

SOCIAL CLASS

每天告诉一个你不知道的社交本领

80/90后必备的职场成长社交指南

每天一堂 社交课

(白金珍藏版)

郑月玲 ◎ 编著

- ✓ 怎样**寻求**同事的帮助?
- ✓ 怎样才能获得上司的**器重**?
- ✓ 面对**误会**, 你该如何消除?
- ✓ 怎样和**陌生人**快速建立友谊?



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

每天一堂社交课

(白金珍藏版)

郑月玲 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

每天一堂社交课: 白金珍藏版 / 郑月玲编著. —
北京: 人民邮电出版社, 2015. 2 (2015. 5重印)
ISBN 978-7-115-38502-4

I. ①每… II. ①郑… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 021670 号

内 容 提 要

本书将各种社交理念、技巧用一年 365 天的形式串联起来, 每天讲述一个对提高社交能力有所帮助的话题, 包括社交定律、社交形象、社交礼仪、社交心态等, 告诉读者该如何与上司、同事、下属、客户、家人乃至陌生人相处, 帮助读者利用零散时间, 获得人际交往的实用技巧。

本书适合所有希望提高自身社交能力的人, 尤其适合一线销售人员、中层管理人员、人力资源工作者以及各类商务人士阅读。

-
- ◆ 编 著 郑月玲
责任编辑 李宝琳
执行编辑 包华楠
责任印制 焦志炜
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 18.5
字数: 300 千字
- 2015 年 2 月第 1 版
2015 年 5 月北京第 2 次印刷
-

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

每个人都渴望早日成功，但是，很多人在拼搏奋斗了很多年之后，依然原地踏步一无所成，而身边的一些人却早已登上了开往幸福的列车，过上了富足的生活。

在羡慕别人的同时，你也许会开始怀疑自己：是我的专业知识不精吗？是我做事不勤吗？成功难道真的与我无缘？到底是能力不济还是机遇未到？自己与别人真的有如此大的差距吗？我真的无法改变自己的命运吗？

其实不然，每一个人都能改变自己的命运，每一个人都能通过自己的努力获得最大限度的个人成功。

研究表明，在芸芸众生中，真正的天才与能力低下者只是极少数，绝大多数人都相差无几。那些成功的人在很多方面甚至还不如一般人，只不过他们比一般人更懂得怎样与人打交道罢了。

本杰明·富兰克林曾说：“成功的第一要素就是要懂得如何赢得好人缘。一个人要想成功，良好的朋友资源是必不可少的条件之一。”

成功人士的一大共性就是比一般人更善于经营朋友资源。换言之，只要你学会了如何与人交往，你就走在了成功的道路上。

虽然交际不是万能的，但不会交际却是万万不能的。因为，如果你不懂得如何与人交往，那么成功将与你终生无缘！

难怪美国石油大王约翰·洛克菲勒要发出这样的感慨了：“我愿意付出比天底下得到其他本领更大的代价，来获取与人相处的能力。”

既然社交如此重要，那么，你应该怎样与人交往呢？为每一位普通人解答这个问题正是编写本书的目的。本书用简洁的语言，将各种社交理念、方法与故事，用一年365天的形式串联起来，内容全面、形式灵活。读者可以在忙碌之余，随时翻看查阅，利用零散的时间，逐步积累知识，提高自己的社交能力。

本书具有以下四大特色。

1. 系统全面——本书立足全程指导，介绍了人际沟通的重要意义，对于读者为提高社交能力而应该知道和必须知道的知识或技巧，本书都有涉及。
2. 观念前沿——本书汇集了世界顶级人际交往专家的最新观点，这些富有启发性的

先进理念，可以帮助读者实现自我提升与自我超越。

3. 案例经典——分享来自社交高手的成功经验，让人与人之间的交往变得更加顺畅。

4. 注重实战——针对读者普遍存在的典型问题，提供最有效的解决方案。

在版块设计方面，本书将每个小节分为两个部分。

一是社交箴言，用一句话的形式提炼该小节的核心内容。

二是智慧点拨，这部分又分为两个层次：一个是理论讲解，是对某一个社交定律的讲授或技巧介绍；另一个为经典案例，全部是一些生动有趣的社交故事。

本书讲到的这些社交理念与技巧看似简单，却蕴藏着深刻的内涵，都是古往今来成功者智慧与经验的高度浓缩，只要你认真感悟并实践，就会在不知不觉中发现自己走上了成功的道路——日益丰富的朋友资源，事半功倍的办事效率，走到哪里都大受欢迎……

谨以本书献给那些艰难跋涉的有志者，希望你们在有限的人生中，积极拓展自己生命的宽度，早日迈入成功者的行列，成就更加辉煌的自我！

在本书的策划与编写过程中，作者得到了唐华山、郭东华、邱草、唐秀娟、胡芹、王沛同、唐洪飞、崔侠、郑海龙、崔艳、赵震凤、李彩莉、毕锋、郑海涛、郑茂章、王克友、王晓蕾、单文元、韩雪姣、王彦彦、谢俊超、闫龙、再现荣等人的大力帮助，没有他们的支持与参与，本书是很难面世的，在此向他们表示感谢。

