

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

社交谋略与技巧



第一章 社交需要谋略 ——为何而交

一、从宗族人演变成社会人

在古老的中国社会，虽然不是如老子所描述的“鸡犬声相闻，老死不相往来”的“小国寡民”社会，但由于自给自足的自然经济影响，人们的交往空间是十分狭小的，个人活动，主要发生在家庭内部。衣食住行（织衣、吃饭、居住、耕作），这种人类的四大生存活动，基本上都在家庭内部进行。家庭就是一个相对独立的小社会，个人从家庭中获取生活所需的一切。家庭成了个人生活的支持系统。一个人，一旦离了家，就成了漂泊的游子，生活便失去了依靠。这种以家庭为主要生活来源的人，被称为“宗族人”。宗族人为了能保持生活支持系统的长久性、稳定性和广阔性，于是把家庭发展得很大，凡是一个姓的人，都被称为“一家人”，用一笔难写两个‘李’字、‘赵’字、‘王’字，作为联系纽带，结成一种互为倚靠的关系，所以家庭就扩展成了家族。

但是，靠扩大“家庭”范围的方法来增大生活支持系统，一方面必然会出现像曹雪芹的《红楼梦》、巴金的《家》、曹禺的《雷雨》中所描述的家庭悲剧；另一方面，随着生活支持系统的社会化倾向，个人会不满足于狭小的家庭生活空间，一种普遍的“离家趋势”就出现了。当家族已不能成为个人生活的主要空间时，“宗族人”就向“社会人”演变。

一个“社会人”的主要生活空间是社会。如果说宗族人是靠血缘关系为纽带来构成个人的生活支持体系，那么社会人就是靠社会关系为纽带来构成个人的生活支持体系。

社会学家认为，构成社会关系的主要成份是人际关系，建立人际关系的主要方式是社交。没有社交，就不能形成人际关系，乃至社会关系，也就不容易建立起一个完善的生活支持体系，也就不能彻底实现个人由宗族人向社会人的升华。

一个发展不完善的社会人，他一定会在许多方面与社会格格不入，他会在生活和事业中碰许多钉子，他会遭遇许多的挫折，他会经常体会到孤独与无助。因此，马斯洛把社交需求放在了个人需求的第三个层次上。只有社交，才能加速个人社会化的进程，社交是宗族人向社会人转化的最基本的方式。

二、老青蛙与老蜘蛛的对话

一天，一只老青蛙遇见一只老蜘蛛，便大吐苦水，“我自蝌蚪时代开始，便辛勤劳作，没有一天懈怠过，但仍然是汗流浃背，方能糊口，现我年近黄昏，正在丧失劳动力，等待我的命运只能是饥饿而死。而你，我从来没见过你劳作过，却衣食丰足。就是现在老了，你仍不愁吃喝，自有投网者，送来美味佳肴。哎，不是说‘天道酬勤’吗？这世道，真不公平啊！你说这是为什么？”

老蜘蛛回答：“你说我没劳作，这不对，想当年，我刚离家独立，每天饿着体肤，熬着筋骨，一日复一日地织我这张网，好不容易生活才有了依靠。就是现在，我还随时要修复经常出现的破洞。你之所以生活艰辛、老而无靠，

是因为你是靠四条腿在生活，一旦四条腿跳不动了，生活就失去了依靠。而我是靠一张网在生活，网不会因我年老而衰，所以我虽然年事已高，而生活不愁。如果我也像你一样靠我这几条纤细的腿来生活，我会生活得比你还惨百倍。”

青蛙与蜘蛛的对话，应该给我们以启示。我们是要做青蛙还是要做蜘蛛？答案不言而喻，但不幸的是，我们的许多人，不自觉地成了“青蛙”，所以，生活得很艰辛，至少心灵上很艰辛。

应该怎样来鉴别自己是青蛙还是蜘蛛？其实方法很简单。如果至今你仍然没有一张属于你自己的人际关系网络，你是“青蛙”，如果你已经建立了一个完整的人际关系网，你可能是“蜘蛛”。之所以用“可能”一词，是因为虽然你有一个完善的人际关系网络，但从未启用它，你仅是一个会织网的“青蛙”。

青蛙与蜘蛛命运的差距如此之大，从理论上讲，乃是本能能量与外延能量的差别。本能能量是个人所拥有的自然能量，是身体本身的能量。而外延能量是由大脑活动派生出来的、对个人能量进行补充的一切外在能量。本能能量是有限的，而外延能量是无限的。青蛙仅发挥了本能能量，所以生活艰辛，而蜘蛛除了本能能量之外，更借助了外延能量，所以生活轻松。

人又何尝不是如此，靠本能能量，搏不过狮子，但倚仗外延能量，却可以把狮子关在笼子里供人观赏。

人如何扩大自己的外延能量？方法很简单——织网。织一张鱼网，可以捕鱼；织一张通讯网，可以远距离通话；织一张 internet 网，可以缩短世界的距离；织一张人际关系网，可以完成个人力量无法完成的活动，可以实现个人力量无法实现的事业。个人的外延能量，来自于人际关系网。

三、为什么要织一张人际关系网

既然人际关系网络是个人能量的基础，因此加强人际交往即可增加个人能量。织一张人际关系网绝不是一项非目标活动。这里就产生了一个问题：社交需不需要目标？

笔者曾在一次讲座中提出“为目标而交往”的概念，此言一出，台下就有人送上来一张纸条，上书“为目标而交往，是否太势利”，针对这一纸条，笔者回答道：“人类的活动，都是一种有目标的活动，社交也是一种活动，它应该有目标。按中国传统心态来看，社交不应该有目标，应该‘以情会友，别无所求’，应该奉行一种无为哲学，谁要是在交往中注重了交往对象的使用价值，然后想方设法接近他、利用他，这就被认为‘大势利’。根据现代社会的交际观念，社交有三个基本功能：信息共享、情感沟通、相依相助。这也是社交的三个基本目标。我们不能只强调信息共享、情感沟通而拒绝相依相助。我们也不能把相依相助都当成‘势利’来看待。为了相依相助而社交，这不是‘势利’，这是人类有别于其他动物的一种社会性行为。”

我们不妨设想，有这么一个人，他既不能与你信息共享、情感沟通，也不能与你相依相助，你会与他交朋友吗？恐怕不会。可见，交往还是有选择的，选择就是一种目标的体现，拒绝目标，也就是拒绝交往。

四、社交需不需要谋略

社交需不需要谋略？在开篇我们就提出了这个问题。要回答这一问题，需要弄清谋略是什么。

谋略，是一个合成词。“谋”的含义是“产生主意”、“商议”、“谋划”之意，而“略”是指策略，技巧。因此，谋略就是运用知识、智慧进行思考运筹，并形成策略。

社交需不需要“运用知识、智慧进行思考运筹”？需不需要“产生主意”、“商议”、“谋划”？需不需要某些策略？回答是肯定的。

首先，任何人交往都会有一个自己的标准，以确定自己交什么样的朋友。茫茫人海、芸芸众生，不是遇见的每一个人都能成为朋友，交友是有选择的——兴趣、爱好、追求、价值观等，都是交友的尺码。古代不是有“管宁割席”的故事吗？那么交往标准如何确定？交友的尺码又如何来度量？这不需要“思考运筹”吗？也就是不需要“谋”吗？显然是需要的。

其次，怎样交朋友，是有策略和技巧的。有的人善于交朋友，所以家里经常高朋满座，有的人不善于交朋友，所以经常形单影只。美国的卡耐基专门建了一所学院来培养人的交往技巧，可见社交是拒绝不了策略的。

最后，要处理好交往中的各种关系，也必须拥有谋略。在交往中，会有各种关系存在：如情感关系、利益关系、时间关系、地位关系、亲疏关系等等，难免会出现差错或不平衡，处理不好，就会出现关系障碍，使人际关系破裂。要处理好这些关系，不仅需要“谋划”、“商议”、“产生主意”，同时也需要策略与技巧。因此，社交无法离开谋略。只不过，我们必须跳出像《孙子兵法》一类战争谋略的思维定势，我们的对象是我们的朋友，而不是我们的敌人，使用谋略不是去“对付”我们的朋友，而是去增进双边友谊、加深双边关系，是一种亲善性行动，不是一种对抗性行动。

第二章 选择你的社交对象 ——择人而交

你的人际关系网络应该由哪些人组成呢？不同的人组成的人际关系网络，其产生的能量的大小也是不同的。设想一下，如果你的人际关系网络上有很多知心或亲密的朋友，在你遇到困难或挫折时能够倾心相助，这样一个人际关系网络比一个仅仅是由一大帮酒肉朋友，或者是由那些因为你有权势而依附你，而你失意时就会离你而去的人组成的人际关系网络，哪一个产生的能量更大，哪一个对你更有帮助呢？这就涉及到交往中的一个问题，那就是在你有步骤地开展你的社交活动时，一定要选择好社交对象，择人而交。好的朋友会影响你一生，坏的朋友也会影响你一生。古人云：“亲贤臣，远小人，仁人圣王之道也。”说的就是这个道理。朋友有很多类型，不同的人会成为你的不同类型的朋友。了解朋友的类型及其不同的特点，对于你正确地开展交往，选择合适的人作为你的社交对象，合理地把不同类型的朋友安置在你的朋友圈中的不同层次上，建立一个令你满意并受益终生的人际关系网络，无疑是有着巨大意义的。

一、朋友的七大类型

在读这一部分之前，你可以先问一下自己，我到底有多少朋友？他们与我的关系如何，

朋友的类型多种多样，按照不同的划分标准，可以划分出不同类型的朋友。我们可以按照几条主要的标准划分出以下几种类型的朋友。

（一）按照你的朋友与你关系的密切程度分，有知己型、亲密型、一般型。

知己型。知己，顾名思义，是相互之间最了解、最知心。最亲密的朋友，又称为知心或知音。知己型朋友是与你心灵距离最近、关系最密切的朋友。他（她）对你最了解，不但了解你的性格、喜恶，而且了解你的志向、追求，与你的命运紧密联系在一起。在你事业成功的时候，他会同你一起分享成功的喜悦；在你失意彷徨的时候，他会紧紧地站在你身边鼓励你、支持你；当你得意忘形、骄傲自满时，他会毫不客气地直接给你指出来。著名的美籍华人陈香梅和美国政界的资深律师葛柯伦是一对知己。在陈香梅的丈夫陈纳德去世之后，葛柯伦用尽了后半生的精力来关心、呵护着他那位朋友的遗孀，陈香梅也把整个的心交给了葛柯伦，把他视作自己的亲人。我国唐代的大诗人李白和汪伦是一对知己，“桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情。”（唐·李白·《赠汪伦》）是对他们之间深厚情谊的写照。古今中外，有关知己型朋友之间深厚友谊的例子太多太多。朋友好找，知己难寻，人生能有一两个知己，也是最幸福的事了。知己型朋友在你的朋友圈中应该是数量最少的。

亲密型。亲密型朋友与你之间的关系其密切程度仅次于知己型朋友。亲密型朋友又可称为密友或挚友。亲密型朋友与知己型朋友之间只是一步之遥，因此，也是最容易成为你的知己之交的朋友，亲密型朋友与你交往的频率可能是最多的，他（她）对你的影响也是深刻而巨大的。尼克松和基辛格就是一对密友，他们共同策划并积极推动改善了中美两国的关系。尼克松在任期间，不但在一些重大的国际国内问题上经常与基辛格共同商讨和谋划，

而且在一些个人生活中的小事上，尼克松也乐于与基辛格商讨并采纳他的建议。美国一位著名心理学教授保罗·H·赖特说，在亲密的友谊中，生活是密切的，犹如在婚姻中一样。他还说，亲密的好友“会在一起度过闲暇时光，你对他的一切都感兴趣”。“同好友在一起，你用不着隐瞒什么，假如你愿意，可以称此为亲密无间，它能让你不拘小节。”亲密型朋友与一般型朋友之间的主要区别，就在于你与他（她）们之间感情密切的程度如何。在你的朋友圈中，亲密型朋友的数量可能会比知己型朋友的数量多些，但是也不会太多。

一般型。也就是与你关系一般的朋友，你的大多数朋友应属于此种类型。一般型的朋友在你的生活中的作用不可忽视，他们虽然没有知己型朋友和亲密型朋友那样与你关系密切，影响那样深刻，但是一般型朋友是你人际关系网络中一个不可或缺的组成部分。一个人一般型朋友的多少在很大程度上表明了他的社交能力。在你的一般型的朋友当中，随着时间的推移，交往的日益密切，其中有一些人就会成为你的密友，乃至知己。你有很多的事情是靠众多的一般型朋友的帮助才得以完成的。有目的、有步骤地维持并升格与现有的一般型朋友之间的友谊，并且有计划地扩大你的一般型朋友的数量，增加新的朋友，应该是你的社交活动中的一项重要内容。

熟人在你的朋友圈中是一个特殊的类型，熟人这个概念有着广泛的内涵和外延。在日常生活中，你会经常听到或者说出这样的活，“我有一个熟人在某某布或某某单位”，“某某是我的熟人”等等。熟人有可能是与你关系非常密切的朋友，也可能是与你关系一般的朋友，他（她）有可能是你的亲戚，或者是你朋友的朋友，或者有时候仅仅是一个你所认识的人。因此，按照与你关系密切的程度进行划分，熟人很难归于某一类，而只能是一个特殊的概念，但是熟人也是你的人际关系网络中一个重要的组成部分。

（二）按照你的朋友与你活动的主要方式分，有导师型、同事型、娱乐型，以及信息型朋友。

导师型。结交导师型朋友，会使你的学业或事业上得到指点，从而可以在人生的道路上少走弯路。历史上和现实中不乏这样的例子：有的人竭尽平生之力，但在事业上一筹莫展，结果朋友的一句话，却使他茅塞顿开。“听君一席话，胜读十年书”就是对这种情形的最好的描述。我在大学时的一个朋友，他家是在一个偏远省份的农村，经济困难，家里为供他和他一个弟弟读书而负债累累，他自己的也非常艰苦。看到别的同学买新衣服或改善伙食时，他的心中就很不是滋味；当他听到别人在外面赚了多少钱时，心中就极度不平衡，有一段时间他几乎整天都想着到外面去打工赚钱，来改善自己的境况。他常常旷课出去寻找机会，可是苦干没有门路。由于缺课太多，专业课的成绩也拉了下来，工作又找不到，为此他意志消沉，很自卑，也不爱说话。有一次，他甚至对我说他不想再读书了。我和他到一位我们敬慕的老师那里去。听完他的情况后，我们的老师意味深长他说：“有的同学家中是很富裕，但他们只是少数，大多数同学都和你们一样，家庭条件一般甚至很困难，但是苦是学生时代的一个最基本的特征，要是不苦，那你们的学生时代留给你们的东西就太少了……”“人生就是一个由苦到甜的过程；但是，在苦的阶段你不刻苦努力，那你就永远得不到甜。”事后如何呢？我的这位同学不但以优秀的成绩完成了学业，并且获得了奖学金，而且他还考上了研究生，继续刻苦追求着。导师型朋友不一定非是自己的师长才行，凡是在某

一领域，有着丰富经验的人都有可能成为你的导师型朋友。

同事型（同窗型）。这一类型的朋友与你活动的主要方式是在工作或学习上的联系与帮助。你的同一单位，同一科室或相同业务部门的同事，你的战友，或者你在读书期间的同学，都可成为你的同事（同窗）型朋友，由于你与他（她）们之间有着固定的联系渠道（即同事、同学或战友关系以及工作关系、学习关系等），因此，你与他（她）们更容易成为朋友；而且由于共同的关系存在，你们之间的友谊也会较之与其他类型的朋友之间的友谊要稳固得多，长久得多。因此，同事型朋友是一个人的一笔巨大的财富，是其人际关系网络中一个稳定而有力的环节。

娱乐型，有一首歌的歌词说：“人生就是一出戏”，此话虽然不十分准确，但也道出了人生的一大基本内容之一。游戏和娱乐是人生的基本内容之一，而许多的娱乐活动是需要两人以上才能开展的，因此，娱乐型朋友就在所难免地产生了。在我们的现实生活中，娱乐型朋友是俯拾皆是的，如牌友、棋友、球友等等。虽然娱乐型朋友与你活动的主要方式是娱乐，但娱乐型朋友在你生活中的作用是不可小视的，许多知己和密友就是从娱乐开始结交的。许多人（包括一些组织或团体）都是通过娱乐来改善或维持相互间的友谊，甚至通过娱乐活动来达到一定的目标，因此，结交娱乐型朋友，是充实自己生活的一条捷径。

信息型。这类朋友一般是交友甚广，或者是从事新闻、资料或某种社会性工作的人，他们对新鲜事物有一种特殊的敏感，常被人称作“消息灵通人士”。跟信息型朋友交往，你会获得许多最新的信息，从而对你的工作或事业有所帮助。在现代社会，信息已成为不可缺少的宝贵财富，从事商业工作的朋友可能对此会有更加深刻地体会。在竞争激烈的商业场上，信息就是金钱，信息就是生命，谁先掌握了信息，谁就掌握了主动权，有时，一条信息可以挽救一个企业，也可以使一个企业破产，由此可见信息型朋友的作用。

（三）按照你的朋友所从事的职业分，有商人朋友、官员朋友、教师朋友、企业界朋友、律师朋友等等。

（四）按照你的朋友们的年龄分，有同龄朋友和非同龄朋友（若年龄相差很大又可称为忘年交）。

（五）按照你的朋友所处的社会地位分，可以分为高层朋友、中层朋友和低层朋友。

一般而言，某个人处于社会中的哪一个层次，那么他的朋友大多数也是跟他处在同一层次上。当然也大量存在着不同层次之间的人互相交往的现象，一个人的朋友如果处在社会的不同层次上，那么对他的影响将是非常大的。小A是一个大学刚毕业的学生，在一公司任职。在一次偶然的约会中，结识了另一公司的老板H。在日后的几次交往中，H深感A是一个不可多得的人才，而且又很年轻，因此就把A招聘到了自己的公司。几个月以后，小A已升至该公司的一个部门经理的职务。一个人拥有不同层次的朋友，也说明了他（她）在社交方面的能力大小或者其阅历的深浅。

（六）按照你的朋友们的性别分，有同性朋友和异性朋友。

（七）按照你交友的发展趋势分，有现实的朋友和潜在的朋友（即还未成为你的朋友但有极大的可能成为你的朋友的人）。现实的朋友又有老朋友和新朋友之分。

此外还可以按照其他标准来划分出更多类型的朋友。如按照朋友的品行

分可以分为君子朋友和小人朋友；按照朋友的国籍可以分为国内朋友和外国朋友；按照朋友的经济状况可以分为富有的朋友(wealthy friend)和穷朋友(poor friend)等等。由此可见按照不同的标准可以划分出很多类型的朋友。朋友的类型如此之多，如何去把握呢？其实你完全可以根据你的实际情况从中自由地选择几条主要的标准，对自己的朋友进行一下划分，然后根据不同的类型制订出不同的策略，来合理地划分你的朋友层次，有计划地建立你的人际关系网络。有很多人就按照这种划分类型的方法来有步骤地开展社交活动，事实证明是很有成效的。

二、你的人际网络上需要哪些朋友

在了解了朋友的类型之后，你就应该想一下，我到底需要哪些类型的朋友呢，也许在此之前，你并没有这种择人而交的明确的意识，而只是为交朋友而交朋友；或者只是凭着自己的好恶而取舍朋友；或者是随缘人生，认识哪个算哪个，至于能否成为朋友并不介意。这样你便丧失了很多机会，从而失去了很多有价值的朋友，也就丧失了很多可以促使你成功或者早日成就事业的契机。如果你在以前曾经是这样的话，那么现在你就应该纠正这种做法，进行有目的地交友，有选择地建立自己的人际关系网络。

你也许读过《六国论》吧，文章浩荡磅礴，论证有力，在分析和指出了六国破亡的原因之后，也含蓄地批判了当时宋朝统治者的亡国政策。然而《六国论》的作者，中国古代的大文学家，唐宋八大家之一苏洵在年轻的时候却是一个有名的浪荡子，不喜欢读书，与一些富家子弟的浪荡哥儿结交成玩友，整天地与他们在一起赛马、遛车、玩鸟，叔父、父亲屡劝不止。一直到苏洵 27 岁时，一次偶然的事件，使苏洵彻底改变了。从此之后，他毅然断绝了与以前那些玩友们的来往，埋头苦读，并且有意识地去结交一些文学上颇有名气的人为友，接受他们的熏陶，并且经常以一些长辈为师。经过 10 年的刻苦努力，在苏洵 37 岁的时候，他已经是远近闻名的学者了。后来，苏轼、苏辙也在父亲的影响下，成为了大文学家。三苏也在中国文学史上占有了一席之地。

这便是一个有选择地交友的一个最典型的例子，你也许能从中悟到一些什么，如果苏洵不毅然断绝与他那些玩友之间的关系，那么他还能在 27 岁时再发奋读书吗？如果他不经常地得到师长和朋友的指点，他能那么快地取得文学上的成就吗？

那么，你的人际关系网络上到底需要哪些朋友呢？这就要看你的理想与选择了。小 B 喜欢艺术，并且很想在艺术上有所成就，那么他就应该有意识地多结交一些艺术界的朋友；如果他在中国画这一领域里深入研究，那么他在结交艺术界朋友的时候，就应该有意识地多交往一些搞中国画创作的朋友。这样才能促使他取人之长，补己之短，通过朋友的指点，通过学习他人创作的经验，来使自己少走弯路，迅速提高自己的艺术水平。同样，如果你想从商，那么你就应该有意识地去交往商界的朋友；如果你在搞推销工作，你更应该很好地利用朋友之门打开推销之路，通过你的人际关系网建立一个有效的推销网络。因此，从某种意义上说，你的人际关系网络也就是你的工作网络，你的朋友，也就是你的成功之梯。

在你开始有目的地结交朋友之前，应该先搞清楚以下几个问题：

- (1) 你的职业；
- (2) 你的爱好；
- (3) 你的现状（即你目前的经济状况、社会地位、生活方式等）；
- (4) 你以后要过一种什么样的生活；
- (5) 我的人生目标（理想）是什么。

根据这些问题，对自己有一个清楚的了解和定位，然后再结合你的实际需要，行动起来选择自己的朋友，建立有效的人际关系网络。

对于自己原来朋友很少，或者刚到一个新的环境，需要重新建立自己的人际关系网络的人来说，按照上面的建议就可以行动起来了，但是，如果你原来就有很多朋友，原来就有一个人际关系网络，要建立一个新的令你满意的人际关系网络，你是不是应该先审视一下原来的朋友、原来的人际关系网络，然后再做出决定呢？要知道，重建一个人际网络要比在原有网络的基础上建设要困难得多。除非你原来的朋友都像苏洵年轻时候的玩友那样对你的事业造成了严重妨害，否则的话，你大可不必舍弃现有的人际关系网络而去重建一

那么如何利用现有的人际关系网络呢？你是否回答了前一部分提出的问题，即你现在到底拥有多少朋友？他们属于哪种类型？你有一个关于你的朋友档案吗？在此基础上，你还要搞清楚以下几点：

- (1) 我对于自己各种类型的朋友进行分析了吗？
- (2) 我现在缺乏哪些类型的朋友，需要补充哪些类型的朋友呢？
- (3) 我与原来的朋友的关系稳定吗？

如果你对于以上问题觉得无从下手即无法在书面上进行分析判断的话，那么下面的这两个图表对你或许有些帮助。

表 2—1 矩阵表

序号	姓名	与你的关系	职业	社会地位	经济状况	主要活动方式	人品	备注
1	王红	非常亲密	中	良好	同事型	好	
2	李山	一般	中	良好	同事型	一般	
3	张海	亲密	高	富裕	娱乐型	好	
.....

注：表中姓名为作者杜撰，非现实中人物，下同。你可以根据上表制定一个类似的一览表，把你所有的朋友，以及其他人际关列入其中。这样，你的所有的朋友和人际关系就一目了然了。在此基础上，你就可以进行分析：哪些朋友对你有益，在建立新的人际关系网络时应包括进去；哪些人人品很差，不能作亲密交往或长久交往；哪些朋友应需要加深了解、巩固关系，等等，然后把这些分析结论写入备注栏中。

对于表 2—1 的横栏内容应由你自己定，你可以再加入几项内容，增加几个栏目，比如增加：“爱好与兴趣”。“年龄”或“生日”等栏目，也可以根据需要减少某些栏目。如果你想突出某项内容，还可以把这项内容提在纵栏上。比如说你想突出“与你的关系”这一标准，你就可以把它放在纵栏中（如表 2—2），其他各项也可以如此。

表 2—2

	序号	姓名	职业	社会地位	经济状况	主要活动方式	人品	备注
与你的关系	非常亲密	1 王红	中差	良好	同事型	好好	
		2 冯珊	中差	差	同事型	好好	
	亲密	1 张海	高中	富裕	娱乐型	好好	
		2 刘平	高中	良好	同事型	一般	
		3 张鲁川	中	良好	信息型	好好	
	一般	1 李山	中差	良好	同事型	一般	
		2 李平	中差	差	同事型	好好	
		3 杨宏	中	良好	信息型	好好	

通过这种一览表形式，你甚至可以根据某些栏目，进行量化而给你的每个朋友打出一个综合分来，然后按照分数的高低将你的所有朋友的次序排列一下，具体作法如下，见表 2—1。“与你的关系”一栏有三个标准，即“非常亲密”、“亲密”、“一般”，这三个标准对应的分数分别是 3、2、1 分。“社会地位”一栏三个层次“高”、“中”、“低”分别对应的分数也是 3、2、1。依此类推。但是其中有些栏目无法量化、比如“职业”栏、“主要活动方式”栏，那你可以把它们略去。这样具体计算下来，看下表。

表 2—3

姓名	与你的关系	社会地位	经济状况	人品	综合分数	名次	备注
王红	3	2	2	3	10	2	
李山	1	2	2	2	7	3	
张海	2	3	3	3	11	1	

通过这种量化方法，你就可以更好地评价你的现有朋友的价值，就可以根据不同的情况而采取不同的策略。你不妨一试。

这样，通过以上形式或者其他方法对你过去的的朋友以及现有的人际关系网络进行了全面的掌握和透彻的分析之后，你就可以根据你的需要，行动起来，或结交新朋友，或巩固与老朋友的关系，或改善某些关系，在原有的人际关系网络的基础上建立一个新的更有效的人际关系网络。

三、选择“人缘儿”

有时候你可能有过这样的感觉，就是某某人在单位内很受欢迎，领导也喜欢他，同事也喜欢他，换句话说就是群众基础好，很有人缘。而有些人则是很少有人喜欢他，而且他也不喜欢别人，他的朋友也不多，即人缘儿很差，像个社会嫌弃儿一样。其实这就是我们所常说的“人缘儿”和“嫌弃儿”。“人缘儿”、“嫌弃儿”本是心理学中的术语，是用以表明一个组织内部某个成员被其他成员接受的程度，我们把它们用来作为人际关系学的术语，也很能说明问题。一般而言，大家部比较喜欢“人缘儿”。而“人缘儿”受到大家普遍喜爱的原因则是千差万别的：或者是因为他诚实可信，值得信赖；或者是因为他沉稳老练，办事踏实；或者是因为他谦虚谨慎，待人和气；或者是因为他知识丰富；或者因为他机警灵活，善处人际关系；甚至是因为他有权有势有钱等等，总之，他有某一方面或者许多方面被大多数人认可或接

受。

在你选择朋友，建立自己的人际关系网络时，最好能选择“人缘儿”，而且能使“人缘儿”与你之间的关系越密切越好。这是为什么呢；因为“人缘儿”既然能被大多数人所喜欢，那么他的朋友肯定也不少，他自己必然也有一个完整系统的人际关系网络。如果某个“人缘儿”成为了你的人际关系网络中的重要（或关键）人物，他与你的关系比较密切或者非常密切，那么他的朋友很自然地也会成为你的朋友，他的人际关系网络也会融入你的人际关系网络，成为你的网络中的一部分。这对于你迅速地建立或者扩大你的人际关系网络具有巨大的作用，这是其一。其二，“人缘儿”朋友众多，群众基础好，那么他个人的能量是非常巨大的，因为他拥有那么多的人来支持他。一个人的朋友越多，群众基础越好，他的能量就越大，这是毫无疑问的。有时你也会感觉到，找“人缘儿”帮忙办一件事，要比找其他人或者“嫌弃儿”办事要容易得多、迅速得多。因此，能够把“人缘儿”吸收进你的人际关系网络，使之成为你要好的朋友，无形中就大大增加了你的人际关系网络的能量，要是你的人际关系网络全部都由“人缘儿”组成，那么你的这个人际关系网络的能量将是无比巨大的，不过全由“人缘儿”组成的可能性很小，此外，结交“人缘儿”还会使你受到启发，学到许多如何结交朋友，赢得众人青睐的方法。

假如你处在某一单位的领导岗位上，那么结交“人缘儿”对你更具有特殊的意义。一般而言，由于“人缘儿”在你的单位内被大多数人所喜爱，群众基础好，那么他是最容易成为你所在单位的“意见领袖”。如果他是一个德高望重的人，那么他这种“意见领袖”的作用会更大，因而无形中他身边会聚集起一批人，甚至他还可以左右本单位的舆论，对于这种存在于正式组织（即你所在的单位）中的非正式组织，它对于正式组织的健康运行是极为不利的。作为领导者，要么你必须瓦解它，要么你就把他们争取过来，而争取他们要容易得多。争取他们的最快捷的途径就是与“人缘儿”结成良好的关系，最好使他成为“你的人”，那么他的那种“意见领袖”的地位就会失去作用，非正式团体自行瓦解。或者他会使你与本单位所有的人更好地团结了起来，那么这对你行使权力，达到一定的组织目标，无疑是有很大帮助的。

四、朋友的甄选与定格

朋友的甄选与定格是与你的社交活动有密切联系的两个方面。它们也是你在建立人际关系网络时的最关键的两个步骤。朋友的甄选，也就是择友而交。应该明确的一点是，朋友的甄选并不能单凭你感情上的好恶作为标准，因为如果你只是凭自己喜欢与否而选择朋友的话，那会使你失去很多有价值的朋友，有的人可能在你第一眼看上去感觉就不舒服，或者因为他（她）模样长得怪，或者因为他（她）不卫生，或者因为他（她）语言不雅，但这只是你的第一印象，也许在你了解他（她）以后，会觉得他（她）是你最可信赖的朋友。单凭好恶取舍朋友是一种非明智的做法。朋友的甄选是有原则可循的。如果你能理性地运用这些择友原则，相信你会找到好朋友的。那么择友原则又有哪些呢？

（一）择友原则

1. 从自己的实际需要出发

这一点在前面论述过一些。交什么样的朋友，应该从你自己的实际情况出发，先对自己有一个全面地了解，再去交往朋友。不但要对自己的职业，现在的生活方式，以及自己的理想追求有清楚地把握；还要了解自己的性格，自己的优、缺点，了解自己的爱好、生活习惯，以及自己现有的知识、涵养及自己的整体素质，等等。总之，在对自己有一个充分地了解与把握的基础上，结合自己在实际生活中的需要，结合自己的理想与追求，去选择朋友。

2. 尽可能更多地了解对方

你想在你完全了解对方以后再决定是否与他成为朋友，这是绝对不可能的，因为你不太可能完完全全地了解某个人。但是，利用你能利用的条件和渠道，在尽可能多的了解对方的基础上决定是否与他交友，则是完全可行的。一般而言，在你与某个人成为朋友之前，双方只能算是认识人，在双方只是彼此的认识人的期间，就是了解对方的一个有利的时机。在这个过程中，不管你采取什么方式或方法，最好不要让对方知道你在试图了解他；否则的话，他会尽量遮避自己的一些情况，或者干脆拒绝与你来往，那么这将是一个最糟的结果。处于恋爱中的人们是深谙此道的。这样做虽然会使你花费一些时间与精力，但相对于能让你选择一个好朋友，并且有可能受益终生时，这简直算不了什么。

3. 理性原则

这个原则无论对你选择朋友，还是结交朋友来说，都是一条非常重要的原则。理性原则就是要求你在选择朋友和与朋友交往的过程中应该时刻以理性的思维来指导自己的行动，不可感情用事。理性原则用在选择朋友方面，就是要求你在还未尽可能多地了解对方之前，切勿因感情上的好恶而贸然作出结交还是不结交的决定。说得具体一点，就是不要因为对方给你留下了好的印象就置其他于不顾而主动去接近他（她）；更不要因为对方给你留下了一个坏印象而不再与之来往。要知道，一个人在你心目中的形象是会随着时间的增多，认识的加深而改变的。因此，要保持理性的头脑，切勿凭一时冲动而损失一个好友或误交一个损友。

4. 选择人缘儿

5. 扩大交友的层次

即选择朋友也应本着尽量扩大交友范围的原则。前面提到，一般而言，某个人的朋友所处的社会层次与他本人所处的社会层次是相同的。基于此，你在选择朋友时，也应有意识地去选择一些和你处在不同的社会层次的人交往，这样可以扩大你的交友范围，开阔你的视野，从而也使你的的人际关系网络具有更大的平衡性和能量。

（二）朋友的定位

在选择出朋友并交往了一段时间过后，就应当对你的朋友应处在你的的人际关系网络的何种层次、何种地位上作出适当的定位。对自己的朋友进行适当的定位，对于稳固你的人际关系网络，促使你交往更多的朋友或者定位后采取进一步的措施，都有积极的意义。

你可以按照自己的标准给你的朋友进行定位，但是主要的方法有两种：一是根据你与你的朋友之间的关系进行定位，即按照知己型、亲密型、一般型的划分，分别把你的朋友放入不同的层次中，你也可以按你们之间的关系划分出四个层次、五个层次或更多的层次来。二是根据你朋友在矩阵表中的综合分数来定位（见表2—3）。或者根据综合分数划分出几个层次来。如 10

分以上是一个层次，8到10分是一个层次，5—7分是一个层次，5分以下又是一个层次，然后按照各个朋友的综合分数看他们分别处于什么层次。

在给所有的朋友定位以后，你可以根据他们所处的层次而画出你的人际关系图（即靶形图）

图中由内到外共分了四十层次，分别代表了与你关系的不同层次。如圆内的朋友与你关系最亲密，是知己型朋友；圆内的朋友与你是密友关系；圆内的朋友是与你关系一般的朋友，圆内的人属于你所认识的人，是与你关系最不密切的。图中的连线与箭头表示二人互相认识或互为朋友。这样，你所有的人际关系就一目了然了。你不但可以清楚地看出哪个朋友处于你的人际网络中的哪一个层次，而且可以知道你的朋友相互之间的联系。通过对你的朋友定位，你就可以依据不同的朋友与你的关系而采取不同的交往策略。{ewc MVIMAGE,MVIMAGE, !00700480_0025_1.bmp}

第三章 认识你的人生搭档 ——知人、知面、知心

在人际交往中，能否正确认识他人，随时掌握对方的心理活动、思想状态、性格特征，并根据这些信息灵活地运用各种交往技巧，投其所好，是取得成功的关键。而人是一个极其复杂的个体，要想达到对他的正确认识，不是一件容易之事。本章将向你介绍一些洞察他人的方法和诀窍，以助于你正确认识你的人生搭档，在人际交往中取得成功。

一、知人效应

我们在接触他人时，头脑里并非白纸一张。即便是初次见面，也都是根据以往积累的经验 and 知识去理解对方。美国著名文化人类学家露丝·本尼迪克特在她的《文化模式》一书中就说过：“谁也不会以一种原始质朴的眼光来看世界，他看世界时，总会受到特定的习俗、风俗和思想方式的剪裁编排。”可见，经验和知识是我们在日常生活中认识他人的前提，同时也制约和影响着我们对他人的正确认识，从而产生以下认知效应：

（一）晕轮效应

托尔斯泰笔下的安娜·卡列尼娜，在她对卡列宁钟情时，觉得对方一切都那样美好，甚至连他耳朵上的那颗痣也显得那么协调，不可缺少。当她对卡列宁生厌时，觉得对方的一切都那么丑恶，而耳朵上那颗痣则特别刺眼、恶心。这种心理反映，就是我们所说的晕轮效应在作祟。

认知中，观察对象时，对象的某一特点、品质特别突出（有时是观察者本身的片面），就会掩盖我们对对象的其他品质和特点的正确了解。被突出的这一点起了类似晕轮（月亮周围有时出现的朦胧圆圈）的作用，导致观察失误。这种错觉现象，心理学上称晕轮效应。

有一项实验，是让人看一张卡片，上面写着一个人的五种品质：聪明、灵巧、勤奋、坚定、热情。看后要人想象一下这是一个什么样的人，结果普遍想象成一个友善的好人，然后把卡片上的“热情”一词换成“冷酷”，顺序变成聪明、勤奋、坚定、冷酷、灵巧，再让大家想象这是个什么样的人，结果人们普遍推翻了原来的结论，变成了一个可怕的坏人。这说明了“热情”与“冷酷”这两种品质产生了掩盖其他品质的晕轮效应。人际认知中，孤立地以貌取人，以才取人，以德取人，以某一言行取人，以某一长处或短处取人，都属晕轮效应，是不正确的知觉。

希腊神话中的维纳斯，被誉为“美的化身”、“纯洁的象征”，人们赞美她的外貌，也赞美她的心灵，世界上最漂亮的形容词，都被她享用了，她成了真善美的结晶。可是，读过希腊神话的人都知道，维纳斯的丈夫是伏尔甘，可她又与战神马尔斯私通，并被双双抓住拖到众神面前现丑；她还同神使墨丘利勾搭成奸，生下丘比特；她甚至引诱少年牧人阿德里斯，还帮助别人干了好多风流韵事……如此一个人，为何人们世代大加赞颂呢？不就是因为她外貌的“晕轮”么？真是一美遮百丑啊！所以要正确认识他人，必须保持清醒的头脑，克服晕轮效应，以全面的观点去看人。

（二）首因效应

在人们的日常交往中，人们对他人的印象常常取决于见面后的第一印

象，即人们在认识过程中所形成的初次印象，第一印象虽是初次接触所产生的肤浅印象，但它常对一个人的观察了解产生巨大的影响。由于第一印象的影响干扰而在以后的观察了解中产生认知偏差的现象，即为首因效应。

心理学家曾做过印象形成的实验，实验要求被试者根据心理学家提供的性格表来判断人的性格，被试者被分为 A、B 两组，A、B 组所得到的性格表分别是：

A. 聪明—勤奋—易冲动——爱评论——顽固——嫉妒心强；

B. 嫉妒心强——顽固——爱评论——易冲动——勤奋——聪明。

两组性格表内容完全相同，只是内容的顺序颠倒。结果表明，A、B 两组被试者的印象完全相反。这一实验证明了首次印象对认识他人的影响。

美国一位教授还做过一个有趣的实验：把被试者分为两组，同看一张照片。对甲组说，这是一个屡教不改的罪犯，对乙组说，这是位著名的科学家。看完后让被试者根据这个人的外貌来分析其性格特征。结果，甲组说，深陷的眼睛藏着险恶，高耸的额头表明他死不悔改的决心。乙组的人说：深沉的目光表明他思想深邃，高耸的额头表明了科学探索的意志。对同一个人，甲乙两组人分别作出了完全相反的评价，可见第一印象对人们以后认识的指导作用。

具体说，首次印象对于我们认识他人的影响有三个：

第一，当人们把不同的信息结合起来时，总是倾向于重视前面的信息，而忽视后面的信息。若第一印象形成的是肯定的心理定势，则人们在后继了解中多偏向于发掘对方具有美好意义的品质，若第一印象形成的是否定的心理定势，则会使人在后继了解中多偏向于揭露对象令人厌恶的部分。

第二，即使人们有意识地或被提醒注意后面的信息，人们也常常会认为后面的信息是“非本质的”、“偶然的”。

第三，人们常常按照前面的信息来解释后面的信息，当前后信息不一致时，后面的信息通常屈从于前面的信息，从而形成整体一致的印象。

（三）“亡斧疑邻”效应

《列子·说符》中说：一个人斧子丢了，总怀疑是邻居的儿子偷去。他瞧见邻居的儿子时，发现他说话、走路。表情都像偷了斧子的样子。后来，斧子找见了，原来是自己不小心埋在山谷里了。这时，他再去瞧邻居的儿子，发现他走路、说话、表情一点不像偷了斧子的样子。这种带着主观印象去观察、了解、分析事物时产生认识偏差的现象，我们称之为“亡斧疑邻”效应。

在人际认知中，由于倾听他人的评价（赞美或贬斥），形成了某些固定观念，带着这种主观印象去审视对方，这时“亡斧疑邻”效应就会应验。

有一个广播剧，叫《奇怪的病》，其中的一对夫妇感情融洽，相敬如宾，邻里无不称赞备至，把他们看成幸福家庭的代表。但不知何时起，丈夫对妻子珍藏多年又从不开启的皮箱产生了疑心。强烈的“破禁心理”驱使他打开了它，啊，满箱情书。暴怒中，他断定妻子有情夫。妻子返家后，对他温柔地微笑，他发现那笑靥是多么虚假，分明是掩饰她刚刚干过的罪恶勾当；妻子为他烧来温热的鲜汤，他觉得妻子的举止是多么做作，分明是作贼心虚作些感情补偿；还有妻子的轻声呼唤，是多么的拿腔拿调，极不自然。他恨自己过去怎么没发现妻子如此的不轨。他的观察证明了他的“判断”，终于，他掐死了妻子。当一位朋友闻知其妻暴亡来取回她代为保管的皮箱时，他才醒悟过来，痛恨自己干了一件多么愚蠢的事。

是什么使他染上了那种奇怪的病，不正是“亡斧疑邻”效应么？在一些场合，这种效应是颇为害人的。如果你总被这种“效应”牵住鼻子，你恐怕永远不能正确理解他人。

（四）定型效应

生活中，人们都会不自觉地把人按年龄、性别、外貌、衣着、言谈、职业等外部特征归为各种类型，并认为这一类型的人有共同的特点。在交往的观察中，凡对象属某一类，便用这一类人的共同特点去理解他们。不过，如果概括偏颇或忽略个体差异、生搬硬套，就会出现认知错觉，这种错觉便是定型效应。

生活中的定型效应现象，几乎俯拾皆是：见戴眼镜，肯钻书的“白面书生”，便断定不懂生活，不懂爱情，是个书呆子；见搞体育的，便认为虽四肢发达，但头脑简单；穿超短裙者，就认为是追求时髦，轻浮放浪，如此等等。

人际认知中的错觉，是十分微妙的，它像传说中的“尼斯湖怪物”，出没无常，并干扰着你的正常判断，常能叫人在毫无警觉中失去一位知己，断送一次机会。因此，在人际交往中要努力克服以上几种效应的干扰和影响，全面、客观地去认识你的人生搭档。

二、知人之术

世界上最难理解的问题是什么，有人得出的答案是：人。

一则古老的希腊神话告诉我们：在忒拜城外，有只长着狮身、鸟翼、美女头的怪兽——司芬克斯。她蹲在悬崖上强迫每一个路过的人猜出她的谜语，谁猜不了，她就将谁吞食。无数的人葬身其腹，连克瑞翁国王的儿子也未能幸免，司芬克斯一条谜语的谜而是：早上四条腿，中午两条腿，黄昏三条腿。谜面暗指了人的幼年、成年、老年三个阶段的特征，谜底自然就是人。

是的，人确实是一个千古难解的司芬克斯之谜。人能了解许多事物，却难于了解人本身。难于捉摸的是人的心理、人的需求、欲望和人的个体特征。

柴斯特菲尔德在《给儿子的信》中说：“学习乃是借助阅读书籍而有所收获，然而在世界的知识中，最需要学习的却是如何洞察他人，同时善加研究各色各样的人物。”确实，人是社会的人，处于复杂的人际网络中，只有知道如何洞察他人并善加研究各色各样的人物，才能在人的海洋中左右逢源。游刃有余。如何洞察人这一复杂的司芬克斯之谜呢？下面即向你介绍一些认识他人的方法与渠道：

（一）通过谈话来认识他人

1. 通过话题来认识他人

谈话中经常涉及自己，谈自己的经历、看法、态度。这种人一般性格外向、感情强烈，自我意识突出；另一种人恰恰相反，谈话中很少谈到自己，在必须用“我”时，通常用“我们”来代替。这些人大多性格内向，不注重自我表现，主观色彩不浓，具有雷同的性格。

话题总是生活中的琐碎事情，属安乐型的人。较为关心生活安排，注重现实生活水平的提高。

喜欢谈论国家大事，属事业型的人，经常读书看报，讲求工作效率。

经常谈论自然现象，热心于诸如“飞碟”、火山、地震等自然方面的问题。

题。这些人生活有规律，办事严谨，注意事物的精确性。

热衷于谈论社会现象，关心人与人的关系及社会问题。这种类型的人生活不很规则，办事粗枝大叶。

不愿总把持话题，常希望讨论对方的话题，一般说，这些人具有宽容的精神，谦虚讲礼仪，有些人还深谙人际交往的技巧；与之相反的，总不断地扯出自己话题的人，属于具有较强支配欲和显示欲的人。

2. 通过谈话内容的重点来认识他人

谈话是概括性的，注重事物的结果，关心宏观问题，属领导型人物。人际交往多为亢进型与控制型，有较强的独立性，有支配欲、主观性。

叙事具体，注意具体细节及过程。这种人适合于做琐碎的事务性工作，交往类型多为支持型与分析型，支配欲不强，交往中有顺从性，独立性不强。

3. 通过讲话方式来认识他人

讲话决断明了，表明他的自信心强。

讲话爱用命令式口吻的人，怀有优越感，办事主观，其中有些人也不乏魄力，但另一些人说明了他的幼稚。

说话声调很高的人，性格浮躁，同时也任性。

4. 通过讲话速度来认识他人

讲话速度快而急，一般是个脾气急躁之人，办事虎虎有声气，但瞻前顾后不够，有粗枝大叶的毛病。

讲话速度快而不急的人，办事果断，富有远见，不易改变主张。

（二）通过人的穿着打扮来认识他人

人的穿着、发型及佩饰都可以显示出一个人的性格、精神状态及社会地位等内容。我们通过交往中分析他人的打扮可以得到许多认识他人的信息。

1. 通过人的穿着来认识他人

首先，通过一个人的服色可以加深对一个人的了解，性格豪放热烈者一般喜欢大红色，而经常穿橙黄色服装的人常常是热情好客的，喜欢淡蓝色服装的人通常是逍遥超脱者，而常穿翠绿色服装的人许多是高雅者，当然其中也不乏颇为清高的人，总穿深灰色服装的人肯定是在思想上较为保守、办事稳重沉着的人。需要指出的是，上面所说的只是一种倾向和趋势，有时候服色不能代表一个人的性格和爱好。原因有两个：其一，我国生产力还不很发达，商品还不够丰富，人们还不能百分之百地随心选取满意的服色。其二，有些人的衣服并不是自己挑选的，因此衣服的颜色也无法体现出他的个性。

其次，通过服装的款式，我们也可以了解到许多信息。如果一个人经常穿着违反习俗的服装，一般说这种人怀有强烈的优越感。喜欢穿华美衣服的人，通常有强烈的自我显示欲和求美求全的心理，穿着朴实的人，有些是顺从型的人，不主观。如果一个人完全沉溺于追求流行款式，那么她（他）很有可能是一个情绪不稳定、缺少主见的人。

再其次，通过一个人的佩饰我们也可以得到一些认识他人的有益信息。如果一个人戴着一个低劣的戒指，但穿着华美的服装说明他（她）可能是个具有爱美之心的人，也可能是个爱慕虚荣的人。如果戴着名贵的戒指而穿着过于朴素，说明他（她）是个显示欲强的人。

如果一个女子背的书包小巧玲珑，这不仅说明她具有爱美之心，同时也表明她的生活不是很紧张，没有负担。如果背着大书包，说明她的事情很多，

生活紧张，有可能是个家庭主妇。如果我们打开男人的书包，里面层次分明，东西的摆放井井有条，那么他是个办事严谨的人，如果里面的东西杂乱无章，他也许是个办事无主次的人。当然，也可能他是个一心追求事业的人。

（三）从口头语了解他人性格

心理学家指出，每个人都有口头语。口头语虽无实际的意义，却是在日常说话时逐渐形成的。其所以形成某一口头语，和一个人的性格有一定的关系。例如：不少人常说的口头语“差不多”，便反映了“随便”、“圆滑”等性格。

人的口头语虽不相同，多种多样，但归纳起来，可分为六种类型。

1. “说真的”型

“我储足了10万元便结婚，说真的”、“这事要拜托你了，说真的”等等。常说“说真的”一类口头语的人，有一种担心对方误解自己的心理，所以在说话时加说“说真的”，以表明自己的重视程度。说这种口头语的人，性格有些急躁，内心常有其他想法，故用“说真的”来表白。

这一类型的口头语还有：“老实说”、“的确”、“不骗你”……。从事商业的人，有此类口头语，反映他博取信赖的心理。

2. “应该”型

常说“应该”的人，也常说“不该”。这一类的人，自信心极强，显得很理智，为人冷静。自认为能够将对方说服，令对方相信，另一方面，“应该”说得过多时，反映了有“动摇”的心理。

“必须”、“必定会”、“一定要”……也属这一类型的口头语。长期担任领导职务的人，易有此类口头语。

3. “听说”型

“听说她和人同居了，是不是这样我不清楚。”

“听说”这一个口头语不少人常用，具有一种给自己留有余地的心理。这种人的见识虽广，决断力却不够。明明是事实，如果是他人说的话，便会是“听说……”。

类似“听说”的口头语有“据说”、“听人讲”……很多处事圆滑的人，都有这类口头语。

4. “可能是吧”型

“小帆和阿庚闹翻了，可能是性格不合吧。”“一舍有个女生跳楼自杀了，可能是因为失恋吧。”

说这种口头语的人，自我防卫本领很强，不会将内心的想法完全暴露出来。在处事待人方面冷静。所以，工作和人事关系都不错。“可能是吧”这类口头语也有以退为进的含义。事情一旦明朗，他们会说“我早就估计到这一点了”。从事政治的人多有这类口头语。类似的口头语有“或许是吧”、“大概是吧”等等。这一类口头语都隐藏了自己的真心。

5. “但是”型

“我虽然很想去，但是……”“这事好虽好，但是，我不能做。”

常说“但是”这一口头语的人，有些任性，所以，总提出一个“但是”来为自己辩解，“但是”这一口头语，也是为保护自己而使用的。从一方面看，“但是”也反映了温和的特点，它显得委婉，没有断然的意味。

类似的口头语有：“不过”等，从事公共关系的人常有这样的口头语，因为它的委婉意味，不致令人有冷淡感。

6. “啊”、“呀”型

“啊”“呀”，常是词汇少，或是思维慢，在说话时利用间歇的方法而形成的口头语，年幼时受到宠爱，也会养成说这种口头语的习惯，因此，说这种口头语的人，应是较迟钝的，也会有骄傲的性格。

类似的口头语有“这个、这个”。“嗯，嗯”……公务员多有这种口头语，因怕说错话，需有间歇来思考。

（四）从信手涂画看他人的性格和能力

我们发现许多人都有信手涂鸦的习惯。在通电话或百无聊赖时，往往会在纸上信手乱写。心理学家认为，此种无意识的乱涂鸦，往往能反映涂鸦者的性格与能力。纽约市的心理学家夏理迪士通过近 30 年的深入研究，认为下面 10 种类型人具有自己的特征：

1. 喜欢画三角形者

此种人思路明晰、理解力极高，善于逻辑思维，富有判断力和决断性。

2. 喜欢画圆形者

此种人具有创造力并善于策划。在他的心目中，经常对事物有一定的规划设计，对自己的前途，有一定的计划与目标，凡事按部就班，谋定而动，是最佳的策划者和设计者。

3. 喜欢画多层折线者

此种人具有高度的分析能力，反应敏捷。

4. 喜欢画单式折线者

此种人心理经常处于紧张状态，情绪飘忽不定，折线是内心不安的表现。

5. 经常画连续性环形图案者

适应力极强，而且善于体谅别人，对人生充满信心；对生活感到满足安全，换句话说，这种人有安全感，对人生充满希望。

6. 喜欢在格子中画上交错混线条者

此种人的生命力极强，凡事一往无前，不达到目的，誓不罢休。

7. 喜欢画波浪形曲线者

这是一个随和而富有弹性的人，适应力极强，凡事专向光明面着想，极富朝气。

8. 喜欢在一个方格内，胡乱涂不规则线条者。

此种人心理压力重重，情绪低沉，但却对人生抱有希望，会尽力寻找解决和克服困难的方法。

9. 一些爱画不规则之曲线接合圆形的人

此种人豁达大度，玩世不恭，心境经常开放和平，不论顺境逆境，都能应付自如。

10. 画不定形而棱角峥嵘者

此种人极具有竞争性，事事希望能够胜人一筹，千方百计，寻找成功之路。

（五）从握手方式看他人性格

美国心理学家伊莲嘉兰曾对握手的含义进行了分类，分析认为：握手有 8 种类型，每种类型代表着不同的含义，显示出不同的性格。

1. 摧筋裂骨式

握手时大力挤握，令对方感到痛楚。这种人精力充沛，自信心强，组织领导能力超卓，但可能是个独裁专断者。

2. 沉稳专注型

握手时力度适中，动作稳实，双眼注视对方。这种人个性坚毅、坦率，有责任感，善于推理，经常为人提供建设性意见，能得到别人信赖。

3. 漫不经心型

握手时只轻柔地触握，这种人随和豁达，凡事不为人知。

4. 双手并用型

握手时习惯双手持握对方。这种人热诚温厚，心地善良，喜怒形色，爱憎分明。

5. 长握不舍型

握手时握持对方久久不放。这种人感情丰富，喜交朋友。

6. 用指抓握型

握手时只用手指抓握对方而掌心不与对方接触。这种人性格平和，而敏感，情绪易激动，心地善良。

7. 上下摇摆型

握手时紧抓对方，不断上下摇动。这种人极度乐观，对人生充满希望，热诚积极，受人欢迎。

8. 规避握手型

有些人从不愿意与人握手，他们个性内向羞怯，保守但真挚，不轻易付出感情，一旦建立友谊，会使情比金坚。

（六）笔迹与性格

在人际交往中，人们总是要掏出笔来写字的。哪怕是登记姓名、购买饭票，也离不开书写。

不同的人，其字体、字形、字貌等各有各的风格，各有各的独到之处。日本科学搜查委员会 1979 年出版的《文市鉴定》，在引用“书如其人”观点后写道“人们写下来的文字以及运笔写字习惯，都把这个人的生理、生活、职业、环境因素倾注进去了……”。

我们认为，一个人书写时情绪、思想及环境的影响是渗透其间的。情绪正常与烦躁时笔顺的条理不同，思想和环境的不同可能影响字迹及笔的把握程度。尤其不能否认性格心理对笔迹的巨大影响。

一些笔迹学家对人的书写特点进行了分析，得出如下结论：

如果你的字头大部分是圆的，那么，你的脾气好、温柔、审慎，做事从容不迫。

如果你的字很大，这象征你热情，锐气旺盛。你也许有许多特长，但缺乏精益求精的态度。

如果你的字头大部分是尖的，你很活跃，有较强的主动性和自尊心，但见别人赶不上时，有时会发怒。

如果你的字很小，说明你有良好的专注力，办事周密，对待事物能透过现象看本质，而且对文学有鉴赏能力。

如果你的字简洁明了，没有花字和怪字，你是可信赖的，因为你正直、真诚、慷慨、心肠仁慈，能关心一切不及你幸运的人。

如果你的字体独特，你多半留心怕别人注意你，且有点自私，好吹毛求疵，难于取悦于人，并常以一种愁闷、漠不关心的样子去掩饰内心真实的感受。

如果你的字与字之间显得松散，你是一个喜欢直言、诚实的人，别人问

你意见时，能坦诚相见，正如你希望别人做的那样，你能宽恕他人的过失。

如果你的字笔画大部分是紧凑的，你是个沉默、谨慎的人，喜欢独处，给别人的印象是你不爱和人交谈。

如果你的字写得慢，你有耐心、谨慎、善思考，你不是一个健谈的人，但并不表明你内涵贫乏，可能是不易动感情。

如果你的字写得很快，说明你富有情感、热心，是可信赖之人，你那丰富的想象力和幽默感，可使你在写作上颇有成就。

如果你的字铺得很开，你重友谊交际，喜欢与人接触，能与朋友长处。

如果你的字靠得很紧，你的私心较重、沉默寡言。由于性情孤独，不会和人合伙共事，对钱物之事考虑大精。

如果你写字很细心，总把每个字都写全，你是默守成规、遵守各种清规戒律的人，做事讲究准确、有条理，有善于即兴发言的才能。

如果你的字写得潦草，你遇事容易冲动，不是说话轻率，就是行动草率，这常使你陷入难堪之境地。

如果你书写时行与行之间间隔很大，你为人大方，为别人用钱和自己用钱一样慷慨，宽宏大量，爱交际，别人喜欢向你倾诉烦恼。

如果你书写时行与行之间靠得很紧，你不够慷慨，想指挥别人，有时十分固执。当然，这一个性用在适当场合是可取的。

如果你书写时用力不重，你是个谦虚、文雅之人，对事物有较高鉴别力、缺乏魄力，在生活中常不能如愿以偿。

如果你书写时用力很重，表明你有支配别人的意愿，容易自满，过于自信，但常无力维持他人对你的信任。

如果你的字体一行一行向下斜，你无上上进心，喜怒无常，总觉得别人是错的，常悲观失望。

如果你的字一行一行向上倾斜，你是一个欢快、乐观、希望成功的人，总是精神焕发而不讨人嫌，有远大抱负，并且以很大热情和充沛的精力使之付诸实现。

如果你的字向右倾斜，你有热情、开朗的性格，具有博爱之心，关心别人幸福，一言一行表现出赤诚。

如果你的字向左倾斜，表明你有理智的头脑，不会感情用事。

（七）折信与心理

有人曾对人折信的格式进行研究，发现不同身份、不同性格或不同心境之人，所折的信是不尽相同的，仔细分析一下，会发现一些规律：

信纸横向对折两次，然后纵向随便折叠到信封可以装下的长度。这种人多生活作风随便，不拘小节或办事喜欢干脆利落。

信纸纵向三等分折叠、横向折叠时让信纸两端故意折成一高一低。这种人一般来说性格谦虚朴实，是讲究礼仪之人。

信纸纵向对折，然后在折线之处再往里卷折一至两厘米，最后横向对折。这又是一种折法，多见于公函和一些性格文静、有一定文化修养之人或机关办事员。

先将信纸横向对折，接着在任一角作三角形对折，然后纵横相交折成长方形。这种折法，往往出于让零乱的折叠使其字迹不致成句行排列的目的，多为性格内向谨慎之人。

像折飞机似的，别出心裁，将信纸边角巧妙对折，上缠下绕，这种人多

情细腻，并有幸福感。

（八）《六韬》中的知人术

《六韬》是中国最古老的兵法，里面详述了种种看穿对方真心的方法。

1. 问之以言，以观其详

向对方多方质问，从中观察对方知道多少。

公司招考新人的时候、必须对应征者来个“人物鉴定”，考官就得向应征者多方查问，这就是“问之以言，以观其详”的方法之一。

鉴定一个人物，不能只流于形式，需要发出足以判定对方真心的问题。

“你的嗜好是……”

“家里有哪些人？”

这一类的问题，就是形式上的问题，对探查一个人的内心，毫无作用。

“你对这个问题有什么看法？”

“……这一类的难关，换了您，如何去打开僵局？”

这一类的问题，就直捣核心，足以使对方的才能、思考力，露出蛛丝马迹，成为判断上的珍贵资料。

又如，身为上司的人，在遇到重大的问题时，不妨向部属或同事问一句：“换了你，如何解决？”

这时候，平时看似应变有方的人，却为之语塞；或是答非所问；而看似不够机灵的人，却能提出迎刃而解的妙方——这种事实，会令你痛感一个人平时的外表和言举，不足信赖。

2. 穷之以辞，以观其变

不断追问，而且越问越深、越广，借此观察对方的反应如何。

没有自信的人，面对一连串的“逼问”，就惊慌失措、虚言以对，就眼珠骨碌碌转……。发问的人，就可从这些表情的变化，判断对方是个怎样的人物。

对一件事一知半解的人，在“穷之以辞”的情况下，都会露出马脚。

《韩非子》一书的“内储说上”里，也有类似的说法。这句话就是“挟智而问，则不智者至。深智一物，众隐皆变。”

意思是说，对知之甚详的事，如果假装不懂，向对方质问，往往可以问出原先并不知情的事；用这个方法熟知一件事之后，其他隐蔽的事，往往可以判别。

这种绕个弯儿以观其变的方法，效果显著，鉴定人物时，不妨多加运用。

3. 予之间谍，以观其诚

派出间谍，暗中引诱他做内应，或是举事反叛，借此探查他是不是忠贞不二。

4. 明白显问，以观其德

把秘密坦率说出，借此观察一个人的品德。

如果，听到秘密就立刻转告第三者，这种无法守秘的人，就不能深交，就不能合作，还是避开为妙。

对方是不是口风甚紧或者是否容易失言，只要泄漏秘密给他，就知道他是个怎样的人。

运用这个方法，往往会发觉平时自诩为“最能守秘”的人，反而是最会泄密的人。

从这些反应，我们就能探知对方是不是值得信赖的。

汉景帝的时代，有个近臣叫做周文，他是个绝不泄露任何秘密的人。景帝很欣赏他，所以，即位之后就把周文封为郎中令。

周文在景帝还是太子的时候，只不过是个舍人（照料太子的下级官员），却能一跃而为郎中令，原因在于他能守秘。

景帝跟诸侯商谈重大的秘密时，周文总是紧随于侧；但是，从不把听到的秘密泄露半句，景帝因而对他信赖得无以复加。

当然，周文之所以获得景帝的完全信赖，想必在景帝还是太子的时代，他被景帝用“明白显问，以观其德”的方法，试过好几次了。

5. 使之以财，以观其廉

让他处理财务，借此探测清廉与否。

把一个人派出到容易拿到回扣的单位去服务，就容易看出他是不是为人廉洁。

服务于容易拿到回扣的单位，一些即使开头坚决不拿回扣的人，时日一久，也会随波逐流，见钱眼开。要试探一个人的清廉与否，只要派他到那样的单位，就会真性毕露。

6. 试之以色，以观其贞

让美女服侍在他身边，借此观察他是不是严谨到不为美色动心。

道貌岸然的人，一碰到美女，往往前后判若两人，要看穿这一类人物的真性，莫如使之近女色以观其贞。

7. 告之以难，以观其勇

派给他困难的工作，借此观察他的胆识、勇气。

平时口口声声“遇事立断”的人，一旦危机临身，往往不知所措，还会满腹牢骚。

个性越是柔顺的人，遇到困难越是仓惶失色；因此，若要试探一个人的胆识、勇气，就得把困难的工作，接二连三地交给他去处理，从中观察他的反应。

8. 醉之以酒，以观其态

请他喝酒，借此观察他的态度。

平时守口如瓶的人，黄汤下肚就完全变了样，不但满口牢骚，还会猛说别人的坏话，这样的人就可判定他是经常怀有不满，甚至嫉妒心强烈，有害人之心的人。

谨言慎行的人，一旦喝了酒，言举就大异常时。因此，亚历山大大帝常在喝酒之后，绝不见人。只有对这种人，“醉之以酒，以观其态”的一招，才不管用。

以意志坚强、灵敏果断闻名的亚历山大大帝，喝酒之后也会大醉失态，惹了不少麻烦。他在痛下决心之后，只要沾了酒就独处于营帐中，拒绝见人。

一代英雄尚且如此，更何况凡人？酒后观人，是很管用的“人物鉴定法”。

《六韬》这本书强调，只要运用上面的方法，就可以把任何人物，观察出一个端倪来。这些方法，在人际交往中略加变通，也可适用。

三、知面之诀

面容是心理的生动写照。为了更好地了解他人并与之交往，一项很重要的工作就是你应能更准确地分析他人的面部。因为人的情感、情绪、欲望等

内心活动和习惯性态度必然牵涉到面部肌肉运动，如皱眉、瞪眼、哭、笑等，由此影响到面部骨骼和表皮的变化，长此以往，将在面部留下反映性格特征的深刻痕迹。

婴儿都是一副平滑的面孔，这是婴儿的典型特征，除了有天生的一些特征外，几乎都是清白的记录。随着时间的流逝、生活经历的日益丰富、面孔日益表现出性格。有的成年人还长着个“娃娃脸”，这种人常常被认为是令人乏味、毫无吸引力的、不成熟的、或是缺乏智慧的；人们通常认为这种人没有在“生活”。那些过着非常有趣、有创造性和有价值的生活的人很可能在脸上显出相应的印痕，给人留下好印象。

据报道，当有人问起亚伯拉罕·林肯，为何不任命一位外表上看上去很合适的人担任要职，他直截了当地说：“我不喜欢他那张面孔。”

有人向林肯提出抗议说：“你不能因为这种原因而拒绝一个人，他长得这样自己也是没办法的。”

但林肯坚持己见他说：“那你给我找一个40岁的人，证明他的面孔竟能与他的生活经历毫无联系！”

因此，面孔看上去就像一张立体地图，图中展现出由于欢乐、动荡的生活经历和岁月的侵蚀而形成的凸凹不平，并出现了龟裂和皱纹。通过分析他人的面孔，我们可以对此人的经历、心理结构及基本性格有深入了解，从而在人际交往中取得成功。

那么我们怎样利用面孔来分析其基本人格呢？有的人认为眼睛是“心灵的窗户”，是最能暴露内心世界的感官，是可以看得见的个性核心。因此分析面孔最重要的是分析眼睛。而有的人则认为嘴是表情的主要部分，两眼中明显的满意、快乐、高兴的表情只有在同真正表现高兴情绪的嘴部配合反映下才能表现出来，如果与嘴部不愉快的表情结合起来，两眼中那种欢乐表情立刻会变成一种不愉快的表情。在整个面孔格局中，重要的是嘴而不是两眼。

以上说法各有其道理，但均不全面。我们认为只有对每个单独的感官的研究和对形成并显露表情的五官作为一个整体来研究才能充分地揭示出性格本质。在分析某一种微笑的表情时，如果把只有嘴部在露齿而笑，就当然认为他完全是个友好，温厚的人，对你除了表示善意外，再也没有其他意思了，那么你这种看法就大错特错了。《红楼梦》中的王熙凤面上一团火，心里却一把刀，经常面带笑容，甚至未见其人，先闻其笑声，但却心狠手毒。因此，从根本上讲，准确地分析面孔是先对每一个部分，然后再对各部分的总和进行仔细研究的结果。

（一）分别分析面孔的每一部分

1. 分析眼睛

眼睛是“心灵的窗口”，透过这个窗口，你可以看到一个人的喜、怒、哀、忧、怨等种种心态。因此，几百年来，眼睛成了文学作品中浓墨重彩加以描绘的对象。爱默生说：“人们用眼睛会话时其优点几乎与其舌头完全一样，眼睛的语言完全无需借助字典，而且全世界都能理解这种语言。”我们要注意从眼睛里寻找那些微妙的、不断变化的表情中所流露出来的较为深沉的情感变化。

在眼睛的构造中，虹膜中央较黑暗的部分就是瞳孔。瞳孔，也叫眸子或瞳人。我们常说明亮的双眸或形容人两眼炯炯有神，实际上，是指的瞳孔。

瞳孔是可以变化的，它的大小随着光线的明暗而变化。在明亮的光线下，瞳孔会缩小到直径只有两毫米左右，而在黑暗中，它的直径可扩大到原来的4倍。不仅如此，人的情绪变化，也会影响到瞳孔的变化。人类学家爱德华·T·霍尔曾经指出，许多阿拉伯人特别注意“观察眼睛的瞳孔来判断你对不同话题的反应。”

霍尔提到了心理学家埃克哈德·赫斯曾描绘的一些发现：“瞳孔是一种非常敏感的指示计，可用来测定人们对某一情况如何作出反应。当你对一些事情感兴趣时，你的瞳孔就会放大，如果我说出你所不喜欢的事情，你的瞳孔往往会收缩”。此外：“人们无法控制他们自己眼睛的反应变化，人们眼神的变化能一丝不差地泄露真情。”

人的眼睛最能真实地反应出入的内心。一个人瞳孔的变化较之他的言行举止更具真实性。电影《屈原》里有这样一个场景：秦国使臣张夷为建立楚齐联盟来到楚国，他献上隋侯之珠以收买南后郑袖，当看到这颗宝珠时，南后的眼睛里泛出贪婪的神色，但很快，她正襟危坐，又恢复起皇后的威仪，而她那贪婪的目光已毫不保留地泄露出她内心的欲望。很早以前，中国的珠宝商人就已注意到这一点。为隐瞒真情，他们常戴着黑色眼镜去同他人做生意，以免在看到珍贵的珠宝时，瞳孔扩张让对方看出破绽，以便低价成交。一些外交家、谈判家也常使用有色眼镜，使他的思想情绪不被别人觉察。当一个人对你侃侃而谈，你在听他说话的时候，要留意观察他的眼睛，如果他心口如一他会迎视你的目光，那坦荡的目光会使你备加信任。如果他时时避开你的视线，那么，你就要留心了。

眼睛的形状常常与一定的性格类型有关。人们往往把“斜视眼”同“不能信任”联系在一起。因为那些谨小慎微、多疑的人常用戒备的目光评估世界及其人们，从而时常有斜视的表情。

眼睛四周的皱纹是很重要的。眼角外侧的放射状皱纹通常是由于微笑引起的——“友好的微笑。”几年之后真实的微笑，通常将留下深深的皱纹，就像太阳的光线一样。这暗示此人具有一种热情、友好的性格。即便采用深度整容手术也不能消除所有这些皱纹的痕迹。如果成年人脸上没有这样的皱纹，那么其眼睛看上去就显得冷淡或缺乏表情——这告诫人们，这个人基本上不是一个友好的人。

在观察分析眼睛时总与嘴部联系起来。有时，你会发现，嘴在微笑，而眼睛却无此表现。这有助于我们识别出假笑。这时眼睛中的冷漠表情说明那咧嘴大笑只是一种假象。

在观察分析眼睛时还要与眉毛联系起来，人的眉毛形状经常可以作为了解情绪的有效线索。一些基本的眉毛形状可以看成是人们内在性格的一种现成的提示：

(1) 愤怒的或邪恶的人其眉毛往往是里端向下，外侧向上呈歪斜状。就像正确时所作的“V”记号一样，这也是漫画家进行夸张创作时的常用形状。

(2) 那种很容易感到糊涂，经常有些茫然不知所措、焦虑或失望感的人，其眉毛通常是里端向上，外侧向下呈歪斜状。

(3) 那种冷静、情绪稳定的人其眉毛一般都比较平直，要么两端相对是笔直的，要么两边对称呈弧形。

(4) 当某人常常为烦扰所困扰，老是忧心忡忡，心理负担过重的话，皱眉肌就会把眉毛牵拉在一起，而出现大家所熟悉的文学作品中描写的“紧锁

的眉头”的形状，罗丹的雕塑名作《思索者》就是一个例证。

2. 分析鼻子

鼻子并不是特别可靠的人格指示计。但是这一部位还是很富有表情的，而且也能提出一定的性格特质的线索，特别是有些人想方设法掩饰的那些特质。

当人们嗅到一种讨厌的气味或对某种东西表示厌恶时，往往“皱起鼻子”。“皱起鼻子”的表情再加上一种严肃的面容往往表示一种厌恶、轻蔑、傲慢、不屑一顾地对待别人的态度。某些人鼻子两边有明显皱痕的特征可能在一定程度上反映了他们认为世界是丑恶的思想。

