

新世纪青年成功素质

• 训练教程系列丛书 •

主编：李平收

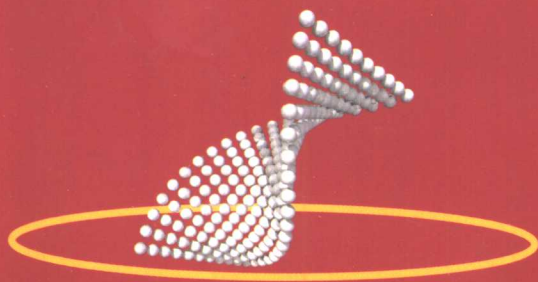
青年社交能力

QINGNIANSHEJIAONENGLI

训练教程

有许多才能特别突出的人，在社交方面却显得像个低能儿，严重影响事业的发展与生活的幸福。为什么会这样？因为有一些关于社交的关键道理，他没有掌握。本书编者愿意与你分享这些关键的道理，帮助你掌握成功社交的秘密。

XUNLIANJIAOCHENG



◀ 知识出版社 ▶

青年社交能力 训练教程

主编：李平收

知识出版社

图书在版编目(CIP)数据

青年社交能力训练教程/李平收主编. - 北京:知识出版社, 2002. 1

(新世纪青年成功素质训练教程系列丛书)

ISBN 7-5015-3234-6

I. 青… II. 李… III. 人间交往 - 青年读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 083236 号

策 划 人:冯子龙

责任编辑:贾 毅

青年社交能力训练教程

出 版:知识出版社(北京阜成门北大街 17 号)

邮政编码:100037 电话:68363660)

网 址:<http://www.ecph.com.cn>

印 刷:北京市金华彩印厂

开 本:880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张:9.125

字 数:251 千字

版 次:2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1 - 10000 册

书 号:ISBN 7 - 5015 - 3234 - 6/G·1680

定 价:18.80 元

前言

有些人在社交场中遭受了几次挫折,就认为自己本性不擅与人交往,于是采取逃避退缩的态度,将自己封闭在狭小的个人世界里。逃避退缩,或许可以避免与人交往时的许多尴尬,获得片刻的宁静,但绝对抛却不了像浓雾一样弥漫在胸的孤苦与沮丧。他们仍然暗藏着许多渴望,渴望像别人一样也能在与朋友的交往中体验笑声和相互关怀,就像黑夜渴望黎明、迷雾渴望阳光。

开放的心灵是一道构造精美的大门,通过它,你可以走出自我,进入丰富多彩的世界,乃至深入朋友的内心。从自我走向社会、与人相互交流沟通,这个过程,决不亚于背上行李,游历名山大川,风光无限,快乐无限。任何人都有社交的需要,在需要得到满足的过程中,人们获得的是充实与快乐。

早在1954年,美国著名心理学家马斯洛在《动机与人格》一书中就阐述了“需要层次理论”,认为人们天生都有多种需要,按照由低往高的层级排列,最基本的五种需要是生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我实现的需要。在一般情况下,必须首先保障低层级需要的满足,然后再追求较高层级需要的满足。继生理需要和安全需要之后,社交需要排在第三位。这就意味着,当一个人吃喝穿住获得满足并且具备基本的安全保障时,他首先追求的,就应该是与社会交往、沟通。实际上,生理需要和安全需要,是人作为动物的基本特点之一,任何动物都要求生存并且不被伤害。飞禽、走兽、游生、爬虫,无不如此。人虽是高级动物,仍不能例外。但是,我们中国的先哲们也说过:“天地万物人最贵。”“贵”在何处?如果人除生理需要和安全需要之外,再无其他追求,那么,人就和其他动物没有什么区别了。人们常用“畜生”或“禽兽”骂人,意思就是说被骂者与禽兽没有区别,根本不配做人,被骂者必深以为耻。因为如果与禽兽相同,那么就不具备作为人最可“贵”

的因素,不贵者,就是下贱。没有人自甘下贱,这也是人区别于禽兽的可“贵”之处。那么人贵在哪里?其中重要的一点,按照马斯洛的需要层次理论,就是人都具备社交需要。在这种意义上,可以说,社交需要是人与动物的重要区别之一。但凡是人,都需要与人交往沟通,在交往沟通中相互理解、相互关怀、相互促进。即便是孤庵苦尼、寂寺高僧,也需要在交往中相互印证。

