

来自西雅图人际关系研究所的心理学报告
全面改善你身边所有的人际关系

THE
RELATI

“婚姻教皇”、人际关系大师
著名心理学家

约翰·戈特曼

经典作品

A Five-Step
Guide to
Strengthening
Your Marriage,
Family,
and
Friendships

研究跨度长达20年
参与人员超过3000人

NSHIP
CURE

人的七张面孔

人际关系背后的心理奥秘

[美] 约翰·戈特曼 (John Gottman) 著
琼·德克莱尔 (Joan DeClaire)

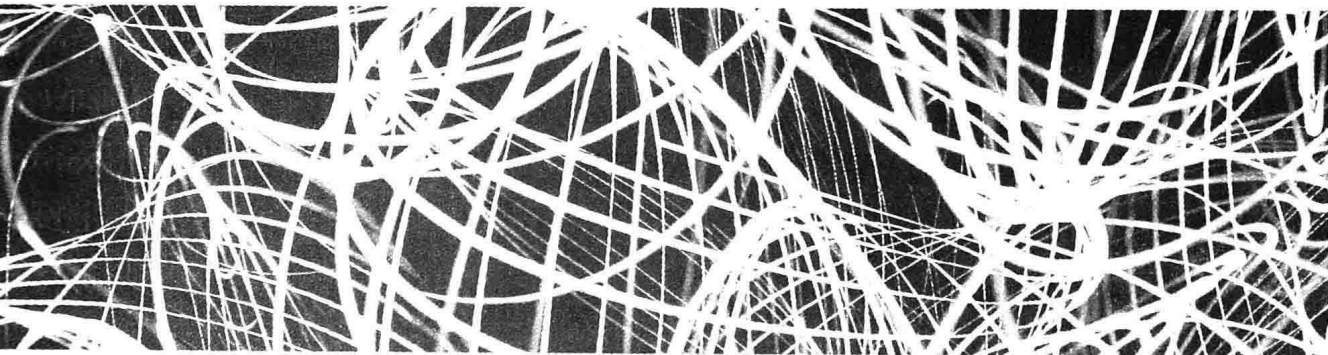
李兰兰 译

THE
RELATI
A Five-Step
Guide to
Strengthening
Your Marriage,
Family,
and
Friendships
NSHIP
CURE

人的七张面孔

人际关系背后的心理奥秘

[美] 约翰·戈特曼 (John Gottman) 著
琼·德克莱尔 (Joan DeClaire) 著
李兰兰 译



图书在版编目 (CIP) 数据

人的七张面孔：人际关系背后的心理奥秘 / (美) 戈特曼, (美) 德克莱尔著; 李兰兰译. —杭州: 浙江人民出版社, 2014.3
ISBN 978-7-213-05862-2

I . ①人… II . ①戈… ②德… ③李… III . ①人际关系-通俗读物
IV . ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 268431 号

上架指导：人际关系 / 心理学

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京诚英律师事务所 吴京菁律师
北京市证信律师事务所 李云翔律师

浙江省版权局
著作权合同登记章
图字:11-2013-200号

人的七张面孔：人际关系背后的心理奥秘

作 者：[美] 约翰·戈特曼 琼·德克莱尔 著

译 者：李兰兰 译

出版发行：浙江人民出版社（杭州体育场路347号 邮编 310006）

市场部电话：(0571) 85061682 85176516

集团网址：浙江出版联合集团 <http://www.zjcb.com>

责任编辑：王方玲

责任校对：朱晓阳 张彦能

印 刷：蕙城市京瑞印刷有限公司

开 本：720 mm × 965 mm 1/16 印 张：17.5

字 数：28.9 万 插 页：3

版 次：2014年3月第1版 印 次：2014年3月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-213-05862-2

定 价：52.90 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与市场部联系调换。

第一部分 **建立关系，从沟通开始**

01

|| 沟通邀请 ||

完美人际关系的起点

沟通邀请：完美人际关系的起点

一次一步：从普通同事到挚友

转折点：三种沟通回应方式

无果的尝试

/ 001

人际关系危机：情感沟通缺乏的后果

02

|| 3种沟通回应 ||

测测你的沟通邀请能力

情感需求：沟通邀请的真面目

沟通邀请的伪装：为什么像雾又像风

积极回应：最佳的沟通邀请

回避：无意伤害的沟通邀请

/ 031

拒绝：糟糕的沟通邀请

03

|| 沟通中的6只黑手 ||

阻碍人际关系发展的症结

第一只黑手：心不在焉

第二只黑手：口“剑”腹“蜜”