在人际交往中，有些人鼻子朝天，神气活现而又不直接正视别人，不想和你交往，倒希望占你的上风，这是一种表示傲慢态度的姿势，你得小心提防。

当某人发怒、兴奋或性欲冲动时，作为一种反射作用，鼻孔往往张开或向外弯曲。作家们经常用“张开的鼻孔”来表示好色的情欲或像竞技场上一个横冲直撞的公牛一样的愤怒情绪，所以，当看到别人鼻孔张开或向外弯曲时，你就要有所警惕了。

如果有谁鼻子生得大，这说明他（她）爱管别人的闲事，这儿嗅嗅，那儿探探，不打听清楚不算完，就像野狗在追踪猎物似的，循着气味、搜索出猎物或某人。鼻子大的人好像总在不断地吸嗅打探别人的事情，就像狗总在嗅味一样。

3, 分析嘴唇

薄嘴唇的人常常（但不总是）意味着他为人吝啬，具有严厉或执拗的特性。

厚嘴唇的人通常被认为是易接受感官快乐的。因为口轮匝肌的运动对嘴部的形状有很大的影响作用。嘴唇丰满就是由于习惯性地放松口轮匝肌的结果，这种放松是一种性格开朗、为人爽直随和、接受能力强的人的要素之一。如果厚嘴唇象征着为人比较热情的人格的话，那么绷紧的或薄的嘴唇则象征着为人严厉，这种嘴唇是由于特等地绷紧口轮匝肌的结果。如果一片嘴唇绷紧而另一片嘴唇松弛丰满，这很可能表示此人具有相矛盾的性格因素。

我们可以把嘴部周围肌肉的收缩看成可能是担心上当受骗，希望抵挡住外界干涉的一种信号。在这种人中，他们的“上唇总是绷得紧紧的”，其目的是为了不受自己的或他人的感情影响。

绷紧卷曲的嘴唇常常与残忍或严厉、盛气凌人的性格有关。雪莱描写有关奥齐曼迪亚斯的诗，其中“王中之王”那段描绘了这位古代帝王的残酷无情，并提到，从发掘出来的他的铸像上那卷起的嘴唇无声地告诉人们这人曾经有过残暴无情的行径。

一张“易怒的，生气的”的嘴及其嘴唇习惯性地向外突出，这种嘴常常是一种忧郁性格或病态性格的信号。下垂的嘴唇和两边口角下挂意味着这是由于长期的悲观厌世、生气、不愉快的结果；与之相反，那种乐观的、活泼快活的性格，在两边口角的嘴唇往往是向上提起的。

4. 分析下巴

下巴的形状并不完全是可靠的表示性格的指示物，因为颅骨的原先结构决定了下巴的基本形状。然而经常性地活动下颌骨肌在一定程度上肯定会影响下巴的骨骼和肌肉，从而使其显示出“后削”或“突出”的特点。那些争

强好斗，飞扬拔扈、好管闲事的人往往都有一幅突出的大下巴；而那些性格懦弱，遇事总是后缩，习惯后缩下巴的人往往显出一副后削的弱型下巴。

5. 分析颈部

就像大下巴一样，粗壮的脖子是和运动员的勇猛及男子气概相联系的。一个长着“硬脖子”的人可能是属于那种顽固、倔强、甚至是毫不妥协地竞争类型的人。男子的脖子如果生得较为细长有可能说明此人缺乏好斗性格和男子气概。

6. 分析耳朵

耳朵的大小虽然与一个人的性格没有特别的联系，但是人的个性会改变耳朵的形状，这种情况虽说不多见，但仍然还是存在的。例如，富于思想、优柔寡断或神经质的人习惯拉他们的耳垂，使其松弛和伸长。

(二) 分析整个表情

19世纪美国一位名叫埃尔伯特·哈伯德的乡土作家在一首诗中写道：

人的面孔是上帝的杰作，

眼睛是灵魂的窗口，

嘴部是肉欲的标记，

下巴象征着决心

鼻子表现出意志；

但在这一切之上而又隐藏于这一切之后的是

我们称之为“表情”的某瞬间东西

上面我们对面孔的每个感官、每个区域进行了分析，但要充分地揭示出性格本质，还必须对形成并显露表情的五官作为一个整体来研究，正如诗中所写的那样，对“在这一切之上而又隐藏于这一切之后的”那种瞬间的东西——表情，进行研究。

面部表情是表示感情的情态势语，是人们态度的第一反映。表情的变化基本上有两种，即是“愉快的表情”和“不愉快的表情”。

愉快的表情的特点是：嘴角拉向后方；面颊往上展；眉毛平舒，眼睛变小。

不愉快的表情的特点是：嘴角下垂；面颊往下垂，变得细长；眉毛深锁，皱成“倒八”字。

欣喜、欢笑、快乐及爱情显现时，就有“愉快的表情”。痛苦、悲伤、发怒、恐惧、嫌恶之时，就出现“不愉快的表情”。

值得注意的是，随着愉快与不愉快而来的表情变化，大致发生于肌肉的作用，而两者的肌肉作用正好相反。这就是说，如果某一部分的肌肉呈现紧张，是随着愉快表情而起的变化，那么，那一部分肌肉的呈现松懈，或是反方向的肌肉呈现紧张，就成为不愉快表情的变化。

我们日常所体验的种种表情的变化，就是以愉快、不愉快这两种对立的感情为极端，而还会引出无数的表情，其中比较可靠的明显的情绪表情有六种，那就是：快乐、惊奇、恐惧、忧伤、愤怒和厌恶。

面孔是反映一个人内心情感和生活经历的永久性记录。面部肌肉的活动使得最常出现的表情（愤怒、焦急、怀疑、期待、快乐以及其他一些常见的情绪和形成人格的特有态度）在面部留下永久性的痕迹，从而形成性格面孔。例如，经常性的情绪低落和忧郁沮丧往往使面部松垂，久而久之便形成了那种自我贬低的、悲哀的、愁眉苦脸的面容。反之，根本的乐观精神和自信往

往鼓起肌肉和皮肤的形状，其结果是出现一种朝气蓬勃、明朗大方的面部表情，这种表情把本来可能被看成是难看的成分改变成为一种愉快的、令人振奋的形象，而对别人产生魅力。

希波克拉蒂斯把性格在面部表情中的反映归纳为 4 种“ 忧郁的、暴躁的、冷淡的、乐观的 ”。这四种基本性格的面部表情如下图所示

{ewc MVIMAGE,MVIMAGE, !00700480_0056_1.bmp}

每个人都有其个别性和独特性，因此通过把人限定在几个种类的范围来准确地分析表情是很困难的。但是，熟悉 4 个基本性格的面部表情却可以使我们从我们自己及其他人脸上辨认出这些模式的基本成分，从而较迅速地获得对他人性本质的了解。一个人的明显特征就是他的个性，我们在分析他人面孔时必须把对一个人的表情解释同这个特定人的个性联系起来。从根本上讲，准确地分析面孔是先对每个部分，然后再对各部分的总和进行仔细研究的结果。

面孔的外形是特定的人所特有的气质、情绪和态度的永久性记录。学会如何阅读面孔这一技巧将使你获得对他人的极有价值的了解。当你一边同某人讲话，一边观察分析他的面孔时，对方会更加意识到你的存在，并对你有所印象。厌烦与冷漠是相互的。当你不太注意去观察别人，或者，如果你觉得别人都是令人讨厌的，那么他们很可能也会对你有同样的感觉。当你仔细阅读他人的面孔时，你势必会对他们发生更多的兴趣，那么，你逐渐也会让他们对你有更大的兴趣。结果，一种友好的、积极的联系便在你和你的人生搭档之间建立起来了。

四、知心之窍

俗话说：“画虎画皮难画骨，知人知面难知心。”我们可以从一个人的衣着、谈吐猜出他的职业、身份，从一个人的面部表情看出其性格特征，但是要洞察其心，明了他现在在想什么却是很困难的。下面即向你介绍一种知心之窍——通过对方下意识的行为或姿态去洞察其内心。

马克·吐温在《流浪汉在异乡》一书中说：“这个世界所拥有的最愚蠢、最恶劣、最猥亵的图画，就是提善所画的维纳斯。倒不是因为她全身赤裸，四肢平伸地躺在床上，而是她那条臂膀和手所表现出来的意态。”一条臂膀和手所表现出来的意态就能使这幅画成这个世界所拥有的最愚蠢、最恶劣、最猥亵的图画，可见姿态表情达意的重要功能。一个人下意识的姿态和行为能传达出其有声语言所不能或不愿表达出来的真实感受和内在需求。这里我们把它称为“非言辞表达”。“非言辞表达”在人际交往中扮演着重要的角色。大部分的情况是无法以言语来交谈的，必须借助于行为或姿态的观察。美国心理学家艾伯特·梅拉比安经过研究认为，在人们交往中所发送的全部信息中 7% 是由言语来表达的，而 93% 的信息是由非言语来表达的。

一般说来，人的行为和姿态比有声语言更能真实地反映一个人的真情实意。精神分析大师弗洛伊德说：“凡人皆无法隐瞒私情，尽管他的嘴可以保持缄默，但他的手指却会多嘴多舌。”一个人也许能成功地控制他的面部表情，显得镇静自若，却不知道紧张和焦虑正在露出痕迹，也没觉察到自己的脚正在持续地、不耐烦地敲击着地板，好像那脚自有其生命似的。奥地利的斯蒂芬·茨威格在《一个女人一生中的二十四小时》一书中对赌徒手的姿态

和动作暴露出其内任意愿的描写很是精彩，他说：“这些赌徒们能把脸上的棱棱突暴的肌肉拉下来，扮成满不在乎的模样，真不愧技术高妙。然而恰恰他们痉挛不已地全力控制面部，不使其暴露心意，却正好忘了两只手，……根据这些手，只消观察他们等待、攫取和踌躇的样式，便可教人识透一切：贪婪者的手抓搔不已，挥霍者的手肌肉松弛，老谋深算者两手安静，思前虑后的手关节弹跳。而百般性格在抓钱的手势里表露无遗……。”

关于姿态的种类及其所代表的意义，在《怎样洞察别人》（美国人尼伦的格著，蔡庆兰译，浙江人民出版社出版）一书中有详细阐述，下面对其作一简单介绍：

1. 开放的姿态

撒姆尔·詹森在《罗塞拉斯》一书中说：“年轻人，心中下怀恶意，认为别人也如此，因此表现得开放而坦诚；而他的父亲，经历受欺之害，因此不得不心存怀疑，而且常常被诱这么做。”确实，年轻人经历少，天真单纯，心中不怀恶意；而且认为别人也如此，因此举止行为常常表现得开放而坦诚。哪些姿态是表现坦白和真诚的开放性姿态呢？

（1）摊开双手。大部分的人要表示真诚与公开的一个姿态，便是摊开双手。意大利人毫不拘束地使用这种姿态，当他们受挫时，便将摊开的手放在胸前，做出“你要我怎么办呢？”的姿态。而耸肩的姿态也随着张手和手掌朝上而来。大家都可能已经留意到，当小孩子对自己所完成的事感到骄傲时，便会坦率地将手显露出来，但是，当他们有罪恶感，或对一个情况产生怀疑时，便会将手藏在口袋中或背后。

（2）解开外衣钮扣。别人若对你坦白友善时，则经常会在你面前解开外衣的钮扣，甚至于脱掉外衣。在一个商业会议上，当人们开始脱掉外衣时，便可以知道，他们在谈论的某种协定，会有达成的可能；不管气温多么高，当一个商人觉得问题尚未解决，或尚未达成协议时，他是不会脱掉外套的。

2. 防卫性的姿态

与代表开放接纳的姿态相对的，是一种保护自己身体，隐藏个人情绪以对抗他人侵侮的姿态。如果对于对方表示开放的态度未能善加掌握，他可能很快就会转变为防卫的姿态。表现防卫性的姿态有以下几种：

（1）双手交叉在胸前。这种双手交叉的姿势是日常生活中极普遍的姿态，而且根据达尔文的研究，这种姿势似乎在世界各地都同样代表防卫的姿势。老师和老师在一起时常用这种姿势，医生和医生在一起讨论时，也常出现这种姿势，小孩子们叉起手臂来维护自己的尊严。这种姿势似乎可以使人自觉稳如泰山，能对抗任何攻击。

在人际交往中，如果你的交往对象叉起手臂时，便表示他已经转为防卫地位了。如果你未能及时发现对方所表现出的反对、抗议、不满等信号，而自顾自地高谈阔论，再三重复地刺激对方，结果往往使自己本愿意亲近的人更加疏远。

（2）坐在椅上，翘起一只脚来跨在椅背上。这种姿态看似轻松（嘴角往往都带着一抹微笑），但实际上却极不合作。这种人经常对别人的感觉或需要漠不关心，甚至有点敌意。空中服务员表示机上采取此种坐姿的男性旅客经常是最难服侍的人。在买主与推销员间，买主也经常在自己的办公室中摆出这种坐姿以表现他优越的主宰地位，上司在下属的办公室中亦以此种姿势以表现其权威。

(3) 标准的腿交叉姿势。即一条腿搭在另一条大腿上，小腿下垂。这是人们普遍采用的一种姿势。这种姿势表达了一个人的防卫、甚至是带有敌对的心理。例如，在一次行政会上，颁布了一些关于分配方面的规定，其中一个人采用了这种腿交叉的姿势，低着头看报纸，显然，他的反映是不积极的。等规定一宣读完，他便立即放下手中的报纸提出了几点不同的意见，而整个会议也由此展开了争论。

讲课的教师也会发现，坐在下面听课的学生，如果双臂交叉，同时也双腿交叉，那么一定是对老师的观点发生质疑。恋爱中的男女，如果女方将臂、腿紧紧交叉起来，那么这不是一个积极的信号。这时，另一方应设法转移对方的情绪，使她改变原来的姿势。

有许多习惯是不知不觉养成的。有人一落坐，就可能双腿交叉，并没有什么特殊的含义。所以在观察时要注意言同与个别姿态在表达上的一致性以及个别姿态与一连串姿态的不矛盾性，以免发生误解。

(4) 4字型腿交叉姿势。4字型腿交叉姿势，是把一只腿的小腿放在另一条腿的大腿上。这种姿势同标准的腿交叉姿势比较起来，更具有竞争性。一般说来，具有进攻性、竞争性外向性格的男子容易采用这种姿势，并伴有抖动的脚，它表示一种对别人不服气，而自己正确的情绪。

如果，对方采用4字型腿的姿势，同时还将手搭在脚踝上或腿上，那么，就形成了“4字型腿夹”，这样的姿势给人的感觉是固执己见，顽固不化。

如果一个公司的领导颁布了本公司一批任免人员名单后，坐下来，采用这样的姿势、那么，被免夫的下属无论怎样恳求，也不会打动上司的心。这种姿势表明主意已定，决不更改。常使用这种姿势的人，也常常是难于合作的人。同这样的人打交道，最好是先改变他的姿势，然后再进入正题。

3. 评估姿态

有一些最令人易于误解的姿态，就是我们所称的评估姿态——处理一些苦思焦虑的问题时的姿态。我们社交生活的成功与否，要依赖个人的沟通能力，所以对反馈讯息之了解和鉴定，对那些想知道自己的讯息被接收多少的人来说，是极为重要的。通过观察对方显露出的评估性姿态，你可以鉴定出对方对你发出的讯息是接纳还是批判，是感兴趣还是冷漠。评估性姿态有以下几种：

(1) 手撑着脸颊的姿态。这是一种表现出沉思、兴趣和注意力的姿态。大家都熟悉伟大的雕塑家罗丹的雕塑作品“沉思者”，而且不会怀疑那些摆出类似罗丹的“沉思者”姿态的人，用手支在脸颊上，一定是沉溺于某种沉思当中，有时还稍微地眨眨眼睛。如果某人在和你的交谈中表现出一只或两只手撑在头部，并且身体向前倾靠，那说明他对你的谈话内容很感兴趣。

有时候一个人会持“批判性的评估姿态”，即把一只手放到脸上，手掌把住下颚，然后食指伸到面颊上，其他手指都放在嘴边。这种姿态，再加上把身体向后游离你，则其思想形态就是批判的、严谨的，或者是某些想法跟你相反。

(2) 头部倾斜。达尔文在他早期的研究中注意到，动物和人在听到某些有兴趣的事物时，会稍微把头抬高起来。从很早时候起，妇女就本能地了解这种姿态的含义，它会给人一种洗耳恭听的印象。当她们与一位男人交谈并想给人留个好印象时，不自觉就会使用这种姿态而确实会达到较好的效果。

当人们对某种讯息不感兴趣时，其姿态簇（一连串配合的姿态）也会改变。头不会倾斜反而会伸直，背脊挺立，然后无精打采的样子。他们会望望天花板，有人会不停地看看手表，看看别人，最后甚至把身体的姿态摆得指向出口处。在交谈中别人如果表现出这些姿态，那你就考虑转换谈话内容或结束谈话了。

（3）抓抚下巴。这个“很好，让我考虑考虑”的姿态，似乎是遍行于全世界的，也是人们在进行决策过程中常作的姿态。达尔文提到这种沉思姿态，并且报告说，世界上各种人“有时候会抓抓胡须……而双手，通常是大拇指和食指，会触摸到脸部，最普通的是用手指去触摸上嘴唇。”亨利·希登在《夸张的姿态》中说，“这种姿态意味着明智的人正在作判断。”与这个姿态一道使用的脸部表情是稍微吊眼斜看，好像是要从远处看看问题的答案是什么。

（4）踱步。当人们要解决困难问题或作困难的决定时，往往采用这种姿态。这是一种非常积极的姿态，当别人在踱步思考时，最好不要去打搅他，除非他想要问问题。

（5）捏捏鼻梁。这个姿态通常伴随着紧闭的眼睛，表示他正极为关心并深思其所要作的决策。一个自我冲突中的人可能低下头，用手捏捏其鼻梁，以试验他是真在这个困境中，或者那只是个噩梦而已。当别人表现出此姿态时，我们要保持安静，认定他的感受，并且等他表示他的疑问，而不要贸然促使他从这个情景中脱离出来。

4. 表达怀疑和秘密行为的姿态

所有表达出怀疑、不确定性、拒绝以及疑问的姿态在基本上都有共同的讯息，即否定性！其强度应视所伴随的情绪而有所差异，但是其讯号通常是大声响亮而且清楚的，比如说：“我不买帐。”

（1）最明显的拒绝态度是手臂交叠，身体移开，交叉双腿，头向前倾，有些人还从眼镜上方窥视，好像要把所说的话“看”得更清楚些。有些更高级的姿态，我们不易觉察，好比：身体稍微移开，以侧身对着你，并且摸摸鼻子，或捏捏鼻子等。这些可能是最具否定意味的姿态。

（2）斜眼瞥视。当别人斜眼瞥你时，一般表示怀疑、疑问和不信任的态度。你不妨仔细回想一下，有人对你说过你不喜欢的活、你不同意的活、或者令人怀疑的往事吗？当你在说“你说那些话是什么意思”之类的话时，可曾用斜眼看人？那就像一位拳击手或剑术师正蓄意以待地要把对手击倒一样。

（3）触摸或轻轻地擦鼻子，通常是用食指。这个姿态很平常。一般的演说者在他们对研究一个主题的方式或听众的反应没有把握时，往往会摸鼻子。值得注意的是，任何姿态都不是绝对的。有时候人们摸鼻子是因为发痒之故。但是，在因发痒而擦摸鼻子与用这种姿势表示否定或反对意思之间，仍然有清楚的差异。人们在搔痒或擦揉鼻子时通常会很用力，然而在装腔作势时却轻轻的。后者的动作优雅，并且常常伴随着一个姿态簇，譬如卷缩在椅子上，把身体扭曲成侧身姿态，或者身体动来动去。这种姿态的变形是用食指擦揉耳朵后面。

5. 备战姿态

当人们内心产生某种强烈欲望时，往往很快就会摆出备战的姿态。表达备战意义的姿态有以下几种：

(1) “双手插腰”。这是一个可以轻易辨别出来的明显姿态。在各种运动比赛中，就常可以看到准备上场的运动员作出这种姿势来。当年少的儿子或女儿向父母的权威挑战时，也往往摆出这种姿态。另一个与此稍微不同的备战姿态是坐着的，一只手撑在大腿中央，上身微微前倾。

(2) 坐在椅子边上。当人们准备好要让步、要合作、要购买、要接受或要征服别人时，就会移坐到椅子前端。这表示某种公然的行动即将发生了。

(3) 双臂分开，双手抓住桌边。这个姿势或坐或立，都强烈地表示出“注意听，混蛋！我有话要说！”这是一个意味着强烈的情绪即将爆发的姿势。在人际交往中，当他作出这种姿态时，你最好及早认清，赶快调停，以免出现大伤感情的尴尬场面。

(4) 向前移进，同时推心置腹他说话。这是一种比较微妙的姿态，隐约地表露出侵略性的备战心理。这个姿态通常是向前倾身，移到约 13 英寸的亲密距离。在身体上表露此种亲密意识的同时，这人往往还会降低声音，给你一种印象，觉得他所要说的是极端秘密，只能说给你一个人听。其实恰好相反，这种姿态显示他惯于要别人服从他的指示，而且还会以此种态度，身体力行地去管制别人。

6. 寻求信心的姿态

当一个女人说到或听到某件令她不舒服的事时，一个很常见的寻求信心的姿态是，把手缓慢而优雅地搁到喉咙上。倘若她戴了项链，这个手势就被掩饰了过去。因为那好像只是要确定一下项链还在脖子上。如果你问她：“你刚刚说的话，你肯定是如此吗？”她很可能极力向你保证她是的，但也可能就变得很有戒心而拒绝回答你。不管她是如何，都显露了她其实并不完全相信自己所说的话。

另一种常见的“寻求信心”姿态是紧捏自己的手掌部分。男人、女人都使用这个姿态，不过女人尤为普遍。

不同的手指手势，传达了一个人的焦虑、内心冲突和忧惧。小孩需要恢复信心时就吸吮大拇指；少年人挂心着考试时就咬指甲；纳税的人焦虑期限已到时，就会把自己的头皮扯痛为止。有时候，少年人和成年人辽会以咬钢笔或铅笔来取代咬指甲。有些人则不喜欢塑料、金属或是木头的味道，于是就改成咬纸或布了。

如果我们能在需要的时候，给人以信心和保证，那么就易于赢得他人的信赖和好感，从而愿意与你合作。

7. 表示合作的姿态

马卡斯·奥里流斯说：“人们生来便应互助合作，如手，如足，如眼睑相依、若唇齿难离。”你一定有过许多次惨痛的经验，一个原本十分合作的人，突然在某一点上，一切都歪了，事情也都弄砸了。那人原本辛呢地呼你小名，突然却正经地连名带姓称呼你。他的微笑也变成了皱额撇嘴。他的眉尖微蹙，他或许故意低下眼来瞪着你看。这时你或许会变得手足无措而不知如何是好。

为了预防这种由合作转为不合作的情况产生，我们可以借由观察对方的动作来推敲他的反应，在他发出第一个不同意的讯号时，便重新评估自己的言行。下面是几个我们该注意到的，表示愿意合作的姿势：

(1) 坐在椅子边上。若这个动作和其他一些表示感兴趣的姿势一起出现的话，则无疑地是一种愿意合作的讯号。比如，当推销员把东西卖掉时，他

与对方签约的姿势往往是大半个身子不在椅子上，全身重量都移到椅子前端，显出极为热切的样子。

(2)手放在脸颊边。这个姿势代表的意义很多，从表示无聊到评估对方，都是采用这种姿势。由于评估之后他或许会对你好感，因此这也可以被看作是一种表示某种程度合作的姿势。如果10个人都坐在椅子上，腿都翘起来，其中5个人手摸着面颊，通常多数人都认为那些手挨着面颊的人是比较愿意合作的。

(3)外套不扣扣子。这样的姿势不仅表示对方已敞开胸怀愿意接纳你和你的点子，而且他正注意倾听你的陈述。

(4)以官衔称呼。这表示对方对你所说的很感兴趣，有合作的可能。他并没有拒绝你。

8.表示挫折的姿态

人的一颦一笑、一字一语、一举一动都是一个讯息，一种身体上的语言，惟有在他的躯体意欲如此行动时，才会出现那样的动作。当人遇到挫折时，经常会表现出相应的姿态。

(1)十指交叉紧握。一个人十指交叉时，不论手是放在桌上或腿上，他常会将两个大拇指互相摩擦或互绕小圈子。这种姿势是一种遇到挫折，寻求保证的表示。有时，交叉的十指还表现出遗憾、沮丧的情绪。痛失良机，痛失爱侣的心情，有时也会通过这种手势表示出来。

双掌交握是一种和十指交叉相对的姿势。讨论会中众人瞩目的焦点人物常采取这种姿势，当有人要求他回答一系列棘手的问题时，他尤其会采取这种姿势。

双手紧绞在一起的人常是精神紧张而难于接近的，遇到这种人应当设法使他放松。使他放松有一种颇有效的小技巧，便是在谈话时略微倾身向着他以示信任和鼓励。

(2)握拳的姿势，握拳基本上是一种暴力的姿态。查尔斯·达尔文在《人类与动物的情绪表现》一书中指出，握拳的姿势代表一种决心、愤怒，也可能是种含有敌意的行动。更进一步地，他注意到当一个人握紧拳头时会在他周围引起连锁反应，使对于亦握紧拳头，这种情形发生在一场激烈的争吵中时，当然会引来一场真正拳头相向的肉搏战了。有时人们也许并不在乎别人看见自己双手握拳，但通常他们都会下意识地把握拳的双手插在口袋中，交叉藏在于臂的腋下或放在背后。

(3)竖起食指。多数的时候，我们都不喜欢任何人拿指头直指着我们。在激烈的争辩中，人们用手直指对方的情形是屡见不鲜的，有些人更惯于使用眼镜来加强他那伸出的手指手势，以表示申斥、警告或加强语气。由于处于困窘之境的人通常都比较难于和他人合作，因此，除非对方已明显表示出敌意或拒绝，否则最好不要以手指指人以免陷对方于困窘之境。

(4)手放在颈背上。这种姿势被称为“防卫式的攻击姿势”。在需要防卫的情况下，人们的手常不自觉地放到脑后去。但在防卫性的攻击姿势中，他们伪装是在防卫，但手却是放在颈后而非脑后。女人尤其善于这种伪装，她们伸手向后，撩起头发，而且辽相信自己这种动作是因为“他老是碰我的头发。”体育活动中的运动员或经理人在第一局结束时，脱下帽子或头盔便常出现这种姿势，有时当他情绪更激动时，甚或会愤怒地将帽子或头盔摔在地上。

(5) 踢地或踢任何幻想的对象。当人们觉得生气、受挫、或困扰的时候，都有种想去踢门的冲动，或者用轻踢地面来表达不满或厌恶。有些人在考虑一件事情时，也常会轻踢着地面，似乎想把事情踢皮球似地踢掉。

(6) 鼻孔朝天。这是一个几乎在世界各地都是用来形容一种不高兴或拒绝的姿态。即使连幼儿也知道要转过脸去以表示拒绝他不喜欢的食物，而且他们会尽量把头向后仰，以致鼻孔朝天似乎在躲避那种他所讨厌的味道。伴随着这个动作现出的常是一种被形容为“从鼻孔下面看人”的低垂眼神。

(7) 呼吸急促。有些动作和声音常会一起出现。牛一生气就会呼噜地大声从鼻里喷气。人一紧张也会变得呼吸急促，弄得空气从鼻孔中咻咻作响地进出，颇像牛在喘大气。在悲伤的场合中，感情激动的人常会深吸一口气，再慢慢地吐出去，发出一声长长的叹息。呼吸声在表达焦虑或讨厌的讯息中扮演着很重要的角色。在人际交往中，当对方呼吸变急促时，你应提高警惕、紧急刹车，以避免出现困窘的场面。

9. 传达信心的姿态

有信心的人说话从容不迫，并不喜欢遮嘴掩鼻及搔头等手挨脸的动作，因此要判断出有信心动作时，必须注意与感觉正好相反的怀疑或否定的姿态是否出现。传达信心的姿态如下：

(1) 尖塔的姿势。这是把两手指尖合起来，形成一种“教堂尖塔”的手势。这是一种有信心的动作，有时也是种装模作样、主教式的、自大或骄傲的动作。它此时传达出其人对自己所说的一切十分肯定。

尖塔姿态有公开与隐蔽的形式。

一般妇女常用隐蔽的形式，即一种低姿态的尖塔动作，她们在坐着时把手搁在膝上，在站着时把合着的手轻放在及腰的位置。职员、律师、学院院士等处理行政业务的人，往往摆出尖塔的姿势，而且自视愈高的人，尖塔姿势的位置也愈高，有时甚至齐眉，从千缝中看人。

另一种较优雅的尖塔姿势是两手紧合，以肘为其尖塔姿势的基点，这是表现信心的一个普遍姿势。

(2) 两手在背后相握，下巴抬起。这是一种权威的姿态。在日常生活里，我们会看到某些在街上巡逻的警察，背手挺胸，跷起下巴，走来走去。一些大企业，公司的厂长、经理，军队的高级将领等也常常采用这种姿势。背手，还给人一种镇定自若的感觉。如果你将进入考场，那么，不妨背着手走进去，你会发觉你的情绪确实稳定了些。

如果双手背后，一只手抓住另一只手的手腕或另一只胳膊，那么，这样的姿势又另当别论了。在课堂上，当老师要学生站起来回答问题，心理紧张的学生往往自觉或不自觉地采用这样的姿势，在背后紧紧抓住手腕或胳膊，以便控制自己的紧张情绪。害羞的少年在陌生人面前也会不自觉地采取这样的姿势。在这种控制性的姿势里，手握的位置越高，说明情绪紧张的程度也越高。如恢复到背手的姿态，马上就给人以镇定自若的感觉。

(3) 咯咯的声音。这种声音发生时，舌头向上升到口腔的上颚，然后迅速地松落。通常在发出咯咯的声音时都会配合着一种自满的动作，如劈劈拍拍地弹指头，或是两手相击如同一手拿着瓶子一手拍打瓶盖那样，聋哑的人所用的手势中，就有一种与此十分类似，为表示“工作圆满完成”之意。

(4) 身子向后倾，两手支着后脑勺。这是一种轻松的姿态，表示说话者对自己所说的话很有把握。

姿势还可表明领域权、支配或统辖。拉出抽屉把脚搁在上面，或是把一只脚或两脚放在桌上或椅子上之类的行为，皆为表示领域权的一种姿势。

10. 表示紧张姿势

人体的动作是大脑活动的外露显示，人在紧张不安时会也显露出一些有关的姿势。

(1) 清喉咙。任何曾对大众或少数人演讲的人，都会记得喉头突然一紧发不出声音的情景。由于不安或焦虑，喉头中形成粘液，因此自然必须先清清喉咙，使声音恢复正常。有些人因为不时地清喉咙而被视为一种怪癖，但很多人却是由于紧张的缘故。一般说来，说话不断清喉咙、变声调的人，表示他们有所不安和焦虑，成年男子若有意清喉咙，可能是在对小孩子或其太太的举止提出一种非言辞的警告。

(2) 吁声。人们常在不自觉中发出这种吐气声，多半以此来表示某种悬而未决的情况已解决了或是已稳定下来。人在紧张时是不可能控制呼吸的，吁声实在是一种松口气的声

(3) 口哨声。吹口哨显示出一个人心情的多变。最有趣的哨声是人在害怕或不安时发出的，借以建立自己的勇气和信心。每当他置身于紧张的场合中，就以吹口哨来安慰自己。

(4) 坐立不安。在感觉压力的情况下，人们在椅子上会坐立不安一直到觉得舒服了为止。问题不在于椅子，而在于所处的情况。

(5) 说话时以手掩嘴。查尔斯·达尔文曾写道：“以手掩嘴是一种‘吃惊的姿势’。有时一个人对他所说的话感到抱歉或吃惊时也会这么做。这动作好像是希望能制止我们所说的话。虽然这话已出口。”一般说来，以手掩嘴的姿势说明了说话的人对自己说出来的话毫无把握，而企图将它一笔抹杀。

(6) 坐时扯裤子。扯裤子的动作与决定有关。一个人作某种决定时，他会猛扯裤子，而且在椅上也坐立不安。等作了决定之后这个动作就会停止。

(7) 扯耳朵。有些人在紧张或不安时有扯耳的习惯。有时扯耳朵还表示一种听者想打岔的讯号。举手是让人知道我们有话要说的讯号，但是大部分人却不愿使用它，通常才举到一半时就收回了，而改以一种扯耳的微妙动作，然后再回复原位。另外一种动作是用食指压住嘴，好像要把嘴封住让话出不来。

了解打岔的姿态对你的交谈是很有益的。当你对听者打岔的姿势有所反应时，对方会认为你是个十分健谈宽容的人，因为你允许他积极地参与谈话。

11. 表示自制的姿态

人们在生气、受挫败或者焦虑不安时往往借各种姿势来克制自己的情感，保持冷静。

(1) 脚踝交叠、双手抓紧。人们在压抑强烈的感觉或情感时会不自觉地采取脚踝紧紧交叠、双手抓紧的姿势。许多人在应征工作坐着面试时，会由于紧张而自然地把脚踝紧紧交叠。

(2) 抓住手臂或紧握手腕。在表达内心的冲突时，人与动物的过程一样平常，而且很容易表现出固定的行为模式。一个生气的人，无法直接表达他的感觉，而只能在挫折中抓头搔颈，之后他或许会握紧拳头、握住手腕或手臂；或是威胁性地向前跨一步，但仍保持含有敌意的姿态。最后，终于改变主意，把感情发泄在一种代替物上，好比用拳撞门或以脚踢门。

当一个人摆出威胁的姿势时，想必他正企图抑制“打击”的冲动。因此他会抓住一只紧握拳头的手腕或在背后扭住整只手臂。通常一个人在站着时才会抑制手臂，但握腕却是站着或坐着都能采用的姿势。

12. 表示厌烦的姿态

说话“喋喋不休”，不顾他人反应是很令人厌烦的。一个懂得吸引听众的人，一定会常常记得观察表示缺乏兴趣的姿势，以便于在适当的时候停止说话，或者改变方式，想办法让他人对他的见解感兴趣。

(1) 敲桌子，跺脚。当人感到不耐烦时，会用手或笔在桌上敲着单调的节奏，有时还配合着脚跟在地板上打拍子，脚抖动或脚尖轻拍。

(2) 以手支着头。另一个不耐烦的姿势就是手扶着头，视线朝下，下巴下垂。

(3) 胡乱涂鸦。任何一种避免直视对方的动作，都会干扰公开的交谈。当一个人在听你讲话时用笔在纸上胡乱涂鸦，那就表明他对你的话题缺乏兴趣。

(4) 目光空洞。另一种显示厌烦的姿态是“对你视而下见”。最肯定他不感兴趣的讯号，就是他的眼皮几乎眨都不眨一下。没有眨眼，即说明这人恍恍惚惚，心不在焉，对于周围的事物毫不关心或极端厌恶。

我们常原谅使我们厌烦的人，但绝不原谅那些厌烦我们的人。因此，在听他人讲话时我们不要动辄表现出厌烦的姿态。

13. 表示接受的姿态

大家都希望别人能同意并愿意接纳自己、自己的想法及自己大部分的所作所为。然而就像态度可以很快转变的一样，自己一向认为意见相投的人，会突然摆出敌意，让你不知所措。因此要随时留意对方的姿态，如果认为他不自动支持你，就得重新了解他了。

接受的姿态如下：

(1) 手放在胸前。几世纪以来，人们一向把手放在胸前以示忠贞、诚实及效忠。在表演的戏剧中，这种姿势被公认为用于真挚及诚实的人。

值得注意的是，除了正式场合外，妇女很少用这种姿势来表达忠贞、诚实或效忠。相反的，妇女把一只手或两只手搁在胸前，通常是一种保护的姿势，说明受到了突然的惊吓或惊喜。

(2) 触摸的姿势。触摸的姿势因人因事不同而有不同的意义，对某些人来说是一种赞同，对其他的人则是一种打岔的讯号。也有些人以此来安抚那些心情过于激动的人。有许多人也可视之为一种再保证的触摸，不仅用在自己喜欢的人身上，也用于自己得奖的东西上。

(3) 接近他人。这个姿势被视为接受的表示。当一个人特别热衷于某一个话题时，往往会接近对方，而且声调也跟着提高。同样，当你谈话时，别人接近你，表明他对你的谈话内容感兴趣。

14. 表示期待的姿态

当我们盼望得到某种东西时，往往会在不知不觉中用姿态传达出这种期待的感觉。

(1) 擦掌。当小孩子看见母亲从市场上回来、把装满货物的自行车停住时，会高兴得摩拳擦掌、表现出一副期待的姿态。通常人们在参加某种活动之前，会揉搓双手，像要洗手的动作。除非是双手冰冷，否则就是无言地传达出他对这项活动十分感兴趣。

(2) 手指交叉。在许多紧张の場合中，我们常可看到这种动作，特别是当一个人有某种要求时，常不动声色地把手指交叉起来，以表示希望能实现其愿望。

上面我们简单介绍了一些在人际交往中人们常常下意识地表露出来的姿态及其所代表的意义。需要指出的是，在观察他人行为或姿态时必须注意以下问题：

(1) 不能只观察一些个别的姿态，必须注意言辞与个别姿态在表达上的一致性，以及个别姿态与一连串姿态的不矛盾性。因为一个姿态只代表一种意义，如果不了解一个人的姿态簇（一连串配合的姿态），没有把他前后动作加以融会贯通，只单凭某个表情或某个孤立的姿态就仓促下结论，难免会犯下断章取义的错误，造成误解对方的后果。

(2) 姿态所表达的意义可因地、因时、因人、因手段而改变，所以不仅应仔细观察姿态簇，甚至应把姿态簇和它们所牵涉的情境连结起来，才能了解其意义。

(3) 相同的姿态和动作在不同的文化背景当中，可产生完全不同的反应，观察时必须注意，以免发生误解。另外，还有许多姿态总是不断地重复出现，有时这纯属习惯而已，没有任何用意。

第四章 建立你的朋友档案 ——绘一幅社交联络图

生活中经常发生这样的事情：记住了别人的名字，却怎么也与人对不上号；感觉某人好面熟，可就是想不起他的名字，好不容易将名字记起，却又不知从何谈起，一声“嗨，你好”后全无下文。在这种情况下双方都感觉尴尬。

许多朋友为了避免以上情况的发生，备有精致的通讯录。它在帮助你的社交上起着不容忽视的作用。但是，通讯录有它的局限性。通讯录的栏目有：姓名、住址、电话、传呼、生日等。仅有这些栏目是远远不够的。为弥补不足，我们不妨再为朋友建立一份档案。下面是一张档案表：

名字	外貌	交往情景	生活事件	特征与需求

将你的朋友的基本情况填入表中，经常地充实它，在社交时巧妙地运用它。你的朋友会越来越多，你的交往水平将得到提高。

为什么会列出这些项目？如何使用这些项目？看了下面的介绍，你的问题就会迎刃而解。

一、名字

1. 名字的重要性

一般人对自己的姓名，比对其他任何人的姓名都更关心。如果有人记住了自己的名字，那么便会对对方格外的注意，并产生由衷的好感。曾连任四届美国总统的富兰克林·罗斯福深谙此道。他认为被人喜爱的重要方法之一就是记住对方的姓名。

下面是一个真实的故事。

从小时候起，王丽就是个腼腆内向的女孩子。直到升入某师范大学时，性格依旧没变。她一见生人就两颊绯红，手足无措。因为怕羞，很少主动对人打招呼，见到老师也是一低头，就走过去了。

暑假到了，王丽参加了一行8人的“义务教育”小分队，来到一所偏远的山区小学，帮助其发展教育。这里交通闭塞，生活条件异常艰苦。

过了几天，系领导和学校领导到小学慰问队员们，其中系党总支书记刘东也来了。王丽不喜欢严肃的刘老师，对他有一种本能的惧怕和反感。刘东老师将小分队成员逐一介绍给学校领导。轮到王丽时，王丽感到非常紧张，因为她怀疑刘老师根本不认识她。万一刘老师喊不出自己的名字来岂不尴尬。谁知刘老师脱口而出：“这位是王丽同学。平常不爱说话，工作起来很踏实的。”

王丽一块石头落了地。她有礼貌地冲学校领导点了点头，心里盛满了对刘老师的感激和敬重。她感觉到一种被承认的满足感。

从此以后，她对刘老师的认识彻底改变了。她觉得刘老师并非想象中那么可怕，相反他对人还是很亲切的。

从这个故事中我们可以看到，记住别人的名字竟然可以改变别人对你的看法。可见记住人名是多么重要。

2. 经常称呼

记住对方的名字后，常常称呼对方的名字，是产生亲切感的重要条件之一。欧美人常喜欢提到对方的名字。

东方人则不然，往往喜欢喊他人的官衔。有这样一个小笑话：在一次全国性的会议中，有一位总经理介绍自己时，只说出自己公司的名字和地址，忘记把自己的姓名告诉给听众。事后竟有人称他是“××公司先生”。

3. 使用爱称

如果相互之间能经常用爱称或尊称称呼，就会下意识地产生亲近的心理，如同春风融化坚冰。

富兰克林·罗斯福喜欢用爱称称呼他人。在他就任美国总统的第一天，他就召见了白宫首席守门人帕特里克·麦克纳。麦克纳刚一进门，总统就前去迎接，亲切地称他为“帕特”。麦克纳几乎昏了过去。他在白宫工作大约30年了，一位总统称他为帕特还是第一次。在一个星期内，罗斯福对白宫所有的工作人员，如秘书、办事员和服务员，都亲切地称呼他们的教名或绰号。

在一个公司里，下级是否信赖上司，前提条件之一就在于上司能不能频繁地亲切地称呼下级。一位日本足球教练率领的球队曾蝉联“九连冠”，他讲了这样一件事。他当教练时，从来不用代词“你”称呼运动员，总是用尊称或爱称称呼，诸如“长岛君”、“田中君”等等。

只要上司亲切地称呼下级，下级心里就会感到被上司承认和信任。热情有礼的态度表示“我承认你的存在”。

人与人之间有许多的不同即不同的个性、不同的生活方式、不同的爱好，但在渴望被别人承认和信任这一点上却是相同的。一个人往往会因为别人对自己的重视而感到快乐，从而促使自己和他人建立良好的关系。

无论中外，许多想调离工作岗位的人，大都是因为他们感到受到冷落而心中不满而辞职，仅仅因为别的单位待遇好而调离的人并不多。如果上级领导能给下级工作人员以亲切、温暖的感觉，恐怕就不至于出现或较少出现这种情况。

4. 记住人名的诀窍

当你获知对方的名字后，是不是转身就忘了呢？将遗忘的责任归结为记忆力差并非明智。建议你照下列办法去做：

(1) 在心中默记对方的名字至少三遍，与他(她)谈话时经常使用他(她)的名字。如，“李红，不知你去过北京没有？”“李红，你说得真棒！”

(2) 把姓名与相貌结合起来记。如：何晓梅，和颜悦色面带笑容、“和”与“何”、“笑”与“晓”是谐音。吴盐，这么胖会不会是由于缺盐所致吧。

(3) 听清人名。法国拿破仑三世，也就是拿破仑的侄子，身为皇帝，每天日理万机，但他能记住每一个经介绍而认识的人。当他没听清楚对方的名字时，便会请对方再重复，直到完全听明白为止。

(4) 尽可能了解对方的事情。这样做，有助于加深对对方的印象。

(5) 充满信心，用心记忆。记不住别人的名字很多情况下是因为没有用心记。有一个9岁的小男孩鲍比，带回的成绩单上面都是“丙”。爸爸问他：“为什么成绩不好？”鲍比回答：“记不住”。

爸爸很生气，“那好，今天晚上不要看球赛去了。等你成绩好以后再说

吧。”

鲍比说：“等一等，爸爸，那可不行，要知道，今晚是道奇棒球队来演出。法拉瑞尔是队里最好的球手。他去年赢了21场，输11场，平均每次失分3.14分，今年共打269局。”

鲍比的记忆力怎么样？只要用心记，没有记不住的。

(6)经常记忆。俗话说：“重复是记忆之母。”经常记，反复记就能牢牢地记住对方的名字。美国有一位私立学校的校长，把记住全校每个学生的姓名做为作业，每天练习。对尚未入校的学生，他就对着照片记他们的名字。新生一人校，校长立刻就能喊出他的名字，并与其寒暄。试想，对于一位初到陌生地方，心里忐忑不安的学生来说，能被这样一位重要人物喊出名字，心里能不踏实吗？目睹这一场景的学生家长，能不放心吗？

在这位校长任期的12年内，这所学校的学生注册率有了增加，成为该地最负盛名的学校，注册基金提高了6倍。当然，这所学校得以发展的原因决不止此，但它与校长的勤于记名字有关系则是肯定的。

(7)记录下来。“好记性不如烂笔头”，把名字填在档案中，以便以后使用。

二、外貌

1. 记住外貌

常常听人感叹无论如何也记不住对方的外貌。能否很快地辨认出对方，固然和天赋有关，但如果运用一些方法和技巧，还是能够提高你的辨认能力的。

要想记住对方的外貌，不进行仔细观察是不行的。要按顺序进行观察。

首先对对方做一个整体概括：是高个子还是矮个子，是胖还是瘦，是丰满还是苗条，体态正常还是有残疾……

其次对局部认真观察：

A. 脸型：是圆型还是鹅蛋型，是瓜子型还是国字型……

B. 发型：是披肩长发还是短发，是妩媚的波浪形烫发还是清纯的直发……

C. 眼睛：眼睛较圆呢还是细长……

……

最后找出此人显著区别于他人的细节：青痣、褐痣、酒窝、走路姿势等都是易于同他人相区别的细节。

这时你会发现，对方的形象已深留于自己的脑海中。为慎重起见，你最好在他（她）分开后尽快把观察结果记录在档案中，以便日后回忆。

请看一些文人是如何观察他人的。

倪海曙在《春风夏雨四十年》中，是这样描述陈望道先生的外貌的：“先生那时已年近半百了，身穿中服，给我的印象是个子不高，身体结实，仪表极其庄重，脸是农民型的，颧骨很高，皮肤较黑，发型带点儿日本味道，大概是过去在日本学习的关系。先生在年轻时练过武当拳。先生的体型是一种不论坐着和站着都好像生了根似地难以动摇的武术家的体型。”

鲁迅先生对他的日本老师藤野先生的观察十分详细：“其时进来的是一个黑瘦的先生，八字须，戴着眼镜，挟着一叠大大小小的书。一将书放在讲台上，便用了缓慢而很有顿挫的声调，向学生介绍自己说——我就是叫做藤

野严九郎的……”藤野先生的形象可以说是呼之欲出。

陈望道和藤野先生在两位作者的笔下是多么有特点的人物。这固然和作者的写作能力有关，但更重要的是因为两位作者都有很强的观察能力。

为提高你的观察能力，可做以下练习：

(1) 在乘坐公共汽车或火车时，看一眼你周围的某个人，然后在心里尽量详细地描述他的外貌：长相如何、发型怎样、衣着如何。然后再看一下，以检查自己的描述是否正确。

(2) 回想一下教室或办公室或你常去的商店里都有什么物品，写在纸上，等再次去时核对一下，注意那些虽然天天看见却被你遗漏的东西。

(3) 闭上眼睛回忆周围的自然环境，从高楼大厦到一草一水，越详细越好，然后睁开眼睛对照。如果细微之处仍然记不清，那就再重新观察，直到细节完全清楚为止。

(4) 现在请你想一想你的朋友、同事等，要非常详细：鼻子什么样、嘴巴的形状、前额有什么特色、身高、体重等等。等再见到他时纠正错误之处，并且找出自己未曾观察的地方加以注意。

2. 不以貌取人

人们在观察对方时，往往产生直觉。

对方相貌堂堂，笔挺的西装，雪白的衬衫，目光敏锐、谈笑风生。

直觉：这个人事业有成，胸怀坦荡。

对方其貌不扬，尖嘴猴腮，矮胖身材，满脸麻子。

直觉：恐怕没什么水平。

对方一脸凶相，嘴唇抿得紧紧，身材高大，呲着黄牙。

直觉：此人心地歹毒。

对方长得真靓，大眼睛忽闪忽闪的，黑发如缎，眉如柳叶，更有两个迷人的酒窝。

直觉：心灵美好的姑娘。

产生这些直觉是正常的，但如果凭直觉去对待别人，那就失之偏颇了。也许衔洒自如的人心术不正，美丽动人的那位也许水性杨花；也许其貌不扬的人才高八斗，也许相貌凶狠的人性格善良，一只蚂蚁都舍不得踩死。

以貌取人无形中使你的交际范围缩小，不利于社交面的拓展。严重的还会使你误上贼船，身心受到伤害。

3. 适当修饰

认为以貌取人不可取，并不表示混灭人们的爱美之心。毕竟爱美是人的天性。在社交中给他人以美感还是很有必要的。契河夫说：“人们的一切都应该是美丽的：面貌、衣服、心灵和思想。”

解放前，在南开学校有一段容止格言悬挂在镜子上方。内容是：“面必净，发必理，衣必整，钮必结。头容正，肩容平。胸容宽，背容直。气象勿做勿暴勿怠，颜色宜和宜静宜庄。”用现在的话说：要搞好个人卫生，洗净脸，常理发。衣服要穿得整齐。坐有坐相，站有站相，要肩平，背直。待人接物不卑不亢，神情恬淡端庄。

周恩来总理就是在这段格言的熏陶下成长起来的。读中学时，周恩来并不像有的阔家子弟那样有很多衣服，他仅有可以替换的两套衣服。但无论在什么时候，他穿的衣服都很整洁。衣服上出现了口子，周恩来就把他缝补得齐齐整整后再穿在身上。

担任国家总理以后，他仍然严格地要求自己，即使在病中也不懈怠。有一次他病得很重，连脚板也肿起来，原先的皮鞋、布鞋都不能穿了，只能穿着拖鞋走路。总理仍然坚持参加外事活动。身边的工作人员劝他：“您就穿着拖鞋接待外宾吧，外宾是能理解您老人家的。”但总理摇摇头说：“不行，要讲究个礼貌嘛！”最终总理穿着一双特制的布鞋接待了外宾。

修饰仪表是一种礼貌，也是一门艺术。修饰时应注意哪些方面呢？

(1) 打扮得体。一般来说，严肃的场合要穿得正规点儿，如毕业典礼；非正式的场合，可以随便点儿，如朋友聚会、郊游等。

西方人对服饰的讲究是有名的。比如他们在不同的场合就要穿不同的衣服。每天都要换一身衣服。如果你不换，别人要么认为你不讲卫生要么怀疑你在外边过夜。过去的欧洲人竟然在印发请柬时注明如何着装。

如果请柬上注明：“WhiteTie(白领带)”，那么你就要穿黑色燕尾服，系白领带。

如果注明：“BlackTie(黑领带)”，那么就要穿白衬衫，系黑领带，穿深色西装。

如果注明：“Informal(不正式)”，那么这时候你就可以自由地挑选西装和领带的颜色。

(2) 要与自己的身份相协调。一位四五十岁的中年妇女，如果打扮得像一个小姑娘，扎上两条麻花辫，穿上鲜艳的服装，未免让人感觉滑稽。

一位青年女学生，如果手指上套着金戒指，脖子上挂根金项链，浑身珠光宝气，就显不出青年人的朝气蓬勃。其实，青春本身就是美的，根本用不着刻意雕饰。

一位女教师，如果像电影演员那样浓妆，就会分散学生注意力，影响教学效果。

当然，营业员和服务员小姐可以化淡妆，以有利于业务的开展。

(3) 要与周围的环境相协调。亲友结婚，你衣着不整，头发凌乱不堪；别人办丧事，你穿上崭新艳丽的服装，这都不合适。因为与周围的环境下协调。别人结婚是喜庆事，男士穿上西装，刮刮胡子，女士修修眉，化化妆，穿上自己喜爱的衣服，这都是应该的。而对方失去亲人时，心情沉重，你最好穿一身素色或黑色的衣服与当时肃穆的环境相配合。

凡事都要有度，人是爱美的动物，出席人多的场合时，人们都希望自己给大家留下一个美好的印象，这是无可厚非的；但切记要审时度势。

记得在我的弟弟结婚那天，有一位打扮非常妖艳的女宾来到时，全场人的目光都被吸引过去了。她的脸上露出得意的神情，以为别人都在欣赏她。其实别人投去的目光中多的是责备，毕竟这是婚礼，不是舞会，唱主角的应当是新娘。

(4) 要与自己的身材、肤色相协调。

同样一件衣服，穿在别人身上很美，但未必适合你，不能因为这件衣服别人穿起来有品味，自己就盲目购买。鲁迅先生就很懂得服装美学，他曾经说过这样一番有见地的话：

“人瘦不能穿黑衣裳，人胖不要穿白衣裳；脚长的女人一定要穿黑鞋子，脚短的，就一定要穿白鞋子；方格子的衣裳胖人不能穿，但比横格子的还好些，横格子的，胖人穿上就把胖子更往两边裂着，更横宽了，胖子要穿竖条子，竖条子把人显得长，横的把人显得宽。”

可见，抽象地谈论衣服的美丑是不恰当的。

我们可以利用视错觉来增强美感。如果你身材矮小，最好不要穿上身很长的衣服，以免显得你更矮；如果你觉得自己太高，想显得低一些，那就再加一件上衣，并降低腰线；如果你的腿较短，那就穿高腰裤，可显得你的腿比实际的要长些；如果你的腰很粗，那就不要穿紧身衣服，最好穿宽松的衣服。

选购衣服时，要考虑到自己的肤色。肤色白的人可以挑选任何颜色的衣服；肤色较黄的人适合穿暖色调的衣服，如红色、橙色；肤色较黑的人可以选购冷色的衣服。

(5) 饰物数量不要过多。以一两件为宜，最多不超过 5 件。有位女士手指上套满戒指，自以为很美，其实给人的感觉是庸俗。

三、交往情景

将与对方交往的时间、地点、与对方交谈时所获得的重要信息（如对方的爱好、职业、忧虑、快乐等）记录在档案中，下次见到对方时，如果他对你印象不深，你可提醒他，某时某地我们曾见面等等。

如果对方说：“我喜欢旅游……”那么下次再见到他时，便可从旅游入手。

“最近又到什么地方去了？峨眉山？那里好玩吗？”

这时，即使是世界上性格最内向的人，也会滔滔不绝地把他的见闻、感受告诉你；诸如秀丽的峨眉山水、顽皮的拦路猴子、缥缈的如诗如梦的白云……

有了这样一个良好的开端，接下来你们的谈话会变得轻松而愉快。

经常看到有的人为交谈而交谈。至于别人到底谈了些什么，他不注意分析。别人把自己的痛苦、近况等告诉给他，他听完后也就忘到脑后去了。应该改变这种不良的社交习惯。要在社交中做一个有心人，尽力从他人的谈话中捕捉有用的信息，记在档案中，并让它们在以后的社交中发挥作用。

我的一位朋友向我谈起这样一件事：

那是两年前，我当时正待业在家。闲着没事，就去帮一家日用品公司推销香皂。

有一次，我到一家杂货店推销。店老板客气但坚决地拒绝了我。我估计这主要是他与我不熟悉，不相信我的缘故。我环顾四周，看到一个 15 岁左右的女孩子从里屋穿过柜台急匆匆地走出去了。

我问老板：“这小姑娘是……？”

老板说：“这是我的二女儿。”并骄傲地告诉我，他的女儿正准备参加下个月就要举行的体操比赛，电视台将对此次比赛进行现场直播。

回家以后，我立刻查了一下有关体操的知识，并在比赛那天看了现场直播。我注意到他女儿所在的那个队获得了第二名。

第二天上午，我又来到店里，一见到老板，我就与他谈起了他的女儿。我把比赛情况很在行地评价了一番，对他女儿的表现作了肯定。笑容在老板的脸上漾开，显然他对我的话感到满意。接着我们又聊了其他的事情。

在我将要离开时，老板突然开口道：“请你给我先送两箱香皂来吧。如果销售情况好的话，以后再多送一点儿。”

我的这位朋友善于捕捉信息，以体操比赛为突破口，巧妙地消除了隔阂与陌生，成功地把商品推销了出去。

下面故事中的主人公也是利用交往时获得的信息而取得成功的。

服务于纽约某大银行的理查斯·华特，奉上司指示，秘密进行某家公司的信用调查。正巧华特认识另一家大企业公司的董事长，这位董事长很清楚该公司的行政情形，华特便亲自登门拜访。

当他进入董事长室，才坐定不久，女秘书便从门口探头对董事长说：

“很抱歉，今天我没有邮票拿给你。”

“我那 12 岁的儿子正在收集邮票，所以……”

董事长不好意思地向华特解释。接着华特便开门见山他说明来意。可是董事长却故意含糊其词，一直不愿作正面回答。华特见此情景，只好知趣地匆匆离去，没得到一点儿收获。

不久，华特突然想起那位女秘书向董事长说的话，邮票和 12 岁的儿子。同时，也联想到他服务的银行国外科，每天都有许多来自世界各地的信件，有许多各国的邮票。

第二天下午，华特又去找那位董事长，告诉他是专程替他儿子送邮票来的。董事长热诚地欢迎了他。华特把邮票交给他，他面露微笑，双手接过邮票，就像得到稀世珍宝似地自言自语：

“我儿子一定高兴得不得了。啊！多有价值！”

董事长和华特谈了 40 分钟有关集邮的事情，又让华特看他儿子的照片。一会儿，没等华特开口，他就自动他说出华特要知道的内幕消息，足足说了一个钟头。他不但把所知道的消息都告诉了华特，又召部下询问，还打电话请教朋友。华特没想到区区几十张邮票竟让他圆满地完成了任务。

“董事长的 12 岁的儿子收集邮票”便是华特在交往时获得的信息。如果华特心不在焉，置若罔闻，并不运用这一信息，恐怕他就不能顺利地完成任务了。正因为他巧妙地利用“孩子收集邮票”这一信息，才叩开了董事长紧闭的心扉。

四、生活事件

Happy birthday to you (祝你生日快乐)

Happy birthday to you (祝你生日快乐)

Happy birthday to you (祝你生日快乐)

Happy birthday to you (祝你生日快乐)

在悠扬动听的生日歌声中，你的朋友一口气吹灭了十几支蜡烛。他的心里是多么激动，又多么高兴。因为在他生日时，有你在身旁为他祝福。

要想让对方成为你的朋友，你首先就要成为他的朋友。关心他，对他的生活越熟悉，越容易结为朋友。对方以前或近来做什么事情，对方的生日。对方的家人有什么事情，他的孩子考进重点中学……都是应该了解的事情。了解以后，记在档案中。

获得对方生活事件的渠道很多：面对面谈起，聊天时他人提起，偶然听到他人谈论，舞会上、餐厅里……只要做个有心人，眼、耳并用，获知信息并不是一件困难的事。

现在，社会上流行一种捕捉信息的方式：充分利用社交场合中人的多层

次性获取信息、开拓业务。许多人都到茶馆、酒吧、舞会上了解行情，有的个体户的买卖就在消遣中成交了。

有一位服装厂的女厂长，30 来岁，经常身着款式新颖的服装去跳舞，不知实情的人误以为她喜欢玩乐。

事实上，这位漂亮的女厂长是在工作。她尽量找机会与人交谈，捕捉对自己工作有用的信息。市场需求什么，不需求什么，她都做到心中有数，从而在以后的服装生产中注意调整花色、品种，达到产销对路。

以上是一个捕捉市场信息的例子。它启发我们在各种社交场合了解对文友有利的信息。

对方的父亲住进了医院。你闻知后，拎上水果、手捧鲜花主动看望；或者，下次碰到他时，关切地询问一下：“伯父病好没有？”一来有了话题，二来表示了你的关心。而对方则惊讶于你对他家里情况的熟悉，对你的关切表示感激，无形之中加深对你的好感，你们双方都会产生一种亲近的感觉。为什么会产生亲近感呢？因为任何人总是关心着自己最亲近的人。如果他发现别人也在关心着自己的亲人，大多会产生亲近感。这是人们的一种共同的心理倾向。昭和初期日本武人政治家田中义一先生很善于利用人们的这一心理特点。有一次他在北海道演说，很多人夹道欢迎。田中义一下车后，走到一位男上面前，诚恳地问：“令尊近来好吗？”男士受宠若惊，摇摇头，面有戚色他说：“家父去年过世了！”田中义一立刻说：“啊！很抱歉，我很难过！”事实上，田中义一并不认识这位男士。他利用问候男士家人的办法很快缩短了与这位男士的心理距离。

美国总统富兰克林·罗斯福在百忙之中，不忘相濡以沫的妻子埃莉诺。在 1933 年 3 月 17 日他们结婚 28 周年那天，总统给妻子寄去一张 200 美元的支票，还有一张字条，上面写道：

最亲爱的宝贝
一周来苦思冥想，夜不能寐；
不知你需要内衣还是
外套、鞋帽、床单；还是毛巾、胭脂，
还是托盘、糖果、鲜花、台灯，还是
泻药、威士忌、啤酒，还是鱼子
酱；
我百思不得其解！
我可知道你需要某些生活必需品——
去吧，带上我的爱，愿我们年年庆祝，
永远庆祝我们的结婚纪念日。

罗斯福对妻子的关切与挚爱蕴藏在短短的几句话中，你何不在朋友的结婚纪念日、生日，或传统的节日到来之际，送上一份小小的礼物和一声温馨的祝福？

在下面的故事中，主人公爱德华的成功离不开对于对方近况的了解。

在欧洲举行的童子军大会，日期已渐迫近，可是派一位少年前去参加的旅费，还没有筹集到。负责童子军工作的爱德华每天东奔西走，仍然没有一点结果。最后，只好硬着头皮会见一家大公司的董事长，希望他能慷慨相助。

去见董事长以前，他先去了解一下有关董事长的情况。在一张小报上，他看到了一条消息，即这位董事长开了一张 100 万美元的支票，同时将兑现

的支票装在玻璃柜内，挂在壁上。

他去拜访董事长的时候，走进办公室，没说上几句话，就表示想见识一下那张受人瞩目的支票，还说，小童子军们都问我有没有看过那张金额大得吓死人的支票，要是我看到这张支票便可以向他们形容一番了。

董事长很高兴有人对他提起这件事，便高高兴兴地带他去看。他一边看，一边打听他开这张支票的原因。

他始终没有说出童子军去欧洲的事，只是谈董事长关心的事情。结果董事长却主动地问他：“今天你来这儿有什么事情吗？”

他乐得心花怒放，立刻把握契机，婉转他说出自己的希望。意想不到的，这位董事长一口就答应他的要求。本来他只打算派一位代表去欧洲，董事长却资助了5位少年和他同去欧洲的旅费，开出一张一千美元的支票，让他们在欧洲逗留六星期。同时，又写信通知欧洲分公司的经理，请照顾他们。董事长自己则在巴黎和他们会合，自充向导，带他们游览巴黎市。

从那以后，董事长一直大力支持童子军的各项活动。有些孩子家里很穷困，他还帮他们找工作。

爱德华获知董事长有百元支票这件事看似小事，但它在爱德华的社交成功中却起着决定性的作用。百万元支票对于董事长来说，是一种象征，事业成功的象征。所以他喜欢别人向他谈起这件事。爱德华向他谈起这张支票时所使用的羡慕与钦佩的语气，更使董事长的强者的优越感，得到了极大的满足。并且董事长也感觉到别人对他的关心和重视。所以后来他就充当了保护者的角色，回报那些重视和关心他的人。

只有你关心了别人，别人才会注意你、关心你。要诚心诚意地去做。在关心别人时，千万不要抱有一定要得到回报的心理。要知道，交朋友不是做生意，付出与获得的往往是不相等的。

五、特征与需求

松下电器在中国大陆家喻户晓，销售量相当可观。靠什么呢？靠的是过硬的产品，周到的售后服务；靠的是真正把顾客奉为上帝的经营思想。

以周到的售后服务为例。松下电器公司并不把售出产品视为完事大吉。公司认为“售货要像嫁女儿”。松下幸之助——公司的老板曾作这样的说明：十“到了结婚年龄，父母就得让女儿出嫁。在他们的内心，必有不愿让女儿离开的寂寞感和有缘得到新姻亲的喜悦，以及但愿她永远幸福之类的感触交错着。

“在女儿出嫁之后，则会随时关心她婚后的生活是否美满。他们担心：是否对方的家人都喜欢她？是否精神饱满地做事？”

“对买卖来说也是一样。顾客购买商品，就等于娶去自己的女儿，因此，商店与顾客之间，就成了姻亲。

“如果能这样想，那么自然会关心顾客的需要，会重视商品是否合顾客的心意。例如会想到：‘顾客使用后是否觉得满意？’‘到底有没有发生故障？’甚至‘我既然到了这附近，干脆就去听听他们的意见吧。’这种跟嫁了女儿还依依不舍的心情是一样的。如果每天都能抱着这种态度做买卖，就能跟顾客建立超越纯粹买卖关系的相互依赖感。”

松下公司的努力没有付之东流。时时刻刻为顾客着想，一切从顾客出发

的结果是生意日益兴隆，产品走出了国门、走向了世界。有的生产厂家则不然。他们的目光只盯住产品所带来的利润，至于产品质量如何，是否满足顾客需要等都不予考虑，结果顾客在购买物品时，也将他们的产品不予考虑。

在社交中，不从对方的特点和需要出发，要获得他人的好感，几乎是不可能的。

1. 特征

所谓特征就是一个人区别于他人的地方。有人活泼好动，有人沉默寡言；有人性格坚强，有人天性懦弱；有人擅长绘画，有人擅长书法；有人喜欢社交，有人喜欢独处。

在社交以前，必须对对方有所了解。对方的爱好、特长、生活方式等都是要观察的。几千年前的老子在《道德经》第三十三章提到“知人者智，自知者明”，老子认为能了解他人的人是有智慧的人。可见，知人并不是件轻而易举的事。但如果你留心观察，还是不难发现对方的特点的。

经验证明，在共同活动中，人与人之间容易建立起深厚的感情。许多人都有这样的体会：刚认识时彼此都感觉生疏，可是经过一段时间的共同活动以后，双方就熟悉多了。如果双方有共同的兴趣，并经常在一起活动，很快就会成为要好的朋友。

所以，当我们了解对方以后，尽可能地与之保持一致，是获得对方好感的一条捷径。

如果你与他兴趣相同，生活方式近似，那当然最好；如果你与他在兴趣、爱好等方面不同，那可以培养自己的兴趣或牺牲自己的部分爱好以求与对方保持一致。

请看埃及艳后是怎么做的：

克丽奥佩屈拉，这位古代的尼罗河艳后，从没有学过临床心理学，但她却懂得如何使别人喜欢自己。她的美丽并不是非常突出——但是她和别人共享快乐和特殊嗜好的能力，却使得她所向无敌。

马克·安东尼喜欢钓鱼。于是喜爱奢华的克丽奥佩屈拉就不举办宴会了，她跟安东尼一起去钓鱼。有一次，安东尼花了几个钟头没有钓到一条鱼，她就叫个奴隶潜游到水底，把一条大鱼挂在他的鱼钩上，开了一次玩笑。

有时候，克丽奥佩屈拉为了博取安东尼的欢心，就化装成平民，于是这一对就跑到亚历山卓城内的贫民区和低级赌场去狂欢作乐。

马克·安东尼所喜欢做的每一件事情，对于娇小的克丽奥佩屈拉来说，都是喜欢得不得了了。

下文中的休特大太是一位高明的妻子。

法兰西斯·休特太太刚结婚的那段日子过得很不愉快，因为她的丈夫保持着单身时代的习惯，休闲的时候都和那些男伴们去玩。休特太太盼望她的先生能够时常留在家，但她不是对他啼叨、哭泣、控诉他忽视自己，或是跑回娘家去。相反的，她开始动手研究她丈夫的嗜好，并且为她的先生准备好这些娱乐节目。

休特先生很喜欢下西洋象棋，而且具有专家级的水准。所以海蒂·休特就劝她丈夫教她下棋，而且变成一个相当高明的对手，休特先生喜爱与人交往和参加舞会，所以休特夫人就努力地使家里变得非常吸引人和舒适，于是她的丈夫就很自豪地把朋友带回家来，不再整天跑到外面去了。

这种做法非常有效。休特夫妇结婚 40 年了，自从那些日子以后，休特先

生就不再认为必须离开家到外头去玩了。事实上，休特太太还说，现在她要拉丈夫出去，还有许多困难呢。

两个故事中的女主人公都有很强的适应对方的能力。她们并不力图使对方改变以适应自己，而是主动与对方保持一致。她们与丈夫共同活动，在活动中交流感情，加深感情。其实，这也是交友之道。对方喜欢中午打羽毛球，而你想午休，那你就牺牲自己的午休，陪对方中午打球；对方喜欢看电影而你喜欢跳舞，那你就放弃跳舞，一起去看电影。也许改变自己是痛苦的，但与获得的友情相比，做出的那点儿牺牲又算得了什么呢？

2. 需求

一个正常人的需要是多方面的。包括生理需要、安全需要、社交的需要、尊重的需要等。

一般来说，生理需要和安全需要较易满足。比如说你饿了便吃些东西。吃炮以后，你的生理需要基本上就满足了。你不会说“我需要更饱些，越饱越好”。你害怕考试不及格，可一旦你通过了考试，安全的需要也就满足了。

社交的需要和尊重的需要则不然。没有人说“我不再需要爱了，不再需要别人的关心了，不再需要别人的尊重了”。我们都希望别人关心自己、尊重自己。所以说社交和尊重的需要是人所共有的强烈的需要。如果你能够给对方以爱和尊重，对方能不愿与你交朋友吗？

一位X光机器制造商，运用人渴望受到尊重这一心理，把他的设备卖给了布鲁克林一家最大的医院。

事情是这样的。布鲁克林的那家最大的医院正在扩建，准备成立全美国最好的X光科。豪斯大夫负责X光科，整天受到推销员的包围，他们一味地歌颂、赞美他们自己的机器设备。

但这位X光机器制造商没有那样做。他给豪斯大夫写了一封信，内容大致如下：

我们的工厂最近完成了一套新型的调光设备。这批机器的第一部分刚刚运到我们的办公室来。它们并非十全十美。我们知道这一点。所以我们想改进它们。因此，如果你能抽空来看看它们并提出你的宝贵意见，使它们能改进得对你们这一行业有更多的帮助，那我们将深为感激。我知道你十分忙碌，我乐于在你指定的任何时候，派我的车子去接你。

接到那封信时，豪斯大夫感到很惊讶，又觉得受到很大的尊敬。以前从没有任何一位X光机器制造商向他请教。这使他觉得自己很重要，整个星期，他每天晚上都很忙，但还是推掉了一个晚餐约会，以便去看看那套设备。结果，他为医院买下了那套设备。

