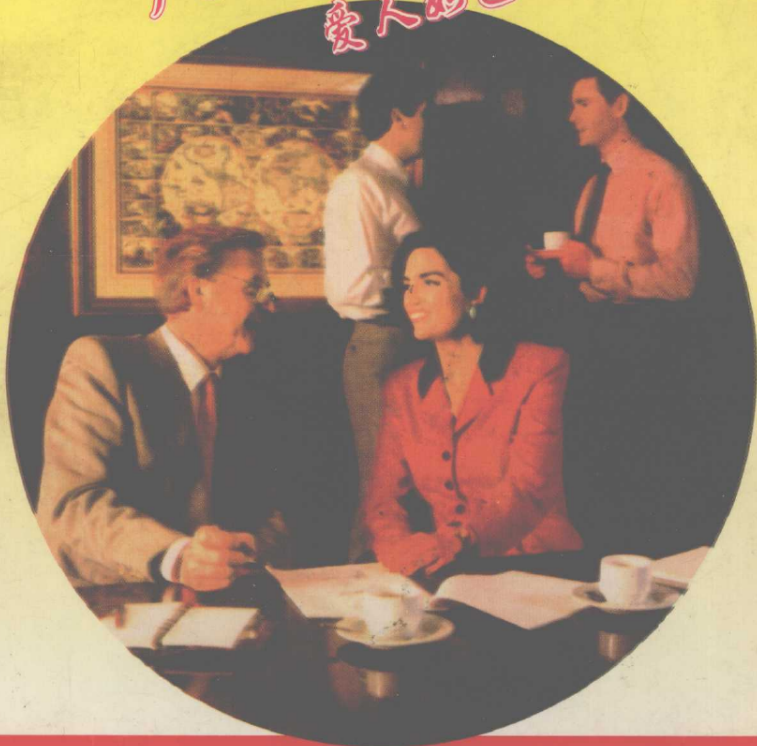


好口才 系列丛书

成功的交际艺术

广交良友万事发
爱人如己人缘佳



成功的交际艺术

东 日 编著

汕头大学出版社

粤新登字 15 号

成功的交际艺术

东 日 编著

汕头大学出版社出版发行

(广东省汕头市汕头大学内)

中山市迪丽彩色印刷厂印刷 新华书店经销

1997 年第 1 版 1997 年 12 月第 1 次印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:6

字数:130 千字 印数:0—10000 册

ISBN 7-81036-109-0/G·13

定价:8.90 元

目 录

第1章 交际概述	(1)
1. 交际的内涵	(1)
2. 交际的基本原则	(4)
第2章 克服交际中的羞怯心理	(11)
1. 羞怯心理的成因	(12)
2. 克服羞怯心理的方法	(13)
第3章 血型与交际	(19)
1. 血型与性格的关系	(19)
2. 与不同血型人交往的方法	(22)
第4章 如何建立人际关系	(32)
1. 随处结缘	(32)
2. 给人留下良好的印象	(34)
3. 爱人如己人缘佳	(37)
4. 如何与陌生人攀谈	(38)

第5章	如何维护良好的人际关系	(43)
1.	善于“浪费”	(43)
2.	不要强迫别人接受你的想法	(45)
3.	钱财分明大丈夫	(46)
4.	不要侵犯别人的隐私	(48)
5.	不要忽略礼貌	(50)
第6章	几种普通关系的处理技巧	(52)
1.	上下级的关系	(52)
2.	与同事的关系	(57)
3.	与邻里的关系	(59)
4.	师生关系	(61)
第7章	恋爱, 情感的升华	(64)
1.	爱是什么	(64)
2.	恋爱中的重音符	(66)
3.	情书的效应	(71)
4.	恋爱交往的测评	(74)
第8章	家庭, 交际的摇篮(上)	(77)
1.	如何使婚姻更美满幸福	(77)
2.	如何看待婚外恋	(82)
3.	“妻管严”透视	(85)
第9章	家庭, 交际的摇篮(下)	(89)
1.	儿童教育忧思录	(89)

