

良好的人际关系是舒心工作
安心生活的必要条件

马明丽/编著

怎样搞好 人际关系

ZenYangGaoHao
RenjiGuanxi



学会处理人际关系，不光是在生活上为你提供帮助，更是在事业上为你添砖加瓦，帮助你早日成就人生理想。搞好人际关系是一门艺术。所有的人都需要不断地学习和实践，才能臻于娴熟。希望您能根据自己的具体情况，作一个自我分析，从而冲破自我封闭的篱笆，虚怀若谷，去建立一个和谐的人际关系。

中国商业出版社

良好的人际关系是舒心工作安心生活的必要条件

马明丽/编著

怎样搞好 人际关系



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样搞好人际关系/马明丽编著. - 北京:中国商业出版社,2009.8
ISBN 978 - 7 - 5044 - 6598 - 6

I. 怎… II. 马… III. 人际关系学 - 通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 121496 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

700 × 1000 毫米 16 开 15 印张 238 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

定价:26.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

人际关系是我们生活中的一个重要组成部分。倘若搞不好人际关系，将对我们的工作、生活及心理健康都有不良的影响。在现实社会中，由于各人的性格、禀赋、生活背景以及目的等等的不同而产生思想上的隔阂，这是正常的，也是可以理解的。但如果在工作或生活中和所有的人都合不来，那就不正常了，需要作自我调整并加以改变。

人依据其年龄、性别、职业、职位、所处环境等情况而扮演着不同的社会角色。在与人接触时，不同的角色有着不同的行为规范，所以在和不同的人相处时，有不同的要求和技巧。

首先，要处处替他人着想，切忌以自我为中心。要搞好同事关系，就要学会从其他的角度来考虑问题，善于作出适当的自我牺牲。

要做好一项工作，经常要与别人合作，在取得成绩之后，要求共同分享，切忌处处表现自己，将大家的成果占为己有。提供给他人机会、帮助其实现生活目标，对于处理好人际关系是至关重要的。

替他人着想还表现在当他人遭到困难、挫折时，伸出援助之手，给予帮助。良好的人际关系往往是双向互利的。你给别人种种关心和帮助，当你自己遇到困难的时候也会得到回报。

其次，要胸襟豁达、善于接受别人及自己。要不失时机地给别人以表扬，但必须注意的是要掌握分寸，不要一味夸张，从而使人产生一种虚伪的感觉，失去别人对你的信任。

再次，要掌握与同事交谈的技巧。在与同事交谈时，要注意倾听他的讲话，并给予适当的反馈。聚神聆听代表着理解和接受，是连接心灵的桥梁。在表达自己思想时，要讲究含蓄、幽默、简洁、生动。含蓄既表现了你的高雅和修养，同时也起到了避免分歧、说明观点、不伤关系的作用，提意见、指出别人的错误，要注意场合，措辞要平和，以免伤人自尊心，产生反抗心理。幽默是语言的调味品，它可使

交谈变得生动有趣。简洁，要求在与人谈话时掌握该说的说，不该说的不说。与人谈话时要有自我感情的投入，这样才会以情动人。此谓之生动。当然要掌握好表达自己的技巧，需要不断地实践，并不断地增加自己的文化素养，拓宽自己的视野。

最后，培养自己多方面的兴趣，以爱好结交朋友，也是一种好办法。另外，互相交流信息、切磋自己的体会都可融洽人际关系。

搞好人际关系是一门艺术。所有的人都需要不断地学习和实践、才能臻于完美。希望你能根据自己的具体情况，作一个自我分析，从而冲破自我封闭的篱笆，虚怀若谷，去建立一个和谐的人际关系。

编者

2009年8月

目 录

第一章 改变观念：

以正确的理念经营人际关系

良好的人际关系是“经营”出来的，经营人际关系的第一个秘诀，就是改变人际关系方面的一些固有观念。因为正是这些观念的存在，阻碍着你交到更多、更好的朋友，阻碍着你与朋友之间维持更长久的关系。

