

——一分钟系列丛书

Yifenzhong Xilie Congshu

与人交往的艺术



山东科学技术出版社

一分钟系列丛书

与人交往的艺术

周士琳 著

山东科学技术出版社

(鲁)新登字 05 号

一分钟系列丛书

与人交往的艺术

周士琳 著

*

山东科学技术出版社出版

(济南市玉函路 邮政编码 250002)

山东省新华书店发行

山东新华印刷厂潍坊厂印刷

华光 IV 型计算机——激光汉字编辑排版系统排版

*

787×1092 毫米 32 开本 4.25 印张 87 千字

1992 年 5 月第 1 版 1992 年 5 月第 1 次印刷

印数：1—8200

ISBN 7—5331—1032—3/Z·62

定价 2.50 元

一分钟系列丛书

(已出版书目)

与人交往的艺术

自我保健

自我诊断

抗癌保健

经营之道

当家与理财

解除苦恼100问

目 录

一、缘分在于交往	(1)
1. 有缘千里来相会	(1)
2. 从“狼孩”的故事说起	(2)
3. 戒酒俱乐部的力量	(5)
4. 艾柯卡成功的奥秘	(7)
5. 第一个印象	(9)
6. 与异性朋友的初次见面	(11)
7. 与地位高于你的人初次见面	(13)
8. 见面的礼节	(15)
9. 送礼的学问	(17)
10. 通天塔的传说	(18)
11. 值一千万美元的一个词	(20)
12. 辛普森夫人的魅力何在	(22)
13. 打好“乒乓球”	(25)
14. 注意“红绿灯”	(27)
15. 以微笑开始	(29)
二、体语的功能	(32)
1. 一种人人都懂的“世界语”	(32)
2. 从空城计说起	(35)
3. 打开心灵的窗户	(36)
4. 一种特殊体语——求爱信号	(39)
5. 此时无声胜有声	(42)
6. 丘吉尔为什么大为感动	(45)

三、交往中的谎言	(48)
1. “曾子杀人”和“狼来了”	(48)
2. 寓言“疑邻窃斧”的启示	(50)
3. 谎言种种	(51)
4. 如何使说谎者讲真话	(53)
四、批评——一种交往的艺术	(56)
1. 批评——一种交往的方式	(56)
2. 让良药变得可口	(57)
3. 建设性批评的八大要则	(59)
4. 批评十忌	(62)
5. 怎样接受批评	(64)
五、风物长宜放眼量	(67)
1. 当众受辱怎么办	(67)
2. 生气之道	(69)
3. 冲突的利与弊	(71)
4. 如果冲突已经发生	(73)
5. 处理冲突的技巧	(75)
6. 嫉妒与莫扎特之死（一）	(77)
7. 嫉妒与莫扎特之死（二）	(79)
8. 面子问题	(81)
9. 肖伯纳被撞之后	(84)
10. 制怒之道	(86)
11. 风物长宜放眼量	(88)
12. “好心不得好报”怎么办	(89)
13. 记住托尔斯泰的公式	(92)
14. 别人的态度是你的镜子	(94)
15. 小气伤身，大器成才	(95)
16. 人到无求品自高	(97)

六、摆脱孤独和沉默	(101)
1. 拆除内心的篱笆	(101)
2. 赞扬并非万应灵药	(103)
3. “沉默是金”	(105)
4. 知识就是力量	(106)
七、心诚则灵	(109)
1. 远亲不如近邻	(109)
2. 疏则远，密则亲	(110)
3. 这帮“哥们儿”	(112)
4. 物以类聚，人以群分	(115)
5. 取长补短，各得其所	(117)
6. 找到一致点	(119)
7. “完善无缺”好不好	(121)
8. 有万能的“交往钥匙”吗	(123)
9. 等价交换——庸俗关系之源	(126)
10. 以诚待人，心诚则灵	(128)

一、缘分在于交往

1. 有缘千里来相会

有人相信“缘分”，以为人与人之间能相识，以至相亲相爱，皆因有“缘分”之故。俗语“有缘千里来相会，无缘对面不相识”，更给“缘分”添上了神秘色彩。

本文所谈的“缘”，包括人与人相识的机缘，和人与人之间的关系。机缘源于社会事物必然性与偶然性的统一，说它是命中注定，这是不科学的。人与人之间的关系，俗称人缘，它是人们在某种机缘下开始交往而产生的。

