

〔美〕赖斯·吉布林 著

孙健敏 刘健 译



人际交往的艺术和技巧

人际交往的艺术和技巧

〔美〕赖斯·吉布林 著

孙健敏 刘健 译

张厚粲 校订

农村读物出版社

一九八九年·北京

ERSG/19

人际交往的艺术和技巧

孙健敏 刘健译 张厚燊 校订

〔美〕赖斯·吉布林 著

责任编辑 任鹤

特约编辑 聂鸿音

*

农村读物出版社 出版

牛栏山印刷厂 印刷

新华书店北京发行所 发行

*

787×1092毫米1/32 5.25印张 100千字

1989年9月第1版 1989年9月北京第2次印刷

印数72701—102700

ISBN7—5408—0225/B·18

定价：1.75元

内 容 提 要

这是一本专门论述如何处理人际关系的心理学读物。正如作者所说，此书的目的在于教你如何培养与人交往的信心和能力。作者以自己多年从事人际关系诊断治疗的临床经验为基础，结合大量实例，运用社会心理学的原理，深入浅出地论述了交友的艺术、如何控制别人的行为和态度、如何提高表达能力等五个方面的问题，把知识性和趣味性融为一体，读来引人入胜，爱不释手。此书不仅是青少年踏入社会的良师，而且是成年人处理好家庭关系、工作关系的益友。

目 录

这本书能为你做什么.....	(1)
第一编 让人的本性为你服务.....	(6)
第一章 开启成功和幸福之门的钥匙.....	(6)
第二章 影响别人的基本诀窍.....	(14)
第三章 如何利用你潜在的“财富”.....	(24)
第二编 怎样支配别人的行为和态度.....	(36)
第四章 怎样支配别人的行为和态度.....	(36)
第五章 如何给别人留下一个良好的 第一印象.....	(48)
第三编 结识朋友和保有朋友的技巧.....	(60)
第六章 怎样使用“三大秘诀”吸引别人.....	(60)
第七章 如何使别人迅速地感受到友好之情.....	(71)
第四编 出色的语言技巧助你成功.....	(83)
第八章 怎样培养使用语言的技能.....	(83)
第九章 如何使用被称为“纯洁的 魔术”的技巧.....	(95)
第十章 怎样尽快使别人从你的角度看问题.....	(106)
第五编 怎样卓有成效地管理人.....	(118)
第十一章 如何获得100%的合作,如何 提高你的智力.....	(118)

第十二章	怎样在人际关系中使用你的令人 惊奇的才能·····	(129)
第十三章	怎样批评才不致冒犯别人·····	(139)
第六编	你的人际关系手册·····	(148)
第十四章	将给你带来成功与幸福的一个 简单而有效的计划·····	(148)

这本书能为你做什么

我们应当坦率地正视以下事实：我们总是希望从别人那里得到些什么。我们需要他人的善意和友谊。需要得到他们的赞许和承认。

商人想和别人做交易。夫妻需要彼此间的柔情。孩子渴望从父母那里得到爱抚。父母希望孩子们顺从。推销员想要对方在协议文件上签字。老板需要忠诚、产量与合作。雇员则希望对他们所做的工作的赞许。

任何一个正常的人都想获得成功和幸福。你是否思考过这样一个问题：在我们所享有的任何真正的成功和幸福之中，他人往往发挥了重要的作用？在很大程度上讲，我们正是通过与别人的交往才取得了成功。不管你给幸福下什么样的定义，稍加思考，就会使你信服？你所获取的幸福在很大程度上取决你与别人建立了什么样的关系。

为什么不去争取你所想要的东西？

我们无须谦言讳语那些我们需要他人必须提供的东西，以及想在与别人的交往中取得成功的愿望。

相反，让我们在这本书里推心置腹地讨论一下，你怎样才能从别人那里得到你所需要得到的东西？

我没有关于人们应当如何去做的盲目乐观的理论，也没有通过减少自己的欲望与他人相处的绝招和发明。

我在这本书中要告诉你们一些我所发现的人们怎样行动和发挥其作用的事理，指导你们运用这些事理去得到你想得

到的东西，不管你想得到的是上司的提拔、前途的安排，还是一位新邻居的善意。

我们常说，“知识就是力量”。人类现实生活的知识——并非象理论家们所说的那样——能够帮助你从别人那里取得你所想要的东西。

这本书所提出的方法并非我杜撰出来的玄理，而是经过考验的、在许多岁月的人际关系实践中生发出来的方法和技巧。它们在成千上万人们的生活中已经得到了证实。

这些方法也许会与某些俗流的观念相径庭，但它们的确有一个长处——有效！

每个人都想有所得而不想有所失

数以千计的人们都知道，他们想从他人那里得到一些东西。但这些人们在追求这些东西时往往是胆怯的，他们担心满足自己的欲望就是自私自利。他们本能地感到，在保证自己取得成功和幸福的同时，必然会剥夺别人的某些成功和幸福。