由于编者水平所限，加之时间仓促，书中偏颇之处在所难免，恳请读者朋友们批评指正。

目 录

第1篇 不可不知的社交定律 1

- 第1天 刺猬法则：人与人之间的交往最好保持适当的距离 1
- 第2天 登门槛效应：循序渐进才能笑到最后 2
- 第3天 赫洛克定律：赞美是人际关系的润滑剂 2
- 第4天 波特定律：批评他人要委婉 3
- 第5天 150法则：适当控制自己的交际规模 4
- 第6天 晕轮效应：以偏概全要不得 4
- 第7天 首因效应：努力给他人留下良好的第一印象 5
- 第8天 近因效应：最后一句话往往最能决定谈话效果 6
- 第9天 异性相吸定律：男女搭配，干活不累 7
- 第10天 自我表露定律：适当表露自己可以更快拉近彼此的距离 7
- 第11天 比林定律：既不要太快说“是”，也不要太慢说“不” 8
- 第12天 投射效应：人心各不同，切莫以己度人 9
- 第13天 自己人效应：兴趣相投的人，最容易成为朋友 9
- 第14天 白德巴定律：多说无益，请少说多听 10
- 第15天 古德定律：准确把握对方的观点，才能驾驭全局 11

- 第16天 换位思考定律：为他人着想就是为自己着想 12
 - 第17天 交往适度定律：对别人太好，有时会对自己不利 13
 - 第18天 交际氛围定律：营造交际氛围，有助于社交成功 13
 - 第19天 亚弗斯德定律：有效激发对方需求，你将无往而不胜 14
 - 第20天 相似定律：物以类聚，人以群分 15
 - 第21天 互补定律：优势互补，共同前进 15
 - 第22天 刻板印象：人际交往中，莫以整体代个体 16
 - 第23天 布朗定律：一定要找到对方心灵的那把锁 17
 - 第24天 巴纳姆效应：正确认识自我，不受外界信息干扰 17
 - 第25天 超限效应：做任何事都要适度 18
- ## 第2篇 你的形象价值百万 21
- 第26天 拥有好形象，成功会更快 21
 - 第27天 形象是一种资本 21
 - 第28天 时刻准备好自己的“两分钟” 22
 - 第29天 好形象要从“头”做起 23
 - 第30天 优雅女人的穿衣经 23
 - 第31天 职业女性套装秀 24
 - 第32天 献丑不如藏拙：用服饰掩盖女性的形体缺点 25

