

一分钟现代交际技巧

孙居涛 编

国城市出版社

责任编辑 高永丽 刘小曼

封面设计 李 立

ISBN 7-5074-0580-X/G ·

定价：2.40 元



一分钟现代交际技巧

孙居涛 编

中国城市出版社

责任编辑 高永丽 刘小曼
封面设计 李 立

一分钟现代交际技巧

孙居涛 编

中国城市出版社出版发行

(北京市东城区西总布胡同 58 号)

新华书店经销

武汉大学出版社印刷总厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:4.375 字数 85 千字

1991 年 6 月第 1 版 1991 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7—5074—0580—X/G·226

印数:00001—20 000 定价:2.40 元

目 录

交际是人们的一种基本活动

1. 开放你自己..... (1)
2. 消除障碍, 增强自信..... (4)
3. 自我表露..... (10)
4. 偏见和狭隘阻碍正常的交往..... (14)
5. 抛弃世故心理..... (18)

交际的仪表

1. 仪表是先决条件..... (20)
2. 必须注意服饰美..... (22)
3. 时刻注意自己的举止..... (27)

单位中的礼仪与交际

1. 上班前的准备..... (32)
2. 主动掌握时间..... (34)
3. 爱惜公用物品..... (36)
4. 下属如何对待上司..... (38)
5. 上司如何对待下属..... (45)
6. 如何交接..... (49)
7. 汇报的方法和报告的写法..... (50)
8. 公文的处理..... (52)
9. 正确使用电话..... (54)
10. 筹备和出席会议..... (59)
11. 外出和出差..... (60)

12. 交通和住宿..... (61)
13. 缺席、迟到和早退..... (64)

促进与客户交际的手法

1. 接待工作..... (66)
2. 拜访..... (68)
3. 介绍与被介绍..... (74)
4. 文雅的方式——互换名片..... (77)
5. 谈判既神密，又简单，也复杂..... (80)
6. 推销礼仪..... (87)
7. 交易信用..... (95)
8. 如何处理业务上的纠纷..... (96)

使自己成为受欢迎的人

1. 与同事交往..... (97)
2. 朋友之间的交往..... (101)
3. 男女之间的交往..... (107)
4. 拒绝的艺术..... (114)
5. 宴请上的礼节..... (116)
6. 舞会是增进友谊的交际场所..... (120)
7. 交往应尊重风土人情..... (122)

在交际中如何推销自己

1. 生活是一连串的推销..... (126)
2. 求职时推销自己的技巧..... (126)
3. 面试的技巧..... (133)

交际是人们的一种基本活动

1. 开放你自己

——成功的交际从这里开始

交际，几乎无所不在。

你想事业成功，生活幸福，仅凭聪明才智是远远不够的，还必须靠良好的人际关系。从某种意义上讲，一个事业成功者几乎也是一个成功的交际者。

人们正在努力从封闭中走出来。善于交际已成为人们适应社会的必备能力之一。

你必须学会交际！

你若想处理好人际关系，若想多交朋友，就必须勇敢地开放自己，真实地表现自己。不愿意表现自我，是一种自卑和软弱的表现。它会使你产生孤独感，造成精神上的抑郁，生活上的消极，做事前怕狼、后怕虎，事情还未做就先害怕了，退缩了，这不是为现代人所取的。

交际中的大忌是，对自己缺乏积极的进取精神、缺乏勇气，对别人缺乏信任、缺乏真诚。

爱、信任和友谊全部依赖于自我开放。

开放自己会使你成为事业的成功者，生活中的富有者。

因为你向别人开放自己的时候，别人也向你开放他们自己。当你给别人以真诚的时候，别人也自然回报你以真诚。

我们都有这样的体验，别人给我们一个亲切的微笑、善意的举动，就会引起我们友好的反映。同样，我们想要别人对我们表示友好，我们先得先开放自己，表露出友善。这样，两者之间就有了接触和交流，就具备了建立友谊的基础。如果你具备了这种才华，这种艺术，你想结交的朋友就会自然而然地来到你的身边。

交往，心灵必须是开放的。打开心灵的窗户，行为就会自觉，社交的效果就会见好。在开始阶段，主要取决于自己的行为，而不能把希望寄托于他人的主动、热情上。心理上要有长期、反复的准备。步骤上则可以先近后远，即同与自己关系比较密切或者不疏远的人交往。当你发现“人间朋友远非无，人间真有温情在”时，封闭的无形的墙就会慢慢地消失，你就有了与他人交往的一切机会。

敞开开放区 在交往中，必须扩大自己的开放区，如籍贯、职业、资历、年龄、家庭、爱好、特长等都属于开放区。在向别人推销自己时，把自己的情况自然而然地提供给别人。通过开放区的交流，会使双方交往距离缩短，空气就热起来了，在双方的心理上也就搭起了“桥梁”。

