

[点滴技巧荟萃高超社交艺术 不懈努力赢得良好人际关系]

成大事必备的

99个

盛安之◎编著

人与人的交往的确是一门艺术，
掌握得好，别人会喜欢你、追随你，
帮助你走向成功。

社交

99 NECESSARY

技巧

SOCIAL SKILLS



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

[点滴技巧荟萃高超社交艺术 不懈努力赢得良好人际关系]

成大事必备的

99个

盛安之◎编著

人与人的交往的确是一门艺术，
掌握得好，别人会喜欢你、追随你，
帮助你走向成功。

社交

99 NECESSARY **技巧**
SOCIAL
SKILLS



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

成大事必备的99个社交技巧/盛安之编著. —北京:
企业管理出版社, 2007. 11

ISBN 978 - 7 - 80197 - 911 - 7

I. 成… II. 盛… III. 人际交往 - 通俗读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 170229 号

书 名:成大事必备的99个社交技巧

作 者:盛安之

责任编辑:萍 艳

书 号:ISBN 978 - 7 - 80197 - 911 - 7

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:华北石油华星印刷有限公司

经 销:新华书店

规 格:720毫米×1000毫米 16开本 22.5印张 300千字

版 次:2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

定 价:39.80元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换



前言



严以律己,宽以待人

——用望远镜看别人,用放大镜看自己

有一位公关专家谈到建立良好人际关系时,举了一个例子。

他说,无论多么漂亮的小姐,如果美容师以 500 倍的放大镜看她美丽的脸庞,看到的一定是一张坑坑洼洼、凹凸不平的脸,让人大失所望。而当我们拿起望远镜,看远处的青山绿水时,入目的尽是如诗如画的风景和迷人的山水,令人心旷神怡,心情舒展。

这说明,如果你永远拿着放大镜去看别人,必会发现对方的缺点,令对方原形毕露,显得一无是处,你也会大失所望,无法再相信他人,更交不到知心朋友。相反,如果拿着望远镜则始终欣赏别人美好的一面,自然挚友甚多,宾主尽欢,社交场上无往不胜。

诗人约翰·唐曾经说过:“没有别人,你即是一座孤岛。”每个人都拥有自己的一片天地,谁都期望在这片天地中有所作为。但可以肯定的是,闭门造车的方式是不可能获得成功的,只有将自己的小天地与别人的天地相互联系、彼此依靠,才能获得最终的胜利。而连接这些天地的纽带就是人与人之间的交际。

人与人的交际的确是一门艺术,掌握得好,别人会喜欢你、追随你,帮助你走向成功。

多年前的一场篮球决赛中,NBA 中的一位新秀皮彭独得 33 分,超过了

当时篮坛霸主乔丹3分,而成为公牛队比赛得分首次超过乔丹的球员。比赛结束后,乔丹与皮彭紧紧拥抱着,两人泪光闪闪。

这里有一个乔丹和皮彭之间鲜为人知的故事。当年乔丹在公牛队时,皮彭是公牛队最有希望超越乔丹的新秀,他时常流露出一种对乔丹不屑一顾的神情,还经常说乔丹某方面不如自己,自己一定会把乔丹推倒一类的话等。但乔丹没有把皮彭当做潜在的威胁而排挤他,反而对皮彭处处加以鼓励。

有一次乔丹对皮彭说:“我俩的三分球谁投得好?”皮彭有点心不在焉地回答:“你明知故问什么,当然是你。”因为那时乔丹的三分球成功率是28.6%,而皮彭是26.4%。但乔丹微笑着纠正:“不,是你!你投三分球的动作规范、自然,很有天赋,以后一定会投得更好,而我投三分球还有很多弱点。”并且还对他讲,“我扣篮多用右手,习惯地用左手帮一下,而你,左右手都行。”这一细节连皮彭自己都不知道。他深深地被乔丹的无私所感动。