2. 父母如何处理与“小皇帝”的关系	(93)
3. 老年人如何与儿孙和谐相处	(97)
4. 如何处理婆媳关系	(100)
第 10 章 语言, 交际的桥梁(上)	(104)
1. 道歉, 友善的鞠躬	(105)
2. 致谢, 积极的应酬	(107)
3. 赞赏, 甜蜜的人生	(109)
4. 劝说, 指点迷津	(112)
第 11 章 语言, 交际的桥梁(下)	(118)
1. 批评, 引归正途	(118)
2. 拒绝, 挡住诱惑	(122)
3. 解答, 智慧的交锋	(128)
第 12 章 交际礼仪	(133)
1. 介绍的礼节	(133)
2. 握手的礼节	(136)
3. 交换名片的礼节	(138)
4. 宴会、舞会、鸡尾酒会上的礼节	(139)
5. 拜访的礼节	(144)
6. 探望病人的礼节	(146)
7. 吊丧的礼节	(148)
第 13 章 送礼的艺术	(150)
1. 送礼的原则	(150)
2. 选择礼品的学问	(152)

3. 送花的常识	(156)
第 14 章 涉外交际(上)	(162)
1. 怎样称呼外国人	(162)
2. 怎样与外国人交谈	(163)
3. 中外语言表述的差异	(165)
4. 怎样赴涉外宴请	(167)
第 15 章 涉外交际(下)	(172)
1. 部分国家和地区的特殊礼节	(172)
2. 国外部分民族的禁忌	(181)

第1章 交际概述

1. 交际的内涵

“交际”一词，起源于《孟子·万章下》：“万间曰：‘敢问交际何心也？’孟子曰：‘慕也。’”在这里，孟子并没有解释什么叫交际，但却说明了交际中人所应持的态度，即尊重、恭敬。至宋代，朱熹才给“交际”作较恰当的解释，即“交际谓人以礼仪币帛相交接也”，他认为交际是人们按一定习俗礼仪所进行的一切交往活动。现代学者在编《辞海》时，总结前人的经验，更简洁地把“交际”定义为“人与人之间的交往应酬。”

人类生活离不开交际。事实上，交际在人类发展中曾起过极为重要的作用。在远古时期，猿人用粗糙的石器、木棍成群结队地在自然中寻找食物、谋求生存。这种自觉和协调的行为，融合了一定的目的和情感。而正是这种自觉性与协调性行为，使人类区别于一般动物。从这种意义来说，人类的诞生是从交际开始。因此，马克思说：“社会是人们交往作用的产物。”

在原始社会，由于生产力水平极其低下，人们只能共同劳

动,共同享受劳动成果,在这样的环境下,人与人之间的关系是在平等、友爱、互助的基础上进行的,所表现的人际关系也是简单的。

随着社会的发展,私有制、阶级与国家产生后,新的法律制度、道德与宗教规范逐步形成,人际关系也变得复杂化。奴隶社会,奴隶与奴隶主存在着强烈的人身依附关系。封建社会,人际关系被套上两条锁链,即男人们的“君臣父子”,女人们的“三从四德”,加之生产力的落后,人们过着自给自足的生活,这就压制了人们的交际热情与兴趣,人们多数是祖祖辈辈厮守在方寸之地,日出而作,日没而息。或父子相传,终身习一艺,守一业,封闭在狭小的圈子里,交往多限于四邻、亲戚,交际生活极其贫困。

到了近代社会,中国国门打开,西学逐渐输入,科学与民主日渐为人所熟悉,人们的文明程度也得到提高,人们为了摆脱封建的桎梏,为了国家的强盛,四处奔跑,使交际生活得以蓬勃发展。但是,解放后,本来阶级已基本被消灭,但由于一度受错误思想指导,淡化了的阶级斗争观念,却反而被人为地强化,致使人际关系趋于紧张。

