

如何增進你的人際關係

K. C. 英格蘭姆 著 新光書店 編譯

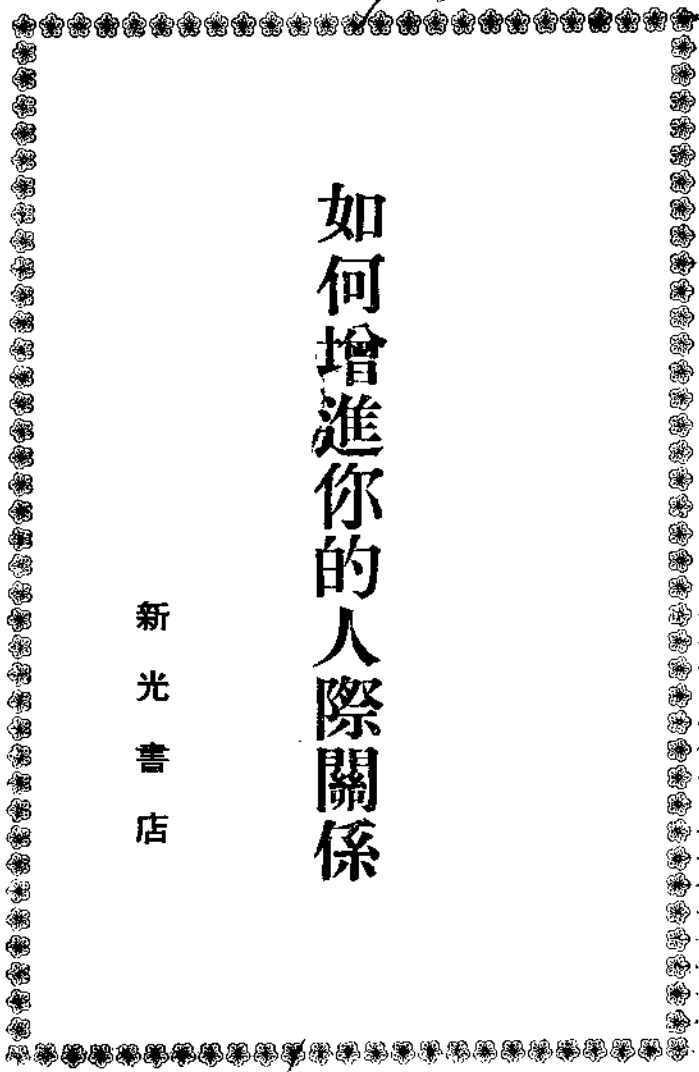


新光書店

*Winning Your Way
with People*

by K. C. Ingram





如何增進你的人際關係

新
光
書
店

·給親愛的讀者·

一、看了本書以後有何感想或高見，請利用書內讀者卡片直接函寄本書局讀者服務部。

二、寄來讀者卡片者，有新書出版時，我們也可隨時通知您。

三、我們謁誠歡迎讀者批評與指教，使我們能繼續為您提供最佳的服務。

謝謝您的愛顧與支持

編輯部

▲郵購辦法▼

- ①書款在50元以下者，可用郵票代購，50元以上者請把書款存入郵局劃撥「中字二〇二六一號」新光書店帳戶，可免收匯費，簡便、迅速、安全。
- ②郵購務請加附掛號郵費8元，以免遺失。
- 未附掛號郵費者，均以平郵寄上。
- ③書局如買不到時，請直接利用劃撥郵購，同時我們也可以贈送您圖書目錄一份。

如何增進你的人際關係

特價 70 元

編譯者：編輯部

發行人：傅瑞麟

發行所 新光書店

版權所有
翻印必究

臺中市復興路四段四十七號
郵撥：二〇二六一號
電話：(04) 二二五五八五

行政院新聞局登記證字號為
局版臺業字第〇五六〇號

民國七十二年一月一日五版

印刷廠：中信印刷廠

臺中市民族路二二五號

序 言

社會演變的結果，使得人際關係越形重要。因此，長袖善舞的人在社會上顯得無往不利，得心應手；而拙於交際的人，則處處碰壁，再也別想出頭了。

我寫本書的目的，並不是希望讀者成為長袖善舞的人——實際上，長袖善舞，專搞人際關係的人並不足取，只是希望讀者能够因本書而改善您的人際關係，並使您的人生充滿歡愉和幸福。

與人交往有秘訣嗎？

這個秘訣人人都能適用嗎？

人們到底都在想些什麼？

而他們又會有怎麼樣的行動呢？

.....

