

掌握人情世故的尺度
摸透人生处世的学问

通人情 懂世故

让你人见人爱

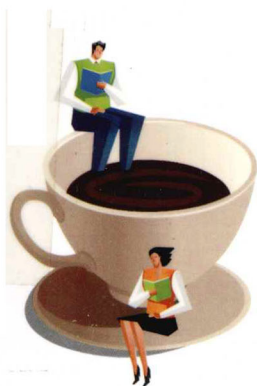
TONGRENQING
DONGSHIGU
RANGNI RENJIAN RENAI

马银文◎编著

人生不易，处世更难，唯有洞察社会，掌握世故，通晓人情，才能看清人间冷暖，事事占得先机。

人情世故的智慧，是不可一日或缺的，它像是生活的一部分；也是一种能力，但这种能力，必须在生活中培养历练。通人情懂世故，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就容易实现。

 中国纺织出版社



通人情 懂世故 让你人见人爱

TONGRENQING
DONGSHIGU
RANGNI RENJIAN RENAI

马银文◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，通人情、懂世故，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就容易实现。本书以生动真实的事例及故事深入浅出地向读者展示了社会生活中直接、便利、有效的社交技巧，希望本书能带给你一个全新的做人、做事理念，帮助你在最短的时间内掌握好人情世故的尺度，从而带给你意想不到的收获，让你心想事成，在追求成功的道路上风雨无阻！

图书在版编目(CIP)数据

通人情懂世故让你人见人爱/马银文编著. —北京:

中国纺织出版社, 2012.3

ISBN 978-7-5064-8079-6

I. ①通… II. ①马… 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 (2011) 第 244067 号

策划编辑: 李秀英 黄磊 责任编辑: 倪天琪 责任印制: 陈涛

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

三河市灵山装订厂印刷 各地新华书店经销

2012年3月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18

字数: 182千字 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

前言

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”这句话出自曹雪芹所著的《红楼梦》。意思是说，真正弄懂了世上任何一件事情的本质，就是一门精深的学问。

在这个经济腾飞、知识爆炸、人际关系错综复杂的年代里，许多人都哀叹着“做人难”。面对不测的人生，面对无常的生命，的确有不少人畏惧了，退缩了。难道做人果真如此难吗？

同样为人，在人际关系中，为什么有的人如鱼得水，而有的人却呼吸困难？有的人游刃有余，而有的人却举步维艰？有的人一次又一次戴上了成功的花环，而有的人却一次又一次跌入了失败的深渊？究其原因，很大程度上在于那些人不懂人情世故。

人情世故是一门艺术，是一个说不完的话题。在生活中，那些春风得意的人都是做人做事的高手，他们之所以在做人方面有成就，多数得益于他们通人情懂世故。我们生活在一个现实的社会里，当一些人和事，你无法改变的时候，就需要改变自己，努力让自己适应这个社会。如果不想处处碰壁，你就必须懂得一些人情世故，掌握一些交际礼仪和沟通技巧，适宜地做事，灵活地处世。我们并不是教你违心、虚伪地迎合别人，而是告诉你在处世方面，在善良、真诚、宽容的基础上，做事掌握分寸，谨言慎行，礼行天下，智慧灵活地待人接物。如果能做到这些，我们会少很多烦恼，对自己的生活和工作也必定会有所帮助！

通人情懂世故，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的愿望就容易实现。本书以生动真实的事例和形形色色的故事深入浅出地向你展示了社会生活中最直接、最便利、最有效的社交技巧，希望本书能带给你一个全新的做事理念，帮助你在最短的时间内掌握好人情世故的尺度，从而带给你意想不到的收获，让你心想事成，在追求成功的道路上风雨无阻！

编著者

2011年10月

目 录

第一章 多说好话——每个人都渴望被赞美

人人都爱听好话，即使明白对方讲的是奉承话，心里还是免不了会沾沾自喜，这是每个人都会犯的通病。所以，要想有更多的交情，就必须拣好话说，说对方爱听的话，让他听在耳朵里，“甜”在心上。