我想，因为受到尊重，豪斯大夫去看设备时持一种开放的态度，所以他很快就同意买下设备。这位调光机器制造商的推销技能确实高于其他的推销员。

人都有受人尊重的需要，尤其是知识分子。古代士大夫的最高理想，不是做霸主，不是做皇帝，而是学以致用，做王者的老师。三国时期的诸葛亮是古代知识分子的典型。诸葛亮有满腹学问，但并不轻易为他人效劳。他躬耕南亩，以待明主。刘备是一位尊重人才的领导者。他三顾茅庐，都未能请出诸葛亮。但他仍不灰心，准备第三次去请孔明。关羽、张飞知道后好不高兴。关羽认为，“其礼太过”，意思是不值得用这么大的礼节去拜访他。张飞干脆主张用一条麻绳把诸葛亮捆来。刘备斥责他们说：“你们不知道周

文王拜见姜太公的事情吗？周文王都能做到如此敬重良才，你们怎么能这样无礼呢？”三个人离茅庐还有半里远时，刘备便下马步行。来到诸葛亮家里时，诸葛亮正在睡觉。刘备不让人通报，恭恭敬敬在台阶前面站立了两三个小时，一直到诸葛亮醒过来。

刘备发自内心的尊重，使诸葛亮深受感动。他决定出山为刘备出谋划策。

刘备得到孔明以后，他把孔明奉为老师，说道：“孔明是吾师，顷刻不可相离。”临死前把孤儿托给孔明，并叫三个儿子“以父事丞相”，让三个儿子把诸葛亮视为父亲。对此，诸葛亮更是深受感动。诸葛亮能够做到对蜀刘政权忠心耿耿和“鞠躬尽瘁，死而后已”，是与刘备对他的器重分不开的。试想，如果刘备不尊才、惜才，诸葛亮能出山吗？即使出来了，能竭尽全力为蜀刘政权的建立与稳固服务吗？

总之，将对方的名字、外貌，与对方的交往情景、生活事件、对方的特点与需求了解清楚以后，一一记录在案，并深深地印在脑海中，在适当的时候巧妙运用。能够做到这些，你的交往水平已经有了很大的提高。

不要借口“太忙了，没有时间记下朋友的事情”。鲁迅先生说过：“时间就像海绵里的水，只要愿挤，总还是有的。”社交归来、上床休息以前、茶余饭后都可以用来整理、补充小小的档案表，其实也用不了几分钟。当你品尝甘美的友情时，你会幸福地想到：“我付出的很少，但得到的已经很多了。”

第五章 增加你的社交魅力 ——做个“人缘儿”

在日常生活中，你经常会发现这种有趣的现象，有的人别人在跟他交往过一二次以后，还想跟他继续交往；而有的人别人在跟他接触过或交谈过以后，就再也不想与他交往了，这是为什么呢？其实这就涉及到人们在交往过程中的一个基本问题——社交魅力问题。一个人如果在社交活动中具有十足的魅力，别人都乐于跟他交往，那么他就能结交很多朋友，从而也容易建立一个有效的人际关系网络。相反，如果你没有社交魅力或者不注意这方面的问题，别人就不会愿意跟你交往，那么你也会有很多朋友。也许有人就会叹了口气：“啊呀，我怎么办呀？要长相没长相，要口才没口才，我怎么跟别人交朋友啊？”其实你大可不必悲观，一个人的社交魅力是由许多要素构成的。诚然，你不具有羞花闭月之容，沉鱼落雁之貌；然而，你就没有高风亮节之德，聪颖敏捷之智么？长相好固然迷人，难道德行睿智就不令人向往吗？人人都有自己的魅力，汉代乐府诗《陌上桑》中描绘的罗敷有其外貌美；中国的大数学家陈景润有其睿智美；而三国时的诸葛亮之妻则有其贤能美；古代希腊伟大的哲学家苏格拉底还说过一句话：“知识就是美德。”因此，只要你能善于发掘自身的魅力，并且行动起来，突出自己某一方面的优点和特长，你也会成为社交场上一个魅力十足的幸运儿。但是，如何发现自己的优点，增加自己的社交魅力呢？下面就从以下几个方面与你探讨这个问题。

一、人缘儿，嫌弃儿

在第二章中，我们提到了“人缘儿”和“嫌弃儿”的问题，并且做了简单的解释，而且“选择人缘儿”是甄选朋友的一条基本原则。为了让你更好地理解“人缘儿”、“嫌弃儿”的含义，以使您在社交活动中能正确地把握其中的度，我们结合莫雷诺(J.L.Moreno)的“靶形图”(图5—1)对“人缘儿”和“嫌弃儿”这两个概念作进一步的解释。

{ewc MVIMAGE,MVIMAGE, !00700480_0105_1.bmp}

要注意，此处“靶形图”与第二章“靶形图”(图2—1)所代表的含义是不一样的。其中图2—1代表的是你的人际关系网络图，而此处的“靶形图”表明的是一个班级内部的人际关系状况。图中实线圆及虚线圆内的号码表明了该班同学的总人数是40人，其中的、 、 、 四个不同层次代表了受全班同学关注的程序，由内向外强度逐渐减弱。如 层次中的三个同学(即第9、18、38号)是最受全班同学关注的三个人；再如 层次中的所有人，他们组成了班级的主体，但他们中的任何一个人都不是全班关注的中心，只是一个普通同学。实箭头“ ”代表同学们的第一选择，即肯定的选择，它指向哪个人，则表明他(被指向的人)就受到同学的喜欢、肯定或接受。虚箭头“…… ”代表同学们的第二选择，即否定的选择，它所指向的人就是同学们持否认态度，不受欢迎或遭厌恶的人。

首先应该明确的一点就是，无论“人缘儿”还是“嫌弃儿”，他们应该都是最受全班关注的人物，即只有处于靶心(即 层次内)的同学才有可能被称为“人缘儿”或“嫌弃儿”。“处在靶心的即是人缘儿，而处在最外层次的(即 层次)的就是嫌弃儿”，这种观点是错误的。“人缘儿”和“嫌

弃儿”都是处于靶心最受大家关注的人物。其中实箭头“ ”指向最多的就是“人缘儿”，表明他（她）最受大家的欢迎（如图 5—1 中的(18)和(38)）；虚箭头“……”指向最多的就是“嫌弃儿”，表明他（她）最不受大家的欢迎（如图 5—1 中的 ）；而其他各个层次的都属于中间类型的人物，即大家关注较少，谈不上喜欢或不喜欢的。但也有例外，如 层次中的号同学虽是中间人物，但也颇受大家关注，且大多数同学都不喜欢他（否定选择较多），可称之为“次嫌弃儿”。当然，也有相应的“次人缘儿”。

这样，我们在了解了“人缘儿”和“嫌弃儿”的确切含义后，就可以确定在你的社交活动中，有关“人缘儿”和“嫌弃儿”的原则问题了。

第一个原则就是：选择朋友要选择“人缘儿”。这在第二章中我们已论述。

第二个原则就是：要做个“人缘儿”。

而如何做个“人缘儿”呢？我们也许都读过周处的故事：

周处年轻时横行乡里，村里人在路上看见他都远远地躲起来。当时村后山上有老虎，村前河中有蛟龙，因为都常常危害人，所以乡里人并称他们为“三霸”……

由此我们可见周处在乡亲们心目中的形象，是一个不受欢迎的人见人怕的一霸，即是个“嫌弃儿”。

有一天，有一个人告诉周处说：“村后山上有老虎，村前河里有蛟龙，你若有本事把老虎和蛟龙都杀死，那才真正地算是乡里的一霸。”周处于是就上山把老虎杀死，又下河去杀蛟龙。由于蛟龙在水中时隐时现，周处就跟着它在水中时隐时现，三天后才把蛟龙杀死，而乡里人则认为周处与蛟龙一起死在水中了。最后当周处精疲力竭地走上岸来时，正碰见乡人们庆祝，周处不解地扛住一个行人，问乡人何为而庆。行人对他说：“因为乡里‘三霸’全都死了，所以乡人庆祝。”周处听后心中异常惭愧。……

此处，周处已经知道他在人们心目中的地位和形象了，即对自己已经有了一个明确地了解。

周处于是就去找当时很著名的陆机、陆云，请示做人之道，并对陆云说，“像我到了这么大的年龄，如何才能改过自新呢？”陆云对他说：“从现在做起，还不算晚。”于是周处就投奔军队，因作战勇敢而很快被提升为将军，后来在一次抵抗外来侵略军的战斗中英勇战死，受到了人们的称颂，时年才 46 岁。

最后，周处不但改变了他在乡人们心目中的“嫌弃儿”地位，而且成为备受人们称颂的“人缘儿”。

周处为何能够从万人唾弃的“嫌弃儿”一跃而成为“人缘儿”，由乡村“一霸”而成为世人敬仰的爱国将军呢？那是因为他首先是有了自知之明，知道了自己原来在众乡人心目中的地位；其次是因为他下定决心从良，并且注意发挥他的长处——骁勇善战，从而改变了他在世人心目中的形象。由此我们就可以受到启发，我们如何才能成为“人缘儿”呢？

首先，必须明确自己在众人心目中的地位。即自己是什么类型的人呢？是“人缘儿”、“嫌弃儿”还是“中间层”。一个人只有在了解了自己在众人心目中的地位以后，才能针对现状作出努力，或改善，或加强自己在人们心目中的各种形象。就像周处在杀死蛟龙之后知道了自己在众人心目中的形象一样。

而如何知道自己在众人心目中的形象呢？一是你可以凭自我感觉，感觉一下自己是否受人关注，是否受人欢迎。当然，个人的感觉并不总是十分正确，总有或多或少的偏误，这样你就应该采取一些比较客观的办法，如通过询问朋友，或其他人，或者是局外人，这样较客观一些。二是通过一次或两次以你为中心而发生的事件观察众人的反映，就像周处通过众人搞庆祝活动而明白自己的形象一样。这样得到的结论要客观得多。但具体通过什么事件，那就不一而足了，因为生活中的事件大多，你随时随地都可灵活应用，然后客观地观察众人的反应。

其次，在明确了自己在众人（即某个特定的组织内部的成员，当然，你也是组织中的成员之一）心目中的形象以后，就可以针对现状，采取措施。具体又分以下三种情况：

（1）如果你在人们心目中是个“人缘儿”形象，那你就应该有一个明确的认识，即我是因为什么才被多数人肯定或喜欢；还有没有比我更受人们欢迎的“人缘儿”；如果有的话，如何采取措施，使自己更受人们喜爱，成为组织中的最受欢迎的“人缘儿”，而不是“次人缘儿”；如何充分利用自己是“人缘儿”的有利条件，多结交几个朋友，建立自己的人际关系网络，等等。

（2）如果你是个“嫌弃儿”，那么情况是非常严峻的。人人都不想成为“嫌弃儿”，但有时是因为这样或那样的原因，而不可避免地成为人们心目中的“嫌弃儿”。你应分析一下自己成为“嫌弃儿”的原因。若是自身的原因，那是因为什么，是性格上大内向不被人了解还是有某些不被人接受的习惯？是自身之外的原因吗？经常会有这样的情况，某某人在单位一向受人尊重，但是由于某一次事件而被人们误解或损害了人们的利益而成为“嫌弃儿”，那么你就应该找机会向人们澄清一切。知道了不受人们欢迎的原因之后，你就应该采取措施，或者改掉自身的某些缺点和不良习惯，或者为大家切切实实地做几件有益的事情。在这个过程中，靠自己努力能做到的，就靠自己，自己难以做到的，你可以真诚地找别人帮助，我想别人是不会拒绝你的要求的。周处不就为我们做出了一个很好的榜样吗？

（3）如果你是个“中间型”，平时不太受人们关注，那么你就应该设法引起人们对你的兴趣。按照公共关系学上的术语说，“人缘儿”就是既有知名度又有美誉度，而“嫌弃儿”则是有知名度而无美誉度，“中间型”则是既无知名度又无美誉度。但是切记一点，在你设法引起人们的兴趣，在人们逐步地把目光投向你的同时，你必须时刻注意你自身的形象。因为成为“人缘儿”和“嫌弃儿”有时往往就是一步之差。

如何才能设法引起人们对你的关注呢？人们总是欣赏那些美的事物，如果你能突出你在某一方面的美，不论是外在美还是内在美，你就可以吸引人们的目光，使你成为众人瞩目的中心——这就是社交中的单向吸引问题。

二、单向吸引

“希望被人爱的人，首先要爱别人，同时要使自己可爱。”富兰克林的这句话说的就是这个道理：要使别人注意你，必须要使自己可爱起来。

汉代有一首乐府诗叫《陌上桑》，其中写道：

罗敷喜蚕桑

采桑城南隅

……

者见罗敷
下担捋髭须
少年见罗敷
脱帽着梢头
耕者忘其耕
锄者忘其锄
来归相怨怒
但坐观罗敷

罗敷以其纯真的自然美，不仅吸引了小伙子，就连那些耕田或锄地的农夫，过路的行人，甚至上了年纪的老人也要放下担子去观赏一番，她则成为了众人瞩目的中心，这就是一个成功的单向吸引的例子。如果罗敷肯乘机交几个朋友的话，那么她的朋友肯定会有一大堆了。如果你是一位风姿绰约的姑娘，或者是一位潇洒幽默的男士，你也大可以像罗敷那样，成为众人瞩目的中心，如果再加上你的内在美，何愁找不到知心的朋友呢？

由此可知，单向吸引，就是一个人单方面所产生的吸引力。单向吸引力的大小，直接关系着你受众人关注的程度是否密切。一般而言，单向吸引有下面三种类型：

（一）动态吸引

在情场上，有的青年条件并不怎么样，却颇引人注目，追求者趋之若鹜。但是有的青年条件虽颇为不错，然而总是“门庭冷落鞍马稀”，不被人青睐。

在社交场上，也同样会出现类似的情况。不被人注意，确实是一件遗憾之事，巴尔扎克借他笔下的尼埃那（《被遗忘的女人》）之口说：“能够吸引别人的视线，我们就显得伟大了。”引人注目，受人垂青，有什么不好呢？在情场上，引人注目确实是一件美好的事情，在社交场上，何尝又不是如此呢？虽然并不能说引人注目就可以完成社交活动，但它却是使你社交成功的前奏。

在人群中，尤其是在那种陌生的社交场所，怎样才能够使自己惹人注目，成为被选择的目标，这取决于以下四个因素：

1. 新颖

在一群中国人中，突然出现一个非洲黑人，或者在一群身着朴素的人群中，突然出现一位西装革履的男士或一位衣着入时的小姐，都会立刻吸引周围的视线，为什么呢？原因很简单——新颖。在社交场合中也是一样，如果你的衣着、言谈、举止、行为给别人带来一种新鲜感受，也会很容易地引起别人的注意。

屠格涅夫《初恋》中的齐娜伊达周围经常有一群枯燥元味的男子，她一个也瞧不上，可是当彼得·瓦西里伊奇以“能支配我”的新奇魅力出现时，她立刻感到了他那与众不同的新鲜处，从而一见倾心，坠人情网，甚至被鞭打也觉得幸福。屠格涅夫在他的另一篇小说《罗亭》中，也塑造了一个同样的角色。娜塔莉娅听厌了皮加索夫、潘达列夫斯基之流味同嚼蜡的谈话，一见罗亭出现时，就为他那新鲜的话题，新鲜的内容，新鲜的姿势所着迷而一见钟情了。

现实生活中也常有这样的例子。“五·四”运动以前，北大的学生认为

听那些老先生们讲中国哲学史的课程是一件最为挠头的事情，而当留学回来的年轻的胡适登上讲台，用白话文，结合西方哲学，深入浅出地讲授中国哲学时，立刻就受到了学生们热烈欢迎。

在服饰上的新颖得体，也颇能抓住他人的视线。《血疑》上演后，那简洁明快、活泼大方的“信子服”在大街上是很引人注目的，过往行人总是禁不住回头张望。

如果你到了一个新的社交场合，不能带给人们一点新颖之气的話，那么你就失去了一个先人为主的有力的条件。但是，如何把握新颖，做到新颖而又得体，新鲜而又沉稳，长久地抓住众人的注意力，这就是要注意一个“度”的问题。过分地标新立异，不顾个体特点和时空条件，或者虽然吸引了众人的注意力，但举止轻佻，或者言语浅薄，虽然也能一时引起众人的关注，但那种关注不会持久，而且以后你再试图以此来吸引人们的注意力，那么就难免有哗众取宠之感，再也难以引起别人的注意了。

《安娜·卡列尼娜》中的吉蒂与安娜同时出席一次作为重要的社交场所的舞会，吉蒂为了引人注目而精心修饰了一番，打扮得雍容华贵，她企图用服饰去压倒群芳。虽然，她的出场赢得了“齐刷刷”的目光，但当安娜穿着平时最喜爱的黑色鹅绒裙步入舞厅时，立刻大受青睐。吉蒂被冷落一旁，掉下了伤心的眼泪。

2. 变化

一个惯留长辫的姑娘，突然，一天烫成了卷发，你见面的第一眼就会注意到这一变化。原因在何处？心理学上说，变化的刺激容易被人感知。

一个人容易引人注意的变化有两个方面，装饰变化与思想变化。前者是很能吸引人的，《庐山恋》中的周莺前后换过几十套衣服，一天一个样，总结人以新奇感，当然是很引人注目。不过，像周筠那样“变化多端”的后面，人们自然会想：此人终日追求打扮，想必轻浮肤浅，除了对服装感兴趣外，腹中恐怕再无他物。而后者是指随着时间的推移，头脑中不断地产生出新观点、新见解，给人以取之不尽，掘之不竭之感。同你接触，对方总能有新收获，同时也体味到你的思想和性格的深度，让人产生一种探究欲，而把注意力集中于你，你这时便具有了魅力。

如果一个人头脑简单，才思枯竭，魅力便不复存在了。电影《莎菲女士的日记》中的莎菲，初会凌吉士，见他风度洒脱，谈吐不凡，很是倾慕于他。可是接触不久，发现他除了那几句应酬之语外，其实脑子里毫无思想，莎菲终于离他而

3. 活动

仲夏之夜，持杯把盏，品茗凉台。是时，冥冥夜空，群星闪烁，突然一流星划过，马上引起了你的注意。满天星斗，为何独见流星？这是因活动容易引起知觉所致。

在知觉对象时，刺激物以活动方式出现，就容易被注意，而静态刺激常会被人排除于意识之外。所以，那些喜欢活动，爱好交际，常“抛头露面”之人，很容易受人青睐。而终日紧锁秀阁，足不出户，虽然“小楼藏佳丽”，终也“皓首无人识”。大学同学某君，虽然来自北方，但却身材矮小，相貌平平。大学一年级时，他就喜欢上了同年级某系女同学 C。在追求几次婉遭拒绝之后，正无计可施，苦思冥想之际，有同学点拨他说：“那是因为你名气不大。”某君恍然大悟，于是在以后的时间里，他暂时放弃了追求女同学

C 的行动，而是积极地参加班级和学校的各种学生活动，借以扩大他的影响。他参加了学校学生演讲团，几次在公开的演讲赛中表现突出；还加入了校报记者行列，其名字频频出现在校广告栏和校报上。一年过后，某君已是该校学生中名气很大的活跃分子了，一些女学生也是经常提起他。此时的某君已经不是一年前的某君了，他信心十足，重新展开了追求女同学 c 的行动，C 也觉得他才华横溢而且积极上进，于是就爽快地答应了他的要求。

积极地参加各种活动，成为“出入头地”的活跃分子，你就会成为众人瞩目的中心，无形中就大大增加了你的社交往力。在这方面，那些著名的社会活动家为我们提供了成功的榜样。

4. 对比

左拉的名作《陪衬人》，写的是那些长相平平和不具吸引力的男女，只要花钱，就可租到一个外貌丑陋的陪衬人同行。对比之下，他们被衬托出来，令人注目，从而使他们在情场或社交场合中赢得别人青睐。读罢小说，除了好笑之外，不得不承认这其中还有一点科学道理。这里体现了心理学中的知觉对比律——对比强烈的刺激容易被感知。

事实上，人们每天总是在拿对比的眼光观察别人。大街上迎面走来两个人，你就会不自觉地心中衡量一下：哪个高些？哪个矮些？哪个长相好看些？谁的穿着打扮更为得体？在一个单位中，人们也总是爱比较，谁最有钱？谁最令人尊敬？而谁又最令人讨厌？一个人的外貌、衣着、打扮、身材等与众不同，容易引人注目。言谈举止、学识才智与人相异，也同样令人瞩目，而且这种对比感在人们心中造成的印象反差更强烈，更持久。小说《小厂里来了个大学生》中的大学生，初到工厂时，迎接他的是一片惊讶、好奇而又冲动的目光，他成了注意的中心且不算，女工还以能给他献媚为荣，甚至不顾他人议论，而要与大学生私语，这不是因众星捧月、衬托所致么？

在情场上，对比律是被频繁的应用的。两个小伙子同时在追求一个姑娘，姑娘肯定就会拿他们两人互相比一番。如果你是两个小伙子其中之一，而又能够突出一方面或几方面明显优于对方的地方，恰当地运用姑娘的对比心理，那么你就会在这样的情战中占据上风。在社交场上何尝不是如此。在生活中，我就常听说过这样的话，“我的朋友比你的朋友强多了！”“我的朋友是在这一群人中最棒的！”甚至你在与自己的朋友相处时，也会不自觉地比较一番：哪个朋友在人格上更高尚一些？哪一个最值得信赖？哪一个应该深交？

对比，有个体与个体的对比，个体与众人的对比。前者的对比，会使别人在两者之中选中你，如果你在对比之中是个优胜者的话；同样，如果在后者对比中你也占了上风，那么人们也会在众人之中选中你。在社交场上，如果巧妙地运用对比，恰到好处地表现出你与众不同的优点，也会无形中大大增加你的社交魅力，从而大大增加你社交成功的砝码。

朋友刘某，两年前他还只是在一家小公司任职，而现在已经成为某合资公司的副总裁。他就是一位深谙对比之道的人物。两年前，恰逢一台商来内地投资寻找合作伙伴，许多内地企业界和商界人士视之为发展的的大好时机，都想抓住这个机会。刘某也完全可以像其他人那样通过单独上门拜访的办法结识台商并引起他的兴趣，然而他并没有那么做，而是在一次台商举办的公开招待会上达到了他的目的。在这次招待会上，他并没有像其他人那样大谈自己的公司的潜力、优势及合作的前景等，而是与台商谈起了世界局势，谈

起了两岸交流，谈起了人生哲学，充分显示了他的个性、知识以及他对人生、对他人的理解。结果正如他所料，台商对他表示了浓厚的兴趣，并与他成为了朋友。以后，他就成为了合资公司的副总裁，做到了现在的位置上。

（二）仪表吸引

“美的东西，便是最具魅力的东西。”不知哪位哲人说过这样一句话。人之魅力，似乎很大程度上取决于一个“美”字。这个“美”，在人身上可以通过静态、动态和修饰三方面体现出来。

1. 静态美

静态美即指人的静态表征，它包括体型、年龄、外貌、肌肤、五官、毛发、四肢等，也即平常说的人体美。

相识之初，几乎没有什么比外表美丽更能动人情怀的了，尤其是在异性之间更是如此，亚里士多德说：“美丽比一封介绍信更有推荐力。”对美的感受，叫人产生亢奋的激情，而直觉地喜欢上对方。莎士比亚的名剧《罗密欧与朱丽叶》中的罗密欧，在凯普特家的晚宴上邂逅朱丽叶时，心顿时被她攫去了，一股暖流涌向全身，觉得“她挂在深夜的脸上，像黑人的耳朵上一支最美的宝翠。”雨果笔下的艾斯美拉达（《巴黎圣母院》）那“裸露的双肩，漂亮的腿，乌黑的头发，晶晶的眼睛”，让人看了真是爱莫能禁。就连作为诗人、哲学家的甘果瓦，也被迷惑得不知道“这姑娘究竟是凡人、是仙女、还是天使”。至于宋玉所歌颂的“东家之子”的美丽，更是魅力无边：“东家之子，增之一分则大长，减之一分则太短；着粉则太白，施朱则太赤，眉如翠羽，肌如白雪，腰如束素，齿如含贝，嫣然一笑，惑阳城、迷下蔡”。这可是货真价实的“一笑倾人城，再笑倾人国”啊！

究竟怎样才算美？什么样的美才具有吸引力？这个问题实难一言尽之。美是千姿百态，纷繁多彩的。仅外貌而言，就有雨后彩虹之美、霞光艳丽之美，蓝天白云之美，月夜星空之美；有的美“清水出芙蓉，天然去雕饰”；有的美“山桃红花满上头”；有的美奇秀碧丽；有的美国色天香。不同的美的形式，产生着不同的感召力，也会吸引着不同的人们。在爱情剧中，喜旺（《李双双》）追求体格强壮、朴素能干的村姑之美；宝玉（《红楼梦》）喜爱娇艳柔弱、慵倦缠绵的黛玉的病态美；而唐伯虎（《三笑》）则迷恋俏丽玲珑、天真稚气的娇媚之美。崔莺莺（《西厢记》）为张生的小白脸着迷，真由美对杜丘（《追捕》）的冷面孔感兴趣。如果有人乱点鸳鸯谱，让喜旺撒下李双双爱上林黛玉，让宝玉离开黛玉去追秋香，或让真由美去钟情于张生，那真是滑天下之大稽。

在大众眼里，美是千姿百态的，所以你实在不必为自己不是鹅蛋脸、双眼皮、卧蚕眉、樱桃嘴而哀叹，你的苹果脸也有人喜欢，你的单眼皮也同样能令人着迷。

似乎在人体美的吸引上，女性较之男性更显紧要，所以长久以来，有关女性美的传说和描述数不胜数。到底何为女性美，虽然没有一个标准，但尚能觅到某些大众共同接受的东西。

头发美。乌黑发亮，轻如丝、香若兰，散披肩头，美似流云。得体的发式可增加头发美：高髻静穆，散披飘洒，刘海俏丽，波浪妩媚。不过，发式得因人而异，不顾自身特点，东施效颦，会弄巧成拙。

眉毛美。传统美眉，常比新月、春山、卧蚕、柳叶，确实别致。至于眉毛何者为美，这就是“萝卜白菜，各有所爱”了。昔日汉武帝爱八字眉，卓

文君好远山眉。唐诗又称道：“凝翠晕蛾眉”，“轻鬟从阔眉”。曹雪芹也写：“似蹙非蹙冒烟眉。”

嘴唇美。传统美唇，当首推“樱桃小嘴”，不过，这还得看安在什么样的脸上。林黛玉的脸蛋，点缀“樱桃小嘴”恰到好处，但硬要给孙二娘配这样一张嘴，就颇碍观瞻了。唇之厚度，适中为妙，大薄有“是非之口”之嫌，太厚又像开裂的发面馒头。嘴唇的颜色，传统的有“含丹”、“绽桃”、“胭脂”、“朱砂”。罗贯中赞关羽的嘴是“唇若涂脂”，曹雪芹也称王熙凤“朱唇未启笑先闻”。

牙齿美，能为外貌增色不少。假如西施佳丽张口齿黄，甚至满嘴龋牙，那美韵还在么？牙齿之美，以短、细、齐、白为佳，如“从鲜红的葡萄树中望见雪白的夹竹桃花”。

玉楼美。美肩历来称为玉楼，苏轼就曾有诗：“冻合玉楼寒起粟。”玉楼以圆润、丰满、结实、内藏为美。

脸蛋美。脸蛋是最能销人魂魄的，历来文学家们有无数赞美它的文字。莫泊桑形容它“像一个鲜艳的苹果，又像一个含苞待放的芍药”（《羊脂球》）；曹雪芹形容它“若中秋之月，如春晓之花”（《红楼梦》）；陈淑宝则形容“妖姬脸似花含露，玉树流光照后庭”。脸，在形状上有鹅蛋、苹果、瓜子型，一般以鹅蛋脸为美。在颜色上以鲜亮、红润、光洁、粉底含春为美。

胸脯美。女性最为诱人的，恐怕就要数胸部了，它不仅因为那一“耸”而显得魅力无穷，而且曲线美也就因此而生。

眼睛美。“回眸一笑百媚生，六宫粉黛无颜色。”眼睛在人体美的点缀中有着关键的作用。倘若一个人目光呆滞，阴灰无光，美就黯然失色了。所以古人张式说：“人之一身，英爽俱发于两目。”绘画大师顾恺之对眼睛在表现人体美的作用上更强调备至，他绘画“数不点目睛”，人问其故，他答：“四体娇蚩本元关子妙处，传神写照正在阿睹中。”至于古人对于眼神美的赞叹，也颇不惜笔墨，“浓蛾颦妩媚，浅黛能聊媚”，“咸胆秩月朗，益著暑星明”。这真如一泓秋水，秋波流盼所及，使人销魂摄魄，不可自制。

和谐美。好看的眼睛、眉毛，或口唇只是孤立的、局部的美，而总体的和谐才是真正的美。笛卡尔说：“美不在某一特殊部分的闪烁，而在所有部分总起来看，彼此间有一种恰到好处的协调和适中，没有一部分突出压倒其他部分，以至失去其余部分的比例，损害全体结构的完美。”的确，有许多青年，他们并没有什么特别动人的地方，却给人以美感，这便是协调所致。即使你有一个漂亮的脸蛋，但你却有一个难看粗短的脖颈，也不会为人称道。清代周亮打了一个比喻，他说：“以美女丰盈之面，加诸三尺之身，见者且怪其臃肿矣。”

虽然俗语中有“一美遮百丑之说”，但是，局部的美是片面的，只有整体性的协调体现出来的整体美与和谐美，才是迷人的、真正的美。

以上是对女性静态美的论述。仅仅就静态表征而言，世人似乎对男性美的要求不是很多，故有“男儿无丑相”之说。男性之美俱发于气质、性格，而外貌只要体格强壮，肌肉发达，五官端正，就算是俊美了。

2. 动态美

人体之美，在安格尔笔下，被表现得淋漓尽致了。尤其是他的老年之作《泉》，100多年来，不知激动过多少人的心。不过，谈到德加，他笔下的芭蕾舞演员，又是怎样让人赏心悦目，佳妙无双呢？那幅《舞台上的舞女》，

虽然五官不清，身体模糊只能瞧见一个轮廓，但那娉婷袅娜、绰约多姿的动态之美，真令人动情不已。安格尔的静态人体美，德加的动态人体美，要说谁更富有魅力，实在伯仲难分。

不过，动态美较之静态美，更具有持久的魅力，也更为人们所垂青。毕竟上帝赋与人的静态美大有限，而动态美则可任我发挥。所以，你不具有沉鱼落雁之外貌，那就不要忘记要让你的动态美闪光。

一个人的动态之美，主要指动作、举止、言谈、行为之类，它是超脱在静态美之外的人体美。富于魅力的动态之美，要求坐如钟，立如松。男豪迈而不粗俗，女温柔而不扭捏；行止坐立自然潇洒，既不拘泥猥琐，也不矫揉造作；待人接物彬彬有礼，热情而不卑，自尊而不亢；言谈话语抑扬顿挫，风趣幽默，疾徐有致——既不要像“连珠炮”、“机关枪”那样让人应接不暇，也不要半天吐不出一个字来让人等得心烦；既不夸夸其谈，也不愚钝呆板；眉目清秀传情，笑容盈盈可掬；喜笑而不狂，娇嗔而不怒；衣着和谐大方，动作自然得体。

恰到好处地运用动态之美，能给人增色不浅。朱自清之所以着迷地钟情于他笔下的女人，乃至她“一举步、一伸腰、一掠鬓、一转眼、一低头，乃至衣服的微扬，裙幅的轻舞，都如蚕的流，风的微漾”（散文《女人》）。别说朱自清，读者谁又不为之着迷动情，心旷神怡呢？

在社交场合中，仅就静态美和动态美而言，人们更多地注重对象的动态之美。一个人虽然长得很漂亮，然而却言语下流，动作猥琐，则很难说能得到别人的喜欢。而电影明星高仓健、施瓦辛格，在静态上很难说漂亮，然而，高仓健的深沉、硬朗、刚毅、洒脱；施瓦辛格的力度、勇敢、沉着、冷静，都给人一种美感。人们喜欢这样的人，当然也愿意与他们交往。

应该明确一点的是，动态之美不仅仅只是体现在动作、举止、言谈之中，它更多地体现在一个人的个性、品格与修养上，动态的美，更多的是一个人的个性、品格与修养的外现，是一种内在的美对人的吸引。因此，刻意地追求动态美，盲目地模仿别人，乃至电影明星的种种做法，而下在个人的人格、个性、修养上去锤炼，不但不会给人以美感，反而会给人以东施效颦之感。

此外，动态之美，男女有别。男子当有阳刚之气，女子应具阴柔之姿。倘若男子一股“女人味”、“奶油小生”，而女子一股“小子腔”，则只会叫人生厌。

3. 修饰美

小山重叠金明灭，
鬓云欲度香腮雪。
懒起画蛾眉，
弄妆梳洗迟。
照花前后镜，
花面交相映。
新帖绣罗襦，
双双金鹧鸪。

温庭筠这首脍炙人口的《菩萨蛮》，描写了一位少女梳妆前后精神面貌迥异的情状：梳妆前，鬓云飘散，娇慵倦怠；梳妆后，精神抖擞，思绪驰骋，热烈追求着鹧鸪成双的美满生活。由此可见，修饰之美，对人的精神、气质、情操有着不可忽视的烘托作用。

俗话说：“花要叶捧，人要衣从”，“三分长相，七分打扮”。红花没有绿叶扶持，会减色不少；人缺少衣饰装点，魅力会失去许多。恰到好处的打扮，不仅可以掩饰生理上的不足，还能衬出动人的姿色，叫人一见顿生美感。此外，庄重、大方，得体、整洁的衣着打扮，还能反映出一个人精神上的健康向上和生活上的良好习惯，它会为你的交际，尤其是初交时的成功增添许多有力的因素。试想，初步见面就面带倦容，头发蓬乱，或者衣服穿得邋遢，对于这样一个人，你会愿意与他（她）交往吗？

巴尔扎克在其《信使》中描绘过一名男子为一位衣着得体的妇女打动的心理感受，维妙维肖地体现了衣饰的魅力：“她穿着一件自纱袍子，头上戴一顶粉红色饰带的精美女帽，围着一根红色腰带，一件无袖胸衣十分美妙地裹住她的肩膀和美丽的胸脯，使人一见就从心底里产生一种不可抗拒的占有她的欲望。”

如何利用服饰来增添自己的魅力？这里颇有学问。生活中真正懂得衣着心理的人并不多。最富魅力的装束，必须从气质、性格、身高、肤色等方面去考究，做到和谐得体。托马斯·阿奎那认为：“美有三个要素：第一是一种完整或完美，凡是不完整的东西就是丑的；其次是适当的比例或和谐；第三是鲜明，所以鲜明的颜色是公认为美的。”这段话用在服装上是再恰当不过了：首先，无论穿何种类型的衣服，必须是完整的或是配套的，而不要上半身是礼服而下半身穿的却是便装，一身庄重的西服而足下去蹬着一双雪白的运动鞋，这样不但不会给人带来以美感，而且有不伦不类的感受；其次衣服与自身的特征谐调起来，衣服与衣服也应搭配和谐；最后，服饰的颜色也应注意协调，最好能突出你的个性特征。

肤色洁白而红润之人，服装无论深色浅色都合适。皮肤黝黑的应穿深暗色调的服装，如铁灰、藏青、黑色服装；皮肤黄的应穿暖色服装，如红、粉红、米色、深棕色的服装；皮肤白的最好穿浅淡色的服装；肤色较深的最好挑颜色稍深的衣料。

瓜子脸（即脸型尖长）如穿尖领衣服，脸则显得更尖，苹果脸型穿圆领衣服，会给人以“大圈套小圈”之感。

白天光线充足，因而不宜穿闪亮的衣服，日间礼服不仅衣裙不能用闪亮的材料，而且不应佩带钻石等反光耀眼的首饰。在夜晚，服饰则越闪亮反光越好，所以夜礼服、晚宴服一般都用闪亮的衣料做成。即使衣料本身比较黯淡，也会缀上亮片或珠子，以期取得闪光的效果。

在正规的社交场合中，光有得体自然的服饰还不行，还须加以适当的化妆。但是浓妆还是淡抹，应根据自身的特点来定。脸蛋白皙者，略施胭脂；肤色苍黄者，微着白粉；如果本来就红润如桃，就让它“天然去雕饰”。不顾自身特色，硬往脸上乱擦抹，结果只会令人生厌。赵树理在《小二黑结婚》中狠狠地椰榆了老来卖俏的三仙姑，他写到：“她在脸上擦了一层厚厚的脂粉，就像驴粪蛋上下了一层霜”，“头上再插一朵花，脚上穿一双绣花鞋……看了真叫人恶心。”三仙姑的打扮之所以惹人嫌，就是因为她不顾自身的特点，进行不适合自己的年龄阶段的化妆而造成的。其实，中年女子的化妆也大有学问，庄重得体的化妆，会让人觉得中年女士的贤淑与持重。

中国古代四大美女之一王昭君，并不追求打扮，常保持着自然姿色，她去见单于时就说：“我淡淡妆，天然样，就这样一个汉家姑娘。”这是因为她本身自然就很美。如果你确有不足，就应大胆去“宿瘤以藏丑，粉黛以加

丽”，因为“爱美之心人皆有之”，更何况我们现在生活在这样一个非常注重交际的现代社会！

（三）品质吸引

如果说前面所讲的是更多地靠外在的东西来吸引别人的话，那么这一部分强调更多的则是内在的东西。品质是一个人综合的内在素质的体现，是集一个人的品德、知识、修养及个性于一体的有机综合体。外在的东西能吸引别人一时，而内在的美好的东西可以吸引别人一世。加强内在素质的提高，提高自己的品质，是增加你的社交魅力，赢得朋友的最高秘诀，也是一个最基本的原则。一般来说，人们都不喜欢那些“徒有其表”的人，有的人虽然其貌不扬，但却受到很多人的尊重与爱戴。《三国志》中曾记载过这样一个故事：三国时，有一北方少数民族的番国首领前来拜访曹操。曹操因觉得自己身材短小，相貌不扬而不想接见他，怕自己遭到嗤笑。于是，曹操就选了一个身材高大、仪表堂堂的卫兵装扮成他在大帐内接见番族首领，而自己却扮成卫兵守在一边。接见结束以后，有人问番族首领对曹操印象如何，番族首领答道。“曹操只是一个平庸之辈，而守在他身边的那个小卒却颇有气质！”这个有趣的故事向我们表明的就是这个道理。

外表之美你是无法过于修饰的，修饰过盛反而会物及必反，引起人们的反感。而内在的品质却可以使美无限地提高。当然，如果你能达到“圣人”的高度，那么你不仅可以拥有众多的朋友，而且可以备受世人的敬仰和后代的称颂。当然，不可能人人都成为“圣人”，但是，成为一个有品德的人，不仅是交友的需要、而且也是一条做人的准则。有一句俗语不是说：“先学会做人，再学会做事”吗？

1. 修养

修养是一个人人格的最高体现。做一个有修养的人，不仅是对他人、对社会的尊重，而且更多地是对自己的尊重与珍惜。古人就曾把修养作为自己开创事业的基础，故有“修身、齐家、治国、平天下”之说，把修养放在第一位。

交友也是如此，修养差的人，是很难有自己的知心朋友的。人们都愿意同那些有修养的人相处，因为同他们相处，会有如沐春风的感觉。能在恰当的场合向人们展示你的修养，就会引起人们对你的好感。因此，修养也是你的社交魅力之所在。

修养的内容有很多，但归纳起来，不外乎品德修养和知识修养两种。

（1）品德修养，“美好的品德不但使别人得到愉快，而且使你自己也生活在快乐当中。”一位名人如是说。一个拥有优良的品德的人，不但会获得众多的朋友，而且还会促使自己事业的成功，古人就有“君子忧道不忧贫”，“不患位之不尊，而患德之不崇”的戒训。

那么什么品德最无魅力，甚至是排斥力？什么品德最有魅力？美国心理学家诺尔曼·安德森对此进行过系统研究，并列出了人际吸引的品质表。

那么良好的品德怎样才能为你的交友与事业增添魅力呢？让我们且从几个例子看：

真诚关心他人。纽约中旅游代理人斯特拉·沃尔夫在外国旅游期间，结识了许多的朋友，诀窍何在？因为他实践了法国小说家亚历山大·杜马的交友艺术：“忘记所付出的，牢记所得到的。”

斯特拉无论何时发现朋友遇到了困难，他都会全力去帮助。一位朋友被

解雇了，他就在自己的代理处给安排了一份工作。当未婚的朋友抱怨生活孤寂时，他就为其当红娘。他为了朋友放弃了许多自己所喜欢的事情，然而得到的不过是一束鲜花和一封感谢信。他却感到十分快乐和幸福。

真诚地关心他人，是一个人的同情心与乐于助人精神的完美结合与体现，它不但能为你赢得朋友，而且有时还会助你一臂之力。

尊重别人。尊重别人其内容是多方面的，包括尊重别人的生活习惯，尊重别人的人格、个性，尊重别人的信念、选择等等。朋友间最重要的是尊重别人的个性，但我们有意无意间就会犯这样的错误：许多关心朋友失度的人常自觉而不自觉地以“保姆”自居，以“为你好”作为借口，在这样那样的事情上教诲纠正朋友。殊不知，这种给人以窒息压迫感的做法很容易使人望风而逃。

阿迅是我大学时的朋友。有一段时间，我们是形影不离，但是经过一段时间以后，我发现他对于班级的活动并不热心，喜欢单独行动。那时我是班长，对于班级搞活动，就怕别人不参加，因此就有点生气，心想好朋友都不支持我，那以后怎么办？一次单独在一起的时候，我向他提起了此事，但我不想直接说要他支持我，我换了个说法，在谈了一遍应该参加集体活动的道理之后，为了加强语气，我郑重的对他说：“离群对你自己是不好的，它只能使你孤立！”他一直没说什么，最后只是淡淡地说：“我不喜欢热闹，我喜欢一个人安静地呆着。”谈话在不高兴的气氛中结束了，以后，我们之间的关系疏远了。

也许当时我直接把我的想法告诉他，效果会好得多，但是在我以自己觉得能说服他的那种方式对他说了以后，却使自己失去了一位朋友。运用操作他人的策略也许能使人就范一时，但它却无法使友谊恒久。一位心理学家说过，维持友谊的一大技巧就是“还对方以个性自由，不以友爱之心越俎代庖，垄断他人的思考选择”。

信守承诺。即讲信用。古人讲君子“五德”：仁、义、礼、智、信，“信”就是信用。“君子一言，驷马难追”，讲求信用是做人的根本原则之一，对朋友尤其要讲究一个“信”字。这就要求对朋友许出的诺言一定要兑现，无法实现的就应该向朋友解释清楚。要是失去信用，也就丧失了你的朋友信任你的基础。也许一次、两次还可以，但次数多了，你就会失去朋友。那些喜欢开“空头支票”，拿别人的信任开玩笑的人，是很难维持住与别人的友谊的。

小E是某国营企业的女工，工作一直勤勤恳恳，又是厂子里的技术骨干，因此，花在工作上的时间比较多，而对自己的终身大事却没顾得上，不觉就步入了大龄青年行列。一次厂长到基层调查，了解到小E的情况以后，深受感动，在赞扬了她并要求她继续好好干之后，还拍着胸脯对小E说：“谈对象的事包在我身上，过几天我就给你介绍一个。”小E也深受感动，工作比以前更热情了。然而几天过去了，厂长并没有动静，转眼间几个月过去了，还是没有盼到厂长要给她介绍的“男友”。又是几个月过后，厂长又到基层去了解情况，在听到小E的情况后，又大为感动，拍着胸脯对小E说：“这事包在我身上。”然而此次小E已不再信任厂长的诺言，工作也没有以前热情了。

谦虚。纽约市中区人事局最得人缘的工作介绍顾问是亨丽塔。但是过

去情形并不是这样。在她初到人事局的头几个月当中，亨丽塔在她的同事之中连一个朋友都没有。因为每天她都猛吹嘘她在工作介绍方面的成绩，她新开的存款户头，以及她所做的每一件事情。但是她的同事不但不分享她的成就，而且还似乎极不高兴。

后来，她开始改变做法，变得谦逊起来，再也不大谈特谈自己的种种成就，而是一起分享同事们的快乐与悲伤。很快，人们改变了对她的看法，她成了一个最受大家欢迎的人。

真正的伟人是很少吹嘘他们自己的成就的，而是把功劳归于众人，这是他们经常的做法。人们用“虚怀若谷”来形容那些谦虚的伟人。其实，谦虚不但不会抹杀你取得的成绩，而且还会抬高你在众人心目中的形象。

大度。长久以来，人们不但把有度量，能容得了他人，包容万物看作是人生一大美德，而且还把它当作是事业的基础，一个成功者必备的内在素质，“宰相肚里能撑船”也成为人们衡量是否大度的一个标准。当然，大度还会为你赢得众多的朋友。

阿强是我大学时的好朋友，然而刚开始我并不认识他，因为不在同一个班级。但是一次偶然的事件却使我认识了他，并与之成为了好朋友。

那是一个下着淅淅沥沥的小雨的早晨，我因为有点急事，所以骑车骑得飞快，而且脑袋里还在想着如果迟到了怎么办。在几次有惊无险的差点撞着行人之后，我并没有放慢车速，在一个拐弯处，为了躲一辆汽车而把阿强撞着了，且而我自己也重重地摔在地上。也许换了别人会说：“准让你那么冒冒失失，活该！”然而他当时却没在意自己是被撞着的了，而是把我拉起来，并帮我扶起了车子。从此，我们就认识了。

在以后的几次交往中，我发现他是一个很宽容的人，为人也非常大度，给人以宽厚的感觉。以后几次谈起那次“撞车事件”，他都笑着说：“要不是因为我在那儿，你会安全过去的。”

忠诚。耐尔·卡内基曾经向我们讲过这样一个故事：

当我5岁的时候，我父亲花了50美分买了一只黄毛小狗。它是我童年时期的光明和欢乐。每天下午大约4点半的时候，它一声不响地卧在前院，那双漂亮的眼睛紧紧盯着小路，一旦听到我的声音或者看到我用碱水刷子摇晃着饭桶，它就像一颗出膛的子弹一样一口气跑上小山来迎接我，一边撒欢地蹦蹦跳跳，兴高采烈地吠着。

蒂比做了我5年形影不离的伙伴。后来在一个悲剧性的夜晚——我永远忘不了这个晚上——它被杀死在离我不到10英尺的地方，是被闪电击死的。蒂比的死是我童年的一大悲剧。

蒂比死了，幼年的卡内基失去了一位最好的伙伴，最忠诚的朋友。还有什么比忠诚于朋友、忠诚于友谊更崇高的呢？对朋友要忠诚，也是维持友谊的一个诀窍。

理解与体贴。80年代初的时候，老山前线的战士曾喊出了“理解万岁”的心声。那是他们被人民、被祖国理解支持而说出的肺腑之言。是的，能够站在别人的立场上多替别人想一想，多一点理解与体贴，那么我们这个世界就会少一点争斗，少一点不愉快。

在现实生活中，每个人都会有自己不称心不如意的事情，都有心情烦闷的时候。心情烦闷时，任何人都需要倾吐的对象。尤其是生气的顾客，不满的伙计和满怀悲伤的朋友，更需要有人来听他们倾诉，更需要有人来理解。

体贴和安慰他们。“如果你能把握住这一点，就一定能成为别人喜爱的人。”哥伦比亚大学校长尼古拉斯·M·巴托拉博士曾经这样说过：“只为自己设想的人，是最没教养的人。即使他接受过高等教育，也终究是个没有涵养的人。”可以说，善于理解、体贴别人，也是一个人伟大的同情心与善心的外在体现。下面举一例子说明。

我在一家百货公司买了一套西服，才穿了一次，就发现它褪色。我感到被欺骗了，就拿着西服到这家百货公司去讲理。可是其中的一位店员却不耐烦地对我说：“像这样的西服，我们已经卖出去上千套了，从没有听到顾客有什么不满的，你是第一个说衣服有问题的人。”

如果仅用文字表达，她所说的话就是这些。可是她说话时的语气和神情，就好像在说“你别撒谎”、“你不要骗我”一样。

我和她正争论，旁边的一位店员也插嘴说道：“黑色的衣服刚开始穿的时候，都会有些褪色。而且这样的价钱也只能买到这样的货，这是染料不太好的缘故。”

这么一来，我简直无法再忍下去了。第一个店员的口气是在怀疑我在说谎，而第二个店员居然认为我花那样的钱，买到这种货，已经很不错了。我气得肺都要炸了，正要把西服朝她们俩扔去时，这家百货公司的总经理闻声及时赶到了。

总经理的到来，不但制止了事情的继续恶化，而且使得我这个气的快要发疯的人很快恢复了平静，他是这样做的。

第一——他静静地听我说话。

第二——等我说完后，他才让店员发表自己的意见，而且总经理一直是站在我的立场上和她们争论。他不仅承认西服褪色是导致白衬衫领子被弄脏的原因，还命令店员不得再将这类商品卖给顾客。

第三——他承认不知道这种西服会掉色儿。最后他还说：“真抱歉，您看现在该怎么处理呢？本公司完全听从您的意见。”

本来我是非常愤怒的，听他这么诚恳地征求我的意见，也就不由自主地说：“我想问问您，褪色是不是仅是个暂时现象？有没有什么方法可以防止褪色呢？”

总理想了一下，建议我试穿一个星期之后再作决定。他说：“假如您还是不满意的话，就请您退货吧。我一定替您换一套。真对不起，让您为这件事烦恼。”

我点头答应了，很满意地离开了那家百货公司。果然，一个星期后，西服就不再掉颜色了。

那家公司的总经理仅仅是站在了顾客的角度替顾客着想，不但平息了一场风波，维护了公司名誉，而且还感动了一位素不相识的人。从中可以看出理解别人的意义。

从以上的诸多案例中我们可以看出，一个人一旦拥有了这些美好的品德，不但会融洽周围的人际关系，结识很多朋友或巩固与老朋友的友谊，而且还会促进自己事业的成功。

一个人拥有美好的品德和杜绝不被人喜欢的品德，二者是统一的，一致的。那么，我们在拥有美好品德的同时，应注意防止哪些不好的或者说对自己人际关系不利的品德呢？除了参考“安德森人际吸引品质表”（表 5—1）之外，还可以参考我国的心理学家所研究总结出的以下 10 种不利于人际吸引

的品德因素：

为人虚伪。人们在与虚伪之人交往时，常担心上当受骗，失去通常的安全感。因此，虚伪的人难吸引他人。

自私自利。这种人只知关心自己，不顾及他人，甚至损人利己，谁愿与之往来呢？

不尊重别人。这类人常挫伤别人的自尊心，破坏了别人社会心理需要的满足，人们都讨厌他。

报复心强。与报复心强的人交往，使人时常担心，稍有不慎，就可能遭报复。既然如此，不如与之疏远。

妒忌心强。妒忌别人，实质上是企图剥夺别人已经得到的物质精神的需要。这种心理一旦表现出来，就会令人反感。

苛求于人。吹毛求疵，苛求于人，使人不快，叫人自尊受损，解除这种不快的办法就是“敬而远之”。

猜疑心重。与这类人交往，难以真诚坦率相待，他们常叫人感到委屈冤枉，难于亲近。

过分自卑。自卑是无能，甚至是卑贱的影子。与自卑之人交往，不能将双方放在同一水平上，让人感到一种不平等的隔阂。人不愿同总是自己瞧不起自己的人来往。

骄傲自满。恃才而傲，使别人感到受到威胁，或是喜欢自我吹嘘，使人产生不信任感。

孤独固执。孤独固执，难与人共事。同他们在一起如置身冰谷，感到压抑，谁愿同他们在一起自寻烦恼？

所以，你要使自己具有魅力，不仅在于你的外表，也不仅在于你的背景，而更多的在于你的品德修养。那些心灵污浊的人是不配享受友谊与帮助的。

(2) 知识修养。“徒有其表，胸无点墨”是人们对那些没有知识的人的无情嘲讽，一个人看上去风度翩翩，人也蛮有精神的，可是一与他交谈，就口出别字，错误连篇，漏洞百出，缺乏知识与理想，这样的人是很难能吸引住别人的。同样的道理，一个人虽然思想品质很好，但是知识却很有限，与人交谈两句便无话可说，或者满口滔滔不绝，却毫无内容，尽是些废话，很难想象他也能文到那些既有知识又有涵养的朋友。

伟大的思想家苏格拉底曾说过一句话：“知识是一切美德的化身。”英国伟大的诗人、哲学家培根也说过：“知识就是力量。”为什么这些伟大的思想家们都这么看重知识呢？原因很简单，知识是人类文明的标志，知识是人类经验与智慧的总结。一个人有了知识，就可以“明教化，通礼仪”懂得如何与他人相处；一个人有了知识，就可以认识社会，改造社会；一个人有了知识，就有了指导他实践的精神武器，他会知道怎样更好地帮助他人，怎样更有效地创造人类的财富……所以说，知识是人类一切美德的化身，知识也是人类认识世界、改造世界最伟大的力量。

知识与智慧是连在一起的，有了知识就有了智慧。那些虽然长相平平，甚至有些难看的人，只要他（她）拥有丰富的知识与智慧，在社交场上，也同样会受到人们的青睐。白朗宁第一次见到芭莱特时，她“孱弱瘦小的身躯，蜷伏在沙发上，连欠身让坐都不能”，可是芭莱特那凝结着她全部知识与智慧的动人诗篇，让白朗宁着迷不已，乃至不惜二次碰壁才获得了与芭莱特的爱情。

而那些没有知识与智慧的人，有时却连到手的爱情都抓不住。蒲松龄在他的《聊斋志异》中，写了一位嘉平公子，由于他“风仪秀美，使温姬十分痴情，愿奉终生”，虽经公子父母“百求驱之不能去”。一次，公子因饭菜不合口，写了一首训斥厨师的诗：

树（厨）上老桃（姚）太可浪（恨）
不听孝（教）导自主张
抄（炒）鱼片里无花菽（椒）
×（烩）海生（参）中少生江（姜）

温姬看了，好气不过，在诗边批道：

何事可浪
花菽生江
得婿如此
不如为娼

写罢，温姬愤然而去。

不过，如果一个人既长得好看，又有惹人喜爱的品德，还有渊博的知识，三位于一体，那将是再好不过了，那他肯定就是社交场上的幸运儿，是最有魅力的人。然而，这样的完美结合毕竟是少数，大多数人是没有这么幸运的。当然，如果你相貌平平，甚至还有点丑，这些都是不能改变的。但是，一个人的知识是可以增长的，如果你不具相貌优势，那就要自己做一个有知识的人。

也许有人会想，我这个人脑袋太笨，不可能学到太多的知识。其实不然，智慧在于开发，只要你肯努力，“世上无难事，只怕有心人”。俗话说，“笨鸟先飞”，虽然你记忆力不如别人好，或理解力比别人差，但你都能靠勤能补拙而使自己成为一个知识丰富的人。而很多自恃聪明的人却不见得有知识。或者你在想，我都什么年龄的人了，上学时没好好地读书，现在怎么办？孔子五十才学《周易》，白石老人也说要活到老，学到老。正因为读书时学的东西太少，所以现在更应该加借努力地学，弥补以前的损失，而怎能言晚呢？当然，在这个问题上，更多的人会抱怨自己没时间，这时我就应该送您歌德的一句话：“善于利用时间的人，永远找得到充裕的时候。”要不，你学鲁迅先生也行：“我总是在别人喝茶、闲聊、或吃饭的时候，抓紧时间看上一两页书”，“时间就像海绵里的水，挤挤总是有的”。

努力地加强自己在品德和知识方面的修养，过一段时间你就会发现，这是增加自己的社交魅力最有效的方法。

2. 个性

个性是指一个人的气质、性格、爱好、能力、幽默感、情趣等心理特征。它也是你在社交中单向吸引的一个强有力的组成部分。

（1）气质。此处所言气质是指人心理活动的动力特性，并非平常生活中所言的风度、风采、风韵。

心理学上把人的气质分为四类，它们都以自己特殊的魅力发挥着吸引作用。似乎很难确定哪种气质更讨人喜欢，只是不同气质者，采取的社交方式不同，成功的机会会有差异罢

四类气质中，胆汁质的人，以其热情直率、刚毅果敢吸引着别人；多血质之人则以其机智灵活、能言善辩打动别人；粘液质的人以其深沉稳重，坚毅慎恩得到人们的青睐；而抑郁质的人则以其情感诚挚、观察敏锐而赢得好

感。因此，《红楼梦》中多血质的史湘云让人动情，粘液质的袭人叫人着迷，抑郁质的林黛玉令人神慕，胆汁质的王熙凤，如果除去其阴险毒辣，也会有不少知心的朋友。

气质各有特色，在人的感情生活中也各有长处和短处，不一定人人都要去追求深沉、冷脸、少言寡语，如果那样你的交往就会陷入死胡同。假如我们总是陷在某一模式里，刻意地去寻求某一类气质，那是不现实的。

(2) 能力。社会上有能力之人，总是被大家喜爱、尊敬和推崇，即成为公众关注的对象，而缺少能力之人常被人小觑。尤其是男人没有能力，则常被辱为“废物”，所以张小勇在采访了欧美的诺贝尔经济学奖得主回国之后，众多的人对他表示了极大的兴趣，许多求爱信也雪片似飞来；上海市电视台某播音员荣获“最佳”称号之后，甚至连中学生也投书表示爱慕；所以球星有许多球迷拥护，而歌星，影星则有众多的歌迷、影迷追随。

人之能力形形色色，组织力、社交力、感召力、自控力、演说力、思维力、想象力，真是复杂多样。不过，诸多能力中，只要能有一二项出类拔萃，就会为人倾慕，这在爱情中更是如此。屠格涅夫笔下的罗亭（《罗亭》），能得到天使般俏丽的娜达雅之爱，靠的就是他那能打动人的口才；《当代英雄》中的毕巧林能感动众多女性，也全凭他的三寸不烂之舌。波兰作家显克微支《通过大草原》中的美国少女莉莉，在数百人中独独钟情于劳尔夫，乃在于他带领临时凑起来的不同国籍、不同民族、不同风情的淘金队伍在千里草原同疾病、瘟疫、野兽、土人、饥饿、死亡作斗争时所表现出来的高超组织能力。

俗话说，萝卜青菜，各有所爱，发挥你某一方面的能力，就能获得某一方面的朋友。

(3) 幽默感。幽默感是一个人机智灵巧的体现和乐观精神的流露，也是理智和美感相结合所迸发出的火花。它不仅意味深长，发人深思，还给人以美的享受。交际中，它是必不可少的“润滑剂”，它不仅能帮助你摆脱困境和尴尬，保护自我，增进和谐，还会大大增加你的社交魅力。

健康的幽默感往往令人叫绝，让人敬意顿生。中国历史上有个以幽默著称的晏子。一次他奉命出使楚国，楚王有意辱他，傲慢地瞟了他一眼，然后说：“齐国难道没有人了吗？怎么不派一位比你强的人来呢？”晏子答：“齐国首都临淄，有七八千户人家，房屋一片连着一片，街上行人比肩接踵，何为无人？但是，齐王派大使是有规矩的，其贤者派往贤主，无能者派去见无能的国王，我是齐国最无能的，所以就派来见你了。”晏子的幽默，不仅摆脱了难堪，维护了人格、国格，还嘲弄了楚王，变被动为主动，并为外交的成功打下了基础。这样的幽默之语，怎不叫人肃然起敬，能有如此幽默之语的人，又有谁不乐于与他交往呢？

幽默宜含而不露，过于明朗，就无幽默味了。当然，过于深奥，旁人不懂，也幽默不起来。

幽默以乐趣为旨，不见得有思想意义，但过于庸俗无聊，搞恶作剧，拿别人痛楚开心，嘲笑他人缺陷等等，都是出格之举，与幽默无关。

幽默给人带来笑声，它不仅反映你内心乐观畅达，也反映“互动”（即幽默者双方）者之间的关系。一个幽默风趣之人，在哪里都是受欢迎的。

(4) 情趣。著名美学家朱光潜说：“人可以分为两种，一种是情趣丰富的，对许多事物都觉得有趣味。一种是情趣干枯的，对于许多事物都觉得没

有趣味，也不去寻求趣味，只终日拼命和蝇蛆在一块儿争温饱。后者是俗人，前者就是艺术家。”

松林光生在他的一篇文章中也写道：“一个人的情趣，反应一个人的素质，体现一个人的格调和情操。情趣越丰富，人的生活就越多姿多彩。情趣是以兴趣为基础的，有了兴趣，才可进一步发展到情趣。情趣是美感，是人对美的事物的欣赏和再创造。情趣丰富的人，是快乐的人，更是幸福的人。”

茶余饭后，抚琴吟唱；暇日余闲，写文作画；宾朋相聚，畅谈人生，真是奇趣无穷。菲力普斯说，“热爱好的音乐、图书、戏剧、伴侣与谈话的人是谁呢？他们是世上最快乐的人。”

人缺少情趣，生活就像一片荒漠，这样的人谁愿意接近你呢？同一个枯燥无味的人做朋友，谁又会觉得开心呢，

三、双向吸引

双向吸引，亦可称互择吸引。它是双向接触发生联系产生的吸引力，彼此都将对方选择为对象的心理趋向。因为不光你在选择朋友，别人也在选择，当你们互相选中对方时，就是这双向吸引在起作用。

双向吸引，可分下列几种形式：

（一）一致性吸引

在火车上，你无意中发现对面坐着的竟是位同乡，虽素不相识，却也一见如故，攀谈亲切。其原由何在？

社会心理学家告诉我们，如果双方有某种一致性，并能力彼此所认识，则易产生双向吸引，产生亲切感。

一致性，主要指双方在思想性格如态度、需要、情趣、价值观、追求等方面和社会背景如文化、语言、种族、籍贯、职业、阶层、家庭等方面的相似性。双边一致，不但能获得支持与共鸣，同时易预测对方的感情和反应倾向。

增加相互间的认识深度和内聚力。白朗宁与芭莱特、钱三强与何慧泽、居里与居里夫人，不正是由于一致性吸引而永结伉俪的么？马克思和恩格斯、歌德和席勒、不也正是因为追求或爱好一致而成就了人间伟大的友谊了吗？

对一致性吸引，英国作家凯瑟林·曼斯菲尔德曾有过细腻的描述。她在《相册最后一页》中，写了一位聪明英俊的青年画家伊思·佛伦奇，面对上流社会名媛佳丽的轮番诱惑，他无动于衷，简直令她们“毫无办法”。可当和贫寒瘦弱，与卧榻不起的母亲相依为命，每天为生计疲于奔命的少女邂逅时，“竟使他的心从画室侧面的窗子掉了出来，落到了对面的房子阳台上”（少女的住所），从此坠入情网，不可自拔。那样一位少女，何以能搅到画家的心潮，作者说：“年轻的画家把这个孤苦瘦弱的少女视为自己的同类，与那些对他有所企图的人完全不同、毫不相干的同类。他并不希罕那些资产富有的上层社会的妇女们献给他的享受，而想象着他和这个少女将来如何过着一种并不是充满欢乐和色彩，而是既有恬静的愉快，也有矛盾和忧虑的家常生活。”

物以类聚，人以群分，你要想与别人成为朋友，就要找出与他们的一致性。

（二）互补性吸引

保加利亚伦理学家瓦西列夫说：“两个人受教育的条件相同，感情相同，承担的社会任务相同，但他们之间却缺乏明显的好感。在某些条件下，甚至会出现嫌恶感。”不错，人总是这样，他们老在寻求自己所不具备的东西，以求补偿。大凡世界上最具有吸引力的东西，就是那些神秘的、未知的、自己不具备的东西。这“东西”不仅激发人的好奇心和探究欲，使注意力粘着其上，而且还令人感到自己单独存在时的某种欠缺。这欠缺的背后，就是对对方的需要。所以，互补总是有吸引力的。

例如，独立性较强的人往往喜欢和依赖性较强的人在一起；性格倔强的人只有和性格随和的人在一起才有快乐；而脾气急躁的人往往喜欢和脾气温和的人相处；至于日本民族对男女性格的要求——菊花和剑，更是体现了温柔和刚硬的互补性。

一般而言，朋友之间相互吸引的互补，主要包含以下内容：

性格互补。冷静型与热情型，乐天型与不安型，孤独型与社交型，思考型与行动型，自卑型与自信型，独立型与依附型。

气质互补。胆汁质与粘液质、抑郁质，多血质与粘液质、抑郁质。

兴趣互补。唱歌与体育；一个会乐器，一个善美术；一个长文学，一个好哲学；一个好品尝，一个擅长烹饪。

智能互补。操作思维型与抽象思维型，经验思维型与理论思维型，直觉思维型与分析思维型，发散思维型与收敛思维型，常规思维型与创造思维型。

知识互补。学理科的与学文科的，学哲学的与学心理学的，学天文的与学地理的。

能力互补。善主内与善主外的，举轻若重与举重若轻的，善组织与善社交的，善想象与善操作的。

（三）互动性吸引

所谓互动，即人与人之间相互影响而产生的行为对应现象。如，你一美好举止，他人投以赞许目光，使你感到满足，这就是互动。

互动有积极与消极之分，积极的互动增添双边吸引力，使彼此感到一种向心倾向。打个比喻：你生病了，一位异性朋友主动照顾你，你十分感动，决定为对方做点什么。你的行动引来对方感激时，又会予以回报……如此循环，达到一定程度时，双方感到一种压抑不住的接近欲望，大有“一日不见，如隔三秋”之感，这便是积极互动所致。相反，消极互动，不仅不利于相互之间友爱关系的建立，反而会使已经建立的情谊趋向淡漠。就拿恋爱关系来说罢，如果恋爱一方对另一方消极或双方都消极，那么他们之间就互动不起来，就有分道扬镳的危险。

有这样一对青年，彼此都早已钟情于对方，可谁都不愿先开尊口，说句“我爱你”。一年过去了，男方按捺不住终于写了封信，但女方觉得表态含糊，于是回了一首诗——《等》：

我等着你
像言语等着火
寂寞等着温暖
琴弦等着歌唱

按照现在的一句歌词可以表述为：“我等得花儿都快谢了”。男青年悟出了诗中希望他明确些，更热烈地表达爱。但他觉得太低声下气，有伤男子

汉尊严。于是回信说：“我想告诉你一句柏拉图的箴言：真正的爱情就在于把疯狂和近乎淫荡的东西赶得远远的。你理解这句话吗？”女方看信后，怪他盛气凌人，想自己不能忍气吞声，于是反唇相讥：“柏拉图的话我不理解，但柏拉图式的爱情我倒知道，要我告诉你吗？”就这样，他们的感情温度降至冰点，终于不能再继续下去了。也许他们是大生的一对，地造的一双，但在消极的互动中，维系双方关系的吸引力丧失殆尽，最后导致彼此敌视了结。而朋友之间又何尝不是如此呢？不是经常有因为双方中有一方回信太迟或忘记了回信，从而导致双方感情下降的事吗？

产生吸引力的互动，大致可概括为八个方面：互敬、互爱、互信、互慰，互勉、互让、互谅。如能做到这“八互”原则，那你和你的朋友之间就会产生持久的相互吸引力，从而发展成为坚固的友情或爱情关系。

（四）互悦性吸引

人，总是愿意接近那些认可自己，赞成自己，对自己有好感，又能给自己带来快乐的人，而不喜欢那些专门挑刺儿，与人作对，给人烦恼的人，这便是人际吸引中的互悦原理。因此，在社交中，人们总是喜欢那些欣赏自己，或能给自己带来愉悦感的人。明白了这个道理，你就可以在社交活动中做得更好。

琼瑶《在水一方》中的杜小双，虽然先已有心于朱诗尧，可当卢友文带着一股新鲜之气出现时，她的爱情指针发生了偏转。其实原因很简单：朱诗尧孤傲清高，给人以压抑感，让他人敬而远之。可卢友文开朗活泼，他出现在哪里，总能给人带来笑声，祛除烦愁。谁愿在“冰封世界”里苦度终日？谁不愿生活充满笑声？在现实生活中，你也会发现，那些温和大度的人总是能吸引不少朋友，而孤僻清高的人却很少有朋友。平素恋人们在花前月下卿卿我我之时，一方问，你为何爱我？对方多半回答：同你一起快乐。这便是互悦性吸引所致。

互悦性吸引表现得最明显的，莫过于恋人之间的那种“一见钟情”，或朋友之间的“一见如故”或“相见恨晚”，有了互悦性吸引，双方不仅容易建立感情与友谊，而且这种感情与友谊维持得也长久。

最能发挥互悦吸引效力的，是在先否定，后肯定的情况下。接触之初，由于诸多因素会彼此互持否定态度；随着接触加深，光点闪现，相互渐渐肯定起来，经此“磨难”，彼此肯定程度会更高，吸引力会更大。这便是否定——肯定更肯定的心理模式。其原因，心理学家们解释：一方面，起初的否定评价引起了对方的忧虑和自我怀疑，同时也强化了对肯定评价的需要，因此，当肯定评价出现时意义就更大。另一方面，如果开始就持肯定评价，对方的心理感受是，这家伙对谁都喜欢，对谁都说好话。于是好感并不产生，吸引力也不大。先持否定评价，尽管对方不中意，但会觉得你要求严格，后来当你转为肯定评价时，对方会认为你独具慧眼，颇有判断力，好感油然而生，吸引力也就大大增强。鲁迅先生与刘半衣的友谊也是从互相否定开始的——那是因为双方的误解，后来双方渐渐互相了解，误解消除，因此“相逢一笑泯恩仇”，成为至交，小说《明月松间照》中的柳叶，初至车间就被围了一大堆追随者，唯有胡波不屑一顾，以为她“不过是只招花惹草的蝴蝶”而已。可当他真正了解柳叶后，也钟起情来，晚来的亲近，使柳叶意识到“那不是冲动的痴情，而是理智的爱慕”。她感谢胡波的知遇，终于结为秦晋之好。

（五）强迫性吸引

强迫性吸引，并非人为的强制，而是由于诸多因素导致不由自主的被某人吸引或对某人产生好感的现象。

苏联有部电影，叫《第四十一个》，讲的是一个红军女战士押送一个白军俘虏到了一个荒岛，与部队失去了联系，为了生存，两人相依为命，后来产生了感情的故事。这种现象在心理学上是完全可能的，它就是我们所说的强迫吸引现象。再如像《鲁宾逊漂流记》中的鲁宾逊，因在荒岛上势单力薄，因此让土人星期五做了仆人，并与他在后来的共同生活中建立了友谊。这也是强迫性吸引的结果。

生活中也有这样的例子，由于时空限制，两人缺少更多的选择机会或者根本就没有较多可供接近的人，这时他们相互之间就互相了解并有可能在此基础上产生友谊。倘若有更广阔的余地，也许两人并不会认识，更不用说成为朋友。这也是强迫吸引的结果。

强迫性吸引并没有什么坏处，它同样能令你建立起牢固的友谊或美满的爱情。不过，人为地制造强迫环境，不仅不道德，有可能会事与愿违，别人不但不会跟你产生什么友谊，反而会与你产生裂痕。

