



人际关系宝典

刘丽新 著

中国国际广播出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人际关系宝典/刘丽新著. - 北京:中国国际广播出版社,1998.7

ISBN 7-5078-1006-2

I. 人… II. 刘… III. 中国-社会科学-管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 82451 号

## 人际关系宝典

---

- 编 者 刘丽新  
责任编辑 胡庆颖  
封面设计 国广设计室  
出版发行 中国广设计室国际广播出版社  
社 址 北京复兴门外大街2号(国家广电总局内)  
邮 编 100866  
经 销 新华书店  
印 刷 北京市七彩龙印刷厂  
开 本 850×1168 1/32  
印 张 5.5  
字 数 88千字  
版 次 1998年7月第一版 1998年7月第一次印刷  
印 数 1-5000  
书 号 ISBN 7-5078-1008-9  
定 价 10.50元
- 

国际广播版图书 版权所有 盗版必究  
(如果发现图书质量问题,本社负责调换)

# 目 录

第一章 如何让别人喜欢你 .....	1
保持动人的微笑 .....	1
要记住他人的姓名 .....	7
满足对方的成就感 .....	14
聊别人感兴趣的话题 .....	15
对别人表现出诚挚的关切 .....	18
第二章 保持本我外圆内方 .....	26
左右逢源立于不败 .....	26
妥协不是耻辱 .....	28
学会送人赞美 .....	30
不要伤害别人 .....	32
得饶人处且饶人 .....	34
去赢得他人信任 .....	36
保持一定的距离 .....	38
寻找自己的贵人 .....	40
扩大人际关系网络 .....	42
与老板好好相处很关键 .....	44
要尽量少树敌 .....	46
第一印象很重要 .....	48
委婉含蓄地提醒对方 .....	50
不要排斥他人的意见 .....	52
多替对方着想 .....	54
祸从口出，要好好说话 .....	56
用亲切的态度感染他人 .....	58

不要伤害他人的面子 .....	60
牢牢记住他人的名字 .....	61
得体装的学问 .....	63
与人相处要投其所好 .....	65
打开心扉的万能钥匙 .....	67
耐心地倾听他人的想法 .....	69
融洽从学会倾听开始 .....	72
开诚布公打动人心 .....	75
把握好说话的时机 .....	79
言语简洁，一语中的 .....	81
到什么山唱什么歌 .....	82
争论永远没有赢家 .....	84
学会语言的“软化”艺术 .....	86
学会轻松说“不” .....	89
无声胜有声 .....	92
投其所好，沟通右畅 .....	95
幽默是沟通的润滑剂 .....	98
讷于言而敏于行 .....	102
先说“YES”后说“NO” .....	104
蜻蜓点水水自动 .....	106
礼貌是做事的前提 .....	108
留下良好的第一印象 .....	111
巧妙暗示比直接责备更有效 .....	115
拒绝，但不冷漠 .....	117
曲径通幽化解尴尬 .....	120
像钟表一样准时 .....	122
做事要按规矩出牌 .....	123
与人交往不要操之过急 .....	125
第三章 做个积极快乐的人 .....	127

人生是为了活着 .....	127
时间与金钱 .....	131
生存的需要 .....	136
一山容不得二虎 .....	141
坐轿与抬轿 .....	143
快乐是一种感受 .....	146
善待自己快乐地生活 .....	148
不要消极处世 .....	150
让心态变得平和 .....	152
放弃才能够得到 .....	154
寻找生活的快乐 .....	156
永远保持进取心 .....	158
合作追求双赢 .....	160
吃亏不一定是坏事 .....	162
让生活更滋润 .....	164
远离赌博 .....	166
找到工作的乐趣 .....	169
找方法不要找借口 .....	171
别把自己估计得太高 .....	173
将压力变成自强的动力 .....	175
为了更好的工作 .....	177
打好手中的牌 .....	179
人生最大的本钱 .....	181
珍惜生命的每一天 .....	183
谁也不会是超人 .....	185
抓住机遇就不要松手 .....	187
每天睡个神奇的午觉 .....	189
家庭幸福是无价之宝 .....	192
不放弃最后的努力 .....	194

