



一个人是否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。
——美国好莱坞流行语



社交知识 全知道



社交决定财富，社交决定成败

静 涛◎主编



中国是一个讲人情的社会，没掌握社交知识，不懂得社交技巧，你将寸步难行。你要知道：在生活中，宽广的社交网是幸福的关键；在职场中，良好的关系是成功的前提；在商场中，丰富的人脉资源是财富的来源。



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

社交知识 全知道

社交决定财富，社交决定成败

静 涛◎主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

社交知识全知道 / 静涛 主编. —武汉: 华中科技大学出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5609-7969-4

I. 社… II. 静… III. 人际关系学—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 086078 号

社交知识全知道

静涛 主编

责任编辑: 刘晓燕

封面设计: 李尘工作室

责任校对: 孙 倩

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)87556096 (010)84533149

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 19.5

字 数: 390 千字

版 次: 2012 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 36.00 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务

版权所有 侵权必究

前言

人自从呱呱坠地起，就从自然人逐步转变为社会人了。一个人要想生存和发展下去就必然要进行社会交往，它是人的本性即社会性的要求，是人的本质及其表现。因为一个人不可能孤立地生活在这个世界上。

英国小说家笛福的小说《鲁滨逊漂流记》里的主人公鲁滨逊，他漂流到了一个荒岛上。当他孤苦一人的时候，他首先想到的是人，急切地要同人发生联系。于是，他呼喊道：“啊！哪怕有一两个——哪怕只有一个人从这条船上逃出性命，跑到我这儿来呢，也好让我有一个伴侣，有一个同类的人说说话儿，交谈交谈啊。”后来他从野人那里救出了“星期五”，再后来又救出了“星期五”的父亲和一个西班牙人。

人与人之间进行社会交往不仅仅是为了满足物质需求，更是为了满足精神的需要。物质上的满足可以让我们更好地生存下去，而精神上的满足则可以让我们与别人进行语言、思想、感情的交流，以求得互相了解，互相关心，互相支持，互相激励。只有这样，我们才会拥有一个幸福完整的人生。

从某种程度上说，你的社交圈子决定你是成功人士还是平凡人士。想想你的家人、亲戚和朋友们，他们是成功的还是平凡的。如果他们大部分是成功的，那么你将来成为成功人士的希望就大；如果大多是普普通通的人，那么你成为成功人士的可能性就小。

因此，未来的你处于什么水平，属于哪个阶层，这些都取决于你的社交圈子。

美国第26任总统西奥多·罗斯福曾说过这样的话：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”美国哈佛大学商学院对成功者的调查结果是这样的：在事业有成的人士中，26%靠工作能力，5%靠家庭背景，而靠人际关系成功的则占69%。由此可知，人脉就是命脉，人脉决定财富，人脉决定成败！

良好的人际关系有助于你在工作中、职业生涯发展中占据主动地位，左右逢源。如果你拥有一个强大的人际关系网络，那就会比竞争者具有更多的资源优势。无论如何，构建好你的人际关系是你在这个社会生存的资本。

要想在激烈的社会竞争中抓住成功机遇，必须做好三件事：一要有

2 | 社交知识全知道

一个广泛的交际圈；二要对自己的交际圈充分了解并能够对人际信息进行有效的管理；三要对所积累的人际资源进行合理的开发与利用。

《社交知识全知道》用深入浅出的理论和精彩可读的故事向大家介绍日常社交的知识，如社交心理、社交形象、社交礼仪、社交技巧、社交应酬、社交定律、社交识人等。

这是一本实用性知识全书，将让你在社会交际中从容不迫、应付自如，让你轻松驾驭自己的工作和生活！

目 录

CONTENTS

心理篇

社交一定要懂点心理学

第一章 人际交往与心理学	2
什么是人际关系	2
人际关系的心理和行为影响因素	3
人际交往的心理原则	4
人际交往的心理需要	5
第二章 社交中的心理效应	8
以己之心，度人之腹——投射效应	8
对陌生人的最初印象比较深刻——首因效应	9
对熟人的近期印象比较深刻——近因效应	11
人们都喜欢和自己相似的人——相似效应	12
人们都喜欢能和自己形成互补的人——互补效应	13
人们都喜欢模仿和攀比别人——攀比效应	14
邻近的人会对我们形成某种感染——邻里效应	16
男女搭配干活不累——异性效应	17
故意制造群龙之首——从众效应	19
诱使对方信任你、选择你——权威效应	20
制造短缺，迫使对方立刻行动——短缺效应	22
巧用禁果，吸引对方注意力——禁果效应	24

2 社交知识全知道

设法使他满足你的期待——皮格马利翁效应	25
用心看待每一个人——刻板效应	27
摘掉光环，警惕以偏概全——晕轮效应	28
从微小处识别他的心思——蝴蝶效应	30
建立双方感情——移情效应	31

第三章 社交中的心理定律	34
自我暴露有时是给人好感的前提——自我暴露定律	34
得到别人的好处后，会感到有回报的义务——互惠定律	35
我们通常喜欢那些也喜欢我们的人——相互吸引定律	37
人们会对容貌好的人更有好感——以貌取人定律	38
在宣传中融入情感和理性——情感与理性宣传定律	39
单面和双面宣传各有利弊——单面和双面宣传定律	40
暗地掌握别人以达到自己的目的——心理控制定律	42
对别人过好，有时会对自已不利——交往适度定律	43
先贬后褒、先抑后扬，易得人好感——欲扬先抑定律	44
情感有时比利益更能打动人心——情感征服定律	46
设身处地理解别人能给人好感——换位思考定律	47

气质篇

你的社交形象价值百万

第四章 形象是社交的第一张名片	50
成功的形象由你自己决定	50
好形象是成功的资本	51
打造完美形象，抓住成功机会	52
第一印象永远只有一次	53
给别人最好的视觉效应	54
魅力是社交的标签	54
让自己看起来像个成功者	56
形象制胜	57
形象好就会有更多的注意力	58
良好的专业形象能够提高个人价值	59

第五章 长得漂亮更要穿得漂亮	61
提升形象的基本原则	61
佛靠金装，人靠衣装	62
服装是一种无声的语言	63
着装影响着外界对你的态度	64
着装“TPO”原则	65
选择合适的服装表现自己的风度	66
选择合适的职业装	67
服饰佩戴会泄漏你的秘密	68
服饰色彩与寓意	69
西装的穿着规范	70
女性体型与着装	71
第六章 培养属于你的独特气质	73
什么是气质	73
气质类似于本能	77
有关气质形成的各种学说	78
气质类型及其特征	81
你具备什么样的气质	85
不同气质类型的优点和缺点	92
气质在心不在身	94
经营你的气质，为人生画龙点睛	97
第七章 做个彬彬有礼的现代人	101
称呼关乎社交成败	101
学会使用礼貌用语	103
学会自我介绍	105
名片是促进人际交往的重要途径	106
握手的礼节你知多少	108
电话中的礼仪	110
不可不知的酒桌礼节	112

口才篇

最受人欢迎的说话方式

第八章 赞美：要有创意和尺度	116
赞美如煲汤，火候很重要	116
赞美对方不为人知的优点	117
赞美的话无须刻意修饰	118
赞美别人不是贬低自己	120
赞美要有一定的高度	121
赞美最微小的进步	122
第九章 幽默：社交的调料	124
幽默的四大类型	124
幽默在社交中的五大作用	125
幽默的三大力量	128
笑一笑，十年少	129
幽默的十大技法	130
第十章 安慰：适时地送给不幸者	136
这些人需要怎样安慰	136
最佳的安慰法	137
安慰的原则	140
第十一章 圆场：化解别人和自己的尴尬	143
潮涨七里三分，潮落五里三分	143
强调事件的合理性	144
向好处发挥	144
向好处联想	146
反向去思考	148
把原来的概念和意义引申	149
把事件加以善意的理解	149
第十二章 道歉：不仅仅是认错	151
勇于认错能提升你的形象	151

