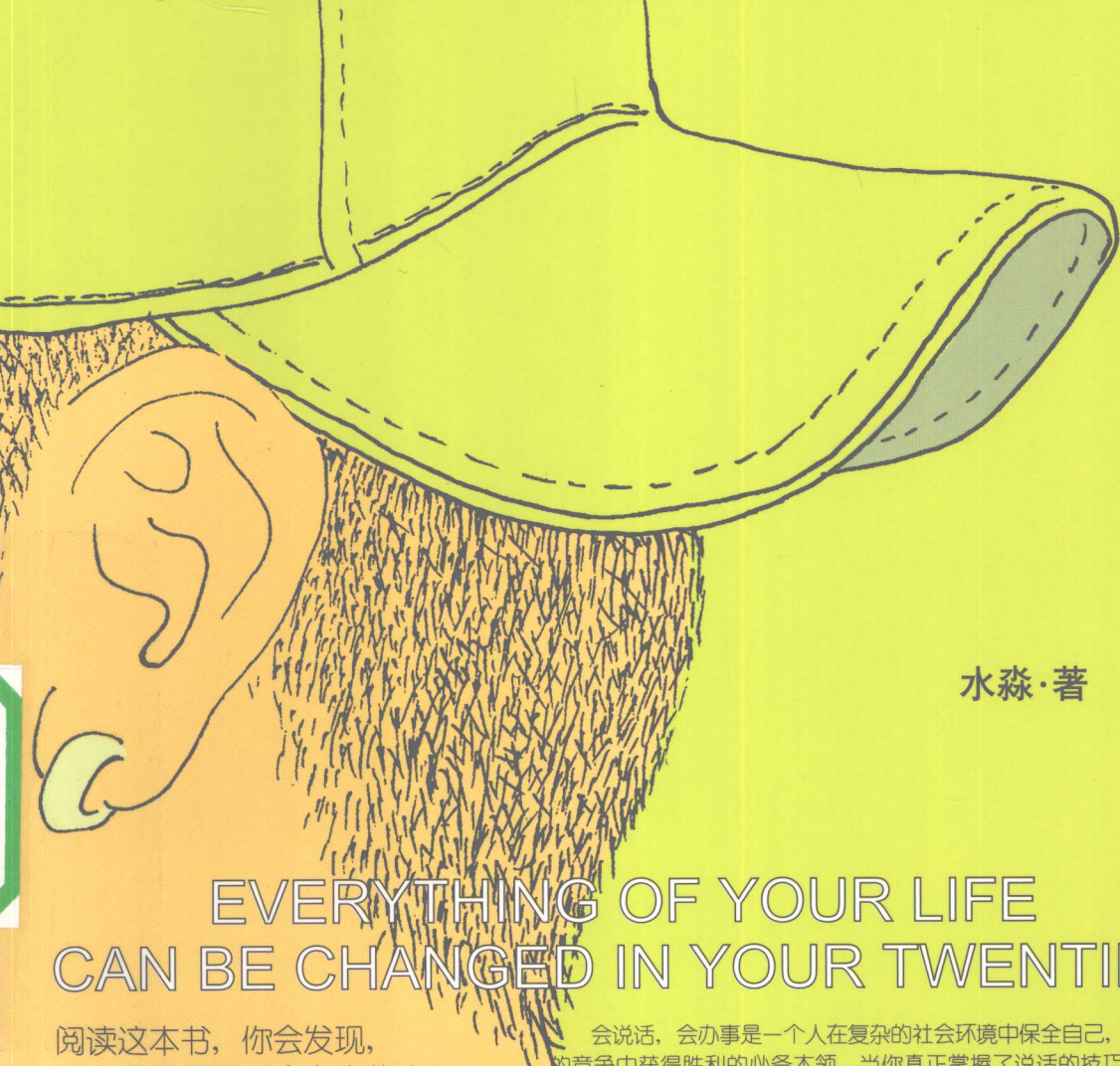


受益一生的处世指南!

年轻人处世，首先要学会说话，学会办事!

20几岁，做一个 会说话会办事的人



水淼·著

EVERYTHING OF YOUR LIFE
CAN BE CHANGED IN YOUR TWENTIES

阅读这本书，你会发现，
做一个会说话、会办事的人，
其实并不像你想象得那么难!

