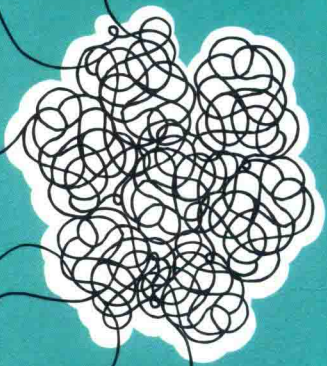
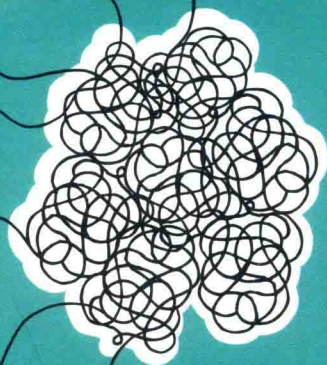


交际的艺术

做事之前，先学做人

THE ART OF PEOPLE

〔美〕戴夫·克彭 著 高睿 译 路本福 审译



时代文艺出版社

时代文艺出版社

交际的艺术

THE ART OF PEOPLE

〔美〕戴夫·克彭 著 高睿 译 路本福 审译

时代文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

交际的艺术 / (美) 戴夫·克彭著; 高睿译; 路本福审译. — 长春: 时代文艺出版社, 2018.2

书名原文: The Art of People

ISBN 978-7-5387-5530-5

I. ①交… II. ①戴… ②高… ③路… III. ①人际关
系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第197368号

出品人 陈琛
产品总监 郭力家
出版监制 刘峰
产品经理 杨志新
责任编辑 杨迪
装帧设计 沐希设计
排版制作 新兴工作室

本书著作权、版式和装帧设计受国际版权公约和中华人民共和国著作权法保护

本书所有文字、图片和示意图等专有使用权为时代文艺出版社所有

未事先获得时代文艺出版社许可

本书的任何部分不得以图表、电子、影印、缩拍、录音和其他任何手段
进行复制和转载, 违者必究

The Art Of People: 11 Simple People Skills That Will Get You Everything You Want

Text Copyright © by Dave Kerpen

First Published 2016

Simplified Chinese Edition Copyright ©2017 by BEIJING DANGDANG KEWEN

E-COMMERCE CO., LTD

This translation published by arrangement with Crown Business, an imprint of the Crown Publishing
Group, a division of Penguin Random House LLC.

All rights reserved.

吉林省版权局著作权合同登记 图字: 07-2017-0049号

交际的艺术

[美] 戴夫·克彭 著 高睿 译 路本福 审译

出版发行 / 时代文艺出版社

地址 / 长春市泰来街1825号 时代文艺出版社 邮编 / 130011

总编办 / 0431-86012927 发行部 / 0431-86012957 北京开发部 / 010-63108163

官方微博 / weibo.com / tlappress 天猫旗舰店 / sdwycbsgf.tmall.com

印刷 / 三河市三佳印刷装订有限公司

开本 / 880mm × 1230mm 1 / 32 字数 / 190千字 印张 / 8.75

版次 / 2018年2月第1版 印次 / 2018年2月第1次印刷 定价 / 39.80元

图书如有印装错误 请寄回印厂调换

谨以本书献给我的终极“人脉”：幼子赛斯·富兰克林·克彭，以及克彭家男人身边不可或缺的三位女士——我的太太卡丽和女儿夏洛特、凯特。感谢你们让我学会如何了解他人。

我永远爱你们。

自序

做事之前先学做人

那是在 VH1 年度大奖^①2003 年的颁奖典礼上。我跟在《美国偶像》两大红星克莱·艾肯和鲁本·史坦德的后面走红毯，但心情低落到了极点，感觉前所未有的迷茫。那之前，因为拍摄真人秀节目《天堂酒店》，我在洛杉矶整整待了 4 个月。表面上看来，我过得挺不赖——一夜成名，在时下网红节目中出演了 31 集，但凡去商场、夜店或酒吧露个面就能拿 5000 到 1 万美元出场费，参加派对见到的也都是帕里斯·希尔顿、杰西卡·阿尔芭或凯茜·格里芬这类名人；换言之，我当时已经名利双收。可谁能想到其实我感觉糟透了！空虚、寂寞、周围没有任何让我感到亲近的人——当然，在洛杉矶这种地方你也很难找到真心合得来的人。孤独和郁闷就够我受的了，还没人可以说话，简直叫人难以忍受！