进一步说,社会交往,还是满足自尊需要和自我实现的需要的基础。在与人交往时,人们总是要在他人的敬重与认可中获得自尊,在共同的努力和奋斗中获得事业上的成功。

人们在社交中得到朋友的理解与支持,在相互帮助中获得提高。社交带给你满足和快乐,但也可能会使你遭受到挫折与打击。虽然人人都渴望得到社会的理解、帮助与认可,但并非人人都能如愿以偿。成功的旅行家,必定在起身之前对旅行路线、各地的风俗人情、地理景观、自然气候等有较为深入的研究,如果不做好充分的准备,他很难越过随时会出现在他面前的高山险滩,也很难躲避狂风巨雹的袭击。同样,你要取得社交上的成功,就必须做好充分的准备,具备开放的胸怀、丰富的知识、优雅的仪表、娴熟的技巧。所有这些,构成成功社交者必备的素质和能力。

一个人处在青年时期,更应该通过训练来提高自己的社会交往能力。青年人有着年龄上的优势,那就是他们身强体壮,思维活跃,富有创造力,正处于事业的起跑线上,充满了希望与机会。但是,青年人也有着自身的弱势,他们不能像少年们那样,做错了事可以有多次改过的机会,青年人的每一次过错,都有可能使自己丧失美好的前程;他们也不具备中老年人所具有的丰富的人生阅历,不能靠经验来帮助自己,面对困难,只能靠自己的聪明才智和刻苦努力去克服。一个人处在这个时期,如果得不到朋友们的帮助,得不到领导的关怀,要想获得家庭和事业上的成功,谈何容易。相反,通过成功的社会交往,广交朋友、广结善缘,就会使自己获得更多的机会,避免走更多的弯路。

本书与其他谈社交问题的著作的最大区别在于,不是各种社交礼仪和社交技巧的简单罗列,更不是要告诉你有什么社交秘诀。我们注

重的是能力的培养。本书内容的选择和编排,旨在使你在阅读的过程中自然而然获得你所需要的社交素质和能力,“阅读”和“训练”融为一体。阅读一本绘画技法教程之后,必须拿起画笔照章练习,才能掌握特定的绘画技法,读书和练习分为两个阶段。但是,社交能力的训练,决不能与练习绘画相同,画画得不好,可以再练一遍、几遍,而社交活动一旦失败,就丧失一次宝贵的机会,不容人反复练习。我们希望通过本书融读练二者为一的方法,使你在读至此书最后一行文字的时候,产生一种心明眼亮的感觉。

编 者

2001 年 12 月

新世纪青年成功素质
训练教程系列丛书

执行主编：任文召

编者：杨改玲 陈嘉行 魏武军 韩智慧
肖 利 冯英子 张学思 王晓军
陈思和 马 锋 葛 宣 钱光浩

QINGNIAN
SHEJIAO
NENGLI
XUNLIAN
JIAOCHENG

目 录

前 言	1
第一章 为了幸福而社交	1
第一节 善良正直的动机	3
第二节 人格的魅力	5
第三节 滥交不如不交	8
第四节 如何建立和加强与别人的关系	12
第二章 提高自身的涵养	17
第一节 内养外发	17
第二节 用书籍充实自己	20
第三节 在考验中锻炼自己	24
第四节 在思考中深化自己	27
第三章 克服自身的弱点	32
第一节 克服自卑	33
第二节 克服害羞	35
第三节 避免猜疑	36
第四节 战胜胆怯与恐惧	38
第五节 消除嫉妒心理	39
第六节 克服沮丧	42
第七节 克制冲动	43
第八节 切忌吝啬	45
第九节 消除偏见	48
第四章 人际交往的基本原则和技巧	53
第一节 最愚蠢的方式:指责和批评	53
第二节 最有效的方式:赞美与鼓励	59

