好的学习能力，就能够获得各种需要的能力，取得进步。不懂不要紧，只要肯于学习，善于学习，就能由不懂变成懂。

案例2：

华为在招聘员工时，因为开始无法了解招聘对象，所以很看重文凭。但招聘结束后，在新员工进企业第一天的大会上，就会告诉大家，文凭只代表你的过去，进了企业后，文凭就失效了，大家都站在同一条起跑线上，关键是看你后面的学习能力，成长能力。

案例3：

某企业在大学招聘时规定，成绩不在系里前30名内就不考虑，但有次他们却招了位排名第120位的学生，原来那同学在招聘时说，他以前一直不重视学习，所以成绩是系里的300名之后，但今年他醒悟了，认识到学习的重要性，开始认真学习，结果半年时间成绩就由300名之后进到了120名，还说如果有可能再给他半年时间，一定能达到企业的要求，最后，招聘人员一致同意要他，认为他学习能力强。

聪明的企业看中的都是人的学习能力，进步能力。人一旦停止了学习，就停止了成长，停止了进步。

三、行动学习法

他告诉我，然后，我自己又发现了。——英国“行动学习法之父”列文 这句话的意思是：别人告诉你的东西，还不是你的东西，得通过自己去体验，重新发现它，这个东西才能变成你自己的。

学习的方式不仅仅只是指看书，从生活中，从经验中，从行动中的学习对人来讲作用更大，效果更好。英国“行动学习法之父”列文，他经过对一所实验室研究发现，里面的科学家很有创造性，他们都是在做中学习，在交流中学习的。作为企业家，看一堆企业管理书籍是没有用的，只有先从小企业做起，从经营中才能学会经营。行动学习的方法：

1、模仿

善于学习是人生中很重要的能力，而善于学习中很重要的能力就是模仿，要学会模仿。一位发明家说过：这个世界上没有发现，只有找到。发明的东西早就已经存在了，我们只不过是找到而已。任何创新都是一种综合，在模仿的基础上再去创新就是捷径。

Æ想在某个方面取得成功，这个方面一定已有某个人取得了成功，你不如去了解他的经验，学习他的经验，这样你就能走捷径。Æ模仿不是不动脑筋的简单照搬，模仿是要找出成功者的原则和方法，并通过模仿来掌握这些原则和方法。老师讲解习题时，我们不能就题论题，而是要通过老师对具体题目的讲解来掌握原理和方法，这样就能举一反三，活学活用。

2、反思和探询

人一定要学会反思，并且经常性的进行反思和探询。就像一杯有沉渣的水，越搅拌就会越浑浊，如果放在那里不动，沉渣就会慢慢沉淀下来，水就会变得清澈。人要经常从浮躁中跳出来，冷静的反思问题。人的思维过程太快，很容易从现象，马上跳跃得出一个结论。

反思就是把思维过程放慢，人都有心智模式，或者是思维惯性。著名科学家爱因斯坦，他的科学贡献都是在29岁以前做出来的。后面40多年没有科学成果，都是他的心智模式害了他，由于长期研究相对论，始终认为世界最终是简单的、和谐的、美的，而不承认刚刚兴起的量子力学。他后面的工作就是想把四大厂统一，结果40多年没有成就。如果他当时能够接受量子力学，把相对论和量子力学结合起来，凭他的聪明才智，人类的科学史肯定会再推进几十年。

每个人看问题都会有心智模式，固定思维。人经常要学会遣散心智模式，要多鼓励赞扬别人，但是自己要乐于听批评。天天生活在浮躁的社会中，思想也会变的浮躁，不要天天都被生活锁事牵扯住。做人要经常性的学会反思，要学会忍受孤独，并且去反思自己。案例4：

记者采访三峡大坝的总设计师时问：“对三峡大坝贡献最大的是哪些人？” 总设计师回答：“是那些反对建设三峡大坝的人。” 记者被弄糊涂了，问：“为什么这样说呢？” “因为没有他们提出那么多的反对意见，三峡的设计就不会那么完善，将来就可能出大问题。”

3、深度会谈

深度会谈是指所有对话者通过分享各自所擅长的知识，互相之间进行探讨研究，互相学习，从而获得新的理解和共识的交流活动过程。深度会谈并不是去分析解剖事物，也不是去赢得争论，或者去交换意见，而是一种集体参与和分享，是通过“共享知识库”来感知和认识世界的行为。

第三节 建立良好的交往情势

一、良好交往三步走

人和人在交往时，要善于主动的伸出你的友好之手。常用的交往有三步：首先，要建立一种良好的交往情势：其次，自然就是魅力；最后，认为别人喜欢你别人就将真的喜欢你。

案例1：

有一个女孩子性格比较内向，有一次公司领导让她去接待一位重要客户。她担心自己性格内向，不善于言谈，会让客户产生不好的印象，所以请教老师有没有什么方法能够让自己变的外向。老师给的建议是，性格是天生的，既然不善于交谈就不要主动的提起话题，可以等对方找你交谈时再说。后来在接待的过程中，客户看女孩子一个人坐在那里没有说话，所以主动找她交谈，没想到越谈越融洽，吃饭气氛很好。

性格是天生的，轻易不要去改变，任何性格都有它的优点。内向的人给人感觉善于思考，外向的人让人觉得容易接近。作为管理者并不是什么都能够办到的，对于自己较薄弱的方面要找人才来替补。世界上最有魅力的就是自然性格的流露，跟任何人在一起保持自然状态。

案例2：

台湾某城市有一栋大厦，原来是城市的骄傲。但是年久失修，几十年后大厦就落伍了，而且公司的老董事长去世了，他儿子继承了家业。董事会一致决定要把这栋大厦拆掉，大部分投标承包拆迁任务的商家，都说自己的机器很好，能够快速并且干净的把房子拆掉。而有一位商家却是这样对董事长说的，他说太可惜了，自己以前在大厦前面照了很多美好照片发给远方的朋友，每次看到这栋大厦都勾起我童年美好的回忆。董事长说，年代久远了，董事会决定要拆掉。这位投标商建议说，既然真的要拆，能不能在建新的大厦的时候，在里面特设一个小房间，作为展览。把大厦的模型放进去，既作为我们城市发展的见证，也作为你们家庭发展的见证。这位年轻的董事长一听，非常高兴，不仅把拆房子的任务交给他，更把建房的任务也交给他了。

