

交际

艺术

58

法

陈本立 张志刚 编著

华中理工大学出版社

交际艺术 58 法

陈本立 编著
张志刚

华中理工大学出版社

图书出版编目 (CIP) 数据

交际艺术 58 法/陈本立 张志刚编著

武汉: 华中理工大学出版社, 1998.5

ISBN 7-5609-1753-4

I. 交…

II. ①陈… ②张…

III. 公共关系-交际艺术-交际方法

IV. C91

C912.3
7450
交际艺术 58 法

陈本立 张志刚 编著

责任编辑: 陈集育

责任校对: 张 欣

封面设计: 潘 群

出版发行者: 华中理工大学出版社

(武汉市

邮编: 430074)

经销者: 新华书店湖北发行所

印刷者: 中国科学院武汉分院科技印刷厂

(邮编: 430071)

开本: 850×1168 1/32

印张: 9

字数: 220 000

1998 年 5 月第 1 版

1998 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-5609-1753-4/C·40

印数 1-6 000

定价: 13.80 元

《银行公共关系丛书》

编 委 会

顾 问	刘承根		
主 编	陈本立	李天兴	程铁桥
副主编	张志刚	陈卓君	陈海松
	聂 林		
编 委	彭 谦	赖金焱	武汉文
	马向东	陈 钢	刘湘文
	陈 超	张庆安	桂质军

内 容 提 要

善于交际，是现代人必备的基本素质之一。

在现代社会，人际交往能力的强弱，在很大程度上已是一个
人能否适应环境和社会，能否做好工作、实现理想和达到目的
的重要因素。因此，如何提高自己的交际艺术水平和公关能力，已
成为越来越多的人，尤其是年轻人自我修养的重要目标。

本书从不同的侧面，不同的角度阐释了当代可谓精典的一些
交际艺术和方法在不同交际场合中的应用，书中既博采了古今中
外各家之术，也有编著者的匠心独运；其内容涉及上下级关系、同
仁相处、朋友结交、异性交往、恋爱赠物、商务公关、家邻相处、
言行举止、批评赞美等方方面面。通览全书，其取材广泛，内容
丰富，立意新颖，文笔清新，通俗适用。

本书所述各种交际艺术和方法，适于现代各类人员阅读和借
鉴运用。

序 言

如果没有地球的自转与公转，哪有春夏秋冬的四季更替；如果没有大海的潮起潮落，哪有奔腾不息的壮观景象；如果没有音乐的高低升降，哪有悦耳动听的优美旋律；如果没有人的七情六欲，哪有变幻莫测的情感世界；作为社会主体的人的行为、欲求、活动以及由此而组成的社会群体，一时一刻也离不开交际的协调。

马克思指出，人的本质，在其现实性上，是一切社会关系的总和。人生活在上，始终处于各种关系的网络之中。在家庭里，则要处理好与父母子女、兄弟姐妹的关系；在工作上，则要处理好与领导、同仁的关系；在商海中，则要处理好与形形色色顾客的关系；在外交上，则要处理好国与国之间的政治、经济、文化等关系；……一言以蔽之，交际无处不在，无时不有。

交际，人类协作的产物。人，既是个体的人，也是社会的人。17世纪的诗人约翰堂恩写道：“谁也不能像一座孤岛/在大海里独居/每个人都似一块小小的泥土/连成整个陆地/如果有一块泥土被海水冲去/欧洲就会缺一隅/这如同一座山岬/也如同你的朋友和自己/无论谁死了/我都觉得是自己的一部分死去/因为我包含在人类这个概念里。”有位哲学家这样讲过：“我的一切几乎全是别人的，而这一切，又确然是我的。”我中有你，你中有我，这就是人的显著特点，是人际关系调节的前提和条件。

有的人“人缘好”，遇到坎坷，肯帮助的人多，隔岸观火的人少；有的人反之。有的人让人感到笃实，招人喜欢，得人信任，乐意与之交朋友，与之合作；有的人反之。有的人在公众心目中声名赫赫，令人敬仰，受人尊敬，人们以和他相识相知为荣；有的人反之。如此等等，交际能力在这些地方显示出它的巨大作用。