第三只黑手：口无遮拦

第四只黑手：宣泄不当

第五只黑手：执拗暴躁

第六只黑手：避而不谈

/ 057

第二部分

人际关系背后的七张面孔

04

|| 7张情绪面孔 ||

人际关系背后的心理秘密

7个情绪指令系统

影响情绪指令系统的因素

了解自己的情绪指令系统

付诸实践

情绪指令系统VS沟通邀请

/ 069

05

|| 隐秘的过去 ||

影响人际关系建立的情感历史

探秘情感历史：发现情绪反应的原因

家庭情绪观：情绪表达方式之源

情感逃避：一道人际鸿沟

持续伤害：情感软肋

/ 105

06

|| 不经意的线索 ||

捕捉人际沟通细节的技巧

辨别不同的面部表情

关注肢体语言

触摸：亲密关系信号

谈谈你的感觉

学会倾听最重要

/ 133

第三部分

建立完美的人际关系

07

|| 寻找共同意义 ||

建立信任和支持的基石

“异”中求“同”

成为梦想发现者

个人梦想，请不要躲闪

倾听他人的梦想

信任和支持

/ 169

调整常规活动

08

|| 无处不在的沟通 ||

学以致用的人际关系法则

夫妻：获得幸福婚姻的法则

父母与子女：培养亲密关系的法则

朋友：赢得长久友谊的法则

兄弟姐妹：保持和谐相处的法则

/ 195

同事：提升工作满意度的法则

后 记

美好瞬间收集者

/ 265

THE RELATIONSHIP COURSE 01

沟通邀请
完美人际关系的起点

A Five-Step Guide to
Strengthening Your Marriage,
Family,
and Friendships

西 雅图一家互联网公司的员工正面临一个让他们头疼的问题，这个难题很普遍：他们无法与上级顺畅沟通交流。在酒吧里，他们的对话很可能这样展开：

“约瑟夫是我见过的最冷淡的人。”

“对，对！有一天，我在他的办公室里看见一张小男孩的照片，我问：‘这孩子真可爱，是你儿子吗？’他只回了句‘不是’。”

“就这些？”

“是呀，当时我就想：‘不是你儿子，那他是谁？你侄子？继子？教子？’”

“他这人就那样，不过他的工作能力很强，听说他要当我们的负责人，我还觉得挺兴奋的。”

“他是挺聪明的，可是这跟我们有什么关系？我们还没建成那个网站呢！”

“是啊，他与人交往的能力太差了！你有没有注意到，其他经理都不愿搭理他。”

“是呀，真烦人！本来我们在公司就没什么地位，还指望他把我们的声音传递给上层领导，让我们日子舒服点呢。可他从来不问我们的意见，甚至连日常问候都没有一句。”

“还记得我们刚搬进新办公楼的时候吗？他取消了独立办公室，还说让我们增进沟通！简直就是胡说嘛！”

“别说了，伙计们，我觉得他也挺可怜的。”

“他可怜？为什么？别忘了，人家可是有股票认购特权的人。”

“不过我觉得他也想当一个好领导，只是他不知道该怎么做。”

“是吗？你怎么知道的？”

“我也不知道，我猜的。也许他已经知道我们对他不满意，更不知道该怎么做了。

我也不知道他心里在想什么，不过，我想他一定想当个好领导。”

再看另一个例子。45岁的克丽斯汀是一位广告公司经理，她的母亲被确诊患有阿尔茨海默病。克丽斯汀非常想照顾自己的妈妈，可是她与母亲家隔了好几个州。妈妈与她的姐姐爱丽丝住得比较近。下面是姐妹之间的对话：

“妈妈怎么样了？”克丽斯汀关心地问。

“只要保险公司把她的医药费支付了，她就能好很多，”爱丽丝说，“她整天念叨这个。”

“去年12月份就这么说，保险公司还没有赔付？”

“没有，上次的住院费还没有付，我刚才说的是这次住院的医药费。”

“这次住院？什么意思？”

“我没有告诉你吗？”

“告诉我什么？”

“上个月，妈妈又住院了，医院给她做了些检查。”

“你怎么不告诉我呀？为什么不给我打电话？”

“当时又忙又乱的，即使给你打电话，也只能拨通你的语音留言，语音留言从来也没找到过你。再说了，你住在东海岸，也帮不上忙呀。”

