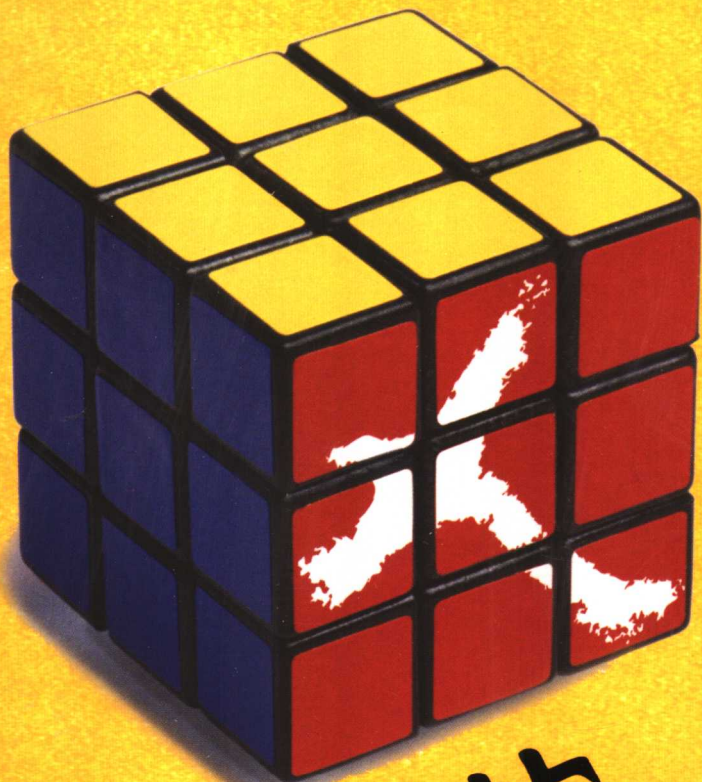


//管理人生丛书//



管理好你的

脉

GUAN
NI DE
RENMAI

◎ 李玲 等 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

//管理人生丛书//



管理好你的脉

GUAN LI NI DE
REN MAI

◎ 李玲 等 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

纷繁多彩的大千世界,心态各异的芸芸众生,往往使处于错综复杂人际关系网中某一点的现代人感到茫然和无措。你是否正在为自己的人际关系不佳而感到烦恼?你是否经常抱怨自己的社交能力低下?你是否想成为一个受人喜爱的伙伴?你是否想获得一些与他人沟通的技巧?

现代生活中的每一个人,都要培养自己人际交往的意识和管理能力,能适应任何环境,善于与人交往和合作,理解和尊重他人,体验到人与人之间相互依存、共同生活的乐趣。

本书主要内容有:管理好你给人的印象、管理好你的礼仪举止、开发你的人际资源、管理好你的朋友网络、管理好你与上司的关系、管理好你的沟通模式、掌握人际交往最重要的原则、适应你的圈内生活、运用好你的人际防御机制、管理好你的影响力。

本书编写的目的,正是帮助人们拥有良好的人际关系能力,所用的方法非常简单、实用,如能切实按照其要求进行练习,就可以帮助人们建立更好的、更紧密的人际关系,更加有效地与他人进行交往,改善自己甚至周围人的身心健康,有效地使人摆脱敌意、抑郁、孤独,享受健康、幸福、仁爱的人际关系。

图书在版编目(CIP)数据

管理好你的人脉/李玲等编著. —北京:中国水利水电出版社, 2007

(管理人生丛书)

ISBN 978 - 7 - 5084 - 4060 - 6

I. 管... II. 李... III. 人际关系学—通俗读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 106275 号

书 名	管理人生丛书 管理好你的人脉
作 者	李玲 等 编著
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	汇鑫印务有限公司
规 格	787mm×960mm 16 开本 18 印张 259 千字
版 次	2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	25.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

