

# 與人共贏才是大贏家

## ---- 《人生一定要沾鍋》讀後感

◆ 莊弘仔

### 壹、前言

在現代社會中，除非想做獨居深山的隱士，否則就必須與人接觸。一個人際關係不好的人，做起事來必定很難受到別人的支持與肯定，凡事都只能靠自己孤軍奮戰；而擁有良好的人際關係，便可以「四兩撥千金」，花費最少的力氣，開拓出最豐沛的人脈資源，彼此互助互利，帶來無限的商機與希望。

#### 一、人生在世，豈無爭戰

把自己打理好了，並非表示人生從此一帆風順，因為，這個世界除了自己，還有別人，學習自己和別人的互動，這門課程，叫做「人際關係」。獲得成功唯一重要的技能，就是在生活中培養「善於與人相處的能力」。

在我們人生的大道上，肯定會遇到許許多多的困難，其實很多時候在前進的道路上，搬開別人腳下的絆腳石，有時恰恰是為自己鋪路。幫助別人是一種雙贏行為，幫助他人成功，你也會在別人幫助下更加成功。

生命的經歷是大自然的表現，既然脫離不了，就轉換心態去感受吧！大部分的時候，我們往往過於顧及自己的感受，而忽視了設身處地為別人想一想，我們應該要多一點理解、多一點寬容、多一點善意，換一個位置看別人



的世界，將心比心的為他人著想。能夠為別人留餘地，就是給自己更寬廣的空間。

一個人咬著牙埋頭苦幹的日子已經過去了，在這個講求人與人合作的社會，如何經營互動良好的人際關係，讓人脈成為支撐我們向上的力量，是現代人不可不知的大學問。<sup>1</sup>

## 二、人脈寶藏，互惠雙贏

這個社會複雜的人際關係，就像一張縱橫交錯結成的網，唯有能駕馭人與人之間的各種關係，才能享受這張網所帶來的便利。當良好的人際關係成為個人無形資產的時候，不僅能搭起通往成功的橋樑，更有助於擁有幸福的人生。<sup>2</sup>

作者麥斯威爾博士於本書中指出：人們的成功或失敗通常都可以歸因於他們生命中的人際關係，人際技能是無價之寶，能否脫穎而出的關鍵就在通曉世故，如果可以贏得人心，就可以獲得勝利！如果能夠與別人一起贏，自己就是贏家！

作者在文章中結合幽默的小故事、真實生活案例、問題討論並搭配學者專家的精闢見解，教導我們二十五項人際相處原則，想要擁有與人共贏的人際關係，就應從這本書揭露的原則做起。

<sup>1</sup> 中島孝志，做人作的好做事會更好，思文堂出版社，2003 年 5 月 15 日。

<sup>2</sup> 朱世杰，增進你的人際關係，國家出版社，2002 年 12 月 20 日。

使人愉悅的人，得到的笑容最多；樂於助人的人，無形的支援最多；體貼他人的人，收成的友誼最多；懂得圓融的待人，更能聰明的處世。如果能將這最複雜的人際關係搞定，還有什麼事情可以難倒我們呢？

本專書報告除歸納、摘要作者「與人共贏」的人際關係法則外，並佐以個人心得見解。個人以為，人與人相處，首重內心的感覺，學習怎樣設身處於團體中，成為一個與人相處愉快的人，帶著微笑，帶著寬容，帶著關懷，帶著幽默，凡事尊重他人、信任他人、以他人為優先考量，一定能在這人際大海中盡情悠遊，<sup>3</sup>創造「與人共贏」的人生。

貳、人生一定要沾鍋——本書要義、特色及評價

### 一、人際關係的要義

人類自出生之後，便無可避免的與他人相處，從父母、兄弟姊妹，以至同學、朋友、陌生人，時時刻刻都需與人交往，在與人溝通中，交互影響彼此的思想、知覺、反應，從而建立人與人之間的關係，這就是人際關係。<sup>4</sup>

一個人擁有人脈的多寡，關係的好壞，影響著他一生的成就、工作的成敗及生活的精采度。不管是在友誼上的精神支持，生活上的幫助，工作上的解圍等，都是一股不可輕忽的力量。誠如作者所說：「我的成功沒有任何一件是靠我自己獨立完成的，我與他人的互動幫助我獲得成功。」

<sup>3</sup> 劉雨靈，做個受歡迎的人，三思堂文化事業有限公司，2000年10月。

<sup>4</sup> 李勝彰，深化人際關係，展現圓融人生—四攝法的妙用。

<http://home.pchome.com.tw/education/clt555/sushafa.htm>

生活攸關工作，工作攸關生活，二者都與人有關。作者以為，良好的人際關係並不只是蛋糕上那層附帶的糖霜而已，良好的人際關係就是蛋糕本身——是我們活出成功與充實生命必備的堅實要素。

## 二、「與人共贏」的人際關係法則

### (一) 準備就緒：在人際關係方面做好準備

作者於本書中指出：「你自己就是你的透視鏡，自己的既定想法會影響到自己看待事情的方式。」我們是怎樣的人影響到我們所見的事物，決定我們看待別人的方式，決定我們的所作所為。如果我們能夠改變自己，成為自己所渴望成為的人，那麼看待他人的角度將會煥然一新。如此一來，所有人際關係中的互動也將因之改變。

其次，「我們第一個要檢視的人就是自己，並且為自己負責。」若是人們沒有意識到自己是何種人，也沒有意識到自己的所作所為，那麼，經常會傷害到和他人的關係。

心理學家和《紐約時報》暢銷作家非爾·麥格羅曾說：「最重要的人際關係就是和自己的關係。首先，你必須成為自己最好的朋友。」發現自己是怎樣的人並且設法成為自己所欣賞和尊敬的人，是非常重要的，如果不想成為自己最糟糕的敵人，我們就必須實際地去審視自己。

再者，作者引述作家葛倫·克拉克的建議：「如果你想前進得又遠又快，



請輕裝上路。卸下所有的羨慕、忌妒、記恨、自私自利和眼淚。」因為受苦的人不但傷害別人，他們也容易被別人傷害，而且往往受傷最深的也正是他們自己。誠如詩人喬治·赫伯特（George Herbert）所說：「那些不能原諒他人的人，把前方自己要過的橋給弄斷了。」