第33天 用服装提升形象需要注意的基本原则 25

第34天 谨记化妆的四大要素 26

第35天 穿西装有哪些讲究 27

第36天 女性不同脸型的化妆技巧 28

第37天 选择衬衫学问多 29

第38天 不要让鞋出卖了你的品位 29

第39天 穿衣服要看场合 30

第40天 国际通行的商务着装 TPO 原则 31

第41天 让自己的眼睛会说话 31

第42天 举止文明得体——良好的个人形象来自行为举止美 32

第43天 站如松——良好的个人形象来自站姿美 33

第44天 行如风——良好的个人形象来自走姿美 33

第45天 坐如钟——良好的个人形象来自坐姿美 34

第46天 经常微笑会让你赢得好口碑 35

第3篇 让礼仪为你的社交加分 37

第47天 礼貌用语虽然简单，但要会说才行 37

第48天 人人都要懂得的见面礼仪 38

第49天 学会正确使用手势语言 38

第50天 让手成为你的代言人 39

第51天 自我介绍的八大注意事项 40

第52天 你会正确使用名片吗 41

第53天 有礼有节，待客有道 42

第54天 登门做客不可不知的礼仪 43

第55天 不要让人近距离地看到你扮美 44

第56天 家宴要讲究的礼仪 45

第57天 赴宴要讲究的礼仪 45

第58天 聆听音乐会的礼仪 46

第59天 鼓掌的礼仪 47

第60天 不懂面试礼仪，好工作将与你无缘 48

第61天 上班族的礼仪规范 49

第62天 乘坐电梯的礼仪 50

第63天 商务宴请需要注意的几个重要细节 50

第64天 庆祝诞辰要讲究哪些礼仪 51

第65天 如何在餐桌上“吃”出形象 51

第66天 不可不知的商务谈判礼仪 52

第67天 不可不知的工作汇报礼仪 53

第68天 不可不知的电话交谈礼仪 54

第4篇 拥有良好心态，克服社交障碍 55

第69天 用积极的心态，看待那些曾经“踹你一脚”的人 55

第70天 怎样排除职场人际交往的心理雷区 56

第71天 明确自己的社交角色 58

第72天 让自信成为你的社交名片 58

第73天 为人处世要怀揣平常心 59

第74天 你是否患了社交心态失常症 60

第75天 学会适应环境，而非让环境适应你 61

第76天 热情的人最受人欢迎 61

第77天 用积极的心态去与人交往 62

第78天 保持乐观心态的六条原则 63

第79天 征服讨厌的自卑 64

第80天 克服自卑的有效方法 65

第81天 别让坏脾气毁了你的好心情 66

第82天 控制脾气暴躁的方法 67

第83天 不去祈求别人的认同 68

第84天 克服腼腆，大胆社交 69

第85天 克服嫉妒，心胸开阔 70

第86天 克服偏见，不要“一叶障目，不见泰山” 70

第87天 设法克服你的社交恐惧感 71

第88天 克服消极情绪，凡事都往好处想 72

第89天 克服社交中的轻率绝交 73

第90天 克服社交中的情绪波动 73

第91天 保持心理平衡，别给心灵施压 74

第92天 走出厌倦，及时为生活添加新元素 75

第93天 追求完美没有错，苛求完美就错了 76

第94天 别让抑郁的乌云遮住心灵的彩虹 77

第5篇 1分钟读懂对方 79

第95天 帽子不仅仅是装饰，也是个性的
展现 79

第96天 低扬挑闪，“会说话”的眉毛泄露人
的情绪 80

第97天 嘴巴动作是心理活动的写照 80

第98天 坐姿可以泄露对方的心语 81

第99天 善于捕捉谈话人的弦外之音 82

第100天 智者常常奇思妙语 83

第101天 从点菜形式看他人性格 83

第102天 礼物透露男人的真实想法 84

第103天 领带：“系”出男人的个性 85

第104天 从衣着看男人 85

第105天 看鞋识男人 86

第106天 看袜识男人 87

第107天 颜色，男人性格的说明书 87

第108天 从鞋子风格看六种女人性格 88

第109天 从发型看女人 89

第110天 通过手势来观察女人 90

第111天 从女人的笑看其内心 90

第112天 妆容能够折射出女人的内心世界 91

第113天 指上心愿：从戒指选择看女人的
性格 91

第114天 耳环不只是点缀，还是女人个性的
展示 92

第115天 看女人的手提包可知其性格 92

第116天 从约会的动作判断女性的心理 93

第117天 通过坐姿识别女人心 94

第118天 从女人打电话的姿势看其对金钱的
态度 95

第119天 从对水果的喜爱看女人 95

第120天 通过五个细节揣摩女人心 96

第6篇 与上司交往的艺术 97

第121天 与上司说话，要掌握好分寸 97

第122天 站在上司的角度考虑问题 97

第123天 说服上司有技巧 98

第124天 坚决服从上司命令 99

第125天 批评时要尽量委婉 100

第126天 让上司帮你做决定 100

第127天 主动把每一件事情都做得漂漂
亮亮 101

第128天 怎样才能获得上司的器重 101

第129天 不做上司眼中的“祥林嫂” 102

第130天 巧用激将法 103

第131天 向上司汇报工作时，话要说到
点子上 103

第132天 请上司帮忙有讲究 104

第133天 如何巧妙地让上司接受你的请求 105

第134天 别跟上司开黑色玩笑 106

第135天 跟上司说话要把握机会 106

第136天 抛砖引玉，获取双赢 107

第137天 好牌坏牌同时出 108

第138天 怎样拒绝上司又不会让其生气 108

第7篇 与同事交往的艺术 111

第139天 怎样与同事建立良好的人际关系 111

第140天 掌握与同事间的交谈艺术 111

第141天 与同事沟通要因人而异 112

第142天 如何处理同事间的流言蜚语 113

第143天 得人心者得天下，得同事者得
事业 114

第144天 办公室里的说话技巧 115

第145天 最大的伤害可能来自身边的人 116

第146天 怎样寻求同事的帮助 116

第147天 与同事真诚共处，为成就事业做
铺垫 117

- 第148天 与同事和睦相处六要素 118
- 第149天 记住，你不是一个人在战斗 119
- 第150天 与同事交流的三种语言：和势语言 120
- 第151天 与同事交流的三种语言：攻势语言 120
- 第152天 与同事交流的三种语言：守势语言 121
- 第153天 把老资格员工变成自己的老朋友 121
- 第154天 谨慎处理晋升后的人际关系 122
- 第8篇 与下属交往的艺术 125**
- 第155天 向下属坦然承认自己的错误 125
- 第156天 领导者必须要学点拒绝的艺术 126
- 第157天 与下属要保持一定的距离 127
- 第158天 扬善于公堂，规过于暗室 128
- 第159天 亲切地叫出员工的名字 129
- 第160天 得体地拒绝下属的不合理要求 129
- 第161天 领导者要善于用提问来解决难题 130
- 第162天 不要在下属面前摆架子 131
- 第163天 善待优秀人才的过错 131
- 第164天 领导怎样说话才会有权威 132
- 第165天 亲力亲为，树立威信 133
- 第166天 真诚关心员工 134
- 第167天 向下属下达命令的语言技巧 134
- 第168天 尊重下属的兴趣 135
- 第169天 用竞争的压力去教育下属 136
- 第170天 一句话赢得一颗心 136
- 第171天 冷面掌权，铁腕立威 137
- 第172天 责骂他人一定要掌握尺度 137
- 第173天 如何让下属愉快地接受你的命令 138
- 第174天 拿捏好领导下属的分寸 138
- 第175天 批评下属要讲究艺术 139
- 第176天 如何做一个能够得到下属支持的领导 140

