

哈佛大学公关学教授史密斯·泰格

教你与各种人打交道的艺术

看穿人心的 社交术

如何与各种人打交道

HOW TO COMMUNICATE WITH DIFFERENT KINDS OF PEOPLE

人情多变，人心难测，
你要学会与各种“麻烦人”打交道，
过不了他们这一关，你就迈不开下一步。

何菲鹏 ◎ 编著



中国华侨出版社

哈佛大学公关学教授史密斯·泰格

教你与各种人打交道的艺术

看穿人心的 社交术

如何与各种人打交道

HOW TO COMMUNICATE WITH DIFFERENT KINDS OF PEOPLE

人情多变，人心难测。
你要学会与各种“麻烦人”打交道，
过不了他们这一关，你就迈不开下一步。

何菲鹏 ◎ 编著



中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

看穿人心的社交术:如何与各种人打交道/何非鹏编著.
—北京:中国华侨出版社,2011.5
ISBN 978-7-5113-1389-8

I. ①看… II. ①何… III. ①心理交往-社会
心理学-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 073451 号

看穿人心的社交术:如何与各种人打交道

编 著 / 何非鹏

责任编辑 / 文 心

责任校对 / 吕栋梁

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/16 字数/200 千字

印 刷 / 北京金秋豪印刷有限公司

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1389-8

定 价 / 28.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com



前言

马克思说：“人是社会存在物，交往是人类的必然伴侣。”人在从事任何活动，包括社会活动与家庭活动，都是在与其他人的交往中完成，这个世界上没有一个人是一粒密封在玻璃瓶子里的种子。如果我们真的成为与外界隔绝的密封在玻璃瓶子中的种子，那么没有土壤、没有阳光、没有水分的存在环境最终导致的是我们生命的枯竭。而在我们的生存环境中，这保证我们的生命充满活力，得以发展的土壤、水分、阳光便是外界的人际关系（包括家庭成员关系、社会人际关系）的组合，我们无法成为脱离人群于真空地带存活的种子。

“我们越往前追溯历史，个人从而也是进行生产的个人，就越表现为不独立，从属于一个较大的整体：最初还是十分自然地在家庭和扩大成为氏族的家庭中；后来是在由氏族间的冲突和融合而产生的各种形式的公社中。人是最名副其实的社会动物，不仅是一种合群的动物，而且是只有在社会中才能独立的动物。孤立的一个人在社会之外进行生产……是不可思议的。”这是马克思对于人与他人的关系纠结的阐述。

既然人际关系是我们的生活所必须的，在与人打交道的过程中各种关系的处理是必须的，与各种性情、各类人群的周旋是必须，那么这其中纷繁复杂的关系交往中有何技巧与艺术呢？为什么同为朋友，有人会人缘极好、有人会招人厌恶呢？为什么同为子女，有人会深得父母宠爱、有人会经常招父母训斥呢？为什么做同一件事情，有人会事半功倍，而有人会事倍功半呢？在相同环境与同等条件下，造成处事结果不同的唯一重要因素就是我们对自己人脉关系的构建、梳理、



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

运用的不同。简而言之，就是我们在为人处事、与人打交道的方式与技巧的不同所造成的不同的效果。

一位花匠在教育自己的女儿时说：“这种白色的花不喜强光、喜温和、潮湿的土壤，所以你要在打理它们的时候将它们放在日光不能直射到，但又不能过于阴冷的角落，保证其不被强光晒蔫、不将水分蒸发干净；这种紫色的花，特别喜欢日光的照射，生命力也很强，不需要过多的水分，你在打理它们的时候一定要将它们的花架摆放在阳光充裕的地方，切忌不要过多地为它们浇水；这种粉色的花，特别需要营养的供给，但不喜欢烈性肥料，你在照顾它们的时候要记得为它们勤施肥，但要选择较为温和的花肥；这种红色的花喜欢强劲的肥料，你在照顾它们的时候要为它们选择功效比较强烈的花肥，但不能经常施肥，十天左右施肥一次即可；这种竹兰特别需要化学元素铁的补给，因此你要经常的在它们的根部洒一些铁末或者放一些旧钉子；这种花……”花匠详尽地为女儿讲着养花之道，看着女儿仔细倾听、认真地记录，而后拍拍女儿的肩膀说：“孩子，如果你对这这些不同种类的花的不同特征与不同需要都做到了如指掌，因其不同而给予不同的关照，那么你的这片花圃一定会百花齐艳、花香四溢。如果你对待你身边的人也能像对待这些花一样，根据其不同性格、为人、喜好因人而异地与之交往，那么你的家庭关系与社会关系也一定会如同这片花圃一样鲜花怒放。在你从事任何事情的时候，这些人都会带给你芬芳，使你获得事半功倍的效果。”

