



HOW COULD YOU
NOT KNOW
RELATIONSHIP

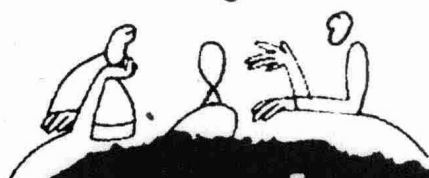
行走社会的智慧指南

你怎能不懂 关系学

毋栋 ◎ 主编

天津科学技术出版社

成功=85%的人际关系+15%的专业知识
唯有精通关系学,才能让你如鱼得水,事事通达
构筑一个稳固而广泛的社会关系网是你生存的第一要素



HOW COULD YOU
NOT KNOW
RELATIONSHIP

你怎能不懂 关系学

行走社会的智慧指南

毋栋 ◎ 主编

天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

你怎能不懂关系学 / 毋栋主编. —天津: 天津科学技术出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5308-5336-8

I. ①你… II. ①毋… III. ①人际关系—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 011079 号

责任编辑: 刘丽燕

责任印制: 白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话(022)23332398(事业部) 23332697(发行)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

三河市南阳印刷有限公司印刷

开本 710 × 1000 1/16 印张 15.25 字数 203 000

2010 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 29.80 元

前 言

在 20 世纪 80 年代,日本著名的科学城筑波,接连发生科技人员自杀事件。经过调查研究,人们发现造成这一悲剧的原因,是这个完全现代化的科学城建筑间隙过大,每座楼房都被绿树环抱,彼此几乎隔绝,而且科技人员们人人杰出,为了各自的尖端研究彼此封闭,不屑与人合作,这使人与人之间的感情交流几乎被降到了最低限度。在传统的日本家庭,夫妻之间也不会交流工作上的事情,更不要说忙碌得夜以继日的科技人员了。正常人际关系的缺失,使他们更容易陷入绝望的情绪。

俗话说“在家靠父母,出门靠朋友”,一语点破了人际关系的重要性。人的社会属性决定了人需要在与他人的交往中成长和发展,每一个人都生活在人际关系的网络中,人生的发展和事业的成功与人际关系有着密切的关系。

有研究表明,良好的人际关系造成一个和谐、信任、友爱、团结、理解、互相关心的客观环境,在这种环境中,能使人处在一种舒畅、快慰、乐观、奔放的精神状态中,人们的道德情操、心理环境得到净化,思想境界得到升华;相反,不良的人际关系却容易使人产生猜疑、忌妒、冷漠等消极心理,使人苦闷、困惑,精神萎靡不振,不利于人生的幸福和快乐。总之,建立好和谐的人际关系是极其重要的,所有人都应该学会建立良好、和谐的人际关系,通过人际交往丰富自我,改善自我。

每一个人都希望自己善于交往,都希望通过交往建立起和谐的家庭关系、亲属关系、邻里关系、朋友关系、同学关系、同事关系……而这些良好的关系可以使一个人在温馨怡人的环境中愉快地学习、生活和工作。但在现实生活中,与人交往总是或多或少地存在着不尽如人意之处,影响人际正常的交往。经验告诉我们凡有所成就的人,都是懂得如何处理自己和

他人关系的人。关系学掌握得如何,存在智愚之别。精通关系学,是智;不懂关系学,是愚。懂得关系学,就会拥有随机应变,善于表达,善于处世,善于社交,且能顾及他人所思所想的能力。

今天的社会是科技高度发达的现代化社会,与以小农经济为基础的农业社会有着本质的区别。现代化社会的基本特征是开放性,它和周围的环境无时无刻不发生着种种错综复杂的联系和交流,面对大量外来的信息和刺激,需要做出灵敏的反应和灵活的调整。社会的现代化使人们之间的联系更加紧密,更加方便,现代化的社会又使人产生了众多的欲望和情趣,只有扩大交往才能适应这个社会。为了增长知识,探讨问题,寻求乐趣,交往是必不可少的手段,只有积极地进行社会交往,才有利于人的智力和创造力的发挥。那么,建立良好、和谐的人际关系就显得尤为重要了。

一旦你建立了良好的人际关系,即使你的举止偶尔同平常形象相悖,也无伤大雅。就像一个有名的作家,有时也有不尽如人意之作,但是假如他给读者的印象很好,人们仍然会读他的作品;一个受听众欢迎的歌唱家可能因故缺席某晚会的演出,但他的声誉丝毫不会受到影响,人们记住的是他的辉煌和成功。可见,无论是谁,打造良好的个人魅力其意义是深远的,每个人都应根据自己的特点来塑造自我形象。这是建立良好人际关系的基础。

