



第一章

打造形象，做个受欢迎的人

一个人在社会上行走，要想达到无往不胜、左右逢源的高超境界，首先得做一个受欢迎的人。健康向上的形象是你赢得别人喜爱的前提。形象健康与否都会给对方留下很深的印象，如果你在交往中给别人留下了一个好印象，别人就乐于跟你交往；相反，如果你在交际中形象不佳或很差，别人就会对你敬而远之。



1. 第一印象是登堂入室的门票

卡耐基说过：“良好的第一印象是登堂入室的门票。”不可否认，给他人第一印象的好坏直接影响着你在他人心目中受欢迎的程度。美国心理学家亚瑟所作有关第一印象的研究中指出，人们在会面之初所获得的对他人的印象，往往与以后所得到的印象相一致。

日常生活中，我们常会遇到这样的情形：在某些场合，突然感到自己的穿着很别扭，与周围的人或环境格格不入，觉得自己举手投足间窘态百出。更让人担忧的是，一些人在和他人初次见面后，通常都会被别人评头论足，在不知不觉中就被人戴上“此人很不友善”“此人很直爽”之类的帽子。这是人们拿对方跟自己已有的经验相对照，并以其体格、外貌、服装等为基准，对对方产生的一种观念。如果对对方的第一印象不是很好，就很难修正我们给对方下的结论。

其实，第一印象并不是指第一次见面过程中所有的时间观察对方所得的印象，而是最初几秒所留印象的结果，切勿小看这短短几秒钟的表现，它对你的办事效果有着很重要的影响。

心理学中有个专业术语叫“初次效果”，意思是初次见面的一瞬间就能够决定你胜利与否。如果你留给别人的第一印象是聪明、稳重的，那么下次见面时即使你们双方有较激烈的争执，对方也会把第一印象融合进来，认为你是个他比较认可的人。相反，如果第一印象是穿着随便、毫无气质、工作态度散漫的，第二次见面即使诚心交谈，对方也一定认

为你固执己见、目中无人。

第一印象就是一个人的门面，别人对你或你对别人都是一样。如果留给他人的第一印象很糟糕，要想挽回是非常困难的。因此，在与他人初次接触时必须注意多争取印象分。

初到一个新环境，人人都有紧张、陌生之感，但只要抓住人人都爱“先入为主”这个特点，我们就可以从“一开始就树立良好的第一印象”这个策略入手，与别人进行有效交往。

要想留给他人好印象，首先就要知道好印象是由哪些要素组成的，还要知道什么东西会弄糟了它。大部分人想给他人留下好印象，结果却适得其反，通常是因为他们不知道人家喜欢什么，也不知道自己应该采取什么样的行动。

吕倩是电脑行业中的“白领”，工作能力很强。但她有个不好的习惯，生活里她不拘小节，整天穿着一身破牛仔服，给人一种吊儿郎当的印象。

有一次，她去一家公司面试，依旧穿的是那套“行头”。刚一见面，负责招聘的人便皱起了眉头，双方谈了几句，对方便下了逐客令：“对不起，我们公司需要的是工作态度和生活方式都很严肃的人！”

吕倩的面试以失败而告终了。

当然，要给人留下良好的第一印象，不仅要注意在外在形象上魅力迷人，还要注意修炼你的行为举止及从中流露出你独特的气质。让自己神采奕奕，洋溢着生命的活力，这就是风度。风度是气质的外化，这是一种精神上的高度洒脱、自由，它比清秀的面目更有魅力。

日本早稻田大学心理学讲师东清和先生曾说：“用来形容对某人印象的基本词汇有五六十个，而形容第一印象的则只有五六个，因为第一



印象只能用极表面的词语来形容。诸如令人讨厌、有智慧、漂亮、温柔、有干劲等等。”

想赢得五六句好的评语并不困难，只要稍加努力就能享受提升第一印象的成果。那么，怎样才能给对方留下良好的第一印象呢？

(1) 发挥自己的长处

尺有所短，寸有所长。如果你发挥自己的长处，别人就会喜欢跟你在一起，并愿意同你合作。所以，与人交往，要充满自信，并尽可能地发挥自己的长处。

(2) 适应不同的场合

懂得与人交往的人，会因场合不同而改变自己的表现。一成不变的状态会使人显得没有朝气，从而不会给人留下美好印象。不管是与人亲密地倾谈，还是发表演说，都要在保持言行一致的前提下，因时因地地有所变化。