这位园林花匠所讲述的养花之道，其折射出的为人之道，便是我们与人交往的艺术所在，而这艺术的魅力展现关键就在于我们如何去掌握并灵活运用与人交往的种种技巧。

而当我们在生活中遇到形形色色的人群时，我们究竟该如何艺术地运用与人交往的种种技巧去与人们进行沟通呢？这些可以发挥微妙效用的交往技巧究竟又有哪些呢？这便是我们在这本书中所要探讨和讲述的问题。我们作为不能脱离社会关系而独立存在的个人，只有与人打好交道，才能使得我们所从事的任何事情顺利进行。因此，我们必须要了解并掌握与形形色色的人群打交道的技巧，使人际交往的艺术魅力和潜在效应发挥到极致。



目 录

上 篇

建立和谐的家庭关系

第一章

学会和父母交朋友

从我们呱呱落地的那一刻，我们就有了父亲和母亲，有了他们真真切切的爱。父爱如山，母爱如海，为我们遮挡人生中的风和雨。可以说，父母不仅仅给予了我们生命，更给予了我们比生命更重要的无私和博大。古人云：“慈母手中线，游子身上衣。临行密密缝，意恐迟迟归。谁言寸草心，报得三春晖。”母亲的爱犹如于春天里灿烂的阳光，带给我们温暖，带给我们光明；母亲的爱，犹如于狂风中的一把稳定而沉着的大伞，为我们避风挡雨；母亲的爱，总是在我们困难的时候给予我们帮助，给予我们动力。那股如丝般连绵不断的爱意成为我们坚强的后盾，让我们时时刻刻不再有空虚的感觉。而父亲的爱，是博大精深的，是不拘小节的。父亲的爱，总在我犯错误时，给予我们正确的指导；父亲的爱，总是在我们遇到难题时，给予我们正确的教导……如果说，母亲的爱如水一般深远，那么，父亲的爱就如同山一般的厚重了。但我们当中的一些人常常意识不到父母的这种如山似海的爱，在日常生活和与父母的关系搞得僵，这一章的内容就是教给大家体谅父母的爱，和父母搞好关系。

- 第一节 对豁达开明的父母，细心体贴，礼貌相待 2
- 第二节 对沉默寡言的父母，积极主动进行交流 6
- 第三节 对思想顽固的父母，耐心谨慎进行沟通 8



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

- 第四节 对脾气暴躁的父母，宽容比争吵更有效 11
- 第五节 对专制蛮横的父母，委婉表达胜正面冲突 13
- 第六节 对忽略自己的父母：动情表达“我需要你” 16
- 第七节 对起早贪黑的父母：告诉他“我想和您一起吃晚饭” 18

第二章

夫妻相处是艺术

夫妻是男女双方以永久共同生活为目的的依法结合的伴侣。男女因结婚而成为夫妻，双方具有特定身份，与其他两性关系有着本质的区别。夫妻以家庭的方式组成社会重要的一环，对建设和谐社会、促进社会进步有着深远的影响。从这个意义上来讲夫妻之间的关系，也深刻地影响着社会的稳定和发展。从这个角度上来说，夫妻之间的和谐不仅关系到一个家庭的稳定，也关系到整个社会的稳定，可以说非常重要。夫妻之间的相处并不是简单的闲聊和静坐，这当中牵扯到方方面面的问题，时间、空间、物质、精神，各个方面都能影响和制约夫妻之间的感情，可以说夫妻之间的相处是一门艺术，需要我们用心地研究和学习。在这一章里，我们将介绍一下夫妻之间相处的技巧，帮助大家在面对各自不同性格的伴侣之时从容地应对，搞好夫妻间的关系。