可怕的是不承认错误	152
自己批评自己	154
道歉的三大作用	155
第十三章 提问：让对方说得更多	157
提问的作用	157
提问的技巧	158
提问的尺度	161
看清对方，问得适宜	162
提问太多惹人烦	163
一次提出两个问题	164
只给出一个选择	165
让对方说“是”	165
相同的问题不同的问法	167
第十四章 自嘲：自己笑自己最安全	169
羞辱别人是降低自己的人格	169
自嘲最安全	170
自嘲能产生七大积极效果	172
用自嘲揭露自己的短处	174
第十五章 批评：也可以令人愉悦	176
切莫轻易指责别人	176
纠正他人错误的方法	177
批评的前提	179
批评的方式	180
批评的内容	184
第十六章 拒绝：不使人难堪	186
人际交往中学会拒绝	186
不要不好意思说“不”	187
拒绝的方法	188
拒绝用语	189
拒绝的七大妙招	190
说“不”的禁忌	192

识人篇

透过细节看清身边的人

第十七章 通过五官读懂人心	196
眼睛，心灵的窗户	196
耳朵里的玄机	200
鼻子里蕴含的语言	201
不张嘴，也知其心	201
眉宇间的心情体现	203
看脸形，辨别对方	205
第十八章 通过手势读懂人心	210
十指葱葱有密语	210
指尖上的舞蹈	211
巧搓手说巧语	213
手掌的语言	214
第十九章 通过腿脚读懂人心	216
扳腿的心理信号	216
抚摸腿的心理信号	216
踝对踝双腿交叉的心理信号	216
膝对膝双腿交叉的心理信号	217
踝对膝双腿交叉的心理信号	217
双腿缠绕的心理信号	217
通过双足可以了解丰富的心理信息	218
从步态识人	218
第二十章 通过坐姿读懂人心	222
观察坐姿的“三要素”	222
坐姿能够带出秉性	222
落座动作透露心理状态	224

第二十一章 通过站姿读懂人心	226
站姿显示出性格特征	226
站姿的六种类型	227
乘车时的站姿心理学	229
第二十二章 通过走姿读懂人心	230
走路姿态的心理学	230
从走姿观察人	230

实 战 篇

不同的对象不同的技巧

第二十三章 与成功人士的交往艺术	234
怎样结识成功人士	235
如何求成功人士帮助自己	237
如何说服成功人士	238
第二十四章 与陌生人的交往艺术	240
陌生人是尚未认识的朋友	240
让陌生人在你面前敞开心扉	241
让陌生人亲近认同你	243
陌生人和你有共同的利益	244
第二十五章 与师长的交往艺术	246
师长为你带来无形的资产	246
主动向老师请教	248
和师长交往要得体	250
第二十六章 与朋友的交往艺术	252
朋友像梅干，像美酒	252
结交各式各样的朋友	253
交志同道合之友	254
朋友间的默契	255

交友分等级	257
第二十七章 与同乡的交往艺术	259
亲不亲，故乡人	259
借助老乡搭人脉	260
运用老乡圈受益无穷	263
老乡关系的经营	264
第二十八章 和领导交往的艺术	265
不同的新上司，不同的应对战术	265
把功劳让给领导，不要抢其头上的“光芒”	268
有意无意地亲近老板，让他记住你、了解你	270
留一点空间给上司，让他在岗位上有安全感	272
向上司提建议时，尽量使用暗示的方法	274
当上司犯错时，聪明的做法是为他承担	276
为领导排忧解难，能使他对你另眼相看	277
第二十九章 和同事交往的艺术	280
处处为人着想是赢得同事支持的关键行为	280
成为企业最受欢迎的人，不要被同事孤立	282
同事相处，若即若离最相宜	284
同事之间交浅言深最易祸从口出	285
不要炫耀自己，让同事说出他的得意事	287
第三十章 和客户交往的艺术	290
关爱客户就是关爱钱脉	290
把客户变成自己的朋友	290
对客户进行感情投资	292
像朋友一样与客户谈生意	293
老客户是一座金矿	293
及时回访、跟踪客户	295
不要与客户争论	297
面带微笑地与客户交谈	298



