

掌握了人际关系定律，就是掌握了成功之道

必胜之术系列

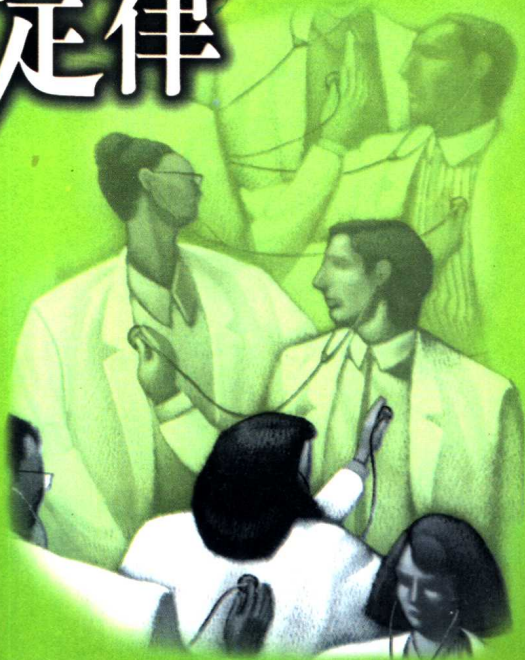
心脏 人际关系 定律

路客 编著

▲人际关系是生活中不可或缺的一种能力。是后天形成的。

▲人际关系是一门学问，它不能无师自通，需要学习，通过训练来掌握它。

▲本书是人际关系训练的一本好教材。相信阅读后您会拥有良好的人际关系。



陕西旅游出版社

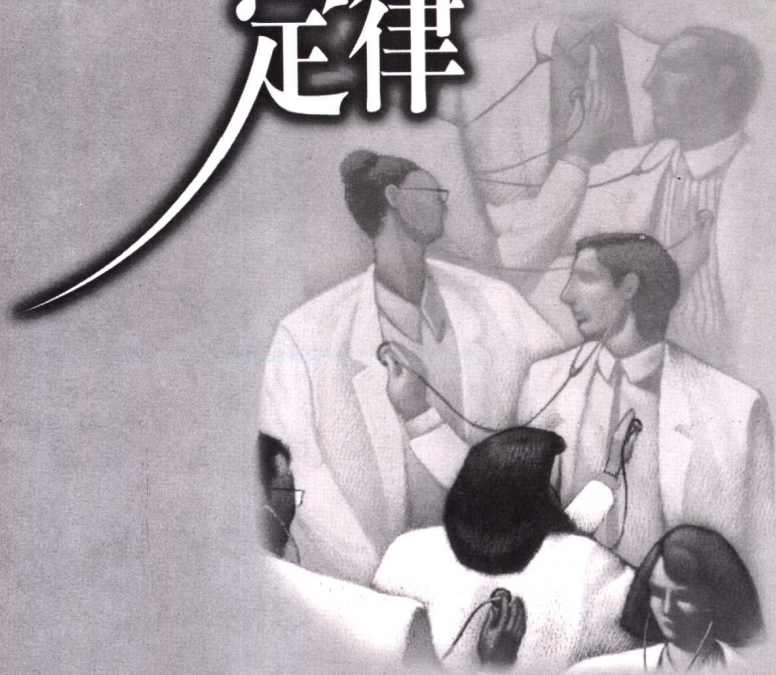


言鼎文化

必胜之术系列

心胜 人际关系 定律

路客 编著



陕西旅游出版社

言鼎文化

(陕)新登字 012 号

责任编辑:薛 放

封面设计:缪 惟

责任监制:刘青海

必胜之术系列

必胜人际关系定律

路 客 编著

陕西旅游出版社出版发行

(西安长安路 32 号 邮政编码 710061)

新华书店经销 四川省南方印务有限公司印刷

787×1092 毫米 32 开本 8 印张 143 千字

2000 年 2 月第 1 版 2000 年 2 月第 1 次印刷

印数:1—10000 册

ISBN 7-5418-1056-8/I·279

全套定价:62.00 元 (本册定价:12.00 元)

