

社交技巧

主編 耘夫



中國國際廣播出版社

社 交 技 巧

主 编：耘 夫

副主编：吴爱明 徐之明

撰稿人：（以姓氏笔画为序）

丁琴海 史彤彪 闵丽男 杨建英

李长春 吴爱明 易木红 倪建田

徐之明 彭 豫

中国国际广播出版社

社交技巧
耘夫主编

中国国际广播出版社出版发行

(北京复兴门外广播电影电视部内)

三河科教印刷厂印刷

新华书店经销

开本787×1092 1/32 350千字 16.75印张

1991年1月第1版 1991年1月北京第1次印刷

印数：1—13000册

ISBN 7-80035-621 -3 /C·38

定价：6.50元



目 录

第一章 绪论.....	(1)
一、人的社会角色与社交.....	(1)
二、社会交往的形态技巧.....	(29)
(一)言语交往的技巧.....	(30)
(二)非言语交往的技巧.....	(59)
第二章 社交能力.....	(87)
一、社交能力的构成.....	(87)
二、社交能力的自测.....	(116)
三、社交能力的培养.....	(144)
第三章 不同目的的社交技巧.....	(173)
一、求职技巧.....	(173)
二、恋爱技巧.....	(188)
三、推销技巧.....	(200)
四、采访技巧.....	(218)
五、谈判技巧.....	(232)
第四章 不同社交对象的社交技巧.....	(247)
一、社交圈与社交对象分类.....	(247)
二、自然形成的社交对象的社交技巧.....	(255)
三、人为经营的社交圈的社交技巧.....	(305)
第五章 异己条件下的社交技巧.....	(323)
一、与不同性格者的社交技巧.....	(323)

二、与不同年龄者的社交技巧.....	(336)
三、与异性交往的技巧.....	(345)
四、与不同地位者交往的技巧.....	(360)
五、与不同品质者交往的技巧.....	(371)
第六章 谋求不同结果的社交技巧.....	(377)
一、社会交往中的互利及技巧.....	(377)
二、社会交往中的互损及互损方式.....	(393)
三、社会交往中的利他行为及技巧.....	(401)
四、社会交往中的利己行为及方式.....	(407)
第七章 不同场合下的社交技巧.....	(413)
一、邂逅情况下的社交技巧.....	(413)
二、各种聚会情况下的社交技巧.....	(431)
三、喜庆场合下的社交技巧.....	(445)
四、不幸场合下的社交技巧.....	(448)
五、拜访场合下的社交技巧.....	(452)
第八章 非常情况下的社交技巧.....	(458)
一、失意情形下的社交.....	(458)
二、欺骗性社交面面观.....	(483)

第一章 绪 论

一、人的社会角色与社交

一个人，从哇哇坠地的人类动物转变成一个社会的人，要经历复杂的社会化的过程：既要发现那些能被接受的行为方式，还要学习社会角色，这些角色可能包括女儿或儿子，姐妹或兄弟，教师或学生，领导或雇员，丈夫或妻子，父亲或母亲。甚至到了老年时期，角色的学习也并未完结，即人还得学习怎样做一个退休干部或退休工人，鳏寡老人或爷爷奶奶。一系列的社会化过程使人成为一个社会的人，而这一切都离不开社会交往。正如马克思所说：“人们之间的交往是一切社会心理现象的基础和根源。”

所谓社会交往，其实就是人与人之间的相互作用，是以人为对象的一种活动方式。共同活动的双方以及其他的人都可成为交往活动的对象。社会交往的内容是人的思想、观点、兴趣、情感和态度的相互交流，目的是沟通、协调和建立一定的人际关系。

人的社会交往，可以说是个体能够适应环境、适应社会生活，担当社会角色，形成丰富健全的个性的基本途径。离开了正常的社会交往，人的心理就无法发生和发展。

《美国社会学杂志》上曾经报导过两个在与世隔绝的情况下长大的孩子：安娜和伊莎贝拉。安娜是一个私生子，被她母亲藏在一间屋子里。当她六岁半被人找到时，还不会走

路、说话，不能自己进食和洗漱。她没有情感，对人冷漠。她被发现后，人们把她送到一个呆滞少年教养所，后来又送到一个收养孤儿的家庭。她逐渐学会了照料自己，到她十一岁死的那年已经学会说话了。

