

与人相处 很简单

掌握恰到好处的处世技巧，
做一个高段位的沟通者

杜延起 / 编著

好形象，才有好机遇；
好礼仪，才有好人缘；
好口才，才有好前程。

清华大学出版社



与人相处 很简单

杜延起 / 编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

你的社交能力越强,那你的办事能力也就越大,赚钱能力自然就强。可能别人费了九牛二虎之力也没办完的事情,对你来说只是小菜一碟;同理,你耗尽心思也未必能办好的事,在另一个人那里可能很轻松就能办了。究其原因,懂得与人相处的艺术,就是制胜的关键。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

与人相处很简单 / 杜延起编著. —北京:清华大学出版社, 2017
ISBN 978-7-302-46786-1

I. ①与… II. ①杜… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 052774 号

责任编辑:杨静华

封面设计:刘超

版式设计:楠竹文化

责任校对:何士如

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×230mm 印 张:16.5 字 数:250千字

版 次:2017年5月第1版 印 次:2017年5月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:42.00元

序 言

P r e f a c e



与人相处并非那么难

在今天这个交往日益频繁的时代,人类名副其实地变成了窝在“群”里的动物,无论是微信群还是 QQ 群,抑或是其他群,无非是有了一定特性的“社交群”。有专家测试,一个人只要离开这些“群”孤独地生活 20 天,他的心理就会产生障碍。这个结论不知道真假,但在这个与人相处的社会中,人与人之间的沟通与合作愈加显得重要这是真的,因为人类已经无法真正完全地脱离群体而独立存在。而人们的这些交往活动,其实就是与人相处的艺术。

丹尼尔·戈尔曼是一位全球顶级的心理学大师,也是情商概念的提出者,他曾说:“职场中,智商决定是否录用,情商决定是否升迁,而社交商则决定你的生活质量。”美国著名学者卡耐基也曾说过:“一个人的成功,15%是因为他的专业技术,85%则要靠人际关系和为人处世的能力。”而根据成功学家拿破仑·希尔做过的一项调查,在 1 000 位成功的千万富翁中,有 90% 以上的人认为,与人相处的技能是帮助他们成功的最主要因素。

要知道,在 21 世纪,人脉即钱脉;与人相处的能力虽不是金钱,却胜似金钱。你的社交能力越强,那你的办事能力也就越大,赚钱能力自然就强。可能别人费了九牛二虎之力也没办完的事情,对你来说只是小菜一碟;同理,你耗尽心思也未必能办好的事,在另一个人那里可能很轻松就办成了。究其原因,懂得与人相处的艺术,就是制胜的关键。

每个人都渴望成功,都希望拥有开启成功的钥匙,而如今,这把钥匙其实就在我们自己手中,就看我们能不能将它的作用淋漓尽致地发挥出来。这把钥匙就是——与人相处的能力。因此,21 世纪什么技能最重要? 答案是交



际才能。

正如洛克菲勒所说,我愿意花费更多的金钱来提高自己的能力,这种能力比太阳底下的任何一种能力都更为重要。人类是在相互的交往中寻求安慰、价值和保护的。交往是人类的必然伴侣,和谐的人际关系是一个人最大的资本,决定着一个人能够发展到什么程度。

希望通过阅读这本书,能让您在欢乐的阅读同时,使自我的社交能力更上一层楼。

同时,我们对本书提供帮助的吴九、王振伟、闫博、赵静、李绍玲、李光亮、孙占领、呼建朝、张艾莉、张萍、刘芳、张志勇,表示感谢!