导读：掌握人性才是成功之道

这本书是掌握人性的新法则，商场的 EQ 手册。

古老的黄金法则说：“你要别人如何待你，你就要如何待人。”这本书告诉你这个法则已不敷使用，在今天这个既竞争又变动快速的社会，当你面对顾客、老板、同事和其他人，你要如何快速的掌握对方的个性，弹性的采取应变，才是成功的关键。因此，这本书提出一个崭新的观念：“别人要你如何待他，你就要如何待他。”这就是“白金定律”。

这个定律将“你以你自己的观点去待人”改为“你以他人的观点去待人”，也就是真正了解别人是什么样的人，然后以他们最能接受的方式去和他们相处，才会无往不利。正如中国的谚语说：“以其人之道还治其人。”

这本书不仅是这么简单的概念，它还有实际的“道”——即方法——来让你快速的了解自己、了解别人，并把它应用到人际关系、团队合作、领导、推销、服务和改善人生等各方面。

“白金定律”把人格特质分成四大类型：指挥者、社交者、协调者、思考者，指出每一类型的优点、缺点、追求的目标、最恐惧的事和最大的激励要素，教你如何找出每个人个性的异同，如何利用解读线索快速辨别人，甚至再把四大类型细分为十六种类型，让你对人性有更深入的了解。

从今天 EQ 的广受重视,我们已经了解,在社会上、家庭上、事业上真正能够成功的人,不在 IQ 的高低,而在 EQ 的好坏。这本书正是考验我们商场的 EQ 有多好。

一个真正成功的领导者、主管、业务员和从业人员,不在于能力有多强、学识有多好、干劲有多大,而在于他是否能掌握人性,了解如何和人沟通,建立良好的人际关系。

因此,你要以敏锐的观察力去了解别人,以开放的态度去接受别人,以弹性的方法去对待别人,这就是本书所强调的“适应和应变”的能力,这也是在商场上拥有高度 EQ 的人所具有的能力。

本书教你如何在保有自己的风格和特色中,稍做调整,便可适应别人,和人相处融洽,达到双赢的目的。

本书教你如何根据每个人的特质来分配工作、协调沟通,建立高效率的团队。

本书教你如何根据部属的人格特质来激发他的潜力、给予适当的赞赏、批评和咨询,成为具有非常魅力的领导者。

本书教你如何根据顾客的不同类型,采取不同的推销方式,创造辉煌的销售业绩。同样的,也可以根据顾客的人格特质,提供非凡的服务,赢得顾客的信赖。

最后,本书教你如何超越个人极限,改变自我,成为更成功、更受欢迎的人。

在过去,黄金是最贵重的金属;今天,它在市场的地位,已经被白金取代。同样的,在过去,黄金法则是人际关系的金科玉律;今天,白金定律才是商场上的制胜利器。

掌握白金定律,就是掌握成功之道。

▲身处竞争无处不在的时代，人与人发
生着各种各样的关系。

▲人与人是不同的，性格不同，期望不
同，理想不同，价值观不同，这么多不
同的人如何在一起相处？

▲某位名人说：与天斗，与地斗，不如
与人斗，与人斗其乐无穷，为什么？

▲见人说人话，见鬼说鬼话。首要问题：
他是什么人，自己又是什么人，才能决
定说什么话。

目录

- 1 褪色的黄金法则 ————— 1
如果遵循黄金法则——以自己喜欢的方式来对待别人。
- 2 四种基本人格类型 ————— 9
学习解读出别人的人格特质，对你的人际关系将有莫大帮助。
- 3 辨识你的人格类型 ————— 30
更清楚地确定自己的人格模式，如此你将能发挥原有和潜在的能力，减少因自我弱点而导致的错误判断。
- 4 迅速理解他人的关键 ————— 37
一旦分辨出每个人的人格特质后，你将能了解他们的目标、恐惧、动机、处理资讯的过程，以及最重要的事：要怎么对待他们。
- 5 解读混合的人格类型 ————— 61
你可能会在过程中发现自己拥有许多资产，不过在开始“膨胀”之前，请继续阅读下去。
- 6 相异人格类型的相处之道 ————— 94
了解并实际实践白金定律，将使你工作更有效率、更有趣。

