

成功的第一要素就是要搞好人际关系



How To Become
The Most Popular Person

苏伟伦 ● 编著

人缘何来

怎样成为最受欢迎的人

The **Secrets Of Top-Flight Communication**

你受周围的人欢迎吗？

怎样才能拥有魅力无限的人际关系？

中国致公出版社

人缘何来

——怎样成为最受欢迎的人

苏伟伦 编著

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

人缘何来:怎样成为最受欢迎的人/苏伟伦编著. —北京:中国致公出版社, 2004. 2

ISBN 7-80179-258-0

I. 人… II. 苏… III. 人间交往 - 通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 124591 号

人缘何来——怎样成为最受欢迎的人

编 著: 苏伟伦

责任编辑: 于建平

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32 开

印 张: 13.5

字 数: 300 千字

版 次: 2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 7-80179-258-0/B·018

定价: 24.80 元

版权所有 侵权必究

前言

你愿意以一百万卖尽你所有的一切吗？

不！因为，我们每天都生活在美丽的童话王国里，你看见了吗？你感觉到了吗？

谁都希望在爱和愉悦的环境中生活，但仅靠钱是买不来长久愉快的幸福生活的。

为什么有的人有人缘、有地位、有事业还有美好的爱情生活？为人做事也都一帆风顺？其实，关键靠的是受人欢迎的处世理念和方法。这正是本书所阐述的内容。

第一，人要有自身的魅力。本书重点讲述了：怎样成为知礼、行礼的人；怎样培养超人气的个性；怎样成为自律的人；怎样以宽容的心待人；怎样塑造幽默的形象等，这些人格内在的品质才是最受人欢迎的根本。

第二，人要有群体的理念。本书重点讲述了：怎样坦诚地待人；怎样满足他人的需求；怎样承认他人的重要性；怎样学会关爱他人等，这样才能表现出最受人欢迎的处世态度。

第三，人要有与人交往的能力。本书重点讲述了：怎样主导沟通过程；怎样建立良好的第一印象；怎样掌握倾听的技巧；怎样成为谈话高手；怎样完全发挥微笑的魅力；怎样成为出类拔萃的人等，只有具备这些基本的人际交往能力，你才能在与人相处时综合运用各种技巧和方法，真正使你成为最受人欢迎的人。

第四，人贵有自知之明。本书重点讲述了：怎样治疗人缘“病毒”，这是使自己逐步完善和提高的阶梯。

最后，编者真诚地告诉读者：如果你想成为一个最受人欢迎的人，你不可能改变别人，只有改变自己并按照书中的方法去体会。编者相信读者持这种心态去阅读本书，一定能取得满意的效果。

为了读者能有效地改变自己，编者在每章之后安排了一些有趣的自我测试题，读者可以针对自己的弱项加强学习和训练，你的成长过程虽然是渐进的，但效果是卓越的。

虽然编者尽心尽力，但由于时间仓促，水平有限，失误之处难免，请各界专家、朋友批评指正。

编著者

2003年12月

目 录

第一章 怎样主导人际沟通过程	1
第一节 积极构建人际沟通渠道	3
一、自信	3
二、信任	6
三、意愿	9
四、人际沟通能力	12
五、沟通的环境与时机	14
第二节 沟通的五个特有过程	17
一、背景	18
二、觉知	19
三、注解	22
四、感受	22
五、行动	24
第三节 五种不同的沟通方式	25
一、互补型沟通	26
二、交叉型沟通	27
三、撒娇型沟通	29
四、赌气型沟通	29
五、暧昧型沟通	30
第四节 沟通过程中常见的三类障碍	31
一、接收障碍	31
二、理解障碍	33

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

三、情绪障碍	34
自我测试：你是哪种人际交往类型？	36
第二章 怎样成为知礼行礼的人	42
第一节 平日礼仪须知	42
一、着装的基本规范	42
二、着装的注意事项	43
三、见面礼节形式多	44
四、鞠躬规则	45
五、握手规则	46
六、如何自我介绍	47
七、如何介绍他人	48
八、节日送花	48
九、公车上的礼仪	50
十、电梯中的礼节	50
十一、上下小轿车的仪态	51
十二、贺婚礼仪	51
十三、探病礼仪	52
十四、与病人交谈的要领	53
十五、病房探病礼节	53
十六、参加丧礼要庄重	55
十七、致谢的艺术	55
十八、施礼要因人因事因地	56
第二节 礼多人不怪	56
一、把握送礼时机	56
二、怎样送礼给外国人	57
三、男人不该送女人的礼物	58

