

THE ART OF SOCIAL INTERCOURSE

袖珍励志馆

人生战术

游刃有余的交际艺术

海潮出版社

THE ART OF SOCIAL INTERCOURSE

游刃有余的交际艺术

随着人们交际范围的不断扩大和社会的日益商业化，交际作为一种谋生的工具越来越为人们所重视。本书根据古今中外的大量案例，既归纳了交际学的基本原则和要点，也十分简明地“书”授了大量被中外人士认为可百战百胜的成功交际技巧，还归纳了一些容易让你误入陷阱的“忌点”。全书包括：

- 成功者的哲学；
- 交际的基本法则；
- 强者的处世术；
- 交际中的大忌；
- 交际的不变真理。

责任编辑 / 陈开仁 崔树森

平面设计 / 康笑宇工作室

ISBN 7-80151-577-3



9 787801 515773 >

ISBN 7-80151-577-3/C · 29

定价：10.00 元



袖珍励志馆

**THE ART OF
SOCIAL
INTERCOURSE**

人生战术

游刃有余的交际艺术

卢建铨/编著



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

人生战术/卢建铨编著. - 北京:海潮出版社,2002

ISBN 7-80151-577-3

(袖珍励志馆)

I.人… II.刘… III.人间交往 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 021494 号

海潮出版社出版发行

(北京西三环中路 19 号 100841)

(电话:010-66969738)

全国新华书店经销

北京铁建印刷厂印刷

880×1230 1/64 开本 6.5 印张 220 千字

2002 年 4 月第 1 版 2002 年 6 月第 2 次印刷

ISBN 7-80151-577-3/C·29

定价:10.00 元

目 录

1. 交际艺术：一门百事百通的艺术 / 1
2. 交际的基本原则 / 6
3. 交际是一种必备的生存术 / 11
4. 交际的第一步——协调一切 / 14
5. 交际的核心——以诚相交 / 18
6. 交际是一种“双行道” / 22
7. 交际有术 学以致用 / 26
8. 学会交际 / 30
9. 爱是交际的基石 / 32
10. 微笑是交际的催化剂 / 36
11. 交际方式应因人而异 / 40
12. 如何在交际中处处受人欢迎 / 44
13. 交际中不可忽视的基本要素 / 47
14. 如何在交际谈话中切入正题 / 52
15. 信函在交际中的奇妙作用 / 56

16. 尽量满足他人的需要 / 59
17. 如何在交际中游刃有余 / 62
18. 记住他人的名字 / 66
19. 苏格拉底的一个小秘密 / 69
20. 交际中的自我推销 / 71
21. 电话交际也有技巧 / 78
22. 交际需要度量 / 82
23. 交际中的体态语 / 87
24. 交际中学会控制自己 / 99
25. 交际中保持良好的形象 / 103
26. 交际需要轻抚 / 119
27. 和几种人的交际 / 128
28. 特殊场合下的交际 / 136
29. 几种交际技巧 / 144
30. 如何应对他人的抱怨 / 158
31. 让他人保全面子 / 161
32. 得到朋友 / 164
33. 避免谈论对方不知的事 / 169
34. 话题的选择 / 171
35. 顾及他人的荣誉感 / 174
36. 恭维要出自诚意 / 177
37. 交谈需要步骤 / 181
38. 重视对方的兴趣 / 184
39. 不要争得口边的胜利 / 189
40. 注意对方的眼睛 / 193



41. 找出共同点 /199
42. 恭维周围的女性 /205
43. 交谈应注意措词 /210
44. 知人知面也要知心 /214
45. 认真倾听别人 /220
46. 说服他人的一些要点 /224
47. 称呼要符合对方的身份 /228
48. 站在对方的立场 /234
49. 做错就认错 /239
50. 容纳百川 /246
51. 让人家接纳你 /254
52. 和老年人的相处 /260
53. 与众不同 /266
54. 不要强迫他人认错 /272
55. 不要给自己树敌 /276
56. 勿探闻对方的个人隐私 /280
57. 了解对方公司情况要小心 /283
58. 掌握交谈时间,不可滔滔不绝 /287
59. 语言要谦和,切忌咄咄逼人 /290
60. 尽可能谈及熟悉的话题 /293
61. 不要随意打断对方的谈话 /296
62. 交际时,不要冷落“次要者” /299
63. 缄言不语不等于面无表情 /301
64. 当着矮子不说矮话 /304
65. 说服对方不是教育对方 /307

- 66. 不要畏惧对方,显出信心不足 /311
- 67. 不要刺激对方的自尊心 /314
- 68. 交谈时不要讲第三者的坏话 /317
- 69. 与异性交往中忌讳的几个问题 /320
- 70. 交际中令人反感的十种行为 /327
- 71. 喜欢你自己 /338
- 72. 友情要淡不要忘 /343
- 73. 注意人际关系 /349
- 74. 品格高尚 /353
- 75. 要注意他人的长处 /357
- 76. 交际艺术中的逆顺境 /363
- 77. 交际中的动力和思维 /366
- 78. 交际中的自我完善 /370
- 79. 生命不可浪费 /373
- 80. 家庭交际的八种技巧 /376
- 81. 交际中的“三道” /382
- 82. 商业交际让友情走开 /386
- 83. 提高交际中说服能力 /390
- 84. 面试求职中的交际 /399
- 85. 社会转型期的人际交际 /404
- 86. 成功并非特殊人的事 /407



