

关系

决定

成败

Relations

Decide

Success or Failure

成功公式中，最重要的一项因素是关系——罗斯福

成功者，都是善于与别人搞好关系的人

这本书把人与人之间的一切都说了一——钱都不好使，关系最好使！

海涛◎编著



 中国城市出版社

Success or Failure

Decide

Relationships

关系

成败



海涛◎编著

中国城市出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

关系决定成败:提升版/海涛编著. —北京:中国城市出版社,2007. 1

ISBN 978-7-5074-1834-7

I. 关... II. 海... III. 人际关系学—通俗读物
IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 161773 号

责任编辑	张惠平
封面设计	华审视觉设计
责任技术编辑	张建军
出版发行	中国城市出版社
地址	北京市丰台区太平桥西里 38 号(邮编 100073)
电话	(010)63454857
传真	(010)63421488
总编室信箱	citypress@sina.com
投稿信箱	city_editor@sina.com
发行部信箱	zgcsfx@sina.com
经 销	新华书店
印 刷	北京集惠印刷有限责任公司
字 数	183 千字 印张 16.25
开 本	787×1092(毫米) 1/16
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
印 数	0001—7000 册
定 价	22.00 元

序言

成功者，都是善于与别人搞好关系的人

美国著名的成功学教育家戴尔·卡耐基在对古往今来的成功人士，尤其是近现代优秀的企业家、富翁的成功事例，做了分析之后，总结出“人际关系是成功的最重要的因素”这一精辟理论。

卡耐基把人际关系定位为“最”重要的因素，而不是“很”重要的因素。他形象地说：如果用数字比例表达的话，一个人事业的成功或者发展，只有15%是靠自己的专业技术，而其余的85%则要靠自己的人际关系、处世技巧。

另外也有成功学研究者得出的比例是80%来源于与别人的相处，20%来源于自己的能力与知识；成功 = 10%的知识 + 20%的能力 + 70%的关系。

当然，是否客观事实就是卡耐基算出的比例，还是其他学者算出的比例，我们不得而知。但是它们却共同揭示了这样一个理论，即成功要仰仗于人际关系，如果没有良好的人际关系，一个人是绝对不能成功的。

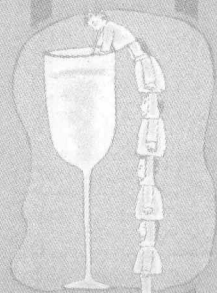
现在，在国际上，有一新名词“超级成功者”，指的就是那些蜚声国际的亿万富翁。更有专家分析得出，这些超级成功者能够成功的最重要原因，就是得益于他们超强的人际关系处理能力，尤其是他们觉察人们需求的能力、博得周围人忠诚配合的能力。

所以，这就给了我们一个启发：那就是你越是有成就，事业做得越大，就越需要有更强的处理人际关系的能力。换句话说，人际关系与事业两者的成功是一种成正比的关系。

举个简单的例子：创业之初，如果你开个小卖部，你的人际关系就是那些布衣人士；后来到你拥有一个饮料加工厂或者冷饮集团公司的时候，你的人际关系、处理人际关系的能力也必将大大提高；再后来，如果你的企业像麦当劳、肯德基那样成为跨国企业，你的人际关系就已经扩展到全球。

所以，成功者，都是而且必须是善于与别人搞好关系的人。

编者





目录

CONTENTS

序 言

第一章 好关系,好人生

关系第一,挣钱第二/2

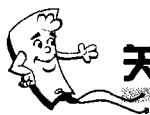
因为依靠自己的力气,驴子辛苦一辈子却食不果腹;因为编织了一张“网”,蜘蛛一辈子衣食无忧。那么,在生活中,你扮演的是驴子还是蜘蛛的角色?

