

社区
生活



社区交际与活动

林昱◎编著



社区生活

社区交际与活动

林 昱 编著

上海科学技术文献出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社区交际与活动 / 林昱编著. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5439-5630-8

I . ①社… II . ①林… III . ①社区—人际关系学—通俗读物 IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 280807 号

责任编辑: 张 树

封面设计: 钱 祯

社区交际与活动

林 昱 编著

*

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市长乐路 746 号 邮政编码 200040)

全国新华书店经销

常熟市文化印刷有限公司印刷

*

开本 650×900 1/16 印张 16 字数 198 000
2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5439-5630-8

定价: 25.00 元

<http://www.sstlp.com>

contents >>

目 录

第一章 建立社区和谐人际交往关系	/1
第一节 中国邻里交往关系现状	/2
ℓ 社区聊天守则	/5
第二节 社区人际关系的意义	/6
ℓ 学会对他人说“不”	/10
第三节 社区人际关系要求	/12
ℓ 从一个人的口头禅中了解他人个性	/16
第四节 人际沟通类型	/18
ℓ 察言观色:人际交往中非言语信号的意义	/21
第五节 社区人际沟通最常见障碍与沟通原则	/23
ℓ 从握手方法看他人个性	/26
第二章 社区交际技巧	/28
第一节 最初的四分钟	/28
ℓ 怎样的姿态是开放性的?	/32
第二节 学会建立自己的“人情账户”	/32
ℓ 怎样的姿态是防卫性的?	/35

第三节 说话的艺术 /37

ℓ 怎样的姿态显示评估? /41

第四节 搭讪的艺术 /42

ℓ 怎样的姿态是表达怀疑和秘密的行为? /45

第五节 赞美的艺术 /46

ℓ 备战姿态 /50

第六节 留下良好第一印象 /51

ℓ 怎样的姿态是寻求信心的? /53

第七节 学会积极地倾听 /54

ℓ 怎样的姿态是表示合作的? /57

第八节 恰当的自我表露 /58

ℓ 怎样的姿态表示挫折的姿态? /62

第九节 善于处理冲突,避免争论 /64

ℓ 怎样的姿态是传达信心的? /69

第三章 良好的人际交往心态 /72

第一节 宽容的心态 /72

ℓ 怎样的姿势表示紧张? /77

第二节 感恩的心态 /78

ℓ 怎样的姿态是表示自制的? /82

第三节 悦纳自我的心态 /83

ℓ 怎样的姿态是表示厌烦的? /86

第四节 幽默的心态 /86

ℓ 怎样的姿态是表示接受的? /91

第四章 社区活动场所交际方案 /93

第一节 儿童游戏场 /93

ℓ 怎样的姿态表示期待? /110

第二节 健身中心 /110

ℓ 介绍礼节 /122

第三节 老年活动中心 /123

ℓ 谈话禁忌 /140

第四节 社区图书馆 /140

ℓ 人和人的恰当距离 /145

第五节 社区交际礼仪须知 /146

ℓ 发问的技巧 /153

第五章 社区活动 /156

第一节 社区活动策划 /156

ℓ 灵活转换话题 /169

第二节 活动设计案例:认识社区 /170

ℓ 如何交到好朋友? /173

附一:社区交际礼仪 /175

1. 社区交际与活动文明礼仪 /175

2. 社区文明礼仪培训 /181

3. 社区文明礼仪知识竞赛题库 /185

附二：交际、处事能力测试 / 210

1. 人际相处能力的测查 / 210
2. 你自我悦纳吗？ / 212
3. 社会交往能力的检测方法 / 213
4. 人缘关系 / 215
5. 是否合群 / 216
6. 人际关系 / 217
7. 你的交往倾向于哪一类？ / 218
8. 发掘好友 / 220
9. 取悦潜能 / 223
10. 好相处吗 / 223
11. 关系和谐 / 224
12. 个性测查 / 225
13. 你的交际能力测试 / 227
14. 为人处世你该注意啥 / 228
15. 你对谁总是笑脸相迎 / 231
16. 人际交往协调能力鉴定 / 233
17. 测试你人际关系圆滑度 / 237
18. 你的社交障碍是什么？ / 240
19. 测测你的说话技巧 / 242
20. 你是交际高手吗 / 245

