

手册

交友新世代

蒋建荣 主编
吴 晟 编著

天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

交友新世代

蒋建荣 主编
吴 晟 编著

天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

交友新世代 / 吴晟编著. 天津: 天津教育出版社,
2004. 4

(80 手册)

ISBN 7-5309-3985-8

I. 交… II. 吴… III. 人际交往 - 基本知识

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 028509 号

交友新世代

出 版 人 肖占鹏

选题策划 李勤洋

作 者 吴 晟

责任编辑 王艳超

装帧设计 张丽丽

出版发行 天津教育出版社

天津市和平区西康路 35 号
邮政编码 300051

经 销 新华书店

印 刷 天津美术印刷厂

版 次 2004 年 4 月第 1 版

印 次 2004 年 4 月第 1 次印刷

规 格 16 开(787 × 960 毫米)

字 数 139 千字

插 页 1

印 张 11.25

印 数 1-3000

书 号 ISBN 7-5309-3985-8/G · 3407

定 价 16.00 元

PART

交往新空气

- ◆能离群索居、忍受孤独的，要么是野兽，要么是神明。
- ◆一个人没有朋友，就像生活没有阳光。
- ◆世上惟一的华美，乃是交际的华美。交际能力是人人都具有的宝贵财富，只是有的人尚未发掘罢了。
- ◆在有人群的地方，如果只身孤独生活，对正常人来说，意味着精神上的灾难，将会导致生命的毁灭。

PART 1 交往新空气

- 1.跳出我天地 / 005
- 2.沟通之舞 / 007
- 3.冲出你的窗口 / 013

PART 2 倾听无极限

- 1.倾听的魅力 / 037
- 2.“告诉”对方:我在倾听 / 040
- 3.倾听加油站 / 046
- 4.故事阶梯 / 052
- 5.交谈的催化剂 / 054

PART 3 蹀跹交往的旋涡

- 1.为何别人不喜欢你 / 093
- 2.谈话的“终结者” / 096
- 3.管理你的愤怒 / 100
- 4.乐于接受别人的忠告 / 102
- 5.拯救友情 / 104
- 6.上帝的礼物 / 106
- 7.跨越差异的藩篱 / 108
- 8.拒绝忧虑 / 110
- 9.留给自己的空间 / 112
- 10.学会说“不” / 114

PART 4 完美的第一面

- 1.神秘的第一印象 / 019
- 2.装饰你的门面 / 022
- 3.秀出你的气质 / 025
- 4.钻石之名 / 027
- 5.我爱陌生人 / 030

PART 5 教你成为“万人迷”

- 1.小幽默,大智慧 / 119
- 2.微笑魔法书 / 122
- 3.阳光的滋味 / 124
- 4.话题打造者 / 126
- 5.交谈“八法” / 129
- 6.吸引异性的眼球 / 133
- 7.避免11种致命的过失 / 136

PART 6 衣之个性

- 1.恋恋衣情 / 145
- 2.服饰介绍信 / 148
- 3.衣着,风格 / 151
- 4.青春衣恋 / 153
- 5.穿出你的个性 / 155

PART 7 身体的语言方阵

- 1.身体会说话 / 061
- 2.真实的脸孔 / 065
- 3.眼睛不撒谎 / 067
- 4.手势符号 / 071
- 5.每个人的小世界 / 074
- 6.破解体态的密码 / 077
- 7.握手之间 / 081
- 8.说出你的秘密 / 083
- 9.控制你的身体语言 / 087

PART 8 社交礼仪ABC

- 1.日常生活礼仪 / 159
- 2.欢乐派对 / 163
- 3.宴会礼仪 / 165
- 4.和外国人打交道 / 171

有这样一则寓言：

在一个寒冷的冬天，两只小刺猬为了避寒取暖，便将身体紧紧地靠在一起。可是，当它们的身体一贴近，身上的刺就会伤到彼此的身体，但不靠近又会很冷。于是，两只小刺猬就在一会儿贴近、一会儿远离的情况下彷徨不已。