伊莎贝拉也是个私生子，被她的聋哑母亲藏了起来。虽然伊莎贝拉不会说话，但她和母亲互相用手势来交流。和安娜一样，她也是在六岁半时被发现。人们发现她的当时，都说她的行为就象“野生动物”。不管怎样，她还是和安娜不同，收养她的人们对她进行了耐心细致的训练。几年以后，伊莎贝拉终于达到和她同龄儿童一样的正常发育水平。

当然，象这样在与外界隔绝的情况下长大的孩子是少见的。但是，她们的经历从某种角度说明，一个人发展成为一个社会的人是要经过社会化的。对孩子的抚养、教育，以及孩子学习社会角色、树立文化价值观，都是这个社会化过程的组成部分。

社会化是一个人获得个性和学习社会或群体的各种习惯的过程。一个人从一个新生儿成为一个社会的有机成员，要经过许多年的社会化过程。而社会交往，可以说是社会化过程的一个重要手段。就社会而言，没有人的交往，就不成其为社会。社会是人群的组合。正如荀子所说：“人生不能无群”，他还说：“人，力不若牛，走不若马，而牛马为用何也？曰，人能群，彼不能群也。”正是社会交往，使人有了主宰自然、统率万物的力量。

社会交往是人类社会在改造自然界中协作的产物。个人，在永恒的大自然面前是无力的，而集体的力量却很强大。正是通过社会交往，使单独的、孤立无援的个体，结成为一个很强大的集体，来共同征服自然、改造自然。马克思曾经

描述过这种关系的形成。他说：“人们在生产中不仅仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动，便不能进行生产。为了进行生产，人们便发生一定的联系和关系；只有在这些社会联系和社会关系的范围内，才会有他们对自然界的联系，才会有生产。”在人的生产关系中，不仅个人与个人交往，而且是作为社会成员的个体与群体、群体与群体的交往，使社会成员自然地发生相互联络和协作。

社会交往，不只是协调人际间的生产关系，它在日常生活中更重要的是协调人际间的亲密关系。人们通过交往建立起最基本的人际关系，而随着交往频度和深度的增加，人际间的亲密关系也得到发展。彼此交往和共同活动能促进人际吸引和友谊深化。现代青年的心理特点，更希望通过自己的社会交往，结识异性朋友，找到与自己情投意合的情侣。有一位女青年就很重视人与人之间相识相交的境遇，她总说人与人相识是一种缘分，因而应该珍惜。有一次，在参加一位同学的婚礼时，她恰巧和一位陌生的男子坐在同一席上。她看着新郎新娘甜蜜幸福的样子，不禁感慨地说：“人与人之间的相会实在是件奇妙的事。今天，我们大家欢聚一堂，举杯同贺，但席终人散之后，我们又有多少人再度重逢呢？就在各位来宾相见不相识匆匆而过的情况下，我们的新娘和新郎却能彼此相依为命共同生活在一个屋檐下，将度过幸福的一生，这说明他们之间的缘分非同小可。我希望各位，特别是希望我们的新郎新娘珍惜这个缘分，好好相处，友谊地久天长……”她的这席话引起了邻座那位陌生男子深深的共鸣，他留下了电话号码和住址，邀请她去玩，经过交往的逐渐发展，这一对原来互不相识的人也终成眷属。社会交往的

好处由此可见一斑。

实际上社会交往的作用是非常广泛的，它有许多功能。首先，它能沟通信息。据科学家调查，一个人一天除了睡眠8小时外，其余时间的70%要花在人际间的各种直接或间接的沟通上。一般的沟通中，9%以书面写作形式进行，16%以阅读形式进行，其余75%，则分别以听和说的交流方式沟通。当然，这种时间分配不是绝对的，而是因人因事而异。但至少能说明人们之间的社会交往是沟通的最基本形式。

