

你认识谁 并不重要

[美] 汤米·斯波尔德◎著
(Tommy Spaulding)

徐臻真◎译

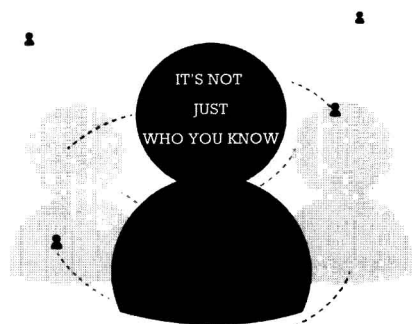
洞悉人性，
建立深度而持久的人际关系的强大法则

每一段关系都是一段双向的路途，
我们无法知道眼前邂逅的一段人际关系
是否将改变我们未来的人生方向

IT'S NOT
JUST
WHO YOU KNOW



中信出版社·CHINACITICPRESS



你认识谁 并不重要

[美] 汤米·斯波尔丁◎著
(Tommy Spaulding)
徐臻真◎译

图书在版编目 (CIP) 数据

你认识谁并不重要 / (美) 斯波尔丁著 ; 徐臻真译 . —北京 : 中信出版社 , 2013.4

书名原文 : It's Not Just Who You Know

ISBN 978-7-5086-3857-7

I. ①你… II. ①斯… ②徐… 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 (2013) 第 037528 号

It's Not Just Who You Know: Transform Your Life (and Your Organization) by Turning Colleagues and Contacts into Lasting by Thomas Spaulding

Copyright © 2010 by Thomas Spaulding

This translation published by arrangement with Broadway Business, an imprint of The Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc.

Simplified Chinese translation copyright © 2013 by China CITIC Press

ALL RIGHTS RESERVED

本书仅限于中国大陆发行销售

你认识谁并不重要

著 者 : [美] 汤米 · 斯波尔丁

译 者 : 徐臻真

策划推广 : 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行 : 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者 : 北京诚信伟业印刷有限公司

开 本 : 787mm × 1092mm 1/16

印 张 : 18 字 数 : 221 千字

版 次 : 2013 年 4 月第 1 版

印 次 : 2013 年 4 月第 1 次印刷

京权图字 : 01-2010-5268

广告经营许可证 : 京朝工商广字第 8087 号

书 号 : ISBN 978-7-5086-3857-7 / F · 2843

定 价 : 39.00 元

版权所有 · 侵权必究

凡购本社图书 , 如有缺页、倒页、脱页 , 由发行公司负责退换。

服务热线 : 010-84849555 服务传真 : 010-84849000

投稿邮箱 : author@citicpub.com

我的父亲 1927 年毕业于卡内基的入门班，因此，我从小就受到《人性的弱点》一书的感染，卡内基的理念在创建新的友谊方面是不朽的真理，而汤米·斯波尔丁则带领我们走向更深层次。他在生活中学到的智慧，我认为只能随着年龄的增长才能懂得。生活在于服务他人而不是被他人服务，在于奉献而不是索取，就像美国著名销售教练、励志作家及演说家吉格·金克拉常说的：“人们并不在意你的学识，而只在乎你是否在意他们的需要。”

汤米在此书中倡导建立真诚而持久的人际关系，也就是在你受到伤害或者需要帮助的时候，他们会挺身而出帮助你，没有任何理由和顾虑，当你面对困难、举步维艰的时候，他们会成为你的坚强后盾，简而言之，无论你处于什么情况，他们就在那里，不离不弃。为什么？因为你在关键时刻也同样会这样对待他们。

我是汤米·斯波尔丁和本书的超级粉丝，阅读这本书，将书中的智慧和原则应用于实际，我相信这样做所带来的效果会让你和你的朋友感到不可思议，你会获得汤米·斯波尔丁在书中提到的“人际关系回报”。实践这些原则不仅会改变你个人、组织和社会的财务状况，而且会给你带来欢乐和充实。

