

一种生存艺术 一门生活学问
帮你搭建通往成功的桥梁，获取人生快乐的真谛！
一种无形财富 一本人际学宝典
助你在复杂的人际关系网中游刃有余，无往不胜！

人际交往



8 堂课

The Eight Lectures
of Interpersonal
Relations

李立之◎主编

良好的人际关系 = 能力 + 财富 + 快乐

改变命运的50条人际交往黄金法则

一部启迪智慧创造财富的奇书

一本科学而权威的人际学范本



金城出版社
GOLD WALL PRESS

一种生存艺术 一门生活学问
帮你搭建通往成功的桥梁，获取人生快乐的真谛！
一种无形财富 一本人际学宝典
助你在复杂的人际关系网中游刃有余，无往不胜！

人际交往



8 堂课

The Eight Lectures
of Interpersonal
Relations

李立之◎主编

良好的人际关系 = 能力 + 财富 + 快乐

改变命运的50条人际交往黄金法则

一部启迪智慧创造财富的奇书
一本科学而权威的人际学范本



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

人际交往 8 堂课/李立之主编. —北京:金城出版社,
2010.1

ISBN 978-7-80251-293-1

I. ①人… II. ①李… III. ①人际关系学—基本知识
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 218110 号

人际交往 8 堂课

主 编 李立之

责任编辑 朱策英

文字编辑 陈珊珊

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 17.5

字 数 171 千字

版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

印 刷 北京密云红光印刷厂

书 号 ISBN 978-7-80251-293-1

定 价 32.00 元

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼
邮编 100013

发 行 部 (010)84254364

编 辑 部 (010)64210080

总 编 室 (010)64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 jinchengchuban@163.com

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

序 言

良好的人际关系是一个事业成功的基础和保证。如何与人相处,不仅是一门生活的学问,而且是一种生存的艺术。若能成功运用这种人际沟通的艺术,我们便会在错综复杂的人际关系网中游刃有余,无往而不胜。

良好的人际交往能力并非取决于你的智商高低,更重要的是你是否懂得这门艺术。要顺利拓展人际关系,必须随时做好准备,我们要在实战中积极训练,培养自己的人际交往能力。

一个人即便是工作的能力再强,但是如果不能和其他人保持良好的合作,也注定无法顺利地获得成功,而且也不可能在自己的工作学习中感觉到成功和快乐。良好的人际关系不仅能搭起通往成功的桥梁,更有助于拥有快乐的人生,成为你一生的财富。

每一个时代的人都有其鲜明的性格特征,都有其特定的方式来行事处世,表现在与人的交往中就是五彩斑斓的处事风格。社会提供给人们某种无所不在的脉络关系,通过这些关系,我们与他人互相往来。然而,现代骤变的社会,已经阻挠了人们与外界的既定关系,使人们很难用自我的方式成功地与他人互为作用。我们需要主动塑造自己的形象,积极培养自己的人际沟通能力以适应人际发展。

成功的人很少单靠个人的能力,通常都得益于良好的人际关系。处理好人际关系已经成为我们不可忽视的重要问题。掌握良好的与人沟通的技巧是我们走向成功必要的铺路石,而建立人际关系的第一步,乃是先使自己拥有成为他人人际关系的价值对象。我们要想在职业活动中,或者说在事业上有所作为,就应该注重努力提高自己的人际交往能力,以利于建

立起良好的人际关系。

当然,建立良好的人际关系是一个需要不断努力的过程。你必须以自己的真诚争取周围人的信任。同时也要不断地自我检讨和改正自己的错误。良好的人际关系不仅可以帮助你事业成功,还可以挖掘你的内在潜能。

当今时代,要建立一种和谐健康的人际关系,一个关键的要素,就是需要运用并发挥人的人际交往魅力。人际关系对于人的生存而言,是十分重要的。每一个人都是通过自我和周围世界的关系而生活的。在一个价值观念多元化的当代社会中,古老的体系已经崩溃,人的自我发展成为首要的任务,在人际关系中同样如此。如果我们不与他人沟通交流,就不能真正地发现和了解自己。

