

Ying chou xinlixue

三山 / 编著



应酬

心理学

大众文艺出版社

著名心理学家王极盛教授推荐并作序

- 第一印象效应
- 灰色心理效应
- 应酬场合的选择
- 应酬中的自我介绍
- 应酬中的品格 塑造
- 应酬的表演性与随机性

责任编辑：刘长华
装帧设计：邢晓斌

《崇拜心理学》

《应酬心理学》

《爱情心理学》

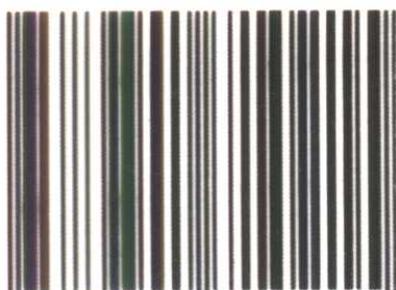
《嫉妒心理学》

《逆境心理学》



Ying chou xinlixue

ISBN 7-80171-021-5



9 787801 710215 >

ISBN 7-80171-021-5/C·5

定价：18.00 元

应

酬

心

理

学

三
山 / 编著

大众文艺出版社

ying chou xinlixue

图书在版编目(CIP)数据

应酬心理学/三山编著.
—北京:大众文艺出版社,2001.8
(大众心理学丛书)
ISBN 7-80171-021-5

I. 应…
II. 三…
III. 人间交往—社会心理学
IV. C912.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 057957 号

应酬心理学

大众文艺出版社出版发行

(北京朝阳区潘家园东里 21 号 邮编:100021)

保定市印刷厂印刷 新华书店经销

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 8.875 字数 197 千字 插页 2

2001 年 9 月北京第 1 版 2001 年 9 月河北第 1 次印刷

印数:1—10000 册

ISBN 7-80171-021-5/C·5

定价:18.00 元

版权所有,翻版必究。

大众文艺出版社发行部 电话:84040746

北京东城区张自忠路 3 号 邮编:100007 1136 信箱

序

王极盛

人类已经跨入了 21 世纪,人类的认识世界和改造世界的能力与 20 世纪前中叶以前相比发生了翻天覆地、革命性的变化,人类心理的飞猛发展是 20 世纪前中叶无法比拟的。现在,人上可九天揽月,也可下五洋捉鳖。现代科技的发展对人类的社会生活发生了革命性的变革。人类的一切物质文明建设的成果与精神文明建设的成果,都是人类心理的“物化”。

人类对自身的认识与对外界的认识差别很大。人类对自身特别是对人的大脑、对人类的心理,认识得很不够。我相信,21 世纪,在人类变革自然与社会的过程中,人类的心理会获得更大的发展,同时人们对人类心理的规律会有进一步的认识,从而更加加速了社会的发展和人类的进步,进一步提高人的生命质量,提高心理生活质量。

21 世纪不仅是知识经济时代,而且必将是创新时代和心理时代。在 21 世纪,心理学、特别是创造心理学、健康心理学和社会心理学,必将获得长足的发展。心理学必将成为 21 世纪的带头学科之一。

在 21 世纪,人的智力大发展,人的智力结构大优化,人的个性大解放,人的创造力大发挥,人的心理健康水平大提高,是 21 世纪人的心理素质五大特征。

同任何事物一样,人的心理活动是有规律的。人类在各个领域的活动都是要受人类心理支配的。因此,在这个意义上,可以

说,凡是有人活动的地方就有心理学。

人们在活动中掌握了心理规律,就能有效地提高工作效率,提高生活质量,从而有益于身心健康;人们在活动中违反心理规律,就要受到惩罚,不仅降低工作效率,而且可能有损身心健康。

改革开放给我国的心理学发展带来了春风。20多年来,我国心理学获得了长足的进步。随着我国社会发展、经济发展与科技发展,随着我国人民物质生活水平和精神生活水平的提高,人们越来越需要心理学,越来越需要心理学书籍的帮助。

人们在生活实践中会遇到这样那样的心理问题,这是很自然的事情。特别是随着社会的变革,竞争愈加激烈,生活节奏加快,人际关系复杂,人们在心理上产生一些暂时不适应的现象,这也是不可避免的。问题的关键在于提高人们的心理素质。心理素质提高了,人们适应社会的能力相应得到提高,人们的心理问题自然减少。怎么提高自身心理素质呢?不断接受教育,不断学习是其中重要的方式之一。从心理学书籍中汲取营养,也是提高心理素质的一种途径。从科学心理学书籍中汲取的营养越多,越有助于提高心理素质、提高生活质量,越有助于心理健康。

由大众文艺出版社推出的《爱情心理学》、《嫉妒心理学》、《逆境心理学》、《应酬心理学》和《崇拜心理学》五本大众喜闻乐见的心理读物,正是适应了人们对心理读物的需要应运而生。我想,读者会从这些书中汲取丰富的心理学营养。掌握人的活动某些心理规律,就能帮助人们适应生活、适应变革,帮助提高自己的生活质量,促进心理健康,促进人际交往、人际关系的成功,促进事业的成功。

是为序。

前 言

读书时,我们时时刻刻记住老师和父母的教诲,废寝忘食,如饥似渴地啃书本,学习文化科学知识,以期将来能有一技之长,立足于社会。可当我们面对竞争日益激烈、纷繁芜杂的社会时,却感到无所适从,茫然若失。蓦然回首,原来在学校、在书本上学到的仅仅是一种“硬件”,还有一种与人沟通、交流、合作的“软件”,那就是应酬。

应酬,是现代社会人与人交往的一种沟通艺术,是士农工商处世待人的一种重要的沟通技巧。可以这样说,应酬是每一个人生活中不可缺少的生活哲学。

既然人生活在实实在在的社会中,而不是生活在真空中,就不能不与人进行交往。与人交流又不得不注意人际关系,而应酬则是人际交往的润滑剂。

目前,写人际关系的书可谓汗牛充栋,讲应酬术的著作也日渐其丰,但这些著述绝大多数是从社会学的角度来论述的,而本书最大的特点则是从心理学的角度来洞察应酬。其实,不管怎样注重应酬技巧,其实质也就是抓住对方的心理,这样,你才能在各种各样的应酬活动中应付自如。

应酬心理也许是最微妙最复杂的心理活动。应酬绝不能一味油滑,损人利己,或不择手段。缺乏自信与真诚的人也绝不可能赢得真正的朋友。因此,真诚和自信是应酬取得成功的大前提。当然,话又得说回来,人是社会的人,应酬也是人的社会行为,因而,应酬不可避免地披上“功利”的外衣。满足、应酬、妥协等等心理,是人生有需求的具体体现。在应酬中适当满足他人,是应酬

成功的法宝。但是,给应酬心理加上过多的“功利性”砝码,就会走向人际交往的误区。

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会。物竞天择,适者生存的自然法则,必然会迫使人们为成功而奋斗,为人生而规划。在应酬活动中,光凭满腔的热情不一定能取得成功。应酬时把握一定的应酬知识和应酬技巧是必要的。虽然应酬会因人、因时、因地、因事而异,但毕竟有它的自然规律,这就是前人在社会实践中,不断积累出的有关应酬方面的经验和技巧。善用应酬技巧,会为你的成功开辟一条捷径。

最后,希望你读完本书,能对应酬的学问产生浓厚的兴趣,从而使你的事业走向成功。

编著者

2001年8月

ying chou xinlixue ying chou xinlixue

策划人：章 蓉

目 录



序 / 1

前言 / 1

第一章

应酬心理概论

应酬，是当今社会的人与人交往的一种沟通艺术，是在生活中处世待人的一种重要的沟通技巧，懂得应酬心理，并给你的人际交往抹一剂润滑剂。

应酬的心理因素 3

应酬心理的界定 / 3

应酬的原因 / 4

应酬心理的几种理论 / 7

应酬的行为与动机 9

应酬是自己行为目标的实现 / 15

应酬的类型 / 24

第二章

应酬的基本心理特点

应酬作为一种社会现象，它首先是具体的，而不是抽象的；是

特殊的，而不是一般的。但是，应酬的动机、目的乃至决定采取哪一种应付对象的办法，都是受心理支配的。从这一意义上说，应酬心理具有明显的心理特征。

-
- 应酬的满足性 [31]
 - 应酬的互酬性 [33]
 - 应酬的妥协性 [38]
 - 应酬的保护性与长远性 [40]
 - 应酬的亲切性 [43]
 - 应酬的表演性与随机性 [46]
 - 应酬中的自信与真诚心理 [56]



应酬心理效应

在特定的情绪、环境或其他的条件下，作为主体的人，在心理的行为上，便会具有规律性和一般概括性的反应。在现代社会纷繁复杂的人际关系中，这些反应也随着客观事物的变化和人的情绪的变化而变化，即产生了应酬心理效应。

在一定的环境、心境下，在主客观高度结合中，这种效应便会有释放的可能。

-
- 第一印象效应 [63]
 - 定势心理效应 [66]
 - 推理效应 [69]
 - 互补心理效应 [70]
 - 吸引效应 [75]
 - 需求心理效应 [78]
 - 灰色心理效应 [82]

2008/08

晕轮效应 [89]

社会助长心理效应 [93]



应酬对象心理特征

根据对方的情绪变化和心理变化，我们要善于在瞬间迅速地改变自己说话的态度，调整自己的情绪，或者另换话题，变换表达方式，这样才能有效地控制场面，避免陷于被动局面，变不利因素为有利因素，掌握主动。

对应酬对象的个性气质、倾向的把握特征 [99]

应酬要因应酬对象脾性不同而异 [102]

应酬要因应酬对象年龄不同而异 [104]

年轻人的应酬心理特征 / 106

中年人的应酬心理特征 / 109

老年人的心理特征 / 110

对应酬对象的亲和性特征 [113]

应酬对象的信息传递特征 / 118

眼睛的传递作用 [120]

手、足的心理传递特征 / 121

应酬对象的应酬态度 / 123

应酬对象所流露出的性格和心声 [126]

不同性别、职业、阶层的人的应酬心理特征 [129]

男性的应酬心理特征 / 129

女性的应酬心理特征 / 131

不同职业的应酬心理特征 / 133

不同阶层的应酬心理特征 / 134

情境、空间与应酬对象心理 [135]

- 应酬的距离和位置 / 136
- 应酬场合的选择 / 138
- 应酬势力范围 / 141
- 不同情景中的应酬特征 / 144

第五章

应酬心理障碍

面对平凡而复杂的应酬场面，你是怎样将形形色色的对手攻克的，认识自我，克服应酬中心理障碍的沙漠，前面就是阳光大道。

- 应酬中的焦虑心理 149
- 应酬中的羞怯心理 153
- 应酬中的猜疑心理 157
- 应酬中的孤独心理 160
- 应酬中的世故心理 163
- 应酬中的自大心理 165
- 应酬中的偏狭心理 168

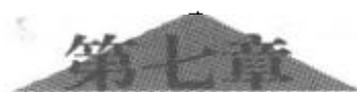
第六章

应酬技巧

所谓“磨刀不误砍柴功”，当你具备了一定的应酬技能以后，你就可以随心所欲地“砍柴”了。

- 应酬中自我形象塑造 175
- 应酬中的自我心理把握 187

- 应酬中的语言交流 190
- 应酬中非方式的运用 195
- 应酬中忍耐宽容与“防守反击” 199
- 应酬中如何恭维别人 200
- 应酬中说服别人的心理 203
- 扩大自己的应酬空间 206
- 应酬中的自我介绍 209
- 应酬中的“其他感官”效应 212
- 应酬场面的控制 214
- 自信在应酬心理中的作用 216
- 应酬中的禁忌 219
- 应酬切勿耍阴谋/219
 - 应酬中切记勿锋芒毕露/220
 - 应酬中不要自以为是/222
 - 应酬斗智勿力/224



不同民族的应酬心理

随着人们视野的开阔和交游的日趋广泛，如何同外国人进行应酬也提到了许多人的议事日程上来。因此，了解各民族的应酬心理及应酬礼仪显得极为重要。

- 欧美应酬礼仪与心理 229
- 亚洲应酬礼仪与心理 235
- 大洋洲应酬礼仪与心理 242
- 拉丁美洲应酬礼仪与心理 244
- 非洲、中东应酬礼仪心理 244
- 西方的节假日 247



人格魅力与应酬心理

“万事人为本”当你在应酬交往中充分施展自身的人格力量，你就等于成功了一半。

应酬中的品格塑造 253

应酬的幽默力量 255

应酬中的勇气力量 258

应酬中的友情力量 260



21 世纪人类应酬心理 展望

现代化的社会，现代化的生活方式，呼唤着人们应该具备良好的应酬心理，努力做一个现代化的成功应酬者。

应酬是恢复人与人之间正常关系的纽带 266

知识在 21 世纪应酬中的日益重要性 269

参考书目 / 271

第

一 章

应酬心理概论

应酬，是当今社会的人与人交往的一种沟通艺术，是在生活中处世待人的一种重要的沟通技巧，懂得应酬心理，并给你的人际交往抹一剂润滑剂。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

孤独是人的朋友,又是人最大的敌人之一。人有时需要独处,来净化自己的思想、心灵。回味自己的过去,反思自己的行为,思考自己的未来。但是,一个长期生活在独室的人更容易导致精神失常,甚至忧郁而亡。对于许多人来说,离开所熟悉的人与环境是一件痛苦的事情。一个来到陌生国度的人。四顾人海茫茫,却仿佛是生活在一个孤岛上,对身心都是巨大的考验。

现实生活中的人,看上去似乎都是独立的、具体的,人与人之间并不相干。但人是一种社会动物,不可避免地与人应酬,或生人、或同事、或朋友、或上级、或下级、或家人。他们都从属于不同的社会群体。

为了满足某种心理需要,人们获取某些利益日渐丰盈。怎样迫使自己进行应酬较量,与应酬比赛,是伟大智慧的天才体现。具有不同目的、不同动机、不同个性、不同气质、不同感情的人,进行应酬,其行为和方法是千变万化无规律可循的。

应酬的心理因素

应酬心理的界定

应酬在现实生活中起着举足轻重的作用,与朋友聚会是应酬,参加会议是应酬,出入酒会,各种宴会、舞会同样是应酬,漫

步在高尔夫球场所或在海滨嬉戏同样也是应酬,应酬出现的机会要多种多样,每时每刻都与我们的生活相联系。

应酬可以说是职业上的道具,是你待人接物的度量衡。只要你不是孤岛上的鲁宾逊,不是桃花源中的高人逸士,只要你还过着面对别人的生活,那么你每天中的每一刻,就都可能在应酬。对于被信息爆炸时代困扰的现代人来说,没有应酬,几乎就谈不上现代生活了。

翻开《现代汉语词典》,应酬是指交际往来。也指私人间的宴会。其实应酬是一个十分宽广而又非常模糊的概念,难以三言五语说清,但有一个事实却是显而易见的,那就是应酬的人际双方之间有着比较明确的目的交流。实际生活中常常指责某某人“不会应酬”,恐怕不是说他不会跟人家喝酒、打麻将,或者是说他话有语病,而是讲他能以在与另外有些人交往和周旋中达到自己的目的,在交际过程中缺乏应有的机智和艺术。

按照心理学家所说,应酬当是一种实现行为目的的手段或工具。应酬的“峰巅效果”也就是最佳效果,既在绝无强迫的气氛里,使对方按照你的意志去做。应酬的全过程,是把你的一份意思传达给别人,使对方受到感应,从而自动地帮助你、迁就你或同意你的要求,接受你的思想意识的潜移默化。

因此,应酬可以理解为一个社会心理概念,应酬的最终目标是为自己的群体营造一个实现目的的良好通道。

应酬的原因

什么叫应酬的原因?它存在的价值在哪里?本着这一意识与交往的重要作用。许多人因不了解其“真面孔”而盲目地追求与现实背道的轨迹。为此,有专家、学者就这些问题进行了深刻

的分析和研究。1896年社会科学家 LeBon 被群体间所产生的暴力深深地触动,他认为这一现象的产生是因为人们在群体生活中失去了自我而被群体中的思想所驱动。LeBon 指出群体是由于受错误的情感和本能所误导。因此失去了文明生活的准则和理智。其他科学家同时也注意到另外一个现象,即孩子们在有外人在场的情况下,他的学习会比独处时更加努力。这些早期的对社会群体的研究影响到人们生活的各个方面。也使人们认识到社会生活中关于人与应酬这个问题需要进一步探讨。

首先你属于一系列社会组织或社会群体。其次,你所属于的社会群体在大小、功能和成员类型上都是不同的。有些很小、其他很大。而你属于社会群体的功能非常不同,差异很大。在你的列表中,或许包括工作群体、社交群体、学习群体和宗教群体。你由此可能意识到我们的生活中有那么多活动是在群体中进行的。那么为什么人们要加入到社会群体之中呢?换言之,我们为什么要与人应酬呢?

大多数社会群体都能为他们的成员提供一定范围的奖赏。人们参加工作是因为该工作能够获取吸引人的工资。一项研究表明,人们参加工会是因为工会组织能够保证他们得到高的工资收入及就业保证。除了物资奖赏之外,也可以从这群体中得到其他的利益。某些特权和被人们认同常常是这种群体吸引人处之一。

生活在群体中一步步向社会认同靠近,将感觉与视觉融合在物质的奖励之中,是群体应酬的高度展示。生活在社会群体之中使人们经常感到一丝舒适和安慰。准确地描述这种感觉的来历是很困难的。但是调查者们却意味到这种感觉是来自于应酬和感情认同。这种认同意味我们能够使别人聆听我们的难

处,并安慰我们,如果我们能够意识社会群体是我们的靠山且支持我们,会增强我们的主人感,并使我们能够去尝试新事物。我们经常发现某些社会群体保证人们的精神健康,减轻了人们的思想压力。在同样的研究中,调查者们发现缺少社会支持更容易导致人们孤独感并增加人们的思想压力。社会群体经常是我们许多有价值的信息来源。大学校园在学生注册和期末考试之前是最忙碌的。学生们忙于交换各种信息。

人与人不仅需要相互理解,更重要是对社会群体的应酬。人们需要在社会群体之中把自己跟别人进行比较,并从中得出自己能力强弱的信息。为了找到这一答案,人们必须面对社会现实:我们的信仰,我们的人生态度和他人的行为表现。社会比较理论表明人们经常通过与其他人的社会行为的比较来了解自己本身。人们也能通过发现别人的信仰来决定自己的人生态度是否很理智。甚至通过比较其他人的个性来改进自己本身的个性。

在应酬学中,我们仅仅去完善正确的人生态度、人生进取方向、提高技术是不够的,更要紧的就是要改变它们;换言之,我们必须知道我们的能力是否强大,我们是否持有正确的人生观。为了完善和改进,我们需要加入到由与我们相近的人所组成的社会群体中。举例来说,如果你是一个具有中等水平的网球手,你决不会参加一个由初学者组织的群体之中,打败一个初学者对你来说是不会意味着任何事情,同时我们也避免加入到一个网球高手所组成的群体之中。因为易被他击败,对你来说也是毫无意义。最大可能是你会被由一些中等水平的网球手所组成的社会群体所吸引,他们可以给你提供如下信息:你的球打得如何,是否取得一定进步。

在参加社会群体的应酬中,是为了取得另一个目标,而进行群体应酬。在某些情况下,不从属于这些社会群体是无法实现这种目标的。一个登山运动员需要一个登山小组来协助他征服顶峰。另一些情况下,人们加入到社会群体是因为在社会群体中比较容易实现他们的目标。人们参加减肥俱乐部就是因为如果别人都在节食,那么自己节食也就比较容易。

所谓“近朱者赤,近墨者黑”无非就是环境造成的外在因素。一个人应酬的内在素质可展示出一个人的文化背景,与周围的一切。研究表明如果你从属于某种社会群体,你就会成为某种人。如果有人要求你描述一下自己,你很可能告诉他们如下信息:你的兴趣,你的经历和你所属的社会群体(你的家庭、你的大学和你从属的社会组织)。如果你在家中环视四周,你会发现你的家庭成员所从属的社会群体所特有的物品。这些说明另一个参加社会群体的原因。我们在我们所从属的社会群体中,基本上得到了自我认同。社会群体帮助我们认同我们自己并使我们有机会既向别人又向我们自己展示这种认同。

很明显,参加社会群体有各种原因。实际上任何一个单一的社会群体都无法满足你所有的需要。因为这一原因,我们必须广泛地寻找各种社会群体。但不管我们参加了多少社会群体,它们都有相近的结构。

应酬心理的几种理论

人是社会的产物,应酬就成为人的基本需要。关于需要的五个层次中的安全需要、归属的需要和爱的需要、自我实现的需要都必须在社会应酬中实现。需要应酬是内在动力。

人类的需要是人类历史创造活动的内在动因。简单说,人

类创造历史,首先就必须生存,要生存就必须满足需要的物质条件,要获得这些条件,就必须进行生产,就必须造成人与人的社会应酬,尤其是个人与周围的交往和联系。这种交往不论以什么方式,达到什么目的,这都是无关紧要的。其重点是在应酬中的分工与合作关系。这种关系渗透于人的所有应酬。因此,人都有一种合群倾向。社会心理学家对人的合群倾向行为作了种种研究,提出了几种不同的合群理论。其一是认为合群是人固有的、先天的本性。具有这种本性的人才能生存下来。因为集体的力量大,群体提供保护,有更好的获得食物的机会。

不合群是“孤弱”的特性,也就是说,不善应酬。有心理学家认为,不合群体就是“不能自助”。内在特性决定论认为,人之所以合群就是因为人不能孤立生存。这些观点,从人自身的生活本领和内在特性来解释人的合群倾向,揭示人们的合群的必要性。

与本能论、内在特性仅仅从人的先天本性来解释人的合群倾向不同,学习行为主义者从人在后天社会活动中的学习到人的合群心理,认为人们的学习合群就像学习其他任何东西一样。儿童为了诸如食物、温暖和安全等一些基本的东西依靠他人,并且这些基本需要中的每一项、每一次都能通过他人得到满足。这样,儿童就从中领悟(学习)到了一些东西。通过这种简单的联系过程,把他人和报答联系在一起,从而学会认识周围人们的积极肯定的方面。由于他同其他人在一起可以得到报答,所以他与其他人联系的活动就被强化。

需要论是从人的需要出发来理解人的合群行为,把合群的动因看成需要,把满足需要看成是合群的目的。人们合群并非是为了目的的安排,也不是因为习惯成自然而合群,而是为了满足需



要,求得生存、发展和完善自己才与他人一起生活。

人是渴望与需求的动物,如何在需求中取得丰硕的“宝石”?这不只是一种简单的满足心理就能解答得了的。应酬这门功课就是告诉你,怎样将自己的力量与外界的力量相结合,以达到完“美”的效果。个体要满足需要首先必须投入到更广泛的范围,与他人合作,借助于他人的力量。即使最基本的需要比如生理需要也必须借助于他人的力量,或与他人形成一股更大的力量才能满足。这就势必导致人们的合群。人们的合群倾向和行为随着人们需要的发展、满足方式的发展而发展。

这样,我们既看到了人的自然性,又看到了人的社会性。把人的需要和满足的活动过程统一起来解释人的合群倾向,比较深刻和全面地揭示人类合群的原因的动力。在这个基础上,我们方可寻求人合群的动机,探讨合群心理机制,具体地解剖合群倾向。

人的合群行为包含了许多动机,这不仅仅是因为人是多样化、多层次、多结构的,更是表现了人的本能与天性。人的合群行为受到诸种需要的作用,因此,合群动机多种多样。例如求生动机、安全动机、归属动机、社会对比动机、自我实现动机等等。

总之,人的需要是社会性的,人们满足需要的活动必然导致人的社会性产生和增进人的合群倾向,使人成为名符其实的社会动物。

应酬的行为与动机

从人类的社会原始到现在的市场化的经济时期,应酬与行

为的动机,无时无刻不在包围或控制着我们的生活。诸如:人前只说三分话,不可全抛一片心;良言一句三春暖,恶语伤人透骨寒……讲的都是如何揣度心理,应酬善变的学问。但也有人对应酬表示反对,认为这是“玩人际”、“搞关系”,浪费了大量宝贵时间和精力。

持这种观点最坚决的是科学和专业技术人员,特别是那些有成就的高级技术人员。在生活中我们发现,最容易让人家误解,认为心高气傲、目中无人、自命清高、难以接近的也正是这样一个社会群体。在媒体大力宣传他们的发明、创造和科学成就的同时,我们也常常听到或看到这样的呼吁:受上司排挤,与同事不睦。多给他们一点理解吧,为他们创造一个好一点的治学和研究环境!

在社会的大潮中,只简单地看到其不光彩的一面,或阴暗的地方,是很难“读”懂“应酬”这本巨著的。

其实,简单地骂上两句世风日下,人心不古或是权力统治一切,愚昧战胜文明是不能解决问题的,也是不科学的。在正视社会风气某些不公正的同时,也必须看到这一群体自身存在的严重的缺陷:他们在思想和行动上有意无意地拒绝了这个社会,他们完全抛弃了许多人与人沟通的最普通而又最便当的工具,比如应酬。

很多科技人才老是在抱怨领导给自己“穿小鞋”,领导没有给自己应该得到的利益的同时,却津津乐道于自己的“直筒子”脾气。如果检查起来,那些引以自夸的东西却恰恰是应酬上的失败之处。比如围绕的主题是“利益”。

喋喋不休地提出物质利益要求,超出了对方的心理承受能力,在感情上使对方十分压抑、烦躁。

如果利益是你争来的,领导虽然做了付出,但心理并不愉快,会认为你是个格调低下的人,觉得你这个人很蠢。

如果你的领导是个糊涂虫,你与他争利益得失,反倒会把你的功劳一扫而光,“利”没有得成,“名”也丧失殆尽。

言谈话语锋芒毕露,一味地揭领导的“伤疤”,触上司的痛处,领导无疑会把你看成一个毫无教养的人,同时会把对他的不尊重看成是对权威的挑战和对其人格尊严的侵犯。

如果你懂得应酬的一些常识,善于把握应酬心理和应酬的一些小技巧,那情形可能就截然不同:

把你的工作干得漂亮一些,尽最大努力干得有特色、有创造性。开明的领导自然会用物质奖励的方式回报你的,无须苦“争”。

带着感情去陈诉某种事物或生活中的某件事,令人产生情感的共鸣亦或怜悯,同样是应酬的关键所在。

寻找自然、活泼的话题,令他充分发表意见,你再适当地加以补充,提出一些问题,使他很乐意地接受你的意见。

在激烈的争辩之前,可以先通过中间人周旋,或从其他角度委婉地提醒领导。

与上司交谈时,不可锋芒毕露,咄咄逼人。不要用领导不懂的技术性语言与之交谈。这样,他会觉得你是故意难为他;也可能觉得你的才干对他的职务构成威胁,并产生戒备,而有意压制你;也可能把你看成是书呆子,缺乏实际经验而不信任你。

即使领导一时不能答应你的要求,也不要背后议论领导的长短,须知隔墙有耳,打小报告的人正在寻找材料以告密,你的议论正好为他提供了机会。

君子藏器于身,待时而动。你的聪明才智需要得到领导的

赏识,需要他的提拔重用,但在他面前故意显示自己,则不免有做作之嫌。领导会因此认为你是一个自大狂妄、恃才傲物、盛气凌人,使人在心理上觉得难以相处的人。

这里有一则故事。

东汉末年的杨修可以称得上一代才子,具有惊人的洞察力。但是在应酬场合上却不是一个智者,即不明了上级的心理,结果招致了杀身之祸。

据说杨修在担任曹操的主簿(参与机要、总领要事)时,有人送给曹操一杯奶酪,他只吃了很少一点,便在杯盖上写了一个“合”字给众人看,大家都不知道这是什么意思。杨修看过之后,拿过杯子就吃了一口,对众人说:“这个丞相叫我们每人吃一口,大家有什么可疑问的呢?”众人仍不解,杨修说:“‘合’字分开不就是‘一人一口’吗?”众人此时方恍然大悟。还有一次,曹操与刘备相持在汉口,想进攻无隙可乘,想固守难以有成效。属下的将士一时不知如何是好。这天曹操下了一个口令,为“鸡肋”,杨修一见口令,便开始收拾文件和随身衣物,众将士不解其意。杨修说:“‘鸡肋’这个东西食之无味,弃之可惜。以‘鸡肋’为口令,说明丞相已决定回师了。”不久,曹操果然班师回朝。类似的例子有好几个,杨修由此引起了曹操的嫉恨,后来找了一个借口将他杀了。

可见,应酬大有用处,应酬的心理大大值得研究。

既然应酬是逃不掉的,要生存就必须涉足其中。既然应酬是自然形成、永恒不变的。我们只好按其规律行事。

动机是激励人们去行动的原因,即引起和维持人的某种行为,以达到预定目的的愿望和意念。在动机的作用下,人们开始行动以满足需要。这就是需要动机——行为的心理过程。需要

是动机的基础,动机是被意识到了的需要或对需要的意识,人的行为既受到被意识的需要的驱使,又以满足需要为目的。

人的合群行为蕴含了多种动机,因为人的需要是多种多样、多层次、多结构的。人的合群行为受诸种需要的作用,因此,合群动机纷繁复杂。

生存是人生的大事,于此基础上,再加以行为本能的动机,也就是求生动机。生存需要是人的基本的需要,因而,求得生存就是成为人行为的最基本的动机。求生最初引起人们的合群,合群的最起码的目的就是求生。可以说,求生是生物体的本能。人要生存就必须有供吃穿住的物品。这些物品只能从自然界中获取。然而个人无法战胜自然,只能靠群体的力量才能成功。从古到今,人们都有合群倾向。只不过因为社会历史的条件不同,合群的方式和群体的性质不同而已。

人类在艰难地生活着为了摆脱外在侵害,能幸福安全地运转岁月,就必须对安全动机认真审视。人类要生活下去,除了从自然获取物品之外,还要抵御自然灾害或动物的侵害,即要有一种防御外界压迫,保护自身的能力。对于个体而言,不但要能防御自然侵害的能力,还要有防御他人侵犯的能力。这种防御的要求就是安全动机。要有防御能力就必须与他人联合,结成群体。人们总是依附于一定的集体,投身于群体中工作,希望群体对自己的一切担负责任。因此,在现代社会中,人们合群的原因之一就是要求生活有保障。人人都希望是一个受社会保护的人,而不是一个被社会所遗忘或抛弃的人。

将一种希望寄托在另一种希望之上,说白了归属动机的应酬。就是将某一事物嫁接到一种发泄之中。人是一种情感动物,每一个人都有特殊的情感需求,都是一种心理归属,即通过

与他人的应酬。加入某个集团。获得某种满足。每个人都有自己丰富的情感,并且都想把这些情感向一定的对象发泄,同时又从对象那里获得满意的报偿。这就是人的情感宣泄的和补偿的需要,也就是所谓的归属感。这种沟通的要求促进了人们的合群倾向。归属动机不仅仅包括沟通要求,更重要的是人们企图寻找一种心理归属和情感寄托,这就是友谊与爱情。归属动机是人们合群、进行应酬的直接动机。在求生和安全动机基本实现以后,人们就更为强烈地去追求友谊与爱情。在当代社会中,人们在很大程度上是实现归属动机而广泛开展应酬,建立各种人际关系的。

在动机的应酬里,社会对比是种普遍现象,同时亦是一种社会不良的应酬攀比。社会对比是自我评价中普遍采用的方式方法,不管有无客观依据或根据充分与否,人们总得与自己憎爱有关系人比一比,真正孤芳自赏的人并不多,崇尚绝对标准的人也很少。人们往往通过与他人比较来评价自己,正是这种对比促进人们合群。当人们相互对比时,就已经把自己置于某一群体中了,并且,有时人们合群,主要是为了对比。当然,要作出正确的自我评价,就必须对比恰当,要恰当地对比,就必须把自己置身于恰当的群体中——加入合适的集体,选择恰当的参照系,正如衡量需要满足的程度一样。

自我实现就是展示自己,利用应酬的现实性寻找,或发现其必然的动机。每个人都希望充分发挥自己的潜力,表现自己的才华和优势,同时希望得到别人尊重、注目和赏识,进而完成自己的人生目标。这一切都依赖于别人,必须与别人发生关系。自我实现并非个人奋斗,而要依靠他人,受群体约束。个体在实现自我的同时,投入人际关系的天罗地网之中,只有在与他人的

相互联系中,个体才能真正实现自我,只有自我目的与群体活动目标一致时,自我实现才成为可能。

总之,人的需要是社会性的,人们满足需要的活动必然导致人的社会性产生和增进人的合群倾向,使人成为名符其实的社会动物。上述五种动机,有时各自孤立地起作用,有时几种同时发挥作用,有时全部联合造成人的合群行为。因此,我们不能僵化地寻求某种动机与某种合群行为之间的对应关系。

人类社会经历了由低级向高级发展的过程,人类的应酬同样经过了由简单到复杂、由贫乏到丰富的历程。在现代社会,信息和时间已经成为人的第二生命,人际间的应酬也必须突破在区的界限,打破国别的概念,拓宽应酬的空间;必然要求建立纵横交错的网际联系。如果说昔日的应酬情感需要胜于社会需要的话,那么在今天,协作、应酬已成为各国社会生活的必要组成部分。没有交往,社会将止步不前,生活将寸步难行。

应酬是自己行为目标的实现

人们为了更好的生存,已不满足于本能地或自然地处理人际关系了。为了现实自己的行为目标,人们需要有效地指导自己的行为。在经济高度发达的国家中,人们十分注意行为科学的研究和运用,把行为科学与心理学、运筹学等作为现代科学管理的支柱。

只有正确妥善地处理好人与人的关系,才能保证劳动的有效性和高效率。这是应酬的动因和目的。著名思想家孟子说过:天时不如地利,地利不如人和。意思便是说,众望所归,人心所向,是成就大事业的根本条件。每个聪明的人都知道,要想干成一件事,就必须获得与此相关的上上下下,前后左右的人们的

采纳和认同,也就是获得人心的支持;否则逆历史潮流而动,冒天下之大不韪,其结果一定是可悲的。

与人友善地相处,以自己的人格魅力感召人,对于我们每个普通人来说并非是一件难事。只要你懂得,面临一些事情,哪怕是棘手的事件,你都可能做到与周围的人祸福与共,与之分享成功的乐趣与益处。

群体的力量是无穷的,个人的创造性在于攻心,能够使自己与周围的人通融起来。最佳应酬术即是攻心术,那些过去了的或正在进行的聪明之术,是值得我们学习借鉴的。下面这些事例或许可以使读者能从中找到所需要的东西,并受到感悟:

鲁迅先生一次在上海坐黄包车,有意实验一下应酬学上的三大原则。他从朋友门前叫车去南京路,依照时价,应付车费三角。鲁迅先生没有说明去南京路什么地方,价钱讲好,便坐上车来。车拉到南京路上,车夫停下来说:“到了。”鲁迅先生本应该说:“哎呀,对不起!我只说要到南京路,却没说到南京路××学校。”但他并没有这样说,却故意说:“还没有到呀,我要去××学校。”车夫反驳道:“什么话?三角钱来到南京路,还不下车……”“哪里,我来南京路是要去××学校,此地离学校还远。”“你分明说是来南京路。”“你不去××学校,我就不付钱。”“你不付钱我就去叫警察!”

这个结局如何,我们不必理会。但它证明了坐车虽属小事,但应酬不得其法,会闹出乱子。当时鲁迅先生如果说出他刚才应该说的话,黄包车夫也许早已把他拉到目的地,再不然多付他五分钱便一切顺利了。鲁迅先生的这次实验启示了应酬学的三大原则:(1)了解对方立场;(2)请别人了解自己的立场;(3)请别人帮助达到自己的目的。

美国宾州人洛斯特曾被选为“最佳雇员”，他的工作是替一家百货公司处理文件。他获选后，对记者透露他的“应酬术”时说：“我只是尽量地干。”他的上司这样评价他：“洛斯特并不是一个唯唯诺诺的人，你要他办事，他总是答以‘很好，我尽量做’，即使有时没办完事情，他会告诉上司，还有多少工作未办完，看来当天很难完成了，如果有误公事，我再去想办法吧。”他的应酬很成功，因为上司的自尊心被维护了。他得到的答复不外是两个：“明天接着干吧！”“我叫×先生助你。”

这时的上司也进入“应酬”状态，因为他必须考虑到对方的处境和适应下属的心理。一位著名的效率专家认为，上级的一方，总是处于控制场面的地位，控制场面该是一种义务，而不是权利。既然是义务，有经验的管理者自然不会让属产生“被压迫感”。

精神分析学认为人心的最内层是“自我”，即一切以自己打算作出发点。“自我”的外层，是“下意识”。日常生活中和别人应酬，自然不必像精神分析家那样研究到对方的“最深层”，但最低限度应该替对方想一想，这同时也就揣度出对方的心思。

“投其所好”是目前许多人都善于运用的攻心术之一。比如某人喜欢看电影，或对某电影明星特别崇拜，若去找他，一开始就大谈电影经和影星的一切，他一定会喜欢的，一切事情就容易办了。

三国时，蜀汉大将关羽在水淹七军之后，威震华夏。东吴都督吕蒙得知这一消息后，想乘关羽进攻樊城之时夺回荆州。于是他诈称病重，回东吴都城养病，举荐尚不出名的陆逊代为督镇守夏口。陆逊接任之后为进一步麻痹关羽，成功地运用了应酬学上的投其所好的原则。他一边写信给关羽，夸耀关羽的功高



威重,可与春秋时的晋文公和楚汉相争时的韩信齐名,而自己则是个无能胜任都督的文弱书生,全仗将军的威望;同时一边暗中和曹操拉关系。就在关羽为陆逊的假意应酬所迷惑,无视东吴对荆州的威胁,集中精力攻打樊城时,吕蒙把战船假扮成商船,悄悄地率军沿江而上,以突然袭击的方式攻取了荆州。这就是《三国演义》之中颇为著名的“白衣渡江”的故事。

威震华夏的关羽,在吕蒙的智计之下毫无用武之地,终被擒杀。可以说这是战争史上最绝妙的心理战,也是应酬上的绝唱。关羽为人骄傲,自持其勇,不把东吴将士放在心上。而陆逊自称晚辈书生才疏学浅,迎合了关羽的心理,使其在思想上解除了武装,终使吕蒙之计得逞。

杜维诺先生经营着一家高级面包公司,他一直想把面包推销给纽约的一家大饭店。一连四年,他做了许多努力,事情都没有进展。“我已经没有信心了”。杜维诺先生说:“可是有人提醒了我,使我下决心改变策略。于是,我打听那位经理最感兴趣的是什么。”杜维诺终于发现他是这个州的“美国旅馆招待者”组织的成员,而且由于他的热心,最近还被选为主席。于是,杜维诺再去见他时,一开始就谈论他的组织。这位经理与杜维诺谈了半小时,关于他的组织,甚至他的计划,语调充满热情。告别时,他还“卖”了那个组织的一张会员证给杜维诺,要他立刻把他的面包样品和价格表送去。他那位厨师长见到他的时候,迷惑不解地说:“我真不知道你对那位老先生做了什么手脚!他居然被你打动了。”

有一位名叫艾德华巴克的荷兰移民小孩,他很贫穷,十三岁时休学了,在西联公司当小学徒。然而,后来他却成了美国新闻业中最受欢迎的杂志编辑之一。他是怎样走上成功之路呢?原来

他省吃俭用,买了一套美国名人传记大全,他给这些名人写信,请他们谈谈自己成为名人的有趣之事。于是,他收到了爱默生、菲利普布洛克、林肯夫人等许多名人的信,艾德华巴克因而成了世界上第一流的名人访问者。这里有什么奥秘呢?仅仅由于他是一名好的听者。他询问别人喜欢回答的问题,鼓励他们谈自己最值得骄傲的事情。他深深地懂得“一些大人物喜欢善听者胜于善谈者”。

应酬学上有一条要则是:先迎合别人的需求而达到的自己的需求。社会上能做到这一地步的人不多,这是因为人人怕吃亏的心理使然。但是,我们可以举出许多例子来说明在各方面都很成功的人,他总是运用这么一套的。有时甚至可以逆转危局:

东京有一份大报,前几年总编辑换人,报馆的董事会聘任某经济专家担任新职。日本喜欢谈资历,新人既未在报界担任过较重的职务,甚至“连采访的大车都未坐过”(日本新访员在见习时多坐报馆大车集体出发,如果资格较老,就可以自己开车了)。这句充满敌意批评的话是出自一些新闻记者之口的。新任总编辑便在“就任演讲”中含笑对各位同事说:“我此来就任报馆的职务,别说是做编辑局长(即总编辑),就是当资料室职员的资格也有问题,因为在关于资料的调查统计方面,我只对于经济方面略知皮毛。所以我只是存着一种意愿,希望坐坐新闻记者的大车,同时也希望由于坐了大车就得到各位外勤同事的体验,将来去某银行请求他们合作,替本报同事办一种接近市区的购屋分期付款……”

他的话还未讲完,席上已有一片掌声,大家都拥护他的上任了。

当我们赴一个规模较大的宴会的时候,会有一种共同的想法,那就是最好能避免和陌生人同席,因为和熟人同席有说有笑,和陌生人同席就会失去这种乐趣。这种想法是逃避学习应酬的意识在作祟,就如同走进网球场而不想练球一样可笑。

在陌生人的宴会上主动与人谈话,是获得更多的朋友的方法之一。在应酬学上,我们可以引用一个名词,说这是“努力于应酬学问”的表现。只有想办法去认识更多的人,并使这些人都成为自己的朋友,才是人生真正的应酬方针。

你会说:“我又不打算在社交界大出风头,我只是脚踏实地,自己干自己的,有什么必要去认识太多的朋友呢?”如果你有这种想法,那么我可以告诉你,马克·吐温也不是一个靠社交出风头的人,他的主要事业只是埋头著作,他只需要天才和更多的幽默感,但任何人都承认,马克吐温是一个朋友最多,与朋友相处得最好的人。他曾说过:一个人,惟有可以和一个跟自己毫无利害关系的人都相处得十分有趣味,那才会有真正的快乐。

有些人理论讲得头头是道,执行时便一无是处了。日本有位众议员叫迁政信。战时做过陆军大佐,曾在马来西亚一带作战,他写过一本书叫做《潜行三千里》。多年以前,以一名议员身份去中东作私人旅行。

到了埃及,他和埃及总统纳赛尔见面。纳赛尔这人是很好惹的,可是却很愉快地和他交谈。下面是这位议员对纳赛尔说的话:

“蒙你百忙中接见,衷心感谢。”

“尼罗河和纳赛尔这个名字,在日本是妇孺皆知的。”“我与其称你为纳赛尔总统,倒不如称你做上校吧(按:纳赛尔的以前官阶是上校)。因为我也上校,跟你一样和美国作过战。”

“美国人骂你是‘尼罗河的希特勒’，他们则骂我‘马来之虎’（‘马来之虎’，是指当时新加坡日军总司令山下奉文，他不过硬把这绰号套在自己身上而已）。”但我读过阁下所写的《革命的哲学》，我把它和希特勒所写的《我的奋斗》比较一下，希特勒是实力上上的，而阁下则是充满幽默感的。”

迁政信一番“戴高帽”的话，由于话语说得好，句句打动了纳赛尔，几乎使纳赛尔有了内心的共鸣！于是纳赛尔笑容满脸，答道：“呵，我所写的《革命的哲学》吗？那是革命后三个月匆匆写成的，你说得对，我除了实力之外，还注重人情。”

迁政信：“对呀，我们做军人的除了实力之外，还需要人情。我在马来西亚作战时，整个战争期间，一把短刀从不离身，目的不在杀人，而是防卫自己，但我现在不需要了。阿拉伯人为独立而战，也是为了防卫，正如我身边的短刀。”

纳赛尔（大喜）：“阁下说得很好，以后欢迎你每年来一次开罗。”说到这里，迁政信便转下正题，和纳赛尔大谈其政治、经济、外交、民族运动等等，最后说：“革命完成也许需要好几年，阁下年事尚轻，你瞧，白发还少哩，我可不行了，唉，一生劳苦，头也秃了”！（笑）

于是彼此握手，迁政信说：“让我们为亚洲，为阿拉伯民族而战斗吧，我想和你拍照留念。纳赛尔：“这是我有生以来最愉快的会谈，请随便拍照好了，只要你认为那种姿势好”。迁政信的应酬术高明之处是他自始至终都使对方起了共鸣之感。我们平时拍肩膀称别人做“老友”是没有用的，主要要考虑是对方与你有什么相同之处，使人觉得你和他利害相同，处境相同，因为只有“同病”才会“相怜”。

在应酬的场合中，人人会有一种心理，即凭自己的估计去解



释别人的答话。比如某人,你知道他向来很慷慨,平素最喜欢帮朋友忙。碰巧一次你有事要找他帮忙了,因为你已有一种“期待心理”。所以当你和他见面时,对于他所谈所答,都向着好的方面去理解,他分明是拒绝了你的要求,但你还当他在准备帮你忙。

如果你的脑子里有了这么一种想象而应酬,那是非常危险的。不要存有“期待心理”去应酬,期待心理是一种损害成功的应酬毒素。心理学家曹纳说:“要养成一种不存期待心理的习惯,最好是平时少讲、也少听别人的闲话。”

某甲告诉你,某乙怎样不好,怎样对不起他……这种情形在我们这个社会太多了。如果你听了某甲的话,一切信以为真,你就会以为:某乙既然对某甲这么不好,将来也会同样对我,所以还是少和他来往为上。即使见了面,也是敬而远之,甚至真有要事而必须和某乙应酬,也存有“期待心理”,一切向坏处设想。这样的结果,受到损失的是你,而不是某乙。

有人说:“我尽可能一切都依顺序进行,但对方并不这样,在这情形之下,又该如何?”这就要回到我们在上面所说的一点了。凡是应酬能手,都懂得把握控制场面的方法,当你能够控制场面时,碰着对方有不依照顺序的情形发生,你也可以请他且慢提到这事情:“我们且先谈谈……好吗?”

事实是当一切都能跟着顺序进行时,你已控制着场面了。

“不使人难堪,也不让自己难堪”,应酬当中称呼适当,这是服务业中要注意的应酬之道。

在不久以前笔者看到纽约一份报纸所载,麦克阿瑟曾长期住在华都大饭店,希望侍役们叫他“先生”,因为他做了几十的将军,也被叫“将军”叫怕了!

美国著名心理学家龙加尔有一次对他的学生说：“记住，称呼别人，是为了满足别人的需要，而不是满足你自己的需要。”在应酬中，秒呼具有重要的意义。

被称为辩证法始祖的苏格拉底曾这样教诲他的弟子：好的应酬是“站在对方的立场去想”。这是应酬中最重要的一个原则，忘记了这个原则，就会从早到晚都烦心。因为你的应酬技术不足，并不只是对方不愉快，你自己也不开心。

我们常叹息自己的意见不被人接纳，但这不过是我们不明白“自己的意见怎样才能被人接纳”罢了。要自己的意见被别人接受，当然要包括提出意见的技巧和所提意见的内容是否为对方所易于接受。

我的朋友韦先生以前是美国一家很大的计算机公司的代表。当时他的公司要大量推销一种工厂用的“上班卡钟”这种机器自动在一张卡上盖印，指出某人上班的时间、下班时间或逾时工作等等，用来管理工厂或计算工资是很有用的。但这东西还未受到一般工人的欢迎。他和几家工厂的领班谈过，请求他们采用。但领班大都不赞成采用，他们大都认为这种东西不过是老板勉强控制工人的工具之一，主要是用以“考勤”。

韦先生奔走多时，没有成绩，经过仔细研究觉得以往做法有不妥的地方，于是他就改变方式方法。以后去访问其他工厂，他只是拿一些征求意见表一类的东西，拜访工厂的领班，说他的公司想找寻一些资料，关于在人们按时上班下班或超额工作时，应如何得到厂方鼓励和增加工资赏金等等。因为他的公司有一种新式机器，想达到这个目的。一讲到增加工资和获得额外报酬，相信任何雇者都有兴趣，于是领班们发表意见了。

他们指责厂方对于逾时上班的工友太苛刻了，从不顾念他

常常替厂方逾时工作,而使工友们得不到适当的加班费。韦先生就拿出自己公司的产品目录及图样,作查看状。

领班说:“你在看什么呀?先生。”

韦先生说:“这不过是我们公司产品的目录。”

“什么产品呀?”

“就是你刚才说过的,有一种可以记录工人们逾时工作的机器。”

“是么?”