	第三节	最能让人开心的方式:满足他的需要·····	66
	第四节	最高明的谈话方式:用心聆听·····	72
	第五节	促进理解的最佳方式:站在对方的角度看问题 ·····	77
	第六节	永远正确的方式:选择对方感兴趣的话题·····	83
	第七节	最容易忽视的方式:善待每一个人·····	88
	第八节	最富才华的方式:幽默·····	93
第五章		社交活动中的常用策略·····	102
	第一节	高频沟通·····	103
	第二节	避所当避·····	107
	第三节	笑对人生·····	111
	第四节	保持本色·····	115
	第五节	内方外圆·····	120
	第六节	巧言对答·····	125
	第七节	收敛锋芒·····	132
	第八节	随顺自然·····	137
	第九节	察显知隐·····	142
	第十节	自我展示·····	146
第六章		怎样与不同身份的人相处·····	151
	第一节	与父母相处·····	151
	第二节	与子女相处·····	156
	第三节	夫妻相处·····	161
	第四节	与上级相处·····	165
	第五节	与下属相处·····	169
	第六节	与同事相处·····	174
	第七节	与朋友交往·····	178
	第八节	与恋人相处·····	182
第七章		怎样与特殊性格的人交往·····	189
	第一节	让沉默的人开口·····	189
	第二节	让话多的人三缄其口·····	193

第三节	对付逢迎拍马的人·····	195
第四节	与性格急躁的人相处·····	199
第五节	与贪婪自私的人相处·····	202
第六节	与嫉妒心强的人相处·····	205
第七节	不要触犯忌讳多的人·····	208
第八节	巧妙应付骄横霸道的人·····	210
第九节	与搬弄是非的人相处·····	213
第十节	与正直豪爽的人相处·····	215
第八章	常用交际礼仪和禁忌·····	219
第一节	握手礼仪·····	220
第二节	电话礼仪·····	224
第三节	赠花礼仪·····	230
第四节	介绍礼仪·····	236
第五节	餐宴礼仪·····	242
第六节	馈赠礼品礼仪·····	248
第七节	社交禁忌·····	251
第九章	东西双璧:周恩来和林肯的社交故事·····	259
第一节	心怀坦荡与细致周到的中国总理·····	259
第二节	幽默与宽容的美国总统·····	269

第一章 为了幸福而社交

训练目标:树立正确的社交心态

训练方法:分析社交心态中的种种不正常因素
指出培养正常社交心态的方法

也许你有能力制造宇宙飞船,但你仍然有可能像一个普通人一样默默无闻,得不到别人的赏识。这决非骇人听闻,在地球上,确确实实有数千万人在遭遇这样的不幸。而那些领导飞船制造专家的显赫人士,往往对飞船技术懂得并不很多。值得注意的是,在有些人对这种现象感到愤愤不平的时候,那些并非飞船制造技术专家的显赫人士已经成功地带领专家们把宇宙飞船送上了遥远的星空。

有的人之所以感到不平,是因为许多人长期固执地持有下面这样一种见解:所谓能力,不过是指对某一领域的专业知识掌握多少的一种水准,而且,一般的看法是,只有与诸如自然科学或经济学、法学等应用性很强的学科相关的知识才真正算得上是个人能力。这类见解同时必然伴随着对那些与实用技术的相关性不太直观的知识的轻视。在许多人眼里,如果说基础理论学科虽然实用性不强但毕竟也还算得上是知识的话,那么关于人际关系沟通方面的研究,就根本不值一提。

个人能力究竟是什么?

与社会进行成功的交流,展示自己最富光彩的方面,使自己更受别人的欢迎,这是不是个人能力的一部分呢?

对这类看似简单的问题,人们的回答往往不一定全面。作为微软公司的高级程序员,对一种或者多种编程语言的熟练运用,就是你的主要能力;作为哈佛大学的一位知名教授,你的能力突出表现在能对你所研究的学科的发展做出卓越的贡献;作为奥林匹克体育运动会百米赛跑金牌得主,你的能力主要体现在,与你的竞争对手相比,你能够更充

分地展现人类对自身体能极限进行挑战的能力。人们对这类在自身所从事的行业里取得突出成就的个人无不充满敬意,并且用这种敬意表达了对相关能力的肯定。与此形成鲜明对照的是,人们似乎对于处理人际关系的能力没有足够的重视。当然,这种现象已经逐渐被意识到,并且一些有识之士已经开始致力于帮助人们重视并提高这方面的能力。

