

大众

心理学系列

应酬心理学



大众心理学系列——

应酬心理学

高 松 邓旭东
门大为 王 彬 编著

华龄出版社

图书在版编目(CIP)数据

应酬心理学/高松等著. —北京:华龄出版社, 1997. 4

(大众心理学系列)

ISBN 7-80082-781-X

I. 应… II. 高… III. 人际关系-社会心理学 IV. C912

.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 04715 号

应酬心理学

高松 邓旭东 编著
门大为 王彬

出版发行

华龄出版社

(北京市西城区大红罗厂街乙3号)

邮编:100034

经 销

新华书店

印 刷

北京市密云红光印刷厂

850×1168 毫米 大 32 开 6 印张 110 千字

1997 年 4 月北京第 1 版 1997 年 4 月北京第 1 次印刷

印数:1—18000 册

ISBN 7-80082-781-X/G · 282

定价:11.80 元

内 容 提 要

应酬，是现代社会生活中无时不在、无处不有的现象；应酬，是人类生活中不可缺少的社会行为和交往活动。正是从这个意义上说，“世界就是一个偌大的应酬场所。”

近年来，国内先后出版了一些介绍应酬技巧方面的读物，但对应酬的心理和实务进行比较系统研究的著作尚不多见。《应酬心理学》的作者在刻苦钻研与长期实践的基础上，在应酬的行为与动机、应酬的基本心理原则、应酬中应酬对象的心理把握等问题上提出了自己独到的见解。该书对应酬心理的阐述严谨，对实例的分析透彻，对应酬的策略、方法等也进行了深入而具体的介绍。该书具有较强的实践性和广泛的适用性，且语言通俗，文字流畅。适合不同文化程度的读者使用。

前 言

一桩童年的小事、他人关键的一句话可能促使一个人确立一生的追求目标，比如牛顿、爱迪生等世界著名的科学家即是如此。那么说一本系统地凝结了某种专业知识、能在工作、学习和生活中给人某些启迪和指导的好书，能够改变一个人的一生，影响一个人一生的命运和幸福。

本书的作者不敢说是大学问家，大概也没有谁敢说自己找到了给人以智慧的好办法或者是解决别人苦恼的处世良方，但细读本书，您会发现它力求透彻地解释应酬心理和行为的来龙去脉，逐层逐次地剖析应酬心理的方方面面，也许会使您有“顿开茅塞”之感。

时下，讲人际关系的书何啻多如牛毛，讲应酬术的著作也日渐其丰，但这些著作绝大多数是从社会学的角度谈论交际和应酬，而本书的一个突出特点是从心理学的角度看应酬。它明确地告诉您：应酬的一切技术性问题实质是心理学问题。抓住了这个核心，您也许会在今后的人际交往和各种各样的应酬活动中更容易

把握住一些人与人之间感情和行为的微妙变化的实质，从而更好地处理一些看似复杂、实际也许很简单的人际关系。

应酬心理也许是最微妙、最复杂的心理活动。对于应酬心理人们似乎没有十分系统的研究，也缺乏定性定量的分析。本书尝试归纳了应酬心理的几个特点，这些基本心理原则您应当给予充分的关注——应酬的功利性与情感性；应酬的表演性与随机性；应酬主体的要素——自信和真诚。

应酬绝不是一味油滑，损人利己，或不择手段。缺乏自信与真诚的人绝不可能赢得真正的朋友。从这个意义上说，真诚和自信应当是成功应酬的大前提。应酬毕竟是人的社会行为，因此它注定绕不过利益的话题。这就是应酬的功利性。满足、互酬、妥协等等心理，都是紧紧围绕人的生存需要产生的。有理有节地尽量满足他人，可以说是成功应酬的法宝。但是应酬的功利心理又不能过强，把应酬完全当作是作买卖，是文明的讨价还价，最后只能走到社会交往的死胡同中去。

