

一本帮助公务人员、从业人员和广大学生了解
“关系管理”新视野的全新读本

关系管理学

Relationship Management: An Integrated Approach

■ 居延安 胡明耀 著

复旦大学出版社

C93

353

2006

关系管理学

Relationship Management: An Integrated Approach

■ 居延安 胡明耀 著

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

关系管理学/居延安,胡明耀著. —上海:复旦大学出版社,
2006.7

ISBN 978-7-309-05019-6

I. 关… II. ①居…②胡… III. 管理学 IV. C93

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第056301号

关系管理学

居延安 胡明耀 著

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路579号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65118853(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 孙晶
总编辑 高若海
出品人 贺圣遂

印刷 上海肖华印务有限公司
开本 787×960 1/16
印张 18.75
字数 277千
版次 2007年3月第一版第三次印刷
印数 6501—11600

书号 ISBN 978-7-309-05019-6/C·81
定价 28.00元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

前 言

本书作为一门新学科的概论性教材,是为大专院校、各类中高级培训项目的教学而编写的,亦可作为天天与关系打交道的广大白领、公务人员、党政企事领导的案头读本。为了保证教材的先进水平,实现其学科概念的经典性和超前性、关系理论的传承性和时代性、操作工具的通约性和实用性,我们费尽心思:从概念酝酿,到框架搭建,到草本形成,再到课堂试用,又经理论提升和实践验证,一直到今天的正式推出,一路走来,已有五年光阴。

本书作者之一居延安教授,在其任教的美国中央康州大学,于2004年春季学期正式开始为该校硕士生班开设《关系管理学》一课。这是在美国的大学里第一次运用本书框架和内容开设关系管理学概论课程,受到美国学生的欢迎和好评。本书另一作者胡明耀副教授,同时在上海高校试讲《关系管理学》,选课学生连续几个学期“客满”,同事们开玩笑说:“胡教授靠着‘关系管理’满校声名雀跃!”本书的出版,正是凝结着两位作者教学与科研心血的结晶。

《关系管理学》有着两大立论背景,一是关系的人本再造这一历史使命,一是社会的虚拟发展对人的生存状态的未预示。本书的概念体系和理论框架依托于这两大立论背景这一特征,使它成了国内、国外的首创。而人和组织的虚拟发展和关系的人本再造,可以说是对现代人的两大挑战。本书希望为每一个地球人对这两大挑战的应答提供有参考价值的思想、概念、理论和工具。我们以为,假如没有这两个挑战和对这两个挑战的回应需要,那么就没有现代意义上的关系管理学和本书的推出了。我们在讲授此课的过程中,除了学生之外,还收到许多来自党政干部、企事组织领导、白领的正面回馈,真为他们的认真和热情而感动,也使我们深信,这本教材受到使用者的青睐不是偶然的,因为关系管理学是人们终生会遇到,终生需要学习和研究的一门学问。

《关系管理学》涉及的学术背景和阐述范围涵盖了众多与其有

着千丝万缕联系的人文社会学科：公共关系学、人际关系学、管理学、营销学、传播学、国际关系学、政治学、经济学、行政管理学、哲学、人类学、社会学，社会心理学、文艺学等等。我们预料，这些学科都将在“关系”这一本体维面上，在个体、组织、国际三大关系语境中，一一与关系管理学相遇、交融和互补。

由居延安主著、复旦大学出版社出版的《公共关系学》，为《关系管理学》提供了一个姻缘密切的组织语境。为顺应组织的公共关系在研究和实践两个层面上逐步向“关系管理”方向发展的国际趋势，《公共关系学》第三版率先引入介绍了“关系管理”的新视野，提示读者“公共关系正在由以注重即时传播效果，转向以‘关系管理’的长期战略谋划和短期公关效应并重”这一发展新动向。《关系管理学》希望帮助国内的公共关系专家、学者和从业人员了解和把握这一发展动向的来龙去脉、理论阐述和全新的“工具模式”。无疑地，《关系管理学》也将为管理学、营销学、组织行为学、组织传播学等所有与“组织”有关的学科，提供新的视野和解说方法。当然，这是关系管理学在组织语境中的运用，但不是全部。

