

翻开本书，无论是你口拙或是对方不擅长聊天，都可以话题不断！
任何人、任何场合，都能轻松聊出好交情！

程琳◎著

这样说 有人缘 朋友多

ZHEYANGSHUO
YOURENYUAN
PENGYOUUDUO



HA!

嘴上要有硬功夫，办事得有软手段
把话说得滴水不漏，做事才能漂亮成功

学习最高效的陌生人交际法则，最短时间内与陌生人交上朋友；
第一本生活实境沟通书，快速建立你和任何一个人的连接通道。



APERTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

014038416

B848.4-49
1215

这样说

ZHEYANGSHUO

有人缘

YOURENYUAN

朋友多

PENGYOUDUO

WHA!



北航

C1723903

B848.4-49

1215

APRINTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目(CIP)数据

这样说,有人缘,朋友多 / 程琳著. -- 北京: 北京时代华文书局, 2014.5
ISBN 978-7-80769-504-2

I. ①这… II. ①程… III. ①成功心理 - 通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第044644号

这样说,有人缘,朋友多

程琳 / 著

出版人 田海明 周殿富

责任编辑 胡俊生 姚 慧 责任校对 刘会艳 装帧设计 天之赋

出 版 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>
北京市东城区安定门外大街136号皇城国际大厦A座8楼 邮编: 100011

发 行 北京时代华文书局图书发行部 (010) 64267120 64267397
印 制 三河市祥达印刷包装有限公司 (0316) 3656589

规 格 710mm×1000mm 1/16
印 张 17
字 数 250千字
版 次 2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-80769-504-2
定 价 35.00元

前 | 言

P R E F A C E

中国人办事讲人缘，中国人成功靠人缘。没有好的人缘，不知要失去多少成功的机会，干多少事倍功半的事情。而好的人缘是依靠得体的说话、办事和交往树立起来的。

成功的生活是由办得漂亮的一件件事日积月累形成的。为了顺利的办好各种事情，说话是要讲究水平的。这个“水平”主要表现在：一是说话不到位不行。说不到位，说不到点子上，别人可能悟不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不会被人重视和接受，非但事情办不成，也常常不被人瞧得起，这样，就很难换取别人的欣赏与友谊。二是说话没分寸不行。话说得太过头，要求太高，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样的人常常被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。

怎样才算会说话？如何做到能办事？为了轻松自由地与人交往应注意什么问题？

《这样说，有人缘，朋友多》一书就是专门为对这些问题感兴趣的你所写的。

本书采用大量生动具体的事例，结合通俗而实用的理论，从学会见什么人说什么话，轻松与朋友交往，得体地求人办事，把握做事的分寸，明智地拒绝别人，采取有效批评和说服策略，积极避免和处理各种矛盾和妥善应对不友好的场面等方面，进行了分析和探讨，帮助你领悟人生的智慧，提高生活的品质，成为一个会说话、能办事、善交往的人。

目 录

C O N T E N T S

第一章

攻心为上，察言观色， 把话说到对方心坎里

1. 对不同身份的人说不同的话 / 002
2. 对不同性格的人说不同的话 / 003
3. 识别朋友类型采取不同的态度 / 004
4. 与不同风格同事有效合作的方法 / 005
5. 和人说话时尽量不要招人烦 / 008
6. 时刻顾及对方的兴趣 / 009
7. 和上司谈话必须注意的问题 / 013
8. 向上司提建议的原则 / 015
9. 领导和下属谈话的艺术 / 017
10. 向下级通报不好的消息的技巧 / 019

第二章

感情投资，情理交融， 让你的人缘价值百万

1. 交友宜精不宜多 / 022

2. 重视对朋友的甄选 / 024
3. 在与别人的交往中保持适度的弹性 / 026
4. 控制自己的情绪才能获得好人缘 / 029
5. 认真听别人说话，准确获取信息 / 031
6. 把握好与异性交往的分寸 / 033
7. 灵活对待别人的冷遇 / 035
8. 多方努力，树立好人缘 / 038
9. 重视生活中的应酬 / 042

第三章

审时度势，找好话题， 一开口就让同事喜欢你

1. 尽快融入到新单位的同事中 / 046
2. 从容地面对新单位的“老圈子” / 049
3. 与同事交往中应注意的问题 / 051
4. 得体地叫响别人的名字 / 054
5. 巧言称赞不漂亮的女同事 / 055
6. 让你的顶头上司了解和喜欢你 / 058
7. 与上级保持良好的人际关系 / 059
8. 对某些上司一定要避而远之 / 062
9. 提高适应新的工作环境的能力 / 064
10. 在工作中成功地迈出第一步 / 066