1. 爱听赞美之词是人的天性 /3
2. 良言一句三冬暖 /7
3. 赞美是一种学问 /10
4. 说话要看对象 /13
5. 善意的谎言不可少 /17
6. 赞美他人要讲究技巧 /21
7. 学会对领导说赞美话 /24
8. 这样的赞美最能打动人心 /27

第二章 亲密无间——保持友谊的弹性美

朋友之间，如果还没到亲密无间的地步，两人的关系便是一条射线，前面的路通向远方。两人一旦亲密无间了，之间的关系就成了一条线段，那份交情就要进入倒计时了。适当的距离不仅是必要的，而且是必须的。有了距离的友谊，才可以长期“保鲜”。

1. 学会原谅伤害你的人 /35

2. 小心一见如故 /38
3. 保持善意的距离 /41
4. 朋友之间的礼仪不可少 /44
5. 滴水之恩，涌泉相报 /47
6. 朋友分类，区别对待 /50
7. 朋友之间也需要尊重 /53
8. 远离不良朋友 /56

第三章 分寸得当——把握好做事的尺度

说话有说话的分寸，办事有办事的尺度。只要掌握了说话的分寸与办事的尺度，无论是说起话来，还是办起事来，都能拿捏准确、游刃有余。

1. 克服急躁心理 /63
2. 求人办事善于抓好机会 /65
3. 用“对不起”化解矛盾 /69
4. 变则通，通则久 /71
5. 平时储“人情”，办事有人帮 /74
6. 吃亏是福 /78

第四章 八面玲珑——经营你的人脉资源

人脉是一个人通往财富、成功的入门票。有着良好的人脉关系，你的前进道路就会畅通得多。成功要靠别人，而不是单凭自己。一个人有多成功，关键要看他服务了多少人，以及有多少人在为他服务。所有成功人士都有一个共同点，就是拥有大量的人脉资源，并与他人保持着良好的关系。

1. 别人的名字一定要关注 /83
2. 朋友多，门路多 /85

3. 人脉就是财脉 /87
4. 用魅力拉动人脉 /90
5. 送礼要讲究技巧 /94
6. 找到属于自己的人脉 /98

第五章 善意批评——忠言也可做到顺耳

批评人还不得罪人是件很难做到的事，所以一个聪明的人不会轻易指责他人，除非迫不得已。批评绝对是一门口才艺术，适度的批评能达到良好效果。批评也要看对方的性情如何，因人而异地选择不同的批评方式。

1. 打一个巴掌再给一个甜枣 /103
2. 批评前让对方把话说出来 /106
3. 批评要讲究技巧 /109
4. 批评的禁忌 /114
5. 批评不忘沟通 /118
6. 选择不同的批评方式 /121

第六章 知己知彼——这样才能说服对方

说服的关键在于行动，想说服别人但不去试，你这辈子都不可能达到说服别人的目的。说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。这就涉及说服的战略和战术，细心研究，便能获得好的说服技巧。

1. 先了解再说服 /125
2. 说服别人有方法 /127
3. 说服必须掌握技巧 /130
4. 说服而不是压服 /133
5. 提高说服力的五大窍门 /135