交际艺术：一门百事百通的艺术

不论何种形式的社交活动，都有一个质量上的问题，高质量的社交活动和每个人的修养有密切的关系。培养良好的心理素质并根据个人的心理素质特点恰当地开展社交活动，这是十分必要的。

首先，应先学会克服交往中的自卑心理。

不少人在交际中常有这种心理：既想接近别人，又怕被对方拒绝；既想在别人面前谈些自己的观点，又怕被别人耻笑；事先想好了许多话，可一站在生人面前就全忘了，仿佛大脑是一片空白，一个词也没有，一句话也说不出，只好躲在不引人注意的角落受冷落。事后，从前准备好的那些话却又一一再现，而且思维也开始活跃，这时他们后悔刚才自己为什么如此窝囊。这种心理现象一般

都是自卑感在作祟。

有了这种心理,必会使交际质量大打折扣。所以,如果你是如此,应先分析自己,找出产生自卑感的原因。比如平时过少参加社交活动,受这方面的教育和锻炼不足,工作能力不强,有某种生理缺陷疾病等。认清了这些,便有意识地弥补缺陷或用自己的优势弥补不足,这样,在有意识的进取和锻炼下,会渐渐地让自己在交际过程中有一种平衡心理。

其次,应具有一定的社交活动技能和社交常识。

交际活动不仅仅是一种抽象的活动,其表现形式是多姿多彩的,广博的知识,高尚的情趣,往往使社交活动变得更加丰富,给参加者带来多方面的收获和享受。

一个人不会跳舞,不会摄影,就会使旅游失去了许多乐趣。如果请朋友到家里聚会,你不会做饭,随便吃点什么东西,这与你有一手好烹调技术,做一桌味美的饭菜相比,显然气氛会大不一样。所以,掌握一定的技能,就会打开参加更多的社交活动的渠道。

还有,还应掌握一定的社交常识。如,怎样和人家握手,交换名片;怎样安排喜庆活动,怎样注意餐桌上的礼仪;怎样和人寒暄和掌握一些地方的风俗禁忌等等,都可以让自己在交际的过程中潇洒大方。

最后,也应该掌握交际艺术上技术方面的事项。

交际既然是一门学问,就有一定的技术问题。交际艺术第一需要有个程序,不可以杂乱无章。第二就是必须保持主动。

下面的举例是假定你为了替友人谋一份差事,去拜访某大公司的经理。你先要明白一个原则,就是:虽然你去见的可能是一个身份颇高的人,而且又是有求于他,不过,他仍是被动的,你才是主动者,所以你要在程序方面作一些准备。

首先考虑用什么方法。是写信,还是打电话,或选用其他方法。比较之下,你认为终究以亲自去见为佳时,这表示你已不免要做一番交际。

通常我们必须亲自见人的原因,大致由下列情形决定:

- 1.表示尊重对方;
- 2.想当面看到他的反应。因为写信和电话对方很容易向你“耍太极”;
- 3.观察一下对方的事实;
- 4.直接去见某经理,先去见他的太太,或是见公司的人事部主任,这事情很重要。

有许多做经理的人根本不管具体事,他会告诉你,最好去找他们公司的人事部主任。但等到你依照他的批示去找人事部主任时,人事部主任知道你已去见过经理,并且是经理的相识,他起码有两种误会的可能:

- 以为你用大石压死蟹的方法；
- 以为经理有意推搪，将“拒绝”让他来实行。

把交际科学化加以实际公式应用，首推美国西屋电气公司的贺逊工厂。该厂有一家收银机公司也准备一些固定的交际方法，规定内外职员必须遵守。其中有些人反对，说如果在与客人进行交往时，脑子里想着那些交际的公式和理论，岂不弄巧成拙？这话有一定的道理。不过，交际初期未能依照“书上说”，是比较好得多，以后就要靠随时变通了。

当然，当你和一个人交际时，你心理上有着“我正在与你进行交际”的感觉时，就不太好了，这会变成神经紧张，一切出于不自然。最佳的交际活动必须排除上述成分，要设法令双方的感觉不在交际状态中。

贺逊工厂的一位专门指导交际术的专家说，我们一定要培养诚恳的精神，才能很好地运用交际术，单是有“术”而无诚恳，简直无用处。他说，如果我们和一位物理学家或美术家见面，而所谈的尽是专门问题的话，情形也许会好些，因为话题全部涉及专门学识。但一般人就完全不同，不要以为你自己有了丰富的“交际知识”，便在别人面前卖弄，那会变成“作状”。

2

交际的基本原则

有些人常认为自己不擅交际,意思是指不大懂得交际,而在现实生活中,常指不大喜欢交朋友。不交朋友倒无所谓,事却不能不做,做事的结果就会必有同事,而同事之间,又非交际不可。