（六）对立性吸引

前面曾举过这个例子。屠格涅夫《初恋》中的齐拉伊达，对终日围绕她身边的一大群追求者不屑一顾，而对轻视她、甚至敢用鞭子抽打她的彼得罗维奇动情于怀。这种情形，在心理学上属逆反心理，在这里可称之为对立性吸引。

交往双方相互对立，一方“敢于”瞧不起另一方，而另一方却感到好奇，想凭自己的能力去征服对方，以证实自己的魅力。在这种征服与反征服、被征服过程中，产生着吸引力。同时，人也似乎有一种贵难贱易的心理，越是得不到的东西，就越想得到它，得之甚难的东西人们就珍惜，得之甚易者则反不当回事。这在男女恋爱中表现得最明显，在交往场合中也存在着类似现象。

《莎菲女士的日记》中的莎菲，对百依百顺的苇弟感到索然寡味，激不起爱的欲望，只能作为消遣的对象；而《红与黑》中的于连，对渴慕已久的玛特尔的顾盼，故意用骄傲、粗鲁的态度加以抗拒，这反倒引来了玛特尔的好奇心，加强了对于连的追逐。在朋友的相互交往中，如果你也百依百顺，对朋友的任何想法、建议都表示赞赏、同意，而没有一点自己的独立性的思想与见解，提不出与你的朋友不一致的新颖的观点，那么，别人就会把你当成没有骨气、没有思想、甚至没有独立人格的人而不愿与你继续来往。

欲擒故纵，欲进先退，以退为进，这大概可以作为对立性吸引的总结。巧妙地运用对方的逆反心理，增加你的对立性吸引力，会使你获得更多的朋友。

四、异性吸引

异性吸引主要是针对异性朋友之间的交往而言的。异性之间的交往与同性之间的交往有着很大的区别。俗话说：“同性相斥，异性相吸”，异性吸引在男女交往中扮演着重要的角色，这也是异性交往之区别于同性交往的一个重要方面。

性吸引尤其对恋爱中的人更是具有神奇的魅力，对异性的渴望，对性体验的追求都有可能使恋爱双方更快地陷入热恋之中。即使是初次见面，不是也有许多女性因男性体格强健，肌肉发达而爱上对方，不是也有许多男性因为女性的性感与温柔而备加迷恋吗？

有许多人总是把性吸引力与不健康和腐朽联系在一起，其实这是一种片面而陈旧的观点。性吸引不但是在交往过程中客观存在着现象，而且它还会对人们的交往互动产生一种积极的推动作用。人类很早就已经开始展示人类的人体美。像古希腊的许多雕塑以及中世纪文艺复兴时期的许多名画，都是以展示人体美为主题，难道你也说那是不健康的、腐朽的吗？

既然性吸引在交往中扮演着一个重要的角色，那么，在社交中充分地展示你性的魅力，也会为你的社交成功助一臂之力。性的魅力，在社交活动（尤其是异性之间的交往）中体现在两个方面：性征吸引和性角色吸引。

（一）性征吸引

性征乃指体现两性差异的生理特征。它发挥吸引作用不是因为美，而是由于伴随着性体验。它同外貌美的吸引是不同的，不过外貌美能够增加性征吸引的能量。

女子性征对男子的吸引，似乎较男子性征对女子的吸引大得多。屠格涅夫《春潮》中的萨宁，本来热烈地爱着美丽聪颖的吉玛，可就在他去威斯巴登卖掉庄园准备结婚的过程中，却经不住颇具性感的玛利虹·尼哥拉耶夫娜神迷心醉的诱惑而背弃了天真纯洁的少女。萨宁的行为自然应当责备，可它却反映了性感的魅力。

于梨华在《又见棕榈，又见棕榈》中写到：“一个好女人，要有这样三点：一是足够的真，二是要有些许聪明，三要有点性感。”这第三点，即我们所言的性征。有无性感，在于性征是否鲜明。因此，女性在交往中穿一些能展露身体特征的服装，并略作梳妆以体现性征，这是必要的，它会使你的社交更富魅力。但是，凡事都有分寸，不顾自身年龄以及其他方面的特点，而去过分追求性感，反而会显得浪荡轻浮，他人见而厌之，魅力便荡然无存。

男性性征，也颇有使女性振奋的力量，使之产生一种不可自制的占有冲动。小说《花溅泪》中的林卉，初见米开朗基罗的《大卫》雕像时，“只觉得肌肉一阵痉挛，手脚都拧紧了，真恨不能冲上前去啃几口，才能满足心头燃烧起来的一股莫名的欲望”。法郎士笔下的享德尔，见到雅克那“宽阔的胸脯、隆起的肌肉”时，也“禁不住浑身发颤，热血一阵一阵冲击着心房，她真害怕一时冲动，会不顾一切地做出不得体的举动来”。由此可见，性征不仅强化着彼此的吸引力，而且伴随着强烈的情绪体验，使爱充满激情。同时，那些恋爱中小小的龃龉，以及诸多的不和谐之处，也可在这吸引中烟消云散，化为乌有。

在性征吸引里，声音也是一个不可忽略的因素。雄浑、铿锵、清朗的男声，清婉、圆润、舒扬的女声，能使人心旷神怡。一个细声细气的男声，会令女子生厌；如女子声若洪钟，似河东狮吼，男子也会被吓跑。屠格涅夫在《春潮》中，描述过声音的魅力：“吉玛咯咯地笑个不停，笑声银铃般悦耳，间或夹杂着几声非常好听的尖声叫唤……听着这些笑声，萨宁作了迷，为了这些动听的轻声叫唤，他真想不顾一切地吻她一下。”苏联电影《战地浪漫曲》中的男主角，仅因柳芭那一串银铃般的笑声，相思了10多年之久。

（二）性角色吸引

两性之异，除了生理特征之外，便是角色不同。男女大至从3岁起，便已产生了明显的角色意识：男孩知道自己是男孩，与女孩不同；女孩也能辨别自己的性别。角色意识出现导致了角色行为的分化。男孩表现为男性的特征，女孩体现出女性的特点，由于两性的角色差异，激起了彼此的探究欲望和神秘向往，两性都为对方所迷惑，产生着奇妙的吸引力。

最能体现角色差异，导致神奇吸引的有以下几个方面：

1. 力与柔

力，是男性角色的根本标志。失去了力，只可称之为男人，不可称之为男子汉。项羽是男子汉，是因他能“力拔山兮气盖世”；周恩来是男子汉，是因他有力挽狂澜振我中华之力，甚至“书卷气”十足的诸葛孔明也被称作男子汉，乃在他舌战群雄毫无惧色，运筹帷幄从容自如。

力，可分为外力和内力。

外力指强壮健康的身躯，宽阔有力的臂膀，明朗厚实的嗓音，步履稳重，行动敏捷，就如著名雕塑《掷铁饼者》、《大卫》、《彼得大帝》一般，叫人看了能力之一振，仿佛有千钧之力正从那一束束隆起的肌肉中迸发出来，给人以坚不可摧的感受。

内力乃指强悍、坚忍、执着、严峻、宽厚、大度、诚恳、自信、无私、忍耐、深沉、刚毅、豪爽、果断、勇敢、豁达、威严、乐观等心理品质。这些品质虽为精神，却炮含“力”的成分，没有“力”作后盾，这样的品质也都会减弱消失。强悍、刚毅、果断、勇敢自不必说，其他如大度，难道就不以力为基础吗？大度者，气度恢宏，能容人之不能容者也，“海纳百川，有容乃大”，说的就是这种度量。而气度小者，人们往往贯之以“小男人”之称，尤其是这个“小”字，与大丈夫相比，实在显得不足轻重，甚为可怜。乐观也是力的表现，软弱无能之人，不敢乐观。淝水之战，领兵八万，却克百万雄师的谢安，一次泛海畅游，忽内浪骤起，众人大惊失色不知所措，谢安仍吟诵不止，游兴方酣，他的乐观之举，不正是那黑云压城城不摧之力的显现么？

当然，内力不如外力那样显而易见，但“神于内必形诸外”。内力总要通过一定形式反应出来，深沉，眼神可辨；宽厚，笑貌可知；浮躁，言谈即晓。

男儿之力是女孩追求的根本，当然也是受众人喜爱的源泉。日本电影演员高仓健之所以能得到那么多女孩和男孩的钦佩，乃在他那冷峻面孔后面深藏的力。俗语说：男儿无丑相，全在一股力。力量的吸引，胜过其他因素，甚至智力，甚至能力。巴尔扎克在其小说《奇双会》中，描述过“力”的巨大魅力：埃莱娜在第一次见到维中托时，“他处在半明半暗的地带中，很像一尊幽暗的骑士雕塑。这一类雕塑往往矗立在哥特式教堂黑色墓穴的墙角里。一滴滴冰冷的汗珠布满他的宽阔的黄色前额，一种惊人的大胆在他异常紧张的脸上闪耀着。他的两团火似的眼睛，冷酷而固定不动，仿佛在凝视着他面前黑暗中的一场战争。纷乱的思想很迅速地从他脸上掠过，脸上表情坚决而明确，说明他有一个优越的灵魂。他的身体，他的姿态，他的各部分的比例都同他的粗野的天性协调一致，他本身就是力量……而埃莱娜像所有妇女一样，她被眼前的景象和这个男子汉吸引住了。”

柔，是最能体现女性角色的“女性因子”，没有比温柔更能打动男子的东西了。

柔，也有内、外之别。

外柔是指肌肤丰盈而富弹性，腰肢柳细而显柔软，腿臂修长而有润泽，肩膀丰满而浑圆，步态轻盈，举止温和，声如银铃，笑容可掬。就如安格尔的《泉》，格瑞兹的《破壳》、乔尔乔内的《沉睡的维纳斯》，让人一见“顿感一阵酥麻，仿佛有无数小虫在全身爬动，心头陡生出接近的冲动。”

内柔则指文静、娴淑、温和、同情、宽容、恭敬、贤良、体贴等心理品质，它们都是温柔在不同侧面的反映，温柔不仅体现角色，也反映心灵。只有心地宽容，待人恭敬，才可能温其容，柔其声。一个心地狠毒的女人，动辄出言不逊，就与温柔无缘了。

不过，应当指出的是，人们常视软弱为温柔。其实温柔与软弱不可同日而语，相反，温柔更具有折人的力量。有一则太阳和风的寓言，一天，太阳和风在争论谁更有力量，风说：“我来证明我更行。看到那儿有一个戴帽子的老头吗？我打赌我能比你更快地使他脱掉帽子，”于是太阳躲到云后，风就开始吹起来，愈吹愈大，愈吹愈有力，简直像一场飓风，但是风吹得愈急，老人把帽子拉得愈紧，终于，风平息下来，放弃了。然后太阳从云后露面，开始以它温煦的微笑照着老人。不久，老人开始擦汗，摘掉帽子。

在生活中，我们也会常常发现这样有趣的事：有些事情让男人去干，结果越干越糟，而让一位温柔的女性来处理，反而会有意想不到的结果，事情反而解决得很圆满。其实温柔是以礼待人，是一种平等、尊重、体贴和自尊自爱的表现。而软弱则是为他人意志所左右，没有自己的主见，任人宰割或听凭命运驱遣。它是不能和温柔同日而语的。

2. 角色品质

两性交往，发挥效能的是双方的异性特质。因此，把握各自的角色规范，培养鲜明的角色品质，是增添魅力的重要因素。

所谓角色品质，乃是指能体现两性特点的内部修养，它是在长期的生活中由角色规范逐步培养形成的。

在角色品质上，男女刚好相对，也只有相对的角色品质，才发挥吸引作用。

男女在角色品质上的要求，包含这样一些内容：

女纯朴，男厚道；女含蓄，男直率；女婉约，男豪爽；女朴质，男信实；女纯真，男忠诚；女温柔，男宽容；女体贴，男达观；女内秀，男聪明；女精细，男明智；女乖巧，男机智；女能干，男精悍；女勤快，男奋勉；女端庄，男稳健；女娴静，男儒雅；女谦和，男平易；女豁朗，男旷达；女通理，男民主……

两性角色品质的差异，导致互补的需要，产生着吸引力。如角色品质混同，女子呈男性特征，保证没有一个男性敢去接触她。不过，社会对女子男性化，似乎尚可接受，倘若男子女性化，就非常令人恶心了，这样的男人不但谈不上什么性吸引力，更不用说会在社交场上风度翩翩，游刃有余了。

3. 角色行为

在行为上，两性也各有特色。男子步态矫健，女子款步轻盈；男子举止洒脱，女子动作优雅；男子言谈似夏雨，女子说话如春风；男经历大事能决断，女生活小事能自主；男临危不惧，女处事不惊……

男子为真正女子而钟情，女子也为地道男儿而怀春。那种不伦不类的男女，就如《姑娘不喜欢的男性》（《福建青年》1983年第10期）一文中所

叙及的小伙子那样，看了叫人肉麻生腻：“他一个十足的奶抽小生，性格太软弱，软绵绵的，不像个男子汉，他对我确实百依百顺，我故意把书扔在窗外，考验他，我扔几回，他拾几回，可我最讨厌这种没有性格的性格，谁个女人不喜欢温存体贴，但他必须是个真正的男人……”

两性的差异，是体现在生理和心理上的自然特色。双方发挥各自的长处，增强异性特质，才具有永久的魅力。男女不仅是生理上的男女，更是心理上的男女。异性的交往，更多的是追求心理上、行为上的互补。懂得了这一点，会使你的社交更富有魅力。

第六章 加强你的人际交往 ——腿勤

一、行动起来

说到“行动”，美国作家门肯有一段精彩的论述：“我之所以要继续工作，正与母鸡继续生蛋的理由相同。每一个活着的生灵里都潜藏着一种朦胧而强大的要行动起来冲力。生命要求你积极地生活，无所作为对于一个健康的生物体来说既痛苦又有害，事实上几乎是不可能的，除非是作为一次次迸发出来的积极行动之间的恢复过程，唯有垂死的人才能真正地懈怠。”确实，人生需要行动去铸造我们自己的烙印，没有了行动，人生也就一片苍白，一片虚无。

交际是人生的一个组成部分，它理所当然地需要我们积极的行动。

交际是一门艺术，更准确地说，它是一门行动的艺术而不是一门清谈术。一个人，如果他知道许多交往的理论而不能去实践的话，那么，我们只能说他是“理论上的高子，行动上的矮子”。行动的艺术，这在本质上就规定了“行动”起来的重要性和必要性。

中国古人有“非知之难，能之难也”的浩叹，这“能之难”指的就是行动和实践之难。交际是行动的艺术，显然，也属“能之难”的范畴，但正因为“难”，所以才更有行动起来的必要性，“难”更说明“行动起来”的重要性。“难”而被你克服，你就是生活的强者，交际中人，能迎“难”而上者，难道还怕做不出一番像样的事业吗？

人人都想成功，人人都想成为交际中的人缘儿，但这不能靠上帝的恩赐，因为上帝只帮助自助的人，也即行动的人。美国著名人际传播学家朱迪·C·皮尔逊教授说得好，“光知道交际理论而不能将理论付诸实践的人，谈不上具有交际能力。如果一个人在某种交际场合碰巧达到了他或她的目的，但是没有能力解释其成功的原因，也谈不上具备了交际能力。一个能干的交际者，必须同时具备一定的理解能力和作出恰当行动的实践能力。”一句话，你必须行动，必须在一定交际理论指导下行动起来。

人之行动之为人之行动就在于人与动物不同，人是宇宙之精华，万物之灵长，是有理性的高级动物，人的行动是一种社会行为，文化行为，具有它自己的定性。交际也是一种行为，它也当有自己的定性，应有一种行动的基本原则。

这些原则是什么呢？我们认为主要有两点。

1. 目的性

人不是被动地适应周围的环境，而是主动地去适应，人具有主动性。正因为有主动性，所以人也就有自己的强烈的目的性。人就靠了这目的性改变自己的周围环境和自身的状况。

古人云：“三思而后行”，“思”在“行”先，“行”在“思”后。“思”是目的的选择与确定以及相应的行动方案的安排，有了明确的目的性，一个人才能主动出击，才可能见微知著，才可能在别人失之交臂的地方抓住机会，施展自己的抱负。

交际也一样，行动之前需有明确的目的，无目的交际无异于无的放矢，瞎摸乱闯，无益于自己的事业，也无益于自己的人生与人际关系的改善。

2. 灵活性

交际的目的是为了织一张为己所用的人际关系大网，为了这张大网的织成，灵活性就显得至关重要。

“物竞天择，适者生存”，这已近平成了经典名言，它道出的也是同样的一个道理：灵活性是人或物生存与发展的基础。

行为的灵活性在人生中的重要性自不待言。如果我们想在社会上生活下去并且生活得很好，就必须在社会发生变化和行为环境、行为对象发生变化时，改变我们的行为方式，见机行事。如果不想那样做，就有失去个人的或经济上的利益的危险。如果我们能理解并且做到行为的灵活性，那么，我们的个人的需要和职业上的目的都能实现。

原则仅仅是一般的東西，而文际本身却因时因地因人而异，具有强烈的现场性。鉴于此，行动的主体既不能执着于一般的原則，也不能执着于不可重复的个别性，高明的交际行为者总是把原則的一般性埋藏在行动本身，不露痕迹，潇洒从容地应对一切，做到“从心所欲而不逾矩”。

“行动”是一个充满魅力的字眼，同时也闪现出一种挑战性；但是，只有行动本身才可以改变我们的人生，所以，“行动”就是人生的本质。

二、心理距离

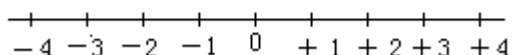
人海茫茫，人生多样。有的人见面热泪盈眶，有的人见面却冷若冰霜；有的人见面拥抱击掌，有的人却仅是礼貌寒暄。这种现象，说明人与人不同，人与人的关系不同，有的亲近，有的疏远。这“亲近”与“疏远”就是我们通常所说的心理距离。

人与人之间都有一定的心理距离，只是大小不同。相识之初，互不了解，心理距离相对而言就大，随着熟悉程度的加深，心理距离也就相对地变小，当到了双方达到“心有灵犀一点通”或者“心有灵犀不点通”的阶段，双方的心理距离就趋近于零。当然，达到心理距离为零的阶段是人人所向往的，但这毕竟是一种理想的状态，这在理论上具有可能性，在人际关系、人际交往实践中一般是不可能的。人与人毕竟是不同的个体，各自有自己的个性和特点。西方谚语说得很好：“世界上没有完全相同的两片树叶。”

人际交往中，心理距离是一个决定行为主体采取何种交往方式的重要依据。心理距离大而采取心理距离小的交往方式或者心理距离小却采取了心理距离大的交往方式，这都会直接影响到交际的效果。一般而言，“过”与“不及”都是人际交往中应避免的两个极端。

交往心理距离是衡量交际关系状态的指标，我们可以用心理等级轴来表示：

图 6—1 交往心理等级轴



该图表示，交往心理距离从负到正，划分为 9 级：

0 级：坐标中的中点，表示彼此不发生任何关系。

+1 级：表示双方有初步的认同感，愿意继续交往。

+2 级：表示彼此心理距离近了一些，形成了互动关系，愿主动提供帮助。

- + 3 级：表示已成为好友，并自觉为维持这种友谊而互相帮助，不求报答。
- + 4 级：表示双方关系达到最佳状态，彼此之间，无话不淡，无事不说，相互引为知己，能在关键时刻为对方两肋插刀，赴汤蹈火。
- 1 级：表示彼此不满，看不惯对方，但尚能相容。
- 2 级：表示彼此已有明显的对立情绪，有时还发生冲突，相容阶段消失，彼此已不愿与对方相处。
- 3 级：恶化程度已很明显，彼此冲突表面化、激烈化。其中一方或双方已怀恨在心，伺机报复，但报复尚未采取极端手段。
- 4 级：表示双方的交往已达到最恶化的状态，彼此仇深似海，不共戴天，不顾一切图谋报复，无所不用其极，甚至达到消灭对方的肉体。

对以上这个等级轴，不能机械地去照搬。按图索骥，势必作茧自缚，交际中人应当明了这点。另外，对于心理距离本身，还有下面几点需加注意：

1. 双向距离不等值性

心理距离不同于物理距离。在物理空间中，任意两点之间的距离是等值的。比如 A、B 两点，A 到 B 是 20 米，那么 B 到 A 也是 20 米，但在心理空间中，双向距离就不一定是等值的。N 男士对 P 小姐的心理距离是 + 3 级状态，P 小姐对 N 男士的心理距离也许是 + 2 级状态或者 + 1 级状态。N 到 P 与 P 到 N，心理距离是不等值的。这种差异在实际的人际交往中有大量的个案存在，这也体现了人际交往的复杂性。遇到这种情况，人应理智地面对，找一找原因。如果双方都意识到了这种差异的存在并且有提升这种关系的愿望，则处于低一级状态的人会自觉不自觉地加以调节。如果不愿意作调节，则表明一方没有提升双方关系的愿望，这时处于高一级状态的人则要有耐心，或者冷静一段时间静观其变化，或者变化一下自己的行为方式给对方以愉悦感，以此促使对方自觉地或不自觉地提升与你的关系。

2. 认知距离与实际距离的不等值性

这指的是双方在刚刚交往时在估计心理距离上出现的错觉。常见的情形是不是夸大了就是缩小了。你与某人交往，你是一往情深，热情有加，某人好像对你也蛮好的，于是你觉得你与某人的关系已处于 + 3 级，可是某人却不这样认为，他或她可能认为与你的关系不过 + 2 级。那么，双方在认知心理距离上出现的这种情况与实际的心理距离的关系如何呢？也许你的认知符合实际的心理距离，也许某人的认知更符合，也许双方都不符合。

3. 心理距离的可变性

心理距离之所以有可变性，主要是缘于情感的亲疏与波动。这“变”既可能是由小变大，也可能是由大变小。鲁迅小说《故乡》中的少年闰土与“我”亲密无间，一起游戏，可谓双方之间心理距离小；可是转眼 20 年过去了，双方再次见面时，闰土叫“我”不再叫“迅哥儿”而叫“先生”，这可谓心理距离大。这原因除了闰土受封建思想束缚外，恐怕时空阻隔导致双方情感上疏远也是一个重要的原因吧。由大变小的例子更是不胜枚举，比如，一个小孩子三四岁就寄养到亲戚家，然后读完小学才回到自己的家乡，见到父母时，心理上的距离一般而言是比较大的，因为毕竟多年不见父母，对父母不了解，情感上有所疏远。但在与父母共处一段时间后，由于父母的慈爱，小孩与父母的关系又变得具有原来未离开家时的那种亲密关系，这时心理距离就变小

了。

心理距离的可变性在初恋但并未确定关系的恋人之间最为明显，有时可能达到阴晴不定，一天几变。这样的例子在琼瑶的小说中俯拾即是。

有了以上的知识，一个交际中的行为主体就可相机而动，灵活应变，安排好自己的行为方式、交际方式以及变通策略。一般而言，一个成功的交际者，必须作好以下的几个判断：

1. 静态判断

这指的是一个交际者根据经验（直接的、间接的）确定交往关系的心理距离并以此来安排自己的行为方式。

首先你要判断你与对方的心理距离处于什么样的位置，有了这一判断，才能够理智地采取与这一心理距离相适应的行为方式，这包括选取什么样的言辞、语气、语调、表情、姿势甚至谈话交际场所。总之，你的一举一动，一举手一投足都必须与你所确定的心理距离相协调，一错位或者错位很大，就容易出现交际中的尴尬场面，既令别人也令自己感到很难为情。

善于作静态判断，则举止得体，这可能还为你与他的进一步交往打下良好的基础。不善于作静态判断，则有两种情形出现：一是不知道亲疏远近，对谁都热情有加，一见如故。别人对你的这份热情可能作出不同的反应，“亲”的“近”的认为老朋友不改真性情，难能可贵，更加尊重你，更加珍惜与你的这份友情；“疏”的、“远”的则在承受你的这份厚意时可能认为你的所作所为是虚假的，是虚伪，而且，你的这种行为方式还可能导致一个后果，就是与你交往的人认为你与谁交往的态度都一样，与你做不了至交，仅仅可以做一个一般的朋友而已。二是对谁都冷若冰霜，视如陌路，这又会不自觉地疏远已交往的朋友，让人觉得你难以靠近，甚至还可能使你成为孤家寡人。

2. 动态判断

交际中的判断不是一次性完成的，而是随着情形的变化而不断地修正以前的判断，这样就形成了判断的动态特征。静态判断仅仅是一个大前提，大原则、而实际交际却是千变万化，精彩纷呈。如果交际主体仅仅执著于静态判断，那么就会犯“左”或“右”的错误。交际关系已经升级，而你还停留在较低级的状态，是为“右”；交际关系已经降温，而你的判断还停留在原来的高级状态，是为“左”。无论“左”或“右”这对交往都是很不利。比如，你与K小姐的心理距离为+2级状态，可是随着交往的加深，你的言谈，举止、风度使K小姐着了迷，她对你的心理距离已升至+4级状态，但在这时，你却无相应的心理距离状态的提升，仍然维持在+2级的状态上。这样，双方就出现了一“较热”一“炽热”的状态，但好景不长，K小姐见你反应平平，无动于衷，于是乎从高级状态中跌落下来，跌至+1级，这一下子说不准你就会留下终生的遗憾。相反的情况是你与K小姐的心理距离为+4级，但由于不知道的某种原因，K小姐的心理距离发生了变化，比如降到了+3级或+2级，而你却对她的这种变化置若罔闻、视而不见，继续用+4级的角色行为去对待她，这样，事情就变得比较微妙了，也许还有可救药的希望，也许就是很糟糕的结局。

总之，交际双方的心理距离关系是一个动态系统，其中的微妙变化你如果能准确地洞察到并作出相应的应变措施的话，则可期望有较好的结局。如果麻木不仁或者洞察到但并不作相应的调节的话，则可能出现令人遗憾的结果。

3. 动、静判断

对交际双方关系的判断，既要看到过去的一贯基础，也要掌握当前的变化态势。只有把动态判断与静态判断结合起来，才可能在交际中掌握人候，控制自己的行为方式。只有二者结合起来，才有可能在交际中做到游刃有余，“从心所欲而不逾矩”。

比如，某小姐在回家的路上看见自己的男朋友正搀扶着一位漂亮的小姐（小姐突然晕倒），于是乎火冒三丈，醋意大发，走过去不问青红皂白就给自己男友一记耳光，并骂其“卑鄙”，这种冲动的行为就忽视了静态判断的作用，并最终导致两人的分手。有的人又容易顾了静态判断又忽略了动态判断，这也同样会给自己带来不幸。须知人是变的，当然随时都草木皆兵的作法也是不可取的。小说《第十六桩离婚案的剖析》为我们提供了一个把动、静判断有机结合起来的范例。小说中写了一对导演夫妇，尽管妻子经常与一些异性独处一室，或单独约会，或请其跳舞，但丈夫却从不怀疑妻子的忠诚，因为他深信他的妻子决不会做出不道德的事情，这样二人关系处理得很和谐，事业也干得红红火火。

三、心理期待

生活中的人，都会有某种渴望。姑娘们渴求能遇到有骑士风度的白马王子，小伙儿又渴望能一睹淑女的国色天香；会打乒乓球的人渴求遇到一位好的教练，搞学术而又刚进门的学子则又渴望名师指点。这些现象，心理学家们称之为心理期待。

背景不同，期待也就不同。“一日不见，如三秋兮”是处于恋爱中的焦灼，体现的是对相聚的期待。“逝将去汝，适彼乐土”则是下层人对现实的诅咒和对自由天地的期盼与追求。

期待缘于某种“需要”，“需要”则缘于人的“不足之感”和“求足之愿”。人的“不足之感”和“求足之愿”促使人夫渴求得到什么并从而促使人采取行动。人感到苦闷、压抑的时候，就有可能产生寻求解脱苦闷、压抑的需要，就有可能在深夜时分拿起话筒拨通自己的至亲好友的电话，在电话中向你的至亲好友倾诉你的苦闷和不安。当人的生命受到威胁的时候，企求在威胁中求生存并获得警察或旁人的帮助这也是人之常情。

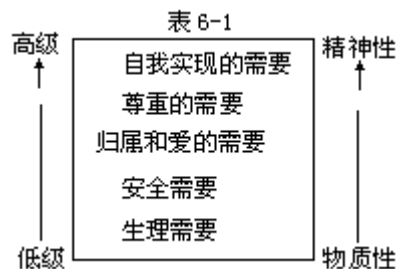
一般而言，缺少什么，就会需要什么，需要什么，也就会去期待什么。需要的层次和类别决定人的期待的层次和类别。

人的需要不同于一般动物的需要。人是社会动物、高级动物，除了一般的生物的需要外还有社会性的需要；除了物质的需要外，更有精神性的需要；除了生存需要外，还有发展的需要。总之，需要具有广泛性。需要不仅具有广泛性，还具有发展性。满足了吃、穿、住、行的需要，人就会产生精神性的享受的需要，满足了一般的需要就会产生更高级的需要。需要的第三个方面的特点是差异性，哲人言：“世上无两片完全相同的树叶。”人也一样，芸芸众生，是一个“需要”与“期待”的大海，有人需要牛仔裤，有人需要艺术，有人需要利，有人需要名，有人需要一个蜗居，有人需要一幢别墅。

从以上所列需求的类别和需求的特性可以看出，人的需要不是一个杂乱无章的混沌，人的需要具有一般意义上的层次性。

关于需要的层次，心理学家马斯洛的理论影响最为深远。马斯洛把人的

需要概括为 5 个方面的层次：生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。这 5 个方面的需要一级比一级高，呈现出阶梯式的结构，为形象起见，兹列表如下：



依据上表，可以作出若干的演绎与推论。一个人，应该说以上的需要都需要，但处于不同的年龄阶段或处于不同的处境则一般是以某一种需要为主导，并以此贯穿其他几种需要。例如，对于恋爱中的男女而言，“归属和爱的需要”是其主导需要，由于这一需要的主导性，所以一到周末，约会与相聚就成了他们首要的心理期待，君不见大学校园周末那五彩缤纷的情人约会吗。

以上从需要的层次性上谈到了期待的层次性，这层次性是一个纵向的分析，为便于更好地理解人际交往中的心理期待，我们对此再作横向的解剖，从横向看，交际中的心理期待一般可分为如下的几种类型。

1. 愉悦同创

人都有趋乐避苦的本能，交际中的人也很显然有追寻愉悦的需求与期待，当双方的愉悦需求共振时，就一拍即合。

还是拿恋人间的交际作这方面分析的范例吧。

恋人间，情语缠绵，亲吻拥抱，愉悦同创，这是一个如我们喝茶一样的自然事情。也许正因为如此，爱情才成为了文学艺术的永恒主题，也许正因为如此，爱情交往才那样的叫人心花怒放，心荡神摇。

爱情是灵与肉的熔炼，所以这愉悦同创之中就既有关于“灵”方面的愉悦同创，也有关于“肉”方面的愉悦同创。真正的爱情是灵肉统一的。耽于“灵”而不食人间烟火是柏拉图式的，很美，很有诗意，但可能一般不现实，无法落实在现实的人生上。耽于“肉”而忘掉“灵”则走入了另一个极端，堕入了动物性的欲求之中，虽然可以落实在现实人生上，但毕竟是活得太初级了。

把愉悦同创，当做两性交往的全部期待，这是不理智的做法，文学作品力我们提供了这方面的经典范例。

西方名著《曼依·莱斯戈》中的格里厄骑士与曼依·莱斯戈之间的那种交往，不是愉悦同创在支撑么？除了互求刺激，满足双方的心理与生理欲求外，他们之间还存在什么期待呢？对于格里厄，曼依“不止一次出卖过她自己和他，为了她的缘故，他做了骗子和王八。”（《马克思恩格斯选集》第 3 卷第 530 页）即使如此，格里厄也不愿离去。为什么？不就是耽于情欲不可自拔么。包法利夫人同莱昂、罗道尔费（《包法利夫人》）的交往，除了愉悦同创，还有什么呢？如果说于连对德瑞娜夫人（《红与黑》）的柔情还夹杂着利用、报复等心理期待，那德瑞娜夫人就纯粹是在于连之处寻求愉悦满足了。

愉悦同创具有反复性和起伏性的特点，交往因此而时冷时热。当人处于

理智阶段时，人能辨明认清各种利害关系，情感也就冷到极点；当人情绪高涨，冲动一时时，又忘怀一切。情感又趋于炽热化阶段。还是以文学作品中的例子来说明吧。《莎菲女士的日记》中的莎菲，沉溺于愉悦同创的追求，却又受到理智的煎熬。时而对凌吉士“感到一阵阵的恶心”，时而又在心里呼唤着“来呀，拥抱我，我要吻你咧”。《红与黑》中的于连同玛特尔的交往无不如此，玛特尔做于连的情妇不到两月，“她对于连便不再感兴趣了”。当于连举刀要杀了她时，她又扑进了于连的怀里。在她意识到“不应该再堕落了”时，她逃走了。然而，滑稽的是，当于连摸黑爬进她卧室时，她又同于连鬼混了一夜。尽管她割发起誓，永远做他的奴隶，但是，“巴黎少女的爱情，轻云似地变化无常”。他们几起几落，终于在断头台上了结了他们之间的这段孽缘。正如司汤达所说：“欢乐是有一点勉强，宁可说他们是在那里模仿热烈的恋爱，而不是真正的恋爱。”他们的恋爱之所以只能称之为“模仿”，其原因在于情感都是假的。追求情欲的满足，这才是它的全部内容。

当然，“愉悦同创”也有很成功的例证，古人所谓君子之交大概就属于这类吧。但作为一个世俗社会中的世俗的人，能达到这种境界毕竟不易。

“愉悦”本身就与情感体验相依为伴，而情感或情绪却又是一个极不稳定的东西。所以，为“愉悦同创”而去“愉悦同创”并把它作为交际的全部期待是幼稚的，现实的人际交往以铁一般的事实告诉我们，交际不是一种审美活动，而是一种功利活动。

2. 利益互惠

古人说：“君子喻于义，小人喻于利”，“利”这个词在中国传统中几乎等于一个贬义词。但“义”与“利”实际上也并不是水火不相容的，所谓“无为而无不为”，也许在“义”处也就是“利”处，在“利”处也就是“义”处。特别是在中场经济条件下，“义”“利”更应该统一在一起，不能偏废。光讲“义”，企业如何获得更好的经济效益呢？光讲“利”企业又如何维持其长久的生存空间呢？现实中的人生本也是“义”“利”均在的，只不过有的人侧重“义”，有的人侧重于“利”罢了。

祥人而交，如果仅是为了从对方那里得到某种好处，那么，这种人际关系则是那“好处”的副产品，“好处”消失，则这种关系也就冷却或者消失。如果这种“利益”是互惠的且对他人无危害，对社会无危害，我们认为，这种关系还是可以得到认可的。确切地说，社会中的许多人际关系本也是在利益互惠的前提下才建立起来的。当然，如果这种互惠最终会给双方和他人、国家造成危害的话，我们还是要对这种人际关系说“不”。

3. 心灵碰撞

这一点实际上在前面的“愉悦同创”中已有所涉及，但由于这一点是至友之间或恋人之间交往的独特形式，所以单列出来。

至友之间或君子之间的友谊与交往往往是超功利的成分居多，他们之所以交往并且维持那么密切的关系，关键就在于他们要相互地从对方那里获得灵感与启示，以满足自己内心中那形而上的渴望。唐代的李白，宋代的苏轼，可谓朋友遍天下，僧俗同交，但他们的朋友，大多属于那种能在交往中激发他们的艺术灵感的人，所谓“谈笑有鸿儒，往来无白丁”是也。著名的“竹林七贤”放浪形骸、纵酒谈玄更是经久不衰的文坛佳话，他们所铸就的“魏晋风度”、“名士风流”更是令后世才子企慕仰钦。

至于热恋中的情人，“心灵碰撞”这也是他们交往中的一个重要的内容。

恋人之间，贵在长相知、讲真话、吐实情，让对方完全了解自己。长相知不仅在表白爱慕之情，或介绍自己的个性，或介绍自己的经历，更主要的是不隐讳自己的缺点、弱点，坦诚相见，给对方以取舍适应的机会。

不过，要做到这一点必须跨越一个重大的心理障碍。那就是担心自己和盘托出之后会招致相反的效果。对于此，我们可从以下两点来予以消除：

其一，缺点通过自己之口道出与通过对方之眼看出，这会产生不同的心理反应。自道缺点，对方会觉得你有勇气，是一个坦率的君子，在这时，缺点也就转化成了优点。而缺点如由对方看出来，情形就有不同了。首先，对方会把它放在爱的天平上度量，作为平衡你优点的砝码。如果缺点比优点多，那么爱的天平就会倾斜。其次，对方会对你的其他品质产生连锁疑问，会认为你是一个不坦率、不诚实的人，你在他或她的心目中的形象就会大打折扣，甚至于变得特别糟糕。

《安娜·卡列尼娜》中的列文，当他爱上了吉蒂后，他就把记载自己种种情感经历和可耻心理状态的日记交给了她。吉蒂通过这些日记激发起的不是憎恶和恶心，相反，却是爱的波涛和激情，他们于是爱得更深了。陀思妥耶夫斯基《穷人》中的瓦尔瓦拉，也是将记有她不堪回首的生活记录给了马卡尔，他们才爱得那样的深沉。如果列文或瓦尔瓦拉不对自己的恋人公开自己的“秘密”，而吉蒂与马卡尔却在偶然中读到了他们的日记，了解了他们的“丑闻”，那后果是可以设想的。《莫斯科不相信眼泪》中的卡佳就因此失去了拉奇科夫，《烟雨濛濛》中的依萍也为此葬送了自己的爱情。

其二，一个人如将自己的缺点公开地暴露给自己的恋人，缺点相应地会淡化，优点反而会突显出来。你的缺点让对方公开了解，这无异于给对方打一剂预防针，久而久之，也就适应了，并促使对方从你的一言一行，一举一动中去寻找你的优点与魅力。话又说回来，一个姑娘爱一个男人往往就爱的是他的“丰富性”，爱的是他的那些深刻的“缺点”。一个人如果把自己的缺点掩盖起来，可能在刚开始的时候给对方留下好的印象，可是，时过境迁，缺点慢慢暴露出来，你的“光辉”形象也就不那么“光辉”了，在对方那里也仅仅是“法乎其上，得乎其中”或者是“法乎其中，得乎其下”，最后可能彼此的感情也就变得淡乎寡味，自然告吹了。

总之，“心灵碰撞”的根本条件是坦率与真诚，只有把自己的全部袒露给对方，率真而言，率真而行，才可能从对方那里收回更多的情感回报。只有向对方显示“我就是这样的一个人”，对方才可能向你率真地展开。双方都处于“公开性”中，那么，碰撞也就是一个必然的事了。

4. 心理疏泄

人生在世，不如意是常事，常言道：“人生不如意事十之八九”就说的是这个道理。既然人生有许多不如意，那么人也就会有许多的心理郁积需要疏泄出来。受了委屈就想在朋友那里倾诉，甚至在夜半时分拨通“心灵热线”向不熟悉的播音员、主持人倾诉一番。

人有心理郁积而无可倾诉的对象那是痛苦的，正因如此，所以人们也就到处寻找这疏泄口。有人在文学作品中找到，有人在朋友中找到。耐比斯特在《大趋势》中说：“我们到电影院，不是为了纯粹看电影，而是为了一起哭，一起笑。”看来，人类公用娱乐设施的建立多少包含了这样一个心理学上的约定：人，都有宣泄的本能。

四、心理障碍

交往中常会见到一方对另一方或双方相互之间发生心理障碍的现象，那么，心理障碍在交往中的表现究竟如何呢？

1. 认知反差

什么是认知反差呢？一般而言，在对别人的认知中，前后都会存在着差异的，这差异的出现，就使我们对对方的印象高于或者低于他（她）本身具有的水平，这种现象，心理学上称其为认知反差。形成认知反差的原因是多方面的，但其中最重要的原因是对象给人的前后印象差距太大，另一个可能的原因是对象爱自吹自擂，夸大自己，或只向你展示他或她的优点这一面，还有就是对象借助名人、名家来抬高了自已，而你却由于对名人的钦仰而把名人的形象投射在他或她身上。可时过境迁，在对象身上人为增添的光环消退了或者消失了，你才发现他或她是名不副实，虚张声势，仅仅是一个草包而已。

认知反差出现时，人自然会产生一种受骗感和失落感。对象在自己心目中的印象一落千丈，这是一种极不好受的滋味。可是，实际的情形并非想象的那样糟糕，对象可能不如自己先前感觉的那样好，但也不是产生认知反差后所形成的印象那样差。如果因为认知反差产生情感障碍，拒绝与别人交往，那就有些过分了。电影名片《莫斯科不相信眼泪》中的卡佳，偶然冒充了教授女儿，拉奇科夫不知何故，确认了她的这个形象角色并爱上了她。可是这个时刻在卡佳的内心却产生了矛盾，一方面想暴露自己的身份，另一方面又担心因此而失掉拉奇科夫。但事实最终还是被拉奇科夫知道了，拉奇科夫认为卡佳欺骗了他。于是乎，在拉奇科夫的眼中，卡佳一下子就由白雪公主变成了丑小鸭。她过去身上的一切美好的东西都被否定、这包括卡佳本身所具有的一些优秀品质。于是，他们分手了。卡佳在这场伤感的悲剧中所犯的错误是借用了教授这个名牌的光环，而拉奇科夫则上了认知反差的当。

因此，在人际交往中，切忌自擂自吹，借用不属于自己的外在名牌来人为地塑造自己的形象。这样做的后果是，当真相大白时，你也就“爬得高，摔得痛”，而对方呢？则由于认知反差而情绪处于极端状态，有时甚至可能做出极不理智的事情来，当然这种作法是不可取的，是缺乏分析的。

2. 心理敏感区

人人都有不可告人的隐私，那是一个“雷区”，触不得的。谁要是不小心触及了对象的这个禁止他人知晓的领域，那情形就糟糕了，也许交往便由此受阻。

琼瑶小说《浪花》中的婉妹，为了发泄心中的“恶气”，一时头脑不冷静，狠狠地揭了晓妍的心理疮疤（晓妍曾因幼稚而失身），这不仅断送了自己儿子与晓妍的爱情，甚至几乎断送了晓妍的生命。有过恋爱经历现在又处于恋爱之中的年轻人也容易犯这样的毛病。过去的恋爱已经过去，应该允许对方有不告诉别人的权利，可你如果对别人的这段经历极其在意，不探个究竟决不罢休，那可就危险了，甚至在某些时刻还会触发很大的冲突。

人，由于出身、经历、个性、习惯、学历教养等诸多因素的不同，可能在一定环境中能听而任之的东西，在另一个环境中则会成为一个别人不能去刺激的“雷区”。如果交际中的行为者不善于识别别人的这种心态变化，并做出相应的行为方式的调整，也有可能踩中这块“雷区”从而惹怒对方。电影

《街上流行红裙子》中的乡下姑娘，在家乡时，无论怎样说她“乡下人”、“乡巴佬”，她都不会介意，甚至可能还会憨憨地笑笑。可当她进城当了工人后，由于环境的变化，加人们仍“乡巴佬”地称呼她，则可能会惹起一场大的风波。电影中不是有这样一个片断吗？广播播放她的先进事迹，其中用语有“这个来自乡下的姑娘”，当她听到这一句话之后，顿时羞怒万分，情绪难以控制，不仅甩东西，而且还出言不逊。这是什么原因呢？这在于进城后的她与周围的本是城市的同事一比，内心就有一个“乡巴佬”式的自卑情结在，我们知道，有自卑情结的人会自动地产生一种自卫机制，把那“自卑点”保护起来，使之成为一块禁地，如他人一旦触及时，便会引来“山洪暴发”，出现极端反应。所以，平时与人交往时，如对方劳教过，你就不要左一句劳教人员，右一句劳教人员，因为这是他的“伤疤”，你虽不是说他，可也同样会在他心头产生阵阵难受，也许这一次交往以后，他就再也不愿意与你交往了。

3. 级差交往

人与人交往，感情是不断发展的，最后达到的就是亲密交际。与此相对应，情感发展到哪一层次，交往也就只能限制在哪一个级别的水平上，“过”与“不及”都会影响交往的自然发展。

在电影与戏剧中，演员就面临着一个和角色协调的问题，如果不协调，表演则就宣告失败。日常生活中的人也如演员一样，只不过舞台是人生而已。一个男人，在妻子前是丈夫，在父母面前是儿子，在儿子面前是父亲，在一般异性前是同志、朋友，在上级面前是下级，在下级面前是上级。由于人都要扮演不同的角色，所以当角色发生变化时，就要求有相应的行为方式的调整，以求得协调。如果交往双方中的一方的言行的调整与另一方的角色动态变化失调，就出现了级差交往，从而使交往受阻。

还是以恋爱作为例子来说明这个现象吧！

恋爱双方，由于个性气质等诸方面的差异，情感发展有可能出现不同步的情形，一方对另一方为+4级，而另一方也许只处于+2级的状态，如果在这种情形下双方都未意识到这种差异，就出现了级差交往。表现的形态则是：前者表现为过于亲热，后者则表现为过于冷淡。显然，双方的这种心理状态会给交往罩上一层阴影。

恋人间如出现这样的级差交往，双方都应仔细分析，保持克制，不要互相埋怨和指责对方。对于前者，后者则暗示对方要冷静些，慢慢来，好戏还在后头哩；对于后者，就应加点“热”了，恋爱嘛，毕竟是恋爱，没有一点激情哪里像恋爱呢。

恋爱交往中，常常出现两种偏颇：一是拔高感情的层次，一是掩饰感情已达到的层次。前者多半由于交往中渗入了较多的生理冲动成分，感情不理智地升华了上去，一旦沉静下来时，分歧产生，裂痕突现，爱情就出现危机；后者则是矜持有余，活泼不足，故使表现出的言行低于实际的情感程度。杂志《知音》1985年第一期刊载的《高傲赶走了我心中的王子》所讲的故事就颇具这方面的经典性。小说中的女主人公叫白洁，她热烈地爱着“他”，但当他问：“白洁，要是我不留校，去边疆，那你……”，没想到白洁却用“你要去边疆，我马上跟你拉倒”去应答，这其实并不反应她内心的真实情感。她内心的真实情感是：“海枯石烂心不改”，而她口头表达出来的则是一串冷冰冰的词汇。他住院了，他问她会不会去看他吗，她心里说：“我能不去吗？”

你现在比我爸爸妈妈的分量重多了，我不仅要去，还会终日伴着你。”可嘴上吐出来的却是：“那得看我高兴不高兴。”他入院后，她提着礼品去着她，在过道里他们相遇，他喜出望外。但她那句“我来看你”的话怎么也说不出口，只是说“我来看一位阿姨”，然后径直向前走去。从此以后，两人再也没有交往了。这个故事是令人伤感的，同时我们也会埋怨白洁的级差交往辜负了他的似海深情。

4. 心理避拒隔离

这种现象经常出现在恋人之间。

一对恋人，如果不分时间、场合，不顾对方此时此刻的心情，一味地由着自己的个性去交往，也许动机并不坏而且热情有加，但这却会令人油然而生厌恶之情，导致对方回避拒绝，筑起一道厚厚的心理防线，增加心理上的距离和隔阂。这种现象便是心理避拒隔离。

热恋中的情人，独居幽处时，可以向对方提出一些表示亲昵的要求，可是在众目睽睽的大庭广众之下提出这类要求，则是有侮辱对方人格的嫌疑的，可能引起对方的极度不快甚至对你感到十分恶心，也许有的姑娘还会甩手就走，令你很尴尬地站在那里。如果你的要求带有强制性，则可能会有更坏的结果产生。这种情况下，交往受阻也就是必然的了。

产生心理避拒隔离，一般有如下的几种情形：一是亲热不分时间场合；二是过分儿女情长；三是常提出一些非分的要求或常带着非分的企图；四是爱吹毛求疵，专与人过不去；五是对对方要求太高，而对方难于达到。鉴于此，恋爱中的情人应引以为戒。

5. 对应性互动行为匹配失调

先看一则小品吧。K 男士到 P 女友家，有这样一个场面：

P：请坐！

K：不坐，我站着好。

P：请喝茶！

K：不喝，我不渴。

P：请吃糖！

K：不吃，我不喜欢。

P：吹风扇吧！

K：不吹，我不热。

P：那么喝点啤酒吧！

K：不喝，我喝酒脸红。

这样的情境真是太滑稽太糟糕了，K 的行为不仅令女友难堪，而且还给人留下一个拘泥呆板、懦弱胆小的印象，会认为你没有男子气概。像这样的一方有所表示而另一方不能与之相呼应的情形，我们称之为对应性互动行为匹配失调。

产生对应性互动行为匹配失调现象，主要有如下四种原因：

一是性格、情趣等的差异，双方又不善于寻找彼此均可接受的交往内容、行为方式，寒暄之后就无话可说，双方接不上轨，导致交往受阻、交往不下去的状况。

二是性格过分内向，或是一方在另一方的心目中地位太高，以致另一方有自卑感，这样的话，交谈也很难进行。

三是刚交往时放不开，拘束、紧张，双方难以协调。

四是双方个性中高傲成分多，交谈时常顶牛、拆台，以致无法继续下去。要克服对应性行为匹配失调这种毛病，除了一个人要加强自己的才、学、胆、识的修养以期在交往中显得娴熟达外，还有一个重要的方面是双方要寻找共同点，要求同存异，只有这样，双方才可能匹配协调、交谈顺利。

五、交往冲突

人际交往，并非如我们所想象的那样，永远风和日丽，完全和谐、平静，完全无冲突。常言道：“天有不测风云，人有旦夕祸福。”人际关系也一样，也许几分钟之前还是风平浪静，但几分钟之后却是山雨欲来风满楼，阴云密布，昔日的平静、和谐不再存在，而现实存在的却是冲突。

平静、和谐是人际关系良好的标志，但有时过于平静、和谐则可能隐藏着一种不和谐，大家都知道平静的大海下往往是波涛汹涌。电影《乡音》中陶春与木生的爱情，可谓平和得出奇，可准认为那算得上幸福呢？另一部电影《温柔之乡的梦》中的夫妻，可称得上太阳底下最和谐、最平静的一对，男方可对女方任意支配，而女方则乐意接受，绝无违抗。然而，结果却是非常的令人悲伤，一场美梦烟消云散。相反，《李双双》中的李双双与喜旺，虽然他们经常有一点小小的不和谐，有时甚至闹得天翻地覆，可他们终究是相安无事、幸福和乐的。所以，在对待交往冲突上应该有一点辩证的观点。不要一看到不和谐就懊恼、回拒，转过脸去，一看见和谐就喜笑颜开，迎上前去，须知几千年前的老子《道德经》中就说“福兮祸所倚，祸兮福所伏”，事物都是变化的，要防微杜渐，而不要在春风得意时就高枕无忧。

冲突本身，并无好坏，只是它的性质和对待它的态度上有积极与消极之分。积极的冲突非但不会闹翻脸，反而能在冲突中互相学习，互相取长补短，统一认识，求得和谐，然而，其中的度如果掌握不好的话，那么积极冲突也就可能向消极冲突转化。有一位大学生朋友在回答记者提问时说过这样的一句话：“学术的争论可能导致朋友的反目成仇。”学术争论，本身是积极的，但它所导致的朋友之间的反目成仇却是消极的。产生这类情况的原因是：“冲突点”的转移。争论，一般是由学术问题本身开始的，但在争论过程中，由于诸多非学术性因素的加入则可能使争论的火药味变浓，升格为非学术性的争论。双方由于在许多观点上不能取得一致，于是乎双方都希望说服对方接受自己的观点。这种说服与反说服，几来几往，往往由于情绪的激动而引发对对方人格的攻击，结果“冲突点”由事实转向了人，冲突向消极转化了。现代学术史上有两位大家是好朋友，经常在一起探讨学术。有一天，两人又谈起来了，但这一次与以往不同，双方观点争执不下，没有办法，最后两人嗓门越来越高终于用打架来解决他们的争端，但幸运的是，他们毕竟是学问修养高的人，打架之后虽对两人关系有所影响，但也无大妨碍。虽然结果并不太坏，但像这样的冲突还是尽量避免为好，好端端的一对朋友因为一点争论就闹翻终究不是什么好事。

古人也讲“争”，但古人很讲“君子之争”，争要争得有风度，有气量。《论语》中有一段话描述了这种“君子之争”：“子曰，君子无所争。必也射乎！揖让而升，下而饮。其争也君子。”这段话翻译成白话文就是：“君子没有什么可争的事情。如果有所争，一定是比箭吧！（当射箭的时候。）相互作揖然后登堂；[射箭完毕，]走下堂来，然后（作揖）喝酒。那一种竞

赛是君子的竞赛。”“君子之争”要讲风度，怕这是对我们每一个人的要求吧！

争论而导致恋人之间的分手的事也常有。比如，有一对相爱至深的恋人，就“婴儿刚出生时便先天残废痴愚，杀了他是否道德”这一问题进行争论。男方说：“从生物学角度看，生命从受精开始，现代科学证明腹内胎儿6个月就已开始有思维，也就是说有心理活动了。为什么在腹外杀了残废痴愚的婴儿反倒不道德呢？我认为杀了这类先天痴愚的畸婴，无论对婴儿、对家庭、对社会，都是有益的。”女方不同意男方的这一观点，可怎么也辩不过对方，心头忿然不乐，于是一气之下指责男方“兽性未泯”、“残酷无情”、“不是一个人”。气氛一下子就火药味十足，一场争论变成了争吵和攻击，结局是不欢而散，分手了事。

避免积极冲突向消极冲突转化，应当把握两条基本的原则：一是不可一时冲动，头脑发热，感情用事，不顾及基本的事实，只顾着自己的个性，把理智抛诸九霄云外，冲口而出，说一些既让自己有失体面有失风度又伤害对方感情的话来。或者是虽然自己有理但苦干辩才有限而无力去说服对方，从而在对方拒绝接受的态度时，采取一些极端的方式攻击对方的人格，揭对方的疮疤，打击对方的自信和自尊。这样做虽然自己的恼怒一股脑儿地发泄了出来，但对于解决问题本身，非但无帮助，反而会把问题弄得更加糟糕。二是牢记冲突点，不可随意转移论题，更不可把论题偷换成与冲突点毫无关联的问题上。比如，双方在讨论“死刑该不该废除时”就要紧紧围绕这一中心论点去展开，而不要说什么“我从来就没有看见过你写有对死刑进行理论探讨的文章，更没有看见过你写有这方面的专著，好坏我在这方面还发了一些文章吧！专著也有一两本了，你没有资格和我讨论。”此话一出，顿时全场可能会死一般的寂静，对方也感到非常的难受，自己也不好下台。面对双方争论有话题偏离冲突点时，正确的理智的方法应该是一方立即提醒偏离冲突点的人要“就事论事，不要因人废言”。至于自身，也应随时检查自己的言辞是否有超出冲突点而出格的地方。只要能做到这一点，积极冲突向消极冲突转变的可能性就小得多了。

冲突在所难免，那么如何具体地避免冲突扩大或者积极冲突向消极冲突转化呢？除了把握以上两条基本原则外，一般而言，以下几个方法可以作为参考：

1. 辩论

爱默生说：“什么是辩论？辩论就是指说话时，把真实翻译成使对方一听即懂的语言的能力。”王充也说过：“辩者，求服人心也，非屈人之口。”苏格拉底就好辩，街头就是他宣讲自己哲学并与人辩论的地方，但是，苏格拉底却从来没有在与他人争论的时候发生过出言不逊、伤害对方的情况。这不得不归功于苏格拉底式的辩证法的智慧与魅力了。辩论时，苏格拉底总是以最浅显的生活事例向对方发问，当对方回答后，他又是一个又一个地问下去，把自己打扮成无知状，但正是通过这一系列的问，苏格拉底让对方自己在这过程中发现了真理，对苏格拉底表示心悦诚服。经过辩论，找到真理，这就是辩论的目的，辩论的双方无所谓胜与败，因为不是谁胜谁了，而是真理本身胜利了。抱有这样的心胸，很显然真理也找到，朋友也维持，何乐而不为呢？

2. 自检

发生冲突，如果错在一方，那么争论很快就会结束。但常见的冲突则是双方都有点理，于是乎互不相让，揪住对方的把柄不放，把气氛搞得乌烟瘴气，结果两败俱伤，关系也急剧恶化。正确的态度应该是双方都对对方值得肯定的地方加以肯定，对自己错误的地方加以反省自查，这样的话就形成一种互动关系，感情不但不会恶化，反而会使双方更加有勇气承担责任。小说《卡玛尔》中的约翰，在同卡玛尔大吵一架后，愤然出走。在去伦敦的路上，别离的愁绪驱使他认识到自己的过错，于是中途折返，向卡玛尔当面赔不是。卡玛尔怎禁得起这般的忏悔，哭着扑向约翰怀里：“亲爱的，你没错，都是我不对，我不该惹你生气。”于是乎，一场看来势在必然大冲突在这自检中冰消瓦解，双方比以前爱得更加的深沉了。

一般而言，冲突难以平息的原因主要有两个：

一是情感因素。冲突出现激情时，情感中枢高度兴奋使思维中枢受到抑制，这时的冲突已不再是求得真理了，主要在于要击倒对方以求得心理平衡。此时的冲突者往往缺少理智控制，缺乏自我反省，就是自己错了，也发现不了，只顾像西部牛仔一样，向前猛冲、猛打，击倒对方。清代散文家魏禧说得好：“人于横逆时，愤怒如火，忽一思及自己原有不是，不觉怒情躁气，涣然冰消。”

二是自我人格因素。有的人个性太强，于是在一激动时、就不顾及对方的尊严、人格，只顾强调自己的“尊严”、“人格”、“权利”，甚至在毫无道理的时候，也盛气凌人，拒绝认输。结果，也许在气势上占了上风，可是却因此而失掉一位朋友。

3. 换位

即把自己置于对方的位置上设身处地地替对方考虑一下，谁是谁非。人，常有一种以自我为中心的倾向，替自己考虑得多，替别人考虑得少，“家有敝帚，享之千金”；“慷慨者逆声而击节，酝藉者见密而高蹈，浮慧者观绮而跃心，爱奇者闻诡而惊听。会己则嗟讽，异我则沮弃，各执一隅之解，欲拟万端之变。”（前句为曹不言，后句为刘勰言）说的就是这种倾向。总觉得对方不对，责任在对方的思维方式是不能解决问题的，每当这个时候，如能与对方换一换位置，也许就心平气和了，也许结论就不会像只站在自己的立场时那样的武断和霸道。

争执时的心理状态是，双方都在想：错误在对方，只是对方没有认识到或不愿意承认它而已。此时，若双方就这样对峙，冲突升级的可能性就很大。如果在这个时候，双方都换一下位置，那么就可能在某些方面达成共识和谅解，而在明显不同的地方，双方也可能会存留下来，让以后的实践去检验，即便当场仍要争论，在这种换位思考的背景下也容易很理智地进行。

4. 谅解

“人无完人，金无足赤”这已是老生常谈了，但既然千年来人们都引用它，还是证明了它的真理性。生活本身就是复杂的，人也一样，世上的人千差万别，完全用自己的标准去评判每一个人则永远也不会找到一个真正的朋友。鉴于此，当冲突产生时，多一份谅解的心，少一份好勇斗狠的心，则可能“退一步，海阔天空；忍一下，风平浪静”。与人交往，应以维护双方的关系出发，彼此谦让，不要锋芒毕露，咄咄逼人，学会妥协并在妥协中象征性地解决问题。

六、分享自我

这首先就涉及一个“自我”的概念，那“自我”是什么意思呢？

自我，是由自我印象和自尊构成的。自我印象指的是自己对自己的看法，认为自己是属于哪一种人。自尊，指的是对自己的感觉如何。一般地说，对自己印象和感受是不好的，则一般也难于与他人一起分享自我。

分享自我，指的是与你的熟人或朋友一起分享你自己，在这个过程中，行为主体的主要体现就是自我表露的过程。那么，自我表露又是什么意思呢？

说简中一点，自我表露就是让别人一同分享你自己的情况。说具体一点就是：自我表露是把自己当作谈话的中心主题，是人们自愿地有意地把自己的真实情况告诉他人，它所透露的情况是他人不可能从其他途径获得的。自我表露在有时是没有危险的或者危险是极小的，如说：“我今天看了一场电影”。但有时则是有危险的甚至危险很大，比如一男士对自己的女朋友说“我喜欢三班那个留披肩发的姑娘”。自我表露既可以用语言表达，也可以用非语言的表达方式表达。比如表达对自己女友的爱，既可以说“我爱你”，也可以热烈地亲吻拥抱她。

从以上的定义及阐释可以看出，自我表露具有如下几个方面的特性：

1. 自愿性

自我表露不是在别人的压力下的表述，而是自觉自愿的。比如严刑拷打下所陈述的内容就不是自我表露。

2. 有意性

这指的是自我表露不是偶然的头脑冲动，而是经过考虑后有意把自己的情况告诉给别人。比如你把你在西藏的考古情况告诉给你的同事或学生，或者你认为某个朋友靠得住，可以理解你的感情，便把自己的恋爱经历告诉他或她。

3. 真实性

真实，人人皆知，指的是自我表露的情况是属实的。比如某大学的教授称他现在正在带研究生，经查，他确实在带，手下既有硕士又有博士。而某人称他是某某大学的博士，经查，原来他的博士文凭是在卖假文凭的人那里买来的，这就不属于自我表露的范畴了。一句话，说谎、搞假都不是自我表露，自我表露必须是既真实又准确。

自我表露与自我认识或自我认可关系密切，自我认识是把自己与别人加以区别而自我形成的，它一般也包括自我印象和自我评价。自我认识明确的人，自我表露也就多一些，水平也较高，而自我认识模糊的人，则一般较少自我表露或者表露得很不明确。

自我表露还可以从诸多方面加以评估，通过这些评估，可以更清楚地了解自己或别人的自我表露，这包括以下几个方面：

1. 表露的量

这指的是一个人自我表露的信息量。在这方面，有的人多一些，有的人少一些。多一些或由于个性，或由于熟悉程度很高；少一些或由于老练，或由于个性本来如此。一般来说，交际双方的自我表露的量是成正比例的。如果一方滔滔不绝。不加掩饰地表露，而另一方报之以避而不谈或者吞吞吐吐，则双方的交际或交谈则不会太愉快，以后见面时，原来自我表露多的一方也就会沉静下来，小心翼翼了。

2. 表露的积极或消极的性质

自我表露中如是对自己的肯定则是积极的，如是对自己的某种否定则为消极的。家中老人说“60岁人生才开始”这就是积极的，如说“要不了几年，恐怕我要去见阎王了”这则是消极的。过分消极的自我表露容易给人带来不安甚至恐惧，这在交际中一般是应该避免的。

3. 自我表露的深度

自我表露或浅或深，这也要看自己和表露对象的关系的深浅而定。和关系深的人交谈，你可能将很多为别人所罕知的自己的隐私告诉他。比如，小时候偷过一次邻居家的东西，自己谈过多少个朋友，自己现在和妻子之间的性关系等等。而和关系比较浅的人交谈，则可能只谈些不打紧的事情，比如谈自己喜欢什么样的房子，或者今天上图书馆借了一本什么书等等。当然，表露的深浅度是一个弹性的量，只有凭自己的感觉去掌握，表露的深浅度是否合适这也要依据特定的表露对象和场合而定。

4. 时间的选择

自我表露与交往时间有一个函数关系，一般地说，刚刚相遇时，自我表露多一些，到了交往一段时间后，则处于相对停滞状态，表露相对减少了，到度过这一“假疲劳阶段”则又会表露增多。

朱迪·皮尔逊在《如何交际》一书中生动地写道：“与人初次邂逅中表露自己是相当有趣的。人们愿意向陌生人表露自己，这也许是因为对方不知道你的名字和身份，也没法向你的熟人泄露你的话。在飞机上旅游的自我表露机会显然更多。”接着本书的作者引用了一位叫爱琳·古德曼的社论撰写人“三万五千英尺高度上的坦白”：“大多数人都有暴露灵魂和自卫的冲动，这两种冲动在三万五千英尺的高度上碰在一起了。奇妙的情景便发生了，人们因为互不知姓名而亲切，因为不怕泄密而吐露。这种交谈直到大家在行李房各自取走行李分手为止。在飞机上，人们常常会组织起这种临时的‘会议’”。这都说明表露与时间性甚或空间性的密切关系，善于交际的人是常常有效地利用了这一规律的。

5. 表露的对象

有自我表露者，就有接受表露的人，从理论上说，任何一个人都可以成为你的表露的接受人，但可能却不一定是合适的接受人。比如，女孩子到了青春期，总有许多难言之隐，这些难言之隐的表述、表露一般而言她们是很讲究表露对象的选择的，她可能会对她的母亲、姐姐说，却不会给自己的父亲说，甚至也不会给自己的男友说。再比如，一个失恋的人，他或她的表露对对象的选择是相当严格的，他或她可能仅仅在几个至交知己面前表露，而对其他的一般朋友或同学则缄口不言。

自我表露的对象一般可分为以下四类：

(1) 知己、至交好友或自己的亲人。

(2) 与你关系一般，但仍在继续发展的，或者因某种特殊的环境而使其成为你的合适的表露对象。

(3) 刚刚熟悉的人。

(4) 素不相识的人

一般来说，后两者往往都不太可能成为一个人的合适的表露对象。

自我表露对于人际关系是必要的，对于一个人而言也是必要的，正因为必要，所以它对于建立良好的健康的自我形象以及促进对别人的了解从而丰

富我们的人际关系则显得具有非常重要的作用。

1. 加深对自己的了解与认可

自我表露实际上是对自己的思想的整理与系统陈述，原来不成体系的问题在你向别人表露时逐渐明晰起来，在这明晰化的过程中，你也就更清楚地看见自己究竟是一个什么样的人。自我表露的过程往往就是一个自我分析、自我发现的过程，通过解剖自己而把握住自己，也即对自己认可。一般说，积极与消极的自我表露都有助于自我认可，积极的表露增强自己的乐观与自信，消极的表露抒发了自己的愤懑，有利于自己的心理健康，同时也在自己坦率的表露中对自己有一个理性的认识，从而在自己心中产生一种促使自己校正的冲动或动力。

2. 加深对别人的了解

别人三缄其口、一言不发，我们难道可以了解他吗？所以，我们了解别人常常得要通过别人的自我表露，别人的自我表露越多，我们对她或她的了解也就越多或越深，我们对她或她了解越多越深我们也就更容易和他或她做朋友甚至引为知己。

3. 加深人际关系

敞开自己，让别人了解自己。同时，也只有别人敞开自己，我们才可能了解他。他心中的欢喜、忧愁、成功、失败，他不向我们表露我们能很好地了解他吗？交际之所以成为可能并向纵深发展，主要的就是建立在自我表露从而相互了解的基础上。我向他人表露我自己，别人从而知道并了解了我的经历、个性、家庭、教育背景，如果在这时对方却只言不出，拒我于千里之外，这样还可以继续交往吗？交往就在于两颗心互相敞开，互相照亮，只有这样，我们的人际关系才可能朝健康的方向前进。西德尼·儒拉德说得好：“一个自我疏远的人，不懂得真正和充分地表露自己，从来不会去爱别人或被别人爱。……深刻的爱是建立在对对方的了解之上的……我怎么会去爱一个我不了解的人？不了解我的人又怎么会爱我？”

自我表露并不是像疯子那样随意地说，所以自我表露也就不是一件随心所欲的小事，不是小事，就意味这里边有文章可做，有技巧可说，那么，自我表露有些什么样的技巧呢？

一般地说，自我表露的技巧分为言语技巧与非言语技巧。

1. 自我表露的言语技巧

(1) 使用“我”来叙述。既然自我表露是属于个体性的行为，很显然，“我”这个词的介入并被高频率地使用就是很必然的事。常见的方式是，“我认为……”、“我感觉……”、“我想……”、“我体会……”。“我”字在前标明的是后边的省略号中的内容都是经过自己考虑与筛选的，是出自自己内心的真实看法、感受、向往、希求。

(2) 使用明确具体的语言。模糊的语言传达的信息也是模糊的，叫人丈二和尚摸不着头脑，这标明一个人自我表露的程度不够或者失败。在自我表露时，要语言干净利落，传出明确的信息，不能说对某一件事的态度我处于“赞成”与“不赞成”之间之类的无用的废话。

(3) 要坦率地叙述。不要故意兜圈子，在使用语言上故意绕过去又绕过来。比如，“我本打算把这件事告诉你，但是又不好说”之类的话就是不够坦率的表述，即使你果真叙述了，别人都还会给你的叙述打上一些折扣。

(4) 用完整的句子表达完整的思想。不完整的表述就意味着逃避表露，

同时也不会给别人提供什么像样的有价值的信息，这也标志自我表露的失败。比如，你不能这样去表述一个关于对待中学生早恋问题的态度：“中学生的早恋，（停顿）”、“就像这样”。句子既不完整，语意态度也不见踪影。

2. 自我表露的非言语技巧

（1）利用丰富的面部表情。面部虽小，表情肌却相当发达，它虽不能言，却可传达丰富的信息给对方。

（2）保持眼光的正面接触。眼睛是心灵的窗户，内心世界的许多感受和体验都可通过眼睛直接传达给对方。同时，与人谈话，眼光避开一则意味自己的谨慎，二则意味不尊重对

（3）利用恰当的姿势。所谓“恰当”指的是得体，有利于自我表露。如侧身对着对方或远离他人而坐就给人一种拒绝自我表露的印象，这也同时是对别人的不尊重。

（4）利用身体的适当接触。这几乎是无声胜有声，一切含义都包含在了这适当的接触之中。比如，拍拍肩膀等等。

（5）利用手势和动作。动作和手势如运用得好，也可以起很好的辅助性作用，初中课本中学的《挥手之间》中毛主席临上飞机前的那一挥，表达的就是一种伟人的自信。

（6）靠近对方的位置或维持原状。“靠近”表示更亲近了，有更多愿意谈的东西要表露给对方听，维持原状只不过程度没有这么深罢了。

语言性技巧与非语言性技巧常常是不能分开的，二者合而为一，发挥整体性的作用，交际者需要对二者都能驾轻就熟地协调运用，才可取得最佳的效果。

总之，分享自我是一个手段，它通过自我表露而达到让别人了解自己或达到相互了解，其中所充满的技术性细节非常具有灵活性和现场性，不可重复，行为者在处理这一问题时应有一种变通的才干，切忌生搬硬套，机械运用。

七、确认他人

“他人”指的是交际的对方，“确认”则指的是确定他是一个什么样的人，承认他的独特性和重要性。当然，确认一个人并不是指的对一个人全面肯定，完全同意他的一切观点和看法、感受，而仅仅是指我们在有差别中与他保持一种理解、尊重关系。

要确认他人，必须做好两个方面的工作：积极倾听与同感理解。这两个方面又包含若干的技术性细节。

1. 积极倾听

人从呱呱坠地起就能听外界的声响，但是却未必能理解这些声音的含义，长大以后，由于文化的熏陶，我们才能够高水平上听大自然和人生世界中的各种声音。比如，音乐家的耳朵能从山涧的泉水流动声中找到音乐的素材，社会学家能从大杂院的各种吵闹声中寻找到社会学方面的实证材料。但是，我们现在所讲的“听”不是泛指一般意义上的“听”，而是交际行为中的“听”。

