

公关交际艺术

林秋靖 编著

汕头大学出版社

广交良友万事发
爱人如己人缘佳



目 录

第 1 章 交际概述	(1)
1. 交际的内涵	(1)
2. 交际的基本原则	(4)
第 2 章 克服交际中的羞怯心理	(11)
1. 羞怯心理的成因	(12)
2. 克服羞怯心理的方法	(13)
第 3 章 血型与交际	(19)
1. 血型与性格的关系	(19)
2. 与不同血型人交往的方法	(22)
第 4 章 如何建立人际关系	(32)
1. 随处结缘	(32)
2. 给人留下良好的印象	(34)
3. 爱人如己人缘佳	(37)
4. 如何与陌生人攀谈	(38)

第 5 章	如何维护良好的人际关系	(43)
1.	善于“浪费”	(43)
2.	不要强迫别人接受你的想法	(45)
3.	钱财分明大丈夫	(46)
4.	不要侵犯别人的隐私	(48)
5.	不要忽略礼貌	(50)
第 6 章	几种普通关系的处理技巧	(52)
1.	上下级的关系	(52)
2.	与同事的关系	(57)
3.	与邻里的关系	(59)
4.	师生关系	(61)
第 7 章	恋爱, 情感的升华	(64)
1.	爱是什么	(64)
2.	恋爱中的重音符	(66)
3.	情书的效应	(71)
4.	恋爱交往的测评	(74)
第 8 章	家庭, 交际的摇篮 (上)	(77)
1.	如何使婚姻更美满幸福	(77)
2.	如何看待婚外恋	(82)
3.	“妻管严”透视	(85)
第 9 章	家庭, 交际的摇篮 (下)	(89)
1.	儿童教育忧思录	(89)

2. 父母如何处理与“小皇帝”的关系	(93)
3. 老年人如何与儿孙和谐相处	(97)
4. 如何处理婆媳关系	(100)
第 10 章 语言, 交际的桥梁 (上)	(104)
1. 道歉, 友善的鞠躬	(105)
2. 致谢, 积极的应酬	(107)
3. 赞赏, 甜蜜的人生	(109)
4. 劝说, 指点迷津	(112)
第 11 章 语言, 交际的桥梁 (下)	(118)
1. 批评, 引归正途	(118)
2. 拒绝, 挡住诱惑	(122)
3. 辩答, 智慧的交锋	(128)
第 12 章 交际礼仪	(133)
1. 介绍的礼节	(133)
2. 握手的礼节	(136)
3. 交换名片的礼节	(138)
4. 宴会、舞会、鸡尾酒会上的礼节	(139)
5. 拜访的礼节	(144)
6. 探望病人的礼节	(146)
7. 吊丧的礼节	(148)
第 13 章 送礼的艺术	(150)
1. 送礼的原则	(150)
2. 选择礼品的学问	(152)

3. 送花的常识	(156)
第 14 章 涉外交际 (上)	(162)
1. 怎样称呼外国人	(162)
2. 怎样与外国人交谈	(163)
3. 中外语言表述的差异	(165)
4. 怎样赴涉外宴请	(167)
第 15 章 涉外交际 (下)	(172)
1. 部分国家和地区的特殊礼节	(172)
2. 国外部分民族的禁忌	(181)

第1章 交际概述

1. 交际的内涵

“交际”一词，起源于《孟子·万章下》：“万章曰：‘敢问交际何心也？’孟子曰：‘慕也。’”在这里，孟子并没有解释什么叫交际，但却说明了交际中人所应持的态度，即尊重、恭敬。至宋代，朱熹才给“交际”作较恰当的解释，即“交际谓人以礼仪币帛相交接也”，他认为交际是人们按一定习俗礼仪所进行的一切交往活动。现代学者在编《辞海》时，总结前人的经验，更简洁地把“交际”定义为“人与人之间的交往应酬。”

