

终生受益的知识宝库 行走社会的人生经验

家庭必备
超值典藏版
29.80

社会 常识 全知道

文若愚 / 编著

汲取处世智慧 成就卓越人生
不可不知的 2000 个社会常识

社会常识是社会生活中必须掌握且行之有效的知识，看似普通平常，实则蕴藏着古今中外人生的大智慧，是社会知识的精髓。很多时候，它就是决定成败的关键因素。在人的一生中，也常常会因为不懂某些社会常识，而因小失大，甚至满盘皆输。

中国华侨出版社



社会常识

全知道



文若愚◎编著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会常识全知道 / 文若愚编著. —北京: 中国华侨出版社, 2014.11

ISBN 978-7-5113-4977-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 256586 号

社会常识全知道

编 著: 文若愚

出版人: 方 鸣

责任编辑: 宛 涛

封面设计: 韩立强

文字编辑: 刘 虎

美术编辑: 张 诚

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 32 字数: 600 千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-4977-4

定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发行部: (010) 58815874

传真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

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《社会常识全知道》，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	■ 得体穿衣的常识	10
让发丝保持干净整洁	1	穿戴要符合 TPO 原则	10
让发型与体型相称	1	规范着装的要求	10
让发色与肤色协调	2	穿衣“九忌”	11
让发色与发型相配	2	工作休闲装的三个等级	11
如何护理头发	2	让领导们最难以忍受的几种穿着	12
指甲体现优雅气质	2	怎样正确穿着西装	12
让下巴干干净净	3	女士穿西装的法则	12
简单生活妆的化妆步骤	3	衬衫的穿着要求	13
根据肌肤类型选择适合自己的粉底	3	职业女性应怎样穿套裙	13
根据肤色选择粉底	4	如何穿出女性的品位和优雅	14
粉底的涂抹顺序	4	如何穿出高挑身材	14
用粉底掩饰缺点	4	如何通过着装掩饰缺憾	15
用唇膏改变唇形	5	如何穿好白领男士装	15
按想要的妆效抹口红	5	什么样的牛仔裤最适合你	16
几种美唇小技巧	6	牛仔裤的最佳搭档	16
如何让唇妆持久	6	领带的打法	17
根据自己的脸型画眉	6	领带色彩、图案的选择	17
描眼线的技巧	6	领带的合适长度	17
涂眼影的技巧	7	根据衬衫和西装来挑选领带的颜色	18
打睫毛膏的技巧	7	打领带容易犯的几项错误	18
腮红的使用技巧	8	西装领带最经典的几款搭配	19
涂抹香水要注意的事项	9	穿鞋的注意事项	19
世界著名香水品牌有哪些	9	如何通过鞋袜让自己“足下生辉”	19



如何搭配服饰颜色.....	20	什么时候要用到问答式自我介绍.....	24
小饰物,大时尚.....	20	怎样介绍自我.....	24
矮小身材怎样搭配服饰.....	21	怎样介绍他人.....	24
高挑身材怎样搭配服饰.....	21	怎样听别人介绍自己.....	25
苗条身材怎样搭配服饰.....	21	■ 行为举止得体的常识	25
丰满身材怎样搭配服饰.....	21	如何入座最优雅.....	25
性感身材怎样搭配服饰.....	21	不同情况下应采取哪些坐姿.....	25
如何根据肤色选择衣色.....	21	怎样的站姿最优美.....	26
如何根据个性选择衣色.....	22	如何走出优雅.....	26
■ 自我介绍的常识	22	错误的走姿有哪些.....	26
什么时候需要进行自我介绍.....	22	如何蹲出优雅.....	27
什么时候要用到应酬式自我介绍.....	23	怎样训练自己的微笑.....	27
什么时候要用到交流式自我介绍.....	23	微笑时要避免的毛病.....	27
什么时候要用到礼仪式自我介绍.....	23	微笑时要注意与面部表情相结合.....	28
什么时候要用到工作式自我介绍.....	24		