我们可以直截了当地说：成功的人际关系意味着从别人那里取得你所想要的东西，同时作为回报，也给别人提供他们要得到的东西。除此之外，任何一种与人相处的方法几乎都毫无效用。那些毫无顾忌地只想从别人那里得到而又不想为别人付出的读者，是不需要这样一本论及人际关系的书的。

这本书是为千百个热衷于从别人那里得到自己所需要的东西，同时又能施惠于他人的人所撰写的。

与人打交道的三个基本方法

没有人是自我满足的。我们每一个人都希望别人确实为我们提供一些东西。你也拥有别人所希冀的东西。我们与他的

人的一切交往都是以这些需要为基础的。在人与人的交往相处中，只有三种基本方法！

1. 你可以靠武力、恐吓、胁迫或智取而从别人那里得到你想要的东西。尽管罪犯自然而然地从这一范畴中产生出来，但许多倍受尊敬的人们也能更巧妙地利用这种办法。

2. 你也可能成为一个人际关系方面的乞丐，乞求别人提供你所需要的东西。这种谦卑的个性形成了另一种人际关系的模式：“我不会用任何方式袒护自己，也不会给你带来麻烦。同时，你也应当善待于我。

3. 你可以使你的行动基于一种平等互换，有进有出的基础之上。你给别人提供他们想要或需要的东西，别人也自然随之给你提供你所想要和需要的东西。

如何开掘出你尚未利用的内在财富

你在这本书中找不到上述的前两种方法的论述。你所能学到的是一种经过验证的方法：通过为别人提供他们所需要的东西，来取得自己所需要的东西。

此时此刻你身上就有大量别人希冀得到的东西。把这些东西提供给所需的人们，他们也将乐于回报给你成功和幸福。也许你从未充分认识到你身上具有别人渴望得到的那些有价值的财富。在这本书中我将与你谈谈这种财富。

在帮助别人取得所需之物的同时获得自己想要的东西

多少年来我们一直这样假设：如果我们希望满足我们关于成功和幸福的愿望，那么，必将剥夺别人满足他们欲望的权力。但所有证据都说明，事实与此大不相同。

一个幸福的人比一个不幸的人更易传递幸福。一个取得

成功的人比一个总是失意的人更易给所交往的人带来好处。一个使自己的欲望得到正当满足的人，在考虑到别人的需求时，比一个自己欲望屡屡受挫的人更易做到慷慨和体谅。

心理学家、犯罪学家、牧师甚至大夫都对我们声称：人世界上的大多数麻烦和痛苦都是由那些得不到幸福和成功的们引起的。他们向我们表明：由于你自身的痛苦和挫折，你也正给他人带来你所可能产生的极大危害。

打开成功的人际关系之门的要领

成功的人际关系的真正要领在于尽量多地了解人的本性的真面目，而不是靠我们想象这些本性应该是个什么样子。只有当我们弄清了我们所交往的人，我们才能确立一种成功的人际关系。

因此，让我们来看一看人的本性，注意一下别人究竟需要些什么东西。让我们共同来制定出一些满足这些需求的方法。学会如何顺应人的本性而不是压抑它。

也许我们会认识到：世界上之所以存在深重的灾难，并不是由于人们的现实存在，而是由于我们常常忽视了交往者的欲望。你可能又惊又喜地发现，人的本性根本无需加以掩饰和理想化。但是慈悲万能的造物主却肯定知道当他造就我们的时候赋予了我们些什么。

无论何时，当我听到有人虐待人的本性，并将自己的麻烦归罪于人的本性而引起的竞争时，就使我想起印第安纳州韦恩堡的渥尔福和弟速尔公司的人事部主任哈里·马特尔斯基对我说过的话。“莱斯”，他强调说：“你是否注意到一个平庸的打字员特别喜欢表现出对打字机的不满情绪？一下低劣的高尔夫球员总是把他的质量不高的一击归罪于他可怜的高尔

夫球俱乐部。你也将发现，掌握人际关系技巧的人都不会总是咒骂人的本性，也不会将他们所有的烦恼都归罪于别人的争吵”。

怎样才能在与人际交往时具有信心和能力

这本书的真正目的是指导你在与人交往时如何具有信心和能力。

众多的人在与人交往时缺乏信心的一个重要原因，是他们不明晓他们在与什么人打交道。当我们与素不相识的人交往时，我们总是觉得缺乏信任和自信。请看以下的例子：

一位技工要修理陌生的汽车发动机，他会犹豫不决，每一个动作都表明他缺乏信心。而一个高明的机械工，他了解正在修理的发动机，他的每一个动作都流露出自信。我们与之打交道的任何事情都是同样的道理。我们越是了解它，与它打交道时信心就越足。