一个人，直接从书本上学得的知识毕竟有限，学海无涯，即使是一个人才高八斗，学富五车，可就知识的长河来说，不过是沧海一粟。要想在现代社会获得更多的信息，社会交往，是不可缺少的。较之其它信息交流手段或途径，社会交往所传递的信息形式更为生动，给人的印象更为深刻，更具有启发性。我们大家都知道美国的硅谷，那是美国科技人才高度密集的地方，科学发达。据说那儿的科学家在每个星期总有几次就餐的时候碰在一起，他们在一起高谈阔论，有的科学家就是从这种高谈阔论中获得启发的。当代著名科学家普赖斯就认为，在那些激励每位科学家并作为使其研究成为可能的情报来源中，80%左右，是通过非正式渠道从其他研究员那里得来的。所谓非正式渠道，就是指这些资料未经正式报道，而且通过代表会议、讨论会、预印本或者通过现在被称为“无形的集体”的其他一些场合和手段得到的。生活中确实不乏这样的情形：有的问题，自己长期冥思苦想，百般求索，但却得不到答案，而在与人的偶然交谈中，却可能突然得到启示，产生灵感，从而找到问题的突破口。为什么会这样呢？这主要是因为社会交往常常是思想交换的过程。萧伯纳曾经很形象地比喻过：如果你有一个苹果，我有一个苹

果，彼此交换，每人也还只有一个苹果；如果你有一种思想，我有一种思想，彼此交换，我们每个人就有了两种思想，甚至多于两种思想。社会交往比之于从书本上获得信息具有更迅速、更广泛的特点，随着交往范围的扩大，几个人，几十个人，甚至几百个人交换思想，那么，每个人就会获得更多的思想、知识，而从中受到启迪。

其次，社会交往还能使人更好地认识自我。人，不断地发展、不断地认识自己，了解自己的心理状况、心理特征、自己与他人的关系；以及自己的社会角色即在集体中的位置。这实际上是自我意识不断发展成熟的过程，它在人的整个个性形成中占有很重要的地位。人的兴趣、能力、性格、情感、意志和道德行为无不受自我意识的制约和影响。而自我意识的发展，并不是一个自然成熟的过程，而是通过交往，在与别人的相互作用中发生和发展的。

人，在具体的交往情境中，从对别人的认识中来形成自我表象。美国的一位社会心理学家莱昂·费斯汀格提出过一种社会比较理论。他指出，人们力图验证自己的意见，如果得不到客观评价这些意见的非社会的信息，人们则求助于他人。这也就是说，当人们缺乏客观的非社会标准的情况下，他们将通过与他人的对比来估价自己。如果我们想要知道自己的才能如何、自己是否具有一定的能力，比如领导、艺术、体育等等的能力，只有在社会交往和与人比较中才能做到。离开了交往对象或可供比较对象，就没有衡量自己的尺度或比照自己的镜子。

