

悟世
真言
丛书

走进开放的交际圈
你能驱逐孤独
让人与人相逢
让心与心相通
让真情之光照亮人生
交际
更是你事业发达的阶梯

中国地质大学出版社

交际 锦言



陈 华 编

悟世真言丛书

交 际 锦 言

陈 华 编

中国地质大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

交际锦言/陈华编. —武汉:中国地质大学出版社,1999.1
(悟世真言丛书/陈华、余楚杰主编)
ISBN 7-5625-0781-3

I. 交…

II. 陈…

III. 修养-交际-选粹

IV. Z121

出版发行 中国地质大学出版社 (武汉市喻家山·邮政编码 430074)

责任编辑 李继英 责任校对 胡义珍 版面设计 阮一飞

印 刷 武汉测绘院印刷厂

经 销 新华书店

开本 850×1168 1/32 印张 7.375 字数 200 千字

1999 年 1 月第 3 次印刷

全套 (五册) 定价: 47.50 元 单本定价: 9.50 元

ISBN 7-5625-0781-3/Z · 20

●主 编 陈 华 余楚杰

●副主编 胡文新 黄利军

●编 委 梁志群 李 慧 李小重 揭 辉
刘元璋 段 锐 东 田 李 凯
葛 峥 王亚红 李 柯 赵迎雪
彭灿辉 刘 丹 钟 蔚 毛 茅

目 录

一、初涉人际的入门招·····	(1)
1. 培养开放的交际观念·····	(2)
2. 塑造优雅的人际形象·····	(9)
3. 熟知基本的交际知识·····	(25)
4. 初次相识的交际招术·····	(47)
二、出众魅力的表现招·····	(53)
1. 表现诚实的绝妙心计·····	(53)
2. 表现开朗的绝妙心计·····	(56)
3. 表现热忱的绝妙心计·····	(57)
4. 表现亲切的绝妙心计·····	(59)
5. 表现老练的绝妙心计·····	(61)
三、巧为周旋的应酬招·····	(65)
1. 受人青睐的交际招术·····	(65)
2. 赢得良朋的沟通招术·····	(81)
3. 谈吐不凡的语言招术·····	(96)
四、亲情融融的沟通招·····	(116)
1. 恋爱甜蜜的交往艺术·····	(117)
2. 家庭和睦的交往艺术·····	(127)
五、畅游商海的搏击招·····	(145)
1. 精明主管的管理招术·····	(145)
2. 职员共事的合作招术·····	(161)
3. 商务交涉的赢家招术·····	(175)
4. 生意兴隆的竞胜招术·····	(188)

六、交际难题的突破招·····	(204)
1. 超越自我的突破招术·····	(205)
2. 左右逢源的应对招术·····	(220)

初涉人际的入门招

“我天生就爱交际”，这是世界著名指挥家洛林·马泽尔的豪迈之语。

交际，是人生欢愉的载体，是通向你我他心灵的桥梁，是幸福生活的绿洲，是事业发达的阶梯。

没有交际的人生是暗淡的人生，没有交际的人生是孤独的人生。

要冲破暗淡，驱逐孤独，应该走进开放的交际圈：让人与人相逢，让心与心相通，让真情之光照亮心域，照明人生！

此时，您需要培养开放的交际观念，塑造优雅的交际形象，熟知基本的交际礼节，了解初识的交际招术。

真诚地给你一把入门的钥匙，愿你从此步入别有洞天的新境界。

1. 培养开放的人际观念

· 公关意识 现代交际者需要具备公关意识，即运用各种合情合理合法的沟通手段去争取更多朋友的一种主观自觉性。它要求交际者真诚守信，平等待人，注重传播，注重形象。因此，它不仅是公关行业从业者的职业意识，也是每个现代人应有的基本素质。