任何一种说服方式一定要功心为上，他儿子要拆家族的大厦一定会有一种依依不舍的心情，如果你说拆的又快又干净，多少会引起心里的反感情绪。

二、心理活动分类

人的心理状态有两层含义：一种是表层心理，就是随时可以坦然外露，告诉别人的；还有一种是深层心理，要加以掩饰和伪装，不太愿意让人知道的。

不论多么诚实，多么爽快的人，都有深层心理。不注意这点，在生活中就要吃亏。特别对于中国人，民族性格就内向、谨慎，深层心理格外明显。譬如，当你送东西给别人时，他会说：“不要，不要！”如果你真的将东西带走，那你求他的事可能要泡汤。有些人虽然在说不要，不要时，可眼睛却盯着你的东西，掂量分量。

案例3：

德国有一个啤酒厂，他们生厂两种啤酒，一种是高档的酒，价格比较贵；一种是低档的酒，大众化的，价格比较便宜。有一年，他们想增加其中一种啤酒的厂量，就发一种问卷调查，询问大家最常喝哪种啤酒。收上来发现全部写的是高档啤酒，所以工厂决定增加高档啤酒的厂量，没想到都卖不出去。

人都有深层心理，平时都是喝低档啤酒的，让他真正说出来时，会觉得不好意思。跟任何人交往都有深层心理。

三、看透人心的诀窍

以下是几种简单有效的方法：

1、看破人的本意

案例4：

一位张同事，与王同事关系很差，他俩平时都尽量避免照面。王同事远远看到张同事，就绕道而行；张同事远远看到王同事时，也装作有事避开。有次，张同事有要事非要找王同事不可，估计张同事在门外徘徊了很长时间，最后终于鼓起勇气敲开王同事的门，王同事一见到是张，既然大家都是成人，自然装模作样也要握握手互相问候。当王同事握着张同事的手说：‚你好‛时，张同事却突然冒出一句：‚再见‛。

这明显是语言失误，张同事本应也说：“你好”，却由于紧张而说成了“再见”，这句“再见”正反映了他内心的真实想法：的确不想见王同事。

语言失误是人的潜意识的愿望与想克服这种愿望的强烈意识的矛盾表现。仔细分析一个人的语言失误，往往能够看破他潜藏于心灵深处的本心。

案例5：

有些人谈恋爱时，为了得到最佳选择，脚踏两只船，同时与两位小姐交往，时间长了，脑筋就渐渐转换不灵。有天对着最中意的A小姐，却叫着B小姐的名字。A小姐一听，顿觉不对“既然中意我，为什么会叫出别的小姐名字那？如果不想着对方，是很难出现这种错误的”，A小姐马上就觉察到他与B小姐关系不一般。

“日有所思，夜有所梦”，语言失误也正是内心惦念的事物在警惕松弛的一刹那而突然冒出来，所以它也往往是内心最真实的写照。

2、使人吐露真实的想法

让人吐露真实想法是一件困难的事，可以采用“出其不意，攻其不备”的方法，随便自然地突然提出一个模糊的问题，让对方在毫无精神准备的情况下暴露本来面目。

对于模糊不清的图形，语言，声音，人会依据自身的体验和心理状况对其做出解释。运用这一原理，可以探明一个人的真实想法，使人吐露真情。

案例6：

对于死不开口的杀人嫌疑犯，拿出一张模糊不清的相片给他看，问他：‚这人是谁？‛假如他真的是罪犯，很可能想到那照片上的正是自己的所杀的人，于是会移开目光，露出惊慌的神色，表现出明显的心理动摇。再如，犯罪现场还不清楚时，用证据确凿的口吻对罪犯说：‚出事现场XX街……‛故意把那个街道名说得含糊不清，于是罪犯会依据自己得体验把它所成犯罪现场的那个街道，在交代中就会吐露出来。

3、小事会使你暴露

虽然我们不可能钻进别人的脑袋，去看看他到底是怎样一个人，但却可以透过他下意识地暴露出来地一些小的“迹象”或“线索”来认清他。人对于大的事情，往往比较重视，会加以掩饰和伪装；而这些小的“迹象”或“线索”，由于他在心理上没有引起注意，因此常常都是真实自我的表露。

通过小事去判断一个人，正是看透人心的有效方法。

4、用实际距离测定心理上的距离

当去参加会议时，恰遇一位你讨厌的人坐在那里，这时你会很自然地选择离他远一点的座位；反之，如果你见到一位很要好的朋友，你马上就会坐到他的旁边。

这种心理现象说明，人们往往用实际距离来表示对对方心理上地抵触。坐得越近，表示心理上越融洽，坐得较远，表明心理上较有抵触。

实际距离不仅仅反映双方心理上的距离，它还对双方的交往产生一种潜移默化的影响。有些人在单位开会时，有这样的心理，怕坐的离领导近了，别人说他拍马屁，就坐远远的。时间长了发现领导的距离也真的就越来越远，实际上选择远离领导的座位，久而久之，会在双方心理上产生距离，心理距离远了，感情也自然疏远。离领导近一点，即使不交谈，感情也会融洽，也可以锻炼自己的胆量，培养了进取的主动性。

第四讲 如何消除戒备心理

一、消除警戒心的方法

在人际交往中常常会遇到这样的问题，由于对方不了解我们的目的和动机，基于人类自我防卫的本能，而对我们保持警戒的态度。

1、真诚能消除戒心

当你发现别人对你有反胃心理的时候，就应该以真诚待他。诚心是消除戒备的最好方法。但有些时候人是需要一些白色谎言的，就是不以骗人为目的的谎言。

案例1：

有一个人长的很胖，就去找医生，医生说你既然想减肥，就看看生理上是不是有什么问题，先去做了体检。结果出来后，医生跟他说很不幸你得了癌症，活不过三个月。那个人一听，只剩三个月的命了，还减什么肥呢，回家后就天天想着自己的病。可是三个月后他仍然活着，他跑到医院去找医生理论。医生说你三个月前来找我询问减肥的事情现在不是已经解决了吗？因为这个人在三个月里面天天情绪低落，吃不下饭，体重自然就降下来了。

2、你能说服自己，就能说服别人

真诚应该发自内心，任何一种说话方式如果在心里认为有道理，那么说起来就会理直气壮。更何况大家本是同类，自然有心灵相通之处，所以你能说服自己，你就能说服别人。

3、制造偶然发生的情况，表现若无其事的态度

用直接的方式消除戒心，往往只会产生逆反效果。为此，要消除戒心就必须通过潜意识的影响，通过潜意识的影响来消除戒心，唯一的方法就是表现若无其事的态度和制造偶然发生的情况。