捏住厄运的喉咙 .....	196
绝不轻言放弃 .....	198
越挫越勇的坚强意志 .....	199
遇坎更要加把劲 .....	201
敢于从逆境中走过去 .....	203
做事切忌半途而废 .....	204
别让冲动毁掉你的一生 .....	205
成功属于打不垮的人 .....	207
第四章 张弛有度，做个糊涂的聪明人 .....	209
韬光养晦，大智若愚 .....	209
做个糊涂的聪明人 .....	210
示弱博同情 .....	212
巧妙地隐藏自己的实力 .....	213
得意不要忘形 .....	216
喜怒不形于色 .....	219
难得小事糊涂 .....	221
装糊涂，问前途 .....	223
任何时候都要留余地 .....	224
做人不要太狂妄 .....	226
不要把话说得太绝 .....	229
得理也要饶人 .....	230
给自己留条退路 .....	232
不把赌注押在一个人身上 .....	234
见好就要收 .....	236
不得罪小人 .....	238
不暗箭伤人 .....	239
不必“棒打落水狗” .....	241
凡事都要留一手 .....	242
小节不可小视 .....	244

该放手时就放手 .....	246
换个角度看问题 .....	247
以退为进 .....	250
亏要吃在明处 .....	252
一种明智的行为 .....	253
不放过万分之一的机会 .....	255
保留上司的空间 .....	257
学会隐藏情绪 .....	259
不随意逞口舌之快 .....	260
专心做好一件事 .....	263
珍惜生命中的每一秒 .....	265
<b>第五章 脚踏实地，在取舍中觅得突破 .....</b>	<b>267</b>
行动从脚下开始 .....	267
三思而后行 .....	269
一步一步登上峰顶 .....	272
脚踏实地的选择 .....	274
第一次就把事情做对 .....	275
在诱惑面前把握自己 .....	277
量力而行 .....	278
心急吃不了热豆腐 .....	280
为公司保密才能赢得信任 .....	282
财物交给可信赖的人 .....	284
选准目标等于成功一半 .....	286
最可能实现的目标 .....	288
放弃才能获得快乐 .....	290
舍弃无用的东西 .....	292
放弃是为了获得 .....	294
做自己最擅长的事 .....	295
适合自己的人生定位 .....	297

做自己感兴趣的事 .....	300
做事要有梦想 .....	303
选择适合自己的职业 .....	306
该低头时就低头 .....	309
隐藏自己的实力 .....	312
以退为进 .....	314
要拿得起放得下 .....	317
处弱势时先退几步 .....	319
做事要留有余地 .....	322
收敛极端的个性 .....	324
关键的时候要敢于吃亏 .....	325
适时退让 .....	327
成功来自正确的判断 .....	329
敢于迈出第一步 .....	332
做事绝不拖延 .....	334
不找借口 .....	336
练出生存技艺 .....	337
有当机立断的气概 .....	339
看准了就不要犹豫 .....	341
比别人快一点 .....	344
置之死地而后生 .....	346
不要害怕犯错误 .....	347
敲开成功的大门 .....	350
挖掘你的潜能 .....	352
做事要预先谋划 .....	355
要见机行事 .....	357
用软绳捆硬柴 .....	360
把任务化成多个小目标 .....	363
让出色的人为你工作 .....	366