交际行为中的“听”有些什么具体的规定性和技术性呢？

(1) “听”不等于“听见”。“听见”仅表示我们的耳朵接受到了某种声波，它是一个物理事实。而“听”则不同，“听”不仅“听见”了，而且理解了。也就是说，“听”不仅是一个物理事实或活动，而且是一个心理事实或活动，其中包含有理性的理解，情感的体验等心理。

(2) 听的积极性与消极性。听的积极性又称“积极听”，正因为是积极的，所以其听有很强的目的性，或者想获得信息、知识，或者想获得解决某种问题的思路，或者想分享乐趣等。积极听的过程不是一个轻松的过程，听者不仅要听对方眼前说的话，而且还要通过回忆、联想把它与在此之前所说的话联系起来，以对对方的活作整体的把握与理解，这既是一个心理的过程，也是一个生理的过程。大家都有同感，认真地听老师讲，一节课下来，也许我们比老师还要累呢？

听的消极性又称“消极听”，是一种漫不经心的听的方法，这一般在交际中是忌讳的，但这种听的方式可以用于个人的消闲或娱乐。

积极听的障碍有以下几点：

a. 注意力集中的自己身上。交谈中注意力本应集中在对方身上，如集中在自己身上则造成混乱。导致注意力集中在自己身上有几个最基本的原因。首先是抵触情绪。别人讲的内容与自己的观点迥异，于是乎一听则在自己的心里想着如何组织有效地反击对方，注意力自动地就偏离对方而落在了自己的身上。其次是自我中心主义。个人主体性太强，一切问题都以自己为活动或谈论的中心。再者是优越感，老师认为比学生优越，博士认为自己比本科生优越，有了这种优越感，就对对方的谈话不以为然，从而注意力偏离对方。

b. 对对方有成见。这指的是一些心理惯性左右了我们。我们生活在世俗的世界中，注重人的身份和地位这也是人之常情，但有时却先入为主，一听是某某权威讲则非常认真，一听是某讲师讲则漫不经心。或者有时因为对方衣着过于简朴，声音又太小，读音又不准从而放弃了听。

c. 环境的干扰。环境过于花哨，对人的刺激太强，使人的注意力转移。学校教室的布置大家都知道一般比较简洁，就是因为只有这样，学生的注意力才会集中在老师的讲课上而不至于分心去看武侠小说。

d. 信息本身的障碍。听课时，老师突然说了一句我们听不懂的话，老师也不管仍继续讲，结果我们在那里揣摩那句不懂的话而对老师后边讲的内容忽视了。这就是信息本身的障碍。当然，有时候由于说话者说的速度慢而听的人速度快，从而使二者之间留下一个空当，给注意力分散提供了机会。

交际中听的重要目的是确认他人，积极地听可以表示出我们对对方的体贴、理解与尊重，除了这些外，积极的听还有一些具体的好处。

(1) 减少误会。积极地听就不至于漏掉关键词，你反问或反驳对方时也就不会出现偷换论题的错误，如一旦听而下积极、漏掉了其中重要的信息，则可能双方争吵一番，不欢而散。

(2) 增加知识。人的知识是有限的，通过听而获得知识是一个捷径。有研究证明，听中获得的知识占有我们总知识的一多半。而且，通过听而获得的知识由于有具体的场景、氛围，往往不容易搞忘记。

(3) 增加了解、加深关系。我们积极地倾听别人，别人也会“投之以桃，报之以李”，更加地尊重你，重视你。这样就形成一种互动的良性循环，促进双方关系向更高的层次发展。

听不仅是一门技巧，更是一门艺术。那么为了有效地确

认他人而展开的积极的倾听有些什么样的艺术技巧呢？

这也可分为言语技巧和非言语技巧。

(1) 积极听的言语技巧

a. 要求补充说明。要求别人讲得更详细或作补充，这本身就意味着你对对方所讲的东西很感兴趣，也表明你正在积极地听，更表示你很尊重对方。这也同时刺激了对方的更大谈兴，你也就在其中收获到许多有价值的信息。

b. 提问。只有听懂了认真听了才提得出有针对性的问题，这本身也是表明你听的积极性。

c. 变换答语。这指的是一些答语如“对”、“是”“明白了”等要交替使用。

d. 使用描述性的回答。回答时，用“我理解你的看法”、“我同意”等而不要去使用评论式的回答或否定性的回答，如“我不同意你的观点”，“我不这样想”，“我认为这个问题是这样的”等等。

e. 避免默不作声。不说话或者表示对对方不同意，或者表示冷漠，总之，这都会使对方感到不快。你必须有语言参与来提示或暗示对方你正在认真地听。

f. 复述对方的内容。能简明扼要地复述对方的观点，没有认真听是不行的。既然做到了，那意味着什么也就不点自明了。

g. 阐述自己的理解。这有助于更完整地理解对方，同时也表明听的仔细。

(2) 积极听的非言语技巧

a. 利用身体反应。这可包括以下的几个方面的内容：微微点头，靠近对方，身体前倾。这些身体反应暗含的都是肯定性鼓励性的情感，表示自己对对方的谈话兴味盎然。

b. 利用恰当的姿势。这包括直接的面对面的姿势，灵活轻松的姿势，开放而非封闭的姿态。一般说翘二郎腿，抱着双臂，没精打采等表示的态度是不友好的。

c. 利用丰富的面部表情。多一点笑脸，就多给别人一份鼓励和尊重。

d. 保持眼光接触。眼神是能体现一个人的态度的。目光呆滞，表明你对别人讲的不感兴趣；视线转移，则表明你心不焉。保持眼光的接触，既可对对方表示尊重，也可以随时从眼神中体会到更多的言外之意。

2. 同感理解

确认他人的途径不仅有积极倾听，而且还有同感理解。什么是同感呢？用一句通俗的话来说就是“设身处地地替别人想”，中国古语中说：“爱人如己”也指的是这个意思。

同感是共振，所以不是想同感就能同感的，要与别人形成同感理解，一个人必须具备一些条件才行，概括起来，这些条件大约有如下几点：

(1) 对自己的敏感性。同感是与人共鸣，对自己无敏感性则不可能有与对方类似的经历、情感涌现出来。只有对自己敏感，才可能顺手拈来自己的经历、情感、观点与对方发生共振、共鸣，鼓励、支持对方。

(2) 对对方提供的信息的敏感性。对对方提供的信息具有敏感性才能使自己在自己的情感、经历中驰骋，从而找出类似的经历、情感来。

(3) 敏锐的反馈能力。在对方提供的信息中找到了线索，然后又结合自

己类似的经历、经验对此作出迅速及时的反馈，这是搭起二者同感桥梁的必经途径，而且你迅速地表示了你的理解可能会给对方以更大兴奋感和安慰，使对方对自己也产生更好的反馈，形成良性互动。

与别人发生同感要注意避免一种情况，那就是行为者在与别人同感理解时发出一种优越感或者施舍同情心。如有这种情绪介入，则你就自居于对方之上，不但不能很好地与对方共鸣，反而会使对方对你反感。

同感在交际中的作用是确认他人，同时，反过来也可以加深对自己的理解，所谓“物同此理，人同此心”就是指的这点。我们与别人发生同感，就意味着在双方的情感、经历中找到了共同点，这共同点把你与他紧紧地联系在一起，你既可以通过这个桥梁深入到对方的内心深处了解对方，与他或她一起悲伤、欢喜，同时也可以通过它而反观自身，把自己过去的经历与情感摆在自己的眼前重新咀嚼一番，对此再作理性的认识，你或许可以在其中找到更多的生活真理，或者在其中找到自己原来未曾发现的自己性格的隐蔽的一面。有了对自己的更深的理解，也就使你更好地去理解别人，把

自己设身处地地放在别人的位置上与别人发生更高层次的同感。

同感理解在人际关系的发展中具有重要的意义。我们可以设想一个人，如果他或她从未与别人发生过同感理解，那会是一种什么状况，我们可以说，他不可能有真心的朋友，在他的生活中不可能有与他同欢喜同忧愁的知己。“为一个人活着是卑鄙的”，人都是社会动物，只有在与别人发生同感理解的过程中，才能建立起自己生命的社会纽带，也只有这样，人才活得更丰富、更完整。

交际中的同感理解与积极倾听一样具有许多的技巧，这些技巧有很大的相似性，我们以下谈论这些技巧时就尽量简明一点，属同感理解独自范畴的多讲一点，二者相同的，点到为止。

同感理解的技巧也分言语性的和非言语性的。

(1) 同感理解的言语性技巧

a. 寻找共同的经历和看法。两人之间，寻找到共同的经历和看法是同感的基础，但如何把二者之间协调起来，这是一个临场性的反应问题，下面的两段谈话可作这方面的好例

“这枕头是你在黑泊特康湖遇上的那个小伙子给你的吧。见物思人，看到它你该会想起那小伙子吧。”斯图尔特轻轻地问道。

“是他送的。”凯瑟琳回答，脸都红了起来。

“噢”，斯图尔特说：“夏天真可爱，是吗？凯瑟琳”

“是的，今年的夏天是我一生中最美好的一个夏天。”

“我可以想象得到。”斯图尔特回答说。

比：嗨，出了什么事，

鲍：哦，没事。

比：谈谈吧，你是有心事的，把事情告诉我。

鲍：欣蒂有点要和我分手的意思，她今天晚上和别人出

比：噢，我明白了。

鲍：是的，失去了她我可受下了。

比：前不久，我也遇到这样的事。

鲍：你也会有的？

比：是的，发生这种事可真不好受。

鲍：我不相信，像你这么英俊的人，还会有人不要你？

比：这种事情都免不了一两回。

鲍：我想，你说得对。刚才我还觉得数我最倒霉。现在明白了，并不是只有我才有这种事，谢谢你。

b. 建议补充说明。给对方提出一些要求对方更进一步说明的建议，可以给对方以激励，请看下面这则例子：

K：我的外语考得太糟糕了。

P：是吗？

K：仅仅考了30分，真是差中之差，名落孙山外。

P：你觉得这是考题的原因吗？

K：不，这是我本身的原因，考前我用大部分精力去看数学，外语基本没看。

P：你的同学考得怎么样？

K：没看他们的成绩单，我一看我的成绩单就悲伤不已，迅速离开了。

P：现在感觉如何？是不是比先前好一些了。

上面这段对话中，P的提问很有艺术性，没有一个句子是使用“你应该怎样……”这样的语气，让对方能在这谈话中

把自己的苦恼一股脑儿端出来，以此她的心情也就逐渐平静下来了。

C. 使用描述性的语言回答。描述性的语言是为对方考虑，评论性的语言则有教训别人的味道。如“我知道你今天情绪不太好”就是描述性的，而“你最好不要这么闷闷不乐”则是评论性的语言。

d. 予以肯定性的反馈回答。积极的反馈反映同感程度深，能给对方以更大的喜悦或安慰。如：

K：我打赢了，赢了5分。

P：我想你也会赢的，我和张兵在你比赛前就打过赌，我赌你一定赢。

K：你看这奖牌多漂亮。

P：漂亮的奖牌总是会和你有缘的，下次再多拿几个回来。

其他的语言性技巧还很多，可以参看前面的“积极倾听”部分中的技巧部分。

(2) 同感理解的非言语性技巧。这一部分与“积极倾听”部分中的“非言语性技巧”差不多，这里就不再重复，请读者参看前面的内容。

以上分别介绍了确认他人的两个方面：积极倾听、同感理解。这两大内容虽然分开但其在交际中是无法截然分开的。也许积极倾听的过程也就是同感理解的过程，反过来也一样。所以交际的时候，交际行为者必须把二者有机地统一在一起，只有这样，我们才能够在交际中赢得更多的朋友，把自己的人际关系网织得越来越大，越伸越远。

八、融为一体

“融为一体”，意味着“自我”与“他人”的界限的模糊与消失，二者合而为一。两个人的关系进入到这个阶段，已经超越了一般朋友的范畴，是

力亲密关系。

在我们的日常生活中，亲密关系不仅存在于同性，也存在于异性，既存在于年轻人中，也存在于老年人中。在这种关系中，两个人互相理解，有一种不言而喻的协作性，双方都体验到一种结合，都觉得自己与对方是一个完整的整体，而不是互不相干的个体，双方的每一言行都关系到对方。在其中的人，体验到的愉悦是局外人无法感受和想象的。

融为一体的冲动来自于人性深处的本能，这本能便是爱。每一个人都希望去爱别人和被别人爱，当二者恰好契合时，合成一体的冲动便产生。诗人们写道：“爱，正是爱，使世界环绕它运行”，流行歌曲唱道：

被你爱是多么甜蜜，
我需要一个人的胳膊保护，这就是你；
我需要一个人以甜美的爱，
理解我的欢与悲，这就是你；
你对我这么好，胜过我对自己……
我去每个地方，都不觉得陌生，
因为那儿没有别人，而只有你，
我真想用死来感谢你，宝贝
被你爱是多么甜蜜。

把二者合而为一的技巧有两种：一是改变称谓的言语技巧，把“我”变成“我们”，把“我的”，变成“我们的”；亲密者还叮根据具体关系约定俗成地使用一些只适用于双方之间的具有独特含义的词和短语，典型的如情侣间的昵称，逗趣性的贬词。二是非言语技巧，比如不断缩小彼此间的距离，使用类似的说后方式，穿着类似的衣饰等。

但是，以依附为特征的融为一体又很容易迷失掉自我，这大约是有得有失的普遍原理所起的作用吧！这在恋爱婚姻中体现得较多一点，前苏联女诗人卡扎柯娃有一首《无题》诗写的正是恋爱中女人的失落和自我迷失，因爱而自我迷失。诗这样写道：

爱我吧，羞涩地，
爱吧，胆怯地，
仿佛我们的婚姻
是由上帝和人撮合。

爱我吧，坚定地，
像绿林强盗那样
捉住我，俘虏我，
将我绑架。

爱我吧，毫无畏惧地，
粗暴地，凶狠地，
冷淡地抓住我吧，
像摇一支桨那样摇我。

毫不在乎地摘下我，
像摘一束丁香，

发狂地跟随我，
仿佛我是一声警报。

爱我吧，父亲般地，
教养我，塑造我
像在一篇出色的特写中，
规矩地爱我。

温柔地笑吧！
坚定地辩白吧！
对我生气，
骄傲，
疯狂……
只要你爱我。
只要爱我！

诗中看似到处都有爱的疯狂，但这恰恰是一个反讽，爱的漩涡中女性迷失了主体性和与男人的平等性。有诗评家称其为一曲女权主义的圣歌，道理怕也就在这里吧！

正因为有迷失自我的可能性，所以，“融为一体”之后便是“超越一体”了。

九、超越一体

“融为一体”很美，但它毕竟有致命的缺陷，所以，“超越一体”便也就是必然的逻辑结果了。

自由、平等、独立，从来就是人类的最高价值，超越一体，也正是要在一体的基础上维持人的这种最高价值。我肯定他人，并不是要求我去完全接受对方的观念、态度和价值观，同样的，当我们超越与他人建立起来的结合体，我们觉得自己还是可以有自己的独自的观念、态度和价值观。平等，是保持亲密关系的关键，配偶的双方都有平等的发言权，任何一方都不把自己的意志强加给对方。同样，一个人也不应因与另一个人结合一体而丧失了自己的独立性，或者分裂了自我。一旦我们能够与另一个人结合，并且能超出这个结合，那么，我们将觉得“我”和“我们”是可以和谐共存的，古人所说，“君子和而不同”也就是说的这个道理。

朋友，当你与别人融为一体时，可千万别忘记了一点，成为你自己！

第七章 提高你的沟通能力——心灵

一、朋友是谈出来的

卡罗·金有一首歌《你有个朋友》，歌词如下：

当你倒了霉，碰上了麻烦，
你需要爱的关照，
而没有什么，没有什么会如意地降临。
请闭上眼睛想我吧，
我马上就会来到，
我将照亮一切，甚至在最浓重的暗夜。
你只须叫出我的名字，
无论在何方，你知道——
我会飞奔着来看望你，
无论冬天、春天、夏天、秋天，
你只须唤我一声，
我马上就来到——你有一个朋友。

拥有一个知心朋友是件多么美好的事情！他（她）可以给你安慰，解除、分担你的忧伤，与你共享欢乐！

是不是依靠金钱、权势、地位或阿谀奉承就能获得友情？不是的。只能以心换取心，以友情换取友情，以真诚换取真诚。

友情的传递，真诚的表达，都离不开交谈。朋友是谈出来的。

从一个素不相识的人变成朋友，一般要经过三个阶段：陌生人；熟人；朋友。

在陌生人阶段：大家刚刚认识，只需就对方的基本情况（如名字、职业等）或社会热门话题等进行交谈。不能询问对方的隐私。即使你很想与对方结交，也不要表现得太亲热；否则对方会认为你侵犯了他的空间。

在熟人阶段：坐得略近一些，谈话比较深入，对个人私事略有涉及。老师、同学、同事等大都处于熟人阶段。

在朋友阶段：与对方的身体接触较多，谈话时握握手、拍拍对方的肩膀等，彼此能够吐露隐私。

一般来说，朋友大都是由熟人发展而来的。随着熟人之间交往频率的不断增加，交谈内容的不断深入，感情的不断加深，两个人最终成了要好的朋友。

例如在托尔斯泰所著的《安娜·卡列尼娜》中，有这样一段故事情节。斯基华与家庭女教师之间的风流韵事被妻子陶而知道后，陶丽伤心之至，要与他分手，任斯基华怎样悔过，都不能使她改变。无奈，斯基华请来了远在彼得堡的妹妹安娜。陶丽认为，无论是谁，都不能说服她原谅丈夫。

请看安娜与陶丽的谈话：

“陶丽，我的好朋友，他已经告诉我了，可是我想从你嘴里听听，你把前后经过都讲给我听吧。”

陶丽用询问的目光对她望了望。

安娜脸上现出真挚的关切和友爱。

陶丽把前因后果讲了一遍，越讲越委屈，最后哭起来。安娜很同情嫂子，

并分析了哥哥的所做所为，认为哥哥只不过是一次感情冲动。安娜说：“陶丽，听我说。当年斯基华爱上你的时候，我是看见的。我记得他当时跑到我那儿，流着眼泪谈到你，你在他心目中多么崇高啊！他同你生活得越长久。就把你看得越崇高。”安娜劝陶丽与斯基华和好，并说如果事情发生在自己身上的话，自己会原谅他，完全地原谅他。

“哦，这个当然。”陶丽很快地插嘴说，“要原谅就得完完全全地原谅。哦，我带你到你房间里去，”她说着站起来，一路上搂住安娜。“我亲爱的朋友，你来了我真高兴！我现在舒服些了，舒服多了。”

经过两人推心置腹地交谈，陶丽的心情平静了下来，由认为“任何劝说都无济于事”到“感觉舒服多了”，陶丽开始称呼安娜为“亲爱的朋友”。安娜帮助陶丽解除了心中的疙瘩，友谊在交谈中得到了发展。

二、程序

朋友之间沟通的过程，实际上就是信息的发出与接收过程。具体可表示为以下三个阶段：

(1) 发送信息的人将思想组织为语言。包括几个方面：想与某人接触的动机形成、交往媒介（书信、电话等）的确定、交往时间的选择等。

选择媒介应视对方的情况来定。对一个文化程度不高的人，用书信的方式可能会不理想；而自己不善辞令，对方又颇有文化修养，用书信的方式可能效果较好；若对方反应迟钝，则表情语、身体语就如对牛弹琴；而对一个敏感的人，一个微妙的眼神比任何语言部有成效。

选择适当的沟通时间也是很重要的。

托尔斯泰笔下的列文在向他心爱的女人吉梯求婚时就 very 注意时间的选择。列文到达吉梯家里时，晚会还没开始，客人们还没来，男女主人还都在自己的房间里，客厅里空荡荡的。在这种情况下，没有谁会妨碍他向她开口。这正是列文选择的最佳时机。

不注意选择时间将会影响两人之间的沟通。对方的休息时间、工作时间都要尽量避开。

(2) 信息通过媒介表达出来，接收信息的人理解信息的内容。

列文求婚这一信息是通过口头语言表达出来的。

“我告诉过您，我不知道是不是要住好久……这要看您了……”

吉梯的头垂得越来越低，自己也不知道该怎样回答他眼看就要出口的话。

“这要看您了！”他又说了一遍。“我想说……我想说……我来是为了……为了要您做我的妻子！”他嗫嚅地说，自己也不知道在说些什么。

她艰难地呼吸着，没有看他。她兴奋极了，心里充满了幸福感。

在这里，列文对吉梯做了爱情的表白，吉梯也完全明白了列文的意思，信息的发出与接收都很顺利。

在很多情况下，由于媒介的影响，信息的传输往往出现障碍，导致沟通受阻或失真的现象。因此，在选择沟通媒介时，一定要根据信息的特点和具体情况，做出周密的考虑。

信息的接收也因人而异。由于每个人的知识、经验不同，同一个信息会有不同的理解。张笑天在《公开的“内参”》上讲过一件事：“去年新华社

一个分社社长同一个国内部记者到大连采访。记者常来常往，就没有麻烦市委，直接带着分社社长投奔某宾馆去了。岂不知服务台换了个小辫子，看了他们的证件，往柜台上一扔说：‘我们这里接待县团级以上的，不接待公社以下的。’记者一愣，发现她搞错了，赶忙解释：‘小同志，我们是新华社的，这位老同志是社长……’小姑娘只顾用卷发器卷辫子梢，头也不回他说：‘新华社是很有名，和大寨差不多，天天都有新华社登报，我说过了，社长不够级别，至少要县长……。’”“小辫子”缺乏基本的常识，对于新华社的性质都没搞清楚，出现了笑话。

有人不管对方的知识水平如何，一味地选择自己熟悉的用词习惯。比如在《笑赞》中有一个笑话：

一秀才买柴，喊“荷薪者过来”，卖柴的人明白“过来”二字，把柴担到他面前。秀才问：“其价如何？”卖柴的人明白“价”字，说了价钱。秀才又说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。”卖柴的人听不懂，迷惑地望着秀才。秀才又重复了两遍，卖柴的人仍旧听不明白。一气之下，卖柴人担柴离去。

所以，根据对方的情况准确地组织语言，引导对方正确理解你的原意，是沟通的关键。

(3) 反馈。接收信息的人理解对方的意思后，做出的回答就是反馈。回答的形式是多种多样的：用言语回答对方，用体语（点头、摇头等等）回答。有时不说话，沉默本身就是一种回答。

当吉娣明白列文的意思时，感觉很幸福，但这是一刹那的事。她想起了伏伦斯基——她的一位富有迷人的追求者，于是慌忙回答：“这不可能……请原谅我……”

吉娣的拒绝便是一种反馈，对列文发出的求爱信息的反馈。

反馈有什么必要性呢？对于双方都是很有必要的。首先是对于发出信息的人，一个人既然发出了信息，他就希望对方有所反应，并根据对方的反应采取相应的举动。当列文得知求婚无望时，他鞠了一躬，想退出去，人们不能仅凭着自己的意志去行动而不看对方的反应。有的人不注意对方的反应如何，只顾按自己的固有想法去行事。比如说聊天时，明明对方已经很不耐烦了，却仍然滔滔不绝他讲下去。

其次对于接受者来说，反馈表明你的礼貌和自身的涵养。如果别人对你说话而你无动于衷，这是很不礼貌的。

通过反馈，我们可以获得准确信息。如果听不懂对方的话，可以用提问的方式表示出来，以便对方解释或重说一遍。即使是自以为懂了，也要在谈话中用适当的形式反馈给对方，以便确信自己真正听懂了对方的话。

通过反馈，我们可以摆脱困境。经常有这样的情况，对方正谈到兴头上，而你忽然想起有一件事要去做，这时怎么办呢，或慢慢收敛微笑，表示你的谈兴不大了；或频频看表，暗示对方你还有别的安排；或直截了当地打断对方：“很抱歉，我现在有一件急事要做，我们能不能改日再聊？”

按回答的内容来划分，可以把反馈大体分为以下几种类型：

判断式反馈。这是最常见的反馈形式。比如你的大学同学向你讲述他在学生时代的出色表现，你不时他说：“真棒！”“你真行啊！”

祈求式反馈。譬如我们常说，“你刚才说的我还不清楚，能不能再讲一遍？”“你当时为什么不选择其他的学校，而只选择华西医科大学呢？”

祈求式反馈必须是友好的、善良的，而不应该是逼问式的。如“你怎么能那样做呢？你就那么有主见？”这类提问只会使对方感觉反感和不快，心灵的大门也会因此关闭。

回避式反馈。在社交中，我们经常会遇到一些不感兴趣的话题、一些难以启齿的、忌讳的话题，在这种情况下，你可以通过打岔的方式回避。比如你是一个学文科的人，对方却不停地向你介绍他的化学专业知识，而你对此几乎是一窍不通，因而对这一话题实在是没有兴趣。这时，你可以插话。

“小王，听说你家里新买了一台电视机，是什么牌子的？”

也可以通过使用模糊语言的方式搪塞过去。比如你是一个28岁的未婚姑娘，而你又很忌讳别人问你的年龄。如果别人无意之中问起你，而你又不想据实相告，便可以回答一句“二十多岁”。既礼貌地回答了问话者，又照顾了自己的情绪。

慰藉式反馈。当对方向你诉说烦恼和痛苦时，你应有所反应，或者表示同情，或者给以安慰。这种反馈有助于增进理解，加深友谊。

但凡事都应有个度。有时过多的安慰效果反而不好。对方心中有无限悲愁，她可能只想找个人倾诉一番，只要你耐心倾听，她就心满意足了。另外，不能让人感觉你在施舍同情。比如有人向你抱怨工作太辛苦了。你可以说：“我很理解你，有时候工作确实使人心烦。”如果你用这种口气说：“你确实活得挺累的。”这样的说法让人听了极不舒服。

三、沟通的障碍

有良好的沟通愿望，却不一定能达到目的。由于多种因素的影响，沟通常会出现许多障碍。一般有如下几种障碍：

1. 语言障碍

美国心理学家乔姆斯基认为，语言是在两个层次上产生的：一个是真实的意思，另一个层次是表达这意思的语句。一个意思有多种表达的办法，表达方式的不同可能会影响真实意思的传递。

造成语言障碍的原因主要有两种：

(1) 有的人表达能力差，容易使人误解。有一个笑话如下：

甲是个不善言辞的人。有一次他邀请了8位客人吃饭，约定的时间已过，只来了6个人，等了老半天，那2位还是没来。

甲等得不耐烦他说：“该来的为什么还不来？”

6位客人中两位听得不对劲，相互耳语：“如此说法，就是不该来的都来了，那我们走吧”。于是他们两个人便起身走了。

甲眼看着走了两位，急得向另4位说：“你们看，不该走的都走了。”

那4位客人中，有两位听了也不舒服。彼此商量着：“照他这样讲，就是该走的不走，我俩也走吧。”

甲一看只剩下最后两位客人，急得大声叫道：“我又不是说你们俩。”

那最后两位客人一听，很不高兴他说：“你既然不是说他俩，那就是说我俩。”于是，这最后的两位也气愤地走了。

(2) 有人说话比较委婉，而对方没有听出弦外之音。

比如：有一对正处于恋爱阶段的男女逛珠宝店时，女青年在一串珍珠项链前站住，细细地端详了一会儿，然后回过头来对男士说，“好漂亮的项链

哟！”男士点点头。后来他们又逛了其他的柜台。当两人离开珠宝店时，小伙子发现女友已经板起了面孔，而他又不知自己做错了什么。

显然，男青年只理解了女友的表面意思，而没有洞察女友的心思。如果他在点头以后，再补上一句：“如果你喜欢，我买一串送给你。”恐怕女友会是另一种表情了。

另外，讲话人口齿不清，或文词不通，或错字别词，或使用方言土语等，都会影响沟通。接受者理解不了对方的话，只有自己推测，结果导致许多误解。

动作语言、身体语言、表情语言等更是难以辨别。一个人要在谈话中通过对方的眼波一横、眉峰一皱、脑袋一歪、嘴唇一撅，翻译出其中的含义，是一件很困难的事。这也给沟通设置了障碍。

如何克服由语言造成的障碍呢？

(1) 讲话人要善于组织自己的语言，依照对方的情况来决定。对方水平不高，你就不要说得文绉绉的；对方是北方人，只习惯说普通话，你就少用四川口音和方言，尽量用普通话与对方交谈。如果你下会说普通话，那就通过放慢语速、打手势等方式力求使对方听懂。

(2) 对于听话人来说，首先你在听话中必须集中注意力，努力领会对方的意思，将语言障碍降低在最小的限度。其次你要用第三只耳朵去听。两只耳朵只能听出活语的表面意思，必须借助第三只耳朵——大脑才能听出言外之意。由于种种原因。比如羞涩、礼貌等，很多话不宜直说，只能采用委婉的方式表达。听话人如果不使用大脑去分析，那就会把事情办得不够圆满。比如在一次聚会上，一位男士突然对主人说：“我出去一下。”男上想出去解手，不便直说。而主人想都没想，大声嚷嚷道：“不行，不行，这个时候你怎么能出去呢？是不是想离开？那可不行。”搞得这位男士很尴尬，进退两难。

要做到正确理解对方的言外之意，需要靠常识，也要注意说话人的语气、音量、表情、速度等。比如一个人对你说：“着你多好哇！长得好，家庭出身好，与领导关系处得好……”如果对方说话时语速很慢，表情特别，说明他根本不是在夸奖你，而是在讽刺你。

2. 媒介障碍

信息总要借助媒介来传输、传递。在传递的过程中，信息会出现失真、中断、携带不全的现象，这是媒介造成的障碍。

比如，你想告诉朋友一个意图，写信，对方当然可以反复理解、把握原意，但表达有限，信息携带也难于全面；直接交谈，这简便易行，双方也可直接对对方作出反应，帮助了解信息。但是这种沟通的信息可贮性差，时间一长，再要反复理解，会出现信息不全的现象。电话联系，这固然方便，但干扰大且时间不能长，也易出现沟通不完全的情况。由此看来，每一种媒介都有它的长处和短处，选择什么样的媒介，须根据具体需要而决定。同时，信息传递应尽量减少环节。

媒介选择的适当与否，直接影响着双方的感情交流。媒介选择适当，将促进双方的感情发展，媒介选择不当，会使感情交流受到阻碍。

下面是一个媒介选择不当的例子：

我有一个姑姑 60 多岁了，性情古怪。从我记事起，她就住在对面的小屋中。她很少出门，只有在傍晚时分才去小树林里散散步。

有一次我到她的小屋里去玩。坐在单人沙发上，我感觉很无聊，便和姑姑聊起天来。

“姑姑，为什么你一个人生活呀？”

姑姑用一种异样的目光望了我一眼。目光中既有悲伤又有幸福。

她从墙角的桌子上取下一个棕色的小盒子，打开盒盖，小心翼翼地取出一封未打开过的信，信封都已经发黄了。

“孩子，过来，姑姑给你讲一个故事。”

“很久以前，我那时还像你一样年轻哪，我帮你爷爷经营一个小旅店。有一天晚上，住进了两个山东人。其中有一个小伙子长得很英俊，我们俩很快便互相喜欢上了。你爷爷嫌他是外地人，不舍得我远嫁异地，硬是不同意我们的事情。他还把小伙子赶走了。临走之前，小伙子对我说：‘多保重，过几天我就会来接你！’

“我盼呀盼呀。几天过去了，没盼到人，倒盼来了他的信。信是让人捎来的。捎信人避开你爷爷，悄悄地对我说：‘他最近有急事不能来，托我把信亲自交给你。’说完后，他就走了。”

“信中说了些什么？”我插话道。

“我不知道”，姑姑摇摇头，“我不认识字。我又不敢去找人读给我听，因为我怕会传到你爷爷的耳朵里。这封信一直放到现在，孩子啊，你帮我读一下吧。”

我迫不及待地打开信，只见信上写道：

“小玉：如果你已经决定和我结婚，请乘坐火车于10月12日下午2：00到济南市火车站，我在那儿接你。

李春于9月15日”

有情人却未成眷属。如果故事中的小伙子选择其他的能被小玉所容易接受的方式，恐怕是另一种结局吧。

媒介的灵活运用，有助于交际成功。请看故事《电话传情》：

一个男孩，天天到柳的电话亭给女友打电话。男孩通常把电话筒贴在耳朵上，再一下一下按出“0794227155”这个号码。然后对着话筒说：“你好，我是小刘，我在这儿很想你，干嘛想你，爱你呀，真的爱你，时时刻刻想着你，你知道吗？”

柳起先对男孩不是很在意，次数多了，柳把男孩子记住了。男孩一进来，柳便把两台电话中的一台推给男孩，然后柳在心里冒出男孩要说的几句话来：你好，我是小刘，我在这儿很想你，干嘛想你，爱你呀，真的爱你，时时刻刻想着你，你知道吗？果然，男孩一按完号码，就说这几句。柳于是在心里发笑，一次笑过，柳还开口跟男孩说：“你真痴情。”

男孩说：“我真的爱她。”

柳说：“有人这么爱她，她真幸福。”

男孩听了，一脸幸福地走了。

过后，男孩还是天天来，很准时，电话也短，还是那么几句，不过有一次男孩多说了几句，男孩说完“时刻想着你爱着你”之后，又说：“你今天头上束了一块红手帕是吗，你把手帕结成蝴蝶状，真好看，你更美了。”

其时柳的头上正束着一块红手帕，男孩说这话时，柳伸手在头上摸了摸。等男孩放下电话，柳开口问男孩：“她头上也束了一块红手帕吗？”

男孩点头。

柳说：“你真的看见了吗？”

男孩说：“看见了，我看见她头上像你一样也束着一块红手帕。”

过后，男孩还是天天来打电话，在电话亭前神情专注，一往情深。

转眼秋去冬来，天冷了，柳身上穿上了厚厚的羽绒衣。

这天男孩又来了，拿起话筒把那几句说完后，男孩又说：“天很冷，你穿上了羽绒衣，是吗？但你还是很冷，我看见了，你嘴唇发青，你还要多穿一件毛衣。”

柳听了，竟一脸的感动。

柳在男孩儿走后加了一件毛衣，然后坐那儿，发了许久呆。柳曾经说过，那女孩有男孩这么爱她，很幸福。但这个幸福的女孩是什么样子呢，柳不知道。

柳很想知道。

这天柳把男孩常按的电话号“0794227155”研究了一遍。无疑，“0794”是抚州的区号，“227155”是哪里，柳不知道，但查出它并不难，去电信局查一查就知道。理出这个头绪，柳动身去了抚州，路不算远，一百公里，坐两个半小时的车，便到了。

下车后柳去电信局查那个数字为“227155”的电话号码，但电信局的人告诉她没有这个号码。柳说你没搞错吧，一定有的，电信局的人又查，再三再四找了几遍，电信局的人很肯定他说：“这是一个空号。”

柳预感到什么。

回来以后柳就在电话上按下了那一串号码，“079422715”柳不会记错，但结果和电信局说的一模一样，柳听到电话里这样一个声音：“这是空号，请查新号码再拨。”

柳一切都明白了。

男孩还来打电话，仍接“0794227155”然后一副痴情的样子。

柳见了，眼睛湿湿地。

一天柳去了电信局，她请求把其中一台电话的号码改成了“227155”。

隔天，男孩又来了。

男孩按号时柳把“0”键档住了，柳说，“不要按区号。”

男孩迷惑。

柳说：“按呀，不按区号，只按‘227155’。”男孩按下了这个号码。

立即，电话亭里另一台电话“嘟嘟嘟”响了起来。

男孩一惊。

柳看着男孩，笑一笑、然后从容地拿起电话。

柳说，“你说呀。”

男孩在短暂的沉默后，一脸惊喜地对着话筒说：“我爱你……”

男孩表达爱慕的方式很独特，他没有像某些人那样直接向心爱的人表白，而是巧借电话来传情。既表达了对柳的爱恋，又避免了当面表白的难为情。从这个故事中，我们可以体会到，巧妙地运用媒介对社交能起积极的作用。当我们向朋友传递友情时，也可以根据实际情况决定使用哪种媒介更巧妙，更有助于感情的传递。

3. 距离障碍

由于距离较远，信息传递困难，不仅沟通所需的时间长，而且反馈性差，双方沟通起来比较困难。经常有许多人因距离遥远而与朋友失去联系。因为

距离大远，双方交流感情所花的时间、精力虽然不少，但收效却很小。久而久之，双方就失去了交往的热情。当然，双方不再联系的原因可能还有其他方面，但距离障碍这一因素也不容忽视。

4. 环境障碍

信息总是在环境中传递的，如果环境中“噪音”（泛指所有对信息传递产生干扰的因素不只指声音）过大，就会影响正常的沟通。

冬天，你与朋友围坐火炉谈心。谈兴正浓时，突然从门外闯进第三个人。你们感到很扫兴，只好另找后题。这第三个人的闯进便是一种环境障碍。

直接谈话中，周围不安静，或气候炎热、寒冷，或一方身体欠佳等等都可能导致沟通的障碍。

当你和朋友通电话时，如果环境嘈杂，过往车辆行人多，或电话本身杂音大，都会使沟通受到影响。

所以，应尽量选择不受打扰的环境来沟通。如果与他在家里谈话，应尽量安排在书房，关上门，避免电视机及其他人的干扰。如果生病了，那就尽可能不安排与他人交往，以免你的精神不振给沟通带来不好的影响。

5. 心理障碍

交往时人的心理也会构成交际的障碍。人的兴趣、害羞心理、疑心等都是阻碍沟通的因素。

（1）兴趣。人，尤其是女人有这样一种倾向：喜欢谈、喜欢听、喜欢读有趣的内容。表现在谈话中，只喜欢听有趣的故事、调侃及幽默的话语，而对枯燥的、平铺直叙的内容不感兴趣。如果谈话的人得不到积极的反应，就会感觉受到忽视，交谈就无法深入进行，影响双方的感情交流。

我们承认，从较深层次谈论自然、社会、人生，确实需要投入很大的精力，但这正是你与对方沟通感情的有利时机。当一个人发现你能够与他在思想上产生共鸣时，其欢乐将是难以形容的，说不定他下次会主动约你畅谈一番呢！

（2）害羞心理。害羞心理是一种常见的心理障碍，就连许多名人也不例外。美国斯坦福大学秦姆已赫教授曾花了6年时间对数以万计的人进行心理调查，发现有40%的美国人都认为自己有怕羞的心理弱点。其中包括电影明星凯瑟琳·丹纽佛、电视名星卡罗·伯纳特和运动员弗兰特……许多名人在公共场合镇定自若，但内心却受到害羞心理的困扰。

为什么会产生害羞心理呢？主要有以下几个方面的原因。

第一，有的人从小受到父母的严格管教，一切交友活动均由父母安排。父母担心孩子出去学坏或发生危险，一般很少让他们与外界接触。久而久之，孩子形成了怕羞心理，动作忸怩，说话时音量又低又小。

第二，有的人从小并不怕羞，长大后自我意识增强，担心在社交中表现得不够理想而受人嘲笑，干脆就用羞怯掩盖自己。

第三，有的人天性孤僻不合群，所以也容易产生羞怯心理。

害羞心理会阻碍沟通。害羞的人不敢与他人接近，不能清楚地、充分地表明自己的见解、感情，得不到别人的承认，有时甚至使人产生误解。时间一久，与他人的交往热情冷淡下来，就更不敢与他人交往了。

当然，害羞也并不是“不治之症”，克服害羞的办法有以下几点：

加强锻炼。在讨论问题时，积极发言；开联欢会时，勇敢地站起来，不会唱歌，那就朗诵一首诗。狄摩西尼斯是古希腊人，天生性格懦弱。平时

在家里还可以，一到公共场合，就显得十分腼腆。人家问他话，他涨红着脸口吃得一句都答不上。他的父亲是有远见的，常常鼓励他。他不爱在公众场合露面，便偏让他多出去走走，而且还给他出难题，要他给家里人“汇报”每天的经历。与学校老师联系，让他在班级里作讲演，还让他代表班级去看望病了的老师。起初他当然很为难，甚至是痛苦，但几次社交活动成功后，他的信心就上来了。后来，他常常跑到海边去，站在岩石上对着大海练习演讲，以击岸的巨浪作为听众。久而久之，他竟成了希腊最有名望的社交家和演说家。

这就告诉我们，腼腆害羞的心理是可以通过锻炼而改变的。

作好社交前的准备。在社交以前，要做好两方面的准备即思想准备和信心准备。

在社交以前，自己给自己打气，“没有什么可怕的，我一定会表现得很出色”，“见到他人时要面带微笑。”经过自我暗示，你在他人的眼里已经是一位落落大方，温文尔雅的人了。

在社交以前，你可以想象一下社交过程。如何向他人问好，问好时眼睛注视着对方哪个部位，手如何摆放，如何向对方告别……凡是与社交有关的细节都应考虑到。

不要害怕别人会嘲笑自己。没准儿对方还怕你嘲笑他呢。有些心理学家分析说：“怕羞者常常担心自己被别人否定，他总把别人看作是自己的‘法官’——自然，这样他就会跟周围的人在一起时感到老不自在。”其实，真正最能判定是非的法官是自己。

要学会模仿他人。仔细地观察、分析那些在社交场合应付自如、活泼开朗的人的言行举止，然后结合自己的具体情况，有选择地模仿，力求做到取人之长、补己之短。

(3) 疑心。疑心有各种各样的表现：

交往之前，已经对某人有成见。交往时，处处以这种印象来对照他的举动。

听信流言，对社交对象的印象大不如前。

抓住一些表面现象，对别人产生误解。

没有事实或只凭表面现象就主观地怀疑别人，会使沟通不能顺利进行，最终将损害两人的友谊。

克服疑心的办法：

要好心看人。要用善良的心，用友爱、真诚的心去信任别人，对待别人。毕竟，大多数人都是善良的人。不能凭主观想象、道听途说就形成对别人的成见。当然，如果你对对方一直有疑心，最好开诚布公地提出来，不要闷在心里。对方会向你解释清楚的。也许你们之间不过是一场误会。被怀疑的人也不能因为别人无端怀疑自己而恼怒。别人怀疑你自有他的道理。在这种情况下最好的办法是向他说明情况，消除他心中的疑团。

6. 跨文化障碍

改革开放以来，随着国与国之间的贸易往来、经济合作越来越频繁，随着学术交流的不断开展、深入，中外人士的交往、接触逐渐增多。双方虽然有良好的沟通愿望，但由于彼此的文化不同，在文际中经常有误解现象发生。

在陈雪良等著的《社交的艺术》中，讲到这样一件事：

我的一位朋友，一次到一位阿拉伯友人家去作客。时值晌午，正是吃中

饭的时候。阿拉伯人习惯于饭前洗手，因为他们不用筷子，也不用刀叉，手代替了一切。主人家里很阔气，专门有仆役为人洗手。我的那位朋友想，我是客人，不用摆架子了，就自己提起小壶洗起来，不料主人对此很不高兴，认为这不符合为客之道。食用过程中，主人捧上香喷喷的用橄榄、柠檬做的炖鸡，说声“请”，主人就动手抓了起来。作为客人，我的那位朋友也只得动手去抓，两手刚伸向盆子，主人很生气地哼了一声。使得我那位朋友莫知所以，惶惶不已，而主人对这位不知礼节的异域来客，表示了很不友好的态度。

事后我那位朋友才知道，阿拉伯人在饭前用水壶为客人冲手，既是卫生的要求，又是出于礼貌，而拒绝主人冲手是不礼貌的。另外，阿拉伯人以为右手是清洁的，而左手是不洁的，因此决不能用左手抓饭菜。我那位朋友的一举一动，无意间确是失礼了。

具体说来，跨文化障碍表现在以下几个方面：

(1) 表现在语言上。首先，各民族都有大量的成语、俗语。如果不熟悉语言的文化背景，那就不能理解它们的具体意思。在某杂志上有这样一个笑话：

有个外国人在把《苏三起解》的一段唱词译为英语时，误把“给我的三郎把信传”中的“三郎”译为“thethirdperson(第三人)”。显然这是对中国的文化背景的不了解。

有一位中国人，把“胸有成竹”译为英语“*ThereisastickIntheheart*(心里有根棍)”。外国人如果对中国的成语不熟悉，就很难领会它的“做事有把握”的真实意义。

汉语中的一些歇后语，如“隔着窗户吹喇叭——鸣(名)声在外”、“墙上挂门帘——没门儿”、“外甥打灯笼照舅(旧)”以及一些俗语“老油条”、“戴高帽”、“半斤八两”等，外国朋友很难理解它们的意思，沟通时就会出现障碍。

外民族在历史的长河中也拥有了大量的成语、俗语，中国朋友理解起来也有很大的困难。

其次，中国人和外国人对同一个词的反应，有时也是不相同的。比如说西方人把“狗”视为忠诚可靠的朋友，中国人则常常把“狗”与一些不好的形象联系起来如：狗腿子、狗急跳墙、落水狗、狗头军师等等。

(2) 表现在心理上。在与外国朋友交谈时，常常存在一种现象，即一边在交谈，一边在想：“不知他听得懂吗？”“我这样讲符不符合语法规则？”其实应该打破这种心理障碍。当外国朋友在听你说话时，他会尽可能地猜测、理解你的话语，即使你的语言不合习惯，别人也会理解你的。当然，如果有可能的话，尽量把外语说得地道些也是应该的。

在社交时，由于发展中国家与发达国家经济发展水平的不同，双方自觉不自觉地产生自卑自大心理。发展中国家的公民极易产生自卑心理，在发达国家的公民面前唯唯诺诺。

(3) 表现在知识上。由于对对方所生活的环境、历史、风俗、禁忌等方面的知识不了解，沟通时出现障碍。

曾有一个精通汉学的西方人 AnthurWally，在翻译“白头宫女在，闲坐说玄宗”时，由于不懂得中国的历史，不知道玄宗是唐代皇帝，将“玄宗”译为“玄秘的宗教”。

在中国，如果你不认识路，向其他人去打听，无论你向谁去问，都不会被他人误解。土耳其则不然，一个陌生的男子如果不懂礼节，贸然向一位妇女问路或主动打招呼，会招来许多怀疑的目光，大家会以为你有什么企图。

(4) 表现在观念上。不同的国家和民族有着自己的真、善、美标准，对什么是美、什么是丑、什么是善、什么是恶有着不同的，甚至是截然相反的看法。

比如说，在中国人的观念中，如果你生病了，我去主动地探问，并问：“是否需要我做些什么？”这种行为是表示我对你的关心，你对我也是很感激的。

然而，有的西方人并不这么认为。在《娶个外国女人做太太》这本书里，有一位中国作者描述了这样一件事。有一次，他的外国女朋友感冒了。他虽然很忙，但还是经常打个电话，问她“好点儿没有？”两天后，女朋友回电话给他：“有完没有？我要是有什么困难的话，我会自己去 see a doctor（找医生）。”西方人把别人对她（他）的关心视为认为她（他）缺乏独立性。

再比如谦虚历来在我国被誉为一种美德。中国的学者往往喜欢在作学术演讲以前说上一句“本人才疏学浅，所谈的看法不够成熟，希望大家多多指教”以表示自己的谦虚，但西方学者感到迷惑了：你既没什么才学，那你来这儿作什么；你的看法不够成熟，那你何必要公开呢？这也是由于文化观念的不同所引起的。西方人是坦率的，他（她）们讲话时不讲究谦虚，喜欢把自己的优点直率地说出来。

如何克服跨文化障碍？

第一，增强自信心。与发达国家相比，我们国家的经济相对落后，这是不容否认的现实。但是经济发展水平的差距并不意味着人格的不平等。

在与外国人交往时，无论经济地位、社会地位、人种、肤色有多大的悬殊，都不能自轻自贱，自卑自怜；否则，对方会更加轻视你，你们之间友谊的桥梁要么是歪曲的，要么根本建不起来。

在维护民族的尊严方面童第周为我们做出了榜样。

1930年，童第周在亲友资助下，不远万里来到比利时，从事胚胎学研究。当时，中国十分贫困，备受外国人的歧视。有一次，同任一室的俄国青年皮诺讥笑说：“童先生，真辛苦呀！我一见到你，就想到了你的国家，东亚病夫……哈哈……”童第周一听，怒火在胸中升腾起来，他立刻吼道：“不许你污辱我的祖国！”皮诺一听惊呆了。他万万没有想到，平日一向温和的童第周竟一下子变成了一头狂怒的雄狮！

自此以后，他对童第周开始变得有礼貌，再也不像以前那样傲慢无礼了。

第二，了解对方的文化背景知识。了解对方的文化背景知识，有两个好处：首先可以减少曲解，避免误会的发生。在了解对方的风俗习惯之后，在言行中时时处处尊重对方的风俗习惯，可以使双方的沟通顺利进行。其次适当地运用对方的文化背景知识，可增强交际效果，例如：邓小平同志于1979年访美。谈到台湾问题时，他说：“我们知道，不少朋友关心台湾的前途。统一祖国，这是全体中国人民的夙愿。我想曾经在一百多年前受过国家分裂之苦的美国人民，是能够理解中国人民统一祖国的民族愿望的。”

短短几句话，却唤醒了美国听众的民族感情。

1972年2月，尼克松总统第一次访华。他在中国政府举行的欢迎晚宴上致答词时说。

“多少事，从来急；天地转，光阴迫。一万年太久，只争朝夕！现在就是只争朝夕的时候了……”

不久前被视为中国头号敌人的美国领导人，竟引用毛泽东主席的诗词，一下子缩短了与中国民众的距离。

还有一个故事：

美国西雅图有一家华人餐厅，为招揽顾客，在顾客吃完饭后总要奉送一盒点心，内附“口彩卡”一张，上印“吉祥如意”、“幸福快乐”等吉利话。

一天，有一对新婚夫妇慕名前来这家餐厅，在他们期待良好祝愿的时刻，打开点心盒，却意外地发现没有“口彩卡”，顿感十分不吉利，向老板兴师问罪，不管老板怎么解释道歉，都无济于事。

刚从大陆去的老板弟弟见状，微笑着走到这对夫妇面前，用不熟练的英语说：“Nonewsisthebestnews（没有消息就是最好的消息——美国谚语）。新郎新娘破颜一笑，转怒为喜，并高兴地和他握手拥抱，连连致谢，一个僵局就这样解决了。

以上说明了解对方的文化背景知识是多么重要。

要从以下几方面了解对方的文化背景知识：

（1）要懂得介绍的礼节。介绍，是人与人之间交往的第一关。但是不同的国家有不同的介绍礼节。比如，英国人认为，没有第三者的介绍、率直地去问对方姓名是极为不敬的。而如果与美国人交往，就不能贸然地打听别人的年龄、工资等，因为他们认为涉及纯粹属于个人的私事是不礼貌的。

（2）要懂得避忌。各个国家和各个民族在长期的发展过程中，都形成了自己独特的讳忌，如果犯了忌，就会使异域的朋友很不高兴。一般他说，西方人认为“13”这个数字是很凶险的，在任何场合都要尽量避开它。一幢大楼的“12”楼上面便是“14”楼，宴会厅的餐桌“14”号紧接着“12”号，每月的13日这天，他们也会感到惴惴不安。到西方去，如果不注意避开“13”那是会得罪人的。在我们中国，人们通常赞美孩子的时候会说这孩子的眼睛亮、精神。可是，在一些国家你一议论孩子的眼睛，他们就会反感。外来人千万不能轻易地评论孩子的眼睛。若是出言不慎，母亲就很有可能出钱让人挖掉婴儿的“邪眼”，那样岂不是无意间害了孩子？

（3）尊重外国朋友的特殊风俗习惯。蒙古人是好客的。有人说，在蒙古即使没有带干粮，也可以旅行上几个月。这是实情。对陌生的来客，主人常会把你当作贵客招待，恭敬地将传统的奶茶和其他乳制品端到客人面前。但是，如果你不尊重他们的特殊习惯，那就会马上把你驱逐出去。蒙古人几乎家家养狗，这些狗体大性猛。主人出来之前，徒步的客人可以拿着棍棒抵御狗的进攻，一旦主人出来制止狗叫，将客人引进蒙古包里，作为客人就一定要将棍棒或鞭子放在门外，如果你将棍杖或鞭子带入蒙古包内，就是对主人的侮辱。进入帐幕，通常不必脱帽，如果要脱，却不可将帽子朝着门口放。客人应盘腿而坐，如果盘腿不习惯，则必须将两腿伸向门口，而不能向内。如果你能对这些风俗习惯都做到尊重，那么，你就会受到贵宾应受的优厚待遇；否则，那后果是难以设想的。

（4）要检点自己的服饰。除了要求整洁、美观外，还应考虑到外国的服饰习惯。日本人忌绿色，认为绿色象征不祥。比利时人忌黄色，而尤以蓝色为不吉利的标志。欧美许多国家把黑色作为丧葬的象征，如果你穿上黑色的衣服去串门、一定会被主人所冷遇。在埃塞俄比亚，出门做客就绝不能穿淡

黄色衣服。摩洛哥人忌讳白色，一般人都不穿白色衣服，因为他们认为白色是贫困的象征。乌拉圭人忌青色，认为青色意味着黑暗的前夕。

第三，尽量使用相同的语言。其实也就是“见什么人说什么话”。见俄罗斯人说俄语，见英国人说英语，见日本人说日语。即使一个俄国人会讲英语，但如果你会讲俄语，他肯定更乐意与你使用俄语交谈，掌握几门外语等于打开几扇大门，可以真切地看到外面的世界。

有人说，我虽然不会讲外语，可如果真需要与外国人交往的话，我可以找翻译呀！找翻译可不是件容易的事儿。况且，使用对方的语言交谈是缩短两人距离的最有效途径。为什么说“老乡见老乡，两眼泪汪汪”呢？两人使用同一家乡的方言，那熟悉的乡音令人感觉亲切呀！

克丽奥佩屈拉是古代的尼罗河艳后，她没有学过心理学，但无师自通，精通不少支配别人的办法。她通晓所有附属国的方言。她的祖先中并没有人像她那样学会这些话。当这些附庸国的使节前来朝贡之时，克丽奥佩屈拉不需要翻译人员帮助，她用他们的方言和他们说话，于是赢得了他们的支持。

克丽奥佩屈拉的做法值得我们学习。

四、沟通形式

感情的交流，信息的沟通，主要有两种形式：语言沟通和非语言沟通。不同的沟通形式，在不同的场合，发挥着不同的作用，产生着不同的效果。

1. 语言沟通

(1) 语言形式，常见的语言形式有以下几种：

报道语。对所看到、听到、感受到的事情进行描述，不带任何个人的感情色彩。摆出事实，让对方自己根据你的描述作出判断和结论。例如，你向朋友讲述你的身世、经历或产生的新思想或最近发生的新闻等。假如你打算影响对方的某些行为，或改变其某些习惯、个性等，便向他提供不良行为、习惯、个性的某些例证，虽然没有指出好坏，但你的意图是明显的。

推理语，指根据已经观察到的事物，对还未观察到的事物的猜测叙述。推论的情景可能是真实的，也可能不是真实的。这种推理代表说话人的意见而不是事实。

张红是小学三年级的学生。这次期中考试数学得了满分。他开始骄傲自满起来，再不像以前那样刻苦学习了，每天去打电子游戏机。

爸爸说：“照这样下去，下次考试能够及格就算不错了。”

“爸爸”的话便是一种推理语。

判断语。说话的人对事物、事件或人物进行评价，表明自己的态度，是赞成呢，还是反对；是肯定呢，还是否定。判断语也同推理语一样，是主观的、个人的。

判断语能鲜明地体现一个人的态度，也反映一个人能决断、有自主性。使用判断语沟通，可给对方以明确的结论，不至模棱两可。不过过多地使用判断语，或判断缺乏客观性，对方则会难以接受，甚至产生逆反心理，反其道而行之。判断语也可能反衬出对对方能力的怀疑，而伤其自尊。特别是那些自我感觉特别好并且高傲的人，他们很难认同接受他人现成的观点，哪怕面对完全正确的道理，也常要做一番自己的理解，以显示自己的能力。对这样的人不宜使用判断语，最好采用报道语，提供事实、论据并作出适当的推

论，让对方自己去判断，去做结论。

三种语言形式，在沟通中发现作用时，各有千秋，应当根据实际需要，做恰当选择，才有助于沟通成功。

(2) 如何交谈。交谈，是朋友沟通的主要手段。怎样使谈话富有吸引力呢？

重要的、首要的是找到谈话的话题，有时在社交中会出现这样的情景：要么双方满腹心思，却找不到话题；要么一问一答，机械得很，话题跑不出工作、单位、住址、车站离家多远、单位有多少人等等。这样的交谈气氛无疑是沉闷的。如何才能话题不绝呢？

一是在交谈以前作好准备。在交往以前，最好先把对方了解清楚。他最讨厌什么、最喜欢什么、忌讳什么、有什么特长、爱好等都要尽可能地知道。这样在交谈时就能够很容易地找到交谈的话题，并避开对方不喜欢谈论的东西。

富兰克林·罗斯福的社交能力是很强的，无论是政治家。商人、学生还是公司职员，他都能与之侃侃而谈，谈话气氛很活跃。奥妙在哪儿呢？原来，在与对方谈话的前一天晚上，他要把有关对方的材料看一遍，等第二天谈话时尽量围绕对方的情况交谈。

二是从眼前事物谈起。当时、当地、看到的、听到的、想到的，都可以作为谈话题材。“花鸟虫鱼寻常物，解用都作绝妙词。”

你去朋友处，朋友为你沏上一杯清茶，你礼貌地接过，细细一品，何不就此谈谈感受？不仅朋友会因你的赞美而欣慰，你也由此而打开了话匣。朋友为你削个苹果，你难道不能谈点“苹果经”——种类、产地……甚至一幅画、一盆花、一尾金鱼、一支笔，都可以借题发挥。

60年代，陈毅外长出访亚洲某佛教国家，在一次公众集会上，为表示对陈毅外长的欢迎，一位宗教界长老向他赠献了一尊佛像。陈毅外长虔诚而高兴地接过，连连称谢，并说：“靠老佛爷保佑，我再也不怕帝国主义了。”

陈毅外长从听众的身上找到了话题。

三是灵活转换话题。交谈中出现冷场，往往是一个话题结束了，而另一个话题又不能及时接上。灵活转换话题，避免冷场，也是交谈的一个重要技巧。当某一题材谈论已久、或内容枯竭、或对方不感兴趣、或触及某些敏感话题时，就需要及时转换话题。转换话题有两种方法：

自然消失。一个话题结束，保持短暂沉默。双方可用喝茶、吃糖、或摆弄某件小玩意替代过去。不过，此时不要忘记努力发掘适合于此时此境的新话题。

插新断旧。在交谈中，插入新话题，打断旧话题。使用此法、应注意方式，否则会叫对方感到不快。尽管你对正在进行的谈话毫无兴趣，或它无助于解决你希望解决的问题，但对方正谈兴正浓，任意打断或表现出不耐烦都是欠礼貌的。打断话题，一般是瞅准对方的某些话茬，作进一步阐述，向你需要的方向展开，或者找出与对方类似的，甚至相反的话题作比较交谈。只要接过了话柄，谈话就灵活了，先可继续对方的话题，然后即随心所欲地把交谈引到你希望的领域，这样的方式，既自然，又不伤害对方。

如你们正在畅谈春游颐和园的感受，趁对方谈话的间隙。你可迅速切入新话题：听说重庆北碚发现一个面积数 10 万平方米的溶洞，其中怪石林立，奇幻莫测，深入其间，似置身仙界，何不一游？其实你并非打算去游，这“何

不一游”仅是你插话后抛给对方的一贴“安慰剂”。结果，打断话题变成了“我并不想横杀一枪，只是突然想起了一个新发现，需要迫不及待地告诉你”，对方就不会因为被打断思路而不快了。当你掌握了谈话主动权后，由这一带“发现性”特征的题材，实不难搜索出众多新闻：湖南索溪峪发现地下“龙宫”，美胜桂林；重庆发现四面山，风景可与九寨沟相媲美；秦皇岛发现秦始皇遗迹，印证了名之由来；秦公2号墓开掘，将揭开千古之谜……如此广开话题，何愁无话可说。

要能做到交谈内容丰富，就得注意话题的积累。头脑里没有足够的新信息，没有自己的新观点、新见解，对社会、人生没有自己的认识，自然寒暄之后就“默默不得语”。因此，多关心时事，多留意报刊杂志，多思考问题，才会使谈话新鲜，富有生气，充满诱惑力。

少说“我”多说“你”。在生活中，关心自身是人之常情。你在社交时常喜欢谈自己的感觉。自己的事情是可以被人理解的。但你是否想过，当你大谈自己的时候，对方也想谈谈自己。在一次宴会上，有一位客人在4分钟之内提到了十几个“我”字，我的工作、我的老婆、我的儿子、我的爱好……听者恐怕早已不耐烦了吧。这样的社交能成功吗？

古希腊哲学家苏格拉底说：“不要老是说‘我想’，而是多询问对方‘你认为如何？’”

亨利·福特也说：“无聊的人是‘我’字的专卖者。”

在我读大学的时候，有一位女同学个子不高，相貌平平甚至可以说是丑陋。照理说，应当是很少有人问津了。事实上，追求她的男生至少有一打。许多女同学暗地里都很羡慕她。

我注意观察了她的言谈举止，她的脸上时常洋溢着微笑，待人热情有礼。更重要的是，她会很自然地把话题引到对方的身上。

“听说你的大作在校刊上发表了，能不能谈一下写作经验？”

“你的脸色看起来很不好，是生病了还是怎么回事？”

“听说你的乒乓球打得棒极了，前两天辽得了市单打冠军。”

“你认为怎么样？”

因为她经常都是留出足够的时间让对方谈论自己，对方感觉与她在一起很舒服、畅快、自然，所以最终她赢得了许多人的好感。

注意停顿。回忆一下你记忆中最令人留恋，叫你向往的谈话，谈话双方，针对某一个具体问题，各自发表见解，当彼此取得一致意见，求得共同结论，特别是不谋而合，谈出相同的感受和经验时，双方不仅会非常兴奋，而且还因情感共鸣强化了知遇之恩，两颗心靠得更近了。

谈话最忌讳“打机关枪”，只顾自己不停他说，不管对方是否接受。交谈交谈，交互着谈，只顾自己说，不给对方发话的余地，对方会怎么想？这人真是好表现，总抢机会表白自己；这人不懂礼貌，只顾自己说，从不知照顾别人的情绪；这个人真不谦虚，只想影响别人，不想吸取别人的意见；这人或许是小瞧我，认为我谈不出什么有价值的新思想、新观点；甚至还会想，我又不是来听教诲的，干吗这样对我说话。如果事情真是这样的话，谈话就有点儿糟糕了。

因此，谈话要注意停顿，停顿至少有这样一些作用：使谈话层次分明，并显得重点突出；使谈话疾徐有致，显得有涵养；给对方以思考时间，保证充分理解你的谈话；给对方以发问的机会，解答他（她）存在的疑虑；给对

方插话的机会，倾听对方的意见。如果谈话时不注意停顿，那交谈的效果肯定要打个折扣。

那么，什么时候停顿比较合适呢？你已经讲了一会儿时、一句话太长时、要转换话题时、要强调突出重点时都需要停顿一下再接下去讲，停顿时间的长短视具体情况来定，短则二三秒钟，长不超过十秒。

注意集中。不论自己说话，还是听人说话，都需要注意集中。心不在焉、东张西望、左顾右盼、低头剪指甲、弄衣角、乱写乱画，都会影响对方的兴致，觉得你不理解、不尊重别人，缺乏起码的礼貌。

你是听者，应目光集中，正视对方。对谈话内容，一般通过表情、姿势、眼神、口语给予反馈，以表示尊重、理解和礼貌。人，总希望有一个忠实的听众，当对方始终以浓厚兴趣听完你的谈话时，你会油然而生一种感激之情。做一个讲话者不难，只需知识与口才即可。可要做一个合格的听众，不仅要有理解力、毅力、包容力，还需要礼貌和谦逊的品格。

如果你是发话者，一般眼要注视对方。脸朝一边，或盯着手上的某个物件，对方会有被蔑视之感，或者认为你过于腼腆，同你交谈会有一种压抑、拘泥和不自然的感觉，交谈成了一种负担。当然，如果眼一直盯着对方，会让对方感到长久对视的心理压力而不好意思起来，低下头或扭过脸以回避你咄咄逼人的目光。所以眼神也要随话题内容的起伏，做适当调整，有时需要将眼光移开。

留下话头。古人云，“逢人只说三分话。”该说三分的时候，就不要说五分。即使你思维敏捷，出口成章，也别把话说完，最好给对方留下话头，双方都有发表见解的机会。

如果你像发表演说一般，确实道出了不少新颖的见解，甚至对方的见解，也被你代替表达了出来，这能给对方留下好的印象么？不见得。说不定会使对方自愧弗如，产生自卑感，以后不愿与你接近，敬而远之。另外，一个人唱独角戏，把所有的话都说出来后，谈话气氛还能活跃吗？听者无话可说，兴味索然，最终讲话人也觉没意思。当然，如果听者愿意听你的长篇大论，“周瑜打黄盖——一个愿打，一个愿挨”，则又另当别论。

留下话茬，有时甚至有意出现纸漏，叫对方发表见解，然后你表示认可，这留下的不是“学识浅薄”的印象，而是虚心、诚恳的感觉。

委婉遣词。同一意思，可以有不同的表达方法。不注意委婉遣词，便会影响沟通效果。遣词用句过于生硬粗糙，会有粗俗之嫌，过分坦率有时甚至会伤对方的感情。

鲁迅先生在《朝花夕拾·阿长与〈山海经〉》中记叙了这样一段对话：

一到夏天，睡觉时她（长妈妈）也伸开两脚两手在床中间摆成一个“大”字，挤得我没有翻身的余地。久睡在一角的席子上，又烤得那么热。推她呢，不动：叫她呢，又不闻。

“长妈妈，长得那么胖，一定很怕热吧？晚上的睡相，怕不见得很好吧？……”

母亲听到我多回诉苦之后，曾经这样问她，我也知道这意思是要她给我多一些空席。

鲁迅先生的母亲为了不伤长妈妈的面子，虽然二人是主仆关系，但她仍然采用委婉的方式来提出自己的意见。

罗斯福在当选美国总统前，曾任海军要职。一次，他的朋友问他关于某

军事基地的建立计划，这是个很让人为难的问题。当时罗斯福环顾一下四周，低声问，“你能保密吗？”朋友赶紧说：“当然能。”罗斯福松了一口气：“那么，我也能。”一场尴尬就在幽默而又含蓄委婉中消失了。

一外国参观者询问某厂飞机发动机的年产量，这属于机密，但直接回绝又有些不妥。于是这个厂的总工程师非常巧妙地回答他：“计划下达多少，我们就生产多少。”

优秀营业员李盼盼的事迹曾在《人民日报》上被介绍。她在卖菜时，曾对公德观念不强的顾客说：“同志，请您当心点儿，别把菜叶碰下来。”

西汉时的东方朔就很注意用词委婉。传说汉武帝晚年经常梦想自己长生不老。一天，他对近臣说：

“相书上说，一个人的鼻子下面的‘人中’越长，命就越长，‘人中’长一寸，能活百岁。不知是真是假？”

东方朔听到了这席话以后，暗想皇帝又在做长生不老梦了，不由把下嘴唇咬了一下。

皇上见了，很不高兴，喝道：

“你怎么敢笑话我？”

面对这种尴尬局面，东方朔毫不畏缩，他脱下帽子，恭恭敬敬地回答：

“我怎么敢笑话皇上呢？我是在笑彭祖的脸太难看了。”

汉武帝问：“你为什么笑彭祖呢？”

东方朔说：“据传彭祖活了800岁，如果像皇上刚才说的‘人中’就有8寸长，那么他的脸不是有丈把长了吗？”

汉武帝听了，禁不住哈哈大笑。

东方朔通过讥笑彭祖，含蓄委婉地批评了汉武帝。

以上数例，均是运用委婉的语言来进行沟通，达到了直言所不能达到的效果。

恰到好处。在谈话时，如果能够做到面面俱到，让每个听者都满意当然更好。即使做不到面面俱到，让每个人都得到益处，至少也要说话有分寸。

从前有一个人说话没有分寸，家里人怕他出丑，所以很少让他到别人家串门。

有一位邻居家做满月，他听说了吵着要去，并保证不说一句话，家里人拗不过他，就让他去了。

一切都顺利，这个人自始至终都没说一句话，严格遵守诺言。家里人如释重负。

不料，临别时他对主人说：

“今天我可没有说一句话，你们家孩子以后有个三长两短，这可与我无关！”

主人一听，气得脸都青了。

以上虽然是个笑话，但它也给我们提供了一个教训：说话不注意场合的人在社交中注定要失败。

尽量简洁。简洁可以比作人的整洁。一个人只要整洁，便显得精神。有的人讲话不简洁，口头语太多，“啊”、“嗯”、“这个”、“那个”频频出现，手势太烦，让人很不舒服。言之无物，空话连篇。

一个题目、一件事情，要想被表达出来，时间不要过长，最长不超过两分钟，以45秒钟以内最理想。

速度适中。语速不要过快，但也不要过慢，太快了让人感觉你不够稳重，太慢又让人等得不耐烦。说话速度适中的人比较有魅力。

要懂得发问技巧。什么时间发问，问什么，这在谈话中也是颇有讲究的。蹩脚的发问不仅叫对方难堪、难答，甚至恼羞成怒，以为你有意和他（她）过不去。发问一般要注意以下几方面：

a. 注意内容。不要提对方难于回答或不能回答或不便回答的问题，如超过对方的知识范围、学识水平的问题，这常被误认为是瞧不起人，或有意考问，令其难堪。涉及隐私或痛处的问题，会使对方恼羞成怒。探询对方的积蓄、财产、工资、有名望的亲朋，也是不妥的。

发问前要考虑到对方能够回答，愿意回答。如果不知道对方到底愿不愿回答，能不能够回答，可以试一下。如果发现对方躲躲闪闪，总想避开这个话题，或脸色有所改变，那就赶快收住这个话题；反之，则可继续谈下去。

b. 注意方式。切忌查户口似的一问一答，让对方产生一种受审感，压抑友善空气。

比如，你家里来了一位四川客人。你如果这样问：“你是哪儿来的？”对方回答：“四川。”你又问：“你家有几口人？”对方回答：“四口。”你接着问：“你是坐火车来的？”对方回答：“是。”

照这样下去，恐怕你们的谈话也只能到此为止。何不问他：

“在火车上有什么新鲜事没有？”

“听说四川小吃很有名，能不能给我介绍一下？”这样发问效果要好得多。因为它富于启发性，对方可以就此谈一番话。

有时发问，估计会产生不良反应，应先打预防针——“我问你个问题，希望你不要生气！”发问最好顺着对方的思路，就势反问。这样提问自然得体，不至于唐突冲撞，也避免了对方怀疑你的提问动机。

c. 注意时机。不要在对方谈话的中途打断话题。打断对方的话不仅欠礼貌，而且影响对方的思路，或者困你提问，使谈话方向发生了变化，后又不便回复到原来的话题上，这种余兴未尽的感觉令人很不好受。也不要对方谈兴正浓时发问，扫人兴致。