就像蜘蛛吐丝结网一样,稳固而广泛的关系网必须用心构筑。在社会交往中用诚心,就会到处受人欢迎;在家庭成员间用细心,亲人就会和睦相处;在工作中用心智,事业就会发达。这些“心”需要我们在生活中慢慢体验,从而掌握并熟练运用那些微妙的关系学原理和规律。

本书立足于生活细节,思路清晰,事例详细明了,分别介绍了家庭与事业、竞争与合作等各方面关系对于人成功的重要意义以及如何避免与他人相处时遇到盲区。希望读者能通过阅读本书得到启发,对解决人际关系中遇到的问题有所裨益。

编者

目 录

第一章 构筑你的关系网

——人际关系的基本技巧

- 处理人际关系的诀窍 / 002
- 互惠定律让你左右逢源 / 004
- 学会真诚地赞美别人 / 006
- 把握做事的场合与时机 / 008
- 善用人类天性沟通 / 010
- 人际关系不能过于亲密 / 012
- 经常保持联络 / 014
- 做人莫要强出头 / 016
- 交往需要双赢 / 018
- 成功赢在亲和力 / 020
- 发挥情绪的感染力 / 022
- 玄妙的身体语言 / 024
- 不要处处当主角 / 026
- 轻视他人会毁灭前程 / 028
- 放弃承诺就是放弃自己 / 030
- 谈话技巧因人而异 / 032
- 得罪人的话不说为妙 / 034
- 学会给人“戴高帽” / 036
- 最重要的第一印象 / 038

第二章 玄妙的“办公室政治”

——与上司、下属、同事的关系

- 对上司说“不”的技巧 / 042
- 委婉地提出建议 / 044
- 不即不离恰到好处 / 046
- 避免与上司正面冲突 / 048
- 调解下属之间的冲突 / 050
- 试探领导是否重视你 / 052
- 要守纪律不要盲从 / 054
- 当知聪明反被聪明误 / 056
- 批评下属的艺术 / 058
- 如何提醒上司的失误 / 060
- 年轻上司如何与资深员工相处 / 062
- 对待下属要宽厚 / 064
- 善用耿直的下属 / 066
- 善待下属中的“老黄牛” / 068
- 上司要树立权威 / 070
- 对付排挤你的同事 / 072
- 对付爱打小报告的同事 / 074
- 忌妒同事就是折磨自己 / 076

第三章 感谢折磨你的人

——与客户、竞争对手的关系

- 妥善处理客户危机 / 080
- 为客户创造价值 / 082
- 留住关键的客户 / 084
- 把利益摆在前面 / 086

合作与竞争并行不悖	/	088
增强竞争观念	/	090
竞争的心态要积极	/	092
另辟蹊径的蓝海战略	/	094
尊敬你的对手	/	096
明修栈道,暗度陈仓	/	098

第四章 千里难寻是朋友

——与朋友、合伙人的关系

真诚是友谊的基石	/	102
一定要理解朋友	/	104
宽容是交往的润滑剂	/	106
朋友有通财之义	/	108
朋友间要礼尚往来	/	110
“亲密无间”的异性友谊	/	112
朋友交往的九大误区	/	114
不要忘了同窗好友	/	116
市场经济“新同学”	/	118
了解你的合伙人	/	120
掌握合作的团结之法	/	122
寻找共同的志趣	/	124
贪婪是合作的大敌	/	126

第五章 血浓于水

——与父母、儿女、亲戚的关系

怀抱一颗感恩的心	/	130
要关注父母的想法	/	132

- 要让父母心情舒畅 / 134
- 不做寄生的“啃老族” / 136
- 老人溺爱孙辈怎么办 / 138
- 怎样与孩子交朋友 / 140
- 不要对子女喋喋不休 / 142
- 如何与儿子相处 / 144
- 如何与女儿相处 / 146
- 孩子也要面子 / 148
- 鼓励比批评更有效 / 150
- 正确赞赏孩子的方法 / 152
- 不要把自己的想法强加给孩子 / 154
- 婆媳之间怎样和睦相处 / 156
- 女婿如何与岳父母和睦相处 / 158
- 亲兄弟,明算账 / 160
- 不以贫富分亲疏 / 162
- 三年不上门,是亲也不亲 / 164

