



柯君◎编著

每天学点 相处学

- 缺少同别人的和谐关系，就算有了知识、智慧和财富也毫无意义，因为你不会开心。
- 有些事实你未曾注意，有些道理你总是忽略。留心点，生活会大不一样。
- 即便你才华横溢，若不能与人融洽相处，也会英雄无用武之地。
- 社交高手并不是天生就受人欢迎的。你从现在做起，一点也不晚。

与人合作得是否愉快且卓有成效，完全取决于你与人相处的能力。



每天学点相处学

深为人际关系所累的朋友们，通过阅读本书，相信你会轻松一些：

- ◆ 抱着感恩之心对人，你眼中的世界会变得更加美好；
 - ◆ 尊重别人，让他觉得自己重要，你在他心中自然变重；
 - ◆ 学会说话，把话说到别人心坎里，千万不要祸从口出；
 - ◆ 只说不听，既学不到东西，也得不到人心；
 - ◆ 试着站在老板的立场上看问题，让他满意；
 - ◆ 与同事搞好关系，让你的职场生活不再黯淡乏味；
 - ◆ 你所爱的人也是普通人，不要苛求他们。
 - ◆ 通过完善自我调整心态，享受快乐美好的生活。
-
-



ISBN 978-7-80228-797-6

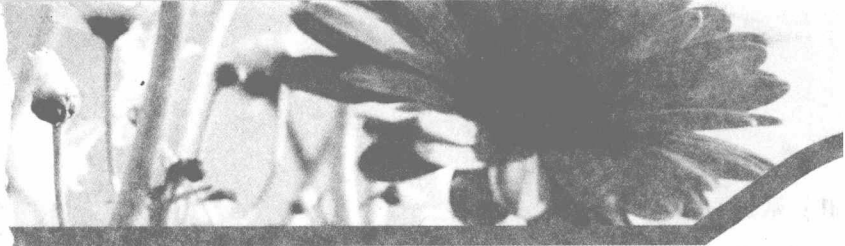


9 787802 287976 >

定价：39.00元

怎样在处理人际关系中做到不卑不亢，尽量照顾别人的面子；怎样在出现尴尬场面时，妥善地化解并调节气氛；怎样在出现激烈的争执时，能最适时地打圆场，照顾双方的情绪，起到调节的作用；怎样在交际中融洽气氛、沟通感情、活跃场面；怎样与最亲爱的人始终保持温馨真挚的感情……花费一些时间和精力阅读这些相处之道，在人生中的每一个重要时刻，你都会做到从容不迫、应付自如，使自己受益无穷。





柯君◎编著

每天学点 相处学



NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

每天学点相处学/柯君编著. —北京: 新世界出版社, 2008.10

ISBN 978-7-80228-797-6

I. 每... II. 柯... III. 人间交往-通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 151431 号

每天学点相处学

策划: 梁小玲

作者: 柯 君

责任编辑: 梁小玲

封面设计: 创品牌

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室: +86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部: +86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: +86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 787×1092 1/16

字数: 340 千字 印张: 20

版次: 2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-80228-797-6

定价: 39.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换



前言

Q I A N Y A N

相处是门学问，关系决定成败。

人是群居的动物，人际关系是我们必然也必须要面对的。

有人说，21世纪需要三种能力，分别是人际关系能力、沟通能力和合作能力，总称为人际运作能力。在这样的一个时代里要成为成功的人，一定要具备高度的人际运作能力。

谁都希望自己能够与他人友好相处，成为一个受欢迎的人。仅有很强的工作能力是不够的，我们必须两条腿走路，既要努力做好自己分内的工作，又要处理好人际关系。只要你善于交往，人际圈广，你做起事来就会得心应手，处处逢源，在各方面都能显现出你非凡的能力。

社会上有这么一种人：他们能力超群、见解深刻、才华横溢，但同时他们也恃才傲物，认为自己比别人优秀，是不可或缺的人，因此狂妄自大，不能很好地与周围的人处好人际关系。这种人虽然很优秀，却总是与成功擦肩而过。

