

思维导图丛书 

(英) 东尼·博赞 著

张鼎昆 徐克茹 译

THE  
POWER OF  
SOCIAL  
INTELLIGENCE

思维导图

磨砺社  
交技能  
的 | 10  
种方法



外语教学与研究出版社

思维导图丛书 

(英) 东尼·博赞 著

张鼎昆 徐克茹 译

THE  
POWER OF  
SOCIAL  
INTELLIGENCE

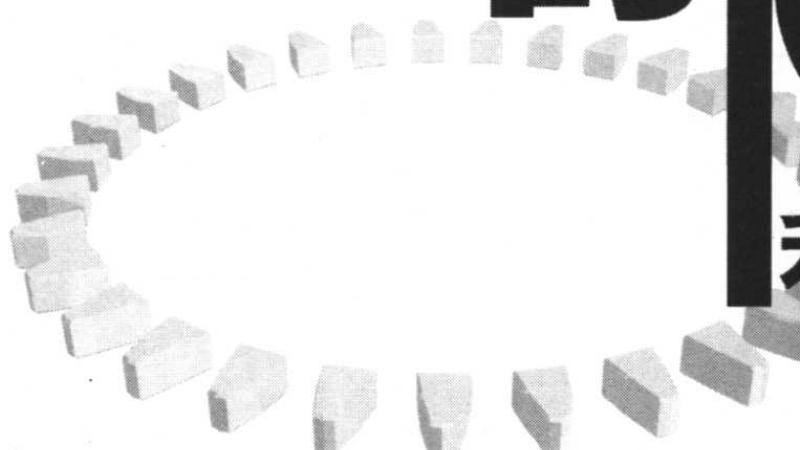
思维导图

磨砺社

交技能

的

10  
种方法



外语教学与研究出版社  
北京

## 京权图字：01 - 2003 - 7313

Originally published in English by HarperCollins Publishers Ltd. under the title:

The Power of Social Intelligence

© Tony Buzan 2002

Translation © Foreign Language Teaching and Research Press translated under license from HarperCollins Publishers Ltd.

The author asserts the moral right to be identified as the author of this work.

This edition is sold throughout the mainland of China only, excluding Hong Kong S. A. R. and Macao S. A. R.

本书由 HarperCollins 出版公司授权外语教学与研究出版社翻译出版。本简体中文版只限在中国境内销售,香港、澳门特别行政区及台湾省除外。

### 图书在版编目(CIP)数据

磨砺社交技能的 10 种方法/(英)博赞(Buzan, T.)著;张鼎昆,徐克茹译. —北京:外语教学与研究出版社,2005.4

(思维导图丛书)

ISBN 7 - 5600 - 4780 - 7

I. 磨… II. ①博… ②张… ③徐… III. 人际交往—通俗读物  
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 031381 号

出 版 人: 李朋义

责任编辑: 姬登杰

封面设计: 视觉共振工作室

版式设计: 刘 莎

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京大学印刷厂

开 本: 787×1092 1/32

印 张: 4.75 彩插 0.25

版 次: 2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 5600 - 4780 - 7

定 价: 16.00 元

\* \* \*

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

## 献 辞

谨以此书作为我和挚友兼私人助理莱斯利·拜厄斯共同工作20周年之纪念。20年来，莱斯利接待过来自世界各地大约100个国家的数千位各界人士。她以非凡的社交智能受到了普遍的尊敬，赢得了广泛的爱戴。

莱斯利，这本书是献给你的！

## 思维导图内容概要（插页）

第二章思维导图——我是谁？——如何表现自己——知己知彼，交流，身体语言。

第三章思维导图——倾听的技巧——权衡倾听与讲话的时间比——2:1的比例，提高倾听技巧。

第四章思维导图——网络——会面，影响他人——表现自我，第一印象、最后的印象。

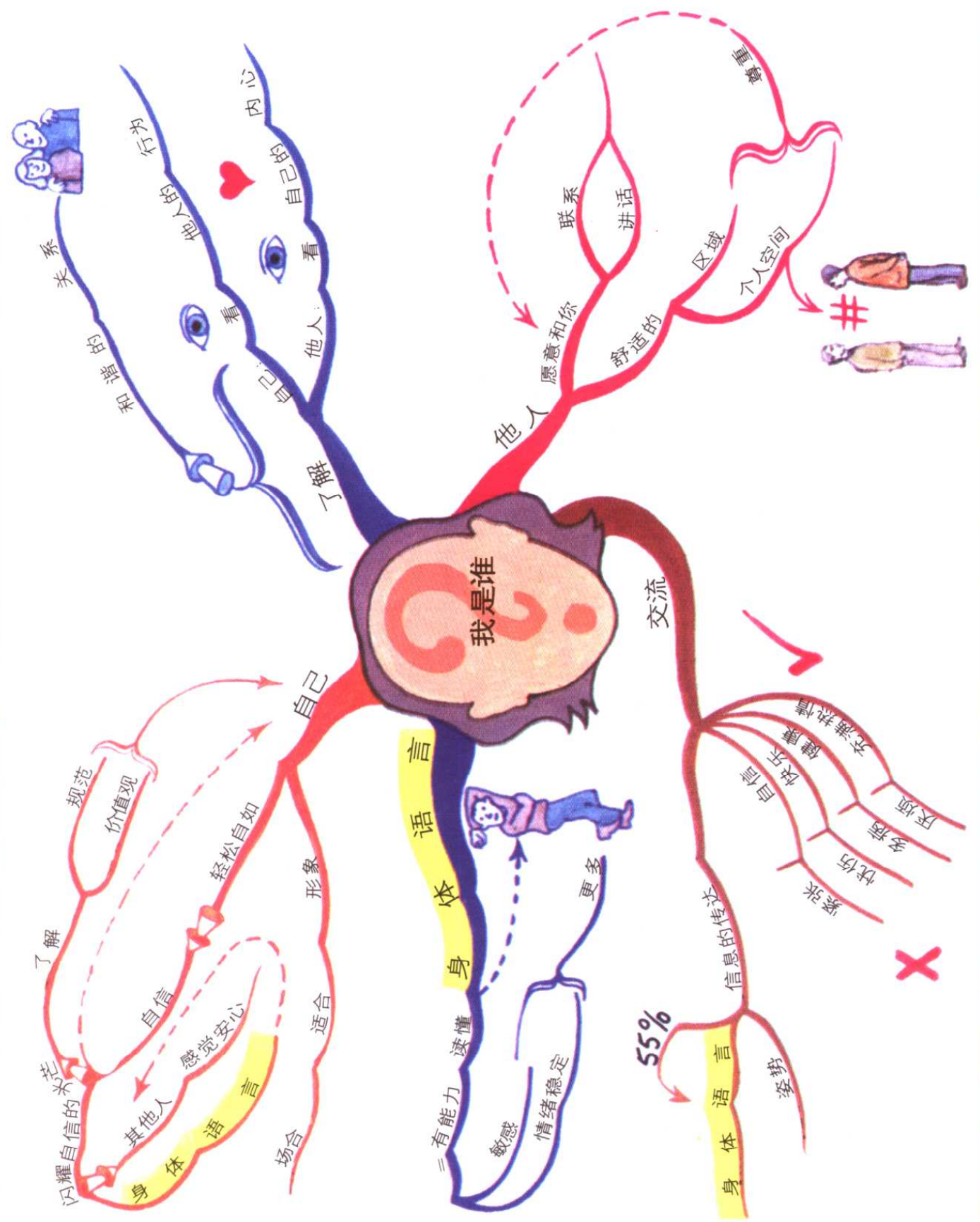
第五章思维导图——如何在群体中脱颖而出——出类拔萃的社交明星，用你的头脑给人留下印象——记忆力，姓名，谈话。

