

JiaoWang Xinli Yu JiaoWang Jiqiao

交往心理与交往技巧

杜江先等 著
安徽人民出版社



交往技巧

(修订版)

(修订版)

C912.1
D77b(2)

交往心理与交往技巧

JIAOWANG XINLI YU JIAOWANG JIQIAO

杜江先等 著

安徽人民出版社

责任编辑 杜宇民

装帧设计 宋文岚

责任校对 曹芝兰

图书在版编目(CIP)数据

交往心理与交往技巧/杜江先等著. —2版. —合肥:安徽人民出版社, 2001. 3

(心理阶梯)

ISBN 7-212-01609-8

I. 交… II. 杜… III. 心理交往—青少年读物 IV. C912.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 82864 号

交往心理与交往技巧 (修订本)

杜江先等著

出版发行:安徽人民出版社

地 址:合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编 230063

发 行 部:0551—2833066 0551—2833099(传真)

E-mail:ahp0208@sina.com

经 销:新华书店

印 刷:安徽省巢湖地区印刷厂

开 本:850×1168 1/32 印张:8.25 字数:190 千

版 次:2001 年 3 月第 2 版 2001 年 3 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-212-01609-8/G·230

定 价:12.00 元

印 数:06000—11000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

前 言

在动笔写这本书的时候,我的脑海中一直萦绕着马克思对社会本质的概括:“社会——究竟是什么呢?是人们交互作用的产物,是各种社会关系的总和。”可以说,正是大千世界中芸芸众生的相互交往,才构成了纷繁复杂的社会画卷。

在科学技术高速发展、社会节奏日益加快、人们的生活圈子及社交层面日益扩大的今天,环顾周围的世界,我们不得不面对这样的问题:如何在社会中找到自己的恰当位置?如何赢得人们的尊重和承认?又如何发挥自己的特长,取得事业上的成功,满足自己的成就欲?

上述问题,归根结底,还是一个如何处理好人际关系的问题。美国著名的人际关系专家戴尔·卡耐基说:“一个人的成功,只有15%是由于他的专业技术,而85%是要靠人际关系和他的做人处世能力。”现实社会中,人际关系有好多种,上下级关系、同事关系、朋友关系、邻里关系、亲戚关系、同学关系、夫妻关系、家庭关系以及工作关系等等,处理起来的确颇费脑筋。安徽人民出版社的编辑约我就处理人际关系方面的问题谈点认识和体会,经过再三思考,

2 交往心理与交往技巧

决定先抛开各种具体的人际关系,仅就人们社会交往中的心理特征及一般技巧做一探讨。

这样做的好处,是能够给更多的人以帮助和启迪。不管你是做什么工作的,也不论你的社会地位有多高,只要你想在社会中立住脚,有所成就,那么,相信我们这本书就应该而且能够对你有所裨益。至于如何处理好上下级之间、同事之间的关系,如何处理好夫妻关系,甚至如何处理好与男(女)朋友之间的私密关系等,就有点具体化了,涉及的人也就少了,再加上本书的篇幅有限,可另作一本或几本书来论述。

本书的写作充满了集体智慧,其中,交往心理篇由邱效瑾撰写,交往技巧篇由杜江先撰写,其他技巧篇由吴学琴撰写,全书由杜江先定稿。在本书修订之时,我们对部分内容作了修改,希望能为读者提供一架更好的心理阶梯。

作 者

2001年2月

目 录

交往心理篇

- 1 交往的心理基础 (3)
 - 1.1 交往的产生条件 (3)
 - 1.2 交往的两种手段 (6)
 - 1.3 交往的心理基础..... (10)
 - 1.4 影响交往的因素..... (13)
- 2 交往的心理特征..... (20)
 - 2.1 平等真诚的心灵..... (21)
 - 2.2 善良热情的态度..... (26)
 - 2.3 讲求信用的人格..... (27)
 - 2.4 宽容友善的情怀..... (29)