卡耐基训练区负责人黑幼龙指出：“人脉是一个人通往财富、成功的入门票。”这就说明了人际关系对一个人的成功起着非常关键的作用。

但是，由于家庭背景、文化程度、兴趣爱好以及观念的差异，我们所遇到的人也就形形色色、各种各样。所以，人际关系显得极为复杂，与人相处愈发困难。

人们常说：这社会太复杂，人际关系难处理。是的，但其实，如果我们是一个普普通通的不需要把家国责任置于身上的人，只要与家人和睦，与邻居、朋友友好，与同事、领导相容，那便能活得游刃有余，幸福快乐。当然，做到这些也是不容易的。要学会宽容、隐忍、友善、仁慈，能让人处且

让人，不因自己好而轻视别人，也不因别人比自己好而妒嫉或自卑……

不管是谁，都希望做个受欢迎的人。但并不是和蔼可亲、面带微笑就可以成为受欢迎的人，与人相处是一门学问，也是一种艺术，一门重要的课程。尤其是在人际关系复杂的职场、商场，也许一不小心就会犯错，一不小心就得罪了人。因为我们都是凡人，不是超人。是人都有情感，都有会生气、开心之类的情感。

该怎么才能与老板、与同事、与伴侣、与朋友和谐相处呢？怎么才能在社交活动中左右逢源，成为交际高手呢？

本书正是要教你与人相处的知识。我们首先告诉你，该以怎样的心态面对与你交往的人们；然后会讲述与人沟通的技巧，该怎么巧妙地表达自己，怎么专心地倾听别人；之后我们分别介绍了与老板、同事、朋友、伴侣之间的相处之道。故事生动深刻，道理娓娓道来。相信定会让你大有收获。

每天学点相处学，就可以帮你减少与他人之间的隔阂，从而结交更多的朋友。在与其他人建立良好关系后，他就有可能为我们提供巨大的财富，这些财富甚至会超过我们的专业本领为我们所带来的财富。因此事实证明：如果你善于与他人交往，具有超凡的交际能力的话，就会多获得千百种机会，让你的成功之路变得更加平坦。



目 录

M U L U



第一章 心存感激，相处变得容易



美国有一个感恩节，就是要在那一天感谢上帝赐予自己一切，感谢你的家人、朋友、同事、老板……感谢你生命中的所有，用感恩的心感受世界，感受生活。

心存感激，带着感恩的心去工作，以竭力回报他人，会感染和改变我们周围的每一个人，包括我们自己。震撼心灵、悦耳动听的感恩之声是永远不会引起误会的，它的真情抒发可以跨越地球上的一切障碍，它会使我们的相处变得更加容易，使我们的生活变得更加和谐。

感激老板给了你薪水	(3)
感激工作让你成长	(6)
感激同事帮助你成功	(9)
感激客户为你创造业绩	(12)
感激对手使你进步	(15)
感激家人对工作的支持	(18)
感激你自己的付出	(22)



第二章 克服胆怯，喜欢与人相处



只要我们克服胆怯心理，正确评价自己，树立自信心，学会克制

自己的忧虑情绪，你自然可以勇于和别人交往。而讲究一些谈话的技巧，充分注意到社交场所应有的礼仪，更会让你发现，与人相处原来根本不难。

有能力就会有自信，有助于你克服自卑、羞怯的心理。掌握下面这些与人交往的小技巧，会给你带来信心和勇气，让你喜欢上与人相处。

敞开你的心扉	(27)
克服胆怯，大胆交往	(30)
为未来积累人脉	(35)
亲和力是一种能力	(39)
第一次就牢记对方的名字	(42)
开口就能吸引对方	(44)
向别人展示你的优点	(47)
找到共同点开始话题	(50)



第三章 换位思考，了解对方所需



与人相处的过程中，很大一部分时间需要用言语交流。怎样才能做到一开口就让别人喜欢你呢？最有效的办法就是将心比心，试着站在对方的立场上思考问题。

换位思考，既是减少矛盾的良方，也是赢得别人欢迎的妙招，可以让你懂得体谅别人，让你更加宽容，让人与人之间多一些理解和和谐。其结果，总是让你把话说到别人心坎里，迅速赢得别人欢心，让你在社交场合如鱼得水。

良好沟通的第一步	(57)
黄金法则的内涵	(60)
将心比心，站在别人的角度思考	(63)

