

Jingdian
(经典珍藏版)
Zhencangban

每天读点 Meitiandudian JIAOJIXUE 交际学

每天读点交际学，读懂人性，读懂人生。

一个人如果拥有融洽和谐的人际氛围，就会是幸福的，个性也会得到健康发展；

如果一个人生活在紧张的人际关系中，

他的幸福感就会下降许多，伴随他的将是孤独、寂寞、自卑和疑虑。

生活在这样一个需要交际的社会，生活的幸福、工作的成功绝对脱离不了与他人的交往。

而交往的本质就是处理好自己与他人的关系。

赵渊◎编著



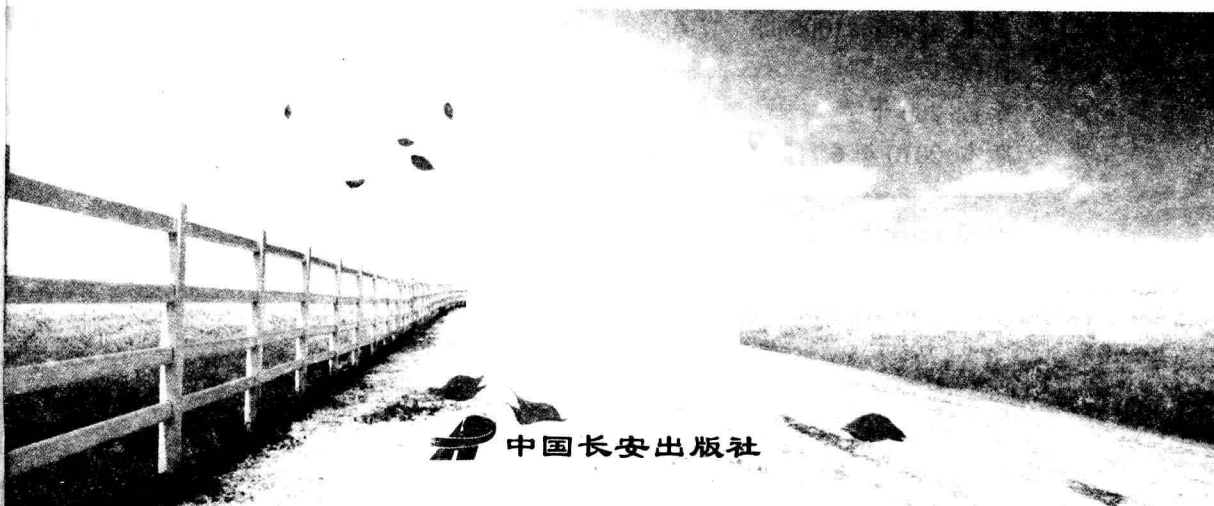
中国长安出版社

Jingdian
(经典珍藏版)
Zhencangban

每天读点 Meitiandudian
jiaojixue
交际学

每天读点交际学，读懂人性，读懂人生。

赵晓波◎编著



中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

每天读点交际学/赵渊编著. —北京:中国长安出版社, 2010.6
ISBN 978-7-5107-0182-5

I. ①每 ... II. ①赵 ... III. ①人间交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 091269 号

上架建议: 社科类—交际

每天读点交际学

赵渊 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65281919 65270433

印刷: 北京才智印刷厂

开本: 710mm×1000mm 1/16

印张: 17

字数: 200 千字

版本: 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5107-0182-5

定价: 29.80 元

前 言

当今社会是个交际的社会，不懂交际的人会处处碰壁。每个人生活在这个社会当中，都脱离不了人际关系而独立存在。每时每刻我们都要与周边的人发生交往，并以此为突破口去寻求自己的幸福和实现人生的目标。

人是社会性的动物，人类所从事的任何一项活动都离不开社会。著名诗人约翰·唐这样说道：“没有别人，你即是一座孤岛。”社会由人组合而成，作为社会个体存在的人具有群居性，人类个体的价值也是以其社会价值来衡量的，这就使得人类个体与他人的交往变得尤为重要。