韦先生说:“对了。”这时领班已急于要拿图样看看了,韦先生还装作故意不愿意给他看的样子,结果当然是让他看了。

领班看罢跳起来说:“这不就是我们需要的东西吗?如果装了这副机器,任何工人逾时工作,机器便会记录,不容厂方狡赖了。”

韦先生告诉我,现在他的业务非常之好,因为工人们既然赞成采用,厂方就更没意见了。

应酬的类型

从不同的角度,依据不同的标准可以把人际交往分成不同的类型。

从应酬主体之间的亲缘关系看,有家庭成员之间的应酬和社会成员之间的应酬。家庭成员应酬主要是同一家庭内人与人之间的应酬,比如夫妻、父母子女、兄弟姐妹之间的应酬。所谓社会成员之间的应酬是指不属同一家庭的人与人之间的应酬,比如邻里乡亲、同事同学之间的应酬等等。前者以婚姻或血缘纽带为基础,后者以社会为基础。每一个人无不生活于这两种应酬关系中。

从应酬主体的年龄关系看,有同辈交往和晚辈与长辈的交往。

从应酬主体地的性别看,有同性应酬和异性应酬。

从应酬主体的等级地位看,有同级应酬与差级应酬,同级应酬就是社会地位相同、权力相等的人与人之间的应酬。比如同事、同学之间的应酬。差级应酬是不同地位和权力的人们之间的应酬,比如领导与群众、上级与下级、老师与学生之间的应酬。

随着社会节奏的加快,现代文明的发展,应酬模式发生了很大的变化。比如过去空间上的接近是应酬的基本条件,而现在却可能远在天涯,如若近在咫尺;过去血缘关系是应酬的重要原因,而现在的应酬,则更以工作、学习上的联系、志趣性格的相融为基础;过去局限于直接应酬,而现在由于通讯技术的高度发展,间接应酬成了异军突起的重要途径。总之,社会越进步、越发达,应酬也就越频繁、越广泛、越复杂、越深刻。在现代社会中,没有应酬,简直无异于没有生活。

从不同心理的角度来看。

现代专家们把应酬分为“抽取型”、“渗透型”、“相谈型”三种。无论哪一种类型的应酬,其目的是打开别人的心理空间,或抽取,或渗透,或交流。

如公安机关审案犯,便是典型的“抽取式”。出色的审判员能抓住案犯的心理,攻破案犯心中最脆弱的部分,案犯心理防线一旦冲破,你想获得什么,便轻而易举了。

也正是因为这样,属于“抽取型”的记者常常在被采访对象的家中得到真切动人的消息。

上级和下级发号施令或者推销员推销产品,均属“渗透型”应酬。上级应该了解下属最讨厌上级以势压人的作法,那些生

硬的命令往往得不到有效实施,反而形成“上有政策,下有对策”的局面。当然特殊情况要除外。如军队等。

第三种“相谈型”应酬最为普遍。如受命去谈判或谈恋爱等。这种应酬需要极强的技术性,因而对心理研究的要求也较多。因为谈判双方或恋爱双方都需要保留和渗透,随时发表自己的见解让别人接受,又要随时听取别人的见解,录求共同点。如第一次恋爱中的约会,我想大多数朋友都应有各自不同的体会。做为一个男性,是大胆表露爱情,还是对伴侣表示关心,一定要在充分体察了女伴的心理之后方能做出决定,仅是一厢情愿而盲目、鲁莽,只能“拜拜”的更快。而作为女生,是采取矜持还是大胆,也要在了解对方的基础上进行。

所以说,表面上看,应酬是通过行为、语言等表现出来的,实际是一种心理的“较量”,谁的心理素质较好,谁就能最快最准确地捕捉对手心灵中的火花,谁就是应酬场中的高手。

第

二 章

应酬的基本心理特点

应酬作为一种社会现象，它首先是具体的，而不是抽象的；是特殊的，而不是一般的。但是，应酬的动机、目的乃至决定采取哪一种应付对象的办法，都是受心理支配的。从这一意义上说，应酬心理具有明显的心理特征。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

在应酬中不要小看一杯茶、一支烟，它们是应酬的小道具，有时更会成大器，因为它们能促进情感并调动情绪。

为人处事和应酬离不开具体的对象，而应酬的技术也很难拿出一套“放之四海而皆准”的标准，但能不能抽象为一般性的方法和原则？仔细研究了一些现象后，你便会脱口而出：能。

我们曾经说过，应酬作为一种社会现象，它首先是具体的，而不是抽象的；是特殊的，而不是一般的。但是，应酬的动机、目的乃至决定采取哪一种应对对象的办法，却都是受心理支配的。

所谓基本心理，其实就是一般标准。大体来说，应酬的心理原则也就是应酬者心理是深层动机与外在技巧规律的总和。首先应酬最大的心理动因可以归结为功利性和情感性。《邹忌讽齐王纳谏》说得好：爱人夸我美，是因为太爱我；小妾说我俊美，是他拍我；来的客人说我漂亮是因为想求我为他办事。显然这里邹忌扮演了被人奉承的角色，其实也就是被应酬者的角色。而那些变着法夸他貌美的人虽不能说“心怀鬼胎”，但多有自己的目的。而这“你真美呀”四个字出口时必然不是吹胡子瞪眼，而是伴着媚眼、娇嗔，甚或胁肩一笑，以加重这“媚”的分量，扩大这应酬的“药效”，这就是情感性的体现。应酬心理的功利和情感特点，是因为人人心中有应酬，而“应酬”一词的发端正在于此，可谓“人人心中皆有，人人心中皆无”的“秘旨”。

而具体说来，功利和情感特性又可分为满足、互酬、妥协、保护、长远、亲切六“性”，且每“性”都能独立出来。但应酬的基本



心理是非常复杂,也是极为丰富的。六个特性其实属于同一个整体性结构,它是自己与自己、自己与对方之间都有着“剪不断、理还乱”式的亲密联系。其次,应酬的心理还有两种瑕瑜互现的特性——表演性和随机性。

应酬的第一要素是空间,这就是说,应酬需要一个场所,场所不同收效各异。有许多时候,我们可以物色一个适宜的应酬场所,当然,有时我们也不能随意选择。

从社会心理学的角度看,应酬需要把握的心理原则是对社会属性和心理特点的抽象。而应酬的社会心理属性有一个总的控制“开关”,那就是心理顺应问题。

无论哪个人,日常的交际交往都是以思维和语言(包括言事和体语)为核心的认知、情感和意志的统一心理活动,但人的出身与社会阅历都不同,气质性格各异,那么这集认知、情感、意志于一体的统一的心理活动必然会有一定的差异,甚至产生一定程度的对立,于是需要调适。围绕利益需要,双方或几方中必然会有一方或更多的人“让步”或“妥协”。这就是顺应,首先是心理顺应。而这种顺应心理正是人际交往的“润滑剂”,也是实现目的的“助动器”。顺应并不都是心甘情愿的。在五花八门的应酬活动中,形形色色的个体和人群里面,随意顺应和不随意顺应都是存在的。而只有主动适应,积极消除交际双方的心理差异,才能使应酬、交际进行得顺利,如愿以偿。顺应的最佳效果也就是应酬要达到的目的。心理顺应在心理学中指的是个体的态度、情感或性格指对社会环境的顺应过程。前者指人的态度、情感或性格等在周围环境濡染或影响下,不需做出特别的努力,自然而然地适应环境;后者指个体的意志和理智促使自己适应所不熟悉和不习惯的环境。抓住了应酬心理的这一根本,在相互



交往中就容易做到知己知彼,相机行事,应酬的成功率才可能大大提高。

“投其所好”是目前许多人都善于运用的交际术之一,比如某人喜欢看电影,或对某明星特别崇拜,若去找他,一开始就大谈电影和其影星的一切,他一定会喜欢的。

应酬的满足性

应酬双方见面后的短暂接触,对应酬气氛的形成具有关键性的作用。满足对方的心理需求,更能达到应有的效果。

“一滴蜂蜜要比一加仑的胆汁能招引更多的苍蝇。”林肯的这一名言与其说是对应酬最初形式的探究,不如看成是对应酬中满足性心理的披露。

对象需要的是甘美可口的“蜂蜜”,你的给予满足了他的需求,于是从生理到心理都会产生一种莫名的快感或愉悦,他会自然而然地对给予者产生好感。

如果在应酬中你有目的地运用了这一原则,那么众多的“苍蝇”(绝不带有贬义)一定会向你报以成功的“嗡嗡”声。

这就是美国心理学家 A·马斯洛的需求——满足理论在应酬活动中的作用。满足性原则的核心是了解应酬对象的需要。

美容师对顾客说:“你的头发是天生的自然卷,不用烫就有波浪,真令人羡慕!”报社的编辑对作家说:“照你写作的速度,一个星期的时间足够了!”同事之间说:“上面的人都很欣赏你的能力!”……

这些都是标准的应酬。这些赞美之所以十分成功,因为它

们都有一个共同点,正说中了对方的心事;头发自然卷的人老是为自己的蓬松飞扬象“草鸡窝”似的头发烦恼,所以美容师一旦强调了自然卷的优点,就会让顾客觉得这位美容师善解人意,从而成为这里的固定客人;编辑对作家说的话,一方面是鼓励,一方面也是赞美,产生的作用足可以使作家如期交稿而不拖拖拉拉;而一个普通人,不管有没有升迁的可能,都希望自己的才干受到重视,鼓励可使他发挥全力。

在马斯洛的需求——满足理论中,人的需求被按其重要性和先后次序排列成五个层次:生理需要、安全需要、社交需要、自我尊重需要和自我实现需要。

按照马斯洛的理解,所谓生理需要,指的是人类一切需要中最原始而又最优先的需要。也就是食物、饮水、住所、排泄、睡眠和医疗等需要,这些需要不能满足。就有性命之虞,因而这些需要也是最强烈的。一个人的生理需要基本满足后,就会追求安全需要的满足。这种需要不仅包括不遭到身体和情绪上损害的安全,也包括身体的实际安全,如劳动安全、职业安全、生活稳定、希望免于灾难、未来有保障等等。当生理需要和安全需要得到相对满足后,就会产生三种更为高级的需要:社交需要、自我尊重需要和自我实现需要。把握了这种人人皆有的心理需求,也就把握了应酬心理的最关键所在。

马斯洛认为,交往是人们基本需求之一。人是有感情、有理性的高级群体动物,因此人有归属感,渴望成为群体中的一员,同时也渴望与他人交往。他希望和同类保持友谊,希望得到信任和友爱。如果其交往需求得不到满足,就会在心理和生理上造成极大的伤害,甚至造成非正常的死亡。

尊重需要是人在自尊心基础上的一种对自身的更高要求,

其目的是获取他人的认可、赏识和器重。显然,尊重需要本身就是以他人的存在和评价为前提的。这种需要的提出和满足只能在与他人交往中存在和实现。

在应酬的交往中,要善于场景描绘,以达到对方在听觉和视觉上的两项共鸣,把对方带到一个身临其境的环境中。

于是我们所说的“应酬”也就自然而然地产生了,应酬中的相当一部分正是以评价和信息反馈的形式来取悦或证明对方的。

比较玄奥的“自我实现”,其核心是强调满足自我潜能的发挥。通俗地说,就是指人们都希望完成自己能力相称甚至超出能力所及的工作,使自己的潜在能力淋漓尽致地发挥出来,成为人们所期望的人物。比如:诗人渴望写出人人称道的诗作,画家渴望创作出最完美的作品……。尽管每个人自我实现的水平能力是不尽相同的,为满足自我实现的途径也因人而异,但每个人的自我需要都是其需求层次中最高层次的需要。

我们喋喋不休地历数人的五种深层需要,无非要揭示这样的真理:满足对方是对任何人都适用的应酬心理法则。而满足就必须是正向的、肯定的、积极的,绝不会是负向的、否定的、消极的语言或行为。如果用世俗的“见风使舵”来形容满足应酬对象的过程的话,那么,能不能看准“风向”,就成了件大事。

应酬的互酬性

所谓互酬,顾名思义,就是相互酬偿、互相帮助的意思,是人与人在思想、感情、行为、利益等方面进行的“礼尚往来”。

《诗经》中有这样一首很精彩的诗：“投我以木瓜，报之以琼琚，非报也，永以为好也……”。如果翻译成浅白的现代汉语，那就是他把木瓜送给我，我拿玉佩回报他，这不是简单的回报啊，是以此表达永远相爱的心情……。

“投桃报李”，就行为本身来说，就是一种应酬。而这种应酬最直接地体现了应酬心理的一种特性——互酬性。

“就多数人而言，交换的目的首先是道德的目的，为了在两个参与的人之间产生一种友爱的感情。”拉德克利夫·布朗的这番话和上面所引的诗，可以看作是对互酬心理的一种简单明了的解释。

在社交场合的各种应酬中，互酬是极为普遍的现象。作为“互酬”的代名词，是使用率颇高的“来往”。甲乙双方原本不太熟悉，或者十分陌生，如何加速沟通？经常在一起聊聊，自然是一个方面。可是，双方都自然地意识到，感情不深或者关系一般。这其中重要的原因是双方没有“来往”过。如果相互之间求助办点事，或者一方家中有事情，另一方备上簿礼前去慰问或祝贺，双方的情感就很轻松地加深了一步。所谓“你敬我一尺，我敬你一丈”，是互酬心理和互酬性交往的最明显的效用。

在那些感情丰富、重信重义的人身上，互酬心理表现得更为充分：“士为知己者死死而无憾”、“哥们为朋友两肋插刀”、“大丈夫既受皇恩万死不辞”等等。这些话，虽然有着明显的封建忠义色彩，但也足以说明互酬心理在现实生活中的影响之大。从心理学角度看，人际应酬中的互酬心理，是喜欢与吸引的需要，是“报答”或“报偿”效应的一种。美国学者弗里德曼等人就曾明确指出，人们喜欢那些报答他们的人，或者喜欢那些与自己的愉快经验有关的人。我们喜欢漂亮的女性或英俊的男子，就是因为

看到他们是一种享受。

而报答是不会孤立存生的。弗里德曼强调：“相互性原则也许是报答思想重要的运用”。简而言之，“我们喜欢那些也喜欢我们的人”；“我们愿意把利益给那些也给我们带来利益的人。”

利益互酬包括物质互酬，是双方在利益方面进行的一种交换。逢年过节，事业有成，结婚生育，乔迁新居等，人们互送礼物，以示祝贺；别人有事相求，你鼎力相助，他日你有困难，别人也全力以赴……

中国人把“礼”视为各种应酬的一个重要手段，或者说是联络感情的小小道具。细细分析起来，“互酬”正是这种“报答”或“报偿”效应的集中体现。

把人际应酬中这种互酬心理推向极端的是美国哈佛大学的霍曼斯教授(George C. Homans)。他提出了现实得惊人的社会心理学理论——交换理论。他认为，人与人之间的交往基本上是一种交换的过程。这似乎是一个陈旧的常识。霍斯曼认为正因为这种理论看法是最古老的理论之一，也是最浅而易见的事实，因而今日社会科学家们将其忽略不谈。他声称，他的理论不想好高骛远，只是想讲事实，因此他钟情于交换理论。霍曼斯借用了经济学中的交换、报酬、成本、利润等概念来解释人与人之间的关系。他认为，人际交往就是一种交换，这不仅是物质商品的交换，在他看来，人在行动的时候，总要考虑获得了什么和牺牲了什么，这就如市场上一般老百姓的讨价还价一样。因此不管我们对这种意义的感想如何，我们还是承认交换心理控制我们大部分日常生活。当然，我们在交往中经营的主要是感情上的或理智上的“商品”。

那么，人们在交往中的具体交换过程又怎样呢？

霍曼斯认为,在人际交往中,个人所付出的东西,不论是财物还是情感,或者是其他方式的帮助,都叫做“成本”,从中得到的回报,叫作“报酬”。人际交往中的成本与报酬不一定相等,有时可能报酬大于成本,而报酬减去成本则等于“利润”。

在现实生活中,一个人给予别人某些帮助(成本),总希望得到他人的一些回报(报酬)。而人与人交换行为的最终目的就是要获得最高的报酬。例如,一个人如果在交往中给予别人的多,他就要设法从别人那里多取得一些东西(不一定是物质形式的,如金钱、财物等,也可能是权力、支持、爱等等),来作为付出的报酬。同时,人们在交往时总是试图保持“账目”的“收支平衡”,即向往实现“公平交换”。

霍曼斯论证说,人际关系中存在一种制约社会交换的普遍规范,即人们指望他们得到的报酬与他们的成本成正比例。如果他们在交换成本投资相同,付出的代价一样,那么,他们就期望有着相等的利润。如果一个人在交往中成本较多因而有较大的风险,他就有权得到一份能够反映他较多成本的较大报酬。这样,我们就把公平交换和互惠的概念带进了我们日常的社会交往之中。所以,如果有人违反了原则并损害了我们的利益,我们就会感到愤慨;如果我们得到的一份报酬多于我们应该得到的东西,我们就会感到内疚和局促不安。

霍曼斯坦然承认,“公平交换”既是人们日常交往的一般原则,也是人们之间能否继续交往的动力。因此,霍曼斯得出了如下结论:“我们把精神利润规定为报酬减去成本,并表明除非双方得利,否则任何交换都无法继续进行下去。”这也就是说,人们在交往过程中,如果一个人对方付出了代价,并得到了对方的回报,他就将愿意继续与对方交往;如果一个人对方付出了代

价,但没能得到对方的回报,那么他就可能中断与对方的交往。显然,在霍曼斯看来,人们的交往受交换的报酬和利润影响。人们在交往中总希望得到报酬,甚至利润。获得的利润越多,交往的积极性就越高。当然,这里的公平交换和公平的尺度是因人而异的,就是说它由每个人来决定,没有客观标准。

霍曼斯的上述观点,在肯定互酬心理的同时,努力探求互酬现象的深层心理动机,对于探讨应酬心理来说,无疑具有极为重要的帮助意义。在一定的意义上说,霍曼斯先生已经为我们找到了互酬心理的源头。需要指出的是,如果我们把他的理论简单地理解为物质上的互酬,那就大错而特错了。社会心理学中的互酬,与经济学中的等价交换不能相同。互酬心理更多的是在精神方面发挥作用。生活中的许多礼尚往来,许多被称为“小意思”的应酬行为,其中包含的都是感情因素。也就是人们常说的“千里送鹅毛,礼轻情义重”。

在多数情况下,人们向往的还是感情上的满足和补偿,只要心中时时想到对方,真诚待人,有时只要小小的回报,也能赢得对方的信任和好感。

随着时代的变迁,互酬的情感性与日俱增。20世纪80年代以前,人际交往中的互酬行为以“实”居多,不仅让对方心中满意,又能解决实际问题。而在经济和社会飞速发展的今天,互酬行为中的“实用性”正逐渐淡化。这一方面是人们迫切需要用感情来平衡。另一方面是积木式的建筑,几乎把人们完全封闭起来,对门而居也极少来往,客观上交往的频率越来越低。而这时非“实用性”的一束鲜花、一张贺卡、一本好书、一幅名画都能释放出巨大的情感力量。因而,互酬的物质载体正在“虚”起来。对此,想达到应酬成功的目的就不能不加以关注。

实践告诉我们,密切、和谐的人际关系往往来自某种交往的均等和双方的获益,没有对等的互酬,就难有良好的人际关系。所以,在人际交往中,适当地互酬,无疑会化解矛盾,增进理解,加深感情,使彼此关系更为密切。

应酬的妥协性

人人都有一种在发生冲突时“化干戈为玉帛”的心理,我们把这种希望消除对立情绪、“和平”解决问题的心理称为妥协性。

为什么在应酬中要提出“妥协”?因为现实生活中处处存在着对立和竞争。而妥协的实质是合作,是体面地解决矛盾而又不伤害自己的利益。人与人之间,乃至团体与团体、国家与国家之间都经常发生矛盾和对立,解决这些矛盾有多种途径。有的是以敌意的、破坏式、抗议式来解决,如激烈的争吵、断绝关系,以至罢工、军备竞赛、战争等。而矛盾有时却得到和平解决,比如建立条约、举行会谈或进行合作性的、理智的讨论。而这种结局恰恰是合作性的,建设性的——即我们所说的“妥协”。

既然矛盾不总是以彼此敌视的方式来加以解决,那么我们为什么不选择合作呢?

而在竞争或对立的情况下能否合作、怎样合作却大有学问。

在社交的应酬中,不管对方用如何刻薄的语言或行为激怒你,都应迂回应变地将冲突化解开。这是对策思维的形成。

在日常交往和应酬过程中,我们常常在本来可以妥协、合作的事情上寸步不让,结果两败俱伤。“囚犯的困境”应当说对这些人来讲是最好的一课,它告诉你偏执和对立的结局是多么可

怕,而妥协、和解、合作对于维护双方利益具有怎样的作用。

但让人百思不得其解的是,为什么我们理智上承认合作的功效,可实际相处起来还是水火不容? 尽管现实矛盾中人们动机极为复杂,但还是可以找出一些相对普遍的动机,其中一个主要的原因就是维护“面子”。

相互敌视态度的形成,从根本上说是伤了对方的“自尊”,即所谓“面子”。所以,有“不是冤家不聚头”的说法,也就是说,在两个人中或双方都受到了致命的伤害——对自尊的伤害,结果导致有时一方即使牺牲自己可能得到好处也要与对方竞争,努力战胜对手。

有一项实验发现,那些在利益上损失,同时在“面子”上也有损失的人(比如在对手面前“丢了脸”),比起那些在利益上有损失,但在面子上没损失的人(对手虽夺走了他的利益,但却没让他丢脸),更倾向于去报复对手,即使这种报复会使他进一步蒙受利益损失,他也在所不惜。

的确,人都有一种强烈的获取优势的倾向。因此,这种“面子”因素在维持应酬对方的关系中十分重要。了解这一点,我们就会得到处理人际关系的新启示:双方陷入僵局时,要改变这种局面,往往是给对方一点“面子”比给对方多少好处更管用。

但妥协绝不等于畏惧和怯懦,妥协心理的基本原则是:根本利益不受损失或损失很小。在二人世界中,如果无原则地大步退让,以至“赔了夫人又折兵”,那就根本不是什么成功的应酬了。

为了消除对立,解决矛盾,常常是单方面做出轻微的妥协性表示——这是利用人际交往的相互性原则,你做出一定表示,对方往往回报,那么和解便开始了。大家互相适当让步,最后达到



互利的结局。但是运用这种方法必须注意,这种让步必须是“轻微”的。决不要让对方觉得你是坚持不住了才让步,也不要让对方觉得你软弱可欺。否则,就会应了中国的那名老话“给脸把鼻子上抓”,对手会更加变本加厉地去侵犯你的利益,这样你就等于在鼓励他欺负你。

妥协性原则的精髓是:化敌意为善意。

美国汽车大王福特告诫人们:“和别人好,是消除敌意的最好办法。”意大利心理学家伯达齐补充说:“把你的同事看作朋友吧,朋友在你一生的生活中给你的影响最大,你能善待朋友,即是等于你已建立你一生中的光辉事业。你出来做事,目的也在建立事业和地位,为什么不与你的同事相处好呢?”

在陷入应酬的矛盾境地时,我们为什么不试试这些哲人的法则呢?

善于应变的人都知道这两个要素与应用的密切关系。但是如果从意外场合中打破僵局,改变自己的不利处境,关键是在自己思维的敏捷,口锋的锐利。

应酬的保护性与长远性

在应酬活动中,人们是最懂得趋利避害的,总是希望通过富有成效的应酬、交往,营造一种有利于个体生存的环境或良好的生存氛围。而在这一过程中,人们总是想尽办法避免自己被伤害,也努力不去伤害他人,而是尽量以技术性手段达到自己的目的。保护性心理的一大特点,是在应酬过程中最大限度地掩盖可能带来的麻烦和招至祸害的事实真相。相反,在语言或行动

中突显自己的优点或长处,这类似于野战攻防中的“迷彩术”。而在封闭自身弱点的同时,具有了解交际对象的强烈欲望。当然,这种目的很单纯,就是希望在最短的时间里掌握应酬对象的全部状况,哪怕是爱喝咖啡还是可口可乐这类生活细节,以便在应酬交往中采取最有利、最得体的行动。

了解应酬心理的这一特征,可以帮助你了解那些与你周旋的人们,增强交往的分寸感。

社交界有许多注意自我保护而又绝不伤害对方的好手。爱丝德曾经是好莱坞红极一时的女影星。她主演的《出水芙蓉》以优美的身姿和娇媚的容颜征服了观众,使自己一夜成名,跻身于最受欢迎的女明星之列。爱丝德有丈夫也有女儿,这是许多人都知道的。但是,影片公司却认为宁被人知,莫被人见,曾经向爱丝德建议,为了保持票房价值,最好避免和丈夫或儿女在公共场合出现。但是有一次,她带了女儿在机场被记者发现了。记者们要为爱丝德和女儿会拍一张照片,以便刊登,引起读者新的轰动。显然,作为当红影星的爱丝德竭力要掩盖这已不是秘密的秘密,这纯粹是出于保护性动机。

但她同样深谙那些记者们同样是人,有着与自己同样的不想被他人伤害的心理要求,于是她想出了一个巧妙绝伦的方法:她请记者们到候机室坐下来,然后把记者们当做来送行的好朋友,她说这次是带孩子们去上学,如果刊出这些小孩子们的照片,对他们未来的心理以及在学校里的前途似乎不好,不知大家意见怎样?结果,记者们同意了她的意见,只拍了她单人的照片。

如果你是她,你会如何应付?你说:“不要拍呀,拍了我的票房价值要急转直下的!”或是:“我的公司说过不要和儿女一起拍



照刊出。”甚至大发脾气：“你们拍我就抢镜箱了！”这样不仅显得自己很蠢，缺乏应变才能，更主要的是生硬的语言和冰冷的面孔会大大刺激对方，使记者产生逆反心理。结果呢，不仅自我保护不成，弄不好还要被人家来个大曝光。

寻求保护、依赖保护是人类的本能。美国社会心理学家麦克·道格尔(William Mc Dougall)说得好，这好比一个婴儿吸吮妈妈奶头或害怕站在高处一样，是想都不用想的事情。

当我们很小的时候，对他人的依赖性是很明显的。跟大多数动物不同，他早年要依靠父母得到食物和保护，这使得他必须好多年同别人生活在一起。即使在一个温暖、安全、衣食不缺的环境里，一个儿童在几岁之后也不可能单独生活，他需要食物，需要防掠取食物者的措施，需要种种保护。同样，即使一位母亲为了这种保护，对他人也是具有很强的依赖性的，特别是当她正照顾自己的幼婴时，正是这种与生俱来的对保护的需要使人具有群集性，需要合群，需要相互交往和互助。这种合群，社会交往和互助，为人们提供了抗御自然灾害、意外伤害等的更强有力的保护。在现代社会中，似乎一个人可以生活在一间舒适的小公寓里，吃送来的美味，看电视、看报纸，可以一年或几年“享受”孤独，当所谓“隐士”。但如果真的把他送到与世隔绝的深山老林里，失去保护的孤独可能会要了他的命。

根深蒂固的对安全感、保护性的追求，使人在社交场合的各种应酬中产生很强的防范心理，其中典型的就是隐私心理，即对个人私生活的隐匿倾向。国际上流行的社交规矩中，都有不得随意打听一位如花似玉姑娘的年龄，不许轻易问人家收入多少，不得贸然打听人家约了哪位客人之类的说法，违规者会被对方视为极大的失礼，认为是对自己的人格不够尊重。其实，这又何



尝不是一种约定俗成的应酬时的自我保护？人们很不愿意把自己心灵最敏感、最易受伤的部分让别人触碰，紧紧地保守那些与个人道德、能力等有关的“秘密”，特别是那些容易被同类嫉妒、攻击或轻视的部分，这应当说是再正常不过的事。

了解了上述心理，在应酬时就会更平静、更真实地审视每一个人，审视他们的需要。这时你会明白，即使对那些有着极强的隐私心，甚或喜欢夸夸其谈的人，也不要轻易地抛开。在心灵深处，他们可能需要更多的理解和关怀，他们更需要沟通。

在了解了保护性原则之后，我们简要介绍一下长远性原则。实际上，尽管社交上应酬是相对短时间内的言语或其他方式的交流，但绝大多数人并不是只满足于“三分钟热乎”，而是很想通过一段交往，甚至一面、一次的交往，永远保持友谊，让这种友情始终保持较高的温度。这就要着眼于“长远性”。因为长久的友好关系带来的是长期的物质和精神上的互酬。

经常听到有人抱怨：“事越多越添乱，今晚上又有个应酬”。看那又恼又烦，无可奈何的表情，你会猜测他晚上会借故推辞，可是恰恰相反，他却百忙之中抽身到场，而且笑容可掬。这种“不得不”的做法的实际心理动因也是交际的长远性。两人（应酬双方）的关系越长久，对个体讲越重要，人们就越倾向于合作。出于维护长久交往的考虑，双方多少都会约束自己，留些情面，决不会轻易在矛盾中打得你死你活。

应酬的亲切性

随着人们日常应酬和繁忙、紧张，彼此之间的距离越来越远



了。如让人们在高度的紧张中去应酬并不平凡的事物,那就需要使用亲切的应酬为自己的生活武装。美国心理学家丰恩有一番高论:“解除心理上的紧张,是改善人与人之间,甚至国与国之间关系的第一要素。”这的确是处理人际关系的真谛。而如何解除他人心理上的紧张?我们无疑会想到亲切性。

亲切性是一条简单的应酬法则,它存在的理由是所有的人都有这种情感需要。这样的例子俯拾皆是:在办公室里,如果上司老是板着脸孔忙于自己的工作,与雇员的对话也仅仅限于公司目前状况如何等一些再严肃不过的话题,那么雇员会终日有一种战战兢兢、如履薄冰的感觉,两个人的沟通自然很难达到一个较高水平。相反,如果上司能经常面带微笑,在一些小事方面想着下属并经常给予关怀,在与别人的谈话中不时流露出对自己部下的由衷赞美,那么部下的那种紧张心理自然会迅速解除,而这种亲切的态度还会激励下属加倍工作。最重要的是,亲切性成为上下沟通与交流的一种润滑剂。亲切创造了一个和谐的人际交往范围,有利于提高工作效率。

在应酬过程中,亲切性体现在各个方面:如言谈、举止、眼神,甚至与对方的空间位置的摆布也能透出一种亲密关系。但最关键的是要把握住对象的需要,包括我们自己的需要——平等、肯定与愉悦。

亲切的核心是平等。这是亲切的态度可以打开沉默寡言者之口的秘密所在。我们每个人在与新的、或者地位比自己高的人打交道时,自觉不自觉地会有一种怯弱心理。容易导致应酬中顾虑重重、心理负担过重,或过分自尊,或妄自菲薄。甚至体态动作显得畏缩。交往中这种心理常常会把自己封闭起来,作茧自缚。可事后,又常常懊恼,生自己的气,心态呈显著矛盾状

态。要消除对象的怯弱与隔膜,与之沟通信息,就必须使他们“破茧”而出,最好的方式就是把自己与对象摆在同一水平上,以平等的姿态交谈,以自己的平等友好的态度,鼓励对方对你的亲近作出回应。

亲切的一个重要表现是肯定。心理学家威廉·詹姆士说过:“人类本质中最殷切的需求是:渴望被肯定。”约翰·杜威说:“做个重要人物的欲望,是人性中最深切的动力。”而卡内基博士则认为,肯定“是人类交往的一条最重要的法则。如果我们遵循这条法则,就几乎永远不会出问题。事实上,如果遵循这种法则的话,就会带给我们无数的朋友以及无限的幸福。但一旦违反了这条法则,我们就会惹上许多麻烦。”

的确,我们希望所有的人都赞赏自己,希望人家赏识你的真正身价,希望在我们的小世界中得到自己是重要人物的感觉。因此,我们不要吝啬那种真诚的赞美。如果你对电梯工每天都说一句“您的服务总是这么周到”,或者说“您报楼层号码的声音和节奏相当动听,使我有种欣赏艺术家朗诵的感觉”,那么对方又怎么想?他会马上感到你是个尊重人而又可亲的人。从而产生这样一种效能:由于我们用欣赏的眼光去看待与自己交往的人,欣赏他们的言语和举止,而不是试图去控制对方,结果,“对一个人出于赞赏而非出于控制的爱,可以激发出他自己的特点。同时,一个人不是出于想控制人而爱人的话,他自己也能感到内心在不断充实。”

对他人亲切的赞美可以逐渐培养出一种肯定的心理定势,即所谓“自己人效应”。肯定的定势表现对他人的好感和积极意义上的评价,由于我们的付出,对方也同样会在我们身上寻找值得肯定或引起好感的事实,从而又进一步支持了那些积极意义

的评价。在这种定势作用下,双方的亲近程度及交往的深度、广度,在动机和效果上都会大大超过其他人。

使人感到亲切的外在表现很多,而最重的是人的面部表情,或者说是由表情而反映的愉悦。我们都不喜欢应酬的对象整天哭丧着脸,郁郁寡欢,我们乐意看到别人的笑容。因为行动比语言更有力量,更能透出亲切性。微笑所表示的就是“我喜欢你。你使我快乐。我很高兴见到你”。还有什么比微笑更能拉近应酬双方的距离呢?

让我们记住这样的格言:“你见到别人的时候,一定要愉快,如果你很期望他们很愉快地见到你的话”;“你的笑容就是你好意的信使。你的笑容能照亮所有看到它的人。对那些整天都看到皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说,你的笑容就像穿过乌云的太阳。尤其是对那些受到上司、客户、老师、父母或子女压力的人,一个笑容能帮助他们了解一切都是有帮助的。也就是世界有欢乐的。”这就是亲切性的魅力。

萝卜白菜,各有所爱。一个人只要有鲜明的个性,不难吸引那些与你意气相投的人,气质是自我性情的流露,是你无处不在的标志。女人应该是多变的,有时像火、像水、像风、像大地,女人的魅力在于五彩缤纷,所有的“回眸一笑”都具有那么大的魅力吗?我看也不见得。杨玉环的笑一定是使得所有的男人都动心的一笑。能够做出这一笑实在不容易。

应酬的表演性与随机性

分析我们社交活动中的表现,站在第三者的角度来看宴



会、探访、聚会、舞会之类的应酬活动真有一种“演戏”的感觉。在某种意义上说，人们的确是戴着“面具”在“扮演”着不同的社会角色。这就是我们所要讨论的应酬的一个重要特征——表演性。

社会心理学家戈夫曼在 1959 年出版的《日常生活中的自我表演》一书中，通过对形形色色的应酬交往的具体事例的分析，提出了一个很新鲜也很大胆的戏剧性交往理论，又称戏剧论。

戈夫曼的这种理论虽然借用了戏剧上的概念和词句来描述和分析人们日常的各种应酬、交往，但却颇为符合现实生活。他认为，人们的日常行为大部分是装给别人看的。这种装给别人看的行为是受到社会环境的影响而产生的，人们一方面遵照社会规范装给别人看，可是一方面又想脱离社会规范所施予的压抑，独立在“装”中进行自我解放或解脱。所以，人与人之间的交往事实上都是装出来的自我。这可能是一种稍带片面性的观点，但与现实两相对照，显然会发现，这里包含着一种片面的深刻。

这种偏重表演性的分析出台后，在西方社会心理学界引起了相当长一段时间的骚动，那些正统的社会心理学家在译作戈夫曼的交往理论时称，这种理论似乎“笼罩着一种谋划的气氛。”言外之意，这一理论把人的社交动机似乎估计得太低了，把每个人似乎都看得很不高尚，不那么光明磊落，甚至给人以一种阴险、狡诈的感觉。

不论戈夫曼的理论有多么大的缺陷，他的发现仍与现实有极大的相似性，而且能够自圆其说。我们不妨把这一理论的概貌展示出来，或者可以加深对应酬表演特征的理解。

“逢场作戏”，这是人们常常用来形容应酬的话，语含贬义。

但是,这也是应酬的一个最突出的特征。现代京剧《沙家浜》里有一场戏叫《智斗》,这是个脍炙人口的段子。伪司令胡传魁、参谋长刁德一与地下工作者阿庆嫂有一段精彩的对白。阿庆嫂“逢场作戏”,避开敌人的锋芒,用巧妙的应对转移了老奸巨猾的刁德一的视线,保护了在芦苇荡中养伤的新四军战士。这是一场“戏”,但熟悉这场戏的人,谁能说阿庆嫂的言行不是最标准的应酬?

握手,是交际的一部分。握手的力量、姿势与时间的长短,往往能够表达出握手人对对方的不同待遇与态度,显露自己的个性,给对方的不同印象。

所谓表演性,研究的是人与人之间面对面的互动方式。表演性理论认为,在日常生活交往中,每个人都在演戏,即每个人都想设法在交往中给别人留下一个理想的印象。用戈夫曼的话,在人与人之间面对面的交往过程中(我们完全可以把这种面对面的交往理解为社交场合的应酬),个人的行动常常采取“装给对方看”的方式。这种“装给对方看”的行动可能是善意和真诚的,但也可能是恶意的和虚伪的。

我们可以打个比方:一个连喊带叫、烦躁不安、情绪激动的病人被送到医院,作为医生,少不得要应酬一番。这个医生给别人看病时向来总是“装着”(至少给人的感觉是如此)很有信心的样子。这种装着的行为可能是出自善意:稳定病人的心情或减轻病人的痛苦。但也可能是出自恶意:医生本身对自己医术就怀疑,掩藏自己的无能。

交往本身是双方的事情。如果病人认为医生的行为是善意的和真诚的,他就会认定医生开的处方是真的有效的。如果病人认为医生的行动是恶意的和虚伪的,他就会对医生所开的处

方表示怀疑。因应在应酬中,我们老是注意“猜”对方的心理,就如同病人猜医生。

由于人们的行动常常要采取“装给别人看”的方式,这就给交往中的对方造成了判断困难。那么在人际交往中如何判断对方行为的含义呢?对此,表演性理论中提出了“明显意义”和“隐含意义”两个概念。

比如,女大学生都喜欢参加周末有男同学参加的约会,从接电话时起,一种涉及女大学生本人、邀请人和旁观打电话者的应酬就开始了。在听电话时,女大学生就开始了表演。反复的观察证明,这些女生在接男同学打来的电话时,说话声总是很高,并尽量显得十分亲热、娇媚,尽量多说一些话,哪怕十分啰嗦。其明显意义是证明有人约会;隐含意义是证明自我价值高。戈夫曼认为,在研究人的行动时,重要的是研究隐含意义。

在此基础上,表演性理论又把人们的交往行动分为两种:前台行为和后台行为。

前台行为是装给别人看的那些行为,后台行为则是对方看不到的行为。应酬是前台行为的集中体现。要想在人际应酬中取得胜算,重要的是了解后台行为。比如,在政府机关工作的领导者或职员的工资并不太高,但是参加某个聚会,如交谊会、同学会等活动,或者在饭店里招待自己的私人朋友时,总要不惜花钱摆阔,菜必珍奇,酒必高档,甚至不惜一掷千金,目的不外一个:显得高贵豪华,这是前台。可是家里(后台)究竟怎么样,是吃好还是吃孬,却从不让人看见。再如医生在病人面前的行为和动作是前台行为;但当病人走后,医生可能向其他医生或护士说明病人的其他情况和表现其他行动。

触摸交际不仅是不同方式,而且有不同的作用。即使用一

种方式,其中也有许多奥秘。

人总是根据目的需要来表演的,比如,领导者扮成普通老百姓下基层了解民情,故意降低身份;一些骗子为了骗人钱财故意显出关系广、路子野、财大气粗的样子,这是表演方式的一种——误解表演。而神秘化表演,即在与另外一个人交往时,注意保持一定距离,不致失去威严,从而给对方一种神秘感。

误解表演与神秘化表演是应酬交际中的常用方法。

如此这般,在表演理论看来,人与人之间的应酬交往方式虽然各有不同,但都是在演戏,都是在自我表演。那么,在社会交往中每个人如何来应付这个戏剧表演的交往局面呢?这要了解交往中的“自我呈现”理论。

在国际舞台上,一些政治家都十分注意使用称呼的心理,用战术来有意缩短或保持距离。如前美国总统里根和日本首相中曾根康弘第一次会晤,双方互用昵称,亲密之情洋溢会场,一时传为佳话。

既然人们在生活交往中的行动都是在表演,那么就要重点研究判断别人的表演和自我表演的技巧,来控制自我在别人头脑里的印象。戈夫曼把这看作是“自我呈现”。

表演性理论认为,任何交往的关键都在于借助自己的语言和行动叙说有关自己的什么事情。就是说,在交往过程中,每个人都面临着把自己向他人呈现的问题。有的人在与他们交往过程中表现为老于世故,有的人则表现为天真烂漫;有些人表现为富有想像力,有些人则表现为迟钝;有些人则表现为谦虚,有些人则表现为骄傲。凡此种种都可以说是把自己向他人呈现的结果。

戈夫曼发现,人们在把自己向他人呈现的过程中,不一定是

呈现自己的全部属性。在他看来,人的行动都是在自我表现,都是装给别人看的,因此在把自己呈现给别人时,可能会强调自己许多种属性中的某种,而自觉不自觉地隐瞒其他属性。比如某个人在平时本来是既富有想象力、风趣、又谦虚和老于世故,但作为一个外交家与外商谈判时,他则突出向外商呈现自己老于世故的一面。

可见,人们在自我呈现过程中具有选择性,这种选择本身受到交往时的情境影响,也可以说,自我呈现是约会影响的一种表现。

那么,在这种戏剧性交往情境中,人们应该选择哪些技巧和方式进行交往,进而合理地把自己呈现给别人?戈夫曼认为,对于我们所有的人来说,幸运的是我们学会了各种有助于避免表演混乱或尽可能减少混乱的技巧,也学会了在发生混乱时恢复秩序的技巧。这就是所谓“防卫法”和“保护法”。

表演性理论告诉我们,如果一个人使用策略以使自己的自我呈现不受怀疑,他就是在运用“防卫法”。常用的转移话题或活动,就是“防卫法”的典型。

人们在相互交往中都会有某些相互谈论的话题,共同进行的某一活动。不过,对自己来说,有些谈话主题与自己有利,有些谈论的主题则与自己不利。交往双方所进行的活动也是如此,有些活动自己擅长,如果搞这个活动必然会大大提高个人威信;有些活动自己不擅长,如果进行这项活动必将使自己尴尬。

在人的交往中,谁都希望给对方留下一个好的印象。因此一旦出现了与自己理想不符合的情境时,就会改变话题或提议做别的活动。

而“保护法”与“防卫法”的对象有所不同,防卫法的保卫对

象是自我呈现,保护法的保护对象是他人的呈现。如果一个人施展自己的老练机智,以便保全另一个人自我呈现的最佳情境,他就是在应用保护法。因此,在交往应酬中,如何使对方很好地配合,这也是个重要的技巧问题。一个人显得彬彬有礼,会使互动的其他人得到一切应有的礼仪;他十分谨慎,不提及他人不感兴趣的话题,不进行别人不喜欢的活动,会使交往中的其他人心情舒畅;他说的话有时尽是一些兜圈子、模棱两可甚至骗人的“鬼话”,目的在于不冒犯他人的尊严;即使他确实想贬低别人,他也要以开玩笑的方式进行。这样,人们虽然是在演戏,是在“装给别人看”,但交往双方在嘻嘻哈哈的场面中都可以保全自己的面子,从而保证了交往的顺利进行。

人际交往的表演性是个常常说新的话题。如果我们真正吃透了上述理论,那么在应酬时必会大有长进。

我们常常带有妒意地称那些在社交场上善于应酬、讨人喜欢的人“八面玲珑”、“见风使舵”。如果认真研究这样的人群,就会发现他们只不过是认清了应酬的随机本质,并善于对应酬的人或事物做出合情合理的随机处置而已。

唯物辩证法讲事物都永远处在变化状态,应酬所面临的正是这个“变”字。应酬的对是人,人的情感、意志、行为总是在随着个人的情境、身份、境遇等不断变化。而由许多人构成的大系统——社会,更是让我们每天面对新的人和事,新的现实。应对变化的人和事,并无什么固定的法则可言,只有靠自身的综合素质,这种善于应变的素质,大概就是我们常说的“机智”。

随机应酬(或者说机智)的经典事例是周恩来妙语应变,巧答记者问。

一次,周恩来总理在北京的记者招待会上介绍了我国经济

建设的成就以及我国的外交方针后，他谦和地请记者提问题。一位西方记者急不可耐地站起来，操着极生硬的中国话问：“请问总理先生，中国可有妓女？”

对于这种不怀好意的提问，周总理坦然自若，双目盯住这位洋记者，思索一下，正色回答：“有。”这一问一答，令全场震惊。

周总理紧接着说：“在中国的台湾省。”语音刚落，全场报以热烈的掌声。

那位记者还不甘心，又问道：“请问，中国人民银行有多少资金？”这句话实质是讥笑中国贫穷。

周总理幽默地答道：“中国人民很行货币资金嘛，有十八元八角八分。”这一回答，全场愕然。场内鸦雀无声，静听周总理解释。

周总理慢悠悠地说：“中国人民银行发行面额为十元、五元、二元、一元、五角、二角、一角、五分、二分、一分的十种主辅人民币，合计为十八元八角八分。中国人民银行是由中国人民当家作主的金融机构，有全国人民作后盾，信用卓著，实力雄厚，它所发行的货币，是世界上最具有信用的币种之一，在国际享有盛誉。”

周总理的有力结语，再次赢得全场掌声。

周总理机智的应对，可谓不卑不亢，字字千钧，挫败了对手的阴谋，大长了新中国人的志气。当然，这与周恩来超人的智慧（或者说极高的智力水平）分不开，但分析起来，我们可以看到成功的随机应酬必须具备的几个条件：

如果没有对问题的高度关注和注意。心理缺乏应变的准备过程，那么要想收到巧舌如簧、妙语连珠的应酬效果是绝不可能的。

周恩来对对手的弦外之音作出极准确的把握，那就是借提



问对新中国进行攻击。这是一个综合的过程,也是为正确进行随机处置进行的准备工作。在这个例子中,记者的动机显而易见,而在其他的应酬场合,由于条件和左右事物的因素十分复杂,作出对结论、动机、目的或事态发展趋势和准确判断绝非易事。因而,必须调动自己的有关政治、经济的大量知识以及社会交往的类似经验。从这种意义上说,随机应酬中的机智,在很大程度上取决于知识和经验的积累,是厚积薄发之举。

随机应酬中解决棘手问题的关键环节,这一步做得如何决定了应酬的成败。这也是充分体现应酬随机特性的一个环节。所谓选择与平衡,就是在准确判断对手动机与目的的基础上,从维护自身的根本权益或妥善平衡关系、解决问题的基点出发,从决定交往态势或事物趋势的多种变量中选择一种。当然这应当是最有利的一种。周恩来出人意料地选择了“台湾”和“十八元八角八分”,使应酬前的分歧、不一致统一到一个结论上来,既平衡产生了一致,这样问题还获得了圆满解决。

在选择和平衡的过程中,智慧和经验起着无可比拟的作用。人们普遍关心的是,周恩来的奇思妙想是从哪儿来的?如果他脑子里没有这种选择方案,那么结局是否还会如此圆满?这的确是个有趣而又棘手的难题。事实上,到目前为止,对这种叫做“智慧”的心理形成过程,还没有谁做出过令人满意的剖析。

随机应酬的一个重要的特点是“两难”性。所谓“两难”,就是“鱼与熊掌不可兼得”,而这种“两难”的尴尬事在日常的应酬中又十分常见。

有一次,周恩来总理在尼泊尔首都加德满都举行记者招待会,当谈到中国和尼泊尔两国对珠穆朗玛峰的划法不一致时,美国《时代》周刊一记者问:“关于埃佛勒峰的问题,(即珠峰划分方

法),您在这次会谈中是否已作出决定?您刚才讲过的话,含义是由中尼两国把它平分,尼泊尔是否同意?”这一问,可以如实回答,但容易伤了两国的感情,给外界一种两国恩断义绝的印象;敷衍过去,含糊其词,有失泱泱大国领导人的风度,又授人以柄。

周总理如此作答:“无所谓平分,我们还要继续进行友好的协商。这个山峰把我们两国联结在一起,不像你所设想的会把我们分开!”

—“分”—“联”,寥寥数语,滴水不漏。周总理借纠正记者提问之机,重申了我国对邻国的友好睦邻政策,语气亲切,应酬圆满。

周恩来总理用的是随机平衡的技巧,不露痕迹地肯定了应当肯定的。否定了必须否定的。这种平衡术自然是以洞悉对手心理为前提了。

随机应酬中的两难常常是由于我们扮演了多重社会角色,而对于你有种种合理的期待,由于这些期待来自不同角度,互相发生矛盾和结果。一般来说,这种情况下,要充分考虑到里里外外的关系,根据轻重缓急排出次序,能摆平最好,不能摆平就设法做些补救。随机应酬特别是“两难”随机的处置,需要高度的敏锐性和灵活性,这对外向型性格的人来说,似乎更容易些,而对于那些比较向内,特别是犯有“不开窍”的固执病的人,则会显得相当棘手,甚至会无所措手足。一个心理健康的人是有弹性的,他愿意并且能够从经验中学习,他善于修正自己的行为,强调尝试各种新的方法来解决问题,而不会简单拘泥于老的套路。因此,你完全应当相信自己有解决随机应酬中各种问题的能力。只要留心自己的多重地位,采取无私磊落的态度,善于把握应酬的本质和一些处理随机性的基本原则,你就完全能把握住自己在复杂的社会关系网中的行动,摆脱两难的境地。

应酬中的自信与真诚心理

在应酬之前,一些人常会表现出莫名其妙的紧张和拘谨,尤其是与不认识的人交往时,感到自己很窘迫,觉得自己非常脆弱。很明显,他们缺乏自信。在没有人迎头猛击一掌的情况下,他们永远也不会明白:由于自己的怯弱和自卑,失去了应酬的积极性和主动性。他们即使与别人的水平相当、地位相同,也不愿意“主动出击”,往往被动地等待别人的接纳。久而久之这种自惭形秽的心理形成恶性循环,形成一个把自己严严实实封闭起来的坚硬“外壳”。

信心是成功的原动力。信心是人类意识中的首席化学家。当信心与思想混合在一起时,人们的潜意识立即接受这种波动,把它变成相同的精神波动。失败的应酬者中有相当一个部分人有信心缺乏症。有自信的人可以战胜忧虑和恐惧。自信可使头脑舒畅,萌生创意,培育友情,使人能把握住攀登成功阶梯时出现的每一个机会。一个有自信的人能够赢得别人的信赖。你的信心会鼓舞别人,使他们愿意与你接近并同你共同前进,因为信心使你具有博大的开放性和包容性。

信心的动作过程是这样的:相信“我确实能做到”的态度,能产生能力、技巧与精力这些成功的必备条件。而“如何解决”的办法总是会降临到那些相信自己“真能做到”的人身上。

有一位年轻女性在两年前决定从事活动房屋的销售和代理业务。当时她仅有近 3000 美元的积蓄,可是别人告诉她从事这项业务的最低资本投入是这笔资金的许多倍。同时她的顾问忠

告她：“你看看竞争有多激烈，你是个新手，不在行，更别提管理了……。”但是这位年轻的女士对自己充满信心。她承认的确缺少资金，竞争非常激烈，她也缺乏经验。“但是，”她接着说，“我搜集的资料显示流动房屋工业正在扩展。我也彻底研究过我可能遇到的竞争，我知道我在销售方面可以做得比镇上任何人都好。我也预料到会有一些错误，但我会很快赶上别人。”她真的做到了。她坚定不移的信心赢得了两位投资者的信任，一家活动房屋制造商应允在不需现金的条件下，供应她某一限量的存货。当年，她卖出了100万美元的活动房屋。经商是应酬的极至，她的信心支撑使她做出了非凡的应酬。

自信与自尊联姻，可以打掉社交场上那些居高临下、颐指气使者的狂妄气焰。身材矮小的罗慕洛深明此道。罗慕洛曾任菲律宾外交部长，为这个国家的最后独立和在联合国站住脚跟立下了汗马功劳。一次在联合国议席上，他与前苏联外长维辛斯基辩论。对方理屈词穷，反讥他说：“你不过是小国家的小人物的罢了！”话音刚落，罗慕洛就跳起来，告诉全体代表：“维辛斯基对我的形容是正确的。但是，此时此地，把真理之矛向狂妄的巨人眉心掷去，使他们的行动有些检点，是矮子的责任！”随之而来的是暴风雨般的掌声。这情景印证了那句“最伟大的奇迹来自信心”的格言。

真诚，是没有其他品质可以替代的。也是比其他任何一项个性特质都更重要的。

应酬，并不是让人们都变得虚伪、狡诈和耍弄手腕，损人利己不计代价，而是要在充分承认社会个体利益的前提下，努力营造一个有利于个体生存和成长的环境。应酬的最高境界是人与人心灵上的相融相通，而除了相互真诚地面对，两个世界没有别



的桥梁纽带可言。

正如英国专门研究社会心理的卡斯利博士所说：大多数人选择朋友都是以对方是否出于真诚而决定的。虚伪的人很难获得真正的朋友。因为有无“诚挚的心意”，可以清楚地从人的一言一行上看出来。即使是不善于作个性分析的新手，也能够看出别人的有无诚意。一个缺乏诚意的人，无论是言谈之间，还是某个细微的表情，都很容易泻露内心的秘密。

真诚和友善是感情的自然流露，同时也是人际交往的最高标准和境界，美国的人本主义心理学家罗杰斯在《与人交往》一文中说：“当我能够与人愉快地进行真正的交流时，哪怕只是在某一个问题上，我都感到是一种无法言喻的报偿。有时候，我感到自己已经接近一种与人交融的状态，对这些转瞬即逝的时刻，我特别珍视。”罗杰斯把真诚提高到人生终极目的的高度来认识。他写道：“当人们显然是真诚一致的时候，他们也能给我更大的帮助。当人与人之间都能襟怀坦白真诚相待时，这种珍贵难忘的心灵交融，就是犹太存在主义者马丁·希伯所说的‘余——汝关系’。这种人与人之间的心灵深处的接触并不经常发生，但是我坚信，除非不时有这种情况发生，否则我们就不能算是真正的人。”

的确，心灵交融是个难求而又可求的人际交往的最佳境地。这种境地只有在交际双方在特定的情境、氛围中，有着特定的关系，共同的话题，有着相同的思维机制、共同的认识水平、共同的思想感情时，在谈吐、举止以及心理上的调解都相融于“符号关系场”中时，才能实现。然而我们所讲的应酬者必备的真诚素质，并不一定非得通过这种最佳境界体现出来，只要有合适的载体，真诚就能够传达出去。



真诚的表达没有刻板的限制。这种感情不是通过礼仪能够淋漓尽致表达的,也不是通过廉价的词句来表露的,真诚总是寻找着某种自然而恰当的方式。而这种方式常常很普通。

真诚,在人际交往中,也不是一厢情愿的,它是双向的。一方的真心实意可能激活对方麻木已久的诚挚之心,但相反,如果应酬双方都吝啬“真诚”,觉得为对方付出自己诚心不值得,那么这种交际只能说是真正的逢场作戏,是完全功利化的,甚至可以说是极端自私的。

英国的心理学家卡斯利曾就如何获得真诚讲了一个发人深省的故事:有一个阔佬为了测验别人对他是否真诚,就伪装重病住进医院。结果,那阔佬说:“很多人来看我,但我看出其中许多人都是希望分享我的遗产才来探病的,”特别是他的亲人。卡斯利博士问他:“你的朋友也来看你么?”“经常和我有来往的朋友都来了,但我知道他们不过是当作一种例行的应酬”。

卡斯利博士继续问:“此外还有什么发现?”阔佬老说:“有一个从前欠我许多钱的人也来了。但在来看我之前,他已把所有的债还给我,所以他在病榻前很自负地说:‘先生,我是还清了债才敢来看你的。’所以,我认为,这人是为了争一口气而来的。还有几个平素跟我不和的人也来了,但我知道他们只是乐于听到我病重,所以幸灾乐祸地来看我。有一个和我素不相识的人也来了,他说久仰大名,得悉阁下有病,特来探候,谨祝早日康复。这人不外出于好奇,所以就跑到医院来看看我。”

照阔佬的讲法,他的测验是完全失败的。因为根据他的心理推测,每一个来看望他的人都怀有这样或那样的功利心或不纯正的目的。也可以说:根本没有一个人在“真诚”方面及格。

卡斯利博士就告诉他:“我们为什么苦于测试别人对自己是

否真诚？测验一下自己对别人是否真诚，岂不更可靠？”与其试探别人的忠诚，不如问问自己的忠诚，这是哲学的意见。因为我们人人有一种莫名其妙的思想。总是希望别人为自己赴汤蹈火、万死不辞，而自己对人则样样三思而后行。这种思想是要不得的。

因此，真诚是好的应酬的第一要义。要想获得真诚，必须更多地奉献和付出。

我们前面讲过，人际关系是两个当事者相互满足的互动关系，它是以社会交换为准则的。这种社会交换比经济交换的范畴广得多，也没有作为基本的价格。人不仅是经济的人，更是社会的人。社会人的最显著标志的就是情感和道德意识。因此人际和交流从根本上讲是情感的交流和道德感的满足。情感是人际关系的稳定性，深刻和亲切程度是主要调节器，把握了这一点，就能够真正明白真诚的价值在应酬中的作用。

第

三 章

应 酬 心 理 效 应

在特定的情绪、环境或其他的条件下，作为主体的人，在心理的行为上，便会具有规律性和一般概括性的反应。在现代社会纷繁复杂的人际关系中，这些反应也随着观客事物的变化和人的情绪的变化而变化，即产生了应酬心理效应。

在一定的环境、心境下，在主客观高度结合中，这种效应便会有释放的可能。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E



第一印象效应

社会应酬中,美好的风度总是受人欢迎的,自然的举止,给人以轻柔舒畅的感觉;稳重大方的姿态,显得踏实可靠;言谈风趣含蓄给人以亲近感,这些都是给人第一次感觉的标志。

日常生活中,我们每个人都会以自己的迅速而有效的方式去形成对他人的统一而完整的印象。而且往往是只要对某人的照片或街上某人匆匆一瞥,对于他是怎样一个人就有一大致的概念。甚至当你听到一个人的名字时,也会在脑海里对此人形成初步印象,如听到“张发财”、“李胖子”、“王美丽”这一类名字时就与听到“罗贯中”、“王力”、“李平”名字时的印象大不一样。两个人碰面,有时只是短短的瞬间或是几句简单的交谈,彼此对对方就形成了印象。社会心理学家的研究告诉我们:良好的第一印象是应酬的资本!因为人们首次留给人的印象比较鲜明牢固、深刻,对人的认知过程有非常重要的“先入为主”的作用。如果一个人在初次见面时给人留下了良好的印象,就会使人产生吸引力,人们就愿意和他接近、交往,对他的其他未知品质作肯定的评价。相反,如果初次见面给人留下的不良印象,则会产生一种排斥力,影响人们与他的接近、交往,会促使人们对他的其他未知品质作否定的评价。可见,在人们的心目中留下一个良

好的第一印象是多么的重要,正所谓“良好的开端是成功的一半”。

那么,怎样给人留下良好的第一印象呢?

