

2 1 世 纪 新 型 人 际 协 调 教 科 书

协 调 学

X I E T I A O X U E

赵文明 程堂建 编著



北京图书馆出版社

协 调 学

（第二版） 张其成 主编



ISBN 7-309-04488-0

协 调 学

XIE TIAO XUE

赵文明 程堂建 编著

北京图书馆出版社

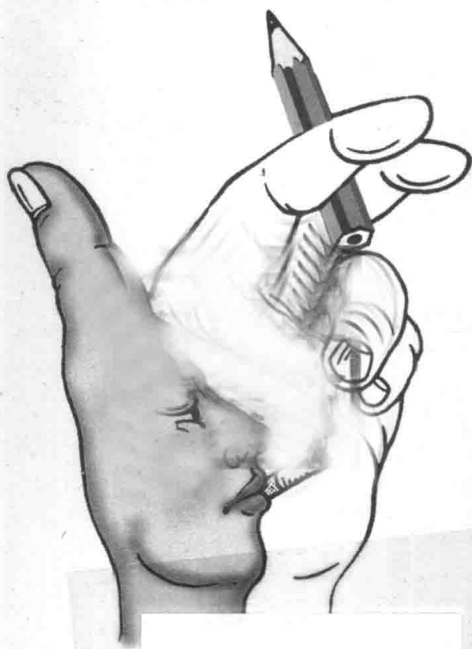
2 1 世 纪 新 型 人 际 协 调 教 科 书

协 调 学

X I E T I A O X U E

赵文明 程堂建 编著

处世圣经 人生宝典



北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

协调学/赵文明 程堂建编著. - 北京:北京图书馆出版社,2000.10

ISBN 7-5013-1750-X

I .协… II .①赵… ②程… III .人间关系-协调-研究
IV .C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 71274 号

书名 **协调学**
XIE TIAO XUE
著者 赵文明 程堂建 编著

出版 北京图书馆出版社(原书目文献出版社)
发行 (100034 北京西城区文津街 7 号)
经销 新华书店
印刷 北京飞达印刷厂

开本 850×1168 毫米 1/32
印张 12
字数 200(千字)
版次 2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷
印次 1—5000

书号 ISBN 7-5013-1750-X/C·30
定价 20.00 元

心 际 漫 步

——写给读者的话

亲爱的朋友：

很高兴，您在浮躁的社会中仍能以一种恬静悠然的心态漫步书庭，并翻开您手中这本书。默契间你我已有了一片让思想自由交流的静土，让心灵宁静散步的绿洲。

站在变幻的现代文明边缘，多少人无奈地陷入了思想与心灵的煎熬中。“菟丝附蓬麻，引蔓故不长”，由于历史传统、世俗文化等多种因素的影响，许多封建专制时期糟粕的处世哲学还有一定的市场，而现实社会中无穷无尽的物质欲望将人们的精神生活一步步地引诱到荒漠化的深渊。冷眼世间：多少人把术、典、方、略等古籍搬上案头，视为立身处世的宝典；多少人把赤裸裸视为公理并竭尽坑蒙拐骗、奸贪淫掠之能事。在撕碎了最后一道面具，品尝了最后一味刺激之后，贫乏而无奈的现代人终于陷入无尽的迷茫与痛苦中……

是到了自我拯救的时候了，是到了重塑人与人之间协调理念的时候了。

现实社会也许很俗，但你我绝不能俗。

游离俗尘,砸碎欲望,我拼命挣脱祖宗缠绕在我身上的丝竹与简牍,为的只是重燃久违的狂热与激情,力图在人性智慧中为现代人找到一些闪光的东西,力图探究协调现代人际关系的艺术上做点什么。

激情与狂热将我化形为影,于是乎我游历上下五千年,遍访中外智者圣贤,在摩西寻觅净土的跋涉中,在希腊城邦的先哲中,在卡耐基闪光的智慧中,在斯迈尔斯人生哲理中……在遍阅先贤著述后,我们似乎开始形影相依了,于是我毫不犹豫地以“尊重人性的平等”、“关爱应来自真诚的心”作为协调学的开端。