第二章 不可不知的礼仪常识

■ 握手与递交名片的常识.....	29	涉外会谈中的礼仪.....	34
哪些场合应当握手.....	29	在国外付小费有何原则.....	34
握手有何具体要求.....	29	西方人的花卉数字禁忌.....	35
握手有何次序讲究.....	30	■ 接待与拜访礼仪常识	35
握手有何禁忌.....	30	接待来访者的原则.....	35
如何给对方递送名片.....	30	接站时应注意哪些礼仪.....	36
如何接受对方的名片.....	31	待客之道有哪些.....	36
如何索取名片.....	31	拜访的时机要选择好.....	37
如何婉拒他人索取名片.....	31	拜访时要提前预约.....	37
如何存放名片.....	32	尊重拜访对象.....	38
■ 涉外礼仪常识	32	拜访时要守时践约.....	38
涉外迎送需要注意哪些问题.....	32	拜访时要登门有礼.....	38
涉外交往中的称呼礼仪.....	32	拜访时要举止有方.....	39
如何安排外宾参观.....	33	拜访时间不宜过长.....	39
签字仪式中的礼仪问题.....	33	拜访结束后,要礼貌告别.....	39

带领来访客人的礼仪.....	39	接听时灵活多变.....	49
慰问时要酌情选择慰问形式.....	39	通话完毕时要注意的礼仪.....	49
慰问要体现真情.....	40	确认对方姓名时要注意的礼仪.....	49
把握好慰问的尺度.....	40	说出对方公司的全名.....	49
■ 餐桌礼仪常识.....	40	拿起电话筒时要注意的礼仪.....	49
中餐餐具及其摆放.....	40	乐于为人代接电话.....	50
使用中餐餐具礼仪.....	41	准确记下要转达的信息.....	50
中餐进餐礼仪.....	41	及时传达待转信息.....	50
中餐上菜程序.....	41	代接要尊重他人隐私.....	50
办公室进餐的礼仪.....	42	做好准备后再拨打电话.....	51
自助餐就座礼仪.....	42	接听电话前, 整理好自己的情绪.....	51
自助餐取餐礼仪.....	42	接电话之前先松一口气.....	51
自助餐就餐中的礼仪.....	43	笑容可掬地接听电话.....	51
自助餐离座礼仪.....	43	接打电话时保持音量适中.....	51
上茶礼仪.....	43	不要勉为其难地应付电话.....	52
奉茶秩序礼仪.....	43	准备好与谈话内容相关的资料.....	52
敬茶礼仪.....	43	适时结束通话.....	52
续茶礼仪.....	44	用心聆听对方的电话.....	53
品茶的礼仪.....	44	如何结束讲得没完没了的电话.....	53
西餐中刀叉的用法.....	44	让对方“稍等”时的正确做法.....	53
掌握酒杯有讲究.....	45	选择适当的时间打电话.....	54
在餐桌上弄洒了东西时如何处理.....	45	友善对待错打进来的电话.....	55
刀叉掉到地上时如何处理.....	45	打错电话后, 立即向对方道歉.....	55
吃了蒜或洋葱后, 口中有异味时如 何处理.....	45	■ 公众礼仪规范常识.....	55
喝咖啡礼仪.....	45	行人行走礼仪.....	55
咖啡宴中的礼仪.....	46	乘坐电梯的礼仪.....	55
享用日本料理礼仪.....	46	乘坐公共汽车的礼仪.....	56
文雅地使用筷子.....	47	自驾车的礼仪.....	56
敬酒的礼仪有哪些.....	47	乘坐轿车时的座次礼仪.....	57
劝酒与谢酒的学问.....	47	乘坐轿车时上下车动作要优雅.....	57
■ 电话礼仪常识.....	48	乘坐轿车时车内举止要文明.....	57
遵循“铃响不过三”的接听规定.....	48	乘坐出租车的礼仪.....	58
接听态度要礼貌.....	48	乘坐火车的礼仪.....	58
通话时要注意举止文明.....	48	乘坐客轮的礼仪.....	58
		乘坐飞机的礼仪.....	59
		参加舞会前的准备.....	59



