

一、善处世



以赢得人心为第一

不管你最终想成为一个什么样的人，你必须要考虑你究竟如何做人，是为你人生第一要义。世上万事开头难。你要知道，有多少人就是因为不会做人，而根本做不成事。因此，善做人是人人都要面临的人生大要。

■融洽的上下级关系从何而来？有时候靠施以小恩小惠不一定奏效，更不能靠每一个下属主动上门去和作套近乎，拉关系。如果真有人主动上门的话，那也是抱着某种目的想利用你。而你作为一名领导，也决不能只与极个别或极少数人搞好关系，你的目的应是与你所有下属关系融洽。这样，当作遇到需要办的事，才能真正有人主动请缨，帮你办好。那么，究竟如何才能与自己所有的下属都搞好融洽的关系呢？

■在工作中我们常常会遇到这种情况，过去有过摩擦的同事忽然一天成了你的领导，解决这个难题的最好办法当然是调离。但调动工作岗位在机关来说不是一件易事，你正确的选择应该是与之调整关系。

■请求同事办事，要把握好恰当的时机，对方时间宽裕、心情舒畅时，请求他做点事得到答应的可能性很大；相反，对方心境不佳时，你的请求可能只会令他心烦；对方正忙于某项事情时，你提出请求一般很难得到确定的答复。因此要适应对方心理的需求而提出诚恳的请求，利用情义打动同事，这是你办事取得成功的一个很重要的办法。

■你想求同事办事，就得揣摸对方的心理，看对方愿不愿意帮你，能帮到什么程度，假如对方根本无法完成此任务，你求他也是白求。

1. 学会控制自己的情绪

善处世的学问

善于处世是一生的学问，关系到人生成败。当然，我们在这里要谈的第一个问题是一一你要想做一个明于处世之道的人，必须要学会控制自己的情绪。

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

善于处世需要良好的心理素质是人所共知的道理，一个人是否能控制自己的情绪 使之适应不同办事儿对象、办事儿环境也很重要。

处险而不惊 遇变而不怒。如果你不能及时控制调整自己的情绪以适应办事儿的需要，那么你在今天这样复杂的群体中就没法办事儿。

学会控制自己的情感 自己的行动 这在办事儿中是很重要的。在门被砰然地关上 玻璃杯被砸碎，一阵咆哮声以后 在被人无情地冒犯之时 当我们在办事儿时犯了一些不该犯的错误之时 我们的情感如何呢？

你是否会动辄勃然大怒？你可能会认为发怒是你生活的一部分，可你是否知道这种情绪根本就无济于事？也许，

你会为自己的暴躁脾气辩护说：“人嘛，总会发火、生气的。”或者是“我要不把肚子里的火发出来，非得憋出溃疡病来。”

尽管如此，愤怒这一习惯行为可能连你自己也不喜欢，更别说别人了。

同其他所有情感一样，这是你思维活动的结果。它并不是无缘无故地产生的。当你遇到不合意愿的事情时，就认为事情不应该是这样的，这时开始感到灰心，尔后，便是一些冲动的相伴动作，这总是很危险的，对办事儿者来说，它并没有什么好结果可言。

痛苦的感受会侵蚀掉我们的自尊。

我们也许会在早上起床时觉得自己像是个百万富翁，但有时候，只需花一秒钟的时间，一个不赞成的、一个轻视的表示，或想起过去失败的一件事，就可以使我们一念之间觉得自己一文不值。

我们也许有洞察力、先见之明、后见之明。然而只要有人碰触到我们敏感的枢纽，或是悲剧发生，这些都会在一瞬间逃得无影无踪。这时我们的每一根纤维就会充满了感情，把所有理智的声音都淹没掉。

我们之中绝大多数人都很熟悉下面这些症状：麻木、失眠、疲倦、沮丧、叹息、太多的事要做，但没有兴趣做它们，以至做事没有条理、悲伤、失去热忱、寂寞和空虚。

令人感到欣喜的是，虽然我们不能防止坏的感受来临，但我们却能阻止它们停留下来。

《你的误区》作者韦恩·戴埃说：“你应对自己的情感负责。你的情感是随思想而产生的，那么，你只要愿意，便可以改变对任何事物的看法。”

首先 你应该想想 精神不快 情绪低沉或悲观痛苦到底有什么好处？尔后，你可以认真分析导致这些消极情感的各种思想。”

