



18 Sui Yihou
Gao Jingtong Rengqing Shigu

张帆◎编著

18岁以后 要精通 人情世故

——• 做人做事的宝典 看人识人的教材 •——

- 人情先行让你事半功倍 ▪
- 识人读心让你占尽先机 ▪
- 讲究策略让你良机不断 ▪
- 处世高明让你左右逢源 ▪



18 SUI YIHOU
YAO JINGTONG
RENQINGSHIGU

要精通 人情事故

张 帆◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

年轻人闯荡社会,为人处世的谋略不可小视。早点精通人情世故,人际交往就能如鱼得水,处处春风得意;若是不通人情世故,就算你才华横溢,也会感觉无用武之地。

这是一本教你体人情、懂世故、看人心、懂规矩,并且能在关键时刻明哲保身的智慧书。这是一门教你在竞争激烈的社会中,更加睿智的处世必修课。书中引用诸多贴近现实生活的案例,以细腻的笔触结合社会生活中的规则进行分析,让年轻人学会谨言慎行、礼行天下、审时度势、灵活变通,聪明地待人接物,早点推开人生成功和幸福之门。

图书在版编目(CIP)数据

18岁以后要精通人情世故/张帆编著. —北京:中国纺织出版社,2011.6

ISBN 978-7-5064-7414-6

I. ①1… II. ①张… III. ①人际关系学—青年读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第056047号

策划编辑:曲小月 闫 星 责任编辑:祁 薇 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年6月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:220千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



18岁以后,你将成为社会的一分子,你所接触的人不再是父母师长,不再是小时的玩伴和同学,你要接受的是成人间激烈的竞争。为什么有些人在这些竞争中被冲撞得晕头转向?为什么有些人又能在这些竞争中游刃有余,在不显山露水中就能实现自己的梦想?很简单的四个字:人情世故!

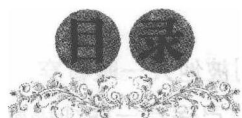
在人的一生中,必须要学会的事不外乎两件:一件是做人,一件是做事,也就是人们常说的“人情世故”。一个人不管多能干,多聪明,背景条件多好,如果不懂得人情世故,那么他最终的结局肯定是失败的。中国文化所讲的“人情”是指人与人之间融洽相处的感情,包括了社会学、政治学、心理学、行为科学等各种学问;“世故”就是透彻了解事物,懂得过去、现在、未来,明白世界上的这些事情。

年轻人,首先要懂得“人情”,“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,人际关系的重要性可能你还没感受到,但随着社会的打磨,你会逐渐明白这一道理。美国成功学大师卡耐基的一句话特别耐人寻味:专业知识对一个人成功所起的作用只占15%,而其余的85%则取决于人际关系。一个人,无论你从事什么行业,只要你学会处理人际关系,掌握并拥有丰厚的人际资源,就意味着我们在成功路上已经走了85%的路程。由此可见,人际关系对我们个人事业的发展是何等重要。

18岁以后的年轻人,除了要懂得怎样为人、积累人脉外,还要懂得怎样做事,凡事不要强出头,“枪打出头鸟”、“出头的椽子易烂”,不要成为别人排挤的对象。要懂得收敛自己的个性。另外,你要记住:“害人之心不可有,防人之心不可无”,行走社会,还要防备一些潜在的危险,才能让自己少走弯路。

这个社会的任何活动都是有规则的,社会才是人生的大课堂,那些在学校课堂上学不到的东西,社会都会给你机会学习,但是,世事复杂,很多你不明白的问题,其实也都存在着一些规则,如果你掌握这些规则,就能变不利为有利,轻松、快捷地打拼出属于你自己的成功!因此,18岁以后的年轻人,再也不要天真的心态来面对你周围的世界了,从现在开始,再也不要盲目地在社会上摸爬滚打了,你要有意识地把自己修炼成一个够成熟、够明智的人,那么,你的梦想实现起来会轻松得多!

