

11th Edition
第11版

REACHING
OUT

Interpersonal Effectiveness
and Self-Actualization

再版11次
翻译成20多种语言
全世界几百万人都在使用

交往的艺术

社交智商与沟通力训练

[美] 大卫·约翰逊 (David Johnson) 著 凌春秀 译

国际冲突管理协会和哈佛法学院谈判项目颁发的“杰弗里·鲁宾理论实践奖”得主的倾心之作

11th Edition
第11版

REACHING
OUT

Interpersonal Effectiveness
and Self-Actualization

交往的艺术

社交智商与沟通力训练

[美] 大卫·约翰逊 (David Johnson) 著 凌春秀 译

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

交往的艺术：社交智商与沟通力训练 / (美) 大卫·约翰逊 (David Johnson) 著；凌春秀译. — 北京：人民邮电出版社，2017.5
ISBN 978-7-115-45447-8

I. ①交… II. ①大… ②凌… III. ①人际关系—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第075878号

内容提要

亚里士多德说：“能够长期忍受孤独的，不是野兽，就是神灵。”人，的确不是生而孤独，而是生来就处于各种关系中。所以，如何有效应对这些关系，达到交往的和谐，便决定了一个人的生活质量。

《交往的艺术》一书将社会心理学与实践相结合，循序渐进地阐述了培养、建立、维护、发展和深化良好人际关系的各种方法技巧。本书在讲述基本的技能之外，对于交往中常常会遇到的人际冲突、信任危机、愤怒情绪、交往障碍等都单独成章，其中不只有应对方法与步骤，更厘清了背后的原因，让读者知其然的同时能够知其所以然，而知其所以然是运用技巧的关键所在。阅读本书，可以提高人际效能、达到自我实现。本书在编排上采用“学习—练习—测试—复习”的方式，便于读者学习、理解、实践。

不管你是家长、教师、学生还是上班族，本书都可以帮你在与孩子、父母、亲人、朋友、同事、领导的交往中，更好地突破交往壁垒，增进彼此之间的理解。让打理关系不再是自己的短板！让人际交往成为你生活中快乐的源泉！

◆ 著 【美】大卫·约翰逊 (David Johnson)

译 凌春秀

责任编辑 贾淑艳

执行编辑 柳小红

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市中晟雅豪印务有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：19.5

2017年5月第1版

字数：300千字

2017年5月河北第1次印刷

著作权合同登记号 图字：01-2016-1192号

定 价：65.00元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147 号



我
们
一
起
解
决
问
题

前 言

你想掌握高效的人际交往技巧吗？《交往的艺术》一书为你准备了必需的理论知识和经验总结。就如何建立并维系良好的人际关系这个问题，本书综述了当前盛行的心理学知识，并提供了大量练习，帮助你掌握、提高自己的人际交往技巧。这本书与其说是对各种研究和理论的回顾总结，是一本帮助你掌握技巧的练习用书，不如说是理论与练习的完美结合，是一部集人际交往技巧与经验的大成之作。

本版新增内容

- 对第一章进行了全面修订，增加了三部分内容：一部分是将宠物作为促进社交的手段，一部分是人际交往技巧、风度及礼仪，一部分是网络人际关系。
- 在第二章中，对介绍及探讨乔哈里之窗（Johari Window）的内容做了修订¹。
- 在第四章中，增加了一些具体事例和真实情境，说明沟通的各种类型及定义方法；增加了网络社交媒体的新形式；增加了网络沟通方法的新模式。
- 在第八章中，对冲突解决领域的新变化进行了扩展讨论。
- 对书中所有练习题都进行了修订和完善。
- 整本书对积极心理学给予了更多关注。

致 谢

在本书写作和准备资料的过程中，有很多人向我提供了帮助，在此对他们所有人表示衷心感谢。尤其要对我的妻子琳达·穆赫兰·约翰逊（Linda Mulholland Johnson）

1. 乔哈里之窗，又称乔哈里窗、乔哈里资讯窗等，是关于沟通的技巧和理论，也被称为“自我意识的发现——反馈模型”，中国管理和沟通实务中通常称之为沟通视窗。视窗理论将人际沟通的信息比作一个窗子，它被分为四个区域：公开区、隐藏区、盲区、未知区。这个概念最初由乔·勒夫特（Joe Luft）和哈里·英格汉姆（Harry Ingham）在20世纪50年代提出，故以他俩的名字合并命名。——译者注

