

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，但这个“难”字应当指做人之难。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。

一生必须掌握的善处世之道

■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

■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。

一生必须掌握的善处世之道

二、巧说话



学会让对方兴奋起来

说话的艺术，总是非常奇妙的。但这不是说人人都会说话，都能把对方说得通体舒服，相反，有些人恰好是说话的低手，常把好事情说砸了。巧于说话者，往往善于察言观色，以变应变，把话说到对方的心坎上去，这样办起事来就会顺手多了。

一生必须掌握的巧说话之道

■在与同事交往的过程当中，免不了遇上各种各样的麻烦，即使是日常的琐碎小事，陷到里面去，进不得，退不行，也往往叫人头痛不已。其实，所谓麻烦的事情，绝大多数并不麻烦的。倘若将处世行事的办法灵活地变通一下，麻烦往往也就随之消失。一种非常有效的办法叫作创造借口。

■怎样使彼此的对话取得最好的沟通效果呢？人们发现，在人际交往中，人们往往注意外表、服饰的“首因效应”。“首因效应”带有鲜明的情绪色彩，影响人们对你的认识。以说话而言，说好第一句话，就像掘井时选点的第一炮，打好了，打准了，话题才会源源而来，长谈、深谈才有可能进行，友谊才会发展。

■迂回地表达自己的想法，是说话的学问。这需要仔细观察。

■钓鱼的人总要将鱼饵放在水里才能引诱鱼儿上钩，对话的人总是要提出巧妙的问题才能使对方有兴趣回答。一个善于提问的人往往能够用一个巧妙的问题，掏空对方大脑中的“财富”。

■在人际交往中，常会遇到一些难以回答，不便回答或不愿意回答的问题。如果坦白地答一声“不知道”，“无可奉告”这不仅使对方难堪，破坏气氛，而且使自己显得无风度，没涵养，没水平。这时，最巧妙的办法是使用无效回答。

一生必须掌握的巧说话之道

三、能成事



每一手都极其到位

办事的水平直接决定一个人能否赢得人生胜局。大家知道，办事就是要解决棘手问题，解决得好，意味着你有智谋、有技巧；反之，你则还欠火候。当然，希望你是一个“能成事”的高手——比别人办得快，比别人办得妙，比别人办得好。

一生必须掌握的能成事之道

■成功的办事方法是与追求成功工作个性相关的。这一点被日本早稻田大学林木三道称为“工作高效和突破自我的方法”。

■在办事的过程中，要学会改变自己，这是非常重要的一点，也直接关系到成败。

■有时候，办事情，不在于这件事的难易，而在于你是否能让大家瞧得起，或者说你的个性是否突出。

■让别人感受到你的存在，是办事的一大关键，因为这是通过印象而成功的一种方略。

■办任何事情都要有积极的态度，这样才能给自己信心，也给别人信心。

■办事要有与众不同的特点，这样才能在最短的时间里让自己“冒尖”。

■敢于肯定自己是做好事情的前提。这一点很重要。你是被大多数人忽视了。

■懦弱者，永远只能是做次人一等，无法与强手抗衡的人，这是因为他们身上丧失了刚毅的个性。那么该怎样做呢芽

一生必须掌握的能成事之道

前言

在本书中，我们主要讨论三个方面的问题，即一个人一生必须解决的三大问题：处世、说话和办事。

任何人都不能孤立于世，都要与周围人发生交往，并以此为突破口，去寻求自己的人生目标。这一点不是什么大空话，而是非常现实的问题。

我们知道，每个人都希望成为他那个圈子中的顶尖人物，这不仅是欲望所致，而且是被激烈的竞争压力所迫。当然，每个人的目标战略和行动方略都是不一样的，但都与处世、说话和办事这三项基本功密不可分。美国著名成功学专家劳布在《人生修炼》一书中，把这三项基本功合称为“人生动力资源”。我们认为，是非常有道理的。

从书名可以看出我们提出“善处世”、“巧说话”和“能成事”这样三个概念，关键就是突出这三项基本功各自的特点。

所谓善处世是指：你能通过自己的眼力和能力，巧妙地经营你周围的人际关系，并且能把它处理得完美无缺。尽管完美无缺可能是一种理想状态，但只要这样去做，你就会变得得心应手。你千万不要小视处世之道，以为这是小儿科。要知道，许多大事都是从你的处世能力开始的。没有超人的处世能力，你做起事情来总会感到力不从心。因此，我们在卡耐基、拿破仑、皮鲁克斯等著名的成功学大师的著作中，都看到许多关于处世的方法，这说明：一个人必须善于处世，才能打下成功的第一块基石。