主要参考书目 / 247

第一章 建立社区和谐人际交往关系

世界卫生组织于1974年集合社区卫生护理界的专家,共同界定适用于社区卫生作用的社区(community)定义:“社区是指一固定的地理区域范围内的社会团体,其成员有着共同的兴趣,彼此认识且互相来往,行使社会功能,创造社会规范,形成特有的价值体系和社会福利事业。每个成员均经由家庭、近邻、社区而融入更大的社区。”由此可见,形成社区的四个要素包括:

人民:社区由人所组成。不论何种类型之社区,因人聚集与互动,方能满足彼此的需求。但人数多少才能形成一个社区,目前并无定论。社区太大、人数过多,将使彼此互动困难;但人数太少就不一定可能形成利益互惠与生活维持的团体。

地方或地理疆界:以地理的范围来界定社区的大小疆界是一般人最能接受的对社区的定义。但是,并非所有的社区都有明确的地理划分。

社会互动:社区内居民由于生活所需彼此产生互动,特别是互赖与竞争关系。如社区居民的食、衣、住、行、育、乐皆需与他人共同完成。因此,相关的经济、交通、娱乐等系统即因此而形成。社区经由不同的社会系统发挥功能,满足居民生活必需,建立社区规范。

社区认同:社区居民习惯以社区的名义与其他社区的居民

沟通,并在自己的社区内互动。同时社区居民形成一种社区防卫系统,居民产生明确“归属感”及“社区情结”。

综上所述,社区通常指以一定地理区域为基础的社会群体。

人际交往,则是一个古老而年轻的概念。说它古老,是因为自人类产生之日起,人们就开始感知它的存在。一个古代阿拉伯哲人就曾经形象地描述过交往的重要性。他说一个不会交往的人,犹如陆地上的船,永远不会漂流到人生的大海中去。说它年轻,是因为随着社会的文明和进步,人们对人际交往的要求越来越高,科学文化的发展,又使科学地研究人际交往成为可能。

一般人际交往的活动范围包括亲情,以血缘或姻缘为基础的交往;爱情,以繁衍需要为基础的交往;友情,以精神需要为基础的交往;同情,以职业需要为基础的交往;公情,以公共需要为基础的交往。

中国古代讲求夫妇、父子、兄弟、君臣、朋友五伦,所谓五伦之外无人情。父子有亲,君臣有义,夫妇有别,兄弟有悌,朋友有信,陌路有交。

人际交往不仅是维护和发展人与人之间的纽带,而且也是形成社会舆论、时尚、风气等社会心理的前提,同时也是个体心理正常发展的基础和必要条件。正是由于人们不断地进行人际交往,传播社会思想,吸收有关信息,才使个体心理由低级向高级发展。简单地说,人际交往的定义是人们在社会活动中,运用语言符号系统和非语言符号系统相互之间交流信息和沟通感情的过程。

■ 第一节 中国邻里交往关系现状

数据调查表明:

55.5%的市民不知道邻居户主的工作单位;

42%的市民不知道邻居户主的名字;

33.3%的市民不知道邻居家庭有几口人；

10%的市民根本就不认识自己的邻居。

在这样的人际交往缺乏的社区里，居民对社区的认同感也会降低，从而导致社区内联系的减弱，居民缺乏安全感与归属感。

伴随时代的发展，城市化水平的提高，曾经人类仅仅为遮风避雨、抵御外界侵害而聚居在一起的茅草屋群，则逐渐演变成一个个环境优美，居住宽松舒适的现代化居住区。现代社会的急剧变化，从根本上改变了都市传统邻里关系。

在早期居住环境中，室内交往空间随着人们的居住行为和交往行为发展起来，北京传统民居中的四合院、福建的土楼以及我国特有的里弄街巷弥漫的浓郁人情味，就很好地体现了交往空间中的人居文明。这些交往空间的出现，不仅维持了居民正常的生活机能，还满足了人在无意识中的社会需求。

古代西方公共建筑中的神庙、殿堂、广场等满足人们集会、祭祀、观演、庆典和商贸需求的大型空间，也作为室内交往空间的初级形式出现，迎合了不同时期不同民众的交往需求。

这些早期的交往空间随着文化、种族以及个人状况等因素的不同和人类社会同步发展，满足了个体在不同时期和不同社会环境下的公共需求，使交往行为由社会心理学中所谓的小群生态，即三五成群、三三两两的交流沟通，逐渐发展成城市意向中的活动体系，为文明的发展与流通大开方便之门，也为人们在社会交往范围内的成功奠定了基础。