四、在中国的赠礼秘诀	59
第三节 餐饮礼仪	61
一、订餐	61
二、赴宴前的准备	61
三、在饭店里候客	62
四、就座坐姿	62
五、独自进餐礼仪	63
六、进餐时的注意事项	63
七、西餐礼仪	65
八、用筷礼仪	65
九、夹菜礼仪	66
十、动手别动口	67
十一、喝咖啡的礼节	67
十二、如何付小费	68
第四节 公务礼仪	70
一、工作中的礼节和道德	70
二、参加大、中型会议的礼仪	71
三、一般与会礼仪	71
四、会议就座	72
五、商务谈判礼仪	72
六、剪彩礼仪	74
第五节 电话礼仪	75
一、商务电话礼仪	75
二、办公室电话礼仪	76
三、移动电话礼仪	76
四、公共电话礼仪	77
五、不要犯的电话错误	77

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

第六节 体育礼节	79
一、纸牌游戏的礼节	79
二、网球运动的礼节	79
三、高尔夫球运动的礼节	81
四、滑雪运动的礼节	81
第七节 国际礼仪	82
一、美国	82
(一) 旅美交往必知	82
(二) 和美国人约会	85
二、日本	86
(一) 日本送礼	86
(二) 日本茶道	88
三、英国	89
(一) 当面拆礼	89
(二) 英国式谦虚与客套	89
(三) 英国式寒暄	90
四、法国	91
(一) 与法国人的交谈礼仪	91
(二) 礼貌用语	91
五、俄罗斯	92
(一) 社交忌讳 15 例	92
(二) 礼貌用语	93
六、与外宾见面的礼节	94
七、进入外国人办公室或住所	95
自我测试：你是个受欢迎的人吗？	96

第三章 怎样建立良好的第一印象	99
第一节 初次见面着装的艺术	99
一、服装的视觉效果	100
二、着装的原则	103
三、着装的个性风格	105
第二节 初次见面要面带微笑	106
第三节 初次见面要有自信	108
第四节 初次见面握手的分寸	110
一、握手的主要场合	110
二、握手的具体要求	110
三、握手的不同方式	113
第五节 初次见面递接名片的方法	113
第六节 初次见面应注意姿态	115
一、“站如松”	115
二、“坐如钟”	116
三、“动如风”	116
第七节 初次见面巧寻话题的良计	118
一、以“第三者”为题	118
二、以身边事物为题	118
三、以问答式为话题	118
四、以社会热点为题	119
自我测试：你给人的第一印象如何？	120
第四章 怎样培养超人气的个性	123
第一节 培养积极乐观的个性	123
第二节 培养从容自信的个性	126
第三节 培养开朗热情的个性	128

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

第四节 培养率真坦然的个性	131
第五节 培养英勇无畏的个性	133
自我测试：自我实现的可能性	137
第五章 怎样坦诚地待人	139
第一节 对自己坦诚	139
第二节 去私心诚交友	141
第三节 坦率地说出想说的话	143
第四节 我们要说真话	145
一、说出事实才可信	145
二、为谎话付出代价	146
三、事实或金钱哪一个对你更重要	147
四、如何说出不好的消息	148
第五节 力求做到言行一致	150
第六节 四件不要做的事	153
一、不夸大	154
二、不说“无害的小谎”	154
三、不要求别人为你掩饰	155
四、不为别人掩饰	156
自我测试：你的情商有多高？	157
第六章 怎样成为自律的人	161
第一节 自律的人具有三种能力	162
一、觉识能力	162
二、自发能力	163
三、亲密能力	164
第二节 以理律己	166

一、社会公德	168
二、职业道德	169
三、家庭美德	170
第三节 以细行律身	171
第四节 以公律心	174
一、以公克私	175
二、以爱除恨	177
自我测试：你能抗拒诱惑吗？	181
 第七章 怎样以宽容的心待人	185
第一节 怎样做才算宽容	186
一、有容人的胸襟	186
二、有体谅人的心境	188
三、不求全责备，不苛求于人	189
四、人各有志，不求同志	190
五、人生的阅历不同，不求同步	191
第二节 不计人过人钦佩	192
第三节 怎样宽待不好相处的人	195
一、宽待小气度者	196
二、宽待不善通融者	198
三、善待性格孤僻者	201
四、宽待傲气者	203
五、宽待搬弄是非者	206
六、宽待爱贪小便宜者	208
自我测试：你的心有多宽？	210

