

天天学
系列丛书

黄金有价关系无价，资源有限关系无限。



每天学点 关系学

关系是如此的微妙，得其精髓者，畅游世间，如鱼得水；得其糟粕者，天地暗淡，混沌不开。

关系如此重要，如此复杂，本书摒弃了关系中的“厚黑”因素，从积极的角度诠释你必须要掌握的关系学。

鸿 蒙◎编著



金城出版社
GOLD WALL PRESS



每天学习一点 每天进步一点

每天学点 关系学

鸿 蒙◎编著



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

每天学点关系学 / 鸿蒙编著. - 北京: 金城出版社,
2010.1

(天天学系列丛书)

ISBN 978-7-80251-282-5

I. ①每… II. ①鸿… 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(2009)第 212757 号

每天学点关系学

作 者	鸿 蒙
责任编辑	苏 雷
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	18
字 数	170 千字
版 次	2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷
印 刷	三河市鑫利来印装有限公司
书 号	ISBN 978-7-80251-282-5
定 价	29.80 元

出版发行	金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013
发 行 部	(010)84254364
编 辑 部	(010)64210080
总 编 室	(010)64228516
网 址	http://www.jccb.com.cn
电子邮箱	jinchengchuban@163.com
法律顾问	陈鹰律师事务所 (010)64970501

前 言

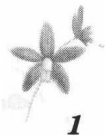
当你想要成就一番事业时，是否有人在旁边协助你？当你遭遇挫折时，是否有人向你伸出援助之手？当你感到迷茫时，是否有人为你指出光明的道路？当你感到痛苦时，是否有人会安慰你给你温暖？如果无论面对哪一个问题，你的答案都是“否”的话，那就说明你处理关系的能力尚有欠缺。为了弥补这一缺憾，你有必要学点关系学。

关系学是研究人际关系或社会关系的社会学理论。作为生活在社会中的人，我们需要人与人之间相互促进、相互协作、相互尊重、相互依赖的感情。单枪匹马难突围，一枝独秀不是春。这不只是天、地、你三者的世界，除了你，还有千千万万个“他”、“她”、“它”。

行走社会，没有关系难以立足。人来人往，缘聚缘散，都是通过关系来解决的。关系好了，资源就可以在关系网中流通，就会事事顺畅，春风得意；关系僵了或者关系破裂，就会出现天堑鸿沟，好事难成，雪冷心寒。

但是，人际交往的复杂性，让很多人把关系看得非常厚黑，一说到关系网，就联系到“蜘蛛结网为觅食”的现象。有一句谜语说得更为透彻：“南阳诸葛亮，稳坐中军帐，排起八卦阵，单捉飞来将。”这些人往往认为：那些“交际花”、“本事人”凭的还不就是一张嘴，所讲究的无非是“相逢开口笑，过后不思量”或是“人一走，茶就凉”。这未免真情寡淡了些，圆滑得让人心寒。

所有的人都知道拥有良好人际关系对自己的益处，但还是有人用“不为五斗米而折腰”为借口，不肯认真学习与人相处的技巧，认为反正人生不过如此，何必把自己弄得太累。这也是为什么总有一些人看起来



与别人格格不入的原因。

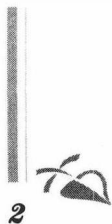
如此不了解关系的真正面目，只缘“身在关系中”。其实，跳脱开自己，把关系放在一个平面看，我们就会看到关系就是川源泉井，是相互沟通、相互滋润、相互作用，当然，人的高度，决定了水是流来，还是流走。

被人关怀、照顾、想念、拥戴，是人世间最实在的一种美满；与人团结、合作、分工、共赢，是事业上最踏实的一种进步。但是关系又是如此的微妙，得其精髓者，畅游世间，如鱼得水；得其糟粕者，天地暗淡，混沌不开。