一位演讲人站在一群嗜酒者面前，决心向他们清楚地表明，酒是一种绝无仅有的邪恶之源。

在讲台上摆着两个相同的盛有透明液体的容器。演讲人声明一个容器中盛有清水，而另一个容器则装满了纯酒精。

他将一只小虫子放入第一个容器，在大家的注视下，小虫子游动着，一直游到了容器边上，然后径直爬到了玻璃的上沿。这时他又拿起这只小虫子，将它放入盛有酒精的容器。大家眼看着小虫子慢慢死掉了。

从上面这个例子可以看出 在我们办事的过程 愤怒沮丧就像酒一样，它可以使我们即将要办的事儿功亏一篑。

我们可以这样设想：当一个人无意中触痛了你的敏感之处 你就不加思索地乱喊乱叫 人家对你的印象还会好吗 当人家同意你的一个问题时，你就高兴得张牙舞爪，他们对你的印象也还会好吗？——也许他们认为你太幼稚了。

麦克科迈克说过这样一个例子：一个星期六的上午，他去会见公司主管。约见地点是他的办公室。主人事先说明谈话会被打断 20 分钟 因为他约了一个房地产经纪人的。他们之间关于该公司迁入新办公室的合同就差签字了。

由于只是个签字的手续，主人允许麦克科迈克在场。

这位房地产经纪人带来了平面图和预算，很明显已经说服了他的顾客 就在这稳操胜券的时候 他做下一件蠢事。

这位房地产经纪人最近刚刚与 S&S 公司主管的主要竞争对手签了租房合同。他大概是兴奋，仍然陶醉在自己的成

功之中，开始详细描述那笔买卖是如何做成的，接着赞美那个“竞争对手”的优秀之处，称赞其有眼力，很明智地租用了他的房产。麦克科迈克猜想接下去他就要恭维这位公司主管也做出了同样的决策。

公司主管站了起来，谢谢他做了这么多介绍，然后说他暂时还不想搬家。

房地产商一下子傻眼了。当他走到门口时，主管在后面说：“顺便提一下，我们公司的工作最近有一些创意，形势很好，不过这可不是踩着别人的脚印走出来的。”

房地产经纪人在关键时刻忘了对方，只顾着欣赏自己已取得的推销成果，而忽略买方也有其做出正确抉择的骄傲。

可见，学会控制自己的感情行动，这在处世中是很重要的。当你在被人无情地侮辱之后，你是否会动辄勃然大怒？你可能会为自己开脱认为发怒是生活的一部分，甚至会为自己的暴躁脾气辩护：“我要不发火，非得憋出病来。”尽管如此，可能你自己也不喜欢生气这种行为，更何况别人呢？

应当牢记的善处世之道：

因此，不论在与人交往的过程中发生了什么不如意的事，都不要轻易发作，一旦你发做出来，无论对人对己，都不会有好结果。所以要控制你的情感！也许这对绝大多数的人来说不那么容易，但我们却有必要这样做，因为这是你处世成功的必要心理基础。

2. 融洽和睦 上下齐心

善处世的学问

融洽的上下级关系从何而来？有时候靠施以小恩小惠不一定奏效，更不能靠每一个下属主动上门去和你套近乎，拉关系。如果真有人主动上门的话，那也是抱着某种目的想利用你。而你作为一名领导，也决不能只与极个别或极少数人搞好关系，你的目的应是与你所有下属关系融洽。这样，当你遇到需要办的事，才能真正有人主动请缨，帮你办好。那么，究竟如何才能与自己所有的下属都搞好融洽的关系呢？

* * * * *

这里 你首先要做到公正、平等。人是有自尊心的 尽管技术上、水平上有所差别。但大家谁也没有人格上的差别，作为领导，你必须用公正、平等的目光看待你的每一个下属，决不能对任何人有偏颇之心。这里需要强调的是，不仅仅是你将每一下属放在平等的地位上，你也要把自己和下属放在平等的地位上。

那种在下属面前趾高气扬，藐视下属，把自己看得高人一等的领导，决不是一个合格的领导，其在下属心目中的地

位决不会高到哪儿去。

而那些平等对待每一名下属，尊重下属的人格，与下属感情相通的领导才是一个真正合格的领导。他的威信会自然而然地在下属的心中建立起来。

领导对于下属，不仅仅是在工作上的领导，要想把你的事业干好，要想下属在你需要他的时候积极地为你办事，在工作之外，在下属的生活方面，你也应该给予他们一定的关爱。特别是下属碰到什么特殊的困难，如意外事故、家庭问题、重大疾病、婚丧大事等等 作为领导 在这种时候 伸出温暖的手那真可谓雪中送炭。这时候，下属会对你产生一种刻骨铭心的感激之情。并且，他会时时刻刻想着要报效于你，时时刻刻像一名鼓足劲的运动员，只等你需要他效力的发令枪一响，他就会冲向前去。这就是所谓的“雪中送炭”比“锦上添花”更有价值的含义所在。