所谓巧说话就是指高超的口才表达能力。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤

前
言





立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”美国资产阶级革命时期著名政治家、外交家富兰克林也说过：“说话和事业的进步有很大的关系。”你如出言不慎，你如无理跟别人争吵，那么，你将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数事实证明，说话水平是事业成功的重要因素之一，口语表达的好坏直接关系到事业的成败。

所谓能成事是指你能根据周围的各种条件，利用人力、物力等充分形成一个合成器，来加工自己的智慧和计划。毫无疑问，能成事是你最后行动的一个标志，直接反映你的智力和能力。这方面的例子有很多，在此不作重复。

善处世、巧说话和能成事是一个行为系统，前呼后应，首尾相连。你要想成就自己的事业，绝不能只取其一而不顾及其它，否则就会遭到败局。可举一个成功的例子：

美国新泽西州州长威尔逊，刚当选后不久，有一次赴宴，主席介绍说他是“美国未来的大总统”，这本来是对他的一种恭维和颂扬。而威尔逊又是怎样应酬的呢？首先威尔逊讲了几句开场白，之后接着说：“我转述一则别人讲给我听的故事，我就像这故事中的人物。在加拿大有一群钓鱼的人，其中有位名叫约翰逊的人，他大胆地试饮某种烈酒，并且喝了很多。结果他们乘火车时，这位醉汉没乘往北的火车，而错搭往南的火车了。那群人发现后，急忙打电报给南开的列车长：‘请把那叫做约翰逊的矮人送到往北开的火车上，他喝醉了。’他既不知道自己的姓名也不知道目的地是哪儿。我现在只确实知道自己的姓名，可是不能和你们的主席一样，确实知道自己的目的地是哪儿。”听众哈哈大笑。威尔逊接着又讲了一个滑稽的故事，使听众们心情非常愉快。从此，威尔逊的声名大振。

可见，威尔逊正是精于处世、巧于说话，成就了自己一生最高的事业。

本书有许多精彩之处，希望大家能够静心阅读，找到自己的成功之门——谋为人之绝道，谋说之巧策，谋事之成法。

目 录

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，但这个“难”字应当指做人之难。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。

学会控制自己的情绪	(猿)
融洽和睦 上下齐心	(远)
怎样与有矛盾的上司相处	(苑)
微笑求人 诚实可信	(圆)
请求同事 动之以情	(猿)
洞察同事心理	(苑)

目
录





施求同学巧用激将法	(忍)
愿努力寻找别人的优点	(圆)
愿以平常心面对赞誉与批评	(圆)
愿学会几套交际的方法	(缘)
愿朋友者另一己身	(圆)
愿弹性交友	(缘)
愿责友勿太严	(缘)
愿丑话说在前头	(缘)
愿妥善处理朋友间的麻烦	(缘)
愿适合别人的重大因素——魅力	(缘)
愿善于改进自己	(圆)
愿不露声色看清人	(圆)
愿以假乱真不糊涂	(圆)
愿防范被假象迷惑	(缘)
愿巧用计谋获赏识	(缘)
愿分清主次莫越权	(缘)
愿巧妙地表现自己的策略	(圆)
愿展示才华得相助	(远)
愿巧妙推辞，制造人情债	(远)
愿春风化雨，进行感情投资	(缘)
愿分忧解劳，积累友谊	(远)
愿点旺人气的六种法则	(缘)
愿天时地利不如人和	(圆)
猿礼贤下士闯天下	(猿)
猿以“善”字待人	(猿)
猿众人拾柴火焰高	(圆)
猿广结天下客	(猿)
猿一个好汉三个帮	(远)
猿退一步海阔天空	(愿)
猿宰相肚里能撑船	(圆)

二 巧说话：学会让对方兴奋起来

说话的艺术，总是非常奇妙的。但这不是说人人都会说话，都能把对方说得通体舒服，相反，有些人恰好是说话的低手，常把好事情说砸了。巧于说话者，往往善于察言观色，以变应变，把话说到对方的心坎上去，这样办起事来就会顺手多了。

