

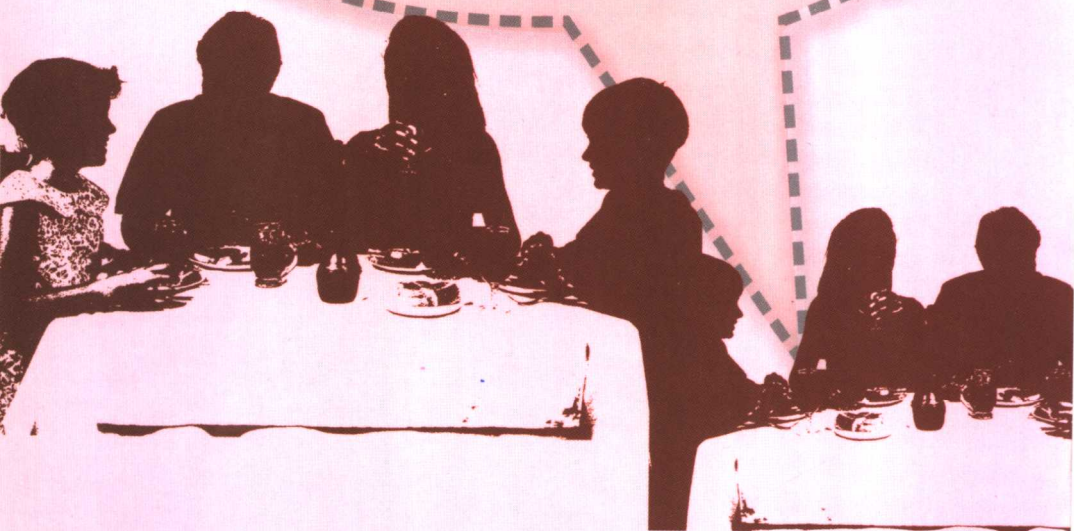
现代人心理



解困自助丛书

他你我的世界

王泽英 著
山西人民出版社



现代人心理

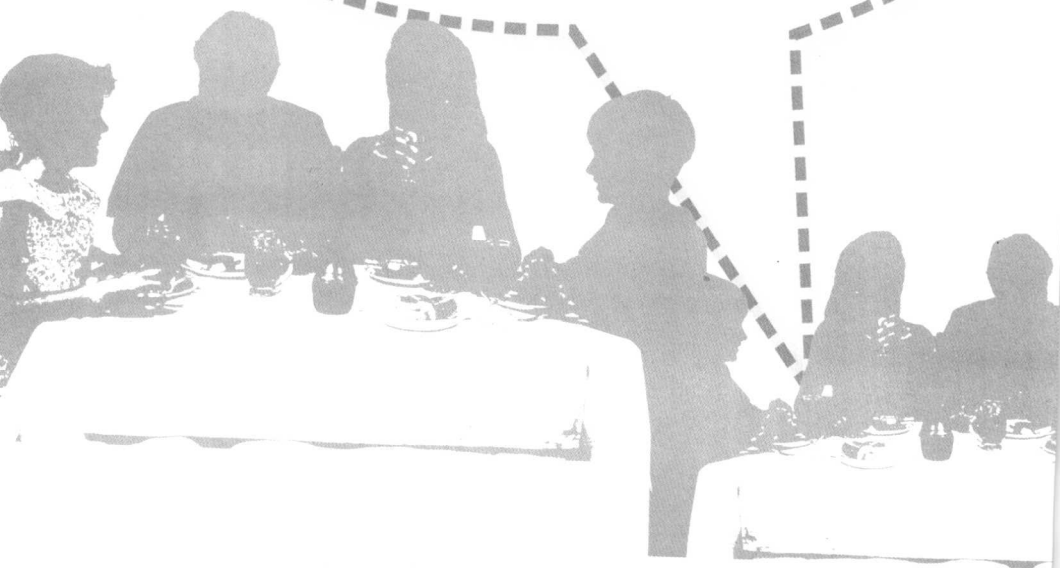


解困自助丛书

他你我的世界

张泽英 著

山西人民出版社



图书在版编目(CIP)数据

他你我的世界/王泽英著. - 太原: 山西人民出版社,

2004. 5

(心灵地图丛书)