此间,国际的政治与经济有了较大的发展,许多国家进行了一系列的政治、经济改革、重新调整了公民之间在社会、政治、经济中的关系,扩展了民主与平等的外延。中国许多卓有远见的领导人也开始觉悟了。他们重新评估解放以来的政策、路线,率先在农村进行改革,全面实施家庭联产承包制,改变以前的分配制度,使人际关系更自由、平等、协调地发展。原来单纯的强制性的领导与被领导关系,逐渐变为服务与被服务的关系;群众之间也由“大锅饭”时期的假平等,变为在公平的基础上形成新的协作关系。

农村改革的成功,促使了城市经济改革。经过近10年的探索与实践,社会主义市场经济已深入人心;许多大中型企业纷纷实行股份制,这也使人的关系发生了深刻的变化。原来上下级关系和同事关系,变成了既是股东又是同事的关系。职工的利益与企业的发展挂钩,职工的责、权、利更为密切,这样大大激发了职工的劳动积极性、创造性和主人翁的责任感。据报道,1993年深圳市又率先取消了劳动干部制度,原来干部与工人的不平等关系将成为历史的记载,这样便大大增强了中国公民的民主与平等意识。

人的解放,必然促进科学进步。约翰·奈斯比特在他那轰动世界的名著《大趋势》一书中曾指出:高技术必然引起高情感,而高情感又必然会引起人们“对相聚在一起的需要”。在科技发达、经济繁荣的今天,人们渴望交际。美国曾有人作过这样的实验。在无光无声,完全与外界隔绝的实验室内,安置有舒适的床,并配备有足够的美味佳肴。要求受试者单独在里面安静地生活4天,每天吃喝睡完全自由。试验完毕可得一笔可观的酬金。可是受试者过了两天便纷纷神经质地敲打墙壁,要求释放他们。从这个实验中可知,人有着极为强烈的交际欲望,离开了交际,人生存便失去意义,因为人除了有生存欲望外,更需要受到尊重,需要自我实现,需要思想情感交流。如果没有交际,人与人的关系便会失去平衡,社会肌体便会黯然失色。所以,可以这样说,什么时候关系僵化,人的个性与思想便会受到压抑或扭曲。

众所周知,人与人的交往是一个行为互动、感情互动、思想互动的过程。行为互动是人际关系的外在形式,思想与感情的互动,即沟通才是交际的内涵。

人际的沟通是通过语言的表达系统,使沟通者与接受者向

交流的过程。当人受到来自别人不同刺激时,便会很自然地选择最恰当的反馈方式来表现物质自我状态,从而达到与对方沟通的目的。因此,人际的沟通实质是一个交换过程。这种交换通常表现为两个方面:一是物质交换,如:商品交换、馈赠礼物等;一是精神交换,诸如称赞、尊重、批评等。而任何交换都是在对沟通者的行为意义作解释、分析的基础上作出的反应。美国哈佛大学霍曼斯教授的调查、研究表明,这种反应存在一种普遍的规则,亦即人们指望其得到的报酬与他们所付出的成本成正比,也就是说,交际沟通应遵循公平合理、和谐互惠的原则。事实上,从现代人交际的种种迹象表明,如果一个人在某一特定沟通活动中,所采取的行为换得的报酬是正向反馈,那么,他就愿意重复这个行为,比如,商业活动中,买卖在公平合理、互惠互利的基础上进行,他们的贸易往来便可维持下去。在人际交往中也一样,只有双方相互尊重,平等相待,友情才能日益加深。否则,他们中的一方必然会重新调整沟通的价值取向,以保持自己与对方的认识的平衡。

今天,世界不再是暴力对抗,而是平等的对话。在经济上表现为相互渗透、相互补偿,在人际关系上更表现为和平、友好、自由的沟通。可以这样说,平等互惠的交际将成为未来世界的主旋律,这是符合广大民众的心理需要的。