「千萬不要用鐵鎚去拍打別人頭上的蒼蠅。」《聖經》〈箴言〉敘述：

「回答柔和，使怒消退；言語暴戾，觸動怒氣。」如果我們的反應比局勢還糟糕，問題通常會增大，如果我們的反應比局勢還和緩，問題通常會減少。

想要有好的人際關係，就必須先在人際關係方面做好準備，只有具備健全心態的人，才能建立絕佳的人際關係，這是一切的源頭。

## （二）連結：願意把焦點放在他人身上

「我們必須停止只顧自己，把焦點從自己身上挪開，放在那位我們想要建立關係的人身上。」若想要與人們共創勝利人生，起點就是拋開自我，以他人為優先考量，這是建立人際關係的最基本原則。愛因斯坦曾說：「一個人學會不為自己而活，才算真正在活。」臨事為別人想，是做人第一學問。那些沉溺在自我中心、只願意服務自己的人，總是很難與別人好好相處。

「與其對異己嚴詞以對，不如站在他們的處境上設想。」教育家和農業化學家喬治·華盛頓·卡佛（George Washington Carver）做了絕妙的觀察：

「你的生命有多成功，取決於是否溫柔對待幼者，慈悲對待長者，同情抗爭



者，容忍弱者和強人。因為在你的生命裡，都將一一經歷。」莫以自我的價值觀去衡量他人，倘若無法以別人的角度來設想，我們的人際關係終將失敗。

哲學家及詩人愛默生（Ralph Waldo Emerson）說：「我遇過的每一個人，一定有某方面比我優秀。」誠然，對於自己的強項，人們總是發展得特別好，我們遇到的每一個人都有可能教我們某些事，看重別人，從而由別人的優勢領域中，可以學習到自己所不足。

作者引述戴爾·卡內基所說：「只要真誠地對別人感興趣，就能夠在兩個月內結交許多朋友；但是，若處心積慮想讓別人對你感興趣，就算是兩年的時間，也交不到幾個朋友。」人們對於那些對自己感興趣的人，也會感興趣。作者以為「人們才不關心你知道多少事，直到他們知道你有多關心他們。」只有先讓人們了解，他們對我們有多重要，那麼，人們對我們就會有更善意的回應。

「自我中心」實是人際關係中的絆腳石。我們不該只考慮到自己的利益，應該以別人的觀點來看事情。如果能拋開自我中心，就能學習承認和尊重別人獨特的特質，欣賞他人的差異處。

### （三）信任：建立彼此的信任

友誼最可貴之處不在於向我們伸出的援手，不在於仁慈的微笑，也不在於陪伴的喜悅；當發現有人信任我們，並且樂意以友誼顯示信任，這種心靈上的激勵才是友誼最可貴之處。



誠信是信任的基礎，信任要從自己開始。莎士比亞寫道：「你必須誠實的面對自己，這樣的話，就像黑夜與白天互相跟隨一樣，你也會跟著對別人誠實以對。」倘若我們對自己不誠實，無法取信於自己，又如何取信於他人，更遑論有信任他人的能力。

再者，信任不能被分割成塊，「人生真實面就是，如果你無法全面地信賴某人，那麼，無論在哪一點上，都將無法真正地信任他。」當兩個人完全地信任彼此，那麼他們的關係就會到達友誼的最高境界。

蘇格蘭詩人喬治·麥克唐納（George MacDonald）觀察到：「比起被人喜愛，被人信任是更大的恭維。」信任是所有美好關係之必備要素。缺乏信任，就無法延續任何關係。

作者在本書中論及「戰壕原理」：戰壕朋友會跟我們一起面對任何危險，他會為我們做任何事，他會傾其所有獻予我們，在作戰準備時，要挖一個夠大的藏身洞以便容納朋友，戰壕能夠證明真正的友誼。「當生命中遭逢貧困和其他不幸的時候，真正朋友是最安全的庇護所。」「並不是朋友的幫助真的有多大的助益，而是確信『他們將會幫助我們』的認知大大地幫助了我們。」

虛假的朋友就像我們的影子，當我們走在陽光底下，他對我們亦步亦趨，但是當我們跨入陰暗處，他立刻不見蹤影。而真正的朋友會在我們遭逢困難的時候，與我們同肩奮戰。諺語有云：「在順遂時，朋友知道我們是誰；在困厄時，我們知道誰才是朋友。」如果希望有朋友與我們同一陣線，那麼我們

也得當別人的戰壕朋友，讓別人在任何情勢下，都能夠信賴我們。

#### （四）投資：樂意投資他人

在大自然裡，若是栽種，就會有收穫，人際關係也是一樣，就如文學家大仲馬所說：「友誼像花朵，好好地培養，可以開得心花怒放」。所有的關係都需要細細栽培耕耘，我們不可能忽視人際關係，卻又期待它欣欣向榮。友誼的第一定律就是要好好地栽培耕耘。

當我們看出和別人之間並沒有共通點，如何產生連結就變成一項挑戰。作者以為應找出彼此認同的 1%，然後投注 100% 的努力。一個有決心經營人際關係的人，深知化解衝突、化敵為友的藝術。南北戰爭名將尤里希斯·格蘭特將軍認為：「無論在任何時候，總是可以找出方法避免拔劍相向。」當差異愈大，專注在雙方贊同之處就愈重要，一旦找出共同點，就必須傾全力投注百分之百的努力。

「真正考驗友誼的，並不僅是當朋友失敗時，我們有多忠誠，而是當他們成功時，我們有多興奮。」當成功時，若是沒人跟我們一同慶祝，成就的喜悅會降低，如果我們提攜別人同行，人生旅程會變得有趣多了；但倘若我們只會為自己的成功而慶祝，那麼，將很難發現這種樂趣。若我們也希望身旁的人一同成功、一同慶祝，就必須鼓勵他們，慶賀他們的成就。

「對待別人比他們對待我們還要好」，這是人際關係的「高層次道路」，它能夠幫助我們建立正面的關係，吸引別人靠近我們；它讓我們主動地與人



規劃正面的人生進程，就算最負面的人也很難削弱這種力量。新聞主播大衛·布林克利（David Brinkley）觀察說：「成功的人是當別人向他投擲磚塊時，他可以運用磚塊作為穩固的根基。」