如果说“组织”是关系管理的中间语境的话，那么个人与个人之间的交往就是它的“小”语境了。关系管理学的人本诉求，一开始就从方法论角度，明确指出自己的观察和研究对象和重心是置于人的“角色”和“个性”关系之上的。任何学科只要有了自己独特的研究对象，就有生根的土壤了。把关系管理学的考察对象锁定于“角色”和“个性”关系，不仅可以为自己注入永不枯竭的活水，而且可以与任何作为“个体”的人有关的学科牵起手来了。毋庸置疑，由“角色”和“个性”浑成的“个体”，不仅存在于个人与个人交往的个体语境中，而且活跃于作为“中”语境的组织语境和作为“大”语境的国际语境之中。

关系管理学不可取代属于国际大语境的国际关系一类的“老”学科，但它将积极参与国际关系及相关学科的友情联唱。关系管理学不会去花气力研究中国与美国的国际战略对比那一类课题，那是国际关系学者和政治家的任务。但关系管理学会对美国“总统”这一角色与中国“国家主席”这一角色，对扮演美国总统角色的布什这一独特的个人，与扮演中国国家主席角色的胡锦涛这一独特的个人之间的关系互动，一定会兴趣盎然。再比如，如果有人要用关系管

理学的视野去研究双双盯着耶路色冷的以色列和巴勒斯坦国,那么我们会不加思索地提议,是否可以把犹太人与巴勒斯坦人的关系渊源、情感交流、对话沟通等问题作为关系的若干层面来做文章。

五年来,我们作为本书的合著者,曾在上海有过十多次面对面的深入讨论,通过电子邮件和国际长途的交往互动更是难计其数。我们有时还为概念立意的更新,在上海图书馆和美国康州的办公室里,天各一方,日夜琢磨,以求超越。我们为双方的自律和勤勉,为这次“远距离”合著《关系管理学》的成功,感到欣慰。复旦大学出版社,特别是孙晶博士,对书稿的按时按质完成多有督助,她对我们既有明确的指导,又多善意和宽容,鼓励我们积极创新,把书写好。在此我们向孙博士表示由衷感谢。

关系始自人类文明的发端,是一条源远流长的古运河,阅尽世纪精彩和人间沧桑,也承载了年轮的淤积。中外古今,从孔夫子到毛泽东,从亚里士多德到马克思,无论是思想巨人,还是芸芸众生,都为人类这条大动脉的疏通作出过贡献。我们这本《关系管理学》只不过是聚焦这条自古就有的水道,试图描述其地理气候的变化,粗绘出虚拟时代的航标样本,提示航运者如何用心走好每段航路。我们深知关系和关系管理博大深远,又自知才学有限,希望学界同仁、业界高明、各路智者,一同来关怀这条积聚着人类智慧的河道的疏通,共赏其美丽,共享她给我们的生命。

目 录

第一章	从关系到关系管理到关系管理学	1
第一节	从关系到关系管理再到关系管理学	1
第二节	人文科学的一般研究方法与关系管理学	13
第三节	关系管理研究的理论价值和现实意义	21
第二章	关系的本质、形式及其过程	35
第一节	关系的本质	35
第二节	关系的存在形态	41
第三节	关系是一个过程	45
第四节	理解人际关系	53
第三章	关系管理的历史渊源和发展过程	59
第一节	关系管理的实践:历史回顾	59
第二节	关系管理思想和理论再访	67
第四章	关系技术、虚拟关系及其发展趋势	88
第一节	关系技术及其发展历程和前景	88
第二节	虚拟关系及其发展趋势	95
第三节	E时代组织的发展模式	101
第四节	E时代人际关系的虚拟化	109
第五章	关系经济和关系价值	114
第一节	关系经济要素构成	114
第二节	关系的价值属性	121
第三节	关系价值的评估	127
第四节	关系经济的发展过程及前景	137
第六章	现代组织和组织者的人本再造	144
第一节	人本再造的时代背景	144
第二节	组织管理章法的演化	146
第三节	人本再造的含义和缘由	152
第四节	“人本”何以“再造”	155