心理篇

社交一定要懂点心理学

中国古代兵法强调：“用兵之道，攻城为下，攻心为上。”在现代生活中，这一兵法也大有用武之地。社交犹如打仗，也要懂点心理学。

心理学是一门照亮人类自身的学问，是一门让人变得更聪明的学问。比如，心理学认为每个人都有自尊需要，如果你懂得这一点，就不会在公开场合乱叫他人的绰号，做出不尊重他人的行为；又比如，心理学认为每个人都有独特的个性，所以你需要用不同的方式来处理好与每个人的关系。相反，许多人际关系中的矛盾、烦恼，都是从人们互相不了解对方的“心”开始的，因此，社交应该懂点心理学。

第一章

人际交往与心理学

社交心理学是研究人们在社会文化活动中的心理和行为问题的科学。人们的社会交往就其本身而言，不仅是一项重要的社会实践活动，还是从事其他社会活动的基础和前提。

因此，社会交往具有普遍性和广泛性的特征。由于社会交往体现的是一个人的素质和能力，也使其成为人们所关注的问题。人与人的交往，实际上是人与人心灵的交流。现代健康观把人际交往的心理健康作为身心健康的一个重要标志。一个人的的人际关系状况不仅影响着其成长与健康，还决定着其事业的发展与成败。



什么是人际关系

要探讨社交与人际关系中的心理学，我们首先应该明确什么是人际关系。

人际关系有广义和狭义之分。广义上，人际关系是指人与人之间的关系，包括社会中所有的人与人之间的关系，以及人与人之间关系的一切方面。但此定义没有揭示出人际关系的特殊性。狭义上，人际关系是指人们在物质交往与精神交流中发生、发展和建立起来的人与人之间的直接的心理关系。人际关系是社会关系的一个侧面。从历史上考察，它是与人类起源同步发生的一种极其古老的社会现象，其外延很广，包括亲子关系、夫妻关系、朋友关系、同学关系、师生关系、同事关系，等等。

人际关系和社会关系有不可分割的联系：一方面，人际关系是社会关系中较低层次的关系，受生产关系和政治关系的决定和制约；另一方面，人际关系渗透到社会关系的各个方面之中，是社会关系的“横断面”，反过来影响社会关系。人际关系直接影响着群体内聚力的大小、人们的心理环境和社会环境的好坏。我们每个人都生活在各种各样现实的、具体的人际关系之中。



人际关系的心理和行为影响因素

人际关系受到认知、情感、人格、能力等四种心理和行为因素的影响。

认知因素是人际知觉的结果，包括三个方面，即自我认知、对他人的认知和对交往本身的认知。对自我的认知会影响人际交往中的自我表现，对他人的认知会左右对他人的态度和行为，对交往本身的认知会影响交往的目的、广度和深度。人际交往是满足对方心理需要的过程，不能只考虑自己的满足而忽视对方的需要，否则会引起交往障碍。

人际交往中的情感因素，是指交往双方相互之间的好恶程度、情绪的敏感性、对交往现状的满意程度，以及对他人、对自己成功感的评价态度等。

人际交往中的情感表现应该适时适度，随客观情况的变化而变化。不良情感反应会影响交往。比如，如果交往中反应冷漠，对常人喜怒哀乐的事情无动于衷，会被他人认为你麻木、无情、不宜交往；如果情感反应过于强烈，不分场合和对象地恣意纵情，会让别人觉得你轻浮不实；如果情感不够稳定，变化无常，也会让人觉得你不宜交往。

人格因素对人际交往有至关重要的影响。一些不良的人格特征，如虚伪、自私自利、不尊重人、报复心强、嫉妒心强、疑心重、太过苛求、自卑、自傲、孤独、固执等，容易给人留下不愉快的感受乃至一种危险感，影响人际交往。因此，好的人际交往离不开双方良好的人格品质。

交往能力欠缺是影响人际交往的原因之一。比如，有些人交友愿望强烈，然而总感到没有机会；想表现自己，却出了洋相；想关心他人，但不知从何做起；想赞美他人，可怎么也开不了口；想调解他人的矛盾，可经常好心办坏事；等等。人际交往的能力不是固定不变的，可以通过有意识的锻炼来提高，关键要多进行交往实践、多动脑筋。

交往举止，包括交往的言行、气度、表情、手势等所能测定与记载的一切量值。适度、优雅的交往举止，会给人留下好的印象，能有效改善人际关系。交往举止的决定因素是交往心理，当然，培养锻炼也是很重要的。

在上述几个因素中，情感因素起着主导作用，制约着人际关系的广度、深度和稳定度。通常所言的友情、亲情、人情都是着重从情感方面来说的。可以说，情感的相互依存是人际关系的首要特征。但一般来说，在非组织关系中，情感成分承担着主要的调节功能；而在正式组织关系中，行为举止是调节人际关系的主导成分。



人际交往的心理原则

尽管人际关系比较复杂，每个人的交往动机、要求和期望值差别巨大，但仍然有共同的心理原则可言。心理学家从最一般的方面出发总结出四条人际交往的心理原则，即交互原则、功利原则、自我价值保护原则和同步变化原则。

大量研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互重视与相互支持。因此，社会心理学家指出：在人际交往过程中，人们必须首先遵循交互原则。

古人言：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”人际交往中，喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。几乎没有人会无缘无故地接纳和喜欢另外一个人，被别人接纳和喜欢必须有一个前提，那就是我们也要喜欢、承认和支持别人。一般地，喜欢我们的人，我们才会喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们。反之疏远、厌恶我们的人，我们也会疏远、厌恶他们。

为什么会存在这种交互原则呢？心理学家研究发现，每个人都有维护自身心理平衡的本能倾向，即要求人际关系保持一定程度的合理性和适当性，并力图根据这种合理性、适当性解释自己与他人的关系。在这种本能倾向的作用下，当他人做出友好姿态以示接纳和支持我们时，我们会觉得“应该”对别人报以相应的回答，进而产生一种心理压力，这种心理压力迫使我们对他人也做出相应友好姿态。否则，自己以某种观念为基础的心理平衡被破坏，就会感到不安。

日常生活中的人际交往，除了交互原则，更多的时候我们需要保持人际交往的平等性，即把握功利原则。此处的功利包括金钱、财物、服务，更包含着情感、尊重等。换句话说，人们都希望交往有所得，那些对自己来说是值得的，或是得大于失的人际关系，我们就倾向于建立和维持；无所得的人际交往、不值得的人际关系，我们就倾向于逃避、疏远或终止，否则我们无法保持心理平衡。

大量的社会心理学研究证明，每个人心理活动的各个方面都存在一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。这种倾向反映在人际交往中，就形成了自我价值保护的原则。我们在人际交往中应该充分注意这一点，正确理解他人。

越来越喜欢我们的人，我们也会越来越喜欢他们；越来越不喜欢我们的人，我们也会越来越讨厌他们。我们对别人的喜欢不仅仅决定于别人喜欢我们的量，而且还取决于别人喜欢我们的水平的变化与性质。这就是人际交往同步变化原则，也被称为人际吸引水平增减原则。

用通俗、具体的语言来讲，人际交往具有以下八条心理原则。

1. 平等原则

交往中，彼此在人格上平等，互惠互利，因此要平等相待，不可盛气凌人。

2. 诚信原则

“诚”是人际交往的根本，自古以来一向受到人们的崇尚。以诚待人，才会赢得别人的真诚相待。世故圆滑、尔虞我诈，永远不会有真诚的朋友。