

人际交往的艺术

责任编辑：于志斌

封面设计：韦君琳

人际交往的艺术

陆道夫 等编译

*

黄山书社出版发行

(合肥市回龙桥路1号)

新华书店经销 安庆新华印刷厂印刷

*

开本：787×1092 1/32 印张：6.625 字数：150,000

1988年1月第1版 1989年1月第1次印刷

印数：0,0001—32,500

ISBN7-80535-085-X/G·33

定价：2.30元

目 录

自我内向的交际艺术

- 一、自我印象..... (3)
 - (一) 影响自我印象的因素..... (4)
 - (二) 维护自我印象..... (5)
 - 1. 暴露的选择性 (5) 2. 注意的选择性 (6) 3. 知觉的选择性 (6) 4. 回忆的选择性 (6)
- 二、自尊..... (7)
- 三、信仰、态度和价值观..... (10)
 - (一) 信仰..... (11)
 - (二) 态度..... (11)
 - (三) 价值观..... (12)
- 四、自我暴露..... (14)
 - (一) 自我暴露的几种模式..... (15)
 - (二) 自我暴露的利弊得失..... (16)
 - 1. 有利于发展自我 (17) 2. 改善人际交往 (17) 3. 使交际变得有的放矢 (17) 4. 增添交际的欢乐气氛 (17) 5. 消除寂寞感 (18)
 - (三) 心理健康和自我暴露..... (19)
 - (四) 自我暴露是一种有用的交际工具..... (20)

非言语性交际艺术

- 一、身势学在交际中的运用..... (26)

(一) 人体特定区域内的体态交际.....	(26)
1. 运用姿势去交际 (26)	2. 利用手势去交际 (27)
3. 运用面部表情去交际 (28)	
(二) 体态交际的功能.....	(29)
二、空间距离学在交际中的运用.....	(32)
(一) 空间距离的接近度.....	(33)
(二) 视觉距离的接近度.....	(35)
(三) 听觉距离的接近度.....	(36)
三、其它非言语性交际渠道.....	(37)
(一) 通过抚摸而交际.....	(37)
(二) 运用声调去交际.....	(39)
(三) 利用衣着去交际.....	(41)
(四) 借助于装饰物和财产去交际.....	(42)
(五) 利用环境去交际.....	(42)

男女间的交际艺术

一、学会交际——男女间的交际方式.....	(45)
(一) 男女两性的固定品性.....	(45)
(二) 男女角色的演变.....	(48)
(三) 交际方式与性别信号.....	(50)
二、交际的起始、发展和终止.....	(51)
(一) 求婚阶段.....	(51)
(二) 结识阶段.....	(54)
(三) 终止阶段.....	(56)
1. 冷漠的交际行为 (56)	2. 减少交往的次数 (56)
3. 消极个性的处理 (56)	4. 建设性的语气 (58)
5. 辩白 (57)	
三、男女间的交际.....	(57)
(一) 满足交际需求.....	(57)

(二) 男女对对方行为的不满及其心中的理想伴侣 (58)

女性对男性情侣的不满 (59) 男性对女性情侣的不满 (59)

男性理想的女伴 (60) 女性理想的男伴 (60)

(二) 男女交际的类型 (61)

1. 情感气氛 (61) 2. 权力 (61) 3. 相互牵制的标准 (61)

4. 情感移入的程度 (61) 5. 相互自我暴露的标准 (62)

(三) 健康的男女交际 (62)

建设性争吵的九项原则 (65)

家庭中的交际艺术

一、家庭交际的形式、功能和类型 (70)

(一) 家庭交际的目的 (71)

(二) 家庭交际的类型 (73)

1. 封闭型家庭 (73) 2. 开放型家庭 (74) 3. 自主型家庭 (74)

(三) 家庭交际体系 (75)

二、健康、非健康的家庭交际类型 (78)

(一) 家庭交际的内容 (78)

(二) 家庭成员的交际角色 (81)

(三) 家庭矛盾的解决 (82)