人类生活离不开交际。事实上，交际在人类发展中曾起过极为重要的作用。在远古时期，猿人用粗糙的石器、木棍成群结队地在自然中寻找食物、谋求生存。这种自觉和协调的行为，融合了一定的目的和情感。而正是这种自觉性与协调性行为，使人类区别于一般动物。从这种意义来说，人类的诞生是从交际开始。因此，马克思说：“社会是人们交往作用的产物。”

在原始社会，由于生产力水平极其低下，人们只能共同劳

动,共同享受劳动成果,在这样的环境下,人与人之间的关系是在平等、友爱、互助的基础上进行的,所表现的人际关系也是简单的。

随着社会的发展,私有制、阶级与国家产生后,新的法律制度、道德与宗教规范逐步形成,人际关系也变得复杂化。奴隶社会,奴隶与奴隶主存在着强烈的人身依附关系。封建社会,人际关系被套上两条锁链,即男人们的“君臣父子”,女人们的“三从四德”,加之生产力的落后,人们过着自给自足的生活,这就压制了人们的交际热情与兴趣,人们多数是祖祖辈辈厮守在方寸之地,日出而作,日没而息。或父子相传,终身习一艺,守一业,封闭在狭小的圈子里,交往多限于四邻、亲戚,交际生活极其贫困。

到了近代社会,中国国门打开,西学逐渐输入,科学与民主日渐为人所熟悉,人们的文明程度也得到提高,人们为了摆脱封建的桎梏,为了国家的强盛,四处奔跑,使交际生活得以蓬勃发展。但是,解放后,本来阶级已基本被消灭,但由于一度受错误思想指导,淡化了的阶级斗争观念,却反而被人为地强化,致使人际关系趋于紧张。

此间,国际的政治与经济有了较大的发展,许多国家进行了一系列的政治、经济改革,重新调整了公民之间在社会、政治、经济中的关系,扩展了民主与平等的外延。中国许多卓有远见的领导人也开始觉悟了。他们重新评估解放以来的政策、路线,率先在农村进行改革,全面实施家庭联产承包制,改变以前的分配制度;使人际关系更自由、平等、协调地发展。原来单纯的强制性的领导与被领导关系,逐步变为服务与被服务的关系;群众之间也由“大锅饭”时期的假平等,变为在公平的基础上形成新的协作关系。

农村改革的成功,促使城市经济改革。经过近 10 年的探索与实践,社会主义市场经济已深入人心,许多大中型企业纷纷实行股份制,这也使人的关系发生了深刻的变化。原来上下级关系和同事关系,变成了既是股东又是同事的关系。职工的利益与企业的发展挂钩,职工的责、权、利更为密切,这样大大激发了职工的劳动积极性、创造性和主人翁的责任感。据报道,1993 年深圳市又率先取消了劳动干部制度,原来干部与工人的不平等关系将成为历史的记载,这样便大大增强了中国公民的民主与平等意识。

人的解放,必然促进科学进步。约翰·奈斯比特在他那轰动世界的名著《大趋势》一书中曾指出:高技术必然引起高情感,而高情感又必然会引起人们“对相聚在一起的需要”。在科技发达、经济繁荣的今天,人们渴望交际。美国曾有人作过这样的实验。在无光无声,完全与外界隔绝的实验室里面,安置有舒适的床,并配备有足够的美味佳肴。要求受试者单独在里面安静地生活 4 天,每天吃喝睡完全自由。试验完毕可得一笔可观的酬金。可是受试者过了两天便纷纷神经质地敲打墙壁,要求释放他们。从这个实验中可知,人有着极为强烈的交际欲望,离开交际,人生存便失去意义。因为人除了有生存欲望外,更需要受到尊重,需要自我实现,需要思想情感交流。如果没有交际,人与人的关系便会失去平衡,社会肌体便会黯然失色。所以,可以这样说,什么时候关系僵化,人的个性与思想便会受到压抑或扭曲。

