

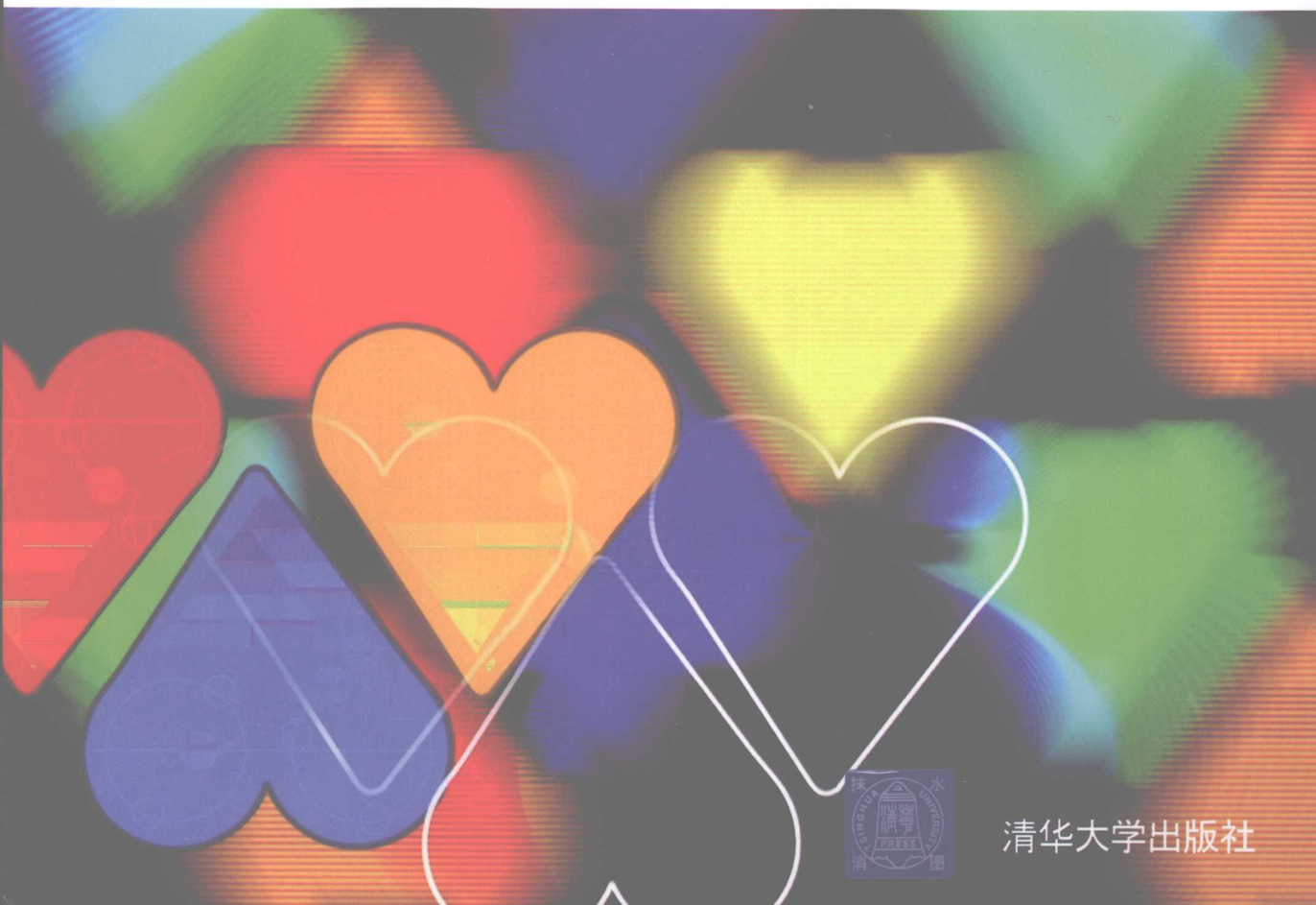


北京市高等教育精品教材立项项目

交流心理学

Psychology of Communication

姜琳 编著



清华大学出版社



北京市高等教育精品教材立项项目

交流心理学

Psychology of Communication

姜琳 编著

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书在探索和研究交流心理学基本理论和基础知识的基础上,重点探讨交流的心理基础和心理机制,从更深的心理层面认识和运用具有实用价值的人际交流策略和方法,系统地介绍交流心理学的本质与功能,以及人际交流的心理前提、心理特征、心理倾向、心理定势、心理表现、心理沟通、心理影响和交流过程中的问题。并就现实中的家庭交流、职业场所交流、面试应聘和公共演讲等方面的交流心理学的应用问题进行探讨,以帮助人们认识有效交流在个人成长和社会交往中的重要意义,了解交流心理学的本质和要求,掌握一些有效交流和沟通的策略和方法,提高适应社会和成功发展的能力。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

交流心理学/姜琳编著. —北京:清华大学出版社,2008.7
ISBN 978-7-302-17442-4

I. 交… II. 姜… III. 人间交往—社会心理学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 056344 号

责任编辑:宋丹青

封面设计:HELLO

责任校对:宋玉莲

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市昌平环球印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:14.25 字 数:295 千字

版 次:2008 年 7 月第 1 版 印 次:2008 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:28.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:028798-01

