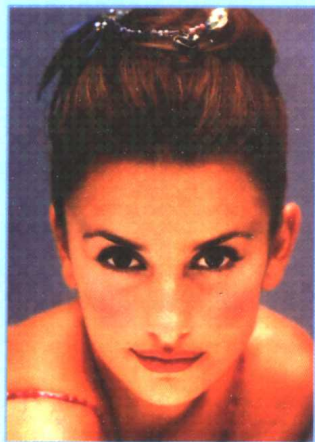


美丽一生系列丛书

美丽一生



佩内洛普·克鲁兹

Beauty for Life

人际交往

科学的常识给予我们一生的美丽



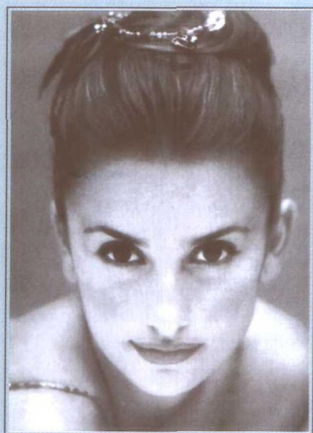
- 人际交往的基本原则
- 社交中的形象与礼仪
- 人际交往的实用技巧
- 亲朋好友的相处之道
- 业缘人际关系实用技巧

中国电影出版社

美丽一生系列丛书

Beauty for Life

人际交往



科学的常识给予我们一生的美丽

中国电影出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往/世安编著. —北京: 中国电影出版社, 2003.10

(美丽一生系列丛书: 9)

ISBN 7-106-02037-0

I. 人… II. 世… III. 女性-人间交往-基本知识 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 073113 号

责任编辑: 秦 赞

封面设计: 半 间

版式设计: 正前方

责任校对: 天 土

责任印制: 刘继海

美丽一生系列丛书之玖

人际交往

世安 编著

出版发行 中国电影出版社 (北京北三环东路 22 号) 邮编 100013

电话: 64299917 (总编室) 64216278 (发行部)

E-mail: Jsja@netchina.com.cn

经 销 新华书店

印 刷 中国电影出版社印刷厂

版 次 2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月北京第 1 次印刷

规 格 开本/880×1230 毫米 1/32

印张/7.375 插页/2 字数/115 千字

书 号 ISBN 7-106-02037-0/C·0002

定 价 17.80 元

四家女性权威杂志社强力推荐《美丽一生系列丛书》

中国科学美容

主管 中国科学技术协会

总发行所 中国美容美发协会

营养师保

美丽需“药”

美容

美眼? 美嘴!

专家谈眼部美容手术

靓丽特辑

订制冬日水景面容

专题讲座
足过冬“疾”

特别企划

美容连锁岂能掉“链”

CHAIN STORE OF COSMETIC

ISSN 1004-9481



MODERN DAILY NECESSITIES 现代生活用品

毛茸茸的冬天

BRUSHY WINTER

LONGCHAMP
柔软的生活方式
SOFT LIFE STYLE

浴室里的奢华

LOVE
CRYSTAL IN SNOW

冰雪中 我们爱上水晶

FOR拯救圣诞夜行动
CHRISTMAS PARTY

PRESENT THE GIFT



现代生活礼事汇

时代姐妹

Sisters
总第234期 9月 11.5元

现在流行来点
“坏品味”

不谈爱情，
我们还能谈什么?

周末夫妻
新分租时代的梦

真的吗?
真的? 让爱了一下

令你自毁的十种心理陷阱

5年后，我们能挣多少钱?

爱与被爱的区别

情网与偷情网以“网”

2002：跨越性别的栅栏

女人·唐装·爱情

01

ISSN 1002-7459



本期试读 男士免读

美容化妆造型

谁露面 谁赚钱

美容院，制胜三十六计

岁末假面舞

鸡肋还是利器

——我们离专利有多远

ISSN 1671-1378



一部女性高尚生活的宝典

作为一本引导女性时尚潮流的杂志,我们还是第一次隆重地推荐一套丛书。原因是“美丽一生”这套丛书确实让我们充满了敬意!