“可是，我跟你说过，要是妈妈再犯病，一定要给我打电话。”

“她现在又没事，医院给她用了一种新药，现在好多了。我们都处理好了，没必要担心。”

可是克丽斯汀不但很担心，而且很生气。她告诉自己，爱丽丝也有很多事情要做，并非故意隐瞒。况且母亲目前健康状况每况愈下，姐妹俩需要更好的沟通和交流，否则，克丽斯汀很可能会失去照顾母亲的最后机会。如果这种情况真的发生的话，姐妹俩很可能在互相抱怨中度过余生。

现在我们再听听菲尔和蒂娜的故事。菲尔和蒂娜是一对三十多岁的夫妻，他们彼此相爱，工作稳定，有两个可爱的孩子，身边还有很多朋友。在外人看来，他们的生活几近完美，不过他们已经整整6个月没有过性生活了。

他们二人坐在治疗室内的小沙发上，向我们讲述了问题是怎样产生的。

“蒂娜的公司当时正在重组，”菲尔解释说，“每天回到家，她都累得筋疲力尽。”

“那段时间挺难熬的，”蒂娜回忆说，“每天不间断地开会，会上气氛非常紧张，我必须保住大家的工作。回到家后，我还是不能摆脱压力，非常焦虑，不想跟任何人说话。菲尔一直对我很有耐心，但是……”

“我想帮她，想让她知道一切都会好起来。可是好像我做什么都不对，我们之间好像出现了严重的裂痕。在床上时，我亲她的脖子，抚摸她的肚子，可她一点反应都没有。以前我这么做，总能引起她的兴致，我真的不喜欢现在的样子。”

“我知道他抚摸我时，如果我没什么反应，他会觉得受伤，”蒂娜解释说，“这让我更紧张了。”

菲尔很理解蒂娜：“公司里的人都寄望于她，可是家里却有个缺少安全感的男人，因为得不到她的关爱而哀怨，这对她来说肯定挺没劲的。”

为了维护男人的尊严，菲尔不再尝试，他选择了沉默。“我厌倦了总是被拒绝。”他对治疗师说，“我不知道这样下去我们还能支撑多久，总是被拒绝，总是被人晾在那里的感觉很不好。我当然爱她，但是，我不知道我们的婚姻还能不能继续下去。”

“我也受不了，”蒂娜流着泪，沉默了很长一会儿后说，“其实我也渴望性爱，我也怀念以前的感觉。”

“也许我们可以重新开始。”菲尔平静地说，“我不知道你有这样的想法，以前你从来没有跟我说过。”

菲尔说得太好了！试图挽救婚姻的人希望婚姻幸福，努力解决家庭矛盾的人期待家庭和美，努力和上司搞好关系的人渴望事业有成。他们都需要与对方进行情感沟通，需要帮助对方意识到双方是彼此联系的。

前面提到的西雅图那群满腹牢骚的职员们，希望上司欣赏他们的工作，重视他们的提议。可是当他们试图同领导沟通时，对方没有任何回应，领导同职员甚至连普通的日常沟通都没有。领导的反应使下属们确信，绝对无法从领导那里获得赏识，他们士气大

挫，开始怀疑是否能够建成网站，完成项目。

克丽斯汀和爱丽丝姐妹的情况同样如此。妹妹要求姐姐把母亲的病情及时通知她，她也是家庭的一分子，需要感受与家庭的联系。母亲生病时，更是如此。母亲再次住院，爱丽丝没有通知克丽斯汀，说明她认为克丽斯汀在母亲和她的生活里并不重要。尽管爱丽丝会解释说，因为克丽斯汀离母亲太远了，但由于没有被告知母亲再次住院的消息，克丽斯汀体会到的情感距离，比起地域的实际距离要远得多。

因婚姻出现危机在我这里接受治疗的夫妻中，菲尔和蒂娜的情况很普遍。不同婚姻出现问题的原因各不相同，性爱、金钱、家务、孩子都可能是导致问题的原因。不管具体原因是什么，所有夫妻都期待对方能理解并关心自己的感受。

通过语言或具体行动进行情感沟通，对任何人际关系的顺利发展都至关重要，这些重要关系包括我们同孩子、兄弟姐妹、朋友和同事的关系。在人际交往中，我们渴望得到认同，但可能遭受冷遇。问题的核心只有一个：与他人交往时，有的人缺少我称之为“沟通邀请”（bid）的能力。提出或回应沟通邀请是进行情感沟通的基础。

