

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

二十一世纪中小生素质教育文库(72)

社会人际关系

 **eBOOK**
网络资源 电子图书

社会人际关系

心理与社交心理

心理的实质

心理学为何被称之为研究心理活动及其规律的科学呢？有必要先了解“心理”一词的由来。

人类通过劳动交往产生了语言的意识，然而社会交往是媒介而不是语言、意识的物质承担者（器官）。历史唯物主义认为，“语言和意识具有同样长久的历史”，意识是在人类劳动交往的基础上和语言同时出现的。语言与意识形影不离，语言是意识的有声化，意识是有待发声的语言。我国古代认为，支配语言和意识的器官是人的心脏。

心脏是人体重要的内脏器官之一，对心的认识及其功能、作用，长期以来，正误参半。由此产生的关于心理现象与物质、实践关系的解释，也存在两种不同的世界观。

我国古代认为，心脏是承担血液活动的器官，《素问·痿论》说：“心主身之血脉”。这一认识是基本符合近代医学的科学认识的，即心脏是人和脊椎动物体内推动血液循环的肌性器官。

我国古代认为，心脏也是人的思维或心理活动的器官。《国语·周语》说：“夫民虑之于心，而宣之于口，成而行之，胡可壅也。”《孟子·告子上》说：“心之官则思”。反映心脏是思维器官的成语俗语则更多，如心中有数，心领神会，眉头一皱、计上心来，心直口快，心照不宣，心明眼亮，心怀叵测等。关于思维与物质的关系，古代朴素唯物主义认为物质是第一性的，意识是第二性的。《礼记·乐记》指出：“人心之动，物使之然也。感于物而动，故形于声。”“乐者，音之所由生也，其本在人心之感于物也。”把心理现象看作客观事物的反映，认识是正确的，不过把心脏当作思维的器官，与科学事实不符。习惯成自然，后人沿用古人“心理”一词，用它代称大脑思维，那么研究思维活动的规律，也被称为心理学。

马克思主义哲学总结人类长期认识的成果，尤其是自然科学取得的新进展，最先回答了心理的实质。马克思说：“观念的东西不外是移入人的头脑并在人的头脑中改造过的物质东西而已。”恩格斯说：“……我们的意识和思维，不论它看起来是多么超感觉的，总是物质的、肉体的器官即人脑的产物。”学习这一辩证唯物主义的科学认识，结合建立在实验心理学、解剖学基础上近代心理学的科研成就心理活动的实质进一步可概括为三个方面：

心理是人脑的机能

人脑是心理的器官，本身就是物质的。人脑结构极为复杂，由神经元、神经系统、脑（分为小脑、脑干和大脑）、大脑皮层（分叶和分区）组成。人脑主管人的全身运动和感觉。现代科学发现，患脑疾病的人，不可能有正常的心理。如果大脑受到意外损伤，那么人的思维就将受到影响，如左脑又称言语脑、左脑不同程度伤损，将导致运动性失语症、听觉性失语症、失写症或失读症；右脑又称艺术脑、形象脑，右脑伤损，将会影响形象思维能力。

大脑产生意识，是复杂的生理、物理、化学过程。1979年以来，美国密苏里大学约克、金森等学者，利用脑电图机和脑波型纸带记录仪，要求被测

试者重复特定的词语，分析记录脑电波型变化。试验结果表明，不同的词语有不同的的波型；同一词语，无论测试者是谁、出声或不出声，似乎有比较近似而特定的波型。他们在 40 名被测试者身上，鉴别出 27 个词的音节的脑波型图式。这些学者试图建立脑波型词汇的计算机系统，通过输入人的服波型由计算机翻译成词语，“听到”一个人的意识。人脑的电波研究，是破译人脑生理、物理、化学过程有意义的尝试，说明思维是大脑的机能。

心理是客观现实的反映

人类在同自然界的斗争中，劳动及社会生产组织（交往方式）把人由物种和社会关系方面从动物中提升出来，在这一长期进化中，首先是劳动，然后是互相交往到了“有些什么非说不可的地步”时，便产生了语言，语言和劳动一起推动了脑髓的发达，其他感觉器官也随同人脑共同完善。“脑髓和为它服务的感官、愈来愈清楚的意识以及抽象能力和推理能力的发展，又反过来对劳动和语言起作用，为二者的进一步发展提供愈来愈新的推动力。”

