

上班族 人際關係



No. 08

張 澄◎編著

有效的人際溝通法則

你害羞、怕生嗎？
你對自己缺乏信心嗎？
你知道如何做人嗎？

傳統社會中，默默做事的埋頭苦幹型
已落伍了！適切的表現自己，才能助
你邁向成功之路。



上班族人際關係

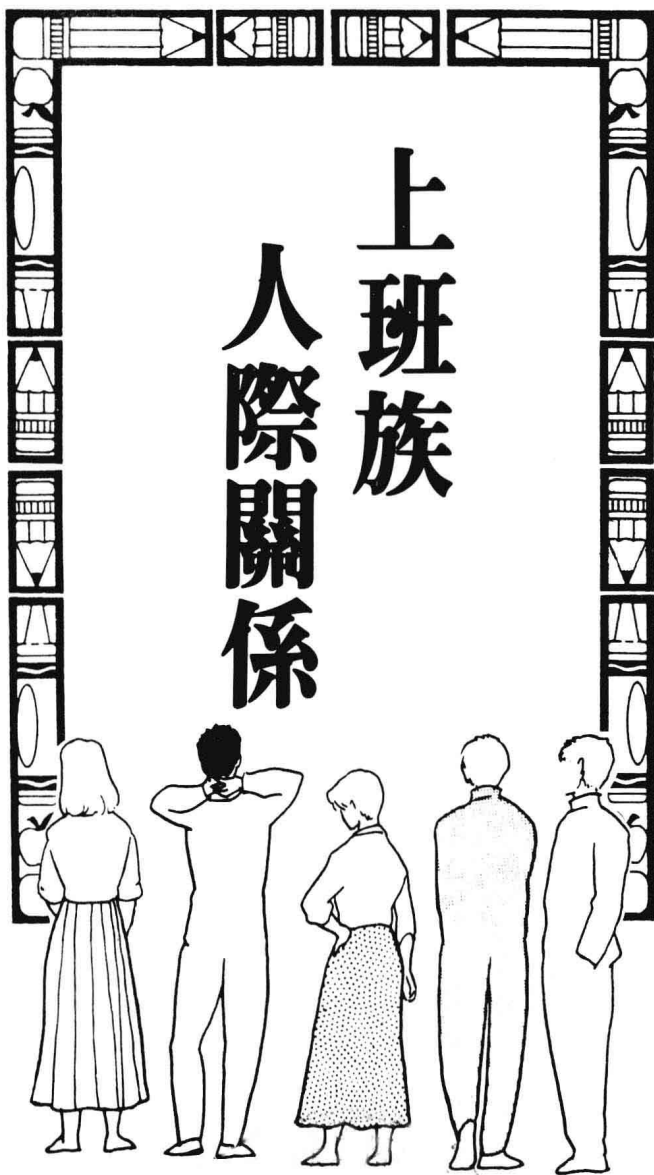
編 著：張 澄
編 輯：劉麗卿
美 編：王月鳳

出 版 者：世茂出版社
發 行 人：林正中
負 責 人：簡泰雄
地 址：台北市潮州街59巷5號
電 話：(02) 3972757- 8
郵政劃撥：0750300-7 世茂出版社
印 刷 者：東雅彩色印刷公司

定 價：110 元整
新聞局登記版台業字第3208號
1988年11月1 版
(本書如有缺頁破損請寄回本社更換)
◆版權所有・翻印必究◆

法律顧問：謝新平 律師
地 址：台北市廈門街99巷8號

上班族 人際關係



目錄

編序／9

第一章：消除膽怯的十項法則

- (1) 做好心理準備——摒棄恐懼心理／13
- (2) 建立社交圈交換經驗、心得，以求自我進步／15
- (3) 愈無能的人，往往愈會替自己辯白／18
- (4) 如何突破談話的障礙／19
- (5) 「交往有深有淺」，不必過分要求公平待遇／22
- (6) 事先勤於尋找談話資料／23
- (7) 莫以自我價值觀評斷他人，以免縮小自己的社交圈／25
- (8) 爲自己的緊張情緒尋找一套「一點集中法」／26
- (9) 在做自我介紹時不可偷工減料／30
- (10) 與其不後悔，還不如多作反省／33

