

 现代生活百科全书

社交

必备手册

MODERN LIFE ENCYCLOPAEDIA

中央民族大学出版社



现代生活百科全书

社交必备手册

中央民族大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交必备手册/翟文明主编. - 北京: 中央民族大学出版社, 2005.6
(现代生活百科全书)

ISBN 7-81108-049-4

I. 社... II. 翟... 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 (2005) 第 064101 号

书 名 现代生活百科全书 * 社交必备手册

责任编辑 吴宝良

出 版 者 中央民族大学出版社

地址: 北京市中关村南大街 27 号

邮编: 10081

发行部: 68933837 发行部传真: 68472815

总编室: 68932218 办公室: 68932447

发 行 者 全国新华书店

印 刷 者 长虹印刷厂

开 本 850 mm × 1 168 mm 1/32

印 张 216

字 数 5808 千字

版 次 2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-81108-049-4/TS·13

定 价 680.00 元 (全 24 册)

目 录

第一章 人与社交	(1)
一、人离不开社交	(1)
1. 人的结构，就是要相互支撑	(1)
2. 天堂与地狱的不同	(2)
3. 地震后的悲剧	(4)
4. 节目主持人的故事	(6)
5. “知心姐姐”的自述	(8)
6. 我来帮你们刷鞋子	(9)
二、社交的奥秘	(11)
1. 社交成功主要依靠什么	(11)
2. 课堂上的提问	(13)
3. 销售科长被炒“鱿鱼”	(14)
4. 李娜说出了心里话	(15)
5. 妻子的变化	(17)
6. 真实的帕尔曼	(19)
7. 受欢迎的“坏”男人	(20)
三、坦诚相知，扩大交往	(22)
1. 交友贵坦诚	(22)
2. 虚伪与坦诚	(24)
3. 扩大交往区域的关键	(25)
4. 毛主席的实话	(27)

5. 勇敢坦露自我	(28)
四、怎样做到自我开放的社交	(29)
1. 谋事在人	(29)
2. 自由选择良师益友	(31)
3. 开放的社交网络	(32)
4. 星期一早晨的奇迹	(34)
5. 相逢何必曾相识	(36)
6. 教授和他的儿子	(38)

第二章 社交吸引

(40)

一、情感因素与社交效应

(40)

1. 社交重在情感	(40)
2. 问路的学问	(41)
3. 马博士为何不跳槽	(43)
4. 伟人友谊的危机	(44)
5. 增加感情账户上的储蓄	(45)

二、无法抗拒的第一印象

(48)

1. 第一印象的非凡作用	(48)
2. 创造良好的“第一印象”	(50)
3. 女采购员的成功经验	(52)
4. 帕特里夏·穆尔的故事	(53)
5. 最妙不可言的一种声音	(54)
6. 防止“晕轮效应”	(55)

三、赞美的魅力

(57)

1. 沟通心灵的伟大杠杆	(57)
2. 赞美与恭维的比较	(59)
3. 良言一句三冬暖	(61)
4. 赞美创造奇迹	(62)

5. 凯苏拉的经验之谈	(64)
6. 主动赞扬别人	(66)
7. 最真诚的慷慨就是赞扬	(67)
8. 抛掉有色眼镜	(70)
9. 乔丹和皮彭	(71)
四、社交中的心理因素	(72)
1. 洞悉对方的心理	(72)
2. 人类普遍的欲望和需要	(75)
3. 人人渴望得到尊重	(76)
4. 积极做到求同存异	(78)

第三章 社交沟通

(81)

一、语言沟通	(81)
1. 掌握语言交流的艺术	(81)
2. 你会成功的	(83)
3. 可以改变一生的几个字	(83)
4. 用爱心去说话	(85)
5. 应当多说的话	(88)
6. 史密斯先生的宴会记	(88)
7. 女性说话的技巧	(90)
8. 闲谈的意义	(92)
9. 怎样对待令你难堪的话	(97)
10. 永不争吵	(100)
11. 交谈的禁忌	(103)
12. 学点幽默	(104)
二、非语言沟通	(107)
1. 社交中的非语言	(107)
2. 口袋里的名片	(109)