发问时间应选择在对方一段话结束，新一段话开始前的空当中。发话前宜有所暗示，让对方有所准备，并留给你机会。暗示安排在对方谈话将尽的前几秒。有经验的听众，不难发现，对方将结束一段谈话时，一般都有总结性语言，语速放慢，音调也逐渐降低。

d. 注意对方的身份。人的职业、职务、年龄等不同，心理特点也就不同。如果对方是长辈，要格外注意尊敬，发问方式要平缓，要注意对方身为中老年人的可答性。

如果对方是青年，青年人的自尊心强，但涉世经验不丰富。因此，对他们发问时，既要尊重他们，但更要引导他们向正确的方向发展。

请看李燕杰是如何向这位青年发问的。这位青年身穿大红衬衣，胸前挂个十字架。

李：你为什么戴这个（十字架）呢？

青：您是搞中国古典文学的，还懂这玩意儿！

李：你真把我看扁了，我要这个问题答不上来，今儿个不就栽了吗？

青：（笑）

李：你不是在学外语吗；我问你，“圣经”这个词，英语怎么说？

青：……

李：Bible

青：BibleBible

李：你挂十字架，会念祈祷词吗？

青：不就是“阿门”吗？

李：不对（从头到尾把祈祷词背了一遍）。你读过圣经吗？圣经都讲了些什么呢？

青：不知道，没读过。

（接着，李老师把《旧约全书》、《新约全书》的主要内容给青年讲了一遍，转而又谈到美的含义……）

李：比如，有个姑娘长着一对水汪汪的大眼睛，笑起来还有两个小酒窝，表面看，还挺美，可是有人告诉你，她就是爱在电车上偷东西，你还认为她美吗？

青，内外不一致，不美。

李：有这么一幅油画：一个修女，外表穿得很肃穆，内心对耶稣很虔诚，胸前挂着一个十字架，你觉得美吗？

青：内外相和谐，对基督徒来说，还是美的。

李：那么阁下，既不懂耶稣教，又不信耶稣教，胸前挂着十字架，你是美在哪儿呢？

青：……李老师，我以后保证不戴了，要再戴就是孙子！

李：你以前为什么要戴它呢？

青：我看见外国人戴，外国人能戴，我干嘛不能戴？

李：你的领导没批评过你吗？

青：他们不让我戴，我偏要戴。要是像你这样给我讲道理，我早就不戴它了。

李燕杰的发问特点是在引导中带有尊重。

2. 非语言沟通

托尔斯泰在《复活》中对聂赫留朵夫占有卡秋莎那一段，是如此描述的：“这像什么话？唉，这怎么行？姑姑她们会听见的。”她嘴里这样说，但整个身子却仿佛在说：“我整个人都是你的。”

“哎呀，别这样，你放手！”她嘴里这么说，身子却紧紧地偎着他。

为什么聂赫留朵夫能肆无忌惮地占有卡秋莎？她不是一直在拒绝吗？从语言沟通上看，她确是在反对，但非语言沟通是接受甚至渴求占有。再呆傻的人也能洞悉那“矛盾信息”反映出来的真正思想倾向。因此，聂赫留朵夫有恃无恐、胆大妄为。

人与人之间交往时，既使用语言又使用非语言进行沟通。非语言沟通既能帮助语言的沟通，又可以起到语言沟通所不能起的作用，又能体现言不由衷的语言沟通。人们既可以通过使用“非语言”来表达自己的思想、感情、表明态度，又可以通过观察对方的非语言来了解对方。

非语言沟通，主要包括以下几种形式：

（1）体语。体语，即身体语言，一个人无声的动作，如点头、微笑、手势等。

体语有四种类型：

象征性体语。如点头微笑表示同意、摇头表示反对、竖拇指表示赞赏、

耸肩摊手扭脑袋表示无可奈何或事情办糟了、蹙额皱眉表示对某句话不理解。避而远之或发出“啊——嗬”的声音表示不想同别人打交道。希望回避某些问题，或希望取得某些效果时使用象征性体语常能取得意想不到的特殊心理效果，同时还能表现你的随和、幽默和风趣。

说明性体语。伴随语言出现，用来对语言表达的思想进行补充和润色。说“我饿了”，会不自觉地按一下肚子；说“我快冻死了”，会脖子下缩，双臂紧抱。

善于使用这种体语的人显得风趣、活泼、开朗，不善于使用的人，显得机械、呆板、老成。

表露性体语。通过面部表情的流露而进行的沟通形式。

苏格拉底说：“高贵和尊严、自卑和好强、精明和机敏，傲慢和粗俗，都能从静止或者运动的面部表情和身体姿势上反映出来。”确实如此。我们在社交时，可以通过对对方表情的识别来探究其内心。“出门看天色，进门看脸色”正是说的这个道理，我们对对方的内心世界进行识别后，便可以作出相应的反应了。比如：在大街上碰到熟人时，如果对方向你微笑，你会在心中认为他（她）很友好，于是你便还之以微笑；如果对方态度冷淡，你向他（她）打招呼，他（她）似乎理都不想理，你的心中肯定不是滋味了，以后你根本不愿意再与他（她）打交道了。

笑容是面部表情中最富有感染力的。密西根大学心理学教授詹姆斯·麦克尼尔博士说：“常露出笑容的人比不常露出笑容的人，在经营、买卖、教育……等方面比较有成果与成就。”

对于笑容的重要性，有一条生活哲学广告作了形象的说明。这条广告出现在纽约某百货公司在几年前的圣诞大拍卖过程中：

不要资金，但却有莫大的收益。

施者无损，受者实惠。

即使惊鸿一瞥，记忆却永远存在。

富人需要它，穷人因它而富裕。

为家庭带来幸福，为生活带来利益。

是友好的语言。

是疲倦者的安歇处、失意者的光明、悲伤者的太阳，是大自然最佳的解毒剂。

是买不到、抢不到、借不到、偷不到的。免费是最初的定价。

在圣诞拍卖中，有些店员也许累了，而因没有给您一个微笑，至感抱歉。但希望你留下你的一个，因为没人给他微笑的人，是最需要微笑的了。

美国的瓦利安·史达哈德的亲身经历，使他体会到笑容的巨大魅力。他曾经这样讲。

我结婚 18 年了，早上起床到出门工作的时间里，从没对妻子展露笑容或说上几句话，可说是世上最难伺候的丈夫了。上过卡耐基的微笑课程之后，就尝试着去做一个礼拜。

第二天早上，我边整理头发，边对镜中板着脸的自己说：“比尔，今天收起这种不愉快的表情吧。”早餐时，一面对太太说“早安”，一面对她微微一笑。

她非常吃惊，不，可以说，她简直是深受震撼。从此，我每天都那样做，到目前为止，已经持续了 2 个月。

态度改变以来的2个月，前所未有的那种幸福感，使我们的家庭生活十分愉快。

现在，每天走入电梯会对服务员微笑着道早安，即使对守卫先生也以微笑来招呼，即使在交易所，对那些没有看见过我笑脸的人，也都报以微笑。

不久我发现，大家也都还我一笑，即使对于那些心怀不满、烦忧的人也以愉快的态度与其相处，在带着微笑倾听他们的牢骚后，问题的解决也变得容易多了。

我和另一个经纪人共同使用一个办公室。他是个令人喜欢的年轻人。几天前，他坦诚地说，初次见面认为我难以相处，但最近对我的看法却有了180度的转变，好像我的笑容里充满了人情味似的。

同时我不再责备人，相反的，懂得去褒扬人；绝口不提自己所要的，而时时站在别人的立场体贴人。正因为如此，生活上也整个革新了。现在的我和以前的我完全不同，是一个收入增加、交友顺利的人了。我想，做为一个人，没有比这更幸福的了。

调节性体语。这种体语包括点头、眼动作等。讲话的人通过这些动作，告诉听话人何时保持安静、何时可以插话等。而听话人也可以通过这些动作表达请讲话人继续、加快、重复或允许插话等意思。

研究体语并运用体语对于正确了解对方的意图，恰当地阐明自己的见解，表明自己的态度，都很有帮助。

(2) 距离。每个人都有自己的个体空间，一般是不容侵犯的。譬如，一辆公共汽车里，稀稀疏疏坐着几位乘客，可有一个人偏来同你挤在一起，你会感到明显的不愉快，甚至提出抗议。本来你坐的就是两人的位置，他人来坐也是顺理成章的，可你力何反感？原因就在于对方侵犯了你的个体空间。如这人是你的朋友，又另当别论。

美国西北大学教授对个人空间作了研究。他在《无声的语言》一书中把个人空间分为四个区域。

亲密区距离4.5厘米以下。这是亲爱者、莫逆之交可以进入的空间。处于此空间的双方，可以相互接触，说话轻言细语。

熟人区距离：4.5—12厘米。这是老同学、关系融洽的邻居、师生之间可以进入的空间。彼此十分熟悉了解，有话可说，但较少涉及个人情感。

社交区距离：12—36厘米。此空间的人彼此认识，但不熟悉。他们相聚，总有这样那样的理由，否则便各奔东西。他们的交谈，也是公事公办性质。

演说区距离在36厘米以上，属于演讲、做报告的空间。

人际空间，体现着关系的不同亲疏程度。通过观察对方与你的相处距离，可以了解他（她）在感情上对你的亲疏程度。

如果你想与对方发展友谊，可以坐得离对方近一些，对方就会通过两人之间空间距离的改变感受到你的用意。

(3) 目光。泰戈尔说：“学会眼睛的语言是十分必要的，它在表情上是无穷无尽的，像海一样深沉，天空般清澈，黎明与黄昏，光明与黑暗，都在这里嬉戏。”苏联作家费定说：“眼睛会发光，会发火……会像火花与枪弹一样向人投射……会把人举到从未到过的高度，会质问，会拒绝……”

是的，眼睛是一个奇妙的世界，它是心灵的窗户，人的内心活动、微妙的情绪变化无不通过眼睛这两扇窗户透射出来。

电影《屈原》里有这样一个镜头：为了建立楚齐联盟，秦国使臣张仪来

到楚国。为收买南后郑袖，他献给她一颗宝珠。当看到宝珠时，南后的眼睛立刻睁大，显出贪婪的样子。但随后，她恢复了皇后的威仪，但她的目光已毫不保留地暴露出她的不可遏制的欲望。

瞳孔的放大、眼睑的睁大和眼睛的其他变化部能够传递最微妙的信息。当你喜欢一个人时，你的瞳孔会变大，当你表示气愤、敌视或冷漠时，你的瞳孔会变小，甚至近于紧闭。

目光传出的信息纷繁复杂，如稍做总结，可概括出一些规律：

说话时注视对方眼睛或面部——尊重、真诚

不敢直视——羞怯或内疚，或在谋划着什么

从头至脚巡视一遍——审查

面无悦色的斜瞅——鄙视

说话时眼睛只瞧手中活计——怠慢

看了对方又突然一笑——讽刺

圆眼瞪人——警告、控制对方某些行为

张口瞪眼——惊讶

……

我们可以利用目光来传输大量信息（高兴、生气、愤怒等），也可透过目光分析对方的心理，判明对方对自己的态度。

五、动作语言

外国心理学家发现，感情的表达，来自说话内容的占 7%，借助动作、表情、姿势表达的占 55%。由此，我们可以看出动作语言在社交中所占的地位。

动作语言一般包括点头、摇头、触摸等等。这里着重谈一下触摸。

触摸是通过人的身体接触传达情感信息，包括抚摸、握手、亲吻、拥抱、拍拍肩膀等。

许多研究者认为，触摸是同他人交际的一种最有力的方式。

在一所孤儿院曾发生过这样一件事：在一段时期内，这所孤儿院里的孩子们突然变得烦躁不安，食欲不振。管理员以为他们生病了，赶忙请医生诊治。检查结果表明一切正常，孩子们并没生病。

后来他们听从一位心理医生的建议，从附近雇来两位妇女。她们的工作就是把孩子们轮流抱起来，拍拍孩子们的肩膀，并且要面带微笑去做。

奇迹发生了。孩子们都恢复了正常，食欲大振，精神饱满。

奇迹是由触摸带来的。孩子们在孤儿院里生活，从小就失去母爱，缺少来自他人的爱抚，渴望得到温暖的心理得不到满足，所以出现了异常现象。一旦得到满足，很快便恢复正常了。

在绝大多数情况下，触摸代表着一种肯定的态度，而不触摸则表示出否定的态度。与陌生人交往时，把手伸过去，和对方握握手；与朋友谈论私事时，用手挽着他或她的胳膊；与朋友聊天时，握握他的手，拍拍他的肩膀等。这些动作，都能传递你的友好，有助于加深你们的感情。

下面介绍一下触摸的几种形式：

（1）握手。握手是从原始的双手举起的姿势（表示没有携带武器）演变而来。在古罗马帝国时代，人们并不握手，而是抓着彼此的胳膊。在现代社

会握手是表示欢迎。手掌接触表示合而为一，当主动者伸出手后，被动者应毫不迟疑地面带微笑伸出手去，这会给对方留下良好的印象。

握手的习惯，各国都不一样。法国人在进出一个房间时都要握手；德国人则只握一次手；有些非洲人，在握手之后，会将手指弄出清脆的声响，表示自由；另外，有的人则认为握手是卑鄙的行为。总之，在与人握手前，最好先了解当地的习惯。

通常女人向其他的女人表示真诚的感情，尤其是对方正在痛苦中的时候，常见的做法是拉起对方的双手，并且以同样的脸部表情来表达她们深深的同情。

请看列夫·托尔斯泰在《安娜》中对安娜安慰她的受伤害的嫂嫂陶丽一幕的描述：

看过孩子以后，她们俩就在客厅里坐下来喝咖啡。

“陶丽，”她说，“哥哥都告诉我了。”

“陶丽，亲爱的！”她说，“我不想在你面前替他说话，也不想安慰你；这可不是办法。不过，好嫂子，我真替你难过，从心底里替你难过！”

从安娜那双覆盖着浓密睫毛的亮晶晶的眼睛里，突然涌出了泪水。她坐得更靠近嫂嫂一点，用她那有力的小手握住嫂嫂的手。

(2) 拥抱、接吻。在中国，这是年轻恋人、夫妻之间进行感情交流的一种方式，一般不公开进行。但在西方社会中，拥抱、接吻不仅仅限于夫妻、恋人之间。熟人相见、好朋友相见时相互拥抱、接吻都是很平常的，不过也有程度的差异。

成年人在社交时，对于亲热的“接触语”要慎重运用，以免造成误会。

总之，有意识地利用动作语言，不失为一种行之有效的社交方式。

第八章 提高你的说服能力

——嘴巧

社交的扩大是社会进步的一种力量。无论是哪一种社交形式，无论是哪一领域的交往，人们要传递信息、交流感情，都少不了语言。语言已成为社会交际中最重要的工具。而语言中的口头语言，即说话，在人与人之间交往越来越频繁的今天，更是决定一个人生活及事业优劣成败的最重要的因素。会说话的人总是能流利地把自己的思想、意见表达出来，使别人乐意接受。这种人往往受到大家的欢迎，能与周围的人建立起良好的友谊。那些不会说话的人总是不能完全地明白地表达出自己的思想、意见，使别人很难信服，在社会交际活动中往往容易被人冷淡甚至遗忘。因此，你如果要想在社交活动中显露出自己的才华和能力，要想成为一个驾驭时代浪潮的强者，就必须提高自己的说服力。本章将向你介绍一些思考方法和行动方法，使你也能“伶牙俐齿”、“巧舌如簧”，成为社交活动中人人喜欢的“人缘儿”。

一、友好是说服之本

你知道“心”字为什么有三点吗？这是因为一个人的心并不是完全属于他自己，而是一分为三，有三分之一给大自然，有三分之一给工作，剩下的三分之一则是留给友爱。被人们看作是文艺复兴时期的精神领袖爱默生就曾这样描写人的友爱之心，“当沉醉在人类的这种爱中时，我们感到的是—种亲切的暖意。在诗歌和日常交谈中，这种对别人的善念和满足之情常常被形象地比作火焰。这种心中的火焰燃烧得那么迅猛，甚至比真火焰更迅猛，更有活力，也更能使人振奋。从最痴情的爱恋到最不起眼的好意，这些爱心使生活变得甘甜如蜜。”由此可见，友爱之心对于生活、社交的重要。提高说服力，更是要从友爱之心出发，以一种友好的态度来对待他人。

（一）爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之

“爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之”是儒家代表人物，能言善辩的孟子的一个观点。他认为，当一个人以友爱的态度去爱护别人的时候，别人也会恒久地爱护他；当他尊敬别人的时候，别人也会恒久地尊敬他。因此，如果你想说服别人，那么，请你先友好地对待他人、关心他、爱护他、尊敬他。这样，你不仅能成功地说服他人，还会赢得别人的关心、爱护和尊敬。

这个道理，不仅在古代中国就为人们所认知、实行，而且也古代西方的人们所认知、实行。《伊索寓言》中“风和太阳”的故事就明白地表述出了这个道理。

今天的生活中，人们更是充分认识到友好的态度、友爱之心的重要作用。上至国家元首，下至普通百姓，都能从自身角度出发，对友好加进自己的诠释、理解，形成各自的友好观念。

在美国，林肯这样理解友好，他说：“一句古老而真实的格言说：‘一滴蜜比一加仑胆汁，能捕到更多的苍蝇。’人也是如此，如果你要别人同意你的原则，就先使他相信你是他忠实的朋友。用一滴蜜赢得他的心，你就能使他走在理智的大道上。”

在香港，人们之间流行着一首这样的歌，表达着普通人中对友好的理解。歌词分三段，第一段是“你是我，我是你，大家笑嘻嘻；我是你，你是我，

大家不相欺”；第二段是“ I love you, you love me, walking hand in hand, you love me, I love you”。(我爱你,你爱我,大家手拉手,你爱我,我爱你);第三段是“明白我,明白你,相见满欢喜!明白你,明白我,永远生和气”。

(二) 待人似春风

友好的态度要通过许多具体的表现来让对方知道。我们爱一个人,可是他一点也不知道,我们关心一个人,可是他却常常抱怨没有受到关心,这是最令人伤心的事。

“待人似春风”就是说要用春风般的柔和善意来对待别人。春风满面,笑脸相迎,是向对方发出友好的信号,打动对方心弦的第一步。

笑容作为最基本的表情语言,在人类各种文化中基本是相同的,它是少数能超越文化的传播媒介之一。在社交中,笑容不仅能让“强硬的”变得温柔,“困难的”变得容易,有时还会反败为胜。

下面这一则体育比赛中发生的事例,强有力地向我们证明了笑的魅力。这则事例的背景是1988年的汉城奥运会:

在粼粼碧池旁,米切爾的微笑笑得那样有魅力,那样自信,即使入水动作偶有微疵,人们也感到她是成功者。这不能不说是一种凝聚着足以感染裁判的“艺术微笑”。

听说,跳水和体操、艺术体操、技巧一样,是有印象分的。谁会笑,就可以赢得裁判的青睐。而关键时刻印象分是举足轻重的,裁判被你的微笑折服了,多给个半分,甚至零点一分,也许就可以弄一顶桂冠戴戴。

遗憾的是,中国姑娘似乎从来就不善于笑。当许艳梅登上领奖台时,神情依然是那么端庄,而米切爾却频露微笑,仿佛她才是跳坛女皇!

记得一位保加利亚教练评论中国艺术体操姑娘时说:“这些姑娘身材窈窕,面容姣好,动作飘逸,然而就是不会笑,缺乏感人的表现力。我真担心,有朝一日,中国姑娘会在赛场上吃‘不会笑’的大亏的。”

固然,东方女性性格内向,素来樱桃小口难开,更忌放肆大笑。但是,随着中国越来越多的表现性比赛项目(如花样游泳、艺术体操等)跻身世界体坛,“笑的艺术”却越来越重要,谁想独占鳌头,谁就得学会笑——不管你以前会不会。

在体育比赛中,谁想独占鳌头,谁就得学会笑;在舞台表演中,谁想征服观众,谁就得学会笑;在社会交际中,谁想打动人心,说服别人,谁就必须学会笑,让笑最先来传递心中的友好和关注,使对方“如沐春风。”

(三) 善言暖于布帛

儒家的另一位代表人物荀子在《荀子·荣辱篇》中说:“与人善言,暖于布帛。”对人说一些发自内心的美好的话语,比送给别人布帛或丝绸更加温暖。因而,在社交中,友好的话语是打动对方的第二步。友好的话语主要表现在称呼、问候、介绍以及日常细节之中。

1. 称呼

社交场合中,人们对别人怎样称呼自己十分敏感。如果称呼得当,双方就能产生心理上的相容,交往就会变得顺利起来;称呼不当,对方会产生排斥心理,交往能否继续都难说,更不用说顺利进行了。

称呼用语,将随着说话双方的相互关系的性质的变化而变化,主要分为尊称和泛称。

尊称作为对别人表示尊敬的称呼,在中国古时候是与谦称相对而言的。

例如尊称别人的父亲为令尊（令堂），尊称别人的女儿和儿子为令千金、令郎，尊称岳父为“泰山”；而对自己的丈夫或妻子、儿子则谦称为拙夫、贱内、犬子。现代汉语中比较常用的尊称有：您，如您好、您请；贵，如贵姓、贵单位；老，主要是在老前加上姓，如张老、王老。

泛称是指对人一般的称呼，正式场合与非正式场合的称呼不同。例如，王建国是光明电器厂的厂长，在正式场合工人们都叫他王厂长，而在非正式场合，比他年长的叫他小王，跟他同龄的叫他老王或建国，比他年轻得多的则叫他王叔叔。

2. 寒暄

寒暄的意思就是嘘寒问暖。它属于一种礼节上或感情上的互酬互通，常常表现为人们见面时互致的问候语。如“您好”、“幸会！幸会”、“近来工作忙吗”、“身体怎么样”、“吃过饭了吗”、“上哪儿去呀”之类。对方也会相应地回答和应酬几句。这些话常常没有特定的意思，往往只表达说话人友好的态度。

寒暄本身不正面表达特定的意思，但它却是任何社交活动中所不可缺少的。交际心理学表明，寒暄之类的应酬，能产生认同作用。它体现着人的亲和和要求。亲和和要求在取得对方认同的情感的推动之下逐步得到升华，从而使双方关系日趋达到水乳交融的境界。

寒暄心须与特定的时代、环境和对象相协调，如过去官场、商场中爱说“久仰大名，如雷贯耳”，在现在却很少用，一般见面打招呼都说“你好！”寒暄的使用不宜过多，能用一言盖之的，决不用三言五语，而且用语要分寸适当，恰到好处，不宜胡乱吹捧，不宜抱怨或讥讽。

3. 介绍

介绍和被介绍是社交活动中常见的形式。了解介绍与被介绍的艺术，你就可以排除初次见面的畏惧心理，显得开朗而大方，使你的社交活动能顺利开展。介绍根据对象不同可分为自我介绍和介绍他人。

（1）自我介绍。自我介绍，是推销自己形象和价值的一种重要方法，是进入社会交往中的一把钥匙。由自我介绍而引起的“首因效应”将影响别人对你的认识。

在朋友家里或其他的社交活动中，当主人或共同的朋友不在身边，而两位或几位互不认识的人见面时，他们就应互做自我介绍。自我介绍不外乎包括姓名、年龄、职业、住址、经历及特长等几个要素，应该视场合和需要的不同来决定其繁简，一般的朋友聚会只须说出自己的姓名、身份即可。

自我介绍时，必须自信而镇定，要清晰地报出自己的姓名，并善于用微笑和目光来表达自己的友好。任何懦弱和羞怯的表现，都会让人产生不信任感。自我介绍还要掌握好分寸，不要有意抬高或贬低自己，那种不合实际的做作表现，立刻就会让人产生反想。

（2）介绍他人。为那些你认识，而他们相互之间并不认识的人们相互引见也是社交中常见的形式。这种介绍又根据场合不同分正式介绍和非正式介绍两种。

在正式介绍中，先提某人的名字是对该人的一种敬意。由此，介绍人应遵循三条原则：先把男士介绍给女士，如“李小姐，这是我的同学王刚”；

把年轻人介绍给年长者，如“刘叔叔，这是我的同事张强”；把次要人物介绍给重要人物，这要视具体情况而定，没有绝对的标准。

在非正式场合中的介绍则不必过于拘泥于礼节。介绍人用“让我来介绍一下……”“我想请你认识……”“我想把××介绍给你”等语句，更显得自然、轻松、友好。

当介绍人作了介绍之后，被介绍的双方就应互相问候“您好”。如果在“您好”之后再重复一遍对方的姓名称谓，更是一种亲切而有礼貌的反应。还可加上“见到你真高兴”，“早就想认识你”一类的话语，但应注意语气的自然，切忌虚假敷衍。

4. 随时让人感觉友好亲切

初次见面或见过几面，相交甚浅，相知甚少，的情况下，要想消除彼此之间的陌生感，拉近彼此间的距离，就必须尽快地表现出你的友好和随和，让人乐于接受你，产生亲切感。

在社交活动中，主动寻找话题，可以消除你与他人之间的陌生感。能不能找到话题，主动地搭上话比会不会讲话更重要，它能让人感觉到你的主动大方、友好亲切。对方或许会因你一句简单的问候而备感亲切，由此加深了彼此之间的亲密程度。总是有人担心自己不善言辞，生怕会因此受到冷落，所以干脆沉默寡言。其实这种担心完全没有必要。能不能让对方感到友好亲切，并不完全取决于谈话内容，主动热情地与之攀谈，这本身就能感动对方。

寻找并强调双方的共同点，会让人想到友好亲切。人们往往有这样的心理特征：初次见面时，如果找到了双方的共同点，就能够消除因陌生而带来的紧张情绪，使双方都能产生亲切感。心理学上的“深层面谈”（即寻找双方的共同点，然后将其逐步扩大，并加以强调），正是利用了这一特征来缩短双方的心理距离，令双方能够敞开心扉畅谈。这里的共同点可以是家乡、朋友、性别、年龄、孩子、工作等等任何生活中的细微之处。

记住对方提到过的事情，也能让人感觉友好亲切。每个人都期望得到别人的了解和关心。当你向别人表示你的关心时，要记住对方说过的事情，然后选择时机毫不费力地指出：“以前，你曾说过……”。特别是当你说出了对方的兴趣或嗜好之时，对方会因你对他的重视而感到欣喜，马上打消对你的戒备，由此增进彼此关系。日本政治家河野一郎就非常善于使用这个技巧。1959年他在欧美旅行时，在纽约与多年不见的好友米仓近不期而遇。双方互道近况，知道彼此都已成家，并留下了国内的住址和电话。当晚一回到旅店，河野一郎便打国际长途电话给米仓近太太：“我是米仓近的老朋友，我叫河野一郎，我们在纽约碰面了，他一切都很好。”米仓近太太为此感动了很久，两家的关系很快就亲近起来。

总之，像上面这类友好的表现还有很多很多。只要你用一颗友爱的心去关心他人，以友好的态度去对待生活中的每一个人，每一件小事，你的人生将布满鲜花，充满喜悦。

二、双胜

双胜即双方获胜，就是让交往的双方都能成为交往中的胜利者，得到他们应该得到和最想得到的东西。就如同两个小朋友在一起分苹果，大家都想得到大块的，由此引起互相争吵，甚至拳脚相加，苹果也很可能掉到地上摔坏了。只有把苹果分成同样大小的两块，才不会引起争执，双方又都能感到高兴。日常生活中，每个人都有挤公共汽车的经验。如果大家一拥而上，推

来揉去，很可能谁也上不了车。只有大家遵守秩序，排队上车，才能让大家都上车，而且节约了时间。这样，双方都成为胜利者。

每个人的性格、爱好不尽相同，他们处理问题的方式方法也存在很大差异，但从长远的角度来看待社交活动，那么社交活动中不存在任何单方面的纯粹的胜利者。因为那种置对方利益于不顾的所谓“胜利者”，最终将不会获得任何人的信任与好感，将成为社交中的嫌弃儿。所以，胜利与失败已不是社交中的唯一选择，我们可以考虑另一种选择，即我好——你好，双方获得胜利。

（一）双胜与人的三种意识

心理学家伯恩·詹姆斯及医学博士托马斯·A·哈里森等人在大量临床实践的基础上，发现了一种简单实用的人际相互作用心理分析构架。他们认为，每个人身上都有三种本性或三种意识，即父母意识（Parent），成人意识（Adult）和儿童意识（Child）。这三种本性以不同的方式表现，认识这三种本性可以帮助人们很好地认识自己和他人。

儿童意识是人在早期童年生活中看到、听到、感觉到和理解到的东西，它包括各种无法用语言表达的感觉，如渺小、无助以及创造力、求知欲、好奇心等等。受儿童意识所支配的“儿童自我”往往比较感情用事，缺乏理性思考。

父母意识是人在早年生活中接收的有关父母或社会的一切言行记录，是社会文化环境所影响的外在训诫，人们头脑中的各种规定即来自于这种意识。受父母意识所支配的“家长自我”往往容易固执己见，保守中庸，无视周围世界的变化。

成人意识是一种成熟和理智的所思的意识。它的形成意味着一个人已经能够有分析地对待自己的儿童意识和父母意识，决定父母意识资料中什么可用或不可用，决定儿童意识资料中哪种情绪能安全发泄出来。它的形成意味一个人已经能够面对现实，通过独立思考来作出判断和决策。受成人意识支配的“成人自我”往往思想敏锐，审慎自信，自我控制力较强。

人的行为主要取决于哪一种意识，哪一个自我在其心理活动中占上锋。因此，在社交活动中，要想提高你的说服力，你就必须诱导对方的成人意识在心理活动中占主导地位。这样，对方就会按照你的期望去做。

要想诱导对方的成人意识，首先必须让你自己的成人意识在你的行为决策中起主导作用，如果你自己的意识中都以儿童意识或父母意识占主导，那么对方的成人意识是不可能被你诱导出来的。

诱导成人意识的基本方法主要有两种，一是提出问题。提出问题能让对方迅速冷静下来，面对现实，开始认真思考别人提出的问题。二是说明情况。说明情况是为了让他了解他原来不了解或者不愿了解的一些情况，促使他从自己的一些主观看法中走出来，不再坚持他原来的看法。

某旅行社组织了一个旅游团到三峡旅游。适逢旅游旺季，游客增多，船长表示只能安排这些游客住三等舱。游客一听就火了，吵闹着坚持要任二等舱，导游向他们解释他们也不听，并扬言如果住不到二等舱，他们就要下船，退出旅行团。这时，游客的儿童意识占了优势。导游要想说服这些游客，就必须成功地诱导出他们的成人意识，于是，导游先对大家的心情表示理解，然后同船长认真交涉，并请船长亲自向游客讲明有关情况，使游客们意识到并不是旅行社没有预订舱位，也不是船长故意不让他们住二等舱，而是由于

前几天水位过高，滞留旅客很多，二等舱满员，并且舱位的差价将退还游客。游客的成人意识终于被诱导出来，安静地住进了三等舱。

诱导成人意识的过程，还要注意让对方的儿童意识或父母意识得到一定程度的满足。对于对方的儿童意识，你要采取宽容的态度，有礼貌地倾听他发泄的话，并适当地说一些安慰的话，表示自己非常理解他的处境，并愿意帮助他。对于对方的父母意识，你要采取和顺的态度，根据不同情况，适当他说一些诸如“是的，您说得很对”、“您的意思是我们应当……”、“是的，按理说我们是应该……”这样的话来满足对方的父母意识。

另外，判断对方是哪一种意识占主导地位可以根据对方的语言。儿童意识占主导地位时，人们爱说“我希望”、“我想要”、“我将要”、“我不在乎”、“我猜”、“当我长大的时候”、“更大”、“最大”、“最好”一类的语句。当父母意识占主导地位时，人们爱说“就这一次了”、“无论如何我也……”、“听着，永远记住……”、“可爱的”、“宝贝”等语句。当成人意识占主导地位时，人们爱说“什么”、“为什么”、“哪儿”、“谁”、“多少”、“用什么办法”、“可能”、“应该”等语句。

（二）双胜与“我好，你好”

根据儿童意识、父母意识和成人意识在我们面对社会与人相互选择时所起的决定作用，心理学家们进一步认为这三种意识将导致人们确立四种对他人和自己采取的生活态度。

第一种生活态度是“我不好，你好”。这是人生早期的一种普遍性的态度。由于小孩身体弱小，不能自助，所以不可避免地觉得自己不如周围的成年人，其自我评价完全以别人的评价为基础。持这种态度的人总是认为自己与别人的关系只能是弱者与强者的关系，总想依赖别人，极力需要抚爱或承认。

第二种生活态度是“我不好，你不好”。当童年时的抚爱消失后，一些儿童的成人意识停止了发育，它的功能之一获得抚爱遭到了抑制。持这种态度的人对自己、对别人都没有信心，对人际交往也没有兴趣。他们常会放弃自我，陷入绝望的境地，最终可能带着复归行为，在一种极端的退缩状态下了此一生。

第三种生活态度是“我好，你不好”。长期受父母虐待、凌辱的孩子会转向第三种生活态度。他们认为自己所做的一切都无可指责，都是好的，他们通常关闭了有关别人是好的资料，不让其输入。持这种态度的人总想和别人保持一种“强者与弱者”的关系。

第四种人生态度是“我好，你好”。这种态度与前三种态度有质的区别，前三种态度依赖于情感，而第四种态度依赖于思索，依赖于信仰及行动的保证。持这种态度的人认为自己是强者，别人也应当是强者，而且相信自己和别人都能成为强者。他们认为只有“强者与强者”这种平等的、互相尊重的关系才是人与人之间最正常的关系。

不同的经历使人们形成了不同的人生态度，抱着不同的人生态度与人交往就形成了不同的人际关系。只有持“我好，你好”生活态度的人才是心理上健康而成熟的人，才能在与人交往中形成健康的人际关系。他们不仅自己要做生活中的胜利者，也希望别人能成为生活中的胜利者；不仅自己不愿做生活中的失败者，也不希望别人成为生活中的失败者。就像爱因斯坦说的那样：“请学会通过使别人幸福快乐来获取自己的幸福，而不要用同类相残的

无聊冲突来获取幸福。”

小王和小李是同班同学，小王毕业后进入了报社担任编辑工作，小李却只能到一个普通中学当教师。不甚如意的小李，每次看到报刊上有小王的作品发表时，就痛骂社会不公平，能力强的人得不到重用，而只讲拉关系走后门。这时，小李的态度是“我好，你不好”，即把自己放在强者的位置，把对方放在弱者的位置。

但是，原本远不及小李的小王，由于报社环境较好，经常能接触最新的材料与作品，加上勤学奋进，不断努力，几年后形成了自己独特的风格，在报界小有名气。小李终于不再讥讽小王了，因为长久地怨天尤人，使他从一时的怀才不遇，变成了真正的外强中干，其能力已大不及小王了。小王采取了“我好，你好”的生活态度。当他看到小李在能力上强过自己时，并没有因此而自卑，也没有因报社的优越环境而降低对自己的要求，而是积极地用事实来证明你行，我也行。相反，小李只是用对方的弱来衬托自己的强，认为自己的一切都无可挑剔，抱怨社会不公，命运多舛，最终只能从强者变为弱者。

社会总是会有竞争，会有不公平，关键在于我们抱什么样的态度。只要抱着“我好，你好”的生活态度，按照双胜原则去处理人际关系，你将会获得最理想的结果。

（三）双胜与互利

人是利益的动物。社会交换理论的创始人乔治·霍曼斯教授认为，人与人之间的交际基本上是一种利益交换的过程。这不仅是指物质商品上的交换，而且更重要的是诸如赞许或声望符号之类的非物质商品的交换，包括使对方心理需要得到满足的精神报偿。就像《三国演义》中曹操所说：“军无财，士不来；军无赏，士不往。”蜀街亭失守，仓促退兵，赵云却“独自断后，斩将立功，敌人惊怕”，其部不折一人一骑，重等物，也无遗弃。因此，诸葛亮不仅“取金五十斤以赠赵云，又取绢一万匹赏云部卒”，而且还赞许赵云为“真将军也”，使赵云既从物质上也从精神上都能得到满足。

市场经济更是强化了利益交换。市场经济下竞争的特性就是为了保证利益最大化的实现。如何去实现利益最大化呢？是只索取不给予，只争利益不做牺牲，还是互惠互利、双方获胜呢。这就取决于你是要眼前的小利，还是要长远的大利，是要芝麻呢还是要西瓜。

现代社会学研究表明，社会交际中大量存在的是“非零和博弈”的交往。“所谓‘非零和博弈’是相对于‘我赢你输’ $[1 + (-1) = 0]$ 的‘零和博弈’而言。也就是说，常常是‘你赢我也赢’，或者是‘你要占便宜我也要占便宜结果两个都吃了亏的’。可见，双胜原则体现在社交利益关系当中就是“非零和博弈”，即互惠互利。只有这样，才会使得你赢我也赢， $1 + 1 = 2$ 。

曾经有这样一个故事：醉心戏剧的某人，不顾亲朋的反对，毅然选择一处并不热闹的市区，兴建了一所超水准的剧场。奇迹出现了，剧场开幕之后，附近的餐馆一家接一家地开设，百货商店和咖啡厅也纷纷跟进。没有几年，那个地区竟然发展得非常繁荣，剧场的卖座率更是高。

“看看我们的邻居，一小块地，盖一栋楼就能收那么多租金，而你用这么大的地，却只有一点剧场的收入，岂不是太吃亏了吗？”某人的妻子对丈夫抱怨，“我们何不将剧场改建为商业大厦，分租出去，单单租金就比剧场的收入多几倍！”

某人想想确实如此，就草草结束剧场，贷得巨款，改建商业大楼，怎料楼还没有竣工，邻近的餐饮百货店纷纷迁走，房价下跌，往日的繁荣又不见了。更可怕的是，当他与邻居相遇时，人们不但不像以前那样对他热情奉承，反而露出了敌视的眼光。

某人终于想通了，是他的剧场为附近带来繁荣，也是繁荣改变他的价值观，更由于他的改变，又使当地失去了繁华。

某人的失败正是由于他没有认识到剧场与商店，他和其他商家之间是互为条件、互相依存的，没有坚持互惠互利的原则，终于导致了繁华的消失，众人皆输。

（四）推销中的双胜

推销是一种推销员和顾客之间互惠互利的交换。推销员的目的是要把商品卖出去，收回其价值；顾客的目的则是把商品买回去，得到其使用价值。只有推销成功，才能使双方都成为胜利者。因而，推销员作为推销活动的主体一定要按双胜原则来进行推销，要善于从“买方”的角度来考虑问题。一位成功的推销员这样说道：“当我不去追求自己想得到的东西，而是去帮助别人得到他们想得到的东西时，我在经济上就会获得更多的成功，而在生活中也会有更多的乐趣。”

推销的首要任务就是要充分地了解你所推销的商品，了解它的结构、性能以及生产厂家的一些情况。这样，一方面能使你搞清楚这种商品适用于哪些人，哪些人有可能成为你的买主；另一方面使你在推销过程中能言之有据，言之成理。

然后你就要向顾客实行积极地影响、诱导。首先是要唤起顾客对商品的注意，并尽可能地让顾客用他们的多种感官来接触商品，引起他们的兴趣。引起兴趣的同时，推销员要向顾客详细介绍商品。此时，推销员应当站在顾客的立场上来陈述商品的利弊。针对不同的商品，不同的顾客，不同的需要，推销员的夸奖应恰到好处，因为虚假的夸奖往往会适得其反。下面有两个推销员在夸奖他们推销的手表：甲说：“这种手表走时非常准确，绝对不会有丝毫之差。”乙说：“这种手表的误差每天在0.5秒以内，如果超出这个误差范围，厂家包换。”如果让你来选，你会选择哪一位推销员推销的手表呢？当然是乙啦。介绍的同时，可以让顾客试用商品，并对顾客得体地进行夸奖，如“这衣服颜色素雅，更能显出你的气质。”这种夸奖可以让顾客得到精神上的满足，又可以促使其拿定主意。最后，对于购买了商品的顾客，推销员应适当赞扬和感谢；对于那些没有购买的顾客，也要礼貌周到、欢迎他们再来。

总之，整个推销过程就是一个让顾客满意，从而让推销员自己也满意的双方获胜的过程。

（五）谈判中的双胜

谈判是组或个人为了协调关系双方利益的分歧或冲突而进行的磋商、解决和协议的过程。美国著名谈判学家尼尔伦伯格认为“一场成功的谈判，每一方都是胜者”，那些“以激烈的竞争方式进行的谈判，似乎都以单方面的彻底胜利而告终。所谓的赢家攫取一切，称心如意，而输家则一败涂地，丢尽脸面。然而，这样的‘了结’很难说是就此了结。除非达成的条件在某些方面对‘输家’有利，这个‘输家’很快就会设法改变这种结局。与一盘棋赛不同，现实的谈判活动没有‘终局’。我的一些当事人常常确信自己已

经完全战胜了对手，并已迫使他们彻底认输。我总是尽力向他们解释，可能对这个‘最终’结果大有影响的持续性因素和副作用还多着呢。”

因此，近年来谈判者一般都采用互惠的谈判模式取代了传统的谈判模式。他们不再视对手为敌人，而是视对手为问题的解决者，谈判的目标也不是单纯获得谈判的胜利，而是在顾及效率及人际关系之下达成需要的满足；而且，他们不再把自身受益作为达成协议的条件，而是更多地探寻共同利益。互惠的谈判模式将取得你赢我也赢的结果，使谈判双方都能成为胜利者。

三、探寻人的深层欲求

人是有感情的，因为人是有需要的。当需要得到满足时，人就会感到快乐；当需要得不到满足时，人就会感到痛苦。需要和理由是影响一个人表层行为的两个最重要的心理因素。要想弄清人的表层行为，就必须从这两个因素出发，了解这种行为要满足什么样的需要以及个人选择这种行为的理由是什么。要想提高自己在社交中的说服力，你就必须探寻人的深层欲求，找出人们的需要和满足需要的方法，让对方相信，你现在就可以满足他的需要。

（一）人的多层次需要

美国著名心理学家亚伯拉罕·马斯洛提出了需要——层次理论，把人的需要分为五层：最低一层是最基本的需要——生理需要，即人的生存需要的各种条件和基本生活资料的获得；第二层是安全的需要，即人对危险、威胁与抢夺的防护，它包括得到保证、稳定、依赖、保护、秩序、法律、保护者的力量等等；第三层是社交的需要（或爱与归属的需要），即希望与别人交往，归属于群体，给予或取得友谊与爱情。第四层是尊重的需要，即自尊，希望他人尊重自己，希望自己的能力和才华得到他人公正的承认和赞赏，以及对地位、评价、荣誉的追求；第五层是自我实现的需要，即获得自己内部的潜力，最大限度地自我发展，自我表现，力争实现自我价值。自我实现需要得到的满足才是最大的满足。

马斯洛的需要——层次理论中强调，某层“较高”的需要某个“较低”的需要得到满足后成为起作用的因素。这五个需要彼此相关，并按优先等级排列，最优先的需要将独占人的意识，并激起相应的行为。

（二）真心赞赏

“历史全是由这些夸赞的真正魅力，来做令人心动的注脚。”美国著名成人教育家戴尔·卡耐基这样写道。确实，赞赏的力量是不可小视的。它不仅能给人送去温暖和喜悦，带来需要的满足，它还能激发人们内在的潜力，彻底改变他们的人生。

1. 寻找优点，重视他人

心理学家曾多次做过这样的实验：把学生们分成三组，对于第一组的学生凡事都采取称赞和鼓励的态度，对于第二组的学生则非常冷漠，不闻不问，放任自流，对于第三组的学生总是批评。一段时间下来，第一组的学生进步最快，第三组的学生有比较小的进步，而第二组的学生几乎没有进步。由此可见，人人都渴望受到重视，得到赞赏。

然而，人们却又往往如此吝惜自己的语言，就像著名心理学家杰丝·雷耳评论的那样：“称赞对温暖人类的灵魂而言，就像阳光一样，没有它，我们就无法成长开花。但是我们大多数的人，只是敏于躲避别人的冷言冷语，

而我们自己却吝于把赞许的温暖阳光给予别人。”中国人更是不习惯当面说人家的好话，喜欢以一种非常含蓄的方式来表达自己的感情，诸如“严是爱、松是害”，“打是亲、骂是爱”等，都是要求人们从行为中去慢慢体味其中蕴含的感情。

事实上，和人交往取得成功的第一步，就在于你看待别人的方法以及你由此表现出来的态度。那些冷淡的批评的眼光、言语、只会挫伤别人。无论是孩子还是成人，名人还是乞丐，他们内心里都是如此渴望得到别人的承认，被人接受。为什么我们就不能抛开自己的惰性，自觉寻找他人行为中的优点，坦诚地向他人表示接受，把温暖的阳光给予别人呢？

让我们一起来学学这位银行家吧。有一个乞丐，他每天都坐在银行大门旁乞讨。银行家每天经过这里时，总要往乞丐面前投一些小钱，同时要一支乞丐脚下的铅笔，并说：“你是一个商人呀！”突然有一天，乞丐不见了。银行家也逐渐淡忘了他。有一天，当银行家在一家酒店用餐时，旁边桌上走来一位西装笔挺的先生，激动地向银行家说：“还记得我吗？”银行家定眼一看，是那个乞丐。“我现在已经是一个推销商了。我从推销铅笔开始，现在我推销各种各样的办公用品。谢谢你，是你教会了我自尊，让我意识到自己应该是一个商人。”

这位银行家是多么善于发现他人的优点啊。更为重要的是，他按照他所看到的优点，坦诚地像对待一个真正的商人那样接受乞丐，对待乞丐，让乞丐看到了自身的价值，感到自己的重要，从而彻底地改变了自己。如果没有银行家的重视与承认，乞丐很可能现在还坐在银行门口靠乞讨为生。

让我们一起来学学这位银行家吧！用态度，用语言来赞赏他人吧！让温暖的阳光照亮我们每个人的生活吧！

2. 赞赏的语言艺术

人们都渴望被人重视，被人赞赏，被人需要。赞赏是社交活动中的“润滑剂”。如何在社交中适当地赞赏他人，已成为一个人社交成功的关键。那么，在社交中究竟应当怎样赞赏他人呢？

首先，应当养成赞赏他人的习惯。像前面所提到的那样。生活中很多人都没有赞赏他人的习惯，他们很少评论发生在自己周围的，令自己感到喜欢的行为。不少人更喜欢用挑剔、批评的眼光去看待别人。其实，只要我们把赞赏看成一件小事，对别人每一个细小的进步都表示赞赏，例如你的孩子认真完成了作业，考试取得了好成绩，帮助父母做家务；你的妻子做了可口的饭菜，穿了一套新衣服，换了一个新发型等等日常生活中的小事，那么，你就能养成赞赏他人的习惯，别人也会非常高兴地接受你。

其次，赞赏的语言要具体而真诚，赞赏的话语应当发自内心，当你真心诚意与人交往时，你应当真诚地去寻找他人的优点，不带丝毫勉强地表达你的赞赏。勉强的或凭空捏造的赞赏有可能会打动别人一时，但不能长久地打动别人，有时甚至会导致关系的恶化。同时，你最好不要对别人说一些诸如“你太好了”，“你真是个好人”之类的话，最好用具体明确的语言来表达。赞赏的语言越具体越明确，它的有效性就越高。你可以比较一下下面两种赞赏，哪一种更有效。

甲：“很感谢你仔细阅读了我的论文并提出了修改意见。我已经把原来没有考虑到的问题补充进去了。现在，我对修改后的文章十分满意。”

乙：“万分感谢你在百忙之中抽出时间来一览拙作。能得到你的指点，

我感到三生有幸。你真是太好了。”

无疑，甲的赞赏比乙更有效。乙的赞赏仅管言辞华丽，评价甚高，但语言空洞、含糊，给人一种华而不实的感觉。相比之下，甲的赞赏语言真实，具体、明确，马上就能给人一种真诚的感觉。分析甲的赞赏语言，主要有三十部分：表明你所喜欢的对方的某一优点或行为；这一优点或行为给了你什么样的感受或帮助；你对对方这一优点或行为对自己的影响作用有何感受。

再次，要掌握几种常用的赞赏方法。针对不同的事情，不同的人物，不同的需要使用不同的赞赏方法。

（1）肯定赞赏法。人人都渴望得到别人的赞赏。无论在事业上还是生活上他们都希望通过别人的赞赏来肯定自己。肯定赞赏法在日常生活中，特别是在一些特定的时刻，如成功地完成某件事，作品的发表，特殊的纪念日等便极具感染力，让被赞美者终生难忘。

深圳市某酒店经理就非常善于运用肯定赞赏法。在接待由不少国家一流艺术家组成的5个艺本团体时，经理发表了一篇热情洋溢的欢迎词：“世界上有两种富翁：一种是物质的富翁，一种是精神的富翁。诸位艺术家阁下是精神的富翁，你们拥有不能用金银珠宝来计算的精神财富。同是有良知的人们，不一定给物质的富翁鼓掌，但一定为造诣深厚的艺术家们鼓掌，这掌声就是你们的价值。我非常倾慕你们的富有，倾慕于你们的价值，假如来世我再投生，我愿走进你们的行列，做一名光荣的艺术家……”全体艺术团员，为欢迎词报以长久的雷鸣般的掌声，团长激动地紧握经理的手，连声感谢这一番激动人心的鼓励，最后引用了诗句：“世界确有真情在，人海茫茫有知音。”

（2）目标赞赏法。渴望得到他人的赞赏是人性深处一个基本的特性。当你真心赞赏一个人的时候，你实际上使他更具有价值，更有成功感。因赞赏，人们会加借努力；因赞赏，一些人确立了目标；因赞赏，更有人改变了人生的航向。目标赞赏法正是在于帮助人们树立一个目标，并鼓舞他们向着那一目标不懈地努力。

前面提到的银行家与乞丐的故事中，银行家就运用了目标赞赏法，为乞丐树立目标——做一个商人，使乞丐在他不断地赞赏中奋发起来，终于成为一个商人。

（3）反向赞赏法。反向赞赏法与上面两种方法最大的差异在于被赞赏者的行为本来是应当受到批评和指责的。但是，批评和挑剔是人们最难以接受的方式，而且，无论怎样的批评，对于激发人们的干劲都是非常有害的。反向赞赏法的要诀就在于找出对方行为中值得赞赏的地方，给予肯定，对其错误则表示理解，不予评价。

美国某大公司开发出“肯定强化计划”，寻找每个员工的优点，加以肯定。这一计划在各部门实施，尤其是在三个营业额最低的分公司实施。两年后，这三个分公司的营业额从最低水平一跃而为最高水平。这是反向赞赏法产生的效果。如果成天批评那三个分公司的员工，结果会是什么样呢？也许它们现在还处在最低水平上呢。

总之，人与人，人与群体，群体与群体之间都渴望相互交往。在社会交际中，他们不仅希望爱和归属的需要能得到满足，他们还希望别人能够尊重自己的人格，希望自己的能力和才华得到他人公正的承认和赞赏。而且，他

们尊重的需要一旦得到满足，就会成为持久的激励力量。

让我们每一个人都真诚地用语言、用态度来赞赏他人吧！

（三）找出人们的切实需要和满足需要的方法

你可曾想过，人们倒底需要什么？人们购买商品和服务，肯定不是为了购买商品和服务本身；而是购买其使用价值、其有用性。没有人会购买衣服本身，如果衣服不能保暖和装饰；也更不会有人购买化妆品本身，如果它不能带给人们年轻和美丽。

心理学上的“ERG 理论”把人的需要概括为三种不同层次的核心需要。

“E”即“生存”是人的低层次的核心需要。生存层次上的满足能够给人带来种种舒适感。“R”即（建立和保持）“关系”，是人的中层次的核心需要。关系层次上的满足能够给人带来亲密感或亲切感。“G”即“成长”是人的高层次的核心需要，成长层次上的满足能让人产生自豪感或成功感。

从“ERG 理论”和前文提到过的马斯洛需要——层次理论中，你是否已经看到那些同你交往的人们究竟需要些什么，你要采取什么样的方法，才能满足他人的需要，成功地说服他人。

在社交中，人们最核心最强烈的需要毫无疑问应当是关系层次上的需要。人们都想得到他人的承认，被他人接受，受他人尊敬。当然，也不排除一些人想通过关系层次满足生存层次上的需要。但更多的人是想在满足关系层次上的需要后，满足自己成长层次上的需要。总之，关系层次上的需要或者说爱和归属的需要以及尊重的需要是社交活动中大多数人最切实的需要。

因此，满足需要最重要的就是如何成功地打动别人，让人感受亲切、亲密。最初，你当然就得走进别人的世界中去了解他，了解他的爱好和向往，了解他的喜悦和烦恼。然后，你就应当证明你所说的话同他的需要之间有什么样的关系，证明这样的做法对他是多么地有利，多么地重要。最后，你要让他相信目前就有满足他需要的东西。这时你可能已经成功他说服了他。可见，说服总是在帮助人们满足他们需要时取得成功的。

（四）谈判与需要

谈判作为一种特殊的满足双方需要的方法，已经成了社会生活中越来越普遍的现象和常用的手段。

美国谈判学会会长杰勒德·1·尼尔伯伦在他所著的谈判艺术中，将人的需要分为七种不同的需要：

1. 生存的需要；
2. 安全和寻找保障的需要；
3. 爱与归属的需要；
4. 获得尊重的需要；
5. 自我实现的需要；
6. 认识和理解的需要；
7. 美的需要。

将谈判分为三个层次：

1. 个人间
2. 组织间
3. 国家间

将谈判方法分为六种：

1. 谈判者顺从对方的需要；

2. 谈判者使对方服从其自身的需要；
 3. 谈判者同时服从对方和自己的需要；
 4. 谈判者违背自己的需要；
 5. 谈判者损害对方的需要；
 6. 谈判者同时损害对方和自己的需要。
- 结合起来，提出了因人而异的 126 种可能的谈判策略。

四、理解他人

“理解万岁”的口号在几年前很是盛行，国门的开放，经济体制的变革，影响着国人，时代的浪潮冲击着国人。人们的生活方式，消费方式以及深层次的价值观念都发生着剧烈的变化。由于变化带来的紧张感和不安感更是促使人们在社交中渴望理解。只有互相理解，人与人之间才能真正交流；只有互相理解，才能消除紧张与不安；只有互相理解，才能始终保持畅快的心情，轻松地生活。

关于理解，《圣经·箴言》第三章十三节这样写道：

寻求智慧

掌握理解的人是幸福的

善于理解的人

卖掉的是银子

得到比金子还珍贵的东西

理解比宝石还要宝贵

你所渴望的任何东西都无法与它媲美

她的右手是长寿

她的左手是财富和荣誉

那是一条充满阳光之路

那条路上撒满着和平的鲜花

理解使追求她的人生命之树常青

拥有她的人是幸福的

上帝用智慧构成大地的基础

以理解奠定大柱

（一）站在他人立场上看问题

美国一位著名的专栏作家曾这样写道：“就教育人和说服人而言，在历史上，有着超过常人的知识水平的托马斯·阿奎那是这样说的，如果想要把他人的思考方法变成你的思考方法，首先你要站在与他相同的立场上，和他手拉手，脚对脚地引导他，不能留有空间，不能大声喊叫他，不能骂他“混帐”，更不能命令他走到你身边。从对方的立场上起步进行工作。能够打动对方的方法，仅此而已。”

可见，站在对方立场上看问题，是社交中与人交往，理解他人，说服他人的最基本的途径。

对于 80 年代走红，90 年代仍活跃于电影舞台上的沈丹萍想来大家不会陌生，对她的德国丈夫乌韦可能也有一些了解吧，乌韦毕业于德国海德堡大学社会学系，他非常热爱艺术，在德国有很多画家、演员、艺术家的朋友。而且，乌韦还拥有一幢 2000 平米的大住宅，环境优美。但他们夫妻在德国仅

呆了三十月又返回了中国，让那些总是梦想出国的人难以理解。他们为什么放弃优越条件回国呢？况且乌韦已经找到了一份报酬优厚的博物馆的工作。他们回国的原因源于丈夫对妻子的理解，对妻子的爱。当乌韦看到沈丹萍因为离开了中国观众，在德国找不到可以让她长期拍片的职业而痛苦时，他深刻理解了妻子，认识到“沈丹萍的事业在中国。为了她，我什么都可以舍弃”。他们回国了，沈丹萍又活跃在银幕上，乌韦作为德国电视台的独立节目制片人，拍摄了不少反映中国文化人的影视片。在艺术领域里，他们为自己创造了一个共同的世界。

善于站在他人立场上看问题，善于理解的人是幸福的。而那些不善于站在他人立场上看问题，不善于理解的人则是不幸的。

曾经写过“众人皆醉，你应独醒”这样名句的吉布林和他舅舅之间打了一场维尔蒙有史以来最有名的官司。吉布林娶了一个维尔蒙的女子，在布拉陀布造了一所漂亮房子，准备在那儿安度余生。他的舅舅比提·巴里斯特成了他最好的朋友。他们俩一起工作，一起游戏。后来，吉布林从巴里斯特那里买了一点地，事先商量好巴里斯特可以每季度在那块地上割草。一天，巴里斯特发现吉布林在那片草地上开出一个花园，他很生气，暴跳如雷。吉布林也反唇相讥，弄得维尔蒙山上乌云笼罩。几天后，吉布林骑自行车出去玩时，被巴里斯特的马车撞在地上。于是吉布林告到了法院。巴里斯特被抓了起来。接下去是一场很热闹的官司，结果使吉布林携妻永远离开了美丽的家。而这一切，只不过为了一件很小的事——一车干草。

尽管吉布林写过“众人皆醉，你应独醒”这样的名句，他在处理人际关系时却未能保持清醒，没有站在其舅舅巴里斯特的立场上来看待干草的事。如果他能从理解他人的角度出发，想一想自己处在巴里斯特的情况下会怎么想，怎么做，那么他也就不至于被迫永远离开自己的家园，而会在维尔蒙同他美丽的妻子，要好的朋友一起幸福地生活。

沈丹萍与乌韦的幸福，吉布林与巴里斯特的不幸，两相对比，我们可以看到站在他人立场上看问题，理解他人社交活动中的重要性，这一原则不仅适用于夫妻之间、同事之间、邻里之间，也适用于上下级之间、亲戚之间。

你何不试着经常从他人的观点上来思考，试着站在他人立场上看问题，经常问一问自己：“如果换作我，会有什么样的感觉，什么样的反应。”这时，你在理解他人方面已经走出了可贵的一步，已经踏上了那条充满阳光之路，撒满鲜花之路。

（二）学会宽容

戴尔·卡耐基在“使家庭生活更快乐的原则”中提到“爱和容忍对方”的原则时，引述了亨利·詹姆斯所说的一句话：“和别人相处要学的第一件事，就是对于他们寻求快乐的特别方式不要加以干涉，如果这些方式并没有强烈地妨碍到我们的话。”

事实上，不仅是在家庭生活中要学会彼此宽容，而且在社交活动的方方面面都要学会彼此宽容。别人也是人，他们同你一样有快乐有悲伤，有幸福有郁闷。如果你总是迁怒别人，伤害别人，那么最终还会伤害自我，因为内心积压的愤怒会折磨死人。不会宽容的人不可能真正的生活。只有学会宽容，原原本本地接受他人，你才能赢得友谊，你的生活才可能是真正有意义的生活。

请你读一读下面这封信，它饱含着来着异国的理解和宽容。

致卢刚的家人：

我们刚经历了突发的巨痛，我们在姐姐一生中最光辉的时候，失去了她。我们深以姐姐为荣，她有很大的影响力，受到每一个接触她的人的尊敬和热爱——她的家庭、邻居。她遍及各国的学术界的同事、学生和亲属。

.....

当我们在悲伤和回忆中相聚一起的时候，也想到了你们一家人，并为你们祈祷。因为这周末你们肯定是十分悲痛和震惊的。

安最相信爱和宽恕。我们在你们悲痛时写这封信，为的是要分担你们的悲伤，也盼你们和我们一起祈祷彼此相爱。在这痛苦时候，安是会希望我们大家的心都充满同情、宽容和爱的。我们知道，在此时，比我们更感悲痛的，只有你们一家。请你们理解，我们愿和你们共同承受这悲伤。

这样，我们就能一起从中得到安慰和支持。安也会这样希望的。

诚挚的安·柯莱瑞博士的

兄弟们

弗兰克/麦克/保罗·柯莱瑞

这封信是受伤害的柯莱瑞的家庭写给凶手卢刚的家庭的，1991年11月1日，一个名叫卢刚的中国留学生，在他刚获得爱荷华大学太空物理博士学位的时候，开枪射杀了这所学校的3位教授，一位和他同时获得博士学位的中国留学生和这所学校的副校长安·柯莱瑞。

面对惨案，世界震惊了。而柯莱瑞的家人在无比悲痛之时，却以极大的宽容写了这封致卢刚家人的信，并以安·柯莱瑞的名义捐出一笔资金，成立了安·柯莱瑞博士国际学生心理学奖学金基金会，用以安慰和促进外国学生的心智健康，减少人类悲剧的发生。

读到这里，你是否有一些感动？你是否对宽容有了更深的理解？其实，能不能宽容，答案掌握在你自己的手中。只要你能认识到他人是一个优点和缺点的结合体，有很多值得肯定和少量需要否定的地方，原原本本地接受他，而不是厌恶他，批评他，那么你就能具有广阔的胸怀宽容他人。此时，你会发觉自己更幸福，更快乐，你会更喜欢自己。

学会宽容吧，宽容会带给你真正的生活！

（三）理解他人必须克服心理偏见

不记得是哪一部电影中有这样一句台词：“I have never met a man whom I don't like”（我至今没有遇到一个我不喜欢的人。）

但是，在实际的生活中却很少有人能做到这一点。人们总是凭直觉、凭第一印象、凭偶然的一件小事、一个小动作来认识他人。这样，往往会从自身的思想、文化素质、心理素质出发产生一些心理偏见，妨碍自己正确地理解他人。

社交活动中，需要克服的心理偏见主要有下面四种：

1. 首因效应

在社交活动中，不少人都爱凭第一印象来认识别人。尽管第一印象只是人们初次接触时所产生的肤浅印象，但它常常对一个人的观察了解产生巨大

的影响。由于第一印象的影响干扰而在以后的观察了解中产生的认知偏差的现象，就是首因效应。

理解他人必须克服首因效应，全面深刻地认识人，了解人，而不是凭借第一印象来决定对别人的好恶。

2. 晕轮效应

在社交中，人们往往会因为某个人的某一特点、品质特别突出，以至于对他的特点、品质缺少清晰的认知，往往从对方的这一个别特征泛化到其他一系列有关的特征，就像月亮周围有时会出现的晕轮一样，从一个中心点向外扩散逐步形成越来越大的圆圈。这种错觉现象心理学上称为晕轮效应。

理解他人必须克服晕轮效应，不要凭一时一事就对他人给予全面肯定或否定，而是要听其言观其行，并注意听取其他人的意见。

3. 近因效应

对他人的认知中，最近观察的印象往往占优势，从而掩盖了我们对这个人的一贯了解，心理学上称这种现象为近因效应。如果说首因效应主要发生在对陌生人的认知上，那么近因效应则主要发生在对熟悉的人的认知上。

理解他人必须克服近因效应，要全面看待一个人，了解他产生最近行为的原因，而不要因为最近发生的一些事情对他以往的优点或缺点就视而不见。同时，我们在社交中应积极地利用近因效应，有意识地避免近因效应的不良影响，给人留下好的印象。

4. 定型效应

社交活动人，人们总是会不自觉地把人按年龄、性别、外貌、衣着、言谈、职业等外部特征归为各种类型，并认为某一类型的人都具有共同的特点。在交往中，凡对方属某一类，便用这一类人的共同特点去理解他们。但如果概括偏颇或忽略个体差异，生搬硬套，就会产生偏见，这种心理偏见便是定型效应。

理解他人必须克服定型效应，切忌生搬硬套地认为某人属某一类，理所当然应具有这一类的共同特点，而是要去了解每个人的个性特征。

五、做一个好的听者

最能给他人满足感的就是专心专意地倾听他的讲话。著名心理学家弗洛伊德说：“人们都想谈论自己的事情，希望别人来倾听它们。这样做，不仅能够让自己得到宽慰，而且有时能够救自己一命。”由此，弗洛伊德创立了“即刻治疗法”，倾听患者讲述内心的各种感受和经历，自由地表达自己的思想，开辟了心理学的新时代。

通过倾听对方的谈话，使对方感到满足时，他们的反应往往是愉悦的、积极的。此时你所进行的说服，往往容易取得成功。

宾·菲尔德曼这位美国保险事业的伟大鼻祖正是运用倾听的技巧实现了自己的成功。一般的保险业务员的年营业额为 100 万美元，而菲尔德曼的年营业额高达 6500 万美元，是普通业务员的 65 倍。在谈到自己的成功之道时，他说，“……一般的推销员都没有决心把自己当成一个伟大的人。另一方面，我只是对顾客的问题感兴趣。我自认为，作为他们的听者，我是世界第一，我不惜用全部的身心去倾听他们的讲话。”

一位心理学家也曾说过：“不为任何赞美所迷惑的人，也会被专心听他

说话的人所迷惑。”

由此可见倾听在社交中的魅力。做一个好的听者是你提高说服力，取得社交成功的一个重要途径。

（一）分清 listen 与 hear

在英语中，“hear”所表达的“听”只是单纯地用耳朵去听。而“listen”所表达的“听”是用自己的心去设身处地构想，用自己的脑去判断对方话语后所表达的情感，是专注地“听”，认真地“听”。

社交中的倾听应当是认真的专注的投入的“listen”，“hear”只会让人产生敷衍的感觉，而且对自己也毫无益处。你要明白，即使一个非常乏味的人也有值得你学习的地方。你只要将平时倾听中所获得的知识、话题加以吸收和消化，就会使自己见闻增多，话题增多。而这同时，你也给别人留下了好印象。

IBM 首任董事渥特森送给员工的座右铭中就有倾听一条。这个座右铭是：

Read（读书）

Listento（仔细听）

Discuss（与人讨论）

observe（观察）

Think（思考）

（二）什么时候别人需要你的倾听

在社交活动中，把握倾听的时机是成为一个好的听者的第一步。什么时候别人需要你的倾听呢？

1. 当他烦恼时和孤独时

心情烦闷或感觉孤独时，任何人都需要倾吐的对象。尤其是那些生气的顾客，不满的店员和那些忧虑的朋友，孤独的老人，他们都需要你的倾听。此时，你该做的就是倾听和表示你的理解。

曾经听到过一个这样的故事，迈克经常在杂货店里遇到一个老妇人。老妇人总是同他唠叨个没完。每一次，迈克都耐心他倾听。有一天，老妇人对他：“我要出趟远门。不过，我会很快回来的，免得你惦记。”迈克奇怪地问：“就你一个人去？”“对，就我一个人去。我是一个孤老太，常遇到像你一样的大好人，愿意听我瞎唠叨。”老妇人回答道。老妇人的回答让迈克认识到，他的耳朵不仅只属于他自己。

2. 当他需要你的帮助时

在日常生活和工作中我们常常都需要别人的帮助，寻求别人的帮助。同样地，别人也经常需要我们的帮助。俗话说“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”因此，当别人寻求你的帮助时，你首先要做的就是认真仔细地倾听，准确理解对方提出的问题，找到对方问题的中心。切实的需要，提供你力所能及的帮助。

3. 当他帮助你时

当别人帮助你时，你也需要认真倾听，别人对你的帮助从广义上来说又可分为三种类型的帮助：

（1）一般意义上的帮助。当你需要别人的帮助时，你首先需要向别人提出请求“你可以帮我一下吗？”然后你需要向别人讲明你的困难之所在。但接下来，你就必须认真倾听别人的意见，分析别人的意见的可行与不可行，

决定采纳与否。困难之时，别人的意见有时能给你启发，有时就正好是解决困难的关键。

(2) 对你学识上的帮助。求学的过程中更是需要认真地倾听。从来就没有不倾听就自然而然进入你脑袋中的知识。即使那些自学成才的人，也是走人书中倾听圣贤先哲们的讲述才获得知识的。

有一个年轻人去向苏格拉底请教演讲术。他为了表现自己，滔滔不绝地向苏格拉底讲了很多话。苏格拉底要他付双倍的学费，年轻人非常诧异地问为什么，苏格拉底说：“因为我得教你两样功课：一门是怎样学会闭嘴；另外一门才是怎样演讲。”年轻人羞愧地低下了头。可见，只有先学会倾听，才会学到知识。

(3) 对你的错误的帮助。当你的行为引起对方的不快，给对方带来麻烦，对方向你指出你的错误时，你需要认真地倾听，准确地把握问题的症结。这样便于你选择适当的方式，向对方作出解释，表达你的歉意。

(三) 倾听的反应

做一个好的听者的第二步，也是关键的一步，就是要善于在倾听中反应出“我正在努力倾听，我对你的话很有兴趣，把你想说的都说出来吧”的态度，并用表情、动作、语言向对方传达你的态度。

1. 精神饱满

神采奕奕、精力充沛、富有生气，能激发对方的谈话欲望，活跃交流气氛。如神情委顿无精打采，会使对方败兴，不愿多言。

2. 精神专注

集中精力，注目对方，以示尊重和饶有兴趣。脸扭向一边，或者耷拉着脑袋，可能表明你对别人的谈话不屑一顾，或不感兴趣，催促对方早点结束；也可能是你有某种过失或者自卑感，不敢正视对方。无论何种原因，对方都会感到很尴尬。

神情专注，对于己方，可以明白对方意图，有利于作出适当反应。这就像打棒球，只有先知晓球在何处，才能出去。而且神情专注还有助于你观察说话者的面部表情和身体动作；捕捉其中的信息，还有助于发现对方的隐秘。

3. 注意姿态

身体后仰，显得轻慢；侧转颈脖，显得傲气；不停地扭动，表示很不耐烦；背朝对方，意味不屑理睬；手托下巴，表明认真倾听；微欠上身，标志谦恭有礼；适当点头，则表明尊重。不过频频颌首、或不停地“嗯”、“啊”，对方就会感觉增加了你的负担而不安起来，于是不愿意再继续说下去，草草结束话题。

4. 予以反馈

表情、眼神、动作、姿势应随对方讲话的喜怒哀乐而做出相应的变化，明确向对方表示“我正在认真地倾听你的讲话”。赞成时你就点点头，感觉有趣时就报以微笑，感觉滑稽时就开怀大笑，感到迷惑时则可以皱皱眉头。如果对方正兴致勃勃、慷慨激昂，你却无动于衷，冷若冰霜，对方还有什么情绪谈话呢。这时，对方不是认为你冷酷无情或孤高自傲，就会认为你缺少情趣，古板愚钝。