第二章：不使大家失望的十項秘訣

- (11) 掌握順利的談話要領／39
- (12) 自覺有失顏面才是真正的顏面盡失／41
- (13) 不良姿勢將會破壞談話氣氛／44
- (14) 怎樣的吸引力能夠歷久不減／47
- (15) 尋求知性的滿足感／49
- (16) 偏執自我、干擾他人，將陷入孤立之境／51
- (17) 辨別幽默的本質／54
- (18) 自我陶醉型的人委實可憐／56
- (19) 適時附和其他人，以保持愉快氣氛／58
- (20) 八面玲瓏的人到處散播掃興的種子／60

第三章：如何處理交往的困境

- (21) 學習應對所必須的拒絕／65

(22) 與不好應付的人交往／67

(23) 當對方生氣時／69

(24) 孤立或無人理會時／73

(25) 與「柵欄型」人物交往的要訣／76

(26) 對於恩人一直沒有問候時／78

(27) 與鄰人進行交往時／81

(28) 當話題偏向於道人長短時／83

(29) 讓忽視你的對方開始注意你／87

(30) 本身不願與對方交往時／89

第四章：

如何打破自己的「殼」

(31) 不要什麼都說辦不到／95

(32) 你有「吃虧就是佔便宜」的想法嗎／99

(33) 內向型的人多半大器晚成／100

(34) 設立競爭對手，促使自己有所突破／103

第五章・

可予人好感的十種方法

- (35) 爲求打破現狀，須有進取精神／105
- (36) 對自己未成熟的眼光要有自知之明／107
- (37) 站在人生舞台上，你必須做自己的主宰／109
- (38) 消極的想法是自私的化身／112
- (39) 成爲「活力先生」的條件爲何／115
- (40) 以轉變心情法預防沮喪／118
- (41) 不要輕易認爲對方是個沒有內容的人／125
- (42) 跟鏡子愉快地談話／126
- (43) 愉快地扮演幕後人物／129
- (44) 不要太過做作／130
- (45) 即使對親密的朋友，也要保持適度禮貌／131
- (46) 你是否言行一致呢／133
- (47) 對於「時間」須具成本感／134

(48) 以遊戲的心與人交往／136

(49) 認真、專心的態度會使人忽略錯誤／138

(50) 不可因對象而改變態度／139

第六章：如何磨鍊做人的技巧

(51) 好的資訊不吝於共享／143

(52) 敷衍別人的後果常是傷害到自己／145

(53) 與其成爲好聽衆，不如成爲好奇心旺盛的人／146

(54) 先相信對方吧／149

(55) 對於相遇的舞台是否用心經營／150

(56) 在不同的場合多磨鍊自己／151

(57) 大膽而率直地讓對方了解自己／153

(58) 先說感謝之辭／154

(59) 培養主動接近對方與衆不同的做人技巧／156

(60) 讓對方對離別依依不捨／158

第七章：

如何使認識的人成為朋友

- (61) 一定要寄出感謝的明信片／163
- (62) 充分表達無求的好意／164
- (63) 經常備妥不會被對方厭倦的東西／167
- (64) 以意想不到的行動打動對方的心／168
- (65) 活用「人的過濾器」去增加朋友／169
- (66) 參加聚會要撈回老本／170
- (67) 希望長久交往者的名片要早點「吃掉」／171
- (68) 應有以自己意願去決勝負的勇氣／173
- (69) 學習私人溝通／175
- (70) 開始進行人間行腳之旅／177

編序

這是個重視行銷的時代，不但產品需要經由完美的包裝推銷出去；即便是個人，亦需講究包裝——藉著良好的人際關係，將自己適度的展現在衆人面前，進而攀向成功的梯。

也許你覺得不以爲然，但事實就是事實。試觀那些成功的人物或是人們口中津津樂道的「企業英雄」，他們本身並不見得有多了不起的才幹。但是，他們擁有良好的人際關係，懂得運用身邊的一切資源來辦事。因此，他們做起事來，總比別人來得順遂、有效率，這也就是中國人所謂的「人和」。

一個人際關係不好的人，做起事來必定很難獲得別人的支持且處處受到牽制，於是凡事都得自己來。但在這個高度分工且講究專業的社會，全才已不多見，必定得仰賴衆人的力量方能完成工作。如果光靠個人有限的力量，即使是殫精竭慮、鞠躬盡瘁，亦不見得能將事情做好。