- 第177天 多听听员工的心声 140
- 第178天 如何倾听下属的讲话 141
- 第179天 领导解雇员工要知道的技巧 141
- 第9篇 与客户交往的艺术 143**
- 第180天 保持你的独特气质 143
- 第181天 恰当的场所说恰当的话 144
- 第182天 少犯错，永远不说让客户反感的话 144
- 第183天 笑容就是你最好的名片 145
- 第184天 巧妙地对客户进行促成试探 145
- 第185天 正确使用促成话语 146
- 第186天 想客户之所想 147
- 第187天 设法找到双方的共同话题 148
- 第188天 寻找共同话题的五种方法 148
- 第189天 打电话约见客户时，要注意措辞技巧 149
- 第190天 引用客户的话进行巧妙劝购 150
- 第191天 四种有效的开场白方式 150
- 第192天 讲个故事给客户听，尽量淡化商业气氛 151
- 第193天 处理异议要选对时机 151
- 第194天 一诺千金，准时交货 152
- 第195天 信守诺言，跟进所承诺的服务 153
- 第10篇 与家人相处的艺术 155**
- 第196天 心平气和地对待家庭中的争吵 155
- 第197天 恋爱中男女双方的心理差异 156
- 第198天 恋爱中女性的几种特殊心理 156
- 第199天 第一次约会，你该怎么说 157
- 第200天 爱意该如何表达 158
- 第201天 巧用幽默，接近梦中人 158
- 第202天 拒绝求爱要干脆而无伤害 159
- 第203天 向恋人道歉的语言技巧 160
- 第204天 安慰恋人的技巧 160
- 第205天 如何破解夫妻冷战 161

- 第206天 早早封杀“刀子嘴” 161
- 第207天 说好情话，让感情升温 162
- 第208天 告别恐婚症，走进甜蜜的婚姻殿堂 163
- 第209天 夫妻相处的八条宝贵经验 163
- 第210天 正确把握各自在家庭中的角色 164
- 第211天 歪理有时会胜于真理 165
- 第212天 不要把离婚当做口头禅 166
- 第213天 多肯定长辈的经验 167
- 第214天 多赞美公公、婆婆，家庭生活会更美满 167
- 第215天 妙语打动岳父、岳母大人 168
- 第216天 不当的夸奖与不断斥责一样有害 169
- 第217天 父母吵架时的劝说艺术 170
- 第11篇 让你大受欢迎的社交技巧 171**
- 第218天 乔布斯的演讲为何会大受欢迎 171
- 第219天 有针对性的话题最给力 172
- 第220天 凡事都不可把话说得太满太绝 172
- 第221天 善良的心是温柔的枕头 173
- 第222天 会说话的人总是把说话的机会让给别人 174
- 第223天 不同的场合，要说不同的话 175
- 第224天 不要羞于说对不起 175
- 第225天 间接赞美男人，直接赞美女人 176
- 第226天 把握赞美对象的实质 176
- 第227天 有新意的赞美更能打动人 177
- 第228天 赞美对方的技巧 178
- 第229天 选择引起对方兴趣的话题 178
- 第230天 正人先正己 179
- 第231天 软磨硬泡，办事有效 180
- 第232天 适当地学会应酬 180
- 第233天 从现在起，做一个“闲谈”达人 181
- 第234天 谈吐幽默，会让你更受欢迎 182
- 第235天 给尴尬之人留个“台阶” 182

- 第236天 采用迂回策略，也许更能说服人 183
- 第237天 怎样说比说什么更重要 184
- 第238天 话多不如话少，话少不如话好 184
- 第239天 做一个善解人意的倾听者 185
- 第240天 听他人说话不但要用耳，更要用心 186
- 第241天 倾听的六大原则 186
- 第242天 想交谁就要相信谁 187
- 第243天 巧设悬念，吊足听众的胃口 188
- 第244天 只说对方最感兴趣的话 188
- 第245天 交际有时也需要善意的谎言 189
- 第246天 露出你真诚的微笑 190
- 第247天 笑得与众不同，会让你更受欢迎 190
- 第248天 取得成功后，要懂得与他人共同分享 191
- 第249天 即使不是大人物，也要用请教的态度和口吻 191
- 第250天 说话要因人而异 192
- 第251天 人际交往中，怎样才能避免撞南墙 193
- 第252天 说话失言要及时弥补 193
- 第253天 做最真实的自己 194
- 第254天 恪守一个一成不变的原则 195
- 第255天 说话要有自己的独特风格 195
- 第12篇 不可不知的社交禁忌 197**
- 第256天 千万不要告诉别人你比他更聪明 197
- 第257天 为人处世要多讲“良言”少说“恶语” 198
- 第258天 对失意的人不说得意的话 198
- 第259天 “我们”与“我”，一字之差、天壤之别 199
- 第260天 犀利的语言会像刀子一样伤人 200
- 第261天 没人能受得了口无遮拦的人 200
- 第262天 得理不让人，好友也会变仇人 201