序

2003年7月我到外交学院工作后就向学院领导提出开设交流学课程,得到了他们的大力支持。在大学开设交流学这门课程并非是我到了外交学院之后才有的想法,我这种想法由来已久。在四十多年的外交生涯中,我观察了许多外国人和中国人,感到中国人懂得如何对外交流的人实在太少了。由于不懂得交流,很多资源、时间白白浪费了,十分可惜。中国人不大懂交流,这是历史形成的。要改变这种状况绝非易事,必须从娃娃抓起。所以我就在外交学院开设了交流学。

交流学是一门新的学科,我和外交学院的文泉、姜琳等老师也是一面在教,一面在摸索前进。经过几年的实践,我深切地感受到以下几点。

一、这门课程很受学生的欢迎。我讲课的时候不仅本校学生来听的很多,甚至有些外校学生也跑来听。学生学得很认真,而且还勇于实践。

二、学和不学很不一样。在每学期结束的时候我都要同学生进行座谈,并通过考试和实践来考察他们学习的结果,发现学过交流学的学生和完全没有学过的很不一样。不仅学生学过的和没学过的不一样,甚至从未学过交流学但却有着十几年、二十几年工作经验的外交官和没有工作经验但学过交流学的学生也有很大的差别。前者你把他突然请到台上发表一篇即兴演讲,有的人会很紧张,讲话不大吸引人,套话太多,打动人心的话太少;而后者没有工作经验,到了台上却相对比较从容,有的发挥得相当好。

三、交流学在社会上、在干部当中、在企业界很受欢迎。外交学院开设交流学课程以来,很多单位、省市、学校和企业界请我们去讲课,反响热烈。我去中央党校、浦东干部学院讲过课,听我讲课的都是一些有着相当工作经验的领导干部。课后,他们告诉我,学和不学是不一样的;有的还向我反映,认为很新颖,有启发,过去书上没看过,学校没学过,领导没说过;有的觉得学过交流学将会对他们未来的行为产生影响。

经过几年的实践,我愈加确信,交流学是一门大有前途的学科。然而,这毕竟是一门很新的学科,现在还只是一株幼苗,要成长起来还要经历很长的过程。交流学与心理学、社会学、语言学、美学、逻辑学联系密切,交流学要形成一个完整的学科体系需要上述学科的支撑。

姜琳老师从外交学院开设交流学不久就从心理学的角度参与了这门课程的教学。她是一个有心人,一个有悟性的人,她经过几年的教学实践和自己的钻研,撰写了这本《交流心理学》。这是十分可喜的!

