

处世智慧

石晓娜 编著



这样相处

进退自如

只有懂得怎样与人相处，才能在工作中，与上司、下属、同事相处时如鱼得水；才能在家庭中，与父母、孩子相处时游刃有余；才能在日常交往中，与朋友、恋人、客户、异性甚至陌生人相处时左右逢源。

一个人的成功，百分之十五取决于专业本领，百分之八十五取决于人际关系与处世技巧。

——戴尔·卡耐基

THE MOST EFFICIENT WAY TO MIX IN
THE MOST EFFICIENT WAY TO MIX IN

中国市场出版社
China Market Press



石晓娜 编著



这样相处

进退自如

只有懂得怎样与人相处，才能在工作中，与上司、下属、同事相处时如鱼得水；
 才能在家庭中，与父母、孩子相处时游刃有余；
 才能在日常交往中，与朋友、恋人、客户、异性甚至陌生人相处时左右逢源。

一个人的成功，百分之十五取决于专业本领，百分之八十五取决于人际关系与处世技巧。

戴尔·卡耐基

THE MOST EFFICIENT WAY TO MIX IN
 THE MOST EFFICIENT WAY TO MIX IN



中国市场出版社
 China Market Press

图书在版编目 (CIP) 数据

这样相处 进退自如 / 石晓娜编著. —北京: 中国市场出版社, 2006. 5

ISBN 7-5092-0034-2

I. 这... II. 石... III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 039054 号

书 名: 这样相处 进退自如

编 著: 石晓娜

责任编辑: 宋 涛

出版发行: 中国市场出版社

地 址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

电 话: 编辑部 (010) 68034118 读者服务部 (010) 68022950

发行部 (010) 68021338 68020340 68053489

68024335 68033577 68033539

经 销: 新华书店

印 刷: 北京星月印刷厂

规 格: 960 × 640 毫米 1/16 印张 14.75 250 千字

版 本: 2006 年 6 月第 1 版

印 次: 2006 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5092-0034-2/C · 3

定 价: 25.00 元



内 容 简 介

本书将告诉你如何与所有人和谐相处的伟大艺术。

比如，如何化解与同事之间的争执；如何调节邻里之间的不和谐；如何与陌生人一见如故；如何在复杂的交往中进退自如。

书中详细介绍了人与人相处中的一些技巧和心理策略，绝对易懂、易学、易用。

力图帮助读者，在无论看起来多么绝望的形势下，都能够左右逢源、游刃有余。



责任编辑：宋 涛

封面设计：

创品牌 导师
袁剑锋品牌装帧设计机构
M6-13381106383

前言

就成功而言，很多人认为，在当今社会上，只要敢打敢拼，只要付出心血和汗水，就会出人头地。可遗憾的是，偏偏有些人就是与成功无缘。比较一下成功与失败的各种原因，我们会发现这样一条规律：有些人之所以失败，主要是因为缺乏与人交际的本领；而那些成功人士之所以成功，主要是因为他们善于交际。

美国著名教育家、人际关系学大师戴尔·卡耐基说，一个人的成功，15%取决于专业本领，85%取决于人际关系与处世技巧。卡耐基的这句话一直被人们奉为经典。也就是说，一个人无论多么有才华，如果不会与人相处，那么他就会在工作和生活中处处碰壁，也很难取得成功。

每个人生活在这个社会中，都脱离不了人际关系而独立存在。我们都要与周围的人发生交往，并以此为突破口，去寻求自己的幸福和实现自己的人生目标。在日常生活和工作中，只有懂得怎样与人相处，才能在工作中，与上司、下属、同事相处时如鱼得水；能在家庭中，与父母、孩子相处时游刃有余；能在日常交往中，与朋友、恋人、客户、异性甚至陌生人相处时左右逢源。一个懂得如何与人相处的人，也是一个有魅力的人。

最有魅力的靳羽西女士说：“我看一个人有没有魅力，是看他怎样与别人相处；是否关心别人，是否为他人着想……其实，所谓现代文明的核心，就是对别人的尊重和关怀。”

社会中的人际交往是一个多方面、多层次、多类型的结构和网络。在与别人交往中，交往对象的文化程度、年龄、性别、阅历、工作性质、兴趣爱好等方面都会存在差异，因而构成了社会交往中人际关系的复杂性、多样性和不可预见性。因此，我们必须用心观察，弄清各种人际关系的特点，掌握与人相处的基本原则和一般技巧。



与人相处要掌握以下几个基本原则：

一是要真诚。在这个世界上，没有什么比真诚更能赢得别人的真诚了。我们只有对别人真诚，别人才能对我们真诚，我们与别人的人际关系才能长久、融洽地保持下去。

二是要学会宽容。宽容是一种高尚的情操，是一种能求同存异的胸怀。任何人都有做错事情的时候，不要对此耿耿于怀，宽容是最好的教育。对于同一件事，每个人的想法和做法都可能会不尽相同，当别人的做法不符合我们的愿望时，不要指责和抱怨。