人凭借语言实现心理反映叫意识。动物有心理活动，但动物没有意识；鹦鹉能学舌，但鹦鹉没有自己的语言；人从动物中分化出来后，人的心理便是意识和语言的统一。人脑是思维的器官却不是意识的源泉，人们只有在社会实践中同客观世界发生联系，才会产生意识。它包括感觉、知觉、表象等感性形式和概念、判断及形象思维等理性形式。

意识只是人类所有。人类的意识在心理活动中有三个特征：一是意识具有自觉性。在现实生活中，凡作用于人感官的事物，都有可能被人有意识地反映。二是意识具有能动性。人能够凭借自己的意识有目的、有方向、有预见地支配自己的行动，改变周围的环境，使之符合主观的需要。如宿舍卫生太差，人可以能动地去清理它。三是意识具有社会性。意识是在社会劳动、社会交往中发生发展的。不同的社会制度、社会风俗习惯、社会行为规范，是社会历史规律的反映，决定着意识的发生与发展。符合客观实际的意识对物质发展起巨大的促进作用，错误的意识则起阻碍作用。

心理在客观实践活动中发生发展

人是认识客观世界的能动者，人的心理是在社会实践中产生和发展起来的。首先，从心理产生的机制看，人与自然交往，人与社会交往，交往是联接人与交往对象的媒介，交往对象通过媒介反作用于人，使人在实践中感知它、认识它、辨别它、选择它，触发了人的心理活动。第二，从个人的心理发展看。人的心理是随着社会实践的深化而愈来愈复杂。每个人都有心理年龄和生理年龄，一般是两者同步发展，如幼儿园的孩子生理年龄小，心理成熟度低。随着年龄的增长，实践能力不断提高、领域不断扩大，成人心理显然已非幼儿心理所能比。孔子对自己的生理年龄、心理年龄及与实践的关系曾有精彩的总结。《论语·为政》说：“吾十有五而志于学，三十而立，四十而不惑，五十而知天命，六十而耳顺，七十而从心所欲，不逾矩。”第三，从人类的心理发展来看，人类的心理也是随着社会实践的进步，知识的积累而愈来愈成熟。人类今天的心理，远非人类童年时代的心理水平，这是不言而喻的。人类通过实践，不仅使人类精神成果越来越丰富，认识能力及领域

日益扩大，而且促进了人类自身思维器官的不断进化。因此，人类交往活动的历史，也是人类心理活动不断发生发展的历史。

社会交往心理学的基本轮廓

人类的交往从人类发展史出发，可分为人与自然的交往和人与人的交往两大领域。人与自然交往要靠协作性劳动来实现，经验和成果也要靠人与人的交往来互相交流、传播和深化。因此，社会归根到底是人与人交往的产物。人类社会由互相交往的个体组成，人类的心理或思维活动自然可分为个人的心理活动和社会的心理活动。从哲学上讲，它们是特殊和一般的关系。

个体心理与社会心理之间的关系大致有如下特点：一是个体的意识有待上升为社会意识，如劳动发明了生产工具——石刀，如果甲把它称石刀，乙把它称石镰，丙把它叫石锄，必将引起人们意识和交往的混乱，故个体语言和个体意识要在一定社会范围内规范化、统一化，成为一种公认的、共同接受的意识；二是社会的理性认识对个体的理性认识起辨别是非的作用，个体的理性认识有赖于社会实践的检验，社会的理性认识总是根据已有的经验和知识对个体的理性认识作出判别与评价、吸收与扬弃；三是社会由无数个体，联合组成社会共同体，个体作为社会大家庭的一员，在一般正常情况下，个体心理只能在代表统治者阶级意志的社会心理支配下活动，如个人的情感、意志、需要、动机等，不能置社会情感、意志、需要、动机等于不顾，必须受到社会心理的制约；四是在阶级社会中，个人是一定阶级的成员，个人意识受阶级意识影响最深。社会意识是有阶级性的，代表先进阶级的意识对社会发展起促进作用，没落阶级的意识对社会发展起阻碍作用。