人的独立人格需要为别人所接纳和悦纳,这是人感到快乐和安全感的重要因素。要使别人接纳和悦纳自己的人格和品质,自己首先必须要有一定的能力和魅力;要使自己与他人的交际获得成功,就必须具有与他人打交道的能力和与人交往的技巧。尤其是作为管理者,此点更加重要。

如何优化工作、社交、生活等是我们一生的功课。本书将使读者重新认识自己、善待自己独有的那些特长和优势,扬长避短,更好地适应社会。其中介绍的种种方法,将使你的人际交往变得更有艺术、更有技巧。

人际关系是社会生活中人与人之间的直接关系,我们在工作中应该努力提高与人打交道的能力,建立良好的人际关系。本书详解了人际交往中应该注意的方面,相信一定能让你轻松掌握建立良好人际关系的窍门,成为人生舞台上的主角。本书还可以帮助你认清自己在人际交往中的弱点,让你对改善人际交往更具信心,当你同他人沟通交流的时候,可以有针对性地培养驾驭人际关系的能力,你的事业也会因此更快地走向成功。

目 录 >>>

第一讲 打造完美的第一印象	1
1. 首因效应——你的第一印象从哪来	3
2. 外表和内涵——影响第一印象的重要因素	8
3. 成见效应——第一印象的拓展和影响	14
4. 交往的捷径——塑造自己良好的形象	18
5. 乐于沟通——积极的人际交往意识	23
6. 重塑自我——筑起“沟通”的桥梁	30
 第二讲 克服沟通的心理障碍	 33
1. 善于交往——打开人际交往之门的钥匙	35
2. 自信交往——相信别人喜欢你	40
3. 积极交往——主动地去和他人交流	44
4. 平等交往——创造友好交往的平台	47
5. 真诚交往——表现出应有的素养	51
6. 开放交往——给别人一个交友机会	55
 第三讲 知己知彼,巧结人缘	 59
1. 了解他人——创造机会与人相识	61
2. 推测心理——了解他人的心理文化背景	66
3. 巧用寒暄——初来乍到的沟通艺术	69

4. 审视环境——善于察言观色 74
5. 注意形象——杜绝交际中的小毛病 78
6. 巧结人缘——利用牵连关系结交新朋友 84

第四讲 会心聆听,从容交流 89

1. 学会聆听——展示自身修养 91
2. 学会说话——展现自身魅力 96
3. 从容交流——让你的语言更具说服力 100
4. 幽默的艺术——让他人感受到相处的乐趣 104
5. 不吝感谢——重视“谢谢”的力量 111
6. 注意细节——关注非语言的行为 115

第五讲 加深感情,升华人际关系 121

1. 无私的帮助——在他人最需要的时候 123
2. 紧密的联系——缩短与老朋友的心理距离 126
3. 多一份信任——永远不要轻易猜疑朋友 130
4. 批评和赞美——加深感情的直接方式 135
5. 发掘优点——在心理上接受和欣赏别人 144
6. 适当外向——享受交友的乐趣 150

第六讲 接受分歧,弥补裂痕 157

1. 尊重——弥补感情裂痕 159
2. 诚恳——改善人际关系的关键 164
3. 情绪——拒绝暴露自己的反感 168
4. 热情——表现出应有的热情和兴趣 172

5. 需要——了解他人需要,并给予帮助和满足	178
6. 谅解——以真诚去播种,以谅解去护理	184

第七讲 提升人际交往能力

1. 提高素质——增加自身人格魅力	195
2. 积极训练——对人际心理多加揣摩	202
3. 借鉴经验——总结学习以他人为重	205
4. 改变处境——善用交往技巧	212
5. 乐于付出——让他人愉快地帮助你	216
6. 情感互动——互致问候,主动交际	220

