

一本中国人必看的人情世故之道 一套社会人必知的做人做事法则

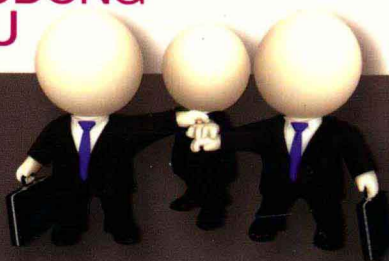
别以为我不懂 人情世故

智慧人生要精通的
处世艺术

人情世故，是在人际交往中约定俗成的行为语言规范，是做人办事的依据与原则。不懂得人情世故，就无法开启事业成功的大门。

BIE YIWEI WO BUDONG
RENQING SHIGU

冯丽莎◎编著



北京工业大学出版社

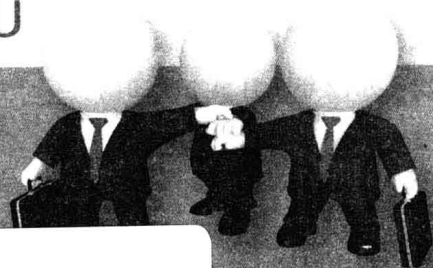
别以为我不懂 人情 世故

智慧人生要精通的
处世艺术

人情世故，是在人际交往中约定俗成的行为语言规范，是做人办事的依据与原则。不懂得人情世故，就无法开启事业成功之门。

BIE YIWEI WO BUDONG
RENQING SHIGU

冯丽莎◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

别以为我不懂人情世故：智慧人生要精通的处世艺术 / 冯丽莎
编著.—北京：北京工业大学出版社，2012.1

ISBN 978-7-5639-2919-1

I. ①别… II. ①冯… 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 250572 号

别以为我不懂人情世故——智慧人生要精通的处世艺术

编 著：冯丽莎

责任编辑：宋春立

封面设计：翼之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本：787 mm×1092 mm 1/16

印 张：16

字 数：241 千字

版 次：2012 年 1 月第 1 版

印 次：2012 年 1 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2919-1

定 价：27.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)



前言

同样身处一片蓝天下，人之间的差别却很大。深谙人情世故的人飞黄腾达、吃香喝辣，不懂得人情世故的人穷困潦倒、一事无成。

那么，什么是人情世故呢？人情世故就是人们日常生活中积累的约定俗成的行为规则，它属于社会知识的范畴。这些社会知识更多的是来源于与不同人群的社会交往实践，也来源于处理社会矛盾与参加社会发展的切身实践。在有专业知识与技能的前提下，通晓人情世故能够帮助人们缓和与他人之间的矛盾，让人们感受到与人交往的愉悦感和成就感。

不要以为人情世故就是一个简单的人际交往，而意识不到人情世故的重要性。无数事实告诉人们：一个人不管有多聪明、多能干、背景条件有多好，如果不懂得人情世故，这个人的最终结局肯定不会太好。很多人之所以一辈子碌碌无为，其中一个重要原因，是这些人活了一辈子都没有弄明白什么是人情世故，为什么要懂得人情世故。人们生活在一个现实社会，如果不想处处碰壁，就必须懂得一些人情世故，掌握一些人际交往和沟通的技巧，适时地“来事”，灵活地“处世”。

因此，本书并不是教人违心、虚伪地迎合别人，让人钻空子、占便宜，而是告诉人们，在真诚、宽容的基础上，掌握做人、做事的分寸，谨言慎行，礼行天下，智慧灵活地待人接物。如果能做到这些，就会减少很多烦恼，给自己的生活和工作会带来很大裨益。





所以，在现实生活中不要读死书，死读书，而要读懂人世间这本无字之书；不要认为只有去一流大学念书才能成才，而要自觉地融入最能使人增长智慧的社会大学，边实践、边学习、边总结、边提高，活到老学到老，既学文化知识，又学人情事理；既懂科学理论，又懂为人处世的道理。如果能把这两者很好地结合起来，人生自然就会走得更顺畅。





