

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

新世纪接班人素质培养

社交素质培养



新世纪接班人素质培养

第一章 社交的广泛与必要

社交，是指社会交往，就是人与人之间的相互联系。

人出生以后，从自然人逐步变为社会人，期间必然要进行社会交往，必然要与社会发生联系。人是不可能孤立地生活在世界上，没有社会交往和联系，就不能生存和发展。

社会交往是人的本性即社会性的要求，是人的本质和表现。在人的基本需要中，交往的需要是最广泛、最复杂、而且是永恒的需要。正是人的本性和生存、发展的需要，使人们结成一定的社会关系。正如马克思说的：“由于他们的需要即他们的本性，以及他们求得满足的方式，把他们联系起来（两性关系、交换、分工），所以他们必然要发生相互关系。”

为了进行生产，人们便进行交往，发生一定的社会联系和社会关系。没有人们之间的交往与相互合作，生产是难以进行的。只有在这些社会联系和社会关系的范围内，才会有人们对自然界的联系，才会有生产。

人们进行社会交往，不仅是为了进行生产，而且也是为了精神的需要。无论是谁都要交朋友，都想求知音，都想与别人进行语言、思想、感情的交流，以求得互相了解、互相关心、互相支持、互相帮助、互相激励。古往今来，善于交友的人，往往在事业上取得成功。所以，孔夫子很重视交友，他说：“有朋自远方来，不亦乐乎！”鲁迅先生在为自己制定的五条生活准则中就有一条“多交友，交好友”。

英国现实主义小说家笛福的小说《鲁滨孙漂流记》里的主人公鲁滨孙，他漂流到一个荒岛上，处在远离人群、孤苦一人的绝望之中，这时他首先想到的是人，急切要同人发生联系，是找朋友，他呼喊道：“啊！哪怕有一两个——哪怕只有一个人从这条船上逃出性命，跑到我这儿来呢！也好让我有一个伴侣，有一个同类的人说说话儿，交谈交谈啊。”后来他从野人那里救出了“星期五”，再后来又救出了“星期五”的父亲和一个西班牙人，岛上不再是一个人了。鲁滨孙成了主人，其他人都在他的统治之下，他们组成一个小社会，开辟岛屿，创造了财富。这个故事说明了，人不能离开社会关系而独立存在，人需要交友，需要合群。

在现代社会，由于科学技术的飞跃发展，现代化生产的进一步社会化，商品市场的国际化趋势，以及通讯、传播技术的高度发展，正在迅速地冲破地域界限和人们原有的交往范围；人们的交往方式也随之改变，交往活动更加广泛、频繁。同时，随着物质生活水平的提高，人们对精神文化生活的要求越来越强烈、越来越高，因而对精神交往的需求也越来越重视。特别是我国正在进行经济建设和改革开放，需要扩大人们之间的交往，加快各种信息的传递。在这种情况下，不见世面、不善交往、孤陋寡闻已远远不能适应社会发展的要求。因此，提高社交能力，扩大社会渠道的范围，促使社交取得更大的成效，这在生活和生产、工作中，显得比任何时候都重要了。

社交能力是衡量一个人是否适应改革开放的能力的一个重要标准。社交能力强否，已成为企业挑选职员的重要条件。现代生活出现的“公关小姐”，则都是社交能力较强的人。因此，社交能力不仅是现代社会对每个人的需求，也是每个人实现个人发展以适应社会需要的自我要求。

第二章 社交的要求 印象

在人际交往中，我们常常会遇到这样的情况，有的人和你接触以后，会

给你留下深刻的印象；而有的人你却一过就忘。之所以产生这种区别，主要在于交往对象在人际交往中的人际吸引力不同。而这种人际吸引力，对初次交往的人来说则主要源于交往对象的外在美。温文尔雅的气质，风度翩翩的体态，风趣幽默的语言，漂亮动人的外表，等等，都会给人留下美好深刻的印象，因此，懂得一些交往中的美对人际交往中取得良好的交往效果是十分必要的。

在人类交往活动中，行为举止是重要的交往媒介，因而其是否得体，是交往成败、效果好坏的重要因素，人际交往也是这样。这种交往中的行为举止为人们所喜欢和接受，则交往效果就好。那么应如何注意交往中的态势美呢？不同的人接受别人行为举止是否美的标准是不一样的，但基本的审美标准是一致的

1、亮相要有风度

交往的最初印象好坏，取决于亮相。初次交往第一次见面，怎样亮相，给对方以什么样的第一印象，对于今后能否继续进行交往和交往能否深入，有着十分重要的关系。在老同学、老熟人久别重逢的交往中，彼此也能从对方的亮相中，获得直感的新印象，这个新印象往往是对你的新的评价。因此，不论何种交往场合，注意自己亮相的风度美都很重要。

亮相要有风度，主要是一个人的仪容、行为、举止要给人以优美良好的最初印象。但是由于交往，特别是有一定文化修养的人交往是一种互相吸引、相互愉悦的过程，因而在交往场合亮相的风度应贯穿于交往的全过程中。

幽默风趣的谈吐、坦诚热情的态度、端庄含蓄的举止、从容潇洒的步履、整齐典雅的仪态、亲切自然的表情，这是社交场合受人称道的风度。具有这样的风度的青年学生在社交中是会受到人们欢迎的。当然，每个人的气质和性格不同，文化修养也不尽相同，与不同的人交往，自己亮相的言行举止和神态应有所区别。

2、举止应该优美

大学生人际交往中优美的举止，会增强交往的效果，古人说：“坐如钟、立如松，行如风”。讲的是人们交往中言行举止要优美。

(1) 坐姿

在交往举止中，坐姿很重要，因为人的交往大多是坐着进行的。而美的坐姿是一种文明行为，不仅表现出体态美，也体现出行为美。无坐相的人会给人不文明、少教养、失风度的感觉，影响别人同他的交往热情。无论入坐、端坐和起坐，这三方面都要注意姿态美。

就入坐而言。入坐的动作要轻而缓，不要“扑通”猛地坐下，否则，椅子嘎嘎作响，或沙发弹簧反弹使人不稳，都是不雅的。

就端坐而言。入坐要保持上身的正直，不要耷拉肩膀，含胸驼背，给人萎靡不振之感。不论是坐在椅子上或沙发上，最好不要坐满，只坐一半，上易端正挺直，这样显得比较精神，但不宜过于死板、僵硬，使人感到不自然。年轻人或身份低的人采取这种坐姿，能表示对对方的恭敬和尊重。坐的时间长了想在沙发上靠一会儿是可以的，但不宜双脚直伸，半躺半坐，更不可歪斜斜地瘫在沙发上，这种坐姿是放肆、没修养的表现。坐的时候，手的垂放要自然，可以轻放在腿上，也可以相握于膝下或者平放在坐椅两侧的扶手上。交谈时，手托下巴，眼睛正视，表示凝注对方的讲话，是很好的姿势，但长时间用手托下巴，甚至把头搁在手上，就使人感到心不在焉了。影响坐

姿的还有两腿的摆法，两腿笔直前伸，两膝分得太开，两腿并拢而两膝外伸，一腿盘在另一腿上不时抖动，均显得粗俗不雅。相反，若注意两腿自然弯曲并拢，两腿并列或前后稍微分开，就显得大方，文雅得多。有些男生喜欢翘二郎腿，这不是绝对不可以，但不可翘得太高，尤其不可不时抖动，在长者面前更是如此，此外，坐着边说话边搔痒，或者眼睛在主人屋内东扫西射的习惯，都是不好的，应该克服。

就起坐而言。总的要求同入坐相似，要轻而缓，不要腾地而起，起坐前应同主人打招呼，表示告辞的意思。

在雕塑艺术中，优美端庄的坐像，常给人以美好的艺术感受。寺庙中的观世音雕像，坐姿优美，笑容亲切，神态自然，使人流连忘返。愿我们能从中得到美的启迪，真正做到“坐有坐相”。

(2) 步态

人走路的样子千姿百态，各不相同，给人的感受也各各相异。

有的人步伐矫健，动作敏捷，给人以健壮、活泼、精神抖擞之感；有的人步履轻盈，体态端庄，使人觉得斯文、优美而庄重。不过也有人走路上下摆动，左右摇晃，左顾右盼，给人以轻薄、猥琐反感；有的人则弓腰腆肚，或俯身驼背，使人看了很不舒服。在大学生人际交往中，良好的步态是翩翩风度的重要组成部分，而且有助于身体的健康与发展。

良好的步态，应该是自如、矫健、敏捷的。由于男女性别、性格的差别，男性的步伐要注意阳刚美，一般以大步为佳，步子重一些，显得稳重、沉着。女性的步伐要注意阴柔美，一般以碎步为佳，步子轻一些，显得轻盈、柔和。但无论男女，行走时都应注意昂首、挺胸、收腹、眼平视、肩要正、身要直、双肩自然下垂，两臂前后摆动自如协调。走路时，双手插在口袋或裤袋里，显得散漫，不精神，罗圈腿，八字腿更不雅观。此外，行走的脚步要干净利索，有鲜明的节奏感，不可拖泥带水，踢里沓拉，抬不起脚来；也不可重如打锤，砸得地动楼响。几个人一起走路，要使自己的步伐与别人的步伐协调一致，过于超前或落后，显得不合群，有时则是不满心理的反映，这在交际场合是应当避免的。与别人勾肩搭背，扭扭怩怩，嘻嘻哈哈地边走边摇晃，也是有失雅观的。

在不同的场合，步姿也有所区别，要同规定的情境相一致。例如在室内走路应轻而稳，在花园里散步要轻而缓，在病房里或阅览室走路要轻而柔，在婚礼上的步子要欢快、轻松；在丧礼上，脚步则应显得沉重、缓慢。总之，步态要因人、因时、因地而异，良好的步姿显示自己有文明、有教养、有风度。

(3) 动作

人的风度和动作，有着明显的性别之分。同样是站，男性应该给人威武、刚强的美感，女性则应给人轻柔、温和的美感，一个男子昂首挺立，凝视前方，两手插腰或双腿分开，稳健地站着，仿佛一尊大理石雕像，大有“伟伟乎男子汉”的味道。可是，一个女子假使也学这种站相，那就无异于东施效颦、邯郸学步了。当然，不论男女，站立时东歪西倒，左倚右靠，总是不好的，因为这是缺乏精神和朝气的反映。所谓站有站相，最基本的要求就是自然、大方、有自主感。有的人站立时总喜欢靠在别人身上，好像自身难以独立似的；有的人站立时，又习惯于耸肩缩颈，似乎身体不胜重负一般，这些都不符合自然、大方、有自主感的要求，给人的印象都是不美的。

做的动作也是一样。男性应注意力度，女性应注重柔性，两者各具特色。如果男性不像男人，优柔寡断，扭扭捏捏，“女人气”，“娘娘腔”十足，就是缺乏男性的果敢、刚毅、坚强，尽管他长的不差，也不会给人以多少美感。一样的道理，如果女性不像女人，处处表现男性的举止，缺乏女性所特有的温柔、文静，尽管她相貌不错，在多数男子心目中，也是缺乏魅力的。

人的动作，除了应该表现性格美以外，还应注意教养。《水浒》中黑旋风李逵的动作，阳刚气可谓足矣，但因十分粗鲁，所以也难以引起别人的好感。在社交场合，每一个有教养的青年都应注意动作的文明和涵养。下列动作是在必戒之列的。

用手沾唾液翻纸，即不卫生，又失教养。

吃东西不干净，弄得手上、身上、嘴边到处都是，或者老盯着某一样东西吃，所谓吃没吃相。

二两相好，勾肩搭背，拉拉扯扯，手舞足蹈，这会使多数人感到讨厌。莫名其妙地大笑，令人毛骨悚然。

紧张失态，手足无措，显得十分别扭。

当着别人的面伸懒腰，挖鼻孔，打呵欠，剔牙缝，喷烟圈，粗俗失雅。脸上老挂着毫无意义的傻笑，让人感到一种莫名其妙的不安。

对身份、名望、地位比自己高的人，低头哈腰，胁肩谄笑，这是失人格的。

谈话时习惯于捋头发，搔耳朵，或者摆弄身体的某个部位，这是自信不足的反映，也不雅观。

动作的爆发性、突然性太大，想到什么就立刻做什么，使人摸不着头脑。

人与人交际时，要讲究动态美，每一个动作都要力求高雅、美观而富于表现力。当然，过分做作也不好。美在自然。矫揉造作有失自然，于是不美了。

（4）神态

人是有感情的，一举一动都有感情的流露，在人际交往中应特别注意自己的神态，以求得最佳交往的效果，人们交往中的神态主要表现于人的精神和表情上。

神情，是指人的内心世界表现于外在精神、神色和神彩。

人们通常说：“这个人很精神，”就是指的人的神情。在与别人交际时，精神一定要振作，情绪一定要饱满，即使心有忧愁，也应自我克制，不要用自己的不良情绪去感染别人，使交往在一开始就笼上不愉快的情绪色彩。在与别人交谈时，神态要专注，不要心不在焉，对于别人的喜怒哀乐，在神情和表情上都要有所表示，最好是能有共鸣，这样别人就会从你的理解中，增添对你的好感。

下面是有关研究资料揭示的关于人在交往过程中，应表现出同交往身体相符的神情，供大学生参考：

与师长、领导交际时，要表现出谦虚、恭敬、诚恳的神情；

与下级、晚辈交际时，要表现出和蔼、关怀、信任的神情；

与朋友交际时，要表现出喜悦、尊重、谅解的神情；

与生人交际时，要表现出友善、谦逊、随和的神情；

与异性交际时，要表现出大方、自然、纯洁的神情。

诸如此类，不一而足，原则是神情要同自己和对方的角色身份、交往情境相协调。当然，这也不是刻板的模式。否则，固定的神情，让人觉得不自然，不好受，虽然很热情、很客气，也会影响交往的效果的。

表情是人的心理状态的外在显现。大学生在任何交际场合，表演一定要从容、自然，该活泼时就活泼，该严肃时就严肃，该笑时就笑，该沉默时就沉默，使之符合各种场合的气氛。

人的表情可以分成三种类型：面部表情、形体情态和声音情态。它们各有特点。

面部是思想的荧光屏，各种复杂的心理活动和情绪感受，很难不在面部表现出来。喜、乐、敬、羨、忧、愁、哀、惧、恼、羞、怒、愤、思、盼、气、凝等等，都会在面部的荧光屏上留下它的轨迹。

形体情态不如面部表情那么细致入微，它的动作幅度较大，但也是人的内心情感的反映。如蹦蹦跳跳多半心有欢乐，低头不语常为沉思或不满，摇头顿足有悔恨之意，手舞足蹈则是喜庆之举。骄傲时大多挺胸昂首，羞怯时总是低头垂首，紧张时常会手足无措……有时，同一个表情会有不同的含意，如女大学生腼腆、害羞时，会手握辫梢，低头不语，内心痛苦、气愤时，也会有这种动作表示。

声音情态，则是指人的声调、节奏、声律，也同人的情绪有关。喜时、怒时、哀时、乐时的声音具有不同的特点，这是谁都有体会的。

古人说：“情，动之于中，形之于外，传之地声。”在人际交往中，大学生要善于控制和调节自己的神态，使之适合交际的需要。神态失常或者错位，亦即自己的神情、表情同交际情境，同多数人的情态相矛盾，这会起别人的误解甚至反感。比如在欢庆的聚会上，你独自悲伤；在哀悼的场合，你忍俊不禁；别人在慷慨激昂地说话，你却露出无动于衷的神色；与同学商谈学习工作却又表现出恋人间的多情；诸如此类，就都属于神态错位。人际交往时，不仅要善于控制和调节自己的神态，而且还要从别人的神情和表情中，敏锐地察觉别人的心理活动和内心情绪，从而使自己的言行、情态能同对方的神态相协调。否则，别人已经听得不耐烦了，你却还口若悬河地说个不停；别人内心十分烦躁时，你却嘻嘻哈哈；别人希望听到高兴的事情，你又偏讲使人扫兴的消息；别人心情十分焦急不安的时候，你却显得满不在乎……如果交往是在这样的情态中进行的话，那么，它留给双方的又怎么可能是喜悦和对继续交往的渴望呢？

3、气质应该高雅

气质也是一种美。我们看电影，经常听到青年人说：“某某演员差劲，气质不行。”“某某演员不错，把气质都演出来了。”这里的气质，就是具有艺术美感的意思。

从生理意义上说，气质无非是指人的神经系统活动的类型。强而不平衡型的表现为胆汁质气质，精力充沛，容易冲动；强而平衡、不灵活型的表现为粘液质气质，好静厌动，较有韧性；弱型的则表现为抑郁质气质，感情内向，多愁善感。生理意义上的气质类型，各有利弊优弱之处，因而无所谓美与不美的区别。我们这里说的气质，作为气质美的气质，含义要比生理意义上的气质广得多，它实际上包含着人的性格等个性表现，因而有美与不美及美的程度之别。

伏尼契的名著《牛虻》的主人公亚瑟，年轻时长得很美，不过有些“娘

娘腔”，念高中时，他曾向女同学琼玛求爱，结果遭到她的拒绝。多年后，亚瑟从拉丁美洲回来，这时，他已改名牛虻，是个职业革命家，尽管他的脸上有刀疤，腿也瘸了，但琼玛却发现他比当年的亚瑟美得多，而且后悔当初没有接受他的求爱。其实，从人的容貌上看，无疑是亚瑟比牛虻来得更美；但是从人的气质来看，牛虻更有个性、更有男子汉魅力，这就是琼玛所以爱牛虻而不爱亚瑟的原因。

每个人都可能通过塑造自己的个性来开掘自己的气质美，增加吸引别人的气质魅力，青年大学生正处在这种气质的开掘塑造时期，不仅对现在人际交往有着重大意义，也对今后人际交往影响深远，因而培养大学生高雅的气质十分重要。人的气质魅力主要表现在三个方面。

(1) 性别魅力。这就是前面说的，男大学生应雕琢自己的男子特征：坚强、刚毅、力量；女大学生应该丰富自己的女子特征：温柔、体贴、耐心。性别色彩模糊的人，气质魅力是要大打折扣的。

(2) 性格魅力。每个人都有自己的性格和个性。十全十美的个性是没有的。鲜明的个性，即长处甚至是短处十分明显的个性，它犹如一杯浓咖啡，虽然有些苦口，却很提神。平淡的个性，则是长处、短处都不明显的个性，它犹如一杯淡茶，品不出多少味道。性格和个性鲜明的人，虽有自己的弱点，但比较性格和个性平淡、优缺点都不明显的人，常常更引人注目，更容易吸引别人与之交往的热情。因为他们的个性具有自己的色彩，能够给人以更多的补偿。

(3) 性情魅力。性情与性格有联系，也有区别。如果主要说性格是指人的行为倾向，那么，性情主要是指人的情感倾向。情绪稳定、心情开朗、热情待人的大学生，总是比较容易找到朋友，因为多数人都喜欢从交往对象的情感反馈中获得安全感，尊重感和愉悦感。性情暴躁、多疑、偏狭的大学生，很少宾客盈门，就因为这种性情太缺乏吸引人的魅力了。

气质的陶冶不是朝夕可就的事，它倚助于知识的吮吸，意志的锻炼，人生的开拓，生活的丰富。但是，气质美又是可以雕琢的，只要愿意付出相应的努力。

服装

(1) 喜庆欢乐的场合

喜庆欢乐的场合包括庆祝会、联欢会、生日、婚日纪念活动、婚礼、聚会等等。喜庆欢乐场合的穿着应与人们高兴、快乐、兴奋的情绪协调，女士可以穿得色彩鲜艳、丰富一些，款式也可以新颖一些，以烘托活跃欢快气氛。太深沉的色彩和太古板的款式都不太适宜。男士虽不能像女士那样穿着绿，但白色或其它浅色西装、花色漂亮醒目的领带，均可以拿出来潇洒一表现男士轻松愉快的心情。

(2) 隆重庄严的场合

隆重庄严的场合，如开幕闭幕式、签字仪式、剪彩仪式、出席重要的或高层次会议、重要的会见活动、新闻发布会等等。这种场合是正式的，要特别注意个人的公众形象和媒介形象，注意仪表，衬托隆重庄严的气氛，所以不能穿得太随便。男士们应西装革履，正规、配套、整齐、洁净、一丝不苟，这是个人仪表形象的原则；女士不要花里胡哨、松松垮垮、随随便便，也应穿上套装或较为素雅端庄的连衣裙，体现职业女士的正规场合的风范。

(3) 华丽高雅的场合

华丽高雅的场合，多半为晚上举办的正式社交活动，如正式宴会、酒会、招待会、舞会、音乐会等等。在这种场合，女士的着装应较为华贵，有责任把自己打扮得漂亮一点，显示出公关女士美好的气质和修养。可以穿连衣长裙、套裙，面料要华丽、质地要好，色彩应单纯（最好为单色）。服装可以有花边装饰，也可以用胸针、项链、耳环、小巧漂亮的坤包点缀。式样简洁的裙装，更能体现一种超俗的美。但要记住，你不是参加私人的社交聚会，而是以公关人士身份参加的与工作有关联的活动，因此，太艳丽、闪烁不定、过于袒胸露背的衣裙都不适合这时候穿，它会完全淹没你的职业身份。男士们穿着深色西装，从头到脚修饰一新，就可以步入华丽高雅的场合了。

（4）悲伤肃穆的场合

悲伤严肃的场合，如吊唁活动的葬礼。这时的服装色彩不能太刺眼，款式不能太引人注目。到这种场合来的人，应该抱着沉痛的心情、肃穆的情绪，为亡故者而不是个人的自我形象，因此，在着装上应该避免突出个性，表现自我，而是将自我的个性揉进这种特殊场合的氛围中。可以穿黑色或深色套服（西装或中山西装），西装配白衬衣、黑领带；女士不抹口红、不戴装饰品、不用鲜艳的花手绢，全身衣装是深色或素色，使外表的肃穆与内心的沉痛协调一致起来。

（5）室内场所

入室穿戴，与外出有所不同。进入室内场所，一些因外出特殊需要而穿戴的衣物均要脱去，如帽子、大衣、风雨衣、套鞋、墨镜等。男士任何时候在室内不得戴帽子、手套、而女士的有些帽子、外套、纱手套，作为与时装配套的一部分，允许在室内穿戴。

仪态

在社会交往中，人的姿态呈现和传递着各种各样的信息。不同的姿势、举止、表情反映着社会交往中的不同心理。公关人讲究仪态，站有站相，坐有坐相，走有走相，充满自信和生气；举止稳重大方，神情亲切自然，风度潇洒自如，表达你在社会交往中的真情，会吸引四方宾朋。

1、站姿

（1）标准的站姿

标准的站姿，从正面观看，全身笔直，精神饱满，两眼正视（而不是斜视），两肩平齐，两臂自然下垂，两脚跟并拢，两脚尖张开 60° ，身体重心落于两腿正中；从侧面看，两眼平视，下颌微收，挺胸收腹，腰背挺直，手指贴裤缝，整个身体庄重挺拔。

为了维持较长时间的站立或稍事休息，标准站姿的脚姿可作变化：

两脚分开，两脚外沿宽度以不超过两肩的宽度为宜。

以一只脚为重心支撑站立，另一只脚稍曲以休息，然后轮换。

（2）公关人员应避免的站姿

两脚分叉分得太开；

交叉两腿而站；

一个肩高一个肩低；

松腹含胸；

一支脚在地下不停地划弧线；

交腿斜靠在马路旁的树干、招牌、墙壁、栏杆上；

不停地摇摆身子，扭捏作态；

与他人勾肩搭背地站着；
膝盖伸不直。

(3) 不同情况下的站姿

在升国旗、奏国歌、接受奖品、接受接见、听悼词等庄严的仪式场合，应采取“肃立”的姿势。“肃立”类似标准站立姿态，但神情严肃，不可中途乱动弹。眼可随物慢慢移动，如升国旗、接见人；可看着有关人员，目光不一定平视。

演讲时，销售时，为了减少身体对腿的压力，减轻由于较长时间站立双腿的疲倦，可以用双手支撑在讲台上或柜台上，两腿轮流放松。

主持公关性质的文艺活动时，为了使站立姿势更优美，可以将双腿并得很拢站立，甚至站成“丁”字步，站“丁”字步时，上体前倾，臀微上翘，腰背挺直，双腿叠合，亭亭玉立，富于女性魅力。

门迎、侍应人员往往站的时间很长，双腿可以平分站立。手的姿势可以是前握式，右手握住左手手背，垂放于腹前并稍微上提，注意肩膀向后打开，保持良好的精神状态；也可以是手背式，两手背后交叉，右手放到左手的掌心，但要注意收腹，否则肚子很容易挺出来。

礼仪小姐的站立，要比门迎、侍应更趋向艺术化，双腿不能分开站，这样的姿态欠美。一般可以采用立正的姿势或者丁字步。这时的丁字步重心不一定在放在前面的左脚上，而可以同时放在左右腿上，要始终保持双肩后开。双手端执物品时，上手臂不应张开，而应靠近身体两侧，但不必夹紧。下颌微收，面部肌肉松弛，略含微笑。总之给人优美亲切的感觉。

