

# 灵活交际

课思课程中心 编著

交际对了，  
朋友就多了  
朋友多了，  
事儿就成了



# 灵活交际

课思课程中心 编著



## 图书在版编目(CIP)数据

灵活交际 / 课思课程中心编著. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014  
(职业能力提升系列)

ISBN 978-7-5167-1521-5

I. ①灵… II. ①课… 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(2014)第293256号

## 内 容 提 要

本书打破了传统图书的写作风格和阅读模式, 采用漫画+要点+图解的形式, 内容深入浅出, 既可直接拿来使用, 又引人轻松阅读。

本书从灵活交际的基本原则、积极建立自身的价值、向他人传递自身价值、善于发现他人的价值、向他人传达他人价值、不同场合的人际交往六个层面入手, 层层分析并逐步推进, 向读者展示和阐述灵活交际的成功秘诀。

本系列图书适合所有职场人士阅读和使用, 也可作为公司培训、激励员工的指导用书。

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

\*

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 11.75印张 176千字

2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

定价: 29.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652



## 前言

员工的职业能力对于企业的发展、腾飞具有至关重要的影响。一个企业，若是不具备一支职业能力过硬的员工队伍，就很难在激烈的市场竞争中占有一席之地。

因此，提升员工职业能力、构建员工职业能力提升体系已然成为企业拥有持续竞争优势、长期稳定发展的一项必备措施。

“职业能力提升系列”针对职场中广泛应用并受到普遍重视的七种员工职业能力，进行全方位的图解展示，教方法、讲步骤、传技巧、给工具、拓思路、举案例，让读者可以拿来即用，一点就通，一学就会。

本系列书打破了传统图书的写作风格和阅读模式，采用漫画+要点+图解的形式，内容深入浅出，既可直接拿来使用，又引人轻松阅读。

另外，本系列书中的七册图书能分能合，既可以有针对性地进行指导，又可以形成一个体系，进行全方位的系统指导。既适合个人根据实际需求单册购买，也适合企业作为培训教材成套购买。

《灵活交际》是“职业能力提升系列”中的一本。

美国成功学大师卡耐基说：“专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。”交际对了，就能找到事业成功的路径。

本书从灵活交际的基本原则、积极建立自身的价值、向他人传递自身价值、善于发现他人的价值、向他人传达他人价值、不同场合的人际交往六个层面入手，层层分析并逐步推进，向读者展示和阐述灵活交际的成功秘诀。

在本书的创作过程中，姜娣、蔚星星、毕春月、程淑丽、姚小风、薛显东对本书的设计思路和体系给出了具体修改意见，史册、王胜会、金成哲、黄成日、韩建国审阅了部分内容，设计中心的孙立宏、刘井学、罗章秀、魏俊芳、任玉珍、贾月负责插图和排版的设计，在此一并表示感谢。

编者

2015年1月

## 第1章 灵活交际的基本原则 / 1

- 1.1 真诚沟通原则 / 3
- 1.2 实现互惠原则 / 7
- 1.3 保持互赖原则 / 10
- 1.4 实现互助原则 / 13
- 1.5 乐于分享原则 / 17
- 1.6 多元发展原则 / 22
- 1.7 持续维护原则 / 27

## 第2章 积极建立自身的价值 / 31

- 2.1 培养正面能量 / 33
- 2.2 扩大信息容量 / 37
- 2.3 修炼专业技能 / 41
- 2.4 提高综合能力 / 45
- 2.5 打造出色业绩 / 49
- 2.6 塑造职业形象 / 52
- 2.7 建人际数据库 / 56

## 第3章 向他人传递自身价值 / 59

- 3.1 参加社交活动 / 61
- 3.2 打造完美形象 / 66
- 3.3 随身携带名片 / 70
- 3.4 主动开启对话 / 73
- 3.5 介绍扬长避短 / 76
- 3.6 展现优质资源 / 79
- 3.7 提供实际帮助 / 82

## 第4章 善于发现他人的价值 / 85

- 4.1 客观看待他人 / 87
- 4.2 审视价值观念 / 91
- 4.3 考察为人处世 / 95
- 4.4 判断专业能力 / 98
- 4.5 打探人际宽窄 / 102
- 4.6 发现独特魅力 / 106
- 4.7 挖掘发展潜力 / 109