该丛书的企划创意很独到,选择了现代女性生活的十个重点方面,科学、系统地为女性朋友提供了一系列具有明确指导意义的高尚生活的宝典。时下,关于女性生活的图书杂志多如牛毛,总体说来,这一类图书杂志大都把视角定格在追逐时尚潮流上,往往就某个要领或理念无限地放大或者聚焦,弄得满世界都是时尚潮流,看似异彩纷呈,实则昙花一现。而这套丛书则很客观、很充实地从相关的原理出发,深入浅出地解析了各种理念及由此派生出来的规律和方法,对每一个方面都系统地加以阐释,提出问题,指出误区,提供一系列解决问题、走出误区的原则和方法,既很实用,也很时尚。

在我们看来,科学性、系统性、实用性和时尚性的有机结合,是“美丽一生”这套丛书的最大特点,也是值得我们学习和推荐的关键因素。



令女性终生受益的好书

这套“美丽一生”丛书的编辑思路很巧妙,每一本专注一个焦点,并安排了一个国际明星做代言人,显得很时尚;而这个代言人并不仅仅是一个时尚的标签,她的观点和建议在每一章中都有充分的体现,构成了全书的一条主线。同时,书的内容并没有受到代言人的局限,而是围绕每一个焦点问题全面展开,吸收并采纳了一系列科学的理念与方法,确实很精彩。

就从书内容而言,几乎涵盖了女性生活的方方面面,对每一个方面都阐释得很出色,既有理论依据,更有实用的方法,还有相关的个案。总体说来,丛书不仅构思精巧,而且内容精彩,真正体现出对当代女性“一带到底”的宗旨。

相信广大的女性朋友也一定会喜欢这套丛书的,因为它确实能为我们解决很多生存中的具体难题。



于细微处见真情

多少年来,我们一直致力于确定新时代新女性的时尚坐标,同时,我们在一贯倡导给予女性现实生存的人文关怀的前提下,一直准备将我们暂时无法理清的众多新体验、新理念,尤其是全新的具体方法,作一番系统的归纳和全面的阐释。现在我们竟欣喜地看到了“美丽一生”这套丛书,可以说,它完满地实现了我们多年来的心愿。丛书从关注女性现实生存的角度出发,为女性所想,为女性分忧,精心地为女性朋友提供了一套有针对性的生存指南。书中见解独到,方法实用,字里行间充满了对广大女性的人文关怀。这和我们的思路不谋而合——可以肯定地说,丛书比我们做得更到位,更彻底。



翔实演绎时尚内涵

“美丽一生”这套丛书的成功之处在于它教会了我们如何应用无所不在的常识。这是以往任何一部有关女性时尚生活的书中所没有的。

其实,许多人对于时尚的理解过于狭隘,所以才有被时尚牵着鼻子走,到头来却不明白时尚的真正内涵是什么的怪现象。这套“美丽一生”丛书,以翔实的例证告诉我们,时尚便是用科学而又新颖的理念对各种生活常识的巧妙把握,合理运用,从而使我们的人生进入一个更为美好的境界。

该丛书通过对女性生活中的常识进行科学的消化,提炼出了最有价值的精华部分,精彩地演绎出时尚的深刻内涵。亲切、生动、具体,其中的所有方法都那么切实可行,令我们对常识有了全新的理解。真是一套难得一见的好书。



让人格魅力闪现出光芒（代序）

期望一生的美丽是女性执着的梦想，换言之，美丽是女人一生的事业；而女人的美丽往往体现于社会 and 人群之中，如果失去人的群体，特别是来自他人的注目与品评，女人的魅力将变得空洞而不切实际。

这样说似乎过于偏激。事实上，作为个体的人，不可能是游离于社会之外的隔离者，任何人都要工作、生活、娱乐，都与其他人发生着千丝万缕的联系，形成了我们社会的人际交往。可以说，在现代的人际交往中，交际人格则是交际表现出的个体人格特征。完善的交际人格自会使交际进入较高的境界，达到理想的程度。比如良好的知识素质，将使人的交际去俗趋雅；健全的个性特征，会使交际充满风采，高雅宜人，韵味无穷。一个气质优雅、内涵丰富、待人热情、举止有度、口吐莲花的人，他的交际形式也是赏心悦目，令人恋恋难忘的。具有人格魅力的交际者，会给交际局面带来诗情画意、高雅脱俗的气氛和动人的品位。