第八讲 管理人际关系网络

1. 定位角色——经营人际关系,做最受欢迎的人	231
2. 人脉资源——广泛的人脉是无形的财富	235
3. 结交熟人——积极结交各领域的朋友	240
4. 活用人缘——用好用活你的人际关系	245
5. 拓展关系——拓展人际关系,培养沟通能力	250
6. 拒绝应酬——适当减少无谓的交际和应酬	254
7. 真诚和热情——与所有人和睦相处之道	262
8. 人际关系投资——人际交往防止商业化投资	265

● 人际交往

8 堂课

第一讲

打造完美的第一印象

第一印象是人际交往的基石。瞬间的印象,也可以反映出一个人素质品格的长期修炼。人们往往通过几分钟甚至几秒钟时间内产生的印象,就会确定与你是否有再次交往的必要。在与陌生人交往的过程中,所得到的有关对方的最初印象称为第一印象。第一印象并非总是正确的,但却总是最鲜明、最牢固的,并且决定着以后双方的交往。

这种现象在日常生活中是很普遍的,这种初次获得的印象往往是今后交往的依据。良好的第一印象就是沟通成功的一半!人际关系的建立、良好的机遇、深植人心的形象表现,往往都取决于我们自己留给他人什么样的印象。可见,第一印象是能否与人进一步交往的重要条件,为自己赢得深刻的第一印象,就是在为自己创造机遇,创造财富,创造美好的人生!

1. 首因效应——你的第一印象从哪来

* 人际箴言

人与人之间的接触,最先给予对方的印象,是外表而不是内心。假如给人的第一印象不好,又怎能获得别人的敬仰和接近的机会?

——何善衡

当人们第一次与某物或某人相接触时会留下深刻印象,最初接触到的信息所形成的印象对我们以后的行为活动和评价的影响,心理学家称之为“首因效应”。首因效应也叫首次效应、优先效应或“第一印象”效应。

首因效应就是个体在社会认知过程中,通过“第一印象”最先输入的信息,对客体以后的认知产生的影响作用。

首因效应是第一印象的理论根据,使得第一印象在人际交往中显得尤为重要。在第一次见面时留下什么样的印象,直接影响着以后的交往。在人与人的交往中,我们常常会说或者会听到这样的话:

“我从第一次见到他,就喜欢上了他。”

“我永远忘不了他留给我的第一印象。”

“我不喜欢他,也许是留给我的第一印象太糟了。”

“从对方敲门入室,到坐在我面前的椅子上,就这短短的时间内,我就大致知道他是否合格。”

这些话说明了什么?说明大多数的人都是以第一印象来判断、评价

一个人的。

对方喜欢你,可能是因为你留给他的第一印象很好;对方讨厌你,可能是你留给他的第一印象太糟。通常,人在初次交往中给对方留下的印象很深刻,人们会自觉地依据第一印象去评价某人或某物,今后与人、物打交道的过程中的印象都被用来验证第一印象。第一印象既可助某人或某事成功,也可令某人某事失败。

也许,对此话,你会有所疑惑,那不妨思考一下下面的问题:

悬疑小说家为什么喜欢在小说的开头,设置诸多的悬念,安排离奇的情节? 电影导演为什么喜欢在影片开头时运用特技,呈现人间罕见的奇观? 推销员为什么喜欢把名片弄得花里胡哨,甚至印上本人的彩色相片?

仔细想想,你会明白,悬疑小说家、电影导演、推销员,他们都是吸引他人注意力的专家。他们这样做,就是为了利用首因效应,通过制造一个良好的第一印象,在第一时间打动读者、观众或顾客的心。

比如小说一开头就很吸引人,读者会认为,这个故事很精彩,值得买回家阅读。影片一开头就运用特技,观众会想,大片制作果真不同凡响,值得掏钱进电影院观看。推销员一见面就拿出有特色的名片,顾客会想,这个推销员与众不同,不妨与其聊聊。

相反,如果一部小说或影片,内容原本很好,却以平淡无奇的方式开头;如果一名推销员,一开头就给人以老套的感觉,结果会怎样? 不用说,结果通常会比较糟糕:小说卖不掉;影片不吸引人,开演不久就走掉了一批观众。推销员呢? 还没来得及介绍产品,就已经被人拒之门外。

