

人生行动的指南和受用
一生的生活智慧

马银文◎编著



RENJIGUANXIXUE

生活中不可不知 的 人际关系学

一个人不懂得人际关系之道可不是小事，
离开了人际关系，你就会成为无源之水、无本之木。

首先，你的生活失去了很多乐趣；再者，
你的事业也难以取得成功。

学会处理人际关系，不光是在生活上为你提供帮助，更是在事业
上为你添砖加瓦，帮助你早日成就人生理想。



 中国出版 出版社
CHINA PICTORIAL PUBLISHING HOUSE

◎ 编著



生活中不可不知 的人际关系学

 中国书画出版社
CHINA PICTORIAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

生活中不可不知的人际关系学/马银文编著. —北京:
中国画报出版社, 2010. 8

ISBN 978-7-80220-881-0

I. ①生… II. ①马… 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 (2010) 第 168534 号

生活中不可不知的人际关系学

出版人: 田 辉

编 著 者: 马银文

责任编辑: 李 刚

出版发行: 中国画报出版社

(中国北京市海淀区车公庄西路 33 号, 邮编: 100048)

电 话: 010-88417359 (总编室兼传真) 010-68467981 (发行部)
010-88417417 (发行部传真)

网 址: <http://www.zghbchs.com>

电子信箱: cppl1985@126.com

印 刷: 三河市灵山装订厂

监 印: 敖 晔

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 19

版 次: 2010 年 10 月北京第 1 版 2010 年 10 月北京第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80220-881-0

定 价: 32.80 元

前 言

富兰克林说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系”。一个人在社会上行走，要想达到无往不胜，首先要处理好人际关系。国际关系学家马俊杰在他的研究报告《探索你的内心》一书中也指出：“在一年内失去工作的4000名职工中，只有400人即总数的10%是因不能胜任工作而被开除的，其余的90%则是因为不能很好地处理人际关系而被解雇。”所以说，一个人事业的成功，15%是由于他的专业知识和技能，85%要靠他的人际关系与处世的技巧。

有这样一个故事：

青蛙和蜘蛛是一对朋友，有共同的爱好——吃飞虫。年轻时，青蛙体魄健美，身手敏捷，水陆两栖，过得很自在，让蜘蛛很羡慕。等青蛙和蜘蛛年老时，情况发生了逆转。老青蛙对老蜘蛛说：“我一生辛劳，只勉强糊口，现在年老体迈，将要饥饿而死。而你如今却衣食无忧，这世道真不公平。”老蜘蛛说：“你之所以艰辛，是因为你靠四条腿生活，而我是靠编织一张网。”

这个故事运用到我们的生活中，充分体现了人际关系的重要性。人是社交动物，每个个体都有自己独特的思想、背景、态度、个性、行为模式和价值观，然而人际关系对于每个人的情绪、生活、工作有很大的影响，甚至对组织气氛、组织沟通、组织效率和个人与组织之间有着极大的影响。

人需要有思想感情上的交流。一个志同道合又积极向上的人际关系群体中，和谐健康的人际关系形成的一个和谐、信任、友爱、团结、理

解、互相关心的客观环境。在这种环境中，人与人之间思想感情上的交流，能使人们从中汲取力量和勇气，使人在碰到挫折、困难时得到别人及时的帮助，通过交流达到互相理解；能使人处在一种舒畅、快慰、奔放的精神状态中，容易形成乐观、自信、积极的人生态度，人们的精神情操、心理环境得到净化，思想境界得到升华。

因此，人际关系学是人生的必修课，尤其在当今交往频繁而又人际关系复杂的社会里，学会如何与人交往和相处是人生道路上不可或缺的。那么我们该如何经营自己的人脉圈编织自己的人际关系网呢？在现实生活中，为什么有些人拥有丰富的交际范围，而有些人则总是形单影孤，与朋友和同事的关系都不是很融洽呢？

人际交往不是简单的你来我往，而是与人说话、做事的一门综合性智能活动。这就需要我们了解并掌握与人交往的方法和技巧，从不同的侧面洞悉交往对象的内心世界，并运用一定的策略，从而赢得别人的信任和喜爱，拥有好人缘。

