

成功者实用技巧译丛

【美】黛博拉·本顿 著 / 陈蔼蒂 梁应权 译

狮子不必咆哮

为了出类拔萃，融洽合群又不断发展，
必须应用“职业表现”这种领导力量



LIONS DON'T
NEED TO ROAR

D. A. BENTON

新 华 出 版 社

成功者实用技巧译丛

狮子不必咆哮

【美】黛博拉·本顿 著

陈蔼蒂 梁应权 译

新 华 出 版 社

京新登字 110 号

602F-03/01

图书在版编目(CIP)数据

狮子不必咆哮 / (美) 本顿 (Benton, D.A.) 著; 陈漓蒂, 梁应权译. —北京: 新华出版社, 1995.1

书名原文: Lions Don't Need to Roar

ISBN 7-5011-2800-6

I. 狮… II. ①本… ②陈… ③梁… III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 16409 号

Lions Don't Need to Roar

Copyright© 1993 by D.A. Benton

Chinese translation copyright© 1994 by Xinhua Publishing Corp.

Published by arrangement with Triumph Publishing Co.

WARNER BOOKS

Copyright licensed by

Arts & Licensing International, Inc. / Bardou—Chinese

Media Agency(International)

博达著作权代理有限公司

ALL RIGHTS RESERVED

中文专有权属新华出版社

狮子不必咆哮

(美) 黛博拉·本顿著

陈漓蒂 梁应权 译

*

新华出版社出版发行

新华书店经销

机械工业出版社印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开本 8 印张 180 千字

1995 年 1 月第一版 1995 年 1 月第一次印刷

ISBN 7-5011-2800-6 / F·382 定价: 11.80 元

作者中文版序

中国人民长期以来以其文化和传统闻名于世，现在又实行开放，他们以创新的见解和艰苦奋斗的精神，正将中国迅速建设成为现代化的国家。中国人民聪明能干，他们正努力增强和其他国家的往来和友谊，极其努力地，以高度的智慧工作，使自己在各方面出类拔萃。

我由于和中国这样强有力的传统发生联系而感到自豪，也抱着希望，愿我的《狮子不必咆哮》一书，能为中国人民继续在繁荣发展的道路上前进而有所帮助。我特别感激陈蔼蒂博士和梁应权博士，他们以诚挚热爱自己同胞的心和认真负责的态度把本书翻译成中文，介绍给我敬仰的中国人民。

黛博拉·本顿

1994年7月3日

译者序

1993年4月，我从美国第一次回到了我的出生地——东北辽宁。那十天的故乡之旅，使我深深地爱上了我的家乡。“故乡江山万里温情，他乡寸寸萦回夜梦”，就是我返回侨居地美国后的心情写照。那儿的人们和景物时刻环绕眼前，我常常问自己：我能为那些可爱的同胞做些什么？

不久，我参加了我所热衷的国际扶轮社（全世界最大的非政治性的慈善服务组织）的一次午餐会。每次会议都会请来一位杰出人士作专题报告，那天请来的是美国管理艺术专家黛博拉·本顿女士。当她作主发言并介绍她的新著《狮子不必咆哮》时，我看到许多身分显赫的地方名流，不是频频点头微笑，就是低头书写笔记。我的下意识突然告诉我：把这本书介绍给你挚爱的同胞！

会后，我立刻把书买来并很快读完了它。接着就展开了长时间的调查和联系工作，数月后终于取得了该书在中国大陆翻译、出版及发行的版权，并与大陆有关方面达成合作的协议。又有幸蒙获挚友梁应权博士答允一起翻译此书，共襄盛举。他来自祖国南方，正在做博士后的研究工作。但他那颗为故土亲人服务的热心，与我共鸣。翻译过程中，由于种种原因，时断时续；加上中美两国国情文化不同，用词遣语，诸多迥异，为使译文尽量符合作者原意及中国读者习惯，我们多次争取与作者面谈、磋商、讨论，并征求许多大陆留美学人的意见和建议，作了数次修改。虽然如此，但必仍有错误及不尽人意之处。书中所论各项事宜，或可模仿，或当参考，读者应根据国内情况及个人条件，予以取舍