	第五节 人本再造的可信案例	166
第七章	关系管理成功的6C模式	177
	第一节 共同利益、兴趣(Common interest)	177
	第二节 交流、沟通(Communication)	179
	第三节 信誉、信用(Credibility)	182
	第四节 承诺、执著(Commitment)	184
	第五节 合作、协作(Collaboration)	186
	第六节 妥协、让步(Compromise)	187
第八章	关系的情感管理	190
	第一节 情商:一种能够培养的情感管理能力	190
	第二节 情感管理:忍发并举,双管齐下	192
	第三节 重要情感、情绪的管理	194
	第四节 情感管理与6C模式的运用	197
第九章	关系的权力管理	203
	第一节 关系权术种种	203
	第二节 从暗的权术玩弄到明的权力分配	204
	第三节 权力的表层结构	208
	第四节 权力的深层结构	209
	第五节 权力管理与6C模式的运用	212
第十章	关系的冲突管理	217
	第一节 冲突的种种表现	217
	第二节 冲突的定义和构成因素	221
	第三节 关于冲突功能的理论	224
	第四节 冲突管理的一般程序	226
	第五节 冲突管理与6C模式的运用	230
第十一章	关系的变化管理	236
	第一节 环境变化的现代特征	236
	第二节 关系的生命变化过程及其管理	239
	第三节 变化管理与6C模式的运用	247
第十二章	关系管理的三大语境	256
	第一节 个体人际关系语境	256
	第二节 组织关系语境	262
	第三节 国际关系语境	281

第一章

从关系到关系管理 到关系管理学

世上有了人,就有关系,有了关系,就有社会。而有了关系,就有关系管理。关系管理的实践,作为人类社会实践的一个重要部分,自古以来就有。但关系管理作为一种新鲜学科概念,则是 20 世纪下半叶的事,而作为一个专门的研究领域、一门相对独立的学科,还刚刚起步。现代西方管理理论林林总总,其中不乏各式各样的关系理论。近年来,又出了大量的关于客户关系管理的专著,大谈所有与客户服务有关的关系和关系管理。为什么今天我们要单立“关系管理”,把它作为一个整合概念和自成体系的领域来讨论呢?作为一门“学”,它的研究对象是什么?研究方法是什么?今后的发展趋势又是什么?在人类进入 21 世纪的今天,新兴的关系管理学对国家或国际的、组织或组织间的、个人或人际的关系管理的实践到底有些什么现实意义呢?要找到这些问题的答案,我们必须循着本章标题的线路作一次旅行。从关系到关系管理实践,从关系管理实践走到关系管理学,再从关系管理学返回到关系管理实践,就其来龙去脉,作一番考察和描述。

第一节 从关系到关系管理再到关系管理学

关系是人文科学研究领域一个永恒的母题。我们在人、关系、社会的系统论大结构中研究关系,概括了关系的五大特征,然后从人类文明先知关于人的命题出发,描述了关系管理的来龙去脉及关系管理的历史与现状,最后尝试对关系管理学给出一个定义,并假借定义讨论关系管理学与人文科学体系中相关学科的关系。

一、关系

关系与人俱生。人总是生活在各种各样的关系之中。

关系,这对我们中国人来说恐怕是个最具常识性的名词了。谁不说关系?谁不说关系的重要?在现实生活中,关系是最为常见的现象,每个人、家庭、组织,甚至国家和国家联盟,都讲关系。

马克思说:“人是各种社会关系的总和。”^①汉语中的“人”字不就是一撇一捺吗?这好像人的两条腿,一个人要有别人的支撑、辅助,乃至相互纠缠或争斗,才成其为人。孔子说:“仁者人也。”这个“仁”字,从造字结构看,蕴含着中国先人对关系的直觉。两个人结合在一起就有了仁,仁的原始含义就是关系。显然我们这里说的关系,指的是人的关系,以人为中心的关系,亦即社会关系及其表现形态。

一般说来,关系有五大界定特征。

(1) 关系是人的交往的实现。

只有人类才是唯一能用象征符号进行交往的动物。关系以人为中心,形成一个一个的系统,这些大大小小的系统,由许许多多多个节点^②组成。节点可以是人,也可以是受人控制的物;可以是真实的,也可以是虚拟的;可以是现实世界的,也可以是来自“新大陆”的^③;可以是昨天的,也可以是明天的。但有一个共性不可缺乏,那就是必须是交往着的。街上与人擦肩而过,但素不认识,那相互之间有没有关系呢?有,也没有。说没有,因为那不是一种交往,没有交往,就不会形成关系。说有,因为他们工作的单位、生活的小区、他们的自身利益关照似乎总会找到交往——包括直接交往和间接交往——的交结点。判断关系的存在与否取决于人的交往状态。一言以蔽之,关系就是人与人之间交往的实现。