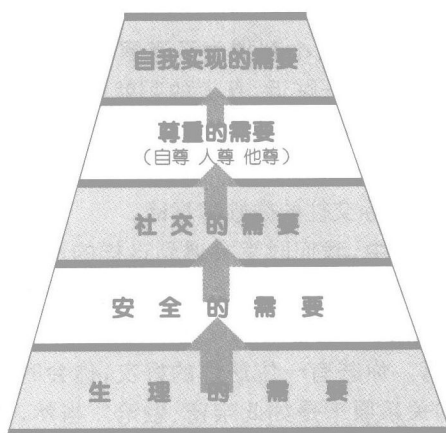
这则寓言，道出了人际交往的微妙和真谛。

在日常的社会生活中，我们时常会遇到这样的两类人。第一类人乐观好动，精力充沛，喜欢同人打交道，脸上绽放的笑容叫人看着就喜欢。他们总能和陌生人轻松地交谈，迅速地与他人打成一片，似乎他们的朋友遍布世界的每一个角落。你若有一位这样的好友，你会时常惊讶甚至羡慕地发现：人与人之间的关系原来是如此亲密、融洽！当然，你也会因此结识更多的朋友。

另一类人则与此截然不同。他们似乎总有无尽的心事，终日一副凝眉苦思、忧心忡忡的模样。他们不擅长和别人交流，没有真正谈得来的朋友，对于陌生人更是敬而远之。虽然他们也渴望让别人知道自己的想法，可真到要说的时候，他们又可能脸红心跳、畏首畏尾，不知从何说起了。若是参加聚会、野游、周末派对等集体活动，对他们来说，就更是痛苦的煎熬。

仔细想来，这两种人虽然看似不同，但也有共同之处。非常重要的一点，就是他们都有社交的需要。有关人的需要的研究，古今中外论述颇多，其中尤以美国人本主义心理学家马斯洛的“需要五层次理论”最为引人注目。

马斯洛将人的需要划分为五个层次：第一个层次是生理的需要，这是人类最原始最基本的自然需要，包括饥渴、睡眠、性和温暖等；第二个层次是安全的需要，包括心理上的安全期望和生理上的安全感；第三个层次就是社交的需要，是指个体在社会群体中获得一种归属感，被他人接纳，得到感情上的满足；第四个层次是尊重的需要，包括尊重自己（自尊）、尊重别人（人尊）和被他人尊重（他尊）；最高层次的需要即是自我实现——最大限度地将自己的潜能发挥出来，实现个人的理想和抱负，使自己成为自己期望成为的那个人。



马斯洛的“需要五层次理论”

对所有人来说，社会交往都是我们生活中不可缺少的一部分。也许，有那么一段时间，你更愿意一个人静坐窗前，轻吟独思；或是泡上一杯清茶，轻翻书页，聆听音乐。但是，当你精力恢复、神清气爽或是无聊寂寞、心生烦闷之时，你还是会想到走出屋门，联络朋友，与他们一起分享快乐，分担愁苦。

人要获得温暖，得到帮助，赢得赞赏，必须依靠很多人，建立各种人际关系。荀子说：“人，力不若牛，走不若马，而牛马为用，何也？曰：人能群，彼不能群也。”“能群”正是人的力量之所在。人际交往在给我们带来欢乐满足的同时，也可能给我们捎来麻烦和问题，带来大大小小的困扰，使人受到伤害，它是一柄双刃剑。但是，我们谁也不会因此就放弃与人交往的努力。

所以，掌握与人交往的分寸和技巧十分重要。尽管，有些人表面冷酷骄横、不易接近，其实他们的内心往往比谁都更需要关爱和温情。只要你能熟练、准确地应用与人交往的方式与技巧，你就能洞悉对方的内心世界，把握交往的主动权，成为你理想中的那个人。

杰克、麦克、杜克三个小伙子背着简陋的行囊，离开乡村，到城市里去寻找他们的幸福生活。经过两天两夜的艰难跋涉，他们到达了城市的边界。在他们眼前出现了三条通往城市的道路，他们决定各选一条，并约定20年后的这一天再来此相会，看看各自的命运如何。

20年后，三人如约来到当年分手的路口。20年过去了，曾经懵懂无知的少年都已变成了老成持重的中年人。所不同的只在于：杰克和麦克都穿着体面的衣服，而杜克仍然是一身工人的打扮。

杰克说：“我找的第一份工作是餐馆里的洗碗工，现在我已经是一家大饭店的老板。我之所以能有今天的成绩，关键就在于：我把与人打交道看作是洗碗，必须小心谨慎、用心细致，来不得半点马虎。”