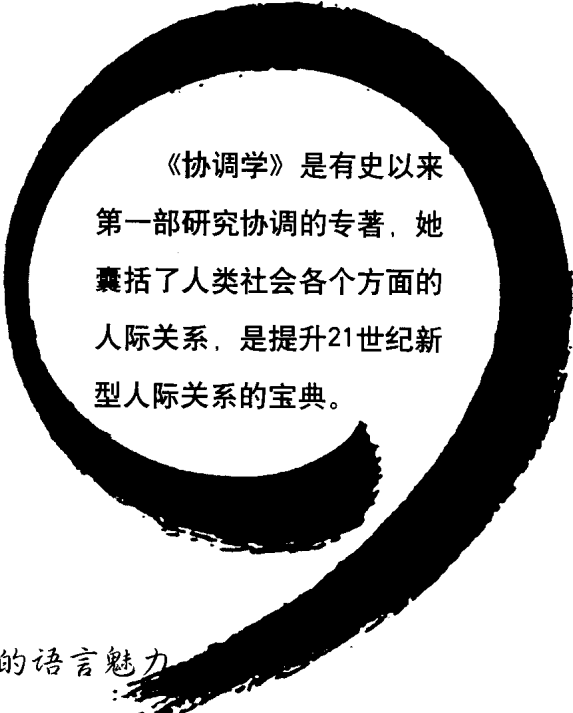
授人以鱼,不若教人以渔。

所以本书突出了实效性和可操作性,借此您可以重塑自己适应 21 世纪全新的协调理念,并有效提高您的协调人际关系的水平、技巧和正确方法。本书全面涵盖各行各业、社会各阶层所涉及的人际协调问题,以自我、人与人、人与社会为主脉,列举了大量优秀经典案例,力求以简洁、活泼的语言与您倾心长谈。

生命可以毁灭,但生命所内涵的良知与灵魂不会消失。我愿同您一道为协调一个全新的人际环境与人际关系倾洒智慧与真诚!

编著者

2000.6.18



《协调学》是有史以来
第一部研究协调的专著，她
囊括了人类社会各个方面
的人际关系，是提升21世纪新
型人际关系的宝典。

人性的光辉

心理的协调能力

铁腕高手

人际关系交往中的语言魅力

新型企业内部的人际协调

新型企业对外协调艺术

领导赏识很重要

沟通同僚的高手

朋友满天下

爱情是永恒的主题

圆润玲珑八面风

给你一个完美快乐的人生

目 录

序 协调理念——人性的光辉·····	(1)
一、尊重人性的平等·····	(3)
二、关爱应来自真诚的心灵·····	(5)
三、人际关系需要良好的协调技能·····	(7)

上篇 人际协调技能篇

——人格的魅力

第一章 超越自我——心理协调能力·····	(13)
一、你是关系网中的第一人·····	(15)
二、人际信念——“信念”是人类的征服者·····	(16)
三、认识你自己——你积极吗？·····	(22)
四、勇敢者的游戏——战胜自己·····	(25)
五、超越伟人的勇气——伟人也是人吗？·····	(28)
六、人际交往中的心理战略·····	(30)
1. 直接了当点出话题·····	(31)
2. 大声讲话消除紧张·····	(32)
3. 扭转形势·····	(33)
4. 慢条斯理·····	(34)
5. 让内心的强弱两方交战·····	(35)
七、综合的人格魅力的培养·····	(36)

