



HOW TO DEAL WITH PEOPLE EASILY



360° 好人缘



全方位构建人际关系的 **7**大有效策略

刘 津 编著

中国发展出版社



HOW TO DEAL WITH PEOPLE EASILY

360°好人缘

全方位构建人际关系的
7大有效策略

刘 津 ● 编著

中国发展出版社

图书在版编目(CIP)数据

360°好人缘/刘津编著. —北京:中国发展出版社,
2005.4

ISBN 7-80087-801-5

I. 360… II. 刘… III. 人间交往-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 034384 号

书 名: 360°好人缘
编 著: 刘 津
出 版 发 行: 中国发展出版社
(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)
标 准 书 号: ISBN 7-80087-801-5/Z·131
经 销 者: 各地新华书店
印 刷 者: 北京铁建印刷厂
开 本: 1/32 880×1230mm
印 张: 9.5
字 数: 200 千字
版 次: 2005 年 4 月第 1 版
印 次: 2005 年 4 月第 1 次印刷
定 价: 19.80 元
联 系 电 话: (010)68990692 68990682
网 址: <http://www.developress.com.cn>

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

序 言

我们每个人都无一例外地生活于一种人际关系圈中。无论愿意与否,无论自觉还是不自觉地,我们每个人的喜怒哀乐、成败幸福,都处于他人的制约之中。从你降生于世开始,直到生命的终结,你都要对周围的人有所要求和依赖。离开了别人的善意、友情、包容和认可,你就无法生活下去。试看下列情形:

- 孩子需要保护和关爱;
- 父母要求孩子听话,期望他们健康成长;
- 夫妻之间要充满浓郁的爱情和相互体谅;
- 推销员需要说服顾客成交;
- 营业员要热诚地为顾客提供服务;
- 朋友之间的真诚和友谊也需要精心维护;
- 公司管理者要领导好一个团队;
- 同事之间要精诚合作才能更有效率;

.....

不论你是一位创造财富的劳动者、一位政府官员,还是某一企业组织的负责人,你都不可避免地、毫无例外地置身于被承认、受人评价的地位。而要想让别人更好地认可和评价你,首先,你要获得被别人承认和评价的条件。在一个正常人不断寻求成功与幸福的过程中,其他人扮演着一个重要角色,他们对你是否

能达成自己的目标起着关键作用。因此,我们都需要一同生活于世的他人,离不开他人,而维系这一关联的纽带,凭借的是一种良好的人际关系。

或许你可以说,我不需要别人的关系。那么你只有两种选择:一种是直接掠夺他人的收获;一种是祈求得到他人的赐予。很显然,这两种办法都不是可取的生存之道。因此,在本书,我们将向你介绍一种行之有效的办法——建立和完善一个良好的人际关系圈,让你获得一种好人缘。

人类有欲望,并不是一件坏事。希望拥有成功的人际关系也是理所当然的心理。那么我们怎样从他人那里得到自己想要的东西呢?大多数人警觉到对他人有所要求的时候,会担心为了满足自己的私欲而影响别人,所以迟疑不前。同时也会本能地反应到,如果要获得成功和幸福,可能会妨害到他人的成功和幸福。这里我们要明确地告诉你,良好的人际关系,是指顺利地得到自己所希望得到的一切,同时你也能给予对方所想要得到的,而且只有在首先给予他人的同时,才能获取自己应该得到的。除此之外任何人际关系都不算圆满。

如果一心只为自己打算,忽视别人的利益,从不考虑给予,那就没有必要阅读人际关系之类的书籍了,因为他只是个卑劣的利己主义者。本书是为那些满怀个人欲望同时又为别人着想的人所写的。全书借用“人际关系透镜”这一概念,形象地阐述了现代人际关系中的七个重要方面,并有针对性地提出了七大人际关系策略。通过书中的具体实例和技巧,读者可以透悟并运用这些有效的人际关系法则,建造一个全方位的良好人际圈。

作 者

导言

运用人际关系透镜改善你的人缘

你希望轻松拥有一个好的人缘吗？你希望成功地与人打交道吗？当然！我们每个人都会希望如此。无论他们是我们的朋友、亲属、上司、雇员、同事还是顾客，我们的生活和幸福都取决于自己在这复杂的人际圈中与他们相处得怎么样。

而我们与人相处的好坏又很大程度上取决于我们通过什么方式与这些人打交道。无数事实表明，我们很多人在这方面做得并不成功。不信，随便拿份报纸挑本杂志你都不难找到有关这方面的话题和文章。很多人工作失败，其原因往往不是缺少教育、不懂技术或技能，而是缺乏与人打交道的策略和技巧。