3. 人是衣服马是鞍	(111)
4. 写信的好处	(113)
5. 巧写求职信	(115)
6. 体态就是信息	(117)
7. 微妙的身姿体态	(122)
8. 巧妙运用空间距离	(128)
9. 送礼的学问	(131)
10. 触摸的社交方式	(132)
11. 养成微笑的习惯	(134)
12. 认识假面具	(137)
三、在交流时表达分歧	(140)
1. 不要成为找毛病、泼冷水的人	(140)
2. 林肯的故事	(142)
3. 当被误解和遭到攻击时	(145)
4. 社交冲突中应树立的意识	(148)
5. 善解人意——社交的不变法则	(151)
6. 发生在大酒店的感人事迹	(153)
7. 第六枚戒指	(155)
8. 成功的应聘	(157)
9. 直接地表达分歧	(159)
10. 原谅别人	(162)

第四章 社交礼仪

一、不可忽视的礼仪风度

1. 重视礼仪风度	(166)
2. 国旗班班长的回答	(167)
3. 奥地利之行	(169)
4. 渗透礼仪风度的体态	(170)

5. “不拘小节”的误区	(172)
6. 常见的恶习	(174)
7. 礼仪的“幕后”准备	(176)
二、异性社交与谈恋爱中的礼仪风度	(178)
1. 异性社交需要礼仪风度	(178)
2. 赢得女性的好感和信赖	(181)
3. 尊重女性的礼仪	(182)
4. 讲礼仪的女性有魅力	(183)
5. 女性应具备的礼仪	(185)
6. 恋爱中的礼仪风度	(188)
三、社交中的常规礼仪	(198)
1. 初次相识的礼仪	(198)
2. 访友待客的礼仪	(203)
3. 交谈的礼仪	(208)
4. 聚会、舞会的礼仪	(211)
5. 涉外活动的礼仪	(213)
 第五章 社交艺术	(215)
一、巧找话题的艺术	(215)
二、闲谈的艺术	(219)
三、开口与闭口的艺术	(222)
四、赞扬的艺术	(225)
1. 社会交往的赞扬是感受性的赞扬	(225)
2. 赞扬要真实、诚挚、具体	(227)
3. 赞扬还要新颖、有所发展和完全充分	(230)
五、与陌生人打交道的艺术	(231)
1. 坦诚地说出你的感觉	(231)
2. 谈论周围的事情	(232)

现代生活百科全书

3. 谈谈关于对方的一些事情	(232)
4. 提问	(233)
5. 倾听回答	(233)
六、令人信服的艺术	(234)
七、求助的艺术	(238)
1. 要有健康的心理和周密的考虑	(238)
2. 求助时应该注意些什么	(240)
八、求职的艺术	(244)
1. 认真做好取胜的准备	(244)
2. 增强自信意识, 洒脱自如应对	(249)
3. 想方设法与众不同	(254)
九、其他社交艺术	(255)
1. 社交十条	(255)
2. 沟通的公式	(255)
3. 言词的技巧	(256)
4. 想好了再说	(257)
5. 取悦于人的艺术	(263)
6. 如何避免争吵	(265)
7. 劝架的艺术	(267)
8. 道别的艺术	(268)
9. 让步的艺术	(272)
10. 舍得的艺术	(273)
11. 应付的艺术	(274)
12. 逢场的艺术	(275)
13. 投机的艺术	(277)
14. 准备的艺术	(279)

第一章 人与社交

一、人离不开社交

1. 人的结构，就是要相互支撑

“人”字最容易写，但为人处世却最难。难在哪里呢？难就难在人与人之间怎样交往和相处，这是一个我们每天都会遇到而又不容易把握和处理的复杂问题。

你和家人生活是否和谐亲密？这关系到你的生活能否安宁幸福；你和同事一道工作是否同心协力？这关系到你事业是否顺利发展；你和朋友时常交往是否感情相通？这关系到你的社交是否有效有益……总之，我们每个人都可能单独地生活和工作，那么“一滴水怎样才能不干涸？”对于佛教创始人释迦牟尼提出的这个问题，人们早已认识到：一滴水只有融入浩瀚的大海，才能获得永恒的生命。我们每个人作为一滴水如何和周围世界的大海溶为一体？这是一个社会交往与社会关系的问题，也是一个人有无发展和社会有无进步的问题。以前有一种习惯而普遍的观点认为，人的发展主要是一个人的本身素质尤其是智能的发展，或认为一切都是命中注定，个人无能为力。其实，这两种看法都是片面的。正确的理解应该是：人的自由发展、走向成功是人的自身素质和人际关系的结合与发展。马克思说过：“人的生活离不开友谊，”“真诚的、十分理智的友谊是人生的无价之宝。”