从那以后,皮彭和乔丹成了最好的朋友,皮彭也成了公牛队17场比赛得分首次超过乔丹的球员。而乔丹这种无私的品质则为公牛队注入了难以击破的凝聚力,从而使公牛队创造了一个又一个的神话。乔丹不仅以球艺,更以他那坦然无私的广阔胸襟赢得了所有人的拥护和尊重,包括他的对手。

乔丹的流泪让我们在错综复杂的人际关系中有了一种美好的向往和感动。尽管你暂时得不到理解,但如果你仍对朋友多一分宽容和谅解,你就会拥有更好的人际关系。

有一个妇人,温文有礼,也很懂得持家。有一次,有一个她非常信任的朋友向她借钱,借了之后就跑了。妇人不能接受这个事实,将怨气积在心中,经常拿把菜刀和棍子在家门口破口大骂,以此来发泄情绪。几年后,这个妇人真的就疯了。

你会不会这样认为:只要我们不原谅对方,就可以让对方得到一些教训,或者说“只要我不原谅你,你就没有好日子过”。而实际上,不原谅别人,表面上无益于他人,其实真正倒霉的却是你自己,憋一肚子窝囊气不说,甚至连觉都睡不好,没多久就会像那个妇人一样闷出病来。生活中不尽如人

意的事情太多了,不要在吵吵嚷嚷和斤斤计较中浪费了大好光阴,也不要再在抑郁不快和患得患失中蹉跎岁月。只要退一步,懂得选择,学会放弃,人生将海阔天空,春暖花开。

一位参加美国公共关系卡耐基训练班的学员,把宽容的原理运用到自己的家庭,使得家庭关系十分融洽。

一天,妻子请他讲出自己的6条缺点,以便改进。这位学员想了想说:“让我想一想,明天早晨再告诉你。”

第二天一大早,学员来到鲜花店,请花店给妻子送6朵玫瑰,并附上一个纸条:“我实在想不出你需要改变的6个缺点,我就爱你现在这个样子。”

当这位学员晚上回到家时,妻子站在门口迎接他,她感动得几乎要流泪。

从此,他认识到宽容和赞赏的力量。宽容、自由、尊重都是筑就美满婚姻的秘诀。在对方的缺点和不完美中找到好的可爱的地方,直到让对方满意——这就是宽容别人的错误所收到的效果。

在生活中,如果放大镜的焦点对准自己,而非别人;如果望远镜的焦点对准别人,而非自己;如果能虚心请求他人,对自己提出严厉的批评,那么,放大镜和望远镜就能够同时发挥最大的效用。严以律己,宽以待人,这正是放大镜与望远镜的最好诠释。

也许你还在为找不到知心朋友而懊恼;也许你还在为得不到上司的赏识而焦躁;也许你还在为得不到妻子的体谅而抱怨;也许……

那么,你不妨试着翻看此书,这里有99个技巧,这里有99种人生哲理。你的种种困惑会在这99个技巧中找到解决的办法和途径。当然,这并不是让读者对号入座,而是真心地希望每一位读者都能走出人际交往的误区,游刃于社交场,从容面对人生种种的不如意。用乐观的心态面对失败,用实际行动建立勇气和信心,那么,你的人际关系乃至你的人生将无往不利。

编著者 2007年10月

目 录

CONTENTS

第一章 没有自信就别想成功——自信是社交最好的外衣

技巧1 自信与成功有约,自卑与成功无缘 2

自信是成功的第一信念,是成功者必须具备的基本条件。如果连自己都不相信的事,怎样让别人相信呢?