1. 尝试站在对方的立场考虑问题 (3)
2. 树立互惠双赢的人际关系观念 (5)
3. 雪中送炭胜过锦上添花 (10)
4. 树立感情投资的理念 (14)
5. 多交朋友不如精交朋友 (17)
6. 亲密无间不如保持适当距离 (20)
7. 不拘小节不如彬彬有礼 (24)

第二章 维护情面：

以重视“面子”的方式经营人际关系

中国人爱面子，不管你对此持什么看法，在为人处世的过程中，给别人面子都是让自己立于不败之地的一

大秘诀。当然，对待面子还要把握好分寸，不能不论是非一味讲面子，也不能漠视别人“面子”的存在。可以说，做好了“面子”文章，在人际关系的经营中就会如鱼得水。

1. 揭人短处是损害别人面子的“利器” (29)
2. 逼人认错会留下积怨 (31)
3. 责怪是捅破别人“面子”的尖刺 (33)
4. 得饶人处且饶人 (37)
5. 对对手也不能赶尽杀绝 (41)
6. 学会替上司挣面子 (43)
7. 愈是大事面子问题愈重要 (47)
8. 赞美是最大的尊重和面子 (50)

第三章 定位形象：

以策划一个受欢迎的形象的方式经营人际关系

自己的形象还需要定位、策划吗？当然需要！定位、策划的过程就是一个自我反省、自我改造的过程——哪些优点可以强化？哪些缺点应该改正？怎样让自己更受欢迎？只有这样，才能在坚守自我的同时，让自己更加优秀，让自己的“形象”得到更多人的认可，从而打开通往最佳人际关系的那扇门。

1. 树立诚实守信的社交形象 (55)
2. 塑造能够感染他人的性格气质 (58)
3. 以忍让的行为方式塑造宽容待人的社会形象 (62)

4. 塑造热情无私的社会形象 (64)
5. 不要给自己一个虚夸的印象 (67)
6. 别让人觉得你疑心重、心胸窄 (70)
7. 轻视别人会给人一个傲慢自大的印象 (72)
8. 以自我为中心会给自己一个自私的形象定位 (75)
9. 有功不居会让人觉得你做人太度 (78)

第四章 正视环境：

以了解环境做对事情的方式经营人际关系

如果你的所想所为与周围的环境总是不合拍，就不可能经营好人际关系。所以，深入了解你的周边环境，知道大环境的趋势、走向，知道大多数人的道德水平和思想境界，是让自己融入环境的一个必要环节。

1. 充分认识到身边环境中竞争的残酷性 (85)
2. 不要把别人当傻瓜 (87)
3. 自私是人天性中的缺陷 (90)
4. 勿因遭到恶意对待影响处理正常的人际关系 (93)
5. 不要奢望与人一起“共富贵” (95)
6. 不要用心惹来麻烦 (98)
7. 不要总指望别人感恩 (100)
8. 不要小看小人物的力量 (103)

第五章 学会识人：

以有选择的交往方式经营人际关系

如果你想与某个人交往，总得先了解他是一个什么样的人，这就是识人。识人不像说起来那么简单，因为任何人不会随意地把一个完全真实的自己呈现给别人，他可能隐藏了好的一面，也可能隐藏了坏的一面。只有掌握识人的技巧，才能找到自己真正想交往的人。

1. 正确运用第一印象识人 (109)
2. 通过一举一动洞察他人 (111)
3. 识人的眼光要有穿透力 (113)
4. 以见微知著的方法识人 (116)
5. 以患难知心的方法识人 (119)
6. 以综合评析的方法识人 (121)
7. 以更加直接的方法识人 (124)
8. 识人不可犯忌 (127)
9. 识人要注意地域差异 (129)
10. 识人要注意不可妄加判断 (132)

第六章 低调做人：

以量己于低处的方式经营人际关系

人际关系之所以需要“经营”，需要主动地维护，是因为人身上一些固有的、本性的东西会对人际关系造成损害。比如，没有人不喜欢别人的恭维，没有人不愿意别人羡慕自己的春风得意，而这个时候，一个人最容易暴露出傲慢、轻狂的态度。所以在经营人际关系的时候一定牢记：做人低调一点，人缘会更好一点。