攻心为上 .....	367
寻找突破点 .....	369
毛遂自荐好处多 .....	370
拖一拖的玄机 .....	374
不要硬撑做不到的事 .....	376
不放过任何细节 .....	377
从小事做起 .....	379
<b>第六章 重新审度亲情与友情 .....</b>	<b>382</b>
包办婚姻给父母带来“好处” .....	382
兄弟姐妹之间也有分歧 .....	385
亲情在利益面前也会贬值 .....	389
亲戚之间靠金钱来维护 .....	394
亲情也经不起金钱的考验 .....	397
“挚友”也会对你不利 .....	400
构建友谊的桥梁 .....	403
朋友多了路好走 .....	406
朋友间要保持一定的距离 .....	410
朋友也会跟着利益走 .....	414
<b>第七章 隐忍中超前思考，把握成功命脉 .....</b>	<b>417</b>
退一步海阔天空 .....	417
脸皮有时也要厚一点 .....	418
另一种磨炼 .....	421
别为小事较真 .....	423
拥抱你的敌人 .....	426
把气发在小事上 .....	427
低头认错不为低 .....	429
好汉要吃眼前亏 .....	430
不被闲话所左右 .....	432
把批评当镜子 .....	433

忍让要有度 .....	435
交友不可急功近利 .....	437
处世需长远眼光 .....	439
吃亏是福 .....	442
不固执死守 .....	444
先人一步 .....	446
想上司所想 .....	449
听清弦外之音 .....	450
学会掩盖自己的光芒 .....	454
不跟熟人做生意 .....	455
养成存钱的习惯 .....	457
身体比钱更重要 .....	459
结交比自己优秀的人 .....	460
把人情做足 .....	461
牢记别人的名字 .....	463
“攀亲拉故”赢人缘 .....	465
建立自己的朋友档案 .....	467
把精力放在关键人物身上 .....	469
真诚地帮助他人 .....	471
做人诚信者，可托大事 .....	473

# 第一章 如何让别人喜欢你

## 保持动人的微笑

一个人的面部表情，比穿着更重要。笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。

在纽约举行的一个宴会上，其中有一名宾客——一个获得遗产的妇人，可能急于想留给人一个良好的印象。她浪费了很多金钱在黑貂皮大衣、钻石和珍珠等上面。但是，她对自己的表情，却没有下过什么工夫。她的表情尖酸、自私。她没有发现每一个男人所知道的，那就是：一个女人面部的表情，比她身上所穿的衣服更重要。

查尔斯·史考伯曾对我说过，他的微笑价值一百万美金。他可能只是轻描淡写而已，因为史考伯的性格，他的魅力，他那使别人喜欢他的才能，几乎全是他卓越成功的整个原因。他的性格中，令人喜欢的一项因素是他那动人的微笑。

有天下午我跟莫里斯·雪佛莱在一起。坦白地说，我感到失望。他怏怏不乐，沉默不语，跟我所期望的完全不同，直到他微笑的时候，我的观感才改变，就好像是太阳冲破了云层。如果不是因为微笑，莫里斯·雪佛莱可能仍然是巴黎的一位家具制造者，跟他的父兄一样。

行动比言语更具有力量，而微笑所表示的意思是："喜欢你。你使我快乐。很高兴见到你。"

这就是为什么狗这么受人们欢迎。它们多么高兴地见到我们，因此，我们也很高兴见到它们。

一个婴儿的微笑也有同样的效果。

你是否在医院的候诊室里待过，看着四周的病人和他们沉郁的脸？一位密苏里州雷顿市的兽医史蒂芬·史包尔博士说，有一个春天，他的候诊室里挤满了顾客，带着他们的宠物准备注射疫苗。没有人在聊天，也许每一个都想了一条以上该做的事情，而不是坐在那儿浪费时间。大约有六七个顾客在等着，这时又有一位女顾客进来了，带着他九个月大的孩子和一只小猫。幸运的是，她就坐在一位先生的旁边，而这位先生已是等得很不耐烦了。可是他发觉，那个孩子正抬起头注

视着他，并咧着嘴对他无邪地笑着。这位先生反应如何呢？跟你我一样，当然他也对那个孩子笑了笑。然后他就跟这位女顾客聊起她的孩子和他的孙子来了。一会儿，整个候诊室的人都聊了起来。整个氛围就从乏味、僵硬而变成了一种愉快。

