

身边的经典案例 必知的社会常识
通俗的处世之道 精辟的常识解析

★ DIAN LI JI AN LI ★
耀世典藏版
YAO SHI

社会常识一本全

陈志宏◎主编



长江出版传媒
湖北科学技术出版社

悦读坊
★ YUEDUFANG ★

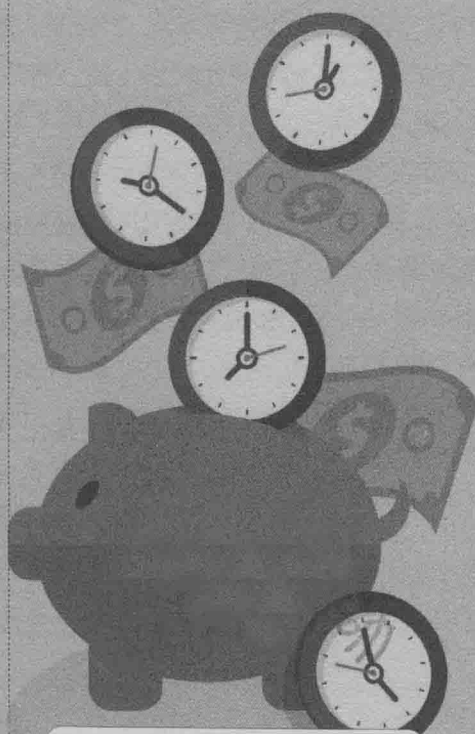
DIAN CANG BAN
耀世典藏版
YAO SHI

身边的
通俗的

只
听

社会常识一本全

陈志宏◎主编



长江出版传媒
湖北科学技术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

社会常识一本全 / 陈志宏主编. — 武汉: 湖北科学技术出版社, 2015.4

(悦读坊)

ISBN 978-7-5352-7725-1

I. ①社… II. ①陈… III. ①社会学—通俗读物
IV. ①C91-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 077066 号

策 划: 汇丰书源
责任编辑: 李大林 张波军

责任校对: 张波军 李 洋
封面设计: 映象视觉 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社
地 址: 武汉市雄楚大街 268 号
(湖北出版文化城 B 座 13-14 层)
网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

电话: 027-87679468
邮编: 430070

印 刷: 北京德富泰印务有限公司

邮编: 100024

702 × 1020 1/16
2015 年 7 月第 1 版
定 价: 59.80 元

600 千字 28 印张
2015 年 7 月第 1 次印刷

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

前言



什么是社会常识？“中国式管理之父”曾仕强曾说：“社会常识就是指在日常生活为人处世中必须掌握且行之有效的知识，对于一个人而言，社会常识往往比知识更重要。”一个人如果不具备社会常识，就很难在社会上立稳足，自然也不可能成就什么事业了。

虽然说在现实生活中，适应社会也需要有一定的科学文化知识，“学好数理化，走遍天下都不怕”，说的是要掌握科学文化知识，科学文化知识在社会生存中是立足的根本之一。但光靠这些科学文化知识也是行不通的，因为社会是人的社会，人是复杂的个体，社会是纷繁复杂的。许多学富五车、积极奋进，怀有理想的人四处碰壁，举步维艰，最终壮志难酬。而一些资质平平的人，却干出了轰轰烈烈的事业。事业的成败，人生的得失，并不一定与才华成正比，而是与人际关系等各种因素紧密相关，要成就一番事业则离不开良好的人际关系。经营良好的人际关系，学会做人与处世，这就是社会常识，是在学校中学不到的知识，也是立足社会之根本。

要适应社会，首先要了解社会，要了解社会的规律，了解人际关系，了解社交心理学，掌握人际沟通技巧，知道与人相处的原则，懂得如何经营人脉等，也要提升自己的素养，这包括修饰自己的外在形象、注重自己的礼仪和谈吐。古人云，“工欲善其事，必先利其器”，只有在掌握科学文化知识的同时灵活地掌握这些技能，我们才能轻松立足社会，才能左右逢源，事业顺利。

编写这部《社会常识一本全》，旨在帮助每个渴望成功的人及时补足“社会常识”课，掌握适应社会的各种技巧。它从浩如烟海的各种社会知识中，提取出最为基本、最为必需，同时又最具操作性的常识性知识，给正在人生征途上奋斗的人一剂处世良方、一个智慧锦囊。