邀舞礼节不可不知.....	59	舞会上的注意事项.....	61
舞会上下场礼仪.....	60	观看国际体育比赛有何礼仪问题.....	61
跳舞时的礼仪.....	60	出国参观礼仪.....	62
拒舞也要很高雅.....	60	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	利用从众心理进行推销.....	75
幽默可以增进与客户之间的关系.....	64	利用最后期限成交策略.....	76
迅速打开客户的“心防”.....	64	不能直接回答和直接问的问题.....	76
准确叫出客户的名字.....	65	许下的承诺必须信守.....	77
只做有建设性的拜访.....	65	如何应对从容不迫型的客户.....	77
介绍产品要用客户听得懂的语言.....	66	如何应对优柔寡断型的客户.....	77
强调产品的好处.....	66	如何应对吹毛求疵型的客户.....	78
推销中可以强调产品哪些好处.....	67	如何应对爽快干脆型的客户.....	78
以客户为谈话的中心.....	67	如何应对沉默寡言型的客户.....	78
找到一个与众不同的卖点.....	67	如何应对冷淡傲慢型的客户.....	79
巧用利益解说策略.....	68		
推荐给客户的产品最好是三款.....	68	■ 谈判口才常识.....	79
利用客户的好奇心.....	69	通过从客观角度关注利益的方式打	
把话说到点子上.....	69	破僵局.....	79
站在客户的角度考虑问题.....	69	通过据理力争的方式打破僵局.....	79
给予客户沉默的时间.....	70	通过从对方角度观察问题的方式打	
听出对方的谈话重点.....	70	破僵局.....	80
及时领会客户的意思.....	70	通过抓对方漏洞借题发挥的方式打	
尽量问一些能得到肯定回答的问题.....	71	破僵局.....	80
了解何时该温和地推销.....	71	通过换方案的方式打破僵局.....	80
了解客户顾虑的根源.....	72	没有摸清对方的实力时,可用婉转	
突破客户的防线,开发潜在需求.....	72	型提问方式.....	80
运用数字技术化解价格异议.....	73	要激起对方情绪时,可用攻击型提	
不断追问,找出客户的疑虑根源.....	73	问方式.....	80
留给自己解释产品性能的机会.....	74	要让对方同意,尽量用协商型提问方式.....	81
价格谈判中的说服术.....	74	尽可能以提问方式操纵对方思维.....	81
巧用“假设成交法”促成交易.....	74	可选择在自己发言前后提问.....	81
表达出你的认同心理.....	75	可选择在对方发言完毕之后提问.....	82

可选择在对方发言停顿、间歇时提问 ..82	面对考官,不妨柔中带刚持质疑.....93
可选择在对方情绪好时提问.....82	面对考官,诚实应战最有效.....93
可选择在议程规定的辩论时间提问.....82	面对考官,不卑不亢赢欣赏.....94
将问话者范围缩小,不要彻底回答	面对考官,秀出你的与众不同.....94
所提的问题.....83	面试中说错了话时怎么办.....95
给自己留有余地,不要确切回答对	面试中出现沉默时怎么办.....95
方的提问.....83	面试中面对不清楚的问题时怎么办.....95
依发问人的心理假设回答.....83	面试中面对多位考官同时提问时怎
找借口拖延答复.....83	么办.....96
有些问题不值得回答.....84	如何跳出迷惑问题的陷阱.....96
回答对方的问题,有时可以将错就错..84	如何跳出两难问题的陷阱.....97
对于一些问话,不要马上回答.....84	如何跳出刁钻问题的陷阱.....97
不轻易作答.....84	如何跳出压力问题的陷阱.....98
找些借口,避开对己方不利的回答.....84	如何跳出测试式问题的陷阱.....98
谈判中的投石问路技巧.....85	如何跳出诱导式问题的陷阱.....98
谈判中常用的解围用语.....86	被问及薪酬时,不要急于报“实价”..99
谈判中常用的转折用语.....86	如何说出你的薪金期望值.....99
谈判中常用的弹性用语.....86	不要把薪水要求说得过死.....100
谈判中的补偿安慰拒绝法.....87	不直接说出你目前的薪水.....100
谈判中的敬语拒绝法.....87	在提薪水要求前,先弄清对方的薪
谈判中的围魏救赵拒绝法.....87	酬标准.....101
谈判中的局限抑制拒绝法.....88	询问薪酬应谨记的禁忌.....101
谈判中的吹毛求疵策略.....88	求职说话忌缺乏主见.....101
谈判中的后发制人策略.....88	求职说话忌狂妄自大.....102
谈判中的远利诱惑策略.....89	求职说话忌自惭形秽.....102
谈判中的虚虚实实策略.....89	求职说话忌无回旋余地.....102
谈判中的事实抗辩策略.....89	求职说话忌不懂“包装”.....103
谈判中的软硬联手策略.....90	■ 演讲口才常识.....103
同美国人谈判的要诀.....90	演讲语言要有生活常识色彩.....103
同德国人谈判的要诀.....90	演讲语言要有专业知识色彩.....103
同北欧人谈判的要诀.....91	演讲语言要符合逻辑.....104
同韩国人谈判的要诀.....92	演讲要善于运用警句.....104
同东南亚华侨谈判的要诀.....92	演讲语言要规范化、条理化.....104
■ 求职口才常识.....93	选对演讲风格.....104
面对考官,要有主动推销的意识.....93	演讲可采用赞扬式开场白.....105



