

SHEJIAO DE XUEWEN

全新的社交自助读本，给你最丰富的社交营养

关注前途和命运的人必看的人际交往手册
最给力、最实用、最经典的社交书

社交的学问

构建圆通的人际关系宝典

杨丽丽◎编著

有效解决社交问题，迅速提升社交力！
帮你跨过交际的门坎，到达成功的彼岸！

关注前途和命运的人必看的人际交往手册
最给力、最实用、最经典的社交书

社交_的学问

构建圆通的人际关系宝典

SHEJIAO DE
XUEWEN

GOUJIAN YUANTONG DE RENJI GUANXI BAODIAN



中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交的学问：构建圆通的人际关系宝典 / 杨丽丽编
著. —北京：中国长安出版社，2011.7
ISBN 978 - 7 - 5107 - 0436 - 9

I. ①社… II. ①杨… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 140122 号

社交的学问：构建圆通的人际关系宝典

杨丽丽 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) 85099947
印刷：三河市鑫利来印装有限公司
开本：710mm × 1000mm 1/16
印张：18
字数：200 千字
版次：2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

书号：ISBN 978 - 7 - 5107 - 0436 - 9
定价：38.00 元



前言

打造深度社交力

每一个人都梦想着成功，但是很多人都在追求成功的战场上做了“炮灰”。这些人不乏众人眼中的优秀者，他们勤奋刻苦，他们工作能力强，他们出口成章，他们学识渊博……在众人眼中，他们完全有能力摘取成功的桂冠，那为什么最终被淘汰了呢？如果你仔细观察就会发现，他们大多都不善于与人交往。

在我国历来的教育中，人们普遍把智力教育放在首位，社交能力的培养常常处于被忽视的地位。卡耐基说：“一个人的成功只有 15% 来自于他的专业技术，而其余的 85% 则要靠人际关系。”也就是说，那些传统认识中的优秀人士拿到的也只是占成功总分 15% 的分数，而另外占 85% 的人际关系分数可能恰恰偏低。整体成绩不及格，这就是为什么很多学业优秀者并不能取得成功的重要原因。

要想真正成为一个成功人士，需要专业技能和社交能力齐头并进。随着社会的发展，随着社交活动的频繁，人们越来越认识到社交能力的重要性。中国工程院院士、清华大学化工科学与技术研究院院长金涌，在浙江工业大学座谈时曾经表示：“社交能力、在梯队中的工作效率、信息收集能力、自学能力、信息分析能力是大学生最重要的五项能力，其中，社交能力位列首位。”

社交能力是一个人成功的主导力量，是一个人生存与发展的前提和基础，理应得到人们的高度重视。卡耐基说：“一个不能够彻悟何为社交，并且把它灵活运用于自己生活中的人，一辈子都是一个新的‘鲁滨逊’——孤独的单行者！”美国前总统罗斯福说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”正是因为他们把社交能力看得非常重要，他们才会比别人更容易取得成功。

然而，社交能力的培养也不是轻而易举的事情。要不饮誉全球的“石油大王”洛克菲勒怎么会说出下面这段话来呢？他说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

社交能力不是天生的，它需要后天长时间的锤炼和培养。社交是人与人的交往，人性是复杂的，与人交往大有学问，所以说，要想提高社交能力，就必须掌握社交的学问。当然，提高社交能力不是我们的终极目的，我们的目的是借助社交能力的提高，最终取得事业的成功。如果能谙熟社交的学问，并且在人际交往中灵活加以应用，相信您定会有所收获。



目录 CONTENTS

上篇 做好社交的心理准备

第1章 调节自我心理，破解社交内因

作为社交的主体，我们能否与人建立良好的人际关系，其主要问题在我们自己身上，而外因要通过内因起作用。处理人际关系的诀窍在于你必须有开放的人格，也就是说，只有解决了自身影响社交的心理问题，我们才能更好地与人交往。

- ▶ 带着镣铐跳舞，舞姿不会优美 / 3
- ▶ 强中自有强中手，莫生嫉妒心 / 6
- ▶ 有脾气不是错，乱发脾气就是你的错 / 9
- ▶ 社交场上不欢迎仰着脸看人的人 / 11
- ▶ 完美没有标准，坚持独特的自己 / 13
- ▶ 喜欢引起喜欢，你喜欢他，他才喜欢你 / 15

第2章 了解国人心理，找到社交根基

中国人有一些根深蒂固的、带有共性的性格特征，不了解这些特点，交际就很难顺利地进行，可以说，掌握了这些特点，便找到了社交的根本。

- ▶ 丢什么不能丢了“面子” / 18

- ▶ 中国人说话往往“口是心非” / 21
- ▶ 当他不发表意见时，说明他真的有意见 / 23
- ▶ 表现得越是信任，猜疑之心越重 / 25
- ▶ 表面热情不代表心里就喜欢 / 28
- ▶ 在好话面前，人人都会“缴械投降” / 30
- ▶ 爱占小便宜，但不爱欠人情 / 32

