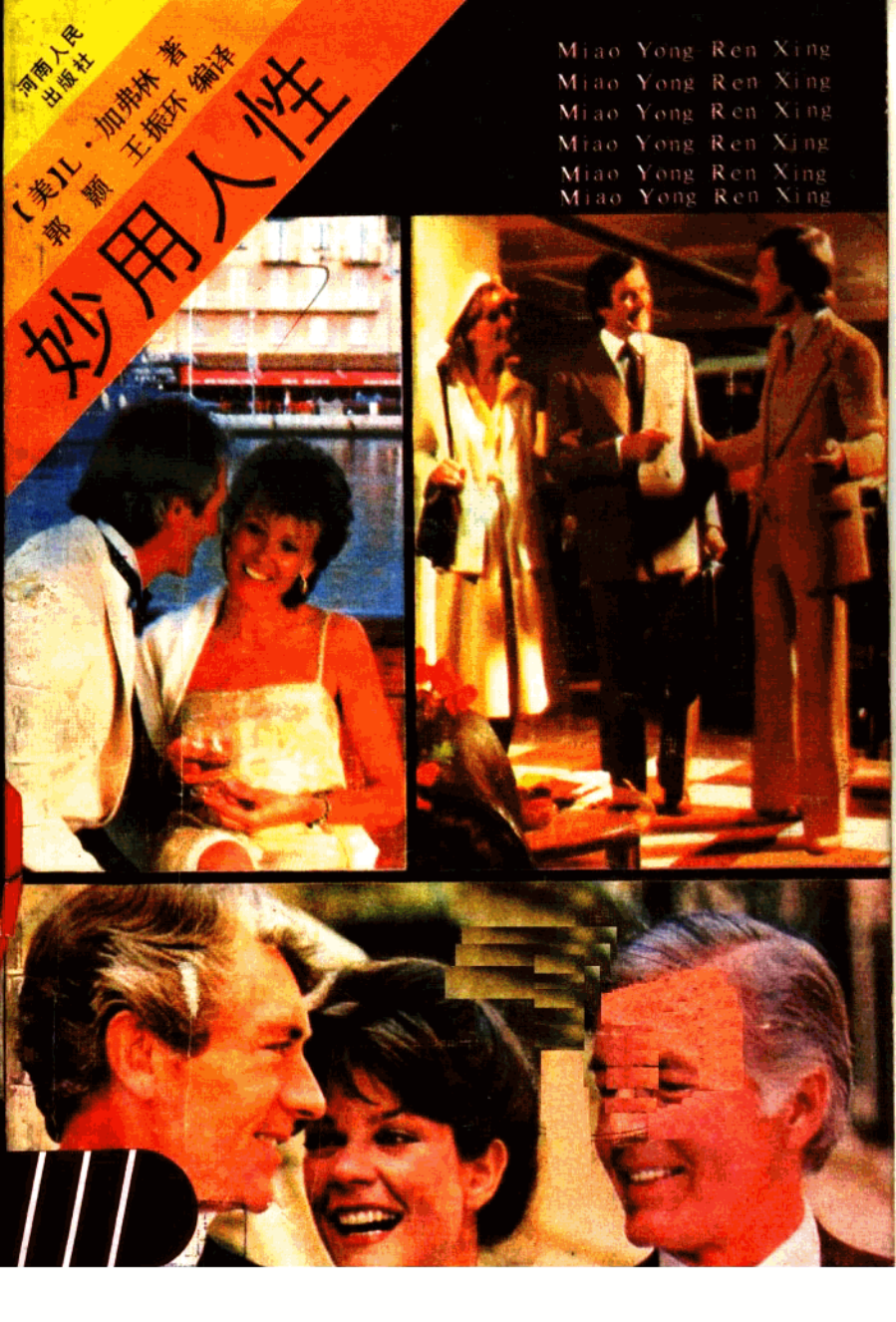




河南人民出版社

【美】J·加弗林 著
郭 颖 王振环 编译

妙用人性

Miao Yong Ren Xing
Miao Yong Ren Xing
Miao Yong Ren Xing
Miao Yong Ren Xing
Miao Yong Ren Xing
Miao Yong Ren Xing