任何人要在社会中生存、立足、发展，都离不开交往：人际交往和社会交往，和由此而建立起来的关系：人际关系和社会关系。“居家靠父母，在外靠朋友”，这是以往街头艺人的口头禅，足见他们也深懂此中道理：要能在当地立足，混碗饭吃，离不开他人的帮助。

古希腊大哲人伊壁鸠鲁说：“在智慧提供给整个人生的一切幸福之中，以获得友谊为最重要”。近代生物学家、生物进化论的创始人达尔文认为：“谈到名声、荣誉、快乐、财富这些东西，如果同友情相比，它们都是尘土”。现代物理学家、相对论的作者爱因斯坦宣称：“世间最美好的东西，莫过于有几个头脑和心地都很正直的严正的朋友”。

看来无论是凡夫俗子，还是名家伟人，都需要朋友和友谊。《三国志·蜀书》云：“大丈夫处世，当交四海英雄”。如

果说处于那时的自然经济条件下，只有“大丈夫”才需结交四海“英雄”，那么在今天商品经济条件下，任何一个现代人都不能避免（不管你喜欢不喜欢）与四海朋友打交道。据美国社会学家的调查统计，现代城市居民与经济落后的农村乡民相比，前者每天以各种方式进行交往、沟通、传播的人次为后者的 250 倍！然而交往的结果，却因人而异，甚至大相径庭。有些人善于交往，因此能获得更多的信息，取得他人的理解，他们的朋友众多，得到的支持和帮助也必然增多；反之，另一些人不善于交往，成为孤家寡人，不仅生活索然无味，事业也难以成功。

人缘好坏，事出有因。这个因便是制约人际吸引，人际交往和人际关系的种种因素——它们的综合便是客观规律，以及交往观念，交往技能乃至交往艺术等。毫无疑问，每个人每天都在进行交往，如果我们能理解，掌握这些因素，无疑将大大提高我们的交往本领，使我们与他人的交往更顺利更成功。这本小书就是为此而著的。我们将通过一个个具体事例来向您介绍交往的规律、技巧和艺术，也就是以小见大，见微知著。

2. 从“狼孩”的故事说起

印度狼孩卡玛拉（人们发现他后给他取的名字）婴儿期间被一头母狼叼去，从此生活在狼群中，变成了人形动物。他与狼一样四肢着地爬行，吞吃生食，会发出像狼一样的嗥叫；他不会讲话，没有情绪反应，见了人感到害怕，这一发现曾轰动世界。他重回人的世界以后，得到了专门的抚养和教育，这才使他逐渐认识人和世界，但是到 17 岁时，他的智商只同 3 岁半的孩子一样。

无独有偶，6年前我国辽宁省台安县发现了一个“猪孩”。这个名叫王显风的女孩出生后不久父亲病故，母亲又因大肺炎后遗症生活不能自理，更无力照料幼小的王显风，求生的本能驱使她爬进猪圈与猪崽争吮猪奶，抢夺猪食；天天和猪生活在一起，使她养成了猪的习性，与猪一样摇头晃脑，嘴里发出撕咬声，行动与猪的动作相似。此事经披露后引起各界重视，中国医科大学专门派考察组来到“猪孩”的家乡，经过检测，9岁的小风智力仅相当于3岁的小孩，而且不会说话，只能发出一些简单的语音。王显风被接到鞍山生活，在中国医大和鞍山市心理测量科研所的科研人员组成的课题组接受特殊教育，她才逐渐学会一些基本的文化知识，掌握谋生的手段和技巧。

“狼孩”、“猪孩”以及还有“猴孩”，说明了什么呢？人一旦脱离家庭、学校等社会群体，失去与他人的交往，便不能认识自我，认识世界，也便不成其为人。我们都是在妈妈怀抱中开始认识人，学会说话的，进而认识自我，认识世界的。

美国社会心理学家林德·史密斯指出：“孩子只有在可能与他人进行交往的条件下，通过语言影响他人和接受他人的影响，才开始社会化”。意识形态领域与美国截然不同的原苏联学者，在这一点上与美国同行持同样看法。原苏联社会学家协会副主席A·哈尔切夫指出：“家庭、父母是孩子社会化的不可少的，具有深刻的独特意义的因素”。他特别强调：“在社会发展的现阶段，家庭气氛，父母与子女的关系，这一切对孩子的社会化，今后个性的和谐发展有着特别重要的意义”。

