

Results
Through
Relationships

人缘儿

Building Trust,
Performance,
and Profit Through People

关系在成功 中的作用

[美] 乔·塔卡施◎著 田恬◎译

最终，人际关系才是最重要的。

——引自马歇尔·戈德史密斯为本书所写的前言



创立于1897

商务印书馆
The Commercial Press

人缘儿

——关系在成功中的作用

〔美〕乔·塔卡施 著

田恬 译

商务印书馆

2012·北京

Joe Takash

Results Through Relationships

Building Trust, Performance, and Profit Through People

Copyright © 2008 by Joe Takash.

Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

All Rights Reserved. This translation published under license.

图书在版编目(CIP)数据

人缘儿——关系在成功中的作用/〔美〕塔卡施著；田恬译. —北京：商务印书馆，2012

ISBN 978 - 7 - 100 - 08630 - 1

I. ①人… II. ①塔…②田… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第193422号

所有权利保留。

未经许可，不得以任何方式使用。

人缘儿

——关系在成功中的作用

〔美〕乔·塔卡施 著

田恬 译

商务印书馆出版

(北京王府井大街36号 邮政编码 100710)

商务印书馆发行

北京瑞古冠中印刷厂印刷

ISBN 978 - 7 - 100 - 08630 - 1

2012年9月第1版 开本 880 × 1230 1/32

2012年9月北京第1次印刷 印张 734

定价：20.00元

精彩评论抢先看

“如果你没有阅读这本书，这就好比把钱留在桌子上等别人拿走一样。乔·塔卡施深深地吸引住我们这些读者。他向我们证明了，人际关系并不是阻碍职业发展的绊脚石。相反，它是最关键的一个部分。《人缘儿》之所以取得突破性的成功，是因为它介绍了一些实用性的工具。这些工具为我们不断地取得成功，奠定了基础。而且，就算是在经济最不景气的时候，它也同样奏效。”

——托德·利利布里奇 (Todd Lillibridge)，
利利布里奇医疗保健公司 (Lillibridge Healthcare) 董事长兼CEO

这本有用的指南简单易懂。它对那些想改善人际关系并提高职业技能的人来说，很有帮助。

——帕特里克·伦斯奥尼 (Patrick Lencioni)

《纽约时报》 (*New York Times*) 畅销书《导致一个团队失败的五种原因》 (*The Five Dysfunctions of a Team*) 作者

“乔·塔卡施将商业上最重要的两个词结合在了一起:成果和关

系。如果您在寻求一种更快、更确定的方法以帮助您取得成功，那么您一定要好好阅读一下这本书。”

——杰弗里·吉托默（Jeffrey Gitomer），
《销售红宝书》（*The Little Red Book of Selling*）作者

“《人缘儿》向我们提供了与客户建立融洽和谐的人际关系秘诀。如果‘人际关系收益’存在的话，乔·塔卡施已经向我们指明了一条达到这个目的的道路。同时，这本书非常地引人入胜。它向我们一点点地展现了如何从我们每天都要遇到的人那里获得利润。与此同时，作者本人也与我们这些读者建立了良好的关系。”

——艾伦·韦斯（Alan Weiss）博士，《百万美元咨询》
（*Million Dollar Consulting*）作者

“乔·塔卡施在过去的十年里，已经为我们公司提供了激励性管理和领导力方面的好意见。书中所提供的观点以及训练方法非常引人入胜。他还就如何建立人际关系，提供了有实际价值的建议。我们需要这些信息来帮助自己取得成功。”

——彼得·达沃伦（Peter Davoren），特纳建筑公司
（Turner Construction Company）总裁兼CEO

“《人缘儿》向我们总结了人际关系的建立和发展会如何大大地影响到我们在商业上取得的成功。乔·塔卡施通过详细的阐述，用他的观点启发您进一步取得更好、更快的成果。对于那些想取得

进一步发展的领导来说，这本书是必读的。”

——汤姆·莱珀特（Tom Leppert），

达拉斯市（Dallas）市长

“乔·塔卡施为我们发明了一种很实用的科学方法。这个方法可以帮助我们通过与其他人进行互动来获取更好的成果。读者通过阅读这本‘通过行动来证明式’的职业指导，可以从此不再在工作中为各种事情找借口。本书也为读者提供了有用的工具。它可以在最大程度内，更好地激励团队成员获得成功。”

——迈克尔·维奥特（Michael Violit），

罗伯特·莫里斯学院（Robert Morris College）院长

此书献给我生命中最棒的听众：我的爸爸和妈妈、我的妻子萨拉（Sarah）——你是我最好的朋友兼灵魂伴侣、我们的小天使威利（Willy）和玛吉（Maggie）还有我们远在天堂的孩子奥尔西娅·格雷丝（Althea Grace）。谢谢你们的爱、幽默感以及对我毫不动摇的支持。你们就是我的全部。

