

现代青年智力与能力丛书

成功的交际技巧

丘克军 编著

本书整套或单本荣获

首届中国青年优秀图书奖提名奖

第三届全国优秀青年读物奖

第二届全国优秀畅销书奖

读者最喜欢的十本粤版图书奖

广东青年最喜欢的粤版图书奖

首届中国青年读书节向全国推荐

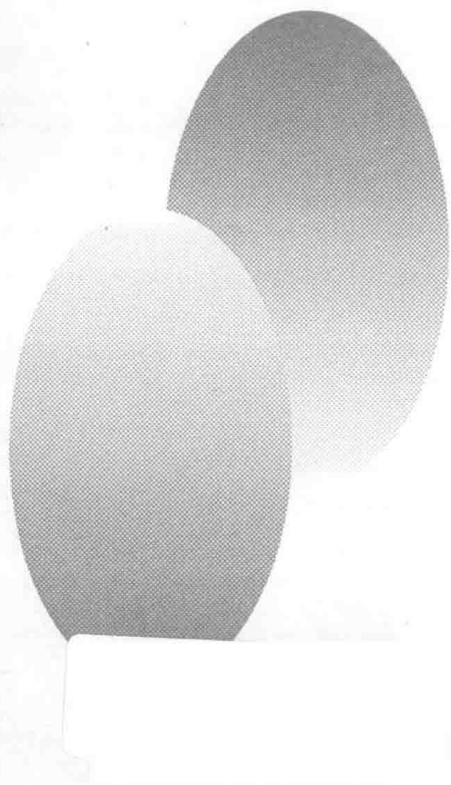
广东青少年读书活动办公室向全省推荐

广东人民出版社

现代青年智力与能力丛书

成功的交际技巧

丘克军 编著



广东人民出版社

责任编辑：张 文 陈超英

封面设计：迪 赛

责任技编：李穗成

成功的交际技巧

丘克军 编著

*

广东人民出版社出版发行

广东省新华书店经销

广东番禺印刷厂印刷

(厂址：番禺市市桥镇环城西路工农大街 45 号)

787×1092 毫米 32 开本 8.375 印张 2 插页 160,000 字

1994 年 7 月第 1 版 1996 年 10 月第 2 版 1996 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—6,000 册

ISBN 7-218-01384-8/I·161

定价 9.50 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

序

王通讯

有人用一个现代名词——“仓库理论”来概括我国传统教育中存在的弊端，我以为是十分形象又切中要害的。“读读读，读读读，书中自有黄金屋。读读读，读读读，书中自有千钟粟……”这样的嗡嗡声，不知在我们的私塾中、学堂里萦绕了多少年。解放后，死读书的现象仍然存在。总之，是一个劲地往头脑这个“小仓库”里装知识（且不说这些知识中有多少陈谷子、烂芝麻），装不下也要装，装得头痛了还得装。装得不扎实，再辅之以“考”，考不及格，继之以“驱出校门”。这，便是多少年传统教育的某种缩影。

历史发展到今天，“仓库理论”并没有绝迹。一些不得其法的教师，还在自觉不自觉地信奉着“仓库理论”，以为唯有塞得多，学生方能有出息。我们的孩子，我们的下一代还在遭受“填鸭之苦”。要改变此种状况，不仅需要冲破“仓库理论”的樊篱，而且需要让孩子们自己行动起来，主动地争取生动活泼的发展。今天的教育改革，就是朝着这个方向前进的。

英国哲学家培根说：“知识就是力量。”应该怎样理解

这句话呢？有人提出：这句话已经过时了，在科学知识已成爆炸态势的今天，唯有掌握了求知方法的人，才有力量。此言不无道理。但我想，对培根这句话，还可以从深入挖掘其内涵意义的角度加以理解。广义地说，技能、方法、技巧也属于知识的范畴。懂得事物是怎样的，懂得它为什么是这样的，懂得怎样使它变得更好，懂得它的未来是怎样的，并且能够从事、完成有益的变革，那么，这种集方法与智慧于一身的知识，就是有力量的了。这里，我谈了对培根名言的新的理解，目的在于阐明：知识是应该尊重的，因为它是千百年来人类劳动的结晶，对于其中方法性的、技能技巧性的知识，更应引起应有的重视，它蕴含着更加重要的智慧。不然的话，“仓库”里装的东西再多，也难以派上用场，反而容易窒息灵活的头脑。

