

海外暢銷書

處世奇術

——使人喜歡你的秘訣

台 张 惠 卿 译
〔美〕罗勃·康克林 著



中国友谊出版公司

C4
87-C2

〔美〕罗勃·康克林 著
台 张 惠 卿 译

處世奇術

——使人喜歡你的秘訣



中国友谊出版公司

一九九一·北京

处世奇术——使人喜欢你的秘诀

美·罗勃·康克林著 台·张惠卿译

中国友谊出版公司出版

新华书店北京发行所经销

文字六〇三厂印刷

787×1092 1/32 7,625印张 158 000字

1989年6月第1版 1991年8月第3次印刷

ISBN 7-5057-0200-9/Z·22 定价 3.00元

推荐人序

“人际关系新法则”第一章的第一句话，与最后一章最后一句话是相同的：“你怎么待人，别人就怎么待你；你满足别人的需求，别人会同样回报你。”这就是这本“人际关系新法则”的主旨。这句话与孔子所说的：“己所不欲，勿施于人。”和耶稣所说的：“己所欲，施于人。”道理是完全一样的。

待人处事的最高原则，东方圣人与西方圣人异口同声，一致认为要“设身处地”为他人着想。古今中外人同此心，这道理存在每个人心中。事实上，每个人天生就有这种恻隐之心，只是往往被私欲、愤怒、嫉妒等情绪所泯灭。

这种道理尽人皆知，然而了解是一回事，确实笃行又是一回事。作者康克林也指出，本书许多道理都是几千年来圣贤哲人所讲过。但是我们没有经过亲身体验，光凭想象这些文字到底包涵什么哲理，毕竟是隔靴搔痒。

作者以他担任多年推销员的经验，以及在美国各州成人学校教授“人际关系”课程的心得，再加上个人、家庭和朋友的的生活所见所闻，重新诠释人际相处的种种道理，写成“人际关系新法则”一书。读者可以从他叙述的故事中，深切地体会出，到底待人处事应该以什么样的态度，才是不损人又利己。我们将发现许多人际关系的问题，原来是可以避免，或是很容易解决的。

多少夫妻变成怨偶，父母子女之间势同水火，兄弟姊妹交相倾轧，同事同学勾心斗角，这是我们所乐于见到的人际关系吗？想改善不好的人际关系，首先必须有设身处地为他人着想的态度。任何人都会问：“我为他人着想，可是别人都不为我想，那怎么办？”这是每个人都曾有的疑问。

“人际关系新法则”一书教你如何为他人着想，但并不是要你绝对忍受他人。如果你觉得，他人不为你着想，必定有其原因，找出原因解决彼此心中的结。切忌恶言相向，加深彼此的伤害，造成无法挽回的后果。

现在是分工合作的工商社会，许多事都需要众人与你合作才能完成，个人独力能做的事有限，而且即使能完成，其规模与影响也比不上团队合作的成果。无论你是领导团队的领袖，或只是团队中的一分子，你的人际关系对于你的工作绩效，绝对有相当程度的

影响。

良好的人际关系，使我们精神愉快，态度乐观而进取，工作自然有冲劲有效率。这还只是间接的影响，而直接的影响有你想象不到的利益。如果职员觉得你是一位好老板，他们一定会为你加倍努力工作。如果你的人际关系良好，大家都很注重你，上司也会赏识你。不仅如此，朋友为你两肋插刀在所不惜，客户喜欢和你来往，还有许多人倾力协助你成功。

如果别人如此对待你，你一定很高兴，你会想办法以更好的方式回报他。这就是人际关系的真谛。但是你不要等待别人先对你好，你才肯以相同的态度回报他人。良好的人际关系就象是一门稳赚不赔的投资，愈早投资愈早得到回收，而且任何时间开始永不嫌迟。

动物日常的行动都只是为了生存与求偶，但是人类的行为就不一样了。人类在满足这两大需求之后，还愿意付出更多的心力做更多的事。他们做这些事的动机为何？是什么因素激励他们做事？