前言

假设你现在95岁。你刚刚为死亡做好准备。你还剩最后一口气。但是在你呼出最后一口气之前，有人送了你一个很棒的礼物——你可以回到过去，与当时阅读这段前言的那个“你”谈一次——这是一个能够帮到你的超能力。有了它，你就可以帮助当时阅读这篇前言的那个“你”——这个能力可以帮助你变得更专业化。更重要的是，它可以帮助你过上更好的生活。

95岁时候的“你”会给现在读这篇前言时候的“你”什么样的建议呢？

我之前有幸跟几个朋友谈到了这个问题。他们采访过一些老年人或一些不久于人世的人。他们问了这些人一个问题：“‘现在的你’会给‘年轻时候的你’什么样的建议呢？”

从他们搜集来的答案中，有三个主题反复地出现：

现在就做到每天开开心心的。

与他人建立人际关系。

追逐梦想。

这本实用的小册子讲的都是有关如何与人建立起人际关系方面的内容。

我认为《人缘儿——关系在成功中的作用》这个题目起得非常恰当。我认为如果你尽量按照书中建议的内容去做，你会改善人际关系并取得最终的结果——实现你的梦想。

你会成为一名更优秀的领导、一名更优秀的销售人员或是一名更出色的团队成员。你们公司的生产力也会大大增强。

我建议，所有这些都不能成为你运用本书中的材料去建立人际关系的首要原因。

你应该将功夫花在建立人际关系上。因为当你活到95岁的时候，你会为自己之前的努力感到自豪。如果你没有这么做，等你活到95岁的时候，你会对自己感到很失望。

从你一生中获得的所有反馈信息以及赞赏来看，最重要的是，你能从那个临死前“老年的你”那里得到肯定。如果那时的你认为自己以前的所作所为是正确的，那么你做了对的事。如果那时的你认为你在年轻的时候搞砸了一切，那你就是把一切都弄糟了。你不必去打动其他任何人。

如果你认为我说的不对，那你可以去问问任何一位已经退休的首席执行官（CEO）。我问过很多这样的人。你就问他们一个问题：“请告诉我，你有什么值得自豪的事情吗？”

他们无一例外都会谈到自己帮助过的人——他们的人际关系网里的人——而不是他们的办公室有多么大，或者他们曾经赚了多少钱。

最终，人际关系才是最重要的。

好好运用本书中所谈到的所有技巧吧，因为这些技巧可以帮助你成为一个更好的人。

如果这理由还不够充分，那你就不必读这本书了。

如果你只是想利用别人达到自己的目的，那就别浪费自己的时间了。人生苦短。

请仔细阅读这本书，这里面谈到了很多很棒的想法。

做你认为对的事情，不必太过担心其他的事情。

与他人建立更好的人际关系，拥有更好的人生。

做一个“95岁的你”为之自豪的人。

如果乔的这本书中所写的内容帮助你拥有了更好的人生，记得给他发一封感谢信。

——马歇尔·戈德史密斯

《纽约时报》畅销书《今天不必以往：成功人士如何获得更大的成功》(*What Got You Here Won't Get You There*) 作者

鸣谢

首先，我要感谢迈克尔·维奥特。感谢你的才华、对我的信任、你的优秀品质，以及你给予我的无数次个人和职业上的机会。你一直都是我的乔治·贝利（George Bailey）。你的谦逊和善良时刻鼓舞着我。罗伯特·莫里斯学院的成功源自天才式的巧妙结合，而你恰恰就是这座成功之船的带头人。你在很多人的生命中留下了记号，对此你应感到自豪。再次感谢你对我的关爱和帮助。

我要感谢布鲁斯·韦克斯勒（Bruce Wexler）把我介绍给约翰威利出版社（John Wiley & Sons）——没有你，就不会有我这本书的写作与出版。

感谢约翰威利出版社的团队成员们：香农·瓦戈（Shannon Vargo）、劳里·哈廷（Laurie Harting）、杰茜卡·兰根—佩克（Jessica Langan—Peck）、克里斯蒂娜·金（Christine Kim）以及凯特·林赛（Kate Lindsay）。你们才是真正的专业人士，指引着我，支持着我。更重要的是你们在整个过程中对我表现出来的礼貌态度。