① 原文 VH1 BIG。VH1, Video Hits One, 中文为“热播录影带第一台”，与 MTV, Billboard 以及 RollingStone 一起被视为最重要的音乐产业组织。——译者注

走红毯的时候，这些负面情绪一下子压垮了我。我觉得不能再这样下去了，我得找个人说说话。于是，我马上掏出电话打给了卡丽，我当时只想和她讲话。我和卡丽是两年前在迪士尼电台波士顿分部工作时认识的。我俩都是做销售的，她就坐我对面。我在卡丽来公司之前一直是我们那儿的销售冠军。没错，她一来还没有3个月就把我从冠军宝座上挤下去了。不过，我们虽然工作上竞争对手，却很快就成了最好的朋友。之后又过了3个月，我已经死心塌地爱上了她。

悲剧的是，卡丽当时已经结婚了。要是你好不容易找到了自己的灵魂伴侣却发现对方已经名花有主了，你会怎么办？卡丽选择随丈夫搬到了纽约，努力维持自己的婚姻。我则做了绝大多数失恋者都会做的事：再给自己找一个。嗯，为此我打算上一个真人秀。

没错，我上的就是福克斯电视台的《天堂酒店》。这个节目在墨西哥阿卡普尔科^①一栋价值3000万美元的豪宅里实地拍摄。18个性感的单身人士在奢华的旅游胜地，随时准备和什么人“发生一段浪漫邂逅，或者彼此深入了解一下”。其中也包括了。

参加这个节目对我而言并不容易——我和其他人不同，既不是模特也不是演员，而且他们也不喜欢我。但是，我居然撑过了一轮又一轮的观众投票。每周，我都想方设法地幸存下来，直到31周以后我都没有被淘汰。我成功地运用一些小技巧一步一步地胜出，小心翼翼地交好所有的演员和制片人，设法让那些讨厌我的人都给我投票，使我免于被淘汰的命运；而对于真正说话管用的制片人，我则扮演了与一群俊男靓女画风颇不一样的单身暖男，这让我挺过一周又一周的考验。

① 墨西哥南部港口城市——译者注

可是，我还是高兴不起来。我很想念卡丽，不管是拍摄过程中或是拍摄结束之后，我在工作时总是感到空虚——虽然不工作时也一样。因此，走完红毯之后的当天晚上我拨通了卡丽的电话，因为她在待人接物上一向比我擅长。

卡丽接起了电话，她说：“哇哦，戴夫，咱们一年都没讲过话了，之前我在电视上看到你了，能接到你的电话，真好！你最近干吗呢？”

“就跟着几个《美国偶像》的明星一道玩呗。”我暗暗地想装得高冷一点儿，“你呢？”

“我在家里呢……事实上，我正在办理离婚手续。”

一听这话，我立马兴奋地握拳，差点都抓不住话筒了，嘴里却还记着说：“哦这真是个坏消息，卡丽。其实，两周后我也要去纽约，我得去见我的代理人。”这当然只是个借口。

两周以后，我飞到纽约；1个月以后，我和卡丽开始约会；又过了两个月以后，我也搬到了纽约。

自打那通电话之后，我与卡丽已经恩爱地携手走过了11年，有了两个可爱的孩子，创办了两家成功的公司，还出了两本畅销书。虽然在这些年里也有过困难、逆境与不顺，但是因为有了卡丽和我在这10年结识的很多互惠互利的伙伴，我比以前更加快乐，也更加成功，这是我之前做梦也不敢想的。不仅如此，在过去10年中，我还学到了生活教给我的最宝贵的经验——与世隔绝、不与任何人交往的状态下，你既不可能成功，也不可能快乐；成功和快乐的秘诀在于懂得与身边的人相处。我想这一点不仅对于我，对于世界上所有人都很重要。