第四章

讲究分寸，忍耐求全，
动嘴之前先动脑

1. 成人之美，尽量帮助朋友 / 070
2. 不揽自己不想办的事情 / 074
3. 替领导“背黑锅”不能超过一定的限度 / 077
4. 不一定要事事顺着女友的心 / 080
5. 对心爱的人不能无条件地顺从 / 082
6. 要讲究原则，不能见异思迁 / 084
7. 果断地终止不正当的关系 / 085
8. 做人不必太精明 / 088
9. 不要使自己犯“想当然”的错误 / 090
10. 生意场上要时刻提高警惕 / 091
11. 警惕别人设下的陷阱 / 093

第五章

投其所好，诱其深入，
用你的嘴说动别人的腿

1. 学会从外表判断一个人 / 098
2. 先对你要求的人进行深入的了解 / 101
3. 向人提出请求应遵循的原则 / 105
4. 有求于人时应注意的问题 / 107
5. 求人时要使用适当的语言 / 108

6. 因人制宜地求人办事 / 109
7. 让同事愉快地帮助你 / 115
8. 托朋友办事前，自己先要吃点亏 / 117
9. 让朋友愿意把钱借给你 / 119
10. “捧”着领导帮你办事 / 124
11. 轻松地向人借到你所需的东西 / 126

第六章

进退有度，圆熟变通， 让你的拒绝不伤和气

1. 学会说“不”能节省大量时间 / 130
2. 采取明智的态度拒绝别人 / 132
3. 把握巧妙拒绝的原则 / 134
4. 拒绝别人的实用技巧 / 137
5. 制造借口，摆脱麻烦 / 143
6. 自己不方便的时候就拒绝好友借钱的要求 / 145
7. 巧妙拒绝领导委托的某些事 / 146
8. 拒绝倾听对方谈话的小技巧 / 149
9. 把逐客令说得美妙动听 / 150
10. 巩固拒绝的成果，预防对方反驳 / 152

第七章

软硬适度，寓理于喻，
婉转的批评也能打动人心

1. 把面子留给别人，避免不必要的争论 / 158
2. 掌握好批评别人的原则 / 162
3. 把握好批评别人的时机 / 164
4. 使用恰当的批评方法 / 165
5. 应对对方的借口 / 172
6. 耐心是进行成功说服的关键 / 173
7. 避免使用引起别人的抗拒和争论的字眼 / 176
8. 有效说服别人的步骤 / 178
9. 采取最有效的策略说服别人 / 181
10. 面对异议，成功地推销你的主意 / 185

第八章

巧妙应对，以柔克刚，
机智的语言能够化解尴尬局面

1. 对付不友好言论的简便手段 / 190
2. 巧妙地应对伤人的刻薄话 / 192
3. 应对不怀好意提问者的技巧 / 194
4. 学会委婉和含糊 / 196
5. 答好不好回答的问题 / 200
6. 有效地反驳别人不适当的言行 / 205
7. 遇到有意刁难时，不妨针锋相对 / 210

8. 正确面对不同的批评 / 212
9. 对待不公正批评的技巧 / 214
10. 从积极的方面理解别人的批评 / 218
11. 妥善对付上司对你的不公正待遇 / 222
12. 得体地应对爱挑剔的领导 / 224

第九章

说话有忌口，谨言慎行， “巧言令色”化解矛盾

1. 与朋友交往应忌讳的误区 / 228
2. 与同事交往应避免的错误 / 232
3. 尽量避免与同事和朋友冲突 / 234
4. 求职面试中应回避的错误 / 237
5. 克服阻碍事业成功的行为模式 / 239
6. 避免干蠢事 / 242
7. 改变令人讨厌的言谈习惯 / 245
8. 尽量避免说话遭人误解 / 248
9. 有了误会要积极化解 / 249
10. 言语出现失误时要积极弥补 / 251
11. 自己有了错误要进行恰当的道歉 / 255
12. 过分强调自己的错误，让对方过意不去 / 258

攻心为上，察言观色， 把话说到对方心坎里

1. 对不同身份的人说不同的话
2. 对不同性格的人说不同的话
3. 识别朋友类型采取不同的态度
4. 与不同风格同事有效合作的方法
5. 和人说话时尽量不要招人烦
6. 时刻顾及对方的兴趣
7. 和上司谈话必须注意的问题
8. 向上司提建议的原则
9. 领导和下属谈话的艺术
10. 向下级通报不好的消息的技巧

