



刘天雄 • 编著

She Hui Jiao Wang Shou Ce

社会交往手册

● 心理励志畅销书

如何成为受欢迎的人



当你成为受欢迎的人时，则成功指日可待

改造自己

把自己塑造成为到处受欢迎的人

做一个内行的赞美者
如何处理好上下左右的关系
以六分勇气和四分智慧来拒绝别人

珠海出版社

如何成为受欢迎的人

刘天雄 编著

珠 海 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

社会交往手册/刘天雄编著

ISBN7-80607-459-7/C·9 ¥80.00 元

I. 社…

II. 刘…

III. ①社会科学…②交往手册…③当代

IV. C62

社会交往手册

◎刘天雄编著

责任编辑：罗立群

封面设计：王 林

出版发行：珠海出版社

地 址：中国珠海市吉大图书大厦4层

电 话：3331403 邮政编码：519015

印 刷：广东省中山市新华印刷厂

开 本：850×1168mm 1/32

印 张：47.5 字数：950千字

版 次：2000年5月第2版

2000年5月第1次印刷

印 数：1-5000册

定 价：80.00元（全五册·每册16.00元）

本书如有印装质量问题，由承印厂负责调换

目 录

第一章 洞察人心

一、观察众生百态	(3)
二、辨识姿势或表情的素材	(4)
1. 面部表情	(4)
2. 走路姿势	(10)
3. 握手	(12)
三、正面和负面的表情	(15)
1. 有所准备的姿态	(15)
2. 放心的姿态	(19)
3. 合作的姿态	(20)
4. 挫折的姿态	(24)
四、信心十足与焦躁不安	(33)
1. 信心与自制	(33)



2. 神经质、紧张兮兮	(44)
3. 表达自制力的姿势	(56)
五、厌烦无聊与求爱期盼	(63)
1. 无聊、无所事事	(63)
2. 接受对方的姿态	(67)
3. 求爱的姿势	(71)
4. 期盼的姿态	(75)

第二章 掌握沟通技巧

一、如何发展自己的人格	(81)
1. 人格是个人的最大财产	(81)
2. 得人尊敬的基础——人格	(83)
3. 善待自己	(85)
二、例行沟通	(89)
1. 声音也有表情	(89)
2. 圆润的措词和清晰的口齿	(90)
3. 设法消除家人的不满情绪	(91)
4. 与邻居的相处之道，最要紧的是不要给对方添麻烦	(92)
5. 上司、同事、部属——纵式沟通的处方笺	(93)

6. 公司里的男女交往要使用潜航法 (94)
7. 推荐你举办不同情趣的家庭式沙龙 (95)
8. 轻视了婚丧喜庆会惹人笑话 (96)
9. 各付各的帐才是漂亮的交往方式 (97)
10. 自我介绍要把握重点 (98)

三、在人际关系发生问题时 (100)

1. 成人吵架要留一条后路 (100)
2. 以六分勇气和四分智慧来拒绝别人 (101)
3. 冷静地应付反对或抵抗 (102)
4. 换个角度对待讨厌的人 (104)
5. 专心一致的努力才能愈挫愈勇 (105)
6. 忍受孤立必须和自己战斗 (106)
7. 有时也该丢弃请托人情 (107)
8. “不顺遂”会跟随逃避的人 (108)
9. 受到误解时立刻处理 (109)
10. 听到不想听的话题时 (110)

四、知性沟通的秘诀 (112)

1. 找出接点，使对方说出他的想法 (112)
2. 访问最好限时十五分钟 (113)
3. 感受人性的香味 (114)
4. 对手的存在是活动的来源 (115)
5. 行动才是检测人的指标 (116)
6. 活用金钱增加人性资源 (118)
7. 在聚会中享受游戏的感觉 (119)



8. 人也有轻重缓急	(120)
9. 以拜访或礼物造成惊喜	(121)
10. 制造气氛的人必须了解自己的角色	(122)
五、有所为与有所不为之人际关系	(124)
1. 不计得失, “缘” 远流长	(124)
2. 所谓亲密是遵守礼节、体贴入微	(125)
3. 骂人也是一种艺术	(126)
4. 喝酒随兴	(127)
5. 为什么要承诺无法履行的约定	(128)
6. 言者无心听者有意	(129)
7. 尽量避免宗教与政治的话题	(131)
8. 人际资源之获得需要时间	(132)
9. 勉强出手反而容易被识破	(133)
10. 寓乐于教	(134)
11. 完美的相逢, 完美的离别	(135)