三、完善家庭交际 (83)

(一) 家庭疗法 (83)

(二) 自助以完善家庭交际 (84)

团体内的交际艺术

一、团体的内聚力 (92)

(一) 团体的目标 (92)

(二) 团体的推动力 (93)

二、团体的领导 (95)

(一) 领导的几种模式 (96)

(二) 领导的类型	(97)
1. 民主型领导 (97)	2. 独裁型领导 (97)
3. 自主开放型领导 (97)	

(三) 个人品质与领导	(98)
-------------	------

三、团体内角色的扮演	(101)
------------	-------

四、团体内的行为	(106)
----------	-------

(一) 团体的自发阶段	(106)
-------------	-------

(二) 处理问题、制定决策的议程	(107)
------------------	-------

组织机构里的交际艺术

一、谋求职业的交际技巧	(115)
-------------	-------

(一) 研究劳务市场	(116)
------------	-------

(二) 自我评估	(117)
----------	-------

(三) 确定目标	(120)
----------	-------

(四) 主动联系	(120)
----------	-------

二、初级雇员的交际技巧	(124)
-------------	-------

三、高级管理人员的交际技巧	(127)
---------------	-------

(一) 培训下属人员	(127)
------------	-------

1. 预先评估 (128)	2. 明确培训目的 (128)	3. 设计培训策略 (128)	4. 安排培训周期 (128)
---------------	-----------------	-----------------	-----------------

(二) 委派工作任务和工作职责	(129)
-----------------	-------

(三) 激励和约束下级人员	(131)
---------------	-------

1. 利用反馈 (131)	2. 利用奖励 (132)
---------------	---------------

(四) 解决矛盾冲突	(133)
------------	-------

1. 回避 (134)	2. 避免事件爆发 (134)	3. 压制或平息 (134)
-------------	-----------------	----------------

4. 权力或支配 (134)	5. 折衷、妥协 (134)
----------------	----------------

四、改善组织机构里的交际氛围	(135)
----------------	-------

会谈和采访的艺术

一、采访和会谈的基本内容	(143)
(一)采访和会谈的基本类型	(143)
(二)采访者的个性品质	(145)
(三)会谈成效	(146)
二、会谈和采访的基本步骤	(146)
(一)预约	(146)
(二)准备会谈	(147)
1.研究问题(147) 2.确定目的(147) 3.设计会谈日程(148)	
(三)进行会谈	(150)
1.会谈的开始(150) 2.展开会谈(151) 3.结束会谈(152)	
三、特殊类型的会谈技巧	(153)
(一)收集信息的会谈	(153)
(二)劝导性会谈	(155)
(三)求职会谈	(158)

公众讲演的基本技巧(一)

一、公众演讲的目的	(165)
(一)演讲的总目的	(165)
1.转告信息(165) 2.劝说(166) 3.召唤(166) 4.消遣娱乐(166)	
(二)演讲的特定目的	(166)
二、公众演讲的一般技巧	(168)
(一)信息转告式演讲技巧	(168)
(二)劝说式演讲技巧	(171)
(三)召唤性演讲技巧	(174)
三、公众演讲前的听众分析	(177)
(一)人口统计学意义上的分析	(177)
(二)对听众态度和信仰的分析	(178)

- (三) 演讲的可信性.....(179)
1. 演讲前的可信性(180) 2. 演讲中的可信性(180) 3. 演讲后的可信性(181)

公众演讲的基本技巧(二)

一、演讲时行为举止的控制.....(183)

(一) 发表演讲客观条件的处理技巧.....(183)

1. 场景的布置与装饰(183) 2. 座位的安排(184) 3. 视觉场地(184) 4. 采光、空气流动情况, 音量的大小(184)

(二) 讲演者的衣着服饰.....(185)

(三) 有效地控制你的声音.....(185)

1. 声音的清晰度(186) 2. 语音、语调(186) 3. 声音的辐射力(187)

(四) 借助于身势学来提高演讲效果.....(187)