選擇高層次道路是激發出別人最佳潛能的唯一途徑。哲學家詩人哥德建議：「以人們應該要有的樣子來對待他們，將會幫助他們發揮潛能，達成他們能力所及的樣子。」我們應當竭盡所能地去善待別人、成就別人，激發他人內在能量。

#### （五）互惠：創造雙贏的人際關係

「互惠」可以創造雙贏的人際關係，這種關係為雙方增添價值，讓彼此都受益。

想要培養雙贏的關係，就必須學習「合夥原理」。和別人一起努力，將增加共贏的機率。誠如德蕾莎修女所說：「你可以做我不能做的事，我可以做你做不到的事，我們一起可以成就很多大事。」當我們幫助別人時，我們也幫助了自己。

作者相信任何關係都有潛力創造雙贏的局面，雖然，並不是所有的關係都能到達這種境界，不過，假若雙方都能夠用投資的心態來看待關係的話——在彼此取得連結並且建立互信之後——通常，雙贏的結果是可以預期的。

當我們在友誼上投資，將會開啟投資的大門——最終也會有所回報。幫助



自己最佳的方法就是去投資他人。作者體認，在人際關係當中，總有人得先踏出第一步。他開始學習「宏觀原理」，用不同的角度來看待別人，並且更加看中別人的價值，在人們身上投資，單純只是因為他們有價值、他們很重要。他發現，當他增加人們的價值時，很多人也會希望增加他的價值。

作者堅信，若是人們的動機純正，並且真誠地想要增添別人的價值，那麼，在幫助別人的同時他們必定也會有所收穫。這種報酬或許會立刻發生，或許需要長久時間，但是，它肯定會實現。一旦實現的時候，這個關係就會創造互惠雙贏，展開不斷的良性循環。

「在最美好的關係當中，只要雙方能夠在一起，這種喜悅就已足夠。」如果你身邊有這種人，請心懷感激；如果沒有的話，就讓我們從實踐這本書的人際原理開始做起，用心去培養收穫豐盛的關係，在其中創造共有的回憶，共同成長，彼此敬重，並且互相給予對方無條件的愛。倘若能夠確實遵循作者闡述的人際原則，遲早我們也會經歷那種深厚、恆久的共贏關係所帶來的喜悅。

### 三、 本書的特色及評價

《Winning with People—人生一定要沾鍋》作者約翰·麥斯威爾博士為《紐約時報》暢銷書作家，同時也是人際關係與領導力專家，他以 26 年輔導諮商經驗，撰寫《雙贏領導 101》、《領導力 21 法則》及《人際關係 101》等三十多本膾炙人口著作，在人際關係的探究上深具貢獻，本書為其激勵人心

的最新鉅著。

### （一）提綱挈領、原則揭露

本書共計五部、二十五個章節，作者以提綱挈領、循序漸進的方式，揭露二十五項關鍵的人際相處原則。從「準備就緒」以至「連結」、「信任」、「投資」、「互惠」，一步步引領讀者邁向「與人共贏」的境界。

綜觀全文，本書淺顯易懂、溫馨幽默，字裡行間處處皆學問，作者見解獨到、周全，提供清晰澄澈的「人際原則」教條，讓我們在人際相處，有可資依循的方向，在這個人際關係網絡日益緊密複雜的現代，本書實為一本人際相處的葵花寶典，善加運用人人均能成為擅長與人溝通的好手。

### （二）證實有用、鼓舞人心

作者將本身的經驗及生活週遭的案例融入文章中，描繪生動、寫實，正如我們日常會遇到的狀況，一一探討的過程中，灌輸讀者正確的人際相處之道。此外，文中更舉出應用實例，例如作者以寬容的態度對待苛刻批評自己的人，努力尋找與對方的共同點，體諒對方的處境，進而與對方，甚至他的家人成為好友，身體力行的結果，可使讀者感受到，這些原則不僅是紙上談兵，更是可落實於生活中的良方。

除將生活案例配合文章討論外，本書並大量援引學者、專家的言論及見解加以佐證，更加印證了這二十五項人際原則的重要性，也讓讀者有更深的



體會。作者循循善誘、鼓舞人心，如果想要擁有良好的人際關係，就不能不看這本書，如果想要創造與人共贏的人際關係，更不能錯過這本好書。

## (二) 問題討論、知行合一

在闡述每個人際原則之後，作者更精心設計問題討論，藉由問答的過程中，讀者可逐一檢視自己的所作所為是否符合這些人際原則，有哪些地方應該改進，如此一來，更可將這些人際原則確切實踐於生活中。

本書觀點清晰、驗證有用，時而嚴肅、時而清新逗趣，引人入勝，發人深思。整本書充滿了有力的深刻洞見、真實生活的例證以及實用有效的執行步驟，若能夠遵循這些原理，將會大大地改善我們的人際關係。

人際相處的道理對你來說是知難行易，或是知易行難呢？就從現在開始，從本身做起，以誠心出發，深刻體會並確實遵循這些人際原則，知行合一的去踐行，一定也能感受到，擁有成功的人際關係是多麼美好。

## 參、與人共贏才是大贏家----心得見解

### 一、人際關係的重要

每個人在一生當中，花相當多的時間與人相處。俗話說：「有關係，就沒關係；沒關係，就有關係。」成功或失敗的分野，就是「善於與人相處的能力」。

古人說：「處世難，做人更難；登天難，求人更難。」更有所謂：「世事



練達皆學問，人情世故亦文章」，人際關係豈不重要？

### (一)「人」與「關係」不可分

關係一直都在，宇宙萬物之所以存在，是因為與其他一切發生聯繫，萬物皆無法獨存，我們必須停止佯裝自己是萬能的獨立個體。西班牙諺語說：「一座山並不一定需要另一座山，但一個人一定需要另一個人！」正是最佳註解。

人類是社群動物，由於別人的行動，我們得以進入這個世界並依賴他人而活，不論我們喜不喜歡，生命中無時無刻都因他人的活動而受益。因此，我們大部分的快樂，都來自與他人的關係。「人」與「關係」實不可分，任何人不論出身貧富、尊卑，都應當學習與他人好好相處。