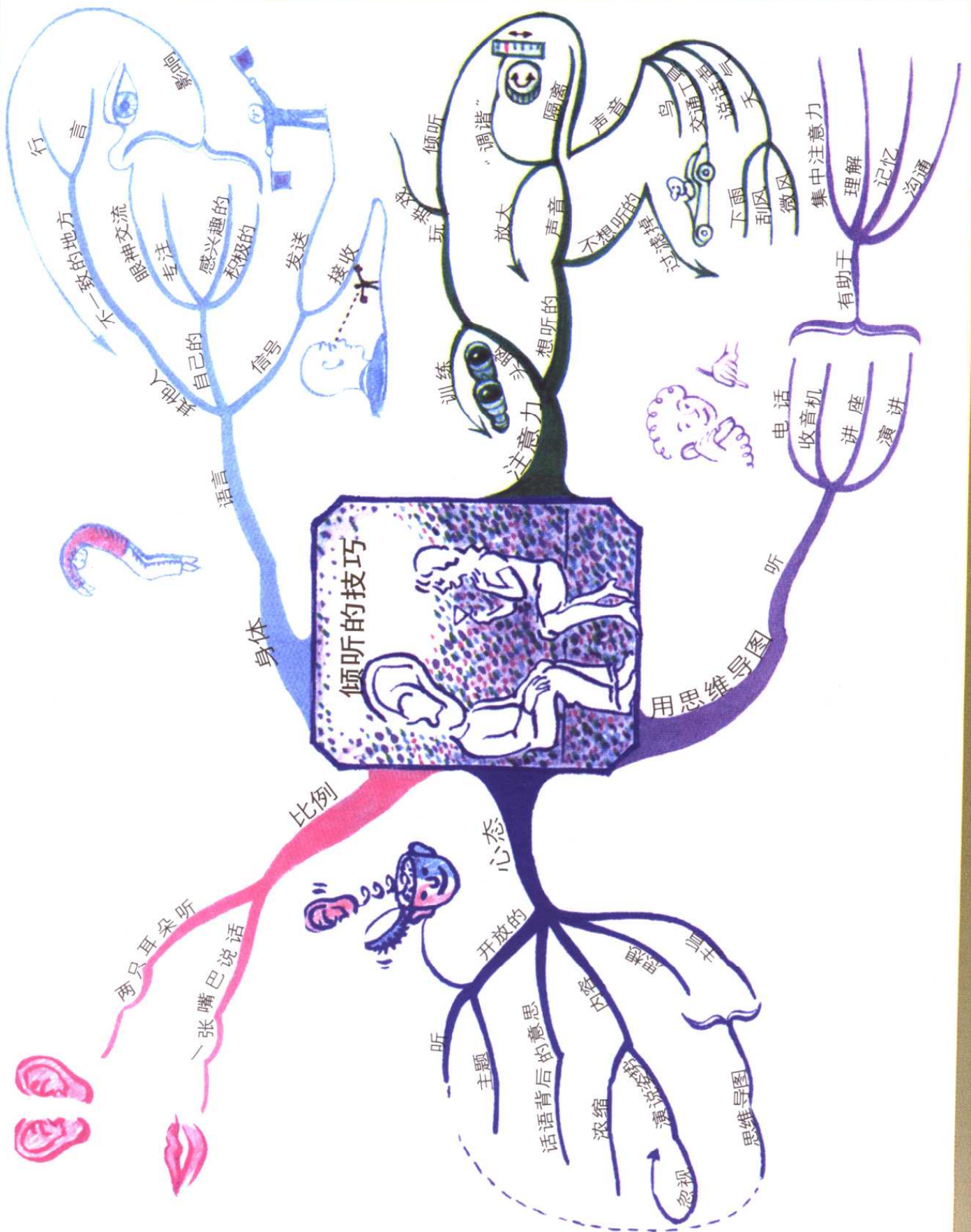
第六章思维导图——树立自信——用自信与他人建立联系，激发自信心——态度与行为。

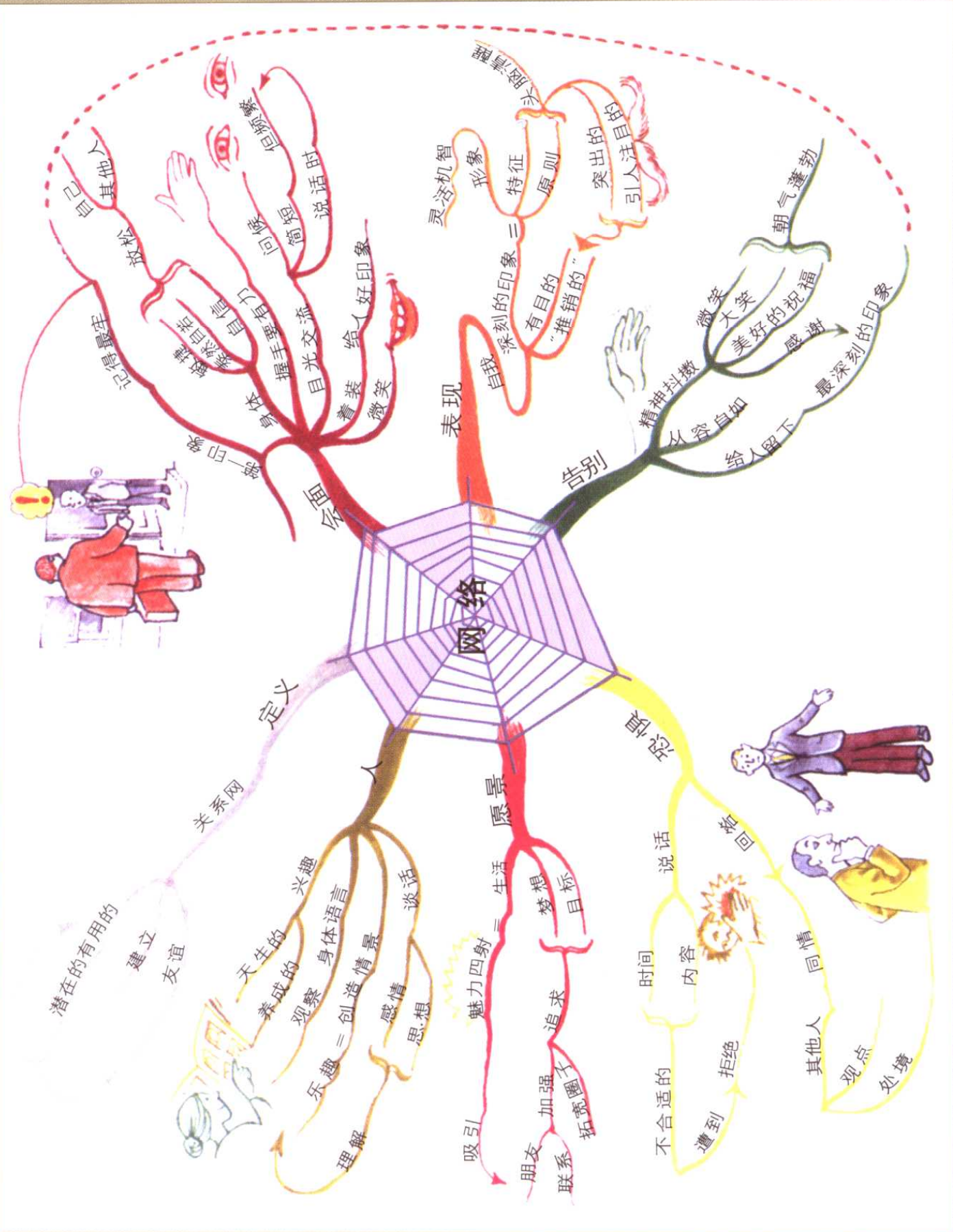
第七章思维导图——谈判——解决冲突，友善地处理不同意见——妥协，忍耐，理解。

第八章思维导图——优雅的社交风采——表示关怀和体贴——感恩，庆典，礼物，哀悼。

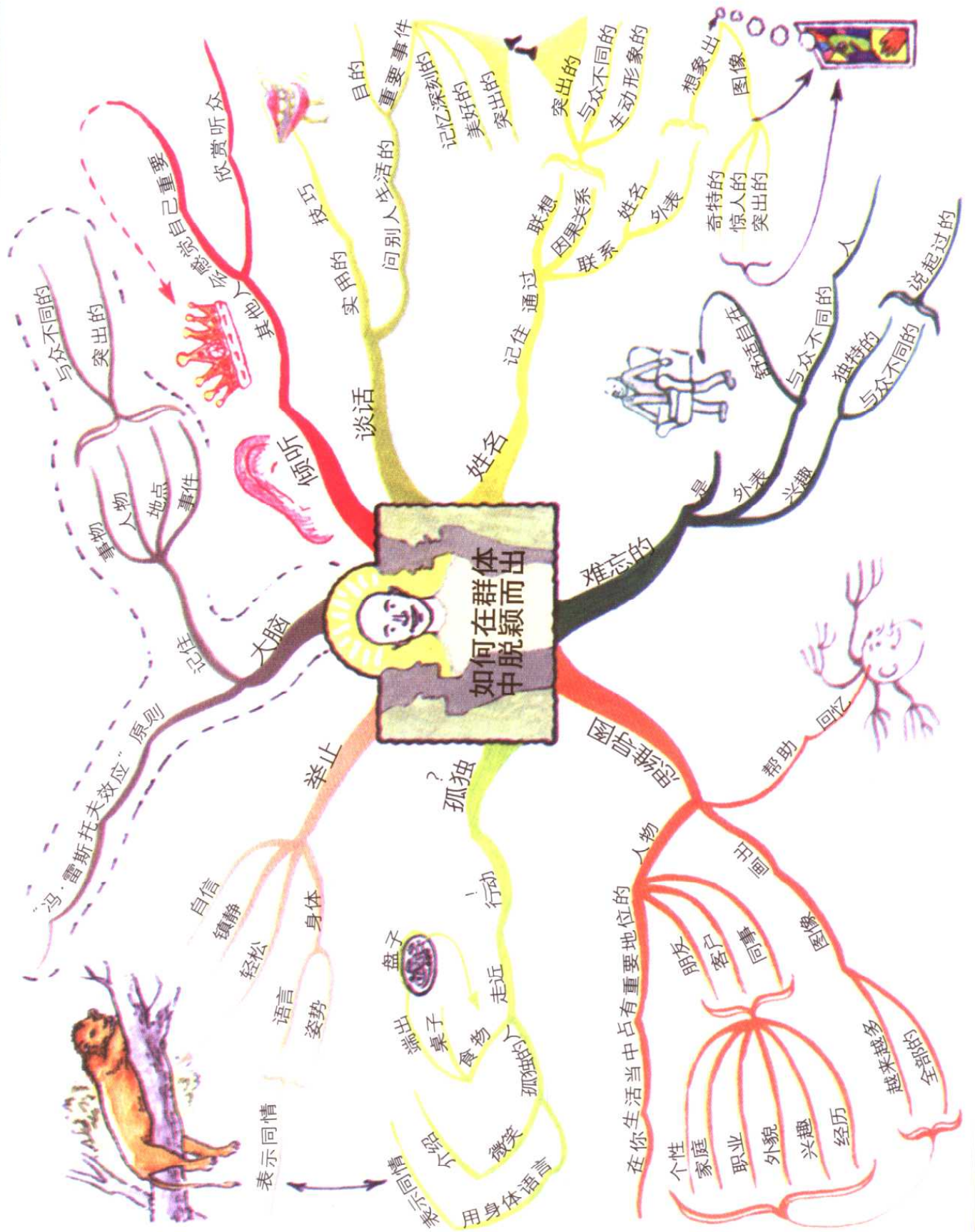
第九章思维导图——策划一次聚会——运用你在本书中学到的知识。

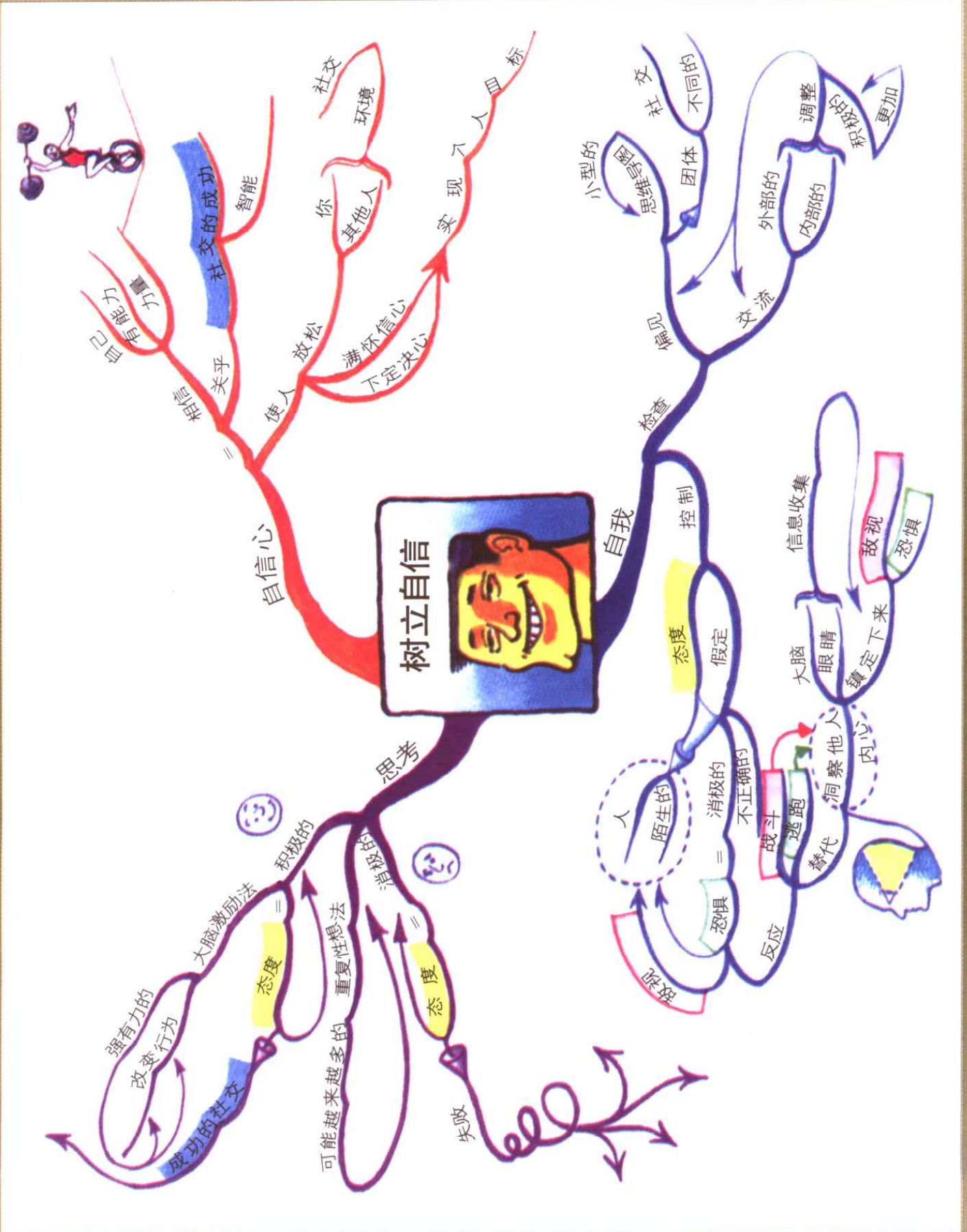


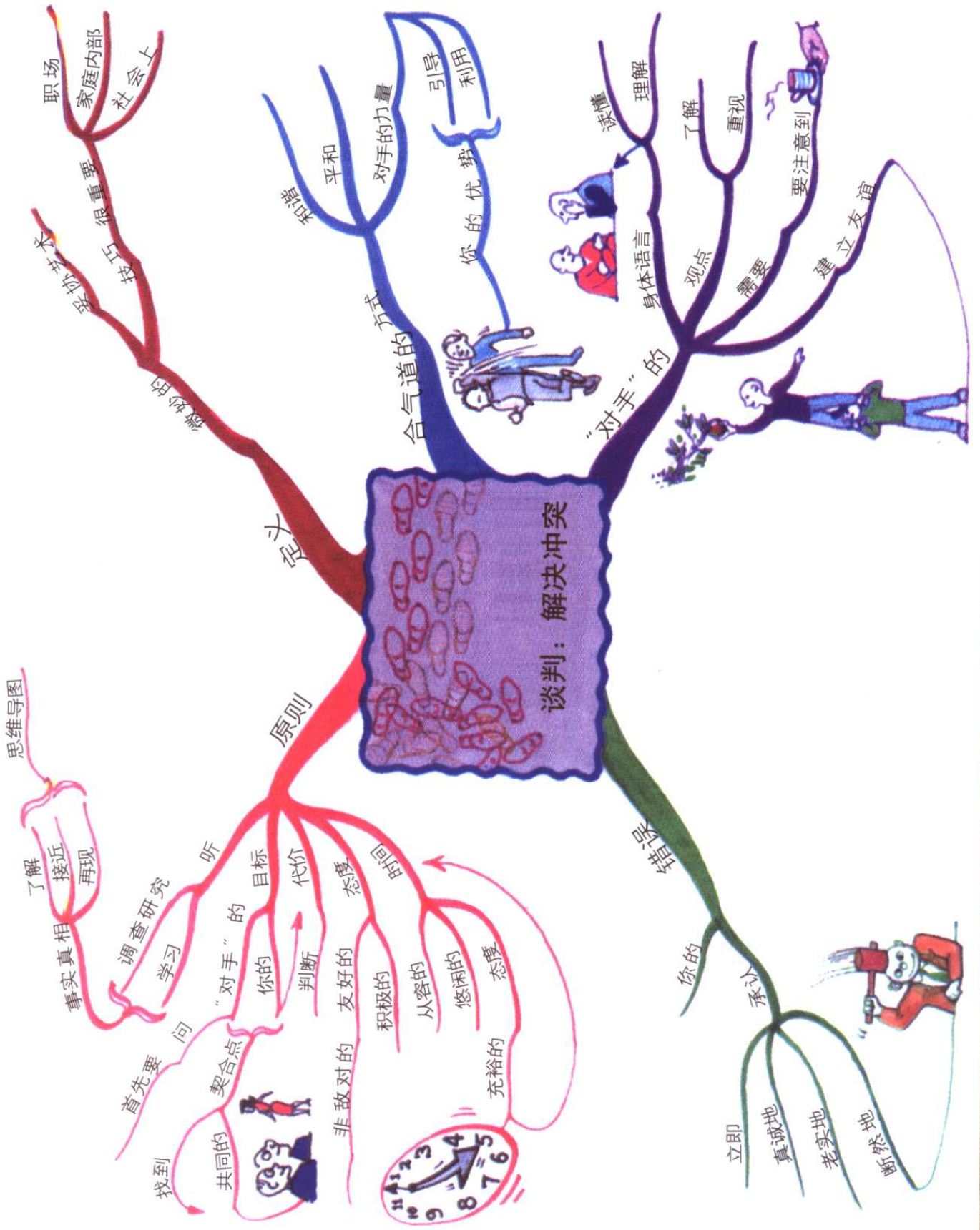




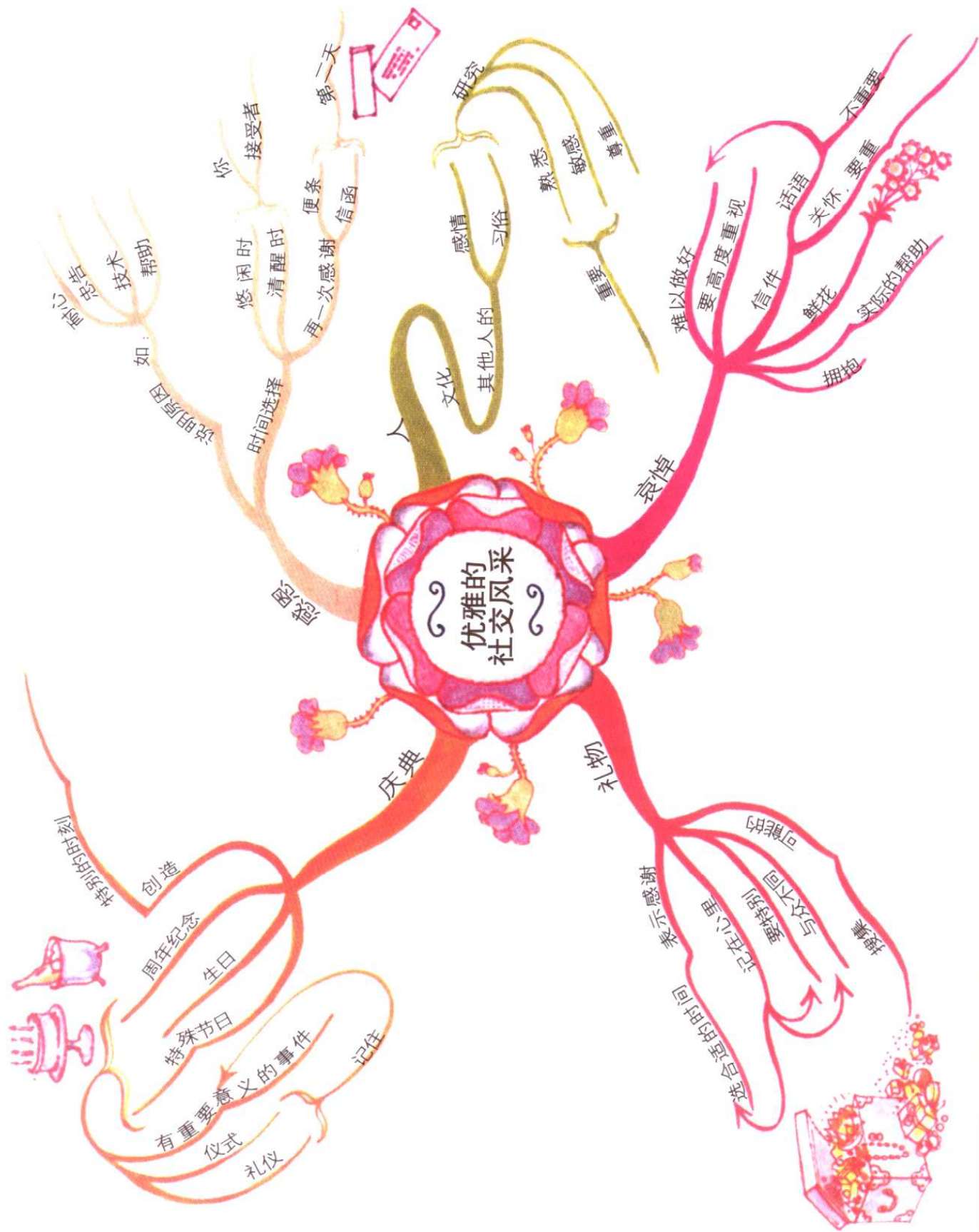


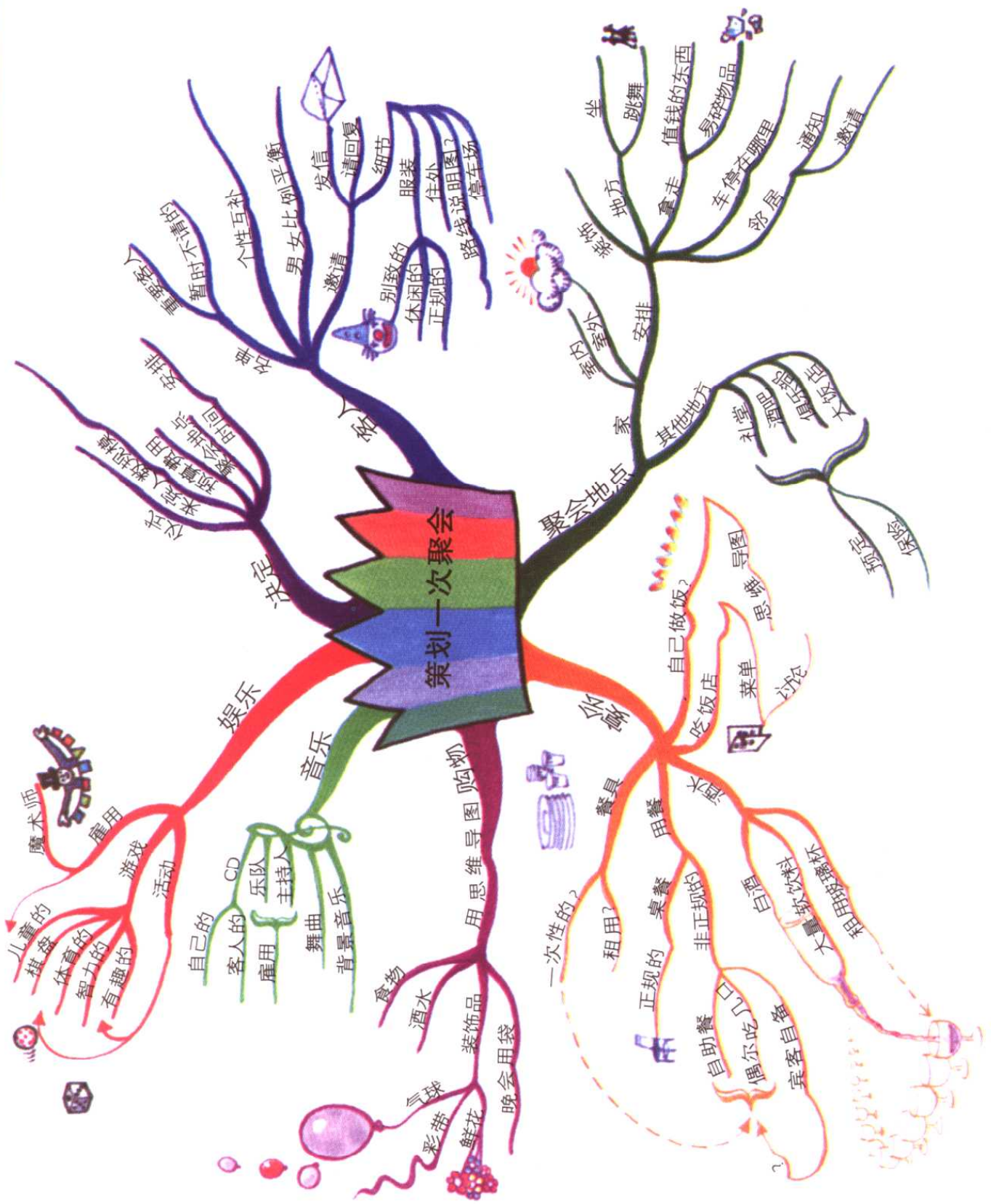






思维导图





# 目 录

思维导图内容概要 (插页)	II
致谢	1
<b>第一章 什么是社交智能——它为什么这么重要?</b>	<b>2</b>
<b>第二章 读懂他人——身体语言及其掌握技巧</b>	<b>12</b>
<b>第三章 倾听的艺术</b>	<b>26</b>
<b>第四章 建立关系网</b>	<b>40</b>
<b>第五章 如何在群体中脱颖而出</b>	<b>60</b>
<b>第六章 态度的问题</b>	<b>72</b>
<b>第七章 谈判——如何赢得朋友, 影响他人</b>	<b>94</b>
<b>第八章 优雅的社交风采——什么时候该做什么</b>	<b>110</b>
<b>第九章 社交成功的指路牌</b>	<b>120</b>
<b>第十章 “10种智能”的力量</b>	<b>132</b>
<b>结束语</b>	<b>140</b>
<b>社交智能调查问卷——答案</b>	<b>143</b>

## 致 谢

衷心感谢我的朋友兼文献管理员卡罗琳·肖特，她对这套图书出版前景的预见力和无私奉献鼓舞了参与这个项目的每一个人。特别要感谢我的朋友卡洛·汤金森主编，她把自己的10种智能都最大限度地发掘出来，为这套丛书的顺利出版作出了卓越的贡献。

同时要特别感谢本书编辑夏洛特·赖丁斯。她的语言智能和空间智能发挥了至关重要的作用，帮助我们吧本书雕琢成目前这个样子。

感谢给予我特别支持的团队，现在我们亲如一家。团队里每一位成员都在自己的专业领域内取得了杰出成就，他们使本套丛书在全球不断获得非凡的销售业绩。他们是：装帧设计师纳塔莎·菲德勒、高级市场营销经理乔·拉尔和营销总监梅格·斯莱菲尔德。

还要热烈欢迎我们团队的新成员、新领导：贝琳达·巴奇。

我也要感谢我的家庭团队：莱斯利·拜厄斯助我梦想成真，我的妈妈琼·博赞一直在以娴熟的技巧帮助我编辑文稿；还要感谢范达·诺斯对本书所作的贡献，是她以自己的远见卓识促成了思维导图丛书的出版和普及。

## 第一章

# 什么是社交智能 ——它为什么这么重要？

---

WHAT IS SOCIAL INTELLIGENCE —  
AND WHY DOES IT MATTER?



- ◎ 想象一下，你走进了一个社交聚会大厅，里面全是陌生人，这时你会不会害怕？
- ◎ 想象一下，当你和未来的岳父岳母或公公婆婆作简短交谈的时候，你会不会吓得语无伦次？
- ◎ 你以前是否曾经被引见给一群人，但你一转眼就忘记了他们的名字，一时竟不知说什么好？
- ◎ 你是否曾试图在求职面试的时候给别人留下美好印象，但却紧张得说不出话来？
- ◎ 你是否希望能愉快地和别人交谈，并且很容易就交上朋友？

如果上述任何一种情景引起了你的共鸣，或者你的社交智能有待于挖掘，那么本书会给你极大的帮助。

“社交智能”是我们与周围的人**相处**和沟通的能力。毕竟，人是一种**社会性动物**，如果我们要享受生活

并取得事业的成功，那么这种社交能力是至关重要的。

## 社交智能——定义

如果我们都很诚实，那么我们当中的大多数人都会承认我们的“社交技能”需要磨炼，而社交智能是由多种能力和技巧组成的。

一开始的时候，你需要在一对一的基础上和别人发生联系，然后是和一小群人，一屋子人，甚至更多的人。你面对的是大脑与大脑之间的交流。就目前所知，人类的大脑是宇宙中最复杂、最发达、最强有力的器官。应付一个人（你自己！），这任务就够艰巨了，而能同时成功地应付很多人，则堪称是天才之举！

具有社交天赋的人会运用大脑和身体的活力与别人进行交流，“阅读”别人。他们会以积极的心态，鼓励别人成长、创造、交流和友好相处，他们还知道如何交朋友并维持好朋友关系！

这种极其重要的智能还包括通过谈判解决冲突的能力。有了这种能力，你就能像划独木舟的老水手那样善于处理急流般的冲突，能根据谈判情境随机应变、应对错误和控制局面。

所有这些技能都要求具有社交智能的人善于谈话、善于倾听，能够与人们进行成功的、广泛的交流。具有社交智能的人能轻松自如地适应不同背景、不同年龄、

不同文化和不同社会阶层的人，而且（更重要的是）能使他们周围的**这些人**感到放松和舒适。

管理者需要运用社交智能来提高效率，做好工作。同样，销售人员、接待员、教师、医生、社会工作者、宾馆服务员也需要这种智能……实际上，我们每个人每天都在和他人打交道！社交智商是我们能够培养的最重要的、最有益处的智商——好在它是**能够**培养的！

## 社交智能——优势和弱势

拿出几分钟时间，在一张大纸上画一幅草图，标出你认为自己所在的社交优势区域和弱势区域。要保证自己的思考涵盖了家庭生活与日常工作——令人惊奇的是，有那么多成功的商人和职业人士发现在社交情境中和别人谈话非常困难！

你所思考的生活领域可能包括：

- ◎ 倾听他人说话；
- ◎ 在社交场合“拉家常”；
- ◎ 了解其他人的感受；
- ◎ 把你的思想“推销出去”；
- ◎ 用积极的态度对待自己；
- ◎ 用积极的态度对待别人；
- ◎ 优雅地应对令人尴尬或窘迫的局面；
- ◎ 与人和睦相处；

◎ 从人群中脱颖而出——你完全可以!

## 社交智能方面引以为戒的故事（一）

我十几岁时曾经认为，只有聪明、时髦、健壮的人才能受到别人的欢迎。于是，参加聚会和社会活动时，我总是不停地炫耀自己的高智商，挑剔别人的错误，在讨论问题时总是试图证明我的“对手”一无是处，而我是一贯正确的，并且炫耀我强健的身体。

有人告诉我，高智商和好身体是通往成功的必由之路，但令我大吃一惊的是，不经意间，我已树敌太多；总是以“聪明、强硬、正确”的面目出现也使我的朋友越来越少。

后来，我父亲帮助我认识到，在辩论中获得胜利并不意味着能够在社交场合取得成功。有一次，当我赢得了战斗——辩论——的胜利却输掉了社交环境这个战场的时候，父亲送给我一首诗，他说这首诗会帮助我提高社交意识。诗是这样写的：

这里躺着乔纳森·格雷的遗体，  
他为了保卫他的正确方式而死。  
他的冲锋，完美无缺，  
但他似乎正是为那错误的冲锋付出了生命！

我开始观察周围那些在社交方面显然比我成功的人。我发现他们那时做的很多事情对我来说是完全陌生的，和学校里教的“可接受的行为”也完全相反。

最受欢迎（和最快乐!）的人总是在微笑或是在讲笑话（我“不能”!）；他们富有影响力、思想开放、乐于助人并且能够为他人着想，极力避免和别人争论。我小时候由于内心十分敏感，常常把事情弄得更糟；他们却更轻松、更自信，而且在吸引异性方面也更成功!

