

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

# 交际的艺术

 **eBOOK**  
内网资料 非卖品

## 总序

现代生活日新月异：市场经济业已运作，社会观念日趋嬗变，股票热、下海热、“大款”现象……面对崭新的生活，人们一时有些茫然，“换一种艺术的看法”，便活生生地涌上了人们的心头。

林语堂先生在《生活的艺术》中说：“我们应当能够体验出这种人生的韵律之美，像欣赏大交响曲那样地欣赏人生的主旨，欣赏它急缓的旋律，从及最后的决定……”

过去，我们历尽生命的沧桑；现在，我们追求生活的艺术。现代生活，给予我们全新的人生感受；艺术时代，让我们体验最崇高的生命情趣。踏着历史的足迹，迎接新一轮的滚滚商潮，我们坚信：市场经济的发育和完善后带来的，必定是现代生活艺术的明媚春色。

新视野、新气象、新感觉——《现代生活艺术》系列丛书推崇现代观念，讲究艺术品味、笔法精到、版式别致，旨在从中带给您艺术的启迪和盎然的生活情趣。丛书包括《服饰的艺术》、《美容的艺术》、《送礼的艺术》、《求职的艺术》、《交际的艺术》、《婚恋的艺术》、《幽默的艺术》、《赚钱的艺术》、《经营的艺术》、《广告的艺术》共 10 本。

朋友，当节日的钟声又一次敲响，您是否已经意识到，《现代生活艺术》将化作醇醇的深情，在礼尚往来之中，成为您馈赠亲朋好友的最佳选择呢。图书礼品，既经久实用，又高雅别致，虽摒弃了口腹之乐、衣饰之美，却钟情于智力开发、生活时尚，给您和您的朋友人生天空中描上一道最美丽的七彩虹。

编者

1994 年 5 月

## 交际的艺术

## 第一章关于交际

人的社会化及个性形成  
无形的“维生素”  
交际最优变量组合  
成功的事业离不开交际

爱国斯坦说：“物理很单纯，人际关系很复杂。”研究交际还找不到现成的科学模式，这种研究和研究对象不确定性之间根深蒂固的缘故，甚至可以使任何一个具体结论都得不到其他学科那样的验证。

但是，无论如何，交际的确已经日见明显地困扰着这个星球上的男男女女。尖国卡内基工业大学对1万人的案例记录进行分析，结果发现个人“智慧”、“专门技术”、“经验”，只占成功因素的15%，其余85%决定于良好的人际关系。哈佛大学就业指导小组调查结果证实：数千名被解雇的男女中，人际关系不好的比不称职的高出两倍。日本人际学专家铃木健工的调查也表明：在日本，因薪俸低而调动工作的，大约仅占调转人员的5%，其余95%都与人际关系有关。在中国，抱怨“做人难，人难做，难做人”的几乎100%。

所以，交际无论怎样复杂，怎样难于观察和研究，我们都不应当逃避，因为逃避没有出路，现实早已向人们提出了这样的课题。

人们要想处理好人与人之间的关系，需要有理论的指导。

### 人的社会化及个性形成

你、我、他呱呱坠地，来到这个大千世界。此时，我们只是一个求生存的自然本能的小生命而已，还不具有人的本质——社会性。如果，一个婴幼儿离开社会，那么，他就不能发展成为人，因为他失去了使人社会化的主要条件——交际。

印度狼孩卡玛拉（后来人们给他取了名字）自幼生活在狼群中，失去了与父母接触的机会，因此，不能认识自我，认识世界，变成了具有人形的动物；四肢着地爬行，吞吃生食，学会象狼一样的嗥叫。他不认识人、世界，没有意识。人们发现了她，让她重回人的世界，教育她，这才使他逐渐认识自我和世界。我国不久前发现的“猪孩”与“狼孩”有相似之处。“猪孩”虽与父母生活在一起，但平时父母只顾种田，让孩子与猪为伍，结果孩子就学到了猪的习性：在地上打滚、爬行、吃猪食。自从中央电视台披露了这一事实后，“猪孩”问题受到社会的重视，得到了专门的教育，但智力发展、个性形成已受到巨大的影响。

人，只有通过社会化过程才会获得社会性。所谓社会化过程，就是人意识到他人对自己的行为期望，掌握并理解一个社会或某个社会群体的社会行为规范、道德、价值观念和文化的过程。社会化过程与交往是不可分的。人际交往是精神的，也是物质的、社会现实的过程。在交往过程中，人们交换和交流信息、经验、情感、意见、观念和习惯，也交换金钱、实物——一切作为社会价值和人的意识的体现物的物质客体，满足各自的各种需要。在交往过程中，人们不仅在肉体上，而且在精神上“互相创造”。

社会心理学家林德·史密斯言简意赅地阐明了孩子的社会化问题：“孩

子只有在可能与他人进行交往的条件下，通过语言影响他人和接受他人的影响，才开始社会化。”我们正是在母亲的怀抱中认识别人，学会第一句话的。美国社会学家戴维斯在自己的著作中，以小安娜的遭遇为例，说明一个人即使生活在人类社会中，但如果失去交往的机会，特别是与父母交往的机会，那么，对个性的形成和社会化的实现，必将产生破坏性的影响。事情正是这样的：1938年，美国宾夕法尼亚州政府，在该州一个农民家里意外地发现了一个已满5岁的小女孩安娜。她出生后，她的母亲（精神不正常）就把她单独关在楼上的黑房子里，每天仅给她足以维持生命的牛奶，此外不与她接触。在当地官员发现她时，小安娜又瞎又聋，不会说话，不会笑，不会走，不会咀嚼，不认识自己。

苏联科学院社会学研究所的研究人员，从调查研究中得到了美国同行相同的结论。苏联社会学家协会副主席哈尔切夫指出，家庭、父母是孩子社会化的必不可少的、具有深刻的独特意义的因素。他特别强调，在社会发展的现阶段，科技革命迅猛发展，城市化及人口流动日益加剧，信息量急剧增长，大众传播日益普及，家庭气氛及父母与子女的关系对孩子的社会化和今后个性的和谐发展，有特别重要的意义。所以，作为家长，不仅有养育之责，更有教诲之任；作为教师，不单纯是传播知识，更需注意通过交往（教学是交往的一种特殊形式），培养学生个性的全面、和谐地发展；作为朋友，不单是在一起谈笑、游玩，也需注意相互在行为、处世方面的影响；作为同事和领导，不单要考虑任务、计划的完成，也应考虑在交往中相互满足需要，建立良好的人际关系；作为传播媒介的工作人员，除了关心发行率、收看率、收听率、上座率之外，更应注意社会效益，关心传播内容对观众、听众、读者的影响。

### 无形的“维生素”

我们每个人的健康和机体的生长，都离不开人体所必需的各种维生素，缺一就会导致机体功能失调，产生疾病。交往，不仅对个人的社会化和个性的发展起着至关重要的作用，它对我们每个人的生理和心理健康，生命的延续，同样起着至关重要的作用，完全可以称得上是不可缺的“维生素”。

美国心理学家曾在普林斯顿大学做过一次实验，目的是测验孤独对人体的影响。他请一些应试者单独住进完全与他人隔绝，尽可自由吃喝睡，但没有任何东西可以阅读。任何人只要能在这实验室孤独地住上4天即可获得一笔相当丰厚的酬金。应试者起先都以为这是一次得来全不费功夫的好机会。但结果事与愿违，竟无一人能“睡享其福”。两天后，所有应试者都开始拼命敲打墙壁，要求出来。当他们重回“人世”后，都呈现出：神情痴呆，表情麻木，动作的协调性、灵活性大大降低，并且要经过一段时间才能全部恢复。

这个实验告诉我们：一个人一旦脱离社会群体，失去社会交往的可能，处于孤独境地时，会产生不安全感和恐惧感，会对人的健康带来严重破坏。

健康的交往可以帮助你戒除恶习——如酗酒，使你重新回到正常人的队伍中来。人为什么会酗酒，原因很多，说法不一。有人认为，酗酒是由于“某些人格错综所致”，这些人存在着某种程度的忧虑不安及自卑感，于是藉酒自我麻醉，所谓“何以解忧，唯有杜康”。西方及前苏联社会中人们酗酒

者日众，与社会内部的冲突、矛盾和工作压力日益严重有关，无法摆脱者、失意者只得沉缅于杯中之物，乘醉酒之机放浪形骸。酗酒已成为西方社会，包括前苏联的一大祸害，每年有数以十万计的人直接因酗酒而丧生，如联邦德国一年至少有 17000 人因此而死亡。因而戒酒俱乐部就应运而生，戒酒俱乐部所组织的活动是小组讨论。这种讨论不拘形式，不受限制，人人都可以无所不谈，可以交流人生经验，也可一吐心中郁闷。在这里，有着类似经历的酒徒们，互不歧视，大家互相帮助，交流感情，最后产生了神奇的效果：许多被医生诊断为“不可救药的酒鬼”的人，戒掉了恶习，获得新生。故而，1983 年联邦德国法兰克福戒酒俱乐部在庆祝他们 30 周年的节日时，总统亲自发贺电，市长亲临致词表彰。

国外医学界对大量高血压病人进行调查，发现 70% 的高血压患者的人际关系不好，处于紧张的状态，特别是家庭不和，夫妻关系紧张。因此，世界卫生组织近年来一直强调，健康的标准不仅仅是不得病。一个真正健康的人，除了身体健康之外，还必须包括心理健康和社会交往方面的健康。

健康的新概念是在精神上、身体上和社会交往上保持健全状态。在日本，过去一直有这样的说法：健康的标准有“三快”——吃得快（食欲好）、便得快（消化排泄能力好）、入睡快（神经系统好）。现在加上一快：说得快。这要求一个人思维敏捷，善于交际，能迅速、准确地理解对方说话的内容并作出应对，提出问题。实际上，就是要求现代人具有相应的社会交往能力。

因此，交往不仅是社会化和个性发展中的重要因素，不仅是工作、学习、生产的必要手段，也是我们保持个人健康、生命延续的基本需要之一。交往使我们得以交流感情、排遣孤寂，消散由紧张工作和快速的生活节奏所造成的压力。交往，使人增添力量，产生幸福感和满足感。

如果你要身心健康，延年益寿，除注意摄取必要的营养，锻炼身体之外，切莫忘记：多多与人交往！

## 交际最优变量组合

早在两千多年以前，亚里士多德就曾在《雄辩篇》中，探索过提高演说效果的途径。他认为，演说本身并没有什么魔力，重要的是演说前制定周详的计划并进行多次演说技巧的训练。

1940 年，美国社会学家卡赖特开始用科学方法研究交往的过程和效果，他认为，首先信息一定要达到接受者的感官；其次要使信息成为对方认知结构中的一部分；再次，要让对方看到交往能给自己带来一定利益；最后要使对方将自己的行动控制在一定认知结构内。卡赖特的效果模式比亚里士多德前进了一大步。

西方学者从本世纪 50 年代开始，对人际交往的效果进行了深入研究，并做了许多试验，积累了大量资料和依据。

人际交往是一种有目的、有意识的互动形式，交际双方都希望达到最佳效果。但这决不是一件容易的事情。事实上，它涉及到交往双方的可信度、相似性、权力、相互调适、场所和时机的选择等多种因素，是多种变量相互作用的复杂过程。所以，人际交往是一种艺术，也是一门科学。

在人际交往这个复杂的过程中，有多种变量制约着交往的效果，这里分

析几个主要的变量。

A. 主体的可信度。从主体的角度来看，任何交际都要引起对方的共鸣，或规劝别人弃恶从善，或唤起对方的激情以便共同行动。也就是说，交际总有一个明确的目的或目标。然而，这只是主体隐含在内心的主观愿望，也可能是一厢情愿，能否达到预期目的，在很大程度上取决于交往的另一方，取决于另一方的态度。交往的另一方同样是有意志、能自治的人，对来自各方的信息都要经过判断，而判断的最初依据，就是主体的可信度。

主体的可信度是客体根据经验判断出来的。一般说来，客体从以下几个方面来判断：

a. 能力。即主体对传播内容熟悉的程度、是否内行、专业知识水平的高低等等。同样的内容，出自普通人之口与专家之口，具有极不相同的分量。表达能力也是能力的一种，具有流畅、得体、生动感人的表达能力，同样可以提高主体的可信度。

b. 品质。即主体的道德水平。人们通常对朴实、善良、忠诚的人投信任票，而对阴险、奸诈和心地歹毒的人嗤之以鼻，根本谈不上信任，即使他们偶尔说出真理，在接受者心目中也会打折扣、画问号。心地善良的老实人，即使能力稍差，和他交往虽不能给对方带来更多的益处，但他决不会存心害人。可见，主体品质的好坏，对其可信度有举足轻重的影响。

c. 性格和态度。一般说来，性格开朗、办事爽利的人善于交际，这种人具有人们喜欢的外表和外倾的性格。初到一处，他能很快打开局面，以他为主，马上形成一个交往中心。性格内倾的人，一则没有吸引人的魅力，二则不善于表达自己的思想感情，使人难以捉摸其思想脉络，很难取得对方的信任。同样，态度也是决定主体可信度的重要因素，任何主体首先要有一个友好的愿望，与人为善，使对方愿意接近。谦恭和平易近人的态度，遇事与人商量、从不强加于人的作风，给人以态度和蔼可亲的感觉，这就是主体赢得人心，取得客体信任的重要保证。而那些骄横不可一世的人，使人望而生厌，任何形式的交往都很难继续下去。

主体的可信度是客体长期归纳出来的。随着时间的推移和交往的深入而不断变化着。交往初期，客体对主体的可信度作出初步估价，进行试探性的交往。通过反复交往，和主体频繁接触，客体可能修改最初的估价。交往结束时，主体的可信度给客体留下最后的知觉，形成终结可信度。

总而言之，人际交往的效果与主体的可信度成正比关系。

B. 交际双方的相似性。古人说：“人以群分，物以类聚。”主体与客体的相似性对交往的延续与效果，具有重要作用。所谓交往双方的相似性，主要是指双方在动机、文化素养、性格、品质和价值观等方面的类似。

a. 只有双方都有加强理解，增进友谊的动机，才能达到预期的目的，产生最佳交际效果。双方动机方面的差异，通过相互启发、劝导也可能会减小。但如果差异长期不能缩小，其交往可能中断甚至停止。

b. 相同的文化素质或同属一个文化层次，也是影响交往效果的重要因素。基本同等的文化水平保证双方有共同语言，有共同的交往深度。除此之外，还包括传统习惯以及文化的运用。这些传统文化和特定的使用范围，也可能使交际者结成一定的群体，使其交往成为群体内的交流。文化差异给人际交往设置了障碍，不少情侣因为没有共同语言而分手。值得注意的是，文化差异并不是指学科差异，而主要是文化水平的差异。根据现代学科趋向综

合的趋向，和不同知识结构的人交往，非但不影响交际效果，还能起到智力互补作用。

c. 性格相似可以缩短双方调适的时间，加深理解，在较短的时间内可以取得理想的交际效果。美国不少心理学家所做的实验表明：白人宁愿与自己性格、态度相同的黑人交往，也不愿与自己个性相异的白人交往。性格存在差异的人并非都不能交往。不同性格的人之间的互补效应，吸引着想改变自己性格的现代人。

d. 品质相似对交际效果的影响很大。忠诚老实的人，彼此之间能开诚相见，实事求是地评价对方，并能严以律己，宽以待人，对别人的失误能够谅解。品质高尚的人总是牺牲自己成全别人、双方都设身处地地为对方着想，他们之间的交往能达到事半功倍的效果。

e. 价值观相似也是影响人际交往效果的因素。中国有句成语“志同道合”，揭示出价值观与交往效果的关系。事业心强的人在彼此交往中，往往心心相通，很容易结下不解之缘。目光短浅，囿于见闻，心中只有个人和家庭的人，与前者相比，几乎没有共同之处，正所谓“燕雀安知鸿鹄之志”。价值观的差异对高层次的精神交往影响更大。

总之，相似性是相对的，它与相异性比较而言，两者之间并没有不可逾越的鸿沟，通过频繁的交往和情感移入，一般会使双方差距缩短，相似性增加，以提高交往的效果。

C. 权力变量。权力是影响交往效果的另一个重要变量，它并不固定属于哪一方，对交往双方都能起控制和协调作用。

表面看来，人际交往似乎是自发的、无秩序的进行着，其实不然，交往规范起着重要的制约作用。另外，权力也通过组织和非组织对交往效果实施其影响。

在交际中起作用的权力包括以下几种类型：一是奖赏权力。主体对客体能尽快理解其信息，并积极协同行动予以肯定和鼓励；而对那些无动于衷、不闻不问的客体，则给予不同形式的否定或批评。二是参照权力。主体求助于客体与之保持一致，并协调行动，其中只有请求支持的成分，而没有任何强制成分在内，这种权力就是参照权力。三是内行权力。这是客体感知到主体拥有较多的学识或业务专长，而自觉赋予主体的权力。这种权力，更确切地说，是权威。是靠它在人们心目中的威望自发地起作用。四是合法权力。客体自愿推崇主体，将对方的价值观内化为自己的行为规范，确认其施加影响的合法性，形成一种遵从模式。

权力对交往的影响分为强制性与非强制性两个方面。一部分交往规范，如法律制度、行政奖惩制度，群体或组织领导人委派的任务等，这些规范规定了交往的界限，带有一定的强制性，没有讨价还价的余地。然而，对于交往而言，影响更大的还是非强制性权力，道德、习惯、文化传统等规范，基本属于参照权力。对权威的崇拜，对英雄人物的尊敬，逐渐内化为自觉的行动。在现代社会里，人们要求自由和自立，要在多种行为模式中进行选择，所以，非强制性权力更符合现代人的心理机制，他们乐于接受这种权力的指导。可见，非强制性权力比强制性权力将对交往效果发生更大的影响。

D. 交往双方的相互调适。交往双方的相互调适是影响交往效果的另一重要变量，也是人际交往得以持续和发展的重要前提。

人际交往与机械传播的重要区别之一，就是接受者也是能动的主体，他



在某种程度上也控制着发送者。因此，交往双方必须同时放弃某种自治，求同存异，进行有利于交往持续下去的调适，否则，交往就难以继续下去。

所谓调适，就是要使交往的内容、方式、媒介适合于双方，改造某些不适合的成分或部分，使交往更有针对性。人口统计学一般使用五个变量区分人的差异：年龄、性别、社会与经济背景、种族和民族因素、智力。一般说来，老年人比青年人阅历深，有主见，不易被说服；女性比男性容易改变观点；富有的比贫困的人财大气粗，易于发号施令，而不愿屈从于人；各个种族和民族的人都有其自尊心，都可能给沟通带来一定障碍；人与人之间智力和理解能力不同，需要反复调适，以达到双方都能接受的目的。

交往双方的调适是一个复杂的过程，它贯穿于交往过程的始终。初期的调适只涉及交往的外在方面；继续调适主要是改造双方的认知结构和思想品质，以形成接近的理解系统；后期调适则涉及双方的心灵深处。随着交往的发展，人际调适由浅入深，双方的友谊会蓓蕾绽开，硕果累累。

E. 场所和时机的选择。在人际调适之前，交往的场所和时机的选择具有重要意义。有某种过失的人，最怕当众揭“伤疤”，两个人私下面谈会收到意想不到的效果；遭受过重大挫折的人缺乏自强的勇气，特别怕当众受辱或受怀疑，当众肯定其优点和进步，对之表示赤诚和理解，就能收到较好的效果；向对方提出个人的请求，往往难以启齿，选择适当的场合尤为必要。

交往场所与方式相互联系，场所选择直接涉及到交往方式的转变。用简单说教的方式教育青少年继承革命先烈的遗志，就不如组织郊游，为烈士扫墓，访问烈士家属，请烈士生前战友作报告等交往方式效果好。针对现代青年人的特点，更新思想政治工作的形式，多开展喜闻乐见的活动，寓教育于各种有益的交往活动之中，实践证明这是行之有效的方法。

我国古典文学作品中对求人办事的程序描写有很多类似之处，在宴席上，酒过三巡，主人起身举杯，点出宴会的主题。主人之所以选择这个时机向客人提出请求，一则客人已经接受人情，二则几杯酒入肚，添热壮胆，宾主兴致正浓，容易收到一呼百应的效果。

在现实生活中，人们对交往时机的选择都有一定的认识。也积累了不少成功的经验。“急人之所急，想人之所想”，这是我国劳动人民对人际交往的时机选择的集中概括。要选择别人最需要的时机帮助人，就象《水浒》中的“及时雨”宋江；相反乘人之危，落井下石却是为人所忌恨的。

中国人民解放军在长期的思想政治工作中，总结出了一套通过人际交往解决思想问题的经验，时机选择就是其中一个重要组成部分。比如，新发现的问题趁热打铁解决，越是艰苦的训练越需要官兵之间的个别谈心，干部、战士探亲归队后立即开展家访等，都是交往时机选择的成功范例。可见，交往时机的选择，直接关系到交往的成败，对交往效果起着不可低估的作用。

空间和时间的选择得当，是人际交往顺利进行的重要条件。空间和时间有机结合会产生有利的社会背景，会形成一种声势的气氛。人们在进行比较重要的交往时，总是同时考虑地点和时间两个因素，使两者相互促进，以产生最佳的效果。

F. 情感与道义对交际态势的影响。一般说来，情感是一种非理性的冲动和激情，对人际交往的积极性起着重要的激励或抑制作用。人与人之间的情感是通过交往逐步建立起来的。它一旦产生，就成为一种推动或阻止交往的重要力量。如果对某人产生了快感，有了感情，就能促使人们蔑视世俗偏

见，冲破重重阻力，克服种种困难，积极主动地发展彼此之间的交往。反之，对自己不喜欢的人，虽然碍于种种传统观念，顾及各种社会舆论，而不得不勉强维持某种交往关系，但这并不是发自内心，而是迫不得已，做做样子，装装门面而已，这种情感对于交往的积极主动性起到一定的抑制作用。

举个例子，有的家庭夫妻感情已趋破裂，但男方考虑双方分离在道义上对其子女负有责任，女方则受传统道德观念的束缚，顾及自己的“面子”，致使婚姻关系勉强维持，甚至私下订立“君子协定”，使情感交往维持在最低限度。这种交往给双方带来的不是幸福，这时的夫妻关系已不能再继续下去，破裂和解体只是时间问题。

情感在交往过程中有时还起着一种重要的“补偿”作用，亲密的朋友如果一段时间没有见面，会感到心里缺少点什么，在交往过程中即使作出一些牺牲也值得。

感情冲动有很大焕发力，在很短的时间内，可能把交往推向高峰，产生难以预计的效果。然而，感情冲动有时也会挣脱理智的控制，超越人际交往发展阶段和规范，造成不良的影响，这种现象在异性青年交往中更为多见。建立在理性的、科学的基础之上的人际交往，伴之以感情，不仅带有客观必然性，而且对于交往的持续和效果的强化，也具有重要的促进作用。

道义是一种社会伦理规范，在某种程度上具有社会义务与责任的作用。同情与怜悯是道义的重要内容，也是人区别于动物的重要特点。表面看来，这是一种不等价的交往。从发送者本人来看，帮助弱者是一种义不容辞的责任，而不带有任何恩赐的色彩。在战争年代，根据地人民抚养烈士的遗孤，在极端困难的情况下，把革命干部的子女抚养成人；解放后，四处打听孩子的亲人，一旦有了下落，立刻送子认亲，不要对方对自己有任何答报。这种慷慨相助的高尚情操，是中华民族的骄傲，这种同情与怜悯，是一个群体或国家在危难中得以生存的重要保障。

道义责任是我国传统文化的重要组成部分，它要求人们在处理相互关系，采取有效行动之前，把对他人以至于家庭和社会的责任放在首位，宁愿自己受苦，也不殃及别人。

可见，道义对人际交往具有重要影响。

总之，影响人际交往的变量，既有客观环境因素，又有交往双方态势、态度错综复杂的变更与发展。要掌握交往的主动权，使整个交往都沿理想的路线向前发展，必须从总体上认识影响交往效果诸变量之间的关系，提供各种变量的最优配置，调动其中的积极因素，抑制消极因素。这种权变的运用就是交往艺术。

现代社会，人们的时间观念、效益观念和价值观念都在不断发生变化，人们在交往过程中，既要节省时间，又要提高效率，将交往效果物化在社会关系之中，同时交往能力随之提高，形成良性循环，使人际交往提高到一个新水平。

## 成功的事业离不开交际

成功，是每个人都企求的。成功靠什么？人们会说，靠勤奋、知识、才华、胆略、毅力和机遇等等。无疑，这些都是成功的要素，但是，作为现代人，交往是取得成功的一大因素。

第二次世界大战期间，欧洲的盟军统帅艾森豪威尔，统率着一支由多国组成的大部队，手下有英国的蒙哥马利元帅、法国的戴高乐将军和美国的巴顿将军等一批著名的军事将领，他们都久经沙场，自视高明，互不服气。艾森豪威尔的指挥才能实在并不比他们高明多少，但是“艾克”却有一种高于他们的才能——善于处理错综复杂的关系，因而他能驾驭这样一批桀傲不驯的将领，统帅这样一支庞杂的部队，并获得大家的尊重。美国公共关系专家道顿写道：“艾森豪威尔是了解处理好人际关系的重要性的少数人之一，我们此生不大可能再见到在这方面能与他相比的人了。”