(4) 与人交往时站姿的含义

胸挺背直、双目平视，表现出充分的自信，并给人气宇轩昂、乐观开放的感觉。相反，弯腰曲背的人，精神上以处于劣势，表现出自我防卫、消沉、封闭的倾向。

双手插腰，挺立而站，也是精神上处于优势的表现。他对面临的事物有着充分的心理准备，采取的是有信心迎接挑战的姿态。

两臂交叉，表明对他人的谈话采取的是审视或排斥的态度。女性还常以此作为习惯性的防范动作。

将双手插入口袋，具有不袒露心迹，甚至暗中思索的倾向。若是同时出现弯腰弓背的姿势，则是心情沮丧或苦恼的表现。

踝关节交叉的站姿，表示态度上的保留或轻微拒绝。

两人并肩站立，说明双方关系是和平、友好的；三人并肩站立，则说明他们在受到同一种约束力的约束。

两人相对而立，如果距离很近，双方上身或头形成“A”字型，表明是不容第三者加入的亲密关系；如果距离平常，怒目而视，互相威吓、口角、争吵往往在这种情况下发生。

两人呈八字形站立，表明允许第三人加入他们的势力范围，从而构成一个三人的封闭圈；三人呈门字形站立，表明可容纳第四人，并形成拒绝他人再进入的“栅栏”。

不同的姿态具有不同的含义，了解这些，有利于公关人员把握交往的态势，揣度他人的心理，掌握公关的主动权。

(5) 站姿的练习

站是坐与行的基础，也是人类的最基本的姿势，因而显得非常重要。

练站掌握的要领是平、直、高。

平：头平正、双肩一样高低、两眼平视，最好经常通过大衣镜来观察、纠正和掌握。

直：腰直、腿直；后脑勺、背、臀、脚后跟成一条直线。可以靠墙壁站立，后脑勺靠墙，下巴会自然微收；腿膝尽可能绷直，往墙壁贴靠；脚后跟顶住墙，把手塞到腰、墙之间，如果刚好能塞进去就可以了；如果空间太大，可把手一直放在背后，弯下腿，慢慢蹲下去，蹲到一半时，多余的空间就会消失，然后再站直，体会正确直立的感觉。

高：重心上拔，尽可能使人显高。练习方法是挺胸收腹，脖子上举。在墙上吊一个物体，每当你挺直上拔时，头顶刚好能触到它。

按照上述要领反复练习，日常生活中再加以注意，形成习惯，就一定会有一个良好的站立姿态。

2、坐姿

首先站好，全身保持站立时的标准姿态，两腿平行于椅子前面，弯曲双膝，挺直腰背，坐下。

落座时声音要轻，动作要缓。落座过程中，腰、腿肌肉要稍有紧张感。

坐立时，上身正直而稍向倾，头、肩平正，两臂贴身下垂，两手可随意扑放在大腿上，两腿外沿间距与肩宽大致相等，两脚平行自然着地。

人在坐立时，由臀部支撑上身，减少了两腿的承受力。由于身体重心下降，上身适当放松，可减轻心脏的负担。因此，坐姿是一种可以维持较长时间的姿势。它既是一种主要的白天休息姿势，也是一般的工作、劳动、学习姿势，还是社交、娱乐的常见姿势。正因为这个缘故，坐姿要求端正、大方、舒展。

(2) 公关人员应避免的坐姿

全身完全放松，瘫软在椅子上；

两腿伸直而坐；

头仰到沙发或椅子后面，屁股溜到椅子的边缘，腹部挺起；

两腿叉得开开的，尤其女士当忌；

把脚架在桌上；

弓腰驼背，全身挤成一团；

架起“二郎腿”后，小腿晃晃悠悠；

抖动或左右摇晃一只或双腿；

忽地坐下，腾地站起；

落座或起座时，碰到杯子、踢到椅子，弄出声响，打翻东西；

(11)使劲拖椅子或拖茶几；

(12)与人交谈或答礼时，坐得太深，靠在椅背上；

(13)叉开双腿倒骑椅子。

(3) 不同情况下的坐姿

谈话，谈判、会谈时，场合一般比较严肃、适合正襟危坐。要求上体正直，臀尖落座在椅子的中部，双手放在桌上、和于腿上或将一只手放在椅扶上均可。脚可以并着放，也可以并膝稍分小腿或并膝小腿前后相错、左右相掖。

倾听他人教导、指示、传授、指点时，对方是长者、尊者、贵客，坐姿除了要端正外，还应坐在椅座的前半部或边缘，身体稍向前倾，对对方表

现出一种积极、迎合、重视的态度。

公关女士在社交场合，为了使坐姿更优美，可以采用略侧向的坐法，头和身子朝向对方，双膝并拢，两脚相并、相掖、一前一后均可。在落座时，应把裙子向腿下理好、掖好，以免不雅。

在比较轻松、随便的场合，可以坐得比较舒展、自由。舒展，以不感到自己在坐为度；自由，可以经常变换坐姿，得到休息。

(4) 与人交往时坐姿的含义

正襟危坐，上身紧张起来的姿势是严肃、认真的表现；

深深坐入椅内，腰板挺直的人在心理上处于优势；

抖动足或腿，是在传达内心的不安、急躁；

张开两腿而坐的男性，充满自信，具有支配性性格；

一条腿自然地架在另一条腿上的女性，表示对自己的外貌有信心；

频频变换架腿姿势，是情绪不稳定的焦躁的表现；

把脚搁在桌子上，以此延伸自己的势力范围，表明此人有较强的支配欲和占有欲，在接人待物时会有傲慢无礼的表现；

有教养的女性用脚踝交叉的动作代替架腿而坐，这种姿势不仅外观优美，而且传达的拒绝含义也比较委婉。

始终浅坐在椅子上的人流露出心理上的劣势和缺乏精神上的安定感，迎合对方或随时准备起身。

在会场中或公开场合，坐着时手捂嘴、掩嘴、摸下巴，多属以“评判”的态度在听对方发言。

3、走姿

(1) 标准的走姿

走路的动作口诀是：双眼平视臂放松，以胸领动肩轴摆，收髋提膝小腿迈，跟落掌接趾推送。上身基本保持站立的标准姿势，挺胸收腹，腰背笔直；两臂以身体为中心，前后自然摆。前摆约 35°，后摆约 15°，手掌朝向体内；起步时身子稍向前倾，重心落前脚掌，膝盖伸直；脚尖向正前方伸出，行走时双脚踩在一条线缘上。

正确地行走，上体的稳定与下肢的频繁规律运动形成对比和谐，干净利落、鲜明均匀的脚步形成节奏感，前后、左行走动作的平衡对称，都会呈现行走时的形式美。

(2) 公关人员应避免的走姿

肚子腆起，身体后仰；

脚尖出去方向不正，成明显的外八字脚或内八字脚；

两脚不落在一根线缘上，明显地叉开双脚走。

脚迈大跨步，身子上下摆动，像鸭子一样；

双手左右横着摆动，像小学生走“一二一”；

手臂、腿部僵直或身子死板僵硬；

只摆动小臂；

脚步拖泥带水，蹭着地走；

耷拉眼皮或低着头走；

在正式场合，手插在口袋、双臂相抱、倒背双手；

11 不因场地而及时调整脚步的轻重缓急，把地板踩得“咚咚”作响。

(3) 不同情况下的走姿

参加喜庆活动，步态应轻盈、欢快、有跳跃感，以反映喜悦的心情；
参加吊丧活动，步态要缓慢、沉重、有忧伤感，以反映悲哀的情绪；
参观展览、探望病人，环境安谧，不宜出声响，脚步应轻而柔；
进入办公机关、拜访他人，在室内这种特殊场所，脚步应轻而稳；
走进会场、走向话筒、迎向宾客，步伐要稳健、大方，充满热情；
办事联络，往来于有干系的部门之间，步伐要快捷、稳重，以体现办事者的效率、干练和能干；

不同的性别，可以通过不同的走姿体现不同的美和风范。公关男士的步伐，可以刚健有力、稳重豪迈，表现出男士坚定、刚毅、洒脱、气势磅礴的刚阳美；公关女士的步伐，可以轻盈、飘逸，体现出女子柔情、恬静、娴淑、娇巧的阴柔美。

（4）与人交往时走姿的含义

一个人在沮丧时，往往两手插在口袋中，拖着脚步，很少抬头注意过往的人，熟人好友擦肩而过全然不知。

一个人心事重重的时候，走起路来常会摆出一副若有所思的姿态，低着头，双后反握在身后，步伐很慢。

走路时双手插腰的人，精力充沛，就像积蓄了能突然爆发的精力，想以最快的速度，充当事业上的短跑运动员，达到自己的目标。

一个自满甚至傲慢的人，走路时可能下巴抬起，手臂夸张地摆动，步伐迟缓而执重，腿僵直，有意加深别人的印象。

4、表情

面部神态可以传情达意，人的心理往往通过面部表情表现出来。心理学家珍·登布列为《市场经济》杂志写了一篇题为《推销员如何了解顾客心理》的文章，其中说到：“假如顾客的眼睛朝下看，脸转向一边，表示你被拒绝了；假如他的嘴唇放松，笑容自然，下颚向前，则可能会考虑你的提议；假如他对你的眼睛注视几秒钟，嘴角以至鼻翼部位都显出微笑，笑得很轻松，而且很热情，这项买卖就做成了。”（《洞察人的艺术》）这段话对于公关人员可以得出两个值得参考的启示，一是面部表情和我们的愿望要一致起来，如果想有良好的公共关系，就要注意表情或神态礼仪；二是面部表情最传神表意的笑容，这是决定面部表情礼仪的关键。

（1）笑的种类

现实生活中，笑是千姿百态的，笑的内容也丰富多彩。有含笑、带笑、微笑、轻笑、大笑；有抿嘴笑、张口笑；有爽朗的笑、嘻嘻笑、哈哈笑、真笑；有动情的笑、掩饰的笑；有欢乐的笑、痛苦的笑；有甜蜜的笑，苦笑；有冷笑、热情的笑；有粗野的笑、文雅的笑；有奸邪的笑、正直诚实的笑；有赞美的笑、嘲弄以及神经质的笑等等。

美国伯明罕大学的艾文·格兰特博士认为人有五种基本的笑容。一是微笑，这是一种典型的会心的笑容，自得其乐时才会产生，常见于一个没有实际参与活动的人，作为旁观者会心地笑。笑的时候唇部呈向上的弧形，不露牙齿。二是轻笑，或称“招呼朋友的笑”，常用它作为朋友相遇、亲人相见时一种欣喜的招呼。笑时嘴巴通常只微微张开，只有上牙齿露出来。三是大笑，发生在尽情欢乐的情况下，笑的时候一般不面对他人。嘴巴张开，上下牙齿均能看见，有“哈哈”声音发出。四是抿嘴而笑，常出现害羞的女孩面部上，它和轻笑类似，只是下唇含在牙齿中。五是皮笑肉不笑，这种笑不是

发自内心，“是一个人在假装欣赏别人的笑话或言论时，一个醉汉注意到姑娘时，老板在办公室里追逐女职员时”所产生的笑。而英国一个有关组织研究出了九种不同的笑，他们认为其中有三种最普遍，那就是微笑、轻笑和大笑。

（2）微笑的本质与意义

笑，最重要的是自然、大方。微笑、轻笑、大笑均出于自然。然而大笑可有但不可久，脸部肌肉受不了，礼仪也不允许，因为只有精神不正常的人才有可能不停地大笑，而不顾及他人的大笑声在正式社交场合又有失体统和文雅。轻笑可亲但目的性写在脸上，如果对任何人都抱以轻笑，会使人误解这种笑的含义，使人感到莫名其妙，或感到自己被嘲弄，或感到自己有什么不妥，使人发笑。在一定场合盲无目的的轻笑，会被看作是夸张的演员似的面部表情。微笑是人良好心境的表现，说明心底平和，心情愉快；微笑是善待人生、乐观面世的表现，说明心理充满了阳光；微笑是有自信心的表现，对自己的魅力和能力抱积极和肯定的态度；微笑是内心真诚友善的自然表露，说明心底的坦荡和善良；微笑还是对工作意义的正确认识，表现出乐业敬业的精神。

从许多笑中选出微笑这种笑，作为文明礼貌的工作标准，在国内外都十分重视。尤其是服务行业，把微笑礼仪作为公关的一个策略。日本新大谷饭店不准服务员把家庭和个人烦恼带到工作岗位，一进店就要像演员一样进入角色，露出微笑，把微笑看成“通向五大洲的护照”。我国广州的东方宾馆，把微笑看作是“拨动顾客心弦的最美好的语言”，用微笑给顾客送去热情，拨动顾客的心弦，招徕四方宾朋，架起友谊桥梁。

（3）五官不同搭配的微笑含义

有专家说过，笑的概念不应该严格控制在愉快时刻。这是有道理的。因为笑的表面形式下掩盖着各种各样的情感，包含着丰富多彩的内容，甚至是有悖于笑的惯常情绪——愉快情绪的，如不怀好意、奸邪、狠毒、痛苦至极等。同样，微笑这种被公认的礼貌形式，如果仔细加以揣度琢磨，也有其含义上的微妙区别，它通过眼、眉、口、鼻的不同组合来传达不同信息。

表示兴奋、幸福、心中暗喜

眼睁大，瞳孔放大、闪动频率加快

眉毛上扬

嘴角平或微微向上。

表示有兴趣

眼睛轻轻一瞥，停留时间约一秒钟。

眉毛轻扬

嘴角向上。

表示对对方感兴趣

亲密注视方式（即视线停留在对方双目与胸部的三角区域）

眉毛轻扬或平

嘴角向上。

交际应酬时的常用表情

社交注视方式（视线停留在双目与嘴之间的三角区域）眉毛平

嘴角向上。

表示快乐、高兴

眼睁大（瞳孔放大，闪动频率加快）

眉毛上扬

嘴张开。

表示与对方保持距离或冷静观察

平视或视角向下

眉毛平

嘴角向上。

呈现出严肃的表情

严肃注视方式（视线停留在对方前额的一个假设三角区域）

眉毛平

嘴角平或微笑向下。

以上诸种含义都是伴随着微笑的表情来表现的。它提醒我们，作为公关人员不管在什么情况下，不管遇到什么事情，都不要忘记微笑。长春市国际贸易中心青年营业员辛宏，在接待一位中年妇女购买进口大衣呢料时，按规定让出了呢料的匹头部分。可是顾客却非要辛宏再让出 10 厘米不可。辛宏再三解释，顾客却夺尺指鼻大骂。辛宏受到辱骂仍然笑脸相陪，彬彬有礼地劝说。当顾客离去时，辛宏虽然控制不住自己眼含委屈的泪水，却还是将她送到了楼梯口。辛宏的遭遇和礼貌修养受到在场顾客的同情和赞扬，为此也获国贸中心授予的“委屈奖”。

营业员虽然不是职业公关人员，但借用一位在营业员岗位上工作了 40 多年的老营业员的话来说“营业员就是公关员”。因为顾客来到柜台前，首先不是挑选商品品牌、质量、样式，而是先看营业员面孔、表情；不是先买商品，而是先“买”营业员的态度。营业员面带微笑、态度热情就能吸引顾客、减少磨擦、化解矛盾。从这个意义上，营业员微笑的表情，热情有礼对待顾客就是公关工作。举一反三，各行各业、各类人员都有自己的公关工作可做。当遇到高兴或不高兴的事、当工作寻常得没有激情可以发生，不管我此时的心情怎样、如何去想，在宾客面前，始终别忘了选择一种微笑，保持微笑的表情。

（4）公关人员微笑的四要、四不要

笑是一种艺术。作为礼仪的笑容应该是美好、自然的，它是常态下的微笑。公关人员要塑美好的笑容，就要加强笑的艺术修养，剔除不良习惯，做到四要四不要。

四要：

一要口眼鼻眉肌结合，做到真笑。发自内心的微笑，会自然调动人的五官：眼睛略眯起、有神，眉毛上扬并稍弯，鼻翼张开，脸肌收拢，嘴角上翘，唇不露齿。做到眼到、眉到、鼻到、肌到、嘴到，才会亲切可人，打动人心。

二要神情结合，显出气质。笑的时候要精神饱满、神采奕奕，要笑得亲切、甜美。这样的笑伴以稳重、伴以文化修养，就能显出气质。微笑在于它是含笑于面部，“含”给人以回味、深刻、包容性。一位艺术家曾说，他喜欢面带笑意的含蓄感，但如果露齿或张嘴笑起来，再好的气质就没有了。

三要声情并茂，相辅相成。在公关工作中，微笑和语言美往往是孪生子，甜美的微笑伴以礼貌的语言，二者相映生辉。如果脸上微笑，却出言不逊，语言粗野，其微笑就失去了意义；如果语言文明礼貌，却面无表情，冰冷一块，会令人怀疑你的诚意。只有声情并茂，你的热情诚意才能为人理解，并

且相辅相成，锦上添花。

四要与仪表举止的美和谐一致，从外表形成完美统一的效果。

四不要：

——不要缺乏诚意，强装笑脸；

——不要露出笑容随即收起；

——不要仅为情绪左右而笑；

——不要把微笑只留给上级、朋友等少数人。

(5) 笑的训练

假如你平时不苟言笑，可以通过训练有意识地改变自己。

当你独处的时候，深呼吸、唱歌或听愉快的歌曲。

对着镜子，做最使自己满意的表情，到离开镜子时也不要改变它。

忘掉自我和一切烦恼，让心中充满爱意。

5、举止

一个人的举止端庄、行为文明、动作规范，是良好素质的表现，它能帮助个人树立美好形象，为组织赢得美誉。相反，举止行为不文明，有时会使有希望的事业毁于一旦。报纸媒介曾经登载过《一口痰吐掉个合资项目》的报道：某市一家大公司与国外洽谈一合作项目，外商在考察了该公司后，比较满意，欲投资一千万美元。正当洽谈结束时，外商在该公司办公大楼的电梯上发现了一处痰迹，回国后便寄回一封信，拒绝签订合同。信中说，文明程度如此这般的公司，其职工素质值得怀疑。

无独有偶，一位日本客商与山东临沂市某厂前不久签订了合资意向，最近再去进一步考察时，发现上次见到的“文明单位”匾牌撤销了。结果，这笔生意“泡了汤”。可见，对举止问题不能掉以轻心，以为小节而不予以重视。

文明礼貌的举止表现在各个方面，下面只举一、二：

进行公关演讲时，演讲人的举止动作暴露在众目睽睽之下。其举止动作，不仅关系到演讲人的形象，也关系演讲的效果。

在演讲桌和宴席桌边演讲，双手可扶住桌的边缘，这仅仅是指桌子的高度使你不用弯时才这样做。讲话时，避免用手摆弄钢笔，餐具，也不要拼命抓住桌上的麦克风。手势对于强调讲话内容十分重要，但应避免一再重复某个相同的动作，也要避免频繁的挥舞或移动双手。使用幻灯片演讲手执教鞭时，当教鞭不指示幻灯片时，应两只手横拿着教鞭而不应让教鞭垂向地面。

如果演讲时极想打喷嚏或者咳嗽，应赶快转过脸避开麦克风，用手帕或餐巾纸捂住鼻和口。如果是长时间的咳嗽，应向听众表示歉意；如果不是，则无需提及此事。

公关女士上、下的士的举止动作方面也是有讲究的。

通常人们上的士的习惯做法是，头先伸进去或脚先伸进去，把腿留在外面，让它最后进来。而公关女士的最理想的上的士动作，应该是先将臀部坐在的士座位边上，再将双脚抽进的士中，然后再在座位上挪动位置，调整到合适的位置上。

下的士的习惯也有几种，如先将头伸出车外，而后单足踏出地面；将臀部高高翘起而下车；完全放松地将双足张开下车。这几种情况，虽司空见惯，习以为常，但作为公关女士，不如先在车内将臀部移至的士座位边缘的位置，然后，双足并在一起伸至地面，上身再出车门。这样显得更为优雅得体。

第三章 社交的语言艺术

语言的使用技巧

语言是人际交往的基本工具，也是构成人际交往中美的重要环节，文明礼貌，幽默风趣，用词适当，语气得体，轻重相宜等等，这些构成了人际交往中语言美的有机整体，青年大学生必须在人际交往中不断地加以总结，提高和培养。

1、注意语言的使用技巧

语言是人际交往的基本工具，也是构成人际交往中美的重要环节，文明礼貌，幽默风趣，用词适当，语气得体，轻重相宜等等，这些构成了人际交往中语言美的有机整体，青年必须在人际交往中不断地加以总结，提高和培养。

使用语言技巧高明的人，能利用符合听众、环境、形势及话题的说话技巧说话，而且态势语言，音调也能和语言充分配合。所以，在与人沟通时，语言占有相当重要的地位。况且我们所谓的“沟通”，大都是通过语言进行的。所以大学生在人际交往中要特别注意语言的表达。如果对方对你的态势语言感到满意，接着就会注意你所说的话。这时，你所说的话必须能配合整体性的第一印象，以引起对方的注意。以适当的用语，有条不紊地把自己要说的事传达给对方，巩固你语言之外的因素留给对方的好印象。

和态势语言、音调一样，良好的说话技巧也能吸引对方，相反，不适当的语言也会使你失去信心，或使他人产生不愉快的感觉。

说话的技巧，是在实践中摸索掌握的。也可在非交往中学习，总结和提高，如在交往前先听听自己说话的录音并加以分析。你也可以回忆一段你说话时所引起的反映，有利还是不利；然后分析原因，加以纠正；你还可以从别人成功说话的例子中找出给你强烈印象的原因。以此来不断提高自己说话的技巧。

要尽量克服和少用不理想用语。这是在人际交往中必须把握的重要语言技巧。所谓不理想用语，就是会伤害到语言的影响力及感染力的语言，大致包括“连接语”、“限定语”、“差别语”三种。

连接语——如“嗯”、“呃”、“啊”等无意义的字眼，在人际交往中使用这些无意义的字眼会破坏话语的连贯性及节奏，而且会使对方感到焦躁，甚至转移对方对你所要表达的意思的注意力。最好是有意识地注意，避免话语中带这类字眼。每当你即将脱口说出它们时，便保持一段沉默，给对方思考你刚所说的话的时间，有时沉默还能营造出特殊的效果。

限定语——如“不过……”“虽然不能断言，不过……”，“我虽然不知道详细情况，可是……”等，在人际交往中，限定语也是一种不理想的用语，它会伤害到你的信用度，还会降低你发言的价值，比连接语更不易处理。

这种种借口常伴随着没有自信和态势的语言，如垂下眼皮，身体前屈，不自然的微笑等，以及没有自信心的声音出现。这种情况当然会使你的话失去权威性。尤其在与人初交の場合中。

在人际交往中，要避免使用限定语，同时注意避免诸如眼看下方，不敢正视对方，用不安的细小声音说话等。这样可避免对方认为你毫无自信、拿不定主意。说话要用明确的语气。

差异语——是三种不理想语言中最不理想的语言，连接语，限定语并不一定会得罪对方，也较易获得原谅，而差异语则会疏远他人，批评他人，侮

辱他人，使对方耿耿于怀，使交往失败，即使你是无意的，即使你表情诚恳，口气温和。

在男女同处的场合，不要有重一方轻一方的语言；不同年龄的人同处，不要有轻小蔑老的语言，也不要有不敬的称呼，如称老人为“老头子”“老婆子”等。

说话还要注意，不要随便使用专用语或别人不太懂的术语，以免使人产生疏远感。千万不要卖弄技术用语、法律用语、职业用语，给对方以听天书般的感觉，不然，对方定会认为你过于自大，丝毫不考虑谈话的对象。

另外，不适用于当时场合、情况的语言也要在人际交往中尽量避免，如，用开玩笑的口吻说正经事，轻松谈天时你一本正经地板着脸；在别人谈话时，插不相干的话，都会使对方感受不悦。

总之，在交往中，千万不可使用造成你与对方不欢而散的语言。如果担心发生这种情况，你可以直接问对方希望用哪种方法表达；可以事先了解对方的性格；可以征求对方希望你所用的称呼方式，这总比事后道歉更具效果。

2、丰富自己的语言词汇

语言乃沟通人际关系、人类感情的主要工具。然而，常有大学生说：“讲话时不知该如何使用语言。”或曰：“真不知道如何来表达。”一个问题，就是要注意不断丰富自己的词汇，提高自己的表达能力。丰富的词汇可供你选择最恰当，最准确，最生动，最吸引人的用语；丰富的词汇可帮助你解决难题，成功交涉。

当然，丰富的词汇靠学习，靠积累，从书本、报纸、广播、影视、同事……那儿都可以学来，只要你用心。但丰富自己的语言词汇，主要靠实践。

3、讲究交往中的语言美

如果说，眼睛是心灵的窗户，那么，语言便是心灵的泉水。人们总是喜欢明澈的清流，而讨厌浑浊的污水，语言美是交际美中的重要内容。

(1) 干净。满口脏话，俗不可耐，有失教养，令人讨厌。这是在大学生人际交往中应注意的重要方面，大学生都具有一定的文化修养，要讲究语言美，这是基础，也是关键。

(2) 高雅。语言人人在用，但有雅俗，文野之别。比如，火燃烧过后，火光没有了，但火屑还在，有些地方称火屑为火屎或火未子。吸过烟后，剩下的烟蒂，有些人叫烟蒂子或烟屁股。火屑、烟蒂比较火屎、烟屁股，就要高雅，优美一些。人际交往中，要使语言高雅，主要的是要提高自己的知识修养，同时，学会使用委婉语言也很重要，如问别人姓什么，说“您贵姓”；希望别人前来串门，说“欢迎大驾光临”；让别人提意见，说“请赐教”；问老年人年龄，说“您高龄多少？”善于使用委婉语言，会让人感到你很有知识，很有修养，心里就平添了一阵喜欢。当然，我们提倡语言要高雅，不是要人咬文嚼字或者故弄玄虚，这样就成为做作而走向语言美的反面去了。

(3) 传情。也就是语言要带感情色彩。语言的感情不仅蕴含在它的内容里，也跃然于它的表达上。向人祝贺时的语言，同向人致哀或对人劝慰时的语言，内容不一样是显而易见的，语调、音感也有区别。传情的语言，能大大加强语言的效果，而没有感情的语言，总是不受人喜欢。我们要善于把感情充实到语言中去。

(4) 幽默。所谓幽默，是人们善于抓住生活中可笑的或喜剧性的特征并加以表达的一种能力。幽默感是智慧的闪光，才华的风采。语言幽默的人，

具有得天独厚的交往优势。许多喜剧大师，长得并不出众，但人们都喜欢他们，因为他们语言幽默，诙谐。德国著名作家歌德，有一天在公园的一条小径上，与一位曾经猛烈攻击过他的人邂逅，这位批评家很傲慢地说：“我是从来不给傻瓜让路的。”歌德却回答说：“我正好相反。”说完就让到一边去了。这就是幽默。我们要学会理解和善于运用幽默，需要从两方面加强修养。一是陶冶情怀，提高人格，乐观生活；二是增长才智，丰富知识，锻炼机警，虽然远不是人人都能成为幽默大师，但是让幽默的细胞在自己身上不断生长，则是可以做到的。