有些人认为社交能力是与生俱来的特质或属性。事实上，人际交往与社交经验的关系十分密切，如果可以提高自己的社交能力，人们的日常社交生活也会得到改善。人们不单可以减少与别人发生冲突，亦可以令自己和别人有更愉快的交往经验。事实证明，交际人格的各个成分是一个整体，是能够互动互促的。比如知识素养提高了，多少能牵及气质、性格的变化。由此可以论定，建立起你的完整的交际人格，让你的人格魅力在人际交往中闪现出光芒，你才



拥有真正的美丽一生。

本书代言人西班牙美女佩内洛普·克鲁兹，早在1997年就参演了西班牙鬼才导演阿尔莫多瓦的《活色生香》的演出，并为她赢得国际声誉铺平了道路，转年克鲁兹又凭《梦中女孩》一片摘取了西班牙影后桂冠，同时还获得了“欧洲电影大奖”最佳女演员提名。不久，克鲁兹挺进好莱坞，谋求更大的发展。本书系统地分析了佩内洛普·克鲁兹有关人际交往的体验，借鉴并吸收了目前有关人际交往的礼仪原则和实用方法，为广大女性提供了一系列完善交际人格的科学理论，让女性朋友逐步建立自己充满魅力的交际人格，并在社会生活中闪现出魅力的光芒。

感谢《中国科学美容》、《现代生活用品》、《时代姐妹》和《美容化妆造型》杂志的鼎力相助，它们为本书的编著提供了大量的相关的理论和个案，使得本书更加系统、翔实而完美。



目 录

追求身心和谐的生存质量 (代序)

第一章：人际交往的基本原则

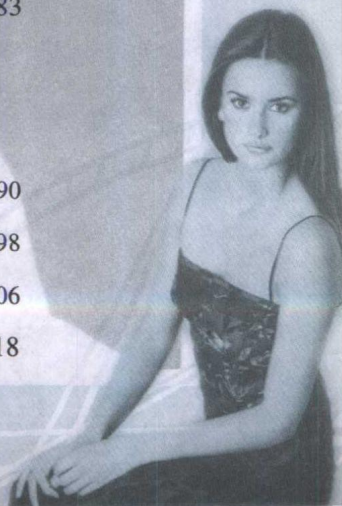
- 第一节：人际交往的基础解读 2
- 第二节：人际交往的心理认知 16
- 第三节：营造恰当的心理气候 29
- 第四节：人际交往的弹性原则 42
- 第五节：人际交往的基本要点 51

第二章：社交中的形象与礼仪

- 第一节：人际交往的外在形象 60
- 第二节：职场中的礼仪修养 68
- 第三节：宴会用餐中的礼仪规则 75
- 第四节：商务招待的礼仪 83

第三章：人际交往的实用技巧

- 第一节：步入社交圈的第一步 90
- 第二节：克服社交害羞与恐惧心理 98
- 第三节：人际交往的交谈艺术 106
- 第四节：交际中赞美与批评法则 118



第五节：说服与协商的实用技巧 125

第六节：拒绝与坚持要求的策略 131

第七节：冷遇与尴尬的解决方案 138

第四章：亲朋好友的相处之道

第一节：朋友之间的交往原则 148

第二节：与异性交往的关键要素 155

第三节：夫妻相处的基本要点 162

第五章：业缘人际关系实用技巧

第一节：业缘人际关系的原则 172

第二节：做个受人欢迎的好同事 181

第三节：与上司相处的基本规则 195

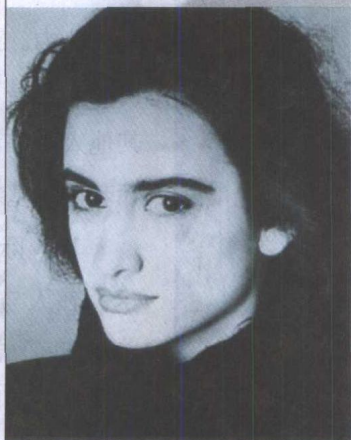
第四节：与上司相处的实用技巧 208

第五节：作为上司的人际交往准则 220

第一章：人际交往的基本原则

● 佩内洛普·克鲁兹交际观点：

“刚刚到好莱坞时，我便得了个外号——麻烦，我当时也确实觉得自己是一个麻烦！不同的文化背景下，人际交往面临着种种挑战，而我又不能左右别人的想法。没错，任何时候你都不能改变别人，你只能去适应别人，去适应你所面临的社会环境。所以说，要融入你所生活的社会环境，必须要遵循最基本的人际交往的准则，按照一定的规则出牌，才有赢的可能。”