会说话，会办事是一个人在复杂的社会环境中保全自己，在激烈的竞争中获得胜利的必备本领。当你真正掌握了说话的技巧、具备了办事的策略，你就拥有了成功人生的资本，就一定能事业上取得成功，在人生中找到幸福!

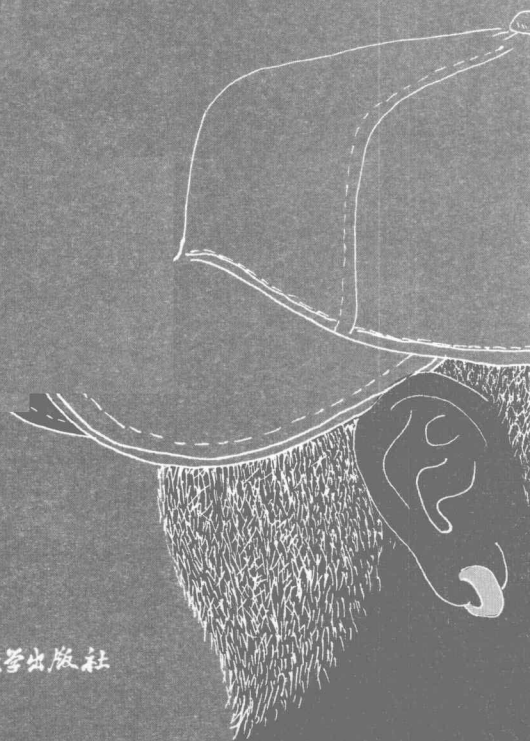


北京航空航天大学出版社

20几岁,做一个 会说话会办事的人

EVERYTHING OF YOUR LIFE
CAN BE CHANGED IN YOUR TWENTIES

水淼·著



北京航空航天大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

20 几岁,做一个会说话会办事的人 / 水森著. —北京:
北京航空航天大学出版社, 2010.1

ISBN 978-7-81124-960-6

I. 2… II. 水… III. 人间交往-青年读物 IV.
C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 211935 号

20 几岁,做一个会说话会办事的人

水森 著

责任编辑 王娜

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号 (100191) 发行部电话: 010-82317024 传真: 010-82328026

http: // www.buaapress.com.cn E-mail: bhpress@263.net

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本: 690×960 1/16 印张: 12 字数: 173 千字

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81124-960-6 定价: 22.00 元

序言

年轻人要会灵活处世

20几岁的年轻人，刚从学校步入社会，由一个单纯的学校环境进入竞争激烈的社会环境中，必然有很多的不适。比如角色转变不顺，工作开展不顺，人际关系不顺，等等。而这些不顺的原因很大程度上不在于他们的能力和学历背景，而在于他们的为人处世态度和方法。

很多有才华的年轻人之所以怀才不遇，感叹生活艰难、世事不公平，不在于他们的才华不为人所知，而在于他们不懂得如何表达自己，更在于他们没有稳定良好的人际关系。他们或内向，或自负，或市讷，或狂傲。他们不懂得如何与人沟通，不懂得如何与人建立联系，也不懂得如何靠人际关系来为自己获得帮助和成功。

年轻人的大学阶段是专业知识的积累时期，那么当他们步入社会，走上工作岗位，成为一个真正的社会人的时候，他们更应该学习的是，如何说话和办事，如何靠会做人来做好事，如何树立个人品牌，如何拥有自己的人际支持网络等。

很多年轻人都有这样的经历：跟陌生人在一起，总是找不到话题；心里很崇拜你的上级，嘴上却不知分寸地得罪了他；朋友遇到了伤心事，你很同情但又不知如何劝慰；与客户谈判，却无意中让对方识破了自己的底线……

会说话、会办事的年轻人，人们都愿意与他交往，他的人脉资源也会越积越多，而一个人的人脉网络又直接支持他的未来发展。因此，会说话、会办事的年轻人往往比其他同龄人更容易成功。

有一个大学毕业后工作不到一年的年轻人和我聊天。这个小伙子能力不

错，加上“初生牛犊不怕虎”，因此，说起话来在我这个“老人”面前一副舍我其谁、雄心万丈的样子。当他聊到公司的现状、领导和同事的时候，说的是“都没什么了不起的”！我明显感觉到他对领导不以为然，对某些前辈看不上眼，对自己无比自信充满期待。