但当人们的生活越来越好，环境越来越美时，似乎也渐渐远离了彼此。人们被包裹在钢筋混凝土的外衣下，用一面面墙把自己隔离起来。原始时期一起打猎一起战斗一起分享邻里逐渐演变成了“老死不相往

来”，人们都在疑惑，为什么居住条件越来越好，而我们越来越孤独。大家同住一个小区，甚至同一个单元，门对门但彼此却成了“最熟悉的陌生人”。近来，由于淡漠的邻里关系所带来的种种社会问题，使得人们不得不重新审视邻里关系。

如果没有一定的、健康的户外活动，最低程度的接触就不会出现。介于个人活动与群体活动之间的各种形式也会销声匿迹。孤独与交际之间的界限变得更加明确。人们要么老死不相往来，要么只是在不得已时才有所接触。

户外活动使人与人之间走得更近，因为大家即使不是直接的同事也是同一个系统里面的。但福利分房的时期结束后，伴随着商品房的发展，新建居住区的人口则来自各行各业，人员组成混杂，住户彼此间的陌生，加之这些居住区多以集合住宅为主。

集合住宅的特性就是密度大、住户多，尤其高层住宅，比多层密度大，拥挤情况严重，则大多数人选择了回避社会交往。另一方面，高层住宅的形式使居民地面活动的内容、方式、时间与机会都较多层住宅少得多，于是居民的隔离感就更加明显。

而在国外，社区之间又是怎样鼓励居民交往的呢？

主要指导思想有两点：一、共享思想；二、共同参与思想。

比如，每幢住宅由六户人家组成，每户都有完备的住宅空间，另外六家又共同拥有一间大的活动室和厨房。这一方法有助于在确保私密性的基础上，使人们共享一些公共空间和公共设施，以方便住户间的交往。此外，大家共同享用一个大的社区公共屋，公共屋内设置了餐厅、厨房、储藏室、壁炉室和电脑房等，人们在这里可以从事很多日常活动，共享很多设施。同时在社区室外开辟果园和农田，鼓励人们亲手耕作，这样在劳作的过程中增加了人与人之间的交往。

丹麦的“太阳与风”社区则强调共同参与。该社区的建设一开始就由居民自发讨论商议,在以后的规划和设计以及入住后的管理中,居民也始终参与。这样自始至终的参与使邻里之间交往亲密,令整个社区富有人情味。

社区活动的功能设置如今大致包括儿童游戏(儿童室外游戏场);健身(成年人体育健身活动中心和交流空间);老年活动中心(老年人活动场地);棋牌室;住区公共活动场地;共享的果园、菜园、花园;住区餐厅等。当人们有兴趣进行各种活动时,就能在活动中接触,引发各种有益的交往,逐渐令人们形成社区感。

一个社区不是简单地为人们创造一个聚居的环境和空间,而是要为人们提供一个物质的和精神的理想家园。掌握社区和谐人际关系技巧,就能创建良好的人与人和人与环境的对话交流机制,真正实现居住和谐和整个社区和谐。

社区聊天守则

1. 与时俱进,跟上时事:可以聊当下发生的新闻、(流行的)运动、社区或者政治(政治话题要避免选择很有争议的内容,那样也许会引发太过激烈的辩论)。

2. 适度的赞扬对方的衣服或者小装饰品:可以问对方是哪儿买的,为什么买呀之类的。你和不熟悉的人聊天,一定要善于观察。

3. 善于倾听:在聊天时,要时刻表现出对对方话题的关注和兴趣。举个例子吧,如果对方说“它们简直太棒了”,你就接着问“为什么?”或者问“到哪儿才能尝试一下这些很棒的东西……”如果对方说很累,同样的就“累”这个话题发挥下去。请记住,成功的闲聊和建立好的关系其实很简单,没你想的那么遥不可及。

4. 和对方分享你的经历:可以分享生活中的一些琐碎小事,例如丢

了钥匙,捡到了10元钱,又或者是最近发现一个很好的新餐馆,或新CD之类的事情……

5. 问对方近期看了什么电影或读了什么书:也许你听到这个问题的瞬间,觉得对方很做作,可接下来关于书的话题却会让你们俩都意犹未尽,十分开心。所以,闲聊,也需要尝试更多新的话题。