ISBN 7 - 203 - 04717 - 2

I. 他… II. 王… 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(2004)第 035220 号

他你我的世界

著 者:王泽英

网 址:www. sxskcb. com

责任编辑:赵虹霞

经销者:新华书店

出 版 者:山西人民出版社

承印者:山西新华印业有限公司新华印刷分公司

地 址:太原市建设南路 15 号

开 本:880mm × 1230mm 1/32

邮 编:030012

印 张:6. 875

电 话:0351 - 4922220 (发行中心)

字 数:190 千字

0351 - 4956036 (综合办)

印 数:1 - 3000 册

E - mail: Fxzx@sxskcb. com (发行中心)

版 次:2004 年 5 月第 1 版

Web@sxskcb. com (信息室)

印 次:2004 年 5 月第 1 次印刷

Gujshb@sxskcb. com (综合办)

定 价:10. 00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

导 论

一、沟通的意义和功能

在现实生活中人们对沟通抱着莫大的希冀，希望所有的问题能在沟通面前迎刃而解，希望通过沟通与父母、爱人、子女建立融洽和睦的家庭关系，希望通过沟通和朋友建立天长地久的友谊，希望通过沟通能在应酬中应付自如，希望通过沟通能在团队中左右逢源、发展顺利，更希望通过与自己、与他人的沟通能够正确地认识自己、正确地评价自己，使自己能扬长避短，在人生的道路上取得更大的成功。许多研究也表明，新世纪的合格人才最主要的特点之一是有有效的沟通能力。沟通能力将成为未来世界竞争的最重要武器之一。夫妻双方如果缺乏沟通，则很难真正维系一个家庭；管理人员与团队成员缺乏沟通，甚至有误解，则团队可能因此而不能运作。任何友谊和支持绝不能在缺乏沟通的状况下产生。那么，到底什么是沟通呢？它包括什么内容？

沟通首先是我们自己在做什么，这是沟通的主体和内容；其次是让别人知道我们在做什么，这是沟通的客体和目的；最后是怎样才能使别人充分理解我们，这是沟通的技巧和形式。沟，本义为通水道；通，本义为由此端到彼端，中无阻隔。沟通，泛指使两方能通连。“沟通”是一个抽象词，和许多词一样，有多层意思。在英文中可以译成沟通，也可以译成传播、交往、交流。这些词无论在英语中还是在中文里的使用都会有一些微妙的差异，可它们在本质上都涉及信息和行为的交流或交换，是人类彼此理解的中介和桥梁。《大英百科全书》指出，沟通是“若干人或者一群人互相交换信息的行为”。《牛津大辞典》指出，沟通是“借着语言、文学形象来传送或交换观念和知



识”。美国《哥伦比亚百科全书》指出,沟通是“思想及信息的传递”。美国著名传播学者布农认为,沟通“是将观念或思想由一个人传送到另一个人的程序,或者是个人自身内的传递,其目的是使接受沟通的人获得思想上的了解”。英国著名传播学者丹尼斯奎尔指出“沟通是人或团体主要通过符号向其他个人或团体传递信息、观念、态度或情感”;“沟通可定义为通过信息进行的社会相互作用”。社会心理学把沟通定位于人际沟通,认为人际沟通简称沟通,就是社会中人与人之间的联系过程,即人与人之间传递信息、沟通思想和交流情感的过程。沟通双方互为沟通主体和客体,发出信息者为主体。传播学把沟通定位于信息交流。在社会活动中,人们运用语言符号系统或非语言符号系统相互间交流信息、沟通情感的过程就是人际沟通。从信息论的角度来看,人际沟通的过程,就是信息交流的过程。教育社会学则认为,沟通的实质是交流传递。狭义的沟通指以符号、记号为媒介实现的社会行为的交互作用,即人们在互动过程中通过某种途径或方式将信息传递给对方接受信息的人。广义的沟通则是人类整体的社会互动过程,在这一过程中,人们不仅交换观念、思想、知识等信息,而且交换相互作用的个体的全部社会行为。沟通的本质是人们之间的信息传递与交流。信息的交流在于符号,在符号互动意义上实现沟通。所以符号互动论者常将“互动”与“沟通”通用。虽然名称不一样,但沟通活动基本上分为四个层次:自己和自己的对话称为自我沟通;在少数人之间的沟通称为人际沟通;组织和其成员、组织和其所处环境之间的沟通称为组织沟通;职业传播者通过大众传播媒介将大量的信息传递给众多的人们称为大众传播。以上的定义和范围清楚地表明,沟通渗透到生活的各个部分,包括个人关系,家庭关系,社会成员之间的关系,个人与社会的关系,团体与团体的关系,甚至国与国的关系;涉及企业管理,决策过程,公共关系等。