感谢我在胜利咨询公司（Victory Consulting）的同事们。他们中

还包括知识分子型的卡尔文·伊文纳（Calvin Iwena）、学者型的马特·巴伦（Matt Baron）、老黄牛型的乔·泰伯斯（Joe Tabers）、烈性子并有创造力而且思维敏锐的妮科尔·纳什尔·安德鲁斯（Nicole Nashar Andrews）以及直觉力超强的蒂姆·霍伊尔（Tim Hoyle）——你无私地鼓励我发展自己的事业，你拥有一颗美好的心灵。

感谢我的客户们：特纳建筑公司（Turner Construction）、利利布里奇（Lillibridge）、巴吉特布兰兹公司（Budget Blinds）以及 J.H. 芬多夫公司（J. H. Findoff）。感谢你们跟我合作。我还要感谢我们的胜利咨询公司团队。你们是成功的企业，你们的员工是优秀的高素质人才，这一切都证明了成功是你们应得的。我需要感谢的人实在是太多了。我想跟你们说，我将永远对你们心怀感激。

我要感谢在我的演讲事业中，所有帮助过我的高中和大学的老师和同学们。你们给了我与你们一起工作的机会——你们为我的职业发展奠定了基础，并时刻提醒我，没有什么比真诚谦卑地与人建立起人际关系更重要的了。

我还要感谢通用汽车公司（General Motors）、美国运通公司（American Express）以及保诚集团（Prudential）——谢谢你们很早就邀请我演讲，并参与到企业大联盟的咨询服务中去。

感谢艾伦·韦斯（Alan Weiss）。你是一名了不起的业务顾问。你演讲的“商业方面”启发了我，允许我每月将你的观点引用到业务食物链的顶端。用你的话说就是“你这辈子最难的推销对象就是你自己”以及“令我吃惊的是，我两个星期前怎么那么地傻”。你在很多方面，都会有所作为。

我还要感谢在我婚礼中站在我身边的26名伴郎——无论我身在何处，我都始终爱你们。乔伊·C (Joey C.)，虽然你去了天堂，但我仍会永远怀念你每次给我的热情拥抱。

最后，我要感谢所有那些酷爱活到老学到老的人们，以及那些时刻提醒自己去珍惜自己所得的人们。我希望这本书中所谈到的观点和窍门，能够激励你们不断取得个人成就和事业上的成功。

乔·塔卡施

2007年5月16日

前言
鸣谢

引言：直达决定性因素

- 对软技巧持强硬态度 004
- 采取行动还是破产？ 006
- 通过行动获取结果 007
- 提示：飞得越高，盲点就越大 008
- 率直造就持续性发展 010
- 人们的行为以及他们为什么顽固不化 011
- 这本书将如何帮助您 013
- 获利方法：帮助您取得应得的成果 016

1 做一名合作伙伴，而不是服从者

- 视低人一等为理所当然 020
- 理想的合作伙伴 024
- 良好的开端 028
- 礼貌自信 031

处于过渡时期的人际关系 032

面对现实：抵抗情绪究竟是来自对方，还是来自我们自己？ 036

报偿比风险重要 038

影响：合作关系究竟意味着什么 042

2 大胆展示缺点

将错失的机会追回来 044

承认自己脆弱是需要勇气的 047

强有力的组合 052

窍门与技巧：如何大胆地展示缺点 055

缩短距离 062

3 提供诚实直接的反馈信息

关于反馈信息的要求 067

窍门与技巧：如何与有影响力的人坦诚相待 070

解决困难：当反馈部分不尽人意时该如何处理 076

好处：反馈信息如何影响人际关系 080

获得极大的成功 082

4 从有益的冲突中获得乐趣

友善地给出不同意见 088

但是如果……的话 092

有益冲突的步骤 095

你是否需要证人? 099

直接处理疑难问题 101

5 养成感恩的习惯

简单的道谢就可以了,书面道谢会起到更好的效果 107

感谢规则 109

表达方式 113

讨好式的障碍 115

我究竟该对什么表示感谢? 117

为人际关系的维持注入信任感、忠诚度和善意 120

6 成为一名出色的倾听者

一名糟糕的倾听者的四宗罪 125

学着保持沉默以及其他奏效的倾听方式 130

带着无私的态度倾听 134

你在听么?自我检查一下吧。 136

共苦原则:为什么最好的听众是我们可以信赖的? 139

7 透彻地了解一个人

仅了解自己老板孩子的名字

以及他在打高尔夫时超过标准杆数的击球次数是不够的 145

帮助你透彻了解一个人的问卷 146

第一步：越界问题的询问技巧 152

你准备好建立一种完善的人际关系了吗？ 154

质量是关键，而不是数量 158

8 对自己实话实说（并向他人寻求帮助）

自欺欺人的种种表现 164

你不希望看到的结果 171

如何开始对自己讲实话 173

对自己说实话 183