

③7 社交素质培养

新世纪
接班人素质培养

青少年出版社

新世纪接班人素质培养

(37)

江苏工业学院图书馆
藏书章

青少年出版社

目 录

第一章 社交的广泛与必要

..... (1)

第二章 社交的要求

印象 (3)

服装 (13)

仪态 (15)

第三章 社交的语言艺术

语言的使用技巧 (31)

幽默风趣的语言 (36)

第四章 社交的礼节

握手 (47)

探访 (48)

电话 (49)

第五章 社交通往成功之路

..... (52)

第六章 交际与交际心理学

交际与交际心理	(57)
交际心理学与相关学科	(64)
交际心理学的研究对象和研究现状	(73)
交际心理学的研究原则	(79)

第七章 交际与动机

交际是人类生存和发展的需要	(85)
交际动机激发心理分析	(92)
交际心理动机的类型	(101)

第八章 交际中的语言

交际活动中的语言心理	(110)
交际活动中的态势心理	(120)
交际活动中语言、态势的调节和控制	(131)

第一章 社交的广泛与必要

社交,是指社会交往,就是人与人之间的相互联系。

人出生以后,从自然人逐步变为社会人,期间必然要进行社会交往,必然要与社会发生联系。人是不可能孤立地生活在世界上,没有社会交往和联系,就不能生存和发展。

社会交往是人的本性即社会性的要求,是人的本质和表现。在人的基本需要中,交往的需要是最广泛、最复杂、而且是永恒的需要。正是人的本性和生存、发展的需要,使人们结成一定的社会关系。正如马克思说的:“由于他们的需要即他们的本性,以及他们求得满足的方式,把他们联系起来(两性关系、交换、分工),所以他们必然要发生相互关系。”

为了进行生产,人们便进行交往,发生一定的社会联系和社会关系。没有人们之间的交往与相互合作,生产是难以进行的。只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有人们对自然界的关系,才会有生产。

人们进行社会交往,不仅是为了进行生产,而且也是为了精神的需要。无论是谁都要交朋友,都想求知音,都想与别人进行语言、思想、感情的交流,以求得互相了解、互相关心、互相支持、互相帮助、互相激励。古往今来,善于交友的人,往往在事业上取得成功。所以,孔夫子很重视交友,他说:“有朋自远方来,不亦乐乎!”鲁迅先生在为自己制定的五条生活准则中就有一条“多交友,交好友”。

英国现实主义小说家笛福的小说《鲁滨孙飘流记》里的主人公鲁滨孙，他飘流到一个荒岛上，处在远离人群、孤苦一人的绝望之中，这时他首先想到的是人，急切要同人发生联系，是找朋友，他呼喊：“啊！哪怕有一两个——哪怕只有一个人从这条船上逃出性命，跑到我这儿来呢！也好让我有一个伴侣，有一个同类的人说说话儿，交谈交谈啊。”后来他从野人那里救出了“星期五”，再后来又救出了“星期五”的父亲和一个西班牙人，岛上不再是一个人了。鲁滨孙成了主人，其他人都在他的统治之下，他们组成一个小社会，开辟岛屿，创造了财富。这个故事说明了，人不能离开社会关系而独立存在，人需要交友，需要合群。

在现代社会，由于科学技术的飞跃发展，现代化生产的进一步社会化，商品市场的国际化趋势，以及通讯、传播技术的高度发展，正在迅速地冲破地域界限和人们原有的交往范围；人们的交往方式也随之改变，交往活动更加广泛、频繁。同时，随着物质生活水平的提高，人们对精神文化生活的要求越来越强烈、越来越高，因而对精神交往的需求也越来越重视。特别是我国正在进行经济建设和改革开放，需要扩大人们之间的交往，加快各种信息的传递。在这种情况下，不见世面、不善交往、孤陋寡闻已远远不能适应社会发展的要求。因此，提高社交能力，扩大社会渠道的范围，促使社交取得更大的成效，这在生活和生产、工作中，显得比任何时候都重要了。

社交能力是衡量一个人是否适应改革开放的能力的一个重要标准。社交能力强否，已成为企业挑选职员的重要条件。现代生活出现的“公关小姐”，则都是社交能力较强的人。因此，社交能力不仅是现代社会对每个人的需求，也是每个人实现个人发展以适应社会需要的自我要求。