替别人着想对你很重要	(68)
己所不欲，勿施于人	(73)
说服他人，因为你事先仔细揣摩过对方	(76)
赢得商业客户的信任	(79)



第四章 学会说话，更要懂得倾听



人与人之间相处，当然需要交流、沟通。而沟通是一个双向的过程，总要有的一方是倾听者。明白谈话技巧的同时，更要学会倾听的艺术。你既要有效地表达自己，也要准确地接收别人传达给你的信息。一个人，懂得什么时候开口说话，怎样说话，又明白什么时候闭上嘴巴静静聆听，一定会与人相处得融洽愉快。

明白沟通的真正内涵	(85)
不说和说得过多都是一种错	(89)
善于倾听，积极回应	(93)
直言快语，容易伤人	(97)
包装语言，委婉说话	(101)
自我解嘲，彰显豁达	(105)
巧妙提问，交流顺畅	(108)
多些幽默，少些距离	(111)



第五章 步入职场，善于搞好关系



职场上的人际关系，很大程度上决定着我们的生活质量。其中的每一次决定，都有可能影响到你的职业发展，你明白该遵循哪些基本原则吗？当你遇到棘手的问题，你能够把握好吗？你的职场成熟度如何？

对上司先尊重后磨合，对同事多理解慎支持，对朋友善交际勤联

络，对下属多帮助细聆听，向竞争对手露齿一笑，相信你定能拥有良好的职场人际关系。

千万不要有“大材小用”的想法	(117)
背后议论要不得	(120)
空杯心态，学得更快	(125)
向老板和同事那里讨教经验	(130)
支配别人前，先学会支配自己	(133)
努力做到名副其实	(138)
不生气，而是去争气	(141)
虚心接受批评	(144)



第六章 面对上司，学会做人做事



关于上司和下属的问题，是职场中的每个人都无法回避的首要问题。换位思考一下，假如你是老板，喜欢什么样的员工？

你希望他能把工作当成自己的事业般地负责任；你希望他是一个真诚忠实的人，只有做好人，才能做好工作；你希望他有积极进取的精神，不怕失败；你希望他可以一直进步，有自己的梦想；你希望……你明白自己该怎么做了吧？

只有忠诚的人才被重用	(149)
站在上司的角度思考问题	(153)
和老板分享你的想法	(157)
忠心耿耿的人最受欢迎	(160)
经得住诱惑的考验	(163)
为公司赚钱就是为自己赚钱	(166)
只做老板交代的，就错了	(169)
接受了任务就等于作出承诺	(172)

第七章 应对同事，处处讨人喜欢

不管你工作单位的性质如何，你接触最多的都是同事。同事之间，存在着合作与竞争的辩证关系。现代社会工作的要求，每一项工作都离不开同事的帮助与合作，离不开上司及下属的支持。那些善于处理同事关系，巧妙赢得同事支持的人，往往工作顺利；而那些自命清高，不善于同同事合作的人必然举步维艰，在竞争中失败。

学会和同事相处，成为办公室中受欢迎的那个人，你会既开心又成功。

合作是成功的阶梯	(177)
培养自己的双赢思维	(181)
用发展的眼光看待别人	(186)
低调才能更进一步	(191)
不摆架子耍资格	(196)
给别人充分的尊重	(199)
忍让体现了你的风度	(202)
守纪律，才是团队成员	(205)
把自己的优势变成团队优势	(208)

第八章 客户面前，热情拉近距离

做任何事情，如果热情洋溢，你就能一直拥有朝气蓬勃的生活情调。在你的言行中加入热情，就能吸引身边的每一个人。当一个人确实产生了热情，你可以发现他目光炯炯、神采奕奕、浑身都有感染力，这种神奇的力量使他以与以往截然不同的态度对待生活、对待工作、对待整个世界。于是他一帆风顺，并享受健康、富裕、快乐的生活。

客户对你而言，往往是一个带着防备的陌生人。如何与他们相处，打开他们的心锁呢？热情。这是打开客户心灵的一把最重要的钥匙，

它可以迅速拉近你和客户之间的距离。无论处于何种特殊的环境，热情都可以帮你用极大的热心对待和完成工作。

热情是业绩的来源	(213)
满足需要最重要	(216)
让客户喜欢你	(219)
分清四位贵族	(223)
向变色龙学习	(227)
倾听拉近距离	(230)
做学生，不做老师	(234)
用诚信赢得客户的信赖	(238)