可见,沟通是社会生活的重要活动方式,是一种有意义的互动历程,是人们通过观念、知识、情感等信息的交换和行为的协调而促成彼此间的理解、友谊与合作。这样一个定义也许才能更确切地揭示现代沟通的内涵。“沟通”这个在字典中能查到的涵义简单的词,在



日常生活中常见的很“土”很“俗”的日常用语,今天人们发现它已经衍生为一门学问了。

人际沟通和我们生活的层面息息相关,它具有心理、社会和决策等功能。

心理学认为,人是一种社会的动物,与他人相处就像需要食物、水、住所等一样重要。如果人与其他人失去了相处的机会与接触方式,大都会产生一些症状,如产生幻觉,丧失运动机能,变得心理失调等。我们平常可与其他人闲聊琐事,即使是一些不重要的话,但我们却能因此满足了彼此互动的需求而感到愉快与满意。

通过沟通,我们能够探索自我以及肯定自我。人们都想被肯定、受重视,都想从与他人的互动结果中找寻自己想要的答案,要如何得知自己有什么专长与特质,有时是通过沟通从别人口中得知的。与他人沟通后所得的互动结果,往往是自我肯定的来源。

人际关系提供了社会功能,我们又可以通过社会功能发展和维持与他人之间的关系。我们必须通过和他人的沟通来了解他人。通过沟通的历程,关系得以发展、改变或者维系下去。因此,在与某人有了第一次的交谈后,可能会决定和此人保持距离或者接近他。

在生活中,我们无时无刻不在做决策,不论接下来是否要去看电视,明天要穿哪一套衣服,或者是否给对方一个微笑,都是在做决策。有时可能自己就能做出决定,但有时候却需要和别人商量后才能一起做决定。正确和适时的信息是做出有效决策的前提。有时是通过自己的观察,有时是从阅读、传播媒体得来的信息,但也有时是在与他人沟通中获得重要信息才做出决策。而沟通就可以在决策过程中促进沟通双方相互影响对方和彼此交换信息。在今天我们也可以通过沟通来影响他人的决策,比如,和爱人去买衣服,他的询问意见与我们的传达意见之间的互动就可能会影响到买衣服的结果。



二、影响沟通的一些因素

在人际沟通中,沟通的一方通过一定的途径将信息传递给沟通的另一方,沟通的另一方在可能的条件下发出反馈信息。这样,从表面上看,一个沟通过程似乎已经完成,但实际情况往往不像人们所期望的那样容易,不理解、不完全理解甚至误解信息意思的情况时有发生。究其原因,除了沟通一方可能没有明确地表达自己的意思外,还存在着信息传递过程中的障碍、沟通另一方自身的过滤作用以及沟通双方产生的社会心理因素差异等问题。

1. 沟通自我意识

沟通自我意识是一切沟通的基石,卡恩(Cahn, 1976)就说过,人际沟通实质上就是关于个人自我发展、表现和确认的同感调节。自我意识就是一个人对自己以及自己与他人关系的认识。它具有复杂的心理结构,是一个多维度、多层次的心理系统。从意识活动形式上来看,自我意识表现具有认知的、情绪的和意志的形式。属于认知的形式的有:自我感觉、自我观察、自我概念、自我印象、自我分析和自我评价等,统称为“自我认知”。属于情绪形式的有:自我感受、自爱、自尊、自恃、自卑、自傲、责任感、优越感等,统称为“自我体验”,以体验的形式表现出个人的情绪。属于意志形式的有:自立、自主、自制、自强、自卫、自信、自律等,可以统称为“自我控制”。从意识的内容上来看,自我意识又可分为生理自我、社会自我和心理自我。生理自我就是个人对自己的生理属性的认识,包括占有感、支配感、爱护感和认同感等。个体最初形成的是生理自我,它使一个人将自我和非我区别开来,意识到自己的生存是寄托在自己的躯体上的。个人在与他人沟通交往的过程中,参加各种社会团体,并在其中扮演各种社会角色,逐渐产生了社会自我。社会自我是指个人对自己社会属性的认识,包括个人对自己在各种社会关系中的角色、地位、权利、义务等的认识。在社会自我发生的同时个人的心理自我也形成和发展起来。心理自我指个人对自己的心理属性的认识,包括对自己的感知、