写在前面的话

人际关系，即人与人之间相互接触、相互交往的社会关系。其外延是非常广阔的。只要有人的地方，就会有人际关系存在，因为社会是由成千上万个作为人的细胞组成的，每个人总要与周围的人发生联系，只不过方式有所不同、时间有早有迟罢了。建立良好的人际关系，是通向成功之路的一把钥匙。因此，学习和掌握这方面的知识，已显得越来越重要了。我国知识界有很多人主张把人际关系的好坏，列为考察一个人是否具备了“现代人”素质的一项重要。

生活中可能你会有这样的体会，“有时候，你自以为是在自主地做点什么，实际上却在被一种冥冥之中的强大力量操纵摆布。”（作家陶正语）而这种“强大的力量”多半来源于人际关系。譬如，你与周围同事的关系，与恋人的关系，与配偶的关系，与上级的关系等，都包含着人际关系方面的

哲理。想脱离人际关系，寻求“世外桃源”式的生活，只是空想。作家柯云路说过：“一个人，不管多么悲愤交加，痛苦欲绝，多么大彻大悟，超尘拔俗，其实，他（她）照旧还是象普通人一样平平常常地、喜怒哀乐地生活着，离不开实际环境。”也就是说，在现实生活中，无论何人，都会自觉不自觉地建立着自己的人际关系。

国家的振兴，经济的腾飞，没有一个和平安宁的国际环境做保障是不行的；同样，一个人事业的成功，生活的幸福，没有良好的人际关系做保障也是很困难的。两千多年前的孟子曾说过：“天时不如地利，地利不如人和。”现代西方国家的许多心理学家、社会学家也通过多次实践总结证明，人际关系对一个人的社会存在将产生直接而重大的影响。正如本书中所指出的，无论是谁，“学会维持良好的人际关系，则不论从事哪一种行业，成功率都可达百分之八十五以上，获得个人幸福的几率则可高达百分之九十九。”反之，则会大相径庭。美国A·E·威廉博士在一篇名为《精神探访》的研究报告中指出，在某一年度被解雇的四千人中，不称职的仅占10%，而人际关系不好，无法施展所长者占90%。由此可见，人际关系的好坏，是决定一个人能否成功甚至命运如何的大问题。

20世纪80年代的今天，文明在不断进步，新学科在不断涌现。在经济管理中，专家们更加注重研究如何激励和调动人的积极性，人际关系的研究也显得越来越重要。

随着人们对人际关系重要性认识的加深，人际关系学的

研究也日益深化。然而，过去很多有关人际关系学方面的书，都是从“人的行为的动机”、“人的真正欲望是什么”等问题展开讨论的，所启发人们的是“人应该如何做”、“人应该企求什么”等内容。这些书大致可分为两类：其一是教人不要只求满足自己的欲望，还必须学会与别人妥协，并传授如何妥协的方法；其二是教人如何支配别人。而此书的出发点，则在于启迪人们既不做卑躬屈膝、无原则妥协的奴隶，也不做飞扬跋扈、颐指气使的“权贵”。它试图找出一种更为有效的生活方式：一面巧妙地和别人交往，一面满足自己的欲望。

从理论性角度讲，我们不难看出本书所弹的基调就是利用人性的特点，有的放矢地改善和调节人际关系——“良好的人际关系是一方面你能从对方身上获得你所需要的，另一方面，你也能给予对方他所期望的。”（书中语）从实用性角度讲，依据书中所介绍的浅显易懂的有效方式，采用恰当的做法，将会收到“人我皆可获益”的效果。诚如我国的一句谚语所云：“与人方便，自己方便。”

人性，是在一定的社会制度和一定的历史条件下形成的人的本性。其中有共性的成份，有规律可循。当然，也有不同点，有其个性。本书在探讨人性规律性的东西时，所引材料、数据都是经过反复调查和分析得出的结果。譬如，在书的第一部中，谈到人与人之间的争执问题时，曾引用了前纽约大学辩论学系教授对一万多件议论所做的总结分析材料；这便是其科学性的具体体现。在谈到如何利用人性中“自我