编著者
2010年12月



第一章 洞察世故多动脑,不会做事讨人嫌

——18岁以后,把人情世故那点事早些装进心里	1
能透过身体语言洞察人心	3
听得懂“弦外之音”不吃亏	5
在失意者面前不谈你的得意	7
不要认为自己比别人聪明	9
“小聪明”的计谋不长久	11
为人留面子,为己留退路	13
年轻人感情用事会吃亏	16
追求完美但不能过头	18
别总想他人会主动原谅你的错误	20
给他人方便就是给自己方便	22
成熟的人说话不咄咄逼人	24

第二章 适当收敛个性,才不会四处碰头

——18岁以后,太有个性会让自己跌跟头	27
别以为自己有“个性”就很帅	29
相互合作,才会实现共赢	30
说重要的话前要打个腹稿	32
学会快速适应新环境	34
当配角也能体现自己的风采	37
关键要找准自己的位置	39
对别人的“秘密”不能好奇	41
先“埋头”,后“出头”	43



求人办事要舍得下面子	45
爱显摆的人只会遭人排挤	47

第三章 多点沉稳和老练,别被他人一眼看穿

——18岁以后,让自己保持一些神秘感	51
学会适当制造一点“距离”	53
控制住情绪,让对手摸不着虚实	55
心里有苦也要阳光地微笑	57
沉默是最好的“隐身术”	59
韬光养晦,厚积薄发	61
转移话题,适度隐藏真实想法	63
偶尔自夸,让大家相信你的实力	65
说话留三分,增加神秘感	67

第四章 学会角色扮演,别总是一种面孔待人

——18岁以后,学会“因地制宜”	71
别当“好好先生”,要有自己的主张	73
努力争取,机会就会多一些	75
直面竞争,勇于挑战	77
关心同事,不要看同事的“笑话”	80
做下属要照顾上司的面子	82
适时掩盖内心,善于保护自己	84
先赞扬再激将,恩威并举获成功	87
交际场合要照顾大家的兴致	89

第五章 不要很傻很天真,别好心总是办坏事

——18岁以后,学会洞察别人的内心需求	93
过“度”的夸奖不好听	95
提好的建议要暗合对方心理	97
有好处大家分,利益均沾才齐心	99
多顾及别人的感受,不做“孤家寡人”	102



提出忠告是好事,语言顺耳才易接受	103
恭维别人,别变成拍马屁	106
客套话套近乎,别适得其反	108
学会让别人下台阶	110
遭到误会,学会恰当地辩解	113
 第六章 别认为世事非黑即白,非对即错	
——18岁以后,勿犯把偏见当真理的大忌	117
路遥知马力,日久才能见人心	119
“小人物”也许就是你的贵人	121
放过自己,不要和仇恨较劲儿	123
别让眼睛骗了自己,要透过现象看本质	125
塞翁失马,焉知非福	127
稍作等待,可能就会有转机	129
 第七章 别总是什么都不顾,多点心思多些安稳	
——18岁以后,谨言慎行才能玩得愉快	133
尊重老前辈,不可自命不凡	135
掌握好分寸,给自己留退路	137
年轻人大大咧咧的作风不可取	139
逞口舌一时之快,后悔无穷	142
做是非传闻的“终结者”	144
贬低他人的后果是自己也被人轻视	146
到处炫耀,其实是吃亏	149
过于亲近反而会更疏远	151
 第八章 枪打出头的鸟,别什么事都第一个跳出来	
——18岁以后,要学会忍耐和放下	155
关键时刻才显能耐	157
不能正面表达就兜个圈子	159
锻炼韧性,适当的“城府”必不可少	161



火候未到,锋芒不露	163
手上有底牌,才会底气十足	165
先收回再出击,拳头更易发力	167
后退一点才会跑得更快	169

第九章 精通语言艺术,一张嘴就说让人喜欢的话

——18岁以后,要提高说话的能力	171
找到对方“在行”的话题	173
旁敲侧击达到预期效果	175
谈吐优雅,讨人喜欢	177
真诚赞美的话不离口	180
说话要因人而异,分清场合	182
表情语言让你一路绿灯畅行	184
懂得顺势而下,化解尴尬	186
说话富于幽默,气氛融洽	188

第十章 多“网”几个贵人,人脉关系就是财富

——18岁以后,要学会构建人脉网	191
敌人和朋友没有明确的分界线	193
结交落难英雄是一种智慧	195
需要不断储蓄人情	197
善于利用“间接”人物的关系	200
重要的社交聚会要积极参加	202
给上司铺台阶,好事自然少不了	204
客户是很好的“人际资源矿”	206