记忆、思维、智力、性格、气质、动机、需要、价值观和行为等的认识。从自我认知中的自我概念来看,又可以分为现实自我、投射自我和理想自我。现实自我是个人从自己的立场出发对现实中自我的认识。投射自我是个人想象他人对自己的认识,如想象在他人心目中自己的形象,想象他人对自己的评价,以及由此产生的自我感。现实自我和投射自我两者之间可能会有距离,当这个距离相当大时,个人便会感到别人不理解自己,因而会造成隔阂,甚至产生冲突。理想自我是个人将来欲追求的目标,不一定与现实自我相一致。理想自我虽非现实,是个人将来的事,但它对个人的认知、情绪和意志行动的影响很大,是个人活动的动力和参照系。

柯维提出“在刺激与反应之间,你拥有选择的自由”,道出了“心理行为”的根本动因。所谓心理行为,即是在进行现实行为之前的心理活动。心理行为决定了一个人的现实行为,即,刺激——选择的自由——心理行为——自我意识——形式行为。由此可见,我们在与他人沟通之前,我们知道自己的需要和动机,我们知道自己到底是一个什么样的人,我们的自我意识已经决定了我们准备与他人如何沟通。

2. 能力、气质和性格

心理学把人们能够顺利完成某种活动的心理特征称为能力。人的能力高低不同,能力的类型有差别,能力表现的早晚有区别。人们在观察能力、分析能力、组织能力、创新能力、自制能力和表达能力上的差异影响着沟通的进展和结果。气质,通俗地讲,是指人的脾气、秉性或性情。现代心理学认为,气质是表现在心理活动的强度、速度和灵活性方面典型的稳定的心理特征。它反映了人的心理活动的动力特征。气质类型并不代表人格的好坏,气质也不决定一个人活动的社会价值和成就高低,大多数人属于混合型气质类型,而且气质也是可以发展和改造的。倾向于胆汁质的人,精力旺盛、不易疲劳、坦率、直爽、果断、顽强、耐受性高、突击性强,但其急躁、易怒、粗暴、粗心、缺乏自制力,沟通中不够沉着、冷静、灵活和自制。倾向于多血质的人,活泼、乐观、灵活、热情、善于交际、有进取心、点子多,但在沟通



中不够扎实专一、坚忍不拔。倾向于粘液质的人,情绪和情感稳定、沉着安静、耐受性高、自制力强、有条不紊、坚毅顽强、扎扎实实、埋头苦干,但过于冷淡、固执、疲沓、迟钝、缺乏生气,沟通中不够热情、机灵和朝气蓬勃。倾向于抑郁质的人,情绪兴奋性高、感受性强、敏感、守纪律,思维、言语和动作细腻,富于想象,但在沟通中多疑、孤独、怯懦、优柔寡断、缺乏信心、耐受性低,而且言语和动作缓慢,所以要在沟通中正确对待不同气质类型的人。性格是指个体对现实的一种稳定的态度,以及与之相适应的习惯化了的行为方式。不同性格的人在沟通中的表现不同,通过其言谈、行为和外貌表现等可以识别沟通双方的性格类型;但人能通过意识控制和调节自己的言行,所以在根据人的言行、举止确定性格时,必须抓住性格上稳定的本质的特征。

3. 沟通知觉和归因

沟通知觉是在沟通中人与人种种特性的相互认知,是根据人的外显行为来推测、判断人的心理状态、行为动机、性格特点以及人与人关系的过程,它是沟通的起点和基础。如从沟通对方的外貌行为推测“他是个有教养的知识分子”。我们在和别人沟通之前,首先想到的就是“他是个什么样的人,我们之间的关系如何,我该怎么和他沟通”,因此很自然,沟通知觉就包括对他人的知觉和对自我的知觉。对他人的知觉主要通过对他人外表、表情、性格的知觉来实现。通过他人的外在看其内心,从而推知他人的动机、思想、态度、性格等心理特征。对自我的知觉是自己对自己的身心状况的认识,既包括对自身心理状态、对外关系的知觉,也包括对自己的能力、态度、价值观及其与他人关系的肯定和否定的判断。在沟通中,沟通双方的情感、感觉、当时的心理状态、过去的经验、观点以及需要和动机等,在某种程度上影响着双方对人对己的知觉。此外,沟通中的偏见和定势也影响着沟通中的知觉。例如,一个学生学习优秀,人们就赋予他一切好的品质,而一个成绩差的学生,就把所有坏的品质都归在他身上;知道某人是聪明的,我们就会指望他同样富有想象力、机敏、有活动能力、认真、可信赖,而知道某人轻率,就认为他容易被激怒、好夸口、冷酷、虚伪;如果自己喜欢集邮,就往往认为他人也喜欢,将自己