卡内基先生在他的书中引证了一段伊索寓

言以后，曾发表过这样一番议论：“伊索是个希腊奴隶，比耶稣降生还早上 600 年，但是他教给我们许多有关人性的真理。使我们知道，现在住在波斯顿或伯明罕的人，其实和 2600 年前住在雅典的人是一样的。太阳能比风更快脱下老人的外套，现在，温和、友善和赞赏的态度也更能教人改变心思，这是咆哮和猛烈攻击所难以奏效的。”卡内基是把真诚的情感视为成功交际的重要手段的。的确，很难想象失去情感，人与人的交往会是个什么样子，可能象剪纸人物一般，整个生活将没了活气。那么，我们活着还有味道吗？

在本书理论探讨部分的最后，我们花了一定笔墨剖析了应酬的表演性和随机性。这里我们借鉴了社会心理学上的“戏剧理论”。如果剔除“表演”的消极意义，那么对照现实，相信您也必定会承认，应酬的片断真的象是一出“戏”的片断，为什么要“表演”？我们提出了一些看法，尽管它未必完全正确。

让我们自己都遗憾的是，对于应酬的两难随机心理讲得似乎不够充分。应酬的一个最大特点就是时常面临两难选择，而善于应酬者正

是因为善于处理这种情况而显身扬名，并把许多充满智慧的故事留给大家。怎样解决两难问题，做出恰到好处的随机选择，是需要实践中不断摸索、探讨的，我们愿意把这作为一个没有给全答案的习题展现给大家，同时我们也与大家共同探讨该问题。

在本书的三、四、五章，我们针对应酬心理的特点，对您如何在社交场合采取合适的应酬策略作了一些探讨。这只是建设性的意见，或者说是总结经验式的东西。但在应酬的技术上，花一些精力研究无疑是值得的。“尽信书不如无书”，最优秀的应酬家还是在丰富多采的生活实践中产生的，观察、解剖生活，“每日三省吾身”，您可能会总结出更为精彩的应酬术来。

这本小书是无法与各种各样的人际关系大全或卡内基包罗万象《人际关系手册》比美的，如果您读后思来还有余味的话，那它就完成了自己的使命。

为您在人生路上添一把手杖，是作者的最大心愿。

作 者

1997年3月

目 录

前言	(1)
第一章 应酬是社会行为的需要	(1)
1. 应酬的行为与动机	(1)
2. 应酬是自己行为目标的实现	(9)
第二章 应酬的基本心理特点	(22)
1. 应酬的满足性	(24)
2. 应酬的互酬性	(28)
3. 应酬的妥协性	(33)
4. 应酬的保护性与长远性	(37)
5. 应酬的亲切性	(42)
6. 应酬的表演性与随机性	(45)
7. 应酬中的自信与真诚心理	(58)
第三章 应酬中应酬对象的心理特点	(57)
1. 对应酬对象的亲和性原则	(57)
2. 应酬对象的信息传递	(75)
3. 对应酬对象的个性、气质 倾向的把握	(83)

4. 年龄、性别、职业、阶层 与应酬心理	(88)
5. 场合、情境对应酬对象的心理影响	(98)
第四章 征服人心的应酬术	(106)
1. 应酬中的推理	(106)
2. 不同心理与不同类型的应酬	(108)
3. 应酬中的“首因”效应	(109)
4. 应酬中的语言交流	(111)
5. 应酬中的报偿吸引、相似吸引和 互补吸引效应	(116)
6. 应酬中的忍耐宽容与“防守反击”	(118)
7. 应酬中的“其他感官”效应	(120)
8. 应酬中的利他主义作用	(122)
9. 应酬中的退让学	(123)
10. 应酬中的自我心境把握	(126)
11. 应酬中的灰色心理	(128)
第五章 成功者必备的应酬心理及 应酬须知	(136)
1. 应酬中的自我形象设计	(136)
2. 应酬者须知	(145)
结束语	(177)

第一章 应酬是人 社会行为的需要

应酬是人的行为，人是应酬的主体，对主体行为的认识是应酬的基本因素。应酬学研究人的行为规律、特点及影响应酬的因素，并帮助和指导人们提高应酬水平，使应酬向着有利于成功的方向发展。

人们为了满足某种需要，获取某些利益或改变某种关系而必须进行应酬，应酬是智慧的较量，是个性的比赛。具有不同目的、不同动机、不同个性、不同气质、不同感情的人所进行应酬，其行为和方法是千变万化无规律可循的。

