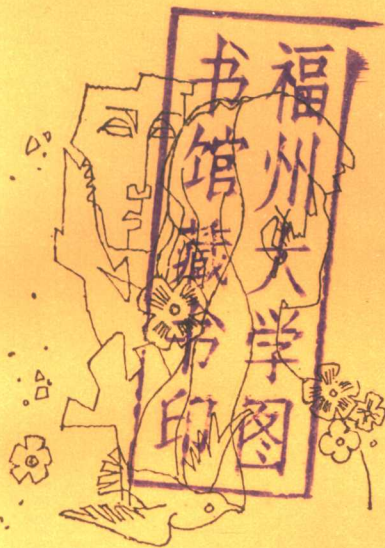


# 交·往·的·艺·术

袁振国 朱永新 等著

JIAOWANG DE YISHU

The cover features a dynamic abstract composition. On the left, a large red circle is partially visible, with a thin red line curving across the page. The central and right portions are dominated by thick, wavy, parallel lines in black and white, creating a sense of movement and depth. The background is a dark, textured grey.



---

# 交往的艺术

---

袁振国 朱永新

屠荣生 窦卫霖

天津人民出版社

## 交往的艺术

袁振国 朱永新

屠荣生 樊卫霖

\*

天津人民出版社出版

(天津市赤峰道130号)

天津新华印刷三厂印刷 新华书店天津发行所发行

\*

787×1092毫米 32开本R.25印张 4插图 165千字

1987年1月第1版 1987年11月第2次印刷

印数：59,001—137,000

ISBN 7-201-00017-9/c.3

定 价：1.65 元

# 引 言

交往，是人类社会活动的基本形式之一。从哲学的角度说，人们在共同生活过程中，通过交往，把自己的力量结合起来，形成了战胜自然、改造自然的生产力，在相互的活动过程中，又形成了一定的生产关系，生产力和生产关系的辩证运动推动了社会的不断发展；从社会学的角度说，人们在交往过程中，产生、发展、丰富了语言，形成了纷繁复杂的社会角色，推演出一幕幕惊心动魄的社会戏剧，形成了独特稳固的文化传统；从心理学的角度说，由于交往，人类结出了美丽的思维花朵，闪耀出丰富的情感火花，炼就了钢铁般的意志品质，形成了千姿百态、五彩斑斓的性格特征；通过交往，人们实现了身心发展的需要，习得了生活和生产的知识、技能，受到了社会文化的熏陶，逐渐形成了与社会要求相符合的行为方式。早在三千年前的《诗经·小雅》中，就反映了人类强烈的交往愿望：

嚶其鸣矣，求其友声。（鸟儿为何嚶嚶叫，要把朋友声音找。）

相彼鸟矣，犹求友声；（请看鸟儿多殷勤，要把朋友声音找；）

“伊人兮，不求友声？（人比鸟儿更有情，反而不把朋友交？）”

春秋时期，于伯牙、钟子期，高山流水，心心相印，引为知音；唐代诗仙李白“身不用封万户侯，但愿一识韩荆州”，思贤若渴，他的名句“桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情”，多么深沉；“人生得一知己足矣，斯世当以同怀视之”，这是文豪鲁迅给瞿秋白的赠词，多么挚诚！马克思和恩格斯休戚与共、并肩作战，列宁称赞他们的友谊“胜过历史上一切动人的传说”。交往的纽带，就是这样串起了一颗颗熠熠闪光的友谊珍珠。

人类社会经历了由低级向高级发展的道路，人类的交往活动同样经过了由简单到复杂、由贫乏到丰富的历程。在现代社会，信息和时间已经成了人的第二生命，人际间的交往也必然突破地区的界限，打破国别的概念，拓宽交往的空间；必然要求既建立纵向的垂直联系，又建立横向的网状联系。如果说昔日的交往情感需要胜于社会需要的话，那么在今天，协作、交往已成为社会生活的必要组成部分。没有交往，社会将止步不前，生活将寸步难行。

随着社会节奏的加快，现代文明的发展，交往模式也发生了很大的变化。比如过去空间上的接近是交往的基本条件，而现在却可能远在天涯，如若近在咫尺；过去血缘关系是交往的重要原因，而现在的交往，则更以工作、学习上的联系、志趣性格的相融为基础；过去局限于直接交往，而现在由于通讯技术的高度发展，间接交往成了异军突起的重要途径。总之，社会越进步、越发达，交往也就越频繁、越广

