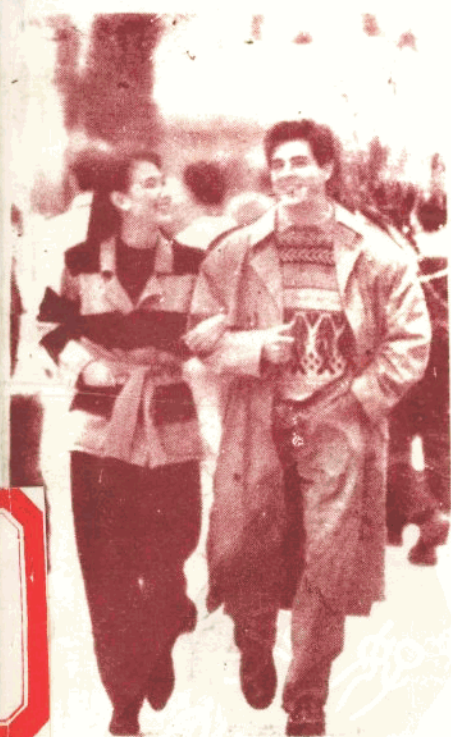


LING DAO ZHE ZHI YOU CONG SHU

社會交往 和處事藝術

● 待人處事的法寶
● 社交成功的指南

● 主編：郭曉民
馮勝
陳秉容



中國經濟出版社

目 录

第一篇

- 一、正确处理人际关系····· 1
- 二、架起人际关系的桥梁····· 10
- 三、改善人际关系的秘诀····· 13

第二篇

- 一、用语要礼貌····· 16
- 二、坐与站的姿态····· 26
- 三、介绍的礼节····· 28
- 四、握手礼····· 30
- 五、迎客礼····· 31
- 六、待客礼····· 32
- 七、送客礼····· 34
- 八、做客礼····· 35
- 九、赴宴的礼节····· 37
- 十、吸烟的礼节····· 40
- 十一、饮酒的礼节····· 41

第三篇

- 一、走路须知····· 43
- 二、乘车须知····· 46
- 三、购物须知····· 48
- 四、使用名片须知····· 50
- 五、跳舞须知····· 52

六、旅游须知·····	53
七、送礼须知·····	55

第四篇

一、取得社交成功的诀窍·····	58
二、交友结谊的艺术·····	60
三、应酬的艺术·····	68
四、最初交往的艺术·····	70
五、通信的艺术·····	73
六、打电话的艺术·····	78

第五篇

一、提问的艺术·····	82
二、听话的艺术·····	85
三、答话的艺术·····	88
四、谈话的艺术·····	94
五、劝说的艺术·····	97
六、演说的艺术·····	101
七、幽默的艺术·····	119
八、开玩笑的艺术·····	124

第六篇

一、夫妻交往·····	127
二、朋友交往·····	133
三、邻里交往·····	135
四、与上级交往·····	142
五、与下级交往·····	147
六、与同级交往·····	150
七、男女交往·····	153

八、同路人交往·····	155
九、同外国人交往·····	157
第七篇	
一、了解人、分析人的技巧·····	160
二、拒绝的艺术·····	162
三、避免偏见的艺术·····	166
四、克服嫉妒的艺术·····	167
五、制怒的艺术·····	170
六、防止上当受骗的艺术·····	173
第八篇	
一、沟通的艺术·····	179
二、调解的艺术·····	191
三、奖励的艺术·····	197
四、批评的艺术·····	202
五、惩罚的艺术·····	207
第九篇	
一、搞好领导班子团结的方法和艺术·····	214
二、科学决策的方法·····	220
三、提高办事效率的方法·····	232
附 录	
一、公关人员必须具备良好的素质·····	244
二、新书简介·····	251
后记 ·····	255

第 一 篇

一、正确处理人际关系

人际关系，也叫人群关系，是人们在生产建设和物质交往和精神交往过程中发生、发展和建立起来的人与人之间的关系。每个人生活在人群之中，都面临着一个如何建立和处理人际关系的问题。人际关系建立和处理得好坏，直接影响每个人的工作、学习和生产等诸方面，从大的方面讲，对人类的进步，社会的发展也会产生较大的影响，是社会文明程度的标志之一，对社会的发展起促进或延缓、阻碍作用。我们只有充分认识正确处理人际关系，掌握人际交往的基本原则和方法，才能正确认识和处理各种纷繁复杂的人际关系。