人类有完整的社会组织已经年代久远，大多数人早已习惯于团队生活，纵使有时候内心想要离群索居，毕竟无法斩断所有的人际关系，到最后不甘寂寞又回归群体。人类希望在群体内获得肯定，希望赢得别人的尊敬，这也就是为什么人类无法离开群体，也

说明了人类多做事的目的。人们做事是为了他人的注意与赞美，并不完全是为了自己的基本需求。

了解人类做事的激励因素之后，你就知道想要别人为你做事，你应该先付出什么，应该以什么样的态度来请求，才是最有效的方法。这些大原则大家都了然于胸，只要肯去实行必有所获。作者另外告诉我们一些小技巧，以及他的一些经验，帮助我们更加无往不利。

平心静气地看完“人际关系新法则”，仔细咀嚼书中的涵义，对于个人的修身养性必有所得。中国自古以来待人处事的一套哲学是“修身、齐家、治国、平天下”，要做大事一定需要其他人的协助，要争取其他人的协助，必须先做好个人的人际关系。

原 序

我们是你生活周遭的一群人，让我们来谈谈我们之间的相处之道。

我们之间的关系固然不错，但是借着共同的努力，我们确信这一份关系一定能更加美好。我们随时准备以你希望的方式，对你付出更多的关爱，而由于你的帮助，我们一定更容易做到。

你可能对我们影响更深刻，更能感动我们，甚至激励我们达成前所未有的成就。现在我们就要告诉你这其中的奥秘。

我们这一群人之中可能有些还不认识你，但是我们仍然期待彼此良好关系的建立，让我们共同来达成这个目标。

你可知道我们多么殷切地想帮助你建立更成功的人际关系吗？如果你愿意让我们更了解你，我们的努力将会不遗余力。

我们知道你总是希望自己被需要、被关爱，我们

何尝不是。我们之间难道不应该更亲近一点吗？

你是不是觉得我们有时似乎有所保留，有些事情隐瞒着你？我们并没有这个意思。我们只是担心，不能预测你的反应，因而显得有些踌躇不前。我们难道错了吗？

也许我们彼此应该更亲切一点，更体贴一点，不是吗？

我们总是不时对你的行为予以回应，纵使我们沉默时，也是一种表达的方式。事实上，我们看起来愈是若无其事，就愈是我们最愿意和你沟通的时候。

有时我们会故意顶撞你，甚至对你发脾气，这些都是有原因的。我们希望一一告诉你，让你了解，你愿意听吗？

我们会相处愉快吗？会互相欣赏吗？在一起会快乐吗？我想这只在一念之间。

我们信任你，但是你对我们的感觉又如何呢？

我们了解了你对我们的观感之后，会有什么反应，你知道吗？如果你不愿意表达你的想法，这会影响我们彼此间的相处。

我们承认有时难免会使你伤心，使你感到挫折。我们愿意解释原因，但是我们更需要你的谅解。

你对我们的期盼是什么呢？我们多么希望如你所愿。

你知道你对我们有多么重要吗？我们需要你的引导、支持和信任。

我们这一群人之间，有些虽然和你非常接近，但是仍然有些嫌隙、隔阂需要沟通。

也许我们应该尝试做到双向的互助，而不是单方面的付出。

让我们为这个目标一起努力，一起成长。

我们难道不应该为此多费点心思吗？

让我们一起开始吧！

目 录

推荐人序	1
原 序	5
第一章 别人为什么要迎合你的需求	1
第二章 如何与人相亲相爱	14
第三章 投合人性最深刻的渴求	30
第四章 如何激励别人	45
第五章 化解人与人之间的冲突	62
第六章 在你的生活中注入包容 and 了解	75
第七章 聆听就是爱的表现	86
第八章 搔到痒处	100
第九章 激励和激怒别人的差异	115
第十章 绝对可以使某人为你做事的方法	129
第十一章 别人为什么拒绝	143
第十二章 和反对你的人相处	158
第十三章 如何缓和别人的反抗情绪	176
第十四章 你一定要忍受别人?	194
第十五章 控制愤怒与仇恨的情绪	204
第十六章 你的行为正表达出你的想法	219