本书系统地从形象、礼仪、场景口才、语言沟通、社交心理学、与人相处、人脉、职场生存、创业、理财、休闲、安全、防骗等十几个方面深入解析社会生活的方方面面，例如，怎样得体穿衣、如何优雅地进行自我介绍、怎样的礼仪让你最有魅力、

如何沟通最有效、怎样与形形色色的人打交道、如何筹划成功的商务宴请、旅行中有哪些注意事项、如何防范各种场合中的骗术，等等，本书都给出了详尽的解答。

对于每个即将走上社会的青年学生而言，这本书将帮助他们轻松地立足社会，找到理想的工作，顺利地融入社会，少碰壁，少走弯路，早日成功。对于每个刚刚跳槽进入理想单位的新员工而言，这本书将帮助他们学会处理各种人际关系，获取领导欣赏、同事信任，顺利实现提薪升职的愿望。对于那些在事业和生活上处处碰壁的人而言，这本书将帮助他们摆脱逆境，扭转人生航向，驶向美好的明天。

社会是一本大书，要完全读懂、读通并不容易，但社会不是建在空中的楼阁，而是伫立在地上的一座大厦，如果能抓住其中不可不知的必备常识，也就等于抓住了行走社会的精髓奥义，把握住了“社会大厦”的根基，成功离你也就不远了。同时，也只有了解了社会常识，才能更准确、清晰地认识社会、定位自我、开创新的生活。

鉴于现代人阅读追求实用和轻松的特点，在编写过程中，我们特别注重了本书的实用性和趣味性。本书汇集常见、常感、常犯的现实问题，提供简单明了、实事求是的解决方案，让读者可以拿来就用，用了就能见效果；将相对专业和严肃的社会话题，通过采用轻松的叙事方式进行讲解，并适时地穿插一些小故事，读者轻轻松松就能体会到其中的真谛。

最后，希望本书在给读者带来实用与趣味兼备的社会常识的同时，也能给读者带来幸福与成功，带来无悔的精彩人生。



目录



第一章 不可不知的形象常识

■ 形象常识	1	腮红的使用技巧	8
让发丝保持干净整洁	1	涂抹香水要注意的事项	9
让发型与体型相称	1	世界著名香水品牌有哪些	9
让发色与肤色协调	2		
让发色与发型相配	2	■ 得体穿衣的常识	10
如何护理头发	2	穿戴要符合 TPO 原则	10
指甲体现优雅气质	2	规范着装的要求	10
让下巴干干净净	3	穿衣“九忌”	11
简单生活妆的化妆步骤	3	工作休闲装的三个等级	11
根据肌肤类型选择适合自己的粉底	3	让领导们最难以忍受的几种穿着	12
根据肤色选择粉底	4	怎样正确穿着西装	12
粉底的涂抹顺序	4	女士穿西装的法则	12
用粉底掩饰缺点	4	衬衫的穿着要求	13
用唇膏改变唇形	5	职业女性应怎样穿套裙	13
按想要的妆效抹口红	5	如何穿出女性的品位和优雅	14
几种美唇小技巧	6	如何穿出高挑身材	14
如何让唇妆持久	6	如何通过着装掩饰缺憾	15
根据自己的脸型画眉	6	如何穿好白领男士装	15
描眼线的技巧	6	什么样的牛仔裤最适合你	16
涂眼影的技巧	7	牛仔裤的最佳搭档	16
打睫毛膏的技巧	7	领带的打法	17
		领带色彩、图案的选择	17

