

职场书单

THE 11 LAWS OF LIKABILITY

RELATIONSHIP NETWORKING—

BECAUSE PEOPLE DO BUSINESS WITH PEOPLE THEY LIKE

亲和^力

钻石版

11 法则 激活完美人际关系

[美] 米歇尔·缇丽丝·莱德曼◎著

(Michelle Tillis Lederman)

史林 胡荣鑫 郭晓晨◎译



拍拍他的肩膀，表示友好
不懂亲和力的你，正在错失交谈的机会

作者被福布斯评选为

值得关注的25名社交专家之一



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

职场书单

THE 11 LAWS OF LIKABILITY

RELATIONSHIP NETWORKING—

BECAUSE PEOPLE DO BUSINESS WITH PEOPLE THEY LIKE

亲和力

钻石版

11 法则 激活完美人际关系

[美] 米歇尔·缇丽丝·莱德曼◎著

(Michelle Tillis Lederman)

史林 胡荣鑫 郭晓晨◎译

Michelle Tillis Lederman: The 11 Laws of Likability: Relationship Networking—Because People Do Business with People They Like

Copyright © 2012 Michelle Tillis Lederman

Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York. All rights reserved.

本书中文简体字版经由 AMACOM 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-1242

图书在版编目（CIP）数据

亲和力：11 法则激活完美人际关系：钻石版 /（美）米歇尔·缇丽丝·莱德曼著；史林，胡荣鑫，郭晓晨译. —北京：电子工业出版社，2017.9

（职场书单）

书名原文：The 11 Laws of Likability: Relationship Networking—Because People Do Business with People They Like

ISBN 978-7-121-32704-9

I . ①亲… II . ①米… ②史… ③胡… ④郭… III . ①人际关系学—通俗读物 IV . ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 227044 号

责任编辑：杨洪军

印 刷：三河市华成印务有限公司

装 订：三河市华成印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：13.75 字数：209 千字

版 次：2017 年 9 月第 1 版

印 次：2017 年 9 月第 1 次印刷

定 价：42.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010) 88254199，sjb@phei.com.cn。

投稿邮箱：lius@phei.com.cn。

CONTENTS 目 录

导言 不是关于“你”，而是关于“你们” 1

第1篇 初次见面，展现真实自我

.....

法则 1 真实法则 7

——你只是敢和别人不一样

ONE 真实的你，是最好的你 9

TWO 凭真心交朋友 14

THREE 要怎么应对“令人厌烦”的社交活动 21

.....

法则 2 自我形象法则 23

——用自我形象一决胜负

ONE 你得先学会自我欣赏 26

TWO 你的自信决定你的价值 27

THREE 除了外形，他们都看到了什么 38

.....

法则 3 印象法则 41

——彻底告别不良印象

ONE 别人眼里的你，不是真的你 43

TWO	选择你的认识	44
THREE	做自己，留点儿心，要灵活	60

法则 4	能量法则	63
	——你，就是一个能量场	
ONE	能量也可以“传染”	65
TWO	如何运用“能量法则”	66
THREE	创造富有成效的社交网机会	79

第 2 篇 不放过任何与人交谈的机会

法则 5	好奇心法则	85
	——保持对未知永不停息的热情	
ONE	主动交谈，从好奇心开始	87
TWO	好奇心创造新的关系	88
THREE	学会恰到好处的提问	89
FOUR	坚持好奇	101

法则 6	聆听法则	105
	——能言善道，不如洗耳恭听	
ONE	你听懂了吗	107
TWO	聆听的正确打开方式	108
THREE	专心倾听，兼听则明	113

FOUR	如何提高你的聆听水平	118
FIVE	好的聆听是一种双赢	120

法则 7	相似性法则	123
------	-------	-----

——双方越接近，彼此越喜欢

ONE	人们喜欢与相像的人打交道	125
TWO	全都在于信任	126
THREE	发现相似处，总能聊得来	127
FOUR	做一面镜子	133
FIVE	相似性带来好心情	135