研究社会交往心理学的任务是：既要探索个体自身的精神世界和社会精神世界的一般规律，也要探索社会交往制约下的个体与个体、个体与群体（集体）、个体与社会，即个人心理与社会心理彼此作用的一般规律。心理是心理过程和社会交往心理属性的有机结合，个体心理是个体心理过程和个性的统一，社会心理是社会心理过程与社会性的统一，社会心理决定个体心理，个体心理反作用于社会心理。

个体心理与社会心理

个体心理指每个人依据自己的认识、情感、意志所表现的相对独立的心理。每个人要能动地认识世界，这便是“知”，认识客观事物总会产生一定的感情，这便是“情”；人为实现目的必须克服困难，这便是“志”，知、情、志三种心理密不可分，彼此联系制约构成了个人的一般心理过程。

社会心理即社会共同心理素质，它是形成民族的基本要素之一。社会心理指一定社会的民族，由于具有共同语言、共同地域、共同经济生活与共同文化而表现的相对稳定的共同心理素质，它反映社会（民族）的认识、情感和意志。在一定的社会阶段，尤其是阶级社会，社会心理一般代表着统治阶级的意识或思想，正如马克思所说：“统治阶级的思想在每一时代都是占统治地位的思想。”人与人的交往无不打上代表统治阶级社会意识的烙印。

然而，一定社会或民族心理的形成不是一个简单的问题，而是经历了一个长期复杂的继承与扬弃的过程。马克思说：历史学家“必然会碰到这样一

种现象；占统治地位的将是愈来愈抽象的思想，即愈来愈具有普遍性形式的思想。事情是这样的，每一个企图代替旧统治阶级的地位的新阶级，为了达到自己的目的就不得不把自己的利益说成是社会全体成员的共同利益，……它之所以能这样做，是因为它的利益在开始时的确同其余一切非统治阶级的共同利益还有更多的联系。”故我国古代一些思想家确实提出某些“具有普遍形式的”反映大多数人认识和利益的理论，如《老子·四十九章》云：“圣人无常心，以百姓为心。”《礼记·缁衣》云：“民以君为心，君以民为本。心庄则体舒，心肃则容敬。心好之，身必安之。君好之，民必欲之。心以体全，亦以体伤；君以民存，亦以民亡。”可以说古代凡具有“民主性的精华”的那些意识，代表了中华民族的心理，并随历史的发展，不断赋予新的时代内容。

人体意识与社会意识

意识是人的头脑对于客观物质世界的反映，是感觉、知觉、记忆、想象和思维等心理过程的总和。感觉、知觉、想象和思维，构成心理活动复杂程度渐次递增的序列，即从感性认识到理性认识。

感觉是客观事物刺激人的感觉器官并经过传递神经作用于大脑的对该事物属性的反映。和古希腊先哲相似，我国古代很早就开始研究人的感官与感觉，《史记·乐书》指出：人有五种感觉器官（耳、目、鼻、口、心）；思维器官（心）控制其他感觉器官及身体，使人产生味觉、嗅觉、视觉、听觉、体觉（触觉）。《荀子·论礼》云：“故礼者，养也。刍豢稻粱，五味调香，所以养口也；椒兰芬苾，所以养鼻也；雕琢刻镂黼黻文章，所以养目也；钟鼓管磬琴瑟竽笙，所以养耳也；疏房椽貌越席床第几筵，所以养体也。故礼者，养也。”可见，我国公元前三世纪在心理学研究领域已将五觉与人的欲望相联系，探讨“礼”调节五欲的作用。

知觉是人脑对直接作用于感官的客观事物的整体属性的反映，知觉是感觉的深化，是了解事物部分属性上升为整体属性。知觉进一步分为听知觉、味知觉、嗅知觉、视知觉、皮肤知觉以及空间、时间、运动知觉等。受观察者和观察事物的影响，观察可能发生错觉。为了使知觉深化，观察者对观察物要进行选择，对一定对象聚焦和集中，心理学称之为注意。注意可分为有意注意和无意注意。