生活不仅仅是为了赢取友谊且影响他人——生活在于服务他人。当你为

他人的生活带来改变时，会发生什么？你的生活也会因此而发生变化，谢谢你汤米！

肯·布兰查德，
畅销书《一分钟经理人》和《与其挑剔我，不如帮我得A》的作者

站在巨人卡内基的肩膀上

戴尔·卡内基和他的著作《人性的弱点》启发了我，让我开始意识到经营人际关系的重要性，进而有意识地培育和发展人际关系，将其作为人生的核心要务。无论是在我人生的哪个阶段——高中、大学、研究生，还是我已经开始创立自己的事业，我一直都在床头柜上放着这本书的影印版，可以说，我依靠此书为生，和它相依为命——真的，和其他绝大多数人不同的是，我依靠此书为生，和它相依为命。为什么呢？因为它和我的天性琴瑟和鸣。

自从读完戴尔·卡内基的这本著作之后，我就开始养成了一些习惯，并乐此不疲。例如，我给朋友们寄送自己亲笔手写的随笔、回电话、寄送标明收件人姓名的独一无二的生日卡，并不断地结识新的朋友。直到今天，每当我阅读报纸的时候，只要遇到某篇文章涉及赞许我认识的某位朋友，我就会用剪刀将它齐齐剪下，连同我亲笔手写的短笺，一起寄给这位朋友，如果他的母亲还活着，我会写：“您可能会想要将这封短笺送给您的母亲，而她会自豪地将它贴在自己的冰箱上！”诸如此类的事情，我可能每年会做 1~200

次，我想我此生会一直保持这一习惯，永不改变。

多年来，我在这本书中所领悟到的要点是如此有用，它们似乎会帮我打开人生每一道走廊的门，疏通人生的每一个关节。卡内基所传递的信息，即使在今天，依然深受欢迎，因为它确实卓有成效。如果你坚持将他所教授的方法付诸实践，你就会赢得朋友，并成为一位有影响力的人。你的人际关系网会迅速拓展；名片盒中名片的数量就像在密西西比州生命力极强的野葛根一样飞速增长；每逢圣诞，你会收到无数圣诞节问候贺卡。而这不正是你事业突飞猛进的表现吗？这不正是你推进事业的方式吗？这正是卡内基所传达的信息的核心：“关键并不是你知道什么，而是你认识谁。”

好吧，这只是我们学习的开始，还有更多等待你我去领会探索。你所知道的知识固然重要，而你所认识的人更重要。真正的成功不只关乎你的学识或你的人际关系，还有更多。事实上，在涉及推进你的事业发展和创立一家企业或一个组织时，正是这“还有更多”在真正起作用。正是这“还有更多”的因素帮助你找到人生的满足感，实现工作和生活之间的平衡。正是这“还有更多”的因素为你所在的社区带来意味深长的改变。正是这“还有更多”的因素改变着这个世界。

为什么不设定宏伟远大、足以激动人心的目标呢，对不对？

卡内基作为我的启蒙导师，帮助我踏上了雄心勃勃的人生道路。他的开创性著作自第一次出版问世起，已经走过了 70 多年的岁月，而今，它依然排在国际畅销书的行列中。一直以来，我都没有停止过应用他所教授的技巧和原则，但除此之外，我开始更深层次地挖掘人际关系的价值，寻找开发人际关系的方法。

而我从事的研究越深入，我就越发体会到这一工作的价值——无论是个人还是组织（公司、小企业、基金会、政府、非营利组织、教堂等），通

过学习促使职业关系发展更深入、更有效的技能和态度，都可以从中受益匪浅，收获颇丰。我这里所指的人际关系所带来的效应，不仅仅只是为你带来一张圣诞卡片，也包括让你受邀出席丰盛的圣诞宴席。

通过站在巨人卡内基的肩膀之上——学习他的杰作，我们可以将他所传播的信息与时俱进地更新至 21 世纪的版本，我们可以应用这些永恒的原则，超越战术，引领变革。我们可以打造更高的客户忠诚度，进而为我们带来更加丰硕的成果，超乎我们的想象。我们可以发现如何使我们在整个组织内部，在我们的客户中，在我们的社区里，变得更加具有影响力——赢得那些具有高度影响力的朋友。

承诺和忠诚的地位如今已经日益重要。20 世纪 30 年代，卡内基在从事公开演讲和人际关系的教学期间完成了他的著作，部分地填补了课堂上的空白。他的著作开始作为教科书，而书中所提及的技术、技巧和原则，则恰逢其时地满足了读者的需求。在一个充斥失败的标志性的时代，它承诺了个人的成功。