## 第5章 向他人传达他人价值 / 115

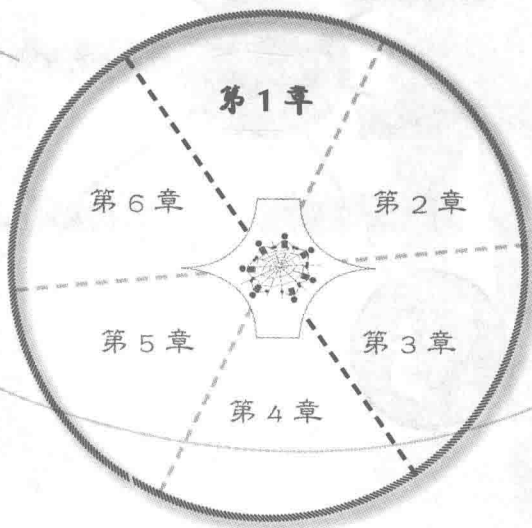
- 5.1 激活沉淀资源 / 117
- 5.2 经常组织聚会 / 121
- 5.3 互换人际资源 / 125
- 5.4 提供专业协助 / 129
- 5.5 帮助摆脱困境 / 133
- 5.6 促成强强合作 / 137
- 5.7 实现资源共享 / 141

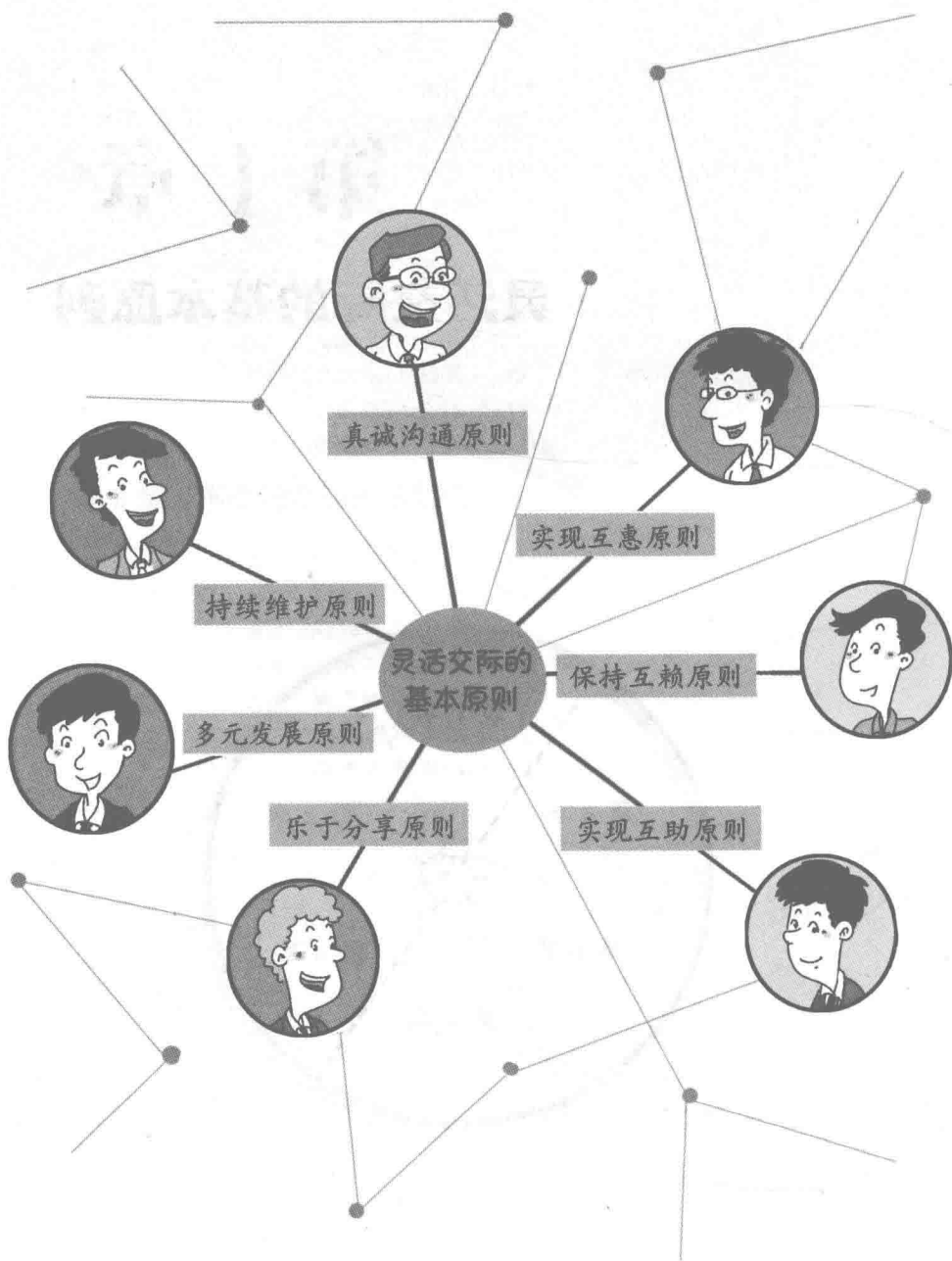
## 第6章 不同场合的人际交往 / 145

- 6.1 个人人际交注 / 147
- 6.2 职场人际交注 / 152
- 6.3 网络人际交注 / 157
- 6.4 行业人际交注 / 162
- 6.5 客户人际交注 / 167
- 6.6 媒体人际交注 / 172
- 6.7 技术人际交注 / 177