幽默风趣的语言

说话风趣诙谐，幽默睿智，这是很高的艺术。在社会谈话中运用这种艺术会收到好的效果。

与别人初次见面，幽默的谈话会赢得对方的好感。当双方发生矛盾冲突时，幽默的谈话会冰释前嫌。具有幽默感的批评性谈话，使人乐意接受。在工作劳累的时候，来点幽默的笑话，使人得到积极的休息。总之，幽默是社交中不可缺少的润滑剂。

抗日战争胜利后，著名国画大师张大千要从上海返回四川老家。行前，他的学生糜耕云设宴为大师饯行。这次宴会邀请了梅兰芳等社会名流出席。宴会伊始，张大千先生向梅兰芳敬酒时说：“梅先生，你是君子，我是小人，我先敬你一杯。”梅兰芳不解其意，忙含笑问：“此作何解？”大千先生笑着答道：“你是君子——动口，我是小人——动手。”张大千先生的幽默引得宾客为之大笑。

里根说：“在生活中，幽默能促进人体健康；在政治上，幽默有利于自己的形象和得分。”他就任美国总统后第一次访问加拿大期间，他发表演说不时被举行反美示威的人群所打断，加拿大总理皮埃尔·特鲁多感到难堪，紧皱双眉，而他却满脸笑容地对特鲁多说：“这种事情在美国时有发生。我想这些人一定是特地从美国来到贵国的。他们想使我有一种宾至如归的感觉。”这幽默的话把特鲁多说得眉开眼笑了。里根决定恢复生产新式的B—1轰炸机时，引起了许多美国人的反对。在一次记者招待会上，面对一帮反对他的这一决定的人说：“我怎么不知道B—1是一种飞机呢？我只知道B—1是人体不可缺少的维生素。我想，我们的武装部队也一定需要这种不可缺少的东西。”他这话既幽默又坚定，反对人就不好再说什么了。

遇到挑衅性的问话的时候，用幽默的语言回答，比直接驳斥有时会取得更好的效果。爱迪生致力于制造白炽灯泡的时候，有人取笑他说：“先生，你已经失败了1200次了。”爱迪生回答说：“我的成功就是发现了一、二百种材料不适合做灯丝！”说完，他自己哈哈大笑起来。他的幽默答话化解了自己的困境，对方再也说不出什么挑衅性的话来了。

法国著名演讲家海因·雷曼麦说过：用幽默的方式说出严肃的真理，比直截了当地提出更能为人接受。马来西亚柔佛市的交通安全标语用亲切幽默的语言向人们宣传安全行车的道理。比如，交通安全周贴出这样的标语：“阁下，驾驶汽车，时速不超过30公里，可以饱览本市的美丽景色；超过60公里，请到法庭做客；超过80公里，欢迎光顾本市设备最好的急救医院；上了100公里，祝君安息吧！”

幽默的语言会给批评增加针砭和说服的力量。请看鲁迅先生对沉湎于谈情说爱、荒废学业的川岛的批评：鲁迅在送给川岛的《中国小说史略》扉页

上写道：

请你

从“情人的拥抱里”

暂时伸出一只手来。

接收这干燥无味的

《中国小说史略》

对于敌人，幽默辛辣的讽刺则是有力的打击。当年在美国主办《中西日报》的伍馨昭在一次演讲中谈到袁世凯，他说：“袁世凯生平只做了一件大利大益于中国的事。”听者愕然，急想知道是何事。他这才回答说这件大利大益于中国的事“即是他死了——绝对的死了，很合时宜的死了。很合适的死了。”这一妙语，使在座的人都会意地笑了。第二次大战期间，希特勒到一个精神病院视察。这里的病人大多数是持不同的见者。希特勒问他们是否知道他是谁，病人摇摇头。于是希特勒大声吼叫起来：“我是阿·希特勒，你们的领袖。我的力量之大，可以与上帝相比！”病人们不理睬他，露出了鄙视的微笑。有位病人拍拍希特勒的肩说道：“是啊，是啊，我们开始得病时，也像你这个样子。”这句话有力地抨击了希特勒神经质般的不可一世的气焰。

幽默，一般分为表情幽默、动作幽默、语言幽默。日常生活中最常见的语言幽默，语言幽默不仅表现在交谈之中，而且表现在书里面。表情和动作的幽默，有的人在讲话的时候也运用，但用得更多的是舞台中的滑稽表演（如相声表演、滑稽戏、哑剧、杂技小丑等）。怎样使谈话具有幽默感呢？从语言运用上有以下几个方面：

1. 妙语双关，一箭双雕。在特定的语言环境里，利用词的多义、同音和同形的条件，用一个词语去关联两种不同的事物，使语句具有双重的意义。比如《刘三姐》里写刘三姐与三个秀才对歌，刘三姐唱道：“姓陶不见桃结果，姓李不见李花开，姓罗不见锣鼓响，三个蠢才地里来。”这是谐音双关。刘三姐指姓陶说“桃结果”的桃，指姓李说“李开花的李”，指姓罗说“锣鼓响”的罗；说不见“桃结果”、“李花开”、“锣鼓响”，就是指陶、李、罗三位秀才没本事，不是赛歌的对手。这是利用双关语来进行讽刺。

2. 用对比云揭示事物的不一致性，造成幽默的效果。甲对乙说：“丙这个人什么都不缺，除了美德和才干。”实际上是说丙无德无才。

3. 正话反说，用与本意相反的话来表达本意。毛泽东同志在《“友谊”，还是侵略？》一文里驳斥美国的艾奇逊：美帝国主义帮助蒋介石“杀死几百万中国人，不为别的，第一为了门户开放，第二为了尊重中国行政和领土完整，第三为了反对任何外国控制中国。”这是反话，其本意是说美帝国主义是为了侵略中国，瓜分中国，控制中国。

4. 简语繁说，画蛇添足，也能使人发笑。有的人说话很俏皮，别人问他每月工资多少元，他回答说：“八百五十大毛。”本来他的基本工资是85元，他故意把元换成以角为计算单位，将绝对数增大。

5. 歇后语运用得好，也是很幽默的。比如人们常说的：“这个人真是和尚打伞——无法无天。”“下雨天出太阳——假晴假义。”这两句话中的“无法”是“无发”的谐音，“假晴”是“假情”的谐音。歇后语一般只需把前半截的比方说出来，将后半截的解释隐去，让对方自己去体会。

6. 利用形象的比喻来说明事物的性质，使语言既幽默又生动。有人问一

位采购员说：采购工作好不好？他这样回答：“出门是兔子，办事是孙子，回来是骆驼。”“兔子”是指出门为了抢时间赶车赶船跑得快；“孙子”是指为了买到所需货物不惜请客送礼，低头哈腰地向人家求情；“骆驼”是指回来的时候不仅要办好货物托运还要给老婆孩子买东西，负载很重。他用形象的比喻说明采购工作是个吃苦受累的活。

7. 将语言倒置也是一种幽默的方法。比如这样说：“你命好，有儿子孝顺；我呢？我得孝顺儿子。”这种语义的倒置产生了强烈的幽默效果。

8. 抓住对方说话的自相矛盾，突出其可笑之处。韩非子的故事；有一个卖矛和盾的人，他举起盾向人叫卖说，我的盾最牢固，无论怎样锋利的矛都戳不穿。他又举起矛向人叫卖说，我的矛最锋利，无论怎样牢固的盾都可以戳穿。旁边的人马上反问他：“那么，用你的矛来戳你的盾，结果怎样呢？”他窘得答不上话来了，因为他的话自相矛盾，不能自圆其说。

9. 采用逻辑的推断法，假定对方的观点正确，推论出荒唐可笑的结论来。有一则《巧媳妇》的湖南民间故事：巧姑很聪明能干。她公公张老汉为有这样的媳妇而高兴，就在大门上划了几个大字：“万事不求人”。知府老爷看见了，觉得张老汉不把他放在眼里，就派人去把老汉抓来，要张老汉在三天内办三件事，其中一件是：找出一头大公牛生的牛犊。过了三天，知府来了，要张老汉出来拜见。巧姑走上前说：“禀大人，我公公没在家。”知府喝道：“他敢逃跑。”巧姑道：“他没有逃，是生孩子去了。”知府奇怪，说：“世上只有女人生孩子，哪有男人也生孩子的？”巧姑马上反驳：“既然男人不能生孩子，为什么又要公牛王生牛犊呢？”知府一时无言以对，只好说：“这件事不要他办了。”知府要张公办的另外两件东西，也都被巧姑驳回去了。巧姑是这样推理的：如果大公牛能生牛犊，那么男人就能生孩子（所以她说公公生孩子去了）。而知府否定男人能生孩子，巧姑就根据知府的这个否定推出结论：既然男人不能生孩子，公牛又怎能生牛犊呢？巧姑的反驳幽默、辛辣、有力。

有时可以倒引对方荒谬的话来回敬对方：有一位老师对吵闹不休的女学生说：“两个女人等于一千只鸭子。”把女人比作鸭子这是荒谬的。这女生见师母来了，就报告老师说：“老师，有五百只鸭子找您。”弄得她老师很尴尬。

10. 含而不露，话中有话意在言外。一位青年到某杂志编辑部送稿，编辑看了之后问他：“这篇小说是你自己写的吗？”青年回答：“是我自己写的，我构思了一个月的时间，整整坐了两天才写出来，写作真苦！”编辑故作惊讶地说：“啊，伟大的契诃夫先生，您什么时候复活了啊！”青年的小说是抄袭的赝品，他听了编辑的话顿时满面羞愧，内疚地离开了编辑部。

11. 语言夸张，也是常用的幽默技巧。相声演员马季来到广西的柳州市曾问壮族诗人黄勇刹：山歌里有没有相声材料？黄勇刹给他讲一个故事：从前，有一个很骚的财主，编了一首冒牌山歌来调戏一个纯正的村姑：

未曾老，
今年中有九十三，
阎王批我一百岁，
还有七年同妹玩。
这个村姑马上回敬他一首：
老发颤，

七老八颠喊妹连，
胡须生在马屁股，
留给后生扯二弦。

村姑的山歌运用夸张的修辞手法。马季称赞说：“风趣、幽默，讽刺得淋漓尽致。”

12. 同样的语言用到不同时代的语言环境或不同时代的人身上，会取得幽默的效果。比如，有些戏剧小品写古代人讲现代人的话，观众听起来不禁哄堂大笑。你写现在的青年恋人到“卡拉OK”去玩，大家不觉得可笑；如果你搞“新编《西厢记》”，写张生对崔莺莺说：“小姐，今晚我们到‘卡拉OK’去跳舞好吗？”观众就会忍不住笑起来。因为，现在的语言与古代的语言环境反差很大，把两者扯在一起，使人感到滑稽可笑。

13. 适当运用行业语，使谈话或文章活泼、幽默。我国著名的散文家秦牧，面对自己的成就和荣誉曾感叹地说：“世界上的人和事，四舍五入者多矣，我便是有幸得五入的人。”“四舍五入”是数学术语，用在这句话里，含蓄地表达了秦牧的谦逊，显得幽默大度。又如，中苏关系恢复之前，戈尔巴乔夫表示要与中国恢复正常睦邻友好关系，邓小平同志提出在三个前提下才能实现。外电对此评论是“戈尔巴乔夫放出试探性气球”，“北京把球又踢给了莫斯科”。这里运用“气球”、“踢球”等术语，把严肃的政治问题、外交问题说得既轻松又幽默。

14. 偷换概念，利用违反同一律的错误，也使谈吐幽默、风趣。鲁迅先生有一篇杂文写道：

A：B，我们当你是一个可靠的人，所以几种关于革命的事情，都没有瞒了你。你怎么竟向敌人告密去了？

B：岂有此理！怎么是告密！我说出来，是因为他们问了我呀。

A：你不能推说不知道吗？

B：什么话！我一生没有说过谎，我不是这种靠不住的人！

在这段对话里，B偷换了“可靠的人”这一概念，把它变成了是指“从来不说谎”，其中包括向敌人说实话（告密）。鲁迅写B偷换概念，为己辩护，正是为了有力地讽刺和揭露叛徒的丑恶嘴脸。

幽默的技巧还有很多，这里就不一一列举了。

说话幽默要掌握分寸。要注意：不要挖苦和嘲笑别人，不要去模仿别人的动作和讲话来加以取笑。不要唠唠叨叨，啰啰嗦嗦，说个没完，幽默的语言应该是很精练的。不要一味的滑稽、俏皮，无止境的幽默。一味俏皮会使你得一个“小丑”的名声，有损你的形象。无止的幽默，反而会失去幽默的魅力。日常生活中，有许多场合可以说幽默的笑话，如盛夏纳凉，乘船候车，月下漫步，工课余小憩，酒前宴后闲聊等等。但在一些场合则不宜说幽默的笑话，如在严肃的场合、庄重的会议上、或在葬礼上等等。在婚礼的宴席上，可以就新郎新娘的恋爱轶闻说些幽默而带有启示意味的话，但不要以新郎新娘的长相、年龄或隐私等敏感的问题作为笑料来大肆宣扬，那是令人不快的。因此，幽默要看场合。幽默还要把握好时机。一旦你发现你这种幽默能令大家高兴，或者把别人带到愉快的气氛里，你就毫不犹豫地表现出来。一旦发现周围的气氛不适合幽默，就要收住。幽默还应注意对象，要区分不同的性别、身份、地位、阅历，文化素养和性格，不是什么人都可以说幽默的笑话的。一般来说，在熟人、同乡、同学、亲爱者、老同事、老部下之间，可以

开开心心，说些幽默风趣的话，即使玩笑开得有些过火也无伤大雅。但如果是上级、名人、长者、陌生人、女性尤其是妙龄少女、性格忧郁或孤僻的人、对工作或职业不满的人，一般不宜随便开玩笑。说幽默的话还要有正确的态度，装腔作势、揭人隐私、笑里藏刀、指桑骂槐、牵强附会、含糊其辞、低级庸俗、油腔滑调、先笑不已等，都是说幽默笑话的大忌。

第四章 社交的礼节

斯诺在《西行漫记》中讲了他亲身经历的一件事：初到陕北解放区，由领导委派两个小兵照料他的生活。一次，他对一个小兵说：“喂，给我拿点冷水来。”小兵绷着脸不理睬他。他又去招呼另一名小兵，结果也一样。在场的李克农同志对斯诺说：“你可以叫他‘小鬼’，或者叫‘同志’，可是你不能叫他‘喂’，因为这里大家都称同志。”斯诺感到自己失检点（即不懂中国语言习惯），立即向两个小兵道谦，以礼相待。斯诺谈到的一件事说明了礼貌在社会交往中的极端重要性。礼貌是社交的润滑剂，能起到调节矛盾，调节人与人之间关系的作用；礼貌是社交的桥梁和纽带，能密切相互间的联系，加深彼此的友谊。人们往往把讲礼貌作为一个国家和民族文明程度的重要标志。对个人来说，礼貌则是衡量一个人的道德水准高低和有无教养的尺度。在社会生活中，谁都喜欢和一个彬彬有礼的人相处，而不喜欢和一个粗鲁无礼的人接近。处处能注意礼貌礼节，就会使你在社交中左右逢源，无往而不胜；就会得到许多朋友，赢得人们对你的尊敬。

我国是一个文明古国，礼义之邦。人们从古就崇尚礼节，二千多年以前的孔子就说过：“不学礼，无以立。”他把讲礼貌看作是做人的根本。我国古代学者颜元也说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”他认为礼貌不仅反映出一个人的精神状态，而且还反映出一个国家的社会风貌。新中国成立后，我国就开展了一系列文明礼貌教育活动。三中全会以后，党中央又号召全国人民在进行四化建设的同时，大力加强社会主义精神文明建设，广泛开展了“五讲四美”活动。把讲文明礼貌作为其中一个主要内容来抓，使全国逐步形成讲文明讲礼貌的社会风尚。

古往今来，我国许多仁人志士，在他们的日常交往中就非常注意讲文明讲礼貌。如历史上的“孔融让梨”、“张良拜师”、“将相和”等等的动人佳话，一直被传为美谈。周恩来一贯提倡与人交往要做到文明礼貌。他自己就是身体力行的典范。有一次，北京饭店的朱师傅为总理刮脸，总理突然咳嗽一声。朱师傅没提防，给总理脸上刮了个小口子。朱师傅忙道歉说：“我工作没作好，真对不起总理。”总理却亲切地说：“怎么能怪你呢！怪我咳嗽没和你打招呼。幸亏你的刀子躲得快。”总理的一句话，把朱师傅悬着的心放下来了。”于微细处见精神。革命领袖居高位不盛气凌人，而处处以礼待人的高贵品质，永远是我们学习的榜样。

注意礼节，提倡文明礼貌，不但在我国成为风尚，就是在资本主义国家也是如此。日本就是一个很注重礼仪的国家。日本人见面时，一般都脱帽鞠躬致意问候。日本的商店对顾客热情尊重，服务周到。在日本，孩子出生后，开始懂事就要接受礼貌教育；就业时，也要根据各行业的“礼貌准则”再受教育。不讲礼貌的人在社会上寸步难行。新加坡也很注意文明礼貌的教育。据报刊报道，新加坡1979年6月1日提出了“待人处世，讲求礼貌”的口号，要求创造一个协调人际关系和照顾彼此需要的愉快的社会环境。政府还制订了《礼貌手册》要求全国人民遵守。

资本主义国家能做到这样，我们社会主义国家更应该重视礼貌。但是，在现实生活中，我们也常常看到这样的一些情况：同学、朋友之间、邻居之间、亲人之间，甚至互不相识的人之间，因不讲文明礼貌而发生争执、斗殴，造成人与人之间的矛盾隔阂常有出现，有时甚至演出了各种人间悲剧。据某报载：有几个青年，中秋之夜相邀赏月。由于猜拳喊码互不相让，到最后打将起来，结果一死一伤。此种教训是极其深刻的。鉴于此，每个人都应当学礼习礼。

握手

握手是在社交场合中，相互见面和离别时，以及在相互介绍时表示热情、礼貌、致意的常见礼节。一般是先打招呼或点头示意，然后相互握手、寒暄致意。关系亲密的边握手边问候，时间可长一些。初次见面的，则应听完介绍之后轻轻相握，握一下即可。年轻者对年长者、身份低者对身份高者应稍稍欠身，以双手握住对方的手，以示尊敬。男子与妇女握手时，往往只握一下妇女的手指部分。握手时，双目应注视对方，微笑致意或问好；不要看着第三者握手。对方如伸出手来，不要拒绝，以免尴尬。握手的先后顺序是：应由主人、年长者、身份高者、妇女先伸手；客人、年轻者、身份低者见面时先问候，待对方伸手再握。多人同时握手时，注意不要交叉，特别人握完再伸手。男子在握手前，应先脱下手套、摘下帽子。

握手除了是见面的一种礼节外，还是一种祝贺、感谢或相互鼓励的表示。

不同的国家和民族还有一些传统的见面礼节。如东南亚佛教国有是双手合十致意；日本人是行鞠躬礼；中国旧时传统是抱拳等等。这些礼节在一定场合也可以使用。

探访

慰问

慰问在时间上应该及时。亲属、朋友、同事等发生了意外或不幸，得知消息后，应当立即前往看望慰问，也许这时是他们最困难的时候，及时赶去，就能及时帮助一把，即使不幸的事情已经发生完毕。这时可能是他精神最痛苦、最需要慰藉的时候。有时候由于受到意外的打击后，往往会神情呆滞，或慌乱无主，面对打击不知所措，在这种情况下，及时前往安慰劝导，并帮助想办法、出主意，度过危难，会起到“雪中送炭”的作用。

慰问要注意时机。如果意外的打击过了很久，别人的心情本来已经慢慢地平静下来，或者逐渐地将伤心事淡忘了，这时候，你却去进行慰问，旧事重提，反而会勾起别人的伤心和难过。因此，如果亲属、朋友、同学发生了不幸事情，因不知道或外出而未及时慰问，一般不要“后补”，否则容易弄巧成拙。

慰问还要注意方法。慰问不幸者，要注意表情诚恳，语音沉重，要体现出自己的心情和当事人一样难过，要体现出深切的同情心，言辞也要准确恰当。慰问不幸者，切不可嘻嘻哈哈，或表现出无所谓的神情，更不能讲一些“在伤疤上抹盐”的言辞，否则，会使愁者更愁，忧者更忧。

慰问不幸者，有两种情况，一种是只需在精神上安慰，另一种除了在精神上加以宽慰外还应适当送些物质以接济不幸者度过难关。一般以下情况只需精神安慰，如青年男女失意，精神受到很大刺激，想不开；夫妻婚姻破裂；工作中受到挫折，受到组织批评或处分等这一类只受到精神损害的不幸者。而有以下类型的情况则需要物质慰问：如发生意外水灾、火灾，衣食遇到严

重困难；意外事故需要很大的花费而不幸者家境并不富裕等等。

总之，凡亲属、同学、朋友遇到意外不幸，精神和生活上，特别是吃、穿上遇到严重困难，就应该及时地、有针对性地予以精神宽慰和物质方面的资助。

电话

打电话看似简单，人人能拨，人人会打，但具体到打出去的电话、接电话或拨错了电话号码、通话后放机的先后，都是很有学问的，注意一些打电话的礼节，是很有利于我们愉快地完成一次通话过程的。

(1) 打出去电话。当你拨的号码接通以后，听到对方摘下话筒应立即说：“你好！请问×××先生（或×××小姐）在吗？”或者说：“你好！劳驾请找×××先生（或×××小姐）接电话。”或者说：“你好！我是×××先生（或×××小姐），请×××先生（或×××小姐）听电话，好吗？”总之，开头的“你好”和“请”、“劳驾”、“麻烦你”之类的客气话是必不可少的，绝不应用命令式语气或不客气的语气，如：“喂，我找×××！”或“叫×××接电话。”

(2) 拨错了电话号码。如果你打出去电话，对方告知你拨错了号码时，应说一声：“对不起！”而不00应不声不响放下电话，更不应在话筒中口出怨言，如“怎么搞的！”或“活见鬼！”。

(3) 接电话。当你屋里电话铃响起以后，应尽快去接，不应只顾谈话或忙别的事而让电话铃响个不停。当你拿起话机后，应立即说话，不必等对方先说话。你可以先通报单位名称，如：“你好，这里是×××学校！”，“你好，×××单位”，也可以说：“你好！”等待对方说出要找谁来听电话。如果对方要找的人不是你，你应立即把电话交给对方要找的人，而不盘问对方：“你是谁？”更不应问：“你找他有什么事？”如果对方要找的人当时不在，你可以这样说：“对不起，×××先生（或小姐）现在不在，要我留下口信给他（她）吗？”或者说：“对不起，×××先生（或小姐）正在开会，您能留下您的电话号码和姓名吗？我告诉他给您回电话。”绝不应生硬地回答对方一句“他不在”，就把电话挂掉，须知对方也许还可以找另外的人谈，或者有话转告他，另外，当要找的人不在时，你也不应把不在者的动向任意向对方报告，例如，你脱口说出“他正在干什么。”这样很可能无意中泄露了别人不愿让人知道的秘密。另外，对方电话要找的人不在时，接电话的人更不能不负责任地谎答他的去向。比如，明明知道她开会去了，却回答“不知她去哪儿了”，这样，都容易造成误会。还有，对于陌生人打来的电话，除非你的同事事先有嘱托，否则不应将同事家中的电话或住址相告。

(4) 通话。打电话找到要找的人，应尽量减少无关的客套话，而谈正事。如果你邀请某人赴宴，即应明确说出：“××先生，这个星期日下午有空吗？”或“星期日晚上您干什么？”这样，对方不明白你的意图，便不好回答。如果对方提出的是“星期六晚上您干什么”之类意图不明的问题，你可以既肯定也不否定的回答，请对方把意图亮明，如可以回答：“星期六晚上是有些安排，不过，您是不是有什么提议？”当对方明确说出他的建议后，你便可以回答。如果一时不便作答，不必在电话中沉吟、犹豫，可以说：“让我考虑一下再给您回电话，好吗？”如果对方在电话中啰哩啰嗦闲聊，你又不愿听，可以礼貌地提议：“×××先生，要是您还有好些话要说，我们是不是约个时间再谈，我现在正忙！”

(5) 通话完毕。应在道过“再见”之后，可先让对方挂机后，再将电话轻轻放下，而不能摔或重放话机。

第五章 社会通交往成功之路

人们在事业生活上取得成功的道路是各不相同的。但是，其中有一个主要因素则是共同的，那就是必须善于社交。

美国的赖斯·布吉林在他的《人际交往的艺术和技巧》一书中说：“各种各样的科学研究已经证明，如果学会了如何与他人打交道，不管你的工作和职务是什么，那么你就在通往成功的道路上走完了 85% 左右的行程，而在取得自己的幸福上有了 99% 的把握。”赖斯·布吉林列举了以下例子：卡内基理工大学分析了 10000 个人的记录后得出结论：15% 的成功者是由于技术熟练、头脑聪慧和工作能力强；85% 的成功者是由于个性因素，由于具有成功地与人交往的能力。哈佛大学职业指导局研究了和千名被解雇的男女工人，发现了这样一个比例数：没有一个因不能完成工作而失业的人，就有两个因不能成功地与人交往而失业的人。阿尔波特·维哥姆博士在他自己的联合报业专栏“探索你的心理”中提出自己的研究成果：4000 名在一年中失业的人中，只有 10%，即 400 人是因为他们不能干这种工作，90% 或者说 3600 人是因为他们还不曾发现自己与人成功相处的品性。