· 形象意识 良好的形象是交际者的一笔巨大的财富。形象实质是魅力之源。一个人、一种环境，你倘若承认被他或它吸引了，那就是说他或它对你产生了魅力。然而这一魅力来自他或它的形象。因为，只有形象才能被人直观地感受到，是形象这一东西使人折服，使人倾倒，使人叹喟，以致使人产生灵魂的颤动、灵魂的净化、灵魂的升华……所以，每个交际者都应当具有形象意识，以自己真善、礼仪、热情的交际形象去感染他人，赢得众多的良朋益友。

· 互惠意识 现代交际者需要有互惠意识。具有互惠意识的交际者，并不羞羞答答地去否定自己行为的利己性目的；但他们的利己性绝对不是建立在欺骗他人、坑害交往对象的基础之上，而是建立在互惠互利的基础之上，以利益关系作为纽带，平等相待，利益共享，这无疑是商品社会中的良好交际行为意识。具有互惠意识的人很清楚，急功近利、欺世盗名、坑蒙拐骗，到头来倒霉的只会是自己。

· 信誉意识 信誉至上是人际交往的一项重要原则。信誉，即信用和名誉。具体地说，就是指一个人能够履行约定的事情而取得的信任和他因此而获得的名声。一个受欢迎的交际者必然是一个守信用、讲信誉的人。不守信用，必会失去朋友，恶化人际关系，这是不言而喻的。因此，要做一个受欢迎的交际者，必须具有信誉意识。

• 信息意识 处在信息时代的现代人，信息意识是不可或缺的。人际交往本质上也是一种信息交流的过程。你拥有信息，方可与人交流信息。这种信息除了包含个人的情感外，还包括知识和价值观念等。做一个信息人，这是信息时代对交际者的要求。

• 长远意识 树立良好的交际形象并不是一朝一夕的事情，形象的维护更不是一招一术所能解决的，要在人们心目中树立起良好的形象，必须经过长期不懈的努力，这要求交际者应具有长远意识才行。具有长远意识的人，知道眼前利益与长远利益的关系，知晓“图小利，吃大亏”、“快活一时，痛苦一世”的忠告，他们眼光远大，胸襟开阔，处世有度，在交际中很容易受人赏识。

• 真诚意识 具有真诚意识的交际者，能“将心比心”、“以诚相见”，他们勇于将真相告之人们，即使于自己有所不利。他们勇于承认甚至主动检讨自己的不足与过失，用真诚换取美好的形象，赢得真正值得信赖的朋友。

• 沟通意识 具有沟通意识的交际者，在日常的交际过程中会十分注意通过各种方式与途径，广泛、密切地与人们进行沟通，他们不但交流合作意向，而且沟通感情，不但在有求于人时进行沟通，而且在平时甚至当人们有困难时去主动沟通。因此，这类交际者颇受人青睐。

• 传播意识 传播意识对于现代交际者具有重要的意义。现代传播意识所体现的，是在信息交流过程中“双向沟通”的精神。传播意识的强弱，决定于交际者输出和输入信息的自觉程度，决定于运用各种人际传播媒介，以适当的传播方式，获得恰到好处的传播效果的能力。较强的传播意识、精神和技巧，是交际者在传播时代建功立业、巧为周旋的利器。

• 效益意识 注重效益，是现代交际者的一个基本观念。这里的“效益”包含着丰富的含义。它不单指交际者个人行为的经济利益价值，更重要的是指其行为对自然环境、人际关系、社会责任与义务等方面带来的影响。在交际过程中，自觉的效益意识

要求交际者注重社会的生态效益，即自觉遵守政策、法令，自觉用社会公德来规范和约束自己的行为，还要求交际者注意精神文明效益，充分注意个人行为是否符合社会文明规范，以良好的交际行为表现来赢得人们的良好评价。