本书将向读者介绍 5 种方法，这些方法可以确保你获得这种能力，从而提高你的人际交往能力。

1. 能力分析：对你提出沟通邀请以及回应他人沟通邀请的能力进行分析。
2. 了解情绪指令系统：探究大脑的情绪指令系统如何影响你提出和回应沟通邀请的过程。
3. 探寻情感历史：探寻情感历史如何影响你的人际交往能力和提出沟通邀请的方式。
4. 提高沟通能力：研究如何提高你的情感沟通能力。
5. 与人分享：发现与人分享的重要性。

沟通邀请：完美人际关系的起点

我们先一起分析一下什么是“沟通邀请”。沟通邀请可能是一个问题、一个手势、一本书或是轻轻的身体接触。任何希望同对方进行情感沟通的行为都可称为沟通邀请。

对沟通邀请的回应可能是积极的，也可能是消极的。

人际关系关键词

沟通邀请：任何希望同对方进行情感沟通的行为都可称为“沟通邀请”，可能是一个问题、一个手势、一本书或是轻轻的身体接触。

最近，在华盛顿大学，我和我的研究团队发现，沟通邀请的过程对我们同他人的关系至关重要。例如，我们发现婚姻面临破裂的夫妻中，占82%的时间里，丈夫拒绝妻子希望进行情感沟通的尝试。而婚姻幸福的夫妻中，丈夫拒绝妻子沟通邀请的时间占19%。婚姻出现问题的夫妻中，占50%的时间内，妻子对丈夫发出的沟通邀请置之不理。而幸福的夫妻中，妻子拒绝丈夫沟通邀请的时间只占14%。

此外，对比婚姻幸福与婚姻不幸的两组夫妻后，我们还发现了另一个重要的现象：共进晚餐时，10分钟内，幸福的夫妻彼此产生联系的次数高达100次，而婚姻不幸的夫妻10分钟内彼此产生联系的次数为65次。表面看来，100次同65次差别并不太明显。但是，如果把10分钟换成一年呢？婚姻幸福的夫妻比婚姻不幸的夫妻多产生联系的时间都能写完一本长篇小说了。

我们还发现，夫妻间多进行情感沟通好处多多。比如，在日常生活中积极回应对方沟通邀请的人在争吵中更容易用幽默、感性的方式解决争端。在日常生活中，他们尊敬对方，热情地回应他人的沟通邀请，对方对他们的好感仿佛银行里的存款不断地增加。一旦发生争吵，存储的好感开始发挥作用。对方可能在潜意识中想：“他现在快把我气死了！但是，看在他平常总是耐心地听我抱怨工作的份上，这次我就原谅他吧。”“她简直把我逼疯了！不过，平时她总是对我说的笑话放声大笑，算了，不跟她计较了。”

幽默、感性地解决争吵十分重要，它能避免冲突继续恶化，加深双方的了解。在争吵过程中，不逃避问题，积极地解决问题，可以顺利结束争吵，修复受伤的感情，建立对彼此的正面认识。这种沟通交流的方式需要慢慢修炼，需要在日常千万次的情感沟通中正确处理对方的“沟通邀请”才可获得。

如果总是不能积极地回应对方的情感沟通邀请，结果会怎样？我们总是忽略他人的情感沟通邀请，并不是蓄意而为，更不是恶意为之，很多时候，我们只是没有意识到对方需要我们的关注。尽管如此，一旦养成忽略他人的沟通邀请的习惯，结果却是致命的。

我在戈特曼研究所（The Gottman Institute）时见过很多这样的案例。很多找我咨询的人认为自己非常孤独。尽管他们的爱人、朋友、孩子、父母、兄弟姐妹和同事整日围绕在身边，他们依然觉得孤独。与亲朋好友的关系日益淡漠使得他们既吃惊又失望。

“我真的很爱我的妻子，”一位咨询者向我描述自己的婚姻时说，“但是我们的婚姻生活有时特别空虚。”他觉得往日的浪漫与激情在渐渐消退。他并没有意识到自己时刻都有机会密切同妻子的关系，重拾浪漫。同其他情绪低落、孤独的人一样，他并没有刻意忽视或拒绝妻子的情感沟通邀请。因为情感沟通邀请非常简单，十分微妙，听话人有时根本意识不到对方在尝试与他进行情感沟通。