6. 一起聊聊电视吧:和对方分享你最喜欢的电视节目,谈论一些流行的文化也是既轻松又有趣的话题。

7. 聊聊以前你们聊过的事:问问对方的儿子是不是还病着?海南岛假日是怎么过的?如果你的记性够好,那么也可以让聊天变得更简单。

8. 问些开放性的问题:例如,“你好吗?”就是一个闭合性问题,这个问题不可能让对方有机会说更多的内容。但是如果你将问题设置成开放性的就有效得多,如“你的____到底怎么了?”;“你(____可以是工作相关,家庭问题,理财投资等等)处理得怎么样了?”记住,任何事情都可以成为潜在的话题。你甚至可以告诉对方你不太擅长与人闲聊,你也可以问问对方是怎么能做得这么好的呢?

9. 放松:享受聊天的过程,每个人都是很有趣的个体。如果你综合以上的小贴士,并充满兴趣的与别人聊天,那么你离成功已经不远了。

10. 顺其自然:如果你们的对话感觉像是硬要把钢琴推到山顶那么艰难,那么也许是时候进行新的话题,或者就稍微停一停,暂时什么都别说了。毕竟你不可能和每个人都聊得那么顺畅和开心。

■ 第二节 社区人际关系的意义

人际关系发展的两大基本原则是情感原则:满足需要的对象物——交往对象本身,如家庭、夫妻、恋人;理智原则:满足需要的对象物——交往对象以外利益,如朋友、同事、路人、邻居。

社区人际关系的定义是,社区成员为了满足公共需要,通过交往和相互作用而形成的社区成员之间的直接的心理关系。其中,公共交往是社区人际关系形成、发展的基础;公共需要是社区人际关系的动力。发展变化取决于双方需要的满足程度,好感和信任则是社区人际关系的纽带。

社区人际关系分为四个心理层次:

1. 认识相熟关系:即居民相互之间有印象;
2. 从生理角度了解,比如知道对方的长相外貌、衣着;
3. 从社会性角度了解,比如知道对方的家庭关系、职业、社会背景;
4. 从精神角度了解,比如知道对方的思想、情感、精神世界。

心理层次决定关系性质:从善意对视、相互招呼到礼节互换、社区参与;再到行为互助关系,即居民之间有满足需要的互动行为,相互帮助,相互帮忙救急解难。最后产生情感依赖关系,即居民之间在互不见面时,也能互相记挂,并有互相依归的共同体认。对方所带来的物质、精神和活动能满足自己的需要,产生积极体验。

社区人际关系的社会意义是——和谐社会的基础。

“和谐”为“和而不同”、“致中和”,城市社区居民在保持自己的生活个性与自由空间的同时,又能够在一定地域内,保持感情互动和交流,担负共同的责任,形成共同的文化意识,这正是城市社区人际关系的理想境界。孟子说:“天时不如地利,地利不如人和。”我国城市社区和谐的人际关系并不是一般的“人和”,而是在“天时”与“地利”基础上的“人和”。所谓天时,就是我国城市的市场化发展、社区发展都处在方兴未艾、大展宏图的有利时机;“地利”,就是城市现代化的加速进展所带来的社区环境的优化,在这种特定的时空条件下,“人和”有着独特的内涵,已经不是传统的“和为贵”所能容纳的了。

社区人际关系的个体意义是——有效整合资源,满足公共需要。

人离开社会是不能独立存在的。生活在一个社会群体之中的个体，总会与社会产生广泛的接触，同他人建立各种各样的联系，产生人际关系。社区人际关系是成人的基础之一。好人的本质是一切良好社会关系的总和。人具有社会性，要求人进行交往。生活成功需要社区其他成员支持，机会导致成功，成功带来更多机会。反之，没有机会就难以成功，不成功便更没有机会。如果人际关系良好，就会赢得各方面的支持，得到别人提供的各种机会。机会来源于他人，生活要素来源于他人，他人本来就是资源。

案例：

几乎每一个到某小区租房子的人都会找于小姐帮忙，为什么呢？原因就在于于小姐和大门口的警卫关系搞得特别好。

大门口的警卫等于是小区的一扇窗口，每次有人要租房子，第一个就是问他们：“这里有没有人要出租房子？价钱多少？”