记忆是把已知事物的属性反映贮存在头脑中。记忆包括识记、保持、再认（回忆）三个基本环节。社会交往中对客观事物产生感觉、知觉、注意以及记忆，一般代表交往的低级阶段和低级形式，即对人的认识是比较肤浅的、精线条的，与人的关系是普通的、一般的、偶尔的。

想象和思维是理性的心理活动。想象及联想属形象思维范畴，是人脑借助已有表象和形象，加工、改造从而创造和移植出新的形象的一种思维方法。交往中想象可能放大或缩小对象的固有属性，或以为他很好，或认为他很坏；想象和联想可以使人愉快和喜悦，也可带来恐惧与烦恼；工作学习中，想象也是人创造性能力的源泉。思维是人脑对客观事物的间接的概括的反映。理性（或逻辑）思维，指概念、判断、推理的过程，包括演绎、归纳和类比推理等。理性思维在社会交往中，对人的认识一般比较深刻，并根据自身的是非标准；对交往方式进行选择、决策和控制，以满足人际环境中交往程度有

别的需要。

在现实生活中，个体意识只是大千世界中成千上万的个别而已。社会意识指建立在一定时代物质资料生产方式基础上社会精神生活的过程，即一定民族的政治、法律、哲学、道德、艺术、宗教等观点。社会生活决定社会意识，社会意识反映并反作用于社会生活。个人受一定时代社会意识的制约。

个人感情与社会感情

感情是对外界刺激的比较强烈的心理反应，包括人的情绪和情感。情绪和情感反映了人对客观事物与人的需要之间的态度，或者说是人对外界表现的一种复杂的心理现象，如喜欢、愤怒、悲伤、恐惧、爱慕、厌恶等。

情感和情绪的外部表现称表情。表情按交往信息的传递方式分为三种：面部表情，包括眼、嘴、眉、鼻、牙等动作变化，如眉飞色舞、龇牙咧嘴、目瞪口呆、目不转睛、横眉冷对、皮笑肉不笑等；身段表情，指身体各部位的姿态，如手舞足蹈、垂头丧气、手忙脚乱、手足无措等；语调表情，由语言强弱和音调变化来表达的感情，如疑惑、质问、反问、惊奇、生气、愤怒、鄙视、恐惧、不耐烦等。表情是社会交往中重要的信息来源，所谓察言观色就是交往时要注意别人表情的变化。

感情按照外界刺激的强弱和持续的时间长短可分为心境、激情和应激三种情况。心境指一种比较久的、微弱的、影响人的整个心理活动的情绪状态。心境由于作用时间长，对人的工作、学习、生活、健康影响较大。心境具有两重性，好的愉快的心境有利于人的交往活动，悲伤自卑的心境会妨碍生活与事业。

激情指一种强烈的、短暂的、爆发式的情绪状态，是在外界刺激的强烈或长期作用下，人的情绪短促的释放和渲泄，它伴随自控能力的减弱。如欢呼跳跃、大哭大闹、暴跳如雷、大打出手等。激情也有两重性，积极的激情一般损人不大，但要防止乐极生悲或刺激影响他人；消极的激情自控能力降低可能带来不良后果，有时需建议休息或治疗。

应激指一种出乎意料的紧急情况下所引起的情绪状态，特点是发生于瞬间而且突然，如火灾、爆炸、车祸、地震、抢劫等。人的一生中很难说不会遇到应激状态，因此有必要进行心理教育、训练和修养。应激也有两重性，消极的应激能力可能造成血的代价，如 1993 年唐山林西百货大楼火灾，火由一楼燃起，有的人毅然冲出火场而脱险，但许多人却从一楼退至二楼、三楼，楼上有成捆的布匹，没有人意识到可以用布匹自救，即系在楼窗上迅速顺布匹滑下脱离险情。结果燃烧造成的毒气和缺氧使 79 人致死。积极的应激能力可以减免生命财产损失，亦反映出人的智慧与素质水平，如 1994 年韩国一架客机着陆时发生事故，机组人员在飞机爆炸前仅有的两分钟时间里，有条不紊地使 200 多名旅客安全撤离。又如，我国报纸不时有见义勇为的事迹报道，许多见义勇为者在与坏人的搏斗中，受到伤害，如在场的观众能机智地协助见义勇为者，完全可以迅速制服罪犯并减轻或避免见义勇为者流血。