忽略伴侣情感沟通邀请的人在工作中也会四处碰壁。刚进入新的工作环境，他们可能与同事的关系进展顺利，不过由于他们往往只关注眼前的工作和可能导致同事间关系破裂的不利因素。随着时间的推移，当他们发现自己并没有获得升职，在某些重大项目上也没有发言权时，他们既失望又懊恼，觉得同事和老板都背叛了他。

这些人对朋友和亲人同样十分失望，他们总觉得非常失落，认为朋友、兄弟姐妹甚至自己的孩子都不可信，对自己不忠诚。深入研究后，我们发现这些人总是倾向于忽视他人发出的沟通邀请，渐渐地，对方不再尝试，最终他们失去了亲朋好友的支持。

研究表明，不能恰当回应沟通邀请的人同他人的争执也比普通人多。因为很多情况下，只要他们意识到对方的情感需求，争执往往不会发生。生活中，很多争执都是因误解和疏离而产生。如果双方及时沟通交流，大多数争执都是可以避免的。可是总有一些人选择争执，而不去沟通，这种争执往往导致婚姻破裂、父母子女关系恶化以及其他各种人际关系的破裂。长期生活在争吵环境中的孩子在人际交往过程中往往面临更多的困难，争吵对他们的身心健康发展十分不利。缺乏归属感的人在工作中往往更容易感到孤独和不满，也更缺少安全感。这些问题容易给人们的生活带来巨大的压力，导致各种生理和心理问题的产生。

我们的研究成果表明，这些问题是可以得到解决的。分析发现，能正确提出沟通邀请并对他人沟通邀请作出积极回应的人，在处理各种人际关系时会得心应手、游刃有余。

我们希望更多的人分享我们的研究成果，希望本书能帮助你建立完美的人际关系，过上称心如意的生活。

循序渐进：完美人际关系的首则

作家安妮·拉莫特（Anne Lamott）给我们讲述了她弟弟的故事。10岁的弟弟需要写一篇关于鸟的调查报告。这个艰巨的任务让小男孩十分苦恼，于是弟弟去找爸爸帮忙。安娜写道——爸爸搂着弟弟的肩膀说：“一步一步来，孩子，一步一步，慢慢来。”

这个方法同样适用于处理我们同家人、朋友和同事的关系。良好人际关系的建立绝非一朝一夕之功，是在一次次的日常沟通中逐渐建立的。

如果你能与我们的研究团队一起分析每次日常沟通，你会发现每一次沟通都是由一个个的沟通片段构成。每次沟通邀请都对应一个对沟通邀请的回应。这些沟通片段就像构成人体的细胞和建成楼房的砖块，是情感沟通的基础。每次沟通所包含的情感信息可能加深或淡化人们之间的关系。看下面几个例子：

“妈妈，什么时候可以吃晚饭？”

“别烦我了！看我把饭菜端上桌就能吃了。”

“这个月的报告你又没按时交，你怎么总是这样？！”

“为什么不查查你的邮箱？我昨晚就发给你了。”

“有人吗？”

“谁啊？”

“你今晚有时间吗？”

“也许有……也许没有……”

沟通邀请以及对沟通邀请的回应可能发生在很重要、很夸张或是很神圣的时刻，我们经常会在电影中看到的画面：

“维奥莉特，你愿意嫁给我吗？”

“是的，杰克，我愿意。”

也可能发生在很普通的日常沟通中：

“上楼的时候给我带瓶啤酒，好吗？”

“好的，还要别的吗？要薯条吗？”

沟通邀请可能很隐晦：“这条裙子真漂亮。”也可能非常直白：“我想和你做爱。”

沟通邀请可能发生在陌生人之间无足轻重的沟通中：“能帮我叫辆出租车吗？”也可能发生在好友分享秘密时的低语里：“知道昨晚我遇到了什么事吗？简直让人难以置信！”

沟通邀请可以拉近陌生人的距离：“我可以坐在这里吗？”也可以使熟人关系更亲密：“好想你啊，我们找个地方聊聊吧。”

对沟通邀请的积极回应通常能带来进一步的深入沟通，沟通双方往往会提出更多的沟通邀请。旁观者仿佛在看乒乓球比赛，双方你来我往，不断提出沟通邀请，而对方总是积极回应。

“今天午餐打算怎么吃？”

“我带了一个三明治。想和我一起到外面吃吗？”