在社交场合，谈及到当前生活中一些有争议的问题时，完全可以坦然地向人说出自己的看法；当别人提到某种新潮作品或演出，不妨也作出自己的评价；别人讲起某次难忘的经历，你也可以谈谈自己经历过的曲折。这样，就可以让别人在不同的场合中了解自己，建立起密切的关系网络。

美是力量 在交往中，给人留下良好的第一印象是极为

重要的，它在很大的程度上可以决定以后交往的进程和深度。

美是人的本质力量的表现，爱美是人的天性。在社交场合，美丽的女性总能吸引大批的倾慕者，而潇洒的男同胞也能博得女士们的青睐。因此，美对社交来说是十分必要的。

气质美，属于内在美、精神美，但它又必然反映于外表。在交往中可透过对方的眼光、谈吐的神情观察一个人的气质。

眼睛是心灵的窗口。人的眼神、眼光虽然无声，却传递着价值很高的信息。它可以表示刚毅或温柔、尊重或轻蔑、稳重或轻浮、诚挚或虚伪。

神情是感情的外露。人的面部肌肉的各种活动，五官部位的各种变化，可以组成各种各样的神情。它不仅可以表示喜、怒、哀、乐，还可以表现坚毅、振奋、消沉、灵活、呆板等。

谈吐是直抒胸意的表达，语气、语势、语调都可以表现人的性格和习惯。语气平缓、语势流畅、语调清晰往往是学者的特征。语气急促、语势冲动、语调激昂，则往往是军人的特征。

风度美，是一种外表美，行为美。

发型与服饰是风度的要素之一。发型与体型、脸型的和谐，发型与职业、身份的协调，发型与性格、性别的吻合，这些都是风度的具体体现。服饰也是如此，职业妇女着衣应是简洁大方。风度美在发型与服饰上，主要表现为协调美与和谐美。

举止，是风度的主要因素。举止的高雅、大方、礼貌，

是风度美的标志。

在社交场合，什么样的仪表，什么样的风度才称得上美呢？在现实的生活中，英俊潇洒、果断敏捷、活泼热情是美，谨慎稳重、文雅娴静是美，庄重大方、幽默风趣是美，美没有一个固定的模式。每个人应该根据自身的个性，塑造出自己独特的风采。

在社交场合，要自然大方，既不要太随便、放荡，也不能太拘谨，显得刻板，这样，才能融洽相互的感情，双方才能推心置腹侃侃而谈。

2. 消除障碍，增强自信

——相信自己，是成功者最
坚实的基础

别人依据你对自己的评价承认你 自信是一种健康的心理状态，它能使人具有乐观向上的生活态度，善于控制自己，能承受困难挫折，能与环境融洽地相处。

对于你如何被别人承认，你自己比任何人都更有责任。有的人担心别人会把自己想象成什么样子，显然他并没有意识到：世界对于你的看法在很大程度上取决于你自己对自己的看法。就象在个人履历表上，自我总结排在前面，组织鉴定则是根据这个所做的审核一样。

如果你不是象自己期望的那样受到人们的认可，也许你应该责备一下自己。如果你的行为看起来好象是一个不重要的人，那么世界将根据你自己的行为对待你。相反，如果你的行动好象是个重要人物，则世界就没有选择的余地，只能

把你当作重要人物来看待。

当你出现在别人面前时，应尽量表现得落落大方，充满自信。如果是因为“第一次”而忐忑不安，就应该提示自己：别人也是第一次！一回生，二回熟，三回成朋友。

在交际场合，不要把自己贬得很低。可能你的出发点是表示自谦，但久而久之，成为习惯，就让人觉得可怜，毫无生气。

自卑是自信的天敌。在现实生活中，不少人有不同程度的自卑，或因外貌，或因家庭，或因学历，担心对方不喜欢自己，从而不敢与他人交往。

应该记住，任何人都有许多别人不及的地方。当你有自卑心理时，应该想到，即使是不学无术的人，也都有他特殊的能力。

你有胜过对方优点的地方，也有值得别人学习的地方，不应凡事自惭形秽，畏畏缩缩，裹足不前，怀疑自己的知识和能力。要相信自己，对自己充满信心，勇敢地进入社交圈子。特别是生理上有缺陷的人，更不要自叹低人一等，不愿与人交往。古今中外，有不少人虽然生理上有缺陷，但他们仍然取得了辉煌的成就，成为学者名人。

如果你在交际中信心不足，或有自卑感的话，就挖掘一下自己的优点吧！

增强自信，克服自卑，要有科学的比较方法。爱比之心，人皆有之，或明比或暗比。善于比较的人，从别人的成功中鼓起前进的勇气；而不善于比较的人，在与别人的比较中心灰意冷，自怨自艾。实际上，每个人都有自己的长处和短处，与人比较是为了取他人之长补己之短，促使自己的进