### (二) 人際關係影響人生

良好的人際關係不僅是快樂生活的泉源，更是人類活動運作的重要關鍵。人際間互動最具建設的層面，乃在於它能夠使得參與者開放己身內在真實的情感，進而充分地發揮情感的作用。所以，就積極健全的人際關係而言，它可增進個體的自我了解與成長，促進自我實現，並且形成良好的適應；反之，則可能造成個體的畏縮與孤僻，以致在社交上產生不良適應的癥候。因此，唯有重視人際間的互動關係，方能建立合諧、良性與溫馨的人際關係，拓展更寬廣的生活領域，進而發展全方位的人際關係。

良好的人際關係可以大幅提高生命的滿意度。心理學家迪納發現「快樂

的人通常都有高品質的人際關係。反之，孤獨的人較容易有心理上的問題。」

人際關係不僅是個體生命的支柱，同時亦是潛能發展的催化劑，它能幫助我們「自我實現」。<sup>5</sup>人際關係是一面鏡子，一個人沒有好朋友，就不會看到自己的缺點。一位益友能導正誤入歧途的人走向正軌，一份良好的人際關係可以讓我們了解自身的優缺點及行事的風格。

因此，若是想擁有長遠、圓融及良好的人際關係，實應以真心誠意為出發點並不斷地經營，如此方是建立快樂人際關係的最佳起跑點。

### （三）人際關係決定成敗

史丹福研究中心指出，人們賺的錢 12.5% 來自知識，87.5% 來自關係。國際羅勃·海扶公司稱 95% 被解僱的員工，是因人際關係差勁，5% 因技術能力低落。擁有良好人際關係的人，總是比那些無視於人際關係存在的人，多了些成功的機會。人際關係良好，不一定就能夠成功；然而，人際關係不良，那就一定不會成功。<sup>6</sup>

倫敦商學院（LBS）教授勞勒（E. Lawer）在「關係年代—價值的新創造者」論文中指出，21 世紀不是資訊時代，而是關係時代（relationship age），對企業也好、個人也好，價值最高的資產不是有形的資產，而是看不見、摸

<sup>5</sup>楊錦登，人際關係相關理論之探討，學生輔導第 69 期，2000 年 7 月。

<sup>6</sup>王宗歧，人際關係學，讚品文化出版，2004 年 1 月。



不著的「隱形資產」(hidden assets) — 人際關係。<sup>7</sup>

成功的人靠人脈，失敗的人則是靠自己，成功之路就從良好的關係開始。美國羅斯福總統曾說：「成功公式中，最重要的一項因素是與人相處。」如果有好的人際關係網，就可以結交各個領域、各個文化層次的朋友，那麼我們的事業就會如虎添翼地發展，比自己閉門造車要得心應手得多。人際交往的能力，視野格局的大小，在實際職場中是影響一個人是否能提早出線的因素。

8

素有「中國科技行銷黃埔軍校校長」稱號的中國ebay首席執行長吳世雄，因為肯放下身段，與大陸當地人交朋友，在大陸地位越爬越高，身價一路上漲。他說：「這是你的市場，你怎麼能有身段，同一個場景，一個從高高在上府視，一個從平等的角度看出來，世界截然不同。」他打心裡認同當地，將交朋友當成喝白開水一般自然，用心累積人脈，發掘人脈寶藏，並將人脈匯流成商機，「人際關係」就是他致勝的關鍵。<sup>9</sup>

領導力是一種「關係密集」的能力，如果人際技巧不夠穩固，領導力也會搖搖欲墜。要贏得任何成就，要先贏得人心。<sup>10</sup>保羅蓋帝曾說：「一個主管，不管他擁有多少知識，如果他不能帶動人完成使命，他是毫無價值。」「人

<sup>7</sup>賀桂芬，設定目標發展你的人脈拼圖，商業周刊，951期，2006年2月13日，頁96。

<sup>8</sup>李康莉、王念綺，貴人就在你身邊，遠見(30雜誌)2月號，No.18，2006年，頁96。

<sup>9</sup>胡釗維，放下身段和三教九流搏感情，商業周刊，952期，2006年2月20日，頁96。

<sup>10</sup>約翰·麥斯威爾 John C. Maxwell著，蔡璧如譯，人際關係 101，智庫出版社，2005年8月24日。

際關係」實具有攸關職場競爭力的關鍵影響力。<sup>11</sup>

#### (四) 良好人際關係之紅利

李順長博士於 1999 年 3 月 2 日在工研院演講時說到，良好的人際關係有 7 項紅利：

1. 人脈網路成為你很有價值的資源。
2. 你有機會成為優秀的領袖，人們樂意協助你。
3. 你能把智慧、精力集中在創造性的建設。
4. 你對自己較有自信，自我形像較佳。
5. 與你同事的人生產力較高。
6. 你會是快樂的人，心理比較健康。
7. 你擁有較佳成功機會。<sup>12</sup>

具備良好人際關係者，有利於其人脈、資源的建立，更有助於其事業的成功。千金難買是人脈，這是人生中的一筆巨大財富。<sup>13</sup>每一條人脈的遇合都可能為日後的自己增添實力，我們永遠不知道什麼時候、什麼地點、什麼人會突然出現拉我們一把，幫我們實現夢想。人際關係絕對是一個人成功與否的關鍵。

<sup>11</sup> 沈京威，處世要圓融人生際遇大不同，雅典文化出版社，2003 年 11 月 1 日。

<sup>12</sup> 李順長博士，創造美妙人際關係的藝術，1999 年 3 月 2 日工研院演講之部分內容。  
<http://spring.fhl.net/spring2/relatn2.html>。

<sup>13</sup> 陳東升，人派財庫，海洋文化出版社，2005 年 6 月 1 日。



再者，良好的人際關係，可增加自信心，信心使得人們願意去接納及面對環境之變化及所有可能發生的事，對健康及生涯之發展影響甚深，更可促進情緒之穩定及得到情感支持，自然增加許多成功的機會。

人際交往是一段需要時間投入交流的過程，人際關係是長期經營所累積的結果，好與壞全靠自己的用心維持，只要打通人際網路，工作、生活、事業皆順心，豐盛的果實垂手可得。<sup>14</sup>