麦克说：“我找到的第一份工作是舞厅里的侍者。每天我看着那些男女在优美的舞曲里翩翩起舞，渐渐发觉：和人打交道就像跳双人舞，关键在于互动与沟通。现在我是市政府的一名官员……”

没等麦克说完，一旁沉默的杜克突然掩面痛哭起来。杰克和麦克连忙询问这位老朋友怎么了，杜克哽咽地说道：“我找到的第一份工作是锄草工，每天要做的就是那些看着不顺眼的杂草粗暴地清理干净，越彻底越好。20年了，我依然只是个锄草工，而且没有什么朋友，因为他们都受不了我的驴脾气。”

每一天，我们都在同人打交道——因为各式各样的原因，与各色不同的人，以各种可能的方式进行沟通。我们交流思想、情感以及我们的愿望。我们交流各自的喜悦、愤懑、哀伤与欢乐，交流对新闻时事、工作业务或者琐事看法，交流对各自喜欢或敬畏人物的评价。这些交流无论有意或无意，计划或随机，简单或复杂，积极或消极，其共同的目标都只有一个——实现人与人之间的沟通。

有研究表明，一个人除了睡眠，每日必须要花费70%左右的时间用于人际沟通。甚至可以说，我们所做的每一件事情都是在沟通，沟通是实现个人目标、满足个体需要、实现理想抱负的重要途径，它构成了我们日常生活的主要部分。

可是，你会沟通吗？

对于这个问题，无论别人给出怎样的答案，你都会有缺欠不足之感。没错，沟通是一项微妙而巨大的工程，自有它严谨的程序和繁多的细节；同时，沟通又是一件个人作品，代表着每个人不同的色彩与风格。有效的沟通是一件成功的艺术品，其创造过程用心良苦却趣意横生。无效的沟通则像一幢发

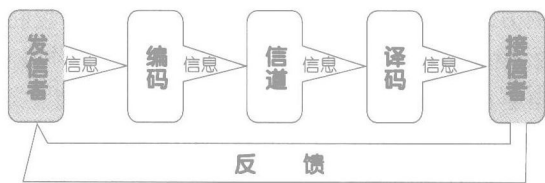
发的大楼,若不及时修缮随时会有倒塌的危险。虽然,不同的情境,不同的对象,不同的自我,沟通时会有不同的最佳内容和方法,但是,有些基本的准则是通用的。

◆沟通永远是双向的

简单地说,沟通就是传递信息的过程,是相辅相成的互惠互动。它包括以下四个基本要素。

- 信息来源——发出信息的主体
- 信息——沟通的内容
- 信道——信息的载体和传递的途径
- 信息接收者——信息到达的客体

沟通的过程包括给予、收集和反馈有用信息三方面的内容,这三个步骤紧密相连、环环相扣,需要不断的循环。人们脑海中的想法用眼睛是看不见的,只有通过你来我往的交流,才可能彼此了解、步步深入。如果两个人能够达到协调、开放的交往境界,甚至产生相见恨晚之感,那么我们就可以说,这次沟通成功了!



沟通的双向过程

沟通就像交谊舞,它需要两个人来跳。双方的配合是最重要的,这既是一种默契,也需要许多技巧。良好的沟通者就像配合默契的舞林高手,对技巧运用自如,在互动中获得愉悦和满足。失败的沟通者却像初涉舞场的笨拙男子,时常踩到迷人舞伴的脚,自己也会觉得尴尬。

信息的接收者是不同的,不同的人对同一信息的反应之所以不同,是由于他们有着各自不同的成长经历、社会背景、情绪心境和思维方式。所以,我们还应该根据对象的不同选择不同的舞曲。

鹦鹉学舌是一种模仿,是单向的输出,不需要我们的反馈。沟通与此大不相同,我们既需要表达自身的想法,也需要聆听对方的见解;别人既希望让我们知道他们在想些什么,同时也盼望听听我们对此的意见。人们常说:探戈是交谊舞中的精粹。其理由就在于:这种舞蹈最能体现双方的互动,你在获得的同时也要懂得给予。