我们有幸生在现代社会，由于物质文明和精神文明的高度发展，我们每个人自由地发展，有所作为的天地远比以往任何时代更广阔了。另一方面，在现代社会中，个人和组织所面对的信息和外刺激因素之多、之强，也是过去任何时代所无法比拟的，这要求我们必须进行广泛的、频繁的、错综复杂的联系交往，以便及时作出反应，调整自己的行动。

因此，交往能力是现代人必须具备的基本能力之一。故而，国外的大企业在招聘或提拔人员时，几乎无一例外地都把一个人的交往能力作为重要条件。

我们听到的和看到的关于“个人奋斗”成功的故事实在太多了，于是“个人奋斗”长期以来一直成为想取得成功、实现个人抱负和理想的人的信条。实际上，纯粹的个人奋斗是不存在的。举世闻名的天才发明家爱迪生一生的发明，在专利局登记的有 1328 种，前前后后加起来不下两千种，在 1882 年一年里，他平均两天半多一点的时间就有一种新发明。且不说爱迪生是如何从前人那里获得知识与经验的，就拿每一项发明来说，离开他的实验室的工作人员反复实验，爱迪生单枪匹马是无论如何不行的。

心理学家的研究告诉我们，人的创造性同合群息息相关。要想有所创造，事业成功，必须学会与人合作。著名的英国哲学家约翰·洛克说过：“我把自己所具有的浅薄知识归功于不耻下问，与人们详细讨论他们所从事的工作，使我得益匪浅。”17 世纪尚且如此，在如今的信息时代，通过交往获得信息，就更为重要了。占有了信息，就是占有了知识、资源、动力，这一切都是成功的关键因素。

艾柯卡在他的名著《反败为胜》中写道：“酝酿构想的最佳方法乃是通过你的同事相互琢磨。这一点可以使我们确认团体精神与人际关系的重要性。同两三个人坐在一起商谈所能发挥的‘触媒效用’是令人难以想象的。事实上，我个人的成功大部分归于此。因此，我十分鼓励主管人员之间花费时间相聚在一起谈谈，不一定是正式的会谈，随便聊天也好，这对彼此提供意见来解决问题，是有助益的。”

然而，必须指出，在我们中也有相当一部分人，并不认为交往能力是我们取得成功的必要因素。善于交往被认为是“不踏实”、“耍手腕”等等，这是长期以来封建的人际关系观念所造成的。在封建等级制度下，需要的是“归属型”的人——服从人治，唯上是命，人际交往处于封闭状态，这起着维护封建社会稳定的作用。

在现代社会中，据国外学者研究，人们平均有 70% 的时间用于交往，也即用于听、讲、读、写等方面，不是传递信息便是接受信息。因此，生活在现代社会而鄙视交往，是无法适应社会要求，满足个人需要的。

在现代社会里，需要的是“自我实现型”的人，人际交往处于开放状态，

起着推动社会发展的作用。

## 第二章日常交际礼仪

见面与介绍  
交谈与交际  
待客的礼节  
做客的礼节  
宴会礼仪  
舞会礼仪  
馈赠的礼节

社交，这是现代生活的需要，是现代人人须具备的素质之一。要搞好社交，必须懂得与讲究社交礼节。

古人云：“先学礼而后问世。”就是说，人在踏入社会之前必须先把礼节学好。讲究交际礼节，就是人与人之间的接触交往中，自觉遵守表示相互尊重和友好的行为规范，恰当运用交际场合惯用的形式。

在社交生活中，人们把讲究礼节作为一个国家和民族文明的重要标志，对个人而言，则是衡量道德水准高低和有无教养的尺度。

我们这里讲的交际礼节，是日常生活中所经常接触到的，并不奥秘，也不复杂，是今天社交活动中所通用的新礼节。

### 见面与介绍

A. 招呼。熟人相遇，总要打一声招呼；即使双方是一面之交，也不应毫无表示。漫不经心的习惯在无意间会造成无礼的行为。心不在焉的人正沉浸在自己的思想中，听不到别人招呼他的声音，看不见别人要与他交谈的举动，他们与朋友在路上擦身而过却视而不见。如果你是大艺术家，自会有有人对你的行为作浪漫的解释，否则，你的朋友难免感到懊恼。

聪明人遇到面熟的人就打声招呼点点头或笑一笑，而不冒险冷淡一位可能是自己认识的人。

在公共场合遇见熟人，比如剧院、餐馆、商店等，只要不影响旁人，你自然可以与熟人寒暄交谈。但在看电影或文艺演出时就不要寒暄了，否则会影响别人。如果双方相距过远，比如说隔着马路，不叫喊便无法谈话时，不如微笑招招手算了。

一般地，年轻人应主动向长辈致候，男士应主动向女士打招呼。

见面时最简单的问候语就是“你好”。或根据早晚时间说“早上好”、“晚上好”等。有些人在见面时使用“早安”、“晚安”、听起来有点娇揉造作不自然，还是以不用为好。如果是熟人，你就按平时的称谓招呼一下也是可以的，如“老王”、“小李”、“丽丽”等等。此外也可以再加上一两句评论天气好坏之类的话。同辈之间用点头代替语言也不失为一种友好表示。

按以往的习惯，人们见面时总爱问：“吃了吧？”“还没睡？”路上相逢便问：“上哪儿去？”“干什么去了？”等等，这种提问式的问候如果用得恰当可以表示出对对方的关心，但很多人不分地点、时间、场合问人家“吃饭了没有？”等等，结果往往使对方啼笑皆非，弄得很尴尬。所以，这种问候方式不能作为通用的一般方式，使用时一定要注意分清时间和场合。如果

你觉得这样太麻烦，那就干脆说声“你好”算了。

B. 握手。多用于见面致意和问候。人们彼此之间通过介绍相互认识，以握手表示友好和愿意与对方见面的心情，以便更多的交谈和更深入的了解对方。对久别重逢的友人以握手表示对对方的关心、问候和亲近之意。人们之间经介绍、相识到交谈之后，或朋友来访之后告别时，一般都以握手表示感谢对方、保持联系、欢迎再来的心情。

除了见面致意和问候之外，握手还是一种祝贺、感谢或相互鼓励的表示。比如某人在工作中取得了成绩，同事们可握手向他表示祝贺，他也可以采取握手的方式向前来祝贺者表示感谢。

握手时，双方应先打招呼或点头示意，然后是相互握手，寒暄致意。关系密切可边握手边问候，时间也可长一些。初次见面者，则应听完介绍之后轻轻地相握，握一下即可。年轻者对年长者，身份低者对身份高者握手，上身应稍稍前倾，以双手相握，表示尊敬；男士与女士握手，往往只需握一下女士的手指部分或轻轻地贴一下；女士与男士握手，只需轻轻地伸出手掌。

握手的程序根据握手人双方所处的社会地位、年龄、性别和各种条件来确定。一般地，握手的基本规则是：主人与宾客握手，主人应先伸出手来，宾客待主人伸出手后，方可伸手握之，年长者与年轻者握手，年长者应先伸出手来，待年长者伸出手后，年轻者方可伸手握之。身份高者与身份低者握手，身份高者应先伸出手来，身份低者方可伸手握之；女士与男士握手，女士应先伸出手来，男士方可伸手握之。

无论是什么条件，什么身份的人，握手时都应按照以下要求去做：

- a. 双目注视对方，微笑致意或问好。
- b. 不需看着第三者或低头俯视地面，更不要四处张望或凝视远处，因为这样会给人一种心不在焉或对对方不尊重的感觉。
- c. 多人同时握手时，请不要交叉，应有顺序地待他人握毕，你再伸手。
- d. 当老人或贵宾向你伸出手来，最好能快步趋前，用双手相握，并热情致意。
- e. 与女士、身份高者、年长者或贵宾握手时，要掌握好力度，不要抓住对方的手使劲摇动。
- f. 男士握手前，应先脱下手套、摘下帽子，女士可以不脱手套。

握手的礼节应用很广，在以下场合不宜忽视与别人握手：

- a. 在被介绍与人相识，双方互致问候的时候，应与对方握手致意，表示为相识而高兴。
- b. 久别重逢的友人或多日未见的同学，相见时应热情握手，以示问候、关切和感到高兴。
- c. 当对方获得新成绩、得到奖励或有其他喜事时，与之握手，表示祝贺。
- d. 领取奖品时，一定要与发奖者握手，以表示感谢对自己的鼓励。
- e. 当拜托别人某事并准备告别时，应以握手表示感谢和恳切企盼之情。
- f. 在参加各种宴请（包括茶话会、招待会）之后告辞时，应和主人握手表示感谢。
- g. 邀请客人参加活动，告别时，主人应与所有的客人一一握手，以感谢客人光临。
- h. 当别人为自己做了某件好事时，应握手致谢。

C. 介绍。介绍是社交场合中相互了解的基本方式。通过介绍，可以缩短

人们之间的距离，以便更好地交谈，更多地沟通和更深入地了解。

根据对介绍方式的划分，我们就其中较为重要的，并经常使用的几种方式进行分析，以期掌握不同介绍方式中的具体方法。

a. 自我介绍。在许多人交谈或聚会的场合，如果你要和一个不相识的人谈话，首先应该做自我介绍。自我介绍时，先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位等，同时递上事先准备好的名片。

如果见面双方，一方是主人，一方是宾客，则作为主人一方通常应主动打招呼，以示不但知道客人来访，而且表示高兴与之会见。

如果你应邀参加一个宴会，因来迟而未被介绍，这时应该一边道歉，一边做自我介绍，以方便交谈，避免尴尬的局面出现。

在其它社交场合，如果没有人对在场者进行介绍，而又彼此不太熟悉，主持者或有关人士就应该提出建议，“请大家自做一下自我介绍”。

b. 他人介绍。他人介绍，是指在社交场合，由他人将你介绍给别人。这种情况对于身份高者、特邀嘉宾等是经常碰到的事情，以个人身份出入社交场合与某些人相识时，也经常由他人来做介绍。

由他人做介绍，自己处于当事人之中，如果你是身份高者或主人等，听他人介绍后，应立即与对方握手，表示热情、欢迎、很高兴认识对方等意；如果你是身份低者或宾客等，当未被介绍给对方时，应耐心等待，当将自己介绍给对方时，应根据对方的反应来做出相应的反应。如果对方主动伸手，你也要及时伸手；对方愿意交谈，你应表示高兴交谈；对方让你稍等并表示歉意，你应说，“没关系”，并耐心等待。

介绍时，除女士和年长者外，被介绍者一般应起立。但在宴会桌上、会议桌上可不必起立，这时，被介绍者只要微笑点头，相距近者可握手，远者可举起右手致意。

c. 介绍他人。为他人做介绍时，介绍者处于当事人之外，因此，介绍之前必须了解被介绍双方各自的身份、地位等。在介绍时，要坚持受特别尊重的一方有了解对方的优先权的原则。也就是说，先向身份高者介绍身份低者；先向年长者介绍年轻者；先向主人介绍来宾；先向女士介绍男士；先向先在场者介绍后到场者。

介绍时手势动作应文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，四指并拢，拇指张开，指向被介绍的一方，并向另一方点头微笑，并做介绍。切忌伸出手指指来指去，尤其对身份高者年长者更要注意。必要的时候，可以说明被介绍的一方与自己的关系，以便新结识的朋友之间相互了解和信任。

d. 集体介绍。集体介绍一般可采取两种方法：一种是将一人介绍给大家；另一种是将大家介绍给一人。前者适用于在重大活动中对于身份高者、年长者和特邀佳宾的介绍，介绍后可让所有的来宾自己去结识这位被介绍者。后者运用于非正式的社交活动中，使那些想结识更多的、自己所尊敬的人物的年轻人或身份低者满足自己交往的需求，由他人将那些身份高者或年长者介绍给自己；也适用于正式的社交场合，其主要领导人对其特殊下属（如劳模，有突出贡献者）的接见；还适用于两个处于平等地位的交往集体的相互介绍。

e. 商业性介绍。商业性介绍和一般社交性介绍颇有不同。商业性介绍，目的在于使双方相识、了解和信任之后，建立某种贸易性的往来关系，以发展自身的事业。这种介绍方式，也是现代市场经济发展的需要，并影响着社交性介绍，为越来越多的人所认同。

商业性介绍亦可称实业性介绍。在介绍中，无论男女老少，只凭一个衡量标准，即社会地位的高低。遵从社会地位高者有优先了解对方的原则。在任何场合，都是将社会地位低者介绍给社会地位高者。比如，介绍时可说：“王总经理，请允许我将我的秘书刘小姐介绍给您。”然后才说：“刘小姐，这位是远华公司的王总经理。”

在实业界，当男士被介绍给比他地位低的女士时，无须起立。只有当两个人的社会地位相同时，才遵循先介绍女士的习惯。

D. 名片的使用。名片通常在以下三种情况下使用：一是带有商业性质的横向联系与交际中使用；二是在社交的礼节拜访中使用；三是在表达感情或表示祝贺的场合中使用。

交际性名片，用于社交场合中的相互了解，在自我介绍或被介绍之后使用。在递接名片时，如果是单方递接，最好能双手递，双手接；如果是双方互换名片，应右手递，左手接。名片的正面朝着对方。接过对方的名片应点头致谢，并认真地看一遍，最好能将对方的姓名、主要职称或身份轻声读出来，以示尊重，遇有看不明白的地方也可以请教。将对方的名片放在桌上时，其上面不要压放任何东西。收起名片时，要让对方感觉到，你是将名片放在一个最重要、最稳妥的地方。切忌接过对方的名片，一眼不看就立即收起，也不要将其随意摆弃，这样会被对方认为是一种不恭。

拜访性名片，可用于下列情况：寄送礼物时，可将名片附在其中；赠送鲜花或花篮时，可将名片附在其上；在非正式的邀请中，可用名片代替请柬，并写清时间、地点及内容；拜访好友或相识的人而未相遇，可以用名片作为留帖，并附上适当的文字。

感谢与祝贺性名片，用于当朋友送来礼品或书信时，代作收条或谢帖；当朋友有重要的庆祝活动时，可寄送一张名片，附上亲笔题写的祝福语作为对朋友的祝贺；此外，寄送名片，还可用于对朋友及其亲属的问候等。

## 交谈与交际

A. 基本的礼节。人从咿呀学语开始，一直到生命的最后一息，都是用语言进行交际，都是用语言进行思维。语言是人类社会最伟大的组织者，也是每个人最忠实的伴侣。怎样使语言更好地发挥它的交际功能，怎样把自己的思想感情表达得更加充分，更加完善，这是每个人的愿望。

在任何社交场合，诚实与热情都是交谈的基础。只有开诚相见的谈话才能使人感到亲切自然，气氛才能融洽。

谈话时，双方应相互正视，相互倾听。不要东张西望、左顾右盼，更不要看书看报，或者面带倦容，哈欠连天。也不要做一些不必要的小动作，如玩指甲、弄衣角、搔脑勺等等，这些动作显得猥琐，也不礼貌。

交谈时要尽量让对方把话说完，不要轻易打断或插话。万一需要插话或打断对方时，应先征得对方同意，用商量的口气问一声：“请等等，让我插一句”，“请允许我打断一下”，或者“我提个问题，好吗？”这样可以避免对方产生你轻视他或不耐烦等不必要的误解。

如果是许多朋友在一起交谈，讲话的人不能把注意力只集中在其中一两个你熟悉的人身上，要照顾到在场的每一个人；倾听的人除了特别注意正在说话的人之外，你的目光也应偶尔光顾一下其他的人。应该使在座的每一个



人都有发言的机会，不要尽让两三个人说话。对于比较沉默的人亦应设法使他开口，比如问他：“你对这件事怎么看？”或“你有什么看法？”等等。

B. 见什么人说什么话。交谈不是一味地发泄自己感想和情绪，而是一种合作的程序。各种年龄、各种职业、各种地位的人都有各自不同的趣味，都有不同的语言和习惯。因此，在交谈中选择什么样的话题，用什么样的语言和口吻应当有所不同。这样大家才能感到都是“自己人”，否则便会产生无形的隔阂。比如，对未婚青年不要谈育婴问题，不要和艺术家谈怎样理财等等。

如果你缺少广博的知识和控制谈话的能力，你可试着从对方的话语里找出他的兴趣所在，让他对自己有兴趣的题目发表看法等等。一般说来，一个人感兴趣的东西，多是他知识储备中的精华部分。即使你原无此兴趣和爱好，又何妨不听一听扩大自己的知识面呢，而且说不定你就会对这些爱好发生兴趣。

C. 就地取材。访友拜客或有求于人总要先寒暄几句。开门见山，单刀直入则会给人无事不登三宝殿之嫌。如果场合适宜，说几句“今天天气真好”之类的话倒也不错，但如果不论时间、地点一味是天气如何如何未免有些滑稽。最好还是结合所处的环境顺手牵羊，就地取材来引出话题。如果是在朋友家，不妨赞美一下室内的陈设，比如问问电视机的性能如何，谈谈墙上的画如何出色等等。这样的开场白并非是实质性的谈话，主要是使气氛融洽。因此，你评论某件东西不宜用挑剔的口吻，要多用“这房间布置得不错呀！”“这幅画映衬着花瓶，配起来很好看”之类的话语。总之，采用赞美的语气，是最得体的办法。

D. 倾听的艺术。善于倾听，是谈话成功的一个要诀。在你倾听对方谈话时，应注意以下几点：

a. 与说话人交流目光，适当地点头或做一些手势动作，表示自己在注意倾听。

b. 听者应轻松自如，除非对方在讲一件骇人听闻的消息。你应不时表示“哦”、“嗯”等等，以引起对方继续谈话的兴趣。

c. 通过一些简短的插语和提问，暗示对方你确实对他的话感兴趣。或者启发对方，以引出你感兴趣的话题。

d. 善于从别人的话语里找出他没有能明白表达出来的意思，避免产生误解。也可用一两个字暗示对方，说明你不但完全理解他的话，甚至和他趣味相投。

e. 不要急于下结论，过早表态会使谈话夭折。

当然，你对对方的话不感兴趣，且十分厌烦，那你就应设法巧妙地转变话题，但不要粗鲁地说，“哎，这太没意思了，换个题目吧”。

E. 引导话题。提问是引导话题、展开谈话或转换话题的一个好方法。提问有三种功能：一是通过发问来了解自己不熟悉的情况；二是把对方的思路引导到某个要点上；三是打破冷场，避免僵局。

提问首先要注意内容，不要问对方难于应付的问题。比如超出对方知识水平的学问、技术问题等等，也不应询问人们难于启齿的隐私，以及大家都忌讳的问题等等。

其次是注意发问的方式。查户口式的一问一答只能窒息友善的空气。提问的人应对发问进行方式设计。比如家中来了一位东北客人，你若这样问：

“你是东北人吧？”“你刚到北京吧？”“东北比北京冷吧”等等，对方恐怕只好一次又一次地重复“是”。这不能怪客人不健谈，而是这种笨拙的发问也至多能回答到这个程度。如果你换一个问法：“这次到北京有什么新的感触”？“东北现在建设得怎么样？有什么新闻？”等，这样的话，对方不但可以介绍一些你所不了解的新鲜事，还会使客人充分叙述自己的感受而使空气自然融洽。

如果你提的问题对方一时答不上来，或不愿回答，不宜生硬地追问或跳跃式地乱问，要善于调换话题。如果对方仅仅是因为羞怯而不爱谈话，那你就应先问点无关的事，比如问问他工作或学习的情况，等紧张的空气缓和了，再把话题纳入正轨。

F. 先思而后言。有些青年虽常常参加各种社交活动，但从不注意自己的谈吐，他们常是心不在焉地胡乱议论，从不想想他们在讲些什么，为什么要讲，怎么讲等。讲话不思考，无准备，或文不对题，无的放矢，给人以浅薄之感。

比如一位年轻母亲对坐在她旁边的未婚男士讲述她婴儿的种种调皮和儿语，使对方十分尴尬。或者是一个年轻人不断谈论自己的父亲的权势，这不但使听者厌烦，而且会引起对方对其夸耀对象的反感，反而使其热爱的人的名誉也受到不公平的影响，这实在是得不偿失。

因此，每当说话之前，应对自己所要说的话稍作思考。这里有两层意思：一是知己知彼，即一方面对自己的性格、脾气、心境有个正确的估计，设置自我“警戒线”。同时对对方的个性、爱好兴趣等有个概略的了解。二是对谈话本身有所准备。即谈话的内容、提问的方式、语言、声调等等。

我们有些人常常在谈话中不自觉地犯这样那样的错误，碍于礼貌，也不可能有人公开出来提醒我们，这只有靠自己留心自己的讲话，并注意对方的反应，这样才能发现自己不适当的话题和词句。三思而后言，应成为我们交谈时的准则。

### 待客的礼节

社交中，接待来访客人是一门艺术。讲究待客的礼节，热情、周到、礼貌待客，就会赢得朋友的尊敬。如果不注意待客礼节，就会使客人不悦，甚至因此而失去朋友。

A. 洒扫门庭，以迎嘉宾。预先知道客人来访，要提前做好接待准备工作。整理房间，准备好茶杯烟具、糖果烟茶。主人要仪容整洁，自然大方。蓬头垢面，或穿着睡衣短裤会客是不礼貌的。

如果要留客吃饭，事先要了解客人的习俗、爱好和年龄，以便备好饭菜原料。如果事先获悉客人要留宿，最好让客人单住，并把客人的房间及床铺等用品收拾得干干净净。

如果是远道来客，必须事先掌握来客乘坐的交通工具抵达的时间。特别是初访的客人，对地形不熟悉，一般要尽量远迎一些，以免客人走迷路。

B. 宾至如归。客人来到门前，应主动出门迎接，请客人进屋。如果客人是第一次来访，应该给家里其他人介绍一下，并互致问候。然后热情地给客人让座。上茶时最好双手递送，茶要倒八分满。给会吸烟的客人递烟。

如果是天气炎热的夏季，主人可递给客人一块凉手巾，擦脸消暑，或递上扇子，或打开电扇、空调，并送上一杯冷饮。如果在寒冷的冬天，则应把客人请到暖和一些的房间，倒杯热茶。如果客人远道来，要问问是否用过餐，

要不要马上用饭。

来访者是老朋友则不必拘泥于礼节，尽量随意一些为宜。但也不宜当着客人的面公开家庭内部矛盾，更不应在客人面前发生口角，吵吵闹闹，或因小孩做错了事而大发雷霆。心里不愉快，要善于克制，不要在客人面前流露出不快之色，以免客人误会和尴尬，更不能迁怒于客人。

待客时不能对小孩放任不管，任其在室内淘气折腾，搅得客人坐立不安。客人带来的小孩，要找些玩具、画册、小人书，让孩子在一边玩，稳定孩子的情绪；或让自己的孩子陪着客人的孩子玩耍，免得孩子“认生”、哭闹，影响交谈。

对老年来访者，更应彬彬有礼，招待周到。和老年人交谈，尤其要注意谈话态度要诚恳、谦逊，多让老人谈，多谈些老年人关心的话题。对有特长的老人，可以向他们请教，以此打开老人的“话匣子”。或者可以先扯一些家务事，使气氛融洽后再转入正题。老年人平时活动范围一般比较小，他们对晚辈、年轻人的招待如何往往比较看重和敏感。对他们周到体贴，他们会感到欣慰。

如果来客不是自己的客人，而是父母、爱人、兄弟姐妹或子女的朋友、同事、同学，也应主动招呼、接待，这样既是对客人表示全家都欢迎他的来访，也显示了你的家庭和睦。如果来客要访的亲人恰好不在，你应主动向客人说明情况，并询问有什么事需要转告或代办。对家庭其他成员的客人态度冷漠、怠慢不理，会引起客人的不快，也是不礼貌的。

如果来访者是“不速之客”，即客人是不约而来，使你毫无准备，这时也应将房间里紊乱的物品赶紧收拾一下，使客人有干净的坐处，并向客人表示歉意。“不速之客”有时会给你的生活、学习、工作诸方面带来不便，这也不足为奇。切不可将客人拒之门外，或面带悻悻之色，使来客陷入尴尬境地。此时应尽快了解客人来访的目的，以便见机行事，妥善处理。如果有人在你确实感到不便时来访，比如：客人来时，你恰好要有事外出，你最好尽可能有礼貌地说：“我刚好要出去，真对不起。”向客人说明情况，另约个时间交谈，并致以歉意。但多数情况，是将客人邀请进屋，予以接待，作陪时间长短，当然要根据当时的实际情况决定了。

如果客人想谈事又不太好意思启齿，或想单独一个人交谈时，家中其他人应自觉回避，不要围着听，使客人难堪。若有条件，可以换个房间进行个别交谈。

与客人交谈时要心平气静，不要频繁看表，不要呵欠连天，以免对方误解你在下逐客令。平时一些朋友和邻居串串门应热情欢迎，倘若客人过长的逗留将影响你的事务或作息，这时，你就必须减少谈话，只听不说，并不再递烟或添茶。如果客人没有领会到这一暗示，你就可直接了当地说：“真对不起，我……”之类的话，很有礼貌地向客人说明结束这次来访交谈的理由，客人会知趣地告别的。实际上，这种尴尬局面往往可以防止，只要你在邀请客人时，或在接待交谈中，让他知道你在几时有事要办或因故需要几时休息，届时略加提醒，细心的客人是会准时主动告别的。

久不见面的友人来访，理应挽留吃顿便饭，一般客人来访，到了用餐时间也应邀请他们一起用餐。菜肴准备要视情况而定，一般以略比平时丰盛为宜。给客人盛饭，要装八分碗，不要盛得太满。当客人表示吃饱了不再吃时，不要再坚持让他再吃。注意饭后上水。

