

交际心理漫谈

[俄]阿尔卡吉·叶季捷斯

谢云才 焦玉红 吕 婷 译

黑龙江人民出版社



目 录

短序 轶

长序 轶

怎样获得别人的好感 轶

 社会地位与心理定势 轶

 有义务,却没有履行 轶

 熟人的朋友 轶

 评价他人与自我评价 轶

 指责是冲突的诱因 轶

 嘲笑真的无罪吗 轶

 批评 轶

 果断还是武断 轶

 对生活行为产生影响 轶

 接受,还是不接受 轶

 善于倾听他人 轶

 忘恩负义 轶

 当面还是背后 轶

 交际中的判断能力 轶



交际冲突与心理类型 轶园

独自进行心理训练 轶园

如果您面临冲突诱因…… 轶园

最不当的反应方式 轶园

应做何种反应 轶源

为什么采用最为不利的方式 轶缘

其他解决方式 轶远

最佳反应方式 轶苑

判断是否存在冲突诱因 轶缘

训练反应能力 轶苑

交际策略 轶原

主动与人相识 轶愿

“这符合道德吗？” 轶愿

为什么这么难 轶园

纠缠不休 轶园

与人相识的基本方法 轶蒙

相识方式的几点考虑 轶远

善于与人交往的优点 轶园

与人交往的技巧训练 轶蒙

权利欲得到满足了吗 轶苑

婚后头几年 轶愿

结婚 四年以后 轶远

短序

阅读序言很有必要,虽然我本人更喜欢从一本书的主要内容读起。如果这本书让我爱不释手,并且能引起我浓厚的兴趣,我再从头细细品味。因为很多书都是欺世盗名的平庸之作,阅读这种书籍不啻于白白浪费时间。当然也不乏充满睿智的力作,比如像杰拉·卡耐基的畅销书《怎样结交朋友并影响他人》。这是一本内容丰富,实用价值极高的书。卡耐基的确才华横溢,像他这样的人实在是凤毛麟角。这本书是他在半个世纪以前写成的,说实话,在此之前确实还没有发现过这类的好书。书中那些关于人与人之间交往的真知灼见极富哲理。书中所提出的所有建议和方法深入浅出,言简意赅,完全可以浓缩在一张明信片上。而他的这本书之所以洋洋洒洒,是因为这些独具匠心、别出心裁的交际方式都是他通过详细缜密的论证,最后才得出结论的。其实道理很简单:首先,一定要记住别人的名字,切忌不要与人发生争执,不要去指责挖苦他人,要善于倾听别人……尽管如此,一些心理学家还是对此提出疑义(甚至还出版了一本《驳卡耐基之谬论》的书)。但是他们所研究的东西基本上只是对概念的抽象阐释,关注的仅仅是理论体系如何建立……而且有时你还会沮丧地发现,这一切只不过是……前言中的绪言,针对具体方法的一般方法,言之无物的空谈而已……而心理医生和实用心理学家需要的却是如何帮助人们解决具体的实际问题。所以,几年前我开始接触一些性格活泼,似乎不存在所谓“交际问题”的普通人。然而,实际上这些人只是表面上不存在这些交际问题罢了。

在莫斯科市中心的契诃夫大街九号楼里有一个环境优雅的地
下室,走下几级小台阶,就会看到里面宽敞舒适,一共有七个房
间、一个卫生间和一个厨房。在这个地下室里所进行的活动多次
在电视里播放过,报刊记者也屡次造访、拍摄,并给予广泛的赞誉。
这就是名闻遐迩的“小王子”交际俱乐部。这里经常就一些所谓的
理论东西和训练内容进行“实际演练”,而这些第一手材料便构成
了我的书和文章的基础。在这个俱乐部里通过与学员们进行热烈的
切磋和辩论,日常生活中所形成的某些观点和看法进而变得更为
明晰,一些新的、更为行之有效的交际训练方法才能更加切合实
际。1955年,我们在莫斯科第199中学设立了“小王子”俱乐部分
部。无论是总部还是设在学校里的分部,它们都是我的工作室和
实验室,是大学生们的最佳课堂。我在以莫·阿·肖洛霍夫命名的
国立莫斯科师范大学的教育学系和心理学系当了15年的副教授,
经过系主任伊·帕·科列曼托维奇教授的不懈努力,该系成为了培
养心理学家和社会学家的教育中心。有一段时间,我曾经负责该
系应用心理学教研室的工作。《交际心理漫谈》的第一版不只是针
对那些受过教育的广大读者,而且也是为大学生编写的。国立莫
斯科师范大学校长办公室认为该书已具备教科书的水平,为了奖
励该书的出版和发行,校长办公室还授予我一级奖励证书。但是,
时过境迁,任何事情都在不断变化。现在我是国立管理大学社会
公共关系教研室的副教授,该校的教学楼就耸立在莫斯科“维幸
诺”地铁站旁边。我目前仍然同国立莫斯科师范大学保持着合作
关系。当然,我现在的工作主要是和管理大学的校长(也是在他的
领导下)阿里彼尔特·弗拉基米洛维奇·菲力普教授一起,致力于
教育和培养未来广告行业的专家,我们的宗旨就是培养和造就广
告业中诚实可信的专业人员。