(2) 关系的交往载体是人的社会角色。

一个人一生扮演着各种各样的角色,人与人之间是以各种角色来进行交往互动的,从而形成真切、具体的关系。人缺少了角色身

① 《马克思恩格斯选集》第1卷,人民出版社1976年5月第1版,第16页。

② “节点”英文叫 node,其实译作“接点”更好。

③ 2000年,国际知名策划家、前麦肯锡(日本)咨询公司总裁大前研一出版了新著《看不见的新大陆》,英文原名为: *The Invisible Continent*。他用“新大陆”一词来比喻计算机和包括互联网在内的计算机网络所代表的一个新世界。

份和角色身份的扮演,那就无法实行交往互动,也就没有关系实现的可能了。例如学校里的师生关系,教师扮演了“教师”这个特定的社会角色,学生扮演了“学生”这个社会角色,教师与学生这两种不同的角色之间进行交往互动,就形成了师生关系。在公司里,董事长说他董事长的话、做他董事长的事情,秘书说她秘书的话、做她秘书的事情,他们说的话、做的事都因角色的不同而相异,所以相互之间的关系有规有矩,不会发生错位。

(3) 关系是一个变化的过程。

关系,同任何有机体一样,是有生命的,处于不断的变化和发展中。在这个世界上,一成不变的关系永远不会有。一个人出生后,自少年、青年、中年到老年,通过不断的学习和实践,积累了许多知识和经验,正如孔子所说的“三十而立,四十而不惑,五十而知天命”。在人的整个生命历程中,年岁、知识、经验、名望、地位、财富,一生的命运,一世的人际关系,时时刻刻都在变化之中。关系有两种状态,即静态和动态。关系的动态是绝对的,而关系的静态是相对的。比如在市场上,商家在一段时间里卖某种商品,供应商供应这种商品,顾客购买这种商品,一时供应方、需求方与消费方保持相对平衡,这就是三方关系的一种相对静止状态。但这种相对静止状态不会维持下去,很快供、需各方先后会发生变化,静态关系就会被打破,代之而起的是一种动态关系。其实所谓静态,常常是表面上静、看上去静,表面之下一直在“动”的。无论是哪一种关系语境,个人与个人之间的关系也好,组织与组织之间的关系也好,或者国家与国家之间的关系也好,只要是关系,不能不“动”,不能不“变”。世上没有哪种关系可以一帆风顺、长盛不衰的。《红楼梦》里有句话,“千里搭长棚,没有不散的席”,说的就是个“变”字。关系不仅会不断地变,而且会变得很无常、很复杂、很曲折,企图给出一张应对一切变化的药方是徒劳的。我们只有把握住关系变化的一般运行规律、一般发展趋势,才能以不变应万变。

(4) 关系正在以前所未有的规模和速度走向虚拟,但虚拟不“虚”,虚拟关系依然以人为本。

最典型的现代虚拟关系就是以互联网为平台的网络关系。网络虚拟关系无上无下,无远无近,无边无际,这是一种不受时空限制的关系。网络虚拟关系与现实人际关系的一个区别在于虚拟关系

结构的扁平化和平等化。网络虚拟关系的另一个特点是,信息交换量的巨大无比和交换节点结构的无限宽广,这从根本上把现代网络虚拟关系与任何别种虚拟关系区别开来。我们是在互联网这个“新大陆”形成后,才将“新大陆”上发生的人际关系定义为虚拟关系的,尽管传统意义上的虚拟关系在古代就有了。

其实,虚拟关系并不“虚”。虚拟关系仍然是以人为本、以人为中心的。网络虚拟关系仍然是由人来控制的,网上的人与人、人与机、机与机的关系都是人的关系的延伸,都是由人来指挥的。关系和关系管理的“人本”思想,对本书要宣扬的关系管理理念作了质的规定性,对我们提出的关系管理学的概念体系勾画了一个总体框架。

(5) 关系是一种有别于实物和金融资产的无形资产,关系是有价的。

关系不仅有人文价值,而且有经济价值。中国儒、道、佛文化,西方基督教文化,阿拉伯伊斯兰文化,都代表着世界上不同民族的人文传统。埃及的金字塔、中国的长城,都是自古至今世界文明人文传统的伟大象征和人文价值的光辉体现。但有人对金字塔或万里长城做过资产价值评估吗?没有,也不可能,因为没有现成的标准。有人对关系——包括经济关系和非经济关系在内的各种各样的关系——提出过资产价值评估吗?一直到最近,也没有,因为没有成功的先例,更没有一致认可的标尺。但是随着新经济、关系经济、网络经济等概念的出现,企图对包括虚拟关系在内的关系进行价值评估的观点、理论和方法相继出笼,一时间为关系这一概念涂上了一层稍许带点神秘又颇为新奇的色彩。