1. 对不同身份的人说不同的话

“见什么人说什么话，因人而异”是非常必要的，否则就会犯“对牛弹琴”的错误。

在一般情况下，运用“因人而异”要考虑以下几个方面：

（1）根据性别的差异。对男性，需要采取较强有力的劝说语言；对女性，则可以温和一些。

（2）根据年龄的差异。对年轻人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量的口吻，尽量表示尊重的态度。

（3）根据地域的差异。对于生活在不同地域的人，所采用的劝说方式也应有所差别。比如，对于我国北方人，可采用粗犷的态度；对于南方人，则应细腻一些。

（4）根据职业的差异。不论遇到从事何种职业的人，都要运用与对方所掌握的专业知识关联较紧的语言与之交谈，对方对你的信任感就会大大增强。

（5）根据性格的差异。若对方性格直爽，便可以单刀直入；若对方性格迟缓，则要“慢工出细活”；若对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑惑自消。

（6）根据文化程度的差异。一般来说，对文化程度低的人所采用的方法应简单明确，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象

的说理方法。

（7）根据兴趣爱好的差异。凡是有兴趣爱好的人，当你谈起有关他的爱好这方面的事情时，对方都会兴致盎然，同时，对你无形中也会产生好感。因此，如果你能从此入手，就会为下一步的劝说工作打下良好的基础。

2. 对不同性格的人说不同的话

现实生活中，因为不了解对方的性格、志趣或者没有猜准对方心意而无意引起对方反感，甚至伤害对方的事是屡见不鲜的。对一个做事雷厉风行、说一不二的人，你却慢条斯理，沿着羊肠小道跟他“绕圈”，只会让他不耐烦甚至躁动发火；对一些优柔寡断的人，你也采用优柔寡断的态度与他交涉，常常会因为表达含糊，词义暧昧而使交易告吹；如果你的领导是个呆板而不懂幽默的人，你最好不要对他开玩笑，假如你偏用幽默的言语跟他讲话，他可能会骂道：这个家伙，尽跟我说些无聊的话！

对一些爱露“锋芒”的人，你若任他肆意妄为，你们的交往可能会由于你们之间产生相互警惕以至嫉妒而遭失败。对一些“假正经”（心里想的跟嘴里说的相反），你若真跟他“正经”，那你可不会给别人留下好印象。

错估对方的性格特征，会使交往受到阻碍。这方面处理的一个基本原则是采取与对方性格特征相反的态度。不过，这也只是个基本点，要参考着用，如果对一个生性懦弱的人采取强硬的态度，当然会遭到对方的反感。许多事例告诉我们：如果你没把握住对方的性格，必将陷入难以自拔的困境，所以你务必留意。

3. 识别朋友类型采取不同的态度

人生在世，谁都需要朋友。朋友的好坏，足以影响你的生活。交朋友需要慎重，需要选择。以下是几种常见的朋友的类型及应采取的态度。

(1) **诤友型**。这类朋友最为长久可靠，值得信赖，因为他会对你的缺点和不足毫不留情地进行剖析，帮助你加以克服，他是你生活中的一面镜子。你不该因他的直率、坦诚所恼怒。

(2) **导师型**。这类朋友一般受教育程度和人生修养均高出你一筹，可为你指点迷津，值得你敬重。和这样的人交往，你可以得到丰富的知识，增长人生的阅历。

(3) **患难型**。对于身处逆境之中的你来说，他不啻是一颗闪亮的启明星。他增强你的信心，慰藉你受伤的心灵，使你鼓起勇气。当你走出困境，踌躇满志的时候，他却很可能默默地走开。一个人永远也不应该忘记患难之交，否则将一辈子感到遗憾。

(4) **信息型**。这类朋友也许与你没有深交，但对你大有好处。你和他互相交流信息所来的利益远非“ $1+1=2$ ”这个简单公式所能涵盖。你在生活中经常会碰到这类朋友，请不要轻易地放弃与这样的人结识和交往的机会。

(5) **异性型**。或许物理学中的“异性相吸”原理对人类也普遍适用，许多人都会结识一些异性朋友，鉴于现代社会越来越趋向开放和宽容，你可以向他

（她）敞开一扇心扉，交流思想，互帮互学，共行人生之路。但必须注意的是，你应当考虑周围环境的影响，应当取得各方尤其是家人的理解，尤其不要轻易挑起那敏感的情丝，不要跨越“雷池”。