搞好人际关系是一门艺术。所有的人都需要不断地学习和实践、才能臻于娴熟。希望您能根据自己的具体情况，作一个自我分析，从而冲破自我封闭的篱笆，虚怀若谷，去建立一个和谐的人际关系。为了使您能够在今后的人生中处理好各种人际关系，避免在生活和工作道路上遭遇不必要的烦恼和挫折，并且使您能够更好地把握自己的人生，我们精心编写了《生活中不可不知的人际关系学》一书，作为启迪人们如何处理人际关系的智慧之书，也为各位朋友更加顺利地进行人际交往起到抛砖引玉的作用。

本书集通俗性、趣味性、故事性于一体，是一本教大家如何与人沟通交流、如何与人融洽相处的指导书。希望本书可以帮助每位读者，在社会交往中，能够左右逢源、广结人缘，编织好自己的人际关系网，成为交际中的成功者。

目 录

第一章 人际关系中不可不知的金科玉律

心理定律是人际交往中较为常见的心理现象和规律，是一个人的行为或语言，引起其他人产生相应变化的因果反映或连锁反应。正确地认识、掌握并了解这些潜在的心理定律，对于我们正确处理人际关系具有非常重要的作用和意义。

首因效应——交往第一印象至关重要 /3

面子定律——给人面子拉近距离 /6

忍让定律——忍让创造人际和谐 /10

异性效应——男女的相互吸引作用 /14

互惠定律——让对方产生负债感 /17

邻里定律——选择好的人际环境 /20

晕轮效应——要不同侧面地洞悉他人 /24

从众心理——从众心理让你不再孤单 /27

第二章 搭建人脉圈，得人脉者得天下

人脉是一生中最大的财富，人脉决定财脉，被称为赚钱之神的邱永汉说：“失去财产，仍有从头再来、东山再起的机会；失去朋友，就永远没有第二次机会了。”可见人脉的重要作用。拥有了庞大的人际关系，你就拥有了巨大的人生财富。

得人脉者得天下 /33

越早搭建人脉圈，就越早成功 /36

学会在关系中找到关系 /39

运用刺激缔结好人缘 /42

学会在背后说人好话 /44

自嘲可轻松搞好人际关系 /49

好人缘可以这样来修炼 /52

在人际交往中学会抬高别人 /58

保持联络使人脉四季开花 /61

第三章 算好友情账，朋友多了路好走

朋友是人生的一笔财富，所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，好朋友是人生征途中栖息的长亭，也是狂风暴雨中避风的港湾。良好的朋友关系需要细心呵护，用心经营，还要多多保持联系，不断进行心灵的沟通，当然更重要的就是真诚相待，这样你的友谊才会天长地久。

如何处理好朋友关系 /69

对待多层朋友的技巧 /74

晴天留人情，雨天好借伞 /78

言真意切结知己 /82

朋友交往要“对等” /84

学会给朋友留面子 /87

不计前嫌，抛弃恩怨 /92

宽容可保友谊长青 /95

愿意为人脉付费 /99

低调和谐是交友的硬道理 /103

不要抱怨朋友的牢骚 /106

第四章 要学会恰当处理上下级关系

上司是办公室里的核心人物，你可以不喜欢上司，但不能不

与他搞好关系，跟上司的关系处理不好，必将影响到你的工作情绪，甚至是你的前途，后果不堪设想。下属虽然在职能上低于上司，但下属与上司有着平等的人格尊严。作为上司，要想得到下属的尊重和服从，就必须尊重下属。总之，上下级的关系很微妙，如何和谐相处是一门学问。

善用不同性格的人 /111

做一个了解下属的上司 /116

如何用好有毛病的人 /122

升职后如何管理老上级 /126

明白主角与配角的关系 /128

正职如何赢得副职的支持 /131

副职如何当好正职的助手 /134

如何摆平元老级人物 /137

怎样与各种“问题下属”相处 /140

让下属把不满情绪释放出来 /146

如何对待犯过错的下属 /150

第五章 如何处理同事关系很重要

同事是一个人工作中相处时间最长的人，同事既是自己的合作伙伴，又是自己的竞争对手，很多时候还会出现利益冲突。如果处理不好自己与同事之间的关系，必将影响到自己的工作，还会给自己的生活增加烦恼和压力。因此，处理好与同事的关系是非常重要的。