的特性归属到沟通另一方。在沟通中我们总是倾向于积极地肯定沟通另一方,而不是给予消极否定的评价,这样我们能从对他人的积极肯定的评价中体验到沟通的愉悦。

在沟通中,沟通双方都会随时随地地进行归因,分析产生沟通行为以及沟通中种种表现的原因。比如,他今天为什么对我比较冷淡?他今天为什么闷闷不乐?归因是任何一个正常人随时随地进行的一种沟通中普遍存在的现象,是沟通双方对他人或者自己基于外部行为的内部状态的推论。沟通中的归因有外在归因和内在归因:外在归因是将沟通表现归因于沟通另一方和沟通情境;内在归因是将沟通表现归因于自己的人格、品质、动机、情绪、心静、态度、能力、努力程度等。虽然人们总是用理性的方法处理信息来进行归因,但是人的行为并非是纯粹理性的和逻辑的,而且归因是个复杂的过程,因此,在归因中往往会产生归因的偏差。例如,因偏见和心理倾向的不同而造成内在归因和外在归因的偏差,对同样的事业成功,往往对女同志归因于外在原因,而将男同志归因于内在因素;因目的性归因与反应性归因而造成的偏差,一个女孩偶尔对一个男孩微笑,这可能是反应性行为,而男孩却误认为是目的性行为,自作多情,立即去约会这个女孩;由于维护自尊心的动机性需要和个人的认识水平而造成的防御性归因偏差,将成功归因于自己的内在原因,而将失败归因于外在因素;由于沟通双方接受到的信息不同、各自的自尊心需要不同而造成沟通双方对沟通行为表现的归因不一致,也就是沟通双方对同一事件的看法不一致,如果双方从对方的立场去看问题,采用“心理换位”,可能对解决沟通中的各种矛盾,增强沟通双方的相互了解有十分重要的意义。

4. 沟通态度

态度是一个人对某一特定对象较为一贯的、较为固定的综合性的反应倾向。态度一旦形成,就会对一个人的沟通行为产生很大的影响。如态度会影响个体对沟通另一方的知觉归因,进而影响沟通的顺利进行。心理学研究表明,一般人容易根据现成的态度去判断人和事,同时群体的少数成员,往往采纳多数人共有的态度,或者模



仿权威者的态度,以提高自己的地位和价值,以此来消除内心的不安全感;态度作为沟通行为的心理准备状态,会预定人们的反应状况,会潜在地决定人们按某种方式对特定事物采取行为,如:对人持宽容态度的人,就会对人诚恳热情、平易近人,而对人持尖酸刻薄态度的人,就会对人虚伪冷淡、斤斤计较;在沟通中,如果人们对沟通抱有积极的态度,就能提高沟通能力,相反,如果不想沟通,就会降低沟通能力,甚至使沟通受阻。

5. 沟通技巧

随着地区界限、国家民族界限的突破,随着社会分工日趋精细和社会合作的日益广泛和密切,随着由是否承认共同价值观到是否承认差异的存在和相互依赖的现代沟通关系的转变,随着现代沟通的繁多、复杂、多向和讲究效用、珍惜时间,沟通技巧就显得更加重要。沟通有术。错综复杂的人际关系使在特定历史条件下和社会环境中生活的每个人,都处于角色丛的包围中,如何认识和调节我们与他人的错综复杂的人际关系,如何认识、把握自身的角色地位,如何倾听对方的讲话,以及如何对其进行有效回馈等,这当中自然有学问有规律。又如,如何认识和把握沟通动机,如何认识沟通的时间观、空间观,如何有效地倾听沟通另一方,如何掌握言语信息的组织和表达技巧,如何理解人体态势与无声语言的表情达意功能,如何有效地接受和反馈信息,这都需要沟通经验和技巧。而对沟通技巧掌握的程度也影响着沟通的进行和结果。

6. 沟通语言

沟通语言是沟通中的媒介,是一种用以传递沟通信息的符号系统。人们在沟通中通用的“符号”——语言,除了口语及书面形式的文字语言之外,还包括了表情语言、形体语言、装饰语言,还有现代网络沟通中的文字语言等。沟通中会说话是一种才能、一种财富。话说得好,沟通容易成功,办事顺当得多;话说得好,朋友多,帮助多;话说得好,麻烦少,结怨少,自己痛快,别人也痛快;话说得好,能够使矛盾冰释,绝处逢生,化敌为友。由此可见,沟通语言也是影响沟通进行的一个因素。