CONTENTS

目录

第一章	管理好你给人的印象	1
1.	第一印象，第一成功	1
2.	管理好自我暴露的程度	6
3.	让你拥有好人缘的“犯错误效应”	12
4.	人际交往中不可忽视的“阿伦森效应”	16
5.	适当示弱，让你的人脉更旺	20
第二章	管理好你的礼仪举止	24
1.	办公室里，你会管理你的印象吗	24
2.	餐饮的礼仪	29
3.	称呼的学问	33
4.	穿衣化妆的礼仪	35
5.	失礼的行为	41
6.	谢谢中的学问	46
第三章	开发你的人际资源	51
1.	在人际交往中发挥你的主动性	51
2.	敢于跟社会地位高的人接触	55
3.	如何与不喜欢的人打交道	59
4.	跳出自己生活的小圈子	64
5.	弄明白谁是值得占用你主要感情的人	69
第四章	管理好你的朋友网络	73
1.	人际关系中不可缺少的道歉艺术	73

2. 朋友不是讨好来的	78
3. 当你被人忽视时	83
4. 当遭人嫉妒时, 该怎么办	87
5. 不要害怕合理冲撞	92
6. 同事可不可以做朋友	96

第五章 | 管理好你与上司的关系

1. 若即若离最美妙	102
2. 如何向上司说“不”	106
3. 得罪上司之后	109
4. 发现上司身上的闪光点	113
5. 如何同老板谈加薪	118
6. 让领导赏识你	122
7. 如何对上级有影响力	125

第六章 | 管理好你的沟通模式

1. 沟通能力是可以培养的	130
2. 倾听并非简单事	135
3. 如何成为沟通高手	140
4. 沟通中要善于占据心理优势	148
5. 与人沟通的秘方	153
6. 追寻人际交往的动情点	160
7. 巧用幽默, 有效沟通	164
8. 体态语言并不神秘	170

第七章 | 掌握人际交往最重要的原则

1. 学会来事	174
2. 警惕语言中的“副产品”	178
3. 不要吝啬赞美他人	181
4. 让我们与信任同行	186
5. 让人喜欢你的原则	192

第八章 | 适应你的圈内生活 198

1. “入俗”与“脱俗” 198
2. 职场新人如何适应环境 201
3. 学会开玩笑 205
4. 和难以相处的人轻松相处 208
5. 不做吝啬鬼 213
6. 解除敏感多疑的不良心理 217
7. 站在别人的角度多想想 223
8. 别老实过了头 230

第九章 | 运用好你的人际防御机制 236

1. 与人交往中也要善于说“不” 236
2. 对付小人的策略 244
3. 从容面对伤人话 248
4. 仅有善良是不够的 252
5. 敢于进行“合理冲撞” 256

第十章 | 管理好你的影响力 260

1. 善用期待 260
2. 与人交往不要轻言没办法 264
3. 给别人所需要的 268
4. 别做好斗型的人 272

第一章 管理好你给人的印象

1. 第一印象，第一成功

现场点击

神奇的第一印象

大家只要留心，便不难发现，在我们与人交往的过程中，对方留给我们印象最深的是和我们第一次见面时的样子或是对当时来讲最后一次的样子。因此，彼此的第一印象，在整个人际交往的过程中都非常重要，人们以后的交往，都会不自觉地受第一印象的影响，甚至会从第一印象出发，对人的行为做出预料和判断。

叶敏在同事中颇有人缘，很多同事都评价她大方而不斤斤计较，对于同事们的一致好评，叶敏当然很高兴，但是叶敏私下里透露说，这都得归功于第一天上班的表现。

叶敏所去的公司是一家新成立的公司，员工都是新毕业的大学生。第一天上班，大家中午一同出去用午餐，因为是新公司，再加上第一天上班，午餐经费的问题没有特别明确，大家便按 AA 制来分摊。

买单的时候，叶敏从包里掏出 100 元钱，说：“我先来付吧！”后来，大家也按照自己饭费的标准，把钱给了叶敏。叶敏没有多交一分钱，却因为这个“我先来付吧”的行为，让大家一下子将她定位成了一个大方、不斤斤计较的女孩子，而且这个印象，一直在同事们心目中保持着，不能不说第一印象的好坏，影响之长远了吧！