致以深深的谢意，在酝酿和撰写这本书的过程中，她给予我重要的支持。我的妹妹伊迪丝·霍鲁贝克（Edythe Holubec）编制了本书的大部分理解测试题，帮助我改进了书中很多内容。在形成自家理论的过程中，我深受那些社会心理学家的影响，在此深表谢意。我的同事们陪着我一起，在实验室里完成了各种类型的实验，对此由衷感谢。

我想感谢德鲁·迪纳维奇（Drew Dernavich）、南希·瓦伦·沃勒（Nancy Valin Waller）以及托马斯·格鲁米特（Thomas Grummett），本书中的所有卡通形象都由他们亲手绘制。

我还要感谢此次版本的审稿人：威尔伯格大学（Wilberforce University）的帕特里克·安亚列维奇（Patrick Anyalewechi）；那慕尔圣母大学（Notre Dame de Namur University）的帕特里克·艾柏（Patrick Arbore）；奥多明尼昂大学（Old Dominion University）的爱德华·诺库格（Edward Neukrug）以及俄亥俄大学（Ohio University）的托马斯·肖斯塔克（Thomas Shostak）。

目 录

第一章 人际交往技巧的重要性 /1

对于儿童和青少年，缺少朋友、缺乏交友能力者，成年后更有可能找不到工作、被组织开除、被社会孤立，也更有可能需要心理健康服务。换句话说，如果早期拥有与他人建立有建设性的、高效的人际关系的能力，就如同为你接种了疫苗，让你在今后的人生中对成年人可能遇到的各种问题免疫。

对于成人而言，任何有意义的工作都需要不止一个人的努力，这一点几乎毫无例外。大部分工作的核心——尤其是那些薪酬更高、更有意思的工作，都是去引导他人、促成其他人的合作，要应对复杂的各方势力和各种影响，在与他人的合作中解决他们的问题。绝大多数被炒鱿鱼的人之所以被炒，就是因为他们的人际交往技巧太差。而人们选择辞职的原因中，最常见的就是他们的老板和上司缺乏人际交往技巧。

人际交往技巧的威力 /1

必要的关系 /2

为何要提高人际交往技巧 /5

人际交往技巧与人际关系 /12

建立关系中的困难 /17

本书告诉我们的内容 /22

社会科学研究在交往技巧中的应用 /24

学习人际交往技巧 /26

接受邀请 /29

理解测试题 A/29

理解测试题 B/30

第二章 适度的自我开放：了解彼此 /37

自我开放让你和他人互相了解，发现共同的目标，并携手实现这些目标。自我开放不但能够开始一段关系并提高关系的质量，还能够验证你对现实的认知，增加你对自己的了解，让你摆脱负面情绪，管理你与他人的互动，帮助你处理压力与不幸，满足你被亲密的人了解并接纳的需要。

正如关系是通过自我开放建立起来的，缺乏自我开放也会让关系恶化。当你忙着隐藏自己的认知和感受时，你对自己内在体验的觉察力就会变得迟钝，表达真实反应的能力也会减弱——即使这种表达是完全安全和恰当的。这样做的结果就可能导致一段关系的终结。

引言 /37

对人坦诚相待、敞开胸怀 /41

自我开放与自我觉察 /46

反馈与自我觉察 /52

自我开放与自我接纳 /55

自我开放与自我表现 /57

理解测试题 A/74

理解测试题 B/75

第三章 建立并维持信任 /79

在人际交往层面，信任感是建立并维持一段互相关心、各有收获的关系的基础。当我们对他人高度信任时，沟通的信息就会更准确、更中肯，也更完整，而且会更愿意分享自己的想法、感受与观点。信任感能够让我们对他人的言辞和行为产生信心，让彼此之间的互动更简单。

对他人的不信任会促使我们去监控他人的行为和可能的动机，将自己的可攻击性降到最低。不信任感会在沟通中制造各种问题，因为当我们和一个不受信任的人互动时，为了保护自己、减少焦虑，可能会被迫隐瞒、回避甚至歪曲某些信息。

引言 /79

建立并维持信任感 /80

建立人际信任 /82

信任他人与令人信任 /83

信任与沟通 /84

摧毁信任 /84

信任破裂后的重建 /85

适度的信任 /86

信任是一种自证预言 /87

信任的个人倾向性 /87

友情中的信任 /88

理解测试题 /88

章节复习 /99

第四章 提升你的沟通技巧 /103

沟通是所有人际关系的基础，通过沟通，我们达成对彼此的某些了解，学会去喜欢、影响、信任彼此，可以对自己有更多了解，明白他人对我们的看法。通过沟通我们学会了如何理解每一个个体，也帮助他人来理解我们。以上所有的目标，都需要有效的人际沟通技巧来达成。