• 竞争意识 竞争是一种高层次的交际，或者说是现代交际的要义之一。为了竞争，人们需要交际，而交际本身也存在着竞争。竞争决不是不顾他人。竞争是人的本质力量的正常显示和有效强化。竞争并不排斥协调，不排除团结精神。竞争会给每个交际者提供更多的依靠自身奋斗谋求自我发展的机会，从而达到新高度上的彼此和谐、协调。具有竞争意识的交际者，他们不畏惧竞争带来的危机和压力，相反，危机感、紧迫感能促使交际者高节奏、高效率进行工作和体味人生，并以积极的进取精神不断提高自己的生存与发展的能力，迎接现代生活的挑战。

• 开放意识 开放意识是一种现代交际意识，它将交际者放在广阔的参照背景中，通过各种社会联系和交流，改变自我封闭的行为习惯和交往习惯，实现交际者在多元因素作用下的全面发展。具有开放意识的交际者，顺应了开放时代的要求，在交往过程中，敢于与各种人打交道，努力冲破狭小的交际圈，不断扩大社交面，不畏压力，勇于开拓进取，因而比一般人更易获得成功的机会。

• 自我意识 现代交际者应有清醒而正确的自我意识。所谓自我意识，是指交际者对自己存在及特征的认识，包括自己的生理状况（身高、体重、形态等）的认识，对自己心理特征（兴趣、爱好、习惯、气质、性格等）的认识，对自己社会关系（自己与他人的关系）的认识。具有较强自我意识的交际者，能够将自己作为对象，具有直观自身和反省自身的能力，因而能够对自己的言行加以有效的控制和调节。正确的自我判断与自我评价具有调节人的心理生活及行为表现、协调生活中的人际关系的重要作用，它是交际者获得成功交际的重要精神前提。

• 道德意识 交际活动是一种社会活动，任何一种社会活动都不能违背全社会公认的行为规范和准则。这种规范和准则除了具有强制性的法律之外，就是维系社会伦理行为的道德规范。在交际活动中要有道德意识，就是指交际者要具备恪守社会道德规范，使自己的言行符合社会伦理要求的自觉性，从而才能使自己成为一个受社会欢迎和好评的交际者。

• 法律意识 法律是规范人们行为的基本准则。在现代社会，任何人的任何社会活动都不能超越国家法律这个限制。交际活动中的法律意识，是指交际者对社会行为中常见的法律问题的自觉认识与评价，其实践意义集中体现在对运用法律的权利和遵守法律的义务的自觉维护。具有较强法律意识的交际者，能够自觉地在法律规约的范围内进行交际活动，同时能够积极有效地运用法律这个武器来保护自己。因此，这类交际者是最富理智的，自然也强调法治的现代社会所悦纳，成为受尊敬的交际者。

• 平等观念 在人际交往中，平等待人是建立良好人际关系的前提。没有平等观念，就不能与人建立密切的人际关系。心理学研究表明：人都有友爱和受人尊重的需要。因此，交往需要平等。平等，是一种自我表露，也是为了求得同感和理解，是通过确认他人而与之在心境上融为一体，实现“亲密交际”。所以，它是真情之所在，交际之基础。

• 律己意识 对己严，对人宽，这是人际交往中不可缺少的。任何人都乐于与真诚、热情、友善的人合群，而不愿与自私、奸诈、冷酷的人为伍。因此，一个人要想在人际交往的过程中游刃有余，就必须在律己方面加强修养。具有律己意识的人，能独善其身，严格地以各种行为规范、道德准则、纪律制度约束自己，绝不侵害他人或使他人痛苦。当出现问题或发生矛盾时，不把责任推诿于他人。因此，具有律己意识和品质的交际者，会赢得知心朋友，成为交际场上的受欢迎者。

