

挑战成功的精神菜单 迎接逆境的心灵装备

BEING A ACTIVE
PEOPLE
BEFORE MAKE
SUCCESS



做事先做人

成就颠峰事业的 66级黄金阶梯

吕叔春/编译

要做成大事，必先做人

成功源于交际

交际源于做人

能使你明白走在你前面的人为什么领先

能使你如何去追赶和超越



 中国妇女出版社

做事先做人

成就巅峰事业的 66 级黄金阶梯

吕叔春 编译

中国妇女出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做事先做人：成就巅峰事业的 66 级黄金阶梯/吕叔春
编译—北京：中国妇女出版社，2004.2

ISBN 7-80131-883-8

I. 做... II. 吕... III. 成功心理学-通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 110441 号

做事先做人

成就巅峰事业的 66 级黄金阶梯

吕叔春 编译

中国妇女出版社出版发行

北京东城区史家胡同甲 24 号

邮政编码：100010

各地新华书店经销

北京柯蓝博泰印务有限公司 印刷

880×1230 1/32 11.25 印张 230 千字

2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

印数：1-6000 册

ISBN 7-80131-883-8/D·163

定价：22.00 元

序 言

在共同生活的这个世界上，人与人之间的交际、协调是必不可少的。在这个过程中，如何做人，如何做一个为人尊敬、受人欢迎的高尚的人，是许多人都在思考并为之奋斗的重要问题。俗话说：世上难事千千万，最难还是做人难。每个人都企盼事事顺利，有一个成功、快乐的人生，但许多人依然在各种问题上深深地陷入某些误区而难以自拔，他们的失败，不仅限于事业的失败，也包括性格的失败，为人处事的失败，心理情绪的失败，婚姻家庭的失败，人生感受的失败。为什么会做事难？处处碰壁？原因就在于没有领悟到个人的成功在社会上其实就是人际关系的成功，要做事必先做人，只有先做到在复杂的社会中正确的做人，才能在做事时潇洒自如，事事顺利，最终达到成功的彼岸。

《做事先做人的 66 条黄金法则》就是从这个角度出发，归纳、总结出 66 条做事如何先做人的重要原则。本书涉及社会生活的各个领域，从方方面面阐述如何做人，如何掌握技巧处理各种交际关系，语言生动流畅，通俗易懂，让你在轻松之中领悟人生的真谛，使你在人生的道路上取得成功，本书不但可以让你茅塞顿开，还是一本难得的人生励志书，鼓舞你在漫漫

人生路上，披荆斩棘，勇敢走过人生的风雨历程！

正如书中所说：每一个人都是独一无二的，每一个人的心中都有成功的种子，只要您真正廓清了做人的迷雾，定好了成功的航向，相信成功就在不远处向你招手！

著 者

2003 年 11 月

目 录

1. 听，耐心地倾听 (1)
2. 微笑，微笑，再微笑 (6)
3. 记住对方的名字就是让对方记住自己 ... (13)
4. 投其所好，讲对方爱听的话 (20)
5. 站在别人的立场上看问题 (24)
6. 不要处处与人抬杠 (29)
7. 犯错，就坦率地承认 (32)
8. 扩大彼此的共同点 (36)
9. 懂得去满足他人的需要 (41)
10. 将自己做为“恶人” (47)
11. 赞美，攻克对方的心灵..... (50)
12. 尊重任何一个人..... (56)
13. 严以律己，宽以待人..... (59)
14. 小事发泄怒气大事清醒处理..... (62)
15. 初次见面，有“礼”走遍天下..... (67)
16. 以情感人，慷慨做人..... (72)
17. 不要把抱怨当做发泄..... (79)
18. 关心别人是一种美德..... (86)

