



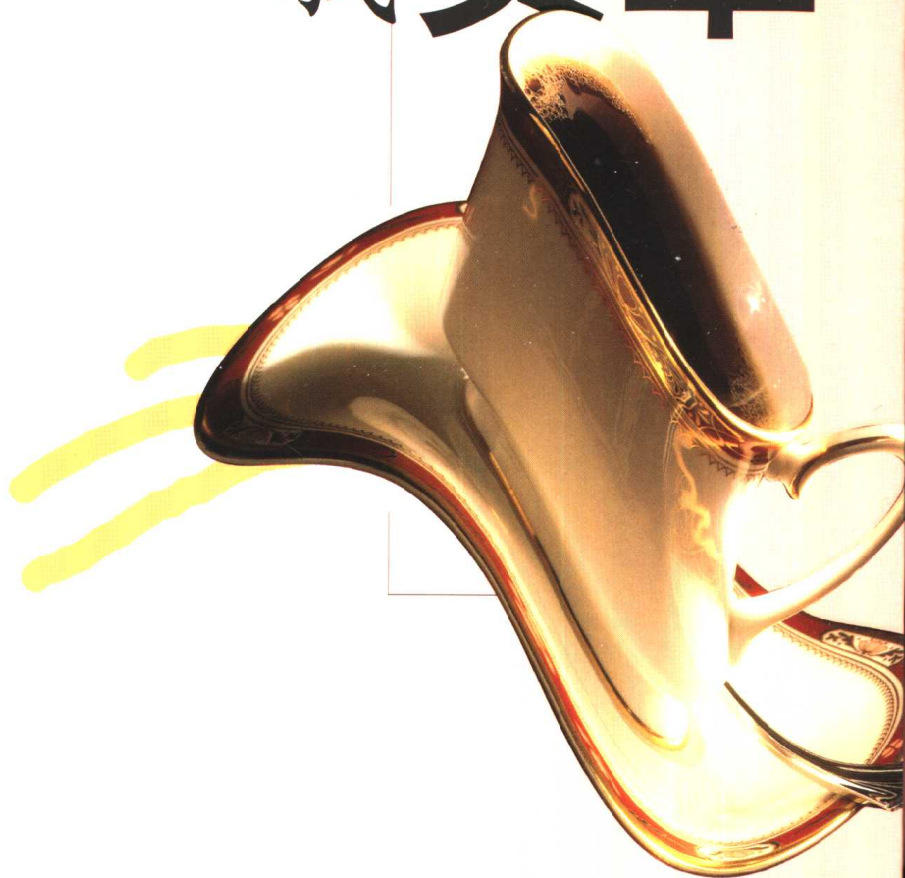
Qingsong
Yuedu

罗彼得 / 编译

创造和谐的人际关系
并赢得友谊

WOM
Xingbake
Maidan

星巴克，
我买单



创造和谐的人际关系
并赢得友谊

星巴克，
我买单

罗彼得
·
编译

图书在版编目(CIP)数据

星巴克,我买单:创造和谐的人际关系并赢得友谊/
罗彼得编译. -北京:中国友谊出版公司,2004.1

ISBN 7-5057-1950-5

I. 星… II. 罗… III. 人际关系学-通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 103762 号

书名	星巴克,我买单
编译	罗彼得
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	新华书店
印刷	北京忠信诚胶印厂
规格	850×1168 毫米 32 开本 9.75 印张 187000 字
版次	2004 年 1 月第 1 版
印次	2004 年 1 月北京第 1 次印刷
印数	1—5000 册
书号	ISBN 7-5057-1950-5/Z·209
定价	20.00 元
地址	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
邮编	100028 电话 (010)64668676

目 录

第一章 人际关系是“铺路石”	(1)
赢得好人缘重于一切	(3)
如何增加自己的吸引力	(7)
如何在短时间内赢得他人的好感	(10)
不要与人隔绝	(15)
互相尊重是人际交往的前提	(20)
贵办法不贵主张	(26)
怎样站牢你的新职位	(29)
人际关系是“铺路石”	(32)
人际交往必须平等	(36)
第二章 人际关系靠协调	(41)
态度自然,人际关系和谐	(43)
化解人与人之间的冲突	(46)
善于静听完别人的话	(49)
协调人际关系的绝招	(53)
如何维持和谐的人际关系	(57)