在人的交往中,仪表和姿态并非是“一言不发的”。穿着打扮属于个人爱好,正因如此,你的仪表即使不是全部,至少部分反映你的个性、习惯和爱好。

因为良好的第一印象的建立,首先靠的是外部特征和“所说的话”,心理学研究表明,第一次与人见面时,如何说话或说话时他人的看法怎样,往往比实际谈话的内容更具影响力。因为和他人接触的几分钟内,对方的注意力特别集中,记忆中也很强,将眼睛和耳朵都朝向你,捕捉从你身上发出的信息,并依此形成对你的第一印象。如你的性别、年龄、衣着、姿势、脸部表情等“外部”特征,在一个人还没有张口讲话之前就已传递给对方了,之后听你的声音,“听”你的情绪及人格,然后把看到的和听到的加在一起,就形成了对你的初步印象。

因此,与人交谈时要把强调的内容有效地传递给对方,从而保证沟通的完美性,说话内容与表现方式相一致,那种目光游离与冷若冰霜的欢迎方式,只会换来不佳的印象,如与人交谈时能准确而又得体地称呼对方,使用词句应不卑不亢,使对方乐于接受,有时对方一听到他最愿意听的称呼,即从心理上认同并给予情感上的接纳。生活中常用的“套近乎”最早实际上都是从“称呼”开始的。

多血质的人,经常明显地把自己的心理状态表露于外,喜形于色,对各种场合中的人或事有较强的适应性,大多善于应酬,性格开朗、活泼、大方、不拘小节、热情好客,易成为中心人物。

脸部表情和体态语言也是树立良好形象的重要内容,外表

讨人喜欢是一笔很宝贵的资本,这种人更能获得他人的关心和信任。如果在与人应酬时面带微笑,听人说话时能表现出很专心的样子,都会增加你的吸引力,给人留下美好的印象。反之,不是发自内心的“浅笑”,握手时手部无力和目光游离,听人讲话时的注意力分散等等都会影响你良好第一印象的建立。因此,一定要有意识地避免自己的体态语言给对方造成的不良的印象。人的脸部表情是人的内心状态的“晴雨表”,它是一个人情绪、态度和人格的外在表现,利用自己丰富多彩的表情来建立自己的第一印象不失为一着妙棋!“蒙娜丽莎”式的永恒微笑使一些人成为应酬中的常胜将军。广州市南大厦靠的就是微笑服务赢得了更多的顾客。

在说话过程中,可以配合说话内容和方式用手势表示自己的力量、自信、赞赏等。

良好的目光交流也很重要,说话时善于用眼睛表示出对对方的友好、注意、关心,让对方感觉到你说话时的真情。

常言道:“言为心声”,语言是心灵的窗口!我们在讲话时要注意文明用语,落落大方,表达自己内心的友善与真诚之情,你待人友善真诚,别人才会用同样的态度尊重你。

平时注意自己的站立和坐的姿势、走路方式及一些习惯性动作,如慌张地走路,表示有压力或感到不安;动作不自然,表明有心事;动作自如表明态度坚定、自信。可见想要给人以良好的第一印象,平日就要克服自己的某些不良动作,特别是某些习惯性动作。

总之,良好的第一印象像一把无形的钥匙,可以打开应酬的大门。阿里巴巴用“芝麻,开门吧”的魔法获得了金银财宝,而我们现代人则只要依靠良好的第一印象就可以畅游人生,尽情嬉

戏于应酬的河流,走进他人的心灵。

定势心理效应

初三(四)班有两个刘军,都是男同学。一天有人打电话来说,刘军在放学路上费尽周折将一个迷路的儿童送回家,家长要到学校登门致谢,老师和同学们猜测,肯定是大个子刘军,因为他平时乐于助人,关心集体,是个“三好学生”。而小个子刘军平时不爱学习,又不爱参加集体活动,被列为“后进生”。但当被帮助的儿童来校致谢时,做好事的原来是小个子刘军。在这件事,老师和同学所表现的就是定势心理,他们认为好人做好事,后进生不会做好事。这种对人对事由于先前一些事情的影响而形成的某种固定倾向的心理状态叫定势心理。

在你的应酬圈中,想必有朋友、有知己、也有点头之交,也许还有几个关系不怎么样的同事、同学、邻里。于是同样的被人说坏话,若对象是你的好朋友,你未必会相信,至少不会全信;若矛头指向同你关系不太好的人,你多半会信以为真。不同的信息接受态度,也折射出你不同的心理定势。其实,第一印象效应对人们交往的影响,就说明了心理定势作用。第一印象好,交往热情就高,否则没有多大交往的愿望。

应酬心理定势效应产生的原因是人都有一种倾向,会依照人们给他们的定势和性格去生活。如果对一个小孩子说他很笨拙,他就会比以前更加迟钝。赞美他的礼貌,他的态度将会更加改进。

大家都熟悉“狼来了”的故事,有个孩子在野外第一次喊“狼

来了”，村人全来相助，但狼并没来；这个孩子第二次喊“狼来了”，仍有一些人前去援救，狼又没来。这两次都是开玩笑。第三次喊“狼来了”，村人以为又是开玩笑，竟没有人来帮助，结果这次狼真来了，这个孩子白白被狼叫掉了。前两次的恶作剧，村人形成了“话不可信”的定势，乃至他说真话时，别人也不相信了。人与人的每次应酬，都会在双方情感上，心理上留下影响。这些或好或坏的影响逐渐积累，或强化，或抵消。这种基于以往应酬经验基础上产生的认识，自然而然成为新的应酬的心理准备。你对某人印象好，认为该了老实可靠，即使他这次同你说假话，你也信以为真。你对某个印象差，认为该人虚伪不可靠，即使他这次诚心诚意说真话，你也会疑窦丛生。以往的经验给你的交往视野抹上一层色彩，它又会反过来把这种颜色投射到应酬对象身上。

有句成语叫“爱屋及乌”。乌鸦历来被认为是不吉之物，人们讨厌它都来不及，更谈不上喜爱了。可是由于人们对房屋爱得太深，以至于对停在屋顶上乌鸦也产生了好感。这就是移情，把对房屋的感情移到乌鸦身上去了。移情有正负之分，“恨屋及乌”则属负向移情，“爱屋及乌”属正向移情。人们在交往过程中，往往会发生移情现象。一个学生学习好，大家就认为他各方面都好，可谓一俊遮百丑。某同学成绩不好，那么他就不听家长的话，不积极参加活动，可谓一丑盖百俊。移情现象无疑从客观上加强了应酬的心理定势。

在多数情况下，人们向往的还是感情上的满足和补偿，只要心中时时想到对方，真诚待人，有时只要小小的回报，也能赢得对方的信任和好感。

人与人应酬过程中，由于应酬双方都是有感情、有思想的主

体,认识发生“循环证实”是正常的心理现象。人们之间感情交流是双向反馈的,你对某个同学印象不好,态度也不会很好,对方见你经常冷漠相待,即使原来对你印象不错,也会渐渐的远你,这又会使你相信当对他的判断是有先见之明的。这样通过循环证实进一步强化了你的定势心理。

认识到定势形成的三个原因,我们可以利用它来分析自己的定势心理,客观地推断这种定势是积极的或是消极的。

心理定势人人都有。但定势有积极和消极之分。积极的心理定势有助于人际交往的正确发展。选择朋友一定要谨慎,交朋友要交正直、多识、友善、豁达之人,而不要与虚伪、自私、狂妄狭隘之辈结伴,这些都是从古到今人们择友的至理箴言。以这样的认识构成择友的心理定势,是很积极的,有益的。然而,消极的心理定势则不利于人际交往的正确发展,比如生活中常见的以貌取人,以偏概全,就容易把人看偏,看否。对于一些改过自新的人我们仍用老眼光看他,这是不利于应酬的。不要一碗水看到底,人和事都是在不断变化的。对人品不好的人,在应酬中保持警惕,不能说不,但若不相信对方的转变,对方明明做了好事仍冷淡他,那就把人一棒子打死了,这就会产生消极的效果。

值得注意的是应酬中你若不适当的驾驭心理定势对你的思想、观点的影响,任其发展。成为对他人的偏见、成见,将会严重阻碍人与人之间的正常应酬。现实生活中,偏见常常造成应酬的窄向,偏向和误向。所以对于理智的交往者来说,能聪明地转变自己的不良定势,发挥定势的积极影响,努力防止定势心理发展成为对人对事的成见和偏见。因而应酬中,不可轻视心理定势的作用。

推理效应

所谓应酬的技术性问题,似乎应该理解为应酬的应用技术,即应酬方式、水平和能力。不同场合、不同时间、不同地位的人需要有不同的应酬方法。在应酬的过程中,肯定会出现不同类型的问题。那么这些问题的症结归于何处仍然是心理问题。不对你的“对手”进行较为周密的心理研究,只能说你有一半的成功率。这一半的成功率又必须在“知己”的基础上,即相当自信。

鲜花,观其色娇妍的秀美,赏心悦目;嗅其味或郁馥芬芳或清淡雅香,醉人心脾;赏其形或婀娜多姿或独具一格,怡性陶情。

我们不妨用些实例来说明。

传说宋代邵雍著的《梅花易数》中记载:

冬日夕时,邵雍与其子拥炉取火,有人扣门,初扣一声而止,继而扣五声说借物。叫其子占之,试借何物。子曰:“金短木长者,器也,所借锄也。”雍曰:“非也,必借斧。”开门一问,果然借斧。其子问何故,雍曰:“起数又须明理。以卦推之,斧亦可,锄亦可,以理推之,夕晚安用借锄,必借斧,盖斧于劈柴之用耳。推数也明理,为占卜之切要也。”抛开起数推卦的技术不谈,单说邵氏父子的一对一错,就说明了不懂当时情境中人的心理,纵使起卦推术的水平再高,终是谬矣。也就是说,只要心理学研究透了,可以轻松应对一切,更不用说简单的应酬了。

佛学里有个名词叫“无碍”,其意为作一切事畅通无阻,说一切话皆无可辩驳,叫做“诸行无碍”“辩才无碍”,但这些“无碍”的基础是“理无碍”。众多时僧人们为达到的“无碍”,追根溯源,究



其微妙,形成了流传千古的“禅机”。仔细研究品味那些看似简单的一问一答,实是参破宇宙、直指人心的大道理,差不多算是应酬心理学的鼻祖了。

在衡阳,有这样一对师生。老师相当有智慧,有问必答,答必切中,什么问题也难不倒,学生非常崇拜他。一天,学生看见一头牛拴在桩子上,吃不到草急得团团转,于是想出一道题,以为必能难住老师。晚上,学生突然问老师:“为何团团转?”老师不加思索地应地了一句:“只因被绳索。”学生非常惊讶:“老师如何知晓牛被绳索呢?”“我哪里知道牛的事,我说是‘心’哪!心若被绳索,才会团团转。”学生恍然大悟。

应酬亦如此,懂得自己的心理,便会洞察一切事物的“心理”。抓住别人的心理,便会获得应酬的成功。

互补心理效应

一个人若打算从事某项工作,或者筹办一个小企业,那么他一般会选择与具有他所缺乏的才干和能力的人合作;如果你善于经销,那么你会选择一个精通会计业务的人合作。在这种情况下,两者正好能取长补短,各得其所,有利于事业的发展,这种互补形成了人才的最佳配合。

大海中,有一种动物叫寄居蟹。它由于身上没有硬甲,所以为了保护自己,总是把身体藏在死去的海螺壳中,只把头和蟹钳露在外面,一遇危险就缩入海螺壳中以求自保。而在海螺壳的开口处常常会生活着一只海葵。为什么它们两人能凑到一块儿并和谐地生活呢?就是因为它们能够互相获得各自所需要的东



西：寄居蟹可以通过海葵毒刺的保护而更加安全，而海葵则可以借助寄居蟹的运动而移动，同时又可以寄居蟹的食物残渣为食。这样两种动物各得其所，其乐融融，这种结合是由这两种生物的互补性造成的。生物学中把这种现象称为共栖。

动物界如此，人类也不例外。日常应酬中，有时好像是“物以类聚”可有时却又好像是“异性相吸”。这在应酬中尤其多见。

在两性关系中，互补因素，同要也起作用。美国社会学家罗伯特·温奇把已婚夫妇和未婚情侣的个性特征做了详细和调查。研究后发现；在某些条件下，夫妻和情侣之间的相互吸引。即他（或她）选择的对方在某些需要和特征方面能够补充，而不是符合自己的，需要和特征。

志趣相投在青年应酬中有重要的作用，人们往往喜欢那些在理想、信念、价值观、世界观及个性品质上与自己相似的人，喜欢与这样的人做朋友。但在现实中我们发现了这样一些现象：青年们在择友时也存在追求相互补充的心理。所谓互补心理，就是指交往双方寻求能够添补自己不足的朋友，从而使交往双方共同形成一个完整的人格的一种心理。表现在择友时往往倾向于选择那些和自己个性品质差异较大、甚至相反的人。如，急性子往往找一个较稳重、有较强的容忍力的人做朋友；遇事拿不定主意的人希望能有一个朋友替他出谋划策，倾向于找一个果断的、敢于决策的朋友；内向寡言的人希望找一个开朗活泼的人做朋友等等。

他们的需要是互补的，在应酬中却能够毫无负担地满足对方的需要。这样更容易共同营造一种和谐、稳定的友谊。如：宋江与李逵，刘备与张飞，他们之间的性格气质等方面都有大差异，甚至是截然相反的，但他们在应酬中互要取长补短、相得益

彰,使友谊更加稳定完美。

人都有一种倾向,会依照人们给他们的性格去生活。如果对一个小孩子说他很笨拙,他就会比以前更加迟纯。赞美他的礼貌,他的态度将会更加改进。和人相处时,假设他已经成功地那样对待别人,那么,在无意间,他就会开始表现出造成再成功的能力。

一些青年朋友在应酬中往往只注重“门当户对”,只找一些境况与自己相近的人做朋友,而对一些境况差别较大的人则不予考虑。觉得他们不值一交,因为他们的想法不会与自己相同,故自觉不自觉地拒人于千里之外。这使得他们的交往层次较单一,这既不利于全面认识世界,又不利于团结,往往易形成小帮派,思想也较偏激。而且“门当户对”的朋友,尤其是同在家里养尊处优惯了的人,他们在一起时间长了会产生互相不满意对方,而又不能从对方身上获得解决问题的新方法,这样则易导致友谊破裂。如果能广交良友,则可以从别人身上看到、学到各种处理问题的方法和原则,同时朋友间也能够切实地相互帮助。如革命导师马克思和恩格斯,马克思思想敏锐、学识渊博但家境贫寒,经常食不果腹。恩格斯家里比较富裕,他非常热情地支持马克思的创作,并在经济上和精神上给马克思以巨大的支持,使得他能有《资本论》这部惊世之作的问世。马克思与恩格斯虽属于不同阶级与阶层但他们有着共同理想与世界观,并且在“能力”上也有着一种互补性,所以他们之间产生了持久的、真挚的、伟大的友谊。

在现实生活中,性格不同、爱好不同的人结为密友或夫妻的并不少见。如此,刘备、关羽、张飞三人性格气质迥在不同,能够结义为兄弟就是一例。

确实如此,需要、性格等方面的类似性,是人际吸引和相互喜欢的一个重要因素。但是在这方面,不具有类似性格的人也可以建立良好的人际关系,这就是互补因素的作用。

互补有两大类。一类是需要互补。人的需要基本上可以分为五个层次,但是,个人的在特定条件下的具体需要,特定条件下的优势需要不尽相同,这种人与人之间需要的不同,在某些条件下可以互补,成为相互吸引的一种因素,因而也就可以成为某种关系得以建立的基础。一个富于冒险精神,有强烈进取心的人,最好选择一个谨慎小心、有自我抑制力的人合作,而且这两个人一定会在合作中建立良好的人际关系,因为,他们相互补充了自己的不足之处,从而在一定意义上形成了一个“完整的人”。

所以应酬在相同的人生观、世界观的基础上,适当有一些互补性。这样,能在某些决定,对某一事物的态度上、行动上达到共识,引起共鸣,又可以起到相互弥补缺点、对方需要的作用。如果两个朋友中,一个支配欲很强,总有一些新的想法想去实现,而另一个恰恰是服从型的,愿意听从别人的意见或建议,那么这种朋友关系将是和谐的、稳固的。双方都能获得交往需要的满足。一个能满足他的领导欲;另一个也能感到有目的性和安全感。如果两个人都是支配欲很强的人,则会由于决策时各持己见而导致分歧,若争执不休难免会出现矛盾,若两人应酬中的需要——支持欲长期得不到对方的满足,往往会导致友谊的破裂。如果朋友中都是服从型的会怎么样呢?两个人会相互无止境地等待,不知道应干什么,这样则会使朋友之间毫无生气与凝聚力。这样的友谊也是不稳固的。互补指的是双方作风和性格不同,但是,一方对待另一方的方式或态度,并不影响另一方以个人的心愿处世行事,甚至有助于实现自己的愿望和习惯了

的处世行事方式。比如,一个控制欲强烈的人与一个依赖性较强的人,就是很典型的作风和性格上可以互补的一对伙伴。因为这样两个人在一起,前者的控制欲可以到得满足,而后者感到有人可以依赖。相反,两个控制欲都很强的人在一起很难相处的,会同“性”相斥。俗语说:“老大一多船要翻。”说的也就是这个意思。

人们在交友初期往往各方面相似的人容易彼此吸引,但如果要长期共处下去,并想你们的“小团体”能勃勃有生气,那么朋友间的互补性是必不可少的,像文章开头提到的寄居蟹与海葵一样,分属不同物种可谓差异显著,可它们却能长期和谐地生活在一起,而不与他们同类群居,就是由于它们之间有着一种互补关系。人们应酬的一个直接目的就是要从他人那里获得一些帮助,如果有能力添补他人的一些“空白”,则会赢很多朋友。所以我们我们要维持稳定的、长久的、和谐的友谊,就要不断地提高自己分析问题、解决问题的能力。这样你将因为你要以与很多人“互补”而建立良好的人际关系,你的生活将会变得更加生机盎然,蓬勃向上。

许多社会心理学家认为,在持续时间很长的人际关系中,如家属关系等,作风和性格上的互补性,对关系的稳定和深度有很大影响。然而,应该指出,性格、作风上的互补有一个前提条件,那就是他们的基本价值观应一致。仍以刘备、关羽、张飞为例,他们在作风、性格上迥然不同,但他们追求的目的是一致的——匡扶汉室,击败曹操、孙吴,如果没有后者的一致,那么,这三个人不可能情同手足,至死不渝。了解互补因素,有助于我们扩大交往范围,不必因他人性格、作风的不同而中止交往。



吸引效应

吸引效应在生活中,是使人从一个角度移向另一个角度的更换过程。你经常会发现自己周围的人群里,有些人是你喜欢的,彼此合得来,有些人则是你不喜欢的,彼此难以相处。应酬是有选择的,那么什么人会进入你的应酬视野,可能吸引你的应酬愿望呢?制约着相互喜欢,人际吸引的因素主要有以下几个原则。

在时间、空间上邻近,彼此接触机会多的人们容易相互喜欢、相互吸引形成友谊。美国心理学家费斯廷格等人在1950年做过一个实验,要求已婚的大学生在同一公寓中列举他们应酬最多的三对夫妇。结果有41%指出的是在自己隔壁单元的夫妇,23%提出的是隔两个单元的夫妇,16%的说是间隔三个单元的,也有些人指出同一楼层但相隔三个单元以上或是楼上楼下交往较多的,由于邻近而产生吸引,在应酬的初期更为明显。新生入学排座位,大部分同座的伙伴彼此喜欢成为朋友。入伍的新兵,刚上学的学生,他们的好友多半是同一连队、同一车间、同一寝室的。人们越是邻近越容易相互喜欢,主要是由于邻近有助于多次接触,对同一事物的多次接触就使人由生疏到熟悉,而熟悉就会使人产生好感,有进一步应酬的动机,同时也由于相邻的个体间在心理上存在着“预期的相互作用”。俗语说,远亲不如近邻。一个人有困难时,住得远的亲戚不如邻居,它不仅说明人们应该搞好邻里关系,也说明人们从自己接触较多的群体中获得帮助的愿望。又如“安全期望”,一个人总是希望生活在愉

快的环境里,至少不让周围的人同自己相抵触,当人们预计在自己的工作或居住环境中,会与某人接触很多时,就会带着友善的美好愿望去同对方交往。

女性美是人类的精华。能够引起人们的美感的东西,如色彩、曲线、声响、形象、韵律、气氛在女性身上都有再现。现代生活中,女性自身已充分认识到了女性的价值,更会欣赏女性美。这使得女性施展其魅力具有了社会基础。

交谈是人际交往的一种重要形式。一个人的风度、气质、修养以及知识水平、认识能力在交谈中也表现得很充分。交谈是人与人沟通的纽带。

谁都会发现,风流倜傥,气度恢宏的人,总是比较容易吸引别人的注意,尤其是第一次接触。

美国心理学家奥斯特夫和赛格尔做过一个实验。他们模拟犯罪案卷让一些人来阅读,这些案卷的封面都有案犯的照片,读了卷宗后,根据要求对案犯进行判决,结果长的丑陋的罪犯大多数被判得较重,而长得漂亮的罪犯则被判得较轻。在人们相互应酬中,尤其是双方不相识时,“相悦原则”会表现出不可思议的魅力。许多人会有这样的体验,去商店买东西,男顾客倾向找女服务员购物,女顾客则反之,这样,顾客所受到的接待要比同性好得多。但是相悦吸引只是人际交往的生物性因素,而并不具有内在的持久性。外形美固然有一种天然的吸引力,但在交往过程中吸引力的维持与加强,则取决于交往双方的内在气质、性格和能力。承认相悦性的重要性,但不能过分重视它,否则会使我们走入交往误区。

相似是人际吸引中双向吸引的主要因素。相似即双方有很多相近或相同的地方。如兴趣爱好相似,球迷相遇,一场球的品



评,遂成知音。兴趣、爱好相似,共同话题多,彼此谈的投机,交往的吸引力强烈。反之,则无话可谈。另外,地位和经历相似、职业、地位相近的人容易交往。工人同工人,知识分子同知识分子,同一社会阶层的人交往,相对比较容易进行,彼此的心理感受和愿望比较一致,易产生亲近感。“老乡见老乡两眼泪汪汪”,说的正是这个道理。最后,态度、观点相似也吸引人们之间的交往。物以类聚,人以群分,喜欢打扮的人,常用浓艳抹者为伍,衣着朴素者的行列中,他们的足迹鲜见;崇尚大公无私的人同极端自私的人之间很少有交往的内驱力。这些都是生活中常见的一些现象。生活的天平总是把价值定向相似的人,放在同一个秤上进行衡量,所谓“人以群分”。人生观、世界观相近的人,自然容易萌发交往的愿望,产生情感上的互动。美国心理学家的调查表明:不少白人宁愿同态度、价值观与自己相同的黑人交往、也不愿意同态度、价值观与自己不同的白人交往,尽管肤色的区别在他们眼中也是重要的。因此我们在交往中注意选择与自己理想、信念、价值观和态度彼此相似的人作自己的朋友。

互补者交往双方在人格特征方面相互补充。在人际交往中,倘若交往双方的某些人格特征相互补充,如一个支配型的人,同一个顺从型的人,由于各自满足了对方的需要,也会促进相互喜欢、相互吸引。尤其是交往时间长的朋友,彼此能满足对方的需要,会使友谊更加稳固。

在互补吸引的交往中,最典型的莫过于男女、夫妻之间。男女之间本就有性别的相互吸引,故男女之间的交往最易产生互相补心理。男人不愿和一个与自己性格、爱好相近的异性交往,女性也讨厌那种没有阳刚之气的奶油小生。根据大多数男人和女人的互补心理,去进行社会交往和处理夫妻间的关系一定会



成的。

相互生原则是指喜欢导致喜欢,你喜欢别人,会导致别人喜欢你;别人喜欢你,会导致你更喜欢对方。

可见,制约人际吸引的既有容貌体态、空间距离这类外在因素;又有价值、个性、态度相似,需要的互补以及热情、能干这类内在因素。外在因素的在交往的初期发挥着更大的作用,随着交往的深入,内在的因素就是有更重要的作用了。

如果你是个穷人,你想结交别人,真诚当属第一,但你不能不求人;富人也是如此,自诩一辈子不求人的人必然是一个没有朋友的人,他也是一人根本不懂应酬的人。应酬学家格昂顿教人“善意的向人求取一些小惠”,就这是得人好感的最好办法。

同样,假如你富有,想交朋友,那么只有一个办法,善待别人,必得报偿。古人有“财散人聚,财聚人散”之说,是有一定道理的。江湖中“仗义疏财”的好汉手下往往有一批效死的人跟从,这与其善待是分不开的。

需求心理效应

需要是人在个体与社会生活中所必需的事物在人脑中的反映,是人对生存和发展所必需的事物的欲望或要求。人的需要是多种多样的,有自然需要,如饮食、运动、睡眠、排泄、配偶、繁殖后代等;有社会需要,如劳动、学习、娱乐、交往等。

世界上没有朋友的人,几乎没有。曹雪芹笔下的苏州小姐林黛玉,可谓是孤芳自赏、难以合群的人,可是她在大观园中,也有自己的知己贾宝玉,她的贴身丫环紫鹃也可以说是她的好朋



友。英国作家丹尼尔·笛福的名著《鲁滨逊漂流记》中的主人公，在与世隔绝的孤岛上生活了二十八年，不过他也有一个“星期五”始终陪伴他。人来到世上，不与他人应酬，在应酬中不与他人建立友谊是不可想像的。

每个人当他呱呱坠地那天起，他就不断地与他人应酬，应酬是人的基本需要之一。美国人本主义心理学家马斯洛提出了人的需要系统。他将人的基本需要由低到高组成几个需要层次：即生理需要，安全需要，爱和归属需要，尊重需要，自我实现需要。可见，当人们的生理需要和安全需要得到满足之后，就要求与他人建立感情联系或关系，如结交朋友，追求爱情，参加一个团体并在其中得到某一位置等，这就是应酬的需要。但应酬需要与生理需要、安全需要又有所不同，因为生理需要、安全需要是生理性范畴的需要，人的应酬需要是社会性范畴。人生活在社会之中，人是群体的人，不与任何人应酬的人是很难在这个星球上生存下去的。

当你敲开人类大门的那一刻起，你便与周围的人进行不断的应酬，医生将你从母体中迎接到这个世界上，母亲用乳汁喂养你，亲朋好友给予你关怀和照顾，如果没有这些应酬，婴儿自己无法维持自己的生命，随着年龄的不断长大，人们的交往会逐渐增加，应酬也变成主动的、自觉的需要。从托儿所、幼儿园的小朋友到小学、中学的学生，几乎没有一个不喜欢和同伴应酬的，到了青年以后，除了同学、朋友之间的学习、工作、应酬外，还会产生家庭。那么，人究竟为什么需要应酬呢？

人类社会的发展史就是一部人与人应酬的历史。人是在劳动中产生的，语言对人类的产生有决定性作用，人们为了应酬的需要而产生了语言，而后将各自的劳动成果进行交换，促进人类



的发展。人们在相互应酬过程中获得乐趣,得到别人的承认,实现自我价值。一个人完全自己封闭起来,不与他人应酬,就谈不上有什么生活内容,为社会、他人贡献什么,那么他的生活是毫无意义的,他本人也将生存不下去。

所谓个性,包括人的兴趣、能力、意志、性格等一切心理素质,个性的调色板上有多种深浅不同的颜料,应酬无疑在不断调和各种颜料的比例。在个体的社会化学中,应酬对个性有决定性作用。“近朱者赤,近墨者黑”这就是应酬给个体所打下的深深印迹,印度狼孩,非洲狼孩回到人间后,尽管科学家们为之创造了种种复苏人性的优良条件,但在他们身上仍然保留着野兽的本性,狼孩子没有形成人类的个性,是因为他失去了与人类应酬的机会,并非缺乏人类的基因。

心理学家认为,人在生长过程中,有两个断乳期。一是生理上的断乳,发生在婴儿到幼儿的转变阶段,它标志着人的生命不再靠母体的乳汁维系;二是心理上的断乳,发生在儿童到青少年的转变阶段,即青春期前期,它标志着人的自我意识的基本形成。这时候,人对友谊的寻求达到高峰,于是,步入青春期的少男少女,迫切需要冲出家庭的有限范围,开拓更广阔的应酬视野,以在新的社会应酬中获得新的情感交流和感情寄托。交朋友成为青春期男女的主要生活内容。每个人都需要友谊,渴望友情。

青年期建立起来的友谊要比儿童及少年时期深刻、稳固得多,不仅能在生活、学习和工作上互相关心、相互支持、互相帮助,思想上也能及时沟通,坦诚相见,忧乐与共。

青年期友谊的需要是普遍现象,但原因不一。有些青年渴望得到知识,于是设法寻求比自己知识高明的朋友,以得到帮助



和提高;有的是为了寻求模仿效法的榜样与心理冲突上的辩护人;有的为摆脱孤独,以增强生活的信念和力量。不论从什么角度出发,青年对友谊的需要是客观存在的,也是正常的。青年应扩大友谊需要,多交知心朋友,这样,有利于顺利度过青年期,也能提高各方面的能力。那些出于不良企图或格调不高而结交的小圈子,则不属于友谊需要范围,故择友应持慎重态度。

自尊的需要人皆有之,只是青年的自尊需要表现得更为突出。可分为个体自尊与群体自尊。个体自尊有人格自尊需要,生活自尊需要,爱情自尊需要,以及成才与事业自尊需要等等。从小家庭自尊,到集体自尊,乃至整个民族自尊,都属于群体自尊范畴。在青年成长过程中,自尊需要有显著的作用,能促使青年奋发图强,更好履行自己的社会义务,从而为社会所承认和尊重。这与只图表面光的虚荣心有质的区别。

青年期正处于身心迅速发育的时期,社会经历也不多,这必然给他们带来一系列的不适应,从而导致心理的矛盾和冲突,往往表现出烦躁不安的情绪,迫切需要别人的理解。社会上流传的“理解万岁”,也从一个侧面说明取得别人理解的重要。如果这种需要得到满足,他们便会从矛盾和烦恼中解脱出来,轻松地投入社会实践中去。

青年风华正茂,有更强烈的审美要求。他们感觉敏锐,记忆力强,情感强烈,精力充沛,求知欲强,如果缺乏美的伴随,他们会感到生活没有意义。不断地提高事物和艺术的鉴赏能力,满足审美需求,有助于青年的陶冶情操,形成积极向上的心理,热爱生活,干好事业。随着年龄的增长性心理的发育成熟。以及对社会的深入了解,逐渐产生了恋爱、择偶的需要,这是自然规律。选择配偶时,一定要把爱情、责任、道德等统一起来,切忌轻

率从事。

美国心理学家马斯洛把人的基本需要归纳为生理的、安全的、社交的、自尊的、自我完成的五类,人们通常称之为“需要五层次论”。青年正处于由少年向成年的转折过渡期,他们不但有一般人所必的基本需要,而且还有其特殊需要,突出的如有:友谊的需要。对友谊的迫切需要是青年的显著特点之一。

灰色心理效应

据调查,60年代出生的美国人,比起他们的父辈们,忧郁发病率增加了三成之多。病症从失眠、易疲劳、精神不集中到表情呆滞,甚至有自杀的倾向。如果病情严重而不加以治疗,那么每七名患者中就有一名可能自杀。这种病引起了精神专家和心理学家的足够注意。

不是所有的人都能准确理解应酬,现实生活中饱尝应酬之苦的也大有人在,更有一些人把应酬与酒桌、舞场……划起了等号。于是你常会听到这样的感慨——“唉,没办法,每天应酬太多……”

我们说,应酬作为一种人际交往的方式,应该用积极、健康的心态去把握它,任何消极、不健康的心态都会妨碍正当的应酬,甚至在正常的应酬中投下一片阴影。下面,我们就来分析一下应酬中的“灰色心理”。

南方某县农机公司为了招待莅临本县检查工作的省农机公司干部,特地从外单位邀请了两位“酒友”。中午和傍晚频频举杯,喝得昏天黑地。夜深人静酒席散去,两位被“借”来陪酒的酒



客朦胧中不慎跌入粪池丧命。第二天两人的家属吵到县委大院,振振有词:二人被“借”去陪酒,纯属为公家招待应酬,酒后丧命粪池,理应按“因公死亡”处理。后来,此议竟被通过。于是,隆重的追悼会上,摆满了各机关单位送来的花圈,设宴的农机公司更是怀着内疚的心情,送来几千元的“抚恤费”。追悼会后,举行了盛大的送葬仪式,鲜花簇拥着灵柩,在大街上缓缓前行,气氛庄严肃穆……。然而百姓的眼睛是雪亮的,“鲜花盖不住粪臭”,“吃了共产党还丢共产党的脸”,种种议论纷纷涌起,而这一切,皆因一场应酬。

1988年春节,西南高原一座小城市的厂长、经理们酒兴大发,来自企业的请柬纷纷飞到政府各部门首脑的办公桌上,许多官员一天要应酬几个酒宴,厂长经理们纷纷派出小车到党政机关“抢”官员,最后一些厂长签订“请客协议书”,排出各厂请客的日期,轮流作东,官员们一天数宴,搞得见肉就吐,见酒就忍不住心紧。这场历时25天的“百家宴”,把全市的厂长、经理和官员们吃得东倒西歪。据说这场吃喝花销公款14万元。这又是应酬。

如果你总是情绪低落,就应该尽早去看心理医生。抑郁症滋生于人的惰性,行动是它的天然克星。如果事情比较复杂,你可以把它分解成一系列细小的步骤,这样就容易完成了。

假如没有心情编计划,那也不要紧,你只要先行动起来就够了。就是说,你不必等到你想做的时候才开始,因为只要你没有做事的欲望,可能永远也懒得动。相反,你先做一点琐碎的事,“启动人的水泵”,接下来心情就是一片灿烂的晴天了。

一位经济学家曾说过,在中国搞经济是三分权力经济,三分关系经济,剩下的四分才是货币经济。青年经济学家樊纲把这



种畸形的“人情经济”称为“灰市场”或“灰市关系”，而这种“灰色”里面，唱主角的显然是或明或暗的应酬。

有位大连乡镇企业厂长的一句话颇见真谛：“对实权部门的芝麻官，我们惹不起。我们交朋友不论人品，主要看他对企业有没有用处，有用的，要交；没有用的，就是人才再好，也没有功夫交。”

虽寥寥几句，却也可算是中国企业“应酬学”的纲领！惟利是图，以不正当手段牺牲国家利益换取个人利益或小团体利益，可以看作是这类应酬的实质。

越来越多的心理医生逐渐认识到，乐于助人能使人精神健康。抑郁病患者通过志愿性的工作、社区服务或帮助邻居行动不便的老人购物，你会发现你具有同情心，能够理解别人，而且对社会并不是毫无价值。实际上，离群索居本身就是抑郁症的一大病因，别人的接触对治疗这种病很有帮助。

杭州市有一份调查说，80年代初的一个春节150户受调查的居民家庭平均每户孩子收“压岁钱”11.81元，支出的“压岁钱”则为11.74元，比上年春节增加1.5倍以上。在徐州，春节里平均每户的馈赠支出为80.24元，占春节消费的40%；这其中有现金之赠，又有实物之馈。实物中，传统的点心盒子等逐渐被人参、蜂王浆等补品所取代。市民之间的“应酬”风大有愈演愈烈之势。

结婚是人们赠来送往的一大门坎，80年代的提法是“养个女儿三千块，养个儿子一大害”，“前三年怕婚事，后二年还婚债”。90年代更是行情年年看涨：30元钱抽根烟，50元钱吃顿饭，100元钱见新娘，200元钱才能闹洞房。而且这种应酬往往不是对等的，我结婚你随50，你结婚我就得随100。

人情应酬的发生点很多,生活中几乎变成了战场雷区,举步抬腿,很难躲避;婚丧嫁娶,招工提干,新房落成,老年人做寿,婴儿出生,都要大搞一番应酬活动。

一般看来,人们的礼尚往来似乎循环很均匀:赠出、受进、赴宴、宴人,其实在每家人情簿上并非如此,因为中国人毕竟是分层次的。

广东湛江市有个说法叫:“方便礼”。说的是送礼名目中送孩子入托、上学、换个煤气之类的“单向”人情应酬。这种人情倒不一定很大。生活中大量琐事,借风行船,顺水推船,求人者与被求者之间本来也并没有太多的物质上的联结。但在彼此接触中,求人者需甜言蜜语乃至低声下气,以求万事大吉,我们把这种只有“往”而没有“来”的应酬称为“单向应酬”。

许多沮丧的人们放弃了他们最喜欢业余活动,这只是让事情情弄得更糟。为了扭转你目前的心情,不妨每天做些激烈的活动,多参加社交活动,如朋友聚会、聚餐或看电影等。

让微笑常写在你的脸上。心理学家经过深入的研究发现,行动能够影响情绪。当时感到忧郁时,不要拖着双腿垂头丧气地走路,要像风一样疾走,不要躬着背坐着,而要挺直身子,不要愁眉苦脸,而要露出你的笑脸。这样做本身就能够让你感觉良好。一位心理学家说:“行动本身会转变沮丧为快乐。”

我们都可以在心理上找到它的根源。也只有找到这种根源,并在生活中努力克服应酬中的灰色心理,你才能成为在社交场合应对自如、而又受人尊重和喜欢的人。

我们知道个体出生以后,就通过各种形式的学习,把自己的各种需要同某些能降低内驱力所引起的紧张状态的物体、情境或事件联系在一起,致使在随后的许多的行为具有明确的目标。

例如,初生婴儿的生理需要同环境的事物本来没有特定的联系,饥饿最初只能促使婴儿作出紧张的探索活动。但是婴儿一旦体验到(或了解到)激发了活动的结果,他的行为就变得有目标指向了。以后在饥饿再次发生时,饥饿的婴儿立即就会使自己行为指向他已经“发现”的能满足自己需要的奶头或奶瓶。当需要同目标发生联系之后,便形成了动机——诱因条件,在这种情况下,有机的对能满足自己特定需要的物体,情境或事件,就有着明确的向往和追求。所谓“诱因”,正是人们利用了个体的这种特定的向往和追求,为了提供能够获取它的良好机会,所以诱因具有诱发或激起有目标指向的行为的作用。

有一位两个孩子的母亲,每当感到抑郁时,她就跑跑步,来驱逐心头的阴云。她说:“通过跑步,至少我觉得我是在完成一项任务,从而有一种成就感,于是心情就舒畅起来,不管跑步之前多么烦恼,跑步之后就好多了。”

安琪拉是一位成功的女作家,总是喜欢住在阳光充足的地方。但有一个冬季她不得不到外地写一本书。那一周的天气总是灰蒙蒙的。她感到非常压抑,根本无法写作。安琪拉实际上是被季节性抑郁症所困扰,这是一种光过敏抑郁症,患这种病的人在冬季阳光不足的日子情绪很低落。

研究证实,暴露在光线下,不论是阳光或人造光,都可以减轻这种季节性抑郁症。患这种病的人比较少,但也应充分地注意。让房间的采光更加理想,或多从事户外活动,可以克服这种症状。

以上是关于动机的一些基本理论,在应酬时,不同的动机可以导致应酬的形式、内容及目的的不同。因此,缺少良好的动机,势必会导致应酬的失败。而有些应酬以个人角度讲是获得

了成功,而以国家、集体利益的角度讲却是使之受到极大的损害。

一些掌握着国家权力的干部,整天忙于各种应酬,其实岂不知自己已经成为他人的“突破口”。有一篇小说题目叫《猎物》,说的是某局长被请去打猎,并接受了一支价值不菲的猎枪。当打猎快结束的时候,请他的人便请他“帮个小忙”,他顿时觉得自己成了猎枪口上的“猎物”。

近年来,不正之风大有愈演愈烈之势。一些急于升官、发财的人,当自己膨胀的私欲得不到满足的时候,便开始利用不正当的途径,寻找与其需要相关联的“目标”,使自己的行为有明确的指向,恰恰一些意志薄弱的人成为人们“目标”,形成了这些人走向违法犯罪的“诱因”。

英国的外交界有一句格言:英国没有永远的敌人,也没有永远的朋友,只有永远的利益。这似乎也可以看作是这类应酬的突出特点。在丰富、熨贴的人情背后,有的是深藏的心机,这就是对权力的屈服,对权力支配的那些东西的渴求。

我们说应酬说到底是人與人交往的一种方式。记得笔者的一位领导曾经谈到自己应酬的原则是完全可公开的。那么以上谈的这类应酬则是完全不可告人的。如果利益不支配着我们每个人的应酬,而每个人应酬的动机都是隐秘的,还有什么正常的、透明的应酬呢?我们的社会又会变化成什么样子呢?

我们希望的应酬动机应当是:正当的需要,适度的内驱力和合理的诱因。这样我们才不会因为应酬而烦恼。

应当说,成功的应酬带给人们的应当是一种正确的成就感。在西方,尤其是在美国,自我提高的内驱力在青年和成人的心目中是成就动机中具有决定性的部分。典型的美国人发展了一种

为自尊而奋斗的巨大的竞争内驱力。然而在美国那样的社会里,对一个能力有限的人来说,接受了“树雄心”的哲学,就等于给自己产生无用、失望、内疚等情绪作了准备。在我们社会主义社会,也强调个人的奋发努力,但是这种人努力的目标是同国家、民族、集体的利益紧密相联的。

在分析一些不成功不正常的应酬的时候,我们注意到,对应酬的态度在相当程度上影响着应酬的质量。

有的人认为应酬是贬义的,乃俗人所为,对必要的应酬也抱着不屑一顾的否定态度。这其实妨碍了人与人之间的正常交往。其实人生活在人群之中,为了给自己创造一个生存、发展良好的小环境,我们应当抱着一种宽松的态度看待必要的应酬。毛泽东曾经用红辣椒招待来米高扬,在饭桌上巧妙地点明了中国共产党是革命的,但是中国人却与俄国人有着不同的民族风俗习惯。外交有的时候也是一种高明的应酬学艺术。

而有的人则对应酬的对象持不同的态度。有这样一个故事,苏东坡到一个寺庙拜访。刚开始庙里的和尚对他不冷不热,说:“座。”倒一碗茶说:“茶”。知道他是一个官宦后态度改变,说:“用茶,请座。”待到知道他是苏东坡以后,连忙说:“用好茶,请上座。”苏东坡当即作了一副对联:“茶,用茶,用好茶;座,请座,请上座,”讽刺了那种在应酬中“看人下菜碟”的势利态度。应当说在应酬中,上级、同事、下级、男女老少应当一视同仁,这样你才能是一个成功的应酬者。

我们说对待应酬,应当持一个良好的适度态度,其中包括对待应酬的对象,应酬的方式等等,为自己也为他人带来一个好的心境。

名副其实的社会动物,不仅是一种群体的动物,而且是只有



在社会中才能生存的动物。人之所以称为人,就因为他立足于社会,有广泛的交往。在交往中人们之间产生各种感情、亲情、友情和爱情。友谊美化一个人的物质生活。丰富精神生活,充实感情生活。所以每一个对生活有所追求的人,都追求友谊,即使一个对生活绝望的人,都会从友谊中觅到生机。

友谊沟通着情感。一位哲人说,一个快乐两个人分享就成了两个快乐,一个痛苦被两个人分担就成为半个痛苦。人人都需要朋友,因为人的情感需要交流,需要倾诉,需要疏导,而朋友是感情沟通的纽带。

友谊蕴含着力量。歌德一度曾对生活绝望,是席勒的鼓舞,使他重新认识了人生,他对席勒说:“你给了我第二次青春,使我作为诗人而复活了。”可见,友谊是人类生活不可缺少的伴侣。友谊给人带来稳定和安全,使人获得快乐,友谊使我们在相互帮助,相互批评中得到完整和发展。当今信息时代,更需要人们之间的不断交往,建立纯洁的友谊关系,使人们共同合作迎接二十一世纪的挑战。正如马克思所说:“友谊不仅是个人的需要,也是社会的需要。”

最近有些心理学家建议,让病情较轻的人多读一些有关抑郁症的书,了解这种病发生的原因及本质,进行自我康复。若两周后没有好转或你总是有自杀的念头,那么最好去看心理学医生。最后请记住一句话:决心帮助你自己才是好心情的关键。

晕轮效应

人们在应酬中,会因对某个人的个别特征印象特别突出,以

至于对他的或特点特征缺少清晰的感知,往往从对方这一个别特征而泛化其他一系列有关特征,就像晕轮或月晕一样,是从一个中心点而逐渐外散成越来越大的圆圈。

日常生活中,“晕轮效应”往往是悄悄地却又强有力地影响着我们对人的知觉和评价,如有的青年人由于对自己倾慕的、知心的朋友的某一特点特别喜爱,就会把他看得处处可爱,所谓“一俊遮百丑”,甚至爱屋及乌。

应酬中这种认识上的偏见是很容易发生的。产生这种心理偏见的根源在于信息不足的判断及定势作用。即根据很少的信息,就做出或好或坏的判断,而后用这个判断推论其他的交往。因此,我们在了解、评价某个人时,首先要注意不要过早地下结论,更不要感情用事,不要凭一时一事就对他全部给予肯定或否定。

心理学家曾做过一个实验,让参加实验的大学生观看一段录像。录像中,一位女生为申请工作,正在和导师谈话。申请工作的女生的装饰外表有时漂亮,有时不漂亮,她的能力有时被夸为聪明优秀,有时被导师定为中下水平。因此,录像中共有四个场景,同一个女生以四种不同的面貌出现:漂亮聪明,漂亮平庸,不美丽而聪明,不美丽而平庸,于是四组参与人根据印象分别评价该女生。结果聪明漂亮的形象不仅受到大家喜爱,而且被认为申请工作有希望,前途光明快乐。

生活中还会有一些与此不同的事:明明不是你做错的事,却偏偏受到怀疑;而的确是你好做的好事,却被别人错安到别人头上。在应酬中这种张冠李戴的现象是时有发生。如果时常发生在某个人的身上,就会使他对人与人之间的应酬产生一种畏惧感,从而影响一个人的正常应酬与日常生活。



为什么会出现这种形象呢？其实是由于一个人在生活中长期形成一种形象定势。也就是在日常生活中给别人的一种优良倾向的印象，心理学家称之为晕轮效应。它使人们在社会应酬中，因对某个人的个别特征感知特别清晰，印象特别突出，以至于使这些特点形成一个光圈。晕轮将某人的其他特点都笼罩起来从而使人不能对此人的其他特点给予正确的认知。评价他时便往往以“光环”的好坏来认同。

表现为仅以片面信息就过早地对某人下结论，判断某人是好还是坏。如果认为好则此人便被一种积极向上的肯定的、美好的光环所笼罩，结果人们常倾向于赋予他一切都好的评价。仿佛他已成“完人”。反之就一切都不行，一无是处。

当今一些“追星族”、“发烧友”，对歌星、影星的崇拜就往往出于晕轮效应。如：有一位中学生，听了一名青年歌手的歌，看了他演的影片之后，便对这位歌坛新秀和影视明星崇拜得五体投地。逢人便说××是中国甚至全世界最全才、最有水平的人物，是青年人奋斗的方向，学习的楷模。只要有此演员的片子他都是要去看，有他歌曲的录音带全买，而且还承担起此演员名誉的“守护者”的义务。当听说这位演员在多次演出时，因为报酬少而拒绝上场，不尊重观众；因为长期偷税漏税而被指控不遵守国家法律制度；生活作风不检点，不尊重社会公德时，他却认为这是谣传和诽谤，根本不信。还挺身而出为这位歌星辩护，甚至写信鼓励这位歌星。为什么会如此崇拜和倾倒呢？就是因为他的演技、舞台上的风度以及优美的舞姿、潇洒的形象成为闪烁在他头上的耀眼的光环。这个光环使人不能直视到他的本来面目，掩盖了他的其他品质，包括一些缺点。

晕轮作用有时也会使人陷入一种一无是处的境地。当一个



人被认为是一个品行不佳的人时,他的所作所为会被刷上一层重重的灰色。当你经过努力和大量的学习思考而使你一向不佳的学习成绩跃上一个新台阶时,一些人会肯定你的成绩,而一些不知情的人凭以往对你的偏见也会评头品足:“力学部分几次提问都不会,谁知道这个成绩是怎么来的?”“总往老师那里跑,名义上是请教问题,保不准就套出了考试题”。“考试时他前面坐着×××一定有问题。”当某个人的一些“秘密”不知为何被泄漏了,别人往往会怀疑到那些平时爱传闲话的人头上,而无论他怎么解释,别人都会认为他是“此地无银三百两”。身陷这种无奈境地往往会感到不被理解的痛苦,不禁令人感叹上天的不公和人世的不平,“做过一次小偷,就永远是贼吗?”“为什么都指责我而不批评他?”进而产生一种孤独感、凄凉感。与人应酬会丧失热情和真诚,长此以往形成寂寞和苦闷的情绪。甚至影响身心的健康。

那么,怎样才能避免晕轮效应产生的认知偏见呢?

我们在认识一个人时,如果信息不足,就不应该对他的优点、缺点、人格等因素轻率地下结论。因为当你评价他人的时候,别人也在根据你的判断来评价你。如果你轻率地对某人下结论,那么别人会认为你是一个浮躁的、不负责的人,同样也会对你产生一种轻视的态度。

一个人的仪表,包括仪容、姿态、举止和风度,都要讲究美感。得体的打扮和文雅的举止,才能让别人对自己产生好的印象。

一个人的形象要由他自己去塑造,当别人有困难时你应尽力去帮助。如果你犯了错误,要尽快地向别人诚恳道歉。这样才能避免别人在不知实情的情况下妄加猜测。遇到困难时应尽

量向别人请教,使自己增加与他人的交流,让别人在交往中充分了解你,打破你的不良光环,建立一个更加美丽的光环。人们只有经过长时间的、多方面的接触和沟通,对一个人从各方面都有一定的了解,才能对他做出正确地评价和判断。

相信当你打开心扉与他人交流时,别人也会逐渐了解你有什么优点,有什么缺点,主流是什么,支流是什么,从而对你有一全面的认识,打破你头上灰色的“晕轮”,建立一个新的、更美丽的“光环”。如果别人原来对你有误解,此时也会云消冰释;如果本来对你很好,那么明天会更好!