调整。

笔者旅居美国多年，深深地体会到许多留美华人在科技领域表现杰出，但欲踏入领导阶层，却困难重重。最主要的原因之一，是处人技巧发生问题。《狮子不必咆哮》一书，简洁平实，颇似白居易的诗，远较一些深奥哲理的杰出管理书籍，易于为各阶层的人们了解吸收。如果人们在处人技巧上大有改进，必能促进人际关系的和谐，从而更有利于事业的发展。

在此，译者要特别感谢东北电业管理局、大连电业局及新华出版社的鼎力参与本书的出版发行，也感谢众多领导及亲朋好友的支持鼓励，诸如东北电业管理局花承文副局长，大连电业局刘宗祥局长及佟琨秘书长、史树枫女士，以及陈永海、林国剑、陆敏、刘向东、刘铮、靳家蓉、李旭、庄惠歆和朴素芬诸位的积极帮助。我们也深深感激作者黛博拉·本顿女士，她多次拨冗与我们讨论，在繁忙的旅途中常来电关心询问。她对《狮子不必咆哮》一书能以中文版问世，表示至为兴奋。最后，我们以挚诚火热的心将此书献给我们亲爱的同胞，并愿与大家互勉互励，更上一层楼。

陈蔼蒂 谨识

1994年7月 于美国科州柯林斯堡市

我的话

我作为大连电业局局长——一个普通的企业领导者，有幸把美国管理艺术专家黛博拉·本顿女士的新著《狮子不必咆哮》奉献给企业领导人和广大中国读者，感到十分高兴。

由于工作的需要和职业的缘故，近几年我浏览过一些关于领导方法和领导艺术的书籍，当我读完《狮子不必咆哮》时，如清风拂面、如春雨润泽的感觉油然而生。这本书用朴实无华的语言、通俗流畅的文笔，把人们认为颇为深奥的领导艺术和处人技巧，表述的淋漓尽致，读后给人以教育和启迪。对于企业领导者和广大读者，这的确是一本不可多得的好书。

在《狮子不必咆哮》出版之际，应当感谢美国华英公司陈蔼蒂博士，是她把本顿女士的新著介绍给我们；应当感谢梁应权博士，是他与陈蔼蒂博士通力合作，高水平地完成了该书的翻译工作；应当感谢新华出版社，给予热情的支持和周到的帮助。

“他山之石，可以攻玉”。《狮子不必咆哮》中文版的问世，如果能促进企业领导者领导艺术的提高，如果能促进广大读者处人技巧的改进，因而促成更进一步的社会和谐，我将深感欣慰。这也正是我们大连电业局同新华出版社以及美国友人合作出版此书共同目的。

大连电业局局长 刘宗祥
1994年7月 于大连

目 录

1. 事业成功的基础——表现出真实的你 (1)

第一部分

出类拔萃——造成影响力的艺术

2. 建立并维持良好的第一印象 (13)
3. 利用头部表情造成深刻印象 (24)
4. 出场亮相——给人印象深刻的暂停 (34)
5. 适度有力的握手 (39)
6. 恰当的身体接触——切勿过分 (43)
7. 良好的姿势——给人健美的印象 (52)
8. 站如松——让人信赖 (57)
9. 坐如钟——给人持久美好的印象 (61)
10. 一个姿势胜过千言万语 (65)
11. 说话和沉默——如何运用两者达到事业的成功 (68)

第二部分

融洽合群——人际关系的艺术

12. 处人技巧——如何融洽合群、向前迈进并成为领导者 ... (83)
13. 建立私交——如何获得带有个人情谊的公务关系 (96)
14. 融洽合群而向前迈进——通过讲故事的方式 (109)
15. 运用幽默与人融洽合群向前迈进 (113)

16. 请求帮助，建立关系 (120)
17. 每事问——管理之方 (124)

第三部分

向前迈进——实现自我价值的艺术

18. 主管们的哲学 (137)
19. “胆识”——有勇气做别人所不为的事情 (160)
20. “精明”——发展与沟通的能力 (183)
21. 幸运光临——看准你的机会，抓住它，并利用它
 达到事业的顶峰 (202)
22. 上层主管的生活 (215)