尽管在过去的 70 年里，世界发生了显著的变化，但和卡内基时代相比，我们的经济气候却并无太大差异。失败的金融机构，亏空的投资账户，高失业率和不确定性风险，如厚厚的阴云弥漫在城市的上空和人们的心头。在这样的时代，无论是什么理由、无论什么时间（甚至凌晨 3 点钟），都可以随时求助的深刻而持久的默契的友谊，可以说是人际关系的最高层次。实际上，有时候，朋友之间的关系已经成为我们最珍视的财富。

在大部分情形下，卡内基的原则和技术似乎是永远实用的。这就是为什么他的著作销量已经超过 1 500 万册的原因。而现在，已经到了扩大其核心理论的范围和影响力的时候。策略性地记住并使用别人的姓名，让其感到自己的独一无二，已经不足以维系人与人之间良好的关系。避免争论，谈论他

人的兴趣爱好，也同样不足以维系良好的关系。这些都是人际交往中应当注意的良好素质。你不能仅仅通过微笑、记住他人的名字，或是向他人致意、恭维来赢得长期忠实的朋友和客户，你必须有更多更加深入人心的行动。

在竞争激烈的现代世界，那些出类拔萃的人将“他人的利益”放入自己的词典里，通过坚持不懈的努力，帮助周围的人取得进步。今天，你需要超越所有的路径达成我所说的“第五层次关系”——从表面和社会细微层面（第一层次和第二层次关系）升华，通过交换意见（第三层次关系）和感受（第四层次关系），到进入第五层次关系——保持全然的透明和长期忠诚的人际关系。

实现第五层次的人际关系是可能的。我和几十位朋友创建并保持了这样的关系，其中很多关系是和客户、邻居、同事甚至合作伙伴建立的，而一开始我们之间是完全陌生的。在大家眼里，我是一个社交广泛的人，并始终和朋友保持着联系，这是事实。我的好友联系人名单很长，但它是以质量（我们之间友情的深度和奉献精神）而不是以数量取胜的。尽力和每个人结成第五层次的友谊，而不仅仅限于那些有势力有地位的人，这种友谊所带来的价值是不可估量的。

我将在本书中分享我的友谊背后诸多不为人知的故事，从迪安·辛格夫人（一位在高中时代激发我潜能的老师），到当今世界上某些最成功的组织的首席执行官们。他们都具有高度的人际影响力，而我则非常幸运，能够和他们一起发挥一定程度的影响力。

通过他们的故事和他们所展现出的原则，你会发现，将你周围的关系提升一个层次，达到一个更高的水平，不只是美好的理论，而是每个人都可以而且应该内化的习惯。你可以使之成为每天生活的基础，进而改变你的生活、你的组织和社区。

当然，大多数人都知道良好的职业关系所蕴含的基本而现实的意义。然而，他们欣然采用的方法和技术却不是卡内基所推荐的。他们习惯使用最新的软件，通过访问每一条可以记录并追溯的信息，跟踪和发掘顾客和客户的相关信息。他们用 **LinkIn**（邻音客），用 **Twitter**（推特），用 **Facebook**（脸书），用博客，还有 **Skype**（讯佳普），来进行新交易的快捷沟通。如果他们手上没有手机可摆弄，他们就会茫然失措。他们会利用文本和电子邮件等形式，通过互联网来维系所有的社会关系网络。他们知道，总会有下一个值得花时间“交流”的工具出现，而一旦出现，他们就会疯狂地趋之若鹜。但许多人在纯粹地应用工具之外，缺乏建立人际关系的专业化技能，或缺乏信心、动力。

一些人认为自己的人际关系面临危机和挑战，却没有意识到他们其实完全有能力经营良好的人际关系，就像我一样，从一个患有诵读困难症的少年成为一名双学位硕士（并完成了著作）。有些人其实只需要稍微给予点拨和指引即可领会背后的道理。有些人已经有所觉悟，而且可以继续发展，因为我们从来不知道我们真正可以达到的境界。然而大多数人，只是出现什么就使用什么，他们只知道这些眼前的事物，看不到更远的层面。