人不轻狂枉少年。在职场的这么多年中，我见多了像他这样的年轻人。小伙子这种咄咄逼人的说话方式，以及锋芒毕露的心理并不一定是好事。试想，像我这样一个对年轻人比较宽容的“老人”，尚且对他的言行产生一丝不快，换成是他的上司或者与他有利益冲突的同事，不知道会对他有多反感。说不定，小伙子还未上路，就因为无意中表露出来的“野心”而栽到他人给他设置的陷阱中去了。最后，我忍不住建议他，“少说，多听，多做没坏处。”

我们天天在说话，不一定就说对话；我们天天在办事，不一定就会办事。为人处世，大部分在一个人的说话里体现。也就是说，说话和办事二者之间不是相互独立的，在生活中应该灵活运用。一件事情能否办成很大程度上与说话有关；而一句话是否说得得体，又与一个人的个性、阅历等有很大的关系。年轻人从20多岁开始重视和学习说话、办事的技巧，有利于事业空间的拓展。

这本书是我继《20几岁了，别再犯迷糊！》之后的第三本励志书，依然是献给步入社会不久的年轻人。这本书主要从说话技巧和办事技巧两方面来告诉年轻人，在为人处世中应该重点注意的问题，书中运用了一些心理学理论，希望用真实的案例让年轻人在阅读中产生共鸣，并学到很多实用的处世技巧。

C 目 录

CONTENTS

第 1 章 20 几岁,真正变成“社会人”

面对人生角色的转变 2 | 社会不会等待你成长 6 | 做好“学徒”才有前途 10 | 说话办事要有一颗平和心 13 | 积累自己的人气 17

第 2 章 年轻时尽早展现你的正面形象

真诚是最好的处世之道 21 | 年轻人的信誉值千金 24 | 用说笑话的方式表达自己 27 | 注定命运的两秒钟 30 | 有目的地自我宣传 33

第 3 章 20 几岁,越会说话人脉越广

已过了“童言无忌”的年龄 38 | 沟通要从礼仪开始 42 | 主动搭讪和“套近乎” 46 | 尽量避免与人争辩 50 | 表达你的感激之情 54 | 在恭维中给对方提要求 58

第 4 章 20 几岁要懂得如何灵活做人

学会与不喜欢的人相处 62 | 不要催一下走一下 65 | 好事不要做得太“过分” 69 | 借他人的光办自己的事 72 | 维护他人的面子 75

第 5 章 说话办事,态度是决定效果的硬道理

处世中的“黄金法则” 79 | 态度主导很多事情 83 | 让人最讨厌的几种言行 87 | 用请教的姿态相处 90 | 喜怒哀乐不要写在脸上 93

第6章 掌握读心术,洞悉他人

养成判断人的习惯 97 | 注意无意识的小动作 101 | 辨别他人的谎言 104 | 听懂他人的弦外之音 107 | 预测他人的需求 110 | 进入他人的精神乐园 113

第7章 20几岁,要懂点说话技巧

有话可说的思维方式 117 | 话有三说,巧说为妙 121 | 掩饰和弥补说错的话 125 | 不动声色地反驳他人 128 | 说服他人听从你的意愿 131 | 多听,少说,常点头 134

第8章 20几岁要懂点社交心理策略

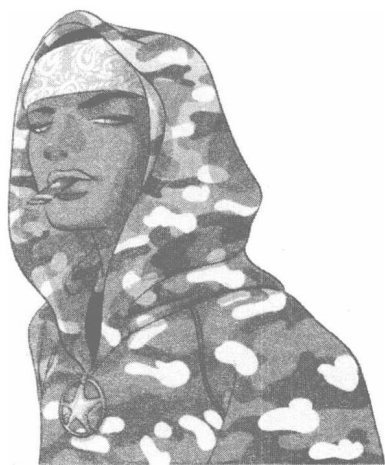
关注他人的细节等于重视他人 138 | 人情是最雄厚的资本 141 | 别说自己从不求人 144 | 不过早暴露自己的意图 147 | 以静制动掌握主动权 150

