

· 一卷在手 · 百术在胸 ·
· 谋事有术 · 成事在人 ·

丛百 书术

主编 吴绪彬



杨君游 刘建华 编著

待人处世 100 术

中国国际广播出版社

· 百术丛书 ·

待人处世 100 术

杨君游 编著
刘建华

中国国际广播出版社

(京)新登字 096 号

责任编辑:徐新民

责任校对:徐守峰

封面设计:李士英

版式设计:关 静

书 名:待人处世 100 术

编 著:杨君游 刘建华

出版者:中国国际广播出版社

发行者:(北京复兴门外广播电影电视部内
邮政编码 100866)

经 销:新华书店

封 面:北京建外印刷厂

排版者:北京久恒文化科技公司照排部

印刷者:中国环境科学研究院印刷厂

装订者:三鑫装订厂

开 本:787×1092 1/32

印 张:8.6875

字 数:189 千字

版 次:1995 年 3 月北京第一版

印 次:1995 年 3 月北京第一次印刷

印 数:6000 册

书 号:ISBN7-5078-0815-7/Z·237

定 价:8.20 元

《百术丛书》编委会名单

主 编：吴绪彬

副主编：陆平阳

编 委：（按姓氏笔画顺序）

计永胜 李 镇 李士英

陆平阳 杨君游 李晓琤

吴绪彬 郝义占 徐新民

满福玺

第一辑

执行主编：吴绪彬

前言

人生活在社会之中，离不开与他人的交往与协同，如何处理好各种人事关系，也就成为世人皆要碰到，谁也回避不了的事情。表面上看，待人处世非常简单，是人生最起码的东西，谁人不知，谁人不晓，谁人不做呢？似乎没有专门谈论的必要，可在实际上，人们在日常生活中遇到的最为大量、最为复杂、最为棘手的问题又恰恰是待人处世的问题。俗话说得好：“世上难事千千万，最难还是为人难。”所谓“为人”，就是指待人处世，~~还是云云~~。马克思有过一句名言：“人的本质，在其现实性上，是一切社会关系的总和。”一个人要在复杂的社会关系中，正确对待形形色色的人物，恰当处理各种各样的事情，~~确是一件不易做好的事情~~。不谙此道者，人缘失去，处处麻烦，~~好像事事入人都同自己作对~~；而精于此术者，则应对自如，游刃有余，~~人缘广结~~，诸事顺利，可谓潇洒走人生。看来，待人需要方法，处世需要诀窍。这些方法与诀窍，虽然要随着具体情况而不断修正，说不上是不易之至理，但确是前人经验的总结、教训的记取，在一定程度上反映了某个方面带有规律性的共同的东西，因而对我们的行为有一定的参考与借鉴意义。我们取前人经验之精华，

提炼为 100 术，愿与读者共同努力，领悟人生之真谛，提高待人处世的能力，攀登事业成功的阶梯。

编 者

1994 年 10 月

目 录

善听人言	善解人意.....	(1)
寻求相似	引发共鸣.....	(4)
寒暄开路	逐步诱导.....	(6)
同情共感	移情共鸣.....	(8)
亲近疏远	内外有别	(10)
记人姓名	多结友朋	(12)
讲究信用	严以守时	(14)
面带笑容	友善真诚	(16)
注重衣着	塑造自我	(19)
体态庄重	自如从容	(21)
恰如其分	真诚赞美	(23)
不慕虚荣	善对逢迎	(26)
慎于否定	委婉拒绝	(28)
假手中介	间接提醒	(31)
肯定效应	以同化异	(33)
背后鞠躬	借言传声	(36)
文明礼貌	热情待客	(38)
礼尚往来	贵在适宜	(42)
亲严疏宽	舍偏求全	(44)

文雅和气	谦逊有礼	(46)
理解别人	营造晕轮	(48)
善言好语	求人以礼	(50)
取象于钱	内方外圆	(53)
设身处地	推己及人	(57)
克己忍让	柔以胜刚	(61)
豁达大度	宽能容人	(64)
不掩己过	勇于认错	(67)
诚意道歉	冰释前嫌	(69)
以信为本	一诺千金	(72)
不求理解	但求心安	(75)
乐于忘记	不念旧恶	(78)
宽以待人	严于律己	(81)
幽默风趣	化解敌意	(83)
积极奉献	淡薄名利	(86)
宠辱不惊	自尊自重	(89)
自知之明	自我宽容	(91)
不骄不傲	虚怀若谷	(95)
消除嫉妒	共同进步	(98)
难得糊涂	得理让人	(102)
舍己为人	“吃亏是福”	(105)
正直不阿	光明磊落	(109)
克己制怒	保持冷静	(112)
构设形象	标志激励	(114)
理解不幸	真诚同情	(117)
与人为善	友好相处	(119)

