

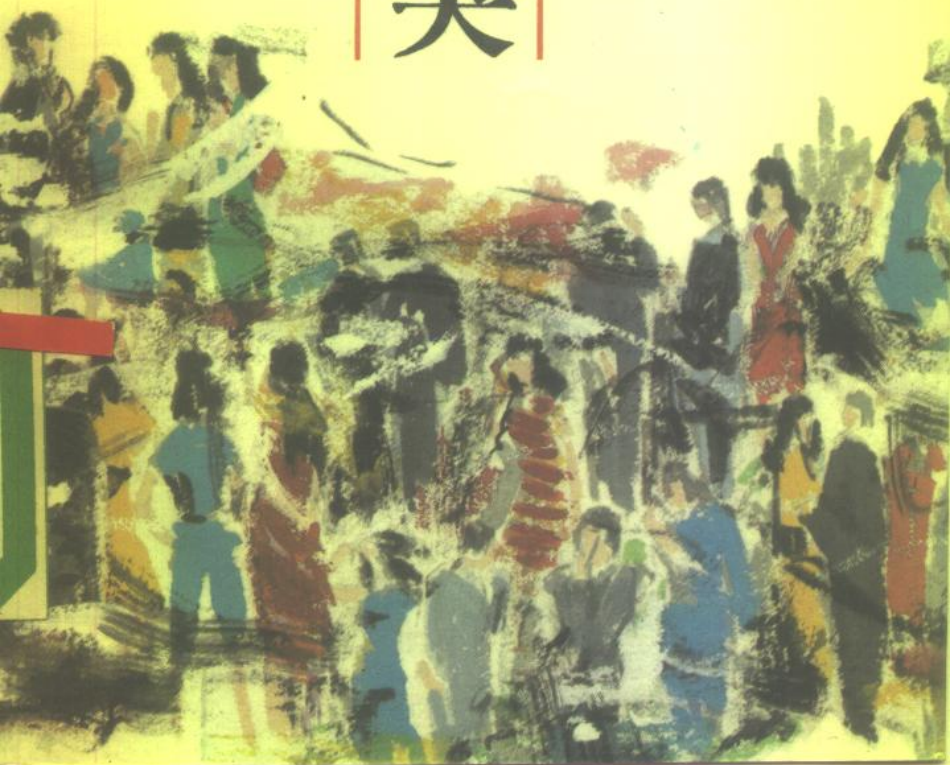
〔苏〕H.A. 卢毕杨 著

交际

障碍·冲突

压力

平凡 肖章译 北京大学出版社



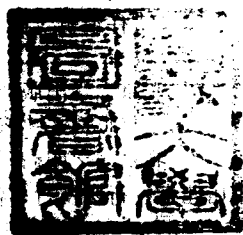


2 020 0953 9

交际障碍 · 冲突 · 压力

〔苏〕Я. А. 卢毕杨 著

平 凡 肖 章 译



北 京 大 学 出 版 社

内 容 简 介

本书是社会心理学方面的通俗读物，旨在指导读者如何克服心理障碍，进行成功的交际，从而在良好的心理氛围和人际关系下做出杰出的工作。本书的作者是一位著名的心理治疗专家，在临床实践中积累了丰富的医治人类心灵创伤的经验，收集了大量的资料，在书中对各种交际障碍做了详尽的分析，提出了一些有效的恢复心理平衡的方法。本书语言生动，通俗易懂，内容深入浅出，并不乏洞察人类心灵的真知灼见。书中附有不少有趣的插图。

本书不仅可供社会心理学家、精神病医生参考，而且可面向广大青年读者、人事干部及其他社会工作者。

Лунъян Я. А.

Барьеры общения, конфликты, стресс...

交际障碍·冲突·压力

〔苏〕Я. А. 卢毕杨 著

平 凡 肖 章 译

责任编辑：彭令华

60297/66
北京大学出版社出版

(北京大学校内)

北京大学印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

787×1092毫米 32开本 5.375印张 124千字

1990年1月第一版 1990年1月第一次印刷

印数：0001—5,000册

ISBN 7-301-00940-2/B·073

定价：2.95元

目 录

第一章 作者的话	(1)
第二章 冲突的背后是什么	(4)
第三章 性格与交际障碍	(17)
胆汁质与粘液质, 物理学家与诗人	(19)
内向型与外向型	(25)
性格异常	(29)
播种的是性格, 收获的是命运	(41)
第四章 心理疾病种种	(52)
第五章 消极情感与交际障碍	(65)
第六章 认知与交际障碍	(83)
语言障碍	(84)
注意: 定势	(91)
为何听而未闻, 视而未见	(96)
第一印象: 它取决于什么	(100)
第七章 社交技巧与交际障碍	(107)
被迫交际	(108)
业务交谈和公开辩论的艺术、技巧	(109)
防止和解决冲突的方法	(114)
怎样锻炼交际能力	(118)
交际中的手腕、立场、角色、伪装	(121)
第八章 无知与交际障碍	(127)
认识、理解	(128)

酗酒与家庭不和	(137)
第九章 心理平衡的恢复	(144)

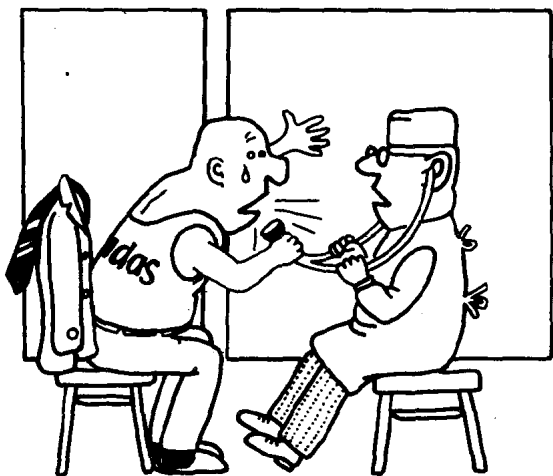
第一章

作者的话

谁未经受过挫折、不幸和激动。但它们的原因常常不是外部的客观状况，而是不善于找到与周围人的共同语言。我们不需要去说服谁注意身体卫生，但人们常常忘记人际关系与身体卫生同样重要。忘记了这一点的人就会因小事而发生冲突、纠纷、争论。结果，导致情感压力，使其身心健康遭到损害。精神病、心肌梗死、胃和十二指肠溃疡、糖尿病等都是人为消极情感偿付的代价。

“大夫，请帮帮我！我的神经再也受不了了，用不了多久，我就要变疯……我为小事发脾气，心情总是很烦躁。这真把我折磨够了！我不知道自己究竟怎么了，但感到身体中血液在沸腾、燃烧……以前我能够克制自己，可最近我常常忍不住要叫、要哭，甚至还会骂人……而事后又为自己没忍住感情和不公正地指责别人而感到羞愧和苦恼……

我开始出现头疼、心悸、失眠……性生活也开始不和谐……总是感到疲劳、情绪压抑，每走一步都会遇到挫折。更令人恼火的是，正当我现在需要同情和心灵安宁的时候，却愈来愈多地介入争论和冲突……大夫，我看不到出路……”



作为一个心理治疗医生，我每天都要碰到类似的诉苦，诉说者都是精神病（神经系统功能紊乱）患者。在最近半个世纪中，这种病人在经济发达国家增长了20多倍。

每个病人都有各自的痛苦，各自的生活经历，生活经历使他们的忍耐力、乐观、健康遭到了破坏。但是，所有的病人都有一种共同的毛病：不善于在冲突环境中寻找出路，克服人际交往中的困难，而这种困难是每个人都会碰到的。本书讨论的是人际交往障碍，这些障碍导致冲突和情感压力。

先让我们给交际这一概念下个定义。著名心理学家列昂季耶夫认为，交际就是“有意识地影响、感化对方的行为、状态、定势及积极性和活动的水平”。在交际中，双方交换信息，互相

影响和相互评价，产生共同感受，形成信仰、观点、性格和理智。交际的最重要目的和结果是满足生理需要、社会需要和精神需要。

我们这里的交际障碍是指成为冲突原因和使冲突恶化的种种因素。本书首先探讨了心理（个性）障碍。这些障碍很常见，因为交际双方往往在欲望、意向、定势、性格、交际风格及自我感觉等方面是不同的，甚至在不少情况下是对立的。上述的每一种因素都可能成为相互理解道路上的绊脚石，都可能导致相互不满和冲突。为了有效地克服个性障碍，就必须用一些关于需要、性格、定势、情感等方面的起码知识来武装自己。

本书旨在帮助读者认识自己和交际对方、理解可能产生冲突的心理根源、寻找防止和解决冲突的途径、掌握某些缓解情感和恢复内心平衡的方法。

作者向那些对手稿提出了宝贵批评意见的评论家、同行，首先是向盖杜克副教授表示衷心的感谢。在此还向作者妻子A. A. 卢毕杨深表感谢，感谢她为本书的出版做了准备工作。

第二章

冲突的背后是什么

对所有的欲望都应该事
先问一下：如果我所欲求的
结果得以实现，我将会怎样？
如果不能实现，又将会怎样？

——埃比库尔

当我们还是一个小学生，规规矩矩地坐在小靠背椅上的时候，就已经记住了这么一个道理：世界上没有无原因的结果，也没有无结果的原因。所以，任何冲突都不会无缘无故地发生，也不会无痕无迹地消失。要弄清造成人际冲突的原因，就必须涉及一个复杂的心理学概念：“需要”。更确切地讲，我们所讲的“需要”是“有意识的需要”，也叫“欲望”。任何行为背后都隐藏着特定的欲望、目的。冲突就意味着交际双方不合的欲望的相互撞击。在这种情况下，一方欲望的满足往往会威胁到另一方的利益。需要强调的是，

如果说各种欲望得不到满足是产生冲突的根源，那么性格乖僻、自我感觉和情绪不良、不善于了解别人的心理、不懂得交际艺术等都是激发冲突的因素，是冲突的催化剂。正是这些因素决定了冲突爆发的时间、延续的长短、激烈程度等。有时候，性格缺陷能直接引发冲突。比如说，一个缺乏教养的人可以因为鸡毛蒜皮的小事而挑起纠纷，给周围的人一顿劈头盖脸的臭骂。

关于“需要”这一概念有许多定义，但至今为止它还是心理学家、生理学家和社会学家争论的对象。我们这里对“需要”做这样的理解：需要就是个体为维持自身的心理和生理状态而对周围环境的要求。有意识的需要就是欲望。为了实现欲望，就要制订行为计划。欲望愈强烈，就愈会千方百计地排除障碍去实现它。我们仔细想一想，每个人都有不少欲望：健康、长寿、爱与被爱、把孩子培养成人并分享他们成功的喜悦；有一个理想的工作、得到赞扬、承认、荣誉、快乐和美感；获得新的信息，有刺激的感觉；生活有意义，理解和被理解……以上只是一些非常普遍的欲望。那些微不足道，一闪即逝的欲望不知还有多少。这些欲望总是这样或那样地推动着我们的行为。欲望得不到满足，就会产生人际关系不协调。但不是所有的人际关系不协调都会导致冲突。只有那些重要的、隐秘的欲望和利益互不相容，才会引起冲突。冲突总是伴随着强烈的消极情感。如果它根本得不到解决，就会引起精神崩溃，心理变态。由于隐秘而重要的欲望互不相容而引起的人际关系不协调，如发生在亲切的人之间，更容易引起冲突。在这种不协调关系中，个人性格中的缺点暴露无遗并恶性膨胀。最终它会妨碍个人幸福。

著名的心理学家阿尔·卡伊尔认为，人们进行交往的主要动

因是以下这些需要：自我认识与自我肯定，精神上和情感上的接触，性以及其它生理要求的实现，统治欲、侵犯欲等(1967)。A. A. 列昂季耶夫还举出了另外一些需要：对周围环境的认识、利他主义、服务社会的欲望等(1974)。根据 K. 奥布霍夫斯基的观点，以上的需要中最为基本的是认知需要，寻求情感接触的需要，理解生活意义的需要(1972)。

让我们在实际例子中看一看这些需要是如何引起人际关系不协调的。这最为明显地表现在家庭交往与工作交往中。

追求知识是人之所以成为人的特征之一。谁没有品尝过好奇、焦虑地寻求问题答案的那种滋味？从孩提时代起，人就对周围世界充满了浓厚的兴趣。一个刚满三岁的小孩，一天可以提上成千上万个问题。这些小家伙整天“为什么呀为什么”，把他们的好奇心毫无保留地表达出来。然而要完全满足他们的好奇心可不是那么容易。因为仅仅回答问题是不够的，还要善于将它们翻译成“儿童语言”：

——我的小碗在哪儿？

——打碎了，宝贝。

——为什么打碎？

——我不小心，无意中碰了它一下。

——为什么不小心？

——因为我正思考什么来着。

——什么叫“思考”？

——这……嗯……

有时候还会碰到一些很棘手的问题：

——为什么柳鲍契卡有弟弟，而我没有？
——因为你还小，等你长大了，就有了。
——从哪儿来呢？
——嗯……我们去商店里买。
——在什么商店买？
——有专门的商店。
——那我们明天就去。
——那儿不让小孩进。
——为什么？
——够了！别一个劲地问个没完没了，过去吃饭！

这样，孩子就会觉得满肚子委屈。父子之间的冲突就产生了。成年人往往没有足够的耐心和技巧去满足孩子对知识的追求，而儿童时代却正是人获得知识、开拓智力的黄金时代。

人的求知欲望有时要比在饥饿时对食物的欲望还要强烈。哈尔洛夫曾这样描述过：“孩子们常常饿着肚子，将豆子扔进牛奶里，用豆泥作颜料，抹在手指上，乱涂乱写。”（1954）如果在儿童时代没有养成发达的求知欲，那他以后对人就不会表示出强烈的兴趣。因此，交际对他来说是多余的，是走过场。他在交际中就会视而不见，听而不闻。

因认知需要得不到满足而引起冲突，这种情况也发生在夫妻生活中。夫妻之间总要不断地互相了解，总想获得新的信息，体验新的感觉。如果夫妻双方之间已没有任何新鲜感了，那就会觉得无聊和腻烦。莱蒙托夫曾这样写道：“谁能长久忍受别离？谁能敌住新的美貌的诱惑？谁受得了无聊和厌倦？谁拗得过追求的固执？”从理论上讲，完全彻底地认识一个人是不可能的，因为人总是经常变化的，他不能够也不愿意毫无保留地暴露自

己。然而在实际生活中常常会产生腻烦感，从而使夫妻关系难于维系。但是，把危机仅仅归罪于腻烦感、缺乏新鲜感是不正确的。更为重要的原因是当事者本身太消极，不想有所作为。他（她）不愿意帮助对方，使她（他）进一步开拓自身的潜力。那为什么会如此消极、淡漠呢？淡漠不是凭空产生的，它往往是不快与失望长期积累的结果。有时是因为儿童时期养成了孤僻冷漠、自私自利的性格。

能够使爱情保持永远火热吗？心理学家们对此问题的回答是否定的。无论从情感方面而言，还是从性关系方面而言，在心理-生理规律的作用下，相类似的刺激引起的反应总会逐渐减弱。在家庭生活初期表现出来的极大热情总会逐渐冷却下来，取而代之的是平平淡淡的生活。重要的是要积极有效地减缓冷却过程，不让它走到危机的边缘。对此，心理学家们提出了以下建议：

1. 不要把自己心理上和外表上的缺点在对方面前不加任何掩饰。当你是一个未婚夫或未婚妻的时候，要尽量避免让对方看到他（她）所不能容忍的打扮和表现。（我们常常会听到这样的斥责：“你又没刮胡子！”，“看你蓬头散发的样子！”，“你跟我说话怎么这么粗鲁？！”，“别这样齐齿！”）

2. 常常与配偶进行攀谈。让对方觉得与你谈话很投机。努力保持自己在智力上的魅力。不断地以你高雅的风度、博学以及事业上的成就去赢得对方。千万不可无所作为、贪图安逸，这会使家庭生活的吸引力迅速减弱。

3. 对配偶的情绪变化要高度敏感。提高自己的忍耐力，使自己能与他（她）随和相处。要记住：每一次争执、冲突、赌气都会破坏夫妻间的亲密度，会导致夫妻间的相互冷淡。

4. 要努力保持性的吸引力。夫妻间亲热、爱抚的方式要

多样化，并要具有朦胧感和神秘感，要用自己特有的方式来征服对方的心灵和身体。

5. 如果发现夫妻生活中已出现了腻烦的苗头，或者情况更为严重，夫妻交往已出现紧张趋势，那么，最好试着分开一阶段。（可以分开去度假，或者一星期中抽出一天时间单独游玩。有时不一定分开，但要避免频繁交往。）

6. 当家庭生活出现危机，开始有念头要离婚的时候，最好这么去想：与任何一个人结婚都会重复这一切。在日常家庭生活的衬托下，第三者也许或会显得比他（她）更漂亮、更聪敏、更勇敢、更洒脱，但是，随着交往的加深，第三者身上的阴暗面就会暴露出来，因为每个人都有他的毛病。

造成不快、相互不满的原因往往是情感上接触、精神上共享的需要得不到满足。某些人具有理解人的天赋，他们善于同情别人，能设身处地为别人着想。与这样的人交往是一件轻松而愉快的事。

人们发现3—5个月的小孩就已开始要求情感上的接触：看见母亲在的时候，他会露出微笑；如果母亲长时间不在，他就显得不安。再长大些，孩子看见母亲笑就会笑，看到母亲流泪，他也会哭。心理学家、教育学家们一致强调，在孩提时代缺乏与父母亲之间情感接触的人常常会感到交际困难，孤独的折磨。同样的情况也会发生在受溺爱的孩子身上，这些孩子的欲望往往能立即得到满足，所以他们学不会与别人共享。

毫无疑问，情感接触这种需要的满足首先是在与比较亲近的人的交往中。家庭冲突的原因常常在于不善于或不愿意理解对方，不设身处地地为对方着想。从经济学意义上讲家庭是社会的细胞，它的建立是为了生育和教养孩子，为了共同维持生计，不仅如此，从另一个意义上讲，家庭还是获得有益情感、

消除精神疲倦的场所。人们正是期待从配偶那里获得理解、赞赏和安慰。如果家庭里没有这一切，那将是很不幸的。不幸的家庭是滋长不快、失望、互相责怪的温床。在这样的家庭里，夫妇双方常常会互相指责：“你不爱我！”有时，在剧烈的争吵之后，多多少少会有一点感情和解。但是我们以为，这种爱与恨交替的不稳定的情感都说明了夫妻关系的不牢固，这样的家庭随时都可能破裂。

在夫妻关系比较好的家庭里，夫妻双方都力图使对方因为关心照顾、性享受和教育孩子而感激自己。如果双方都感觉不到关心、性享受和对孩子的教育，因而无从产生感激的感情，那么在夫妻关系中就缺乏一种重要的粘合剂。这样就会产生一种恶性循环：夫妻中的某一方因得不到感激的刺激，反过来对对方是否快乐也就漠不关心。夫妻间的相互不满常常是这样产生的。

夫妻间常常会有这样的情况：该夸奖的时候，一方舍不得对对方进行夸奖，生怕夸奖过头了，对方会被娇惯。比如说，男人们常常会忘记对女人的出色打扮、相貌出众给予应有的评价，这种“吝啬”常常会使女人不快。

人们往往把比较亲近的人对自己的关怀当作理所当然的事，认为用不着感激。岂不知，正是这种感激促进和刺激着对方对自己的关心。所以，不应该忘记经常地用语言来表达自己的感激。阿依拉别托夫曾恰如其分地指出过：“你妻子给你做了非常可口的饭菜，别不好意思说你喜欢它，让她感觉到你对她的手艺很赞赏……如果一两句感激的话能使一个人幸福，那么，何乐而不为呢？”（1970）男人们往往认识不到对日常生活中的琐碎小事表示关心的意义。岂不知，关心一下妻子的情绪、自我感觉以及她在工作中的成绩，在外出时给她多打一、