在我的第一本书《打造大众喜爱的社交媒体》中，我跟大家分享

了如何借助瞬息万变的社交媒体做一名成功市场销售的经验。在另一本书《经营大众喜爱的企业》中我谈及如何建立成功的社会企业。现在，我想将思路再扩展一下，思考如何才能成功地在职场和生活中心想事成、无往不利。我写这本书，就是想和各位分享这一成功的心得。

天赋、运气、努力、勇气、毅力、坚持……这些都是前人总结出来的成功经验，我还能再说出更多来。这些因素当然重要，但是我认为，成功，归根结底还在于人。你了解别人吗？能和别人顺利沟通吗？能让人顺着你的意思行事吗？

在学会如何做事之前，我们得先学会做人。与其他人如何交往能够决定我们在工作中、事业上、生活里能否得到自己预期的收获；也能决定我们是否会在事业上无力回天，或是跟我当初在洛杉矶时一般的行尸走肉；又或者能像我现在一样生活充实、事业有成。

这就是交际的艺术。

在上述两本书中，我谈到，成为一个“人人都喜欢”的人（懂得倾听、说话有道、以诚待人、行事坦荡）对于成功开展网络营销（《打造大众喜爱的社交媒体》）和经营企业（《经营大众喜爱的企业》）是何其重要。但是，会和人打交道、做一个讨喜的人能让你在更广阔的现实世界中也大大地获益。

这就是交际的艺术。

不论是在网上或现实生活中，与周围人的交际（他们是什么人、愿意为你做什么）都将决定你是否能取得成功。和他人相处冷淡、交情寡薄，那么在面临挑战或障碍时，你会感觉孤立无援、势单力微。但是，如果能基于信任、尊重、合作经营出诚信互利的关系，那么遇

到困难时你就不必再孤军奋战；就好像推着巨石上山，你会因为有别人与你一起用力而轻松很多。本书会介绍 11 个必要的人际交往技巧，一旦掌握，将能助你更顺利地与他人打交道，在任何情况下都能所获更多。

这就是交际的艺术。

本书中将提及的很多工具、技巧和窍门可能会让你大吃一惊，因为它们完全不像传统的商业智慧或成功经验。但是话又说回来了，如果传统的商业智慧或成功经验真的有用，那不是每个人都应该大获成功了吗？事实是，即便这些传统经验曾经是有用的，时代也在进步。

『你可能会认为只有那些异常拼命、心狠手辣、善于自我推销的人才能成为人上之人，可是眼下却是那些深谙人际交往之道的人在家庭中、职场上、生活里更加无往不利。』

这就是交际的艺术。

时下，人际交往能力比以往任何时候都更加重要。只有懂得与人交往，才能在职场内外如鱼得水。人们时常需要和别人打交道，各种社交媒体也已成为人们彼此交流的主要渠道。加之，当今世界信息爆炸，我们越来越依赖他人的口碑；因为注意力集中的时间缩短，所以我们更愿意相信主动接近我们或者我们信任的人所说的话。因此，想要拥有影响力、可以得偿所愿，就需要成为大家喜欢、尊敬和信赖的人。

本书将介绍的 11 个人际交往技巧，学会之后你可以改变自己的

工作与家庭生活。在说明每一个技巧时，为了帮助你更好地理解，我会讲述一些故事，有些是我自己的亲身经历，有些则是世界上最成功、最有影响力的人身上真实发生过的事。我们先从一个人际交往能力测试开始，以成功的终极矛盾结尾。在这个过程中，你将学会这 11 个小技巧，它们都可以立即运用到实际生活中。

