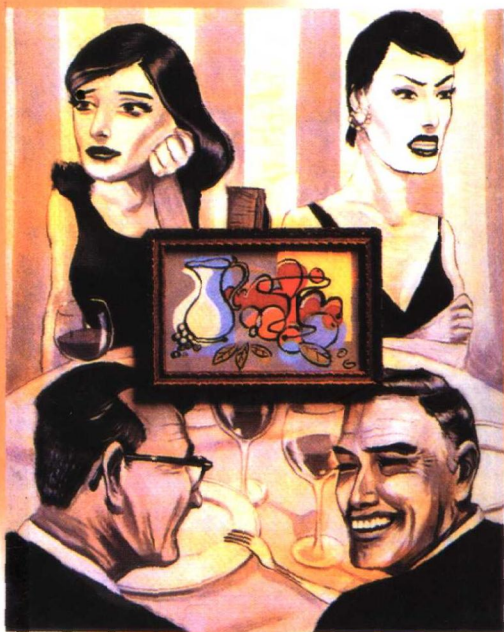


BAILING CONGSHU
白领丛书

RENJI JIAOWANG DE
YISHU

人际交往的艺术



尹玉 方明 主编

河南人民出版社

C 912.1

白 52. 领 丛 书

人际交往的艺术

RENJI
JIAOWANG
DE
YISHU

尹玉 方明 主编

河南人民出版社

RAC 730

图书在版编目(CIP)数据

人际交往的艺术/尹玉,方明主编. - 郑州:河南人民出版社,2003. 1
(白领丛书)
ISBN 7-215-05126-9

I. 人… II. ①尹…②方… III. 人间交往
IV. D912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 058235 号

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路 66 号 邮政编码:450002 电话:5723341)

新华书店经销 黄委会设计院印刷厂印刷

开本 850 毫米×1168 毫米 1/32 印张 7.5

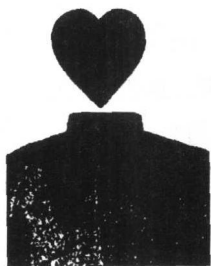
字数 141 千字 印数 1-4 000 册

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

定价:13.00 元



编者的话



读者朋友,也许你已在念大四了,马上就要面临毕业,做一名受人尊重的白领的梦想就要变为现实;

也许你已经走出校门,开始面对工作的挑战,如何成为一名成功的白领正使你焦虑。

是的,在今天这样的商业社会,在这个机遇与挑战并存的年代,无时不在竞争,无处不是竞争对手。

应聘时,你要过五关斩六将,从数十人甚至上百人中脱颖而出,才能得到想要的职位;

工作时,你必须兢兢业业、出类拔萃,方可得到领导的赏识;

如果你是销售部经理,你一定想知道有什么办法



人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

能为你拉来大笔订单；

如果你是人事部主管，你一定不会放过每一个可以激励员工干劲的妙方。

然而，专业课上老师并没有传授这样的知识，教科书上更没有现成的案例可循。对于将出校门或刚出校门的大学生来说，经验远比书本知识匮乏，因而更比书本知识宝贵。经验的获得靠阅历、靠积累，但学习别人的经验同样是获得经验的好办法。

为此，我们编辑出版了这套“白领丛书”。它是成功白领们的经验之谈，也是将要走向成功白领的青年学生们的入门读物。它涉及求职应聘、自我修养、销售谈判、工作创意、为人处世、工作技巧、口才与公关、管理与领导艺术等工作、学习、生活的方方面面，行文通俗易懂，实用性较强。它以短小的篇幅、精炼的语言、经典的实例，将最重要的道理、最宝贵的经验，用最朴实生动的语言表达出来，使读者在轻松的阅读中领悟人生的至真。



目 录

- 1 人为什么需要与人交往
- 4 人际交往的原则
- 9 人际交往的空间距离效应
- 15 人际交往中的自我调节
- 18 扭转人际交往中的病态心理
- 21 怎样与不同品性的人打交道
- 28 学会与不同性情的人相处
- 32 人际交往中的屏障——固执
- 35 性格内向的人怎样走入交际圈
- 39 如何与有嫉妒心理的人相处
- 42 如何与“格涩”的人打交道
- 46 不合群怎么办
- 50 怎样提高你的交际品位
- 55 冲向好人缘的三级跳
- 60 赢得好人缘的八大诀窍
- 66 怎样把握说话时机
- 70 交谈的七个秘诀



