

交际力

——人生应学会的8种交际能力

邱 婕 编著

Jiaojili

打造人生魅力 · 成就人生梦想 · 实现人生辉煌

有这样一句话，没有交际能力的人，就像大海中没有帆的小舟，永远到达不了人生的彼岸。这句话虽然简单，但是富有哲理。它充分说明了一个问题，在生活中，无论你个人的财富有多么雄厚，你的条件有多么好，如果没有良好的人际关系，你就无法得到真正的成功，自然就不会拥有真正幸福的生活。

北京工业大学出版社

交际力

——人生应学会的8种交际能力

Jiao jili

打造人生魅力 · 成就人生梦想 · 实现人生辉煌

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

交际力：人生应学会的 8 种交际能力 / 邱婕编著. —北京：
北京工业大学出版社，2012.5
ISBN 978-7-5639-3032-6

I. ①交… II. ①邱… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 046364 号

交际力——人生应学会的 8 种交际能力

编 著：邱 婕

责任编辑：刘学宽

封面设计：彩奇风

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本：700 mm×1000 mm 1/16

印 张：15.5

字 数：200 千字

版 次：2012 年 5 月第 1 版

印 次：2012 年 5 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-3032-6

定 价：28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言



人们都应该听说过这样的一则故事：

孔子在路边休息。驾车的马匹松了缰绳，跑去吃了别人的庄稼。那户种田的人就把孔子的马牵走了。子贡经孔子允许，前去索要马匹，子贡像搞外交式的运用辞令，说得文绉绉的。那个种田人根本听不进去，也不肯把马还给子贡。子贡只好回来向孔子复命。

这时，孔子一行人中有一个刚刚拜孔子为师的村野之人，他请求孔子允许他前去索要马匹。他走过去对那种田人不客气地说：“你也不是把地种到了东海上边，我也不是在东海里走路，活人总是要碰面的嘛！我的马怎么能避免不吃你的秧苗呢？”那个种田人听了这话挺高兴，回答说：“说话要是都像你这么说就好了，多有说服力呀！哪能像刚才来的那个人那样呢，说了半天话也没说明白。”说着，就解开拴马的缰绳，把马交给了来人。

这就是交际的魅力。

有这样一句话，没有交际能力的人，就像大海中没有帆的小舟，永远到达不了人生的彼岸。这句话虽然简单，但是富有哲理。这句话充分说明了一个道理，在生活中，无论你个人的财富有多么雄厚，你的条件有多么好，如果没有良好的人际关系，那么你就无法得到真正的成功，自然就不会拥有真正幸福的生活。

无论你从事的是什么职业，无论你担任的什么职务，交际都是除了



工作本身之外的最重要的事情，甚至可以直接影响到工作本身。所以，你在工作生活之余，不妨学着提高一下自己的交际能力，使得你以后的人生道路更加平坦。

那么，朋友，你想拥有和谐融洽的人际关系吗？你想在错综复杂的人际交往中游刃有余，永远立于不败之地吗？你想在杀机四伏的生意场上独占鳌头，获取持久永恒的竞争力吗？那么，有一种能力是你必不可少的，那就是交际力。交际力是指妥善处理组织内外关系的能力，主要包括吸引力、亲和力、沟通力、协调力、应变力、交涉力、诚信力、识辨力等。吸引力可以为你营造超人的气场，瞬间吸引他人的注意；亲和力可以让你亲切和蔼待人，拉近彼此情感的距离；沟通力可以让你善于与人交流，摸清他人的思想，增进相互的了解；协调力可以让你顺利协调各方关系，化解复杂矛盾，疏通各种渠道；应变力可以使你冷静应对尴尬，灵活化解僵局；交涉力可以使你精于协商谈判，巧妙化解彼此分歧；诚信力可以为你打造良好信誉，赢得广泛人脉；识辨力可以让你善于观人察势，练就火眼金睛。本书将告诉你如何获取这些能力，将帮助你打造人生魅力，成就你人生的梦想，实现人生的辉煌！