泛、越复杂、越深刻。在现代社会中，没有交往，简直无异于没有生活。

怎样在交往中结成和发展友谊，形成良好的人际关系，怎样使我们的交往更文明、更礼貌、更富有成效，已成为世人所瞩目的课题。它不仅是社会发展、精神文明建设的需要，也是促进个人发展、确保心理健康的需要。“世事洞明皆学问，人情练达即文章”的封建说教早已过时，代之而起的是人类交际学包括人际关系学、人际传意学、大众传播学理论的迅速发展。不无遗憾的是，这方面的研究在我国多半还暂付缺如。我们志于和读者一起讨论交往的理论和交往的艺术，为我们的交往更加健康更加有效而努力。



---

# 目 录

---

引 言..... ( 1 )

## 第一章 交往是怎样发生的

- 一 交往过程的因素 ..... ( 1 )
- 二 交往的目的 ..... ( 9 )

## 第二章 交往的差异

- 一 共同的语义是交往的基础 ..... ( 17 )
- 二 影响交往的六种差异 ..... ( 21 )

## 第三章 交往的十大心理障碍及其克服

- 一 不知人 黯知己 ..... ( 39 )
- 二 害羞 ..... ( 40 )
- 三 孤僻 ..... ( 42 )
- 四 自卑 ..... ( 43 )

五 角色固着 .....	( 45 )
六 过虑 .....	( 47 )
七 封闭 .....	( 48 )
八 干涉癖 .....	( 49 )
九 强迫癖 .....	( 51 )
十 嫉妒 .....	( 52 )

#### 第四章 交往的语言艺术

一 口语 .....	( 54 )
二 非口语 .....	( 71 )
三 听的艺术 .....	( 80 )

#### 第五章 认识自我

一 自我认识与交往 .....	( 85 )
二 你了解自己吗? .....	( 87 )
三 作为一个交往者怎样认识自己 .....	( 89 )
四 怎样培养自信心、自控力和自尊心 .....	( 94 )

#### 第六章 认识他人

一 认识他人与交往 .....	( 102 )
二 形成他人印象的特点 .....	( 104 )
三 影响认识他人的因素 .....	( 107 )
四 作为一个交往者怎样认识他人 .....	( 110 )
五 克服认识他人的障碍——成见和偏见 .....	( 123 )



## 第七章 吸引和喜欢

- 一 吸引、喜欢与交往 ..... (126)
- 二 吸引和喜欢的原因 ..... (128)
- 三 吸引、喜欢的变化 ..... (138)

## 第八章 交往与友谊

- 一 理解人际间的关系 ..... (141)
- 二 建立牢固人际关系的品质 ..... (149)
- 三 建立牢固人际关系的技巧 ..... (154)

## 第九章 交往与爱情

- 一 在交往中赢得爱情 ..... (168)
- 二 在交往中发展爱情 ..... (179)
- 三 在交往中巩固爱情 ..... (186)

## 第十章 在团体中如何相处

- 一 团体的魅力 ..... (193)
- 二 一个交往者怎样受团体的影响 ..... (195)
- 三 团体喜欢什么样的人 ..... (201)
- 四 团体领袖的理想形象 ..... (206)

## 第十一章 怎样说服他人

- 一 劝说与交往 ..... (212)
- 二 态度的形成与改变 ..... (215)
- 三 劝说的过程 ..... (219)

四 说服他人改变态度的方法 .....	( 225 )
---------------------	---------

## 第十二章 怎样成为出色的演讲者

一 演讲与交往 .....	( 230 )
二 演讲者的准备 .....	( 233 )
三 当你登上演讲台 .....	( 242 )

## 附 录

交往水平的自我测试 .....	( 249 )
你善于交往吗? (一) .....	( 249 )
你善于交往吗? (二) .....	( 251 )
你属于哪一种交往类型? .....	( 253 )

## 后 记

# 第一章 交往是怎样发生的

## 一、交往过程的因素

### 主动者和受动者

怎样的行为才是交往？也许你会认为这是一个非常幼稚的问题，会不加思索地回答：“必须有说的人和听的人。”这样，交往就被看成是在说和听之间发生的行为了。这话虽然不错，但这样的回答是不全面的。请看下面的例子：