其实这些技巧并不神秘，也不复杂，只要你具有一个正常人的能力，就能掌握这些策略和技巧。当然，没有这些技巧，你的日子也能混得过去，而且大多数人就一直这样生活着。但如果你能够学会并使用这些策略和技巧，你就会在自己的人生里程中更加脱颖而出，体验到与人成功相处的无限乐趣。

七大有效的人际关系策略

本书接下来要为读者介绍的是一套系统有效的人际关系策略，它们并非枯燥的原理和法则，而是一些具体实用的技巧和

训练。它们能够帮助你在生活中更加成功地与人相处，告诉你如何学习这些策略以及何时运用它们。让你了解这些策略之后可以自觉地表现出一些良好的行动。这些行动随着你的人际圈的深入，将融会于你的习惯之中，成为对某些情况的自发反应。

也许你对这七大策略的某些内容已经有所了解，这样你掌握书中的这些策略就更加容易了。那就先让我们来看看这七大策略吧，请阅读下面的“人际关系策略表”（见下页），当你在后面的章节中更为具体地阅读有关内容之后，你更能体会到这些策略的重要性，并学会有效地使用它们。

人际关系透镜

懂得何时使用哪一种人际策略与理解这一策略同样重要，本书开始我们将向你介绍一种称之为“人际关系透镜”的工具，它将帮助你确定什么时候该使用什么人际策略。

对于“透镜”这一概念我们并不陌生，这是物理学中的一个概念，本书中我们将借用这一术语，把它作为一种工具应用到人际关系之中。这个工具将通过人际关系的“反射”，帮助你更清楚地“看到”我们所介绍的策略。借助人际关系透镜，我们可以有条不紊地把复杂的人际圈加以分类和组合，帮助你建立一种更有效的人际关系。

建立有效的人际关系也是一门学问，成千上万的管理人员、咨询师、教师、护士和银行家等，都接受过这种培训。要搞好各种关系，我们不能总靠运气，当你把各种关系弄糟了时，这也并不总是他人的过错，但我们大多数人在这种情况下往往喜欢指责对方。如果愿意，你可以改变你的各种人际关系



人际关系策略表

人际策略	目的	策略简述	人际效用
寻求积极因素	鼓励你所喜欢的行为	寻找并回答你喜欢的行为，让他人确切知道你喜欢什么，为什么喜欢	他人会感觉受到赞赏，更积极地去做你希望他去做的事，因此工作更具效果，更有效率
倾听与反馈	应对心情不佳的人	不打断谈话者的信息认真倾听，并适时交流	他人会感到有人理解、尊重、愿意说明问题，主动真诚、不采取防御态度地看到问题的实质
积极交流	应付给你造成问题的人	鼓励对方合作解决问题，让他人知道他的行为给你带来什么问题	对方会改变你所不满意的行为，而不感到愤恨、怀有戒心或产生对抗
解决共同问题	变冲突为合作	寻找双方都同意的方式，解决双方需求冲突问题	对方在解决问题时会予以合作，并帮助寻找和实施解决冲突的方法，以满足组织或个体的需求
主动咨询	主动影响他人	在对方没有提出要求的情况下，以被人接受的方式提出意见和看法	使对方倾听你的意见，赞赏你的忠告或建议
接受咨询	帮助他人解决问题	帮助那些有问题和希望从你这里得到帮助和建议的人	别人会了解问题的实质，并满意地找到解决方法，而不是表面解决问题
发展个人能力	成功地把握自己	控制好自己的思想、感情和行动	能有效地处理自己的情感，做出你希望发生的改变，选择技巧，培养习惯，实现自己明确的目标

状况。但要想影响和改变你的人际关系，你必须至少能控制以下三种影响因素之一。

1. 条件因素，例如：

- 你对对方的工作负有责任；
- 对方具有使你晋级和提薪的权力；
- 与某人共用一个办公室或房间；
- 一年只见某人两次；
- 与某人竞争一个职位；
- 需要从某人处得到某物，等等。

2. 对方的行为，包括能被对方理解的任何言行。

3. 你自己的行为。

这里我们没有将态度和情感包括在内，因为它们虽然会影响人的行为，但只有在变成行为后才会影响各种人际关系。对于上述三种因素，你不可能永远控制条件因素，也不可能直接控制别人的行为，因此你不能完全控制各种关系。但如果你能与他人打交道时控制住自己的行为，也会对你的各种关系产生很大影响。