星巴克,我买单
xing ba ke, wo mai dan

批评对人际关系是有害的·····	(60)
要对事不对人·····	(62)
争取下属的几个要点·····	(64)
不要总是保持沉默·····	(67)
第三章 讲话艺术十法则 ·····	(69)
巧妙把握说话的要诀·····	(71)
发表不同意见的谈话方式·····	(80)
减少不必要的争论·····	(86)
谈话艺术家的观点·····	(89)
谈话艺术的自学速成法·····	(93)
因人而异的谈话方式·····	(99)
要把话说到“点子上”·····	(104)
用“是”代替“不”·····	(110)
要注意讲话的分寸·····	(116)
说话要“投其所好”·····	(121)
要小心回避是非·····	(124)
第四章 人际关系的必胜战术 ·····	(129)
搞好人际关系的方法·····	(131)
掌握自己的情绪·····	(136)
先控制自己再控制别人·····	(139)
提出批评要婉转·····	(143)
为别人保留面子·····	(145)

锋芒不是求人知的方法·····	(148)
不要拒绝别人的批评·····	(151)
不要言而无信·····	(154)
切勿总是指责人·····	(158)
不要专挑别人的毛病·····	(167)
不要伤害别人的自尊·····	(172)
领导者晓以利害的方法·····	(176)
反驳的秘诀·····	(179)
说话留心对方忌讳·····	(182)
真诚赞美别人的方法·····	(185)
第五章 人际沟通有学问 ·····	(191)
沟通是一种能力·····	(193)
强化你的沟通能力·····	(196)
创造良好的第一印象·····	(202)
予人深刻印象的秘诀·····	(207)
把握好交友机会·····	(210)
说服他人的良法·····	(213)
注意先聆听别人说话·····	(219)
动之以情,是说服别人时重要的原则·····	(222)
一位推销员的经验·····	(224)
搔到痒处·····	(227)
人际关系的润滑剂——机智和幽默·····	(230)
幽默要适时适地·····	(237)
给人一个台阶下·····	(241)

星巴克,我买单
xing ba ke, wo mai dan

多看多听少开口·····	(245)
如何争取他人的合作·····	(248)
学会“合作办事”·····	(251)
实现双赢式沟通·····	(257)
掌握好双向沟通的方式·····	(263)
介绍的常识·····	(266)
随处结缘·····	(271)
第六章 赢得友谊,受人喜爱 ·····	(275)
如何使自己在他人心中留下好印象·····	(277)
交友的有效规则·····	(281)
主动为对方服务·····	(285)
慎防他人的猜疑·····	(288)
要真诚待人·····	(291)
利用间接的交情·····	(294)
用诚挚感人·····	(296)
好朋友就是最大的财富·····	(299)

第一章

人际关系是铺路石

赢得好人缘重于一切

多一份人缘,少一份烦恼。一个好的人缘就是一张广大而伸缩自如的关系网,用这张网你可以活得轻松自在、潇洒自如,塑造一个完美的人生。

好人缘是成大事者的因素之一,因为人缘越好,事情就越好办。某些成大事者总能够与别人相处得特别好,这到底有什么秘诀?