善于交际，是现代人必备的基本素质之一。

如何进行交际才能收到良好的效果呢？这不外乎从“物”、“情”和“文”几方面下功夫。“物”即“言之有物”，就是讲求交际内容。交际双方要以事实为依据，以理服人。“情”即“感人心者，必先乎情”，就是做到以情感人。“文”即文采技巧，就是交际方法、交际艺术。

“物”当然是第一位的，重要的。但“情”和“文”亦不可或缺。古代大教育家孔子说：“言而无文，行之不远。”刘勰说：“言以文远，诚哉斯言。”如果只注意交际的内容，忽视交际的情感，忽视交际的形式，不讲究交际的艺术和方法，就不可能有绚丽多彩的生活画面，就不可能有美妙和谐的交往关系。我们可以这样说：谁要想在交际舞台上演得声情并茂，取得良好成功，就要在交际内容上下功夫的同时，也要努力掌握交际艺术和方法。

我们在广搜博采的基础上，编著了《银行公共关系丛书》卷三——《交际艺术 58 法》，从不同侧面、不同角度阐释了当代可谓精典的一些交际艺术和方法在交际中的广泛应用。

这本书从构思到成书，经历了八个月月缺。这里面有苦有乐。当要查阅某一资料或某句名言时，简直如大海捞针，真是苦不堪言；当成书的时候，看到歪歪斜斜的文字变成铅字或者听到诸多读者的共识时，其乐亦无穷。

我们期盼《交际艺术 58 法》在读者心中“吹皱一池春水”，我们希冀这雏凤之声引来更多的昆山之鸟。

感谢工商银行武汉市分行刘承根副行长的关怀与鼓励！

感谢工商银行武汉市分行宣教处、银行干校领导的竭力襄助！

我们还要感谢：

华中理工大学出版社副编审（副教授）唐元瑜先生从审稿到快速出书做了实实在在卓有成效的工作；中国科学院武汉分院科技印刷厂厂长、高级工程师潘百千先生为本书的出版鼎力相助；以及所有为本书出版作出辛勤劳动的朋友们！

本书在编著过程中，参阅和引用了国内外出版的一些报纸、杂志、书籍中的有关成果和资料，恕不一一作注。在此，我们向有关作者谨致衷心的感谢。

尽管我们主观愿望想把书编著得好一点，但囿于时间匆促和学识谫陋，其疏漏和纰缪之处定会不少，敬祈专家、读者不吝赐教！

陈本立

1998年2月于

汉阳墨水湖畔

目 录

一、	缩小心距法	(1)
二、	冷静处理法	(4)
三、	借题发挥法	(8)
四、	留白交谈法	(11)
五、	心理暗示法	(15)
六、	叩开心扉法	(21)
七、	口头告状法	(25)
八、	古人自荐法	(29)
九、	名人求爱法	(32)
十、	恋爱过关法	(36)
十一、	情书传情法	(40)
十二、	点歌融情法	(46)
十三、	灵活劝导法	(51)
十四、	言语调控法	(54)
十五、	智答提问法	(58)
十六、	逗乐调节法	(62)
十七、	弹性交际法	(65)
十八、	高超打岔法	(69)
十九、	答记者问法	(73)
二十、	争辩论理法	(79)
二十一、	战胜嫉妒法	(83)
二十二、	接受尊敬法	(86)
二十三、	以守为攻法	(90)