我有一个好朋友，是位颇稳重的男孩子，追求邻居家的一個女孩，



女孩对男孩的感觉很好，很快便接受了男孩的追求。可是，当女孩告诉父亲自己交了男朋友，男朋友就是何许人时，父亲却坚决反对。

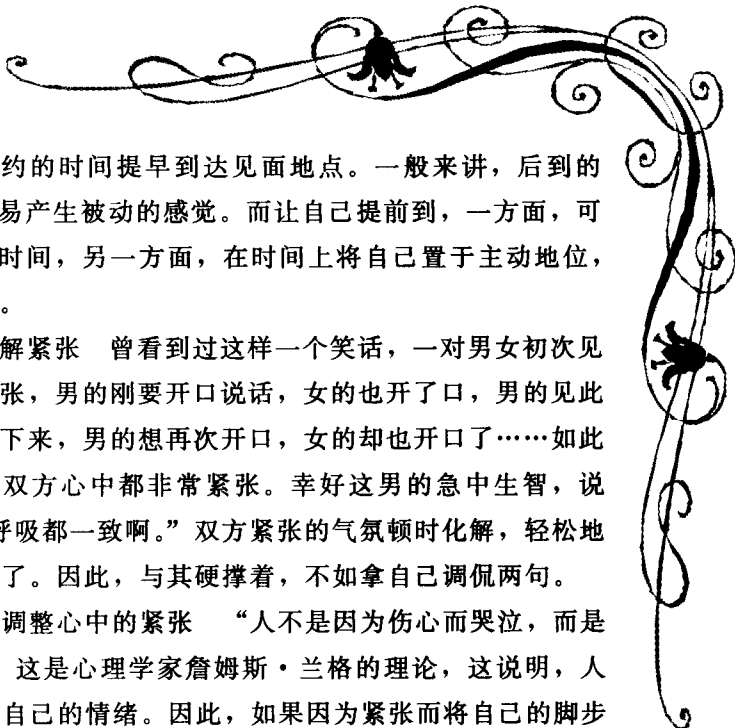
女孩很是感到莫名其妙，后来，弄清楚原因后，心中不禁觉得好笑。那时，男孩家刚搬来没多久，男孩请几个好朋友到新家里玩，结果几个年轻人一高兴，竟然不知酒量深浅喝多了。几个人摇摇晃晃地在巷口边走边大声聊天，女孩的父亲正好下班回家，几个醉酒的男孩差点碰到了他的自行车上。平日里，女孩的父亲最看不惯不务正业的年轻人，看到小巷里竟然搬来这样的邻居，很是反感。自此，男孩在女孩父亲心目中留下了很不好的印象。得知女儿和男孩交了朋友后，父亲第一反应就是，女儿将来可不能嫁给个酒鬼。

实际上，男孩平时根本就烟酒不沾，只是偶尔的一次，却被女孩的父亲撞到了，更不巧的是，这成了女友父亲反对女友和自己来往的原因。可见，第一印象对之后印象的牵连有多大了。

实用管理术

缓解初次见面紧张情绪的小窍门

提早到达见面地点 当我们与比自己地位高、能力强或者不易相处的人初次见面时，心里都会产生紧张的感觉。为了缓解这种紧



张，我们可以比预约的时间提早到达见面地点。一般来讲，后到的人，在心理上更容易产生被动的感觉。而让自己提前到，一方面，可以留有调整情绪的时间，另一方面，在时间上将自己置于主动地位，可适当地缓解紧张。

坦诚调侃可缓解紧张 曾看到过这样一个笑话，一对男女初次见面，两个人都很紧张，男的刚要开口说话，女的也开了口，男的见此闭嘴，女的也停了下来，男的想再次开口，女的却也开口了……如此一番，非常尴尬，双方心中都非常紧张。幸好这男的急中生智，说道：“我俩好像连呼吸都一致啊。”双方紧张的气氛顿时化解，轻松地一笑，紧张感没有了。因此，与其硬撑着，不如拿自己调侃两句。

以轻盈的步伐调整心中的紧张 “人不是因为伤心而哭泣，而是因为哭泣而伤心。”这是心理学家詹姆斯·兰格的理论，这说明，人的行为可以反馈给自己的情绪。因此，如果因为紧张而将自己的脚步放慢，而且很沉重，这无疑会加重自己的紧张，相反，如果能放松自己的脚步，心中的紧张也就减轻了。