第一,《交流心理学》可能是第一本这样的书,过去好像没有人从交流学的角度来研究心理学。她的视野是独特的,研究是有深度的。

第二,《交流心理学》注意了学科之间的交叉和融合。当今世界上很多学术创新是通过学科之间的交叉、融合来实现的。姜琳老师在这方面做了十分有益的尝试。

第三，这本书没有完全停留在理论层面上，而是密切地同实践相结合。书中举出了许多生活中常见的例子，而且又是从交流心理学的角度来观察的，会给人不少启示。

姜琳老师是外交学院一位年富力强的老师。交流学今后要做的事情还很多，希望姜老师的研究不断深入下去，不断有新的研究成果和著作与读者见面。

人来到世上都想做点事，都想成功。交流学会帮助你成功。我向大家推荐这本书，相信读了这本书一定会对提高自己的交流能力有所帮助。

吴建民

2008年春于北京

目录

序

第一章 交流心理学概述	1
第一节 交流的时代特征	1
一、人们对文化、团体和个人之间差异的宽容明显增强	1
二、文化间和文化内的相互依赖日益增强	1
三、传播工具的效率不断增强	2
四、尊重差异作为协调行动的前提日渐重要	2
第二节 交流与个人的成长与发展	3
一、交流与人的基本需要	3
二、交流与人的社会化	4
三、交流与自我认识	5
四、交流与个人才能的发挥	6
五、交流与现代人的身心健康	7
第三节 交流是生活与交往的艺术	8
一、交流的本质	8
二、交流的特性	9
三、交流的实现	10
第四节 人际交流的目的与功能	11
一、人际交流的目的	11
二、人际目的特性	12
三、人际交流功能	13
第二章 人际交流的心理前提——感知	14
第一节 感 知	14
一、什么是感知	14
二、感知的过程	16
第二节 自我感知	17
一、自我概念	17
二、自我形象	19
三、自我概念与自我形象在交流中的角色	21
四、自尊	22
第三节 他人感知	23
一、什么是他人感知	23

二、他人感知的影响因素	23
三、改善对他人的感知	26
第三章 人际交流的心理特征	28
第一节 心理特征概述	28
一、人际关系的心理成分	28
二、人际关系心理成分的作用	28
第二节 个性心理特征	28
一、个体在能力上的特征	28
二、个体在气质上的特征	29
三、个体在性格上的特征	29
四、个性心理特征与人际交流	30
第三节 角色心理特征	34
一、不同性别的心理特征	35
二、不同年龄的心理特征	37
三、不同职业的心理特征	37
四、不同文化的心理特征	39
五、角色心理特征与人际交流	39
第四节 群体心理特征	40
一、群体心理的一般特征	40
二、群体领袖的心理特征	41
三、群体心理特征与人际交流	43
第四章 人际交流的心理倾向	44
第一节 兴趣倾向	44
一、兴趣的一般含义	44
二、兴趣的个别差异	45
三、兴趣倾向与人际交流	45
第二节 需要倾向	46
一、什么是需要	46
二、需要的类别	47
三、需要的层次	48
四、需要倾向与人际交流	49
第三节 价值观倾向	50
一、价值和价值观	50
二、价值评价体系	50
三、价值取向类型	52
四、价值观倾向与人际交流	53

第四节 自我倾向	54
一、自我的构成和境界	54
二、自我的分化和统一	55
三、自我倾向与人际交流	56
第五章 人际交流的心理定势	57
第一节 心理定势概述	57
一、什么是心理定势	57
二、心理定势的特点	58
三、心理定势的类别	58
四、心理定势的作用	59
第二节 微观心理定势	60
一、首因效应	60
二、晕轮效应	62
三、经验效应	64
四、移情效应	64
第三节 宏观心理定势	65
一、社会刻板印象	65
二、文化心理	67
第四节 流行心理定势	76
一、时尚表现的心理定势	76
二、流言表现的心理定势	77
三、骚乱表现的心理定势	78
第六章 人际交流的心理认知	81
第一节 个体心理认知	81
一、从外部特征判别交流者心理	81
二、运用有效倾听判别交流者心理	83
三、从语言特征判别交流者心理	101
四、从非语言特征判别交流者心理	109
第二节 群体心理认知	127
一、对内部群体心理的认知	127
二、对媒介群体心理的认知	128
三、对政府群体心理的认知	129
第三节 心理变化认知	129
一、宏观环境引起的心理变化	130
二、微观环境引起的心理变化	130
三、舆论导向引起的心理变化	130