# 第 1 章

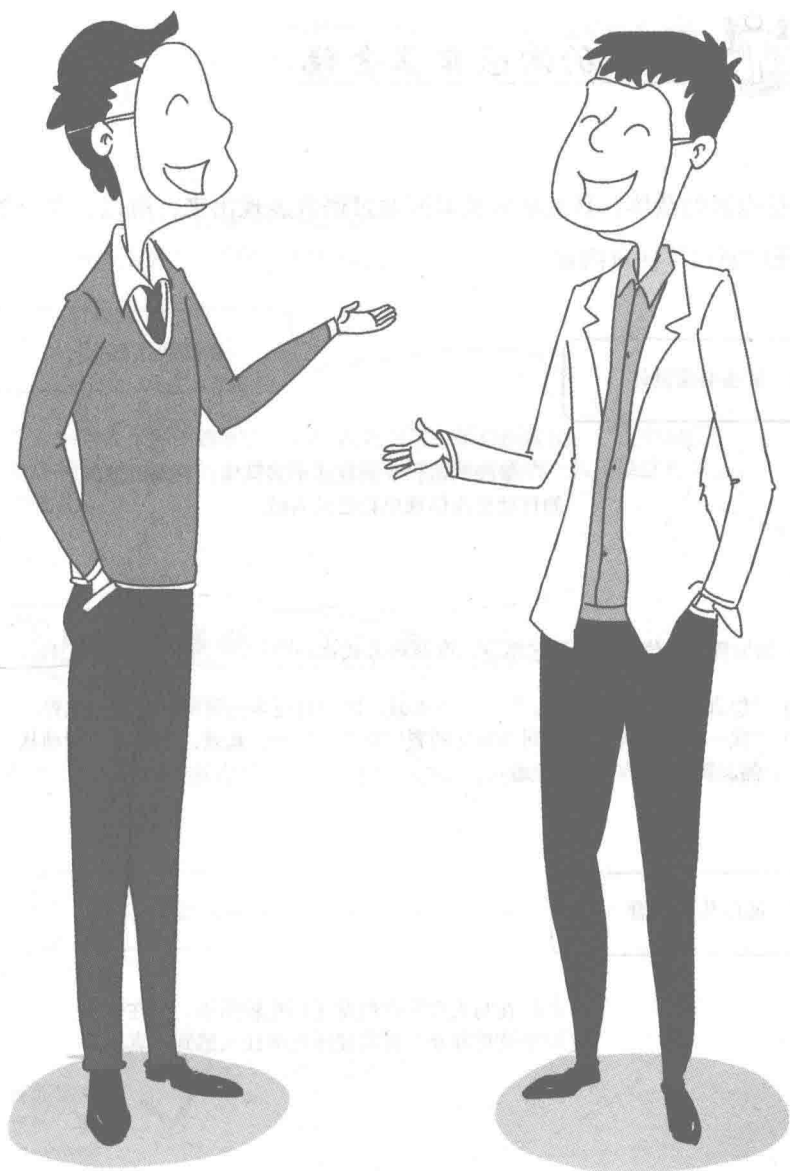
## 灵活交际的基本原则







## 1.1 真诚沟通原则



——真诚都去哪儿了？



在搭建自己的人际网络时，真诚沟通是很重要的原则。它是开启一切人际关系的钥匙，也是维系人际关系的前提。



### 真诚的沟通需要会说

语言是沟通的载体，真诚的沟通需要通过语言表现出来，所以，在与他人沟通时需要着重注意以下四点内容。

#### 1. 赞美必须具体

单纯的语言赞美往往不够具体，表现出赞美的行动更能体现出自己的真诚。

例：如果赞美一位厨师的厨艺精湛，有两种方式：

- (1) “您真是最伟大的厨师。”——不真诚，因为有更多的厨师对方还优秀。
- (2) “我一个星期有一半时间会到您的餐厅吃饭。”——真诚，通过客观行动从侧面赞美对方的厨艺高超。

#### 2. 使用礼貌用语

在与人交往时经常用到礼貌用语，但在使用时要适可而止，过分使用反而让人感到不真诚。

正例：“谢谢！”“麻烦你了！”

反例：“才疏学浅，请阁下多多指教。”

## 3. 坦率面对称赞

面对他人的称赞时，最好不要遮掩和否认，不如大方坦率地接受他人的赞美。