演讲可采用提问式开场白.....	105	运用两难推理，左右围攻.....	116
演讲可采用悬念式开场白.....	106	抓住对方薄弱环节，给予针对性的	
演讲可采用渲染式开场白.....	106	攻击.....	117
演讲可采用模仿式开场白.....	106	把道理寓于比喻中.....	117
演讲可采用套近乎式开场白.....	106	一开始便发起攻势，处于主动.....	117
演讲可采用新闻式开场白.....	107	用诱导性的提问，让对方跟自己走.....	118
演讲可采用道具式开场白.....	107	步步紧逼，直到对方投降认输为止.....	118
运用设问创造演讲的高潮.....	107	婉曲作答，避其锋芒.....	118
运用反问创造演讲的高潮.....	108	抓住矛盾予以揭露.....	119
运用排比创造演讲的高潮.....	108	权衡利害，明辨得失.....	119
竞选演讲要展示自身优势.....	108	机智折服，不卑不亢.....	120
竞选演讲要对应岗位特点.....	109	风趣幽默，驳倒对手.....	121
竞选演讲要了解竞争对手.....	109	比喻巧辩，贴切巧妙.....	121
竞选演讲要语言质朴纯真.....	110	类比反驳，形象直观.....	121
竞选演讲要感情真挚深切.....	110	避实击虚，立竿见影.....	121
述职演讲要多“实”少“虚”.....	110	反诘进攻，出其不意.....	122
述职演讲要淡化自我.....	111	放大法辩论技巧.....	123
述职演讲要实话实说.....	111	无中生有法辩论技巧.....	123
述职演讲要加些“旁白”.....	112	引向未来法辩论技巧.....	124
述职演讲要平中见“趣”.....	112	紧追法辩论技巧.....	124
■ 即席讲话口才常识.....	113	偷梁换柱法辩论技巧.....	125
即席讲话要先声夺人，抓住听众.....	113	诉疑型辩论技巧.....	125
即席讲话要快速组织，顺理成章.....	113	反难型辩论技巧.....	126
即席讲话要人情入理，说服听众.....	113	反责型辩论技巧.....	126
即席讲话要态度诚挚，以情动人.....	113	诱导明理法辩论技巧.....	126
即席讲话要立场鲜明，以理服人.....	114	以牙还牙法辩论技巧.....	127
即席讲话要生动活泼，吸引听众.....	114	归谬制人法辩论技巧.....	127
即席讲话要通俗易懂、灵活掌握.....	114	以对方的论据，回敬对方.....	128
即席讲话要结尾利落、回味无穷.....	115	从相反的角度取义，反驳对方.....	128
即席讲话要尽量少用新出现的词语.....	115	改变词语本来的语义，反击对手.....	128
即席讲话要尽量使用简短明快的短句.....	115	采用对手使用的方法来制服对手.....	129
即席讲话要力戒冗言赘语.....	115	揭示对方观点上的逻辑矛盾.....	129
■ 辩论口才常识.....	116	■ 会议口才常识.....	130
善于抓住对方的要害之处.....	116	会议语言要突出中心、紧扣议题.....	130
抓住对方嘲讽的话头，予以反击.....	116	会议主持人应音调正确、表情举止	
		适当.....	130