趣味测试

你会管理第一印象吗

1. 与人初次会面，经过一番交谈，你能对对方的举止、谈吐、知识能力等方面做出积极的评价吗？

- A 可以
- B 很难说
- C 我想还行吧

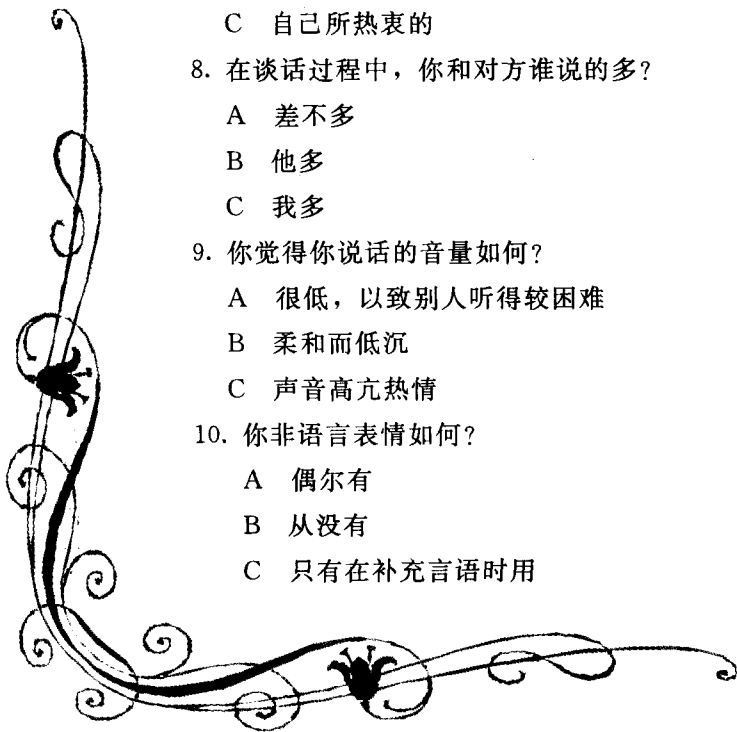
2. 你和别人告别时，下次相会的时间、地点是：

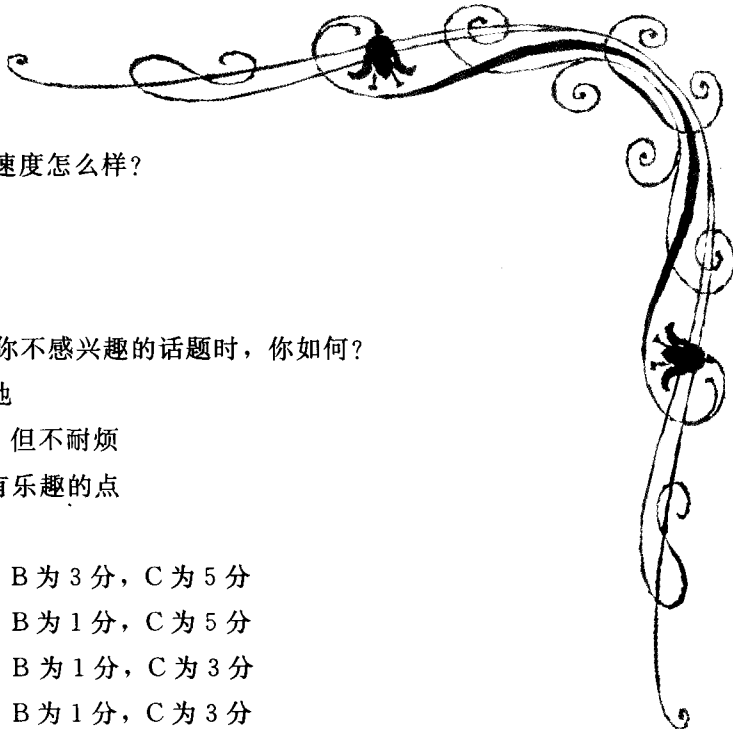
- A 听对方的
- B 我们都不会提这个事情
- C 由我提出

3. 第一次与人见面，你觉得你的表情属于以下哪种情况？

- A 热情大方

- B 漫不经心
- C 紧张局促
- 4. 你是否能很快就找到双方共同感兴趣的话题?
 - A 是的
 - B 很难
 - C 需要很长时间
- 5. 你与人谈话时的坐姿通常是:
 - A 两膝靠拢
 - B 两腿叉开
 - C 跷起“二郎腿”
- 6. 你如何描述和对方谈话时的眼神?
 - A 直视对方的眼睛
 - B 看着其他的东西或人
 - C 盯着自己的纽扣,不停地玩弄
- 7. 和对方谈话,你会选择什么样的话题?
 - A 两人都喜欢的
 - B 对方所感兴趣的
 - C 自己所热衷的
- 8. 在谈话过程中,你和对方谁说的多?
 - A 差不多
 - B 他多
 - C 我多
- 9. 你觉得你说话的音量如何?
 - A 很低,以致别人听得较困难
 - B 柔和而低沉
 - C 声音高亢热情
- 10. 你非语言表情如何?
 - A 偶尔有
 - B 从没有
 - C 只有在补充言语时用





11. 你讲话的速度怎么样？

- A 快
- B 慢
- C 适中

12. 对方谈到你不感兴趣的话题时，你如何？

- A 打断他
- B 忍耐，但不耐烦
- C 寻找有趣的点

计分标准：

- 1. A 为 1 分，B 为 3 分，C 为 5 分
- 2. A 为 3 分，B 为 1 分，C 为 5 分
- 3. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 4. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 5. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 6. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 7. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 8. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 9. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 10. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 11. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分
- 12. A 为 5 分，B 为 1 分，C 为 3 分

结果分析：

0~22 分：你给人的第一印象差，因此，管理自己第一印象的能力也差，因为你只是依着自己的习惯行事而已。你本来是很愿意给别人一个美好印象的，可是你的漫不经心或缺乏体贴或言语无趣，无形中让人做出关于你的错误的勾勒。必须记住交往是种艺术，而艺术是不能不修边幅的。

23~46 分：你管理自己第一印象的能力一般，你的表现中存在着某些令人愉快的成分，但同时又偶有不够精彩之处；这使得别人不会对你印象恶劣，但也不会产生很强的吸引力。

47~60分：你善于管理第一印象。你的态度给第一次见到你的人留下了深刻的印象。无论对方是你工作范围还是私人生活中的接触者，无疑他们都有与你进一步接触的愿望。

相关链接

是什么决定第一印象

有专家认为，要给人好印象，你只需要7秒钟。通过大量的分析，研究者们得以成功描绘出影响第一印象形成的因素。

(1) 第一印象的形成有一半以上内容与外表有关。不仅是一张漂亮的脸蛋就够了，还包括体态、气质、神情和衣着的细微差异。

(2) 第一印象有大约40%的内容与声音有关。音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。

(3) 第一印象中只有少于10%的内容与言语举止有关。

6

试验显示，见到一个陌生人时，你头发的样式比面部特征更能吸引对方的注意。长发暗示着健康和性感，短发看起来自信而成功，自然、中长、没有特定款式的发型，则让人感觉智慧和真实。此外，握手也能传递重要信息。研究发现，那些握手时目光和你直接接触、手掌干燥、坚定有力、自然摆动而不是无力、潮湿、试探性的人，不仅能让你对他感觉良好，还将取得你的信任。