正是从这样一个认识出发，广东人民出版社决定编辑出版这套“现代青年智力与能力丛书”，以期对立志成才的青年朋友有所帮助。

究竟什么叫智能？定义上的是非之争，在国内外心理学界一直没有停息。我们没有必要在这方面花费更多的时间，而应该把重点放在究竟怎样才能使我们的青年学生学得更灵活，变得更聪明上。当今，世界上有许多教育家、心理学家、人类智慧学者在探讨“什么叫聪明？”“聪明是由哪些因素组成的？”“聪明共有多少种？”在国内，近期有人著文倡导建立“聪明学”，探讨“聪愚观”。所有这些，都有助于我们抓好青年一代的智能培养，也有助于青年同志自觉地进行智能训练。我认为，在众多的智能研究成果中，1981年诺贝尔奖获得者罗杰·斯佩里的见解是值得重视的。在多

年进行大脑科学研究的基础上，罗杰·斯佩里提出：人类智能可以分为“书面文化”与“非书面文化”两类。“书面文化”方面的智能，主要指“语言”与“数学逻辑”方面的智能，这两种以外的智能则均可归之于“非书面文化”智能。如人际关系方面的智能、自我认识与知人方面的智能、创造性地解决问题的智能、经营决策方面的智能……本套丛书虽然包括了一些，但远未能够全部包罗进去。在为《中国青年》撰写的一篇关于“人才智商”的文章中，我首次提出了“聪明1”与“聪明2”的概念。“聪明1”由记忆力、理解力、表达能力、逻辑思维能力等组成；“聪明2”由洞察力、抉择力、人际关系调协能力、影响力、统御力、应变能力等组成。划分出“聪明1”与“聪明2”，目的在于提醒一些非常看重考试分数的青年朋友，只有好的分数，可能仅说明你具备了“聪明1”，“聪明2”还有待你去认识、学习、实践、获取哩！“聪明1”加“聪明2”，才能成为时代的骄子！

大概是因为多年留心人才传记与现实生活中人才成长实例的缘故，我对于青年人应该使“聪明1”与“聪明2”协调发展的想法越来越强烈，并且居然对“呆头呆脑”的“科学家”和“只要事业，不要爱情”的“女强人”产生了一点不恭的反思：难道他们可以称得上青年一代的学习楷模吗？只有“聪明1”的人，算不算一种智能缺陷？

我们单位有两位同志到北京西郊一家知名的民办公司做调查，回来后，兴奋地告诉我在那个公司里活跃着一批“三次方”的青年人才。何谓“三次方”人才？答曰：第一，这些人专业知识学得扎实，业务水平高；第二，这些人懂得经

营管理，能为国家创造可观的经济效益；第三，这些人有清醒的政治头脑和面向未来的战略眼光。听到这样的消息，我感到由衷的高兴！这才叫做堪当大任的栋梁！在他们身上，寄托着祖国的希望。这些“三次方”的青年，正在逐步改变并终将替代原存于人们头脑中的“智者”的形象，而且必将成为跨世纪的一代风流！

再过三四年，也就是到达本世纪末的时候，今天的这一代青年将承担起更重的责任。如果在他们卓有成效地为祖国四化大厦安放好最后一个金色房顶，露出胜利微笑之际，能够回想到在他们成长的道路上，曾经从这套丛书中汲取过一点鼓舞力量，那么，这就是我们这套丛书作者的最大幸福了。

谨以此序献给鹏程无量的青年朋友们！

目录

一、交际的个人基础..... (1)

1. 人际资源是一种人生资源..... (1)
2. 充分认识自己的价值..... (6)
3. 不断发展你的人格..... (11)
4. 走向现代社会..... (13)
5. 做多样化的社会角色..... (17)
6. 建立你的人际交往区..... (20)