第9章 说话办事中的棘手问题

别人说你的坏话 154 | 当别人给你难堪 156 | 恰到好处地安慰他人 159 | 承认错误以减少麻烦 162 | 别做有求必应的“老好人” 164

第10章 说话办事千万别犯忌

别触动他人内心的敏感地 169 | 年轻人常犯的说话错误 172 | 满足别人的满足感 175 | 得理也要懂得饶人 179 | 再好的朋友也要保持距离 182



第1章

20 几岁,真正变成“社会人”

一个人不可能脱离社会而单独存在，他必须适应社会，融入社会。20 几岁的年轻人，进入社会没多久，面临人生的转折期，从“校园人”走向“社会人”，有很多困惑。

很多年轻人的困惑来自于，他们认识不到自己社会角色的转变，依然把学校中的那套为人处世方法拿来用在社会中，所以行不通。

面对人生角色的转变



“想着马上要参加工作了，我就充满了恐惧。”“我都还没有做好参加工作的心理准备，怎么办啦？”“我真不想工作。”很多 20 几岁，刚走出校园的年轻人常常对自己的未来有一种莫名的恐惧感，刚刚从校园出来的他们，在这个宽广的社会中有些无所适从。

小刘就是这样一个年轻人，离校的日子越近，他的这种烦躁感就越强烈。早就听师哥师姐们说，社会上的人际关系相当复杂，竞争又那么激烈，以后工作还不知道顺不顺利。

这段时间，他似乎处于人生的低谷。他是家中的独生子，父母在他身上倾注了所有的希望。他一帆风顺地考上大学后，没想到毕业找工作却连连遭受打击，十几份简历投出去后犹如石沉大海。现在，不少同学都在打点行装奔赴新的岗位，只有他无处可去。家是肯定不能回的，这样空着手回去多没面子呀。可是自己的未来究竟在哪里呢，他也不知道。

每次想到这些，他就充满了无限的烦恼，真希望一辈子都呆在学校里，多好啊！

现在很多 20 几岁的年轻人毕业就面临着“失业”，刚刚还被人称为“应届生”，一眨眼的工夫，在还没有顺利就业的情况下就已成为“往届生”。

不管自己是多么的愿意当“鸵鸟”，但是走出社会终究是无法逃避的。



既然需要面对新的生活环境，就要让自己适应这个环境。

社会是一个大舞台，跟单纯而有保障的校园环境大不相同，曾心存浪漫情调和美好幻想的年轻人在现实面前常常茫然无措。他们曾经以为凭借自己的能力和学历就能找到喜欢的工作，但满腔激情一次次被残酷的现实打压，甚至激不起一点波澜。

有一个年轻人这样描述自己毕业后的生活：

毕业后的我跟很多同学一样，租着廉价的房屋，过着入不敷出的日子，那点微薄的薪水连自己都养活不了，我成了真正的“月光族”，有时候还不免厚着脸皮向父母开口求援。生活突然间变得很陌生，独自一人在陌生的地方，每天穿梭于车水马龙的大街，而自己却像一个被人遗弃的孩子，在焦虑、急躁、抑郁、恐惧中挣扎。

然而，时间终究不会因为谁的不如意而停止，在经过一段时间的茫然后，我终于找到了一份工作，我把它当作精神寄托。我快乐地工作着，快乐地与不同的人接触，这份工作不仅开阔了我的视野，更教会我如何做事和做人，工作的乐趣几乎无可替代。

人在一生中要扮演多种角色，要发生多次的角色转换。其实，大学毕业到一个新的单位工作，就是一次角色转变的过程，即实现由“校园人”到“职业人”的转变。而从学校到社会，从学生到职场中，这个过程总是会有茫然与苦闷相伴随。

所谓角色转换，是指个体的人因社会任务和职业生涯的变迁，从一个角色进入另一个角色的过程，其根本的变化是社会权利和义务的变化。

在社会生活中，每个人都履行着不同的社会责任，遵循着不同的社会规范，扮演着不同的社会角色。对自己的社会角色认识得越清晰越全面，就越能顺利地实现角色的目标与任务，就越符合社会的期望。一个人只有符合社会的期望，他才会受到社会的接纳和欢迎。

一个人的角色认识过程既是认识自己、认识他人、认识社会的过程，也是通过自己所承担的角色，让他人和社会了解自己的过程。由学生角色向职业角色的转换，在我们每个人一生经历中占着十分重要的位置。这个过程，也是一个人走向成熟的过程。