现实生活中,谁都想有一个好人缘。有一个好人缘,到哪儿都受欢迎;有一个好人缘,办事都会省去许多麻烦;有一个好人缘,成功就会变得容易一些。

星巴克,我买单

xing ba ke, wo mai dan

人缘,说到底是个人与众人的关系。人活在这个世界上,免不了要跟各种各样的人打交道。无论身处偏僻的山村,还是安身于繁华的都市;无论是在工厂、企业、公司,还是学校、医院、商店,都免不了人与人的交往。这个世界是多姿多彩的,又是千奇百怪、千差万别的。处在这个纷繁复杂的世界中的人也是各种各样的,他们性格不一,志趣相异,他们或者由于工作需要,或者为了某种目的,发生着或大或小、或亲或疏的关系,由此形成了大大小小、各式各样的群体、组织、团体等。当你孤身一人首次来到一个陌生的都市,在川流不息的街道上,看着一个个擦肩而过的匆匆过客,你是否会为如何在此生存而迷惘?当你学成毕业或者工作调动,来到一个新的机关、单位、工厂、公司工作时,面对领导、上司、同事的一张张新的面孔,你也许会为能不能跟这些人和睦相处而惆怅。当你刚进校园,渴望找到一些同性或异性的知心朋友时,怎么办?当你无意间说错了话伤了别人时,你会怎么办?当你初次与恋人约会,是否紧张、羞怯,甚至支支吾吾,话都说不出来?当你发现与某人格格不入时,怎样调整自己?……这一个个小问题,我们都曾遇到过。不过,不必害怕、不必担心、不必忧愁,生活就是这样,五光十色而又充满矛盾。

多一份人缘,少一份烦恼。生活是一个交往的大舞台,你我他都在扮演着不同的角色,又不停地变换着角色,各个角色之间时刻进行着各式各样的人际交往。

一个好的人缘就是一张广大而伸缩自如的关系网,用这张网你可以活得轻松自在、潇洒自如,塑造一个完美的人

第一章 人际关系是铺路石

di yi zhang ren ji guan xi shi pu lu shi

生。请看下面例子。

莫洛是美国摩根银行董事兼总经理，当时的年薪高达一百万美元，忽然有一天，他放弃了这个人人钦羡的职务，而改任驻墨西哥大使，并因此震惊了全美国。

这位莫洛先生，最初不过是一个法院的书记，后来缘何有如此惊人的成就呢？

莫洛一生中最大的转折点，就是他被摩根银行的董事们相中，一跃而成为全国商业巨子，登上摩根银行总经理的宝座。据说摩根银行的董事们选择莫洛担当此重任，不仅因为他在企业界享有盛名，而实在是因为他具有极佳的人缘。“人缘”这真是一个奇妙的名词啊！

凡特立伯任纽约市银行总裁时，他在雇用任何一位高级职员时，第一步要探听的便是这人是否有人称道的人缘。

吉福特本是一个小小的店员，后来任美国电话电报公司的总经理，他常常对人说，他认为人缘是成功的主要因素，人缘在一切事业里均极其重要。

其实，好人缘与你的社交能力有关。因此，要想赢得好人缘，必须从提高社交能力开始。有些人认为社交能力是与生俱来的特质或属性。譬如，一个社交能力高的人天生较外向、善于交际。要改变社交能力实在比移山更为艰难。所谓“江山易改，本性难移”。但多数的心理学家并不赞同这种看法。相反，他们认为只要能辨认出可以预测社交能力的因素，便可以设计一些课程来培养这种能力。要有效地提高社交能力，可从两方面入手，一是提高对社交情境的判断力，一是提高对其他人心理状态的洞察力。

对环境的判断力是社交能力的一个重要组成部分。一个人如果能够对情境间的细微不同之处加以区分,往往更能掌握社交环境的变化而做出合宜的行为,以适应不同性质、千变万化的环境。

研究显示:对环境分析能力高的人,其社交能力也高。

在与父母、师长、朋友和不喜欢的人交往时,他们能较顺利地完成交往目标,并能较快地改进双方的交情。

也有证据显示,环境分辨能力高的人,具有较多的愉快交往经验,而他们也较少出现抑郁的情绪。较高的环境分辨能力使人在追求目标时,懂得审时度势,既能够完成自己的目标,也不会使别人难堪。

洞察别人的心理状态也是社交能力重要的一环。一些人看到别人的行为时,不尝试去了解对方做事时的处境和感受,便马上从别人的行为去判断对方是一个怎样的人。这种重判断而轻了解的取向,是社交能力发展的一大障碍。

