



金袋鼠励志系列

◎ 梅尔·席柏曼 著
◎ 费姐·汉斯柏格 著
◎ 陈玟滢 译

八面玲珑人际关系高手成功学

人气密码

B AMIAN LINGLONG RENJI GUANXI
GAOSHOU CHENGGONGXUE

美国 亚马逊网络书店
★★★★★ 畅销书

当人际网络出现裂痕和破洞时，要想修补它谈何容易，所以，最好的办法就是防患于未然，让自己成为人际关系高手。

本书是一本自助式读物，是你速成为人际关系高手的贴身教练。

本书提供的八大技巧，就好像朋友玩积木，前一种能力在得到升的同时，后一种能力也会大大提高。



浙江人民出版社



金 袋 鼠 励 志 系 列

八面玲珑人际关系高手成功学

人气密码

◎梅尔·席柏曼 著

◎费姐·汉斯柏格 著

◎陈玟滢 译

浙江人民出版社

浙江省版权局
著作权合同登记章
图字：11-2002-89

图书在版编目 (CIP) 数据

人气密码/[美] 席柏曼 (Silberman, M.), [美] 汉
斯伯格 (Hansburg, F.) 著; 陈玟滢 译. —杭州:
浙江人民出版社, 2002.12
ISBN 7-213-02440-X

I. 人... II. ①席... ②汉... ③陈... III. 人际关系—通
俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 070637 号

人气密码	
[美] 梅尔·席柏曼 著 [美] 费坦·汉斯伯格 著 陈玟滢 译	
责任编辑 李 宁 整体设计 顾 页 封面设计 顾 页 责任校对 李育智	浙江人民出版社出版 地址: 杭州市体育场路 347 号 邮编: 310006
	新华书店经销 浙江大学印刷厂印刷
	开本: 880×1230 1/32 字数: 15.6 万 印张: 9 插页: 2
	2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷
	ISBN 7-213-02440-X 定价: 20.00 元

著作权所有, 请勿擅用本书制作各类培训读物, 违者必究。

原书名：People Smart：Developing Your Interpersonal Intelligence

作者：Mel Silberman & Freda Hansburg

Copyright：2000 by MEL SILBERMAN & FREDAHANSBURG

This edition arranged with BERRETT KOEHLER PUBLISHERS, INC.

through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc.

Simplified Chinese edition copyright：

200X ZHEJIANG PEOPLES' PUBLISHING HOUSE

All rights reserved.



林 华

一眼看去，这就是一本很出挑的书。书名《人气密码》有着明显的舶来品的痕迹，美国人写的。

这是一本作用很宽泛的书，你可以把它当做一本枕边书，随意翻翻；你也可以把它当做一案头书，认真阅读。

在正式进入这本书的内容之前，我们有必要先着重了解一下这本书和它的作者的关系：

写这本书的人告诉我们：这本书是他40年人生智慧的结晶。

写这本书的人告诉我们：这是一本专门为读者“亲身体验”而设计的书。

写这本书的人是一位有着30年丰富临床经验的心理医生。

写这本书的人还是一位挣脱了肺癌魔掌的幸存者。要知道，在与死亡做殊死搏斗的时候，是会让一个人的心智分外澄明的，是会让一个人对生命的本质乃至对人与人之间的种种关系体会得更加到位的。只有拥





有这种经历的人,才会说出这样的话:除了上帝之外,最能够让你依赖的就是人。

不久以前,我在阅读的时候被一本书上的一句话吓了一跳:“每一个人的结局都是咎由自取。”此话够冷酷的了,但也确实太真实了。这使我一下子想起了当年在黑龙江当农民的时候乡亲们常常说的一句话:“每一个人脚上的泡都是自己走出来的。”

虽然前一句话是一位外国博士说的,后一句话是一位中国农村大娘说的,但这两句话实在是像极了。看来,许多生活的哲理真的是能够通行于天下的,没有国界之分,没有地域之别。我想,这也是我们可以信任《人气密码》这本书的理由吧。

生活走到了今天,我们开始有了一些新的发现

.....