三是要学会换位思考。一个人之所以会这么做，一定有他的理由，也许他的教育环境、他过去的生活习惯产生了现在这么一个状态，如果我们了解了背后的原因，对他现在的行为就不会指责和抱怨了。有时候我们之所以觉得人际关系很难相处，往往是站在自己的角度上考虑问题，觉得对方应该这样，应该那样。其实，如果我们站在对方的角度上去思考问题的话，就会宽容对方，也就不会产生各种隔阂和矛盾了。对于与人相处的一般技巧，不是几句话就可以表述的，在此就不一一列举了。

总之，与人相处是一门大学问，这关系到我们能否取得成功，能否获得幸福和快乐。

《这样相处 进退自如》一书，通过贴近生活和工作的事例或精炼的要点，从怎样与父母或孩子相处、怎样与上司相处、怎样与下属相处、怎样与同事相处、怎样与异性相处、怎样与朋友相处、怎样与客户相处等方面，翔实而生动地讲述了与人相处的具体方法和实用技巧。

真诚地希望本书能帮助您在生活和工作中，处理好各种人际关系，使工作更顺利，生活更幸福。

编者

2006年5月



目 录

第一章 这样与父母及孩子相处

与父母相处时，要尊重和理解他们，常回家看看，经常与之进行沟通，尽儿女的孝道，这样才能使父母舒心、安心、放心。与孩子相处时，要呵护他们（但不可娇惯他们），不要忽视教育问题，要做他们的朋友，这样才能与孩子建立起良好的关系。

- 尊重和理解父母 保护他们脆弱的心灵 /2
- 经常陪父母聊聊天 多与他们进行亲密沟通 /3
- 用自己的孝心 回报父母的恩情 /6
- 与父母进行有效沟通 拉近彼此间的距离 /7
- 告诉父母你已经长大了 让他们接受你的独立 /9
- 转换观念 消除与父母之间的“代沟” /11
- 掌握一些技巧 与配偶的父母和睦相处 /13
- 婆媳之间多些理解 一定会亲如母女 /15
- 做一个聪明女婿 讨得岳父母欢心 /17
- 在重大事情上 应该替孩子做主 /19
- 通过交心的方式 实现密切的亲子沟通 /21
- 用写纸条的方式也能与孩子进行有效沟通 /22



走进孩子的内心世界 做孩子的知心朋友 /24

收起自己的愿望 培养孩子的独立人格 /26

正确认识和引导孩子与异性的交往 /28

第二章 这样与上司相处

虽然我们不能把自己的命运寄托在上司身上，但上司对我们的印象的确会影响甚至决定着我们的未来发展。因此，在工作和生活中，与上司保持亲密、恰当的关系，并保持一定的距离是必要的。也就是说，与上司相处时，说话要讲究分寸，做事要讲究技巧。

降低自己的姿态 赢得上司的好感 /32

把上司当成普通的人 以平常的心态与其相处 /33

对上司应该抱有一种感恩心理 /35

适当地赞美上司 赢得他的好感 /36

用适当的关心培养与上司的感情 /38

与上司发生冲突时要保持冷静、妥善处理 /39

拒绝上司时态度和语气一定要委婉 /41

展示敬业精神 成为上司的左右手 /43

抓住一切机会 主动与上司沟通 /44

在向上司提加薪前必须经过慎重考虑 /46

与异性上司相处时应该把握好尺度与分寸 /48

巧妙自如地应付来自上司的性骚扰 /50

好聚也应好散 跳槽也应跳出风度 /52



第三章 这样与下属相处

作为上司，要勇于放下官架子，与下属进行心与心的交流。下属生病时，你看望慰问；下属遇到困难时，你出手援助；下属之间闹矛盾时，你要及时化解……只有做到了这些，才能与下属和谐相处。

- 体恤下属的情绪 引导他们更好地工作 /56
- 让下属觉得他在你眼里很重要 /58
- 善于用幽默来调节气氛 /59
- 记住下属的名字会赢得下属的好感 /62
- 不要为了民主而丧失了原则和立场 /64
- 给下属真诚的赞美 满足他们的心理需求 /66
- 让下属服从的“攻心”法则 /68
- 把握好说话时的声和气 /70
- 与下属保持适当的距离 /72
- 批评不是目的 重要的是让下属受到教育 /74
- 以大局为重 正确行使自己的权力 /76
- 与下属融洽相处 有助于建立良好的上下级关系 /78
- 化解矛盾的过程也是上司树立威信的过程 /80
- 只有放下官架子才能消除下属的反感 /82
- 处理好与异性下属之间的关系 /84