傳統中保守被動、埋頭苦幹的形象已不符合時代的潮流。現代的上班族，必須對自

己重新做個調整、徹底省視自己。因為在這個工商迅速繁榮的社會中，身為上班族的你，必須在最短的時間裡，將自己適切的介紹給對方，進而在對方心中留下印象。

本書便是告訴你，如何以最有效率的方法來做好人際關係。有條有理、循序漸進並佐以實例，讓你能將書中的方法融會貫通且加以靈活應用於日常生活裡。在得心應手之餘，你將會有意想不到的收穫！

第一章：

消除膽怯的十項法則



(1) 做好心理準備——摒棄恐懼心理

社會上有許多人並不以「與他人見面」為苦，此類型的人多半自幼即有與陌生人接觸的機會——譬如生長於客戶進出頻繁的商家、或是家庭中曾有這方面的訓練，因而對此痛苦已有免疫能力。

然而，對多數人而言，與陌生人見面往往產生多少不自在的煩惱。尤其近來小家庭方式盛行，類似昔日三代、五代同堂的熱鬧家庭生活已不復多見，人際關係的交往減少，因而造成易於羞怯的心態，長大後不願與人多接觸。

因此，與陌生人相處時會感到恐懼者，應先檢討自己是否太內向。其實胆怯無關乎個性，而是由於與人接觸的經驗不夠，進而排斥他人的情形居多。

一般說來，若能進行自我訓練，累積與他人相處的經驗，即使無法改變自己的個性，亦不致於與他人接觸為苦。當然，自我訓練必須嚴格執行，絕不可抱持不願意與別人相見或存有嫌麻煩的心態，否則勢必無法改變現況。

為加強自我訓練的信心，不妨先做心理建設，常常提醒自己多接觸不尋常的人物，

藉以改變自己的人生觀，以及增加人生樂趣。也許有人頗爲自負，認爲稱得上強者的人實在不多，但所謂「三人行必有我師焉」，凡人都有值得學習之處，因此，在尚未與人見面之前，應保持謙遜、期待的心態。

一般人與陌生人會面時所以會感到不安，原因之一便是覺得無話可說——找不出話題的約會的確令人乏味。其實，此種想法並不正確。

筆者常覺得與陌生人會面的恐懼心態，與第一次嚐試沒吃過的食物頗爲類似。就以我自己爲例，從小到大，不論何種食物，只要好吃我便喜歡吃，只有少數有特殊味道的東西不敢沾唇——像杏仁、苦瓜之類。後來在朋友的鼓勵下逐一嚐試，才發現它們各有特色、風味別具。

這種現象與初見陌生人的情形一樣，大多基於自我保護的心態，所以絕不願多接觸素不相識的人。如此，又怎能瞭解與人相交的樂趣呢？事實上，因相見而遭受嚴重挫傷的情形畢竟少之又少，若是因噎廢食，讓自己過著封閉的人生，豈非得不償失？

尤其對於處身工商社會的人士來說，欲求事業發展，必先拓展人際關係，方能爭取多方的協助。因而必須摒棄害怕受傷的心理，盡力嘗試與人交往，才有好的開始。

(2) 建立社交圈交換經驗、心得，以求自我進步

邁入資訊化時代的今日，一個人想要離群索居是絕對不可能的事。每個人都應有所自覺：人與人之間存在著極密切的關聯性。身為上班族，每天面對繁重的業務，若能建立良好的人際關係，就能切實掌握資訊變化、擴張自我知識領域，對於前途的發展自是裨益良多。須知由於時代變遷快速，大量虛實夾雜的資訊流通社會之上，若只憑一人之力來辨別處理，實在無法周全，更遑論拓展知識領域了。即使拼命閱讀各類書籍、或聽專家學者演說，盡可能增進自己的辦事能力，但由於面對大量多樣的資訊，又無法測知受益標準。在此種情況下，很容易使人對自己的能力產生疑慮，甚至失去最珍貴的自信心。所以，對忙碌的上班族而言，與其獨自埋頭苦幹，不如群策群力、多方接觸，汲取他人的心得來充實自己。

除此之外，上班族若能藉由社交使自己接觸不同性質的文明，即可激發本身的想像力及創造力，以正確分析各項資訊價值，並印證自我訓練的成果，這種方法亦即一般所稱的「相互啓發」。