反例：当对方称赞自己的服饰时，如果回答“这只是便宜货”，反而会让对方尴尬。

## 4. 不要不懂装懂

如果在交际中遇到不了解的谈话主题，要坦白地说：“这个问题我不清楚。”如果不懂还要装懂的话，很容易说错话，从而影响双方的信任。



## 真诚的沟通需要全听

真诚的沟通不仅体现在说话上，也体现在倾听的环节。可参考下面的技巧。

## 1. 肢体语言技巧

要做到真诚的倾听，首先要把自己的精力集中在对方身上，借助某些肢体语言可以帮助人做到集中精力。

正面对面  
点头、微笑  
身体前倾  
与对方目光接触

可取的肢体语言



双手抱在胸前  
眼神游离不定  
抓耳挠腮  
做其他事情



不可取的肢体语言

## 2. 善用停顿技巧

倾听时如果对方提出某个问题，可以采用短暂停顿的技巧来表现自己的真诚。

其原理如下：

- (1) 给予对方说下去的机会，激发对方说下去的欲望。
- (2) 以停顿表现思考，给予对方尊重和肯定。
- (3) 争取思考时间，使得回答更加得体。

## 3. 再次重复技巧

再次重复是真诚倾听的流露，通过再次重复对方说过的内容，表达出对谈话内容的认真聆听和重视。

例如：“你认为……”  
“我理解的是……”  
“你刚才说的是……”

