

学会为人办事，应该是生活中每一个人的需要。

小方法——解决沟通中的大问题

为人处世

假如你稍稍留意，就会发现社会生活中处处有应酬。

八面玲珑

Making your conducts
in society smooth and slick



应酬是一门学问，据说世界上一些国家的高等学府，都开设了专门的应酬学。

可以这样说，应酬是职业上的道具，是处事待人的度量衡，是现代生活中一种重要和高尚的艺术。

有人认为为人处世是诚意对诚意的问题，和技巧无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，怎样才能准确地把诚意传达给对方呢？这确实需要技巧了。

郭红梅 编著

地震出版社

为人处世八面

郭红梅 编著



玲
珑

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

为人处世八面玲珑/郭红梅编著. —北京:地震出版社, 2004.3
ISBN 7-5028-2436-7

I. 为… II. 郭… 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 (2004) 第 009791 号

为人处世八面玲珑

郭红梅 编著

责任编辑:董青

责任校对:王花芝

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467972

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次:2004年3月第一版 2004年3月第一次印刷

开本:850×1168 1/32

字数:261千字

印张:11.5

印数:00001~15000

书号:ISBN 7-5028-2436-7/Z·277 (3040)

定价:22.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

前言

每个人来到这世界上，都被赋予了一种神圣的使命，忠实于实践这一使命的，就是能肯定生命的价值的人。作这一次生命旅行，我们每人仅有一次机会，我们应该如何步履稳健，且注意每一个指路标，并抉择我们“终点”的方向呢？这是值得每一个人认真思考的问题。



一个伟大的人，往往在渺小细微处表现出他的伟大。生活中的每一个细节，我们都可以把握它，为我们的生活写出有声有色的定义。

学会为人处世，学会和不同的人应酬，是生活的艺术，也是开展工作和适应社会的需要。

应酬是一门学问，据说世界上一些国家的高等学府，开设了专门的“应酬学”。

假如你稍稍留意，就会发现社会生活中处处有应酬。

可以这样说，应酬是职业上的道具，是处事待人的度量衡，是现代生活生活中一种重要和高尚的艺术。

在家庭内、朋友间、工作中、娱乐时，我们处处时时都要与别人打交道。那么，如何与别人交往或采取什么方式的交往，才能实现自己的愿望、达到内心的目的或给人以良好的印象呢？

有人认为为人处世是诚意对诚意的问题，和技巧无关。这种见解不一定全对，因为即使你有诚意，怎样才

能准确地把诚意传达给对方呢？这确实需要技巧了。

本书通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，从掌握求爱的艺术，把握恋爱的分寸；精心呵护婚姻，不断增进感情；与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊；与同事轻松相处，获得成功的合作；和上司搞好关系，赢得领导的青睐；作一个称职的领导，赢得下属的支持；赢得客户的心，维系顾客的忠诚和自如地与陌生人交往，拓展生活的空间等8个方面，生动地展示了巧妙应酬、轻松处世的方法。

一旦你掌握了书中的原则，就能够提高办事的成功率。

记住：学习是每个人进步的必由之路，通过读书间接向他人学习，是提高自身能力、成功生活的最佳途径。

最后还要强调的是，别人的处世之道不完全是金科玉律，重要的是自己去灵活运用，去感受、去体验，只有这样，才能真正地完善自己，不断迈向成功的境界。

小方法——解决沟通中的大问题

在为人处世中，聪明人应该在性格上具有一定的弹性。所谓弹性，那就是能屈能伸，刚硬粗大的树枝易于折断；而细柔的藤条却不脆弱，因其柔韧，才充满活力。在某些场合，如在大是大非上，我们应该像坚硬的树干一样刚直不阿。但在一些细小的问题上，我们又必须像细柔的藤条一样显示它的灵活性与多变性。

目录CONTENTS

第1章 与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊

与朋友进行真正有价值的交往	3
用真情建立朋友之爱	6
在日常生活中如何建立深厚友情	8
努力获得朋友的好感	16
让你的朋友表现得比你更优越	20
帮助朋友，成人之美	24
增进与朋友聊天的技巧	30
在朋友面前表现出稳重的威严感	33
巧妙发出逐客令	36
自己不方便的时候就拒绝好友借钱的要求	39
与朋友交往的 10 大误区	41