社会助长心理效应

1937年,我国学者在清华大学作了一个有趣的实验:观察蚂蚁在三种情况下掘土筑巢时的工作差异。每只蚂蚁单独工作;俩俩在一起的工作;仨仨在一起工作。如果发现,几只蚂蚁在一起掘土的总量比单独工作合计的总量多;几只蚂蚁在一起工作所消耗的时间较单独一只蚂蚁工作时间短。这个实验说明了一个客观存在的真理——竞争的产生会促进公效,或称“社会助长作用”。这个作用表明,个人单独完成任务与别人在场完成任务相比,如果是完成同样的任务,单独完成赶不上别人在场完成的效果。也就是说,当一个人从事某种活动时,如果有其他人在一旁观看,即使没有向他进行任何信息传递,但他仍感到一种无形的刺激或压力,这种刺激或压力往往能够影响他的活动效果。或者促进活动的完成,或者干扰活动的进行,在社会心理学中把这种特殊的应酬情境中的影响现象,称为人际促进和人际

干扰,即所谓的社会助长和社会干扰。

如果一个人在操场跑步,常觉得单调枯燥,于是跑跑停停,又渴又累;而与同伴一起跑,就会觉得轻松愉快,跑得又快又远,就像有些同学说的:不知怎么回事,一个人在家做作业总不如在学校和同学一起做得快,做得好。

当然,与同学在一起并不总是提高活动的效率,有时也会有相反的情况。比如一个人躲在家里,夜静无声,构思一篇习作则才思敏捷,妙语连珠。相反,若几个人集中在一起写,还不如单独一个人在一个寂静的地方写作效果好。教师在环境嘈杂的办公室里备课,思路常常受阻,有时只好掷笔不干。

当然,上述现象中活动者较少受情境中他人干扰和影响的前提下发生的。但在现实生活中,人际影响现象是很复杂的。

活动情况中,其他人对活动情境及活动个体所做的肯定和否定评价影响活动者的行为。

一般而言,青少年较喜欢肯定的评价,这有助于对其行为起促进作用。而否定评价则往往会带来消极时影响。

在场者的身份、地位也对活动者产生不同的影响,如熟人、朋友在场,常使活动者感到较大的心理压力;而同龄的异性在场时,则情绪迅速高涨,活动劲头显著增加。

活动者所从事的活动性质不同,情境不同,对在场他人的注意也会有所不同。如果一个人从事的活动比较简单、熟练、不需进行聚精会神的操作,则往往容易注意到在场的他人;反之,若一个人所从事的活动比较复杂、生疏,需进行聚精会神地认真思考,则不会理会在场的他人的存在。

年龄与心理的个性特征不同,受他人在场的影响程度也不同。

儿童、少年与成年人相比,好奇心较强,注意力容易分散,自制力较差,因而他们的活动易受到他人的影响和干扰。两个同年龄的人,性格外向,独立性强的人不易受他人影响;而性格内向,独立性较差的人则容易受他人的影响。

总之,与他人在一起时从事活动效率是低还是高,要依具体情况而定,全面肯定与全面否定的说法都失之偏颇。

第

四章

应酬对象心理特征

根据对方的情绪变化和心理变化，我们要善于在瞬间迅速地改变自己说话的态度，调整自己的情绪，或者另换话题，变换表达方式，这样才能有效地控制场面，避免陷于被动局面，变不利因素为有利因素，掌握主动。

应酬心理学

Y·I·N·G·C·H·O·U·X·I·N·L·I·X·U·E

对应酬对象的个性气质、倾向的把握特征

“说话听声，锣鼓听音”。老祖宗早就告诉我们，别仅仅注意语言的本身，更要关心语言后面的真实含义。

人的个性、气质、倾向千差万别，即便说出了同一句话，其意思也未必相同。应酬中，最关键的是不仅仅是听明白对方说些什么，更重要的是听懂对方到底想说些什么。听别人说话，不是仅靠耳朵“听”，还要靠大脑听。

应酬说到底既是交际的融合，也是斗智的过程。很少有人把话一下子就都向另一个人倾露无遗，有时是话里有话，有时是话外有话。听不懂，就有可能走向了事物的另一面。

口才的发挥是藏于内的无声语言，表之于外的，有声语言的转化过程；人们思考问题必须凭借语言的帮助，思考的内容要通过有声——语言表达出来。

这就要探寻一下人们的心理定位：人们的心理上总有一种被了解、被理解的要求和渴望。当语言表露时，又被一种掩饰性的心理所抑制。因而，我们最后所说出的话就往往有了装饰感。即：心理的目的被巧妙地融在了语言背后。如有的人借钱时，很



少单刀直入,往往是先诉一堆过不去的苦,对方要是明白人,自然懂得原来他是需要钱。如果对方跟着诉自己的苦,那么结果就是各不相干的离开,保全了大家的面子。这里“闲话”保护了行为人的自尊心和羞耻感。应酬中有的人上句“我”下句“我”,不用问,他一定是个自我意识相当强的人,而且有很强的支配欲。相反,那些言必称“我们”的人同则显得很合群,让人易于相处。

一个人能否成功 15%在于个人应酬的才干和技能,而 85%在于艺术和技巧。一个人和许多人融洽地相处,并得到别人的帮助,这不是一件很容易的事。应酬的艺术,是一门最难的学问,每个人都觉得自己很了不起,倘能留意尊重别人的立场,也就得到过人的喜欢秘诀了。

有的人张嘴就是“嗯……啊……是吧!”其实,“嗯”、“啊”、“是吧”并不是领导的专利。当对方感到问题棘手时,一般都会出现这种语言的“断档”现象。有时候,这类话是在敷衍你,也许你刚刚有求于他。说话时极少出现这种情况的人,在处理事情上较果断,他的心理承受能力也非常强。

说话的语调同样也揭示了人的心理,如果说话的语调富于变化,那么这一定是个活跃、性格外向的人;如果说话声调平淡,此人应酬较冷淡;说话带鼻音的人,则不会有太多的吸引力,语调不必要地发生停顿,则是对应酬对象的信任感发生了危机。

说话的声音高低,也能帮助我们把握应酬对象的心理及气质。大声嚷嚷的人具有迟钝的安稳性质,善于应酬且待人忠诚,缺少随机应变能力,处事有时无弹性,注重自己的方式;说话声音小、喃喃自语的人,依赖性强,有自卑感,谨慎,性格内向;喜欢在任何场合大声阔论的人则有较强的虚荣心,同时对别人的支

配欲也很强。

讲话的速度则更能反映出人的气质,语速快,讲个没完的人比较缺少心机,外向,但易使人受到控制;说话慢而有条有理则反映了一个人心理上的自负,傲慢和较强烈的支配欲,语速突然减慢或欲言又止,必然是对应酬对象产生了敌意或怀疑;如果心中有愧或想蒙混对方时,语速会突然变快。

喜欢打断别人的谈话或插嘴的人,无法在心理上划分自我与他人的区别,随和、不拘小节,性格较外向;而制止对方说话的人则明显表露出一種权力欲,但这是一种在应酬上应绝对避免的不礼貌的行为。

一个成功的语言应酬者,总是在东扯西拉中,观言察色,摸索到一条或多条深入人心的捷径,并以此作为说服的交点,这样就能在社会中如鱼得水,左右逢源。

还有几种与说话有关的行为同样会告诉你“对手”的心理:说话时用手遮嘴,如果对方说话时用这种姿态,应注意他在撒谎;如果你说话时用这个姿势,同样需要改进你的思维,这时有对方在怀疑你正在撒谎。说话时摸鼻子,这是一种一目了然的姿势,说话者无意识地在掩饰自己的撒谎行为。说话时擦眼睛,为了在撒谎时避免直视别人的一种无意识的行为。说话时抓耳朵,应酬对象已经对你的谈话感到厌倦或厌烦,他想阻止你的谈话,他已经听够了。说话时用手搔脖子,表示出应酬对象怀疑,不能肯定的心理,说话时手拉衣领,这是说谎人下意识的动作,为逃避应酬对方的怀疑。有人愤怒或沮丧时也会这样做,这时要小心你的应酬方式。

话外音聪明地埋伏在语言背后,它想让你知道其中的含意,却又采用了不露面的方式。



女人说“不”时,大多数的时候其心理的真实反映是“是”。影视上经常出现的女子对情人说:你真坏,你真讨厌。就是一个十分典型的例子。

当你高谈阔论地讲话时,应酬对象如果漫不经心地说:“对”、“是”、“嗯”。那么应停止你的讲话,因为他正在告诉你他已经听够了。

有的人在听讲话时听到重要处就重重的点头,这种人是经过慎重的深思熟虑的。喜欢在别人说话时随声附和的人,表现为轻浮、没主见、不稳重。用夸张的语调和过分的语言夸奖一个人时,夸奖者的心理特点是以此来讽刺对方,诋毁对方。

探求“闲话”的过程是一个猜谜语的过程。弄不懂“闲话”的人必将是一个应酬中的失败者。不懂“闲话”就失去了应酬中最锐利的眼睛。多揣摩自己有意无意的“闲话”,多听听别人的“闲话”。猜出谜底是让人快乐的。把握别人的“闲话”,正确运用自己的闲话,你应酬的成功率就会大幅攀升。

在应酬和语言中,应根据不同人的身份,年龄和层次进行不同的赞美。如果身份不对即使赞美对方,也会弄巧成拙,贻笑大方。比如,下级赞美上级,使用评点式赞美:“王局长,你这一段工作学习都还不错,以后继续努力。”

应酬要因应酬对象脾性不同而异

我们在对人进行劝导说服时,可以很好地学习别人的语言技巧,学会灵活机巧地说话,增强说服语言的趣味性或强力。

人,各有各的脾性。有的人吃硬不吃软,有的人吃软不硬;

有的人思想敏捷,有的人脑子反应迟钝。应酬,作为一种战术来看,尤其要注意这一点。

哥伦比亚大学教授宾迪博士,向他的学生讲应酬学时,提到如何劝服别人,他举了一个有趣的例子。他说:“当海上风浪很大,不适宜游泳时,某人坚持要跳进海里去游泳,这时如果极力劝他不冒险是白费力气的。如果你不想你的朋友成为海臣之一,此时你最好的不要拼死力劝,因为你越劝,他就越要冒险。所以,你最好还是这么说:‘现在风浪很大,照理不适宜游泳。以前这地方了溺死过许多人,都是因为在风浪大时还去冒险之故,我想也许是他的泳技不佳;而你的情形不同,你的泳技好,但也要加倍小心!’当你说到这里,你便不必说下去,你的朋友一定会放弃冒险游泳的念头。”

春秋战国时,郑国首都有一所学校,人们都喜欢到那里去集会和谈天,每天热热闹闹的。

有一天,有位名叫然明的朝廷大臣经过这里,看见许多人围在一起,争论得面红耳赤,不知是为了什么。他停下来一听,才知原来是在议论朝政得失和官员优劣,因出现了不同意见而发生争论,引来了许多围观的人。

然明顿时不悦,转身就走,找到当时担任政卿的子产,忿忿地说:“老百姓到乡校去说长道短,指责国政,批评朝臣,这怎么像话?如果流传开来,对朝廷有什么好处?不如干脆把乡校拆了。看老百姓到哪里去瞎议论!”

子产熟悉然明的脾性,知道他遇事反应过度,是怕老百姓的议论多了,有失朝廷、国君和大臣的威望,便不急于辩驳,只是平静地一笑说:“我们先不谈乡校的事,我有一事想请教你,当河水暴涨,堤坝即将崩溃的时,是因势利导放掉一些水较好,还是加



高堤岸把水堵塞起来较好呢？”

然明说：“当然是放掉一些水比较好。”

子产又问：“还有，当一个人有了难言之病，是痛痛快快告诉医生让他医治呢，还是遮遮掩掩不让医生知道呢？”

然明不等子产说完便朗声大笑起来：“你不必说了，你的意思我明白了。”

然明明白了子产的什么意思呢？很显然，子产的意思是说：朝廷在治理国家大事的过程中，官员在处理大大小小的政务时，都免不了要出些差错，或做出不利于老百姓的事来，如果对朝廷和官员有意见，直接说出来了，我们可以及时予以纠正；如果让他们把不满足憋在肚子里，那样，就像暴涨的河水，堵塞得越厉害，冲决堤岸的力量就越大，造成的危害也就更加严重。这和病人向医生隐瞒病情、造成贻误治疗的时机是一样的道理。

最后乡校当然没有被拆除。

子产对然明的这种劝说，也是在应酬中因脾性不同而异的典型范例。对这种脾性的人，叙述一件事，分析它的利害，自己不加意见，留给别人去判断，这是说服人最好的方法。

说服的语言，如果想做到朴实无华，又具有很强的穿透力，使对方听来趣味盎然并受到启迪和感化，会没有枯燥干巴、味同嚼蜡之感，就必须适当地多运用一些生动形象的比喻，转个弯儿将自己所要说的目的婉转地表达出来。

应酬要因应酬对象年龄不同而异

中国的改革开放和社会主义市场经济的逐步繁荣，促进了

社会经济活动的广泛开展,人们对交往也越来越重视。同志关系、朋友关系、业务关系、同学关系、亲属关系等种种人际关系在人们的交往中发挥着十分重要的作用。老实说,在这些人际关系中,大多数人是能够以诚相见、互相帮助、注重友谊的。但也有一些人,为了达到某种不可告人的目的,利用关系骗取对方的信任,牟取个人利益,甚至诈骗朋友。

在同朋友交往过程中,对以下的所说的应予注重。能做到这些,可以避免遭到某些“朋友”的暗算,对维护自身安全具有很大的帮助。

“人无完人,金无足赤”,无论是谁都有优点和缺点。朋友之间相处长了,就会无所不谈,侃起来没完没了,毫无关联。有的人感到对方非常值得信赖,便无话不说,把对他人的不满、意见统统发泄出来,一吐为快。这样做实际是毫无城府,说者大概自我觉得直爽、诚实。

一般来说,应酬的方法可分为两种:一种是供述法(也叫非指示性法),像法庭上嫌疑犯自己供述所犯罪行一样;另一种是问答法(也叫指示性法),即一问一答,也类似法官审问嫌疑犯和笔录。这要因应酬对象的年龄不同而异一般来说,与年轻人应酬,较适合用问答法;与小孩或老年人应酬,则较适合用供述法。

一问一答法是带有指示性和诱导性的。有些人虽然能把你所要了解的事情供述出来,但人有素质的区别和文化的差异,很难有条不紊、完整地供述,倒不如用一问一答的方式,诱导他一步一步地供述出真相。美国应酬学家罗查斯拿小孩子做了个实验,发现这种方法对小孩子不太适用,因为小孩思想比较幼稚,很难沿着你的指示思路去供述。对小孩子最好采用非指示性方法,古语云:“童子口里吐真言。”由小孩子自己供述会更真实。

年轻人的应酬心理特征

朋友相处,重要的是双方在感情上相互理解和遇到困难时互相帮助,而不是了解一些没有必要的东西。有的人为了表示自己朋友的信任,把自己的一切情况观念和盘托出,甚至包括自己的行为、习惯,经常出入的场所以及某些隐私等。这种做法是一种轻视自己的行为,如果你所结交的朋友是一个值得信赖、品行端正的人可以说你是幸运,万一对方是居心不良、怀有歹意而你又没有识破的人,情况就会使你大伤脑筋了。如果对方已开始打你的主意,决定在暗中“宰”你一次,那么你的这种草率做法很可能是在为了对方的行动创造了有利条件。一个人的行为习惯,经常出入的地点,某些专门活动和个人隐私等,均属于个人秘密,对方不得知悉,是不能轻易告诉他人的,即使对方是你的朋友也是如此。

年轻人的主要特点是有活力,思维敏捷,接受新事物较快,理解力、记忆力都很强,同时有上进心,进取心,无视社会禁忌,冲动、好强。把握住这些心理特征,就会有指导性地进行应酬。

在与年轻人在应酬谈话时,要选择一些具有时代感,先进性的话题,特别是年轻人普遍关注的问题,并对此表示同样浓的兴趣,以显示在这些问题上,你们没有原则的对立。不要不知趣的说一些自认为很好,但不能引起年轻人兴趣的话题。

在应酬谈话时要得体,要随时对年轻人的进取心及成绩给予充分的评价。可以给对方一些善意的建议,但决不能流露出批评和教训的口吻;如果你的年龄明显高于应酬对象,更不能说你们年轻人如何如何的话。

比如,你对一个十五六岁的小伙子说:“你这个小孩子,少插

嘴。”那他一定很不高兴。童话作家安徒生曾对他的朋友说：“我写的东西都是适合成年人看的。”他的小读者听了他的话就十分高兴，仿佛自己一下子就长大了。要知道，年轻人总是希望自己能够早点成熟。

有一位年轻人很有学识，就任某个报社的总编辑。因还是年轻的小伙子，喜蹦爱跳，闲来他无事，一个人便在编辑室内把椅子叠在办公桌上了，蹦上跳下地玩得很开心。这时，突然有个法国人推门进来，那小伙子愣了一下，便停了下来。法国人打量了一下小伙子，很有礼貌地问：“请问贵报社的总编辑先生在吗？”小伙子立即从办公桌上跳下来文绉绉地答道：“敝人就是。”那个法国人是一个应酬学家，果然应酬有术，马上堆起一脸笑容，说：“阁下就是总编辑，失敬失敬！真打扰你的健身运动了，我是巴黎大学教授。哈哈，我们那边的同事一有空闲，也像你一样在办公室里叠起椅子做健身……”

小伙子一听可乐了，这位巴黎大学教授不但不因此把他看成孩子气，还说他们学校的教授也以此做健身活动呢！人与人之间最难得的是志同道合，小伙子当然与这位来访的巴黎的大学教授谈得来了。当听说这位教授是教心理学的，小伙子不禁吃了一惊，心想：说不定还是位应酬学家，可真棒透了年轻人的心理，真是应酬有术啊！

如果你的朋友是个知情达理的人，他必定会劝告你、开导你，劝说你不要随意议论他人。但如果你的朋友是一个好惹是生非的人，则很有可能把你的话传递给被你议论的人，引起对方的怨恨。如果你的朋友用心不良，还会夸大事实，添油加醋，有意挑起冲突，则很可能使你在朋友中处于十分尴尬的境地，严重的还会酿成大祸。

没有什么事情比当面对朋友诉说你对他本人不满更糟糕的事,有些人自认为朋友和自己心心相印,说什么他都不会计较,这样认为,你就错了。也许你的朋友并不像你想象的那么大度,如果他是一个气量狭小的人,则很有可能记恨在心,而且暗中布设圈套陷害你。因此,你在坦言之前,最好是认真思考一下这样做的后果,看对方是否能够接受,是否会产生逆反心理,是否感到你的行为过于轻率,是否会影响到你们之间的友谊。当你发现对方心胸比较狭窄的时候,必须认真考虑对方有没有实施报复行为的可能性。

在结交朋友的时候,不要一味相信对方的友谊。如果对方是一个别有用心、居心不良的人,友情随时可以被玷污。因此,你必须谨慎从事,多设几道防线,预防“朋友”布下的陷阱,这对你只有好处,没有任何害处。常言道:“逢人少说三分话,不可全抛一片心。”

在应酬中要表示理解,年轻人的心理有时很矛盾,有时大刀阔斧、没有禁忌地想在社会上成就一番事业。但另一方面,心理上又非常渴望得到社会的认同。在与青年的应酬中,表示理解,是应酬成功的最好方式。“我像你这个年龄,也想这么干,可又缺乏恒心”,“这个想法真不错,我看还可以精心策划一下”,诸如此类的谈话能引起青年人心理上的共鸣,从而缩短相互间的心理距离。

在应酬中要注意不要问女青年的年龄及其他敏感问题;不要给年轻人的热情泼凉水,如果你想打消他们某种念头,可以循循善诱地一点一点引导;不要诋毁他们心目中的偶像,这样能招致反感。

中年人的应酬心理特征

中年人大都已安家立业,其心理特征往往表现出理智、稳定、有事业心,有成就感,易安于现状,思考问题较全面和社会经验丰富。

常有人叹息生活忙碌,负担沉重。

当然,人生有许多推不开的负担,但是,在这些负担之中,有许多是不必要的。由于太贪多、太求全、太急切反而使自己顾此失彼。

许多人在除了自己份内该忙的事情之外,还要忙些不该忙的。如忙应酬,忙为了增加物质享用或虚荣而需要的钞票,忙着奔走钻营去求地位。对自己已经着手的工作易于失去兴趣,因而时常见异思迁、朝秦暮楚。

在与中年人的应酬中关心他的事业是最主要的。事业的话题是永远能引起中年人兴趣的话题,中年人对事业的态度要永远胜于青年人和老年人。有所成就的中年人更愿意讨论这个话题,特别是当你对其成就倍加赞誉,对其丰富的社会经验表示羡慕,对其开拓精神表示钦佩时,你与中年人的距离就会一下子缩短,中年人就必定会对你产生连你都意想不到的好感。

同时,不要忘记谈谈中年人的家庭。在和中年人应酬时,最好事先了解他们的婚姻、家庭状况。如果你的应酬对象有一个十分美满的家庭,那么应酬中,你对其家庭关心程度有时会极大地关系到应酬的成功与否。当然,绝对不能把话谈的过深,不能涉及敏感话题,对家庭婚姻不明的中年人千万不能谈论这一问题。

在与中年人交往中,要表现出一定的稳重。轻浮的言谈举

止,会在中年人的心理上产生不信任感、不安全感。只有中年人感觉你是成熟的、稳定的,他才有可能与你平等地进行应酬。

俗话说:世上无难事,只怕有心人。这个有心,就是有恒心,有了恒心,最难的事也做得成功。没有恒心,则将一事无成,最容易的事也会成为最难的事。

天下事最难的不过十分之一,能做成的有十分之九。要想成就大事业的人,尤其要有恒心来成就它,要以坚忍不拔的毅力、百折不挠的精神、排除纷繁复杂的耐性、坚持不变的气质,作为涵养恒心的要素。

由于中年人对社会的经历比较多,他们很愿意总结,并都为自己的经验自豪。在应酬中,虚心地向对方请教这方面的知识,对方会很乐意告诉你其中的奥秘,同时,也拉近了你们心理的距离。

在应酬时要注意不要损害中年人的事业感和成就感。不要表现过分世故。不要使中年女性感觉你在说她老了。

一个人之所以成功,不是上天赐给你的,而是日积月累自我塑造的,然而千万不能存有侥幸的心理。幸运、成功永远只能属于辛劳的人,有恒心不易变动的人,能坚持到底的人。

“冰冻三尺,非一日之寒。”从这个自然现象中能体出恒心来。“一日曝之,十日寒之;一日而作,十日所辍”,成功的概率几乎等于零。

老年人的心理特征

老年人的心理特征是,心理上沉稳和有耐性,但保守心态较强,有时与社会有封闭感,恐惧死亡;含蓄内向,喜欢回忆过去,社会经验极为丰富,但对新生事物有反感。

古语说：老谋深算、老奸巨猾，尽管都有些贬意，但也从另一个侧面说明了老年人社会经验、阅历的丰富，处理事物周密和得体。

人到老年，各种生理机能减退，思维迟缓，行动不便，甚至说话不清。不仅如此，而且心理上也发生了很大变化，如：过分相信自己经验，固执己见，难于接受新事物，爱唠叨，喜欢回忆往事，爱听颂扬之词，怕听批评意见等等。有的老人，甚至还有一些怪癖。

由于老人有上述一些特点，因而使得人们，尤其是年青年人感到很难与他们相处。但老人是我们的长辈，他们辛苦操劳了一生，应当有一个幸福的晚年，应当获得晚辈的尊敬和照顾。

在与老年人的应酬中，言谈一定要谦恭，多同老年人探索一些社会经验，多请教他们一些问题的处理办法、方式。老年人会感到你很成熟、很懂事。

应酬中的倾听也很重要，老年人喜欢话说当年，想起往事难免絮絮叨叨。倾听时，一定要显得有耐心、有兴趣，也可以以疑问式的插话表示你的看法。

应酬不要涉及很新潮的问题。例如与老年人讨论摇滚乐、影星等，老年人对此一般都持反感态度。

不要对老年人有轻视情绪，应酬要得体，不能表现出幼稚，也决不能给对方一个过分成熟的感觉，要让应酬对方有给你一些思考的机会。

在应酬中要给老年人一个心理发泄的机会。许多老年人心理上有封闭感，由于渐渐与社会生活拉开一定距离，其心理上总是期待一个发泄的机会。那么应酬中要让老年人话说够、说透。

在应酬中不要主动与老年人谈论生老病死的问题，不要让

他们产生老而无用的想法,不要对他的家庭只字不谈。

比如一个60岁的人,已进入老年,但你不要把他看做老年人,要当做比自己年长的朋友看待。有一位心理学家说:即使他口头上叹息“老之将至”,心理上却还是觉得尚在盛年。事实也是如此,如果你看见一个60多岁的老年人,你对他说:“您老人家一大把年纪了,走路要当心啊!”这位老人一定会很反感。如果你对他说:“您身体好啊,看来只有50岁左右呢!”那他一定会很高兴。

这是因为,一个人年纪老了,思想就缺乏柔韧性,会不断地怀念过去,总希望青春永驻而不被时光淘汰。你了解这一点,在与老年人的应酬中,就可以得心应手了。

许多老人,尤其是鳏夫寡妇,常常有一种孤独感和寂寞感。每当他们看见晚辈们男欢女爱的场面,或看到影视中男女爱恋的画面,就勾起了他们对青壮年时代的爱情婚姻生活的回忆,想到自己如今人老体衰无人陪伴的处境,内心不免产生深深的惆怅和悲哀。有些老人,春心犹在,渴望异性伴侣的温存和抚爱。晚辈应当给予理解和支持。应当多和老人谈心,沟通思想,不断增进了解。另外,晚辈们茶余饭后,多陪老人谈谈话,星期天,尤其不要忘记冷落老人,最好陪伴他们去公园、湖边、郊外散散步。一般地说,老人特别喜欢儿童,特别喜欢自己的孙子孙女或曾孙子曾孙女。因此,当晚辈与长辈有点意见或不和谐时,不妨让孩子去充当感情的纽带和感情的桥梁。

少在老人面前说漂亮话,而未曾做成一件事。老人不仅认为你欺骗了他,而且会对你产生一种固定的坏看法。倘若你要证明自己的观点正确和才能,就去行动,尽快拿出实际成绩来。须知,老年人是最不喜欢听年青人高谈阔论的,他们最重视、最

相信的是事实。

对应酬对象的亲和性特征

每个人都渴望处于别人的关怀之中,而应酬就是最普遍、最直接、最具体、最有效的方式。我们都不愿孤独地活在世界上,没有朋友,甚至没有敌人。我们作为人类社会的一分子,“亲和性”是我们与生俱来的一个极其强烈的本性。“亲和性”作为一种心理特点其转化的行为就自然而然在首推“应酬”。现代社会人与人之间的应酬似乎很难,“亲和性”究竟表现在哪里呢?

从表面上看,人与人之间的戒备性似乎越来越强,人与人之间的不信任感也与日俱增。应酬也有一些各怀心腹事的隔阂之感,让人无所适从。其实,现代文明对人类的最大伤害就是让人类的本能一点儿点儿隐去,使人的外观更像一部大机器的某一个部分。注意,这里我们所用的是本能的“隐去”,而不是“失去”。

人们的“亲和性”只是更深地埋在了心里,只有恰当的应酬,才是释放这种“亲和性”的最佳选择。人们在物欲横流中,尽量地伪装自己,这是一种无可厚非的自我保护。但有一点我们必须承认而且必须记住,那就是“在你需要他们时,他们同样需要你。”

我们可以看一看 A 先生的故事:

A 在假日走进了一家酒馆,当他在餐桌旁坐下,琢磨着该吃点什么的时候,不经意地一抬头,看见对面邻桌一个满脸横肉的汉子也望着他,且张嘴笑了一下。A 先生下意识地摸了摸钱包,



毛骨悚然地想：“我也没得罪他呀？”然后就紧张地算计怎样尽快从酒馆里脱身。这时汉子问道：“是一个人吗？过来坐，我也是一个人。”A先生只得小心地坐到了汉子的饭桌旁。汉子问：“喝什么酒？想吃点什么菜？”

A先生嚅嚅地道：“随……便。”

汉子就自己大叫着点了酒菜，然后对A先生说：“来，喝酒，”A先生迷惑地看着他，汉子先是一愣，随即便吃吃大笑着对他说：“别怕，我今天是高兴啊！我老婆给我生了个儿子，我想喝酒庆祝庆祝，看见了你，咱们就一起乐呵乐呵！”

看，其实是一场虚惊，一个误会。A先生没有想到会有一个这样的结局，这故事不但告诉我们人们互相间不信任的排斥性，同样也告诉了我们这样一个道理：人类的“亲和性”无处不在。

我们真的没有必要寻找“亲和性”究竟在哪里？你我的心里都有，我们却需要通过合适的应酬把“亲和性”表达出来，别人也一样。

那么，应酬中怎样的方法，才能使对方的“亲和性”体现得充分呢？了解人的动机，当你产生某种需要时，先需要考虑到别人的需要。这取决于双方的需要是否协调。而人到底需要什么呢？现在比较认同的是美国心理学家马斯洛的划分方法，他把人的需要增多归纳为7种：

生理需要。这是人类最原始、最本能的需要。包括饥渴、性、睡眠、温暖等。缺少了这些需要，人们的其他需要就无从谈起。

安全需要。这是人类仅次于生理需要的第二种需要。包括心理和生理两方面的安全感。即对安全、稳定、依靠、保护及秩序和法律的需要。

社交需要。这是人类集体感的本能的需要。包括拥有亲朋好友等著多方面。这是人类个性与社会性交汇点的具体需要。

尊重需要。包括成就感、分寸感、获取名利、被认可、受重视等诸多愿望,它为一个人在社会生活中定位。

自我实现需要。包括挥发自我的最高才能,做一切力所能及的事情。象实现理想、赛场夺魁均属此范畴。

认识和理解需要。此类需要是自我实现的一个重要表现。包括求知欲、了解和理解等各方面。

美学需要。对美的深层次需要,代表着人类最高层次需要。人们需要使自己周围的事物符合自己的审美情趣。

由马斯洛的划分,我们完全可以看出由生理需要到美学需要,是一个从物质需要到精神需要的循序渐进,逐级提高的过程。同时我们也发现了这样一个事实:需求层次的提高,也是人类社会性的增加,人的“亲和性”也随之增加了。

我们知道了需要是使“亲和性”表露的最佳途径,那么,有什么具体的建议吗?十多年前,镇守中越边境的战士喊出了这样一句口号:理解万岁!他们在流血牺牲、为国尽忠的同时,最高的要求仅仅是一句“理解”。其实这就是“将心比心”中国这句俗语的实质。

我们与别人的“亲和性”产生碰撞时,惟一的催化剂就是“理解对方”。高素质的影视演员,在饰演人物前,都会研读剧本、琢磨原著,力求把自己的心理与人物的心理融为一体。不进入“状态”,决不轻易上镜。这是一些名演员的绝招,所以我们看一个人演的多部片子,便会有不同的感受。

善解人意,我们便可一招致胜。就如兵法上说的:攻心为上。



别人的“亲和性”首先来自对应酬对象的感觉。他如果对你有好感,自然会在心理上接受你,在感情上倾向你,并产生愿意接近你的“亲和性”。如果你首先给对方的印象是反感的甚至是厌恶,那么对方就会在心理上排斥你,在感情上拒绝你,彼此的应酬不仅不会有什么结果,而且还会很别扭。

不给别人留下反感印象(注意:一定是好感,这是最基本的)需要什么呢?良好的精神状态;学会适当的微笑,要发自内心;建立充分的自信,消除对应酬的厌恶,克服自卑感。永远以饱满的精神面对你的应酬对象。注意不能做作,不能故作老练,不要表现得太幼稚。

正确的应酬态度:要有原则性,该坚持的一定要坚持,该退步的必须退步。要保持互惠的原则,要关心、理解、体贴对方。要把热心助人作为一种自觉的行动。特别是要懂得尊重别人,包括尊重别人的爱好、生活方式、选择等。不要伤害别人的自尊心。注意原则性要与灵活性有机地结合起来,把握好“度”。互惠性要各得其所,不能急功近利,要有长远打算。尊重对方决不等于卑躬屈膝。

合适的穿着打扮:穿着应该合体,要根据场合、地点、季节、应酬内容、方式选择合适的穿着。不要穿什么样的异服,免得让人有你不属于这个群体的印象。某些场合不一定要一身名牌,那样人们会对你“敬”而远之。

恰当的仪表举止:仪表举止是一个人文化、修养最具体的表现,也是应酬中最重要的一个方面。稳重则是第一要求,要使别人通过你的仪表举止产生一种安全感。要灵活地给人以幽默感,这是一种高档的技巧,即能使应酬的气氛变得轻松,又能使对方在心理表现出更多的“亲和性”,使你很容易被对方接受。

注意决不能表现出急躁,不要把幽默理解为哗众取宠的笑谈,不要卖弄自己,要注意倾听别人的谈话。

当你已经给应酬对象留下了良好的感觉,对方也通过各种方式向你表达出“亲和性”时,你的应酬才可能深入进行下去。

了解对方对你的好感所在这一步非常重要,对方对你的好感不可能是没有理由的。当你了解这个原因之后,所需要的就是强化你的优势。同时也告诉对方你对他的好感所在。学会恰当的向对方表达,你对他的好感是由于他的某某优点,对方会表现出最大的“亲和性。”

关心对方的爱好兴趣:一个应酬成功的人应有广博的知识和广泛的兴趣,因为在人的应酬心理上,尽管是以对方为主要对象,但整个过程中,人们更关心的是自己。但对对方的爱好显示出同样的兴趣,对方就会把你视为“知音”,即便你不懂这方面的知识也没有关系,你可以向他请教这方面的知识,他一定会非常热心地向你解释。在这个过程中不要勉为其难地做,要把它视为一种乐趣,而且你也确实能从中学到很多知识。

注意倾听对方的谈话:一位著名的外国企业家在事业初创时,需要一个银行家的帮助。而这个银行家又是公认的难以相处的人。但年轻的企业家一次不长时间的拜访却获得了银行家的大笔投资。多年后企业家在回忆录上写道:我们的会面与别人同银行家的会面并没有什么不同,只是后来一直在听银行家谈他对非洲的印象,我只是偶尔问上几个不明白的问题,但行家却说我是他最好的交谈者。其实,其中的关键就在于我一直在倾听他的谈话,可见,倾听是一种非常有效的应酬方式,它使应酬对方有了一种被尊重、被认同、被接受的心理感受。仔细地倾听对方的谈话本身也是一种应酬艺术,而且应酬的成功率要比



喋喋不休地告诉对方更大。

打开对方心理上的突破口；每个人的心理都有其软弱的一面，只要寻找并打一个心理上的突破口，一对陌生人可能在几十分钟内成为好朋友。外国一家汽车公司的推销员多次向一个客户推销汽车，却没有成功，原因弄不清楚。后来斯明顿先生仔细研究了客户的背景资料，发现客户是一个非常讲面子的富豪。于是便亲自上门推销，他告诉客户惟有这部车的钥匙是纯金的，而且这个型号的车价钱较贵，我们一直认为您买才能显示了身份。客户很高光地花高价买下了这部车，比同类车高了2万美元。

只要在应酬的开始和中间仔细寻找应酬对象的心理弱点或特点，一次成功的应酬就变得非常容易。

无处不在的“亲和性”是应酬是反应剂，恰当的方式就能使“亲和性”发生最大的活力。人类一直是向善、向真、向美的，人们也永远不会希望自己是孤独中生存的。只要人类社会存在一天，人类的“亲和性”就不会被任何变革所扑灭。

应酬对象的信息传递特征

“眼睛是心灵的窗户”，人的心理活动往往通过眼睛便能一目了然。中国词语中琳琅满目的这类词汇更是说明了这一点。

“轻视、小瞧、蔑视、敌视、注视、怒视、鄙视、侧目、刮目相看、冷视……”无不是以眼睛表达了行为者的心理状况。

视线是有吸引力的，因为当你向别人说话的时候，表达最快的信息，就是眼睛。

在应酬中，眼睛会告诉你一切。对方就算在说谎，你也会在其闪烁不定的眼神里洞察一切。

眼睛是我们看重的一部分,其实在应酬中,不只是眼睛代替了说话,人们的其他表情也同样传达掩饰不了的信息。身体的动作、势态、表情的变化是人心理动态的一种无意识的条件反射。只要了解了其中的心理含义,毫不夸张地说,我们的应酬甚至可以不说话。人的姿态在无意识地反映他对你的态度。例如:当你在别人家做客时,主人满面春风地和你笑谈,却偶尔下意识地看一眼墙上的石英钟。那么你应该清楚地意识到这一点,至少现在,主人不喜欢你接着再坐下去了。

如果有人在同你说话时,动不动就摸下一鼻子或摸摸耳朵,千万不要怀疑你的判断:他一定在撒谎。

如果与你并排而坐的人二郎腿是背向于你的,不用说,他一定是不愿意与你交流。

表现也是谈话的一部分。对于用期盼的表情正在听自己说话的人来说,谁也愿意继续说下去。而且自己说话的时候,用明朗的表情开始交谈时,对方会容易倾听自己的意见。

在很多情况下,人们没有必要把自己的心情与感觉都告诉别人,有时还掩饰自己的真实想法。这时我们必须学会了解基本的表情、姿势所反映的应酬对象的真实心理。因为据权威的心理学家统计:应酬中表情所传递的信息占 55%,而语言仅占 7%。

过分夸张固然不好,但说话时更加浅显易懂,显出愉快的样子,巧妙地用一些肢体语言也是一种好的方法。“太棒了!”。当你这样赞美对方时,或者高兴的时候,轻轻地拍拍手,“交给我来办吧!”拍拍胸脯,如能爽朗地表现自己,自然地采用一些手式也是很好的。



眼睛的传递作用

眼能传神,而且眼睛表达的信息最为真实,难怪已故船王欧拉西思谈生意时一贯戴副墨镜,他害怕泄密。

眼睛的运行向你表达如下信息:

眼球向左上方运动,回忆以前见过的事物;眼球向右上方运动,想象以前见过的事物;眼球向左下方运动,心灵自言自语;眼球向右下方运动。感觉自己的身体;眼球左或右平视,弄懂听到语言的意义;正视,代表庄重;斜视,代表轻蔑;仰视,代表思索;俯视,代表羞涩;闭目,思考或不耐烦;目光游离,代表焦急或不感兴趣;瞳孔放大,兴奋、积极;瞳孔收缩,生气、消极。

你与他面对面说话,但对方却把目光对着桌子或窗户方向而不想去看你……。

在这种时刻,你能相信对方说的话吗?即使对方没有什么打算,是不是也令你怀疑“他或许说的不是真心话吧?”“是不是有什么要隐瞒的?”

视线是有吸引力的。因此,当向对方强调诉说什么的时候,重要的是要一直目不转睛地看着地方的眼睛,听别人说话时也是这样。自己的身体要面向对方,一边注视着对方,一边随声附和,这样对方才知道你在认真听他讲话。

即使知道视线是有吸引力的,也会有暂时避开别人视线的人。自己目不转睛地看着对方,对方也凝视着自己,所以有不少人对此感到很不自在。如果你是这类型的话,那就要稍微拿出点勇气,在说重要话题的时候再去看着对方的眼睛。而且为了



便于言谈,重要的是,要让对方的精神放松。一边看着对方,一边经常把视线转移到对方的衣领处,而不要给对方一种压力感,这也是一种风度。

一些科学家在研究中发现,男女的爱情成功率与交往时光线的强弱恰好成反比。其本质原因就是弱光下瞳孔会放大。当然,你看了眼睛运行所代表的心理意义后会马上明白。

你可能会会有这种体验,相对而坐的两个陌生人却极力避免与对方的目光直视。就是熟人之间,如果你们不是在恋爱中的一对,对视的时间超过3分钟,就会显得非常不自然。这时的目光实际是一种心理语言。和陌生人在一起,目光碰上了,这其实是一种巧合。但不管怎么说,长时间地盯着人看是一种失礼,或挑衅的行为。

注意:如果应酬的对方是上级或长者,注视对方眼睛的时间可以长一些,这是在表明你尊重、爱戴他的心理。

还有几种有用的目光心理含义:

盯人不放松,压迫对方或没有礼貌;转移视线,害怕对方或自己心里有鬼;不用正眼看人,此人难以对付;扭转视线,厌恶、害怕、不愉快。

手、足的心理传递特征

与眼睛一样,就算应酬对象很有城府、不吐真言,他的一举一动也同样可以让你轻而易举地抓住他的心理。

当有人手插在裤兜里摇摇晃晃地同你讲话、并赞扬你时,千万不要相信。他的肢体语言已经明明白白地在告诉你:“我看不起你!”

古老的握手习惯让你在第一时间把握应酬对象的态度。原



始人为表示彼此间没有恶意,而互相握住对方的手告诉对方:我没有武器。现代应酬者见面的第一个程序95%以上都是握手,这其实已经向你提供了一个在第一时间内了解应酬的对象的最好时机。当然,你必须先熟悉几种握手姿势所代表的心理特征。

对方掌心向上伸给你:应酬对象心理懦弱而且缺乏个性。你可能很容易支配他而不会引起他的反感。

对方掌心向下伸给你:应酬对象有高人一等的心理表示。小心!他有支配你、控制你的企图。

对方掌心向你直伸:应酬对象有平等待你之心,你们可以成为一对平等的朋友。

对方用双手握住你的手:应酬对象心理上想留给你一个热情的印象。如果你们交往时间不长,要警惕他的动机。

对方用手握住你的指尖:应酬对象心理上缺乏自信或冷淡。你必须在今后的交往中打破这种距离感。

对方握手的手潮湿:如果没有外界原因(如:刚接触过水),那么,他在心理上一定十分紧张。

凡是修养较高的人在说话时很注意手势运用,手势的使用得当,说话的威力和魅力,就会增强,其说话形象和风格也会因此而奕奕生辉。

丰富的手势使你随时知道应酬对象在想些什么。西方人较为开放、外向,因此他们说话时所配的手势要远远高于内向的中国人。但是,这并不妨碍你对应酬对象心理的了解,因为他或多或少地总有些手势,他的手也终归要放在一个位置上。

我们都知道一个人向你伸出大拇指是在赞扬你;如果他对自己伸出大拇指,他是在向你表明:我有力量!我没问题!我会胜利。

而一个人如果对你伸出小指,那便是一种最明白不过的污辱,他在心里上向你示威。

那么人的其他手势又表明了他当时的怎样一种心理信号呢?

摊开的手掌:没我什么事!我很无辜!代表心理上的真切感、诚恳、顺从的态度。

一手放在背后:他的心理情况很差,他要隐瞒真实情况。双手插兜而露出拇指,他有傲慢的心理反映,这类人作为应酬对象必须在气势上压倒他。

来回擦掌:心理表现为不安,不知所措、焦急。

十指交错两手互钳:好机会,快去安慰他,他现在非常沮丧。

两手相对成尖塔:这类人自信心相当足。如果你不认识他,他极可能是高层次的白领人士。

双臂交叉胸前:他在心理上拒绝接受你,而且对你始终保持着一种戒备的态度。

抖动双脚:他的心理没有得到应有的满足。

双脚交叉:代表了应酬对象正在采取消极的防御态度。

运用手势,一定要讲究明确、精练、自然、活泼和个性化。一般地说,说话时应该恰当地运用自己的双手,设计出一种适合自己说话风格的手势习惯,不能指手画脚,乱动乱舞。

应酬对象的应酬态度

每个人的性格不同,所处的身份地位不同,说话习惯不同,置身的环境不同,所用的手势也会各有千秋。

都说“人心隔肚皮”,但人又是如此地难以掩饰,其实人的每一个有声的无声的行为都把他的心理暴露无遗。

站、坐、走各有侧重,但从中捕捉人的特性的最容易的办法首推站势。

而站姿又分为正面看和侧面看两种。最佳的应酬形式,如果是站立的姿态,那么只有互相对站才会显出彼此的礼貌。一个有趣的现象不知你注意过没有,正面看人体,除非在特殊的场合下(如:拍照、仪式等),几乎没有左右完全对称的姿势。可以说,左右存在差别的姿势,才是最稳定的姿势,具有依靠坚实基础主动进攻性。站姿的过分歪斜,则表明了此人心理上极为紧张的活动。侧面姿势如果是C型站立,我们也许对他不必戒备,他的心理正处在沮丧而且松弛的状态。C型人在站时努力改变姿态则表明了他很谨慎。反映了他对现实提心吊胆的心理。笔直的站立者在心理上不屈服于现实,不易接近;但过分地笔直却又显示出心理上强烈的自卑感。他在心理产生要超越自卑的感觉,便以这种姿势来获得补偿。而一个人站着时喜欢靠在柜子、墙壁或其他物体上时,他肯定有较强的心理依赖性,而且行事较为放不开。

走路的姿势同样可以泄露心理上的秘密。

走路快双臂摆动自然,其心理较为坚定,对既定目标能锲而不舍地追求到底。热天也喜欢将手插在口袋中,其挑剔的心理很强,喜欢批评人。双手插在兜中拖着脚步,其内心茫然,没有现实的生活方向。双手叉腰上身微前倾走路,其心理上正起变化,大多时候是在计划某件事,并准备做出决定。低头双手背后,其心事重重,对眼前的事拿不定主意。下巴高扬臂大幅摆动,步伐迟缓,此人颇自负,并希望别人加深对他的印象。

看过电影《吉鸿昌》的人还都记得这样一个情节,吉鸿昌着便衣考察苏区,在红军指挥部一坐下,红军首长就对他说:“你是

个军人”。吉鸿昌的坐姿暴露了他的身份,同样坐姿也会暴露出人的心理活动。

切记把任何一种姿势一再重复,那会令人感到乏味。

不信可以看看下面这个例子:雷斯先生由于不能单独支付起一个大型商业活动,因而找到了他的朋友乌拉尔。当雷斯讲述这项计划时,他的朋友在沙发上身体前倾而且坐在沙发的前部。但不一会儿,乌拉尔就又全部坐进了沙发里且身体后仰。

雷斯还滔滔不绝地讲着他的计划,但结果大家就可想而知了。雷斯忽略了乌拉尔的坐姿。

雷斯未能在发现乌拉尔改变坐姿后及时调整应酬的方式。

告诉你几种常见的坐姿代表的心理含义,我们也许会避免雷斯的错误:

乌拉尔坐姿,是心理上拒绝,是一种不耐烦的表现。如果持续长久就会转化为极度的敌意,应酬中遇此姿势,要么想办法让对方改变姿势,要么知趣一些,三十六计走为上,以后再作打算。椅背朝前骑跨坐姿,这是当人受到语言威胁时心理上防护感的体现。是一种自我保护行为,而且有优势转化为强烈意念,渐渐就会反守为攻。二郎腿,跷起的脚如果朝向对方表示心理上的接受和兴趣的产生;跷起的脚如果背向对方,则是拒绝和失去兴趣。双手抓椅臂双脚相扣而坐,应酬对象此时的心理正被压抑着。双腿分开双手放膝上身前倾,此人心里已很焦急,他的目标是尽快结束此时的谈话。女人跷二郎腿,她很自信,希望引起别人的注意。女人跷二郎腿双臂抱在胸前,是心理上的拒绝、防护、不希望有人接近他。

“察其颜、观其色”,是应酬是重要的技巧。



揭开心理的伪装其实并不困难，“世上无难事，只怕有心人”。有心人的长处就在于能以微见大，以一个点捕捉到完全的信息。

应酬是一门综合的艺术，掌握心理及其反映的身体符号，才是应酬的高层次。

相信你的眼睛，你看到的一切都是真的（当然，需要经过你大脑的处理，这是必然的）。相信对方的眼睛，你能得到一切确切的信息，下意识的肢体行为谁也掩饰不了。

一个人的姿势，应该像他的头一样，完全属于他个人。创造适合自己性格，文化水准，身份地位的手势风格对塑造一个人的说话应酬是十分重要的。

应酬对象所流露出的性格和心声

卡耐基谈到应酬技巧时，有一句名言：“注意别人所流露出的性格。”

这是什么意思呢？这就是说，朋友之间的交往应酬，应注意他所流露出的性格特征和心声。例如他的精神寄托在哪里？他所期盼的是什么？他有哪些兴趣爱好？如果你能注意观察出来，你与他的应酬就会很融洽，很成功。

宋玉是战国后期的文学家。在楚襄王时期，曾作过“文学侍”一类的官。他平时喜欢独处，有不少人对他不满意，认为他自恃清高。一次，楚襄王对宋玉说：“听说不少人对你有意见，你是不是有什么品行不端之处呀？”

宋玉没有直接回答这个问题，而是巧妙地说：“有不会唱歌

的人,在我国都城中心广场演唱,最先唱的是‘下里’和‘巴人’,几千听众都跟着同声唱了起来;后来唱‘阳河’和‘薤露’,能跟着唱的有数百人;再后来唱‘阳春’和‘白雪’,能跟着唱的只有数十人;最后引唱更高雅、更合韵的歌曲,能跟着唱的人不过数人而已。由此可见:其曲弥高,其和弥寡。

楚王一听,明白他的意思是:因为他品格高超,所以一般人不了解他,看不惯他,不能与他相处,所以就造谣诽谤他。于是,对他就更加刮目相看了。

某公司有一个部门的负责人是个中年人,为人不错,办事认真,脾气也很温和,只有一件使同事们难于理解,那就是哪怕公事正忙,他也要抽空向家里打电话,似乎是在叮咛儿女,这在别人看来并非紧要的事。还未到下班的时间,他总要提前几分钟作准备,常常下班钟一响,就第一个跨出公司,其实他并没有兼差,也没有什么约会,只是为了赶回家去。此人后来干脆放弃一份相当好的收入,自动辞职了。辞职后,他并没有什么高就,一直待在家里。

这不禁使人感到奇怪。

原来,此人多年前丧偶,一直未再娶,有一双幼小的儿女全靠他照顾。他父兼母职,几乎包揽了诸如做饭、洗衣等家中一切事务,由于环境使然,他基本上变成了一位主妇型男人。

如当初大家稍微留神,就可以观察到了。

自圆其说,灵活、圆通,能使一个人在与人交往时显得温和可喜,具有柔和的言谈和态度,不喜欢进行争论,怕伤了和气。所以他们总是“入乡随俗”,绝不在人们面前大露棱角,举止、言语无不八面玲珑。这种人可以从事任何事业,因为搞好人际关系是必要的条件之一。



马克·吐温是著名作家。他在长篇小说《镀金时代》里有力地抨击了美国政府的腐败,以及那些政客、资本家的卑鄙无耻。这部书在国内引起了巨大的反响。

在一个酒会上,记者非要追问马克·吐温对官员的看法,马克·吐温一气之下说:“美国国会中有些议员是狗娘们养的。”这句话见报后,议员们大为恼怒,纷纷要求马克·吐温公开道歉或予以澄清。否则,就将诉之以法律。

可马克·吐温并不以此为意,在另一个场合里,当记者让他就此事发表谈话时,他故作严肃的样子说:“前一次我在酒席上发言,说‘美国国会中有些议员是狗娘们养的’,事后有人向我兴师问罪。我考虑再三,觉得此话确实不适当,现郑重声明:我将上一次的讲话应予以更正:‘美国国会的有些议员不是狗娘们养的。’”

某广告公司有位设计师,年轻、英俊,又画得一手好广告画,甚得同事赞赏,按说,他应是没有有什么不得意的地方。

然而,这位颇有才华的广告设计师在工作上却不开心。有一天,他找一位知道他为人的朋友聊天,言谈中希望这位朋友能帮助他介绍另一份工作。朋友听后不禁内心一惊,问他是什么原因要另换工作,这位朋友问是不是嫌待遇低了?广告设计师说,他在原来的广告公司每月能拿到不错的待遇,另换一处工作不一定拿得到这个待遇。朋友诧异了,又问他,是不是和公司的主管或同事处不好?这位广告设计师连忙摇头,叹了一口气说:“我只是觉得换一换工作环境较好,因为我在公司尽力工作,做出的成绩大家也很赞赏,但是公司的老板似乎对此并无反应,所以我非常灰心。”

他终于吐露了心声。朋友这才知道,他觉得自己的努力没

有得到公司的信任。于是劝告他说,这是年轻人的普遍的心理,等到年纪大了时,就会觉得别人其实很信任你。

这位广告设计师听了朋友的劝告,显然顿有所悟,决定不换工作了,就在原公司继续工作下去。

上述广告设计师的这位朋友在应酬时,就是注意到了广告设计师所流露出的心声,针对其希望获得公司的信任,用年轻人的普遍心理来规劝他,终于作了一次成功的应酬。这本是一种只可意会、不可言传的应酬技巧,要看你善不善于加以运用。

不同性别、职业、阶层的人的应 酬心理特征

男性的应酬心理特征

男性的主要心理特征:独立性强,攻击性强,很少表露感情,不易受他人影响,具有支配性,喜竞争,爱冒险,易做出决定,很少有依赖性,不掩饰外貌。

与男性应酬同样必须要把握他们的心理特征。应酬时要注意同一性。与男性应酬,要让他感到你是他的朋友,而不是敌人,即使是谈判、交易也要尽量做到这一点。如果男性在心理上对你做出了防卫,对你有不信任感,任何的应酬都会只有一个结果:失败。

应酬时要尊重对方的见解。男性一般都有自己独立的见解



且不愿受到别人的影响。应酬中,不能总想以自己与之不同的见解说服、影响、主张,但他已经在心理上对你产生一定的反感,应酬的效果决不会压倒对方。即便你是对的,他可能不会接受你的很好见解。

应酬中要肯定对方的能力,就算他总体能力没有你强,但他肯定会在某一方面比你强。你要在应酬中努力发现这一点,并充分肯定他的这一能力。这样能使你的应酬对象消除自卑感,而在心理上接受你和亲近你。

在应酬时不要破坏应酬对象的独立见解、避免竞争,不要让他产生被人支配的感觉,不要对他的想法横加指责,不要在应酬中把他作为对手和敌人来看,不要涉及他的感情隐私。

自我介绍实际上就是我推荐。人与人之间的相识交往,都是从自我介绍开始的。自我介绍是进入社会交往的一把钥匙,不仅能让人了解你,与你交友,还能让你有用武之地。良好的开端是成功的一半,如果自我介绍成功的话,可使你在社交活动中一路顺风,相反就可能给你带来种种交际上的困难。因此学会自我介绍,是走向社会、成就事业的必修一课。

如何在自然的氛围中进行自我介绍呢?首先,要面带微笑,笑容会令对方感到温暖有诚意。否则将无法制造融洽、和谐的气氛。

见面微笑之后,接下去就是“我叫×××”的自我介绍,这种介绍的重点就是要讲清楚。如果对方因没有听清你的名字而叫错时,一定会陷入尴尬的局势,很容易造成不愉快的场面。因此,自我介绍时,除了要讲清楚外,最好能附带一句“王,就是国王的王。”这样就可以使对方加深印象。

寒暄是社交中大家见面时的应酬语言。在交际刚开始、或

走亲访友,一般都要先寒暄一番。

寒暄有以下两种情况:

一种是如约见了面,或客人来了后,在交谈正题之前的问候。如“您早”、“请进”等等。

另一种是在公共场所里遇到熟人,顺便打个招呼。如果是对经常见面的熟人,握握手,说上句“你好”、“上班去呀”,也就行了。

如果遇到较长时间没有见面的熟人,则不可以点头而过,必须停下来多说几句。这就行了。

寒暄的内容十分广泛,如天气、身体、爱好、工作等等,但是,寒暄时具体内容要有所选择,话题必须自然,如果你同一个陌生人寒暄,可以先谈对方的口音、籍贯等。知道了对方的籍贯,话题也就有了。安徽的,不妨谈谈黄山、九华山;北京的,不妨聊聊故宫、长城等等。如果双方是老乡就可以从家乡引出更多的话题。

寒暄的目的是创造和谐气氛,加深了解,所以寒暄时不但语言要诚恳、亲切,而且要善于用自己的姿态、表情、感叹词或插话等来回应对方,以表示自己对谈话内容很有兴趣。这样就可以创造出一种融洽的气氛,促进关系的发展。

女性的应酬心理特征

女性的心理特点归纳起来主要有:心情易变,易感到不安,悲哀持续久,怒气持续久,喜静,不喜欢抽象的事物,对事物持喜欢态度,易冲动,有独立倾向,虚荣心强,喜夸张,同情心强,心理脆弱,注重外表。

那么与女性的交往和应酬就一定要把握她们的心理特征。

女性心理情绪是应酬成功与否的关键。所以应酬中要有弹性,使应酬更富有人情味,只有在心理上与对方就某一个问题的产生共鸣,应酬自然就会显得顺利。

应酬中不要打破对方的虚荣心。虚荣心强是女性心理的一大特点,合理恰当地运用多种方式满足她们的虚荣心,其结果是对方在心理上会产生极大的宽容,而使应酬变得十分容易。

应酬中多谈一些感情的东西,不要接触“理论”,抽象的东西只能招致反感。谈一些轻松的话题是拉近彼此心理距离的关键。你可以谈论她的着装气质,而不要故作深沉地探讨哲学。只有感情的事物才是女性最容易接受的事物。

对任何年龄的女性,在应酬中都不要主动涉及她们的年龄问题,绝对不能说她们看起来有些老这类话题,也不要评论她们的穿着落后、不得体。

女性具有敏锐的第六感觉,这一点是男性所不能比得上的。男性无论是谈话或是洽商。只要用语言说出圆满的道理或理论即可解释一切事物。女性则不大相同,女性和对方应酬时,要看对方的整体表现,并高度发挥其灵敏的第六感。所以,才有所谓的“亲眼所见,百口莫辩”之说。

男性在无意间所露出的本意,女性一丝一毫也不会看走眼。能直率、爽朗、干脆露出本性的男性,较易获得女性的好感,进而能说服女性;表面上总以冠冕堂皇的大道理来装饰自己的男性,反而会被女性所讨厌,因为她们能用敏锐的第六感,一眼看透男性背后的真面目。

人的感情像水,会产生波纹,有时波纹会显示在脸上,说哭就哭,说笑就笑,让人一眼便知他心里的动态。

女人最容易哭,所以会被男人看不起,被认为是软弱,其实,

哭也是心理压力的一种缓解,只要不是什么大事,大部分的人都能忍住不哭,但却不能不生气。

不同职业的应酬心理特征

不同的职业容易使人产生出不定的性格、不同的心理特征。“一碗水端平”式的应酬对于不同职业的人来说,并不可取。“有的放矢”才是应酬的基本方式。如果你对一位教师大谈饲养黄牛,未必会引起对方的好感;如果你和水手谈论大海,就肯定会缩短彼此的距离,取得应酬的成功。

同一职业的人其心理特征也是千差万别的,但却都有一种由于职业原因而形成的心理共性。例如:教师基本上富有耐心,有献身精神、细致;而水手则好强,有正义感,敢于冒险。了解了各个职业所形成的心理共性,对应酬的成功就是一个极大的帮助和支持。

在应酬中,要注意平时的积累,仔细研究分析每种职业的心里共性,并找出相应的对策。随时改变自己的应酬方式,是与不同职业人员应酬的重要方式。

找到兴趣的共同点,“三句话不离本行”这是职业造成的特殊心理在语言上的表达方式。你只有同样去说这些“本行活”,探讨一些对方关心的行业性问题,那么,你与各种职业人员的应酬就找到了恰当的切入点。

在应酬中不要涉及对方职业的缺点,不要对对方职业的某些事显得过分关心,不要涉及对方职业的人事安排,不要探问对方的职业秘密。

不同阶层的应酬心理特征

上流社会一般是指在政治经济或某一领域有较高造诣的人所形成的社会阶层。其共同的心理特点是：支配欲强，有强烈的竞争意识，自信心极强，有时显得傲慢，有独立见解，思维能力强，对事物的判断、分析、解决能力强。

对这一阶层应酬对象的应酬，“不卑不亢”是一个最基本而又必不可少的心理态度，只有这样才能使对方不敢对你轻视。展示自己的一技之长，坚信自己肯定在某一方面要比他强。只有如此才会使对方用平等之心看待你，并继续应酬下去。

在应酬时决不可以讨好的态度与之应酬，这样只能招致对方的蔑视和反感；决不可以自卑的态度去应酬，这只能让对方更高傲；决不可以抵触的神态去应酬，这只能使应酬加速走向失败。

社会中层未必是一个准确的定义，它涵盖了社会上最多数的一类人。

本书所有探究应酬心理的文字所涉及的对象均是以这一阶层的心理特征为基本出发点的。因此其应酬对策这里就不再多讲。而仅对这一阶层的心理特征(社会心理)作以描述。

社会中层的心理特征是：多数求稳，对现状基本满意，有一定社会进取性和竞争力。

社会底层从广义上说，也应包括社会的下中层，这同样也是一个不小的群体。

社会下层的心理特征是：没有安定感，易躁，自卑，大多数没有进取心竞争力，情绪变化大，敏感，自尊心强。

与这个阶层人应酬一个主要原则就是“坚信人格是平等

的”。应酬中决不能有高人一等的想法,并在语言行为上表示出轻蔑或傲慢无礼,这样的应酬方法是极不好的。要主动、真诚地去关心而不是怜悯对方,不能用教训的口吻与对方说话。一定要记住你的应酬对象是一个心理敏感、自尊心强的人。不能过多的与对方涉及阶层问题,而是要多谈一些共同感兴趣的东西。

细节往往会影响全局,“牵一发而动全身”。把握住这些看似无关紧要的问题,应酬往往会有意外的收获。

应酬带给我们的首先是对社会的接触,应酬是我们与社会的桥梁和交汇点。通过应酬,使我们具有了社会性。而我们的性别、年龄、阶层则都是社会定位、社会标志的一部分,人人如此。

在我们接触社会的过程中,如果我们对人的社会属性具有的心理特征了如指掌,那么,我们除了成功还能获得什么呢?