猿圆说服别人要循序渐进	猿圆
猿圆说服别人的四个步骤	猿圆
猿圆向上司提异议的原则	猿圆
猿圆制造借口，摆脱麻烦	猿圆
猿圆反唇相讥的说话个性	猿圆
猿圆努力使谈话有个好的开头	猿圆
猿圆迂回地表达你的意愿	猿圆
猿圆利用提问挖掘对方的“财富”	猿圆
猿圆巧妙发表自己的意见	猿圆
猿圆回避难以回答的问题	猿圆
猿圆说得太多会变蠢	猿圆
猿圆说服对方要按方抓药	猿圆
猿圆怎样有力地说服他人	猿圆
猿圆巧妙施展口才“柔道术”	猿圆
猿圆夸奖他人的五种方法	猿圆
猿圆表达谦虚的五种形式	猿圆
猿圆不要随意自夸	猿圆
猿圆与“陌生人”一见如故	猿圆
猿圆说话要学会绕点弯子	猿圆





缘怎样说话让人高兴	(缘)
缘聊天也要有水平	(缘)
缘强化聊天的技巧	(缘)
缘成为说话高手的秘诀	(缘)
远让自己的语言更生动	(远)
远先声夺人，占据心理优势	(远)
远轻松地 把“不”说出口	(远)
远以笑脸面对拒绝	(远)
远自如地和陌生人攀谈	(远)
远轻松地与名人交谈	(远)
远得体地面对赞美	(远)
远学会得体地安慰别人	(远)
远多说两个“对不起”	(远)
远如何进行谈话的应酬	(远)
苑说话一定要看好对象	(苑)
苑不要使谈话陷入僵局	(苑)
苑学会“反馈”别人的话	(苑)
苑克服反馈的心理障碍	(苑)
苑表扬他人要大方	(苑)
苑尽量多使用否定句	(苑)
苑要主动跟别人交谈	(苑)
苑善于领会对方的话	(苑)
苑言谈中了解他人	(苑)
苑不要一味暗语伤人	(苑)
愿把话说到对方心上去	(愿)

三 能成事：每一手都极其到位

办事的水平直接决定一个人能否赢得人生胜局。大家知道，办事就是要解决棘手问题，解决得好，意味着你有智谋、有技巧；反之，你则还欠火候。当然，希望你是一个“能成事”的高手——比别人办得快，比别人办得妙，比别人办得好。

愿从自我做起	《愿缘
愿掌握成功工作的方法	《愿苑
愿学会及时转变自己	《愿圆
愿做一个有个性的人	《愿猿
愿让别人感受到你的存在	《愿缘
愿要有积极的办事态度	《愿源
愿与众不同者胜	《愿袁
愿敢于肯定自己	《愿源
愿善于调整自我	《愿缘
愿领头而不从众	《愿猿
愿不要让情绪随意乱“喷”	《愿圆
愿有助于成功的三点提示	《愿圆
愿以退为进，先在心理上满足对方	《愿苑
愿扔掉你过多的目标	《愿猿
愿永不放弃	《愿圆
愿立即行动	《愿圆
愿面对做不了的事情	《愿猿
愿掌握顺势而变与借势跳跃	《愿苑
愿找到属于自己的捷径	《愿圆





从多项选择中挑一个最好的	圆融
将自己所有的力量都集中于一个地方	圆融
贪恋速成者都会跌得鼻青脸肿	圆融
学会策划，能避免到处乱弹琴	圆融
任何时候都要有长远的眼光	圆融
做事的成功靠潜心谋算，切勿马虎侥幸	圆融
走不通的路，就立即收住脚步	圆融
学会更换一个适合自己的目标	圆融
善于学会接受“失去”	圆融
每天花费一个小时思考	圆融
学会替换	圆融
克服危机的 五条有效策略	圆融
为你的工作确定一下先后顺序	圆融
运用化繁为简的工作方法	圆融
逐步完成“次目标”	圆融
避免干蠢事	圆融
要学会保存实力	圆融
不动声色占便宜	圆融
集中注意力做好每一件事	圆融
给自己列出一张行动表格	圆融
把自己变成一名创造高手	圆融
发挥好奇心的力量	圆融
从小事中激发创意	圆融
敢于做别人不愿做的事	圆融
该冒险的，就不要胆怯	圆融

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，但这个“难”字应当指做人之难。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。

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——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

——善处世：以赢得人心为第一





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