- 第一节 对性格温和的伴侣，相敬如宾 22
- 第二节 对脾气易怒的伴侣，宽容以待 25
- 第三节 对积极进取的伴侣，诚心鼓励 27
- 第四节 对工作狂的伴侣，理解并支持 29
- 第五节 对大男子主义丈夫，温柔感之 32
- 第六节 对无名火大的妻子，耐心化之 34



第三章 因材施教教育孩子

孩子正处于生理与心理上的发育期,各年龄段间及同年龄段每个孩子之间都存在着很大的个性差异。假如我们做家长的看到别人家的教育方法好,而把这种方法不加改变地照搬过来,对自己的孩子进行教育,是很难收到理想的教育效果的。因此在家庭教育的过程中,我们要根据我们孩子的不同个性特点,因材施教、循序渐进也是不可忽视的一个方面。由于每个孩子在家庭环境、生活习惯、兴趣爱好及性格特征方面都有一定的差异。因此我们这些家长有必要了解我们的孩子和别人家的孩子相比显示出来的不同特点,这样才能做到“对症下药”、因势利导。比如有的男孩子脑子很聪明,但特别好动,平常做事情时常不能集中注意力,有的女孩子自尊心特别强,非常敏感。家长略微批评她一下,便会哭闹不止。很显然对这样的孩子不能过分批评,然而也不能对其错误置之不理。在下面的这一章里,我们将一起探讨应对不同性格类型的孩子,和他们的相处时应该抱着怎样的心理和技巧。

- 第一节 给没主见的孩子参与、发言、选择的机会 37
- 第二节 给依赖性强的孩子独立思考、生活的空间 40
- 第三节 给懦弱的孩子经受磨难和战胜困难的勇气 42
- 第四节 用鼓励、赞扬打破孩子的内向自卑 45
- 第五节 用宽容、豁达拓宽孩子狭窄的心胸 47
- 第六节 对症下药,带领孩子走出叛逆期 50
- 第七节 教之分享,让孩子不再自私 53
- 第八节 奖惩结合,治疗孩子的任性冲动 55
- 第九节 以身作则,教会孩子恪尽孝道 58

第四章 灵活处理婆媳关系

俗话说:“婆媳亲,全家和”。这话有双重涵义。其一是说婆媳关系融洽与否直接影响着整个家庭中其他人际关系,如夫妻关系、兄弟姐妹关系以及祖孙关系。其二是指婆媳关系是



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

家庭内部人际关系中最微妙、最难处的一种关系。婆媳关系可以说是家庭内部人际关系中的一个传统难题。在漫长的封建社会中，婆媳关系是一种不平等的人际关系，媳妇必须俯首听命于婆母，没有独立、平等的人格尊严。“洞房昨夜停红烛，待晓堂前拜舅姑”，是旧社会做媳妇艰难的生动写照。同时，“多年的媳妇熬成婆”，从而形成了一种妇女压迫妇女的恶性循环。今天，这种不良传统已被广大的新一代女性所摒弃了。现代家庭中媳妇独立自主，婆媳关系已基本成了一种平等的人际关系；但是也应看到，即使在今天，相处融洽的婆媳关系也并不十分普遍。那么，究竟是什么因素导致婆媳关系如此难以相处？我们应当怎样科学地处理好婆媳关系？在这一章里我们将和大家一起探讨和各种婆婆相处的技巧。

第一节	对慈祥善良的婆婆，敬而爱之	61
第二节	对善解人意的婆婆，真心孝顺	64
第三节	对蛮横无礼的婆婆，宽容忍让	66
第四节	对心胸狭窄的婆婆，事事顺之	68
第五节	对顽固不化的婆婆，耐心劝之	71
第六节	对不善言辞的婆婆，主动交流	73