附 录

- 一、黛博拉·本顿的职业表现简易参考指南 (229)
- 二、人名表 (243)
- 后记 (248)

1

事业成功的基础——

表现出真实的你

罗杰在事业上停滞不前。过去两年中，他失去了六次被提升的机会。

“我不懂这是为什么？”他说，“我总是早来晚走，即使有时必须在晚上和周末加班，以保证如期完成所有的工作。你绝不会看到我在走廊里与同事们聚在一堆闲聊，或者在公司全体会议上哗众取宠。我做好本份的工作，领取应得的报酬。我比与我同时进公司的大多数人聪明，工作更有效率。但是为什么他们都当了部门的领导，甚至公司的副总裁，而我却被打入冷宫，几年来职位原封不动，一直做着同样的工作？”

马亮，一位有雄心大志的编辑，也发现他处于类似的境况，好在已设法弄清为什么不能像他所计划的那样在公司里晋升。“我了解自己的素质，”他说，“我办事得力。但在处世艺术上，是个失败者。每次要我表示意见时，我不是说了不该说的话，就是该说话时却没说，心里直后悔。在鸡尾酒会上与作者或代理商交谈也非我所长。每想到那种场合，我都会冒冷汗。即使我命令自己，‘过去应酬一下，给人留个好印象！接近那个人，向他作自我介绍，他不会把你吃掉！’但我就是做不到，就是怯于交际——一脸窘相。我的上司也向我提了好几次，她不断告诉我要落落大方，不管同何种人打交道，都要设法赢得好感，善解人意，否则

我决不能在事业上取得进展。”

凯伦，一位聪明、能干，工作成绩超群的人，在老板解雇她以前，给了她类似的评语，“你努力工作，”老板解释道，“诚实、聪明而能干。但你超然离群，干事好个人包揽。我们这里需要全体合作共事，而你不善与人通力合作，难以与人搞好关系，不懂如何与人相处。”

凯伦感到震惊，十分沮丧。她一旦明白雇主所指，反而茫然不解。她想弄明白“为什么努力工作、富有成果，反而不如那个不可捉摸的‘人际关系’能起决定作用？”她难以相信“处世之道”是如此重要。

一个大建筑公司的领导就懂得处世之道的重要性。他就此谈到一位雇员，说他尽管有创意新奇的设计获奖，但就是工作难保。“杰瑞可能是公司里最有能力的建筑设计师，但他不灵活圆通，无应酬技巧，不了解生意上的人情世故。他那副‘老子天下第一’的令人反感的态度，已经使我们失去了签订一份赚钱合同的机会，我们再经不起另一次这样的失败。如果他不学会更恰当的处理与同事和客户的关系，我们只好让他走路。”

我作为一名顾问和讲课的人，受世界各国的小型企业和大型公司雇用，教导、评价并训练了数以千计的像罗杰、马克、凯伦和杰瑞这样努力工作、聪明而诚实的人。他们在事业上晋升无门，到处碰壁，甚至遭到解雇，就是因为他们“不善交往”，“不会与人和睦相处”，“没有影响力”，“虽然能干，但就是升不到与其能力相应的职位，掌握本应属于他们的权力”，“缺乏处世之道。”

你虽然工作十分胜任、办事效率很高、干活十分投入，终日辛勤勤恳，但在你的工作领域里就是得不到晋升，或晋升缓慢，

不尽如人意，很可能就是因为上述原因而难以自拔。即使你靠着艰苦工作、加班、加点和专业技术专长能维持着目前的局面；但是如果你不精通事业上的人情世故，将来一旦醒悟过来，就会感到悔之晚矣！就像罗杰、马克、凯伦、杰瑞及其无数的人们所经历的那样，总有一天，你会发现，光靠个人的能力，并不能获得事业的成功。