1. 正确处理人际关系的意义

正确处理人际关系具有重要意义，现简述以下几点。

①良好的人际关系，是促进个人身心健康的重要因素。

人际交往是人类社会活动的基本形式之一。通过人们之间的社会交往，人们可以获得适应生产、工作和生活的信息，受

到文明社会的熏陶，逐渐形成与社会相符合的行为方式。每个人都必定有一个或大或小的生活圈子，这个圈子里有家庭成员、亲朋好友、领导者和同事、同乡熟人等各种人际关系。一个人要生存、要生活、要工作、要学习就必然离不开人际关系。良好的人际关系，可以使人在学习上获得良师益友，互相切磋，开阔视野，启迪思维；在工作中产生活力、形成互补、配合默契、交流信息；在生活中联络感情，互相关心、互相帮助、互相激励，增强战胜生活中各种困难的信心和勇气。良好的人际关系有利于优化个人心理，克服人格障碍，预防心理挫折，减少心理疾病，促进身心健康；良好的人际关系，可以减少“分力”，产生“合力”，减少“内耗”，增强整体力量，使人与人之间，各种关系之间，形成民主、平等、协调、和谐的气氛，呈现彼此和睦相处，彼此关心，互相尊重，互相谅解，互相帮助的局面。这样的气氛和局面，能使人心情舒畅，情绪高涨，生活中常常处于亢奋状态，融化焦虑情绪，消极态度为心情愉悦，积极进取，能充分挖掘人的智力因素和非智能因素，使人的聪明才智得到最大限度的发挥，有助于培养高尚的人格特征，良好的行为习惯，稳定的心理素质，从而促进个人身心的健康成长。

②良好的人际关系，对于学习和工作有积极的促进作用。如前所述，正确处理人际关系有利于形成“合力”和互补。特别是同行之间，工作性质相同、特点相近、融洽的气氛、和睦的关系，无疑有利于工作的开展，有利于工作效率的提高。每个人都感受到集体的温暖、同事的友谊、环境的宽松，就会更深地体会到工作的意义，领会到工作的乐趣，有利于树立高度的责任感，调动积极性，发挥创造性，心往一处想，

劲往一处使，从而形成一股强有力的凝聚力和向心力，朝着既定的目标前进。同时，良好的人际交往有利于人与人之间感情的交流和深化，形成不断交往的全方位的多向活动，从而为互相传播、交流生产经验、科学文化知识创造良好的气氛和环境，取得最佳的劳动效果。良好的人际关系除了体现在同行、同事之间形成“合力”和“互补”，促进感情的交流和深化，提高劳动效率以外，还有利于个人了解社会信息，拓宽加深社会交往，争取社会关注和承认，崭露头角，早日成才。当今社会造就了一批新型人才，他们思想解放，勇于实践，富有开拓进取，敢闯“世界”，在改革的滚滚洪流中奋勇搏击，在广阔的天空展翅翱翔。良好的人际关系，积极进取的社会交往，使他们得以向社会“推销”自己，展示自己，同时社会也能充分地了解和认识他们，从而能使他们处在自己合适的位置，与社会的脉搏一起跳动。为社会的发展，人类的进步作出积极的有益的贡献。总之，社会交往和人际关系在人们日常的工作、学习和生活中，在社会主义革命和建设中，在人类的进步和社会的发展中，有着举足轻重的作用。

2. 正确处理人际关系的原则

正确处理人际关系不是一件简单的事情，不但需要诚意和耐心，而且还必须坚持正确的原则。我们认为，在正确处理人际关系时，至少要坚持以下几个原则。

①加强交往，增进友谊。经常交往，有助于逐步加强相互了解，不断密切人际关系，增进友谊。友谊在人际关系中

具有重要地位，成熟的友谊，是良好的人际关系的重要标志。而只有加强与社会各界公众联系，沟通思想、交流情感，才能缩短交往距离，逐步建立起友谊的关系。在时代列车飞速发展的今天，那种仍把自己封锁在狭小的人际关系圈子里，“划地为牢”自我封闭的做法，只能是自陷于落后和无知，无疑应在摒弃之列。人作为社会性的高级动物，除去阶级性的一面外，还有其群体性的一面，更何况已处在生产力有较高发展，社会分工日益扩大，社会交往日趋频繁的今天呢？因此，我们每一个人都应该积极与周围的人进行正常的交往，切不可“老死不相往来”，否则人家不了解你，你也不了解别人，那么怎么能增进友谊呢？