下午四点多钟，小王的肚子饿了。看来唯一的方法只有填饱肚子。于是他轻手轻脚地跑到厨房去寻找食物，因为他看到他的哥哥手里拿着书，倚在沙发上，似乎是睡着了。遗憾的是，尽管他尽量注意，还是发出了响声。突然他的哥哥翻了一下身，显然是被惊动了。睁开眼，看了一下，咕囔了一句：“刚刚要睡着，被你惊醒了。”

小王并没有说一句话，但他们之间却发生了交往行为。小王

成了交往的主动者，小王的哥哥也没有听到一句话，但却产生了不愉快的情感。这里，小王的哥哥很难说成是听者，我们称他为交往的受动者。在任何交往过程中，都必须有主动者和受动者。

### 口语和非口语信息

主动者也好，受动者也好，都要通过言语或身体动作来交往。用言语交往，我们称为口语交往，用身体动作交往，我们称为非口语交往。口语交往的例子垂手可得，但这并不等于说口语交往的意思都是很明确的。事实上，它很可能发生歧义。如果你说了一句话或一个词，但你并未搞清实际含义，或者别人没有真正理解你的意思，人们就可能大笑一番，或误解了你的真正意思。一句简单的话“我喜欢她”就可能几种截然不同的理解：

他对她有非分之想。

他认为她是可爱的。

如果他真的喜欢她，他一定会说更多赞扬她的话，实际上他并不真的喜欢她，仅仅是客气罢了。

可见，口语交往确切地表达意思和理解别人的意思是多么重要。

然而，要举一个例子，来简洁而又全面地概括非口语交往，就不那么容易了。因为不用口语交往的方式实在是太多了。请你读下面的一段话，不妨找找非口语交往的例子：

小倪梳理了新颖发型，穿了一件考究的衣裳来到办

公室。她想：“不会有人对我特别注意的。”但其他人的微笑和关注的目光否认了她原先的想法。同事小贾从办公室后面走过来，拍拍她的肩膀。

是什么非口语的交往形成了小倪对小贾的印象？你怎么看小倪的？在以后的章节中我们将充分地讨论非口语交往的功能和方法，这里，我们先简要叙述一下非口语交往的手段。

**打扮：**我们可以通过穿着不同的衣服，选择不同的发型以及提包、手饰的配戴等等交流我们的态度和情感。

**声音：**讲话的音量和音调也可以表现我们的情感和态度。

**姿势：**臂、手、脚或者头的活动也可以传达信息和情感。

**体势：**当我们站着、坐着或走路时，我们的姿态和活动也在传递着我们自己的信息。

**眼神和面部表情：**眼神和面部表情能够传递思想感情，这是众所周知的。

**空间距离：**你和另一个人交往时，你们之间距离的远近，常常能显示出你们间的亲疏程度和社会关系。

以上可见，交往绝不仅仅是口语的交往。在交往过程中，口语和非口语共同发挥着交流思想、感情和信息的作用。它们的配合使用，则使人的意思和情感表达更丰富、更复杂、更富有表现力。比如，你可以用不同的手段表达热这一感觉：

皱起前额或脱掉上衣(非口语)

说：“今天真热啊！”（口语）

皱起前额脱掉上衣，同时说：“今天真热啊！”（口语与非口语的结合）

到现在，我们发现，交往往往有这样一个模式：

主动者——→信息（口语、非口语）——→受动者

也就是说，交往是一个过程，它是持续的，又是不断变化的。主动者要根据受动者给予的信息（口语的和非口语的）不断调节自己的言行。不过，你发现这个模式还有什么缺陷吗？

### 反馈

先请你考虑这样几个简短的问题：

怎样知道你的朋友是否喜欢你刚才说的笑话？

怎样判断你的朋友已经相信你对约会迟到感到很抱歉？

想必你会说，我通过听取对方的言词、语调和观察他的活动来判断。确实，受动者通常会告诉你，在多大程度上他收到了你的信息。这就是反馈。

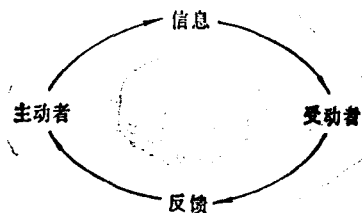
非常简单地说，反馈就是受动者对主动者的反应。主动者收到了反馈信息，他或她才能决定下一步应该输送什么信息。回到上面的两个问题，根据反馈的不同，也许你应该有不同的反应：