要想立足于社会之中，就要懂得与人相处，因为有人的地方就离不开交际。细心观察，我们不难发现这样一条规律：即使才华出众又肯拼搏的人也会失败，而他们失败的原因就是缺乏与人交际的本领；即使才智平庸的人也会成功，因为他们善于交际并成功地游走于各种交际场合之间。的确如此，生活在这样一个需要交际的社会，每个人都脱离不了人际关系而独立存在，不知不觉，成功便与人际交往划上了等价线。美国著名教育学家戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%取决于专业本领，85%取决于人际关系和处世技巧。”因此，我们需要时常补充点交际常识，与人交往做到游刃有余，从而建立一个完善的人际关系网，并把它当做实现自我价值的必要手段。

然而，社会是个复杂的多面体，存在于社会中的人际交往也便形成了一个多方面、多层次、多类型的结构和网络。在与他人交往的过程中，不同人的性别、年龄、地域、工作、人生经历以及文化背景的差

异又造成了人际交往的复杂性、差别性和不可预见性。因此，我们不但要掌握人际交往的基本原则，遵守人际交往的基本礼仪，还要时时补充一点交际常识，丰富自己的交际技巧。

人际关系状况不但决定着一个人的失败与成功，还影响着一个人的生活质量。一个人如果拥有融洽和谐的人际氛围，就会是幸福的，个性也会得到健康发展；而如果一个人生活在紧张的人际关系中，他的幸福感就会下降许多，伴随他的将是孤独、寂寞、自卑和疑虑。古今中外无数成功人士的经历告诉我们：每一个成功者，无论其成就大小，无论其历史地位高低，都是一个人际交往中的高手，也都特别善于处理各种难题或矛盾。

交际不但是一种学问、一种能力，还是一门艺术。本书统筹规划，按照社会交际中的不同层面划分章节，将交际学的各种常识包揽其中，让你在每天的阅读中，一点一点掌握交际的语言魅力，培养交际的性格张力，提高交际的心理素质，遵守交际的基本礼仪，在学习、工作、生活中潜移默化地成为交际高手。

目录

Contents

第一章 生活交际学：从生活状态中挖掘真相

古人云：“得道多助，失道寡助。”这个“道”在此可以理解为处世之道、人际关系之道。生活中，每个人都无法回避与人交往，不善交际者的生活道路会比较崎岖，因为他在通往幸福的路上会因人际不睦而阻碍重重。我们要善于用交际去扫除这些路障，这样才能使幸福之路顺畅无阻。

运用“首因效应”，第一次要“闪亮登场”	2
人际交往从倾听开始	4
记住别人名字是一种交际智慧	7
要像时钟一样守时	10
信誉是人际交往中的名片	13
宽容是社交中的桥梁	16
热情让你与他人迅速打成一片	18
“储蓄”人情，建立“人脉账户”	21
巧打圆场，化干戈为玉帛	24
婚姻以“和”为贵	27
与配偶的父母和谐相处	30
距离是朋友交往的“氧气”	33



第二章 工作交际学：让我们在职场里如鱼得水

职场如战场。在工作时，很多人总是战战兢兢，害怕上司的责罚，担心同事的反感，或者因为下属不把自己当回事而烦恼。其实，在办公室里不光要埋头苦干，怎样与周围的人打交道也是一项重要的工作。如果与上司、同事或下属建立和谐的关系，那么办公室也会是一个温馨的小家园。

上司喜欢这样的员工	36
办公室里的游戏规则	40
下属愿意忠心跟随的人	43
与客户进行有效地沟通	46
批评上司与下属的技巧	48
同事间的矛盾不可久留	50
会议中尊重对方就是尊重自己	52
要用明智的方法汇报工作	54
让你的付出得到相应的回报	56
必要时要勇于说“不”	58
让上司发现脱颖而出的你	60
别让你的想法烂在肚子里	62
白领丽人是如何炼成的	64
同事之间要团结合作	67
身在职场需谨慎	70
人在职场走，哪有不辞职	73

