

潇

洒

现

代

人

与人交往的艺术宝
是每个人不可缺少的重要法宝
擅长与他人打交道
你便在通往成功的道路上
已走完了百分之八十五左右的路程
成功已指日可待

人 际 你 我 他

主 编
任 蓝

人 际 你 我 他

湖北人民出版社

酒

現

·653115

人



你
我
他
人
际

湖北人民出版社

主 编 任 蓝



鄂新登字 01 号

图书在版编目(CIP)数据

人际你我他/任蓝主编.

武汉:湖北人民出版社,1998.4

(潇洒现代人)

ISBN 7-216-02226-2

I. 人…

II. 任…

III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1

人际你我他

任 蓝 主 编

出版: 湖北人民出版社
发行:

地址 武汉市解放大道新育村 33 号
邮编 430022

印刷 文字六〇三厂

经销 湖北省新华书店

开本 787 毫米×1092 毫米 1/32

印张 9 875

字数 209 千字

插页 4

版次:1998 年 4 月第 1 版

印次 1998 年 4 月第 1 次印刷

印数 1—10 140

定价 13.00 元

书号:ISBN 7-216-02226-2/C·123

你也会交际

在现实生活中，往往会出现这样的现象：有的人各方面的条件都很好，却处处碰壁，难有出头之日，尝尽英雄寂寞的滋味。相反的，有些看起来一点都不起眼的人，却事事如意，很快就升到令人羡慕的高位。为什么会出现这种现象？一个重要的原因就在于，前一种类型的人不擅长交际，而后一种类型的人却在人际交往方面游刃有余。

说到人际交往，有的人可能会马上想到李宗吾先生写的《厚黑学》一书，认为所谓交际，不过是李宗吾先生调侃讽刺的面厚心黑之类的吹牛拍马、阿谀奉承之道。其实，正常健康的人际交往，并不是一种低三下四的厚黑之术，而是建立在一种人格平等基础上的互惠行为：你从别人那里取得你想要的东西，同时作为回报，你也应该给别人提供他所想要的东西。交际的最高境界，就是在绝无强迫的气氛里，把你的一份诚意传达给别人，从而使别人受到感应，并产生共识。

与人交往的艺术，是每个人职业生活中不可缺少的重要

法宝。掌握了这个法宝,擅长与他人打交道,就意味着你在通往成功的道路上,已走完了85%左右的路程,成功已指日可待了。当代成功学理论在分析了众多的成功者之后得出一个结论:15%的成功者是由于技术熟练、头脑聪明和工作能力强而成功的,85%的成功者是由于具有良好的与人交往的能力而成功的。有关失业问题的专门研究也表明:在众多的失业者之中,只有10%的失业者是由于工作能力较差而失业的,而另外90%的失业者是由于不具备良好的与人交往的能力而失业的。

人际交往是一门深奥的大学问,没有一成不变的固定法则,必须因时因地因人而宜。但尽管如此,与人打交道,还是有一些共同的规律性的东西在起作用。只要能掌握其中的一些基本要领,也够你一生受用不尽了。为了使一般的读者能在有限的时间内掌握人际交往的要领,我们从中外大量有关社交艺术的书籍中摘取精华,荟萃成了这本实用性较强的《人际你我他》。

祝你做一个左右逢源的交际高手!

目 录

第一篇	首次与人交往时,要给人良好的第一印象	1
一	初次见面时要保持良好的姿态	2
二	尽量缩短与对方的心理距离	14
三	努力使谈话进行得轻松愉快	29
第二篇	利用一切因素,影响和改变他人	38
一	做一个受同事欢迎的好职员	38
二	做一个受上司赏识的好下级	44
三	做一个受部属拥戴的好上司	61
第三篇	要在人际交往中吃得开,关键是要懂得尊重他人	77
一	多赞美和感谢他人,而不要随便贬损他人	77
二	迫不得已要批评他人时,要掌握批评的艺术	90
三	要给对方面子,把对方看成是一个重要的人物	105

第四篇	在你好我好大家好的应酬中,变色龙的灵活性是 润滑剂	118
一	会说话的绝招	118
二	积极听的技巧	130
三	使对方说“是”的妙法	134
四	人际往来的不成文规定	156
五	建立人际关系的四种策略	158
六	表现谦虚的方法	160
七	与名人打交道的要领	163
八	女性的应酬艺术	169
第五篇	面对并不单纯的大千世界,要有狐狸的机警	188
一	人际交往中的“诡道”	188
二	对不同的人,采用不同的应对方式	201
三	危险人物的类型与发现方法	211
四	避免上当受骗的原则	222
五	酒宴上的绝招	230
第六篇	该刚强的时候,老虎的凶狠也要有一点	237
一	不必做太老实的好好先生	237
二	如何面对吵架	244
三	热情而坚定地说“不”	253
第七篇	需要摆脱小麻烦时,不妨来点小花招	271
一	应付唠叨的窍门	271
二	万无一失的应对绝招	273
三	应付无聊问题的方法	275
四	回击羞辱的战术	277
五	无端受人冒犯冲撞怎么办	279