在美国这样发达资本主义国家，失业的原因除了个人因素以外，主要是资本主义制度造成的。但是，从上述的数字来看，个人在事业上成功与否，与社交能力关系极大。

社交能实现人的发展。上面说过，社交能使自然人转变为社会人，人的发展离不开社交。世界上的“狼孩”、“猪孩”发育成为正常人说明了这一点。我国辽宁省台安县的农村有一个“猪孩”，名叫王显凤，她出生后不久生父病逝，母亲又因大脑炎后遗症生活不能自理，年幼的王显凤无人照料，求生的本能使她爬进猪厩和猪崽们争吮猪奶，成天和猪生活在一起。后来，中国医科大学得知了这个情况，便派一个考察组去考察“猪孩”。这时王显凤已有 9 岁，但她的智力只相当于 3 岁小孩，不会说一句完整的话，只能发一些简单的语音，心理畸形发展。中国医大和鞍山市心理测量科研所的有关人员组成了课题组，对“猪孩”进行教育训练。王显凤刚被接到鞍山市住进公园的时候，她夜间睡醒坐起来就摇头、蹭痒、嘴里发出撕咬声，做着猪的各种动作。教师们针对王显凤的情况，对她进行各种训练，要她与人交往，逐步扩大社交范围，教她正常人的各种动作技巧，矫正类似猪的动作和习惯。教她学习文化知识，开发她的智力，到 1987 年 8 月，她的智商已由原来的 39 分提高到 68 分，认识 600 多个汉字，学会简单的加减法，还会跳绳、折纸、织围巾。接着，王显凤被安排到正规学校念书。到 1990 年，她期末考试的成绩是语文 88 分，数学 85 分。负责王显凤的学习和生活的姜玉香老师说，还要用 3 年时间对小凤进行文化教育和职业培训，使她逐渐学会一些基本的文化知识，掌握谋生的手段和技巧。王显凤已由一个“猪孩”发展成为一个正常人。这期间，起决定作用的，是她从猪圈里回到社会生活中来，与人们进行交往，接受教师的教育和同学的帮助，受到各种文化知识的熏陶。

社交能够广交朋友，获得友谊，使你在个人的成长和事业的发展中得到朋友的帮助，取得成功。古希腊哲学家伊壁鸠鲁说过：“在智慧提供给整个人生的一切幸福之中，以获得友谊为最重要。”中国有句俗语也说：“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”没有朋友，没有友谊，没有别人的帮助，

是一事无成的。当你在工作上，生产上或者在生活上遇到困难的时候，朋友之间互相帮助，就会形成合力，产生最佳整体效应，使你能够克服困难，取得最佳效果。

从个人的成长来看，朋友之间的互相帮助，能够取长补短，获得进步。金无足赤，人无完人，每个人都不可能十全十美。每个人的经历、知识结构、能力、性格特征各自有别，互有短长，同时，每个人在一生中不可能没有缺点、错误，而诤友的帮助，能够使你及时发现、改正，从而避免或少犯错误。陈毅同志有诗云：“一喜得帮助，周围是友情。难得是诤友，当面敢批评。有时难忍耐，猝然发雷霆。继思不大妥，道歉亲上门。于是又合作，相谅心气平，大大开生面，红日散乌云。”诗中提到的“诤友”，是1940年陈毅同志在苏北时期相处过的一位参政员。这位参政员曾当面批评陈毅同志偏听偏信一个贪污腐化的干部，陈毅听不进去，严加怒斥。事后，陈毅冷静下来愈想愈觉得自己的态度不对头，便亲自登门去向这位参政员道歉。参政员也为陈毅这种平等待人、勇于改错的精神所感动，两人从此成了真正的知心朋友。陈毅同志对待“诤友”的态度是值得学习的。在历史上也有这样的事例。唐代大文学家韩愈常常不能听取别人的意见，而且好赌。诗人张籍为此一再写信给韩愈，对他提出批评和忠告。韩愈认识到自己的缺点，接受了张籍的批评。韩愈写信给张籍，信中说：“当更思而悔之耳”，“敢不承教”。一个敢于批评，一个勇于承认错误，其道德情操是高尚的。人孰无过？重要的是能结交直言相谏的“诤友”，并能接受批评，就能不断进步。

在事业上，朋友的无私帮助使你能够战胜困难，达到成功的彼岸。革命导师马克思和恩格斯互相帮助、互相鼓舞的战斗情谊，为我们树立了光辉的典范。马克思正在撰写科学巨著《资本论》的时候，家庭生活陷入极端穷困的境地。为了不让马克思中断写作，恩格斯放弃自己的理论研究，去从事他所厌恶的“该死的生意经”，用这笔收入资助马克思进行著述。《资本论》第一卷问世后，马克思在给恩格斯的信中激动地写道：“这件事之成为可能，我只有归功于你！没有你对我的牺牲精神，我绝对不能完成我那三卷的巨著。”马克思逝世后，恩格斯又放下自己手头《自然辩证法》一书的写作，花10年时间把马克思遗著《资本论》第二卷和第三卷整理出版了。鲁迅和瞿秋白的友情也是很深的。鲁迅曾转录清朝何瓦琴的一副联句赠瞿秋白：“人生得一知己足矣，斯世当以同怀视之。”1935年，鲁迅得知瞿秋白牺牲的消息后，他满怀悲愤，支撑病体，亲手编辑、校对瞿秋白的遗著《海上述林》上下两册，并千方百计地送往东京出版。没有鲁迅的尽心帮助，这部遗著是不能及时出版的。同马克思、恩格斯一样，鲁迅和瞿秋白的这种友谊是多么高尚！

社交能够获得各种信息，使你在科研、生产、经济活动中取得丰硕的成果。现代化的社会，是“信息化社会”、“信息就是资源”、“信息就是财富”、“信息”作为社会生活中的动力和原料，其作用越来越大，越来越被人们重视。信息有各种各样的，如科技信息、经济信息、市场信息，等等，社交活动就是获得和交流信息的社会活动。1983年底，山东即墨县王村镇南恒村育苗专业户李万海，在与别人交往中了解到市场上珍贵木苗紧缺，他便联合本村的3户农民，贷款1万元，于1984年2月在4分责任田中办了苗圃，培育了雪松、龙柏、千头柏及五叶松等树苗。1985年春，他们把部分树苗出售，收入约3万多元。武汉服装机械厂在1982年的时候，欠外债80多万元，

不但不能向国家缴税，而且连工资也发不出来。可是到 1989 年，已实现税利 713 万元。他们的崛起靠什么呢？厂长兼党委书记周远溪回答说：“我们主要是靠信息杀出了一条路。”比如，有一次，第三技术开发部叶主任到杭州参加全国缝纫设备订货会，从别人那里听说国际市场对木制草垫的需求量很大，苦于没有专用的加工设备。他闻讯后如获至宝，星夜兼程赶回武汉向厂长汇报，厂里立即组织技术人员进行研制，在原来绣花机的基础上自行设计出了样品，很快就投放市场 50 台，被抢购一空，许多顾客坐门等货。抓经营的奚副厂长说：“这条信息使我们渡过了市场疲软的难关，算是救了我们厂一条命啊！”

20 世纪以来，由于科学技术的飞跃发展，人类传播、交流信息的手段和工具越来越先进，尽管如此，通过社交去传播、交流及获得，仍然是极其重要的，不可缺少的。

第六章 交际与交际心理学

交际与交际心理

我们研究“交际心理学”，首要的是要对交际与交际心理的关系有一个简要的了解。人们在相互联系、相互作用的活动中，自然会产生某种行为——交际，以及直接承受交际行为作用的心理——交际心理。交际与交际心理存在着相互促进、互相制约的因果关系。一切交际行为既会促进交际意识的发展，又会调节交际心理；同样地，交际心理既是交际行为作用的结果，又可以影响交际行为的效果。交际行为反作用于交际心理，交际心理又引起某种反常的交际行为，这是符合于人们的心理活动规律的。正视交际与交际心理的这种关系，对于防止一些不适度的衣着和举止，或者对于提高我们的心理承受能力，促进交际活动积极健康的发展，都是十分有益的。为此，我们必须弄清两个问题：一是何谓交际和交际心理？二是交际心理具有哪些主要特征？

一、交际和交际心理的含义

交际是一种十分复杂的行为过程，它涉及到意义成分和为实现某种意义成分而必需的物质成分诸方面。甲、乙双方在进行某种意义的交际的时候，作为交际主体的甲或乙，都有一个既定的目标，或获取某种信息、实物；或取得某种谅解、协作；或缓解某种气氛、冲突，这些目标的实现，就是交际活动的结果。反之，作为交际客体的甲或乙，也不仅仅是被动的接受交际主体的作用，他有自己抉择，同意或反对，都是一个能动的反应过程。甲同乙双方的交际活动是在相互联系、相互作用的复杂过程中进行的。所谓交际，就是人与人之间的相互联系、相互接触和相互作用。

交际是人类相互联系、相互作用的社会行为。无论是信息交流、文化交流，还是思想意识的沟通，都具有实践意义和社会性，是动态与静态的结合。交际必须采取强有力的行为和先发制人的手段，去沟通思想，取得对方的理解，引起对方的良好反应，使自己始终处于进攻的状态，这是动态的；然而他又必须进行自制，在展开进攻之前或之中，要进行必要的条件准备，完全进入角色，选择良好的时机和情境，采用适当的方式和手段，深思熟虑、出奇制胜，这又是静态的。同时，交际的作用是沟通思想、传播信息、去弊求利。而实现这一作用，交际者必须借助于各种媒介和工具。自古至今，人们进行交际的最主要工具是语言，不管是口头语言还是书面语言。也不管是言语交际还是非言语交际，它都是人类最重要的交际工具。当然，随着科学技

术的迅速发展和社会的进步，沟通人们思想感情的媒介和工具日趋增多、更为先进，电台广播、影视录像、电报电传、电话、卫星转播以及各种先进的交通工具，更便于和加速交际的进行，极大程度地提高交际效益。

交际行为的发生，必然带来人的心理变化。人的心理活动是客观事物在人脑里的反映。在十分复杂的交际过程中，人们会形成各种各样的印象，这就出现了交际心理。所谓交际心理，就是在交际过程中人与人之间相互作用时的心理。这种心理存在于交际者自身和交际活动的空间。比如说那些不甘寂寞，想创造发明，显示自己的才能的人，其心迹也会以微妙的方式，或隐或现，直接或间接地表现出来的。我国古代那些遁迹山林的隐士，他们的心理是不是难以推测呢？也不见得。因为遁迹本身就是某种心理的外现。每个人要求得生存和发展，一是希望求得衣食住行，要求得到生活必需品；二是要接触他人，不是官方，就是平民百姓，必须借他人之信息、经验、情感来丰富自己，填充心灵的空虚，满足心理的需求，以求得平衡自己的心理。据说安徽九华山的百岁宫中有个“真身”，名叫应身菩萨他生前虔诚修行，躲在深山以中药黄精为食，活了一百几十岁，最后封洞坐化。后来，当僧徒们找到他时，老僧尸身已成了“木乃伊”。这样的人是否就毫无寄托、无交际意识可言呢？答案仍然是否定的。首先老僧寄希望于坐化升天而成为“真身”，没有轻生之举；其次他用鲜血写了自传，向世人吐露自己的身世和“事迹”，留下与世交际的信息。可见，隐蔽与自封只是相对的，并不意味着他的心迹永不外露，更不能因此而断定他会断绝一切交际而无交际心理。

交际心理的客观存在性清楚地告诉我们，人的生活需要交际。因为作为社会性的人，他有自己的理想、抱负，他有“自我实现”的最迫切的要求。这种需求，是一种心理需要。实现这种需要，决不能离群索居，固步自封，而必须千方百计去接触人，将自己置身于人群之中。读书、交谈、写文章，都是希望让别人了解自己，也希望自己了解别人。了解的过程，就是交际的过程。人只有锲而不舍地进行交际活动，通过信息的传递和感情的交流，才能让别人了解自己，承认自己，才能谈得上“自我实现”，以满足自己高层次的需要，才能在相互心理的作用中获得进步和发展。

二、交际心理的主要特征

交际心理既然是人与人之间互相作用、相互联系的产物，这就决定了它的性质，以及由此带来的十分明显的特征。它的主要特征表现在如下几个方面。

1. 鲜明的主体意识

交际心理是通过人与人之间的心理上的作用形成的，因而它必然带有极为鲜明的主体意识，具有交际者独特的个性特点。

我们应当承认，一切交际方式，诸如观察、探知、询问、论辩，都离不开人本身，就是由具体的人进行的。而人们的交际，合作或撞击，总有其既定目标，总是围绕着某一基本点发生的。也就是说，个人的地位和经历，原定的方向和追求，制约着他的行动，形成了他的心理定势。小本经营和做批发生意者，决不会采取同一方式去处理自己的商品，小本经营者不能不考虑自己的本小利微而谨慎从事，而做批发生意者则会大手大脚，表现出惊人的胆量。在交际活动中，个人的心理能力，个人的作用，都存在着明显的差异。巴伦德对此作了非常精辟的阐述，他把两个人参与交际的作用概括为6个方面：（1）怎样看待自己；（2）怎样评估对方；（3）如何揣测对方对你的看

法；（4）对方怎样看待他自己；（5）对方怎样看待你；（6）对方如何评价你对他（她）的看法。

我们从巴伦德的概括中可以看出：构成交际关系的双方，都存在着如何认识自己、如何揣测和对待对方的问题，而解决这一问题，必须经过认真的调查和思考，最后形成一个鲜明的观点。观点的形成，就是主体意识的确定，是制约行为的内定法则。如果观点模糊，主体意识就会淡化，势必影响交际心理的健康发展。只有具备了鲜明的主体意识，才能形成健康的交际心理，才能在交际活动中取得积极的效果。

2. 心理的兼容性

个体心理虽是客观事物在头脑中的反映，但并不意味着众多的个体心理都一样，即使是同一事物摆在两个人的面前，也不可能有一致的反应，因为人对客观事物的反应浸润着个人的观点、经历和情感。每个人都有一个天地，都有着不同的心境。

然而客观事物的变异性，又会引起个体心理的发展变化。世界上没有永恒不变的客体，同样的，每个人都不可能永远保持童心。交际活动的开展，外部信息的不断输入，人们的心理会随之引起变动，不可能停留在原有状态上。有人说，两个人进行交际活动，本来每个人只有一个想法，但是交际的结果，不是一加一等于二，而是一加一等于四（每个人都有两个想法），甚至会浮想联翩，举一反三。假如同更多人进行交际，那么获得的内容就更加丰富多彩了。这就是交际心理的兼容作用。经过整合后的辩证兼容，才能具有更加敏捷的思维，提高识别能力，为以后的交际活动卓有成效的进行创造极为有力的理论依据和丰富的实践经验。

3. 极强的调整自身的能力

交际心理一经产生，便具有影响人的多方面活动的作用，甚至会制约人的交际行为方式。因为就个人意识来讲，不光是由客观因素所决定，它还反作用于客观因素。比如对信息的反馈，人们总是从自己的一定的利益和需要出发，根据自己的目的，作出有选择的反应，并对它进行重新组合和改造，使之超越现实，成为一种新映象。世界之所以能被改造和创造，正是因为人具有这种创造意识和主观能动性。

创造的欲望是无止境的，人在改造世界的同时，也在不断地改变自己，不断地调整自己，使自己的交际心理和交际行为更好地适应社会发展的需要。我们有目的进行交际，往往也会遇到较为复杂的情况，例如交际对象的不同，交际方式和交际策略的失效，迫使我们必须作新的选择。这就必须加强对自身心理、行为的控制与调节，起动还是制止，前进还是转向，加速还是减速，都必须进行合理的调整，以实现与交际目的协调一致。这种抉择过程，正是实行调整的过程，也是有力地实现交际目的的过程。交际心理就是这种无数抉择过程的整合。

4. 交际心理的层次递进性

交际活动的多样性和复杂性，决定了交际心理的层次递进性。任何事物都是由低级向高级发展的，尽管这种发展是复杂的、曲折的。交际心理也是这样。人的社会交际意识所以具有层次递进性，这是因为：首先，作为交际的主体，在实际交际活动中担任的角色不是单一的，而是多元的。人在不同场合中可以扮演不同的角色，即使在同一场合，由于对象不同，也可以充当不同的角色。其次从交际需要而言，其层次递进性也是显而易见的。人们有

各种各样的需要，总的来说不外乎两种需要，一是生理需要，一是社会性需要。生理需要是低层次需要，而最高层次的需要则是社会性需要，即人在社会生活中不断地施展自己的抱负，以达到“自我实现”的目的。社会性需要可以分为几个不同的层次，即使在同一层次的交际中，也有深浅宽窄的不同。由此可见，交际心理的层次递进性是随着交际活动的逐步深入而逐渐变化的。

三、交际、交际心理与交际心理学

交际、交际心理与交际心理学，是既有联系又有区别的三个概念。交际是指人们之间的相互联系和相互作用，是产生交际心理的源泉。交际行为必然带来交际心理的变化，或兼容、或相斥、或承受、或外移，心理活动会随之发生适应性变化。有交际行为就会产生交际心理，交际心理又制约或整化交际行为，交际行为的多样性和复杂性带来了交际心理的丰富多彩的内容。然而交际心理究竟如何接受交际行为的投影，需要经过哪些心理过程，却有其许多奥妙之处，其中存在着许多随意性和带有一定的必然性。但无论如何，都与交际主体感觉的强弱和交际目标的既定性有着极为密切的关系，与主体意识的能动作用和思维能力的高低有着明显的联系。与此同时，人的意志的支配与调节，道德品质的高尚与低劣，对它也常常发生相应的影响。我们深入研究交际行为所引起的心理效应，认真探寻实际存在的交际心理活动规律，将来与心理学结成良好的同盟，这就出现了关于交际方面研究的心理学，我们称之为“交际心理学”。

交际心理学与相关学科

一、交际心理学的学科性质

未论及交际心理学与相关学科这个问题之前，先谈谈交际心理学的学科性质是完全必要的。如果不了解交际心理学是什么性质的学科，对其结构体系与基本内容缺乏一般的了解，去奢谈其与相关学科的关系，那就未免有点无的放矢，舍本求末了。

那么什么是交际心理学？我们对交际、交际心理的含义作过概述之后，现在来界定交际心理学应该说是有了一定的基础了。交际对于人们来说并不陌生，社会生活中人们之间总有这样或那样的联系和碰撞，这些常见的社会现象会引起人们的思考和探索。心理学又是一门古老而又新鲜的学科，自1879年德国心理学家冯特在莱比锡首先建立心理实验室、心理学成为一门独立学科算起，也有一百多年的历史了。心理学在探讨人的心理本质，揭示各种心理现象发生和发展的一般规律，研究心理过程和现象等方面，都取得了较高的成就，为交际心理学奠定了稳固的基础。交际心理学在交际学与心理学之间架起了一座桥梁。我们左顾右盼于这座桥梁的两端，不妨给它作这样的界定：交际心理学是研究人与人之间在互相联系、交往和相互作用过程中心理活动发展变化规律的学科。从这个定义出发，我们认为，交际心理学既不是交际学的附属，也不是心理学的泛化，而是一门独立的学科，它是在交际学与心理学的良好结合中产生的，具有与其他相关学科不同的学科性质。

1. 交际心理学是一门综合性的应用学科

交际学对于人际间的联系、交往和相互作用的各种形式、各种方法都必须进行极为广泛的研究。不仅要深入探讨其中的原理和规律，而且要研究和提出解决问题的原则和技巧，具有极强的实践性和应用性。而交际心理学，

是在人们进行交际活动中逐步形成的。它是交际实践的产物。人们在交际活动中，不是简单形式的交往，而要经历一个复杂的心理过程。人与人之间的交际，从感知、记忆到思维、想象和注意，有一个认识过程；认识之后，人们还要根据自己的需要，表现出自己的好恶倾向，产生不同的内心变化和外在表现，决定自己的积极和消极态度，经历一个情感过程；同时交际行动的确定，交际中对于各种困难和阻力的排除，以及对于交际行为的抉择，都有着一定的目的，都需要进行控制和调节，即有一个意志过程。因此，人们的交际行为，就其本质而言，是受心理过程的影响和制约的，它只有在健康的心理过程中，才能获得最佳的交际效果。交际心理学，责无旁贷地要担负起研究人们在交际活动过程中心理活动的重任，研究人们进行交际活动的最佳心境，给人们提供良性交际循环系统，以便卓有成效地进行交际活动。

由此可见，交际心理学研究的对象和范围，离不开心理活动规律，离不开对交际活动的原则、规律和具体技巧作心理上的探讨，从而论述其心理承受能力和可能产生的心理互斥性。只有进行这种综合性研究，只有密切联系实际，突出应用，坚持研究交际实践中出现的各种问题，交际心理学才能显示其独立性。

2. 交际心理学具有多学科性质

交际心理学既然是一门综合性的应用学科，这就决定了它的多学科性质，它的研究内容涵盖了多种学科。

交际心理学首先要研究交际学。交际学对交际心理学的形成产生直接的影响，为交际心理学提供丰富的理论和知识。

我们在论述交际与交际心理的关系时，曾作过如下的结论：交际与交际心理是互相制约、互为因果的关系。交际是一种广泛的社会活动，一切交际行为既会促进交际意识的发展，又会调节交际心理；同样地，交际心理既是交际行为作用的结果，反过来又影响交际行为的效果；二者的关系是非常紧密的。交际心理所研究的对象并非游离于现实之外、令人捉摸不透的抽象物，而是现实生活中的各种人和事，研究人与人、团体与团体、个人与团体实际交往所发生的现象。交际中的各种现象，交际行为的各种原则和规则，交际活动中各种因素的异同，以及各种人、每个团体在交际活动出现的种种复杂关系，诸如交际态度、交际对象的亲疏、交际境况、交际者的风度、交际氛围等等，既是交际学的研究对象和范围，又是交际心理学研究的具体化、对象化。

其次，交际心理学要研究心理学，研究人的心理活动的规律。人的心理活动说到底都是人的大脑活动。研究大脑活动这样的问题，必须研究人对客观事物反映的心理过程，即要研究人从反映到思维的感觉器官、运动器官、神经系统以及人脑的结构和活动等物质现象。因此，交际心理学的建立同自然科学有着密切关系，具有自然科学的性质。同时，心理学对人的心理本质的探讨，对人在实践中各种心理现象发生、发展的一般规律的揭示，对人的心理过程和个性心理特征的深入研究，都适用于有关各个部类的心理学，诸如教育心理学、社会心理学、青年心理学、销售心理学、变态心理学、医学心理学、犯罪心理学等，交际心理学当然应该建立在心理学基础之上，充分吸收心理学所提供的理论和丰富知识，以形成自己独具特色的学科体系。

再次，交际心理必须研究社会学，研究人的社会属性。生活在社会中的人，除具有自然属性外，还有社会属性，而且社会性是人的重要属性。马克

思指出：“人的本质，并不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”人所进行的一切活动，无不受其心理的、社会的制约。

社会学研究的直接对象是人，是人与人之间的社会关系。交际心理学要研究人与人之间相互作用、互相制约的心理活动规律。可以说，没有人际关系，就没有交际行为，人的相互作用就无从谈起，社会就不复存在，社会学就会无所依附了。交际心理学直接联系着社会学，没有社会学，自然会影响到交际心理的存在和发展，甚至会成为营养不良的畸形儿。

《马克思恩格斯选集》第1卷，北京：人民出版社，1972年，18页。

最后，交际心理学还要研究行为科学。许多研究行为的学科如心理学、社会学、人类学、经济学、政治学、生物学、教育学、法学以及系统论、控制论、信息论等都直接关涉到行为科学，但从狭义上讲，行为科学是研究人和人的行为的系统科学。在特定环境中，人的行为特征和规律，行为发生的原因、影响和效率的种种社会心理因素，人的积极性调动，人际关系的调节等，行为科学应当予以研究、分析、说明、交际心理学也应当从行为科学中汲取营养，以充实和完备自己的学科体系。

二、交际心理学与社会心理学

我们将社会心理学置于交际心理学的亲邻位置，是因为这两门学科确实存在着许多相似之处，结下了难解之缘。

社会心理学是研究个体和群体在与社会环境的相互作用中而产生的心理活动的发展和变化规律的科学。社会环境的影响，是个体与群体发生融和、冲撞的重要因素，社会心理学是不能忽视这一因素的。正是基于这样的情况，我们把交际心理学与社会心理学紧密地联系在一起。

交际心理学与社会心理学之间是互相渗透，互相影响的。交际心理学与社会心理学都大量地吸收了社会学所包含的知识，社会心理学与社会学在许多研究内容方面都息息相关，如对人的社会化、社会互动、群体行为的研究、对行为越轨与犯罪的研究、对社会变迁和现代化的研究等，几乎都是相互包涵、相互渗透的。交际心理学对社会化需求，交际中的个体与群体的心理，交际动机与手段，以及不同时期交际者心理的变化，都必须进行深入的研究。尤其在面向社会，面向个体与群体的社会互动方面，这两门学科更是结下了不解之缘。

交际心理学的研究，必须从社会心理学的研究中借用一些行之有效的方法。交际心理学既是一个崭新的研究方向，它自然要兼收并蓄，包括对那些适用于本体研究的方法。由于交际心理学与社会心理学研究对象相近，在具体研究中就不可能不采取社会心理学的某些研究方法，如交际心理学所采用的观察法、访谈法、自由反应法等，都是从社会心理学的研究方法中借鉴过来的。

三、交际心理学与公共关系心理学

公共关系心理学与交际心理学都是以心理活动规律科学作指导，研究人类公共事务活动的心理规律的。从这点出发，我们将二者作一比较，是有着特殊意义的。

比较交际心理学与公共关系心理学，首先引起我们浓厚兴趣的是二者的学科构成。它们作为心理学的同类，其前冠就有某些明显的相似点。交际是一门学问研究交际行为的科学自然可以形成交际学；同样地，公共关系也是

一门学问，研究公共行为关系的种种复杂的现象，也能够形成公共关系学。交际与公关这两个概念冠于心理学之前，其限制意义何其相似！

同时，公共关系心理学与交际心理学的研究方法，都是在吸收其他学科研究方法的基础上形成的。如社会学采用的定性与定量相结合的分析方法，自然科学的实验方法、观察方法，交际学和角色归类法，还有其他学科的一些行之有效的办法，都为交际心理学和公共关系心理学研究方法的形成提供了良好的借鉴。

当然，交际心理学与公共关系心理学，还存在着某些差别。公共关系心理学着眼于宏观，研究的对象主要是团体形象与公共网络的价值行为，它注重于公众心理综合技术的研究，注重于主体意识的潜藏与发挥的研究，它对物理环境的考察研究更重视二者之间关系的研究。而交际心理学则着眼于微观，注重于个体之间行为冲撞与融合的心理动向的研究，在交际行为的复杂变异中，它似乎在注意社会环境中物理环境影响的同时，更倾向于对心理环境的探讨和研究。正是这种差别，才使它们独立于学科之林而不至于混同。