這些饒富趣味而又與現實生活有著密切關係的問題，就是我想在這裡與各位讀

者一起來研究的。

我曾經調查了許多不同類型的人——成功與失敗；快樂和悲哀的人，並且做下完整的記錄。說不定您在書裡就能找到某些與您的情形很類似的例子；也說不定可以從這些實際的例子裡，找到「為什麼人類會有這樣的行動？」的答案來。如果您發現了問題的癥結，不妨跟那些學識豐富的心理學家和哲學家的理論比較一下，看看他們所討論的問題是否就是您所發現的癥結？

爲了使讀者易於瞭解起見，本書所提的各項原則都儘量地深入淺出，並以生活中最細微且最容易發生的事情來闡述，以期各位能習得良好的待人之道。

各位閱讀本書的時候，別忘了要找出對您有益的暗示，並且試着在辦公室、店裡、家裡、或者與別人相處時應用看看，一定可以發揮神奇的力量。

真正的幸福，是在工作上和家庭生活中得到滿足；或是在社會中與人和諧相處，使人生過得輕鬆而愉快。還有所謂的成功應該是在成就與健康之外，還能夠得到別人的情感，尊敬和關懷。（讀者是否有同感，我就不敢確定了）

各位可能都知道，這本書正是爲了使您朝向幸福與成功之路邁進而寫的。

序

如果您是個難以相處的人，或者您覺得與人相處是件很棘手的事，那麼您有必要看看這本書。反過來說，您若是很得人緣，那麼這本書也能够賦予您信心，使您有更良好的人際關係。

目 錄

第一章	他與我.....	1
第一節	命運在你的手裏.....	1
第二節	肯定自我.....	13
第三節	賞識的重要.....	24
第四節	如何與討厭的人相處.....	36
第五節	回報.....	46
第二章	巧妙地傳達意見.....	61
第一節	互相交談.....	61
第二節	寫信像談話一樣.....	75
第三節	打電話的要訣.....	87

第四節 毫不費力的演講·····	98
------------------	----

第三章 幫助別人·····	105
---------------	-----

第一節 成功的推銷員·····	105
-----------------	-----

第二節 同事之間·····	123
---------------	-----

第三節 掌握上司的心理·····	133
------------------	-----

第四節 如何領導屬下·····	145
-----------------	-----

第四章 如何表現自己的個性·····	157
--------------------	-----

第一節 個性與魅力·····	157
----------------	-----

第二節 打通自我的死巷·····	174
------------------	-----

第三節 保持寬容與平衡·····	186
------------------	-----

第五章 家庭是天國？還是地獄？·····	201
----------------------	-----

第二節	使婚姻生活幸福的方法.....	201
第二節	正視兒童的教育.....	215
第六章	習慣是決定成功的因素.....	225
第一節	習慣的魔力.....	225
第二節	失敗爲成功之母.....	233
第三節	如何養成習慣.....	242

第一章 他與我

第一節 命運在你的手裏

一、離去的情人

瑪莎剛好把以往的問題都解決的時候，是一九四五年十二月某個禮拜六的深夜。她已經連續煩惱了好幾個星期，而且吉姆從戰場回來之後，更將事態演變得十分尷尬。

這是瑪莎的朋友瓊安說給我聽的。她跟瑪莎係一九四三年高中畢業以後，因著戰時總動員一道進入地方電報局的接待部門服務。

吉姆則是在她們服務於電報局的那一年入伍的，兵種是陸軍。他和瑪莎已經論及婚嫁，但並無婚約，只是兩個人心中都有這一層意思。

我與他 第一章
四三年的年尾，電報局不斷發生一些不愉快的事情，地方上的人頻頻攻擊電報

業務。到了四五年，報務益發亂得不可收拾，誰都急著打電報，不肯稍候，可是電報局却沒有辦法不讓人苦等。就這樣，地方人士的不滿意愈來愈嚴重，態度也愈來愈壞，叫罵、抨擊，沒有一點風度。