第六章 带刺的玫瑰也芬芳

——夫妻、情侣间的关系

- 爱情需要悉心创造和维护 / 168
- 选择配偶的学问 / 170
- 悬崖边上的三角恋情 / 172
- 如何约会喜欢的女孩 / 174
- 婚姻不是爱情的坟墓 / 176
- 谈谈男人的私房钱 / 178
- 给女人花钱要讲策略 / 180
- 怎样对待爱吃醋的妻子 / 182

- 怎样对待妻子的任性 / 184
- 怎样对待配偶的异性朋友 / 186
- 与爱人也要适度保持距离 / 188
- 吵架也是一门学问 / 190
- 婚后仍需表达爱慕之情 / 192
- 妻子的地位高过丈夫该怎么办 / 194
- 做好不平凡丈夫的妻子 / 196
- 女人依赖性太强怎么办 / 198
- 怎样改造对方 / 200
- 离婚等于大病一场 / 202
- 再婚后要慎重处理夫妻关系 / 204

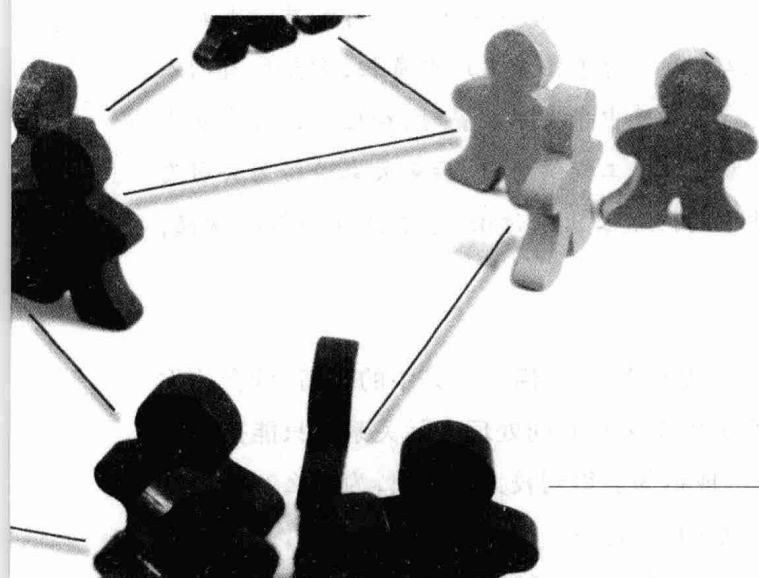
第七章 把话说得滴水不漏

——口才中的关系学

- 没话找话套关系 / 208
- 恭维话人人都爱听 / 210
- 老乡见老乡,两眼泪汪汪 / 212
- 懂点人情世故 / 214
- 学会谦让,落下好人缘 / 216
- 替别人找个借口 / 218
- 千万不要得罪小人 / 220
- 不要总是自认为高人一等 / 222
- 同样的话,换一种说法 / 224
- 巧妙地“让他人做主” / 226
- 有理不在声高 / 228
- 忍让可让人不乱方寸 / 230

第一章 构筑你的关系网

——人际关系的基本技巧



处理人际关系的诀窍

美国著名的福特汽车公司在新泽西的一家分工厂，过去曾因管理混乱而差点倒闭。后来总公司派去了一位很能干的人物，在他到任后的第三天，就发现了问题的症结：偌大的厂房里，一道道流水线如同一道道屏障，隔断了工人们之间的直接交流；机器的轰鸣声、试车线上滚动轴发出的噪音更使人们连工作的信息交流也难以实现。

由于工厂濒临倒闭，过去的领导一个劲地关注生产，而将大家一同聚餐、厂外共同娱乐的时间压缩到了最低限度。所有这些使得员工们彼此谈心、交往的机会微乎其微，工厂的凄凉景象很快使他们工作的热情大减。

于是，经理果断地决定以后员工的午餐费由厂里负担，希望所有的人都能留下来聚餐，共渡难关。在每天中午大家就餐时，经理还亲自在食堂的一角架起了烤肉架，免费为每位员工提供烤肉。后来大家纷纷为公司发展献计献策，并主动把工作中的问题拿出来讨论，寻求最佳的解决途径，最终扭亏转盈。

懂得了处理某些事情的方式方法，也就懂得了其中的窍门，就会让你事半功倍。有时候自己费很大的精力和时间处理人际关系却只能得到较小的成绩，有时则花费最小的成本却能得到较大的成绩，为什么？关键在于你有没有掌握处理人际关系的诀窍。

