



开启“社会之门”的密码本

SOPHISTICATED

受用一生 22堂 的 人情世故课

纷繁社会人心难测，懵懂之人阻碍重重
修炼人情通晓世故，练达之人步步为营

谭小芳◎编著



运筹帷幄、层层深入，二十二堂课带你认识社会、了解人情，轻松掌握处世智慧。

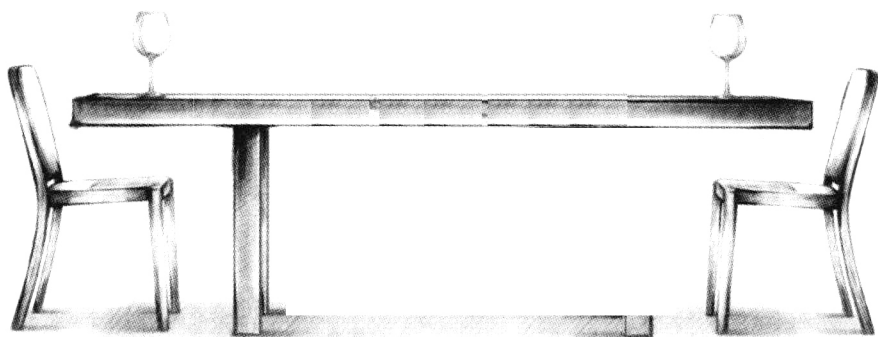
 中国纺织出版社



开启“社会之门”的密码本

受用一生 22堂^的 人情世故课

谭小芳◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

身处现代社会，唯有通晓人情世故，懂得各种社交方式，才能立足于世。通晓人情就是要懂得揣摩人心，理解世故就是要懂得人情往来中的规则，在从容社交中轻松成事。

本书共分为二十二课，精选了人们在社会上必经的“人情世故”，通过鲜活的案例，让读者能够汲取其中精华深入学习，成为人情练达之人，成就一番大事。

图书在版编目（CIP）数据

受用一生的22堂人情世故课 / 谭小芳编著. —北京：
中国纺织出版社，2013.4
ISBN 978-7-5064-9575-2

I. ①受… II. ①谭… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第017307号

策划编辑：庠 科 责任编辑：赵小红 责任印制：储志伟

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
2013年4月第1版第1次印刷
开本：710×1000 1/16 印张：19
字数：238千字 定价：35.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



前言

在竞争激烈、复杂多变的社会里，为什么有的人顺风顺水，有些人却阻碍重重？为什么有些人步步高升，有些人却节节败退？其中的原因也许不尽相同，但有一点却是相同的，那些春风得意、事业有成的人，大多是深谙人情世故的。通晓人情世故是他们立足于社会的根本，也是他们有所成就的推动力。

人情世故中的“人情”是指人与人之间融洽相处的感情；“世故”是指圆通处世的经验。人情世故不是简单的圆滑处世，不是假意的虚伪逢迎，不是单纯地屈服于现实，而是源自生活的一种方法、智慧。社会是复杂的，生活是残酷的，它告诉我们：为了生存必须通晓人情世故。人情世故懂得越早、越多的人，成就往往越大。

一个人如果不懂得人情世故，即便勤勤恳恳也难以出头，即使才华横溢也难逃失败的命运。这个社会自有它的规则，如果你不留意，而是贸然冲撞，就会时时受阻、处处碰壁。初入职场的人，往往以学生的视角感知周围的一切，有时对社会还存有一种对抗心理。他们天真善良，还没来得及认清社会的复杂多变，还没看懂人情世故。这样就容易与环境产生摩擦、碰撞，工作也难以取得成绩与突破，从而影响自己的未来。所以，我们应尽早、尽多地通晓人情世故。即使你没有超高的学历，没有显赫的家世，但只要你深谙人情世故，就能够左右逢源，做事顺畅，处处得人相助，给你今后的发展锦上添花。