控制自己，包括建立目标、探索更能接近目标的对策和方法、制定短期计划并加以实施、评价结果，然后继续循环，重新考虑目标、探索对策和方法等。如果你将更加成功地与人打交道也列入你的目标之一，那么本书介绍的前六种人际策略可以为你提供更有效地与别人交往的技巧。第七种策略使你在学习和应用前六项人际关系策略时能更好地控制自己。

在具体学习这些人际策略之前，你必须弄清一个问题：对你来说，什么是有效的人际关系呢？也许你希望从不同的关系中得到不同的收获。也许你希望在与周围的人打交道时能更好地做到这些方面：

友爱

关怀

亲密

合作

诚恳

容忍



坦率	满意	尊重
有效	信任	支持
温暖	有益	持久
理解	真挚	愉快
.....		

很显然，只要改进你的人际关系策略，你就能有更多的机会获得你所期待的这些人际关系。

现在请你想一想，对你来讲，与什么人的关系重要呢？是同事、下属、领导、顾客、学生，还是为你提供商品和服务的人员，或家人与朋友？本书的这些基本策略在你每天与这些人打交道时都可以应用。而且我们将着重讨论与工作有关的各种关系，因为我们一天 24 小时中，最重要的部分都花在工作之中了，当然，如果你把这些人际策略巧妙地运用于家庭和社会交往中，你就能更好地领会其中的一些技巧，并在这些方面中享受到更加令人满意和富有成果的各种关系。

人际关系透镜

我们每个人的大脑就像一部照相机，不停地摄取你周围世界的影像，并根据自己的经历、态度、价值观念和需要来审视这些影像。你对其他人作出反应的方式，也取决于你对他们的行为有何看法，以及你自己处理人际关系的习惯和技巧。把人际关系透镜作为你头脑中的一个想像的镜头，以此来观察你的人际圈中他人的行为，并选择采取哪种应对策略（图 1-1）。不同类型的行为聚集于镜头的不同区域。通过透镜的不同区域来观察某人的具体行为实例，这样便于你选择最适合应对对方的策略。例如，你喜欢的行为聚于镜头的顶部，我们将该部分

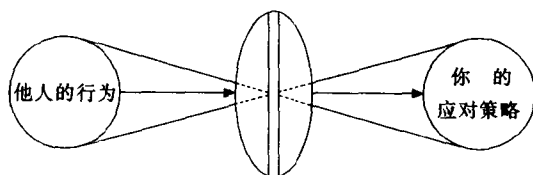


图 1-1

人际关系透镜帮助你观察他人的行为，并选择采取何种应对策略

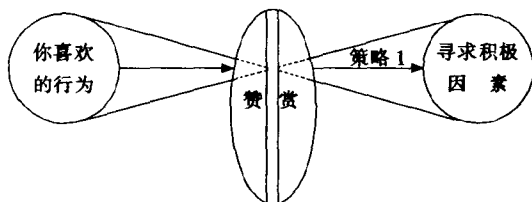


图 1-2

你喜欢的行为通过人际关系透镜的赞赏区域观察时，
策略 1——寻求积极因素被认为是适宜的应答。

称之为“赞赏区域”，那么人际策略 1——鼓励你喜欢的行为（第二章），就是建议你采用的人际应对策略（图 1-2）。

当你学会使用人际关系透镜后，你就能从各种不同角度、更加清晰地了解人际关系的各种情况，并针对每种情况做出最有效的反应。

当你使用人际关系透镜选择适当的人际关系策略时，你必须能对人际关系中的某一具体行为作出准确判断。你可以用透镜观察一个人的言行，包括由其他人行为引起的言行。例如，收到另一个人给你留下的电话记录，或某个雇员的工作、销售成绩报告。通过人际关系透镜，你还可以观察到某些人所没完成的行为。例如，如果某人没给你回电话，这种行为（或没有发生的行为）可以通过人际关系透镜看到。

但有些方面，如人的情感、思想、态度、价值观念、个性特点或你对某人的评价等，在转变为明显的行为之前，你通过



人际关系透镜是观察不到的。例如，某人生气时，其这种生气的内心情感有时是不能聚集于人际关系透镜中的。另一方面，任何表露出生气的行为则都可以观察到——例如摔门、握拳，或生气地说：“我再也不能忍受了！”这时你就可以作出明显的反应。