要防患戒心于未来，就要努力表现若无其事的态度，制造偶然发生的情况，这样对方会认为你的期望不迫切，是偶然想起来的，不会精心准备，从而不会对你有怀疑。

 保持轻松而从容

当你要谈判或者签合约的时候，如果表现的太急迫，对方就会认为这个合约对你比较有利，他吃亏。所以对于想得到的东西即使很急很想要，也要善于表现出轻松而从容的姿态。

 利用第三者影响

要使思想尽量不被注意地溜进潜意识，就要让别人无意中接触到你的思想。而通过第三者来传递你的思想，最易使对方有种偶然发生的情况的感觉，从而没有戒心。

案例2：

假如一位白糖推销员找到你，劝你赶快去买白糖，说白糖就要涨价了，你会去买吗？很难说，因为你可能觉得他是有意制造紧张气氛，试图影响你，以便推销出更多白糖，可是如果你意外地听到这个推销员正对他的好朋友说，白糖快要涨价了，赶快去买。那你一定相信这个消息是真的，可能马上就去买白糖。这就是第三者的作用。

4、以退为进消除戒心

戒心往往来源于对方的心理压力：对你的目的不了解，害怕吃亏上当。要消除戒心就要减轻对方的心理压力，而以退为进则是最好的策略。

人际关系技巧，虽然只是一些简单的心理学原理，但运不运用，却能对人生产生重大的影响。

 先提出易为对方接受的目的

许多聪明的推销员总是对顾客说：“拿起来看看嘛！买不买无所谓。”先提出让顾客接受的目的，寻找突破口，再激发顾客的购买欲。

案例3：

日本有家公司推出一种类似中国赤脚医生背的药箱，里面放了各种家庭常用药，但这种产品面世后却很少家庭购买，大家均认为买一箱药没必要，为此公司出了个新招，派推销员挨家挨户送货，对家庭主妇说：‚这箱药先放在你家，如果你真觉没用，我过一星期就来拿走。‛家庭主妇想：反正这箱药放在家里也不碍事，需要时就用，没有用就让他们拿走，所以都爽快地同意了。

但药箱里的药都属于家庭常用药，谁家都难免会有磕磕碰碰，用起药箱来自然方便，所以一星期后当推销员来取药箱时，发现十有八九的家庭都已用过了，她们自然也就得买下这箱药了。

当觉察到别人有戒备心理时，千万不要发起全面的进攻，这只会使对方更加退缩。聪明的做法是：寻找对方最薄弱的环节，力求取得一点点突破，随之对方整体都会崩溃。

 大要求和小要求

如果有一个大要求直接提出来容易被人拒绝，那就设计成小要求，逐个提出来，一步一步扩大。人都有一种做好人的心态，既然做了就做到底。

如果小要求提出来容易被人拒绝，那就有意先提出大要求，故意让别人拒绝。再退而求其次，提出小要求。

 给他人一个选择范围 案例4:

比如你努力戒烟一段时间，现在烟瘾突然上来了，你犹豫地走进一间商店。这时如果店员问你：‚先生，不买烟吗？‛

他的问话无疑提醒你要戒烟，你顺口就会回答：‚不买烟。‛ 如果店员问你：‚先生，买烟吗？‛

这是一句诱导性的话，是戒烟还是买烟的想法就在你心中交战，很可能戒烟的念头占上风，你还是放弃了戒烟。

聪明的店员应该怎么问呢？他一见你进来，马上就问：‚先生，你是要‘万宝路’？还是‘三五’？‛

这种问话，意味着你肯定要买烟，只是选择哪种牌子的问题。

 采取低姿态 {案例}…

某大企业的负责人，曾经邀请十位该招揽顾客成绩最佳的业务员开座谈会，请他们将自己的心得，传授给新进业务员。令人惊讶的是，十位成功的业务员，竟然都属于木讷型！实际上，一般人对不善辞令者，往往不会有戒心，有时还会不自觉地向对方吐露心声，说服者反成为听众，而这种忠实地听众自然容易获得人心，于是，无形中就影响了对方。

适当保持低姿态不仅有助于消除别人的警戒心，同时也有利于与人交往。过分成熟的人，往往给人压抑感，不要去做完美的偶像，完美的偶像会为你带来交际距离，会令别人有可望不可即的感觉.不妨暴露一些可爱的小缺点，使你成为一个可爱的“人”，而不是“神”，这种低姿态会为你带来融洽的交往。

二、引发谈话的方式

1、扫除心理障碍让舌头随意运动

现实生活中有许多人苦恼于如何与陌生人交谈，那么究竟应该怎样与陌生人交谈？怎样去引发一次谈话呢？

有人说：“我这人不善谈话，更甭提去引发一次谈话了。”而如果与老朋友交谈，一定能随心所欲，谈兴大发。

实际如何呢，只有人们消除心理障碍，让自己的舌头按它愿意的那样无拘无束的活动，任何人都可以成为一个优秀的谈话家，交谈都会投机而友好，都能令人振奋起来。

为什么陌生人交谈举步维艰，关键在于陌生人给你造成心理障碍，束缚住了你的舌头，使你无法尽兴而谈，与陌生人交谈首要的是解除心理拘束。一些人际关系的老手，之所以善于拉关系与人套近乎，就在于他们实践经验丰富，与任何人交往没有陌生的感觉，仿佛大家早就是老朋友，制造宽松和谐的气氛，从而感染对方。

2、不要想象每一句话都闪闪发光

不要想象每一句话都闪闪发光，人的谈话90％是废话，只有少数的真理。有些人，特别在第一次与恋人约会时，为了显露自己的本事，常常挖空心思去想一些闪闪发光的话。有些甚至为此激动的彻夜不眠约会时讲了闪闪发光的话，表现了水平，那么对方呢？对方自然不甘示弱，她也会找闪闪发光的话，她找出之后，你又怎么办呢？是不是又要搜索枯肠去寻找闪闪发光的话呢？这样循环往复，就不是在谈恋爱，而是在斗智。高水平的话在交谈中，有时会给对方造成压抑，封住对方的嘴。

第五讲 消除警戒心的方法

一、引发谈话的方式

1、扫除心理障碍让舌头随意运动

2、不要想象每一句话都闪闪发光

3、引发对方谈话 引发谈话的关键是必须让对方说话，而切忌将谈话引入死胡同。

基于人类的本性，突如其来地开始一次意味深长的交谈是愚昧的，不要期望一开始就很热乎。短暂的交谈不仅能为你引发一次谈话，而且可以用来加热，迫使对方准备讲话。然后在这种交谈中观察别人的兴趣，这正如点篝火，不必期望用一块着火的布头开始，只需划着一根小火柴就行了，然后在这星星之火的作用下，通过逐步的加热过程，寻找到共同的兴趣，这时篝火就将熊熊燃烧。