二十四、探访谈话法	(92)
二十五、妙趣幽默法	(96)
二十六、领导谈心法	(101)
二十七、广交朋友法	(105)
二十八、市场竞争法	(109)
二十九、服务美学法	(115)
三十、商品命名法	(121)
三十一、推销接近法	(127)
三十二、推销面谈法	(133)
三十三、推销成交法	(139)
三十四、索债成功法	(144)
三十五、一般交谈法	(148)
三十六、特殊交谈法	(154)
三十七、异性交谈法	(160)
三十八、体语传情法	(165)
三十九、服饰魅力法	(171)
四十、谦虚感人法	(179)
四十一、劝架调停法	(183)
四十二、以柔克刚法	(189)
四十三、请君入瓮法	(193)
四十四、古今善问法	(197)
四十五、敷衍而妙法	(202)
四十六、察言观色法	(206)
四十七、废话谎言法	(211)
四十八、交际反弹法	(217)
四十九、委婉表述法	(221)
五十、新奇批评法	(226)
五十一、诗歌交际法	(232)
五十二、楹联公关法	(239)

五十三、荒谬释义法.....	(245)
五十四、赞美鼓励法.....	(250)
五十五、隐语讳饰法.....	(256)
五十六、“你好”讲究法	(261)
五十七、广告出奇法.....	(265)
五十八、困境解脱法.....	(270)

一、缩小心距法

素昧平生的人可以变为好友，情投意合的好友亦可能疏远分离，甚至反目成仇。人际交往中的彼此关系，是随着主客观条件的变化而变化的。

一般说来，人们都希冀自己的交际能获致良好的效果。若要如愿以偿，人际交往中的加减效应是需要认真研究的。

何谓加减效应？所谓“加”（+），就是人际交往关系水平的提高；所谓“减”（-），就是人际交往关系水平的降低。社会心理学中用“人际心距”来表示人际交往关系的程度。人际心距又叫人际关系心理距离，它从负到正共分9个等级，即：-4、-3、-2、-1、0、+1、+2、+3、+4；每个等级中又可分上、中、下三个层次。

0级：是人际心距坐标的中点，表示彼此互不往来，既无好感，亦无恶意。

+1级：彼此有好感，愿意交往，并愿意相互合作。

+2级：双方愿意主动交往，为对方提供积极主动的帮助。

+3级：彼此的友情较深，能自觉地相互帮助，而又不求报答，可以说是好朋友。

+4级：人际关系处于最佳状态，交往双方亲密无间，真诚相待，肝胆相照。

-1级：双方互有看法，但尚能相容相处。

-2级：隔阂较多，有所对立，有时还有龃龉、芥蒂，以互不接触为妙。

-3级：对立严重，冲突表面化、经常化，已存报复之心，但报复手段尚未公开化、极端化。

-4级：人际关系处于最糟状态，彼此仇深怒重，颇有“山雨

欲来风满楼”一触即发之势，且千方百计想给对方施以报复。

“人际心距”不是静止不变的。本是0级的两人之间，经过接触往来，有可能加到正级，也可能减到负级。而“人际心距”又不能仅仅依自我感觉来衡量，因为有时候自我感觉往往可能是错觉。一般来说，双方的交往水平和相互关系，只有在双方的认知趋于一致时，反映才是比较正确的。

那么，影响人际交往关系，使“人际心距”发生加减的因素主要有哪些呢？

1. 交往有效性

能使人产生快感的交往，叫做“有效交往”。人们彼此的交往，不能没有一定的“数量”，但更关键的还是要看“质量”，要看交往能给双方带来什么。有的人同别人的交往并不少，但相互关系平平，甚至是不佳，这大多是由于交往的有效性不够。例如，有的人好做锦上添花的事情，而不乐于雪中送炭；有的人与别人讲话随心所欲，常令对方难堪，或冒犯、伤害了别人还不自察；诸如此类的交往怎么能达到预期效果呢？

同样的交往方式，在不同条件下，亦会产生不同的效果。朋友之间无拘无束、抵掌谈心，这是彼此赤诚相见、肝胆相照的表现，有利于友谊的深化；可是在交往水平较低甚至彼此有芥蒂的人们之间，讲话直来直去，往往会使人误解。一个人身处逆境时，你伸出援助之手，即使只是一句宽慰的话，对方也可能铭记终生，引你为患难知己；反之，当一个人正“春风得意”、“加官进爵”时，你一再地“添花”，他未必会引你为挚友。人际交往应视条件、情况的不同而各有所加减或取舍。