第一章 别人为什么要迎合你的需求

“总之一句话，你怎么待人，别人就怎么待你，你迎合别人的需要，别人便会同样回报你。”

这是威斯康辛大学企管研究所的比尔·史帝威尔对两天来一场激励性座谈会所做的结论。

我非常慎重地将他的话记下来，这确实是一句足以改变一个人生活态度的金玉良言。

我真希望几年前就能领悟这句话的意义。

你迎合别人的需求，别人便同样会迎合你的需求！

这是你说服、领导、激励、管理、影响、引导别人的钥匙——也就是使别人为你做事的方法。

你可以读遍所有有关人际关系的书籍，吸收所有有关的知识，花一大堆时间去研究影响别人行为、思想的秘密，然而你最后会发现还是那一句话。

你迎合别人的需求，别人便会迎合你的需求！

这句话表面上看起来似乎非常简单。如果你确实了解其中的涵义，其实也并不难。但是几乎没有人做得到。因为在你因这句话而受益之前，你必须先了解并遵守某些原则。否则你

可能会得到反效果：别人会故意反抗你、挑衅你，故意做你不希望他们做的事。

例如，首先你必须迎合别人的需求，然后他们才会相对地投你所好。然而大多数人都曲解其意义。

男人有时会说：“如果我太太对我体贴一点，我就送给她一盒糖果。”

老板总是认为，职员如果加倍努力工作，他才愿意给予奖励和采用。

为人父母者也不免会喃喃自语：“我的孩子如果学业成绩进步，我才会放心。”

小毛可能会暗暗自忖：“如果小吉不要对我这么冷淡，又这么爱生气，我就会对他好一点。”

业务员总会向主管辩解：“如果能突破销售瓶颈，我就会精神奕奕、神采飞扬！”

我们只要归纳一下，就会发现以上这些人的行为和原则完全相违背。

前面所提到的这个男人，必须先送糖果给他太太，才能获得太太更多的关爱。

老板必须先奖励、赞美他的职员，他们对工作才会付出加倍的努力。

父母必须先对子女表现出信任，他们才会发愤争取更好的成绩。

小毛必须先对小吉表现友善，才能消除小吉对他的漠视和愤怒。

这个业务员必须先表现出精神奕奕的样子，才能获取可

观的销售业绩。

这才是该原则发挥正面意义的方法，你必须先迎合别人的需求，别人才会给予你同样的回报。

当然，这需要耐心。除此之外，还有其他值得注意的细节。

例如，我们要知道别人需求什么(我们在后面的章节中会讨论到这一点)，如何迎合他们的需求(后面的章节中我们也会讨论)，并了解你需求什么，你必须付出什么，才能得到相对的回。我们现在就针对这个方向来讨论。

如果你想学习驾驶别人以满足自己的私欲，或想借着掌握别人的弱点，对他予取予求，或想投机取巧诱骗别人，购买他们不需要的东西，或想使别人(甚至你自己的家人)完全听命于你，对你百依百顺……那么你就不应该选择阅读这本书。

这并不是是一本讨论有关“获得”的书，而是有关施与、慈爱 and 成功的书。而且是一本可以使你在各方面变得非常成功的书。因为如果你能够和别人相处得融洽愉快，帮助他们成长，使他们的生命比以前更丰富，那么你便拥有了最宝贵的财富。这个世界需要你，并准备在物质上或精神上给予你最高的回报，给予你任何你想要的。

迷失方向的人

摆在人们眼前的道路这么宽阔，这么畅通，为什么愈来愈多人迷失方向，找不到自己要去的方。可能他们碰到了两个不同方向的叉路，他们必须择其一，考虑选择他们所需求的，或别人所需求的。很多人都受到私欲的蒙蔽，根本不考虑别

