

会做事并不是让你去
阿谀奉承、拍马屁，
而是要说话做事恰到好处。

人际交往中，不给别人造成伤害，
该做的事做得得体，不该做的事坚决不做，
让别人觉得和你在一起特别舒服！

把事做得 恰到好处

张笑恒

著

天津出版传媒集团
天津人民出版社

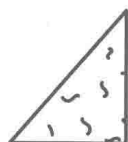
做事靠谱，就是有效的社交能力

BA SHI ZUO DE QIA DAO HAO CHU

把事做得 恰到好处

张笑恒

著



天津出版传媒集团

天津人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把事做得恰到好处 / 张笑恒著. — 天津: 天津人民出版社, 2018.7

ISBN 978-7-201-13599-1

I. ①把… II. ①张… 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 (2018) 第 121634 号

把事做得恰到好处

BA SHI ZUODE QIADAOHAOCHU

出 版 天津人民出版社
出 版 人 黄 沛
地 址 天津市和平区西康路 35 号康岳大厦
邮政编码 300051
邮购电话 (022) 23332469
网 址 <http://www.tjrmcbs.com>
电子邮箱 tjrmcbs@126.com

责任编辑 赵 艺
装帧设计 仙境书品

制版印刷 三河市金元印装有限公司
经 销 新华书店
开 本 710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张 16
字 数 220 千字
版次印次 2018 年 7 月第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷
定 价 38.00 元

版权所有 侵权必究

目 录

第一章

懂得感同身受，学会换位思考

1. 场面上，要考虑少数人的感受 / 002
2. 别人不愿做的事情，不要勉强 / 004
3. 换位思考，设身处地地为别人着想 / 007
4. 别唱独角戏，让大家都有表现的机会 / 009
5. 别无所顾忌地在失意的人面前炫耀 / 012
6. 情商高的人，懂得尽量避开对方的痛点 / 015
7. 多一些关怀，少一些道理 / 017
8. 讲讲自己的悲惨事，更容易打动对方 / 020

第二章

可以投其所好，但别刻意讨好

1. 关注对方的服饰，更能走进对方心里 / 024
2. 把“不对”统统改成“对” / 026
3. 多用“我们”“咱们” / 028
4. 找到闪光点，把你的赞美“具体化” / 031
5. 聊聊对方的得意之事 / 033
6. 物往贵处说，人往年轻讲 / 035
7. 谈对方感兴趣的话题 / 038
8. 赞美的时候要真诚 / 040

第三章

情商高的人，场面上绝对不会失礼

1. 主动破冰，不要等着别人来跟你打招呼 / 044
2. 即使你不喜欢对方，也要笑脸相迎 / 047
3. 自顾自，再文雅的吃相也失礼 / 049
4. 第一次见面就能叫出对方的名字 / 052
5. 掌握酒桌规矩，对交往大有裨益 / 054
6. 不能说的劝酒词 / 057
7. 酒桌上的承诺别当真 / 060

第四章

不让别人尴尬，也不让自己难堪

1. 帮别人化解尴尬，而不是冷眼旁观 / 064
2. 能捧场时就不要拆台 / 067
3. 当别人自黑的时候，不要去附和 / 069
4. 别人不想说的隐私，不要刨根问底 / 072
5. 拒绝要有技巧，不要伤了对方的面子 / 075
6. 不合时宜的玩笑，坚决不要开 / 077
7. 别人的伤疤，不要揭 / 080
8. 对方说错话，给个台阶下 / 083

第五章

为人处世，有一种智慧叫难得糊涂

1. 偶尔出点无伤大雅的丑，更讨人喜欢 / 088
2. 不因为看不惯某些人，就老死不相往来 / 090

3. 用有趣的方式自嘲，成为自己的高端黑 / 093
4. 意见不合，求同存异，不过分争辩 / 095
5. 装认输，把无谓的胜利让给对方 / 098
6. 得意时，心张扬而神不张扬 / 101
7. 你的雄心不必让所有人知道 / 104

第六章

负面的话正面说，你的善良要有点情商

1. 千万别把“刀子嘴豆腐心”当成赞美 / 108
2. 批评别人前，先检讨自己 / 110
3. 先肯定对方的观点，再提出自己的观点 / 113
4. 先扬后抑，不要让批评成为负能量 / 115
5. 批评还要善后，抚慰工作不能少 / 118
6. 宽容待人，任何时候都别咄咄逼人 / 120
7. 随时注意自己说话的语气 / 122
8. 让对方轻松接受你的好意 / 125
9. 要用幽默的方式表达自己的不满 / 128