## 二、 人際關係的基本原則

### (一) 以誠為始

不知你有沒有想過？狗是唯一不用工作而能謀生的動物，母雞得下蛋，牛得供應牛奶，但是，狗卻什麼也不用做，只是對我們表示親愛。狗從來沒讀過心理學，憑著天賦本能，也能在兩個月內，藉著對人表示關愛而贏得許多朋友；但人卻很難在兩年之內，因著吸引別人的注意而交到真正的朋友。很多人終其一生都不斷在向別人搔首弄姿，企圖引起別人的注意，這些都是枉費力氣的舉動，人們根本不會注意他們，人們注意的是自己。當我們看團體照時最先注意的是誰？當我們看榜單時，第一個先找誰的名字？當然是自己。<sup>15</sup>

若我們只是想引起別人的注意，想讓別人留下印象，我們就不可能交到

<sup>14</sup> 蔡青華，關係決定成敗，三思堂出版社，2005 年 6 月 30 日。

<sup>15</sup> 人與人相處的電子書。<http://mis.im.tku.edu.tw/~rex14a/p&p/mainframe.html>。



許多真實、誠懇的朋友。要關懷別人，讓別人覺得自己是受重視的，才能讓人對我們感到興趣，要真誠的去關心他人的感受、思考模式與在乎的事，讓他覺得被重視，唯有先讓人感到受重視，才能慢慢將自己的事與他人分享。

在日本，脫鞋放玄關時，把鞋朝外擺是一種禮貌，但是，在某些國家，這是用在死人的善後處理，意思是盼望死者早日歸來。不管是說話，或是人際關係，都應該是由對方來決定最後的效果，若僅憑著自己的感覺行動，常會造成誤解。所謂說者無意，聽者有心，就是這個道理。圓融的與人相處是一種尊重的表現。

人與人之間的關係是雙向的，一個只關心自己的人，即使有再好的機會出現，也會與機會擦肩而過。「只有努力尋求服務，並且學會服務之道的人，才能擁有真正的快樂。」人們一旦知道我們真的關心他，他對我們的感覺也會跟著改變。

提升人際關係的首要原則，就是做人要誠心，秉持著同理心，學著去關懷別人，真誠的對待別人。

## （二）微笑親人

微笑是受人歡迎的不敗秘訣。<sup>16</sup>許多成功的人，是因為他的魅力、個性以及親和力。而個性中，最吸引人的，就是那親切的笑容。常言道：「伸手不打笑臉人。」微笑，是拉近彼此距離最快、最有效的方法。

<sup>16</sup> 丘浩志，帶上微笑的面具—拓展人脈的 50 個秘訣，銳客出版社，2005 年 12 月 2 日。

「微笑」是世界共通的語言，笑容是個人發揮影響力最大的武器，也是化解紛爭與取得人氣的最佳利器。行動比語言更具說服力，經常帶著微笑的人，到處都會受到歡迎的。笑容就如同臉上寫著“YES”，代表熱忱流露，敞開心胸接納別人，人緣、機會就跟著來了。

別因煩躁，而忘了微笑；別為忙碌，讓我們失去了笑容。微笑對人，是全年無休的！如果想要吸引別人，就用微笑讓臉龐發光吧！

### （三）尊重他人

#### 1. 記住姓名

名字對於人，絕不僅是一個簡單的符號，它負載著一個人的價值、榮譽及虛榮心。記住別人的姓名是人脈成功的第一步，初見面就能和他談心的破冰招術。

我們每天都會遇見許多面孔，初見時熱烈地寒暄，互遞名片，親切得如同老友，可是一轉身，卻再也想不起對方的名字。人們總是喜歡抱怨：「我的記憶力不好。」似乎記不住別人姓名，是一件理所當然的事。其實姓名是一個人最寶貴的東西，對人們來說，最甜美悅耳、最重要的聲音就是自己的名字。不論面對的是大人物或小人物，能夠記住對方的姓名，就容易贏得好感，因為姓名代表一個人的自我，只有在自我受到尊重時，人們才會感覺快活。

在這世界上，沒有任何一個人不希望自己是重要人物、是受人尊重的，就連最沒有野心和最謙虛的人，甚至是小孩，他們也都希望別人的重視。

人際關係的源頭始於尊重，我們必須打從心底看重他人、尊敬他人。人的行為是雙向的，你重視他，他必然也會重視你的思想和意見，這樣彼此的距離就拉近了。所以，從記住別人的姓名做起，重視身邊的每一個人，才能得到他人的重視和尊重。

## 2. 善於傾聽

上帝造人成一口二耳，就是要人們多聽少說，溝通藝術的基本及最高境界就在於傾聽。傾聽是尊重對方的基本態度，也是最高明的智慧，我們應該無條件的關懷、傾聽朋友的心聲，直接表達我們的支持與鼓勵，做一個良師益友，讓朋友知道他永遠可以從我們這裡得到安慰。

人際相處沒有公式可言，只能以關心為出發點，對於別人的處境感同身受。小說家喬治·愛略特建議：「除了自我小小私慾的滿足外，請嘗試去關懷這個大千世界。去關心什麼對思考和行動最有幫助，而不要著眼在自己命運中的小小事件。去關心他人的生命，不要只顧自己。看看他們的困難，看看他們是如何成長的。」

人是情感的動物，需要有人相互分享、關心與支持。諮商心理學的名言：「說就是解放，說就是治療。」意味著當專注、真誠、同理的傾聽之際，能使當事人願意開放其壓抑心中的苦惱或煩悶，在敘述中得到抒發就是一種協

助，於敘述中亦會自我省思，這也是一種自我啟發。<sup>17</sup>

跟我們談話的人，對他自己的需求和問題，更感興趣千百倍。要令人覺得有趣，就要對別人感興趣，提出別人喜歡回答的問題，做一個好的傾聽者，鼓勵他談談他自己和他的成就。正如在卡內基在《溝通與人際關係原則》一書中所強調，「傾聽」是重要的拓展人際關係技巧。

只談論自己的人，所想到的也只有自己。人際關係失敗的原因，很多時候不在於我們說錯了什麼，或是應該說什麼，而是因為我們聽得太少，或者不注意聽所致。我們總是認為交際場合上能說善道的人，才是善於交際的人，其實，善於傾聽的人，才是真正會交際的人。<sup>18</sup>