警惕七种危险同事 /157

英雄要过美人关 /160

与女同事保持恰如其分的距离 /164

如何处理好同级之间的关系 /168

如何对待职场上的私交 /171

升职领导如何与旧同事相处 /175

- 如何与异性同事交往 /180
- 给同事面子就是给自己面子 /182
- 客观坦诚地对待同事 /186
- 重视同事间的互相帮助 /190

第六章 家庭关系是一生的必修课

家庭是构成社会的基本单元，它给人一种归宿感。俄国作家列夫·托尔斯泰说过：“幸福的家庭都是相似的，而不幸的家庭却各有各的不同。”拥有一个幸福的家庭，是每一位家庭成员的共同心愿。每个人都应该本着相互关心和爱护的目的，对家人充满着爱心和强烈的责任感，共同维护和谐的家庭关系。

- 家庭是事业的基础和后台 /197
- 如何与自己子女相处 /200
- 如何处好婆媳关系 /202
- 如何处好姑嫂关系 /205
- 如何与爱人良好相处 /207
- 夫妻适当保留有利于婚姻 /209
- 距离是爱情最好的保鲜剂 /212
- 跟恋人“说不”的智慧 /215

第七章 远离小人为自保的上上策

从古至今，小人无处不在，无时不有。在人际交往中，提防小人也总是一件让人头疼的事情，因为小人难防，小人难料，小人神秘不可测，有时即使你知道谁是小人，你也不能直言指责，否则，你也许就会遭到小人的暗算。因此，远离小人才是自保的上上策。

- 生活中应小心应对的几种人 /221
- 不要让“马屁精”搞昏了头脑 /224
- 领导者不能没有防人之心 /229

- 辨析小人的行为特点 /233
- 当心人言的杀伤力 /236
- 严惩员工中的害群之马 /241
- 严防职场中的小人 /245
- 与小人交往要行之有道 /248
- 宁得罪自己勿得罪他人 /252

第八章 化解人际矛盾，谨防人际关系的恶化

只要人与人之间存在交往，就不可能避免矛盾的产生。人与人之间观点的差异，志趣的不同，个性的抵触，或者是偶尔的误会，都有可能在双方之间产生冲突。这种冲突如果不及时化解，就会导致双方的关系紧张起来，矛盾加深。因此，保持良好的关系就要尽量避免冲突的发生，及时打破僵局、消除隔阂。

- 适度赞美是改善关系的良药 /259
- 不要轻易对别人作出承诺 /261
- 不知变通是相处大忌 /265
- 适可而止，留下回旋的余地 /269
- 莫计前嫌，凡事看开一点 /272
- 疑人不交，交人不疑 /276
- 目中无人，让你处处碰壁 /279
- 与人争辩，你永远不会赢 /282
- 锋芒太露，当心碰壁腰折 /285
- 树一个敌，等于立一堵墙 /287
- 祸从口出，言多必有失 /290

第一章

■ 人际关系中不可不知的金科玉律

首因效应——交往第一印象至关重要

首因效应也被称为“第一印象”效应。在短时间内以片面的资料为依据形成的印象是第一印象。研究发现，与一个人初次会面，45秒钟内就能产生第一印象。近代心理学家艾宾浩斯就曾经指出：“保持和复现，在很大程度上依赖于有关的心理活动第一次出现时注意和兴趣的强度。”并且这种先入为主的第一印象是人的普遍的主观性倾向，会直接影响到以后的一系列行为。