四、主体行为引起的心理变化	131
第四节 克服心理认知障碍	131
一、影响认知的对象因素	131
二、影响认知的情境因素	133
三、影响认知的主观因素	133
四、克服认知过程中的障碍	134
第七章 人际交流的心理表现与冲突应对	136
第一节 人际交流的心理表现	136
一、自我表现	136
二、自我辩解	144
三、自我表露	151
四、人际遵从	156
第二节 人际交流冲突及其应对	158
一、人际冲突的含义	158
二、人际交流中沟通问题的解决策略	161
三、人际冲突的处理	162
第八章 人际交流的心理沟通	166
第一节 信息交流	166
一、信息交流的含义	166
二、信息交流的模式	166
三、信息交流的原则	167
四、信息交流的网络	168
第二节 意见交流	169
一、意见交流的界定	169
二、意见交流的功能	169
三、意见的类别	169
四、意见交流的过程	170
第三节 感情交流	172
一、交流者的情绪和情感	172
二、交流者情绪的体察	173
三、交流者情感的满足	174
第四节 与特殊交流对象的交流	175
一、与身心异常者的交流	175
二、与品质不良者的交流	176
三、与受挫折者的交流	176

第九章 人际交流的心理影响	178
第一节 心理劝导方法的运用	178
一、流泻式劝导	178
二、冲击式劝导	178
三、浸润式劝导	179
四、逆行式劝导	180
五、劝导方法的比较	180
第二节 心理暗示方法的运用	181
一、心理暗示的含义	181
二、心理暗示的类型	181
三、心理暗示的条件	182
四、心理暗示的技巧	182
第三节 心理感染方法的运用	183
一、心理感染的一般概念	183
二、心理感染的作用机制	184
三、心理感染的表现形式	185
四、增强心理感染的力量	185
第四节 心理诱引方法的运用	186
一、诱引的心理学含义	186
二、兴趣的诱引	187
三、需要的诱引	187
四、其他方面的诱引	188
第十章 人际交流的应用	190
第一节 日常人际交流	190
一、人际交流的动机	190
二、人际交谈	190
第二节 家庭中的交流	192
一、家庭系统理论	192
二、亲子交流	193
三、再婚家庭的交流	194
四、家庭中的交流质量	194
第三节 面试交流	194
一、面试提问	194
二、接受面试	196
第四节 领导方式	196
一、领导方式的种类	196

二、领导方式的运用	198
三、领导角色	199
第五节 演讲	200
一、演讲导言	200
二、演讲结尾	201
三、演讲过渡	202
四、良好表达的特征	202
附录：人际交流能力测试	204
参考文献	212

第一章 交流心理学概述

第一节 交流的时代特征

美国哲学家理查德·麦基翁指出，未来的历史学家在记载我们这代人言行的时候，恐怕难免会发现我们时代专注于交流的盛况，并将它置于历史的显著地位。其实交流并不是在当代新发现的问题，而是现在流行的一种思维方式和分析方法，我们时常用它来解释一切问题。当代人如此热衷于交流绝非偶然因素所致，而是当代社会四大趋势汇合的反映。

一、人们对文化、团体和个人之间差异的宽容明显增强

我们所说的文化差异主要体现为国家和地区之间在意识形态上的不同。曾几何时，人们对他国和地区的政治抉择、意识形态采取势不两立的态度，而今不同制度的国家之间的交往早已延伸到经济、文化、政治等各个领域，有交往就有渗透，这种实质上的融合又会促进人们在态度上的宽容。中国的“一国两制”是文化宽容的最好例证，我们不仅在一国范围内实现了两种制度的并存，而且在实行社会主义制度的大陆，还直接从香港特区以及其他西方发达国家引进人才担任国务院部委的领导，如香港的史美伦女士和梁定邦先生就分别担任了中国证监会的副主席和顾问。尽管“海归派”与本土文化的接轨还需要一个磨合过程，但是相互宽容本身一定会加快相互的适应。