六	提出或面对申诉的行为准则·····	281
七	如何对待他人的抱怨·····	282
八	自我辩解时的言语技巧·····	283
九	解决分歧的原则·····	286
十	提反对意见的技巧·····	288
十一	道歉的艺术·····	292
十二	遭拒绝时的应对措施·····	293
十三	打圆场的学问·····	295
十四	“跳槽”六要素·····	297
十五	被解雇时该做些什么·····	299
十六	怎样借钱、借物·····	301
十七	如何讨债、催款·····	303
主要参考书目 ·····		305
后 记 ·····		307

第 1 篇

首次与人交往时，要给人良好的第一印象

心理学家曾做过这样一个试验：把 10 张小孩的照片给受试者看，其中 8 张照片上的小女孩长得漂亮且穿着讲究，另外 2 张照片上的小女孩长相一般且衣着寒酸。心理学家告诉受试者，这 10 个人中有一个小偷。请他们推断，谁最有可能是“少年犯”。结果，80% 的受试者认为长相一般、衣着寒酸的小女孩是小偷。这个实验证明，人的偏见相当顽固，人们会根据对他人的第一印象来决定很多是非。因此，能给人留下良好的第一印象就显得十分重要。

心理学家认为，要给人留下良好的第一印象，与人第一次见面的最初 4 分钟的表现最重要。在这 4 分钟里，走向对方为 1 分钟，与对方握手 1 分钟，寒暄为 30 秒左右，坐到座位上为 1 分 30 秒左右。在这 4 分钟里，如果你能极为灵敏地进入状态并保持最佳形象，几乎就可以确定你将给人留下良好的第一印象。下面便是首次与人接触时，给人留下良好第一印象的技巧。



初次见面时要保持良好的姿态

人与人见面的瞬间，姿势比声音先进入对方的感觉。这是判断对方的第一个线索，我们依此决定这个人不错，或这个人 not 怎么样，并作为是否进一步结交的基础。曾有学者说，沟通来自眼部表情的效果占了全体的 55%。因此，与人初次见面时保持良好的姿态就十分重要。

1. 出场亮相时要有给人印象深刻的暂停

当一位成功的人进入房间时，你会感觉到，他进来了。他并不利用一种惹眼炫耀的方式，似乎在说“看呀，我多么特别”，而是利用一种笃实的方式让你感觉到：“我在这里，我是预备好的。我知道我是谁和我在做什么。不管发生什么事情，我都能应付。”

成功的交际者能使态度和行动相配合。当他们进来时，能制造一种自信和儒雅的气氛，并且开始控制自我、周围的情况和对别人的影响。当然，大部分时候是在自己的办公室工作，而不需要在众人注目下进入房间。但是如果需要进入不属于自己的领域时，成功的人往往很得体地走进去并暂停一下来一个亮相。

一个有意识的暂停保证你不会被忽略掉。紧张、害羞的人总是匆匆忙忙，而有自信的人则暂停。他们知道每一秒钟的沉默或每一分钟的过渡性谈话，可为他们带来注意力的集中或重点的加强。

什么时候要暂停？

(1)当你进到任何房间时,要暂停。不要偷偷地溜进或离开。甚至你迟到或需要早退的时候,试着在门口稍停一下,让别人晓得你的意向而又不至于打扰演说者或显得对他傲慢。绝不要为自己辩白,或急得像旋风般地冲入,或蹑手蹑脚偷偷地溜进去。

(2)当你进入聚光灯照耀的舞台时,即使一个短暂的停顿,也可以在你走进舞台中心前得到一些额外的效果。

(3)在一对一地交谈时,学会停顿。在任何情况下,带策略性地沉默,使你可以强调重点和维持一种有力的形象。

很显然的,暂停可以产生强有力的影响,它不但可吸引对你正面的注意力,传输你想送出的信息,而且可以:

——无言地宣布你的来临。

——帮助你看起来像一位能胜任工作、有自信心的竞争者。

——给你时间深呼吸和放松。

——使你从容而不冲动。

——提供给你正视对方的机会。

——给你一个可以冷静衡量情况的机会。

如果你想登上并维持高位的话,得逐步来,你可利用最容易做的暂停使你显得突出。试试看,人们不会指责你说:“看他那个德性!”而是会想:“嘿!这个人确实与众不同,我最好注意他。”

2. 让自己的表情显得轻松自如

与人见面时,要有轻松自如的表情。如何让人看上去有轻松自如的表情呢?