法则 8	心情记忆法则	139
------	--------	-----

——人们记住的，是你留下的感觉

ONE	不在于你说话的内容，而在于你说话的方式	141
TWO	运用其他法则建立共鸣	143
THREE	巧妙结束一场谈话	151
FOUR	如何建立有好感的联系	153

第 3 篇 激活完美人际关系

法则 9	熟悉法则	157
------	------	-----

——让关系在潜移默化中升温

ONE	人们偏爱熟悉的人	161
-----	----------	-----

TWO	你还记得我吗	163
THREE	学会利用人际关系网络平台	168
FOUR	重复你的名字	176

法则 10	付出法则 ——付出创造价值	179
ONE	“我给你挠痒……”	181
TWO	己所不欲，勿施于人	183
THREE	善有善报	193
FOUR	传递善行	195

法则 11	耐心法则 ——恭喜，你马上要成为人际关系大师	197
ONE	付出时间，终有所获	199
TWO	你总能找到回报的机会	204
THREE	友谊来自时间的积淀	206
FOUR	你的耐心，已经植入内心深处	208

	行动起来，实践本书	211
--	-----------	-----

导 言

不是关于“你”，而是关于“你们”

我一直以为自己是个交际能手，懂得如何与人相处、建立人际关系。直到有一天，我才恍然大悟，自己并非如此。那是在纽约大学的课堂上，我在为商学院大二学生讲授组织传播学，让学生们了解有效沟通的策略与技巧。尽管这一学期的课程内容较多，包括了解沟通对象、组织书面和口头演说等，但我要传达的最重要的信息是：每次交际必须有目的。我告诉学生，如果你没有想好目的，那只不过是浪费自己的时间和听者的耐心。一有机会，我就会给学生灌输这样的思想。

有一天我问学生：“这学期我的教学目标是什么？目的呢？”坐在第一排的小伙子急切地举起手，笑着说：“你希望我们喜欢你。”

我怔了一下，随口说了一句：“根本不是，我根本就不在意别人喜不喜欢我。”过了一段时间，想起这件事，我意识到其实我在说谎，我确实希望学生喜欢我。谁不希望别人喜欢自己呢？

让我后悔的是，我对学生说的那句话太过刻薄、不留情面，这缘于学生的回答让我感到不舒服。即使我的确希望别人喜欢我，也不想让学生知道。在我看来，渴望被人喜欢的人都是需要怜悯、不讨人喜欢的。

直到现在，我也弄不清学生的回答是为了出风头，还是发自肺腑，但这已无关紧要，重要的是那句话使我受益匪浅，思考颇多。我开始思考“亲和力”——为什么我们希望被人喜欢，为什么我们应该被人喜欢。这件事改变了我的职业生涯、教学方式，还有构建社交网络的方法。我开始关注亲和力的重要性，如何使自己变得讨人喜欢，如何喜欢自己，继而喜欢身边的人。

许多社交专家都鼓励人们在社交中要有策略性，要谨小慎微。他们注重的是如何迎合场合、接触到重要人物。而在社交中，这种刻意“寻找关系”的行为非常烦人。做一些不想做但又必须做的事情时，我们往往无法调动起自己的积极性，更不要说把事情做得漂亮。

不同于许多社交专家的忠告及我以前的观点，其实每次交际并不需要目的或具体的目标。我们不要太在意与人交谈的结果，因为交际不是交易，而是“交心”。建立人际关系，要为坦诚相待创造机会，并给交际各方带来益处，使大家互相喜欢。

保持亲和力并不意味着时刻都光鲜亮丽、热情活泼、开心快乐。有时恰恰

相反，亲和力是挖掘最真实的你、他人及你们之间的关系。只有真实的力量才能把“交际”变成“交心”。社交网络是建立人际关系的另一种方式，我们与他人的关系就是我们自己的“网络”。无论这种关系是在职场还是在私下形成的，它都会支持我们、联结我们，并使我们在生活的方方面面取得进步。

要充分利用亲和力的能量，我们需要知道何为亲和力及其如何发挥作用。显然，我们彼此不同，我们应该为此感到高兴，因为我们讨人喜欢的地方正是我们自身的特质。但对所有人来说，创造亲和力最基础的原动力都一样，我称其为“亲和力：11法则激活完美人际关系”。本书会逐一探讨这些“法则”，研究其在职场和社交场合中的作用，并使之融入我们的日常生活。