目 录



能力一 ▶ 吸引力——营造超人气场，瞬间吸引他人

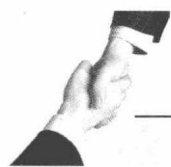
吸引力是指能引导人们沿着一定方向前进的力量，换句话说，吸引力就是魅力。文章有魅力，人们就喜欢读；人有魅力，别人就喜欢与之交往。要想做个有魅力的人，就需要从学识、修养、衣着、口才等方面全力打造自己。

得体的着装彰显无穷魅力	2
第一句话瞬间吸引他人	4
修炼引人注意的社交口才	7
礼仪是吸引他人的名片	19
诚信让你赢得人心	23
修养体现你的人格魅力	25
丰富的知识博得别人关注	29
宽阔胸怀让你凝聚人心	31

能力二 ▶ 亲和力——亲切和蔼待人，拉近彼此情感

亲和力是使人亲近、愿意接触的力量。亲和力可以凝聚力量，战胜困难，取得成功。微笑外交、真诚宽容、善于倾听、言语温和、牢记别人的姓名等，都是亲和力的具体体现。

怎样培养你的亲和力	38
微笑最能显现你的亲和力	40
真诚待人获得信任	44



交际力 8

——人生应学会的8种交际能力

宽容待人拉近彼此距离	47
善于倾听赢得好感	51
用温和的语言拒绝别人	56
记住别人的名字增进情感	61
幽默容易让人亲近	64

能力三 ▸ 沟通力——善于与人交流，摸清他人思想，增进相互了解

沟通力是与别人交流思想，表达意念，寻求共识的能力。其中“沟”是手段，“通”是目的。沟通能力是维护人际关系的前提和基础。良好的沟通力既需要掌握沟通的技巧，还需要察言观色，有一副好的口才。

人际沟通很重要	68
沟通是合作的基石	71
把握沟通的脉搏	73
沟通要有好口才	75
沟通也要看人说话	78
沟通是和谐的秘诀	81
学会多赞美别人	84
把话说到对方心里面	87
站在对方的立场说话	90
沟通中的批评艺术	93
幽默是沟通的金钥匙	98
亲切称呼缩短距离	102
伸出手传递你的诚意	105

能力四 ▸ 协调力——协调各方关系，疏通各种渠道

协调力是调节人与人之间各种矛盾的能力。无论是工作还是生活中，你都会遇到一些麻烦的人或事，在处理这些问题时，考察的是人



的协调力。化解矛盾协调人际关系要有一定的方法和技巧。只有相互化解矛盾和隔阂，避免一些毫无意义的争论和吵闹，这样人际关系才能融洽，个人顺利发展才有很好的保障和促进。

怎样协调好与朋友的关系·····	110
用宽容协调矛盾·····	113
正话反说好协调·····	117
逆向思维协调人际矛盾·····	119
协调关系也要因人而异·····	122
怎样协调与上司的关系·····	127
怎样协调与同事的关系·····	132
怎样协调与下属的关系·····	137
怎样协调与邻居的关系·····	142

能力五 ▸ 应变力——冷静应对尴尬，灵活化解僵局

所谓应变力就是当环境、条件、对手等发生变化时，能够及时采取措施迅速加以应对的能力。良好的应变能力需要必要的知识、出色的智慧、敏捷的头脑和丰富的经验。因时而变、因势而变，以灵活新奇的形式随机应变；针对不同的事情，巧妙地采取应变策略。如果能做到这些，你将前途无量，无坚不摧。

巧妙应变，留有台阶·····	146
沉着应对，巧救冷场·····	147
调侃自己，消除隔阂·····	150
巧说软话，打破僵局·····	153
换个角度，合理解释·····	156
冷静处理，补救口误·····	159
发散思维，打好圆场·····	162
见机行事，临危不惧·····	165
机智应对，巧脱困境·····	169
含糊其辞，应对刁难·····	171