应当牢记的善处世之道：

如果领导认为下属为自己办事理所当然而不去融洽关系 只是一味地命令、要求 那他要办的事只能是暂时的 肯定无法长久。这一点作为领导者都应记取。

3. 怎样与有矛盾的上司相处

善处世的学问

在工作中我们常常会遇到这种情况，过去有过摩擦的同事忽然一天成了你的领导，解决这个难题的最好办法当然是调离。但调动工作岗位在机关来说不是一件易事，你正确的选择应该是与之调整关系。

* * * * *

你可以主动表示友善，将表面距离拉近，在任何情况下，对方都应该做出高姿态。这样，你与之关系不好的事实就被掩盖起来了，以防同事利用此矛盾对你进行排挤，同时你要记住，最好在其他同事面前少提你俩过去的关系，避免风言风语，有关两人的龃龉更不该重提。不妨在人前人后多赞赏他的好处，表示你的大度和友谊。

当他因某事大发雷霆，但这事与你没半点儿关系，最好别花时间去了解，将麻烦留给别人好了，有人找你评个公道，淡淡地说：“事情的始末我不清楚 妄下断语 不好吧！”当然，茶余饭后 有人提及 你同样只宜做听众 切莫提意见。

这样，来者不会怪你，连那位老兄也不会听到你任何评

语 对你自然不会有“新仇”。

要是事件与你有关，最好采用低姿态，对方暴跳如雷的，就让他发泄，切忌与他对骂，而且要避免直接与他摊牌。

要做报告的话，只将事情始末以白纸黑字呈报领导，所有是与非就由他去裁决。但有风度的你，在事后也应保持缄默，或者索性忘却整件事，只记取对方的弱点就够了。

既然受到冷遇已成为一个事实，最高明的办法莫过于坦然地接受它，并努力使自己的心态做到平和，不但不为逆境所困扰，而且还能化不利为有利，使自己的精神永远不能被打败。

调整心态是重要的，它决非是一时的权宜之计，更是今后建功立业不可或缺的修行。失意会给你一个使你变得更加坚强的机会，而这种坚强又是一个人事业有成的重要因素之一。

受领导的冷落，并不意味着你的一生都失去了发展的机会，若想到这一点，你就应为迎接这种机遇而做好最充分的准备。而最好的准备莫过于武装自己，充实自己，增长自己的才干。

而有的时候，你不能得宠，可能确实是因为你的工作能力不佳，不能够胜任领导分派的工作，或不能与领导形成心有灵犀的默契关系。此时，你就更应该为自己补补课了。

在受人冷遇的日子里，你可以从繁忙沉重的工作负担中解脱出来，拥有一片闲适的自由空间。在此期间，你可去上夜大，考取一项职称、读读史书或者去完成一项你思虑已久却没空去做的任务。只要你不颓废，不绝望，用心去做，你会收

获非常多的东西。

美国前总统尼克松曾两次竞选失败，但他并未因此而气馁。在经受失败煎熬 得不到权力中心重视的日子里 他认真总结了自己的经验，并积极展开各种政治交往活动，最终登上了总统的宝座。另一位美国前总统曾评价说：“在美国历史上没有一个人为了履行总统职责曾经做过这样周到的准备。”

有许多时候，领导冷落某一个下属，是因为他不了解这个人，不能深入地知道下属的才干，或者对下属的忠诚没有把握。因此 在你尚未得到重视之前 是很难得到领导的重用的。很多时候，这就是下属被上级冷落的一个原因。

属于这种情况的，下属就应该采取主动措施加强与领导的沟通和接触，或者注意提高自己的知名度。有意识地去寻找与领导交流的机会 请教一个问题、提出一个建议、与领导聊天……。同时 你不妨在某一领域一显身手 如跳舞、书法、写作，从而引起领导的注意。甚至你可以通过增加在领导面前出现的频率来增加他对你的印象和兴趣，从而为交流奠定某种心理基础。

当你确实有能力 却又得不到青睐 怎么办 在目前这种竞争激烈的环境下，对有些人来说，等待的代价似乎太大了。此时，你就不妨开动一下脑筋，运用智慧和技巧，借以提高自己的重要性，使领导不敢或不能忽视你。