当婴儿呱呱坠地时，只是一个有生命的幼小动物，并没

有社会性，也就是说还不是一个社会意义上的人。人，只有通过社会化过程才能获得社会性。所谓社会化过程，就是人通过交往和学习，意识到他人对自己的行为的期望，掌握并理解一个社会或某个社会群体的行为规范、道德、价值观、信念和文化的过程。人的社会化首先依赖于人际交往，在交往过程中，我们既交换和交流信息、知识、经验、感情、能力、意见、观念和习惯，也交换金钱、实物和工具，满足各自的需要。在交往过程中，人们不仅在肉体上，而且在精神上“互相创造”。这里指的不仅是人的“有形的实体”，也包括作为一个社会的具体的人。

现在的父母望子成龙之心甚切，他们不惜重金请老师辅导孩子，学琴、学画和学文化等，希望孩子将来有所创造自成一家，这都无可非议。但是，从狼孩和猪孩身上，我们难道不能获得一些启示吗？我们的孩子首先应成为社会的人，才能成为有作为的人，乃至名人、伟人。这就需要为人父母者多与孩子接触、交往，使家庭充满亲密和谐的气氛；同时要教育、培养孩子具有正确的交往习惯和技能，以便他们顺利地完 成社会化过程，为他们今后生活幸福、事业成功打下基础。

据报载，我国儿童心理卫生专家调查发现，我国约有 50 万幼儿、婴儿患婴幼儿孤独症，这是一种严重影响儿童身心健康的疾病。其基本特征为：对其他 人普遍缺乏情感反应；言语发育严重缺陷（即不善表达），经常做重复仪式性的动作或游戏，有的还有胆小恐惧、焦虑、活动过度等现象。这无疑与婴幼儿交往的不足有关，特别是那些住在独门独户的新公房中的独生子女，他们实在缺少与同龄小朋友的交往机会。这

难道还不值得我们引起警惕吗?!

3. 戒酒俱乐部的力量

杯中物——酒，本来是喜庆宴会中、亲朋相聚时，借以助兴的。渐渐，酒的作用变了，本来人们是偶而尝之，现在有些人到了不可一日无此君的地步，成了酒徒。酗酒在西方社会已成为一大社会祸害，严重地影响了工作、生产、社会治安和健康；更有甚者，每年数以万计的人竟直接因酗酒而丧生。如德国每年至少有 17000 人因此而丧生；一年一度的慕尼黑啤酒节总会出现百余具“啤酒尸体”。因此，如何帮助千百万酗酒成性的酒徒戒除恶习，便与反吸毒一样成了许多国家的政府、社会、医药界的一大问题。西方社会的戒酒俱乐部——民间自愿组织，对此获得了意想不到的良好效果。

德国的法兰克福戒酒俱乐部，是其中的佼佼者。参加该俱乐部的都是些老酒鬼，俱乐部组织其成员参加小组漫谈或讨论，这种讨论无固定题目，不拘形式，不受限制，人人可以无所不谈，畅所欲言；即可以一吐心中郁闷，也可以交流人生经验和个人成败得失。有着共同经历的酒徒们在这里互不憎恶，互不歧视；相反相互尊重，交流感情，最后产生了神奇的效果：许多被医生诊断为：“不可药救的酒鬼”的人，戒掉了恶习，获得了新生。故而，1983 年该俱乐部纪念成立 30 周年之际，德国总统卡斯滕斯亲自发电祝贺，市长亲临致词，以示表彰。

法兰克福戒酒俱乐部成功的秘密在那里？显然是因为他们认识到，无拘无束，相互尊重的交谈，对沟通感情，排除烦恼，消除压力，恢复心理健康，维护人格尊严具有极其重大的作用。为什么在现代社会中酗酒者日众，这与社会内部

的冲突、矛盾和生活与工作压力日益严重有关，无法摆脱者、失意者只得沉湎于杯中物，借此自我麻醉，“消愁解忧”，乘醉酒之机放浪形骸，求得自我解脱。对此法兰克福俱乐部的方法可以说是对症下药，自然获得成功。