第2章 与同事轻松相处，获得成功的合作

尽量与同事愉快相处	49
与性格不同的同事和平相处的原则	52

对不同类型的同事采取不同的方式	55
与不同风格同事有效合作的方法	59
重视生活中的应酬	62
让同事愉快地帮你个忙	65
从容地面对新单位的“老圈子”	68
让同事喜欢你的简单技巧	71
与同事交谈的基本原则	77
与同事进行轻松愉快、健康有益的交谈	82
与同事间的谈话应掌握的分寸	86
和同事说话时尽量不要招人烦	88
巧言称赞不漂亮的女同事	90
用适当的言语得体地安慰同事	94
与同事交往应避免的错误	97
尽量避免与同事发生冲突	100

第3章 和上司搞好关系，赢得领导的青睐

通过适当的汇报和上司加强联系	107
强化最受老板青睐的6种能力	111
努力获得上司的青睐	117
高度重视工资涨幅和职位升迁	120
积极争取得到上级的提拔	122
学会和领导应酬	126
巧妙拒绝领导委托的某些事	128
千万不可轻易“背黑锅”	132

积极避免与领导产生矛盾 135

第4章 作一个称职的领导，赢得下属的支持

尽量多赞美下属	141
不轻易对下属发火	146
批评下属要讲求方式	148
有效说服固执的员工	160
让下属自愿与你卓有成效地合作	165
不可小视员工的抱怨	169
成功地得到员工的反面意见	172
虚心接受下属的批评	175
通过与下属谈心进行有效的沟通	177
化解与员工的矛盾，让他佩服你	180
把握好与员工疏远与亲密的分寸	183
树立必要的权威	186
让下属心服口服	195

第5章 赢得客户的心，维系顾客的忠诚

真正了解顾客的心理才能打动顾客	201
认真对待顾客说的、做的和希望的一切	206
对不同类型的客户采取不同的策略	216

同时与多人见面时表现出对每个人的尊重	230
对客户表示真诚而恰如其分的感谢	233
让客户充分表达他的意见	238
根据顾客的反应调整你的计划	240
妥善处理顾客提出的异议	242

第6章 精心呵护婚姻，不断增进感情

婚姻需要悉心经营和维护	249
努力保持夫妻关系和谐	252
在生活中经常赞美你的爱人	255
为增添夫妻感情费心思	258
理智地对待爱人的过失	260
避免过多的批评、指责	265
用爱来改变对方	268
掌握夫妻吵架的原则	273
巧妙化解夫妻间的矛盾	275
果断地终止不正当的关系	278
对方有了外遇也不能冲动	282
减少不贞不忠行为发生的机会	285

第7章 掌握求爱的艺术，把握恋爱的分寸

准确判断友情或爱情	291
面对“一见钟情”要慎重	293
努力寻找真正的爱情	296
掌握求爱的艺术	299
设计成功的约会	302
把握好写情书的时机	305
打电话诉衷肠	309
让恋人愉快地接受你的不满	311
摆脱失恋带来的痛苦	314

第8章 自如地与陌生人交往，拓展生活的空间

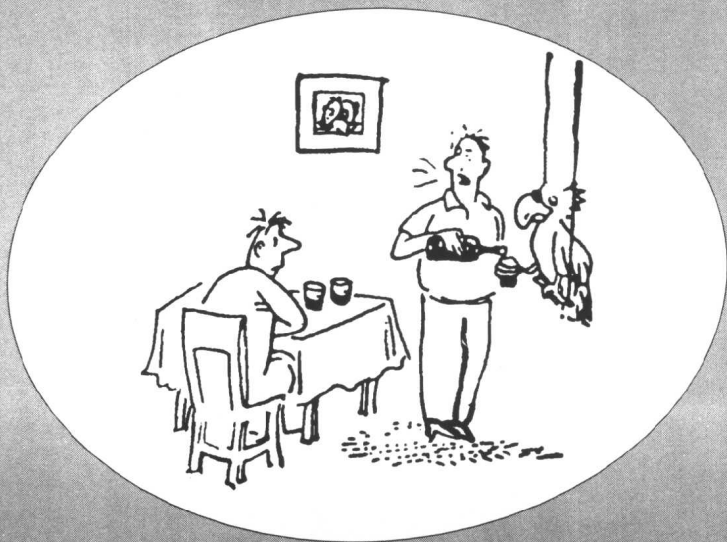
学会与陌生人愉快交往	321
先把注意力集中在他身上四分钟	324
记住别人的名字	326
对陌生人要不吝赞美	329
自如地和陌生人攀谈	336
学会没话找话的本领	343
与陌生人说话时要把握好分寸	346
避免偏见，宽待每个人	352
面对陌生人的奉承话保持清醒	354