在生活节奏如同高速列车的现代社会，很少有人会愿意花更多的时间去了解、证实一个留给他不好印象的人。

一天上午，张霄赶到某公司参加最后一轮应聘，主考官是该公司的王总。在考试快要结束时，张霄才满头大汗地赶到了考场。王总瞟了一眼坐在自己面前的张霄，只见他满脸通红，大滴的汗珠子从额头上冒出来，上身一件红格子衬衣，加上满头乱糟糟的头发，给人一种疲疲塌塌的感觉。王总仔细地打量了他一阵，疑惑地问道：“你真的是研究生吗？”。张霄很尴尬地点头回答：“是的。”接着，心存疑虑的王总向他提出了几个专业性很强的问题，张霄渐渐静下心来，回答的头头是道。王总经过再三考虑，最终决定录用张霄。第二天，张霄第一次来上班时，王总把张霄叫到自己的办公室，对他说：“原本在我第一眼看到你的时候，我不打算录用你，你知道为什么吗？”张霄摇摇头。王总接着说：“当时你的那副尊容实在让人不敢恭维，满头冒汗，头发散乱，衣着不整，特别是你那件红格子

衬衫，更是显得不伦不类的，不像个研究生，很像个自由散漫的社会小青年。你给我的第一印象太坏。要不是你后来在回答问题时很出色，你一定会被淘汰。”

张霄听罢，这才红着脸说明原因：“昨天我前来赶考时，在大街上看见有人遇上车祸，我就协助司机把伤员抬上出租车，并且和另外一个路人把伤员送去医院。从医院里出来，我发现自己的衣服沾了血迹，于是，我就回家去换衣服。不巧我的衣服还没干，我就把我二弟的一件衬衫穿来了。又因为耽误了时间，我就拼命地赶路，所以，时间虽然赶上了，却是一副狼狈相……”

王总这才点点头说：“难得你有助人为乐的好品德。不过，以后与陌生人第一次见面，千万要注意自己给别人的第一印象啊！”

张霄的工作很出色，不出半年，就被升为业务主管，深得王总的器重。

从以上小故事中，我们可以看到，“第一印象”相当重要。有时候，“第一印象”可以决定一个人的前程甚至命运。

第一印象是难以改变的。因此在日常交往过程中，尤其是与别人的初次交往时，一定要注意给别人留下美好的印象。第一印象主要是依靠性别、年龄、体态、姿势、谈吐、面部表情、衣着打扮等，判断一个人的内在素养和个性特征。

现实生活中，我们常碰到一些素不相识的人，在许多场合，如出差在车、船上的邻位旅客，入学遇见同班新同学，出席会议初次邂逅的与会者等，虽然对人家的个性品德等一无所知，但却借助对方的衣着、容貌、谈吐举止等方面，而了解彼此，并结交成朋友。

然而社会复杂，人在与人交往时，因功利性而心怀叵测，这种人到处都有，当朋友对你好时，不要沉湎于其中；当朋友对你有些冷淡时，也不要过分计较。“知人知面不知心，画人画虎难画骨”，每个朋友背后的“目的性”大多一时难以确认，所以还是以静观动好。俗话说“路遥知马力，日久见人心”。否则，以过早的表面印象取舍下结论，会使你结交下“地雷式”的朋友，酿成灾祸，也会使你错过真诚的朋友，遗憾终生。

一天，杰克走进公关经理室，他对副经理汤姆颇有好感。汤姆干脆利落的工作作风，风度翩翩的仪表，尤其是对杰克十分热情，当他抬头打量杰克时，便喊道：“嗨！小伙子，你好，请坐。”随后带着他熟悉公司的各个部门，还重点介绍了室内情况。杰克对此感恩不尽，认为汤姆是个讲义气的朋友。而另一室的工程师克鲁脸色阴沉沉地，手里正忙着设计，抬起头连声招呼也没打，杰克在心里给克鲁下的定义是“呆板、不热情，肯定是个冷血动物”。

此后，杰克碰上事：就以此为“尺度”进行衡量了。

可是过了不久，汤姆利用杰克的信任和年轻，让他在众人面前跌了一个大跟头。杰克后悔莫及，为什么要为汤姆卖命。而为他挽回损失与声誉的，恰恰是工程师克鲁，他揭穿了汤姆的诡计，为杰克洗刷了不白之冤。