C. 送客——不容忽视的学问。社交中送客也有学问，不讲究送客的礼节，即使接待得很好，也可能前功尽弃，最后给客人留下不良印象。

客人要走，一般应婉言相留，这并非多余的客套。因为往往有这样的情况，客人本来还想同主人交谈下去，但又怕多谈了会影响主人及其家人，而顾虑重重，心里矛盾，便以“告辞”来观察主人的反应。所以，当怀有这种心理的客人提出告辞时，不加挽留，急于送客，客人会感到扫兴。客人要走，应等客人起身后，主人再起身相送，先于客人起身送客是不礼貌的。

客人告辞时，家里在场的人，都应该微笑起立，亲切道别，让客人感到，这个家庭的每个成员都是热情好客的。

如果客人带来了礼品，主人应表示谢意，并在送客时适当还礼。对客人的礼物不能无动于衷，“来而不往非礼也”。如果是亲朋好友带来了礼物，也不能若无其事，也象受之无愧似的，理应表示谢意，或请求他们以后来访不要携带礼品了，或相应地回些礼物。比如，客人来访时常常给主人家的老人或孩子带些糖果糕点之类的礼品，主人送客时，可回赠一些自家准备的糖果糕点给客人的老人或孩子。如事先无准备，也可先暂表谢意，待以后回访客人家，报以相应礼品亦可。

送客时一般应送到大门口或街口。常客、老熟人或一般来访者，也可随意一些，送出门口或送到楼梯口，致意告别即可。把客人送出门后，注意回身关门不能过重，以免客人误以为主人对他不满而生疑虑。

为远道而来的客人送行，应更加主动、热心、细心。得知远客将要离别的消息后，要事先问清客人起程的时间，所需乘坐的车辆班次，是否需要办理行李托运或代购车票。送行时，陪送到车站、码头、机场，并为客人备好水果、点心之类的路餐。到车站、码头、机场送客，如无特殊情况，一般要等火车开动、轮船起锚、飞机启航，挥手致意告别后再离开，过早地撇下客人离开，是不礼貌的。因故不能远送时，应向客人说明情况，并致歉意，或请人代为送行。

总之，无论是接待客人，还是迎送客人，都要使客人感到温暖、融洽，使客人感到主人是诚恳、热情和懂礼节的，给客人留下美好的记忆。

## 做客的礼节

走亲访友，人之常情。一次理想的拜访，不论时间长短，双方都应该是轻松愉快的，均感到是一种友情的享受或有所收获。要获得做客的最佳效果，就必须懂得做客的礼节，讲究做客这种社交活动的艺术。

做客应以不妨碍对方为原则，要选择适当的时间，一般安排在假日的下午或平日的晚饭后为宜。应尽量避免吃饭、午睡、主人家最忙碌的时间。如果晚上访友，不要去得太晚，更不要在主人临睡的时候去拜访，以免影响主人及家人的休息。

到达主人家，不能破门而入。即使是夏天，房门是敞开的，也要以其他方式（按门铃或敲门框）使主人知道有客人来访，听到主人招呼后再进门。

进屋后，见了主人家里的人，不管熟悉与否，都要与之一一打招呼，微笑点头致意或握手问候。

进屋之后不要贸然就坐。如果有人引你到客厅稍候主人，要站着等候，待主人出来说“请坐”后再坐下。如果主人是位长者，自己不能先坐，待长

者坐下后再坐下。如有其他客人在场，可先在一旁坐一会，不要随意打断人家的谈话。

主人递茶点烟时，要站起来，说声“谢谢”，并用双手接过来。吸烟者要尽量克制，能少吸则尽量少吸；若主人不吸烟，则不吸为佳。

在朋友家里，要注意举止彬彬有礼。即使来往频繁、非常熟悉的朋友，也理应不过于随便。若是知己至交，彼此性情相随、脾气相合，双方毫不介意，自然可以随意一些，这都另当别论。

拜访的时间不宜过长，尤其是平常邻居、朋友“串门”，大多数情况下，三日不见、五日见，只是假日、饭后，随意看看走走而已。要是这样的话，逗留时间更不能太久。一般是应邀喝些饮料，聊两句家常，逗留几十分钟到一小时是最适宜不过了。如果双方关系亲密，兴致又好，可多谈些时间。但千万不要拖得太久，宁愿和对方在兴趣最浓的时候分手，也不要拖到彼此兴趣索然的时候。但有些老友之间，不尽兴不散已成惯例，那就另当别论。此种情形，时间已是次要问题，整日不休，通宵达旦，也不乏其人。

如果遇见对方心不在焉，或是心情不太好，精神不振，谈话则适可而止，及时告辞为好。若尚有事情必须与对方商量或向对方请教，那就开门见山表明来意，不可东拉西扯，拐弯抹角，浪费时间。你说明来意之后，对方若明确表示愿意现在和你交谈，则谈下去；如果对方仍表现淡漠，则坚决“刹车”，有话只能改日再谈了。

如果走亲访友时带着孩子，要教育孩子懂礼貌讲礼节，要会称呼主人家里所有的人。不要让孩子在屋里乱跑、吵闹，不要让孩子随意翻动主人家的抽屉、柜子、器皿，更不能让孩子随便讨要主人家的糖果、玩具等物品。但孩子毕竟是孩子，万一孩子做错了事或失态的时候，要耐心地教育、诱导他改正错误，并向主人致歉。切不可在主人面前对孩子大声训斥，厉声责骂，甚至殴打孩子，惹得孩子大哭大叫，使主人尴尬，四邻不安，这是十分失礼、失态的。

在主人家里不要东张西望，也不要东走西逛，随意参观主人没有邀请你去的房间。尤其与外宾来往，要注意不要随意侵犯别人的“个人领地”。在西方，就是家庭成员之间，也不可随便出入他人房间。客人只可坐在会客室内，不可不经邀请而擅入主人的卧室和厨房。

走亲访友还应注意守时守约，一旦约好，应准时到达，不要让对方久等。如有特殊情况误了时间，应尽可能及时通知对方，并表示歉意。

走亲访友，还要讲究告辞礼节。告辞之前，不要显出急着要走的样子，以免使主人误以为你待得不耐烦了。一旦提出告辞，只要不是主人诚意执着地挽留，就应该起身，向主人道别，对主人的家人及在坐的其他朋友致意道别。如主人送你出门，你要走出几步，或在街巷拐弯处，回过身来说“请回”，或“请不要送了、谢谢”，或“请留步”，或“好了，再见”。不可把人家甩在后头，头也不回地大踏步昂首而去；也不能和送行的人说个不休，让人家陪你没完。

如果人多的聚会、宴会时要早走一步，不必大声道别，以免惊动所有的人为你送行。只要悄然地向主人告辞，并表示歉意。如果被其他客人发现，可以轻声地个别道声“再见”。总之，提前告辞不能引人注目，以免使其他人以为他们也该走了，而煞了风景，影响人家的兴致。

如果给亲友带来礼物，告辞之前把礼物拿出来，向主人说明表心意，

劝说主人留下。

## 宴会礼仪

日常生活中，请客吃饭是少不了的。或是欢度佳节、婚嫁喜庆、乔迁开业，或是亲朋来访、邀友相聚，或是到酒家饭馆欢叙畅饮，或是在家中“草草杯盘供笑语，昏昏灯火话平生”。皆为人之常情。

今天，尽管旧有的那些繁文缛节已不再适用，但怎样请客，如何赴宴，仍有一些必要的规则、规范，只有懂得这些规则、规范，并遵循之，才能使宴请这种普通的交际应酬得以成功，达到增进友谊的真正目的。

A. 中式宴会。应邀参加宴会，若没有座次安排，你可以和你的朋友和熟人坐在一起。宴会开始之前可以和熟人谈天，也可跟来宾应酬，结识新朋友，并可以通过老朋友的介绍和一些陌生的朋友交谈，但最好不要前前后后胡乱走动。

作为主人，宴会之前应站在门口迎接客人，和每一位来宾打招呼。在客人到齐后，主人要迅速回到客厅，招待来宾。对来宾的态度应热情、恳切，一视同仁，不能只应酬一两个上宾，而冷落了其他来宾。

宴会开始，大家纷纷入席，在你入席时应向其他客人礼让。上菜前的间歇，主客之间常有简短的应酬和交谈，这时不能左顾右盼、神不守舍或玩弄碗筷。上菜前主人也可先向客人敬酒，然后每上一道菜也要举杯邀饮，请客人用菜。饮酒时可备一种酒，也可以多备几种供大家选用。但习惯上不能混喝，以免醉酒。夹菜时不要把筷子伸到他人的面前，只能在离自己较近的地方夹菜；夹菜时不能任意挑拣，更不可在菜盘里翻搅，掉在盘外的菜肴，不可再放进盘里，只能夹到自己的碗里。

进餐时不要打喷嚏、咳嗽，万一不能抑制，必须把头转个方向，以手帕掩住口鼻。杯盘筷匙等用具，不要让他们相撞乱响。骨头、残屑等物，不能吐在地上，应放在自己面前的小碟中。在同席的人都未动筷子之前，不可先动筷子；在同席人未离席之前，即使你吃饱了，也不能先起身离席。大家都吃完后，起身告辞，并说“谢谢”，不要拉住主人谈起来没完，影响主人送客。主人在散席后要把客人送至大门口，人多时，只需微笑握手就可以了。

B. 西式宴会之一——如何准备。好客的主人要举办一个正式、完美的西餐宴会，应做好以下几项准备工作。a. 选择和邀请客人。举办宴会总有某种原由或目的，或接风洗尘，或为友饯行，或庆祝答谢等。所以，主人在选择和邀请客人时，应有主客和陪客之分。较正式的宴会，首先确定主客。根据主客的背景、习惯、环境等，考虑和安排宴会的时间、地点、陪客、菜式及烟酒等事宜。确定客人名单后，可以发送请柬。非正式宴会可使用名片、便条，或打电话邀请客人。

b. 菜单和酒。现代西餐晚宴，不论正式程度如何，菜单上所列的菜不超过七道，例如：

——汤和新鲜的什锦水果、瓜类或海鲜。

——鱼。

——正菜或主菜（通常是烤肉或烤鸡）。

——沙拉。

——布丁（一种甜食）。

——咖啡或红茶。

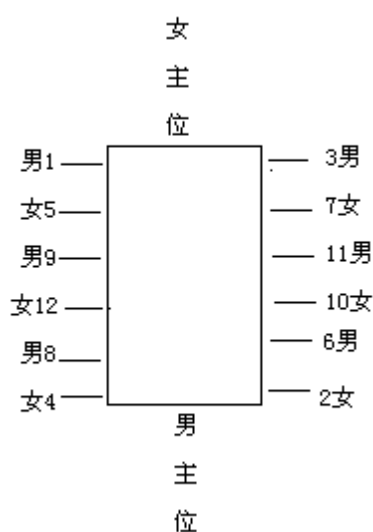
在制订菜单时，要考虑几道菜的均衡和搭配。

西餐中的酒分为：饭前酒、进餐酒和饭后酒。饭前酒也叫开胃酒，是入席前饮用的，如鸡尾酒、威士忌和啤酒等。另外还应备有果汁和苏打水饮料。进餐酒是上菜后配合菜肴饮用的，如葡萄酒、香槟酒、黄酒等。饭后酒常有白兰地、葡萄酒和薄荷酒等。

西餐和午宴比晚宴简单，通常有四道菜，最多不超过五道菜。

c. 席次安排与餐桌布置。通常男女主人对坐于餐桌尽端，地位较高的女士位于男士的右边，次之则位于其左边。与此相当，地位最高的男宾坐女主人右边，次者位于女主人左边，余此类推（见图）。总之，宾客中有男有女时，应男女交叉坐，不宜使夫妇、父女（母子）、兄妹等坐在一起。

西餐座次安排图解



席次安排好后，摆上盘子、刀叉，使用时按每道菜的次序取用餐具。

餐巾可以折成四方形或长方形放在食盘上，每隔一个座位放一对胡椒粉和盐瓶。如有条件还可摆上鲜花、糖果等。

C. 西式宴会之二——就餐礼节。

a. 入席。宾客们在男女主人的帮助下，找到自己的座位后，从椅子左边就位，离席时亦如此。如有客人迟到，女主人可等候 15 分钟左右，但不宜时间过长。迟到的客人应向女主人道歉。

进餐时应把餐巾铺在双膝上，以免弄脏衣服。要先等主人摊开餐巾后，客人们再摊开餐巾，否则便是失礼。中途离席时应把餐巾放在椅子上。餐巾放在桌上就意味着你不想再吃了，招待员就不给你上菜了。

b. 如何使用刀叉餐具。进餐时刀叉使用次序是从自己前面的最外侧开始用。如以汤为首，那么汤匙就会放在最外侧，或横放在面前。喝汤时，用汤匙向外舀，从匙的内侧喝。喝到最后可以把盘边抬起向外倾，用汤匙舀余汤。茶匙只用于把糖搅匀，不能用它喝茶或咖啡。面包应撕成小块吃，不要整块拿在手里或使用餐刀，更不要将面包浸在汤盘中捞起来吃。汤以后的每道菜都用刀和叉，但使用的方法与喝汤相反，是从外向内吃。如果需要添食物，刀叉交叉放在碟子上，招待员就会为你添食物。如果你吃完了，可将刀叉放在碟子右方，刀锋向内，叉齿向下放在刀的左侧。

c. 各种菜的做法。吃肉时，可以边切边吃，或把肉切好，用叉子取食；

吃鱼时，通常用刀切开，用叉来吃，也可用叉撕着吃；吃肉饼、煎蛋、沙拉，都不用刀，而用叉；吃炸土豆片、肉片、芹菜、芦笋等菜时，用拇指和食指捏取，食后用面前的小毛巾擦手；吃甜食要用叉或匙，普通三明治可以用手拿着吃。如果你给别人拿西点，必须用刀叉夹住，不能用手拿。

d. 酒和菜的搭配。上第一道菜时，可以配鸡尾酒，吃鱼时配白酒，吃肉食配红酒。喝汤时可以饮白葡萄酒，吃点心时可以饮香槟或葡萄酒，如果你不喝酒，主人或招待员给你斟酒时，可用手指轻轻敲敲酒杯，千万不要把酒杯翻过来放。

e. 餐桌上的一些戒规。进餐时的姿势很有讲究，不要把双肘放在桌上，椅子不要翘起来，双手不要乱动餐具，不要玩面包屑或在桌布上乱画。当众不要抓脸或玩头发，不要从邻座身边越过去取食物，如需要可请别人递过来。吃东西时不要吐出来，即使不好吃，也要咽下去。不要用手抱着盘子，或把剩下的食物留在叉上或匙里。说话时不能拿着刀叉指指点点。如果不慎把菜或其他东西掉在桌上，要尽快用刀叉叉起来。打翻酒杯可以请招待员拿一块布盖上脏的地方，并向女主人道歉。

上最后一道菜后，主人看到客人都吃完了，可以收起餐巾离席，客人们可以随着离席。宴会结束后，贵宾和女宾可率先告辞，并向女主人表示感谢，其它宾客告辞时也都要和主人打招呼，表示谢意。

D. 鸡尾酒会。这是一种自由轻松的酒会，服饰和礼节上都不必过于讲究。

若是小型集会，主人可在一两个星期前，用电话或其它方式通知和邀请客人。较大规模的酒会，请柬应在两周前发出。

鸡尾酒会除非是极小规模，一般都采用站立的形式，也可以给年纪大的人备些椅子。酒会中，客人可在客厅中四处行走，自我介绍或为别的朋友介绍，一群朋友可以边吃边谈，随意选取自己喜欢吃的东西，但不要狼吞虎咽。

如果是花钱不多的酒会，可以准备葡萄酒，还可以有威士忌加冰块或加苏打水。普通鸡尾酒会每人供应三杯酒，酒的品种由客人自选。酒会的食物比较简单，一般有三明治、热香肠，饼干和一些糕点。

如果客人中途离去，向男主人道别即可。

## 舞会礼仪

参加舞会，可以锻炼身体、陶冶情趣、结识朋友、扩大交际，这在社交活动中是一种集娱乐和交往为一体的方式。参加舞会同其他社交方式一样，需要讲究礼仪。

A. 如何准备。无论参加何种舞会，都应注意将自己的容貌整理一下，头发要梳理整齐，面目要清洁。

参加舞会一定要有一个良好的精神状态，不可面带倦意愁容。如果感觉疲劳或身体不适，最好谢绝参加。

参加舞会的服饰最好能同环境融为一体，女士应以明亮色调为主调，服饰要美观醒目，配以合适的饰物。男士应以庄重的色调为主调，服饰要端庄、得体、落落大方。

舞会是一个高雅的环境，参加者一定要注意自己的举止言行不落俗套，



与人交谈态度平和，与人跳舞表现自然。

B. 怎样请人跳舞。在舞会上，一般都是男士邀请女士跳舞，在关系很好、彼此很熟的情况下，也可以女士邀请男士。

男士如有意邀请一位素不相识的女士跳舞，必须先认真观察她是否已有男女伴舞，如有，一般不宜前去邀请，以免发生误会。

邀舞时，男士应步履庄重地走到女士面前，弯腰鞠躬，同时轻声微笑说：“想请您跳个舞，可以吗？”弯腰以十五度左右为宜。

在正常情况下，两位女士可以同舞，但两位男士不能同舞。前者意味着她们在现场没有舞伴，而后者则意味着他们不愿意向在场的女士邀舞，这是对女士的不尊重。所以，只有两位女士在舞池内起舞时，两位男士才可以同舞的方式追随到他们身边，与他们共舞，然后分别组成新的两对舞伴。

在邀请别人跳舞时，邀舞者的表情应自然、谦恭、有修养，最好不要叼着香烟请人跳舞，这样会影响舞会的良好气氛，也会招致女士的拒绝。

特殊情况下，如果是女士邀请男士，男士一般不得拒绝。

待音乐结束后，男士应将女士送到其原来的座位，女士坐下后，男士应说一声“谢谢，再会！”然后方可离去。

C. 拒绝邀请应注意礼节。参加舞会，邀请者和被邀请者都应彬彬有礼，落落大方，表现出良好的思想修养和高雅的文化素质。被邀请者拒绝邀请时，则应注意要礼貌待人。

如果女士已经答应和别人跳这场舞了，则应向前来邀请者表示歉意，说：“对不起，已经有人邀跳了，等下一曲吧。”

在被邀者没有特殊理由的情况下，一般不应拒绝。如果决定谢绝，则应说：“对不起，我想休息一下。”或说：“真对不起，我不会跳舞。”以此来求得对方的谅解。

如果同时有两位男士邀请同一位女士，女士最好都礼貌地谢绝。如已接受其中的一位邀请，对另一位则应表示歉意，礼貌他说：“对不起，等下一曲吧。”

当女士已经拒绝一次一位男士的邀请后，如果这位男士再次前来邀请，在确实没有特殊的情况下，不应再次拒绝，而应愉快地接受邀请。

如果自带舞伴，两人跳得很好，一般很少有人前来邀请。但如果有人前来邀请，则态度应开朗大方，不能一概拒绝。如果夫妇二人同去参加舞会，有人前来邀请夫人，先生应按礼节促请夫人接受，决不能代夫人回绝。

D. 风度翩翩的舞姿。跳舞的风度，主要是指人的姿态及表情，姿态是人的外在动作，表情则是人的内在感情。

舞姿要端庄大方，整个身体始终应保持平稳正直，掌握好重心，身体不要摇晃。跳舞时，男女双方都要面带微笑，说话要和气，声音要轻细。

神情、姿态要轻盈自若，给人以欢乐感。表情应谦和悦目，给人以优美感。男士不要强拉硬拽，女士不要挂、扑、靠、扭。

跳舞时，男士的右手应手心向下外，大拇指的背面轻轻将女士的腰肢挽住。左手使左臂以弧形向上与肩部成水平线举起，掌心向上，拇指平展，只将女伴的右掌轻轻托住。女士的左手应轻轻地放在男士的右肩上，右手轻轻地搭在男士的左手上。

跳舞时，双方身体应保持一定的距离。跳四步舞时，舞步可稍大些，表现出庄重、典雅和明快的姿态；跳三步舞时，双方应保持一臂距离，让身躯

略微昂起向后，使旋转时重心适当，表现出热情、舒展、轻快和流畅的情绪和节奏；跳探戈舞时，随着节拍的弹性跳跃，由于男女双方的舞姿与步法变化较多，舞步可稍大些；跳伦巴舞时，男女双方可随着音乐节奏轻轻扭动腿部及脚踝，肩部不应大幅度地摆动。

一曲终了，男士应热情而大方地对女士说声：“谢谢！”然后再离开；也可伴女士回到原来的座位，并进行适当的交谈。如果女士原有舞伴，则新舞伴将女士送回原座后，说声：“谢谢！”方可离去。

## 馈赠的礼节

“礼尚往来”，“聊表寸心”，这是日常生活当中表达感激之情的一种习惯做法。在社交活动中，互赠礼品，增进友谊，更是不可缺少的重要手段。

A. 馈赠的场合与时机。馈赠礼品有多种多样的场合，选择恰当的时机，可以使馈赠显得自然、亲切。这需要根据实际情况灵活掌握。主要有以下几种时机：

a. 节假日。人常说“每逢佳节倍思亲”，节日期间，晚辈看望长辈，送一些礼品，可表一片孝心；下属看望上级，送一些礼品，可以表达对领导的尊敬；上级探望属下，送些礼品，可以表达对属下的关心；朋友之间互访，欢聚一堂，适当送些礼品，以表对节日的祝贺。

b. 婚丧喜庆。人们在生活中喜庆的日子很多，如亲友嫁娶、乔迁之喜、过生日、生小孩、老人寿辰、金婚或银婚纪念等等，此时备些礼物相送，表示庆贺，会使人们感到充实和友情的存在。各种社会团体在工作中喜庆的日子也很多，如开业典礼、周年纪念、职工生日、科技人员重大发明、工作人员离退休等等，这时，为有关人士备些礼品，既表示庆贺与纪念，又使这个团体更具凝聚力、向心力。此外，探望病中的好友，送些可用的礼品，以祝早日康复；亲友的老人或组织中某位离退休人员去世，可送些钱财其他可送之物，以表慰藉。

c. 临别远行。同窗好友，毕业后各奔东西；战友转业复员，要分赴新的岗位；老领导、老同事要调离新的岗位；亲朋好友或同事，要远行异国他乡留学深造或工作研究等。此时，为表达依依惜别之情，赠送一些礼品，留作纪念，以示友谊地久天长。

d. 酬谢帮助。生活中遇到困难或需要解决问题时，总是会有人热情地伸出援助之手，事后，可送些礼品作为酬谢，以表达感谢、敬意和友爱之情。

e. 回赠礼品。古人说“来而不往非礼也”。对方赠送你礼品，你也应回赠合适的礼品。如海外友人赠送你礼品，你也应该回赠一些有纪念意义的礼品作为酬答。恋人之间常常以互赠信物，来表达自己的情感，以此来确定双方的爱情关系。

f. 选择馈赠的礼品。送礼不能只着眼于物的价值，更要着眼于情感，只要其间寓于真情，就是好的礼物。如一件亲手织成的童衣送给亲友的孩子；一封热情洋溢的感谢信送给治病救人的医生；一本久购方得的书送给亲密的朋友……。这些都会使受礼者得到意外的惊喜。最好的礼物应融进送礼人真正的情感，这是选择礼品的重要考虑因素。

其次，选择礼物一定要针对不同的对象，认真地选择，最好能事先通过巧妙的方式了解到对方喜欢什么，需要什么，以免出现送者一片真情，受者

漠然置之的不良后果。比如，对嗜酒者，送他昂贵的金银，不如送他两瓶酒；年轻貌美的小姐，当然最喜欢漂亮的衣服和饰物；儿童最喜欢的东西莫过于玩具，如此等等。所以，选择礼品要因人而异，投其所好，这也就必须要研究受礼者的心理。一方面平时要注意观察；另一方面要直接与对方进行沟通，了解对方的喜好。切勿犯忌。比如，不要给健康的人送药，不要给年长者送“钟”，不要给异性朋友送贴身物品，还要注意不同民族、不同国家的习惯和禁忌。

g. 礼品的包装。赠送礼品时，要附上赠送者写的卡片，也可用名片代替，并在卡片或名片上写上简短的文字，以表达自己的心情，如祝贺、感谢、情意、关心、敬仰，或是其它。

购买的礼物有些有包装，有些没有包装，有些虽有包装但都不合送礼者的心愿，因此，送礼者可自己包装。比如，买来称心适意的包装纸和缎带，自己包装，可以显示出赠送者的心意和情趣。

h. 把握受礼的分寸。一般说来，贵重礼品，或对方经破费之后购买的礼品，应婉言谢绝，不予收受；小件礼品，确能表达对方心意，致谢后可欣然收下。对方有目的而来，而且此目的是自己力所不能及或不愿意做的，应说明情况，不予收受；对方若想深层交往，确有真情实意时所送的礼品，应谢后收下，以表示对对方的尊重。

对于至亲至友在关键时刻的馈赠，一般应予收受。比如，结婚时亲友送的大件商品，在困难时朋友捐赠的钱物等等，在不影响对方经济承受力的情况下，应谢后收受或部分收受。

无论朋友所送的礼品是多是少，是轻是重，受礼者都应该一视同仁。在接受礼品之前，应该表示歉让；当对方诚意相送时，方可接受，接受之后，应表示感谢，并诚恳地向对方请求不要这样客气。对于不能收受的礼品，也应向赠送者表示感谢，但一定要说明不能接受的原因，使对方能够理解，同时又不伤害对方的感情，如果这时语言得当，理由充足，态度热情，还能赢得对方的好感和真情。