什么是诚实可信的广告？有一次，我在学校书店的书架上仔细翻寻，在五花八门的书籍中，一本名叫《交际中的骗术》的书吸引了我的注意力。我随意浏览了一下，随后便认真读了起来。这本书写得通俗易懂，内容既有趣又深刻。显然这是一本极有价值的书，于是我买了下来，这本书成了我工作的案头必备书。我的妻子叶莲娜是个经济学家（但却希望成为一名心理学家），我收集的所有专业书籍，她也不时地浏览翻阅。有一天，她突然让我看一下这本书的“参考文献”。该书作者维·尼·帕科拉托夫在此列出了一些必读书目，其中就包括《交际心理漫谈》这本书。这就是诚实可信的广告……因为我们彼此并不认识嘛。谢谢您，维亚契斯拉夫·尼古拉耶维奇！

每个人似乎都会交际，但我们应该学会如何把这件事做得更好。正如心理学中所说的那样，应该进一步提高自己交际时的心理技巧。实际上，如果用心观察就不难发现，我们那些千篇一律的交际总是充斥着各种愚蠢的错误，我们轻而易举就能在别人身上发现这些错误，然而在自己身上却视而不见！认识自我，超越自我，事无巨细……如果您想这样，那么就开始行动吧！您不想这样做？您认为自己完美无缺？那么您就不妨读一读这本书吧。唉，我敢保证，您一定会对自己感到汗颜，大失所望。然后，您可能还会打算再读一遍，甚至是更仔细地多读几遍哩。

书中有许多逻辑示意图和形象示意图，这些都是我和叶莲娜·科罗勃科娃绘制的。我们之所以配上这些图解和图片，并不是为了形式上的求证和自然上的模仿，而是为了有助于读者更好地理解书中的相应内容。

我要强调的是，本书虽然是用通俗语言写成的，然而并非是为单纯的消遣而作。所以，我们还为您提供了一个较长的序言。

长序

长序其实完全可以不读,但那样的话,您在阅读本书的过程中还要像翻阅指南手册一样,不得不经常回到序言部分。好吧,现在让我们强迫自己记住一些心理学方面的基本概念,然后我们就可以随心所欲地阅读书中的任何一个章节:或是从最后一章开始,或是从中间读起,或者干脆像下象棋那样,凭您的心情自己去选择……

公务交往与私人交际

现在我们就约定好,对一些专业术语不要畏之如虎。如果明白了术语,这样对我们会有很大帮助,我们就不会感到疑惑不解。此外,研究术语其实也是一件很有意思的事情哩。在我们的备品库中就有“交际应用心理”这个术语,现在我们就首先来尝试解释一下这两个术语,即所谓公务交往和私人交际。先有活动,后有语言,许多哲人早就提出了这种观点,只有那些宗教理论家们才对此持反对态度。换言之,这说明,正是在共同的活动中,在共同做事的过程当中,人们才彼此发生了交际行为。我们可以对这一命题做适当的修正,可以这么说:交际——这是人类共同活动的一部分。如果说人们先是共同完成活动,或者是在这种共同活动中人们彼此间仅仅是在相互交换各种手势,这似乎令人感到费解。其实经常可以发现这样一个有趣的现象:当一个人独自做什么事情

时,他也会“自言自语”,有时甚至还会高声地自言自语,这是在向想像中的人交谈哩。这样,我们就弄清楚了所谓“公务交往”的真正含义。但是,尽管没有共同活动就不可能产生言语交际,不过,言语交际本身似乎可以脱离这种共同活动而获得自身价值。其实并非如此,言语交际终究还是包括在共同活动之中,并且持续到活动本身结束,但它自身却似乎自然而然就可以得到实现。要知道,我们人类经常为了闲聊而聚会,因为这样可以拉近彼此间的心理距离。希腊语中“φιλ”这个词根与这种吸引力很相似,意思是为了交际而交际。这种以交际为目的的交际,我们称之为“私人交际”。这便是所谓的“非公务交际”。