还可以采用同理心倾听的方式，即站在当事人的位置和角度上，客观地理解当事人的内心感受及内心世界，并把这种理解传达给当事人。

## 1.2 实现互惠原则

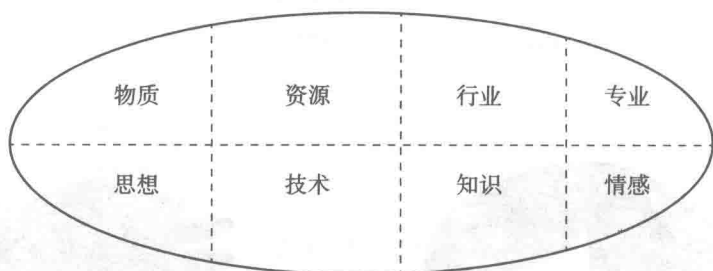


你把自己最好的给予别人，就会从别人那里获得最好的。

——美国人际关系学专家W. F. 吉格勒



互惠即利人利己，是一种双赢的人际关系模式。人际交往中的互惠主要体现在以下八个方面。



## 如何实现互惠

若要实现人际交往中的互惠原则需要把握以下三点。

### 1. 先付出

实现互惠的前提是“先惠”，即先给予他人。为了实现互惠的良性循环，在付出时要注意以下三个方面。

不轻易给

不能轻易让出自己的利益，否则会让他人认为你是个很容易妥协的人，反而不利于以后的交际。

不胡乱给

不能随随便便让出自己的利益，要找准互惠对象，可参考以下特征：

知恩图报

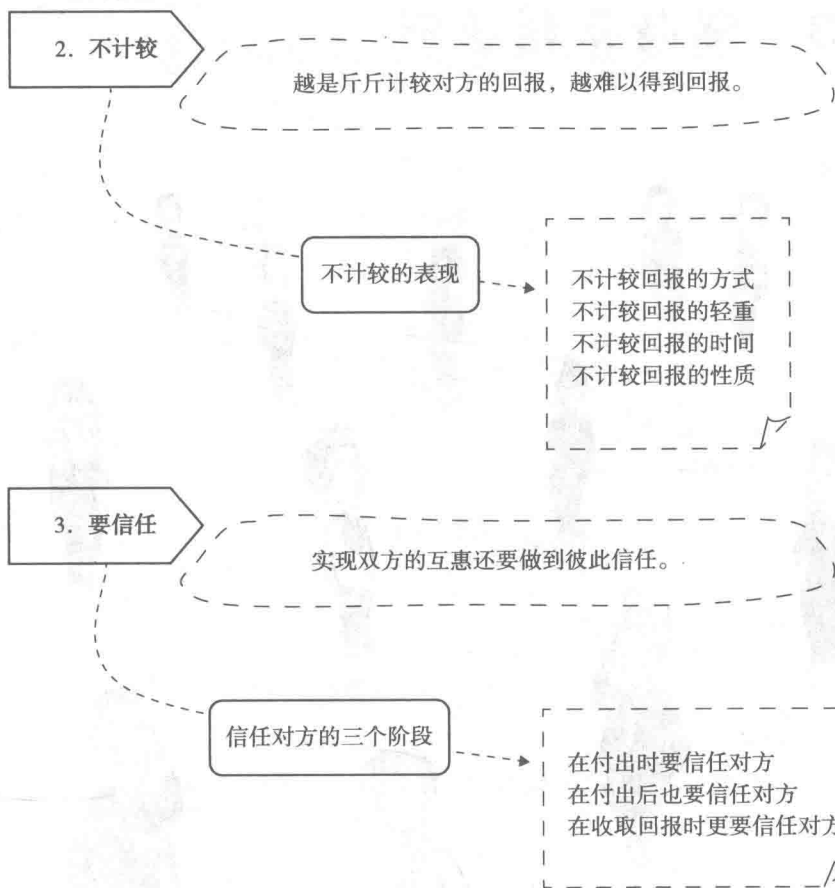
为人真诚

坦率豁达