仅仅记住一些人际关系的“准则”来生搬硬套，这样不会使你在人际交往中具备信心。只有了解了人类本性以及在人类行为背后的那些基本原理，才能使你增强在交往中的信心。一旦你弄清楚了人们为什么那样去做，你就会自然而然地发现，你在与人的交往中具备了更多的信心。

随着对人的本性的了解，本书也将为你提供某些明确的实践方法。为了能使你把你的有关人们本性的知识运用到人际交往的实践中去，本书也将向你提供一些已被验证过的处理人际关系的技术。这些经过检验的技术已被千百万人证明是有效的，它们对你也将同样有效。只要你开始将自己对于人的了解运用到实践中，你就会在自己身上发现与别人交往的新能力。

第一编 让人的本性为你服务

第一章 开启成功和幸福之门的钥匙

我们之中所有的人所需求的不外乎是在生活中取得成功和幸福。

所有的人各不相同。彼此关于成功的概念也因人而异。但是，只要我们都获得成功和幸福，就必须学会处理好一个重要的因素。这一因素对谁都一样，不论你是律师、医生、企业家、推销员、家长、售货员、家庭主妇还是其他什么职业的。

这个对于成功和幸福的重要因素就是他人。

各种各样的科学研究已经证明，如果你学会了如何与他人打交道，不管你的工作和职务是什么，那么你就在通往成功的道路上走完了85%左右的行程，而在取得自己的幸福上有了99%的把握。

仅仅逃避并非答案

如果仅仅学会怎样与别人相处，则既不是成功，也不是幸福的保证。意志薄弱的人在生活中已经学会了通过与人相处来避免麻烦的办法，怕羞的、不爱交际的和逆来顺受的可怜虫一类的人也学到了一种“与人相处”的办法，那就是只

让别人轻易地攻击自己。

另外一些极端，残暴，热衷独裁的人们也泡制出一种办法来“与人相处”：他压制所有对立面，使他们成为他的奴婢，进而可以轻而易举地攻击这些人。

我们无需太多的关于如何与人相处的书籍，因为我们每个人在这方面已经形成了自己的体系。即使是神经病人也有他自己处理这些关系的特殊办法。心理学家告诉我们，神经病本身可以定义为一种反应模式，这种反应模式是由病人为了与人相处而设计出来的。

我们这里所考虑的是一种与人相处或与人交往的方法。这种方法将给我们带来自身的满足，同时又没有轻视我们所交往的人们的个性。人际关系就是这样一种科学，在与人交往中，我们的个性和他人的个性都不受到侵害。这是一种唯一的与人相处的方法。它往往给你带来真正的成功和真正的满足。

90%的人在生活中失败的原因

卡内基理工学院分析了10000个人的记录后得出结论：15%的成功者是由于技术熟练、头脑聪慧和工作能力强；85%的成功者是由于个性因素，由于具有成功地与人交往的能力。

哈佛大学职业指导局研究了几千名被解雇的男女工人，发现了这样一个比例数：每有一个因不能完成工作而失业的人，就有两个因不能成功地与人交往而失业的人。

这个比例数在阿尔波特·维哥姆博士报告的研究中更高，他在自己的联合报业专栏“探索你的心理”中提出了自己的研究成果。4000名在一年中失业的人中，只有10%，即400

人是因为他们不能干这种工作，90%或者说3600人是因为他们还不曾发展自己与人成功相处的品性。

成功和幸福从何处来

看一看你的周围，你所知道的最成功的人是那些最聪明、技术最高的人吗？那些最幸福的人和从生活中得到最大乐趣的人一定比别人聪明许多吗？如果你能停下来思考一分钟，那么你很可能会说，你所了解的最成功的、最热爱生活的人是那些“有办法”与别人相处的人。

你的个性问题就是你为人处世的问题

今天，数以百万计的人们，在社会环境中是缺乏自信、羞怯、胆小和易受伤害的。他们感到自卑，他们从未意识到自己的根本问题是人际关系的问题。由于没有解决这一问题，造成了人们在个性方面的失败，这从根本上讲是在学习成功地与人交往上的失败。

至少从表面上观察，也有与那些羞怯的、不善交际的人几乎完全相反的另一类人。他们表现出自信。他们是“霸道的”，并且能够控制他们所在的任何社会团体，不论是家庭、工作单位，还是俱乐部，在这一过程中，他们也意识到自己也在失去某些东西。他们感到奇怪，为什么他们的雇员和家庭不欣赏自己，他们奇怪为什么别人不能与他们更惬意地合作，他们也奇怪为什么他们得靠不断的强制才能使别人与自己达成一致。最重要的是，他们认识到，在他们比较坦率的时候，他们最急于向其施加影响的人们从来没有给他们提供他们所渴望的赞许和认可。这些人试图强制别人与之合作，强求别人给他们忠诚和友谊，强制人们为他们进行生产。但

