

人际交往和理解

[美]C.L.克萊恩科 著

殷 达 编译

科学技术文献出版社

1988

内 容 简 介

人际交往，既是艺术，又是科学。本书作者在书中旁征博引了很多美国当代心理学家的研究成果和理论，结合调查研究，对人们在各种社交场合，如何展现自己，如何观察他人，作了通俗易懂的论述，能启发人们结合自己生活，进行思考调整，以期提高社交技巧，达到生活和谐愉快，工作顺利的功效。它是一本人际交往的社会心理学专业书，也是很受欢迎的大众读物。

本书适合广大青年、社交人员及各界有关人员阅读。

人际交往和理解

[美] C. L. 克莱恩科 著

、 吸 达 编译

科学技术文献出版社出版

北京北郊华生印刷厂排版

北京二二〇七工厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

787×1092毫米 32开本 9.375印张 201千字

1989年2月北京第一版第一次印刷

印数：1—20,000册

社科新书目：213—044

ISBN 7-5023-0707-9/C·8

定价：2.95元

原 序

许多世纪以来，诗人、小说家和哲学家，不断地被激励着把他们对人间种种遭际的观察所得，用笔记录下来。而心理学家和社会学家则一直在指导着种种调查研究，想对影响着人们互相观感的因素有个了解。在你的生活进程中，会有千千万万的交往邂逅，对怎样解释人们的动机和性格，你会逐渐从中得出一种了解。有时你认为对别人的第一次印象非常准确，迨时移境迁，又证明你的初次观感并不能成立。在你和朋友相识之间，谈论起你们是怎样形成对别人的第一次印象时，会感到怪有意思的是你们对周围人的评价，各有各的格调和办法。有的互相类似，有的彼此不同。随着更多地注意个人交往，你可能在“展现”自己和形成对别人印象的人情阅历上，反映出着了魔似的兴趣。

我写此书，目的只是想将心理学在观察人的方法上的研究成果，献给读者。在某种程度上，使你能联系自己的生活。这些研究涉及的范围广泛。包括非语言交流、喜爱和吸引、社交技巧、对意图动机的判断、陈规俗习和偏见，以及怎样获得他人的帮助等等。关于影响第一次印象的结论，有的也许会和你的个人经验相符合。那些有关怎样造成一个良好的第一次印象的建议，也许有类似于你已经运用过的方法。有些其他令人惊奇的结论，可能提高你在亲属关系中的清醒意识，引起你对他们的好奇心。如果我们观察人的方法

的探讨，能激起你和我一样的兴趣，将心理学研究的发现，和你自己与人交往的经验相比照，你的生活就将大大地充实丰富起来。

C.L. 克莱恩科

于阿拉斯加

目 录

一、克服腼腆 完善社交技巧	(1)
腼腆.....	(2)
孤独.....	(3)
自奏功效.....	(6)
克服腼腆.....	(7)
扩大社交网络.....	(13)
不以语言表达社交兴趣.....	(14)
启口交谈.....	(15)
以健谈表示社交兴趣.....	(21)
边想边说.....	(23)
调动环境的才能.....	(25)
学会容忍拒绝.....	(25)
社交四诀.....	(27)
二、心境如何影响你对别人的喜爱	(31)
阳光的施予.....	(31)
愉快经验产生热情.....	(32)
电影和新闻.....	(35)
哼一支快乐的调子.....	(37)
运用你的知识.....	(37)
不幸事件产生动人结果.....	(39)
爱的激发理论.....	(40)



你浪漫吗?	(44)
玩弄“难得”的手腕	(45)
有关激发和吸引的结论	(46)
休戚与共和互相关切	(47)
三、体貌魅力——各种偏见和陈规旧习	(49)
动人体貌和约会	(50)
动人体貌和婚姻	(52)
动人体貌和友谊	(53)
对动人体貌的普遍偏爱	(53)
区别对待美丑	(62)
动人体貌和儿童的感觉	(65)
外表美也有不利吗?	(68)
有无魅力者之间的差别	(69)
当前对动人体貌探讨中的问题	(74)
四、体貌魅力特征	(78)
判断体貌魅力	(78)
动人的脸庞和面部表情	(81)
对体形的观感	(91)
对身高的观感	(95)
对衣着的观感	(98)
对个人细节的观感	(101)
体貌魅力与自我意象	(104)
自己应感到满意	(106)
五、体语和声音	(108)
丰富的行动举止	(108)
体语	(109)