领带的合适长度	17	什么时候要用到交流式自我介绍	23
根据衬衫和西装来挑选领带的颜色	18	什么时候要用到礼仪式自我介绍	23
打领带容易犯的几项错误	18	什么时候要用到工作式自我介绍	24
西装领带最经典的几款搭配	19	什么时候要用到问答式自我介绍	24
穿鞋的注意事项	19	怎样介绍自我	24
如何通过鞋袜让自己“足下生辉”	19	怎样介绍他人	24
如何搭配服饰颜色	20	怎样听别人介绍自己	25
小饰物，大时尚	20		
矮小身材怎样搭配服饰	21	■ 行为举止得体的常识	25
高挑身材怎样搭配服饰	21	如何入座最优雅	25
苗条身材怎样搭配服饰	21	不同情况下应采取哪些坐姿	25
丰满身材怎样搭配服饰	21	怎样的站姿最优美	26
性感身材怎样搭配服饰	21	如何走出优雅	26
如何根据肤色选择衣色	21	错误的走姿有哪些	26
如何根据个性选择衣色	22	如何蹲出优雅	27
		怎样训练自己的微笑	27
■ 自我介绍的常识	22	微笑时要避免的毛病	27
什么时候需要进行自我介绍	22	微笑时要注意与面部表情相结合	28
什么时候要用到应酬式自我介绍	23		

第二章 不可不知的礼仪常识

■ 握手与递交名片的常识	29	如何存放名片	32
哪些场合应当握手	29		
握手有何具体要求	29	■ 涉外礼仪常识	32
握手有何次序讲究	30	涉外迎送需要注意哪些问题	32
握手有何禁忌	30	涉外交往中的称呼礼仪	32
如何给对方递送名片	30	如何安排外宾参观	33
如何接受对方的名片	31	签字仪式中的礼仪问题	33
如何索取名片	31	涉外会谈中的礼仪	34
如何婉拒他人索取名片	31	在国外付小费有何原则	34
		西方人的花卉数字禁忌	35

■ 接待与拜访礼仪常识	35	西餐中刀叉的用法	44
接待来访者的原则	35	掌握酒杯有讲究	45
接站时应注意哪些礼仪	36	在餐桌上弄洒了东西时如何处理	45
待客之道有哪些	36	刀叉掉到地上时如何处理	45
拜访的时机要选择好	37	吃了蒜或洋葱后, 口中有异味时如何 何处理	45
拜访时要提前预约	37	喝咖啡礼仪	45
尊重拜访对象	38	咖啡宴中的礼仪	46
拜访时要守时践约	38	享用日本料理礼仪	46
拜访时要登门有礼	38	文雅地使用筷子	47
拜访时要举止有方	39	敬酒的礼仪有哪些	47
拜访时间不宜过长	39	劝酒与谢酒的学问	47
拜访结束后, 要礼貌告别	39	■ 电话礼仪常识	48
带领来访客人的礼仪	39	遵循“铃响不过三”的接听规定	48
慰问时要酌情选择慰问形式	39	接听态度要礼貌	48
慰问要体现真情	40	通话时要注意举止文明	48
把握好慰问的尺度	40	接听时灵活多变	49
■ 餐桌礼仪常识	40	通话完毕后再要注意的礼仪	49
中餐餐具及其摆放	40	确认对方姓名时要注意的礼仪	49
使用中餐餐具礼仪	41	说出对方公司的全名	49
中餐进餐礼仪	41	拿起电话筒时要注意的礼仪	49
中餐上菜程序	41	乐于为人代接电话	50
办公室进餐的礼仪	42	准确记下要转达的信息	50
自助餐就座礼仪	42	及时传达待转信息	50
自助餐取餐礼仪	42	代接要尊重他人隐私	50
自助餐就餐中的礼仪	43	做好准备后再拨打电话	51
自助餐离座礼仪	43	接听电话前, 整理好自己的情绪	51
上茶礼仪	43	接电话之前先松一口气	51
奉茶秩序礼仪	43	笑容可掬地接听电话	51
敬茶礼仪	43	接打电话时保持音量适中	51
续茶礼仪	44	不要勉为其难地应付电话	52
品茶的礼仪	44		

准备好与谈话内容相关的资料.....	52	乘坐轿车时上下车动作要优雅.....	57
适时结束通话.....	52	乘坐轿车时车内举止要文明.....	57
用心聆听对方的电话.....	53	乘坐出租车的礼仪.....	58
如何结束讲得没完没了的电话.....	53	乘坐火车的礼仪.....	58
让对方“稍等”时的正确做法.....	53	乘坐客轮的礼仪.....	58
选择适当的时间打电话.....	54	乘坐飞机的礼仪.....	59
友善对待错打进来的电话.....	55	参加舞会前的准备.....	59
打错电话后,立即向对方道歉.....	55	邀舞礼节不可不知.....	59
■ 公众礼仪规范常识.....	55	舞会上下场礼仪.....	60
行人行走礼仪.....	55	跳舞时的礼仪.....	60
乘坐电梯的礼仪.....	55	拒舞也要很高雅.....	60
乘坐公共汽车的礼仪.....	56	舞会上的注意事项.....	61
自驾车的礼仪.....	56	观看国际体育比赛有何礼仪问题.....	61
乘坐轿车时的座次礼仪.....	57	出国参观礼仪.....	62
		参观博物馆的礼仪.....	62

第三章 不可不知的场景口才常识

■ 推销口才常识.....	64	把话说到点子上.....	69
幽默可以增进与客户之间的关系.....	64	站在客户的角度考虑问题.....	69
迅速打开客户的“心防”.....	64	给予客户沉默的时间.....	70
准确叫出客户的名字.....	65	听出对方的谈话重点.....	70
只做有建设性的拜访.....	65	及时领会客户的意思.....	70
介绍产品要用客户听得懂的语言.....	66	尽量问一些能得到肯定回答的问题.....	71
强调产品的好处.....	66	了解何时该温和地推销.....	71
推销中可以强调产品哪些好处.....	67	了解客户顾虑的根源.....	72
以客户为谈话的中心.....	67	突破客户的防线,开发潜在需求.....	72
找到一个与众不同的卖点.....	67	运用数字技术化解价格异议.....	73
巧用利益解说策略.....	68	不断追问,找出客户的疑虑根源.....	73
推荐给客户的产品最好是三款.....	68	留给自己解释产品性能的机会.....	74
利用客户的好奇心.....	69	价格谈判中的说服术.....	74

巧用“假设成交法”促成交易.....	74	可选择在议程规定的辩论时间提问.....	82
表达出你的认同心理.....	75	将问话者范围缩小, 不要彻底回答	
利用从众心理进行推销.....	75	所提的问题.....	83
利用最后期限成交策略.....	76	给自己留有余地, 不要确切回答对	
不能直接回答和直接问的问题.....	76	方的提问.....	83
许下的承诺必须信守.....	77	依发问人的心理假设回答.....	83
如何应对从容不迫型的客户.....	77	找借口拖延答复.....	83
如何应对优柔寡断型的客户.....	77	有些问题不值得回答.....	84
如何应对吹毛求疵型的客户.....	78	回答对方的问题, 有时可以将错就错.....	84
如何应对爽快干脆型的客户.....	78	对于一些问话, 不要马上回答.....	84
如何应对沉默寡言型的客户.....	78	不轻易作答.....	84
如何应对冷淡傲慢型的客户.....	79	找些借口, 避开对己方不利的回答.....	84
■ 谈判口才常识.....	79	谈判中的投石问路技巧.....	85
通过从客观角度关注利益的方式打		谈判中常用的解围用语.....	86
破僵局.....	79	谈判中常用的转折用语.....	86
通过据理力争的方式打破僵局.....	79	谈判中常用的弹性用语.....	86
通过从对方角度观察问题的方式打		谈判中的补偿安慰拒绝法.....	87
破僵局.....	80	谈判中的敬语拒绝法.....	87
通过抓对方漏洞借题发挥的方式打		谈判中的围魏救赵拒绝法.....	87
破僵局.....	80	谈判中的局限抑制拒绝法.....	88
通过换方案的方式打破僵局.....	80	谈判中的吹毛求疵策略.....	88
没有摸清对方的实力时, 可用婉转		谈判中的后发制人策略.....	88
型提问方式.....	80	谈判中的远利诱惑策略.....	89
要激起对方情绪时, 可用攻击型提		谈判中的虚虚实实策略.....	89
问方式.....	80	谈判中的事实抗辩策略.....	89
要让对方同意, 尽量用协商型提问方式.....	81	谈判中的软硬联手策略.....	90
尽可能以提问方式操纵对方思维.....	81	同美国人谈判的要诀.....	90
可选择在自己发言前后提问.....	81	同德国人谈判的要诀.....	90
可选择在对方发言完毕之后提问.....	82	同北欧人谈判的要诀.....	91
可选择在对方发言停顿、间歇时提问.....	82	同韩国人谈判的要诀.....	92
可选择在对方情绪好时提问.....	82	同东南亚华侨谈判的要诀.....	92