只要有人向这些警卫问询一些消息，警卫每一次的回答都是：“你去问问那个住在八楼的于小姐，她有很多信息，你就不需要再去找其他中介了！”结果那位于小姐在大楼里住了18年，靠做出租房屋的中介就赚了多少钱。

为什么警卫会对于小姐这么好呢？因为在这之前，每一天从大门经过的时候，于小姐总是向他们打招呼，把这些警卫当成自己的朋友，不但逢年过节送红包，平常有好吃的，也记得拿出来与他们分享，这些都是出自内心的感谢以及报恩。这些警卫们自然对于小姐心存感激，自然愿意帮于小姐的忙了。

于小姐就是利用和这些警卫的良好关系，使自己十几年来一直从出租房屋中不断地得到发展。

谁都不会相信顺手送一盒饼给警卫,利用警卫的关系就会赚进很多钱。于小姐的做法告诉我们:办事的关键并不在于你多么聪明、懂得算计,这些都是次要的。而最重要的是,如何建立关系和利用关系。

社区人际关系的心理意义是——社区成员心理健康的保障,是心理健康的标志。

人的各种需要以及对需要满足的追求是人健康的标识,而人际交往是取得和满足各层次需要不可替代的环节。

实际上,随着社会的发展,人们生活节奏的加快,这种心理功能愈发显得重要,仅对个体而言,通过交往可以给个体安全感,增强人与人之间的亲密感。人都有归属的需要,人与人通过交往诉说个人的喜怒哀乐,增进思想感情。例如,长期关押在单人牢房的囚犯,对他们的心理损害是极其严重的。由于交往的权利被剥夺而导致精神失常的事例并不鲜见。在现实生活中,由于种种原因导致社会交往出现故障而产生的心理障碍(或疾病)并不少见。据统计,仅上海市就有约30万人需要心理咨询与辅导,有的严重者还需要专业的心理治疗。

著名心理卫生学家丁瓚说过,人类的心理适应最主要的就是对人际关系的适应,所以人类的心理病态主要是由于人际关系的失调而引发的。

人际关系一旦建立,就会对人的行为产生各种各样的影响。心理学家的大量研究和人们的生活实践都已经证明,正常的人际交往和良好的人际关系是人们保持心理健康、身体健康和体验生活幸福的必要前提。

社区人际交往是社会信息的重要来源,它能避免焦虑,消除不确定性;释放心理压力,宣泄不良情绪、转移和遗忘,放下不快,心理矛盾得到缓解;人际承认是个体自我判断的基本依据;形成自信心,找到人际参照

点,人际支持是社会支持的直接途径;精神充实,心情舒畅,获得人际支援,有所依托。

心理上的疾病往往是由紧张引起的。人们紧张产生的原因有很多,如与家人的争吵、与同事的摩擦、经济问题、子女教育问题,等等。研究表明,社会支持可以减少或防止心理紧张所造成的心理问题,而社会支持与心理健康之间的联系是由于人际关系对心理健康发生了作用。没有足够社会支持的人会感到孤独,这是由于他们没有更多的社会联系,感到孤立无援,或是因在人际交往过程中得不到足够的自我暴露的机会所致。紧张还会对身体健康产生消极影响,因为它会干扰人体的免疫系统。因而,和谐亲密的人际关系有利于身体健康。

此外,在日常生活中,有些人往往认为,人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位基础上的。实际上,对于人生的幸福来说,所有这些方面,都远不如健康的交往与良好的人际关系重要。心理学家曾经就“什么使你的生活富有意义”这个问题进行过广泛的调查,结果几乎所有人都回答亲密的人际关系是最首要的。自己的生活是否幸福,取决于自己同生活中其他人的关系是否良好。如果与别人有深刻的情感联系,那就会感到生活幸福且富有意义,反之,则会感到生活缺乏目标、没动力、不幸福。

对社会人而言,和谐的人际关系对身心健康、生活幸福和顺利开展工作都具有重要意义。

学会对他人说“不”

说“不”之前,首先应该进行认知方面的调整,平等和互益是人际交往的重要原则。如果交际双方的交往不能遵循这些原则,或者双方在遵循原则方面是不对等的,那么双方的关系必定不能长久。不要以为吃亏的一方对另一方的一味容忍、退让更有助于双方关系的维持,恰恰相反,容