总而言之,要增强个人的社交能力,一方面要提高对自己及别人的需要、思想、感受的洞察力,另一方面亦要细心观察不同的情境和人物,分辨其中的不同之处并加以理解分析,以加强对千变万化的社交环境的掌握。

有些人生来具有过人的人缘,他们无论对人对己都非常自然,并不费力地便能获得他人的注意和真爱。而我们大部分人,就要为建立一个好人缘而付出努力。

这印证了这样一句名言:“在生活中,千万不要忘了人缘是你最大的资产。”假如你曾经没有认识到好人缘的巨大作用,那么希望你从此有所改观。

如何增加自己的吸引力

如果你希望别人喜欢你，诀窍就是：了解对方的兴趣，针对他所喜好的话题与他聊天。

只要曾经拜访过罗斯福的人，都会惊讶于他的博学。不论你是个小牛仔、政治家或外交官，他都能针对你的特长而谈。其实这个道理很简单，当罗斯福知道访客的特殊兴趣后，他会预先研读这方面的资料以作为聊天的话题。

因为罗斯福知道，要捉住人心最佳的方法，就是谈论对方所感兴趣的事情。

耶鲁大学文学院教授威廉·菲利浦很早就了解这个道

星巴克,我买单

xing ba ke, wo mai dan

理,他说:

“当我八岁时,在拉比姑妈家度周末,有个中年客人来访,他与姑妈寒暄后,就把注意力集中到我身上,那时候我正对船有浓厚的兴趣,于是这位客人就一直和我谈论这方面的话题,当他走后,我兴高采烈地谈着他。姑妈告诉我,他是一位纽约的律师,根本不懂得船。我好奇地问:‘那他为什么和我谈论船的话题呢?’”

“姑妈回答:‘因为他是个绅士,他知道你对船有兴趣,这个主题可以吸引你,所以他才这么做。’”

威廉·菲利浦说道:“我永远也忘不了姑妈的这段话。”

这个办法在商业界行得通吗?让我们以纽约银行业巨子杜威诺依先生的例子来说明:

杜威诺依先生想把面包卖给纽约一家旅馆,四年来,他每个星期都打一通电话给旅馆经理,希望能够达成这笔交易,他甚至在旅馆租了一间客房,但他失败了,生意依旧没有谈成。

杜威诺依先生说道:“当我仔细研究过有关人际关系的丛书后,发现必须改变策略,我决定去找出这个人的兴趣,想办法激起他的热诚。”

“我听说他很热衷美国旅馆协会的活动,而且还是国际性组织的代表,不论在哪儿开会,就算是跋山涉水,他也会赶去参加。”

“所以第二天当我见到他时,就问他有关旅馆协会的事情,多奇妙啊,他兴高采烈地和我谈了半个小时,我了解到这个社团是他的嗜好、是他生活的重心。”

第一章 人际关系是铺路石

di yi zhang ren ji guan xi shi pu lu shi

“当时我并没有提到面包的事,但在几天之后,旅馆的总务打电话给我,要我带些面包的样品去与他们谈谈价格。总务部职员亲切地与我招呼,说道:‘不知道你对那个老家伙说了些什么,他指名一定要买你的面包。’”

“想想,我费了四年的工夫,费尽心思想要取得这笔生意,如果不是我及时醒悟,改变策略,那么到现在还是白费心力,无法成功。”

所以,如果你希望别人喜欢你,诀窍就是:

了解对方的兴趣,针对他所喜好的话题与他聊天。

星巴克,我买单
xing ba ke, wo mai dan

如何在短时间内赢得 他人的好感

尊重别人,让对方认为他自己是个重要人物,满足他的成就感。

人类行为有一条重要的法则,如果你遵循它,就会为自己带来快乐;如果你违反了它,就会陷入无止境的挫折中,这条法则就是:“尊重他人,满足对方的自我成就感。”就如杜威教授曾说:人们最迫切的愿望,就是希望自己能受到重视。而卡内基也曾一再强调,就是这股力量促使人类创造