

把握交际中的冷热 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E6_8A_8A_E6_8F_A1_E4_BA_A4_E9_c39_645823.htm 一杯温水，保持温度不变，另有一杯冷水，一杯热水。当先将手放在冷水中，再放到温水中，会感到温水热；当先将手放在热水中，再放到温水中，会到温水凉。同一杯温水，出现了两种不同的感觉，这就是冷热水效应。这种现象的出现，是因为人人心里都有一杆秤，只不过是秤砣并不一致，也不固定。随着心理的变化，秤砣也在变化。当秤砣变小时，它所称出的物体重量就大，当秤砣变大时，它所称出的物体重量就小。人们对事物的感知，就是受这秤砣的影响。人际交往中，要善于运用这种冷热水效应。运用冷热水效应去获得对方好评人处世上，难免有事业上滑坡的时候，难免有不小小心伤害他人的时候，难免有需要对他人进行批评指责的时候，在这些时候，假若处理不当，就会降低自己在他人心目中的形象。如果巧妙运用冷热水效应，就不但不会降低自己的形象，反而会获得他人一个好的评价。当事业上滑坡的时候，不妨预先把最糟糕的事态委婉地告诉别人，以后即使失败也可立于不败之地；当不小小心伤害他人的时候，道歉不妨超过应有的限度，这样不但可以显示出你的诚意，而且会收到化干戈为玉帛的效果；当要说令人不快的话语时，不妨事先声明，这样就不会引起他人的反感，使他人体会到你的用心良苦。这些运用冷热水效应的举动，实质上就是先通过一二处“伏笔”，使对方心中的“秤砣”变小，如此一来，它“称出的物体重量”也就大了。某汽车销售公司的老李，每月都能卖出30辆以

上汽车，深得公司经理的赏识。由于种种原因，老李预计到一个月只能卖出10辆车。深懂人性奥妙的老李对经理说：“由于银根紧缩，市场萧条，我估计这个月顶多卖出5辆车。”经理点了点头，对他的看法表示赞成。没想到一个月过后，老李竟然卖了12辆汽车，公司经理对他大大夸奖一番。假若老李说本月可以卖15辆或者事先对此不说，结果只卖了12辆，公司经理会怎么认为呢？他会强烈地感受到老李失败了，不但不会夸奖，反而可能指责。在这个事例中，老李把最糟糕情况顶多卖5辆车，报告给经理，使得经理心中的“秤砣”变小，因此当月绩出来以后，对老李的评价不但不会降低，反而提高了。蔡女士很少演讲，一次迫不得已，她对一群学者、评论家进行演说。她的开场白是：“我是一个普普通通的家庭妇女，自然不会说出精彩绝伦的话语，因此恳请各位专家对我的发言不要笑话……”经她这么一说，听众心中的“秤砣”变小了，许多开始对她怀疑的人，也在专心听讲了。她的简单朴实演说完成后，台下的学者、评论家们感到好极了，他们认为她的演说达到了极高的水平。对于蔡女士的成功演讲，他们抱以热烈的掌声。当一个人不能直接端给他人一盆“热水”时，不妨先端给他人一盆“冷水”，再端给他人一盆“温水”，这样的话，这人的这盆“温水”同样会获得他人的一个良好评价。运用冷热水效应去促使对方同意鲁迅先生说：“如果有人提议在房子墙壁上开个窗口，势必会遭到众人的反对，窗口肯定开不成。可是如果提议把房顶扒掉，众人则会相应退让，同意开个窗口。”鲁迅先生的精辟论述，谈的就是运用冷热水效应去促使对方同意。当提议“把房顶扒掉”时，对方心中的“秤砣”就变小了，对于“

墙壁上开个窗口”这个劝说目标，就会顺利答应了。冷热水效应可以用来劝说他人，如果你想让对方接受“一盆温水”，为了不使他拒绝，不妨先让他试试“冷水”的滋味，再将“温水”端上，如此他就会欣然接受了。某化妆品销售公司的严经理，因工作上的需要，打算让家居市区的推销员小王去近郊区的分公司工作。在找小王谈话时，严经理说：“公司研究，决定你去担任新的重要工作。有两个地方，你任选一个。一个是在远郊区的分公司，一个是在近郊区的分公司。”小王虽然不愿离开已经十分熟悉的市区，但也只好在远郊区和近郊区当中选择一个稍好点的近郊区。而小王的选择，恰恰与公司的安排不谋而合。而且，严经理并没有多费多少唇舌，小王也认为选择了一项比较理想的工作岗位，双方满意，问题解决。在这个事例中，“远郊区”的出现，缩小了小王心中的“秤砣”，从而使小王顺利地接受去近郊区工作。严经理的这种做法，虽然给人一种玩弄权术的感觉，但如果从大局考虑，并且对小王本人负责，这种做法也是应该提倡的。老陈、老时是一家大型化工工厂的谈判高手，这对黄金搭档一出马，几乎没有谈不成的业务，他们深得公司员工的尊重和信赖。原来，他两人十分擅长运用冷热水效应去说服对方。一般的，老陈总是提出苛刻的要求，令对方惊惶失措，灰心丧气，一筹莫展，也就是在心理上把对方压倒了。当对方感到“山穷水尽疑无路”时，老时就出场了，他提出了一个折衷的方案，当然这个方案也就是他们谈判的目标方案。面对这个“柳暗花明又一村”，对方愉快地签订了合同。在这种阵势面前，就是该方案中有一些不利于对方的条件，对方也会认为折衷方案非常好，从而接受。这的确是