通过交往，人们可通过他人对自己的态度和评价，以及自己与他人的关系中认识自己的形象。根据皮亚杰的理论，人的心理发展的过程，可视为自我中心主义的逐渐丧失和采

用更广泛、更复杂的观点看待问题的能力逐步发展的过程。皮亚杰的研究认为，七岁以前的儿童在游戏中往往只根据自己知道的游戏来玩，不关心其他儿童是如何玩的，也不很注意同其他儿童玩的规则。最后，玩的结果是个个都赢，没有人输。实际上，他们参加一项每人都有利的集体游戏时，为的是追求自己的乐趣，并不顾及共同的规则。当儿童在交往活动中开始能够遵守他们所熟悉的规则，参与和接受同伴的相互监督时，才逐渐培养起一种公平竞赛的集体精神，从而根据大家接受的规则决定谁胜谁败。也就是说，儿童也正是通过交往，尤其是游戏活动，开始懂得自己与别人是处于相互作用的关系中，考虑问题不能光从自己的角度出发，还必须考虑他人的意见，否则别人会反对。进入青年期以后，人的交往内容和范围都更为扩大。青年人常常从别人对自己的态度和评价中了解自己在他人心目中的形象和在社会中的地位，并参照别人的评价来客观地认识自己。有一所大学曾经流传过一个真实的故事：一群男女搞恶作剧，他们挑选了班上一个最不受欢迎、最不吸引人的女生，商定要象对待校园里最漂亮的女学生那样对待她。一个学期快过去了，情况发生了明显的变化。这个女生一改原来的面貌，开始穿上更吸引人的服装，开始注意打扮，性情也越来越开朗。到了后来，这些男生不再继续捣鬼，一个个竟然争先恐后地和这个女学生私下约会。这位女学生可以说是在交往中感受到一连串相类似的反应后开始重新评价自己的。因为相信自己吸引人，所以她就有了相应的行动。

社会交往除了沟通信息，促进人的自我意识外，还有另外一种功能和作用，那就是心理保健的作用。

美国心理学家马斯洛曾经提出“需求层次说”，他把人的

需要分为高级和低级二类不同的层次。他把人对爱的需要和尊重的需要归为五大基本需要中层次比较高的二种。而人要满足这些需要，也要通过交往来体现。一个人，如果被剥夺了交往需要，他的生活、事业都不会健康发展，他的心理发展也将会出现缺陷。

美国心理学家哈娄曾经做过一项实验，将猴子置于不锈钢的房子里，温度调节、空气流通，以及清扫和喂养工作都是自动化的，亦即隔绝了猴子的一切交往活动。经过一段时间“社会剥夺”的研究发现，被隔绝交往的猴子远比正常交往情况下的猴子有更强的恐惧反应，它们在情绪和交往行为上受到了损害，精神上是不完善的，对人的研究同样发现了类似结果。有人研究生活在孤儿院的儿童，他们常常是平静而孤单地生活，得不到正常儿童应得的爱抚性刺激，更缺乏良好的社交机会，所以，孤儿院的儿童不仅在智力发展、尤其是言语能力发展上，低于同龄正常儿童，而且社会能力更差。他们或者是对人冷淡，缺乏社交愿望和能力；或者是另一极端，表现为情感的饥饿，狂热地需求得到他人的爱抚。由此，我们可以发现，交往也是维持人精神健康的基本需要。

即使成为一个成年人以后，人们也仍然有着强烈的交往需要，通过相互交往，诉说各人的喜怒哀乐，增进彼此的了解和感情共鸣，从而在心理上产生一种归属感和安全感。尤其是人们受到打击，在危急、焦虑、恐惧、孤独的情况下，特别需要与人交往，而且也最看重这种交往的价值，因为在这种时候，多一个人，就多一份力量。正象一句谚语所说：“一个痛苦，二个人分担，就是半个痛苦。”而当人被剥夺了正常的交往，即使在平静的情况下，也会有一种不安全之感

伴随着孤独感而来，使人难以忍受。这也是为什么“隔离囚禁”曾被视为最严酷的刑罚之一的一个原因。这种刑罚的存在说明人们不喜欢孤独。需要人作伴是人最基本的生物性要求。狄德罗在他的《修女》中就曾说过：“人生来是要有伴侣的，如果夺走他的伴侣，把他隔离起来，那他的思想就会失去常态，性格就会扭曲，千百种可笑的激情就会在他心头升起……”

处于极端忧愁苦闷中的人，只要能与同情他、理解他的人沟通，吐一下郁积的闷气，得到些安慰，心里就会好受多了。培根说过“当你遭遇挫折而感到愤闷抑郁的时候，向知心挚友的一席倾诉可以使你得到疏导。否则这种积郁会使人致病。”在国外，很多一时心情不好而又无法排遣的人，常常会找心理咨询医生或通过电话咨询方式，使他们心中的郁积得到有益的疏导、发泄和转移，以免导致精神失常。听说，在北京也开展了此项活动，设立了一个电话专线来帮助人们解除心理的疾病。