四、交际心理学与思维科学

交际心理学是处于自然科学和社会科学之间的一门边缘学科，思维科学是研究人脑对客观事物的一般性和规律性的概括，是间接地反映事物过程的科学。无论哪一门学科，既然离不开它的研究对象，也就离不开思维科学。交际心理学更是直接依赖于思维科学，特别是对其中关于思维形式和思维活动规律的具体应用，更有助于这门学科的完备和发展。

思维科学，从行为思维到概念思维实现之后，思维独立了。思维独立是人类进步的重要标志，是人类交际的重要手段。人总是在认识客观事物的过程中实现理性认识的，思维的任务，就是在对感性认识材料加工制作的基础上，形成概念，作出判断，进行推理，以便更深刻地认识客观事物的本质，把握客观事物的规律。这对于交际心理学的研究具有直接意义。

交际心理学主要是研究人与人之间在交际中相互作用，互相影响而产生心理活动规律的科学。思维科学既是人类认识的工具，又是人类表达的工具。作为一种认识工具，它有助于人们对人际关系获得较为正确的认识；而作为一种表达思维的工具，它又有助于人们正确地表达自己思想。要实现交际功能，就必须运用正确认识别人、正确表达自己思想的表达工具。

五、交际心理学与人类文化学

人类文化学的出现，几乎给世界文化的性质和源流作了大体的勾勒，也提出了许多问题。例如天才与文化的关系，创造力与包含创造基因的文化之间的关系，个人心理根源与社会、文化根源的关系等等。这里我们要探讨的是交际心理学与人类文化学的关系问题。

交际心理学是整个人类文化的一种外现，它属于精神文化范畴，它的创建毫无疑问是以人类文化作为广阔背景的。任何一种文化产品，特别是那些有价值的文化产品，必须受到人类文化形态的影响和制约。文学艺术、科学发明，甚至于每一时期的天才出现，都有着一定时期保持基本稳定的文化态势作保证。伟大的美国人类学家克罗伯认为：“由于即使是具备高度文明的民族也仅仅是周期性地产生出有价值的文化产品，那么在相对较短的那一段时间跨度里，更多的具有天赋的人则要受到该文化形势的约束。他们在这种文化形势中受到约束就如同他们在另一种文化形势中得到发展一样。”意大利文艺复兴时期出现但丁、彼得拉克和薄伽丘三位巨人，而以后，便再没发

生过这样的事了。这就是文化情势、文化氛围对人们的创造性的巨大影响。交际心理学作为一种文化产品，自然与文化态势有着内在联系。其表现有如下几个方面：

1. 交际心理学文化要素的综合性

交际心理学具有文化要素的综合性质。人们进行交际的时候，必须对交际环境，交际对象，交际手段作精心的选择，对交际对象心理作深入的分析研究，决不会轻率从事。可以说文化是整个人类在历史发展中特有的存在方式。人们在交际活动中，必须以各种方式表现出来，并用象征符号系统使交际成果定型化。交际心理学就是要对各种文化要素予以综合运用，创造良好的文化氛围，有效调节双方的文化心理，使之融洽、和谐而趋于统一。

2. 交际心理学的心理探索及其对人类文化的积极影响

交际心理学应当以探索人的深层心理为己任。只有洞察人的心理奥秘，才能把握住人的行为走向，永远处于主动地位，出奇制胜。

影响人的心理形成的因素，概括地说，一是受制于当时文化习俗的感染，一是受制于人类长期稳固生活方式的积淀。对人的心理过程和心理奥秘的探讨，必须立足于对人类的或者民族的文化探讨之上。而个人与文化的联系是通过获得物而体现出来的，个人自身的生物潜在性地不断提供或揭示给文化的内容。

个人与文化的能动循环和相互依赖的关系。人给文化以内容，无人则文化不复存在；文化给人以影响，无文化的人永远被拘囿于黑色核心之中。文化以心理学为起点，因为它需要有人人的基本神经装备；而文化又以心理学结束，因为它作为更大的结构力与心理动力对个人产生着影响。人的心理形成与文化的发展变化有着潜在的能动作用。

人类文化学必须借助于历史的、现实的文化要素对文化作整体的、规律性的探讨与研究，交际心理学研究的对象是人的心理活动规律，而归根到底则是研究人的文化心理的历史。因此，人类文化学给交际心理学的研究奠定了坚实的基础。

交际心理学的研究对象和研究现状

学科的建立，必须以自己的确定任务为前提，从某种意义上说，没有明确的研究对象，亦即没有特定的研究任务，学科只能建立在空中楼阁之上，成为虚无缥缈的东西。因此，创建交际心理学必须弄清它的研究对象和研究现状。

一、交际心理学研究对象的复杂性

交际活动，无论是交际对象，还是交际手段，都是十分复杂的。对于那些投射到心理的各种现象，要作规律性的探索和科学的说明，这既为交际心理学研究开拓了新的领域，也使研究对象复杂化。

1. 研究群体内外交际的心理现象

所谓群体交际主要指人群间的交际。这种活动可概括为两种：一种是团体与团体之间的交际活动，如社区与社区、民族与民族、国家与国家，另一种是团体内各部门或这一群人与那一群人之间，在日常学习和工作中需要运用一定的交际方式进行接触。不论哪种交际，都与下列的心理现象有关；人际冲撞的心理倾向；群体意识的弃取心理；群体内外功能的修补完善意识等等。这都是交际心理学所必须深入研究的内容。

2. 研究人与人之间的交际心理现象

在日常生活中，人与人之间的交际活动是大量的、广泛的，极为复杂的活动。每个人都有自己的个性，具有与众不同的性格，有的随和，有的固执己见，有的一拍即合，如此种种，表现出与个体全意识相关的心理现象：个体“自我”意识实现的心理动因；每个人接人待物的心理原则；个人心理沉积的谋略手段；个人交际的气质、风格等等，交际心理学也需要予以探讨。

3. 研究个体与群体交际中的心理现象

个体与群体交际活动，在当今商品经济十分活跃的新形势下，日益频繁而广泛。应当知道，个体与群体交际，实际上是个体与放大的“个体”的交际，重要的是要了解、熟悉群体总的心理定势，掌握其交际活动的整体目标。不失时机地利用其薄弱环节，奋力击破。当然，今天的个体与群体的交际，除了具有进攻的心理现象之外，还有另外一些心理现象，如人际关系中的求存心理，有悖于群体行为的离异心理，以及在特定环境中的趋同心理、服从心理等等。这些在交际心理学研究领域不能不给予高度注意。

二、关于交际心理学研究对象的认识

我们为交际心理学确定如上的研究对象，这不是终极目标，它只是给读者作简要的介绍，以及对本书有一个大致的了解。事实上介绍对象远远达不到本书的立论要求。为加深对研究对象深入的了解，我们进一步谈谈对研究对象的认识。

我们在介绍研究对象的过程中，始终抓住了一个核心：交际活动中人的自身价值和人的行为动因。所有的交际活动，无论是群体间还是个体间的交际，抑或是个体与群体间的互动，都离不开一个基本事实，那就是人的心灵的律动。没有心理活动，就没有交际活动。我们所以把研究的焦点放在人的心理过程的揭示上，其原因也在此。这是我们首先必须充分注意到的。

其次，交际并不是双方的简单对话，或作三言两语的交谈，而是进行货真价实的信息交换，哪怕是隐藏在心中的信息。既然如此，交际者必须慎重考虑：什么时候发出信息？向谁传递信息？而信息的承受者——交际对象，也不能不反复琢磨：谁最先获得了信息？采取什么样的手段才能把信息搞到手？诸如此类的问题，都必须想方设法弄清楚。当然，现实是复杂的，要弄清上述问题，交际者就必须掌握交际对象心理活动的特点和规律，有必要依据交际心理学所提供的研究对象按图索骥，对号入座，循循善诱。

再次，我们对于本书的研究对象的简述只是原则性的，高度概括的，没有具体涉及一些带有个性的问题。实际上作为一门学科，其内容丰富，头绪繁多。如果只是记住具体对象，不善于从中抽出原则，那么头绪越多，个性越复杂，学起来就越糊涂。如果不这样来认识交际心理学的研究对象，那么就可以抓住交际中的心理本质和各种心理现象发生、发展的一般规律，进而把握住交际心理学的整个体系。

三、交际心理学的研究现状

关于交际的发生及其研究，无论国内还是国外，都有着漫长的历史。在国内，远在刀耕火种，茹毛饮血的原始社会中，人们就开始了交际活动。虽然他们活动的空间范围和时间跨度都很小，而且大部分局限于血缘交际，具有单一性和封闭性的特点。而且那时，人们对于交际的目的，并不置于优先地位，往往是优先接触交际对象，以突出对自身的认识，与当今交际有许多不同。奴隶社会，人们的交际不仅大大扩大了原有的领域，而且形成了一套交际理论和道德规范。人们以忠、孝、礼作为人与人之间交际的准则，使人

们的交际活动能在一定的轨道中进行。例如孔子提倡“仁”的标准，冲破了以血缘关系为主的交际活动的局限，从思想和理论上为交际和正确处理人际关系奠定了基础。另外，像墨子的“交相利”原则，荀子的“群而无分争”的协调理论，都对交际思想和理论的发展起到了促进作用。漫长的封建社会是以儒家理论作为准绳进行交际的。它大致可以分成三个阶段：一是董仲舒的“天人合一”说，二是程朱理学中的“存天理，灭人欲”的交际理论，三是明末清初的戴震提出“人道”为“身之所行”的启蒙主义的交际准则。明末清初戴震主张“人欲尽遂”，强调自然之道，包含着民主意识和要求平等的思想，无疑使交际理论起了质的变化。我国古代的这些交际理论源于“人伦本位”的思想体系，产生于“人伦文化”这一十分肥沃的土壤和十分良好的文化氛围之中。古人云：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”儒家文化贯穿古今，历代不衰，根本点就在于它能通过改造个体来协调人际关系，以达到社会的静态稳定。在国外，蒸汽机的出现，资产阶级革命的发生，交际更加引起人们广泛的注意和重视。早在1835年，英国的乌尔写了第一本人际关系的著作《生产哲学》，遗憾的是，它没有为当时社会注意和承认。随后，1908年费尧发表了《一般工业管理原则》一文，该文14条中有5条是谈人际关系的。泰罗的科学管理理论也极其重视企业家与工人之间的关系问题，但这些理论仍然被冷落。直到“泰罗制”得到推广，“工作效率专家”日益成为工人们憎恶的对象，交际与人际关系才引起人们的注意，对于交际理论的探讨和研究才日益兴盛起来。著名哲学家斯宾诺莎在分析人的自私行为的基础上提出互相敦促、互相扶持的交际原则；卢梭认为平等是改善人际交往、人际关系的基础，良心是人类交际的内驱力。19世纪中叶，资产阶级取得了统治地位，资本主义的生产方式和生产关系在欧洲已经确立，无产阶级同资产阶级的矛盾已成了社会的最尖锐、最主要的矛盾。在这个历史转折点上，马克思深入研究人的本质后指出：“人的本质不是单个人所固有的抽象物，在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”马克思从人的社会属性来揭示人的本质理论，砸碎了人们交际意识中的血缘锁链，挣脱了旧唯物主义的人的自然本质和唯心主义的先天性善性恶论认识的禁锢，形成了科学的思想体系。关于人际交往内驱力问题，马克思说：“由于他们的需要即他们的本性，以及他们求得满足的方式，把他们联

《马克思恩格斯选集》第3卷，北京：人民出版社，1972.18页。系起来（两性关系、交换、分工），所以他们必须要发生社会关系。”马克思关于人际间的交际理论突出人在交际中个体创造性和独立性作用，他从人的社会性与自然性的不可分性透视人类交际活动的发展趋向，使交际理论和人际关系理论的研究在科学性上发生了一次飞跃。20世纪初，国外更加注意交际应用的研究，在人与物的关系中，十分注意对人的研究。1918年美国人事协会在纽约开会时，讨论了企业人事行政问题，第一次提出了“人群关系”。1920年美国哈佛大学教授威廉斯率先用人群关系的观点研究企业管理，并撰写了《职工在想什么》一书。著名的哈佛大学教授梅奥还组织小组，先后两次在西方电气公司霍桑工厂进行有名的“霍桑实验”，小组成员有心理学家、人类学家、生理学家、社会学家、经济学家和数学家等，他们一致认为必须“重视人性”。随后他们提出的多种理论，尽管都是基于实用主义、功利主义和利己主义，但在客观上还是促进了交际与人际关系理论的研究。

我们简述国内外的交际理论和人际关系理论，是想说明这样一个事实，

人类从动物群中独立出来以后，就因群分而进行交际活动，随之而产生了交际理论，并不断得到发展和完善，逐步趋向于合理化、科学化。但对于交际活动中心理研究，不但古代和近代没有系统地进行过，而且即使现代，深入探讨、研究的也不多见。这就告诉我们，交际心理学还没有作为一门独立的学科自立于科学之林。以前的一切研究尚未形成完备体系和达到一定的理论深度，这就阻碍了交际活动的

《马克思恩格斯选集》第3卷·北京：人民出版社，1972·514页。
高质量开展。为此，我们面对现实，对人类的交际心理活动，尤其是对当前人们交际心理活动的特点和规律作深入研究，对交际心理活动中可能碰到的问题进行科学的总结，对个体、群体及其相互作用，相互影响的心理规律作充分的分析和认真的探讨，以期得出符合实际的理论，形成自己的理论体系。

交际心理学的研究原则

交际心理学研究人们在交际过程中表现出来的各种心理现象，心理本质和心理规律。它不但要正确揭示交际双方的交际动机，而且要提供适合于双方心理的交际原则。

一、适应于研究对象的基本原则

无论是群体心理过程，还是个性心理过程，交际心理学都必须予以重视和研究，找出共同遵守的原则。

1. 平等交换的心理原则

交际活动是为了满足各自的需要，而这种需要的本质是社会需要，因而衡量它的标准必须使用社会尺度。不管社会意识形态是否相同，交际双方的利益是相互的，既要给予，又要受益。如果徒劳无获，失去了社会性这个尺度，交际就难以维持。因此交际者必须以平等交换为原则，使双方都得到实际上的满足。

2. 坦诚取悦性的心理原则

交际，要以诚待人，博得别人的愉悦和信任。坦诚是交际成功的天然土壤，是深化交际的最佳养料。无论进行何种交际，都要做到坦诚正直，讲求信义。同行之间、亲友之间，甚至陌生人之间，都要有一个共同的道德规范。俗话说：“精诚所至，金石为开。”这话是不错的。古代有“史鱼荐贤”“伯乐破琴”和“管鲍之交”的美传，现代也流传着不少待人以诚的动人故事。周恩来总理在50年代中期作过一次关于知识分子问题的讲话。他一开始就拿自己打比方：“我祖籍浙江，先辈们长期在江苏做官，要论出身，说得好听，叫‘书香门第’，而实际上就是封建官僚阶级。因而我从小也接受了家庭的各种不好的影响。”这番推心置腹、直言不讳的语言，不仅令人敬佩，而且使与会者万分感动。如果说假话，耍官腔，能产生这样的效果吗？

取悦与坦诚是一致的，坦诚是为了交换，取悦也是为了交换。取悦总是有目的的，取悦于人的目的是为了实现自己的目标，被取悦者也会以愉悦作报答，这种“给与得”实际上也是一种社会交换论的观点。问题在于用什么以及如何去取悦对方。只有以诚相吸，才能实现坦诚取悦的心理原则。

3. 正反相容的心理原则

我们在这里把正反相容性的心理原则作为交际活动必须坚持的原则，主要是基于如下考虑。

一是交际对象的复杂性。首先是交际角色的复杂。角色是社会舞台的担当者，社会生活中有多少门类，就会出现多少角色。角色意识与角色行为大

体上是统一的，不同角色具有不同的角色意识。其次是交际个性的多样性。个性是人与人之间差异的主要标志。世界上没有完全相同的个性，正如树上没有完全相同的两片树叶一样。个性心理的距离形成了人的性格差异，带来了好恶取舍的不同，导致动机、行为、结果之间的矛盾状态。因此，在注意适合复杂对象的同时，也要注意彼此的信任和理解，这样才能达到心理相容的目的。

二是交际方式的多样性。在交际活动中，交际双方是相当敏感的。既然各自有着既定的交际目标，就必须要选择适合于目标的方式。既希望得到对方的认同，也希望实现自己的社会价值。交际方式既为原则服务，又影响原则的实施。因此，实现正反相容的交际心理原则，必须选用适当的方式。

4. 相互沟通的心理原则

交际过程常因某种障碍，形成僵局。相互沟通，排除障碍则是交际双方必须遵循的心理原则。宋玉说：“风起于青萍之末”，交际双方往往因为一个不太友善的眼神，一句考虑不周的话语，一个轻佻越轨的动作，而引起误会、隔膜，甚至反唇相讥，大吵大闹。这就需要进行沟通。

所谓沟通，即是言语沟通，外言语沟通（语音、停顿、语调、咳嗽等）和非语言沟通（体态、手势、目光、面部表情等）。只有相互沟通，才能正常进行交际。要排除心理障碍，沟通思想感情，就必须注意倾听别人的讲话，作真诚的极有分寸的应答。要讲究文明礼貌，郑重其事，语调适中，表情有度，行为得体，充分发挥言语和非言语的沟通作用。

5. 自我表露的心理原则

交际需要自我表露。从心理学角度讲，自我表露是一个人自愿地，有意识地告知他人关于自己的准确无误的，他人无法从其它途径获得的信息。自我表露是交际者真诚的表现，它有利于获得别人良好的印象。人与人之间的交际需要了解，切忌隐讳。彼此了解越深，成交的可能性就越大。坚持自我表露原则是成功交际的前提。

6. 灵活多变的心理原则

交际是一个动态过程。进行交际必须根据对象、信息、环境的不同而不断变化，绝不能静止不变，墨守陈规。

其实，交际时要坚持灵活多变原则，善于在不同社会环境中，针对不同的对象和情况，时时变换方式，为建立交际效益的互促关系，因环境、情况、对象和变化而发生心理变化。只有这样，交际的深入与交际的效果的获得可靠性程度才高。但要注意的是，一方面要努力做到根据对象的不同而灵活变换交际方式，另一方面也不能无原则地变换。对诚实者则以诚相待，开诚布公；而对狡猾者则要巧用心计，施以谋略。如果单方面一味迁就礼让，则礼让便是无的放矢，对牛弹琴，交际必然会以妥协失败而告终。

二、交际心理学基本原则的研究

交际心理活动的基本原则，对于人们的交际活动有着规范作用。研究这些原则，可以使我们的交际活动避免盲目性，增强自觉性，取得稳定的效果。

人类特定社会现象存在着大量的交际活动，它既反映了人的存在方式，又显示出人在实践活动中的创造力。一个人在同自然打交道的同时，又要同人打交道。征服自然，改造自然，使自然为人类服务，这是人们共同的愿望和要求，而这一要求、愿望的实现，则要靠广泛的社会关系，靠人们的协同合作。人类活动为人类交际的基本原则的确定提供了丰富的材料和科学依

据。我们研究交际心理活动的基本原则必须由此出发。

交际基本原则的研究必须注重环境的变化。交际者总是依附于一定环境的，尤其是社会环境。没有社会环境，人与人之间的交际便不可能存在。假如一个人居住在孤岛之上，或是在与人隔绝的莽莽林海之中，过着“鸡犬之声相闻，老死不相往来”的封闭式生活，他就不仅无力于对自然的改造，而且也毫无社会性可言，哪谈得上什么交际呢？人类千万年来的发展进步，经历了两条基本道路：一是认识自然，改造自然；另一是认识社会，改造社会。人类驯服了自然，掌握了社会发展的规律，便有了实现自己目标的途径，就能从必然王国走向自由王国。我们研究交际心理活动的原则，必须充分注意社会环境变化这一重要因素。

社会环境是在不断变化的。这固然表现在社会制度的更替上，同时也表现在人们生活环境的改变上，要适应这些变化，传统的交际手段必须变更，原有的心理沉淀了必须融注新的成分。那种认为“一动不如一静”，“往来生是非”的独处心理必须打破，谨言慎行适应不了现代社会开放意识的需要。我们研究交际心理活动的原则必须随着社会环境的变化而变化。

同时，原则的确定既与社会交际心理现象有着直接的联系，又深受人们的交际心理的影响。它概括了现实社会生活中各式各样的交际心理趋向，具有对一切交际行为的规范作用；而交际行为的影响。现代交际，由于社会竞争机制的引进，交际行动发生极大的变化，它迫使人们要做出更多的选择。上下级之间的交际，下级历来有一种俯首贴耳，任凭支配的心理倾向，而现代的开放社会系统，由于竞争意识的强化，许多人更注意发挥自己的作用，千方百计来显示自身的价值，一味地接受、听从填补不了心中的欲望，于是就提出疑问，向领导讨价还价，甚至以自己的智能所及，改变原来的格局，将交际行为引出了原有的圈圈。这样，交际原则就必须随之变化，或改变、或修补、或增加，以满足交际行为变化的需要。

因此，我们研究交际心理原则，不能只从某一种情境出发，而应该充分预计到可能发生的变化，从动态中研究它。交际心理原则的研究，如果脱离了现代生活的实际，那就必然是静止的，僵化式的，这是不可取的。

第七章 交际与动机

交际是人与人之间的相互作用和影响的社会活动，它是以人为对象的一种活动形式。人们在思想、观点、兴趣、情感和态度的相互交流中，任何一方都可能成为主体或客体，都是相互沟通、进行协调的积极参与者。每个人都有参与意识，接近或疏远他人，支配或依赖他人，都是实际存在的，且以一定的方式去体现。马克思曾经说过，交际是人类历史发展的必然伴侣，也是人们日常生活和日常接触的必然伴侣。人们的社会活动，人们的心理需求，必须通过交际活动来体现。然而在进行交际的时候，为实现各自的实际需求，每个人都怀有各自不相同的特定动机。我们研究交际心理，不仅要研究交际心理过程，研究交际意识的层次性，还必须研究交际心理动机。只有这样，我们才能准确判断同一行为各自的出发点，科学预见某种行为重复出现的可能性，从而进行必要的鼓励或禁止，以实现对外交际行为的控制。

交际是人类生存和发展的需要

人们生活在现实社会中，彼此都有很强的依赖性和制约性，不可能绝对的自由自在、独断专行。一位阿拉伯哲人曾经说过，一个没有交际能力的人，犹如陆地上的船，是永远不会漂泊到人生大海中去的。现实生活的严峻事实

告诉我们，人要生存，就必须磨练意志，广开思路，增长才干，索取丰富的物质财富和精神财富。而要实现这一目的，就必须在依靠自己力量的基础上，同别人打交道，从众多的对象身上汲取营养。交际是人们适应环境、丰富生活内容、发展和健全个性的基本途径。概括地说，交际是人类生存的密切伴侣，是人类发展的基本手段。

一、需要是交际的前提

交际是人类生活的需要。反过来说，需要是人们交际的前提。

什么是需要？需要是人们对必需的客观事物的一种情感倾向的取舍，它是人的心理活动的重要动力。由于客观事物与人的需要之间的关系不同，人对客观事物便存在着不同的情感倾向，且随之产生不同的心理变化和外部表现。能满足或者符合人的需要的事物，就会产生肯定的情感，或褒奖，或喜爱，或积极的支持，反之，则会产生否定的情感，或贬斥，或厌恶，或消极的反对。其根本的原因是看其是否符合需要。

我在绪论中曾提及过，需要是一个含义较为复杂的概念，人的需要实际上是多种多样的，概括地说无外乎两种，一是生理需要，即机体需要，它是人类最原始最基本的需要。这种需要既类似于动物，又同动物有着本质的区别。如人的爱好、快乐、邪恶、愤怒、恐惧和悲哀等六种最基本的情绪是动物所不曾具有的。另一是社会需要，它是人类所特有的高级需要。这种需要是在人们的社会实践和教育影响下形成的，又引发人们情绪的本质内涵——情感。人类的多种多样需要，不仅决定了人与动物的本质区别，而且导致了人对交际的渴望和要求。

由此，我们可以这样认为，除了生理需要之外，人的社会需要更有其极强的现实意义。社会需要包含着极其丰富的内容：首先，人类需要交流信息。人们要适应社会的发展，必须使自己的思想行为与社会同步，有的甚至要超前思维。要注意捕捉信息，不断更新观念，尽可能多地掌握语言及其带有时代气息的符号标志，准确而又有普遍意义地表达自己的思想，了解别人的思想，做到因人因情境而异。其次，人类需要心理保健。要不断变化情感，调节情绪，疏导发泄自己的感情，不断扩大自己的视野，开阔胸怀，以使内心世界适应外部环境的变化，加强心理活动的规律性和节奏感。再次，人类需要加强自我认识。个体的智能发挥程度，不光是与态度的积极与否有关，而且与自我认识的关系也相当密切。人有自知之明，了解自己，才能实事求是，充分发展自己的智力。了解自己固然决定于个人的辩证思维能力，而广泛吸收他人的评价也很重要。古人云：“当局者迷，旁观者清”，“与君一席话，胜读十年书”，他人的正确指点，将有助于自我认识。由以上三个方面可见，需要是交际的前提。

二、人的需要的层次性

人与动物区别之处是：人除了掌握工具与运用语言之外，从需要上讲，人还是一个自觉追求功利的动物。人们进行交际，归根到底是为了获得曾经需要和正在需要的一切。需要如影随形，无时无刻不存在于人们的生命中。正因为如此，人们才努力奋斗，不断进取，涉足于荒野，驰骋于宇宙，以追求良好的活动效果。

然而人的需要，人对自己的某种欠缺而力求获得满足的活动是有层次的。一般来说，有欠缺就有需要。但人有各式各样的欠缺，高级的，一般的，甚至是低级的，需要的对象也会随之而不同，存在着高低层次的差异。下面