5. 适当插话

当对方欲言又止时，你应通过插话，适当鼓励对方说下去。例如“谈谈这件事好吗”、“我很想听听你的意见”，这样的插活向对方表明你非常乐

意听他的话，你对他的话题很有兴趣。

在对方谈话中，你还可以发出一些注意的声音，如“对”、“是的”、“噢”、“嗯”，并配上适当的语调表明你的兴趣与理解。

同时、在谈话中，你还可以通过简短的插话、提问，将对方的话向纵深引入一步，或适当加入自己的见解，这不仅说明对方的谈话被你认可，也表明你并非机械的赞同而是加进了自己的思考，既显得积极主动而不是唯言是听，又能让对方想到你对他的话的重视而进一步地袒露问题的最要害部分。

（四）倾听忌讳事项

正确把握倾听技巧，必定会让你成为别人喜爱的人。相反，则会让别人讨厌你。

1. 切忌先入为主

如果你同别人进行谈话之前或谈话之初就已对别人所谈的话题有了先入为主的固定看法，那么你就无法从心里有倾听他人讲话的欲望。对于别人的话，你或者根本不予理会，或者干脆用你已经形成的偏见来理解别人的话，并且开始大谈特谈你的看法了。

2. 切忌轻易出谋划策

谈话中，你如果思考着对方应当如何解决这个问题，你应当向他提出什么样的建议，也会影响你的倾听。由此，你还会激动地向别人表示你的反应，提出你的建议。例如，你可能会说“你应该……”；“我要是你的话，我会……”，“照我说的去做，肯定会……”。但是，对方并不一定会接受你的意见。因为思考影响了你的倾听，你的意见难免会有不全面的地方。而且“你应该”这类句型往往容易让人产生一种被教育的感觉、是父母意识的典型表现，易让人产生逆反心理。

3. 切忌胡乱插嘴

适当的插话有助于谈话的进一步深入。但随随便便的胡乱插话则会适得其反。因为人们讲话大致是按自己的思想顺序先后表达出来的。你必须按照对方的思路，收集对方思考的片断，把它们理顺，看看对方到底要表达什么意思。如果胡乱插话，往往会分散讲话者的注意力，打乱了对方的思路，而你最终也无法明确了解对方的意见。

4. 切忌默不作声

倾听对方谈话时，你有必要保持安静，以便听到和理解他人说话的内容。但这并不是说，对方在大声地高谈阔论时，你却自始至终一言不发。谈话是在谈话双方相互交流、相互观察的过程中进行的，任何单方面的主动或者被动都不会让谈话顺利进行下去的。因此，在谈话中，你对对方的话题应表现出极大的兴趣，用你的表情、动作、语言，用你的态度向对方传达“我非常乐意听你说话，我非常愿意同你交流。”

六、学会幽默

“幽默”是英语 humour 的音译。“humour”一词源于古罗马人的拉丁文，成形于古法文。它最初是一个医学术语，指人的体液。其美学意义是从其医学意义上引申发展出来的。它不仅指一般意义上的“可笑性”，诸如滑稽、诙谐、风趣等等，更主要的是指蕴涵于“可笑”中最富审美价值的那一层精神现象。

幽默感，是一个人机智灵巧的体现和乐观精神的流露，也是理智和美感相结合所迸发出来的火花。它不仅意味深长，发人深思，还能给人以美的享受。健康的幽默感，往往令人叫绝，让人敬意顿生。不久前，北京大学授予金庸先生名誉教授称号，并请他讲学。在讲坛上，金庸先生讲道：“前段日子我在兰亭，有人请我题字，我说这是王羲之写字的地方，查某（金庸原名查良镛）怎敢造次？他们一定要我写，我就写了‘班门弄斧，兰亭挥毫’……北大人才济济，无论哪系哪科，我都显得十分浅陋，我来讲武侠，这叫做‘草堂吟诗，北大讲学’……好在我仅是一个名誉教授，”金庸先生的幽默，不仅表现了他的乐观、机智，还表现了他谦逊的个人品格。

（一）社交离不开幽默

幽默是人际关系中必不可少的“润滑剂”。人们都喜欢幽默的交谈者，喜欢听幽默的话语。善于幽默的人无论走到那里都会生活快乐，广受欢迎。

心理学家凯瑟琳说过：“如果你能使一个人对你有好感，那么也就可能使你周围的每一个人甚至是全世界的人，都对你有好感。只要你不只是到处与人握手，而更是以你的友善、机智、幽默去传达你的信息，那么时空距离就会消失。”

用幽默去传达你的信息，往往可以制造出和谐的氛围，平添几分情趣。而和谐的氛围则易于你在社交中取得成功。“正大综艺”节目的主持人杨澜之所以受到广大观众的好评，就在于她善于用风趣幽默的语言使整个演播厅的气氛活跃起来，既减轻来宾的紧张情绪，又让每一位观众都能感受到那种轻松快乐的气氛。有一次，在一个关于加拿大的节目中，杨澜为了向观众形容加拿大气候很冷，幽默地夸张道：“我听说有两个加拿大人在户外说话，话一出口就冻成了冰碴了。他们赶紧用手接住，到屋里用火一烤才听到了些什么……。”整个气氛顿时活跃起来。

用幽默传达你的信息，可以缓解对方的紧张情绪，祛除对方的忧虑。第一次世界大战时，美国军方为劝说青年当兵，特意请心理学家编了一套劝说词。这套劝说词的主要内容是：当了兵有两种可能，一种是留在后方，一种是送到前方。留在后方的没有什么可担心的。送到前线又有两种可能，一种是受伤，一种是没有受伤。没有受伤不用担心。受伤的也有两种可能，一种是轻伤，一种是重伤。轻伤当然也不用担心。重伤也有两种，一种是能治好的，一种是不能治好的。能治好的不必担心，不能治好的也有两种可能，一种是死不了，一种是死了。死不了也不用担心，死了嘛……也好，因为他已经死了，那还有什么好担心的呢？这套劝说词虽然是自欺欺人之说，但那些参了军的青年肯定会相信。一相信，他们就不会终日担心会战死疆场了。

用幽默传达你的信息，还有利于你暗示对方，达到社交的目的。这种暗示可以是表明你的请求、你的观点、你的批评。例如你准备向对方提个请求，但你不知道对方是否能力所及，是否会答应。这时，你就可以用幽默传达你的请求，暗示对方“我想获得你的帮助”。对方如果能力不及或不愿意，也没有什么关系，只不过是开句玩笑，说说而已，这样，交往双方都不会想到难堪。

（二）幽默的艺术

随着经济的发展，国门的开放，人们的精神面貌也发生着剧烈的变化。人与人之间的联系越来越密切，人与人之间的交往也越来越频繁。幽默作为社交活动中的润滑剂，更是人人所需要，人人必备。那么，怎样才能培养起

自己的幽默感呢？

1. 幽默须具诚实的品格

生命从来不可能从谎言中开出鲜花，诚实的品格是每个幽默者必须具备的。但诚实并不是心里想什么就直截了当他说什么，而是在诚实的基础上，非常巧妙地表达出自己心中的想法，既具幽默情趣，又能让别人感觉到你诚实可信。

林肯是美国历任总统中最富幽默感的一位。1860年，林肯在竞选美国总统时，向选民发表了这样的演说：“有人问我有多少银子，我告诉他们我是一个穷棒子。我有一位妻子和一个儿子，他们都是无价之宝。我租了一间房子，房子里有一张桌子和三把椅子，墙角有一个柜子，柜子里的书值得我读一辈子。我的脸又瘦又长，且长满胡子，我不会发福而挺着大肚子。我没有可以庇荫的伞，唯一可以依靠的就是你们。”诚实而幽默的林肯最终当上了美国总统。人民之所以选择这个“穷棒子”来当总统，是因为人民从他幽默的演说中看到了他诚实的品格，认为他是可以信赖和值得信赖的。

2. 有自信方能生幽默

幽默感是一个人乐观精神的流露。但是，并不是每个人都能乐观地看待生活。只有自信的人才会始终保持乐观的精神，不论发生什么事，他们都能泰然处之，而且能从不幸中看到光明，能从不幸中超越出来。而那些自卑的人却只能在失败前止步，只能在不幸中沉沦。

谁都知道“毛遂自荐”这个成语，但你知道毛遂自荐的故事吗？毛遂是战国时代赵国平原君的门客。当秦兵攻打赵国时，平原君奉命到楚国求救。毛遂自动向平原君请求跟着去。平原君问他：“先生到我这儿多久了？”毛遂回答：“三年了。”平原君笑道：“一个有才能的人处在世上，好比锥子放在布袋里，锋刃马上会显露出来，可是三年来我从来没有听见别人称赞过你的才能。”毛遂说：“那是因为没有人把我放进口袋里，不然的话，岂止是锋刃，连整个锥子都会显露出来了。”于是，平原君带上了毛遂一起去楚国。平原君跟楚王谈了一个上午都没有结果。毛遂挺身而出，陈述利害，楚王才答应派春申君带兵去救赵国。正因为毛遂在关键时刻勇敢地站出来，幽默而又巧妙地表现出了自己的自信，才被平原君所接受，在争取救兵时发挥出重大作用。如果毛遂是一个不自信的人，那么他根本就不会站出来，更不用说机智幽默地表现自己了。

3. 幽默须具广泛的知识与高雅的审美情趣

成为幽默的人必须具备广泛的知识，无论是文化、政治、经济、社会、体育等等，你都应当有一定的常识。这样你在与人交谈时才会有丰富的话题，能够准确捕捉到对方的兴趣所在，巧妙地说出一些幽默的话，达到活跃气氛，进一步交流的目的。如果你所知甚少，那么谈话尚难以进行，何来幽默可言。

同时，成为一个幽默的人还必须具有高雅的审美情趣。因为幽默主要是指蕴含于“可笑”中最具有审美价值的那一层精神现象，它不仅引人发笑，发人深思，还能给人一种美的享受。林语堂在《幽默杂谈》中就曾写道：“凡善于幽默的人，其诙谐必愈幽隐，而善于鉴赏幽默的人，其欣赏尤在于内心静默的理会，大有不可与外人道之滋味，与粗鄙显露的笑话不同。幽默愈幽愈默而愈妙。”当然，愈幽愈默并不是深奥得让人难于理解，而是说要含而不露，高雅而又不乏风趣。

美国的莱特兄弟——威尔伯·莱特和奥维尔·莱特是人类航空史上勇敢

的开拓者。在 1903 年 12 月 17 日，他们成功地驾驶有动力的飞机飞上了蓝天。此后不久，莱特兄弟前往欧洲旅行。在法国的一次欢迎宴会上，各界名流汇聚一堂，主人再三邀请他俩给大家讲点什么。大哥威尔伯只好站了起来，说道：“据我所知，鸟类中会说话的只有鹦鹉，而鹦鹉是飞不高的。”只这一句话，博得了全场热烈的掌声。因为这一句话既高度地概括了他们工作的艰辛与埋头苦干的精神，又充满趣味，令人遐思，令人回味，高雅而又风趣，确实是“愈幽愈默而愈妙”。

4. 幽默者应才思敏捷，善于随机应变

要想成为一个幽默的人，还应当才思敏捷，善于捕捉日常生活中的幽默点。很难想象一个非常愚钝的人会机智地说出一些幽默的话语，更有可能的倒是他会成为人们取笑调侃的对象。任何人都不想成为他人取笑调侃的对象，都想通过机智幽默的语言来赢得他人的喜爱和敬重。要想达到社交的目标，你就必须多多观察，多多思考。这样，你才会才思敏捷，才善于随机应变。

清乾隆大学士纪晓岚深得皇上喜爱，不仅是因为他博学多才，还因他才思敏捷，善于随机应变。一天，皇帝对他说：“昨晚娘娘大喜，你可作贺诗一首。”纪晓岚张口就来：“吾皇今日降真龙。”皇帝更正道：“不是，生的是位公主。”纪晓岚马上又说：“月里嫦娥离九重。”皇帝接着说：“可惜生下来就死了。”纪晓岚又改口道：“想必人间留不住。”皇帝补充说：“是因接生者不慎，掉到水里淹死的。”纪晓岚话锋又转：“翻身跳入水晶宫。”

随机应变的幽默的话语，还可用于回答一些尖锐的问题，转化尴尬的场面。有一位先生很烦太太的一个朋友经常说一些东家长西家短的话题。一天，这人又来了。先生在书房看书。几个小时后，他在书房大声喊道：“亲爱的，那个爱搬弄是非的长舌妇走了没有？”客厅气氛顿时尴尬起来，亏得太太灵机一动，大声地说：“那个长舌妇早就走了。现在在我们家的是林太太。”一句话，缓和了气氛，避免了使对方下不了台。

5. 幽默的方法

要想成为一个幽默的人，必须善于捕捉到日常生活中的幽默点。而幽默点又往往出现在语言的反常组合上。因此，掌握几种幽默的方法是培养起幽默感的捷径。

1. 双关幽默法

双关幽默法，是指表面上在说甲事物，实质上是在暗示乙事物，二者同时关联的两种意义因曲解而显示出强烈的反差，从而形成了幽默。双关幽默法主要有谐音双关和语义双关两种类型。

(1) 谐音双关。宋朝时，有人自认为其才华胜过欧阳修，便去找欧阳修较量。半路上他遇到了一个老头，便与之同行。二人走到河边，看见一群鸭子，他便吟道：“一群好鸭婆，一同跳下河。”同行的老头接着便吟道：“白毛浮绿水，红掌拨清波。”那人一听，就说：“你也会作诗啊。走，我们一起去拜访欧阳修，同他一比高低。”于是，二人一起上船去拜访欧阳修。坐在船上，那人又吟道：“两人同登舟，去访欧阳修。”老头又读道：“修已知道你，你还不知修（羞）。”那人顿时醒悟，原来老头就是欧阳修。

此处，由于“修”与“羞”的谐音双关，构成了互不相同的两层意义。欧阳修正是利用了“修”与“羞”的谐音双关，含蓄而又非常巧妙地向对方

传达了讽刺的意思。

(2) 语义双关。小李为了工作调动之事有求于某局长，但是，去了局长家数次，局长夫人总是说局长不在家。朋友听了，笑曰：“你就不知道走后门么？”小李急忙解释道：“局长所居单元房，根本就没有后门呀！”朋友大笑。

此处“后门”就是语义双关。“后门”的表面意思是指从房子后面进入房间的通道，但其转义是指给领导送礼、贿赂掌权者。朋友的话实际上在于为小李指点迷津，让他给领导送点礼，且知小李却只理解了表面意思。由于对“后门”一词意思的不同理解，就形成了语义双关的幽默。

2. 反逻辑幽默法

反逻辑幽默法，是指违背形式逻辑中的基本规律，不按照常规的逻辑去理解，从而突破原来固定的思维模式，给人意想不到的联想，形成了幽默。

1994年春节联欢晚会中小品《跑题》之中，办公室里某女办事员述说儿子负担过重就运用了反逻辑幽默法。她说：“就说我们家那宝贝儿子吧。放学一回家就得马上做作业，做完作业还要背唐诗，累得孩子梦里也在背唐诗。那天夜里孩子刚一睡着，就在梦中背起来了‘清明时节雨纷纷，路上行人欲断魂。送你送到小桥边，明明白白我的心。’……”此处，孩子所背的诗中前两句来自唐代诗人杜牧的《清明》之中，是真正的庸诗，而后两句则分别来自于两首流行歌曲的歌词。这样把风马牛不相及的内容硬弄在一首诗中，不伦不类，违反了人们已经习惯的正常的逻辑规律，让人感到极度的不和谐，当然会觉得可笑之极。

里根在当美国总统期间，军方决定恢复生产新式的B—1轰炸机，引起了许多美国人的强烈反对。在一次记者招待会上，里根面对记者的责问，巧妙地回答道：“B—1是一种飞机吗？我一点也不知道。我只知道B—1是人体中不可缺少的维生素。我想我们的军队也一定需要这种不可缺少的东西吧。”在这里，里根故意违反了同一律，造成了幽默的氛围。他故意回避记者的责问，用维生素B—1偷换了轰炸机B—1的概念，把问题引入到人人都需要维生素这一基本常识中去。

3. 否定幽默法

否定幽默法，是指在甲乙两事物中首先肯定甲事物，然后通过肯定乙事物而达到否定甲事物的目的，使听者大为开怀，形成幽默。

张老先生70大寿之时，儿女纷纷前来祝寿。张老先生感喟人生，风趣地说：“爸爸好像一个球，当他有权有钱之时，儿女们你争我夺，此时是篮球；退休之后，无权无钱，儿女们推来搡去，此时是排球；到了行动不便之时，儿女们你一脚我一脚，唯恐踢不出去，此时是足球。”儿子急忙接过话来说道：“爸爸您是橄榄球，我们就算摔得腰酸背痛，也要将您紧紧抱住，绝不放手。”张老先生高兴得笑起来。

此处，张老先生首先就肯定地认为自己是一个球，是篮球、排球和足球。儿子却说是橄榄球，从而否定了篮球、排球和足球之说。张老先生也从儿子的回答中看到了儿女们的孝心，当然会大感欣慰，大为开怀了。

(三) 幽默忌讳事项

1. 切忌低俗油滑

幽默是一个人才华与智慧的闪光，是一个文化修养的表现。那些低俗的、油滑的、无聊的、尖刻的语言，那些嘲笑他人缺陷，拿别人痛楚开心的

恶作剧都与幽默无关。目前，相声之所以走入低谷，与部分相声演员文化修养不高是有很大的关系的。在一些演员的表演中，经常搞一些格调不高的恶作剧，说一些低俗的笑话。有些调侃的语言甚至成为定式，如一上台就开始互相取笑对方的身材、长相或者对方的父母、妻子。这种调侃只会让人觉得无聊。

2. 切忌冗长

幽默的重点往往在最后阶段，是通过暗示和对比出其不意地达到使人发笑，令人回味的效果。但如果介绍过于复杂，修饰过多，语句过于冗长，就容易使听众的注意力分散，冲淡幽默的效果。

3. 切忌不合时宜

幽默的言语应当服从于一定的时间，一定社交场合，一定的交往对象。如果不考虑社交场合，不该幽默而幽默，不该有大多的幽默而频频幽默，只会让对方感觉浅薄。对于交往目的而言也是有害无益的。恰到好处的幽默会使你在社交中如虎添翼，而不合时宜的幽默只会使你铩羽而归。

4. 切忌与讽刺混为一谈

有人说幽默是含蓄的讽刺，讽刺是带刺的幽默，由此可见二者的联系与区别。在使用中，切忌把幽默和讽刺混为一谈。幽默的言语表现是宽厚、温和而亲切的，讽刺的言语表现的则是尖锐、冷峻而刻薄的。如果你在社交中总是使用带刺的幽默，是很难让人接受的，更不用说创造和谐的氛围，与人和睦相处，达到社交的目的了。

七、双面沟通与单面沟通

社交中说服别人时，同一个道理，不同的表达方式，会产生不同的效果。

单面沟通与双面沟通是说服时两种有效的沟通方式。单面沟通是指在说服中只强调行为或事件的好处或者坏处，双面沟通则是指在说服中，既要肯定其益处，又要强调其弊端，只是两相比较，利大于弊还是弊大于利。

单面沟通与双面沟通在说服中，各有优劣。单面沟通可以避免相反信息的干扰，论证集中。但处理不好，目标对象会觉察到还有其他信息时，会觉得你认识偏颇，或以为你有意隐藏。若陷于这种状态，信息可信度降低不说，甚至还会引来对方的反感，劝导告吹，连继续说服的余地都失去了。双面沟通可以激起对方的信任，认为你是一个公正的人而乐于接受你的主张。同时，双面沟通还使对方不好反驳，说服更见力量。不过，处理不好，目标对象不仅仅按你的希望接受观点，或许还接受了你相反的立场。这种方法还可能使传输的信息互相干扰使劝导说服显得苍白无力。

那么，到底使用哪种沟通形式相对更见效力，这需要视具体对象而言。据社会心理学家们研究：当说服对象与自己的观点完全相背时，双面沟通效果好；当说服对象与自己的观点有一致倾向，只是稍有出入时，单面沟通好；当说服对象对你所谈的问题，知识经验不足，并且不是很有理解力时，单面沟通效果好；反之，则采取双面沟通。

请看下面这对夫妻的对话。开始是这样的：

丈夫：“星期六晚上，小王请我们去他家吃饭，你能跟我一起去吗？”

妻子：“星期六晚上，不知道行不行。星期六我有一大堆事情要做，”

此时，丈夫应采取哪一种沟通形式更见效呢？这就要视妻子的性格及事

情的多少而定了。

如果妻子生性喜欢社交，丈夫就可以采用单面沟通，强调去小王家做客的好处。丈夫可以这样说：“听小王说，他夫人又新学会做几道菜，手艺很不错呢。”“据说，他们还邀请了小张夫妇，吃完饭一起去唱歌、跳舞。”此时，喜欢社交的妻子必定大为动心，如果丈夫再适当说一些帮助做家务的话，妻子肯定会欣然同意前往。

但是，如果妻子生性不太喜欢社交或者事情繁多，不太想去的话，丈夫就应当采取双面沟通的形式，首先对妻子不想去表示理解，然后比较利弊。丈夫可以这样说：“我知道你最近事情太多，负担太重，感觉有些累，所以不想去小王家。但下去也不太好。小王刚搬了新家，第一次邀请我们，而且又那么热情。再说，他们还邀请了小张夫妇，决定吃完饭一起去唱歌、跳舞，你也可以趁机轻松轻松，是不是呢？”这时，妻子心中比较利弊，认识到利大于弊，肯定也会同意一起去做客。

如果对喜欢社交的妻子采用双面沟通，而对不喜欢或暂时不想参加社交的妻子采用单面沟通，效果肯定不佳。因此，要想说服对方，要想提高你的说服力，必须根据具体情况，具体对象来决定是采用单面沟通还是双面沟通。

八、焦虑唤起

有些事情，道理上未必能讲得通，但情感上却可以使人接受。因此说服既要提供有说服力的信息，同时也不应激起对方的激情，以唤起对方内心的压力或某种威胁感，促其改变态度。

二战时，为配合盟军进攻，丘吉尔决定成立联合作战部，并选派蒙巴顿担任顾问。但这位冲劲十足的海军英雄坚决不买帐，说：“我宁可回到海上去。”丘吉尔厉声回应他：“你难道没有一点光荣感吗？我现在给你一个机会，让你能在更高的地位参与指挥作战，你却要返回海上去！你想要达到什么目的？难道你还想沉下一艘更大、更贵重的军舰吗？”这里，丘吉尔紧紧抓住蒙巴顿的心理，利用他的爱舰“凯利号”和“克什米尔号”不久前在克里特海战中被德军击沉的事件，唤起蒙巴顿内心的压力，促使其改变态度，担任顾问。

日本松下公司更是用焦虑唤起的沟通方式来唤起全公司员工的激情。日本松下公司总经理山下俊彦非常注重在整个公司造成一种“危机感”和“饥饿精神”，并把此看作是松下经营思想的核心。他认为：企业越大，衰落的危险就越大。他时时用某些企业失败的教训提醒全体员工，使大家在大好形势下也始终保持一种“危机感”，始终追求新的目标，充满永不满足的“饥饿精神”，从而推动松下公司员工精益求精，永不止步。

唤起焦虑，可能产生两种心理状态，一是控制反应状态，一是抗衡反应状态。前者是控制由焦虑产生的威胁感。比如逃避引起焦虑的信息和场所，想一些与之对立的言论，找一些理由来淡化焦虑情绪。《莎菲女士的日记》中的莎菲强烈地爱上凌吉士之后使用粗暴简单的拒绝来回避承认突然展示在她面前的凌吉士的丑恶行径，以安慰内心的巨大痛苦和不平静。这就是典型的控制反应状态。后者是承认焦虑感而采取相应的措施来克服它。其克服的方法，常用的有两种：一是检索收集更多的信息来抵消威胁性信息；一是改变态度以逃避焦虑状态。当没有足够可以抵消威胁性信息的理由时，抗衡反

应便成了改变态度的契机。所以通过焦虑唤起来改变他人的态度，首先应引起抗衡反应，而不是控制反应。

说服中，是唤起高焦虑更能造成抗衡心理状态，还是唤起低焦虑更能造成抗衡心理状态，这要视你的目的而言，并无定律。如果你想劝说对方马上改变态度，那么在注意加强理性说服的同时，诉之于中等强度的焦虑唤醒更有效；假如你并不需要对方马上就改变态度，那么你可在充分说理的基础上，注意诉之于低强度的焦虑唤醒，更易改变人的态度。

中国某进出口公司在同东亚某国就一套机械设备引进的谈判中就采用了焦虑唤起的方式。在一次谈判间隙，中方首席代表与外方首席代表很随意地聊起了国际机械设备制造业的概况。在谈到欧洲市场时，中方代表对英国某大集团公司给予了高度评价。外方代表有点不服气，并委婉指出英国这家公司尚存在一些缺陷。此时中方已唤起外方的焦虑，形成了抗衡心理状态。

接下来，中方在加强理性说服的同时，诉之以中等强度的焦虑感，显示出自己对欧洲技术设备的极大兴趣。并着重提到，5个月前，英国这一集团公司还曾与南美某国进行过与今天类似的谈判并合作成功。而且，这一集团公司也开始将发展眼光转向亚洲市场，寻找合作伙伴。此时，外方强烈意识到潜在的威胁，十分紧张。于是，在正式谈判中外方在一些实质性问题作出了让步，谈判取得了成功。

九、名片效应

名片，是一种访客时用的自我介绍的小卡片。名片上面写着本人的姓名、头衔和通信地址。社交活动中递上一张名片，让对方对你的情况有一个大致了解，接下去的交谈就顺畅多了。

说服中同样存在递“名片”问题。只不过此名片不是指一张小卡片，而是指在正式沟通前，先与说服对象谈一些与主旨无关的话题，求得某方面的一致见解，强化共同感受后，再表明你需要传送的观点，这样会更具有说服力。平时交往中，谈话前的寒暄、拉家常，其实已是“名片效应”的不自觉运用。

某青年文学爱好者在参加学术会议时，久仰某著名作家的大名，很想与他合影。会议期间，这青年找了个休息时间去拜访作家。青年诚恳地作了自我介绍，并谈到自己读了作家的一些作品后的收获，还举了几个具体的例子，同时还请教了几个不太花费时间的问题。作家饶有兴致地和青年攀谈起来。临别时，青年试探性地提出合影留念的请求，作家满口答应了。青年利用“名片效应”缩短了与对方的距离，强化了共同感受之后，再提出请求，当然会水到渠成，取得成功。

正式沟通前，恰到好处地利用名片效应，可以使你在说服对象心中成为被认可和感到亲切的人。共同感受的强化，特别是就一系列问题预备性地取得一致意见后，会大大缓和对方的矛盾心情和抗拒感受，使暗示性和从众性增加，说服往往容易让人接受。

林肯曾经说过：“不论人们如何仇视我，只要他们能给我一个说几句话的机会，我就可以把他说服。”

请看林肯在竞选总统时的一番演讲：

“南伊里诺斯州的同乡们，肯特基州的同乡们，密罗里州的同乡们：

听说在场的人群中，有些人想和我为难，我实在不明白为什么要这样做，因为我也是一个和你们一样直爽的平民。为什么我不能和你们一样有着发表意见的权力呢？好朋友，我并不是来干涉你们的人，我也是你们中间的一个，我生于肯特基州，长于南伊利诺斯州，和你们一样是从艰苦的环境中挣扎出来的。我认识南伊利诺斯州和肯特基州的人，我也认识密罗里州的人，因为我是你们中间的一个，而你们也应该更清楚地认识我。如果你们真的认识了我，你们就会了解我，知道我不会做对你们不利的事。同乡们，请不要做蠢事，让我们以友好的态度来交往。我立志做一个世界上最谦和的人，决不会去损害任何人，也决不会干涉任何人。我现在对你们诚恳要求的，只是请求你们允许我说几句话。你们是勇敢而豪爽的，这一点要求，我想不会遭到拒绝。现在，让我们诚恳地讨论这个严重的问题吧！”

在这次演讲中，林肯利用“名片效应”，使自己的心理名片发挥了效应。他首先亮出自己的名片“我也是和你们一样爽直的平民”，造成了与普通选民一样，同他们之间毫无差距，同他们之间有共同观点，共同情感的好印象，大大缓和了选民们的抗拒心理，从而改变了他们的态度。此时，才说“让我们诚恳地讨论这个严重的问题吧”，切入正题。

在利用名片效应时，一定要恰到好处。采用名片效应组织谈话题材时，不可泄露了动机。若对方先猜中来意却又见你所言不着边际，便会疑窦顿生，增强抵御说服的“免疫力”，使说服的难度增大。

十、反向诱导

不知你是否有这样的经历，当别人劝诫你“不要去干坏事”，你却偏偏想要尝试一番，当父母或老师教育你“要好好学习”时，你却根本就不想学习。这往往是你的逆反心理在作怪。

反向诱导便是针对人的逆反心理的说服方式。诱导者不暴露自己的目的和动机，而是提出与目的动机刚好相反的观点传送给对方，似乎自己颇为赞同似的，叫对方自己去反驳，并让他“节节胜利”，而自己则“节节败退”，乃至最后观点完全失去了存在的道理。然而这没有道理的观点，恰是你要改变的。既然这一观点毫无道理，对方的观点与此同出一辙，怎么能站住脚呢？于是，对方被他自己说服了，尽管并不十分愿意，也不得不接受说服，改变原有的态度。

40年代，女帽流行。电影院里经常有戴各种式样帽子观看电影的女观众，她们的帽子总是妨碍后面的观众观看影片。观众对此十分反感，请经理通告禁止。经理说：“禁止欠妥，只有提倡才是办法。”于是，在影片公映前，银幕上果然出现了一则通告：“本影院为照顾高龄衰老的女客，允许她们照常戴帽，不必摘下。”所有戴帽的女士全部摘下了帽子。此处，影院经理正是采用反向诱导法，提出与目的完全相反的观点——那些高龄妇女可以戴帽看电影。但任何一个女人都不愿意承认自己高龄衰老，因此这一观点完全失去了存在的道理。女观众不愿意承认年老，就不得不接受诱导，改变原来的态度，摘下帽子来。

反向诱导的方法，设问要巧妙，逻辑要严谨。既不露马脚，又要切中对方的要害。同时，设问还要存在明显的漏洞，叫对方有反驳的余地，否则就不能达到目的。

莫泊桑《俊友》中的杜洛华，颇具社交手腕，他勾引女人也很有一套经验。在引诱年轻、天真、幼稚的苏珊爱上自己这个有妇之夫的过程中，他便运用了反向诱导法。

他首先对苏珊说：“唉，现在你就要结婚了，就要嫁给一个漂亮而没落的王孙公子，咱们以后就难得见面了。”其实苏珊连恋人也没有，根本谈不上结婚。此话无非是想刺激苏珊引起反驳，为自己创造机会。苏珊也从未提过要找“王孙公子”，他这样说是想让她说自己不找王孙公子，因为杜洛华自己就不是王孙公子。这一招果然奏效。然后他进一步诱激：“我敢担保，不出6个月，你就会自动上钩，成为侯爵夫人，公爵夫人，或者亲王夫人，那时候，你就会高高在上，瞧不起我了，小姐！”进一步刺激，引起苏珊的逆向反应：偏不找王孙公子。后一句则是刺激苏珊向他表示永远的友好、喜爱，以达到最终的占有。果然，苏珊又“中计”了，又是生气，又是发誓。杜洛华仍不死心，冷笑道：“咱们走着瞧吧。”苏珊又怎堪忍受别人的轻视呢？自然逆杜的话而行。结果苏珊被杜洛华套住了。杜洛华使用一系列“反语”，把苏珊的择偶标准都集中到自己身上。这时，他才一语道破天机，问道：“你爱我吗？”苏珊尽管感到盾突，但回想自己所谈的观点、要求及誓言，“只好喃喃地说‘我答应你。’”

杜洛华利用反向诱导，像剥竹笋一样，层层去掉了对方可以反驳的理由，最后使对方不得不改变态度。

当然，杜洛华使用反向诱导的目的是不道德的，是不值得提倡的。但作为一种说服方式，反向诱导可以在高尚动机支配下使用，尤其是用于教育中，可以诱导对方说出原来不愿意承认的那部分事实，对方就能自然地说服自己，从而达到教育的目的。请看下面一段对话：

妈妈：小明，快点起床，待会儿要迟到了。

小明：我不想去学校，不想上课。

妈妈（耐心地）：快点起来，迟到不好，老师会批评你的。

小明：他已经批评我了，我就是不去上课嘛。

妈妈：哦，老师昨天批评你了。

小明：他对我可凶了，当着全班同学的面高声训我。

妈妈，是王老师吗？他怎么这样呢，让你在同学面前丢尽了脸，本来老师骂学生就是很不好的。对了，老师只批评你一个人吗？

小明：还有林琳。

妈妈：林琳成绩又好，又懂事，怎么也会挨批评，你们王老师也太不讲道理了吧。看来，我得去找找他，凭什么批评林琳和你。

小明（低声地）：王老师还是有理由的，小测验我和林琳成绩最差。

妈妈，那王老师也不应该批评你们呀，偶然的一次小测验的成绩也不能证明什么。再说，你们是努力了的呀。

小明：我和林琳现在坐同桌，上课时我们总爱讲话。

这段对话中，妈妈非常巧妙地使用反向诱导法，让小明自己说明了自己。如果妈妈在孩子说不去上课时，就采取简单粗暴的态度命令孩子去上课，肯定不能达到教育效果，有可能还会激发孩子的逆反心理，或者逃学，或者在课堂上同老师对着干。

十一、巧用比喻

比喻是修辞手法之一，就是我们平时说的“打比方”。恰当的比喻总是能准确地表达某种事理，给人以教益与启迪。在社交活动中，比喻更是一种与人沟通，说服对方的有力武器。

美国著名生涯教育专家 Robert Conklin 在他的《说服力》一书曾举过这样的例子来说明比喻的用途。

他列出了互相比较的两段话，让读者看看哪种说法，更能激起他们的兴趣，促使他们注意，引起他们的思考。其中有两段话是这样的：

第一段话，人们每天每天都在看相同单调的风景、他们每天走过昨天踏过的路，去做和昨天相同的工作。于是乎，他们错过了人生的很多景象。他们一条路走到底，无数个美丽如画的风景，没有来得及驻足欣赏，就被错过了。

第二段话则换了一种表述方法：一个少年走在人行道上，突然，一枚闪闪发光的铜币在他的脚下滚动，他马上拾起来，哦，是一个便士，他很开心，因为毫不费力就得到了钱。从此以后，这少年每次出去，都是低着头，瞪大眼睛在地上找钱，于是，一生中，这个少年捡到了 296 个 1 便士的铜币，48 个 5 美分的白铜币，19 个 10 美分的银币，16 个 25 美分的铜币，2 个 50 美分的银币，加上 1 张皱皱巴巴的一美元的纸币，共计 13 美元 26 美分。可是，他真是白白地捡到这些钱么？他错过欣赏 31369 个美丽夕照的机会，错过了观赏 157 次绚丽耀眼的彩虹，成百上千个秋霜染红叶的火一样的美景，几千次天空漂浮着灿烂多姿的样云的机会。还有那小鸟啼飞，太阳熠熠生辉，以及行人的张张友好可亲的笑脸，都被抛弃了。在你的周围，为了日常琐碎的小事，放弃了人生乐趣的人有多少呢？

很明显，第二段话更能打动人心。由此可见，运用形象的比喻将复杂的道理娓娓道来，更能提高你的说服力。而且，这样具有说服力的语言会深深打动对方，会长久地留在他们心灵的最深处。

政治家们是非常善于利用比喻，来说明复杂的道理，来表现自己，来揭示问题的实质，来鼓舞民心。《大西洋宪章》签订之后，丘吉尔在会晤斯大林，向他介绍盟军反攻欧洲大陆的方向时，有一个著名的比喻：“我们在打鳄鱼的硬鼻子时，也要攻打它柔软的下腹部。”艾森豪威尔在任哥伦比亚大学的校长时，在一次宴会中最后一个发言。前面的人都发表了长篇演说，轮到艾森豪威尔时，他只说了一句话，“每一篇演讲不管它写成书面的或其他形式，都应该有标点符号，今天晚上，我就是标点符号中的句号。”说罢，全场报以热烈的掌声。

古今中外的大学问家也非常善于运用比喻，来阐明道理，教导学生，孔子在《为政》一篇中首句就运用了比喻，“子曰：为政以德，譬如北辰，居其所，而众星拱之。”教育学生，为政必须实行德治。如果实行德治，就像北斗星一样，居于中间地位，所有的星座都拥戴它，围绕着它转动，听从它的指挥。苏格拉底回答学生关于什么时候能够像老师一样把知识学完的问题时，用一根木棍在沙地上画了一大一小两个圆圈。他指着小的那个圆圈说：“这就是现在你们所掌握的知识。”然后、他指着大的那个圆圈说：“这就是我所掌握的知识。”最后，他指着圆圈外面说：“除去这圆圈，外面的全是我们没有掌握的知识。你们说，我们什么时候可以学完它？”学生们面面相觑，认识到知识是没有止境的。爱因斯坦在向普通人们讲述他的相对论时，

也用了—个非常形象的比喻：“我们可以这样说，当你同你亲爱的人在一起时，—个小时过去了，你却觉得好像过才了—分钟。但是，当你—个人孤独地坐在寒风中时，只不过—分钟，你却感觉有—个小时那么漫长。这就是相对论。”

人们在日常生活中更是爱用比喻手法，常常是妙语连珠，巧喻成串，把对方带人—个真、善、美的境界中。我国藏族的祝酒辞中就有这样优美而形象的比喻：“在这欢天喜地的吉日里，若没有神圣的颂词来祝愿，就像漂亮的衣服无领子，如骏马背上无鞍座，似孔雀身上无羽毛，像老人口中无格言。”

既然比喻在说服中有这么大的力量，人人都爱用比喻，那么，在社交中，怎样才能创造出好的比喻来打动对方，说服对方呢？下面将给你介绍几种比喻的技巧。

1. 选好角度

比喻按设喻方法不同—般分为两种形式，—种是用—种或几种事物，通过—句或几句话来设喻的言喻；—种是通过—个完整的小故事来设喻的事喻。无论采用哪—种形式，你都—必须选择好比喻的角度。设喻要力求新颖，不要重复使用，因为“第—个把姑娘比作鲜花的人是天才，第—二个这样做的人是庸才，第—三个这样做的人则是蠢才。”

2. 要有针对性

根据人们的职业、经历、爱好、受教育程度的不同，根据你所要达到的目的的不同，比喻应当具有针对性。如果不考虑针对性，那么你的比喻或者会让人觉得深奥难懂，或者会让人觉得而俗不堪。很难达到你预期的目的。

上海— —厂新任厂长孙小兵在治厂中就有针对性地使用了比喻，他说：“我向职工们打了—个‘方卿唱道情’的比喻。方卿是名‘落难’状元，不是落榜状元，‘落榜’状元是没有水平的。— —厂是有水平的，但落难了，全厂职工要下决心改变这个厂，争—口气。……— —厂就好比处在悬崖峭壁上，掉下去就是万丈深渊，意味着死亡，死亡不属于— —厂。职工们听后，都表示不愿让工厂死亡。—死亡我们就完了。不能死，就要跳过悬崖，跳过去就是成功，就是胜利……— —厂就像—块金子，被垃圾遮住了，金子要发出她的光辉，就得清除垃圾。”

3. 具有幽默感

比喻+幽默，能使比喻具有幽默的机智诙谐、含蓄深刻的特点，使说服更加有力。幽默的比喻中，喻体与本体之间除在比拟点上非常相似外，其他方面距离越大越容易产生出奇妙的幽默的效果。例如，在做人道理上，就有这样幽默的比喻，“当车铃忠告别人的时候，总不忘先敲打自己。”，“从嫉妒他人的镜子里，你会发现自己无能的影子。”台湾作家柏杨幽默地将婚姻比作—条船，“婚姻乃是一—条空船，靠着两种东西为它压舱，—是爱情，—是子女，没有爱情而又没有子女—的婚姻势必被风浪打翻，葬身海底；爱情和子女如果能同时都有，合力压住空舱，婚姻之船当然是一—条快乐的船；如果不幸而不能两者俱全，只剩下—个，船就开始摇晃，界于沉与不沉之间。”将婚姻比作船，本体和喻体之间唯一的相似点便是不稳定性，其他方面距离甚大，所以能产生出奇妙的幽默的效果。

第九章 学会拒绝 ——如何说“不”

俗话说：“好马出在腿上，好人出在嘴上。”一个人说话的好坏，常常成为人们评价他素质高低的标准。比如，有人说起话来海阔天空，东拉西扯，不着边际，人们会认为他肤浅；有人说话出口成章，引经据典，侃侃而谈，人们会说他知识渊博。同样是说话，却能给人留下截然不同的印象，这说明说话的确是一门学问，一门艺术。

人类社会发展到现在，人们越来越发现，口才已成为一个人生活及事业优劣成败的重要因素。一个会说话的人，往往能够成为社交和事业上的宠儿，人们都愿意同他交往，机遇也往往更加偏爱他。反之，他就会到处碰壁，处处倒霉，仿佛人人都在与他作对。平时我们经常会听到有人这样发牢骚，说自己不会说话，不会阿谀奉承，不善溜须拍马，所以不招人喜欢，得不到领导器重。其实，他们的话只说对了一半，他们的失败固然与不会说话有关，但他们武断地把会说话归结为就是说好话，搞溜须拍马，却是不确切的。

生活中，当然免不了说些夸奖、恭维的话，但一味他说好话，便会让人反感。孔子说：“巧言令色，鲜矣仁。”也就是说，总说好话的人你就要当心，因为他很可能会对你有害。真正会说话的人并不是光对别人说好话，吹吹捧捧；相反，他们总是能够在适当的时候，采取灵活的方式，对别人进行规劝，指出别人的错误，提出自己的见解、主张。历史上，真正受人们景仰的是那些刚正不阿、敢于直谏的忠臣良将，而一些趋炎附势、谄媚逢迎的人，总是受到人们的鄙夷和唾弃。而且，就交友而言，人们也不喜欢那些总是一味说好话的人，而是更喜欢坦诚相待的净友。陈毅就曾说过：“难得是净友，当面敢批评。”《论语·季氏》中也说：“友直、友谅、友多闻，益矣。”可见，无论是交友也好，还是干事业也好，人们更需要那些对自己有帮助，敢于在自己面前指责自己过错，敢于说“不”的人。

况且，现代社会经济如此发达，商品交换无处不在，买卖双方始终离不开讨价还价，存在着各种各样的谈判，敢于说不，懂得如何说不，便成为一个人急需具备的素质。

在人际交往中，你是否有过因不知如何拒绝别人而陷入困境的经历，比如，你急于出门办事，而一位来访者却跟你聊起来没完。尽管你心急如焚，像是热锅上的蚂蚁，而他却讲起话来滔滔不绝，毫无离去之意。又比如，某人对你情有独钟，而你却对他毫无兴趣可言，可你又怕伤其面子不愿与之挑明，致使他对你穷追不舍，软磨硬泡，搞得你焦头烂额，苦不堪言。种种这些困窘，你该如何处置呢？最好的办法就是，打起精神来，走上前去，勇敢地对他说“不”！

但是，我们大家也许都有这种感觉，就是“不”字并非是很容易就能说出口的。我们害怕因此而失去了朋友、伤害了感情、冒犯了上司，如此等等。那么，有没有既能说“不”，又不会把事情搞糟的技巧呢？回答当然是肯定的，我们的前人们，在生活实践中总结出了许多经验和技巧，认真地学习和运用这些经验和技巧，将会给你的生活和工作带来意想不到的收获。

一、寓拒绝于肯定

我们大家都有这种感觉，就是总是喜欢听好话，而不喜欢听坏话、逆耳的话。尽管俗话说：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”但是，人们听到逆耳的话时，总还是感觉到不舒服。而作为社交来说，最令人难堪的，也许就是自己的要求被别人断然拒绝了。这样你会觉得很失面子，感到非常扫兴。那么，有没有一种既能拒绝别人，又使人感觉不到的交际方法呢？当然是有的。其中之一便是寓拒绝于肯定，让人并不觉得你在拒绝他，却又在不知不觉中接受了你的拒绝。这就好比是在苦药的外面加了一层糖衣，吃药时你虽然没有感觉到苦，但却发挥了药的效用，这真是个两全齐美的好事。

也许有人要问，世上到底有没有这么巧妙的方法呢？你既拒绝了别人，而别人又非常高兴地接受，简直是太不可思议了。这种怀疑当然是可以理解的。但是，如果我们对人的心理结构稍做分析，就不难发现，这并非是不可能的事。

心理学家们研究认为，任何人对于对自己不利或不愉快的事，都想要避免，也就是都有一种趋利避害的心理。而当无论如何也无法避免时，人们就会有一种心理机能开始运动，把不方便的事转变到对自己方便的方向上去理解，从而心甘情愿地接受它。

我国古代有这样一则寓言，是说某人养了一群猴子，长得非常可爱。主人对它们也特别喜欢，甚至不惜减少家里人的口粮来喂养猴子。但是后来，由于家道败落，生活条件每况愈下，最后几乎连人吃的东西都不能够满足。不得已，主人就打算限制猴子的食物。但是，他又害怕猴子因此会不听他的话，于是便对它们说：“给你们栗子吃，早晨三个晚上四个，行吗？”猴子们听了，都起来反对，叽叽喳喳乱做一团。没办法，他又对猴子说：“那么，早晨四个晚上三个，行吗？”众猴子听后，以为喂的东西增加了，都高兴得欢蹦乱跳。

从这则寓言中，我们知道，虽然一天之中所喂猴子的栗子数量并没有变，只是早晚的方式不同，而猴子所表现出的态度却截然相反。朝三暮四则猴子发怒，朝四暮三则猴子高兴，这主要是因为主人选择了一种猴子容易接受的方式，适应了猴子的心理需要。虽然人不同于猴子，人具有理性思维，思考问题不是那样简单，但许多人在生活中仍然存在着许多这类现象。

比如，经常听说，有人出国去，在国外买了许多东西带回来，但到家后打开包装一看，竟全都是中国货。为什么这些人宁愿到国外花上高出国内几倍的价格买回国内生产的产品，而不愿在国内购买同类产品呢？这是因为这些人的某些心理需要在作怪。要了解这种现象的深刻原因，就必须懂得人们的心理需要不可。

目前，世界上最流行的有关心理需要的理论，就是马斯洛的“需要层次”理论。他把人的各种需要，主要分为5种。生理的需要；安全的需要；爱的需要；尊重的需要；自我实现的需要。后来，人们又在此基础上将其扩充为7种，即：维持生命的需要；自由的需要；爱与友情的需要；获得尊重的需要；实现自我价值的需要；猎奇与冒险的需要；美的需要。人的这些需要并非是平等的，而是具有差别的，维持生命的需要是人们的最基本需要，以后的等级逐渐提高，美的需要是人类的最高需要。在社会交往中，只要你能正确地了解对方的需要，又能采取恰当地手段，要拒绝他人无理的要求并不难。下面，我们不妨对这几种需要进行分别地了解一下：

1. 维持生命的需要

生命，是人称其为人的基本条件，如果生命不存在了，那么其他的需要也就无从谈起，因此它是诸多需要中最基本的需要。

记得，外国某杂志上曾登载过这样一个幽默故事：

一个行将就木的百万富翁，已经只能靠输液和输氧维持生命，他那忠实的仆人站在一旁，泪流满面泣不成声。奄奄一息的富翁用微弱的声音费力他说：“不要悲伤，这么多年来，你对我尽心尽力地服务，我非常感谢你，我要把我所有的财产，我的一切，全都留给你。”

仆人听后，更加伤心，痛哭流涕地对富翁说：“先生！谢谢您，这些年来，您一直对我很好。在这最后的时刻，只要我能做到的，我一定竭尽全力。”

“有……有一件……”垂死的富翁使劲张着嘴，努力想说出话来。

“那就请说吧！”仆人急切地恳求道。

“别……别踩着我的氧气管！”富翁好不容易才说出了这几个字。

生命是每个人的重要财富，爱惜生命是人的本能。在一般的情况下，人们都不愿意牺牲自己的生命。

2. 自由的需要

在“维持生命”的需要得到满足后，人们便开始追求“自由的需要”。没有自由的人，不称其为真正的人，没有自由的生命是痛苦的生命。奴隶社会的奴隶，虽然也有生命，但毫无自由可言，被奴隶主称为“会说话的工具”，根本不被看作是人。因此人们才提出了“不自由，勿宁死”的口号，才有裴多菲“生命诚可贵，爱情价更高。若为自由故，二者皆可抛”的千古诗句，也才有千百年来，被压迫、被奴役的人们，不惜牺牲生命来换取自由的壮举。

3. 爱与友情的需要

人们都说，人是感情的动物，当上述两种需要基本得到满足时，人们便开始追求“爱与友情的需要”。人类历史上，从古至今，上演着无数的爱情悲喜剧；许多关于友情的故事，更是被人们传为佳话。“人生得一知己足已，斯世当以同怀视之。”没有爱和友情的社会是冰冷的社会，爱与友情是人们追求的永恒目标。

4. 获得尊重的需要

一个人生活在中，总是希望获得他人的承认和尊重，从而使自己活在这个世界上感到有意义、有价值。人们之所以忙忙碌碌，勤奋工作等等，很大程度上就是为获得整个社会的承认和人们的尊重。

1964年，美国通用汽车公司工人举行了一次大罢工。《纽约时报》以半版的篇幅刊载了罢工工人的一则公告。公告的大号字的标题是：“通用工人为什么罢工？”副题是：“事由为更多的尊严，而不是为更多的钱！”这次罢工，已不是为工资和福利问题发生争执，因为通用汽车公司已经提供了与福特公司、克莱斯勒公司的劳工合同基本相同的工资福利待遇，其中包括通用工人在历次单独谈判中都未得到的经济利益。工人尚未得到满足的是“获得尊重的需要”，公告这样写道：“通用汽车公司的工人在工作场所得不到体面的待遇，得不到做人的尊严。对此，他们从心底里感到愤愤不平。……罢工的根本理由不在于钱，问题的核心在于通用汽车公司如何对待兢兢业业为它干活的工人。”公告还列举了诸如“最起码的人道和体面的工作条件”，“公平合理的生产标准”，“取消过量的和任意的加班”等要求，充分体现了他们对“获得尊重的需要”的追求。

5. 实现自我价值的需要

人的一生究竟是为了什么目的而存在的呢？古今中外的人们，都在追寻着这个问题的答案。有人指出，人生的目的之一、就是为了“实现自我价值”，使自己的意志在社会中得到体现，从而更好地完善自己的人格，因此在上述4种需要得到基本满足以后，人的需要便转移到了自我价值的实现阶段。生活中，经常听见有人说自己专业不对口，自己的价值得不到体现，这无疑是非常痛苦的事。

前不久，听说了这样一件事。有位某大学的医务科科长，几年前妻子、孩子移居美国，并拿到长期居住的绿卡，并为其办理了移民手续。可他在美国居住没几个月，就又只身返回中国。这对许多一心想出国的人来说，简直是不能理解的。可他却说，在美国，他人地生疏，语言不通，自己整日无事可做，闲得发疯。而在中国，他凭着自己精湛的医术，为人们解除痛苦，虽然生活条件不及美国，但心里有一种充实感，觉得自己的价值得到了实现，可见，人不是普通动物，除了一般的生存需要外，还需要“实现自我价值”。

6. 猎奇的需要

曾经有这样一个笑话，说某人在大街上走着，突然见前面围了一群人，便也马上跑过去，想看个究竟。但是，由于围的人很多，他怎么也挤不进去。他听人说是出了车祸，便大声喊到：“让开！让开！伤者是我爸爸！”围观的人一听，马上闪开了一条路。但谁知，当他走进圈里一看时，却见地上躺着的是一头驴子。这虽说是则笑话，但也说明人们都有一种猎奇的心理。西方许多国家，有许多冒险活动，诸如探险、登山、赛车、赛马等等，都非常危险，经常有伤亡事件发生，但仍然有许多人趋之若鹜。我国的许多人对此很不理解，其实这种现象，原因之一就是人们为了满足“猎奇的需要”的结果。

7. 美的需要

我国有句俗话：“爱美之心人皆有之。”对美的追求，是人们的一种普遍需要，也是一种较高层次的需要。即使在比较贫困的情况下，人们也不忘对美的追求。比如，《白毛女》中，杨白劳在生活异常艰辛，地主经常堵门要债的情况下，在过年时也不忘为自己的女儿买上一根红头绳，表现了人们对美的不懈追求。这种对“美的需要”，对于生活较为富裕、文化水准较高的人们来说，一般也更为强烈。

以上，我们简单地分析了一下人们7种类型的需要。在拒绝别人时，只要我们照顾到对方的这些需要，并且尽量肯定对方的合理需要，一般就会收到良好的效果。具体我们可以采取以下几种措施：

1. 称赞对方，满足其自尊心

前面我们已经说了，人们都有“获得尊重的需要”，许多人在你拒绝他们的要求时，他们之所以生气，并不是因为你的拒绝本身，而往往是因为你的拒绝伤害了他们的自尊心，认为你不够尊重他们，不给他们“面子”。因此，如果我们要想拒绝某人时，就一定要注意多称赞对方，满足他的自尊心。

几年前，我曾应邀参加一次文化研讨会。会上，一个老年学者发言时，引用了下面这首诗：“咬定青山不放松，立根原在乱崖中。千磨万折还坚劲，任尔癫狂四面风。”老学者说这首诗是谭嗣同写的。我立即发现他错了。这分明是郑板桥写的！于是，我直言不讳地告诉他：“你错了！这首诗是郑板桥写的。”此语一出口，满座的人都惊呆了。老人的脸立刻一沉，斜着眼对我说：“年轻人，古代诗词，恐怕我知道的要比你多一些。”这时，坐在身

边的一位同事连忙站起来帮我打圆场。他一边拉我的衣角，一边谦恭在对老学者说，“谁都有记错的时候，我们这位同事年轻，他记错了，您是对的。”这样，一场尴尬局面总算平息了下去。

返回的路上，我的同事说：“那首诗是郑板桥写的，这个没错儿，但是你当着那么多人的面，指出老先生记错了，一点儿也不给他面子，他怎么受得了？”

回到单位后，我的同事马上给老学者写了封信，对会上我的失礼向老学者表示歉意。几天以后，那位老学者给我的同事写了回信，信中说：“我向你们二位道歉。我的面子使我在会上不愿接受正确意见，还向你们发火，其罪在我，请你们原谅。”

这件事给我的教育很深，它说明，在拒绝和指责别人时一定要注意不要伤害别人的自尊心；否则，就会给你自己前进的道路上设置无形的障碍。这一点，在青年男女交往中尤为重要，当男女一方在相处过程中发觉与对方相处不够融洽，希望同对方提出分手时，更应注重对方的自尊心；否则处理不好，经常会造成悲剧，甚至发生意想不到的恶性事件。在这种情况下，要想成功地拒绝对方，而又不引起对方的不满，采取贬低自己，抬高对方的方法，不失为一种好的拒绝之策。

我们常在小说或电影上看到这样的故事：一位纯情学生爱上了风月场上的女子，几乎到了论及婚嫁的地步，但结果又死了心，重新致力于原来的学业。

这一类故事，大多都是女性早已历尽沧桑，深知人心，她会对学生晓以大义，使其不致误入歧途。这时，要使那个满腔热情的男学生死心的话，一般都是这样的：

“你是一个就读于高等学府、前途无量的人，怎么可以被这种既无教养，又无正当家庭的落魄女子连累呢？请你相信，我爱你的程度，一定远远超过你爱我。可是，如果我要坚持我的爱情，就可能使你现在的学业荒废。正因为我爱你，所以我不得不与你分手……”

这个女子的一番话是否出于真心，我们不必深究。即使是她另有新欢，为了赶走这个死缠不放的青年，才说出那些话，也还是大抵都能奏效，使男子看开，离她而去。

这个女子的言词之所以巧妙，就是因为她始终在贬低自己，而抬高对方，煽起了对方的自尊心，使其因被拒绝而产生的痛苦化解掉了。

当今社会，异性纠缠是令许多女子颇感烦恼的问题。青年女子在生活与工作中，同男人接触越来越多，自然令一些男人心旷神怡，萌生非分之想。怎样一方面使男人们打消念头，又不至于影响到彼此关系，这是摆在青年女子面前的一道难题。

爱美，是人的一种正当需求。你长得年轻、漂亮，别人想跟你亲近，不能一概斥之为“好色之徒”。当受到这些人纠缠时，你不妨在谈话中先对对方加以恭维，给其一个响亮的称呼，给他戴上一顶“高帽子”，从而使对方于盛名之下不好胡作非为。

其中有一位女子，相貌出众，在一家公司负责产品销售策划。一次跟某公司经理谈判之后，经理悄悄主动邀请她：“小姐，晚上陪我吃夜宵好吗？”碍于情面，她不得不按时赴约。见面后，经理喜出望外，情意绵绵。两人边吃边谈。女子竭力向经理劝酒，滔滔不绝地向他介绍本公司的发展计划，并

不时赞扬这位经理，称他是一位有修养、有气质、讲信用、受人尊敬的现代企业家。经理颇为得意，故作谦虚：“你过奖了。”最后，两人以共舞一曲而告终。临别时经理握住女子的手，郑重他说：“你是个自尊自爱的女子！我心里会永远记住你这个完美的女孩形象的。”

2. 循循善诱，让对方说“不”

在社交中，想拒绝别人，如果采取直接的方式，往往效果不好，因为这样容易使对方产生抵触心理，一开始就站在了与你对立的立场上，但是，你如果站在对方的立场上，对其晓之以理，动之以情，那么对方也许就会自然而然地接受你的主张。

因此，我们在拒绝别人时，应采取让别人自觉地接受你的拒绝的方式，这样他们就不会感到难堪了。我国古代这种例子不少，《战国策》上就有这样一则故事：

战国时候，梁惠王魏婴在范台设酒宴会诸侯。当酒饮到畅快时，惠王请鲁共公举杯祝酒。

鲁共公站起来，离开席位，说：“从前，帝女叫仪狄酿酒，味道很美，就献给禹。禹喝了，觉得很甜美，于是就疏远了仪狄，戒绝了酒。他说：后世必定有因为饮酒而亡掉自己国家的人。齐恒公半夜里不舒服，易牙就把食物经过煎熬烧炒，调和五味，进献给恒公。恒公吃得饱饱的，睡到第二天早晨还没醒。他说：后世必定有因为贪图美味而亡掉自己国家的人。晋文公得了美女南威，整整三天忘记了上朝处理政事，就推开南威，并且疏远她。他说：后世必定有因为女色而亡掉自己国家的人。楚庄王登上强台，眺望崩山，左边是长江，右边是洞庭湖，他站在高处往下看，来回走动，快乐得忘记了死亡。于是在台上发誓再也不登这种地方。他说：后世必定有因为大修宫殿园林而亡掉国家的人。

如今您惠王的酒器里，就是仪狄的美酒；您的饮食，就是易牙调和的美味；您左边的白台、右边的闾须，就是南威一样的美女；这前面的夹林、后面的兰台，就是强台那样的令人快乐的景色。这几条，只要有一条就能够亡掉自己的国家，现在您条条具备，可以不警惕吗？”梁惠王听了鲁共公的话，连声称好、从此一改以前的奢侈之风。

试想，如果鲁共公不是这样循循善诱，让魏惠王深切体会到奢侈之风的危害的话，魏惠王能够赞同鲁共公的观点吗？所以说，这种循循善诱的方法在拒绝别人时是非常管用的。而且，这种方法也经常应用于商业谈判。

在商业谈判中，谈判双方都希望为自己一方争得最大的利益，因此互相反驳和拒绝是常有的事。但是，也不能为了反驳和拒绝对方，就把双方关系搞僵。所以，对对方进行循循善诱，让对方逐渐同意自己的观点，从而在不知不觉中拒绝别人的观点，是非常有效的。

例如，美国一家电器公司推销员辛普森到一家刚做过买卖的客户那里去，企图再推销一批新型的电机。谁料一到这家公司，该公司的总工程师劈头就说：“辛普森，你还指望我们再买你的电机吗？”一了解，原来这家公司认为刚刚从辛普森那里买来的电机发热超高于正常标准。

辛普森知道，正面说理，反驳谬误和对立争辩，对事情的解决都没有好处，于是他便打算采取诱导的方式，来反驳对方的观点。

他首先恭敬地对工程师说：“好吧，工程师先生！我的意见和你相同，假如那批电机发热过高，别说再买，就是买了的也要退货，你说是吗？”

“是的！”总工程师答道。

“自然，电机在使用过程中一定会产生热量，但你不希望它的热度超过全国电工协会的标准是吗？”

“是的！”总工程师毫不犹豫地说。

然后，辛普森开始把谈话转入具体问题，他问道：“按照标准，电机的温度可以比室温高出 72F，是吗？”

“是的，”总工程师说，“但你们的产品却比这个标准高得多，简直叫人没法摸，难道这不是事实吗？”

辛普森也不和他争辩，反问道：“你们车间的温度是多少？”

总工程师答道：“大约 75F。”

辛普森兴奋起来，他拍拍对方的肩膀说：“这就对了，车间里的温度是 75F，加上电机可以高出的 72F，一共是 147F。如果你把手放进 147F 的热水里，会把手烫伤的，是吗？”

总工程师虽然很不情愿，但仍然不得不点头称是。辛普森正是运用了循循善诱的方法，让总工程师自己把自己的观点否定了。

3. 转移话题，变向说“不”

这也是一种拒绝他人的好方法。当某人向你提出某种要求时，你不是正面提出拒绝，而是巧妙地把对方的话题引向别处，使对方不自觉地淡忘原来的要求，从而起到变向说“不”的目的。

有位女子，在一家合资企业给外籍经理当秘书。她天生丽质，极富女性的魅力。经理也是个青年人，年方 30 岁，长得高大漂亮，有一头自然卷曲的金发，两只活泼机灵的眼睛，生意做得精明，讨女孩子欢心的鬼点子也非常多。他到了中国就像在外国一样浪漫，女子不答应他的约会邀请，晚上他就到人家的楼下弹奏小夜曲。

这个女子并不想嫁给外国人，而且她已有自己的意中人，那是她在大学时的一位同学。外国经理对女子频频发动进攻，多次到她家拜访。每次都是父母在场，他倒也表现得比较规矩。有一次，女子正在家中休息，门被推开了。又是那位外国经理！他见家中没有别人，心中不禁生起欣喜之情。女子马上警觉到情况不妙。怎么办呢？她看着经理那双热情奔放的眼睛，心生一计：先跟他谈点别的，以等待父母回来！

于是她故意找来一份英文报纸，向他请教其中一些词语的意思。外国经理为了讨好女子，自然是不厌其烦地加以讲解，有时还用上一两个比喻，以炫耀自己的学问。接着，女子又向外国经理请教其他方面的一些问题，不知不觉一个小时就过去了。

正当外国经理按捺不住自己的激情，想抱住女子亲吻时，门铃响了起来。原来是她父母回来了！外国经理无可奈何摆摆双手，后悔自己错过了时机。女子终于凭自己机智的说话技巧，拖延时间，使自己渡过了难关。

这种方法，在经济谈判中也很常见，尤其是东道主一方，他们在谈判中故意拖延时间，或是推迟谈判，或是出尔反尔地要求重新谈判，使对方在生理和心理等各方面都承受不住的情况下，做出让步。

例如，美国谈判界的权威科文在 60 年代他还年轻的时候，曾经接受了一个去日本谈判的重要任务。由于这是他第一次被派往国外执行任务，所以异常激动。经过精心准备后，他带着一些介绍日本人习俗和心理方面的书，买了双程机票，兴致勃勃地登上了去东京的班机。他登机时，还一再鼓励自己：

这次要真正大显一下身手。

飞机在东京机场降落了，科文抢先第一个走下了飞机。在机场迎接他的是两位彬彬有礼的日本绅士。主人们对他到来的尊敬态度，令他内心产生了说不出的高兴。两位日本人为他一项一项地办完各种手续，把他送上了一辆豪华轿车。在轿车上，科文舒舒服服地伸直双腿，坐在后座上，而两位日本人却挤在一个前座上。他对日本人说：“为什么不跟我坐在后座上来？后座很宽松嘛！”日本人却回答说：“您是客人，而且还有重要任务，您需要好好休息，我们就不跟您挤了。”他们的这些话，让科文听了非常满意。

路上，日本人很客气地问科文：“请问先生，您会讲日语吗？”他回答，“很抱歉，我不懂，不过我倒想趁这次机会，能学几句日本常用语，领教一下贵国的风情。我还随身带着一本字典呢！”接着，另一位日本人又关切地问道：“请问，您是不是按预订的飞机班次离开日本？我们可以为您安排车，送您到机场。”科文心想，要不是他提醒我，我还真没想到返程机票的事呢！日本人做事可真细心。于是他从口袋里掏出 14 天后的返程机票，交给了他们，好让他们根据机票的日期和班次，准备汽车送他。但他没想到，这样一来，日本人知道他的“谈判期限”是 14 天，而他却不知道日本人的谈判期限。

在东京安顿下来之后，日本人并没有急于开始谈判，而是领着科文到处游览，让他领略日本人的好客和民族文化。大约整整一个星期，科文从东京的皇宫，到京都的神社，到处观光游览。他们甚至还为科文报名参加了研究日本禅道的英语班。每天晚上，他总要花上几个小时，同日本人坐在榻榻米上，享受日本的传统晚餐，观赏日本舞伎的表演等等。每次当科文向他们问起何时开始谈判时，他们总是说：“还早还早，别急别急！”

终于熬到第 12 天，离科文返程日期还仅剩两天时间，谈判总算开始了。可是为了去打高尔夫球，谈判又很早就中止了。到了第 13 天，又因为科文要出席日本人安排的欢送盛宴，而早早就中止了谈判。

到了第 14 天，即谈判的最后一天，正当大家认认真真地开始讨价还价时，送他到机场的轿车又到了，等他启程返回美国。于是最重要的问题，只能在轿车里继续讨论。随着汽车的飞驰，他们也只好快马加鞭，将遗留下的问题匆匆解决掉。直到汽车到达机场，谈判才宣告结束。

当然，谈判的结局可想而知，用科文自己的话说，日本人取得了“自偷袭珍珠港以来的第二次最大的胜利”！

4. 部分肯定，丢卒保帅

有时候，当要拒绝的对方是长辈、上司或要好的朋友，由于种种原因，而无法全面拒绝别人时，不妨采用适当退让，部分地接受对方的要求。这样，既可以避开对方的锋芒，给对方一定的面子，又可以显示自己已经相当努力，之所以拒绝他，确出无奈，从而收到双方都比较满意的效果。

比如，你的一位好友，因急需钱用，向你来借。你虽然很想借给他，但你自己也要用钱。如果你不借给他，又怕因此而伤了感情，让人觉得自己吝啬。在这种情况下，你可以适当地借给他一些，不致使他彻底失望；同时你也要尽量把自己的情况讲明，对方也就不会怪你无情了。

这种方法，在商品买卖中也经常遇到。商业上有句老话：“漫天要价，就地还钱。”买卖双方在进行交易的时候，一般都有个讨价、还价的过程，双方总是部分地接受对方的价格，最后以各方都比较满意的价格成交。例如，一件大衣要价 800 元，买方给价 700 元，而卖方又嫌价格太低，于是双方进

行谈判，最终以 750 元成交。这样，买方和卖方都有 50 元钱的退让，从而最终又都拒绝了对方原来的价格，达到了双方都满意的结果。

二、巧用语言

语言，是人们进行社会交往的主要工具，它包括有声语言和非有声语言两种，其中有声语言，又是语言交际的主要途径。有声语言是由声音和语言两种因素组成的，没有声音，也就没有有声语言，正所谓“皮之不存，毛将焉附”。而即使有了声音、句式的选择，结构的安排，表达的效果也大不一样。况且，语音的轻重，语调的高低、语气的抑扬，更是千差万别，具有丰富的含义。据说，英语中的同一个单词“YES”，在不同的语境下，用不同的语气，不同的语音，不同的语调来表达，竟然有 20 多种不同的意思，因此，在不同的场合，说不同的话，用不同的语气、语调、语音，就非常重要。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳。”作为要想拒绝别人来说，就更应该注意这方面的问题。因为，我们拒绝别人，本身就很容易让人生气，所以如果我们不注意表达方式，就会造成很坏的影响。

那么，要拒绝别人时，说话应该注意哪些问题呢？

1. 说话要客气

不能因为对方提出的要求，自己不能够接受，因此就出言不逊、出口伤人。常言说：“买卖不成人意在。”即使别人对你的要求，在你看来非常过分，你也应耐住性子，对人以礼相待。这样，就给你拒绝别人铺了一条好路；否则，你认为别人的要求非常不合理，使你难以接受，你就对他毫不客气，脸红脖子粗地大吵一顿，一下子就把你要拒绝别人的路堵死了。以后，你无论怎么说，他恐怕也很难接受你的拒绝。而且，你还会给人留下很不好的印象，以后别人就再也不愿意与你接触了。

所谓说话客气，就是对人要有礼貌。既然自己要拒绝别人，对方一定也是很不愿意的。因此就要给对方以安慰，多说几个“对不起，请原谅”之类的话，这样，即使你拒绝别人，他也容易接受些。反之，你对之说话毫不客气，不把别人放在眼里，事情往往会被搞糟。比如，虽然已是深夜 12 点钟，可隔壁的邻居家仍然是音响震天响，而且又叫又跳，惹得四邻不安。这时，如果你跑过去敲开门，对他们大吼大骂一通，试想该是什么结果呢？恐怕很有可能发生争执，甚至还有可能大打出手，使邻里关系出现裂痕。

真正善于交际的人，是很少发火的，更不会出口伤人。唐宋八大家之一的苏轼在《留侯论》中说，“匹夫见辱，拔剑而起，挺身而斗，此不足为勇也”，“猝然临之而不惊，无故加之而不怒”才是有大智大勇的人。要想顺利而成功地拒绝别人，就应该学会忍性。即使在对方无理取闹的情况下，也应该客客气气地拒绝别人，因为客气本身就是一种无形的力量。

2. 语态要谦恭

在日常交往中，我们常有这种感觉，同样是一句话，用不同的态度说出来，就会有不同的效果。比如同样是“谢谢你”3 个字，如果你用谦恭的语态表达出来，别人会感到很高兴；而你要是用冷淡而生硬的语态表达出来，我想别人宁可让你用愉快的声音骂他几句。

在拒绝别人时，究竟用什么样的语态更好呢？实践证明，谦恭的语态更

能使对方容易接受自己的意见，促进双方感情的融洽。俗话说：“感人心者，莫先乎情。”拒绝的话，谁都不愿意听，但又不能不说。这就要求拒绝者要在语言上下功夫，通过语言交流，增强彼此间的感情沟通，给对方以“自己人”的感受。如果能够形成“自己人”的定势，站在对方的立场上，从对方利益出发解释问题，对方就会听信，容易接受你的拒绝。反之，语态生硬，不仅很难达到拒绝的目的，而且还会伤害对方的情感，很可能还会引发不必要的矛盾冲突。

比如，某储户对提前支取定期存款，要持身份证的规定嫌麻烦，有意见。这时，如果储蓄员说：“就这个规定，你不拿身份证就不给支，有意见找领导去。制度又不是我定的，跟我说有什么用。”我想如果储蓄员向你说了这番话，你的心里一定不会好受，准会气鼓鼓的。但是如果储蓄员换一种说法，比如说：“这是银行的统一规定，到哪儿都一样。因为我们得保证储户存款的安全，万一存折丢了，别人拣到也取不走。”其效果显然就会大不一样。储蓄员从储户的角度出发，耐心地给予解释，对方当然会愿意接受。