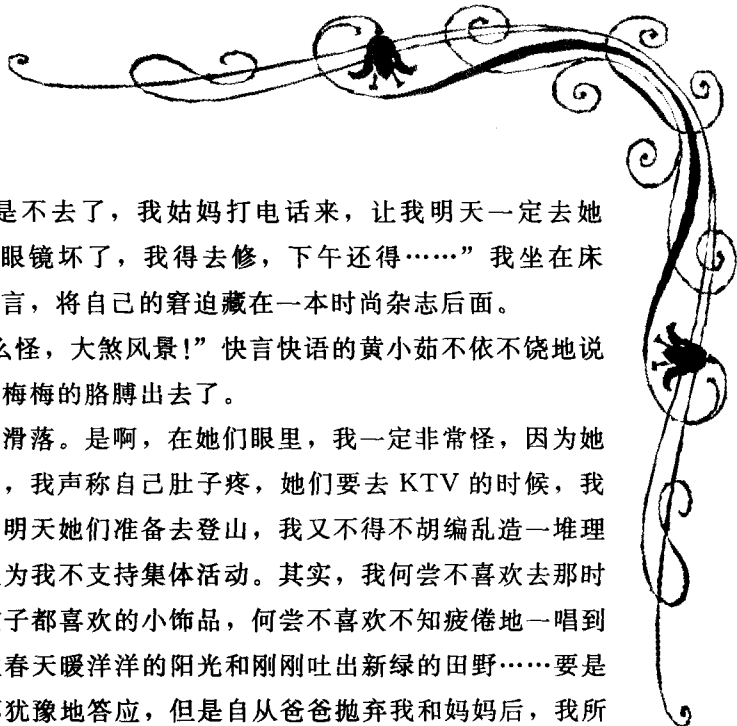
2. 管理好自我暴露的程度

现场点击

将我的秘密告诉她

“冉冉，一起去吧，据说那里的风景可好了。”对铺的黄小茹一边翻腾自己的旅行包一边劝我。

“是啊，是啊！一起去吧，学习再忙也不在乎这一天嘛！”旁边，



田梅梅附和着。

“算了，我还是不去了，我姑妈打电话来，让我明天一定去她家……再说，我的眼镜坏了，我得去修，下午还得……”我坐在床前，胡乱地编着谎言，将自己的窘迫藏在了一本时尚杂志后面。

“冉冉总是这么怪，大煞风景！”快言快语的黄小茹不依不饶地说道，然后，挎着田梅梅的胳膊出去了。

泪水在一瞬间滑落。是啊，在她们眼里，我一定非常怪，因为她们要去逛街的时候，我声称自己肚子疼，她们要去 KTV 的时候，我说我要去听讲座，明天她们准备去登山，我又不得不胡编乱造一堆理由，以至于大家认为我不支持集体活动。其实，我何尝不喜欢去那时尚的小店去淘女孩子都喜欢的小饰品，何尝不喜欢不知疲倦地一唱到天明，何尝不向往春天暖洋洋的阳光和刚刚吐出新绿的田野……要是在以前，我会毫不犹豫地答应，但是自从爸爸抛弃我和妈妈后，我所有的生活费，都是妈妈省吃俭用省下来的，我又怎么忍心不顾一切地“挥金如土”呢。大家根本不知道，每当宿舍里有人过生日，我像每个室友一样送上一份精致的生日礼物后，我将要以减肥为借口，压缩几次饭费。大家都以为，我还是那个有着和睦家庭生活宽裕的女孩子，孰不知，这一切，早在 10 个月前就结束了，生性好强而虚荣的我，宁可一个人在夜晚偷偷抹眼泪，也不愿将这一切告诉大家。可是，只有我自己知道，伪装的同时，要忍受多大的心理煎熬。

那天的天气真好，沐浴在晨雾中的柳树比昨天又显得绿了很多，我背对着准备出行的大家，假装收拾去姑妈家的用品。

“冉冉，我们走了，有什么事情，给我打电话。”待到大家都出门后，田梅梅来到我床边，轻轻地说道，然后拉着我的手，把一封折成心型的信放在我手心。然后，是一串急匆匆地追赶大家的脚步声。

“冉冉，在给你写这封信的时候，我确信你一定遇到了什么困难。其实，你的改变我早有察觉，隐隐约约中，我能感到你的重重心事。请原谅我的直率，但我敢肯定，你这次一定在撒谎，因为你早在去年就和我说过，你姑妈出国了，要去两年多。而且，即使你的眼镜坏

了，你也不至于非今天去修，因为我知道，你有两副眼镜……”

“冉冉，说这些我没有怪你的意思。我是真心希望，你能把你的痛苦告诉大家，我们都是可以和你分担痛苦的好姐妹。冉冉，我再也不愿看你被人误解后的痛苦和无奈……”

泪水决堤般地涌出，我真希望此时此刻，田梅梅就在我身边，我太孤独了，我多希望有人能陪在我身边。



我发短信给田梅梅，希望她能回来陪我。半个小时后，田梅梅出现在寝室门口，第一次，趴在她的肩头痛哭；第一次，把自己的脆弱和痛苦展示于人；第一次，告诉别人我多么需要理解和关怀……

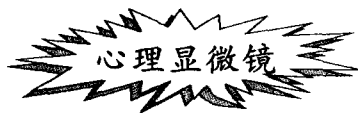
田梅梅陪着我默默地流泪，然后，用热毛巾帮我敷脸。我能感觉到，心中的坚冰在慢慢融化，融化……当我暴露真实的自己时，心中竟轻松了很多。