目 录

第一章 人情世故不简单

初入职场，面对人情冷暖	3
人际关系比想象的要重要	4
欲取之先予之	8
让人感受到交往的善意	10
要学会接受“人情债”	13
自己有本事，别人才会对自己感兴趣	15
不应总让社会适应自己	18

第二章 从了解人心入手了解人情世故

从揣摩对方的心理需求入手	23
看穿别人心灵的方法	25
读懂他人的虚荣心	29
察言观色是办好事情的前提	31
从对方眼神中观察对方的想法	32
从面部动作观察对方心理活动	34





与人交往先要了解对方的心理	37
洞察面前这个人的性格	39

第三章 学会沉稳，保留意见

有些话要点到但不要点破	43
委婉表达，效果更好	45
木秀于林，风必摧之	48
不要在意嘴头上的胜负	49
冷静应对对方的激动情绪	52
秘密掌握在自己手里才可靠	56

第四章 把话说到人的心坎里

说话要三思而后“言”	61
做一个善解人意的听众	64
尖酸刻薄，害人害己	65
掌握愉快寒暄的要诀	67
口不择言容易让人反感	69
不要逞一时口舌之快	71
直率不等于直接	73
争辩只会激化矛盾	75
“嘴”下留情博好感	78





第五章 掌握办事得心应手的策略

甘当绿叶不做红花	83
用双赢取代两败	85
让才干显现出来	87
花花轿子人抬人	89
占领成功的高地	91
把对手变成朋友	94
一句“对不起”的妙用	96

第六章 人活一张脸，树活一张皮

赠人玫瑰，手留余香	105
任何时候都不要自命不凡	106
关键时刻别拆他人的台	109
不要轻易贬低人	111
一定要给人留足面子	113
不要看别人的笑话	118
态度谦和赢人心	119

第七章 会送礼才能表达情意

以乡物作为媒介	125
---------------	-----





送礼之前要找个好理由	127
送礼要把握好时机和场合	128
懂一点送礼心理学	130
送礼是人际关系的润滑剂	132
为求人，送礼要到位	134
恰到好处地表达心意	137
送礼也有禁忌	139

第八章 拒绝的分寸要把握得当

刚柔并济，灵活处事	145
一定要给对方台阶下	148
拒绝领导，要讲究方式方法	149
适当拒绝，减少不必要的麻烦	151
不伤感情又能取得谅解	153
不同情况用不同拒绝方法	156
和和气气地拒绝	159
不容忽视的拒绝禁区	161
拒绝需要运用灵活的艺术	162

第九章 不断扩展自己的人脉圈

以点带面交朋友	167
搞好与各种老乡的关系	171
广结人脉要讲规则	172
攀附也要讲究方法	175





不能只凭个人好恶办事	177
掌握不同领域的人脉资源	179
建立优势互补的人脉关系	182

第十章 求对方办事贵在讲究人情

不妨先让被求者欠下人情	187
无论事情办成与否都要感谢对方	188
弯腰求人才好办事	190
先让对方尝到甜头	193
央求不如婉求	194
用家乡话敲开求人的大门	197
同乡好办事	199
拉近彼此的心理距离	201
站在对方立场想问题	203

第十一章 讲究人情才能抓住机会

放长线钓大鱼	207
巧妙说出自己的期待	209
让着装给人留下好印象	210
抱怨越多，机会越少	213
为别人提供援助要恰到好处	214
让对方乐于接受援助	216
物以类聚，人以群分	218





第十二章 不可忽视的人情禁忌

人情投资不可过度	223
不以利益大小定亲疏	225
不在朋友背后玩假	226
多好的朋友也要分清你我	228
为他人办事不拖延	230
别人“领地”不可轻易闯入	232
不能乱开“空头支票”	233
说话不要伤人心	235
千万别把人情当买卖	238



第一章

人情世故不简单



生活在这个世界，就需要面对复杂的人际关系，不要把世间的人和事都想象得那么简单、美好。事实上，社会远比想象的要复杂得多，要想在社会上立身处世，就要掌握为人处世的真谛。