对于一个积极生活的人来说，人际关系是一种功成名就、人生幸福的工具，就像是若想让太阳帮你点火，你必须得有放大镜来聚焦一个易燃物。

如何理解关系，并能准确把握关系，是人们成功幸福的关键，这就是本书的写作缘起，如果你想得到关系网的滋润，那么，你就要提高做人的水准、改善沟通的能力、学习与人交往的技巧，以一颗诚心、真心、信心、耐心来与人相处，那么，你就会发现这个世界原来如此光明。

本书从实用角度出发，为读者朋友提出了许多人际交往中必须遵循的法则，以及如何开拓关系网，提升自己的做人做事水平。在你的人脉资源中，只要你善于开发，每一个人都会成为你的金矿。



目 录

第一章 黄金有价关系无价——为什么要学习关系学

人常说：人脉是一种无形的财富。不断扩大自己的人脉网络已经成为提高自身竞争力、开拓事业版图的一种重要手段，许多企业老总不惜花费巨资去名校上 MBA，其主要目的就是为了培育更高层次的人脉。的确如此，人际关系其实就是资源网。拥有良好的人际关系，能够为人制造种种机遇，可以让你从容完成鲤鱼跃龙门的升级，也可以让你在英雄落难时有重新开始的资本。

为什么要学习关系学	2
成功与人际关系息息相关	4
你的人脉就是你的财脉	7
关系能造就更多的机遇	10
警惕不健康的人际关系	13
哪些做法会毁掉你的关系网	15

第二章 千万不要惹人厌——让人处处受欢迎的关系法则

我们每个人都无法脱离别人而单独存在，人际关系对我们至关重要。不过，并不是每个人都能够很好地把握人际关系。有的人高朋满座、好友遍天下，在人群中如鱼得水；有的人却形影相吊、缺朋少友，处处受排斥，从而对人际交往心灰意冷。其实人际交往能力并非天生，再内向的人通过后来的训练也可以成为一个处处受欢迎的人。只要了解了人的情感需要，只要你掌握了人际相处的法则，你就会成为一个关系高手。

了解人的情感需要	20
----------------	----



掌握处理人际关系的基本原则	23
怎样提高自己的亲和力	27
首因效应：重视第一印象	29
让每个人喜欢你，得先使自己让人喜欢 ...	33
“同频共振”赢得人心	35
如何一开口就打动人	38
清除影响人际关系的障碍	41
如何避免制造敌人	44

第三章 把握人脉挖掘人生的第一桶金——年轻时积极拓展你的人际关系

人脉是一种资源和资本，是人在社会生活中快乐和幸福的来源和保证，同时也是成就事业的关键。很多成功的人士都深深意识到了人脉资源对自己事业成功的重要性。无论你从事什么职业，学会处理人际关系，掌握并拥有丰厚的人脉资源，你就朝成功迈进了一步。趁你年轻时，积极拓展你的人际关系，这不但意味着挖掘资源，更意味着积累资本，它会帮助你获得人生中的第一桶金。

利用“250法则”高效拓展人脉	50
重点突破，结交你想结交的人	52
和陌生人交往的技巧	55
雪中送炭暖人心	58
你理解我宽容才能有好关系	61
和比自己优秀的人交往可以提高自己	64
注重应酬的细节和技巧	67
养成定期整理自己人际网络的习惯	70
好朋友有事没事都要常联系	72
巧用间接赞美来润滑人际关系	75

第四章 先交朋友后做生意——用心处理好与客户之间的关系

“朋友多了路好走。”无论做哪一行，都要先交朋友，后做生意，先赚人气再赚财气。这样，可以尽可能地减少商业摩擦和阻力。其实这就是商场上的政治学。能够正确处理好与客户之间关系的高手，往往能够在商场中长袖善舞，并能游刃有余地处理关于客户的各种复杂

关系，从而广结善缘、广揽合作，进而广开财路、广辟财源。

如何把客户作为自己的朋友	80
大量开发客户的方法	82
重诺守信才能长久合作	85
不怠慢任何一个顾客	88
揣摩客户言不由衷背后的意义	90
倾听客户不满的声音	93
暂且同意客户不同的意见	96
专注地倾听客户的话	98
如何应对难缠的客户	101
距离准则：遵循“刺猬理论”	104