步，而不是相反。

有时内心确实很紧张，不妨坦白地告诉对方，反而能取得良好的效果。

我们都有这样的体会，和初次见面的人或某些大人物谈话时，因紧张而结结巴巴、口齿不清。在这种情况下，与其勉强隐藏紧张的心理，不如坦白地告诉对方你很怯场。这样一来，对方会谅解你，实际上也在提醒他注意听，耐心听。当你如实地说出自己内心的紧张以后，心情会静下来，就会收到意想不到的效果。

象这样坦诚地说明自己的紧张情绪，还具有使对方感到亲近的功效。因为别人一看你脸涨得通红，说话战战兢兢、吐字结结巴巴，就知道你太紧张了，而此时你以诚相见，坦白吐露真情，会给对方一种诚实的印象，进而觉得你是个可亲近的人。因为每个人都有相似的经验，而你能坦然说明，足以引起听者的共鸣、理解和接受，进而对你产生好印象。

自嘲会给人一种乐观自信的印象。许多人在大庭广众前出洋相时都会惊慌失措，弄得面红耳赤。比如不小心跟人撞了车，跌了一跤，路人见了大惊失色，不知所措。如果此时你爬起来，拍拍衣服，笑呵呵地说一声：“嗨！今天真是倒了霉了！”就会很快消除由这桩事带来的不愉快。

幽默能提高你的自信心，有助于你社交的成功。幽默是智慧、学识、机敏的结晶，又是性格开朗、思想乐观的自然流露，它往往可以使严肃紧张的气氛变得轻松活泼，也可让人感受到说话人的温厚和善意，使其观点变得容易让人接受。幽默在与异性的社交中显得尤为重要。

幽默还可以作为一种试探对方的巧妙方式，避免双方陷

入难堪的困境。假如你想向对方求爱，可又担心遭到拒绝，那么以严肃认真的方式就不如用开玩笑的方法好了。

信任是心灵沟通的前提 没有信任的交往不是真正的交往。应该说，信任是理解和友谊的最微妙、也是最直接的表达方式，是自我价值和愉快的最佳契合。

在交往中，越是得到信任，对自己的能力就更加自信，就更能拓宽交往的途径，就会受到欢迎和尊敬。

信任，不会在梦幻中产生。要使别人信任自己，首先自己要有被别人信得过的地方。坦诚、不加掩饰地表现自己本来面目，这是获得信任的窗口。取得别人信任的最好方法就是让别人了解你，熟悉你。适当地暴露自己，有时会给自己创造释放能量的机会，成为别人接近以至信任的契机。而一个人躲躲闪闪，明枪暗放，故作姿态，扭扭怩怩，给人以捉摸不透的感觉和模模糊糊的印象，那别人就难以确立信任的意向，投掷信任的砝码。

第一印象关系到信任的链接。为别人办头一回事，对别人说第一句话，都会在陌生人心心里留下深刻印象。在交往中应注意第一次交往的“效应”，答应人的一事件，应全力去完成，如果没有办好，应该说明。

提高信任度，要注意说话、办事、允诺、兑现等几个环节。说话要牢靠，不可变更过多，即使很有把握的，说起来也不要太轻浮，语言选择要妥贴，不可模棱两可；有八分把握的事，不说十分话；争取一下可实现的，不夸口拍胸。当然实在有握的，可用适当语言强化一下。办事要扎实，具有时间观念和信任意识，确实难以成全的，应当做好解释工作，给人以讲究实际和礼貌的感觉。绝不允许随随便便、轻

率允诺，这样既害苦了自己，也使别人大失所望，影响别人对你的信任。

消除羞怯心理 羞怯心理是一种正常的情绪反应。在人们的交往中，大约有 $4/5$ 的人有时会有羞怯心理；有一半的人在任何场合都会出现羞怯心理。害羞并不一概都是坏事。

如果做了不好的事懂得害羞，这是优点。

害羞也是美。害羞之人给人一种可以信任的感觉，因为他能够自尊自爱，谦虚、憨厚、不说东道西。

在社交场合中，害羞者还显得爱听别人说话、尊重人，给人印象深刻。这样会使别人认为你尊重他，愿意把心里话向你倾诉，有益于进一步加深友谊。

恰当的害羞对于女性，会显得更加文静迷人，更有吸引力；对于男性，则表现为知书达礼，学识高厚。

但是，在社会交往中，过分怕羞，是有碍于彼此接近的。一方面，它使你很难与陌生人交往；另一方面，也使你不能清楚而充分地表达自己的见解。如果害羞达到一种不正常的程度，会与自卑联系起来，那将严重地妨碍人际交往。