情况越来越明朗了。如果我希望我的社交生活更加成功，那么我的智商和肌肉并不是唯一需要发展的东西：我必须注意多理解他人，这是社交智能中非常重要的一项技能——人际沟通的技能。

本书将会帮助你从类似我曾经体验过的那些不必要的恼人经历中解放出来，把你身上潜在的令人惊异的社交智能迅速挖掘出来。

为了在生活和社会交往的成功，理解和掌握这种令人难以置信的复杂智能是非常重要的。这样，不仅有益于你的社交生活，而且有益于你周围的其他人的社交生活——成功的社交会对你的身体健康产生积极的影响，就像下面的研究所揭示的那样。

## 什么东西能治愈你的感冒？丰富多彩的社交生活！

卡内基·梅隆大学的心理学家谢尔登·科恩确认了前人的研究成果，同事、亲戚、朋友、恋人们能以“团队”的角色来保护你不得感冒。先前的研究表明，积极的社交生活能使人更健康、更长寿。科恩的研究进一步指出，不单单是社交活动的次数很重要；社交活动的多样性也很重要。

科恩和他的同事招募了151位女士和125位男士，让他们至少每两周详细记录一次自己和哪些人有过交往。除了交往的人数，他们还要记录“社交网络”的多样性。他们的交往对象被分为12类，包括邻居、同事、父母、配偶等。

然后，科恩让这些人都暴露在有感冒病毒存在的环境中，同时记录下他们的感冒发病率。

那些社会关系少、社交网络有限的人中，有62%患上感冒，而那些和六种或六种以上的“交往对象”交往过的人只有35%患上感冒。科恩推想后者免疫力更强的原因之一是：丰富多彩的社交网络使他们产生“感觉良好因素”，因而增强了免疫系统抵抗病毒侵袭的能力。

## 全书内容概要

本书分为10章。在阅读过程中，你会发现每一章都会在其他章节的基础上帮助你加速发掘社交智能。本章，也就是第一章，让你迅速认识到社交智商的潜在力量及其重要性。以下是本书其余各章的内容概要。

## 第二章 读懂他人——身体语言及其掌握技巧

我们人类有一半以上的交流是通过身体语言进行的。在这一章当中，我将向你解释怎样通过身体语言塑造自己的形象，怎样通过他人的身体语言来读懂他人。人类的身体是一种奇妙无比的工具，它能以微妙的方式弹奏出“交流乐章”。如果你学会了演奏它的技巧，你在社交方面就会收获累累硕果。

## 第三章 倾听的艺术

社交智商最高的人并不是说话最多的人——而是倾听最多的人。在这一章里，我将向你介绍倾听的艺术和技巧，告诉你少说话也能控制谈话的简单方法！

记住：你有一张嘴和两只耳朵。想想这一点！

## 第四章 建立关系网

希望广交朋友、赢得他人、受人爱戴、谈笑自如、成功地与别人谈判、用能够达到自己目的的方式来处理人际关系，是每一个人的天性。阅读本章，你会找到建立关系网的妙法！

## 第五章 如何在群体中脱颖而出

这一章将向你介绍怎样从群体中脱颖而出，怎样用你的头脑在每一次社交聚会中给人留下深刻印象！

## 第六章 态度的问题

你的态度不仅强烈地影响你的行为，而且强烈地影响你周围人的行为，而人们之间的行为又是相互影响的，因此强烈的影响效应就像波浪一样向整个世界扩散开来。你的自信是打开关系之门的钥匙。我将说明什么是“同伴压力”，并且告诉你在你可以传给孩子的东西中哪一样最重要。

## 第七章 谈判——如何赢得朋友，影响他人

你怎样确保在任何谈判中都取得双赢的结果？你怎样才能以友好的方式处理冲突以及不同意见？这一章将会告诉你需要知道的一切！

## 第八章 优雅的社交风采——什么时候该做什么

用简单的方式表示你对别人的关注，这是极具社交智慧的。本章将引导你理解这些方式是怎样起作用的，你怎样使用它们来获得益处、获得快乐。

## 第九章 社交成功的指路牌

开发社交智能无疑会使你具有更高的社会地位和更强的影响力。你可以把在本书中学到的一切都运用到实践中，以确保你在未来更加成功。本章介绍了一位伟大的社交智能明星，她代表着社交智能的力量和品质。



## 第十章 “10种智能”的力量

在本章，我将说明社交智能只是我们拥有的众多智能之一，并解释各种智能是如何相互影响、相得益彰的。

为了帮助你加速发掘社交智能，本书引用了大量名言、设计了很多自我检查练习、讲述了很多精彩的故事，并对典型案例进行了分析。本书还有另外一些特色：

- ◎ **思维导图**。思维导图是一种神奇的思维工具，它能帮助你像局外人一样看见自己头脑里“思想的地图”！思维导图使用了你每天都在使用的认知、理解、记忆等全脑“设备”，包括词汇、线条、颜色和图像。不管在何时何地使用思维导图，你都可以化繁为简，轻松做事。它们是你“大脑的朋友”。
- ◎ **社交练习**。以下各章都包括一个社交智能测验——游戏和有趣的练习。它们将帮助你拓展和强化社交智能。你可以把它们看成“大脑健身房”，一个使你的社交智能肌肉更有力量、更加灵活、更有耐力的地方！
- ◎ **社交头脑增强法**。这些增强法采取了目标或宣言的形式。通过不断重复它们，你可以在头脑中建立起关于这些目标的全景图，增加将这些东西转化成新的社交行为的可能性，促使你提升社交智能。这些方法是精心设计的，能帮你弥补“积极的思考”这一思维模式中某些不完善和不准确的缺憾。

## 第二章

# 读懂他人 ——身体语言及其掌握技巧

---

READING PEOPLE — BODY LANGUAGE  
AND HOW TO MASTER IT

不管你用哪种语言，除了你是谁，别的你什么也说  
不清楚。

——拉尔夫·沃尔多·爱默生<sup>①</sup>

为了使你能更好地和他人进行交流，你的身体设计得完美无缺。你的声音和话语，在社会交往的艺术和技巧方面，显然扮演着至关重要的角色。但是，你也应当充分意识到，在和他人交流的过程中，更多的信息是通过你的身体来传达的！科学研究表明，在所有的交流过程中，55%的信息都是通过你的行为举止来传达的！

不管你是高兴或是难过，健康或是多病，舒服或是不舒服，悠闲或是忙碌，自信或是紧张，充满热情或是厌倦一切，兴趣盎然或是漠不关心，直爽坦率或是充满

---

<sup>①</sup> 爱默生（1803—1882），美国19世纪著名文学家、哲学家，超验主义学说的主要代表人物。

戒心，对社交惊恐不安或是充满自信并且能够掌控局面，你的身体都会把这些信息透露出来，不需要你说出来。

当然，其他人的身体也同样可以把这些信息传达给你。如果意识到这一点，你就会更加准确地从感情上“读”懂别人，你的社交智商就会大大提高。

为了让你能够立刻体会这一点，请做下面的游戏：

想象一下，你是一个演员，正站在舞台上体验着最大的沮丧、失望和绝望。

再想象一下，早上醒来后，你最爱的人告诉你说，他们发现你是如此乏味、讨厌和迟钝，其程度甚至无法用语言表达，因此要与你断绝一切来往。接着你又得到一个消息说，你最好的朋友病入膏肓了。然后，银行的客户经理又给你打电话说你刚刚破产，你不得不立即卖掉你深爱着并且居住了多年的房子。

当你沉浸在这种虚构的打击中时，观察一下你自己身体的变化。检查以下几项内容：

- ▶ 你逐渐萎缩的身高；
- ▶ 你的姿势；
- ▶ 你的精力旺盛与否；
- ▶ 你的感觉器官及其逐渐减弱的敏感性；
- ▶ 你的呼吸及其逐渐减弱的深度和力度；
- ▶ 你的身体活力；
- ▶ 你的人际沟通的欲望。

现在，想象一种完全相反的情景，充满喜悦和快乐的情景。想象一下，早上醒来后，有一个你偷偷地喜爱了多年的人告诉你，人们都认为你是他们见过的最不可思议、最有吸引力、最有情趣和最可爱的人；你那位得了重病的挚友奇迹般地康复了；还有个电话通知说你刚刚中了彩票大奖。

再检查一下你的姿势、能量和身体活力水平、感官的灵敏度以及社交意愿，感受一下其中的差别！

你刚才做过的游戏证明了你身体的每个细胞是怎样、在交流当中扮演主要角色的。意识到这一点会让你逐渐掌握读懂身体语言的技巧。这个游戏的结论在正式的心理研究中也得到了证明，以下是几项研究的案例分析：

### 案例分析——看和说

曼彻斯特大学的心理学家杰弗里·贝蒂和希瑟·肖夫顿发现手势能帮助人们传达大量信息。他们发现人们听故事时，如果在听到声音的同时能够看见讲故事的人的手势，他们对故事理解的准确度要比单纯听到声音时增加10%。贝蒂和肖夫顿都说：“手势和话语在交流时具有同样的丰富性；手和嘴共同表达着说话人的意思。”

### 案例分析——镜像神经元

美国的一项研究表明，手势和话语其实只是同一思维过程的两种输出方式，二者都是为了帮助说话者把这种思维过

程传达给别人。

密苏里大学的乔安娜·艾弗森和她的同行印地安纳州布卢明顿大学的埃丝特·西伦都指出，动作和大脑中存在的一组叫做“镜像神经元”的细胞所表达的意义之间有着直接的联系，而且这个结论已在一项用猴子进行的实验中得到证实。

当一只猴子做一个特殊动作时，或者当它看到另外一只猴子做同样的动作时，这些镜像神经元就会被激活。有趣的是，他们发现这些镜像神经元在猴脑中所处的区域正好与人脑的语言中枢相对应。

## 我是谁？

“如果想认识你自己，你就要先看看别人的行为；如果想要理解他人，你就要先看看自己的内心。”

——弗里德里克·冯·席勒<sup>①</sup>

社交智能的秘密就是“认识你自己”——与他人建立和谐的关系，让他们在你的公司里感到放松，让他们和你在一起时能真切地感受到快乐，并且能够让你和各种性格类型的人相处得很融洽。

如果你对自己目前的境遇心满意足，你就会拥有内在的自信，就会知道你自己的价值和水平。那种自信将通

---

<sup>①</sup> 席勒（1759—1805），德国戏剧家、诗人和文学理论家。

过你的身体语言传播出来，积极地影响你周围的人。

即使你正处在一个让你最难感受到自信的环境中，你也可以把这种社交智能作为你的优势！如果你镇静地站着并且与其他人进行目光交流，你便会笼罩在自信的光环中，甚至能有更好的效果——你“表现”得越自信，你就会发现自己变得越自信！

但是，你应当意识到，有时你发出的信号和你心里想要发出的信号并不一致！我有位熟人发现，当她想要表现得很女性化、很性感的时候，在别人眼中她实际上却是一副既专横又紧张的样子！

## 你是谁？

现在，你已经知道身体语言能透露你内心里真实的思想和情感。因此，假如你擅长阅读别人的身体语言，能看出他们是否舒服、厌烦、热情、不安或焦虑，那么你的社交智商将成倍提高。

如下面的案例所示，研究表明，能够读懂身体语言的人比不能读懂身体语言的人有很多优势。

### 案例分析——读懂我，你受益！

哈佛大学心理学家罗伯特·罗森塔尔和他的学生们设计了一个实验来测试人们读懂非语言的身体信号（身体语言）的能力。罗森塔尔带着学生们测试了美国以及其他 18 个国家的

7,000 多人。

测验开始，先连续播放几段录像，其内容是一位年轻女子在表现各种各样的情感。片中描述的情感有憎恨、厌恶、嫉妒的狂怒、平和、安静、乞求宽恕、母爱、感激和热情。

所有的录像带都进行了消音处理，因此听不到任何声音。另外，在每个情景中都去除了一种或几种非语言表达方式，例如，在某个情景中把那个女子的身子遮起来，仅仅展示面部表情，而在另一个情景中则隐去面部表情，仅仅展示整个身体的姿势等等。

结果怎样？

能够读懂身体语言的人具有下列特征：比较敏感，能更好地调节情绪，对人更友好，最重要的是，更受别人欢迎。

再告诉你一个好消息：这种广受欢迎的特征也直接关系到与异性浪漫交往的成功！

通过掌握社交技巧而获取成功的案例在学校里也屡见不鲜。美国心理学会报告说，对1,011名孩子的测试结果表明，那些能够读懂身体语言的孩子情绪更稳定，学习成绩更优秀，也更受欢迎。

理解身体语言对于社会交往来说至关重要。我的一个好朋友发现，只要和一个新认识的朋友打三分钟高尔夫球，你就差不多能够对他的情况了如指掌，包括他从成功或失败中吸取经验教训的能力、他的慷慨程度、他对别人的关注、他的感恩本性、他的幽默感（或者缺乏



幽默感!)、他的积极或消极程度、他的精力旺盛程度、他的专注程度以及他的诚实度。

## 社交智能的秘密——微笑!

有一个非常简单的社交秘密——对别人微笑!

人的微笑会流露出热情、自信、快乐、积极的态度，以及更为重要的，对别人开放和欢迎的态度。

和气生财。

——中国谚语

一个简单的微笑就是赢得朋友和影响他人的最佳方法。吸引他人的方法首先是微笑。当我们看到其他人微笑时，我们的大脑就会发动我们自身的微笑肌肉，让我们以微笑回报!

英国广播公司《人类的脸》丛书和电视系列节目的合作者布赖恩·贝茨确认了微笑在社会生活中的重要性:

“我们经常愿意和喜欢笑的人分享我们的自信、快乐和金钱，其深层原因往往超出了我们的自觉意识。事实表明，自然微笑的人拥有更加成功的个人生活和事业。”

微笑比皱眉更容易，动用的肌肉更少，更具有瞬间性和自发性。造物主也用微笑奖励我们! 当我们微笑

时，“微笑反应”会使我们身体里的内啡肽<sup>①</sup>增加，身体内天生的情绪兴奋剂和镇痛剂也随之增加。

现在该做第一个“社交练习”了——让你的脸上露出笑容！

## 社交练习

当你微笑时，世界就会和你一起微笑

最近在互联网上出现了一首关于微笑的幽默小诗。我稍微改动了一下，建议你也读一读，并推荐给更多的人，而且请你立刻按照它的建议行动起来！

微笑是会传染的，就像流感。

今天当别人对我微笑时，我也展开笑颜。

我经过一个角落，有人看见我咧嘴笑着，

他也微笑时，我知道他已受到我的传染。

我回想着那个微笑，渐渐意识到它价值非凡，

一个简单的微笑，就像我的微笑一样能够撒满人间。

因此，如果你感到嘴角已漾起笑意，一定要让人们看见：

---

① 内啡肽，具有吗啡样活性的神经肽的总称，这类肽除具有镇痛功能外，还能调节体温、心血管、呼吸。

我们来发动一场微笑流行病，让全世界都受到感染！

## 微笑第一

确认自己是带着微笑和别人打招呼。人们对你的第一印象会更深刻，因此他们会记住微笑的你。这就是所谓的“首因效应”，或者说“最前面的事最重要”原则，我们会在第四章里详细讲解。微笑会让社交互动有一个积极热情的开端。你很容易用“双赢”的方式来控制会面过程。

## 用你的行为配合你的语言

当你描述事物时，让你的身体成为自然的乐器，这样你就成了演奏艺术家。模拟你所描述的事物的声音。用你的手比划出你所描述的事物的形象及情景。

## 检查别人的言行是否一致

检查别人口里说的与身体语言所表达的是否一致。你会经常发现二者是完全相反的。你可以在看电视，尤其是看新闻节目和广告节目时练习这种技能。将一些比较典型的言行相悖的例子记录下来——他们本身就是很好的练习材料！

我在一个鸡尾酒会上就遇到过一个特别有趣的言行相悖的例子。

我注意到有两个好像是在谈判的商人在跳一种特殊的“舞蹈”。每当其中一个人向另一个人靠近时，另一个人就会立即跳开。他们两人就像同极的磁铁，有一种排斥力在阻止他们相互靠近。不管第一个人如何试图靠近，第二个人总是想方设法躲开。他们居然就这样左旋右转地围着房间转了一圈儿！

他们双方显然都很不舒服，可又不知道为什么。

那天晚上酒会结束后，我单独问他们每一个人是从什么地方来的。正如你可能猜到的那样，我们说话时，第一个人站得离我非常近，而第二个人却离我相当远！

如果你知道了他们是哪里人，你可能就不会感到惊奇。第一个人来自纽约，纽约人在日常生活中都是近距离接触；而第二个人来自辽阔的得克萨斯州牧场，在那里，人们之间极少有近距离接触。

意识到每个人都有各自不同的“舒适空间”是一项非常重要的社交智能。如果你能不侵犯别人的私人空间，让他们感觉很舒适，那么他们就会立即表现得愿意和你交谈，愿意和你在一起。

## 在会见和问候时用心观察

当你会见或问候他人的时候，要特别留意他们的身体语言。还记得在本章开头你想象过的两种情景吧？那时你的身体表现出了两种极端的姿势。多数人的姿势介于二者之间。

让我们再次成为身体语言侦探，快速评估他人在最重要的第一时间里所表现出来的那些非语言信息。

如果是握手，你就要好好感觉一下对方握手的力量——它会告诉我们很多信息，同时保证你自己是有力的（但不要**太用力**！）和热情的。还要确保与对方的目光交流，因为短暂的目光交流表明你对对方感兴趣——这会使对方对你更感兴趣！

### 适当使用表示关爱的动作

在某些文化氛围中，人们更多地使用拥抱的方式表示关爱。例如，在俄罗斯，拥抱是表示问候的一种常用方式；而在英国，人们则更倾向于保守。

心理学家哈罗德·福尔克博士列举了拥抱的一些好处：“拥抱能减少消极情绪，调节人体的免疫系统。拥抱给疲惫的肌体注入新的生命力，使你感到更加年轻、充满活力。”

《接触的快乐》一书的作者海伦·科尔顿也支持这种观点。她指出，当你被人抚摸和拥抱时，你血液里的血红蛋白会显著增加。由于血红蛋白负责把大量的氧气运送到心脏、大脑以及身体的各个部分，因此拥抱既给我们注入新的生命活力和能量，又是社交智能和自信的完美体现。

## 对镜交谈

在参加社交聚会之前，先检查检查自己——最好站在一面能照到全身的大镜子前。这时，你不仅要检查你的穿着打扮和整体形象，还要想象自己是一部影片的制片人兼服装指导。你的工作职责是确保你的明星演员（你！）出场时的服装完全适合他所扮演的角色，确保你的明星看上去比其他人都更具吸引力，因此其他人都争先恐后地想和他套近乎。当你穿好得体的服装以后，你的身体和内心里都会感到放松和自信。

“世界是个大舞台……”

养成“看人”的习惯。这是一个永恒的、有趣的、充满知识的（而且自由自在的！）大舞台。让你自己慢慢成为一个洞悉复杂身体语言的专家，在每一个人群聚集的地方，比如大街上、饭店里、社交聚会上、沙滩上，你都能看明白人们正在用身体语言“对你说什么”。当你发现“身体—头脑”交流的超级样板时，试着模仿它们并把它们融入你自己的身体语言中。

## 社交头脑增强法

- ◎ 我正在让我的身体成为高级交流工具。
- ◎ 我的语言和行为配合得越来越和谐。
- ◎ 我把微笑传播到我所走过的每一个地方。

下一章，我们将讨论和他人交流时，你所需要的另一种重要的非语言技能——听他们说话！

## 第三章

# 倾听的艺术

---

THE ART OF LISTENING



别人对我们感兴趣，我们就对他们感兴趣。

——帕布利琉斯·赛勒斯

罗马诗人帕布利琉斯显然深谙社交智慧！如果有人对我们感兴趣并且清楚地表明有意进一步了解我们，那么我们将对他们更感兴趣并且更愿意接受他们。

表示对他人感兴趣的最好、最简单、最有效的方法就是倾听他们说话——**真正在听**，关注他们说的每一句话，而不是站在那里盘算自己接下来该说些什么话题或奇闻轶事！

聪明的倾听方式表明你觉得那个人值得你注意，值得你尊敬——谁对此都会作出积极的反应。

## 社交智能方面引以为戒的故事（二）

以前，当我还靠强壮的肌肉和夸夸其谈来增强社交能力时，我总想主导会谈。这是因为我认为越是能够语出惊人，谈话就会越精彩。

其实，这是一个狭隘的、片面的观点。

一件偶然发生的小事给我上了很有价值的一课。

在一次重要的社交活动之前，我的嗓子发炎了。令我十分恼火的是，我几乎一句话也说不出来了。

在聚会上我遇到了一个对很多事情都充满热情的人。我们开始了愉快的交谈，但是因为我的声音太小，所以我只能点头，适时地发出“啊”、“哦”的声音，偶尔才问一个问题，但那也是想让对方就这个话题再侃五分钟。

当我们最后分手时，我以为他会觉得我很讨厌，因为在整个谈话过程中我说的话大概还不到5%，他则轻轻松松大侃了95%。

使我感到吃惊的是，后来我听说他觉得我有了不起的口才！

怎么会是这样呢？

后来我渐渐明白了，因为我们已经完成了一次愉快的交谈。他用令人愉快的故事以及新颖的观点使我感到高兴；我的身体，而不是我的语言，已经“和他对话”了，这表明我很感兴趣，我在参与，并且通过我支持性的表现，使他能够在良好的氛围中扩展思维，因此他不

仅在和我谈话，也在和他自己谈话。

我认识到是倾听给了我一次轻松完成谈话的机会，让我听到了有趣的故事和新奇的想法，也让我给了别人自由表达的机会。

直到那时，我才意识到自己一直愧对莱奥纳多·达·芬奇的伟大发现——大部分人“在听却没有听到什么”。

本章内容专门帮助你倾听并且**听到**！

## 倾听——被忽视的艺术

据估算，我们日常生活中有 50% ~ 80% 的时间在交流。在交流中平均有一半时间是在倾听。在学校里，倾听所占的时间要更多一些；在商界，倾听被列为三种最重要的管理必备技能之一。令人惊奇的是，尽管我们确实是首先学会了听，听的时候也最多，就像下面的列表所显示的那样，但倾听仍然是沟通技巧培训课上遭冷落的项目。

学习	应用	讲授
最先学习听	最多 (45%) <sup>①</sup>	最少
其次学习说	第二多 (35%)	第二少
然后学习读	第三多 (16%)	第三少
最后学习写	最少 (9%)	最多

<sup>①</sup> 原书百分比即如此，各数相加之和超过 100%，未敢擅自改动。

本书将帮助你重新调整这种平衡。

### 自我检查（一）

你把自己划为哪个等级的倾听者？以0~100分计，0代表最糟糕的倾听者，100代表最善于倾听的人，你认为你听得怎么样？

### 自我检查（二）

以0~100分计，你认为下面这些人会把你划为哪个等级的倾听者？

1. 你的家人（你可以按每个人来估计，也可以按整个家庭来估计） \_\_\_\_\_
2. 你最好的朋友 \_\_\_\_\_
3. 你的其他朋友 \_\_\_\_\_
4. 你的上级 \_\_\_\_\_
5. 你的同事 \_\_\_\_\_
6. 你的下属 \_\_\_\_\_

大多数人（实际上是令人惊奇的85%的人）把他们的倾听的能力评为一般或较差。在0~100分的范围内，人们的平均得分是55。只有5%的人把自己划在80~90分内，或者自认为是优秀的倾听者。读完这一章后，你将成为一流的倾听者！

让其他人评估你的倾听能力时，如果你认为以上六组人中你的好朋友会给你最高分，那你就和大多数人一样！事实上，大部分人相信，最好的朋友会给他们打最高分，比他们给自己打的分要高。

人们以为他们的老板给他们打的分会是第二高，这个分数也往往比他们自己给自己打的分数要高。这是由于权力在起作用。人们更加注意掌握或部分掌握自己命运的人。令人感兴趣并且值得深思的是，同事和下属的打分与自己给自己的打分基本上一致——都是100总分中的55分。

家庭成员所给的分数范围很广，这取决于家庭的特定结构以及家庭成员之间的关系。令人失望的是，他们的配偶或伴侣对他们倾听技能的评价的高低往往与他们呆在一起的时间多少成反比。这其中大有学问……

## 糟糕的倾听习惯

有10种倾听习惯对你的倾听能力极具危害性，会极大地降低你的社交智商。

1. 假装集中注意力但是实际上没有；
2. 在听的过程中试图做其他事情；
3. 断定自己对谈话主题没有兴趣；
4. 因为讲话人的说话方式或特殊的说话习惯而分

- 散了注意力；
5. 拘泥于细节而忽略了讲话者言论或观点的主旨；
  6. 因对方带情绪的话而产生愤怒或对抗情绪；
  7. 分心的事太多，因而无法把注意力集中到对方说的话上；
  8. 做线性的、单一色彩的笔记；
  9. 主要听事例；
  10. 逃避一切复杂和困难的问题。