(3) 放松心情

要想别人喜欢你，就要使别人在与你相处时感到轻松自在。这种氛围只有你自己表现得轻松自如才能创造出来。因此，遇事时自己的心理要尽量放松。学会幽默，不要总是神色严峻，或做出一副苦闷的样子。

(4) 善于使用眼神

不管是跟一个人还是跟一百个人说话，一定要记住用眼睛望着对方。进入坐满人的房间时，应自然地举目四顾，微笑着用目光照顾到所有的人。这会使你显得轻松自若。

人往高处走，水往低处流。人们大多有向前看的心理，都崇尚有价值的东西，崇拜值得钦佩的人。如果你给他人的第一印象是个平庸之人，别人就会觉得没有必要与你浪费时间。所以就算你很谦虚，也千万不要表现得自卑、猥琐、自暴自弃、自惭形秽，你必须处处表现得从容自信、干练、不卑不亢。要给他人这样一种感觉：此人很能干，可为我师，同



打造形象，做个受欢迎的人

这样的人交往对我有利！

其实，只要用心，获得好的第一印象这张登堂入室的门票并不难。只要能正确认识自己，扬长避短，发挥自己独特的优势，形成个人与众不同的风格，就可塑造百万人之中的“这一个”，以自己不同的魅力引起别人的注意、重视乃至钦敬。



2. 微笑是最美的信使

使别人欢迎并喜欢自己最好的方法就是常常微笑。人际关系大师卡耐基说过，笑容能照亮所有看到它的人，就像穿过乌云的太阳，能带给人们温暖。微笑比言语更具有力量，微笑所表示的是“我喜欢你，你使我快乐”“我很高兴见到你”。

佛兰克·尔文·弗莱奇，对微笑有过这样的赞美：

它不需要花什么，但可创造很多成果。

它丰富了那些接受的人，但却不会使那些给予的人贫瘠。

它产生于一刹那之间，但常常给人一种永远的记忆。

它是疲倦者的休息日，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，又是大自然的最佳良药。但它却又无处可买，无处可求，无处可借，无处可偷，因为在你把它给予别人之前它并没有什么实用的价值。

人际交往是一个互动的过程，情绪是可以“传染”的。与人交流的时候，如果我们面带微笑，对方也会不自觉地被感染，而回馈给我们同样的微笑。这样，双方的心情都会变得愉悦起来，事情也就容易谈成。

相反，当我们愁云满面地对着他人，他人也会因为看到一张忧郁的脸而变得紧张、压抑，必然会想办法尽快“溜之大吉”。

古希腊哲学家苏格拉底说：“在世界上，除了阳光、空气、水和微笑，我们还需要什么呢？”换句话说，微笑同生活中的阳光、空气、水分一样重要。同时，微笑还是一种特殊的语言——“情绪语言”，它可以和有声语言及行动相配合，起到“互补”作用，给人以美好的享受。比如你进入一家酒店，服务员微笑着说道：“你好，欢迎光临！”你会感觉特别亲切，有了宾至如归的感受。反之，如果服务员面无表情地说道：“你好，欢迎光临！”你可能一点温暖的感觉都没有，还会担心自己是不是走错了地方，是不是来到木偶剧院，怎么说话的人都没有表情。

对人微笑是一种有礼貌的表现，它显示出一种力量、涵养和暗示。一个刚刚学会微笑的青年人说：“自从我开始坚持对周围的人微笑之后，大家由最初的非常迷惑、惊异，转变为后来的欣喜、赞许。现在，我已养成了微笑的习惯，而且我发现人人都开始对我微笑，过去冷若冰霜的，现在也热情友好起来。我真的感觉到自己得到的快乐比以往任何时候得到的满足感与成就感都多。”

微笑有时也是对人无声的鼓励。

一个女孩子参加演讲比赛时心情非常紧张，尽管父母说了很多安慰和鼓励的话，可是一上台，当她看到台下坐着那么多观众，千百双眼睛都盯着她看时，又紧张得说不出话了。这时，她突然发现自己的老师就坐在前排，正微笑着看着她。那熟悉的微笑，给了她很大的力量，她一下子平静下来，开始了演讲。在整个演讲过程中，老师一直微笑着看着她，帮助她克服了紧张的情绪，在听众们热烈的掌声中结束了自己的演讲。