第3章 瞬间看透人心，占据社交主动

军事家孙子说过：“知己知彼，百战不殆。”军事作战如此，人际交往也是一样，要想在社交场上赚取人气，就要练就看透人心的功夫。

- ▶ 注视对方的眼睛，眼睛是藏不住秘密的 / 35
- ▶ 服饰是人的名片，你想知道的都写在上 / 38
- ▶ 看穿“声情并茂”背后的动机 / 40
- ▶ 不经意的小动作最容易出卖他的心 / 42
- ▶ 握手也能知人心，通人性 / 45
- ▶ 不用过多深谈，也能解其内心 / 47

第4章 运用心理策略，夺得社交高地

人际场上的你来我往，表面上看似言语行为的“交锋”，其实无一不是心理的较量。心理素质的好坏，心理策略谋划是否巧妙、高超、到位，是交际能否成功的关键。

- ▶ 超限效应：人人都有底线，不要让人不耐烦 / 50
- ▶ 刺猬法则：适当的距离产生美 / 53
- ▶ 自己人效应：成为“自己人”，啥事都好商量 / 55
- ▶ 名人效应：借助名人的威望“炒作自己” / 57
- ▶ 投射效应：不要把自己的想法强加给别人 / 59
- ▶ 登门槛效应：提要求要一步步地来 / 62
- ▶ 出丑效应：自曝己短，受人欢迎 / 64



► 近因效应：熟人的印象往往定格在最后一眼 / 67

中篇 解决社交的技术问题

第5章 做好首次亮相，打下社交基础

第一印象对后续的交往来说十分重要，良好的第一印象会让之后的交往更加顺利，所以，要想建立圆通的人际关系，就让自己的首次亮相给力一些吧！

- 简单的笑容会给你带来不简单的吸引力 / 73
- 谈吐优雅招人爱，谈吐粗俗招人烦 / 76
- 不要小视寒暄的作用 / 77
- 把对方最感兴趣的事情作为切入口 / 79
- 时刻带着好的面部表情出席社交场合 / 82
- 记住别人的名字，也别忘介绍自己的名字 / 84

第6章 学会为人处世，深化社交魅力

世上各种人际关系的长久维系莫不需要拥有做人的魅力，“须交有道之人，莫结无义之友”，这是中国人内心的交往标准。

- 过河拆桥，你将没有后退的机会 / 87
- 人情要有来有往，收支平衡 / 90
- 做人要大气，才能聚人气 / 92
- 生命不可能从谎言中开出灿烂的鲜花 / 94
- 友好的态度得人尊重，讨好的态度让人轻视 / 96
- 谁都希望与善解人意者成为朋友 / 98
- 苛责别人只会孤立自己 / 100
- 没有人愿意被利用，千万不可现用现交 / 102
- 要想人缘好，补台不拆台 / 103

第7章 善用技巧方法，催化社交情感

找对方法好办事。事情要想办成功，方法是最重要的。人际关系的搭建也是这个道理，如果能找到一些方法和窍门，找到情感融合的催化剂，那么构建圆通的人际关系一点儿都不难。

- ▶ 要想找贵人，先要动其心 / 106
- ▶ 幽默是可解百毒的药草 / 109
- ▶ 夸别人没有夸过的，赞别人未曾发现的 / 110
- ▶ 每个人都喜欢与热情的人交往 / 113
- ▶ 通过多次接触强化你在别人心目中的印象 / 115
- ▶ 困境时拉人一把，彼此感情更加深化 / 117

第8章 提高沟通能力，促进社交成功

沟通，就是人与人之间交流思想，传情达意的一个过程。看似很简单，其实却有很深的学问。如果不能正确巧妙地表达，不仅达不到沟通的初衷，还会为自己的交往埋下隐患。

- ▶ 交际场少不了批评，批评不可伤人自尊 / 119
- ▶ 道理讲不通，那就用情感融化对方 / 122
- ▶ 语言表达巧，成功系数高 / 124
- ▶ 感谢的话该说就要说，不能闷在心里 / 127
- ▶ 不该说时别开口，该你说时也别轻易说 / 128
- ▶ 必要的沉默胜过滔滔不绝的言谈 / 130
- ▶ 与人沟通，自以为是要不得 / 133
- ▶ 善听者比善言者更能打动人 / 134
- ▶ 随意打断别人的话会让人愤慨 / 137



第9章 做个礼仪达人，提升社交文明

中国礼仪第一人周思敏说过这样一句话：“你的礼仪价值百万，得体的你价值千万！”所以，如果你想成为交际场上熠熠生辉的交际明星，首先就要规范自己的言谈举止，做一个礼仪达人。