我们已经发现,一个优哉游哉穷于纠缠的时代已经过去。我们完全没有必要为自己的成熟付出太多的代价,因为我们已经进入了一个效率社会。

我们已经发现,在如今这个时代里,工作、处世确实是非常需要技巧的。而《人气密码》这本书,就是一本教给你技巧的书。

这是一本循序渐进的书,全书环环紧扣。当你开始认真地阅读第一页的时候,你就开始进入一种改善人际关系的体验式的训练啦,而且是一种让人身心愉快的游戏式的训练。在整个过程中,这本书所要担当

的角色就是你的贴身教练。

你可以在教练的帮助下很好地分析自己、了解自己、修正自己、完善自己。

你可以在教练的引领下一个步骤一个步骤地跟进——

当你能够了解别人以后，你就会得到人们的感激……

当你学会清晰地表达自己以后，你就会得到人们的理解……

当你能够坚持自己的想法以后，你就会更加受到人们的尊重……

当你学会很好地与别人交换意见的时候，你就会不断地增长见识……

当你能够用正面的态度影响对方的时候，你就会受到人们的重视……

当你能够有效地解决冲突的时候，你就会受到人们的信任……

当你能够很好地融入你所属的团队的时候，你就会受到大家的礼遇……

当你学会审时度势随机应变的时候，你就会拥有更多更好的人脉资源……

如果你真的读懂了这本书，如果你不仅读懂了，而且还照着做到了，那么我告诉你，在通向成功的路上你赢定了。





要知道，我们必须回避一些东西才能够更好地生存。我们应该想办法使自己脱离低级趣味，脱离鸡毛蒜皮，脱离唯唯诺诺。惟有这样，我们才能活得从容，活得坦然。

要知道，我们现在所向往的成功和以前是有所区别的，现代意义上对成功解释有着一个全新概念：我们需要的是一种具有幸福感的成功。这样的成功是水到渠成的、是举重若轻的、是长袖善舞的、是游刃有余的。

要知道，人的一生除了目标之外，更重要的还有过程。我们是在过程中体验快乐和愉悦的，我们是在过程中完成自己的。

正因为上述种种原因，每一个现代人都非常需要学习一些生活智慧来使自己开窍，从某种意义上说，《人气密码》就是这样一本让人开窍帮人圆梦的书。



林华，作家、演说家、女性问题专家。至今为止发表各类作品200余万字。多次获得各类刊物的佳作奖。演说千余次，听众达80万人。极有人缘。





有时候，

你是否觉得自己的工作表现远不如预期的来得出色？与他人沟通时，你总觉得力不从心？

有时候，

你是否因为和某人有冲突而感到筋疲力尽？你是否希望和他人的关系能够更和谐、更完美？

《人气密码》是一本专为提出上述问题的人而写的书，这些人或许是我们自己，或许是那些被我们称为上司、同事、配偶或朋友的人。

《人气密码》是一本自助式读物，它希望对更积极、更有建设性的人际关系，提供直接、全面的指导。它的具体目标是帮助你提高倾听、沟通、表达需求、提供回馈、发挥影响力、化解冲突和随机应变的能力。

或许你会不屑一顾地说：“我很忙，没有时间。”是的，你很忙，是个大忙人，整天忙得无暇看书。然而，只要你抽出一点点时间翻翻本书，你就会发现《人气密码》是我40年来研究和反思生活的智慧结晶





(前18年我因为过于忙碌而无法从阅读和生活中得到收获)。

《人气密码》向你提供的不仅仅是阅读和思考，它能帮助你养成正确的人际互动概念，正如一位中国古代圣贤所说的：“若你向我倾诉，我会专心听。若你教我怎么做，我会认真看。若你让我亲身体验，我会努力学。”