有一件事他们不能靠强制取得，而这又是他们所最想得到的，这就是他们无法用强制讨得人们的喜欢。他们从未得到自己所真正需要的东西，因为他们从未掌握与人交往的艺术。

波拿劳·欧韦思特瑞在她的《理解自己与他人的恐惧》中指出：“分裂情绪的问题总有其人际关系方面的根据。一个有开车经验的人当他驾车在结冰的公路上行驶时也会感到恐惧。但这种恐惧并未改变他的个性。一把榔头掉在一个人脚上，他会感到疼痛，但这种疼痛不会使他产生出仇怨。一个人不能容忍和不能保持健康情绪的损伤，乃是他自己与同伴之间丧失了相互间的善意。

老式方法在原子时代已失去效用

在历史上大概有过这样的时代，当一个卓越的工业家说出“人们真该死”的话时可以逃脱别人的谴责，甚至近在第二次世界大战时期，当消费品奇匮时，推销员、店员和企业仍能借此持以类似的态度。

回到“妇女解放”以前的时代，家庭中的人际关系也是个简单的东西。丈夫和父亲扮演主角和主人的角色，如果他做得很成功，家里就不会有什么麻烦，至少在表面上看起来是这样。

然而，时过境迁，那些使自己至今还生活在旧时代，而且试图把四轮马车时代的方法运用于原子时代的人们已经被淘汰了。他们远远落在象现代化的今天的喷气动力专家所奉行的人际关系之后。

随着人类文明的进步，随着新的发明把我们的世界缩拢得日小一日，随着我们的经济生活变得更加专门化和复杂化。对我们来说，别人也变得越来越重要了。

戴维·克罗克特的世界已不复存在

戴维·克罗克特是一位严厉的工业家。这称号对他来讲是当之无愧的。在他那个时代，人们不象我们今天这样互相依赖。不论他的晚餐是牛排还是燻兔肉，主要都取决于他自己的嗜好以及能敏锐搜选食品的眼光。但是今天的吉布林夫人是否能享受精选后切下来的甲级牛排，则可能完全取决于她与街道屠夫的关系，以及她丈夫在过去的一周里与别人交往是否成功。

戴维·克罗克特在处理“老贝特西”方面的技能几乎是她所需要的全部技能。但在当今之世，在我们的技术中却仍在取消人际交往技术的位置。让我给你们举两个例子：

人类工程比技术和知识更重要

今天，如果有一种职业看起来完全是技能的问题，那一定是工程。耶·彼底欧大学保持对其工程毕业生的详细记录长达5年多的时间，他们把两类人的收入作了比较：在学校里获得最高分数的人，即那些表现出真正掌握了全部技术细节并且具备了从事他们的职业所需要的聪明才智的学生，和在学校里获得最低分数的学生，大概每年只有200美元的差别。

但是，对于那些在社会环境中与人交往方面显示了出色能力的毕业生也进行了挣钱的比较，发现他们平均比“聪明”组的人多得15%，比被评价为个性弱的人多得33%。

具有讽刺意味的是，今天，许多人热衷于改善他们的个性，但对于人际关系技巧却兴趣索然，甚至漠不关心。并且，像杰出的心理学家阿尔波特·爱德华博士所指出的：当你将个性简化为它的基本组成成分时，没有什么比给别人带

来益处和为别人服务的能力更重要了。

别人是现实存在

不论我们喜欢与否，你周围的人们是现实存在着的。在当今的世界上，不考虑到这一点我们简直不可能获得任何成功和幸福。

享受最大成功的那些人：医生、律师、售货员不一定是那些最聪明的、或者在他的工作领域中最有技术的人；卖出的货物最多并对这种工作更感兴趣的女售货员不一定是最漂亮的或最聪明的。

最幸福的丈夫和妻子并不一定是那些具有美丽的容貌的女人或者具有男子汉体魄的男人。

在任何行业中找到成功的男人或女人，你会发现他们都是掌握了与人交往的窍门，有“办法”与人相交的人们。

经过检验的获取所需的方法

对我而言，成功地与别人交往，这一课题一直具有巨大的吸引力。许多年来，我研究了所认识的成功的男人和妇女，试图发现是什么使他们功成名就。出于同样一个缘由，我也研究了失败的男人和妇女，阅读了我所能找到的关于这个问题的一切材料。但我发现，大多数关于“友好地与别人相处”的文献并不是建立在对人们如何去行动和人们真正需要什么的基础上的，相反，它们是由某些人偏好的想法所组成的：人们应该如何行动，他们应当要求什么。这些材料，或者是乐观的散文，论述人们应该如何通过放弃自己所追求的一切来抚慰别人，或者建议怎样用“强烈的个性”控制别人。