第

1

章

与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊



与朋友进行真正有价值的交往

与人交往是人类最基本的社会需求之一。交往能使人产生多种兴趣和爱好，例如，它能推动人去学习和模仿；反之，也能对此起阻碍作用，这在青少年及其群体中表现得极为明显。

在选择朋友方面没有什么要求，相互关系也不太协调，经常在一起谈些低级趣味的“信息”，这不是令人满意的交往。欲进行真正有价值的交往应注意那些问题呢？

(1) 每个人都应该清楚自己对别人有什么帮助，能为别人做些什么。大文豪高尔基劝诫人们说：“任何时候也不要这样的态度对待别人，即认为对方的缺点多于优点。”在交往中经常会碰到对别人的态度问题。态度傲慢、居高临下的人很难与人交往；与此相反，那些善于发现别人优点的人则能广交好友。这是建立良好关系的条件。人们的交往应该是主动的，这种主动性不仅应当表现在语言上，而且要体现在行动中。

(2) 要善于正确地理解别人行为的内在因素。伟大的作曲家贝多芬在失去听力以后曾这样描写过不理解他厄运的人：“你们认为我是个凶狠、精神失常的人，或者是个仇视世道的人……但你们并不了解，由于人所不知的原因，我才成为你们想像的那种人，我怎么向你们解

与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊

1

释呢？我丧失了听力，而它应该比其他人的更完好，更灵敏……”生活中的确经常有人错误地评价别人的行为。人们正常的相互关系不仅应当具有合理性，而且要有理解别人、同情别人、与朋友同甘共苦的热情和愿望以及设身处地为他人着想的品德。

(3) 为了在人们之间建立正常的关系，交往文明具有重要的作用。交往文明除了诸如尊重别人、友好相处、有忍耐性等特点外，还需要具备恭谨谦让和接人待物有分寸等品质。恭谨谦让是一种素养，其主要内容是在社交场合下维持某种行为原则，遵守礼仪。

人们的交往文明与其交往的习惯特点有关，它们可归为以下两个方面：

首先，要正确对待第一次见面时对方给自己留下的最初印象。在大多数情况下，这种印象的产生都受信息不足的限制，即我们还不知道对方“实际上”是个什么样的人，只是表面一看；对方看你也是一样。一个人的外貌，包括长相、举止言谈、衣着打扮、发型、口才都会影响人们对他最初的印象。从凭“衣着打扮”做出评价到对其“才智”和内心世界做出评价还相差甚远。如果发现上述最初印象不可靠，应及时加以改正。

其次，还要善于不带任何偏见地结交朋友，这是交往文明的一个重要方面。偏见会使人们对一个人的具体性格特点产生错误的认识。

(4) 不要把自己的特有爱好和习惯强加给别人。我们每一个人都应该树立一种信念，即人应该是什么样的，什么样的性格和行为是最符合规范的。从这一观点出发，我们就能自觉地经常检查自己，正确地评价别人。在生

与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊

活中，在同别人相处的过程中维护他人的利益是很必要的。相互关系，甚至与最亲近的人之间的关系之所以受到破坏往往是对一些微不足道的小事过于认真。

7

用真情建立朋友之爱

与朋友愉快交往，赢得真挚的友谊

人际关系是现代人很重视的事，它可以成为我们一生的阻力或助力。

因此，每一个人都在寻找和打造自己的最佳形象，希望成为一个魅力十足的人，受人欢迎，并令人信服。

形象是表，实质内涵是里。人际关系也是一样，博取好感建立初步关系只是一个开始，而维持一种良好深刻的关系，则得靠爱心经营来做实质的运转了。

在人际关系上，恐怕最大的障碍，就是每一个人都具有一定的内在恐惧。其实，这也很正常，所谓的防人之心不可无嘛！许多恐惧都是来自我们的思想、感情和行为的意念。可以说是对他人、对不完美和痛苦所产生的本能畏惧。

但是，有时却也正是由于我们对他人的设防心理，使得我们对自己的保护行为阻碍了畅通的交流。

在我们的生活之中，非但说真情难，听真情也难。一个人总怕吐露真情会有风险，但是长期的掩藏自己却无异于囚禁，并会对自己产生厌恶。不但我们自己要说真话，同时也容许别人说实话，并且不会惩罚和误解别人。

爱的行为，便是勇敢地面对他人。交往之中怀有戒惧，便会产生防御性的反应。如果能够采取诚实、温厚、