对于首因效应,社会心理学实验也予以了证实。心理学家认为,第一印象主要是根据一个人的性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”来判断。一般情况下,一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。

为此,与人初次见面,对自己的一举一动、一颦一笑应多加注意。

坐在晚餐桌前,我心事重重地翻弄着盘子里的青豆。

这是一家老式旅馆,窄小的餐厅里只有一张长条餐桌,所有就餐的客人也都坐在一起。早已习惯拥有私人空间的我,现在要和一群陌生人同桌吃饭,突然觉得不知所措。环视周围,别人也和我一样不自在,不是盯着自己的杯盘,就是装着看过期的报纸,怕稍一斜视,便有窥探他人隐私之嫌。我们动作小心谨慎,不敢冒犯别人的“空间”。我的晚餐就要在这么沉闷的气氛中度过吗?

我拿起放在面前桌上唯一的盐罐,递给右边的女士。“我觉得青豆味道有些淡,您或者您右边的客人需要盐吗?”我微笑着说。她愣了一下,但马上露出笑容,向我轻声致谢。

给自己的青豆加完盐后,她便把盐罐传给了下一位客人。不知什么时候,胡椒罐和糖罐也加入了公关的行列,餐厅里的气氛渐渐活跃起来。饭还没吃完,全桌人已经像朋友一样谈笑风生了。我们中间的冰层被一个盐罐轻而易举地打破了。

第二天离别的时候,我们热情地互相道别。突然有一个人大声地说:“其实昨天的青豆一点也不淡!”我们会心地哈哈大笑。

有人曾慨叹人与人之间的隔膜太厚,其实这层隔膜很脆弱,问题是敢于先打破它的人太少。只要每人都迈出一小步,你就会发现,一句话,一个微笑,或者一个盐罐就能打破它。

在现实生活中,自觉地利用首因效应可以帮助我们顺利地进行人际交往。

一生中,我们会遇到很多重要的第一次,也就会有很多需要重视的第一印象。比如,求职,第一次去见面试官;求人办事,第一次登门拜访;

参加工作,第一次见单位同事;找对象,第一次与对方约会……这些第一次都很重要。

因此,在现实交往中,务必在“慎初”上下功夫,力争给对方留下好的第一印象。

* 趣味测试:测测你首因效应的效果

1. 与人初次会面,经过一番交谈,你能对他(她)的举止谈吐、知识能力等方面做出积极、准确的评价吗?

- A. 不能 ☒ B. 很难说 C. 我想可以

2. 你和别人告别时,下次相会的时间地点是_____

- A. 对方提出的 ☒ B. 谁也没有提这事 C. 我提议的

3. 当你第一次见到某个人,你的表情是_____

- ☒ A. 热情诚恳,自然大方 B. 大大咧咧,漫不经心

C. 紧张局促,羞怯不安

4. 你是否在寒暄之后,很快就找到双方共同感兴趣的话题?

- A. 是的,对此我很敏锐 B. 我觉得这很难

C. 必须经过较长一段时间才能找到

5. 你与人谈话时的坐姿通常是_____

- A. 两膝靠拢 B. 两腿叉开 C. 跷起“二郎腿”

6. 你同他(她)谈话时,眼睛望着何处?

- A. 直视对方的眼睛 B. 看着其他的東西或人

C. 盯着自己的纽扣,不停玩弄

7. 你选择的交谈话题是_____

- A. 两人都喜欢的 B. 对方所感兴趣的

C. 自己所热衷的

8. 通过第一次交谈,你们分别所占用的时间是_____

- A. 差不多 B. 他多我少 C. 我多于他

9. 会面时你说话的音量总是_____

- A. 很低,以致别人听得较困难 B. 柔和而低沉

☒ C. 声音高亢热情

10. 你说话时姿态是否丰富?

- A. 偶尔做些手势 B. 从不指手画脚

☒ C. 我常用姿势补充言语表达

11. 你讲话的速度怎么样?