◆以宽容的态度待人

在日常交往当中,每个人的风格都是不尽相同的:有的行事果断,有的直言快语,有的沉着稳重,有的温和内敛……对于风格与自己不同的人,我们不能过于挑剔和苛刻,不能只因为和自己不一样,就认为是缺点,而要采取认同和宽容的态度,承认每一种风格有其自身的价值。采取宽容的态度待人,你就会赞美每一种风格之宝贵,就会妥善地看待其长处与不足。即便你留意到某人的风格存在着消极面,你虽不会采取容忍放纵或置之不理的态度,但也不至于将其贬低到一无是处的地步。

世界上没有完全相同的两片树叶。同样的,世界上不会有完全相同的两个人。多样性是生活的调味品。不难想像,如果大家都是同一种交往风格,我们的生活将会多么单调乏味。我们应当感到庆幸,正是由于别人和我们自己是如此的不同,我们的世界才会这般丰富多彩。

如何对待风格与自己不同的人?大家应该记住下面的话:

★每个人都有自己的风格,其工作、学习或与人交往都会受到这一风格的影响。

★风格是难以改变的,不要试图改变自己或别人的风格。

★只存在风格不同的人,却不存在孰优孰劣的问题。

★每一种风格都有其不同于其他风格的优点和缺点。

★任何风格的人都有可能获得成功。

★由于风格的不同,任何人都可能给他人带来精神上的压力。

★为了建立最佳的人际关系,应当学会适应他人的风格,调整自己的行为。

★注意:不是改变,而是调整和适应,并且牢记宽容。

◆有付出方有回报

人们常说：商场如战场。生意人最讲求理性原则，即以最小的投入获得最大的产出，谋求个人利益的最大化。这一规则固然有其道理，在一定条件下是适用的，但并不代表它在所有场合行得通。

在与人交往当中，时刻想着如何从他人那里获取利益，是建立良好而稳固人际关系的大敌。有一些人乐于接受却吝于付出，或是要求对方先给予好处而后自己才肯付出，这种自私自利的功利主义者，对于没有回报的事情是绝对不肯插手的。这些人之所以会斤斤计较行动的代价，或许是因为他们从艰苦的生活经历中养成了这样的价值观：人生应该尽量节省，不要浪费，做一件事情就应该有一件事情的效用，这才是合理的。然而，事实上这种信念只能用于个人的身上，若用在人际关系上就显得不近人情了。以这种行为而想与更广阔的世界接触，注定是要失败的。因为，一个人处处计较得失，就如同用绳索绑住自己的手脚，行动自然变得消极，观念也会局限于狭隘的范围里。大多数人都无法和这种锱铢必较的人相处，当他面临困境时，自然不会有人伸出援助之手给他“多余”的帮助。

对于一个真正擅长交际的人来说，最能打动人心的交际方法，就是在自己能力范围之内，尽量地帮助别人，却不考虑对方能否做出相等的回报。如果交往双方都有“宁可吃亏，不占便宜”的观念，彼此的心灵就更能够沟通，坦然接受对方的好意，当他们相互奉献的机会一多，接触频繁以后，关系也就更加亲密、稳固了。

◆切莫固步自封

不受人欢迎、不被人需要的感觉，恐怕是人类所能感受到的悲哀里最大的悲哀。如果你发现有人在打听你、寻觅你或者需要你，你难免会产生“我道不孤”的兴奋之感。一个冷酷孤傲、没有朋友的人，将是世界上最孤独、最寂寞的人，他们因为被周围的人所忽视和排斥，因此对他人怀有莫名的敌意，这些敌意难以排遣，结果使得他们愈发痛苦、孤独。

也许，你会对此不以为然，骄傲地说一句：“我就是我，我才不渴望被人需要呢！”那么，就让下面这个真实的故事告诉你，对一个人来说，被人需要是多么的重要。

在一次聚会上,两位互不相识的医生偶然坐到了一起。年长的一位退休多年,年轻的一位正处于事业的上升期。席间,那位青年医生长叹了口气,说:“我现在一天到晚忙个不停,总有人上门求诊,真是令人心烦意乱。”老医生应声道:“我很了解你的处境,我当年也和你一样。这是幸运呀,孩子,人们仰赖着你,需要着你啊!”他沉吟了一会儿,神情凄楚地继续说道:“我倒是巴不得电话响个不停,不要像现在没有人来找我。不被人需要的感觉真是不好受,这可是我年轻时没有料想到的。”在座的人听完老医生这番话,全都陷入了沉思。

