

决策与战略丛书

7

罗伯特·康克林著

HOW TO GET PEOPLE TO DO THINGS

人际关系新法则

掌握你的生活与工作

突破障碍的处世智慧



决策者拥有良好的人际关系

《人际关系新法则》简介

本书提供最有效的方法，教你如何使……

- 别人重视你
- 孩子乖巧听话
- 人生伴侣对你更加温柔体贴
- 职员加倍卖力工作
- 上司赏识你
- 他人协助你
- 客户向你采购
- 所有人喜欢你赞美你
- 朋友的感情愈来愈有默契
- 家人彼此更为了解
- 别人愿意倾听你的高论



海南人民出版社

人际关系新法则

罗伯特·康克林著

海南人民出版社

人际关系新法则

罗伯特·康克林 著

海南人民出版社出版

海南人民出版社武汉图书发行公司发行

湖北工学院印刷厂印刷

850×1168 1/32 印张：9.5 字数：14.3万
1988年4月第1版 1988年4月第1次印刷 1—10000
ISBN 7—80541—181—6/F·13 定价3.20元

原 序

我们是你生活周围的一群人，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，我们确信这样的关系一定能更加美好。我们随时准备以你所希望的方式，对你付出更多的关怀，而由于你的帮助，我们一定会更容易做到。

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，但是我们仍然期待建立彼此间的良好关系，让我们共同来达成这一目标。

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、被关心和爱护，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？

我们总是不时地对你的行为予以反应，纵使 we 沉默时，也是一种表达方式。事实上，我们看起来越是若无其事，就越是我們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？我想这些都只是在一念之间。

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看法之后，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。

你对我们的期待是什么呢？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

原序..... (1)

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..... (17)

第三章 投合人性最深刻的渴求..... (38)

第四章 如何激励别人..... (58)

第五章 化解人与人之间的冲突..... (78)

第六章 在你的生活中

注入包容和了解.....(94)

第七章 聆听就是爱的表现…… (108)

第八章 搔到痒处…… (126)

第九章 激励和激怒别人的差异… (145)

第十章 绝对可以使某人作为你

做事的方法…… (162)

第十一章 别人为什么拒绝…… (179)

第十二章 和反对你的人相处…… (199)

第十三章 如何缓和别人的

反抗情绪…… (221)

第十四章 你一定要忍受别人? … (243)

第十五章 控制愤怒与

仇恨的情绪…… (256)

第十六章 你的行为正表达出

你的想法…… (276)

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，别人便会同样地回报你。”

这是威斯康辛大学企管研究所 (Management Institute, University of wisconsin) 的比史尔。蒂威尔，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，这确实是一句足以致变一个人生活态度的金玉良言。

我真希望九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。

你可以读遍所有的有系人际关系的书籍，吸收所有的有关知识，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。因为在你因为这句话而受益之前，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：“如果能突破销售障碍，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心和爱恋。

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示友善，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，我们要知道别人需要什么（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（后面的章节也会讨论），并了解你需求什么，你必须付出什么，才能得到相应的回报。我们现在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）完全听你的命令，对你百依百顺……那么你就不应该选择这本书阅读。

这并不是一本讨论有关“获得”的书，而是有关施与，慈爱和成功的书。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的更丰富，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，找不到自己要去的地方？可能他们碰到了两个不同方向的叉路，他们必须选择其一，考虑选择他们所需要的，或别人所需要的，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要求，却从来不想想他要求什么。

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、心不在焉的学生专心一点，但是这些年轻人获得了足够的关怀吗？

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。

玛利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趣。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、工作变动频繁，心情沉重、梦想破碎、生活孤立。

所以何妨让我们来了解别人究竟需求什么，然后帮助他得到。

这才是解决这些人际困扰的正确方法！

这对该原则的另一种注释，或者说这里是该原则的前半段：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阻。

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”。

要求和需要，两者在本质上是不相同的，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——没有语言上的干扰，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。一位诚恳的作家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。我将沉醉入每一字，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，相互沟通。只要你除去面具，别人也会拿下他们的面具。

了解我就是 了解你