### 3. 讓他表現

威廉·溫特曾指出：「自我表現是人類天性中最主要的需求。」因此要讓對方覺得有表現的機會，而不是看我們表現。如果想要擁有成功的人際關係，就必須學習依照對方的興趣來談話。「依照別人所希望的方式來對待他們。」

溝通界裡有句名言：「『怎麼說』和『說什麼』同樣重要。」如何在最短的時間內帶給人好印象呢？就是要談論他人感興趣的話題，設身處地從他人角度出發，激起他談話的意念，如此不但可以拉近彼此的距離，促進雙方的

<sup>17</sup>張德聰，淺談人際關係的重要，臺北e大鮮活管理報。

<http://epaper.hilearning.hinet.net/images/tpec/80/01.htm>

<sup>18</sup>何耀琴、陳麗、王宇波，人脈拓展，海鴿文化出版，2005年3月1日。

正面情緒外，更可增長自己的知識、智慧與見聞。

當我們談論他人感興趣的話題時，無形中，就傳遞重視他的訊息，友好關係就開啟了。<sup>19</sup>

#### 4. 真誠欣賞

俄國大文豪托爾斯泰說：「就在最好的、最友善的、最單純的人際關係中，稱讚和讚揚也是必要的，正如滑潤劑對輪子是必要的，可以使輪子轉得更快。」人們心中最基本的需求就是渴望別人欣賞，每個人都有他的優點和長處，這些優點和長處正是個人價值的生動表現。每個人都希望別人能看到和肯定自己這些優點和長處。因此，即便是一句簡單的讚美之詞，也會使人感到友好、歡欣。

每個人都渴望受別人重視、被別人讚美，這是人的天性。我們應該發自內心欣賞他人，衷心讓別人覺得他很重要，隨時隨地透過各種方法鼓舞他人內在自尊，讓他感受到受重視的知覺。<sup>20</sup>

作家喬治·亞當斯（George M. Adams）說：「每個人的生命中總有榮耀時刻，而大部分的榮耀時刻都來自別人的鼓勵。不管一個人可能有多偉大、多有名或是多成功，每個人都渴求掌聲。」誠然，每個人都希望自己是重要人物，每個人都需要被肯定。想一想，如果我們打高爾夫球一桿進洞時，旁邊

<sup>19</sup>董鴻宗，人際關係的經營—贏在影響力，公務人員月刊，第 91 期 2004 年 1 月。

<sup>20</sup>沈東云，讚美（不斷增息的人脈存摺），婦女與生活社出版，2006 年 1 月 1 日。

一個人都沒有，那有多嘔啊！<sup>21</sup>

沒有魅力的人走進人群說：「我在這裡」；而有魅力的人走進人群說：「你們在這裡」。學會尊重他人，讓他人覺得自己很重要，就能夠贏得人心。

#### （四）口出善言

唐諾·克里夫頓及湯姆·雷斯在《你的桶子有多滿？——樂觀思想的神奇力量！》<sup>22</sup>一書中提到水桶理論：我們每個人都有一個無形的水桶，桶裡的水不斷增減，端視別人如何對待我們；裝滿水時令人心情愉快、思想正向，乾涸見底則令人陷入沮喪、思想悲觀。每個人也都有一只無形的勺子，當我們舀水到別人的水桶裡，以言語為別人增添正面情緒，也會讓自己的水位高一些；如果用勺子去舀別人的水，以言語損害別人的正面情緒，自己桶裡的水也會減少。

我們是否拿別人當取笑的對象？或是觸碰別人的傷口？或者批評別人、直接指出別人做錯了什麼？不必要的負面言行只會讓問題更加惡化，我們應當注意別人的優點，在每一次的互動盡量凸顯事物的光明面，從而為別人的水桶加水。正向情緒會創造「人際互動的連鎖效應」，每當我們為別人的水桶加水時，都會讓某種能量動起來，也能讓自己水桶裡的活水高漲，裝滿活

<sup>21</sup> 傑利·端提爾著，邵巧然譯，讚美的力量：把話說到心坎裡，海鴿出版社，2003年10月27日。

<sup>22</sup> 唐諾·克里夫頓，湯姆·雷斯著，張美惠譯，你的桶子有多滿？——樂觀思想的神奇力量！商智出版，2005年1月。

水的水桶，讓人生如同滿溢的福杯。<sup>23</sup>

班哲明·富蘭克林年輕的時候並不圓滑，但後來卻變得具有外交手腕，善與人應對，因而成了美國駐法大使。他的成功秘訣是：「我不說別人的壞話，只說大家的好處。」

「有一千個朋友不嫌多，但只要有一個敵人，到哪裡都會碰到他。」結緣總比結怨好，口說好話、心存善意，當我們對別人好的時候，也正是對待自己最好的時候。

#### （五）信任相待

世界上最遠的距離是什麼？不是遠隔重洋，也不是跨越太空，而是心與心的距離。「世界上最遠的距離莫過於我就站在你的面前，而你卻看不到我。」要拉近彼此的心理距離，拆除對方的心理戒線，最有效的方法就是取得對方的信任，同時也要充分的信任對方。信任給予心靈的力量是無法估量的，它可以在最短的時間內改變一個人的想法。

信任必須花時間培養，做出承諾後能夠確實履行，對彼此的信任就會油然而產生，累積一定的信任感後，彼此就會緊密結合。信任會形成良性循環，信任會激起更強的信任。只要能感受到他人的信任，彼此就會更願意敞開心胸，坦率的說出自己的疑慮、缺失和問題。<sup>24</sup>

<sup>23</sup>善用水桶理論搞定人際關係，商業周刊，946期，2005年1月10日，頁136。

<sup>24</sup>大師輕鬆讀，No.165，2006年2月16日。



信任是所有關係的基石，如果想要享受人際關係的美好，必須用信任作骨架，把我們的關係環抱起來。

### （六）樂在投資

生命中任何有價值的事物都需要花時間、費精力來建立，關係也是一樣。人與人的關係就像一座花園，需要持續用心照料，除草、剪枝、施肥灌溉，才能綻放美麗的花朵。<sup>25</sup>