技巧2 让自己看起来就像个成功者 4

大多数不成功的人之所以失败是因为他们首先看起来就不像成功者。

技巧3 在人群中保持自我本色 7

在生活中,必须保持一份清醒,一份冷静,保持一份自我本色。

第二章 用最小的代价换取人气——让自己处处受人欢迎

技巧4 做一个处处受人欢迎的人 12

有谁不希望让人喜欢?应该不会有人希望别人都讨厌自己吧!可是,让人喜欢好像并不是那么容易。

技巧5 准确把握自我交际角色 14

在一些交际场合,主角非你莫属。既然天降大任,便毋庸置疑,更不必畏缩,应当仁不让,有舍我其谁的气派。

技巧6 让别人感觉你“可以信赖” 15

一般人都有不想让别人看出自己弱点的心理,因此,很难开口说“不知道”。但有时承认不知道,反而可以增加别人对我们的信任。

技巧7 让别人认为你“做事很积极” 20

在任何时候,做事积极都会给人留下好印象,特别是在工作中,积极进取的工作态度更能博得老板和同事的尊重和喜爱。

技巧8 让别人感觉你“很有才干” 27

有才干的人通常给人的印象都是“此人头脑不错”。这类人在社交场合中通常都游刃有余,说话逻辑性强,办事效率高,是不可多得的人才,也是大家学习的榜样。

技巧9 让别人感觉你“很有幽默感” 34

幽默是一种魅力,也是一种人格力量。幽默所包含的特性是逗人快乐,所包含的能力是感受和表现有趣的人和事,制造愉悦的气氛。

技巧10 受领导欢迎的社交技巧:展现出你的潜力 41

有许多优秀的年轻人才得不到领导的重视,不是缺乏才智而是他们没有展示出他们的潜力,他们给别人的形象就让人觉得“他不适合更高的职位!”