有效表达、积极倾听、高效回应是促进沟通的有效手段，而我们日常的表达、倾听和回应，竟然有如此多的误区，当我们看到一条条戒律我们都已经触碰的时候，就是我们下决心提升和成长的时候。

引言 /103

什么是沟通 /103

有效沟通 VS. 误解 /106

理解测试题 A/109

有效地发送信息 /110

理解测试题 B/112

理解测试题 C/122

提高你的接收技巧 /122

倾听与回应理论 /124

理解测试题 D/126

选择性倾听和回应的理论 /128

理解测试题 E/129

理解测试题 F/130

向提高沟通技巧迈进 /132

网络沟通 /132

章节复习 /134

第五章 说出你的情绪和情感 /137

多年以来我们所受教育的重点都是如何清晰明了地表达自己的观点，而在如何清晰明了地传递情绪和情感这个问题上，相关的教育就显得相对匮乏。而东方人的含蓄，让汉语中表达情绪和情感的词汇少之又少，所以对于中国人来说，想表达情绪是难上加难的。似乎，大多表达都是以愤怒和指责的情形出现，这种对关系破坏性极大的方式更加导致了大家对情绪问题避而不谈。

关系中出现问题并不是因为我们有了情绪，而是因为我们未能有效地沟通表达这种情绪，让其增强彼此关系。当我们压抑、否认、歪曲或掩饰自己的情绪时，或者当我们以一种无效的方式与人沟通时，我们就是在为这段关系制造麻烦。

情感的力量 /137

说你所感 /138

内心世界 /139

理解测试题 A/143

当情绪得不到表达 /144

理解测试题 B/145

用言语表达情绪 /146

理解测试题 C/147

检验你对他人情绪的理解 /152

章节复习 /154

第六章 非言语表达形式 /157

说话的时候，人们很少只靠言语来传递自己想要表达的信息。我们会改变自己的重心、站得离另外一个人近一点或远一点、挥舞手臂或触碰他人、微笑或皱眉、大声说话或轻言细语，或者用其他的非言语行为来强调或澄清我们言辞的意义。我们的每一个动作都在传递信息——坐或站、整理衣服、放好双手、摆弄杯子、闭紧双唇。有意或者无意地，我们不但用非言语行为来强化言语的意义，还用它们来表达我们的情绪、喜好、偏爱等。

有数据显示，在一次普通的谈话中，65%~93%的社交意义都是由非言语信息承载的，在沟通情绪和情感方面，非言语信息比言语信息更有力，但是它们同样也更暧昧不明，更难被准确地解读。所以，让你的言语信息和非言语信息保持一致十分重要。

引言 /157	言语与非言语信息一致的重要性 /161
非言语沟通 /158	地位和权力的非言语表达 /162
非言语沟通的特点 /158	章节复习 /170

第七章 有助于人的倾听和回应 /173

在别人向你倾诉目前让她深感痛苦或特别忧虑的事情时，你要如何倾听、回应才能帮到对方呢？要怎样回答才能既帮助对方解决问题或澄清感情，又有助于你们两人之间建立更亲密的关系呢？

如何回应这些希望与你分担问题与忧虑的人？你若想帮上忙就需要掌握倾听与回应方面的技巧。你能否提供帮助取决于你倾听时的态度和回应时的措辞。

回应他人的问题 /173	可选择的倾听和回应方式 /186
回应中的隐含意图 /179	理解测试题 B/188
理解测试题 A/185	理解型回应的准确措辞 /188
帮助他人解决问题 /186	章节复习 /195

第八章 解决人际冲突 /199

在地球的天气系统中，风暴是很自然且不可避免的一部分。同样，人际关系中的风暴也是生活中很自然且不可避免的一部分。我们常常看到冲突带来的负面影响：冲突会制造愤怒、敌意、痛苦、难受、持久的仇恨甚至暴力；冲突可能最终以诉讼、离婚、战争的方式结束。但是另一方面，冲突也有积极的影响：冲突可以释放愤怒、焦虑、不安全感以及郁结于心就会导致精神和身体疾病的悲伤；冲突可以带来乐趣，置身其中能减轻你的厌倦，给你新的目标，激励你去采取行动，并刺激新的兴趣。

所以，问题不在于冲突，而在于解决冲突的方法。解决冲突首先需要目标 and 关系的重要性做审慎的评估，根据评估结果决定采取什么策略：或退让，或妥协，或逼迫，或安抚，或通过谈判解决。其后根据策略的选取，运用相关技巧，最终合理解决冲突。让冲突建设性的部分发挥最大作用。