无论是公务交往还是私人(非公务)交际,都对人们的个人和群体间的相互关系起着重要的作用。比如,工作、朋友、熟人、售货员、水暖工、医生……而家庭关系在其中的作用就更不用说了。

公务交往的作用是用来解决日常生活中人们之间如何合作的问题,协调团体成员之间、脑力劳动以及学习分工的问题,在空闲时间组织娱乐活动……而私人交际则起着情感沟通的作用,它可以促进熟人、知己或者是希望彼此加深了解的人们进行交往。通过这种交流,他们可以相互同情,同甘共苦,在对方遇到挫折与不幸时给予情感上的慰藉和心理上的帮助。心理学家阿·维·彼得罗夫斯基和维·阿·彼得罗夫斯基将这种现象称之为群体间的积极情感作用。私人交际对群体的团结非常重要,同样,它对群体成员间的集体感也具有积极作用。交际问题通常表现在以下几个方面:信息传递问题、社会心理知觉问题(人对人的感知)和相互作用问题,或者如同心理学家们有时更喜欢说的那样,即相互作用。最佳的相互作用应该让信息传递得更加合适和恰当,而社会心理知觉则最好是彼此相互默契同时又心心相通。但是,我们感兴趣的恰

恰是相互作用本身,更准确地说,是交际中的相互作用因素。因此,如果我们涉及到其他某些问题,那也只是在相互作用这个范围内要解决我们所感兴趣的问题时才会提及。另一方面,相互作用本身的涵盖很广,难以严格分类。比如交际圈子的扩大,其中包括人与人之间的交情和利害关系;个人隐私问题(包括性爱本身);课堂上讲课,教学中的交流,领导角色的作用,其中包括举行辩论赛、组织智力竞赛等。但是上述这些问题中最使我们关注的是如何在群体中创造出一种舒适和谐的心理氛围。而所有这些的基础就是道德,无论是对于生活行为还是对于交际行为,其准则都是应该完全相同的。

交际行为和道德准则

每当我们谈到道德时,关于它的许多观点都是众所周知、耳熟能详的,以至于人们觉得道德这个问题好像已经用不着再赘述了。不,还是很有必要的。尽管道德这个词的概念妇孺皆知,但在日常生活中,人们却常常忽视道德的存在。

首先不应该只顾自身利益,还要考虑到他人的利益。当然,更好的做法和态度是能给某些人、团体和整个社会带来益处的高尚行为(当然,不能有益于任何人的利益)。或者是最低限度应该做到公正,即表现为权利与义务应该平等,法律规定的机会均等,等价交换,童叟无欺,自己的劳动成果与事先的约定相符等等。

如果说到“人与人”交际中的人际关系,那么这种主体与主体的个性特点便是其中的一个重要原则。我是主体,是人,你也是主体,也是人。这种观念表面上似乎平等公正,实际上更倾向于以己为中心,而把他人视为客体,其中隐含着主体与客体的倾向性。因

为一个人自身通常并没有意识到这种倾向,言外之意是在说,我是“主体”,其他人对我来说都是客体。于是这个所谓“主体”便往往觉得,我可以用任何手段从每一个人的身上得到好处:比如盗窃、抢劫、恐吓、讹诈等等。或者采用更加隐蔽的心理暗示与胁迫方法,心理学上习惯将其称为骗术。

阿·维·彼得罗夫斯基和维·阿·彼得罗夫斯基(我们在前面已经提到过他们)引进了一个重要的术语——个性化。这个英文词表示人,而个性化则是一个人的个性张扬与表现。总体来说,这是一种正常的心理现象。所谓个性化就是总想以自己为中心,忽视他人的意愿,总是试图按照自己的意愿来改造别人。而我们经常遇到的情形恰恰就是这种与真正道德相悖的表现形式。

最后,还有一个与上述有联系的准则,就是个性表现欲,即总想实现个人的全部潜能,表现出个人的才能,而这种实现应该伴随着高尚目的,即能给人们带来自己创作的结果。以上所讨论的这些原则对于交际行为同样具有一定的意义。因为交际也包含在人际关系更广泛的范畴中。这样,公务交往包括在该范畴中便容易理解了,因为交际就是为公务关系服务的嘛。但是在私人交际中,对道德准则的忽视却可能会引起种种矛盾和冲突。当我们要进一步探讨交际心理的细节时,我们就必须分析在具体交际情境中,应如何遵守上述这些准则,怎样尽量不去违背它们。