1. 没啥也别没精神——形体语言	(36)
2. 最划算的投资——教育	(38)
3. 最不应节俭的投资——外表	(40)
4. 如何给别人第一好印象	(42)
5. 人际协调中的礼仪	(45)
第二章 铁腕高手——行为协调能力	(48)
一、开门利刃——微笑	(49)
二、“铁腕高手”的握手	(52)
三、寒暄的学问	(56)
四、高人才能幽默	(59)
五、呼出他的高姓大名	(63)
六、人见人爱的天使——赞美的技巧	(66)
七、行为协调的守则——像钟表一样准时	(70)
八、行为的协调关键——以“人”为本,把对手 放在显微镜下	(73)
九、成功交际习惯的原则	(76)
1. 避免争论	(76)
2. 不要树敌	(77)
3. 要有助人为乐的强烈道德感	(78)
4. 要有理解宽容的待人态度	(78)
5. 千万不要责备	(78)
6. 让对方觉得良好的主意是他们自己的	(79)
7. 与人为善	(79)
8. 多说“是的”	(80)
9. 要切忌背后议论人	(80)
10. 把你的想法戏剧性地表现出来	(81)

第三章 人际交往中的语言魅力

- 语言的协调能力 (82)
- 一、口才是你成功交际的保证 (83)
- 二、你会说话吗? (86)
 - 1. 鼓起勇气 (88)
 - 2. 使你的声音更具魅力 (88)
 - 3. 痛下决心 (89)
 - 4. 找一切机会去锻炼 (89)
- 三、真诚的力量 (90)
- 四、含蓄委婉,曲径通幽 (91)
- 五、以柔克刚,情理两胜 (93)
- 六、唇枪舌剑——用活你的论辩武器 (95)
- 七、没话找话说——找准话题 (100)
- 八、竖起耳朵——听别人多说 (102)
- 九、学会当众讲话的技巧 (106)

下篇 人际协调实战篇

——圆润玲珑

第四章 新型企业内部的人际协调快餐

- 立即“进补”还来得及 (111)
- 一、热爱你的工作——赢得尊重的“内力”
 - 所在 (112)
- 二、点头 YES 摇头 NO——勇担任务 (114)
- 三、带着笑脸去拼 (116)

四、别被同僚看轻	(117)
五、善于表现自己——买件红衬衫	(118)
六、最重要的是出成绩	(122)
七、切勿越位	(124)
八、切莫打上司的脸	(125)
九、遇上一个魔鬼型的上司真好	(128)
十、赢得人心——新型企业管理“鸡汤”	(131)
1. 一个人心不在焉,能做好工作吗	(131)
2. 远景的力量	(132)
3. 协调工作与家庭	(134)
4. 创造愉快气氛	(137)
十一、培养与同僚的合作能力——协调与 同僚的关系	(139)
十二、把下级变为朋友和学生——协调与 下级的关系	(141)
十三、人性尊重意识	(144)
第五章 新型企业对外协调艺术	(149)
一、协调好与政府的关系是企业成功的根本 保证	(150)
1. 最有效、最直接的方法——结交政界	(150)
2. 善借东风,借势政治	(152)
3. 获取政府信息——把握点石成金的魔杖	(156)
4. 化解危机——寻求政府支持与调解	(158)
5. 协调与政府关系的方略	(161)

二、赢得上帝——协调好与顾客的关系	(164)
1. 信誉至上	(165)
2. 以质取胜	(166)
3. 妥善处理与顾客的危机	(167)
4. 协调与顾客关系方略	(169)
三、与同行协调发展	(171)
1. 取长补短	(171)
2. 强强联合	(172)
3. 有难同当	(173)
四、如何利用好新闻媒介	(175)
1. 企业获得新闻界支持的方式	(177)
2. 企业与新闻媒体关系的协调	(178)
五、如何协调好企业与供应商、经销商关系	(180)
1. 企业与经销商	(181)
2. 企业与供应商	(182)
第六章 超狂入圣第一步——赢得领导支持	(184)
一、换换你的脑筋——多具备点现代意识是大方向	(185)
二、尊重领导——与领导相处的首要法则	(191)
1. 勿以恶小而为之	(192)
2. 细微处见功夫	(193)
3. 以退为进——切勿恃才傲上	(195)
三、谦虚诚实 可托大事	(197)