中 篇

建立和谐的职场关系

第五章

巧妙应对各种性格的老板

对于我们这些打工的人来说，搞好和老板的关系的重要性是毋庸置疑的。在考虑如何和老板搞好关系之前，你首先必须识别出来谁是你的老板。一般来说，老板指你的上级中对你有决定权的那个人，这个人可能是你的直接主管，也可能是你主管的主管，甚至更高。对于大多数公司来说，一般决定你的工资的那个人是你真正的老板。当然，凡事没有绝对，少数情



况下,你的老板就是那个决定不了你工资的那个人,原因是复杂的。例如,决定工资的那个人不懂你的业务,而你的主管又是专家,而且获得了那个人的充分信任,这个时候你就要考虑考虑谁是老板了。在搞清楚谁是我们的老板之后,我们就要想办法和老板搞好关系,下面我们介绍一下和各种老板打交道时的技巧。

第一节	拖拉懒散的老板,众人鉴之	78
第二节	公私不分的老板,以难拒之	81
第三节	霸道蛮横的老板,谨慎回之	83
第四节	爱发脾气的老板,先沉默后解释	85
第五节	猜疑心重的老板,事事告之	88
第六节	变幻莫测的老板,谨记其言	90
第七节	笑里藏刀的老板,灵活应之	93
第八节	沉默寡言的老板,细心察之	95
第九节	做事严谨的老板,踏实对之	98
第十节	和善友好的老板,以善待善	100
第十一节	情感脆弱的老板,真心待之	102

第六章 积极活跃同事关系

同在一个单位,或者就在一个办公室,搞好同事间的关系是非常重要的。关系融洽,心情就舒畅,不但有利于做好工作,也有利于自己的身心健康。倘若关系不和,甚至有点紧张,那就没滋没味了。导致同事关系不够融洽的原因,除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外,平时不注意自己的言行细节也是一个原因。我们可以静下心来想一想,每天和我们在一起时间最长的人是谁?不是我们的亲人,也不是我们的朋友,而是我们的同事。他们和我们在办公室面对面、肩并肩,同劳动、同吃喝、同娱乐。在我们有了“私人空间”的概念之后,同样不能忽视合理的社交空间和公共空间。办公室里的距离如何把握,并不是那么简单的事;积极活跃同事关系,和同事相处和谐,需要我们用心地感受这其中的技巧。

第一节	自信乐观的同事,用心相交	105
第二节	善良真诚的同事,诚心相待	108



看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

第三节	努力上进的同事，虚心相交	110
第四节	内向自卑的同事，爱心助之	113
第五节	尖酸刻薄的同事，微笑忘之	116
第六节	口蜜腹剑的同事，慎言对之	119
第七节	趋炎附势的同事，时刻提防	121
第八节	唯利是图的同事，以利诱之	124
第九节	城府极深的同事，谨慎待之	126
第十节	过分糊涂的同事，避之为妙	128

第七章

耐心负责对客户

在我们从事各种企业营销活动中，与各种性情、言行、处事各异的客户接触交往，是必不可缺少的。我们会遇到善解人意的客户，也会遇到刁钻蛮横的客户；我们会遇到耿直爽快的客户，也会遇到细腻敏感的客户；我们会遇到极易沟通的客户，也会遇到固执难处的客户，那么，在面对各种各样的客户群体时，我们要如何进行有效的沟通，促进营销行为的发生呢？诚恳、耐心、担当责任的服务精神是必不可缺少的。耐心负责地对待客户，是企业服务精神的要求，是企业责任与社会道德的约束。而且，从根本上讲，以客户为上，做好客户服务，是保证企业发展、实现企业利益的必要保障。我们能否耐心负责地对待客户，是我们能否获取成功的一个关键问题所在。那么对待不同的客户群体，我们要如何以不同的方式来服务呢？对待一些典型客户的交流技巧是我们必须所要掌握的。