目录

- 7 适应他人,保有自我 ————— 110
 适应力指的不是模仿别人的人格特质,只是
 要你调整自己开放、直接的程度、步调以及优先顺
 序,让你的人际关系更和谐。
- 8 一加一大于二 ————— 131
 运用白金定律,你不但能减少及避免冲突的
 发生,还能更进一步将工作团队塑造得非常有效率。
- 9 创造高绩效的领导风格 ————— 156
 白金定律几乎能在管理的各个层面产生正
 面的影响力。
- 10 如何向不同的人格类型推销 ————— 187
 现代的、讲求合作的销售人员,会帮助顾客解
 决问题,满足顾客的需求,以达成顾客的选购目标。
- 11 根据人格特质提供服务 ————— 222
 与顾客的每一次接触——冲突也罢、抱怨也好
 ——都是一次稍纵即逝的机会。
- 12 以积极的人际关系改善生活 ————— 243
 若要提炼出白金定律的精华,应该就是尊重别
 人。

1 褪色的黄金法则

● 你是一个很棒的销售人员，就算卖给树木修补专家一个听诊器也没有问题。但自从与这个准客户初次接触以来，很明显地，他不喜欢你，以后也不会喜欢你，而且就算你赠送一些产品给他，他也不想与你做生意。

● 会议已经结束，你仍然谁都不认识。但是，有一次你偶遇一位陌生人，哇！你表现得像是你们已经熟得不能再熟了，你们的谈话和举止都那么巧妙地互相契合。

● 身为一位经理人，你的新计划正蓄势待发，而且你急欲鼓舞下属放手去做。你把他们一个一个叫进办公室，将激励自己的慷慨陈词对他们再说一遍。但他们的反应却从热烈、逐渐降温到转为充满敌意，你真的惊愕莫名。

个性差异

个性差异真是让我们又爱又怕，就是它使我们的生活这么丰富而且迷人，但同时也令我们深感挫折。尤其当工

作上绝对需要团队合作及彼此激励士气时，更是如此。

大部分人从来就搞不懂别人在想什么，只能在生活中不断适应。我们与一些人相处得极佳，却拒绝和某些人有生意上的往来，又或者能不接触到另外一些人就尽量的不接触，因为他们，呃，和我们实在不一样。

但是，如果你能了解这些差异背后的奥秘，知道和每个人和谐相处有一个简易却确实有效的方法时，你觉得怎么样？这些方法能减低个性差异所产生的冲突，能让你和别人和谐相处，并使生意上的往来成为互蒙其利而不是意志角力，你觉得怎样？

其实，你已经掌握住这样的一个关键。经过心理学上的研究以及实际应用之后，白金定律(Platinum Rule)已经证明是工作场所中建立人际关系的法宝，并且是那些对于自身与他人行事动机十分好奇的人所不可或缺的一项法则。

你可以学着以别人希望的方式来对待他们，以他们感觉最舒服的方式对他们说话。他们想怎么样买东西我们就怎么卖给他，并以他们最想遵循的方式引导他们。

但是在企业中，人们总是太惯于假定每个人都非常相似，而造成紧张和懊恼、难堪。事实上，假如被问及有关人际关系的哲学，大部分人可能都会想起小时候被灌输的一项黄金法则：“你要别人如何待你，你就要如何待人。”也就是：以己之所欲施于人。



黄金法则的陨落

“黄金法则”是西方世界一项古老而且高贵的情操。借着黄金法则的实践，人们在全世界创造了许多良善的行为与事物。若以导引人性价值这方面来看，黄金法则无疑是使人们诚实并具同情心的强烈驱动力；但是若作为沟通方面的标竿，黄金法则的价值就有些许下跌了。

假如照本宣科的话，黄金法则可会适得其反，并造成不同个性间的冲突。为什么？因为如果遵循黄金法则——以自己喜欢的方式来对待别人——就是从自我的观点出发与他人相处。这暗示着我们彼此都十分相似，我们的需求与欲求都没什么差别；但事实是，我们是不同的个体。如此，这不啻阻断了有着不同需求欲望及希冀的人。