第263天 端正“比”字观，向积极的人生迈进 201

第264天 张狂遭人厌恶，请尽量保持低调 202

第265天 无须对任何人都有求必应 203

第266天 千万别去探询别人的隐私 203

第267天 求人办事，哪些话说不得 204

第268天 怎样避开赞美语言中的暗礁 205

第269天 不可不知的销售忌语 205

第270天 让销售前功尽弃的语言 206

第271天 不要轻易打断别人的话 207

第272天 说话切忌啰啰嗦嗦一大堆 208

第273天 约会时的说话禁忌 209

第274天 别让唠叨腐蚀你的婚姻 209

第275天 一定要忌口的婚姻禁忌 210

第13篇 巧妙化解社交难题 213

第276天 适时以物喻事，让对方有口难辩 213

第277天 语言贫乏怎么办——给自己建立一个专用词库 214

第278天 与其被人指责，不妨自我检讨 214

第279天 面对恶语要迂回还击 215

第280天 面对捉弄，幽默是最好的还击 216

第281天 面对揭短，幽默机智应对 217

第282天 面对反对的声音，不妨绕道而行 218

第283天 面对两难问题，不妨另辟蹊径 219

第284天 女性面试难题巧解答 219

第285天 谈缺点时要有技巧 220

第286天 面对误会，你该如何消解 221

第287天 面对不讲理的人，不妨以其矛攻其盾 221

第288天 翻脸后重修旧好的技巧 222

第289天 如何选择社交地点：我得则利，彼得亦利 222

第290天 自我辩解的说话技巧 223

第291天 与敌视攻击型的人相处的方法 224

第292天 与抱怨型的人相处的方法 224

第293天 与沉默无反应型的人相处的方法 225

第294天 与满口应承型的人相处的方法 225

第295天 与否定论者相处的方法 226

第296天 向他人借东西的语言技巧 226

第297天 劝架要一碗水端平 227

第298天 怎样避免与他人争吵 227

第299天 你有办法让反对你的人闭嘴吗 228

第300天 如何避免出现令人难堪的局面 229

第301天 向人道歉时，态度要诚恳 230

第302天 选择恰当的道歉时机 230

第303天 掌握向他人道歉的语言技巧 231

第304天 安慰别人的时候，措辞须得体 232

第305天 辛辣讽刺，反唇相讥 232

第306天 应对麻烦人与麻烦事的方法 233

第307天 求人办事受冷落怎么办 234

第308天 打破谈判僵局的技巧 235

第14篇 低调做人的哲学 237

第309天 把每个人都当成重要的人 237

第310天 戒骄戒傲，目空一切遭人嫉 238

第311天 适当“弯腰”不会影响你的身高 238

第312天 屈伸有度，才能进退自如 239

第313天 时刻不忘给自己留有余地 240

第314天 人人都喜欢和说话谦虚的人打交道 241

第315天 别太把自己当回事 241

第316天 放低姿态有利于更好地发展自己 242

第317天 放低姿态是一种聪明的处世策略 243

第318天 让一分风平浪静，退一步海阔天空 244

第319天 不显不露，智者所为 244

第320天 做个心灵高贵的低调人 245

第321天 懂得糊涂是一种善待自我的良策 246

第322天 糊涂就是自己的保护伞 247

第 323 天 每个人身上都有值得学习的地方 247

第 324 天 别人的批评会使自己受益 248

第 325 天 生气不如争气 249

第 326 天 不要为了浅薄的掌声而逞一时之勇 249

第 327 天 忍胯下之辱，建丰功伟业 250

第 328 天 放下身段，轻装前进 251

第 329 天 韬光养晦是成大事者的特点 252

第 330 天 谦让是一种境界 252

第 331 天 大智若愚是一种人生境界 254

第 332 天 危难之时的立身之道 254

第 15 篇 朋友是你最大的财富 257

第 333 天 做一个诚实可信的人 257

第 334 天 通过网络广泛结交朋友 258

第 335 天 建立良好人际关系的九个技巧 258

第 336 天 要发自内心地感激朋友的帮助 259

第 337 天 无论什么原因，都不要仇恨他人 260

第 338 天 好人缘助你事业成功 261

第 339 天 拓展朋友关系时，别忘了优势互补策略 262

第 340 天 多个朋友多条路，少个敌人少堵墙 263

第 341 天 比尔·盖茨如何拓展人际关系网络 264

第 342 天 把别人的朋友变成自己的朋友 264

第 343 天 良好人际关系的巨大作用 265

第 344 天 人际关系网络好比八爪鱼 266

第 345 天 如何管理自己的人际关系网络 267

第 346 天 从老乡关系入手，打开全新的社交局面 267