年轻人角色转移成功与否直接影响着事业的成功与失败，如不能及时进行角色转变，在工作中会遇到诸多问题，甚至会影响自己的成长与发展。这里有三点需要注意：

1. 学会独立，做好角色定位

年轻人走上工作岗位以后，要迅速地完成角色的转变，认识自己在新环境中的位置和所承担的工作角色，明了该角色的性质、职责范围和自己应承担的义务，这是顺利度过适应期的重要一步。

如果 20 几岁的年轻人毕业后到新单位还跟在学校一样，意识不到新角色与学生有什么不同，迟迟进入不了角色，依然故我，我行我素，就会加大与新的社会角色的距离，造成对新环境与工作的严重不适应。

社会与学校相比，生活环境、工作（学习）条件都有着很大的变化，难免使那些心存幻想、踌躇满志的年轻人产生心理落差和强烈的冲突。因此，年轻人在这个过程中要着重锻炼自己的独立生活能力、心理承受能力以及应对挫折的能力。要明白，你已经是一个成年人，要对自己的未来负责任，学会自己独立解决问题，不要动辄向父母或朋友伸手求援，或是遇到一点挫折就灰心丧气。要知道，你人生中的“万里长征”才刚刚起步呢！

2. 虚心学习，在实践中增长才干

刚步入工作岗位的年轻人，不要仍然沉湎于大学的轻松、浪漫生活，要尽快全身心投入到新的环境中。一个人在学校学到的东西毕竟有限，大部分知识和能力仍需要在工作实践中学习、积累和锻炼。一切有经验的领导、师傅、技术人员和同事都是很好的老师，他们在岗位上工作多年，具有丰富的专业知识和实践经验。这些都是你所需要的，只要你肯虚心请教，一定会学到很多有用的东西，而这些都是你将来获得更好的发展、做出更好的成绩的本钱。

许多年轻人工作几个月还静不下心来，三心二意，不安心本职工作，这对角色转换的实现是十分不利的。吃苦耐劳并不是大道理，而是实实在在的生活态度，也是角色转换的重要条件。年轻人只有勤奋、肯吃苦才能很快适应环境，及时进入工作角色，顺利实现角色转换。



我认识一个年轻人，毕业以后待业在家已经两三年时间了，一直由父母供养着。他也曾做过几份工作，第一份工作他嫌工资低，第二份工作他嫌太难，第三份工作他嫌累。结果工作也不找他，他也不找工作，成了一个闲人。作为一个新人，工资低也是无可厚非的；工作难就要虚心学习，努力克服困难，在克服困难的过程中你便学到了很多知识和经验，你自身也获得了成长；而工作累就更没什么可说的了。一个人年轻时工作不累一点，老了生活会更累！

3. 增强人际交往能力，加强协作意识

年轻人走入社会后，人际交往能力的发挥是适应环境的关键。人际关系是社会人与人之间必然发生的联系或关系。人际关系如何对于一个人未来的发展至关重要。好的人际关系可以帮助你事业上取得成功，更好地实现自己的人生价值；糟糕的人际关系则会使你陷入孤立的境地，消极被动。

很多刚步入社会的年轻人都有着较强的个性和极强的自尊心，他们活泼有余，热情不足，往往孤芳自赏，放不下架子去同周围的同事搞好关系。特别是当周围的人学历低于他的时候，他更有一种优越感，因此目中无人。他们独来独往，在工作上也不懂得与人合作。

不善于与人交往，难以沟通，难免将自己封闭起来，以致带来诸多烦恼与痛苦。还有些年轻人，在新的环境中，个性得不到张扬，情绪低落，见别人热热闹闹地生活着，便产生“己不如人”的自卑感，对生活感到“失望”、“失落”，觉得自己徒有“满腹经纶”，“才华”难得施展。也有的年轻人性格内向，不懂得与他人交流思想，不能热心地去和他人交朋友，结果造成离群索居，使展现个人才能受到阻碍。