2. 交际的基本原则

成功的交际有赖于良好的品格。苏格拉底说过:“不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”以下我们来谈谈交际中的四条基本原则。

平等, 交际的基石

现实生活带给人们各式各样的复杂关系。为了更好地协调各种关系, 创造良好的人际关系环境, 首先应该平等待人。凡是以不平等的态度待人, 那只会导致虚情假意, 只会在人的心里埋下淡漠、隔阂或愤懑。上司与下属、专家与学子、前辈与后生, 如果产生了不平等的心理, 肯定会孕育“专制”与“家长制”作风, 使相互之间的交往被一道深深的鸿沟阻拦。可以说, 不平等是交际活动中的大敌。

那么, 平等将意味着什么呢?

古训有言:“不做才以骄人, 不以宠而作威。”平等, 在交际活动中, 主要表现为人们的心态与人格上的平等。说具体些, 即是待人热情恳切, 平易近人, 不摆架子, 不装腔作势, 没有地位与名誉的优越感。在这方面, 周恩来总理可是一个表率。据说, 有一天, 北京饭店的理发师朱师傅来到总理家。总理和蔼地说:“老朱, 又让你跑一趟, 太辛苦你了。”朱师傅听了, 十分感动, 心想:这怎么说呢? 总理那么忙, 平时是自己亲自到饭店去。这次是周总理已连续操劳了 20 多个小时, 尚未合上一眼, 跟着又要到机场接待外宾, 这才让我来家给他刮个脸, 又有什么不应该? 刮脸时, 总理突然一个咳嗽, 老朱没提防划了一道口子, 他心里十分紧张, 赶忙说:“我工作没有做好, 真对不起!”可总理却说:“我怎能怪你呢? 怪我咳嗽前没和你打招呼, 幸亏你刀子躲得快。”总理刮净脸, 即刻要赶去机场。临走时, 特意吩咐邓大姐陪朱师傅吃饭, 朱师傅被感动得掉下泪来。

这虽是一桩小事, 人们却不难从中体会到, 正是由于发自内心的态度上的平待, 才使人与人之间的情感得以沟通。

但是, 平等不等于平均或价值的均等。如果把平等狭隘地

理解为生活待遇均等，或者人与人之间交换互酬绝对均等，不仅在理论上极为肤浅，在实践中也是难以做到的。

今天，在改革开放的宽松环境里，我们应进行一系列真正的改革，铲除等级观念、权势观念以及不患寡而患不均的小农平均主义的思想，创造民主的气氛，造就一个公平的竞争环境，使每个人都懂得自己的应有的权利和义务，提高“平等”观念的水平。人们只有真正认识平等，理解平等，渴望平等，才会去追求平等，从而实现平等。

从人际关系学的角度来看，平等，是通过自我人格与心理的显露，以求得别人的同感、理解和协调，最终实现“亲密交际”。从这种意义来说，平等是真情所在，交际的基础。

诚实，交际的根系

明朝吕坤《呻吟语·务实》：“实言实行实心，无不孚人之理。”意思是在语言、行动和心意方面都诚实待人，没有不使人信服的道理。诚实是人生最珍贵的品德，它是对人的一种实事求是的态度，是一种交往的良好性格特征，是待人真心实意的友善表现。在交际活动中，诚实之心能够驱散交往中的阴霾，使交往双方心心相印，友谊地久天长。因此，人们渴望得到诚实，如在爱情方面，择偶的诸多条件中，诚实被摆在首位。同志之间的来往，要求以诚相见，将心比心。反之，虚伪是真诚的对立面，它为交往制造障碍，甚至把真诚的友谊变成相互的尔虞我诈。