1. 为人太张扬会遭人嫉 (137)
2. 要懂得“烦恼皆因强出头”的道理 (139)
3. 得意切莫忘形 (141)
4. 主动示弱是一种不可缺少的“糊涂” (143)
5. 好人为师是人际关系的一大障碍 (145)
6. 做人不可一味傲慢 (147)
7. 学会退让三分 (149)

第七章 能说会道：

以说话的能力经营人际关系

语言沟通能力是经营人际关系的主要工具。我们说某人会处世、善交际，很大程度上是因为他的说话能力、沟通技巧得到了广泛的认可。确实，不管你有多么好的个人素质，不管你的心里对别人有怎样的善意，都需要通过语言表达出来。可以说，说话的水平高低，一定程度上体现了对于人际关系的经营水平。

1. 在什么场合说什么话 (157)
2. 说话要学会“过脑子” (159)
3. 说话学会为自己留“余地” (162)
4. 用委婉暗示的方法打动人 (164)
5. 不好明说的话就含糊地说 (166)
6. 学会巧妙地拒绝 (168)
7. 说话不能得理不饶人 (173)
8. 学会多说好话 (175)
9. 懂得倾听的重要性 (178)

10. 在初次交谈中展现个人魅力	(182)
------------------------	-------

第八章 掌握技巧：

以必要的沟通工具经营人际关系

人际关系的维护、经营需要沟通，沟通除了需要说话能力外，还需要其他一些必要的工具，这些工具需要你在面对不同的人际关系对象时有选择地使用。不要小看这些沟通工具，只要使用适当，有时会产生神奇的力量，让你经营人际关系的努力获得丰厚的回报。

1. 不要荒置微笑的权利	(187)
2. 眼神的语言妙用无穷	(190)
3. “眼泪战术”可以赚取人气	(192)
4. 沟通时要充分发挥幽默的力量	(194)
5. 送礼是表现人情的重要方式	(196)
6. 要善于向别人推销自己	(198)
7. 不要忽视了以酒交友的重要性	(200)

第九章 莫触雷区：

以谨慎自守的方式经营人际关系

千人千面，所以对人际关系的复杂性、多样性要有充分的认识，对于其中不可触及的某些雷区不可等闲视之。为此，要遵守人际关系交往当中的一些明规则和潜规则，做到谨慎自守，就能让自己少犯错误，不犯不该犯的错误。

1. 如果“交浅”就不要“言深”	(205)
2. 用信任“填平”猜疑的“陷阱”	(207)
3. 人际交往切忌浮躁	(210)
4. 贪小便宜吃大亏	(212)
5. 防人之心不可无	(214)
6. 避免陷入别人设计好的陷阱	(216)
7. 远离长舌妇似的人物	(219)
8. 不要得罪有能力的小人	(221)
9. 小处设防才不会大处遭殃	(223)
10. 才高更要防人妒	(226)



第一章 改变观念： 以正确的理念经营人际关系

良好的人际关系是“经营”出来的，经营人际关系的第一个秘诀，就是改变人际关系方面的一些固有观念。因为正是这些观念的存在，阻碍着你交到更多、更好的朋友，阻碍着你与朋友之间维持更长久的关系。

1. 尝试站在对方的立场考虑问题

一个不会站在对方的立场考虑问题的人，永远都不知道别人需要什么。所以，大多数情况下，他们所做的努力都不会给自己带来太大的益处，有时反而会适得其反。许多生存条件优越的人，人缘较好的人通常都善于站在别人的立场上去考虑问题。因此，他们利用这一点既可以制约别人，也可以帮助别人。这种思考方法，让他们在人缘的维护问题上做到了恰到好处。

某个犯人被单独监禁。有关当局已经拿走了他的鞋带和腰带，他们不想让他伤害自己（他们要留着他，以后有用）。这个不幸的人用左手提着裤子，在单人牢房里无精打采地走来走去。他提着裤子，不仅是因为他失去了腰带，而且因为他失去了15磅的体重。从铁门下面塞进来的食物是些残羹冷炙，他拒绝吃。但是现在，当他用手摸着自己的肋骨的时候，他嗅到了一种万宝路香烟的香味。他喜欢万宝路这种牌子。

