

● 主编 胡星斗

人际关系的艺术 与实用技巧



南海出版公司



人际关系的艺术与实用技巧

主编 胡星斗
编著 胡星斗 黎红莺
栾健平 吕涛
李晓春 唐强

南海出版公司

1996·海口

人际关系的艺术与实用技巧

胡星斗 主编

总 经 理 霍宝珍

责任编辑 张建军

封面设计 齐 岩

南海出版公司出版发行

新华书店经销

顺义县白河灌区印刷厂排版

怀柔县王史山印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开 10 印张 200 千字
1996 年 11 月第 1 版 1996 年 11 月第 1 次印刷
印数:1~6000 册

ISBN 7-5442-0566-5/G · 286

定价:11.00 元

前言

如何在人生的角逐场上纵横捭阖,左右逢源?如何在为人处事中识人观心,破难克坚?本书从实际而不是理论出发,通过大量的实例总结了自己和他人的得与失、成功与失败,以生动的语言从管理学、心理学、公共关系学等方面广泛而深入地阐述了其中的奥秘与技巧,这对于活跃在商场、官场、社交场上的各阶层人士均会有意想不到的启示和指导作用。

“黄尘清水三山下,变更千年如走马”。时代在向前发展,人类的竞争越来越激烈。谁掌握了智慧这把利刃,谁就将拥有世界,而在人际关系中即深含着人类的最高智慧。

“书中韬略深如海,人际风云迅如天”。但愿本书能成为您人生旅途的伴侣。

编者

1996年9月10日

目 录

一、观 人 术

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. 穿着讲究的人 (1) | 13. 担心脱离同伴的人 ...
..... (18) |
| 2. 社会化的人 (3) | 14. 刻薄的人 (19) |
| 3. 殷勤而无礼的人
..... (4) | 15. 观察人的秘招
..... (21) |
| 4. 闲暇时大肆活动的人 ...
..... (5) | 16. 窥探别人的心意
..... (23) |
| 5. 过于天真的人 (7) | 17. 观察人的表情 ... (25) |
| 6. 能保守秘密的人
..... (8) | 18. 眼睛是秘密之源
..... (27) |
| 7. 恋旧的人 (10) | 19. 做细微的观察 ... (29) |
| 8. 喜欢请客的人 (11) | 20. 从哭声透视人心
..... (30) |
| 9. 贪吃的人 (13) | 21. 知微见著 (31) |
| 10. 好辩的人 (14) | 22. 发现蛛丝马迹 ... (32) |
| 11. 随口答应的人 ... (15) | |
| 12. 再三要求的人 ... (17) | |

二、公关秘诀

1. 说话的技巧 (34)
2. 防止紧张法 (38)
3. 用眼睛倾听 (40)
4. 不可装腔作势 (41)
5. 听就是讲 (42)
6. 提出反面质疑 (43)
7. 为什么说“我懂了”
..... (44)
8. 无礼的态度 (45)
9. 刺探你的秘密 (46)
10. 关于面无表情 ... (46)
11. 当对方突然变得
饶舌时 (47)
12. 故作笑容 (48)
13. 故意反驳 (49)
14. 在“是”与“不是”
之间 (51)
15. 中断话题让对方接
下去 (52)
16. 借第三者说出意见
..... (53)
17. 道谢时加上他的
名字 (54)
18. 使用关联法记住
姓名 (55)
19. 关于意外 (55)
20. 标签效应 (56)
21. 一开始就宣布最低
目标 (57)
22. 从礼节上观察人
..... (58)
23. 握手的艺术 (59)
24. 借用他人的话 ... (60)
25. 文书的写作 (61)
26. 发挥女秘书的作用
..... (62)
27. 打电话的艺术 ... (66)
28. 失礼的电话应对
..... (71)
29. 使对方乐于和你
交谈 (72)
30. 应付发牢骚的客户
..... (73)
31. 委婉地拒绝 (74)
32. 认真做记录吧 ... (75)
33. 怎样让人家了解你

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| (75) | 41. 搞好推销自己的售
后服务 (83) |
| 34. 做肯定的接受 ... (76) | 42. 表现出体贴 (85) |
| 35. 侵入“私人领地”
..... (77) | 43. 结交仍有影响力的
人 (86) |
| 36. 产品的介绍 (78) | 44. 顺从上司 (87) |
| 37. 如何使称赞有鼓励
作用 (79) | 45. 了解别人的痛苦以
抓住他的心 (88) |
| 38. 促使部下产生责任感
..... (81) | 46. 以手势抓住人心
..... (89) |
| 39. 涨价必须有交换条件
..... (82) | 47. 读透身体语言 ... (90) |
| 40. 部下的提案被否决时
..... (83) | 48. 否决的心理战 ... (92) |

三、商场纵横术

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. 访问客户的要领
..... (94) | 6. 确认留言便条 ... (100) |
| 2. 访问顾客前的准备
..... (96) | 7. 与承包商的业务往来 ...
..... (101) |
| 3. 使谈判顺利进行 ... (97) | 8. 鱼和水的关系 ... (102) |
| 4. 不能交货时的权宜之
计 (98) | 9. 极佳的印象 (103) |
| 5. 客户的降价要求
..... (99) | 10. 不习惯自己鹤立
鸡群 (104) |
| | 11. 陪同女性顾客
..... (105) |

12. 招待顾客 (106)
13. 感谢的话不嫌多
..... (107)
14. 发挥一下“枪手”的
才能 (108)
15. 间接地推销上司
..... (110)
16. 所谓“无财七施”
..... (111)
17. 智慧的服务 (112)
18. 八分听讲二分演说
..... (113)
19. 言听计从地顺从
上司 (115)
20. 利用结婚、生小孩的
时机 (116)
21. 打电话探问 (118)
22. 莫做不会唱歌的金
丝雀 (119)
23. 拉近与上司距离的
最好时机 (120)
24. 讨好生者的最好的
方法 (120)
25. 增强送礼的效果
..... (121)
26. 注意上司潜在的
需求 (122)
27. 绝对地服从命令
..... (123)
28. 抓住上司的心
..... (124)
29. 吐露心声的表白
..... (125)
30. 避免在聚会中批评
上司 (127)
31. 专家与生手的分
界点 (127)
32. 发挥引人侧目的
手腕 (128)
33. 公司内外的朋友
..... (129)
34. 掌握上司的脾胃
所好 (131)
35. 接近有权力的上司
..... (133)
36. 挺身处理消费者的
抱怨 (134)
37. 公司失败的征兆
..... (135)
38. 判断者的素质条件

- | | |
|-------------------|----------------|
| (138) | 41. 不断检讨,改进商场 |
| 39. 对待顾客的艺术 | 交往 (148) |
| (139) | 42. 反省和结算人际关系 |
| 40. 赔不是,使生意扩大 ... | (150) |
| (145) | |

四、与上司交往的策略

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. “恭维”别人始于言辞 ... | 10. 信赖你的上司 |
| (153) | (165) |
| 2. 要迅速传递信息 | 11. 在上司面前夸奖 |
| (155) | 同事 (106) |
| 3. 别忘了在他人面前称 | 12. 当上司听错了话时 ... |
| 赞上司 (157) | (167) |
| 4. 接受上司的训斥 | 13. 向上司报告真实 |
| (159) | 情况 (168) |
| 5. 出差时随时向上司 | 14. 再向上司报告 |
| 汇报 (160) | (169) |
| 6. 要有不能选择上司的 | 15. 暗示前途已亮起 |
| 觉悟 (161) | 红灯 (170) |
| 7. 到上司家拜访 ... (162) | 16. 满足上司的需要 |
| 8. 做好生日记录 ... (163) | (171) |
| 9. 越是小事越要报告 | 17. 假如上司犯了错误 ... |
| (164) | (172) |

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 18. 喜欢提建议的上司 …………… (173) | 22. 常常破口大骂的上司 …………… (179) |
| 19. 喜欢不断叮嘱的上司 …………… (175) | 23. 动辄批评他人的上司 …………… (180) |
| 20. 在会上倾听发言的上司 …………… (176) | 24. 不听部下汇报的上司 …………… (182) |
| 21. 强迫推销自己意见的上司 …………… (178) | 25. 忽视别人意见的上司 …………… (183) |

五、升迁的策略

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. 不伤及上司的尊严 …………… (185) | 反感 …………… (191) |
| 2. 如何对待降级者 …………… (186) | 9. 体谅部属关怀下级 …………… (193) |
| 3. 答复部下的提案 …………… (187) | 10. 识破对方的谎言 …………… (196) |
| 4. 不懂如何交报告 …………… (188) | 11. 请您熟记别人的名字 …………… (197) |
| 5. 符合人性的应对方法 …………… (189) | 12. 化解紧张使自己能言会道 …………… (199) |
| 6. 绝妙的拒绝方式 …………… (189) | 13. 在恰当的时机吐露心声 …………… (201) |
| 7. 拖延战略 …………… (190) | 14. 使表情引人注目 …………… (202) |
| 8. 不愿认错,终于遭致 | |