这些坏习惯中你具备哪些？在你的弱项下面画一条线，以提醒你自己在这方面要努力改进倾听技巧。

## 积极的倾听

倾听不是一种被动的行为，不是谈话中“单调乏味”、“缺乏精彩亮点”的部分。正如我自己发现的那样，认真倾听是成功的、建设性的、有趣的谈话的重要组成部分。

凭着我对语言的良好把握，我什么也不用说。

——罗伯特·本奇利<sup>①</sup>

---

<sup>①</sup> 本奇利（1899—1945），美国作家和戏剧评论家。曾为杂志《纽约人》和《名利场》撰稿。

我们要听的并不仅仅是一个人的话语。如果能同时注意到他的身体语言（见第二章），那么我们就可以从谈话中捕捉很多信息——我们不仅能听到他们说什么，还能听出他们**感觉**如何。

有一个幽默的警句恰好能用在这儿：“我知道你相信自己理解了我所说的话，但是我不确定你是否意识到你听到的不是我要表达的！”

倾听别人整个的身体语言，我们将真正“听到”他（或她）想要表达的意思！

下面的“社交练习”能迅速锻炼你的听觉肌肉！

## 社交练习

### 注意身体语言

用上你在前一章里学到的有关身体语言的知识，和别人谈话时注意**倾听对方的话和身体语言**。通常你能获取比对方说的话本身更多的内容。这种倾听方式将使你成为一个“整体”倾听者而不是“部分”倾听者。

同样你也要注意自己的身体语言。如果你用的是一种懒散的、不感兴趣的姿态，这种信息会自动传递给说话的人，他（或她）将有意识或无意识地产生沮丧和挫折感。如果你保持高度兴奋并且用身体语言表现出兴趣，你传达给谈话者的信息就是你觉得谈话很有趣，因此他（或她）会更加自信，因而更热情地和你对话。

你自己的身体语言也是谈话的一部分，而且对你和你的谈话对象都会产生极大影响。如果你厌烦了，并且表现出厌烦，那么对方可能会表现得比你更厌烦！如果你厌烦了，但是表现得很有兴趣，那么对方会表现得更感兴趣。不管你在听谁说话，都是你让对方变得更迟钝或更兴奋。

## 关注你想要的，训练你的注意力

当你知道你的大脑对特殊的声音具有多么惊人的聚焦能力，而且这种聚焦又极具规律性时，你就能更容易地训练自己的倾听技能。

想想你在晚会上、嘈杂的饭馆里、酒吧里或者迪斯科舞会上的情景。在这样的环境中，你的大脑完全有能力屏蔽掉 50 分贝以上的雷鸣般的不和谐音，让你把注意力放在某个特定的人物身上。一位母亲可以在一群人疯狂的吼叫声里听见自己的婴儿微弱的哭声，你用的就是这种技巧。

其中的奥秘在于关注你想要的——而不是关注你不想要的。如果你一味想着有多少杂事干扰着你的谈话，你就会夸大它们，它们也就会更多地干扰你！如果你更关注谁在说、说什么，你就会把这种声音放大，背景的噪音就会渐渐变得无足轻重。

有一种简单的方法可以增强你这种刚刚被发现的“收听声音”的能力，那就是在日常生活中进行听觉游



戏。当你到外面散步时，“收听”你周围不同的“声音频道”。听“鸟儿频道”，“人声频道”，“汽车频道”，“雨声频道”以及“风声频道”。

试着把你想听的声音从这些声音里分离出来，你将会熟练地过滤掉不想要的噪音，欣赏到身边的音响世界中更多美好的声音，同时提高你的倾听技能，提高你的社交智商。

## 2:1 的比例

记住你有**两只耳朵和一张嘴**——而不是一只耳朵和两张嘴！

你再参加社交聚会时，如果环境合适，试着用说话时间的两倍来听。如果你能做到这一点，你的社交智商将有突飞猛进的发展——常言道：越是聪明人，说得越少，听得越多。

## 眼睛的优势！

目光接触是产生兴趣和表示感兴趣的基本手段，尽管它常常被大家忽视。这并不是说在交谈的整个过程中你必须一直盯着对方的眼睛。（这样，很多人会感觉受到了威胁，尽管在一些场合直接看着对方的眼睛显然是完全可以接受的！）

热情的目光通常表明你对谈话仍然感兴趣，因而也仍然对他人感兴趣。

## 在倾听的同时画出思维导图

很多人在听别人说话或演讲时都会在纸上涂鸦，甚至打电话时也是如此。在这些情景中，乱涂乱画不是分散注意力，实际上是帮助人们集中了注意力。

思维导图是一种有组织的涂鸦，它能够挖掘你惊人的全脑智能，比一般的线性笔记更能让你轻松记住多得多的内容。

绘制思维导图非常简单，本书的彩色插图部分有很多精彩的范例。你需要做的就是拿出一张纸（尽可能大），画出一个中心图像代表你的主题。

想象你正在听有关“倾听的艺术”的讲座。这个主题可以用一只耳朵的图形来表示（见本章第38页上的插图）。从中心图形向外画几个树枝状的线条，每条线代表倾听艺术的一个重要方面，例如“身体语言”，或者“积极的倾听”。从每个分支上又可以生发出其他分支，用以扩充每个概念。

思维导图的好处在于你可以在大脑中用词汇和图像创造出丰富的联想，而且思维导图画得越独到，色彩越丰富，效果就越好。你那蕴涵丰富智慧的大脑天生就会同时使用词汇、色彩、形状和图像。因此你应当顺应你那聪明的大脑，而不是逆着它来做事。

当你创建了相互联系的关键词、中心思想和关键图像以后，你对于所听到的东西的理解力将会大大提高。思维导图在绘制的过程中会有些凌乱，但不要担心——

它们当然要有点儿乱！你可以简单地把它当成粗略的草图，等谈话或演讲结束后再整理也不迟。

### 敞开心扉去听

有些词汇会触发我们的负面情绪因而很容易干扰我们。但是，应当认识到它们只是一些词汇而已，我们应当试着更客观地去看待它们。你的倾听技巧提高以后，你就能够画出一张完整清晰的思维导图来记录其他人内心思想情感的变化。这将使你能够更多地了解并理解他们，这比带着反感情绪去纠缠不清要强得多。

### 利用大脑的思考速度

你大脑的思考速度大约是说话速度的4~10倍。这意味着在听的时候，你就有大量空闲的“大脑时间”可以利用。一边想一边注意别人的身体语言，听一听弦外之音。分析，组织，概括并画出思维导图。

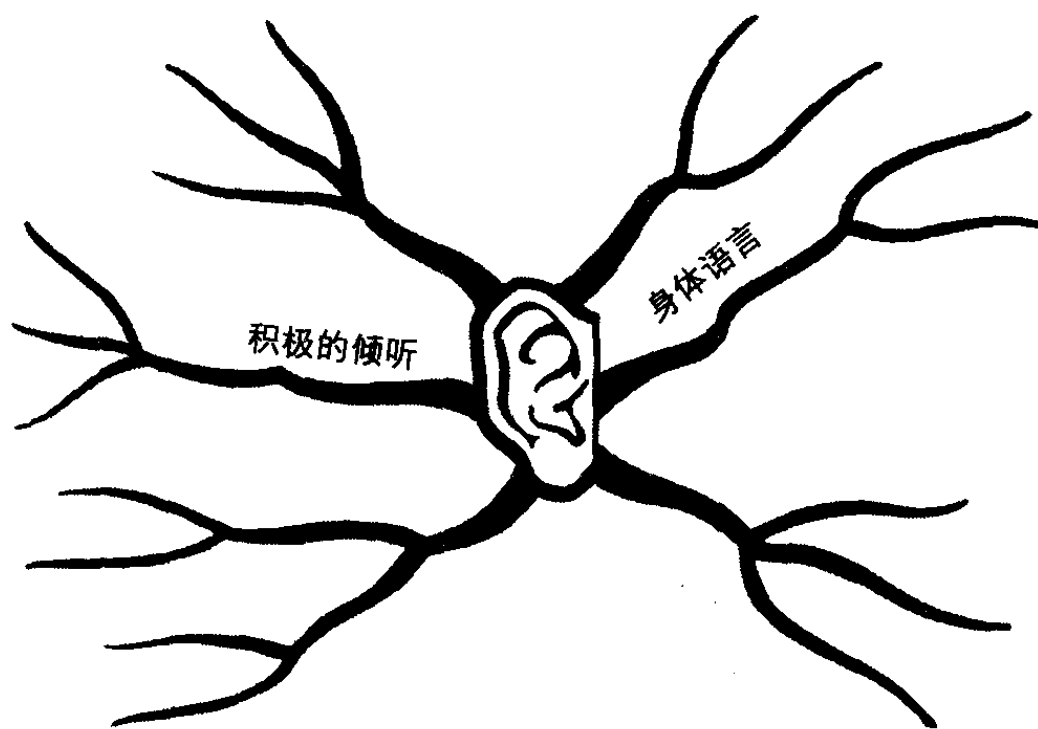
这将使你成为一个积极的倾听者——也就是人们喜欢交往的人。

### 判断内容，而不是传输内容

如果你在为一场辩论赛充当裁判，这时你的注意力要集中在别人说话的内容上。尽量不要批评或否定地判断辩论手在表达与形式上可能存在的任何不足，很多在社交方面不明智的人经常犯这样的错误。你的消极态度

会通过你的身体语言表达出来，打击说话人的情绪，而且影响你周围的人。这可不是赢得朋友、改善关系的方法。

记住，把注意力集中在内容上。



倾听的艺术

## 听主要思想

很多人只听事件，结果是只见树木不见森林。当你的大脑能够掌握整体的“地形图”时，它才运转得更顺畅，因此要听你的思维导图主要枝干中的大主题。

这样做的时候，你会感到更自信、更轻松。你就能知道如何在倾听的过程中把事件放在恰当的位置，就像玩智力拼图游戏一样，因此你将更轻松地理解谈话

内容。

## 社交头脑增强法

- ▶ 我所有的倾听技能都在提高。
- ▶ 我敞开心扉倾听。
- ▶ 我对所有的话题都越来越感兴趣。

下一章将向你介绍怎样用你所学到的有关身体语言和倾听技能的知识与别人建立良好关系。

## 第四章

# 建立关系网

---

MAKING CONNECTIONS

一定要多和人联系！

——福斯特

我们都体会过第一次准备和某个重要人物见面时的烦恼：决定穿什么衣服时的犹豫不决（是不是太时髦？太休闲？太张扬？）；“准时赴约还是晚到10分钟”的两难；“我到底要和他（或她）谈些什么”的烦恼等等。

然而，**每一次初次见面确实都需要精心准备——甚至还包括那些不期而遇的初次见面！**

在本章中，我将告诉你如何给你见到的人留下美好的印象——这将帮助你把泛泛之交变成推心置腹的朋友，除此之外还有更多的好处。

你与人见面和交往的次数越多，你的社交智商就提高得越多。你的朋友圈子越大、遇到的熟人越多，你就越受人爱戴和欢迎，你的生活就越快乐，并且（不管你

相信不相信)你也会更健康!

## 案例分析——孤独的心

瑞典的一项研究表明,生活孤独、缺少朋友会导致短寿。

怎么办?改变你的心脏每天应对压力的方式!

研究表明社会隔绝不利于人的健康,还解释了与社会隔绝的人更容易得心脏病或其他疾病的原因。

斯德哥尔摩卡罗林斯卡学院的迈里亚姆·霍斯坦恩博士和她的同事们测量了300名健康妇女在24小时内的心率,还调查了她们与朋友交往的情况以及她们感到愤怒和沮丧的程度。

霍斯坦恩和她的小组对“心率变化”很感兴趣。心率变化就是测量在平凡的一天中每个人的心率是如何改变的。一个注定长寿快乐的健康人在24小时内的心率变化范围很大。心率变化不大的人往往短寿,尤其易患心脏病。

研究的结果表明,独自生活的、朋友很少的以及面对搬家之类的压力却无人帮忙的妇女,每天的心率变化不明显。

很明显,积极的社交生活必然对心率的大幅波动产生影响。大笑、兴奋、激情、愤怒、沮丧、放松和社交活动中的其他各种情绪都对心脏进行着奇妙的锻炼,这些都是与世隔绝的人经历不到的。

霍斯坦恩总结说:“她们获得的社会支持越多,心率的变化范围就越大。”接着她得出结论说,独自生活对于健康和长寿来说是一个明显的危险因素。



## 注意第一印象！

你的大脑（其他人的也一样）会自然地回忆起初次看到或听到的东西，这种印象比后来再次看到或听到时的印象要深得多。

由于大脑遵循这种“**最前面的事最重要**”的原则，因此，你可能会记住与此时此刻对你来说至关重要的那个人第一次见面的情景。你也可能会记住你第一次去过的外国大城市，当然你更可能会记住伟大的初恋！

大脑的这个原则同样预示着，当你参加社交活动时，你会很在意周围的情况，以后你会回想起你脑海中的第一印象——聚会的地点、其他的参加人员以及那里的气氛。

当然，**其他人也是一样。**

社交能力强的人是那些第一次见面就显得与众不同的人，他们总是让别人记起他们的热情，他们积极的态度，以及他们对别人的兴趣。

这里给你一些建议，它们能够帮助你给人留下美好的第一印象：

- ◎ 确认你的身体语言是积极的——保持身体平衡，自信、机敏地站着；握手要有力；你微笑着和人打招呼时要看着对方的眼睛。

- ◎ 当你和别人谈话时，适当保持目光接触——这表明你对他感兴趣，自然也会使他对你产生兴趣。
- ◎ 自信和积极的行动——即使你感觉并非如此！（回忆一下第二章的内容。）表现出自信和放松，你就会让别人感到更轻松，因而你的自信心也会增强。
- ◎ 穿着引人注目——要得体！穿着干净整洁的衣服去面试是自信的表现，但是有的时候你需要问问其他人，什么样的形象最“适宜”。

## 最后的印象也最重要！

和“最前面的事最重要”相伴的另外一个大脑原则是“最后的事也最重要”。这是说，在其他所有事情的重要程度一样的情况下，你更容易想起“最后的事”。检查你自己的记忆库，看看以下各项是否符合这个原则。

你可能会想起：

- ◎ 你最后结识的那个新朋友；
- ◎ 你最后一次见到最爱的人的情景；
- ◎ 你最近一次参加的社交活动。

大脑的这个原则同样预示，你不仅会记住这些场景中的人或事件，还会记住你在哪里，穿着什么衣服，天气如何，和谁在一起，谈论了些什么，你的感受如何等

等。这个原则进一步预示，假如我让你同样详细地描述此后第17次类似活动的情形，或是描述此前的第35次活动的情形，你恐怕不会有这么好的记性！

根据“最后的事也最重要”原则，你也会记住以下情景：

- ▷ 你最近一次荡气回肠的情爱；
- ▷ 你最近一次悠长的假期；
- ▷ 你和一位朋友最后一次吃饭；
- ▷ 你最近一次出国所到的城市或小镇。

不幸的是，今天仍然活着的数千万人都在因为没有重视这个原则而感到遗憾。他们最后一次见到某个亲密或者要好的朋友时并不愉快，而是无端地争论过，他们也可能是在分手时说了恶毒、侮辱、谩骂的话。然后，也许是上天注定，他们后来再也见不到对方了。

“最后的事也最重要”原则注定会给他们自己、他们之间的关系留下最后的负面印象，通常这种印象将成为永远的遗憾——而如果他们知道这个原则……

### “愉快”地告别

既然你已经知道了你的社交伙伴将会记住和你在一起的最后时刻，那么不管他们是否特别期望，你都应该确保在最后分别的时刻充满活力，并且让这一时刻成为

最难忘的精彩“亮点”。

当你想要愉快地和朋友或熟人告别时，大笑或微笑、充满喜悦、表示诚挚的谢意、表示对他们的美好祝愿，这一切都将使你的伙伴在很长时间里记住你们的会面，并且记住你这个人。

另外，你还会给他们带来更多的身体能量，从而增加他们保持长久健康的可能性！愉快的相遇和告别会给你的免疫系统增加“感觉良好”的荷尔蒙，让你的身体增强抵御病毒的能力——这样不仅给他们带来益处，同样也给你带来益处！

因此，你的社交智慧和利他主义行为不仅对你的朋友和同事有益，对你也同样有益。你让别人愉快，同时也是让自己愉快！这样，你就在自己的记忆库里装满了美妙快乐的回忆，同时增加了自己抵御压力、抵抗疾病的能力。

**记住：反过来也是一样……**

如果你充满敌意、心情郁闷地离开你的朋友、爱人和同事，你会使他们身体里的毒素增加，导致他们生理失衡、免疫力下降、记忆力变得糟糕。

**而你自己也是一样！**

**选择权在你手里……**

## 说“不”的同时保住朋友

在心里记住“最后的事也最重要”原则，那么怎样

在说“不”的同时仍然给你遇到的人留下美好印象呢？

其中的奥妙在于机智、温和地拒绝对方，但是要确保对方相信“不”的意思就是“不”，而不是说“如果你老缠着我，那么我宁静的生活就被打乱了”——不管对方是要求你晚上加班，还是去和某人约会，或者是在学校跑步时多跑一圈。

确信你解释清楚了为什么你不能说“是”——你很忙，或者你已经安排了其他事情——或者如果可行的话，你可以简单地说你不想去：那是你的权力。

如果可能的话，你还可以提供一个备选方案。你可能明天不想跑步，但是你下星期可以——妥协是谈判成功的关键！

用你的社交智慧向朋友或同事表明你理解他们提出要求的原因，但你很遗憾不能帮助他们。富有同情心的拒绝证明你对他人的关心，这总是比唐突的接受更容易让人记在心里，而唐突的接受给别人的印象是你做事欠考虑。

## 交谈的艺术

交谈的目的是和他人建立关系、交流思想和信息，而且，最重要的是让他们感到他们是重要的、独特的。由于你的社交智商不断提高，你现在已经知道如果你使某个人感到他很重要，他自然会对你很友好并乐意帮助你。

谈话有各种方式，可长可短——有时是朋友间的闲

聊和聚会上的简短交谈，有时是与老板谈公事。有些人能够轻松自如地掌控正式的工作会谈，但是当他们在彬彬有礼地与陌生人交谈时，却说不了两句就“没词儿”了。还有些人在进行一对一的聊天时非常自如，但是却不敢面对一群人说话。

下面的一些建议和指导，有助于你使自己的谈话充满社交智慧，它们对每个人都具有建设性的指导意义。我将和你一起探讨如何在一个刚刚认识的人面前充分表现自己，如何建立关系网，如何克服那种担心在不恰当的时机说出不恰当的话的恐惧。

## 小交谈——大收获

女士们在客厅里走来走去，谈论着大画家米开朗琪罗。

——T. S. 艾略特

人们经常发现在社交聚会上进行“小小的交谈”是一件令人头疼的事。他们担心没有什么有趣的事情可说，担心别人会认为他们既木讷又令人生厌，担心他们的“交谈”将断断续续地停下来，变成令人尴尬的沉默。

以下提示将保证你永远不会在聚会上找不到话说！

### 事先准备并获取信息

试着读一下报纸的周末艺术版或体育评论，它们将

为你提供无限丰富的新话题宝库。当话题转到最近的网球赛或是近期“必看”的电影或展览会时，你一定会有话可说，从容应对并充满交谈的热情。

同样，如果你知道某个特殊的人物将要参加聚会，你可以试着从你们共同的朋友那里了解他的兴趣，这样你可以事先研究他们的喜好！

### 手中掌握一些轶事趣闻

讲些幽默轶事或有趣的故事是使谈话进行下去的好方法。度假和旅行是获取奇闻轶事的很好的途径。你讲得越不同寻常、越独特、越有趣，效果就越好。

幽默不仅证明了我们的社交智慧，连我们的大脑也会因为幽默而兴奋起来，就像下面的案例所揭示的那样。

## 案例分析——看到事物有趣的一面

多伦多罗特曼研究院的唐纳德·斯塔斯博士的一项研究检查了大脑前部的球形区域的大小，也就是我们所知道的额叶前部内侧脑皮层。

斯塔斯和他的同事们指出，大脑的这个部分与理解笑话、发现欺诈行为、理解他人的思维过程密切相关，因此我们会移情和同情；它也帮助我们理解幽默，使我们能够分辨其他人的讽刺、嘲讽甚至诡计。

我们的大脑似乎就是这样设计的，它便于我们和同伴进行简单的和复杂的两个层面的交流。

## 让交谈流畅进行

一次谈话可以比作一次两个人的接力赛：第一个人找到一个话题，一直说到他（或她）说完为止，然后把接力棒交给下一位“选手”，他（或她）也说到说完为止，然后接力棒又传了回来。

如果两位选手对谈话参与的程度大小相等，那么他们的谈话时间就会持续得比较长，因为他们在行动之前得到了足够的休息，可以以逸待劳。但是，如果两位选手中的一位只谈了一点点内容就把接力棒递回去，那么接棒的这一位很快就会感到疲惫，最终将停止接力赛。

使谈话顺利进行下去的秘密在于问“开放性”问题——那些不能只用“是”或“否”来回答的较长的问题——并且是要用精彩的细节描述来回答的问题。

例如，有人问你今年的假期去了哪里。你可以回答（举个例子）你到马耳他去了两个星期。你也可以回答说你在马耳他过了两个星期，其中第一个星期雇了一辆汽车周游全岛，参观了古老的小镇和十字军骑士的根据地。第二个星期你在一个美丽的小渔村休养，尽情享受阳光和空气。然后你可以问你的交谈伙伴他们是否去过马耳他。

如果对方也和你一样具有交谈的智慧，他们就会顺着你的思路说“去过”，他们也去过马耳他，很喜欢那里的沙滩、海港、好天气、建筑；或者说“没去过”，他们没有去过马耳他，但是他们曾经去过克里特岛、塞浦路