• 宽容意识 人无完人，金无足赤，谁想交没有缺点的朋友，

谁就没有朋友。因此，宽容是一条重要的交际修养。待人以宽表现为，不但在小事上不去斤斤计较，就是在对方明显“亏”了自己的事情上，也要学会“以德报怨”。人与人相处是需要有些弹性的，一个人的待人之“弦”绷得过紧，便容易射出损害相互关系的意外之箭，有时即使你主观上无此意愿，客观上仍会出现令你遗憾的局面。当然，宽容也不能无原则地滥用。在一些原则性问题上，是不能随便采取宽容态度的。总之，宽容是感情的粘合剂，适时恰当地表现你对人的宽容，你将赢得更多的朋友、更深的信任。

• 对象意识 人际关系的性质不同，交往必须有异。如对自己配偶的模式不能用之于对待一般的异性朋友，这就要求在人际交往中必须遵循因人制宜的原则。人之不同，各如其面，所以人际交往中的对象意识，应在研究社交对象的身份的基础上，仔细研究他们各自的脾性、兴趣、爱好、习惯、价值观等，区别对待，才能取得较好的交际效果。

• 热情精神 社会研究者指出：热情，它比任何暴力更容易改变别人的心意，没有热情，生活会变得暗淡无光。在世界历史中，每一个难忘而值得纪念的时刻，都是某种热情的胜利。生活中处处有热情，而交际时时需要热情。热情是个性的原动力，来自于你对他人的真心喜爱。爱人者，人则爱之，喜爱他人的人，具有热情精神的人，才会得到他人的喜爱与尊重。热情是富有感染他人并唤起他人愉悦情感反应的心理刺激力。因此，每个交际者都不可忽视热情的作用和力量。

• 慷慨精神 教皇里奥十三世曾说过：没有人富有得可以不要别人的帮助，也没有人穷得不能在某方面给他人以支援；信心十足地要求别人协助与慷慨地把它给人，正是我们天性的一部分。现代交际者在交际中有必要恰到好处地表现人的这一天性。慷慨是播撒友谊的使者，是人性中至善至美的力量，它不仅仅意味着物质上的援助与赈济，更重要的是精神上无私的奉献。慷慨，它

是献给他人以诚挚的情意，不是交换，不是负担，不是应酬，更不是为了虚荣的满足。物质上的给予一旦染上了文明精神的风采，会更加楚楚动人，更容易打动人心，赢得人心。

• 择善原则 人际交往也是人生选择行为的一种。人人选择，人人被择。与你亲而不是与他亲，与你深交而不是与他深交，可以说交际的过程就是一种选择的过程。如果把决策学引入交际学，可以说选择是为了“两害相权取其轻，两利相权取其重”，满负荷地开发由交际而产生的智慧和财富，提高单位时间交际的效率，达到价值取向的优化。选择，就是择最佳，择优秀，择良善。交际的择善原则要求交际者要从善如流，“择其善者而从之，其不善者而改之”。在这个过程中，既完善了自我，也符合了时代文明精神，更赢得了真挚的情谊——人生向上的无比力量。

• 正直精神 正直是交际中信任别人而又赢得信赖的柱石，是做人的基本道德水准。正直会给人带来信任、友谊、钦佩和尊重。一个正直的人，不会把自己分为两半：或心口不一，言行相悖，想一套，做一套；或说一套，做一套。正直者正因为没有这种“品德和人格的分裂”，才给他以感人的气质、足够的精力和清醒的头脑。正直者意味着具有道德感并遵从自己的良知，意味着心理素质健全、性格适度，意味着良好的精神修养与行为表现，意味着高度的责任感和荣誉感，意味着对理想信念的执著……。人们对正直具有一种近乎本能的识别能力且不可抗拒地被它吸引。交际者追求并发现了正直的真谛，会在较高的层次上体验人际交往的快慰。

• 文化意识 文化意识是对一定文化特征的认识、态度和评价，也是着眼于一定的文化内容和文化环境来思考问题、决定行为的一种自觉意识。文化意识的作用在于它将特定的文化观念赋予特定的社会行为价值。任何交际者都生活在一定民族、一定社会、一定时代的文化环境、文化背景和文化氛围之中，因而受社会文化观念的支配，即都根据各种不同的风俗、习惯、伦理、道