20世纪90年代开始,学者提出了关系经济和关系资本等一系列新鲜概念,并开始了对它们的研究“无论是知识资产,还是关系资产,只要是资产,按理就该做进公司的资产负债表里,但是在各国现今的会计制度和条例里,我还没有看到这些明细类别。所以,关系资本不只是一个理论问题,同时又是一个棘手的财会问题。”^①在中国,尽管对此还有不同的看法,但近年来越来越多的有识之士开始

^① 居延安:《关系管理》,上海人民出版社2003年3月第1版,第108页。

了这方面的思考。有学者曾做过一个项目^①,对70位社会科学家和70家企业做了关于采访报酬的调查,这70位社会科学家都是全国知名的社会学家、经济学家、法学家等,调查结果其中有40%以上的被调查者都说,媒体如果要采访,必须付费。著名电影演员孙道临,对《羊城晚报》记者孙毅蕾的采访请求,坚持提出要求收取采访报酬,由于报社机制问题,双方意见不合,记者终未如愿采访^②。我们在这里对各种收费问题不作价值判断,这不是我们关心的话题。我们关心的是:应该不应该对诸如此类的关系进行定价?有没有办法来定价?如果应该也有办法,那么如何来定这个价?可以说,我们今天谈论的关系,其内涵更为深刻、外延更为宽广了。

二、关系管理

熵论的一个重要思想是,任何系统都有着自然走向混乱和死亡的趋势。要阻止这种趋势,就必须对系统进行管理。关系也不例外。正如关系与人俱生一样,关系管理与关系也是俱生的。任何一种关系自建立之日起,就进入了自身的、受到环境因素制约的关系管理过程。

古希腊思想家亚里士多德说过一句著名的话:“人在本性上应该是一个政治动物。”^③马克思也说:“人是名副其实的政治动物。”^④人具有动物性特征的生物基础,人有人才有的七情六欲,人也受到生命节律的影响等等。但人早就超越了一般动物,具有动物所不具有的政治性。政治性是以人的意志表达、权力游戏、利益诉求、等级分层等为界定特征的。我们常常可以看到诸如情感动物、理性动物、经济动物、社会动物之类对人的比喻描述。这些比喻都说了人与动物的种种不同,但都不是人与动物的本质区别所在。一般的观点都会把社会性看成人的本质,这是不完全、不准确的,因为社会性是人为了生命延续的需要而形成的一种群居性,动物也有群居性。其实,政治性才是人与动物区别的根本标志,也是文明与野蛮区别

① 据复旦大学新闻传播学院李良荣教授的调查项目。

② 转引自2005年3月2日《报刊文摘》:《孙道临要“付费采访”引起争议》。

③ 亚里士多德:《政治学》,吴寿彭译,北京商务印书馆1965年版,第130页。

④ 《马克思恩格斯选集》第2卷,人民出版社1995年版,第2页。

的标志。在人的世界所产生的一切社会现象，都可从人是“政治动物”这一命题中找到最后解释。

人是关系管理的主体，又是关系管理的客体，关系管理本身就是管理者与被管理者之间关系的一种具体体现。如果不懂得这个命题，是难以把握人与人之间的关系的。从这个命题出发，考察中国与世界几千年的文明史，我们可以概括出关系管理的一些基本原理、原则和方法。无论哪个国家、哪个民族、哪种文化，也不管是哪种语境、哪个时代背景，关系管理总存在着某种共通的“语言”或“游戏规则”。比如在关系过程中，关系双方或多方总会面临利益问题、诚信问题、沟通问题、合作问题和妥协问题等共通问题。另外，关系管理也不是一句空话，它必须落实在包括情感、权力、冲突、变化层面在内的诸种共通的管理层面上，实行多维管理。这些共通层面都是环环相扣的，比如关系双方在情感上缺乏沟通，权力旗帜就可能举了起来。权力旗帜一举，往往是冲突的开始。有了冲突，就要妥协。如关系双方不能妥协，那么合作的关系结构要么迅速走向解体，要么发展到冲突的极端形式。这种极端形式，在个人与个人关系上可以表现为夫妻反目；在组织与组织的关系上可以表现为通过不正当竞争手段置对方于死地；在国家与国家的关系上可以表现为战争。关系管理的底线常是避免极端冲突的引起，其最高目标总是在关系良性运行的基础上获得关系目标的最佳实现。上面列举的这些原则和管理层面是在长期的关系管理实践中反复得到印证的，是超国度、超历史、超文化的共通性原理。