基本技巧篇

- 3 见面的技巧..... (37)
 - 3.1 相逢是缘开头难..... (37)
 - 3.2 双手一握成朋友..... (39)
 - 3.3 称名唤姓须得体..... (44)
 - 3.4 “没话找话”话寒暄..... (44)

3.5	莫愁前路无人识.....	(48)
3.6	衣着修饰有学问.....	(56)
3.7	良言一句暖三冬.....	(59)
3.8	蒙娜丽莎与微笑.....	(61)
3.9	对方名字最重要.....	(66)
3.10	名片代表人的脸	(69)
4	赢得友谊的技巧.....	(73)
4.1	了解对方.....	(73)
4.2	赞美对方.....	(80)
4.3	谦虚待人.....	(88)
4.4	设身处地.....	(91)
4.5	避免争论.....	(98)
4.6	放弃成见	(102)
4.7	常来常往	(105)
5	提问的技巧	(107)
5.1	选好方式	(108)
5.2	看清对象	(112)
5.3	掌握火候	(113)
5.4	抓住要害	(114)
5.5	端正态度	(114)
5.6	适当追问	(115)
6	回答的技巧	(117)
6.1	设定条件	(117)
6.2	答非所问	(118)
6.3	无效回答	(119)
6.4	模棱两可	(120)
6.5	装聋作哑	(121)
6.6	巧妙反问	(123)

致胜技巧篇

7 说服的技巧	(129)
7.1 选择有利地点	(129)
7.2 洞悉对方需求	(130)
7.3 引起对方好奇	(131)
7.4 抓住对方弱点	(132)
7.5 切中对方要害	(134)
7.6 引导对方思路	(135)
7.7 褒贬对方得当	(137)
7.8 考虑对方立场	(138)
7.9 他山之石 可以攻玉	(139)
7.10 借此说彼 旁敲侧击	(141)
7.11 动之以情 以理服人	(142)
7.12 先声夺人 争取主动	(145)
7.13 激励对方 树立信心	(147)
7.14 假设后果 晓以利害	(148)
8 应急的技巧	(151)
8.1 幽默诙谐	(151)
8.2 巧妙换位	(153)
8.3 顺水推舟	(154)
8.4 以物借代	(155)
8.5 善找借口	(155)
8.6 将心比心	(156)
8.7 请君入瓮	(157)
8.8 巧用暗示	(157)
8.9 难得糊涂	(159)

9 批评的技巧	(160)
9.1 委婉批评	(161)
9.2 借此说彼	(162)
9.3 借题发挥	(163)
9.4 声东击西	(164)
9.5 从我开始	(165)
9.6 点到为止	(166)
9.7 耐心启发	(168)
10 道歉的技巧	(169)
10.1 时机与态度	(169)
10.2 方式与媒介	(171)
10.3 回忆与共鸣	(173)
10.4 坚持与迂回	(173)
10.5 真诚与坦率	(174)
11 拒绝的技巧	(177)
11.1 解释理由	(177)
11.2 设法拖延	(178)
11.3 借辞推脱	(178)
11.4 移花接木	(179)
11.5 设下陷阱	(181)
11.6 牛头马嘴	(182)
11.7 诱敌深入	(183)
11.8 先退后进	(184)
11.9 智避巧拒	(184)
12 反击的技巧	(186)
12.1 先礼后兵	(186)
12.2 穷追猛打	(188)
12.3 以毒攻毒	(188)

12.4	避其锋芒·····	(189)
12.5	借力打力·····	(190)
12.6	寻找破绽·····	(191)
12.7	李代桃僵·····	(192)
12.8	针锋相对·····	(193)
12.9	故意曲解·····	(194)

其他技巧篇

13	异性交往的技巧·····	(197)
13.1	交往的意义·····	(197)
13.2	交往的作用·····	(199)
13.3	交往的技巧·····	(201)
13.4	交往的障碍·····	(204)
14	接打电话的技巧·····	(206)
14.1	充分准备·····	(206)
14.2	声音清晰·····	(208)
14.3	姿态端庄·····	(209)
14.4	节约时间·····	(210)
14.5	内容简明·····	(212)
14.6	其他事项·····	(213)
15	运用体态的技巧·····	(218)
15.1	面部表情·····	(219)
15.2	身体语言·····	(224)
15.3	语气语调·····	(231)
16	交往障碍及克服技巧·····	(235)
16.1	趋望心理·····	(235)
16.2	自卑心理·····	(237)