目 录

19. 幽默，与他人沟通的最高境界…… (89)
20. 别让批评伤害到你…… (95)
21. 避免踏入人际交往的“红灯区”…… (99)
22. 己所不欲，勿施于人…… (103)
23. 善意的谎言是交际策略…… (109)
24. 对手并非一定是敌人…… (114)
25. 百忍成金…… (118)
26. 谦虚，给自己减少压力…… (122)
27. 摒弃嫉妒，超越对手…… (126)
28. 不要因小成就而自满…… (130)
29. 掌握说话的分寸和尺度…… (135)
30. 拒绝要有分寸…… (140)
31. 有胆气更要有骨气…… (146)
32. 诚恳的态度要让对方知道…… (151)
33. “硬”的方式可以用“软”去表达
…… (154)
34. 超越对自我的怀疑…… (161)
35. 学会消除愤怒…… (165)
36. 心动不如行动…… (174)
37. 投资人际关系创造自己靠山…… (182)
38. 有时话不能点透，留点悬念…… (186)
39. 外圆内方坚持自己的梦想…… (193)
40. 以真心交友而不是压人…… (199)
41. 得意时淡然处之…… (205)
42. 失意时泰然自若…… (213)

目 录

- 43. 把闲言碎语当耳旁风 (216)
- 44. 谨言慎语，说话只有三分 (220)
- 45. 拒绝合作就是拒绝成功 (224)
- 46. 绝不要喋喋不休 (229)
- 47. 没有把握的事不轻易出手 (233)
- 48. 得理且饶人 (238)
- 49. 处小人在远近之间 (247)
- 50. 把别人的嘲笑当善举 (250)
- 51. 不要为自己的失败找借口 (254)
- 52. 拿自己开开涮 (259)
- 53. 友善比愤怒更有力 (265)
- 54. 帮助别人，受益自己 (271)
- 55. 不要训斥别人 (275)
- 56. 见好就收，不要不知足 (279)
- 57. 切记不要显得比上司高明 (285)
- 58. 向别人表现你的魅力 (288)
- 59. 朋友贵以真诚 (298)
- 60. 家以和为贵 (303)
- 61. 下属不是发泄的对象 (314)
- 62. 授权可以把事情做得更好 (322)
- 63. 尊重他人的隐私 (329)
- 64. 学会拒绝你不可能让所有人满意 (333)
- 65. 谈话不要从“不”开始 (342)
- 66. 好为人师者死 (348)



听，耐心地倾听



上帝为什么给了我们两个耳朵，而只给了我们一张嘴，就是要让我们少说多听。专心地倾听别人的讲话，就是我们能够给予别人的最大的赞美！你知道如何使你成为一名受人欢迎的人物吗？耐心倾听别人说话吧，你会发现它将带来神奇的效果。

要倾听别人的谈话，“首先的一点是要寻求理解”，这涉及到一个非常深刻的观念的转变。我们一般都是首先寻求被理解；大多数人不是抱着了解别人的目的去听他人说话；他们听人说话的目的是为了回答。他们不是在讲话，就是在准备讲话。他们用自己的模式来过滤一切事情，拿他们自己的经历去理解别人的生活。例如，他们总是会说：

“哦，我清楚地知道你会有什么感觉！”

“我也经历过非常相同的事情，让我来告诉你我的经验。”等等。

他们总是用他们自己的经历来衡量别人的行为。他们给跟自己交往的所有的人开的处方就是他们自己的眼镜。要是他们与某一个人——儿子、女儿、配偶、雇员——有了麻烦，他们总是说：“那个人就是不理解。”

罗宾斯是一家大公司的总裁，他可以对好几千人发号施令。但





他却对自己的孩子没有办法，他找到一位咨询专家，并向他请求帮助说：“我真不理解我的孩子，他根本不愿听我的话。”

“让我来重复一下你刚才说的话，”专家回答说，“你不理解你的儿子，因为他不肯听你的话？”

“是的，”罗宾斯回答说。

“让我来再试一遍，”专家说，“你不理解你的儿子是因为他不肯听你的话？”

“我是这么说的。”他不耐烦地回答说。

“我认为要理解另一个人，你必须听他说。”专家说。

“哦！”罗宾斯说。在停顿了一段时间之后他又说了一声“哦！”仿佛恍然大悟，“哦，是这样的。不过我了解他，我知道他正在经历什么事情。我自己也经历过同样的事情。我想，我所不理解的是他为什么不愿意听我说。”