价值最为重要”这一特点时，书中讲到：“实业家企求货物的倾销，夫妻间需求爱情和体贴，做家长的要求子女尽孝，孩子渴望父母给予他们保护和慈爱”，“做领导的亟需部下积极协助，做部下的至盼上司赏识、提拔……”那么，诸如此类的内容，读者不难品味出其生动性与普遍性的味道。

本书作者加弗林（L·Gavelin），生于1909年，是美国著名传播学家，现任美国得克萨斯州立大学传播系主任、教授，著有《人际传播》（Interpersonal Communication）、《组织行为》（Organizational Behavior）、《人际关系学》（Interpersonal Relations）等著作。他于1970年出版的《人际关系学》（第一版）一书，成为美国家喻户晓的畅销书，并被陆续翻译成西班牙语、俄语、德语、法语、日语、阿拉伯语、意大利语等七种语言文字，行销世界40多个国家和地区。由于该书所阐明的道理浅显易懂，实用有效，因此深受世界各国人民的喜爱，十几年来一直畅销不衰，读者数目持续增加，使该书不得不一再重版。到1986年，已是第六次出版，销售量高达23万册之多。

本书作者力求用由浅入深、由表及里的说理方式，研究、探讨有关人际关系的哲理与奥妙，以图理论性与实用性并重，趣味性与科学性兼顾，并力图囊括各阶层人际关系的内容。正如作者在书的开首部分所指出的那样：“本书所阐述的方法并不是我个人的梦想，而是我所领导的人际关系研究所经过长年累月科学研究与实践所确立的方法和技巧，以及经许多人证明过的经验。”

本书是根据《人际关系学》第六版编译的。在编译此书的过程中，我们不是逐字逐段地译出，而是在不违背原著本意和不改变原著整体结构的原则下，有选择地进行了编译。我们对书中的某些段落做了适当的加工和删改，以更适合我国读者的口味。需要指出的是，本书作者所处的社会制度与我们不同，作者的立场、观点也带有其自身的色调与局限性，有些方式、方法未必适合我国国情，相信读者会自己鉴别、取舍和得出结论的。由于我们的水平有限，在编译此书中，缺点错误在所难免，敬请读者批评指正。

编译者

序 言

还是让我们开门见山地说吧。我们对周围的人多少都有些要求，要求他们的善意和友情，或是宽容和承认。

实业家企求货物的倾销；夫妻间需求爱情和体贴；做家长的要求子女尽孝；孩子渴望父母给予他们保护和慈爱；推销员希望顾客能在合同书上签字；经理要求工作人员努力生产、忠心耿耿，工作人员也希望经理对他的工作成绩给予一个正确评价。

一般人都希望能发财致富并获得幸福，但是，能不能实现自己的愿望，则要由其人际关系来决定。人际关系越好，则成功的几率越高。幸福与否，和个人的人际关系有非常密切的关系。

追求自己的欲望

对别人有所求并不是一件坏事。同样，期望在人际关系中获得成功也是必然的。

在本书中我想谈论的是：你应该怎么做才能从别人身上获得你所需要的东西。

关于人的行为，我并不抱乐观的态度，同时我也不懂如何压抑自己的欲望来迎合别人。

在这本书里，我想说的只是一个人应有的行为和反应，以及读者依照各人的期望——想达到职位提升、生意兴隆、敦亲睦邻等目的时，所应采取的行为和反应。

自古以来就有“知识就是力量”的说法，这并不是说要追求“应该如何”的知识，而是说如何以现有的知识从别人身上获得你所需要的东西。

本书所阐述的方法并不是我个人的梦想，而是我所领导的人际关系研究所经过长年累月科学研究与实践后所确立的方法和技巧，以及经许多人证明了的经验之谈。

或许这些方法中有些和你的观念背道而驰，然而，它们对你是有利的，同时将在改善你的人际关系方面十分有效。

人我皆可获益

许多人都有这种感觉：自己对别人有所企求，但同时又

害怕因满足自己的私欲而成为利己主义者。这种人直觉上认为，如果自己获得成功和幸福的话，就会掠夺别人的成功和幸福。

在这里让我再一次简单地表明吧：良好的人际关系是一方面你能从对方身上获得你所需要的，另一方面你也能给予对方所期望的。除此之外，是无法建立良好的人际关系的。不想给予只想获得的人，就没有阅读这类书的必要。