6 交往心理与交往技巧

16.3 自大心理····· (239)

16.4 不良行为····· (245)

主要参考文献····· (248)

交往心理篇

●交往是人类的一种需要。社会上的每一个人都不能脱离社会群体而独立生活，每个人都有与他人交往的需求，也有与他人进行交往的必要。人一生的成长、发展、成功、幸福，是与同他人的交往与关系相联系的；人一生的愉快、烦恼、快乐、悲伤、爱与恨等，也同样是与同别人的交往和关系分不开的。

●交往是信息和对象的相互作用，在这种相互作用过程中体现、表现和形成人际间的关系，满足了人们的心理需求。

●与人打交道是最困难的。心理学的研究表明，社会生活中的人们，都希望被别人喜欢，也都喜欢喜欢自己的人。

●在进行社会交往时，只要我们每个人都能够有着优良的品质，以诚相待，以善相待，充满自信，就能够打开交往的成功之门。

1

交往的心理基础

人是社会的产物,是各种社会关系的总和。任何社会,即使是遥远的原始社会,只要有人类活动的地方,就有交往和交往活动的存在。

交往是人类独有的一种社会现象和活动。它随着人类的出现而出现,随着社会的发展而发展。交往与人类社会的联系,借用马克思的一句话,就是:交往是人类历史的必然伴侣。由于交往,人类的种族才得以延续;由于交往,人类才得以生产并交换人类自身的生存所必需的一切物质生活的消费品;由于交往,人类才得以交流、享受和发展自身所创造的精神和文化产品。

我国古代的思想家、教育家荀子说:“人以群居。”人类的群体生活,不可避免地会发生这样或那样的社会联系和社会交往,否则,不仅人类用以进行联系和沟通的语言不会产生,由猿到人的转化也不可能发生。通过社会交往,才产生了社会上具有不同个性心理特征的个人,才产生了具有不同特色的社会群体。社会交往以及由此而建立起来的人际关系,是人类整个社会生活的基础。

1.1 交往的产生条件

交往是人类活动的一种基本形式。交往,简单地说,就是人们

之间的交流和来往。具体地说,它是人们在社会生活中为了满足某种需要而进行的信息交流或联系。交往既是人类所特有的高级活动形式,又是人类共同活动的一种特殊形式。所谓高级活动形式,是同自然界的一切动物的活动相比较而言的;所谓特殊活动形式,是指交往活动必须有两个以上的人共同参加才能进行,单个人的独立行为是构不成交往活动的。而且,在参加共同活动的过程中,相互之间还必须以一定的方式进行沟通或发生某种信息交流,否则,也是不能称为交往的。例如,马路上上下班行走的人群,电影院里一起看电影的观众,相互之间没有任何交流和作用,就不称其为交往。人与人之间的交往是一种社会性的,主要是社会交往。社会交往是人类的一种需要。社会上的每一个人都不能脱离社会群体而独立生活,每个人都有与他人交往的需要,也有与他人进行交往的必要。人一生的成长、发展、成功、幸福,是与同他人的交往与关系相联系的;人一生的愉快、烦恼、快乐、悲伤、爱与恨等,也同样是与同别人的交往和关系分不开的。社会成员一旦脱离了与其共同生活的其他社会成员,那么他的心理发展和行为方式就会受到很大影响,他的个性特征就将逐步消失。在现实社会生活中,人们通过语言、思想、感情等的反应,彼此影响对方,同时,也受对方的影响。没有同别人的交往与关系,也就没有人生的悲欢离合,也就没有文学、艺术和科学,也就没有了一切。