人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

- 怎样克服谈话中的卑怯心理 73
- 怎样巧妙应付别人的奚落 79
- 什么情况下你可以撒谎 83
- 掌握赞美别人的技巧 89
- 如何给人一个良好印象 92
- 如何度过交际过程中的危险期 98
- 走出领导赏识、同事却排斥你的三角境地 102
- 最令主人讨厌的客人 106
- 遇误解如何“解”误 110
- 倾听,让你走向成功 113
- 契入情境——交际成功的一大法宝 118
- 要善于与新环境接轨 125
- 找准你在生活中的最佳位置 130
- 教你成功步入交际圈 135
- 如何应对被追问隐私 140
- 谨防不良的工作习惯 145
- 办公室里有比才华更重要的 150
- 同事之间相处的艺术 157
- 社交:小处不要随便 161
- 让和谐的人际关系从小事起步 168
- 从被人冷落的困境中走出 173
- 善于交际者的口才修养 178
- 临“危”不乱,巧下台阶 182
- 不受欢迎的办公室女性 187



- 191 与女同事相处八要诀
- 195 少女交际六重奏
- 200 女人之间的交际守则
- 206 三种朋友应回避
- 211 名人的交际之道
- 215 附录：你善于交际吗
- 218 你的人缘如何
- 223 人际交往中的尊重水平测试
- 228 交往类型自测



人为什么需要与人交往



尽管每个人具体的交往动机各不相同,但最基本的动机就是为了从交往对象那里满足自己的某些需求。实际上,人际交往中的互惠互利也是合乎我们社会的道德规范的。

所谓互利原则,既包括物质方面的,也包括精神方面的。由于受传统观念的影响,过去人们交往中更愿意谈人情,而忌讳谈功利。事实上,人与人之间的交往需求是多层次的,粗略地可以分为两个基本层次:一个层次是以情感定向的人际交往,比如亲情、友情、爱情;另一个层次是以功利定向的人际交往,也就是为实现



人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

某种功利目的而交往。现实中,人们时常会自觉或是不自觉地将这两种情况交织在一起。有时候即便是功利目的的交往,也会使人彼此产生感情的沟通和反应;有时候虽然是情感领域的交往,也会带来彼此物质利益上的互相帮助和支持。还有,在人的各种交往中,有时是为了满足物质需求,有时则是为了满足精神的需求。换言之,人际交往的最基本动机就在于希望从交往对象那里得到自己需求的满足。这种满足,既有精神上的,也有物质上的。所以,按照人际交往的互利原则,人们实际上采取的策略是:既要感情,也要功利。

不管是感情还是功利,既然人际交往是互利的,是为了满足双方各自的需求,那么人际交往的延续就有一个必要的条件:交往双方的需求和需求的满足必须保持平衡。否则,人际交往就会中断。也就是说,人际交往的发展要在双方需求平衡、利益均等的条件下才能进行。

生活中常常见到有人抱怨朋友缺乏友情、甚至不讲交情。其实说穿了,抱怨的一方往往是由于自己的某种需求没有获得满足,而这种需求往往也是非常功利的。所以,我们不必一味追求所谓的“没有任何功利色彩的友情”,也不必轻率地抱怨别人没有“友情”。我们只需要坦率地承认:互利,是人际交往的一个基本原则;既要感情又要功利,是人际交往的一个常规策略;需求平衡、利益均等,是人际交往的一个必要条件。

当然,圣人除外。问题就在于我们都是凡人。就是做圣人,也该是自己先做圣人,而不该指望别人先做

人为什么需要与人交往



圣人。所以，当朋友之间的交往出现障碍时，我们还是先看看在人际交往上哪里出现了毛病才是。



人际交往的原则



人际交往,是人们之间相互联系、相互沟通及相互作用的一种特有的行为方式。人们在日常生活中,在学习、工作中,无时无刻不在与他人发生联系,没有人际交往,人也就失去了他的社会属性。同时,人际交往总是呈现出双向的、相互的特点。所谓“来而不往非礼也”,只有在相互的交流中,人际关系才能健康地发展下去。而要健康地发展下去,人们在交往中,通常都要遵循一定的准则,这就是人际交往的原则。大体说来,下面的一些原则是必须遵循的。

1. 平等互利原则

人与人之间应该是平等的,人需要别人的帮助,也



有必要帮助别人。只有这样，人际交往才会有坚实的基础。在人际交往中，平等互利主要体现为平等相待。

平等相待是指在人与人的交往中，平等地对待别人、尊重别人，不可居高临下或盛气凌人，也不可逢迎巴结。那种实用主义的或功利主义的使唤别人，把别人当做自己的工具，用得着时，想方设法地笼络、甜言蜜语哄骗，用不着时，把别人抛在一边，视同路人，必然破坏了交往中平等的基础。那种以地位、权势、金钱为标准，或者看不起别人、或者逢迎奉承的的交往方式，是不能长久的，也是受到人们鄙视和唾弃的。