杰克之后痛责自己，不该“先入为主”，以一时的好恶来取舍朋友，直到那善于伪装的“朋友”把自己推入陷阱，可是此时后悔已经迟了。

首因效应在人际交往中起着很大的作用，我们可以充分地利用它来帮助我们完成漂亮的自我推销：首先是面带微笑，这样可能获得热情、善良、友好、诚挚的印象；其次应使自己显得整洁，整洁容易留下严谨、自爱、有修养的第一印象，尽管这种印象并不准确，可对我们的工作总是有益处；第三使自己显得可爱可敬，这一切必须由我们的言谈、举止、礼仪等来完成；最后尽量发挥您的聪明才智，在对方的心中留下深刻的第一印象，这种印象会左右对方未来很长时间对您的判断。

面子定律——给人面子拉近距离

俗话说，人活一张脸，树活一张皮。因此，不管对什么人来说，面子是至关重要的事情。

每个人都爱面子，一些人甚至把面子看得比生命还要重要。一旦伤了人家的面子，可能会给自己留下无穷后患，因此任何时候都要注意保全别人的面子。

在经过几个世纪的敌对之后，1032年，土耳其决心把希腊人逐出自己的领土。穆斯塔法·凯墨尔对他的士兵发表了一篇拿破仑式的演说，他说：“不停地进攻，你们的目的地是地中海。”于是，近代史上最惨烈的一场战争展开了，土耳其最终获胜。

当希腊的迪利科皮斯和迪欧尼斯两位将军前往凯墨尔的总部投降时，土耳其士兵对他们大声辱骂。但凯墨尔却丝毫没有显示出胜利的骄气。

他握住他们的手，说：“请坐，两位先生，你们一定走累了。两位先生，战争中会发生许多偶然情况，有时最优秀的军人也会打败仗。”

凯墨尔即使在全面胜利的兴奋中，为了长远利益，仍然牢记着这条重要的信条——让别人保住面子。

“己所不欲，勿施于人。”我们常常无情地剥掉别人的面子，伤害别人

的自尊心，抹杀别人的感情，却又自以为是。我们在他人面前呵斥别人——下属或者孩子，找差错，挑毛病，甚至进行粗暴的威胁，却很少设身处地地为他们着想，考虑别人的自尊心。

罗宾森教授曾说过一段富有启示性的话：“人，有时会很自然地改变自己的想法，但是如果有人说他错了，他就会恼火，更加固执己见。人，有时会毫无根据地形成自己的想法，那反而会使他全心全意地去维护自己的想法。不是那想法本身多么珍贵，而是他的自尊心受到了威胁……”

人人都有自尊心，不但大人物有，小人物也一样，甚至更强烈。当一无所有时，自尊心便是需要固守的最后领地。没有人愿意别人漠视自己作为一个人的存在。有时，人们为了维护自尊，甚至会坚持错误，不可理喻。

中国人很奇妙，可以吃闷亏，也可以吃明亏，但就是不能吃没有面子的亏，要在人性丛林里求生存，必须了解到这一点。这也就是很多老于世故的人不轻易在公开场合说一句批评别人的话的原因。宁可高帽子一顶顶地送，既保住别人的面子，别人也会如法炮制，给你面子，彼此心照不宣，尽兴而散。这种情形在官场尤其常见。

事实上，给人面子并不难，也无关乎道德，大家都是在人性丛林里过生活，给人面子基本上就是一种互助。

尤其是一些无关紧要的事，你更要会给人面子。至于重大的事，就可以考虑不给了，你不给，对方也不敢对你有意见。他若强要面子，就有可能在最后失去面子。

有一次，张女士花不低的价钱买了一件衬衫，回家试穿一下，感觉很不舒服，大概是布料的原因。没过几天，一位朋友来看她，看了她的衣服，大呼：“你上当了，这种料子穿到身上发板、发硬，特别不舒服，而且还容易退色，送给我都不愿穿，你还花那么高的价钱买它。”

张女士吃亏了吗？是的。可是，朋友的话虽然在理，张女士听起