同样，类似“粗心大意”或“不顾他人”这样的印象也是不能通过人际关系透镜观察到的，但你可以观察使你对某人产生这些印象的行为。例如，当着你的面摔门，把车停在出口处。类似这样的行为就可以通过人际关系透镜观察到。应当记住，“行为”必须是任何可以直接观察到的动作或语言。下面这一训练将帮助你提高判定行为的能力。

人际关系训练①

如何判定他人的行为

行为是对所见所闻或通过五官（视、听、嗅、触、味）感觉到的事物的客观描述。行为不包括人的情感、思想、态度、价值观念、个性特点、印象或评价。请判断下例各项中，哪些属于行为，并能通过人际关系透镜观察到，请在属于行为的项目前打“√”

1. 不顾他人。 ☐
2. 掉了铅笔。 ☐
3. 不整洁。 ☐
4. 微笑。 ☐
5. 上午 9 点 20 分到达工作地点。 ☐
6. 相信他已经知道这事。 ☐
7. 过分感情用事。 ☐
8. 用手指敲桌面。 ☐



- 9. 紧张。 ☐
- 10. 大喊“忘掉它!” ☐
- 11. 在规定的日期前送交报告。 ☐
- 12. 说：“我今天确实感觉累了。” ☐

【答 案】

第2、4、5、8、10、11和12项描述的是行为。如果你的答案是正确的，就说明你已理解了“行为”一词的用法，如果你还拿不准，那下面这些具体解释将帮助你更清楚地加以理解。

1. “不顾他人”不是行为，而是对某些人的行为结果的看法。这个词描述的不是造成这种看法的行为。要判定其行为，需要问这样的问题：“是什么言行使人产生不顾他人的看法”？这种行为的一个例子是，当别人没有座位时，某人把衣服和公文包放在仅剩下的一把椅子上。

2. “掉了铅笔”是一种可见的行为。你可以实际地看到某人发生这个动作。对掉了铅笔的人的看法，诸如愚笨或紧张，不属于对行为的描述。

3. “不整洁”不是行为，而是对某人行为引起状况的印象。“不整洁”这个词对不同的人有不同的意思。要描述造成这种状况的行为，你需要确切说明所观察到的行为。例如，与不整洁有关的一个行为可能是在地板上留下几个卷宗、一堆旧信件、各种书、杂志和文件。

4. “微笑”是可见的行为，它表明了人的内在情感。但“微笑”这个词描述的是一些人脸上出现的笑容，而不是引起微笑的情感。

5. “上午9点20分到达工作地点”是一种可见的行为，它不含任何评价。

6. “相信他已知道这事”不是一种行为，而是涉及一个



人的态度和思维方式。它描述的是一个内部过程，而不是一种外在的可见行为，既看不见也听不着它。如果一个人说：“所有这些我都已知道了。”那这就是一种行为了。

7. “过分感情用事”不是一种行为，而是对某人情感状况的一种评价。这种评价可能是基于对某人行为的观察，但这种陈述并未描述具体行为。

8. “用手指敲桌面”是一种可见的行为。

9. “紧张”不是一种行为，而是对一个人的感觉和情感状态的描述。评断某人“紧张”，通常是根据其行为的观察。但“紧张”这个词不描述行为。

10. 大喊“忘掉它！”是一个可以听到的行为。

11. “在预定的日期前送交报告”是一个可见的行为。尽管你没有亲眼看到送交实际的报告，但如果你知道报告在预定日期前已收到，那就是行为的实际证据。

12. 说：“我今天确实感觉累了。”是一种可以听到的行为。尽管这句话谈的是感觉，但这句话的本身是一种可见的行为。引用某人陈述的事都是对某人行为的描述。

通过人际关系透镜观察他人的行为

前面我们学会了如何判定哪些属于行为，接下来，让我们进一步说明人际关系透镜这一概念，以及如何把他人的行为聚集于人际关系透镜的不同区域。当你观察别人的具体行为时，你会产生某种情感反应。这种情感反应可以分为三类：积极(+)、中性(o)或消极(-)。了解自己对行为的情感反应，可以帮助你确定使用人际关系透镜的哪个部分来观察他人的行为