我们借美国入本主义心理学家马斯洛的需要系统论来对人的需要的层次性加以分析说明。

马斯洛的需要层次系统论对于需要层次性的探讨是深入的，具有借鉴意义。马斯洛认为，人有生存于自然的需要，又有行为活动的社会需要。这二者之中，重心应是社会需要。他把人类需要分为七个层次。

马斯洛的需要层次理论具有极强的实践意义。在交际活动中，交际者明确这种层次的联系和区别，可以使交际对象优化和交际手段变化，卓有成效地提高交际功能。

这里必须明确的是，需要的层次性对于个体来讲不是一成不变的，它是一个动态结构。首先我们应当看到，马斯洛的七个层次划分法并不是均衡布局的，其中有主有次。总的说来它有一个中心，那就是社会需要，而中心之中又有一个制高点，那就是自我实现需要。就一需要而言，不同时期，不同对象，又有不同的需要层次。知识型与体力型需要层次显然是不同的，体力型的需要层次也有区别，从事建筑的工人，更多的情况下则是对实现安全的需要，而农民则力求居安食饱，追求归属的需要。有知识的人希望实践自己的知识，但一旦遇到新的问题又会产生求知的心理需要。其次是需要层次的动态变化。无论是哪一级的需要，每当某级得不到满足时，人的意识总是为之牵制着，成为此时此刻的最迫切需要，可以集中人的一切能力去实现此级需要。一旦此级需要满足之后，又会产生新的追求，上升到较高一级的需要。如生理需要满足之后，随之而来的就有对知识的追求，对美的追求，以至于对自我实现的追求。总之，需要的层次往往集中于个体一身，有时由低级至高级，有时又围绕一个中心层次而同时作多层次的同步追求，需要的层次性是十分明显的。

我们有了需要层次性的理论，就可以不断地变换自己的交际意识，根据不同的需要层次自觉地确定交际手段，从而有计划地进行交际，以达到自己追求的目标。

二、个体需要与社会规范

我们所研究的需要层次，主要是以人类共同性愿望为出发点的。事实上个体是人类的一分子，个体需要的抽象，就代表了人类的需要，因此，当我们分析人类共同的需要层次的时候，其中不言而喻地也包含着个体的需要因子。

个体需要是个体和社会生活中所必需的事物在人脑中的反映，是个体在生活中感到某种欠缺而力求获得满足的一种心理状态。个体需要是无穷尽的，因为个体正如人类的发展一样，一方面要发展自己的个性，完善和健全自己的人格，必须进行始终不懈的追求；另一方面要发展社会，要以顽强的斗争精神、刚毅的意志，竭尽自己的聪明才智，促进人类的进步和社会的发展。这样，个体就不是一个离群索居的个体，而是以大量的时间周旋于群体之中的个体。个体需要的真正实现，离不开群体的交互作用、互相影响，摆脱不了人类社会的规范制约。

社会规范是社会生活中每个成员共同遵守、具有制约作用的行为规定，它表现为多种形式。一是有形的，如规定、协议、条约、规则之类，它是根据社会生活的共同需要提出的一致性行动要求，然后用条文固定下来，便于行动和检查；一是无形的，如一个民族的共同文化心理，以及由此而形成的共同观念，共同道德标准和伦理原则，必要的相互交际时的默契等等。例如

进公园必须买票，要爱惜园中的花卉草木，进课堂必须遵守纪律，认真听讲，人际交往必须坚持共同的道德标准，不能乱来，等等，不论是有形或无形的规定，都必须自觉地遵守。

交际双方也要遵守共同的规范。至少有些观念应当力求保持一致。如择善弃恶的原则，互促互利的精神，互敬互爱的心理，协调平等的交流，德才兼备的标准，都应当坚持。如果某种交际行动，忽视规范性要求，或者违背群体共同的心理原则，那就会受到非议、谴责，甚至制止，视为一种非法的活动。

在社会环境中，交际活动总是受着各方面的影响和支配的，而影响较为普遍的是社会规范。一个群体或组织所形成的规范，既是对群体或组织内个体行为的制约，又是衡量个体是否符合要求的标准。要想使个体与群体或组织的要求协调一致，显示出同一价值取向，就必须自觉地遵从群体意向，顺从多数人的行为，服从于群体或权威人士的决定，使自己的行为与公众的行为相一致，表现出相符行为。例如日常生活中的“随大流”，为了顾全大局而改变自己的行为，以及在外界压力下而被迫产生的行为，都属于上述情况，都是社会规范制约和影响的结果。在需要从众、顺从和服从的情况下，如果个体不表示出相符行为，而依然我行我素，或越轨行为，或作出不合群取向，那就会偏离群体规范。这不仅不会受到大家的欢迎、称赞，反而会受到大家冷落、歧视或排斥，甚至还会因此而吃苦头。美国著名的心理学家梅约主持对装配电话的年轻女工群体进行实验，结果证明了越轨行为不良结果。心理学家E·沙因在他的《组织心理学》一书中对梅约的实验作过这样的记载：

该群体作为一个整体有着某种“规范”，对那些事情是公正的也有一定看法。有些规范和该群体的生产效果有关，并且能够用一句话描述为：“做一天公平的工作，获一天公平的报酬。”换言之，该群体无形中确定了多少产量是“合理的标准”……；不过，如果把疲劳作为唯一的限制因素的话，工作效率是大大低于最好的可能水平的。但是，任何方面的越轨都会引起嘲弄、指责，社会压力驱使之恢复常规。如果这个人抗拒的话，就会产生社会排斥。E·沙因的记载内容说明这样一个事实，那群年轻女工严格按照规范行为，既不多干，以免受到来自同伴的“假积极”的奚落，又不少干，不愿背上“磨洋工”的丑名，不干又不行。她

E·沙因，《组织心理学》。北京：外文出版社，1965年英文版，33页”们慑于群体的各种形式的压力，首先是群体自己规定工作量的压力。这样，她们就不越雷池一步，按照规范行动，避免排斥、驱逐发生。

当然，社会规范也不一定都能产生积极作用，个体的越轨行为也不一定都是非法的，有的因超前意识支配下的行为，还会产生相当大的创造力量，不能一概而论。但那些不能为群体理解的越轨行为，会给个体带来压抑、恐惧。要坚持那种行为，必然冒极大的风险。当然，这应该说是在极少的情况下产生的，在此是从总的方面探索问题，决不能因此而忽视社会规范对个体行为的影响和制约作用。

交际动机激发心理分析

我们从人类需要交际、需要是交际的前提来看，有一个重要的问题必须进行深入的探讨和研究，那就是交际动机的激发问题。因为需要才产生交际，人们各自的思想、观点、兴趣、情感和态度各不相同，但要沟通、协调，建立和谐的人际关系，就靠彼此间进行交际活动。尽管人们有不同的需要，且

在同一需要的渴求中又持有不同的动机，但只要能彼此沟通，相互理解，求同存异，就可以满足各自的需要。我们借用伟大的法国现实主义作家巴尔扎克的话说，就是：精神生活与肉体生活一样，有呼也有吸。灵魂吸收另一颗灵魂的感觉来充实自己，然后以更丰富的感情送回给人家。人与人之间要是没有这点美妙的关系，心理就没有了生机。正因为人具有灵魂之间的相互吸收功能，所以人所共有的交际需要才充分体现出来。这里提供我们研究的课题是：满足人类需要的交际动机究竟是如何激发出来的？关于这个问题，我们试图作如下分析。

一、需要与动机

交际动机的激发和需要直接关联着。人对客观事物的需要，必然隐藏着某种动机，尽管这种动机不一定能产生相应的行动，但也不能否认这种动机对行为的支配作用。关于这个问题，我们可以分别从下面三个方面来理解。

1. 需要的基本特点

上述谈及需要概念时曾经作过如下的概括：需要是人体和社会生活中所必需的事物在人脑中的反映，是个体在社会生活中感到某种欠缺而力求获得满足的一种心理状态。这个概念告诉我们些什么呢？我们认为它提供了这样一些信息。首先使我们明确需要是客观事物在我们头脑中的反映。这种反映不是事物的原貌，而是事物的现实刺激和要求。例如衣食住行，饿了要吃，冷了要穿，要安定舒适，就要有恰当的住所。这一切是人们维持生命所必需的，这些生理要求反映在人脑中，产生一种强烈的感受，成为人们生存发展的客观需要。但当这种要求满足以后，人们又会追求更好的生活，这就需要大家团结一致，共同奋斗，发展科学，提高文化素质，促进社会生产力的发展，即需要知识，需要人才，需要更多的发明创造，这时会产生一种社会的需要。总之一句话，需要是现实刺激和要求的反映。其次需要是人们对欠缺物质的不断追求。有需要才有动力，有目标才有追求，这是人们普遍的心理状态。社会生活无限广阔的前景，给人们带来了各种各样的刺激。经济不甚发达的时候，人们遭遇的是那些低档商品的刺激，追求的是较低的物质生活，然而一旦经济发展了，人们富裕了，高档商品琳琅满目，这种新的刺激带来了人们对高级物质生活的追求。新鲜事物层出不穷，人们的追求也不会有止境。刺激带来了追求，追求获得满足，新的刺激又带来新的追求，新的追求又获得新的满足。如此循环往复，一级一级地向新的层次推进。因此，需要是人们积极追求的动力基础，人类的动力系统总是按着需要——动机——目标这一基本过程发展的。

我们通过对需要概念的阐释，可以发现人们在实现某一愿望时内心状态的基本特点，它具体表现为不断追求的对象性，无间断地工作的紧张性，为实现既定目标的驱动性，以及循环往复的起伏性。这四个特点同时存在需要之中，而又在不同的情况下轮番出现。认识它们，可使我们更准确地了解对方，更具预见性地把握事物的发展变化，从而保证交际的成效性。

2. 交际需要直接诱发交际动机

我们详细论述了需要的概念，它适用于交际需要。交际需要涉及的面相当广泛，例如人们感到某方面知识的匮乏，需要某种互补，这就需要交流知识，扩充自己的知识领域；人们具有某种创造的动机，而又深感个体力量的不足，需要同别人联合，借助别人的力量以实现自我，这就是功利交际；人们为了控制周围环境，建立某一中心，需要掌握来自各方的信息，以便准确

判断、预测和应付各种变化。而实现这一目的，就需要进行双向、多向的交际活动；人们为了全面认识和了解自我价值，正确估计自己的社会地位和作用，就需要多方捕捉信息，兼听他人的意见和评价，防止过高或过低地自我评价；此外还有其他方面交际需要。但不论哪种需要，就交际而言，都直接诱发着交际动机，对交际动机具有强大的驱动力，使交际动机更带有明确指导意向和高度的自觉性。

3. 交际动机是交际需要的表现

如果说交际需要是人类交际活动的基本动力，那么交际动机则是交际需要的表现。虽然我们不能说，每一种需要都必须产生相应的动机，如受人指使或受朋友委托的一些活动，有的就带有很大的盲目性，不一定能意识到要满足自己什么需要，但如果意识到自己的某种需要，而这种需要又有明确的目标把指，那么就会出现某种动机，并随之产生相应的活动。例如甲乙双方要进行篮球赛，都希望能够战胜对方，那么就要刻苦训练，提高技术。求胜的动机就同平时的行动紧密联系在一起了。

二、动机与行为

交际动机与交际行为的关系是很直接的。一般来说，交际行为的产生根源于交际动机。交际动机引发交际行为，这是众所周知的。现在我们需要认识的问题是：

1. 交际行为及其内部特征

什么是交际行为？所谓交际行为是指人们在交际活动中所表现出来的一切接触动作的总的行为。从心理活动的激发机制讲、交际双方行动的发生受着两个方面的影响，一方面出自外部刺激，即是说，外界事物诱发人的欲望，刺激人的大脑，从而在大脑的支配下发生满足需要的积极行为；另一方面是内部经验唤起的折射而引起的反应，这种反应不是机械的，而是有选择的、适应于主体意识需求的反应活动。交际行为的这种状态，主要是由交际动机造成的。动机引发行为，并促使行为指向一定的目标。可以说交际行为也是动机性行为，它具有自己固有的特征。这些特征主要是：交际行为必须有激励机制，其刺激物应当是行为指向的预定目标；交际行为是一种自觉的、有意识的行为，它始终是在某种动机的支配下进行的；交际行为还必须具有驱动力，它与交际动机成因果关系。

2. 引发交际行为的主要因素是个体的内在需要和外部环境的刺激

交际行为受上述两种因素的影响，德国心理学家已作过具体的分析。勒温认为，人的行为是个体的内在需要和周围环境相互影响的结果。为了说明这种影响，勒温提出下列行为公式：

$$B = f(P \cdot E)$$

这个公式中的B表示行为，P表示个体内部因素，E表示环境因素，f是函数。从上式中我们可以得出这样的答案：行为与内部因素和环境因素的乘积成正比。就是说，任何交际行为，都离不开个体的生理因素和心理因素，离不开社会环境和自然环境的影响。如果我们忽视了这点，那么我们的一切交际行为将是盲目的，它必将成为无目标的随意性行动，它的结果是不难想象的。

3. 交际行为和交际动机的因果关系

交际行为都受一定的交际动机的支配，动机是产生交际行为的原因，而交际行为是交际动机的表现，即交际行为是交际动机的结果。一般而言，交

际行为同交际动机是相一致的。例如与人相交，必定有相交的动机驱使，是为了借助朋友的力量，还是为了获得新的信息，都必须有一种动机。当然动机和行为也并不是衡等关系，一种动机可以产生多种行为，多种动机也可以只有一种行为，多种行为有时出于多种动机，一种行为有时出于一种动机，它们之间的关系是相当复杂的。然而有动机必须表现于行为，行为也一定隐藏着某种动机，这是确定无疑的。由此可见，交际行为同交际动机是一致的，它们之间成因果关系。

当然，还有例外的情况，有时交际行为与交际动机存在着不一致的现象，主观愿望同客观效果不一致。发生这种现象，原因是多方面的，因为实现交际动机的行为有一个过程，人的认识有一定的局限性，在动机付诸行为的过程中，要经过许多环节，要有相应的方法，等等，决不能因此断定交际动机与交际行为不相一致。

三、目标与动机

目标与动机在一定程度上有其一致性。目标，是指人们在行动中所需要达到的活动结果，是与满足一定的需要相联系的客观对象在主观上的超前反映；而动机则是指人们为达到一定目的而具有的内部动力。两者都有着一个客观对象，都有为达到这种对象而积极行动的动力。例如要实现某种计划，不管是长期的，还是短期的，不管是个人的，还是团体的，只要这个计划具有积极的意义，有利于发展生产力和促进社会进步，都可以成为努力的目标，都会激发人们的动机，成为人们艰苦工作、努力学习、积极进取的诱因。

然而目标与动机也有不一致的地方。这具体表现在：目标一般较大，时间跨度较长，具有超前性特点，而动机则是具体的，其范围较窄，时间跨度较小，具有浅近性特点。目标是人活动所要达到的结果，动机则是推动人去达到目标的心理活动。目标是单向的，具有导向性和聚合性功能，动机则是多维的，相对于目标来讲，它具有不定性特点。另外，在其功能方面，两者也有所不同。

明确目标与动机的联系和区别之后，对交际活动进行深入的研究，有着积极的意义。我们了解目标与动机的共同性，就可以根据对象的奋斗目标分析其动机，从而判断动机的纯正与否，以激励正确的动机，纠正不纯动机，科学地调控动机指向。了解正确目标而存在着多种动机的现象，就可分析具体动机的整体作用，发挥积极的方面，避免消极的影响，从而促使目标有更大凝聚力。了解目标与动机的区别，可以使我们在交际活动中冷静地思考问题，科学地处理问题，正确地认清目标与动机的复杂关系，在评价交际对象时，能够具体问题具体分析，不至于武断专横，乱加指责，简单地把目标与动机等同起来。这样，交际目标与交际动机就可以成为交际活动的激励机制和驱动力，将交际活动纳入正常轨道。

四、自动与他动

交际行为的产生与交际动机的推动的直接因果关系，前面已经谈到。然而交际行为的诱发性动机相当复杂，有时二者直接关联，有时则是一种折射反映，这就出现了交际中的自动与他动问题。

自动行为是心理机制的自我运转，一切行为都以心理坐标为参照，判断是非曲直、自身价值，较少受文化或环境中他人价值取向的影响；他动行为是心理机制的外倾，它具有外向性，受社会流行风尚的影响，为他人的评价所制约，甚至仿效他人的行为。人们在交际活动中，一般都具有这两种行为

动机，其行为指向受自动和他动的影响。因为任何个体都为二重性动因所驱使，一方面希望能成为顺从于群体意向的一分子，接受公众心理的影响；另一方面又要保持个体的意向，鹤立鸡群，成为一颗闪亮的明星。例如一位演员，在实现以精湛表演艺术取得轰动效应，博得观众的美好评价的愿望的同时，又必须面对观众，从观众反应中加强或改变自己的表演技艺，使其表演适合于公众的需要。追求美好的声誉动机，与客观效果的协调一致，使自动和他动高度地结合起来。

当然，交际心理动机仍然是复杂的，动机付之于行动的实现过程，包含着许多环节。这中间自动处于中心地位，它的稳定性和制约作用是成功交际的关键。他动只是外部因素，它的影响通过交际者的心理动因起作用。有效的交际，应当满足个体自动性要求，以保持个体人格尊严的需要。在此基础上，才能进一步造成他动的开放性环境气氛，使之愉快地产生一种从众心理，建立共同的心理认识与行为倾向。只有这样，才能使自动与他动保持协调性功能，发挥其整合作用。

五、恒动与变动

交际者的互动对交际本体的凝聚力和交际功能有较大的影响。一般地说，个体在与个体或群体之间的互动有两种最基本的方式，一是彼此合作，一是彼此竞争。而这两种方式的效率都与个体的心理动因有关，由心理动机决定个体的交际行为变化，因此，动机性行为的倾向必须与个体的心理变化保持同步。

个体心理的变化是由客观对象而定的，大千世界的万事万物，每一种都会引起它的变化，千万种汇在一起，其变化更是错综复杂，这样就带来了个体心理变化的多样性和复杂性。然而如果从考察心理变化的规律入手，就可以概括为恒动与变动两种。

什么是恒动？所谓恒动是指人们的行为拘囿于心域范围内带规律性的活动。恒动的发生，一般是在个体动机的特定情况下，个体的指向稳定明确，没有新的激励或冲破心域的压力。人们在正常的社会生活中，工作固定、生活稳定，自然环境和社会环境没有什么变化，常常按已经形成的心理定势观察问题，处理问题，这就不会出现异常现象。恒动的中心坐标是固有的心理诱发点，它的活动就是从心标出发，扩及四周，以不离心域为极限。因此，恒动具有区域性和稳定性特点。什么是变动？所谓变动是指人们的行为随着客观对象的出现而相应变化的活动。变化的发生，与个体的灵活多变的指向有关，一般是由于客观对象的不断变化的结果。人们在正常的情况下，常常会遇到新的情况、新的问题，这些反作用于人脑的心理动机，促使动机转向，发生异常变化。变动无中心坐标，无区域限制。世界是宽广的，心域的扩展，就会引起变动。因此，变动带有随机性和多向性特点。

由此我们可以看到，恒动与变动虽然都是由客观对象的刺激引起的，都受心理动机的驱动，但它们之间有范围大小、规律性与随意性的区别。了解了这一点，我们就可以在交际活动中，正确掌握恒动与变动的火候，在保持心理稳定的同时，不失时机地灵活变化，做到既竞争又合作，促使双方动机性行为协调一致。

交际心理动机的类型

心理学研究心理动机问题，实际上是研究个体行为的激活、强度和方向问题。在实际交际过程中，不论是群体与个体，还是群体与群体，发生交际

关系的主体都是个人。个人的交际行为，既是个人需要的驱使，又是群体意向的集中，它是个体与群体需要的总的体现。但由于个体以及代表群体的个人需要不同，就决定了交际动机的多样性和复杂程度。总的说来，根据需要的层次性，可把交际心理动机分为如下几种主要类型。

一、亲和动机

亲和动机，是人类普遍具有的最主要的动机，它是人类的生活和求得心理平衡的需要。所谓亲和动机，主要是指人们害怕孤独或深感力量单薄，需要与他人在一起的渴求和愿望。在实际生活中，每个人都需要同他人发生这样或那样的联系，互相交际的程度有深有浅，感情有浓有淡。

需要的多层次、多结构，给交际心理动机的亲和性也带来了复杂性。例如为了衣、食、住、行的需要，人们一方面靠自力更生，而另一方面则要与他人交换，求助于他人。这都是求生动机的表现。又如人们要向客观对象索取，会遇到自然的或社会的各种困难，需要有较强的力量，以抵御自然灾害的侵袭，防御外来的压迫和侵害，这就是安全动机。再如为了倾吐内心的喜悦和悲伤，以求得知心者的理解、同情、开导和安慰，寻找一种心理归属和情感寄托，这就是一种归属动机。其他如对比动机、自我实现动机等，都表现了亲和动机的多种多样性。

在了解亲和动机的普遍意识之后，还有必要对其理论作进一步深入的探讨。

关于亲和动机的理论问题，我们可以作如下阐述：首先是出自人的本能。古希腊哲学家亚里士多德认为，人是天生的“政治动物”，正是这种本能作用，人与人的接近，才组成家庭和各種社会组织。英国心理学家麦独孤把人的竞争驱逐、好奇、求偶、求食、贪得、合群等 18 种行为归结为人的本能，其中合群倾向促使人的亲和动机的产生。尽管麦氏的从行为到本能、又以本能解释行为的循环论证方法无益于从本质上了解人的行为，但他指出了合群的现象与亲和动机的直接联系。由此我们认为，人的联合意向是与生具有的，它是人的亲和动机的产生基础。其次是生存的需要。古希腊哲学家柏拉图认为人的相互亲近主要是为了生存。我们认为，求生虽不是亲和动机产生的唯一条件，但它却是条件之一，至少在人类生存问题尚未得到解决以前，人们相互亲近，以联合的形式进行斗争，以求得生存的条件和权利，这是明显的事实。即使生存问题解决以后，为了高层次的需要，产生亲和动机，与生存论也没有相悖之处。再次是社会交换的需要。霍曼斯认为，人与人之间的相互酬赏，包括物质上的报酬以及满足对方心理需要的语言和非语言活动，是亲和动机产生的原因。人与人之间的交际，需要付出，同时也需要索取，这就必须进行时间、金钱和劳动等方面的交换，以此来维持彼此间的亲和关系，这是较高层次的亲和动机。

当然，上述阐述只是着眼于宏观现象，实际上人类的亲和动机是一种十分重要而又相当复杂的衍生动机，它涉及到各个方面的需要，不可能一一予以阐述。不管怎样说，人类社会总是不断地前进和发展的，而社会的发展取决于人类的团结和进步，它都需要人与人之间友好相处，互相影响又相互作用，需要充分发挥群体的智慧和力量。

亲和动机不仅仅是一个理论问题，而且具有极大的实践意义，它在人类改造自然和推动社会的发展中起着巨大的作用。

人类在整个社会生活中，都是倾向于亲和的，这是因为人类的进步，社

会的发展，都与人与人之间的团结友爱、相互援助有着极为密切的关系。好和亲善可以说是亲和动机的出发点，多识博闻是亲和动机的积极结果。孔子曰：“独学无友，”这种亲和动机，使他成为一位学识渊博、敏于处事的大政治家和大学问家。我们从事某一项工作，或者实现个人的某种欲望，都需要与他人亲和，广泛联系。这样才能在家庭，或在某个群体中，为人所尊所爱，被人亲近友善，受到领导的好评。我们的亲和动机纯正，更会得到更多的朋友，与他人建立极其深厚的友谊，得到来自四面八方的援助，我们的工作就会顺利，甚至取得圆满的结果。然而亲和动机的复杂性，并没有为大家所认识，有的甚至持有不正确的观点。据有人调查，中国当代大学生中 59% 主张广交朋友，具有一般交友意识的也占有较大的比例，只有 3.3% 的大学生对交不交朋友抱着无所谓的态度。这说明珍视友谊、与人亲近是主流。然而他们的亲和动机各不相同，有择其善者而从之，有以吃喝玩乐为目的，还有以走后门作为标准，而总的趋势还是以人缘型为标准，重视个人品质修养的。如果我们能纯正动机，真正把亲和动机作为寻求友谊、建立和发展友谊的动力，就可以集思广益，增强力量和勇气，强化亲和动机的积极作用。

二、成就动机

只要有极强事业心的，就会以充沛的精力倾注于自己的工作，并希望成就一番事业。所谓成就动机，是指个人专注自己认为重要的工作，并且愿意百折不挠地全力做好这一工作的心理倾向。每个人都有显示自我。创造性地完成工作任务的愿望。在同类性质的成员中，他总希望自己成就最高、出类拔萃。一个成就动机极强的人，他总是以工作为重，刻苦学习，积极工作，勇于创造，具有一种冒险精神，敢于战胜困难，打开新的局面。任何有成就的个人，不论他居于何种地位，也不论他的能力高低，都有刚强的意志，顽强的毅力与为工作而献身的精神。成就动机较弱，则会带来工作上的按部就班，意志上的脆弱和行动上的优柔寡断、畏葸不前。成就动机的强弱，对人们工作成就的高低是有着直接关系的。

美国哈佛大学心理学教授麦克莱兰运用主题统觉检查法检量人的成就动机的高低。麦氏将 3 - 6 张图画逐一拿给被试者看，然后让被试者根据画面展开联想，编成故事。他要求被试者讲述如下内容，即画中的人物是谁，他在干什么，在此之前发生过什么事情；画中人物考虑过什么，有何愿望；今后将会发生什么事情。通过分析被试者编制的故事，看其是否包含着麦氏所需要了解的问题，如是否有为了实现目标而进行奋斗的欲望，独立完成工作的欲望，坚持不懈地干下去的欲望，并以此来判断被试者成就动机的强弱。人们称此为 TAT 测试法。这个测试，对于人的成就动机的强弱是可以检查出来的。如果被试者能通过画面，描述或想象麦氏要求回答的内容，就说明他具有极大的创造性，有着强烈的成就动机；反之，则被试者的成就动机是弱的。