当然 如何用谋、采取何种技巧必须要因时因势而定 这取决于你的人际关系的力量、你的能力与特长以及你所遇到的机遇，这里并不存在一成不变的模式。但是，学会与领导斗智，有时确实会让你受益匪浅。

在现代社会“酒香不怕巷子深”的时代早已过去，下属必须学会推销自己的技巧，使自己的重要价值被领导重视，从而使自己走出事业的低谷，获得领导的青睐与赏识，在人生盛年做出一番成就来。

有些人被领导冷落，其实是因为他选错了职业或位置，因而使自己的才干不能发挥出来，导致“英雄无用武之地”，自身的价值得不到领导的赏识。还有些时候，是因为单位里人才济济，存在着太强的竞争对手，使你的才干无法显现。当然，在某些不正常的情况下，可能是因为你所在的单位在人事任用方面存在着“任人唯亲”、“不重视才能”等问题，这样许多人才便不被领导重视或不能见容于领导，因而倍受冷遇。

遇到这些比较艰难的情况，与其在这里空耗时间和精力，倒不如抽身而去，到那些更能发挥自己的才能、更需要你才干的部门或职位去。毕竟，在现代社会里，年轻也是一种资本，时光流逝，强手如林，我们正应该在年富力强之时努力做出点成绩来，否则，时不我待，悔之晚矣。

固然由于种种现实因素的制约，调整是有代价的，不免带来阵痛。但是，它也会给你带来新生。在这里借用一句马克思的名言：“你失去的只是枷锁，而得到的却是整个世界。”

应当牢记的善处世之道：

主动化解 对自己要求更加严格一点，尽量在工作上不给领导留下贬低你的机会。同时，冤家易结不易解，你要放弃过去谁是谁非的概念，主动邀请或通过朋友请领导吃一顿饭，交流一下感情，口中不说，人人心里有数，一切从零开始，而不要从负数开始。这是解决这个难题的基本原则。

4. 微笑求人诚实可信

善处世的学问

在与对方接触前，人们大都会根据对方的职业和社会地位即对方的身份产生相应的期望。

* * * * *

比如对方是政治家，就会推测他一定喜欢高谈阔论；对方是推销员，则会反复强调自己推销的产品如何性能优良。但通过接触，当对方出乎意料地表现出高于你期望以上的言行举止时，如政治家坐在自家的花园里津津有味地读书，推销员对你说他的产品也有某个缺点时，你会产生他比其他同类人更诚实的感觉，因而对他产生很强的信赖感。因此，平常给同事留下诚实可信的印象，这样有利于以后求其办事。如何留下诚实可信的好印象呢？

首先，是微笑。在纽约的一次宴会上，宾客中有一位继承了一大笔遗产的妇女，她渴望给所有人留下美好的印象。她拿自己的财产买貂皮、钻石和珠宝，把自己装扮的雍容华贵，但她不注意自己脸部易于激动和自私的表情。她不懂得每个男人都清楚：妇女的脸部表情比她的服饰更重要。

行动比语言更富有表现力，而微笑似乎在说：“我喜欢您 您使我幸福 我高兴看见您。”装出来的笑容只能使人感到痛苦。而真诚的微笑——使人感到温暖的微笑，发自内心的微笑则能给人留下好的印象。

纽约一家大商店的负责人说：一个没有毕业的然而带有甜蜜微笑的姑娘能很快被雇用，而一个愁眉苦脸的哲学博士却困难得多。

如果你心里不想笑 那怎么办 首先必须迫使自己笑。如果就你一个人，那就先开始吹吹口哨或哼哼歌曲。用这种方法控制自己，仿佛你很幸福，于是你就真觉得自己是幸福的人了。19 世纪末 20 世纪初美国著名的心理学家、哈佛大学教授詹姆斯说过：“似乎行动随感情而生 其实行动和感情是互相联系的。在很大程度上控制行动的是意志而不是感情，我们可以间接地调节非意志决定的感情。那么，为使人感到精神振作，你必须表现出精神振作的样子。”

如果你按照上面方法做了，你将永远受到热情接待。

其次，是对别人感兴趣。一个对周围的人真诚而感兴趣的人，

他两个月结交的朋友比另一个力求使周围的人对他感兴趣的人两年结交的朋友还要多。

不过，我们知道有一些人一生都在努力使别人对他感兴趣 而他们自己对谁也没表示过任何兴趣。当然 这不会有什么结果。人们对你和我都不感兴趣。他们首先对他们自己感兴趣。

纽约电话公司为调查人的通话中使用次数最多的是哪个词 详细调查了人们的通话内容。你猜对了 这个词是人称

代词“我”。“我”字在 500 次电话通话中使用了 3900 次。
“我”；我”我”我”.....