第七章

情商高的人最知趣

1. 情商高的人，不轻易打断别人的话 / 134
2. 有些问题要明知故问 / 136
3. 提要求，选择别人心情好的时候 / 139
4. 对方说“欢迎提意见”，但你别真的去提 / 142
5. 情商高的人，会给予对方足够的尊重 / 145

6. 听到这些拒绝的暗语，别再死缠烂打 / 147
7. 安慰失恋的朋友，不要说“是他配不上你” / 150
8. 察言观色，懂得别人的暗示 / 153
9. 错了，立即道歉而不是辩解 / 155

第八章

情商高的人待人接物时恰到好处

1. 宴会上离开时，不必和每个人告别 / 160
2. 别小看主动打招呼这个小细节 / 163
3. 无论与谁约会，永远不迟到 / 165
4. 坦然接受赞美，并及时回馈 / 168
5. 借的钱一定要记得还给别人 / 171
6. 做不到的千万别答应，答应的一定要做到 / 173

第九章

情商高的人，不会临时抱佛脚

1. 不要做一个有事才联系的人 / 178
2. 好的关系都是麻烦出来的 / 181
3. 锦上添花谁不会，雪中送炭才难得 / 184
4. 在别人还没开口之前，就自发地给予帮助 / 186
5. 问问自己能为别人做点什么 / 189
6. 朋友间互相激励打气，一起为梦想打拼 / 192
7. 事没办成，也要说谢谢 / 195
8. 制订双赢方案，让彼此的关系更牢固 / 198

第十章

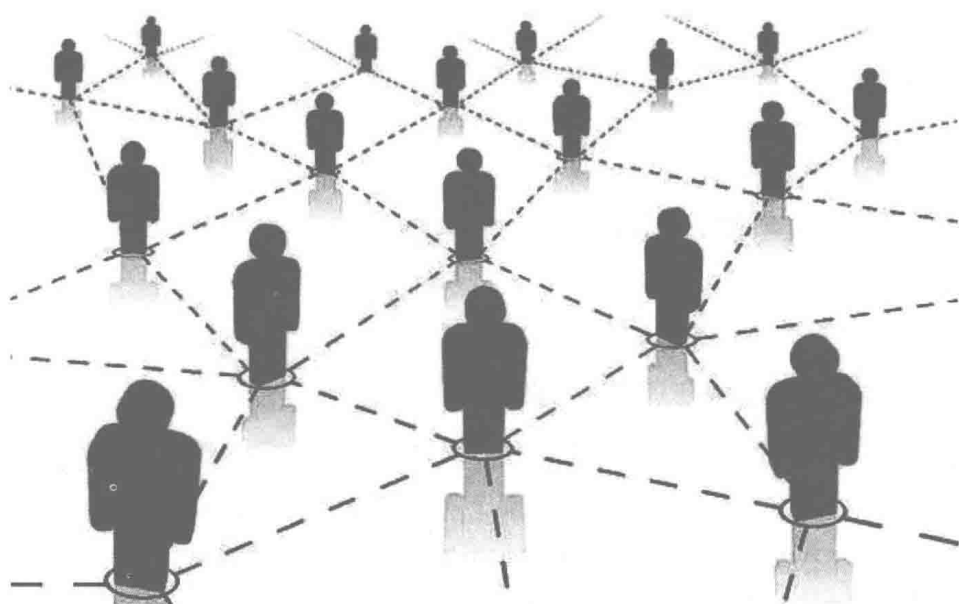
朋友间需要分寸感，相处舒服最重要

1. 不要太过热情，自来熟搞不好会让人不适 / 202
2. 不要总把你的恩惠挂在嘴边 / 204
3. 朋友之间请吃饭，要有来有往 / 207
4. 不轻易向朋友借钱，也不轻易借钱给朋友 / 210
5. 不要觉得混熟了，就可以随便开玩笑 / 213
6. 别人做事的时候，请不要指手画脚 / 215
7. 关系再好，也不说刻薄的话 / 218
8. 不强迫别人接纳自己的观点 / 221

第十一章

要有眼力见儿，会做事还要会讨喜

1. 事毕主动回复是礼貌，更是品质 / 226
2. 请教他人，能获得他人的好感 / 229
3. 旅游回来，给同事带点儿小礼物 / 232
4. 情商高的人，能引导老板说出自己的决定 / 235
5. 给上司提建议，而不是提意见 / 237
6. 尊重能力不如你的上司 / 240
7. 功劳面前要学会低头说话 / 242
8. 不在新公司说前任老板的坏话 / 245