技巧11 受同事欢迎的社交技巧:用别人喜欢的方式对待他们 50

同事既是我们的工作伙伴,也是我们的竞争对象,还是我们的良师益友。可以说,同事在我们的生活中充当着不可或缺的重要角色。

技巧12 受亲属欢迎的社交技巧:“不走不亲,常走常新” 61

除了交谈以外,亲属之间还可以通过搞些郊游,共同参加一些文娱活动,甚至逢年过节互寄一张贺年卡,或赠送其他小礼物的方式来丰富人们的生活。

技巧13 受邻里欢迎的社交技巧:彼此礼让,不怕吃亏 63

好的邻里关系等于为自己添了左膀右臂,在困难的时候,可以得到邻里的帮助,在日常生活可以使思想得到沟通;反之,不好的邻里关系会引出许多麻烦。

第三章 人情练达即文章,世事洞明皆学问——体察人心、了解交际对象

技巧14 了解、尊重、迎合:对待他人的三种态度 68

尊重他人的性格特征是人际交往中的准则之一。固然,性格类似的人之间可能在情感上更接近、交往时更投机,但这并不能成为排斥性格不同者的一个理由。

技巧15 抓住“决定性瞬间”:听其言、观其行、察其心 69

一个人的言与色或表与里可能是统一的,也可能是矛盾的。这一点,我们不能忽视。

技巧16 他的眼睛出卖了他的心:眼睛与人的心理 72

孟子说:“存乎人者,莫良于眸子,眸子不能掩其恶,胸中正,则眸子正焉,胸中不正,则眸子斜焉。”这说明,人的心底是善是恶,都能从无法掩盖的眼神里显示出来。

技巧17 观人术:古代先贤观察人的原则和方法 77

与有迷信色彩的“相术”不同,“观人术”主要是以观察人为基础,通过分析眼神、表情和举止动作等一些细微的方面,得到对一个人综合性的判断。

技巧18 性格决定命运:通过性格了解交际对象 87

很多人认为,人际交往能力与性格有关,外向者善于交际,内向者不善交际。这样的说法有欠周密。

技巧19 判别交际类型:根据交际对象的类型改变交际策略 92

每个人的嗜好、想法都不一样,所以我们经常遇到的交际对象也各不相同。与人交涉时,倘若能够明白对方属于何种类型,应付起来就比较容易了。

技巧 20 如何从细节观察男人:读懂男人的行为与体态 96

要想了解一个男人,除了不惜花费时间和他倾谈、了解他的为人之外,从一些简单的、非语言性的细节处也可透视他。

技巧 21 如何从细节观察女人:读懂女人的行为与体态 114

有人说,女人的一颦一笑都是美的,女人的举手投足都是她内心世界的反映。的确如此,想要读懂女人这本书,需要从细节入手。

第四章 打破人际交往中的僵局(一)——社交障碍的自我调适

技巧 22 如何克服腼腆:鼓励自己,战胜自己 136

腼腆的人倾向于认为,社交往来就是他们自己在不时地被别人评价。对社交持这样一种态度,必然会使他们对如何出现在人们面前,既渴望又有防卫之心。

技巧 23 如何克服嫉妒:心胸开阔,豁达大度 137

有嫉妒心理的人总是企图压倒别人、操纵别人甚至占有他人的感情。然而往往勇气不足、优柔寡断。于是,嫉妒者不得不经常挣扎在不良心境的痛苦漩涡之中。

技巧 24 如何克服猜疑:走自己的路,让别人说去吧! 139

有猜忌心理的人,往往爱用不信任的眼光去审视对方和看待外界事物,每每看到别人议论什么,就认为人家是在讲自己的坏话。

技巧 25 如何战胜孤独:增强与别人的交流 141

真正的孤独,往往存在于那些虽然进行着人与人之间的接触,却没有情感和思想交流的人们之中。

技巧 26 如何克服偏见:避免先入为主,尊重事实 144

有偏见的人,看人处事容易走极端,往往“抓住一点,不计其余”,如果说某个人好,就是什么都好,如果说某人不好,就是一无是处。

技巧 27 如何改变消极思维:对自己说“今天是个好日子” 146

有消极思想的人,无论成功或失败,总会暗地存在一种否定性的思考。这种思考方式往往会影响人们的判断能力。我们必须根除深藏于我们内心的消极思想。

技巧 28 如何克服社交恐惧症:我是最棒的! 148

有社交恐惧症的人在社交场合中往往表现为:不由自主地退却,或硬着头皮去了,却因表现失态而让好机会白白溜走,于是懊恼、后悔。

技巧 29 如何杜绝社交中的轻率态度:珍惜你拥有的财富 149

与朋友朝夕相处,并不觉得怎么样,一旦失去了友谊,就会倍感失掉的东西的可贵。

技巧 30 社交中别让你的情绪失控:保持一种平和的心态 150

良好的情绪状态让你显得自信,是保证社会交往活动正常进行的必备条件。

第五章 打破人际交往中的僵局(二)——巧妙化解社交难题的技巧

技巧 31 如何选择社交的地点：“我得则利，彼得亦利” 154

人们在自己熟悉的地方与人交往没有拘束感，在心情上放松，容易取得优势，并可充分展示和推销自己，并在社交活动中占据有利地位。

技巧 32 如何选择社交的时间：合理安排，以节省时间 155

交际时间对交往的影响表现在对时间的是否守信上。因为这不仅是个人是否讲信用的品质问题，而且表现出是否尊重对方，并直接影响到交往的情绪、气氛。

技巧 33 如何巧妙地拒绝别人：给别人留条后路 156

在你拒绝别人的时候，一定要附带考虑到对方可能产生的想法，尽量明快而率直地说明实情。这才是最根本的拒绝法。

技巧 34 如何面对别人的指责：冷静地以柔克刚 159

从提高一个人的处世修养角度来讲，无论你遇到哪种情况的指责，都应该从容不迫，对的有则改之，错的加以耐心解释，泰然处之。

技巧 35 如何对付“揭短”：学会幽默地解嘲 161

妻子、朋友、亲戚，有时会开玩笑似的揭你的“短”，弄得你有点下不了台。你想默认又觉得窝囊，想还口又觉得理亏。怎样从困境中摆脱出来？不妨运用幽默的语言、滑稽的表情和笑料来冲淡这尴尬的处境、活跃气氛。