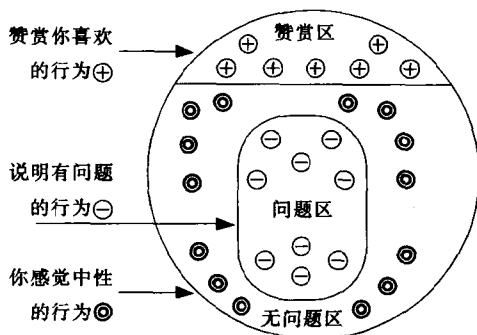


图 1-3 人际关系透镜的行为区域

(图 1-3)。

你感觉良好的行为 (+) 可通过透镜的顶部区域观察。这个区域被称作“赞赏区”，其中包括的行为有：有人向你微笑，帮你个忙，同意某个请求，以对你有利的方式做事等。

引起你消极 (-) 反应或对其他表示反感的可通过透镜中部的“问题区”观察，这些内容将在后面详述。

情感反应为中性 (o) 的行为，可以从问题区域以外的区域观察，这部分被确定为透镜的“无问题区”。

问题到底属于谁

我们只有先确定问题属于谁，才能考虑用什么人际策略去解决问题。为此，我们把人际关系透镜中的“问题区”再分为两个区域，即他人问题区和你自己的问题区（图 1-4）。你可采用一组策略来有效地解决他人的问题，或使他人不愉快的行为，另一组不同的策略可用来处理你自己的问题，或你不喜欢的行为。

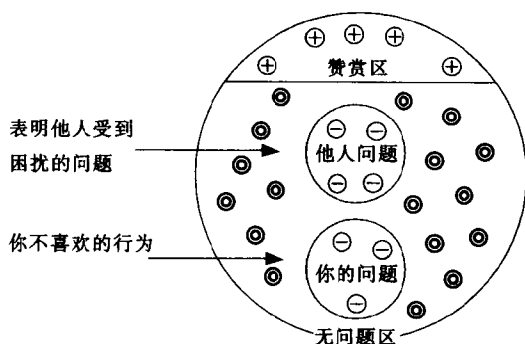


图 1-4 人际关系透镜的问题区域——他人问题和你的问题

一般来讲，谁引发了问题或谁需要改变行为，问题就属于谁。例如，如果你讨厌玛丽的轻浮和喋喋不休的闲谈，你可能会说：“她有问题了！”意思是她正在引发一些问题，或她需要改变自己的行为。然而，在人际关系透镜中，问题属于那些感觉不愉快和想要改变行为的人，而不是引起问题或需要改变行为的人。由于玛丽的行为使你而不是她本人烦恼，因此应该通过人际关系透镜中你的问题区域来观察。

如果你不喜欢别人用无关紧要的问题打断你的工作，那这个行为被看作是你的问题。某同事不看专业杂志，不能了解专业的最新进展，如果你对此感到不快，那也是你的问题，因为是你感到不快。相反，如果某同事告诉你，她由于对自己专业目前的发展趋势缺乏了解而感到忧虑时，你可以通过人际关系透镜中他人问题区进行观察，因为是她表现出对某事的不愉快。如果一个雇员说他认为休假计划不公平，这种行为也同样适合于人际关系透镜的他人问题区域，因为它表明的是职员不满意。

当人们在一起工作、生活或有着密切的关系时，某人的问题可以引发他人的问题。确定行为的问题区域时，应考虑是谁

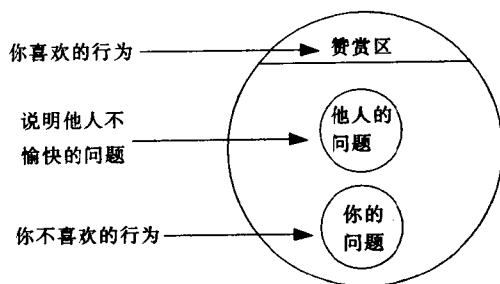
最先感到困扰。例如，作为经理，可能会由于雇员对他的休假计划不满感到烦恼。然而，你的不愉快是由雇员的不满意所引起的，因此，你是第二位的。由于职员是最先受到困扰的人，因此该行为应确定在他人问题的范围。

归纳起来讲，我们可以通过下表清楚判断问题到底应该属于谁。

问题属于这样的人	问题不属于这样的人
被问题所困扰	引发问题
想要改变行为	需要改变行为
最先感到烦恼	由于别人烦恼而困扰

当你确定某一问题属于别人时，这并不意味着你就可以忽视它，或者对它漠不关心。这些问题需要你采用一组与处理引发你的问题的行为截然不同的策略去处理。

同样，把你不喜欢的他人的行为称为你的问题，也并不意味着他人应当继续该行为。这些问题也需要一组特殊的人际策略来加以解决，包括就问题同对方接触的技巧。



下面这一训练将帮助你学会判断赞赏行为和他人问题。