二、交际的基本原则..... (26)

1. 给人一个良好的印象..... (26)
2. 用友情来感人..... (31)
3. 给人以真诚的赞美..... (32)
4. 让对方感到轻松愉快..... (35)

三、非语言的交际工具..... (39)

1. 让全身充满言语..... (39)
2. 微笑的力量..... (41)
3. 脸部的表情..... (42)
4. 人品与特色..... (44)
5. 无言的介绍——服饰..... (46)
6. 注意走路的姿势..... (49)
7. 握手与手的动作..... (51)

四、语言的交际工具（上）..... (58)

1. 语汇与言语..... (58)
2. 谦语与套话..... (60)
3. 准确运用称谓..... (63)
4. 避免使用粗语..... (65)
5. 不要出口伤人..... (67)

五、语言的交际工具（下）..... (69)

1. 谈话的题材..... (69)
2. 尽量使话材丰富..... (71)
3. 善于引用例子..... (73)
4. 急智的运用..... (76)
5. 要具有幽默感..... (77)

6. 注意社交辞令	(79)
六、成功地说服别人	(81)
1. 把握好说服的时间	(81)
2. 选择好说服的场所	(88)
3. 说服的方法因人而异	(93)
4. 说服女性的要诀	(101)
5. 说服上司的要点	(111)
七、建置最基本的人际交际圈	(116)
1. 人海茫茫觅知己	(116)
2. 上级如何与下级交际	(120)
3. 下级如何与上级交际	(123)
4. 同事之间的交际	(127)
5. 夫妻之间的交际	(132)
八、异性朋友的交往	(139)
1. 如何赢得女朋友的心	(139)
2. 男士与女性交际的技巧	(141)
3. 男士如何与女职员交往	(144)
4. 女性交际的优势	(150)
5. 女性表达情感的技巧	(153)
6. 女性吸引男性的秘诀	(154)
7. 女性如何拒绝男士的邀请	(156)

8. 恋爱中提出分手的技巧·····	(157)
--------------------	-------

九、日常交际礼节（上）·····(160)

1. 电话交际技巧·····	(160)
----------------	-------

2. 书信交际要诀·····	(168)
----------------	-------

3. 使用名片的交际原则·····	(187)
-------------------	-------

4. 互相介绍的交际方法·····	(189)
-------------------	-------

5. 怎样拜访别人·····	(195)
----------------	-------

6. 怎样招待别人·····	(202)
----------------	-------

7. 赠送礼物的方式·····	(206)
-----------------	-------

十、日常交际礼节（下）·····(213)

1. 结婚典礼的交际礼节·····	(213)
-------------------	-------

2. 酒席场合的交际礼节·····	(220)
-------------------	-------

3. 聚会时的交际礼节·····	(224)
------------------	-------

4. 吊唁的礼节·····	(232)
---------------	-------

十一、越过交际的障碍·····(234)

1. 结交新朋友的方法·····	(234)
------------------	-------

2. 如何和反对你的人相处·····	(237)
--------------------	-------

3. 怎样避免与人成仇·····	(245)
------------------	-------

4. 怎样化解人与人之间的冲突·····	(249)
----------------------	-------

5. 怎样使人和你合作·····	(253)
------------------	-------

一、交际的个人基础

1. 人际资源是一种人生资源

“人际关系”的第一层意义，便是从人与人的交往中学习。从人际资源中获得一种“人生资源”。

我们都曾经从人与人的交往中学到一些东西。现在每一个人的生活形态，其实也就是那些与我们交往的人在有形无形间潜移默化地对我们影响的结果。从人的交往中，至少可以学到以下三种东西：

(1) 了解自己

一般人都犯了一个毛病，就是自以为最了解自己。事实上，我们对自己的所知极为有限，几乎无法具体地描述自己的个性、能力、长处和短处。当你以为“这就是真正的自己”时，通常只看到“有意识的自我”和“行动的自我”，而这些都只是自我的一部分而已。