如果是一种不真诚的狞笑呢？不，那种笑骗不了谁。我们知道那种笑是机械式的，最受人讨厌的。我所说的是一种真正的微笑，一种令人温暖的微笑，一种发自内心的微笑，这种微笑才能在市场上卖个好价钱。密歇根大学的心理学家詹姆士·麦克奈尔教授谈及他对笑的看法说：有笑容的人在管理、教育、推销上较会有功效，更可以培养快乐的下一代。笑容比皱眉更能传达你的心意。这就是在教学上要以鼓励代替处罚的原因所在了。一个纽约大百货公司的人事经理告诉我，他宁愿雇用一名有可爱笑容而没有念完中学的女孩，不愿雇用一個摆着扑克面孔的哲学博士。

笑的影响是很大的。即使它本身无法看到。遍布美国的电话公司有个项目叫“声音的威力”，提供使用者电话来推销他的产品和服务。在这个项目里，电话公司建议你，在打电话时要保持笑容，你的“笑容”由声音来传达开去。

俄亥俄州辛辛那提一家电脑公司的经理，告诉我们他如何为一个很难填补的缺额找到了一位适当的人选。

我为了替公司找一位电脑博士几乎要了我的命。最后我找到一个非常好的人选，一个刚要从普渡大学毕业的学生。几次电话交谈后，我知道还有其他几家公司也希望他去任职，而且都比我的公司大而且有名。当他接受这份工作时，我真的是非常高兴。他开始上班后，我问他，为什么放弃其他的机会而选择我们公司。他想了一下然后说：我想是因为其他公司的经理在电话里都是冷冰冰的，商业味很浓，我觉得好像只是在做一次生意上的往来而已。但你的声音，听起来似乎你真的希望我能够成为你们公司的一员。你可以相信，我在听电话时是笑着的。

美国一家最大的橡胶公司的一名董事长对我说，根据他的观察，一个人除非对自己的事业很感兴趣，否则将很难成功。这位实业界的领袖，对那句单靠十年寒窗就可成名的古语，并不具有多大的信心。"我认识一些人，"他说，"他们成功了，因为他们创业的时候满怀兴致。后来，我看到这些人变成工作的奴隶，无聊起来了。他们一点兴致也没有，因此失败了。"

你见到别人的时候，一定要愉快，如果你也期望他们很愉快地见到你的话。

我鼓励成千上万的商人，花一个星期的时间，每天二十四个小时，都对别人微笑，然后再回到班上来，谈谈所得到的收获。情形如何呢？我们来看看……这是威廉·史坦哈写来的一封信，他是纽约证券股票市场外市场的一员。他的例子并不是独一无二的。事实上，它是好几百个人中的典型例子。

"我结婚十八年多了，"史坦哈在信上说，"在这段期间里，从我早上起来，到我要上班的时候，我很少对我的太太微笑，或对她说上几句话。我是百老汇最闷闷不乐的人。

"既然你要我以微笑的经验发表一段谈话，我就决定试一个礼拜看看。因此，第二天早上梳头的时候，我就看看镜中我的满面愁容，对自己说，'毕尔，你今天要把脸上的愁容一扫而空。你要微笑起来。你现在就开始微笑。'当我坐下来吃早餐的时候，我以'早安，亲爱的'跟我太太打招呼，同时对她微笑。

"你会说，她可能大吃一惊。嗯，你低估了她的反应。她被搞糊涂了。她惊讶不已。我对她说，她从此以后可以把我这种态度看成平常的事情。而我每天早晨这样做，已经有两个月了。

"这种做法改变了我的态度，在这两个月中，我们家所得到的幸福比去年一年还要多。"现在，我要去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑着，说一声'早安'。我用微笑跟大楼门口的警卫打招呼。我对地下火车的出纳小姐微笑，当我跟她换零钱的时候。当我站在交易所时，我对那些以前从没见过我微笑的人微笑。

"我很快就会发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度，来对待那些满腹牢骚的人。我一边听着他们的牢骚，一边微笑，于是问题就容易解决了。我发现微笑带给我更多的收入，每天都带来更多的钞票。