这些通信软件用起来感觉舒适。

这些通信软件用起来感觉安全。

但是，它空洞而无意义。

今天的商务人士受困于“被动综合征”。建立有意义的人际关系，成了我们遇到困难的时候才想到的救命稻草。我们虽然彼此“联系”着，但却从未超越眼前浅薄的需要。我们从来没有体验过深刻的、有意义的人际关系。也就是说，获得超越常规预期的人际关系需要敢于冒险，需要真正地理解和关心他人的愿望，并询问自己，我们能做些什么来帮助他人实现或超越这些愿望，然后勇敢地走出去，帮助他人实现这些愿望。

当我回顾人际关系的力量——如何帮我提升人生，使我从一个口齿不清、骨瘦如柴、成绩低于平均水平、患有先天性学习障碍的孩子，变成中产阶级社会的一员，给我辗转世界各地的工作机会，并赋予我领导的角色——对此，我认为不完全归功于我个人。在人生的每一个路口，无论是在学生组织，在球队打球、在大学期间作为一名服务员工作、跨国旅行、为IBM（国际商业机器公司）销售开发莲花（Lotus）协作办公软件、领导组织、创立自己的企业，或者是为大型公司和机构的领导人提供咨询服务，标志着我成功的最有力的指标，是人际关系，而我的重点工作是帮助别人。

这一工作重点就是我所称的“人际关系回报率”，它的力量是伟大而多样的。对于组织：它是一个经济驱动力，而不只是受命而为的激励性的工作。就个人来说，它不仅给了员工更快捷的职业发展通道，而且沿途持续地带给他们更快乐、更充实的职业经验。它使得社会成员更真诚地参与社会，而且，最重要的是，它是社会变革的积极力量。

这让世界发生了至关重要的变化，但还不仅如此。

更重要的是，这让世界变得更加美好。

序 言 / VII

前 言 站在巨人卡内基的肩膀上 / IX

第一章 | 关系的发现

我们必须重新审视关系建设的重要性，采取措施，在我们一切日常交往中全面提升人际关系能力。我们要探索关系经济学、关系胜任能力和关系回报率的关键核心。当你付诸实施时，它们会帮你留住客户，发展事业。这些关系将改变你和你的生活，使其变得更加美好。

与神童无缘的我 / 002

酒吧侍者的关键一票 / 024

关系经济学 / 032

第二章 | 如何建立关系资本

所有的关系都可以归类于五层关系结构中。关系建立得越深入、越有意义，它驻留的层次越高。我们的目标是培养在所有五个层次建立并发展人际关系的能力。这意味着去发展那些定义“我们是谁”的特质，以及明确和实践我们需要采取的行动。

关系的五个层次 / 044

一切都归因于“你是谁” / 052

- 永远不要假装感兴趣 / 055
- 建立关系从准备工作开始 / 059
- 发展关系需做“伸展运动” / 067
- 名片背面的信息 / 074
- 参与慈善事业，建立有意义的关系 / 079
- 不要在第一次约会时就亲吻对方 / 087
- 不要像幼鸟一样向他人索取 / 091
- 关心对方生活中重要的人 / 097
- 给你的朋友寄去亲笔信 / 101
- 前瞻性的人际关系策略 / 110
- 征求意见，而不是谋求生意 / 116
- 不要将拒绝看作针对自己 / 121

第三章 | 纯粹给予的力量

人际关系网络是完全关于生意场的，而纯粹给予则是有意地将生意圈里的人变成私交圈里的朋友。纯粹给予是关于爱的范畴，这是在发展人际关系中最重要的因素，它使得我们的生活和生意更有意义。

- 纯粹给予：让商务个人化 / 128
- 超越关系网络 / 133
- 可靠：让关系变得真实 / 136
- 换位思考：信任的基石 / 139
- 分享脆弱：打开通往内心世界的窗口 / 141
- 保密：“银行金库法则” / 145
- 好奇心：提出问题比解答问题更重要 / 148
- 慷慨：气度的显现 / 150
- 谦卑：真正的权威 / 152

幽默：增进关系的工具 / 154

感恩：离开它没有任何人际关系能生存 / 156

第四章 | 关系提升：第五层次的生活

如果我们的关系只是停留在第三层次或者第四层次，我们就错过了生命所提供的最美好的东西：促成变化的机会——不仅会改变我们自己的事业，而且给我们的组织和社区都带来改观的机会。这是我们处于第五层次的关系的顶级境界。