大多数事情的改变,都是顺应客观需要而发生的。人们对人际交往沟通能力的逐渐重视,也是由许多原因促成的。第一是全球化趋势的发展,促使人们无法回避相互之间日益频繁的沟通,沟通能否顺利实现,在很大程度上取决于双方的交际能力。第二是人们对那些取得卓越成就的人们的日渐深入的研究中发现,个人取得成功的诸多因素中,社会交往的能力所起的作用,并不亚于他们所掌握的专业知识。第三是健康心理学的发展,将一个新的事实清楚地摆放在人们面前,那就是:个人的心理健康状况——包括是否孤独、是否充实、是否具备安全感或成就感、对社会是否充满敌意等等许多心理问题,常常取决于他与周围人们交流沟通的程度。擅长交际的人容易获得别人的关心和理解,拙于交际的人则往往遭到排斥并且不得不经常承受孤独所带来的巨大压力。小而言之,为了个人的健康快乐,为了帮助人们在通往成功的路上减少麻烦,大而言之,为了地球上全人类的共生共荣,我们都有必要提高相互沟通的能力。

我们基本上同意这样一种看法,那就是:凡能帮助自己解决某些实际问题,从而有助于自己取得事业的成功、获得生活幸福的个人主观内在的能力,都属于个人能力的范围。卓越的社会交往能力,能够使自己更容易被接纳、被理解、被帮助,能够使自己经常处于竞争中的优势地位,能够使自己的成功之路更加通畅,能够为自己的生活增添更多的幸福。这种长期被忽略的个人能力,应该说是个人诸多能力要素中极为重要的一种。

第一节 善良正直的动机

正确的社交目的是社交活动取得成功的前提。

除人类固有的本能活动之外,只要细心分析,任何心智健康的人的一切行为,都应该有其发生的原因。这个原因,无论是被叫做行为动机,还是被称作行为目的,都是作为行为得以产生的驱动力而存在。大多数人在中学毕业时努力准备高考,目的是为了学得更多的知识以便将来能够谋得一份不错的工作;企业员工克制内心的不满,尽力在上司面前表现出尊敬和服从,为的是不被炒鱿鱼;家长因为自己的子女违犯校规而不得不忍气吞声,任由那位缺乏修养的老师对自己近乎凌辱般的斥责,乃是为了让自己的孩子能够顺利完成学业……为了引鱼上钩就得用鱼饵,为了作物丰收就得辛勤耕作,一切正常的人类行为,都有其特定的目的。社交活动作为正常的人类行为之一,也有其自身的动机和目的。各国政府之间的国际交往是为了加强各国之间的相互协作,而努力扩大本国的利益;春节过后亲戚之间相互拜年祝愿,是为了加强家庭之间的感情;平时朋友之间相互问候,是为了促进相互之间的友谊。

单从个人社会交往来看,不同的人、不同的行为,有着不同的动机和目的。但是,我们也可以按照某种特定的标准,将林林总总、纷繁复杂的各种行为目的分为两大类。这个标准就是“目标利益范围”。任何一种行为(本书所讨论的人类行为,不包括神智失常的非常行为)都是为了达到某种效果,这种行为效果总会涉及到某些人的利益。在社会交往活动中,行为主体采取某种行为,基本上不外乎两种目的,一是扩大自己和社交对象双方的利益(或减少自己和社交对象双方的损失),二是只增加自己的利益(或减少自己的损失)而不顾及乃至不惜破坏社交对象的利益(或增加社交对象的损失)。第一种目标利益范围较第二种宽泛,包括了参与社交活动的双方,而第二种则将社交对象的利益排除在目标利益范围之外。一种是双赢,一种是损人利己。我们把以增进社交双方的利益为目的而进行的社交活动称作“阳光社

交”，把只考虑自己的利益而不顾及乃至损害社交对象的利益的社交活动称作“黑色社交”。

在任何一个国家，在任何一个有着优良文化传统的民族，“黑色社交”都是被社会公众所谴责和唾弃的。即使不用社会道德、个人良知为标准加以衡量，单从客观效果的角度看，“黑色社交”仍然是不应该被提倡的一种社交模式，因为这种模式在本质上决定着社交活动的短期性。按照这种模式进行社交活动，结果只能是：完成社交活动的时刻就是丧失社交对象的时刻。也就是，每一次“黑色社交”行为所得到的不是一份友谊，而是一位仇人。另外，从可行性的角度看，如果每个人都进行“黑色社交”，那么社交活动就不再是增进理解、相互支持和寻求合作伙伴的方式，而是损人利己、相互倾轧的欺诈手段。这样的社交活动实际上已经不是真正意义上的社交，它的客观效果已经与社交的本质目的背道而驰。所以，“黑色社交”模式不具备普遍性，在现实生活中不能成为通用模式。培养乃至增进“黑色社交”能力，不是本书的目的。“阳光社交”模式所遵循的原则，是通过社交活动达到社交双方利益双赢的目的。与“黑色社交”恰恰相反，这种模式无论从社会道德、个人良知，还是客观效果或实际的可行性来看，都是应该加以大力提倡和推广的一种健康模式。这种模式的本身优点使它得到社会舆论的拥护，因为它具备长期性和普遍实用性。本书将努力帮助大家发掘自身所蕴藏的“阳光社交”潜能，并在实际生活中熟练运用“阳光社交”技巧，带领大家走上健康、快乐和成功的人生道路。