■ 求职口才常识	93	演讲语言要有专业知识色彩	103
面对考官,要有主动推销的意识	93	演讲语言要符合逻辑	104
面对考官,不妨柔中带刚持质疑	93	演讲要善于运用警句	104
面对考官,诚实应战最有效	93	演讲语言要规范化、条理化	104
面对考官,不卑不亢赢欣赏	94	选对演讲风格	104
面对考官,秀出你的与众不同	94	演讲可采用赞扬式开场白	105
面试中说错了话时怎么办	95	演讲可采用提问式开场白	105
面试中出现沉默时怎么办	95	演讲可采用悬念式开场白	106
面试中面对不清楚的问题时怎么办	95	演讲可采用渲染式开场白	106
面试中面对多位考官同时提问时怎 么办	96	演讲可采用模仿式开场白	106
如何跳出迷惑问题的陷阱	96	演讲可采用套近乎式开场白	106
如何跳出两难问题的陷阱	97	演讲可采用新闻式开场白	107
如何跳出刁钻问题的陷阱	97	演讲可采用道具式开场白	107
如何跳出压力问题的陷阱	98	运用设问创造演讲的高潮	107
如何跳出测试式问题的陷阱	98	运用反问创造演讲的高潮	108
如何跳出诱导式问题的陷阱	98	运用排比创造演讲的高潮	108
被问及薪酬时,不要急于报“实价”	99	竞选演讲要展示自身优势	108
如何说出你的薪金期望值	99	竞选演讲要对应岗位特点	109
不要把薪水要求说得过死	100	竞选演讲要了解竞争对手	109
不直接说出你目前的薪水	100	竞选演讲要语言质朴纯真	110
在提薪水要求前,先弄清对方的薪 酬标准	101	竞选演讲要感情真挚深切	110
询问薪酬应谨记的禁忌	101	述职演讲要多“实”少“虚”	110
求职说话忌缺乏主见	101	述职演讲要淡化自我	111
求职说话忌狂妄自大	102	述职演讲要实话实说	111
求职说话忌自惭形秽	102	述职演讲要加些“旁白”	112
求职说话忌无回旋余地	102	述职演讲要平中见“趣”	112
求职说话忌不懂“包装”	103		
■ 演讲口才常识	103	■ 即席讲话口才常识	113
演讲语言要有生活常识色彩	103	即席讲话要先声夺人,抓住听众	113
		即席讲话要快速组织,顺理成章	113
		即席讲话要入情入理,说服听众	113
		即席讲话要态度诚挚,以情动人	113

即席讲话要立场鲜明,以理服人.....114	质疑型辩论技巧.....125
即席讲话要生动活泼,吸引听众.....114	反难型辩论技巧.....126
即席讲话要通俗易懂、灵活掌握.....114	反责型辩论技巧.....126
即席讲话要结尾利落、回味无穷.....115	诱导明理法辩论技巧.....126
即席讲话要尽量少用新出现的词语.....115	以牙还牙法辩论技巧.....127
即席讲话要尽量使用简短明快的短句.....115	归谬制人法辩论技巧.....127
即席讲话要力戒冗言赘语.....115	以对方的论据,回敬对方.....128
■ 辩论口才常识.....116	从相反的角度取义,反驳对方.....128
善于抓住对方的要害之处.....116	改变词语本来的语义,反击对手.....128
抓住对方嘲讽的话头,予以反击.....116	采用对手使用的方法来制服对手.....129
运用两难推理,左右围攻.....116	揭示对方观点上的逻辑矛盾.....129
抓住对方薄弱环节,给予针对性的	■ 会议口才常识.....130
攻击.....117	会议语言要突出中心、紧扣议题.....130
把道理寓于比喻中.....117	会议主持人应音调正确、表情举止
一开始便发起攻势,处于主动.....117	适当.....130
用诱导性的提问,让对方跟自己走.....118	会议语言要准确、鲜明.....130
步步紧逼,直到对方投降认输为止.....118	会议语言要精练、概括.....130
婉曲作答,避其锋芒.....118	会议语言要严谨、灵活.....130
抓住矛盾予以揭露.....119	会议语言要通俗、易懂.....131
权衡利害,明辨得失.....119	会议语言要幽默、生动.....131
机智折服,不卑不亢.....120	会议语言要明晰,忌含混模糊.....131
风趣幽默,驳倒对手.....121	主持会议尚清新,忌陈词滥调.....132
比喻巧辩,贴切巧妙.....121	主持会议尚简明,忌拖泥带水.....132
类比反驳,形象直观.....121	主持会议尚引导,忌切言断流.....132
避实击虚,立竿见影.....121	主持会议尚启迪,忌一锤定音.....132
反诘进攻,出其不意.....122	主持会议尚感染,忌冷若冰霜.....133
放大法辩论技巧.....123	会议主持要议题突出,宗旨明确.....133
无中生有法辩论技巧.....123	会议主持要把握准时机分寸.....133
引向未来法辩论技巧.....124	会议主持要实事求是.....134
紧追法辩论技巧.....124	会议主持要声音响亮有力,语调富
偷梁换柱法辩论技巧.....125	有变化.....134