同样的宽容也体现在人际关系领域。人们结交的朋友中有些可能是与自己在观念上大相径庭者，虽然俗话说“物以类聚”，但是交流心理学的研究结果却发现，每个人都确实会有几个与自己想法迥然相异的好友。整个世界都在增进宽容，我们当然也要学会接纳各执己见的人。

二、文化间和文化内的相互依赖日益增强

人们在政治上的宽容其实来源于经济上的依赖。随着社会的进步与发展，自然资源分布的不平衡与有限性迫使各种文化间比以往任何时候都更加相互依靠，一个国家、一个地区的变动常常会引起一连串的反应，例如，美国“9·11事件”的发生导致了全球股市的暴跌，而美英对伊拉克的战争又引起全球石油价格的剧烈变动。应该承认，在经济的相互依赖方面，发达国家并不存在特殊的优势，他们同样需要别国的产品和资源，就如同发展中国家需要粮食和先进的技术一样。

在同一文化圈内，城乡之间、不同阶层之间的相互依赖亦有增无减。这种依赖主要体现为社会进步和社会分工带来的对其他角色的需要。以北京为例，大量流动人口给首都的道路交通和社会治安带来一定问题，但是如果限制流动人口留京，北京人的日常生

活立刻就会受到影响，因为在居民小区里，从吃早点到理发、裁剪、环境卫生以及家政服务，无一不是由外来人口承担主要工作的。又比如，医患关系本来是有些敏感的话题，因为哪一方站在自己的角度都有说不完的道理，然而一场突如其来的“非典”使人们换位思考：患者从无私奉献的白衣天使那里体会到了“医者父母心”；与此同时，疫情严重地区其他病人骤然减少导致的医院收入下降也使人认识到患者即医院的“衣食父母”。灾难帮助人们重新理顺了唇齿相依的相互关系。

无论文化之间还是文化圈内，差异总是会存在的，大家需要和衷共济，重视那些观点与自己相异的人，否则就可能使他人放弃合作意愿，导致自己的目标也不能实现。

三、传播工具的效率不断增强

“9·11”事件发生当晚，世界各地的人们几乎是同时从电视中了解到美国发生的事件，这就是传播媒介的力量。现代人已经越来越多地接触和使用先进的交流手段，通过电视、电话以及其他媒介，了解世界各地的差异，也知道了发达与不发达国家之间的相互依赖，更清楚地看到来自四面八方人们之间的需要。有人说，地球在遥控器的手里变成了跳来跳去的频道，高效交流手段的普及，把人们推入了一个“地球村”，人们在这个村落栖身，每天都会遇到信仰、利益、追求不尽相同的人，有什么理由不彼此和睦相处呢？

四、尊重差异作为协调行动的前提日渐重要

无论国家、团体还是个人之间在解决实际问题时，为了获得双赢的结局——使各方利益都有所满足，势必需要协调彼此之间的行动。协调行动的前提是对他人利益的承认与尊重。当互相有依赖关系的一方没有考虑对方利益时，被忽略的国家、团体或者个人就会解除协议或者退出依赖关系，直至其利益被对方所承认。例如，中国和某邻国之间发生过“大蒜与手机”之争，当对方在不考虑中方利益而擅自提高进口大蒜的关税时，中国只有宣布停止进口该国的手机，直至对方承认中国利益并且取消了擅自做出的决定为止。

专家指出，最容易中止的合作往往发生于不承认相互依赖对双方是同样重要，或者虽然有所承认但没有向对方表明时。近年来在城市屡屡发生的物业管理部门与业主的纠纷，就是类似原因引起的。例如，某小区决定安装一套手机信号接收装置，这本来是为了解决业主反映的手机信号不好的问题，但是由于没有征求广大业主尤其是将要被占用楼宇的业主的意见，业主感到自身对小区管理和发言权不被尊重，于是自发地组织聚会，致使物业的计划最终流产。这就是说，如果交流中的一方在态度上不承认对方利益，在行动上不做出让步，无疑会激发另一方心中不再维持相互依赖关系的动机，而缺乏另一方对相互依赖关系的支持，人们的计划当然就难以实现。所以，表示出对他人利益的关注和尊重是保持合作的前提条件。