第一章

懂得感同身受，学会换位思考

场面上，要考虑少数人的感受

别人不愿做的事情，不要勉强

换位思考，设身处地为别人着想

别唱独角戏，让大家都有表现的机会

别无所顾忌地在失意的人面前炫耀

情商高的人，懂得尽量避开对方的痛点

多一些关怀，少一些道理

讲讲自己的悲惨事，更容易打动对方

1. 场面上，要考虑少数人的感受

一壶美酒，只要滴进去一滴污水，整壶酒就会变脏，不能再喝。同样，一场盛大的聚会，也有可能因为一两个人的不快，最终导致大家不欢而散。鉴于此，在很多交际场合中，我们不但要顾及多数人的感受，还要考虑少数人的感受，不可因其“少”而掉以轻心。

举个简单的例子，一场饭局上，10个人里有9个人是老乡，如果他们交谈时都说家乡的方言，并且常常冒出一些令人费解的“地方词汇”，那么可以想象，整个饭局下来，“被排斥”的那个人必定会因为听不懂而产生不满，进而让气氛尴尬起来。

有人说，一个人的能力有限，不可能照顾到每一个人的感受，只要做好自己就好。这句话没有错，但那只是针对个人而言的，放在大型聚会上，比如久别重逢的接风宴、十年同学会以及工作应酬宴等场合，就不太适用了。在这种场合，如果我们不能照顾到少数人的感受，就很容易给人留下厚此薄彼的印象，甚至会在无形中与人交恶。

在一次公司部门经理聚会上，大家都兴高采烈地说着自己本年的业绩，只有姜岩和田乔飞闷闷不乐，因为在统计数据时，他们两人带领的团队是年度最差的。这会儿听着其他同事的“赫赫战功”，他们如坐针毡，只想尽快逃离这个可恶的地方。

他们的不快被另一位经理张龙宇发现了，心思通透的张龙宇一眼瞧出

了问题所在，他立刻开口转移话题，引导大家避开工作上的事，谈一些生活中的趣闻。在他的引导下，大家果然不再谈及工作。姜岩和田乔飞两人顿时一喜，低沉的情绪也得到了改善。

自那之后，姜岩和田乔飞两人对张龙宇抱有好感，好几次在张龙宇的部门遇到工作上的困难时，他们两人都伸出了援助之手，助其渡过难关。

照顾别人的感受，考虑别人的心理，是对别人的尊重和关心。这种善解人意的交往方式，推己及人的交往态度，也是拉近彼此距离的最好手段。在人际交往的实际案例中，能充分考虑他人感受的人，总是更加具有交际优势，也更能收获友谊和成功。

但是，在一些大型社交场合中，很多人受到“多数原则”的影响，认为只需要关注大多数人的感受，以至于忽视了少数人的诉求，对他们的心理变化不闻不问。殊不知，少了一颗铁钉，有可能会折损一匹战马，从而影响一场战争，进而灭亡一个国家。同样，忽视“少数人”的感受，也可能毁掉整个聚会，彻底破坏自己辛辛苦苦建立起来的人格形象。

所谓情商高的人，就是懂得具体问题具体分析的人，在较大的社交场合中，他们会顾及每一个人的感受，哪怕对象只是“少数派”。但是，这与人们口中“让每个人都满意”是不同的，它不需要我们费脑子去记下每个人的喜好，也不用我们费尽心思去讨好。事实上，我们只需要多一点耐心、多一点观察，自然能够留意到他们的神情变化，然后给予关怀。

试想一下，一群人去饭店吃饭，点菜时，负责点菜的人如果能主动问一句“大家谁有什么忌口吗？待会儿我注意一下”，是不是比什么也不问要好？而且，这样做还能提前规避一些可能出现的误会，避免一场好好的聚餐冷淡收场。

也许有人会觉得，这种照顾到每一个人的做法很虚伪，也很不自量力。但实际上，这是一种情商高、有修养、心胸豁达的体现，同时也是一个人行走社会、与人交往、待人处事所必备的能力。生活中不乏这样的例子，

因为忽视“少数人”的感受，导致好好的一场朋友聚会、闲话家常变得矛盾丛生，大家不得不含怨离场，可谓遗憾。

比如，在新人婚礼上，亲朋好友闹洞房时由于“闹”的尺度过大，加之大家又以“习俗”为借口，无视一对新人的抗议，我行我素，结果新郎当场发飙，拿起扫把驱赶众人。最后，好好一场喜事硬是被搅得怨气横生，让这对新人气愤不已。

总而言之，考虑他人的感受、将心比心、推己及人，是我们拉近与陌生人关系的有效手段，也是我们维护友谊、纵横社交场的有力武器。而情商高的人则懂得把控全场，尽量顾及每一个人的感受，从而收获了友谊和成功。