②将心比心，推己及人。人际关系，其实也就是人已关系。处理人际关系，也就是摆正自己与他人的位置，我们提倡在人际关系中将心比心，换位理解。惟有这样，人际关系才会大为改善，孔子曰“己所不欲，勿施于人；己所欲之，施之于人。”这可以说是处理人际关系的经验之谈，要与人为善，不能与人为恶。现在社会上，政客间的相互倾轧、玩弄权术；商人间的尔虞我诈，坑绷拐骗；知识分子之间的文人相轻等现象，都摆错了人际关系的位置，颠倒了人际关系，是可恶可悲的。

③学人之长，补己之短。人际之间，不仅要相互交往，也要提倡相互取长补短，开展必要的有益的竞争。各人有各人的优点和不足，“金无足赤，人无完人”，要紧的是要正视自己的不足，学习人家的长处，不能用显微镜去找别人的缺点，吹毛求疵，用放大镜看自己的优点，自高自大。尺有所短，寸有所长，人都是有鲜明个性的，有人在这方面擅

长，有人在那方面优秀，如果以己之长，衡人之短，就会滋长骄傲、嫉妒心理，而应当“学人之长，补己之短”。这样不但能使自己不断进步，而且也能促进人际关系的进一步融洽。

④**严于律己，宽以待人。**只有严于律己，才能获得对方好感，树立自己的形象；只有宽以待人，才能使对方心悦诚服，并能不断发现对方的长处。要严于律己，就要经常不断检查自己，“吾日三省吾身”，高标准、严要求，对自己的错误不护短、不掩饰，并勇于改正。要宽以待人，就要提倡设身处地，换位理解，而不是抓住对方的毛病不放，盛气凌人，居高临下，咄咄逼人。别人如有缺点，应满腔热情地去引导人家自己认识，需要帮助时也要诚心实意，诚恳相劝，不要恶语伤人。

⑤**培养性格，塑造形象。**人们在社会交往中，应注重培养良好性格，树立个人形象。不良性格会使自己形象受损，使人际关系淡化甚至紧张，良好性格则有助于树立个人的美好形象，优化、强化人际关系。自私自利，唯利是图使人厌恶；虚伪狡猾，花言巧语使人不齿、唾弃，孤僻、冷漠使人反感；麻木不仁使人不愿接近；自视清高，自高自大使人敬而远之；性格粗暴，容易伤害对方；心胸狭窄，容易引起矛盾。而诚实、正直、公道，心胸坦荡，平易近人，不卑不亢，落落大方，谦虚谨慎，文明礼貌，积极进取，责任心强，富于同情心，具有感召力等优良品格，则是人们所称颂和推崇的。在改革开放的今天，时代已经塑造了一大批有理想、有道德、有文化、有纪律，既具有中华民族历史的传统美德，又富有开拓进取精神的新型劳动者，是极少保守思想的，他

们既敢于大胆探索，积极进取而又不趋时髦；既纵横捭阖，叱咤风云，干练豁达又不乏温情细腻。他们往往处事果断，具有大将风度，具有忘我的事业心和百折不挠的拼搏精神，这些优良品格又使得他们拥有良好的人际关系，受到各方面的好评。