社会性情感可分为道德感、理智感和美感。

道德感指行为、举止、思想、意图是否符合人的道德需要而产生的体验。道德感的基础是社会公德，即人们在社会公共生活中应遵循的基本道德，也就是列宁说的“起码的公共生活规则”。个人品德指个体处理爱情、婚姻、

家庭的道德及个人的品性、作风、习惯等。社会公德与个人品德在一定条件下可以互相转化。社会公德是适应人类共同生活的客观需要而形成，如遵守公共秩序、讲究卫生、文明礼貌、诚实守信、救死扶伤、尊老爱幼、彼此尊重等。在我国当代社会，爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义是基本的社会公德。

理智感指人在一定环境中思索求知、辨别是非、分清利害以及控制自己行为的心理活动能力。工作、学习、生活中，理智感可激发人探索客观事物的兴趣和求知欲，对周围的人和事，理智感可使人根据自己的认识作出评价褒贬和选择；当受到较强的外界影响时，理智感可使人保持一定的自我控制能力，如避免狂喜、极悲、至哀等。

美感觉人对美的感觉与体验。美感具有直觉性，如颜色、形状、线条、声音、气味等，对人的美感形成产生直接的重要作用。美感有一定的评价标准，不同的社会阶段、不同的民族、不同的阶级对美感的评价不尽相同。某些不涉及阶级利益的事物，可引起人们共同的美感。美感与美的鉴赏能力、实践经验密切联系，如喜鹊与乌鸦相似，人们喜欢喜鹊而讨厌乌鸦便与实践有关。美感还受道德感、理智感的制约。美感要求真、善、美三者统一，不仅有外观美，也应该有内在美。如果人外表很美，但心灵不美，在社会上便很难受人欢迎或令人“敬”而远之；伪劣商品尽管包装很美，诱人受骗上当后随之也就砸了牌子。

我国古代心理学比较注重感情心理活动的研究。《荀子·正名》说：人性的好、恶、喜、怒、哀、乐叫做情感；心灵对情感加以选择，叫作虑；内心考虑后感官照着行动，叫作为；这种思虑的长期积累与感官的反复运用，然后形成行为规范，故交往中可用来分辨“说（悦）故（感情做作）、喜、怒、哀、乐、爱、恶、欲”等心理现象。先哲还认为，礼用以治外，乐可用来治内，如《史记·乐书》说音乐可以陶冶情操，“使人温舒而广大”，“使人方正而好义”，“使人恻隐而爱人”，“使人乐善而好施”，“使整齐而好礼”。《礼记·乐记》甚至把社会喜、怒、哀、乐的变化与国家的兴衰联系起来，指出“治世之音安以乐，其政和；乱世之音怨以怒，其政乖；亡国之音哀以思，其民困。声音之道，与政通矣。”社会情感可反映社会风气与民心。

个人意志与社会意志

意志是为了达到既定的目的，自觉地安排和调节自己的行动、克服困难而实现目的的心理状态。意志行动具有三个特征：一是意志有明确的目标，有的放矢。意志可从两个方面来安排和调节自己的行动，一方面激励、推动人去从事实现目的的必要行动，另一方面是制止和避免各种使实现目标受到干扰的因素；二是随意运动是意志行动的基础。人为了实现既定目的，要求人体的一些部位可由意识支配，如手、腿、臂等，没有人体必要部位的配合，那么愿望就很难实现；三是意志总是与克服困难紧密相联，一方面要克服实现目的的外部阻力，如设备、资金、人际关系、生活条件等不甚理想的困难，另一方面要克服自己的心理障碍，如灰心丧气、缺乏信心、畏缩不前、观望徘徊、粗心大意等。意志品质包括自觉性、果断性、坚韧性和自制性，优秀的意志品质要靠长期教育和学习、靠艰苦环境的磨炼来培养。