成人之美	仗义而为	(121)
增进理解	缩小代沟	(123)
不卑不亢	相互尊重	(126)
君子之交	同志共道	(128)
慎择知己	不为利交	(131)
上交不谄	下交不渎	(133)
宽宏大量	厚以待友	(136)
诚以待友	谊基于诚	(138)
主动热情	以热对冷	(140)
为友保密	守口如瓶	(143)
求同存异	重在友谊	(146)
助人解难	济困扶危	(150)
坚持原则	厌事尊人	(154)
必要“假话”	委婉表达	(158)
觅船送客	为人置梯	(160)
以退为进	得理让人	(162)
坦诚交往	把握尺度	(164)
真诚相见	自我暴露	(167)
适当让步	适度固执	(169)
当机立断	急流勇退	(171)
互相礼让	互相谅解	(173)
互相安慰	互相鼓励	(176)
心心相印	互不猜疑	(178)
适度冗余	废话得体	(182)
无言境界	无声表达	(185)
相互谦让	相互关心	(188)

敬老尽孝	悉心照料.....	(191)
帮贫爱富	一视同仁.....	(194)
冷静公允	不偏不倚.....	(197)
责小容大	感召部下.....	(200)
盘马弯弓	引而不发.....	(202)
先扬后抑	巧于激励.....	(204)
用人不疑	疑人不用.....	(206)
充分授权	信任属员.....	(208)
体贴关心	以情动人.....	(211)
单独面谈	保人脸面.....	(213)
表扬少数	扬正压邪.....	(215)
开诚布公	相互协同.....	(217)
和蔼可亲	平易近人.....	(219)
倾听下情	相互沟通.....	(222)
自尊自重	坦荡真诚.....	(225)
同情不幸	立足行动.....	(227)
兼听则明	宽能容众.....	(230)
互敬互爱	互帮互助.....	(232)
遇事冷静	有话好说.....	(236)
闭门谢客	不相往来.....	(238)
随机应变	有备无患.....	(241)
彼此信任	情意相连.....	(244)
深入了解	知深爱切.....	(247)
八互准则	和睦相爱.....	(250)
和衷共济	求同存异.....	(253)
大度容人	以礼相待.....	(255)

得理让人	礼貌待客.....	(258)
理直气和	给人脸面.....	(261)
因人而异	投其所好.....	(264)

075316

○ 善听人言 善解人意

待人处世的一个首要原则，就是要学会听别人说话，这是对别人尊重的表现，要做到耐心、虚心、会心和主动。

在现实生活中，常有这样的情况，有些人在听别人谈话时，觉得自己对某个问题知道得很多，因此就断然中途接过别人的话头，不顾对方的想法而自己发挥一通，这是不尊重对方的表现。在一般情况下，要尽量让对方把话说完，不要轻易打断对方或抢对方的话题，乱人家的思路。在一般社交场合上，如果你不赞成对方的某些观点，除非对您的无话不谈的知心朋友，一般应以婉转的语言表示疑问，比如说：“请允许我打断一下，我对这个问题很有兴趣，你能说得再详细点吗？”即使你想纠正对方的错误，也应在不伤对方自尊的条件下以商讨的语气说：“我记得好像不是这样的吧……”，“有本书上似乎是另外一种说法……”这样，就足以使对方懂得你的意思了。不必要的争辩，会打乱谐和的交往气氛。有时，人们刚刚相识，没谈几句就谈崩了，就是由于双方互不让步，都想纠正对方的“错误”，彼此就感到“话不投机半句多”了。

当然，听人谈话，也不能只是被动地接受，还应主动的反馈。在对方说话时，首先你要不时地发出表示听懂或赞同的声音，或者有意识地重复你认为很重要、有意思的话。有时，你一时没有理解对方的话，或者有些疑问，不妨提出富有启发性和针对性的问题，对方一般是乐意以更清楚的话来解释一番的，这样就会把本来比较含糊的思路整理得明晰了。同时，对方心理上也会觉得你听得很专心，对他的话很重视，会有“酒逢知己千杯少”之感，话题也会谈得更广、更深，更多地暴露他的真实思想。