罗宾斯其实一点也不知道他儿子头脑里到底想的是什么。他已经习惯于根据自己的判断来找出结论，只从自己的头脑里找答案，还以为看透了世界，包括他的儿子。

我们当中的许多人都是这样。我们的头脑里充满了我们自己的是非标准，我们自己的经历。我们希望被人理解。我们的交谈变成了集体的独白，我们根本不会真正了解另一个人的头脑里想的是什么。

我们在听另一个人讲话时往往处于四种状态中的一种。我们可能不理睬那个人，根本不是真正地在听。我们也许会装着在听。“是的，嗯，对的。”我们也许有选择地听，只听谈话中的某些部分。我们在听学龄前的孩子喋喋不休的说话时常常这样做。或者我们可以专心地听讲，集中精力注意听人家正在说的话。但是我们很少有人听别人说话时处于倾听的最高级状态，也就是“移情倾听”。



我们这里所说的移情倾听,不是指“积极”倾听或“消极”倾听的技巧,这两种倾听基本上模仿另一个人所说的话。那种倾听是以技巧为基础的,脱离品德和关系的,往往是侮辱对你说话的人。它基本上也是一种以己度人的做法。假如你采用这些技巧,你也许不会把你的经历强加在实际的互相作用中。但是你倾听的动机是想推己及人。你在以反应性技巧倾听,但你的意图是回答,是控制,是操纵。

我们这里所说的移情倾听,是指抱着理解的目的倾听。也就是说,首先寻求理解,真正的理解。这是一个完全不同的模式。

移情倾听能够理解另一个人的观点。你通过它来看问题,你以他们看世界的方法来看世界,你了解他们的模式,你知道他们的感受。

移情不是同情。同情是一种赞同,一种判断。而且它有时是一种更为恰当的感情和反应。但是人们往往从同情中得到满足。这使得他们依赖别人。移情倾听的实质不是要你赞同某人;而是要全面、深刻地理解那个人,不仅是在感情上,而且也是在理智上。

倾听不仅仅是要记住、反映、甚至理解对方所说的话。研究交流问题的专家估计,我们所进行的交流只有 10% 是靠我们说的话来体现的。有 30% 通过我们的语调来体现,还有 60% 是由我们的姿体语言来表现的。在移情倾听过程中,你是用耳朵来听,但更重要的是,你还用眼睛和心灵来听。你要听出对方的感情、意图和态度。你不仅用你的左脑,而且还用右脑。你会觉察、直觉和感觉。

移情倾听有着你想不到的效果,因为它能给你以你行动所需要的准确的材料。你不必搬出你自己的经历,不必去臆想别人的想法、感情、动机和解释,相反,你要了解的是那个人头脑



里和心灵上的实际情况。你听是为了理解。你所关注的是得到另一个人的心灵的深刻交流。

此外,移情倾听也是在感情账户上存款的关键,因此你所做的一切除非被另一个人看做存款,否则都不是存款。如果一个人因为你不了解什么对他是真正重要的,而把你的努力看做是操纵性的、利己的、威胁性的或恩赐性的,那么,你可能拼命努力想存上一笔,但结果只能使之变成支取。

移情倾听本身自然就是感情账户上的一笔巨款。它有极强的治愈作用,因为它使一个人得到“心理空气”。

假如你现在所在的空间里的空气突然被抽光了,你对这本书的兴趣会怎么样呢?你不会再想读这本书,除了想得到空气,你不会关心任何东西。生存将是你的惟一动机。

但是现在你有空气,它就不能促动你。这是在人的促动因素方面的一个最了不起的发现:得到满足的需要没有促动作用。只有尚未得到满足的需要才有促动作用。除了肉体上的生存之外,人的最大的需要是心理上的生存——被理解、被认可、被证实、受到欣赏。

当你设身处地地倾听另一个人讲话时,你就使那个人得到了心理上的空气。当那个至关重要的需求得到满足之后,那时你就可以集中精力来施加影响,或者解决问题。

这种对心理空气的需要影响着人们生活中每一个方面的交流。

假如你不相信诊断,你就不会相信处方。这个原则对销售领域也同样适用。一个能干的销售人员首先要设法了解顾客的需求、担忧和情况。外行的销售人员只销售商品;内行销售人员的销售是满足需求和解决问题。这是完全不同的方法。内行知道如何进行诊断,如何理解。他还知道如何把人们的需要同他的产品与服务联系起来。另外,他还必须能够诚实地说:“我的