情境、空间与应酬对象心理

“看不出眉眼高低”,人们常常这样评论人。原本自我感觉很得体的应酬,为什么反而没有成功呢?

情境的应酬空间与心理对象,是应酬学科的深邃,运用的得体,就可产生事半功倍的效应,相反如果把握不住有利时机,就会造成终生遗憾之事。

刘邦做了皇帝后,他从前的朋友来找他,刘邦非常高兴。以前,他们是一伙市井无赖,关系自然不一般。刘邦做了皇帝对他也是以礼相待,然而那人却于大庭广众之下叫刘邦的外号且大谈以前偷鸡摸狗之事。结果,此人离开皇宫时,就失踪了。如果

那人与刘邦单独相谈,恐怕就没有性命之忧。然而,他忽略了场合,当然是要倒霉的。

当了解了场合、情境的重要性时,我们当然愿意通过探讨这个问题而完善我们的应酬方式。

应酬的距离和位置

在社会生活中,每个人都有属于自己的“空间”。在一个公共图书馆里,我们会发现这样一种现象:除非再也没有空位了,每一个进来的人都不愿与别人紧挨着坐在一起。道理很简单,每个人在保护自己空间的同时,也无意识地尊重了别人空间。从心理学的意义上来讲,每个人的个人空间都是自己身体的延续,不容随意侵犯。如果这个空间被侵犯了,被侵犯人会即产生反应。

人,对自己的感觉往往十分敏感。当他与陌生人应酬时,往往会很强烈地意识到,他必须与这个陌生人保持距离。美国西北大学教授德华在描述人的这种感觉时说:“当一个人的私人空间被闯入,他的身体会轻微地战栗,他的眼睛会快速地抖动。”这说明人在应酬中的距离和位置(即空间)的变化,会引起人感情上的变化。自此提出应酬学一个的问题:应酬的距离和位置值得探讨。

应酬时要保持怎样的距离和位置才恰到好处呢?这要因人而异,因为俗而异。不同习俗背景的人由于对人与人之间的应酬距离和位置看法不同而造成不少的误会。比如,北美人习惯两个陌生人应距离二英尺站着谈话;而南美人则喜欢距离缩短一些,站得更近一点。这样,当一个北美人与一个南美人站着谈话时,问题就来了。如南美人按习惯向北美人走近一点,欲缩短

两人之间的距离,北美人一定会认为他们之间的距离不合适,一定要悄悄退到他认为合适的位置,但这样一来,南美人又会认为不合适,于是又往前靠近。有这样一个笑话:一个南美人和一个北美人在交谈,北美人不断地往后退,而南美人则保持同样的步伐往前走。结果,他们从客厅里的这一端移到另一端。

另外,阿拉伯人是属于接触交往型的,而美洲人则是属于不接触交往型的。阿拉伯人和美洲人谈话时,他们会围着美洲人,握着他的手,凝视他的眼睛,“呼”地一声,把气喷到他的脸上。有人问阿拉伯人应酬中为什么对人这样亲近?阿拉伯人诧异地说:“如果我不亲近他,他不就是死人吗?”

恰恰相反,美国人历来教育儿女不要围在大人身边,不要依靠大人。他们一般把应酬之间的接触与性连在一起。当他们看见两个人站在一起时,就会认为这两个人在谈恋爱或搞鬼。美国人习惯地把 1.5 至 2.5 英尺的距离称为私人空间。在这个距离内,妻子可以舒服地在站在丈夫身边;但是假如另一个女人也尝试这样做,这位妻子会感到很不舒服。那么,美国人的应酬距离应多远才算合适呢?一般来说 2.5 至 4 英尺,约一只手臂长的距离,这叫做个人距离。这个距离对应酬的双方交谈很适宜,不存在身体接触上的威胁。而在办公室里工作人员之间的交谈,正常距离是 4 至 7 英尺;如发表谈话,则要在 7 至 12 英尺以上的远距离了。一些政府官员通常也在这样的距离接见来访的客人,进行公务上的应酬。

此外,人们在应酬时的空间距离除不同习俗外,还取决于双方的相互关系和其他一些因素。一些应酬学家研究证明:人们选择较近的应酬距离是因为他们彼此熟悉,彼此喜欢。一般来说,朋友间的距离要比认识的人之间距离短;而认识的人之间



的距离又比陌生人之间的距离短。另外,内向的人之间的距离要比外向的人之间的距离稍微长一点;两个女人之间的距离要比两个男人之间的距离近一些。

一些应酬学家还发现,任何一群人站着谈话,可从他们的站法上看出不少端倪。如果他们是围成一圈,那么这群人彼此很可能是平等的。如果他们是围成马蹄形(即凹形)坐在一起,那么,坐在顶端的人要比其他的人有优势,因为他们可以和更多的人进行视线对话。

应酬中,我们必须切合实际地分析自己与应酬的对方的关系亲密程度,而能在应酬中保持恰当的空间距离。如果应酬中我们与对方靠得过近,他的心理肯定将开始紧张,并开始防范你、拒绝你,因为他的私人领域受到了侵犯。如果应酬中我们准备加入别人的小圈子与其交谈,先要判断你与该圈子里人们的亲密程度是否一样,然后就要看这个圈子是否对你开放。否则,千万不能莽撞行事。

当人在应酬的空间里,找到属于自己的坐标时,千万不可忘记空间场合给你的心理提示。站在屋子或一群人中间的人具有较强的支配心理,性格外向;而喜欢站在角落的人则喜安静,性格内向,还有背墙而坐的人较背门而坐的人,在心理上占有优势,因为背部的安全感不同。如果你需要谈判,不妨试一试这一招。

应酬场合的选择

这里说的“场合”,就是指“地方”。应酬学上有一个新名词叫做“共同的地盘”,也就是说,当你和某人重要的事情要商谈,必须选择一个“双方都适合”的地方,以排除双方所处环境的

干扰,使商谈顺利进行,并获得成功。

1950年,美国总统杜鲁门在朝鲜战争中解职统帅麦克阿瑟,据说是因为麦克阿瑟“在不适宜的地方打不适宜战争”。现今世界上国与国之间的谈判,往往也要找个中立的地方去谈,以摆脱对方所处场合的影响。

当然,在商务活动的应酬上更是这样。有一家电器公司的大老板,非常精明,他与客户谈生意,很少把地点定在自己的办公室,也从不到客户的办公室去洽谈,而是选择酒楼或茶艺馆,在一边饮酒或一边品茶中与对方洽谈,既轻松又随和,再表现出诚心,而不是诡诈,大都能谈成功。有人问他为何不把客户邀到办公室里商谈,他笑了笑,说:“办公室是一个正统的地方,来往的人十分嘈杂,如果闭起门来,又显得气氛沉闷,情调不和谐。如果你是客户,能放松自己,开怀畅谈吗?”所以,那老板的话有道理。选择双方都合适的地方,国与国之间的政治谈判是如此,商务活动也是如此。

著名的《米老鼠》卡通片画家华德迪斯尼虽然是个画家,却有一套应酬术。他的卡通画非常出名,也拍了不少出名的影片。大家都知道,这并不是他一个人的本事,而是他拥有一批很有能力的制作卡通画和戏剧影片的助手。应该说,卡通片是一项十分复杂的和细致的工作,除了选择故事情节与构思策划外,在制作中的每一道程序,都十分严谨,要依靠群策群力才能完成。如果其中一个人稍不尽力,一道程序出了问题,整个卡通画就成为一堆废品。

华德迪斯尼知道助手的重要性。他是怎么调整这些助手并与之应酬的呢?据说,他从不把他的助手召到办公室里商谈制作卡通的问题,而是经常把他的助手们叫到餐馆里去,和他们一

起用餐,在闲谈中,畅谈他的计划和构想,然后请大家提意见。如果你一味肯定他的计划和构想,他会不高兴;一味否定,他也会不高兴。所以,了解他个性的助手们此时一定会提出修正的建议。华德迪斯尼的计划和构想便在这种情况下定案并加以推行。

当然,也不是在办公室里绝对不能进行商务应酬。有一个公司老板的办公室布置得十分温馨,既宁静又亮丽,是商务洽谈极理想的地方。他们的许多业务,都是在这里洽谈成交的。这说明,选择应酬的场合是十分重要的,但并非一成不变,只要选择一个“双方都适宜的地方”,不论是办公室,还是酒楼、茶艺馆,都可以达到应酬的目的。但如果你不关注这些,就一定会像麦克阿瑟那样,“在不适宜的地方打不适宜战争”,要成功只好碰运气了!

在现实生活中,关于场合的应酬忌讳,请注意下面几点:

不要当众掏耳和挖鼻

有些手痒的人,只要他看见什么可以用,就会随手取一支来掏耳朵。尤其是在餐室,大家正在饮茶、吃东西的当儿,掏耳朵的小动作,往往令旁观者感到恶心,这个小动作不仅实在不雅,而且失礼。即使你想洗耳恭听,此时此刻也不是时候。同样,用手指挖鼻孔也是非常失礼的动作。

不要当众剔牙

宴会上,谁也免不了会有剔牙的小动作,既然这个小动作不能避免,就得注意剔牙时不要露出牙齿。而且把碎屑乱吐一番,这也是失礼的事情。假如你需要剔牙,最好用左手掩住嘴,头略向侧偏,吐出碎屑时用手巾接住。

不要当众搔头皮

有些头皮屑多的人,在社交场合会忍耐不住皮屑刺激的搔痒,而搔起头皮来。搔头皮必然使头皮屑随风纷飞,这不仅难看,而且令旁人大感不快。

搔头皮这种现象在公共场合,尤其在社交场和放臭屁一样失礼。特别是在宴会上,或者较为严肃、庄重的场合,这种小动作是很难叫人谅解的。

不要当众双腿抖动

这种小动作多发生在坐着的时候,站立时较为少见。这种小动作,虽然无伤大雅,但由于双腿颤动不停,令对方视线觉得不舒服,而且也给人有情绪不安的感觉,这也是失礼的。同样,让跷起的腿钟摆似的打秋千也是相当难看的姿态。

应酬势力范围

势力范围指一个人的能力、权力或其他因素所能影响的人群或地域。俗话说:“虎落平川被犬欺”。这不是说虎失去了力量,而是虎失去了气势,它离开了势力的范围。我们看到有些人倾权一时,为人阴狠,但一旦他失去了权力时,有时也变得和和善善,这就是势力的场合发生了变化。

琼斯和杰克本是一对好朋友,琼斯经常对杰克玩一些恶作剧,杰克从来没表示过不高兴。有一天,杰克带了一些琼斯不认识的朋友去见琼斯时,琼斯又对杰克开了一个大玩笑。此后,杰克就渐渐疏远了琼斯,琼斯却始终不知所以然。这其实给了我们一个启示:必须尊重别人的势力范围。如果我们在这个范围内不给对方“面子”,就算暂时似乎“胜利”了,但却绝对不会胜利到最后的。

在应酬时要注意在对方的势力范围内,绝不能让他难堪,而

要让对方感觉到你尊重他的势力。在应酬场合,应将主要位置或席位让给对方,这不算低三下四,这是对人的一种起码的尊重。与对方的谈话要注意场合,单独相交往时,如果关系密切可以开开玩笑,一旦有第三人在场,则必须停止。

在社交场合,无论你自己的知识多么丰富,也不要借此压倒别人,使人难堪。在别人愿意听你的意见的时候,你可以把你所知道的讲出来,给别人作参考。同时,还要声明你所知道的是极有限的,如果有错误,希望大家不客气地加以指正。在听到自己不以为然的意见的时候,应不应该反驳呢?这要分几种情形来决定:

①如果在座的人彼此都很熟悉,而且经常在一起讨论问题,就应该根据自己所知,讲出自己认为正确的道理,给大家做一个参考,否则就会失掉讨论的意义,而且犯了对朋友不忠实的毛病,会被人家称作“滑头”。不过在态度上应该谦虚,不要因为自己知识丰富,就显出自命不凡、自高自大的神气来。

②如果在座的人都是初识,你对他们的脾气、身世、人格、作风都大不清楚的时候,那么对于那些你不同意的意见就最好不要反驳,也不必附声附和、冒充知音。如果别人问到你时,你可以推说:“这一点,我还没有好好想过。”或者说:“某个的话有他的道理,不过,各人看法不同,仁者见仁,智者见智,不能一概而论。”在比较陌生的场合,这不能够称作“滑头”,但如果自己明明不同意,也大点其头,大加赞许,那才是真“滑头”,虽然能够骗得那个发表意见的人一时的高兴,但却被那些令眼旁观的人所不齿,失掉他们对你的信任。

③如果有人在大庭广众之前,发表荒谬至极的意见,或散布对大家有害的谣言,那么就应该提出反驳。但是,在这种场合,

就多少需要一点说话的技巧,一方面一针见血地揭露对方的错误,一方面又能够轻松幽默地争取大家的同情。切忌感情用事、口齿不清,不但把空气弄得过于紧张,而且也不能让别人明白你的意见。在这种时候,就需要考虑得十分周到。

④倘若自己熟悉的朋友在社交场合说了一些不得体的话,或是发表了很不正确的意见,那么,就要设法替他“解围”,想出一些表面上和他不冲突的话,实际上替他补充,叫别人觉得他的意见并非完全错,只是有点偏差,或是他的本意原非如此,只是措词上有一点不妥而已。但事后,应当单独向他解释,指出他的错误。

则更具有安全感。

我们也常常有这样一种感觉,有的人有时显得开朗、自信,让人很容易接近;而同样一个人,有时却又显得阴沉、沮丧,让人畏而远之。

“焦点”在哪里呢?

人终归不是孤立地生活在生活中的,社会的各个层面,每时每刻都作用在我们的精神和心理。我们在没有失去性格的宏观特征外,我们的心理在微观上无时不在发生着新的变化。当某种变化被心理作用后而急剧的加强,那么我们的心理就会在短时间内变得和以前迥然不同。人遇大喜大悲之事有时性格反常就是这个原因,范进因中举而发疯,也是同样的道理。

那么在应酬中,我们必须在了解对方常态心理特征的同时,把握对方不同情景的心理反应。

从古至今,有大将风度的人无不有控制心理变化外露的技巧。张作霖在皇姑屯被炸死后,远在关内的张学良将军照常聚会庆祝自己的生日,并继续日常工作 15 天之久而未流露出半点

悲哀,其精神的自制能力,心理的自控能力都非同一般。女性较多喜怒形于色,男性中也不少,缺乏自控能力,对事物的反应极敏感,易冲动。一般性的感情变化,是大多数人都具有的感情变化特征,既不是大喜大悲易冲动,也不是遇事不慌过于沉稳。一般都随遇而安。

对与喜怒不形于色的人的应酬时要予以充分的小心,因这类人中的一些人为了达到既定的目标是可以牺牲一切的。与这类人的应酬,始终要如一,不要提过多的条件,他们对条件是绝对不在乎的。与他们的应酬要使自己的态度沉着冷静。

对喜怒形于色的人,要绝对注意情景、场合变化对他们的影响。并及时调整你的应酬方式。他们高兴时,多祝贺、赞扬他们;举一些你自己此时此景的例子,他们现身说法,情景、场合所产生的心理共鸣就会使应酬变得更加友善。

对一般性感情变化的人,应酬方式则稍有不同,因为他们毕竟对自己的自控要稍强一些,感情的起伏不是很大的。不能以凡事都懂和都比他们明白的态度去在他们悲哀、沮丧时应酬。适度的安慰、劝导都是必要的,但决不能过分,那只是适得其反。

应酬时,我们决不能只看到了共性而忽略了个性。只有适当地抓住共性和个性这两个心理方面,抓住长期性和随机性造成的心理特征,我们就会游刃有余。

不同情景中的应酬特征

应酬中最难把握的就是即时的情景给对方造成的心理特殊性,例如:某宾馆的男服务员一次误进了一位女士的房间,这时女士赤身裸体正准备去沐浴。面对突然的遭遇,两人都一愣,但服务生中急中生智地说:对不起,先生,然后就退了出去,过了一

个小时,并不近视的服务生戴了一副眼镜再次走进那个房间,面对亭亭玉立的女士,恍然大悟般说道:看我这眼神儿,原来你是位漂亮的小姐。一番机智,避免了双方的尴尬,保住了自己的饭碗,不露痕迹地恭维了小姐,可谓一举多得。

例子与实现的应酬可能有些远,但其机智的应对,仍是应酬者所应借鉴和学习的。

如果能把握住即时的心理特征,那么你的应酬心理已经达到了一个新的层次。人没有办法不受场合、情景的影响,但人却有办法在应酬中去化解这种影响。关键是要把握火候。“看得出眉眼高低”是一门艺术,别在人不顺心时,惹人心烦。而且不仅仅就此一条。

有一位小姐,她是一个非常可爱的人。

然而,她有一个很令人头痛的坏习惯:不守时。有很多次,朋友们在车站等她一起去旅行,大家都到了,而她却左等也不来,右等也不来。有的人坚持要等她,有的人却老早就不耐烦了。

终于,她来了,仍然那么轻盈,那么潇洒,那么清新飘逸,同时又那么清甜,那么愉快,那么悠然自在若无其事,在别人的埋怨声中,她竟连一句道歉的话也不说。

我们不知道她的心里是怎么想的,不过,渐渐地她就被摒除在社交生活之外了。因为人们对她越来越反感,觉得她每次浪费别人这么多时间,是一种不可饶恕的行为。这种情形,要尽量避免。

不要打听别人的私事

社会复杂,为了保护自己的安全,我们有许多事情是不希望别人知道的。所以,除了对很亲近的人或熟悉的朋友之外,一般

人对别人的私生活都不会询问。有时为了表示自己的关切,也要请求别人同意,让别人自愿告诉你。倘若他不愿意告诉你,你就应该不再去追问。倘若他愿意把他的事情告诉你,你也不要把此事当作新闻一样,到处去讲。至于偷听别人的谈话,偷看别人的书信、日记或其他文件等等,实在是一种犯罪的行为。

不要借物不还

在一般社交生活中,总应尽量避免借用别人的财物,除非万不得已,千万不要犯这个社交上的大忌。尤其手表、车子、照相机等是最不放心借给别人的。这些东西,在自己手里损坏了,没有话说,倘若在别人手中损坏了,心里总是很不自在,叫人赔偿也不是,不叫人赔,又白白地受了损失。一般人都有这种心理,因此也都避免向别人借用物件。至于钱呢,那就更紧张了,人人的收入支出都有预算,一项一项分配好了,倘若借了不还,岂不打乱了别人的生活?更何况,一般人的钱财多数都是花费一番心血所得,造成别人金钱上受到损失,就是等于让别人白白地为你做了几天没有报酬的工作,这是多么不公平的事啊!

第

五章

应酬心理障碍

面对平凡而复杂的应酬场面，你是怎样将形形色色的对手攻克的，认识自我，克服应酬中心理障碍的沙漠，前面就是阳光大道。

应酬心理学

Y · I · N · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

应酬中的焦虑心理

据调查,60年代出生的美国人,比起他们的父辈忧郁发病率增加了三成之多。病症从失眠、易疲劳、精神不集中到表情呆滞,甚至有自杀的倾向。如果病情严重而不加以治疗,那么每七名患者中就有一名可能自杀。这种病引起了精神病专家和心理学家的足够注意。

如果你总是情绪低落,就应该尽早去看心理医生。但你不妨先试一试以下几条方法,或许能解除你的痛苦。

抑郁症滋生于人的惰性,行动是它的天然克星。如果事情比较复杂,你可以把它分解成一系列细小的步骤。这样就容易完成了。

假如没有心情编计划,那也不要紧,你只要先行动起来就够了。就是说,你不必等到你想做的时候才开始,因为只要你没有做事的欲望,可能永远也懒得动。相反,你先做一点琐碎的事,“启动人的水泵”,接下来心情就是一片灿烂的晴天了。

越来越多的心理医生逐渐认识到,乐于助人能使人精神健康。抑郁病患者通过志愿性的工作、社区服务或帮助邻居行动不便的老人购物,你会发现你具有同情心,能够理解别人,而且对社会并不是毫无价值。实际上,离群索居本身就是抑郁症的

一大病因,和别人的接触对治疗这种病很有帮助。

陆力是一名高中二年级的学生,他每次与班里的王颖同学相处时,就会感到焦虑不安。陆力崇拜王颖因为王颖风流倜傥,潇洒而自信,深受班里女同学的青睐。此外,王颖还处事圆滑,善施小计。陆力自叹不如觉得王颖的确是对自己有威胁的人物。因而在与王颖交往时,感到惶恐不安,千方百计地躲着王颖,不喜欢两个人呆在一起,因而关系也越来越疏远了。陆力与其他一些同学应酬也是这样。先将对方理想化,把他作为一个比自己更加优秀的人物,然后千方百计地同对方一比高低,试向对方证明自己与对方同样优秀,结果导致自己的焦虑和不安。陆力的这种心理是典型的社交焦虑心理。

你感到自己成为众矢之的,大家好像对你议论纷纷。你相信人们会对你冷漠无情,总想伤害和诋毁你。

你认为自己必须尽力给人留下好印象,以赢得他们的尊重和喜爱。不过你又不知道怎样才会迎合他们的心境,你越是想取悦他们,越会觉得得不偿失。

你相信人们不会喜欢“真实的”的你。你担心如果别人发现了“真实的”你,他们就会把你当作笑柄或对你不屑一顾。同别人相比,你觉得自己懦弱无能,一无是处。

你相信别人有火眼金睛,能一眼窥破你心中的隐秘。你相信害羞和焦虑都是可笑而不可摆脱的情绪。为此你足不出户,回避所有的社交行动。你断定,与其让人识破自己的惶恐心态,还不如去死。

你以为人们能对你的得失明察秋毫,并且期望你成为一个完美无缺的人。在待人接物方面,你有自己的一套陈腐观念。你为自己的言行举止规定严格的标准。

你害怕自己当众出丑。你相信万一出丑的话,人们会风传此事,每个人都将把你当作茶余饭后的笑料。

你很难表达像愤怒这样的消极情绪。在同别人发生冲突和争执之后,你常常会一味地迁就和妥协,给人留下一种缺乏自信的印象。

尽管这些现象将具有应酬焦虑的人描述成了一株娇弱的含羞草,但他们有时也是极为成功和有魄力的人,以至于你万万想不到他竟有应酬焦虑心理。

克服应酬焦虑心理的方法,即自我暴露技术。正如前面的例子中。陆力觉得他必须给人留下一个美好的印象,他有一套待人接物的传统观念;他觉得自己的焦虑心理是可耻而不可取的,他确信自己的“真实自我”不会被朋友所接受。因而陆力一直带着假面具生活,以一个伪装的“社交自我”生活着,希望得到别人的喜爱,但又担心别人会发现隐藏在假面具之后的那个真实的不可能被接受的自我,因而他惶惶不可终日。陆力完全可以应用自我暴露技术消除自己的应酬焦虑心理。大胆的将自己的真实想法告诉王颖和其他同学。告诉王颖,自己很喜欢他,但是俩人的关系有点紧张。并且指出,尽管自己尊敬王颖,但由于他处事太圆滑,太会玩弄小聪明,以至于自己有时感到不舒服。

也许具有应酬焦虑心理的人 would 认为自我暴露技术的是不可行的。因为他们有一套严格的应酬行为的“是非”观念,认为袒露或表白自己的情感,在应酬上是无法被人接受的。其实,只有当真实的自我暴露出来后,人们才会减少应酬焦虑。如果你不愿意或不敢将自己的真实想法说出来,那么无形中你就给自己的心理背上了许多包袱,使你在与他人应酬中表现出焦虑和不安。只有放下包袱,露出真实的自己,你才会感到轻松、快活、自

信。

有应酬焦虑心理的人,也应能够接受自己的缺点,不要对自己的期望过高,对别人的要求也过高,这样自然会导致你和别人合不来。我们通常都错认为别人只愿接受和欣赏自己的坚强,以为他们一旦知道了自己的软弱,就会瞧不起自己。由于这种信念的支持,我们不敢向别人暴露自己的不良感受。其实大家都是人,谁都有坚强和软弱的不同侧面,所以,将你的真实面目暴露给大家,把自己的心里话说给别人听,绝大多数人会理解你并接受你,使得应酬变得融洽起来,你也会体验到真正的真诚和亲密了。

别人并不可怕,可怕的是你自己,只要你有勇气暴露自己,你就能战胜应酬焦虑。因此,对于每个涉足应酬的青年来说,应该暴露并勇于接受真实的自己,并把真实的自我袒露给他人,这样生活才会自由自在、轻轻松松,才会与他人建立起亲密的应酬。

安琪拉是一位成功的女作家,总是喜欢住阳光充足的地方。但有一个冬季她不得不到外地写一本书。那一周的天气总是灰蒙蒙的。她感到非常压抑,根本无法写作。安琪拉实际上是被季节性抑郁症所困扰,这是一种光过敏抑郁症患,这种病的人在冬季阳光不足的日子情绪很低落。

研究证实,暴露的光线上,不论是阳光或人造光,都可以减轻这种季节性抑郁症。患这种病的人比较少,但也应充分地注意。让房间的采光更加理想,或多从事户外活动,可以克服这种症状。

多读书。最近有些心理学家建议,让病情较轻的人多读一些有关抑郁症的书,了解这种病发生的原因及本质,对心情有一

定帮助。

如果你怀疑自己患了抑郁症,可以按以上方法制订一个两周计划,进行自我康复。若两周后没有好转或你总是有自杀的念头,那么最好去看心理医生。最后请记住一句话:“决心帮助你自己才是好心情的关键。”

应酬中的羞怯心理

羞怯是羞涩胆怯的意思,是自我本身对欲望的控制。我们在交往中,存在这种心理障碍,那将是什么样的结果呢?

我们曾见到这样情况:平常还能说几句,开会坐在那里还行,可是一站起来面对众人时,羞怯得什么话也说不出来了。青年男女在恋爱时期,这种羞怯一过了头,全属于羞怯心理。平时和同性交往也是不自然而畏缩不前,这就影响了人际关系的发展。

从一般情况来看,我们都存在这种心理状况,是一种正常的情绪反应。每天的待人接物中,对于别人都带有一定的情绪反应,如高兴、激动、喜欢、害怕、厌恶、憎恨等。

如果我们对别人的这种情绪,是指的一种比较短、而且激动的状态,也许过一阵子就消失了或转变成别的情绪。

羞怯心理主要是情绪反应大,但带有较重的情感成分。羞怯时心跳也加快了,呼吸和血液循环也加快了。我们脸上毛细血管多,所以羞怯一来,脸先红了起来。不仅如此,心也乱了,脑子也见糊涂,表现在外部为言语迟缓,词不达意、心慌意乱、举止失常。

应酬中羞怯心理的表现较多。如与同学或他人打交道时,一说话就脸红、心慌;一见陌生人就紧张、胆怯,在人多的情况下不敢说话,不愿说话,眼睛不敢正视别人;在公共场合尤其拘束,手足无措,局促不安等等。内向、害羞、胆怯在青少年的应酬中是经常出现的。一般而言,女孩子比男孩更为羞怯些。这一方面是女性的神经系统更为敏感些,另一方面在性格教育方面,女孩子的羞怯往往被认为是女性温柔性格的表现,有时甚至是女性妩媚的一种表现。

羞怯心理,人人都有。据有关资料统计:40%的美国人都认为自己有怕羞的特点;60%的日本人与30%的以色列人对此有同感。据有关报导,具有羞怯心理的初中生、高中生约占45%,当然羞怯的程度上有很大差别。

“小小一株含羞草,自爱自恋自烦恼……”羞怯,有时使人显得更可爱,更讨人喜欢,因为害羞的人,往往不爱多说话,不去抢人家的话题,不愿在众人面前出风头。但是,在日常的应酬中,过分地约束自己的言行,无法表达出自己的认识和思想情感,从而影响了人际关系的正常发展。因此,总体说来,羞怯是人的一种心理弱点。

羞怯心理形成的原因:

(1)性格比较内向,气质较沉静,不愿与陌生人接触,和他人接触时总是思前想后、顾虑较多,是气质性的害羞。

(2)因为应酬中过度在意“自我”形象,惟恐言行有误,被他人耻笑,致使心理负担过重,长此以往,便不愿与人沟通、接触,这是认知性的害羞。

(3)与人相处过程中有过不愉快的情绪体验,挫折使之变得消极被动了,这属于挫折性害羞。

总之,无论是哪一种害羞,害羞都总是缺乏自信,过于自卑,因而无法全面地认识自己,同时也很难与人亲密相处。

羞怯心理随着经验的丰富、年龄的增长及适当的锻炼,是完全可以宽恕的。曾任美国总统的卡特和卡特夫人,英国的查理王子、电影明星凯瑟林等著名人物,也都承认自己曾经受过害羞心理的煎熬。

克服羞怯心理的措施首要的是需要放下思想包袱,增强自信心,鼓起勇气,多参加集体活动,多与各种各样的人打交道,在实践中锻炼和发展自己。有一位同学曾自诉,他在上中学时,每当和同学说话就脸红、紧张,老师在课上提问时,他生怕点到自己头上,在公开场合说几句话,常常结结巴巴、颠三倒四。有一次上朗读课,老师让他有表情地朗读一遍刚刚讲过的文章,他站起来浑身打哆嗦、头上冒汗、呼吸困难,读出的字音直发颤,为此同学们给他起了个外号,称他为“大姑娘”。后来,学校组织演讲活动,在老师和同学们的鼓动及帮助下,他报名参加了赛,通过多次锻炼,他竟然成了班级里演讲组的组长,并在后来的多次演讲比赛中获奖。现在这位同学,在陌生人面前落落大方,勇于主动交谈;在公开场合,沉着稳重,讲话声音洪亮悦耳,丝毫不怯场,而且发展成为受人欢迎的应酬能人。

上述事例说明,只要有勇气,羞怯的障碍就会打破。勇气,对于羞怯者而言,是一座桥,当你通过桥,就可以步入广阔而多彩的交往世界,展示你的应酬才能,获得更多的经验、友谊及朋友。

但谁又没经过羞怯、羞涩呢?谁又未曾有过羞惭、羞愤、羞赧的时候呢?恐怕也有过感到羞耻或被羞辱的情况吧!自己不也有对自己和别人的坏处感到羞耻和厌恶呢!所在,羞怯主要



是羞怯的心理,是所有人们的一种正常的情绪反应。

虽然由于羞怯心理引起的反应是短暂的,反应过后,生理功能又恢复到正常状态,无损于健康。但这种心理特别严重,并且反复出现恶性循环,那么,对人际关系的建立和发展无疑是一种大的障碍。

这种心理的产生,有人是遗传因素使然,而大多数人是从少儿到长大成人时期形成的,完全来自于社会经验,是成长过程中受到环境影响的产物。羞怯心理是社会现象。文化传统不同的国家,羞怯的现象也不尽相同。如“男女授受不亲”在人们心理上投下的阴影,我国对男女同事偶尔在一起或谁找谁啦,特别爱在背后猜测,就是这种情绪的反映。

羞怯分认识性质、挫折性质、气质性质等类型。认识性质的羞怯,是过分注重“自我”造成的,这种人患得患失、怕这怕那,总怕说的做的不正确被人耻笑,于是谨小慎微,无把握不敢做,不敢说,风险不敢冒一点,最后落得总怕与别人接触,怕讲话,羞于见人,见人就拘束不自然。这样的人,甭说在人际交往中是失败者,在学术和科学研究上也将一事无成。

羞怯的人,大多是属于抑郁气质型的人,故应提高修养,多看伟人名言并思考而行,要力争做到合群、胆壮、遇事别怕,你怕事事也来,天塌下来一块儿完,又不是你一个人。羞怯既然大多是认识性质的多,自己就是从认识上去解决,然后,就大胆实践。万事开头难,第一步迈完,第二步就觉得容易了。不怕不是乱来,你不愿多说就少说,沉默是金也是好嘛!关键是该说的,你羞怯不说,该做你羞怯不做,那么人生对于我们就是一种负担,今生则白白度过了。

雨果曾说过:“与其因不能完全照自己的计划做而灰心,不

如因为看见自己的计划已经有一小部分的实现而心里喜悦,而勇气百倍!”羞怯者应多接触社会,以锻炼自己的适应能力,使心胸豁达、思想活跃。羞怯,不是不能根治的顽症。

应酬中的猜疑心理

与人交往,人们往往注重的是怎样识别和防范他人,也就是人们常说的“害人之心不可有,防人之心不可无”。殊不知在防范他人之时,最应防的是自己,许多秘密、许多不该说的话,都是自己在不知不觉中说出来,甚至自己还感觉不到。这里,我们还是从防人开始说起吧!怎样防备最容易接近你的人的伤害,必须记住,朋友并非皆知已,谁都可以自称是你的朋友,向你表白他的真诚与友情,但他是否真的就是你的知己,还有待于实践的检验。

人们在应酬中经常遇到这样,那样的问题,免不了由于流言蜚语,而产生猜疑心理,以致使友谊破裂,知心朋友变为陌路。引起猜疑的原因是什么呢?

猜疑是指无中生有地起疑心,对人对事不放心。猜疑是每个人都有的—种心理现象,但是,其程度在每个人身上的表现是不同的,有的人胸怀坦荡,豁达大度,这样的人是不会轻易猜疑他人的;有的人心胸狭隘、目光短浅,比较自私,这样的人猜疑心重。在现实生活中,这样的人还是很多的,特别是正处在花季的少男少女们,有朝气有生机,有竞争的热情和激情,但由于是刚会展翅的雏燕,阅历和经验还不丰富,看问题不全面,往往会使自己陷入心理的误区不能自拔,其中,猜疑心理是这个时期最突

出的表现。一个正常的人,他可以犯错误,可以有错误的想法,如果是判断前提不足或经验不丰富,思想不成熟而作出错误的结论,一般通过实践证明经纠正,人们是能接受的,好朋友也不会因为这样的错误而成为陌路人的。

但是,猜疑心重而导致的恶果,是不可原谅的。猜疑心理过重的人,朋友都不愿意走近他,人们也不会接受他,久而久之,这种人还会陷入一种心理妄想的境地,这就是一种病态。这种人往往把一些无意义的琐事给予一些倾向性的解释,一个偶然的手势,一句无意的话,一种无意的动作都是猜疑的来源。一名叫孙梅的女孩是一所初中的学生,平日里很少说话,与别人也很少接触,性格特别孤僻,她的猜疑心理就特别严重,走在路上觉得别人都在看自己,看见别人说话总像谈论自己,就这样她把自己关在自己的小屋里,后来,她说上学时看见其他同学的一言一行,老师的讲课都是对她的无情诽谤,她要逃离这个可怕的世界,终于退学了,放弃了高考。这种病态的想法,是与事实不符,自己无法验证的。

猜疑心理,是我们的敌人,它既害人又害己,当我们发现有这些症状时,就应该及早纠正,避免造成不堪设想的恶果。在应酬中,怎样赶走“猜疑”这只蛀虫呢?

实践证明,凡是心理上厌恶的东西,行动上就能与之决裂。你不喜欢的人,不等于他就是坏人,因为你不喜欢他,是因为你还没有发现他的“好”,所以,要学会走近他人,空间距离的走近,心与心才能相融,因此,自己就要和自己斗争,赶走猜疑。

应酬过程中,遇到一些流言蜚语,爱冲动的朋友,就会挫伤无辜。如本来两个人相处的很好,听有人说你朋友偷人家东西了,你可别与她好了,连你也会被人们误认为是小偷的。是真是

假还不晓得,就匆匆离开她了,这既是不负责的表现,又是对友情不忠的体现。因此,我们做事一定要全面考虑问题,用知识开拓自己的心胸,用经验来坚定自己的理智,不能让猜疑来驾驭你。

无论是经商还是领导一个单位,或者是从事某项事业,都不可能单枪匹马去完成,总是要通过其他人的工作实现自己的目标,这就涉及到用人问题。如果用人适当,他们就会勤奋努力,认真完成你交付的每一项工作,帮助你在自己事业上不断取得成就。反之,如果你用人不当,所任用的人心术不正、嫉妒心强或是认为你工作开始就抱有某种个人目的,你如果把重要的工作交给这样的人负责,或者是让他们掌握重要的商业秘密,那么,就随时存在着蒙受损失的危险。一旦他觉得你“亏待”了他,或是认为没有必要再为你服务,或是受了他人的引诱,他随时可能出卖你这个朋友。

是朋友,彼此要信任;讲信任,彼此才是朋友。你的信任,会消灭猜疑之火,甚至,有的时候付出点儿代价,作出些牺牲也是必要的,这样赢得的友情会更加坚固。

在交往过程中,彼此之间必然会产生一些磨擦或误会。也许是由于思想观念的不同导致做事原则态度不同。这时,误会产生,冲突出现,一定要冷静地对待。如果真的是自己的错误,就勇敢地找对方,诚恳地承认错误,这样你没有什么损失,而是有更大的收获。你获得的是更深的友谊,获得的是雨后出彩虹的那份心境,而你获得更大的是令人敬慕的伟大的人格。如果真是思想观念不同则引起的误会,那更需要及时的沟通,用善意的、讨论的方式交换意见,谈出各自所想,会别有一番滋味在心头。误会也会像冰块遇到炽烈的阳光、和煦的春风那样消融。

猜疑心理,在人们交往的过程中,或多或少地会增加一些不和谐的音符,使人与人之间增加了一道防线,一个胸怀宽广的人,一定会赢得人们的爱戴。这需要我们在生活中不断地磨炼自己,才能铲除猜疑的祸根,建立起亲密的感情,愿青少年朋友携手努力,开创一片蔚蓝的天空吧!

应酬中的孤独心理

人际交往当然需要产生建立和谐关系的欲望,即人们常说的“渴望”;但应该表现在行动上,相互帮助扶持,信任和同情等友好行为,能促成亲密关系;而离群索居以及自我炫耀、怀疑和拒绝等行为,则适得其反。

孤独的概念可以追溯到旧约宗教关于原罪和赎罪的教义。孤独现指独自一个人,孤单之意。在人际交往中,有很多人都或深或浅地感受到孤独,心里空荡荡的,似乎走进了一所黑房子,让人有种种焦躁、恐慌的感觉,这时我们说孤独是可怕的。当人被朋友误解时,他弃你而去了,你会感到孤独,特别是处在如梦如诗年龄的少男少女们,甚至听到夏夜昆虫的呢喃声,有人也会感到不堪忍受的孤独,或是听到偏远乡村的阵阵笛声,也会有异样的孤寂袭上心头。

在生活中,在应酬中,孤独在生活中时隐时现的乐曲,不仅仅是一种感觉,还是人们存在的方式——孤独式。那么,在应酬中,被朋友误解,与亲人的离别,经受了屈辱、欺骗和流言的诽谤……我们如何去摆脱这份孤独,如何使自己有一份明朗的心境,走出孤独的误区呢?



性格比较内向的人,在人际交往的行动上必然会显得腼腆怯懦、顾虑重重,倾向于期待他人主动与自己接近,向自己表示亲密,引导和帮助自己。这种被动的交往方式,正是造成孤独的主要原因。

孤独感。每个人身上都存有的一种感受,甚至孤独是有人喜欢的一种生活方式。因为是属于他的世界,他们认为孤独也是一种美丽。尼采的毕生意识是在一片无垠的海洋上漂泊,永久舍弃了陆地,他认为世界上最孤独的人也就是最强大的人。我国伟大的田园诗人陶渊明一生过着孤独的隐居生活,创作出一首首脍炙人口的诗篇,从这个意义上说,孤独是一笔财富。

而对于孤独,有的人则认为它特别可怕。因为他害怕孤独,一种难耐的寂寞,往往这种人是胸无大志,意志薄弱,没有明确生活目标的。他们总是害怕失去朋友,有事没事也希望有人来作伴,依赖性特别强。

我们都知道看问题要辩证地看,那么对待孤独这种人人都有的感受,如何面对它呢?下面这句话比较深刻,送给青少年朋友:“男孩的孤独,创造优秀;女孩的优秀,制造了孤独;男孩愈孤独愈优秀,女孩愈优秀愈孤独。”关于孤独,又是相对的,对于会感受孤独的人来说,他并不是孤独寂寞,虽身为一入,但在自己的空间找到了自己所喜爱的东西,其实他们内心并不是孤独,因此有人称之为享受孤独的美丽。

由于自己觉得和别人不一样,所以就不敢跟别人接触,这是自卑心理造成的一种孤独状态。这跟作茧自缚一样,要冲出这层包围着你的黑暗,你必须首先咬破自尊心理组成的茧。

对于一个具有坚强意志的人来说,孤独是他生活的一面镜子,感受孤独就是感受“再生”,强者正是通过孤独发现自我、正

视自我、超越自我的。正如化学家诺贝尔,为减轻工地上挖土人的繁重劳动,决心发明炸药。整整4年,他废寝忘食,做了几千次试验,最后一次试验时,他一动不动地燃着了导火线,一声巨响,围观的人们惊叫:“诺贝尔完了!”可是,诺贝尔却从浓烟中跳出来,满身鲜血,面孔乌黑兴奋地狂呼“成功了!”

诺贝尔把自己热爱事业放在了至高无上的位置,作为一个孤独者,他并不孤独,因为他有自己喜爱的事业,用坚强的意志战胜困难,获得了伟大的成功。鲁迅曾说:“伟大的心胸,应该表现出这样的气概——用笑来迎接悲惨的厄运,用百倍的勇气来应付一切的不幸。”愿人人都作生活的强者。

渴望交际的人们,如果你能勇敢地打开闭锁的心扉,你的孤独感就一定会在这种深厚友谊的暖流中融化,一定会获得越来越广泛的珍贵友谊。

有莫名的孤独感时,不妨找一些自己喜爱的活动,如唱一唱歌、听听音乐、画一幅画、踢一踢足球或去找朋友谈一谈心、找伙伴看场电影等等,转移一下自己的注意力。这时,你就会感受到集体的力量是伟大的,集体吸引力是最有魅力的,在那里你就会忘掉孤独的阴影,你不再是一个孤独的人了。

交往,是人类认识世界的手段,交往也是自身发展的最主要途径,人只有在交往中才能进步,如果个人缺乏交往,其心理水平只能停留在很低的水平上。大家也许都听过狼孩的故事,以及我国古代帝王儿子被囚禁的故事吧,在生活中,如与朋友发生矛盾,要主动想办法解决,勇于承认错误,打破自己设置的心理障碍,敞开心扉,用坦荡、真诚的感情去赢得别人的理解和友谊。你获得了世界上最真的友情,你就不会再有孤独。在某种程度上,可以说,孤独的心情是自己创造的,这就需要自己把它或是

珍藏(有时也需要)或是赶走。

孤独的人,并非有一颗孤独的心,最重要的是学会感受孤独,让孤独走出心灵,做个意志坚强的“孤独”人。

应酬中的世故心理

世故与虚伪联系密切,表现出圆滑,势权。其实,人们是不喜欢同世故的人交朋友的,这是因为世故的处世哲学犹如层峦叠嶂,使应酬双方的思想、感情、心灵难以沟通。世故的人很难有知心朋友,应酬中的世故心理,通常有以下类型。

“朦胧型”交往 信奉伊斯兰教的妇女一般外出都要披上面纱,因为在公共场合敞露自己的脸是亵渎真主的。应酬中有些人把自己封闭得很严实,从不讲自己的内心话,他们信奉“见人只说三分话,不可全抛一片心”的处世哲学。与别人相处,常圆滑应付、心口不一。同学真诚地与他讨论问题,将自己知道的问题全部告诉你,而你却守口如瓶,自己会的也佯装不懂。时间久了,别人了解你处事有些事故,就不太愿意与你交往,逐渐的有世故心理的人就将自己的心与他人的心之间建立起厚厚的屏障,严重的影响自己与他人的正常应酬,自己也会过多的看到社会的阴暗面,失去了内心的真诚。

“反差型”的交往 有世故心理的人在应酬中表现的反差度很大。同周围的人相处,对自己有用者,交往之;对自己没用者,冷淡之,交往的热情同与自己有用的程度成正比。对于同一个人,当有求于人时,对他就热情,求完后便又冷眼相待,有大事求人时,不惜讨好巴结,降低人格,所谓“有事有人,无事无人”。这

种人在生活中是极令人讨厌的。

“变色型”交往 同人交往,处事立身,总得有自己的本色,即立场观点、爱憎、是非。但有些人见什么人说什么话,投其所好,八面玲珑。如当两个同学发生矛盾时,你当甲的面大肆指责乙,说乙如何令人讨厌,而当乙的面又愤怒的批评甲,认为甲不是个好东西。这样一时间可能使双方都认为你是他的朋友,因为你见什么人说什么话,会见风使舵,但是世故心理最终会使你失去朋友。有些人像墙头上的草,顺风倒,更令人讨厌,人们不会交你这种朋友,因为这种人在关键时候不会维护朋友的利益。

“哈哈型”交往 这种心理的人,凡事不讲原则,专搞中庸。他们可以谈天说地,但决不说对错。人家赞成的事,他不表态,有人反对他也不表态。心里明知事情的是与非,但就是不表态,一副老好人的形象,谁也不得罪,但这种人谁也不会成为他的知心朋友。逢事便“哈哈”一笑了之。对一些不良现象,绝不会有反应,既为明哲保身,亦为日后留路。与这种人交往,生活风浪平静时他是你的朋友,你有个困难或是纠葛,他便马上中立,以不得罪另一方。

应酬的世故心理往往使人认为你不可信、不可靠、不可近。的确,从来不与人说心里话,有事有人、无事无人、投人所好、八面玲珑的人怎能在心理上给别人以安全感、共鸣感和愉悦感呢!何谈强化交往的愿望。

人的品格是认知,情感、行为交互作用的综合物。世故的品格也是这样形成的。人的认识、情感、行为往往是一致的。比如,你认为爱护公物是正确的,看到了别人破坏公物的行为就会产生否定情感,从而产生制止破坏公物的行为。然而,人的认识、情感和行为有时会发生矛盾。公物应该爱护,可是某种花太

惹人喜爱,情感上的吸引有悖于自己的认识,从而将公物据为己有。这样多个事件会使人们形成世故的心理。

形成世故心理常是由于以下三个原因。一是自幼接受的世故教育。如家庭信奉“各扫门前雪”的处世原则,子女大多也自私。世故。二是对世故的认识、情感和行为在社会生活中得到相反的评价,从而形成世故的心理,本来学习雷锋做好事是正确的。但却遭他人嘲笑,因而使他们也不愿学雷锋,形成世故心理。三是世故的心理和行为在生活中没有得到否定的评价,而强化了这种不良品质。有的人善于投入所好,只有言行而没有实际行动,他却左右逢源,各方面的好处都捞到了,他觉得为人世故对己有利,于是这种世故品质在不自觉中得到强化。

世故心理是应酬的重大障碍,认识到它的危害,青少年朋友在应酬中就要摒弃它,培养自己真诚、坦率、豁达的交际心理。

应酬中的自大心理

傲慢是骄傲与自大两种情绪的结合体,是交际的一大忌。从心理学的角度看,傲慢是内心自惭而以道貌岸然来加以掩饰的一种不良的品行;从社会学的角度讲,傲慢势必会造成人际应酬的不和谐。

日常生活中需要表现自我,但这种表现需要有一定限度。有时也需要有点谦逊的态度。因为每个人都有一种认识自己的需要。而这种需要只有进行社会对比才能实现。一个女孩子要估价自己的是否长得美丽,只有与其他女孩子比较才能知道,一个运动员是否跑得最快,要与别人比较才能知道,所以人们只有

在与他人的比较中才能认识到自己。人人在这种需要和自尊心的驱使下,不停地与他人作比较,以求准确地了解自己,确定自己是强者还是弱者,是成功者还是失败者,并由此产生或喜或忧的情绪体验。如果比较的结果是他比你强,那么他就会有一种自豪感;如果比较的结果是你比他强,那么他就会觉得还未成功,尤其当你与他进行同一种活动的角逐而对方遭到失败时,他就会感到一种难堪与孤寂,在你面前他觉得自己的愚拙、落魄全部暴露无遗。而这时你却只顾陶醉于胜利的喜悦之中,全然没有一点谦虚的表示,会让他更加感受到一种严重的挫折感和难以忍受的平庸感。由此在潜意识中,你成了他的对手、他的敌人,这时他怎么能有心情祝贺你呢?所以日常交往中需要有谦谦君子的姿态,学会安抚他人的心灵,也就是说,不可使对方产生相形见绌的感觉。

英格丽·褒曼在荣获两届最佳女主角奖后,又因在《东方快车谋杀案》中精湛的演技获得最佳女配角奖。然而,在她领奖时,却一再称赞与她竞争最佳女配角奖的弗沦汀娜·克蒂斯,认为真正获奖者应该是这位落选者,并十分由衷地恳请:“原谅我,弗沦汀娜,我事先并没有打算获奖。”

褒曼作为获奖者,没有喋喋不休地叙述自己的成就与辉煌,或是倾述自己成功的艰辛与努力,而是对自己的对手推崇备至,尤其是那一句恳求原谅之辞,又是何等真诚的安慰了对方,极力维护了对手落选的面子。无论谁是这位对手,都会十分感激褒曼,会认定她是倾心的朋友。一个人在获得荣誉的时刻,如此善待合作与竞争的伙伴,如此与伙伴贴心,实在是一种文明典雅的风度。如此做法怎么会失去朋友、失去温情呢?