“好啊，不过我想先去食品店买点东西。要带点什么吗？”

“好，给我带罐乐倍^①吧。我把上次聚会的照片也带上。”

“好，正想看呢！还有，我们得商量一下为佩格办聚会的事了。”

“对对，是该商量这事了。”

但对沟通邀请的消极回应会终止沟通的继续进行，其他的沟通邀请也不会再发生。

“今天午餐打算怎么吃？”

“午餐？谁有时间吃午餐啊！”

① Dr. Pepper，一种焦糖碳酸饮料。——译者注

“那以后再说吧。”

“嗯，以后再说。”

研究表明，“以后”几乎不会有“再说”。事实上，一旦首次沟通邀请被拒绝，人们几乎不会继续尝试。当然，这并不是说我们要接受所有的邀请。只是，人们可以在拒绝别人的同时，仍然接受对方情感沟通的邀请。

“今天午餐打算怎么吃？”

“真希望我能有时间吃午餐，只是我必须完成这个报告。你呢，怎么吃？”

“我带了个三明治，想坐外面吃。我还要去食品店买罐可乐，需要给你带点什么吗？”

“太好了。能给我带个黑麦汉堡和一罐乐倍吗？啊，还有，你在外面时，别忘了也替我晒晒太阳。”

“没问题。”

一次一步：从普通同事到挚友

一般说来，随着沟通双方关系的不断深入，沟通邀请的强度不断加强，频率也会不断增加。我们看看普通同事是如何成为密友的。

工作第一天，你因为某个软件问题向他提出沟通邀请，然后你们分享了一个关于办公室隔断墙的笑话，当然这个笑话绝对与政治无关。接着他邀请你一起去吃午餐。午餐的谈话内容无非是日常琐事以及与工作相关的一些话题。你们渐渐熟悉后，一天，你问起他对老板的看法。他告诉了你真实的想法，你接着又请教了他几个工作上的问题。几个月后，得知你最重视的项目被撤销后，你满腹牢骚，非常气愤！到哪里去释放你的怒气呢？当然是去他的办公室，你信任他。你们畅所欲言，无话不谈，事后绝不会因为失言而后悔。随着时间的推移，你们周末一起去看比赛，邀请他和他的妻子来家里共进晚餐。他也了解了你的家庭和童年，理解你的喜怒哀乐。你已经想不起那些生活中没有他的时光。你总是第一个打开他的邮件，与他分享你所有的笑话。

这究竟是如何发生的？答案很简单：一次一步。也就是说，每次沟通，你们的关系都会前进一步。双方不断提出沟通邀请，并积极地回应对方的每次沟通邀请，你们的关系便得以顺利发展。

这样看来，建立完美的人际关系似乎很简单，但生活中因提出沟通邀请或回应沟通邀请的方式不恰当而导致关系疏远的例子比比皆是。

下面要提到的情景对你来说肯定不陌生。我们先看一下沟通邀请失败后影响关系发展的例子，然后看看改进沟通邀请后，双方关系如何好转，并得到进一步巩固，到达一个新境界。

丨 无话可说的姐妹 丨

还记得妈妈住院的那两姐妹吗？尽管姐妹两个已经相处多年，克丽斯汀仍希望两人的关系能更密切。这可并不容易，姐妹二人生活的世界差距太大了。克丽斯汀大学毕业后留在纽约，至今孤单一人，工作是她生活的重心。爱丽丝住在奥马哈市，高中一毕业就结婚了，现在是4个孩子的妈妈，孩子和家庭是她生活的重心。两姐妹生活差别巨大，每天考虑的东西也完全不同，双方的交集恐怕也只有姐妹之情了。生活环境的巨大差异使得姐妹俩之间的沟通也比较困难，她们打电话时的对话就印证了这一点。

“我挺好的，”爱丽丝说，周四晚上接到克丽斯汀的电话她有些意外。“我们都挺好的，你呢？最近怎样？”

“我挺好的，”克丽斯汀回答说，“我最近特别顺利。”

“有什么好事啊？”

“嗯，我最近工作挺忙的，嗯……耗了这么长时间，我终于把那个客户拿下了。”

“你是说化妆品那事？”

“不是，不是，化妆品的事早就结束了，几个月前的事了。这次是服务商的事。”

“什么事？”

“网络服务提供商。”

“是电脑吗？”爱丽丝不好意思地笑着说，“我不懂。”