冲突的必然性 /199

理解利益冲突 /200

掌握冲突管理策略 /203

理解测试题 /207

谈判解决问题 /207

加油，再试一次 /213

拒绝技巧：这个问题没商量 /214

网络冲突 /214

章节复习 /223

第九章 愤怒、压力及情绪管理 /227

生活中有很多压力性事件，面对压力事件，每个人体都会有应激反应。个体一生中缓慢积累的心理、生理想激反应，会导致应激障碍。如何控制压力，会影响一个人与他人交往的能力，另一方面，与他人的关系质量对于压力的多寡与大小又有决定性影响。所以如何管理好压力，对于个体至关重要。

如果我们表达愤怒的方式不当，就会制造厌恶、挫败感，让他人生出报复的欲望；而当我们把愤怒强行压抑，藏在心里，则往往会让人易怒、抑郁、失眠，引发一些生理问题，如头痛、溃疡。不能建设性地管理愤怒可能导致与爱人疏离、工作表现混乱，甚至出现心血管疾病。认识愤怒并建设性管理愤怒，便于你将自己的注意力锁定在具体的任务上面，构建出更加圆融的人际关系。

压力的本质 /227

通过社会支持系统管理压力 /229

愤怒的本质和作用 /230

理解测试题 /233

建设性管理愤怒的规则 /233

消除生活中不想要的情绪 /244

宽恕 /252

如何应对一个愤怒的人 /253

愤怒与谈判 /256

章节复习 /257

第十章 人际效能的障碍 /261

恐惧、焦虑、害羞、自责、失败、刻板印象与偏见，都源自人际关系，反过来又阻碍着我们展开有效人际交往。若你已经为这些障碍所困，表明你的人际效能已经受到了严重的破坏，亟待修复。

在日常生活工作中，当我们意识到自己所害怕的对象，则我们已经被恐惧所扰；当我们的害怕找不到害怕的具体对象，则是一种焦虑状态。恐惧和焦虑，如果不处理，不只危及人际关系、危及工作生活本身，也会影响身体健康状况。当你被害羞、自责、失败所困，则你的行为就会严重受限，易于产生自责的心理。若你被刻板印象与偏见左右，则对他人的不恰当认识就会横亘在你们的关系中，阻碍关系的进一步深入。

引言 /261

管理恐惧与焦虑 /261

管理害羞 /267

犯错与自我对话 /272

管理失败 /273

减少刻板印象和偏见 /274

克服障碍：保持乐观 /279

章节复习 /279

第十一章 结语 /283

本书的 10 套人际交往技巧是开始、建立并维系高效、真挚、可靠的人际关系的核心。但是正如歌德所说：“光有了解是不够的，我们必须应用；光有意愿是不够的，我们还必须行动。”熟练掌握这些技巧，需要你的一生去实践。

亚里士多德也说过，对于那些必须先学习才会做的事情，我们通常是边做边学。人际交往技巧，不是先天具有，也不会需要在需要的时候奇迹般出现。跟所有的技能一样，你必须边学边练。在每一天、每一次的互动中，在每一段关系里，你都可以——或者说应该——不断提高自己的人际交往技巧。

人际交往技巧的重要性 /283

人际效能、自我实现及交往技巧 /285

展望 /290

人际交往技巧总结 /291

附录一 单向沟通与双向沟通 /296

附录二 确定回应的目的 /297

附录三 理解型反应的准确措辞 /298

附录四 应对挑衅的自我告诫 /299

第一章

人际交往技巧的重要性

人际交往技巧的威力

1415年10月25日，圣克里斯宾节，英法两国爆发了阿金库尔战役。在这场战役中，法军人数是英军人数的5倍；法军士兵士气高昂、精力充沛，英军士兵饥寒交迫、精疲力竭。英军获胜的机会极其渺茫。在这场战役开始前，英国国王亨利五世向自己的军队发表战前演讲，给了他们选择后退的机会：

无胆一战之辈，
尽可自去；予尔通行文书，
赠尔回乡程仪；
惧与袍泽同死者，
吾等亦无意与之并肩矣；
此乃克里斯宾之盛宴日。

亨利五世向士兵们描绘了一幅未来的画面：当他们年老时，可以骄傲地指着身上的伤疤，告诉人们自己曾经参与了怎样的一场伟大战役。他通过这种方式鼓舞了军队的士气。

自此日始，至天地终，
我辈将为世所铭记——
吾等虽寥寥数人，然何其有幸，情同手足；
今日与吾浴血共战者，
皆吾之亲兄弟；
无论尔等昔日之贵贱，
今日之举，堪为绅士矣！
英豪贵之族，今高床暖枕，
尔后必嗟悔无及；