基于“亲和力”的新型社交网络，会减少人们之间不真诚的往来，增加建立关系的机会。我会带领读者发掘自身的可爱之处，感染他人，建立真实可靠的人际关系，从而达到双赢。在人际交往中，从“亲和力”的角度出发，你会表现得更开心、更舒服，也更容易建立持久关系。

就连那些在接触新人、展开对话和索要需求时感到舒适自在的人，也会从转变建立关系的传统思想中受益。在构建自己的社交网络时，要开阔眼界，并用“亲和力”武装自身，这样才能为自己打下根基，建立更加持久、友好的人际关系。

建立良好持久的人际关系，扩展自己的人脉，首先要改变以“我”为中心的思维方式。这一思维似乎已渗透到我们的血液中，我们总是以自我为中心。今后，不要再想“他能为我做什么”，而要想“我能为他做什么”；不要再想“我能得到什么”，而要想“怎么才能让彼此获益”。

你必须改变自己的思维：

- 从“我”到“他”。不以自己为中心，推己及人。
- 从“工作”到“任何话题”。丰富话题，避免单一。
- 从“现在”到“将来”。目光长远，着眼未来。

这才是建立人际关系的真谛：不是关于“你”，而是关于“你们（的关系）”。

第1篇

初次见面，展现真实自我

父亲常对我们姐妹俩说：“世界是一面镜子。”小时候，我只会不停地重复这句话，却不知道父亲的用意。有一天，父亲让我站在镜子前，他说：“笑一笑。”我照做，镜子里的那个人也冲我笑了笑。他又说：“装生气。”我怒气冲冲地看着镜子，当然，镜子里的那个人同样也“还以颜色”。父亲让我坐下，解释道：“你给世界什么表情，世界就给你什么表情；你展示出什么能量，外界就回馈什么能量；你表达什么思想，你就能听到什么思想。”父亲所言极是。我后来也意识到有许多表达这一道理的俗语，“种瓜得瓜，种豆得豆”，“种什么因，得什么果”，还有我最喜欢的一句，“出来混总是要还的”。

这么多年来，这个道理在我脑海中升华结晶。我完成学业，开始工作时，越来越感受到“世界是一面镜子”的“魔力”。我注意到，无论与顾客还是与同事打交道，我的情绪非常影响我们之间的交往。如果我心情低落，脾气暴躁，交流会很不顺畅；如果我自信满满，做事游刃有余，交流就很顺畅，有利于建立关系。无论什么时候，我的态度——我的想法、对情况的预想、我的行为举止，都直接影响着他人对我的第一印象，人们由此形成对我的认识，这也影响着我们之间的关系。我越意识到自己的情绪，越能使真实的自己自然地展现出来。必要时，我会调整自己的行为，以最有效的方式与人交流。

这能说明什么呢？在真正遇到要交往的人之前，就要做一些建立并发展人际关系的准备工作。总的来说，本篇的四章内容都在讲述“什么是真实的自己”和“自己的价值”，简言之，就是知道自己的可爱之处，发现我们在社交场合散发的能量如何影响他人对自己的印象，以及我们有效建立关系的能力。知道这些才能在社交中表现出亲和力。只有充分认识自己的亲和力，我们才能利用它与老相识或初交创造持久互利的关系。

法则 1

真实法则

——你只是敢和别人不一样

“做真实的自己。不惧外界对你评头论足，或在世界迫使你改变自己之前，你才是真实的自己。”

——菲尔·麦格劳，电视主持人、心理学家

塞缪尔是纽约一家著名博物馆的中层领导。他参加了我组织的“自我肯定”研讨会，会议为期一天。其间，他极少发言，却记了很多笔记。会议结束时，他踟躇了一会儿，待所有人都离开后，他朝我走来，诉说自己的苦闷。他是博物馆开发小组的一员，非常厌倦主办会议、应酬，还有必须参加的商务或社交场合。关键是，他是最近才被提拔到开发小组的。