第一节：人际交往的基础解读



人际交往与社交经验的关系十分密切，如果提高自己的社交能力，人们的日常社交生活也会得到改善。人们不单可以减少与别人发生冲突，亦可以令自己和别人有更愉快的交往经验。事实上，有些人认为社交能力是与生俱来的特质或属性。譬如，一个社交能力高的人天生较外向、善于交际。所谓江山易改，本性难移，要改变社交能力实比移山更为艰难。多数的心理学家并不赞同这种看法。反之，他们认为只要能辨认出可以预测社交能力的因素，便可以设计一些课程来培训这种能力。要有效地提高社交能力，可循两方面入手，一是对社会情境的辨析能力，一是提高对其他人心理状态的洞察力。而前提是，必须对人际交往的基本原理有一个正确的了解。

1. 人际交往的吸引力

在人与人之间，有的一见如故，有的“鸡犬之声相闻，老死不相往来”，这中间有个吸引力的程度强弱问题。造成人际吸引的原因有以下几种因素：

长相因素。人们总是倾向于觉得长相有魅力的人，成人更是喜欢长相好看的儿童。总之，人们

会自然觉得长相漂亮的人更可爱。但如果没有美的心灵,人们反而会更加厌恶其漂亮的外表。

性格因素。人们对乐观开朗、助人为乐、富于幽默感、有进取精神的人,常常倾慕。因为与这种人相处,能给人带来欢乐。对具有相反性格的人一般来说较嫌弃。

能力因素。人们都比较喜欢聪明能干的人,觉得与能力强的人结交是一种幸福并感到自豪。为此,不少人常拜有某种特殊才能的人为良师益友。

以上三种属于个人品质方面的吸引力。此外,还有以下几种因素:

相近因素。邻近性不仅指居住上的接近,还包括在一些学习和工作场合上的接近,如同桌同学、同办公室、同车间的同事等等,较易结成亲密的人际关系。因为生活空间的邻近,便于了解。

相似因素。人们倾向于喜欢在某方面或多方面与自己相似的人。物以类聚,人以群分,它言简意赅地表明了人际吸引中的相似性的作用。相似因素包括民族、年龄、学历、社会地位、职业、兴趣、观点、修养等方面。

相补因素。在人际关系中,还会发现,人们往往还重视虽与自己不同,但能与自己互补的朋友。因为彼此可以取长补短,各得其所。相补因素在婚姻关系上更为突出,胆汁质的人很可能与抑郁质的人互补;性格恬静的人很可能与活泼好动的人互相吸引,不同的性格会有助于爱情的巩固。

2. 人际交往的基本能力特征

对环境的辨析能力。要有效地达到社交目标,便要因应情势而做出相应的行为。社交环境瞬息万变,交往的对象亦有不同的特质。

要适应不同社交环境、人物，便非要有敏锐的观察和认知能力不可。

对环境的辨析能力是社交能力的一个重要部分。一个人如果能够对情境间的细微不同之处加以区分，往往更能掌握社交环境的变化而做出合宜的行为，以适应不同性质、千变万化的环境。

这种因时制宜的说法，并非只是近代西方心理学所提倡。其实在中国古代典籍中亦常被提到。例如《中庸》说：国有道，共言足以兴国；国无道，其默足以容。这便说明了进谏及保持缄默都是合宜的处事方法，但朝臣采取那种方法才可产生较理想的后果，却取决于他们身处的国家是有道还是无道之国。要成功地达成社交目标，便要审裁客观情势的变化，因时变通，以适应各种各类的社交情境。

在一项研究中，学者们采用了一些虚构的处境，然后问受测者在这些处境中会有什么反应。其中两个处境是：

你很怕见牙医，但现在却要到牙医那里修补牙齿。

你被一群持械的恐怖分子胁持在一所公共大楼内。

人们在这两种情境中，均可以选择细心地观察周遭的危险讯号。譬如，在第二个处境中，可以留心恐怖分子有什么武器。他们也可以尽量分散注意力，不去注意一些会令自己紧张的危险信号。当然，在见牙医的处境中，主动地监察危险信号只会令自己更紧张，肌肉收得更紧，痛苦愈多。但在被胁持的处境中，留心危险信号可以提高逃生的机会。接受测试的人当中，有些人较能辨析两种情境的不同，在见牙医的处境中选择分散注意力，在被胁持的处境中选择观察环境。有些人的辨析能力则明显较低，在不同的情境