第十一章 懂点心理策略,做社交中的大赢家

——18岁以后,别在心理上逊人一等	209
不要直奔主题,要学会“敲边鼓”	211
关系随着称呼的递进而递进	213
故意提反对意见,探知真心	215



巧用激将法扰乱思路	218
用“人情味”来俘获对手	220
接纳对方,才能被对方接纳	222
“欲擒故纵”,让他跟着你的思路走	225
第十二章 害人之心不可有,防人之心不可无	
——18岁以后,要学会规避风险	229
真诚但不天真,宽厚却不愚傻	231
对行事诡诈的人要退避三舍	233
对批评自己的人要心怀感恩	235
学会拒绝,保护自己	238
防微杜渐才能降低危险系数	240
把握好藏和露的尺度	243
要有热情的心和清醒的头脑	246
谨慎小心,时刻不忘提防“暗箭”	248
参考文献	251

第一章

洞察世故多动脑,不会做事讨人嫌

——18岁以后,把人情世故那点事早些装进心里



18岁以后,正是年轻气盛、怀揣梦想的年龄,但年轻人要想奋斗的路程走得平坦一些、顺利一些,就必须学会为人处世,懂得一些人情世故,无论是说话还是做事,都要多思考。你回想一下,是否曾经因为一句无心的话而得罪了别人?你是否因为意会错了别人的意思而做出了错误的举动?你是否……如果你曾有这些经历,那么,你就要从现在开始,不要做事、说话那么鲁莽,在做任何事、说任何话之前不妨先考虑一下后果,因为不会做事只会讨人嫌,懂得为人处世,在以后的人生道路上,才可以与人和谐相处,还可以互相帮助。



能透过身体语言洞察人心

中国有句俗语:“知人知面不知心”。因此,人与人交往的时候,更要处处设防,以免上当受骗。初涉社会的年轻人,需谨遵长辈父母的教诲:与人交往,万事小心!但如果年轻人能学会从人的肢体语言洞察人心,学会一些洞察术,交际起来恐怕会得心应手得多!

什么是身体语言呢?身体语言简称体语,指非词语性的身体符号。包括目光与面部表情、身体运动与触摸、姿势与外貌、身体间的空间距离等。

事实上,人的肢体语言比人的口头语言更具真实性,人们的表现即使在有声语言方面有所掩饰,也会通过无声语言,尤其是体态语言表露出来。因为体态语言具有习惯成自然的下意识特性,所以它比有声语言更能表现出人的心理状态。因此,年轻人不要惧怕人际交往,人的内心状态也并非不可揣测,只要我们学会“读心”。

生活中,我们可以利用肢体语言来洞察人心、解决问题的实例很多:

小张大学毕业后,来到一家外企面试,面试他的人事部经理说话很客气,半个小时后,面试终于结束了,他握着小张的手,对小张说:“请回吧,我们研究一下,会告诉你消息的,再见。”

小张当时心里很没底,知道自己该去另外一家公司面试了,而不能耗在这事上了,因为他已经看出这次面试的结果:因为在谈话时,经理的右手总是撑在脸上,中指封在嘴上,食指伸直指向右眼角,左臂又横在胸前,目光很少对着自己。这种体态就是表示:我对你讲的不感兴趣,你不是我们需要的人。

小张因为懂得身体语言,看穿了经理的心思,也看出了自己的面试结果,从而没有浪费过多的时间。我们再来看看下一个例子:

一天晚上,从事销售工作的丈夫很晚才回家。进门后,看见妻子还是一如既往地在等他,他就向妻子解释因为有许多事要和同事与客户交谈,所以才耽误了很多时间,并保证下次一定尽早赶回家,陪妻子吃饭,希望妻子原



谅。但他说话时却下意识地用手摸摸嘴唇,而且尽量避免与妻子目光相对。但是丈夫似乎忽略了妻子是个心理学家,他的这点小伎俩早被妻子识破了,但妻子并没有明说,而是依旧为“疲惫”的丈夫准备了宵夜后就睡了。但从第二天开始,妻子开始采取了措施,下班后,她不是直接回家看电视剧,而是等丈夫一起回家,刚开始,丈夫一时难以接受,但很快,他的心重新被妻子无微不至的关心融化了,两人又如同新婚时那般甜蜜。

很明显,这个妻子是精明的。虽然她的丈夫撒了谎,但她还是能根据丈夫的身体语言识破了这些谎言,并及时采取了措施,将背叛自己的丈夫重新拉回了身边,从而挽救了自己的婚姻。