不同群体中的交际行为

家庭,这也是我们进行相互交际的一种群体形式。对于大多数人来说,工作单位在某种意义上可以与家庭相提并论,但如果把朋友同家庭相比较,那么自然是家庭更重要。不言而喻,家庭内部

出现问题会使人更加难受,这当然比在单位跟同事发生冲突更可怕。当然,无论我们跟谁打交道,任何人对我们的态度都会很“敏感”,人人都有自尊心嘛。无论是路人还是邻居,只要他表现出不友善的举动,我们就会感到不舒服。男人对漂亮女人的过于关注,往往会使任何一个与他熟识的女性感到生气和妒忌,特别是他的妻子。老师的呵斥会伤害学生的自尊心。后面我们将会谈到有关交际范畴的方方面面问题。在逐层分析完那些带有普遍规律性的问题之后,您就可以独自地来审视个人的生活情形了。

家庭中的交际心理固然重要,但对于家庭来说,其他场合的人际关系能否处理得当同样十分重要。因为交际场合不仅在交际规律性上相互相似,而且还会彼此相互影响。

设想一下,您在商店里买东西时售货员缺斤少两,而您克制自己没有生气发火,然后有人又踩了您的脚,您皱了皱眉,同样没有大嚷大叫,在外面,大庭广众之下当然不便轻易发脾气嘛。

可是在家里又会怎样呢?我们对亲人的忍让程度比起陌生人来说可就差多了。而心中郁闷已久的怨气与怒气肯定会使冲突不可避免,甚至更加尖锐。

不过完全可以换个方式。我们可以尽量避免造成冲突的气氛。如果我们的交际伙伴并不是有意刺激我们,不过是误解了,那我们就应该正确对待,表现得宽容大度一些。我们自己不应该轻易发火,不要做出过激的言行,尽量心平气和地表达自己的看法和意见,做到张弛有度,这样才会更好地排解掉自己的不满情绪。如果我们能做到这一点,那么家里必然会风平浪静,温馨惬意。如果家人在事业上支持您,这无疑会是您的坚强后盾、您的精神支柱、

您排遣苦闷的宁静港湾,那么事业上您将一帆风顺,家庭收入也会随之增多……要知道,这可不是什么新发现呦。我们在这里强调指出,所谓最佳的交际实用心理(有时也可以简称为“交际技巧”)应该在我们社会生活的所有领域中大力普及之,人人掌握之,这样才是最好。

易冲突性交际与和谐交际

现在我们就来区分这些概念。

怎样才能达到合作与交流的最佳情形呢?(我们还记得,所谓“非公务”就是为交际而交际,知识分子戏称为“闲聊”。)这就需要交际中坚持公平和高尚的原则,竭力满足交际对方的愿望。我们将这种行为称之为和谐,即用符合他人要求的语气来说话。语气(从拉丁语翻译而来)即声音,因此可以将“СИТОННОЕ”这个词译成“和谐的”。目的就是与他人的要求相适应、相和谐。

而气氛紧张和彼此冲突的原因则在于,交际一方为了满足自身的心理需求而妨碍了另一方的需求满足。我们把这种行为称之为冲突诱因,它可以引起交际冲突。因为这势必会引起另一个人的挑衅性反应,同时这种应激反应又会大大刺激第一个人的心理。心理学家尼·依·科兹洛夫建议采用“需求”这个概念来定义冲突诱因和和谐。它同样可以适用于交际行为。我们认为,该定义不仅准确地反映了问题的本质,而且还言简意赅,便于记忆。有一次,年轻的心理学家科兹洛夫来到我们“小王子”交际俱乐部。作为一个思维敏捷的人,他开始参与我们的思辨过程。在科兹洛夫到来以前,我们将易冲突行为与和谐行为分开阐述。而根据他所提出的定义,冲突诱因似乎构成了与对方不同需求的相互排斥。例如,

认为自己没有过错,或者像心理学家有时说的那样,根本就没有负疚的心理。

妻子打碎了一个茶杯。我开始责怪妻子,这就是“冲突诱因”。如果我责怪自己把茶杯放在了桌边(即我承担起她的过错,并减轻她的负疚感),这就是“和谐性”行为。

为了简便起见,后面我们再提到冲突诱因和和谐的时候将不再使用引号。即使将所有可能引起冲突的因素都从行为中(对于他人来说)排除掉,也不能放弃和谐。我们不妨继续举上述那个例子来加以说明。即使没有归咎于妻子,但也没有归咎于自己,那么这种行为(在交际和人际关系的整体方面)便被称为中性行为。如果可以按“冲突诱因——中性行为——和谐”这种顺序划分,那么在下面的叙述中,我们将尽量坚持采用这种划分方法。