现在很多商业书籍里充斥着长篇累牍的理论，但读完以后却完全不知道该做些什么。本书则不一样，每章结尾处都会有一个小部分——“马上行动”，看完之后你将获得很多实用的建议，帮你改善交际能力，在职场和生活中更加游刃有余。

在正式开始之前，强烈建议你先翻到书后的附录，完成九型人格测试。这是具有数百年历史的性格测试，可以帮助你了解自己的动力来源、以及长久的相处中别人怎样才能更好地与你沟通。最终得出的结论并不会随时间改变。一定要做做这个测试，你会更好地明白如何与他人打交道，从而让人们更加尊敬你、喜欢你。

我有一个最大的优点就是有问必答、有求必应。所以，虽然书本只是个单向的渠道，但是如果你有任何意见、建议或问题，请一定和我联系。不论你是为书中的某些内容愤怒得想骂人，或者因某个观点而激赏，抑或是仅仅对某个论断表示不解，又或者只是想找作者好好聊聊，都请随时联系我。使用推特（@DaveKerpen）最好；其次，也可以在领英上关注我（DaveLinkedIn.com）；如果你比较喜欢传统的方式，还可以给我发电邮（dave@likeable.com）。无论你选择哪种方式，我保证会尽快回复的。

这就是交际的艺术。现在就让我们开始吧！

目录

CONTENTS

自序 / 001

第一部分 阅己识人

1. 选择合适的性格测试工具认识自己 / 002
2. 怎样“搞懂”别人——哪怕是你不喜欢的人 / 007
3. 如何用 3 分钟了解一个陌生人 / 010
4. 让对方成为谈话的焦点 / 014
5. 勇于表达对别人的关心 / 019

第二部分 打造属于自己的独特标签

6. 突显自己的个性符号 / 024
7. 如何在社交媒体构建庞大的关系网 / 027
8. 建立自己人生路上的导师团 / 031
9. 果断结束不良的人际关系 / 036
10. 打发人的正确姿势 / 040

第三部分 读人

- 11. 倾听是建立联系的第一步 / 046
- 12. 理解身体语言表达的信息 / 050
- 13. 关键时刻，让自己放松下来 / 055
- 14. 真诚是赢得人心的不二法门 / 058
- 15. 复述对方的观点 / 062

第四部分 感同身受

- 16. 认同对方的感受！ / 068
- 17. 说话要直指重点 / 073
- 18. 网上网下，展示真实的自己 / 077
- 19. 恰到好处的真情流露，制造亲密感 / 082
- 20. 知己知彼，投其所好 / 086

第五部分 影响他人

- 21. 引导他人跟上自己的思维 / 090
- 22. 坚持，直到达成所愿或者放弃目标 / 094
- 23. 故事比广告更容易引起共鸣 / 098
- 24. 说服，先闭上嘴巴 / 102
- 25. 自信和从容是社交场合最好的化妆术 / 106
- 26. 勇敢表达自己的内心渴望 / 110

第六部分 改变他人

- 27. 开心比正确更重要 / 116
- 28. 如何搞定自己的上司 / 119
- 29. 如何更好地秀自己 / 123
- 30. 集中时间处理同类事务 / 129

第七部分 培养人才

- 31. 引导他人，学会做示范 / 134
- 32. 放飞自己的优势 / 137
- 33. 当教练，不当经理 / 140
- 34. 对自己负责，也要对他人负责 / 144

第八部分 领导力

- 35. 如何做一个合格的领导 / 150
- 36. 好的领导者要学会掌控情绪 / 155
- 37. 如何用一句话让自己成为众人的焦点 / 159
- 38. 坦诚地传达负面消息 / 163
- 39. 会面前让自己兴奋起来 / 167
- 40. 人人都可以成为领导 / 170