斯、意大利、希腊……

这样，你们俩就可以像打乒乓球一样一来二去地交谈了。

### 倾听！

在晚会和社交集会上，很多人都害怕自己惹人讨厌。他们错误地认为自己没有什么有趣的生活，也没有什么有趣的观点好谈论。

如果这个问题困扰着你——别去理它。翻翻前面的章节，提高你的倾听技巧。在同一时间里你们只能有一个人说话，你这个听众越富有同情心、越明智，其他人对你说的就越多。

记住耳朵和嘴巴的数量之比！

## 适宜的谈话

社交智商高的人的标志就是他们能轻松自如地在各种场合与各种人交谈。

不管是与家门口杂货店店主简短地交谈，还是与修车厂的机械师讨论你的汽车的问题，或是向老板作自我鉴定——藏在社交智慧背后的谈话原则都是一样的。

- ◎ 经常对其他人表示尊敬。永远不要指使别人。尽量用你期望别人对你说话的方式对别人说话。
- ◎ 意识到你想从谈话中得到什么——愉快地交流社会

新闻；确认你的汽车会修好；关于工作任务、未来目标和你的工作表现的真诚讨论。

- ◎ 使用适合特定环境的语言。例如，你和杂货店店主说话时应该用随意而友好的语调；而对给你修车的机械师则需要你准确地告诉他你的车到底哪里有问题或没有问题——例如，它总是朝一侧跑偏——也许前后轮不在一条直线上；而当你向老板汇报工作时，他希望这是一次职业化的业务会谈，并且向他显示出你正通过自己的努力实现既定目标。

## 演讲

对一群人说话或演讲最好被看成是在同一时间和很多人谈话，因为尽管一般人不会在你讲话期间作出回应，但是你一定可以从他们的身体语言以及他们的整体反应（大笑，或者表示同意或反对的窃窃私语等等）中获得反馈和鼓励。

还记得“最前面的事最重要”和“最后的事也最重要”的大脑原则吗？你可以利用这些知识让你的听众记住你想让他们记住的东西。与中间发生的事情相比，人的大脑更容易记住最开始和最后发生的事情。确保把你要说的重要内容放在开始和最后。（当然，这一点可以应用到所有谈话当中。）

讲话要重点突出，这样便于听者记忆；在某一点上你还可以使用离奇的、虚构的故事来强调重点。

在演讲之前用思维导图来作准备可以帮助你平息紧张的心情，帮助你放松下来，进行一场才华横溢、机智诙谐、令人难忘的富有社交智慧的演讲。

## 表现你自己

……你总会有时间准备好一幅面孔去面对你要见的那些人。

——T. S. 艾略特

自我表现就是自我推销，而且应当这样看：推销自己和推销任何产品——比如，一辆汽车、一次休假旅游甚至是一盒玉米片——的方法是一样的！唯一的区别在于这个“产品”是你自己！

你必须让自己对“买者”（你试图给他们留下印象或想要认识的那些人）具有吸引力，这样他们才会对你感兴趣。你必须确保能够从市场上的所有竞争“产品”中突出出来——具有市场营销人员所说的USP<sup>①</sup>，即“独特的卖点”。这条“突出”原则（也就是大家所知道的冯·雷斯托夫效应<sup>②</sup>）将在第五章进行详细的讨论。但是下面的故事将说明冯·雷斯托夫效应是如何起作用

---

① USP，英文Unique Selling Point的首字母缩写。

② 冯·雷斯托夫效应：如果一系列刺激项目的某一项有特别之处或被“隔开”，它就被比不被隔开的情况更容易被记住。

的，它有多么重要。

有一位很有社交智慧的IBM计算机销售员决定利用冯·雷斯托夫效应来帮助自己在计算机营销上获得巨大成功。IBM以深蓝色著称，所以他决定用这种颜色来突出自己，在自己身上制造冯·雷斯托夫效应。

他为自己置办了一身蓝色的行头，包括蓝色的衬衫、套装、领带和外衣。他还买了一辆蓝色的汽车，汽车的内饰也是蓝色的。他的手表带和表壳也是蓝色的，还配了一个蓝色的公文包。他为自己设计了印有蓝色抬头的信笺，用的是蓝色的自来水笔，里面的墨水也是蓝色的。

无论走到哪里，他都因独特个性而引人注目。他以“蓝色先生”著称，由于他的身份和独特性，由于他全身心地投入到他的工作以及顾客关系上，他很快成为IBM的顶尖销售员之一。

因为“蓝色先生”如此独特，所以人们想和他打交道，因此也成就了他的生意。他给顾客留下了深刻的印象，恐怕此时此刻也给你留下了深刻的印象！

最重要的是，你必须知道你要“出售”的是什么，并且相信这种“产品”。例如，你必须对你自己以及你的能力有充分的自信。

## 建立关系网

建立关系网的确是表现自我的一部分——社交智商高的人惯于建立这种网络。

你要做的就是和你遇到的每一个人保持联系。你应当接近你遇到的每一个人，把他们当成在你生活中具有潜在重要性的人——当然，他们也是这样的人。如果某个人对你很重要，你一定会尊敬他（或她），重视与他（或她）的友谊。

无论你是偶尔碰到朋友的朋友，还是参加一个显然是为生意、社交或工作关系而安排的正式场合，比如会议或谈话，你都要和遇到的每一个人保持联系。

## 害怕“误解”

人们最大的恐惧之一就是怕说错话，怕说话时机不对或者被别人拒绝。

例如，你打电话想找一个朋友聊聊，没想到你的朋友简单地回答你说现在他（或她）没空说话，然后就把电话挂断了。自然，你很泄气，而且受到了伤害。

然而，随着你的社交智能的开发和提高，现在你该知道如何处理这种情况了。**不要武断地猜想！**

要把自己放在别人的位置上看问题。拿上面的例子来说，你会想到你的朋友也许此时正焦头烂额：孩子正在发烧；老板刚刚给他们布置了一大堆活儿，而且定下了一个完全不合理的完成期限；门铃刚刚响起……这样

想，他们不想放下手中的事和你聊天也就不足为怪了！

明智的方法是立即问对方现在是否方便谈话。你的朋友会因为你考虑周到而感激你，也会更热情地给你回话。并且，当他们打回电话来的时候，你们两个人会享受更轻松、更友好的谈话氛围！

下面你该做“社交练习”了！

## 社交练习

### 学会问候别人！

当你问候朋友、老板、同事、生意伙伴或新认识的人时，根据场合的不同，会有很多复杂的问候套路。但是只要你知道各种会见情境下通用的基本问候规则，你就不必在乎这些套路了。

1. 积极乐观地进入问候的情境；
2. 微笑；
3. 热情地握手、拥抱并采用开放的身体语言；
4. 问和他们相关的问题，不要问和你相关的问题；
5. 你已经胜利了！

### 让微笑变成你的签名

从身体语言那一章（第二章）开始你就已经知道了微笑具有改变人际关系的力量。在亲朋关系和职业关系中尤其如此。那就经常把这一点记在心里吧，让微笑成

为你的签名。

### 真诚地对别人感兴趣

没有人能像对你感兴趣的人那样引起你的兴趣！“真诚”是社交智慧中的一个重要词汇。当你真诚地对别人感兴趣时，你所有的身体语言信号都在诉说你感兴趣这个事实。如果你是假装的，你的身体会揭露你！

当你形成了习惯，并且认识到每一个人都独特得令人难以置信时，你就能真诚地对别人感兴趣。

### 一定要愉快地告别

让你所有的告别都给别人留下愉快的回忆。用你新学到的“最后的事也最重要”的原则，让你的告别成为最重要的事。

尽量不要匆匆忙忙地离开，也不要分手时把关系搞僵。你们不知道什么时候会再见面，也不知道以后是否会再见面。

### 拥有梦想！参加社交生活！

如果你还没有明确的生活目标，就设法确立一个。最好用思维导图的形式记录你所感兴趣的一切。

然后再想一想今后你五年、十年或者一生当中要实现哪些个人目标。

记住在你的生活进程中，你的目标和愿景会发生改

变。一句话，确定一个人生的目标很重要。一般的生活愿景包括：

- ▷ 环球旅行；
- ▷ 尽力成为最好的父亲、母亲或家庭成员；
- ▷ 掌握一些音乐、体育、学术技能；
- ▷ 自己当老板；
- ▷ 尽自己所能，让更多的人快乐起来。

一旦你决定了自己的梦想，你就应当支持自己的决定。读书、上网、参加俱乐部、参加社会活动都能帮助你认清你的目标。当你这样做的时候，你自然就会扩大你的朋友圈子和社交圈子。

## 练习谈话技巧

在日常生活中，尽量多练习和别人谈话的技巧。每天在百货商店里和营业员多谈几句，如果你和陌生人讲话时还没有信心，这就是一种很好的实践机会，可以帮助你树立自信。尽量“把自己放在别人的立场上”去讲话，看看别人对你的反应是多么友好、多么热情。

## 学会对自己笑

如果你笑，世界就和你一起笑。如果你能对自己笑，世界将会更大声地对你笑！能够对自己笑表明你有



能力突破自我的窠臼，从全新的角度看待一切。这也意味着你并不总是对自己过于在意——太在意自己会彻底破坏你与别人关系的发展。对自己笑还会增加你微笑的概率……

## 利用思维导图来讲话或谈话

如果你面临一次比较正式的谈话或演讲，你应当事先用思维导图把你想说的内容画出来。这会让你的讲话更有逻辑性（在商务场合尤其重要）。同样你也会记住你想要讲的所有要点。

## 社交头脑增强法

- ▶ 我正在应用“最初和最后”原则来改进自己和别人的社交生活。
- ▶ 我越来越确信我的身体语言反映了我正在说的话。
- ▶ 我正在社交、记忆和生活中应用冯·雷斯托夫效应！
- ▶ 我对所遇到的每一个人的经历及其生活现状都越来越感兴趣。
- ▶ 我的生活目标越来越清晰，这能帮助我拓展社交智能。
- ▶ 我的幽默感越来越让人快乐、开心。

## 第五章

# 如何在群体中脱颖而出

---

HOW TO SHINE IN GROUPS

很多很多人，即使是那些在一对一的情境中显得自信和老练的人，在参加大型聚会或晚会时也会畏缩和沉寂。陌生人的面孔淹没了他们，他们大部分时间都是独自站在角落里，希望至少能看到一张熟悉的面孔。最后他们盘算着尽快离开，还凄然地发誓以后再也不参加这样的聚会！

然而，你可以想象一下另外一种情景……

参加晚会的人自信地走进大厅，环顾四周，估计了一下大约有多少人。然后，他们走过去加入自己喜欢的一个小群体，先听几分钟谈话，再发表自己友好而中肯的评论。他们先作一番自我介绍，不一会儿就成了群体的中心。

如果有必要的话，这种方法可以重复使用多次——如果某个小群体相互之间联系过于紧密，不允许任何“陌生人”加入，那么参加聚会的这些高智商的人又会继

续寻找下一个小群体。

本章中的一些提示和技巧将帮助你愉快地享受社交聚会活动，而不是忍受这种活动。

## 在人群中展开活动的技巧

和大多数活动一样，在一间有很多人的房间里展开活动是有技巧的，这种技巧也是可以学到、可以实践、可以提高的。

首先（你以前已经听说过了）：**自信地行动。**

如果你在想“救命啊，我不认识任何人。我不想呆在这儿！”那么你就不会给那里的人留下一个积极的形象。但是，如果进去之前，先在心理上做一个“深呼吸”，你会立刻感到更自信、更积极、更放松，而且你看上去也是如此。把紧张情绪放松下来，你看起来会更轻松自如，看到你的人也会感到更放松。你创建了积极的“社交情绪循环圈”。

你需要记住的第二件事是：人群是由一个个独立的个体组成的。在社交聚会中，至少会有一个人在走来走去，看上去有一点点失落。用微笑和富有同情心的身体语言接近他们，并向他们介绍你是谁。你对他们感兴趣，他们当然很高兴，而且也会对你感兴趣并且善待你。

如果你碰不到独自呆着的人，可以坐到吧台或餐桌旁边——坐在沙发上更容易和别人开始交谈。更好的选

择是，你端着盘子在房间里来回走动——这是一个打破沉默的可靠方法。

记住，充分地运用你的身体语言和你对身体语言的阅读和倾听技巧。这样你就能更加放松、平静地享受聚会的乐趣。

## 联想的原则

在聚会中，人们感觉最困难的一件事情就是记住陌生人的名字。当你一下子被介绍给很多陌生人时，情况尤其如此，何况一开始你就已经很紧张了。

大脑的联想原则告诉我们，要在社交场合轻松自如、游刃有余，你需要**联想**。如果希望记得快，你就必须把事物正确地联系起来；如果希望记得牢，你就需要在想记住的新事物与已经记住的旧事物之间建立起生动的联系；如果希望拥有高超的社交技能或者成为社交场上的领导者，那么你就需要和其他人建立良好的联系。

有一个与联想原则相应的大脑原则——冯·雷斯托夫效应，或者叫“出众原则”、“难忘原则”。

在20世纪早期，有位名叫冯·雷斯托夫的德国医生曾做了一系列实验；实验为渴望提高社交智商的人带来一个有趣的发现。

冯·雷斯托夫吃惊地发现，我们倾向于记住那些与

**众不同的、别具一格的事物、人、地点等等。**

你也是这样吗？

让我们验证一下。

冯·雷斯托夫原则预示着当你和你的朋友回忆起过去的美好时光时，你经常会说这样的话，诸如“你还记得在那个**最令人难以置信**的星期里，我们在阿尔卑斯山滑雪的情景吗？”或者“那个**闪电般的**进球是不是你所见过的**最奇妙的**进球？”或者“2001年夏天我们在一起看到的那次日落是**最壮观的**日落”，等等。

这里有一个小测验能够迅速检验这个原则。下面是几个国家和城市的名单。请一一记录下你刚一看到一个国家或城市的名字时，你的脑子里首先闪现出来的建筑图像。

你可选择的建筑显然有数百万个。然而，冯·雷斯托夫原则预言，100个人当中就会有99个人给出同样的答案！

下面是国家、城市名称：

1. 埃及；
2. 印度；
3. 法国巴黎；
4. 意大利罗马；
5. 希腊雅典；
6. 英国伦敦；

## 7. 澳大利亚悉尼。

下面是做这个测验的大部分人给出的答案：

1. 埃及      金字塔
2. 印度      泰姬陵
3. 巴黎      埃菲尔铁塔（也有人提到巴黎圣母院和罗浮宫）
4. 罗马      圆形竞技场
5. 雅典      帕提依神庙
6. 伦敦      大本钟（也有人提到圣保罗大教堂）
7. 悉尼      歌剧院

### 冯·雷斯托夫原则！

理解了这个重要原则会有助于你洞悉他人内心世界以及我们的社会行为。因为我们通常都很自然地希望被自己的朋友、同事或其他人记住，所以我们会设法在某些方面彰显自己，好让别人记住。还记得我们在上一章里提到的“蓝色先生”的故事吗？他无疑是“彰显”了自己的。

记住他们？！

有一种方法能让你在社交场合变得非常自信又受人欢迎，那就是记住你见过的每一个人的名字。如果你能找到他们每一个人的独特之处，这件事就会很容易做到。问问他们感到最兴奋的事，他们主要的生活目标，他

们见过的最美丽的事物，他们最值得回忆的事情等等。这些将给你留下特别的冯·雷斯托夫印象，这样你就能够运用联想原则在他们的名字和冯·雷斯托夫“效应”之间建立起联系了。

这样做的好处在于你对别人“最……”的事表现出兴趣，他们就会热情地对待你，你也能从中获得更多社会交往的乐趣。

另外，你还可以运用联想原则和冯·雷斯托夫原则把新朋友的名字和形象紧密地联系在一起。想象对方的形象中最奇特、最出众、最特别之处，把他们的名字和形象与其他事物联系起来——越独特越好。你的大脑会把图像与名字连在一起，下次遇到这些人的时候你就很容易想起他们的名字了。例如，你遇到了戴西·希尔(Daisy Hill)，你可以想象她头戴灿烂的白雏菊<sup>①</sup>坐在一座美丽的小山上的样子。

## 从人群中脱颖而出

如果你想在社交聚会、商务会谈、工作面试等场合让别人记住你，或是你需要做任何形式的演讲，现在你应该知道怎么做了吧！以“蓝色先生”为榜样，穿能够表现你的优点的衣服，以得体的方式表现自己，让自己感

---

<sup>①</sup> 在英语中，daisy 意为雏菊，hill 意为小山。——译者注



觉舒适，让自己与众不同。你可以有选择地培养特殊的兴趣和爱好，这（当然）会帮助你扩大朋友圈子和交往范围！

如果和其他人相比，你光彩四射，你就会被记住！

当然，还有一种在陌生群体中产生耀眼光芒的方法，那就是把兴趣各异的人集中到你的周围。

## 把人们召集到一起的艺术

成功地组织社交聚会的秘密便是计划、计划、再计划。思维导图（见第三章）是一种很棒的工具，在本书的彩图插页中有关于“策划一次聚会”的思维导图范例。

学会发现客人的不安情绪，帮助他们放松下来并让他们在你组织的聚会中感到惬意。在社交环境中引起宾客不安的小事情很容易被忽视。这些情况包括客人感觉冷了，感觉渴了，感觉饿了，需要去卫生间，感觉不舒服，不知道下一步要做什么，不认识参加聚会的其他人，或者是担心一些个人问题。要注意这些问题，尤其是在活动刚开始的时候（初始效应在这里也同样适用！）。

除了最后一个问题，其他的事情都好办，但是你首先必须意识到这个问题的存在。你阅读身体语言的技巧以及心领神会的能力在这里都可以派上用场。

社交智商高的主人通常能让来客们个性互补。如果

有必要的话，主人会用机敏的介绍方式让不善言辞的人说话——尤其是在大部分客人已互相认识，而另外一两个人只认识你的时候。

无论什么场合，气氛很重要。如果你是社交聚会的主人或是要组织一次聚会，你要确保你的聚会活动能够调动每个人的各种感官——确保你的聚会环境能够吸引人；有适合客人们的音响；有宜人的芳香气味，能够创造气氛，使客人达到你所期望的情绪状态；有刺激人们味觉的食物；有适合触摸的不同质感的東西。

这样你的朋友就会放松下来并享受聚会的快乐，你已经组织策划了一次成功的、令人难忘的社交聚会！

## 社交练习

### 用思维导图把朋友、同事和客户的情况记录下来

社交成功人士对他们的朋友、同事、客户和熟人都了如指掌。他们总是把生活中最重要的人的情况都详细记录下来。

思维导图是做这件事的理想工具。当你遇到一位你认为将在你生活中扮演重要角色的新人时，在一张纸的中间画出能代表他（或她）的主要特征、个性、生活或形体的图形。几个主要的“分支”从中央图形中发散出来，代表主要的“章节标题”，比如家庭、职业、兴趣、体型（和他人不同的特点）、经历、个性等等。你可以

在每一个主要分支上继续扩展你的主题，画出关于这个人的完整的、可扩展的思维导图。

这是一种帮助记忆新认识的人以及商业伙伴的非常有效的工具。以后再见到他们时，你就能够马上回想起来。他们也会因为你记得上次和他们见面的细节而对你留下深刻的印象。

## 倾听！

在聚会上，使用你的倾听技能给别人留下印象是非常容易的——尤其是在你底气不足，感觉自己不能以超人的智慧和讲话能力令所有陌生人叹服的时候。

还记得我在第三章中讲的“失声”的故事吗？

倾听别人说话会让他们感到自己很重要。当你让别人感觉自己很重要时，你就是在让他们感到自己很“突出”，而每一个人都喜欢成为突出的人！他们会感激那些听他们说话的人，自然也会认为你是一个特别欣赏他们的人。

## 让人们放松下来

要注意哪些事情会让人们感到不舒服——如太热、太冷等等。如果一见面你就问他们是不是感到舒适，你就在证明自己是一个体贴周到、有同情心的人。

如果你用这种方式照顾别人，你就会以一个热情的、富有同情心的、受大家欢迎的朋友和伙伴而闻名。

## 社交活动思维导图

当你筹划会议、庆祝活动、婚礼、生日庆典或晚会时，试着使用思维导图。

在思维导图上画出保证社交活动成功的所有大小事情。这样的思维导图能展示出活动的“全景图”，让你感觉更自信、更能控制局面，这比死板的线性笔记更有趣。线性笔记通常不易于控制，而且不会让你想到可能已经漏掉的重要事情——这种情况屡见不鲜！

绘制思维导图还能够鼓励你在做计划时更有创意。这样，你会办出一次更令人难忘的聚会，你的社交智能也迅速向上提高了一步！

## 磨练你的联想技能

练习把人们的脸、名字、特点和兴趣与很多特殊的图像联系起来。你将发现你的记忆力、创造力都呈跳跃式和爆炸式增长。这样做也很有趣！

## 社交头脑增强法

- ◎ 我正在增强我的联想能力。
- ◎ 我是“突出原则”越来越与众不同的代表。
- ◎ 我对别人越来越有同情心。
- ◎ 我的感觉正越来越敏锐。

在下一章中，我要探讨的问题是：我们的态度是如何影响社交关系的，我们该如何培养积极乐观的人生态度。

## 第六章

# 态度的问题

---

'ATTITOOD' ABOUT ATTITUDE

不管你认为自己能或者不能，你总是对的。

——亨利·福特

个人态度的问题真的会影响到社交的成败吗？“当然不会！”大家异口同声地说。

“当然会！”伟大的思想家们却如是说。越来越多的研究结果也证明了这一点。

要搞清楚个人的态度在多大程度上意味着完全的成功或彻底的失败，请继续阅读下文。

## 两个寻求真理的人的故事

这个故事来自东方的民间传说。两个出门寻找精神启迪的学生不仅走过了同样的精神历程，而且巧合的是连旅行的线路也一模一样。

第一个学生在一个小村子里过了一夜，第二天一大早就出发，开始了艰苦的跋涉，向30英里外的下一个村庄前进。

在路上他遇到了一位年长的智者，便向智者请教生命、宇宙以及万物的意义。智者耐心细致地解答了年轻人提出的每一个问题。

问完问题以后，年轻人感谢了智者，并问智者：他去往下一个村子走的方向是否正确，智者是否认识下一个村子里的人，那些村民是什么样的人。

智者证实年轻人前行的方向是正确的。在回答第二个问题之前，智者问年轻学生刚才离开的那个村子里是些什么样的人。

那个学生回答说那些村民都非同一般。尽管他们很穷，但是当他走进村子时，他们还是热情好客地迎接他，把他领到家里免费留宿一宿，把他们仅有的食物拿出来送给他吃。他觉得他们友好、待人宽厚、心胸宽广、慷慨大方，很了不起。