众所周知,人与人的交往是一个行为互动、感情互动、思想互动的过程。行为互动是人际关系的外在形式;思想与感情的互动,即沟通才是交际的内涵。

人际的沟通是通过语言的表达系统,使沟通者与接受者

双向交流的过程。当人受到来自别人的不同刺激时，便会很自然地选择最恰当的反馈方式来表现物质自我状态，从而达到与对方沟通的目的。因此，人际的沟通实质是一个交换过程。这种交换通常表现为两个方面：一是物质交换，如：商品交换、馈赠礼物等；一是精神交换，诸如称赞、尊重、批评等。而任何交换都是在对沟通者的行为意义作解释、分析的基础上作出的反应。美国哈佛大学霍曼斯教授的调查、研究表明，这种反应存在着一种普遍的规则，亦即人们指望其得到的报酬与他们所付出的成本成正比，也就是说，交际沟通应遵循公平合理、和谐互惠的原则。事实上，从现代人交际的种种迹象表明，如果一个人在某一特定沟通活动中，所采取的行为换得的报酬是正向反馈，那么，他就愿意重复这个行为，比如，商业活动中，买卖在公平合理、互惠互利的基础上进行，他们的贸易往来便可维持下去。在人际交往中也一样，只有双方相互尊重，平等相待，友情才能日益加深。否则，他们中的一方必然会重新调整沟通的价值取向，以保持自己与对方的认识的平衡。

今天，世界不再是暴力对抗，而是平等的对话。在经济上表现为相互渗透、相互补偿，在人际关系上更表现为和平、友好、自由的沟通。可以这样说，平等互惠的交际将成为未来世界的主旋律，这是符合广大民众的心理需要的。

2. 交际的基本原则

成功的交际有赖于良好的品格。苏格拉底说过：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”以下我们来谈谈交际中的四条基本原则。

平等，交际的基石

现实生活带给人们各式各样的复杂关系。为了更好地协调各种关系，创造良好的人际关系环境，首先应该平等待人。凡是以不平等的态度待人，那只会导致虚情假意，只会在人的心里埋下淡漠、隔阂或愤懑。上司与下属、专家与学子、前辈与后生，如果产生了不平等的心理，肯定会孕育“专制”与“家长制”作风，使相互之间的交往被一道深深的鸿沟阻拦。可以说，不平等是交际活动中的大敌。

那么，平等将意味着什么呢？

古训有言：“不傲才以骄人，不以宠而作威。”平等，在交际活动中，主要表现为人们的心态与人格上的平等。说具体些，即是待人热情恳切，平易近人，不摆架子，不装腔作势，没有地位与名誉的优越感。在这方面，周恩来总理可是一个表率。据说，有一天，北京饭店的理发师朱师傅来到总理家。总理和蔼地说：“老朱，又让你跑一趟，太辛苦你了。”朱师傅听了，十分感动，心想：这怎么说呢？总理那么忙，平时是自己亲自到饭店去。这次是周总理已连续操劳了20多小时，尚未合上一眼，跟着又要到机场接待外宾，这才让我来家给他刮个脸，又有什么不应该？刮脸时，总理突然一个咳嗽，老朱没提防划了一道口子，他心里十分紧张，赶忙说：“我工作没有做好，真对不起！”可总理却说：“这怎能怪你呢？怪我咳嗽前没和你打招呼，幸亏你刀子躲得快。”总理刮净脸，即刻要赶去机场。临走时，特意吩咐邓大姐陪朱师傅吃饭，朱师傅被感动得掉下泪来。

这虽是一桩小事，人们却不难从中体会到，正是由于发自内心态度上的平等，才使人与人之间的情感得以沟通。

但是，平等不等于平均或价值的均等。如果把平等狭隘地

理解为生活待遇均等,或者人与人之间交换互酬绝对均等,不仅在理论上极为肤浅,在实践中也是难以做到的。

今天,在改革开放的宽松环境里,我们应进行一系列真正的改革,铲除等级观念、权势观念以及不患寡而患不均的小农平均主义的思想,创造民主的气氛,造就一个公平的竞争环境,使每个人都懂得自己的应有的权利和义务,提高“平等”观念的水平。人们只有真正认识平等,理解平等,渴望平等,才会去追求平等,从而实现平等。