人际关系中的致命失误就是谈话以自我为中心，人们往往从始至终只对他们自己，他们的工作，家庭，故乡，理想感兴趣，结果会使别人也对你感兴趣。

4、寻找双方共同爱好

要赢得别人的喜欢，就要谈论别人感兴趣的事。

实际上人际交往中有经验的人都知道，遇到老人就一定去谈他的小孙子，在老人的心目中，他的小孙子是最可爱的。很多大人物出去旅游，甚至办公事，都要将小孙子带上，给老人买东西还不如给小孙子买东西，让他印象更深刻。

如果你一时找不到对方感兴趣的事，那么就让他谈论自己，每一个都是关于自己的专家，让别人谈论自己可以打破僵局，感化别人。

那在什么时候谈论自己呢？从心理学上讲，将自己引进交谈的一个正确时间，是你能告诉对方自己的事，而这些事又能与他所说的事联系起来，或者在你们之间形成了一种结合。

5、要想让一位陌生人帮你，不妨从与他交谈开始

任何时候只要你跟别人有了交谈，就有了感情。再让别人帮你办事就比较容易了。人都是喜欢交际的，通过聊天去引发别人的好感，谈话就比较热乎起来。

二、什么是成功

做人要低姿态，做事要高姿态。人修心是非常重要的，心态好的人就算不学习很多的技巧，自然的为人处事都很好。

案例1：

有一份报道，采访对象是德国总理斯洛德的母亲。斯洛德在德国记者都称之为奥迪总理，因为他结了四次婚，把他送给夫人的戒指拼起来刚好和奥迪车的四环标志一样。记者采访时就问他母亲‚你培养了一个很优秀的儿子‛，结果斯洛德的母亲非常生气，她说我不是培养了一个优秀的儿子，而是培养了两个。斯洛德的弟弟在德国是一个水管工，在母亲眼里，水管工和总理一样的伟大。

人的成功不要以外物来衡量，否则你一辈子都不会快乐的。很多人能够成功，都是因为他们保持有一颗平常心。成功是对自己的一种定义，成功是发挥自己的价值，并且快乐的去生活。

第六讲 感情投资的妙方

马斯洛早就提出了，人有爱的需要。每个人都需要被爱，也需要去爱别人。真正伟大的人物都很懂得用爱去打动别人。三国演义里面的刘备，自身没有什么大的本事，最大的本事就是会流眼泪，表现的很善良。每次打败仗后，看着受苦的老百姓，他就哭。打败仗说明刘备无能，但是他一哭别人就会认为他非常好心。大家反而更喜欢他。

做人要懂得以情动人的道理，要学会感情投资。人人都有爱的需要，感情投资正是通过满足别人人性的需要、感情的饥渴而进行投资，是迎合人内心的渴盼，因而这是一种最有效的投资。

感情投资可分为下面几类：

1、助人的结果自己必将得利

改善与人关系的一个重要方法，就是找机会帮他一个忙；甚至两人关系很差时，只要你在关键时刻帮了他，两人就可能亲如兄弟。

人生有三个最重要的集体：国家、家庭、企业。在上班的时候要互相帮忙，建立良好的氛围，团队精神就是一种快乐精神。

如果你帮助其他人获得他们需要的事物，你也会因此而得到想要的事物，你帮助的人越多，得到的也越多。

2、对别人表现出诚挚的关切

毋庸置疑，人最关注的就是自己。所以，你要赢得别人的友谊，就要对别人表现出诚挚的关切。

关切别人，意味着被他的兴趣所吸引，为他的高兴而高兴，因他的担忧而着急，一个人只要对别人真心感兴趣，他必将赢得真正的友情。

3、病人最容易记住别人的关切平时你去不去探望别人都无所谓，但别人病了，你就一定要去探望，病中的一次探望，可以抵上平时的十次探望。生病时躺在病榻上，倍感孤独与空虚，此时，特别需要别人的安慰和关切。

有人会说：“这人太残酷，别人病了已经够可怜了，怎么还用这个机会？”这只是从技巧的角度来谈人的这种心理状态。如果换一个角度，人病了就需要你去探望，那你为什么不满足病人的要求呢？探望病人要出自真诚，如果你怀抱着利己的目的而去，那么，效果就要大打折扣了。

4、热情具有感染力

热情比麻疹更富有传染性。当你对待别人热情时，别人也将变得热情。热情的人是朝气与欢乐的象征，能焕发旁人的力量，其魅力无穷，能赢得众人的爱戴。

心理学中的皮革马利翁效应，就深刻地反映了热情的效力。案例：

皮革马利翁是古希腊神话中的一个国王，他擅长雕刻，有次，他精心雕刻出一个美女，结果他自己深深地爱上了它，每天都深情的凝视它、抚摸它，结果这件雕刻品，在他深情的感染下，突然有了生命力，成为一个绝色的美女，皮革马利翁终于娶到了他的梦中情人做妻子。

这个故事只是一个传说，但在现实的世界中，它却得到了应验。美国哈佛大学一群研究员来到某中学，对教师说，经过测验，他们发现有五名学生智力超群，这五名学生有的本来成绩就好，但有的成绩只是一般，一年后这五名学生的成绩果然都出类拔萃了，正在教师在惊叹哈佛的鉴定准确时，研究人员说出了这五名学生只是在名册上随意选的，并没有做什么科学的鉴定。

那么这五名学生为什么成绩突出呢？就在于教师相信了哈佛的鉴定而对他们投入了特殊的关切，这种现象在教育学上称为皮革马利翁效应。只要你对某人表现出你内心深处的关切，有时你并不需要采取什么特殊的对待，你的言谈举止之间渗透的热情，就能影响别人。

把工作当成一种快乐，快乐一定是培养出来的。本能是天生的，爱好是培养出来的。抱着玩乐的态度去工作，就不会厌恶工作，而且更有创造力。

5、记住重要人物的重要纪念日 对于重要人物的生日，包括他们夫人的，小孩的纪念日等，都要作记录。在纪念日送礼物也是一种感情投资。

第七讲 赞美的威力

一、真诚的赞扬和欣赏是激励人的最佳动力

赞美别人并不是拍马屁，实际上是满足人的内心对尊重的饥渴。马斯洛说过，人有对尊重的需要，赞扬别人就是在满足这种需要。

案例1：

意大利的一位女高音歌唱家，在少女时代唱歌就很好，她父亲为了栽培她，就请了一位年轻的罗马很有名的男音乐教师来教导她。这位音乐教师水平非常高，女孩子唱歌稍微有点错误都能够听的出来。慢慢的女孩子爱上了这位老师，后来还结为了夫妻。结婚以后女孩子的歌反而越唱越不行，因为她每次在音乐老师面前都很紧张，由于紧张声音就比较硬，而音乐老师当场就给她指出错误。所以她唱歌慢慢就不自然了，歌剧院请她唱歌的机会也少了。