追溯人类历史上的关系管理实践，我们可以看到，人类形成之初，就产生了“类关系管理”的需要和可能。据人类学家研究，大约在500万年前，生活在东非大草原上的直立类人猿成了人的最早祖先。到160万年前，人类已经进化为成熟的直立人。人的直立行走，可以扩大视野，能更真实地看到自己的同类，并能相互联合以形成更大的群体。这样，人类的祖先提高了同野兽争夺生存空间的能力。在漫长的演化过程中，人类逐渐掌握了工具，从石器到金属，之后有了农业，沟通的需要产生了语言，而交往的方便和频繁又导致生产效率的提高，生产有了成果和积累，就有了继承问题，逐渐地私有制和国家诞生了。于是，人类从愚昧、野蛮进入了文明。越原始的人类，人口的密集度越低，人与人之间相互形成默契的需要也越少，人可以发挥他的本能来争取生存。可是，随着人的进化，人的生

存变得越来越容易,人口多了,就不仅要处理人与自然之间的关系,还要处理人与人之间的关系^①。

恩格斯在《自然辩证法》中说,“有了人,我们就开始了历史。”整个人类历史就是人的交往史。人类社会是从最初的原始小群体开始的,在此基础上渐渐演变为形形色色的家庭。以后,人的交往形式逐渐扩大到胞族、氏族、部落、民族,最后为国家这个核心的形态,到现代还有超国家的联盟,整个交往过程形成了一个关系的历史序列。家庭是人与人之间关系的原生纽带,国家关系管理构成关系管理的核心内容。在阶级社会里,必须要有理性的阶级关系管理,当关系双方的矛盾不可调和时,往往诉诸暴力、战争和革命,这包括几千年文明史上的帝国称霸、诸侯割据、资本殖民扩张,作为压迫阶级对立面的奴隶起义、农民革命和无产阶级革命,还包括各国的国内战争、20世纪的两次世界大战、东西方冷战以及今天的恐怖和反恐战争等等。可以说,整个有文字记载的几千年文明史,就是一部人类社会的关系管理史,每一章每一节,血迹斑斑,伤痕累累,教训惨重,不可不读。

近代,当工厂制生产和资本主义制度出现后,在科技革命的推动下,欧洲文明随之崛起,并历史性地超越了曾经盛极一时的伊斯兰文明和东方文明。20世纪初,西方现代经典管理理论的创立,标志着人类真正开始了科学管理的时代。当现代组织管理产生时,科学管理取代了欧洲资本主义早期传统的经验管理,随后,以此为起点,20世纪五六十年代以来,在西方涌现了一系列承前启后、不断创新的组织管理理论,现代管理理论创新层出不穷,而以人本化为中心的人本化管理,一直引领着现代管理发展的总趋势。今天,世界上那些超级跨国公司,其规模可以超过一个中等国家。大公司早已把关系管理看作关乎自身生存的最重要的战略思考,各国的中小公司也不甘落后,为了在全球经济逐渐一体化的市场大锅里分得一杯羹,也处心积虑地谋划着自己公司关系管理的战略、战术。

在人类几千年文明史的各个时期,从古希腊的关系管理奠基者亚里士多德,到现代人性关系管理创始人梅奥,从古代的孔子到近代的马克思,古今中外许多伟大思想家,尽管还没有系统地提出过

^① 王铭铭:《人类学是什么》,北京大学出版社2002年6月第1版,第7页。

关系管理的概念或理论,但他们的著述中事实上都包含了大量有关关系管理的卓越思想。众多的政治家、军事家和科学家留下了许多哲理性的著作和名言,民间也有许多世代相传和到处传颂的故事和谚语。从古至今,人在不同的时代、不同的语境下,一直用自己的经历和体悟,谱写着不带关系管理概念标签的关系管理篇章。