作者语

2017.2.28 于中华演讲协会

目 录

C o n t e n t s



第1章 自信让你在社交中如鱼得水 /001

自信具有非凡的魔力,是成就社交达人的第一秘密武器。只有自信的人,才会尊重自己,才能赢得别人的尊重。自信就是社交场上不可或缺的一件“御寒”外衣。

第2章 尊重是与人相处的基石 /011

尊重别人不但是做人的基本准则,也是社交中必须遵守的律令。不懂得尊重别人的人是不配得到别人的尊重的,也必然不能获得别人的尊重。

第3章 品德好人缘自然好 /021

好品德犹如磁铁,不仅能吸引周围的人和你交往,而且无论你走到哪里,都能让人自动向你聚拢,愿意为你效劳。品德不是流光溢彩的外衣,但却能让你在暗中散发出与众不同的气质和亲和力。

第4章 你的形象价值百万 /031

在社交场合,每个人都应为自己的形象负责,这里的形象包括衣着打扮、举止言谈等给人外在感觉和印象的东西。如何让自己的形象有助于人际交往,赢取别人的好感,是每个人都应掌握的。

第5章 举手投足显“达人”风采 /039

礼仪是一个人内在修养的外在表现,一般意指礼节、礼貌等。通常认为,一个遵守礼仪的人,其内心一般是善的,所以礼仪修养越高,越能让人觉得其美好可信,在社交中也越发受到尊重。



第6章 让温暖从你口中传到他心中 /051

每个人从出生到现在,需要感谢的人有很多。在这个张扬个性的时代,感谢应该勇于表现出来。一个经常说谢谢的人,必定是心存感恩、具有爱心的谦卑之人。这样的人,必然人人都喜欢和他交往。

第7章 用你的微笑打动对方 /059

微笑,是社交的通行证,是人际交往的润滑剂,是世界上最美丽的语言。在社交中,没有谁能轻易拒绝一张笑脸,没有什么礼物比一个灿烂的微笑更打动人。

第8章 你的赞美对他很重要 /071

无论是对朋友、亲人、同事,还是素不相识的人,都不要吝啬你的赞美。因为无论大人物还是小人物,都会被你真诚的赞美所打动,从而乐于与你交往。

第9章 珍惜你的第一印象 /079

在交际活动中,一开始就展示给人一种极好的形象,可以为以后的交流打下良好的基础。日常交际中对他人的第一印象主要来自动作、姿态、外表、目光和表情等非口头语言。

第10章 先关闭嘴巴后竖起耳朵 /087

少说多听的道理大家都懂,但是在生活当中,能够做到“善于倾听”者,真的是少之又少。倾听是一种修养、一门艺术,倾听也是一种能力、一种素质。人际交往成功的一个重要因素就是倾听。

第11章 用你的诚心俘获他的真心 /097

真诚是社交的第一步,只有付出真诚才可能收获信赖。一个虚伪的人不可能在社交场上如鱼得水,因为没有人喜欢被欺骗感情。真诚是社交的纽带,能长久地维系朋友间的关系。

第12章 先让自己主动起来 /107

如果不主动结交朋友,只等待“别人来发掘我的优点”,那么,你的人际关系就会很难突破。在交际时,要摒弃自卑、害羞等心理,做社交中的主动者,否则很少有人会无缘无故对我们感兴趣。要想赢得别人的信任,与别人建立良好的人际关系,就必须学会主动交往。

第13章 善用幽默“笑”傲江湖 /119

幽默在社交中的力量是不可估量的,它是调节气氛的润滑剂,是受人欢迎的秘密武器,幽默可以让对方快乐,也可以传达出自己的积极人生态度。人人都喜欢幽默的人,学会幽默,则距受人喜爱的距离就不远了。

第14章 读懂对方的肢体语言 /129

有时你光顾听他说话,那很可能会误解他的意思。只有将有意识的语言和无意识的小动作结合起来理解,你才能真正听懂对方的弦外音、言外意。

第15章 乐于助人就是助己 /137

人都是有感情的,对帮助自己的人自然会心生好感,乐于接近。帮助别人的人,别人也会帮助你。一来二往,口碑就有了,人脉森林自然郁郁葱葱。

第16章 见什么人说什么话 /147

说话要注意场合。不看场合、随心所欲,这是“不会说话”的拙劣表现。人,总是在一定时间、一定地点、一定条件下生活的,在不同的场合,面对不同人、不同事、不同的目的,就应该从交际情境、氛围、场合、对象出发,对各种角色准确定位,做到说话恰当得体,这样才能收到理想的社交效果。