「怎麼弄成這個樣子？」

局裏的女孩子們一個個爲此愁眉不展，瓊安和瑪莎也開始有了倦怠的感覺，夜晚不想外出，睡也睡不安穩。第二天早上只覺眼皮沉重，疲憊不堪，工作打不起精神。

四五年的十一月，吉姆退了伍，幾次約瑪莎出來，可是兩個人再也無法維持往日的氣氛了。說來吉姆並無改變，倒是瑪莎變得易怒，而且經常顯得倦怠、不經心。因爲這個緣故，吉姆和瑪莎逐漸疏遠，終於瑪莎再也沒有吉姆的消息。

一個週末的晚上，瑪莎眼眶裏含著淚水，和瓊安談起這件事。她認爲自己情緒的改變，和每天局裏那些紛擾不無關係。因此她和瓊安便想了一些法子，對付這些吵鬧的市民。

她們先是不客氣地反唇相譏，接著又用冷淡沉默的態度，可是無論哪一種戰術

，都只有使得情況更加惡化，甚至毆打的事件也層出不窮。最後，爲了息事寧人，她們只好再度捺下性子。雖然如此，每天仍然有一些不講理的人來擾亂她們的情緒，實在煩不勝煩，因此，不得不又採取徹底的防禦姿態，一受到侵犯，馬上還擊。由於經常處於這種緊張的狀態中，她們的精神和肉體之負荷，都到達了飽和點，眉宇之間已經隱隱透露出不自覺的敵意。

二、親切改變了他們

又是一個禮拜六的夜晚，瑪莎和瓊安檢討她們的態度，發現這種惡性循環的情況，她們須負大部分的責任。

「我發現我們錯了，如果我們能够在顧客抱怨之前，先替他們想想，對他們表示同情，態度再和善一點，也許情況要好一點。」

「嗯，我們可以試試。」瓊安也認爲不錯。

第二天早上，兩人就打起精神，作出一副愉快的樣子，溫和地接待上門的主顧。她們的確開始同情這些急著要發電報的市民了，主動地向他們表示親切。工作變

得出奇順利，心情也好多了。第三天，她們繼續保持這樣的態度，面帶微笑，親切而有禮。

緊張狀態解除之後，到電報局來的市民也逐漸減少抱怨，態度緩和了許多，甚至也有人開始微笑了。瑪莎和瓊安的工作，比以前輕鬆，效率也提高了幾倍，她們自己深深體會到這種改變。這是一種比賽——跟這些焦躁的市民的比賽，不但不輸，而且要贏，完全贏得他們的心。瑪莎和瓊安對這一個有趣的遊戲是愈來愈有信心了。

「是怎麼了？好些大人物都排隊呢！」

瑪莎恢復了過去的生氣。

「大人物」的合作，對瑪莎和瓊安來說，的確有著不凡的意義。這說明了我們可以憑自己的態度製造奇蹟，即使對方是一個大人物。本書就是爲這一點做解答。

三、流浪者之死

這是我好幾年不見的大學同學喬治告訴我的故事，情節帶一點戲劇性，主角是

一個大學生孟多·海華。

「孟多其實是個不錯的傢伙。」喬治邊想邊說道：

「他很好動，任何人一見他，就忍不住對他發生好感。這個人並無不良嗜好，看起來好像一點毛病都沒有，可是，相處一段時間之後，就會發現他個性裏帶著一點衝突，稍微有什麼事故，就與別人爭執不下，而且生性多疑，沒多久他同寢室的人都一個一個搬了出去，如果是你，這個時候也不免築起一道牆，把自己跟外界隔離，從此死守在牆內，難見天日，也不再有什麼改變，孟多就是這個樣子。後來，畢了業，我們都搬出宿舍，孟多簡直就沒有人理會了。」