- ▶ 应酬有度，酒桌礼仪要知晓 / 140
- ▶ 举止是一个人品位和气质的体现 / 143
- ▶ 优雅的进餐风度尽显魅力 / 145
- ▶ 得体的穿着是对他人的一种尊重 / 147
- ▶ 接电话小动作体现素质和涵养 / 150
- ▶ 乘坐电梯，不要丢了礼节 / 152
- ▶ 巧送礼品传心意 / 154

第10章 巧妙化解冲突，不惧社交障碍

任何一种不顺畅的交流都是因为冲突的存在，思想的冲突、理念的冲突、语言的冲突、肢体的冲突，都会造成人际关系的不顺畅。冲突一旦产生，逃避是最消极的做法，一定要找到合适的方法，巧妙化解冲突，润滑人际关系。

- ▶ 诚挚的歉意会化解所有的矛盾 / 157
- ▶ 将拒绝的话巧妙说出口 / 160
- ▶ 保持谦恭的态度，终究会化敌为友 / 162
- ▶ 耐心听完对方的埋怨再解释 / 164
- ▶ 找到被冷落的原因，对症下药 / 166
- ▶ 遭遇尴尬要镇定，自我解嘲显风度 / 168
- ▶ 岔开话题，避开对方的锋芒 / 171

下篇 打通所有的人际关系

第 11 章 得到领导欣赏，前途不再“无亮”

不管是你的直接领导还是最高领导，他们都是能够掌控你职场命运的厉害角色。你要想有所发展，就必须讨得他们的欢心，得到他们的器重。除非你是不想在职场好好混了，否则，领导这层关系你必须打通。

- ▶ 要服从，但不要做毫无主见的应声虫 / 177
- ▶ 领导出错，巧化危机解僵局 / 179
- ▶ 工作有分寸，到位不越位 / 181
- ▶ 把“红花”戴在领导胸前 / 183
- ▶ 在领导面前逞能就是和自己过不去 / 185
- ▶ 永远不要和领导称兄道弟 / 187
- ▶ 当众提意见，有损领导威严 / 189
- ▶ 红人之所以红，是因为他懂领导的心思 / 192
- ▶ 增加在老板面前的曝光率，让每次亮相都精彩 / 194

第 12 章 有了下属拥护，领导地位稳固

在各种人际关系中，与下属的关系可能是最容易被人忽视的，但其实这层关系也非常重要。下属虽然受你管辖，但“水能载舟，亦能覆舟”，你的工作需要下属支持，如果你惹恼了他们，你的地位也会不稳的。

- ▶ 切莫对下属随意开空头支票 / 197
- ▶ 对下属的关心不要只停留在口头上 / 200
- ▶ 做领导的不怕严厉，就怕有失公平 / 202
- ▶ 表现亲和力，首先在态度上征服员工 / 204
- ▶ 虐待员工的领导，搞垮的会是自己 / 206
- ▶ 给失败者更多的关怀 / 208



第 13 章 融洽同事关系，工作开展顺利

与同事关系的好坏，无论对自己的工作还是生活都有着相当大的影响。如果同事之间关系融洽、和谐，大家就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展。所以，搞好与同事的关系非常重要。

- ▶ 同事相处，和谐是主旋律 / 212
- ▶ 不想招人烦，就不要处处显摆自己 / 214
- ▶ 拿什么对待你，那可怕的嫉妒心 / 216
- ▶ 关系再好，也不可什么话都说 / 218
- ▶ 升职之后，谨慎转身 / 220
- ▶ 巧妙利用技巧，求得同事合作 / 222

第 14 章 感情需要经营，婚姻也是社交

著名作家柏杨曾经说过这样一段话：“爱情是不按逻辑发展的，所以必须时时注意它的变化。爱情更不是永恒的，所以必须不断地追求。”可见，爱情是需要悉心经营、用心维护、不断追求的，只有这样，爱情之花才会躲过枯萎的命运，永远绽放它美丽的容颜。而这经营、维护、追求的过程其实就是社交。

- ▶ 获得爱情也要玩儿点儿心计 / 225
- ▶ 没有尊重就没有和谐 / 228
- ▶ 唠叨是对他人精神的折磨 / 230
- ▶ 别做醋坛子，但要适时表现醋意 / 232
- ▶ 别让拥抱成为夫妻间的“稀缺品” / 234
- ▶ 没有了“欣赏”，爱情拿什么保鲜 / 236
- ▶ 猜疑产生的时候，就是和谐死去的时候 / 239
- ▶ 应酬重要，家庭更重要 / 241