通过上面的两个例子,我们发现,人的肢体语言是一个人内心世界的最好反应。生活中,尤其是那些善于交际的人,在语言上总是天衣无缝。但在体态语上做到不露痕迹是不可能的,也就是说,我们能通过人的身体能读透他的内心,从而了解到说话人深层次的动机和目的。因为当人的大脑有某种打算时,其思维活动会支配身体的各个部位发出各种细微信号,这是人们不能完全控制,也是难以充分意识到的。

因此,初入社会的年轻人,应该把身体读心术当成一门必学的功课,在与人交往的时候,懂得识破对方的心理密码,也就多了一个成功的砝码。如果一个人撒谎的话,可能经验尚浅的在语言上根本看不出有什么不对劲,但如果懂得“读心”,从其体态语上辨别的话,就容易多了:脸色变化、动作不自然、肌肉紧张、眼神不自然等。因为人们在可以控制的有声语言与难以控制的体态语言之间必然会出现某种矛盾、差别,显得不协调、不自然。这就是体态语言的心理表现不可改变的原因。

以下是一些心理学家指出的与人交往的过程中的常识性身体语言,需要年轻人掌握:

1. 紧张:吹口哨,坐立不安,以手掩口,使劲拉耳朵,绞扭双手,把零钱、钥匙弄得叮当响。
2. 缺乏安全感:捏弄自己的皮肤,咬笔杆,两个拇指交互绕动,啃指甲。
3. 配合:谈话时,身体前倾,坐在椅子边缘;全身放松、双手打开;解开外套纽扣;手托着脸。
4. 挫折:呼吸急促,紧握双手不放,拨头发,抚摸后颈,握拳,绞扭双手;用食指点物。



5. 防卫:双臂交叉于胸前;偷瞄、侧视;摸鼻子;揉眼睛;笑时紧闭双唇;紧缩下巴;说话时眼睛看地上;瞪视;双手紧握;说话时指着对方;握拳做手势;抚摸后颈;摩拳擦掌;双手交握放在后脑勺,整个人向后靠在椅背上。

6. 愤怒、急躁:两手臂在身体两侧张开,双手握拳,怒目而视。也常常头一扬,嘴里咂咂有声,同时还可能眨眨眼睛或者眼珠向上和向一侧转动,这都表示愤怒、厌烦、急躁。

7. 自信:抬高下巴;坐时上半身前倾;站立时抬头挺胸、双手背在身后;手放在口袋时露出大拇指;掌心相对、手指合起来呈尖塔状;翻动外套领子。

8. 讲的不是真话:讲话时,无意识地将食指放在鼻子下面或鼻子边上。

9. 害羞:双臂伸直,向下交叉,两掌反握,同时脸转向一侧。

10. 开放与接纳:咧嘴而笑,掌心打开,双眼平视。

当然,这只是身体语言的一部分,年轻人需要掌握和了解的还有很多,但最重要的是要懂得观察,于细微处看出一个人的心理动态,这样,即使面对那些经验丰富的人,也能先观其心而做出具体的应对策略,因为人们可以在语言上伪装自己,但身体语言却经常会“出卖”他们。

听得懂“弦外之音”不吃亏

“弦外之音”,比喻言外之意,即在话里间接透露,而不是明说出来的意思,也就是人们俗话说的“话外音”、“话里有话”。当今社会,人们与人打交道,都会借助“弦外之音”进行幽默调侃、讽刺发泄、批评鼓励、摸底打探……这已经成了一种很多人熟识并熟练掌握的沟通方式,作为18岁左右的年轻人,虽然满怀激情,但因为涉世未深,对人际间的这种交往方式并没不是很熟悉,听得懂弦外之音,可以让你看清别人的真实意图,从而增加与人交际的砝码。

每个人到了18岁,身体发育都已经趋于成熟,但因为初入社会或者尚未进入社会,行事说话都还欠缺一定的火候,如果没有经过思考,听不出对方的“弦外之音”的话,则意会不出或意会错别人带有隐含意的语言,轻则会把



别人的鼓励当批评,把别人的批评当教诲,把别人的嘲讽当做“补药”;重则会把错的事认为是对的,对的事反认为是错误的,从而直接影响你对事物或人的判断,分不清是非好坏。我们来看下面这个年轻人的职场经历:

杨华大学毕业后,也和其他毕业生一样四处应聘,却处处碰壁,后来,幸运的是,他被一家小公司聘用了。

为了报答老板的知遇之恩,也因为公司刚起步,于是,他和其他公司员工一样,常常要身兼数职。工作一年多来,很少有准时下班的时候,但公司的效益并不怎么好。于是,很多同事有了跳槽的想法,杨华当然也有,毕竟,一个满腹才华的年轻人,不能在这个小公司“憋死”。

年初,公司又一笔业务出了问题,这笔单子关系到公司未来一年的效益,老板把公司所有的员工都召集到一起,开了个会,一来是为了商量对策,二来也是为了巩固人心,让大家安心在公司上班。老板并没有指责大家,而是心平气和地先把公司未来几年的发展和规划描绘了一下。从老板的谈话中,杨华得知,公司并没有和其他同事说的那样,已经到了亏损的地步,相反,未来几年,公司的前景还是相当不错的。但直到谈话结束,老板也没提升职加薪的事,最后也只是抛了句:“大家努力工作去吧,公司是不会亏待你们的”。

散会后,大家都泄气了,认为升职无望,加薪无望,工作的积极性也都没了。于是,公司很多人都另谋高就去了。而杨华没有走,他听明白了老板最后那句话的意思。不久老板对杨华委以重任,让他担任客户主管,杨华比以前工作得更加认真努力了。果然,不到半年的时间,公司的效益上升了很多,而杨华也因为这半年来的经验积累和突出业绩升到了客户经理的职位。老板也对他说:“小杨啊,当初我果然没有看错你啊。”

杨华是个聪明的年轻人,当大多数人没有听懂老板弦外之音的情况下,他听懂了,于是,他选择了留下来,从而获得了老板的信任而得到了提拔,然后得以一展拳脚,赢得了他职业路上的辉煌。

听懂“弦外之音”,俨然已成为职场人际沟通的必备技能之一。18岁以后,年轻人要面对的是社会这个大课堂,职场是每个年轻人的必经之路。有研究机构针对职场“话外音”现状进行了调查,结果显示,在近1400名受访者中,超过九成的人曾使用或遭遇过“话外音”现象,但仅有27%的职场新人认为自己完全能听懂出现在职场的“话外音”,余下的近70%职场新人经常对前辈们的“话外音”摸不着头脑。



除了职场,在一般的社会生活中,年轻人同样要有听得懂弦外之音的本领,因为这样,才能分得清对方的用意,以此做出回应的对策。有这样一个故事。

萧伯纳是闻名遐迩的作家,又是享誉世界的幽默大师。

有一次,萧伯纳收到一位社会地位高而又狂妄自大的某夫人的请帖:“星期六下午4~6时,我将在家。”萧伯纳退回请帖,并在上面添上一句:“我也一样。萧伯纳。”

生活中,和这位夫人一样,总是有那样一些狂妄自大的人,他们希望周围的人以自己为中心,并受到别人的尊敬,但他们有时候,并不会明确地说出自己的意愿,而是采取另外一种隐晦的方式,就如同这份请帖:“星期六下午4~6时,我将在家。”弦外之意很明显,她以为萧伯纳接到请帖后一定会来找她,对于夫人满以为萧伯纳会按时来赴约的狂妄,萧伯纳以一句:“我也一样。萧伯纳。”礼貌而又睿智地把夫人的狂妄又丢到了夫人自己的脸上。

生活中,作为18岁左右的年轻人,可能遇到这类事件的时候,会显得不明就里甚至有点手足无措,而解决问题的第一步,就是要能听出对方的真正用意,“看人看相,听话听音”,在与人打交道的过程中,懂得洞察别人,才更如鱼得水!

在失意者面前不谈你的得意

三国魏人李康的《运命论》中有这样的一句话:“木秀于林,风必摧之;堆出于岸,流必湍之;行高于人,众必非之”,这虽然只是简简单单的二十几个字,却给那些血气方刚的18岁以后的年轻人一个很重要的做人道理:一个人无论何时,不管失意还是得意,都不能清高孤傲、一意孤行,要学会虚怀若谷,胜不骄,败不馁,对他人也是如此,要学会审时度势,一个人在失意的时候要学会敬人,在得意的时候就更需要敬人。在失意者面前,千万不要炫耀自己的得意,更不要落井下石。因为没有任何人希望自己成为他人的笑柄,更痛恨别人将快乐建立在自己的痛苦上。