- ◎关系成就了世界首富 /2
- ◎办事要有关系网 /5
- ◎关系能使人“推磨” /6
- ◎做个深谙人情世故的人 /7

人脉就是钱脉/9

掌握了人脉,就等于把握了成功的机会,就有了发财致富的资本,因为良好的人际关系,往往是我们成功的阶梯,是能够提供给我们点石成金之术的秘诀。

- ◎成败兴衰皆关乎人脉 /10
- ◎人脉是你的无形资产 /12
- ◎有人脉,肯定有机遇 /13



谁是真正值得信赖的朋友/15

在细节中学会认真分辨身边的朋友,看看哪些是你应该珍惜的至交。当你想要投靠那位“朝廷朋友”时,应看看他是否在你的至交圈子内,而不要卷起行囊盲目投奔。

◎得意时,闭上你的“鸟嘴” /15

◎谁是你身边真正的朋友 /16

◎从细节上发现真正的朋友 /18

关系是成功最重要的因素/19

一个人要想成功,必须首先处理好自己的人际关系,必须应该知道怎样运用人际关系。

◎关系也很拽 /20

◎关系网可以提升自己 /21

◎关系是获取成功最重要的因素 /22

缺那么一点关系就行不通/24

人际关系也是一种资源。谁的关系多,谁的路子广,谁的朋友多,谁办事的成功概率就高,谁走向成功的速度就快。

◎求发展,一定要知道利用关系 /25

◎有关系的人总会给你一点面子 /26

第二章 一层关系一层人

关系随着环境变/30

环境不同,关系也会随之发生不同程度的变化,可能会更密切,可能会疏远,甚至不再有任何关系。所以,我们应该用变化、发展的眼光,随着环境的变化而审视并提升自己的人际关系。



◎不同的环境,不同的人际关系 /32

◎成为一流的高手,才能认识一流的专家 /33

关系网中的三类人/34

要想“人尽其才”,使自己的人际关系充分发挥作用,首要任务就是建立自己的人际关系运用表,要他们做他们应该做、能够做、适合做的事情,并且让他们在为你提供帮助的过程中感觉到自己的价值。

◎关系网中的三类人 /36

◎建立自己的关系运用表 /37

◎时刻将自己置于关系网的主导地位 /38

不要做有关系无能力的“阿斗”/39

你需要做一个人际关系表格,在上面列出人名,按他们的职业、地位进行分类,然后注意经常和他们保持联系,了解他们的近况,或者在他们需要的时候给予及时、有效的帮助。

◎关系会用,才叫资源 /40

◎能力可以弱,关系不能弱,运用关系的
能力更不能弱 /43

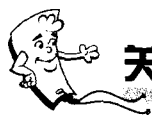
第三章 掌握运用关系的分寸

怎样将关系运用得恰到好处/46

人只有在心甘情愿的时候,才能把事情做得完美。同时还要知道,各人的需求并不一样,你只有明了他的真正需求,尤其是那些与你的需要有联系的,并且尽可能地顺着他的偏好去做,他才会心甘情愿地帮助你实现利益。

◎关系不用,过期作废 /46

◎放长线钓大鱼 /47



◎浅薄的缘分也应该有效利用 /49

运用关系时的禁忌/52

站在巨人的肩膀上,你才能看得更远。如果你总是想着怎样才能扳倒他,怎样算计他,把他踩在脚底下,那么你就什么也得不到。

◎不要跟高手玩手段 /53

不要担心自己会受到伤害/55

俗话说:舍不得孩子套不着狼。有些人运用关系做事时,喜欢左右掂量,唯恐自己的利益受损。其实,任何事情都有风险,都不可能百分百地成功。

◎不要背后利用别人的资源 /55

◎不要因小事而耿耿于怀 /57

◎不要因自己的小聪明而洋洋得意 /58

◎不要随意指责对方的性格 /59

◎不要有所付出就立即要求回报 /60

不能得罪的 N 种人/62

我们不能得罪的人有哪几种? 一般包括与自己关系最密切的人,对自己最信任的人,帮助自己最多的人,知晓自己秘密的人,关系自己前程的人,小人。

◎与自己交往最密切的人 /63

◎帮助自己最多的人 /63

◎对自己最信任的人 /64

◎关系自己前程的人 /65

◎知晓自己秘密最多的人 /66

◎小人 /67



人际关系善用法则/68

我们发挥自己人际关系价值,运用人际关系的关键,就在于擅长发现自己的优点和长处,并能恰到好处地进行利用。

- ◎运用自信的魔力,展现自己的魅力 /68
- ◎借助大人物的“势” /71

第四章 建立自己的关系网络

关系是这样建立的/74

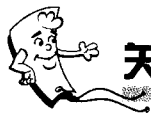
关系的力量是可怕的,没有人可以忍受隔绝,我们都需要关系。而且我们关系的品质与生活品质是密不可分的。人类是社会的创造者,但我们需要谈话、需要沟通、需要感觉到自己被需要。

- ◎人际关系的力量 /75
- ◎人际关系是发展的资本 /76
- ◎建立属于自己的人际关系网 /77

这样的几种人不能交/79

有句话说,好人不用怕,坏人不可怕,最让人恐惧的是不好不坏的人,处于好与坏边缘的人。因为坏人,我们很容易就能区别出来,而好人根本无须害怕,他不会在你前进的路上设置埋伏、陷阱。