从上述故事中可以看出，这位经理的真实意图就在于给员工们一个互相沟通了解的机会，以建立信任空间，使工厂内上司与下属、同事与同事之间的关系有所改观，从而推动工厂赢利。

生活中，几乎所有的人都懂得处理好人际关系的重要性，但尽管如

此,大多数人仍不知道怎样才能处理好人际关系,甚至相当多的人错误地认为拍马屁、讲奉承话、请客送礼,才能处理好自己的人际关系。其实,处理人际关系的诀窍在于你必须有开放的人格,能真正地去欣赏他人和尊重他人。

要学会从内心深处去尊重他人,首先必须能客观地评价别人,能找出别人的优点,你会发现你的亲人、朋友、同事、上司或下属身上都有令你佩服、值得你尊重的闪光之处。你会发自内心地去欣赏和赞美他们,你会在行为上以他们的优点为榜样去模仿他们。这时你就会发自内心去尊重和欣赏他人,你就达到了处理人际关系的最高境界。换个角度想,若有人对你有发自内心的毫不虚假的欣赏和尊重,你肯定会由衷地喜欢他(她)们,并与他(她)们真诚相待。

用欣赏人、尊重人的方式去处理人际关系有许多好处。

其一,成本最低,不用花费金钱去请客送礼,不用伪装自己去浪费感情。

其二,风险最低,不必担心当面奉承背后忍不住发牢骚而露馅,不必担心讲假话,提心吊胆。

其三,收获最大,因为一旦你能真心尊重和欣赏别人,你便会去学习别人的优点去克服自己的缺点,使自己不断地完善和进步。

一个懂得用欣赏人、尊重人来处理人际关系的人会过得很快乐,别人也会同样地欣赏和尊重他。

关系学专家告诉你

有人说只要先装出一副理想中某个人的模样来,最终就能成为那个人。但是,归根到底,你还是装出来的。所以抛弃这条虚伪的心理学教条,以你自己的方式去尽力做好一切。从你的真实想法和信念,从你真实的自我出发,去寻找提高与改善,尝试新事物,并创造价值。



互惠定律让你左右逢源

在第一次世界大战中，德国的特种兵有一项任务——深入敌后去抓俘虏回来审讯。

当时打的是堑壕战，大队人马要想穿过两军对垒前沿的无人区，是十分困难的。但是如果让一个士兵悄悄爬过去，溜进敌人的战壕，相对来说就比较容易了。参战双方都有这方面的特种兵，经常会派出去抓一个敌军的士兵，带回来审讯。

有一个德军特种兵以前曾多次成功地完成这样的任务，这次他又出发了。他很熟练地穿过两军之间的地域，出乎意料地出现在敌军战壕中。一个落单的士兵正在吃东西，毫无戒备，一下子就被缴了械。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地把面包递给对面突然出现的敌人。这也许是他一生中做得最正确的一件事了。

面前的德国兵忽然被这个举动打动了，并做出了出人意料的举动——他没有俘虏这个敌军士兵，而是自己又独自返回，虽然他知道回去后上司会大发雷霆。

这个德国兵为什么会被一块面包打动呢？人的心理其实是很微妙的。人一般有这种心理，就是得到别人的好处或好意后，就想要回报对方。虽然德国兵从对手那里得到的只是一块面包，或者他根本没有要那个面包，但是他感受到了对方对他的一种善意，即使这善意中包含着一种恳求。但这毕竟是一种善意，是很自然地表达出来的，在一瞬间打动了。他在心里觉得，无论如何不能把一个对自己好的人当俘虏抓回去，甚至要了他的命。这个德国兵可能是无意识的，或者真的不知不觉中受到了心理学上

“互惠定律”的左右。这种得到对方的恩惠,就一定要报答的心理,就是“互惠定律”,这是人类社会根深蒂固的一种行为心理。

有个心理学家做过一个小小的实验,证明了这个定律。他在一群素不相识的人中随机抽样,给挑选出来的人寄去了圣诞卡片。虽然他也估计会有一些回音,但却没有想到大部分收到卡片的人,都给他回了一张。而其实他们都不认识他。

给他回赠卡片的人,根本就没有想到过打听一下这个陌生的教授到底是谁。他们收到卡片,自动就回赠了一张。也许他们想,可能自己忘了这个教授是谁了,或者这个教授有什么原因才给自己寄卡片。不管怎样,自己不能欠人家的情,给人家回寄一张,总是没有错的。这个实验虽小,却证明了互惠定律的普遍存在。