6. 将心比心，设身处地为对方着想 /137

7. 委婉法比直接表达更有力 /141

第七章 幽默风趣——寓庄于谐的语言酵母

幽默是人们交流的调味品，幽默是人际交往的法宝，幽默是拉近感情距离的纽带，幽默是沟通心灵的桥梁。风趣幽默的说话风格往往使我们产生巨大的个人魅力。

1. 幽默是智慧的产物 /147

2. 学会幽默拒绝 /149

3. 困难面前不妨来点幽默 /151

4. 夫妻间需要幽默 /154

5. 男女之间需要幽默 /157

6. 生活中随处需要幽默 /159

7. 这样幽默最得体 /162

第八章 耐心倾听——人人都有说话的欲望

倾听是无声的语言，有不同的意义：尊重、理解、认同、鼓励等。倾听是一种巨大的力量，一种最好的谈话方式。

1. 倾听让我们有魅力 /167

2. 有时候不需要沉默 /169

3. 倾听也可以解决问题 /172

4. 想好以后再开口 /175

5. 沉默让女人更美丽 /178

第九章 放低姿态——地低成海，人低成王

有句古话说得好：地低成海，人低成王。深藏不露，低调做人不仅是一种境界、一种风范，更是一种思想、一种哲学。

1. 低调做人是一种品格 /183
2. 学会糊涂，逍遥自在 /186
3. 不要忽视“礼让” /189
4. 人施我以怨，我以德还人 /191
5. 收敛起你的锋芒 /194
6. 居功不傲是做人的根本 /196
7. 最不值钱的是架子 /199
8. 张扬是祸患的开始 /202
9. 若要出头，先要低头 /205

第十章 赠人玫瑰——做一个肯帮助别人的人

社会是人际关系编织的网络，任何一个人都不可能在社会中孤独地生存，为了生活，我们就必须与人交往，人际关系的好坏，决定了我们在社会中生存的难易程度。这就需要我们做一个肯帮助别人的人，编织好自己的关系网。

1. 雪中送炭而不是“锦上添花” /211
2. 不断积累感情账户 /213
3. 冷庙烧热香 /216
4. 赠人玫瑰，手有余香 /220
5. 攻心为上 /222
6. 帮助别人就是帮助你自己 /225

第十一章 慧眼识人——一眼就把人看透

看透周围的人和事，洞察一个人内心深处潜藏的玄机，可以让我们以不变应万变，从而使自己在人生的大舞台上左右逢源，尽情挥洒。

1. 勿以貌取人 /229

2. 以眼识人 /231
3. 发型定个性 /235
4. 以衣识人 /239
5. 观神情而知内心 /242
6. 举手投足显个性 /245
7. 透过言语掌握德才行为 /249
8. 哭声、笑声识别人心动态 /252

第十二章 适时进退——掌握好进与退的尺度

只退不进难成气候，一味地猛冲容易碰壁，所以，掌握好进退的尺度是一个人成功的关键。与其处处碰壁，不如迂回到达，适时进退。有时，“退”是做人做事的一种方法，“退”是为了更好地“进”。

1. 进退有尺度，多为自己留后路 /257
2. 能屈则屈，能伸则伸 /260
3. 兜圈子，巧迂回 /262
4. 以退为进，退是为了更好地进 /264
5. 暂时的退却是为了将来的进攻 /266
6. 以退为进是一种智慧 /270
7. 不前不后有分寸 /272
8. 适时让步是进步的前奏曲 /275

参考文献 /277



第一章



多讲好话

——每个人都渴望被赞美

人人都爱听好话，即使明白对方讲的是奉承话，心里还是免不了会沾沾自喜，这是每个人都会犯的通病。所以，要想有更多的交情，就必须拣好话说，说对方爱听的话，让他听在耳朵里，“甜”在心上。

1. 爱听赞美之词是人的天性

在这个社会上，会说赞美话的人办事往往比较顺利。当一个人听到别人的赞美时，心中总是非常高兴，脸上堆满笑容，口里连说：“哪里，我没那么好，你真是很会讲话！”即使事后回想起来，明知对方所讲的可能是恭维话，却还是没法抹去心中的那份喜悦。

因为，爱听赞美之词是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方的吹捧和赞扬时，心中会产生一种莫大的优越感和满足感，自然也就就会高高兴兴地听取对方的建议。

某人去买衣服，在试衣时，卖主惊叹道：“啊！真漂亮！穿起来非常合身，你看起来朴素、大方、有风度，比之前年轻了几岁。”那人听了非常高兴，本来不想买那件衣服的，却买回来了。

人总是喜欢被别人赞美的。有时，即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜。一个人受到别人夸赞，绝不会感到厌恶，除非对方说得太不符合实际了。