第 347 天 和优秀的人交往，自己会变得更优秀 268

第 348 天 维护人际关系的 80/20 法则 269

第 349 天 拥有好人缘的三大秘诀 270

第 350 天 人际关系对职业生涯的影响 271

第 351 天 学会与各种各样的人打交道 271

第 352 天 怎样制定自己的朋友资源规划 272

第 353 天 制订朋友资源行动计划应注意的问题 272

第 354 天 选择朋友要谨慎 273

第 355 天 莫将朋友当拐杖 274

第 356 天 拥有好人缘，成功就像坐电梯 274

第 357 天 不要忘了对帮助过自己的人表示感谢 275

第 358 天 朋友是事业发展的情报站 276

第 359 天 交友不可太功利 276

第 360 天 做人要讲诚信，更要懂得变通 277

第 361 天 人际关系的类型 277

第 362 天 和陌生人说话的学问 278

第 363 天 怎样和陌生人快速建立友谊 278

第 364 天 给对手留点回旋余地 279

第 365 天 人际交往中，“巧诈”永远不如“拙诚” 280

参考文献 283

第1篇 不可不知的社交定律

第1天 刺猬法则：人与人之间的交往最好保持适当的距离

社交箴言

亲密并非无间，美好需要距离。

智慧点拨

许多人都有这样的经验和体会：亲密的人之间经常发生摩擦和矛盾，反倒不及初次交往的人相处得好。很多情侣、夫妻常常相互埋怨，正是这种情况的表现。按理说人们应该是交往得越深越容易相处，人际关系也越好，可事实上并非如此。原因何在？这其实可用心理学上的刺猬法则来解释。

刺猬法则说的是这样一个十分有趣的现象：在一个冬季，两只困倦的刺猬因为寒冷而拥抱在了一起，但是它们无论如何睡得都不舒服，由于它们身上都长满了刺，紧挨在一块就会刺痛对方，反倒睡不安宁。因此，两只刺猬就离开了一段距离，可是又实在冷得难以忍受，因此就又抱在了一起。折腾了好几次，最后它们终于找到了一个比较合适的距离，既能够相互取暖，又不会被彼此扎伤。

在现实生活中，这样的例子数不胜数，一个你非常敬佩的人，因为相处甚密，对方的缺点就日益显露出来，你就会在不知不觉中改变自己原有的感情，对对方失望，甚至讨厌对方。夫妻、恋人、朋友之间都不例外。

曾有人做过这样一个实验：在一间大阅览室中，当里面仅有一位读者的时候，

心理学家便进去坐在他（她）身旁，来测试他们的反应。因为被测试者不知道这是在做实验，所以大部分人都快速地远离心理学家到别的地方坐下，还有人非常干脆地说：“你想干什么？”这个实验一共对80个人进行了测试，结果都相同：在一个仅有两位读者的空旷阅览室中，任何一个被测试者都无法忍受一个陌生人紧挨着自己坐下。

由此可见，人和人之间需要保持一定的空间距离。人人都需要有一个自己的空间，它犹如一个无形的“气泡”，为自己划分了一定的“领域”。而当这个“领域”被他人侵犯时，人便会觉得不舒服、不安全，甚至开始恼怒。

戴高乐曾经说过：“仆人眼里无英雄。”这说明了在人和人的交往过程中应该留有一定的余地——相应的心理距离，要不然伟大也会变得平凡。

距离的力量是神奇的。有时，距离是一种期待，当你远离至爱时，它会让你归心似箭；有时，距离又是一道屏障，当你和亲朋相聚时，它会让你无话可说。

在人际交往中，我们必须把握分寸，坚持适度的原则，与他人保持一定的距离。不要以为与人交往越亲密越好，这是一个错误的观念，如果不注意保持彼此间的距离，把握好恰当的分寸，我们就随时可能会在交往中受到伤害。

第2天 登门槛效应：循序渐进才能笑到最后

社交箴言

循序渐进可以一步步消除人们心理上的抵触情绪。

智慧点拨

登门槛效应源于美国心理学家弗里德曼和他的助手做过的一项经典实验，结论是：一下子向某人提出一个较大的要求，对方一般很难接受，如果是逐步提出要求，并不断缩小差距，对方就比较容易接受这个要求。

在现实生活中，可能大家都有过这样一种体会：当你请求他人时，如果刚开始便提出比较高的要求，是极易遭到拒绝的；倘若你先提出比较低的要求，等他人同意之后再适机增加要求的分量，就会更易达到目标。探讨这其中的原因，就必须提到“登门槛效应”。

在一个风雨交加的傍晚，一个乞丐到富人家去讨饭。仆人对他的态度非常恶劣，对他大声呵斥：“滚开！别来烦我们！”那个乞丐就苦苦哀求道：“求求你，

让我进去吧。我在炉火上烤干衣服就离开。”仆人心想这好像也没什么影响，于是就让他进去了。

接着，乞丐又以可怜的神情乞求厨娘借给自己一个小锅，让他“煮点石头汤喝”。“什么？石头汤？”厨娘听完之后感到非常好奇，“我倒真想看看你是如何做成石头汤的。”所以，她就答应了。随后，乞丐到路上拣了一块石头，洗干净以后就将石头放进锅里煮。“但是，我总要放一些盐吧。”乞丐说得理所当然，厨娘也觉得有道理，就又给了他一点盐，顺便又给了他一些豌豆、薄荷以及香菜等碎菜叶。最后，厨娘还将剩下的碎肉末也放进了乞丐的汤内。