(1)放松你的眉头。

(2)放松你的颌部。

(3)放松你的脚。

(4)微张着嘴角略往上翘,面颊保持稍圆形状。

你现在的脸就是轻松自如的表情,就像在运动前做热身动作一样。譬如,打高尔夫球、网球或滑雪,这是进入最佳状况的开始阶段。你要使人看上去清醒,机敏,有活力,开朗,有自信,而且对任何情况都已作好应付的准备。

一种轻松自如的表情是人的脸部一种自然的表情。这是任何婴儿当他肚子不饿、尿布不湿或没有不舒服感觉时的表情。大部分小孩都是这种表情。但在成长过程中,我们很多人都失去了这种表情。也许在我们还小的时候,过多地受到了大人的指点:“去掉你脸上的傻笑”,“闭上你的嘴”,“你要在答话时才可讲话”,“我不希望再听到你说这些话”。或是:“只有白痴才会没来由地笑”。

为了自卫,我们把自然开朗、有感情的脸,变为一张忧愁、怪异或枯燥苍白、没感情的面具。

成年后,我们可能错以为我们必须看起来很严肃。结果,我们采用的表情就像复活的死尸,脸孔僵硬,愁容满面或板着脸。我们也许认为,这种表情是出于办事的需要,认为它会与我们的服饰配合。但事实上,随着我们微笑与开朗表情一同失去的是我们有个性的脸,我们看起来像恐怖分子或像几天没吃饭似的。

想登上或维持高位的人,除非在说话,咀嚼东西,或有意故作姿态,不然的话,都应保持轻松自如的表情。

多在平时练习这种表情而成为习惯。譬如,当你在慢跑、

举重、听上司讲话、听配偶私语、打电话或做其他日常工作时，让人看来你是轻松及预备好的。你很快就会发现，这表情是别人喜欢看的，也最可能得到善意的回报。

3. 维持头部的平直

低着头给人的感觉是没有安全感，害羞或失败。当一个人攻击、批评或整他人时，被整之人十有八九是低下头来的。他看起来像是受害者，而攻击者就这样对待他。一个人低着头就是一种身体语言，好像在他的背后有个标记说“踢我一脚”。

一个头斜在一边的人也不见得好多少。你不会看到哪个国家的总统把脑袋斜在一边的。一个斜着头的人让人们觉得他是昏头转向的或是头脑简单的人。也可能被觉得是爱调情的、脆弱的或是勾引人的人——这也是那些少女杂志登载的女人照都把头斜向一边的原因。这是有身分的人士不希望有的形象。

无论是低着头或斜着头，给人的印象一定没有直着头好。

当你把头持平时，你看起来更有控制力及有信心；像个胜利者；改善了你的姿态；表现得更精力充沛；改善了你的音质；而且有较好的位置来正眼看人。

只是把你的头部持平，这举动似乎是相当微不足道的。但这是一种敏感的动作，可以造成或破坏别人对你的信心。无论你得到的消息是好是坏，把你的头保持平直，这是成功人士应维持的头部位置。

4. 见面的瞬间先露出微笑

微笑吸引别人对你积极的注意，也可使自己及他人心情

轻松些。有信心而成功的人多保持微笑的表情。

微笑的功效有：可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方；可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心；可以把愉快的气氛散播出去，而让周围的人们对自己、对整体以及他们的工作都感到舒适。

靠着微笑，你可以镇慑和扰乱你的对手；在发布坏消息时减缓它的打击，而尽可能取得最好的结果；缓解紧张的气氛；保守你的秘密（你并不会因多微笑而露出你的意图，其实，你反而可以于露齿的一笑中，隐藏你的不安、混乱、惧怕或尚未准备公布的消息）；建立一种胜利者的声望（尤其是当你不论胜败都微笑的话）。

微笑是一种即时的兴奋剂；让你看起来平易近人、友好、轻松、开朗或容易相处；显示给别人你脾气好，有幽默感和热爱生活；让你放松喉头肌肉而能改善音质；让你看起来较年轻；少用面部肌肉和皱眉头；能比美容术更便宜、快速、安全地取得相似的功效。