本书是为了那些希望学习“能够获得自己所需求的，同时带给对方快乐”的人而写的。

人际关系的三种方法

没有人能够离群索居，因为每个人都和别人唇齿相依，人际关系也必须站在这种相互的立场上才能存在。大体而言，我们和人来往的方式可分为以下三种：

1. 以各种方法强行从对方身上获得自己所需，否则就以威胁或欺瞒手段对付。这种方法不但罪犯经常使用，而且目前许多常人也都巧妙地运用这种方式以肥私。

2. 成为人际关系中的乞求者，向别人乞求自己所企求的东西。这种“屈辱性”性格的人，在人际关系中所采取的态度等于“我不喜欢出风头，也不会给你添麻烦，只求你好好地对待我”。

3. 以“站在公平的条件上交换”与人交往的人。这种人能给予对方所需要的，也必然能从对方那里获得自己所需要的。

善于利用自己的“宝藏”

前面所说的三种方法中，前两种与本书无关，我仅就第三种方法中已经实验过的结果在本书中提出讨论。

假如此刻你拥有许多别人所需要的东西，而你却毫不吝惜地把它施予别人，这样，不仅会为别人带来快乐，同时也能为你自己带来成功和幸福。或许你从来没有注意到你拥有许多别人渴望、珍惜的东西，但是，我希望在本书中和各位讨论的，也就是你所拥有的无形的“宝藏”。

自己在获取的同时也施予别人

过去许多人认为，要满足自己的欲望，获得成功和幸福，必须打垮别人才行，但事实完全相反。

能给别人带来幸福的人，也能给自己带来幸福，能够付出的人，永远是成功者。自己的企求得到满足的人，比自己的企求不能满足的人更能对别人的企求宽容、理解。

许多心理学家、犯罪学家、医生和担任其他神圣职务的人都认为，今天这个社会的不幸和灾难，大部分是那些不幸的人所带来的。他们断言：时乖命蹇而欲壑难填的人，会产生令人料想不到的仇恨欲念。

改善人际关系的秘诀

改善你的人际关系的秘诀是：了解人性的真面目。或者说，你对自己所接触的事物，只有在深刻了解之后，才能应付自如。

在此前提下，还是先让我们探讨一下人性吧。首先你必须知道别人真正的企求是什么，然后找出能够满足的方法——你必须学会怎么做才不违背人的本性，以什么方法去做才符合人性。

问题并不在于你所接触的人的人格上，而在你是否无视他们的渴望。这种情形非常多，如果读者能够了解虚饰和理想在人性中并不必要，一切将会简单得多。造物主创造人类之初已完全了解自己的行为，这一点恐怕是读者所没有注意到的。

有些人把人性评论得一文不值，同时把自己所受的灾难归咎于别人。我每次碰到这些人，就会想起印地安那州某公司人事主任哈里·玛德斯基所说的一段话：“打字不好的打字员会对打字机发脾气，高尔夫球打不好的人会认为毛病出在球杆上。你知道吗？人际关系不好的人经常会咒骂别人，认为自己的人际关系不好是别人的责任。”

如何在人际关系中获得信心和力量

本书真正的目的是告诉读者，如何在人际关系中获得信心和力量。

许多人对人际关系没有信心，主要是因为他们不知道自己所面对的到底是什么。因此，当他们面对未知的事物时，自然惶恐不已。试看一个工人在修理他从来没有修过的发动机时，他的态度如何？他会感到迷惑，每个举动都显得那么没有信心。同样，我们所面对的一切事物也是如此，了解得越清楚就越有信心。

牢记人际关系中的几个原则，然后把这些原则当做法宝来使用，并不能使你在人际关系方面充满信心。只有理解人性和人类实际行为的原则之后，才能信心倍增。

本书不仅帮助你了解人性，同时还告诉你利用人性的方法。对于这些和人性有关的知识与经过人们验证过的技巧，只要你肯于学习，并付诸实行，必能受益无穷。

目 录

写在前面的话	编译者
序言	(1)
第一部 妙用人性	(1)
第一章 打开成功与幸福之门的钥匙	(1)
第二章 富有魅力的秘诀	(9)
第三章 善于利用自己的“宝藏”	(19)
第二部 如果控制别人的行为和态度	(32)
第四章 如何控制行为和态度	(32)
第五章 如何给别人留下良好的印象	(45)
第三部 交友的技巧	(57)
第六章 吸引人的三大秘诀	(57)
第七章 如何获得他人的友谊	(68)
第四部 如何使用有效的说话技巧	(80)