通往第五层次的旅程 / 160

卓越的人际关系导师米德尔 / 164

现象背后有文章 / 172

收集重要信息 / 178

第五层次的施与者 / 185

由外而内地施与和获取 / 192

“崇高法则”：进步、连接和提升 / 204

三类利益相关方 / 218

人际关系建设的有效警告 / 237

第五章 | 将对关系的愿景放在第一位

我们通过人际关系，来影响我们的家庭、教会、生意或工作。我们关系的影响，又会影响我们的社会、城市、州、国家乃至我们的世界。我们可能足不出户，永远不离开我们的家乡——但如果我们为对关系的愿景所指引，我们就可以改变世界。

关系+愿景=影响 / 250

将梯子搭在真正重要的墙上 / 257

让整个世界变得更加美好 / 266

致 谢 / 273

第一章

关系的发现

我们必须重新审视关系建设的重要性，采取措施，在我们一切日常交往中全面提升人际关系能力。我们要探索关系经济学、关系胜任能力和关系回报率的关键核心。当你付诸实施时，它们会帮你留住客户，发展事业。这些关系将改变你和你的生活，使其变得更加美好。



It's **Not Just**
Who You Know

与神童无缘的我

每一位父亲都希望奇迹发生在自己的子女身上，希望自己的孩子是一位神童——将来成为伟大的物理学家、音乐家、艺术家、运动员或是博学的学者——我的父亲也不例外。但是，我明智的父亲在我人生的较早时期就意识到，我的资质只会使我走上一条完全不同的路。

很明显，我不可能赢得诺贝尔物理学奖，也不可能妙笔生花，创作出任何现代名著，广受赞誉的协奏曲的横空出世也注定与我无缘，成为职业棒球队的內野手只能是我这辈子的梦想。幸运的是，我的父亲隐约地感觉到了我的天赋，这也是为什么他在我还处于青春期的时候，就向我推荐那本书。也是为什么其他的男孩子都经历了青春期的成长激变陡增时段，而我却未曾经历过的原因。我的父母对我进行了一项测试后认定，我存有学习障碍，因此，类似阅读理解这样的课程，我的成绩远远落在同龄人的后面，和他们的认知水平大概有两年时间的差距。

我的父亲是一位教育工作者，现实让他意识到我的实际需要——我并不

需要学习如何将动词连接起来，或者是解决那些复杂的数学问题，或者去死记硬背那些历史日期。

“儿子，”他对我说，“你的母亲会坚持让你阅读《圣经》，而我，则要求你读一读这本书。”说着，他将手中的书递给我，是戴尔·卡内基的那本经典励志书《人性的弱点》。

在专家对我得出专业诊断结果——我患有难语症（即阅读障碍）之前，我在学校读书是一塌糊涂的。读初中时，阅读任何书籍都让我晕头转向，我怀疑高中毕业之前，我所读的书一共是否能超过三四本。但是，因为这本《人性的弱点》是父亲送给我的礼物，我从头至尾完完整整地读完了它，书中卡内基经典的自助课程及时地拯救了我，我在高中时段奋勇向前，克服了人文类课程学习过程中的一个又一个障碍。事实上，这本书为我描绘了通向成功的地图，这是我之前所不曾想象的。在理解卡内基的书籍对我的人生所产生的影响之前，你可以先了解一下我的成长经历，以及我的社会关系。

我的历程——无论是在学校求学的生涯，还是在商场打拼的经历，或是我的生活，都相当迂回曲折。我曾经与人们所津津乐道的成功的要素作斗争，这种斗争还将一直持续下去。但是，在我尚且年轻的时候，我学会了如何在自己的优点和弱项之间找到平衡，我领会了“关系”的价值。

我不仅深谙赢得朋友和影响他人的艺术，还掌握了经营人际关系的要领（无论是亲身经营的体会，还是学术研究的范畴）。此书正是向读者介绍人际关系，关系纽带可以改变你的生活，改变你的公司，进而改变你的世界。因为事业和人际关系息息相关，成功和人际关系息息相关，领导能力和人际关系息息相关，整个人生都围绕人际关系层层展开。

纽约的萨芬市，静卧在距离纽约州西北角 26 公里的拉马波山脉脚下，这里居住着大约 11 000 户居民，其中有部分来自其他城镇和村庄，大家自