上述趋势表明，世界的每个部分和角落都是紧密联系的，个人、群体以及社会的生存与发展都不可能独立进行。在错综复杂的现实面前，人们对问题的看法难免不同甚至

针锋相对，只有进行交流才能寻求有益于各方的解决途径和方法。当今的社会学家、心理学家和传播学家所以站在沟通与交流的角度来关注社会发展，就是因为沟通与交流的方式不仅能够反映出人们的精神风貌，亦能够折射出整个社会的发展现状。

第二节 交流与个人的成长与发展

一、交流与人的基本需要

（一）关于需要的理论

亚里士多德曾说：一个独立生活的人，他不是野兽，就是上帝。可见古今中外没有人是可以独立生存的，这是人的本性所决定的。而人的本性亦可归结为他的需要。马克思认为，人要想生存，先得进行生产，而生产本身必须与他人交往，无论是种地、盖房、做衣都必须在与他人的合作中完成，这种生产中形成的生产关系成为人类一切社会关系的基础。对于我们今天所处的现代社会，分工的精细与合作的紧密都大大超过了马克思的时代，那么，作为社会动物的人的生存，从其本质上就更加依赖与他人的交往与协作。

人本主义心理学家马斯洛提出了人类行为需要的几种层次，如生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要、自我实现的需要、认知和理解的需要、美的需要等。在这几种层次的需要中，有哪一种需要是可以离开他人而独立得以满足的呢？有人提出睡眠是不需要他人的，但是假如周围的人干扰了你入眠，你不去和他们交流，又怎样保证自己安然入睡呢？看来很难找到那种不与他人发生联系的需要。在所有的需要当中，最核心的是人的“自我实现”。

追求并且能够自我实现的人具有怎样的特征呢？研究表明：他们具有善于领会自己和他人的能力，善于建立良好的人际关系；对现实具有较强的感受力；富于民主性格，宽以待人，乐于助人；富有哲理、幽默感、道德感，等等。将这些特征概括起来，可以说是一种良好的人际交流能力。

（二）“剥夺”与孤独

再来看看人们对孤独的反应。心理学家斯坦利·沙赫特进行了著名的“剥夺”实验：对五名自愿参加实验的大学生在特殊情形中进行测试，要求他们独自在与世隔绝的房间里生活，房间里有必要的休息和卫生设施，自动送饭机会定时送饭，只是没有窗户，也没有电话、电视、电脑以及一切能够与他人发生联系的手段。结果是学生们对于孤独的承受力大大低于他们自己的估计。第一个人在房间中只待了 20 分钟就不能再忍受了，坚决要求出去；后面的三个人在里面坚持了两天两夜，出来以后，其中一人感到非常难受，表示以后再也不想受这份罪了，另两个人说“好像损害不大”（可是他们为什么要

求出来呢)；第五个人坚持了八天八夜，他在里面的感觉是越来越难受，也越来越紧张，只是还能够活下去。为什么在物质生活条件应有尽有的情况下，人们仍然不能孤独地生存呢？原因就是人的本质的社会性，从这种本性出发，人们当然不会接受这种对人际交流的“剥夺”。

长久的孤独、隔离会对人产生明显的心理影响，它不仅可以破坏一个人应付日常交往的能力，而且可能导致幻觉和异乎寻常的兴奋、激动等症状。有关方面对中国少年儿童素质状况所做的最新抽样调查显示，独生子女与父母玩耍的时间只占5%，他们独自玩耍的时间达到40%。而青少年心理咨询机构的统计分析则表明：人际交流障碍在青少年心理问题中占据的比例最大，为18%；人格缺陷及心理障碍占16%。应该说，这两种调查是有一定因果关系的。由于孩子们从小到大都是自己一个人在家里玩游戏、看电视、做作业，从不愿意，也不会随父母“见人”，到“越来越不知道该如何跟同学相处”，继而就可能出现比较严重的心理障碍。

