

肖瑞英·阿登编著

师必捷

成功交际术



民族出版社

出 师 必 捷

——成功交际术

肖瑞英 阿 登 编著

民族出版社

(京)新登字 154 号

出师必捷(人生哲理丛书之二)

——成功交际术

肖瑞英 阿登 编著

*

民族出版社出版 新华书店经销

北京地质印刷厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:5.5 字数:120,000 字

1992 年 8 月第 1 版

1992 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:0001—5000 册

ISBN 7—105—01642—6/Z·105

民文(汉 22) 定价:3.00 元

目 录

第一章

初涉人际的功课 (1)

一、永不迷失方向 (4)

1. 观念上的修正 (5)

2. 我想了解你 (7)

3. 让我们真正长大 (8)

4. 人人皆相似 (11)

5. 改善人与人 (12)

6. 改变自己 (15)

7. 保持笑容 (16)

8. 从细微处入手 (17)

9. “付出”宽容 (28)

10. 爱就是行动 (20)

二、创造自己的形象 (23)

1. 外表和身体语言 (24)

2. 性别的差异 (26)

3. 两代的沟通 (28)

4. 仪表的作用 (29)

5. 对方期待什么 (31)

6. 研究“表情” (32)

7. 看不见的信号 (33)

8. 有价值的微笑 (34)

9. 让眼睛说话 (35)

10. 动作的含义 (37)

三、人际关系的构成 (40)

1. 成功的交际在于“赚人” (40)

2. 恰当表现自我 (43)

3. 聊出来的朋友 (45)

4. 主动就是机会 (48)

5. 交际来自笑脸 (49)

6. 十字路口的决断 (51)

7. 持续的意义 (54)

8. 研究自己的心 (57)

9. 保持赤子心 (61)

10. 石中打出的火 (62)

四、交往前的准备 (65)

1. 切勿惹人厌烦 (65)

2. 突出主要话题 (67)

3. 培养机智的口才 (68)

4. 迎接新挑战 (69)

5. 交往的步骤 (70)

6. 着眼自我开发 (72)

7. 控制与放纵 (75)

8. 坚守心灵阵地 (77)

9. “丑小鸭”的成长 (80)

10. 有效的“热身运动” (82)

第二章

投身社会的磨合	(85)	10. 做个忠实听众	(138)
一、包容人之心	(86)	三、接纳万物之灵	(140)
1. 命运在你手中	(86)	1. 出师不利的原因	(142)
2. 对事不对人	(90)	2. 人心各不同	(142)
3. 聆听也是爱	(92)	3. 先看人再说话	(144)
4. 好听众的耐心	(94)	4. 广结人缘好办事	(146)
5. 情感与理智之争	(97)	5. 察颜观色	(146)
6. 搔到痒处	(100)	6. 准确的表达	(148)
7. 避免不愉快的话题	(103)	7. 成功的交涉原则	(150)
8. 请求要直说	(106)	8. 难应付的对手	(153)
9. 态度是红绿灯	(109)	9. 争取友邦的策略	(157)
10. 化干戈为玉帛	(111)	10. 建立人际关系图	(159)
二、沟通万人之语	(115)	四、摆平万事之术	(161)
1. 语言的使用技巧	(116)	1. 永无“死鸟”	(162)
2. 有魔力的语言	(120)	2. 冷静除心结	(163)
3. “小西点”模式	(123)	3. 耐心开新局	(164)
4. 多说舌头快	(127)	4. 思考出真知	(165)
5. 收集有趣的话题	(129)	5. 乐观挽颓势	(165)
6. 丰富自己的词汇	(132)	6. 绝境可逢生	(166)
7. 在实践中学习	(133)	7. 痛快斩麻烦	(167)
8. 开门见山入核心	(134)	8. 婉言留退路	(168)
9. 态度是语言的表情	(136)	9. 轻松理善后	(170)
		10. 钓鱼得真知	(171)

第一章 初涉人际的功课

“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比尔·史蒂威尔先生的真知灼见，是一句足以改变一个人生活态度的金玉良言。

你迎合别人的需求，别人便同样会迎合你的需求！这是你领导、说服、激励、影响、引导别人的方法——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！

这句话看起来似乎非常简单，了解其中的含义也并不难，但是几乎没有人做得到。因为在你因这句话而受益之前，你必须先了解并且遵守某些原则，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：“如果我妻子对我体贴一点，我就送给她一盆糖果。”