研究成就动机，对于交际实践是具有实际意义的。一个人或一个组织要实现自己或集体的目标，就必然表现出强烈的欲望，具有极强的成就动机。一个国家发展速度如何，除了具有优越的社会条件之外，一个重要的问题，要看成就动机的强弱。例如一个国家中的成员，成就动机普遍地强，工人努力做工，农民精心种地，学生奋发读书，工作人员忘我工作，这个国家经济发展的速度就快，国家就繁荣昌盛。如果成就动机弱，则普遍饱食终日无所用心，那国家的经济发展就会迟缓，甚至倒退。对于交际，道理也是一样。有的人为了事业的成功，可以不顾个人安危，想方设法与人合作，特别乐意

与有真才实学的人交际。在交际中，他不怕困难，不怕失败，舍得花时间和精力，以顽强的竞争意识与对方周旋，不达到目的，决不罢休。我们应当重视成就动机的作用，并以此激励个人，为完成共同的大业，不断创新，发展自我。

那么如何才能培养和激发成就动机呢？我们认为，要培养和激发成就动机，首先要坚持自我修养和完善。前面说过，由于人的需要的多层次性，因此人的动机也有等级性。成就动机的最高等级是信念和理想。每个人都必须树立坚定的信念和崇高的理想，并以此来激发自我的成就动机，支配自己的一切行为。培养和激发成就动机，必须从这个根本问题开始。其次要拓宽视野，博采众家，不断充实和丰富自己。我们不能拘囿在狭小的天地里，将自己变成孤陋寡闻的井底之蛙。卓有成就的人，除了有高度修养之外，还必须具有渊博的知识和极强的能力。要成为这样的人，就必须努力学习，多方交际。要不断地学习书本和实践知识。通过学习尽可能多地掌握新的知识，改善自己的知识结构、通过横向、纵向多方位联系方式，同多种人交际，向别人获得丰富的有价值的信息，改变自己陈旧的观念。开拓视野，掌握自己，发展自己，这样就能激发成就动机。其次是创造有利于激励自己奋发向上的交际环境。环境对人的成就的影响是不可忽视的。环境的激励作用很大，有的能给人以奋发向上的力量，有的则会使人萎靡不振。我们知道，人都具有强烈的情绪共鸣和心理相容性，日常生活中出现的同情心和鸣不平的行为多出于此。良好的环境就像一座熔炉，可以融合人的动机，具有巨大的吸引力；环境不好也会引起人的惰性，断绝新的追求。如果能同目标远大、知识丰富、志趣高尚的人交际，就会取人之长，补己之短，不断强化自己的成就动机，造就崇高、慷慨、睿智的美好人格，事业的成就就大有希望。

三、赞许动机

赞许应该说是一种激励机制，它对人的奋斗与成功是有积极意义的。一般来说，人们从事工作或某种活动总希望得到他人或组织的赞赏和肯定，他们热爱自己从事的工作，同时也希望他人给予热情支持，以求得心理上的满足。所谓赞许动机，就是指交际的目的要得到对方的鼓励和称赞，从而获得心理上的满足。

由于赞许动机的产生受着主观与客观条件的影响和制约，因此主观上的心理需要与客观的报赏反应的是否一致，就决定了赞许动机的强弱。赞许动机的强弱对个人的工作热情和取得事业的成功影响极大。美国心理学家克劳斯和马洛做过这样的实验，他们让被试者用 25 分钟的时间去做一件奇怪的事情，即把 12 个卷轴机一个一个地、机械地放进小盒子，然后把小盒子倒空，重新再放。事后，他们询问被试者对这项任务的看法。有着极强赞许动机的被试者说，他们喜欢这项工作，至少要比赞许动机弱的学到的东西更多。这说明赞许动机强的人，从事每一项工作，都希望得到别人的或组织的赞赏，并进而努力工作，顺从他人。他们的态度和成就往往也会得到他人或组织的相应的赞许。

赞许动机实质上是一种取得成就而得到他人和组织的尊重、承认和赞扬的需要。赞许动机对于交际行为的成效是有直接影响的。我们平常有这样的经验，经常受表扬和鼓励的，赞许动机强，潜能发挥大，劲头足，工作成绩会连连上升；经常受批评的，也能从反面激起赞许动机，变消极为积极，迎头赶上，转败为胜，获得次之于受表扬者的效果。如果一个人不为他人所了

解，被组织忽视冷遇，那么他就会产生严重的自卑感，对集体漠不关心，做一天和尚撞一天钟，工作的情况又会次之。当然最差的还是被控制的人，他们无自主意识，遇事随大流。即使想干什么，也无一定的自由，由他人控制使用。这种人的工作成绩显然是最差的。美国心理学家赫洛克做过这样的实验，他把 106 名被试者分成四组，给予不同的激励条件，都做难度相等的练习题，每天做 15 分钟，共做 5 天。结果成绩好坏的顺序依次为受表扬鼓励的，其次是受批评刺激的，再次是被忽视的，最差的是被控制的。这有力地证明了赞许动机的作用。

我们研究赞许动机，目的是为了激发人们的潜力，使人们提高效率，创造出更加辉煌的业绩。在正常的情况下，人的潜力的发挥是极其有限的，如果要充分调动人的积极性，发挥人的首创精神，就必须准确把握人的情绪和情感，强化人的交际动机，激励人的心理机制，不断增强人的上进心和责任感。而要实现这一目的，首要的也是最基本的就是采取巧妙的方法，培养和引发人们的赞许动机。

赞许动机的引发虽然极为重要，但要使之引发却不是轻而易举的。我们的赞许有时可以达到激励的效果，有时则适得其反，引起对方的不满和反感。究其原因不外乎三个方面：一是态度不真诚，让人感到虚伪，造成一种逆反心理，引起对方的冷漠；二是时机选择不恰当，即是说没有掌握火候，对方的转化机制尚未形成这前，任何赞许都不会产生好的效果；三是语言不确切，任何夸大或缩小的言词，对于严肃的创造意识的激励都是无效的。因此，我们在交际过程中，要态度诚恳，不失时机，恰当使用赞语，注意赞许的实际效果。

第八章 交际中的语言

我们介绍了交际心理活动的特点和规律以后，剩下的是如何实现有效交际、充分协调心理活动的问题。仅了解交际行为引起的心理活动的特点和规律，不深入探讨如何付诸实践，采用什么手段使之成为现实，达到交际活动的目的，仍然是有缺陷的。

语言是人类最重要的交际工具。在社会活动中，人们一刻也离不开语言。没有语言，一切思想意识、信息、感情都无法进行传递交流。因此，要实现正常交际，就必须了解语言形态及其功能，增强语言的表现力。这就是我们最后所要探讨和研究的问题。

交际活动中的语言心理

交际活动是人类最复杂的社会活动，交流信息，付之感情，经历着复杂的甚至更为微妙的心理活动。这种心理活动是如何反映出来，达到相互了解、互相依存和支持的呢？我们认为，人们之间的沟通，运用了一种特殊的方式，这就是借助一定的符号进行。这里特指的符号便是语言符号系统和非语言符号系统。运用语言符号和非语言符号沟通心理，既是符号互动论者致力研究的课题，也是语言社会学、语言交际学研究的重要内容。这里我们从交际心理互动的角度来探讨这一课题。本节着重谈谈语言符号系统对交际心理的沟通问题。

一、语言是人类最重要的交际工具

语言是人类最重要的交际工具。人们的日常生活、工作和社会活动中，交流思想、沟通感情、互递信息，一刻也离不开语言。没有语言，人类的一切活动都会受到阻碍，有的甚至成为不可能。人类的语言是丰富多彩的，尤

其是汉民族语言，更是多姿多采、富于变化。语言对于深刻而恰当地表达思想和广泛而准确地传递信息发挥着工具的作用。因而首先我们对语言本身作一番探讨。

1. 语言

什么是语言，这虽然是语言学所探讨的问题，但对交际心理的研究也十分重要。简单地说，语言是一种以语音为物质外壳，以词汇为建筑材料，以语法为结构规则而构成的符号系统和信息载体，是人类最重要的交际工具和思维工具。语言是人类特有的机能，是人类区别于其他动物的重要标志。准确把握语言的概念，我们可以将它同其他几个概念加以比较。

首先，语言不同于言语。语言按传统学说讲，它是由表示一定意义的词汇、表示一定声音的语音和一定结构的语法规则等要素构成的，尤其是汉语，它是形、音、义的结合体。而言语则是语言的实际运用，是人们运用语言进行思考、表达思想、交流信息、交互作用的过程。换句话说，言语是人们用语言交际的心理过程。人们所说话、演讲、写文章、作报告都在传递信息，交流思想；对方通过听、读、看接收信息，感知对方，这一切要靠言语进行。语言与言语是存在着差异的。这差异主要体现在：语言是一种社会现象，言语则是一种心理现象；语言是交际工具，言语则是交际过程。

语言同言语又是紧密联系的。一方面，语言的作用要靠言语活动才能体现出来，只有进行言语活动，语言才能得以存在和发展；另一方面，言语如果离开语言材料，不凭借这一表达工具，就不能表达自己的思想和意见，就无法进行言语活动进而交际。它们是互相依存、相互促进的。

语言同思维也存在某种程度的辩证关系。马克思曾说过“语言与思维同古”的话。这就是说，语言与思维就其起源而言是同时产生的，它们之间存在着相互联系又相互区别的辩证关系。

语言与思维的相互联系及不可分割性是显而易见的。人们运用概念进行思维活动，而表示概念的则是语言，因而语言实际上成了人们进行抽象思维的工具。与此同时，语言所形成的概念不是凭空的，而是人们思维的结果，这是其一。其二，语言表达人的思维是最准确、最完整、最丰富的，可以说它是最完美的表达方式，其他方式，如手势、表情等都无法与之比拟。但语言这种表达方式要靠思维来不断充实和完善，许多新语汇的出现，是人们在社会实践中运用思维不断概括出来的。当然有些思维可以靠表象或某种形象来进行，但即使是实物也不能说明思维完全离开语言，因为实物总是可以用语言进行抽象概括的。

然而，语言同思维毕竟是两个不同的概念，彼此还存在着某些区别。这种区别主要表现在：

(1) 思维与现实存在着必然的联系，它们是反映和被反映的关系；语言只代表现实中的某种符号，只是人们在长期的实践中的约定俗成的结果，其性质并不依赖于客观现实。

(2) 语言中的词与思维中的概念并无等同对应关系，词放在不同的语言环境中所表示的概念不一定相同，同一概念也可以用不同的词来表示。

(3) 思维对于人类来讲存在着共同的规律性，而语言形式和语法结构则因民族而异。

2. 语言的表达形式

我们在运用语言进行交际活动的时候，常用的表达形式有三种：

(1) 口头语言。口头语言是以语音来表达自己的思想感情、意见要求的表达形式，如讲话、讲课、唱歌等。口语有双向的，如对话；也有单向的，如独白、自言自语、朗读。它是以发出声音为标志的。

(2) 书面语言。书面语言是以规范的书面文字来表达思想感情、意见要求的，它是交流感情和信息的重要形式。

(3) 无声语言。无声语言是不发出声音的内部语言形式，这种语言形式是内隐性发音的反应，言语器官组织仍然活动，大脑皮层仍然输送动觉刺激，它执行着发音时的同样功能。无声语言是口头、书面语言的內化，它可以使言语活动过程连贯一致，使语言更加简练、浓缩。

3. 语言是交际最重要的工具

交际有多种方式，但都离不开语言。因为交际活动，交际双方互相影响、互相沟通，所谓“心灵相印”，都离不开语言符号系统。符号互动论者认为，人们都是借助于符号系统来进行交际的。可以这么说，不论什么交际，如果离开了语言符号，那就不能或者基本上不能进行。在许多的社交和联谊活动中，语言符号的作用是明显存在的。交际活动没有语言符号，等于过江失去了船只，要有效地进行交际实属不可能。

二、语言交际的类型

语言交际的类型是较多的，而主要的类型无外乎以下几种。

1. 文字语言

文字语言是一种施之于人们视觉和听觉的语言形态，它是有声的口头语言和无声的书面语言的总括。

文字语言是交际活动的万能工具，是人们实际交际心理过程的重要“中介”。我们在论述表达方式的时候，曾经明确地指出过语言是最有效的、最完美的表达方式，尤其是书面语言，可以不受时空限制，进行卓有成效的沟通。一本书、一篇文章，甚至一封信、一张纸条，都具有永久的沟通价值。它有助于使交际双方对交际情境的理解和把握，减少以至于消除彼此间的误解和疑虑，最准确、最得体地进行交际活动。

文字语言在人们的交际活动中运用得较为普遍。不论是社会生活中的角色交际，还是日常生活中的个性交际，都离不开这种最简单而又最深奥、最容易而又最困难的沟通方式。语言用于交际正如交际关系一样，是极复杂的困难的，民族的差异，区域的不同，传统文化的多重积淀，加之主观学习的程度区别，运用语言相当复杂，相当困难。而且语言本身具有方向性、层次性和模糊性等性质特征，它与交际心理紧密相连。因此交际中的信息沟通，不是你发我收的简单过程，而是相互作用、相互影响、相互定向、相互信任的比较复杂的心理过程。美国一位研究工作者 C·拉苏埃尔在研究大众信息手段（特别是报刊）的说服影响时，曾经提出一个简单的语言沟通过程模式，具体表现为：

- (1) 谁？（谁传递信息）——沟通者
- (2) 什么？（传递什么）——内容表述
- (3) 怎样？（如何传递）——渠道
- (4) 向谁？（传递对象）——听众
- (5) 效果？（信息反馈）——效果

实际上交际活动中信息传递比上述过程要复杂得多。但要提高沟通信息的效果，扩大影响，吸引听众，就必须认真地研究对方，注意对方的心理效

应和心理特征。实现这一目的，就要充分发挥文字语言的交际功能，提高文字语言的表达艺术，使交际双方很快进入情境，达到心理共鸣的目的。

2. 情态语言

情态语言是不经过发音器官的无声语言形态，即是它不出于口，而以手势、表情等动作施之于人们的视觉，是一种人体各部分肌肉适度运动表示情感和情绪的语言形态。

有的人从物理学角度来描述情态语言，认为情态语言是光学和视觉的动力、动觉符号系统，这不无道理。一切表情和手势都是会引起他人视觉的，它具有吸引力、慑服力和牵动力。方纪的散文《挥手之间》有一段对毛泽东同志站在机舱口摘下帽子“用力一挥”和向送行人微笑点头的传神动作的描写。此时，毛泽东虽没有发出声音，却无声胜有声，将一个伟大领袖为国家与民族的利益而置个人安危于不顾的崇高精神，非常深刻有力地表现出来了。许多交际过程，往往一个动作、一个眼神、一种表情，可以强化或减弱口头语言的交际沟通功能，可以代替口头语言的沟通作用。在某种特定环境中，语言往往是多余的，只需要表情和势态。

情态语言应当说是语言交际活动的重要工具。表意和表情都不是随意性的。它同态度、情感倾向和个性行为直接联系在一起。要熟悉情态语言，要善于区分情况进行灵活运用，适时适度地发挥情态语言的交际功能。

3. 辅助语言

辅助语言顾名思义是对口头语言的辅助和“补充”。同情态语言一样，辅助语言虽然不能改变口头语言本身的内容，却能加强或削弱信息沟通中语意的分量和效果，是对口头语言沟通的重要修饰和模糊。如果辅助语言运用得体，发挥得好，还会给人以美的享受。

所谓辅助语言系统是指口头语言的发声系统，它包括音质、音幅和声调。如朗诵一篇文章，如果音质好，音幅宽，声调抑扬顿挫，那么就令人感到和谐、悦耳、动听，给人以高度美的享受。

上述三种语言类型，大体上涵盖了语言表达的几种基本方式，为人们在交际过程中所普遍运用。哪种类型的语言，只要我们精心设置，巧妙地予以选择和调配，进行优化组合，就一定会增强语言表达的整体优势，显示其交际功能。

三、语言交际的艺术

在交际活动中，语言的表达作用，集中体现在语言活动的整个过程中。从某种意义上讲，交际过程，实际上就是人们的心理活动过程。人们常说：“言为心声。”说和写，听和看，既是语言沟通情境的行为，又是人们相互间心理活动的反映，是人们的心理构成的重要成分这是由于人的情绪和情感体验是借助于面部表情、动作姿态、语言和语调的参与交际和沟通来实现的。进行交际活动始终，可以充分展示交际者的语言心理。因此，在交际过程中，我们切不可忽视语言心理，要十分重视言语交际的艺术。

交际过程中的心理活动，既然是通过言语活动过程反映出来的，那么，言语对于展现交际心理过程就至关重要了。“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”交际双方融合还是神离，成功还是不欢而散，在很大程度上决定于言语艺术。

1. 言语得体

言语既是交际心理现象，展现交际心理过程，就必须做到说话得体，恰

如其分。任何夸大其词，或是不看对象，词不达意，都会影响交际心理的展现，妨碍相互间的交流。例如怎样称呼别人，这中间就大有文章。两人见面，第一个词便是称呼，它既是见面礼，也是进入交际大门的通行证。称呼得体，对方会感到亲切、愉悦；称呼不当，对方就会不快、愠怒。有一则笑话，讲的是一位青年人向一位老年人问路。青年人开头便呼：“喂，老头儿，离客店还有多远？”老人便回答说：“五里。”结果跑了十里也不见客店。青年人非常恼火，想拨马回头去教训老人。但边走边想老人的话，猛然醒悟过来，“五里”不就是“无礼”的谐音吗？追上那位老人后，他翻身下马，亲热地称呼“老大爷！”老人态度突变，说：“客店你走过了，天色已晚，如不嫌弃，可到我家一住。”这虽是笑话，却说明一个朴素的道理：称呼不当，一失之于礼节，二带来麻烦，不可小看。现在有些人，不论对方年龄、身分、职业，也不论交际场合，随意称呼，带来的麻烦确实不少。

交际中言语也要注意分寸，该说则说，不该说则一句都不说，说到的程度应视对象和交际目标而定。赞美对方，说他如何才华出众，聪明能干，这些恰恰是他的不足之处，对方的心理如何，便可想而知了。例如一位青年好不容易才发表了一篇作品，这时你表示祝贺，说他“吃苦”，“有毅力”，“有一种顽强精神”，这都可以，但若以此便夸奖他“是个大文豪”，他就感到其中嘲弄、讽刺了。两人争论问题，对方从全局考虑，作出某种让步，使问题得以及时解决，这时你诚意地称赞他说：“你的风格真高，实在难得！”这种赞美，往往适得其反。既是真诚地赞美别人，又何必加上一句“实在难得呢”？

2. 言语真诚

其实言语得体也是出于真诚，话说得恰到好处，不含虚假成分，能说不真吗？然而真诚还有它另外一面，那就是避免过于客套，过分地粉饰雕琢，失去心理的纯真自然。绕弯过多，礼仪过分，反而给人“见外”的感觉，显得不够坦诚。

与人交际，谦逊礼让是完全必要的，然而不分对象、不分场合，一味地“请”，“对不起”，未免有虚伪的嫌疑。比如说故人相聚，十分客套，搞得别人难为情，这就很难说是真诚。这里缺少点什么呢？我们认为缺少直率和坦诚。许多情况下，我们需要直抒胸臆的言语艺术，是怎么样，就怎么说，毫不掩饰，还事物以真面目。直言不讳，是待人接物的重要语言技巧。英国哲学家弗兰西斯·培根曾说过：“人与人之间最大的信任就是进言的信任。”唐代宰相魏征直谏唐太宗，是因为他相信唐太宗的胸怀和才干，可以把国家治理好。一个对他人表示怀疑的人，决不可能有勇气、有信心直言相告。直言是信任人的表现，也是彼此关系密切的标志。诤友，就是在相互了解、熟悉的基础上形成的。推心置腹是真诚、亲密的表现。我们如果直言不讳，同时又和颜悦色，动之以情，那么言语的表达将会打动别人，交际的心理障碍也会为之扫除。

3. 言语委婉

语言的表达方式是多种多样的，由于谈话的对象、目的和情境不同，语言表达方式也没有固定的模式。说话有时要直率，有时则要委婉，要视对象而定。直时不直，委婉时不委婉，同样达不到交际效果。《左传》记述了这样一个故事：鲁僖公三十二年及三十三年，秦晋在崤地发生战争。秦军路经滑国时，郑国商人弦高正好碰上了。他先送熟牛皮和牛给秦军，并且说：“我

们国君听说贵国准备行军经过敝邑，谨来犒赏您的随从。敝邑贫乏，为了您的随从在这里停留，住下就预备一天的供应，离开就准备一夜的保卫。”与此同时又派邮车紧急报告郑国。弦高考虑到郑国的安危，设法阻挠秦军。但又不能直言相告，便说对秦军作短暂的款待和保卫，实则要秦军知道，郑国是有准备的，赶快离开。弦高婉言相告，说得含蓄得体，因此，秦军灭滑回师。在这种情况下，如果考虑不周，言事过直，反而会激怒对方，导致郑国灭亡。

当然，言语委婉并不容易做到，它需要有高度的语言修养。如运用什么语气，采用哪一种句式，运用什么言辞，以及“讳饰”、暗喻等，既要有高度的思想修养，也要有丰富的汉语知识。但用得好，批评的意见可以使对方听得舒服，同样的内容可以使对方乐意接受，而且在极大程度上，可以激起对方的兴趣和热情，其作用往往超过一般的直言快语。

实际上言语艺术是多方面的，涵盖着丰富的内容，如说话幽默、风趣，言语简洁明快，都是一种艺术，这里就不多作分析了。

交际活动中的态势心理

交际活动中的信息交际和情感沟通，运用语言的方式是重要的，但有许多方式不属于语言。除了语言手段外，参与共同活动调节的还有非语言交际方式，如体态、手势、面部表情、副语言系统、触摸、空间、装扮以及其他装饰品等等。据研究表明，交际活动中对信息的猎取，35%是通过语言方式，而65%则是从非语言方面得到的。人们之间的交际，主要靠符号系统来推系，符号系统，除语言系统外，还包括非语言符号系统。因此对非语言符号系统的探讨和研究，是不容忽视的。当然，非语言符号系统交际涵盖着类语言、身体动作和近体行为等各种现象，我们的目光将集中于态势心理研究。

一、非言语交际的类型

同言语交际一样，非言语交际类型是千姿百态、丰富多彩的。它是对言语交际的自然连拉和重要补充，它可以用于强调、替代、重复或者补充言语包含的信息，使言语表达更加连续和通畅，暗含的信息意义更加明确完。当然，非言语表达也可能与言语表达不相一致，甚至相互冲突，呈现出复杂的情况。对此，我们不能草率从事，随意划分类型。这里，我们仅从非言语交际方式的角度，进行尝试性的划分。

1. 动觉交际

所谓动觉交际，是指引起交际对象注目的表情和动作。这种表达方式主要诉之于对象的视觉，从看的方面来把握情感、捕捉信息。所谓察颜观色，从别人的表情、动作、眼神中领会情感意图、获得信息，就是这种动觉交际方式。

关于动觉交际的研究，很早就引起心理学家们的重视和注意。心理学家们认为，人的面部表情、目光暗示、全身势态，都与他的内部感情、性格特征直接联系着。所谓“眼睛是心灵的窗户”，面部的“阴晴雨雪”的变化，都深刻地反映了这点。这是因为人体各部分的动觉，反映了一个人的总体情绪，一旦符号的动觉系统纳入交际情境中，就会给交际带来细微差别。动觉交际就是通过面部表情、目光接触、身体动作实现的，它包括三个方面的内容。

(1) 动觉交际中的面部。面部表情，是指对于信息的发出和接收，交际双方发生交互作用和感情交流的方式，不是通过语言或人体其他部位的动作

变化来反映，而是通过面部神色的变化显示出来。人的面部表情是丰富而复杂的，它直接联系着人的心理活动。人的思想感情的变化，人的固有性格特征，都可以通过面部的细微变化反映出来。人的面部是人的内心的晴雨表，得意时则满面春风、喜形于色；失意时则愁眉不展、情绪无常；谈得投机则面带温情、和颜悦色；话不投机则恼羞成怒，面红耳赤。喜怒哀乐，无一不显之于面部表。即使是性格内向的人，也不可能情不外露，只不过是比较含蓄而已。当然，内心与面部表情也有不相一致的时候。比如说，反常心理，极端悲痛时却哈哈大笑，滥用表情，言不由衷，等等。而这些也是人的某种心理的曲折反映，有的是一种新的表达方式。我们如果联系此人的真实情境，是可以发现其表里不一的性格差异的。它与反常的心理状态毕竟不同。但不能由此而断定人的表情的无确定性，更不能据此而否定面部表情与其内部性格特征的必然联系。

(2) 动觉交际中的目光接触。目光接触是示意动作交际的方式之一。目光既能穿透他人的心灵，又能展示自己的心灵，它是无声的语言。人们常说眼睛是心灵的窗户。眼睛睁得大小，眼神光彩程度，可以准确地传递信息。瞪眼瞪目，表示愤怒和反抗的情绪；目光柔和，流波顾盼，饱含着内心的柔情蜜意。眼睛神采的变化，甚至可以反映一个心灵的发展变化。《史记》上有一则“鸿门宴”的故事。项羽要杀掉刘邦，范增与项羽商议行动暗号，饮酒间，“范增数目项王，举所佩玉带以示之者三。”范增以目示间，又举起所佩玉带示意再三，可见他杀刘邦的决心。只是由于项羽未作反应，所以没有杀之。鲁迅写祥林嫂的命运变化，也抓住了祥林嫂眼神的变化。第一次祥林嫂到鲁四爷家，顺着眼，也很精神，可第二次来时也是“顺着眼”，“只是眼角上带些泪痕，眼光也没有先前那样精神的。”然而死之前的祥林嫂，“消尽了先前悲哀的神色”，“只有那眼珠间或一轮”。表现出了祥林嫂的心灵变化，透视了她那一生不幸的悲惨命运。我们接触别人，首先要观看对方的眼神变化，因为眼睛是面部表情中最灵活、最富于传神的器官，目光是最有吸引力的。西方心理学家的实验证明：任意两个平行列的圆圈或环状物，尤其是大圈内套有小圈或大环内套有小环，近似人的瞳孔，特别能吸引人的视线。可见，目光接触所产生的交际效果是可想而知的。尽管由于文化背景、价值观、道德观和性别不同，会导致千差万别，但对于这一点的认识已成为代代相传的定式，它的作用显然是不可能否定的。