(五) 控制交际忧虑感.....(187)

二、发表演说.....(190)

(一) 演讲的开始.....(190)

(二) 依据提纲, 说出观点.....(192)

1. 清楚(193) 2. 正确(193) 3. 简明(193) 4. 完整(193)
5. 谈话式语言(194)

(三) 过渡语的使用.....(194)

(四) 演讲的结束.....(195)

三、演讲的听取和评估.....(198)

(一) 对演讲的评估.....(199)

(二) 对演讲者论点的批评或辩驳.....(200)

笔记.....(203)

自我内向的交际艺术

下面是婚姻咨询服务中心的咨询顾问和顾客之间的一段对话。服务中心利用顾客在录像带中的自我介绍，把男女双方的情况分别介绍给对方。

咨询顾问：请稍微放松一下，不要一看到摄像机就感到不安。不过一定要对着镜头。我们可以多试几次，直到你消除紧张为止。首先介绍一下你的姓名，然后再谈谈你自己的有关情况。

顾客：诸位好。我叫鲍勃，在世界上我可能算不上是绝代佳人，但绝代佳人又会有多少呢？你可以看到，我身材矮小，身着临时工服装，眼下我正在电话公司工作。不过，我也在努力谋求一个薪水较高的职业。我爱看电影，喜欢电影音乐。有些姑娘可能觉得我俗不可耐，索然无味，对此我只好保持沉默。但愿你能喜欢我，但愿我能获得你的好感……不过，也许我会使你失望。

我们不难看出，咨询顾问利用录像带帮助顾客做了一番较好的自我介绍。从鲍勃的介绍中，我们对他的自我感觉就会有所了解。

人的自我感觉是非常重要的，因为它影响着你的言行举止，影响着你的人际交往。在某些方面，人的自我感觉可以影

响人的整个人生旅程，它还能产生出一种“自我应验效应”。这种效应表明：你对你自己所寄予的期望，别人对你所寄予的期望，这往往就是你所要得到的东西。例如，如果你认为自己缺乏魅力、令人讨厌、事业上无成就，那么，你就不能与那些觉得自己有魅力、讨人欢喜、事业有成就的人以相同的方式去对待生活。假如有一次良好的就业机会或较为理想的一种人际关系，心理上自认为是失败者，他们一开始便放弃了这种权利；相反，心理上自认为是胜利者，他们却信心百倍地去期待成功。实际上；他们任何一方都会成功或失败，但他们在心理上所占的优势却是截然不同的。

为了较好地了解你的自我感觉，请你不妨思考以下十个问题。你对每一个问题的回答都能说明你对自己到底有什么看法。同时还考虑一下与你熟识的人会怎样回答这些问题。推测别人如何看待你，这本身也能说明你对自己的认识与看法。

甲 方

我让父母感到失望
我是一个空想家
我今年二十七岁
我长得胖
我生性冷酷，固执
我是学生，同时还是兼职的招待员
我寂寞，孤单
我对人较为敏感，有点腼腆
我自己拥有一套公寓
我经常鹤立鸡群

乙 方

我很自信

我是一位优秀作家
我是父母的“掌上明珠”
我喜爱艺术
我害怕失败
我勤奋好学，富有创造力
我是瑞德的女朋友
我是我好朋友中的好朋友
我今年二十三岁
我有一条狗，它叫阮克

很明显，甲乙两人对生活的态度迥然有别。甲表现得很悲伤，消极颓废，过分看重了失败的可能性。乙表现得信心百倍，积极进取，注重自己的优势，看到了使她感到幸福快乐的东西，看到了成功的可能性。