2. 交往看品质

生活、工作中，谁都愿意和热情、真诚的人交往，而同自私、虚伪的人则大多保持一段距离。何以故？

美国有位心理学家曾设计过一张表，列出了 555 个描写人品的形容词，让大学生们指出哪些人品他们最喜欢，哪些他们最讨厌。结果在最喜欢的前 8 种人品中，竟有 6 种——真诚、诚实、忠实、真实、信得过和可靠，均与真诚有关。而评价最低的人品中，虚伪属于首位。他们的选择看来也反映了绝大多数人的交往心理。人们喜欢和真诚的人交往，而真诚的人往往也容易获得朋友，这完全符合多数人的交往动机和心理。

人们在交往中，往往有感情倾诉和心灵共鸣的需要，他们的满足在很大程度上取决于彼此的真诚与否。再者，人的自尊心在交往过程中也是显著的参与因素，而人的互相尊重也是以感情的真实所产生的信任为基础的。除了真诚外，为人热情、友善、宽容，也都是良好的交往品质。多加一些这类良好的交往品质，竭力减掉虚伪、自私、冷漠之类不良的交往品质，必能使交往臻于佳境。

3. 交往需要度

交往是每个人都需要，但是需要的程度并非一成不变，而往往是因人因时因地而异。

交往的需要度不仅影响着人际交往的主动性，也影响着交往水平。交往的需要度越大，交往的有效性就越高。锦上添花之所以远不及雪中送炭使人铭感不已，顺境中的帮助之所以远不如逆境中的支持为人终生难忘，就因为两者的需要度有天壤之别。善于交往的人，大多具有善于发现别人的需要并适时地加以满足的能力。人们需要帮助的时候，你不帮助；人们不需要安抚的时候，你却大献殷勤，这样的交往再频繁，恐怕也难使“人际心距”增值的。

交往是一种艺术。掌握了交往的艺术，缩小心距效应就能在人际交往中绽开温馨怡人的奇苑来。

二、冷静处理法

冷处理,是指在人际交往中产生矛盾冲突的时候冷静下来,不马上处理,等到一定火候(双方火气消弭,心平气和)再进行处理的方法。运用这种方法可以妥善处理人际交往中的许多冲突,有效地化解矛盾,实现人际交往的最终目的——和谐。

那么,冷处理在人际交往中有何作用呢?

1. 冷处理,可促对方感悟

矛盾冲突一般是指双方处于情绪激动时的行为,由于激动,说话、做事往往失去控制,此时要用理智来战胜情感,在瞬息间有所感悟,绝大部分人是难以做到的。然而进行了冷处理之后,一般可能会有所感悟。某银行人事处的一位办事员因为处里的一位“先进”人选的确定,和处长发生了争执。那位办事员开始是陈述自己的意见,反驳对方的理由,进而发展为诬陷对方动机不纯,直到指着处长的鼻子攻击。面对这种情况,处长决定,暂不与其争辩,等其冷静以后再谈。两天后,那位办事员对自己和同志有了基本正确的评价,后悔惭愧、负疚的心情越来越沉重,终于在第三天主动找处长承认了自己感情过于冲动的错误,使事情得以顺利解决。推究这种效果的获得,则归功于冷处理的方法。历史上廉颇与蔺相如的和解以致成为刎颈之交,不也是蔺相如冷处理的结果吗?

2. 冷处理,可消对方火气

交际中发火的一方,往往是兴师问罪而来,如果是以硬碰硬,只能是一场刀光剑影,造成两败俱伤的结局。而冷处理则如以冰对火,不仅降温,还可以灭火。某单位一职工的一位农村的亲戚