「離開學校，有二十年沒見面的孟多，突然有一天到我的辦公室來，樣子很潦倒，一套糟西裝，神情也不對，沒精打彩地。我和他談了很久，一直談到五點鐘，不得不回去的時候，只好明白表示我必須返家了。他却對我說：『我想到你那裏去，能不能請我吃餐晚飯？』我對這樣的回答感到很詫異，心裏不大願意，但還是答應了他。」

「和他一道回家的時候，發現他手裏抱著一大包東西。那天晚上，吃完飯之後

，我離開了幾分鐘，孟多便跟我妻談話。

再回來的時候，一進飯廳，我就大吃一驚。孟多正在和妻爭執，手裏抱著一床棉被，說是便宜貨，要妻買下。一間究竟，才知孟多多年來已經換了無數次的工作，一九三〇年經濟不景氣中又給裁了員，好久都謀不到一份差事。到後來就只好做了現在這個生意——挨家挨戶推銷棉被，這是一九三五年的事了。」

「不久前我遇到另一個同班同學比爾，不期然地談起孟多。比爾告訴我，他兩年前在亞利桑那州得知一件意外，一個外鄉人被發現陳屍鐵軌，有人說是火車撞死的。死者的姓名經過證實為孟多·海華，在他上裝口袋裏的身份證是這麼寫著的。那就是孟多了，他身上那件衣服，還是幾個月前從他小學同學那裏借來的。」

是什麼造成了孟多·海華的悲劇？是不是他帶給人不快，使人不安，讓他失去了所有的朋友，摧毀了所有的人際關係，在絕望裏選擇了死亡？

四、我喜歡人

第二次世界大戰爆發前不久，美國某大公司的董事長去世，董事之中，到底誰

來接掌他的職位，便成了一個相當棘手的問題。因為要找一個能够領導年貿易額達五億美金之大公司的人才，委實不太容易。

董事們原想如果在公司內物色不到適當的人選，外人也可以。可是不久他們就發現了一個最適當的人，這個人遠在天邊，近在眼前，他是公司的得力幹員之一，全公司的人，上上下下，沒有一個不贊同他的。

果然他上任以後，公司的業務直線上升，並且突破了經濟危機，從此更肯定了他公司的地位。

他有沒有成功的理由呢？當然有。他具備了成功者的條件，人際關係一直很好，與人交往從無困難，能力強，意志更強。他從最低的職位幹起，逐次升級，在任何一個職位當中，都能充分發揮他的才幹，盡量學習，因而獲得了不少寶貴的經驗。當然，最重要的還是因為他有知人善任的長處，曉得什麼時候用什麼人，以什麼方法來協助他辦事。

「他從不命令人做什麼事，他只是暗示。」他的職員古柏如此說道：「我們需要此人，他待人的方式太好了，永遠是那麽親切。在路上遇見，他總

是先和我們打招呼，在辦公室裏，也不在乎向一些年輕人請教，好像他對每個人都感興趣。」

「他常說的一句話是：『我喜歡人』，這句話真是意味深長。他愛青年、孩子、體育和狗，關於他，我還想再說幾件事。」

「他的隔壁住了一對夫婦，自己沒有孩子，但是領養了一個男孩。」

一天下午，他站在自家籬笆旁，看著鄰居的院子，忽然發現了這個孩子，便挨過去和他談了一會兒話。他問這孩子：

「小孩，你說你喜歡什麼，我會給你。」

「我喜歡風箏。」

「如果是其他任何一個像他這樣的企業家，這時必然通知一聲下人，把風箏買來送給小孩。可是，他不如此，他說：

「來，過來，我們一道買風箏去。」

「就這樣，一個五十歲的老頭和一個五歲的孩子，過了一個最愉快的『放風箏的下午』。」