德、宗教、信仰等社会价值和社会需求来界定自己的行为取向。文化意识对交际的影响是多方面的，如交往中的忌讳现象，各民族和各地区的人们在自己生存与发展中形成了自己特有的禁忌文化现象，例如西方人厌恶“13”，日本人忌讳“4”和“9”等。了解了这些生存于不同文化环境和氛围的人们具有的不同的社会价值观和文化需求，决定了交际者如何去与人交往，才能符合对方特定的行为习惯、社会心理和生活方式。因此，良好的交际行为，应当是具有自觉的文化意识的行为。

• 情感意识 交际行为是通过交际者（人）与交际者（人）之间的直接或间接接触实现的。人是情感的动物。交际中的信息交流，必然会包括情感的因素。现代交际所需求的情感意识，是指交际者在交际过程中，应主动地、自觉地运用情感手段，通过情感方式创造良好的人际关系情感氛围，融洽彼此的感情。古语道：动人心者莫先乎于情。因此，与人交往必须要有情感的投入。动之以情，是成功交际者的重要法宝。

• 审美意识 人际交往也是一种负载着美和追求美的活动。创造美的状态是交际的最高境界，它孜孜以求的是人间以情感为核心的美的关系、美的创造、美的和谐。没有共同的美感，就没有心与心的完美和谐。共同的美感所造成的难以言传、难以描绘的微妙、精细的感情交融，给人以情的激荡、爱的浸透。交际中的美感所创造的如此境界，可以抑制人际中那些邪恶不正的因素，使交际中的人情得到美丽的生长和蔓延。因此，在交际活动中，审美意识是一个重要的主体条件。

• 时效意识 “时间就是金钱，效率就是生命”。现代科学技术的发展，更新了人们的时间观念，加快了人们的交际活动和生活节奏。“快”成了时代的主旋律，交际的最强音。“快”的观念要求现代交际者应有约在先，遵守时间；有话则长，无话则短；信守诺言，注重效益；加快节奏，富有实效……现代化的生活方式推向人们视野和心灵的是“快”，而快的实质是有效。所谓交际快

节奏就是交际高效率，这是时代对交际者提出的基本要求。

2. 塑造优雅的人际形象

(1) 树立良好的自我形象感 5 招

• 集中注意力与你的潜力，而不是局限。许多交际者以为由于他们没有像别人那样聪明、漂亮或灵活，总感到低人一等。其实，那是因为他没有发掘和表现自己聪明才智的实际作为。如果认识了自己的自我价值，确立了自信，有了积极的自我形象感，那就会积极进取，充分发掘自己潜在的聪明才智，那么伟大对你来说仅仅是机会而已。

• 全身心投入你能干好的一切事情。智者说：每一个人都拥有天上的一颗星，在这颗星星照亮的某个地方，有着别人不可替代的专属于你的工作。因而你必须百折不挠地找到自己的位置，这需要时间，需要知识、才智、技巧，需要整个心力的成熟发展，不能因为看到别人似乎轻易取得成功而气馁。

• 脑中树立自我成功形象。不少人心中老是出现“我的话讲得多傻，他一定在笑我”等等。由于无数个这类信息每天在脑中闪现，就会削弱自我形象感。一个克服这种怯弱自责心理的良好方法是想象。为了取得成功，你必须在脑中“看”到你正在取得成功的形象。在脑中显现你充满自信地面对一项困难的挑战时的形象。这种积极的自我形象反复在心中呈现，就会成为潜意识的一个组成部分，从而引导你走向成功。“临场默想术”是一个能确立成功的自我形象的可以普遍采用的方法，你不妨试一试。

• 超脱别人对自己的期望。他人对自己的期望是一种信任的期待，会成为一种前进动力。但是，它有时会成为束缚你的桎梏，所以，你不要看到别人成功而对自己妄自菲薄，不要错把人家的期待作为自己沉重的精神包袱，能真正认识自己的只有你自己，凭