他告诉了我他的职业规划，可以看出他对自己的工作有一颗热忱之心，可当他说到想放弃这份工作时，我大吃一惊，感到不解。他解释道，他不是这份工作的理想人选，因为他社交能力太差，会阻碍博物馆的发展。我凭直觉告诉他，他会克服这种社交恐惧。听完这句话，他似乎受到鼓舞，开始振作起来。为了帮他制订解决方案，我需要看他在实际生活中的表现，才能更好地理解他的不安。他邀请我参加博物馆即将举办的募捐活动，那时我可以评估他在交际场合的表现。

我一到活动现场，就被一声大笑震住了。我向四周看了看，发现那笑声竟然来自塞缪尔。我无法相信这刺耳、让人反感的笑声竟来自前几天与我聊天的那个温文尔雅的人。

整个晚上，塞缪尔都在脸上挤着一丝微笑，笑容像是僵在他的脸上。他时不时与我对视，眉毛上挑，像是告诉我他在迎合众人。宾客散去，他伪装了一晚上，看上去筋疲力尽。这就是问题所在，他一直在迎合众人，失去了自我，其实本来随便聊聊就可以了。

后来谈起那天晚上的事，我告诉他我识破了他的伪装。他并不感到惊奇，却有些沮丧难堪。“我很尽力地融入其中，”他解释道，“我想举手投足间像个成功人士。”

“我知道，”我说，“这就是问题的根源。”

做真实的自己，才能更好地与人沟通交流，才能与生活和工作中遇到的人相处得更加舒服融洽。人际关系才能发展得更加容易和持久。

我曾花很多时间教学生最基本的职场交际——面试。我记得有个学生，名叫拉吉，我注意到他的很多次面试表现十分僵硬。他平时很有幽默感，也很健谈。可是一旦我们进行模拟面试，他的特质就荡然无存。我试着转移他的注意力，不要太关注自己。而当我提出面试问题时，他又变得拘谨呆板，表情十分严肃，说话也磕磕绊绊，语无伦次。

我想让他记住、他最终也理解了的是，在与人交际中没有对错之分，没有正确的方法教你该怎么做。对你来说正确的，也许对其他人就完全错误。最关键的是做真实的自己。当拉吉在模拟面试表现出真实的自己时，他的思维灵活，对答如流，整个人完全融入到场景之中。他的亲和力也随之显现。

| 真实的你，是最好的你

真实的表现是什么？答案因人而异，因为每个人拥有不同的态度、举止、信仰、技能、知识、目标和价值观。但一般来说，真实的本质每个人都是一样的，即“真实的自己”。这就是“亲和力法则”——真实的自己，就是最好的自己。

做真实的自己才会感到自然，甚至自己都察觉不到。而当我们“伪装”时，自己却心知肚明，我们会感到尴尬、不自在，甚至表现得不自信，神经也过度紧张。通常情况下，我们“伪装”之后，会身心俱疲。“疲倦”与“身

心俱疲”还不一样，前者是一种身体状态，后者是一种精神状态，感觉身体被抽空，这无非是强迫自己做一些不情愿、不真实的事的结果。

当你在“伪装”，失去真实的自己时，脑子里在想什么？这么多年来，我问过很多人这个问题，他们的回答大都如下：

- 我不喜欢这种场合，但我尽量以礼待人。
- 我不喜欢这个人，但我十分注意行为举止。
- 我想“演”得更像个成功人士。
- 如果他不积极回应我，起码我还有“我表现得不像自己”这个理由。
- 我不自在，但无所适从。

这些回答有哪些共同之处？要么反映了我们觉得应该做的事，要么反映了对无助的恐惧。无论出于什么原因，当我们在社交场合无所适从、焦虑不堪时，都会“戴面具”示人。

“真实”不仅是本章的主题，也是本书的指导思想。通读全书，你会发现，“真实”也贯串在其他的法则当中。“真实”是“亲和力”的主旨，因为“真实”抓住了“亲和力”的本质，即真实的自己才是最好的自己。“真实”也是建立良好人际关系最有力的法宝。

活用法则

检验是否为真实的自己

检验是否为真实的自己，最简单的方法是，注意自己在交际开始和结束时