因此我们建议尊重黄金法则的真正内涵，但可以稍微修改这句古谚。我们认为，在企业中维系成功的关键及促进更佳人际关系的秘诀，就是我们所谓的白金定律：

别人要你如何待他，你就要如何待他；也就是以人之所欲施于人。

换言之，这就是要真正了解他人——以对他们认为最好的方式与他们相处，而非以我们认为的方式。也就是花时间去了解自己周围的人，并调整自己的行为以使别人感到更自在；以我们的知识及机智让别人轻轻松松。这才是黄金法则的真正精神。

因此白金定律与黄金法则间并非格格不入，毋宁说前者是一种更新、更细腻敏感的看法。

传送你的人格特质

白金定律的根源是：每个人都有自己的习惯及独特的看法。这些特点形成一些相当具预测性的模式——就是我们所熟知的行为模式或人格模式。

借着我们握手、反应压力的方式、办公室的摆设、下决策的方式、在电话上表现得爽快或是喋喋不休——再加上其他一些表现——每一个人都在传送出自我的人格模式。学习察觉这些信号，辨识出每个人的风格，再调整我们自身的行为以减少冲突，就是技巧所在。

辨识不同的人格特征

数千年来，“一种米养百样人”早已使许多人对这种情况感到十分挫折，却也对这些差异感到十分着迷。从早期的占星家开始，一些理论家就不断地寻找定义个人行为模式的方式。例如，早在古希腊时期，医学之父希苏格拉底就大概的划分出四种人格特质：乐观型、冷静型、忧郁型及暴躁型。而在 1921 年，著名的心理学家荣格则首次以科学的方式研究人格模式，并区分为以下四种：直觉型、思考型、情感型及感官型。

自此，心理学家就创造出数十种不同的行为分类模式，有些模式甚至包含十六种或更多的人格类型。这些人格模式有的被赋予抽象的行为科学名称，有些则以鸟类、动物、甚至颜色来命名。但是几个世纪以来，常见的行为模式还是分成四种范畴。

为了让本书具有可读性、实用性、正确性，以及能让读者轻易就记住白金定律的基本原则，我们采用共通于各种文化，并已有数十万人承认的一种区分为四种人格类型的简单模式。这种模式主要借着一些可观察到的外在线索，来让你对别人的脑袋瓜里到底在想些什么，有点概念。一旦如此，你才可以决定什么是回应别人的最好方式。

我们已经为这些人格特征取了些简单、具体的名称。在白金定律下，每个人基本上都会表现出下列特征之一：

指挥者：坚定、强而有力、自信、具竞争力、果断并且是个冒险家。虽然他们有时会不耐烦地翻起白眼，不过毫无疑问地，他们绝对是团体中的领导人物。

社交者：积极活跃、乐观热心，喜欢让自己成为事情的关键点。他们有一大堆点子，而且爱说话，尤其爱谈自己的事。

协调者：他们是喜欢稳定胜于冒险的一些亲切的团队成員，而且十分关心与他人的互动关系。他们很讨人喜欢，但有时太胆小了，而且对“改变”反应迟钝。

思考者：能自我控制而且谨慎，重分析胜于情感。他们井井有条、重秩序，但可能过于拘束。

你将会发现不管是你的盟友还是敌人，什么个性的都有，但是基本原则在于：在了解你要沟通的对象之后，你的沟通方式才能适得其所。

本书将教你如何成为一位特别的人性观察家：能够真正了解人性差异，并且达到彼此互利的境地——这通常是成功与失败间的差异。以下是两个例子。

“一位房地产经纪人有个客户，她对业务人员的印象坏极了。每次这位房地产经纪人想和她约个时间见面，她都会在最后一分钟找借口拖延会面。最后他终于见到她。在应用了白金定律后，他发现这位客户的人格特质，并设法适应它，最后，终于成交了。这位客户告诉他：‘每次当会面的日期渐渐逼近时，我都吓得要死。但这次我真的很愉快，你把学习借贷的过程弄得趣味盎然，而且我信任你。你真的是非常有沟通的天赋。’”