技巧 36 如何面对别人的讥讽：“藏中有露，露中有藏” 163

讥讽，在交际性语言中是一种有较强刺激作用和感情色彩的表达方式。讽刺性谈吐具有含蓄、幽默、风趣、辛辣的特点，是一种“攻式”语言。

技巧 37 如何向别人道歉：态度真诚可以消除别人的怨气 164

在日常生活、工作和学习中，因自己的言行失误而打扰、影响了他人，或者给他人造成了精神上的伤害或物质上的损害时，都应主动向对方道歉，以便继续维持相互间的来往和友好关系。

技巧 38 如何避免争吵：“恨不消恨，唯爱释恨” 167

很多人在产生分歧之后首先想到的是争论甚至争吵，这似乎很正常。但是这种解决办法却恰恰是最糟糕的办法。最好的办法就是避免争吵。

技巧 39 如何化干戈为玉帛：摒弃前嫌，宽容大度 168

宽恕就是给别人机会，当然，也是给自己机会。“化干戈为玉帛”是化解矛盾的最佳方式。学会运用此方式非常重要。

技巧 40 如何指出别人的缺点：得体最重要 169

要指出一个人的缺点以及一些坏毛病，使其尽快改正，是一件不容易的事，但这也并不是不可能的事，只要你掌握其中的技巧。

技巧 41 如何批评别人:不是打垮他,而是让他成长 171

批评的真正目的不是要把对方打垮,而是为了帮助他成长;不是去损伤他的感情,而是帮他把工作做得更好。

技巧 42 如何挽回友情:放下架子,坦诚相见 173

朋友之间的相处就是一个不断摩擦、融合的过程。但是因为各种摩擦而导致互不来往、影响双方之间的感情,是任何人都不愿意看到的。

技巧 43 如何安慰别人:做雪中送炭的人 174

给予不幸者以安慰,是为人处世的一种美德。当亲朋好友遭受不幸时,及时送上真诚的安慰,更是你应尽的责任。

技巧 44 如何消除他人的不满和嫉妒:学会示弱 175

在事业和竞争中为了取胜,当然不可以示弱;但在特定情况下公开承认自己的短处、有意暴露自己某些方面的弱点,往往是一种有益的社交之道。

技巧 45 翻脸后如何重修旧好:不要旧事重提 177

冲突和摩擦在正常的人际交往中是不可避免的,一时感情冲动,往往会殃及长久苦心维持的友情。

技巧 46 如何劝架最有效:公正客观,幽默婉转 178

人们在生活中难免会发生各种各样的矛盾,有时还会因矛盾激化而吵架。这时,就很需要旁人及时劝架。

第六章 说好话才能办好事——社交需要金口才

技巧 47 别让舌头超越思想:先学会听,再学会说 182

在沟通中,有时倾听对方比倾吐自己更重要。善于倾听别人的发言,既反映出一个人的礼仪修养,也是一种高超的交际艺术。

技巧 48 人际相吸的原则:时刻赞美别人 185

赞美无须刻意修饰,只要源于生活、发自内心、真情流露即可。

技巧 49 称呼得体:称呼是交际语言的“先行官” 188

俗话说,“良言一句三春暖”。称呼得体就像行个见面礼,使对方获得心理上的满足,使沟通顺畅、交往成功;反之,称呼不得体往往会引起对方的不快甚至愤怒,使双方陷入尴尬境地,造成交往梗阻乃至中断。

技巧 50 寒暄得当:寒暄是人际关系的润滑剂 190

寒暄又叫打招呼,是人与人建立语言交流的方法之一,是交谈的润滑剂。它能使朋友在某种场合心领意会,让不相识的人相互认识,使不熟悉的人相互熟悉,把单调的气氛活跃起来,为双方进一步攀谈架设友谊的桥梁。