产品和服务不符合那个需要”，如果情况真是那样的话。

先诊断再开处方也是法律界适用的一条基本原则。内行律师首先收集材料，了解情况，了解法律和案例，然后才准备办案。一个好的律师差不多总是先记下与他对立的律师的理由，再写出他自己的理由。

在产品设计方面也是这样。你能想像某个公司的什么人说：“这种用户研究材料毫无意义。让我们来设计产品吧！”换句话说，就是不要去了解消费者的购买习惯和动机——只管设计产品。这样是行不通的。

一个好的工程师在设计一座大桥之前首先要了解各种力的作用，这座大桥将要承受的各种力。一个好的教师要先对那个班级进行评估，然后才开始教学。一个好的学生对所学的东西在弄懂之后再去应用。一个好的家长先要了解情况，然后才作出评价或判断。作出正确评价的关键是了解情况。如果一个人先作判断，那么他就绝不能全面地了解情况。

首先寻求了解是生活中所有方面显而易见的一个正确原则。它是一个一般的、普遍性的原则，但是，它在人际关系方面具有最强大的力量。

正像成功学大师戴尔·卡耐基所说的：“始终挑剔的人，甚至是最激烈的批评者，也常会在一个忍耐、同情的聆听者面前软化、降服。”

要做一个善于聆听的人，要鼓励别人谈论他们自己。当别人认为自己受到了重视的时候，也就是你走向成功的开始。这样，你就向一个善于谈话的人迈出了第一步，这就是做事先做人的第一条黄金法则：学会倾听。



微笑，微笑，再微笑

☆☆☆☆☆

微笑带给人们快乐、温馨和鼓舞。

在一个适当的时候、恰当的场合，一个简单的微笑可以创造奇迹；一个简单的微笑可以使陷入僵局的事情豁然开朗。微笑有时甚至能创造奇迹！

一些人不懂得利用微笑的价值，实在是不幸。因为，微笑在社交中能发挥极大的效果：无论在家里、办公室，还是在途中遇到朋友，只要你不吝惜微笑，立刻就会显示出意想不到的良好效果来。难怪有许多专业推销员，每天清早洗漱时，总要花个两三分钟时间，面对镜子训练自己的微笑，使自己能展现出最为迷人的微笑，甚至视之为每天的例行工作。

美国最大的航空公司之一——联合航空公司有一个世界纪录，那就是在1977年，该公司载运了最大数量的乘客，总人数是35,566,782人。联合航空公司宣称，他们的天空是一个友善的天空，微笑的天空。的确如此，他们的微笑不仅在天上，在地面上就已经开始了。

有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘，她没有任何“后门”关系，完全是凭着自己的本领去争取。她被录取了，原因就是她的脸上总是带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主考官在讲话时总是故意



把身体转过去背对着她，你不要误会这位主试者不懂礼貌，他是在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑。因为珍妮的工作是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定飞机班次的事情。那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了。你最大的资本就是你脸上的微笑。你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会出你的微笑。”虽然没有太多的人会看见她的微笑，但他们透过电话，可以知道珍妮的微笑将一直伴随着他们。

同时，微笑又是吸引他人的磁石。当客人来访或是你走进一个陌生的环境，由于陌生和羞涩，往往会端坐不语或拘谨不安。此时，你若微笑，就能使紧张的神经松弛，消除彼此间的戒备心理和陌生感，相互产生良好的信任感和亲近感。

有一次，底特律的哥堡大厅举行了一个巨大的汽艇展览，人们蜂拥而来参观。在展览会上人们可以选购各种船只，从小帆船到豪华的巡洋舰都可以买到。在展览期间，有一宗巨大的生意差点跑掉了，但这家汽艇厂用微笑又把顾客拉了回来。