或有言及圣克里斯宾节之战者，
彼辈唯惭羞满面，不敢称丈夫耳！

——威廉·莎士比亚《亨利五世》

此战不仅让英国大获全胜，还让亨利五世同时成为了法国国王。正是亨利国王的人际交往技巧（他在沟通、表达想法和情感、争取信任、激发斗志等方面的能力）让英军的士气空前高涨，漂亮地赢了这一仗。人际交往技巧的巨大威力，由此可见一斑。

必要的关系

朋友就是
可以倾泻胸中所有的人，
无论这些内容
是稻谷还是糟糠，
他都会用温柔的双手
接纳并筛选，
留下有价值的，
怜悯地吹走
那些无用的。

——阿拉伯谚语

我们不是生而孤独，而是为各种关系而生。从本质上讲，我们并非一道孤独光芒中那上千个各自闪烁的光点，而是归属于一片更大光明中的一部分。活着就是去接触他人。在生活中，我们最重要的（往往却是最被低估的）活动就是去开始、发展并维持一段段真挚、可靠的关系。从出生伊始，到死亡为止，关系是我们生活的核心所在。我们在关系中孕育，在关系中出生，在关系中生活。我们要依赖他人获得生命；依赖他人度过动物界最长的发展期；终生都要依赖他人获得食物和栖身之所、获得帮助以及舒适的生活条件；依赖他人学会必需的生存技能；还要依赖他人获得乐趣、兴奋、安慰、爱、支持以及满足。我们和他人的关系是人生其他成分赖以存在的背景。

你所拥有的关系的质量，可以决定在你心目中生活有多少意义、自己有多么快乐、人生又有多么令你满意。所谓“有意义的存在”（meaningful existence），就是相信一个人的人生是有目的、有价值的。人生就是不断地追寻，寻找每日生存所需的面包，也寻求自身每日存在的意义——而这个意义的主要决定因素就是他人。在一次调

查中，我们向以全国为总体的样本人群询问，“是什么让你的生活有意义？”几乎所有人的回答都提到了朋友、父母、手足、配偶、爱人、子女以及被他人爱和需要的感觉。当询问同样的人群，“是什么让你的生活幸福？”最常见的回答是“亲密关系”。在多项全国性调查中，大部分被调查者认为，幸福的婚姻、美好的家庭、亲密的朋友对生活非常重要。工作、居所、信仰以及经济保障次之。幸福感能促使人们去追求重要的目标，有助于建立重要的社会关系，也能扩展我们的注意力范围，让我们更有能力去处理环境中出现的各种新观念和新刺激，还能让我们的身心更健康。幸福感还能减少罹患多种心理障碍（如焦虑和抑郁）和身体疾病（如冠心病）的风险。当人们感到幸福的时候，往往会产生更多的积极影响，消极影响则相对减少，对生活的满意度也会更高。幸福感似乎也能让我们身心健康。关于如何产生幸福感，这个世界没有灵丹妙药，不过所有的研究都显示，某种令人满意的、紧密的、个人的亲密关系是幸福感的必备要素。最后，人际关系的质量不但对你当前的生活质量至关重要，对你未来生活的质量也影响深远。没有朋友的青少年在成年后更有可能失业、好斗，更有可能具有较差的心理健康状态。缺少朋友、缺乏交友能力的儿童和青少年成年后更有可能找不到工作、被军队开除、被社会孤立，并且更有可能需要心理健康服务。换句话说，如果早期拥有与他人建立有建设性的高效的人际关系的能力，就如同为你接种了疫苗，让你在今后的人生中对成年人可能遇到的各种问题免疫。

一段关系是顺利开始并一直持续，还是不得不中途夭折，很大程度上取决于我们的人际交往技巧。如果连最基本的人际交往技巧都没学会，那些对幸福、有意义的人生来说必不可少的人际关系，可能就会在你的生命里缺席。为了改善人际关系的质量和数量，我们必须提高自己的人际交往技巧。我们这本书的目的，就是向你提供更多的机会，增加你对人际交往技巧的理解，明白它为何在建立并维持有建设性的人际关系过程中如此重要；帮助你提高交往能力，学会根据不同形势、面对不同个体运用合适的技巧。

在这一章中，我们将介绍在与他人接触并创造圆满人际关系的过程中所需的具体人际交往技巧（参见图 1-1）：

1. 发展顺利、成功圆满的人生必需的人际交往技巧。
2. 熟练掌握人际交往技巧的多种好处。
3. 建设性人际关系的价值。
4. 建立人际关系过程中的困难及失败后的苦果。
5. 如何掌握人际交往技巧。