1. 应酬的行为与动机

一个人想在社会上立足，首先逃不掉的恐怕就是应酬：

参加婚礼是应酬，参加会议是应酬，参加朋友聚会

是应酬，出入酒会、晚宴、舞会是应酬，漫步在绿草如茵的高尔夫球场或是在海滨嬉戏也是应酬，就连给一个满月的婴儿送上一盒婴儿衣也是应酬。

应酬可以说是职业上的道具，是你待人接物的度量衡。只要你不是孤岛上的鲁宾逊，不是桃花源中的高人逸士，只要你还过着面对别人的生活，那么你每天中的每一刻，就都有可能在应酬。对于被信息爆炸时代困扰的现代人来说，没有应酬，几乎就谈不上现代生活了。

《现代汉语词典》上说，应酬是指交际往来。也指私人间的宴会。其实应酬是一个十分宽泛而又非常模糊的概念，难以三言五语说清。但有一个事实却是显而易见的，那就是应酬的人际双方之间有着比较明确的目的交流。实际生活中常常听说某某人“不会应酬”，恐怕不是说他不会跟人家喝酒、打麻将，或者是说他说话有口病，而是讲他难以在与另外一些人的交往和周旋中达到自己的目的，在交际过程中缺乏应有的机智和艺术。

按照心理学家所说，应酬应当是一种实现行为目的的手段或工具。应酬的“峰巅效果”也就是最佳效果，即在绝无强迫的气氛里，使对方按照你的意志去做。应酬的全过程，是把你的一份意思传达给别人，使对方受到感应，从而自动地帮助你、迁就你或同意你的要求，接受你的思想意识的潜移默化。

因此，应酬可以理解为一个社会心理概念。应酬的最终目标是为自己或群体营造一个实现目的的良好通道。这可以看作是应酬的动机。

这种动机看似带有浓厚的功利色彩，但它是人人心中皆有的事实。这种事实在中国几千年的历史中已经被大众承认。因此，这种功利色彩并不显得多么残酷。

我们的老祖宗留下了许多古训，诸如：人前只说三分话，不可全抛一片心；良言一句三春暖，恶语伤人透骨寒……讲的都是如何揣度心理，应酬善变的学问。但也有人对应酬表示反对，认为这是“玩人际”、“搞关系”，浪费了大量宝贵的时间和精力。

持这种观点最为坚决的是科学家和专业技术人员，特别是那些有成就的高级技术人员。在生活中我们发现，最容易被人家误解，认为心高气傲、目中无人、自命清高、难以接近的也正是这样一个社会群体。在媒体大力宣传他们的发明、创造和科学成就的同时，我们也常常听到或看到这样的呼吁：受上司排挤，与同事不睦。多给他们一点理解吧，为他们创造一个好一点的治学和研究环境！

其实，简单地骂上两句世风日下，人心不古或是权力统治一切，愚昧战胜文明是不能解决问题的，也是不科学的。在正视社会风气的某些不公正的同时，也必须

看到这一群体自身存在的严重的缺陷：他们在思想和行动上有意无意地拒绝了这个社会，他们完全抛弃了许多人与人沟通的最普通而又最便当的工具，比如应酬。

很多科技人才老是在抱怨领导给自己“穿小鞋”，领导没有给自己应该得到的利益的同时，却津津乐道于自己的“直筒子”脾气。如果检查起来，那些引以自夸的东西却恰恰是应酬上的失败之处。比如围绕的主题是“利益”：