2. 别人不愿做的事情，不要勉强

几千年前，孔子就告诉我们：“己所不欲，勿施于人。”学会尊重他人，自己不愿做的事也不要强加于人，这不仅是一种礼貌，更是维持彼此情谊的重要条件。

然而，生活中有很多人在与他人相处时，总是不顾及他人的感受，将自己的意志强加于别人，导致彼此的关系变得尴尬。

美国前总统罗斯福在担任海军助理部长的时候，有一天，一位好友来访。谈话间朋友说：“听说我国海军在加勒比海某岛建有基地，这件事情是真的吗？”

这位朋友要打听的事，在当时来说属于国家机密，是不便公开的，但好朋友相问，罗斯福也不好直接拒绝，就想了个花招儿。只见罗斯福望了望四周，然后问朋友：“你能对不便外传的事情保密吗？”

“能。”朋友急切地回答。

“那么，”罗斯福微笑着说，“我也能。”

生活中，与人交往的关键，在于相互理解、相互支持。将自己的意志强加给别人，只会使别人产生抵触心理甚至反抗。每个人都有独立的思想，难道别人就应该做我们想要他做的事？也许有人会说，领导叫下属办事，哪来这么多事儿，好好干就是了！可很多领导恰恰就因为不顾及这些细节，使原本踏实卖力的老员工一个个离去。

己所不欲，却强施于人，即使是傻子也知道反抗，更何况我们身边并没有那么多的傻子任我们欺负。一个人强势久了，身边的人就会孤立他、离开他，这个时候，哪怕你是高高在上的领导，怕是也只能独享“高处不胜寒”的滋味了。

一个人如果爱面子，那就别去伤别人的面子；如果想要获得尊重，就必须先尊重别人。“只许州官放火，不许百姓点灯”这种事，向来都是行不通的。说到底，敬人者人恒敬之，你怎么对待别人，别人就怎么对你。

还有人喜欢用自己的喜好去衡量别人，想当然地认为，自己喜欢的事情，别人一定也喜欢，然后以此作为标准去要求别人的言行。一旦别人不按照他的“预想”做事，他就会抱怨，甚至生气，“你这人怎么这样呢”“凭什么你不按照我说的做”……

有一天，某文学青年去拜访一位作家，因为自己喜欢喝茶，而且周围喜欢文学的朋友都有喝茶的习惯，所以就特地买了上等的西湖龙井，准备送给这位作家。

一进门，年轻人就满脸堆笑地将茶递给作家，作家客气一番后，随手

把茶放在茶几上。年轻人见作家对这么好的茶都没有表示，就主动拿起茶，说：“我想您老一定喜欢喝茶，所以就从杭州带来了这种特级龙井茶。这种茶和普通的茶很不一样，它的炒茶方式很讲究……”年轻人长篇大论地说着品茶的心得，丝毫没看到作家一脸的不以为意。

该青年本以为自己的一番陈述会引起作家的共鸣，得到作家的认同，没想到等他说完后，作家却淡淡一笑，说道：“真不好意思啊，我不太爱喝茶，所以对茶叶方面的东西没什么研究，你刚才说的那些我都不了解，惭愧，惭愧！”

年轻人一听，傻眼了，自己不但没有赢得作家的好感，反而还在对方不懂的领域大谈特谈，肆意显摆，弄得双方都相当尴尬。通过这次经历，年轻人才知道，并不是每一个作家都喜欢喝茶，自己喜欢的事情，也不一定所有人都喜欢。

从生物学的角度来讲，每一个人都是独立的，有自己的思想和人格，谁也不能代替别人做出决定。如果一味地强迫别人做出改变，听从我们的吩咐或命令，最终只能引起对方的反抗，这对人际交往来说，是不能触碰的禁忌。毕竟，多数人都不会比其他人更高贵，没资格命令别人。

生活中，不乏这种以自我为中心的人，他们总是用自己的想法去要求别人，将自己的感情、意志强加于他人，最终适得其反，导致失败。

与人交往，关键就在于将心比心，讲究的就是人与人之间相处时要有分寸，“己所不欲，勿施于人”说的正是这个道理。如果我们能够把握这个分寸，并且懂得不随意按照自己的主观意志去办事，那么，就一定能与对方建立长期友好的关系，巧妙地迅速化解彼此之间的隔阂。相互理解和支持，才是友谊的支柱。