第四章 这样与同事相处

在一生当中，大约有四分之一的时间，我们要与同事呆在一起。同事关系，是工作上的合作关系，与同事相处，贵在真诚。只要大家以工

作为重，增进了解，相互体谅，就能为自己营造一个融洽的工作环境。

- 在同事中有好人缘 工作也会变得轻松愉快 /88
- 营造和谐的同事关系需要一定的职业操守 /90
- 保持不远不近的同事关系是最理想的应酬哲学 /92
- 对同事多一份理解 彼此之间就多一份融洽 /94
- 微笑能缩短同事之间的距离 /96
- 帮助同事就是帮助你自己 /98
- 正确对待与同事之间的竞争 /100
- 最好不要太期望好同事会成为好朋友 /101
- 用非语言交流 增强你对同事的感染力 /103
- 增进了解 主动化解与同事的矛盾 /105
- 女性和男同事出差时要谨慎 /107
- 说话要小心谨慎 以免惹出一些事端 /109

第五章 这样与异性相处

有句俗话，说的是“男女搭配，干活不累”。生活中，异性之间的确存在着相互吸引的关系，如何与异性相处得融洽是非常重要的，是一个人健康、全面发展的必要条件。但与异性相处也是比较困难的，要想相处融洽、和睦，也需要一定的技巧。

- 在男女交往中 绝不要冒犯女性 /114
- 女士与异性交往时应保持良好的礼仪修养 /115
- 男女心理和生理的不同决定了他们对待恋爱的差异 /117
- 女孩子与异性交往时要掌握刚柔相济的原则 /118
- 创造和争取机会 与自己喜欢的人相处 /120
- 掌握恋爱秘诀 保持亲密关系 /122

- 运用巧妙的方法拒绝恋人的要求 /124
- 以正确的心态看待和处理失恋问题 /125
- 与丈夫的朋友和睦相处 /127
- 绕开陷阱 使夫妻生活幸福美满 /129
- 夫妻相处时应该温情与独立并存 /131
- 不要尝试改造你的伴侣 /132
- 过多的唠叨是毁坏婚姻的杀手 /134

第六章 这样与朋友相处

朋友，是我们精神上的鼓舞、心灵上的安慰，是我们生活中的助手与参谋，拥有朋友，就拥有了人生一笔最宝贵的财富。朋友是人际关系中甚为重要的交际对象，有的人与朋友交际有始无终、半途而废；有的甚至反目成仇、相互暗算。说到底，这都是因为没有掌握与朋友成功交际的技巧。

- 为人处事 要学会交朋友 /138
- 掌握正确方法 广交天下朋友 /139
- 赞美自己的朋友 肯定他们的价值 /141
- 用自己的诚心 赢得朋友的真心 /142
- 朋友之间不可太亲密 应保持适当的距离 /144
- 认真聆听朋友的心声 向他们展示自己的爱 /146
- 与朋友进行交谈要采取正确的方式 /148
- 跟朋友开玩笑要把握好尺度与分寸 /150
- 保持良好的交友心态 不断巩固友谊 /151
- 多结交优秀朋友 多与他们相处 /153
- 对朋友的依赖要有个度 不可一味地言听计从 /155
- 掌握一定的技巧 结交性格内向的朋友 /156





- 与朋友发生冲突要勇于道歉 /158
- 用恰当的方式 拒绝朋友的请求 /160
- 遵循正确原则 轻松结交朋友 /161

第七章 这样与客户相处

客户是经营者的“上帝”。你若想拥有忠诚的客户，你就要首先忠诚于他们；要想让客户对你的工作满意，你首先要让他们满意。经营者一定要记住：你的服务意识有多少，就会得到多少回报。

- 获取客户信息 需要结交不同行业的朋友 /166
- 接近客户是成功销售的前提 /168
- 打造最佳服务意识 提供优质服务 /169
- 在交际礼仪中寻找与客户交往的突破口 /171
- 微笑是向客户表示友好的信号 /174
- 亲和力和是销售人员不可或缺的能力 /175
- 倾听是赢得客户好感的捷径 /177
- 抓住了客户的心理 也就抓住了机遇 /179
- 让客户心甘情愿地变“不买”为“想买” /181
- 要打动客户的心就要付出你的真诚 /183
- 把客户关心的问题 作为交谈的话题 /185
- 与客户交往时要善于运用“缓兵之计” /187
- 摸清客户的底牌 争取谈判的主动权 /190
- 与客户打交道时 不该说的话就不要说 /192