几年后，音乐老师因为车祸去世了。去世一段时间后，有一个推销员到女孩子家里推销化妆品，听到她唱歌很好听。就跟她说‚你唱歌很好听，我很少听到唱的这么好的，你真应该去歌剧院唱，要不真的是太浪费了。‛女孩说，没有歌剧院请她。推销员就自告奋勇说，‚我帮你联系一家，你去不去？‛女孩心想，反正我也没事，不如去试试。她当时就买了这位推销员的化妆品，推销员为了感激她真的帮她联系了一家歌剧院。

当女孩去唱歌时，推销员找了一大帮熟人坐在第一排，他们的掌声最热烈，还给女孩送上了鲜花。后来这个推销员爱上了这个女孩，每次她去唱歌，他都会坐在第一排，送上最热烈的掌声和鲜花。女孩在他的鼓励下，歌唱的越来越好。最后两人结为夫妻，而且女孩也成为了罗马当时很有名的歌剧演员。

一个对音乐很懂的老师因为不懂得赞扬，把一个很有天赋的歌唱家的才华扼杀了。一个对音乐不是很懂的推销员，善于应用赞扬，反而把她的才华激励起来。赞扬是激励人的最好方式。要想激励人进步，就是要多运用赞扬。赞美什么，往往就能增加什么。

二、真诚的赞扬和欣赏是一种美妙的人际交往技巧

一个人即使别的方面不强，但只要真正掌握了赞扬方法，在人际交往中就一定能如鱼得水。人人都乐意听赞扬，当我们赞扬人时，就正是在满足对方渴望被尊重的需要。我们施舍了他，帮助了他，那么他也一定会回报于我们。赞扬就是人与人交往的一种润滑剂，很多事情从赞扬着手就会带来方便。

三、赞扬要取得效力的关键：让人觉得赞扬是发自于内心

人人都需要赞扬，人人都乐意听赞扬，那怎样的赞扬才有效呢？

拍马屁是肤浅的，这骗不了人，赞扬要取得效力，首先要让人觉得真诚，是发自内心，只要对方觉得我们的赞扬出自真诚，出自于内心，他即使感觉有些夸大，也会沾沾自喜。

1、做一个美好的发现者

做一个美好的发现者，正如灵芝生长在人迹罕至的深山角落，美好的事情也往往存在于毫不起眼的地方。真正美好的发现者，就要在细微之处见真谛，善于在平凡中找出别人的不平凡。

案例2：

有位老人坐在飞机上，发现旁边的先生在批改作业。只见这位先生批上的每一句评语，都是‚写得好！‛‚好极了！‛‚写得漂亮！‛之类，老人问边上的同行，这位先生是谁！同行告诉老人他是大名鼎鼎的巴士卡里雅博士，老头长叹一声说：‚我就知道这人不同凡响。我上学时可没有一个老师给我批过这样的评语。我倒希望有个老师这样指导我呢！‛ 巴士卡里雅博士就是一个真正的美好的发现者，是一位真正的淘金人，你是否也能沙里淘金，去发掘别人不显眼的优点呢？

2、挖掘不明显的优点加以赞扬

法国大文豪巴尔扎克说：第一个形容女人为花的人，是聪明人；第二个这样形容的人，就一般了；第三个再将女人比喻为花的人，纯粹就是笨蛋。

如果一个健美冠军，去赞扬他长得真健壮、真美，他一定不会激动，可能电视、广播、报纸都已介绍过了。电台、广播、报纸的赞美不比我们的赞扬更让人激动吗？他反而会兴奋不已。爱因斯坦就这样说过。别人赞美他思维能力强，有创新精神，他一点都不激动，他作为大科学家听这类话都已听腻了，但如果谁赞美他小提琴拉得真棒！他一会就会兴高采烈。

赞扬不要跟在别人后面，人云亦云，最多也只是在别人习以为常的赞美上，增加了小小分量，别人不会兴奋。去挖掘别人一些不为人知的优点，表现我们的独特性，让人得到一些新的刺激，效果反而更好。

3、最少期望时，感谢别人 最少期望时，感谢别人，别人会认为这种感谢来得真诚，没有企图。你去请人帮忙，别人没帮上，这时你仍然感谢他：“不论怎样总是让你费心了，谢谢你。”别人不仅会领受你感谢的真诚，内心还会产生压力：没帮上忙，还被你谢了，真不好意思，这种压力会让他惦记这事，以后会更加努力帮助你。

最少期望时感谢别人，不仅是我们应该做的，也是一种为人之道，有些人请你帮忙之前，对你低三下四，万般逢迎。一旦得知你没能帮上忙，马上神色就变，翻脸不认人，这种人还会有下次吗？

4、赞扬行动和品性而非本人

赞扬怎样才能做到既有效力，又不养成别人骄傲自满情绪呢？这就要赞扬别人所做的事和他的品性，而不要扩大到他这个人。

案例3：

比如小孩经过努力数学考好了，你就应该赞扬他努力而考好了数学这件事，而不要说：‚你真聪明。‛他经过努力考好了数学，你赞扬这点，让他知道是因此事得到赞扬，他就会继续发扬光大，而赞扬他聪明，并没有赞扬他真正应该被赞扬的原因，产生不出赞扬的效果，反而会导致他养成骄傲自满情绪。

一位员工工作很勤奋，就应该赞扬他工作勤奋的品性，而不要说：‚你是个很好的员工。‛‚好员工‛这种笼统的赞扬，产生不出直接的效力。

做什么事，就赞扬什么；有什么品性就表扬什么，这才是赞扬之道。

第八讲 赞扬的方式

1、微笑

当百货公司在大减价的时候，每个人都抢着让营业员卖给自己，个个面无表情，争相推挤。如果趁营业员看你的时候，对他微微一笑，那样肯定会引起他的注意。

微笑是一个非常重要的技巧，美国很有名的推销员乔吉拉德曾经说过，他每次去见客户的时候，都会先闭上眼睛，然后想一个笑话，等笑出来后，趁这个笑将落未落之即，赶紧敲门进去。微笑是对别人表现好感的、最简单、最直接的方法。经常要有一种微笑待人的姿态，会很容易让人接受。

2、记住他人的名字

一个人的名字，对他来说，是语言中一种非常甜蜜、重要的声音。每个人都将名字看得重要。名字完全属于拥有这个名字的人，代表了拥有这个名字的人，使他在许多人中显得独立，人人都对自己的名字看得珍贵异常，记住别人的名字并把它叫出来，实质就是对人不着痕迹的赞扬。