技巧 51 如何做自我介绍:尊重对方,以礼相待 192

人们初次见面时,都会产生一种了解对方并渴望得到对方尊重的心理。及时简明的自我介绍,可以满足对方的这种渴望。同时,对方也会以礼相待,做自我介绍。

技巧 52 介绍他人应注意的问题:得体自然最重要 194

介绍他人,即第三者为彼此不相识的双方引见的介绍方式。在人际交往中,我们总能碰到为他人介绍的机会。那么,如何能使双方满意,达到预期的效果呢?这是一个看似简单的问题,其实却很难做到位。

技巧 53 如何进行自我辩解:尽可能坦率 196

自我辩解的目的是通过交际行动来表示自我尊重,也表示对他人的尊重。因此,在交际中运用恰当的方法进行自我辩解,是建立良好的人际关系的重要途径之一。

技巧 54 多使用社交场中的“万能语” 197

不管处在什么情况下,“万能语”都是非常有用的。如果不善于利用,则会在人际关系上遭到很大的损失。

技巧 55 投其所好的妙处:把话说到别人心坎里 201

投其所好就是“把话说到别人心坎里”,抓住对方的心理进行沟通和交流,这样不但能够获得对方的好感,更能顺利达成自己的目标。

第七章 为社交披上高级的外衣——社交需要良好的形象

技巧 56 这是一个两分钟的世界:第一印象是你的名片 204

这是一个两分钟的世界,你只有一分钟展示给人们你是谁,另一分钟让他们喜欢你。只有留给人们好的第一印象,你才能开展第二步。

技巧 57 学会“指手画脚”:良好形象来自手姿美 206

谈话时,手势不宜过多,动作不宜过大,更不能手舞足蹈。

技巧 58 站如松:良好形象来自站姿美 207

“站如松”是说人的站立姿势要像松树一样端正挺拔。正确健美的站姿会给人以挺拔笔直、舒展大方、精力充沛、积极向上的印象。

技巧 59 坐如钟:良好形象来自坐姿美 208

对坐姿的要求是“坐如钟”,即坐相要像钟那样端正稳重。端庄优美的坐姿,会给人以文雅稳重、自然大方的美感。

技巧 60 行如风:良好形象来自走姿美 210

对走姿的要求是“行如风”,即走起来像风一样轻盈。当然,不同情况对行走的要求是不同的。一般来说,标准的行走姿势,要以端正的站立姿势为基础。

技巧 61 文明、得体:良好形象来自行为举止美 211

长期以来,人们在举止方面有约定俗成的规则,基本要求是人们的言行举止在不同场合要使用得当。

- 技巧 62 从“头”做起:良好形象来自发型美** 214
- 修饰仪容应当“从头做起”。选择发型,除个人偏好可适当兼顾外,最重要的是要考虑个人条件和所处的场所。美丽的头发是展示良好交际形象的前提。
- 技巧 63 “面子”功夫要做足:良好形象来自妆型美** 218
- 研究表明,仪表对他人的吸引力直接影响本人的社交技巧及其他生活行为。
- 技巧 64 “眉开眼笑”:良好形象来自眉型美** 222
- “芙蓉如脸柳如眉。”古人认为美人的眉应似柳梢。现代人的审美眼光固然不同,但对眉毛形态的重视,仍一如往昔。
- 技巧 65 “眼取其神”:良好形象来自眼型美** 227
- 人人都希望拥有一双大而迷人的眼睛。在交际场合,拥有一双迷人的双眼会提升你在别人心中的地位,也能更好地与对方进行眼神的交流。
- 技巧 66 “唇取其色”:良好形象来自唇型美** 231
- 在进行唇部化妆之前,先要对着镜子找到自己的最佳唇型,然后考虑脸型、五官的比例结构是否适合,并找出需要改变和调整的部位,制定一个明晰的方案,不要盲目模仿和盲目改画理想唇型,适合自己的才是最好的。
- 技巧 67 良好形象来自服饰美(一):服饰是提升形象的基本因素** 234
- 服装美是人的美的一个组成部分,它并不是指我们日常生活中的服装的美,而是指人在着装后所构成的形态美。
- 技巧 68 良好形象来自服饰美(二):商务着装应遵循“TPO”原则** 236
- 是要严格遵行国际通行的“TPO”即(Time 时间、Place 地点、Occasion 场合,这三点简称为“TPO”)原则。
- 技巧 69 良好形象来自服饰美(三):着装应注意服饰的色彩及寓意** 238
- 不同的色彩会给大脑不同的刺激,而且也微妙地影响人的心理情绪。要了解色彩在人们心理中所产生的联想及它的象征寓意,才能更好地选择适合自己的衣着,穿出自己的风格。
- 技巧 70 良好形象来自服饰美(四):男士着装** 241
- 服饰是非语言交流的重要媒介,对于男士来说,服饰可以作为一种手段来进行自我表现、自我保护、掩盖缺陷、显示所属的社会地位和角色等。
- 技巧 71 良好形象来自服饰美(五):女士着装** 247
- 女士的服装,比起男子更加丰富多彩、新颖别致。她们不仅要借服饰来显示自己美好的体态,还要以此来表现自己的修养和风格。