交往是保证人体心理和生理健康的必不可少的基本条件之一，为了证明这一点美国的心理学家曾在普林斯顿大学做过一项实验。他们请一些志愿应试者住进完全与外界与他人隔绝，悄然无声的封闭小间里，里面放有足够4天之用的食物和饮料，另外就是一张床。实验规定，凡能孤独地在小间里住上4天的人就算成功，并可获一笔奖金。结果两天后，几乎所有的应试者都开始敲打门壁要求出来。当他们重返“人世”后，程度不同地呈现下列症状：神情痴呆，表情麻木，动作的协调性和灵活性降低，经过一段时间后才全部恢复。这个实验证明：一个人一旦脱离社会群体，失去社会交往的可能，会产生不安全感和恐惧感，孤独会影响人的健康。

国外医学界对大量高血压病人进行调查，发现70%的病入的人际关系不好，或者家庭不和，或者与他人关系紧张。因此，联合国世界卫生组织近年来一再强调，健康的标准不仅仅是无病。一个真正健康的人，除身体健康外，还包括心理健康及社会交往方面的健康。健康的新概念是，在精神上，身体上，社会交往上保持健全状态。

有鉴于此，日本人相应改变了健康标准，由原来的“三快”：吃得快（食欲好）、便得快（消化、排泄机能好）、入睡快（神经系统好），改为“四快”，增加了一快：说得快。这要求一个人思维敏捷，反应灵敏，善于交际，能迅速、准确地理解对方所讲的内容并及时做出应对。实际上，这就是要

求现代人必须具有相应的社会交往能力。

因此，交往不仅是我你社会化和个性发展机制中的重要因素；不仅是工作、学习、生活的必要手段，也是我们保持健康，延续生命的必要手段。交往使我们得以交流感情，排遣孤寂，消散由紧张的工作和快速的生活节奏所造成的压力。可以说，交往是一种无形的维生素，人人不可缺少。

4. 艾柯卡成功的奥秘

成功，是一个诱人的词汇，我们都企求自己在事业上，或某一个方面取得成功。因此，你我都会以羡慕、敬仰的心情注视事业的成功者，并热切地阅读叙述他们成功之路的书籍，以期得到教益。前一时期关于美国企业家艾柯卡的传记风靡一时，单我国就有八家出版社同时竞相出版，由此可见一般。

却说美国克莱斯勒汽车公司因经营不善，在激烈的竞争中屡屡败北，以至濒临破产，公司董事会决定聘用当时在企业界小有名声的艾柯卡出任总经理。艾柯卡不负众望，经调查后提出了许多改革构想，果然使公司起死回生，重振雄风。艾柯卡的成功当然离不开他有丰富的管理知识和经验，但其奥秘何在？艾柯卡本人在其传记《反败为胜》一书中这样写：“酝酿构想的最佳方法仍是与你同事并鼓励他们相互磋商。这可以使我们确认团队精神（即集体主义精神——作者）与人际关系的重要性。同两三个人坐在一起商谈所能发挥的‘触媒效用’是令人难以置信的。事实上，我的个人的成功大部分应归功于此（着重号为作者所加）。因此，我个人十分鼓励主管人员之间花些时间相聚在一起谈谈，不一定是正式的晤谈，随便聊天也好，这时彼此提供意见来解决问题是十分有益的”。

说到底，艾柯卡成功的奥秘在于“用别人的头脑来赚钱”。此话在西方社会相当流行，意思是吸取他人经验、知识、智慧、构想等为己所用。事实上，大至国家，小至办厂经商，及至从事科学研究，都离不开“别人的头脑”。在现代社会想仅靠个人奋斗而取得成功只能是天方夜谭。要用别人的头脑，靠命令不行，靠金钱也不行。管理学家法郎士说过这样一句话，一句流传颇广的名言：“你可以用金钱买到别人的体力与时间，但你无法用金钱买到别人的热诚、忠心和创造能力”。艾柯卡成功的经验告诉我们要用别人头脑的法宝就是交往。

要从其他人那里获取信息、知识、构想等必须通过交往：口头和书面交往；而要使别人心甘情愿地在交往中贡献自己的“头脑”，还必须十分注意交往的态度和方式方法（详细内容见以后各节）。简言之，在态度上必须真诚、坦率、平等、尊重；在方式方法上以非正式的，亲密的交谈为好。诺贝尔奖金获得者杨振宁博士同样把自己科研的成功，在很大程度上归功于在工作午餐和喝咖啡时与同行们的交谈。智慧火花的碰击对课题的形成、难点的解决都产生了极其巨大的影响。