"我跟另一位经纪人合用一间办公室。他的一个职员是个很讨人喜欢的年轻人，我告诉他最近我所学到的做人处世哲学，我很为所得到的结果而高兴。他承认说，当我最初跟他共用办公室的时候，他认为我是个非常闷闷不乐的人——直到最近，他才改变了看法。他说当我微笑的时候，我很慈祥。

"我也改掉了批评别人的习惯。我现在只赏识和赞美他人，而不蔑视他人。我已经停止谈论我所要的。我现在试着从别人的观点来看事物。凡此种种，真的是改变了我的人生。我变成一个完全不同的人，一个更快乐的人，一个更富有的人，在友谊和幸福方面都很富有——这些也才是真正重要的东西。"

别忘了，写这封信的是一位老练、足迹遍达世界各地的股票经纪人，他以在纽约场外证券交易市场买卖证券为生——这一行太难干了，每百个就有九十九个失败。

你不喜欢微笑？那怎么办呢？有一个方法：强迫你自己微笑。如果你是单独一个人，强迫你自己吹口哨，或哼一曲。表现出你似乎已经很快快乐，这就容易使你快乐了。下面是已故的哈佛大学威廉·詹姆斯教授的说法：

行动似乎是跟随在感觉后面，但实际上行动和感觉是并肩而行的。行动是在意志的直接控制之下，而我们能够间接地控制不在意志直接控制下的感觉。

因此，如果我们不愉快的话，要变得愉快的主动方式是，愉快地坐起来，而且言行都好像是已经愉快起来……。

世界上的每一个人，都在追求幸福。有一个可以得到幸福的可靠方法，就是用控制你的思想来得到。幸福并不是依靠外在的世界而是依靠内在的思想。

决定你幸福或不幸福的，不在于你拥有什么，或者你是谁，或你在什么地方，或你正在做什么，而是你怎么想。例如，两个人也许在同一个地方做同样的事，双方也许拥有等量的金钱和声望——但其中之一也许很难过，另一个却很快乐。为什么？因为各人的想法不同。

在酷热不毛的热带地区，那些可怜的农奴用他们原始的农具耕作着，在他们身上我看到了许多快乐的面庞。而这些快乐的面庞却无异于我在纽约、芝加哥、洛杉矶的冷气办公室里所看到过的。

"没有什么事是好的或坏的，"莎士比亚说，"但思想却使其有所不同。"林肯曾说："多数的人快乐的情形，跟他们所决心要快乐的差不多。"他说得不错。我最近才看到这项真理的一个生动例子。我当时刚踏上纽约长岛火车站的阶梯。就在我面前，有三四十名拄着拐杖的男孩，正艰难地走上楼梯。有个男孩还必须靠人抱上去。我对他们的笑声和快乐的心情感到吃惊极了。我和一个带领这批孩子的人提到这一点。"呵，是的，"他说，"当一个孩子发觉他一辈子将是个跛子时，最初会惊愕不已；但是，等他的惊愕消逝之后，他就接受了自己的命运，于是就比一般正常的孩子们更快乐一点。"

我真想向那些孩子们敬礼。他们教了我一课，我永远不会忘记的。

独自在一个封闭的房间工作，不仅是寂寞而已，它还断绝了与公司其他人交朋友的机会。墨西哥瓜达拉加拉的西诺拉·玛利亚就有这么个工作。当她听到其他同事的聊天和笑声时，她真的很羡慕他们同事间的情谊。在她工作的第一个星期里，她经过办公厅，从他们旁边经过时，她害羞得把头转了过去。

几个礼拜之后，她告诉她自己："玛利亚，你不能期望别人先来跟你打招呼，你必须去跟他们打招呼。"以后，她的脸上总挂着灿烂的微笑，并跟每一个她遇到的人说："嗨，今天还好吧？"效果是显见的。笑容和招呼都回到了她身上。过道似乎明亮多了，工作的气氛也似乎友善多了。彼此都会打招呼，有些还变成了朋友。她的工作和生活，也变得更愉快和有趣了。当玛丽·匹克福正准备跟道格拉斯·费尔班离