3. 换位思考，设身处地地为别人着想

所谓换位思考，就是设身处地地为他人着想，想人之所想，相互理解和信任。这是人与人之间交往的基础，也是产生和维护友谊与情感的有效手段。

戴尔·卡耐基每个季度都要在纽约的一家大旅馆租用大礼堂20个晚上，来讲授社交训练的课程。但有一个季度，他刚开始授课，旅馆经理就提出，他必须付比原来多3倍的租金。而这个时候，授课的所有事宜都已办妥了，怎么办，取消吗？

卡耐基在两天以后找到经理，他首先对经理提高租金的做法表示理解，然后帮他分析了这样做的利与弊。他说：“有利的一面是，大礼堂不出租给讲课的而出租给举办舞会的，那你可以获大利了。因为举办这一类活动时间不长，却会付很高的租金。租给我，显然你吃大亏了。但这也有不利的一面，你增加我的租金，却是降低了收入。因为实际上等于你把我赶跑了，我付不起你所要的租金，不得不另外找地方。

“还有一个对你不利的事实：这个训练班将吸引成百上千的有文化、受过高等教育的中上层管理人员到这里来，对你来说，这其实是起了不花钱的活广告作用。请仔细考虑后再答复我。”

讲完卡耐基就告辞了。最终，那位经理又把价格调回了原来的水平。

情商高的人，往往会站在对方的位置思考对方真正需要什么。说服对方的一种简单方法，就是和对方交换所处的位置，然后从谈话中发掘对自己有益的话，最终使双方都获得满意的结果。

每个人都需要站在他人的角度看问题，只有这样才能真正了解他人的

所思所想，这对我们的人际交往会起到事半功倍的作用。所以，无论对朋友、顾客，还是领导、同事，我们都要多一分理解，这样才会赢得对方的信赖，从而更好地说服对方。

苏轼有这样一首诗：“横看成岭侧成峰，远近高低各不同。不识庐山真面目，只缘身在此山中。”简单来说，就是一个人待在山里，视野受限、角度受限，以至于他看不到大山的真正面目，若能跳出大山，从不同方位去看，就会发现大山的各种不同姿态。

其实，很多时候，换位思考也是这样一个过程，它可以帮助我们扩大视角，用更立体、真实的方式去观察这个世界。也就是说，换位思考，不仅仅是帮助我们打开人际关系大门的手段，更是我们深入了解世界、提升自己，进而更适应社会的一种渠道。

有一次，毛彩云独自一个人骑行。她的骑行水平不算高，在进入郊区一片林荫道的时候，路面起伏不平，又很狭窄，所以她骑得非常小心。

然而，就在这个时候，对面却出现了一个人，骑着自行车迎面而来，而且，看对方的样子，也是水平一般的那种，双手紧紧握住方向盘，歪歪斜斜地冲来。

怎么办？路这么窄，要想错身而过，非常考验技术，可若是刹车，这么快的速度，根本不可能刹住。最后，毛彩云只得拼一把，急得大喊：“你向左，我向右。”

对面那人一听，也高兴地回道：“好的！”

结果可想而知，两人最后“完美”地撞在了一起。事后，毛彩云十分后怕地感慨道：“我怎么这么笨，相向而行，一左一右不就刚好碰一起了吗？不懂换位思考啊。”

不懂得换位思考，我们眼睛里所能看到的東西就永远是残缺的、不完整的。不管是做学问，还是与人交往，视野受限、思维受限，通常都不太

可能取得大的成就。尤其是与人交往时，不站在对方的角度看问题，我们就很难理解别人的心情与感受，自然也就无法引起情感共鸣，让对方对我们敞开心扉。换位思考，是打开一个人心灵的钥匙。

心理学上有个名词，叫“同理心”，也就是说能将心比心、设身处地地为人着想，感同身受地理解及体会对方的处境，并适度地回应其需要。具有同理心的人往往能从细微处体察别人的需要。“同理心”用我们平常的话来说就是换位思考。

总而言之，换位思考是我们理解他人的基础，面对可能出现的矛盾与冲突，我们不妨学会站在对方的角度、立场以及处境去观察与思考问题。一个情商高的人，通常能通过换位思考，深入对方的心灵世界，彼此建立牢固的关系。

4. 别唱独角戏，让大家都有表现的机会

每个人都想做主角，都想让自己站在镁光灯下，接受他人的赞美，受大众瞩目。为此，有的人不惜在人前卖弄，在一切有人的地方与人“死说滥道”，极尽所能地要引起他人的注意。但凡有他们在场的地方，他们就总以为自己是社交中心。

其实，没人喜欢傻站着看别人表演，而自己却只能充当“看客”，谁都有一颗“主角”的心。正如林语堂所说：“绅士的演讲，应当像女士的裙子，越短越好。”与人交往，给别人一点表现的机会，才能有第二回合的交流。