体语在人际关系中	(117)
声音	(122)
声音在人际关系中	(129)
六、体位距离和拥挤	(137)
座次安排	(137)
建筑物与环境	(138)
对体位接近的反应	(142)
拥挤	(146)
怎样对抗拥挤	(150)
影响距离的因素	(152)
七、接触和凝视	(158)
接触	(158)
接触量	(159)
接触的含意	(160)
对接触的反应	(162)
接触的其他意义	(164)
对接触的建议	(166)
凝视和目光接触	(166)
凝视的含意	(167)
对凝视的反应	(168)
影响凝视的因素	(174)
有关凝视和亲近的理论	(177)
八、怎样解释行为——介绍各种归因理论	(182)
琼斯和戴维斯的相当推断论	(183)
凯利的共变模式	(189)
凯利的因果图表模式	(193)

结合各种归因理论	(197)
不寻求归因	(198)
运用归因理论知识	(201)
九、在人前展现自己	(203)
自我坦露	(203)
交流中的亲切性	(208)
如何展示你的力量和弱点	(212)
遵从社会规范	(217)
自我贬低	(218)
调查研究前景	(220)
十、赢得善意和合作	(222)
防止阿谀逢迎	(222)
褒美称赞	(223)
褒美之诀	(227)
表示帮忙行好	(232)
“登门”之计	(234)
激起歉疚之情	(236)
同意	(238)
直呼他人名字	(240)
十一、观察人的准确度	(242)
第一次印象的准确度	(242)
归纳的性格描述和巴奴姆效应	(245)
归因的错误	(249)
再谈归因错误	(256)
归因错误的顽固性	(262)
十二、观察人的偏见	(265)

行动者—观察者特殊现象	(265)
衡量行为归因	(269)
观察者的动机	(270)
行为者的动机	(272)
行为者和观察者的不同观点	(274)
异性亲属间的冲突	(275)
国际冲突	(278)
相信世界公平合理吗?	(279)
解释成败	(283)
助人成功	(285)
对成败的情绪反应	(285)
奖罚	(286)

一、克服腼腆 完善社交技巧

学了心理学的学生，发现他们的生活和个人行为，竟是如此地受到外部环境的影响，往往会感到非常惊讶。心理学家和社会学家早就知道，甚至连决定一次约会和挑选一个终身伴侣，这样纯属个人感情的事情，也受环境因素的影响。斯金纳（B.F. Skinner）在他的《超越自由与尊严》一书中，试图使我们生活中的环境影响，与我们决定行为归因的愿望和自由意志相一致。他认为人们能以改善环境来扩大自己行为选择的自由。他的这种见解，将在后面用于与人交往时展开社交接触和社交潜能的建议上。总之，懂得一些在我们的社交生活上起着节制作用的因素，总是有用的。在包办婚姻的文化地区，可以见到一个人的终身伴侣，如何戏剧性地由外力来决定的例证。下面是在加拿大西南的温哥华岛上一个克瓦丘尼印地安人所谈的有关他的婚姻：

“当我长到够要一个妻子的年龄时……我的哥哥找来一个和我们弟兄地位相同的姑娘。不经我的同意，他们为我挑选了一个老婆……我想娶的那个姑娘，比他们为我挑的这个漂亮得多，但她的地位比我的地位低，他们不让我和她结婚。我和哥哥争执，甚至非常恼怒，但是毫无办法。”

在日本的包办婚姻叫“相亲”。

“在兄弟姐妹中我是最小的。他们都结婚了，只有我还是一个单身女子。为了我还没出嫁，母亲得了高血压。全家

都渴望尽快为我安排一件婚事，以便让母亲能看到我未来丈夫的照片。于是，我只得赶快结婚。相亲以后，我并不爱他，但我和他结了婚。我结婚并非为了我自己，而是为了缓解母亲和家人的焦虑。”

除非你是生长在包办婚姻的文化教养下，否则，是无法接受连自己的婚姻对象也由别人来决定这种观念的。但是，对约会和婚姻对象，你究竟有多少选择的自由呢？除后面将讨论的社交网的范围影响之外，还有一个腼腆的问题。如果你像大多数人一样，就特别会由于你感到腼腆而可能错过了邂逅某人的良机。

腼 腆

怎样叫腼腆呢？可以这样说，怕见人。一有生人出现，就感到忸怩不安。尽管你可能明白自身存在腼腆，但当你知道从费利普·津巴多(Philip Zimbardo)的《腼腆》一书所援引的最近调查资料中，得知有80%的美国人说他们在有些场合感到腼腆时，你还是会觉得这真是意想不到的。只有7%的人公然宣称他们从未有过腼腆。津巴多说，在一些表面上最开朗的电影电视人物中，普遍存在腼腆的感觉。据津巴多说，腼腆人在他们想与人作初次交往时，在谈什么话，怎样保持目光接触，都感到为难，不自在。人们说他们感到腼腆，主要是和生人、异性、或权威人物在一起时。津巴多说，腼腆点儿也有一些有利的地方。如先往后靠靠，先观望一下，以免急急忙忙投入一次交往，而有失于不恰当的举止。在人际矛盾中，腼腆也能使人有一种独立安全之感。而且，与腼腆