第一节	处事细致的客户，比之更细	131
第二节	雷厉风行的客户，精简对之	134
第三节	讲究诚信的客户，切忌食言	136
第四节	友善礼貌的客户，以礼待之	138
第五节	傲慢无礼的客户，忍之一时	141
第六节	尖酸刻薄的客户，宽容为上	143
第七节	刻意刁难的客户，以理拒之	146



第八节 固执己见的客户，耐心为重	148
第九节 草率决断的客户，步步为营	151

第八章 和谐友好待下属

在工作中与下属建立和谐友好的关系，对企业管理有着至关重要的意义。所谓和谐友好地对待下属，是指在工作中通过同事与同事间的交往建立起心理上的联系，消除同下属之间的情感距离和相互排拒的心理状态。友好、积极、亲密、默契都属于良好的合作关系，对于一个人的工作、生活和学习是有益的；相反，不和谐、紧张、消极、敌对，对一个人的工作、生活和学习是有害的。社会心理学的调查研究表明，良好的工作关系是一个人心理正常发展、个性保持健康和生活具有幸福感的重要条件之一。古语云：“天时不如地利，地利不如人和。”对于管理者来说无论在什么情况下都应重视“人和”这个重要因素。美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基经过大量的研究发现说：“一个人事业上的成功，只有百分之二十是由于他的专业技术，另外的百分之八十要靠人际关系、处世技巧。”此话也许说得有些绝对，但也从另一侧面说明良好的团队人际关系对成就事业的重要性。所以在工作中掌握与下属建立良好合作关系的方法，无论是对企业建立起一个良好的工作、学习环境，还是对企业的发展，都是十分必要的。与下属建立良好的工作合作关系的具体方法很多，我们在这一章中将介绍和不同性格的下属相处的技巧。

第一节 积极向上的下属，真心鼓励	154
第二节 潜力巨大的下属，充分挖掘	157
第三节 虚心上进的下属，积极引导	160
第四节 认真踏实的下属，多予夸奖	162
第五节 内向少言的下属，及时交流	165
第六节 溜须拍马的下属，灵活应对	167
第七节 见风使舵的下属，多多提防	170
第八节 唯利是图的下属，用防兼备	172
第九节 傲慢无礼的下属，严厉拒之	175
第十节 心浮气躁的下属，耐心指导	177



下
篇

建立和谐的社会关系

第九章

灵活巧妙对朋友

朋友之间的关系是我们身边除了亲情之外最重要的关系,人人都需要友谊,没有人能独自在人生的海洋中航行。我们需要别人的帮助,也给予别人帮助。朋友的重要性是不言而喻的。每个人都需要朋友,每个人都离不开朋友。几乎无法想象如果没有朋友,生活会是什么样子。情绪低落的时候你不想有个人让你振作起来?遇到困难的时候你不想有个人帮你走出困境?当对某样东西产生兴趣时,你不想有个人和你一起分享?毫无疑问,每个人都需要朋友。医生可以用药医治我们身体上的疾病。但如果没有朋友,谁又真的能保持心情愉快或从精神创伤中恢复过来呢?朋友让你快乐,朋友倾听你的烦恼,并给你提出建议。既然朋友这么重要,那我们怎样和身边的朋友搞好关系呢?在下面的这个章节里,我们将介绍和不同性格的朋友相处的技巧,使我们能够灵活巧妙地对待不同性格的朋友。

第一节	真情患难之友,真心待之	182
第二节	雄才大略之友,虚心学之	185
第三节	乐观向上之友,积极交之	187
第四节	沉默寡言之友,细心对之	189
第五节	见风使舵之友,谨慎防之	192
第六节	挑拨离间之友,少言应之	194
第七节	溜须拍马之友,巧言避之	196
第八节	自私自利之友,灵活用之	198



第十章 巧妙应对邻居

现在的城市中人，白天出门上班，接触的都是同事、朋友、客户等熟人，而一旦回到家里，把门一关一锁，就彻底切断了和外界的联系。别说是同一个小区的居民了，就是同一栋楼，同一个楼层，甚至是住在对门的邻居，也几乎是老死不相往来。不是有人说了吗，手机里存了几百上千个号码，却唯独没有对面邻居的号码，这就是当代人际关系的真实写照。有一个成语叫唇亡齿寒，说的是相邻的国家利害密切相关。其实，比邻而居的两户人家，不也是如此吗？大家生活中可以互相照顾，有个照应，往小的说可以防个小毛贼啥的，往大了说可以保证家人出意外时的生命安全，所以说好的和睦的邻里关系是非常重要的！那么我们在日常生活中怎样消除邻居间的不信任感，和左邻右舍搞好关系呢？