《人气密码》是特意为准备投入“亲身经历”的人而设计的。“与他人和谐相处”将成为我们的终生目标，但只有当你身体力行才能领略个中的快乐！

当然，除非我们真心想试，否则不会有所收获。我希望《人气密码》能够帮助你更加得心应手地处理人际关系，就如同你努力锻炼身体一样，而我本人则希望成为你的贴身教练。

我为什么对此工作乐此不疲呢？理由有三个：

第一，我担任了30年的心理医师。在过去的10年中，我特别专注于寻找特殊的方法，以促进初学者的提高。我把这个指导原则称为“动态训练”。

当训练过程变成动态时，出力最多的人是你而不再是教练了。你得运用脑子——研究构想、解决问题，并把你所学的东西运用、发挥出来。教练的工作就是引导你走对方向，提供你足够的基础，让你迈出成功的第一步，并稍稍敦促你去探索自我，而这些都是我打算要做的。



人们不会积极地培养技巧，除非这些技巧能派上用处。我当然了解一些自学式丛书给读者提供的建议，而那些建议有许多是不切实际或不恰当的，所以我只打算向你提供派得上用处的建议，同时我也会帮助你对抗返回旧有积习的癖性，而不是陈述徒劳无功的相处技巧。

第二，我是肺癌魔掌下的幸存者。在长达两年的生死拉锯战中，我得到了太太雪柔娜最无私的爱。她是我充满欢笑和泪水的生命里最忠贞的搭档，还有那些得知我罹患肺癌后，为我打气加油的好朋友，所以在生死拉锯战中，我并不是单打独斗的独行侠。

除了相信上帝之外，最能够让你信赖的就是人。然而，它的前提是：你已经投资了足够的人际关系，随时可以收割。我很庆幸能够学到人际关系的投资方法。现在我乐意把这套方法传授给任何一个希望从中获益的人。

第三，《人气密码》不是由我一人独立完成的。很幸运，我得到了费姐·汉斯柏格博士的帮助。费姐是一位优秀的心理学家、训练师，同时也是作家。她把对社会的洞察融入本书。你可从人际互动的运用中得到乐趣。

现在你愿不愿意让我做你的贴身教练呢？

梅尔·席柏曼

新泽西州 普林斯顿





杰克能这么潇洒，是因为他已经投资了
足够的人际关系，随时可以收割。



推荐序 / 林 华

前 言

- 1 为何要成为人际关系高手?
- 9 怎样变成人际关系高手?
- 15 你是哪一种类型的人际关系高手?
- 23 人际关系高手技巧1: 了解身边的人
- 59 人际关系高手技巧2: 清楚地表达自我
- 83 人际关系高手技巧3: 坚持你的需求
- 111 人际关系高手技巧4: 交换意见
- 137 人际关系高手技巧5: 发挥影响力
- 163 人际关系高手技巧6: 化解冲突
- 199 人际关系高手技巧7: 胜任团队工作
- 225 人际关系高手技巧8: 随机应变
- 253 融会贯通