在与一个不如自己的朋友一起从事某项活动时,不要处处

以自我为中心,而过分冷落了你的伙伴。

相反有些青少年朋友,在一些场合不注重这些细节,而是惟我独尊、当仁不让,弄得别人很尴尬。

谦虚是交际中友情的润滑剂。适当的运用会使生活更加美丽舒适。当你取得成功的时候,适当的谦虚会使你的朋友更加肯定你的成绩,当人在某种场合与别人应酬一定要做到平等待人。平等待人不仅是文明礼貌的行为,也是人品修养的天平。平等待人是针对傲慢无理而言的。它要求人们在社会应酬中,不管彼此之间的社会地位和生活条件有多大差别,都一视同仁。

要进行自我检查,消除易被他人成为攻击对象的隐患。一般来说,当你得升到某一重要位置时,当你一夜之间成为名流时,当你触犯了某些人的根本利益时,你心理就应做好被攻击的准备,沉着应付它,格外谨慎,搞好人际关系。从外部出发,分析流言的制造者。面对流言时,首先分析制造流言的人是哪种人,一种是无意制造流言,由于不了解真相或是出于记忆不清之误。一种是故意制造流言,他们或是出于妒嫉或是出于报复,或是出于压制,想通过制造流言蜚语达到其中伤人、打击人、甚至置人于死地的卑劣目的。

对于第一种人,关键是让对方了解事情真相,如有物证,则可以示物证;如果是谈话,则说明来龙去脉。这些工作最好是委托你最信任的人去做为好。如果对方了解了真相,就会产生后悔或对不起的心理。

对于第二种制造流言蜚语的人,可以通过法律行动来中止流言。

我国刑法第 145 条规定:“以暴力或其他方法,包括用‘大字报’,‘小字报’公然侮辱他人或者制造事实而诽谤他人,情节严

重的,处三年以下有期徒刑,拘役或者剥夺政治权利”。因此,对于那些性质恶劣并给自己造成严重后果的诽谤者,可以诉诸法院,用法律手段解决。

流言蜚语,会给人们带来多么大的不安,在人们交往的旅程中,奏响了一曲曲忧怨的歌,让我们都从自身做起,为创设和谐的人际关系,一定要严格要求自己,善以待人,宽以恕人,千万不要做讨人厌的、卑鄙的长舌人。

在人际应酬中,待人切忌“势利眼”。古人说:“不谄上而慢下,不压故而敬新”。此话告诉我们待人时,不应用卑贱的态度去巴结逢迎有权势、有钱财的人。韩愈说:“在敌圣人一视同仁,笃近而举远”。在我们现代社会中,人本无高低贵贱之分,每个人都有自己的人格,人格作为人的一种意识和心理深深地附着在人的身上并时时加以维护。

应酬中的偏狭心理

每个人生活在一定的社会环境中,每天都与各种各样的人应酬,形成一定的人际关系,这是一个社会互动的过程或人际间相互作用的过程。在这一过程中,往往会由于自身的思想、理论、文化素质和心理素质不高而产生一些心理偏见,影响人际关系正常和谐地发展。

流言蜚语作为一种普遍的社会现象而存在,许多人深受其害。如果说流言蜚语是一条毒蛇,那么它可谓是既能爬又能飞是长了翅膀的蛇。流言蜚语的制造者和传播者好比刺客,因为后者伤害人的肉体,前者则伤害的是人的名誉和安宁。

流言蜚语就是毫无根据的言语,多指恶意散布的一些谣言。谣言可颠倒是非,混淆黑白。在社交过程中,我们也要时刻当心流言蜚语这条毒蛇,不要被流言蜚语的毒蛇缠住我们的手脚和心灵,误解了朋友,致使友情破裂,人们之间多了多少不该发生的故事啊!作为个人来讲,更不能作谣言的制造者和传播者,鲁迅有这样一句话:“谣言世家的子弟是以谣言杀人,也是以谣言被杀的,”谣言既害人又害己。

众所周知的福特公司,曾有一段沉浮的历史。福特公司一向信用很好,忽然有谣言说:“这家公司已无法放款了,常开空头支票,一个月内倒闭”,这些毫无根据的舆论很厉害,使该公司股票暴跌,濒临毁灭的边缘。

流言蜚语无论是精神上,还是物质上,都会给人们带来很大的损伤,但是,对于它,又是不可避免的,世界总是有光明,也有黑暗的。对于流言蜚语,每个人都应该有深刻的思考,勇于战胜它。

面对可恶的流言蜚语,千万要冷静处之。一定要有思想准备,从内部和外部两个方面入手,重要的还是从自身做起。

与人交往不可先入为主,克服“首因效应”的心理偏见。

人际交往中的“首因效应”又称初次印象或第一印象。在很大程度上,对某人各方面的评价,都将依赖于对他的最初印象,可以说,第一印象对以后的人际知觉和人际交往起着主导性作用。第一印象是从短暂的接触中,通过对方的体态、举止、言谈、仪表等获得的认识,甚至是听别人说的。这种认识是肤浅的,有时也是不正确的。然而这第一印象鲜明而牢固,影响并制约着我们对某人新的印象。因此,在人际交往中我们应该注意防止产生这种心理偏见。



要善于克制自己,不要到处向别人表示自己是“清白无辜的”。当我们听到流言蜚语时,就会打破原来的心理平衡,内心极不平静,这时要尽量避免马上采取行动,冷静地面对,不要慌了阵脚,如果显示出你受其伤害,你便赋给它真实的外貌,最好的方法是鄙弃它、驳斥它,这样它就会比你跑得更快。

不要向别人解释你的清白,有的事情越解释越不明白。面对这些,你可以找几个最信任的朋友谈心,说明真相,找出解决问题的办法。如果朋友都不相信的话,那么你就从自身做起,自己要有坚强的毅力,“事实胜于雄辩,坚持实事求是谣言不攻自破,”时刻用这句话鼓励自己,正如冯梦龙所说:“毁誉从来不可听,是非终久自分明。”

要有坦然的心境,要学会容忍,用精神战胜人。对于那些无关紧要的流言蜚语,要采取容忍的态度,用坦然的心境对待它,不理不睬,古人说:“今日能容天下之谤者,他日乃能受天下之誉”。

1942年冬天,老舍的夫人带孩子由北平辗转来到重庆,与老舍团聚。这时重庆有了谣言,说老舍的夫人从北京带来两大箱、几百幅齐白石的画,还说这下子老舍发财了,其实只是两幅画,老舍听到这一谣言,一笑置之,1945年,重庆又到处谣传老舍用“舒舍予”的本名在银行存了150两黄金,甚至还登在报上,连老舍的好友也相信了,著名作家张恨水在《大公报》发表文章说:“不管怎么说,老舍这一次为穷作家吐了一口气,我对此事甚为高兴。”事实不是这样。老舍说:“在重庆名叫舒舍予的人,就有六个之多,怎知舒舍予就是我?”对这次谣言,他还是一笑置之。面对流言蜚语,自己的精神压倒一切,身正不怕影斜,脚正不怕鞋歪,谣言自会不攻自破,永远到达不了真理的彼岸。

要学会调节由流言蜚语引起的消极情绪。例如,找亲人谈心,或者是用眼泪来发泄不快情绪;投入一项工作和学习,不让自己闲起来,在劳动中寻找依托和快乐;或者通过音乐、郊游、画画、看电影等其他活动来化解或转移不良情绪,获得心理平衡。

近因效应同样是一种认识上的心理现象,不利于我们全面地、历史地看待一个人。在与人交往时,我们要建设性地利用近因效应,有意识地避免近因效应的不良影响,给人留下好印象。一生中我们会与许许多多的人交往,而这些交往绝大部分都是断断续续的,有的会长时间的中断或终止,不管持续的时间长或短,任何一段交往都会在自己和对方的生活中留下记忆。美好的记忆对自己对他人都是珍贵的,都会产生积极的心理体验。由此可见,与人交往善始善终是何等重要,前一次交往的善终正是下一次交往的善始。

在我们的交往活动中,要善于全面地了解每个人各方面的情况,正确地评价每个人,克服影响人际交往的各种心理偏见,这才是与人交往的起点。

第

六 章

应酬技巧

所谓“磨刀不误砍柴功”，当你具备了一定的应酬技能以后，你就可以随心所欲地“砍柴”了。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

应酬中自我形象塑造

19世纪德国哲学家,唯意志论的创始人叔本华曾经这样说过:“人的面孔要比人的嘴巴说出来的东西更多、更有趣,因为嘴巴说出的只是人的思想,而面孔说出的是思想的本质。”在应酬之中,需要做的不仅是说,你的表情、动作,甚至服饰都会给对方留下深刻的印象,直接影响着应酬的成功与否。自我形象设计就是在上述原则下做出的选择。

社交中的衣着应酬

穿着能直接反映出人的气质、修养与情操,它往往能赶在别人真正了解你之前,向别人透露出你是何种人。这是你给人的第一印象。如果在这方面稍下功夫,与人交往定会事半功倍。

要想穿着适合,就必须注意服装色调,色调是构成服装美的重要因素。

一般来说,红色热烈,绿色清新,橙色兴奋,黄色光明,黑色沉静,白色纯洁,紫色神秘,蓝色庄重。以红色为底色的引起人们兴奋、热烈情绪的色彩称为“积极的色彩”;以蓝色为底色的给人以沉着、平静感觉的色彩称为“消极的色彩”。

如果单从色彩本身而言,同类色相配或近似色相配使人看着顺眼、舒适、平和;而大胆、创新的搭配所产生的效果也会截然



不同。因此,你必须根据不同的场合需要,来选择适当的色彩搭配方法。

“人靠衣裳马靠鞍”,可见服饰对人的影响至关重要。虽然在当今社会早已没了“人分五等,衣分五色”的森严等级,但是以衣帽取人的现象还是存在的。而且,社交场合上的服饰及附属装饰具有多种功能和含义,服饰本身则是这多种含义和功能中的一种符号体系。这个符号体系不仅能反映你的个人文化素养、知识水平和风度气质,而且对方还会从中看出你的社会地位,从而决定对你采取的应酬态度。

那么,什么样的服饰适合应酬场合?应酬者在服装方面应该注意些什么?首先,应酬者的着装要因人而异,应酬者有男女老少之分,着装也各有不同。另外,应酬的场合不同,着装也不能不有所区别。

在符合角色的要求下,可以适当提倡衣着的个性化。除了警察等统一着装的职业外,其他人在衣着上有广泛的选择余地。可以根据自己的爱好、气质修养、审美情趣进行选择,以展现自己与众不同的风采。

不过衣着毕竟属于外界因素,最能体现自己的还是举止,举止是文化修养和自我规范的表现。

如果说,衣着是覆盖在心灵上的一件漂亮的外衣,那么姿态、举止的行为美便是透过心灵反映在外表上的光辉。人即使有了漂亮的衣着、潇洒的外表,但如果没有与之相适应的优雅举止,就算不上真正的美。

不难想象,一个没有动作、毫无表情的人跟一具漂亮的木偶会有多大的区别;也不难想象一个举止拙劣、表情呆板的人的内心会蕴藏多少才华。中国人的气质较内向、含蓄,我们的举止应

是“秀雅合适”的外部行为美。

每个人的言行举止都是表现给人看的,因此,仪表、举止的表现方式首先应考虑是否大方、有礼。是否对人尊重,这才是关键。

一般来讲,在正式的应酬场合,如谈判、会议、宴会、舞会等场所,男性应以西装为首选服饰。女性则以西装或西装套裙为宜。西装的上衣、裤子和马甲应用同一种面料裁制,衬衣要系领带,同时应穿皮鞋,形成一种整体感。在穿西装时,不能将袖子卷起。其衬衣的领子应高出西服 1.5~2 厘米,袖口应长出西服袖口 1~2 厘米。领带可以选择自己喜欢的颜色,一般场合以小花格或条格为宜,庄重的场合以深色为宜。根据不成文规律,职位越高的人,其领带的颜色越深。在穿着时,衬衣要束在裤腰里。

西装有单排扣和双排扣之分。单排扣的西装有一扣、二扣和三扣三种。二扣西装,一般只扣第一扣,也可以全部不扣,这样会给人一种自由、轻松的心理感觉。三扣西装只扣中间一粒或全不扣,单扣西装则可扣可不扣。双排扣的西装不论是何种场合都应该扣上。

西装的口袋也是十分讲究的。一般来讲,上衣左胸的外口袋是专供插装饰性手绢的,不能装其他东西,常见有人在此口袋上插一只钢笔,显得不伦不类。上衣左右袋,用于存放重要的证件。马甲上的 4 个口袋,用来放一些应酬场合中用的名贵物品,如纪念品等。西裤的两个后袋也是各有所用,左后袋专供放手绢,右后袋专用存放钱包、笔记本等物。了解了西装口袋的用法,会使你在应酬场合上应付自如,绝不会为了一件东西而翻遍全身上下的所有口袋,给人邋邋的感觉。

女式西装也有一扣和两扣之分。在一般的应酬场合,也可以着毛衣外套或两用衫。在应酬之前,女士还可以着淡妆,这样不仅会增加自己的魅力,同时也会显示出自己良好的心理素质。

不同的季节,应酬者的服装也要有所变化。春秋冬季男士以西装为好,夏季男士应着长袖或短袖的衬衫,配以长裤。无论是在何种应酬场合,男士都不应穿无领的汗衫、T恤衫和西装短裤。女士在夏季以连衣裙、短袖衬衫配长裤为宜,不应穿无袖的长裙。

这是角色的需要,尽量做到衣着与角色相谐调。否则,当别人对你产生误会、带来不必要烦恼时,只有眼睁睁地吃亏了。

有时,特定环境对衣着有特定的要求。这时,在衣着服饰上就应服从交际环境。不惜牺牲个性风格进行独具匠心的选择。许多演员穿着就是如此,一旦要演戏中的角色,则无一例外地要严格服从剧中角色的需要。有位素来庄重的小伙子,当他携带巨款到外地订货时,却用花格衬衫把自己打扮得像一个小流氓。走哪里人们都躲开他,警察也格外注意他。结果这身装束使他一路顺风。可见,正确的衣着应该是有助于自己完成社交使命的衣着。

应酬中的语言心态与表情

为什么有些人预先想得好好的一旦到特定的场合就颠三倒四、语无伦次起来?心理学家说,这与人说话时的心态有关。要想为自己创造良好的说话形象和风格,必须调整好自己的心态。

还有,生活中经常见到有些人说话时拉着老脸,面部表情紧绷绷的,甚而有时阴郁和冷峻得让人感到很不愉快,以至说话气氛越来越糟糕,越来越被动,这当然也与心态有关。社会活动家告诉我们,整理表情比整理仪容更重要。一个人的说话形象和

说话风格的好坏,与这个人说话时的表情也有很大关系。

一个人在社会交往和与人办事时心理健康、心态正常,说话时的思维状态就会清晰明朗,逻辑上不会出现混乱,情绪上就会不急不躁、不卑不亢,表情上也会自然得体,甚至还能做到面带微笑,这样与人说话,神色就好、形象就高,气氛也容易活跃起来。在活跃的气氛中说话,不但更便于与人沟通,也更容易收到良好的说话效果。

所以,一个人要想塑造良好的说话形象和说话风格,就必须学会整理心态和表情。

一般来讲,应酬中使用的语言,要求讲得贴切、得体、有效。从语言学角度讲,也就是是语言表达要恰当。应酬中的语言使用要准确无误地把自己的思想感情或意思表达出来,同时也要求这些话语能使对方明了。根据场合特点去选择表达的手段,“做到合时又合地”。另外,要做到切旨又切境,也就是说要在语言要素的选择、语言表达手段的运用上都要充分考虑信息、感情、态度和行为的有效性,从而达到应酬的目标。

熟人见面一般都要打招呼,应酬时更离不开打招呼。虽然这是全人类都要运用的交际、应酬语,但所用的方式却大相径庭。成功的应酬者必须要准确使用见面语。中国人见面一般常说:“你吃了吗?”“你干什么去?”谁都知道这是一种使人感到亲切而又随便的应酬话,能起到联络感情的作用。如果你遇上欧美人,问他“吃了吗”,他会认为你要请他吃饭;如果你问他“干什么去”,他会认为你是干涉他的私生活。所以,对欧美人应以“你好”作为应酬的见面语。而对非洲人来讲,两人见面应酬,就要将能想到的事全问上一遍。

你怎样称呼别人,别人又怎样称呼自己,是所有的人都有敏

感的。对人的称呼是否合适,在一定程度上直接影响着应酬是否能顺利进行、能否取得成功。西方人习惯称已婚女子为“夫人”,未婚女子为“小姐”,如果是在正式的应酬场合,则可统称为“女士”。在日本,对妇女一般不称“女士”、“小姐”,而统称为“先生”。

在中国,一般的熟人之间的发问是很随便的,诸如“你今年多大”、“在哪儿工作”、“拿多少工资”、“有几个孩子”……无论是发问者还是回答者对此类问题通常不会觉得有什么别扭。但是,在美国,这样刨根究底式的发问会令人反感。在他看来,如此询问别人似乎像个私人侦探,很不礼貌。

言谈举止能直接反映出一个人是博学多识还是孤陋寡闻,是接受过良好教育还是浅薄粗鲁。一个不善言谈、沉默寡言的人很难引起众人注意。在社交中能侃侃而谈,用词高雅恰当,言之有物,对问题剖析深刻,反应敏捷,应答自如,能够简洁、准确、鲜明、生动地表达自己的思想与情感,则表现了不同凡响的气质和风度。作家丁玲回忆鲁迅先生谈话时说:“鲁迅先生谈吐深刻、严密、有力而又生动,句句吸引我们。渐渐谈下去,愈来愈强烈地发射出真挚的热情,又有一种严峻强大的威力,从他瘦削的脸上透出来。”言谈能使人听得入迷,产生“听君一席话,胜读十年书”之感。然而,高雅的谈吐是无法伪装出来的。卖弄华丽的词藻,只会显得浅薄浮夸;过于咬文嚼字,又会使人觉得酸涩难懂。交际中应做到不背后议论人,讲话注意分寸,要背后表扬人。多讲他人优点,少当面批评人,指正其缺点。尤其不要油嘴滑舌,不要讲粗话。

向自己的亲朋好友赠送礼品已成为现代社会生活的一项重要内容,受礼语就是人们在收受对方的礼物时所使用的一种

口头语。由于社会文化背景的不同,不同民族所使用的受礼语往往各不相同的。据说,欧美人在受礼时,不管这个礼品是否真正为自己所喜欢,他一般都要边看礼物边说:“这正是我所需要的”,“太好了,我很喜欢它”等等有礼貌的话。倘若当即表示不对礼物赞赏及表示感谢的话,送礼者就会认为这份礼物不受欢迎,或者对方不接受自己的情谊。

但是也应注意“逢人只说三分话”,因为说话须看对方是什么人,对方如果不可靠,你说三分真话,已经不少。

孔子曰:“不得其人而言,谓之失言。”对方不是可靠的人,你也畅所欲言,以快一时之谈兴,结果会是如何呢?你说你自己的事,对方愿意听你吗?彼此关系浅薄,你与之深谈,显出你不知深浅。你不是他的朋友,却去劝慰他,忠言逆耳,显出你的冒昧;不摸清对方的立场,不了解对方的主张,却偏要高谈阔论,弄不好还会惹祸呢!所以逢人只谈三分话,不是不可说,而是不必说、不该说、不能说!

中国人受礼往往表现不好意思,从口语表达而言,则常说“您太客气了”、“真不敢当”之类的话,并再三推却;对待礼物,通常也得等到送礼者走之后,才会仔细地去看个究竟。

宴请是人生不可缺少的一部分。然而,受文化背景的影响,不同国家、不同民族不仅宴请的内容、方式不同,而且使用的宴请语也不相同。

中国人在宴请客人时,通常会客气地说:“今天请各位来只是吃顿便饭,没有什么菜,做得不好,大家随意吃!”西方客人觉得奇怪:既然没有什么菜,又做得不好,何必宴请呢?显然,他们对中国人常用的客气话是不太理解的。而一旦发现主人家不仅有美味佳肴,而且有名酒好茶时,他们又深感惊奇,觉得主人准



备那么多好吃好喝的东西,还说“没什么菜”,这是不实事求是。

敬酒、敬烟,中国与其他国家也有明显的不同之处。比如敬酒,有时客人虽然再三谢绝,可好客的主人还是一个劲地劝酒:“再干一杯!”这类习惯与欧美人显然不同,在他们那里主人通常不会有上述劝酒的殷勤。敬烟的习惯,中国人与日本人很不同,中国人发现对方抽烟,即使自己不抽烟,一般会拿好烟待客,并且不断地递给对方,而日本不用烟待客,即使自己是抽烟的,也只顾自己抽而不敬给对方。

因为对方的好意或因得到对方的帮助,人们通常会产生某种感激之情,并以多种多样的方式表示自己的谢忱。口语自然是最常用的,然而,感谢的语言,因受文化背景的制约而呈现众多复杂的现象。

英文“Thank you”对英美人来说,几乎是常挂嘴边,随处可用的。中国人也虽然用来表达自己对对方的感谢之意,但是,按照中国人的心理与习俗,在亲朋好友,尤其是家庭成员之间,一般很少用“谢谢”一词,说了“谢谢”不免有“见外”之嫌。

对数词的运用,东西文化之间也有很大差异。欧美文化认为“13”这个数词是不吉利的,他们尽量避免与13打交道。日本和前苏联在日常中喜欢3、5、7、9等奇数,而中国则喜欢偶数,偶数给人以安心的感觉。喜庆节日,赠送都喜欢成双成对,不少农村里宴请客人还有“四碗八碟”的习惯。

无论是日常生活的寒暄,或是正式场合的交谈,说话都要谨慎,尤其要注意用词,要根据场合、对象说最恰当的话。不适当的言语,不仅是不礼貌的行为,同时也易得罪他人。该说的时候不说,不该说话时却滔滔不绝,都是无礼的行为。

言语是沟通人际关系最好的工具,人与人都是从交谈建立

友谊,并从中获得启示。但是现代人在正式场合里,反而难以正确地表达自己的意思。

说话必须自我长期训练,切实把握每一个学习的机会,久而久之,自然能完整表达自己的意思,并具有说服力,现在的年轻人喜欢夸张、好雄辩、说惊人之语,这种表达方式虽然容易引人注意,却难以获得信任。

色彩语指的是以色彩对人的生理、心理效应及文化价值观的影响为基础,并通过视觉进行一种特殊的、往往又是习惯性的联系而构成的符号意义。色彩语蕴涵着各社会文化因素,在跨文化的言语交往中也是不得不考虑的一个问题。

良好的语言表达能力是在日常生活中所培养而成,只要平日多留意,不但可以增添自己的魅力,也会带给他人难忘的印象。

理想的交谈是思想的交换,可是,很多人却以为理想的交谈是一个人机智或口才的精彩表现。我们大多数人都应该庆幸,因为要使别人乐于和我们谈话,并不像想象的那么困难。

色彩的象征意义在不同国家、不同民族虽然有共同的一面,但也有明显的差异性。例如,白色,在中国丧事服白,取其“朴素”之意,表示对死者的尊重,哀悼与缅怀,还表示生者的良好祝愿,祝愿死者安息于纯洁而美好的“天堂”。而在西方,婚事服白,它象征“纯洁”。在摩洛哥,人们忌讳白色,一般人都不穿白色衣服,认为“白”是贫困的象征。

在交谈中要忌谈荒唐淫秽,女士的私事、他人的财产、收入、对宗教问题一般要回避。说话时语气要平缓,大声辩论、高谈阔论、恶言恶语、寻根问底、出言不逊等,都是不礼貌和不受欢迎的。

交往中身体语言的心理应酬

身体语言是语言中的一个类型,它是以包括身体的全部或局部的任何反映动作与非反映动作为表现手段,以身体行动上可以分离的最小单位及其所涉及的人体密码为表现材料的一种非言语交际行为。这说明身体语言同自然语言一样,都是传播信息的一种工具。不同的是,自然语言是通过语言来传递信息的,而身体语言是通过身体的动作,或某一部分形态的变化等方式来传递信息的。

心理学家对行为是这样解释的:“完整有机体的外显活动。”“人的行为既指意识与行为相互统一的、有意识的行为,也指心理、意识本身。”我们这里讲的行为并不是心理学意义的行为,而是指应酬者在应酬场合所表现出来的“外显活动”,如言谈举止等。

应酬的行为体系明显不同的国家和民族受不同文化习俗的影响。这种影响不仅形成了各不相同的行为体系,同时也形成了具有特色的、在应酬场合约定俗成的行为标准,良好的行为体系有助于应酬的成功。所以,应酬者必须时刻注意这种行为标准,避免“犯规”。

有人在一些场合受到过被威慑的力量,但这与人体语言是分不开的。

当你坐着的时候,要尽量把胸部挺直些,将双脚靠近。当你舒服地坐着时,不能降低自己的身体。当你听你对面或旁边的人谈话时,你可以摆出一种轻松的而不是紧张的坐姿。当你在听别人讲述时,可以用微笑、点头或轻轻移动位置,来表明你的兴趣与欣赏。请注意电视上一些访问节目的主持人,他们的坐姿和倾听的态度可以说是一种艺术。

最有效果的声音,是诚挚自然、饱含着信心与凝聚力,并隐含着一种轻松的微笑。

没有什么比你看着对方或旁人的方式更能说明你的信心。当你与对方交谈时,无论你觉得怎样的害怕或踌躇,都应看着对方。在直接凝视对方的同时,带着一种友好的微笑,这样,你将更容易说出任何你必须说的事情。

一般来讲,应酬的“开场曲”是握手。看似简单的握手,实则有着不容忽视的学问。正确的方式和方法是这样的:关系密切的人,可伸出双手久握而用力;关系一般者,可各伸出一手轻握即止。可以这样讲,主动握手是表示友好和尊重,同时也表现出你的良好的心理素质和文明礼貌程度。如果应酬的对象在年龄、身份等级上高于自己,应先等对方伸出手来之后握住对方的手,同时要面带笑容,身体微欠。在应酬场合,男士不宜先主动向女士伸手,握手时也只宜握对方手指部位。可以用16个字总结正确的握手方法:时间宜短、热情有力、目视对方、不卑不亢。

握手之后就可以进行应酬中的交谈。交谈要注意以下几方面:

严禁姿势歪斜,舞蹈手足,用手指着对方,拉拉扯扯,左顾右盼,目视远处。同时,频频看表,玩弄东西是对应酬对方的不尊重。

身体行动会显示自己的精神状态。如果看到一个低垂着双肩、弓着背走路的人,就可以断定这个人肩负着无法承担的重任。当某些事情摧毁了一个人的精神,也不可避免地会压跨他的身体,于是,他便变得弯腰驼背了。悲观消极的人,总是低着头,走路时眼睛朝上。而具有信心的人,走起路来总是昂首阔步眼睛望着他想达到的目标。



还有的人运用精心谋划的威慑技巧去威慑他人,比如有的人想把他办公室的家具摆放得让人只能坐在一个较低的位子上,尴尬地仰着头看他,从而造成一种威慑的阵势。有的大亨把办公桌放在窗前,迫使来访者面对阳光或其他强光源。

有位心理学家说:“当你在别人的地盘时千万小心行事,否则,你将在众目睽睽之下丢人现眼。”这里没有提到,要是在你自己的地盘又怎样呢?这才是你遇到的问题,这时你应当利用地利的优势。一旦别人涉足了你从事的领域,你是这方面的专家,而他不是。但是,无论从事什么工作,你都必须记住:对于你的工作,你远比来找你的人懂得多。所以,你应当充满自信,有把握地主动出击。

如果应酬的场合是在餐厅里,必须遵守宴会或用餐的礼仪,具体来讲要注意以下几个方面:

赴宴时要衣冠整洁庄重,这不仅是对主人的尊重,也同时显示你良好的精神面貌和文化水准。赴宴时要严格遵守时间,不宜过迟也不宜过早,入席时不要主动就座,应按对方的安排就座。坐姿要端正,开席前可与邻座轻声交谈,切不可摆弄碗筷。进餐时,要等主人招呼了再开始,吃相要雅,不能狼吞虎咽,夹菜时不要东翻西播。别人敬酒时,应起身回敬,同时报以“谢谢”,等对方“请”过之后再饮。席间说话时嘴里不要有食物,说话时唾沫飞溅是令人十分讨厌的。席间不要不辞而别,实在需要同邻座人说一声,回座时点头示意。散席时要伴随主人的寒暄退席,临别要同主人握手道谢。

送礼在应酬是占有重要的位置,而送礼也确是一门艺术,如果不研究送礼的有关礼仪而草率行事,会带来不必要的麻烦和不快。一般来说,送礼要注意以下几点:

了解对方的文化习俗。应酬对象的文化背景不同,对礼品的爱好和要求也不同。

礼品不要过于贵重。价值过重的礼品会引对方不必要的疑虑。

注意送礼的时间和场合。注意初次应酬不要送礼。

应酬中的自我心理把握

人为了生存就得创办公事业,创办公事业就得交际,交际就少不了应酬。

应酬是门艺术,要用心去钻研,才能妥善处理、得心应手,否则效果适得其反。

应酬指的是人与人之间的一种交际行为,它会直接影响公众的心理状态和行为方式,因而也是公众心理定势的又一具体表现形式。

应酬能否成功,技巧固然重要,揣摩别人的心理也很重要,然而,更重要的是自己心理素质的好坏。

在一场应酬中,能适度地把握自己的心态,便不会陷入被动局面而受人左右,并且能掌握局势的发展,使其向与自己有有利的方向发展。所以,能够放松自己至关重要。大家都在应酬,为何我紧张,你不紧张?我不紧张对方便很容易紧张。这样就可以取胜了。

应酬之前,有一些准备是非常必要的。放松自己并不意味着不做任何准备。大凡人的心理,如无准备,应付来没有头序,心理会自然乱起来,所以应该以有备应无备,以多备应少备,必



胜。准备得充分,设计出几套可行的方案,一但有变,临时改变主意,可以按另套计划进行。所谓的高手,就是设计得很充分,把对方的心理变化考虑得十分周全,实施时,便会使对方一步步按自己的计划行事。

紧张,在应酬中是最可怕的,尤其在关键时,克服紧张的情绪,便有机会赢得胜利。

诸葛亮上演的那场“空城计”,就是一场心理的较量,司马懿了解诸葛亮一生谨慎,不可能做这种冒险的事,因而断定城中有兵,而诸葛亮也是利用了司马懿的这种心理,摆上了“真空城”。但如果他当时紧张的话,也会被人看露。据说,诸葛亮为消除紧张情绪,特意在琴上放了把宝剑。在历年的高考中,有不少优秀的考生被“临场紧张”而淘汰。实际,因紧张被淘汰的考生如果侥幸被录用,而紧张的习惯如果不改的话,也会被社会所淘汰。

其实,人的心理在关键时,多少都会有些紧张,就看你能否控制这种紧张,使紧张不外露不让人看出马脚。对方也不见得比我强,紧张的时候应这样想,其实也是这样。有经验的人大多数心理素质较好,恐惧心理紧张情绪均相对小。但是,经验并非真理,经验往往会成为心理惯性,而影响另外一件应酬的失败。可以说,经验常常骗人。

在我们的生活中,如何应酬恐怕是一件很头痛的事情。

我们每天的日常生活方式,从理论上说,无论如何也说不上是合理的。有许多事情,由于长期的习惯和惰性,变成无理。但你不要企图把这些不合理的习惯打破,不然的话,在应酬上,要遭遇到对方“心理上的抵抗”。所谓“心理上的抵抗”,是指对方认为你不近人情,既然对方有些感觉,你的应酬效果就会大大减低。

关于这些“不合理”的日常生活习惯和方式的例子太多了，最平常的小事，是日常见面那种礼貌。比如我们与友人见面，分明并非失礼之处，但一定说：“真是失礼得很。”分明是别人邀请你去，但临行时总会说句：“打扰你了！”你去某公司任职，分明不是某人介绍的，但他问起你时，你会说：“托你的面子，我进了某公司。”

应酬的学问和艺术不是一早一晚就能学尽的，所以也有赖于经验的积累。

我们时时要留心身边的一切，小心应酬。比如：在公司内，超过上司往前走时，应点头示意说：“对不起。”打照面时微笑点头略停顿以示礼让。昨日缺勤，早上见上司时应说：“昨日因事请假。”若昨晚上司请你饮食之类，此时应再道谢。

与客户交往时，除业务外，只谈风月美景，有些人很有技巧，能从你嘴中套出公司的真情。你不虞有诈，便入圈套。请记住凡公司内的事，最好是一问三不知。

八小时之外常到同事家做客加强联系沟通，看来也是必要的，但要把握一定的分寸。懂得做客的学问，免得因一点小事而丢了份。

应酬时间的长短问题也很重要。当然，我们要从应酬的本质、目的和种类去加以判定，不可一概而论。但我们要知道，现在的市内公用电话规定基本通话时间是三分钟，这一规定是有过极深刻的研究才作出来的。它表明了一件小事，应该在三分钟内了结；如果事情不是一说即合，或需要辩论的，就可能花上一小时也说不定。但是一种不变的原则，就是我们应该尽量缩短应酬时间，要提防自己和对方产生“疲劳感”。因为时间这种东西，有物理方面和心理方面的区别，当你和一位知己朋友谈了



一小时,而他一看手表,啊呀,12点了,快没有公共汽车了,末班船也快开了……这样的应酬,使人感觉到,分明物理方面的时间有限,要珍惜对方的时间。

应酬中的语言交流

在我们的日常生活中,常常被忽视的许多美德中有一项,就是对别人赞美、表扬和肯定。当张三完成某项任务时,当李四考核得满分时,都希望得到领导、同事或是亲戚朋友的赞美、表扬和肯定。但我们常常对这些表面上看来事不关己的事熟视无睹。

对于应酬来说,恐怕没有比语言更重要的手段了。得体的语言就像一部车子的润滑剂,使应酬活动少摩擦地向前发展。较为熟悉的笑话可以成为得体言语的反面教材:

古代有一人请他的朋友到家里作客,来了两位朋友。他便自言自语:“该来的没来。”其中一位多心,认为自己不该来,找借口走了。他又自言自语:“不该走的倒走了。”剩下的一位实在忍不住,也走了。

不要以为这样的笑话我们不会出。我就碰到有一回朋友聚会,只差一位没来。“坐庄”的朋友正在和没来的那位朋友通电话。他说:“你不来哪儿行?大家都正等你,你是主角,你要知道,这次主要是请你,你不来就没有意思了。”说者无意,听者有心。没来的朋友领了情,可那么多等待中的朋友恐怕心里会不是滋味,反正我自己是很不舒服的。

相比之下,下面的笑话显得有些“愚蠢”:

一女保姆在主人家打工。有电话来,主人对保姆说:“你去应酬一下,就说我不在。”在保姆拿起电话回复道:“我主人吩咐我告诉你,说他不在家。”那么,主人在不在家,对方能听不出来吗?

有很多时候,打破尴尬的局面,往往就是一两句得体的话。

佛教里面有一个极其常用的词语就是“善哉,善哉”,其意是“很好,很好”。赞美别人一定会得到利益,这也是佛教劝人要做的。

其实真是这样。每个人都清楚自身的优点和长处,并总是将此引以为荣,同时也希望别人能够发现并加以肯定。因此,善于应酬的人一定不会忘记利用这种心理,达到自己的目的。但是,赞美绝不是随意的,赞美人要恰到好处,“搔到痒处”。赞美别人之前一定要了解这个人的喜好,否则就会弄巧成拙。要把握这个度的确不易,除了勤于研究应酬心理之外,内心的真诚恐怕是攻无不取、战无不胜的武器。

选择好了恭维的话题,还必须要善于恭维才行。在现实生活中,我们许多人不善于恭维,常常弄巧成拙。

法国作家大仲马,一次到全国最大的书店了解售书情况。书店老板知道这个消息后,决定为著名的作家做件高兴的事,在所有的书架上,他只摆放大仲马的书。

当大仲马走进书店见只有自己的书时,大吃一惊:

“别的书在哪里?”

“别的书?我们已经卖完了。”

显然,这位书店老板不会恭维,拍马屁拍到了马蹄上。因此,善于说恭维话是十分重要的。比如说做生意的朋友生意兴隆、财源滚滚,不如直接赞扬他推销商品的能力,或赞扬他经营

的手段。这种比较真实的话更能触及对方,说到人心里去。

只要你的真诚暴露给对方,即使你的言语不得体,也会得到对方的原谅,便会“不知者不怪了”。只要你的真诚没有到“愚蠢”的地步,总会能应酬下来而不至惨败。真诚的人如果加上应酬学的知识和经验,便会如虎添翼,纵横“江湖”了。

不同身份,不同地位,不同场合,不同性别,心理需求不同,必须学会利用他们的心理需求而因材施“言”。从性别而论,女人需要肯定和直白的言语,倒不见得她们反应过慢,女人本身是含蓄的,因而她们往往不需要含蓄,她们乐意听到一针见血的语言,尤其在爱情上。

这样的事很常见,比如一对男女出双入对,被大多数人认为是情侣,他们自己也心中有数,但此时你若问男性,男性会说,女朋友是未婚妻,但若问女性,她的回答会令人意外:他是我的男朋友!有时连“男”字都会去掉。原因只有一个,男子并未向女性说明“我爱你”。永远不说“我爱你”,女性的大门便永远不会敞开。

学会看身份说话在应酬中占有十分重要的地位。可以举中国古代的故事加以说明。

朱元璋做了皇帝,有一天,一个朱元璋从前的苦朋友从乡下赶来,一直跑到南京皇宫大门外面。在他的苦苦哀求下,皇门官进去启奏说:“有旧友求见。”朱元璋叫传他进来,他就进去了。见面的时候,他说:“我主万岁,当年微臣随驾为荡芦州府,打破罐州城,汤元帅在逃,拿住豆将军,红孩儿当关,多亏菜将军。”朱元璋听他说得好听,心里很高兴。细回想起来,隐约记得他的话里包含从前的事情,所以就封了个御林军总管。这位嘴乖心巧的苦朋友从此就做起大官来。

这个消息传到另一个苦朋友哪儿。他想：同样是小时候一起玩的人，他去了有官做，我去也不会倒霉的。于是和朱元璋一见面，他就直通通地说：“我主万岁！还记得吗？从前你我都替人家看牛，有一天我们在芦花荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着。还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子打破了，撒下一地豆子，汤都泼在泥地里。你只顾从地下满地抓豆子吃，却不小心连红草叶子也送进了嘴里。还是我出的主意叫你用青菜叶子放在手上一并吞下去，才把红草叶子带下肚子里去了……”朱元璋等不得他说完就大声说：“推出去斩了！推出去斩了！”

第一位穷朋友很懂得眼下的朱元璋和他不再是过去的哥们关系，只有用君臣关系的身份说话，才能投其所好。尽管隐隐约约提到儿时不光彩的事，不但不伤害朱元璋的尊严，还讨得朱元璋的欢心，做了大官。另一个朋友不懂“看身份说话”的道理，仍然用哥们的身份直通通地说话。两人所说内容完全相同，但后一穷朋友却揭示了朱元璋小时的狼狈相，伤了朱元璋的尊严，落得个被杀的下场。

说话也要看时间和场合。同样的话在不同的时间和场合对同一个人说，产生的效果是不一样的。

在你每天所到的地方，不妨多说几句感谢的话，留下一些友善的小小火花。你将无法想象，这些小的火花如何点燃起友谊的火焰，当你下次再到这个地方的时候，这友谊的火焰就会照亮你。

美国康涅德新贾布非尔德市的一名普通主管，她的职责之一是监督一名清洁工的工作。他做得很不好，其他的员工时常嘲笑他；并且常常故意把纸屑或其他的东西丢在走廊上，以显示他工作的差劲儿。

这位女主管试过各种办法,但是都收不到好效果。不过她发现,这位清洁工也偶尔会把一个地方弄得很清洁。她就趁他有这种表现的时候在大众面前公开赞扬他。于是,他的工作从此有了改进,不久他可以把整个工作都做得很好了。现在他的工作,可以说再没有别人好挑剔的地方,其他的人对他也大为赞扬。真诚的赞美可以收到好的效果,而批评和耻笑却会把事情弄糟。

真诚的欣赏、赞美和肯定,更可以改善人与人之间的相互应酬。

苏秦和张仪同是游说秦惠王,说话的内容也基本相同,都是劝秦王兴兵称霸,但苏秦说话时秦王条件尚不成熟,而且秦国没有外患。而张仪去时,六国已经连横,对秦国已经产生了威胁,此时秦王正需要一个像张仪那样的人来对付六国的连横,所以张仪成功了。

另外,我们在平时讲话也要讲究庄重的场合和非庄重的场合。庄重的场合说话需要庄重严肃,可以说幽默的话,但不能大开玩笑。但若平时的时候,还是那么板板正正地说话,只能说你是不通人情的“木头人”。

特别是关心别人的某一件事物,必使人在欣喜之余还有感激的感觉。“士为知己者死,女为悦己者容”。钟子期死后,伯牙终身不再鼓琴,其感恩知己之情如此之甚,不外乎钟子期能抓住他的心给他赞美。善于说话的人,常因几句话说得好,为他的前程打下一个良好的基础。

应酬中不是什么话都可以说,也不是只要话好听就可以取悦于人。如果不懂得“言语禁忌”,距离成功的应酬还是太远了。

比如说与女性谈话。一定别忘了她的容貌,说女人长得“一

般”是不容许的,更何况说长得“丑”?年龄也很重要,女性最怕“青春逝去”,对女性,别怕说她年轻。对于年轻的男性,尽可以把他说得“老成”一点,因为他最担心别人说他“嘴巴无毛,办事不牢”。对老年人可就不同了。一位大学心理学教授这样说:“一个六十岁的人,你不要当他是老人,只能当是个比自己年长的朋友。即使他自己口头上正在叹自己‘老之将至矣’。”

俗话说:“人逢喜事精神爽。”当人们工作取得成果,事业上获得成功,当人们受到他人尊重,获得他人赞扬时,当人们获得意外之喜或从事了一项愉快活动之后,都会处于兴奋和愉快状态。

世人都喜欢恭维,但是恭维应根据每个人的特点,用不同的方式,讲不同的恭维的话。比如男客户就不宜过多地恭维女同志的相貌。对青年客户恭维他的创造才能和开拓精神,对老年客户恭维他的身体健康、富有经验就比较合适。对于商人,如果说他道德高尚,学问出众,清廉自持,他一定无动于衷,不屑一顾。如果你说他才能出众,头脑聪明,手腕灵活,生财有道,脸泛红光,必定马上发财,他听了一定高兴。对于官吏,你如果说他生财有道,日进斗金,他一定不高兴,你应该说他为国为民、一身清正,他才听得高兴。

应酬中非方式的运用

大家都知道,我们应酬的一个重要工具,就是语言。然而又并非时时处处依赖语言。应酬双方的空间距离、眼波传神、肢体动态等人际沟通中的非语言媒体,也常常发挥着奇妙的作用。



在一定情况下,非语言的方式有沟通效果比语言的方式更神奇。

一些应酬学家研究表明,非语言方式几种方式影响着人的应酬活动。

在人们的观念中翘大拇指表示“第一”、“好”、“高人一等”、“独占鳌头”等意思。在手术中,大拇指表明个性和自我力量。常用来显示使用者具有支配力量,优越地位甚至争强好胜。使用大拇指的手势是辅助性的,常与其他非语言方式配合使用。使用者通常是:好在下级面前摆架子的傲慢经理;在一个很可能与之相好的女性面前求爱的男人;身着表示身份高的服装和拥有某种声望的男人;身着新异服装者使用拇指动作比身着陈旧过时服装者更为频繁。

以非语言方式进行应酬和交流

手语是这种方式的典型。聋哑人因不会说话,只好完全借助手势进行思想交流。比如捏捏耳垂表示“女人”,捋捋胡子表示“老头”,两个大拇指相对弯曲几下,表示“结婚拜天地”。非语言方式的手势完全成了应酬和交流的情况也不少。

例如,你是一个绝色美人,有机会到阿拉伯地区去旅游,一定会受到阿拉伯人的羡慕和赞美。不过他的赞美不是用热烈的语言,而是用一种特殊的手势——拉扯自己的耳垂,以此表达自己的羡慕和倾心。如此,你就知道自己美貌的魅力,而充满无限的快意。

以非语言方式在应酬、交流中产生主导作用

在生活中,当你与他人应酬时,总是力图保持一定的空间距离,并力图维护自己的空间,使之不受侵犯。例如,当你走在路上,突然有人向你靠近,当靠近到一定距离时,你会有意无意地躲闪,使缩短的距离重新拉开。一般来说,应酬双方保持距离的

远近往往与双方感情密切的程度有关。距离近,表示应酬双方熟悉、亲热,但距离太近,也会使人感到轻佻;距离稍远,表示自尊与文雅,但距离过远,则又给人一种冷淡、疏远之感了。正因为应酬中有“距离”这一学问,因而往往非语言方式会产生主导作用。

例如人的眼神、脸部肌肉的变化、身体姿势的移动,都能发挥这样一种“主导作用”。就拿眼神来说吧,常言道:“眼睛是灵魂之窗”。此话不假,我们在应酬中交流中,眼神的确比语言更能产生作用。例如,有一位白发苍苍的老太太在大街上行走,突然有个中年人目不转睛地注视着她,那可能是因这位老太太的相貌或衣着勾起了中年人的回忆。此刻,他也许是回忆起母亲,也许是对往事的忏悔。因为陌生人在社会应酬中,眼睛的相视一般只停留在0.3秒左右,如果注视的时间太短,则表示应酬双方缺乏交流的动机;如果注视的时间较长,那一定是唤起注视者的应酬动机和交流兴趣了。

眼神的非语言运用,不仅有一个时间界限,而且还有一个注视频率的界限。在通常的情况下,在应酬中,若不停、反复地注视同一应酬对象,则表明此时对眼前的应酬对象产生好感了,或是发觉了应酬对象的某些奇特之处。倘若是应酬双方目光善意地对视,也常常会带给对方亲切的感受。比如,当你正在对方面前侃侃而谈,突然有一双眼从一旁久久注意着你,此时你一定会感到欣慰,感到赢得了他人的尊重。

以非语言方式作为语言方式的辅助

凡是修养较高的人,在说话时都很注意手势的运用。手势使用得当,说话的威力和魅力就会增强,其说话形象和风格也会因此而奕然生辉。

这就是说双方交流和应酬活动,主导的力量是语言,非语言方式只是在不同程度上加强和促进语言的效果。

一些应酬学家研究表明:在应酬活动中,有意或无意间,非语言方式总是在发挥作用。当非语言方式和语言方式表达的思想一致时,有效地利用各种非语言渠道辅助语言方式,可收到事半功倍的效果。就拿人的动作这个非语言方式来说吧,在特定的情况下,人们的动作也能适时地、恰到好处地告诉我们许多新信息。比如,当你去别人家里做客,交谈间,突然“砰!砰!”有人敲门。谁会去开呢?动作最迅速的无疑是主人,要不就是身分较低的佣人。又如当你坐在公园的一条长椅上,突然有人向你走来。若你将身体微微向一旁挪动,那无须开口,一定是“请坐”的意思;反之,将身体挪向椅子的中间,那则表示:“对不起,请另找坐的地方吧!”有时,非语言的感情因素也能帮助语言发挥极大的作用。据说,意大利有一位演员,用悲切的语调在舞台上“朗读”阿拉伯数字,结果,台下的观众居然听得潸然泪下。

可见,我们在应酬交往中,学会使用眼睛传神或肢体动作等非语言方式,也是一种应酬的技巧,它将帮助你在应酬上获得成功。

运用手势一定要讲究明确、精炼、自然、活泼和个性化,一般要适合自己说话风格的手势习惯。不能指手画脚、乱动乱舞,有的人说起话来,没有任何手势,显得很呆板,也有的人一说起话来,惯于使用一些随意和没有逻辑规范的手势。

应酬中忍耐宽容与“防守反击”

忍耐宽容作为处世艺术,具体运用的方式,一般有两种:压抑和遗忘。心理健康的人,能够比较自如地调节内在的心理防御机制,将生活中不快的旧事及其引起的不良情绪,或压抑到意识之下,或遗忘于意识之外。

无数的应酬学家都把忍耐作为应酬的基本功。假如你的脾气不佳而且耐性不好,在大的应酬中你已失去一层功夫,那么就要时刻提醒自己,把应酬的时间敷衍过去才行。

《三国演义》中的刘关张,可以说是忍耐的高手,可他们三个人在关键时刻,均死于忍耐不够。关羽接到东吴来信,说孙权要和关羽结亲家。关羽见信大怒,说:“虎女安能嫁犬子?”诸葛亮闻讯便说:“荆州危矣。”结果关羽被吕蒙打败,身首异处。张飞听二哥一死,怒气暴涨,酗酒而毒打士兵,后被仇人暗害。刘备为给关羽报仇,不顾江山社稷出兵东吴,结果大败而死。韩信当年忍得胯下之辱而成为五侯、张良“圯桥三进履”而为汉相,古往今来的例子太多了。依专家分析,一个人过分压抑,会产生不满现实的心理,但有应酬艺术的人并不是过分约束自己的气量,只要求在应酬的一小时或两小时里,尽量表现你的忍耐力。

我们听见一件事情,这事情使我们感觉极度不满,但在没有探究出真正的原因时,需要绝对的忍耐。进一步说,即使弄清了真正的原因,也应忍耐,因为发怒无益问题的解决。我们听到别人陈述或解释,即使明知他说谎或所言无理,也不该迅速表示不满的态度。有些人会在这种场合下说:“不要说了,你的意思是

……”这样说来不是一种好的应酬。

心理学家纳德曼说,当我们听到一件不惬意的事,再听了它的经过之后,常常就拿来修正自己的观念,以为事情有许多值得原谅的地方了。

有了适度的宽容忍耐之后,我们就可以抓住机会运用智慧进行反击了。反击是很巧妙而富于机智的。

苏格拉底是古希腊哲学家,有一次和一批评家相遇,批评家是个秃子。秃子一见面就批评谩骂苏格拉底。苏一声不吭。批评家余怒未消地问:“你还有什么话说吗?”苏淡淡地说:“没有,没有。我只是羡慕你。”批评家奇怪地说:“你羡慕我什么?”苏回答:“我羡慕你的头发,你真聪明,那么早就离开你的脑袋了。”苏的言外之意是:批评家的脑袋装了许多乱七八糟的东西,从他嘴里吐出来的当然不会是什么好话了。

仔细品味一下,所谓的反击,都是在防守之时有所酝酿,借着对方的意识稍稍用力一转,就将对方击败,所谓“后发制人”。

当一个人认为自己可能会被指责时,不妨用先发制人的方法先数落自己一番。因为人心是很奇怪的,当对方发现你已承认自己的错误时,便不好再予以责备。

应酬中如何恭维别人

恭维,原本是对上的谦虚,后来引申为:奉承,说好听的话捧人,在现实生活中,奉承、好听的恭维话,是人人都爱听的;越是傲慢的人,越是爱听。有的人义正辞严,说自己不爱听恭维话,那是故作姿态,一旦你真的毫不客气地贬责他,他心里一定不高

兴,根本不可能增进相互之间的友谊与感情。“人告之以有过则喜,”只有孔子的弟子子路虽曾说过这句话,却并未实际做到,因为很少人能有这种胸怀。我们在日常应酬中,适当地恭维别人,可以抬高对方的自尊心,赢得对方的好感和合作。

但是,如何适当地恭维别人呢?