第三章 处理好上下左右的关系

一、学会赞美别人	(139)
1. 了解他引以为荣的事情	(139)
2. 了解他的弱点	(142)
3. 了解他的爱好	(145)

4. 善于从小事上称赞别人 (148)
5. 做一个内行的赞美者 (152)
6. 真诚的赞美常常是有所保留的 (157)
7. 称赞他的才华 (160)
8. 称赞他的人品 (165)
9. 称赞他的前途 (169)
10. 间接地赞美他人 (173)

二、做一个受欢迎的下属 (177)

1. 公开场合提意见要注意领导的面子 (177)
2. 以请教的方式提出建议更易让人接受 (181)
3. 迂回地表达反对性意见 (186)
4. 提建议可引用领导自己的话为根据，以子之矛攻子之盾 (190)
5. 在娱乐中趁领导高兴时提建议 (195)
6. 准备不充分，考虑不成熟，不可随便提建议 (199)
7. 与领导产生误解怎么办 (204)
8. 当领导发火时下属如何对待 (209)
9. 受领导冷落怎么对待 (213)
10. 发现被领导利用了怎么办 (218)
11. 受领导嫉妒怎么办 (223)
12. 下属与领导发生分歧怎么解决 (226)
13. 看不惯领导的某些行为怎么办 (230)



三、做一个受欢迎的上司 (235)

1. 成功的领导风格 (235)
2. 与组员有良好的关系 (238)
3. 激励意识的培养 (240)
4. 紧握小组的向心力 (243)
5. 个人激励 (246)
6. 面对面的沟通 (248)
7. 培养聆听技巧 (250)
8. 主持一个有魅力的会议 (252)
9. 对群众说话 (254)
10. 书面沟通 (256)
11. 电话沟通 (259)
12. 不必事事亲为——分派工作 (262)
13. 分派的原则 (264)
14. 让他们发挥潜能 (265)
15. 充分授权 (267)
16. 决策需要深思熟虑 (268)
17. 让员工参与、咨询 (270)
18. 掌握正确的时机 (273)
19. 处理投诉事件 (274)

四、做一个受欢迎的同事 (276)

1. 学会与有棱角的同事打交道 (276)
2. 同事之间不可随便交心 (277)
3. 在公司里得注意保存自己 (277)

如何成为受欢迎的人

4. 不要替别人背黑锅 (278)
5. 同事之间最好避免金钱来往 (279)
6. 愚直只会招来不虞之灾 (279)
7. 上司批评同事时，你要先表示有同感再讲同事的优点 (280)
8. 有关同事的隐私，即使知道了也要装作不知道 (281)
9. 不要在同事面前批评上司 (281)
10. 当同事当众被上司责备时，不要马上安慰或同情 (282)
11. 公司外的后台别人不明底细，就看你如何说 (283)
12. 运用“以退为进”、“后来居上”的战术 (284)
13. 要了解公司内的人际关系及派别 (285)
14. 应付口蜜腹剑的人，微笑着打哈哈 (285)
15. 应付吹牛拍马的人，不要与他为敌 (286)
16. 应付尖酸刻薄的人，保持一定距离 (286)
17. 应付挑拨离间的人，最好谨言慎行 (287)
18. 应付雄才大略的人，虚心地学习 (288)
19. 应付翻脸无情的人，应该留一手 (289)
20. 应付愤世嫉俗的人，睁只眼闭只眼 (290)
21. 应付敬业乐群的人，工作得卖力气 (291)
22. 应付踌躇满志的人，尽量顺着他 (291)

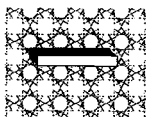
第一章

洞 察 人 心

在为人处世中，洞察人心至为重要。只有深刻了解对方的内心，你才不会会错意，表错情，从而避免沟通不畅。所以，欲成为一个受欢迎的人，首先要做的就是洞察人心。了解对方，一般是通过语言的交流来得以实现，但是，由于各种原因，语言往往成为掩盖某种真实主意的手段，这时，非语言的沟通就变得十分重要，因此，在本章里我们将从观察对方的身体语言入手，介绍如何深刻了解对方的内心世界。