### 第三章交际谋略技巧

社交热身，拥有自信  
社交——科学——艺术  
赞许的艺术，交际的良方  
亮出你的交际色  
金无足赤，人无完人  
社交热身，有自信

人们在交际中的成败，最重要的取决于自身素质（包括心理素质）的好坏。

有的人总是受人欢迎，也有人总惹人讨厌；有的人心地坦荡，充满自信，也有人心情抑郁，非常自卑；有的人内心稳定，教养有素，也有人喜怒无常，时风时雨……

要想在交际中立于不败之地，必须提高自身的素质。A·拥有一轮太阳。太阳，光芒普照大地，恩泽披于万物，它一扫阴霾黑暗，带来明朗和快乐。它透明炽热，昭示着勃勃生机。

人生也当象太阳。这是一种成熟、稳定、积极、富有魅力的人格，是一种带给别人快乐、幸福、力量、信心的人格。

从一切不如意中走出来吧！象太阳那样，坦荡、豁达、乐观、炽烈。

“君子坦荡荡，小人常戚戚”。生活中常见这样的人：敏感、多疑，关心别人的隐私，注重交际的得失，苛求心理的平衡却永远平衡不了。整天眉头紧锁，面冷如冰，连笑也笑得那么沉重。如此人生，怎么能超脱，怎么能潇洒。

在交际中，带上这样沉重的色调，无疑给双方的心灵上也挂了个砣。当别人的心灵超负荷时，他会因不堪忍受而离你远去。

一位大文豪说：“朋友，别让我的友谊，成为你的负担……”我们不要让自己的友谊成为别人的负担：“我给你那么多，你才……”“我应该得到更多的……”同时，也切记：不要让对方的友谊变成自己的负担。

世界上有三种人：一种人离生活太近，不免陷于利害的冲突；一种人离生活太远，往往又成了不食人间烟火的隐士；还有一种人与生活保持一种恰当的距离，这种人就是豁达的人。在这种人面前，你不必为说错一句话担惊受怕，也不必为做错一件事而惴惴不安，因为他是个明智的人，他知道，人，包括他自己，是不可能没有错的。

豁达者，追求生活而不苟求予之，豁达面前，小家子气黯然无光。齐桓公拜有一箭之仇的管仲为相；楚庄王不计较手下小将对爱姬的无礼；蔺相如避让廉颇……这都是一种豁达。

生活中会遇到多少被人误解、误伤的事啊！明明是帮助他，他却说你别有用心；真正为他着想，他却说你居心叵测轻轻地一笑置之！

鲁迅曾说：用笑脸去迎接一切不幸。戴尔·卡耐基说：我们生活当中有90%是正确的，大约10%是错误的。

有些朋友却喜欢用90%的眼光盯住那10%的失意，顾影自冷，叹惋不已。

在交际中，悲观的人给人灰色的渲染，而乐观的人给人红色的点燃。

下面，是台湾女作家三毛给一位年轻、独立、应该快乐却不快乐的女孩

的回信：

“如果我是你，第一步要做的事是加重对自我的期望与看重，将信中那一串又一串自卑的字句从生命中扫除，再也不看轻自己。”

“你有一个正当的职业，租得起一间房间，容貌不错，懂得在上下班之余更进一步探索生命的意义，这都是很优美的事情。为何觉得自己卑微呢？你觉得卑微，是因为你没有用自己的主观眼光观看自己，而用了社会一般的功利主义的眼光，是难以愉快的。”

“一个不欣赏自己的人，是难以快乐的人。”

这位不快乐的女孩显然自卑感强，没有闭月羞花之貌，没有一鸣惊人之举，但她却完全忽略了自己所拥有的。以己之无比人之有，欣赏别人而看轻自己，如何快乐得了？

人必自爱而后人爱之，人必自助而后人助之。朋友，您是不是会欣赏自己呢？

在社会变动当中，不少人看破红尘，不少人借酒浇愁。不幸呀，坎坷呀，曲折呀，痛苦呀……象传染病在蔓延。那么，请你看一看他：贝多芬！

他是美的使者，却相貌丑陋；他是音乐家，竟患耳疾致聋；他热爱女性却得不到爱情；他永远是一个充满了爱而得不到回报的人。他甚至写过几次“遗嘱”，但毕竟扼住了命运的喉咙。在日记中，他写道：

可怜的贝多芬！你已经不能再有从外部来的良好命运了。你一切非自己创造不可。只许你在理想的世界中追求欢乐！

这是怎样残酷而艰难的生活！这残酷与艰难本身又告诉我们，他对生命是怎样炽烈地爱和追求！

贝多芬死了，他却永远活在他的音乐中，他在音乐中唤醒人们，鼓励人们，激发人们！

尊敬的读者朋友，我们每个人都拥有一个世界，都是自己世界的主人。我们每个人都拥有一轮太阳——你那颗不老的心！B. 走出社交恐惧的泥潭。心理学表明：人人都喜欢自己喜欢的人。而且，人人都希望被别人喜欢。对于陌生人，人们常有一种捉摸不透的不安和恐惧。这人性格怎样？他会尊重我吗？会悦纳我吗？会看不起我吗？……有了这一系列的疑问，便或轻或重地产生了一种恐怖症。

笑起来肌肉抖抖的，说话声音抖抖的，同别人谈起话来，不是结结巴巴，就是简要回答：“是”、“不”、“行”，此时对方无奈地摇摇头，或是笑一下，便是对自己最大的刺伤和不敬，封闭自己的那种孤独毕竟难吞咽，也不该吞咽。如何使自己从恐惧的泥潭中走出来？

首先，要增强自信心。一切恐惧都源于自卑，源于低人一等的感觉。时刻担心自己的言谈举止会暴露自己的弱点，从而被人嘲笑、批评、责备，因而离群、退缩。增强自信心的办法就是增加自己的兴奋点，不断追求成功。

你之所以自卑是因为自己觉得不如别人，比别人知道得少。别人陶醉在舒伯特的《小夜曲》里；别人为萨特、叔本华争得面红耳赤；别人在台球桌上追逐争战；别人在桥牌桌上大显身手……，也许，你感到了自愧不如。其实每一种事物在你的神经里都有一个兴奋点，问题在于你没有去激发它们。

你可以培养自己多方面的兴趣，从书本杂志上获得各种各样的知识。八小时以后，那么多宝贵时间，为什么不充实自己呢？当然，知识也不只从书本上获得，日常生活中也有许多学问。

知识面广是前提，更主要的还是追求成功，即使是小小的成功，对于增强你的自信心，都会有不小的作用。

其次，学会点头称是。任何人都希望找到自己的共鸣者。共鸣可以使思想、性格、兴趣得以扩散和强化，因而，对共鸣者亲切、宽和、信赖之情油然而生，谈话态度、语气也就让你容易接受得多，你的恐惧、疑虑自然也消失了一大半。当然，你的赞同要建立在理解别人的基础上，对于不能接受的观点，你可以谦虚地讨教，对方自会觉得不胜荣幸，对你刮目相看，滔滔不绝。

要冷静客观地看待别人。孔子说：三人行必有我师。任何一个人都是一个世界的主人，在他的世界里，有比自然界更丰富的东西，也一定有你没有的但却是需要的东西。所以，在某一特定的方面，他可能是你的老师。敬人如师，待人以诚，别人回报的是同样的尊重和诚挚。

以人为师，就是承认并正视自己与对方的差距，用一种冷静的态度接受它，而不是为了虚荣心去遮掩它。因此，在陌生的强人面前不失体面、避免恐惧的办法之一，就是用谦虚去抬举人。

另外，要注意降低你的希望指数。心理学家认为，人的希望与失望成正比。事先抱的希望越大，失败时感到的失望越深。

交际也是如此。与陌生人交际，你对结果的估价越高，交际失败给你带来的失望越大，你的自卑感和对自己的怀疑也越强烈，以后与陌生人交际更感到恐惧。

因此，反其道而行之，降低你的希望指数，把一切失败均放在意料之中，这样，即使失败了，也不会太悲观。

没有希望的人就不能生活，但过多的希望使人不能很好地生活。因此，降低你的希望值，可以帮助你争取一种恬淡的心境。

## 社交——科学——艺术

在消除社交恐惧心理之后，将社交付诸行动之时，究竟该怎么做呢？不管怎么说，第一步必须了解对方的心理状态。所谓“见人说人话，见鬼说鬼话”，明了对方的心思，始能一针见血他说中对方的心窝，否则，不仅无法说服他人，甚至使人不解其义，或曲解而产生误会，如此一来，一切准备工作岂不是付诸东流？

观察他人，根据实际情况可分两大类：一是观察他人与生俱来的个性与教养，二是观察他人因时间、地点、场合的差异，心理所产生的不同反应。当然，这两者之间也存在着微妙的关系。简单他说，对方是否因时、地不同而心里产生激烈的变化？对方是否为极易情绪化的人物？这一点务必了解清楚。如果对方真是属于善变型的人，你就必须时时刻刻注意其心里的思潮波动。若是对方属于稳定型人物，通常以第一印象与之相处，大致不会有差错。

需要注意的是，人极易受环境的影响。在初见面的特殊环境中，可能产生平常不可能发生的特殊心境。古人说“知己知彼，百战百胜”，了解对方的心态后，才能采取正确的战略，漂亮地出击！

但是，毕竟人心藏于胸腹中，本来就不易为他人所理解，然而，人的心思却可以由显现于外的表情、动作、言谈等观察而得知，即使是极端型的面无表情者，其心理状态也无法完全不形诸于其举止之间。

这里为您介绍几项识透对方心理的有效技巧。

A. “而无表情”的表情。从初见面开始一直都毫无表情，不免令人难以理解，也难以对应。按理是最起码的礼貌，也应该在初照面时面露微笑，与人亲切地寒暄。但是，有些人从头到尾就是没有表情，给人一付无法亲近的感觉。这种人无论听到什么话，象是反应迟钝似的，喜怒哀乐全不形诸于色。我们看不出他们对什么感兴趣，也不清楚他们是否对我们说的话感到厌烦，他们内心想的一点也不积极地显现在外。

但是我们不必因为他们这种难以了解的态度，而对他们伤透脑筋，敬而远之。因为，他们这种“面无表情”的表情，正是其内心无言的表达。当人类强烈的欲望无法得到满足，或心底充满敌意或不欲为人知的情感，不致直接表露而加以抑压时，就会变得如此面无表情。所以，面无表情并非内心毫无所感，而是波涛暗涌，不敢表现出来，在他们无表情的面孔下，实则深藏着不为人知的暗流。

B. 对方特别亲切时。据某保险公司的职员的经验，亲切地聆听拉保人员说话的客户，十之八九不会投保。虽然他们嘴里说考虑两三天后再回复，实际上，第二天就马上打电话过来表示不愿投保。通常，若是客户既亲切又客气，应该认为能投保，可是，拉保人员为什么却预感十之八九会不成功呢？

当拉保人员登门拜访时，客户一般不会笑容满面极表欢迎之意。所以，若是对方如此出乎意料地亲切时，我们应该意会到其内心是否隐藏着什么呢？是对方对自己身体健康状态感到不安？还是对方家庭不和，心想即使遭到不测，一毛钱也不想留给亲人？总之，异于常理的亲切，并非对拉保人员产生共鸣，而是其内心还隐藏着不欲人知的秘密。

事实上，人们在被问到内心不安的原因时，多半不承认自己不安的情绪，而装出相反态度。这种心态在心理学上称之为反动形成，属于一种防卫机制，最常见的情况，比如，继父母对于内心厌恶的继子女特别宠溺；先生有外遇，他的太太对先生更加侍奉得无微不至。

他们这种反常的态度，无非是逃避现实的不安心理，不承认自己讨厌继子，不相信先生有外遇。上述被拉保的客户，在其笑容可掬的面孔下，说不定心里正充满不安与憎恶呢！

面对对方亲切无比的应对态度，若是认为自己交际成功而沾沾自喜，那真是大错特错。对方过于亲切时，必须怀疑对方是否为了掩饰内心的不安才如此呢？此时，你应该若无其事地转变话题，以了解对方的真意。

C. 反问对方以确认其意图。不想让人发觉自己的真正意图，或对自己的意见没有自信，或是不想表明态度者，谈话时经常言词闪烁或者环顾左右而言他，使人捉摸不定。

有许多评论家在回答敏感问题时，常在说出结论后，又追加说“但是，这个问题也可能有另一种情况……”，随即搬出与方才结论截然不同的另一套理论。

有些人惯于使用模棱两可的回答，为了以后可以自圆其说，左右逢源，常提出双面性的答案。比如，“这个问题迫在眉睫，非慎重地深思熟虑不可，且必须快速重新研讨一下对策。”到底是要快点提出解决的对策呢？还是要人慢慢地研讨呢？似乎两方面都说得通，实在是敷衍塞责的巧言。

如果你遇上说话语意不明者，而他又避免做出明确的结论，乍一听似乎有理，实际并不是那么回事。为了确认他的真实意图，可借他自发的双面理

论来加以辨明。在他提出强调单方结论后，立即反问他对于另一方的理论有何看法。

当然，或许有人认为世上没有绝对的真理，“欲速则不达”是真理，“打铁要趁热”也是真理，事物的看法常常有双面性，要视具体情况而定。如果是意识模糊者，一旦被人提出相反的意见时，便立即怀疑自己的论点，而意志坚定者，则不会如此轻易地受他人之左右。

D. 假如对方“闻一而知十”。常言道，闻一而知十。世上有人思想敏捷，听到一样道理，就能同时反应出其他九样道理。如果与人见面时，对方表现出闻一而知十的态度，你在心里要先存戒心。这种直觉的警戒心理，从心理学的观点看来是理所当然的。因为对方对你的个性、情绪等毫无所知，却表现出闻一知十的样子，其意义大多表示不想倾听你的谈话，是一种拒绝的姿态。虽然，对方似乎不碍于礼仪或情面，不好直接表明，但是，如果话才说出，对方就频频点头表示了解，你切莫缄默，而要坚持说完你的话，让对方“更加了解”。

E. 傲慢无礼的态度。在公司、工厂大门入口担任访客登记的警卫人员，有些给人的印象都不太友善，令初访者心头冒火。

警卫先生无礼的态度虽然让人生气，可是如果我们了解他们的职责与辛劳时，或许就能够比较谅解他们的心情。

警卫人员的职责，在于检查可疑来客，对于初次会面，身份不明的来访客人，不免怀有戒心。由于心怀戒意，态度不自觉地就不客气。如果和他们熟识之后，他们也必然收起冷淡的面孔，笑容满面地和您打招呼！

通常，见面时双方都应该以礼仪待人，如果对方的态度异常冷淡无礼，正说明了他们内心隐藏着不安，为了掩饰其弱点，便采用这种扰乱战术。切记不要被对方的假面具所吓倒，此时，应以冷静的态度应对，才是上策。

F. 对方将手插入裤袋中。在结婚喜宴上，一位朋友被指名发表婚礼演说。他一手拿着麦克风，一手则插入裤袋中，带着紧长的神色开始了演说。这时，一位老人见此情景，便开口大声地臭骂那位正在演说的朋友，说现在的年青人不懂得一点礼仪。老人的话是可以理解的，他认为在众多的宾客面前将一只手插入裤袋中而演讲是不知礼仪。

但是，我却难以赞同这一批评，因为我将此情形好意地解释为他在紧张之余，才无意识地把手放进裤袋里的。

无论是谁，为了要解除内心的紧张，大都会做出解除肉体紧张的动作，将手插入裤袋中，也只不过是借着触摸自己身体中易于接触的位置，而来提高与自己亲密性，进而消除紧张。

初次会面的对象，即使他做出违反礼仪的动作，也不宜因此而责难他。

接受对方的那引起信号，并使其紧张得以缓和，这才是引出对方真心话的前提。

G. 不要探究初见面者的过去。以对过去的回忆作为话题，有时候是很好的材料，但如果能明白，由于对象、事件不同，回忆也并不是只有快乐的，这样就不至于惹出麻烦。

为了打开与初次见面者的谈话，将话题指向有关对象的过去，或出生故乡等，这也是可以的，但那并不一定都是对方所愿触及的往事。有时，那往往是他心灵上的创伤和疤痕，在这种情形下，对方也会将深藏于自己内心深处的不快表现在表情上或实际行动的细微之处。因此，在一边谈话时也要一



边注意这些信号。

H. 言语正说中心事时。在我的朋友当中，有一位担任面谈工作的心理学家。他有时候会发牢骚，抱怨他必须在有限的时间内，倾听对方的烦恼，并必须给予切实的建议，而且如果建议错误的话，还需要严厉的批评，这真是划不来呀！

的确如此，朋友的辛苦是可以谅解的。他负责这一工作，唯一能够自傲的，就是他体会出了如何了解对方真意所在的技巧。为了能够给予切实的建议，首先他最重要的就是要确实而迅速地找出对方的不满何在，并倾全力解决其问题。

据他表示，在倾听对方的谈话时若发现有句话正说中心事时，必须立刻反复询问那句话，那么对方的真意就会明白地显露出来了。

比如，有一位太太来面谈，她怀疑每晚说是因为工作关系而迟归的丈夫，实际上是到外面去拈花惹草，如果真是如此，她真不知道怎么来处理。最初她对丈夫外遇的怀疑举出种种例证，之后，她说：“只有丈夫可以，要是我就绝对不被允许……”我的朋友立即反问她：“你说‘只有丈夫’那是什么思想呢？”而她却歇斯底里的回答说：“不少人认为有外遇可以说是男性有志气的性格，但那是以前的想法呀！瞒着我去做那种事，是背叛的行为……”他进一步追问：“你说那是以前的想法，那么现在你认为女性也可以有外遇的吗？”

她回答：“不是的，不是说外遇是好或不好，而是她对我说谎我不能忍受……”他则近乎反驳他说：“那么如果他不撒谎而堂而皇之地去做，你就可以允许了吗？那么你的看法是，只要双方互相都知道，就可以一起拈花惹草，水性杨花吗？也就是说，既然你丈夫如此，那么你自己也想要有外遇是不是？”于是她只好勉强地承认了。

出现在最初的谈话中的“只有丈夫……”这句话，引出了她在话中若无其事地表现出来的内心深层的欲望，亦即可能的说她自己也想要有外遇这句真心话。

我没有询问他后来给了她什么样的建议，但像这样的技巧，对于初见面的对象也很有效。

1. 文章完成法。有一种所谓“投影法”的心理测验，它是利用人类的性格及精神内部的状况会在形态不明确的图形或言语的解释中表现出来的现象而做成的。

比较有名的是，让被试者观看左右对称的墨水污点的“罗沙哈法”；使用言语的则有“文章完成法”。

“文章完成法”是给出比如“小时候我……”或“我的父亲……”之类的不完全的文章，让对方完成，由此而探知对方的内心。就如同“罗沙哈法”中，以对于不具任何意义而作出的图形赋予何种意义而来了解其人的内心一样，“文章完成法”根据其在尚未明确成形的文章上作出什么样的完成工作，就可以窥知其内心深处。

在促使寡言者开口说出真心话方面，这种方法是相当有效的。“也就是说你……”，“总而言之就是说……”，“在那种情形下，你……”这样中断自己正在说的话，并仔细观察对方的态度。于是，在大多数的场合下，和“文章完成法”同样的，对方把这句话接下去，而在无意识中将自己的真心

投影于其上，如果对方没有接话，我们也可由此了解到对方对所说的半截话持有反抗感。

J. 如果对方把话岔开。两个人因公交谈，大都会因为工作关系而使时间受到限制，一旦谈话离开了本题，则对于该办的事就会置之不顾了。性急的人，每当对方离开话题时会很急躁，并努力想将谈话拉回本题。但是，如果想观察对方的内心，引出对自己更有利的结论的话，这种作法可不太聪明。

对方将话题岔开，大致有三种情形：其一是因为完全不留神而岔开；其二是突然产生出乎意料的联想而岔开；另一种则是故意把话题引到别的情形。这三种情形都是说话者的兴趣已转向岔开了的话题上。因此，对于对方的谈话不要中途截断，让他继续一段时间。如果是第一种情形，不久后对方感到谈话离题了，自己也会觉得非常诧异。第二种情形，因为本人并未忘记本题，所以能自然地了解到其联想与本题的关系。而如果在隔一段时间后仍然完全不能回到本题的话，就可以判断为第三种情形。

按照这种方法，可以了解到，乍看之下是很费时间精力的“离题谈话”，也可以成为读出对方本心的一个绝好机会。

K. 不直接询问对方的意见。担任座谈会的主持人时，有时候必须请出席者说出他们所不愿说出的话。这种情形下，我经常使用的方法，并不是直接询问对方的意见或想法，而是以询问第三者的意见来进行。

比如，对年长者问道“您对于最近的年轻人有何看法？”那么回答将是支吾其词的“很好，都很上进呢！”但是，如果以“你们这一代的人又认为如何呢？”的方式询问的话，那么立刻就会讲出很多对年轻人的批评。这种场合，形式上是借第三者的意见而言，实际上他说的是自己的想法或真心话了。

像这样，不直接询问对方的意见，而借着第三者来说的方法，也是心理辅导的一种技巧。在心理辅导中，为了要探索对方内心深处，即使是他感到不易说出口的事情，也就可以谈论穹自己无关的轻松气氛中，谈了出来。

L. 宣言效果。在以众多顾客为对象的百货公司中，也有不少顾客对于已买回去的商品不满意而拿来退货或换货。这时，老练的店员们，即使在顾客没有说出他们的抱怨时，也会询问“你对这项商品似乎有什么不满吧！”无论有何种理由，来退货的顾客的确对其商品感到某种不满，但此种对商品的不满，则易导致对商店的不满。为了解除其不满，并维持顾客对商店的好印象，最好是能让对方吐露出他的不满，这一点，老练的店员是很有经验的。当顾客开始叙述他对商品的不满时，由于引导顾客彻底的吐露，而逐渐解除对方的不满，这样的情形实在不少。

M. 压迫面谈。以了解对方的人品及思想为目的的面谈中，为了要能在有限的时间内尽可能地抓住正确的形象，有各种方法可以使用，其中，有一种被称为“压迫面谈”的方法。这是一种向面谈者一一提出令他不快的问题，将之赶入危机的状况中而视其反应的方法。

以积极果敢的取材而闻名的国际政治新闻记者落合信彦，在其著书中记述了他的取材信条，即挑起取材对象的愤怒。这是以引出人的真心话为目的，因此就故意做出不礼貌的态度，或提出一些逆抗对方神经的问题，或故意与对方持反论，这些就是真正的“压迫”面谈。落合信彦因此而能够得知其他记者所无法得知的极其秘密的资料。

但是，不论如何探索对方的真意，如果引起对方愤怒，就会造成负效果。

如果就此与对方断绝彼此关系也无妨时，或是有自信能平静对方的怒气并恢复良好的人际关系，那就另当别论。如果情形不是这样，就有必要慎重对待了。

## 赞许的艺术，交际的良方

马克·吐温说：听一次恭维，我可以活两个月。如果你想在为人处世方面取得成功，就要掌握肯定他人的艺术。

A. 不吝啬赞扬。1936年，一位不出名的教师出了一本书。这位教师原是美国密苏里州瓦伦斯堡的一名推销员，他辞去了这个待遇很好的工作，当了教师，专教他当推销员时学到的一些在公共场合说话的艺术和待人接物的原则。

这位年轻人名字叫戴尔·卡耐基，他写的《如何赢得朋友和影响他人》，十年来一直被《纽约时报》列入畅销书的名单，销售1000多万册。

卡耐基先生这本书的精华是什么呢？它的精华就在“与人打交道的最大秘密”这一章里，这也是他书中五个整节的主题，这些思想也并非卡耐基先生的首创，每个成功的求爱者，每个第一流的经理，每对好的父母天天都在运用这种方法。卡耐基把它归纳为：“赞许要诚恳，表扬要热情。”

查里·施瓦布先生是第一批每年挣100万美元的人中的一个，为什么老板每天给他3000多美元呢？是因为他比别人懂得更多的炼钢技术吗？不，施瓦布自己说他手下许多人的技术都比他强，他能获得如此重酬，就是因为他有处好人际关系的能力，他自己的话道出了他的秘密所在：

“我认为我拥有的人是最伟大的财富。我的能力就是调动他们的热情。调动人的潜在的最大热情的办法就是赞赏和鼓励。我相信物质刺激的力量。所以我宁愿多表扬而不愿吹毛求疵。要问我喜欢什么，那就是真心诚意的赞许和热情洋溢的表扬。”

诡辩的批评家们，把这种技术攻击为虚伪和笼络，《如何赢得朋友和影响他人》一书也不止一次地被贬为幼稚文学。然而，讲讲人人都爱听的道理，难道是头脑简单，笼络人心吗？使人高兴的赞许可能最令人兴奋的事。请看戴尔·卡耐基亲身经历的一件事吧？

“我的在纽约第8大道33街的邮电局里排队寄一封挂号信，我年看得职那位挂号员嫌他们的工作太无聊——称重、递邮票、找钱、开收据——这样单调地度日，年复一年。于是我自己说：‘我要想法子让那个家伙喜欢我。显然，要让他喜欢，就得说点好听的话，不是说我，而是说他。’我问自己：‘他身上有什么值得赞扬的呢？’这是个难以回答的问题，特别是对陌生人，可是今天这个场合碰巧很容易，我马上找到了可以大加赞赏的东西。