你的知识与经验以及直觉去寻找你的位置，你有着属于你的成功，它在等待着你。

• 建立能获得支持和“营养”的人际关系。最能增强你的良好自我形象感的途径是使你感到你的生活中充满着爱。这要通过你的努力去实现。向他人贡献你的爱，你会得到他人的爱。一个专为自己活着的人，不会有良好的自我形象感。当然要记住在与他人交往中，要不被他人吞没了自我。如果你忘记了自我，那也就失去了交往本身。

（2）表现气质魅力 3 招

• 性别魅力 即是男子汉应充实自己的男性特征：坚毅、刚强、力量；女子应丰富自己的女性特征：温柔、体贴、耐心。性别色彩模糊的人，气质魅力是要大打折扣的。

• 性格魅力 每个人都有自己的性格和个性。十全十美的个性是没有的。鲜明的个性即长处甚至短处也十分明显的个性，犹如一杯浓咖啡，虽然有些苦口，却很提神。平淡的个性，即长处、短处都不明显的个性，犹如一杯淡茶，品不出多少味道。性格和个性鲜明的人，虽有自己的弱点，但比较性格和个性平淡、优缺点都不明显的人，常常更引人注目，更容易吸引别人与之交往。因为他们的个性具有自己的色彩，能够给人以更多的补偿。

• 性情魅力 性情与性格有联系，也有区别。如果说性格主要是指人的行为倾向，那么，性情主要是指人的情感倾向。情绪稳定、心情开朗、热情待人的人，比较容易找到朋友，因为多数人都喜欢从交往对象的情感反馈中获得安全感、尊重感和愉悦感。性情暴躁、多疑、偏狭的人，很少宾客盈门。就因为这种性情太缺乏吸引人的魅力了。

（3）社交中风度翩翩 8 招

• 站立的风度 重点在脊背，还有下颔的线条、眼睛的表情。

脚跟要靠拢，鞋尖不可过度撇向外侧，约成九十度。两手交握在前方，由肩到臂，紧贴胸部，自然下垂，下腭向后收，眼睛看前方一米左右，视线与眼睛同高。

· 坐姿的风度 能够安详地坐下的人，会给人一种沉着、冷静的感觉。就坐时，身体不要前后左右摆动。背部与椅背平行，缓慢安静地坐下。坐下后最适当的姿势，是两脚着地，膝盖处呈直角。

· 走路的风度 走路用腰力，要有节奏感。拖着脚步走会显得没风度。女性穿裙子时，走路要平稳，使裙子的下摆与脚的动作显出优美的韵律感。走路不要无精打采。

· 鞠躬的风度 鞠躬时，头自然下垂，腰弯至四十五度。在走廊上碰面，或在人前通过时，十五度的低头招呼就够了。

· 打招呼的风度 打招呼，无论用点头、手势还是眼神，都应看着对方的脸，露出笑容。打招呼的动作，幅度要小，如点头只需轻轻一点即可。

· 接物的风度 人际交往中总要有物品往来。接物要领是：两手持物，五指并拢。这样一方面显得有风度，另一方面也容易将东西拿稳。接物件时，两臂要适当内合，自然将手伸出。

· 递物的风度 要领是：物品双手拿在胸前递出，物的尖端不可指向对方。一只手拿着东西，直接往对方手里放也属缺少风度。

· 拾物的风度 人际交往中，对方掉了东西，你应主动帮助拾起。要领是：缓慢弯腰拾物，臀部放低。有人拾东西，屁股抬得老高，这是不雅的。

(4) 保持优雅风度 8 招

- 要学会真诚地倾听他人意见，切忌粗暴地打断他人讲话。
- 对你感兴趣的东西，不要流露出过分奢求的目光。
- 当你与别人发生分歧时，不必当时争个水落石出，而是通