中都选择观察环境。

研究也显示：辨析能力愈高的人，社交能力也愈高。他们在与父母、师长、朋友和不喜欢的人交往时，较能完成交往目标，并较能改进双方的交情。

亦有证据显示，辨析能力高的人，他们会遇上较多愉快的交往经验，而他们也较少出现抑郁的情绪。

需要强调的是，因时制宜并非指盲目跟随形势变化而改变自己的行为，亦不是指盲目顺应对方的旨意。

辨析能力高的人不一定是社交变色龙，只懂得盲目附和。他们有自己的生活目标，而这些目标也可以是一些利他的目标（例如替某医院筹款）。辨析能力高的人，在追求这些目标时，懂得审时度势，既能够让那些起初不愿捐款的人解囊相助，又使他们觉得捐款后心情愉快，这便是辨析才能的应用目标了。

洞察别人的能力。洞察别人的心理状态也是社交能力重要的一环。一些人看到别人的行为时，不尝试去了解对方做事时的处境和感受，便马上从别人的行为去判断对方是一个怎样的人。这种重判断而轻了解的取向，是社交能力发展的一大障碍。

研究发现，曾向受测者描述一个人的行为，然后请他们将这个人的资料转述给另一位受测者听。在转述过程中，有些人自发地加入了一些对故事人物的性格和道德判断（例如他是一个贱人），而有些人则主动地对故事人物的内心世界加入剖析（例如因为他想取得律师资格，所以对有权势的人所做的坏事视若无睹）。

在这项研究中，学者们也测量了受测者与父母、师长、朋友和不喜欢的人交往的成果，发现越倾向性格道德判断的人，他们的社交能力便越差。反之，越倾向作内心剖析的人，他们的社交能力也

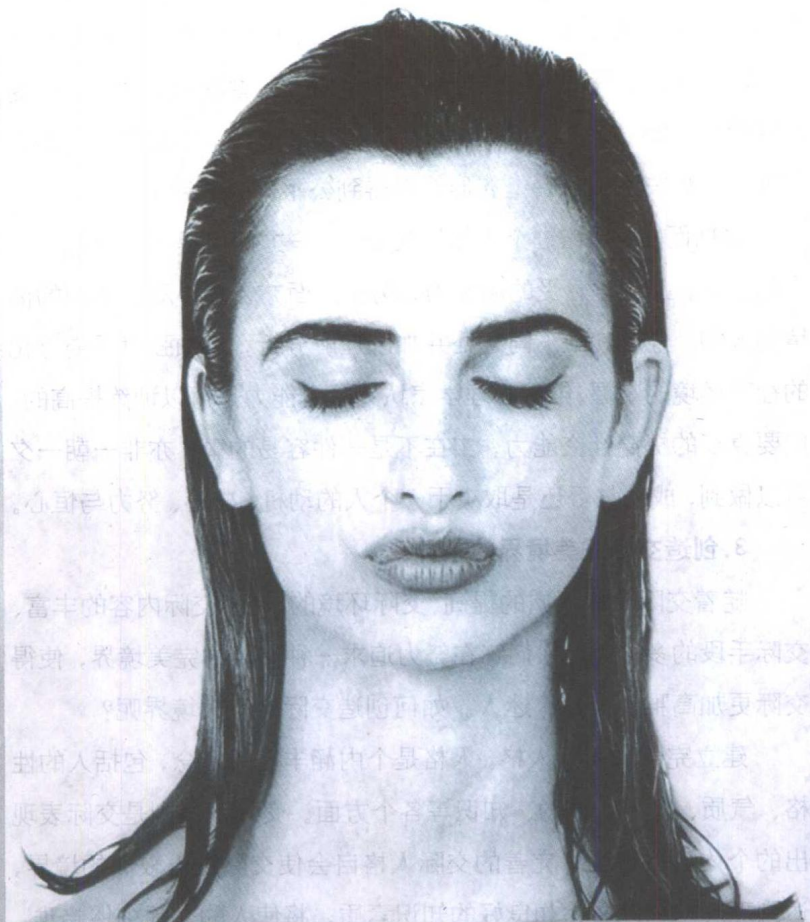
就越高。

既然主动地作性格判断和道德评价对社交能力的发展有碍,而尝试了解他人的内心感受对社交能力有利,那么如何可以降低前一种倾向而加强后一种倾向呢?