第二章 社交的要求

印象

在人际交往中,我们常常会遇到这样的情况,有的人和你接触以后,会给你留下深刻的印象;而有的人你却一过就忘。之所以产生这种区别,主要在于交往对象在人际交往中的人际吸引力不同。而这种人际吸引力,对初次交往的人来说则主要源于交往对象的外在美。温文尔雅的气质,风度翩翩的体态,风趣幽默的语言,漂亮动人的外表,等等,都会给人留下美好深刻的印象,因此,懂得一些交往中的美对人际交往中取得良好的交往效果是十分必要的。

在人类交往活动中,行为举止是重要的交往媒介,因而其是否得体,是交往成败、效果好坏的重要因素,人际交往也是这样。这种交往中的行为举止为人们所喜欢和接受,则交往效果就好。那么应如何注意交往中的态势美呢?不同的人接受别人行为举止是否美的标准是不一样的,但基本的审美标准是一致的。

1、亮相要有风度

交往的最初印象好坏,取决于亮相。初次交往第一次见

面,怎样亮相,给对方以什么样的第一印象,对于今后能否继续进行交往和交往能否深入,有着十分重要的关系。在老同学、老熟人久别重逢的交往中,彼此也能从对方的亮相中,获得直感的新印象,这个新印象往往是对你的新的评价。因此,不论何种交往场合,注意自己亮相的风度美都很重要。

亮相要有风度,主要是一个人的仪容、行为、举止要给人以优美良好的最初印象。但是由于交往,特别是有一定文化修养的人交往是一种互相吸引、相互愉悦的过程,因而在交往场合亮相的风度应贯穿于交往的全过程中。

幽默风趣的谈吐、坦诚热情的态度、端庄含蓄的举止、从容潇洒的步履、整齐典雅的仪态、亲切自然的表情,这是社交场合受人称道的风度。具有这样的风度的青年学生在社交中是会受到人们欢迎的。当然,每个人的气质和性格不同,文化修养也不尽相同,与不同的人交往,自己亮相的言行举止和神态应有所区别。

2、举止应该优美

大学生人际交往中优美的举止,会增强交往的效果,古人说:“坐如钟、立如松,行如风”。讲的是人们交往中言行举止要优美。

(1)坐姿

在交往举止中,坐姿很重要,因为人的交往大多是坐着进行的。而美的坐姿是一种文明行为,不仅表现出体态美,也体现出行为美。无坐相的人会给人不文明、少教养、失风度的感觉,影响别人同他的交往热情。无论入坐、端坐和起坐,这三方面都要注意姿态美。

就入坐而言。人坐的动作要轻而缓,不要“扑通”猛地坐下,否则,椅子嘎嘎作响,或沙发弹簧反弹使人不稳,都是不雅的。

就端坐而言。入坐要保持上身的正直,不要耷拉肩膀,含胸驼背,给人萎靡不振之感。不论是坐在椅子上或沙发上,最好不要坐满,只坐一半,上身端正挺直,这样显得比较精神,但不宜过于死板、僵硬,使人感到不自然。年轻人或身份低的人采取这种坐姿,能表示对对方的恭敬和尊重。坐的时间长了想在沙发上靠一会儿是可以的,但不宜双脚直伸,半躺半坐,更不可歪歪斜斜地瘫在沙发上,这种坐姿是放肆、没修养的表现。坐的时候,手的垂放要自然,可以轻放在腿上,也可以相握于膝下或者平放在坐椅两侧的扶手上。交谈时,手托下巴,眼睛正视,表示凝注对方的讲话,是很好的姿势,但长时间用手托下巴,甚至把头搁在手上,就使人感到心不在焉了。影响坐姿的还有两腿的摆法,两腿笔直前伸,两膝分得太开,两腿并拢而两膝外伸,一腿盘在另一腿上不时抖动,均显得粗俗不雅。相反,若注意两腿自然弯曲并拢,两腿并列或前后稍微分开,就显得大方,文雅得多。有些男生喜欢翘二郎腿,这不是绝对不可以,但不可翘得太高,尤其不可不时抖动,在长者面前更是如此,此外,坐着边说话边搔痒,或者眼睛在主人屋内东扫西射的习惯,都是不好的,应该克服。