“我要告诉你一个好消息，”智者说，“你要去的那个村子里的人与刚才离开的那个村子里的人一样。你的旅程将很愉快，你和村民们也会相处得很愉快！”

第二个学生也在第一个学生刚刚离开的那个村子里过了一夜。第二天早上他也顺着同一条路赶往下一个村子。

在去往第二个村子的路上，他遇到了同一位智者，



问了同样的问题。最后他也问智者：他赶往下一个村子走的方向是否正确，那里的人会怎么对他。

智者证明他走的方向是正确的，然后，他让这个学生也描述一下他刚刚离开的那个村子里的人。

“我很吃惊，”年轻人说，“他们是你能遇到的最粗暴、最不友善的人。尽管我又累又饿，可他们一点儿也不照顾我，根本就不友好。当我坚持要找个地方住下来时，他们说没有地方可以让我住，我只好附近的野地里睡了一宿。他们很吝啬，告诉我说他们只有一点点儿食物，刚够自己吃的，因此他们没有多余的食物可以给我。我发现他们既粗俗又冷酷。我希望以后再也不要见到他们。”

“很悲哀，年轻人，”智者说，“我有个坏消息要告诉你：在下一个村子里，你会发现那些村民和你刚刚离开的那些村民是一样的。试着让你的旅途变得愉快吧，要吸取过去的教训。”

你是哪一种学生？你会变成哪一种学生？

积极的态度能为你社交的成功创造奇迹，拥有社交智慧的人总是让自己“看到生活中光明的一面”。

多数人都是想有多快乐，就会有多快乐。

——亚伯拉罕·林肯

# 不好的态度

## 模仿以及同伴压力

你的大脑有一项很强的复制的能力：模仿。这种了不起的能力几乎可以应用在任何方面，是学习一切知识的最好方法。事实上，模仿是大自然的一个基本规则（幼小的动物就是这样学会生存的），我们诸多的社交态度和行为正是从这种模仿的必要性中得到了解释。

酷爱运动的年轻人热切地模仿他们心目中的英雄；青少年效仿他们的流行音乐偶像；所有伟大的运动员和运动健将都说他们被以前的伟大运动员所鼓舞，希望能够追随他们的足迹。

为什么？这些英雄身上有什么东西吸引了那么多的追随者？

正是他们所拥有的品质和成功使年轻人（不只是年轻人！）愿意去复制或者模仿他们——为了和他们一样成功。以下是大家愿意模仿并希望拥有的一些有用的东西：

- ◎ 精神；
- ◎ 财富；
- ◎ 名望；
- ◎ 权力；

- ▷ 性感；
- ▷ 周游世界；
- ▷ 成就；
- ▷ 独立；
- ▷ 自由；
- ▷ 社交能力；
- ▷ 领导力。

一项关于父母行为对孩子行为影响的研究充分说明了树立一个好榜样的重要性。

## 坐在后面的模仿者

如果你是一位谨慎驾驶的好司机，你的孩子也很可能是一位谨慎驾驶的好司机。换句话说，如果你是一个藏在车轮后面的马路杀手，那么你的孩子很可能也会成为一名马路杀手！

北卡罗来纳州高速公路安全保险公司的苏珊·福格森及其同事研究了140,000个家庭的事故记录。他们对比了18~21岁之间的孩子及其父母的事故发生情况。

他们的研究显示，在过去五年内至少发生过三次撞车事故的父母，其子女发生事故的可能性要比在同时期内无任何事故的父母的子女高出22%。

研究还进一步揭示了“模仿行为”：在诸如超速行驶、闯红灯等交通违章行为方面，父母也对子女有影响。如果父母有三次或更多违章行为，其子女违章的可能性便增加38%。

英国皇家事故预防协会的发言人简·伊森证实了这些发现：“如果父母树立了一个坏榜样，孩子自然会学他们的样子。”

由于人天生就有模仿“最好的行为”的倾向，因此我们树立的好榜样越多，就有越多的人模仿我们。当然，大脑的模仿原则也有它不利的一面——为了“适应”与“顺从”而模仿别人的行为、态度和信念。

同伴压力的影响在下面的一个研究中得到了清楚的证实，我本人也参与了这项研究。

## 一次奇妙的社会学实验

有人邀请我帮助他们进行一项关于人类行为的实验，研究我们每一个人对别人产生的令人难以置信的、莫名其妙的影响力。这个实验是一位富有洞察力的人类社会关系调查专家阿舍教授首先设计出来的。实验是这样进行的：

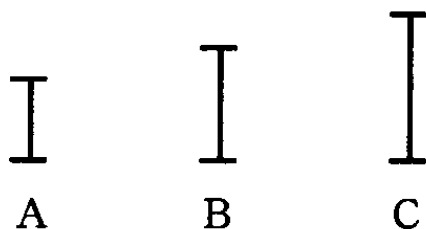
想象一间小的空房子。在房间里靠前面的位置放一张空桌子，桌子后面有一把椅子。桌子对面10英尺的地方，有三把椅子排成一排。整个房间布置得很像一个小剧院。房间里再没有其他任何东西。

参加这个实验的有五个人：两位穿科学家们那种“正规”的白大褂的“心理学家”，还有三位观察者。

在实验中，有一位“心理学家”站着给观察者做“视觉测验”，另外一位“心理学家”记录结果并给观察者描

述实验。我的角色是做记录员，同时还要向观察者描述实验。以下是我必须对三个学生说的话：

“下面将给你们看一些卡片。每张卡片上有三根垂直的黑色线条。每根线条的底端分别标上‘A’、‘B’或‘C’。你们的任务是按顺序说出最长的、居中的和最短的线条下面的字母。每张卡片上的线条顺序是没有规律的。每次都是左边的那个人先说，然后是中间那个人说，右边那个人最后说。”



然而，这里面有事先策划好的陷阱！坐在右边的观察者并不知道另外两个观察者都是工作人员！卡片也经过了特殊安排，两位假冒的观察者假装经过了思考，而说出来的答案都是预先策划好的错误答案。

对于最先开始出示的两张卡片，“第一个”和“第二个”观察者说出来的都是正确答案。对于第三张卡片，“第一个人”一会儿说对一会儿说错，假装经过了痛苦的分辩，最终才把事实上最长的说成居中的，把事实上居中的说成最长的，把最短的仍然说成最短的。“第二个人”“嗯”、“啊”了好一阵子，在椅子上前蹭后蹭，犹豫不决地嘟囔着，最终才说道：“是的，是，我同意……”，

然后给出了和“第一个人”相同的答案。

你可以猜到可怜的“第三个人”的心理活动了。设想一下，在那种环境下你会有怎样的反应？

整个实验过程中一共有 17 张卡片，以上过程不断重复。“第一个人”给出的错误答案越来越多，“第二个人”总是痛苦地犹豫一番之后才同意那些错误的答案。偶尔当“第一个人”迅速地正确回答问题时，“第二个人”也会以同样快的速度自信地给出正确的答案。

我们对 20 个“第三个人”重复了同样的实验，如实记录了他们的反应。你认为他们会怎么样？

你觉得他们都会同意“第一个人”和“第二个人”的判断吗？你认为其中一些人会同意吗？还是他们都不会同意？

实验结果令人瞠目，同样也令我非常震惊，我这一辈子第一次见识到在社会交往中人们之间相互影响的力量是多么巨大。

有超过 60% 的“第三个人”完全同意“第一个人”和“第二个人”说出的所有误导性的答案！当这些“第三个人”后来又重新单独测试所有卡片时，他们的答案百分之百的正确。

当他们再次面对自己的测试结果，被要求解释自己两次答案为什么互相矛盾时，他们说他们内心里本来很清楚哪个是正确的答案，然而他们被“第一个人”和“第二个人”的答案说服了，感到一定是自己看错了，所以

决定“随大溜”。

奇怪的是，“同意大军”里有一小部分人面对自己给同一测试作出的两个迥然不同的回答时，都自称“当时说的就是当时所看到的”，这表明社会影响的力量是如此强大，甚至能够彻底歪曲我们的感知。

尽管也有坚定的人排除“第一个人”和“第二个人”“同伴压力”的干扰，坚持自己真实的判断，但他们却经历了苦恼和激烈的思想斗争。有一个人开始时探询地看着其他人，然后越来越迷惑，在后来的第二次测试中居然拿出自己的梳子，像艺术家量图画那样去量那些线条！

还有一个人，当“第一个人”淡然地把某一张卡片中最短的线说成是最长的、把最长的线说成最短的时，他火冒三丈，冲“第一个人”大叫：“你有毛病吗？傻瓜！你难道看不见吗？”

阿舍的实验被重复了上千次，结果都大同小异，这说明即使是最基本的“社会相互影响”也有着巨大的力量，能强烈影响人们的情绪，甚至使人质疑自己的正确判断，改变人们观察事物的正确方式——而牢固的社会趋同性对人们的影响就更不用说了！

## 刻板地套用刻板类型

我们天生就有适应和顺从的本能，就是把其他人概念化，或是刻板化：**女孩子不擅长科学研究；男孩子有**

**闯劲；亚洲人吃苦耐劳；老人总是爱抱怨；地中海民族懒惰等等。**

刻板化和偏见是由我们的天性造成的（并且，很不幸的是，经常在人们的成长过程中形成），我们总是在和自己相似——外貌相似，态度相似，对生活的看法相似的人群中才感到放松和舒适。我们也总是害怕不熟悉和未知的事物。

然而刻板化破坏了社交智慧的基本“原则”——把每个人当成一个独立的、值得尊敬的个体。

**逃跑！战斗！洞察！**

刻板化是由无知造成的。我们人类对于未知事物的第一反应是害怕和颤抖——继而是触发原始的“逃跑或战斗反应”。具体说来，当你遇到一个陌生人时，你的大脑的第一反应实际上是让你作出一个“最初选择”。你可以依据对于一般类型事件的联想，决定采取“逃跑”反应或是“战斗”反应。

这种“逃跑或是战斗”的本能反应可以帮助你得体地对待出现在你身边的陌生人——外国人或是进入男性社交俱乐部或聚会场所的女人。

我们常犯的错误是接受了大脑的精确观察和自然反应，然后夹杂了不正确的态度和假定，这使我们立即变得愤怒或害怕。

既然你的社交智商已经提高了，那么你就可以进



人这一自然反应方程式的下一个步骤：“**逃跑！战斗！洞察！**”。

下一次当某个不熟悉的人触发了你本能的“逃跑或战斗”反应时，你要有意识地加上更高级的充满社交智慧的反应——**洞察**。这意味着：暂停，让你的眼睛和大脑在可利用的时间内尽可能多地收集关于那个人的信息。换句话说，就是把你本能的愤怒或恐惧情绪平静下来，用开放的心灵和社交的智慧来探究你面前的这个人。

这样做将使你了解对方，并作出更加适宜的反应，并建立成功社交关系的可能性也迅速增加。

我们头脑中潜藏的刻板化思想就像一个妖怪，即使最“简单”的东西，比如一个人的名字，都能在无意识中给我们对此人的感觉渲染上某种色彩。

南安普敦大学的精神病法医卢克·伯明翰用一个绝妙的小实验证明了你的名字是如何影响别人对你的判断的……

伯明翰让464名英国精神病医生提供了病例诊断，这个诊断是基于对一名袭击火车司机的24岁的男子所做的“一页纸的描述”做出的。

当实验者要求医生们评估“马修 (Matthew)”这个人时，三分之一以上的医生都以同情的口吻来评论，提议说这个可怜的年轻人很需要医学援助，而且说他可能正在遭受精神分裂症痛苦。

当同一个年轻人的名字被换成了“韦恩(Wayne)”时，评估他性格特征的医生们就认为他更为阴险恶毒。有三分之二的医生把“韦恩”诊断为装病以逃避责任者、吸毒者、病态人格！

**一定要警惕——研究表明，消极的社会刻板化思维会影响我们对我们自己以及我们的能力的判断。**

### 案例分析——人家说我不能，我想我就是不能

安大略湖区滑铁卢大学的保罗·戴维斯着手研究了刻板化的广告对大学里学习数学的女生所产生的影响。他选择这些女生是因为她们都用“精通数学，认为技能对自己很重要”来描述自己。

使戴维斯感到惊奇的是，他发现仅仅是观看了两位男性至上主义者拍摄的低估女性大脑能力的商业性电视节目，这些女生解答数学难题的能力就立即明显地降低了。

在实验的第二部分，戴维斯在女大学生们选择专业课之前让她们观看广告。那些观看了消极刻板广告的人大多转换了她们曾经认为自己擅长的领域，远离了数学与科学。

同样的广告还能够导致这些具有极强的主动性的年轻女子在二人合作项目中不愿担当领导角色。

**有确凿的证据表明，当你用“贬低”的方式对待某**

个人时，你不仅仅是限制了他的精神选择和自由，你还把他的生活和未来引向了消极的方向和更狭小的范围。这种方法可不能用来提高你自己的社交智商，对别人乃至整个世界都非常不利！

这种贬损人的方式除了具有消极的社会影响之外，对别人的免疫系统同样具有消极作用，会削弱别人免疫系统抵御与压力相关的疾病和其他疾病的能力。

在一项实验中，让老人们在 10 分钟内看完一组与年龄有关的能够激起刻板化思维的词汇——给其中一组的都是消极词汇，而给另外一组的则是积极词汇。然后再拿出一套数学题给他们做。

看到消极词汇的一组接到数学问题的时候很紧张。他们的心率、血压和皮肤传导性都显著增加，而且这种异常的高指标状态保持了 30 分钟以上。

与之完全相反，那些得到积极暗示的人在接受挑战的过程中根本没有任何承受压力的表现。

另外，任何群体的消极刻板思想都会对你本人产生消极影响，即使你并不属于那个团体。

纽约州立大学的社会心理学家约翰·巴吉研究了有关年龄的消极刻板思想是否会对大学生产生影响。有一组学生必须整理出一些和年龄有关的句子中的中性词汇。第二组学生的任务和第一组基本相同，所不同的只是他们要整理与年龄相关的特

别消极的词汇。

令人惊奇的结果是什么？收集消极词汇的学生对于实验的记忆要比收集中性词汇的学生差得多。更值得我们注意的是，收集消极词汇的那些学生“忽然变老了”。他们不知道其他人正在观察他们离开实验室时的动作。他们出去时走得很慢，而且，尽管他们非常年轻，他们的体形和动作却比同龄群体更接近于那些消极词汇所描述的老人。

## 积极的态度

通过以上实验，约翰·巴吉得出结论：我们头脑里存储的形象对我们自己的行为具有强大的影响力。但是**那些形象不一定是消极的：它们同样可以是积极的。**而且，积极形象同样具有强大的力量，或者说比消极形象具有更大的力量，我们后面的故事将说明这一点。

### 布拉德·汉弗莱和绝望的青少年

布拉德·汉弗莱是圣迭戈的教师兼社会工作者，他主要研究那些被世人抛弃的来自犹太人居住区的十几岁的青少年——有在街头流浪的、有吸毒的、还有正关在精神病院和监狱里的。他们的平均寿命期望值只有20岁。

布拉德的目标是改变这些十几岁的青少年可怕的自

我否定态度，并彻底重新塑造他们的自我形象。通过对他们进行大脑训练和身体训练，布拉德达到了目的。

例如，在一开始他测试了他们的记忆力，发现他们的记忆力普遍很差。于是他把重点放在班里最差的孩子身上。那是一个小女孩，他把她叫到一边，让其他的孩子去教室外面跑半个小时。

当其他孩子跑步的时候，布拉德迅速训练小女孩的记忆技巧，并教会她轻松准确地记住一个列有 20 样物品名称的清单。当其他人回来以后，他提出一个挑战，让其他孩子随便说出 20 样东西，看这个小女孩能不能记住。其他孩子带着轻蔑的笑说出了 20 样东西，他们知道这个小女孩记性很差，猜想她一定会把整个事情搞砸。想象一下，当她迅速准确地按正向和逆向顺序背诵出了所有 20 样东西的名字时，他们有多么惊奇（他们的态度会有多大改变）！

这个实验改变了所有人对小女孩的态度，尤其是改变了女孩对自身能力的态度。

在整整两年里，布拉德提高了这一群孩子的身体和思想技能。在这两年快要结束的时候，这些孩子从绝望、自暴自弃和潦倒的少年变成了适应社会的、自信的年轻人，他们决心去改变其他同龄人消极、压抑和仇视生活的态度。

两年实验的高潮来到了。在华盛顿贝林哈姆的一个

教育学会议上，布拉德把这些青少年介绍给500位与会者，他们当中有高级教师、大学教授、校长和作家。17名青少年，个个爽朗健康，充满自信，向观众们表演了各种智力挑战，包括记忆力游戏、创造性思维和其他思维游戏。

这些青少年征服了教育专家！

布拉德·汉弗莱的工作确实有效，这一点是不容置疑的。有了正确的关心和爱，态度是可以改变的，态度改变以后，生活就改变了。

## 自信——每个人都应当知道的事情

布拉德成功了，因为他信任那些孩子，并且相信自己能够再次唤醒他们的自信和生活的信念。

自信是挖掘社交智能、获得社交成功的钥匙。如果你相信自己，相信自己的力量和能力，你就会发现在任何社交环境中你都能放松自如。继而，你也就让别人也都放松下来，大家就可以分享在一起的快乐。

这个原则可能是我们在童年时期被逐渐灌输进大脑里的最重要的原则。一个自信的孩子，因为知道他（或她）自己的价值所以感到安全，他没有必要在操场上跑来跑去，向别的孩子“证明”什么。

自信的孩子（就像布拉德的孩子一样）会尊重自

己，具有走出去实现自己人生目标的决心和动力。他们会有自己的“生活愿景图”（见第四章）。

不幸的是，缺乏安全感、不自信的孩子总是试图伤害其他孩子，以证明他们在自己眼里或在同伙眼里是多么“强大”和“重要”。

同样，不自信和缺乏安全感的成人也试图证明他们自己的价值，比如，用独裁的方法对待同事，或采取蛮不讲理和威吓的方式对待老板。这样的行为经常会破坏对方的自我价值感和自尊——这恰恰是这种行为要达到的目的。

正因如此，给予我们孩子（和我们自己）积极自信的社会交往技能才如此重要。

消极的思想产生消极的态度，积极的思想产生积极的态度。哪种思想反复出现，哪种态度就会越来越强烈。

## 聚焦偏见

马萨诸塞州阿默斯特大学的社会心理学家艾伦·哈特使用磁共振影像技术追踪根深蒂固的偏见。他展示了黑色和白色的人脸图像，检查了脑部杏仁核的反应——杏仁核是大脑的一部分，人们认为它像一枚聚光灯，能把注意力集中在恐怖的或其他为情感所控制的事情上。

各种颜色的人脸图像不断触发着被测试者更多的脑部杏仁核活动。

正是由于这个原因，重复性的积极的宣言或话语在改变我们的行为方面才具有如此强大的力量。

对脑细胞的研究证实了一点：一旦你有了一个想法，不管它是积极或消极的，这种想法再次出现的可能性就会增加。反复重复某种想法，这种想法重复出现的可能性也就大大增加。如果我们希望过上更快乐、更成功、更自信的生活，我们就需要确保自己对别人的看法是积极的。这样会使别人更多地感受到我们的积极态度，于是就实现快乐心情的积极循环，并建立起了更多的社会关系。

事物本无好坏，好坏不过是你的看法。

——莎士比亚

现在你已经深刻了解了，你对待他人性别、年龄、种族以及其他特点的态度都可以积极或消极地影响别人和你自己。你可以马上开始做下面这个强调积极态度的“社交练习”。这对其他人，对你，尤其是对你的社会交往都会有好处。



# 社交练习

## 偏颇态度的检查

检查一下你自己可能存在的偏颇态度。绘制一小张思维导图（见第三章），记录你自己对于以下几项内容的一贯看法：

- ◎ 男性；
- ◎ 女性；
- ◎ 孩子；
- ◎ 老人；
- ◎ 大学教师；
- ◎ 男女运动员；
- ◎ 政治家；
- ◎ 不同的种族群体。

检查你所有的刻板化反应，查找引发这些消极思想的原因。和你所拥有的积极思想作对比，看看能不能在二者之间发现某些模式。

比如，如果你认识一个特殊群体中的很多成员（例如足球队员们），你对他们所抱有的消极思想，就比你对不常打交道的群体（例如政治家们）所抱有的消极思想要少得多，因为你对于后者的了解比较少。你会发现

这种探究很有意思，也很有启发性。

想一想这些问题，如果有必要的话，敞开你的心扉，去进行更大范围的体验。这会提高你的社交智商，扩大你的社交领域。

### 监督你的谈话用语

当你和家人、朋友、同事在一起的时候，注意你在有意识或无意识地支持他们或批评他们时所采取的方式。

现在你已经知道，消极的期望和批评的确会使他们变得更糟糕；积极的期望和支持的话语则会极大地促使他们成功。校正你的社交谈话用语，尽量使用更积极、更具有支持力的话。

### 监督你的内心语言

这个方法同样适用于你在和自己的内心对话时。

表扬你自己，支持你所作出的努力，祝贺你自己的成功和进步——尤其当这些个人成就非常小，别人没有注意或注意不到的时候。

## 社交头脑增强法

- ◎ 我正逐步强化我的“逃跑！战斗！观察！”反应。
- ◎ 我对于来自其他国家、拥有不同的习惯、属于不同种族的人越来越着迷。

- ▷ 我的自信心越来越强。
- ▷ 我的态度越来越积极。

在下一章里，你会发现你自己的积极态度和偏见将对谈判的成功起到巨大作用。

## 第七章

# 谈判 ——如何赢得朋友，影响他人

---

NEGOTIATIONS — HOW TO WIN  
FRIENDS AND INFLUENCE PEOPLE

如果有人不同意我的观点，我要做的就是改变他的思想认识？不！如果有人不同意我的观点，我要做的就是允许他这样。

——安德鲁·马修斯

每一个人都想赢得朋友、影响他人、受到欢迎、成功地完成谈判任务，用能够达到自己预期结果的方式来处理人际关系，这些都是人的天性。

谈判是一种实现理想的极其重要的社交技能。大多数人把“谈判”这个词与商业和工作联系在一起，其实对于我们的日常生活和家庭生活来说，它同样重要。

任何谈判的目标都是让谈判的各方最终达成一致，每一方都对结果感到满意。父母与青春期孩子讨论孩子参加聚会最晚能够在外面玩到几点钟，以及与工会和公司管理层就工资和工作条件问题的谈判，二者实质都是