一、自我印象

人的自我印象主要是指你对自己的评价与认识。自我印象的基本内核与一个人的自我观有着密切的关系，首先是自我形体观。如果要求你对自己的形体特征等方面进行一番描述，那么这就是你的自我形体观。如果你认为自己性格孤傲、敢于冒险抑或老气横秋、墨守成规，那么这就表明了你的自我个性观。再者就是你的自我行为举止观，这主要是指你对自己走路的姿式，说话的风度，舞姿，就餐的方式，工作作风等等都持有什么样的看法。最后就是你的自我社会观，即你对自己的性别、民族、宗教信仰、种族群体、政治团体、区域位置、家庭成分、工作职业等等的认识。集以上四种观点于一体，你就可以得出你大致的自我印象了。

(一) 影响自我印象的因素

显而易见，促使人们形成自我印象的这几种力量是至关重要的，而且早在婴儿期就开始表现出来了。例如，米歇尔·刘易斯（1977）在报告中指出：自我意识作为一种客观现象早在婴儿3个月的时候就开始出现了，大约1年零8个月之后就明显地形成了。婴儿首先产生一种把自己和周围环境区别开来的感觉和意识，其后，婴儿的自我感觉便开始形成（认识自己的性别、年龄、形体特征、相貌、能力等）。幼儿早期与父母、与自我，以及与周围环境所积累起来的经验开始形成其个性，并产生了以下几种重要的情感体验，即幼儿认识到自己是被喜爱的还是不被喜爱的，是幸福的还是不幸福的，能力强还是能力弱等等。这些早期的情感体验很可能会影响到他（她）以后自我印象的整个形成过程。

在人生旅程的各个不同阶段，许多力量都会冲到最前沿以促使人们形成自我印象。维吉妮亚·麦克德模特（1980）指出，一个人的自我内向交际是形成其自我印象的关键。也就是说，我们可以借助于周围环境中的某些人来增强对自我的认识。这些人给我们所传递的信息（连同他们传递信息的方式）有助于我们在心中确立自我的地位。外界因素对自我印象的影响主要体现在以下四个不同时期：①婴儿期和学前期（0—5岁）这个时期，父母、兄弟姐妹是关键的因素。断奶、喂养、抚摸、玩耍、便溺、惩罚等等对自我印象的形成影响甚大。②少年期（6—12岁）这个阶段，父母、兄弟姐妹、老师、伙伴和同学等因素对他们影响很大。在这一时期内，他（她）逐渐懂得了自我的价值，认识到了自己交际的能力，能够主动影响他人，抑或接受他人对自己的影响。③青春期（13—19岁）同龄伙伴、中学课程设置、体育活动、社会经历以及与异性朋友

约会的感受等均是这个阶段的重要因素。这时，与异性相交往的能力逐渐得到提高，同时，无论是在物质方面抑或是在精神方面都产生了较强的竞争意识。④成年期（20——20岁以后）工作角色、夫妻角色、父母角色以及公民角色的扮演是形成自我印象的最终代表性角色。在这一时期，影响个性的主要因素则是责任义务、成功失败的经历、被解雇、离婚、坐牢等各种经历。

（二）维护自我印象

我们在前面曾经提到过，自我印象主要是指你对自己的种种评价与看法（涉及形体特征、性格特征、言行举止、社交能力）。刚才我们只是谈到了影响自我印象形成的几种社会性因素。此外，个性因素也可以影响自我印象的形成，到底哪一种因素能够影响自我印象，作为主体的我们是有所选择的。与自我相吻合的各种信息我们便乐于接受，相反，对于那些有损于自我印象的“各种信息”，我们则竭力回避、拒绝。对信息的选择通常采用以下四种方式：

1. 暴露的选择性 这主要是指在我们的信息世界中，根据自身情况对不同的信息源采取不同的态度进行选择。有些信息可以主动去挖掘，深入探究，而对另外一些信息我们则应该竭力避而远之。比方说，某某老师将要约见你，他（她）预言你将来会成为一名专业作家。对于老师的邀请，你既可以接受也可以拒绝。如果你接受了老师的邀请，那就说明老师所传递出来的信息与你自己业已形成的自我印象相吻合，因此这种信息将会使你更加巩固业已形成的自我印象；如果你拒绝了老师的约见，那就说明老师所发出的信息与你心中的自我印象相抵触。有些人竭力回避那些有损于自我印象的信息，因为每个人心中都有一个至善至美的自我形象，同时还不遗余力地去保护