第17章 沟通前先给人留足面子 /157

给人面子并不难,也无关乎道德,因为大家都是在社会上生



活,给人面子基本上是一种互助。尤其是一些无关紧要的事,更要学会给人面子。千万不要自以为有见解、有口才,就把别人说得脸一阵红、一阵白,这种举动正是在为自己的祸端铺路。

第18章 懂得委婉说“不”也是本领 /167

在日常交往中,热情地帮助别人是应该的。但一定要量力而行,如果遇到做不到的事情,就要学会拒绝的艺术。谢绝人家的请求,否定人家的意见,往往需要委婉的表达。

第19章 记住别人的名字很重要 /179

牢记别人的名字,是扩大社交圈子的必备之路。因为记住他人的名字,是尊重一个人、重视一个人的表现。请牢牢记住和你交往的人的姓名,你会有意想不到的收获。

第20章 换位思考更能说服对方 /187

每个人做事都有自己的原因,只要我们能从别人的角度考虑问题,我们就能掌握他人的想法,从而找到打开他人内心的钥匙,办事就会变得更加容易。学会从对方角度看问题,会让你在社交中减少许多不必要的烦恼。

第21章 可以用你的气质打动人 /195

气质是指人相对稳定的个性特点、风格及气度。外表美是天生的,但只注重外表美毕竟有肤浅之嫌。只有气质美才不受服装、年龄、容貌的限制,是社交中真正能打动人的美。气质美需要内外兼修,不断提升自己的修养和气度。

第22章 妙语连珠洞开交际门 /203

语言是沟通人际关系的桥梁,是社交的最重要手段,调查表明,谈吐不凡的人在社交中更容易成功,在人际关系更为复杂的今天,口才已成为个人魅力的重要表现,也是交际的有力武器和筹码。

第23章 “投其所好”便于沟通 /215

千人千面孔，万人万脾气。社交中如果能摸清对方的喜好，那么自然可以投其所好，让他觉得你很亲切，值得信赖，从而更加喜欢你。学会这一点，你就能成为最受欢迎的社交明星，经过验证，这招在社交中屡试不爽。

第24章 自嘲可以轻松化解尴尬 /225

“自嘲”是一剂平衡心理的良药，可为心灵增加一层保护膜。人际交往中，遇到蒙羞或尴尬时刻，可用自嘲来对付窘境，这是一种很高明的脱身手段。一个善于自嘲的人，也必定是个幽默自信的人。

第25章 细节决定社交成败 /233

细节有时决定人的命运。人不能过于“不拘小节”，注意细节可让人觉得你很细心、周到、有修养。细节见风范，文明就在举手投足间，修养就在言谈举止间。

第26章 有选择的与人相处 /241

“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”，正如好莱坞的经典名言：“成功，不在于你知道什么或者能做什么，而在于你认识什么人。”单打独斗注定艰辛而孤独，而选择那些能为自己所用的人建立关系网，才能让你游刃社交，美梦成真。

后记 /250



第 章

与人相处

自信让你 在社交中如鱼得水

自信具有非凡的魔力,是成就社交达人的第一秘密武器。只有自信的人,才会尊重自己,才能赢得别人的尊重。自信就是社交场上不可或缺的一件“御寒”外衣。



人生活在世上,必然要参与社会交往,这是毋庸置疑的,否则就无法立足。但现实生活中,不少人缺乏自信,笑起来肌肉僵硬,脸红脖子粗,说起话来语无伦次,或者只能简单地回答“是”“不”“行”等词语,和别人在一起时也不敢正视别人的眼睛,甚至出现嘴唇发抖、呼吸急促等生理不适。这些,都是社交中不自信的表现。

据统计,90%的人在社交中都会或多或少地出现一点恐惧心理,这种心理的根源就是不自信。自信是成功社交的第一步,是恰当展示自己优点给外界的第一要素。试想,如果一个人连自己都不喜欢,那别人又怎么会喜欢他呢?长此以往,必会形成恶性循环,导致更加自卑,不敢和人主动交往。