能力六 ▽ 交涉力——精于协商谈判，化解彼此分歧

交涉力是具有利害关系的各方为了满足各自的需要，就所关心的问题磋商，就所争执的问题相互协调与让步，努力达成协议的过程和行为。要想在社会上“吃得开”、“行得通”、“玩得转”，就要精于协商谈判，化解彼此分歧，这样才能在交际中游刃有余、立于不败之地。

知彼知己，百战不殆·····	176
黑白脸谱，角色变换·····	179
以退为进，出奇制胜·····	182
坚持自己的底线·····	185
打破谈判中的僵局·····	189
巧妙应酬，识破谈判谎言·····	192
用坦诚的语言打动人·····	193

能力七 ▽ 诚信力——打造良好信誉，赢得广泛人脉

诚信就是诚实、守信，它是做人的基本原则，是一个人不可缺少的道德品质。诚信是为人处世的根本，诚信是成就事业的基础。现代在商业社会中，诚信就是品牌，诚信就是财富，诚信就是优势。

诚信是为人处世的根本·····	198
诚信是道德的品牌·····	199
诚信是人生的财富·····	200
诚信是做人的优势·····	202
失诚信者失人心·····	203
言而有信才能获取信任·····	205
诚信是交际的通行证·····	206



能力八 ▶ 识辨力——练就火眼金睛，善于观人察势

识辨力就是认识辨别的能力。要想获得交际的成功，就要学会观察人心，洞察形势，学会说合适的话，做恰当的事，这样你就具备了对周围事物的掌控力和对生活的把握力，成功和幸福也就掌握在了自己手里。识辨力可以帮助你把握身边机遇，获取冷门商机。

要善于洞察人心·····	210
从眼神中读懂对方·····	213
从闲谈中破译对方心态·····	215
识人心离不开观其行·····	218
看人要靠自己的心智·····	220
收集信息，提高自我观察力·····	223
综合观察，把握分寸·····	225
高瞻远瞩，抓住先机·····	227
独特洞察力，智者创造先机·····	229
学做有心人，发现冷门商机·····	232

吸引力

能力一：吸引力

——营造超人气场，瞬间吸引他人

吸引力是指能引导人们沿着一定方向前进的力量，换句话说，吸引力就是魅力。文章有魅力，人们就喜欢读；人有魅力，别人就喜欢与之交往。要想做个有魅力的人，就需要从学识、修养、衣着、口才等方面全力打造自己。



得体的着装彰显无穷魅力

“佛靠金装，人靠衣装”，恰到好处的着装可以在社交中给人带来美的感受，大大提升社交中公关的效果。以下两点最能展现出服饰的风采，体现个人的魅力，给人以美感：

1. 整洁是服饰美的首要条件

无论在何种场合、穿何种衣服，你都要保证服装整齐洁净。只有如此，才能保证服饰有美感。否则，无论你穿何种品牌、质地、式样、颜色的衣服，都会给他人留下不洁、不好的印象，也就无所谓服饰美了。

2. 协调是服饰美的艺术特征

一个人着什么装，怎样打扮，都必须与个人的性格、气质、职业、年龄以及穿戴的环境、季节相协调，才能与审美要求相符，才能符合社交礼仪规范，才能给他人以美的感受。

着装还要与交际环境协调。与你工作环境不相适应的着装可能是叛逆的标志。

一家公司有位年轻美丽的行政助理，自从她开始与摇滚乐手约会，便逐渐改变了端庄的穿着和职业女性的发型。改变装束是为了在下班后会男友时不必再换衣服。而不幸的是，正当她在事业上渐具竞争力时，却破坏了自己的职业形象。她的优势地位也伴随着她的职业形象一起消失了。

公然违背着装规则会被视为对权威的挑战。无论是女人穿超短裙，打扮得珠光宝气，还是男人经常敞着衬衫领口，穿运动夹克衫，给人留



下的印象可能都是：“你对工作不严肃。”不过，即使是办公楼里着装最佳人士有时也会左右为难：因为同时还要避免给人留下仅仅对衣服感兴趣的印象。要以着装向人传达这样的信息为原则：“你属于这里”，“你有独特的判断力和高雅的品位”。一套服装是否适合你所处的环境受许多因素的影响：你的工作性质、你居住的地区、气候以及特定的场合。很显然，衣着是否得体主要决定于你的工作性质。常与别人打交道的工作一般需要使自己的着装更加职业化一些。与广告、软件开发或娱乐业人员相比，领导者应该选择较为保守的服装。你穿的衣服应让你安全自如地进行工作中的各种活动。