在你看你与别人的合影照的时候，你首先看的是哪个人？

如果你认为人们对您感兴趣，那你回答下面这个问题：
“假如你今天晚上死掉，有几个人来参加你的葬礼？”

如果你对别人不感兴趣，为什么别人要对你感兴趣？如果我们只努力使人们对我们感兴趣，那我们任何时候也找不到真正真诚的朋友。真正的朋友不是只关心自己的人。

著名的魔术师霍瓦特·土斯顿，40 年里他走遍了全球。他的魔术令观众目瞪口呆，6000 万观众看过他表演，他挣了近 200 万美元。

当有人请求土斯顿披露他成功的秘密时，他说，魔术书有上百种，人们读的书并不比他少。但是，土斯顿有两个常人没有的优势：第一，他善于在台上表演。他是一个技艺非凡的演员，深知人的本性。每一个手势、语调、微笑都经过了详细的研究。第二，土斯顿对人们真正感兴趣。很多魔术师看着观众，心里自言自语：“来的都是些头脑简单的人。我随便玩弄他们。”土斯顿完全持另一种观点。他每次出场，用他自己的话讲，都这样对自己说：“我感谢这些来看我演出的人。靠他们的帮助，我的生活才有了保障。我应尽量使他们表演好。”

当你求同事办事时，同样要表现出真诚，对所求的问题实事求是，不言过其实。人们大都有过这样的经验，在买东西时，对高声叫卖、大力宣传自己物品最好的商人，总是抱有疑问的态度，轻易不敢买他的东西，生怕上当受骗，而提供真实可靠的信息，正视自己的短处，就可能打消被劝说者的怀疑

态度，缩短两者之间的心理距离，使结果比较满意。同事之间，如果能直言不讳，说出自己的困难，要比含糊其辞好的多，这样，同事根据自己的情况认为能够帮忙，一定会鼎力相助。

香港一家药品公司在国内报纸上登了一则药品广告，以这么一句话结尾：“当然，大病还得看医生。”乍一看，这句话近似废话，甚至还有自揭短之嫌。然而他却能在消费者心理上起到意想不到的作用。这则广告说的是实话，因为这句话告诉人们，此药的疗效范围是有限的，或者说，我的药有很强的针对性，并不是包治百病的灵丹妙药。所以这句话符合药物的特点和实际情况，具有很强的真实，因而能够赢得人们的信任。

应当牢记的善处世之道：

求同事办事，不可不，不能不诚。

5. 请求同事动之以情

善处世的学问

请求同事办事，要把握好恰当的时机，对方时间宽裕，心情舒畅时，请求他做点事得到答应的可能性很大；相反，对方心境不佳时，你的请求可能只会令他心烦；对方正忙于某

项事情时，你提出请求一般很难得到确定的答复。因此要适应对方心理的需求而提出诚恳的请求，利用情义打动同事，这是你办事取得成功的一个很重要的办法。

* * * * *

某机关接到上级分配的植树任务，机关几十名同志都主动承担一些任务，惟有几位“老调皮”任凭主任怎么在政治上动员都不愿认领任务，搞得主任很难堪。

下班后主任把这几位“老调皮”叫到办公室，轻声地说：“我只讲最后一遍，我现在很为难，请你们帮个忙。”奇怪刚才态度很强硬的几个“捣蛋鬼”听了这句话重心长的话，纷纷表示：“主任，我们不会让你为难了！”说完立即回去认领自己的那份任务。

一句充满人情味的请求话，比通盘大道理更有说服力，看来人还是比较重情义的。主任用请求的话打动了他们，让这几位“老调皮”觉得主任看得起咱，怎么能不给面子呢？

托同事办事也是一样，求同事办事时态度一定要诚恳，要动之以情，晓之以义。

需将事情的前因后果、利害关系说个清清楚楚。要说明为什么自己不办或办不了而去找他办。总之，由于同事对你了解得十分清楚，知根知底，因此托同事办事，态度越诚恳越好。你的态度越诚恳，同事也就越不可能拒绝你。另外托同事办的事，一般还应有一个明确的目标，成则成，不成则不成，这样的话同事也比较有的放矢。不要托同事办一些目的不明确、比较笼统的事。应该托同事办一些难度不大、目标明确