口碑良好

不吝啬给

在确定互惠对象后，不能吝啬付出。既然已经决定要给予对方，就要做得大度一些，尽可能地满足对方的需求。



### 实现互惠原则的注意事项

#### 1. 互惠不等于互相利用

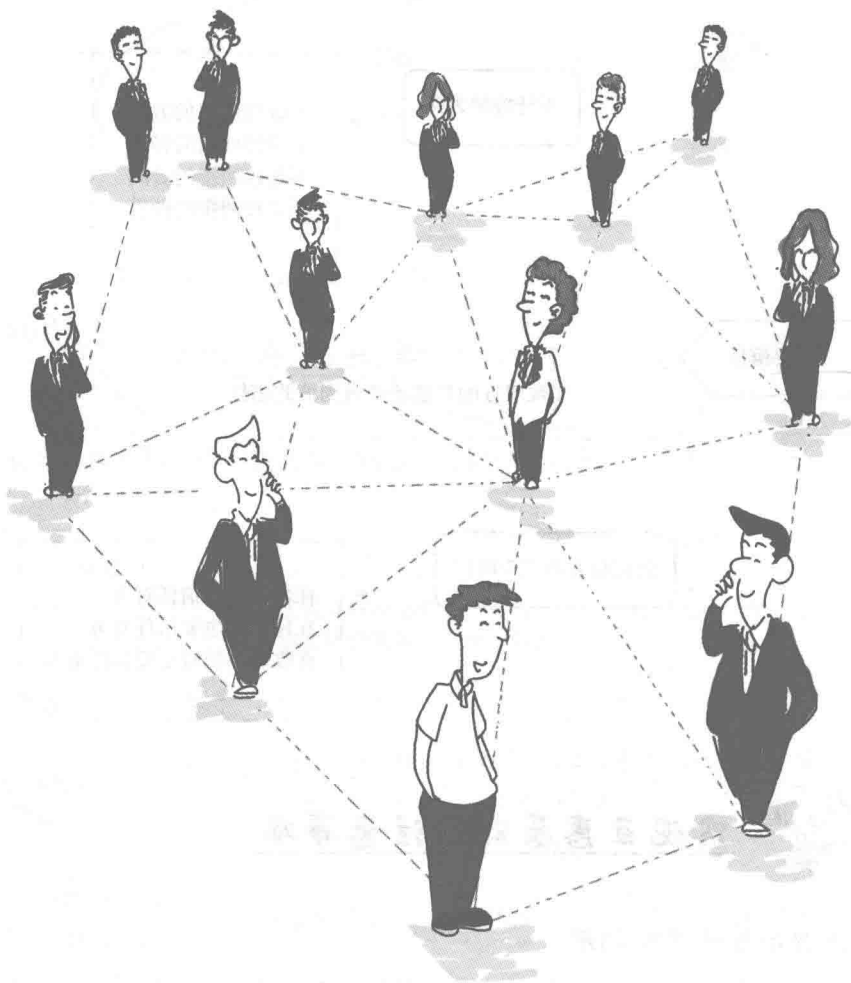
互惠原则讲求利人利己, 原始动机是在利他行为中得到心理满足, 对方给予自己的帮助, 只是自己利他行为的客观报偿。

#### 2. 正确看待他人给予的回报

每收获一次回报都意味着人际网络的日渐成熟, 所以不论回报的大小、轻重, 都应平等看待。



### 1.3 保持互赖原则

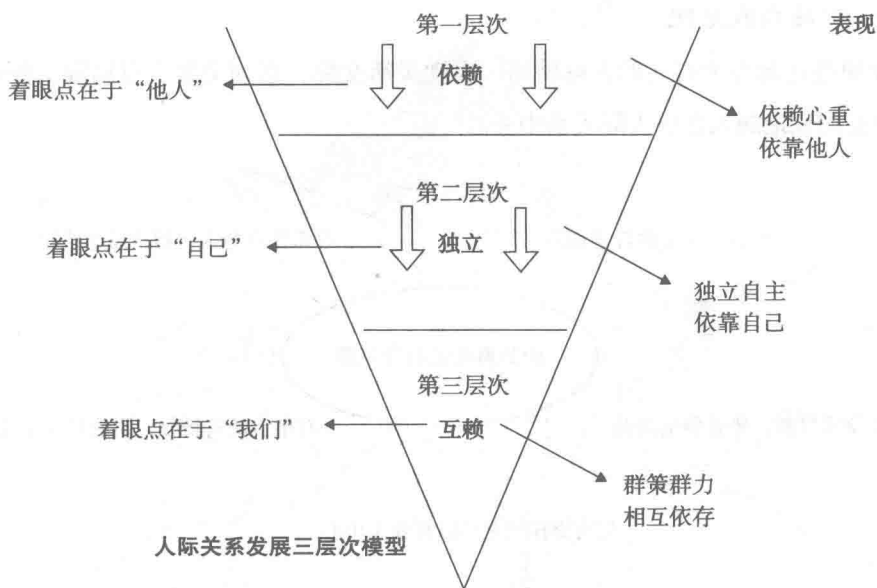


——人与人之间似乎彼此毫不相干，却又被看不见的绳索绑缚在一起，相依相赖，共生共存。





## 通过人际关系发展层次模型认识“互赖”



很多人认为独立是人际关系发展的最高层次，其实不然，互赖才是最为成熟的人际关系。



## 形成互赖关系的前提条件