一样的，所需要的社交智慧也是一样的。

这里首先要讲的是一个动物世界里谈判与合作的传奇故事。

## 一个令人惊奇的动物故事

加拿大的一个自然历史影片摄制组着手拍摄一部以前从来没有人拍过的影片——记录狼群一年的生活。他们用直升飞机跟踪狼群，这样就可以从空中观察狼群一年内的迁移路线和它们的主要食物来源：驯鹿。

当摄制组观察驯鹿群和狼群的关系时，他们对动物的社交行为感到前所未有的惊讶。

每个人都曾经猜想在迁移过程中，驯鹿群会独立迁移，而狼群会跟在后面追赶。大家还猜测狼群会有规律地“偷袭”驯鹿，“试探性”地攻击最弱的驯鹿。

然而，事实却令人震惊：狼群和驯鹿群混在一起旅行！不光是一起旅行，它们实际上还是朋友！它们成天都在一起跑，一起玩，一起休息。

只有当狼饿了的时候它们的关系才发生改变，即便如此，也是采取一种互相理解的方式。狼群的首领，一匹体魄强健的母狼，会突然“定住不动”，示意它的主要猎手们开始追逐。驯鹿会平静地聚拢，紧密地聚成一堆，等待狼群的“攻击”信号。一旦进攻开始，一切都以双方共同默许的模式进行。狼群只把一只驯鹿作为他

们狩猎的目标。这个目标有时会是一只虚弱的驯鹿，有时则是驯鹿群中的健康成员。

追逐过程通常最多不超过 10 分钟，大多数情况都是狼群获胜。狼群的目标一旦选定，其他的驯鹿便放松下来，又恢复了正常的生活。

狼群也并不是每次都能成功。大约每五次追猎当中，驯鹿就有一次逃生机会，强壮有力的鹿会逃回鹿群中。狼群会继续追逐或是换一只弱一些的鹿吗？不会！它们接受了这种“交易结果”并且同意多饿一两天。在狼群发起下一次进攻之前，驯鹿群和狼群会再次生活在一起，共同旅行，狼群保护驯鹿群不受其他食肉动物的伤害，而驯鹿群偶尔为狼群提供少量的食物。

这一切令人惊奇，但更令人惊奇的还在后面！

有一天，摄制组的直升飞机驾驶员报告说，狼群正向着肥硕的驼鹿尸体前进。让飞行员感到兴奋的是，另外两只野兽也闻到了驼鹿腐尸的味道，正同时从另一个地方向驼鹿方向前进。其中一只是巨大的灰熊，另一只是貂熊。貂熊是一种长相介于獾和浣熊之间的动物。尽管它体型较小，但却是动物界最凶猛的斗士之一，因为它的利爪和牙齿能轻易地毁掉最结实的山林小屋，而它的牙齿能一口把食用罐头咬成两半。

母狼已经跑离了狼群，追踪驼鹿那极富诱惑力的气味，直升飞机驾驶员热切地期盼着拍到从未有过的动物打群架的场面。

你认为会发生什么情况呢？

影片所显示的画面完全出乎人们的预料。三个致命杀手几乎同时到达驼鹿尸体所在的那片空地上，每一位都意识到其他两位的存在。但是，它们没有做出愤怒的姿态并立即开始混战，而是平静地在雪地里坐下来相互观察着。它们等待着，观望着……

那头母狼，就像小猫潜近小鸟一样，慢慢地把一只前爪伸出去，然后停住，观察其他两个动物的反应。见一切正常，它就把另一只前爪向前伸去。它重复着这个过程，始终非常小心，最后总算挪到了驼鹿尸体的旁边。

然后，它继续观察，发现其他两个动物仍然没有发怒，于是它非常小心地往前移动，很明显是为了能随时观察动静，它不想动作太快，突然间，它在驼鹿身上咬了一大口，又同样像猫一样小心翼翼地回到它原来的地方。

母狼刚回到它原来的位置上，熊也采取了同样的举动！然后貂熊也如法炮制！

三个动物一次又一次地重复同样的过程，每一个动物在吃的时候都观察着其他动物的反应，轮到自己的时候都只吃“公平”的一份。

这真是完美的慢动作冬季芭蕾！

为什么动物王国里的三种最凶恶、最不择手段、最善于争斗的动物都放弃了独霸美食的机会以及“战无不胜的最伟大战士”的头衔？这是因为，它们和那些希望



看到这种搏斗场面的人不一样，它们拥有更多的社交智慧！通过经验以及对于身体语言的敏锐观察，它们当中的每一个都知道彼此的需要以及对手的力量。它们当中的每一个都认识到自己的确拥有在搏斗中获胜的力量和技巧。当然，它们也都意识到了在这样的搏斗中，即使能赢，也百分之百地肯定会受重伤，这对它们的生存是一种直接的、长期的威胁。

因此它们作出了最明智的决定：承认彼此的需要，分享提供给大家的食物；保存自己的体力，让自己毫发无损，而不是身负重伤。

当每一位都满意后，你几乎能够感觉到它们相互“点头眨眼”致意，然后顺着它们各自的来路回去了。

那位直升飞机驾驶员，看到了比他所预期的更伟大的一幕场景，都满怀敬意地沉默下来。

## “双赢”策略

从上面讲述的动物故事中，我们可以看出，它们在谈判时都选择了“双赢”策略，而每个动物都对结果感到满意。

真正的谈判只有在每一方都尊重对方以及对方的观点，并且积极参与讨论的情况下才会发生。如果你坚持认为只有你的独特的解决方案，才是正确的——在必要时还强加给其他人——那就不是谈判，而是独裁。

在这种场合当中，如果你拥有足够的权力或影响力，你就可以将你的解决方案强加给别人，但是可以肯定，谈判的另一方是不会高兴的，他们将来可能会尽一切努力来挫败你。蓄积愤怒可不是社交智商高的人所做

## “通往协调之路”与通往世界之路的比较

富有社交智慧的谈判，与（很不幸的）大多数人平时采取的解决分歧和冲突的方法不同，这就像合气道<sup>①</sup>和空手道<sup>②</sup>不同一样。

在空手道中，如果有人向你的脸打过来，你要尽力用拳头来阻止他，最好能够在这个过程中抓住对手的腕关节，拧他的胳膊。当他不得不转身时，肋骨部位就暴露在你面前，你的目标就是击中对方的肋骨。当对手的双脚失去平衡时，他会寻找你身上没有防卫的地方，比如腹部、腹股沟或腿，在摔倒的过程中顺势击打你的这些部位。你的任务当然是阻止这些击打，用你的肘部回击对方正在摔倒的身体。

这个过程一直持续下去，直到你们当中的一个摔倒在地板上，那么另一方就赢了（很可能也受伤了!）。（这是不是让你想起了熊、狼、貂熊和直升飞机飞行员?）

---

① 合气道：日本的一种徒手自卫术，利用对方的力气借势取胜。

② 空手道：日本的一种徒手自卫术。

合气道（“协调的方法”）的创立者植芝盛平曾是日本空手道的顶尖高手。他通过观察发现，在过去很多年里，尽管他总是能赢，但是他受的伤也越来越多。这促使他意识到不能再继续这样生活下去。他决定寻找一种有意义的、和谐的、有社交技巧和富有精神气息的适宜的武术技巧。

他逐步发明了合气道。在合气道中，如果有人试图打你的脸，你不需要正面阻止他，你只需迅速而协调地轻轻向旁边挪动身体（这就是你所要做的全部!），让那只拳头从你旁边经过时不产生任何破坏力，然后你再顺着他的方向在你自己平衡的基础上给他加把力，让他“顺势倒下”。

合气道的意思是“协调的方法”，它强调在了解别人的心理的基础上，读懂别人的身体语言，利用别人的能量使自己受益，即使这些人是在攻击你。合气道让你仍然能坚守自己的位置，而其他的人则“顺势倒下”。

每次当别人试图以各种方式打击你时，你只需要轻轻地挪动一下身体，站到你对手的位置上，从他的视角“看一看世界”。如果你能保持平衡而你的对手不能，那么你们受伤的可能性都很小，尤其是当你愿意与他和平相处时。

有一个故事很好地浓缩了这些观点，这故事是《身体学习》一书的作者迈克尔·盖尔布和《情感智慧》一书的作者丹尼尔·格尔曼讲述的。这是关于已故的特

里·多布森的故事，他于20世纪50年代赴日本学习合气道，是第一批学习这种高级格斗技术的西方人之一。

## 特里的故事

一天下午，我乘坐东京郊区火车回家，途中上来一个个头高大、凶巴巴、醉熏熏的工人。那个人一上车就开始恐吓其他乘客：他大声咒骂着，突然转身对着一个抱小孩的妇女，把她推倒在旁边一对老夫妇的腿上，吓得那个妇女跳起来惊慌失措地跑到车厢的另一头去了。那个醉鬼又踉踉跄跄地转了几圈，咆哮着摇晃车厢中部的金属杆，试图把它从插孔中拽出来。

那时我感到需要干涉一下了，免得有人会被伤到。但是我想起了老师说的话：

“合气道是和解的艺术。无论是谁，如果想要打架，那他就切断了和宇宙的联系。如果你试图支配别人，你就已经失败了。我们要学习如何解决冲突，而不是如何引起冲突。”

不错，我同意这一点，从第一节课开始，我们就学习永远不要挑起争斗，格斗术只能用于自我防护。现在，我终于遇到了在现实生活中检验自己合气道水平的机会，一个显然正当合法的机会。因此，当其他旅客呆呆地坐在他们座位上的时候，我从容而沉着地站了起来。

那个醉汉看到我便咆哮起来：“啊哈！一个外国人！你需要领教一下日本人的厉害！”醉汉开始把矛头对准我。

正当醉汉要采取行动的时候，有人发出一声震耳欲聋的、特别兴奋的叫声：“嗨！”

那声音充满了喜悦，像是某个人突然看见了老朋友似的。醉汉诧异地四下张望，才看见旁边坐着一个瘦弱的日本人，可能有七十多岁了。老人高兴地看着醉汉，轻轻地向他招手，轻声招呼他“过来”。

醉汉生气地叫嚷道：“该死，我为什么要和你说话？”此时我已经做好准备，假如醉汉要打人，我就把他摔倒。

“你喝的是什么酒？”老人问道，他的眼睛盯着醉汉。

“我喝的米酒，和你没关系。”醉汉吼道。

“噢，太棒了，棒极了，”老人兴奋地说着。“你看，我也喜欢米酒。每天晚上，我都和老伴儿（你知道吗？她已经76岁了）温一壶米酒拿到花园里，坐在一张古旧的木头长椅上……”他继续谈论着他家花园里的柿子树，他家花园的风水有多好，以及在晚上品尝米酒的事。

听着听着，醉汉的表情渐渐变得柔和起来，紧握的拳头也松开了。“啊……我也喜欢柿子……”他说，声音也小了。

“是吗？”老人用轻快的声音回答，“我肯定你有一个好老婆。”

“没有了，”那个工人说。“我的妻子死了……”他呜咽起来，开始讲述失去妻子、失去家、失去工作的悲惨故事，流露出满脸羞愧。

这时火车到站，我也该下车了。下车的时候我听到老人邀请醉汉和他一起喝酒聊天，我看见醉汉坐了下来，趴在老人的双膝上。

这个不同寻常的故事提示了最基本的社交真理：赢得朋友、影响他人、成功地谈判和解决冲突的最佳方法是依靠个人的强大，同时还要完全地理解别人并进入别人的内心世界。

合气道的精髓被故事中的老人运用到了实践中。

回过头来再看看我们自己的社会交往、谈判、施加影响力或解决冲突时的努力，在这些情景中我们使用的传统方法大多是空手道的方法。我们把权力加进去，向各方位出击，努力宣扬我们自己的观点，为自己的立场争辩，力争赢得辩论，改变对方的观点，从而在交往中占支配地位。这不可避免地会遭到拒绝，甚至对抗——这对个人之间的关系和双方共同的目标来说都没有好处！

“协调的方法”比其他方法更成功、更有力，造成的损失更少，也更快乐。

## 用合气道的方法谈判！

无论你参加哪种谈判，无论你是处理家庭问题还是工作上的问题，请试着使用以下谈判原则来取得各方都能接受的结果：

- ◎ 在谈判开始之前，明确知道自己到底想要什么，愿意付出的最高代价是多少——不管这种代价是金钱、时间、感情或是别的什么东西。

例如：你想让你的儿子在周末之前完成老师布置的重要作业（目标）；如果他留在家里做功课，你就要答应周末带他去钓鱼（代价）。

- ◎ 以积极、友好的心态开始谈判。如果你感到紧张、充满戒心，你恐怕找不到任何能让自己满意的解决方案。
- ◎ 手头有随时可用的事实证据。在谈判中没有什么比无知更易受到攻击！

如果你要求你的老板给你加薪，那是因为你认为自己所承担的工作已经超出了你原来的职责范围，所以你和老板谈判时，要确保有强有力的证据来支持你的要求——可以用你的工作报告或工作计划。事先用思维导图把你想要说的要点画出来。

- ◎ 搞清谈判对象的目标。

在你试图让对方接受你的期望之前，首先问问他们想从会见中得到什么。你会发现其实你们的共同目标通常比你预想的要多，还有很多你预想并不存在的障碍实际上是存在的。

◎时间。你有很多时间！表现得仓促、焦急最容易让自己在谈判中处于劣势。和你谈判的人可能会有一个最后期限，如果他们知道你并不着急，那么随着时间的流逝，他们就会更急于完成谈判，于是你便处于优势地位了。

关于谈判的微妙性，有一个很有说服力的故事，这是美国和前苏联在进行削减双方现有核弹头数量的谈判过程中发生的。在开始的一个会议上（会议是在第三方中立国举行的），美国人提前到达，预定了城里最舒适的宾馆。而苏联人呢，虽然付不起如此昂贵的住宿费，但是却胜了美国人一筹——代表团成员的妻子或丈夫乘坐下一个航班到达，好在谈判期间一直陪伴着他们！

◎对他人的身体语言保持敏感。

就像我们在第二章里看到的那样，在谈判过程中，对于人们在无意识中发出的细微（和不太细微）的信号捕捉、阅读能力，是一种非常宝贵的智慧。

◎双赢。要从双赢的角度进行谈判。如果你这样做，和你谈判的人就会真切地感受到你站在他们的立场上考虑问题。这会使他们对你更热情、更坦诚，也将鼓



励他们“为你谈判”，最终达成对双方都有利的谈判结果。

于是，你成功了！

下面的“社交练习”将进一步提高你的实践技能。

## 社交练习

### 看到积极的一面

要看到你的朋友、同事、谈判对手身上的优点。当你和别人有意见分歧时，这一点尤其重要。一定要记住“协调的方法”，千万不要把谈判降格为一场谩骂比赛！

把每一个人都作为一个独特的个体来尊重。每个人（包括你）都喜欢别人看到他出色的特质和成就。每个人（同样包括你）都有这样的出色特质！

和以上做法相反的方式是用批评、谴责、抱怨来贬低别人。

### 如果可能的话，避免争论

这并不意味着在你强烈需要表达自己的观点时避免激烈的辩论。但是这意味着避免以下情况：每一方都试图证明自己的看法是唯一正确的，而对方的观点一定是错误的。

用合气道的方法吧!

## 从他人的角度看问题

领会他人的意图，与他人的思想、期望、目标产生共鸣。这个原则看上去很难遵守，尤其是当对方处处和你作对时！但是，这比你想象的要容易做到。记住，你处于建立关系的过程中，而不是在为辩论赛打分。在这些情境中，请把你自己看成一个喜欢调查研究的记者，你的任务只不过是要了解关于被采访人的一切情况。

如果采用这种方法，你将成为一个善于从他人角度看问题的人，一个站在社交智慧巅峰的了不起的人！

## 爽快地承认自己的错误

没有什么比拒绝承认自己的错误更令人讨厌的了，这种人是在浪费宝贵的社交时间去保住自己事实上保不住的面子！

拒绝承认错误表明你傲慢、缺乏基本的自信，而且，进一步讲，你对自己和别人都不诚实。

当你发现自己犯了错误时，要立即断然而爽快地承认！这样做表明你对自己和其他人是诚实、坦率、变通的，想要学习而且并不好斗，别人也会认真地给你反馈、忠告，还会成为你可靠的朋友。

还有比这更好的同事或朋友吗?!

## 社交头脑增强法

- ◎ 我把合气道用在了个人的社交实践当中。
- ◎ 我的谈判能力越来越强。
- ◎ 在所有的社交情境中，我都追求双赢。

在下一章里，我们将讨论怎样用社交智慧使你具有更加优雅的社交风采！

## 第八章

# 优雅的社交风采 ——什么时候该做什么

---

SOCIAL GRACES — OR WHAT TO DO WHEN ...

礼貌造就人品。

——传统谚语

有关“礼貌”问题的文章如汗牛充栋，讲“社交礼仪”的书中也详细阐述了在特定的社交场合你该做些什么以及怎样做才是“正确”的。不用担心——这不是我在这里要说的！

相反，我要谈一谈为什么“有礼貌”应当被看成社交智慧的重要组成部分，你怎样用它来维持老朋友关系，广交新朋友。

## 表示感激

每个人都喜欢别人对自己表示感激和赏识，社交智商高的人一定会向别人表示感激和赏识之情，感谢他们

对自己的帮助，感谢他们很好地完成了工作，或者仅仅是感谢他们与自己在一起。

你可以回想并运用从本书中学到的知识，用你的感谢和赏识给别人留下最深刻的印象。

## 说“谢谢”

当你想对别人表示感谢时，记住在会面接近尾声的时候说“谢谢”，他们会记得更牢。要保证在你表示感谢的时候，你们双方都很放松、很清醒，这样你的感谢会更有分量、更意味深长，双方的印象也就更深刻，记忆时间也更长久。

为了增加“谢谢你”这句话的分量，你也可以在第二天寄一封感谢信——而不是在别人家里聚会刚结束的时候马上就写。感谢信上可以这样写“感谢您昨天赐予我拜见您的机会，能够和您探讨……真是十分荣幸”或者“感谢您在百忙之中抽出时间来陪我……”，这样做会让别人在社交聚会结束之后对你有一个积极的印象，为你博得“关心别人、体贴周到”的好名声。

让被感谢的人品味你的感谢的另外一种方法就是告诉他你为什么感谢他。对帮助你决定该买哪双鞋子的商店营业员说“谢谢你的耐心，谢谢你的建议”；对给你修理炊具的工人说“谢谢你，你的技术水平真是太高了”；对出租车司机说“谢谢你车开得这么稳”等等。

如果你说出为什么感谢某个人，你肯定会赢得一个

会心的微笑，还有一句“乐意为您效劳!”。

你还可以再推进一步。如果你接受了某个人高质量的服务，你不要仅仅感谢他们——还可以感谢他们的老板，或给他们所在的部门写信，说他们的高效率以及一流的专业水平给你留下了深刻的印象。（对于经常受到抱怨、很少受到表扬的部门来说，这种感谢尤其重要!）

## 赠送礼物

赠送礼物是表示感谢的另一种方法。大多数人会在被邀请参加聚会或赴宴时拿一瓶酒，但是这常常会在聚会开始前的“礼物比拼”中败下阵来。如果你想让你的礼物被人记住（扩展一下，是你被记住），就尽量找一种有特色、与众不同的礼物——例如，奇特的盆栽植物，或者一个小装饰品。这样的礼物不一定很大或很贵，但是要能够表明你把主人放在心上，认真考虑过他们的喜好。

送给某人一件小礼物或是贺卡，你不需要特殊的理由。路过商店的时候偶然发现一个特别的东西，或者是在沙滩上捡到一些吸引人的贝壳、不同寻常的鹅卵石，你都可以想一想是不是有谁会喜欢它们。这样你就可以向这些人表明，你是一个体贴的、细心的朋友。

## 别具风格的庆祝活动

生日、周年纪念日和特殊节日的庆祝活动都是重大事件的标志。因此举行一些典礼和仪式，让这些事件铭刻在我们心中，是非常重要的。

生日和周年纪念日是什么？是冯·雷斯托夫效应！我们庆祝是因为我们要提醒自己这些纪念日很重要；为了曾经有过的“第一次”而再次庆祝，也是提醒我们的家人和朋友我们还记着他们的这些特殊日子。记住这些事件，表明我们记住了和这些事件有关的人并祝贺他们。

如果我们并不经常见到这些人，那么这些纪念日就更为重要。在哥哥嫂子的结婚纪念日，你从远方给他们寄出贺卡或礼物，证明你心里想着这个日子；而他们呢，也会以某种独特的方式记住这件事。

## 其他人的习惯

了解其他文化中的风俗习惯、敏感地觉察他人的情感是非常重要的。在商务场合尤其如此。在国际商务交往日益增多的情况下，熟知不同文明和习俗中人们的做事方式则更加重要。你在假期去外国旅游、考察不同的文化时，尤其要记住这一点。

譬如，给绝对戒酒的穆斯林提供一瓶酒可能不会像



你期望的那样被看作友好的方式；用左手吃饭在英国被认为是礼貌的，而在一些阿拉伯国家则被认为是非常粗鲁的表现。

有一个例子能够说明不同文化和风俗之间差异有多大。比如，像名片这种普通的东西，在日本和其他亚洲国家的使用方式就与西方大不一样。

### 问候的礼节——亚洲方式

全球最普通的现代问候礼节是递上一张商务名片，目前在亚洲国家最为讲究。让我们详细研究一下他们的礼节，找一找藏在背后的原因，从中吸取有益的经验。以下是名片的使用方法：