与人相处

一、自信才能做最好的自己

女娲造人时,根本没有刻意造一无是处的废人,任何人都是世界上独一无二的,都有别人不具备的优势和亮点。正所谓天生我材必有用,只要主动展示自己最擅长、最亮丽的一面,就能为你赢得掌声,让你自信地昂起头颅。

周舟是一个智障少年,出生在中国的武汉,生日那天正是愚人节。他是个先天性愚型儿。无论从外貌、举止,还是智商检测,都毫无疑问地证明了这一点。然而,他却具有非凡的音乐指挥的天赋,曾多次指挥大型乐队演奏,被人惊叹为具有神秘的魔力。2000年,周舟随中国残疾人艺术团访问美国,他精湛的乐曲指挥引起了巨大的轰动。

所以说,任何人在社交中都没有必要自卑,再有才华的人也必有不如别人的地方。有些人之所以暂时比我们做得好,是因为他们恰到好处地展现了其优势的一面。只要我们也努力挖掘自己的长处,也一定可以做个处处受欢迎的人。

社交中保持本色,展现自己最有魅力的一面,才能让自己举止自如,并且更加自信。有些人因怀疑自己的魅力和能力,千方百计地学习他人,殊不知

本色才是最受欢迎的。一味模仿的结果,很可能是别人的优势没有学到,自己的特长也丢掉了,可谓是社交版的“邯郸学步”。

小泽征尔是世界著名的交响乐指挥家。在一次世界优秀指挥家大赛的决赛中,他按照评委会给的乐谱指挥演奏,敏锐地发现了不和谐的声音。起初,他以为是乐队演奏出现了错误,就停下来重新演奏,但还是不对。他觉得是乐谱有问题。这时,在场的作曲家和评委会的权威人士坚持说乐谱绝对没有问题,是他错了。面对一大批音乐大师和权威人士,他思考再三,最后斩钉截铁地大声说:“不!一定是乐谱错了!”话音刚落,评委席上的评委们立即站起来,报以热烈的掌声,祝贺他大赛夺魁。

原来,这是评委们精心设计的“圈套”,以此来检验指挥家在发现乐谱错误并遭到权威人士“否定”的情况下,能否坚持自己的正确主张。前两位参加决赛的指挥家虽然也发现了错误,但终因随声附和权威们的意见而被淘汰。小泽征尔却因充满自信而摘取了世界指挥家大赛的桂冠。

卡耐基曾对我们说过,“要做你自己”。社交中,只要你唱你自己的歌,画你自己的画,一举一动自然而不造作,那么,你就能不卑不亢地展现自己的社交魅力。

与人相处

二、自信≠自大,时刻预警并弥补差距

我们提倡社交自信,不是让人盲目自大,以为别人什么都不如自己。尺有所短,寸有所长,由于天赋、环境、机遇等原因,我们不得不承认,社会上比我们强的人还是有很多的。这就需要我们正视这一点,并多和他们学习,取长补短,让自己也越来越成功。

承认别人比自己强,并不是自卑,恰恰相反,这是自信的体现。只有自信的人才能客观地评价自己和他人,并奋起直追,缩小彼此之间的差距。

米夏在陪朋友逛街的时候,接到了一家单位的电话,通知她3小时



后去该公司面试。米夏来不及回去换衣服，匆匆赶往该公司。

走廊上，她看到十几个打扮得花枝招展的女孩也来参加面试。米夏心想糟了，自己应聘的是公关，是个比较注重外在形象的职位，可自己这样不施粉黛，会不会让面试官不悦呢？果然，当米夏被叫进面试室时，她发现面试官明显地皱了一下眉头。但在接下来的问答中，米夏非常自信，回答得流利又得体。

最后，面试官和蔼地问：“你为什么穿着这么随意来面试呢？你看看外面的那些女孩，哪个不比你漂亮，你给我一个录用你的理由。”米夏沉着地说：“贵公司是在招聘能给公司带来利润的公关人员，而不是选美。而且，由于我是3小时前接到的通知，根本没时间回家换衣服，所以很抱歉我以这副样子出现在您面前。就现在来说，门外的女孩确实比我漂亮；不过我相信，只要我穿上正式的衣服，我就是一位称职的公关白领。”