害羞的人有公开的和非公开的两种。如果你承认自己害羞，看看哪些情况与你相符：

- 我常常为自己是否举止得当而担忧
- 我很注意自己的举止
- 我离家前做的最后一件事是照镜子
- 我很注意别人对自己的评价

这些都是公开型羞怯心理的人最显著的特点。

非公开型羞怯心理的表现：

- 一般来说，我很注意观察自己
- 有时，我会感到我在哪儿出了毛病，并反省自己
- 我过多地琢磨自己
- 我对自己情绪的变化异常敏感

公开型的害羞心理，意味着你常为自己的行为举止而担忧，而非公开型则反映你的自我感觉不佳。一般来说，公开型的羞怯心理妨碍更大，它直接影响你同别人打交道，使你难以象常人那样表现自己。

如何克服心理上的羞怯感，建立起正常的自信呢？

①有意识地多和周围的人接触。在和别人的交谈中不要踌躇、畏缩，要相信自己说的话和别人说的话是同样重要的。

②和别人接触时，多想到自己的优点和长处，忘掉你认为可能的缺点和弱点，甚至不妨把优点列成表，每天提醒自己，以增强信心，克服自卑感。

③事先想好你想说的话，大胆地表达自己的思想，显示自己这方面的经验和技能。

④如果你在人多的场合感到羞怯、恐惧时，可以自我暗示，提醒自己镇静下来，什么都不去想，也可以立刻做几次深呼吸，把注意力从自己身上转移开，听听他人的谈话。要牢记，别人也象你一样关心着自己留给周围人的印象，每个人都有不同程度的羞怯心理。

与陌生人交往，应把面前的陌生人当作自己的熟人一样，主动地打招呼、讲话，如果能开一个恰当的玩笑则更好。随之而来的就是口若悬河、滔滔不绝地讲起来。

事实上，没有人真正彻底地克服了羞怯心理，甚至象政

治家、演员这样一些大部分时间都在众目睽睽下度过的人，也承认面对公众时，常会出现羞怯感，他们每天都在与羞怯心理作斗争。

一旦成功地克服了羞怯心理，便会在和别人交往中或个人前程上，踏上平坦的道路。

3. 自我表露

——如果你能较多地表露自己，别人也就能较全面地理解你

语言的自我表露 对善于交际的人来说，自我表露是很重要的。但是，不能不分时间、地点到处自我表露。当你决定谈论自己的时候，应该考虑到环境、对象和目的等的需要。

使用“我”来叙述。用第一人称“我”来叙述自己的感情、需要、态度、信仰，如“我想……”，“我觉得……”，“我相信……”，“我需要……”，……谈话中把自己的感觉和思想放进去，当你用“我”来讲话的时候，这说明你所相信和感觉的是出自亲身体会，而不是泛泛而谈。这样交际的对方就愿意听，从而也增强了你自己的自信。

使用明确具体的语言。不要把你的感情隐藏于模棱两可的语言中，不要用含糊的话或空话来搪塞，应该使用明确具体的词汇来描述过去的经历和现在的观点。

有些修饰词有助于你更明确地表达自己的思想，但有些修饰词却没有意义，应避免使用。生动的形容词能更准

确地描绘你过去的经历，但干瘪无味的修饰词只会冲淡你的意思。应避免使用“大约”，“相当”、“大体”等修饰词。

要坦率地叙述。在交往中不要转弯抹角地逃避表露。叙述过程中要避免使用削弱表露语气的词语。在开始谈论你生活中的某个事件时，应避免这么说：“我的经历不怎么有趣，但是，……”。“我确实没有什么可说的”。应该说“我的经历非常有趣……”，“我的童年经历与你相似……”。

自我表露要适当。交际对象熟悉的程度可分为三种情况，这就决定了你的自我表露不能千篇一律。

陌生人之间——交谈通常是粗浅的，蜻蜓点水式的。向陌生人的自我表露最好以表面信息为主，以不过多的信息量为适度，以委婉的试探性的方式进行信息交流。与陌生人初次见面，首先是与对方建立良好的人际关系，而不是急于打听什么消息。

熟人之间——会有更多的自我表露。从嗜好、牢骚到共同参与的活动等都是时常谈及的话题。在熟人之间的口语交际中，积极听显得尤为重要。一声不吭、僵直不动的“洗耳恭听”，容易给人漠不关心或消极应付的印象，这样不利于交往。

朋友之间——真情流露。如果不能不断地用语言和非语言来传递友谊，那么朋友关系也会退归相识关系，反之则可能发展为更亲密的关系，在朋友之间应该充分地自我表露。

用完整的句子来表达完整的思想。如有人问你对住房制度改革的想法时，不能说：“关于住房制度的改革，我的看