何时不谈笑呢？那是当你专注于某事的时候，或当你要解雇或训斥别人的时候，或当你的表情无意中与你的言语自相矛盾的时候。

如果，你觉得微笑不够男子汉气概，那是对的。但男子汉气概不像微笑那样带给你好处。事实上，你可能完全不需要男子汉气概，如果你的目的是要影响别人，你的确需要微笑。

目前，在这商业社会里有太多皱眉头的人，非常缺乏微笑。在你交往的圈子里，大多数人可能都是极端严肃、悲观和压抑的，所以你不要像大多数人一样。

无论你是内向或外向，如果要变成某某大人物，必须微

笑。尤其是在与人初次见面的瞬间，更应面带微笑。这时的微笑至少可以向初见面的人传达两个信息：你是自信的，你对对方很友好。

5. 用视线的接触来有效地沟通

成功之士看着别人的眼睛，他们的凝视能传达一种尊重、支持的信息，好像在说：“我正倾听你讲的每一句话。”他们的凝视也可能像两支手枪指向某一个受害者，或者有可能在这两个极端之间。

首长们控制着他们自己的视线，他们不回避视线的接触。一个人升得越高，他就越要维持视线的接触。当他碰到较低阶层的人们时，这些较低阶层的人常不由自主地躲开双方视线的接触。一些人见到大人物时，多避开他们的眼睛。很显然的，如果你想显得突出，当你在碰到一位领导或任何比你位置高的人时，你不要像别人一样紧张地降低你的视线，你应维持视线的接触。

有效的视线接触和联系可以帮助你：

- 看起来较机警、较用心和较有活力。
- 专注于别人对你讲的话。
- 看起来不惧怕。
- 让别人知道他们是重要的，而你在聆听他们。
- 看起来有自信。

下面列举五种用眼睛来提高有效沟通的方法：

- (1) 看着别人整个脸，而不要只瞪着他的眼珠。
- (2) 当别人说话时也看看他的嘴唇，它可帮助你理解别人所说的话。

(3)首先注视演说者的一个眼睛,然后换到另一眼,这使你这个当听众的看起来特别用心。

(4)不停的眼神接触会造成一种紧张气氛,你可借着写笔记或偶尔看对方的肩膀来故意避开视线,以缓解紧张的气氛。

(5)练习维持视线的接触,以便应付对方的凝视。这种接触至少比正式需要的时间超过一秒钟。这额外的一秒钟给你自己一种信心说:“我可以接受挑战。”

无论你在微笑或保持头部平直,都要维持一种轻松自如的表情和有效的视线接触。在小事上练习,可让你有准备地去控制或维持大局面。

6. 适度有力地握手

绝不要低估一次握手的重要性。政治家研究并练习如何使他们的手与选民的手接触时传达真诚与力量。元首们致词时总爱用手势表示力量;元首们的集会都是先一起握手照相后才算开始的。

一个得胜的握手可以帮助传达确定、信心和胜任等信息。它使对方觉得你是守信的,你可信赖到“做生意只要握手决定即可”的程度。一位工厂的总裁,总跟他的每一位经理练习握手,他说:“如我的雇员不能给我感觉到一个具有竞争力的握手的话,我不敢送他们到外面的世界去。”

一个得胜的握手并不是一个匆忙的、躲闪的和握了就算的握手。如果你因为匆促或是因为拿着手提箱、皮包、书本或报告而无法伸出你的手,或是胆怯地等待对方先伸出手来,你看起来就不像一位成功者。如想在任何场合都能以握手开始掌握情况,制造良好的印象,你应先停下工作而专心于你要接

待的人，微笑，注视对方，然后再主动向对方伸出手去。

握手的准则是：

(1) 尊重对方喜欢的空间与距离。通常来说，从乡村来的人比都市来的人需要较远的距离。

(2) 握手时手掌握手掌，而不是手掌握手指。手掌握手掌的握手是稳定的和有节制的，很少被称为是随随便便的，或是像“捉住一条死鱼”一样。特别是女士们会从这种握手技巧得到好处。她们可以把张开的手掌稍微倾斜向上，这样，当她们的手掌碰到男士的手掌，可以避免她们的手指被男士有力的握掌弄痛。这样可以避免双方都感觉不舒服，而使他们的聚会有个好的开始。

(3) 同与你握手的人讲话。

(4) 握手的时间比礼貌所需要的时间稍长一点。

(5) 握手要稳定，但不可太用力而让对方觉得不舒服。用点力但不要好像攻击对方似的，试着去配合对方的用力程度而不要有凌驾他的意图。

(6) 如果你想传达额外的热情，可以用双手，把你另外一只手放在握着的手上，或放在对方的手臂或肩膀上。

(7) 当收回手时，稍微停顿一下。

7. 站姿要稳定、舒适

我们每个人每天都要站立不少时间，但并不是每个人都站立得很好。虽然没有一种固定不变、人人可用的站姿，但一般说来，下列站姿应该避免：

(1) 看起来像有千百双眼睛盯着你，穿过衣服看透你那样。这种神经质的、羞怯的站姿的特点是僵直的身体、严肃的