“他称我的信时，我热情他说：“我真希望我也生你那么一头美发！”

“他抬起头，半惊半喜，脸上露出微笑：“噢！以前比现在还要好。”他谦逊他说。我肯定他的头发虽不及以前好看，但还不失光彩，他非常高兴。我们进行一段愉快的谈话。最后他对我说，许多人都夸奖他的头发。

“有一次我公开讲了这个故事。有人问我说：“你想从他那里得到什么呢？”

“如果我们那么卑鄙自私，不能从别人那里榨点油水，就不给人一点快乐和赞赏，那我们注定要失败。

“噢！是的，我也的确想从那人那里得到一点儿东西。我得到的是一种无价之宝——一种感觉。这种感觉就是我为他做了点事，而没让他为我做任何回报。这种感觉，以后很久，虽事过境迁，还长期地萦绕在我的心头，闪闪发光。”

如果你注意寻找别人身上应予以肯定的东西，你会发现他们身上有许多惊人的好事值得大讲特讲。爱默生说：我遇到的人，都在某方面比我强。

B. 如何称赞对方。称赞时，不要夸奖对方那些远比你知道得更清楚的明显的优点，而要注重他尚缺乏自信之处。否则，你的赞美就不能打动他的心灵。要拣工作以外的事情表示赞美，要欣赏对方那些不为别人所知的，但却是他自以为得意的事情去赞美。比如，对于一位将军，你不必赞美他取得的赫赫战功，假如你称赞他的目光炯炯有神，反会使他备受感动。

莎士比亚说过：“你希望某人具有某种优点，你就赞美那人拥有你希望于他的优点。”人一旦被认定其价值时，总是喜不自胜。因此，你要经常以找出对方的价值为首要任务。这样便会使交际在善意和谐的气氛中形成高潮。你时刻不忘探索对方的价值，还要设法使对方觉得那价值实在值得珍惜。对方会因此而对自己向来忽略的价值有了新的认识，从中创造出崭新的自己，你就等于扮演了鼓励他、帮助他创造这一局面的角色。对方对你的好感，将越来越来强烈。

要及时地向为你修剪头发、修车、帮忙的人送去称赞。对年长者，要赞美他的健康、经验、知识、地位和成就；对同辈人可赞许他的才干、风度、充沛的精力和业绩；对初见者，则主要赞美其仪表或已知的业绩、声名等；在公共场合，赞许对方那些足可引起众人同感的品德、行为和长处；对于女人，你赞美她漂亮或活泼、健美或睿智、处理家务井井有条，必然备受欢迎。

当然，赞美第一不能乱赞；第二不能用一种方法一种言辞；第三应该恰到好处。切记，毫无诚意且虚伪之调的赞美，常常带来相反的效果。

赞美除了直接的言词之外，还可用非言词赞美。如用眼神、动作、行为等向对方暗示你的欣赏心情。象请人签名，请教某个问题，仔细聆听他人谈话等，均属称赞的范围。

## 亮出你的交际色

谈话对于社交无疑是重要的，然而，谈话的时间间隔太长了，对人际关系的影响力就会减弱。为了使谈话的效果更明显、持久，我们需要设计一种交际谈话形象。

当一次谈话结束时，谈过的话可能彼此都记不清了，但却把彼此的谈话风格牢牢印在心上。即使过了很长时间，只要一有诱发因素，对方那风格便又浮现出来，这就直接制约了交际情绪，形成交际的一种心理定势。

显而易见，通过谈话树立一种良好的交际形象，对于社会交往十分重要。

当然，塑造一种好的谈话形象并非容易的事情，追求谈话形象远比掌握一些谈话术要复杂得多。但是，前者比后者也重要得多，在现实社交生活中，谈话形象的意义太大了！

在一群狂热、偏颇的年轻知识分子当中，你每谈必谈一分为二、平心静气；瞻前顾后……，那么你迟早会被人们刮目相看，格外重视。

在一群热衷赶潮流、盲目模仿的年轻姑娘中，你每谈必谈要有独特看法、

超前判断……，那么你会被她们视为最好的“参谋”，倍受拥戴。

在一群困扰于人际关系而不能自拔的中层干部中，你每谈必谈超脱；在一群只懂权术的庸碌领导中，你每谈必谈有远谋；在一群知识陈旧、封闭的人中，你每谈必谈要有新信息、新观念……

啊，你有多少机会可以树立绝妙的谈话形象，从而出人头地呀！

A.老练、成熟的谈话术。谈话之前，先微笑一下。这个微笑要真诚、自然，这样，既可以缓冲自身的情绪，又可以给对方一种从容不迫的印象，使对方随之心平气和，感觉你谈话成熟，胸有成竹。

谈话开始，先点出谈话重点。比如，“对这件事，我的看法是要从历史上找原因。”“伙计们，今年时装的趋势是什么？我说是自由化！”这样的开头，定会给对方一种谈话有头脑、有准备的印象。

从规律上讲，谈只谈“唯一问题”、“唯一看法”容易给人一种蛮横、太绝对了的印象；谈两点，又给人不自然、不完整之感；一谈即三点，比较中肯、全面。把谈话内容概括成三部分：“我谈三个问题”，“我看这件事从三方面看比较客观”，“这话有三层意思”……等等，这样，对方会认为谈话人善于提炼谈话内容，谈话的组织性强、干练、头脑清晰。

多说“虽然……但是”这种句式，给人一种既虚心又有主见的印象。比如，“虽然我对这个问题研究不多，但是有一点可以肯定……”、“虽然我没有参加你们这一次学术讨论会，但是我对你们的研究一直很重视……”。表达自己看法之前，先摆出向对方请教的姿态，对方的好感会油然而生，认为谈话人成熟可靠。比如，“我对当前教改有些看法，你听听，给咱指点指点，看看有点意思没有。”

自然而然地用上点“专门语”，有助于提高谈话人在别人心目中的“水平”。比如，在记者协会理事会的休息室里，一位从事教学的理事对身边几位报界朋友说：“我们一个教学流程下来，四年，原来的短线有可能就变成了长线！所以难呀！课程设置不能随时变，教学环节也不能任意调整，比不得你们办报，上头一个报道思想，你们立刻组织上几期版面。”很显然，“教学流程”、“短线”、“长线”、“课程设置”、“教学环节”这些话本可以用更通俗的表达，但用了专业语言，就显得谈话人更内行。

谈自己专业，应尽量避免大量使用术语。这样对方会认为谈话人不炫耀、朴实无华。当在，这就不利于谈话形象的顺利塑造了。

自然而然地引用一些名言、谚语、成语、诗句，别人会感到谈话人胸有才学，油然产生一种重视感，这当然有利于树立成熟干练的谈话形象。

适当地运用数字来说明自己的意见，会令对方感到谈话人严谨，由此产生信任感。那么，记住一些必要的数字根据，显然对塑造干练的谈话形象有利。

对畅销书、热门文章要熟悉，能适时引用，对方因而会认为谈话人了解新信息、新知识而不轻视谈话人。

遇到不同意见或是被反驳时，应暂停一下，然后，微笑一下，再继续说，对方会认为谈话人是经过了重新思索因而相信他不是盲目固执，下面的谈话冲突就不致于太激烈。

当对方说出谈话人的缺点或“心病”时，谈话人面上表情必须平静，不可形于色，否则，对方会产生谈话者已被自己战胜和征服的印象，不利于谈话形象的塑造。

处于尴尬的情形下，保持短时间沉默，以免着急、生气中说出不得体的话，破坏了谈话形象。

已经说错了话，也须继续坚持，留待以后再纠正。这样给人的印象是认真而不是摇摆不定和没有主见，从而避免谈话形象受损。

坚持不说语音、语调不准的字、词，以免一旦出错，使对方怀疑谈话人的整个水平。

谈话时，动作稍慢些，说话稍慢些，显得成熟。

谈话中间喝茶、吃零食不要犹犹豫豫，否则会使人认为谈话人心事重重，优柔寡断，进而影响谈话形象的塑造。

听对方谈话时，有适时适度的反应，以免对方误认为谈话人反应迟钝、心不在焉，于谈话形象不利。

谈话中要出现诸如“我看”、“我认为”、“我这样考虑的”、“我的意思是”等包含“我”的字眼，令人感到谈话人的信心很足，从而利于对谈话对象留下印象。

谈话要常幽默感，常表现生活气息，可令人舒畅自然，也显得谈话人老练。

背部挺直，可产生稳重感，目光直视，可表现心地坦然。

背光而站，显得高大；背光而坐，显得高深莫测；迎光谈话，必感局促，显得不老练。

不要穿上下一新的衣服，不要特意打扮，不要在身上装饰特殊物件，以避免影响对方的注意力和情绪，同时也避免自己不自然，破坏谈话形象。

B. 热情、爽直的谈话术。关键的话重复讲几次，对方会认为你为感兴趣的东西充满热情。

鲜明的手式，始终放亮的眼神，都给人以热情的印象。

谈话时，坐的位置不要太低，上半身向前倾一点，表现对谈话内容有热情。

谈话尽量使用肯定式，可体现积极精神，这也是热情、爽直的表现。

谈到高潮，全身动作要配合起来一齐表现情绪。如站起来、挥舞手臂、来回走走等等，可使对方感到谈话的热情。

谈一些对方的成功之事或精彩言行，显得双方亲密、谈话人直爽。

大胆过问对方所熟悉的事物，可表现对对方亲密与敬重，这也是热情的表现。

谈未来，谈设想，可以给人热情洋溢的印象。

放声大笑，给人以爽快的感受。

C. 诚实的谈话术。稍微外露自己的“秘密”和“缺点”，可使对方认为你很诚实、厚道。

明确坦白自己“不懂”、“不明白”、“不知道”可以博得对方信任。

声音不太大，不尖锐，对方容易觉得谈话人谦和、实在。

单刀直入地点清谈话主题，对方会认为谈话人是个实在的人。

用“象我这样……的人”、“象我这样……的水平”之类的自谦语，给人以诚恳、老实的印象。

对对方的反驳、批评，先重复一遍人家的原话，再谈自己的话，显得认真、老实。

欲反驳对方，先取请教姿态，对方就不会认为谈话人傲慢无礼。

把谈话的语气从主体转变为客体,如“我认为”变成“你认为是不是……”显得谈话人虚心、诚实。

对方已感觉到自己的谈话缺少说服力和吸引力,但这时,谈话人反而更应专注地听,则对方会认为谈话人老实可亲。

对不在场的第三者要讲好话,而不讲坏话,对方会认为谈话人可靠。

对异性对方不开玩笑,似乎除了谈话以外,头脑里没有任何杂念,对方会认为谈话人很自重。

在谈话时决不交叉双手、翘二郎腿、摇晃身体、冷笑、嘲讽,以免使对方认为谈话人“油皮”。

不赞成对方的话,却也不去反驳,只把眼皮垂下,作轻度反应,可减少对方心理效应,使对方坚信谈话人是个人。

D. 开朗、活泼的谈话术。谈话中自然而主动地称对方名字,显得谈话人心情开朗、了无芥蒂。比如,“这次你们台连一个好新闻都没有评上!小林,谁让你们请了那几位老领导当评委?他们根本分不清宣传价值和新闻价值。老眼光!我说得对不对,小林!”

开一点无伤大雅的玩笑,显得开朗。如“今年你写了80万字的作品,读者高兴,你老婆也高兴吧?起码给她添了个大彩电!”

谈自己过去、自己亲人的家庭时用第三者的语气、口吻,显得心胸开阔,不小气。

穿较为鲜明的衣着,对方则感到谈话人性格活泼,不拘小节,从而对谈话人塑造谈话形象有利。

谈话时的姿势变化较多,面部表情变化大些,表现出性格外向,开朗活泼。

设法让对方感到谈话人是精力充沛的,则有助于谈话人表现活泼的谈话风格。

如果谈话对象不只一个,则不断顾及各个对象,显得开朗。

把内心烦恼快人快语讲出来,对方会认为谈话人心不藏好,如“最近我在受夹板气,老婆和妈总干架,看来婆媳不和的第一受害者就是丈夫!”

以幽默的语气嘲笑自己的过失,是性格开朗的表现。如“我这人总是临门一脚踢不好,到正经时刻,处理事情总失误。”

头发线要尽力偏上梳理,使额头显露,则对方感到谈话人开朗、利索。

敢用方言土语谈话,使对方减少拘谨感,则谈话人的开朗、活泼的谈话风格便容易显露出来。

## 金无足赤,人无完人

要获得人际关系的成功,就必须随时作好失败的准备。多数这方面的专家仔细观察了一些破裂的人际关系之后发现,人际关系的破裂是时有发生。尽管人们总是竭力维持已有的关系和家庭的和睦,但一有什么事发生,他们却不是首先想到自己出了毛病。友谊也象植物生长一样有生有死。人与人之间的离与合也会因其志趣、需求而发生变化。一切事物都难免有矛盾,有磨擦。能结下终身友情当然再好不过,但那种情况又有多少呢?倘若我们能与人建立几个月或几年的友情,那我们就应该深感欣慰而不必因它未能永久保持下去而暗自伤情。

我曾与一位成功地做好几桩大买卖的商店营业部主任交谈过。

“你知道什么是优秀售货员的标志吗？”他问我。

“机智？抱负？风度？”

都不对。

“是把握他人不满情绪的能力。”他说，“假如他因部分顾客的挑剔不满畏缩不前，那他绝不会成大气候。相反，如果他能顶住别人的不满，努力坚持下去，那他就必然成功。”

这样的规律也同样适用于亲朋好友。人们获得爱的能力部分地取决于把握他人不满情绪的能力。每当你与某人建立起亲密的关系，总有另外的人不甚满意，并想方设法向你表露出来，为此你要经得住考验。

事实上，谁也不可能使人人都满意。你要想生活得有意义，就难免会遇上对你不满的人。罗格·梅就讲过：生活在小地方的益处就在于学会与自己不满的人共处，尽管生活中总有那么一些人对你不满，但只要你发现自己拥有的朋友多于对自己不满的人，你的生活就依然充满意义。

被公认的最善交际的萨廖尔·约翰逊也认为他与朋友的交情在不断发生着变化，所以，他深有感触他说出一句名言：“一个人必须时常修补自己与人的友谊。倘若他在生活的进程中不能寻求到新的朋友，他很快就将发现自己已被人撇在一边，陷入孤家寡人的境地。”

如同在其他事情上一样，只要坚持不懈，不畏失败和挫折，你在与人交往的过程中终将取得成功。著名棒球运动员贝比·鲁斯一生击球 1330 次，比任何人都多，但真正击中的只有 714 次，正是这 714 次使他创下了 40 年来无人可破的记录。有人曾问过鲁斯成功的秘密，他说：“我只是不懈地努力，一次次挥棒击球。”



## 第四章 女性交际指南

### 交性形象

女性如何展示自己的交际魅力

少女成功交际的六乐章

学会应付各种交际场合

女性的处世之道

### 女性形象

世界因为有了女性，才充满斑斓的色彩和无穷的活力。随着社会的发展与进步，尤其是在现代社会里，女性活动的内容及范围拓展了许多。她们不再只是一朵娇嫩的鲜花，在暖房中，或在案头茶几上供人观赏；他们对人类社会的贡献不再仅限于肩负人类的重任。她们也可以拥有自己的事业与追求，同时更积极地参与人际交往与社会活动。这是人类历史上的一次革命：女性解放。但这本身也为现代女性带来了巨大的挑战：如何在社会上树立良好的女性形象，如何在交际中处理好错综复杂的人际关系。女性的良好形象的确立，成为交际中首要的、也是最重要的问题。

A. 女性形象的第一要素——气质。诚然。天生的丽质、匀称健美的身材可以使女性的形象更加动人，但高雅的气质才是女性魅力最重要的因素。只有较好的外在形象而缺乏良好的气质，给人的感觉只是一只花瓶，看似艳丽，实则淡而无味。花总有凋谢之时，而只有内在东西才是永恒的。所谓的气质，是综合了一个人的文化修养、道德情操、性格、意志、情感等诸精神因素的一个范畴，即为内在形象。一个文化修养好、道德情操高尚，也即内在形象出色的女性，会给人以丰富的内涵和深沉的魅力，这是一种高层次的美。高雅的气质通过言谈举止表现出来，与外在形象有机结合，就会相得益彰，给人留下深刻而美好的印象。因而，要树立良好的女性形象，首要的是培养与造就良好的气质，提高内在修养。这正是现代女性最富魅力之处。

B. 良好的外在形象可以增添女性魅力。我们强调气质是女性形象之关键的，并不否认外在形象的重要性。不注意外在形象，会影响和降低内在形象的表现力。外在形象美并不仅仅要求人人都有天生的丽质，以及浓妆艳抹地打扮自己。而是要学会如何按照审美的规律，根据各种不同的主客观条件来装点自己；要懂得怎样的外在形象更能受人欢迎，以及外在形象如何更好地表现一个人的内心世界。

C. 交际中的服饰美。现代交际中女性的服饰美成为女性外在形象的一个重要方面。究竟怎样装束打扮，才能科学而艺术地将服饰美与整个人的气质、行为美有机地结合起来，是现代交际中的女性很感兴趣的问题。

“好看不过素打扮”，已经越来越为大多数女性所接受。让我们试着来比较两种女性：一种穿着素雅，给人以清心爽目的感觉，让人看一眼之后，还想看一眼；另一种女性装束迂于华丽、过于时髦，她们唯恐他人察觉出其装束与相貌、气质、风度等不匹配而益发局促，甚至变得笨拙起来。这两种女性之所以有不同的效果，是由于后者本身的过于华丽的装束使她自身显得相形见绌了；而前者的平凡却有韵味的装束，给人留有很大的想象和重新设计的余地。美，正是最有效、最具活力地存在和表现于趋向完美而绝非完美之间的。

服饰美，一点儿也不能过头。只有与衣着者的年龄、职业、学识、气质、

涵养、风韵、形象、形体，甚至性格类型，以及相应的社交场合等客观条件相匹配，才能真正体现美感。说到底，使人产生并形成服饰美感，领略审美愉悦的源泉是人的本体——特具个性色彩的形象、气质、风度、行为等，而非服饰与装束。服饰与装束只有恰如其分地附丽于人体，才得以显示出其所具备的那种美化人体的功能的。

女性的服饰美还应走出“赶时髦”的误区。意大利影星索非亚·罗兰，在装束方面颇得大众好评。她对时装的理解也颇有见地：“时装，就是顷刻间便不再时髦的东西。”这些很值得那些不顾自身条件疲于赶时髦的女性们深思。倘若偶尔见到一个“萝卜裤”，“蝙蝠衫”还会觉得挺悦目，若看到满大街跑的是“萝卜裤”、“蝙蝠衫”，非但没有美感，反觉得腻味。最能体现女性魅力的装束，正是那些恰如其分地符合衣着自身条件的服饰，而不是时髦的服装。

穿上符合你身份与条件的、能体现你个性的服装，不仅使你更深添魅力，会让你在交际中更引人注目，受人欢迎。

D. 选择适合你自己的最佳女性形象。塑造最能体现女性个性的形象，可以使你在交际中更易给人留下深刻而美好的印象，更添女性魅力，因为个性美已经成为女性美的一个重要组成部分。现代社会中，女性不再是依附于他人的软弱的角色，她们也具有自己的事业，自己的思想，以及自己的人格，这正是现代女性富有魅力的源泉。因此，塑造富有个性美的女性形象，是使女性在社交场合中更富魅力的一个重要方面。

女性最佳形象的选择要处理好一系列关系：年龄与形象的关系；职业与形象的关系；身份与形象的关系，以及社交场合与形象的关系等等。

女性在塑造自我形象时，不能不考虑自己本身的年龄，切忌过度与“不及”。而处在青春时期的女性具有天然的朴素的美，这是大自然的恩赐，因此要求妙龄少女们对自己的容貌不要过于修饰，应尽量展示其本来面目，尽展青春的风采。人工“雕琢”的痕迹必然会破坏她们朴实天然的美韵。

现代社会中，职业女性越来越普遍。处理职业与形象关系时，有两点应注意：首先要注重和肯定自我形象中职业特点的地位；其次也要注意职业特点对自我形象塑造的消极作用，不要过于受职业的限制而影响自我形象的表现度。职业女性在现实生活中应协调好下列三对关系：一是职业角色与非职业角色的关系；二是职业空间与非职业空间的关系；三是职业时间与非职业时间的关系。

协调好这些基本的关系，对于塑造与完善女性的自我形象来说，是十分有益的。

总之，树立良好的女性形象，是女性成功地进入社会交际中的重要前提条件。具备了良好的形象，女性在交际场合中才能受到欢迎，并富有魅力。

好，现在让我们从以下 20 个方面就自我形象作一个自我测定：

- a. 没有孤单苦闷感。
- b. 对周围的人不反感。
- c. 对所处环境没有压力感。
- d. 工作顺心满足。
- e. 乐意参加集体活动（郊游、聚餐、联谊活动等）。
- f. 别人喜欢与你交谈。
- g. 对别人的成功或成绩不妒忌。
- h. 与家人能和谐相处。

- i. 人们经常注意观赏你的服装。
- j. 你身边经常会有一群人围着你。
- k. 不常与人争吵。
- l. 社交场合中总是引人注目。
- m. 有表现自己的欲望。
- n. 有无话不谈的朋友。
- o. 有异性的亲密朋友。
- p. 不喜欢在人背后说三道四。
- q. 有求知的欲望。
- r. 人生大事自己能拿主意。
- s. 善于安慰他人。 t. 做事公正公道。

对上面诸点获肯定性回答能占 80% 以上的女性，形象一般属上乘；肯定性回答 60% 以上属比较好；40% 左右的，形象一般；不足 40% 的，则其形象便成问题，应及时改善。

塑造良好的女性形象，并不是要求人人都把自己打扮成千篇一律的古典“淑女”形象。个性美越来越成为现代女性美的一个重要组成部分，但个性不可太强，否则，他人便会感受到来自你的逼人之势，人们只好敬而远之，总之，现代女性应具备丰富的内涵，同时拥有独特的外在美，辅之以恰如其分的个性美。

### 女性如何展示自己的交际魅力

女性的身上蓄积着无穷的睿智，这种睿智体现最明显、最引人注目的地方便是其交际魅力。那么，女性的交际魅力究竟在哪里，又该如何展示呢？

A. 合适的打扮会为你的形象增辉。相对而言，女性的外表形象比男性更重要，也更为同性和异性所注目。而女性外表形象正是一块可以“大有作为”的魅力再生之地。

女性的打扮艺术，不是简单的涂脂抹粉，不是挥洒高级香水，而是对自身形象的整体构思和调谐，是一种自信和雅致，是人格的外化。得体自然、恰到好处的打扮，是对自己的牢牢把握，也是对社交场合的驾驭。

女性的形体美是优于男性的一大特色。因此，在适当的场合应尽量穿得贴身一些，以展露出婀娜多姿的身段，是女性魅力的重要因素。当然，身材欠佳的要巧于掩饰，注意一些被一般人疏于美化的地方，更能展示你的特殊的美。

出席舞会，在众多的浓烈色彩的服饰中，追求一份雅的幽香，穿着打扮上以素为重，倒也很有耐看的价值。

女性的头饰是一个能引起人们“眼睛一亮”的“圣地”，一种发型，便是一种象征和“广告语”。

女性，一旦走上会打扮、善打扮的路儿，其实际风采便让人目不暇接。

总之，充分发挥你的想象，找到适合你自己的，并能体现个人风格的装点自己的方式，你就找到了通往展示自己交际魅力的必经之路。

B. 女性的微笑永远是美丽的。提起微笑，人们不能不想到达芬奇创作的不朽之作《蒙娜丽莎》，“蒙娜丽莎”脸上迷人的微笑给人以美妙的联想和震魂摄魄的力量。又有多少世人倾倒在这动人的“微笑”之下。

生活需要微笑，人际关系应该靠微笑来维系。当你在同他人交往中，投之以甜甜的笑容，发出理解、信任、尊重的信息，所得到的将是加倍的信赖、合作与支持。

微笑是女性美的形象的重要组成部分。人们赞美女性的温柔、贤淑、纯洁，都应该凝结在女性的微笑之中。美好的女性形象存在于微笑之中。

女性的微笑，是最好的介绍信，是坦露心地善良的佳作。她传递的是热情，捎带的是温馨。

女性的微笑，能把对方吸引到自己的圈子里，是交际的导体。

对素不相识的人微笑，表示你的随和；对犯你的人微笑，表示你的宽容；对钟情的人微笑，表示你的倾心；对追逐你的人微笑，表示你的谅解。

当异性频频传来赞美之声时，女性以微笑置之，即表现谦逊的风度，又使自己蕴含深邃的内涵，更富有魅力。

当进退两难的尴尬场面出现时，女性让微笑去冲淡这紧张的气氛，取得周旋的余地，把握住交际的主动权。

当一种态势逼得你出场时，善意的微笑便是女性吸引人的“魔方”，也是松弛神经、积极思维、征服对方的最佳“缓冲”方案。甚至有时微笑就代替了语言。

当然，女性脸上的微笑，不能与轻桃、挑逗混为一谈。若不分场合、地点、对象，对人报以莫名其妙的“微笑”，就把神圣、美妙、具有极大感召力的微笑降至轻桃不庄重之举了。这是女性应当忌讳的。微笑是一门社交艺术，也是社交常用的手段。记住：恰到好处的微笑是女性交际的第一张王牌。C.显示温柔的亮色。有一位诗人说：温柔就象黄昏般美丽的微笑。温柔是无法用语言明确表达出来的。温柔没有具体的形象，但犹如朦胧中的一道亮光，犹如内心的一盏永恒之灯。温柔，是女性的特质。周身温柔的女性，往往散发出浓浓的感情芬芳，释放出引人的强大磁场。在交际场合，女性的温柔，就是伸向对方的臂膀，深入对方心灵的“女神”。