为了在事业的领域里达到顶峰、站住脚，并取得成功，你必须既能踏实工作，又能显示自己；既有工作的技能和才华，又有与各种不同类型的人打交道的热情、能力；既能努力工作，又要有勇气、能抓住机遇以及同别人有效沟通的能力。

本书正是讨论这些成功所必备的态度和能力，它教你如何去培养并应用这些技能，使你的职业生涯尽可能地令你满意，取得成功。它还将引导你循着他人成功的道路走向事业的高峰。

向最佳者学习

我与大多数客户一样，是在基督教伦理的熏陶下长大的，听过指拨千斤，笨鸟先飞之类的格言，我毫不怀疑努力工作、埋头苦干、失败了再接再厉的道理。我按着这些信条去实行，在进入商界前就已获得一系列成就。我真诚地相信，只要继续努力，必会逐步达到我的目标，但是我在商界的活动并不像作其它努力一样取得成功。仅仅两年，我这个前途本来很是光明的事业就停止不前了。

像凯伦一样，我因人际关系不佳而被革职，当时也感到震惊。在那致命的日子到来之前，从来没有人向我提出过处世之道的重要性，我从未读过有关事业上的人情世故方面的课程，由于无知而丢了工作，我决心不让这样的事再次发生。

由于这次解雇，我对现实世界、谋职、事业筹划以及自我都有了新的认识，因而说服我的职业顾问教给我这方面的知识。然后挂牌成立了本顿人力资源管理公司。我开始与失业的人们分享我被解雇后所获得的新认识，同时访问了许多事业上有成就的人。在十年中，我访谈了将近两千人，从他们的经历中找出种种成功的模式，用这些模式来教其他寻求成功的人应如何去思考、行动和待人接物。

我通过运用自己的生活体验，在商业界赢得了声誉。我的工作范围扩大了，包括开设课程、培训讲座以及为那些想改进个人形象的（或用欧洲人的话说想多一些“个人魅力”的）企业经理人员、政治家和传媒人士担任私人顾问，我还把“研究”扩展到更高的阶层。我从那些在自己的事业领域中，不畏艰险攀上成功的阶梯，并且现已高居顶层的男士和女士们中找出其中的佼佼者。

我访问并研究了一百多位主管人士，包括总经理、执行主管、运行主管和公司总裁等人。从在全书摘录的引语和感谢名单中，你会看到我曾与传播界、职业体育组织、政府机构、非赢利组织、制造业、有线电视、广告、金融及其它行业的领导人交谈过。我既在正式的公务场合如董事会上，国际谈判中，会议发言前后，在媒体采访时，以及在他们的办公室里观察这些头面人物；也在非正式场合如游艇上，私人飞机里，高尔夫球场上，观看体育比赛时，以及在公司的圣诞节聚会中与他们共度时光。有时我甚至还去找他们的秘书、孩子、配偶（包括已离异的）和其它最得力的助手交谈，以便得到这些人对他们这些大人物的剖析和看法。

我聆听、观察、追忆其言行表现，终于了解到这些高层人士并不是什么异人，也不是得到上帝的恩宠，或是大大有别于你我的人。他们只是具有各种技巧和洞察力，而我们可能还不具有，但是可以学到手的。我们都有能力在所工作的领域里达到最高峰

并保住这个位置。我们通常是缺乏把自己的潜在的能力变成生产力、效率和成功的工具和方法。过去几年里，我教导了数以千计的人们懂得了那些工具和方法都是些什么，以及如何去运用它们。我写这书本的目的就是教导大家懂得这些工具和方法。

高级主管

“高级主管是有远见的思想家，有战略思想的设计师及推动者。他们指引并鼓励人们作出最佳的工作表现。”

斯潘塞·斯图尔特公司总裁托马斯·内夫

“高级主管在公司里为自己开创一条路，一条能经过四五年之后进入未来的道路。他们有魄力，不害怕作决策。他们顺应时势、遇变不惊；忍受挫折、了解变化、反应迅速、不害怕犯错误、既能发号施令又善倾听意见，从而上下沟通。他们凭借这些上升到了最高的主管岗位上。”