领导者总会认为，只有职员加倍努力工作，他才愿意给予奖励。

为人父母者也不免会喃喃自语：“我的孩子如果学习成绩提高，我就放心了。”

小赵可能会暗暗自忖：“如果小钱不对我这么冷淡，又不爱生气，我对她就会好一些。”

售货员会对经理说：“如果能突破销售定额，我会更加努力工作的！”

我们只要归纳一下，以上这些人的行为与原则，就会发现它们是背道而驰的。

前面提到的那个男人，必须先送糖果给他的妻子，才能获得妻子更多的爱和体贴；领导者必须先奖励、赞美他的职员，职员们对工作才会付出加倍的努力；父母必须先对孩子们表现出信任，他们才会奋发争取更好的成绩；小赵必须先对小钱表现友善，才能消除小钱对他的漠然和反感；那个售货员必须先努力工作，才能获取可观的销售额。

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，并注意一些细节问题。

比如，我们要知道别人需求什么（后面的章节将讨论这个问题），如何迎合他们的需求（后面也将讨论），并了解你需求什么，你必须付出什么，才能得到相对的回报。我们现在就针对这个问题来讨论。

假如你想学习驾驭别人以满足自己的私欲，或想借着掌握别人的弱点对其予求予取，或想投机取巧诱骗别人使其购买不需要的东西，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……，那么你不应该选择阅读这本书。

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，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。

一、永不迷失方向

摆在人们面前的道路这么宽阔，这么畅通，为什么越来越多的人迷失方向，找不到自己要去的地方？可能他们碰到了两个不同方向的岔路，他们必须择其一，考虑选择他们所需求的，或别人所需求的，却从来不想想他需求什么。

安全员只管要求工人锁好门窗，却不管他们是否需要什么工具；父母只知道将孩子抚养长大，未必真正知道孩子的需要（精神上的）；推销员尽管非常想推销自己的烤箱，却迟迟不敢询问客户的需要，生怕自己的产品不符合需要；小孙总是抱怨小李爱他的方式不如他的理想，却从不去注意她的要求、她的需要；老师只一味地要求心不在焉的学生专心听讲，却不考虑是否给这些年轻人以应有的关怀没有。

诸如以上的例子很多很多。每个人都希望别人的施与，因此在无法如愿时就产生挫折感。结果会发生什么情况呢？他们会不按常规办事，故意和别人做对，并努力千方百计求取自己的利益。

珊珊的丈夫无法使她如愿时，他们夫妻间的关系便很紧张；孩子的作为不合父母之意时，父母便显得烦躁不安、责备孩子；售货员对产品介绍得含糊不清时，客户便不会产生兴趣而拒绝购买；小周这样去想自己的妻子：“如果我故意让她吃醋或产生妒嫉之心，她可能会更爱我；老师用尽法子也不能令学生专心听讲，便会感到惶恐、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、亲人反目为仇、工作变动频繁、心

绪不平、梦想粉碎、生活孤独等等。

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注释，或者说这是该原则的前半段：你必须给予别人所需求的。

1. 观念上的修正

经过多年的观察，我发现观念上稍作修正，人与人之间的关系便可获得更成功的改善。我现在对它的领悟越来越深刻，我个人生活也因之受惠良多。只要秉持这个修正后的原则，人际关系便不再出现障碍。

这个修正就是：将“需求”改为“需要”，即：你必须给予别人所需要的，别人才会给予你所需要的。

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。

需要则是一个人生存中除了基本需要外较深长的渴求，比较富有意义及价值，而不象需求一般贪得无厌。请比较着来看：

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舒适的居室；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；他们需要被别人肯定。

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；他们需要关心和爱。

可见需求与需要的不同。

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之间更接近、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，表心地对读者传达讯息，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。我愿意表心地做你的朋友，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，相互沟通。只要你除去面具，别人也会拿下他们的面具。

2. 我想了解你

揭开神秘面纱，你便知道本篇文字中的含义。因为当有人谈论到他自己及所需要的事物时，你会发现他所谈论的也正好是你所需要的。例如他说：

“我多么希望生命中有一位真正关心我的人——一位以我为中心、注意我、惦念我、信任我能力的人。”