- ◎心胸狭窄之人 /80
- ◎两面三刀之人 /80
- ◎轻诺寡信之人 /82
- ◎为达目的不择手段之人 /83
- ◎善于算计之人 /85
- ◎忘恩负义之人 /86



怎样与陌生人打交道/88

不仅不要逃避与陌生人交往的机会,还要适时地创造这种机会。在与陌生人交流过程中,抱以诚恳的态度,注重细节,从而使自己的交际网能够得到延伸。

- ◎第一次见面该说些什么 / 88
- ◎借助客气突破彼此的戒备 / 90

建立人际关系的亮点/91

良好的人际关系是建立在人格魅力上的。如果你想单凭自己的能力去创造事业就危险了。为了自己的生存、发展,你必须建立与其他人的密切关系,力求通过这些关系保障自己的安全与发展。

- ◎谦虚 /92
- ◎礼貌 /93
- ◎真诚 /95
- ◎守信 /96

处理人际关系的七项原则/98

心理学家告诉我们：把别人想象成天使，你就不会遇到魔鬼。

- | | |
|-----|------|
| ◎平等 | /98 |
| ◎宽容 | /99 |
| ◎择善 | /99 |
| ◎理解 | /100 |
| ◎调衡 | /101 |
| ◎积极 | /102 |
| ◎适度 | /103 |

走向成功的七种人际关系技巧/104

我们这里介绍的七项原则和七个技巧,就是可以帮助你提升建立、运用、维系人际关系能力的灵丹妙药。



◎注意形象	/104
◎适当赞美别人	/105
◎学会幽默	/106
◎把心门打开	/106
◎包容不同的观点	/107
◎善于控制自己的情绪	/108
◎倾听并且给予回应	/109

扩大自己影响力的基本原则/111

扩大个人影响力的基本原则有许多,比如危难时刻拉朋友一把、冷庙也要烧高香、多为对手“付出”、不能把朋友当创可贴等。

◎冷庙也要烧高香	/111
◎多为对手“付出”	/113
◎朋友不是“创可贴”	/116

创建关系的潜规则/117

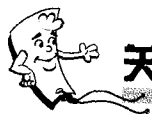
太在乎得失,就会束缚手脚,而不计较得失则能大显身手。坦然看待得失,才能坦然看待成败,才能坦然面对困境,也能扭转败局。

◎关系中的慷慨之道	/118
◎关系中的“粘、走”之道	/119
◎关系中的舍得之道	/120
◎关系中的吃亏之道	/121

第五章 关系需要你经常打点

优化自己的关系网/124

衣柜满了,如果你不清理,就不能腾出地方放新衣服;磁盘满了,你不清理垃圾文件,就没有空间再存入新文件。同样的道理,你的人际关系网也需要经常清理、调整。



◎分类整理 /125

◎清理人际关系 /127

年轻人需要规划未来人际关系/128

人与人之间的偶遇,直到成为朋友,持续保持一种良好关系的过程,就像是一部电视连续剧,初识、偶然的连续,充满戏剧性,却有真实感。

◎列出想认识的百位名人名单 /129

◎寻找可以在关键时刻帮助自己的人 /130

◎区分不同状态的人际关系 /131

不要让“铁哥们儿”生了锈/132

千万不要忽视与朋友之间的礼尚往来,礼物是每个人都渴望得到的,不管是孩子还是大人。重要的并不是礼物本身,而是你为朋友挑选礼物时的友爱心情,是你朋友突然收到礼物时的兴奋心情。