如果从外面归来的人有面带暑热样子的，你就递上一杯凉爽的饮料；有面带倦意的就送上一杯咖啡；外出旅游，以“吃不完”为借口，把佳品让朋友们一同分享；在舞厅，对被人忽视的“冷板凳”表示你的关切……

温柔是女性最动人之处。给人以温柔的关切，得到的将是无限的感激。亮出你温柔的一面，将使你在交际场合中更受欢迎。D.亮出自我的风韵。女性的自我介绍，是充分展示交际魅力的“开场白”。自我形象良好，再有一个恰当的自我介绍，无疑会让人产生与你交往的愿望，是成功进入某一个交际圈的第一步。

女性在作自我介绍时，首先要有充分的自信心和自尊感。其次要以姿态、声音、表情的恰到好处打动人心。

腿和脊背应该端正伸直，下巴要有点下翘，身体要稍稍倾斜一点，这样女性的温柔跃动之感就会从身体的整个部位自然的流露出来。重心偏移到一只脚上，另一只脚却虚立着，这样就显得很轻松自如。眼睛注视着对方的脸面，表示很在意。

在介绍自己的姓名时，声音要明朗、清亮、悦耳，语速不要太快。尤其是名字不大容易记住，或者向外地的陌生人介绍时，微笑特别注意让对方听清。

面带微笑的脸部表情，更容易让人接受。即使介绍时稍有失误，微笑也

会帮你摆脱尴尬。

E.言谈举止得体，善坐、善听。女性在交际中，言谈举止要自然大方、得体。善坐和善听，是女性在交际中展示魅力的又一张王牌。

具有优雅的坐相，可以表现女性的端庄、稳重、大方的特性，是女性形体线条美的另一种表现。坐在椅子上要稍稍靠前一些，两腿斜向放置呈流水形，很好看。不要两腿分劈或像男性那样翘起二郎腿。两肩不要用力，下巴微微上翘，腰背向上挺直，不要来回晃动。这样会给人一种娴静、含蓄、深沉的美感。

善于听别人讲话的女性，给人以尊重别人、讲礼貌、有涵养的感觉。会听，表现为会随声附和。在别人讲话时微微地抬起头，时而点头，时则眨眼，并真诚地望着对方，适当穿插一些“嗯”、“是吗？”、“可真行！”、“真棒”等话语和感叹，使对方能愉快他说下去，同时也会看重你。

F.恰到好处地使用眼神。“眼睛是心灵的窗口”。对于女性，眼睛更是女性的神韵所在。眼神是女性形象的神来之笔。女性的目光和眼神如果能运用得恰到好处，可产生一种不可抗拒的力量。它可以使人心驰神往，可以净化人的心灵，可以唤起无限的同情……

眼神可以反映女性的思想深度和成熟度。一般地，少女的眼神是天真的、纯结的，被称为“双瞳剪水”，晶莹透彻。从眼神折射出对人生经验的总结和反思，眼神中包含着比较丰富的思想内容，眼神的表达力也比较强。眼神与女性的思想品德和文化素质不无关系。具有高雅气质和高尚情操的女性的眼神中给人以楚楚动人、摄人魂魄的美感，但绝少挑逗、卖弄的成分。

女性的眼神，可以传递不同的信息。对恋人的脉脉深情；对朋友的热情与坦诚；对侵犯之举的凛然正气；对不感兴趣的不屑一顾，等等，均包含在眼神之中。但女性在社交场合中，学会正确地、准确地运用眼神，并不是一件容易的事，需要经过一定的训练，首先是意志力的训练，学会控制自己，不要随意地凭一时的好恶冲动来通过眼神传递情感信息。其次是判断力训练，即对社交对象的神态、眼神、语言等方面含义判断要准确，以作出适当的反应。再次是准确的训练。与人交谈要讲究“辞恳达意”，眼神的运用同样也要“神诚达意”。最后是技巧的训练，是指控制眼部肌肉的训练。

运用好你的眼神，是通往成功之路的又一要点，愿你拥有动人而“会说话”的眼神。

总之，得体的打扮，美丽的微笑，温柔的亮色，漂亮的自我介绍，文雅的言谈举止，善坐、善听，再加上“会说话”的眼睛，会令你充满女性交际魅力。

## 少女成功交际的六乐章

少女是花、是梦、是生命之晨、是日之黎明。如果谱好你的交际奏鸣曲，你的青春、魅力便会和日月一样永存。少女时期是青春勃发的时期，是走向生活、走向成熟的重要阶段，也是思绪纷纭、充满幻想、渴望友谊、追求幸福的如花季节。但少女时期又是多事之秋。在这多事之秋，如能叩开交际之门，真诚地待人处世，社会良朋如云集，一生潇洒自如。少女如何成功地叩开交际之门，可能会关系到女性一生的幸福。

第一乐章学会说“喂，你好！”

少女涉世未深，而对大千世界，芸芸众生，既新鲜又陌生。她们急于了解世界，了解和她们同龄的人，通常，她们在群体中与陌生的女同胞或异性相处，会表现不错，甚至很出色。一旦孤身进入陌生环境，会表现得娇羞而又胆怯。若怯生的少女能走出温馨的熟悉环境来到人群中，勇敢地用“喂，你好！”来主动同年龄相当的女孩搭讪，往往会收到很好的效果。能成功地做到这一点，便迈向了成功交际的第一步。若自我感觉与陌生女孩交谈很方便了，可以再选择年长的陌生异性进行主动的交谈。如此反复，胆怯心理便会克服，从而顺利地走进了交际的大门。

第二乐章用“情”和“理”去和别人交往。

少女在交际中自然会遇到形形色色的人，但交际的总原则是以情感人，以理服人。情在理之先，理是情的坚强后盾。在漫长的交际生活中，不可避免地要遇到各种麻烦、纠缠甚至侮辱。当此不利环境，切戒嗔怒，正确的方法是用“理”作为有力的武器，动之以情，晓之以理。同时，也要戒用“情”过度或得理不饶人，应适可而止。只要善于驾驭情理，便掌握了交际的原则，则可应付交际中出现的各种情形。

第三乐章学会和更多的人谈得来。

在交际中，抓共同语言，抓共同感兴趣的东西很重要，这样才有话可说，才能深入地交下去。否则，话不投机半句多。在交谈中，拘泥于循规蹈矩，反使人感到寡淡无味，丧失兴趣。少女应学会和更多的人谈得来，使谈吐优雅大方，妙语联珠。在实践中不断摸索最佳的表达方式，同时，把交际中遇到的有意思的话或事例记下来，日积月累，便会感悟到语言的无限魅力和奥妙。另外，还应时常学会一个好的听众。当你能与更多的人会心地交谈时，你会达到了一种更高的交际境界。

第四乐章用身体语言显示自己的魅力。

少女本身就是一部博大精深的诗集。身体的每一部分都辉映着生活的折光，散发着对生活的感受。挥手摆手，点头摇头，一颦一笑，乃至穿着打扮，无不向外界辐射着自身的信息：或欣赏或厌恶，或赞许或反对，或欢乐或悲伤，或潇洒或深沉。少女在和他人交谈时，应善于运用自己的身体语言。一般说来，衣着打扮上，喜欢穿红的女孩子，性格开朗活泼，感情炽热；喜欢着绿蓝的少女，性格文静大方，感情充沛；喜欢灰色一类的衣服，性格内向沉稳，感情专一，等等。使用身体语言要注意让对方明白你的意思，切忌模棱两可含糊，也不要过于直露。表达不清，容易让人误解，太过直露，令人有轻浮的感觉。

总之，身体语言是一门有丰富内涵的艺术，学会正确使用身体语言传递信息，是少女成功交际的较高境界。

第五乐章培养独立的个性。

在人际交往中，人们往往喜欢和有个性的人交往，那些失去本来面目、处处带着假面的人只能招致别人的厌恶。少女在生活中，也应当朝独立的富有个性的方向发展。在交际中，碰到别人要求做而自己又不愿做的事情时，要坚决反对；对自己认为错的东西勇于提出不同的意见，表明自己的立场。决不能逆来顺受，这样不但失去个性特点，使人觉得软弱可欺，而且可能导致身不由己的境地甚至某些方面的憾事。

少女在和别人交往时应当记住：个性也是一种美，个性就是自己的身份证，是交际成功的一个必备条件。

第六乐章学会保护自己。

少女在交际中加强自身的修养，“立志且与青云齐，持身勿使白珪玷”，洁身自好，十分重要。在交际中，要有明辨是非的明确标准。树立正确的人生观，加强自身修养是保护自己的首要条件。其次，少女在交际中要有自我保护的意识。在人生的大舞台上，天真无邪的少女也要处处留心，由表及里地分辨人，看清善恶。对那些心术不正之人，一旦认清面目，应当机立断，免得贻害无穷。当然，自我保护意识并不是要求少女们固步自封，而不敢面对社会，而是要存在这种意识，并懂得一些基本的保护自我的手段——诸如法律手段，甚至防卫手段，因为弱不禁风已不是现代女性的标志。

奏完这六个乐章，你便把握住了成功进入交际社会的基本要点。假以时日，你便可以得心应手地游刃于交际圈中，也会拥有很多可爱的朋友。少女的青春则更添浪漫与快乐。

### 学会应付各种交际场合

女性在交际中必然会遇到不同的交际场合，如何在不同的交际场合中扮演好自己的角色，使自己在各种交际场合中都应付自如？成为广大女性关注的问题。我们就不同的交际场合中女性的行为来作一些说明。

A. 待客礼仪。每逢节日或休息之时，一个家庭总会有一些亲朋好友来访，作为家庭主妇或女孩子应该如何来接待客人呢？也许有人认为，接待客人只要热情就可以了。其实，其中有很多礼节值得注意，否则，极有可能使双方都陷入窘态。

待客的核心是个“礼”字。接待客人的礼节在一系列招待的环节中表现出来。如果你是家庭的女主人，则当客人来临时，应与丈夫一起站在门口恭候迎接客人，握手道安，然后再请客人进屋。女性在握手时很有讲究，若来客也是女性，一般来说，不能主动握手，而是当对方主动伸出手来时，才与之相握。握手是一种信息与情感的沟通，采用何种握手方式，应视双方关系的密切程度而度。有时候，家中会突然来一些“不速之客”，家中物品一时来不及整理而显得十分凌乱，女主人应马上着手整理，收拾妥当并向客人致歉。

女主人在接待客人时要创造出一种具有亲切感的心理氛围。柔和的问话语，亲切的微笑等都会给来客带来温暖，可以消除拘束和不安。一般情况下，女主人一般应陪客人聊聊天。若来宾中有女性，女主人应尽可能作陪以使女宾感到心理环境更舒适，更融洽。

女孩子在家中来客时应如何表现呢？首要的也是讲礼貌。比如，起身笑脸相迎，用尊称称呼客人，帮助父母端茶送点心招待客人。客人离开时与父母一同到门口话别。

在款待客人的比较正式的家宴中，女主人更是扮演着重要角色，不仅要安排好符合客人口味的、美味可口的菜肴，还应与男主人一起出面应酬，款待来宾。家宴中，女性比男性更便于席间“穿针引线”，热情活跃，使宾客们感到温暖、舒适，从而无拘束感。若来宾为长者，礼节更应周到。

现代社会中，家庭聚餐或家庭舞会越来越普遍，它不象家宴那么正式和丰盛，因而为广大年轻人接受。作为女主人，首先应给客人们准备好酒水（低度的）饮料、水果、色拉等食物，放在客人们容易够到的地方，请客人们随

意地取用。女主人应同男主人一起与新老朋友打招呼，介绍来宾们互相认识，逐渐地调动客人们的情绪，为客人们准备好动人的音乐，创造愉快、轻松的氛围，为客人们聊起来创造好的条件。当来宾都活跃起来时，可以开始舞会。女主人应接受男性来宾的邀请，尽量同每位男宾跳上一曲。对所有的朋友都应照顾到，并注意与男主人之间的默契配合。每位客人离开时，都应相送，欢迎再来。另外，还应注意办家庭舞会时，不可过于喧闹，否则会影响与邻居的关系。

B. 做客时的礼仪。当女性以客人的身份在他人的家庭中出现时，也有一些礼仪方面的问题应注意。

首先，要把握好与主人的关系。处在客人地位的女性首先应把好这些关系，才能正确地相应礼仪，而不会有失礼之举。若为异性朋友，且是第一次登门拜访，最好邀上一女伴，以免自己拘束尴尬。

其次，要选择适当的串门时机。不要冒失登门，也不要给主人以太大的干扰。

再者，应为被访者准备恰当的礼物。礼物一般不要太贵重，但一定要有意义，且易于接受。若被访者家中有小孩，则给小孩带一些礼物总是会受到主人欢迎的；若为祝贺，则带上与所贺相应的喜庆礼物。总之，一些小礼物便常常可以促进你与主人之间的感情。

最后，注意拜访时的一些基本礼仪。举止要自然大方，言谈要得体，礼貌要周到，尤其是对长者。对主人的款待应表示感谢，并在告别时向主人发出前来你家作客的邀请。

注意作客时的礼仪，可使女性风度更佳，形象更好，给主人留下美好的印象，可以促进主客之间的感情交流。

C. 如何让你在舞会上更受欢迎，恰到好处的化妆，选择较为得体且体现个性的装束，将使你在舞会上更易引人注目，但打扮得过于艳丽，或显得过于清高，容易让人敬而远之。

在社交活动中，男女双方应该是平等的，彼此应该互相尊重。不论是男子还是女性都不能为了虚假的自尊心而有失礼貌，伤害对方，一旦双方的平等失去了平衡，社交活动就很难维持和进行下去了。面对异性的盛情相邀，一般都不应予以拒绝，若实在不想跳，可以向对方解释，自己由于太累了，并请对方谅解。举止端庄、落落大方是舞会中女性的基本礼仪，但不可显得过于孤傲，伤害男子的自尊心，结果无人敢于趋前邀舞了。这样，自己肯定玩得心情不快，达不到参加舞会的松弛心情的目的。一曲终了，以微笑点头的方式向男舞伴致谢。在有男伴一同前去舞场的情形下，在征得男伴同意下，可与他人起舞，但不可长时间地将男伴冷落一旁。

在舞会中，也应注意一些基本的公共场合的礼仪，不宜喧哗，切忌与人发生口角，与人碰撞时，一笑了之，被男伴踩脚时，不可埋怨，应予以谅解。这样，既显示了自己的良好修养，又不致于搅坏了自己的兴致。

当然，在舞会中也会遇到一些非礼之举，对此绝不可姑息，若对方是故意侵犯，立即中止与之跳舞，表明自己不可侵犯的明确态度，才可避免一些无耻之徒的伤害。

掌握以上要点，你便会在舞会上更加受人欢迎，引人注目。

D. 如何在同友人一起出游时玩得开心。节假日，很多友人相邀一起组织



旅游，已经越来越成为一种流行的娱乐方式。在旅游过程中，女性可以发挥其独特的作用。活泼生动的女性可以给旅途生活带来活力，能驱散沉闷的气氛，消除途中的烦闷和疲劳，使同游者精神为之一振；同时还可以激励男伙伴的士气；在生活等的安排上，可以充分发挥女性特有的细致与周到。总之，女性的存在，使整个旅行充满欢声笑语，一路愉快！

然而，并不是每位女性的加入，都会给旅行增添快乐，如果女性以“公主”、“娇小姐”的身份同友人出游，只会给同行者带来烦恼，最终的结果是，自己也玩得不开心的。

要在旅行中获得快乐，首先就应有不畏艰难的思想准备和必要的物质准备。凡美妙的风光，奇特的景致，大都在人迹较少之处。要领略美好的景色，需要付出跋涉之艰辛，克服“娇小姐”的作风，并作好相应的物质准备，才能最终得到征服的喜悦，并为同行者带来欢乐。给同游的友人们一丝你的关怀，将使你的形象更加完美，你的热情也将感染每一位友人。

其次，由于同游的男同伴们的情绪受女同胞的影响很大，因此，出游时，女性应积极参与旅行时的娱乐活动，尽力成为旅游群体中的兴奋点。你高昂的士气和兴致，无拘无束的谈笑，开朗的性格，不仅能使自己始终处于兴奋状态，还可感染同伴，增添欢快的气氛。

和友人一同外出旅游是一种特殊的社交活动，朋友之间可以因此加深了解，友情将得到加深。旅途中，女性保持“欢快、兴奋、好奇、坚韧”，让自己轻松欢乐情影留在友人的记忆之中，让银铃般的笑声和甜美的歌声飘荡在足迹所到之处的上空，将使女性的形象更加光彩夺目，更受人欢迎，美好的爱情也有可能由此产生。

愿你拥有更多的愉快旅行的经历，成为你人生宝贵的财富。

E. 公共生活中女性的协调艺术。公共生活是女性社会生活的重要构成部分，也是衡量女性形象的尺度之一。女性要在公共生活中获有好的形象，成为受欢迎的人，有必要学习一点协调人际关系的艺术。

a. 女性在公共生活中要尽量扩大自己的开放区域，缩小秘密区域。

根据人际关系理论，一个人与他人交往中，若是开放区域大，秘密区域小，那么他给人以坦诚、知己和信任的感觉，容易与对方沟通。一旦明白这一道理，对于女性在与他人交往的活动中，如何迅速有效地接近对方，获取他人的信任，是十分有意义的。b. 女性在公共生活中，要选择适当的人际距离。

人们在交往、在传递情感的信息过程中，有一个人际距离的问题。E.T. 霍尔认为，人际交往中有四种类型的距离：亲密区，0—18 英寸之间，系亲爱者等关系亲密的人的交往区域；熟人区：18 英寸—4 英尺之间，系老同事、老同学等熟识的人的交往距离；社交区：4 英尺—12 英尺，用于认识不甚熟悉的人之间的交往；演讲区：12 英尺以上，系作报告和演讲的距离。根据这一理论，根据不同的关系和亲疏的程序，保持不同的交际距离，对于人际交往的融洽等有很重要的意义。当然，各个国家的习俗不一，因此交际距离的划分也没有绝对的标准，女性应根据具体经历来确定交际距离，以收到最佳的交际效果。

c. 女性在公共生活中，要重视“自己人效应”。在公共生活中，女性若是能对他人宽宏大量，把他人当成“自己人”，设身处地地为他人着想，尊重他人的兴趣、爱好，那么她在公共生活中一定会感到很愉快，并受到同事

与伙伴的欢迎。

d.经常与他人进行情景交流。情景交流是公共生活中人际关系协调的一项技巧，情景指的是对大家彼此共同感兴趣的环境、对象进行认识上的交流，取得一致的看法。女性与他人进行情景交流的范围十分广泛，诸如服装的款式、色彩；商品的价格、质量；对社会现象的议论；对最近流行的电影、歌曲等的评价等等。女性在这样的情景交流中，一方面可以与他人产生共同的话题和共同的认识，产生亲切感，另一方面，又可更好地了解他人。

e.女性在公共生活中要保持健康的心态。公共生活中的健康心态，首要的是热情、坦率、大方。一般来说，心胸狭窄、忌妒多疑是不少女性的弱点，具有这样心态的女性在公共生活中很容易招人讨厌，人们不愿与她交往，自己也很苦恼。因此，女性在公共生活中应经常反躬自问，以调整自己的心理状态。

f.女性在公共生活中要学会“随大流”。这里讲的“随大流”是入乡随俗的问题。一般人都有自己独特的生活习惯，但在公共生活中如果太强调自己的生活习惯特点，把别人强制性地纳入自己的生活轨道，就显得不合群了。

g.女性在公共生活中要乐于助人，善于关心和体贴他人。在公共生活中也离不开家庭般的温暖的爱，进入公共生活的女性应为人们增添温暖，促进友爱。富有爱心的女性总是受人们欢迎的。

总之，女性在公共生活中，除遵守公共道德外，还应掌握一些公共生活中人际交往的技巧，才能受到人们的欢迎，成功地与各种类型的人融洽地交流，其形象也一定是美好的。

## 女性的处世之道

作为一位女性，在其成长道路上扮演着很多重要的角色：为人女，为人友，为人恋，为人妻，以至于为人母。要成功地扮演好这些角色，处理好各种错综复杂的关系，不是一件容易的事。

A.如何为人女？在现代社会中，“代沟”的有关议论已很普遍，这也已成为一个值得关注的问题。父母与子女之间，由于经历、成长环境、所处时代、思维方式和生活追求等方面的先天性差异，造成相互之间不理解和分歧，因此形成“隔阂”，即所谓的“代沟”。

女孩子们需要家庭的温暖，她们希望父母能够关心、爱护、体贴她们，她们比男孩子更有家庭依赖感，但当他们的意愿与父母相违背时，容易产生逆反心理，从而影响了与父母之间的感情交流，愈演愈烈，不利于女孩子的身心成长。因此，需要采取一些措施来弥补与父母之间的感情裂缝。

首先，经常地与父母交流思想。女孩子经常与父母沟通思想很有好处：一来可以让父母知道和了解你的想法和打算；二来可以让父母了解当前社会中女孩子的思想、生活等方面的特点，从而增进对青年人的理解，同时也更新父母的思维方式。尽量把自己的内心想法、甚至“秘密”向父母倾述，这样，父母容易把握你的思想动向，也易于理解和更好地引导，同时，也消除了父母对自己行为的一些猜疑；这样，也利于形成愉快、融洽、民主、和谐的家庭关系。

其次，经常主动地就一些问题征询父母的意见。做父母的虽然有时显得很唠叨，但他们毕竟阅历多，很多问题能看得更深、更远。因此，经常主动

地就一些问题，尤其是重大问题上，征询父母的意见，一来表示自己父母的尊重；二来也有利于你作出选择或决定，父母可能考虑到你所没有考虑到的方面，所谓：“旁观者清，当局者迷”，何况自己的父母乎？三来也为你争取父母的理解和支持赢得了时间。总之，参考父母的意见，总是能对你的前程更有益处。

最后，当与父母的看法相冲突有矛盾时，应该做耐心细致的说服工作。父母与子女在某些问题上意见相左，这很正常，但要妥善处理，便能渡过危机。首先，让自己冷静下来，尽量站到父母的立场上去考虑，若有道理，就应及时修正自己的意见，同时，对父母作耐心细致地劝说，以使父母站到自己的立场上考虑某些问题，切不可采取过激的行为与言论。因为大多数父母都希望维护自己的尊严，在遭到抵触后也易采取一些过激言行，这样不利家庭的和睦。此时，作女儿的应主动退让，结束当时的争执，待各自冷静以后再作商议，然后，可以先说服教师或亲友，让他们来做父母的工作；或者，采取向母亲撒娇的办法，先说服母亲，再由母亲说服父亲；亦可采取书面表达的方式，把自己的想法陈述给父母，以求父母之谅解，文字的形式比口头上更易表达清楚，也不易产生争执不下的场面。

总之，女孩应尽量多与父母交流，给父母以更多的爱心，你也同样会更容易地得到父母的爱和理解。

B. 如何做一个好的恋人。当你第一次接到“纸条”时，这是上中学的女孩最易碰到的情形，此时，不要惊慌，尽量让自己冷静下来，继续恢复你以前的生活方式；不要伤害男孩子感情。被人爱是件美好的事情，但因为年轻，不要过早地陷入爱河，可以开诚布公地与其选择合适的场合谈一次，表明你的明确态度，并希望能继续你们的同学友情，不要过早地谈恋爱，以免影响学习与前途。

当“他”闯入你的生活时。少女时代，常常会为自己喜欢的异性所吸引，并发现“他”的身影老是出现在自己眼前与梦中，此时，不必为之烦恼。应先让自己冷静下来，分析“他”在自己心目中的地位，是不是一时的心血来潮，还是他敲开了你的心扉。自己了解他吗？喜欢他吧，究竟爱他什么？从而确定自己是不是真心地爱上“他”，当发现自己真的“爱”，就不必彷徨，现代女性可贵之处在于敢爱敢恨。此时，可以采取一些行动来促进关系的发展，最常用的办法为作一些暗示，例如当对方过生日或其他可贺之日，送一些喻情的礼品，既达意又不过分。若进展顺利，则发展为恋人，若对方并无此心，便尽早撤出，以免“相思”之苦，只怨此生无缘。若你是一位比较大胆和开放的女性，亦可通过“情书”或“约会”来表达，若羞于表达，可由他人转达。

总之，爱情降临之时，好好地把握，切莫犹疑不定，失却终生所爱。

怎样赢得男友的喜爱？姑娘应该让男友感到充实，使其精神得到提炼与升华；姑娘应让男友感到安生，让对方感受到你执著的、专一的爱；姑娘应让男友感到温暖，给对方以温柔以体贴，得到的将是火一般炽烈、忠贞的爱意。这样，才能让对方对你的爱更强烈、更深沉。同样也要记住，不要对男友的依附性太强，男人们喜欢小鸟依人的女性，但也希望对方有一定的独立性和个性，但个性太强，给对方的压力也太大。另外，要想获得真心的爱，还要尽量了解男友喜欢你什么，是否真心地喜欢你这个人，而不是其他的附加的东西，否则，当那些东西失去后，对方的爱意也随之而去。爱是甜蜜的，