国际上明确提出关系管理这个整合概念,是近一二十年来的事情。与关系管理这一整合概念在用词上最为接近的是客户关系管理^①。在美国,近年来出了成百种关于客户关系管理的著作,大多是公司如何运用互联网进行网上交易的操作系统。也有著者阐述,在市场竞争越来越激烈的情况下,企业应该如何通过有效的客户关系管理,去保持和扩大客户名单,以维持和扩大市场占有率。近年来,中国有一些大公司开始设立关系管理部、关系管理办公室,但其职能主要是在产品销售环节上面向客户的服务工作。国际上有的人际关系学者开展了研究人的情商网络理论,探讨怎样建立、运用人际网络去搞好关系管理的理论^②。也有的学者对关系的资本属性进行了研究,明确提出关系是有价值的,关系是一种无形资产^③。还有的学者把“关系”作为人际交往制胜的工具、手段和方法加以研究。但把关系管理作为一个整合概念提出来的,仍属凤毛麟角。

20世纪90年代初以来,信息和通讯技术(ICT)即关系技术的迅猛发展,催生和推动了网络经济和关系经济,并引发了包括企业在内的各种组织的虚拟发展大势。在任何一个社会、经济、市场的大变革时期,风浪翻滚时,总是泥沙俱下,鱼龙混杂,趁机作坏捣乱者也常不在少数。欧美、东亚的政府和企业开始反思自省,及时提出了组织管理体制的改革问题。为适应经济技术的深刻变化以及游戏规则的改变,在关系技术、关系经济、组织人本再造动力的激发下,关系管理应运而生。本书作者之一于2003年推出以关系管理这一整合概念为题的专著《关系管理》一书,率先做出了尝试。该书以关系技术、关系经济为大前提,从管理、营销、传播学科角度,面对

① 英文为CRM,即Customer Relationship Management。

② 罗家德:《关系管理的智慧》,社会科学文献出版社2002年8月第1版。

③ 参阅居延安:《关系管理》第四章“关系:一种无形的资本”,上海人民出版社2003年3月第1版。

当代经济技术的深刻变化以及游戏规则的改变,就如何认识和着手进行有效的关系管理做出了某种散论式的注释。作者声称,该书只是发了一通关于关系管理的随意见论,其目的—是“为了开阔眼界和思路,能让读者由此及彼,举一反三”,二是希望能够提供“操作工具”或“范例”,“让读者运用于自己的实际工作中去”^①。我们对《关系管理》一书的结构和内容进行了深入剖析,注意到作者提出的关系管理的6C模式^②和四大管理层面^③,吸收了它们及其他部分的合理内核,进行了本书理论框架的搭建,企图把关系管理这一领域推到学科的高度来审视和研究。

三、关系管理学

关系管理学的提出,不是出于几个读书人著书立说、标新立异的企图,而是对世界进入新千年之后人类自身面临的两大挑战的回答。第一个挑战是包括互联网在内的信息传播技术的飞速发展和革命性变化引起的人的关系不断虚拟化,第二个挑战是世界范围内的人类生存环境速变而引起的崭新的人本再造的新课题,而人本再造问题说到底也是个关系问题。可以说,没有这两个挑战和对这两个挑战的回应需要,就没有现代意义上的关系管理学。这两大背景和两大挑战引起我们对关系和关系管理的正面思考,在人、关系和社会的系统论大结构中探索关系管理学的理论架构和概念体系。

作为—门学科,关系管理学也必须有它自身独立的理论架构、概念体系和应用实践。本书无疑是企图陈述这个理论框架、概念体系和应用实践的一个尝试。基于我们对“关系”和“关系管理”的认识,关系管理学的研究对象是:以人为中心,在人类的虚拟发展和人本再造的两大挑战下,个人与个人之间、组织内部及组织之间、国家内部及国家之间的个性及角色关系,以及这种关系的建立、发展、维系和终止的全过程。

① 居延安:《关系管理》,上海人民出版社2003年3月第1版,第6页。

② 这6C是:Common interest(共同利益或兴趣)、Communication(交流、沟通)、Credibility(信誉、可信)、Commitment(承诺、执著)、Collaboration(合作、协作)、Compromise(妥协、让步)。

③ 四大关系管理层面是关系的情感管理、关系的权力管理、关系的冲突管理和关系的变化管理。