可见，鼓励的话说了千遍万遍，都不如微笑有力量。

有微笑面孔的人，就会有希望。对那些整天都皱眉头、愁容满面的



人来说，你的笑容就像穿过乌云的太阳；尤其对那些受到来自上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容就是最好的信使，能帮助人们了解一切都是充满希望的、世界是有欢乐的。

要想成为一个受欢迎的人，就要学会微笑，而且只要你活着、忙碌着、工作着，就不能不微笑。

3. 让你的舌头“高贵无比”

你想真正成为一个处处受欢迎的人吗？那就学会说漂亮话吧！把好听的话说得如口吐莲花，把难说的话说得活色生香。学会说漂亮话可以亲近他人，可以赢得他人的心。

在犹太人的智慧中，有一则这样的故事：

一位富人吩咐他的仆人到市场去买一些好东西回来吃。仆人转了半天，买回来的是舌头。过了两天，这位富人又让这个仆人去市场，这次要买的是不好的东西，仆人买回来的还是舌头。富人不解地问：“前两天我叫你购买美味，结果你买回来舌头，今日我要你购买不好的东西，又是买来舌头。这是什么道理呢？”仆人答道：“舌头这种东西好则高贵无比，坏则低贱至极。”

我们知道，舌头本身并没有好坏之分，关键在于它说出的话是好是坏。一句话，说得好是它，说得不好也是它，它能让你赢得人们的喜爱，也能让你被人拒之千里。那么，如何让你的舌头“高贵无比”，如何把话说好呢？

我们先来看一个不会说话的事例：

有一个人请客，眼看约定的时间到了，却还有一些人没来。主人心



里很着急，说道：“怎么搞的，该来的人怎么还不来？”一些敏感的客人听了，心想：该来的没来，那我们是不该来的？于是悄悄地走了。

主人一看这种情况，更着急了，就说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！于是也离开了。

最后只剩下一个跟主人关系比较好的朋友，看到这种尴尬的场面后，他就劝主人说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”主人大叫冤枉：“我并不是叫他们走啊！”朋友听了大为光火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，这位朋友头也不回地离开了。

从这个故事中，我们可以看出主人在说话时犯了以下几个错误：

(1) 用词不准：他说的“该来的没来”“不该走的都走了”，这些话中的“该”属于用词错误。如果说“这些人怎么没来呢？”“这些人怎么走了呢？”就不会引起别人的误会。

(2) 没有注意说话的对象：如果他跟已经走了的人说“不该走的怎么走了呢”，这些人听了会很高兴，可是他却把这话跟没走的人说了，没有顾及他们内心的感受。

(3) 重音不对：在最后一个朋友劝他时，他说的“我并不是叫他们走呀”，如果把重音放到“叫”上，而不是放到“他们”上，这个朋友就不会误会了。

通常来讲，想要受人欢迎，在说话时就应该注意以下几个方面：

(1) 注意场合

说话一定要分场合，在什么场合说什么样的话。在娱乐场合讲话可以放松一些，说话语调可以上扬，可以说些笑话用幽默感来活跃气氛。若是在庄重的场合，比如开会时，一定要严肃，不能说笑话，说话的语

气要平缓。

(2) 注意对象

要根据说话对象的身份、地位、年龄、文化程度的不同而选择不同的表达方式。但是一定要记住，这只是表达方式的不同而已，并不是态度上的转变。

有一个酸秀才，晚上睡觉时被蝎子蜇了，叫他老婆说：“吾妻速燃灯烛，吾被毒虫所袭，身如琵琶尾如钩。”他老婆，没读过书，听不明白秀才在说什么，所以半天没有回应。秀才疼痛难忍，不由得大叫道：“老婆快点蜡烛，蝎子蜇俺腓了！”他妻子一听，立刻把蜡烛点上了。

(3) 注意语调

在说话的时候，尽量用温柔、平缓的语调去说，这样说出的话有时比大喊大叫更有力量。

英国博物学家威勒德·普赖斯的《哈尔罗杰历险记》中的15岁男孩罗杰，是一个勇敢、机智、善良、可爱的男孩。书中描写了他驯服北极熊的故事。罗杰“轻声细语，温柔地爱抚着那只巨兽，仿佛它只是一只小猫咪”。尽管这只大北极熊听不懂罗杰的话，但是它会分辨人说话的语调。罗杰用温柔的语音使动物们感受到了他的友好和善意，使他们可以通过心灵进行沟通。