「先不要問別人能為我們做什麼？要先問自己能為別人做什麼？」這是暢銷書《別自個兒用餐》的作者啟斯·法拉利摸索出最重要的人際相處之道，啟斯·法拉利從一個勞工家庭出身的球場桿弟，一路成為頂尖企業的領導人，憑藉的就是這個方法。<sup>26</sup>

如果一個人眼中只有自己，所有的出發點都是為自己謀利益，那麼，他無法活得快樂。假使我們希望為自己而活，就必須同時為他人而活才行。

我們應當把焦點轉向「我可以付出什麼」而不是「我可以得到什麼」，凡事先想到別人，專注在投資他人上面。「生命中最美妙的報酬就在於，真誠去幫助他人的人也會幫助自己。」當我們幫助別人，我們也終將受益。

### 三、 雙贏的人際關係

<sup>25</sup> 麥基卓、黃喚詳著，易之新譯，關係花園，心靈工坊出版，2005年3月15日。

<sup>26</sup> 啟斯·法拉利，塔爾·拉茲著，洪慧芳譯，別自個兒用餐，天下雜誌出版，2005年12月28日。

### (一) 互惠

在人際關係上我們會想花時間和某些人共處，至於對其他人則否。我們所渴望的良好關係和避之唯恐不及的關係，這兩者的不同處就在於是否「互惠」。長遠來看，不平衡的關係不會持久，倘若一方總是付出，而另一方總是接受，付出的一方終究會不堪負荷，這樣的關係最後都會瓦解。<sup>27</sup>

良好人際關係的長久維持是靠雙方依互惠的原則，做友善的互動而來的，只靠單方的付出是無法長久的，任何關係只要違背互惠的原則都容易形成對立與衝突。要建立正面、長遠、互惠的關係，唯一的方法就是要確認每個人都是贏家。

### (二) 雙贏

雙贏思維是一種心智架構，在所有人類的互動中，它不斷地尋求雙方的互惠。雙贏是基於這種模式來運作：每個人都享有充裕的資源，一個人的成功並不會犧牲或排擠別人的成功。

通常人們比較在意「別人可以為我做什麼」，而不關心「我可以為別人做什麼」，殊不知投資他人是我們所能做最高貴、最具生產力的行為，就像小說家馬克吐恩（Mark Twain）所說：「為自己加油打氣最好的方法，就是為每個人加油打氣。」

---

<sup>27</sup>人際關係的天秤。

<http://www.relativehumanity.com.tw/%E4%BA%BA%E6%80%A7%E7%9B%B8%E5%B0%8D%E8%AB%96/%E4%BA%BA%E9%9A%9B%E9%97%9C%E4%BF%82.htm>

泛泛之交來來去去，真正的朋友卻像家人一樣永遠與我們同在。在最理想的友誼關係中，只要彼此在一起，就會讓對方變得更好。正如理查·艾斯禮所說：「當你分享內心最深沉的情感時，真正的朋友會傾聽與理解；當你掙扎時，他會支持你；當你犯錯時，他會用溫柔指正你；當你失足時，他會寬恕你。真正的朋友會激勵你個人成長，傾全力讓你把最大的潛能發揮出來。最令人驚奇的是，當你成功的時候，他會像自己成功般為你歡慶。」

無論人們身處何種情況，只要有朋友在，生命總會更臻完善。請珍惜真正的朋友，他們是如此珍貴。更重要的是，我們也要設法當別人真正的朋友。

幫助別人是一種雙贏行為，幫助自己最佳的方法，就是去幫助他人。當我們樂意去投資他人時，他們有可能變成我們最可貴的資產。

#### 四、與人共贏才是大贏家

「每一個人都贏」是一種新的致勝觀念。一方得到利益，並不代表另一方的損失，而是雙方共同解決問題，從彼此的互動中有所收穫。<sup>28</sup>

##### (一) 幫別人灑香水，自己也會香

健康、良好、成長的關係始於把別人擺在第一優先考量。凡事應先想到別人，以尊重對方為前提來開創每一段關係。人生的目的並不是去贏，人生的目的是成長與分享。當我們回顧自己的生命，對於那些勝過及打敗別人的

---

<sup>28</sup>羅柏·布蘭姆森著，張彤譯，雙贏的人際關係，世茂出版社，1996年5月8日。



時刻，並不會有多喜樂；相對地，若是為別人的生命帶來喜悅，這種回憶才會讓我們更加滿足。

「幫別人灑香水自己也會香」，如果你給別人的是理解、是寬容、是關懷，別人回報給你的會是愛，更是百倍的溫情。

## （二）幫別人成功，就是幫自己成功

與人共同努力幫助他們達成勝利，自己的勝利也會隨之而來。亞里斯多德說：「能讓別人受益的，才是最大美德。」要真正拓展人脈，維繫良好關係，創造共贏局面，就是要想辦法讓他人更成功。

助人者其實是助己，當我們幫助別人，我們也會幫助自己。至少，幫助一個人將會帶給我們滿足感，而且，常見的是，當我們幫助別人，他們也會希望回頭過來幫我們。

當一根蠟燭點燃另一根蠟燭時，它沒有任何損失，不要只在乎自己成功，應該要想如何幫助週遭的人成功。成功的人際關係絕不是只攸關取得自己想要的，而是自己得到想要的，並且讓對方先得到他們想要的。如果能夠與別人一起贏，你自己就是贏家！

## 肆、 結論

人際關係，影響著我們每分每秒，也伴隨著我們一生一世。<sup>29</sup>能有良好的

<sup>29</sup> 黃惠惠，自我與人際關係，張老師文化出版社。

人際關係是何等的珍貴，說來也許簡單，但常常遇到狀況時，我們又不能夠處理的很好，所以學會人際相處的道理是一門很大的學問。

### 一、 喜樂的心，乃是良藥

我們常常會大肆抱怨別人態度冷淡或是不夠了解自己，但有多少人能好好的反省自己是否曾付出與努力？問問自己關心過別人的感受、是個平易近人的人嗎？往往我們只懂得索求與批評，卻不知改進與修正。

個人以為，人與人的相處貴在一份真誠的心，只有真心相待，別人才會以誠相對，真誠的心就從相互的給予中開始，然後彼此才開始得到自己想要的，不論是一份友誼、一點認同，或是一份難得的愛情，都是如此吧！