第八章	学习有效的说话技巧·····	(80)
第九章	“白魔术”的使用法·····	(94)
第十章	如何调和对立面之间的意见·····	(104)
第五部	高超的人事管理·····	(118)
第十一章	如何获得百分之百的协助·····	(118)
第十二章	如何在人际关系中创造奇迹·····	(130)
第十三章	如何批评人而避免激怒他·····	(141)
第六部	人际关系的协调·····	(150)
第十四章	成功和幸福的实施计划·····	(150)
请读者为本书写后记	·····	(159)

第一部

妙用人性

第一章 打开成功与幸福之门的钥匙

人一生不懈追求的两个目标就是成功和幸福。

然而，“一种米养百种人”，成功的定义也因人而异。但不论是哪一种人——律师、医生、实业家、推销员或白领阶层，甚至每个做家长的——都必须学会一套为人处事的方法。

每个人通往成功和幸福的道路各不相同，但有其共同点，这就是无论何人，都要与别人发生联系，建立某种互助、协作的关系，否则，他就会处处碰壁，甚至一事无成。因此，成功和幸福是建立在良好的人际关系基础上的。经多方面客观调查和研究证实，学会维持良好的人际关系，则不论从事哪一种行业，成功率都可达百分之八十五以上，获得个人幸福的几率则高达百分之九十九。

仅求“相安无事”是不够的

不学习一套待人接物的方法，将很难获得成功，也不易得到幸福。我们常可看到一些做事畏缩、性格内向的人，为了避免“灾祸”临头，常抱着“但求相安无事”的态度与人交往，甚至被人欺凌也忍气吞声。

与此类型完全相反的是“暴君型”人物。这种人的处事态度是先把所有反对他的人打垮，然后，象踩“踏脚垫”一样，趾高气扬，无视他人的存在。

根据心理学家的研究，即使是神经过敏的人，也会以自己的方式与人保持良好的人际关系。或者说，“神经过敏”是患者为了与人交往、建立良好的人际关系失败而产生的一种“形态”。

处世最重要的一点是：以不伤害对方为原则，来获得个人的满足。也就是说，“人际关系”是与别人和睦相处，而无损于自己和他人的“自我”的一种艺术。同时，也只有这样，才能使你在和他人相处时，得到真正的成功和满足。

为何百分之九十的人会失败

卡内基工业大学曾分析一万个人的档案，结果发现，“智慧”、“专门技术”和“经验”只占成功因素的百分之十五，其余的百分之八十五取决于“性格”，亦即良好的人

际关系。

根据哈佛大学就业指导小组调查的结果，在数千名被解雇的男女中，人际关系不好的比不称职的人高出两倍。

A·E·威廉博士在一篇名叫《精神探访》的研究报告中揭示，在某一年度被解雇的四千人中，不称职者仅占百分之十，而人际关系不好，无法一施所长者占百分之九十。

成功与幸福的要素

不妨看一下你四周那些成功的人，他们的智慧和能力是否十分优异？那些沉浸在幸福之中，享受着快乐人生的人，智力是否也比别人高？只要细心观察，便不难发现，这些人的智商可能不比别人高，但他们在待人接物方面，却都有其独特的方法，因为他们掌握了其中的一些奥妙。

“性格”决定人际关系

许多人在别人面前总是感到不安。他们之所以自卑的真正原因，乃是没有认清“人际关系”。

有些人表面上看来乐观进取，不论在家庭、工作场所或其他团体中都居于领导地位。然而，他们总觉得自己像是缺少了点什么——为什么下属、家人不能欣赏自己的优点？为什么他们不能主动地予以协助？为什么他们总要在强迫之下才服从自己？这些人一旦回复到人类最天真、最原始的心性