年轻人应该明白，人际交往能力是刚步入社会的年轻人首要重点学习和培养的能力。主动与人交往，建立自己的人际网络，加强与他人的合作意识，对自己的未来有百利而无一害。

总之，从校园环境到社会环境，肯定会面临很多复杂的、难以把握的状况，20几岁的你或许应付能力还不够，但不要逃避，尽快完成自己从校园人到社会人的转换过程！



社会不会等待你成长



有一个刚参加工作的男孩在网上与我聊天，他说自己很孤单：

毕业后，想念同窗的朋友，想念和同学一起打球、聚会、喝酒的日子。那是多么开心的事，可是现在，什么都要一个人做：一个人吃饭、一个人走路、一个人哭、一个人笑……每天回到租住的小房子里，说不出的孤单。

下班坐公交车时，看窗外美丽的夜景，一切繁华都似乎与自己无关，一个人行走在这个陌生的城市，听到的只有自己孤单的脚步声。要是遇到什么不顺利的事，心都酸了，倍感失落。我很怀念在学校里无忧无虑的生活，讨厌现在这种什么都要自己去做去做的状态。要是不长大，多好啊！

这个男孩的心情我非常理解，因为我也有过这样的一段心理经历。在大学刚毕业的时候，我也是一个人“独闯”陌生的城市。我也曾幻想自己一直生活在熟悉的大学校园，过三点一线的简单生活，但我们每个人都不可能生活在自己的空间里。只要我们进入社会，无论自己是否想长大，是否已做好准备，是否能独立，很多事情都不得不去面对——生活的挫折、人际关系的复杂、自身能力的局限，等等。我们无从选择。

要说以前是被老师教育的话，那么现在开始被生活教育。



学校帮助我们成长，社会逼迫我们成长。在学校中，我们可以慢慢地学习，慢慢地长大；而在社会中，如果我们成长得太慢，很可能就会在某一领域被淘汰，被那些比我们“成熟”的人所替代。

在校园里，只要我们考试成绩好，人格健全，基本上就会获得老师和同学们的欢迎；而在社会上，仅仅成绩好，工作业绩好，是不够的。在竞争激烈的环境中，一旦我们的能力不够，就会被太多的候补人员快速地替换。

在这个人才济济的时代，社会根本就没有功夫和耐心慢慢培养你。你不行？你不愿意？你不喜欢？没关系，换人吧！这就是现实。社会不会等待你成长，不要企图有多么好的差事等待着你。只有当你成长到了一定的程度，社会才会接纳你。

有很多年轻人在我面前抱怨自己学有所成却总是得不到用人单位的认可；也有很多年轻人抱怨自己运气不佳，总是找不到理想的工作；更有一些年轻人终日愤愤不平，与自己同时走出校园的同学为什么能很快得到提升，而自己还在原地踏步。一天到晚只会抱怨的人，必定是不成熟的人。当你知道自己应该如何去面对社会，如何快速地适应社会后，你就没有时间去抱怨了。因为那个时候，你把时间都用来学习、工作和拓展人际网络了。

徐良是个有理想的男孩，他毕业后目的非常明确——利用5年时间在北京买房。结果不到4年时间，他的目标就提前达成了。在这4年多的时间中，他觉得自己成熟了很多。

他刚工作的时候，在一家小公司做文职。当时和他一起进去的另外两个新同事也都是普通大学毕业生。在公司里，基本上每次电话铃响了，都是徐良起身去接，其他人根本就不动。

时间长了，大家好像都习惯了徐良做一些办公室“公益性”工作，电话铃一响，如果徐良不起身，大家就会一直等着，直到他终于忍不住了起身去接。

公司太小，也没有专门请保洁人员，办公室的卫生就要靠大家。每天下班后，从来没人主动扔垃圾。徐良是个爱干净的男孩，每天下班都把垃圾带走，而其他人根本就不做这些小事。



其实，这些事情徐良在家和在学校的时候几乎很少做。但他知道，现在自己参加工作了，就要有个工作的样子。有很多事情即使公司没有明文规定，但应该做的他也尽量做到。

工作后，连他的穿衣风格也变了，以前在学校的时候，他喜欢穿休闲服和运动服，现在只有周末他才会穿着运动服跟朋友们去踢球，平时则尽量穿衬衣和西裤。他想展示给别人一副“成人”的形象。

他在试用期的表现不错，尽管有同事说他假积极，但他并不在乎。他的行为得到了老板的认可，试用期过后，他被留下了，而其他两个同事被淘汰。老板说与其他两个试用生比起来，他更像一个职业人。