就起坐而言。总的要求同入坐相似,要轻而缓,不要腾地而起,起坐前应同主人打招呼,表示告辞的意思。

在雕塑艺术中,优美端庄的坐像,常给人以美好的艺术感受。寺庙中的观世音雕像,坐姿优美,笑容亲切,神态自然,使

人流连忘返。愿我们能从中得到美的启迪,真正做到“坐有坐相”。

(2)步态

人走路的样子千姿百态,各不相同,给人的感受也各各相异。

有的人步伐矫健,动作敏捷,给人以健壮、活泼、精神抖擞之感;有的人步履轻盈,体态端庄,使人觉得斯文、优美而庄重。不过也有人走路上下摆动,左右摇晃,左顾右盼,给人以轻薄、猥琐反感;有的人则弓腰腆肚,或俯身驼背,使人看了很不舒服。在大学生人际交往中,良好的步态是翩翩风度的重要组成部分,而且有助于身体的健康与发展。

良好的步态,应该是自如、矫健、敏捷的。由于男女性别、性格的差别,男性的步伐要注意阳刚美,一般以大步为佳,步子重一些,显得稳重、沉着。女性的步伐要注意阴柔美,一般以碎步为佳,步子轻一些,显得轻盈、柔和。但无论男女,行走时都要注意昂首、挺胸、收腹、眼平视、肩要正、身要直、双肩自然下垂,两臂前后摆动自如协调。走路时,双手插在口袋或裤袋里,显得散漫,不精神,罗圈腿,八字腿更不雅观。此外,行走的脚步要干净利索,有鲜明的节奏感,不可拖泥带水,踢里沓拉,抬不起脚来;也不可重如打锤,砸得地动楼响。几个人一起走路,要使自己的步伐与别人的步伐协调一致,过于超前或落后,显得不合群,有时则是不满心理的反映,这在交际场合是应当避免的。与别人勾肩搭背,忸忸怩怩,嘻嘻哈哈地边走边摇晃,也是有失雅观的。

在不同的场合,步姿也有所区别,要同规定的情境相一

致。例如在室内走路应轻而稳,在花园里散步要轻而缓,在病房里或阅览室走路要轻而柔,在婚礼上的步子要欢快、轻松;在丧礼上,脚步则应显得沉重、缓慢。总之,步态要因人、因时、因地制宜,良好的步姿显示自己有文明、有教养、有风度。

(3) 动作

人的风度和动作,有着明显的性别之分。同样是站,男性应该给人威武、刚强的美感,女性则应给人轻柔、温和的美感,一个男子昂首挺立,凝视前方,两手插腰或双腿分开,稳健地站着,仿佛一尊大理石雕像,大有“伟伟乎男子汉”的味道。可是,一个女子假使也学这种站相,那就无异于东施效颦、邯郸学步了。当然,不论男女,站立时东歪西倒,左倚右靠,总是不好的,因为这是缺乏精神和朝气的反映。所谓站有站相,最基本的要求就是自然、大方、有自主感。有的人站立时总喜欢靠在别人身上,好像自身难以独立似的;有的人站立时,又习惯于耸肩缩颈,似乎身体不胜重负一般,这些都不符合自然、大方、有自主感的要求,给人的印象都是不美的。

做的动作也是一样。男性应注意力度,女性应注重柔性,两者各具特色。如果男性不像男人,优柔寡断,扭扭捏捏,“女人气”,“娘娘腔”十足,就是缺乏男性的果敢、刚毅、坚强,尽管他长的不差,也不会给人以多少美感。一样的道理,如果女性不像女人,处处表现男性的举止,缺乏女性所特有的温柔、文静,尽管她相貌不错,在多数男子心目中,也是缺乏魅力的。