对老年人来说，社会交往的心理保健作用尤为重要。许多人由于年龄的缘故，离开了自己工作了几十年的岗位，一下子闲下来，很不适应自己的新角色。由于离退休，“社会场”发生了变化，社交的范围和内容都变得狭窄而单调了。日子长了，老人就会感到一种莫名的惆怅、空虚、怀旧和抑郁。如果这些情绪得不到及时排遣，就会危及身心健康，得病甚至死亡。

现代医学研究成果表明，人在精神愉快时，可以分泌出对身体健康有益的激素，使血液的流量和神经细胞的兴奋都调节到最佳的状态。相反，当人孤独悲伤时，则会使各种有益的激素分泌紊乱，神经失调。在所有对人不利的的影响中，最能

使人短命夭亡的莫过于恶劣的心境了。

《中国青年报》曾经报导过一个退休老工人自杀的事例：这位老工人工作了一辈子，退休以后不适应自己的角色变化，变得性格很孤僻。他在留下的遗书中写道，“我知道作为一名共产党员自杀是不对的，但我实在是觉得生活没有意思”。虽然象这样走极端的事例在我国很少见，但许多离退休的老人都有和他同样的感觉，不知道怎样来适应自己的角色、自己的新生活。他们就象茫茫海面上一艘失了舵的旧船，没有方向，也没有目的，不知道应该怎样航行。如果这些人能够多参加一些社会活动，多进行一些社会交往，他们就会发现退休的生活依然充满乐趣，会找到一个生活的新天地。在一个居民大院中，就有这样一些老人，他们每天上午都聚集在院中的大操场上打门球，一打就是一上午，然后买菜，回家。下午休息之后，或是看书，或是到俱乐部打牌、下棋，他们在生活中找到了乐趣。他们生活得安宁、快乐、自在，每个人都精神饱满。可以说，是社会交往使得他们晚年的生活充满情趣的。

对有的老人来说，虽然离退休生活充满了失落感，但还有一个支撑，那就是曾经相依为命几十载的妻子或丈夫。如果生活中的这个“拐杖”失去了呢？

有人就这个问题对一千对老年夫妇作了调查，发现因一方患癌症死亡后，另一方由于思念、孤独、抑郁而最终也患癌症死亡的约占三分之一。据说这是因为由孤独感发展到抑郁后，可以激化癌细胞的发生与扩散，使老人易患癌症。而社会交往较多的老年人在丧偶之后，能在悲哀之年把情绪转移到其它的方面去，散发抑郁之情，逐渐变得乐观起来，也就能延年益寿。国外有些心脏病学家也从调查中发现，那些

生活与外界隔绝，既无配偶，又缺少朋友和其他社会交往的老年人，其心脏发病率和死亡率要比那些爱好交往的老年人高出一倍。报告文学《不落的星辰》里记叙的两位老年妇女的经历很生动鲜明地说明了这个问题：“一位将军的夫人，丈夫去世那年她刚六十岁，本来好端端的身体一下子垮了下来，怠倦、厌食、失眠、健忘，形容日见憔悴。她和子女们有着宽敞的住房和豪华的家庭设施，而这优越条件反倒加重了她的孤独感。晚上关在自己房子里看电视，看着看着就合衣睡着了，一觉醒来，荧屏上已是‘雪花’一片。她几乎每天夜里都梦见逝去的丈夫，笑咪咪地远远地站在那里。她一边举手向他召唤，一边唱那费翔的歌：‘归来吧，归来哟，别再四处漂泊……’终于有一天，她一病不起，住进医院。她的病症使大夫们大为挠头，所有的现代化医疗手段都用上了，所有的项目都检查过了，一次次会诊，都未作出确切的诊断，甚至报病危时，病历上还未写下一项足以使她致命的病因。可是她的神经、消化、呼吸、循环等系统已经极度衰竭、紊乱，终于，她与这个世界永别了。”

