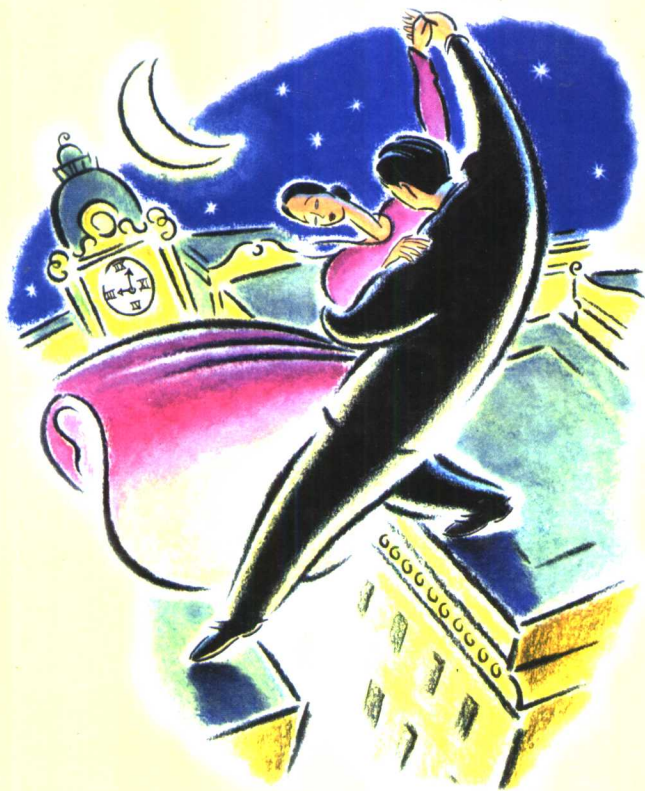


JIAOJIMEIXUE

生活美学丛书



禹雄华 著

交际美学

中南大学出版社

生活美学丛书

交际美学

禹雄华 著

中南大学出版社

交际美学

禹雄华 著

☐责任编辑 周 丽

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路 邮编:410083

发行科电话:0731-8876770 传真:0731-8829482

电子邮件:csucbs @ public.cs.hn.cn

☐经 销 湖南省新华书店

☐印 装 宁乡县印刷厂

☐开 本 850×1168 1/32 ☐印张 8.75 ☐字数 214 千字

☐版 次 2001年8月第1版 ☐2001年8月第1次印刷

☐印 数 0001—3000

☐书 号 ISBN 7-81061-285-9/J·002

☐定 价 10.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

目 录

1 美,成功交际的奥秘

——交际美概说	(1)
一、换一种眼光看交际	
——交际美学的诞生	(1)
二、天堂与地狱	
——交际美与生活	(6)
三、择交以求益	
——交际美的特点	(13)
四、彼此尊重和友爱	
——交际美的根本	(21)
五、人和万事兴	
——交际美的价值	(27)

2 以心交心

——交际者的内在美	(35)
一、动人心者莫先乎情	
——交际中的情感美	(36)
二、诚者,天之道也	
——交际中的诚信美	(44)
三、满招损 谦受益	
——交际中的恭谦美	(55)
四、厚道载物 雅量容人	
——交际中的宽容美	(64)

五、谋事在人 成事在天

——交际中的胆识美····· (74)

3 以貌取人

——交际者的外在美····· (85)

一、宇宙的精华 万物的灵长

——交际者的形貌美····· (86)

二、站有站相,坐有坐相

——交际者的体态美····· (99)

三、巧笑倩兮美目盼兮

——交际者的表情美····· (110)

四、佛要金装 人要衣装

——交际者的服饰美····· (124)

4 以言动人

——交际者的语言美····· (138)

一、燕语莺声 悦耳动听

——交际语言的声音美····· (139)

二、遣词得当 交际顺畅

——交际语言的语词美····· (149)

三、句式合体 繁简有度

——交际语言的语句美····· (163)

四、寓庄于谐 妙趣横生

——交际语言的幽默美····· (177)

五、峰回路转 曲折生姿

——交际语言的委婉美····· (190)