说话是人情世故的一个重要方面。许多人常因不会说话而苦恼，其实与人交流的重要原则，应该是多交朋友少树敌，说话讲方式，有分寸，能



受

用一生的22堂
人情世故课

“三思而后说”。这样一开口就讨人喜欢。

除了会说，还要学会倾听，让对方觉得受尊重。我们无论做什么事都要考虑到他人的面子，都要学会留有余地。即使你有理，也要做到得理饶人。懂得人情世故的人，进退得体，不会让别人难堪。在维护他人自尊的同时，更容易赢得他人的好感与善意的回报。

社会是现实的，鱼龙混杂，无论什么时候，都应当头脑清醒，学会识人防人，力争不被人谋算和伤害。面对其中的一些人和事，与其事事较真、逞强，倒不如“糊涂”一些。明智者能调整好自己的心态，心平气和地做事，接纳看不惯的人，把这些都当成一种磨炼。学会适应现实，把怨气变成干劲，把消极变成自觉，就能赢得更多的发展机会。

做人要圆通，遇事能灵活变通，积极寻求问题的解决之道。人生如水，我们要学会随环境改变。遭遇困难时，应该多一点韧性，在必要的时候弯一弯，转一转。做人方圆兼备，才能左右逢源，一生顺达。

人情世故的智慧是不可或缺的，它是生活的一部分，也是一种能力，这种能力必须在生活中培养历练。本书着眼于人情世故的学问，引用诸多贴近现实生活的案例并以细腻的笔触进行分析，深刻而微妙地解读了人情的法则，世故的技巧。阅读本书，可以领悟精明做人的艺术，灵活处世的智慧。本书教你用最佳的方式推销自己，争取应得的利益；教你放弃张扬的态度，学会低调做人；教你以一种包容的态度与人相处，赢得他人的接纳与认同；教你在无能为力时，懂得巧妙借力；教你在与他人相处的过程中，可以耿直率性，但绝对不能当傻瓜……本书能带给你一种全新的理念，帮助你在最短的时间内全方面掌握人情世故的规则。

掌握本书的精髓，将那些不谙世事的想法历练成圆融通达的行为，便会让自己轻松绕开陷阱和阻碍，从而在复杂的人际交往中如鱼得水，在激烈的社会竞争中脱颖而出，顺利到达成功的彼岸！

编著者

2012年10月

目 录

第 1 章 开口之前先动脑，会说话才讨人喜欢

——把话说到人的心里

称呼恰当，会赢得他人的好感	002
巧妙恭维，是成本最低的有效投入	004
饱含真诚的话语，能打动人心	006
从对方的立场说话，更容易达成心愿	009
说话“绕弯儿”，效果会更好	011
幽默表达，尽显说话的智慧	013

第 2 章 多用心倾听别人怎么说，不要急于表达自己的看法

——掌握倾听的学问

张开耳朵比张开嘴巴更讨人喜欢	018
先听后说，会让沟通更顺利	020
倾听批评，在批评中完善自己	022
广泛地听取意见，有利于事业发展	024
听出“言外之意”，投其所好说对话	026
恰到好处的沉默也是一种语言艺术	028

第 3 章 言之有度，别让“流言飞语”伤人伤己

——把握好话语的分寸

当着“矮子”，别说“短话”	032
---------------------	-----



嘲笑他人不能抬高自己，反而会让人看低	034
说什么怎么说，一定要顾及场合	036
他人的隐私，你碰不得	038
开玩笑要把握好分寸，不能伤人自尊	040
三思而后说，能避免惹祸	042

第4章 多给别人搭台阶，伤什么都不要伤别人的面子

——给人留面子就是给自己留退路

为他人留面子，是人际交往的底线	046
想指出别人的不足时，应从赞美开始	048
委婉拒绝，在说“不”时要讲究策略	050
即使有理，也要“和气地饶人”	052
别争强好胜，退后一步天地宽	054
主动示好，化干戈为玉帛	056