第五章 经营关系就是经营事业——重视人际合作才能成就事业高度

经营关系就是经营事业，广结善缘、互相合作、和气生财，只有与人共赢你才能赢得更多，才会让你在激烈的市场竞争中收放自如。这就是所谓再坏的时机也有人赚钱，再好的时机也有人破产；再坏的事业也有人成功，再好的事业也有人失败的道理。

双赢思维，奠定成功基础	108
突破小圈子，创造大财富	110
主动推销自己，让贵人一眼看中你	112
生意场也需要感情投资	116
分享越多，得到的支持就越多	118
寻找最适合自己的合作者	121
重视媒体资源	124

第六章 好领导是老师更是事业领路人——把握好与上级交往的技巧

如果说职业道路是圆，那么领导就是圆心。领导是带领你成功的指路人，领导的身上也有闪光点值得你效仿和学习，所以无论是刚刚踏入社会的年轻人，还是在职场摸爬打滚已久的中年人都应该把领导当成是最好的老师，把握好与领导交往的技巧，这样你才能在职场中树起“常青树”。



首先要和领导站在一个战壕	128
把领导看成你最好的战友和导师	130
不要显得比你的领导更聪明	133
有事没事多请教	136
懂得维护领导的权力和尊严	138
不被领导重视也不要抱怨	140
与领导发生矛盾要及时化解	143
不做领导要清除的“烂苹果”	145
如何获得上司的器重	148
以最简单的方式打动领导的心	151
“进谏”一定要看准火候	154

第七章 同事相处有学问——处理好办公室里的横向交往

对于一个上班族来说，一天之中重要的时间都是在班上度过。与同事的关系处理得好坏，在很大程度上决定着你的生活质量。

同事之间，由于工作走到一起，但不是个个都如一个模子塑造的，差异在所难免，有差异就有矛盾。不过，如果处理好办公室里的横向交往，矛盾是可以化解的。这样同事之间就会以和为贵，和衷共济，办公室的空气就会变得异常的清新，工作就会变得更加愉快，你与同事之间的关系也会变得更加亲密。

别做办公室里的“独行侠”	158
搬弄什么别搬弄是非	160
同事间的应酬必不可少	163
巧妙化解与同事的冲突	166
学会和同事相互协作	168
恶性竞争，害人害己	171
怎样赢取办公室人心	174
如何与讨厌的人共事	177

哪些言行会影响同事之间的关系 180

第八章 与对手要竞争更要竞合——保持良性竞争关系是成长的关键

如果你还有竞争对手的话，一定要弹冠相庆。积累人脉，把对手也当做一种资源，这种思维很重要。没有了对手，就没有了行动力。所以，千万不要把对手当做是自己的敌人，相反，请感激你的对手，因为他让你的人生充满生气。明智的商业人士要做的只是化干戈为玉帛，真诚地拥抱自己的竞争对手，让他为你事业的大厦添砖加瓦。

要善待自己的竞争对手	186
用对手的长板补好自己的短板	189
把对手拉到自己的一边	191
从对手的失误中学习成功	193
与对手在竞争中合作	197
“制造”对手，激活自我	199

第九章 好姻缘需要好好维护——夫妻关系重在彼此尊重

佛说：“前世五百次的回眸，才换来今生一世的厮守。”去掉这句话中的宗教意味，仍能说明男女结为夫妻的概率之小。对这样一份难得的姻缘，真要小心好好维护。而夫妻间的彼此尊重，就是最好的“婚姻呵护剂”：有了尊重，爱飞来了；有了尊重，信任到了；有了尊重，感情深了。

互敬互爱，情深意笃	204
幸福来自于包容与感恩	207
夫妻要轮流做天使	210
吵架也是一门学问	213
信任会得到更多的回报	216
追求平淡婚姻中的情趣	219
爱，需要自由的空间	222