在人类的社会交往实践中,历史地形成了两种不同的交往形式:直接的社会交往和间接的社会交往。直接的社会交往主要是指运用人类的交际手段(生动的语言、面部表情或体态表情)“面对面”的自然心理接触。间接的社会交往是指借助于书面语言、大众传播手段或技术设备所形成的充分的心理接触。直接交往具有迅速而又清楚的反馈联系系统,间接交往的反馈联系就有一定困难,而且在时间上比较延缓。因此,有些心理学家将直接交往简称为“交往”,而把间接交往叫做“沟通”。

我们在这里所谈及的就是指直接的交往。

心理学的研究认为,直接的交往只有在一定的条件下才有可能。这些条件主要是:

1. 交往双方之一应该有把某种事情告诉另一方的愿望,就是说有了一种明确的想与他人进行交往的要求,而另一方也希望从他人那里获知某种事情或信息。也就是说,交往中一方要有发出某种信息想法或愿望,而另一方也愿意接收这种信息。当然,这种信息不一定是合乎常理的、正规化的。譬如,有的时候,我们会有想找一个人聊一聊的想法,这时很希望朋友能够满足自己的这种愿望。朋友或许恰恰有事或因故不能接受你的这种想法,因而我们会感到很苦恼。这就是一方发出了信息,而另一方却不能或不愿接受这种信息,因而,这一次交往可能就会单方面夭折。

2. 交往双方期望获得一定的交往效果,期望从对方那里获得一定的东西。当然,这种东西并不一定是体现为物质性的。平时我们所见到的人们社会交往总是带有一定的目的,如交流感情、增加友谊,或联系工作等,有一定的功利性。人是理性的动物,要求自己的一切行动都有符合心理逻辑的充足理由。心理学家们发现,只有当一种关系对人们来说是值得的,人们的交往行动才出现,人际关系才得以维持。

著名的社会心理学家霍斯曼教授提出,人与人之间的交往本质上是一个社会交换过程。当然这种交换与市场上在买卖关系中发生的交换不完全一样。它不仅有物质品的交换,同时还包括非物质品,如情感、信息、服务等方面的交换。但是,发生在人际关系当中的交换与发生在市场上的交换所遵循的原则都是一样的,也就是人们都希望这种交换对于自己来说是值得的,希望在交换过程中得大于失或至少等于失。不值得的交换是没有理由去实施的。不值得的交往关系更没有理由去维持。不然我们就无法保持心理的平衡。所以,人们的一切交往行动及一切人际关系的建立与维持,

都是人们根据一定的价值观进行选择的结果。对于那些对自己来说是值得的,或得大于失的人际关系,人们就倾向于建立和保持;而对于那些对自己来说不值得,或失大于得的人际关系,人们就倾向于逃避、疏远或终止这种关系。

3. 交往双方都有意或无意地力争达到互相了解,双方各自支配着对方的反应。这实际上是一种自我价值保护的原则在起作用。在社会交往过程中,人们只接纳那些喜欢自己、支持自己的人,而对否定自己的人则倾向于排斥。同样,我们想同别人建立和维持良好的人际关系,那就必须对人们的这种自我价值感起积极支持作用,避免人们的自我价值保护的防卫倾向。如果我们在社会交往过程中威胁了别人的自我价值感,那么就会激起对方强烈的自我价值保护动机,引起对方对我们的强烈拒绝和排斥情绪。在这种情况下,我们是无法同别人建立良好的人际关系的,已经建立起来的关系恐怕也要遭到破坏。

一般情况下人们所进行的社会交往大都具有以上的内容,交往的双方各自交替扮演着客体和主体的角色,能够比较迅速地达到社会交往的目的,因此应该尽可能地利用这种直接交往方式进行社会交往。

1.2 交往的两种手段

社会交往的过程是人们相互作用和相互影响的过程,社会交往是调节人际关系的重要机制。不管什么类型的社会交往,按照其主客体的存在形式,可以分为个体间的社会交往、群体间的社会交往、个体与群体间的社会交往等,我们在这本书里所谈到的主要是指个体间的社会交往,即更多的是两个人之间的社会交往的有关技巧。但是,不论如何,人们之间的社会交往都要通过一定的交往手段才能实现。这些交往手段则主要有两种: