

朱启臻 姚裕群 刘涛 著

打交道的学问

——现代人际交往心理学



科学普及出版社

打交道的学问

——现代人际交往心理学

朱启臻 姚裕群 刘涛 著

科学普及出版社

1

内 容 提 要

本书介绍了现代人际交往的学问和心理，并从实际出发着重讲了人们在交往过程中的技巧和方法以及人们的心理状态。由此来清除人们在交往中的障碍。本书内容详尽，题材活泼，实用性强。可作为广大青年和公共关系人员及各种年龄、各种职业的广大读者在人际交往时参考。

(京)新登字026号

打 交 道 的 学 问

——现代人际交往心理学

朱启臻 姚裕群 刘涛 著

责任编辑：屈惠英

徐扬科

封面设计：胡炯然

技术设计：珍 奇

科学普及出版社出版（北京海淀区白石桥路32号）

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京市平谷县大北印刷厂印刷

*

开本：787×1092毫米 1/32 印张：7.75字数：173千字

1992年2月第1版 1992年2月第1次印刷

印数：1—9 300册 定价：4.30元

ISBN 7-110-02223-4/B·30

序

人是社会的人，社会是由人组成的社会。人的最本质的属性在于他的社会性，马克思说人的本质“在其现实性上，它是一切社会关系的总和”。一切社会关系就其现实性来说，是通过个体、群体、社会的交往关系而体现出来，所以人际交往是人类社会活动的最基本形式之一。人们也只有在社会联系和交往中，才会有他们对自然的关系，才能从事生产，从而成为自然的主人。

不仅如此，从个体角度看，交往也是个体最基本的需要之一，是个体生存、发展和维护身心健康的根本手段，是形成个性的最基本条件。从社会角度看，人际交往对沟通信息、联络感情、提高效率乃至成就事业都有特殊的意义。随着社会的进步和发展，人们的活动和交往越发达，人类文明程度也越高。对人际交往，不但要从哲学、社会学的角度去研究，而且要从心理学的角度去研究。而这后一方面的研究在我国还是一个薄弱环节。本书作者就是试从心理学的角度去揭示人际交往的心理现象，使人们了解心理学的知识，掌握人际交往的基本方法，这是人们特别是青年学生的迫切愿望。

研究人际交往的心理规律无疑有助于人们交往能力的提高，以满足人们特别是青年朋友的需要。本书作者努力以辩证唯物主义为指导，较系统地论述了人际交往的心理基础，各类人员的交往特点、交往原则和方法，以及交往过程中常见的心理障碍及其克服措施。较好地把握西方心理学理论中

国具体实际相结合，形成了本书的特色。

当人们哀叹人际关系淡漠、感情麻木的时候，人际交往心理学的理论将为增强社会凝聚力，加强人们对家庭、集体、民族的社会责任感，振奋人们的精神起到巨大作用。当人们惊觉“信任危机”、“知音难觅”的时候，人际交往心理学的理论将为增进人际间的相互理解、信任和帮助提供有效的方法和途径。人际交往心理学是一门引导人们走向理解与爱的科学，它有助于在人际间建立和发展平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系。本书提供的人际交往心理知识和人际交往技术确实能使读者特别是青年朋友从中得到有益的启示。

马 华

1991年3月

目 录

第一篇 人际知觉原理.....(1)

一、奥秘之所在——人际知觉的心理基础.....(2)

(一) 表情的生物学意义.....(2)

(二) 外表与性格的关系.....(4)

二、无声语言——最可靠的信息.....(6)

(一) 眼睛——心灵的窗口.....(7)

(二) 面部表情.....(10)

(三) 手势.....(11)

(四) 体态与坐姿.....(14)

三、人际知觉的类型.....(17)

(一) 对他人的知觉.....(17)

(二) 对人际关系的知觉.....(21)

(三) 自我知觉.....(29)

(四) 角色知觉.....(36)

四、影响正确知觉的心理因素.....(38)

(一) 首因效应和近因效应.....(38)

(二) 光环效应.....(40)

(三) 定型作用.....(42)

(四) 心理定势.....(43)

五、人际知觉的归因.....(44)

(一) 归因理论.....(45)

(二) 归因偏向.....(49)

第二篇 人际交往原理.....(52)

一、人际交往的特点分析.....(54)

(一) 人不是动物——交往的社会性和历史性.....(54)

(二) 交往始于自身.....(55)

(三) 交往的双向性.....(56)

(四) 交往的客观选择性.....(57)

(五) 交往的复杂性.....(58)

(六) 交往内容的不可逆和不可重复性.....(58)

二、神奇的力量——人际交往的功能.....(59)

(一) 沟通信息.....(59)

(二) 相互激励.....(60)

(三) 产生合力.....(62)

(四) 形成互补.....(62)

(五) 调节情感.....(64)

(六) 保障身心健康.....(64)

三、成功交往的基础.....(65)

(一) 克服偏见, 平等相处.....(66)

(二) 以诚相待, 取信于人.....(70)

(三) 讲究礼貌, 宽以待人.....(71)

(四) 礼尚往来, 互利互惠.....(73)

(五) 己所不欲, 勿施于人.....(76)

四、人际沟通的分析.....(77)

(一) 人际沟通的渠道.....(78)

(二) 人际沟通的模式.....(79)

(三) 交谈艺术——言语沟通规律.....(81)

(四) 人体语言——非言语沟通规律·····	(91)
(五) 时间与人际沟通·····	(96)
五、让人喜欢你——人际吸引分析·····	(97)
(一) 世界上的人都愿意让人喜欢·····	(97)
(二) 容貌、着装与风度·····	(99)
(三) 微微一笑·····	(105)
(四) 喜欢别人的人也受别人喜欢·····	(107)
六、劝说他人的艺术·····	(112)
(一) 动之以情·····	(113)
(二) 迂回战术·····	(115)
(三) 逻辑诱导·····	(116)
(四) 接种效应·····	(118)
(五) “登门槛”术·····	(119)
(六) 禁摘的果子是甜的·····	(120)

第三篇 各类人际交往·····(123)

一、血缘人际交往·····	(124)
(一) 家庭人际交往的特点·····	(124)
(二) 夫妻交往·····	(127)
(三) 代际交往·····	(136)
(四) 亲属间的交往·····	(148)
二、地缘人际交往·····	(152)
(一) 地缘人际交往的特点·····	(152)
(二) 同乡间的交往·····	(153)
(三) 邻里间的交往·····	(156)
三、业缘人际交往·····	(162)
(一) 业缘人际交往的特点·····	(163)

(二) 上下级人际交往·····	(165)
(三) 同事间的交往·····	(173)
四、异性人际交往·····	(178)
(一) 恋人间的交往·····	(179)
(二) 异性朋友间的交往·····	(191)

第四篇 克服交往障碍·····(195)

一、言语障碍及其克服·····	(196)
(一) 语音差异造成的隔阂·····	(196)
(二) 语义不明造成的歧义·····	(198)
二、习俗障碍及其克服·····	(200)
(一) 习俗的力量·····	(200)
(二) 习俗与规范·····	(203)
三、异常人格分析·····	(204)
(一) 妄想型·····	(204)
(二) 分裂型·····	(205)
(三) 怪异型·····	(205)
(四) 剧化型·····	(205)
(五) 自爱型·····	(206)
(六) 反社会型·····	(206)
(七) 怯懦型·····	(207)
(八) 强迫型·····	(207)
四、自卑感及其克服·····	(208)
(一) 自卑感的产生·····	(208)
(二) 自卑感的克服·····	(209)
五、羞怯感及其克服·····	(214)
(一) 羞怯的表现及其产生·····	(214)

(二) 克服羞怯心理.....	(215)
六、孤独感及其克服.....	(217)
(一) 什么是孤独.....	(218)
(二) 产生孤独感的原因.....	(219)
(三) 如何摆脱孤独.....	(223)
七、嫉妒感及其克服.....	(226)
(一) 什么是嫉妒.....	(227)
(二) 产生嫉妒的原因.....	(230)
(三) 嫉妒心理的克服.....	(234)
后 记.....	(237)

第一篇 人际知觉原理

知己知彼，百战不殆。

——《孙子兵法》

德国大诗人歌德提出过这样一个问题：“什么东西最难看清？”他自己作出这样的回答：“你眼皮底下的东西最难看清。”的确，越是我们熟悉的东西，有时越难以捉摸。

我们天天都在和各种各样的人打交道，但是，“人”，却是我们最熟悉而又最难于评价的。他（她）要么是善良的，要么是丑恶的；要么是愉快的，要么是苦闷的；要么是英勇的，要么是怯懦的……或许，他（她）既善良、又丑恶，既愉快、又苦闷，既英勇、又怯懦。人，就是这样复杂，又这样矛盾。

当我们与人交往时，总是要本能地、有意无意地观察对方的言行举止，利用一切线索去推测对方的身份、性格、心理活动，并由此决定自己的相应的行为、言辞。

问题在于，我们对于他人的了解和印象往往是不可靠的，起码是很不准确的。有时，我们自以为十分了解的人，实际上根本不了解；我们深深爱着的人，竟那么不值得我们诚心去爱；我们颇为轻视或嫌弃的人，竟有那么纯真的、金子般的心。怪不得孔夫子也有这样的感慨：“所信者目也，而目犹不可信；所恃者心也，而心犹不足恃。弟子记之，知人

固不易矣。”①说来说去，自己的眼睛、脑子。也往往是靠不住的；了解一个人是太不容易啦！苏东坡曾感叹道：“人心难知也，江海不足以喻其深，山谷不足以配其险，浮云不足以比其变！”

人心确实难知，但也不必悲观。人心虽不可见，但洞察人心却有规律可循。掌握了人际认识的规律，就有了迅速而准确了解他人的工具，你也就能在错综复杂的人际交往中“知己知彼，百战不殆。”

一、奥秘之所在——人际知觉的心理基础

把人的体貌简单地当作心理品质的指示器，当然是不科学的。如果说，人的外貌特征、言行举止与心理品质、心理活动毫无联系，这显然也是不正确的。问题在于如何正确地解释人的外表与内心的相互关系。

（一）表情的生物学意义

对人知觉的科学研究，要首推达尔文对人的表情和情绪认识的研究。达尔文在其所著的《人类和动物的表情》一书中指出，人的许多表情动作都具有生物学意义上适应性活动的遗迹。例如，哭泣时嘴角下撇的表情是人类祖先在困难中求援的适应性动作；厌恶的表情和呕吐前的面部肌肉运动是相似的；耸起鼻子，收缩嘴角，眼皮半阖或侧转身子，这些都源于不愿吃食物的动作。同样，当我们表示对某人的轻蔑和鄙视时，就吐吐唾沫，以表示不屑一顾，这也是源于厌恶的动作。又如，愤怒时咬牙切齿、鼻孔张大，磨拳擦掌等表情动

① 《吕氏春秋》卷17《任教》篇。

作，是人类祖先准备搏斗时的适应性动作。

人的表情具有这种生物学意义的起源，并通过遗传固定下来。许多实验证明，先天盲人的自然表情与常人的绝大多数表情是相同的。据美国著名心理学家奥尔波特解释，婴儿最早的表情是一种本能行为，它发端于自然的、身体各部位的运动。如摇头姿势是由于婴儿所不想要的东西触在他的唇上。为了避免其入口，于是把头摇来摇去。这种摇头的动作就表示拒绝。正因如此，许多基本表情在人类各种文化中是相同的，甚至有超文化背景而存在的共同的表现方式。

然而，在人类社会历史发展过程中以及在个体社会化的过程中，表情也在不断丰富和复杂化。反映人类早期遗迹的表情虽然存在，但更多的是后天训练和习得的内容。

由于表情的后天习得性，不同民族就具有与各自文化背景相适应的特定的情感表现形式。如点头、摇头、扭头都有特定意义，但在不同文化背景中代表的意义则有所不同。中国、法国、德国、美国等许多国家中，点头表示“对”、“是”等赞同的意思；而在保加利亚、印度等国则表示“不对”，摇头表示“对”。

对于有些手势到底是学来的还是遗传来的，这一点目前仍有争论。例如，穿大衣时大多数男人先伸右臂，而大多数女人则先伸左臂。又如，在一条拥挤的街道上，当男人穿行越过女人时，通常将身体朝向女方而侧过；而女人却常常背向男人，是一种天赋的女性行为，还是出于天性来保护她的乳房，还是靠观察学来的？这似乎既有先天因素，又有后天因素。

(二) 外表与性格的关系

看到一个人，我们首先知觉到的是其外表。尽管外表特征有些是先天的，但人们在很大程度上相信从中能看出一个人的性格特征。当然，俗话说，“人不可貌相，海水不可斗量”。

首先，人的外表可能作为一种“固定表情”而反映出人的内心状态或经历。人的面部肌肉及其脸部皱纹，既是年龄的印记，也是面部肌肉习惯运动的痕迹。一个性格忧郁、长期闷闷不乐的人，他的眉心和嘴角就会形成较多的皱纹。长期无忧无虑、开朗乐观的人，面部肌肉就较轻松弛、平滑。由于人们的经历不同、性格不同，于是就出现了许许多多不同的脸相：沉着的、拘谨的、快乐的、悲伤的、尖刻嘲笑的、真诚善良的、狡猾奸诈的等等。我们知道，人的表情是动态的，它是人的特定情绪和思想的外部反映，当人长期习惯于某种表情而使之“静态”之后，就成了人的外表的一部分。

曾有人指出，人的外表主要是由文化环境造成的，也就是说人的外表一部分是后天“学”来的。据研究，初生儿的相貌是很不确定的。他们通过观察和模仿自己身边亲属及其他人，逐渐学会如何“安置”自己五官的位置。这一理论较好地说明了为什么某一地区的居民看起来总有几分相似的感觉。一对长期生活在一起的夫妻，甚至也变得相似起来。由此可见，环境和性格的特征有可能在相貌上留下痕迹。这就为人们通过某个人的外表推测其性格提供了一个理论依据。

其次，人的外貌特征会对人的性格形成起一定作用。相貌本身可能并不直接决定一个人的性格特征，但由于相貌的

原因，可能会为某些人形成某种性格提供有利条件。如漂亮的儿童一般都惹人喜欢，也容易得到别人的爱抚和赞扬，并且被更多地鼓励参加各种社交和表演活动。由于他们生活在一个较为愉快兴奋的环境中，因而较易形成乐观、热情、爱抛头露面、善于交际的性格品质。当然也可能因为一帆风顺而形成骄傲自负、追求虚荣而不思进取等消极品质。而外表不佳的人，尤其是有生理缺陷的人，可能长期生活在被人嘲笑、歧视和嫌弃的“丑小鸭”、“灰姑娘”环境中，从而形成内心体验深刻而孤僻自守的性格。

外表与性格的这种对应关系，我们常可观察到，但并不是绝对的。关键在于所处的教育环境和自信心。

第三，人的心理因素和人的生理因素是相互影响的。

“心广体胖”、“积忧成疾”是有一定科学道理的。饱食终日、无所事事、笑口常开或不爱运动的人，容易发福。而日理万机、思虑过多或屡经挫折、心头郁闷的人，常会落个多愁多病、体型瘦弱的样子，这在一定程度上与客观事实是相符的。英国画家、艺术评论家罗斯金认为，一个人是否勤于用脑可以反映在外表上：经常用脑或具有显著能力的人，外表上可能有某些突出特点，如眼睛的锐利、开宽的前额；另外，有些活跃、大胆、爱好运动的人，往往肌肉较为发达、体格健壮。甚至不同职业、不同身份都能在外表上表现出来。这种心理与生理的相互影响和联系，是人们社会生活经验的结果，因此人们常能从一个人的外表观察出性格特征乃至职业、身份和特定的生活经历。

英国作家柯南·道尔的以福尔摩斯为主人公的侦探小说问世以后，打动了亿万读者的心，以致于这些作品被译为多种文字，一版再版，流传至今。每天都有大批信件写给“福

尔摩斯。”

福尔摩斯为什么有这样大的影响力，如此赫赫有名呢？这是因为，福尔摩斯能从观察人的简单细节入手，详细推断出有关他的身份和内在品质。福尔摩斯是有生活原型的，那就是柯南·道尔在医学院的老师——贝尔医生。他对如何准确知人有过不少精辟的论述。他说过，真正优秀的侦探，应在一个陌生人刚入座时，就能通过观察和推理来迅速说出他的职业、习性和经历；也就是说，能及时发现写在他脸上的国籍、刻在他手上的职业，以及体现在步态、癖习、文身、表链饰品，甚至鞋带上的有关他的一切经历。有一次，贝尔正在给学生上课，有位陌生病人闯进了课堂。贝尔指着进来的人向学生们说：“诸位，进来的人曾是苏格兰高地军团的士兵，还可能是位军乐手”。可来人一口咬定自己是位鞋匠，从没当过兵。于是贝尔请两位强壮的助手脱下他的衣服，在他左胸皮肤上发现一个蓝色“D”字烙印，这是克里米亚战争时期留给逃兵的记号。他终于承认贝尔的推断是正确的。其实很简单，他走路的姿势和表情显示了他军人的身份，而他短小的身材则告诉人们他可能是个军乐手。

我们未必都具有贝尔医生那样超人的知人本领，但我们如果懂得一点知人的道理，就可以通过观察，利用一切能知觉到的线索推测出对方的身份、性格和意图，从而预测他的可能行为，从而在掌握人际知觉方面技高一筹。

二、无声语言——最可靠的信息

无声语言也称人体语言，是人们靠表情动作、身体姿势来表达思想、传达信息的工具。有人研究，在人际交往的信

息传递过程中，词的作用只占7%，语调占38%，而55%的信息是靠无声语言来传递的。大多数研究者认为，在人际交往中，有声语言主要传递信息，无声语言主要用来表达人际间的态度和感情，也作为传递信息的代替物。人类同其他动物一样，其行为反应都受生物准则的支配；但令人迷惑的是人类很少意识到他的有声语言和无声语言会出现矛盾；也就是说，一个人所说的话与他的真实思想有时完全是两码事，而且无声信号更可靠。现代科学研究证明，说谎话容易，但伪装自己的表情动作却不易办到。原因在于，当人的大脑进行某种思维活动时，他的大脑会支配身体各部位发出各种微弱的信号，这是人们不能控制而且也是难以意识到的。所以即使是撒谎的专家，也难于逃脱那些有洞察力的眼睛。

一个病人绘声绘色地对美国心理学大师弗洛伊德讲述她的婚姻是如何如何幸福，但又下意识地将她的订婚戒指从手指上滑上滑下。弗洛伊德对这种下意识的动作的含义十分清楚。所以当她的婚姻后来出现问题时，弗洛伊德并未感到奇怪。

人的思想总是要想方设法通过各种渠道流露出来，这些渠道就是身体的各个部位。所以人们通过“察言观色”就能揣测一个人的内心世界。这就需要学会观察，能理解一个人通过身体各部位所传出的无声信息。这不仅是外交家、商人、推销员、售货员、导游翻译和公司经理所必须的，而且是任何不想与世隔绝的交际者所不可缺少的一种技能。要掌握这一技能，首先要了解人的面部表情动作、体态等所表示的特定含义。

（一）眼睛——心灵的窗口

人的眼睛是心灵的窗口。透过眼睛可以看到内心世界的