总之，在人际交往中用恰当的方式说恰当的话非常重要，“说话”有很多学问和技巧，方方面面都要注意到。学会了让你的舌头高贵无比，口吐莲花温暖人心，你一定会成为一个备受欢迎的人。



4. 幽默是智慧的灵光

一句幽默的话语，可以迅速地缩短与别人的心理距离，可以在愉悦的气氛中化解尴尬和矛盾，消除彼此之间的隔阂。当我们说出一句话时，如果不是自言自语，我们的目的就是让对方喜欢听，让对方乐于接受。那么，如何让对方在愉悦的情况下，接受你的话呢？最好的方式就是幽默。

我们知道，生活中处处有矛盾，再会办事、再受欢迎的人也会有遇到棘手问题的时候。聪明的人遇到可能发生争执的事，往往会以幽默的方式轻松地说服对方，并赢得对方的尊重。

在一家饭店里，有位顾客点了一只油余龙虾。当服务员将龙虾端上来时，顾客发现龙虾少了一只螯，于是他让服务员把老板叫过来，并把龙虾指给老板看。老板赶紧解释说：“对不起，先生。您知道，龙虾是一种好斗的动物，您的龙虾可能是在和它的同类争斗时被咬掉了一只螯。”顾客并没有发脾气，而是说道：“既然如此，你帮我调换一下，把那只打胜的给我吧！”老板一听，笑着点头同意了。

这位顾客以一种幽默的方式表达了自己的想法，这种说话方式虽然批评了对方，但却让对方非常受用，既达到了自己的目的，又轻松地化解了一次争吵。

我们知道，邻里之间因为噪音干扰等问题会经常发生争吵。

有一位大法官，他的邻居是一个音乐迷，常常把电唱机的音量放大到令人难以忍受的程度。这位法官难以休息，便拿着一把斧子，来到邻居家门口，说道：“我觉得你的电唱机的音响可能出了问题，声音太大了，我来帮你修修吧。”音乐迷邻居听一愣，急忙表示道歉。法官说：“该抱歉的是我，你可别告诉法官，说我把凶器带来了。”说完两个人像朋友一样笑了起来，从此以后，法官就能安稳地休息了。

大法官没有批评、指责邻居，而是采用幽默的方式，使邻居意识到了自己的错误，并自动改正，这就避免了不必要的冲突和争吵。

不管在什么场合，幽默的人总会赢得他人的好感，并获得众多的支持和理解。即使在反驳批评他人时，也能收到很好的效果。在以幽默的方式说话时，一定要注意以下几点：

(1) 幽默的目的

幽默是以让别人能在愉悦状态下接受我们所说的话为目的，它并不是单纯地为了愉悦别人。有些人没搞清这个目的，只是取悦别人，却忘了正事。

有位先生想得到俱乐部主席的位置，与其他对手一起参加了竞聘演说。为了取悦听众，他在两个小时的演讲中说了50多个笑话，听众被逗得哈哈大笑。在他演讲结束准备下台时，有人还高喊“再讲一个！”他以为自己表现得很好，可是最后竟然落选了。这让他百思不得其解，一个听众对他说道：“你讲得比他们有趣多了，你可真适合当喜剧演员呀！”

幽默的主要目的并不是博得别人的笑声，而是让别人接受自己的话，

故事中的人显然是本末倒置了。

(2) 幽默的内容

在现实生活中，有些人为了博得别人的笑声，常常哗众取宠，讲内容很低俗的笑话。内容粗俗或不雅的幽默，有时也能博人一笑，但过后就会让人感到乏味无聊。真正的幽默是在人际交往中说话办事时表现出的智慧的闪光。只有内容健康、格调高雅的幽默，才能给人以启迪，才能成功塑造自己的美好形象。

(3) 幽默态度要友善

幽默能否使人愉悦，有时还要取决于说话者的心态。如果是出于友善的目的，就能在轻松愉悦中取得想要的效果。但是，如果用来攻击、讽刺或挖苦别人，那么虽然愉悦一时，但却为自己留下了后患，对方一定会因为你不尊重他，而对你产生怨恨。

(4) 幽默要分清场合

幽默有时要分清场合，在一些严肃、庄重的场合，就不宜说幽默的话语。

美国总统里根一次在国会开会前，为了试试麦克风是否好用，张口便说：“女士们、先生们，请注意，5分钟之后，我们将对苏联进行轰炸。”一语既出，众皆哗然。显然，里根在不恰当的场合和时间里，开了一个极为荒唐的玩笑。为此，前苏联政府对美国提出了强烈的抗议。