KQJ13

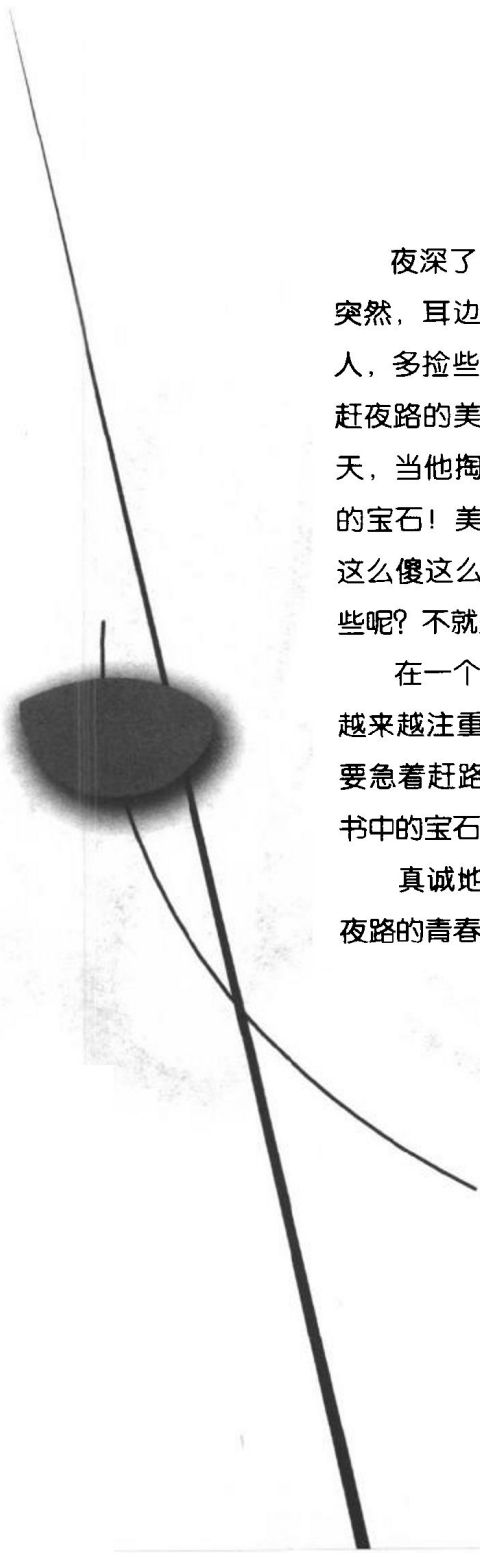
RENQI MIMA

为何要成为人际关系高手？

扣心自问：

等到吃亏了才学乖，付出的代价是否太高？

当人际网络出现裂痕和破洞时，要想修补、
编织它又谈何容易？！



赶夜路的美少年

夜深了，一位美少年走在漆黑的山路上。突然，耳边传来了一个神秘的声音：“年轻人，多捡些小石子吧，明天会派上用处的。”赶夜路的美少年就弯腰顺手捡了几颗。第二天，当他掏出小石子一看，才发现是亮晶晶的宝石！美少年后悔不已：“天啊！我怎么这么傻这么蠢，昨天晚上我为什么不多捡一些呢？不就是多弯几次腰吗？”

在一个竞争越来越激烈，变化越来越快，越来越注重人际关系的社会中，难道你一定要急着赶路，不愿稍稍地停留一下，捡几颗书中的宝石？！

真诚地告诫你：不要成为第二个匆匆赶夜路的青春美少年。

你是否有下列活动，若有，请打“√”：

- ☐督促员工。
- ☐为人父母，养育子女。
- ☐参与团队工作。
- ☐忠于婚姻。
- ☐应付老板。
- ☐参加公众团体。
- ☐教别人如何做事。
- ☐联系顾客。
- ☐获取业绩。
- ☐面试他人或接受面试。
- ☐向医师、护士及心理医师求诊。
- ☐推销商品。
- ☐参加派对。
- ☐与他人建立关系。
- ☐与同事或同学交往。
- ☐上网聊天。

你打“√”的项目都是机会，表示你曾经和他人一起工作，而有些人没有你那么幸运，他（她）的工作只是和数字或机器打交道。良好的人际关系是任何一种工作环境不可缺少的，即便是专业人士也不例外。当我们要扮演新的角色或适应新的生活新的环境时，也需要高超的人际手腕。人际关系并不单



纯，而你和每个你认识的人都在这个问题的范围之内。

21世纪是个快速变迁且联系密切的世界，很有可能你只能完成少部分的工作，其余的必须仰赖和他人的合作，所以，成功会越来越倚重于人际沟通技巧。

我们可以做个实验：

你到大街上去问问路人：“什么类型的人才称得上人际关系高手？”你或许会得到这样的答案：“喔，就是那些相当吃得开的人嘛……他知道怎样与别人联络感情。”另一个人可能会说：“就是风度好、亲切、好相处的人。”也有少数的人不同意上述两种观点，认为这只能代表人们对天生特质的有限看法。

成为人际关系高手需要多方面的努力，并不仅仅限于你的社交魅力，而是包括了广泛的人际互动能力。成为人际关系高手意味着你具备了下面八种技巧。

技巧1 了解身边的人

你对“人”的了解有多深，就会对你今后的成就产生多大的影响。惟有能够了解别人的人，才擅长有效的沟通，他可以影响别人的想法和做法，并且能在适当的时机，以适当的方式解决冲突。倘若你希望自己能成为人际关系高手，首先得学会主动倾听、用同理心^①领悟别人的观点。你需要知道如何提出问题

①同理心在此处的意思是“能感受到他人的感受。”——译者注