有关的许多性质，都带有给人好感的含意。腼腆人常说成为谦虚、礼貌、平易而没有架子。尽管有这么多优点，津巴多调查的人大多说他们宁愿少要点儿腼腆。这一章将探讨若干克服腼腆的方法。首先研究一下孤独的心理状态。

孤 独

心理学家如戴维·里斯曼(David Riesman)和菲利普·斯莱特(Philip Slater)曾谈到，美国人怎样估价由孤独和孤立所产生的竞争性、独立性和个人志趣。在一次全国调查中，被调查的美国人中，有26%称说他们近来感到“非常孤寂，被别人冷淡”。人们大多把孤独看作是一种无法挽回的遭遇。一次关于大学生健康服务的调查报告中，大学生把孤寂列为他们最普遍的健康问题之一。对一次纽约城的新闻报纸调查，人们对孤独的反应，答案如下：

失望，恐慌，孤立无援；

抑郁，忧愁，空虚；

暴躁，厌烦，恼怒；

自贬，羞愧，不安全感。

在同一调查中，人们自称他们以下列方式来对抗孤独：

哭，蒙头大睡，吃个不停，吸毒

读书，干活，锻炼，看电影

花钱，串商店

看朋友，串门

孤独的尺度

感到他们与别人关系不如他们所盼望的那么满意的人，就会遭到孤独。孤独与人际交往量的关系，小于他们交往的意义。对照下列语句看你同意哪几句：

（一）我感到与周围的人相处和谐。

（二）我不感到孤寂。

（三）在我想要时，我能觅得友谊。

（四）我感到被人忘记了。

（五）没有人真正了解我。

（六）我的周围有的是人，但都没和我在一起。

以上这些语句，是从加利福尼亚大学洛杉矶分校的孤独标度加以修改而来。孤独人倾向不同意前三句，而同意后三句。在孤独上得高分的人，说他们很多时间是独自生活，很少朋友，很少社交活动。孤独人害怕社交风险，他们在交往中感到消极。

人们怎样解释自身的孤独

社会心理学家在归因理论结构之内，研究孤独（归因理论将在第八章讨论），他们是想知道人们对自己孤独的解释，以及他们认为怎样的孤独是能克服的，两者有何相关。其解释落入下列三种范畴之一。1. 内在性，2. 稳定性，3. 可控性。孤寂也是一个对孤独怎样理解和社交技巧的问题。

内在性——下列语句，哪一句把你的孤独经历描述得较好呢？

一、我孤独，因为我不很合群，而且不谙于交友。

二、我孤独，因为不容易邂逅人，而且恰恰是其时其地我就不在场。

如果你挑了第一句，你就倾向于认为你的孤独是内在的。是由于你自己的某种原因，如腼腆，或不大被人喜欢。如果你挑了第二句，你是认为你的孤独原因是外在的，是由于环境中的某种原因，如缺少机遇，或别人不上心。

稳定性——人们认为他们的孤独是稳定不变的，是由于他们的某些特性，或是由于他们无法改变的生活方式。如没有吸引力、不动人。一种可以改变孤独的看法，是无论本身的或环境的，都含有孤独的可变原因。如找寻新的机遇，学习新的社交技巧。

可控性——人们对他们感到导致孤独的过多因素，各有不同的控制量。有些人相信自己有办法改变孤独状况，另外又有人把孤独视同个人无能为力。

调查研究显示，抑郁、无援和自卑感，普遍存在于自认其孤独是内在而稳定的人们之中。这些人几乎意识不到自己能驾驭其孤独。认为孤独是外在而不稳定的人，则较可能相信自己能驾驭它，并较积极地做些排除孤独的事。所幸的是对事情原因已经知道，则对那些认为对孤独无能为力的的人，教之以对抗孤独的方法，就有了可能。首先，即使突然陷入无法改变的孤独之中，如丧失了配偶、亲人或朋友，也无需永远孤独下去。其次，个人的特性如腼腆也不会持久不变，人们可以学习新的社交技巧和对抗的策略。第三，孤单人可以改变自己的生活作风和环境。最后，重要的是要认清孤独有时是由于不现实的想望所造成，经过合理的思考分析，是能改变的。