在恭维的同时,明确地说出自己的意愿,或者有意识地说出一些具体细节,都能让人感到你的真诚,而不至让人以为过分地溢美之词,如你恭维别人的发式时,可问及是哪家发廊理的,或者说明你也很想理这样的发式,这样,就大大增加了恭维的效果。

在有多人在场的情况下,恭维其中某一个人,必须会引起其他人的心理反应。比如,你恭维某一次成人考试成绩好的人,那么在场的参加考试成绩较差的人就会感到受奚落,被挖苦。这时,你不妨寻找某些因素,如某人复习时间太短,某人出差刚回来等等客观原因,来照顾他们的面子。

在社交中,往往会出现这样的事,说话者好心,而听话者却当成恶意,结果弄得不欢而散。因此,恭维时语言要准确,措词要精当,避免听话者多心,而产生误解。

不合乎实际的评价,其实是一种讽刺,违心地迎合、奉承和讨好,也有损自己的人格。适度得体的恭维应建立在理解他人,鼓励他人、满足别人正常需要及为人际交往创造一个和谐友好气氛的基础上。那种带着不可告人的目的、曲意迎合是我们所不齿的。

恭维得体有时还可以打破僵局、缓和紧张气氛、使敌对双方找到共同之处,甚至化敌为友。

比如,对方是官员,就说久闻他的官誉好、为官清廉、体恤百

姓等,他听了一定很高兴;但如果你说他很有心计、发了大财之类的话,他听了就会感到有一种贪污之嫌,一定会不高兴的。对文人,如果你说他学识渊博、妙笔生花,他听了一定很高兴;如果你说他左右逢源、很有手腕,他听了似有吹拍逢迎之意,而文人自视清高、最忌无品,听了一定不高兴。

恭维本身往往并不是交往的目的,而是为双方进一步交往创造一种融洽的气氛。比如看电视机、电冰箱,先问问其功能如何;看墙上的字画就谈谈字画的欣赏知识,然后再借题发挥,恭维主人的能力和阅历,从而找到双方的共同点。

比如现代的年轻人都很自负,有一定的理想追求,如果你说他年轻有为、前程似锦,并举出几点例证,他一定会十分欢喜。如果你说他父亲如何有学问,有其父必有其子,他不一定引以为荣,至多认为你是通过他赞扬他的老子。而老年人却不同,常言道:水往下流。老年人最冀望于子孙。如果你说他的儿子聪颖过人、才华出众,定是国家的栋梁之材,他会高兴得心花怒放;即使你说他的儿子比他强,他也不会有意见,并认为你夸奖他的儿子,是慧眼识英才。

恭维要根据不同对象的年龄、性别、职业、社会地位、人生阅历和性格特征等进行。比如,男性就不宜过多地恭维女性的容貌;对年轻人的可恭维他的创造才能和开拓精神;对老人可恭维他身体健康,富有经验。

所以,恭维别人时,一定要看人家从事什么职业、多大的年纪;要恭维得恰到好处,绝不能信口胡诌,流于谄媚。

美国总统林肯是一位善恭维的人。林肯曾经说过:“一滴蜜糖比一斤苦胆汁所能捕获的苍蝇要多得多。”

德国著名政治活动家俾斯麦在引用恭维方法时就显得更

绝。他为了制服一个敌视他的属员，便有计划地向别人称赞这个属员。他知道那个人听到以后，一定会把他所说的话传到那个敌视他的属员的耳朵里去。

这是一种巧妙的驭人术。在人背后称赞人，会使人感到更真实，如果传话的人再夸张一些，那就更悦人，更能产生奇效。

总之，人不分男女，位不分贵贱，都喜欢别人恭维，因为恭维是打动人的有效方法。当然，恭维也要适当，切忌无谓的恭维、谄媚的恭维，以免激起人家的疑心，甚至产生反感。

应酬中说服别人的心理

在社会应酬中，常常发生意见分歧，这本是正常的现象，不必大惊小怪，关键是你如何设法说服别人接受你的意见。当然，这要看你的说服力技巧和你所说的内容是否为别人所接受。

关于说服别人的技巧，美国的古典名著班杰明·富兰克林自传中有一段经验之谈：

“我立下一条规矩。”富兰克林说，“绝不正面反对别人的意见，也不准自己太武断。我甚至不允许自己在文字和语言上措辞太肯定。我不说‘当然’‘无疑’等，而改用‘我想、我假设’一件事该这样或那样；或者‘目前我认为如此……’当别人陈述一件我不以为然的事时，我绝不立即驳斥他，或立即指正他的错误。我在回答的时候，表示在某些条件和情况下，他的意见没有错，但在目前这件事上，看来稍有不同，等等。我很快就领会到改变态度的收获：凡是我参与的谈话，气氛都融洽得多了，我以谦虚的态度来表达自己的意见，不但容易被接受，更减少一些冲突；

我发现自己有错时也较少有什么难堪的场面,而我碰巧是对的时候,更能使对方不固执己见而赞同我。”

为了阐述说服技巧的重要性,卡耐基讲了一个亲身经历的故事,颇值得人们深思。他说:

“有一次,我请一位室内设计师为我家布置一些窗帘。当账单送来时,我大吃一惊。过了几天,一位朋友来看我,看到那些窗帘。她问起价格,惊讶地说:‘什么,太过分了,我看他占了你的便宜。’

“没错,她说的是实话,可是没有人肯听别人羞辱自己判断力的实话。因此,身为一个凡人,我开始为自己辩护。我说贵的东西终究有贵的价值,你不可能以便宜的价钱买到高品质又有艺术品味的东西等等。

“第二天,另一位朋友也来拜访,开始赞扬那些窗帘,表现很热心,说她希望家里负担得起那些精美的窗帘。我的反应完全不一样了。我说我自己也负担不起,我付的价钱太高了,我后悔订了它们。”

美国著名的心理学教授詹姆士·罗宾森在他的《下决心的过程》一文中有一段很精辟的论述:

“我们有时会在毫无抗拒或热情淹没的情况下改变自己的想法,但是如果有人说我们错了,反而会使我们迁怒对方,更固执己见。我们会毫无理由地形成自己的想法,但如果有人不同意我们的想法时,我们反而会全心全意维护我们的想法。显然并不是因为那些想法对我们而言具有珍贵的价值,而是因为我们的自尊心受到威胁……‘我们’这个简单的词汇,是做人处关系时最重要的,能妥善运用这两个字才是智者。”

纽约自由街上有个商人,名叫麦哈尼,专门经营石油业者使

用的特殊工具。日本长岛有一位顾客向他订购了一批器材。他按照顾客的要求,制订了一个蓝图,得到顾客的认可后,即开始了制造程序。谁知正在制造当中,那位顾客打来电话,誓言绝不接受麦哈尼正在制造中的那一批器材。原来,那位顾客订下这批货后,和朋友谈及此事,朋友们议论纷纷,说什么太宽了,太短了,如何不合用,并指责他被骗了,犯了一个严重的错误。这位顾客被说得发火了。才打电话要改变订货计划。

麦哈尼被搞糊涂了,不知发生了什么事。他重新仔细地查验过,确认自己无误,一定是对方听了不实之言,造成误解。但是麦哈尼知道,如果这么告诉顾客,那将很危险。于是,他决定亲自去长岛一趟,会一会这位顾客。谁知这顾客一见到他,立即怒从中来,一面说一面挥着拳头,指责他正在制造中的器材。

麦哈尼知道此时要说服这位顾客,绝不能生气。他等顾客的怒气发泄完毕,才心平气和地说:“你是花钱买东西的人,自然应该得到合意的东西,可是总是有我负责才行。如果你认为自己是正确的,请给我一幅制造蓝图,虽然我按我设计的蓝图制造,已花费了两千块钱,但我们愿意负担这笔损失。为了使你满意,我们宁可损失两千块钱。但是,我得先提醒你,如果我按照你坚持的做法,你必须负起责任。但如果你放心让我们按原设计进行,我们可以向你保证绝对负责。”

这位顾客听了这一番话后平静下来,最后说:“好吧,照原来的计划进行,但若是错了,上天保佑你们吧!”

结果,麦哈尼没有错,这位顾客很满意,接着又订购了两批相同的货。

试想,如果麦哈尼不采取极度的自制态度,以平静的心态申述自己的理由,一开始就和顾客争辩起来,公开指责顾客的错



误,这样不但不能说服顾客,相反地还会使以往好不容易建立的深厚业务情谊破裂,既会损失一笔钱,也失去一位重要的主顾。

可见,指责别人意见错误,只会剥夺别人的自尊,绝不会使别人心悦诚服。

当然,要说服别人,除了技巧外,重要的是以理服人。以下几点可供参考:

一、以事喻理。这就是说,与人讲话,重要的是要用事实说话,用事例佐证。尽量避免说大话、空话。

二、小中见大。这就是说,讲理要注意层次的高低和深浅,不可跨越别人的思想范畴,使别人感到你所讲的道理高深莫测,不着边际。要善于从小事情中寓含大道理,从浅显的事情中,能摸透道理。

三、探讨问题。这就是说,与人讲道理,有时可提出设想的问题,一则引发听者兴趣,二则启发听者思考,使人感到你不是在强迫他接受你的灌输,而是共同探讨问题,使他变被动为主动,不自觉地接受你的说服。

四、点到为止。这就是说,你用道理说服人,绝不可反反复复、唠叨不停,否则,一定会让人听了厌烦,甚至听不进去。最好的方法是点到为止,留出空间让对方去思考,去领悟。

扩大自己的应酬空间

每个人在社会中都有各自的生存空间。因为相互间总有矛盾和摩擦,有的人虽安于自己的生存空间,但有时也会受到别人的侵袭和扰乱。怎么办?这就要有一种自制的忍让精神。要知

道,世界的空间很小,每个人的生存空间却不过那么一小片。虽然生存空间小,每个人的精神空间却能容得整个宇宙。其原因就是在人对生存空间和精神空间的认识和理解,当你的生存空间受到威胁——或侵扰、或误解,你就必须学会忍让,学会立身处事,扩大自己的精神空间。所谓立身,就是应有良好的道德修养。所谓处事,就是应有理性的自制精神。这不但是对别人生存空间的尊重,对别人有利,对公众有利,对整个社会生存环境有利,也能争得别人的理解,化解矛盾冲突,最终赢得自己的生存空间。

在古时有这么一个故事:某村里有个叫陈器的人与一个叫纪伯的人为邻。一天夜里,纪伯偷偷地把与陈器家相隔的篱笆拔起来,往陈家那边挪了一尺多,以此扩大自己占地空间,而缩小陈家占地的空间。翌日陈器发现后,知道自己占地的空间被纪家侵犯,心想:你就是想扩大点占地空间吧,我尊重你的愿望,满足你的需要,于是,自动地将篱笆往自己一方又挪一丈,给纪伯一个更大的占地空间。纪伯知道陈器有意让他,心里惭愧,不仅把侵占陈家的土地还给陈家,还主动向后退一丈。这件事感动了村里的人,当地的里正便报告太守,太守为了表彰这种睦邻友好的乡风,便将这个村子改名为“义里”。

可见,当一个人的生存空间受到侵犯时,忍让和尊重是化解矛盾、保持生存空间安宁、和谐的重要条件。

常言道:“害人之心不可有,防人之心不可无!”的确,“害人之心不可有”,因为害人会有法律和道德来约束,而且也会引发对方的报复。有时即害了别人,也害了自己。更有倒霉鬼则“害人先害己”。

在一般场合,光是不害人还不够,还得有防人之心。防人防

什么呢？就是防人性中的“恶”。世间有绝对纯良的“好人”，也有绝对奸邪的“坏人”，而绝大部分的人都是“好坏夹杂”，也就是“善”中存着“恶”，不过，“恶”中也有“善”。只有程度有别，或是什么时候显露出他的“恶”罢了。

善与恶，每时每刻都存在于现实生活之中，人的观念之中也时时存在着善恶。那么，人在什么时候会显露他的“恶”呢？就是在他想扩张他的欲望，或欲望受到危害的时候。换句话说，“善人”也会在利害关头显现出他的“恶”。例如有人为了升迁，不惜设下圈套打击其他竞争者；有人为了生存，不惜在利害关头出卖朋友；有人走投无路，狗急跳墙，于是行骗行抢……因此你若把世界上的人都当成好人，把社会都看成是一片善的流行，可以说，先生们，小姐们，你们太异想天开、太片面了。

在竞争愈演愈烈的社会中，同事之间，也不可避免地会出现或明或暗的竞争。表面上似乎亲密无间，暗地里勾心斗角，你一刀来我一枪。有的人想让对方工作出错，自己有机可乘，得到老板的特别赏识。

古人告诉我们：“明枪易躲，暗箭难防。”即是告诉了难防，就是要你防呀！因为别人要害你，不会事先告诉你。那么该如何防？

不要被上面的大话吓懵了，先来个“巩固城池”，也就是让人摸不清你的底细，实际上的做法说简单也简单，就是不随便露出个性上的弱点，不轻易显露你的欲望和企图，不露锋芒，不得罪人，莫太坦诚，高深莫测。别人摸不清你的底细，自然不敢随便利用你、陷害你，你不给他们机会。

再来个“阻卸来敌”之法，兵法云：“兵不厌诈”，争夺利益时人心也不厌诈，因此对他人的动作也要有冷静客观的判断，凡异

常的动作都有异常的用意,把这动作和自己所处的环境一并思考,便可发现其中奥妙。

应酬中的自我介绍

自我介绍实际上就是自我推荐。人与人之间的相识、交往,都是从自我介绍开始的。自我介绍是进入社会应酬的一把钥匙,不仅能让人了解你,与你交友,还能让你有用武之地。

我们在与人应酬中,尤其是初次与陌生人见面,通常都要作一番自我介绍。在某种意义上,自我介绍是应酬交往的一把钥匙。这把钥匙如运用得好,可以打开对方的心扉,达到应酬的目的;反之,则可能给你带来种种困扰。

如何作自我介绍才能获得应酬的成功呢?

从应酬心理学的角度来看,人们初次相交,彼此都有一种想了解对方的心理愿望,都有一种渴望得到对方尊重的心理需求。比如,张三正在家休闲,或看书或看报,忽然门铃响了,以为是妻子或儿子回来了,连忙放下手中的书报去开门。然而,门一打开,见到的却是一位陌生人李四。此时,张三的脑子里会立即搜索记忆:他是谁呀?来干什么?于是,一种渴望了解李四的强烈欲望油然而生。而李四此时见到张三,也一定在想,此次来访问张三,此人是不是张三呀?在这个应酬的当下,李四如果及时简要地作一番自我介绍,如“我叫李四,是某杂志社的编辑,久仰先生大名,特地前来拜访”。可立即使张三渴望了解对方的愿望得到满足,也得到了尊重。接下来,张三也就很自然地李四作一番自我介绍,如:“我正是张三,早在杂志上读到先生的大作。欢

受欢迎!”这样各自经过一番自我介绍,赤诚袒露,双方一拍即合,就可以无拘无束地交谈了。

反之,如果双方见面之后,一方遮遮掩掩、吞吞吐吐,大半天不愿“亮相”,就会使对方的渴望变成失望,往后的应酬就很难进行下去,甚至弄成尴尬的局面。

自我介绍是社会应酬的一种手段,由于应酬的目的和要求不同,自我介绍就应该有简有繁,因状况而异。

在什么情况下要简?如购物、造访等,因内容简单,双方一见面,只要简单介绍一下自己的姓名、身份、目的、要求即可,不必介绍其他一些无关的事项,如出身、学历、经历、专业和技能等。例如,某商店业务员到某高科技产品开发公司去购买电脑。他进了公司的大门,便会有办事员微笑着迎上来。此时,这位业务员就应该简要地介绍一下自己和来此的目的。如:“我是某商店的业务员,来你们公司主要是要采购一批电脑,希望你介绍几样产品,供我挑选一下。”如有名片,你不妨给对方一张名片。那位工作人员就应该简要地自我介绍:“我是本公司的业务员,叫某某,欢迎你光临本公司,请坐下来谈吧!”双方通过这么一番简要的自我介绍,互相都有一个了解,生意的大门也就自然地打开,洽谈便有了一个良好的开端。

在什么情况下要繁呢?如求职、招标等,因为内容复杂、竞争性强,除了介绍自己的姓名、身份、目的、要求外,还必须把自己的学历、资历、专长、经验、能力以及信誉、成果等都作一个较详尽的介绍。例如,你是一位大学毕业的工程设计人员,到某设计公司去求职,那就要向这个公司的主管作一个详尽的介绍,进行自我推荐。你要说:“我叫某某,是某工程学院应届的本科毕业生,某年曾同某导师一道参加过某项大型工程的设计,我的毕

业论文被某工程设计和制造杂志发表,被评为优秀论文,曾获优质工程奖。我对贵公司的某工程十分感兴趣,自认为有这方面的专长,能够胜任这方面的工作。而且我这个人思路比较开阔,办事比较细心,不达目的绝不终止。这次来贵公司求职,主要是看重贵公司的实力和工作条件,能够充分发挥我的专长。如果公司肯录用我,我一定要为公司的工程设计做出贡献,一定能为公司带来更大的利益。”这样的自我介绍就比较详尽、有力,一定会赢得这家公司的初步信任,为谋职创造一个有利的条件。

当然,自我介绍的简繁,并没有什么规定,要从具体的情况出发,因事而异。通常来说,上述前者宜简,后者宜详。

自我介绍虽然是如实陈述自己的一般情况,但也包含着对自己为人处事的基本评价,即使是简单的自我介绍,若介绍内容中有单位职务,也足以显示出各自的身分和地位,这本身就属于自我评价。如求职、招标那样详尽的自我介绍,则自我评价的成分就更多了。

作自我评价,既不能太低,又不能太高。如何自我评价才恰到好处呢?其关键是高低适度,注意分寸。

一是要有自知之明。俗语云:知人者智,知己者明。要对自己作出恰如其分的评价,就非要有自知之明不可。是一说一,是二说二,则是实事求是的准则。不要夸大自己,也不要贬低自己。这样的自我评价,不仅不会失去别人对你的信任,相反地,人家会从你的自我评价中看到自知之明的睿智和敢于律己的品格,更尊重你,更信任你。

二是要留有余地。这就是说自我评价要注意自谦一点,不要自我炫耀,不要把话说过了头。《呻吟语》中说:“露才是士君子大病痛,尤其甚于饰才。”这就是说,一个人,不要轻易炫耀自

己,做出虚而不实的自我评价。如果你的才能平庸,却要自吹如何智慧过人,这就是一种虚假的现象。而真正有才能的人,却从来都是虚怀若谷,不轻易炫耀的。自谦是一种美德,只有自谦才能得到他人的信任与关照,从而也为应酬与交往的成功打下良好的基础。如果你一张口就信口开河,人家就会明显地看出你的不足之处,产生一种厌恶之感。

良好的开端是成功的一半,如果自我介绍成功的话,可使你在应酬活动中一路顺风,相反,就可能给你带来种种应酬上的困难。

应酬中的“其他感官”效应

应该提出的是当交谈出现不融洽或出现僵局时,小动作和小东西便可以出来解围。

据美国国务卿回忆,斯大林在1944年莫斯科会议上与美国国务卿会谈时始终低着头,在纸上乱画乱写些东西。据分析,就当时美苏双方形势看,斯大林位居下风,所以可以推测为这是一种破除对方优势的心理战。这种乱写乱画的小动作,无疑对自己和对方的心理均产生不同的影响。自己可以缓和紧张,对他人还可以掩饰回答不出问题的窘态。您可以说:“对不起,刚才没有注意……”

当然这种态度可能有失礼节,但对于难缠的交谈对手,这是一种避免正面进攻的迂回战术。

有时谈话中,会出现冷场或尴尬的情况,此时此刻,一时间双方若找不出合适的语言,就以身边的小东西来应付。这种方

法是魔术师们对付观众常用的。魔术师在表演时,总是用一些小东西来遮眼,当观众的注意力被吸引到小东西身上时,魔术师已经把什么东西“搬运”出来了。同样,谈话双方若能抓住空场时间找点事做,或在小本子上记点什么,大家就不会冷场,达到应酬目的。

不得不承认的是,有时候沉默的效果要比讲话好。做过学生都有过类似的体会。有时候,老师显得有些乱。当老师开始讲,学生又开始“嗡嗡”,如果老师突然之间站立不动,眼睛直视,表情严肃,也不说话。教室里便顿时“鸦雀无声”。一分钟后,老师再继续讲课,下面的“嗡嗡”声没有了。这位老师使用的就是沉默的艺术。

心理学家认为,沉默能引起别人的关心和注意,人一旦与他人断绝了沟通的渠道,就会产生一种惶恐不安的心理,就容易对下面的话产生浓厚的兴趣。这种“此时无声胜有声”的效果如果利用得好,会留下很深的印象。

在应酬中暴露自己的缺点、笨拙,让对方产生优越感,这也是达到应酬目的一种学问。因为人性的弱点和笨拙是不愿告诉别人的。所以郑板桥说:“聪明难,糊涂更难。”

清代的曾国藩几乎手握全国的兵权,皇帝担心他会造反。曾国藩为免除皇帝疑心,自削兵权,回家种菜,写了不少关于种菜的闲逸家书,并故意写给皇帝看,皇帝这才放心,曾国藩也由此完成了“功成身退”的人生境界。



应酬场面的控制

这里说的控制场面,是指要善于在应酬中争取主动,表现出诚恳、热情、友好、技巧地先控制对方。比如,有两位陌生作家王某和李某共同参加一次座谈会,因为时间很短,仅仅会面而没有机会交谈。当第二次两人在路上相遇时,王某考虑到两人仅一面之交,说不定李某早已不记得自己了,便有意回避。可是这时,李某却主动、热情地上前向王某打招呼,像见到了老朋友一样嘘寒问暖。这样,李某就在与王某的应酬中控制了场面,给王某留下了良好的印象。下次再见面时,王某一定会友好主动地向李某问候。可见,在应酬中控制场面是很重要的。

但如何争取在应酬中控制场面呢?以下提供三项要点:

有些人在与人交往时总认为张三财大,李四气粗,不好应对。其实,这只是自己的猜度。要知道,此时对方也可能像你一样在暗暗揣度你呢!如果你主动、热情地上去问声“您好”,就一定会改变双方的心态,使对方对你产生一种歉意感,甚至会得到更大的回报。

张良谦事桥上老人的故事就是在应酬中主动、热心地控制场面得到丰厚回报的最佳例子。

张良是战国时指使力士投椎刺杀秦始皇的韩国公子。他们刺秦王失败后逃至下邳(今江苏邳县)。

一天早晨,张良外出走到一座桥上,看见一位白发老丈蹒跚地向他走来。他正准备上前招呼、搀扶,此时,老丈脚下的一只鞋子脱落,掉到桥下。张良主动热心地对老丈说:“老丈莫急,我

去替您把鞋捡回来。”谁知鞋捡回后,老丈伸出脚气喘喘地怎么也穿不好。张良心想,老丈这么一把年纪了,索性好事做到底,给他穿上吧!于是,张良又为老丈把鞋子穿上了。老丈这才捋着胡子,抬头仔细打量张良一眼,笑眯眯地点了点头,张良说:“孺子不才,望老丈授教!”老丈这才从袍袖中取出一本书,送给张良,并嘱咐说:“你好好读读此书,日后定有用途!”

张良接过书一看,原来是一部《太公兵法》,就是姜太公演兵的书。他不禁大喜过望,再抬头欲谢老丈,老丈却不知去向了。后来张良苦研此兵法,他也扬起了反秦抗暴的大旗,成为汉高祖刘邦逐鹿天下的功臣。

有一句格言说:诚恳是成功的伙伴。在控制应酬的场面中,光主动、热情还不够,还要在主动、热情的同时,表现出真诚与友善,以诚待人。否则应酬就失去活力,甚至导致失败。

《三国演义》中有一个“三顾茅庐”的故事,说的是刘备为了请诸葛亮出山,不惜三次纡尊降贵,到诸葛亮的茅庐去请他。当时刘备已年近五十,而诸葛亮才二十出头。刘备竟然以最诚恳的态度,三次走访,请求诸葛亮出山做他的军师,他的诚意终为诸葛亮所感动,遂毅然答应刘备的请求。

刘备不仅对诸葛亮如此,对其他部属也是一样。比如,当赵云从敌人重围中冒着生命危险救出太子阿斗之后,刘备不是像常人那样欣喜若狂,而生气地将阿斗扔到地下,并感叹地说:“几乎因为你而折损了一员大将!”这样诚恳、负疚的态度,又怎能不使部下誓死效忠呢?

即使你主动热情、态度诚恳,却不知道如何将这种主动和诚恳传达给对方,那么在应酬中也谈不上控制场面了,甚至会束手无策。比如赵某和钱某都是你的朋友,而他们之间有嫌隙。一



次,赵某请你去为他办一件事,而恰在此时,钱某也请你去为他办一件事。此时,如果你善于控制应酬的场面,你就一定会避开赵某而委婉地告诉钱某:“好啊,不过我目前有件事,一办完就给你办!”如果你不会控制应酬的场面,那你一定会回答:“真不巧,待我把赵某的事办完再给你办吧!”很显然,这两种应酬的场面,其效果大不相同。

韩非也很讲究应酬之“术”,他在《韩非子·八经》中提出“下君尽己之能,中君尽人之力,上君尽人之智。”这里说的上君、中君、下君是指上等、中等、下等能力的君王而言。而“尽人之智”是指把文臣武将的才智充分发挥出来。一个君王的力量绝对敌不过众多文臣武将的力量,一个君王的智慧也绝对无法把任何事情都办理得面面俱到。那么,与其单靠自己的力量和智慧来治理国家,不如把自己的诚意传达给大家,让大家集思广益,运用全国臣民的智慧和力量。

可见,应酬有术,就是要善于掌握对方,抓住其心理,适时地把自己的热情和诚恳传达给对方,并注意斟酌语言“出击”的时机,这样就可以在应酬中完全控制场面,达到使对方听从于你的目的。

自信在应酬心理中的作用

自信,是一种内心潜在的信念。它可以给你带来活力,焕发光采,使你在社会应酬中谈吐洒脱、风度翩翩,在不知不觉中散发出一股迷人的魅力。而丧失信心,则会使你束手束脚,走向失败。美国最著名的心理学家马斯洛认为:自我实现的需要是最

高层次的需要。正如你需要空气、需要阳光,你也需要发挥自己的潜能。而自信正是挖掘内在潜能的最佳法宝。古往今来,每一个有作为的人首先都具备了坚强的自信。

有一位心理学家做了一个有趣的实验:将一只跳蚤放进杯中。起初,跳蚤一下就能从杯中跳出来。然后,心理学家在杯上盖了一个透明的盖子,跳蚤仍然往上跳,但跳了几次,碰到盖子后,碰疼了,慢慢就不跳了。这时,心理学家再将盖子拿走,却发现那只跳蚤永远不能跳出杯子了。

为什么会这样呢?因为跳蚤已将它往上跳的高度定在不及盖子的目标上。这正可以说明一个道理:求上则可能居中,求中则可能居下。

饭店业大王希尔顿,白手起家时只有 200 美金的本钱。为了筹建一个大饭店,他用充满自信的语言和行动四处游说,鼓动别人投资。终因他的自信感动了大家,于是纷纷投资。谁知饭店建造一半时,突然有人听信了别人的谣言,对希尔顿产生怀疑,要撤投资。希尔顿知道,此时如打退堂鼓,饭店肯定建不成,还很可能引起连锁反应,导致大家都纷纷收回投资,而此时他已无力偿还这笔钱了,很可能会闹出更大的风波。

希尔顿镇定如常,首先从银行取回这人所要投入的部分资金,亮给这人看,并问他:“是要现金还是要支票?”这个人一看希尔顿还有这么多钱,不像谣言说的那样无力偿还,一时不知如何回答。希尔顿抓住这个人的动摇心理,充满信心地告诉他,投资后将会有多大可观的收益,如果撤回投资,不仅没有收益,还要为破坏合作而赔款,真是得不偿失。希尔顿自信的举动和言行稳住了这个人的心,使他同意继续投资,而希尔顿的大饭店也顺利建成了。现在全世界已有不少分支机构。



试想,如果当时那人要收回投资,希尔顿当即辩驳不能收回投资,便显得毫无自信了,那将会是另一种结局。

拿破仑也曾说过:“在我的字典中没有‘不可能’的字眼。”这也是一种坚定的自信。相传,拿破仑当年被流放到一个小岛上,逃出来后,法国国王派大军去捉拿他,拿破仑的随从都劝他快跑,拿破仑却说:“跑什么?我是他们的元帅,他们是我的士兵,为什么要跑?”拿破仑迎着来捉他的军队走过去,仍以元帅的气度指挥他们,结果这批军队反而为他成了国王的叛军。正因为拿破仑有这种自信,发挥了巨大无比的潜能,才使他成了横扫欧洲的一代名将。

但是,一个缺乏自信的人却注定要失败。

据说,日本东京商国大学有一位高材生,毕业后报考某公司,结果落选了,他痛不欲生,刎颈自杀,只因下不了那么大的决心而刎颈失败,经抢救留下了一条命。此时,他的家人告诉他:“幸好未自杀身亡,其实你是以第一名的成绩被这家公司录取了,只因电脑的错误,将你的名字漏掉了。”这下,这位高材生喜出望外,正准备去公司报到上班,谁知就在此时,他被公司解雇了。解雇的原因,公司认为:他的知识能力也许是第一流的,但自信心却很糟。一个没有自信心的人,又怎能对公司有什么重大的贡献呢?

在应酬中,充分展现你的自信吧!只有这样,你才会感觉自己能随心所欲地与人交际应酬,从而对成功充满乐观,你的社交也才会因此充满快乐。

应酬中的禁忌

应酬切勿耍阴谋

通常好耍阴谋的人,无不自以为聪明,善于算计。但因为用心不良,终究要败露。既要耍人,又不便直言,这就注定了要失败。

我们常常碰到这样的情况:你按照名片打电话约某“大公司”经理谈一笔生意,对方常常回答到某某餐馆去谈。如果你提出定要到他的公司去谈,他会说此刻正要到某餐馆里去办一件事,正好可一起进行。

这样回避到其公司,而喜欢到某餐馆去谈生意的人,大抵有两种可能:或者是他的公司太小,根本不像名片上所宣扬的那么“大”,那么有“名”,害怕被对方看到,露了马脚;或者他在公司内根本不是什么总裁、经理,没有什么权力地位,抑或只不过是租了个电话做生意的“空壳子”的公司,害怕被对方识破。因为这种人善耍阴谋,无论在名片、态度、服饰、言谈上,都能掩饰得天衣无缝。

碰到这样耍阴谋的人怎么应付他呢?

首先,你可以坚持提出要到他的公司去看一看,以揭穿他的谎言;再者,你可以打电话到他的公司去询问,看接电话的是什么人、什么态度,设法识破他的阴谋。切不可被对方的谎言所迷惑,信以为真,其结果必上大当。

古典名著《三国演义》中“赔了夫人又折兵”的典故,就是讲

周瑜爱耍阴谋，而孔明善于识破其阴谋，巧于周旋的故事。

周瑜是东吴的一员大将，在曹操百万雄兵步步进逼之前，力排众议，稳住军心，坚守东吴于一隅。

这天，他听说刘备的甘夫人死了，十分高兴，便决计耍一次阴谋手段，要孙权把妹妹嫁与刘备，等刘备来入赘，便将他囚禁起来，再以刘备为交换条件，派人去讨荆州，等得了荆州，就不悉对付不了刘备了。于是派吕范为媒，往荆州说合。谁知诸葛亮棋高一着，一听到消息便知是周瑜在耍阴谋，便将计就计，让刘备答应周瑜的美意，并派赵子龙保护刘备去东吴招亲，临行时授予三个锦囊妙计。

刘备到东吴，孙权之母见刘备一表人才，倒真的应允将女儿许配给他，使周瑜和孙权弄假成真，再也不好公开囚禁刘备了。刘备遂劝通娘子乘去江边祭祖之机，逃离东吴。周瑜闻知，立即派兵追赶，却被娘子挡住。正当周瑜准备孤注一掷时，却见诸葛亮早在岸边的船上等候，且刘备已登上了船，船立即离岸往荆州而去，周瑜命令乱箭齐射，却为时已晚，船早已远去。周瑜“赔了夫人又折兵”，这说明耍阴谋的人，不但得不到预期的结果，相反的还“偷鸡不成蚀把米”，落人耻笑。

耍阴谋往往是招灾引祸的根源。一个人如果时时刻刻都设法耍阴谋，就不可能获得别人的信任，也无法获得应酬交际上的成功。

应酬中切记勿锋芒毕露

有些人在与人应酬时，总爱显露自己的才华和能耐，引起人家的注意，博得人家的好感。殊不知，你越是显露自己，越是伤害对方，只会招致对方的嫉妒和打击，导致交际及事业的失败。

因而要十分注意藏锋露拙,切勿锋芒毕露。

所谓藏锋露拙,就是要对自己的才华和能耐深藏不露,该装庸的时候要装庸,该装讷的时候要装讷,正如老子告诫孔子:“君子盛德,容貌若愚。”尽管你才华横溢,让人从外表看起来,与愚鲁笨拙的普通人毫无差别。老子曰:“不自见,故明;不自是,故彰;不自伐,故功;不自矜,故长。”这话的意思是,一个人不自我表现,反而会超出众人;不自负自夸,反而会不断地进步,赢得成功。

所谓锋芒毕露,就是毫无顾忌地把才干完全显露在别人的面前。一个人有一定的才干本事是好事,是事业成功的基础,只要显露得适时处,也会得到人家的器重,是有施居天地敌的。但是如果锋芒太露,在言语上,便要得罪人;在行动上便要惹人妒忌,一定会遭到别人的嫉恨和非议,甚至引来杀身之祸。《庄子》有一句名言:“直木先伐,甘井先竭。”说明有一定才干而又锋芒毕露的人,虽容易得到器重和擢用,但也容易遭人嫉妒和暗算。在历史上这例子不胜枚举。

隋代,有个名叫薛道衡的人,从小智慧聪颖,才华过人,十三岁时更能讲解《左氏春秋》,并有独到之见。隋高祖十分器重他,擢任他内史侍郎。大业五年,已即位的隋炀帝,召见薛道衡,薛道衡踌躇满志,为显露自己的才华,作了一篇《高祖颂》呈给隋炀帝。隋炀帝本是个自认才高而傲视天下的人,看了薛道衡的《高祖颂》故意贬低说:“这只不过词藻华丽而已。”只任了个司隶大夫之职。御史大夫当然也怕薛道衡的官位超越自己,遂谄媚炀帝,诬奏薛道衡藐视圣旨,看不起君王。于是,隋炀帝便降旨将薛道衡处以绞刑。

薛道衡实在死得冤枉。他的死实际上是锋芒毕露所致。

三国时期,魏国杨修,本是曹操擢拔起来的主簿,他绝顶聪明,很有心计。也是由于恃才傲物,处处显露自己,结果犯了惟我独尊的曹操之大忌,而莫名其妙地被斩杀了。

以上薛道衡和杨修之死,值得世人在社会应酬时吸取教训。历史上那些藏锋露拙、懂得自我保护的名人也不少。如南朝的王僧虔,善写隶书,人家称他的隶书超过了铁画银钩的王羲之。当时,宋孝武帝的字也写得不错,想以书法名震天下,自然不喜欢别人超过他。王僧虔当然知道生命攸关,平常总故意把字写得很差,不敢露出自己的真本领,因而相安无事。

可见,一个人无论是初涉世事,还是小有名气,在交际应酬上切勿锋芒毕露,以免引起别人的非议,遭致无法挽回的恶果。有才干的人只有在合适的时机施展,并且要尽量不招人忌妒,才算是真正才干,也才能做出一番对国家对人民有益的事业。

应酬中不要自以为是

何谓自以为是?是,就是对;自以为是,就是认为自己的言行很对。语出《荀子·荣辱》:“凡斗者必自以为是,而以人为非也”。可见,一个自以为是的人对自己充满自信,而对别人则充满不信任,只看重自己而不尊重他人。

在我们日常应酬中,自信固然会给你带活力,带来光彩,但过度自信,丧失了谦虚的美德,就会成为自以为是了。其结果不仅不能使你应酬成功,而且很可能导致你的事业失败。这是因为,你有本事,大家会佩服你,但如表现得过分,变得自以为是,伤了别人的自尊,别人就会不买你的账,对你敬而远之。应酬又怎么能不失败呢?

宋朝有个名将叫狄青,在任枢密使时,常常自以为是,看不

起别人,遭致一些大臣非议。当时,在皇帝身边执掌国事的重臣文彦博,建议皇上将自以为是的狄青调出京都去作两镇节度使,让他检讨自己。狄青知道后,马上去找宋仁宗:“我并没有犯罪,为何要把我调离京都呢?”仁宗也觉得狄青言之有理,便找到文彦博,问他是否暂且不要把狄青调离京都,文彦博向仁宗陈述说:“一个臣子要得人心。太祖就是得军心,才有了陈桥兵变、黄袍加身的夺帝典故。狄青身居要位,却处处自以为是,失去了人心,怎么能得到别人的拥护,把事情办好呢?还是让他下去反省一下吧!”仁宗当然依了文彦博之言,把狄青调离京都。然而狄青出京以后并未能反省,还自以为是地认为,此番调离是朝廷对他存有疑虑之心,越想越惊恐,后来,连朝廷每两个月派人去慰问他一次,他也自以为是朝廷派人来打探他的情况,终日寝食不安,终于不到半年,便重病身亡。

可见,自以为是的人会自损其身。

当然,也有一些不自以为是、因谦虚谨慎而获得众人尊敬的人。

例如,东汉时期,陈留人刘昆,在做江陵县令时,适逢江陵县连年发生火灾。据说,他一向火叩头行礼,火就灭了。后来他做弘农太守时,连老虎也带着小虎渡河跑了。光武帝听说了他实施德政,连火神和老虎都受到感动,十分惊异,在提拔、重用他时曾问他:“你是推行什么德政,而达到这样的结果?”刘昆回答说:“这不过是偶然碰上罢了。”一些大臣都笑他老实,不会自夸,而光武帝却赞扬他是个贤人,说的是实话,并叫人记在史册上,用以警告世人。

可见,凡自以为是的人,不懂得尊重别人,一定会失去朋友;如果过分坚持和炫耀自己之“是”,而贬低和嘲笑别人之“非”,则



会导致众叛亲离,难以成事。所以,我们在应酬时,切记要谦和对人,不要自以为是。

应酬斗智勿力

在战场上,大敌当前,不得不斗,不斗就要遭到失败。斗,是胜是败难以预料。首先选择斗智,才可稳操胜券。其实,斗智并不放弃斗力,而只是把斗力放在已有十分胜利把握之时,做最后一击。在社会应酬中我们也要巧用这一智谋,才能立于不败之地。

卡耐基把应酬中一味斗力称为“蛮勇”。他说,这种没有计划的蛮勇,已不适用于现代管理体制。卡耐基举了一个自己的例子。他说:

“某一天,我将一件工作交给我的下属 B 先生,这个年轻人看到了我的企划案后,立即斩钉截铁地告诉我他不能办,并且将理由堂而皇之地说出。我也以极坚决的态度对他说:‘不管你用什么方法,一定把它做出来’。当然,我相信在我的压力下,这件事一定能办成,但我也相信,办出来的事一定漏洞百出,叫人哭笑不得;其实我退一步想,这件事仍有许多该改善或通融之处,应该和 B 先生静下来,好好研究一番才对。”

在许多关于管理的书上曾提到:‘使用蛮勇会使管理制度亮起红灯。我也深明此理,但常常事到临头又不自觉地让自己心中的蛮勇意识抬头,这种矛盾的心理,使我深感懊恼。’

“孙臆减灶”的故事也充分说明了斗智不斗勇的道理。

大家都知道,千古奇人鬼谷子有两个学生,一个叫庞涓,一个叫孙臆。此二人后来一个人魏成了魏王的大将军;一个人齐,成了齐王的谋士。齐魏交战,各为其主,同学遂成仇敌。当时的

魏国兵强势大,而齐国的兵力却不能与之匹敌。可是齐国的谋士孙臆采取斗智不斗力的策略,故意逐渐减少兵灶,以示兵力日少。而魏国大将庞涓不知是计,见齐国兵灶日减,兵力日衰,顿生轻敌之心,遂率大军长驱直入。谁知行兵至马陵,孙臆见斗智目的已达到,便调动各路兵马,拼全力迎头痛击,使庞涓之兵惨败马陵,几近覆没。庞涓惊讶之余,无颜回魏复命,只好引颈自刎。孙臆减灶、马陵败魏遂传为千古美谈。

还有一则笑话,讲的是一位老师考他的两个学生,谁能让小马乖乖地去喝水。

学生甲恃着身强力大,便与小马斗力,强将马头按进水里。谁知小马根本就不口渴,虽然你将它的头深按进水里,它却是连连喷鼻,一口水也不喝。学生甲自然无奈。老师问学生乙有什么办法没有?学生乙想了一下,觉得像学生甲那样斗力并不可取,便改用智斗。他找来一些草料,并在草料上放了一些食盐,喂给小马吃。小马经过一阵折腾,肚子已经饿了,便大口大口地吃草料来。不一会儿,小马乖乖地去喝水。为何小马自动喝水呢?因为草料里的盐,小马吃了会口渴,自然要喝水了。

由此可见,卡耐基列举的“蛮勇”也好,孙臆的“减灶”也好,以及人强按马头饮水的笑话也好,都说明一个道理,无论是战场上、军事上、商业上抑或人际应酬中,首先要与人斗智,切勿盲目斗力。人生本是一场起伏不定的战斗,你会遇到劲敌,遇到麻烦。这时,你就要仿效“孙臆减灶”,先斗智,然后再示“马陵败魏”,拼全力作最后一击。这样,成功就在向你招手了。

第

七 章

不同民族的应酬心理

随着人们视野的开阔和交游的日趋广泛,如何同外国人进行应酬也提到了许多人的议事日程上来。因此,了解各民族的应酬心理及应酬礼仪显得极为重要。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

欧美应酬礼仪与心理

欧洲居民种族单一,白色人种占总人口的 99%,但民族构成复杂,俄罗斯、德意志、意大利、英吉利等民族人数较多。欧洲语言系统复杂,欧洲的民族分属三大语系:印欧语系,乌拉尔语系和高加索语系。美洲分为北美和拉丁美洲。拉美人种混杂,由印第安人、黑人、白人、混血人和亚裔人组成。除加勒比海地区国家使用英语、法语、荷兰语外,大多数国家使用西班牙语和葡萄牙语。拉美各国文化受前殖民地宗教国的影响较深,居民主要信奉天主教,印度教、伊斯兰教和犹太教也在一些国家流行。北美是个以欧洲移民为主的地区。欧美在风俗礼仪、节日等方面有许多相同、相似之处。值得注意的是,不少曾是欧洲殖民地的国家,其社交礼仪仍遵循着欧美的习惯。随着东、西方交流的增加,东方人的社交礼仪也深受西方的影响。

西方礼仪中有一个原则是:女士优先。在社交场合注意关照女士,是有修养的表现。出门乘坐轿车时,男士主动为女士开车门,请她上车入座关上门后,绕行到车的另一边上车;下车时,男士先下车,并为女士打开车门。乘坐公共汽车时,要让同行的女士先上,下车时,男士则走在前面,先下车。在等候公共汽车、商店购物时,人多的时候排队,后来的人要自觉排在队伍的后



尾,不懂规矩的拥挤、加塞儿只能引起人们的不满和反感。传统上,男女行走在街上人行道时,男士走在靠近街道的一边,以示礼貌。许多人行走在人行道上时,要考虑到其他行人,不要并排行走挡住别人的去路。在无意中碰了别人时,要道声“对不起”。

在公共场合大声讲话、喊叫、吹口哨、唱歌、争吵是无良好修养的表现。乘自动电梯时,一般站在右侧,尽量把左边让出,让有急事的人行走。

西方人普遍的称呼是:“先生”、“太太”、“小姐”。对于有学位、军衔的,要在先生之前冠以职衔,如称“博士先生”。当你拿不准女子是否结婚时,应礼貌地称她“女士”。美国人不拘礼节,初次相见,通常问候“你好”。在介绍别人时,要连名带姓地介绍,他们更喜欢别人直呼其名。在应酬活动时,他们不一定跟每个人握手道别,只是向大家挥挥手,道声“再见!”