其实,易冲突是和谐的另一个极端。认识到这一点对实践很有意义。如果想力图改善交际方法,学会交际心理技巧,那么就应该把交际伙伴(公务交往伙伴或是私人交际伙伴)的各种心理需求由负号改为正号,使他们的交际舒适感得以增强。

如果把人的焦急行为划分为冲突诱因和和谐两个层面,也许任何心理需求实际上都可能被看得一清二楚。谈到交际行为本身,其实这种行为更是精神上的一种需求罢了,并非是物质上的需求。事实上也确实如此。无论我们拿了别人什么东西,道德上、心理上都会受到触动。对于我们来说,破坏法律就意味着轻视我们自己。或者正好相反,休息时间同事去了商店,同时也给您买了很重要的小物品——几支不错的圆珠笔,这表明您在受人尊重的同时也得到了物质享受,尽管这种享受非常微不足道。

为了更容易判断出冲突诱因和和谐性的区别,应该对其表现方式加以梳理甄别。需要对其进行分类。但是真糟糕,实际上很难对冲突诱因和和谐做出严格的界定。我甚至发现,可能存在着所谓“冲突性的和谐”(或者说得更准确,是“和谐性的冲突”)情形。这不是奇谈怪论吗?

比如,年轻人首先向年长者伸出手来。这一方面表示年轻人希望自己被对方接受,但另一方面却又破坏了交际礼节。

通常,这其中有很多东西相互交织,纠缠不清。我们刚刚说过某种现象,突然又发现,说过的某些内容又与其他现象有关。所以,重复讨论某些看上去似乎多余的东西,其实总比漏掉一些对于道德心理的完善来说非常重要的内容要强得多嘛。另一方面,因为暂时还没有可能进行更深刻的理论分析,我们只好遵循叙述方便的原则吧。

冲突诱因——不可取的言行

比如说,有人会用粗鲁的言语侮辱您,对您所属的民族说三道四……这纯粹是一种露骨的挑衅行为!简直是道德沦丧!也可以说,这是一种心理不健全的表现。这更可能是道德沦丧,当然尚未完全丧失掉而已。比如有人无缘无故地恶意嘲笑您,这讲道德吗?从一般的观点来看,当然不道德嘛。因为说实话,无理取闹才是更无聊、更可笑的举动。因为任何一个心理健全的人都会对此感觉不舒服。因此,所有这些表现都是心理道德上的沦丧。这种沦丧还可能是物质上的,缺斤少两,打包装要付费,用脏手拿商品,不支

付已规定的存款利率,甚至不返还本金……

在讨论与冲突诱因相关的种种问题时,总会提到数不胜数的道德沦丧方面的情形。如果上升到心理层面,则可以对这种冲突诱因进行更细微的划分。“你的五官因智慧而美丽。”——说得多么尖酸、刻薄。“你是个聪明人嘛,你应该知道这些。”——这相对而言比较含蓄,但还是可以品味出其中的挑衅口气。妻子对丈夫说:“聪明人,别忘啦。”用不着进行心理分析,任何人马上都能觉察出话里的易冲突意味。

更尖刻的话语可能马上会引起冲突。设想一下,丈夫刻薄地挖苦妻子能力较差,话音未落,紧接着就会听到同样尖酸的反应:“你才是个傻瓜蛋!”如果他不那么尖刻,那么其结果也不可能会变得如此气氛紧张,火药味十足。

冲突诱因和和谐不仅涉及到交际双方的个性,同时还可能触及到双方的其他方面:职业技能、相貌特征、兴趣爱好、观点看法、个人隐私、宗教信仰,以及他的任何一个群体(包括他的亲戚,对他有着重要意义的团体、氏族、民族,他的前辈、他的工作单位)。

无论在人际关系还是在公务和非公务(私人)交际中,这种冲突诱因都可能自觉地、故意地,甚至是恶作剧般地表现出来。当然,它也可能是无意的、无心的,甚至是意想不到的。但不管怎样,这么做往往并不被人理解,归根结底它都会妨碍交际的正常进行。

关于交际应用心理还有一个不可小视的细节,即不要把草率的失误当作是有意的挑衅。如果对方其实尽力在为我们着想,那么这种结果对我们来说便是一种巨大的损失。要知道,不经意的冲突往往就产生于这种情形之中。

冲突诱因——这是一种很危险的心理倾向与偏激。