从人际关系学的角度来看,平等,是通过自我人格与心理的显露,以求得别人的同感、理解和协调,最终实现“亲密交际”。从这种意义来说,平等是真情所在,交际的基础。

诚实,交际的根系

明朝吕坤《呻吟语·务实》:“实言实行实心,无不孚人之理。”意思是在语言、行动和心意方面都诚实待人,没有不使人信服的道理。诚实是人生最珍贵的品德,它是对人的一种实事求是的态度,是一种交往的良好性格特征,是待人真心实意的友善表现。在交际活动中,诚实之心能够驱散交往中的阴霾,使交往双方心心相印,友谊地久天长。因此,人们渴望得到诚实,如在爱情方面,择偶的诸多条件中,诚实被摆在首位。同志之间的来往,要求以诚相见,将心比心。反之,虚伪是真诚的对立面,它为交往制造障碍,甚至把真诚的友谊变成相互的尔虞我诈。

俗话说:“做坏人容易,做好人艰难。”其实要做诚实的人更难。童话《皇帝新衣》中叙述这样的故事:两个骗子到皇帝面前游说,说可以用金银编织一套新奇轻巧的服装。皇帝信以为真,花了大量的黄金,让骗子为他织新衣。在编织过程中,皇帝

派两名大臣去了解情况。可是，两位大臣进了手工作坊，只见两个骗子手舞足蹈，却没有见到新衣的影子。骗子猜中大臣的心思，便解释说：这种新衣有一种特别的作用，只有聪明的人才看得见。大臣担心别人说他们愚蠢，向皇帝汇报时，谎称新衣豪华美丽，并介绍新衣的特殊功能。新衣“完成”后，皇帝要试一试，可是，他同样什么也没有看见，但又担心自己被看作是愚蠢的人，结果违心地夸奖新衣的美丽，并决定要上街让民众一睹这一稀世珍宝。百姓得知皇帝做了一件奇特的新衣，在皇帝出巡之日，男女老少跑上街头，想看个究竟，可是他们看到皇帝赤裸的身体，并没有见到什么稀世之宝，同样，他们也担心旁人说自己愚蠢，都谎称皇帝新衣豪华艳丽。此时，一位小孩大声喊道：“皇帝裸体出巡。”这一诚实的童声敲击着每个人的心灵，人们终于觉醒了。在当时，要说出真话是不容易的，因此，要做一名诚实的人，至少要找回自己的童心，因为童心是纯朴而诚实的。

待人诚实，首先应表现为对人对事实求是，不说谎话，不捉弄人，不侮辱人，做到君子坦荡；其次，对别人要有正确的认识，相信人，尊重人。如果把别人都看成自私小人，那就很难待人以诚。

在交际活动中，诚实并不一定都受欢迎。鲁迅笔下那个说“这孩子将来要死的”人，并不值得称赞和仿效。试想，在那喜庆的日子里，说这样的真话，虽然是事实，但会令人伤心。其实，在某种特定的场合，说一些假话，虽不合理，却是合情的，基于此，“假话”与真实又是同样神圣。我们这样说，并不是提倡人们学撒谎，而是提醒人们在说真话时注意场合与方式。

守信，交际的灵魂

社会的发展，使人与人的交往更频繁、更广泛，交际已变得越来越复杂。此刻，信用的重要性也变得日趋明显。唐代王梵志有诗：“立身存笃信，景行胜将金。”做人贵在守信，具有这种高尚品德，胜过手里拿着黄金。笃信是待人处世之本，它能消除别人的戒心和疑虑，促成友谊和合作。虚伪失信是圆滑处世的伎俩，它可以用虚伪的手段轻易骗取别人的信任，从而谋取更多好处。虚伪圆滑比诚实发展得快，但终会因其致命的弱点——失信而垮台。人们对失信者总是鄙之远之，不愿与之交往与合作。俄国有句谚语：“骗人一次，终身无友。”中国古代也有类似的说法：“以信待人，不信思信；不信待人，信思不信。”