我们很难掌握自己，唯一的办法只有拿自己与周围的人比较，或者从人的交往中逐渐看清楚别人眼中的自己。有时候必须在多次受到长辈的斥责和朋友的规劝之后，才能恍然大悟，掌握到真实的自我。大胆一点的说法是，除非有别人

作为镜子，否则你永远不会知道自己是什么德性。

（2）了解社会

我们习惯于从日常生活中了解这个社会，别人的生活经验、书报杂志和传播媒介也可以帮助我们了解社会。可是从生活体验中捕捉到的社会毕竟太狭窄了，就如“井蛙窥天”一样，使我们不能做准确的判断。报纸和其他传播媒体所提供的也只不过是一张“地图”，光靠这张地图，当然更掌握不到活生生的现实。像这样经由偏狭的个人经验塑造出来的世界观，都可能随着人际关系的扩大，才慢慢得到修正。我们都记得从学校刚毕业时，常常听到父母师长训勉我们：“外面的世界很现实的。”的确，外面的世界和我们理想中的世界是太不一样了。简单地说，只有与人交往才有可能掌握真正的现实社会，进而扩大自己的世界观。

（3）了解人生

我们的一生中受到无以数计的人影响，这些人可能是父母亲友，也可能是自己的上司和同事。从他们身上，我们可以看到自己，掌握整个社会，同时也因为他们的生活态度而了解到人生是什么。

所谓“跟别人学习”，并不只是了解自己、了解社会 and 了解人生而已。日常生活里，我们还可以从四周的人身上学到很多东西，对于启发灵感及增长智慧不无帮助。

商场上称人际信息为“情报”。一个生意人怎样获得工作上必需的情报呢？我们所知的最有效的方法是：①经常看报；②与人建立良好关系；③养成读书习惯。换句话说，生

意人最重要的情报来源是“人”，对他们来说，“人的情报”无疑比“铅字情报”重要得多。

越是一流的经营人才，越重视这种“人的情报”。日本三洋电机的总裁龟山太一郎即是一例。他被同行誉为“情报人”，对于情报的汇集别有心得，最有趣的是他自创一格的“情报槽”理论。他说：一般汇集情报，有从人身上，从事物身上两个来源，我主张从人身上加以汇集。如此一来，资料建档之后随时可以活用，对方也随时会有反应，就好像把活鱼放回鱼槽中一样。把情报养在情报槽，它才能随时吸收到足够的营养。

把人的情报比喻成鱼非常有趣。一位有名的评论家也说：“我每一次访问都像烧一条鱼一样，什么样的鱼可以在什么市场买到，应该怎么烹调最好，我得先弄清楚。”对于生意人来说，如何从人身上得到情报及处理情报，这样的工作，其实是和编辑人一样的。许多记者都知道：在没有新闻时，设法找个话题和人聊聊，生意人也是这样。也许没有办法随时外出，那就利用电话来跟朋友们讨教吧！

日本前外相宫泽喜一有个闻名的“电话智囊团”。宫泽在碰到记者穷问不舍时，往往要求给予一个小时的时间考虑。如果碰巧在夜里，则只要一通电话就可以得到满意的答复，这些答复来自他的10名智囊团。

这也就是我们所谓的“人的情报”。一个人思考的时代已经过去了，建立品质优良的情报网，成了决定工作成败的关键。或许你会说“我已经有很多朋友了”，这儿所指的“朋友”并非年幼时的朋友、同学或同事，彼此间的交情也不是建立在快乐和利害关系上。严格一点说，应该是人生途

中可以一起奋斗的朋友或工作伙伴。

环绕我们四周的多半是共同寻乐和有利害关系的朋友，和他们交往虽然愉快，关系却不能长久。我们很容易分析得出结交朋友的过程，总不外因为某种缘分与别人邂逅，对对方产生好感，然后始有交流现象，于是进入“熟识”阶段。对朋友觉得有趣或愉快，通常都在这个阶段。

熟识之后，开始有一种共患难的意识，彼此间产生友谊，认为朋友会对我们有帮助，通常是在这个阶段。这个阶段的友谊，连系性强，彼此间也容易产生超过利害关系的亲密感，说得更具体一点，交往的本质其实也就是“互相启发”和互相学习。彼此从不断摸索中逐渐改变逐渐成长，建立起稳固而深厚的情谊。

在我们的工作和生活中，可以作为智囊的朋友，大抵可分为以下三类：

第一类提供我们有关工作情报和意见的，称为“情报提供者”。这种人大都从事记者、杂志和书籍的编辑、广告和公关工作，即使你不频频相扰，对方也会经常提供宝贵的意见，像刚才所说的“电话智囊”就是这一类。

第二类提供我们有关工作方式和生活态度的意见，称为“顾问”。这种人多半是专家，甚至是本行内的第一人，我们可以把他们视为前辈或师长。

第三类则与工作无直接关系，称为“游伴”。原则上不是同行，通常是我们参加研讨会、同乡会和各种社团认识的，有些也是“酒友”，他们不但可以是“后援者”，有时甚至是我们的“监护人”。

这些人自然不是在特别情形之下，愿意贡献他们的脑

力，我们也不是为了借助他们的头脑而设法接近的，他们中大多数是因为某些因素结的缘，而后经长期的交往，不知不觉间成为“后援者”，也许他们根本不知道自己正扮演着智囊的角色，如果你不预备付顾问费，那就不要声张，他们通常具备一些共同点，如：教给我们一些闻所未闻的事，提供我们各种不同的看法，每次见面时总会给我们新的刺激。

也许你会怀疑像这样单向的获得，岂不是有欺骗朋友之嫌？至少在“智慧借贷表”上彼此是处于不平等状态的。事实上，从认识到发展为至交，彼此间必然有一些共同的生活信仰，也可以从对方身上学到一些东西。这些人的共同点是：(1)在本行内是大家；(2)人际关系良好；(3)好奇心重；(4)凡事都有兴趣；(5)感受敏锐；(6)想象力丰富；(7)有向上意志。

社会学上有这样的说法：“好的人际关系有助于改造彼此的个性。”这种说法真是颇有见地。拥有一些好的朋友，确实是人生旅途上最大的财富。

漫长的人生旅途中难免会有受挫的情形，不是感到有志难伸，就是长期坐冷板凳，甚至被降职，这时候支持我们继续奋斗的就只有家庭和朋友了。有一两个以诚相待的朋友，那么即使碰到再大的挫折，都可以鼓起勇气再接再厉。“朋友”的定义很广，有的是因工作上的接触认识的，也有同事、长辈和因各种机缘结交的，如果能屏除利害关系，得几个诚心相待的朋友，也算是不枉此生。

2. 充分认识自己的价值

在现代社会，交际是一个人生活中的一项重要内容，你既要交际别人，又是别人交际的对象，所以，你必须充分地认识自己的地位与价值，才能在交际中立于不败之地。

说到认识自己，相信很多人会觉得好笑：“还有人会比我更了解自己吗？”可是你真的了解自己吗？假如有人问“你是谁”时，你是怎样回答的呢？你可能这样回答：

“我叫××，在××公司××部工作。生于×年×月×日，今年××岁。籍贯是××省，××大学××系毕业，现居××市。我的嗜好是游泳和踢足球。身高1.75米，体重65公斤，身体健康。我的个性嘛，可以说是开朗外向。唯一的小缺点是喜欢结交朋友，抽烟喝点酒。”

这样一来，你的“自画像”就呼之欲出了。你列举了自己的姓名、职业、年龄、籍贯、学历、居所、嗜好、身高、体重、健康状况和个性等。为的是说明“自己”，可是这样的自我介绍恐怕很难让对方知道你是个什么样的人。

如果你是学生，也许还会加上父母亲姓名职业、学校名称和学业成绩、社团活动、将来的志愿和生活习惯等项目；如果你面对的是个外国人，或者还加上国籍。可是这样，仍不能帮助对方了解你是个什么样的人。

“我是××”当然是说明自己最直接的方式，可是名字不过是用来区分自己和别人的记号。打从我们有记忆开始，名字就是一种别人烫在我们身上的烙印。当你遇上一个与你同名同姓的人的时候，你这个“符号”就失去了区别的意义