这个自我形象。

2. 注意的选择性 每当你与他人相交往之时，你总是有所选择地去关心某些事情而忽视其它事情。无论是哪一种情境都会有许多信息，我们自然不能完全接受所有这些信息，我们只能选择那些有助于巩固自我印象的信息，对于那些只会使自我印象模糊不清的信息，我们就只能熟视无睹了。

3. 知觉的选择性 无论在哪一种情景之中，如果你对某些信息感兴趣，那么你就会对这些信息做出理解。有时，不同的人对同一信息有着不同的理解。例如，你为一群人演唱歌曲，你一定会注意到大家深深陶醉于歌曲所表达的感情之中。然而，一个朋友嫉妒你，他却觉得人们听歌索然无味，无动于衷。对经验的感知理解总是仁者见仁，智者见智的。

4. 回忆的选择性 常言道：“感兴趣的东西才能永记不忘”。一旦获得了一定的经验，我们就可以利用它来维护自我印象；也可以借助于它冒一定的风险去改变自我印象，这当然取决于我们到底记住了哪一种经验信息，遗忘了哪一种经验信息。选择愈是犹豫不定，我们就愈难获得清晰稳定的自我印象。例如，在你心目中有一个杰出运动员的自我印象，形成这种印象可能是因为你只与缺乏竞争力的对手比赛，也可能是你在自我评价过程中借助于“精神欺骗”，你的自我欺骗最后达到无以复加的地步，你因此而不能客观理智地评价自我；以致于在思想上毫无准备的情况下，你不得不去接受严峻的事实（运动会上一次难堪的失败）。同时，如果对信息不加以选择的话，你的自我印象也可能被冲击得面目全非。信息的选择能够保持、巩固你的自我印象。当然，应该注意的是要对自己忠诚坦白，并且在自我印象的正、反两个方面保持合理的平衡。