三、身体语言沟通

身体语言指非语词性的身体符号,包括目光与面部表情、身体运动与触摸、身体姿势与外表、身体之间的空间距离等。通过身体语言实现的沟通,称做身体语言沟通。

心理学家经过严格的观察研究发现,“此时无声胜有声”绝不是简单的主观感受,而是科学事实。在两个人之间的面对面的沟通中,55%以上的信息交流是通过无声的身体语言实现的。身体语言在人际沟通中,有着口头语言所不能替代的作用。

虽然,把人的身体语言当做一个专门领域来进行研究,是20世纪70年代以后的事,但人们对于身体语言的注意,却已有一个漫长的历史。古希腊哲学家苏格拉底就曾经说过:“高贵和尊严、自卑和好强、精明和机敏、傲慢和粗俗,都能从静止或者运动的面部表情和身体姿势上反映出来。”我国先贤也同样注意到了这一点,“此时无声胜有声”的名句早在一千多年以前就广为流传。

1. 目光与表情

个人与外界联系的最主要部位是面孔,脸上集中了接受各种外界刺激的感觉器官,还通过表情和语言向外作出反应。因此,儿童最早分辨事物就是从识别面孔开始的。目光和表情在身体语言中起着最重要的作用。

眼睛是心灵的窗户。心理学家的大量科学研究已经证实了这一格言的合理性。人的一切情绪、态度和感情的变化,都可以从眼睛里显示出来。研究也发现,眼睛是透露人的内心世界的最有效的途径。而且,人对自己的语言可以做到随意控制,可以为了暂时适应某种特定情境的要求而口是心非,但对于目光,却很难随意控制。观察力敏锐的人,可以很好地从一个人的目光,看到一个人内心的真实状态,看出他究竟是真的镇定自若,还是内心慌乱却强装镇定。

心理学家的研究证实,人的情绪变化,首先会反应在不自觉的瞳孔改变上。当人的情绪变得兴奋、愉快时,瞳孔会不自觉地变大。一



位男子看到迷人的女郎,或一个女性看到潇洒的男子,都会有瞳孔放大的反应。有人研究过人们打扑克时的瞳孔反应,发现如果抓到了自己期望的好牌,情绪兴奋性会陡然上升,并出现瞳孔放大。科学家对动物的研究也证实,猫在看到感兴趣的食物和猎物时,它也同样有瞳孔扩大反应。

更进一步的科学研究还揭示,对于令人厌恶的刺激物,人们的瞳孔反应不是扩大,而是明显缩小。当人们的情绪从愉快转向不愉快,或突然出现令人不快的人或事情时,瞳孔会不自觉地缩小,并伴随程度不同的眯眼和皱眉。可见,人的眼睛是其内心情感状态的良好指示器。眼睛不仅是心灵的窗户,更重要的是“眼睛会说话”。心理学家爱尔施沃斯等人(P. C. Ellsworth et al., 1978)发现目光接触是最为重要的身体语言沟通方式。许多其他身体语言沟通,也常常与目光接触有关。例如,一个人斜靠在墙上,在没有目光接触时,这个姿势可能意味着休息。而如果与某一个特定的人保持某种目光接触时,这个姿势的意义则可能变成了轻视对方。人们可能都有经验,人际沟通中若缺乏目光接触的支持,沟通会变成一个令人不快,并且高度困难的过程。例如,一个人戴着深色或反光太阳镜与我们说话,我们会感到有说不出的不舒服,也感到难以与对方保持默契的沟通。因为太阳镜阻断了你们目光的接触,使沟通过程失去了一个重要的信息交流途径。看不到对方的眼睛,我们无法了解对方说话时处于怎样的状态,也难以确认对方对我们的谈话究竟作怎样的反应。心灵的窗户挂上了一个深色的帘子,信息的沟通和情感的交流出现障碍自然是完全可以预期的。所以几乎所有的人际关系心理学家都告诫人们,千万不要戴深色的太阳镜与人说话!它会使我们让人感到在拒他于千里之外,会使我们得不到别人的信任,会使我们与别人的沟通成为一个冰冷的,没有感情和生机的过程。