沃德·豪厄尔国际公司董事长暨执行主管官员小约翰·考伦

“高级主管们能够以不同方式在各种情况下开展工作。他们感觉敏锐，善于倾听。但是使他们脱颖而出的首要因素是他们带来的活跃的气氛和真正的活力，所有握有大权的主管都有这种特质。”

德雷克-比姆-莫林有限公司董事长比尔·莫林

成功的人具有活力

1.具有健康的体力以满足工作中对体力的要求。凭着健康的体力，他们把整个身心都投入到当前的工作中去，表现出坚韧不拔、忠心耿耿，满腔热情。这使他们在晋升的行列中身居首位。

2.具有理解工作精微之处并精通本行的智力。这使他们不仅能胜任工作，而且时有杰出的表现。

3.具有用以了解自己与他人并与其他人交流的情感的活力，这使他们能控制他们对别人的影响，懂得在不同的情况下如何与各种类型的人们相处，而且无论身在何处和所做何事都给人以良好的印象。

虽然这三种力量都是事业成功所必要的，但情感的活力却是最为重要，而且它可以培养、发展并加以精细调理。本书的宗旨就是教你如何去做到这一点。因为情感的活力和与之相辅的待人接物的技巧，正是使你晋升到并保持在高层地位的主要因素。

待人接物技巧需要特定的品质

聪敏

小埃尔莫·史姆沃尔特将军是一位退役的美国海军作战部长，被任命为一艘无线电广播船的船长，该船的原名叫作“无能者”，他马上为它易名为“勇敢的人”。他甚至在易名正式生效之前，便已经看到船员提高了士气。

赏识

当我陪伴约翰·马丹公司 (John Madden Company) 的总裁兼执行主管约翰·J·马丹先生进入他拥有的健身俱乐部时，看到他一边叫着保养工、大厨和前台经理的名字一边问候他们。这些人由于得到总裁的赏识而脸放光彩。

奖励

当一位少年侍者对他的客人说“是，先生（或夫人）！”而不是简单地说“是”时，丹尼尔交际公司的董事长毕尔·丹尼尔总是加倍赏他小费。

风格

“两个人都看出问题的症结所在，都说出同样的见解。但其中一位能以恰当的方式将他的主意表达出来，从而帮助你解决问题，而另一位却用不恰当的方式使问题无法解决（即使他说他会解决这个问题）。”

西雅图水手队老板杰夫·斯马利安

处人技巧是可以在实践中学习的，直到它成为你的第二天性。当你具备了情感的力量又有处人的技巧，你就能够：

· 既出类拔萃又融洽合群——其做法是留给人们以良好的第一印象并从正面去影响周围的人。

“坚强的性格特色对你大有帮助。你起码需要一种杰出的品质——独创性，灵悟性，经验赋予的判断力，远见性或者充满活力——加上处人技巧。”

《华尔街日报》主编罗伯特·巴特利

· 融洽合群去获得晋升——其做法是你要让人看上去既属于上层人物，又能与不同阶层的人们融洽相处。

“能达到高级职位的人既有运气，又艰苦工作，他们聪颖又相信群体合作的重要。这虽然不是玩个人表现的游戏，但你必须有个性，令人喜欢，并能与人相处。”

时代沃纳公司共同董事长兼共同执行主管理查德芒罗

· 既要显得出类拔萃又要做到融洽合群——其做法是做别人不去做的事情而又不走极端。

“我的儿子22岁，六个星期前开始做他第一份工作。眼下他认为只有做出实绩才是有意义的事，认为他所需要去做的是完成工作。我设法告诉他，有多少才华常常被埋没无闻，告诉他必须引起上司对他的注意。这对任何想要晋升的人来说就是真理。你是需要做好份内的工作，但还要表现出愿做更多工作的热情。不要显出你对工作的厌烦情绪；完成这件事后，再去做你最憎厌的工作，而且要显得兴趣盎然。不要让人看你像个笨人或懒人，而要像个事事感到新鲜，事事都想干的孩子。要注意你生龙活虎的形象，像小伙子那样干得很欢，干得比要求的还要好。”

纽曼采矿公司董事长·总裁兼执行主管戈登·帕克