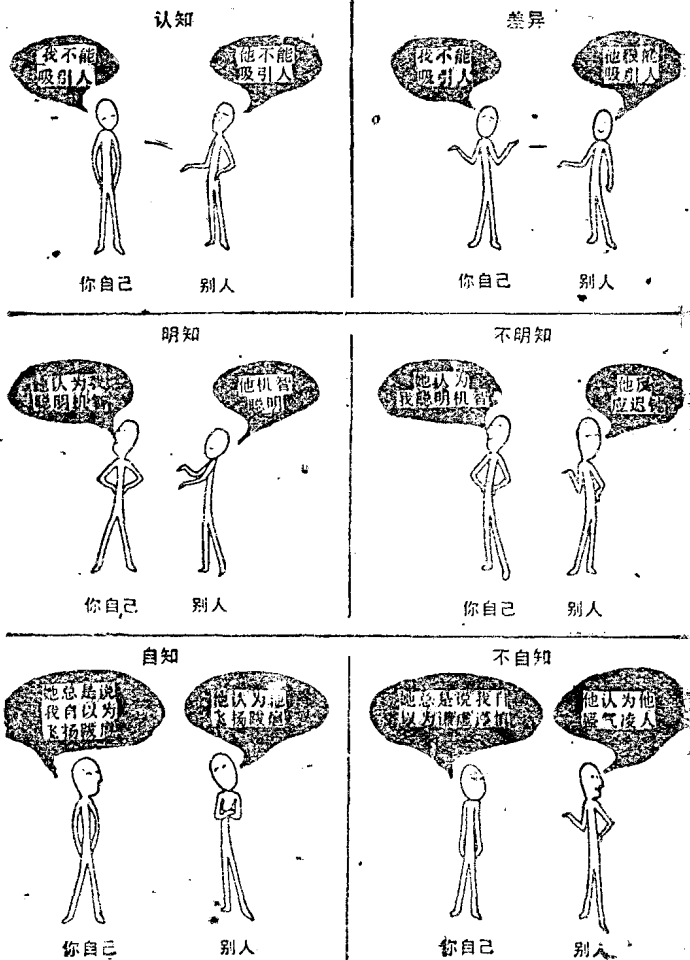
你可以把自己心目中的自我印象与别人对你的印象加以比

较。例如：你或许认为自己身强力壮，聪明过人，相貌出众，别人对这些自然会心中有数。你的自我印象与别人对你所形成的印象能否取得一致呢？这个问题至关重要。对此，交际学专家丹妮斯·史密斯和凯思·威廉斯（1981）使用了三个专有名词加以阐释，它们是认知、自知和明知。有时，你对你自己的认识与别人对你的认识不谋而合，但有时却存在着一定的差异。例如，或许你觉得自己缺乏魅力，但别人却认为你魅力无比。他人对你的看法如何，如果你心中自有主张，那么你就算作是自知。当然，你也有可能误解别人对你的看法，别人认为你智力低下而你却自以为智慧超人，那么这就是缺乏自知了。另外，也许你清楚地认识到，你对自己的看法与别人对你的看法相差无几，或者你认识到，两者之间大相径庭，有着明显的差异。例如，别人认为你颇具魅力而你却认为自己淡而无味，俗不可耐。能够意识到这种差异性就算作明智，反之就不是明智。图一很好地说明了这三个专有名词。

刚才我们讨论了三个专有名词，其中最重要的是能够意识到你与别人在认识上存在的差异性。准确无误地判断出别人对你的看法如何也是很重要的，如果做不到这一点，就会出现许多问题，认识上存在分歧无关紧要，关键是你自己应该做到心中有数。也就是说，如果你认为自己精神抖擞而别人却不以为然，这没有什么关系，只要你能清楚地认识到这种差异性就行了。

二、自 尊

有时，你的自尊心很强，信心百倍，对自己也颇为满意，你觉得自己正奋发向上，这时你的自尊心可能比较强，而另外



图一 自我评价与他人评价比较示意图

一些时候，你却感到沮丧，自己不满意自己，缺乏自信心，这时你的自尊心则弱了许多。由此看来，自尊是一种情感现象。自我印象主要是指你对自己的认识与评价，而自尊心则是指你对自己的感觉如何。当然，两者之间也是相辅相成，互为联系的。消极的自我印象多半与较弱的自尊心有关（反之亦然）。而积极的自我印象却与较强的自尊心相关（反之亦然）。自尊心不强会给我们带来许多问题。实际上，詹姆斯·麦克诺斯基等人（1977）早就指出，那些有语言障碍的人，他们的自尊心普遍地都很弱。每当你感到沮丧颓废之时，你总是不去期待好事从天而降，相反却总是感到大难临头。

在迈克尔·斯布鲁（1981）看来，人们大多喜欢运用各种方法去保持较强的自尊心，其中有些方法是不足取的。例如，在你感到百无聊赖、自惭形秽之时，你可能会迁怒于人，或者仅仅为了自身的问题而去责备别人，或者是为自己推卸责任而寻找种种借口。维护自尊心的另一种方法就是公开否认某件事情的存在，抑或在自己内心里加以拒绝。比方说，你把一辆有毛病的小汽车卖给了你的邻居，你骗了他（她）。如果你公开否认，你就会宣称这辆汽车性能良好（尽管实际上你根本就不这样认为）。如果你本人在内心里并不承认小汽车有毛病，那么，你同样会告诉别人说这辆车性能良好，你甚至还想“说服”自己去接受这种欺骗。

令人欣慰的是，维护自尊的方法大多是富有建设意义的。方法之一便是在表面上承认自我价值。有时，你可能还会这样想：“唉，这次干得不理想——不过，那有什么要紧呢！下次加把劲，看下次的。”令人奇怪的是，一旦你知道自己在某方面已达到登峰造极的地步，没有什么潜力可挖，你往往就会停滞不前。方法之二则是，你应该求得自己的赞同而不必企求他