记住别人的名字，并把他叫出来，是一种有效的技巧，但记名字一定要准确，否则叫错了名字，会引起别人的反感。

记不住别人的名字实际上是对别人的不尊重。

3、做一个好的听者

听人说话也是对他的一种暗示性赞扬，而很少人禁得起别人专心听讲所给予的暗示性赞扬。

最会说话的人实际上是一个最优秀的听者，如果你总是想卖弄自己，觉得自己很聪明，炫耀自己谈很多。别人反而不觉得你聪明，每个人都认为自己讲的东西是值得听的，如果你作一个很好的听者，往往能打动别人。

特别是对于老年人，要想赢得他的好感，很有效的方法就是做一个好的听者。

4、赞扬最细小的进步，而且是每一次的进步

人是需要诱导的，需要我们一点一点地鼓励，请赞扬别人最细小的进步吧！而且是赞扬每一次的进步。

案例：

当教女孩子跳舞的时候，碰到胖的女孩可以说，‚跳舞关键是节奏，你的节奏舞步很沉稳，节奏感很好‛，对方一听就很高兴。如果你碰到一个廋的女孩子就说，‚先生带女孩跳舞，最重要的是女孩要轻盈，别像头牛一样跳的让人喘气，而你跳舞特轻盈。‛如果是一个不胖不廋的女孩，那这两种方法都可以用。

这实际上也是教导人的最好办法。

5、真诚地请对方帮一个忙 人人都希望别人认为自己重要，巧妙地请人帮一个忙，正可以让他产生重要感，实际上也是一种对他的赞扬。帮忙不能让别人帮你帮的很心疼的，一定要是别人力所能及的小忙，和请别人提供智力的帮助。

请人帮忙的目的，只是为了让他感觉重要，所以帮忙应请人帮一些力所能及的小忙以及运用他的特长，比如新搬一地方，找邻居借些小针小线之类；新到一单位，请同事运用特长帮些小忙，都有助于联络彼此感情。

**第三篇：浅谈如何创造双赢谈判结果**

浅谈如何创造双赢谈判结果

摘要

随着经济全球化的发展，世界越来越密切的成为一个有机的整体。然而由于不同的主体性所代表的利益的不同，因而双方就需要通过一定的途径来实现自己的目的，这时谈判就应运而生了。谈判的目的是为了使双方(有时是多方)达成一项都获得某种程度利益的相互交换的协议。但无论何种谈判，最终都应该力求达到最令双方各有所得的“双赢”结局。为此，本文通过对它的概念.原因以及途径等方面展开论述，就如何创造“双赢”的谈判结果谈谈自己的看法。

关键词：商务谈判 双赢 原则 策略 途径

前言

商务谈判（Business Negotiations），是买卖双方为了促成交易而进行的活动，或是为了解决买卖双方的争端，并取得各自利益的一种方法和手段。“双赢谈判”是把谈判当作一个合作的过程，在利益与需求上存在一定的矛盾时通过谈判来化解矛盾，并尝试和对手像伙伴一样，共同去找到满足双方需要的方案，使冲突更少、费用更合理、风险更小。所以从倡导和发展趋势的角度说，“双赢谈判”无疑是解决矛盾、保证双方利益和需要的最好途径，但是在实际工作中“双赢谈判”却有着诸多障碍。因此如何创造双赢的谈判结果，就成了谈判双方最关心的问题。

正文

一、商务谈判的基本方法和基本原则：

谈判一般分为3个层次，即竞争型谈判、合作型谈判和双赢谈判。其中竞争型谈判和合作型谈判有可合起来成为“零和谈判”，即有输有赢的谈判，一方有所得势必另一方有所失的谈判方式。“双赢谈判”就是通过谈判，双方经过协商所达成的使双方利益都得到相应满足的一种谈判方式，随着世界的紧密性不断的加强，双赢谈判的方式会越来越成为人们所追求的目标。换句话也就是说，双赢在绝大多数的谈判中都是应该存在得，并且这也正逐渐成为一种时尚。为了实现这一目标，谈判者应该把握一下原则：

1、坚持利益为本

谈判就是为了解决利益矛盾，寻求各方都能接受的利益分配的方案。因此在谈判中要紧紧着眼于利益，而不是立场，因为常常在相反的立场背后。

2、坚持互惠互利

商界人士在准备进行商务谈判时，以及在谈判过程中，在不损害自身利益的前提下，应当尽可能地替谈判对手着想，主动为对方保留一定的利益。

3、坚持客观标准

在谈判过程中，一定要用客观标准来谈判。这些客观标准，包括等价交换、国际惯例、法律法规等。比如，甲方向乙方购买一台设备，甲方希望低价，乙方希望高价，如何确定一个公平的价格，既要考虑设备制造成本，又要参考同类设备的市场价格。只有这样坚持客观标准。才会使谈判有更高的效率。

4、坚持求大同存

谈判既然是作为谋求一致而进行的协商洽谈，本身意蕴涵谈判各方在利益上的“同”、“异”，因此，为了实现成功的谈判，必须认准最终的目标，求大同，同时要发现对方利益要求上的合理成分，并根据对方的合理要求，在具体问题上采取灵活的态度、变通的办法，做出相应的让步举动，这样才能推动对手做出让步，从而促使谈判有一个公正的协议产生。

5、知己知彼的原则

知彼，就是通过各种方法了解谈判对手的礼仪习惯、谈判风格和谈判经历。不要违犯对方的禁忌。“知己”，则就指要对自己的优势与劣势非常清楚，知道自己需要准备资料、数据和要达到的目的以及自己的退路在哪儿。

6、平等协商的原则

谈判是智慧的较量，谈判桌上，唯有确凿的事实、准确的数据、严密的逻辑和艺术的手段，才能将谈判引向自己所期望的胜利。以理服人、不盛气凌人是谈判中必须遵循的原则。

7、人与事分开的原则

在谈判会上，谈判者在处理己方与对手之间的相互关系时，必须要做到人与事分别而论。要切记朋友归朋友、谈判归谈判，二者之间的界限不能混淆。

8、礼敬对手的原则

礼敬对手，就是要求谈判者在谈判会的整个进程中，要排除一切干扰，始终如一地对自己的对手，时时、处处、事事表现出对对方不失真诚的敬意。就目前来说，随着中国市场经济的发展及市场细分的深入，产、供、销一体化的企业越来越少，更多的企业要依赖与其它企业的合作，完成产品到货币的变现过程。这就使得企业间的谈判变得日益频繁和重要，并在一定程度上与企业及产品的发展息息相关。这就使得谈判双方在谈判的过程中应积极遵循这些原则，以达到双赢的局面。