第15章 朋友感情再笃，也要懂得维护

无论是结交新朋友，还是巩固老朋友，都不是随意的行为。与什么样的人交友，怎样交友，都有一定的讲究，切不可因经营不当而伤害了友情。

- ✎ 不可以相见一次，便胜似相识三秋 / 244
- ✎ 宁可跟优秀的人打架，也不跟糊涂的人交友 / 246
- ✎ 牢固的友情需要常来常往 / 248
- ✎ 与朋友相处要理智，慎讲哥们儿义气 / 250
- ✎ 不要把朋友当做你倾倒负面情绪的垃圾桶 / 252
- ✎ 过度的关心对朋友是一种负担 / 254
- ✎ 恶意的玩笑不要开，善意的玩笑谨慎开 / 255
- ✎ 不要轻易地拿友情和金钱PK / 257

第16章 只有交好客户，不会断了财路

顾客是商家的衣食父母，是商家生意兴旺发达的支撑。如果没有了顾客，商家的生意也就该关门大吉了。所以，不管是商家还是职场中人，要想有所发展，一定要交好自己的客户，千万不能得罪他们。

- ✎ 看清顾客既疼钱又要面子的心理 / 260
- ✎ 不要把顾客分成三六九等 / 263
- ✎ 把每一个客户都当做朋友来关心 / 265
- ✎ 考虑客户的感受，在细节处打动他 / 267
- ✎ 了解客户需求，别让他感到被强迫 / 269
- ✎ 做生意，回头客很重要 / 271
- ✎ 热情接待挑剔者，嫌货才是买货人 / 273



- 第1章 调节自我心理，破解社交内因
- 第2章 了解国人心理，找到社交根基
- 第3章 瞬间看透人心，占据社交主动
- 第4章 运用心理策略，夺得社交高地

人际技巧是以同理心和自我认知为基础慢慢培养起来的，即使是最聪明的人，如果缺乏这方面的能力也很难有成功的人际关系，甚至给人傲慢、可厌或迟钝的感觉。

——畅销书《情商》作者 丹尼尔·戈尔曼



第1章

调节自我心理，破解社交内因



几乎所有的人都懂得处理好人际关系的重要性，但尽管如此，大多数人都不知道怎样才能处理好人际关系。作为社交的主体，我们能否与人建立良好的人际关系，其主要问题在我们自己身上，而外因要通过内因起作用。处理人际关系的诀窍在于你必须有开放的人格，也就是说，只有解决了自身影响社交的心理问题，我们才能更好地与人交往。

| 带着镣铐跳舞，舞姿不会优美 |

有一天，一只老青蛙遇见一只老蜘蛛，大吐苦水道：“我一辈子都在辛勤工作，但只能勉强糊口。现在我年老力衰，等待我的却是饥饿而死的命运。

而你，我从没见你劳动过，却衣食丰足，即使现在老了，仍不愁吃喝，自有投网者送来美味佳肴，这世道真不公平啊！”

老蜘蛛回答说：“你说得不对，想当年，我每天操劳，日复一日地织我这张网，好不容易生活才有了依靠。就是现在，我还随时要修复经常出现的破洞。你之所以生活艰辛、老而无靠，那是因为你是靠四条腿在生活，而我是靠一张网在生活，网不会因我年老而衰，所以我虽然年事已高，而生活不愁。如果我也像你一样靠我这几条纤细的腿来生活，我会过得比你还惨百倍。”

人又何尝不是如此？靠个人能量，搏不过狮子，但倚仗外来的能量，却可以把狮子关在笼子里供人观赏。所以，个人的能量大小和成功与否，来自于人际关系，良好的人际关系，则来自于良好的社交。

在现代社会，社交已经成为一个人生存发展的必需，应该说，人人都知道社交的重要性。但是，有一类人始终不敢走进社交圈，他们看着别人靠着交际能力大展宏图，却没有勇气打通交际之路，融入社交圈子，唯有眼巴巴羡慕的份儿，这实在是件遗憾的事儿。这类人之所以不敢大胆迈出社交的脚步，常常是自我心理在作怪。他们总认为自己身上有很多不足之处，不想在人前丢脸，所以他们经常蜷缩在自己熟悉的圈子里，很少或者根本不去参加社交活动。这种做法显然是不符合当前的社会需要的。可以说，对于现代人，拒绝参加社交活动就是拒绝成功。如果你渴望成功，就不要在社交活动面前说“不”。

带着镣铐跳舞，舞姿不会优美。同理，带着自卑的枷锁参加社交活动，言谈举止放不开，于己于人都会不会轻松，也就很难融入其中。所以，对于有自卑心理的人，当务之急就是打碎枷锁，调整心态，正确认识自己，不要因为某些缺点而觉得自己一无是处，要善于发现自己的优势和长处。经常给自己积极的暗示，及时弥补自己的缺陷，这对于克服自卑心理，增强自信心有着很大的帮助。

美国第16任总统亚伯拉罕·林肯是一位伟大的总统，他是一个传奇。