由于年龄的缘故,老年人受到了周围人的忽视,并因此感到了不被人需要的悲哀。然而,许多年轻人意识不到这一点,常常以为只需等待,友谊就会自动送上门来。还有一些人,他们被自己狭隘的经验所困囿,固执地认为人和人之间不存在真正的友谊,对周围人心存疑虑,产生很强的戒备心理,其行为无异于作茧自缚,最终将导致人际关系的失败。

针对此类问题,心理学家指出:我们应当学会让自己变得“透明”,只有经常适时地向他人表露自己,我们才能更加清楚地认识自己,并使他人真正有机会与我们近距离接触,进而了解我们,接受我们,欣赏我们。不要担心别人会轻易拒绝你,因为,总会有人需要你的援助,就像你也需要别人的帮助。倘若有一天,这个世界拒绝了你,那也只是因为你先拒绝了这个世界。

◆相互尊重是赢得他人尊重的钥匙

有这样一项测验,研究者问在场的一群中学生:“你最殷切的期望是什么?”测验的结果,绝大多数学生回答,他们希望能为大家所喜爱,能得到别人的尊重。渴望被尊重是所有人心中基本的愿望。难怪心理学家威廉·詹姆士曾说:“人类本性上最深的企图之一是期望被赞美、钦佩和尊重。”

赢得他人的尊重不是一扇轻易就能推开的大门,但学会相互尊重却是打开这扇大门的钥匙:首先,你必须尊重自己,如果你不尊重自己,那么别人就更没有理由尊重你;其次,你要尊重他人,要表现出对别人的尊重,这样别人才会反过来尊重你。

这就是相互尊重的真正含义,尊重他人也尊重自己。没有这一点,成功的沟通是不可能的。当然,需要提醒各位的是:任何人都不可能得到所有人的喜爱或尊重。所以,只要你确信自己是一个雅爱安适、自然坦诚的人,并且得到

了大多数人的认同,那么哪怕有少数几个人反对你,你也不必为此耿耿于怀。在与人交往的过程中,时间往往可以证明一切。

◆ 随和的人拥有最多的朋友

我们大多数人都会明白朋友多的好处,同时,也会期望自己能拥有许多谈得来的朋友。但从事实来看,这似乎并非一件易事。有些人为了达到这一目的,可谓下足了功夫,一心一意取悦于人,甚至不顾自己的真实感受,只为得人好感,其结果却往往令自己失望。

从某种意义上看,这种行为和拒人于千里之外的态度并无本质的区别。和这两类人相处,你会立刻感到紧张和不自然,产生格格不入之感,总在盼望交谈快些结束。“有些古怪”、“过份了”、“太别扭”就是我们对这两类人的评价。

一个受人欢迎的人,必定是一个随和的人。他应该具有温和、爽朗、自然、谦逊的性格,毫不死板,泰然自若,对人的一言一行都是恰到好处。与他相处,你会像穿上一双旧鞋、戴上一顶旧帽或披上一件穿惯了的外衣一样舒服,不用考虑该怎么应付他,同时产生乐于亲近之感。

美国前邮政部长詹姆士·法赖就是这样一位随和的人。在一次费城作家的聚餐会举行之前,几位作家正站在旅馆的走廊里聊天。一位黑人女侍应收拾完各位客人的房间,手推一车被单、毛巾及其他东西,从他们身边走过。那些名作家们哪里会注意到她。她停下车来等候他们让出过道。法赖先生一眼瞥见,连忙走到她身边,替她推着车子,请他们让出道路,并对她说:“哦,我来帮你,好吗?我叫詹姆士·法赖。你贵姓?我很高兴认识你。”

人们看到那黑人姑娘走到长廊那头,惊喜得张着嘴,脸上浮现出美丽的笑容。

这就是一个不自私自大、随和悦众的人赢得他人赞赏的实例。其实,“随和”也不是很难做到的,如果你能诚恳地、坦率地关爱别人,能敞开心胸接纳别人,又何必担心别人不会接受你呢?将自己孤立在这骄傲之墙内,即使温暖的阳光如何照耀你,阴郁之苔也会吸走它的热度,令一切努力都变得徒劳无功。