（6）娱乐型。或是娴熟的舞伴，或旗鼓相当的棋牌对手，或同是球迷，或同为音乐“发烧友”……你与他们交往会感到非常的快乐，会是一种享受。但你和你的娱乐型朋友都应当牢记，切不可过度沉溺其间，切不可“玩物丧志”。

（7）酒肉型。如果你喜欢社交，因业务关系经常出席酒宴，也许会交上一、两个这样的朋友（指单纯性酒肉朋友），他可以在酒宴上和你喝个痛快，一醉方休。此类朋友往往显得豪爽，很讲“义气”，但如果你和他仅仅只有酒席上的交往，没有其他共同的利益和志趣爱好，借用“有奶便是娘”这句俗话，你不过同他是“有酒便是友”的关系，大可不必过于认真地对待。

当然，世上的朋友类型很多，并非上述几类所能包容，且一个朋友也可能兼几种类型，你得具体情况具体分析、切忌生搬硬套。

4. 与不同风格同事有效合作的方法

行为科学研究人员发现，75%的人与你截然不同。他们有的可能对你一生的成功至关重要，但他们的言谈举止、处世行事却与你千差万别。虽然说不上是好还是坏，但肯定与你不同。从行为科学的角度看，你是少数派。每个人都是少数派。

不过，问题的背后往往隐藏着机遇。跟个性迥异的人共事可能富有挑战性，

但你可以化不利为有利。与这种人富有成效地合作，有助于你了解他们的做事方式和行为习惯。

20世纪60年代，工业心理学家大卫·莫瑞乌博士发现，有两种行为模式能够极为有效地预测人们的行为倾向，即果敢型和反应型。果敢型指对别人具有说服力或指导力。反应型则指更善于在别人面前表露内心情感或体会他人情感。

果敢型的人往往雷厉风行、决策迅速、处事果断，声音宏亮、爱高谈阔论，好冒险、敢于对抗、发表意见或给指令时直截了当。反应型的人则倾向于直诉情怀，重视问题中人的因素，愿意与人共事，时间观念不强。

总起来看，果敢型和反应型两种行为模式决定了一个人的行为风格。这种风格的建立则取决于他人对你行为的认识。能够看透他人是一种挑战，能够客观地把握别人对自己的看法更是难上加难。

人的行为风格可分为以下4类：分析型、推动型、表现型及温和型。每一类都有其潜在的优势和不足，但优势也只不过是潜在资产，只有善加开发才能成为实际优势。同样，不足也只是一种潜在的负债，每一类型的成功人士都会设法扬长避短，提高效率。

虽然每个人都会表现出一种主导风格，但多少都会兼有一些其它风格的特征。无论我们的主导风格多么明显，我们的行为中总可以看到其它风格的痕迹，甚至在许多方面都有所表露。

跟不同风格的人共事不一定是坏事。只要各自的工作风格能够珠联璧合，配合得天衣无缝，他们的合作就会强而有力。

“风格调适”就是调整个人行为以更好地与其他人配合，即对个人的一些行为进行调整，以便双方更好地互动。

欲与不同风格的同事进行有效沟通、和谐相处，应注意以下几点：

(1) 遇事多商量。工作中会遇到许多需要相互协同完成的事，这时，不要自作主张，而要多和同事商量，以取得他们在实施行动中的配合。如常说“这件事，你们看怎么办好？”“大家看这样做行不行？”以确定今后的行动不使他人

为难。遇事常与同事商量，不自傲，不自卑，相互尊重，易达成工作中的协作。

（2）谦虚坦诚。身为同事，地位相等，谈话中就切不可表现出高人一等的样子。如不同意同事的意见，可阐述理由，正面论述，切不可语带讥讽，好为人师。如有人常爱说“真奇怪，你怎么会有这样无聊的想法？”“你好好听着，这件事应该这样去做！”这样的话语常表达出对他人智能的怀疑与讥讽，会伤害他人感情，难以赢得合作。

（3）当面交换意见，消除误解。同事间随时都可能产生矛盾，或意见相左。这时，应当面把自己的意见谈出，来谋求相互的了解和协作，不可背后散布消息，互相攻击。在当面交谈时，语调要平和，用词忌尖刻，就事论事，不翻旧帐，不做人身攻击。当面交换意见，这有利于相互了解。

（4）平时尽可能多交谈，联络感情。人与人的交谈，有时是一种礼貌的表示，不见得有什么重要的事要商量，有什么意见要交换。这时，可以用平常而无害的话题来联络感情。如谈谈近期的气候，谈谈旅游，谈谈市场菜价等。这些话题不直接指向某人，不触及“雷区”，一般来说，礼貌性的闲聊是适宜的话题。