很快，汤煮好了，聪明的乞丐将石头捞了出来，美美地喝了一锅味道鲜美的肉汤。

设想一下，如果这个乞丐起初对仆人说：“行行好吧，给我一锅肉汤吧！”会怎样呢？显然，他根本就进不了富人的家门，更别说能喝一锅肉汤了。

第3天 赫洛克定律：赞美是人际关系的润滑剂

社交箴言

赞美是人际关系的润滑剂，能够帮助你快速走向成功。

智慧点拨

心理学家赫洛克曾经做过这样一项实验：他将参加实验的人分为四组，在四种不同诱因的情况下完成任务：第一组是表扬组，每次工作之后就给予表扬与鼓励；第二组是受训组，每次工作之后就严加训斥；第三组是被忽视组，不进行评价，只

让他们静听别的一组受表扬与挨批评；第四组是控制组，让他们和前三组隔离，不给予评价。

实验结果显示，前三组的工作成绩都比控制组优秀，表扬组与训斥组显然比忽视组优秀，表扬组的成绩不断上升。

这个实验说明：对于工作结果及时给予评价，能够强化工作动机，对工作起到促进作用。适当表扬的效果显然比批评要好，而批评的效果要优于不给予评价。

在现实生活中，人人生来都渴望得到别人的赞赏，同样，每个人也都不愿被责

难。成功学大师拿破仑·希尔曾说：“人类内心最渴望的就是被他人欣赏，所以我们要多夸奖他人。”在这个世界上，无论是富人、穷人、小偷还是警察，只要他们听见他人赞美自己的某个优点，他就肯定会尽全力去维护自己的这份美誉，生怕辜负了他人的期望。

在日常生活中，面对讨厌的人与事，责备与批评只会增加对方的怨恨与不满。要想改善这种状况，你不妨尝试赞美他人，也许会产生奇妙的效果。

马克·吐温说过：“听到一句称赞，能使人陶醉两个月。”每个人都渴望得到他人的赞美，因为每个人内心都希望自己的努力被别人看到，自己取得的成绩被别人认可。

赞美是人际关系的润滑剂，是一种非常有效的激励手段。赞美不但能够让人感到振奋，而且使人感觉被肯定。赞美是成功的砝码，赞美声中隐藏着许多你难以察觉的成功机会。

第4天 波特定律：批评他人要委婉

社交箴言

人在受到批评时，往往只会记住开头的几句，其余的就听不进去了。

智慧点拨

波特定律是英国行为学家 L. W. 波特提出的，意思是：当一个人受到批评时，往往只会记住开头的几句，其余的就听不进去了，因为他们会下意识地忙于思索论据来反驳开头的批评。

波特定律在领导者与下属的沟通中有重要的作用。当下属犯了错误时，领导者都会严厉批评一番，有时甚至将下属训斥得无地自容。在他们看来，似乎这样才会起到杀一儆百的作用，才能体现规章制度的严苛，才能展现领导者的威严。

其实，有的时候，如果领导者过于关注下属的错误，尤其是一些小错误的话，会大大挫伤下属的积极性和创造性，甚至产生对抗情绪，带来非常恶劣的后果。

因此，领导者要意识到，批评是一种艺术，当下属犯错误的时候，最好委婉地

批评。就像波特所说的那样：“下级在受到批评时，只会记住开头的一些，他们忙于寻找论据反驳开头的批评，或者寻找借口推卸责任。有些反应敏捷的下属，甚至会马上反驳或者推卸责任。这时整个组织就会陷入谁是谁非的争论当中，不但解决不了问题，还会激化内部矛盾。”

领导者一定要学会宽容下属的错误，给下属改正错误的机会，注重解决问题。但宽容并不等于是做“好好先生”，而是设身处地地替下属着想，在批评的同时不忘肯定他们的功绩，以激励下属，并有效避免伤害其自尊心。

一个懂得顾全下属面子的领导者，不仅会让批评产生预期的积极效果，而且还会因此得到下属的积极拥戴。

此外，波特定律在父母与子女或老师与学生之间，也同样适用。当父母或老师严厉批评孩子的时候，孩子通常是听不进去的，最好的办法是换个角度，心平气和地与他们商量，让他们知道自己到底错在哪里，这样才会收到好效果。

第5天 150法则：适当控制自己的交际规模

社交箴言

要想使你的想法最大限度地被他人接受，可以试试把交际群体的人数控制在150人以下。

智慧点拨

150法则是指组织的最佳规模在150人左右，如果多于这个人数就应该采取有效的办法将规模较大的组织简化成150人左右的小组织进行管理。这个法则向我们阐述了一个道理：我们要建立合适的组织规模和管理跨度，虽然这些实际上和企业、行业的性质相关，但是根本的原则就是组织规模要尽量适度。

知道150法则的人可能并不多，但这并不意味着它不重要。在工作或生活中，

你要想让自己的想法最大限度地被他人接受，可以试试把交际群体的人数控制在150人以下。这样，你所做的一切才能产生积极作用，否则会带来负面影响。

把人群控制在150人以下似乎是管理人群的一个最佳和最有效的方式。于是我们自然可以联想到学校的规模，美国很多教育研究者已经注意到超过1000人的学校在管理上的问题和校园暴力的多发性。按照150法则，我们应当建立更多的150人左右的小型学校，而不是上千人的大型学校。至此我们就应该明白为什么“比尔—梅林达—盖茨基金会”在美国赞助支持的一个教育项目就是Small High School（中文译为“小型高中”，里面果真提到了150这个数字！不是巧合）。