会议语言要准确、鲜明.....	130	用归纳法进行会议总结.....	140
会议语言要精练、概括.....	130	用启下法进行会议总结.....	140
会议语言要严谨、灵活.....	130	用鼓动法进行会议总结.....	141
会议语言要通俗、易懂.....	131	■ 面对媒体时的口才常识.....	141
会议语言要幽默、生动.....	131	用优雅回答来应对刁难.....	141
会议语言要明晰,忌含混模糊.....	131	用现引现证来应对刁难.....	141
主持会议尚清新,忌陈词滥调.....	132	用接茬引申来应对刁难.....	142
主持会议尚简明,忌拖泥带水.....	132	用模糊语言避开话题.....	142
主持会议尚引导,忌切言断流.....	132	用寓理于事的方式避开话题.....	143
主持会议尚启迪,忌一锤定音.....	132	用曲解本意法避开话题.....	143
主持会议尚感染,忌冷若冰霜.....	133	用顺水覆舟战术避开话题.....	144
会议主持要议题突出,宗旨明确.....	133	用向对方发问的方式避开话题.....	144
会议主持要把握准时机分寸.....	133	用转移话题的方式避开话题.....	144
会议主持要实事求是.....	134	用以问代答的方式避开话题.....	145
会议主持要声音响亮有力,语调富 有变化.....	134	■ 电话沟通中的口才常识.....	145
会议主持要有头有尾,善于总结.....	134	用恳求帮助法则通过秘书关.....	145
会议主持要开场精彩.....	135	妙用私事法则通过秘书关.....	145
会议主持要巧于连接.....	135	假借回电话通过秘书关.....	146
消除会议中的难堪的技巧.....	135	坚持不懈通过秘书关.....	146
纠正离题的技巧.....	136	用“我是××的朋友”为幌子通过 秘书关.....	146
制止无谓争辩的技巧.....	136	直截了当通过秘书关.....	146
控制会议进程的技巧.....	137	尝试与秘书结盟通过秘书关.....	147
引导会议讨论的技巧.....	137	吸引客户的开场白.....	147
控制会议节奏的技巧.....	138	主动说出自己的名字.....	147
减少会议中说空话、套话的技巧.....	138	借助第三者能很容易获得客户青睐.....	148
用指名法避免会议冷场.....	139	最忌一开口就推销产品.....	148
用激将法促使他人发言.....	139	取得信任才是关键.....	149
用点拨法让与会者找到话源.....	139	不要轻易评论竞争对手的产品.....	149
用复述法引导大家深入讨论.....	139	有效地聆听是电话沟通成功的第一步.....	149
用启示法开拓思路,引导讨论.....	139	找一个切入点,引起客户的兴趣和 好奇心.....	150
用比较法形成结论.....	139	尽量争取下次拜访的机会.....	150
用收束法把扯远的话题收回来.....	140	向客户介绍独有销售特点.....	151
用谐趣法调节过激的气氛.....	140	直接大声地说出你的名字.....	151
用过渡法把讨论的内容引向深入.....	140		
用劝说法协调会场秩序.....	140		

打电话前, 先了解客户的需求.....	151	强调自己不会占用太多的时间.....	153
有针对性的提问才是有效的提问.....	152	打跟进电话时, 表明自己身份.....	153
用富有创意的语言激起客户的兴趣.....	152	正确处理客户的投诉.....	154
尽可能自己决定拜访日期.....	153		