你讲了一个笑话时，如果多数听众大笑，你可以再讲一个，如果大家都无所反应，大概你就应适可而止了。

如果你的朋友面带愠色地说：“‘以后我不迟到’这话我听过不止一次了。”那说明他（她）还没有原谅你。

交往过程中反馈是非常重要的。收到的反馈越多，我们

就越能确定下一步怎样才能富有成效地传递另一个信息。这样，交往的过程就应该是：



它告诉我们，交往是一个不断变化的过程，没有反馈，交往就无法继续下去。

#### 通道

那么，信息和反馈是怎样沟通的呢？在不同的情境中，我们的交往方式有什么不同呢？

人们运用感觉来交往，听说话、听声音（听觉），看活动、看表情（视觉），还可以通过触觉、味觉和嗅觉来交往。这种种渠道都是信息传递的通道。比如：

1. 他暗示他的妻子不讲话（视觉通道）
2. 一对朋友在电话中通话（听觉通道）
3. 两位朋友握手，表示互致问候（触觉通道）
4. 母亲抚摸孩子的头，闻闻他口腔的气味听他诉说恶心的滋味（触觉、嗅觉通道）

为使交往过程的叙述更为完整，还有三个更为重要的因素必须提及。

#### 编制信息

假设你想告诉别人，怎样才能闯过高等院校的考试难关，面对三种不同的人，你怎样表达：

一位中年妇女

一位即将高中毕业的重点中学学生

一位你最好的朋友

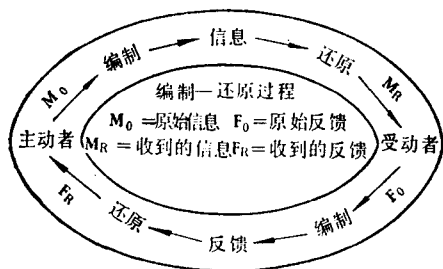
根据不同对象的不同知识水平，你必然要调整你的讲话，使之与受动者的身份相适应。在第一种情况下，你对交往对象的情况了解甚少，对方将有怎样的反应，你也心中无数，我们把这种情况称为“一般信息水平”。如果你仅知道他是那里人，他的性别，他的文化水平，你就无法和他进行非常具体的谈论。在第二种情况下，你知道他属于哪一层次或哪一类型的人，你可以猜想，作为重点中学的学生，可能比较向往进入高等学校，你可以估计到，他(她)对你关于如何通过考试关的谈论一定会很感兴趣。我们把这种情况称为“特殊信息水平”。但仅就这些，你还很难有确切的把握，到底谈论什么是最适宜、最受欢迎的。在第三种情况下，情形就大不相同了。你对他了如指掌，你可以直接谈论他的理想、家庭经济状况以及所有与他个人进入高等院校有关的问题，我们称这种情况为“个体信息水平”。你的谈话是否受到欢迎，多半基于你对受动者信息水平的了解。这就是说，你必须根据不同对象的信息水平，编制恰当的信息内容。你的用词、举例、声调、姿势、讲话的速度等，都必须根据特定的受动者而定，对不同的人，分出不同的亲疏程度。这就要求你尽量避免引起混淆和麻烦，选择最能表明你的意思的东西。这种表述的选择过程，就是编制信息。



## 还原信息

一个信息不管传递得多么好，在交往过程中，受动者都要按照他的理解对它进行过滤。受动者的细心过滤、翻译过程，就是还原信息。比如，如果主动者说上海话，而受动者是北方人，那受动者就会遇到很大麻烦，得很吃劲地翻译，还原他的意思。再比如，如果主动者穿了一件白衬衫、黑外套，结了领带，那么受动者就可能猜想：(a)他是去参加葬礼，(b)这是一个非常严肃的人，(c)他去参加一次正式会晤。这一信息的接受完全是受动者根据主动者的知识水平，对原始信息的还原或过滤。

这样，主动者有一个“原始信息”，他把它编制成实际的信息，尔后，受动者又把它还原成“收到的信息”。由于受动者发生了反馈，这一全过程又不断重复。受动者必然编制了恰当的原始反馈，主动者必然要还原它。这样，编制还原的交往过程，就成了这样一个往复循环：



## 干扰

主动者和受动者之间的实际交往可能因为干扰而受到阻