人的动作,除了应该表现性格美以外,还应注意教养。《水浒》中黑旋风李逵的动作,阳刚气可谓足矣,但因十分粗鲁,所以也难以引起别人的好感。在社交场合,每一个有教养

的青年都应注意动作的文明和涵养。下列动作是在必戒之列的。

①用手沾唾液翻纸,即不卫生,又失教养。

②吃东西不干净,弄得手上、身上、嘴边到处都是,或者老盯着某一样东西吃,所谓吃没吃相。

③二两相好,勾肩搭背,拉拉扯扯,手舞足蹈,这会使多数人感到讨厌。

④莫名其妙地大笑,令人毛骨悚然。

⑤紧张失态,手足无措,显得十分别扭。

⑥当着别人的面伸懒腰,挖鼻孔,打呵欠,剔牙缝,喷烟圈,粗俗失雅。

⑦脸上老挂着毫无意义的傻笑,让人感到一种莫名其妙的不安。

⑧对身份、名望、地位比自己高的人,低头哈腰,胁肩谄笑,这是失人格的。

⑨谈话时习惯于捋头发,搔耳朵,或者摆弄身体的某个部位,这是自信不足的反映,也不雅观。

⑩动作的爆发性、突然性太大,想到什么就立刻做什么,使人摸不着头脑。

人与人交际时,要讲究动态美,每一个动作都要力求高雅、美观而富于表现力。当然,过分做作也不好。美在自然。矫揉造作有失自然,于是就不美了。

(4)神态

人是有感情的,一举一动都有感情的流露,在人际交往中应特别注意自己的神态,以求得最佳交往的效果,人们交往中

的神态主要表现于人的精神和表情上。

神情,是指人的内心世界表现于外在精神、神色和神采。

人们通常说:“这个人很精神,”就是指的人的神情。在与别人交际时,精神一定要振作,情绪一定要饱满,即使心有忧愁,也应自我克制,不要用自己的不良情绪去感染别人,使交往从一开始就笼上不愉快的情绪色彩。在与人交谈时,神态要专注,不要心不在焉,对于别人的喜怒哀乐,在神情和表情上都要有所表示,最好是能有共鸣,这样别人就会从你的理解中,增添对你的好感。

下面是有关研究资料揭示的关于人在交往过程中,应表现出同交往身体相符的神情,供大学生参考:

①与师长、领导交际时,要表现出谦虚、恭敬、诚恳的神情;

②与下级、晚辈交际时,要表现出和蔼、关怀、信任的神情;

③与朋友交际时,要表现出喜悦、尊重、谅解的神情;

④与生人交际时,要表现出友善、谦逊、随和的神情;

⑤与异性交际时,要表现出大方、自然、纯洁的神情。

诸如此类,不一而足,原则是神情要同自己和对方的角色身份、交往情境相协调。当然,这也不是刻板的模式。否则,固定的神情,让人觉得不自然,不好受,虽然很热情、很客气,也会影响交往的效果的。

表情是人的心理状态的外在显现。大学生在任何交际场合,表演一定要从容、自然,该活泼时就活泼,该严肃时就严肃,该笑时就笑,该沉默时就沉默,使之符合各种场合的气氛。

人的表情可以分成三种类型：面部表情、形体情态和声音情态。它们各有特点。

面部是思想的荧光屏，各种复杂的心理活动和情绪感受，很难不在面部表现出来。喜、乐、敬、羡、忧、愁、哀、惧、恼、羞、怒、愤、思、盼、气、凝等等，都会在面部的荧光屏上留下它的轨迹。

形体情态不如面部表情那么细致入微，它的动作幅度较大，但也是人的内心情感的反映。如蹦蹦跳跳多半心有欢乐，低头不语常为沉思或不满，摇头顿足有悔恨之意，手舞足蹈则是喜庆之举。骄傲时大多挺胸昂首，羞怯时总是低头垂首，紧张时常会手足无措……有时，同一个表情会有不同的含意，如女大学生腼腆、害羞时，会手握辫梢，低头不语，内心痛苦、气愤时，也会有这种动作表示。

声音情态，则是指人的声调、节奏、声律，也同人的情绪有关。喜时、怒时、哀时、乐时的声音具有不同的特点，这是谁都有体会的。

古人说：“情，动之于中，形之于外，传之地声。”在人际交往中，大学生要善于控制和调节自己的神态，使之适合交际的需要。神态失常或者错位，亦即自己的神情、表情同交际情境，同多数人的情态相矛盾，这会引起别人的误解甚至反感。比如在欢庆的聚会上，你独自悲伤；在哀悼的场合，你忍俊不禁；别人在慷慨激昂地说话，你却露出无动于衷的神色；与同学商谈学习工作却又表现出恋人间的多情；诸如此类，就都属于神态错位。人际交往时，不仅要善于控制和调节自己的神态，而且还要从别人的神情和表情中，敏锐地察觉别人的心理

活动和内心情绪,从而使自己的言行、情态能同对方的神态相协调。否则,别人已经听得不耐烦了,你却还口若悬河地说个不停;别人内心十分烦躁时,你却嘻嘻哈哈;别人希望听到高兴的事情,你又偏讲使人扫兴的消息;别人心情十分焦急不安的时候,你却显得满不在乎……如果交往是在这样的情态中进行的话,那么,它留给双方的又怎么可能是喜悦和对继续交往的渴望呢?