第四章 不可不知的语言沟通常识

■ 说服他人的常识	155	■ 探望病人的常识	167
抓住最佳时机.....	155	用积极的思维引导病人.....	167
说服他人时忌官腔官调.....	155	多鼓励病人, 增强治疗信心.....	167
从对方最得意的事情说起.....	156	在病人面前尽量显得轻松愉快.....	167
避开正面, 迂回劝导.....	156	多说些有益于养病的话.....	168
先接受对方的想法.....	156	不要触及病人的痛苦.....	168
先“捧”再说服.....	157	怎样的安慰最有效.....	168
巧用悬念, 说服固执之人.....	158	如何安慰焦虑的病人.....	169
肯定性的问答, 更易说服对方.....	158	以某些症状缓解为依据, 给予积极 的安慰.....	169
站在对方的立场进行说服.....	159	巧用暗示性安慰.....	170
说服他人时如何避免激化矛盾.....	159	运用现身说法对病人进行劝说.....	170
由别人去做结论.....	160	不要在交谈中以自我为中心.....	170
■ 调解纠纷的常识	160	不要说怜悯的话.....	170
根据调解对象的心理特点加以调解.....	160	■ 向人道歉的常识	171
晓之以理, 动之以情.....	160	道歉必须及时.....	171
抬高一方使其主动退出.....	160	道歉要有诚意.....	171
劝架要一碗水端平.....	161	道歉不要一味找客观原因.....	171
调解纠纷时先表赞同.....	162	直截了当, 不推三阻四.....	171
唤起当事人的荣誉感.....	162	不要怕碰钉子.....	171
唤起内心的真情, 互谅互让.....	163	适当赔偿更能表达歉意.....	171
强调争执双方的差异性.....	163	异性面前不要一再道歉.....	172
抓住矛盾的主要方面, 重点突破.....	163	把道歉作为一种美德.....	172
将严肃的问题诙谐化.....	164	先发制人, 首先道歉.....	172
只给出一个模糊的解决方案.....	165	对对方尽了力但没办成的事要表示 谢意和歉意.....	172
委婉表达自己的倾向.....	165	找准道歉的时机.....	172
拿出可感可触的证据进行证明.....	166		

运用赞美式道歉法.....	173	有新意的赞美更能打动人.....	182
巧妙别致的道歉法.....	173	赞美对方引以为荣的事.....	182
借助第三者来转达自己的歉意.....	173	避开公认特长.....	183
■ 拒绝别人的常识	174	避开套词俗语.....	183
拒绝态度要真诚.....	174	赞美别人最想被赞美的地方.....	183
选择适当的时间、地点和机会.....	174	赞美不可言过其实.....	183
拒绝他人时, 尽量间接一点.....	174	赞美不可与实际利益联系在一起.....	184
拒绝他人时, 要顾及对方尊严.....	174	赞美不可打折扣.....	184
拒绝他人时, 要以礼相待.....	175	赞美不可盲目模仿.....	184
以制度为借口进行拒绝.....	175	赞美应采取适宜的方式.....	184
用习俗为借口进行拒绝.....	175	不要用沉默回应对对方对赞赏的谦虚.....	185
以对方的言语为借口进行拒绝.....	176	不要引起对方的曲解.....	185
以他人为借口进行拒绝.....	176	不要滥用赞美.....	185
以外交辞令为借口进行拒绝.....	176	不要说外行话.....	185
推托其辞巧拒绝.....	176	不能忽视“小”处.....	186
含糊拒绝法.....	176	如何赞美陌生人.....	186
答非所问, 装糊涂.....	177	■ 批评他人的常识	186
避实就虚, 避免实质性回答.....	177	批评他人时要分清场合.....	186
转移话题, 改变他人意图.....	177	批评他人时尽量少让第三人知道.....	187
通过暗示来拒绝.....	178	批评他人时要指明问题所在.....	187
给对方留退路.....	178	批评他人时可采用声东击西法.....	187
巧用反弹加以拒绝.....	178	批评他人时, 给人留条退路.....	188
用敷衍法进行拒绝.....	178	批评他人时可采用指桑骂槐法.....	188
用迂回方式巧妙拒绝.....	179	批评他人时, 宜点到为止.....	188
用替代方式加以拒绝.....	179	批评他人时不可翻老账.....	189
别用借口来拖延说“不”的时机.....	179	批评他人时可采用曲说隐衷法.....	190
警惕对方的套近乎.....	180	批评他人时可采用软话服人法.....	190
■ 赞美他人的常识	180	批评他人时切忌一棍子打死.....	191
赞美要独树一帜.....	180	批评他人时切忌仗势欺人.....	191
赞美要集中精力, 不要中途跑题.....	181	批评他人时切忌怒发冲冠.....	191
赞美要注意因人而异.....	181	批评他人时切忌恶语相向.....	191
赞美要注意措辞.....	181	批评他人时切忌转弯抹角.....	191
赞赏要利用恰当的机会.....	182	批评他人时切记不要几个人围攻一 个人.....	191
赞美时看得远一点.....	182	批评他人时切忌针对个人.....	192