100

100



观察众生百态

以下是三位男士在公共电话亭里跟别人通电话的姿态。请你从他们的姿态来研判他们分别在跟谁通电话？

第一位男士西装上衣扣得好好的，规规矩矩地站在那儿。一边通电话，一边做笔记。

第二位打电话的男士似乎很轻松地站在那儿。头微低，腰微弯，下巴靠着胸部，两脚交互支撑体重，心情似乎很愉快，但是可能讨厌跟对方长谈，好像有意赶快结束通话。

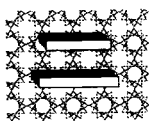
第三位男士，我们看不见他的脸部，因为他完全背对路上行人。他的头歪向一边，似乎陶醉在只有自己跟接话人单独相处的天地里，半掩话筒款款细语。

由第一位的姿态看来，跟他通话的人对他很重要。他可能是一个刚出道的推销员，正在对一位客户通话，好像这位客户就在他的面前。

你认为第二位是在跟谁通电话呢？是不是爸爸妈妈？是不是好朋友？或是家里的妻子？

至于第三位男士，你想他是不是在和女朋友通话？

一个人的外在表现，除非刻意表演，否则经常会把内心的想法自然地流露无遗。平常多用心去倾听，可以从别人的外在表现，正确地判断他内心的想法或看法。



辨识姿势或表情的素材

1. 面部表情

在非语言的沟通工具中最引起争论的莫过于脸部的表情，而且，这也是最常见的一种沟通方式。通常，我们把眼光集中在某人脸上的时间要超过此人的任何一个部位，而它所代表的意义十分广泛，可说是包罗万象。因此，几乎每一个人都可以偶尔遇到“一张杀气腾腾的脸”、“一副死鱼般的呆滞眼神”、“风萧萧兮易水寒，壮士一去兮不复返”的悲壮神色、“厚颜无耻的小人嘴脸”或“色迷迷的眼神”等等。

还有，当你和别人在开业务会议时，你更可以看到各种千奇百怪的表情。有些对你怀有敌意的人正虎视眈眈地把眼睛直往你身上猛瞧，神色中似乎把你当成是他的杀父仇人；也有些人双唇紧抿、二眼微闭、眼角下垂，一副老僧入定的样子；也有些人唾沫横飞、慷慨激昂地在发表演说，只见他双拳紧握、脸上青筋暴露、鼻子一张一合的；当然也有人对你的发言深表赞同与好感，只见他不断地露齿而笑，一副尊敬而又想巴结你的眼神不断地向你瞟来，头也一直点个不停，整个人一副慈眉善目的样子，其实，这是你最佳的合作

对象。

一位著名的心理学家最近写了一本有关营销方面的文章，叫做《推销员如何发现客户心里真正想些什么》，该文说道：

“如果对方的眼睛下垂，脸又撇向一边时，我看你最好一声不响地摸摸鼻子就走；但如果对方的嘴巴自然地张合，没有一丝僵硬的笑容，而且双颊向前倾时，这就表示他大概对你的话产生了兴趣；而如果对方的目光朝你的眼睛注视了几秒钟，而且轻抿一笑撇到一边时，表示他正在考虑你的要求。最后，如果他的脸一直跟着你的脸在晃动，脸上充满毫无心机的笑容，而且兴奋的神色溢于言表的话，不消说，你的生意应该是可以谈成了。”

我们可以发现有许多人认为若是经由脸部的表情来了解对方的话，那无异是痴人说梦。就好像有些玩牌的人知道你所谓的“扑克面孔”是什么意思一样。但是，却很少有人想去分析这些表情——木然、无动于衷、茫然——下所隐藏的真正意义。