古今中外凡是有作为的人都有奋斗的目标、坚强的意志、锲而不舍顽强拼搏的精神，有只争朝夕、惜时如金的紧迫感。我国古代有志之士灿若星河，如《论语》记载孔子之志：“老者安之，朋友信之，少者怀之；”“饭疏食，饮水，曲肱而枕之，乐亦在其中矣。不义而富且贵，于我如浮云；”“发愤而忘食，乐以忘忧，不知老之将至云尔。”晋朝祖逖闻鸡起舞，宗悫从小立志“愿乘长风破万里浪”，宋代岳飞刺字“精忠报国”，范仲淹立志“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”等。先哲认为，每个人都应该有志应该立志，如《论语》说：“匹夫不可夺志也”；《孟子》云：“懦夫有立志”。

个性心理与民族性心理

个性是一定的社会条件和教育影响下形成的比较固定的特性。现代心理学认为，个性代表一个具有一定倾向性的各种心理特征的总和。

个性有四个特点：一是个性代表人的整个心理面貌，它由个人各种心理特征有机组成，不是简单的加减关系，个性具有整体性；二是个性具有独立性，世界上没有两个个性完全相同的人，每个人都与他人或多或少有区别，用文学创作的术语来说，个性就是典型环境中的典型性格；三是个性是稳定性与可塑性的统一。一般说来，个性形成后具有稳定性，如有人性格急躁、有人性格绵柔、有人性格马虎等，一生如此，即所谓江山易改、本性难移。性格也决非一成不变，如周处自新、浪子回头等；四是个性是社会性和生物性的统一。人是生物的人，人不能脱离社会而存在，个性是人在继承先天生理素质基础上，在一定的社会环境中逐渐形成的。

民族性指一定的民族在继承优秀历史文化基础上，在社会、经济、文化和教育发展进程中形成的比较固定的特性，代表了一定民族在一定社会阶段具有一定倾向性心理和稳定心理特征的总和。民族性代表整个民族的心理面貌，在世界民族之林中，民族性具有独立性、多样性。民族性反映一个国家最基本的社会心理素质。

个性的结构包括个性倾向性和个性心理特征两大部分。同理，民族性的结构包括民族倾向性和民族心理特征两大部分。

个性倾向性和民族倾向性

心理学上的所谓心理倾向性是指个人或者民族对社会现实的态度和积极行为的动力系统，也就是指有积极选择认识对象、积极作用对象的趋势，它在个性结构和民族性结构中是最活跃的因素。

民族心理倾向性与个性心理倾向性的关系是：民族倾向性决定个性倾向性，个性倾向性反作用于民族倾向性。中华民族是世界上少有的具有高度凝聚力的民族，历史上每次民族危难时刻，如鸦片战争、甲午战争、抗日战争，在外来侵略面前，一方面民族倾向团结，抵御侵略瓜分；另一方面，一批批志士仁人前仆后继，英勇斗争，又增强了民族的爱国忧患意识。社会心理学研究的个人和民族的倾向性包括需要、动机、兴趣、理想、信念和世界观等。

需要，指生理的和社会的欲望或要求在人头脑中的反映。生理需要指饮食、休息、睡眠、延续后代等方面的欲望；社会需要指劳动、教育、交往、就业、文化、艺术、体育、政治、法律、宗教等方面的欲望。人的需要按人

类两大文明建设的内容，可分为物质需要和精神需要两大类，物质需要包括衣、食、住、行、劳动工具、文化用品、科研仪器等等；精神需要包括教育、认识、美育、德育、交往、著述、创造等需要。

美国人本主义心理学家马斯洛提出了人类需要的层次理论，他把需要分为七个层次，即生理、安全、归属、尊敬、认知、审美、自我实现七级，认为从下往上只有满足了低层的需要后，才有可能提出较高一级的需要。马斯洛所列的这七种需要，虽侧重个人，但一般均能转化为民族的需要，如生理，我国当代就需要人口有计划按比例增长，实行计划生育；个人自我实现的需要，当然也有对应的民族实现的需要，中华民族应对人类有较大贡献。