- 第一节 对和蔼友善的邻居，真心相交 201
- 第二节 对骄傲自满的邻居，一笑而过 204
- 第三节 对斤斤计较的邻居，忍让第一 206
- 第四节 对损人利己的邻居，“敬”而远之 209
- 第五节 对内向少言的邻居，主动沟通 211
- 第六节 对有难不言的邻居，积极助之 213

第十一章 真心实意待生人

如果一个陌生人让你帮忙，借用一下你手机打个电话，你会借吗？如果在机场，一个陌生人的行李超重，让你帮忙说是你的行李或者与你的行李一起托运，你会帮忙吗？再或者说，你敢把行李托付给陌生人吗？再联系到周围的人经常挂在嘴上的话，不管是“不要和陌生人说话”，还是“不要给陌生人开门”，从根本上说还是因为人们之间缺乏基本的信任，是人与人之间的信任危机导致了人际关系的冷漠。但并不是所有的陌生人都是坏人，在遇见有难处的陌生人时，我们还是应该真心实意地对待他们。

- 第一节 对缺乏信任的人，用微笑表示你的善意 216



看穿人心的社交术:

如何与各种人打交道

第二节	对喜欢务实的人，用行动表示你的诚意	219
第三节	对沉默寡言的人，用沟通表示你的看法	221
第四节	对爱清洁的人，用同样方法表示你的重视	224
第五节	对谦虚礼貌的富人，以礼回之	226
第六节	对蛮横骄傲的富人，忍让为之	229
第七节	对不求上进的富人，避而远之	231
第八节	对勤奋努力的贫者，敬而学之	233
第九节	对自暴自弃的贫者，耐心劝之	236
第十节	对自卑内向的贫者，降身迎之	238

上 篇

建立和谐的家庭关系

如何与各种人打交道





看穿人心的社交术：

如何与各种人打交道

第一章 学会和父母交朋友

从我们呱呱落地的那一刻，我们就有了父亲和母亲，有了他们真真切切的爱。父爱如山，母爱如海，为我们遮挡人生中的风和雨。可以说，父母不仅仅给予了我们生命，更给予了我们比生命更重要的无私和博大。古人云：“慈母手中线，游子身上衣。临行密密缝，意恐迟迟归。谁言寸草心，报得三春晖。”母亲的爱犹如春天里灿烂的阳光，带给我们温暖，带给我们光明；母亲的爱，犹如于狂风中的一把稳定而沉着的大伞，为我们遮风挡雨；母亲的爱，总在我们困难的时候给予我们帮助，给予我们动力。那股如丝般连绵不断的爱意成为我们坚强的后盾，让我们时时刻刻不再有空虚的感觉。而父亲的爱，是博大精深的，是不拘小节的。父亲的爱，总在我犯错误时，给予我们正确的指导；父亲的爱，总是在我们遇到难题时，给予我们正确的教导……如果说，母亲的爱如水一般深远，那么，父亲的爱就如同山一般的厚重了。但我们当中的一些人常常意识不到父母的这种如山似海的爱，在日常生活中和父母的关系搞得很僵，这一章的内容就是教给大家体谅父母的爱，和父母搞好关系。

第一节 对豁达开明的父母， 细心体贴，礼貌相待

除了父母，没有什么人是不求回报的。恋人对你好是以爱情和谐为前提的，朋友对你好是以共同利益和消除寂寞为前提的。另外的人，就更不用说了。在父母当中，豁达开明者又难能可贵，这样的父母心胸开阔，性格开朗，对我们从来都是和颜悦色，不管我们犯了多么大的错误。和这样的父母相处是一件快乐的事情，我们