1. 你拿着名片，让名片正面朝上向对方递过去，递出时要使对方能从正面看清名片上的文字。要用双手递出。
2. 同时，接受其他人的名片。

原因：

- ◎用双手递出名片时，大家不得不面对面，双方的距离自然会拉近。这样便于建立联系，增进友谊。
- ◎让文字正对着对方，是为对方考虑的表现。
- ◎同时交换名片，表示确认了有来有往、相互尊重的平等关系。

3. 接过名片之后，立刻花一点儿时间完整、仔细地看一遍。
4. 对于名片的内容或质量略加评论。

原因：

- ① 停下来仔细阅读名片意味着你是以坦诚的、感兴趣的心态接受对方奉送的东西，表明这对你极为重要。
  - ② 对名片略加评论意味着你了解了名片的内容，而且明白了其中的含义。
  - ③ 期望会面是建设性的，表明你有兴趣和对方建立合作性的互助互利关系。
5. 除非你要马上离开，否则，不要立刻把名片放进口袋里。把名片放在你面前的桌子上，保证自己在整个会面过程中都能看到它。

原因：

- ① 立刻把名片放进口袋里是不尊重对方的表现，象征性地表明你与此人的关系已经告一段落。
- ② 把名片放在你能够看到的桌面上表示，你承认那个人以及那个人的身份是当时环境的重要组成部分。
- ③ 把名片一直放在你面前，你可以随时看一眼上面的文字，而且名片内容在你大脑中不断重复可以保证你更容易记住对方姓名等相关事项。

## 问候的礼节——西方方式

与东方人相比，西方人在递名片时是用一只手，既不看也不评论；他们接过名片以后就立刻塞到某个看不见的地方——然后就忘记了！

问候的礼节，只要运用地恰到好处，就能使我们更加容易、更加愉快地结识陌生人并记住他们；能让朋友、家人、同事体会到我们对他们的惦记、感谢和关爱，并且能够成为我们一生的冯·雷斯托夫标志。

## 有难同当

很多人都发现，在社会交往中有一项很不容易完成任务，那就是对刚刚痛失亲人或接到一个坏消息的人表示慰问或安慰。

我们知道该说些什么，但是我们不知道用哪些词才显得既不老套又不虚假。因为我们害怕“说错话”，而且不敢想象对方会作何反应，因此我们经常是最后什么也没说、什么也没做。

坐下来写封短信，表明你正惦念着那个人和他的家人，这样做是很困难的，但是接受者会很感激你。通常，话语本身并不重要，重要的是话语背后的关心和体贴。在这种艰难的时刻，对许多人来说，知道有那么多人关心他，这本身就是极大的安慰。

另外，你还可以送鲜花，这同样表示你惦念着他

们。如果你们住得很近，你还可以提供更多的实际帮助——帮忙去学校接孩子，帮忙做一顿饭——帮助他们解决困难；或者用一个简单的拥抱表示同情，让他们知道他们并不是孤独无助的（在紧要关头，很多人都会感到孤立无援）。

## 社交练习

### 为庆典或仪式做出切实可行的计划

当你开始为新的一年拟定计划时，预先安排一下你要参加的所有庆典和仪式。要考虑到生日、周年纪念日，以及你想纪念的其他特殊日子。用色彩和图画在你的日记本里标注出来，使它们更加醒目。然后计划一下你该怎样充分利用这些节日为自己、为朋友做点事情。想想你可以做哪些特别的事情让你和其他人在那些场合感到更快乐。

### 文化差异

研究一下不同文化中典礼和仪式的差异。例如，在一些文化中，死亡令人哀痛；而在另一些文化中，死亡是要庆祝的；在一些文化中，白色为葬礼代表色，而在另一些文化中，其代表色为黑色。在某些文化中，拇指和食指组成环形（其余三指伸开）代表“OK”，而在另一些文化中，这是非常淫秽的手势！

把研究不同文化之间的差异变成一种习惯——你会得到极好的回报（还能减少很多尴尬和冲突!）。

## 社交头脑增强法

- ◎ 我越来越认识到，对别人说“谢谢”是给予他们的最大奖励。
- ◎ 我越来越多地用积极的方式给我的朋友们带来更多快乐和满足。

在下一章里，我将告诉你怎样调动“全脑”的智慧走上社交成功之路，还会举一个社交智能明星的例子。

## 第九章

# 社交成功的指路牌

---

SIGNPOSTS FOR SOCIAL SUCCESS

人的面部表情要比身上穿的衣服重要得多。

——戴尔·卡内基

如果你把从本书中所学的一切都用于实践，你自然就会成为一名成功的社交人士。在这一章里，我们开始进行一项有趣的研究，从一个全新的视角来描述社会关系的本质。

我还要摘要叙述一下社交智能的特征，并推出一个完美的“社交智能明星”。最后是一个“社交智能测验”，测测你的社交智商还需要提高多少。

### 案例分析——推翻令人讨厌的假定！

几个世纪以来，公众和研究者们都认同一个让人很不愉快的“事实”，即我们人类都是为了自己的利益才相互合作的。

令人高兴的是，最近的研究表明实际情形比我们假定的更复杂、更积极。

密歇根大学的人类学家约瑟夫·亨里希及其合作者洛杉矶加利福尼亚大学的罗伯特·博伊德研究了人类文化与社会行为的传播。他们的结论令人吃惊：合作不是自私的结果，而是两种主要的“心理趋向”的结果。亨里希说：

“我们知道人类的心理包含两个要素：一个是人们倾向于模仿大多数人；另外一个为人们倾向于模仿最成功的个体。

“我们能够说明的是，人类因为有了依赖于模仿成功人士和多数人的习性，才创造出稳定的合作均势。如果上述两种文化心理机制不存在，这种合作的稳定性就不存在了。”

这种“双重模仿”带给人们积极的螺旋式的成功。合作的结果使某一类人在整体上拥有更多的食物、更健康的身体、更多的创造发明、更多的能量，由此创造出更强劲的经济增长。

这种螺旋式的成功被这个群体之外的人看到了，这些人也开始模仿那个成功的群体和其中的成功人士。当其他群体中的大多数人开始模仿成功群体中的成功人士时，智商不太高的群体变得更聪明了，逐渐取得了最先成功的那个高社交智商群体所取得的成就。

亨里希进一步指出我们可能是所有动物中最具有社



会性的动物。“在较大的群体中，人类更能合作。例如，当人类陷入战争时，他们会和很多与他们本不相干的人、极有可能不会再见到的人进行大规模合作。”

如果好好想一想，你会发现有一种社会行为可以把我们和所有其他动物分开，那就是排队！如果不能和所有的陌生人合作，队伍就会很快瓦解混乱！

## 用全脑思考

我们很多人都是在无意之中把自己变成了在社交环境中只有一半智慧（或者更少！）的人，因为我们只用了一半的大脑社交技能和智能！你很可能听说过“左脑—右脑”模式，这是指我们拥有的社交智能主要分为两部分，它分别属于大脑的左半球和右半球：

### 左脑

词汇

逻辑

数字

顺序

分析

列表

### 右脑

节奏

空间意识

图像

幻想

颜色

整体（完形）意识

因为数百年来我们一直在强调“左脑”的分析技能，所以我们倾向于用词汇、逻辑、数字、分析和直线性的方法来进行社会交往。

我们一直在这样做，完全是以牺牲“右脑”的直觉技能为代价。（这就是我在早年的社会交往中曾经落入的陷阱。）

想象一下你和一群只用左脑的人一起度过整个晚上的情景吧！用一个什么词来形容这样一个晚上呢？

**令人厌烦！**

然后想象一下你和一群只用右脑的朋友一起度过一个夜晚的情景。你们可能会很开心——但是整个气氛会是乱糟糟的！到处都有人在交谈，音乐没有节奏，没有旋律，没有格调，也不成体系，聚会地点还有可能是在飞机残骸上！

你想象中的那些朋友看上去是只用一侧大脑，实际上可能只用了不到一半的大脑智能，因为只有同时使用左脑和右脑技能时，大脑才能创造出倍增的协同效果，使左脑和右脑技能都能得到充分发挥！

社交成功人士在和其他人交流的时候会挖掘所有的大脑潜能，例如，在使用想象力的同时，他们会想办法表达对其他人的关心，让他们的朋友和伙伴高兴。

你要使用全脑的技能。这样可以吸引你的伙伴们充分使用“全脑”。

# 社交智能的特征

那么，社交智能必须有哪些品质和特征呢？

1. 相信自己处于最佳状态；
2. 生活愿景——知道自己将来的发展方向；
3. 对他人有持续的兴趣；
4. 尊重他人；
5. 能与他人产生共鸣，有读懂和使用身体语言的能力；
6. 知道什么时候该说话，什么时候该倾听；
7. 积极的态度。

所有这些特征都集中体现在我们伟大的社交智能明星——奥普拉·温弗里身上。

## 奥普拉·温弗里——社交智能明星

奥普拉·温弗里，一位女实业家、获奖女演员、美国收视率最高的谈话节目主持人，世界上最著名、最有影响力的女人之一。一百三十多个国家和地区的数千万人每天都在收看她的电视节目，因为她的节目具有“亲和力”。

奥普拉取得巨大成功是因为她和观众有本能的共鸣，她有诚实的品性，她面对逆境表现出了积极的态度。节目的谈话风格允许和鼓励大家分享情感和经历，就像一位节目参与者所说的那样，奥普拉“受到了观众的喜爱，是因为她喜爱观众”。

在本章中我用一个“社交智能测验”取代社交练习。这个测验的设计就是为了帮助你进一步思考从本书中学到的东西，给你的思想提供“更多的精神食粮”！

## 社交智能调查问卷

用“是”或“否”回答以下问题——如果该问题的表述基本或者完全适合你，选“是”；如果该问题的表述基本或者完全不适合你，则选“否”。把你的答案作为参考，让它们为你社交智能的增长指明方向。

1. 总的来说，我热爱家人，热爱人类。 是 / 否
2. 我相信，作为成功的衡量标志，标准智商比社交智能更重要。 是 / 否
3. 我相信，作为快乐的衡量标志，标准智商比社交智能更重要。 是 / 否
4. 我认为第一次会面特别重要。 是 / 否
5. 我认为“告别的话”特别重要。 是 / 否

6. 在社会交往中，想象的作用不是特别重要。  
是 / 否
7. 确立一个生活愿景容易破坏社交关系。是 / 否
8. 感觉型的人与别人比较疏远。 是 / 否
9. 模仿是软弱的表现，应当避免。 是 / 否
10. 创造力是为“懦夫”准备的。 是 / 否
11. 作为交流工具，身体语言至少和口头语言同样重要。 是 / 否
12. 很多身体语言的表达方式在各个文化和社会阶层中都是共通的。 是 / 否
13. 对人微笑通常不是让人害羞，就是让人放肆。  
是 / 否
14. 过分自信的人通常因为过于“不实际”而被人轻看。 是 / 否
15. 在社交环境中，“诚实是最好的策略”。是 / 否

16. 人们通常会有意“辜负”或“不辜负”他人的期望。 是 / 否
17. 几乎每一个人都会在某个时候需要独处的时间和“空间”。 是 / 否
18. 证明某人是错误的，在辩论中是一个出奇制胜的好方法。 是 / 否
19. 有更大的权力才能在冲突中“获胜”。 是 / 否
20. 大多数发言人都令人讨厌。 是 / 否
21. 我对别人的第一印象通常是不正确的。 是 / 否
22. 我喜欢在聚会、宴会和社交活动中让朋友们高兴起来。 是 / 否
23. 在谈判中我善于说服别人。 是 / 否
24. 我总是能解决各种冲突。 是 / 否
25. 我总能与别人和谐相处。 是 / 否

26. 我对别人的情绪状态特别敏感。 是 / 否
27. 我善于记住别人的模样。 是 / 否
28. 我善于记住别人的名字。 是 / 否
29. 我真的不在乎别人对我的看法。 是 / 否
30. 在购物、旅游或是外出吃饭时，我总能受到优质的服务。 是 / 否
31. 我总是提供有创意的、新颖的、有趣的东西。 是 / 否
32. 我对人类的大脑及其工作方式非常感兴趣。 是 / 否
33. 我相信，人比他的身外之物更有价值。 是 / 否
34. 别人总是会记住我所说的话。 是 / 否
35. 我身体健康。 是 / 否

36. 我心智健全。 是 / 否
37. 我不太注重与动物交流。 是 / 否
38. 我发现典礼和仪式很讨厌。 是 / 否
39. 上司一定要懂得如何当下属。 是 / 否
40. 我善于领导某些类型的团队，但不善于领导其他类型的团队。 是 / 否
41. 我发现有些类型的人特别讨厌或是特别爱浪费时间。我尽量躲开他们。 是 / 否
42. 人们来找我寻求帮助或征求意见时，我很高兴提供给他们。 是 / 否
43. 在社交集会上，我总能让人们放松、快乐并玩得开心。 是 / 否
44. 成功在很大程度上来自运气。 是 / 否
45. 我对于自己的生活有清晰的目标和愿景。 是 / 否



答案在第 143 页上。

## 分数

1—11 分 你的社交智能就像一座刚刚被发现的巨大金矿。如果你坚持挖掘，那么丰厚的回报就等着你！

12—22 分 你已经获得了一些通往社交智能之路的基本技能和理解力。试着用你所学到的新知识强化你现有的技能，并且发展你欠缺的技能。

22—33 分 你的社交智能已经高于平均水平。通过应用本书的原则，你将跃入智能明星的行列！

34—45 分 你是能够充分享受社交智能丰硕成果的少数人之一。“你知道得越多，你就越容易知道更多”，照着这句格言行动吧。用从本书中学到的东西来进一步增强你已经掌握得不错的社交技能。你将会认识到，发展的潜力是无限的。

## 第十章

# “10种智能”的力量

---

THE 'POWER OF TEN'

社交智能只是我们每个人所具有的 10 种智能之一。智能在传统上被分为三个不同的方面——语言智能、数字智能和空间智能——这些是标准智能测试的基础。然而，我们还具有创造智能、感觉智能、身体智能、个性智能、性智能和精神智能。

对我们的多种智能来说，最美妙的事情就是它们共同发挥作用而且相互加强，起到最佳协同效果。当你发展其中一种智能的时候，你同时也在发展其他智能。

在这一章里，我们要研究你是怎样运用其他五种智能促进你的社交智能发展的。这一章很短，它本身就是一个“社交练习”。

## 空间智能

空间智能是你的眼睛等身体系统感知并成功判断周

围的三维环境和自然界的能力。因此，它包括你判断形状和结构关系的能力，以及判断物体之间的空间距离的能力。识别地图和解读身体语言都属于这种能力的范畴。

还记得那两个商人的故事吧？一个来自纽约，另一个来自得克萨斯，在个人空间的感知方面，他们截然相反，或者说处于两个极端。意识到不同人的“舒适区域”是一种非常重要的社交智能。在这一方面你要使用空间智能让自己变得更敏感。

空间智能还表现在能够布置出令人满意和舒适的环境上。中国古代的风水学就是把空间智能用到了社交上！

当你能够影响人们见面的环境时，一定要让你的空间智能自由驰骋……

## 身体智能

身体智能包括你身体的动作协调、平衡和做各种姿势的能力。它还包括吃健康的食物，让身体更强壮、更灵活、更健康。

当你发展身体智能时，你自然会吸引更多的朋友，因为人们会本能地向健康、沉稳和有活力的人靠拢。

如果想验证这一点，请看看广告，你会发现那些广告商和市场策划人员所用的引人注目的模特们完全符合

上面描述的那些特点。

身体智能还包括你和其他人的实际交往能力。正如你知道的一样，社会交往不只是获得愉快，它还通过触发身体反应来增强免疫系统，使交往的双方更健康。

目前来自日本的证据表明，社会交往还能提高你的记忆力，请看以下案例。

### 案例分析——想拥有更好的记忆力吗？和别人交往！

越来越多的日本人正在遭受健忘症带来的痛苦，健忘症破坏了他们的学习和工作。

“我们说的是那些连复印机怎么使用都忘了的人，他们需要别人帮忙把操作方法一步一步记下来，”大脑研究专家筑山节说。

健忘症患者们常常抱怨他们忘记了要到哪一站下车，忘记了自己定好的约会，甚至忘记了常规的职责，比如每天的工作。

筑山节医生说健忘症的发病率正在升高。

据《海峡时代》分析，产生健忘症的主要原因是“日本的年轻一代缺少社会交往”。

研究者们肯定了这一点。他们把这归咎于人们过度依赖于计算机从而加剧了与社会的隔绝，认为这是使得他们的记忆力慢慢衰退的原因。因为年轻一代是伴随着视频游戏、互联网和电子邮件的交流方式成长的，所以他们经常呆在家里，很少有机会和其他人进行社会交流。

社会交往要求人们的记忆力时刻保持在敏感和有效的状态，充分动用所有感觉器官，尤其是记忆神经系统的功能。

研究者总结道，计算机游戏和屏幕作业将个体与社会隔离，使人从童年时期记忆力就开始减弱，妨碍了社交能力的发展，而这两个重要领域功能的衰退可能一直要持续到成年。

筑山节医生建议人们最好每天至少和别人交流一次。他同样建议人们进行社交智能练习，这是为了保持大脑和身体的敏感和健康，使记忆功能维持正常状态，从而保持个人的身心健康。

互联网等现代电子工具的新发展并非完全是坏事。如果把这类技术用于完善和提高人们的社交智能，其结果就是非常积极的，下面的案例便证明了这一点。

### 案例分析——“讨厌鬼”也可能是好样的！

沃里克大学的安德鲁·奥斯瓦尔德在2001年底发表了一份对2,500个英国人进行随机调查研究的报告。

奥斯瓦尔德的调查发现网上冲浪者比不上网冲浪者更容易隶属于某个团体或志愿者组织。他们也更容易定期去教堂作礼拜，受教育程度和薪水都比不在网上冲浪者要高。

和英国人普遍的观点相反，有迹象表明英国的网上冲浪者已经开始建立电子化生活和社交生活的平衡关系。他们并不像人们以前所预测的那样，整日沉迷于计算机。他们只是比普通人少看很多电视而已。

调查结果表明他们并没有用被动的方式打发闲暇，而是在社会交往的基础上积极地通过网络与其他人相处。

这两个研究显示，作为一种新发明，互联网既能产生消极影响又能产生积极影响。如果能够正确地使用网络，它就能让你的社交生活变得更加丰富多彩。

## 感觉智能

莱奥纳多·达·芬奇认为感觉智能特别重要。感觉智能指的是发展和使用你的五种官能即视觉、听觉、嗅觉、味觉和触觉。给每一种智能画一张小型的思维导图，然后在上面记下利用这五种感觉提高社交能力的各种方法。

## 语言智能

语言智能包括你玩字母游戏以及使用数百万个词汇的能力。

这种智能是以词汇量、在词汇之间建立联系的速度、表达的清晰度、发现词汇之间深层逻辑关系的能力和使用比喻的丰富程度为测量标准的。

你可能已经想到了，语言智能是与社交智能联系最紧密的智能之一。在平常的谈话中，你的语言智能和身

体智能一起组成了一个联合军团，共同发挥作用。

在所有用文字交流的场合中，语言智能本身就是**一个联合军团！**

想一想那些谈话、讲座、演说、信件、报纸、杂志、图书、互联网、诗歌是如何影响你的生活以及你和他人之间关系的。

要保证你的身体语言和你说出来的话语含义一致。把你从这本书中学到的知识与你的语言智能结合起来，使你说起话来更有说服力、更吸引人。继续探索让语言智能和身体智能协同作战的好方法吧。

## 创造智能

在你阅读下面的创造智能的定义时，想一想用哪些方法可以积极地发展你的社交智能。

创造智能是你运用左右脑的全部技能来激发新创意的能力。它包括想出新主意的速度，想出新颖和独特的主意的能力，从各种角度看问题的能力，产生新想法并加以拓展的能力，在整个创造性思维的过程中运用大脑联想原则的能力。

试想这种智能会对社交智能产生怎样的影响！试着画一张思维导图，看看怎样用你那无穷的创造潜力使人们的生活更加丰富多彩、更有新意、更富有幽默、更快乐。



## 社交头脑增强法

- ◎ 我用创造智能中的左右脑技能来提高我的社交智能。
- ◎ 我用身体智能和全脑来发展我的社交智能。
- ◎ 我用空间智能、身体智能和语言智能来发展我的社交智能。
- ◎ 我用感觉智能来发展我的社交智能。
- ◎ 我用语言智能中的交流技巧来发展我的社交智能。

# 结束语

---

THE LAST, LAST WORD

## 祝贺你!

祝贺你! 你已经学完了这本书。你现在已经武装好了, 带着你学到的有关社交智能的全部知识, 准备走向世界吧 (这是一个社交的世界)。

- ◆ 你已经充分认识到了身体语言具有多么不可思议的潜在力量, 知道了如何使用它, 也知道了如何做一个积极的倾听者, 如何做一个机敏、健谈的人。有这些技巧作为保护伞, 你将能够建立起你想要建立的关系, 并且自然而然地成为社交场合中的新星。
- ◆ 再加上一种全新的、越来越积极的态度, 你会发现你在谈判中表现得越来越好了, 你交上了梦寐以求的朋友。

◎ 你优雅的社交新形象以及不断增长的社交智能和其他几种主要智能都表明，你正走在一条成为社交智能明星的金光大道上！

**让你的脑细胞活跃起来吧！**

——东尼·博赞

# 社交智能调查问卷——答案

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 是  | 24. 否 |
| 2. 否  | 25. 是 |
| 3. 否  | 26. 是 |
| 4. 是  | 27. 是 |
| 5. 是  | 28. 是 |
| 6. 否  | 29. 否 |
| 7. 否  | 30. 是 |
| 8. 否  | 31. 是 |
| 9. 否  | 32. 是 |
| 10. 否 | 33. 是 |
| 11. 是 | 34. 是 |
| 12. 是 | 35. 是 |
| 13. 否 | 36. 是 |
| 14. 否 | 37. 否 |
| 15. 是 | 38. 否 |
| 16. 是 | 39. 是 |
| 17. 是 | 40. 否 |
| 18. 否 | 41. 否 |
| 19. 否 | 42. 是 |
| 20. 否 | 43. 是 |
| 21. 否 | 44. 否 |
| 22. 是 | 45. 是 |
| 23. 是 |       |