在许多情况下，当地的气候决定着服装的样式。衣服的面料要符合天气的情况，如果你在深圳温暖的冬天穿着厚厚的羊皮夹克，人们就会认为你连一些基本的常识都不懂。在北方，男人常穿带翼波状盖饰的皮鞋，而且比其他地区男人穿的鞋厚实。

环境和场合对衣着也起着决定性的影响。比如，如果你在盘点时穿西服就显得有点儿不合适了。一家财务公司的合伙人清楚地记得，有一天他穿了一双带有流苏的鞋去办公室。路上不断有人问他：“你要去打高尔夫球吗？”

着装也是一种无声的语言，它显示着一个人的个性、身份、角色、涵养、阅历及其心理状态等多种信息。在人际交往中，着装直接影响到别人对你的第一印象，关系到对个人形象的评价，同时也关系到一个企业的形象。

一天上午，张霄赶到某公司参加最后一轮应聘。主考官是该公司的王总。在考试快要结束时，张霄才满头大汗地赶到了考场。王总瞟了一眼坐在自己面前的张霄，只见他满脸通红，大滴的汗珠子从额头上冒出来，上身一件红格子衬衣，加上满头乱糟糟的头发，给人一种疲疲沓沓的感觉。王总仔细地打量了他一阵，疑惑地问道：“你真的是研究生吗？”张霄很尴尬地点头回答：“是的。”接着，心存疑虑的王总向他



提出了几个专业性很强的问题，张霄渐渐静下心来，回答得头头是道。最终，王总经过再三考虑，最终决定录用张霄。第二天，当张霄第一次来上班时，王总把张霄叫到自己的办公室，对他说：“原本在我第一眼看到你的时候，我不打算录用你，你知道为什么吗？”张霄摇摇头。王总接着说：“当时你的那副尊容实在让人不敢恭维，满头冒汗，头发散乱，衣着不整，特别是你那件红格子衬衫，更是显得不伦不类，不像个研究生，很像个自由散漫的社会小青年。你给我的第一印象太坏。要不是你后来在回答问题时很出色，你一定会被淘汰。”

张霄听罢，这才红着脸说明原因：“昨天我前来赶考时，在大街上看见有人遇上车祸，我就主动协助司机把伤员抬上出租车，并且和另外一个路人把伤员送去医院。从医院里出来，我发现自己的衣服沾了血迹，于是，我就回家去换衣服。不巧我的衣服还没干，我就把我二弟的一件衬衫穿来了。又因为耽误了时间，我就拼命地赶路，所以，时间虽然赶上了，却是一副狼狈相……”

王总这才点点头说：“难得你有助人为乐的好品德。不过，以后与陌生人第一次见面，千万要注意自己给别人的第一印象啊！”

张霄的工作很出色，不出半年，就被升为业务主管，深得王总的器重。

从以上小故事中可以看到，一个人的仪表相当重要。有时候，它可以决定一个人的前程甚至命运。

☞ 第一句话瞬间吸引他人

第一句话可营造良好气氛。与人交谈时，第一句话非常重要。这就要求人们要有一定的交际能力和口才技巧。

第一句话往往能够成为打开与人交往的一扇窗户，为接下来的交往



营造融洽的气氛，奠定有效沟通的基础。因此，学会说好第一句话是赢取对方好感和吸引对方的有效方式。

李斌是一个人际关系非常好的人。无论是与陌生人谈话，还是与熟人聊天，他都能营造出非常活跃的谈话气氛，并在交谈的过程中，使双方感情进一步加深，这就是他获得好人缘的重要原因。