- A. 频率相当高 B. 十分缓慢 C. 节律适中

12. 假若别人谈到了你兴趣索然的话题,你将_____

- A. 打断别人,另起一题 B. 显得沉闷、忍耐

C. 仍然认真听,从中寻找乐趣

评分方法:

按照评分表计算每道题的得分,最后计算总分。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3
B	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
C	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5

结果分析:

得分为 36—41 分:首因效应差。也许你感到吃惊,因为很可能你只是依着自己的习惯行事而已。你本心是很愿意给别人一个美好印象的,可是由于你的不经心或缺乏体贴、或言语无趣,无形中却让别人做出对你的错误的勾勒。必须记住交往是种艺术,而艺术是不能不修边幅的。

得分为 42—47 分:首因效应一般。你的表现中存在着某些令人愉

快的成分,但同时又偶有不够精彩之处;这使得别人不会对你印象恶劣,却也不会产生很强的吸引力。如果你希望提高自己的魅力,首先必须从心理上重视努力在“交锋”的第一回合显示出最佳形象。

得分为 48—60 分:首因效应好。你的适度、温和、善于合作,给第一次见到你的人留下了深刻的印象。无论对方是你工作范围抑或私人生活中的接触者,无疑他们都有与你进一步接触的愿望。你的问题只在于注意那些单向的对你“一见钟情”者。

2. 外表和内涵——影响第一印象的重要因素

* 人际箴言

一个偶然的机缘,一盼,一言,会显示出灵魂与性格相投。一种可喜的强制或一种坚决的意志更使这初生的同情逐渐长成以至确定。我们可以达到心心相印的地步的默契,胜于在精神上与外人相契的程度,可远过于骨肉至亲。

——莫洛亚

外表是影响第一印象的首要因素,而内涵是影响第一印象的关键因素。第一印象主要是由你的外表打造的,你的外表是否清爽整齐,是让身边的人觉得你是否可信的重要条件,也是别人决定如何对待你的首要条件。给别人留下第一印象,大约只需要 7 秒钟左右的时间,而这个第一印象很大一部分来自于你的外表。遵循这些经验之谈,保持最佳外表应该成为你的日常习惯。

首先要杜绝衣冠不整。你看起来一定要干净整洁,并做好随时与别人见面的准备。不管在哪里,只要是与人交往,你都要保持干净利落、平易近人,整洁的服装是一份可靠的介绍信。其次,整理好自己的心情和仪态。这时你要完全忘记自己,并专注于交往,如果这时为自己的外表担心,你是做不到这一点的。最首要的事情是,永远保持干净整洁。如果别人不想与你接触,你所有的人际关系技巧都会作废。

第一印象的形成有一半以上内容与外表有关。但并不是说仅有一张漂亮的脸蛋就够了,还包括体态、气质、神情和衣着的细微差异。第一印象有大约40%的内容与声音有关。音调、语气、语速、节奏都将影响第一印象的形成。第一印象中只有少于10%的内容与言语举止有关。

此外,握手等动作也能传递重要信息。研究发现,那些握手时目光和你直接接触、手掌干燥、坚定有力、自然摆动,而不是无力、潮湿、试探性的人,不仅能让你对他感觉良好,还将取得你的信任。

通常,在人际交往当中,交流的时长会影响到第一印象。在经过言语、思想、气质、学识等等的进一步认识后,会推翻或者认同第一眼的外表印象。所以说,第一印象虽然在影响人际交往中是很重要的,但关键的因素还是一个人的内涵——除了外表以外的东西。

我们来看这则哲理故事。

上帝派三位天使前往人间,去各自完成一项使命。他吩咐第一位天使,寻找一个美貌的人;叮嘱第二位天使,选拔一个能干的人;委派第三位天使,觅求一个品德高尚的人。第一位天使只用了一天,就带着一个人回来,完成了使命。第二个天使用了十天的时间,带着一个人回来,完成了使命。奇怪的是,第三位天使去了整整一个月,依然没有回音。上帝等得实在心焦,下令把那位天使召回,厉声训斥道:“为什么别人早已完成了使命,而你却拖延时日,迟迟不归?”