除了以上两种模式之外，还有一种情况介于两者之间，我们可以称之为“灰色社交”模式。有些人与他人交往，并不遵循某种特定原则。他完全凭借自己的天性和本能，根据感觉行事。这种人没有明确的社交意识。他与别人的关系或好或劣，都不是由于他的刻意社交活动造成的，乃是由于机缘凑巧使二者在人生的道路上碰到一起，而两人又恰好趣味相投，从而形成较好的关系。或者两人相遇而相互厌恶，从而使二者关系恶化。这种模式，由于行为主体没有明确的社交意识，更没有明确的社交目的，所以准确地说，“灰色社交”模式不是依照“目标利益范围”标准分类的一种模式。毋宁说它是一种社交状态，一种低级的、

原始的、本能的个人社交状态。

我们给上面所提到的“阳光社交”、“黑色社交”和“灰色社交”一个笼统的称呼,叫做“三色社交”。社交能力培训工作的一个重要任务,就是要帮助那些处于“灰色社交”状态的人们形成明确而健康的社交自觉,帮助他们摆脱原始的、本能的低级状态,引导他们步入“阳光社交”的队伍里,并且帮助那些误入“黑色社交”阵营的本质善良的朋友们认清“黑色社交”的危险性,使之迷途知返,积极采用“阳光社交”模式,为自己的人生开拓光明大道。有些涉世未深的青年朋友即使不巧踏入“黑色社交”误区,也容易改正,毕竟恶习未成。由于年龄和社会阅历的缘故,绝大多数青年朋友都处于“灰色社交”状态,他们质地纯朴,更易接受健康的社交观念,更易发掘自身的潜能,更易理解和掌握“阳光社交”模式的相关知识。

第二节 人格的魅力

“阳光社交”模式的内容极为丰富。首先要明确的就是阳光社交活动的三个要素。第一个要素就是行为的主体,社交行为的实施者是谁?第二个要素就是社交行为的对象,通过社交活动,你要争取的是什么人?第三个要素是社交行为本身,社交主体争取社交对象应该采用什么方法?对这三个要素的研究,分别属于主体分析、对象分析和过程分析的内容。主体分析的任务是研究帮助人们如何成为一个受人欢迎的社交主体。

是否被对象接受,首先取决于主体自身。拥有权力的人可以要求自己的下级服从自己,但社交活动的行为主体开展社交活动,决不能以权力作为争取对象的前提;拥有金钱的人可以用金钱收买需要金钱的人,但社交主体也不能以金钱收买对象。因为利用权钱作为筹码所能做的,只能算是胁迫或交易(政治胁迫、政治交易和商品交易)。胁迫和交易是政治学或经济学的范畴,不是社交学的概念,尤其不是“阳光社交”模式的概念。

你要想得到别人的喜欢,就得给人一个喜欢你的理由。一个人总

不能摆出一副可憎的面孔而又希望别人亲近自己。你必须使自己富有光彩、具备吸引力。在漆黑的原野里,如果出现一束灯光,你的眼睛就会不知不觉地被它吸引。人的眼睛在黑暗中具备趋光性,这是人类的天性。实际上,不光眼睛具有这种特点,人类的心灵也是如此:人们生活在这个充满纷扰、争斗、猜疑的世界里,都愿意与善良、诚实、开放、快乐相比邻。人们讨厌并且总是躲避伪善、奸诈、忧郁以及压抑。人们愿意接触聪明能干、富有朝气、诚实幽默、心胸开阔、与人为善的人,这类人富有光彩,就像黑夜里的亮光,使人快乐,使人振奋;相反,那些严肃古板、心胸狭隘、待人刻薄、贪婪自私的人,总是受到人们的厌恶与排斥。人类心灵的这种趋向性,是人类文明发展的内在动力。