四、小心接受考验——要有积极的心态	(201)
五、表现自己——该出手时就出手	(202)
六、有实力当然有魅力——干好自己的本职工作	(205)
七、推功揽过大方略	(207)
八、同甘共苦——关心领导的生活	(209)
第七章 协调同事的高手	(214)
一、同舟共济	(215)
二、相扶相帮,创造人气	(218)
三、宽以待人,谦忍修身	(220)
四、善守者,藏于九地之下	(225)
第八章 长袖善舞——赢得下属的拥戴	(230)
一、德才兼备 以德立威	(230)
二、宽以待人 容纳百川	(234)
三、感情沟通——尊重与关心下属	(239)
四、恩威并施——管理下属的哲学	(242)
1. 最有效的批评——理中融情 刚中带柔	(244)
2. 何必伤了和气	(247)
3. 驾驭“老油条”式的部下	(252)
4. 激励机制——协调工作与报酬的法宝	(254)
第九章 朋友之道——协调大师交朋友	(259)
一、朋友易得,知音难觅——相交满天下,知心能几人	(259)

二、平等、自由与独立——协调好朋友与自我的关系	(264)
三、保持距离——协调友谊的最佳法宝	(269)
四、理想与现实——人生之路还须走	(271)
五、现代交友之道——协调朋友关系的致胜方法	(273)
1. 优先考虑朋友的立场	(273)
2. 头衔并不代表一个人	(274)
3. 不要有金钱的借贷关系	(275)
4. 说声“对不起”	(276)
5. 少敲朋友的竹杠	(277)
6. 制作记录完整的联络——联络簿	(278)
六、交异性朋友应坦荡无私——协调好与异性朋友的关系	(279)
七、原谅你的仇敌	(282)
第十章 情感天使 金石可摧	
——爱情源自协调	(285)
一、采摘“爱情玫瑰”——千万别被刺伤	(285)
1. 魅力媚力,自信始然——协调才是美	(285)
2. 勇气即是机会——机会全靠你自己	(289)
3. 寻找独处的空间	(293)
4. 真爱在行动——协调爱情的秘诀	(296)
二、和谐家庭	(299)
1. 忍耐、克制与宽容	(301)
2. 和谐之源——平等	(303)

3.小能乱大——尊重	(306)
4.给予真诚的欣赏	(308)
第十一章 摆平江湖——圆润玲珑协调学	(311)
一、抬头不见低头见——协调好与邻居的关系	(311)
1.能帮则帮——远亲不如近邻	(312)
2.好心自有好报	(316)
3.谦让——有理也要让三分	(319)
4.礼尚往来 以礼待人	(321)
5.协调高手——解决矛盾的有效技巧	(323)
二、身在他乡为异客——老乡见老乡	(327)
三、血浓于水——亲戚应常来常往	(332)
四、同学会——同窗友谊应常存	(336)
 跋 协调的最高境界——快乐人生	(342)
一、快乐的心里——态度重于一切	(343)
二、潇洒是一种快乐	(345)
三、重协调才能玲珑八面	(348)
四、协调学——给你一个完美快乐的人生 ..	(349)

序 协调理念 ——人性的光辉

先秦荀况曾说：“人力不如牛，走不若马，而牛马为用，何也？曰：人能群，彼不能群也。”

近代生物学家戏言：“群居的猴子比独居的聪明，人是由群居的猴子变的。”

而社会学家提醒世人：“人是社会动物，系‘群居’，因此人际关系如影相随，甩也甩不掉。所以聪明的人不能忽视它、糟蹋它，而应像社会学家那样研究、认识、掌握它。”

美国著名的成人教育家卡耐基也有这样的名言：“一个人的成功，只有 15% 是由于他的专业技术，而 85% 则要靠人际关系和他做人处世能力。”而这种“处世能力”就是协调人际关系的艺术。

在中国做事很难，难就难在如何协调好各层各面的人际关系上，由于文化、传统、体制等诸多原因，造成了中国不同于西方的特殊的人际环境，许多难论是非、甚至堪称糟粕的处世行为仍广泛地适用与存在。传统、世俗力量造就的讲人情、重关系的习性似乎已成普