刚参加工作的朋友在人际交往中，彼此之间应该平等相待，不能因为家庭条件的好坏、个人经历的深浅和特长的多少，而对人“另眼相看”；也不能因为双方在工作成绩、现实表现和能力，甚至外表容貌等方面存在差异而看不起别人；更不能因为自己受到上司的表扬而自觉高人一等。必须要树立起平等待人的观念，这样，不但在现在的单位能以平等待人去换取别人平等地对待自己，而且对于今后，到任何一个部门或者单位，都能与别人平等交往、广交朋友。

在平等交往的基础上，还要做到互利、互助。

人们在相互来往中，总是希望能从对方那里得到同情、帮助、鼓励和启迪，得到力量和慰藉。如果这些需要不能得到满足，相互间的交往就会缺乏持久性，缺乏吸引力。

因此，刚参加工作的朋友们在人际交往中，不仅要平等待人，而且也要乐于助人，帮助别人排忧解难，给



人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

别人以信心和勇气；而不能只想到在人际交往中自己一方的获取，自己一方的权益。当同事思想上遇到障碍时，应及时帮助他分析原因，尽快克服、排解；当同事工作遇到困难时，应主动帮助他尽快克服困难，尽快适应工作；当同事的家庭有经济困难时，应尽可能伸出援助之手，为他们分忧。在帮助别人时切不可强者、恩人自居，更不可要求报答；但在得到别人帮助时，不论大小，都应该向对方表示诚挚的谢意，俗话说，“滴水之恩当涌泉相报”，不应忘却自己处于困难当中时，别人曾给予自己的关心和爱护。

2. 相互理解的原则

相互理解主要是指人与人之间的言行能够得到对方的接纳、赞成或支持，从而引起双方看法、意见的一致和情感的共鸣。

互不平等、互不帮助、互不来往会造成人际关系紧张，同样，互不理解也会造成人际关系的紧张。因为，人人都需要别人的理解，需要社会和他人对自己的选择、自己采取的行为方式给予一种肯定的评价。同样，人人也需要理解。由此可见，互相理解对人际交往也是很重要的。

同事之间相互理解应该首先从自己做起，不能只想到自己的言行需要别人的理解，而不设身处地去理解别人。人与人之间的不理解，一般表现为不明白、不清楚对方为什么要这么说、这么做，或者根本误会了对方为什么要这么说、这样做。由此，当别人的某些说法或做法在你看来是不妥、甚至是错误的时候，最好不要



盲目地责备别人,而应换一个位置,站在别人的角度为别人设想一下,他这样说、这样做的原因和理由,这样往往就能更容易理解对方的言行。

同样,每个人自己也需要别人理解。这就要求自己的言行一般要符合常理、有一定的透明度,使对方易于接受、易于明白。但生活中有许多事情也不一定能被别人理解,这时也不一定强求别人理解,只要你认为言行从根本来说是对的,你就可以坚持走自己的路,以后可以让事实来说明问题。人不应该事事都强求别人的理解,更不能以能否被别人理解来决定自己的喜怒哀乐,只要自己认为是正确的,即使一时不被别人理解也应坚持下去。

3. 自律方面原则

人际交往中的自律原则,主要指在人际交往中对自身的要求和约束。这主要表现在以下一些方面:比如,不要问别人的一些隐私性质的问题,不要偷听别人的电话或者偷看别人的私人记录,这是别人最宝贵的一块领地,你一旦侵入,将受到别人的责骂,请一定要管好自己的“好奇心”。当上司叫同事去谈话时,不要老想知道上司会给他说什么,担心跟自己有什么关系,一旦同事出来了就没完没了地追问。只要做好自己的事情就足够了,完全不必担心跟自己有什么关系。就算跟自己有关,上司也会来找你,也不会把你的事情对你的同事说,因而大可不必如此费心想知道上司对你同事说了什么。不要在别人面前说第三人的坏话,不管这第三人是一般职员还是上司。要知道,如果你说



人际交往的艺术

RENJI JIAOWANG DE YISHU

了这种话,就存在这些话有朝一日吹到被说坏话者的耳朵里去的可能。到那时候,你就会很危险。再者,即使你说的是第三者的坏话,现场的人在心里也会对你严加提防:“说不准什么时候我也会成为他说坏话的对象。”所以,平时就管好自己的嘴,对自己是非常重要的。



人际交往的空间 距离效应



一位心理学家做过这样一个实验。在一个刚刚开门的大阅览室里,当里面只有一位读者时,心理学家走进去拿椅子坐在他的旁边。试验进行了整整 80 人次。结果证明,在一个只有两位读者的空旷的阅览室里,没有一个被试者能够忍受一个陌生人紧挨自己坐下。当心理学家坐在他们身边后(被试验者不知道这是在做实验)更多的人很快就默默地远离到别处坐下,有人则干脆明确表示:“你想干什么?”

这个实验说明人与人之间需要保持一定的空间距离。任何一个人,都需要在自己的周围有一个自己把