而另外一个老年妇女则和这位将军夫人完全不同。她在丈夫故去以后也悲痛了一段时间，但她终于走出了原来她那个古老的“四合院”，和几位老姐妹去郊外踏青，迎着和煦的阳光，拂面的春风，参加“老年迪斯科”训练班，在宽阔的草坪上活动着有点发紧的腰身，和别人结伴而行，去天津，游青岛……这位老年人自从参加了这些社会交往之后，便从烦恼和忧愁中解脱出来，在广袤的天地间寻找到了一个新的“我”。所以，对于丧偶的老人来说，适宜的社会交往能够使他们尽快地从忧郁悲哀中自拔出来，有益于他们的身心健康，从而使他们快乐地安度晚年。

社会交往，是社会中所必需的，对于严密的社会交往来说，社会就好像是一个“剧本”，它全面地规定了各种成员要扮演的角色。学习一个角色就要了解对一个特殊身份所期待和要求的行为是什么，也就是说，人们期待有特定身份的人依照与之相配的角色去行动。比方说你是一位教师，那么你就应该举止庄重得体，说话彬彬有礼，而不能轻挑、粗野。因为人们期待中的教师这个角色的行为就是那个样子的，否则，人们就会对你的行为产生不满。当然，在社会这个大剧本中的角色和人们实际扮演出来的角色之间是存在着差异的，这就是所谓的期待与表现之间的距离，“角色期待”（即角色应被扮演的方式）与“角色表现”（即一个人扮演角色的方式）不总是一致的。

一个人，可以具有许多角色。一个女人，她既可以是一位教师，也可以是一个妻子，还可以是个母亲，在这三种身份中，她的角色表现是不一样的。在一天的社会交往中，一个人必须扮演许多不同的，有时甚至是相互矛盾的角色。比方说，许多妇女既想追求事业，又想做一个贤妻良母，她们经常面临这两个角色之间的冲突，有时，甚至在一个角色中还有着相反的要求，这就是所说的“角色紧张”。举个军官为例，大家知道，军官在部队中是个权威人物，他的命令必须立即无条件地得到执行。为了成功，这个军官必须获得士兵们对他的感情和信任，因为他的命令往往需要他们去冒生命危险。因此，他的角色表现一方面需要一种在他的士兵看来是善良宽厚、体贴入微和富有同情心的行为，而另一方面则要求他的行为应显得严肃和不妥协。

由于社会角色的不同，人们交往的方式、途径也不同。作为一个雇员，交往的是自己的上司和同事，他就要注意显

露出自己的工作能力和才华；作为一个家庭中的一员，比如是一位母亲，就要贤惠、慈爱；作为一个学生，交往的是自己的老师和同学，就要尊敬、友爱；作为一个女性，和人的交往大概还是以同性的居多。总而言之，作为“身兼数角色”的人来说，社会交往可以多角度、多途径进行。例如，传播学上就把人的交往沟通途径大致分为以下几种：

1. 大量的内部交流——同自己交谈（写日记）、回忆、思索、臆想。
2. 同亲近的人交流——家属、朋友、邻居。
3. 工作单位内部的交流——同事。
4. 社交场合的交流——舞场、沙龙、联谊会。
5. 为自己的生活所需的交流——商业、服务行业和政府机构的人员。
6. 同业务上和社会上有一面之交的人交流。
7. 同主要是通过书籍和大众媒介了解到的人物交流——慕名拜访，请教或了解某人。

很显然，人的交往途径是多渠道的，交往的范围也是很广泛的。我们在小范围中的交往有较大的亲密度和频度，而随着交往圈子的扩大，与外围的人在感情上就缺乏亲密性。良好的社会交往，应既能放开最大的网络，又能收住最亲密的知心朋友。而要做到这一切，就需要了解和掌握一定的社交技巧。究竟什么样的社会角色应掌握哪些具体的社会交往的技巧，这在本书的绪论之后，将有专门的介绍和论述，这里不再赘述。

不论什么社会角色，要想获得社会交往的成功，都不仅仅是掌握社会交往中的一些法则、一些应注意的问题，还应具备一定的心理基础。也就是说，在社会交往的过程中，要