俗话说：“做坏人容易，做好人艰难。”其实要做诚实的人更难。童话《皇帝新衣》中叙述这样的故事：两个骗子到皇帝面前游说，说可以用金银编织一套新奇轻巧的服装。皇帝信以为真，花了大量的黄金，让骗子为他织新衣。在编织过程中，皇帝

派两名大臣去了解情况。可是，两们大臣进了手工作坊，只见两个骗子手舞足蹈，却没有见到新衣的影子，骗子猜中大臣的心思，便解释说：这种新衣有一种特别的作用，只有聪明的人才看得见。大臣担心别人说他们愚蠢，向皇帝汇报时，谎称新衣豪华美丽，并介绍新衣的特殊功能。新衣“完成”后，皇帝要试一试，可是，他同样什么也没有看见，但又担心自己被看作是愚蠢的人，结果违心地夸奖新衣的美丽，并决定要上街让民众一睹这一稀世珍宝。百姓得知皇帝做了一件奇特的新衣，在皇帝出巡之日，男女老少跑上街头，想看个究竟，可是他们看到皇帝赤裸的身体，并没有见到什么稀世之宝，同样，他们也担心旁人说自己愚蠢，都谎称皇帝新衣豪华艳丽。此时，一位小孩大声喊道：“皇帝裸体出巡。”这一诚实的童声敲击着每个人的心灵，人们终于觉醒了。在当时，要说出真话是不容易的，因此，要做一名诚实的人，至少找回自己的童心，因为童心是纯朴而诚实的。

待人诚实，首先应表现为对人对事实求是，不说谎话，不捉弄人，不侮辱人，做到君子坦荡；其次，对别人要有正确的认识，相信人，尊重人。如果把别人都看成自私小人，那就很难待人以诚。

在交际活动中，诚实并不一定都受欢迎。鲁迅笔下那个说“这孩子将来要死的”人，并不值得称赞和仿效。试想，在那喜庆的日子里，说这样的真话，虽然是事实，但会令人伤心。其实，在某种特定的场合，说一些假话，虽不合理，却是合情的，基于此，“假话”与真实又是同样神圣。我们这样说，并不是提倡人们学撒谎，而是提醒人们说真话时注意场合与方式。

守信，交际的灵魂

社会的发展,使人与人的交往更频繁、更广泛,交际已变得越来越复杂。此刻,信用的重要性也变得日趋明显。唐代王梵志有诗:“立身存笃信,景行胜将金。”做人贵在守信,具有这种高尚品德,胜过手里拿着黄金。笃信是待人处世之本,它能消除别人的戒心和疑虑,促成友谊和合作。虚伪失信是圆滑处世的伎俩,它可以用虚伪的手段轻易骗取别人的信任,从而谋取更多好处。虚伪圆滑比诚实发展得快,但终会因其致命的弱点——失信而垮台。人们以失信者总是鄙之远之,不愿与之交往与合作。俄国有句谚语:“骗人一次,终身无友。”中国古代也有类似的说法:“以信待人,不信思信;不信待人,信思不信。”

自古以来,中国人很注重以笃信修身处事。守信的首义,说是言而有信,正所谓“一言既出,驷马难追”,答应了的事,不管多艰难,也要设法办到。战国时期,商鞅仰赖孝公的支持,要在全中国推行新法。为了令广大百姓信服,他特意派人在秦都咸阳南门立一根3丈长的木头,并出榜明示:能够将此木从南门搬到北门者,重赏10金,当时没有人相信此事,几天过去。仍无人愿去搬动木头。后来商鞅将赏金加至50,一个百姓壮胆尝试,移木北门,果得50金。结果新法很快在全国实施。

许下的诺言就要兑现,不然,就会失信于人,甚至有损人格,危及国家。西周末代国君幽王,为博得美人褒姒一笑,以烽火捉弄官兵将士,言而无信,成约不守,结果断送江山。这千古之鉴,令人深思。