自古以来，中国人很注重以笃信修身处事。守信的首义，就是言而有信，正所谓“一言既出，驷马难追”，答应了的事，不管多艰难，也要设法办到。战国时期，商鞅仰赖孝公的支持，要在全国推行新法。为了令广大百姓信服，他特意派人在秦都咸阳南门立一根3丈长的木头，并出榜明示：能够将此木从南门搬到北门者，重赏10金。当时没有人相信此事，几天过去，仍无人愿去搬动木头。后来商鞅将赏金加至50，一个百姓壮胆尝试，移木北门，果得50金。结果新法很快在全国实施。

许下的诺言就要兑现，不然，就会失信于人，甚至有损人格，危及国家。西周末代国君幽王，为博得美人褒姒一笑，以烽火捉弄官兵将士，言而无信，成约不守，结果断送江山。这千古之鉴，令人深思。

守信的第二要义，要严守朋友的秘密。太阳有黑子，月亮有阴影，每个人的心中都有自己的秘密。我们不能随意打听朋友的秘密，一旦得知朋友的秘密，应该帮助保护。日本的保险大王原一平曾说：“严守对方的秘密，这是守信中最细腻最动人的一页。”如果用朋友与他人的秘密来哗众取宠，就会失去

自我，失去友情的保障。严守秘密，这是人生的权利。如果说世上存在禁区，那么，心灵的秘密就是交际中的禁区，人人都应以守信作为它的保护神。

守信还表现为守约守时。“时间就是生命”，这是处事立身的箴言，已广泛为人所熟悉和接受。让别人无辜地等待是很不礼貌的。

宽容，交际的粘合剂

宽容，作为一条人际交往的基本原则，它包涵两个方面的内容：一是包容，一是宽恕。

由于每个人的生长环境不同，他的地位、学识、性格以及对人生的看法也不尽相同。在与人的交往中，要求彼此容纳，求同存异，不因他人地位低下、学识较浅、性格有些怪异或学术观点不同而拒之于自己交际范围之外。歌德曾说过：“要旁人都合我们的脾气，那是很愚蠢的。我把每个人都看作一个独立的个人……这样才可以和任何人打交道。”的确，在现实生活中，有相当一部分人，稍有一点成就、名誉，便自视清高，为了不与他人“同流合污”，给自己的交际制定了严格的条件，对那些观点、行为方式与己不合者，吹毛求疵，随意批评、责难。可以想象，这种人恐怕不会有几个亲近的朋友。

其实，大千世界，有人早熟早成，也有大智若愚、大器晚成的人。在观点上，有的较为理智，传统式思维多一点；有的较为敏锐，开放式思维多一点，这都是常情。如果认识与理解了这些，你就可以容纳他们，做到求同存异，与他们沟通，并建立长久的友谊。

其实，在交际活动中，有时难免遭到朋友的误解，或者别人无意伤害，或者受到不公平的待遇，或者与爱人发生矛盾，

或者受到上司错误批评……。当遇到这种情况时，你是宽恕别人或请求别人宽恕，还是以牙还牙，伺机泄愤呢？

古人说道：“莫大之祸，起于斯须之不忍。”人生中最大的祸患往往是因为一时不能容忍而激发出来。宽容是人际交往中需要时常记住的告诫。与人相处难免时有摩擦，相互体谅谦让，就可以避免许多无谓的争执，以免给人际关系留下难以弥补的裂痕。