比较熟悉的欧美人相见时常常拥抱、亲吻。辈分高的人吻辈分低的人的额头,辈分低的人吻辈分高的人下颌,同辈分的朋友或兄弟姐妹之间脸颊相贴,情人之间对嘴相吻。

在西方席宴上,一般以女人为主,右边座位是主宾席,主人左边座位是第三位宾客,第三位宾客在右边第二个位子上,以此类推,顺序排列。接到请帖后要写上回信答复,最好不要用电话来答复。可以给主人带点小礼品,如果是送花,则要避免送菊花、白色或紫色的花,因为这些都是西方葬礼用花。

作客应该不慌不忙地进餐,不可一脸馋相,谈话时不能嘴中都是食物,但也不能吃得太慢。如果不懂某种食品的吃法,可观察别人怎么吃,或干脆承认自己不会吃,别人会给你做示范和指导。

除非男主人开头,否则在宴席上抽烟是不礼貌的。进餐没

有全部结束以前,按理是不能吸烟的。剔牙时要用一只手掩着口。

出入房间时,男士应为女士开门,年轻人应为老年人开门,男士要帮助女士脱去大衣。男女初次相见时,要先把男士介绍给女士,女士可以相应地点点头示意代替握手。男士通常要等女士先伸出手来,才与她握手。

与西方人接触和应酬时有许多禁忌,一般来讲有以下几方面:

忌穿无袖上衣进入教堂。忌用手捂嘴笑的动作,因为这个动作容易引起误解,法国人认为这是情人间的秘密暗示,英国人则认为是这是嘲笑别人。

西方人对自己的年龄讳莫如深。不要轻率问女士的年龄,她们在24岁以后就不告诉别人自己的年龄了。

欧美认为婚姻属于个人隐私,询问别人婚否是不礼貌的。对于个人收入也不宜谈论,像住宅、服饰品牌等问题也应回避。对于别人的经历也不能问,这是个人的底牌,不会让别人轻易摸去。对于宗教信仰和政治见解,西方人很严肃,不能随意谈起。

欧美人忌讳“13”,认为这是个不吉利的数字,在日常生活中都尽量避免它。星期五也是不吉利的。当你和欧美人谈话时,无意中说了不吉利的话,欧美人就会用手指轻轻地敲桌子,或者伸出手把中指背在食指上,以此法破灾。

欧美的许多国家一般都认为白色是纯洁的象征;黑色是肃穆的象征;黄色是和谐的象征,蓝色和红色则是吉祥如意的象征。

哥伦比亚人喜好红、蓝、黄色。在商品上好用圆形、三角形和六角形包装。巴西人喜好红色,视紫色为悲伤,黄色为绝望。



阿根廷人不喜欢黑色和紫色。在委内瑞拉,白、绿、红、黑、茶色分别代表国内的五大政党,国旗上有黄、蓝、红三色。这几种颜色一般不用在商品上。

印第安人认为姓名是人体的一部分,直呼其名会给人带来不幸,陌生人是不会知道他们的真实姓名的,他们从不把自己的真实姓名告诉你。亲人之间总以称谓相称。

在正式的应酬场合,男子保险的衣着是黑色西服,系朴素的领带。双排扣的西服更适合体形丰满的人穿着。合体的西服上衣应该长至臀中,四周下垂平衡。手臂伸直时上衣的袖口到手心处,领子紧贴后颈部,让衬衫领露出上衣领约半寸,衬衫的袖口也应比外衣的袖口长出半寸。

裤脚应盖在鞋面上,后面要略长一些,但不要拖地。男士脱去短上衣时,如有背心,也应有一起脱去。用背带的脱去外衣时,应将背带也同时解下。衬衫袖子卷起时不应超过肘部。穿双排扣的西服,坐下时最好将下面的纽扣解开,站起时再把它重新扣好。单排扣的上衣,中间一颗扣要扣住。背心的最末一颗纽扣通常是不扣的。正式服装的上衣上边的口袋里不放东西。裤子后袋也不要放皮夹。上衣的内侧口袋,可以放皮夹和钢笔,手帕要塞进外衣的袖子里(看不见),或里侧的口袋。穿正式的西服要佩戴领带。有图案的领带要配素色无花纹的衬衫。衬衫和领带要深浅错开搭配,并和外衣协调。系领带一定要使领带末端的三角部分盖在裤带上。穿灰色和藏青色外衣要配黑色皮鞋,穿粗花呢衣服和棕色外套,通常穿棕色皮鞋。袜子旁边不要有织花,黑色、蓝色的深色袜子穿上很大方,白色袜子也不错。

在许多正式场合还需穿常礼服,或是传统的夜礼服。最传统的常礼服包括一件黑色晨礼服和一条纹裤子、黑白格裤子,

黑色大礼帽、黄鹿皮手套。黑色漆皮鞋或小牛皮的浅口鞋。一件素色锦缎背心、一件硬领的白衬衫、一根银灰色的领带,还可戴上镶珍珠的领带别针。大礼服包括一件黑色燕尾服、有分翼领的白色凸纹硬衬胸衬衫,白色的凸纹蝴蝶领结和背心。传统的黑色燕尾裤有两条边镶在裤管的外侧。外套为一件单排扣的长大衣或一件黑斗篷。一顶黑色大帽、一双白山羊皮手套和一根有金或银的球形提手的乌木手杖,是第一流的附加物。晚礼服包括一件无尾黑西服和一条相配的裤子,裤子外边镶一条边。衬衫可以是白色凸纹有软前胸的,或是前胸打褶的。黑色领结、黑色背心,黑绸腰带应择一而用。如果是双排扣的西服,就不用这两样东西了。鞋和袜子要着黑色的。在夏季,经常是穿一件白上衣、黑裤子,系一条腰带。

在严肃认真场合的女士不能穿露胸透明的衬衫、超短裙、开衩的裙子,或佩戴撞击有声的珠宝饰物。准则是宁可穿得简朴,而不要穿是过分讲究。要穿着得体,让人赏心悦目,这就需要在选装时考虑自己的年龄、身高,体重和工作环境。妇女有多种可供自由选择的服装。把手套作为服装的一部分时,要知道:非常长的手套或非常短的手套要配短袖或无袖的衣装。穿中袖服装,手套应长至袖口,轻轻盖在袖子下面。

英国人相互间应酬活动很少。他们看重自己的私生活,除了熟识、亲密的朋友外,一般人不能问对方的收入、年龄等。和英国人交谈时,安全的话题是天气、英国的继承缺席和皇室家族。应酬时要避免谈论的话题有:爱尔兰的前途、乔治三世、治理英国经济的方法、大英帝国的崩溃原因等。在愚人节里,不能拿女王、宗教开玩笑。

英国人孤芳自赏、保守、冷漠,对新事物十分审慎。他们的

感情不外露。在葬礼上,节哀是知礼的表现。他们讲求容忍,在听取别人的意见时,保留自己的看法。

英国人讲文明、重礼貌,奉行“女士优先”,这可能与他们拥有女王有关。进入屋门,男士必须脱帽,女士则可以在屋中戴着帽子,进入教堂则必须戴着帽子、头巾、面纱。英国人为他们的幽默感引以为豪。

英国人不大讲究烹饪,不讲究吃。他们喜欢喝牛奶,请客人饮茶是对客人的尊敬。许多人在吃晚餐时换上正式的晚礼服。男女主人坐在长方桌的两头,主妇的右边是贵宾的位置。

在英国,厕所为男士室。要去厕所则说“去别的地方”或问你“要洗手吗”。在英国,一次火忌点三支烟。

法国人谈判时,即使他们英语说得不错,也用法语。他们为人冷淡但不正规刻板。与法国人建立友好关系,需要做出长时间的努力。在交往中,他们会频频与你握手。法国人虽然不大遵守时间,但是应酬时你不能迟到,否则他们会冷淡地接待你。在公共应酬时,有个非正式的习俗就是,主客身份越高,他就来得越迟。

8月的法国全国都在度假,所以要尽量避免在此时访问你的客户,这期间与人家应酬是十分不礼貌的。

法国男女穿戴考究,应酬时要尽可能穿上你最好的衣装。

德国人在应酬时的禁忌不多,一般来讲注意以下几点就可以了:如果你和应酬对象不熟悉,最好不要直呼其名。要在所有场合下正规地穿一套西装,不要把手放在口袋里。要提前或准时赴约谈判。否则德国人对你不信任的厌恶心理就会溢于言表。

意大利人狂热,组织性不强,效率不高。意大利人是欧洲最

不遵守时间的民族。他们有时单方面延迟会晤,或者根本不去赴约。他们讲究礼仪和地位。意大利人情绪多变,喜怒无常。他们说话时,肩膀、胳膊和手挥动不止。

意大利人很讲究饮食,很骄傲地谈论他们的家庭。意大利人对儿童有很大耐心,对于调皮捣蛋、恶作剧的孩子你不要恼怒,否则会引起大人对你的反感。

荷兰人文化素养高,曾是欧洲最正统的民族。他们讲究清洁卫生,讲究秩序,他们不喜欢你不期而至。所以同荷兰人应酬应事先约好时间、地点。

希腊人敬重有钱的人。他们是骄傲的民族,有自己的价值观。不要通过希腊谈判者的穿戴来判断他们的财富和成就,也不要通过他们的政治倾向来判断他的财富。在希腊,你可以从谈判者身边那个女人有多么漂亮来判断这个人的财富和地位,希腊人似乎不知道什么叫遵守时间,午餐总会用掉一个下午,几乎所有的食物都放橄榄油。在应酬时,要穿自己最好的衣服。

在与他们应酬中要避免提及土耳其、塞浦路斯。

亚洲应酬礼仪与心理

亚洲种族,民族构成复杂,尤以南亚为甚。主要种族是黄色人种,其次为白色人种和少数棕色人种。

亚洲为世界三大宗教的发源地。佛教源于尼泊尔境内的兰毗尼。伊斯兰教在西亚的麦加创立,基督教奉耶稣教、部落宗教、锡克教等。宗教对一些国家的政治、经济、文化以及生活习惯有着深刻的影响。

亚洲国家都有自己的民族语言。

日本人传统的问候方式是鞠躬,许多日本人愿意用握手的方式问候,也有不少日本人鞠躬。朋友相见,可以点一下头或低一下头,以代替鞠躬。

当你介绍别人时,要把低层次的人介绍给高层的人。当你被引见时,要鞠躬,双手递过印有日文的名片。接过对方名片要看一遍,并表示很高兴与对方相识。

日本人的名字,第一个是家族的名字,第二个是自己的名字。称呼日本人时,往往在姓名之后加一个尊重的称呼——SAN。当你称呼地位高的人时,要用称谓,而非家族名字。

出席正式应酬活动时,男子要穿黑色西服,系领带。去较高级的餐馆时,可以穿上茄克衫,系领带。女子要穿黑色服装或套服。

与日本人交往要举止从容,态度谦恭。日本人重视年龄和资历,让年长的人先讲话更好一些。日本人对身份和地位十分敏感,要注意礼貌,讲究形式。

日本人非常守旧,约会应准时到达。日本人在应酬交往时,非常重视个人关系的重要性,他们愿意渐渐熟悉与他们做生意的人,并愿意同他们长期打交道。日本人几乎不说“不”,对于他们的回答“是”(嗨),你切不可总理解为是真正的、肯定的回答,他的“嗨”有时只是表示他在听你说。

日本在两个季节里,企业界纷纷互送贺卡和礼物。一个是中元节,即仲夏送礼节,东京为7月中旬,其他地区为8月中旬。另一个是年节,即年末送礼节,时间是12月的前半个月。礼品是包装好的水果、肉类、特产、威士忌酒、海藻等。

被邀请参加有艺妓陪的舞会是种荣誉。艺妓的职业是弹奏

古典乐曲和跳舞，他们在社会上有一定的地位。

在日本，令人愉快的话题是对日本文化、全球、高尔夫球、食品和旅行的印象。要避免谈论家庭问题、贸易摩擦问题、二战、个人财产价值和政治问题。此外还有宗教问题、少数民族（朝鲜人、阿伊努人）、贱民和无家可归的人也应尽量避开不谈。

去拜访日本人，不可带太贵重的礼物，否则会让对方为难。衬衣、领带不作为礼品送人。不要轻易送花，否则会惹麻烦。送礼要在日本有名的商店购买，并包装好，要用双手送礼或受礼，不要当着送礼人的面打开礼品。当别人送你礼品时，再三推却再接。下次见到送礼人时要提及礼品的事。

去日本人家作客，要将鞋脱在门外再换上拖鞋。男子盘腿而坐，妇女则跪坐在双腿上，或把腿蜷放在身体一侧。进屋就坐时要背着门而坐，当主人邀劝时，你可以移到贵宾位置——面对着门的位置。不要坐在壁龛前面。这是为尊重的客人准备的。就餐后上绿茶，是示意你该告辞了。拜访后几日内，要写信或打电话向主人表示谢意。日本女人笑不露齿才合乎礼仪。

日本人忌讳与“死”字发音相同的“4”字，认为“4”是个厄运的数字。在日常生活中人们避免接触“4”。送礼不能是四件，商品不能四件一份包装，医院没四层，房间没4号。出门在外，要避免“4”号位的飞机、轮船。日本人把元旦前三日叫“三贺日”，从12月27日起，人们在三贺日做年糕，但绝不在29日这天做年糕。这是因为“9”的日语发音同“苦”一样，这天做的年糕是“苦饼”，吃了“苦饼”，来年的生活一定会很苦。

因紫色易褪，日本人的婚礼服忌穿紫色，穿着紫色婚礼就意味着新人的结合短命。日本人忌讳“破损”，所以送礼时不能损坏礼品。在准备吉庆喜事的礼品时，要尽量避免选购陶瓷、玻璃

制品等易碎物品。

在婚礼上,要忌用“完了”、“归”、“去”、“口”、“碎”、“坏”、“断绝”、“重复”等词。对参加婚礼的男客要着黑西装,系白领带。女客则穿亮丽的衣服,但不要超过新娘,喧宾夺主。

在日本,在社会上活动和工作的妇女,特别是艺术界的名流,不少是独身。因此,要尽量避免问及对方的婚配和年龄。

日本人喜欢用筷子,日本的筷子不同于中国的,其筷子短、筷头尖。日本人在使用筷子时有八忌:忌用舌头舔筷子;忌犹豫不定吃什么而举筷在桌上游寻不定;忌扭转筷子,忌用舌头舔粘在筷子上的饭粒;忌挟了一个菜后不接着吃又去挟另一个菜;忌插着吃菜;忌用筷子从菜的当中扒寻着吃;忌停吃时把筷子跨放在碗或碟上;忌用筷子代替牙签剔牙。

在日本参加葬礼,男子要穿黑色西装,系黑色领带。女子要穿黑色套装。

日本人对残疾人很尊重,在谈话时,忌谈他人的生理缺陷。对于残疾人要称之为“身体障碍者”,盲人为“眼睛不自由的人”,哑巴为“嘴不自由的人”,聋子为“耳朵不自由的人”等等。

不要高声和动感情地讲话,过多地赞美会使日本人感觉不舒服,不要对别人的外貌品头论足。在街上吃东西,当别人面擦鼻涕会被看作是粗俗的举动。

韩国重男轻女。妇女要服侍男人穿外衣,出门时男人总走在女人前面。在社交活动中和宴会中,男女分开进行活动。不要恭喜别人生了个女儿。

韩国男子见面时微微一鞠躬,相互握手问候,要等女子主动伸出手后,你才可以与握手。上级人士见面时先握手,下级人士见面时则先鞠躬。不要直呼韩国人的名字。他们一般用头衔、

职称或尊称来称呼你,在姓的后面加上——SSI,意即先生、夫人或小姐。已婚妇女大多随夫姓。

韩国人对一个他不很了解的人接受很慢,因而最好让另一位与之相熟的人作介绍。第一次见面时。最好等你的客户已向你馈赠礼品后再递上你的礼品。在见面时要行鞠躬礼。当会谈结束时敷衍地鞠一躬,则表明谈得不理想,如果他们感觉谈得好,则鞠躬时间会长一些。

韩国人忌讳“4”。大酒店、大饭店等没有4楼,门牌号没有4号,医院中更避免用“4”。在军队也避免用“4”。喝酒时要避免开双数,不喝四杯。

应酬活动中,男子可以穿茄克衫、系领带,或穿衬衣,下着宽松长裤。记住:不要穿短裤上街。女子则可穿长裙,平时可以穿西装,或长裤。不要在公共场所穿短裤。

在社交活动中菲律宾人迟到是经常的,他们不愿准时到达以给人过分热衷的印象。

菲律宾人更喜欢面对面地会谈,而不喜欢书函往来。初次见面时要带上礼品。初次应酬不要谈得太深。要尊重长者。不要大声讲话。在公众面前沉不住气、发怒,会让人看不起。菲律宾人常用大笑来缓和紧张气氛或掩饰窘态。在应酬中委婉比坦率效果更好。要很礼貌地谈起不好的消息。

好的话题是教育、家庭、孩子、菲律宾文化和烹饪。避免谈论国内的政治纷争、宗教和菲律宾近代史。

接到礼物时不要当面打开,过后要表示你的谢意。

菲律宾人拿起长者的右手触自己的前额表示尊敬。

印尼人对时间掌握得很灵活。喜欢将他们所有的学位的字头打印在名片上。在印尼,上司与雇员之间像是一种父子关系。

妇女在商务活动中同男人一样地工作。

印尼人喜欢谈论自己的家庭。但要避免谈论政治,同外国政府的关系、社会主义和宗教。

印尼人认为左手是不干净的,不要用左手握手、接触人、指点、吃食品或收赠物品。坐下后,两脚平放,不要双腿交叉。碰别人的头是不恭敬的。印尼人常常捏孩子的脸蛋,摸肩膀,但切不可摸孩子的头。走进庙宇和清真寺要脱鞋。来月经的妇女不得进入这些神圣的地方。

在应酬活动中,男子穿衬衣、系领带、着便裤就可以了。女子穿带袖的衣服,最好不要穿短裙和裸露的衣服。黄色是王公贵族的专用色,在正式活动或参观宫殿时,不要穿黄色衣服。

马来男人相互问候时握手,穆斯林妇女和老年人则作口头的问候。马来人的问候方式是两手接触后,把手收回放到胸前,以示从心底里向你问候。当你为别人作介绍时,要先介绍年长的人或位尊的人,先介绍妇女,后介绍男子。马来人没有姓,他们把父亲的名字放在自己名字后作为姓氏。

第一次应酬时,要避免交换礼品,但要备好礼品,以作收到礼品的交换礼品。礼品可以是钢笔等小办公用品和带有本公司标记的其他东西。不要送酒,马来人禁酒。

在社交礼仪中要避免用左手,而用右手。不要送马来人酒、小刀、猪肉或狗的照片。不要用摸过狗的手与人握手、送礼。礼品的包装不宜选用白、黑、蓝色。

长期以来,印度因种族、宗教、种姓引起的纠纷连续不断,深刻地影响着社会生活。

多数印度人用双手合十彼此问好。男人不论在正式或非正式场合不碰女人。对穆斯林人说再见时,只用右手合十。妇女

相遇时常常彼此拥抱。

女商人可以邀请男商人出去吃饭。要避免谈论宗教斗争、同巴基斯坦的关系、贫困、工资和两性关系。像弄蛇人、焚烧妻子一类话题也不愿被印度人谈起。

牛是印度教湿婆神的神圣使者，印度人不杀牛，不吃牛肉，穿戴皮革制品会惹恼印度人。进入庙宇时要跨过门槛，要脱去鞋。

印度妇女可以露出肚脐，但不能露出脚来。脚露在外面，乞丐会上来用手摸它。

泰国有“微笑之国”的美称，他们对外国人坦率而友好，很容易与他们建立友好的关系。

当介绍和问候某人时，泰国人双手合十于胸前，头微低一下，妇女问候“沙瓦迪卡”，男人则说“沙瓦迪——卡波”。双手合十的高度，视问候人的年龄、地位的不同而有所区别。地位平等平辈的人相互问候时，手举到鼻子高度；小辈问候长辈或下级问候上级时，手指尖得高于鼻子。长辈对小辈或上级向下级还礼时，手到胸前为止。别人向你合十问候，你也要合十还礼。此礼行过后不用再握手。如果别人不行合十礼，你就同男人握手致意，对女士礼貌地笑笑。

泰国人忠于他们的国家、皇室和佛教。见到国王肖像要非常尊敬，听到国歌时要停止活动并起立。通过门口时要跨过门槛，不要踩着而过。

泰国人认为头是身体最重要的部位。不要摸任何人的头或头发。不要用脚对着人或者用脚移动任何东西。泰国人认为左手是不干净的。在社交场合要用右手，或用双手。

进入寺庙必须脱鞋。泰国人家都很干净，进门要脱鞋，室内

地上可以随便坐。

许多高级地位的人有皇室头衔以缩写字母印在名片上。D.O.C是国王之孙的意思，M.C.是国王之孙的孩子，M.R.是国王孙子的孙子，M.L.是.M.R.的妻子或孩子和M.C.的妻子。

大洋洲应酬礼仪与心理

大洋洲包括澳大利亚、新西兰、新几内亚岛和太平洋中的美拉尼西亚、密克罗尼西亚和波利尼西亚三大群岛。大洋洲各国多以本地语言和英语为通用语言，也有少数国家把法语作为官方语言。大洋洲居民多信基督教，其他信奉天主教、印度教、拜物教等。

澳大利亚人习惯见面握手，亲密的男友相见时拍拍后背，女友相逢时常亲吻。如果你看到远处有个熟人，招招手算是打个招呼，但是不要大声叫喊。澳大利亚人不喜欢自夸与吹牛的人，所以在应酬中谈自己时应谦虚一些。

在你准备登门拜访时，最好事先打个电话。当你被邀请出席私人晚宴时，可带上一束鲜花、巧克力以表谢意。对于约好的晚餐，一定要准时到达，不要迟到。如果你是上宾，就坐在主人的右边。

在与应酬对象就餐时，不要谈生意，除非对方主动谈起。喝酒时要向每一位在座的人回敬致谢。如果有事得提前离席，不妨主动先敬各位一杯。

澳大利亚人讲求平等，做事要用协商的口气，而不是使气指使别人。澳大利亚人不习惯于头次见面便送人礼品。第一次与

应酬对象见面时不要主动谈生意,可以谈谈你的旅行和感受,谈谈澳大利亚的风情和体育运动等。谈话应避免有工会、宗教、个人的问题,对于政治问题的谈话不要个人争论。澳大利亚对土著人社会与现代人社会的关系,袋鼠数量的控制问题都很敏感。所以,在应酬时应尽量避开这些话题。

不要在快下班时进行约会。与应酬对象见面与分手时,应与在场的人一一握手,在澳大利亚,男子外出办事时要穿着稳重的服装,打上领带。去别人家用餐或去饭店用餐,非常正式的场所应该打黑色领结。天热时男子穿短裤,长袜,打上领带,也不失为一种很考究的装扮。

女士无论是办事还是赴宴,都可以穿裙子,配衬衫或上装。在正式场合也可以穿半正式的服装。

新西兰 86%的人口为英国后裔,毛利人口约占 9%。新西兰人比澳大利亚显得拘谨、含蓄,但友好而有礼貌。

新西兰人见面握手问候,但只有女士先伸出手来时,男士才能与她握手。

新西兰说话很轻,大声说话是粗鲁的表现。街上遇见朋友,很远就应挥手致意。如果有人说:“去花一便士”,这是句隐语,实际上是要去厕所。新西兰人主人常邀请外来人吃饭,邀请往往包括其配偶,不谈业务。应邀前往吃饭,必须准时到达。用餐时一般都分餐。吃饭时不要多讲话,一般是饭后谈话。吃饭时想抽烟,应先请示允许。饭后喝咖啡和茶,谈话 1 小时左右再离去。

与人约会相见,应该准时。新西兰人讲求平等,应酬时不要当众打听对方的级别和收入,否则会引起反感。与新西兰商人应酬时讲话理解力要强,最好懂点橄榄球和板球。此外,气候、



国际政治、新西兰的美丽都是很好的话题。应回避的话题有：私人生活、国内政治、宗教。不要将新西兰的话题和澳大利亚的话题混为一谈。评价新西兰，选词要谨慎。

男子外出参加商务约会，要穿套装，打领带。正式集会可以穿礼服、打领带。去别人家中吃饭，要问清正规的程度。如果是在高级餐馆就餐，要知道一些高级餐馆要求男士着茄克衫、打领带。

女子参加商务活动要穿戴整齐，穿长裙或一色的套装。参加家宴可以穿长裙。

拉丁美洲应酬礼仪与心理

拉美是地中海文化和当地土著文化的结合体。在拉美，要随时准备握手，这是良好的礼貌和相互尊重的基本的体现。巴西人以好娱乐而闻名，要避免在狂欢节与他们正式应酬。智利、巴拉圭、乌拉圭和哥伦比亚是非常保守的地方，在正式的应酬场合，要穿正式的西服。秘鲁人不守旧，但你要准时赴约定的商业会晤或正式应酬，否则拉美人会气恼。

非洲、中东应酬礼仪心理

非洲人初见面时总是先谈谈身体和工作状况，然后再说正事。熟人相见，寒暄得要深一些。否则别人认为你是不礼貌的。见面握手忌用左手。见到尊敬的人时，先用左手握住右手腕，再



用右手与对方握手。好朋友相见,先握一下对方的手,再握住对方的拇指,最后再紧紧握一下对方的手。一般女子见面时行屈膝礼。

在有些非洲国家,家中一般由男主人出面接待来客,女主人送上饮料后便退下,闺中女儿则不能同客人相见,女主人送上饮料时,客人两眼看着杯子,双手后接过,道一声“谢谢”,切勿盯着女主人看。

走路与女人迎面而过时应主动让路;问路或打听事情,如果一时找不到男子,可以向年长的妇女打听。如果是女客,有事应尽量找当地的女人。

在毛里塔尼亚,见面时热情问好,并紧紧拉着对方的手。通常还要问问对方的羊、骆驼、牛好不好。

在坦桑尼亚,人们见面时先拍拍自己的肚子,再鼓掌,最后才相互握手。

刚果人见面问好时,伸出双手,弯腰,同时往手上吹一口气。

突尼斯的库斐米德族迎客的习惯让人有些恐惧。客人一进门,主人就把两条蛇塞进客人的口袋,红色的蛇表示欢迎,黑色的蛇表示友好的纯洁。

而喀麦隆的撒可尼拉人则是在客人进门入座后,将一条活蛇做成环形装饰,套在客人的脖子上,以表敬意。

埃及人和也门人打招呼时,把手掌放在额上。

尼日利亚南部的尤鲁巴族人,见面时行屈膝礼,见到部落首领时,要趴在地上用面颊分别触地上的砂子。

在尼日利亚,久久地看着一个人是一种不尊重的表示。

西非的布基纳法索国家讲究礼仪,居民面见官员和客人时,要行这样的礼:用左手托住右手臂。再用右手握往来人的手,握

手的同时弯腿行礼,嘴里还重复四五次复杂的问候。弯腿、托肘是表示对来人的尊重,多次问候的内容则分别是问来人早上好、老人好、夫人好、孩子好,和愿上帝保佑您。他们每次问好都要将这些问候一一问过。

在毛里塔尼亚,每当贵客光临家门,他们就拿出大葫芦瓢,牵来骆驼。当场挤出大碗的奶汁,让客人轮流喝,以示尊敬。如果在特大喜庆时举行宴会,请贵宾吃烤羊。毛里塔尼亚人见面三杯茶待客。用的是绿茶,加入白糖和鲜薄荷汁。

在埃塞俄比亚,宾客临门时,最隆重的传统仪式是用生肉招待客人。宾主进餐时,女主人将温热的生牛肉一片片地喂进客人嘴中,当女主人认为情谊已表达出来后就停止奉送了。客人对于这种礼仪,只有接受,否则就显得对主人很不礼貌。

在中东,办公和应酬期间喝茶或咖啡以不超过三杯为宜。如已喝足,可将杯子转动一下交给主人,意即“够了,谢谢”。

阿拉伯人对来访的人,表现出传统的殷勤好客。当你正和阿拉伯商人进行谈话时,他的朋友同事到来了,他们会被邀请进屋共同喝茶谈话。你要等到这些人离开后,才能重新开始谈判。对于阿拉伯人的这种来者不拒的社交,使你在与他们交往时必须接受这种生活方式。现在,意识较强的阿拉伯商人正在逐渐改变这种社会交方式。同阿拉伯人应酬,必须安排尽可能多的时间。

阿拉伯人不喜欢同外国人面对面对峙和争吵。他们不喜欢和你一见面就谈业务,一见面就谈生意是非常不礼貌的事,他们希望能花点儿时间同你谈社会问题和其他问题。在任何情况下,你都不要首先开始谈生意。谈话结束时,你要礼貌地感谢阿拉伯人的好客,询问你能否在另外的时间再来看他。是要表现



出对阿拉伯人的社会习俗很了解,你和他再次会面时,他就比较愿意同你谈生意。谈业务时,你最好表示需要得到他的帮助,而非给他一个发财的机会。

在阿拉伯国家,要完全避免谈阿拉伯妇女,更不能对当地妇女表示不尊重。

当你发现阿拉伯人的异常举止时,千万别用语言或表情嘲弄他们。更不要用贬损或开玩笑的口气,谈论他们的信仰和习惯。要对伊斯兰教有所了解,并对它在现代社会的存在表示出尊重和理解。

在阿拉伯国家旅行时,护照上不要有以色列签证的戳记。

中东地区是个敏感的政治冲突地区,要避免谈论任何政治问题。

千万不要蔑视当地的法律,特别是关于酒精饮料的法律。

西方的节假日

圣诞节(12月25日)。这是欧美人最重要的节目。耶稣诞辰与农神节相吻合,表示耶稣的降生就是太阳的再生。圣诞节最重要的一是圣诞树,二是圣诞老人。圣诞节期间家家都摆圣诞树。圣诞树选用小枞树或松树,树枝上装饰有各种玩具、礼品包、彩色气球、多彩的灯泡。树顶端装饰一颗明亮的星。全家人围在圣诞树周围吃圣诞晚宴,吃圣诞蛋糕,点燃圣诞蜡烛。宴前,人们打开送给自己的礼品。宴后,人们在圣诞树前做游戏、唱圣诞歌曲、欣赏宗教音乐等。圣诞老人是最受孩子们欢迎的人物。他白眉须、戴红帽、穿红袍、穿着大皮靴、背着装有圣诞礼

物的大红包袱。孩子们相信圣诞老人从北极驾着鹿拉的雪橇而来,他从烟囱进入有小孩的人家,给小孩子带来一份礼品。孩子们在正式入睡前,都要给圣诞老人留些食物作夜宵。在圣诞节,人们给见不到面的朋友寄去圣诞贺卡,以表祝愿。

母亲节(5月的第二个星期天)是美国女子安娜·嘉维斯创立的,以慰问和纪念给世界和人类带来爱的母亲们。这一天,子女们做使母亲高兴的事,送礼物给母亲以谢抚育之恩。送花则选康乃馨。

愚人节(4月1日)。这一天,人们之间可以互相善意地欺骗,说反话捉弄人。被愚弄的人可称得上是愚人。愚弄别的人要提防被别人捉弄。

情人节(2月14日)情人节盛行以红心作装饰,恋人送礼物给情人,丈夫送礼物给妻子。女子通常收到的礼物是鲜花、糖果、巧克力、手帕、手套等。现在,情人节已不仅限于情人的节日,它被用作人们表达内心的爱和扩大爱的范围的一种机会。它使父母、师长、亲朋好友、儿女都成为送礼的对象。小孩子们也积极参与情人节的活动,互换画片、举办舞会等。

复活节(春分月圆后的第一个星期日)是纪念耶稣复活的节日。节日里,家人团聚,准备各种传统食品。父母购买巧克力蛋糕、小兔糖果,送给孩子。鸡蛋和兔子是新生命和兴旺发达的象征。孩子们要做寻找彩蛋的游戏,他们相信这是复活节的兔子留下的。复活节期间除基督教的宗教仪式外,各国都有自己的活动。英国的白特公园举行复活节化妆游行,美国纽约的第五大街有时装表演。

美国的感恩节(11月的第四个星期四)。1620年,第一批英国移民到达美洲大陆时,在印第安人的帮助下,他们度过了一个

可怕的冬季并获得作物丰收。为了感谢上帝的恩惠,他们于1621年11月的第四个星期四举行了一个欢庆会,邀请印第安朋友与他们一起来分享丰收的果实。1863年,林肯总统宣布感恩节为全国的节日。在感恩节里,亲朋好友聚在一起美餐一顿。传统的感恩节食物包括:烤火鸡、酸果蔓的果实、甜马铃薯、南瓜馅饼和印第安面包布丁。

巴西的狂欢节。狂欢节一般在天主教四旬斋戒的前三日举行,结束于四旬节的第一日。节日期间,全国放假5天庆祝。巴西狂欢节是由葡萄牙传入的,经过演变已成为世界闻名的节日。狂欢节开始时的重要活动是各市的桑巴舞学校在主要街道游行,跳桑巴舞。每组表演队里都有“国王”、“王后”,他们的表演,使欢狂的人们始终处于高昂的情绪之中。各组彩车和舞蹈主题都是根据神话故事、民间传说、历史事实和现实生活创造出来的化装表演。在非主要街道、海滩、广场,群众性化装自行组成狂欢群。狂欢节的另一种形式是室内举行的化装舞会。几日的狂欢,人们忘掉了忧愁和烦恼,忘掉了一年工作的紧张与疲劳,充分享受节日的欢乐。

墨西哥的“纪念亡人节”。每年11月2日,墨西哥停止办公,人们带着祭品和鲜花,去为死去的亲人扫墓。祭品中最好的东西是骷髅糖。人们在祭后,按照印第安人的传统,带上人兽神鬼的假面具狂欢跳舞,喝普格酒,一直到傍晚。

巴拉圭的冷食日。每年的最后五天,巴拉圭人只吃冷食,不动烟火,当元旦钟声响过之后,人们点火烹饪,庆祝新年佳节。冷食日是为了纪念巴拉圭人民反抗西班牙侵略所进行的一次战斗。

慕尼黑的啤酒节。每年9月的最后一个星期到10月的第

一个星期。德国慕尼黑都举办“啤酒节”。慕尼黑市长在 12 响礼炮声中打开第一桶啤酒,象征啤酒节的开始。啤酒节的主要活动是喝啤酒,同时伴有戏剧演出、民歌和音乐。

第

八 章

人格魅力与应酬心理

“万事人为本”当你在应酬交往中充分施展自身的人格力量，你就等于成功了一半。

应酬心理学

Y · I · N · G · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

应酬中的品格塑造

人格魅力是一个人的心理素质和修养的外在表现，能反映一个人的道德品质、思想情感、性格气质、学识教养、处世态度等等。一个人品格好坏，直接影响着他的应酬。

纡尊降贵，是指地位高的人自动降低身分与人应酬。应该说，这是一种好的德行和品格。然而在现实社会中，自动降低自己身分的人不多，而自动抬高自己身分的人却不少。

古人有一句名言：“卑让德之甚。”这里所说的“卑让”，就是纡尊降贵的意思，是指降低自己的地位去屈就对方。所谓“德之甚”，即是说：“品德”之所在。

如果我们能在与人应酬中做到“纡尊降贵”，必能赢得许多朋友，使应酬获得成功。

《三国演义》中描写的刘备，从军事能力上来说，实在是一个无能之辈，因而败多胜少，浮沉 20 余年，一直受到曹操的牵制，毫无建树。然而，用兵如神、纵横捭阖的曹操却把刘备视为最强的对手。何故？其原因就在于刘备拥有一种能弥补个人能力不足而足以慑服人的秘密武器——崇高的人格力量，使他在三足鼎立的争霸局面中占有一席之地。

大家都熟悉“三顾茅庐”的故事，刘备为了请诸葛亮出山当

他的军师,不惜纡尊降贵,亲自三顾茅屋去相请。从地位上来说,刘备虽在争霸的过程中不太顺利,却也是鼎足之帅,颇有名望,而诸葛亮当时还是僻居村野的无名小卒。从年龄事说,刘备已近耳顺之年,而诸葛亮还只是个二十出头的年轻人。地位、年龄如此悬殊,刘备竟然三次造访茅庐,诚心诚意地请诸葛亮出山,诸葛亮自然被他的人格力量所打动,使刘备如愿以偿。

春秋时期,吴国有一位贤士,名叫季礼,有一次他出使路过徐国。顺道拜访他的老朋友徐君。徐君见有朋自远方来,十分高兴,设筵款待季礼。席间,季礼发现徐君一双眼睛老是盯着自己佩戴的一支宝剑上,显出十分羡慕的神情,知道老朋友爱上了这个物件,只是不好意思开口,因自己还要佩此剑出使别国,也就没有主动表明相赠之意。

等到季礼出使回来,路经徐国,再去探望徐君时,徐君却不幸患急病暴亡。季礼把自己佩戴的宝剑挂在徐君的房间,季礼的随从感到奇怪,问他:“徐君已经死了,你这把宝剑挂在这里也没有有什么用!”季礼却说:“徐君在世的时候,我知道他很爱这把宝剑,因此早在心里作了要把这宝剑赠送给他的承诺,现在不能因为他已去世,看不到我承诺赠剑的行动,就违背自己的良心!”这就是史书上“季礼挂剑”的故事。据传,季礼挂剑报知己的事传开后,大家纷纷赞扬季礼是一位品格高尚的正人君子,一些名士不远千里去投奔季礼,以结交季礼为荣。

俗语云:“门内有君子,门外君子至。”就是赞美品格在应酬中的力量。

一个人做人如果品格不高,那么给人的感觉势必是气量狭窄,即使你有权、有地位,也不能得到人家的尊重。相反地,如果品格崇高,即使你没钱、没地位,也能使别人感到不能轻侮。这



说明,我们的品格在别人心目中的地位,往往决定了我们在他人交往应酬中的分量。因此,注重自己的品格,表现自己的尊严,也就容易受到人们的尊敬,给人良好的印象。

“与人方便,自己方便”,人时时能在这样的心态中生活,何愁心情不舒畅,气象不宽平呢?

应酬的幽默力量

人与人交往、应酬,语言是重要的沟通媒介,而幽默的语言在调整人际关系、愉悦应酬气氛上更能产生神奇的力量。

常见的幽默语言有以下几种:

一、反话反说,正题正作。比如一个常见的话题,如采取违背听众的心理说出来,就会使人感到新奇,引起不同凡响的效果。

二、含而不露,意味隽永。这是指不要把话说白了,要有一定的韵味,就像余音绕梁,三日不绝,能给人深沉的回味和思考。

三、比喻精巧,夸张适度。这就是要在话中引入恰当的比喻,使说话的气氛轻松和谐,并且可收到言简意赅之效。同时,也可以作一较夸张的表述,以引发人们的联想,开拓思路,使平淡的主题透出神奇的魅力。

美国著名的政治家约翰·爱伦在一次艰难的国会选举时,就因为运用了几句幽默的话,而获得竞选的胜利,名扬全国。

当时,与爱伦竞争的对手是一位与他旗鼓相当的人物,陶克将军。这位将军曾在内战时功勋卓著,并曾任数届国会议员。

竞选之时,陶克将军发表了一个篇煽动性的演讲,他说:“诸

位亲爱的同胞可能还记得十七年前的昨夜,我曾带兵在山上与敌人进行过剧烈的激战,并在山上的树丛中睡了一晚。如果诸位没有忘记那次艰苦卓绝的战绩,诸位在选举时,请不要忘记吃尽苦头、风餐露宿的那个造成伟大战绩的人!”

这种演说辞,在当时最能勾起人们的回忆,最能打动人心,但是爱伦却能在眼看对手快要成功时,用几句幽默的语言把陶克将军那篇充满激情的演讲功效一笔勾销、稳操胜券。

他说:“同胞们,陶克将军说得不错,他确实是在那场战争中享有盛名。但那时我在他手下当一员无名小卒,代他出生入死,冲锋陷阵,甚至当他在树丛中睡觉时,我还曾携了武器,直立荒郊,饱尝寒风冷露地保护他。诸位想起那情景,如果是同情陶克将军的话,当然应该选他;反之,如果同情我的,请支持我吧,我或许可对于诸位的推选当之无愧!”

就这么几句带有幽默的轻松话,说得听众心服口服,立即争相支持他;不久,他便走进了国会山庄。

在日常生活中如果善用幽默,也会营造出一种和谐的气氛,达到事半功倍的效果。

著名的应酬学家卡耐基列举了一个很好的例子。他说,二次大战时期从东京开出一班“沙丁鱼”电车,人潮拥挤,根本无立锥之地,就好像沙丁鱼罐头一样塞得满满的。每个乘客脸上都显得十分不耐烦,脾气似乎一触即发。大家怒目相视,只希望车子开快些,以便从这班拥挤的车上逃脱出来。

车子到了第二站,车长幽默地说:“这一站是某某站,下车乘客请别忘了随身携带的东西。若忘在车上,那么我只好接收了。”大家听完车长的话,全部下意识地摸摸自己的随身物品,好像忘了会给车长拿去似的。

其实车长这一段话是他职责之内应说的,就因为加上了后两句幽默的话,才使得车上的气氛变得活跃起来。这种适时的幽默,能够抓住乘客心理而使之移转注意力,这种机智的幽默是值得敬佩的。

这个道理,用在公司也是行得通的。如果当公司开会时,大家的意见冲突,互不相让,只要有人适时地讲一两句幽默的笑话,必可使会场气氛整个扭转。

幽默的语言,在应酬中有着特殊的魅力。但千万要注意,运用幽默一定要有创意,要因时、因地、因人而有所不同,不可滥用,否则会弄巧成拙。

不当地运用幽默,其常见的状况大致有如下几种:

夸张失度。二人交往、应酬,有时兴之所至,海阔天空地闲聊一番,应是常有的事,但与初识之人则不宜大肆渲染,过分夸张。否则对方会认为你为人轻浮,华而不实,影响对你的印象。

讽刺过分。对一些过错或丑行进行适当的讽刺也没有什么不可,但绝对不能过分,更不能以挖苦人或人身攻击为目的,否则必然使你在交际上惨遭孤立。

故作幽默。故意做会让人觉得虚假。要知道幽默的特征之一是质朴,之二是轻松,之三是自然。矫揉造作的幽默毫无美感可言。

因此,一个人具备幽默的素质,善用幽默的力量,是一种良好的修养和丰富学识的反映。要做到这一点,绝非一朝一夕之功,而要在日常实践中不懈地努力,始能得心应手。

应酬中的勇气力量

勇气就是敢作敢为,就是一种胆识、一种自信。世上没有一件事完完全全可以保证可以成功,成功的人和失败的人,其区别不在于意图的好坏、能力的大小,而在于是否具有自信,是否敢于采取行动,进行拼搏。著名的心理学家塞尼加有一句名言:“失去金钱的人损失甚少;失去健康的人损失甚多;失去勇气的人损失一切。”中国人有也句古话:“两兵相接,勇者胜。”我们在与人交往和应酬中又何尝不是如此呢?

英国文坛有一位著名作家,名叫约翰·克里西,一生写了 564 本书。这位才华横溢的作家,开始写作时,却遭到了无数出版社、杂志社编辑们的冷落。他出生于一个普通的工人家庭,但酷爱文学,希望自己能成为一位作家,因此从 30 岁时开始写作,没有专门的训练,也没有名师指点,全靠一个人摸索前进。全英国所有的出版社和文学杂志社差不多都收到过他的稿件,而无一例外地都给了他一张退稿条子。他粗略统计一下,在收到第 743 张退稿条时,竟未发表一篇作品。可是,克里西并不灰心,仍坚持写作,他的才华加上勇气,终于叩开了各大出版社和文学杂志社的大门,他的作品便常见于诸书市,走向社会,得到了广大读者的喜爱。约翰·克里西的成功,可说是信心加勇气的成功。在他收到第一张退稿条时,他有信心、有勇气寄出第二篇,收到第二张退稿条,他有信心和勇气寄出第三篇……当他收到第 743 张退稿条时,他仍有信心和勇气寄出第 744 篇,这一篇终于成功了。他是凭着自己的坚定信心和勇气实现了自己的理想。美国大主教詹姆士

曾说过：“我已经活了 86 岁，曾眼见多少人往上爬，爬向成功，而所有达到成功的条件当中，最重要的是信念和勇气。一个人若无信念和勇气，岂能成就大事？”对克里西来说正是如此。虽然他失败了这么多次，经受了这么多次的打击，他还是勇敢地去面对，最后终于成功了。试想，如果他失败十次、二十次、一百次时便打退堂鼓，停笔不写了，他能成为世界知名的大作家吗？

文学家如此，政治家、军事家、艺术家亦莫不如此。出身没落贵族家庭、身材矮小的拿破仑，起初并不怎么为人注意，但他指挥的军队横扫欧洲，于 1804 年建立了号称第一帝国的法兰西时，谁不称赞他是一位勇者，一位著名的政治家、军事家！曾又聋又哑、身患多种病的德国音乐大师贝多芬，起初也只不过是一位不为人知的宫廷乐师，但他在创作上勇于革新，不断扩展音乐的表现力，并使奏鸣曲式发展成富于对比、冲突的戏剧性结构，成为世界乐坛的一颗耀眼明星。谁又不称赞他是一位勇者！

当然，生活中也有一些面对失败一蹶不振，甚至丢了身家性命的弱者。据传，1936 年 5 月 9 日，著名人士陈融在广州筵请国民党元老胡汉民。筵席上有一位名叫潘景夷的人，喜爱下象棋，也知道胡汉民善弈，酒足饭饱之后，便请胡汉民与之对弈。两局下来，各自一胜一负，不分输赢。胡汉民定要再下第三局以决胜负。在第三局里进入残局时，胡汉民略占优势，信心满怀。谁知，潘景夷突然支起羊角士，炮打胡的死车，局势骤然发生了变化。如果胡汉民能勇对败民，再施巧计，虽未必会赢，但有可能走个平手。然而胡汉民见大局已定，勇气顿失，直急得大汗淋漓，脸色忒白，竟引发脑溢血，倒在地上，经抢救无效，于三日后一命呜呼。

按说二人对弈，只不过是娱乐而已。胜败乃兵家之常事，犯



不着在失败面前,失勇丧命。这件事告诉我们,与人交往应酬,绝对不要恐惧,要善于培养胜利的心态,以勇气去压倒对手,这就是成功之道。

应酬中的友情力量

交友是人生的一大乐趣,友情是催人奋进的巨大力量。中国的圣人孔子就曾讲过:“有朋友自远方来,不亦乐乎?”在人与人的交往应酬中,如果我们能真心待人,那么我们就能够得到真诚的友谊,结交可信的朋友。

“君子之交淡如水”是庄子在论述交友之道时的一句名言。这句名言的意思是,交朋友要保持如水一般的细水长流滋味。这也就是说,朋友之间的关系不必太过密切,如果认为彼此亲密就过于随便,往往容易失礼于对方而不自觉,时间一长就会生出怨隙和摩擦来。如果朋友之间的友情像水一样淡淡地长流不息,便永远不会感到厌倦,友情也会长久持续,同时给自己和别人留下回味的余地。所以,庄子指出:“小人之交甘始饴。”甘饴,就是甜蜜的饴糖,用来形容互相粘住对方,但禁不住时间的考验,时间一久关系就会疏远。

古人云:“君子为人,和而不流。”意思是:结交朋友,小事要“和”,大事“不流”。也就是说朋友之间,在是非原则问题上,应谦和礼让,宽厚仁慈,但在大是大非面前,应保持清醒,不能一团和气。有时你坚守正义,可能要冒一定的风险或暂时受到委屈,但是只要无自私之念,肝胆相照,终会赢得人们的尊敬。

《说唐》一书里有一位莽勇将军,名叫尉迟恭,也就是旧日过



年时贴在门上的那位手持双戟、目光炯炯的保护神，他其实一位“和而不疏”的正人君子。传说有一次唐太宗李世民与吏部尚书唐俭下棋。唐俭性格爽直，不善逢迎，与皇上下棋也是那么争强好胜，只几下就把唐太宗打得落花流水。唐太宗损了面子，不禁大怒，以唐俭大不敬为借口，下令将唐俭贬到潭州作刺史。唐俭走后，唐太宗还不甘心，又找来尉迟恭，要尉迟恭去潭州调查一下，看唐俭对自己的谪贬有无怨言，若有，便定唐俭死罪。

唐俭乃尉迟恭的同僚，也是好友。尉迟恭觉得皇上这样张网杀人太过分了，半天没有回答。当唐太宗问他第二遍时，尉迟恭便直言相谏，请皇上重新考虑一下对唐俭的处理问题。唐太宗见尉迟恭不附和他，反而为唐俭说话，立即拂袖而去，使尉迟恭下不了台。但是，唐太宗毕竟是一代明君，回宫后仔细一想，自觉无理，于是宴请群臣，公开检讨自己的错误，大力表彰尉迟恭的品行。由于尉迟的谏阻，唐俭得免一死，唐太宗也得免枉杀无辜的罪名。唐太宗还当众赐尉迟恭绸缎千匹。

我们与朋友相处也应该像尉迟恭那样，如果是真心待人，就要对朋友加以爱护，见到不义或不善之举，应加以纠正，虽不能纠正，亦不能助之。这就是友情的力量所在。

孔子曰：“人而无信，不知其可！”可见，古人择友，信在首要。不可想象，一个言而无信的人会拥有真正的朋友。

东汉太学里，有两位同窗好友，一个是山东人，姓范名式，一个是河南人，姓张名劭。完成了学业之后，两人分手，相互约定，两年后某月某日，由范式去张劭家聚会。两年后的这一天，张劭高兴地对母亲说，范式今天要来了，快去备办酒菜。张劭的母亲不信，说从山东到河南路途这么遥远，就是要来，也不一定今日能到。话没说完，果然有人禀报，范式风尘仆仆地赶来了。张劭



的母亲大喜,说范式真是个讲信义的君子,与他交友,不会有错。后来,张劭不幸暴病身亡,下葬的那天,乡亲们突然发现远处的大道上有一辆车疾驰而来,隐隐约约还可听到哭声。张劭之母说:“一定是范式来了!”果然,车至跟前停下,范式手执麻绳,牵着灵车为好友张劭落葬,并说:“劭兄,生死异路,无法挽回,你我就此永别了!”乡里近千余名送葬的客人闻之同声落泪,都夸赞范式是一位信而不爽的真正朋友。

战国时的魏文侯,也是一位严守信用的人。有一次,他对一位管理猎场人的说,两天后,要到猎场去打猎。两天后魏文侯与群臣正饮酒间,突然停下酒杯说:“天不早了,要去猎场了。”文侯说:“我两天前就与猎场的人约好了今天去打猎,怎好失约呢!”

贵为君王的魏文侯都如此重视信义,说明信义是一条重要的做人准则,能反映一个人的道德形象。与人交友,能不信乎?

《菜根谭》的作者洪自诚在谈到如何交友时,说了一句十分中肯的话:“交友须带三分侠气。”何谓侠气?就是要有济困扶危、打倒强权的气度;要有以心换心的侠义真心。只有这样的朋友,友情才能持久,感情才能牢固,遇到事情会互相帮助,彼此扶持,达到“有难同当,有福共享”的极至。

我们平时交朋友,就要带着三分侠义心肠去相交,即使是萍水相逢的陌生人,也会精诚所至、金石为开,成为真正的朋友。否则,或交际上的一般应酬,或商场上的一般往来,或工作上的一般接触,是不会有真正的友情的。当然,侠义交友绝非只讲义气而盲目地与友人胡作非为,黑社会的江湖义气绝不可同侠义之气同日而语。一个真正以侠义交友的人,是和朋友互相规劝相连的。同时心存一颗真心,修持自身,并去影响他人,这样的友情才会产生力量,不但能独善其身,更能兼济天下。

第

九章

21 世纪人类应酬心理展望

现代化的社会，现代化的生活方式，呼唤着人们应该具备良好的应酬心理，努力做一个现代化的成功应酬者。

应酬心理学

Y · I · N · C · C · H · O · U · X · I · N · L · I · X · U · E

应酬是人们生活中一个不可缺少的方面。人们之间友好的往来、互相帮助,丰富多彩和文明健康的应酬活动,是社会主义现代化生活方式的重要内容。人们在闲暇时间里,除学习工作、做家务外,还要互相应酬,要有自己的亲朋好友,要参加自己热爱的活动,还要和许多的人发生各种各样的联系。

健康美好的应酬活动,不仅可以使您的“八小时以外”过得充实舒畅,而且能够让您以充沛的精力和稳定的心理迎接新的一天,从这个意义上说,应酬活动和健康与否,决定着人们生活方式的优与劣,而后者又直接反映着一个人的素质和修养。

现代化的社会,现代化的生活方式,呼唤着人们从笼罩在应酬上面的种种陈旧观念中解放出来。坦率地讲,没有应酬观念的更新,就没有丰富多彩的社交活动。

中国有着一部漫长的封建统治史。在应酬问题上也存在一些陈腐的旧观念,例如:把一些善于交际、活跃在社交场合的人,贬称为“社会油子”、“交际花”,讥讽他们“投机钻营”、“搞“关系学”等等。更有甚者,对男女同志间正常而高尚交往祭起“男女授受不亲”的“祖训”,还有些具有较高水平的人也往往把应酬活动看作是白白浪费时间和精力之余之举。这种陈旧的观念,将人们封闭在一个没有正常应酬,缺乏信息交流,得不到精神、情感和美的享受的僵化环境里,这大大落后于时代对人的要求,限制了人的聪明才智的发挥和创造力。用这种陈旧观念去衡量现代化生活中的社会活动,就束缚了人才的发展,就不可能

培养出“开放型”、“积极进取型”的优秀人才，就不可能造就成我们这个时代应该造就的“积极进取型”的优秀人才，就不可能造就我们这个时代应该造就的“潇洒大方的社会活动家。”

事实证明，正是由于有了健康文明的应酬活动，人们才得以互相促进、互相补充，而应酬活动中形成的理解、交流和友谊，则使人们不断地获取到精神、情感和美的享受。据此，我们可以断言，随着我国精神文明建设的展开，笼罩在应酬上面的种种陈旧观念，势必要受到更加猛烈的冲击，一个和睦相处、广泛交流、开放型的社交前景已经呈现在我们面前。

在社会主义条件下，应酬中人与人之间的关系是互相尊重、平等互助的关系。人们之间的应酬活动，既不是为了谋取个人的私利，也不是为了寻求宗教的安慰。人们用真诚的心去理解；用高尚的情操去感化；用无私的行动去给予；用求知的欲望去吸取。人与人之间的互相信任、互相理解，广泛的应酬和纯洁的友谊，转化为学习和工作和动力，这不仅是社会主义与人之间的关系，也是同代应酬活动的宗旨和目的。

应酬是恢复人与人之间正常关系的纽带

生活中，很少有人没有参加过应酬活动，如你和几个朋友来到舞厅，又遇到你朋友的熟人，你和这位新朋友攀谈起来，如果这位新朋友是一位异性，你们俩就都有了舞伴了。伴着轻松欢



快的舞曲,翩翩起舞,将初次相知引起的拘束和紧张情绪吹得荡然无存……你们找到了很多有趣的话题,既谈得很投机,也有一种被人理解的满足感,舞会结束后,你会发现今天晚上过得很愉快……也许你不喜欢跳舞,但你肯定参加过朋友的生日聚会、郊游式篝火晚会,以至婚礼等等,所有这些,都属于应酬活动。因此可以说,应酬使我们生活中的人,扩大朋友的圈子,重温旧情,使友谊之树常青;借助社交活动,我们还可以增进社会上不同职业、不同层次、不同背景的人士之间的联系和了解,感觉到我们是生活在一个充满智慧、充满理解充满人类良知的社会大家庭之中,这也是我们用来得以恢复人与人之间正常联系的桥梁,可以说,应酬对个人来说意味着一种群体的温暖与回归,它是我们生活中不可缺少的一部分。

应酬的意义还表现在以下几个具体方面:

一、影响自我意识

自我意识是个人对自己的认识和评价。一般说来,自己行为的决策是根据自我意识对周围环境的判断和预测来决定的,因此,自我意识是否存在完善,是个人成熟和完善的标志之一。

社会心理学的研究表明,人的自我意识的形成是受生活环境和他人影响的。由于每个人都具有特定的价值观,理想人格标准,他的影响和评价往往带有片面性,因此任何人,特别是青年朋友都应自觉地、不断地修正和完善自我意识,而应酬活动正可以帮助你做到这一点。在应酬场合,人们一般来自不同职业、不同年龄、不同层次、不同地域的社会阶层,在应酬过程中,你可以感觉到他们从各自的价值眼光和经验出发,对你的看法和评价,这些评价可以补充和修正你原有的自我意识,帮你建立起一个全面的、真实的自我意识。

二、影响价值观

在应酬界,人们带来了他们独特的言谈话语和行为举止,也带来了他们独特的价值观,这些凝聚了社会各阶层的智慧,各有千秋的对社会和人生的看法,无疑对你建立合理、实际、有意义的个人价值观,具有参考借鉴作用。

三、交流信息,感受社会

我们生活的这个社会的变动对我们每一个人的生活都有着重要的影响。我们不断关心身边发生的事情,乃至国事、政局,都盼望国泰民安、发家致富等等,这些话题在应酬场所都会触及到,当然传播、交流各种信息都是必不可少的。与不同社区的人广泛的交流信息,及时了解社会的发展变化,以便使自己更自觉地适应变化的环境,这也是很必要的一课。

四、寻找生活中的知音知己

每个人都有自己的性格特点和追求,因为每个人所处的环境、地位、身份不同,他所追求的知音知己也不同,寻找情投意合的并非易事,这就需要借助社交活动作桥梁,广泛结识朋友,才能最终找到自己的知音知己。

五、与朋友融洽关系

假如与要好的朋友发生隔阂,也可以通过参加朋友集会,约朋友到幽静处互相倾诉一下衷肠,把挽在心头的疙瘩解开,这也是借助于应酬活动。另外,社会活动也会不断开发和提高你对各项业余活动的兴趣和爱好。



知识在21世纪应酬中的日益重 要性

“知识就是力量”，培根的这句话可以说是放之四海而皆准的真理。我们要想在应酬中有力量，成为一个强者，就需要有知识。

有些人可以与各种不同职业、不同层次、不同年龄、不同性别、不同爱好的人娓娓而谈，确实令人羡慕，这种才能对于一个现代人来说是不可缺少的。如果你进一步观察，就会发现这些人有一个共同的特点，即他们的知识面很广，博古通今，涉猎面广，这样的他们就可以在与各种不同的人际应酬中，有话题可谈，有问题可探讨，有信息可交流，人们可以从他们那里获得各种有益的信息，学到有用的东西，于是他们就必然会成为应酬场合中一块有吸引力的“磁石”。

诚然，任何人决不可能掌握大部分的信息，但是，如果我们腹中空空、话题很少、谈吐贫乏，在交谈中就必然是个弱者。

首先，我们应该掌握与本人的社会角色有关的信息和知识。我们每个人都在社会的某一个组织中担任一定的工作。角色规定了我们每个人传播和接受信息的内容类别和应酬形态。我们应该很好地掌握自己所扮演的角色所规定必须具备的信息。这样才能为开展各种应酬活动应付自如。

其次，我们应该掌握与本人生活以及应酬对象有关的信息和知识。生活的海洋极其丰富多彩，变幻无穷。因此，我们应尽

可能扩展自己的知识面,上至天文地理、国家大事,下至家庭生活的基本常识等,像这诸如此类的话题都可一一探讨、谈及,不至于除了本职工作以外,只能谈论“天气”、“吃喝”、“老婆孩子”等令人感到乏味的话题。

此外,应拓展自己的爱好和兴趣。大家都知道,趣味相投的人容易建立较紧密的关系。影视、音乐、绘画、文学、体育、跳舞乃至花鸟鱼虫最好都有所了解。

古人云:“读万卷书,行万里路”。古人把读书和接触社会现实为获得知识的两大主要途径,对今天我们后人还是很有裨益的。让我们获得知识——一张“万用护照”,在应酬中畅通无阻吧。

参考书目

- 1.《应酬技巧精妙》(郭相时 编著)
- 2.《心理咨询个案录》
- 3.《青年心理咨询手册》(檀明山 编著)
- 4.《人生交际指南》(伍健辉 编著)
- 5.《应酬心理与成功》(孔辉 编著)
- 6.《沟通教室》(胡祖庆 主编)
- 7.《心理健康自助》(拓维文化 编)

[G e n e r a l I n f o r m a t i o n]

书名 = 未命名图书

作者 =

页数 = 271

SS号 = 0

出版日期 =

封面
书名
版权
前言
目录
正文