所以,你想在社交场所受到欢迎,就必须充分展示你的人格魅力。人格魅力就是黑夜的亮光。人格魅力在社交场所会转化为强大的吸引力,会使众人的眼光扫过其他面孔最后聚焦在你的脸上。具有人格魅力的人不但吸引着他人,而且常常会给人留下深刻而美好的印象。美国著名汉学家约翰·塞维斯在一篇刊登在《洛杉矶时报》的纪念文章中这样描写周恩来总理给他的印象:

“凡是见过周恩来的人,没有谁会忘记他。他精神饱满,富于魅力,长相漂亮,这是原因之一。他给人的第一印象是他的眼睛。浓密的黑眉毛下边有一双炯炯有神的眼睛,在凝神看着你。你会感觉到他在全神贯注地看你,会记住你和他说过话。这是一种使人立即感到亲切的罕有的天赋。1941年在重庆第一次会见他时,我的感觉就是这样。……在重庆和延安的那些日子里,同他谈话,每次都是思想智慧的交锋,愉快得很。他文雅、和蔼、机警而不紧张,不会使人提心吊胆,幽默而不挖苦人或说话带刺,他能非常之迅速地领会你的想法,但从来不在你表达遇到困难时表示不耐烦,他自己思想敏捷而不要花招,他言行如行云流水而不夸夸其谈,他总是愿意开门见山地谈问题,而又总设法寻找共同的见解。你看到的是这样一个人:思想活跃,意志坚定,受过严格训练,头脑井井有条。当然,他在设法使我们趋向赞同他(和他的党)对中国和世界事物的看法,他自己对这些看法是深信不疑的。但是这样做,靠的是冷静的说理,清晰温和的措辞,广博的历史知识和对

世界的了解及深入掌握的事实和细节。”

周恩来的人格魅力所产生的力量，即便是当时站在国民党蒋介石一边的美国人（约翰·塞维斯是国民党统治时期美国驻华大使馆的秘书）也不得不为之折服。他的人格魅力散发出的力量，形成一股强大的亲和力，在无形中驱使着每一个与之接触的人都产生一种迫切的愿望——希望结识他，了解他。

一个人的人格魅力，不仅包括他的外表，更体现在他的言行举止中，体现在他的道德品质、情操、知识素养上。品德高尚，情操高雅，知识渊博，是一个优秀的人内在的涵养，但是，卓越的内在涵养会通过他的眼神、表情、谈吐和举止散发出来，使与之接触的人在不知不觉中感受到鼓舞、振奋和快乐。

《世说新语》记载：在魏晋时代，有一位名士叫做黄宪（字叔度），人品高洁，声名远播，凡与之结交的人都被他的人格魅力所感染，善者更求善，恶者求改过，因此时人对之都心怀景慕之情。当时另一位名士周乘说：“如果我有一个月的时间不与黄宪接触，那么早已从我身上革除的鄙俗贪吝之心就会又死灰复燃！”所以，周乘给自己订立的社交原则就是，若非如黄宪那样人品高洁的人，就决不与之结交。还有一位名士叫戴良，性情孤傲，一向瞧不起别人，但是当他见过黄宪以后，立即被黄宪的人格魅力所折服，自愧不如，回家对自己的母亲说：“黄宪高尚的人品，我虽然难以用语言加以形容，但是我一看见他，就知道，只有他这样的人，才够资格做我的老师！”

春风过处枯木荣，贤士所至恶尽消。非凡的人格魅力，就像阳光雨露催使百花盛开一样，感染人，鼓舞人。拥有并长期保持人格的魅力，就能够使他人萌生与之接触的渴望，受到别人的敬重。你不用费尽口舌强调自己的重要，不用绞尽脑汁证明自己的正确，你的人格魅力自然会使别人重视你，拥戴你。而那些缺乏人格魅力的人，则很难引起他人的注意与重视。人们每天与之接触而对之熟视无睹，因为他没有让别人重视、亲近的理由。但是，什么样的人才算得上是具有人格魅力的人呢？简单地说，一个人的人格魅力至少应该具备以下一些要素：

一是品德高尚。你应该心地善良，富有同情心，愿意帮助别人解决