第十章 亲友团就是你的后备军——千万别忽略了亲朋好友

每天，当你一个人，或在职场上殚精竭虑而身心疲惫时，或在商场上运筹帷幄而心力交瘁时，可曾想过，你其实并不是孤军奋战？因



为有你的家人、亲戚、朋友在你的背后支持你：你虚弱疲惫时，可以从他们那里获得安慰和休息；你势单力薄时，可以从他们那里获得帮助和支持。一句话，亲友团是你强有力的后备军。因此千万别忽略了他们，工作忙碌之余，抽出时间关心关心他们吧。

给父母最真诚的关怀	228
常常倾听孩子的声音	231
和家人沟通也要讲究方法	234
亲戚不走不亲，常走常新	237
不以贵贱贫富分亲疏	240
在朋友最需要的时候帮助他	243
对身边人常怀感激之情	246

第十一章 别让你的嘴惹是非——语言能创造好关系也能破坏关系

纵观古今中外历史，能够成就一番功业的，上自王侯将相、政坛领袖，下至平民百姓、凡夫俗子，比比皆是会说话的人，他们的语言艺术都具有震慑人心的魅力和雷霆万钧的力量。

说话是以语言滋润他人心灵的艺术。灵活自如地驾驭语言是一种本领，也是一种技巧。语言是把双刃剑，既能使你的人脉关系升温，也会降温。

选择良言，丢弃恶语	252
说拒绝的话要巧妙些	255
批评不妥会弄僵关系	259
善做听众的人最受欢迎	262
话要说圆满别人才爱听	265
直言也应有分寸	267
言不可轻诺	269
别人的短处揭不得	272

第一章

黄金有价关系无价

——为什么要学习关系学

人常说：人脉是一种无形的财富。不断扩大自己的人脉网络已经成为提高自身竞争力、开拓事业版图的一种重要手段，许多企业老总不惜花费巨资去名校上 MBA，其主要目的就是为了培育更高层次的人脉。的确如此，人际关系其实就是资源网。拥有良好的人际关系，能够为人制造种种机遇，可以让你从容完成鲤鱼跃龙门的升级，也可以让你在英雄落难时有重新开始的资本。



为什么要学习关系学

如果我们不会处理关系，那么我们就可能被孤立，既没有友谊的援助，也品尝不到幸福的滋味，甚至还可能与成功无缘！

——阿尔伯特·爱德华·威根

关系学是研究人际关系或社会关系的社会学理论。我们每一个人都会活在盘根错节的关系网中，每一件事都明里暗里交织在错综复杂的关系网中。就像是鱼离不开水一样，人离不开关系。善于利用关系，则会扩大自己的资源，遇事能化繁为简；不善于利用关系，会让资源大大折损，简单的事情也会变得复杂起来。

美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中指出：“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。”无独有偶，美国技术协会在对一万人的情况记录作分析研究后，得出结论：90% 的人因为不能成功地交往而失败了。

仔细分析一下就会发现，有很大一部分怀才不遇者，他们脾气古怪，很难与人相处，总是以自我为中心。这样的人，即使真的有些才，也会因不会处理关系而成为无用之才，因为人的价值体现在对他人对社会的贡献上，如果和他人相处都难，那么何谈价值？另外，人是通过相互学习而进步的，如果不能和人正常交往，那么又谈何进步呢？如果没有价值、没有进步，那么人活着也就成了行尸走肉，没有任何意义。

人的一辈子要扮演诸多的角色：为人子女，为人父母，为人配偶，为人下属，为人上级；与人为友，与人竞争，与人合作，一刻都离不开

与人交往，自然也就离不开由此而产生的关系。

人际关系的好坏决定着每一个人的事业成败，同时，也关系着每一个人的家庭幸福。夫妻关系不和谐自然难以有幸福快乐可言，朋友之间闹矛盾难免要痛苦万分。生活是一列火车，节与节之间的过渡靠的就是联系。