早在 2000 多年前，我国先哲就研究了个人需要和社会需要，建立了关于“欲”的理论，基本覆盖了马斯洛的需要层次论的内容。所谓“欲”，就是欲望、需要或要求。《礼记·大学》说人有五欲，欲诚其意、欲正其心、欲修其身、欲齐其家、欲治其国。《史记·礼书》说：“礼由人起，人生有欲，欲而不得则不能无忿，忿而无度量则争，争则乱……故制礼义养人之欲，给人之求，使欲不穷于物，物不穷于欲，二者相待而长，是礼之所起也。”明确提出用礼来协调平衡日益增长的需求与供给（生产）之间的矛盾，认为人有五欲，即口欲，需求“稻粱五味”；鼻欲，需求“椒兰”芬苳；耳欲，需求“钟鼓管弦”；目欲，需求“刻镂文章”；体欲，需求“疏房几席”。《吕氏春秋》提出人有六欲，即生、死、耳、目、口、鼻六项。后来，佛教也提出一种六欲论，即色欲、形貌欲、威仪姿态欲、言语声音欲、细滑欲、人想欲。古人讲的欲望，时常是横跨马斯洛需要论若干层次的，如耳欲即有听五音审美的需要，也有个人五音创作演奏实现的需要。

人的各种需要常转化为社会交往的目的，研究社会交往，应该了解需要或欲望理论，因为它们不仅是人的心理研究的内容，而且有助于分析社会交往的行为与动机。

动机，推动人从事某种行为的念头，是人的一种发动和维持某活动的个性倾向。人类动机按社会价值可分为高尚动机和低级动机；按动机的起源可分为生理动机，如饥饿、干渴、性、疼痛、睡眠等；社会动机，如就业、交往、成就、尊重、赞助等动机，动机按作用时间的长短，还可分为长远动机和暂（短）时动机等。

动机起于人的念头，念头有是非好坏之分。如慢藏诲盗，有人小偷小摸惯了，见到别人未留心收藏的东西，就想随手牵羊；有时念头起于瞬间，行为决策匆忙，结果是或得或失。如上街本不想买这件商品，摊贩声称是大降价，图便宜购之而发现上当。古代主张用修身的方法来调理人的念头或思想倾向，《论语·公冶长·季氏》说：“季文子三思而后行”，又说“君子有九思：视思明，听思聪，色思温，貌思恭，言思忠，事思敬，疑思问，忿思难，见得思义”。即某种念头产生时，付诸行动之前要有一定的思考，概言之有九点：看的时候，要考虑看明白了没有；听的时候，要考虑听清楚了没有；待人的脸色，要考虑温和了没有；待人的态度，要考虑做到恭敬了没有；说话，要考虑做到忠诚了没有；做事，要考虑做到严肃认真了没有；有疑问，要考虑虚心向别人请教了没有；欲发怒时，要考虑想到后果了没有；看见可得之物，要考虑得之符合礼义道德了没有。这些，在现代社会交往中，仍有一定的参考价值。

兴趣，指积极探究某种事物或进行某种活动的倾向。这种倾向是在社会

实践中发生、发展起来的。实践活动丰富多采，人的兴趣可以是多种多样。可以是直接兴趣，也可以是间接兴趣；可以是长期兴趣，也可以短期兴趣。

良好的兴趣品质是事业成功的保障。一是兴趣应有指向性，解决学习、工作、科研中的问题，要集中力量打歼灭战，目标不应太多，避免转移和分散注意力，冰冻三尺，非一日之寒；二是兴趣要有适当的广度，要处理好兴趣与专业的关系，拓宽专业面，有劳有逸，既可活跃人的思路陶冶情操，也可增广知识面修养身心，成为复合型人才；三是兴趣应有持久性，行百里者半九十，要防止三天打鱼两天晒网，防止兴趣频繁改变。如一时想当文学家，另一时又想当歌唱家。社会上对频繁改换职业的人，对其事业心总持怀疑态度；四是实现兴趣要有一定的效能，积极的效能有利于实现既定目标，消极的效能如应付差事、粗枝大叶、缺乏信心、畏首畏尾等，会使工作和学习失去兴趣。