◎好朋友要常联系 /133

◎好朋友也要讲究“礼” /134

交友不能向钱看/136

并不是说所有有钱的朋友都不好,所有没钱的朋友都好。我们现在要做的是,拨开眼前的这层迷雾,不要盲目地在交友道路上只向钱看,而要看清楚自己需要的是什么。

◎富山沟,穷巷子 /136

◎好朋友不怕穷 /138

改变看法,朋友会多起来/139

当朋友关系突然因为一些莫名其妙的事情搁浅的时候,如果选择按照习惯思维去做的话,很难不发生误会,可是如果换个角度看,就可能把坏事变为好事,让彼此的关系更上一层楼。



◎可以指出错误的关系也要重视 /140

◎愉快地面对他人误解 /141

◎通过争论可以强化彼此的关系 /143

性格内向的人怎样维护自己的人际关系/146

要懂得如何拒绝，不要在该说“不”的时候说“是”，这是现代社交艺术，也是人生重要的智慧之一。对于那些不正确、不合理、不恰当、不合法的要求、行为，要坚决地说“不”。

◎不要在该说“不”的时候说“是” /147

◎改善人际交往中的消极态度 /149

◎难亲近的人，更值得信任 /150

绝交不会给你什么好处/151

当你的朋友把你惹生气时，作为他的朋友，你不是宽容地接纳，也不是委婉地批评，竟然是绝交，这是一件多么不可思议的事。

◎不要轻易谈绝交 /151

◎朋友是用来珍惜的 /152

得罪一个人就等于得罪一百人/154

不要看不起任何人，尤其是那些不起眼的人，因为他的背后极有可能有堵坚实的城墙，可以保护他继续活下去。

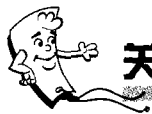
◎每个人都会有自己的关系网 /155

◎得罪一人就等于得罪一百人 /156

怎样和你讨厌的人搞好关系/157

处理好与自己讨厌的人的关系，也是一门艺术。处理得好了，自己还能与讨厌的人“化干戈为玉帛”，最起码也不会受欺负、吃亏。

◎不要怀着怨恨吃牛肉 /158



◎幽默地使对方不再令人讨厌 /160

如何维护生意场上的人际关系/161

我们做生意是为了取得利益,利益是从我们的合作伙伴中得来的。这就像是与对方在踩一个跷跷板,要想持久地获得利益,就要把你的跷跷板踩得稳,把握好平衡。

◎有“舍”才有“得” /162

◎生意场与感情网 /163

职场中如何处理人际关系/165

共同在一起工作,本身就是一种缘分,是值得珍惜的事情,虽然我们的个人目标稍有不同,但是却有个共同的目标——借助公司的发展平台,实现自己的价值。

◎对同事——理解第一 /165

◎不是所有同事都可以成为朋友 /167

◎调整自己对同事的期望值 /168

◎8小时以外的同事关系 /170

◎对上司——尊重第一 /173

◎欺上瞒下会失去上司的信任 /173

◎不要做令上司反感的人 /175

◎别只对上司要工资 /176

◎对下属——要帮助和倾听 /178

◎下达命令的艺术 /179

◎微笑着命令,委婉地批评 /180

◎对客户——形象第一 /182

◎与客户交谈要点到为止 /184

◎记住客户的名字 /185

◎与竞争对手——微笑第一 /188



关系定期维护技术/189

我们的朋友、同事甚至爱人,繁忙的工作有时候会让我们忘记应该与其中的哪一种关系进行交流,这就涉及关系定期维护的技术。

- ◎定期打电话 /190
- ◎定期探望 /190
- ◎定期邮寄小礼物 /191
- ◎定期做陪伴,度过重要的一天 /192

第六章 人际关系中潜藏的危险

充分考虑人际关系中的复杂因素/194

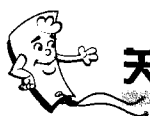
我们在处理人际关系方面的事情时,应该几经斟酌、多方思考,才能做出较为正确、有利于双方关系和谐、健康发展的行为举动。

- ◎个人思维方式 /196
- ◎个人好恶标准 /197
- ◎个人性格 /197
- ◎个人利益 /198

检查自己某些令人生厌的习性/199

有时候,得罪别人不需要大张旗鼓、大动刀枪,没准儿你的一举一动、三言两语就让人受不了。

- ◎刚愎自用 /201
- ◎忌妒 /201
- ◎多疑 /202
- ◎干涉 /202
- ◎拖拉 /203



有的关系就是这样被搞砸的/203

关系中存在着许多隐性因素，它们虽然摸不到、看不着，但是却能让你本来良好的人际关系遭到莫名其妙的破坏，让你对于这种恶果始料未及。

◎相识就是缘分 /205

◎别忘记搭桥人 /206

关系不是用来炫耀的/208

不要吹嘘自己有多少能人朋友，哪怕你真的有很多朋友，也不要骄傲，要保持谦虚的态度，千万不要张扬自傲，肆意炫耀。真正能赢得好人缘的人，是朴实无华、谦逊豁达的人。

◎别让名牌疏远了朋友 /208

◎做人不要太张扬 /209

◎谦逊豁达才能赢得好人缘 /210

办公室里威胁人际关系的几种行为/211

导致同事关系不够融洽的原因，除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外，平时不注意自己的言行细节也是一个重要原因。

◎有好事不通报 /213

◎明知而推说不知 /213

◎神秘地进进出出 /214

◎有事不求同事 /214

◎不搞小团体主义 /215

◎耍嘴皮子都不想吃亏 /215

人都是在暗中得罪的/216

人都是暗中得罪的，这绝对不是危言耸听，而是不可否认的铁的事实。无意伤人，他人却因你受伤，这是我们不得不正视的问题。