会议主持要有头有尾, 善于总结.....	134	用向对方发问的方式避开话题.....	144
会议主持要开场精彩.....	135	用转移话题的方式避开话题.....	144
会议主持要巧于连接.....	135	用以问代答的方式避开话题.....	145
消除会议中的难堪的技巧.....	135		
纠正离题的技巧.....	136	■ 电话沟通中的口才常识.....	145
制止无谓争辩的技巧.....	136	用恳求帮助法则通过秘书关.....	145
控制会议进程的技巧.....	137	妙用私事法则通过秘书关.....	145
引导会议讨论的技巧.....	137	假借回电话通过秘书关.....	146
控制会议节奏的技巧.....	138	坚持不懈通过秘书关.....	146
减少会议中说空话、套话的技巧.....	138	用“我是 × × 的朋友”为幌子通过	
用指名法避免会议冷场.....	139	秘书关.....	146
用激将法促使他人发言.....	139	直截了当通过秘书关.....	146
用点拨法让与会者找到话源.....	139	尝试与秘书结盟通过秘书关.....	147
用复述法引导大家深入讨论.....	139	吸引客户的开场白.....	147
用启示法开拓思路, 引导讨论.....	139	主动说出自己的名字.....	147
用比较法形成结论.....	139	借助第三者能很容易获得客户青睐.....	148
用收束法把扯远的话题收回来.....	140	最忌一开口就推销产品.....	148
用谐趣法调节过激的气氛.....	140	取得信任才是关键.....	149
用过渡法把讨论的内容引向深入.....	140	不要轻易评论竞争对手的产品.....	149
用劝说法协调会场秩序.....	140	有效地聆听是电话沟通成功的第一步.....	149
用归纳法进行会议总结.....	140	找一个切入点, 引起客户的兴趣和	
用启下法进行会议总结.....	140	好奇心.....	150
用鼓动法进行会议总结.....	141	尽量争取下次拜访的机会.....	150
■ 面对媒体时的口才常识.....	141	向客户介绍独有销售特点.....	151
用优雅回答来应对刁难.....	141	直接大声地说出你的名字.....	151
用现引现证来应对刁难.....	141	打电话前, 先了解客户的需求.....	151
用接茬引申来应对刁难.....	142	用富有创意的语言激起客户的兴趣.....	151
用模糊语言避开话题.....	142	尽可能自己决定拜访日期.....	152
用寓理于事的方式避开话题.....	143	打跟进电话时, 表明自己身份.....	152
用曲解本意法避开话题.....	143	正确处理客户的投诉.....	152
用顺水覆舟战术避开话题.....	144		