六、读懂男人和女人

1. 理论家的男人 … (205)
2. 神经质的男人 … (206)
3. 喜欢热闹的男人 …………… (207)
4. 浪漫的男人 …… (207)
5. 深沉的男人 …… (208)
6. 认真的男人 …… (209)
7. 固执的男人 …… (209)
8. 独尊的男人 …… (210)
9. 危险的男人 …… (210)
10. 期待爱情的女人 ……
…………… (211)
11. 矜持的女人 …… (212)
12. 内在任性的女人 ……
…………… (214)
13. 个性突出的女人 ……
…………… (215)
14. 认真的女人 …… (215)
15. 称赞女性的同一
地方 …………… (216)
16. 记住女人的小事 ……
…………… (217)
17. 缩短约会时间 ……
…………… (218)
18. 全面的恭维 …… (219)
19. 形成协力关系 …………… (220)
20. 首肯支持 …………… (222)
21. 融为一体的梦想 ……
…………… (223)
22. “生死与共”的意识……
…………… (224)
23. 出其不意的求爱 ……
…………… (225)
24. 紧逼盯人 …………… (226)
25. 书信的效果 …… (228)
26. 魅力传送法 …… (229)
27. 暗示效果 …………… (230)
28. 现实与梦幻之间 ……
…………… (232)
29. 邀约女性时的语调 ……
…………… (233)
30. 慧眼的由来 …… (234)
31. 指责缺点 …………… (236)
32. 退一步进二步的方法
…………… (237)
33. 改变气氛 …………… (238)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 34. 加入对方的名字 | 37. 自尊心强的女性 |
| (239) | (243) |
| 35. 采用具体的说明 | 38. 单独指教 |
| (240) | 39. 从视线察内心... (245) |
| 36. 专门针对某点强调 ... | 40. 夫妻相处的艺术 |
| (242) | (247) |

七、处世竞争术

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 游说与推销 | 10. 成功的信念 |
| (252) | (272) |
| 2. 弄清自己的实力 | 11. 计划与努力 |
| (256) | (275) |
| 3. 注意形象的建立 | 12. 发挥意志的力量 |
| (258) | (278) |
| 4. 设身处地感动他人 | 13. 借重他人 |
| (260) | (280) |
| 5. 掌握说话的分寸 | 14. 提拔人才为我所用 ... |
| (263) | (282) |
| 6. “朋友”的不存在与无 | 15. 把杂事交给别人 |
| 处不在 | (282) |
| (264) | 16. 分工合作增加效率 ... |
| 7. 团体中妥协精神 | (284) |
| 之重要 | 17. 用不同类型的人才 ... |
| (267) | (285) |
| 8. 将问题单纯化 ... (268) | 18. 用人不疑 |
| 9. 决定权操于己手... (269) | (287) |

八、突破交际障碍

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 坦然地化解误会… (292) | 5. 维护人际关系的做法 … (303) |
| 2. 祝福与安慰 …… (294) | |
| 3. 进言的方法 …… (297) | 6. 不要卷入争斗的漩涡 … (305) |
| 4. 成为擅于谈话的人 …… (301) | |

一、观 人 术

1. 穿着讲究的人

英语有句俗谚：“衣冠楚楚是最好的介绍信”，可见由一个人的服饰不仅可以看出职业，通常还可看出其身份与人格。

不论自己喜欢与否，人都需依附于团体才能生存，而且也必须表现出合于组织的言行，所以服饰当然也须配合自己的组织。

若我们只观察人在组织中的服饰，有时并不容易看出一个人的个性，因为这些人已习惯于组织，渐渐失去了自我。就另一方面而言，他们等于是适应组织的行家，当然无法由服饰看出其独特的个性。

我们只要仔细观察穿着类似的每个人，就可以发现，即使大家服饰一致，还是有人较为注意小地方，例如领带、衬衫、钮扣、皮带、手表等配件，他们都会特别花一番功夫打点。例如灰色或蓝色为基本色调的西装，他们就会不着痕迹地挑相同色调的领带来搭配。他们原来属于组织，所以必须