在不是很熟悉的朋友之间,你求别人办事,如果没有及时地回报,下一次又求人家,就显得不太自然。因为人家会怀疑你是否有回报的意识,是否感激他对你的付出。及时地回报,可以表明自己是知恩图报的人,有利于相互的继续交往。当从别人那里得到了帮助,我们总觉得应该回报对方。如果一个人帮了我们一次忙,我们也会帮他一次,或者给他送礼品以示谢意。

而且如果不及时回报,有时会给你带来一些麻烦。你一直欠着这个情,如果对方突然有一件事反过来求你,而你又觉得不太好办的话,就不太好意思拒绝了。

关系学专家告诉你

人与人之间的互动,就像坐跷跷板一样,要高低交替。一个永远不肯吃亏、不肯让步的人,即使真正得到好处,也是暂时的,他迟早要被别人讨厌和疏远。



学会真诚地赞美别人

一个可怕的暴风雨和雷电交加的晚上，蒸汽渡轮“埃尔金淑女号”撞上一艘满载木材的货轮。船在渐渐沉没，船上的 393 名乘客全部掉入密歇根湖水之中，他们拼命挣扎着等待救援。一位名叫史宾塞的年轻人奋勇跳入冰冷的湖水中，一次又一次救出溺水者。当他从寒彻骨髓的湖水中救出第 17 个人之后，终因筋疲力尽，再也无法站起来。他落下残疾，从此之后，他在轮椅上度过了自己的余生。

多年后，一家报纸采访他，问到那晚之后最难忘的是什么，史宾塞的回答出人意料，他说：“17 个人当中，竟没有一个人向我说声谢谢。”那位因奋力救人而把自己余生放进轮椅的青年，他所要的不仅是一声谢谢，而是对他人格和行为的赞美，然而他失望了。

一个能够慷慨地给予别人赞美和认可的人，一定是一个充分自信的人，他们从不认为赞美别人是助长他人的气势。

有人估计，地球上有 40 亿人在每晚睡觉前，渴望得到一句赞美和肯定的话，然而有多少人得到了呢？记着，把心中的赞美说出来，也许因为你一句赞美的话，就会有一个人无须伴着破碎的心和受伤的灵魂入睡。赞美和认可在交往中也很重要，它是打开影响力通道的第一步。人们对于赞美和认可总是不设防的，往往一句简单又看似无心的赞扬，就是良好关系的开端，人与人的距离由此而拉近。

在试图施加影响的过程中，赞美总是能有效地起到激励和调节情绪的作用。当别人自卑时，用他的某些优点鼓励他；当别人有过失的时候，用赞扬使其恢复自信和自尊，由此建立患难真情；当别人开始抵触时，尝

试用赞美树立双方的共同立场,减少对立。

他们同样记得,别人的赞扬,曾经多么神奇地帮助自己克服了自卑情结,他们认识到,周围的人也都渴望别人的欣赏和赞扬。所以聪明的人从不吝惜自己真诚的赞美。

他们从不担心给了别人亮,遮住了自己的光。因为他坚信自己像太阳,是光和热的源泉,故而从不吝惜给予别人温暖,也从不吝惜用自己的光来照亮别人。他可以创造一个充满鼓励的环境,其中的人们会舒开心怀。

赞美要让他人知道,只有表现出来的赞美,才能感染别人的情绪。赞美是以真诚为基础的,是对别人的付出表示敬佩或谢意的一种表达。恭维是假的,就像假钞一样,如果你要使用,最后总会让你惹上麻烦。

赞赏和恭维到底有什么区别呢?很简单,一个是真诚的,另一个是不真诚的;一个出自内心的,另一个是出自牙缝的;一个为天下人所喜欢,一个为天下人所不屑。赞美绝不是单方面的给予和付出,赞美别人,是学习别人优点和长处过程,是与人交流时和谐沟通的过程,也是心胸气度的培养过程。

在赞美声中,传递的是情感和思想,表达的是善意和热情,化解的是有意无意间与人形成的隔阂与摩擦。在赞美声中,别人的精神感染着你,别人的榜样鼓舞着你,送一点赞美给别人,你的世界会一片灿烂。赞美犹如空气,没有空气,人类无法生存。人类渴望精神上的满足——被了解、被肯定和赏识。对人来说,赞美就如同温暖的阳光,缺少阳光,花朵就无法开放。

关系学专家告诉你

情商高的人总是记得,别人的赞赏曾经给予他们多么大的快乐。他们也总是记得,在萎靡不振时,别人的一句赞美曾给予他们多大的帮助。