第二天，米夏接到面试官亲自打来的电话，通知她被录取了。面试官说：“知道是什么打动了我，让我决定录取你吗？是你的自信。虽然那天其他女孩都是精装版，只有你是平装版，但你的自信却让她们都黯然失色。不过，希望你上班时，也能展现出精装版的一面。”

案例中的米夏，并没有否认别的女孩子在打扮上胜出她一筹这个事实，但却用自信来弥补这个不足，并给面试官留下了深刻印象。自信不是虚荣，不是想掩盖自己的缺点，而是有勇气去弥补它，让自己更加完美。

邓亚萍，身高只有一米五多点，却在高个云集的乒坛，连续多年雄霸天下。按理说，她的先天条件并不好，但却凭借一股自信和坚韧，取得了让世人惊叹的成就。

在刚开始打球时，邓亚萍就一直坚信自己可以取得成功，无论多少人说她个子矮不适合打球，她都永不放弃，而是用加倍的努力来弥补先天缺陷。

同样，NBA中的小个子艾弗森，一直宣称：我敢跳向天空，谁也阻拦不了！他虽然在巨人林立的NBA中算是个“侏儒”，但却霸气十足，敢于飞身灌篮，让所有观众都惊叹并佩服！

一个人要想克服自卑心理，就必须在建立自信的同时正视自己的不足，通过多学、多干来充实知识，丰富经验，才能得到周围人的赞赏和认同。

现代社会,生存竞争压力日渐加大,当我们觉得自己实在比别人差很多,并且难以用平和的心态面对时,不妨来点阿Q精神。这可以暂时减轻我们的精神压力,有助于找到自信。

被誉为“世界上最伟大的推销员”乔吉拉德,非常受人欢迎,他的每次演说都人满为患。看到他在台上挥洒自如、妙语连珠,一个仰慕者不禁问:“乔吉拉德,面对那么多人,您难道从来没有害怕过吗?您永远自信满满的秘诀是什么?”乔吉拉德微笑着说:“我每次演讲时,都把台下的观众当成欠我钱的人,而我是他们的债主,这样我就不怕他们了。”

任何人其实都有一点社交恐惧症,无论是平常人,还是大师。案例中的乔吉拉德,也知道自己很害怕演讲,但他并没有让害怕的情绪一味蔓延,而是采用了精神胜利法,让自己能从容面对台下观众,做出挥洒自如的演讲。

承认不足,不是让我们捶胸顿足、怨天尤人,而是对可以改变的事情努力改变,对无法改的事物安然接纳。这不是消极,而是积极的态度和智慧。当我们承认自己不完美,也接纳并坦然面对自己的不完美时,我们的社交心态就会更平和、更坦荡,举手投足间也会因为有自知之明而多了一份成熟和淡然。

与人相处

三、培养社交中自信的技巧

知道了自信对社交的重要性,接下来就要努力学习自信之法,让自信的阳光洒满自己交际的每一个角落。

1. 自我暗示法

自我暗示可以默不作声地进行,也可以大声说出来,还可以写在纸上,甚至可以歌唱或吟诵。每天坚持有效的自我暗示练习,就能让自己内心逐步自信起来。比如,可以告诉自己:“在我所从事的领域中,我是一流的”“我有足够的时间、能力和智慧,来实现自己的理想”等。一般来说,肯定词越简短,也



就越有效。肯定的话语能表达出强烈的情感,并给人强烈的印象,比如“我是最棒的!”