第八章 社交需要优雅的礼仪(一)——私人交际礼仪

- 技巧 72 问候的礼仪** 256
- 节日到来之时,向远方或不常见面的亲友及时送去自己真诚的问候,这是保持友谊和联络、

表明心迹的最简单又极有效的一种问候方式。

技巧 73 握手的礼仪 257

握手的具体方式是千差万别的。了解一些握手的典型方式,既有助于我们通过握手了解交际对方的性格、情感状况、待人接物的基本态度,也有助于我们在人际交往中根据不同的场合、不同的对象去自觉地应用各种具体的握手方式。

技巧 74 鼓掌的礼仪 259

鼓掌是在欢迎贵客的时候,在观看节目时,在别人得到荣誉时,分别都表示欢迎、尊重、祝贺的一种常用的礼节。

技巧 75 挽臂的礼仪 260

挽臂礼节,是优雅高贵的,最为重要的是挽臂的姿势。

技巧 76 送花的礼仪 261

鲜花在古今中外都受到人们的歌颂和喜爱。在西方国家,送鲜花是为尊重的表示。用鲜花作为礼物相送,在人际交往中是普遍适用的。

技巧 77 馈赠的礼仪 263

礼品是沟通人际关系的润滑剂,无论是好友还是商务伙伴,相互馈赠礼品都能增进彼此的感情。

技巧 78 接待客人的礼仪 270

不同的民族和不同的国家都有不同的待客之道。接待客人也是一门艺术。它要求讲究礼节,考虑周全,面面俱到。

技巧 79 拜访朋友与做客的礼仪 271

在普通朋友家,客人不要乱动主人的私人物品和摆设,也不能很随便地乱脱、乱扔衣服,像在自己家里一样,不要以自己的好恶和眼光评论主人家中的装饰和陈设。

技巧 80 庆祝诞辰的礼仪 272

一般来说,在民间,老人的寿辰和小孩子过满月比较隆重,成人则形式比较。

第九章 社交需要优雅的礼仪(二)——公共活动、公务往来礼仪

技巧 81 保护环境,从我做起 276

现在经常提到的“可持续发展”,狭义一点说就是环境的保护。环境是人类赖以生存的空间,也是社会存在和发展的物质基础。

技巧 82 乘坐交通工具的礼仪 277

乘坐交通工具时要保持安静,不要高声谈笑,即便你自以为讲的事情十分有趣,也会影响别人,让人厌烦。

技巧 83 使用洗手间的礼仪	280
去洗手间的时候,要注意只需通过低声打招呼或者暗示的方式向身旁的人或同行的人表示自己去那里即可。	
技巧 84 参加舞会的礼仪	280
参加舞会,可以锻炼身体、陶冶情趣、结识朋友、扩大交际、沟通信息,是社交活动中一种集娱乐与交往于一体的方式。	
技巧 85 宴会餐饮的礼仪	286
宴请是国际公务交往中最常见的交际活动形式之一。各国宴请都有自己国家或民族的特点与习惯。	
技巧 86 涉外交往中的忌讳	315
在与不同国家和民族的人们打交道时,了解一些涉外交往中的忌讳尤为必要。	
技巧 87 迎来送往的礼仪	320
迎来送往,是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节,是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。	
技巧 88 公务拜访的礼仪	321