关系说白了，就是做人的学问，做事的技巧，是待人处世的诀窍。你的生活可以自我，但是要建立好关系，你就必须要修炼自己，同时也要注意与别人交往的方式。如果你不懂得怎么为人处事，你可能单靠精明能干暂时做得不错，但这是在平常的状态下，一旦出现了紧急的情况，你就会发现你居然在一个偌大的舞台上唱独角戏，而你周围的人只是你的观众，演得好，他们给你鼓鼓掌；演得不好，他们就会用嘘声赶你下台。

斯坦哈特是纽约百老汇大街证券交易所非常著名的经纪人，因为他的思路清晰、头脑灵活、反应敏捷，很快成了证券交易界的红人，人称“世界级短线杀手”。但是斯坦哈特这个人严肃刻板，脾气暴戾，很不会处理关系，他做了经纪人那么久，手下有很多雇员，可是成绩居然不如自己一个人单打独斗的时候，他愤怒地骂每一个人都是蠢货，所有的雇员都非常厌恶他，对他避之唯恐不及。

屡次的失误造成业绩严重下滑，斯坦哈特非常懊恼，对顾客的态度也越来越恶劣，以至于他经常接到投诉电话，最后他的处境越来越糟，连家庭生活也无法安定，太太对他非常不满，他对太太则大发其火。斯坦哈特感觉自己的世界一团糟，他决定冷静下来，寻找问题产生的原因。

斯坦哈特是聪明的，他很快就发现是关系没有处理好导致了一切。他立刻省察自己，一改旧习，无论在电梯上或走廊中，还是在大门或商场里，逢人三分笑，像普通一员那样虔诚地与人握手。

斯坦哈特的微笑带给了雇员温暖，雇员也送给了他拥戴，斯坦哈根并不是虚伪的，他感激周边所有的人，他觉得是他们带给自己快乐幸福和成功。的确，后来的斯坦哈根不仅家庭和睦，而且顾客盈门，生意兴隆。他说原来的自己像是沙漠里的仙人掌，自己绿着脸，顶着刺，无人欣赏，他再也不要没有人关心的生活。



拿破仑将军有一句名言：“善于处理关系，就可以赢得世人最丰厚的回报。”一个人不管有多聪明、多能干，家世有多好，但是如果不懂得怎样去做人，无法处理关系，最终总还是会失败的。

孤儿的艰辛是因为没有与之有血缘关系的人的相助；自闭者的孤独是因为没有与外界沟通而引起的烦恼……没有关系，世界将变成荒凉的沙漠。正因为有爱，有了感情，人间才多了那么多的欢声笑语。一言以蔽之，关系也有那许多优美的词汇与之相依相伴，诸如互助互爱、合作共赢、以心换心……

总之，人生活在现实社会中，必然要与别人或别的群体有着千丝万缕的联系，一个受欢迎、受尊敬的人，才能体会到幸福的滋味，才能快乐地实现自己的价值。

人际学堂：

1. 每个人都需要人与人之间相互促进、相互协作、相互尊重、相互依赖的感情。

2. 我们可以摒弃庸俗的关系，但是不能把光明正大的、健康有益的、平等友爱的关系也一概抹杀掉。

成功与人际关系息息相关

一个人的成功，15%可以归功于他的专业知识，
85%却要归功于人脉关系。

——戴尔·卡耐基

一个人的成功不一定总是要与他人建立联系，但如果与他人保持融洽的关系，那么，他的成功几率就会大很多。



人际高手，通常给人的感觉就是春风得意，他似乎携带了上帝所有的眷顾，即使遭遇了打击，也总有贵人相帮，顺利离开泥潭，东山再起。而另一些人，冷漠内向而又有些消极颓废，没有人际关系网护身，他们就像是赤身裸体迎接刀枪剑戟的挑战，伤痕累累，而且回天乏力。