5 以境怡人	
——交际环境美	(206)
一、碧水蓝天 祥和便利	
——交际的宏观环境美	(207)
二、时适地宜 整洁舒适	
——交际环境的场所美	(221)
三、温文尔雅 彬彬有礼	
——交际环境的礼仪美	(237)
四、情投意合 其乐融融	
——交际环境的氛围美	(254)
主要参考文献	(269)
后 记	(270)

1

美，成功交际的奥秘 ——交际美概说

一、换一种眼光看交际 ——交际美学的诞生

当今社会，人们一方面享受着高速发展的现代科技和物质文明给生活带来的种种欢愉和便利；一方面又不得不承受着文明的发展，社会的转型、变化所带来的新的痛苦和困惑。交际的痛苦和困惑就是其中之一。当今社会是一个重交际的社会，然而，当陶渊明所描绘的“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的“世外桃源”式的理想社会被现实的、迅速崛起的，人口密集、高楼林立、通讯与交通高度发达的现代城市所替代时，当荒岛上的鲁宾逊希望“有一个同类的人说说话儿，交谈交谈”的呼声被光怪陆离、

纷繁嘈杂的城市车鸣声、叫卖声、争吵声……所湮没时，人们昔日缺乏交际的痛苦，交际封闭受阻的困惑，已转化为今日交际失败的烦恼和渴望交际成功的焦虑。

毋庸置疑，谁不希望当遇到困难和挫折时，有人能伸出援助之手呢？谁不希望竞争日趋激烈的现代社会里取得事业的成功，获得人生的幸福呢？又有谁不希望家庭和睦、邻友团结、社会安定和世界和平呢？然而，这一切都与人与人之间交际的成功与否有着十分紧密的关系。说得更准确具体一点，就是只有通过成功的交际，这一切才能由理想转化为现实。这是已为现代交际的许多事实所证明了的一条客观真理。君不见，像孔繁森、徐虎、李素丽这些原本普通的干部和劳动者，其感人肺腑的事迹，骄人的工作业绩，哪一项不是建立在良好的人际交往关系的基础之上的；君不见，成功的交际，使安祖·卡耐基登上了美国钢铁大王的宝座，使日本八佰伴百货集团在新加坡人具有普遍的反日情绪的情况下，进入了新加坡市场；君不见，一句唐诗，使由回归前的香港转口贸易的中国葡萄酒减税千金，一首音乐，使原本争吵不悦的夫妻重归于好，一句道歉的话，使因拥挤而碰撞的公共汽车上的乘客间的矛盾消融化解。其次，在国际事务中，中美关系的正常化，冷战的结束，前南斯拉夫问题的解决，以及香港、澳门的顺利回归，世界新秩序的建立，都与一些著名的政治家、外交家、社会活动家的斡旋等成功的交际密不可分。这些都是成功的交际导致交际目的成功实现的范例。

既然如此，在当今社会，人们怎么不特别钟情于交际，不渴望交际的成功呢？20世纪90年代，中国曾兴起的公关学、交际学热就是明证。然而，由于科技高度发展所带来的人们生活的时间和空间的日益程式化、精确化，时时受到片面化和非人化的侵蚀和威迫的现代人，面对新的社会化的交际时，又常常感到困惑不解，无所适从，从而处于既渴望交际的成功，又难于交际，恐

惧交际失败的矛盾境地。这往往使个人、团体或民族、国家不仅错失了许多发展与成功的良机，同时也让人承受了不善交际或交际失败的忧虑和痛苦。

现实就是这样，总不是那么处处顺遂人愿的。当人们渴望了解交际，渴望交际的成功时，交际却犹如一位披着面纱的女神，它美丽、诱人，而又神秘、深邃，飘忽不定，让人难以把握。人们交际实践的需要呼唤着理论的指导。20世纪80年代末到90年代初，中国的公关学、交际学虽然姗姗来迟，但一时间竟成了人们的热门话题。交际成为了各门学科共同关注的对象。各种关于公关和交际的书籍不断推出。交际学热使人们对交际的性质、特点和一般的规律有了初步的认识，对各种交际的礼仪作了进一步的规范，这对促使人们交际成功起到了一定的作用。然而，由于交际的复杂性，成功交际的奥秘仍未得到真正的揭示。这一交际现象中的最根本、最深层的问题如不得到科学的揭示，人们仍不能摆脱当代社会交际的困惑与忧虑。