一次，李斌受邀参加一位同事的生日聚会。李斌如约而至，在聚会上遇到了王浩。他从容地走上前去，彬彬有礼地说道：“您好！听说您和今天的寿星是老同学？”王浩高兴地点头说：“您是？”“我是他的同事，很高兴能认识您！今天真是个好日子，不但能给同事祝寿，还能结交一位朋友，难得。”李斌面带微笑地说。就这样，王浩对李斌产生了好感，高兴地迎合着李斌的话题。聚会结束时，他们两个人已经互换了联系方式。后来，成为了经常联络的朋友。

李斌与王浩能够成为好朋友，第一句开场白的话作用最大。如果李斌的第一句话没有引起王浩的注意，没有为交谈营造一个良好的气氛，那么两个人的交际情况可能会是另外一番景象。

当然，说好第一句话，并不只是局限于与陌生人的交往中，还要渗透到朋友、夫妻、亲人的交往之中，这样才可增进友情、巩固爱情、温暖亲情。

那么，如何才能把第一句话说好呢？以下几点可供参考：

1. 让第一句话拉近彼此的距离

赤壁之战中，鲁肃面见诸葛亮的开场白是：“我，子瑜友也。”子瑜是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，与鲁肃是忘年之交。就这样，鲁肃与诸葛亮攀上了关系，拉近了双方的距离。任何一个人都不可能离开社会、离开人群而独自生活，只要彼此都留意，就不难发现双方存在的那层“亲戚”关系。

这种初次见面互相攀认式的谈话方式，很容易搭起陌生人之间谈话的桥梁，使他人短时间内产生一见如故的感觉，从而给对方留下良好



的第一印象。

2. 用第一句话让人体会到尊重

对陌生人表示敬重、仰慕，是礼貌的第一表象，是拉近双方距离最有效的方法。采用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能胡乱吹捧，说话的内容要因时因地制宜。

例如：“您的大作我读过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹风采！”

“今天是教师节，我能见到您这位颇有名望的教师，不胜荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

3. 在第一句话中就把问候送出去

无论是初次见面，还是与熟人见面，问候是少不了的。见面后，第一句话最好就把问候送出去。一般情况下，“您好”是最常见的问候用语，如果能因对象、时间、场合的不同，而使用不同的问候用语，效果则会更好。

对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×（姓），您好”，显示亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

人生无处不相逢。与陌生人交谈并不可怕，也没有必要过于拘束、不自在，只要主动、热情地同他们聊天，努力探寻双方的共同点，遇到冷场时，能及时找到话题，制造良好的谈话气氛就可以了。

双方必须确立共同感兴趣的话题。有人以为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代、同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言。

一位小学教师和一名泥水匠，似乎两者是话不投机的。但是，如果



这个泥水匠是一位小学生的家长，那么，两者就如何教育孩子各抒己见，交流看法，如果这个小学教师正在盖房或修房，那么，两者可就如何购买建筑材料，选择修造方案沟通信息，切磋探讨。只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点，某一方面共同的兴趣爱好，某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，只是没有发掘共同感兴趣的话题而已。

注意了解对方的现状。要使对方对你产生好感，留下不可磨灭的深刻印象，还必须通过察言观色，了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理。例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰、开导对方，讲讲“榜上无名，脚下有路”的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学、高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习需注意的地方，还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，切忌大谈榜上有名的光荣。即使你的子女考入名牌大学，也不宜宣扬，不能津津乐道，以免对方感到脸上无光。

总而言之，初次见面，第一句话是非常重要的，是叩开对方心扉的敲门砖，也是使人一见如故的秘诀。只要学会了这些谈话的技巧，就能赢得对方的好感，拉近彼此间的距离。

4. 第一句话就使人感到体谅、关爱、包容

生活中，朋友、亲戚、家人之间，总会出现一些矛盾，此时，第一句话起着决定性作用。一句不得体的话，不但会使双方矛盾加深，还可能伤害到彼此间的感情。所以，在张口前一定要三思。不妨往语言里加些关爱与理解，这样，再深的矛盾也会因为爱的语言而化解。

☞ 修炼引人注意的社交口才

口才是一门语言的艺术，是用口语表示思想感情的一种巧妙的形