穿制服，但却因特别有心，所以在不脱离团体的范围内配戴饰物，以便藉此表现出自己的个性。

特别注意服饰的人通常分几种类型。一种如前述，强调不特别引人注目，但佩戴具有个性的装饰；另一种则故意脱离组织的模式，特别对服饰下功夫，令上司同事为之侧目。这种类型的人虽属于一个组织或团体，但归属意识较薄弱。

此外，有些人对服饰特别用心，穿着打扮都不能与工作场合配合，强调流行，例如喜欢穿下摆加宽的西裤，华丽的丝织衬衫，颜色鲜明的领带、项链、马靴……等等，甚至连发型都讲究与服饰配合。

当然，此处绝不是指以上的打扮不好，只是他们是以此方式强调与组织风格的差异。这些人所以会如此标新立异，只不过为了隐藏他们无法与组织同一的不安，因而产生了不当行为。由此可知，这些人可能对流行服饰非常敏感，也许他很讲究服饰，但这种所谓时髦打扮的背后，则隐藏着他们的另一种心态。

所谓“沐猴而冠”，指猴子即使穿戴人的衣帽，也还是猴子。所以每个人应先设法与自己归属的组织在价值观及生活方式上产生一致性，然后在调和的气氛下关心自己的外表，才可以称之为真正具有自己穿着风格的人。

但有另一种人，与讲究服饰的人完全相反，毫不关心自己的服饰，这种人当然有另一方面的问题。这种类型的人，大都以中老年人居多。我们看他们的穿着，就可以知道，他们已不再有高升的希望，只想在公司中过着安定、保守的生活，换句话说，他们已放弃积极为公司努力的心。

2. 社会化的人

常有人一到假日，就呆在家中什么事也不做，甚至无法静下心来；等到他们无法忍受这种感觉时，就开始打电话邀集朋友们打牌、打球，藉此打发一天的时间。第二天一早，他们很早起床，以清爽的心情上班，才又恢复原来的平静生活。

以上这种生活，是许多人近来休假的心态。有些人放假时终日想着公司的工作、朋友、同事，反而希望星期一早点来临，且这种上班者有不断增加的趋势。与其说他们热爱工作，不如说是工作“中毒”。只要我们仔细观察这些人的日常生活，不难发现他们有许多共同点。

其一，他们即使到了下班时间，也表现出懒洋洋的样子，不愿立即离开工作场所；在办公室里或和加班的人聊天，或一边喝茶，一边与有同样倾向的人闲嗑牙。不久之后，这群人中有人提议：“我们到酒店喝一杯吧！”或“我们四个人刚好凑一桌，来打牌吧！”。其实，他们就是在等待别人的邀请，所以才不离开公司。但他们有这种倾向绝不是家庭不和谐，相反的，他们的家庭和一般人一样美满，只不过他们心中的一角有种感觉，使他们不想立刻回家。

其次，这些人心底深藏着一种愿望，即假日也想和公司保持关系，所以打电话邀请的对象，大都是工作场所中经常碰面的伙伴。

第三，这些人认为“休假就是为家庭服务的日子”，所以

这一天应当完全和工作场所脱离关系,这是一种相反的论调。这些人所谓的家庭服务,其实也只是在儿童乐园或公园里玩玩。他们必须留在人为的组织范围内才能找到平静,否则就无法安心。

必须和工作场所保持关系的人,是因为他们经常依赖公司,唯有和公司一体化,才得以生存,可见其有一颗未成熟、未独立的心。

这种心理状态,可以追溯到只有依靠母亲才能安定的婴儿时期。由于这些人内心还有这种未分化的倾向,所以他们自我的发展也由于未分化的倾向受到阻碍,如此一来,这些人就无法与严厉而现实的组织产生同一性,自己的存在也就变得模糊不清,使其感到不安。而由于无法忍受这种不安,便采取防卫的措施,结果把以前经验过的婴幼儿时期的依赖心理,或一体化的心理带到工作环境中。

当然,这并不表示他们脱离了严格的组织,相反的,由于他们必须和组织一体化,以便维持心理上的平衡状态,所以就此观点,即可发现他们看似很喜欢工作,或休假不能安心的情形,其实是神经质的倾向。

3. 殷勤而无礼的人

保持良好人际关系的法则之一,就是彬彬有礼的态度。向对方表示礼貌,通常必须遵守某些形式、次序、措辞等,但若过分客气的话,反而是失礼,这就是所谓“殷勤而无礼”了。

法国人 La Bruyere 曾说:“表现在外的礼仪,只要稍具天