约好去拜访对方,无论是有人求于人还是人求于己,都要在礼节上多多注意,不可失礼于人,而有损自己和单位的形象。	
技巧 89 办公室人员举止礼仪	322
一个企业待人接物的礼仪水平,正是从每个职工的言行举止中体现出来的。因此,每个员工都应牢记,自己的言行代表着企业的形象,应自觉地遵从办公室礼仪。	
第十章 社交要读心理学——社交中的心理效应与定律	
技巧 90 首因效应:第一印象是长期交往的基础	326
“首因”,也可以说是第一印象,一般是指人们初次交往接触时各自对交往对象的直觉观察和归因判断。	
技巧 91 近因效应:最新的认识会掩盖了以往的评价	327
近因效应是相对于首因效应而言的,是指在交往过程中,我们对他人最近的、最新的认识占了主体地位,掩盖了以往的评价,也称为“新颖效应”。	
技巧 92 定势效应:为什么总会用“老眼光”来看“新问题”	328
定势效应也称心理定势效应。心理定势,是指人们在认知活动中用“老眼光”——已有的知识、经验,来看待当前事物的一种心理倾向。	
技巧 93 互惠定律:得到别人的好处后,会感到有回报的义务	328
这种得到对方的恩惠,就一定要报答的心理,就是“互惠定律”。这是人类社会中根深蒂固的一个行为准则。	

技巧 94 相似定律：我们会因为对方和我们相似而喜欢对方 331

有个成语叫“臭味相投”，还有个俗语叫“物以类聚，人以群分”，说的都是人们对和自己相似的人容易看着顺眼，容易成为朋友。相反，如果志趣不投，人和人就不容易成为朋友。

技巧 95 互补定律：我们会喜欢与自己形成互补的人 333

互补一般可分为两种情况。其中一种是：交往中的一方能满足另一方的某种需要，或者弥补某种短处，那么前者就会对后者产生吸引力。

技巧 96 相互吸引定律：我们通常喜欢那些也喜欢我们的人 334

心理学的研究表明，我们通常喜欢的人，是那些也喜欢我们的人。他们不一定很漂亮、很聪明，或者很有社会地位，仅仅是因为他们很喜欢我们，我们也就很喜欢他们。这个规律就叫做相互吸引定律。

技巧 97 皮格马利翁定律：热切期望的事总会发生 336

皮格马利翁定律的意思是，热切的期望能使被期望的人达到期望者的要求。人们通常这样形象地说明皮格马利翁定律：“说你行，你就行；说你不行，你就不行。”

技巧 98 攀比定律：人们喜欢模仿和攀比别人 338

当我们看到别人有比我们好的条件或东西时，我们就倾向于模仿别人。因为“人往高处走，水往低处流”，谁都想变得更好，那么比我们强的人就成了我们模仿的榜样。

技巧 99 异性定律：两性在一起与同性在一起有很多不同 340

我们都知道，人们一般对异性更加感兴趣，特别是对外表漂亮、言谈得体的异性，最容易产生好感。

第一章

没有自信就别想成功

——自信是社交最好的外衣

不是因为这些事情难以做到，我们才失去信心，是因为我们缺乏自信心才使这些事情难以做到。

不论在什么时候，每个人都必须相信自己，在别人肯定你之前，你要先肯定自己！

莎士比亚曾说：“假使我们自己将自己比作泥土，那就真要成为别人践踏的东西了。”