有一首小诗写得特别好：

我是那么渺小，
而我又是那么骄傲。
我是大海中的一滴水，
我和大海紧紧地拥抱！
当暴风雨来临时，
我是欢腾的浪花！
当风平浪静时，
我是静静的一滴水……

“人”的结构就是要相互支撑，相互热爱就是理想的人生。社会交往，就要像“人”的结构一样，彼此支撑，充满着爱。

今天，人类的历史已经进入了信息社会。世界正在“变小”，空间不断“扩展”，物质财富正在增加。有人曾这样问著名心理学家巴达斯小姐：“人类今天最基本和最深切的心理需要是什么？”她说：“人类需要爱，但这不限于男女之间的爱。从心理学观点看来，懂得爱的人永远是快乐的。”单从维护我们的身心健康的意义上讲，我们也需要社交，需要友爱，更不要说发展自己，有所进取了。但这一切不会在孤身独处、自私狭小的樊笼里实现，我们必须思想豁达、眼界开阔、主动去爱，具备口才和社交能力。

2. 天堂与地狱的不同

我们每个人都会以绝不逊色于作家和艺术家的想象力来描绘自己的伊甸园。对于一些人，乐园是广阔的绿草地和倒映着蓝天、彩虹的湖水；对另一些人，乐园则是披罩在高楼大厦天际的一片绚丽迷人的晚霞。有人想知道天堂和地狱的不同，就去找上帝。上帝带他去地狱看，地狱里有一口装满食物的大锅，可这里的人却都饿得要死，因为他们每个人都拿着一个长柄的勺子，柄太长，送不到嘴里，他们吃不着食物。上帝领他再去看天堂，同

样的大锅，同样的长柄勺，可天堂里的人们却快乐且满足。为什么呢？“因为他们互相喂着吃！”

《天堂与地狱》之类的故事自然是寓言式、童话式的，但它们所展示的哲理却有现实和普遍的意义。现在，人们越来越感觉到金钱的重要了，但也是认真讨论社交友爱的方式和力量的时候了。对于我们已经不愁温饱的很多人来说，只要感到社交友爱是真正存在的，我们本来空虚无聊的生活就会升起希望。如果人们都懂得相互尊重和友爱、互相关怀和信任，哪里还会有什么伤害、欺侮、侵占和丑恶的事情呢？想一想吧，只有爱的力量才可以在维护人的尊严、发展人际关系的同时，把人们联合在一起，共同改善人生。只有爱的力量才能超越各种观念和种族之别，而将人性置于人生的首位位置。也只有爱的力量才能帮助境遇困难的人们战胜绝症、孤独与绝望的痛苦。

美国 19 世纪著名的文学家和哲学家爱默生在他杰出的《论友谊》一文中说得非常好：“我们谨慎地照顾着自己的健康，我们把房子装修得坚固美观，还给自己制做或选购许多漂亮的衣服……可是何曾有人英明地指出过，我们也该为人类最美好、最宝贵的财富——朋友付出一些什么呢？”到底社交在生活中处于何种地位？如果我们真的用心深思细想一番，就会不顾一切地让这特殊的财富不断增长、不断丰富，因为生活中几乎没有什么东西能比人与人之间的相互理解与热爱带给我们更巨大的鼓舞与激励。

作为人，我们都有一种渴望与别人接近沟通的本能。一个人一生中要是没有一两个知心朋友，他的生活便谈不上美好。然而，总是有些人不曾有过知音。从表面上看，我们周围总是人来人往——有初识的、巧遇的、朝夕相处的和匆忙相逢的。我们曾把其中许多人称为朋友，其实他们只不过是熟人。要清楚，真正获得一个朋友是一件非同小可的事，正像亚里士多德所描绘的友

谊是“两个身体，一个灵魂。”

友谊意味着两个人经过长期的交往，在一起经历过争执、快乐、苦恼和各种变故之后，达到互相理解、承诺和相互信任、奉献的境界。很多人把交情、友谊视为理所当然、平淡无奇，因而毫不珍惜。他们常常听其自然，不作任何努力去维持它，发展它，根本忽略了友谊也需要栽培、扶植和关怀这个现实。

3. 地震后的悲剧

社会交往的最小单位是两个人，有了两个人方可交往。如果再加入一个人或许多人，那么，社会关系就更复杂更激烈了，而我们的世界并不只有两个人、三个人，且有几十亿人。人的一生中，得和成千上万的人打交道，于是人们之间的交往就多了许多可以琢磨的东西。

今天，我们认为自己是命运的主人，可以自由平等地与别人交往，已经是十分自然的事，而社会交往和友爱相处则能帮助我们健康地生存。

心理学家指出：倘若人在儿童时期能得到父母的照顾和爱护，并受到伙伴的喜爱和信任，那么他们成年后不易患心身疾病，生活与事业发展往往较为顺利。一般来说，人口多的家庭中的孩子比人口少的家庭中的孩子更容易染上疾病，遭受不幸，残废率也更高。因为人口少的家庭中的孩子能得到父母更多的疼爱。研究表明，如果只保障孩子物质生活上的需要，而缺乏人际感情的融合，那么孩子往往心身不够健康。有关专家做过这样一种试验，把从小住在孤儿院的孩子分成两组。一组一直放在孤儿院，另一组分给其养父养母。一年之后，后一组的孩子无论在智力上或体质上都发展得更好。我们懂得了社会交往与健康生存之间的联系机制，可以认定社交友爱对心身健康起着决定作用。

相反，不善于社交，人际关系的恶化也会人为地造成许多厄运。我们从唐山大地震就可以看出人际关系的影响。唐山大地震

发生在“文化大革命”尚未结束的1976年。由于众所周知的原因，当时社交受到忽视，人际关系极其复杂紧张。这种不正常的人际关系导致了許多不幸的后果，有些可以得救的人在人为的厄运中命归黄泉。

唐山交通大学对面有个很大的居民院落。全院有居民33户，共有106口人，地震中遇难者54人，死亡率超过了50%。院中有一位爱动心计、不动声色地整人的人，他在单位和居民中声名狼藉，令人仇视。地震后，他全家都被压在废墟下，自己却奇迹般地爬了出来。他看见废墟前站着几位邻居，这些人都是自己多年的怨敌，实在难以启齿求助。可危急关头，不求人又怎么行呢？他徘徊片刻，强作笑颜地走上前欲开口说话，但所有的人都用冷冰冰的目光瞧着他。他像被当头敲了一棒，绝望地颓然倒在一块水泥框架上。就这样，他家里人除女儿被当即砸死外，妻子和儿子因长时间无人扒救，都活活窒息而死。

还有一位姓刘的人家，男人脾气火爆，经常与人发生争执，一副专横跋扈的样子。女人更是泼妇气盛，经常恶语伤人。地震时，这对极为霸道的夫妇和两个儿女都埋压在废墟下，他们拚命向四邻呼救。一位好心的老太太指令自己的3个儿孙去救，但他们扒出了两个孩子便停了手。这一对恶棍夫妇因无人搭救终于丧命。固然这里涉及到道德的问题，助人应该是提倡的。由此可见，社会交往的好坏，人际关系优化还是恶化，确实是人间的天堂与地狱的分界线。

如果你平时对邻居发生什么事不闻不问，只想明哲保身，实际上遇到问题时，自己也保不了身。你不管人家，人家也不会关心你。要过得幸福安宁，就很需要进行社会交往和交流，建立互相关照、和睦友好的人际关系。

无数事例也证明，当一个人感到孤立无助，一切努力都属枉然之时，往往会变得悲观消沉，易患抑郁症和其他难治的疾病，

甚至死亡。各种形式的社会保险和医疗帮助减轻了灾难对人们的打击，但更重要的是社会交往的广泛和频繁创造了一种使大多数人不会感觉自己孤立无援的条件。

4. 节目主持人的故事

常言道：“一个好汉三个帮”，“三个臭皮匠，合成一个诸葛亮”。中国这些世代相传的老话早已说明了社会交往会产生合力的功能。实际生活中，我们随时随地都在进行的各种各样的相互配合协作的活动，无不包含着合力功能的奥妙。哪一个工程，哪一件产品，哪一种消费和哪一个信息的传播……不是依靠合力的功能而产生和完成的呢？只是由于司空见惯而习以为常，我们便很少去思索社交的作用了。

合力功能意味着局部力之和产生整体力，而整体力往往大于局部力。这里有3种情况： $1+1>2$ ；但也有可能是 $1+1=2$ ；甚至是 $1+1<2$ 。一般来说，你和积极向上的人在一起，容易精神向上，力量增强；你和消极沉沦的人在一起，容易情绪消沉，力量削弱。这就是说，并不是两个人只要构成一定关系就一定会产生合力的功能，而要看两个人之间的关系是不是能够协调配合、取长补短。比如有人比自己强了，你忌贤妒能，非要把人家拉下来、按下去不可。这说明你人格有严重缺陷，搞窝里斗。别人比自己强了，自己要奋起赶超，变得更强！这说明你心态积极，人格健全，敢于在竞争中取胜。前者是虚荣和愚昧的不良表现，后者才是进步与发展的合力功能。显然，社交的成功与否必然会产生不同的作用和效果。

社会交往有一个重要功能就是交流感情，沟通心灵。人的感情需要宣泄，也需要交流，这样才能维持心身的健康，感受生活的美好，尤其是感情的联系。而且人与人之间有了感情，加深了感情，会更加有利于在社会交往和关系中发挥合力、互补和相互激励的功能。

为了倡导爱心，让人间处处充满爱，北京人民广播电台办了一个《统一爱心》的节目。这个节目播出的内容没有惊天动地的英雄事迹，也没有振聋发聩的热点新闻，都是一些凡人小事，但这些平凡的故事由于充满了美好的感情，犹如静静的清泉，流入人们的心田，滋润着爱心的禾苗。《统一爱心》节目主持人刘真讲过许多爱的故事，其中有一段他自己的亲身经历——我也插过队。他说：

那还是 80 年代初的一天晚上，我到一个小饭店吃饭。凭着我在牧区插队的生活经历，一眼看出一个正在喝酒的人是蒙古族牧民。我用蒙语与他攀谈，得知他是带女儿来京看病的，他的女儿被骨癌夺去了一条腿，今后怎么骑马？怎么嫁人？他不停地念叨，喝酒，不停地唱着忧伤的歌，终于酩酊大醉。我架着他回到旅馆。第二天一早，我来到医院。那是个星期天，病人都在和探视的亲友谈天，只有那一条腿的蒙古族姑娘孤零零地躺在床上，焦急地等待着她的父亲。我告诉她，我是她父亲的朋友，特意来看望她。我陪她聊起草原，谈到家乡。她似乎忘了眼前的不幸，说到生活中的趣事，她笑得很甜。临别，我问她需要什么，她说想喝一碗羊肉汤。出了医院，我去买羊肉。售货员正专心致志地看一本杂志，头也不抬地回答：“没有清真副食本不卖。”我把蒙古族姑娘的不幸遭遇讲给他听。他不解地抬起头：“她是你的什么人？”我说：“那是我一个新朋友的女儿。当初插队时，牧民待咱可是不薄啊！”售货员站起身，挑了一块好肉，过了秤交给我，自己却掏钱扔进了收款箱。这怎么行？我执意要付钱。他说：“好事别让你一人做，哥们儿，我也插过队。”

只有真情最动人。人际交往的真谛就是寻求彼此热爱，真善美的事物无论在哪里出现，也不管怎样细小，都会闪烁光芒！一个简短的问候电话能使电话两头的人消除一天的疲倦和厌烦，一句朴实的赞美则令人愉快、兴奋和感激。对于那些不惜以爱和关

怀让我们感觉到自身价值和生活美好的人们，我们会愿意和他们同甘共苦，为他们赴汤蹈火！

5. “知心姐姐”的自述

在社会交往中，通过互相了解、比较、刺激和影响会产生一种鼓舞激励的作用。有时候，这种通过交际而产生的激励作用非常强大而神奇，能够让你敞开心扉，走出低谷，重新开始生活。

邢颖是《中国青年报》中“青年信箱”的“知心姐姐”。她自述道：在高中毕业的时候，我不幸患了严重的类风湿性关节炎。自那以后，只能长期病休在家。对一个正值豆蔻年华的女孩子来说，这种身体和精神上的痛苦是难以言状的。

1984年的初春，报社的编辑、记者们很关心我，为了帮我振作起来，他们拿来许多有益的书籍和一些青年来信。阅信使我知道到了不少青年朋友比自己更不幸，更需要帮助。从那以后，我参加了《青年信箱》的复信工作，成了一名与青年朋友谈心的服务员。

四川的一位瘫痪青年急需外语学习信息，一位山东姑娘婚姻不幸亟待开导和安慰……有多少青年像我一样需要得到帮助啊！于是，我以极大的热情投入到复信的工作之中，剪资料、查书报、写回信……紧张和忙碌使我忘掉了自己的不幸，我的眼界开阔了，心情也开朗了。在帮助别人的同时我也受到了教育，得到了帮助。……

7年来，我一共给青年朋友们写了3000多封信，平均每天都要写一封。在这个过程中，我感到自己不幸的青春充满了生机！我感谢《中国青年报》以这样的方式拯救了我，使我获得新生。

“新新”就是受过邢颖帮助的人之一。

当年，新新是一名中学生，成绩优异，活泼开朗，深得老师的喜爱，但也因得罪了某些同学，在班里受到孤立。有些品行不