一种奇妙的谈判技巧，预设的苛刻条件大大缩小了对方心中的“秤砣”，使得对方毫不犹豫地同意那个折衷的方案。这种谈判技巧，在经商洽谈中可以发挥巨大作用。人们在判断事物时，无意中要进行相互比较。有时为了让某人接受某事(温水)，不妨用另一件更困难的事(冷水)作反衬，出于趋利避害、两难当中取其易的本能，他会痛快地接受想让他接受的事(温水)。运用冷热水效应去激起对方高兴

一位哲人看见一位生活贫困的朋友整天愁肠百转，一脸苦相，他就想出了一个办法让他快乐起来。他对这位朋友说：“你愿意不愿意离开你的妻子？愿意不愿意丢弃你的孩子？愿意不愿意拆掉你的破房？”朋友一一答“不”。哲人说：“对啊！你应该庆幸你有一位默契的伴侣，庆幸有一个可爱的后代，庆幸有一间温暖的旧屋，你应该为此高兴啊！”于是，这位朋友的愁苦脱离了眉梢，忧郁离开了额头。在这个寓言式故事里，哲人运用冷热水效应，缩小了朋友心中的“秤砣”，从而使他对自己的拮据生活感到快乐。一个人快乐不快乐，通常不是由客观的优劣决定的，而是由自己的心态情绪等决定的。运用冷热水效应，可以使一个人从困难、挫折、不幸中挖掘出新的快乐来。

一次，一架民航客机即将着陆时，机上乘客忽然被通知，由于机场拥挤，无法降落，预计到达时间要推迟1个小时。顿时，机舱里一片抱怨之声，乘客们在等待着这难熬的时间渡过。几分钟后，乘务员宣布，再过30分钟，飞机就会安全降落，乘客们如释重负地松了口气。又过了5分钟，广播里说，现在飞机就要降落了。虽然晚了十几分钟，乘客们却喜出望外，纷纷拍手相庆。在这个事例中，机组人员无意之中运用了冷热水效应，首先使乘客心中的“秤砣”变小，当

飞机降落后，对晚点这个事实，乘客们不但不厌烦，反而异常兴奋了。夏厂长经过慎重考虑，决定给刚刚聘请的技术员小宫1.2万元的年薪，这个薪金数虽然不高，夏厂长认为小宫会接受下来的，惟一担心的是怕这个问题处理不好，影响他的积极性、创造性。老成持重的夏厂长想出了一个妙法，他对小宫说：“基于咱们厂的实际，只能付给你8000元的年薪。”稍一停顿，夏厂长接着说：“不过1万2千元也可以考虑，你认为如何？”小宫一听“8000元”，就有点儿不乐意，“秤砣”随之缩小了，当听到“1万2千元”时，心里就有点儿高兴了。他爽快地说：“我听厂长您的。”夏厂长说：“1万2千元相对于厂里的其他人员来说，已经很高了。实话和你说，我这个做厂长的对此也犹豫不决，不过，只要我们齐心协力，顽强拼搏，就是砸锅卖铁，我也要把1万2千元钱发到你的手上。”小宫心里感动热乎乎的。在这个事例中，夏厂长运用了冷热水效应，使对方对并不算高的薪金数，不但不灰心丧气，反而心情愉快。假若首先让对方尝尝“冷水”的滋味，就会使他心中的“秤砣”得以缩小，因此他会获得的“温水”感到高兴。人际交往中，如果让对方在关键时刻甚或平常日子里高高兴兴，还有什么事办不成，还有什么样的硬仗打不赢呢？综上所述，冷热水效应在人际交往中，通过使他人心中的“秤砣”变小，发挥着三大作用，但如果使对方心中的“秤砣”变大，就会出现三大负作用了。人与人交往，应力避这些负作用的出现。最后说一句，一个人只有保持心中的“秤砣”合情合理，前后一致，才能正确地评价自身和外在的事物。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com