我们每个人在人生的不同时期有不同的使命。如果你到了一个新的时期，你的使命却还停留在上一时期，那么就说明你并没有随着时间而成长。一个永远长不大的人，只能站在他人的背后，而自己无法主动争取进步，他在未来的生活中将很难获得成功。所以，20几岁的年轻人，要有责任感和使命感。

1. 责任感——对自己的未来负责

有一个年轻人，大学毕业后被一家公司聘用，试用期间，公司因岗位调整，需要裁掉一个人。因为他的资历最浅，所以他被选中了。

本来他可以把工资结清后就走，但他认为自己还是公司的员工，有义务把工作做好了再走，对他来说，多做一天的事情，也是给自己多争取一天锻炼的机会。

人事部通知他，这个月最后一天不必来了，下个月第一个周一来取工资就行了，但是月底他仍然来了公司。他仍然像平时一样认真工作，把工作台洗刷得一尘不染，把用过的东西洗得干干净净，摆放好。与同事交接过的文件中还存在着一些什么问题，他都罗列在了纸上，非常负责地再次和同事交接。他的细心让同事们都感慨。

第二天，人事部通知他，他可以继续在这里工作，没有被裁掉，原因就是突出的敬业精神和良好的工作态度打动了老板。老板说，这样认真



勤奋的人，如果放走他，将公司的损失。

没有责任感的年轻人，大多工作主动性不强，他们习惯了依赖别人，依赖父母、依赖朋友、依赖社会，从来不考虑自己的未来会是什么样子，自己现在应该做什么，应该怎样去争取自己理想中的生活；他们每天得过且过，一旦到了三十多岁，才发现自己浪费了大好青春，浪费了生命。

年轻人要知道，一次次放松自己、迁就自己的行为，看似不起眼，慢慢地就会让你形成一种懒散、敷衍的习惯，最终害了你一辈子。可以说，那些不愿意长大、阻碍自我成长的年轻人，说到底是他们不愿意承担责任。但是你要知道，有压力并不是一件坏事，正是这些压力，驱使着你一步一步前进。

2. 使命感——努力达成自己的目标

使命感往往和进取心联系在一起。像上面故事中那个叫徐良的男孩，进入了公司，就把自己当成了公司的一员，其他员工不做的事情，他主动去做。他不管别人如何评价他，他只知道既然工作了，就要像个工作人的样子；他不管自己现在做的事多么微不足道，因为他知道这些事是应该做的，而这些对自己的工作和前途是有帮助的。

你要过一种怎样的生活，你现在就要去争取。不要把你的任务留到三十岁以后去完成。不要以为自己还小，还可以等待；不要以为自己还小，大家都要让着你。你越早懂得这个道理，就会越早付出努力，目标也会越早达成。

比如，一个有使命感的人，当他意识到自己的能力不够的时候，他会很自觉地去向别人学习、请教，不断充电；当他意识到自己的圈子太窄时，他会有意识地扩大自己的交友圈子，不断增加自己的人脉资源，等等。



做好“学徒”才有前途



20 几岁的年轻人，在一生中要经历一个重要的时期，那就是当“学徒”的时期。这个时期之所以重要，是因为这是一个积累的关键期。

谁都知道“学徒”是很苦的，听师傅的使唤，做一些不喜欢做的琐碎小事，还经常挨师傅的骂，而且报酬又低，甚至没有报酬。但也正是这个阶段，让你学会很多的本领，积累很多的工作经验，也正是这段时期，让你不再一无所有。

很多年轻人没有意识到这段时期的重要性，所以各方面积累得不多，底子薄，工作起来也就不顺。

刘燕毕业后，在一家小企业工作。她的工作很简单，平时事情也不多。她的老板为了拉一个大项目，长期在新疆出差。每当老板不在的时候，她就无比地高兴。她所在的公司人员不多，规章制度也不多。因为上班不打卡，所以她经常迟到，也没人说她；工作时间她不是上网聊天，就是“煲电话粥”。

公司做财务的大姐曾好心地提醒她：“上班的时候，要多学点东西，不要老在网上聊天、看电影。虽然老板不在，但也要对自己负责。”她表面接受，心里却认为同事多管闲事。