这也是所有人共同的心愿，是所有生命的最大渴望。

爱使人类心灵得到滋润，使生命有意义，使人感到喜悦，使万物生生不息。

爱可以洁净人类的身心，丰富人类的生命，它使人开怀大笑，使人觉得生命中的每一刻都有如旭日般地充满希望与光明。

此外，爱是人类的一种感情，也因此人类才这么强烈感受到生命的律动。因为每个人都是有感情的。他们所做的每件事便是感情的自然流露。

本文真希望能多跟你谈谈有关人类各种不同的感情，并将其一一分类，选择最贴切的字眼来加以表达和解释。不过这倒有点象叙述自己品尝草莓的味道。其实这种冷暖自知的感觉，是不可能用言语来分析的。

人们只知道自己的感觉，至于你的感觉，并不清楚。人们根本无法确实体会别人的感觉。别人可以受你笑声的感染而开怀大笑，因你悲伤而一掬同情的泪，可以分享你的成功的喜悦，也可以感受你的焦急和忧虑。这是人与人之间互相关心和爱的感情，但是没有任何人可以真正体会别人的感受。

只有你知道自己的感觉，也只有当人们知道自己的感受，决没有其他人比他们更清楚。但是如果他们能彼此谈谈内心深处的自我，他们便能够比较一下，并了解修正自己，使自己变得更可爱。这也可以帮助改善人与人之间的相处，缩短人与人之间的距离。

所以本文要一一告诉你人们的感受，这也许可以帮助你更了解自己。

3. 让我们真正长大

吴先生大部分的感情导向，几乎在年纪很小的时候就形成了。时间越久，这种导向便更为根深蒂固。现在他已经是一个大人了，照理他应该已经跳脱出孩提时的个性，其实不然，他知道自己并未能如此。

吴先生从小就努力想获得友谊，得到别人的认可和关心爱护。他们一群小朋友就象小鸡一样，自有一套觅食、啄食的规矩。集体生活中难免会比较出，谁最聪明、最调皮、最可爱或最受欢迎；谁跑得最快，谁的石头丢得最远，谁憋气时间最长、谁最会出点子。

吴先生当时是他们那群孩子中的佼佼者。样样游戏或比赛他都拿第一。小朋友们都以他为榜样。但他却没有可以谈话的对象。他觉得很孤独，精神上总觉得与世隔绝。他从来不愿让别人知道自己的这种感受，怕别人认为他懦弱，怕被人瞧不起。

他对别人所表示出的关心爱护或认同，总抱着存疑的态度。比如，吴先生初中的英语老师就非常喜欢他，她曾建议

他从事写作。

她说：“你很有天赋，说话简明、耐人寻味。”她并不因为吴先生曾到她宿舍门口恶作剧而讨厌他，反而真心关心他。她真是了了不起的人。她是16年内，唯一赞美吴先生具有文学天赋的老师。

吴先生的确是个怕羞木讷的人，智力也没有特别过人之处。

一棵植物随时都需要土壤、水分和空气，即使长成大树也一样。虽然吴先生现在已经是个人了，但他发现小时候自己所渴求的，到现在仍然没有多大改变。他仍然追寻别人的认同和接纳。他还会为别人的赞美而欣喜，因别人的责备和拒绝而难过。

有时候吴先生觉得孤独，不是在他独处或和别人愉快相处时，而是在他被陌生人包围着的时候。比如，在人群熙熙攘攘的购物中心时，他便会觉得很尴尬，似乎离每个人都很远。人们看他好象在看一件东西，而不是看一个人。他总是期待出现一张友善的脸，似乎问他：“你好吗？”而不是表示：“不要接近我。”这就是为什么只要售货员给他个笑脸、热情为他服务，他就很开心的原因了。每当这时，心中的那份孤独感也就消失了。

吴先生内心深处不时有一股渴望关心被爱的呐喊。他并不是指肉律上的亲爱，尽管那也是很重要的。他所指的是感情上的交流。这种强烈的渴望，通常是在他和别人相处了一段长时间之后。这就好象长时间的工作后，需要休息喝茶、打太极拳、做操散步，松弛紧张的生活步调一样。他要知道自己所付出的努力得到一些成果和回馈。所以他必须找到一个真正关心自己的人。在这个人的面前，他不需要刻意表现，只