你想拥有真正的朋友吗?那么,请从“随和”做起。

小孟在单位是一位人见人爱的小伙子，无论男女老少都对他赞赏有加。同单位的年轻人与他聊天时，大多会问到这样一个问题：“为什么你总能让别人喜欢你？”对于这样一个看似复杂的问题，小孟的回答却非常简单：“我会注意到别人的快乐，然后与他们一同分享；我会注意到别人的痛苦，然后与他们一同分担；我会注意到别人的美丽，然后表达自己的赞赏；我会注意到别人的愤怒，然后让他知道我能理解他。这一切都很自然。”

年轻一代的都市人，自小生活在钢筋水泥浇筑而成的灰色丛林中，没有感受过乡村生活的恬淡安逸，也很少有机会同大自然进行近距离的亲密接触。小时候，我们是脖子上挂钥匙的孩子，习惯了在学校度过紧张的学习时间，习惯了趴在窗台上张望大街上的车来车往，习惯了面对冰冷的铁门独自消磨那些无趣的时光。我们只能从电视中看到成群的飞鸟，在花盆里看见柔弱的鲜花，从随身听里听到人工合成的自然之声。我们时常抱怨自己没有朋友，抱怨生活单调乏味，抱怨生命中缺少新鲜的刺激。于是，我们试图从电视、因特网中找到一些有趣的东西，试图在聊天室中获得心灵上的慰藉；结果，我们发现：这些远非真实的生活。在虚拟的世界里，人与人之间的关系变得愈发若即若离、不可捉摸，在获得短暂的满足之后，随之而来的，可能是更加强烈的孤独感和漂泊感。

古希腊哲学家亚里士多德曾说：“能离群索居、忍受孤独的，要么是野兽，要么是神明。”几乎所有人都希望自己能够拥有足够多的朋友，能够在人际交往中得心应手、如鱼得水，但是，真正能够做到这一点的人并不多。许多年轻人经常抱怨：学校很少教给他们与人相处的技巧，以至于在人际关系这门学问上，几乎是全然不知，空有才华却得不到赏识，有时甚至受人嫉妒、排挤。

当然也有幸运的人，他们及早明白了人际关系的重要性，并努力钻研琢磨，逐渐在应对进退、待人处事上，发展出一套成熟、灵活的技巧，不仅不受人事问题的困扰，而且能为其所用，变阻力为动力。

戴尔·卡耐基是一位独具魅力的沟通专家，他认为，自己一生的成功，多半得力于良好的人际关系。从自身成功的经验中，他总结出了六种使别人喜欢你的方法。

第一,真实地对别人发生兴趣

在日常生活中,我们说得最多的字眼就是“我”,满脑子考虑的都是与我有关的事情以及我的种种需要。这种自我中心的思想,是一般人都会犯的毛病。可能正是因为对自我的过分关注,使得我们在别人眼中变得自私,成为不受欢迎的人。

不论你的外表多么华丽、言辞多么风趣,都未必能真正打动别人的心。可是,如果你能在别人病痛时,懂得送一些贴心的小礼物,给予一声问候;或者平日里注意到别人外表及内心的一些微妙变化,对方一定会很感激你。

第二,对人微笑

美国密西根大学的心理学教授詹姆士·麦克尼尔博士说:“常露出笑容的人比不露出笑容的人,在工作、学习、交友、爱情等方面,比较有效果,有成就。因为,笑容要比不愉快的表情包含更加丰富的信息,一个微笑胜过千言万语。”

试试看,对每一个你所遇到的人微笑,你也会得到许多微笑的面孔,而双方同时微笑所产生的效果,有时或许会令你自己也大吃一惊,原先的陌生感、紧张感消除了,随之而生的是无言的亲密感。

第三,记住别人的姓名

姓名是一个人最宝贵的东西,不论面对的是大人物还是无名小辈,能够记住对方的姓名,就容易赢得对方的好感。因为姓名代表一个人的自我,只有在自我受到尊重的时候,人们才会感觉快乐。

第四,做一个善于倾听的人

尽管许多人都曾经谈论过待人处事的种种技巧,可是最好的技巧往往是最简单的,甚至是最笨拙的。万一你对运用各种技巧还没有完全的把握,那么最保险的方法,就是专心听人说话。

“听”这件事情,看起来简单,做起来却不容易。人们最常犯的错误就是急于表达自己的意见,却忘了对方也有很多话要讲。谈话的双方,如果有一方肯静下心来听人说话,那么对方一定会感觉受到尊重,不仅争执容易解决,而且相互都会留下美好的印象。