那么，成功交际的奥秘究竟在哪里？怎样才能揭示出成功交际的奥秘呢？

既然已有许多的学科用不同的眼光来审视过交际，取得了一些有益的成果，那么，今天能否再换一种眼光来看交际呢？试想，如果从美学的角度，用审美的眼光来看交际，交际又是一种什么样的社会现象呢？成功交际的奥秘是否就会奇迹般地展现在我们的面前呢？对此，我们不敢妄下断语。不妨还是让我们先来看看几则成功交际的范例吧！

例1：一位先生登报招聘一名办公室勤杂工。约有50多人前来应聘。但这位先生只挑中了一个男孩。他的一位朋友问道：“你为何喜欢那个男孩，他既没有带一封介绍信，也没有任何人推荐。”

“你错了，”这位先生说，“他带来了许多介绍信。

他在门口蹭掉了脚下带的土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细。当他看到那位残废老人时，就立即起身让座，表明他心地善良、体贴别人。进了办公室他先脱去帽子，回答我提问时干脆果断，证明他既懂礼貌又有教养，其他所有的人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而他却俯下身捡起它并把它放到桌子上。他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些就是最好的介绍信吗？”

例 2：某公司领导与一外商为引进一个项目进行了两次谈判。谈判的内容、人员和方式完全一样，惟一的差别在于所处的环境发生了变化。第一次谈判是在租来的谈判间里进行的。谈判什么商品，公司领导就叫业务员到仓库里去拿该商品的样品。这样做，不仅浪费时间，影响谈判节奏，而且拿的商品像摆地摊一样，给外商一种杂乱无章的感觉。外商进而由此怀疑该公司的诚意和实力。结果本该成交的生意泡汤了。

该公司领导从失败中吸取教训，克服困难，在公司内建起了一个像样的样品陈列室和谈判间，把公司经营的商品全部选样陈列于室内，并对陈列室和谈判间加以装饰，铺上地毯，装上空调，配以和谐的照明，使外商有一种宾至如归的舒适的感觉，而且可以让外商全面而直观地了解该公司的经营情况和实力。此举使再度洽谈获得成功。

例 3：一位女大学生，毕业后在某外资企业谋到秘书职位。她的工作是称职的，但试用仅一个月，老板竟辞退了她，她实在想不通。好的在她的外语不错，能力强，随后又在另一家外资企业当了秘书，可是命运偏偏和她作对，一个月后，她又被辞退了。这次打击使她更

加苦恼。不久，她又在这家日本人投资开办的公司获得秘书的职务。这家日本公司的副总经理是个中国人，对她很关心。有一次两个人交谈，这位副总经理有意地提醒她最好去美容美发一番，把自己的仪容修饰得漂亮一些。她照办了，变得好看了，这次不但没有被辞退，老板还给她加了薪。

当然，这样的事例还可以举出很多，但我们只从以上三个事例，便可发现一个共同点，这就是他们交际的成功都是与美联系在一起的。例1中应聘的男孩是以自己的言行表现出内在美和外在形象美获得应聘成功的。例2中前后两次谈判交际，只有一个因素发生了变化，前者缺乏交际的环境美，招致失败；后者增加环境的美，则获得了成功。例3中的女大学生在前后三次的工作单位的变动中，只是改变了仪容，修饰得更美，工作的处境便发生了根本性的变化。以上三例充分显示出美在人际交往中的作用，虽然不能说美是成功交际的惟一的或决定性的因素，但至少可以说交际的成功不能缺乏美。这正如德国的美学家席勒在《审美教育书简》中所揭示的：“尽管需求迫使人置身社会，理性在人的心中培植起合群的原则，但只有美才能赋予人合群的性格，只有审美趣味才能把和谐带入社会，因为它在个体身上建立起和谐。”成功交际的奥秘恐怕就在于此。这样，从美学的角度来看，交际者要想获得交际的成功，就必须在交际中实现美的创造，使交际活动具有美的属性，成为美的交际。