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

第八章 怎样塑造幽默形象	214
第一节 幽默是人际交往的润滑剂	215
一、幽默能够融洽气氛	215
二、幽默能够缓解尴尬	217
三、幽默能够化干戈为玉帛	219
四、幽默能够维护自尊	221
五、幽默能够力挽狂澜	223
第二节 具有幽默形象的五大特质	226
一、自我个性的解放	226
二、与天真天然相通	229
三、与爱心和良心相交	230
四、富于乐观精神	232
五、与聪慧和机敏相伴	233
第三节 塑造幽默形象的途径	235
一、学会讲笑话，使人领悟幽默	235
二、多用幽默展现你的情趣	237
三、多注意名言警句	238
四、多与幽默的人接触	239
第四节 幽默的三大禁区 and 八戒	239
一、幽默的三大禁区	239
二、幽默的八戒	240
自我测试：你的幽默基础如何？	244
第九章 怎样满足他人的需求	249
第一节 他人需求的内在涵义	249
一、需求五阶段论	250
二、评价需求的满足	251

三、名誉与尊敬的需求	252
四、实现人的自我价值	253
五、人人都乐意当“师傅”	254
第二节 满足他人需求的八大定律	255
一、需求的满足与好感	255
二、面子与心理利益	256
三、六种心理利益	258
四、厌恶的服从倾向	259
五、责备是受憎恶的原因	260
六、完全的信赖	262
七、需求的互补关系	263
八、社会利益与好恶关系	264
第三节 实现他人需求的重要途径	265
一、迎合他人的自尊心	266
二、满足别人的爱好	267
三、把握称赞的尺度	268
自我测试：你的交友态度如何？	271
第十章 怎样承认他人的重要性	274
第一节 承认他人重要性的两个层面	275
一、承认是每个人的一种渴望	275
二、被人重视是人的另一种欲望	277
第二节 从内心承认他人存在的价值	280
一、寻找他人的优点	280
二、赞美的语言要适度	281
三、把握赞美的时机	282
四、间接的赞美具有独特的韵味	282

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

五、否定中带有肯定的语言	283
六、倾听是认同对方的行为	284
七、不擅于接受赞美是一种损失	285
第三节 承认他人重要性的着眼点	286
一、守时代表你对他人的尊重	286
二、牢记他人的名字	287
三、亲手写一张感谢卡	288
自我测试：你的人际关系情况怎样？	289
第十一章 怎样学会关爱他人	292
第一节 真诚地关心别人	293
一、你只要对别人真心感兴趣	293
二、用寒暄表示你的关心	296
第二节 如何用体贴的心关怀别人	299
一、同情弱点	299
二、给他人留点面子	299
第三节 如何适时替对方着想	301
一、了解他人过失的背景	301
二、援助处境艰难的人	302
第四节 关爱他人的三大法则	303
一、细心关怀别人	303
二、体谅对方的心情	304
三、恰到好处的安慰	305
自我测试：你会与朋友相处吗？	309
第十二章 怎样掌握倾听的技巧	311
第一节 倾听的五个层次	311

一、第一层：忽略地听	312
二、第二层：假装地听	313
三、第三层：选择地听	315
四、第四层：专心地听	316
五、第五层：同理地听	316
第二节 倾听比交谈更重要	319
一、不善于倾听者的十二种情形	319
二、善于倾听和不善于倾听的两种结果	320
第三节 做一个百分百倾听者	322
一、把握好倾听的七个原则	322
二、倾听要克服自我意识	323
三、作一个好听众	324
四、用心听别人说话	326
第四节 练习倾听的方法	327
一、静听法	327
二、积极倾听法	328
自我测试：你的倾听能力商数有多高？	331
 第十三章 怎样成为谈话高手	334
第一节 进行有效的交谈	334
一、谈话前的准备工作	334
二、交谈时应注意的问题	335
第二节 谈话的十条法则	339
第三节 交际中常见的谈话技巧	345
一、上下级间的谈话技巧	345
二、同事间的谈话技巧	349
三、同学间的谈话技巧	350

人 缘 何 来 REN YUAN HE LAI

四、朋友间的谈话技巧	351
第四节 提升谈话的能力	353
一、提高参与的技巧	354
二、提高语言表达的技巧	357
第五节 谈话中的禁忌	359
自我测试：你的谈话能力怎样？	361
第十四章 怎样完全发挥微笑的魅力	364
第一节 微笑魅力的五大功能	364
一、微笑的“折射”	364
二、谈笑如春风给人享受	366
三、笑治百病	367
四、表达爱意笑比说更好	368
五、笑容可以防止衰老	369
第二节 完全发挥微笑魅力的八大秘诀	371
一、借用镜子让笑容光彩照人	371
二、愈受瞩目，笑容就愈显亮丽	372
三、衬托美观的笑态	373
四、使笑容更增魅力的视线效果	375
五、配合笑容的悦耳笑声	376
六、练习协调的呼吸，让笑更生动	377
七、模仿职业演员的笑技	378
八、从心底里流露的笑是最灿烂的	379
第三节 把握好笑容的分寸	380
一、脸面是为他人准备的	380
二、由笑的方式来判断性格	381
三、探讨他人笑容中的含义	383