但不要为爱忘乎所以，投入地去爱，也要保留一份清醒，所谓：“半梦半醒之间”吧。

C.如何为人妻？首先，要有高尚的道德情操，经得起生活的考验；第二，做好份内家务事，可能的话与丈夫一起承担家务；第三，大事与丈夫多商量，既不当“女皇”，也不做“甩手派”；第四，善于为丈夫排忧解难；第五，既给丈夫以温存，又给之以帮助，尤其在丈夫面临困境，勇敢地与丈夫共渡难关。

名家说过：“女人是一本书，一辈子也读不完。”做女人难，做一个好女人更难，而要写一本关于女性交际的大全更是难上加难。

## 第五章男人的社交艺术

了解你的对手的方法及技巧

如何与你的上司交往

有关男性社交问题的几个要点

什么是社交？简而言之，就是人与人打交道。正如英国前首相丘吉尔所讲的：“我们没有永久的敌人，也没有永久的朋友。”所有的人都可以帮助我们，也可能打击我们，所有的人都可能左右我们的成功与失败。真正的社交，是把你的诚意传达给别人，而使别人受到感应，自动地帮助你。男人社交活动应遵循一定的禁忌和原则。禁忌：1. 社交要量力而行。2. 社交忌讳拍马屁。3. 不要陷入苦恼。4. 忌讳道听途说无事生非。5. 不要自己给自己挖坑。社交的原则不外乎有三：（一）先了解别人的意思；（二）再请别人了解自己的意思；（三）然后请别人帮助以求达到自己的目的。原则是死的，真的要应用，并非一次两次就能得心应手。

### 了解你的对手方法及技巧

社交既然是与人交往，那么只有“知己知彼”才能“百战不殆”。了解你的交际对象是哪种类型的人，具有何种特点，方可“对症下药”。现在列举几类人供作参考：

A. 死板的人。这种类型的人，就算你很客气地和他打招呼、寒暄，他也不会做出你所预期的反应来。他通常不会注意你在说些什么，甚至你会怀疑他听进去没有。遇到这种情况，你就要花些工夫，仔细观察，注意他的一举一动，从他的言行中，寻找出他所真正关心的事来。你可以随便和他聊聊，只有能够使他回答或产生一些反应，那么事情也就好办了。接下去，你要好好利用此一话题，让他充分表达自己的意见。

B. 傲慢无礼的人。有些人自视甚高、目中无人，时常表现出一副唯我独尊的样子。对付这一类型人，说话应该简洁有力，最好少跟他罗嗦，所谓“多说无益”。但由于每个人都有自己的立场和苦衷，因此我们只要同情他，而不必理会他的傲慢，尽量简单扼要地交涉就对了。

C. 沉默寡言的人。和不爱开口的人交涉事情，实在是非常吃力；因为对方过于沉默，你就没办法了解他的想法，更无从得知他对你是否有好感。对于这种人，你最好采取直截了当的方式，向他明白表示“是”或“不是”，“行”或“不行”，尽量避免迂回式的谈话，你不妨直接地问：“对于甲和乙两种方案，你认为哪一种较好？是不是甲方案好些呢？”

D. 毫无表情的人。人的心态和感情，常常会透过脸部的表情显现出来，故在交际的时候，往往可作为判断情况的工具。然而有些人却是毫无表情可言的，他的喜怒不形于色，这类人若非深沉就是果板。当你和这种人进行交际时，最好的方法是特别注意他的眼睛和下巴。俗语有“眼睛是心灵的窗户”，留意他的眼神，你一定可以得到答案。

E. 自私自利的人。世上自私自利的人为数不少，无论你走到哪儿，总会遇到几个。这种人心目中只有自己，凡事都将自己的利益摆在前头，要他做些于己无利的事，他是断然不会考虑的。但是，当我们不得不与其接触、交往时，只有暂时按捺住自己的厌恶之情，姑且顺水推舟、投其所好。当他发

现自己所强调的利益被肯定了，自然就会表示满意，如此，交往就会很快获得成功。

下面再介绍一些识透对方心理的方法，作为补充。

A. “递上一根烟”。大部分的公司，在会客室中都置有香烟盒，这种香烟盒无疑正是可以对初见面的对象表示己方意思的一个小道具。如果，访客将香烟盒移到面前取用，那么自己一定会认为这是对方已经开始对自己产生亲切感的表现。不只限于香烟，递对方一个什么东西的行为中，大都是有希望缔结亲切关系的无意识心理在起作用。总而言之，香烟盒乃是对方用以不露痕迹地表示对己方的意思的一种信号。因此，若是推拒了对方所递过来的香烟，而取出自己的香烟来抽的话，会被认为是一种不接受对方的拒绝态度。

B. “对方突然话多时”。初见面时就口若悬河者，谈话时就轻松多了。不用担心没有话题了，不用多方探求对方心理，因为由对方滔滔不绝的谈话中，已提供丰富的资料，足以判断他本人。但是，这种健谈的对象并非事事都毫无隐藏地对人吐露，他们仍有不愿涉及的秘密。人变得多话时，并非只是他在想表达自我，相反地，是想打断或想结束某话题时，也是如此。

C. “当你被夸奖时”。根据某公司的负责面谈者所说，受试者的履历书、自传中的“擅长事项”一栏，可以作为面谈时的很好的发问材料。根据他的判断，这一栏并不只是作为了解受试者的适应性及特殊技能的资料，同时也是提供了解受试者的性格和人际关系的线索，很有价值。同他面谈时，就以这一栏为话题，对受试者夸奖一番：“你的围棋达到初段，实在了不起！”“你的法语会话顶呱呱，真叫人佩服！”……这时，受试者就会脱下了他一直穿着的内心的铠甲，而明明白白地显露出他的真面目。

一被称赞之后就立刻上当的，会被认为是完全的单细胞，然而，若是露骨地表示出猜疑心并冷冷地应对，这也会破坏谈话的气氛。因此，一般最妥当的方法是，先谦逊一番，然后继续保持着探索对方真意何在的姿势。由此就能够找出对方隐藏于赞赏言词内部的观察之心，有时还可嗅出具有嫉妒的味道。

D. “利用等待时间”。在约定的时间内对方未出现时，大多数人都会心烦气躁，比平常抽更多的烟。在这种时候，我尽量抑制情绪的焦躁，并注意以冷静的态度来迎接初见面的对象。等待或许是对对方对己方所使用的心理战术。因此，如果显出烦躁的话，正暴露了自己。

所以我想，反正不管怎样都是要等，那么就把这等的时间当作是了解对方的机会，于是就瞪大眼睛到处东张西望。若等候人物的场所是对方的公司或家庭，那么挂在墙上的一幅画，就可以提供你了解对方的性格、感情等的线索。不只是画，在会客室中放置哪些物品、如何放置等，根据这些观察，就可以想象对方是什么样子。这是因为在“物”上，多少会反映出人的性格或感情。而且，“物”也有使自己与对方的谈话提供话题。如此，自然能抑制心中烦躁，同时也更有余暇来迎接对方。

E. 测量对方的“共感性能力”。为了缓和与初次见面的对象间的紧张感而讲笑话时，而对方却笑不出来。还有的人根本不管别人在说什么，只是单方面他说出自己想说的话。

为了避免招致如此的初见面时的危机，建议您在初次见面的最初时刻，就要大略地估计出对方的“共感性的能力”。心理学上所谓的共感性的

能力，指能感觉出他人的内心世界的的能力，但此处指对方是否能了解自己的话而已。由于性格、经历、教养、职业的不同会有相异之处，但在分辨此种能力时，只有谈一些无大碍的笑话，或以初会面的关心为话题，大致上就可以了解了。至于完全没有反应，或是反应过热烈的对象，要特别注意。

## 如何与你的上司交往

事实上，每个人不管他是低级职员还是一名高级官员，也不管他是一名新加入的志愿者还是一名为某项运动筹措资金的领导，都有对他的工作、心理产生影响的顶头上司。对你的未来而言，与自己的上司保持良好的关系或许是至关重要的。下面，便是做到与上司关系和睦的十条准则。

A. 认真听。我们大部分时间仅佯装在听。我们都过于忙于来自上司的赞成或反对示意，或者过于忙碌于拟定对上司的回答，以致不能听进上司讲的话。有效地听，不仅指要听懂上司正在讲的话，而且要领会上司的寓意。这就是说要娴熟地概括出他说的意思，并理智地作出自己的反应。

要克服任何紧张，全神贯注于上司讲的话，并做好记录。在上司讲毕后，你即停止记录，显出自己在沉思于他所说的话。你可提出一或二个问题，以澄清一些观点，或者你可简要小结他已说的内容。

B. 讲话要简明扼要。时间对上司来说是最宝贵的东西。因此，与之讲话做到简明扼要是非常重要的。当然，这并不是说把大量情况滔滔不绝地快速讲完，而是说要有选择地、直截了当地讲清楚。

C. 提供多种方案供选择。你要向上司提出各种可能的方案，包括这些方案的长处和短处，而不能仅提出某个具体措施或行动步骤，以供上司抉择，这是美国前国务卿基辛格最喜爱的一个忠告。

这种方法既容许上司去做最后决断，也逼迫你更全面、更透彻地去思考问题。显然，其结果对你和上司都有利。

你决不要当即拒绝上司提出的建议，因为他可能了解该建议中的合理方面或者他并不厌烦听取你的意见。如果你最终不赞成上司的建议，你可借助提问（如：“我们能在不出现许多混乱的情况下做出改变吗？”）或别人也可能产生异议（如：“人们可能对它抱怨不止”）等方式，来提出自己的反对意见。如果你能表明自己的异议是建筑在上司不了解的事实基础上的，那效果会更好。

D. 独立解决难题。独立处理手中的难题，将有助于你提高工作能力和发展交际关系，也将提高你在上司心目中的位置。你不要害怕向上司讲出坏的真情（即使是委婉他讲出）。从长远观点看，愿意并温和地指出事实真象的下属，比只知阿谀奉迎、怂恿上司做出蠢行的人好得多。

E. 维护上司声誉。这点是与上司搞好工作的关键。你要向他人讲上司的长处。你不要等到在上司出席的某会议上才提供新情况，而要及时向上司通报各种信息，事先告诉他各种事实，由他在会上通报新情况。

在维护上司声誉中，你有必要把自己的一些思想成果奉献给他，以提高其威信。某外人说过：“一个人只有甘愿为别人声誉作出牺牲，他才能在世上慷慨行善。”当你的上司显得光彩时，你也将显得光彩；当你的上司声誉得到提高时，你提高自己声誉的机会也将来临了。

F. 富有信心。有作为的上司通常是乐观主义者，他们爱在自己下属中寻

觅知音。做到自信不是一种纯策略，而是一种态度，一个出色下属懂得极少使用象“困难”、“危机”或“挫折”等词语。他把艰难处境反当作一种“挑战”，并敢于制定周密计划迎接这种挑战。

在和上司谈及你的同事时，你要多讲他们的优点，而不是缺点。这就帮助你巩固自己作为一名工作人员的地位，也将提高你作为一个善于待人者的声望。

G. 提的上班和准时下班。从事艰苦工作要有热情和献身精神，以激励他人和赢得上司的欢心——因为你毕竟在为他工作。你应做到提前上班和按时下班。这样，你将显得精神抖擞，而不是疲惫不堪。此外，提前上班意味着“我急切盼望工作”；而延缓下班则意味着“我不能完成工作”。

H. 信守诺言。上司会原谅自己下属的缺点，只要下属乐于改正。但上司不会谅解反复无常的下属。如果你表示出自己胜任某项工作，但你又不尽力而为，那上司将对你的可信性持怀疑态度。

如果你发现自己不能做演讲的话，就要尽可能提醒上司注意。这会减少很多烦恼。管理学顾问威廉·迪兰尼写道：“在他人眼里，一个犯下诚实的过失比他的话不足信要好。”

I. 了解上司。了解自己上司的经历、好恶、工作习惯及其公司历史和职业目标，是非常重要的。

如果你的上司是一个体育迷，那要他在其所崇拜的运动队受挫后的第 2 天清晨去解决某重要问题，就是不明智的。精明的上司赏识那些熟知自己，并能预知自己心境和愿望的下属。

J. 不与上司过分亲热。了解你的上司，并不是与上司的关系过于亲热，在单位里，你和上司的地位是不平等的。而亲密的关系意味着平等——经常有危险的后果。上司可能改变对你人的信任，也可能以后追悔对你的信任。他可能向你提出过分的要求，这样，你独立思考和行事的自由便被剥夺了。与上司保持过于亲密的关系还可能招致同事的不信任。在单位中，任何人把自己的立足点扎在与上司维持亲密关系的基础上，这都将是脆弱的。

你绝不要把维持与上司的和睦关系看作是压倒一切的东西，以致妨碍你的工作能力和创造能力的发挥。你为上司做的最好事情就是尽职尽责。

此外，保持与上司的融洽关系，将使你上司双方在为所有人谋利和赐福的过程中，变得更富有成效。

## 社交中的几个要点

A. 怎样消除社交中的“恐惧”。在宴会中与陌生人相处时，有四分之三的成年人会感到局促不安。

跟人见面时怎样才能避免心情紧张呢？关键在于预作准备，预料可能出现的种种情况，作好准备是必不可少的。当你被邀请参加于两星期之后举行的盛大宴会，你知道客人之中有政界要人，你不妨浏览一下报章、杂志，收听有关政治评论的广播，赴宴时假设自己是电视节目的采访人，想出一些不能光用“是”或“不是”简单答复的问题，例如“你的看法是……”“对于此事你认为……”等等，总之是始终不让冷场的情况出现。

无论是发表演说还是向老板提出加薪工者是出席重要的社交聚会，事先都要作一番准备。那些说得极其优雅、得体，又好象信手拈来的话语，其实



都是经过长时间苦练得来的。历史上那些广为传诵的妙语佳句，并非都靠一时的灵感脱口而出的。

如果要致介绍辞，不论属于哪一类，都应该尽可能提前做好。这里所说的准备，不仅是资料方面，而且要特别注意说话的声调，发音尖锐又带鼻音，会使听的人觉得象是粉笔刮在黑板上；声音要宏亮有力，这样才能有积极效果；如果心存恐惧，或因紧张而声音发抖，你自己固然感觉得到，听众同样也会听得出来。而且你还会发现听众中的不安。声调具有活力和热情时，听众自然会连声喝彩。

和你的声音一样，仪表也是沟通的工具。譬如，你自己精神振奋，听众很可能也会情绪高涨。你要向听众传达你很高兴到这里来同大家见面。

这种亲切的作风，事实上也是消除疑虑的有力武器——无论对方是听众还是记者或雇主，友好的态度显示自己能体谅别人，而且也表达了善意和正当期望，因此能收到很好的效果。

不过切莫假定听众、记者或自己的老板会有同情心，你要随时准备接受诘难，事先想好十个有可能遇到的最苛刻的问题，拟好应付之辞。并且记住，当别人提出不友善的问题时，千万不要向对方表露不满，否则你就输定了。

当提出不友善的问题时，你要准备好自己的回答，立刻作出明确的答复，而且要言简意赅。记者的问话一说完，便马上开始回答。就象篮球比赛中的投篮，眼睛瞄准篮筐，出手投篮命中目标。

听别人说话时，自己的态度亦能表达心意。眼睛要望着说话人，显出很感兴趣的样子。如果他（她）坐在身旁，你不妨稍微转身面对着他（她），脸上要有欣然赞许的表情，这表示：我跟你的想法一致，我对你的话很感兴趣。

只要对某一情境有了准备，你在消除精神紧张上便已成功了一半，剩下一半，是要如何运用身心来控制紧张。办法是：改变态度以产生信心，从而控制自己及听众，那么，发出的信息便是：愉快、舒坦、热情、真挚、关心和可信。

B. 关于“自嘲”在社交中的运用。所谓“自嘲”，顾名思义，就是运用嘲讽语言和口气，自己戏弄、贬低或嘲笑自己。然而，从自嘲者的本意来看，又并非止于自我嘲弄，多有“醉翁之意不在酒”的意味，具有“表里相悖”、“言此意彼”的特点。因而，“自嘲”在交际中具有特殊的表达功能和使用价值。

a. 倾吐郁闷。在生活中或工作中，当遇到不公正的待遇，或受到不合理的评价时，自己气不平，但又不便直接说出时，就可运用自嘲，以委婉暗示的方式，把内心的郁闷不满吐露出来，以正视听。比如，有位家庭生活拮据的大龄青年，找了好几个对象都失败了。当有人责怪他要求太高，择偶太挑剔时，他抱屈地自嘲道：“哈，你瞧瞧咱这德性，论人样儿，咱属‘三等残废’，说家境咱是‘第三世界’，我还敢挑剔？”很显然，这个青年在回答别人的误解时，采用自嘲口吻，有意揭出自己的“丑陋和拮据”，借以巧妙地暗示出相亲失败的真正原因，从而达到了为自己“正名”的目的，使对方从寓意的自嘲中领悟真情，作出正确判断，并解除偏见和误解。这种说法，比起直言不讳地表白自己，或直接了当地驳斥对方，显得更委婉达意，巧妙得体。

b. 摆脱窘境。在交际中，当对方有意无意地触犯了你，把你置于尴尬的

境地时，借助自嘲摆脱窘境，是一种恰当的选择。50年代初，有一次美国总统杜鲁门会见麦克阿瑟。此人是一位十分傲慢的将军。会见中，麦克阿瑟拿出他的烟斗，装上烟丝，把烟斗叼在嘴里，取出火柴，当他准备划燃火柴时，才停下来，转过头看看杜鲁门总统，问道：“我抽烟，你不会介意吧？”显然，这不是真心征求意见，在他已经做好抽烟准备的情况下，如果对方说他介意，那就会显得粗鲁。这种缺乏礼貌的傲慢言行使杜鲁门有些难堪。然而，他只是狠狠地盯了麦克阿瑟一眼，自嘲道：“抽吧！将军。别人喷到我脸上的烟雾，要比喷到任何一个美国人脸上的烟雾都多。”由此，我们看到，当令人难堪的事实已经发生，运用自嘲，能使你的自尊心通过自我排解的方式受到保护，不至失去平衡，并且，还能体现出说者的大度胸怀。

c.打破僵局。在与人交涉事务，尤其是谈判时，由于对方要价太高，企望太大，而使谈判面临搁浅时，运用自嘲，有时能收到以退为进的效果。某市蔬菜公司一位科长到外地调运鲜菜，卖方想趁机捞一把，因而报价很高。双方僵持不下，眼看市场供应就要脱销，心急火燎的科长，却摆出一副泰然自若的样子，使用了自嘲语言，说道：“……其实，你们把我看高了，我不过是22级的小科长，还是个副的，我手里能有多大权力？再说，天气这么热，我花大价钱买一堆烂菜帮子回去，这个责任我能担得起吗？！”他的这番自嘲，不但使指望过高的卖主们大为泄气，开始动摇了当初的决心，而且对他的“苦衷”，还产生了一丝同情的心理。当然，他们更担心天热烂菜，最后终于妥协，降低价格，达成了协议。从这个事例，我们不难看出，这种自嘲反映了说者的机智，带有很大的策略性，会使僵持的交际局面出现转机。

d.增加幽默。有位丈夫要出国深造，妻子半开玩笑对他说：“你到那个花花世界，说不定会看上别的女人呢！”丈夫笑了，调皮他说：“你瞧瞧我这副尊容：瓦刀脸，螳螂腰，罗圈腿，站在路上怕是人家会吓一跳呢！”一句话把妻子逗得扑哧一声笑了。丈夫的巧妙自嘲包含了让妻子放心的意思，这比一本正经地发誓忠于她，不是更富有诗意和情趣吗？大凡具有幽默感的自嘲，往往是对自己缺陷的夸张和形象化，很能表现出自己的坦诚品格，易于得到对方的信赖和好感。

在社交中运用“自嘲”，需注意以下原则：一是审时度势，相机而行。自嘲虽具有一定的表达功能，但也有明显的局限性，充其量不过是一种辅助性的表达手段，不宜到处滥用。比如，对话答辩、座谈讨论、调查访问等，就不宜使用自嘲，而应直抒胸臆、坦率诚实地吐露思想观点、介绍情况、回答问题。如果不看场合时机，随意使用，就会弄巧成拙。二是避免采取玩世不恭的态度。具有积极意义的“自嘲”，包含着自嘲者强烈的自尊、自爱和责任感。自嘲者的心是热的，自嘲不过是他们采取的一种貌似消极、实为积极的促使交际向好的方向转化的手段。而玩世不恭，则是人们对世事表现出的冷漠、讥讽和不负责任的态度。如果自嘲出于这种态度的话，就会失去任何积极意义，有害于交际。三是运用自嘲当适可而止。自嘲有时具有“嘲人”的刺激作用，运用它应格外慎重。通常情况下，应是“点到为止”，让人意会即可，不能一味放纵，喋喋不休，如同用过量的卤水点豆腐，会使豆腐变得苦涩一样，过分的自嘲，也会导致交际出现危机，进而言之，如果恣意运用自嘲指桑骂槐、含沙射影、泄私愤、图报复，那后果就更糟。

C.关于“开朗”。在交际中，开朗的人总是受人欢迎的，阴沉的人则难以觅到朋友，甚至成为成功道路上的障碍。开朗与阴沉是与生俱来的个性吗？

实践表明，开朗和阴沉并非来自其人的个性，而是受自我表现的方法所影响。换句话说，即使是在同一场合中只要改变一下自我表现的方法，就可以给人开朗或阴沉两种截然不同的印象。

几年前一位经商的友人和我谈过这样一件事：“我的公司正缺人手，你有没有合适的人员？”而当时我的学生中正好有一位完全符合条件的人，所以我就介绍这位学生和友人见面，并且在当天晚上就和友人通了电话。

通话之初，我以为对方已经决定用这位学生了，但没想到事情正相反，对方说：“这个人的能力和人品看来都很不错，只可惜给人一种阴沉的感觉，我想不太适合作这份工作。”对于这位友人的说法我也承认，因为这位学生的确有说话声音小的习惯。但是，当时我并没有放弃这位学生，而是要求对方再与他见面一次，然后再决定是否录用他；另一方面，我又教这位学生在面试时，说话声音要适当放大一些。结果对方所产生的反应是：“和他进一步谈话之后，我才发现他是个开朗的人，大概是第一次见面时太紧张了吧！”

象这种改变形象的表现法，其实每个人在日常生活中都有意无意地进行着。

a. 主动向对方打招呼，可令人产生开朗的印象。某位学者在加州大学任客座教授时，往往迎面而来的女学生都会笑着向其招呼。有些东方去的留学生不理解这一点，误以为她们大概对他有意思，其实这些女学生对其他人也是这样，给人以开朗活泼的感觉。

在欧洲饭店的电梯中，即使是不认识的人，只要是搭乘一部电梯，彼此都会笑着打招呼，这样，可以使人感觉到亲切和温暖。别人主动向你打招呼你会感觉舒服，这是因为打招呼本身即是对方尊重你的表现。另外再加上配合招呼的笑容，那么给人的印象就更深刻了。

因此，见到人就轻松地打招呼的人，也就是表现我能接受对方的这种心理状态，而面对着这样的人，当然不会有人起反感的，甚至会对他产生强烈的印象，认为他是个心胸开阔的人。相反地，见面不打招呼的人或一定要别人先打招呼才还礼的人，就不会给人开朗的感觉。总之，就视你是否主动与人打招呼，即可使对方产生开朗或阴沉的印象，这一点绝非夸大其词。

b. 以轻快的脚步赴约，有助于对方产生开朗的印象。通常，在开始演讲前的一段时间里，不是坐在后台静等，而是来到听众席中，或是量一下讲台与听众间的距离，或是试验一下麦克风的效果如何，是否能让听众听得十分清楚，再就是研究一下听众的年龄层等。之所以这么做，主要目的就是熟悉一下会场，以便使演讲顺利进行。一般而言，人类心理较难适应突然的情况变化。如果你静坐在后台等着，时间一到又以沉重的脚步走上讲台，那么即使你想积极地发挥，也不会太顺利的。基于这个原因，每次演讲之前，一定要在会场四周走动一下，以便习惯会场的气氛。从这一点可推理到人与人见面前的心理准备上。与人见面前最重要的准备工作，就是使自己的心理处于开朗、轻松的状态中，所以必须作轻微的心理体操，使自己以轻快的脚步走路，即可产生相当不错的效果。