第四章

不可不知的语言沟通常识

■ 说服他人的常识	154	不要触及病人的痛苦.....	165
抓住最佳时机.....	154	怎样的安慰最有效.....	166
说服他人时忌官腔官调.....	154	如何安慰焦虑的病人.....	166
从对方最得意的事情说起.....	155	以某些症状缓解为依据, 给予积极	
先接受对方的想法.....	155	的安慰.....	167
先“捧”再说服	156	巧用暗示性安慰	167
肯定性的问答, 更易说服对方.....	156	运用现身说法对病人进行劝说.....	167
站在对方的立场进行说服.....	157	不要在交谈中以自我为中心	167
说服他人时如何避免激化矛盾.....	157	不要说怜悯的话	168
由别人去做结论	158		
■ 调解纠纷的常识	158	■ 向人道歉的常识	169
根据调解对象的心理特点加以调解.....	158	道歉必须及时.....	169
抬高一方使其主动退出.....	158	道歉要有诚意.....	169
劝架要一碗水端平.....	159	道歉不要一味找客观原因.....	169
调解纠纷时先表赞同.....	160	适当赔偿更能表达歉意.....	169
唤起当事人的荣誉感.....	160	异性面前不要一再道歉.....	169
唤起内心的真情, 互谅互让	160	把道歉作为一种美德.....	169
强调争执双方的差异性	161	找准道歉的时机	170
抓住矛盾的主要方面, 重点突破	161	借助第三者来转达自己的歉意.....	170
将严肃的问题诙谐化.....	162		
委婉表达自己的倾向.....	163	■ 拒绝别人的常识	171
拿出可感可触的证据进行证明.....	163	拒绝态度要真诚	171
■ 探望病人的常识	164	选择适当的时间、地点和机会.....	171
用积极的思维引导病人.....	164	拒绝他人时, 尽量间接一点.....	171
多鼓励病人, 增强治疗信心	164	拒绝他人时, 要顾及对方尊严.....	171
在病人面前尽量显得轻松愉快.....	165	拒绝他人时, 要以礼相待.....	172
多说些有益于养病的话	165	用习俗为借口进行拒绝.....	172
		以对方的言语为借口进行拒绝.....	172
		以外交辞令为借口进行拒绝.....	173

推托其辞巧拒绝	173	赞美应采取适宜的方式	180
含糊拒绝法	173	不要用沉默回应对对方对赞赏的谦虚	181
答非所问，装糊涂	173	不要引起对方的曲解	181
避实就虚，避免实质性回答	173	不要滥用赞美	181
转移话题，改变他人意图	174	不要说外行话	181
通过暗示来拒绝	174	如何赞美陌生人	182
给对方留退路	175		
巧用反弹加以拒绝	175	■ 批评他人的常识	182
用敷衍法进行拒绝	175	批评他人时要分清场合	182
用迂回方式巧妙拒绝	175	批评他人时尽量少让第三人知道	183
别用借口来拖延说“不”的时机	176	批评他人时要指明问题所在	183
警惕对方的套近乎	176	批评他人时可采用声东击西法	183
		批评他人时，给人留条退路	184
■ 赞美他人的常识	176	批评他人时，宜点到为止	184
赞美要独树一帜	176	批评他人时不可翻老账	185
赞美要集中精力，不要中途跑题	177	批评他人时可采用软话服人法	185
赞美要注意因人而异	177	批评他人时切忌仗势欺人	186
赞美要注意措辞	177	批评他人时切忌怒发冲冠	186
赞赏要利用恰当的机会	178		
赞美时看得远一点	178	■ 给他人打圆场的常识	186
有新意的赞美更能打动人	178	打圆场要善用吉言	186
赞美对方引以为荣的事	179	打圆场应扬长避短	186
避开套词俗语	179	转移话题，制造轻松气氛	186
赞美别人最想被赞美的地方	179	公正评价打圆场	187
赞美不可言过其实	179	找个借口，给对方台阶下	187
赞美不可与实际利益联系在一起	180	调虎离山打圆场	187
赞美不可打折扣	180	诠释难点打圆场	188
赞美不可盲目模仿	180	稳定情绪打圆场	188

第五章 不可不知的社交心理学常识

■ 社交障碍的自我心理调节常识 ...	190	如何克服人际交往障碍	190
---------------------	-----	------------------	-----