世界著名的成功学大师安东尼·罗宾斯年轻的时候非常潦倒,最后连女朋友也弃他而去。他下定决心,努力奋斗,成为一个成功之人。他每天都告诉自己:“你是最棒的!”他还把自己的梦想贴在墙上,每天大声朗读。通过这样的自我暗示,他获得了强烈的自信心,最终通过努力,成了世界著名的演讲家、社交家、成功学家。

著名学者赫巴特曾说过这样一段名言:“当你出门时,请把下颌收紧,额头抬起,肺部吸满空气;碰到朋友,先微笑着向他打个招呼;和人握手时要精神饱满;不要浪费哪怕一秒钟去想你的仇敌;做事打定主意,不要常常改变方向,一直向着既定目标前进;把你的心完全放在你所希望的事情上去。如果这样做下去,总有一天你会知道,你已经在无意中抓住了完成理想的机会了。正如珊瑚虫一样,从湍急的潮水中汲取了它所需要的营养。”

这段话,也同样适用于想在社交中取得成功的我们。

英国前首相威廉·皮特还是个孩子时,就告诉自己将来一定能取得巨大成就。在这样不停地心理暗示下,他时刻用一个伟人的标准来要求自己。无论遇到什么挫折,他始终告诉自己应该成功,应该出人头地。这些暗示使得自信的观念在他身体的每一个细胞中生根发芽,鼓励着他锲而不舍地朝着自己的人生目标——做一个伟大的政治家——前进。他22岁就进入了国会;23岁,当上了财政大臣;到25岁时,他已经是英国的首相。凭着一定要成功的心理暗示和信念,威廉·皮特完成了人生的巨大飞跃。

所以,我们每一天出门时,也应该对着镜子微笑一下,告诉自己:“你很棒,加油!”总有一天,精神的力量会让你惊叹不已。

2. 主动与人交往

人际关系是否和谐,自己能否为他人所接受,也直接影响到自己的心理健康。人际交往是个体适应环境与社会生活、担当一定的社会角色、形成丰富人格的基本途径,具有沟通信息、相互激励、产生合力、形成互补、调节情感、保障身心健康等多种功能。

所以,要鼓励自己主动与他人交往,不逃避、不孤守,积极把自我融入群体,在生活中学会处理人际冲突,学会宽容、体谅、尊重、以诚待人。如果能在广泛交往的基础上拥有几位良知益友,无疑对自己的心理健康大有裨益。

主动与人交往者,往往心理准备更充分,更能掌握社交主动权。“主动打招呼→看着对方的脸→找到话题”被称为社交三部曲。

其实,努力去做害怕的事,害怕就会消失。所以,即使你觉得害怕,也要鼓起勇气做“先打招呼的人”。

3. 让自己仪表得体

如果衣着整洁、服饰恰当,言谈举止合乎规范,那这个人在社交中就会多一份自信。相反,如果衣衫不整、蓬头垢面,那就容易产生自卑之心,很难真正做到有自信。

通常人们认定,外表良好的人拥有较好的教养、背景和素质,容易让人产生好感。所以,良好的仪表可以让人更加自信。

一对父母带着女儿去看心理医生,说他们的女儿非常自卑,几乎不敢见陌生人,极少说话。心理医生见到这个女孩时,也非常吃惊,只见她穿着邋里邋遢的衣服,面无表情,无论心理医生跟她说什么她都是一副无所谓的样子,心理医生见状,和孩子的父母耳语了一阵,然后说:“孩子,我家今晚举行晚宴,你能来帮我招待客人吗?”女孩很吃惊,但还是点了点头。

到了晚上,心理医生听到有人敲门,打开一看,只见门外站着一个高贵典雅的女孩,她穿戴整齐,举止得体,医生看了半天,才认出她就是白天来的那个邋遢女孩。那一晚,女孩一直是晚会的焦点,所有人都想认识她,而她也表现得非常得体、恰当。

事后,女孩告诉心理医生,她之前一直穿着破旧、肮脏的衣服,久而久之就习惯了,觉得自己就是那副样子,怎么样都不会讨人喜欢;而当心理医生邀请她去参加晚宴后,她穿上了母亲给她买的晚礼服,一下子觉得自己变了一个人,神清气爽、时时注意举止,整个人自信心大增。

所以,社交中穿着适当的服饰,的确可以在无形中增加自己的自信。