二、走向双赢的六个谈判策略

如今，我们应该深刻的体会到以诡计及其他信息不对称手段达成的谈判，即便为其中一方取得最大化成果，也只是一锤子买卖；不排除强势弱势两方地位、角色易位，曾经被一方压制过的另一方设法报复的可能性。因此，我们最应追求的，是“双赢谈判，互利互惠”。美国最著名的谈判专家赫布·科恩认为，借助谈判过程和协调谈判参与者的需求，是推动双赢谈判实现的基础。这就要求人们在谈判磋商中，要敏锐注意对方的关注、诉求和兴趣，试着用自己的话复述对方的想法，再提出自己的考虑，在基本互信建立之后协调需求。了解实现双赢谈判所需三个条件，建立互信、获得承诺、同对手谈判，并对这方面的案例加以研究分析，借鉴他人的经验和教训，具有极大的理论和实践意义。

走向双赢的六个谈判策略

第一：耐心

大多数销售人员脸上都刻着“饥渴”二字，潜在客户一眼就可以看出。他们因此知道只要略施心思，故意拖延一下，你一定会给他开出更好的价钱。此时你要做的就是淡定、淡定。第二：提问

通过提问了解潜在客户的需求，厘清他面对的问题，然后考虑有无别的备选方案。有效的问题可以引导大家集思广益，并在双方之间达成更大的理解。第三：倾听

认真听对方的发言，在做出回应前细细揣摩其背后的意思。不要随意打断或反驳对方。保持开放的心态有助于你发现新的战略和技巧，以便进一步推动双方之间的合作关系。

第四：透明化

沟通透明化，避免使用技术术语和行话。作为销售人员，你的任务是把什么都说得清清楚楚，而不要在你与客户之间筑起一堵墙。

第五：保持中立

不要随意作价值判断，而应使用中立、描述性的词语。不要自诩为老师，而要把自己当作是一个帮助潜在客户发现并解决问题的探索者。

第六：创意

当对方纠结于价钱时，开动脑筋想想别的办法。例如，给对方提供额外服务，提供团购价等等。中国有句古话说的好己所不欲，勿施于人。从中我们可以了解到“双赢谈判”强调的是：通过谈判，不仅化解矛盾，同时找到最好的方法去满足双方的需要，解决权利、责任和义务的分配，如成本、风险、市场和利润的分配。其追求的结果是你我都获得了各自追求的利益。

三、创造双赢谈判结果的途径

（一）、换位思考，相互体谅 虽然商务谈判是为了是各自得到最大的利益，但是在谈判中，忌索取无度、漫天要价或胡乱杀价，导致谈判充满火药味和敌对态势谈判双方应该将心比心、互相体谅、使得谈判顺利进行并使得各方得到自己满意的结果。但是，这个“将心比心”应该在自己可以接受的范围内，并且从长远来说可以获得相应的利润。因此谈判书房在认真思索自己的需要和利益的同时应该站在对方的角度考虑一下对方所希望获得的利益。并且在此基础上，谈判双方在具体问题上可以采取灵活的态度，问题便可以得到较好的处理。替对方着想，让对方容易做出决策。如果你能让对方觉得解决方案既合法又正当，对双方都公平，那么对方就很容易做出决策，你的方案也就获得了成功。

（二）、注意谈判各方的需求 ：所谓谈判各方的需求就是谈判人员通过谈判所希望达到的利益和需要。按照马斯洛的需求层次理论，需求分为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。通过这些，谈判人员可以发现谈判双方的共同的需求或者谈判双方可以相互满足的需求。这样通过谈判不但可以满足本方的需求有可以使对方的需求得到满足，这样可以使双方的合作关系得到进一步的发展和加强，达到双赢的结果，为双方赢得长期的合作伙伴

（三）、创造双赢的解决方案 ：在许多谈判中，谈判的结局之所以不理想。是因为谈判者更多的是注重追求单方面利益，坚持固守自己的立场，而从来也不考虑对方的实际情况。可是实践却告诉我们，成功的谈判应该使得双方都有赢的感觉。只有双方都是赢家的谈判，才能使以后的合作持续下去，双方才会在合作中各自取得自己的利益。因此，如何创造性地寻求双方都接受的解决方案乃是谈判的关键所在，特别是在双方谈判处于僵局的时候更是如此。为了推动谈判的顺利进行，在谈判时应遵循如下的谈判思路和方法：1，将方案的创造与对方案的判断行为分开。2，充分发挥想象力，以扩大方案的选择范围。3，找出双赢的解决方案。3，替对方着想，并让对方容易做出决策

（四）、使用客观标准，破解利益冲突：在谈判过程中，尽管充分理解对方的利益所在，并绞尽脑汁为双方寻求各种互利的解决方案，同时也非常重视与对方发展关系，但还是可能会遇到令人非常棘手的利益冲突问题。若双方就某一个利益问题争执不下，互不让步，即使强调“双赢”也无济于事。

四、结语

有句名言说道：“世界上没有永恒的敌人，也没有永恒的朋友，只有永恒的利益。”这句话深刻而直观地指出谈判双方的共同点——利益。谈判活动实质就是一个利益交换的过程，找到了共同的利益，就找到了双方合作的契机。因此如果在谈判中能做到以上所述，就一定能达到双方满意的结果，实现双赢的目的。

参考文献：

[1]白远 ,国际商务谈判.中国人民大学出版社，2024.品，2024.[2]王英华，李萱.集团经济研究.论商务谈判中的双赢原则，2024，[3]汪华林.商务谈判“双赢”成因浅析.经济问题探索，2024，（07）.[4] 程明明.论商务谈判中的“双赢”[J].中国集体经济(下半月).2024，(02).[5] 何明敏编著.双赢谈判[M].机械工业出版社, 2024 [6] 赵素洁.浅议谈判双方关系的处理技巧[J].产业与科技论坛.2024，(01).