第5章 别看什么都不顺眼，看不惯也要学会接受

——让自己从成长到成熟

少些书生气，多点世态心	060
时刻保持警惕，喜怒不形于色	062
抛开成见，学会接纳不同的人	064

第6章 用憨厚来掩饰做人的精明，“笨”一点更容易俘获人心

——学会适度伪装自己

大事不能糊涂，小事不必精明	068
精明露骨，难免引火烧身	070
揣着明白，有时也要装糊涂	071
故意“犯错误”，反倒容易赢得人心	073



面对复杂的现实，应懂得保护自己	076
大智若愚：智者的应变心机	078

第 7 章 不露锋芒最安全，懂得“低头”的人地位最稳固 ——掌握低调做人的哲学

低调做人，是强者的明智选择	082
即使你是“高人”，也不要狂妄	084
盲目自傲，最终会自食其果	086
放低姿态，吸纳别人的智慧和经验	088
一时的低头是为了长久的抬头	090
要想“高成”，须从“低就”开始	092

第 8 章 做人要圆通，遇事能灵活变通 ——方圆兼备者无往不利

做人要圆通，但别过于圆滑	096
无路可走时，转身就是方向	098
显示自己的强大，是高明的生存法则	100
适时进退，是一种随机应变的智慧	102
善意的谎言，也是一种必需	104
方圆恰到好处，才能左右逢源	106

第 9 章 求职面试需谨慎，机智应对好处多 ——新人要尽早融入职场

分析自身情况，制订合适的发展规划	110
掌握好求职面试的说话艺术	112
谈薪酬应该掌握好技巧	114
识破求职面试中的语言陷阱	116



多长个心眼儿，避开职场圈套	118
---------------------	-----

第10章 怀才不遇都是自己造成的，关键时刻大胆秀出自己 ——将机遇牢牢抓在手中

改变人生从改变自己开始	122
塑造好形象，拥有独特魅力	124
与其坐等伯乐，不如自我推销	126
学会“自夸”，抬高身价	128
在遵守规则的前提下，要敢于争抢	129
增加见面的频率，巧妙地宣传自己	131

第11章 没有办不成的事，只有不会办事的人 ——办事要讲究策略

与其琢磨事，不如琢磨人	136
投其所好，根据对方的兴趣说话	138
满足他人的需要，换回自己想要的	140
激发同情心，变“不行”为“可行”	142
另辟蹊径，这头不通走那头	144
要能“磨”，还要会“磨”	145

第12章 腾达还是潦倒，关键在于积累人脉 ——尽早构建人脉圈

受人冷落时，要学会“热情感化”	150
从细小处用心，为自己储备人情	152
提升自身价值，吸引更多的人帮自己	154
广泛交往，让“人脉网”四通八达	156



第13章 学会协同合作，依靠团队的力量提升自我

——培养团队精神

只有合作，才能够实现 $1+1>2$	160
团结即成龙，不团结则成虫	162
善于与人合作，能够弥补自己的不足	164
要大团队，不要小自我	166
从“我”变成“我们”	168
没有完美的个人，只有完美的团队	170

第14章 无论你处在什么位置，总有人职务比你高

——学会和领导相处

想获得领导的赏识，尊重是前提	174
凡事多请教，给领导留下好印象	176
学会沟通，让上下级关系更顺畅	178
有功归上，能赢得领导的青睐	180
甘心示弱，给领导预留指导空间	182
与领导相处，把握分寸别“越位”	184

第15章 在狮子、狐狸和驴子的团体里，小白兔应掌握的生存之道

——让自己由弱变强的技巧

甘当配角，这是人生的第一堂课	188
强势一点，别做职场里的“冤大头”	190
面对恶意侵犯，须以“恶”碰恶	192
适时“发怒”，能显示强者风范	193
处于弱势时，修炼忍辱负重的本领	195



第16章 读懂职场法则，不做高速公路上的逆行者

——学点职场生存谋略

做错事，与其推卸责任不如主动认错	200
想要“除掉”的人，就放纵他	202
避实就虚，巧施隐蔽策动术	204
职场“黑锅”不可随便背	205
做盟友不做死党，和谁都要保持距离	206

第17章 没有弄清对方的底细，决不能掏出你的心来

——留住你的底牌

关系再近也得防一手，别成为受害羔羊	210
逢人只说三分话，别随便“交心”	212
同情心应该有，但不能滥施	214
牢骚可以有，但别随便发	216
擦亮双眼，看清身边的小人	218