初入职场，面对人情冷暖

很多人初入职场都会犯一个同样的错误，那就是以自我为中心，总想让一切人和事都围着自己转，工作中稍有不满意就会耍脾气。满怀激情地参加工作，却遇到严酷的社会现实，天真地以为自己可以在工作中大显身手，没想到在严酷的现实面前碰壁。要知道，步入职场，自己就不再是个孩子，要用成年人的思维冷静面对所遇到的社会现实，只有经历过磨砺才能适应社会。

刚毕业的大学生王丹应聘到某公司当文员刚三个月，眼看为期三个月的试用期要结束，却被公司通知不予录用。在王丹询问人事经理自己被炒的原因时，王丹被告知：“工作中太爱撒娇，不够负责任，缺乏职业精神，过于孩子气。”由于王丹的幼稚，结果被公司拒之门外。幼稚、天真、孩子气有时是一种好事，但当把这些都带入工作中时，却不再是青春活力的象征；相反，是一种负面性格的表现，通常表现为任性、耍小孩脾气、心理承受力差、好高骛远、不懂交往礼仪，甚至有些无理取闹。有这种性格的人只要踏入社会，人们就会按照成人标准来要求他们。像王丹这样的性格当然不会被人认可，她自然会感觉很痛苦，同时也会阻碍年轻人以后的发展。因此，初入职场的年轻人切忌一意孤行，不要总以自我为中心，要知道，只有让自己成熟起来，用冷静、客观的心态对待工作，才能在职场中取得一番成绩。

李华毕业后在一家广告公司工作。开始她还很有激情，可前段时间发生的一件事让她心里烦透了。李华嘴很甜，刚开始的时候上司很喜欢她，在上班时间她喜欢和其他女孩一起唧唧喳喳，上司也很少批评她。





在工作时间闲聊肯定会影响工作，而且李华也缺少时间观念，她完成任务总是比别人晚。有一天开会的时候，上司说了她两句，没想到，她当场就委屈地哭起来。上司劝也不是，不劝也不是，只好尴尬地愣在那儿。同事哄了她半天，她情绪才好一点儿。经过这次事件，上司不再批评她了，但是大家好像都在躲着她。而且每次谁和她说话时间有些长，都会有同事提醒：“别打扰她了，让她好好工作吧。”简直把她当成小孩子一样，连哄带骗的。她想，再这样下去恐怕心爱的工作就要和自己说再见了。

在工作中，困难不能避免，关键是用什么样的心态去面对，遇到问题就像小孩子一样哭闹，是一种极为可笑的做法。

小波是名研究生，在学校是出了名的才子，但参加工作后，他觉得自己不受宠了。他的工作无非是接打电话、收发邮件等。在他看来，这种工作初中生都能做，何必在这浪费宝贵的时间。而且和他在同一个部门的人很多只有大专学历，虽然他也算是鹤立鸡群，但在工作中并没有显示出自己的优势，这让他感觉很不平衡。当他和老板提出这个问题时，老板告诉他，新人就应该从基层做起，这样才能充分了解公司的运营情况，熟悉公司的业务，而且这也是考察新人的一种手段。

许多年轻人在进入社会之前，都会产生一些美好的幻想，对自己的未来期望过高。要知道刚进入社会就想拥有高于他人的地位，这种想法太不现实，而且也没有人喜欢这种好高骛远的人。当他们按照自己的幻想对比现实时，又多数会有一种失落感，觉得生活不如意，工作不顺心，而他们又很自然地以各种形式把这种不顺心表达出来。然而他们忘记了，社会不是家庭，自己不再是家中的太阳，这样的年轻人在社会里势必受挫。



人际关系比想象的要重要

一个人在社会上生存，人际关系必不可少。良好的人际关系，可以使一个人更轻松地进行社会活动、参加人际交往以及办理各种需要办的





事情。现代社会可以说是瞬息万变，下一秒将会遇到什么事情谁都不知道，说不定什么时候机遇或厄运就会降临到自己身上。人们常说：“在家靠父母，出门靠朋友。”这话很有道理，多个朋友多条路。多一个选择，成功的可能性也就越大。不管是机遇还是厄运，有朋友的帮忙总是好事。

有人说：“朋友也要看是什么样的朋友，没有利益冲突还好，一旦只剩下竞争和敌人，就没有朋友了。”这话乍听起来好像有几分道理，但如果抱着这种心态与人交往，则只会处处碰壁。