**第四篇：创造双赢的谈判技巧**

创造双赢的谈判技巧

人们在谈判中有时不欢迎律师参加，其原因是把律师在谈判中的职责想象成是从法律角度计较得失，千方百计维护谈判者的利益。而实际上让好的律师参与谈判往往会取得意想不到的效果。因为，好的律师在谈判中有能力为谈判双方寻求对双方都有利的解决方案。如果将双方的利益比作一张饼来切，那么律师并不是仅仅注重切在什么地方，而更应注重在切分这块饼之前，尽量使这块饼变得更大。这就是提醒我们应该在谈判中注重的谈判技巧。

然而，在许多谈判中，谈判的结局并不理想。谈判者更多的是注重追求单方面利益，坚持固守自己的立场，而从来也不考虑对方的实际情况。为什么谈判者没有创造性地寻找解决方案，没有将谈判双方的利益实现最大化？有经验的谈判专家认为，导致谈判者陷入上述谈判误区主要有如下四个障碍：一是过早地对谈判下结论。谈判者往往在缺乏想象力的同时，看到对方坚持其立场，也盲目地不愿意放弃自己既有的立场，甚至担心寻求更多的解决方案会泄露自己的信息，减低讨价还价的力量。

二是只追求单一的结果。谈判者往往错误地认为，创造并不是谈判中的一部分；谈判只是在双方的立场之间达成一个双方都能接受的点。

三是误认为一方所得，即另一方所失。许多谈判者错误地认为，谈判具有零和效应，给对方所作出的让步就是我方的损失，所以没有必要再去寻求更多的解决方案。

四是谈判对手的问题始终该由他们自己解决。许多谈判者认为，谈判就是要满足自己的利益需要，替对方想解决方案似乎是违反常规的。

实践表明，成功的谈判应该使得双方都有赢的感觉。只有双方都是赢家的谈判，才能使以后的合作持续下去，双方才会在合作中各自取得自己的利益。因此，如何创造性地寻求双方都接受的解决方案乃是谈判的关键所在，特别是在双方谈判处于僵局的时候更是如此。

**第五篇：“营造和谐人际关系,创造快乐人生”主题班会方案**

“营造和谐人际关系，创造快乐人生”主题班会方案

（计算机应用专业09205班）

一、活动主题：人际关系主题班会

二、活动背景 ：

在经济危机的社会大背景下，如何增加同学们的软实力成了至关重要的一点。中专生的心理正趋向成熟，是人生观，世界观，价值观形成的重要时期，中专生的情绪不甚稳定极易产生心理矛盾，心理冲突，因此中专生需要心理健康教育以提高学生的心理健康水平，优化学生心理素质，促进其人格成熟，而人际关系又是组成心理健康的重要指标。为此我们班召开此次班会，让更多的同学树立健康的心理意识。

三、活动目的此班会的目的是丰富本班学生的心理健康知识，教授同学人际交往的技巧。中专生的独立生活和自理的能力较差，普遍缺乏责任心，公共意识和集体观念，更少会为他人着想，体谅别人，校园、班级、宿舍里问题很多。希望通过这次班会课，让学生加强宿舍内部团结及集体荣誉感，学会处理在宿舍内部的人际 关系，提高全体学生的责任心，荣誉感，集体观念，增强人际交往的能力。

四、活动宗旨

“提高同学人际交往能力，提高班级凝聚力，构建和谐班级”

五、活动时间与地点

以学生处安排时间为准，本班教室。

六、班会课过程

1、全班以班级为单位分组。（2分钟）

2、“我心中最可爱的同学”评选活动。（10分钟）

[操作]班主任让每位班级长准备一张纸，各组在班级长的组织本组同学评选出描述她们心目中“最可爱的同学”特征的一个词语写在准备好的纸片上。班主任以

班级为单位，将词语写在黑板上；同学们通过这些词语来评选“我心目中最可爱的同学”；以集体到讲台亮相的形式进行嘉奖。

[注意事项]每个词语评选出二到三位同学。另外，挑出一些词语引出下一节班会活动。

3、良好的班级人际关系给我们带来了什么？（15分钟）

[操作]①班主任根据上一阶段活动引出这一问题，要求学生思考2分钟后，每组选派1名学生与全班分享。②班主任做分享总结。

[注意事项]这一阶段活动的目的是为了让同学们重温自己在班级生活中所享受到的快乐和同学的友谊、帮助，达到情感的共鸣，班主任要紧紧抓住学生的感受，比如“对他（她）的帮助我感到温暖”等等，强化同学、室友间的互帮互助带给人的支持、尊重等，以及对助人者的认可和赞赏。

班主任可以先要求大家回想，再要各组派代表，达到每一位同学都重温快乐，学会感恩的目的。分享过程中，班主任要对分享者采取支持、肯定的态度，说出对这一事件的自我感受。分享总结要根据现场的情况，突出班会的主题，引出下一阶段活动。（总结：现在的班级也许是我们人生中最后的一个班级体了，我们应该珍惜现在的同学情、珍惜我们的友谊。刚才我们用了几分钟时间回顾了在班级里的快乐，这种快乐是怎么产生的，是良好的班级人际关系带给我们的，有了良好的班级人际关系，班级才能真正算得上一个家，一个温暖的地方，一个让我获得支持不断感受成长快乐的地方。）

4、在班级人际关系中你认为最棘手的问题是哪些？（5分钟）

[操作]①公布征集活动中最集中的五个（有几组选几个）问题。班主任对问题作简短的总结。②每组一个问题，班级长组织组员开展讨论，商量解决的办法。

[注意事项]这一阶段可以灵活处理，如两组比赛，看哪组对这同一问题想出的办法多。

5、如何解决这些问题？（15分钟）

[操作] ①每组派一名代表分享结果。②班主任作分享总结。

[注意事项] 对一些好的点子，班主任可以给予肯定。这一阶段的目的主要是引导学生正确看待班级人际关系中出现的问题，提供一些解决问题的新思路、新方法。

（总结参考：快乐来自人际关系，烦恼也来自人际关系。班级作为大学生人际关系发生最多的地方，带给我们的既有快乐，也有烦恼。当我们的班级人际关系出现问题的时候，我们该如何面对？通过大家刚才的讨论，我们不难发现，班级人际出现问题的根本原因就在于我们有时只站在自己的立场或利益面上，这个时候，谁对谁错是很难说清楚的。所以，有时候面对班级问题，我们最需要做的是宽容与理解，多一点换位思考，多考虑一下他人的感受，多看重一点大家集体的利益和要求。）

6、班会结束。①班主任对整个班会做回顾总结。（总结参考：今天，我们专门来讨论了我们的“家庭”，这个“家”在很多时候总是充满的欢声笑语，总是让我们恋恋不忘；但有时候在这个“家”里也会发生一些不开心的事情，让我们烦恼。就把它当作一种学习的延续，就把它当作一种普通的人际互动，相信我们一定能够处理好这些问题。我们每一个人都是不一样的，都有我们的“过人之处”，所以就让我们带着一种向他/她学习的态度、一种宽容与大度的胸怀、一种换位思考的习惯来面对我们的班级人际吧。我们相亲相爱一家人，来，让我们唱起来！）②全班合唱周华健的《朋友》。

“营造和谐人际关系，创造快乐人生”

主题班会方案

专业：计算机应用

班级：09205

班主任：王三英

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！