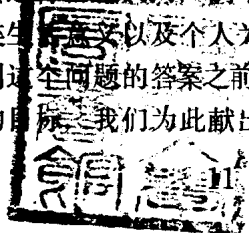
两个电话，回家时吻她一下，给她带上几束花，那是多么简单，又是多么重要！

情感接触的需要，在家庭生活中得不到满足，还有另外一种原因：夫妻中的一方把自己所有的精力、感情毫无保留地献给了自己所热爱的事业、志向。回家后，感觉精神疲惫、厌倦和烦躁，这时他最需要安静、休息。勃留索夫在诗中曾这样写道：

充满感情的宝库啊，
我为创作而珍惜你，
只有在诗行、艺术中我将你奉献，
而生活中的我，就象被吸干了的容器。

无可奈何，从生物学的角度看，这一切都可以理解：人的情感有一个生物学的指针，当这一指针达到最高度之后，就会迅速偏向相反的方向。除此之外，每个人都有一个自己的价值体系。家庭交往在这个体系中占不占主导地位，那是由以往形成的观点以及与人相处的历史所决定的。这里解决问题的办法只能是不断地去努力理解对方，只能是双方互相让步。家庭是人们想取下面具，摆脱条条框框的束缚，还原真正自我的地方。如果人们在家里也必须戴上旧的或新的面具，那是很不幸的。

现在，我们再来考察一下认识生活意义的需要。简单地说，就是认识生活中什么对你最重要，你追求的究竟是什么？Φ. M. 陀斯妥耶夫斯基曾写道：“对为什么而活着这一问题没有一个清醒的认识，人就不能同意活着，与其这样留在人间，倒不如自杀。”大概我们每个人都会有思考人类生活意义以及个人为何活着这一问题的时候，甚至在我们找到这个问题的答案之前，就已经以自己的行为证明，有一些特定的目标，我们为此献出



了自己的热情、知识和健康。而人们追求的目标却各不一样，有的探求科学真理，献身艺术、教育事业等；有的追求升官发财……。非常遗憾，在复杂的生活环境中，在生活磨难中，在病魔的折磨中，或者在酗酒时，生活的最高目标往往会被遗忘。此时此刻，人就会产生一种悲观厌世的态度。就象契诃夫在小说《墓地之夜》中描写的一样：“生活百无聊赖……毫无意义地打发日子、幻想……岁月消逝，你还是象以前一样是个畜牲……再过些年，你还是那个伊凡·伊凡诺维奇，嗜酒如命，贪吃贪睡……最终，把你这个蠢货装进坟墓。人们来参加你的丧宴，在酒席之中说上几句：这可是个好人啊，就是浪荡了点，没有留下多少钱。”

尽管道德学家能原谅我们的过失，但真理告诉我们：生活目标的崩溃是重大的心理创伤。不知道为什么和为谁而活着的人，当他经受生活的磨难时，就可能会不满自己的命运。最终，他的精神状态就会出现病态。因此，许多精神病患者都认为他们的病根在于对命运的不满，尤其是对家庭关系的不满。

仅仅弄清欲望不能满足的原因是不够的，更何况在许多情况下这些欲望是显而易见的。重要的是要清楚地意识到，为达到自己的目标所采取的行动是否合适。让我们来分析一个日常生活中常见的例子。

一对新婚夫妇在婚后住在哪里这一问题上发生了争执，年轻的妻子希望婚后留在父母身边，而丈夫却执意要立即独立生活。争执难以解决给双方都带来了不快，并逐渐升级，转化为双方的冲突，威胁到家庭幸福。为什么会发生这种情况？因为双方的欲望都不可能让步。处在妻子的位置上想想，她并不是任性，而是怕为日常杂务操心，不愿意离开自己亲近的人；而丈夫之所以坚持自己的立场，是因为他一心想把妻子变成一个