这位客户最后还介绍了四件生意给这位经纪人，迄今他们仍保持密切的合作关系。

“有位企业家拿着一份商业提案找上我一位朋友。这位企业家十分的积极、活跃，握手时总喜欢双手紧紧的、重重的握别人的手。他会大声叫出朋友的名字；即使不太认识他们的另一半和小孩，他还是会问候他们的近况。我的朋友则是一位出色的企业人士，而且十分重视团队的建立：他待人和善但不逾矩，使人感到愉快却不会太有压迫感。与那种在背上大拍一下的热情招呼方式相比，他倒比较喜欢来段真诚的对话。”

猜到结果了吗？他们之间的情势可是一触即发，彼此都觉得十分不舒服。当然，他们也不可能签成任何合约——但这可与提案本身没什么关系。

其实这样的情况是可以改变的。如果他们之中有人能实践白金定律，也许就可以稍微修正自己的行为，让另一方感到更舒适。也许他们可能因此订下个契约或达成一些协议。

无远弗届的效果

因此，白金定律的使用可以是无远弗届的。本书将告诉你如何安抚顾客，不是只在背后抱怨，而是一种态度的改变：如何激励太过小心的同事，如何将孤芳自赏的独行侠融入团队中，以及如何与老是举棋不定的主管共事。

借由白金定律的协助，你还可以学习如何对待以下这些人：有掌控欲的上司，和同事叽叽喳喳远比招呼客户的时间来得多的同事，以及光说不练的领导者。

你可以学着在许多工作情景下与每种人格类型建立起沟通的桥梁：不论是要求加薪，完成交易，筹划个大案子，提供更好的服务或是建立士气，都行。

因此，白金定律是达成你下列目标的关键：

- ☐ 更强而有力的生涯展望。
- ☐ 更高的生产力。
- ☐ 更有满足感。
- ☐ 渐趋改善的顾客关系。

□ 更少的冲突与紧张场面。

事实上，不管是在工作场合或其他状况下，白金定律都将永远地改变你与他人的关系。你将会以不同的方式看待每一个人，更了解他们，并且以达成“双赢”的目标来对待每个人。

除此之外，这也将会是你第一次真正了解自己的人格及行事方式。你将会发现如何将自己的棱角磨得更圆滑些，并且发展出自己未知的潜能。

有些人会拒绝所谓“形态”或“模式”的分类，他们认为这是把人局限在框框中，而非能真正了解他人的做法。他们反而主张一种对某些人并不公平的过程，以及使用一些并不实际的捷径来评断特定的人。

了解每个人的行为模式，和真正了解这个人之间并不会互相抵触；相反地，白金定律更可以加速这个过程。如果你能迅速了解他人的需求，并跟着调整自我的行为，你将更能真实的评量别人。如此，你将更能设身处地洞察出别人的真正需求，只要愿意，你就可以帮别人完成这些期待，而建立彼此更深厚的情谊。

从以下各章开始，我们将督促你改善自我的倾听技巧，我们将会告诉你怎么做。好的倾听技巧必定能够加强你的人际关系，再加上白金定律，绝对可以帮助你建立持久的深厚关系。

2 四种基本人格类型

你的电话响了!部门里的一位主管雷夫表示,有一个十分紧急的问题想要与你谈谈。他听起来十分沮丧,你担心他已经濒临崩溃边缘了。

好了,在雷夫来到办公室询问你的看法之前,你可能有几种处理方式?

- 雷夫可能需要有人安慰。所以对待一个今天不甚如意的同事时,你要耐心,而且还要能感同身受。当他一吐心中郁闷时,你要冷静地倾听。

- 雷夫可能需要支持。你要迅速找出问题所在,然后指引雷夫一个目标,并提供他几个解决方案。

- 雷夫也许需要的是条理及秩序。所以你要与他一起详细讨论他所遇到的问题,以确定他没有忽略任何事。

- 他需要的或许只是袍泽之爱。就别再管到底发生什么事了吧!提醒雷夫,工作就是要有乐趣。也许你可以说几个故事给他听,并且向他保证,“我们一定会找出办法的。”

这四种不同的行为模式就有四种不同方法可以处理。但