Charles Darwin 在他的成名作《人与动物感情的表达》一书中，曾提出下列这些耐人寻味的问题：

1. 眼睛、嘴巴张得很大或者是眉毛上扬时是否只表示惊讶或受到惊吓？
2. 当脸上泛红时，是否都表示害羞或悔恨交加？
3. 如果一个人锁紧眉头、头发竖起、握紧拳头、挺起胸膛时，是否表示他正处于愤怒、反抗或蔑视对方的态度？
4. 当一个人在深思某问题或想了解某件难懂的事时，他是否一定会紧皱眉头、微闭双眼？

他为了广征众议，特别写信给全世界 36 名专家，结果，这些专家都异口同声的认为这个问题的答案都是肯定的。

由 Christopher Branningan 及 David Humphire 所领军的一个英国研究单位，曾把人类脸部、头部及身躯的姿势与表情归纳为 135 种，其中有 80 种是属于脸部或头部的表情与姿势。这其中笑容又分为几种，这里面有三种最为普通，它们分别是“抿嘴微笑”、“露齿而笑”以及“开怀大笑”。

我们不妨简单地做个分析，其中的第一种笑（即抿嘴微笑）是不露出牙齿的，当一个人与任何人、事、物均无涉的时候，这种笑容最常见，换句话说，他是对他自己而笑。至于在第二种笑（亦即露齿而笑）中，上排牙齿清晰可见，在二人眼对眼的接触中常可见到这种笑容，一般来说，当老友相聚或小孩迎接他们的双亲时最常见到的这种“迎接式的微笑”。至于第三种笑容（亦即开怀大笑）则是在游戏中最常见，它通常和笑声是密不可分的，当它大笑时，两排牙齿都暴露在外面，而且这时很少会彼此注视着对方。

其实笑容并不一定是发生在欢乐的时刻，像在英国的明翰大学任教的 Ewan Grant 博士就曾说过“要了解长方形的微笑”这句话，他用“长方形”这个字眼来形容我们必须表现出彬彬有礼的那一面时所展露的笑容。在这个时候，双唇已约略成一个长方形，有点皮笑肉不笑的味道，他还说：“这是当一个人对一个不好听的笑话假装出很乐的那种表情，也是一个女孩子被一个醉汉猛盯时的表情，当然，更像一个漂亮的女职员被她老板猛瞧时所不得不装出来的表情。”

这种“长方形的笑容”是 Ewan Grant 所定义的 5 种基本笑容中的一种，至于说刚才提到的那种“抿嘴微笑”，他把

它叫做“典型没有意义的笑容”，只有在某人自得其乐时才会发生，双唇略向后上方翘，形成优美的弧线，但还是紧拢在一起，所以牙齿露不出来。另外，他管“露齿而笑”叫做“问安式的微笑”，笑时只有上排牙齿看得见，双唇微微的张开而已。至于那种“开怀大笑”，就只有在真正充满喜悦与兴奋时才会发生，笑时嘴巴张得很大，双唇向后弯曲得很厉害，而且两排牙齿清晰可见。另外，还有一种非常像“露齿而笑”的笑容，但是，唇印抿在上下两排牙齿之间，这种下唇几乎快看不到的笑容一般在腼腆害羞的女孩子脸上最容易看见，这表示她对眼前这个人不屑一顾。

二人发生冲突时，往往会引起另外一些表情，如睫毛下垂、眉头深锁，双唇紧紧地绷住，而且略向前靠，牙齿没有外露，还有，头部或胸膛以一种近乎防御的姿势向前挺起，有时双眼还瞪得大大地望着你，活像两个大铜铃。处在这种紧张气氛的情况下，双方很少会把目光自对方身上移开，由于害怕被对方的目光所“击败”或震慑住，两眼始终戒备森严的瞪住对方，而且注意力也出奇的集中。

当一个人震惊时脸上的表情也很有意思，因为受到了震惊，双颊会陡地一沉，而且上下颌的肌肉会突然松弛下来，致使嘴巴咧得很大。但是，如果嘴巴是在无意中张大的话，那就不是震惊所造成的了，这时，绝大多数是因为他专注于某件事情所导致，比如说在面对一大堆复杂的机器零件而无法把它拼凑回去时就会有这种表情，这时，脸部位于眼睛以下的每一寸肌肉都完全松弛下来，有时候舌头甚至还会从嘴巴里冒出来呢！

许多人都相信如果一个人想要对我们隐瞒什么事情的