第18章 掌握人情练达的学问，成为应酬场上的高手

——在交往中学会应酬

寒暄不是多余，它是交往的台阶	222
有关介绍的礼节，应熟练掌握	223
多说“谢谢”，会使别人更乐意帮助你	225
注意场合，讲好“场面话”	227
频频举杯：敬酒也是一种艺术	229
凡事讲“礼”，路路顺通	231



第19章 不要贪图眼前的小利，否则必会失去长远的利益

——在利益面前学会明智取舍

舍小取大，才能做出正确的选择	236
拥有财富，而不是被财富所拥有	238
与其你死我活，不如彼此双赢	240
智者成人之美，不乘人之危	242
吃亏是福，也是一种处世策略	244
“吃独食”最危险，与人分享才明智	246

第20章 擅长运用“借”的智慧，就会步步高升

——巧妙地借助外力

巧于“借力”，是成功的一大诀窍	250
借势发挥，使自己更强大	252
借用名人，拉大旗做虎皮也是必要的	254
借他人的智慧成就自己的事业	256
找到贵人，借力向上攀升	258
灵活运用“借鸡生蛋”这一招	259

第21章 有“潜质”不如能“做事”，永远不忘提升自己

——提升核心竞争力

用心工作，把小事当成大事做	264
全力以赴地去做，才能有好结果	266
把自己当作新人，在工作中虚心学习	268
广泛地学习，全面提升能力	270
对工作精益求精，使结果尽善尽美	272
进取心是永不停息的自我推动力	274



受

用一生的22堂
人情世故课

第22章 掌控自我心理，拥有好心态才能活出好状态

——学会做自己的心理医生

别让职场敌对情绪害了你	278
去除浮躁，换工作不如换心情	280
快乐不在于外物，而在于内心	282
为了身心健康，我们要学会宽容	284
劳逸结合，才是健康的生活方式	286
拒绝抱怨，用实干点亮未来	288
 参考文献	 291

第1章 开口之前先动脑，会说话才讨人喜欢

——把话说到人的心里

说话是人情世故的一个重要方面。香港凤凰卫视主持人窦文涛说：“在社会上混，你总得通晓人情世故，知道什么话能说，什么话不能说，什么话得这么说，什么话得那么说。说不好话，恐怕连活下去都有困难。”许多人常因说不好话而苦恼，其实与人交流的重要原则，应该是说话讲方式，能“三思而后说”。这样一开口就讨人喜欢，进而为事业发展赢得人际助力。



称呼恰当，会赢得他人的好感

人际交往中，适当的称呼是礼貌和修养的一种体现。称呼得当，可以拉近与他人之间的关系；冒冒失失、没大没小地称呼别人的人，在职场上是不受欢迎的。不少人在职场中都遭遇过“称呼的烦恼”，叫名字太鲁莽，叫哥哥姐姐又有些别扭，但是总叫“老师”又觉得很尴尬，毕竟不能把职场关系等同于学校的师生关系，因此很多新人对此烦恼不已。

鲁伊所在的公司是家跨国采购公司，平时大家习惯称呼对方英文名字。前不久，新来一位女同事，鲁伊的英文名字是linda，于是这个新员工就叫她linda姐，还叫另一个同事tinna哥。鲁伊心想，这真是太搞笑了，真怀疑她韩剧是不是看多了。

对于这种称呼方式，鲁伊直接表示，“不用客气，直呼名字就好”。她认为，既然在一起共事，有名字叫名字，有职位就叫职位，没必要叫哥哥、姐姐。

同样，刚毕业的庞帆习惯叫其他同事“老师”，反而令人反感，部门经理甚至直接说：“不用叫老师，进了职场就是对自己负责，大家只是同事关系，一旦你在工作中出错，没人需要负指导不力的责任。”

称呼的烦恼不仅新人有，而且老职员也经常遇到。职场称呼作为一种相互之间交往的礼节，已越来越引起人们的关注。究竟以什么样的方式来称呼他人最合适呢？对此，职场资深人士认为，不同组织内有不同的“称呼文化”，恰当的职场称呼也是个技术活儿。不同的职场称呼可以反映出职场关系的亲疏，的确需要好好琢磨琢磨。