1671年5月，伦敦发生了一起举世震惊的盗窃案，一伙盗贼潜入伦

敦市郊的马丁塔，想要抢走英国“镇国之宝”——国王皇冠。因消息走漏，盗贼被迫束手就擒。英王查理二世得知此事，非常震惊，决定亲自审问这些胆大包天的狂妄之徒。于是，罪大恶极的首犯布勒特被押到了国王面前。查理二世看着眼前这位其貌不扬的人，心中暗想：我倒要看看此人究竟有何能耐，居然敢盗国宝！他想到这里，便开口问道：“听说你还有男爵的头衔？”“是的，陛下。”布勒特老实地回答。“我还听说你这个头衔是诱杀了一个叫艾默思的人而得来的。”“陛下，我只是想看看他是否配得上您赐给他的那个高位，要是他轻而易举地被我打败，陛下就能挑选一个更适合的人来接替他。”

查理二世沉思了一会儿，觉得布勒特不仅胆大包天而且口齿伶俐。于是他又厉声问道：“你胆子越来越大，竟然敢来盗我的王冠？”“我知道我这个举动太狂妄了，但是，陛下，我只是想以此来提醒您关心一下我这个生活无依无靠的老兵。”“哦，什么？你并不是我的部下吗！”“陛下，我从来不曾对抗过您，现在天下太平，所有的臣民不都是您的部下吗？我当然也是您的部下。”说到这里，查理二世觉得布勒特更像是个无赖，“那你说吧，该怎么处理你？”

“从法律的角度说，我们应当被处死。但是，我们五个人每个人都至少有两位亲属，他们会为此而落泪。从陛下您的角度看，十多个人赞美您总比十多个人落泪好得多。”查理二世没有想到他会如此回答，接着又问：“据说，你是个劫富济贫的英雄，你觉得自己是个勇士，还是懦夫？”“陛下，我没有一个地方可以安身，到处有人抓我，去年我在家乡搞了一次假出殡，希望大家以为我死了而不再追捕我，这不是一个勇士的行为。因此，尽管在别人面前我是个勇士，但在陛下的权威面前我是个懦夫。”这番强词夺理的辩解竟然让查理二世大悦，最后赦免了布勒特。

赞美别人，仿佛是用一支火把温暖了人心，不仅亲近了对方，还使

彼此之间产生良好的互动关系。

年轻时的韩信，在受到“胯下之辱”后，追随汉高祖刘邦，屡建奇功，于是有人断言：“如果汉高祖没有韩信，根本无法完成统一天下的霸业。”因此，汉高祖对韩信日益强大的力量畏惧了，于是有意寻找借口，以企图谋反的罪名把韩信捕杀。

此时，韩信并不为自己辩护，只是说：“果然像人家预料的那样：‘狡兔死，走狗烹；飞鸟尽，良弓藏；敌国破，谋臣亡。’我韩信只有被烹、被杀了！”

刘邦听了，也觉得韩信乃开国第一功臣，不能要杀便杀，于是将他贬王为侯，暂且搁置，以观后效。

韩信受此打击之后，心怀忧愤，整天过着不愉快的日子。终于，久未谋面的刘邦和韩信有了一次见面谈话的机会。韩信本善于恭维，便抓住这个机会，适时地把刘邦恭维了一番，产生了很好的效果。

两人的话题是从评论将士开始的，彼此持的见解不同。刘邦问韩信：“你看我有统率几万大军的能力呢？”

韩信答：“陛下最多只能统率10万左右的大军吧！”

刘邦又问：“那么，你呢？”

韩信一笑：“在下当然是多多益善！”

刘邦也笑着问：“那你又为什么被我所用呢？”

这时，韩信开始巧妙地恭维了：“陛下虽然没有‘将兵’的才能，却具有‘将将’的才能。在下之所以被陛下所用，道理也在于此。而且陛下的这种能力是天生的，不是普通人所能具有的。”

韩信的恭维之巧妙，堪称一绝。当时刘邦被恭维得喜笑颜开，至于刘邦到底如何回答的，史书未作记载，但由后来韩信复出就可想而知了。

赞美要发自内心，真诚地赞美是把对方的优点“秀”出来并由衷地赞赏，所赞美的内容的确是事实，不是虚假的。赞美时的语气通常亲切自然，表情真挚，使人感到情真意切。如果赞美他人时，挂着一副冷冰冰的脸孔，那么，对方很有可能认为你在耍弄他，是虚情假意、别有用心地赞美。这样的赞美就变了味，反而和讽刺相似。