所以，无论是那些比较极端的实验、实例，还是对现实状况的统计分析，都印证了亚里士多德的论断：人，因为他既非野兽，也不是上帝，所以他不能脱离他人而生存。对于现代人来讲，对他人的需要则更为强烈。

二、交流与人的社会化

对青年人来讲，可能没有人不希望自己能够尽快地成熟起来，以便赢得他人对自己的信任和尊重。但是成熟并非是一种表面功夫，而是个体成长过程中逐渐社会化的结果。在社会生活中，如果人们说某人不够成熟，那就意味着此人思维简单、办事能力欠缺以及与社会、他人之间不协调，等等，概括起来说，就是某人的社会化程度不够高。

社会化是指一个人通过学习和实践使自己适应社会生活、发展自己社会性的过程。每一个人无论从物质的谋生本领和条件还是精神文化生活乃至人类的延续、培养教育下一代等都离不开社会化过程。当然个人社会化的方式、渠道有很多，而人际交流和沟通是其中一个重要的方面。

(一) 交流可以帮助人们掌握社会化信息

虽然现代社会是一个信息爆炸的社会，但是如果不主动去收集信息甚至干脆把自己封闭起来，有用的信息绝不会自动进入人们的大脑。人际交往和沟通是人们直接获得各种信息的有效途径。人们在相互交往中，总是会不知不觉地相互介绍自己所知道的消息、新闻以及对个体特别有价值的信息，当人们为某件事情所困扰时，就有可能在与周围人不经意的交流中，突然就找到了解决问题的良方；他人传递的暂时未能引起注意的信息，也许有一天当人们需要的时候，就会发挥作用。人们只有在与他人的交流中不断地获得社会化的信息，才能了解、认识社会，进而去适应和改造社会；同时，人们要想使自身生活充实，学到更多的知识，也必须增进与他人的沟通和交流。

信息的传递当然是双向的，如果我们自身拥有广博的信息资源，在人际交流中就一定会更加游刃有余。对于一个现代人来讲，其实力构成也要包括他的人际资产，而要想

投资人际资产，就必须能够为他人提供有用的资讯。这就意味着一种良性循环：与人交流有助于人们获得社会化信息；人们所掌握的信息又帮助自身赢得人缘，促进着人们与他人的交流。在这样的良性循环中，人们逐步走向成熟、成功。

（二）交流是人们接受、学习社会规范的重要渠道

社会规范是指人们行为的规矩、方式，诸如国家的法律、道德、习俗、纪律，等等。一个能够适应社会的人必须是广泛了解并能够遵从社会规范的人，否则，他就会与社会要求格格不入，甚至遭到社会的唾弃。在人们从小到大的学习生涯中，除了接受知识以外，还要花相当的时间来学习各种社会规范。

美国社会心理学家巴克认为，社会化是人类之间的一种互动，而不是一种人类工程的操纵。这就是说，人们什么时候应该怎样做，在何种情况下不该做什么，并非像一个简单的工程那样能够轻易完成。例如，礼貌待人是人们从小就被告知的，但是很多人直到上了高中甚至是大学，仍然是对此不得要领，这种情形应该与他们较少接触生人有关。又比如，节俭、朴素是人们都知道的美德，但是如果某人生活在一个盲目消费、攀比成风的环境中，他就可能会摒弃这种美德，形成非名牌不穿的习惯；反之，如果他经常与宏志班的学生接触，他就会受到一种自强自立、发愤学习、以朴素为荣的精神感染。可见，一个人从书本和学校、社会的宣传教育中了解的社会规范并不一定能够为其所接受，当然也难以影响其行为，只有在人们相互交往的活动中，通过相互间的影响、交流，人们才会逐渐接受并履行这些规范。

在一般情况下，人际交流面广的人，了解的社会规范比较多、比较深刻，在各种场合都可以应对自如；反之，人际交流面窄的人，了解的社会规范就比较少、比较浮浅，在社会生活的很多方面都感到力不从心。换句话说，人们掌握的社会规范的增加，同人们交往能力的提高以及交往范围的扩大有着直接的关系。因此，人们要想使自己更好地适应社会，就应该注重与他人的交往，学会与人交流的艺术。