婚的时候，我跟她共度了一个下午。全世界的人都可能认为当时她很沮丧、不快乐；但是我发觉她是我所见过的最安详和最得意的人之一。

富兰克林·贝特格是当年圣路易红雀棒球队的三垒手，目前是全美国最成功的推销保险人士之一。他对我说，他好多年前就发现一个面带微笑的人永远受欢迎。因此，在进入别人的办公室之前，他总是停下片刻，想想他必须感激的许多事情，展现出一个大大的、宽阔的、真诚的微笑，然后当微笑正从脸上消逝的刹那，走进去。

他相信，这种简单的技巧，与他推销保险如此成功，有很大的关系。

细读艾勃·哈巴德这段贤明的忠告——但记住，细读对你无济于事，除非你把它使用出来：

每当你出门的时候，把下巴缩进来，头抬得高高的，肺部充满空气；沐浴在阳光中；以微笑来招待你的朋友，每一次握手都使出力量。不要担心被误会，不要浪费一分钟去想你的敌人。试着在心里确认你所喜欢做的是什么；然后，在清楚的方向之下，你会迳直地达到目标。心里想着你所喜欢做的伟大而美好的事情，然后，当岁月消逝的时候，你会发现自己掌握了实现你的希望所必须的机会。正如珊瑚虫从潮水汲取所需要的物质一样。在心中想象着那个你希望成为的有办法的、诚恳的、有用的人，而你心中的思想，每一个小时都会把你转化为那个特殊的人……思想是至高无上的。保持一种正确的人生观——一种勇敢的、坦白的和愉快的态度。思想正确，就等于是创造。一切事物，都来自于希望，而每一个忠诚的祈祷，都会实现出来。我们心里想什么，就会变成什么。把下巴缩进来，把头部高高昂起。我们是明天的神仙。

古代的中国人真是聪明透顶——对世界上的事物都看得很清晰；他们有一则格言，我们都应该把它别在帽子里。那则格言说：“和气生财。”

你的笑容就是你好意的信差。你的笑容能照亮所有看到它的人。对那些整天都看到皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容

就像透过乌云的阳光。尤其对那些受到上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容能帮助她们感到一切都是充满希望的，也就是世界是有快乐的。

而说到做生意，弗兰克·尔文·弗莱奇，在他为欧本·海默和卡林公司制作的一则广告中，为我们提供了一点实用的哲学。

微笑在圣诞节的价值

它不花什么，但创造了很多成果。

它丰富了那些接受的人，又不会使那些给予的人贫穷。

它产生在一刹那之间，但有时给人一种永恒的记忆。

没有人富得不需要它，也没有人穷得不会因为它而富裕起来。

它在家中制造了快乐，在商业界建立了好感，而且是朋友间的口令。

它是疲惫者的休息，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，又是大自然的最佳妙方。

但它却无处可买，无处可求，无处可借，无处可偷，因为在你把它给予别人之前，没有什么应用的价值。

而假如在圣诞节最后一分钟的急忙购物中，我们的店员累得无法给你一个笑容时，我们能请你留下一个笑容吗？

因为不能给予笑容的人，最需要笑容了！

因此，如果你要别人喜欢你的话，其规则就是：

"笑容。"

## 要记住他人的姓名

记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。而若是把他的名字忘了，或写错了，你就会处于非常不利的地位。

1898年的时候，纽约的洛克兰郡发生了一场悲剧。有个小孩死了，而在这个特别的一天，邻人们正准备去参加葬礼。吉姆·法里走到马厩，去拉他的马。空气凛冽，地上积着雪；那匹马好几天没有运动了；当它被拉到水槽的时候，它突然兴奋起来，不停地甩着蹄子，结果吉