然而，什么是交际中的美？怎样创造交际美？这其中有什么样的特点和规律，需要怎样的条件，应采取怎样的方式和方法？这些问题的解答，光靠交际学或美学某种单一学科的研究是不行了，它需要交际学与美学的联姻。这样，一门新的边缘学科便应运而生，这就是交际美学。交际美学主要是以交际中的美作为自己的研究对象，探讨交际美的特点、价值、形态和种类，以及

交际美创造的规律；它的根本任务是为人们实现美的交际，争取交际的成功提供科学的美学依据。交际美学将从美学的角度把成功交际的奥秘真实而全面地展现在人们的面前，将揭开交际女神美丽而神秘的面纱，使你在成功的交际中观赏到美的风采，感受到美的欢乐。让交际美时时处处与我们相依相伴、相厮相守，到天长、到地久。

二、天堂与地狱 ——交际美与生活

“美是生活。”这是19世纪俄国革命民主主义者车尔尼雪夫斯基对美的看法，也是他的生活理想和人生追求。他一生致力于反抗沙皇专制制度，就因为在这种制度统治和压迫下的生活，是令人窒息的、不美的生活。他的“美是生活”的著名定义深刻地揭示了美与生活的紧密关系，不仅在当时震撼了沙皇专制统治，而且在美学史上产生了深远的影响。无独有偶，我国近代学者梁启超先生也表达了这一思想，他曾说：“我确信‘美’是人类生活一要素，或者还是各种要素中之最要者，倘若在生活中把‘美’的成分抽出，恐怕便活得不自在。”^① 他们的一个共同的思想便是，生活不能缺少美。

先哲们的思想并没有穷尽真理，只是为我们进一步思考架起了新的阶梯，今天站在这一阶梯上，我们可以发现交际美与生活的紧密关系，深刻地认识到交际美的意义和价值。

生活不能缺少美，是以生活不能缺少交际为前提的，因为没有交际就不会有人的生活。对此，先哲们早有认识。古希腊的哲学家亚里士多德就曾说过：“一个生活在社会之外的人，同人不

^① 梁启超：《美术与生活》，见《饮冰室文集》卷39。

发生关系的人，不是动物就是神。”^① 中国先秦哲学家荀子也说过，人“力不若牛，走不若马，而牛马为用”，因为“人能群，彼不能群”。马克思也把人际交往看成是社会生产和生活中不可缺少的要素，他说：“生产本身是以个人之间的交往为前提的。”^② 没有这个前提，就不会有人的生活，人的生产，人类社会的产生和发展。这也是人区别于动物的重要标志。而且，现代生活的无数事实和科学实验的结果都证明，在现代文明高度发展的今天，人际交往仍然是人生存和发展不可或缺的条件。

美国心理学家沙赫特曾做过著名的“剥夺”实验：

在无声、无光，完全与外界隔离的小屋里，放置舒适的床，并配备了足够多的美味佳肴，并以每小时 15 美元的酬金聘请受试者单独在小屋里生活。有 5 名自愿者参加了这场实验。实验的结果大大出人意料，几位受试者竟无一人有“睡”享其成的福分。不到两天，便都神经质地敲打墙壁，要求放他们出来。而且，当他们重见天日后，竟都神情呆痴，动作协调性和灵活性大大降低，以至许久不能恢复常态。

可见，脱离与他人的交往，人是难以生活下去的。这是由人的群体性的本质所决定的。还据国外的有关统计资料表明，人们在日常生活中，除了 8 小时的睡眠时间外，其余 16 小时中约 70%（10 小时左右）都在进行着人际交往。而且事实表明，一个正常的人如果很少参加交际活动，其寿命会比经常交际的人短。美国耶鲁大学的流行病学家柏克曼和加州大学的西姆对 7000 名阿拉美达县的居民进行了 9 年的调研，发现独身者和无亲友来往的人，以及断绝社交活动的遁世者，其死亡率为常人的