精明的温州人说：“一个好汉三个帮，广交朋友等于给自己的发展编织网络。今天的竞争对手，明天也许就是合作伙伴，所以人们只管交朋友，而不是一有利益分歧时先想到和朋友翻脸。”

再强大的人都需要别人帮助。也许今天很强、很能干，可总会遇到自身能力无法克服、无法解决，必须借助外界力量帮助解决的情况。可能帮助自己的人或者被自己帮助的人平时不一定是自己最认可的人，可却是自己最需要的人。人是最大的资源，无论做什么事情都要有人的因素。失去金钱，可以再积累；失去朋友，则没有从头再来的机会。

2001年7月，《温州日报》报道了这样一件怪事：一些温州人居然在当地媒体上说要开门收徒，向他人传授自己的创业经营之道。

原来，一个下岗工人想学做鞋类的生意，希望自己能够在经营上学到一些经验。于是就向宜昌温州商会求助，希望有人愿意收他做徒弟。后来有几位商人都答应了这个要求。温州商人要收徒的事经当地媒体报道，一石激起千层浪，很多宜昌人都想拜温州商人为师。

宜昌政府对此十分支持，因为在宜昌的一万多温州人在自己的行业内都做得非常不错。有政府出面支持，很多温州商人都纷纷招起徒弟，甘愿传授经商之道。

陈铄荣是第一个在媒体上亮相招收徒弟的温州商人。他说，收徒弟不是找打工的人，也不是招生意合伙人，而是要真心传授自己的经商之道，把温州人的观念植入宜昌人的头脑中。如果能借此带动当地市场经济的繁荣，那是最好不过的。假如徒弟们学得好，不出两年时间，徒弟们就有能力独立经营一个商店了。第一位被温州商人招为徒弟的李君阳





在老板的带领下，学习了很多经商之道。他对温州老板做事的快节奏和对客户的诚信度感触颇深。

虽然很多人认为温州商人招收的徒弟学成后，他们就会成自己的竞争对手，对温州商人来说这甚至是一种威胁。可是精明的温州商人却不这么认为，他们说：“多个朋友是好事。假如可以培养一些相关的人员，建立合作同盟的关系，这也不失为一种经商的好策略。”

真正精明的人不但重视人际关系，甚至连竞争对手都敢培养，试想，即使这类竞争对手有朝一日真的成功，靠的也是良性竞争，并非耍什么手段。而且即使双方真的竞争到桌面上，又有几个不对前辈礼让的呢？一个人的力量毕竟有限，哪怕有三头六臂，又能办得了多少事呢？要想成大事，就要和衷共济。一个人除了有朋友，其他可以一无所有。

人际关系在社会生活中起着非常重要的作用，可是年轻人往往因为初入社会，对人际关系的重要性认识不深，不善于处理人际关系。很多年轻人说在社会上打拼很累，其实累就累在处理人际关系上。有些人对人际关系畏惧三分。这种畏惧心理很可能是多年积累造成的，虽然很难在短时间内改变，可是还应鼓足勇气，以积极的态度去面对他人。平时多观察他人是如何交流和沟通的，然后学着他们的样子谈论一些让他人感兴趣的话题，不要认为这是讨好他人的表现。事实上，如果是自己一个人的时候，孤傲也好、清高也罢，喜欢独处是自己的事情，别人无权干涉。可是在人群中，就不得不和他人打交道。所以必须学会改变自己，尝试主动和他人交流、沟通，最大限度地求同存异，尽可能拥有一个良好的人际关系网。这不但有利于提高自己的好人缘，也有利于个人才能得到发挥。做到和他人打成一片并不难，只要自己表现出真诚、友善，适时地帮助他人。

有人认为，对人际关系网络进行投资是浪费时间和精力。这种想法是错误的，谁能一辈子不求人或被人求呢？如果没有一个人际关系网络，在需要别人帮助的时候，谁会站出来帮助呢？所以，人际关系网络需要用心去建立和呵护。平时应该注意自己的言行，要时时处处注意结交朋友，而不是在无意中为自己树立敌人。以下是结交朋友的几个要领：