那天之后，宿舍里所有的人都知道了我的遭遇。“冉冉，对不起，错怪你了……”黄小茹眼圈红红地对我说。

我上去掐她的脸，然后咯咯对她笑。我真的不怪大家，曾经是我

将自己封闭了起来，而不是大家剥夺了我展示真实情感的机会。而现在，我才感觉到，有人和自己分担的感觉真好！

从那天起，我们宿舍流传已久互送生日礼物的习惯，竟在我过生日的时候宣告结束了。而那发自心底的真诚祝福，却暖暖地流淌在每个人心中。



心理显微镜

“公开自我”和“私下自我”

像演员的行为分前台行为和后台行为两种一样，在现实生活中，人的自我也分为“公开自我”和“私下自我”两部分，前者是人们在工作场合或在一般社会情境中表现出的形象，而后者则是个人的真实形象，二者往往不一致。例如人们从工作单位回家就相当于演员从前台退到了后台。在家里夫妻俩可以表现自己的“私下自我”，吵嘴撒气，都是正常的，但如果客人来了，这个后台又成了前台，夫妻又得和和气气将“公开自我”展示给客人。印象管理的目的是要给人一种积极的“公开自我”，不让别人看到自己的“私下自我”。

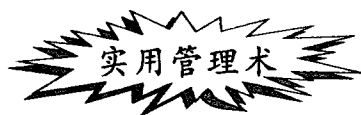
但假如一个人总是隐藏自己的真实形象和思想，永远将自己装在套子里也不行。研究表明，允许别人了解自己的真实自我对于个人保持心理健康都是必要的。心理学家认为，过少和过多的自我表露都会造成个体的适应性困难。从来不表露自己的人永远不能与他人建立亲密关系，没有知心朋友，缺乏社会支持系统，面临困难时无望向他人求助，很容易被挫折和烦恼击垮；而将自己心里的所有事情一股脑地倒给别人会使他人感到威胁，他人会采取避而远之的防卫态度，这种人也得不到真正的友情。理想的办法是对少数好朋友多表露一些，而对于一般人则保持中等的自我表露，既使别人感到你真诚而不虚伪，又使人感到与你交往很安全。

自我表露遵循对等原则。要让别人对你展示真实的自我，你自己也要作较多的自我表露。一般来说，人们往往根据他人的自我表露来判断自己作出什么样的表露。别人表露得较多，自己表露得太少，别

人就会怀疑你交往的诚意；而别人表露得较少，自己表露又太多，别人会感到不自在。自我表露的对等过程反映了人们相互间建立信任的机理。人际交往开始于低水平的自我表露和低水平的信任，当一个个体开始表露自己的心声时，信任的纽带开始建立。对方会以同样亲密的自我表露作为接受信任的信号。