■ 给他人打圆场的常识	192	找个借口，给对方台阶下.....	193
打圆场要善用吉言	192	引导自省打圆场	193
打圆场应扬长避短.....	192	调虎离山打圆场	193
打圆场用语需幽默.....	192	采取适当的举动打圆场.....	194
转移话题，制造轻松气氛.....	192	诠释难点打圆场	194
公正评价打圆场	193	稳定情绪打圆场	194

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... 196	投射效应的应用	209	
如何克服人际交往障碍.....	196	光环效应的应用	209
如何消除社交恐惧症.....	196	邻里效应的应用	210
如何克服自傲心理.....	197	权威效应的应用	210
如何克服孤僻心理.....	198	刻板效应的应用	210
如何克服虚荣心理.....	198	定式效应的应用	211
如何克服自卑心理.....	199	互惠效应的应用	211
如何克服封闭心理.....	199	墨菲定律的应用	211
如何克服自私心理.....	200	视网膜效应的应用.....	212
如何克服依赖心理.....	200	皮格马利翁效应的应用.....	212
如何克服自负心理.....	201	手表定律的应用	213
如何克服完美主义.....	201	刺猬定律的应用	213
如何克服偏执心理.....	202	鲇鱼效应的应用	214
如何克服暴躁心理.....	202	奥卡姆剃刀定律的应用.....	214
如何克服怯场心理.....	203	华盛顿合作定律的应用.....	215
如何克服猜疑心理.....	204		
如何克服狭隘心理.....	204	■ 让自己受欢迎的心理应对常识... 215	
如何消除吝啬心理.....	205	微笑，吸引别人的利器.....	215
如何消除报复心理.....	205	保持良好的仪表，增加人际吸引力.....	216
如何克服嫉妒心理.....	206	幽默，最具亲和力的“形象大使”.....	216
如何克服逃避心理.....	206	做一个高情商的人.....	217
		打造非凡的亲和力.....	217
■ 人际交往中的心理效应常识	207	利用语言影响他人.....	217
首因效应的应用	207	增加接触的頻率.....	218
近因效应的应用	207	故意在明显的地方留一点儿瑕疵.....	218
马太效应的应用	208	避免争论.....	218

尽量不要去指责他人.....	219	有了矛盾不把话说绝.....	227
背后不揭他人短.....	219	向他人吐露一点秘密.....	227
在矛盾中能礼让.....	219	袒露自己要适当.....	228
塑造个人的外在素质.....	220	给别人一些特殊的对待.....	228
加强交往, 密切关系.....	220	表现浓厚的人情味.....	228
献出自己挚情的爱.....	220	记住对方的生日.....	228
诚恳待人, 不虚伪做作.....	220	给人足够的私人空间.....	229
助人为乐, 但要坚持原则.....	221	亲密距离不适合社交场合.....	229
保持本身人格的完整.....	221	拿捏好个人距离的范围.....	229
让别人了解我们.....	222	社交距离适用于社交场合.....	230
多和别人沟通.....	222	能容纳一切人的公众距离.....	230
得意不忘形.....	223	不要过度为他人操心.....	230
小事儿不要太计较.....	223	以最快的速度消除彼此之间的误会.....	231
不要强迫别人接受你的意见.....	223	与人初次相见, 坐在对方的旁边.....	231
要有一颗容忍之心.....	224	强调与对方的共同点.....	231
在别人说话时不要随便插嘴.....	224	闲聊自己曾经失败的事.....	231
■ 建立良好人际关系的心理学常识224		常用“我们”这两个字.....	232
主动与人交往.....	224	把与自己关系密切的人名写在电话	
设身处地为别人着想.....	225	记事簿的首页.....	232
敢于承认自己的错误.....	225	尽量制造与对方身体接触的机会.....	232
不伤及别人的自尊.....	225	每次见面都找对方的一个优点赞美.....	232
自爱自重是取得他人信赖的基础.....	225	悦纳他就能改变他.....	232
用“五德”律己.....	226	要学会乐道人之善.....	233
不要做不懂装懂的人.....	226	恪守信用才能使他人信服.....	233
珍视别人的秘密.....	226	互惠是与人持续良好交往的保证.....	234
复述一下对方的意见.....	226	逐步提高要求, 更能达到预期的目的.....	234
不要做语言的巨人, 行动的矮子.....	226	用兴趣吸引对方的注意力.....	235
善于解决冲突.....	227	展现你的亲和力.....	236
		学会保守秘密.....	236