一位来自中东沙特阿拉伯的亿万富翁站在一艘展览的大船面前，对站在他面前的推销员说：“我想买只价值 2000 万美元的汽船。”当然，这对推销员来说是求之不得的好事。可是，那位推销员只是直直地看着这位顾客，以为他是疯子，没加理睬，他认为这位富翁在浪费他的宝贵时间，所以表情冷冰冰的。这位富翁看看这位推销员，看着他那没有笑容的脸，然后走开了。

富翁继续参观，到了下一艘陈列的船前，这次他受到了一个年轻推销员的热情招待。这位推销员脸上挂满了欢迎的微笑，那微笑就跟太阳一样灿烂。由于这位推销员的脸上有了最可贵的微笑，使这位富翁有宾至如归的感觉。因此他又一次



说：“我想买只价值 2000 万美元的汽船。”

“没问题！”这位推销员说，他的脸上挂着微笑，“我会为您介绍我们的汽船系列。”他只这么简单地附和说，便推销了他的产品。

这位富翁留了下来，签了一张 500 万美元的支票作为定金，并且他又对这位推销员说：“我喜欢人们表现出一种他们非常喜欢我的样子，你现在已经用微笑向我推销了你自己。在这次展览会上，你是惟一让我感到我是受欢迎的人。明天我会带一张 2000 万美元的保付支票回来。”这位富翁很有信用，第二天他果真带了一张保付支票回来，购下了价值 2000 万美元的汽船。

这位推销员用微笑把自己推销出去了，并且连带着推销了他销售的汽船。听人说，在那笔生意中，他可以得到 20% 的奖金，这或许够他一生的生活费了。而那位脸上没有微笑的推销员，我们就不知他在哪儿了。

看，这就是微笑创造的奇迹。

微笑因幸福而发，幸福伴随喜悦而生，即“情动于中而形于外”。只要你时时超越自我情绪的困惑，你就能保持轻松愉快的心情，你的面孔也会因此而涌起幸福的笑，并感染他人，而且他人的微笑又反过来强化你的愉悦和微笑，形成人与人之间良性的人际关系循环。

微笑是征服困境的利器，也是改变心境良种。

百货店里，有个穷苦的妇人，带着一个约莫四岁的男孩在转圈子。走到一架快照摄影机旁，孩子拉着妈妈的手说：“妈妈，让我照一张相吧。”妈妈弯下腰，把孩子额前头发拢在一旁，很慈祥地说：“不要照了，你的衣服太旧了。”孩子沉默了片刻，抬起头来说：“可是妈妈，我仍会面带微笑的。”每次听



到这则故事，人们就会被那个小男孩所感动。

从某种意义上说，人不是活在物质里，而是活在自己的精神里，如果精神垮了，没有人救得了你。包括人们所信奉的“上帝”。

约翰·内森博格是一名犹太籍的心理学博士。在二战其间，由于纳粹的疏忽，使他幸免于难，然而他却没能逃脱纳粹集中营里的惨无人道的生活折磨。他曾经绝望过，这里只有屠杀和血腥，没有人性、没有尊严。那些持枪的党卫队像野兽一样疯狂地屠戮着，无论是怀孕的母亲，刚刚会跑的儿童，还是年迈的老人。

他时刻生活在恐惧中，这种对死的恐惧让他感到一种巨大的精神压力。集中营里，每天都有因此而发疯的。内森博格知道，如果不控制好自已的精神，他也难以逃脱精神失常的厄运。

有一次，内森博格随着长长的队伍到集中营的工地上去劳动。一路上，他产生一种幻觉，晚上能不能活着回来？是否能吃上晚餐？他的鞋带断了，能不能找到一根新的？这些幻觉让他感到厌倦和不安。于是，他强迫自己不想那些倒霉的事，而是刻意幻想自己是在前去演讲的路上。他来到了一间宽敞明亮的教室中，他精神饱满地在发表演讲。

他的脸上慢慢浮现出了笑容。内森博格知道，这是久违的笑容。当他知道自己也会笑的时候，他也就知道了，他不会死在集中营里，他会活着走出去。当从集中营中被释放出来时，内森博格显得精神很好。他的朋友不相信，一个人可以在魔窟里保持年轻。

这就是心境健康开朗的力量。有时候，一个人的精神可以击败许多厄运。因为对于人的生命而言，要存活，只要一簞