3、气质应该高雅

气质也是一种美。我们看电影,经常听到青年人说:“某某演员差劲,气质不行。”“某某演员不错,把气质都演出来了。”这里的气质,就是具有艺术美感的意思。

从生理意义上说,气质无非是指人的神经系统活动的类型。强而不平衡型的表现为胆汁质气质,精力充沛,容易冲动;强而平衡、不灵活型的表现为粘液质气质,好静厌动,较有韧性;弱型的则表现为抑郁质气质,感情内向,多愁善感。生理意义上的气质类型,各有利弊优弱之处,因而无所谓美与不美的区别。我们这里说的气质,作为气质美的气质,含义要比生理意义上的气质广得多,它实际上包含着人的性格等个性表现,因而有美与不美及美的程度之别。

伏尼契的名著《牛虻》的主人公亚瑟,年轻时长得很美,不过有些“娘娘腔”,念高中时,他曾向女同学琼玛求爱,结果遭到她的拒绝。多年后,亚瑟从拉丁美洲回来,这时,他已改名牛虻,是个职业革命家,尽管他的脸上有刀疤,腿也瘸了,但琼玛却发现他比当年的亚瑟美得多,而且后悔当初没有接受他的求爱。其实,从人的容貌上看,无疑是亚瑟比牛虻来得更

美;但是从人的气质来看,牛虻更有个性、更有男子汉魅力,这就是琼玛所以爱牛虻而不爱亚瑟的原因。

每个人都可能通过塑造自己的个性来开掘自己的气质美,增加吸引别人的气质魅力,青年大学生正处在这种气质的开掘塑造时期,不仅对现在人际交往有着重大意义,也对今后人际交往影响深远,因而培养大学生高雅的气质十分重要。人的气质魅力主要表现在三个方面。

(1)性别魅力。这就是前面说的,男大学生应雕琢自己的男子特征:坚强、刚毅、力量;女大学生应该丰富自己的女子特征:温柔、体贴、耐心。性别色彩模糊的人,气质魅力是要大打折扣的。

(2)性格魅力。每个人都有自己的性格和个性。十全十美的个性是没有的。鲜明的个性,即长处甚至是短处十分明显的个性,它犹如一杯浓咖啡,虽然有些苦口,却很提神。平淡的个性,则是长处、短处都不明显的个性,它犹如一杯淡茶,品不出多少味道。性格和个性鲜明的人,虽有自己的弱点,但比较性格和个性平淡、优缺点都不明显的人,常常更引人注目,更容易吸引别人与之交往的热情。因为他们的个性具有自己的色彩,能够给人以更多的补偿。

(3)性情魅力。性情与性格有联系,也有区别。如果说性格是指人的行为倾向,那么,性情主要是指人的情感倾向。情绪稳定、心情开朗、热情待人的大学生,总是比较容易找到朋友,因为多数人都喜欢从交往对象的情感反馈中获得安全感,尊重感和愉悦感。性情暴躁、多疑、偏狭的大学生,很少宾客盈门,就因为这种性情太缺乏吸引人的魅力了。

气质的陶冶不是朝夕可就的事,它倚助于知识的吮吸,意志的锻炼,人生的开拓,生活的丰富。但是,气质美又是可以雕琢的,只要愿意付出相应的努力。

服 装

(1)喜庆欢乐的场合

喜庆欢乐的场合包括庆祝会、联欢会、生日、婚日纪念活动、婚礼、聚会等等。喜庆欢乐场合的穿着应与人们高兴、快乐、兴奋的情绪协调,女士可以穿得色彩鲜艳、丰富一些,款式也可以新颖一些,以烘托活跃欢快气氛。太深沉的色彩和太古板的款式都不太适宜。男士虽不能像女士那样穿红着绿,但白色或其它浅色西装、花色漂亮醒目的领带,均可以拿出来潇洒一番,以表现男士轻松愉快的心情。

(2)隆重庄严的场合

隆重庄严的场合,如开幕闭幕式、签字仪式、剪彩仪式、出席重要的或高层次会议、重要的会见活动、新闻发布会等等。这种场合是正式的,要特别注意个人的公众形象和媒介形象,注意仪表,衬托隆重庄严的气氛,所以不能穿得太随便。男士们应西装革履,正规、配套、整齐、洁净、一丝不苟,这是个人仪表形象的原则;女士不要花里胡哨、松松垮垮、随随便便,也应穿上套装或较为素雅端庄的连衣裙,体现职业女士的正规场合的风范。

(3)华丽高雅的场合

华丽高雅的场合,多半为晚上举办的正式社交活动,如正