轻快的脚步，不仅可以使身心感觉轻松，同时还会给对方以开朗的印象。而相反地如果想以沉重的脚步走到现场再改变你的态度，就相当困难了。

D. “拒绝”的巧用与艺术。心理学的实验证明：富于影响力的人，都希望得到被影响者的欢心。但是，什么事情都得有个限度，当一个人希望被别人喜欢的心情大大超过“一般水准”的时候，往往失去了主见，容易被别人

的话所左右。一个害怕正面冲突的人，就容易成为唯唯诺诺的人，那就什么新局面都开创不了。著名喜剧家卓别林曾说过：“学会说‘不’吧！那你的生活将会美好的多。”

a. 态度必须诚恳。对方有求于自己，自己又不答应，无论如何对方难以高兴。有些男青年比较粗心，推辞时往往只用一两句话草草了事，态度显得不诚恳，结果使对方觉得心里挺不是滋味，从而认为他骄傲自大。即使这件事确实无法答应，对方也不会有丝毫的谅解，而认为他是故意拒绝的。为此，要让提要求的人畅所欲言，让对方感到已把你逼到尽头。这时，你应对对方的要求表示充分的理解，然后才加以拒绝：“经过一番考虑，还是无法办到，实在对不起。”这样对方有一种满足感：你已尽力而为了。有了这种想法，被拒绝后的不愉快，就会消失掉。因此，如果要拒绝对方，就应该有诚恳的大度。“诚之所至，金石为开”，诚恳的态度作用之大，非语言所能表达。

b. 拒绝词要婉转谦逊。拒绝对方，如果采取简单的、直截了当的说法“我不能”、“我不知道……”，则太呆板，缺乏艺术性，让对方下不了台。

西汉时，大将军李广，为拉拢司马迁为自己所用，有一次派了一个能说会道的门客，把远征大宛时带来的一对白璧送到司马迁家里，司马迁抚摸了一下白璧，赞叹道：“这样圆润、光洁，真是白璧无瑕啊！”夫人见此情，悄悄地问道：“难道你准备收下来吗？”司马迁仿佛没有听到夫人的问话，随即说道：“白璧最可贵之处是没有斑痕污点，所以人们才说‘白璧无瑕’。白璧如此，人又何尝不是如此呢？我是一个平庸而品位低下的官员，从来没敢与白璧相比，但如收下这珍贵的白璧，那我身上的斑痕污点就多了。”他夫人听后感到刚才的担心是多么可笑！随后司马迁写了谢帖，说是多谢大将军的厚爱，惟无功受赏，难免为天下人所耻笑，因此领盛情而还白璧，请大将军原谅。

c. 先肯定再拒绝。首先认同对方的意见或肯定对方的人格，再予以拒绝，这是世界上最古老的心理技巧，用起来十分有效。

诸如：“这位小伙子身体结实，人也憨厚实在。可是，我们这里的名额已满了。”，“这位姑娘人品好，长得也秀气，一看就让人喜欢，可是，我儿子已经有女朋友了。”编辑在退还作者稿件时，通常都要说一番热情鼓励的话。这些话就像镇静剂一样能减轻对方的懊恼，同时又使对方觉得自己还是很有希望的，从而又继续奋斗不息。

在先肯定、后拒绝的技巧中，连接词常常扮演了重要的角色。例如：“我知道你的困难，但是……”，“我明白你的意思，而且我也赞成你的看法，但是……”以及“如果这件事轮到我的话，我也会这样做的，只是……”等等。

d. 强调自己实在没有办法。对于对方提出的要求表示自己毫无办法也是较为有效的拒绝方法。因为不是自己不愿意答应，只是自己心有余而力不足。连续不断他说“伤脑筋”，“怎么办呢”？这含有很想答应你委托的事的意思，但又没有说出来，所以伤脑筋或不知如何是好的理由来，时间在不断地流逝，结果仍然是“伤脑筋”最后对方不得不自行告退：“要么改天再来麻烦您了”。这样对方也不会觉得不愉快。相反，对方还可能同情自己的这种处境。

又如：“这种笋我还从来没有办过呢！唉，真伤脑筋，怎么办呢？”“导演这样高看我，真使我高兴，不过，唉，伤脑筋。”由于不说出“伤脑筋，

怎么办呢？”的原因，所以，对方也不知道该如何说服自己。最后，甚至对方反而要说：“对不起”了。即使对方要追根究底地盘问你伤脑筋的理由，你也可以说：“你要问伤脑筋的理由，我一言难尽呀，真是伤脑筋。”

如果在强调自己实在没有办法的基础上，对于提出要求的对方，反问他“你说应该怎么办才好呢？”则对方势必会降低要求的条件，或放弃要求。由于将“球”踢了回去，把裁决权交给对方。对方自己作出否定的结论，则对被要求的人就没有怨言了。

## 第六章交际的禁忌

日常礼仪几不宜  
谈情说爱的忌讳  
念一本难念的经  
从婆媳妯娌到街坊邻里  
上班族的“护身符”  
日常礼仪几不宜

A. 茶满欺人。客人进门，应说些热情的问候话，让座备茶。给客人上茶时，最好能双手捧给客人，以表示尊重。斟茶时不宜太满。俗语说：“茶满欺人。”其实道理很简单：如果茶斟到没了顶，客人端茶饮茶时，容易洒出杯子，或者客人不得不低头呷饮，这样，使客人觉得很不舒服，让人感到别扭，而且显得主人做事毛手毛脚，对客人礼貌不到。

因此，待客斟茶一般应以杯子的 2/3 处为宜，不能太满。这样，客人一边慢饮，主人一边勤添，既显得客人文雅，又觉得主人礼貌、热情。

B. 不宜在吃饭时间做客。做客要选择主人方便的时间，切忌在主人吃饭的时间登门拜访。试想，当你走进房间发现主人全家正围坐进餐，你和主人将觉得很尴尬。主人不知所措，你也觉得挺别扭。因此，最好事先就有所了解，尽量避开吃饭时间访客。

C. 客人不宜勉强相邀。家庭宴客，是朋友之间联络感情、增进了解的一种较好的交际手段。你若真诚地邀请，一般客人会接受的。但若客人另有急事或不想赴宴，主人就不要一再勉强。客人自有他的原因，如果硬性相邀，客人心情不爽，主人也觉得扫兴。

D. 打电话不宜忽视礼节。作为一种特殊的人际交往方式，打电话对交朋结友的好坏关系很大，打电话也不宜忽视礼节。打电话时，不要一边嚼东西、一边说话，否则，听话人往往听不清楚你的回话，影响通话效果，给别人造成不便，也是对人不礼貌。一般来说，通话后不宜马上挂电话，要等对方把话说完，并以“再见”结束，再挂电话。

E. 送礼不宜忽视对象。朋友之间少不了相互赠送礼品，但是，送礼不宜忽视对象，否则，会造成“礼不达意”，甚至会造成对方不愉快。

曾经有这样一个故事，某国元首在出访阿拉伯某国时，东道主送给他一匹畸型的骆驼。众所周知，阿拉伯人视骆驼为美好友谊的象征，但是没料到在来访国的民族风俗中，骆驼表示蠢笨的动物。虽然这位元首面带微笑地接受了礼物，其心情就可想而知了。

所以，在赠送礼品时，一定要考虑到对方年龄、职业、风俗习惯、信仰、爱好等，不然会适得其反，甚至闹出笑话。

F. 握手不宜俗气。握手的礼节是很有讲究的。握手时，手要干净，切忌用脏手，使对方感到难堪。眼睛要注视对方的眼睛，表情要亲切自然，面带微笑。时间不宜长，轻重要适度。切忌点头哈腰的握手动作，也不要手欲伸未伸，漫不经心地东张西望，握手有气无力，显出不耐烦的样子，这些都是失礼的举动。

G. “谢谢”二字不宜滥用。在交结朋友中，“谢谢”二字应当正确选用，如果不加注意，随随便便，往往会适得其反。

道谢必须是诚心的，当别人向你提供了帮助，确实有感谢对方的愿望，

你一定要说“谢谢”，切忌使人听起来很死板，成为应付对方的客套话。

不要泛泛地道谢，忌道谢对象不明，应通过叫被谢人的名字使你的道谢专一化。说“谢谢”二字时，眼睛不要望着别处，而要望着被谢人。

### 谈情说爱的忌讳

A. 初交接吻不宜轻率。初恋，是第一次异性情感的体验，令人心醉神迷。尽管还没来得及了解与认识对方，也很可能出于对对方容貌的愉悦，体态的倾慕，以急于亲吻的方式表示感情的躁动。须知，亲吻能够引起异性触觉刺激，感官反应强烈的男性此时很容易提出性要求。此时如果姑娘不能冷静理智地控制自己，就很可能在不知不觉中失身。可谓：一吻终成千古恨。从这个意义上说，吻，是初恋中的姑娘不能不警觉的。

B. 切忌恋爱不成功便成仇。有些青年男女，谈恋爱谈得热乎时，恨不得两个人成为一个人。一旦一方提出中止恋爱关系后，另一方便突然把对方当成不共戴天的仇敌。于是往往用各种手段打击、污蔑、陷害、报复，甚至于大打出手，泼硫酸毁容等，到头来害了别人，也害了自己。

其实这大可不必。即使恋爱不能发展为终身伴侣，保持同志关系总还是可以的。再退一步说，就是不能保持同志关系，以后少来往或不来往也就是了。

C. 男子求偶不宜被动。爱情是靠缘分的，所谓的缘分，就是一半机遇，一半靠主动。一般说来，女青年多数是比较爱面子的，虽然还有爱慕之心，很难轻易向男青年表现，此时如果男青年看透对方的心思，就应鼓起勇气，主动表明自己的态度，否则就会白白地错过良机。

现实生活中经常有一部分男性在追求异性时，由于缺乏足够的自信、勇气和耐心，经不起时间的考验及环境的挑战而在异性面前自叹自卑，使以往曾在她身上付出的一腔努力和情感都付之东流。到头来，自己的心灵受到了伤害，同样，对方的心灵往往会受到打击。

在正常情况下，女性在异性面前戒备心理通常是很强的，所以，男性在追求异性的过程中若要赢得对方的爱情，需要付出很大的努力与代价。

D. 恋爱不宜女方总是被动。世上只有藤缠树，哪有树缠藤的？谈恋爱哪有女方主动的？这些旧观念造成的危害是很多的。首先，她实际上把自己当作了卑下者，默认了男子的进攻是正确的，不利于树立男女平等的观念。其次，这种旧观念束缚了一部分女青年，使他们不敢大胆地爱其所爱，眼睁睁地看着大好姻缘错过，造成自己的终身大憾。

所以，女青年不能看于“女子不能主动”的旧观念，应去大胆地追求自己的意中人！

E. 女青年不宜滥发怜悯与同情。女性天生有一种怜悯同情心，有的男青年就会利用这一点大施骗术。他们为自己编织种种不幸，发出痛苦的呻吟，甚至不惜眼泪将自己扮演成一个感情上的蒙难者，并利用女性脆弱的同情心得寸进尺，企求爱情。他们往往充当第三者，给别人的家庭造成混乱或不幸。

所以，面对每个“感情蒙难者”的倾诉，不可单以怜悯同情待之，更不可轻抛一片真情，而要时时事事校正交往相处的距离，努力保护自己的尊严和自主。

F. 恋爱不宜将就凑合。生活中可以勉强将就凑合的事情很多，如穿衣、

吃饭、行路都可以，但唯独爱情不能凑合将就。

俄国音乐大师柴可夫斯基为了与一个他并不爱的女人结婚，受到了她无尽的折磨。可见凑合将就是不幸婚姻的种子。

选择配偶是关系到每个人终生幸福的大事，理应严肃对待。有些人没有真正弄清爱情在人们精神生活中所占有的重要位置，还有的对将就的后果认识不足，把婚姻当儿戏，抱“试试看”的态度，到头来造成自己和他人的不幸。

切记，当你没有得到爱的钥匙时，不要轻易启开心灵的大门。

### 念一本难念的经

A. 夫妻双方的父母家不宜分得太清。夫妻双方都有自己的家庭关系，都不是一个简单的个体。人一多就会有各种情况，想到这一层就应互相体谅。斤斤计较、分文不让的自私心理，往往会在夫妻关系上投下阴影，造成争执的隐患。

常常听到有些夫妻这样说：“去年中秋节是我父母请咱们吃饭的，今年也就该你父母请了。”有时甚至说：“上次你妈病了，我送了50块钱的东西，这次我爸有病，你也不能少于50块。”这一类的言行十分不利于增进夫妻感情。

这时应急对方所急，想对方所想，一方家中有困难，另一方不但不嫌弃，而且主动提出帮助解决，这样，不仅加深了夫妻感情，而且双方亲属也更加团结。

B. 夫妻之间不宜缺少幽默。有些夫妇认为，幽默是社交场合用的，不适用于家庭。因此，他们在家中很呆板，只是忙于家务，出言没有多少幽默的话题，这是一种不好的现象。

幽默是精神的润滑剂，幽默是一种轻松、平等、亲切感，幽默不仅给生活带来欢乐，而且可以冲淡矛盾，消除误会。

夫妻之间提倡幽默还有其特殊功效。当一方心情不好或双方发生冲突的时候，刺激性的语言无疑是火上浇油，即便是叨叨不休的劝解，也往往事倍功半，吃力不讨好。而如果此时用一个得体的小幽默，却常常能使其转怒为喜，破涕为笑。即使是到了剑拔弩张的程度，有时也可因一句妙语，而化干戈为玉帛。

夫妻间需要幽默，父母和子女之间也需要幽默。为父母者不要老板着脸孔教训孩子；作子女的也不必对父母时时都毕恭毕敬，唯唯诺诺。幽默，是机智和富有创造性的表现，培养孩子的幽默感也应是家庭教育的重要内容。

C. 父母不宜在子女面前互相揭短。夫妻双方都会有些不是的地方。如果缺少涵养，一方就会揭对方的老底，致使对方恼羞成怒，影响夫妻感情。更为严重的是，子女也会盲目地看不起父母，造成家庭成员在心理上产生不平衡。

D. 父母不宜用固定眼光看待孩子。孩子从不成熟到成熟，从不定型到定型，有个成长发育的过程。尤其是青少年时期，孩子的可塑性最大，这是最好教养的时期，因此，父母要时时以发展的眼光看待孩子，不可抱有成见、偏见，切忌用固定的眼光看待孩子。父母应该通过言传身教，使孩子树立正确的世界观。



E. 父母不宜偏爱子女。有的父母对自己的孩子不能一视同仁、平等对待。他们或者“重男轻女”，或者喜欢“听话的”，讨厌调皮的，结果造成父母与子女之间，兄弟姐妹之间产生隔阂和矛盾。这样既不利于孩子的身心健康，也不利于家庭的和睦。被偏爱的孩子容易养成骄横无理的习惯，而受冷落的孩子容易形成自卑的心理。所以，做父母的若要真正爱子女，就不应偏爱，要以公平正直的态度对待子女。

F. 家庭切忌矛盾式管教孩子。在一个家庭中，在管教孩子的方式方法上常有不一致的意见。父母的思想修养、是非观念不同，或是由于其他因素的差异，会出现口径不一、方式不一的作法，这种矛盾的现象，又常常在孩子面前显露出来，使孩子觉得无所适从。

正确的教育方法是应该统一的。比如说，即使夫妻双方发现有谁在管教孩子时错了，当时也不要声张，等事情过后，再个别交流，指出其不对之处，并提出改进的方法。

在管教方式上一致，并不意味着一方溺爱，另一方也效法溺爱；也不意味着一方正在打骂孩子，另一方又上去拳打脚踢。应该是张弛一致，松紧相同。

G. 父母不宜私拆子女的信件。有些父母认为，别人的信件不能拆，自己儿女的信件却是可以拆的。实际上，父母拆看儿女信件，同样是违法的。

况且，每个人总有自己深藏在心灵深处的秘密，并且都有保守秘密的权利，所以，私拆子女的信件或偷看子女的日记，至少是一种不道德的行为。

诚然，由于未成年的孩子各方面还不成熟，行为能力受到一定限制，而父母作为子女的法定代理人，有权利也有义务代替自己未成年的子女，完成一些超过他们行为能力的事情，也有责任了解子女的思想，关心教育他们。但是，对于子女自己有能力独立完成的一些事情，父母不应包办一切，而应提供意见，予以指导。

H. 继父后母不宜有二心。在现实生活中，某些继父和后母的形象确实是凶狠、偏心、自私和刻薄的。

真正的母爱，不是自私的、偏狭的，而是无私的、广阔的。不论是继父还是后母，只要真正爱自己的儿女，一视同仁，是可以搞好家庭人际关系的。的确，前夫或前妻的子女对继父或后母都会怀有自然的疏远和戒备心理，在这种情况下，继父和后母只有“以心换心”，才能换取子女对自己真正的爱，才能使子女接受自己的爱。前妻和前夫的子女在失去父爱或母爱之后，在心理上会出现“情感饥饿”的问题，他们常常渴望得到父爱和母爱，也更懂得父爱和母爱的珍贵。因此，他们一旦看出继父或后母在生活上、情感上是在真诚地给他们爱，他们就会投入继父后母的怀抱。

### 从婆媳妯娌到街坊邻里

A. 婆婆不宜和媳妇缺少感情交流。婆婆应了解到，婆媳毕竟不同于母子，既没有血缘关系，又缺少感情基础。所以，婆婆切勿忽视和媳妇的感情交流。

作为长辈，婆婆应当主动培养感情。心诚则灵，及时而努力的浇灌必定会换来婆媳情深的灿烂之花。做婆婆的要真正从心底里把儿媳当作女儿，主动培养婆媳感情。做媳妇的也要尊重婆婆，互相关心，和睦相处。这样两好合一好，必然是一个团结、温暖、幸福的家庭。

B. 婆婆不宜把儿媳同小姑相比。在婆婆眼里，小姑是自己的孩子，媳妇是别人的孩子。如果这么想，婆婆就不能平等地对待媳妇和小姑。同样一件事，小姑做得，媳妇就做不得。当小姑和媳妇发生矛盾时，总是站在小姑一边，这是婆婆的大错。

而许多小姑的态度，更使这种关系火上浇油。“妈妈上次和嫂子吵架，你怎么看？”“妈，当然你是对的，是她不对。”婆婆和小姑是母子关系，婆婆征求小姑意见，意在让女儿和自己站在一个立场上。小姑自然心领神会，而母亲得到女儿的支持后愈发理直气壮：“女儿也是年轻人，既然她都认为我对，那肯定是儿媳的错！”最后给儿媳下了个结论：这儿媳太差劲！

如此思想的婆婆和小姑都应反省一下，这样好吗？

C. 媳妇不宜忽视婆婆的心理变化。有的媳妇和婆婆处不好，觉得婆婆很古怪，看不惯，所以常有矛盾发生。

其实，这常常是不了解老人心理变化的缘故。婆婆到了老年，心理上会产生一些变化，比如：有寂寞感，喜欢小辈陪；有怀旧感，常想起年轻时的得意事，一遍又一遍的对人讲；自尊心也特强，对别人的意见特不高兴；怀疑心重等等。

如果媳妇能理解这是老人心理特征，就不要过多计较，对一些事可以一笑置之，可以多顺着老人讲几句，婆媳的矛盾就会大为减少。

切忌看不起婆婆，事事与婆婆针锋相对。

D. 媳妇不宜太任性。媳妇一过门，就不再是母亲膝前的娇女，而成为新家庭中的主妇。所以就不能象出嫁前那样任性，不讲方法，幼稚处事。媳妇要尽快地熟悉新家庭中的一切，包括公公的爱好、小姑的生活习惯、婆婆的喜怒哀乐的变化等。对这些，如果注意观察，就能在往后的家庭生活中分清轻重缓急，分别给以妥善对待，这是克服任性和幼稚的有效方法。

不要把婚前的某些生活习惯带到婚后，如说话高腔大嗓，做事毛手毛脚，说别人时直言不讳，这些，做媳妇的要花大力气予以慢慢消除，从而赢得婆婆的欢心，保持家庭的和睦。

E. 姑嫂应和睦相处。姑嫂不睦，直接影响到一个家庭的和谐，这也是几千年来社会遗留下来的积弊之一。因此，要破除传统观念的束缚。

常言道：不是一家的人，不进一家的门。既然姑嫂在一个家庭中生活，就要以诚相待，而不要互相猜疑，各揣心腹事。一开始也许不被对方所理解，但时间长了，路遥知马力，日久见人心，对方自然会被感动。

另外，平时要加强彼此间心灵的沟通和性格的认识，这样容易互相理解和产生信任，避免许多不必要的曲解和误会。

总之，遇事多思多让，是搞好姑嫂关系的关键。

F. 妯娌之间不宜攀比。家庭关系中，妯娌之间也是较难相处的。最常见的毛病是生活上比穿戴，干活上比多少，越比越觉得自己吃了亏，埋怨长辈偏心。这样，妯娌、婆媳之间就会产生成见，如果又不加以消除，日后就会影响整个家庭的和睦相处。

在这种情况下，做长嫂的，应该是宽宏大量，不要为一点小事和弟媳斗气，比高低；做弟媳的，也要考虑长嫂这么多年来为这个家吃了不少苦，操了不少心。彼此多看对方的长处，多一些谅解，这样就必然是个团结的大家庭。

G. 妯娌姑嫂切忌搬弄是非。妯娌姑嫂是家庭中的平辈女性，她们之间的

关系应该是互谅互让，形同亲姐妹。

姑嫂妯娌不要为一点私利就在彼此之间找“同盟军”，一会儿帮这个说那个的不是，一会儿又帮那个说这个的不行，搬弄是非，闹得家庭不和。

有什么意见，妯娌姑嫂之间要心平气和地交谈，互相通气，要将心比心，多为对方着想，这样矛盾自然会减少，情感自然会融洽。

H.娘家人不宜拒女于门外。做女儿的往往有一个习惯，和丈夫吵架以后就要跑回娘家，这时，娘家人不要拒女于门外。因为和丈夫吵过之后，妻子首先想到的就是娘家，把娘家当作“避风港”。虽然这种想法不正确，但是她既然已经回来了，娘家人就应热情地把她迎进来。这时，父母不宜横眉竖眼，哥嫂也不要冷言冷语，否则，她将更加孤独，甚至会闹出悲剧来。

另一方面，娘家人对女儿回来过于亲热也是不妥的，做父母的或兄弟姐妹切忌在一旁火上浇油，比如说：“这还了得，女儿长这么大，我们都舍不得打过，这小子竟敢……”等一类的话。

最要紧的是弄清事情真象，帮助解决，再叫女儿回婆家。

I.对亲戚不宜有“亲”和“疏”。亲戚之间，无论是自己的亲戚，还是爱人的亲戚，都应该平等视之，不宜分“亲”和“疏”。

有的人对自己的父母、兄弟姐妹好，而对爱人的父母、兄弟姐妹就另眼相待。给自己的父母的生活费每月几十，给爱人的父母却十几块，甚至分文不给，这是很不妥当的。

当然，也不能搞绝对平均，但也应说得过去。在亲戚之间人为地搞“亲”和“疏”，就会造成家庭不和，亲戚不满，闹出矛盾，甚至出现纠纷。J.亲戚交往不宜为钱伤和气。亲戚交往免不了送礼，财产分配，负债还钱等，决不要为此伤和气，要使这种往来充满友爱情谊。如果亲戚间发生了经济纠纷，双方都应该持谦让的态度，妥善解决，不要寸利必得。因为财物本是身外之物，人与人之间的情谊却是无价之宝，有谁可以花钱买得到真情实意呢？K.邻居间不宜老死不相往来。据报载，西方某国家一城市的宿舍楼里，一老妪在自己家里死了好多年才被水暖工偶尔发现，这种邻里关系是多么令人心寒。邻居应该团结友爱、互谅互让。一个单元楼住着，如发现邻居、对门有什么不对或异常情况，应及时注意，尽力相帮。千万不要互相不理。L.邻居交往不宜时亲时疏。邻居交往贵在前后一致，善始善终。有的人早上和邻居有说有笑，晚上就可能对邻居骂骂咧咧，这种人是典型的浅薄无赖，对这种人可避而远之。和邻居交往，要保持平衡的心态，不要对别人寄予过高的期望，做到宠辱不惊，祸福不乱。M.邻居吵架不宜袖手旁观。邻居吵架，街坊邻居都听得清清楚楚，如果任其吵下去而不去劝阻，于情理不合；而且，事后别人也许会记恨你，关键时候不帮忙解决矛盾；也许还会遭舆论谴责。所以，邻居吵架，邻里之间要及时劝止，千万不要不闻不问，坐山观虎斗，等着看笑话。

### 上班族的“护身符”

A.给领导提意见不宜忽视方式。领导对下属所提意见一般是不愿反对的。有的下属即使领导错了，也不愿及时指出。还有的干脆以错为对，违心拥护，或沉默不表态，静观事态发展。当然也有人好心好意给领导提意见，但太直率，使领导误认为你高傲自大，看不起别人。

这种种对领导提意见所持的态度，无疑都是不正确的。正确的方法是：及时指出来，但应讲究方式。

你可以将反对意见变通成问题提出来，如用归谬法、类比法等，不动声色地让领导明白他的不妥之处。语气应该诚恳、婉转，不要使领导面子上过不去，在众人面前难堪。

B. 同事共事不宜太精明。为人太精明，遇事不愿吃一点亏，把小事算计得滴水不漏，但又想让别人说自己是不错的。这种过于精明的人自认为非常聪明，实际上脱离了群众。

因为太精明的人抱定一个宗旨：凡事有利就上，无利就让。这实际上是一种自私的心理，只不过比其他种自私自利的人表现形式更巧妙一些。但是，群众的眼睛是雪亮的，任何再狡猾、再精明的人的真实面孔，终究会被群众所认识。因此，为人不宜太精明，物极必反。

C. 与同事有隔阂不宜憋在心里。同事长期在一起共事合作，难免会发生分歧和摩擦，有时也会产生误解和隔阂。对这些要及时消除，以免使矛盾发展和恶化。对于误解要及时加以说明和解释。

如果属于自己的过错，就要及时赔礼道歉，求得同事谅解。对于实在想不通的，也不要憋在心里憋气，干脆开诚布公地找同事谈谈，只要态度诚恳和善，相信别人还是能接受你的意见的。

同事之间思想沟通了，互相是可以谅解的，今后仍然可以合作共事。