一个成功的人士，只有 30%是由于他的专业知识和技能，另外 70%要靠他的人际关系与处世技巧。

曹操就是一个善于处理各种关系的人，他在立业时的态度很简单，就是建立关系。在汉朝末年，有一些士人确实存有很严重的正统观念，虽然曹操控制着皇帝，但不少士人忠于皇帝，却耻于为曹操效力。因此，曹操对他控制区域的人才，只要是有名望，不管你的政治态度如何，他一定会拔擢使用，你来帮忙固然好，帮腔也不错，实在不行，帮闲也行，帮闲我也要。我也不指望你们这些人能够实实在在地给我做什么事，我也不指望你们这些人真心诚意地拥护我，只要你们能够来，你们来给我装点门面，你们不公开跟我作对，就可以了。用现在的说法，曹操先建立起来一个关系网，然后再谈用人。

曹操手下的谋士如云，著名的有荀彧、郭嘉、荀攸、程昱、贾诩等，他们给曹操出谋划策，为曹操建立霸业立下了汗马功劳。而曹操的爱才惜才以及与这些谋士之间的相互欣赏也传为后世佳话。

曹操与叛将之间的关系处理得也非常好。曹操在兖州的时候，刻意培养一个叫魏种的人才。后来曹操出师攻击陶谦、刘备，留守后方的陈留太守张邈乘虚发生叛乱，并联合吕布，占领了兖州。曹操认为魏种一定会尽忠死节的，但前方很快就传来了魏种逃离兖州的消息。曹操非常愤怒，欲杀之而后快。五年后，曹操攻克袁绍部将眭固困守的射犬城，意外地在城内抓到了魏种，曹操却并没有为难魏种，不但放了他，还任命他担任河内太守，全面负责黄河以北的事务。可以想象，魏种肯定感激涕零，终身不贰。

像这种曾经背叛曹操，后来又臣服曹操的将领还真的不少，比如张绣曾经发动叛乱，杀死了曹操的长子、侄儿和亲随大将典韦，



但后来在贾诩劝说下重降曹操，仍然受到厚待。曹操就是能利用各种各样的人际关系，才成就了自己的霸业。

另外，曹操的婚姻关系也尽在他的掌握之中。他的夫人卞氏出身不好，是倡伎，虽然是人字旁，表明卖艺不卖身，但是与娼妓的区别并不大，但是曹操并不忌讳，因为卞氏贤惠，识大体。在曹操每次战胜回来，他总会带些珠宝给自己的妻妾，第一个选择的当然是卞氏，她不挑最好的，也不挑最坏的，总是选择一些中等的，她说：选太好的，是太贪，选太差的，是太虚伪。正因为有这样一个贤淑的女人，才有两个优秀的儿子——曹丕、曹植，也因为有了这样一个贤惠的女人，曹操才没有了后顾之忧。

事实胜于雄辩：人际关系是成功、幸福的一个因素。正所谓一个好汉三个帮，搭建事业成功可用的关系网，储备人际关系，是每一个有志向的人必须要做的。有了好关系，可以得到贵人的帮助，让自己完成自己的梦想，即使遭遇困难，也有破解难题的支撑力量。因此，对于我们关系网里的人，任何人都小看得，任何人都可能成为你生命里的贵人。

要知道，纯粹意义上的赤手空拳打天下、白手起家是不存在的，也是不现实的。大凡成功的人必是善于利用他人之力，从而使自己拥有一对翱翔宇宙的丰满羽翼，比其他入升得更快，飞得更远。

同时，关系用得好，还对自己的心理健康非常重要，因为有好人缘，处处受到别人的尊重和关心，自己的心里总是接受正面的东西，思想自然会更积极，烦恼自然就远离你了。因此，孟子说：“天时不如地利，地利不如人和。”

因此，我们要做到以下两点：

1. 构建属于自己的关系网

每个人都是生活在社会群体中的个人，关系就是我们社会交往的一种纽带。可是人际关系并不是一日之间可以建立起来的，它需要长期经营。所以，要更好地利用关系，首先要学会建立良好的关系。

2. 维护和拓展关系网

现今社会的发展中，资金、技术和人力资源已经成为三个主要要素，