(3) 动觉交际中的身体动作。身体动作在交际环境中出现，无疑都具有示意作用。点头表示肯定，摇头表示否定，频频点头或摇头，则表示极力的赞同或反对，这几乎无一例外。当然，点头、摇头的动作所表示的意义，只是就同一国家或民族而言的，绝不能一概而论。希腊人以摇头表示赞同，点头表示不同意；日本人不同意时既不点头，也不摇头，只是客气地笑笑。但身体动作能传递一定的交际信息，则大概是肯定的。我们平常说的点头哈腰，蹬足曲膝，以致接吻拥抱，都含有它的特殊意义。

身体动作都是交际方式，手势的作用则更能实现示意动作的实际含义。相对于面部表情而言，手势是一种更重要的交际方式。用手势作暗语，表达某种意思，交流某种感情，加强某种语气，会使表情更加有声有色，神情毕现。当然，手势的示意反映着民族的文化心理，中国人称赞别人的发明创造了不起就翘起大拇指，对庸碌无为者便以小指表示。日本人则不同，他们伸出大拇指是表示“老爷子”，用小指表示“情人”。欧洲人站在路旁伸直手

臂翘起大拇指则表示要“搭车”，这些与中国完全不同。手势所指，不同国家，不同地区，其传递的信息内容很不一样。

除此以外，交际时双方的姿势也是一种示意性动作方式。如果两人相向而坐，距离很近，这表示相互接纳，谈话一定很投机；如果两人相背，则一定是不和，或谈不拢，表示相互抗拒；如果肩并肩，更能表示关系密切、友好。当然，以姿势示意，并不是只有上述三种方式，文化背景和传统习俗不同，姿势的示意内容也有差别。动作姿势是人的思想感情和文化修养的外在表现，不能乱加运用。

2. 外言语交际

除了动觉交际外，外言语交际也是常见的方式。外言语交际是口头语言交际的补充形式之一，对于突出语义和明晰信息有其特殊作用。

外言语交际包括副语言交际和额外语言交际两种方式。副语言系统是元音化系统，指的是声音的声幅、音质和音调性。如说话的快慢，声音的高低，音量的大小，声音的变化，发音的准确程度等等。有的声音悦耳，有的声音刺耳，其音质存在着差别。此外，还有些特殊声音，如“喔”、“噢”、“哎唷”、“嗨”等，对于具有言语意义的信息传递和信息的明晰都有补充作用。额外语言系统是指言语的停顿和其他附加动作，如边说边笑，哼哈、咳嗽之类，不仅补充，而且还可以修饰语言，与副语言系统起着同样的作用。

3. 触觉交际

触觉交际是指交际双方之间的触摸行为，是人们利用空间建立亲密关系的延续。如握手、摸服袋、拥抱、接吻等等。触摸交际是在一种特殊的情况中产生的，具有某种特殊的意义。触摸行为所包含的意义和效果则是由双方所处的特定环境、触摸的部位以及触摸的方式所决定的。如长辈抚摸晚辈，领导同下级握手，都是亲切、爱护、看得起的表示。对悲痛欲绝的人，我们用手按按他的肩膀，或紧紧握住他的手，是一种理解、宽慰的表示，比言语更能显示其特殊的意义。一般来讲，触摸可以促进彼此了解、相互谅解和感情交流地交际友谊的建立和关系的深化，有着积极的作用。

4. 空间接近交际

E. 露尔把空间接近称作“空间心理学”，他是空间接近论的创造者。他在空间组织的基础上，提出的评价交际隐秘性的方法，具有实践意义。例如我们辩论某一问题，辩论的胜负并不完全取决于空间布局，其他的交际因素也会发生作用。然而在其他交际因素和条件相同的情况下，优化交际空间组织布局，则有可能出奇制胜。从个体间交际讲，空间是指个人的空间范围，它与个人是形影相随的。每个人总是同其他人保持一定的身体距离的，不管是自觉还是不自觉。个人空间的存在是无疑义的，当在距离大小因人而异。因为个人空间受着三个因素的影响，即人们之间关系的深浅和增减变化，外部空间环境，文化背景。例如女性较男性更适应于狭小空间。距离的远近同交际的效果往往成正比。

5. 物体语言交际

所谓物体语言，是指象征着交际意图的服装或其他装饰品，其中包括服装、发型、化妆品、珠宝手饰以及其他装饰身体的东西。这些装饰品都是一种文化现象，它对于交际者来讲，既会引起某种好感，产生巨大的吸引力；也会招人讨厌，产生无形的排斥力。它是无声的语言，穿什么衣服象征什么人，有什么服饰，表明什么地位。相容或相拒，吸引还是排斥，都存在于那

些装饰品本体。它不是以语言表达，而又代替了语言，能起到交际语言所不能起的作用。

二、交际活动中态势心理的表现形式

非言语的类型划分，使我们更清楚地看到，交际符号系统纷繁复杂而又丰富。非言语的任一种类型，都同言语融为一体、起补充和修饰作用，特别是身体动作。人体的各种表情和态势，可以说是直接同心理联系的，起着揭示心理活动的作用。由于态势与心理联系的直接性和连贯性，便构成了交际活动中的态势心理。下面我们简略分析几种表现形式。

1. 暗示

暗示是一种不言而喻的示意性态势，它是心理影响的一种特殊方式。暗示的目的是向对方传递信息，引起对方的注意和重视。如发现小孩子想拿别人的东西，家长使用眼睛或身体动作示意，以阻止小孩的行动；有的学生迟到，老师向全班学生强调遵守纪律的重要性等等。不论采用什么方式，其意义都在于传递信息。因此，暗示的过程是通过语言或非语言符号系统传递信息的过程。在此过程中，暗示是有其权威性的，接受者是以暗示信息的无批判知觉为基础的。学生考试必须首先填上姓名、考号，如果监考人员一味强调“要注意填上姓名、考号”，那么学生就会不自觉地看看自己的试卷。暗示受心理的影响，反过来它又会影响他人的心理，改变原有的心理定势。尽管个人的处境不同，个性心理特征不同，但示意的影响作用则是共同的。

暗示作为一种态势心理表现形式，其方式是多种多样的。有直接暗示和间接暗示，有意暗示和无意暗示，还有反暗示。直接暗示传递的信息很清楚，行还是不行，直截了当，不加掩饰；间接暗示则比较含蓄，其传递的信息必须经过接受者仔细体会才能获得；有意暗示是暗示者的动机和传递信息有意识地显露出来，让对方了解；无意暗示则指一种无目的无意识的暗示；反暗示是暗示者利用受暗示者的逆反心理所进行的一种相反信息的传递。如交际者之间开玩笑，“此地无银三百两，隔壁阿二未曾偷”，以相反的语言或行动，表达正面的意思，收到积极效果。但无论哪一种，都是内心的反映，是一种心理活动过程。

2. 感染

感染也是心理影响的一种方式，它是心理状态的无意识的、不自主的屈从。人与人之间的彼此影响，必须通过心灵感染，运用语言或非语言符号系统进行情绪传递，以达到情感上的彼此相通。感染是一种无形的心理影响。如某位青年生活上不幸而情绪低落、悲观失望，这时如果亲友们给予启发、告诫，生活上无微不至的关怀，使他的心灵受到感染，逐渐会得到调整，他就会改变原来的心理状态，转入常态。中国女排获得“三连冠”时，许多人不约而同地敲锣打鼓、鸣鞭放炮，群情高昂，这就是感染对心理影响的结果。

感染是人们彼此间情绪的一种沟通，沟通的方式也因情境和彼此接触的不同而异，单向的、双向的、群体的，都会发生感染。感染的主体可以是人，也可以是物，许多文艺作品读后催人泪下，感人至深便是例证。

感染与暗示在传递方式和感染对象这两点上相同，但在传递方向和情感反应的层次上又有区别。感染可以是单向的，也可以是双向的，它引起的情绪和情感反应较强烈，属于高层次的；而暗示的影响是单向的，所引起的情绪和情感反应较弱，层次要低一些。感染是一种特殊的心理影响方式，在我们的交际活动中应当引起足够的注意，注意充分发挥它的影响和引导作用。

3. 模仿

什么是模仿？所谓模仿，是指个人受到他人的心理状态、行为方式的刺激影响而产生的认同心理和仿效行为。应该说，模仿也是心理影响的一种方式，它是由心理变化而导致行为相似的过程。

模仿的心理基础是认同，有对某种行为特征的赞同，就有模仿这种行为特征的行为。例如仿效他人的走路姿态、穿着打扮、说话语调，以及风格、生活方式、工作方式、习惯、礼节等等，都存在着模仿的因素。父子举止相似，师生风度相像，相声演员的模拟性内容，都是模仿的实际应用。模仿是人类的一种本能，按照塔尔德的“模仿理论”，“模仿是社会发展和生存的基本原则”。人类社会再现“世界重演规律”主要靠模仿，人类社会就是相互模仿、互相学习和创造的社会。模仿对人类社会的进步作用是不能忽视的，“仿生学”的建立与模仿不能说毫无关系。人类的各种发明创造，归根结底都是通过模仿、复制才进入社会结构和人类社会领域的。先有了模仿加工，而后才能在此基础上进行发明、创造。我们不能夸大模仿的作用，但也不能轻视它。

模仿具有自己的特定方式和内容，我们可以把它归纳为多种方式，如逻辑模仿和形象、直觉模仿，内部模仿和外部模仿，习惯模仿和时髦模仿，个体模仿和团体模仿，等等。不论哪一种方式，其基本特点都是由内容到形式、由内部到外部、由低级向高级逐层递进的。我们从年龄特征、兴趣爱好、人的社会化程度出发，可以将模仿分为三种类型：一是有意识模仿，即有目的地、自觉地仿效，以适应时尚和团体的需要，至于含义如何，并不予以深究。二是无意识模仿，这是一种不自觉地、自发地仿效，它往往出于一种好奇，像小孩模仿大人的动作、姿态和腔调。三是合理模仿，这不仅是有意地、自觉地效仿，而且还具有选择性。比如打乒乓球有各种各样的技巧，有的特别喜欢模仿老手拉弧圈球的动作。

模仿与暗示存在着密切的联系，可以说模仿是对暗示的反应；它们是相互作用的对应性行为方式。没有暗示，就不可能有模仿；没有模仿，暗示也不能成立。市面上流行某种服装，有的人也买一套穿上，这就是受到暗示后的模仿。当然，模仿和暗示都不是消极的，而是别出心裁的选择，含有创新因素。而且模仿、暗示的结果，会使多数人行为趋向一致，成为某种约定俗成的规范，有利于社会的统一，推动社会的变化发展。

4. 竞争

竞争心理普遍存在于人群中。人们为了谋生，或为了发明创造，成就某一种事业，在同一范围，在相同的条件下，需要获得更多的信息，争取优势，就必须与自己的对手进行激烈的竞争。竞争是发展自我、发挥潜在能力的一种心理方式，是心理激动所导致的冲突行动。

竞争行为产生于竞争心理，这种心理有利也有弊。首先，竞争有利于事业的发展，社会的进步。富有竞争意识的人，才有开拓精神，创造新的价值。心理学的实验研究表明：在有竞争的状况下，人们能够更大程度地发掘自己的潜能，创造更大的价值与财富。好胜心与成就动机，是人类普遍具有的本能，竞争对于人们积极性的激发和工作效率的提高是大有好处的。其次，竞争也有弊病，如果心理不健康会因此而产生嫉妒心理，特别是在职业、年龄、地位、性别、学历相同的人中间，更会引起相互嫉妒，产生憎恨、排他等激烈情绪，竞争便变成尔虞我诈、明争暗斗的手段。但是只要我们端正态度，

保持健康心理，对对方作出必要的让步，我们就可以因势利导，开展正常的竞争，促进共同的发展和提高。

给予暗示、感染、模仿和竞争等态势心理过程，我们可以断定，任何一种态势，都伴随着一定的心理活动，并且带有强烈的个性心理特征。它们在广泛交际活动中，相互作用，相互影响，表现出特殊心理方式，彼此紧密联系着。正因为如此，人们的交际过程才显得非常复杂。了解这一点，可以帮助人们在交际活动中采用正确的、多样的交际方式，主动地、信心百倍地去争取交际成功。

交际活动中语言、态势的调节和控制

交际活动过程，既然受语言、态势的影响，即是说它与语言心理和态势心理紧密联系着，就要注意对心理活动的幅度和情绪的变化作适度的调节和控制。我们知道，正常的交际是交际双方心理活动正常化的反映，有其内在的规律性。这种规律前面已作过探讨和论述，只要认真学习和深入研究，是可以被掌握的。如有不符合规律的反常与失态，必须采用一定的手段进行调节和控制，使交际行为合乎情理，交际关系和谐融洽。这里，我们将从交际活动的内在规律出发，就如何运用得力手段进行调节和控制的问题，作些深入的探讨。

调节和控制交际活动中的心理过程，可以有多种多样的手段，我们拟作如下介绍。

一、以柔克刚，引入正轨

所谓“以柔克刚，引入正轨”，就是对交际的心理偏差采用疏通的手段，进行正面引导。对于交际中的语言和态势来讲，这是一种具有极大伸缩性的调节手段。其调节的速度较慢，具有相对的稳定性和持久性，但是一旦实现了调节控制，就会在相当长的时间内起平衡作用。由于是属于柔性调节，因此非借助于传播媒介不可。各种态度，造成的、反对的，通过传播，诉诸交际双方的感情和理智，经过自我调节之后，便会产生合理而恰当的交际行为，并运用语言和态势给予紧密的配合。交际活动中往往由于说话不当或态势含混的刺激，使对方心理产生不平衡，需要采用相应的手段，冷静思考，改变语言风格，或运用舆论导向，并予以适度的调节。实践证明这是十分有效的。

以柔克刚，即是以情动人，启发自觉的软手段。它具体体现在四个方面。

1. 心理指向调节

交际过程，心理因素起重大作用。由于心理的原因，会导致言语和态度的种种异常。心绪不宁，讲起话来就言词激烈，举止失度，表情变化无常。这对于交际双方的彼此认知、情感交流和交互作用起着不良的影响。有些事情，如果心态正常，就可以冷静而平和地交谈，双方的情绪，也会适应；如果心态异常，就会偏离方向，态度生硬、言辞过激而态势反常。心理定向，在某种意义上讲对交际关系的发展会发生重大的影响。

调节心理方向是解决语言和态势偏向的根本途径。交际者的彼此认知，包括对双方的生理心理特点、交际行为的动机和目的、交际者的心理定势的感知、认知和理解，都必须借助于符号系统。语言符号系统能够最有效地、准确地表达情意、传递信息；态势符号系统，既有助于语言的圆满表达，又可以促进交际双方的相互认识和理解。符号系统的正确运用，对于交际活动的顺利开展是具有重大意义的。所谓“己所不欲，勿施于人”、“以小人之心度君子之腹”，都是心理相容或相悖的行为。如果某方一意孤行，无视他

方的意向、目标和要求，只要求对方适应自己，那就必然会出现态势反常，言语不逊，引起对方的厌恶、反感。拨正心理活动的方向，随时调节自己，有助于语言、态势与心理活动保持一致。

2. 道德礼仪调节

道德是调整人与人之间、人与社会之间相互关系的行为原则和规范。礼仪是道德的一种外化形式，也是交际行为调节所普遍采用的手段。

交际应遵守共同的原则和规范，交际者都有自己的欲望，都希望自己的合理欲望得到满足。但这种欲望有时同他人、同社会的需要相一致，有时却背道而驰。这种欲望的适应与不适应，往往表现于外，言语和态势会作相应的反应。符合时，由于顺心而言语温和，含情脉脉，态势也极为友好，手舞足蹈；不符合时，由于不称心而粗声粗气，恶语伤人，态势也显示出敌意，横眉冷对。当出现不适当的态势和言语的时候，必须约束自己，用共同的道德原则和生活规范修饰自己的越轨言行。当一种不相符语言将要发生的时候，交际者应想想社会道德，想想他人的欲望，进行内省，逐渐形成一种区分是非善恶的观念，培养正确的情感和意向。克服不道德行为，稳固正常心理，使自己的言语、态势不背离道德原则和规范。

同时，还必须使用礼仪的手段进行调节。要尊重人格，尊重对方，做到孔子所说的温良恭俭让。对老年人要尊敬，对父母要孝敬，对晚辈要爱护，对平辈要尊重。言语温顺，行为礼让，这是每个人都必须自觉养成的礼仪观念。美德是人的精神宝藏，但要使它生出光彩，则必须有良好的礼仪。没有礼仪，任何表现都会被人看成是骄傲、自负、无用和愚蠢。礼仪是一个人道德水准的高低和有无修养的重要标志，要想受到交际对象的欢迎，使交际行为更有力量，就必须使自己的态度谦逊、言语优美、行为文明、举止得体，以礼仪待人。

3. 形象调节

形象调节，是指生活中的形象和艺术作品中的形象对人的心理的感染、暗示所发生的调节作用。我们所指的形象，包含着两种对象，一是实在的人，如先进人物、或具有某种特长的人；二是艺术形象，如文艺作品、绘画、音乐中所塑造的形象。这两种形象，由于代表了人的普遍心理和美好追求，因此具有强大的感召力和调节作用。

(1) 生活中形象的调节作用。我们应该承认这样一个事实，人们在社会实践中所形成的认识客观事物的角度、深度等有所不同，其认知的结果也很不一致。其中有正误之分、深浅之分和精粗之分。由此就出现了交际心理的差异，从而导致交际行为的失调。比如深化改革，如果把它放在发展经济、建设有中国特色的社会主义角度一认识，就会方向明确，行为坚定果断，大胆进行实践；如果从权宜之计来考虑，那就会缩手缩脚、顾虑重重，甚至由于看不清方向而踌躇不前；假使想趁此机会大捞一把，不顾国家、集体和他人的利益，结果会误入歧途。所谓交际活动的冲突、拉锯、内耗，许多都是在这种情况下产生的。解决问题的办法就是进行调节，以富于说服力和感染力的人物行为影响失调者，使他们改变角度，恢复常态，达到认识上的一致。

生活中形象的调节作用是不能低估的，“榜样的力量是无穷的”。所以无穷，是因为榜样认识的深刻性和行为的规范性。人的认识、情感、意志、行为是可锻炼和培养的，我们借榜样的形象，影响和感染他人，让他人自觉地对号分析，深入细致的体察，正确区分善与恶、美与丑、正与误的界线，

也会收到消除疑虑、改变看法的效果。

(2) 艺术形象的调节作用。如果说，现实生活中的形象具有调节作用的话，那么艺术形象的调节作用是毋庸置疑的。因为艺术形象是对生活中形象的高度概括和集中，它更富有典型意义。我们知道，艺术形象是一种社会形态，它具有认识作用、教育作用和审美作用。一部优秀的艺术作品，例如一部小说，一幅名画，一首美妙的歌曲，都具有净化心灵、陶冶情操和培养人们崇高的、美好的思想情感的作用。美同善是联系在一起的，一部好书就是一个社会的缩影，读这样的书就好像同一个高尚的人谈话，它可以缩短作者与读者的心距。列宁说：“我不知道还有比《热情奏鸣曲》更好的东西，我愿每天都听一听，这是绝妙的、人间所没有的音乐。我总带着也许是幼稚的夸耀想：人能够创造怎样的奇迹啊！”列宁这种审美感受，说明一个基本的事实：好的艺术形象可以激发人们的感情，促使人们以友善、体谅和同情的行为和态度对待别人，其调节作用是显而易见的。

调节的作用，就是要沟通人们的心灵，交流感情，缩短彼此间的距离。交际的目的是多方面的，但交际的效能只能建立在双方情感相融、心距接近的基础上。从这个意义上讲，形象调节是十分有效的。

二、以刚制柔，迫使就范

与“以柔克刚”相反，“以刚制柔”则带有强制性和规范性，它是一种弹性较小的控制手段。如果说“以柔克刚”是采用感染、劝说和开导的手段的话，那么“以刚制柔”则是采用一种硬性的、强迫性的手段。即是说当“以柔克刚”仍不能达到调节的目的时，就只得换一种手段，“以刚制柔”，迫使对方就范。

由于交际关系的复杂性和交际对象的无确定性，实行交际心理和交际行为的调节也是复杂的。有些人的心理奇异，行为不拘，即使百般的劝说，进行道德感染，心理剖析，都无法使之改变。如流氓成性的人，任何教育，其习性都不改。这就需要采用铁的手段，进行控制，强制其改变。一般说来，控制的手段有如下几种。

1. 政治控制

政治控制是运用国家党政机关通过政治的力量，采用有力的手段和方式协助解决某种不协调的交际关系，使交际关系向着良好的方向发展。国家行政机关及其各级政府，要负责一系列重大政务，如维护国家安定，组织生产，发展经济，巩固国防等，同时它还有其另外的职责，那就是协调人际关系，调解人事纠纷，维护社会秩序。不同性质的国家，尽管协调的内容和解决的办法并不相同，但毫无例外地都要行使这样的职能。我国是社会主义国家，以全心全意为人民服务为宗旨的政府机关，更要在正确处理人民内部矛盾纠纷中尽职尽责，协调广大群众建立和发展良好的交际关系，合情合理地控制人们的交际过程。许多不协调的因素，有些交际双方难以解决的问题，必须依靠政治手段进行排除和解决。政府部门和有关部门的党政领导当然要责无旁贷地履行自己的职责。唯其如此，交际中的不协调现象，以及由此产生的矛盾冲突，才能得以协调、解决。

2. 法律控制

许多问题，单靠政治手段是无法解决的，尤其是涉及到法律纠纷。这时就必须诉诸法律，依法办事，避免人为的因素影响。所谓法律控制，就是按照法律程序对民众违法中发生的不协调现象进行合理的控制和妥善的处理。

法律是国家立法机构按照立法程序制定，国家政权保证执行的行为规则，它体现了统治阶级的意志，对于巩固和发展统治阶级的社会关系和社会秩序有着重大的作用。任何人都必须遵守国家法律，一切言论和行为都必须控制在法律允许的范围内。违背了法律，就会受到制裁。因此，法律是人们言行的准则，交际关系中凡涉及到法律的问题，只能靠执法机关依法协调和控制，决不能意气用事，自行处理。生活中有些法律运用武力解决双方的争端，不知道用法律保护自己，结果反而触犯了法律，自食其果。这些都充分说明法律的巨大威力，法律对解决重大的矛盾冲突具有协调和控制作用。

3. 经济控制

经济控制是一种强有力的手段，它已为许多部门所普遍运用。所谓经济控制，即是通过钱财的给予或剥夺来解决双方矛盾冲突的一种控制手段，如罚款、赔款等。我们知道，物质、经济关系是人们社会生活中最基本的关系，它是诸种社会关系的基础。社会生活中常常会发生各种各样的矛盾，个人与个人之间，团体与团体之间，个人与团体之间，都存在着矛盾和冲突，然而其中最基本的便是经济利益的矛盾。兄弟间的财产纠纷，朋友间反目相残，凡此种种，无不包含着经济关系，无一不是由于利益不均而引起的矛盾冲突。物质经济关系直接或间接地制约着人们的行为，我们不能忽视这样一个基本的事实。

如果承认这一点，那么我们就可以进一步认为，交际双方也存在着物质经济利益上的矛盾冲突，并由此而出现心理失衡、交际关系失调。个人之间、团体之间、甚至个人与团体之间，都存在一个交际欲望问题。达到了要求，心中就舒畅，行为就果断；达不到要求，心中就不满，行为就缓慢。所谓心理失衡，说到底都是由于心中的欲望造成的。这些欲望，如果是由于物质经济利益的考虑产生的，那么就需从这方面予以解决。

经济问题的失控，只有实施经济控制手段来解决。比如说出版社交付某印刷厂印一本书，这本书的时效性很强，如果延误时间，便会失去书的时效价值，甚至会造成经济损失。在签订合同的时候，出版社特别强调这一点，印刷厂也表示同意。结果印刷厂拖延了时间，以致影响书的销售。这样双方就会发生矛盾冲突。如何妥善解决呢？我们认为采用政治手段是无济于事的。批评、教育、甚至行政处分，也弥补不了出版社的经济损失。最有效的方法就是采用经济控制的手段，以既成的事实为依据，以合同法为准绳，对印刷厂给予经济处罚，责成其赔偿损失。这样处理对恢复双方的正常交际关系是十分有益的。

三、刚柔互济，相得益彰

事实上调节和控制的目的在于协调人际关系、恢复正常的心态，虽然各有其特殊的意义和作用，但二者又是紧密联系的，我们不能将它们截然分开。

交际过程是一个复杂的心理过程，存在着许多矛盾和冲突。治理心理失调，也是一个复杂的工程，只有综合治理才能有效解决。因此，仅仅依靠“以柔克刚”，或“以刚制柔”，都难以达到预期的效果。

“以柔克刚”，可以通过心灵的感染，外物内化，改变心理结构，形成新的定势，以适应新的需要。然而感召、教育并不是万能的，它对于心理定势十分稳固者来说，可能发生的效力较小，生效较慢。

“以刚制柔”的强制手段，对于处理重大的问题，或针对心理不十分稳固者，会发生特有的效力，有时还可以起到“杀一儆百”的作用。过于强制

在某种情况下是必要的，但也容易引起一些对抗的情绪，使交际心理趋向极端化。因此，单一实施，或调节，或控制，都具有某种程度的片面性。

客观来看，对交际心理异常的矫正，必须采用综合治理的方法，看准对象，灵活运用。“柔”与“刚”，从词义上讲本来就是相对的。我们平常说“柔中有刚”、“刚中有柔”，说明二者之间不是排斥的，而是相容的。就方法而言，柔的方法和刚的方法都是治疗心病的有效方法。如同医生治病一样，有时一剂药就奏效，有时则需要双管齐下。我们说的综合治理的方法，就是既刚且柔，刚中有柔，柔中有刚，互相补充，相得益彰，这样医治的效果可能更快更好。