通过门上一个很小的窗口，他看到门廊里那个孤独的卫兵深深地吸一口烟，然后美滋滋地吐出来。这个囚犯很想要一支香烟，所以，他用他的右手指关节客气地敲了敲门。

卫兵慢慢地走过来，傲慢地问道：“想干什么？”

囚犯回答说：“对不起，请给我一支烟……就是你抽的那种：万宝路。”卫兵嘲弄地哼了一声，就转身走开了。

这个囚犯却不这么看待自己的处境。他认为自己有选择权，他愿意冒险检验一下他的判断，所以他又用右手指关节敲了敲门。这一次，他的态度是威严的。

那个卫兵吐出一口烟雾，恼怒地扭过头，问道：“你又想干

什么？”

囚犯回答道：“对不起，请你在 30 秒之内把你的烟给我一支。否则，我就用头撞这混凝土墙，直到弄得自己血肉模糊，失去知觉为止。如果监狱当局把我从地板上弄起来，让我醒过来，我就说这是你干的。当然，他们决不会相信我。但是，想一想你必须出席每一次听证会，你必须向每一个听证委员会证明你自己是无辜的；想一想你必须填写一式三份的报告；想一想你将卷入的事件吧——所有这些都只是因为你拒绝给我一支劣质的万宝路！就一支烟，我保证不再给你添麻烦了。”

卫兵会从小窗里塞给他一支烟吗？当然给了。他替囚犯点了烟了吗？当然点上了。为什么呢？因为这个卫兵马上明白了事情的得失利弊。

这个囚犯看穿了士兵的立场和禁忌，或者叫弱点，因此达成了自己的要求——获得一枝香烟。松下幸之助先生就是从这个故事里联想到自己：如果我站在对方的立场看问题，不就可以知道他们在想什么、想得到什么、不想失去什么了吗？

他凭藉这条哲学，使得与合作伙伴之间的谈判突飞猛进，人人都愿意与他合作，也愿意做他的朋友。

松下电器公司，能在一个小学没读完的农村少年手上，迅速成长为世界著名的大公司，就与这条人生哲学有很大关系。站在对方的立场考虑问题，你会发现，对方的所思所想、所喜所忌，都进入了你的视线中。在各种交往中，你就可以从容应对，要么伸出理解的援手，要么防范对方的恶招。

站在对方的立场上想问题，就如你在战场上知道了敌军的动向一样，让你每一步都胜券在握。

2. 树立互惠双赢的人际关系观念

互惠互利，即使合作者都能够得到优惠和利益，使合作的结果皆大欢喜。这是双赢思维的典型体现。但是，要做到互惠互利不仅仅是一方的事情，它要求合作的任何一方都要有双赢的理念，过人的见地以及积极主动的精神。而且应以安全感，人生方向，智慧和力量作为基础。这对于良好生存境界的抵达具有积极意义。

品格是利人利己观念的基础，以下三项品格特质尤其重要：

真诚正直：人若不能对自己诚实，就无法了解内心真正的需要，也无从得知如何才能利己。同理，对人没有诚信，就谈不上利人。因此，缺乏诚信作为基石，“利人利己”便成了骗人的口号。

成熟：也就是勇气与体谅之心兼备而不偏废。有勇气表达自己的感情与信念，又能体谅他人的感受与想法；有勇气追求利润，也顾及他人的利益，这才是成熟的表现。许多招考、晋升与训练员工使用的心理测验，目的都是在测试个人的成熟程度。

只可惜常人多以为魄力与慈悲无法并存，体谅别人就一定是弱者。事实上，人格成熟者严于律己，宽以待人。在需要表现实力时，决不落于损人利己者之后，这是因为他不失悲天悯人、与人为善的胸襟。

徒有勇气却缺少体谅的人，即使有足够的力量坚持己见，却无视他人的存在，难免会借助自己的地位、权势、资历或关系网，为私利而害人。但过分为他人着想而缺乏勇气维护立场，以致牺牲了自己的目标与理想也不足为训。