感觉和社交技巧——按孤独归因的说法来进一步理解，就可能通过对人际观感和社交技巧的透视来研究孤独。孤单的人和孤单的人有同样多的人际交往，但这些交往都是不大亲密的关系。一次研究发现，孤单人在与人交谈时，不如不孤单人那样注意对方的想法和态度，而沿着这个方向交流兴趣，进行交谈。孤单人比不孤单的人较少谈自己，他们难以被别人了解，他们的面部也少有明朗的表情。重要的是要认清一点，即使孤单人苦于缺乏社交技巧，他们并非就不被人喜欢。

许多孤单人所苦恼的问题，是他们认为自己将被拒绝的“感觉”。调查研究提出这一点，是由于孤单人有一种先入为主的、有关自身消极感情的自我观感，而不花点时间去品味品味他们从别人那里所受到的积极反应。会要遭到拒绝的设想，便成了会实现的预言。因为它使孤单人在作社交表示和寻求人际交往时气馁。调查研究已表明，孤单人能通过训练增进交谈技巧。让他们学会如何传递对别人情感和兴趣的注意时，提高一些注意量。这种训练结果，孤单人报告说，他们感到腼腆和孤寂都少些，自我感觉也好些。

自 奏 功 效

在临床心理学家中，对提供病人的对抗技能，能用到日常生活中来的价值，具有极大的兴趣。这些心理学家的目的，是在促使阿伯特·班都拉(Albert Bandura)所谓的“自奏功效”的成长。班都拉发现自奏功效对决定排除一项障碍，或从事一项新的挑战的可能上起着重要作用。自奏功效

是以教给病人新的、可以小步练习的技能建立起来的。病人在一个支撑装置中学习新的对抗行为，再慢慢地脱离装置在外面试验这些对抗行为，从中能体验到合理成功量，也带有小量的不安。由治疗医生、家人和朋友给以鼓励和支持，直到病人掌握了一种新的技能。在成功的体验中能增强继续自我胜任的力量。

后面讨论克服腼腆和扩展社交潜能方面，所提的技巧和策略，可认为是为建立社交能力和自奏功效的对抗技巧。

克 服 腼 腆

懂得经常与会见人时的困难有关的四个待解决的问题领域，对克服腼腆是很有用的。这些问题领域为盼望成为少腼腆些的人，提出了下列目标。也许你想掂量掂量每一目标对你的重要性：

了解自己的腼腆

熟练社交技巧

克服紧张不安

改正推理思考

了解自己的腼腆

我们全都需要对自己生活中的事件找个解释。人们如何着手去了解自已的经历的科学，是将在第八章讨论的归因理论及其研究的基础。在一次研究中所见到的希望了解的例证，是病人在寻求心理咨询时，被问到他们想从咨询中得到什么。几乎所有的病人都想要的是两件事：帮助他们谈谈有

关困扰着他们的事情，和对他们的感情和行为背后的原因增进一些了解。

在一次实验中显现出对一个人的腼腆了解价值。在实验中，将腼腆人分到三个不同疗法小组的一个组中去。第一小组的腼腆人，被协助了解到他们的腼腆，能以他们的成长历史和童年生活经历来解释；第二组被协助了解到，他们的腼腆是他们思想作风和自我观感的产物；第三组受到的辅导，没有对腼腆寻求解释。哪一种辅导方法最成功呢？一般是头两种，帮助他们对自己的腼腆找到了解释的方法，比第三种不找解释的方法有效些。对腼腆得到帮助了解的人，在辅导活动中较积极些，对想改善它也有较大的动力，存在较大的希望。对腼腆的解释是由历史发展的还是由自己认为的，都有同样的效果。实验有启发意义的是，不管怎样，对腼腆是由于历史发展的解释，便倾向于针对其稳定和外在的原因。人们可能说，“这是我的历史决定的，不可能有多少改变了！”而一个由于自我观感的解释，是针对克服腼腆人自己的反应，则较可能听从辅导，通过合理的思考，以变更他们的了解。

另一次调查研究发现，腼腆人倾向于认为，社交来往就是他们自己在不时地被别人评价。对社交会见持这样一种态度，必然会使人对如何出现在人前，又渴望又有防卫之心。在社交来往中带着这样倾向的腼腆人，无疑地是在设想将发生最坏的事情。他们在社交中，也不会有多大的愉快享受。少腼腆的人则有另一种非常不同的看法。他们认为社交是获得一次与人共享亲密的良机。他们对自己怎样出现在人前，不作防卫，因为他们期待在社交际遇中得到积极经验。