当你初上任的第一天起,由于与人交际得不好,祸根也许由此种下,害得你不安于位。这并非故甚其词,而是事实俯拾皆是。比方说,你今天来上班,不免要和同一机构的其他同事们略作交往,通常是来一番自我介绍,简单地说:“我叫刘司,请多指教。”但你更好是说:“我是今天才开始上班的刘司,在会计部管出纳的,请多多指教。”因为说明你来做什么职位,或负责什么项目,是非常重要的,不过,如果你说:“我在某某会计专科学校毕业,曾在某某银行任会计……。”这样就变成过分了。

凡是良好的交际,都应避免自大、分辩或太多

的解释。例如：你今天上班迟到，于是向上司解释原因：“今早二环路发生车祸，汽车大摆长龙，我只得半途下车找出租车，但每一辆出租车都被人截走，等了好久才……”

车祸，摆长龙阵，出租车……都是原因，而迟到却是结果，你的上司一定不耐烦听这些的。

这里有两个答案，你看看哪一个比较好？

● “今天公共汽车出了毛病，所以迟到了，非常对不起。”

● “今天迟到了，非常对不起，因为公共汽车半途出了毛病。”

上面两句说明，原因与结果互相倒置，听起来一样令人觉得舒服，但大多数的其他场合，原因与结果那一个应该排在前面，则有极大的关系。

这就是说话的技巧问题了。接下来，再来谈谈选择交际空间的问题。

一些专家把空间作为交际的第一要素，这是很有道理的。交际需要一个场所，而且不是随意的场合，因场所的不同而收效各异。比如，青年男女谈情说爱，就要到僻静的公园或小河边上，而不会到商场的座椅上。所以，要想得到理想的交际效果，就必须物色一个适宜的交际场所。

说到场所，人们会想到办公室、家庭、公园，以及其他一些地方。这些场所，各有各的条件，各有

各的特点。

办公室——这里比较严肃，是谈公事的地方。一般上下级之间的交往或接待来访者，在这里更合适。人们有一种感觉，好像在办公室谈的事能给人以信任。

在家里——一个人在自己家里，心情较为“解放”，对事物的理解比较清楚，所以，有些事，最好是到别人家里去拜访。在家里就不同于办公室，办公室总给人一种有很多事要办的感觉，不能专心致志地和人谈话。如果下级想请他的上司解决某种困难，最好到上司的家里去，上司会静心、耐心地听你倾诉苦衷。有时，朋友、同事间为了解除某种误会，也多上门到家去交谈。这样做，一般效果都很好。

在车上——一些很有采访能力的记者，在采访时，往往抓住人们下班回家坐车的时间。因为这时已经下班了，被访问者一心想回家去，坐车这段时间无其他事可做，当然会好好地接受记者的访问了。

在餐桌上——很多人说生意有了基本意向后，往往主动的一方就要请吃饭。在餐桌上，人们感到更“解放”，似乎有说话不算数之感。其实，只要不是醉后之言，都是算数的，也许是因同餐进酒，把双方的关系拉近了的缘故，会使谈判有明显的进展。一般人说的“我晚上有应酬，”多半是请人吃饭。可见，餐桌上是交际的一个很重要的场

合。

上面虽然介绍了掌握语言和选择交际空间的重要性，但掌握交际的三大原则则更有根本性。

鲁迅某次在上海坐黄包车，有意实验一下交际艺术上的三大原则。他从朋友家门前叫车去南京路先施公司，依照时价，该付出车费三角。

鲁迅没有说明去南京路的什么地方，价钱讲好，便坐上车。直到南京路口，车夫便停下来，说：“到了。”

鲁迅本来应该说：“哎呀，对不起，我只对你说南京路，却没有说明我要去先施公司……”但他并不把这句话讲出来，却故意说：“还没有到嘛，我要去先施公司，此地距离先施公司还远呢！”

车夫提出反驳：“什么话？三角钱来到南京路，还不下来？……”

“哪里，我来南京路就是为了要去先施公司嘛！”

“你分明说是来南京路。”

“你不去先施公司，我就不付钱。”

“你不付钱我就叫警察！”

这个结局如何，我们不必理会。总而言之，是证明了坐车虽属小事，但交际不得其法，会闹出乱子的。当时鲁迅只要说他刚才应该说的话，黄包车夫也许早把他拉到先施公司，再不然，多付车夫五分钱便一切顺利了。

这次实验，启示了交际艺术的三大原则：

1. 先了解对方的立场；
2. 接着，请别人了解自己的立场；
3. 然后，请别人帮助，达到自己的目的。

鲁迅这样重视交际，也许对他的文章有很好的帮助。事实上，自古以来，许多有名人物都很重视交际艺术。被称为辩证法始祖的苏格拉底便以交际艺术教诸弟子。我国古代孔夫子之重视交际艺术，你只要打开《论语》便知道了。

这一切，只因交际本身在当今已经成为职业上的一种多功能的工具。