守信的第二要义,要严守朋友的秘密。太阳有黑子,月亮有阴影,每个人的心中都有自己的秘密,我们不能随意打听朋友的秘密,一旦得知朋友的秘密,应该帮助保护。日本的保险大王原一平曾说:“严守对方的秘密,这是守信中最细腻最动人的一页。”如果用朋友与他人的秘密来哗众取宠,就会失去自

我,失去友情的保障。严守秘密,这是人生的权利。如果说世上存在禁区,那么,心灵的秘密就是交际中的禁区,人人都应以守信作为它的保护神。

守信还表现为守约守时。“时间就是生命”,这是处事立身的箴言,已广泛为人所熟悉和接受。让别人无辜地等待是很不礼貌的。

宽容,交际的粘合剂

宽容,作为一条人际交往的基本原则,它包涵两个方面的内容:一是包容,一是宽恕。

由于和每个人的生长环境不同,他的地位、学识、性格以及对人生的看法也不尽相同。在与人的交往中,要求彼此容纳,求同存异,不因他人地位低下、学识较浅、性格有些怪异或学术观点不同而拒之于自己交际范围之外。歌德曾说过:“要旁人都合我们的脾气,那是很愚蠢的。我把每个人都看作一个独立的个人……这样才可以和任何人打交道。”的确,在现实生活中,有相当一部分人,稍有一点成就、名誉,便自视清高,为了不与他人“同流合污”,给自己的交际制定了严格的条件,对那些观点、行为方式与己不合者,吹毛求疵,随意批评、责难。可以想像,这种人恐怕不会有几个亲近的朋友。

其实,大千世界,有人早熟早成,也有大智若愚、大器晚成的人。在观点上,有的较为理智,传统式思维多一点;有的较为敏锐,开放式思维多一点,这都是常情。如果认识与理解了这些,你就可以容纳他们,做到求同存异,与他们沟通,并建立长久的友谊。

其实,在交际活动中,有时难免会遭到朋友的误解,或者别人无意伤害,或者受到不公平的待遇,或者与爱人发生矛盾,或

者受到上司错误批评……。当遇到这种情况时，你是宽恕别人或请别人宽恕，还是以牙还牙，伺机泄愤呢？

古人说道：“莫大之祸，起于斯须之不忍。”人生中最大的祸患往往是因为一时不能容忍而激发出来。宽容是人际交往中需要时常记住的告诫。与人相处难免时有摩擦，相互体谅谦让，就可以避免许多无谓的争执，以免给人际关系留下难以弥补的裂痕。

宽容，需要待人大度大量，对己严格要求，能克制自己，也能理解、尊重别人。一切以自我为中心的极端个人主义者，往往表现为气量狭小，处处得理不饶人，不肯作些小的让步。清代西太后就是一个典型的例子。她奉行的人生哲学是：谁让我一时不痛快，我就让他一辈子不痛快。据野史记载，有一次，一位大臣与西太后对奕，不慎说道：“我杀老祖宗的马。”西太后听了，顿时勃然大怒：“我杀你全家。”果真，这位大臣一言不慎，便招来全家杀身之祸。可见西太后气量狭小至极。当然，她的专横是得不到历史的宽恕的，也永远为世人所唾弃。

心存宽容的人，很少计较个人的得失。他们多以集体和他人的利益为重，顾全大局。春秋时，齐桓公不计较管仲一箭之仇，任他为国相，辅助国政，使齐国成为五霸之一。唐太宗不记前仇，重用了东宫府中的能人和勇于直谏的魏征，他的宽宏大量，换来了“贞观之治”，令世界各国为之景慕。在英国，撒切尔夫人捐弃前嫌，不念旧恶。任用了在竞选中恶意攻击自己的希思一派，应该说，“铁夫人”的威望和英国经济的复苏，不会与此无关。

“容人之过，却非顺人之非。”我们提倡多一分宽容，并非一味迁就他的过错。相反，这只是给人留有余地，以改过自新，对毫无改过之心的人，该惩罚的仍当惩办。