需静静地面对他，内心就充满被关心爱护的感觉。

吴先生发现自己生活中所需要的大部分事物，都必须求助于人。如果他希望生活简化一点，他当然可以说自己不需要别人，他只要工作。活在个人的世界里，早晨慢跑、到公园划船、欣赏山光水色或享受独处的那份孤寂。

他可以静静享受这些乐趣，但这样生活又嫌太肤浅、太单调。他需要告诉别人自己的生活经验，也一定要让他们分享自己的喜、怒、哀、乐。

他还要使自己的生活会更充实，这就更需要别人的帮助。他需要别人注意自己、鼓励自己、接纳自己、赞美自己、关心自己。

你可能会说：“这些你都拥有了呀！难道你不知道吗？”

那么他会回答：“是啊！我当然知道。因为你和我相处了一段很长的时间，所以我知道你是我的朋友。”

除非你和他沟通或使他感受到，否则吴先生根本不知道你与他存在这层关系。所以如果你喜欢和他在一起，就对他露出亲切的笑容；如果你愿与他交朋友，就用行动向他表示出来；如果你想念他，就给他写信。因为这样他的心才能感受到你们之间的爱和友谊。你应该帮助他，因为感情是他生活的力量，是激励他向上、成长、进步以及使他明天更好的原动力。你对他表示的亲爱必须是真实的，因为纵使是一只小狗，也能感受出你的诚意。如果你的关心是虚伪的，只是为利用他、差遣他，他一定会感觉出来，并且会有所抗议。

4. 人人皆相似

人们实在无法对别人赤裸裸地解剖自己，在这方面，大家是一样的。

人们总是习惯将真正的自我隐藏起来，故意掩饰自己内心的不安、疑虑、需要和弱点。人们可能会说：“你不用给我所需要的东西，因为我可以靠自己。我不需要你的同情和怜悯，我需要的是你的关心爱护和尊重。”因此，人们总是隐藏自己内心最渴求的，直到确定自己可以如愿以偿。这种做法也许是对的，然而，为什么不直截了当地表达自己呢？

人们的性情也许大不相同，但是内心的渴求是一样的。

人们都希望被需要、被爱、被关心，希望自己是某人心目中最重要的人物。人们也都需要获得满足感、成就感、充实感和荣誉感。

其他大多数人都这样，所以不要忘了：你给予别人所需要的，他们也会给予你所需要的。

别人到底需要什么呢？你不妨仔细想想你自己需要什么，你便会发现那也是别人所需要的。你最想追求的事物，也正是别人最想追求的。因此你便可以自己衡量看看，你必须付出什么，才能相对得到你所需求的。

你现在应该已经掌握了促使别人为你做事的关键。方法很简单。你既生活在这个大环境中，就必须和其他人互相协调。

这个原则很简单，即使是小孩子也懂得运用。放弃自私的想法，你就能和别人相处愉快，而且你要敞开心胸，让别

人走进你的世界。

这里讲的是国外的一个人的事。他住在远离闹市的荒山区，每周工作六天，到了第七天，他就当传教士，向居住在邻近山岭上的村民们布置，唯一的回馈便是听众的奉献。有一天他六岁的女儿跟他一起去做礼拜。在他讲道的小教堂门口的桌上放着一只奉献袋。他们进教堂时，这个小女孩看见她父亲在奉献袋里放了五角钱，这时还没有其他的人到来。

做完礼拜之后，每个人都离开了。这个人和他的女儿也准备离开。他们走到门口，两个人都很想看看今天大家共奉献了多少钱。结果从奉献袋拿出来的，只有他所奉献的五角钱。一阵短暂的沉默之后，这个小女孩说：“爸爸，你知道吗？如果你放进去多一点，你就可以拿到多一点了。”

5. 改善人与人

你不妨静下来仔细想想，当你试着改变别人时，他们通常有什么反应？在你计划改变别人之间，首先你自己必须有万全的准备，才能使你的计划更容易进行。每个人都难免有缺点和弱点，尤其面对改变观念、行为的争论时，他们通常都不设防。

这个时候，你可以把握时机，发表你的看法，也许就能一举成功。如果情况不如你想象的那样，你的改变计划可以慢慢一点一滴地进行。

其效果是无法预期的。有时你可能会听到有人虚伪地表示欣赏你的观点，也有人会说：“你所提出的看法，正是我所需要的。”但这种情况并不多。