在日常生活中,人们很多信息与情感的交流,都是通过目光接触来实现的。

首先,目光接触直接表示对对方的注意,使沟通成为完全连续的过程。我们知道,语言的沟通具有明确的信息发送、信息接受和分化



的过程。在某一个特定时刻,只能有一个人说,而另一个人必须听。如果听的一方不能给予有效的反馈,给说的一方以支持,那说就变成了无聊的自言自语,人际沟通就显然会出现困难。没有经验的人通电话,就常出现这种情况。沟通过程中,对于听的一方,提供反馈的最有效的途径,就是与说话者保持一定的目光接触,显示自己正在倾听对方的说话。由于目光接触,使得本来说与听,听与说的间断沟通过程,成了完全连续的过程。信息的发送与信息的接受,在沟通的任何一方都同时发生,使得双方都主动介入人际沟通过程,而没有了电话式沟通的主动说和被动说的分化。

其次,目光接触可以实现各种情感的交流。沟通中的目光接触,甚至可以比语言更有效地沟通各种感情。仅在接受的维度上,人们就可以用目光接触准确交流好感、接纳、喜欢、爱意、眷恋等各种不同的情感。在其他情感维度上也同样如此。人们可以用眼神交流愉快、高兴、兴奋、激动、幸福的感受,可以用眼神传达失落、挫折、悲伤、绝望,也可以用眼神显示程度不同的惊奇、拒绝、厌恶和恐惧。事实上,盲人也同样存在各种各样的情感体验,但他们没有了眼神这一最有效的表达情感的途径,因而盲人总让我们感到缺乏生机。

目光接触直接调整和控制沟通者之间的相互作用水平,目光接触的次数和每次接触所维持的时间,是沟通信息量的重要指标。无论从社会规范的角度,还是从个人主体体验的角度,人们都需要在关联程度不同的人之间保持适度的相互作用。相互作用的过多或者过少,或沟通信息量的过多或过少,都会引起不良的后果。这种后果可以是外部的,如遭受谴责或妨碍关系,也可以是内部的,如不舒服或厌烦。因此,人们在人际沟通的过程中,需要随时调整和控制沟通的相互作用水平。而调整和控制沟通相互作用水平的最有效途径,就是变化目光接触的次数和每一次目光接触的保持时间。这种途径的沟通调整和控制,不受任何情境限制。在拥挤的公共汽车上,你没法与人保持距离,甚至无法逃避与别人的身体接触,但你却可以调整和控制目光的交流。

一般说来,沟通者彼此的接纳水平越高,关系越亲密,所能接受



的相互作用水平也越高。情人可以保持经常的、长时间的目光接触；而对于陌生人，我们只能与对方保持一个短暂的目光交流。如果我们试图捕捉别人的目光，并试图长时间地凝视，则意味着对别人的侵犯。有一位大学生，他无论与谁谈话，眼睛都要随时捕捉此人的目光，并目不转睛地死盯着别人的眼睛。结果，凡是与他有过接触、谈过话的人，不仅感到极不舒服，而且都认为他有严重的精神疾患。

心理学家研究发现，以目光接触的次数和每一次保持的时间为指标，可以很好地预测沟通者之间关系密切的程度。接触的次数越多，每一次保持的时间越长，意味着彼此的接纳性越高。不知不觉卷入爱河的恋人，会很乐于接受对方的目光，并有意与其保持接触。如果我们发现一个人总是试图注视我们，那么说明我们的形象已经很好地在他（她）心目中扎根。同样，如果发现自己的恋人已经不对自己的凝视感到愉快，那么意味着恋人和你自己的心理距离在拉大，应该做好失恋的准备。

目光接触还可以传达肯定或否定、提醒、监督等信息。目光在显示肯定或者否定意义的同时，常伴有轻微的点头或者摇头。我们知道，单纯的头部运动是很难具有明确意义的。如果没有目光接触的默契，单纯点头或者摇头，别人还以为我们是在试验自己是不是真的耳鸣或头晕。只有在目光接触的支持下，点头或摇头动作，才表示沟通者对一件事情的肯定或否定判断。人们对一件事情有信心，或下决心做出某个决定时，人们的目光是坚定有力的，可以较长时间积极注意一个人或物体。而当人们缺乏信心，对事物犹豫不决时，或者自己知道自己正在撒谎时，则会有游离、焦点不稳定的目光等。