① 亚里士多德：《政治学》，商务印书馆 1983 年版，第 9 页。

② 《马克思恩格斯全集》第 3 卷，人民出版社 1960 年版，第 24 页。

两倍。所以，恩格斯说：“人是一切动物中最社会化的动物。”人们时时渴望着交往，离不开与他人的交往，这是作为人的生存和发展的必需。因此，当一些社会学家在调查中问到“如果你到一个荒无人烟的孤岛上时，首先要的是什么”时，许多人选择收音机。可见保持与他人、与社会的联系是人的第一选择。而且，人的这种需要随着现代社会的发展有越来越迫切和强烈的趋向。据日本学者斋藤先生提供的一份日本总理府关于青年人生观调查的报告显示：青年在回答“什么时候感到人生是有意义的？”这一问题时，在 70 年代，选择“与朋友、同事在一起”占 8 项选择中的 38.8%；而到了 80 年代，这一选择则上升到了 58.8%，占有选择项的第一位。由此可见人际交往在现代生活中的重要地位。为什么一些离退休人员一旦从工作岗位上退下来，很短的时间，人的面貌判若两人，精神萎靡不振，郁郁寡欢，很快衰老，最关键的原因，就在于缺乏人际交往。可见，人际交往对于任何年龄阶段的人的生活都是同样不可缺少的。

但是，值得注意的是，构成人的生活的交际活动的对象也必须是人。世界上发现的只与动物交往，或在幽闭的环境中生长起来的人的事例也为数不少了，但那已不是真正意义上的人了。例如，公元 1341 年在德国发现的黑森男孩，1799 年在法国东部阿威龙县森林里发现的约 11 岁的野生儿，1920 年在印度加尔各答东北附近森林中发现的狼孩，起初他们都是正常的婴儿，但由于长期只与动物为伍，缺乏与人的交际，结果丧失了人的天性，人变成了动物，一旦再回到人类社会来，也无法适应人的生活了。这表明，即使是正常的婴儿，如果不参与人际交往，也不能成为身心健康的社会化的人。

事实和科学研究的结果都证明，有人与人之间的交际才能有人的生活。但生活并不等于美。生活有美的，也有丑的。所以，人们在称赞车尔尼雪夫斯基“美是生活”论断的真理性的一面

时，同时也批评这一论断对生活的看法缺乏辩证性。当我们从交际学的角度来进一步思考这一问题时，便会发现：不仅生活与交际有着紧密的关系，而且生活的美与丑也与交际状况有着紧密的关系。不信？那就先请你听听“天堂与地狱”的故事吧！

有人想知道天堂和地狱的区别，就去找上帝。上帝带他去地狱看，地狱里有一口装满食物的大锅，可这里的人却饿得要命，因为他们每个人都拿着一个长柄的勺子，柄太长，送不到嘴里，他们吃不着食物。上帝带他再去看天堂，同样的锅，同样的长柄勺，可天堂里的人们却快乐而满足。为什么呢？因为他们相互喂着吃！

一个简单的故事，却揭示了具有普遍现实意义的哲理。同样是生活，天堂的生活是美的，而地狱的生活却是丑的，其根本的原因在于人际交往关系的不同。当人际交往表现为互助、友好、和谐时，这本身就是一种美，生活在其中的人们便觉得如同生活在天堂一样美好；当人际交往表现为冷漠、排斥时，这本身便是一种丑，生活在其中的人们当然便觉得如同在地狱一样艰难与痛苦。这表明交际的美与丑很大程度上决定着生活的美与丑。生活不能缺少交际，生活美也不能缺少交际美。因此，我们要创造生活美，就没有理由不重视交际，也没有理由不重视交际美。这种看似深奥、其实简单的道理，早在古代就为人们所认识。