人際相處並沒有一定的公式可循，也不是汲汲爭取就能贏得友誼，唯有常保一顆真誠、體貼的心，對於別人的處境感同身受，從體貼父母，體貼朋友開始，進而體貼週遭的陌生人，以及我們整個生活環境。真誠的心不能保證我們輝煌騰達，但卻可以讓我們獲得真正的友誼及幸福。

### 二、 憂傷的靈，使骨枯乾

在電影《臥虎藏龍》中，有句對白是這樣說：「我的師父常說，把手握緊，裡面什麼也沒有，把手放開，你得到的是一切！」在這競爭、功利的時代，人們往往太過執著，太過咄咄逼人，在不知不覺中手便越握越緊，到後來心傷了、力倦了，打開了雙手卻發現什麼也沒有。



反觀那些笑著交出自己真心、放開雙手的人，或許一開始我們看到的都是別人從他的手中拿走許多，但是耐心點，會慢慢發覺他的手中多了許多未曾見過的，那是除了他自己以外別人回饋的真心，不為什麼，就只因為他的心、他的雙手都是打開的，別人可以輕易的給予而從不錯失。

### 三、 互助互惠，共贏人生

或許你現在的人際關係已經不錯，也可能挺糟的，一切都無妨，處理好下一秒的事才是最重要的。

作者在本書中教導我們二十五項關鍵的人際原則：從檢視自己、了解自己做起，拋開自我，以他人為優先考量，設身處地的為別人著想，建立彼此的信任，竭盡所能地去善待別人、成就別人、增添別人的價值。如果想要創造共贏人生，就必須學習和實踐這些人際原則，並以真誠的心為出發點，如此，我們將擁有成功的人際關係。甚且，我們有機會可以成為讓別人也成功的人。還有什麼比這樣的關係更美好？「Winning with People—與人共贏」，才是大贏家。

（本文作者為財政部台北市國稅局稅務員）



## 伍、參考文獻

### 一、專書

1. 中島孝志，做人作的好做事會更好，思文堂出版社，2003 年 5 月 15 日。
2. 王宗歧，人際關係學，讚品文化出版，2004 年 1 月。
3. 丘浩志，帶上微笑的面具—拓展人脈的 50 個秘訣，銳客出版社，2005 年 12 月 2 日。
4. 朱世杰，增進你的人際關係，國家出版社，2002 年 12 月 20 日。
5. 沈京威，處世要圓融人生際遇大不同，雅典文化出版社，2003 年 11 月 1 日。
6. 沈東云，讚美（不斷增息的人脈存摺），婦女與生活社出版，2006 年 1 月 1 日。
7. 何耀琴、陳麗、王宇波，人脈拓展，海鴿文化出版，2005 年 3 月 1 日。
8. 約翰·麥斯威爾 John C. Maxwell 著，蔡璧如譯，人生一定要沾鍋，智庫出版社，2006 年 1 月。
9. 約翰·麥斯威爾 John C. Maxwell 著，蔡璧如譯，人際關係 101，智庫出版社，2005 年 8 月 24 日。
10. 唐諾·客裡夫頓，湯姆·雷斯著，張美惠譯，你的桶子有多滿？——樂觀思想的神奇力量！商智出版，2005 年 1 月。
11. 陳東升，人派財庫，海洋文化出版社，2005 年 6 月 1 日。



12. 麥基卓、黃喚詳著，易之新譯，關係花園，心靈工坊出版，2005 年 3 月 15 日。
13. 啟斯·法拉利，塔爾·拉茲著，洪慧芳譯，別自個兒用餐，天下雜誌出版，2005 年 12 月 28 日。
14. 黃惠惠，自我與人際關係，張老師文化出版社。
15. 傑利·端提爾著，邵巧然譯，讚美的力量：把話說到心坎裡，海鴿出版社，2003 年 10 月 27 日。
16. 楊錦登，人際關係相關理論之探討，學生輔導第 69 期，2000 年 7 月。
17. 劉雨靈，做個受歡迎的人，三思堂文化事業有限公司，2000 年 10 月。
18. 蔡青華，關係決定成敗，三思堂出版社，2005 年 6 月 30 日。
19. 羅柏·布蘭姆森著，張彤譯，雙贏的人際關係，世茂出版社，1996 年 5 月 8 日。

## 二、 期刊、雜誌

1. 大師輕鬆讀，No. 165，2006 年 2 月 16 日。
2. 李康莉、王念綺，貴人就在你身邊，遠見（30 雜誌）2 月號，No. 18，2006 年，頁 96。
3. 胡釗維，放下身段和三教九流搏感情，商業周刊，952 期，2006 年 2 月 20 日，頁 96。
4. 賀桂芬，設定目標發展你的人脈拼圖，商業周刊，951 期，2006 年 2 月 13 日，頁 96。





5. 善用水桶理論搞定人際關係，商業周刊，946 期，2005 年 1 月 10 日，頁 136。

6. 董鴻宗，人際關係的經營—贏在影響力，公務人員月刊，第 91 期 2004 年 1 月。

### 三、 網路資源

1. 人與人相處的電子書。

<http://mis.im.tku.edu.tw/~rex14a/p&p/mainframe.html>。

2. 人際關係的天秤。

<http://www.relativehumanity.com.tw/%E4%BA%BA%E6%80%A7%E7%9B%B8%E5%B0%8D%E8%AB%96/%E4%BA%BA%E9%9A%9B%E9%97%9C%E4%BF%82.htm>。

3. 李勝彰，深化人際關係，展現圓融人生—四攝法的妙用。

<http://home.pchome.com.tw/education/clt555/sushafa.htm>。

4. 李順長博士，創造美妙人際關係的藝術，1999 年 3 月 2 日工研院演講之部分內容。<http://spring.fhl.net/spring2/relatn2.html>。

5. 良好的人際關係。

[http://spl.cto.doh.gov.tw/doctor/book/ch09/book9\\_1.htm](http://spl.cto.doh.gov.tw/doctor/book/ch09/book9_1.htm)。

6. 張德聰，淺談人際關係的重要，臺北e大鮮活管理報。

<http://epaper.hilearning.hinet.net/images/tpec/80/01.htm>。