第九部分 解决冲突

- 41. 找到双方需求 / 174
- 42. 时间有时候是解决问题的法宝 / 178

- 43. 有舍才有得 / 182
- 44. 设置承受底线，及时止损 / 186

第十部分 鼓励他人

- 45. 听众才是演讲的主角 / 192
- 46. 用名人名言为自己鼓劲 / 196
- 47. 善举是调节情绪的灵丹妙药 / 200
- 48. 三段式表扬工作法 / 204

第十一部分 有创意的付出

- 49. 为员工设定一个节日 / 210
- 50. 手写一张感谢卡 / 214
- 51. 多为朋友做一些有意义的介绍 / 218
- 52. 为朋友挑份贴心的小礼物 / 222
- 53. 加点创意让人记住你 / 226

结束语 / 231

鸣谢 / 233

附录一：九型人格测试 / 236

附录二：名人名言总汇 / 248

第一部分

阅己识人

- 交际的艺术其根本在于自我认知。越了解自己，你就能更好地了解其他人。
- 要坚信没有人是无法沟通的。
- 让别人喜欢你的秘诀——闭上嘴巴，倾听对方说话。
- 初次见面，要问更聪明、更有针对性的问题，而不是天气如何这样的寒暄。

1. 选择合适的性格测试工具认识自己

这是我在迈阿密的峡谷牧场参加研修班时的经历。当时一起参加研修班的还有全球首席执行官网络——创业家组织——的成员，以及我在世界上最好的几个朋友。一般人在这里可能会充分享受悠闲时光，可我是个A型人，总是闲不住；在这种度假胜地，我得拼命让自己不那么不合群。但是我一点儿也不喜欢“放松”这两个字。做完两轮瑜伽和冥想之后，我压根儿都不愿意再枯坐4个小时，做个听都没听过的性格测试。

但我忍住了，强迫自己用乐观积极的心态接受测试。我很庆幸当初这么做了，因为接下来的4个小时彻底改变了我的一生，改变了我与他人交流，以及认识自己的方式。

布拉德·K是我们的心理指导员，他跟我们8个人说：“这是九型人格测试，虽然远没有迈尔斯·布里格斯和DISC^①这两种测试广为人知，但是非常靠谱，比绝大多数的性格测试都更靠谱。这可是非常实用、流传了几个世纪的智慧。”

这下我感兴趣了，忙竖起耳朵。之后的4个小时里，我了解到很

① D: Dominance (支配性)、I: Influence (影响性)、S: Steadiness (稳定性)、C: Compliance (服从性)——译者注

多：自己是怎样的人、别人如何才能更好地跟我交流；我还知道了人类的动力来源主要有九种，我们应该怎样根据九种性格分类和不同的人打交道等等。布拉德给我们8个人分别做了测试，和我们谈了每个人的性格类型，以及与人交往时的注意事项。我觉得自己的眼镜碎了一地，这也太准了吧，他难道会读心术不成？！

接下来的一年，我对九型人格测试了解更多，也更加明白它对于帮助我们认识自己和他人是何等有用。我给自己的管理团队做了测试，之后又给所有员工做了；我的第一家公司成立以后，我还给那里的员工也做了这个测试。我读了所有相关书籍，深感该测试在自我认识上的价值。我意识到：

『 交际的艺术其根本在于自我认知。除非深层次地充分了解自己，不然我们无法理解和影响他人。 』

当然，和其他的性格测试一样，九型人格测试也不完美。把全世界这么多人仅仅分成九类肯定会有其不足。但是不断有研究表明，迈尔斯·布里格斯测试虽然是最受欢迎的性格测试，缺陷却很严重，从长远看也不可靠：例如，相隔半年做的测试，结果就可能有很大的出入。而九型人格测试的结果却不会随时间改变。你可以了解什么最能激励你、什么会影响你潜力的发挥、以及别人怎样才能和你最好地进行交流。这些结论并不会随着时间推移而变化。

因此，如果你从未做过九型人格测试，建议你在继续阅读本文之