话说清朝康熙年间，进士出身、后来官至文华殿大学士兼礼部尚书的张英在外地做官。一天，收到在家务农的弟弟的一封信，信中弟弟诉说了近日家中生活的不快。事情是这样的：

张家与邻居的房屋共用一堵墙。张家想翻修老屋，要拆掉这堵墙，邻居出来干涉，说那堵墙是他们祖上传下来的，张家无权拆掉。其实，契约上写得明明白白，那堵墙属于张家。邻居借光盖了房子，现在却反过来据为己有。因此，心里的怨恨实在咽不下去。邻里双方都

不服气，官司打到了县里，弟弟来信想请哥哥帮助。张英考虑再三，给弟弟写了一封劝他息事宁人的信，同时寄去一个条幅，上写“吃亏是福”四个大字，另附了一首诗：

千里修书只为墙，让他三尺又何妨；
长城万里今犹在，不见当年秦始皇。

弟弟收到信后，很受启发，当即撤了诉状，并向邻居表示不再相争。那邻居本属强词夺理，现在见张家兄弟如此忍让，为他们一片至诚所感动，也表示不愿闹下去。于是，两家重归于好，共用一墙，从此，相处和睦，在当地传为佳话。

从此事的处理看，张英确为有识之士，此举确为高明之举。试想，两家相邻而居，低头不见抬头见，如果反目为仇，纷争不断，心情会好吗？生活会幸福吗？后面的生活处境，难道不是一种福，一种美吗？前后对比，两种生活处境的不同，关键在于交际态度、方式的不同。后者表现了忍让、宽容的交际美。可见，交际美关系到人的生活美，也可以说，交际美是生活美的前提和基础。下面例举中两个大学毕业生走入社会后的不同生活境况也生动地说明了这一点。

据说，某大学生毕业后分到了一个人际关系十分复杂的机关工作。一些人表面上一团和气，暗地里却你争我夺，矛盾重重。小伙子对这种现象十分不满，但要想改变现状，又觉得人微言轻，势单力薄。在这种处境下，要生活好，工作好确实也不容易，如何在各派矛盾冲突中处理好人际关系就显得十分重要。因此，他小心谨慎地工作，一方面积极努力地完成自己的本职工作，一方面对有涉于派系矛盾的事，他都不偏不倚，淡然处之，从不随便参与。对于机关人员，他都一视同仁，平

等对待。结果，不仅生活工作得很好，心情舒畅，而且两年后，他在单位里成了人们交口称赞的好人。在一次民主选举中，还以绝对多数的优势当上了中层领导。

另外，还有一位大学毕业生，自愿到一所乡村中学任教，打算雄心勃勃地干一番事业。这种精神是可佳的。但当他开始面对一些观念陈旧、知识肤浅、趣味庸俗的同事时，他原本暗自订下的“夹着尾巴做人，踮起脚尖办事”的决心动摇了。于是，他开始高谈阔论，恃才自傲，炫才显能。结果不仅没有改变单位的面貌，也没有得到他人的认同和敬重，人们反而开始疏远他。他的生活和工作陷入了困境，心情怎么也快活不起来。

这两个事例，前者生活美的处境是以交际美为前提和基础的；后者的生活处境归根到底是缺乏美的人际交往关系，从正反两面说明了交际美对人的生活美何等重要。两个事例虽然不是我们的亲身经历，但在现实生活中，我们也不难有所体验。试想，如果一个人，在与人的交际中，妄自尊大、目中无人，或低三下四、妄自菲薄，他会得到他人的敬重吗？他的生活会幸福、会美吗？再试想，如果一个人，在与人的交往中，为人虚伪，口是心非，或寡信轻诺，待人不诚，他会得到他人的信任吗？他的生活会幸福、会美吗？……这样的假设，我们可以列出很多，但其结果只有一个，而且是可想而知的。

人们都希望自己的生活美，但怎样才能实现生活美，则不是人人都知晓的。交际美对生活美的重要性，也不是人人都明白的。这里《石头过江》的故事可以给我们一些启示。

有一次，佛陀带领弟子们来到一条大江上，江水涛涛，汹涌澎湃。佛陀俯身拾起一块石头，问弟子们：“我把这块石头扔到江中，你们说，它是浮着，还是沉没。”弟子们莫名其妙，心想：“这么简单的道理还用问