1. 弄清职位好张口

新人报到后，首先应该对自己所在部门的所有同事作一个大致了解。自我介绍后，其他同事会一一自我介绍，这时，如果职位明确的人，可以直接称呼他们“刘经理、王经理”等，对于其他同事，可以先一律称“老师”，这一方面符合自己刚毕业的学生身份，另一方面，表明自己是初来乍到，很多地方还要向诸位前辈学习。等稍微熟悉之后，再按年龄区分和自己平级的同事，对于比自己大许多的人，可以继续称“老师”，或者跟随其他同事称呼。对于与自己年轻相差不远甚至同龄的同事，如果关系很好，就可以直呼其名。需要注意的是，在喊人的时候，一定要面带微笑，语气温和，表现要有礼貌。

2. 私人关系不要带入工作

小张从学校毕业后，正式成为了一名职场新人。很快，小张就发现，公司的很多同事、领导都是财大毕业的，有的甚至是他的直系学长、学姐。有了这层关系，他开始主动上前与同事、领导套近乎：“学长，没想到我们是一个导师带出来的”、“师姐，当年在学校就久仰大名，现在终于一睹芳颜”……

然而，小张不知道的是，公司一向忌讳拉帮结派，看他这么“亲切”地称呼领导，不少人揣测起他是不是有什么背景。而被他称作“学长”的领导，也颇为尴尬，又不好明说。

不久，小张发现，部门主管跟别人经常有说有笑，但一跟自己说话，态度就变得一本正经，除了工作上的事，其他话题很少交流。

“我究竟哪里做错了？”小张百思不得其解，他向一位前辈请教，前辈指点说：“你的问题就在于没分清私人关系与工作关系。大公司历来就有派系之争，私下越是有关联的，在工作中就越要避嫌。主管这么对你，也许就是被你那句‘学长’搞怕了。”

3. 称呼他人应因“地”制宜

职场新人到底应该怎么称呼同事和领导？专家建议，应根据所在单位的性质，因“地”制宜地采用合适的称呼。

在欧美企业中，彼此一般直呼英文名字，即使对上级也是如此。而在



等级观念较重的政府机关、企业单位，最好能以姓氏加级别来称呼同事及领导，如“石经理”、“于总”等。

在由学者创办的企业里，大家可根据创业者的习惯，彼此以“老师”称呼。这个称呼还适用于文化气氛浓厚的单位，比如报社、电视台、文艺团体、文化馆等。

在注重团队合作的企业、学习型企业里，等级观念比较淡化，大家以行政职务相称的情况比一般企业要少，互称姓名的情况较多。

在私下里，同事之间的称呼可以随便一些。女孩子可叫她的小名，如小丽、小燕；对男性可称“老兄”、“老弟”等。不过，使用昵称要注意把握分寸，切忌不看对象、不分场合地乱叫。

要做到称呼得体，还要看场合。在办公室、会议室、谈判桌上等正式场合，要用正式的称谓；而在聚餐、晚会、活动等娱乐性的场合，则可以随意一些。

总之，你在称呼上得体，就是在别人面前尊重对方。这样的人，容易赢得他人的好感与信任。

巧妙恭维，是成本最低的有效投入

俗话说：“良言一句三冬暖。”我们每个人都希望能得到别人的肯定与赞美。喜欢听好话受赞美是人的天性之一。大文豪萧伯纳曾说过：“每次有人吹捧我，我都头痛，因为他们捧得不够。”可见，恭维话是人人都爱听的。

当我们听到他人对自己的赞赏，并感到愉悦和鼓舞时，不免会对说话者产生亲切感，从而使彼此之间的心理距离缩短、拉近。人与人之间的融洽关系就是从这里开始的。人与人之间，互相赞美是必不可少的。为了使人际关系更融洽，使自己更多地得到他人的帮助，我们应该学会说一些得体的夸赞他人的话。

比恩·崔西是美国的一位图书推销高手，他曾经说：“我能让任何人