自我表露不断交换，直到形成了恰当的亲密关系。如果自我表露进一步增加，双方就会感到不舒服，就回到那个最佳的亲密程度。

自我表露存在性别差异，女性喜欢作更多的自我表露，而男性相互之间的表露则相对较少。



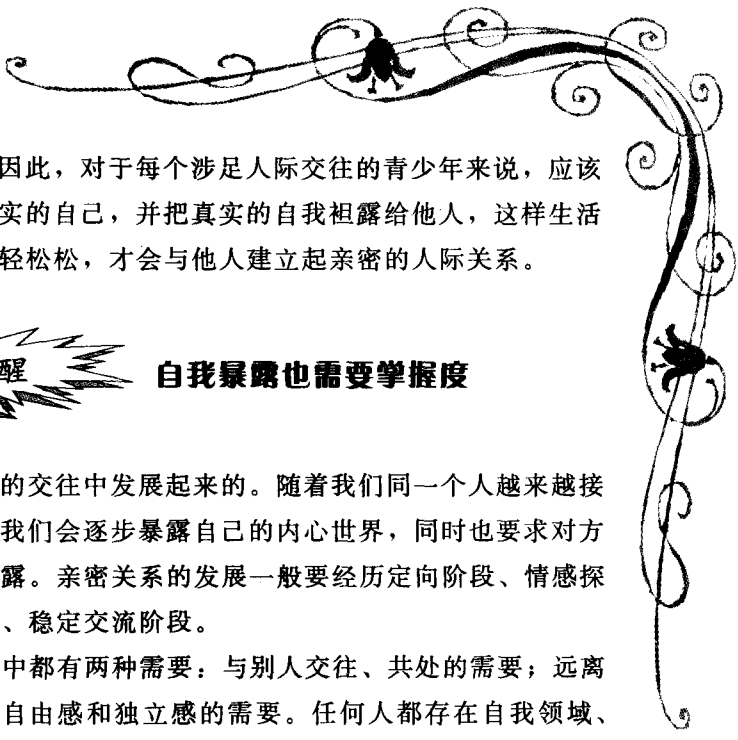
恰当的自我暴露可以克服 社交恐惧心理

下面介绍一种克服社交焦虑心理的方法，即自我暴露技术。

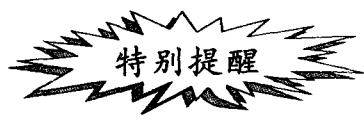
也许具有社交焦虑心理的人 would 认为自我暴露技术是不可行的。因为他们有一套严格的社交行为的“是非”观念，认为袒露或表白自己的情感，在社交上是无法被人接受的。其实，只有当真实的自我暴露出来后，人们才会减少社交焦虑。如果你不愿意或不敢将自己的真实想法说出来，那么无形中你就给自己的心理背上了许多包袱，使你在与他人交往中表现出焦虑和不安。只有放下包袱，露出真实的自己，你才会感到轻松、快活、自信。

有社交焦虑心理的人，也应能够接受自己的缺点，不要对自己的期望值过高，对别人的要求也过高，这样自然会导致你和别人合不来。我们通常都错认为别人只愿接受和欣赏自己的坚强，以为他们一旦知道了自己的软弱，就会瞧不起自己。由于这种信念的支持，我们不敢向别人暴露自己的不良感受。其实，大家都是人，谁都有坚强和软弱的不同侧面，所以，将你的真实面目暴露给大家，把自己的心里话说给别人听，绝大多数人会理解你并接受你，使得人际关系变得融洽起来，你也会体验到真正的真诚和亲密了。

别人并不可怕，可怕的是你自己，只要有勇气暴露自己，你就



能战胜社交焦虑。因此，对于每个涉足人际交往的青少年来说，应该暴露并勇于接受真实的自己，并把真实的自我袒露给他人，这样生活才会自由自在、轻轻松松，才会与他人建立起亲密的人际关系。



特别提醒

自我暴露也需要掌握度

友谊是在人们的交往中发展起来的。随着我们同一个人越来越接近，越来越亲密，我们会逐步暴露自己的内心世界，同时也要求对方越来越多的自我暴露。亲密关系的发展一般要经历定向阶段、情感探索阶段、感情阶段、稳定交流阶段。

人在交友过程中都有两种需要：与别人交往、共处的需要；远离和逃避别人、获得自由感和独立感的需要。任何人都存在自我领域、绝对隐私的领域。在任何情况下对他人的需要不是无限的，因此任何朋友之间都不可能做到真正的亲密无间，每个人都会处在自我暴露得益与风险的两难选择当中。自我暴露在交友中有以下优点：

(1) 有利于自我发展。在自我暴露中得到的反馈有利于认识、调试和完善自己，使自己能力非凡。

(2) 有利于加深了解。信任是自我暴露的前提和基础，有了信任，人们才乐于自我暴露，而这样做又会加深这种信任，大大改善人际交往。

当然，自我暴露也要承担一定的风险，因此一定掌握好度。

(1) 别人可以断然拒绝你，反对你，别人常常根据你自我暴露的内容来决定是否喜欢你。

(2) 自我暴露的内容使另一方或双方都感到难堪。

(3) 给别人留下把柄。

所以，你在和朋友进行了推心置腹谈话之后，不免把自己领域中的一些东西呈现在他的面前，从而产生了过分自我暴露后的不安全感，在心理上或多或少的会有那么一点点戒心。而对方也会因知道了一些本应属于你自己的事情后，反而不易自然地对待你了，彼此就有