宽容，需要待人大度大量，对己严格要求，能克制自己，也能理解、尊重别人。一切以自我为中心的极端个人主义者，往往表现为气量狭小，处处得理不饶人，不肯作些小的让步。清代西太后就是一个典型的例子。她奉行的人生哲学是：谁让我一时不痛快，我就让他一辈子不痛快。据野史记载，有一次，一位大臣与西太后对奕，不慎说道：“我杀老祖宗的马。”西太后听了，顿时勃然大怒：“我杀你全家。”果真，这位大臣一言不慎，便招来全家杀身之祸。可见西太后气量狭小至极。当然，她的专横是得不到历史的宽恕的，也永远为世人所唾弃。

心存宽容的人，很少计较个人的得失。他们多以集体和他人的利益为重，顾全大局。春秋时，齐桓公不计较管仲一箭之仇，任他为国相，辅助国政，使齐国成为五霸之一。唐太宗不记前仇，重用了东官府中的能人和勇于直谏的魏征，他的宽宏大量，换来了“贞观之治”，令世界各国为之景慕。在英国，撒切尔夫人捐弃前嫌，不念旧恶，任用了在竞选中恶意攻击自己的希思一派。应该说，“铁夫人”的威望和英国经济的复苏，不会与此无关。

“容人之过，却非顺人之非。”我们提倡多一分宽容，并非一味迁就他的过错。相反，这只是给人留有余地，以改过自新。对毫无改过之心的人，该惩罚的仍当惩办。

第2章 克服交际中的羞怯心理

在日常交往中,我们不难发现,无论是学识渊博的学者,名声显赫的体艺明星,抑或是像我们这样的凡夫俗子,也会在不同程度上存在羞怯与不安的心理。

羞怯心理,在交际中表现为怕与人接触,通常是由一种自卑感和怕冒险造成的。这种心理是绝大多数人都会有的一种普通的情绪体验。对此,我们不能一味地加以否定。相反,从某种意义来说,羞怯也能使某些人变得更富有魅力。谦让与含蓄,使他们起到一个好听众的作用,而不是好出风头。就此而言,羞怯算不上是什么缺点。

然而,在交际场合,过分的羞怯却会给人留下缺乏自信的感觉。其结果,一方面会影响认识新朋友,遏制交际圈的扩大;另一方面怯于发言,使人无法通过语言表达自己的见解和价值观念,影响人与人之间的思想交流。据调查,过分羞怯的人不仅没能正常发挥自己的长处,而且它容易使人将注意力集中在自我意识上,而无暇顾及关心别人,或主动与他人交往。更为严重的是,可能产生抑郁、忧虑与孤僻的性格。这种人很难投身于亲密、热闹的场所。因此,有人把软弱无能和冷漠呆

板的一个重要原因归咎于羞怯，这不是没有道理的。

1. 羞怯心理的成因

羞怯心理对交际活动的影响，相信大多数人曾有过体验。然而，形成这种心理的因素，恐怕知之者甚少。根据几个行为心理学家研究的结果，我们现将羞怯心理的成因归纳为以下几种情况：

自卑性羞怯

自卑是一种不健全的人格，它主要表现为过低估计自己的能力，过分注意自己的缺点，常以自己的短处与他人的长处相比。比如，不善言辞的人与那些出口成章、口若悬河的人相比；家境平常的人（尤其是农村）与家境优越的人相比；因先天或后天缘故而造成生理缺陷的人与身体健壮的人相比，这样比较的结果，必将使人的注意力集中在自己的短处上，看不到自己的优势，导致心灰意冷，自认“低人一等”而自怨自艾，逐渐形成自卑的性格。人越自卑，自尊心越强，稍有不顺心的事，便会封闭自己，不愿与他人交往。这种心态和行为可能在别人心目中的形成某些不良形象，反过来更加深自己的自卑感。

敏感性羞怯

有些人自我意识十分强烈，在交际活动中总想给人留下美好的印象，因此，时刻关注着自己言行的后果，以及别人对自己言行的评价。这种人对别人的反应特别敏感，不时地猜测别人对自己的看法。由于过分的敏感、疑心而逐渐变得胆怯起来。美国一位心理学家说：“他们常常担心自己被别人否定。对