同时，为了表现出语态的谦恭，在拒绝别人时，要尽量使语气和缓，最好不使用诸如质问之类的语气。例如，你的上司某次把一项任务交给你做，你从心眼里讨厌这项任务，但你决不能这样说，“为什么偏偏让我做？你不会找别人吗？”如果你确实为难，你就应该用和缓的语气，把理由说出来，上司考虑到你的实际情况，一定会愿意接受你的拒绝的。粗暴生硬的语态，无异于给本来已经很难进行的拒绝火上浇油，是一定应该避免的。

知道了拒绝别人的语言要求，还要采用灵活巧妙的方法，下面就为你介绍几种常见的拒绝别人的语言技巧：

1. 委婉语气法

凡是学过宋词的人都知道，宋朝的词人大体上可以分为豪放派和婉约派两类。豪放派讲究直抒胸臆，气势磅礴，如苏轼的“大江东去，浪淘尽，千古风流人物”。婉约派的词则比较细腻、温柔，如涓涓细流，比如柳永的“杨柳岸，晓风残月。”在拒绝别人时，采取豪放派的做法是不大行的，而最好采取婉约派的手法，用委婉的语气来说“不”。

古代的时候，皇帝拥有生杀予夺的大权，他手下的大臣经常有“伴君如伴虎”的感觉，不知道什么时候就轮到自己掉脑袋。因此，一般情况下，谁也不敢惹恼皇帝，除非他是活腻了。但是，为了国家的兴亡和百姓的安危，一些正直的大臣，还是经常舍生忘死地向皇帝和统治集团们提出进谏。为了不使统治者恼怒，而殃及自身，他们就经常采用委婉的方法提出自己的建议。我国史书上记载的这样的例子很多，我们从中可以学到许多宝贵的经验。

《战国策·齐策》中记载着这样一个故事叫《邹忌讽齐王纳谏》。齐威王之相邹忌，身高八尺有余，仪表堂堂，风度翩翩。一天早上，他穿戴好衣帽，照着镜子，问他的妻子：“我跟城北的徐公，谁漂亮？”他的妻子说：“当然是您漂亮了，徐公哪能比得上您呀！”城北的徐公，是齐国的美男子。邹忌自己不相信，又去问他的妾：“我跟徐公比，谁漂亮？”妾也说：“徐公哪能比得上您哪！”第二天，有位客人从外边进来，邹忌坐着同他聊天。他问客人道：“你看我和徐公谁漂亮？”客人回答说：“徐公不如您漂亮。”过了几天，徐公来了。邹忌仔细地看他，自己认为不如。照着镜子看自己，更觉得不如，相差很远。晚上，他躺在床上左思右想，终于悟出了一番道理：“我的妻子说我漂亮，是因为偏爱我；我的妾说我漂亮，是因为怕我；客人

说我漂亮，是因为有求于我。”

于是第二天，邹忌进朝去见齐威王，说：“我确实知道自己不如徐公漂亮，可是我的妻子偏爱我，我的妾怕我，我的客人想求我帮助，都说我比徐公漂亮。如今齐国方圆一千多里，城池一百二十座。宫里的后妃和左右侍候的人，没有谁不偏爱大王的；朝廷上的臣子，没有谁不怕大王；国境之内，没有谁不向大王寻求帮助。从这点来看，大王受到的蒙蔽可厉害啊！”齐威王听后，心觉有理，说，“好！”于是就下了一道命令：“文武百官和百性能够当面指责我的过错的，受上等赏；写信规劝我的，受中等赏；能够在公共场所指责议论我让我听到的，受下等赏。”

命令刚下达时，群众纷纷进谏，宫门口和院子里像闹市一样人来人往；几个月以后，要隔一些时候，才间或有人进谏：一年之后，虽然有人想说却没有可以进谏的了。

读了这则故事，我不仅对齐威王的善于纳谏，接受臣下意见而喝彩，更为邹忌敢于进谏和善于进谏而拍案叫绝。邹忌在向齐威王进谏时，根据自己生活中的一件小事，通过委婉曲折的方式，逐渐把齐威王引到纳谏的问题上来，使齐威王很自然地便接受了自己的主张，还连声说“好”，为齐威王迎来了门庭若市的进谏队伍。试想，齐威王开始时一定不太喜欢接受别人进谏，而邹忌如果直接劝他纳谏，敢于对国君说“不”，那后果一定是不堪设想的。他之所以能进谏成功，就是采用了委婉语气的方法。

我们敬爱的周恩来总理，素来以儒雅之风闻名海内外，而他语言上的诙谐幽默，机智文雅，更是值得称道。他在与人交谈的时候，无论是针锋相对的敌人，还是亲密无间的战友，都是那样态度温和，语气委婉，显示出豁达的风度。他的许多演说与谈话，都被人们作为学习的典范，尤其是他利用其精湛的口才促成西安事变的和平解决，更被世人传为佳话。

1936年12月12日，张学良、杨虎城二将，出于爱国热忱一举扣押了反对抗日、积极“剿共”的蒋介石、爆发了震惊中外的“西安事变”。那时西安局势复杂，各方虎视眈眈，剑拔号张，情况危急。一方面，东北军、西北军将士主张杀蒋以揭竿起义，抗日救国；另一方面，南京政府两派对立，宋氏兄妹、孔祥熙在英美支持下力主和平解决西安事变，而何应钦等亲日派在日本支持下主张武力解决。何应钦企图借救蒋名义，派飞机轰炸西安，意欲炸死蒋介石取而代之。张、杨兵谏不遂，进退两难，唯寄希望于共产党为其解围，而妥善解决事变。

沧海横流，方显英雄本色。周恩来以其丰富的政治经验和卓越的谈判艺术，置身浊流，在瞬息万变的“西安事变”中，运筹帷幄，力挽狂澜，显示了其超人的雄辩口才和严谨完美的外交才能。

周恩来到西安后，经过周密细致的工作，对张、杨及东北军的内部说服工作已初见成效。这时宋子文、宋美龄兄妹急匆匆由南京赶赴西安与周恩来会谈。宋美龄虽然急于救蒋，但仍端着委员长夫人的架子不放，不断指责共产党，甚至拿武力相威胁。她说：“我觉得西安方面这样做未免有点太危险了。南京有几十万装备优良的军队，难道都视而不见、充耳不闻？以卵击石，除自取灭亡之外，还能有什么结果呢？”

面对宋美龄挑衅似的威胁，周恩来并没有发火，为了争取宋氏兄妹影响蒋介石共同抗日，周恩来非常注意语言上的分寸和态度上的不卑不亢。

“关于这方面的情况，我知道的不多，不过并非全无所闻。你们南京，

一方面何应钦自任司令，校场白衣挂帅，兴师问罪；另一方面，你夫人又大吵大闹，制止出兵。这些做法，究竟是谁真心救蒋先生呢？”周恩来不紧不慢地问道。周恩来对当时的形势做了深入的了解和分析，已是全局在胸，并制定了相应的对策。他深知何应钦与蒋介石之间的矛盾，及宋美龄与何应钦之间的纠葛。于是周恩来对宋美龄的发难来了个顺水推舟，利用其矛盾，迂回出击，巧用围魏救赵、避实就虚的战术，出其不意，攻其不备，扼制其猛烈攻势，而使对方气势顿减，进攻失利。

宋美龄被周恩来问得张口结舌，半天答不上来。宋子文在一旁不停地摇头叹气。周恩来接着说：“何应钦在这个问题上，可以说很聪明。他的讨伐呀，轰炸呀，无非是想逼死蒋介石取而代之，作为继蒋的第一人，倘若逼不死则可以落个救蒋第一功。南京这种戏中戏的复杂情况，我想，蒋夫人，你一定比我更清楚，更明白。”周恩来进一步为其明戏，点其要害，揭其矛盾，釜底抽薪，打乱了对方的心理准备，削弱了对方的心理优势。宋美龄立时脸色煞白，像泄了气的皮球。

周恩来不容其反驳，接着继续说道：“如果说要打，我们已经奉陪 10 年了。对共产党、红军的厉害，我想夫人你不会不知道吧！何况如今的国内形势已非往昔，南京面对的敌手，也非一个共产党、一支红军，而是全国所有要求抗战的人民和军队。蒋先生无视这一现实，导致了今日的不幸。如果有人还不引以为鉴，其结果是可以想见的，那才是‘以卵击石，自取灭亡’了。”周恩来在削弱了对方的攻势之后，话锋一收，直逼对方营下，还用假设和对比手法，正面驳击，为其敲响警钟；最后把“以卵击石，自取灭亡”之语完璧归赵，轻松地还给对方。这一招使对方作茧自缚，收到了醍醐灌顶，振聋发聩之效。

周恩来正是运用这种委婉曲折的方法，层层剖析，用令人信服，无懈可击的语言，全面驳斥了宋美龄的观点，而又使其无言可对，真是出神入画，精妙至极。

其实，委婉的语气不仅适合于政治上对人的劝说、拒绝，更多地是用于生活之中。我们在生活交往中，所接触的对象，不是家人，就是亲戚朋友、同学师长，因此在需要拒绝别人的时候，更应该用委婉的语气。

比如，在家庭中，几乎每个青年人都可能遇到自己的意见、看法与长辈不同的时候。在这种情况下，均不可因年轻气盛，与长辈发生顶撞。而应耐心地进行解释，讲明自己观点的合理性，以委婉的方式拒绝他。长辈对晚辈一般都寄予厚望，出于爱护、他们往往对晚辈提出一些批评和建议，这时如果晚辈对他们尖锐地拒绝和反抗，往往令他们很难接受，也很伤心，双方之间的关系也很可能因一件小事而导致破裂，因此必须妥善处理。

一位青年，中专毕业后，自己在一个集体企业找了一份工作，准备去应聘。这时，正好他父亲托人在一家国营大厂为他找了一份职务，听了儿子的意向以后，父亲表示坚决不同意。面对这种情况，如果儿子与父亲据理力争，大发脾气，肯定会在父子间产生隔阂。而这位青年对此事处理得却非常好，他心平气和地对父亲说：“这个工厂我了解过了，很有前途，生产的是高科技产品，和我学的专业很对口。再说我想，国营企业好是好，可是人才济济，我一个中专毕业生，到那里要想干出一番事业，恐怕很难。可是在这个小厂就不同了，我去那里，厂长要我马上把技术工作抓起来，这是多好的机会呀！爸，我从小就依靠你们，您常批评我没有出息，没有主见，希望我成为一个

敢说敢为的男子汉。我现在长大了，觉得您说得对，我这次的决心就是自己独立想出来的，我想您一定会支持我的。这么多年你们一直替我作主，您就让我自己作一次主，行吗？”

听到这里，父亲还能说什么呢？儿子说的话句句在理，他终于点头了。一般说来，长辈都是很通情达理的，只要年轻人善于理解他们的苦心，能够对他们进行耐心他说服，他们还是愿意接受晚辈的意见的。

另外，对于夫妻间来说，虽然说是亲密无间，但在拒绝对方时，也要注意尊重对方，不要以为“人熟不讲理”，语言粗暴，不讲说话技巧。其实许多家庭的破裂，就是因一些细微末节的小事引起的。在拒绝对方时，采用委婉含蓄的表达方式，将会使您的家庭更加和睦，夫妻关系更加协调。

比如，有这么一对夫妻，丈夫非常喜欢收集古玩。节假日经常一个人跑到古玩一条街上转，见了什么喜欢的东西，就想买到手。做妻子的对此非常反感，别人的丈夫一到节假日就陪妻子到处耍，而自己到节假日总是一个人独守空房，面对的都是些盆呀罐呀的古董；另外，由于两个人均是工薪阶层，每月的收入并不很多，而丈夫又拿走一大半去买古玩，因此生活上显得很拮据。

面对这种情况，妻子几次都想发炎，但她都压住了。最后，她找了个机会，借讨论“投资升值”问题，对丈夫进行劝说。她说：“眼下股市不稳，经商咱又没那时间和心理承受力，也吃不了那苦；买艺术古玩，一是你眼力不够，二是则力还差，三是周期太长，玩‘大’了，还有许多风险。我看，咱不如攒钱买套商品房，改善一下居住条件，就现在这一间半，你买了古玩也摆不开呀！”妻子的一席话，语气委婉，又人情在理，说得丈夫开了“窍”，从此不再轻易花钱买那些缺边少角的瓶瓶罐罐了。

2. 模糊语言法

在社会交往中，我们会经常有这种感觉，就是我们对某人提出的要求，在不知不觉中，竟“被迷迷糊糊地拒绝了”。这时对方采用的就是模糊语言的方法，无疑这种方法也是相当高明的。在拒绝中，一方对另一方提出的问题，不做明确地肯定或否定，而采用模棱两可，似是而非的语言给予答复，搞得对方不知你是赞成还是反对，让人抓不着头脑；或者故意偷换概念，转移话题，不对问题正面回答，或干脆置之不理。这就是拒绝别人的“模糊语言法”。

一般情况下，我们都认为，社交活动中语言表述应力求清楚明白，少用或不用模糊语言，这是对的。但是，在具体应用中，并不排除语言多种技巧的运用。适当而巧妙地运用一些诸如“大概”、“也许”、“可能”之类的模糊语言，有时会给你的讲话提供巨大的帮助，尤其在需要拒绝别人的情况下，巧用模糊语言，可以起到以化解对方压力，提高自己主动性的作用，给人的感觉仿佛是吃了一颗“棉花弹”，不知不觉地便处在了被拒绝的位置。

在论辩语言中，模糊语言被看作是最神奇、最实用的语言。这是因为，在一场论辩中，双方唇枪舌剑变幻莫测，不可能事先准备好稿子，也不可能像写文章那样地字斟句酌，还要进行严密的逻辑论证，对所引的数据进行考证等。论辩中只能临场发挥，即兴应答，根本没有足够的时间去仔细考虑，因此就需要经常地使用模糊语言。例如：“这个乡的绝大多数农民均已脱贫致富。”这里的“绝大多数”就是个模糊概念，究竟是指多少呢？占总数的百分之几？虽然没有说，但听众是可以理解的，也就没有必要说出具体数字；

否则，如果加上了具体数字，反倒给人不真实感，变得画蛇添足。

模糊语言的适应性很强，而且具有很强的应变功能，灵活运用模糊语言，有时可以帮助我们摆脱困境。北宋著名改革家王安石的儿子王元泽小的时候，有一次有人把他领到一个装有一獐一鹿的笼子跟前，问他：“你能说出哪只是獐，哪只是鹿吗？”王元泽确实是分辨不出，他苦思良久，然后答道：“獐旁边的那只是鹿，鹿旁边的那只是獐。”那人听后大为惊奇，对他的巧妙回答深叹不已。这里，王元泽回答时所用的就是模糊语言，他的回答出语惊人，甚是巧妙，不仅别人无以辩驳，而且使自己摆脱了困境，显示出模糊语言的神奇力量。

此外，模糊语言若是用得恰当，还可以兼具修辞的功能。例如，在一次记者招待会上，《纽约时报》的记者马克斯·弗兰克尔向基辛格询问美苏会谈的“程序问题”：“到时，您是打算点点滴滴地宣布呢？还是来个倾盆大雨，成批地发表协定？”基辛格巧妙地回答：“我明白了，你看，马克斯同他的报纸一样，多么公正啊。他要我们在倾盆大雨和点点滴滴之间任选一个，所以我无论怎么办，总是坏透了。”他略微停了一下，然后一板一眼他说：“我们打算点点滴滴地发表成批声明。”于是全场哄堂大笑。基辛格的回答，用形式逻辑和语法观点都是难以解释的，但是用模糊语言的观点却可以解释。基辛格的回答不是非此即彼的确定式，而是似是而非的模糊式。由于其中的奥妙留给了听众，所以又富有幽默感。他用这种模糊的回答方式，似是肯定了记者的观点，但实际上却对记者所提出的两种观点都进行了反驳、拒绝，从而充分体现出了模糊语言的妙用。

凡是跟上司或政府官员打过交道的人，大部有这样一个感觉，就是他们很喜欢诸如“考虑考虑”、“研究研究”、“看看再说”之类的话。他们在这里所用的就是模糊语言。一个人如果听到上司或官员对你说出这样的话，你确实就应该“考虑考虑”了，八成不是你求他办的事毫无希望，就是他话里有名堂，你恐怕要对他“意思意思”才行。

生活中，运用模糊语言拒绝别人的例子很多。比如，你遇到有人向你推销电汉堡，你虽然心里不想买，但你又怕说出来伤人面子，于是你便可以说：“买不买我还没想好，等过一段时间再说吧。”这里你虽然没有直接他说出不买，但你给了人家一个模糊的答案，实际上也就等于把他拒绝了。又如，你到邻居家去玩，邻居家刚买来一台彩电，正在试看。这时他问了你一句：“你看我们家的彩电效果怎么样？”你看了一下，觉得不太好，但又不想扫他的兴，你可以说：“造型还可以。”这里你没有正面回答他的提问，而是把问题稍作转移，让对方感觉不置可否，其实就是拒绝了回答他的问题。

另外，采用模糊语言，有时也指故意装糊涂，或对问题支支吾吾，含含糊糊，或干脆装作不知道或没听到别人的问题。

例如，美国臭名昭著的“水门”事件中，众议院举行了许多听证会，许多精明厉害的众议员们，以如刀似枪的连珠炮似的追问，撬开了许多证人的嘴巴。惟独有一位证人在众多的众议员面前，整整坐了两天，被问了数不清的问题，但几乎连一个问题也没答出来。这个证人似乎一直无法完全理解众议员提出的任何问题，从头到尾都在答非所问，同时还傻乎乎地面带一脸迷人的笑容，所有的议员都拿他没办法。最后，对他的听证是唯一没有收获的听证会。这样看来，关键时刻装装傻，说些令人迷糊的话，有多么管用。在这种情况下，即使神仙都拿他没办法，这可真是“大智若愚”呀！

人际交往中，时常会遇到别人寻衅滋事，故意与自己或他人过不去。事实上，作为挑衅者，他们大多是蓄谋已久，或是有所依仗，因而才敢胆大妄为。因此，他们是满心希望你与他针锋相对，唇枪舌剑，通过这样诱你入套，逼你就范，从而达到他们的目的。对待这种人，你不妨对他们的挑衅装作不知道，让他们的阴谋不能得逞。

例如：某大酒店有位姓张的小姐，人长得非常出众，因此经常有些不三不四的小青年，对她出言不逊。但她总能灵活地予以对付，堪称游刃有余。

有一次，又有几位男青年找上门来，瞅着张小姐就说：“你就是张小姐吗？听说你长得挺漂亮，我们哥几个特意来看看你。”对于这样的事情，一般的服务员也许要么破口大骂，要么针锋相对进行反击。但是这样一来，就会影响到酒店的生意，而且当面给他们下不来台，他们很可能以后经常来捣乱，对酒店的名誉也有影响。

面对此情，张小姐并没有发怒，而是微笑着说：“你们是来喝酒的吧？别光说漂亮话，几位吃点什么？”几位小青年一见，面面相觑，反而不知如何是好，只好坐下来点了几个菜了事。

这里，张小姐对几个青年的挑衅装作不知道，反而笑脸相迎，热切招待，对他们的话置之不理，而是单刀直入地问：“你们是来喝酒的吧？”给这几名青年一个既贴切又不失礼貌。同时又隐含讽刺的招呼，意在把他们的气焰化解掉。接着进行反击道，“别光说漂亮话，几位吃点什么？”既暗示了对方语言的无礼，又彬彬有礼地尽到了服务员的职责；同时拒绝了别人无礼的挑衅，照顾了酒店的生意，从而赢得了老板的好评。

3. 幽默法

“幽默”一词，是个外来语，与中国的“玩笑”、“风趣”的意思有些相似。幽默，历来都被人们所重视。培根说：“善谈者必善幽默。”契诃夫说，“不懂得幽默的人是没有希望的。”莎士比亚也说：“幽默和风趣是智慧的闪现。”幽默是思想、学识、智慧的灵感在语言运用中的美丽结晶，是一瞬间的睿智和灵性的火花，被人们看作是有较高文化修养的标志。美国的马克·吐温，我国的鲁迅、老舍以及钱钟书等文学家，语言都非常幽默，被人们称作文学上的“幽默大师”。

幽默之所以被人们这样重视，是因为它能够给人们的社会交往带来许多好处。首先，它是人与人之间相互关系的润滑剂，它可以使人们的交际气氛变得更加和谐融洽，缩短人与人之间的心理距离，消除紧张感和对立情绪。1968年尼克松当选美国总统之后不久，访问了伦敦。当时，英国首相威尔逊刚刚任命曾经批评过尼克松的刊物——《新政治家》的前任主编弗里曼为驻美大使，因此，在一次有弗里曼参加的国宴上，气氛显得有些紧张。尼克松见此情景，马上站起来说：“大家现在都可以放松了，因为现在他是新大使，我是新政治家。”众人听了尼克松的话，全部哈哈大笑起来。尼克松利用幽默把紧张的气氛驱散了，整个宴会大厅立刻活跃起来。

其次，幽默还能帮助听众理解内容。幽默是把内涵形象化的一种方式，能够使听者更好地理解问题的实质。例如列宁在批驳德国政府的愚民政策时说：现在德国政府已经昏头昏脑，当整个德国都已经燃烧起来时，他还以为把自己的消防队的水龙头对准一幢房屋，就可以把火灭掉。在这里，列宁把德国岌岌可危，而又自我欺骗的形象，利用幽默的手法，鲜明地展现在了人们的面前。又如鲁迅在讽刺那些极端个人主义者时说他们：希望全世界的人

都死光，只留下自己和一位心爱的姑娘，同时还必须留下一个卖大饼的。鲁迅对他们的批判可谓是淋漓尽致，入木三分。

另外，幽默还有助于显示自身的力量。当你身陷窘境时，一句幽默的话，不仅可以使你化险为夷，而且还会体现出自己处乱不惊，临危不惧的姿态，从而给对方以震慑。例如，一位生物学教师在讲课时，突然有一个学生在下面学公鸡叫，顿时惹得全班一片哄笑。这位教师镇定自若地看了看自己的手表说：“我这只表误事了，没想到现在都已是凌晨。不过请同学们相信我的话，公鸡报晓，只是低等动物的本能。”老师的一句话，使教室里的哄笑立刻都停止了，人们的眼光全都集中到那个学鸡叫的学生身上，而他则脸上绯红，简直感觉无地自容。

幽默的语言，能够为生活增添许多光彩，能够使您在社交活动中更受欢迎，从而使您获得更大的收获。古罗马的雄辩家西塞罗就曾这样说过：“笑话和幽默令人愉快，往往还是极为有用的。”如果能够把幽默用在对他人的拒绝上，也同样会收到奇异的效果。

例如，美国前总统罗斯福在当选总统之前，曾担任海军部的高级官员。一次，他的一位好朋友听说美国海军在加勒比海秘密地建造潜艇基地，便问罗斯福有没有这回事。罗斯福神秘地向四周看了看，把身子向朋友移了移，压低声音说：“老朋友，你能保密吗？”

他的朋友以为罗斯福要把机密告诉他，便非常肯定他说：“当然能！”

谁知罗斯福也非常肯定他说：“我也能！”

他的朋友先是一愣，继而哈哈大笑起来。不过，他再也不好向罗斯福问有关潜艇基地的事了。

罗斯福作为一名海军高级官员，当然懂得保守军事机密的纪律，但是面对好友的询问，他又不好直接回绝别人。在这种情况下，他能够适用幽默的语言，给对方以巧妙的拒绝，既不伤害朋友之间的感情，又避免了违犯军纪，真是一举两得，堪称社交活动的典范。

社会生活中，我们经常会遇到一些需要拒绝而又不好拒绝别人的时候。这时我们如果巧妙地运用一些幽默，往往会得到满意的结果。实业家王光英在飞赴香港，创办光大实业公司的时候，刚下飞机，就遇到香港一位记者上前发问道：“先生，请问您这次带了多少钱来？”王光英见是一位女记者，迟疑了一下，然后便答道：“对女士不能问岁数，对男士不能问钱数。小姐，你说对吗？”女记者闻听此话，自知语失，无言以对。王光英的一句话，既达到了回避的目的，又有幽默感，比用支支吾吾，或仅以“哼哼”、“哈哈”声来掩饰，不知强了多少倍。

幽默的方法，在拒绝他人的方面，确实有着独特的优势，它不仅能用幽默的语言反驳对方的错误观点或无理要求，而且又不伤及对方的面子，不会损伤彼此的感情，是人们在社交中经常采用的方法。但是能够很好地运用幽默，做到恰到好处，也是很不容易的。这需要深厚的修养、丰富的社交经验和灵活的应变能力做为坚强后盾，否则就会流于形式，起不到好的作用。

1946年春天，审判日本战争罪犯的远东国际军事法庭在东京开庭。我国的梅汝璈法官作为日本投降的接受国之一的中国的法官代表，参加了这次审判。

出席军事法庭的11国法官齐聚东京后的第一件事，就是讨论法庭上的座次排列顺序问题。除庭长经盟军的最高统帅长官麦克阿瑟指定，由澳大利亚

德高望重的法官韦伯担任外，其余还有美、中、英、苏、加、法、新、荷、印、菲的几国法官的座次排列的顺序问题。庭长毫无疑问居中而坐，庭长右边的第一把交椅似乎已属于美国法官，可是庭长左边的第一把交椅属于谁呢？法官们展开了激烈的争论，因为这关系到法官所代表国家在审判中的地位。这实际上是一场政治谈判。

带有倾向性的庭长和某些国家的法官，有意把此座让给英国法官。为了国家的声誉和尊严，梅法官决心要争取到这把交椅，当时的中国虽然号称“世界四强”之一，但是国力不强，徒有虚名，没有足够的竞争实力。怎样才能实现这一目标呢？梅法官想好一套谈判策略。

谈判开始后，他首先说：“若论个人之座位，我本不在意。但既然我们代表各自的国家，我还需要请示本国政府。”此言一出，满座皆惊，因为各自一请示，来回反复，势必旷日持久，远东军事法庭何日开庭，则无法确定。

望着各国法官们的惊讶神色，梅法官说道：“我认为，法庭座次应按日本投降时各受降国的签字顺序排列才最合理。首先，今日系审判日本战犯，中国受日本侵害最严重，而抗战时间最久，付出牺牲最大，因此有八年浴血抗战历史的中国理应排在第二；再者，没有日本的无条件投降，便没有今日的审判，按各受降国的签字顺序排座，实属顺理成章。”

梅法官说到这里，略作停顿，让人家思考一会儿。然后又用“幽默法”来加强自己的观点：“当然，如果各位同仁不赞成这一办法，我们不妨找个体重测量器来，然后以体重之大小排座，体重者居中，体轻者居旁。”梅法官的话音未落，满座均已忍俊不禁。庭长韦伯说：“你的建议很好，但它只适用于拳击比赛。”

梅法官接着说：“若不以受降国的签字顺序排座，那还是按体重排好。这样，即使我被排在末座也心安理得，并可以对我的国家有所交待。一旦他们认为我坐在边上下合适，可以调派一名比我肥胖的替换我呀！”话音刚落，又是一阵哄堂大笑。

笑完之后，又经过一番周折，最后只得按梅法官的建议排座。他代表中国，坐上了庭长左边的第一把交椅。

在这里，梅法官利用他雄辩的口才和幽默风趣的语言，据理力争，为我国赢得了较为理想的席位，更维护了中国在世界上的地位和尊严。在大国林立的世界舞台上，梅法官能够把非常严肃的政治问题，用幽默的语言表达出来，敢于对大国说“不”，并寓庄于谐，用笑声征服了所有听众，充分显示出幽默语言的无穷魅力。

三、巧用态度

所谓态度，就是人们表情、身体等部位的活动，向他人表现出的各种感觉、思想和倾向等信息的总称。态度是一种非声音语言，一般又称作态势语言或体态语言，是人们表达和交际的重要工具。

根据心理学和生理学研究的结果，人所获得的外部信息，从视觉渠道得到的，约占80%，其他渠道，包括听觉，约占20%。人的大脑的左半球，专门接受有声语言信号，即逻辑信号，右半球则专门接受非有声语言信号，即形象信号。人在交际中，听觉接受有声语言信号，视觉接受态势语言信号，两种信号协调地作用于听觉神经和视觉神经，大脑两半球同时工作，这样就

能更好地处理、理解所接受的信息，包括微妙的感情因素。

态势语言根据所处人体的部位不同，一般可以分为“头部态势语”、“躯干态势语”和“手足态势语”3个部分，下面，我们不妨对它们的各自内容和特点等做一简要了解。

1. 头部态势语言

顾名思义，所谓“头部态势语言”就是指通过头部的表情或动作等表达出的信息内容。我们平常所说的“摇头不算，点头算”，“眉头一皱，计上心来”等，就是典型的头部态势语言。为了认识方便，头部态势语言又通常被人们细分为“眼眉部分”、“口唇部分”和“鼻耳部分”。

(1) 眼眉部分态势语言。人的面部表情是相当丰富的，它可以通过头部各部分的相互配合，表现出各种各样的情感、态度，其中眼睛在这里起到了非常重要的作用。古希腊的大哲学家苏格拉底就曾经论述过，眼睛能够准确而鲜明地表达出人的各种思想感情。意大利文艺复兴时期的艺术大师达·芬奇在《笔论》中说到：“眼睛叫做心灵的窗子。”英国生物学家达尔文在《人和动物的表情》一书中，也曾把眼睛的活动变化作为人类情绪的表征。本世纪60年代的美国芝加哥大学的赫斯博士，用瞳孔变化的大小和规律，来测定一个人对事物的兴趣、爱好、动机以及对异性的爱慕等心理变化。

具体地说，人的眼睛的变化活动可以分为以下几种，不同情况表现出的信息也各不相同。

目光注视着你的前额或双眼与嘴之间的三角区。这说明对方对你正在讲述的内容很感兴趣，甚至令他满意。

眼睛滴溜溜转动，眼神捉摸不定。这说明对方在对你的话进行思考、盘算，甚至怀疑。

频繁地眨眼或闭眼。这说明对方对你说话的内容不感兴趣，十分厌烦。

眼睛老是往别处看，或盯住某个地方。这说明对方对你的讲话根本不感兴趣，拒绝你的条件或建议。

眼睛睁大（包括瞳孔放大）。这说明对方对你提出的条件非常感兴趣，是兴奋、喜爱情感的流露。

眼睛眯小（包括瞳孔缩小）。这说明对方对你的建议反感。

与眉毛相关的动作主要有：

双眉上扬。表示非常欣喜或极度惊讶。

单眉上扬。表示不理解、有疑问。

皱起眉头。要么是对方陷入困境，要么是拒绝、不赞成。

眉毛迅速上下活动。说明对方心情愉快，内心赞同或对你表示亲切。

眉毛倒竖、眉角下拉。说明对方极端愤怒或异常气恼。

(2) 口唇部分态势语言。我们许多人在画简笔画的时候，总喜欢用两道眉毛和一张嘴来表现人的喜、怒、哀、乐等几种表情，虽然线条简单，但也形象直观。这说明，人的嘴部确实能够鲜明地表现出人的态度来。一般来说，一个人口唇部分的变化，主要有以下几种情况：

嘴角上翘。这种人豁达、随和，比较好说话，易于说服。

嘴角下撇。这种人性格固执、刻板，不好说话，很难说吕巨。

唇角后缩。对方正在倾听你的说话，而且很感兴趣。

说话或听话时咬嘴唇。对方在自我谴责，自我解嘲，甚至自我反省。

说话时以手掩口。说明对方存有戒心，或者在自我掩饰。

有掩口而笑的习惯。说明对方性格比较内向。

(3) 鼻耳部分。人的鼻子和耳朵，一般是不动的，因此经常被人所忽视。但是，鼻、耳同人体的其他部分一起，组成协调的整体，却也能反映出人物的内心世界：

下巴向上，鼻孔朝着对方。指藐视对方，瞧不起人。

下巴稍抬，鼻子竖挺。指人性格坚强，固执己见。

摸着鼻子沉思。说明对方内心斗争激烈，处于犹豫不决境地。

听你说话时摸鼻子。说明对方不相信你的话，他在考虑如何对付你。

说话或听话时用手摸耳朵。反映对方自我欣赏，或想要打断你的讲话。

2. 躯干部分态势语言

人的躯干是人体的主要部分，它的活动幅度一般都比较大大，因此它所反映的人的内心世界也比较明显。

(1) 耸肩或耸肩加摇头。前者反映人的内心不安、恐惧或在自我夸耀；后者反映对方不知道、不理解或无可奈何。

(2) 坐着，上身向后或左右微倾，表示心理上的放松，若倾斜较大时，则表示出厌恶。

(3) 坐着时，身体板直，面部肌肉僵硬，或者上身紧靠椅背而坐，表示此人正处于紧张状态。

(4) 坐着时，身子向前微倾。表示对你的话感兴趣，否则是想阻止你继续讲下去。

3. 手部态势语言

人体中，手部的活动非常丰富，能够充分地表达人的众多思想、态度，因此人们经常用“心灵手巧”来形容人的聪明，可见人的手与心灵是紧密相联的。在人际交往中，人们用于来表达态度的方式主要有。

(1) 用于搔头，表示尴尬，为难、不好意思。

(2) 用手遮住额头。表示害羞、困惑、为难。

(3) 双手相搓。说明对方陷人为难急躁状态之中。

(4) 双手摊开。表示真诚、坦然或无可奈何。

(5) 双手插腰。说明对方在挑战、示威或感到自豪。

(6) 双手插在口袋里。表明内心紧张，对将要发生的事没有把握。

(7) 双手插在胸前。表明胸有成竹，对将要发生的事有思想准备。

(8) 握手有力。表明此人热情、好动、兴奋或好自我表现。

(9) 握手无力。表明此人个性懦弱、缺乏气魄，或者是傲慢、冷淡、矜持。

(10) 说话时喜欢玩弄身边的小东西。表明其内心紧张不安。

(11) 交谈中用手指做小幅度的动作。表明其对你的提议不感兴趣、不耐烦或持反对态度。

以上，简要地分析了人体各部位所做动作及其所代表的含义，但这只是人的态势语言中极其微小的一部分。要想更多更准确地了解态势语言，就必须在社会交往中，认真地观察和体会他人不同动作及表情所体现出的含义。俗话说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”只要我们学做有心人，就能更多更好地把握和运用态势语言，为我们的社交活动服务。

同时，我们也应注意的是，不同的国家、地区和民族，所表达的态势语也各不相同。我国常说：“摇头不算，点头算。”而有些国家却是“点头不

算，摇头算”。在有些地区，你伸出大拇指来夸奖别人，别人会很高兴；但在另一些地区，你如果这样做，却很可能遭受一顿毒打，因为他们那里，把此动作视为一种侮辱。

并且，同在一个国家或民族内部，男性与女性为了表达同一态度，所采取的态势语言也有所不同。以我国为例，同样是表达“拒绝”这个意思，男女所采取的态势语就有很大差别。

有人认为，东方女性在表示拒绝时，一般都很暧昧。不像欧美的女性，对陌生人几乎是不微笑的；而东方女性见到陌生人时几乎都要笑，甚至连拒绝时也会微笑。

东方妇女从不对客人说：“你这么打扰我，使我厌烦透了，快走吧。”她们常用的办法是把谈话一下子停止在兴头上，保持沉默或反复看手表。还有的情况是，当一个女人在客人面前交叉着双腿，一只脚不停地轻轻踢荡，碰到这种情况，知趣者便应该主动告退。

女人表示讨厌对方的心情时，常用的举止还有：

(1) 用右手撑在左手的胳膊肘附近，用力使一下劲，如果做这个动作并且紧紧地闭住嘴，则是让对方彻底死心的体态；

(2) 脸转向一边，嘴紧闭，并且紧紧地搂抱住胳膊；

(3) 脸向下，两手整齐地紧贴在膝盖上。握手时大拇指向里不张开。这是一种委婉的拒绝；

(4) 一起走路时，稍领先几步或落后几步；坐在长椅上或乘车时，用手提包或其他随身物品放在两人中间。这种动作幅度越大，越能表现出反感或拒绝的态度。

男人的拒绝，最容易表现在手上。如果你在不停地讲话，而他却把胳膊抱在胸前，则表明他已不愿再听下去；或者，在你讲话时，他用手贴住嘴巴和鼻子，表明他已开始感到疲倦或无聊，实在打不起精神再听你罗嗦。

如果当你向一个男人提出邀请时，他用手抓抓头或使劲抹抹头发和前额，说“考虑考虑”。也许他真的很为难，但更大可能是不同意，想回绝你。

在一个会场上，如果有一个人在发表长篇大论，而周围的听众靠在沙发上，双腿交叠，双臂交叉，或者发现有人这时突然向前欠身、双腿平行放置，手也不再交叉，这很可能表示他的看法与讲话人不一致。

在这种场合，听者也可能用拿烟、上厕所或出去一下等方式，表明自己的拒绝接受。

总之，人的态势语言是非常复杂多样的，我们要在不同的场合，针对不同的人，采取不同的方式，与有声语言紧密配合，以便更有效地达到拒绝别人的目的。

我国古代著名的“完璧归赵”的故事，就是利用态度拒绝别人的很好例子：赵国大夫蔺相如受赵王的重托，怀揣和氏璧，去和凶恶如虎狼的秦王谈判。秦王嘴上说用 15 座城市来换取和氏璧，但和氏璧一到他手中，便传与大臣及宫女们观看，而只字不提以城换璧之事。蔺相如早知秦王以城换璧是假，巧取豪夺是真，于是谎称其璧中有瑕。秦王果然中计，把璧文给蔺相如指给他看。璧到了蔺相如手里后，蔺相如怒发冲冠，痛斥秦王无信，并做出要用头把璧撞碎在柱子上的样子，逼得秦王只得以礼相待。然后，蔺相如用智谋，拖延时间，终于找机会让人把和氏璧完整无缺地送回赵国。

蔺相如正是用他犀利的言辞，和威武不屈的态度，震慑了秦王，彻底粉

碎了秦王空手夺璧的野心。

我国历史上，利用态度拒绝别人的例子还很多。在我国被广为流传，家喻户晓的“三顾茅庐”的故事，就是一个典型例子。诸葛亮原是三国时期的一名隐士，与其弟弟诸葛均躬耕于南阳，很有才华。徐庶说他是“绝代奇才”，“有经天纬地之才，盖天下一人也”。司马徽说他“可比周八百年之姜子牙，旺汉四百年之张子房”。他自己也常自比于管仲、乐毅等春秋战国名人。

但是，他却只想“苟全性命于乱世，不求勾达于诸侯”，平日“只乐于耕锄，懒于应世”。因此当刘备请他出山时，两次他都拒绝了。这两次，他采取的是“逃跑”的策略，因此让刘备两次扑空，连他的影子都没见到。第三次，诸葛亮见不好再“逃”，便在床上假睡，让刘备坐在那里等。这要在一般人，早就该愤然离去了。但刘备求贤若渴，耐下心来等诸葛亮醒来，同来的关羽、张飞，早已气得按捺不住，屡劝刘备返回，但他始终坚持。最后终于感动了诸葛亮，勉强答应了刘备的请求。这里，诸葛亮拒绝刘备的方法，就是一种态度法，他在床上假睡，不理睬刘备，就表明了一种拒绝。但刘备痴心可鉴，诸葛多也无可奈何，最后还是屈服。有人认为，其实第三次时，刘备的决心已有些动摇，只要诸葛亮再坚持一次，刘备很可能就退却了。这虽然是戏言，但也有些道理。这说明，要想拒绝别人的要求是件非常困难的事，即使像诸葛亮这样的“经天纬地之才”，也很难最后取胜。因此，我们在利用态度法拒绝别人时，一定要注意以下几点，否则不仅不能拒绝别人，还会给人表里不一的感觉。

(1) 要拒绝别人时，不要与对方对上眼睛。这是因为，提出要求的一方、在与你交谈时，一定是热情地看着你的眼睛，以求借此透过眼睛把自己的要求送入你的心中。这时你将因注视对方的眼睛，而把自己暴露在可能接受对方谈话内容的危险之中。

要说“不”时，一定要避免与对方眼睛直接相对。一般认为，在交谈中，最难对付的人，就是说话时不看对方眼睛的人。对于这样的人，你从头到尾都觉得好像做了什么对不起他的事。因此，这样的交谈也就不可能长久。所以在拒绝对方时，采用这种方式是非常有效的。

(2) 想拒绝别人时，不要碰对方递过来的东西。在电影中，我们经常会看到这样的情景，一个女人跟一个男人吵架，涕泪俱下。这时，男方经常是拿出一块手帕，递给女方。此刻，如果女方接受了手帕，我们会想到，他们之间不过小吵小闹，不会有什么大事，很快就又会重归于好的。相反，如果女方连手帕都不接，我们心里就会说：哎呀，八成他们俩要掰。可见，一块小小的手帕竟有这么大作用。所以我们在想拒绝别人时，一定不能去摸对方递过来的任何东西，如香烟、茶水、手帕等等，不要给别人错误的暗示。

(3) 要说“不”时，最好处在对方无法触及的位置。心理学家认为，人们所保持的空间距离，实际上就是人们心理上的距离。一般来说，朋友和家人之间在交谈中，彼此距离都比较近，而陌生人或敌对者双方之间的距离要稍大一些。因此，在想要拒绝别人时，一定不能离对方太近，以免给对方说服自己的机会。同时，离对方稍远一些，也避免被对方触摸到。实验表明，当我们的身体被对方所触摸时，就会不知不觉地立即和对方产生共同的感受。我们经常会看到，某人本想拒绝对方，但被对方轻轻地拍了几下肩，然后又一阵劝说，就轻而易举地把他的拒绝化解了。所以，要想拒绝别人，最好不让对方触摸到你。

因为态势语言是一种非有声语言，因此运用起来难度也就更大一些。但是，态势语言又是表达人们思想的重要手段，随着社会交往的日益频繁，态势语言也会越来越丰富。我们不仅要认真学习有关态势语的理论知识，更要在现实生活中汲取营养，使态势语言在我们的社会交往中，尤其是在拒绝他人方面发挥更大的作用。

四、借用道具

我国古代思想家荀子曾说过：“君子性非异也，善便于物也。”人与动物的一个显著区别就是，人能够制造和使用工具；而人中的君子，即贤能的人，更能够灵活地运用各种工具，为达到自己的目的服务。在社会交往中，借助一些小的道具，常常为你拒绝对方，起到很大的帮助作用。

所谓道具，一般指用于戏剧中人物化妆、舞台布置等的器物，这里泛指我们在社会交往中，所采用的辅助我们交谈的一些东西，诸如我们前面已经说过的挎包、香烟、手帕、茶水，以及钱包、书籍、扇子等等。采用道具进行交流，实际上是态势语言的一种延伸，如你的穿着打扮，就是你的形体语言的一部分，你手中所拿的东西，也是你的手臂的一种延伸。“借用道具”也就是说，我们在拒绝别人时，可以采用这些道具，以达到更好地说“不”的目的。

我国古代，很早就有借助道具进行交流的习惯。比如，我国古代在友人分别时，经常折柳枝相送，就取其“留”字之意，表示对友人的依依惜别之情。《诗经·采薇》上就有“昔我往矣，杨柳依依。今我来思，雨雪霏霏”的诗句。扇子，在我国古代用处也颇多，女人拿一把小扇既可以纳凉，又可以遮盖羞涩，不是有句诗说：“团扇团扇，美人羞来遮面”吗，而且对于说书人来说，扇子更是必不可少。说书人的扇子既可以作刀，又可作斧，等等。一把扇子，一张嘴，就可以把一场紧张激烈的战斗，说得维妙维肖，活龙活现。可见，这些小道具在我们生活中是必不可少的。

利用道具拒绝别人的例子也很多。比如我国古代就常用伞代表“散”意，如果你同某人交往甚密，而突然接到他（她）托人捎来的一把伞，那则说明你们之间的感情也就到此为止了；而且我国古代也有“割袍断义”之说，两个亲如手足的结拜弟兄，要是到了这份儿上，也就无法再挽回了。另外，我国清朝官场上盛行一种“端茶送客”的说法，主人要是把茶杯一端，客人会意，便马上知趣地起身告辞。

《史记·项羽本纪》上有这样一个故事：刘邦被项羽邀去鸿门赴宴，在宴会上，“范曾数目项王，举所佩玉玦以示之者三，项王默然不应。”范曾不断向项王使眼色，还用身上所带的玉玦向项王暗示，“玉玦”与“欲绝”二字同音，意思是要项王杀死刘邦。但是项王对之默不作声，置之不理。这里，既有“态度法”，如“数目项王”、“项王漠然不应”，又有“道具法”，如“举所佩玉玦示之者三”，是利用非语言交际的好例子。

改革开放以来，尤其是近几年，我国社会上所议论的热点，恐后就是腐败问题了。人们对腐败分子恨入骨髓，中央也对腐败问题三令五申，对腐败分子严加惩处，但腐败之风却仍势头不减。这其中的原因虽然很多，但我认为这首先跟那些腐败分子的认识有关，用明太祖朱元璋批评他的一个因贪污而获罪的下臣的话说就是：“彼知利之利，而不知利之害。彼知爱利而不知

爱身，人之愚孰有甚于此！”意思是说：你只知道钱财的好处，而不知道钱财的坏处；只知道爱钱财而不知道爱惜自己的声誉和生命，人们的愚昧还有比这更厉害的吗？这句话可谓说得深刻。物质财富虽然对任何人来说一刻也不能缺少，但是如果采用不正当的手段谋取物质财富，就变成了“不义之财”，不仅无益反而有害了。几百年前一个乞丐出身的封建皇帝，尚且能够说出这样的道理来，我们当今的官员们，真应该引以为戒了。

腐败现象之所以屡禁不止的另外一个原因，也很可能跟有些政府官员不善拒绝别人的盛情有关。虽然他们心里也知道接受别人请吃、送礼是不对的，但苦于情面难却，违心接受；但谁知从此便一发而不可收，直至酿成大祸。我国古代虽然官员大多昏聩，但清官也不少，许多为政清廉的官吏至今仍被人们所传颂。他们大都拒贿有方，对我们当今的官员来说，仍有可资借鉴之处。

例如，明朝的时候，有一个叫周新的人，官至按察使（负责司法的官），权力很大，他上任后不久，就有不少人结他送礼，他都一概拒绝了。

一天，又有一个人来看望他，还带来了一只黄澄澄、肥嫩嫩的烤鹅。来人一边说：“请大人尝个鲜，不成敬意”，一边拔腿就走了。对此事，周新确实很犯愁。怎么办呢？不收吧、东西已经留下了；收吧，有今天的一次，以后就会有十次、百次，那就没法收拾了。

忽然，他灵机一动，想出了一个办法。他叫来手下人，吩咐他把烤鹅挂在屋子后面。一天，两天，那只鲜嫩的烤鹅变得又干又硬，还沾满了灰尘。以后，再有人来送礼，周新就领他去看那只挂着的烤鹅，那些人看到送礼只能落得如此的结局，也就不再送了。不久果然断绝了送礼人。

这里，周新拒绝送礼人的办法就是“借用道具”法。一只普通的烤鹅，被他挂在屋后，就成了他拒绝送礼人的道具，利用它把送礼人的念头打消了。我们当今的政府官员们，是人民群众的公仆，应该全心全意为人民服务，更应该自觉地保持廉洁。当你在拒收他人的礼物时，不妨也试一下这种“道具法”。

以上，我们看了一些借用道具拒绝别人的例子，已经对“道具法”有了初步的了解，那么在一般社会交往中，究竟如何使用道具呢？下面就为你介绍一些利用道具拒绝他人的简单技巧：

1. 要拒绝别人时，自己要坐在有利的位置

在与别人交谈中，坐的位置非常重要，尤其是举行盛大的宴会或会议、谈判时，座次的安排都非常讲究，什么人坐什么位置，都有一定的要求。至于一般交际来说，虽然不像正式场合那样严格，但也不是毫无讲究的。

比如，你要拒绝别人时，你坐的位置就很关键。我们在电影或电视上，经常看到审讯犯人的场面。这时，都是犯人坐在屋子的中间，而且往往还有一束强烈的灯光照着地。这是因为，背后的光，能发挥如同影子的心理效果，使自己显得比较强大；而对着光源的人，在强光的照射下，往往会觉得自己非常渺小。另外，人们对靠近墙边或角落之类更牢固的东西，会有一种安全感，离开越远越增加不安。就像从不动的大地驶向大海的船上乘客一样，离开海岸越远不安心理也就越重。因此，在与对方交谈，尤其是想要拒绝对方时，本人就应该事先选择如背光和靠墙等优势位置；而把对方置于向光和屋子中央等不利位置。这样，首先你在心理上就已经战胜了对方，要想让对方接受自己的拒绝，相对来说就很容易了。

2. 要拒绝别人，应选择适当的时间

一般认为，每天傍晚的4点至6点这段时间，是拒绝他人的最好时间。因为这段时间，是人体生物钟的最低点。一天的紧张工作，使人在心理和肉体上都达到了疲劳的顶峰，容易焦躁不安、思考力减弱，同时也更容易接受别人的暗示。因此，要拒绝别人最好选择在他各方面都比较疲劳的傍晚，而最不宜选择在上午。因为这时人们休息了整整一夜，人体各方面都处在最佳状态，要想拒绝别人就不是很容易。同时也要注意，由于傍晚，大多数人都处在疲劳期，自己也不例外。要想拒绝别人，就要有意识地克服这种状态，多休息，努力调动自己的情绪，使自己在生理上和心理上都压过对方，让对方自觉接受自己的拒绝。

3. 用小物件侵占别人“地盘”，使你容易说“不”

每个人在心理上，都有一个心理的“地盘”感，如果你把手中的东西推向对方，就会使对方有一种压抑感。比如，你在与对方围着一张桌子交谈时，有意识地把手中的小物件，如烟灰缸、打火机之类向对方轻轻推过去，到一定的位置，你就会发现对方会不经意地把身体向后移一下。这就说明你已经侵占了对方的“地盘”，使他感觉到有一定压力。如果你不断地把这些东西向对方推去，他感到的压力也就越大，从而心理上也就容易产生动摇。此时我们再向他提出拒绝，也就容易得多了。

同时，利用一些小物件，也可以使我们达到间接拒绝别人的目的。比如我们在与人交谈时不时地看表，或拿起一张报纸来看，要么就是不停地摆弄自己手中的东西，都是向别人表达自己想拒绝别人的暗示。

五、借人说“不”

前面我们所介绍的拒绝他人的方法，无论是“巧用语言”、“巧用态度”，还是“使用道具”，大多都是自己是拒绝别人的直接实施者，下面就向你介绍一种自己不直接向对方说“不”，而是借助于第三方，即借人说“不”的拒绝方法。

在拒绝别人的时候，不仅要“善假于物”还要“善假于人”，就是在拒绝时善于利用第三者的帮助。这里的“人”既可以指单个的人，也可以指某一个团体。

利用他人帮助我们拒绝对方，这样的事在日常生活中其实用得很多。比如当一位年轻姑娘在被她不太熟悉的男士邀请去看电影或吃饭时，她经常说的话就是：“对不起，我爸爸今天让我早点儿回家，我不能陪您去。”这种说法，隐藏了自己的主观原因，而是以他人的原因为借口来拒绝对方，从而既减轻了对方的失望和难堪，也减轻了因拒绝别人在自己的心理上产生的压力，真是两全齐美的好事。

但是借用他人来拒绝对方，这里选用的第三者，并不是随便任何人都可以的，一般要选择对方所尊敬的对象或具有权威性的人物，充当“第三者”，更有利于“不”的说出。

例如，在家庭中，难免会产生子女与父母意见不一的时候。这时，孩子所采取的方法，一般都是搬出爷爷、奶奶或外公、外婆来对付自己的父母。比如，上中学的女儿要和班里的同学出去郊游，母亲害怕没有大人领着不安全，所以死活都不同意。可是外公却不这样看，于是女儿就去请外公出山，

帮助她说服母亲。外公欣然从命，和外孙女一起唱起了“双簧”。女儿先说明了自己的打算，然后不等母亲反对，她就示意外公上阵。外公于是就对母亲说：“还是叫孩子去吧。温室里的花经不起风雨，小孩子就应该让她去闯荡，从小就锻炼独立生活的能力，这对她将来是有好处的。只不过要小心，注意安全就行了。”外公的活自然分量比较大，母亲也没有什么好说的了，只得同意。

在政治和外交以及谈判活动中，利用第三者来拒绝对方，也是人们经常采用的一种手法。例如，当某政治家在面对记者的不断发问时，就经常会说：“关于这件事的具体情况，我不太清楚。如果您想了解详情的话，请问×××好了，相信他会给您圆满答复的。”这位政治家在此就是巧妙地运用了“借人说‘不’”的方法，把球踢给了“第三者”。这样就防止了记者的继续追问，使自己从困境中解脱出来。

借用他人说“不”时，重要的是最好事先准备好第三者，而不要临时着急。现在，凡是到街摊上买东西的人都知道，许多小贩通常都有几个“托儿”，就是在旁边帮助说服你买东西的人。他们表面上好像也是顾客，但实际却同卖主是串通一气的。卖主抓住了顾客更相信第三者的意见的心理，便找些“托儿”来劝说顾客，往往都能见效。

时下，“无酒不成席”已成定势，经济的发展助长了喝酒之风。尤其是少数党员、干部，利用公款大吃大喝，引起群众的极大不满。世上流传着这样一个顺口溜：“革命的小酒儿天天醉，喝坏了党风喝坏了胃。”是对这种现象的极大讽刺。饮酒，对于喜欢和善饮的人来说，当然是无所谓，而对于确实不会饮酒，不能饮酒的人来说却不亚于是“一场灾难”。因此，人们想出了许多拒酒的招数，其中有一招就是“三十六计走为上策”，在喝酒中途找个借口“开溜”。具体做法就是，在喝酒之前事先安排好一个第三者，让他在关键时刻来喊你：“某先生，你有紧急电话。”或说：“某先生，你家有急事，你爱人让你马上回去！”你便可做欲走还留状，并连说：“对不起，各位！我去去马上就回来，马上就回来。”而只要一离开酒席就躲起来，到酒席完时再回来说几句道歉的话，一般对方也不会太在意。利用第三者说“不”，可以把拒绝的责任转嫁给第三者，从而缓解了拒绝者与被拒绝者之间的矛盾冲突，因此经常被人们所采用。但是在适用此法时，一定要考虑周密，灵活掌握，不要因此而伤害了朋友之间的感情。

六、预防反驳

以上，主要介绍了几种常用的拒绝别人的方法，从中可以知道，拒绝别人并不是很难的事，只要你能够善于观察对方心理，并能灵活运用各种拒绝方法，就能顺利地拒绝别人，而且还不会损及彼此的感情。但是，也并不是说，拒绝别人的工作就到此为止了。其实，从某种意义上说，拒绝别人的工作只完成了一半，更重要的还是看你如何能够巩固这种拒绝的成果，从而达到彻底地拒绝对方的目的。因此这就需要我们预防别人对我们的拒绝进行反驳，即不给对方反驳我们的拒绝的机会，使我们的拒绝贯彻到底，而不是半途而废。

要想预防别人对我们的拒绝进行反驳，首先就要求拒绝者自己要有坚定的信念，无论对方如何反驳，自己也绝不动摇。比如，有一位姑娘和本厂一个小伙子搞对象，可是她的父母却不同意。原因是他们认为这个青年家境贫寒，怕女儿过去后吃苦。可是女儿却铁了心要跟他，无论父母怎样反对，她

也不动摇。最后，地跟父母摊牌说：“在这件事上，我的决心已定，我希望你们能理解女儿的心。嫁过去后吃苦受累我都认了，我自己心甘情愿。如果你们硬不同意，那也没有办法，你们就当没有生我这个不孝的女儿。不过，我内心是多么希望你们能理解和支持我，我会感谢你们的。”到了这份儿上，父母还能说些什么呢？他们并不想失去女儿，既然女儿已铁了心，父母为什么还要逼她呢？最终，他们还是同意了女儿的选择。

事实证明，事情的结果，总是同人们的期待有关。如果一名医生对患者有肯定的期待，那个患者就很可能康复起来；反之，如果医生对患者的康复没有信心，其结果可想而知。古希腊有这样一则神话故事：一个叫皮格马利翁的著名雕刻家（相传他是塞甫路斯国王），用象牙雕出了一尊楚楚动人的美女像。他为自己的作品所陶醉，并深深地热恋着自己所雕刻的少女。这件事终于感动了美丽之神维纳斯，维纳斯给了少女像以生命，让她与皮格马利翁结了婚。无独有偶，我国古代也有“愚公移山”的故事，这些都说明，只要我们有坚定的信念和决心，就一定能取得成功。当然，要想拒绝别人也是一样，首先我自己信念要坚定，要抵得住别人的反驳。

预防反驳，存在于拒绝对方的全过程，包括拒绝前、拒绝中和拒绝后三个阶段，这三个阶段是紧密联系的，任何一个环节出现差错，都会给对方以可乘之机，影响拒绝的效果。

首先，拒绝前要充分地了解对方，制定适当可行的策略。古语说：“凡事预则立，不预则废。”《孙子兵法》上也说：“知己知彼，百战不殆。”可见，做事之前的准备工作是相当必要的，当然拒绝别人也不例外。

我们平时经常说要“对症下药，量体裁衣”，也就是说要具体问题具体分析，不能千篇一律，搞一刀切。我们在社会交往中更是这样，对待不同的人要采取不同的交际方法。人们常说人世间最难搞的就是人际关系，这是因为，每个人的性格和修养等方面都各不相同，要想都能够友好相处，的确很难。我国春秋后期的雄辩家邓析，早在两千年前就提出了“别殊类”的主张，要求根据具体对象，因人而异进行论辩。这对我们在拒绝别人时，似乎也有一些借鉴意义。

他说：与智者言，依于博；与博者言，依于辩；与辩者言，依于要；与贵者言，依于势；与富者言，依于豪；与贫者言，依于利；与勇者言，依于敢；与愚者言，依于说。也就是说，与足智聪敏的人辩论时，要以知识性话题投其所好，显示自己博学多才；对于热衷于各类问题相互联系的博学者，则要发挥自己能言善辩的才能；对于善辩者须牢牢把住话题中心，毋使对方转移命题；对有地位的人，不妨注意对权威的分析，因为对方的敏感点正在于此；对富有的人，则可豪放不羁，慷慨洒脱，因为豪爽的物质基础是富有；对贫穷的人，话题以涉及实际利益为佳；对方勇敢，要显示自己的果敢、干脆；对方迟钝、理解力差，则慢慢把问题陈述清楚，不必急于求成。

在社会交往中，能够取得成功的前提，就是要善于了解对方，善于“察颜观色”，做到心中有数。所谓“察颜观色”，也就是说要仔细观察对方的言谈、举止、神情等，由此洞察出他的心理活动来。心有所思，口有所言，通过语言这个窗口，可以窥测人的内心世界；人的举止、神情等，往往是思想意识的自然流露，通过它们有时甚至可以捕捉到比语言更真实微妙的思想。

例如从言谈来观察对方的性格特征和内心活动，就会发现这样的规律：

偏激的言辞，大抵是对方受某种观点蒙蔽，一时难以转弯；而用夸大失真之词来维护自己的主张，则表明他受这种思想的强烈支配；说话不集中，东一榔头，西一棒子，显然是表明此人没有一个坚定的主张；说谎的人，总是言语转移不定，含糊其辞；心虚的人，开口一定不能理直气壮。至于举止神情，一般的我们都很清楚，如愤怒时，横眉立目；紧张时，双手揉搓；思索时，用指头轻敲桌面；不安时，眼珠左右躲闪等等。另外，我们还应该特别注意每个人的习惯动作所表示的特殊含义，这样对我们准确把握一个人的思想活动很有好处。而且，每一种语言或举止神情所表达的意思也并不是固定不变的，在不同场合都要具体分析，这就需要我们在社交实践中认真把握，逐步积累经验。

对你所要拒绝的对手，有了一个比较准确的认识，就为你成功地拒绝提供了良好的前提。你便可以根据你所掌握的对方情况，采取不同的手段，实施自己的拒绝行为。比如，某大公司下属的一个工厂的老厂长，虽然工作能力很强，但有一个毛病，就是自尊心太强，喜欢跟别人对着干，别人要他这样，他偏那样，因此人们都管他叫“倔厂长”。对待这样的人，你就不能“胡同赶驴，直来直去”，而是要采取前面讲过的“寓拒绝于肯定”的迂回战术，在充分肯定其自尊心的前提下拒绝他。这样，他往往还容易接受些，否则的话就会很麻烦。

正是考虑到这一点，公司里的人总是避免和他硬碰硬。一次，公司要求下属的部分工厂采用某种新设备，但是暂时还轮不到他们厂。公司主管知道，你越是不给他，他越是盯着你要。为了巧妙地拒绝他，防止他无理取闹，这位主管便先找上门去，主动向“倔厂长”推荐这种设备。果不出所料，“倔厂长”连听都不听就拒绝了，说他的厂没用什么新设备，不也生产得挺好嘛！这位主管装模作样地劝说一番后，显得非常遗憾似地走了。但他在心里却在暗暗地笑，为自己顺利地战胜“倔厂长”而庆幸。

这个例子，再明白不过地说明了在拒绝之前事先做好准备的重要性。如果这位主管不是针对“倔厂长”的脾气，采取了“寓拒绝于肯定”的手段，他的拒绝工作也不会这样成功的。

其次，在拒绝中要保证语言的严密逻辑性，和拒绝理由的充分性。大凡你在拒绝别人的时候，对方无论如何也要找出一些理由来反驳你，很少能轻易地便接受你的拒绝。因此我们在拒绝别人的时候就应该时刻警惕，注意自己语言的逻辑性，随时避免给对方提供反驳自己的机会。

比如一些善于口才的人，就经常使用一种让对方多说“是”的“劝诱法”，慢慢诱导对方，逐渐使对方同意自己的观点，使其就范。其方法就是：在与人论辩时，开始时并不讨论分歧的观点，而是提出一系列无关紧要的问题，诱导对方连连说“是”，同时着重强调彼此共同的观点，取得完全一致后，自然而然地转向自己的主张。这种方法，是交际老手们常用的方法，他们往往使你在不知不觉中就放弃了自己的拒绝，而转为与他的观点趋同。因此，在拒绝别人时，对别人的提问尽量避免说出“是”来。

比如 19 世纪中期的日本军事家大村次郎就非常注意这一点。一次，他的一个邻居与他寒暄道：“您好，今天的天气很热，是不是？”他的回答是：“夏天本来就是热的。”作为一个军事家，他具有职业的警觉性，因此从不轻易说出一个“是”字。如果他说：“是啊，的确很热。”他自我防卫的战线也就宣告瓦解了。用大村自己的话说就是：与其让对方侵入之后，设法击

退，不如一开始就不让对方侵入。可想，在这种情况下，对方要想对我们的拒绝提出反驳该有多难。

同时，我们还应该努力运用严密的逻辑方式，对他人的反驳再次提出反驳，从而巩固自己的拒绝成果。进攻是一种积极的防御，与其时刻警惕，小心谨慎地预防别人的反驳，还不如主动出击，把对方的反驳打下去。

例如，30年代香港英商威尔斯蓄意敲诈，先向华人开办的茂隆皮箱行定购了皮箱3000只，然后借口交货的皮箱中有木料，不能算皮箱，而合同中写明是皮箱为由，提出诉讼索赔。

当时，一位叫罗文锦的华人律师出庭，为茂隆皮箱行进行了辩护。在法庭上，他从怀中取出一块金表高声问道：“法官先生，请问这是什么表？”法官回答：“这是英国伦敦出品的一块金表，但这与本案有什么关系呢？”罗说：“有关系。这是一块金表，无人怀疑。但是请问这块金表除表壳镀金以外，内部机件全是金制的么？”旁听者叫道：“当然不是。”罗文锦于是又说：“那么，人们为什么又叫它金表呢？”略一停顿后，罗接着说道：“由此可见，茂隆行的皮箱案，不过是原告无理取闹，存心敲诈而已。”罗文锦用其严密的逻辑推理，赢得法官和旁听者们的连连点头，理所应当获得了胜诉。

还有，就是要有充足的理由，作为自己拒绝对方的根据，使对方真正做到心服口服，从而自觉放弃对自己的反驳。战国时期的李斯，是当时秦王的一位谋士。在秦始皇统一六国以前，秦国的宗室大臣曾谋划过要排挤在秦国的外籍官员，声称要把所有外国门客全都逐出秦国，李斯也在被逐之列。李斯于是上书秦王，力陈“逐客”的弊端，这便是著名的《谏逐客书》。在文中，李斯从多方面论证了自己的看法，指出逐客不仅不合理，而且还会给秦国带来巨大损害。因为逐客等于资敌，等于把许多仇人派到别国去反对秦国。秦王读了此文，深感有理，终于废除了“逐客”之令，并恢复了李斯等人的官职。

春秋时期，还有这样一个故事：齐国的宰相晏婴的妻子又丑又老，而年轻美貌的齐景公的女儿对他产生了爱慕之情，并由齐景公亲自向晏婴来说这件事。可是晏婴却不同意，他对齐景公说道：“大王，我不能从命啊！我妻子确实又丑又老，但我们生活多年，感情很深，我们曾经发誓要夫妻恩爱，白头偕老。您虽有那番美意，但我却不能背离誓言。”说完，给齐景公拜了两拜，坚决拒绝了。齐景公见他言辞恳切，也就无法再难为他了。

在拒绝别人时，有充足的理由是必不可少的，只要你的理由真实，语言诚恳，对方一般都不会再对你的拒绝进行反驳。比如，有一位记者，去采访一位知名学者。由于是突然采访，这位学者对采访问题没有任何准备，而且恰巧此时电视里正在转播一场精彩的足球赛。于是他便对记者抱歉地说：“我是个老球迷，现在和你谈话会心不在焉的；另外，由于你事前也没有打个招呼，我对你提出的问题没有充分准备，即使现在跟你谈，也只能说些皮毛的东西，对你也是不尊重。所以我建议你下次再来，利用充分的时间，咱们认真踏实地谈一谈，你看怎样？”记者虽然没有完成他所希望的采访，但听了学者一番诚挚的话语，他还是心满意足地回去了。

最后，在拒绝对方之后，最好再说出几句补救的话，以缓和对方因遭拒绝而产生的反抗情绪，使他取消继续反驳的企图。无论是基于什么原因，自己的要求被别人所拒绝，都不是令人很愉快的事，因此总想找些理由来反驳

你的拒绝。如果你在拒绝对方时，考虑到这点，就应该在拒绝之后对他说些补救的话，使对方在心理上得到平衡，本来想反驳你的，现在也不好意思了。比如，你的一位朋友请你去看电影，而你正好有许多事要做，你便可以这样对他说：“真是对不起，我今天确实很忙，实在不能陪你。你看改天如何？”这里的“你看改天如何？”就是对前面拒绝的一种补救。如果你单单地对别人的请求无情地说“不”，恐怕对方很难接受，但你在拒绝之后加上诸如“改天如何”、“看看是否有别的方法”等等的补救话语，那么对方心理上也就容易接受些了；再有你还可在别人已基本上接受了你的拒绝时，再加上如“你真是太通情达理了”，“你真是太善解人意了”之类的话，相信对方刚刚还充满不快的脸上，马上就会浮现出一丝笑意来。

学会拒绝，是人们进行社会交往所必须的技能要求。世界著名影星索菲娅·罗兰在她的《生活与爱情》一书中，曾记下查理·卓别林与她最后一次见面时，赠送给她的一句忠告，“你必须学会说‘不’。索菲娅，你不会说‘不’，这是个严重的缺陷。我也很难说出口。但我一旦学会说‘不’，生活就变得好过多了。”卓别林这里所说的话，也正是对我们大家的忠告。要想在社交活动中取得成功，学会拒绝是必不可少的。这里，只是对常用的拒绝别人的谋略和技巧做了一些简单介绍，离生活中的实际需要还相差很远。

“理论是灰色的，生命之树常青。”真正的拒绝谋略和技巧，还要进一步到生活中去学习。愿大家都能学会成功的拒绝之术，使您的生活变得更美好。

主要参考书目

[美]利奥波德·贝克, 萨姆·辛克莱尔·贝克合:《阅读人的脸——看看相貌》, 蔡曙光、蔡国琴合译, 北京体育学院出版社, 1989年3月第1版。

[美]尼伦伯格, 卡莱罗:《怎样洞察别人》, 浙江文艺出版社, 1987年7月第1版。

[美]朱迪·C·皮尔逊:《如何交际》, 陈金武、朱家麟、黄星民译, 湖南人民出版社出版, 1987年5月第1版。

[美]R·康克林:《说服力——化敌为友的方法》, 尹良富等译, 复旦大学出版社, 1991年8月第1版。

[日]石川弘义:《如何说“不”》, 周逸鸣译, 西北大学出版社, 1987年10月第1版。

商达:《购销人际交往》, 中国经济出版社, 1989年8月第1版。

陈超等:《口吐莲花——实用社交论辩术》, 中国人民大学出版社, 1992年4月第1版。

刘朝胜、田爱录、胡文新:《怎样说最幽默》, 中国地质大学出版社, 1993年1月第1版。

李蔚:《择偶心理学》, 广西人民出版社, 1988年10月第1版。

熊源伟、余明阳:《人际传播学》, 中山大学出版社, 1991年9月第1版。

吕钦文:《现代交际艺术》, 东北师范大学出版社, 1993年12月第1版。

章志光:《心理学》, 人民教育出版社, 1984年11月第1版。

陈正云、于长亮:《人生秘诀》, 黄河出版社, 1989年11月第2版。

[美]卡内基:《交友之道》, 三联书店, 孔岩、张丹郎译, 1990年6月第1版。

谢承志, 《谈判致胜术》, 学林出版社, 1995年11月第1版。

[美]戴尔·卡耐基, 《人际关系实用手册》, 田婧等译, 科学普及出版社, 1991年9月第1版。

[美]戴尔·卡耐基:《美好的人生 快乐的人生》, 肖云闲编, 中国文联出版公司, 1987年12月第1版。

[美]姚乐丝·卡耐基:《写给女孩子》, 闻勉之译, 中国文联出版公司, 1987年12月。

[日]铃木健二:《人际关系趣谈》, 鲁军、崔凤歧等译, 三联书店, 1986年12月。

伶俐:《处世与口才》, 黄山书社, 1995年3月。

王敦婵, 《松下领导艺术》, 辽宁人民出版社, 1988年4月。

戴裕民:《青年社交心理学》。

解力夫:《身残志坚——罗斯福》, 世界知识出版社, 1989年3月。

郭济兴、李世俊:《三国演义与经营谋略》, 广西人民出版社, 1988年6月。

李元授:《交际学》, 武汉测绘科技大学出版社。

陈雪良等:《社交的艺术》, 广西人民出版社。

潘肖珏，《公关语言艺术》，同济大学出版社，1989年7月。

麦凯：《攻心为上》。

邱章乐：《人心可测》，安徽教育出版社，1989年4月第1版。