第6天 晕轮效应：以偏概全要不得

社交箴言

你对人或事留下的最初印象，将会影响到你对此人或此事其他方面的判断。

智慧点拨

20世纪20年代，美国著名心理学家爱德华·桑戴克提出了晕轮效应。晕轮效应是指当认知者对一个人的某种特征形成好或坏的印象之后，他还倾向于由此推论这个人另外的特征。

桑戴克指出，人们对他人的认知与判断常常只从局部出发，就如同日晕一样，从一个中心点逐步向外扩散成愈来愈大的圆圈，并据此得出整体的印象。由此，桑戴克为这种心理现象起了一个恰如其分的名称，即晕轮效应，其特点可以总结为四个字：以偏概全。

人们在评价不太熟悉的人时，晕轮效应就会体现得淋漓尽致：如果一个人被认定是好人，他就会被一种积极肯定的光环所笼罩，在所有事情上，都会被赋予各种好品质，人们也都会从好的方面去判断其行为；如果一个人被认定是坏人，他就会被一种消极否定的阴影笼罩，在所有事情上，都会被认为具有各种坏的品质。其中，后者是消极品质的晕轮效应，也叫扫帚星效应。

社会心理学家戴昂等人曾于1972年做过这样一项实验：他们分别让被试者看一些很有吸引力的人和没有吸引力的人的照片，然后让他们评价这些人的特点，而这些特点和有没有吸引力无关。最后的测试结果发现，有吸引力的人获得了非常高的评价，而无吸引力的人则获得了比较低的评价。

在日常生活中，晕轮效应也在悄悄地影响着人们的认知。俗话说：“情人眼里出西施。”情人在热恋时，很难看到对方的缺点，觉得对方一切都好，做的任何事情都对，就连他人觉得是缺点的地方，在恋人看来也是一种与众不同。事实上，晕轮效应不仅仅表现在通常的以貌取人上，人们还常常以服装来判断别人的地位、性格，以初次言谈断定他人的才能与品德等。

在某些情况下，晕轮效应产生的负面影响是不容忽视的。第一，它让人们倾向于抓住事物的某一个特征来代替全部，如同盲人摸象一样——摸到耳朵，就以为大

象是一把大蒲扇；摸到大腿，便认为大象是一根柱子。第二，它将一些没有任何内在联系的个性或者外貌特征联系起来，断言有这种特征必定会有另外一种特征。比如，打扮奇异和行为不雅，也许并不表示这个人没有道德或者素质很低；恰恰相反，在文质彬彬的外表下，或许隐藏着一个被扭曲的灵魂。第三，它是一种受主观偏见支配的绝对化倾向。

在与人交往的过程中，你要学会克服晕轮效应的消极影响，以下三点建议可能对你有帮助：第一，要理性；第二，消除偏见；第三，要多征求或者接受他人的意见。

第7天 首因效应：努力给他人留下良好的第一印象

社交箴言

第一印象是非常重要的，无论何时，你都要注意自己的仪表，为自己的形象加分。

智慧点拨

1957年，美国心理学家洛钦斯做了一个很有名的实验：他设计了两篇不一样的短文，分别描述一个名叫布朗的人。第一篇短文的前半段把布朗描写得开朗、友好，后半段则描写得孤僻而不友好；第二篇和第一篇恰好相反，前半段描写了布朗的孤僻和不友好，后半段却说布朗开朗、友好。然后，洛钦斯让两个组的被试者分别阅读这两篇短文，并在一个统计表上评估布朗的为人究竟是否友好。

实验结果显示，内容的前后顺序非常重要。在这些被试者中，看到描述布朗开朗友好在前的文章的，把布朗评估为友好的占78%；而看到描写友好在后的，把布朗评为友好的占18%。该实验其实内容相同，就因顺序改变了，便产生了这样完全不同的结果。换言之，信息呈现的顺序能改变人们的观点与看法，这就是人们

常说的首因效应。

首因效应是指个体在社会认知中，通过第一印象最先输入的信息对客体以后的认知产生的显著影响作用，这种效应是由第一印象（首次印象）引起的一种心理倾向，很多人把它称为第一感。在人际交往中，首因效应对人们交往印象的形成起着决定性的作用。

第一次见面时，对方的神情、体态、仪表、服饰、谈吐、礼节等形成了我们对对方的第一印象。第一印象一旦形成，就会左右日后我们对对方的看法。当我们再次见到这个人的时候，就会带有一定的倾向性，并且这种倾向性深植心底，难以改变。如果一个人留给别人的第一印象不好，就得花费很多时间和很大精力才能改变别人对他的印象。

美国艾维士租车公司的创始人沃伦·艾维士就曾直言：“不论你想在哪方面取得成功，能够被别人接受都意味着达成了一半目标。假如你的仪表看上去就不能让人觉得满意的话，那么你可能永远也不会被别人所接受。”

塑造良好的第一印象不过是社交活动