喋喋不休地提出物质利益要求，超出了对方的心理承受能力，在感情上使对方十分压抑、烦躁。

如果利益是你争来的，领导虽然做了付出，但心理并不愉快，会认为你是个格调低下的人，觉得你这个人很蠢。

如果你的领导是个糊涂虫，你与他争利益得失，反倒会把你的功劳一扫而光，“利”没有得到，“名”也丧失殆尽。

言谈话语锋芒毕露，一味地揭领导的“伤疤”，触上司的痛处，领导无疑会把你看成是一个毫无教养的人，同时会把对他的不尊重看成是对权威的挑战和对其人格尊严的侵犯。

如果你懂得应酬的一些常识，善于把握应酬心理和应酬的一些小技巧，那情形可能就截然不同：

把你的工作干得漂亮一些，尽最大努力干得有特色、有创造性。开明的领导自然会用物质奖励的方式回报你，无须苦“争”。

陈诉困难时把握时机，并争取他的同情。

赞扬他是秉公办事，体恤人情的好上司。

寻找自然、活泼的话题，令他充分发表意见，你再适当加以补充，提出一些问题，使他很乐意地接受你的意见。

在激烈的争辩之前，可以先通过中间人周旋，或从其他角度委婉地提醒领导。

与上司交谈时，不可锋芒毕露，咄咄逼人。不要用领导不懂的技术性语言与之交谈。这样，他会觉得你是故意难为他；也可能觉得你的才干对他的职务构成威胁，并产生戒备，而有意压制你；还可能把你看成是书呆子，缺乏实际经验而不信任你。

即使领导一时不能答应你的要求，也不要背后议论领导的长短，须知隔墙有耳，打小报告的人正在寻找材料以告密，你的议论正好为他提供了机会。

君子藏器于身，待时而动。你的聪明才智需要得到领导的赏识，需要他的提拔重用，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。领导会因此认为你是一个自大狂妄，恃才傲物，盛气凌人，使人在心理上觉得难以

相处的人。

我们不妨看看下面的例子：

东汉末年的杨修可以称得上一代才子，具有惊人的洞察力。但是在应酬场合上却不是一个智者，即不明上级心理，结果招致了杀身之祸。

据说杨修在担任曹操的主簿（参与机要、总领府事）时，有人送给曹操一杯奶酪，他只吃了很少一点，便在杯盖上写了一个“合”字给众人看，大家都不知道这是什么意思。杨修看过之后，拿过杯子就吃了一口，对众人说：“这是丞相叫我们每人吃一口，大家有什么可疑的呢？”众人仍不解，杨修说：“‘合’字分开不就是‘一人一口’吗？”众人此时方恍然大悟。还有一次，曹操与刘备相持在汉中，想进攻无隙可乘，想固守难以有成效。属下的将士一时不知如何是好。这天曹操下了一个口令，为“鸡肋”，杨修一见口令，便开始收拾文件和随身衣物，众将士不解其意。杨修说：“鸡肋这个东西食之无味，弃之可惜。以‘鸡肋’为口令，说明丞相已决定回师了。”不久，曹操果然班师回朝。类似的例子有好几个，杨修由此引起了曹操的嫉恨，后来找了一个借口将他杀了。

可见，应酬大有用处，应酬的心理大大值得研究。

既然应酬是逃不掉的，要生存就必须涉足其中。既

然应酬是自然形成，永恒不变的，我们只好按其规律去行事。

美国哈佛大学就业指导小组调查结果表明：在数千名被解雇的男女职员中，因缺乏良好的人际关系而无法施展其长处的竟达 90% 之多。美国卡内基工业大学曾对一万个人的档案记录分析发现：智慧、专门技术、经验只占成功因素的 15%，其余的竟取决于良好的人际关系！细心的朋友体味一下自己那些无端的烦恼时就会大吃一惊：原来是“应酬”上出了毛病！

那么，从社会心理的角度看，为什么非要去应酬？这种动机难道只有那些想着讨上司欢心、同事人缘好、一心一意地在升官发财的路上狂奔的人才有吗？不然。既然应酬是人生存的必备本领，那么它就绝不是少数人的动机，而是作为社会的人的一种共性。尽管应酬比搞所谓的人际关系的涵义更宽泛，但二者确有许多地方异曲同工，那就是人作为一种高级动物，除了具有其自然属性外，还具有独特的社会属性。这后者，正是人非应酬不可的根据所在。

应酬，从根本上来讲是为了自我的确证、自我的实现目的。人活在关系复杂的社会上，要面对许许多多的有着各自思想、感情、性格特点的活生生的个体。我们要得到自己想要的，但常常总有一些障碍，绕过去梦想就