⑥先人后己，舍己为人。可以说，这是—一个人在处理人际关系时的最高思想境界，是共产主义觉悟和道德品质的体现，是一个人的思想道德的升华。在荣誉、享受面前，在困难、不幸、危险乃至生死的抉择面前，如何对待，如何处理，反映了不同的人不同的道德观、价值观、人生观、世界观。“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”的名言，之所以脍炙人口，千古传颂，就因为它生动而深刻地反映了先人后己，舍己为人的道德风尚和思想情操。大禹为治水三过家门而不入；屈原的“我生为楚国人，死为楚国鬼”的赤子之心；文天祥的“人生自古谁无死、留取丹心照汗青”；共产党人夏明翰“杀了我一个，还有后来人”的大无畏革命精神；张思德“毫不利己，专门利人”的品格；白求恩“对工作的极端负责，对同志对人民的极端的热忱”，以及今天提出的“亏了我一个，幸福十亿人”的口号，从历史到现实，先进人物的先进思想、优秀品质以及他们为真理、正义、光明，为人类的解放事业，繁荣昌盛而斗争的献身精神不胜枚举，成为激励人们行动的榜样和前进的动力。如果一事当前，先为自己打算，甚至“拔一毛利天下而不为”，那只是极端利己主义者，庸俗卑劣作风，反映了思想道德水平的恶劣和低下。自古以来，先己后人，舍人为己者，必然是人格卑微，行为猥琐，受人谴责，遭人唾骂的自私自利之徒；而先人后己，舍

己为人者，必然是人格高尚、道德品质优良，受人称道的。一个人真正做到了先人后己，舍己为人，不但能使人际关系和谐、融洽，而且能赢得周围人们的尊敬和爱戴。

⑦择善弃恶，协调平衡。正确处理人际关系也是为了满足人们的多种需要。人们的各种需要都具有社会性，也就是说，这些要求都必须按照社会统一的尺度去衡量。不同的时代，不同的社会制度下，衡量人们需要的尺度有差别，衡量的结果当然也会有差别。对人们需要衡量的结果，我们可以把它分为善与恶两大类。所谓善者，即对社会、对他人无害或有益。所谓恶者，即对社会、对他人有损害、有威胁。我们处理人际关系，首先要考虑自己与交往对象相互的需要是否有益于社会、有益于他人。对有益的，要采取积极的态度，对有害的，就要坚决放弃。这种选择在人们交往中常常表现为与什么人交往，为什么目的交往。“孟母择邻”就是一种对建立人际关系的选择。在工作领域中，一切有利于开展工作，建立正常工作秩序，加强各岗位之间配合，能够增强工作效率的人际关系都应该尽可能建立和发展。在生活领域中，一切有助于培养，提高人们健康生活情趣的，有助于家庭和睦，有助于人们克服困难，有助于消除人们心理疾病的人际关系都应努力地建立和发展。在学习过程中，一切有益于交流思想，相互启发，获得知识的人际关系都应该尽力地去建立和发展。而那些以谋求不正当个人利益，满足低级趣味目的的人际关系则是我们要坚决反对的。择善弃恶在对建立人际关系的选择中是统一的，即把对交往对象的选择与交往目的的选择统一起来。我们不能一概地排斥犯过错误和本身有严重缺点的人，但与这些人的交往甚至建立某种关系，一定要

从正确的交往目的地出发，而不能姑息和迁就他们的错误来维持关系的存在。我们也不能因为交往对象诚实可信而不考虑交往目的，盲目地建立和利用相互间的关系办一些错事。

建立人际关系还有个协调平衡的问题。它体现在人际关系的多方面和不同层次上。首先，建立人际关系的主体要对自己与对方的需要加以协调和平衡。一个人的精力是有限的，建立人际关系的目的是为了满足需要，而人们的需要必须与人的有限时间和精力成正比。需要大于人们实际的精力就会产生需要过剩，使人们终日忙于交往，穷于应付各种人际关系而很少有时间来承担自己应负的责任。如果个人精力和时间大于自己的需要，出现需要不足，就会使自己陷于孤独、苦闷的状态。导致信息闭塞，孤立无援，减少了自己发挥能量的机会与范围。因此，在建立人际关系过程中，要经常地协调平衡人们需要与人们时间、精力之间的关系。其次，要对各种人际关系进行协调和平衡。人们在社会不同的领域中担负着不同的角色，建立不同类型的人际关系，有利于人们加强各种关系之间的适应性，提高人们的社会交往能力和影响程度。最后，人际关系的双方还要各自对自己的交往行为进行协调平衡。一种关系的建立需要双方面的相互了解，共同努力。任何单方面的热情都不能促成关系的真正建立。因此，要建立人际关系只能是双方在交往中相互了解，逐渐使信任和感情深化。这个过程中每一方面采取的行动都需要得到对方的积极反应，建立关系的基础才能得到加强，因此，就需要双方在交往的过程中对各自的行为进行协调平衡，使各自的行为积极、准确，不会产生误解造成矛盾，影响人际关系的建立与发展。

⑧**尊重理解，守法有德。**人的自尊与相互尊重，是建立人际关系的基础之一。一个人只有自尊才能产生提高自身修养的需要，只有相互尊重才能有较深的交往。自尊和相互尊重是对人的自我价值的肯定行为。一个人如果感觉交往对象对自己不够尊重，那么，他就会感到委屈和不满，对对象产生厌恶心理。使原有的需要减弱和转移，使关系受到影响。而相互尊重给人心理以强化作用，使交往双方因对象自己的肯定行为而提高了与对象交往的需要。

信任和理解是建立人际关系的又一个基础。人们在交往中相互传递信息是多种形式，十分复杂的。而人们的内心活动又受复杂外界的影响，使动机、行为、结果常常处于矛盾的状态中。人们在这样一种情况下建立和发展人际关系，信任和理解是格外重要的。人们所以能够建立关系是因为各自对对方的需要。但仅此还不够，还必须存在一定程度的社会认同和价值认同。信任和理解是这种认同的具体表现。信任和理解是人们合作型交往成功的必要条件，这种交往过程越长、越曲折，就越需要双方的信任和理解。在一定意义上讲，人际交往中信任理解程度可以作为人际关系发展的标志，用它来检验人际关系的发展。

就人际关系发展的社会准则来说，它基本包括法制纪律和道德伦理两个方面。社会主义法制和纪律是社会主义条件下人们行为基本规范。在人际交往中必须严格按照这个规范约束自己的行动，按照这个规范发展人际关系。人际交往的复杂性以及对人际关系性质认识不足，都可能造成人们在交往中出现不正常的需要和越轨的行为。只有把法律制度和纪律制度规定作为界限，才能使人际关系健康发展。

伦理道德是人们发展人际关系的重要行为准则。道德是

伦理道德是人们发展人际关系的重要行为准则。道德是调整人们之间关系的行为规范。伦理道德直接指导人们的社会交往。社会的伦理道德是由社会政治制度、经济发展水平、文化历史传统等多方面因素决定的。人际关系的社会性决定于人们的道德观。在社会主义制度下，人们伦理道德的发展受无产阶级世界观的支配。人际交往和人际关系的发展，当然也都要符合无产阶级理想观、幸福观、爱情观、生活观、价值观等方面的要求。人们在交往中，必须考虑一切行为是否符合道德标准，考虑人际关系发展方向是否符合道德规范。不负责任的同志关系，不正常的男女关系，虚伪的领导与被领导关系都背离了社会主义的伦理道德，应该在交往中彻底屏弃。

中华民族历来注重合情合理地处理人际关系，人与人相处中素有讲究礼让、仁爱、信义、忠诚、谦敬的优良传统，因此被誉为礼仪之邦。社会主义制度的建立，更使我国人与人之间的关系发生了根本性的变化，新中国亿万人民群众之间的团结、友爱、和睦、融洽的人际关系受到了世界人民的普遍赞扬。我们坚信，随着社会主义精神文明建设的不断发展，人与人之间团结、友爱、和睦、融洽、互敬、互让一定会蔚然成风，高尚、纯真、美好的人际关系一定会在我国大地上普遍建立起来。

二、架起人际关系的桥梁

人生在世，都必然作为某一群体的成员参与社会生产和

社会生活，这样就必然会结成人與人之间的各种关系，这些关系的建立，都离不开社会交往。那么，人与人之间，怎样才能架起交往的桥梁，建立良好的人际关系呢？

①利用相似性因素。人与人之间往往因为年龄、阅历、理想等方面的相似之处，相互之间在对问题的看法，为人处事的态度，情感的交流等方面产生强烈的共鸣，这就为人际关系的建立奠定了基础。首先，理想相似的人，因为交际中的志同道合感，增强了双方之间的吸引力，社交的成功率就高。其次，阅历、地位相似的人，由于文化程度、生活环境、经济状况、社会地位的相似，特别是老同学、老同事、老乡邻关系，更易产生“自己人效应”，相互交往中的吸引力较强。三是年龄相似。同代人之间，不存在代沟、代距，所受教育，生长环境基本相似，对重大问题的看法以及心理特征比较相近，这就为相互的交往和沟通创造了有利的条件。

②利用互补性因素。社会交往是满足人们精神需要的有效方法。一个群体、一个单位、一个领导班子成员，如果在气质、性格、能力等方面能够互相补充，那么成员之间的相互关系一定会和谐融洽。这其中的原因之一，就是个性特征和相互需要方面的互补性因素，增强了相互之间的吸引力。大至一个团体、小至一个家庭，只要是一个独立群体，离开了互补性因素，都不能稳固。因此，互补性因素，是人际交往吸引力的重要源泉，也是社交活动中强有力的纽带。

③利用情感上的相悦性。在人与人的交往中，如果感觉到双方在情感上比较融洽，特别是喜欢上某个人，就会有一种情感的力量，驱使你与对方接近，并建立良好的人际关系。因此，社交中情感的交流和沟通，是建立良好人际关系

的基础。

④**利用特殊的情境因素。**人生的道路充满坎坷和曲折。当一个人在社会环境、自然环境、心理环境中，处于逆境地位之时，最需要他人的帮助，如果你能在关键时刻，在生活上、经济上、前途上帮助对方，那么对方对你的恩情将会终生难忘。如果双方处在相同的逆境中，相互帮助，同舟共济，那么二者之间，将会结成牢不可破的患难之交。

⑤**利用相邻性因素。**常言说，远亲不如近邻。要建立良好的人际关系，邻里关系是一个重要方面。首先，空间上的相邻性，为人们的接触创造了条件，也为相互认识和了解提供了方便。交往频率就高。其次，邻里之间相互需要的有用性，也促使双方互相帮助，互相补充。其三，人人都希望有一个和睦的家庭和一个友善的邻里环境。利用相邻性因素要注意：严格要求自己，一切从团结的愿望出发；要自觉遵守公共道德；有事互相帮助照顾；切忌邻里之间传闲话搬弄是非。

⑥**利用具有吸引力的个性特征。**交往中，要塑造良好的社交形象，使对方敬佩甚至为之倾倒，是社交成功的重要因素之一。社交形象的塑造，要有自己的个性特征。哪些个性特征在社交中容易受到他人的好感呢？一般来讲，善于同情理解、尊重别人的人，易于建立良好的人际关系；热情开朗，胸襟开阔，乐于助人的人容易受到人们的欢迎；待人真诚，信任别人的人，能与人保持长期的友谊。

⑦**利用美的风度仪表。**爱美之心，人皆有之，优雅的举止、潇洒的风度，适宜的打扮，在社交场合显得尤为重要，特别是初次交往的第一印象，仪表美占有相当大的比重。因此，风度、仪表的魅力，是增强人际间的吸引力的重要因素

之一。

⑧利用兴趣爱好的一致性因素。人人有自己的兴趣和爱好，有的喜欢音乐，有的喜欢运动，有的喜欢养花种草，有的喜欢书法绘画，有的喜欢下棋，有的喜欢玩牌。年轻的喜欢跳舞、唱歌；年长的喜欢钓鱼、气功等。“物以类聚，人以群分”，相同的兴趣爱好，往往给人一种“知音”之感，在语言、心理等方面的共同之处，促使双方架起交往的桥梁，建立良好的人际关系。

总之，要建立起良好的人际关系，就要善于利用各种有利因素，采取切实可行的办法，架起人际交往的桥梁，为自己事业的成功，创造一个有利的外部环境。

三、改善人际关系的秘诀

怎样改善你工作、学习、生活的环境，让周围的人都喜欢你呢？人们在实践中，摸索总结出以下秘诀：

①真正关心别人。如果你想得到别人的真正友谊，让别人从内心喜欢你，你就要诚心诚意地帮助别人，关心别人。正如西方一位心理学家所说：“正是不关心别人的人在生活中遇到的困难最大，给别人造成的伤害也最大。正是这种人导致了人类的种种失败。”一个不真心关心别人的人，也很难得到别人的帮助，甚至影响到事业的成功。

②发自内心的微笑。发自内心微笑是一种无声的言语，它意味着“我喜欢你”、“我是你的朋友”、“我相信你也会喜欢我”。通过微笑，可以告诉对方，“你是值得我向你