(5) 幽默也要分清对象

我们身边的每个人，因为身份、性格和心情不同，对幽默的承受能力也有差异。有些幽默和玩笑，并不适用于所有人。所以，在说话时一定要注意观察对方的情况，先察颜观色再开口说话。

5. 聆听是最优雅的谈吐

人们常常认为交际场上能说会道的人才是受欢迎的人，是善于交际的人。其实，善于聆听的人才是真正受欢迎的人，是真正会交际的人。

有这样一个故事：

曾经有个国家派使臣来到中国，向皇帝进贡了三个一模一样的金人，同时提出一个问题：这三个金人哪个最有价值？

皇帝为了不丢大国的颜面，想了许多办法，称重量、看做工、检查纯度等等，可是到最后只得出一个答案：在这些方面，三个金人都是分毫不差的。这可急坏了皇帝，他连连向大臣们征求好办法。一个已经退位的大臣听说后，就找到皇帝说：“请给老臣一个机会，让我用一根稻草试试吧。”皇帝不太相信，一根稻草怎么能试出来呢？由于没有别的办法，就只好让大臣试试看了。只见这个大臣拿着一根稻草来到三个小金人面前，当他把稻草插入第一个金人的耳朵里，稻草的另一端从金人另一个耳朵里冒了出来；当插入第二个金人耳朵里时，稻草从嘴巴里露出来了；当他把稻草插入第三个金人耳朵里时，稻草掉进了金人肚子里。老臣说道：“第三个金人最有价值！”站在旁边的使者赶紧点头，连连称赞。

这个故事告诉我们，最有价值的人，不一定是最能说的人。善于倾



听，才是成熟的人最基本的素质。苏格拉底说过，自然赋予我们一张嘴，却给了我们两只耳朵，就是让我们多听少说。聆听是一门学问，会聆听的人，才会把他人的话听到心里。

一位心理学家曾说：“以同情和理解的心情倾听别人的谈话，我认为这是维系人际关系、保持友谊的最有效方法。”

有调查显示，我们在听别人说话时，往往只能获得真实信息的25%，其余的都因为我们不会聆听而忽略掉了。要想成为一个会听的人，我们一定要学会以下几个技巧：

(1) 听的态度要正确

在听的时候，一定要专心，而且态度要谦虚，始终用目光注视对方。在听的时候要不断地采用积极的回应词语，比如“嗯”“是这样的”“我也是这样想的”等。

(2) 不要中途打断对方

有些人在听别人讲话时，常常是听着听着就不耐烦了，就打断对方的话，来发表一下自己的见解，这是让讲话者非常反感的事。他会认为你不尊重他，也会因为你打断了他的思路，而失去再讲下去的兴趣。

(3) 善于运用体态语言

在聆听的时候有时不方便说话，所以可以通过体态语言来表示：不断地点头示意，表示认同对方的话；或者给予微笑，表示鼓励他继续往下说。在聆听时最好身体向说话者的方向稍稍前倾，表示在全力关注他说的话。这个时候，千万不要做无关的动作，看表、修指甲、打哈欠、伸懒腰等都是不合时宜的。

(4) 提出问题

在提出问题时，一定要围绕着对方所说的话来提，表示你没有听清，或者有新的想法。通过这种提问让对方知道，你是在仔细听他说话，因为只有仔细听了，才会发现问题。有时候若提问得恰当，还可使谈话更

深入地进行下去。

(5) 重述

在听别人谈话时，不要表示出坚持明显与对方不合的意见，因为对方希望的是“听”他说话，或希望听的人能设身处地地为他着想，而不是给他提意见。在讨论结束时，你可以重复对方说过的某句话或某段话，以此确定你没有误解，也是为了强调重要内容。在重述时，可以这样说：“正如你指出的意见一样，我认为……”“我完全赞成你的看法，比如……”

(6) 要听出言外之意

作为一个会听的人，除了将对方所说的话照单全收之外，还要听出其话外之意，尽可能地搜集相关的信息。要从说话者的言语中听出其背后隐含的信息，把握说话者的真实意图。

由于世上只喜欢谈论自己的人居大多数，因此愿意安静聆听别人说话的人最受欢迎。所以，成为聆听好手也是扩展人际关系的重点之一。学会和善于倾听，可以使自己所说的话语更有说服力，可以起到“四两拨千斤”的神奇作用，身在社交圈里的每一个人都可以从中得到一些启迪。