不管你是否意识到，你的表情总是对对方的谈话作出自然的反应。眼睛凝视着对方，表明你对他的话感兴趣；而若东张西望，则显得心不在焉；有些人会下意识地看手表，这可能意味着你听得无聊，不想再听下去了。表情的反应要与对方的神情和语言相谐调。当对方说幽默话时，你的笑声会增添他的兴致；他说得紧张时，你屏住呼吸则增强了气氛。不过反应要自然坦率，不要做作。

如果你的社会地位高于对方，你必须特别注意听的诚意和态度。必须以关心、真诚的态度认真倾听，表明你希望了解他的愿望，让他倾诉心里话，即使对方发牢骚、抱怨，甚至态度不友好，也不要冷淡待人，立即下判断，更不能马上责备。你要通过听对方的讲话，了解对方的真实愿望、意见、想法，密切双方的关系。因为，每个地位低的人在同地位比他高的人交谈时都会认为，对方肯花时间听他说话，才是真正了解、关心他的人，是值得信赖的人。

如果你的地位低于对方，那你就不仅要认真地听，还要摘要地记上几句，会收到很好的效果。遇到听不懂或一时不

理解的地方，可以请他重复一遍或作出解释，这并非失礼之举，因为如果你唯唯诺诺，点头哈腰，反而会降低你的人格，使对方瞧不起你。

○ 寻求相似 引发共鸣

在人际交往的过程中，人们的态度、观点、文化背景、年龄、性别、兴趣、爱好、地位和经历等方面的相似性，易于强化人际间的吸引。这种相似，近似于物理现象中的“固有频率”，只有具有相等的“固有频率”的物体才能引起“共鸣”。在人际交往中，这种“共鸣”，是人际接近的前提条件。

要实现与他人的“共鸣”，达到接近的目的，首先需要知道如何使自己的“固有频率”与他人的“固有频率”相一致，亦即寻找“共鸣点”。那么，怎样寻找这种“共鸣感”呢？

1、寻找某一方面的相似性。世界上没有两片完全相同的树叶，也没有两个完全相同的人。所以，苛求他人与自己的“理想交往对象”完全一致是不可能的，也是没有必要的。而要根据每个人不同的“固有频率”，寻找与自己相似的“固有频率”以便与自己形成共鸣。比如，某人的脾气与我们不同，但在志向和价值观念上却与我们相近，这时就要“求同存异”，忽略不同之处，尽量找出两个人之间的相似之处，从而才有可能使双方都感到有吸引力，产生接近和交往的愿望。

2、增加自己的“透明度”。这里所说的“透明度”，指的是人的真实状况的“暴露”程度。你要与人接近，总得首先让人家了解你。试想，一个你不了解的人，你愿意和他来往吗？

一个人的真实状况向交往对象“暴露”程度大小，直接反映了这个人对交往对象的信任程度。如果没有相互之间的信任，其“暴露”程度就会相应降低。如果比较相信对方，人们就会无话不讲，有话必说。你如果一方面想接近对方，一方面又把自己“封闭”得严严的，对方就会感到你对他不信任，也就不愿和你接近。因此，在与人接近的过程中，作为交往主体，主动向对方敞开自己的心扉，向对方介绍自己的身世、经历、兴趣、爱好、态度、价值观念等等情况，可使对方感到你是坦诚待人、对他信任。你就用实际行动缩短了与对方的心理距离，使他较全面地了解了你，并开始接受你。

○ 寒暄开路 逐步诱导

“万事开头难。”与人交往，也免不了这开头之难。初次交往，因为相互陌生，因而相互间必然会存有戒心，如何冲破这障碍，是你在与人初次交往中成败的关键。通常，寒暄对于冲破障碍是很有必要的。如果你能在寒暄中有意无意插入一些能吸引对方的话题，或是对方比较了解的事，那么，寒暄就不仅仅是形式上的客套了。如果运用得巧妙，双方会因此打成一片，变得容易接近了。例如在一个严冬的夜晚，你与一位陌生人见面，“今晚好冷”这句话自然会成为你们之间所使用的寒暄语。单纯地使用它，虽然彼此也能引出一些话来，但这些话也可能对彼此无关紧要，这样，再进一步的交谈也就困难了。但是，如果你这样说：“哦，今晚好冷！像我这种在南方长大的人，尽管在这里住了几年，但对这种天气还是难以适应。”如果对方也是在南方长大的，就会引起共鸣，接着话头说出一些有关的事。如果对方是本地长大的，他也会因为你在寒暄中提到自己的故乡在南方，而对你的一些情况发生兴趣，有了要进一步了解你的欲望，这样就可以把交