我们有幸生在现代社会，物质文明和精神文明的高度发展，为我们每个人的自由发展和有所发展，提供了远比以往任何时代要广阔得多的天地。同时，在现代社会中，个人和组织所面对的信息和外刺激之多、之强，也是过去任何时代所无法比拟的。这要求我们必须进行全方位、多层次的交往，以便及时掌握信息，做出反应并调整自己的行动。因此，交往能力是现代人生存和发展所必须具备的基本能力之一。

国外的心理学家研究证实，人的创造性同合群性息息相关。我们要想有所创造、发明、事业取得成功，除了勤奋、知

识、才华、胆略和毅力外，还必须学会并善于与人合作。著名的英国哲学家约翰·洛克说：“我把自己所具有的浅薄知识归功于不耻下问，与人详细讨论他们所从事的工作，使我们得益匪浅。”17世纪的大哲人尚且如此重视与他人的交往合作，更何况作为现代人的你我呢！

5. 第一个印象

一见钟情的故事我们听得、见得实在太多了。《红楼梦》中贾宝玉与林黛玉便是一见面就种下了情根。在贾宝玉眼中的林黛玉是：“两弯似蹙非蹙笼烟眉，一双似喜非喜含情目。态生两靥之愁，娇袭一身之病。泪光点点，娇喘微微。闲静似娇花照水，行动如弱柳扶风。心较比干多一窍，病如西子胜三分”，“真是与众不同”。林黛玉看贾宝玉是：“面若中秋之月，色如春晓之花，鬓若刀裁，眉如墨画，鼻如悬胆，睛若秋波，虽怒时而似笑，既瞋视而有情”。虽然王夫人事先警告过她，宝玉是孽根祸胎，是家里的“混世魔王”，要她今后“总不用理会他”，但是他俩还是凭第一眼印象结下了不解之缘，并演出了一场悲喜剧。

俗语说：“鸟择木而栖，人择友而交”。择友的标准很多，但是当我们初识对方，对人缺乏全面了解时，首先会以外表取人，也就是说我们一般会选外表端庄、容貌俊秀的人。美国社会心理学家阿伦森指出：“人们喜爱漂亮、英俊的人，胜于喜爱相貌不好看的人，而且人们往往把一切好的特征安在漂亮人身上”。其原因在于：仪表美在一定程度上满足了我们的爱美、求美的共同心理需要。

但是外表给人留下的仅仅是第一眼感觉，还不是第一个印象。第一个印象还包括待人接物、言谈举止的方式和态度。

如果一个仪表端庄的初相识的人在这方面符合规范，比如彬彬有礼，态度大方，谈吐不俗，笑脸相迎，那么我们会由初步欣赏他的外表，进而开始喜欢他的为人，这样一个好的印象就形成了。反之，如果他粗鲁无礼，态度骄横，言语粗俗，那么原来的好感会消失殆尽，而变为排斥力。青年朋友在第一次与异性约会时，或应约面试时，不仅会注意自己的仪表，而且更会注意自己的行为举止，力求表现出好的一面，以博得对方的好感，为今后关系的发展打好基础。

第一印象会使人形成一种特殊的心理定势和情绪定势，由此而把一些他（她）尚未显示出来，或者你未曾了解的一些个人品质（可能是好的，也可能是坏的）主动地归属于他（她），而不管这个人是否真的具有这些品质，这就是所谓“成见效应”。如果某人在你看来具有“学者风度”，你就会把学者具有的基本品质和人格特征，如好学不倦，博学多才等，主动加诸于他，并愿意与之交往；实际上可能此人徒有其表而无其实。反之，一个人如给你留下有“流氓习气”的印象，你就会把流氓所具有的种种恶习加之于他，但事实很可能此人只是缺乏教养，举止粗鲁，言词不当，并非真的是流氓。

因此，我们如果仅凭第一个印象形成的成见，来决定今后是否与某人交往是不可取的，是不成熟的表现。它会导致在交往上犯错误，或者与一个你可与他结为良友的人失之交臂，或凭外表取人交错朋友。在生活中看来一表人才，实际上内心不美的人，即所谓：“金玉其外，败絮其中”者并不是少数；反过来，外表丑陋，不等于内心不美。在现实生活中，许多人特别是涉世不深的青少年，尝过“一见钟情的苦果”，这就是凭第一印象取人的后果。因此，在交往中必须力求避