表情一般指面部表情，是另一个可以实现精细信息沟通的身体语言途径。人的面部数十块肌肉，可以做出上百种不同的表情，准确地传达出各种不同的内心情感状态。来自面部表情的信息，更容易为人们所觉察。但同时，由于表情肌的运动是自觉的，人们可以随意控制，因而也出现了虚假表情的问题。很少人能够随意控制自己眼睛的变化，使其故意显示与内心状态不相一致的信息，但几乎所有人都能够随意控制自己的表情肌，使之做出与内心真实体验不相对应



的虚假表情。这一点是表情与目光作为沟通手段的主要区别。

和目光一样,表情可以有效地表现肯定与否定、接纳与拒绝、积极与消极、强烈与轻微等各种维度的情感,准确地传达出各种不同的内心情感状态。面部表情可以随意控制,变化迅速,且表情的线索容易觉察,因而它是十分有效的身体语言途径。人们可以通过表情来显示各种情感;也可以运用表情表达对别人的兴趣;可以通过表情来显示对一件事情的理解状态;也可以经由表情表达自己的明确判断。在日常的人际沟通过程中,表情是人们运用最多的身体语言沟通之一。

心理学研究发现,虽然任何一种表情都是整个面部肌肉的整体功能,但面部的某些特定部位,对于表达某些特殊情感所起的作用更大。在一般情况下,表现厌恶的关键部位是鼻、颊和嘴;表现哀伤的关键部位是眉、额、眼睛、眼睑;嘴、颊、眉、额对于表现愉悦特别重要;而恐惧则主要由眼睛和眼睑来表现。在通常情况下,人们的目光与面部表情是相一致的,都与内心的心理态度相对应。而在特定情况下,如情境要求人们做出特殊的表情,以便控制自己留给别人的印象时,人们的眼神与表情会出现分离。在这种情况下,透露人们内心真实状态的有效线索是眼神,而不是表情。因为表情是可以伪装的。实际上,眼神与表情相分离这一事实本身,就是人们作假的有效信号。只不过在一般的情况下,人们只去注意容易觉察的大肌肉运动,而不去注意眼神的变化。

2. 身体运动与接触

身体运动是最容易被觉察的一种身体语言,因为身体的运动更容易引起人们的注意。聋哑人借助手势语言,实现了与别人的沟通,摆脱了孤独。第二次世界大战时期,英国首相丘吉尔发明了“V”手势,成了世界上广为运用的代表胜利的手势语。

触摸被认为是人际交往最有力的方式。每个人都有体会,人在触摸或者身体接触时对情感融洽的体味最为深刻。在日常生活中,身体接触是表达某些强烈情感的最为有效的方式。人与人之间的相互理解,隔阂的消除,深厚的情谊,也常需要通过身体接触,才能得到



充分表达。

心理学家发现,每一个人都有被触摸的需要。人从出生开始,就存在与温暖、松软物体接触感到愉快的本能。所以,儿童都喜欢拥抱、触摸长毛绒玩具。绝大多数成人也对这样的体验有愉快感。更为重要的发现是,人不仅对舒适的触摸感到愉快,而且会对触摸对象产生情感依恋。人们仔细观察一下自己或者周围的孩子就会发现,孩子与谁的身体接触最多,对谁的情感依恋也最强烈、最深刻。有过恋爱经历的人会有体会,爱情是从身体接触,哪怕只是握手的那一瞬间发生质变的。

通常使用的身体运动语言及其意义主要有:

- 摆手:制止或否定
 - 手外推:拒绝
 - 双手外摊:无可奈何
 - 双臂外展:阻拦
 - 搔头皮:困惑
 - 搓手或者拽衣领:紧张
 - 拍脑袋:自责
 - 耸肩:不以为然或无可奈何
-

在人际沟通中,双方在身体上相互接受的程度,是情感上相互接纳水平的最有力的证明和表示。对身体的接受,是人际交往中安全感得以建立的标志。人类学家发现,如果一种文化对人们在日常生活中的身体接触较为容忍,使人们在日常生活习俗中与别人有较多的身体接触,则成长于这种文化背景中的人,在人际沟通中更容易建立对别人的安全感与信任。他们的性格较为开朗、轻松,与别人的相处也较为真实、坦率和容易。相反,在高度忌讳人体接触的文化背景中成长的人,在人际沟通中也较难建立对别人的安全感和信任,他们的性格也相对压抑、封闭,与别人的相处也较为虚假、规范化和困难,难于与别人建立真实的、深刻的情感联系。

3. 姿势与装饰

姿势与装饰是另一种容易觉察的沟通途径。再迟钝的人,也能