第八章 与人相处的原则、技巧与禁忌

一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。”在现实生活中，一个人无论有多么强的能力，多么好的条件，如果没有良好的人际关系，就无法取得成功。因此，在日常交往中，我们应该掌握一些原则和技巧，并注意一些禁忌，这样在与人相处时才能游刃有余。

调整心态 与同自己性格不同的人友好相处 /196

论前辩后多思考 使争辩不伤和气 /198

与陌生人交往要找到交谈的突破口 /199

与同性交往时女人应遵循的守则 /201

掌握与人相处的技巧 赢得好人缘 /203

在与人交际中要提高交际品位 /205

克服心理障碍 轻松与人交往 /207

跟人开玩笑时要有分寸 /208

掌握说服技巧 巧妙说服别人 /210

与人交往应留有余地 不要将好事做尽 /212

运用“冷热水效应” 处理微妙的人际关系 /213

敞开心胸 克服不合群心理 /215

克服交往中的误区 建立良好的人际关系 /217

与外国人交往时 不可触及个人隐私 /218



1

这样与父母及孩子相处



与父母相处时，要尊重和理解他们，常回家看看，经常与之进行沟通，尽儿女的孝道，这样才能使父母舒心、安心、放心。与孩子相处时，要呵护他们（但不可娇惯他们），不要忽视教育问题，要做他们的朋友，这样才能与孩子建立起良好的关系。



尊重和理解父母 保护他们脆弱的心灵

做子女的应该尊重老人的决定，哪怕他们的行为不符合我们的要求，也要采取忍让的态度，顺从他们，只要他们乐意、开心就行。

有句话这样说：“老人的心与儿童的心一样，很脆弱很需要保护。”因此，在生活中我们应该保护自己的父母，充分照顾他们脆弱的心灵，让他们轻松地生活。要做到这一点，就要从以下几个方面努力。

1. 要尊重父母的自尊心，不顶撞他们

父母年轻的时候，若是遭到别人的顶撞他们一般不会放在心里，这是因为当时他们是朝气蓬勃的强者。然而，随着年龄的增长，他们进入了“弱势社会群体”，就会把自己是否得到别人的尊敬作为衡量自己生存价值的第一要素。

父母受到子女的顶撞后，会感到羞辱、窝火，进而大发雷霆或者闷闷不乐。因此，对于父母的意见，你一定要耐心、认真地听，切莫中途打断。听完之后，尽量择其合理部分，充分肯定，并按照父母的意见去做。特别要注意的是，千万不能在亲朋好友面前调侃、顶撞父母，这种做法最容易伤害父母的自尊心，加深你们之间的误会。

在日常生活中，你应该去了解父母的性格，并深知老年人的生理特点和心态，与父母和睦相处，从生活上、精神上对他们多加关心、多加体贴，让他们感受到自己是被尊重、被关注的。如果因意见不合、看法不同或者办事方式有差异而出现矛盾时，做子女的应该力求异中取同，对父母多一些理解、宽容和退让，千万不可斤斤计较、吹毛求疵。

那些为一点小事就与父母“麦芒对针尖”地大干一场的人，是很不明智的。因为这样只会破坏家庭氛围，增加父母的心理压力，甚至还会产生更严重的后果。

2. 不要嘲笑父母的“儿童行为”

有些人到了老年，情绪会变得喜怒无常，讲出来的话颠三倒四、不着边际，并且还很喜欢听赞扬的话，对于批评的话非常恼火。心理学家研究表明，人到老年，心理上表现出的这种回归儿童的现象，是一种很正常的现象。

因此，在生活中，你应该理解父母的这种返朴归真的心理，不要嘲笑他们。并且，你还应该多观察、体贴他们，多为父母提供一些新的乐趣。

3. 让老人去做他们想做的事情

孝顺父母不仅在于生活上体贴照顾，更在于理解他们，让他们去做他们想做的事情。

一位老人特别想用自己的劳动给孙子孙女买礼物，于是，他每天去捡塑料瓶。他的女儿对此非常不满，认为父亲这样做是给她脸上抹黑。为了制止老人的这种行为，她把父亲接到家里，既不准他再去捡塑料瓶，也不让他与孩子们见面。对此，老人没有一声怨言，一句话不说。但是，这样过了一两个月之后，老人无疾而终。

其实，做子女的应该尊重老人的决定，哪怕他们的行为不符合我们的要求，也要采取忍让的态度，顺从他们，只要他们乐意、开心就行。老人虽然相对来说是弱者，但他们有按照自己的方式生活的权利，子女应该尊重他们的决定，不能用自己的思维去代替他们的想法。



经常陪父母聊聊天 多与他们进行亲密沟通



尽管我们感到自己长大了，已经有足够的能力为自己的事情作出决定，但实际上还有许多事情是我们这个年龄无法把握的。父母经历过的事情很多，可以给我们不少宝贵的人生经验。