三、交流与自我认识

从报章看到，有些日本人不惜重金请专家调查，因为他们希望了解别人对自己的真实看法，并且认为别人的看法更可靠，有些年轻人甚至要求专家在做完调查之后将调查报告送给他们的男朋友或者女朋友，以此作为相亲或者求婚的“表白情书”。当然，人们不一定都用这种方法去了解他人看法，实际上，在与他人的沟通交流过程中，人们就可以提高对自身的认识。

现代人的一个重要标志是自我意识的提高。自我意识包括了对自身状态的了解和对自身行为的调整。人们做任何事情都想知道自己做得如何、怎样做才是最佳、自己的能力如何以及是否拥有个人魅力，等等，这些问题并非靠人们自己冥思苦想就能解决，离开与他人的沟通与交流，人们很难客观、准确地把握自身的品质 and 特点。所谓旁观者清，他人有时更能清楚地发现连人们自己都不知道的东西。

人的性格特点有些可能直接出自他人的评价，有些可能是在与他人的或和谐共振，

或矛盾冲突之后自我总结的结果。人的能力也是在与他人的交流中培养、确认和提高的，并可以帮助人们在认识自己的基础上，找到进一步发展、完善自我的目标和行动方案。例如，在一个学生群体中，大家推荐某人担任学生会文体部长或者生活部长，那么他就可以知道自己在文体或者在热心公益、擅长组织方面的素养得到了确认；如果同学们推举某人去与校方交涉某项关乎学生利益的事情，他便知道自己具有一定的威信和思辨表达能力；如果他能说服校方接受他所代表的学生的意见，那就进一步证实了他的口才和说服能力，如果事实刚好相反，就意味着他所理解的自己与众人的判断存在差距，需要予以调整。

人际交流还可以帮助人们通过广泛接收来自各个方面的信息，准确地把握自己在不同群体中的位置，明了自己与周围关系的远近亲疏，这对人们实现自己的目标具有重要意义。

因此，自我认识的提高应该是自我实现的一个基本前提，而人们要想提高对自身的了解能力和调整自身行为的能力，都必须保持与他人的“亲密接触”：通过他人的眼睛发现和肯定自己；根据周围的人际动态，预测和应付各种变化；通过有效交流，使事态向着有利于自己的方向发展。

四、交流与个人才能的发挥

每个人都希望充分发挥自己的才能，取得事业的成功。但是人们又常常苦于自己的才能得不到有效施展，这其中一个重要原因是在人际交流方面出了问题。

(一) 成功人士大多是善于为人处世、能够领导和鼓舞他人的人

当今社会，各类新兴行业的生长与发展大大超出了以往的时代，对企业领导者人际交流能力的要求与日俱增。专家总结出八大导致领导和决策者失败的原因，其中有三项涉及人际交流问题。一是决策的独断和无制约。例如，在中国特定的历史条件下，企业家们往往集创业者、所有者、决策者和执行者诸多角色于一身，董事会形同虚设，下级只能俯首帖耳，在缺乏监督和约束的机制下行事，他们所犯错误的几率肯定会很高。二是缺乏处理人际关系的能力。作为一个领导和决策者，如果没有办法处理好和员工的关系，那将成为他失败的开始。三是没有一个坚贞不渝的团队。拥有一个忠心不二的团队是一个成功高层的最高奖励和见证。

(二) 只要人们的工作对象是人，就需要与之沟通

也许有人会说，我并不想做什么领导者，不需要那么强的人际交流能力，其实，只要是在人群中工作，人们就可能担负管理的职责，只要人们的工作对象是人，就需要交流与沟通。

当今社会，随着第三产业的发展，越来越多的行业是直接与人打交道的。例如，商业服务人员如果不善于与顾客交流，就难以提升自己的品牌和营业额；保险代理人如果不能与现实的或潜在的保户建立良好的关系，就无法在这个领域永续经营；广告从业人员则要应对双重客户，做广告的和看广告的，前者靠面对面的说服力，后者则要把握受