如何消除社交恐惧症.....	190	幽默, 最具亲和力的“形象大使”.....	206
如何克服自傲心理.....	191	做一个高情商的人.....	206
如何克服虚荣心理.....	192	打造非凡的亲和力.....	206
如何克服自卑心理.....	192	利用语言影响他人.....	207
如何克服封闭心理.....	193	故意在明显的地方留一点儿瑕疵.....	207
如何克服依赖心理.....	193	尽量不要去指责他人.....	207
如何克服自负心理.....	194	背后不揭他人短.....	207
如何克服完美主义.....	194	在矛盾中能礼让.....	208
如何克服偏执心理.....	195	塑造个人的外在素质.....	208
如何克服怯场心理.....	196	诚恳待人, 不虚伪做作.....	208
如何克服猜疑心理.....	196	助人为乐, 但要坚持原则.....	209
如何克服狭隘心理.....	197	保持本身人格的完整.....	209
如何消除报复心理.....	197	多和别人沟通.....	210
如何克服嫉妒心理.....	198	小事儿不要太计较.....	210
如何克服逃避心理.....	198	不要强迫别人接受你的意见.....	211
		在别人说话时不要随便插嘴.....	211
■ 人际交往中的心理效应常识	199		
首因效应的应用.....	199	■ 建立良好人际关系的心理学常识	211
马太效应的应用.....	199	主动与人交往.....	211
投射效应的应用.....	200	敢于承认自己的错误.....	212
光环效应的应用.....	201	不伤及别人的自尊.....	212
定式效应的应用.....	201	自爱自重是取得他人信赖的基础.....	212
互惠效应的应用.....	202	不要做不懂装懂的人.....	212
墨菲定律的应用.....	202	珍视别人的秘密.....	213
手表定律的应用.....	202	复述一下对方的意见.....	213
刺猬定律的应用.....	203	不要做语言的巨人, 行动的矮子.....	213
奥卡姆剃刀定律的应用.....	203	善于解决冲突.....	213
华盛顿合作定律的应用.....	204	向他人吐露一点秘密.....	214
		给别人一些特殊的对待.....	214
■ 让自己受欢迎的心理应对常识... 205		表现浓厚的人情味.....	214
微笑, 吸引别人的利器.....	205	给人足够的私人空间.....	214
保持良好的仪表, 增加人际吸引力.....	205	亲密距离不适合社交场合.....	215



掌握好个人距离的范围.....	215	要学会乐道人之善.....	218
社交距离适用于社交场合.....	216	恪守信用才能使他人信服.....	218
以最快的速度消除彼此之间的误会.....	216	互惠是与人持续良好交往的保证.....	218
强调与对方的共同点.....	216	逐步提高要求,更能达到预期的目的.....	219
闲聊自己曾经失败的事.....	216	用兴趣吸引对方的注意力.....	220
尽量制造与对方身体接触的机会.....	217	展现你的亲和力.....	220
每次见面都找对方的一个优点赞美.....	217	学会保守秘密.....	220
悦纳他就能改变他.....	217		

第六章 不可不知的与人相处的常识

■ 与人相处的常识.....	222	微笑是最好的沟通桥梁.....	229
如何应对清高自傲者.....	222	用幽默打破僵局.....	229
如何应对自私自利的人.....	222	与陌生人攀谈时要善于寻找话题.....	229
怎样与沉闷的人相处.....	223	与陌生人开口交谈关键是要找到共 同点.....	229
怎样与自以为是的人相处.....	223	借“题”发挥,找到与陌生人交谈 的话题.....	229
怎样与脾气暴躁的人相处.....	224	找不到话题时,不妨坦白说明你的 感受.....	230
怎样与猜疑心重的人相处.....	225	谈周围的环境也是一个话题.....	230
怎样与搬弄是非者相处.....	225	许多难忘的谈话都是从一个问题开 始的.....	230
摆脱火爆型棘手之人的具体要诀.....	226	察言观色,从细微处入手.....	230
不要与专泼冷水之人争辩.....	226	用介绍自己作为攀谈的引子.....	230
帮助优柔寡断之人解决问题.....	227	与陌生人谈话时,加倍留心对方的 谈话.....	231
如何促使不合作者合作.....	227	敷衍性的话,也可用在与陌生人的 交往中.....	231
诱导不合作者参加你的工作.....	227	与陌生人交谈时,尽量避免争论性	
用微笑化解尖酸刻薄之人的“刻薄”.....	228		
勇敢面对尖酸刻薄之人.....	228		
如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺.....	228		
对尖酸刻薄的话置之不理.....	228		
以大度的气量对待心胸狭窄之人.....	228		
■ 与陌生人相处的常识.....	229		