第九章 朋友之间，真诚赢得信赖



莎士比亚的名言：“如果我丧失了真理和诚实，我就等于和我的敌人一起击败了我自己；如果没有了这两种品德，就是丧失了我这副躯体也不足惜。”

人与人之间的交往，真诚与信任是基础。与朋友相处，更要真诚。要想赢得对方的信任、理解与真诚，你就先要捧出一颗真诚的心，给朋友真挚的信任与理解。真诚和信任是朋友间的黏合剂。信赖的形成，需要日积月累的真诚，你要用你的行动向朋友证明，你是值得信赖的。

宽容赢得别人尊重	(243)
分享是拉近关系的利器	(247)
视给予为快乐之源	(252)
居仁行义才是幸福真谛	(257)
活出真实的自己	(262)
诚信是永恒的相处法则	(267)
欣赏他人，给予赞美	(272)



第十章 夫妻相处，留有私人空间



一些发生了婚姻危机的夫妻，有着惊人相似的行为模式。一些是夫妻间界限过松，另一些是夫妻间界限过紧。看来，夫妻界限需要松紧适度。

夫妻相处，需要给彼此留出一些空间，留下一些阴影。在彼此越来越了解对方的过程中，到了透明的程度时便已成伤，毫无美感可言，甚至反目。所以夫妻之间要彼此多些了解，但要适可而止，不要让对方觉得无法呼吸，只想摆脱你。

爱，彼此留有空间	(279)
诚实，但不必完全透明	(283)
赞美和欣赏另一半	(287)
不要为生活琐事生气	(291)
进门前，请把烦恼脱掉	(295)
不做斤斤计较的人	(298)
不要给对方施加压力	(301)
在平淡中酝酿幸福	(304)



心存感激 相处变得容易

美国有一个感恩节，就是要在那一天感谢上帝赐予自己一切，感谢你的家人、朋友、同事、老板……感谢你生命中的所有，用感恩的心感受世界，感受生活。

心存感激，带着感恩的心去工作，以竭力回报他人，会感染和改变我们周围的每一个人，包括我们自己。震撼心灵、悦耳动听的感恩之声是永远不会引起误会的，它的真情抒发可以跨越地球上的一切障碍，它会使我们的相处变得更加容易，使我们的生活变得更加和谐。





感激老板给了你薪水

学会和老板和谐相处是每个人的必修课程，因为他从某种程度上决定着你的生活质量。怎么才能做到不卑不亢地和老板相处融洽呢？学会感激吧。

Andy 在企业电子商务部已有两年半的时间了，虽说自己好像也没有给企业作出什么太大的贡献，但毕竟也是兢兢业业。可除了在一开始试用期后长了一次工资外，就再也没有动静了，眼看一年过去了，他终于鼓足了勇气向老板开口要求加薪。结果是加薪的要求没有达到，却被老板将了一军。原来，商务部门对于公司而言是成本太高，公司对其已不准备进一步的发展，老板也正在考虑下一年度还要不要继续开设这个部门。他的加薪要求让老板更加的感觉到这个部门存在的不必要性，因此更坚定了撤销这个部门的决心，他的加薪计划也因此而落空。

一个人只有心存感激，才是具有完善人格的人，才会得到外界的认可。只有这样，你才懂得服从执行老板交给你的任务，才会得到老板的信赖。

但是我们很多时候，可以为一个陌路人的点滴帮助而感激不尽，却无视朝夕相处的老板的种种恩惠。他们将工作关系理解为纯粹的商业交换关系，相互对立理所当然。其实，虽然雇佣与被雇佣是一种契约关系，但是也并不至于完全对立。从利益关系的角度看，是合作双赢；从情感关系的角度，可以是一份情谊。

目前肯德基在中国大约有 5000 名餐厅管理人员，针对不同的管理职位，肯德基都配有不同的学习课程，学习与成长相辅相成，是肯德基管理技能培训的一个特点。