第六章 不可不知的与人相处的常识

■ 与人相处的常识.....	237	怎样与沉闷的人相处.....	238
如何应对清高自傲者.....	237	怎样与自以为是的人相处.....	238
如何应对自私自利的人.....	237	怎样与脾气暴躁的人相处.....	239



怎样与猜疑心重的人相处.....	240	交往中.....	247
怎样与搬弄是非者相处.....	240	与陌生人交谈时, 尽量避免争论性	
摆脱火爆型棘手之人的具体要诀.....	241	话题.....	247
不要与专泼冷水之人争辩.....	241	熟记名字抓住对方的心.....	247
帮助优柔寡断之人解决问题.....	242	运用语言技巧, 规避隐私话题.....	248
如何促使不合作者合作.....	242	如何缩短与陌生人的心理距离.....	248
诱导不合作者参加你的工作.....	242	与陌生人相处时应避免的误区.....	248
用微笑化解尖酸刻薄之人的“刻薄”.....	243		
勇敢面对尖酸刻薄之人.....	243	■ 与爱人相处的常识.....	249
如何避免尖酸刻薄之人得寸进尺.....	243	尊重: 夫妻和谐的基础.....	249
对尖酸刻薄的话置之不理.....	243	信任: 不给猜疑半点机会.....	249
以大度的气量对待心胸狭窄之人.....	243	关心: 没有人能够拒绝.....	249
■ 与陌生人相处的常识.....	244	包容: 消除婚姻“斑点”的灵丹妙药.....	250
微笑是最好的沟通桥梁.....	244	分工: 明确分工, 切断矛盾的源头.....	250
用幽默打破僵局.....	244	吵闹: 不要因点滴小事伤害对方的心.....	250
与陌生人攀谈时要善于寻找话题.....	244	注意沟通的语言艺术.....	251
与陌生人开口交谈关键是要找到共		恰当运用“我信息”.....	251
同点.....	244	清楚地传递自己的感受.....	251
借“题”发挥, 找到与陌生人交谈		倾听比说更重要.....	252
的话题.....	244	不要强迫对方接受你的想法.....	252
提一些“投石”式的问题.....	245	过自己的生活, 永远不要与别人比.....	252
以对方的兴趣作为话题.....	245	温柔地回报他(她)的爱.....	253
找不到话题时, 不妨坦白说明你的		坦然面对婚后感情淡化问题.....	253
感受.....	245	掌握好争吵这门学问.....	254
谈周围的环境也是一个话题.....	245	冲突发生时, 不应该有的行为.....	254
许多难忘的谈话都是从一个问题开		积极配合你的另一半.....	255
始的.....	245	■ 与家庭成员相处的常识.....	255
察言观色, 从细微处入手.....	246	父母应给予孩子尊重与理解.....	255
注意自己的谈吐与风度.....	246	关心孩子的内心世界.....	255
到陌生人家去拜访, 如何找开场白.....	246	对孩子的“爱”需要讲究方法.....	256
不妨先做个倾听者.....	246	与孩子相处两忌.....	256
用介绍自己作为攀谈的引子.....	246	在婆婆面前演点“肉麻戏”.....	257
与陌生人谈话时, 加倍留心对方的		永远与婆婆同一战壕作战.....	257
谈话.....	247	做媳妇的不妨大度一点.....	257
敷衍性的话, 也可用在与陌生人的		婆媳相处四忌.....	257