给他带来 8 只母鸡，为了让这 8 只母鸡下蛋，就在围墙的角落上用碎砖头垒了个鸡圈。可在创造文明城市的大形势下，经理让人劝其处理掉鸡子，拆除鸡圈。因为他没有执行决定，经理就派人强行抓鸡拆圈。于是这位职工就大闹经理室，经理则专注地看一份文件，头一直就没有抬起来。待这位职工一阵大火过后，因为没有对手和他交火，则感到不宜再吵下去了。此时的经理则拉开写字台抽屉，甩出一份处理这件事的决定给这位职工，并告诉他以后再出现类似事件就勒令其搬出单位宿舍去住。谈完就拂袖离开了办公室。此时，那职工的气焰全熄，低着头回去了。这位经理就是凭着冷处理的威力迫使那违反规定的职工就范的。

3. 冷处理，可现对方痛点

交际中常有这样的情况：声音最大，吵得最凶的，往往是有某些“痛点”的，而此痛点在双方激烈的争吵中一般都顾及不到它。采取冷处理，就像一股凛冽的寒气逼开由火气而带来的蒸腾的雾气，现出其真实面目。然后选择其痛点为突破口，则可一举击败之。某次，一位税务人员接到举报去检查一家偷税的个体烟店。当税务人员一开口询问有关情况时，老板就大声地指责税务人员偏听偏信，并破口大骂同行嫉妒他、诬陷他，那劲头仿佛是税务人员得罪了他，被他数落似的。但这位税务人员从他丰富的工作经验中得知：越是这种人越有问题。于是不与他正面交锋，只是冷冷地丢了一句：“你先别吵，过几天我们带几个人来查查再做结论，真金不怕火炼嘛！”个体烟店主听了这话越发摸不到底。虽然强作欢颜送税务员，但税务人员已明显看出其怕查的“痛处”。那税务人员嘱咐他的住在个体烟店对面的一位正直的朋友暗中注视他家的动静，一有情况立即打电话通知。当天晚上个体烟店的老板用一辆平板车装了 20 多箱香烟准备转移，被及时赶来的税务人员当场查获。如果税务人员和这位个体烟商刀对刀、枪对枪地干起来，最终只能落入个体烟商的圈套，既不能完成任务，也不

能制服对方。

4. 冷处理，可令对方反思

“吾日三省吾身”是中国人修身养性的一条古训，而要达到此种境界，首要的是时间，其次是要有一个促其反思的氛围。交际中的冷处理可以给情绪激动的一方创造这两个条件。一位银行干部和同行的一名员工为邻居。一次两家读小学的小孩为两个小玻璃球的主权问题争吵了起来，随着员工的妻子和银行干部的妻子的介入，小孩间的纠纷迅即上升为两个家庭的争吵。此时那位银行干部及时拉回了妻子和儿子，去平息风波的同时，还从处理邻里关系的道理上对他们进行了教育。第二天银行干部还和往常一样和邻居热情地打招呼，既没作什么解释，也没有去做什么交涉。但对方倒一次次地受到自责，那位员工的妻子禁不住回过头来仔细询问当时的真实情况，此时才认识到责任是在自家小孩的身上，感到自己不问青红皂白地去帮腔实在对不起人家，经过反省后，主动带着儿子到银行干部家道歉，从此两家和好如初。获得如此结果正是由于那位银行干部的冷处理起了决定作用。

冷处理在人际交往中的作用远不止上述几条。但要在交际实践中尝试运用这种方法，还需要有一定的心理素质来保证。

要有涵养。遇事能采用冷处理的方法，是人们具有一定的文化、生活素养决定的，是一种文明的体现。这种涵养表现为对人要力求宽容与大度，不斤斤计较；设身处地为他人着想，不为泄自己一时之气愤而忘乎所以；遇事三思而行，不冒冒失失地草率从事。所有这些实际上是在激烈的矛盾冲突面前自我处理的内功，具备了这些内功，才可以变腐朽为神奇，化干戈为玉帛。

要有忍性。“忍”是指当对方气势汹汹地兴师问罪时，要有很高的忍耐性，要吃得住挑衅，要耐得住种种形式的刺激。《三国演义》中的司马懿在诸葛亮的戏弄和刺激面前忍得住性子，才使自己立于不败之地；周瑜也正是因为缺乏忍性，才气得口吐鲜血的。