人的需要。

玛莉只知道要求丈夫满足她的需求，却从来不想想他需要什么。

建筑监工只管要求工人锁紧门栓，却不管他需要什么工具？

父母只知道将孩子抚养长大，然而他们是否真正关心孩子的需要（精神上的）？

销售员尽管非常想推销他的烤箱，但却总是迟迟不敢询问客户的需要，因为他害怕他的产品并不符合需要。

小宝老是抱怨小珍爱他的方式，不如他的理想，这可能是因为他从来不在意她的要求，她的需要。

老师只知道要求精神不振、心不在焉的学生要专心一点，但是这些年轻人获得足够的关怀吗？

诸如以上的例子，每个人都希望别人的施与，因此当无法如愿时，他们便产生挫折感。

结果会发生什么情况，你知道吗？他们会开始不按牌理出牌、故意和别人敌对，并努力求取自己的利益。

玛莉的丈夫无法使她如愿时，他们之间的气氛一定变得很僵。孩子无法符合被要求的模式时，父母一定会显得焦躁不安，进而经常责备孩子。销售员对产品的介绍如果含糊不清，客户也不会对它产生多大兴致。小宝推测：“如果我故意让她吃醋、或产生嫉妒的心，她可能会比较听话。”如果老师尝试任何方法都无法令学生专心，他们一定会感到惶恐、羞愤。

这就是人类自我封闭的结果。恼人的人际关系也经常伴随发生，离婚、家庭破裂、工作变动频仍、心情沉重、梦想粉碎、

生活孤立。

所以何妨让我们来了解别人究竟需求什么。

然后帮助他们得到。

这才是解决这些人际困扰的正确方法！

这是对该原则的另一种诠释，或者说这是该原则的前半段，你必须给予别人所需求的……

以“需要”代替“需求”

经过多年的观察，我发现观念上做这样的修正后，人与人之间的关系，可获得更成功的改善。我现在对它的领悟愈来愈深刻，而且对我个人生活受惠良多。只要秉持这个原则，人际关系便不再出现障碍。

我只是将这个原则做了一个小小的修正，以“需要”来代替“需求”。

需求和需要，两者在本质上是大大不相同的。需求所蕴含的意义，包括轻浮、贪求、侵占，通常是指永远无法满足的贪欲。一个需求获得满足后，接着还有永远填不满的下一个。

然而需要则是一个人生存中，除了基本需要外较深长的渴望，比较富有意义及价值，而不象需求一般贪得无厌。

人类需求同情；他们需要感情上的慰藉。

人类需求财富；他们需要成就感。

人类需求豪华汽车和富丽堂皇的住屋；他们需要便捷的交通工具和避风遮雨的地方。

人类需求名望；他们需要受到肯定。

人类需求力量；他们需要别人的支持及合作。

人类需求权势；他们需要和别人相互影响，相互引导。

人类需求特权；他们需要受到尊重。

小孩子需求自由和随心所欲；他们需要受训练。

人类需求信任的关系；他们需要诚恳、实在。

人类需求自在舒服；他们需要工作和成果。

人类需求别人的崇拜；他们需要受到关爱。

因此我们不妨说：“你必须给予别人所需要的，别人才会给予你所需要的。”

我们再仔细思索一番。人们到底真正需要什么？你和我又真正需要什么？找到答案时，我们一定会觉得彼此更接近、更有默契。

你不可能找到比作者和读者之间，更亲密的关系。这种关系是无声的——没有言语上的干扰，也不会拐弯抹角。这是一种两个人之间极富私密性的交谈，绝没有第三者的介入。一位诚恳的作者通常会以最容易理解的方式，衷心的对读者传达讯息，而读者可以毫无心理负担地拒绝、接受、暂停、思考或重读，而不会碰到其他沟通方式所发生的困扰。

这是一种非常温馨而完美的沟通。我将沉醉于每一字、每一句中，我希望你也和我一起共享。我愿意衷心地做你的朋友，换句话说，我愿意敞开心胸，坦诚面对你。因此，你不仅会了解我，而且你对自己的了解也会更深入。这就是所谓的“互相”。

当你了解别人的需要后，你便可以运用我们的原则：给予别人所需要的，他们也会相对地给予你所需要的。敞开心胸，