研究指出,一个人对性格和道德的看法是一个十分重要的因素。有些人觉得性格和道德是不可改变的个人素质,相信每个人也有固定不变的道德水平和性格。因此,在与人交往时,他们的注意力便集中于从别人的言行举止,来推断对方具备哪种性格。也有些人相信性格和道德都是变数,认为一个人的道德和性格是可以改变的。因此,这些人在社交场合中,并不急于判断别人的性格和道德水平。反之,他们会较留心于一些可变的因素和行为的关系。譬如,他们会较留心环境因素的改变如何影响一个人的心理状态,而心理状态的改变,又如何影响一个人的行为。

在一项研究中,学者们问受测者一些很简单的问题。譬如,“甲旅行时给同事买了些纪念品,那很可能是因为……”或“乙将一盒橙汁倒在同学的图画上,那很可能是因为……”那些相信性格是不可改变的人,较多提出“甲是一个善良的人,而乙则是一个无赖”等解释。反之,相信性格是可以改变的人,较多提出“甲想取悦他的同事,而乙则嫉妒他的同学”等解释。由此可见,相信性格不可改变的人较重视评估别人的性格和道德,而相信性格是可以改变的人则较留心别人的行为动机和做事的情绪状态。

也有研究显示,和相信性格可以改变的人相比,觉得性格是不可改变的人比较喜欢评价别人的行为。他们看到别人做了一件事情后,便有较大的倾向马上评价这行为是好还是坏。由于他们专注于评估行为本身的好与坏,便较容易忽略行为发生的背景和行事者的



心理状态了。

这种倾向判断行为的好坏和别人的道德性格的人,不但容易忽略别人的心理状态,也较容易因为对人多作以偏概全的评价而产生偏执和成见。已有研究证据证明,在美国相信性格是不可改变的人,比相信性格是可以改变的人对社会上的少数族群成见较深。在香港地区,也发现相信道德是不可改变的人,和相信道德是可以改变的



人相比，较歧视内地人士。譬如，他们会觉得内地的人有较多负面特征，较少正面特征，他们也觉得内地的人在香港犯了法，应该受到较严厉的处分。由此可见，对性格道德的看法，不单与社交能力有关，它也关系到社会上族群能否得到公平平等的待遇。

总括而言，要增进个人的社交能力，一方面要提高对自己及别人的需要、思想、感受的洞察力，另一方面亦要细心观察不同的情境和人物，分辨其中不同之处并加以理解分析，以加强对千变万化的社交环境的掌握。虽然心理学家认为社交能力是可以训练提高的，但要真正的提高社交能力，实在不是一件容易的事，亦非一朝一夕可以做到，成功与否还是取决于一个人的动机、决心、努力与恒心。

3. 创造交际完美境界的条件

随着交际个体素质的提高、交际环境的改变、交际内容的丰富、交际手段的多样化，人们正在努力追求一种交际的完美境界，使得交际更加高雅、美妙、迷人。如何创造交际的完美境界呢？

建立完善的交际人格。人格是个内涵丰富的概念，包括人的性格、气质、修养、能力、知识等各个方面。交际人格则是交际表现出的个体人格特征。完善的交际人格自会使交际进入较高的境界，达到理想的程度。比如良好的知识素质，将使人的交际去俗趋雅；健全的个性特征，会使交际充满情趣，高雅宜人，韵味无穷。一个气质优雅、内涵丰富、待人热情、举止有度、口吐莲花的人，他的交际形式也是赏心悦目，令人恋恋难忘的。他会给交际局面带来诗情画意、高雅脱俗的气氛和动人的魅力。建立完善的交际人格是全方位的，并不是一点突破、万般具备的态势。比如知识素养提高了，并不能说明其余的人格特征都发生突飞猛进的变化。但交际人格的各个成分，是一个整体，是能够互动互促的。比如知识素养提高了，