第三章 言语交际学：用语言拉近交际距离

言语是人们交流感情和思想的重要工具。在人际交往中，由于说

话水平的不同，所获得的效果和回报也大不相同。说话是一种技术，也是一门艺术，它是我们在社交中左右逢源的“法宝”，也是打开他人心扉的“金钥匙”，更是获得众人拥戴的“如意棒”。

做好交谈前的“热身运动”——寒暄	78
掌握说话语序，把重点放在后面	81
控制好说话的节奏	83
用幽默融化社交中的坚冰	85
竖起大拇指，学会说“甜言蜜语”	88
在谈话中加点“调料”	91
选择适宜的话题进行交谈	93
巧妙转换话题，化解尴尬场面	96
忠言也可以不逆耳	99
“检点”言行，站在对方的立场上说话	102
巧妙地说服他人	104
把话说到对方的心坎上	107
从言语中破译对方的心理密码	109
避免争论，别逞一时口舌之快	111

第四章 外貌交际学：从外貌瞬息洞察人心

有的人眉清目秀，有的人贼眉鼠眼；有的人心宽体胖，有的人瘦小精干；有的人衣着光鲜，有的人朴实简约……想要给人良好的印象，想要与人和睦相处不是一件易事。其实，依据一个人的外貌也能够让我们判断出对方的性格，了解其心理状态，从而能使我们确定与之交往的方式方法。

女人个性好不好，判断发型很重要	114
从发型发质看男人	116

从五官看人的性情	118
高矮胖瘦，性格不同	122
通过手指看对方的性格	124
坐姿不同，性格不同	126
无意间的站立，也能窥测内心	128
从走路的姿势看个性	130
能够洞察人心的服饰色彩	132
从裤子看对方的性情	134
鞋子识人，十拿九稳	136
从领带中品味男人	139
性格好与坏，眼镜来揭晓	141
闻出来的个性	142
得体打扮，体现男人本色	144
简约大方，难掩女士魅力	146

第五章 表情交际学：从表情解析深层心理

面部表情不仅因民族、国家的不同而有所差异，而且不同的人各自的表情也不尽相同。当我们遇见不同的人时，仅从他说话的内容，并不能真正判断出他是一个什么样的人，但是我们可以从他的表情中看出他的性格，同时也能从中了解他内心真实的想法。

表情可以透露的信息	150
表情是反映内心的晴雨表	152
从表情判断一个人说的话是否为实	154
从表情破解客户需求	156
解读对方约会时的表情	158
内心世界从眼神看	160

正确地运用目光	163
在笑中能看出人的性格	165
微笑在交际中的运用	167
不同的哭，透露不同的心情	169

第六章 性格交际学：从对方性格确立如何与之交往

每个人都有不同的性格，我们要与人交往，就要熟知不同性格人的性情，针对不同性格的人，采取不同的相处方式，这样才能与人相处融洽。性格决定命运。我们在洞悉别人性格的同时，也应该认识并完善自己的性格，这样不但能更好地与人相处，还能改变自己的命运。

人不相同，性格及交际方式也不相同	172
理智型性格的人处事理智	174
情感型性格的人容易敏感	176
内向型性格的人不善于与人交往	178
外向型性格的人热情奔放	181
完美型性格的人不轻易交朋友	183
助人型性格的人富有爱心	186
成就型性格的人冷静而沉着	188
忠诚型性格的人值得信赖	190
活跃型性格的人比较好交往	192
和平型性格的人脾气好	194
保持自信，占据主导地位	196
真诚待人，人际双赢	199
保持谦虚，与人交往会畅通无阻	201
乐观铸就好的人际关系	203
心胸宽广才有好人缘	205

第七章 心理交际学：走出交际心理误区

良好的心理素质，是我们进行广泛社交活动的必要条件。具备良好的交际心理，能够使语言技巧得以充分发挥，交际才能得以充分施展。相反，心理状态不佳则会形成某些隔膜和屏障，在一定程度上阻碍了人们结交朋友和适应社会。只有走出人际交往中的种种心理误区，我们才能在人际交往中顺畅无阻。

走出自卑的阴影	208
走出猜忌的阴霾	211
逆反心理不要有	213
摒弃排他心理	215
杜绝人际交往中的功利主义	217
克服人际交往中的冷漠心理	219
不要带着自负心理与人交往	221
避免出现干涉心理	224
消除人际交往中的仇视心理	226

第八章 礼仪交际学：有“礼”走遍天下

所谓“礼仪”，即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。所谓“礼者，敬人也”，“礼”的基本要求就是尊重自己、尊重他人、尊重社会。现代礼仪普遍适用于各种各样的人际交往，掌握现代礼仪并学会适时应用，就能有“礼”走遍天下。

言谈礼仪展现良好的交际口才	230
姿态礼仪反映人的交际风度	233
拜访礼仪是联络感情的通行证	236

待客礼仪让人感觉宾至如归	238
庆典礼仪具有很强的社会效应	240
宴会礼仪讲究多	243
中餐礼仪颇有讲究	246
西餐礼仪讲究规矩	249
探病礼仪要体现出安慰与关怀	252
面试礼仪为面试加分	254
电话礼仪就在接打间	257

第一章

生活交际学：从生活状态中挖掘真相

古人云：“得道多助，失道寡助。”这个“道”在此可以理解为处世之道、人际关系之道。生活中，每个人都无法回避与人交往，不善交际者的生活道路会比较崎岖，因为他在通往幸福的路上会因人际不睦而阻碍重重。我们要善于用交际去扫除这些路障，这样才能使幸福之路顺畅无阻。





运用“首因效应”，第一次要“闪亮登场”

一个人的仪表、风度、性格、态度给别人留下的印象，会使别人对他作出判断，并作为今后与之交往的基础。

人类有一种特性，就是对堪称“第一”的事物有较大兴趣和较强的印象，甚至可能只承认第一，却无视第二。比如，人们不经意地就可以说出许多“第一”——世界第一高峰、中国第一个皇帝、美国第一个总统、第一个登上月球的人等，但是紧随其后的第二，人们恐怕就说不出来。

在日常生活中，人们也总是对“第一”情有独钟：你会记住第一任老师、第一天上班、初恋等，但对第二的印象却很模糊。而且，人们在和他人的交往中，往往对第一次形成的印象记忆深刻。就是说，在初次交往中，一个人的仪表、风度、性格、态度给别人留下的印象，会使别人对他作出判断，并作为今后与之交往的基础。这种现象在心理学上被称为“首因效应”。也就是说，人们对于一系列出现的事物，往往对最初出现的印象很深刻。

这个原理是在关于“记忆”的实验里发现的：试验者给被试者呈现一系列无关联的字词，然后让他们以任意的顺序加以回忆，结果发现：位于开始部分的字词，要比位于中间部分的字词更容易被人回忆。

一篇文章、一套数据，之所以最初的内容比后面的部分让人记忆深刻，是因为新的刺激能引起兴奋，在人的大脑皮层下会留下较深的痕迹，这样以后回顾起来就比较容易。另外，思维的过程表明，人在思考问题时容易产生“定势”现象，即所谓的“先入为主”：初次印象



成为思考问题的起点，在思维的坐标图中，人们分析问题、判断问题就是从这个起点开始并向后延续。思维的过程是大脑运动的过程，而运动就有惯性在起作用，因此最初的印象对后面的印象产生了一定的“惯性作用”。

著名销售员布莱恩·崔西有一次去拜访一位客户，在向对方销售的时候，他并没有说太多销售方面的话题，但是他的个人特点比较鲜明，让对方一下子记住了他。在他第二次和客户见面的时候，对方向他提起初次见面时对他的感觉：“你的言谈举止间透露出儒雅自信的气质，这让我很快对你产生了好感，并且信任你。”生意成交后，这位客户又向布莱恩·崔西介绍了很多潜在客户。

人们总是根据经验，通过第一印象就把人归类：张三是这一类人，李四是那一类人。因此，人们在和同陌生人接触时，第一次能否让对方产生认同感，往往会影响到彼此日后的关系。周围的人与你接触，如果你说的话他们不爱听，做的事他们看不惯，解决问题的方法同大家别着劲儿，那么就会在开始时给对方留下不好的印象，从而影响以后的关系。

我们在交友、招聘、求职等社交活动中，可以利用首因效应，让自己第一次就“闪亮登场”，给他人极好的第一印象，为以后的交流打下良好的基础。当然，首因效应在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还需要人们的硬件完备，这就需要我们加强谈吐、举止、修养、礼节等方面的素质。这样，我们才能与他人建立持久、融洽的人际关系。



人际交往从倾听开始

如果说渴望倾诉是人性普遍的弱点，那么善于倾听就是人性的光芒。努力做一个合格的听众，不仅会体现出一个人的修养水平，同时也会让他在人际交往中游刃有余，时时处于优势位置。

倾听是人际交往中一项很重要的制胜法宝。一个在人群中滔滔不绝的人或许很容易受到大家的尊敬和钦佩，可是一个懂得倾听并善于鼓励别人的人，则更容易赢得他人的好感和信任。

在现代快节奏的生活中，竞争激烈，一个人为了生活要做的事太多，因此许多人没有耐心去听别人讲话。时间一久，他们的性情也变得急躁，对倾听显得腻烦，常常是还未等到对方把话说完，就予以否定，然后以十分武断的口气阐述自己的观点。这类人往往是想通过“短、平、快”的方式来解决问題，并展示自己雄辩的口才。但这样的做法，往往得不到别人的认同，无法真正解决问题，也无法达到真正的沟通。

倾听是一种能力，是对一个人的注意力、记忆力、理解力、想象力、思考力的挑战和训练，因为倾听是一个逻辑的归纳、综合、演绎的过程，也是一个情感投入的过程，所以倾听可以使你的心智越来越发达。

许多实践经验表明，在事业上有成就的杰出人物往往都善于倾听他人的意见。那些善于倾听别人意见的人总是宾客盈门、朋友众多，因为人们总是喜欢与尊重别人、平易近人的人交往。假如你想成为一



位善于交谈的人，那就应当先成为一位善于专心听别人讲话、善于鼓励别人多谈自己成就的人。

著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基曾讲述过一个有趣的故事。有一次，卡耐基在纽约书籍出版商齐·马·格林伯格举行的晚宴上结识了一位著名的植物学家。卡耐基以前从来没有和植物学家交谈过，结果他发现这次交谈非常有趣。卡耐基说：“我是恭恭敬敬地坐在椅子上听他讲述印度和室内园艺的事。”卡耐基有一个小小的家庭苗圃，植物学家还善意地指导他如何解决种植过程中遇到的一些问题。

卡耐基说，他是在参加一个晚宴，那里有几十位客人，但是他违背了所有的客套礼俗，对其他客人好像视而不见，同那位植物学家一连谈了好几个小时。午夜来临，卡耐基向其他客人道了晚安之后就离开了。那位植物学家转过身去对宴会主人说了几句恭维卡耐基的话，说他“最富于魅力”。最后，植物学家说今晚和卡耐基聊得很带劲儿度过了一个愉快的晚上。

事后，卡耐基仔细回忆却有一个惊人的发现：在那次交谈中，他自己几乎什么都没有说。一个人在几个小时内几乎什么话都没有说，竟然会成为很投机的交谈伙伴，实在出人意料，但事实上又在情理之中。从植物学家来看，卡耐基是把他作为意气相投的话友；而从卡耐基的角度来看，他本人只是一名忠实的听众，只是不断地鼓励植物学家说话。

倾听与雄辩的高谈阔论相比，可谓朴实无华，然而它的效果却很神奇。认真倾听对方的讲话会使对方知道，你是把他们当做你感兴趣的人来看待的，向他们传递了这种信息，或许就是你能赋予对方的最珍贵的礼物。当对方因为你的倾听而得到鼓励时，不仅会讲述他所感兴趣的事，同时也接受了你的情感。并且，你在认真倾听对方讲话时，也可以从对方讲话中得到知识、得到智慧。

倾听是一种品德。善于倾听会使对方心情愉快，会换来对方的理解、信任和欢乐，会使对方吐露出内心的苦恼或喜悦，最重要的，它