《中庸》中有一段话对我们培养优良兴趣品质仍有借鉴意义，译成白话是：“要么不学，学了没有学通就不中止。要么不询问，询问了还不明白就不中止。要么不思考，思考了不得要领就不中止。要么不辨别，辨别了还不清楚就不中止。要么不实行，实行了不到忠诚程度就不中止。别人一次能做到，我用百倍的功夫；别人十次能做到的，我用千倍的功夫。真的能够按这种方法，虽然愚昧的人一定会变得精明，虽然柔弱的人一定会变得坚强。（“有弗学，学之弗能弗措也。有弗问，问之弗知，弗措也。有弗思，思之弗得，弗措也。有弗辨，辨之弗明，弗措也。有弗行，行之弗笃，弗措也。人一能之，己百之。人十能之，己千之。果能此道矣，虽愚必明，虽柔必强”。）孔子也强调兴趣对求知的重要作用，他说：“知之者不如好之者，好之者不如乐之者”。意思是说，对于学识，懂得它的人赶不上喜欢它的人，喜欢它的人又赶不上醉心它的人。

理想、信念与世界观。理想是对未来目标或事物的向往、希望与追求，分为个人理想、民族理想与阶级理想。信念是认为可以确信的看发，坚信某种观点的正确性，可分为个人信念、民族信念和阶级信念。世界观是关于人类社会和自然界的总观点和看法，哲学研究的世界观主要指阶级的观点和社会的观点。

个人的理想、信念和世界观是个人意识的组成部分，是心理学研究的内容之一，它受民族或阶级的理想、信念和世界观制约。那么我国现阶段阶级或民族的理想、信念和世界观是什么呢？邓小平已有精辟的总结，他说：“对马克思主义的信仰，是中国革命胜利的一种精神动力”。“理想就是社会主义现代化。”“我们一定要经常教育我们的人民，尤其是我们的青年，要有理想。为什么我们过去能在非常困难的情况下奋斗出来，战胜千难万险使革命胜利呢？就是因我们有理想，有马克思主义信念，有共产主义信念。我们干的是社会主义事业，最终目的是实现共产主义。”

个性心理特征和民族心理特征

心理学上的所谓个性心理特征，指一个人身上经常地、稳定地表现出来的心理特点；民族心理特征，指一个民族身上经常地、稳定地表现出来的心理特点。个性心理特征和民族心理特征都可包括能力、气质和性格三方面的内容。

毛泽东在《中国革命和中国共产党》一文中谈到中华民族的能力成就时说：“在中华民族的开化史上，有素称发达的农业和手工业，有许多伟大的思想家、科学家、发明家、政治家、军事家、文学家和艺术家，有丰富的文化典籍。”“中国是世界文明发达最早的国家之一。”他还谈到中华民族的气质与性格，“中华民族不但以刻苦耐劳著称于世，同时又是酷爱自由、富于革命传统的民族。”

建设有中国特色的社会主义时期，邓小平充分论述了中华民族发扬刻苦耐劳、艰苦奋斗、勤俭建国、酷爱和平的精神赶超世界先进水平的能力、气质与性格。如邓小平说：“中华人民共和国在不长的时间内将会成为一个经济大国，现在已经是一个政治大国了。联合国的席位是中华人民共和国的，我们大陆虽然人均收入水平低，但并不是样样都落后，比如钢铁，年产量已经达六千万吨，还有太空领域和其他领域高技术的发展，中国发射卫星的成功率很高。中国人是很聪明的。”“过去也好，今天也好，将来也好，中国必须发展自己的高科技，在世界高科技领域占有一席之地。……这些东西反映了一个民族的能力，也是一个民族、一个国家兴旺发达的标志。”他谈中华民族的“雄心壮志”时说：“到本世纪末，我国的国民生产总值达到一万亿美元。到那个时候，中国就会对人类有大一点的贡献”。中华民族千百年来形成的优良的心理素质是激励每一位中国人的精神动力，对国人的能力、气质和性格产生深刻的影响。

能力，指直接影响实践效率、使实践顺利完成的个性心理特征。人在认识和改造客观世界的各个领域，无不存在个人的能力及其差异问题，笼统地说，诸如工作能力、学习能力、生活能力、交往能力、组织能力、管理能力、动手能力、应变能力等等。

通常，根据人在实践中带共同性的效率特点，把人的能力分为三种：一般能力，是一般的实践活动中每人需要的能力，或称基本智力，包括观察力、记忆力、注意力、想象力、思维力等；特殊能力，承担某项专门活动所必需的能力，如评酒大师要在嗅觉味觉方面对气味滋味分辨具有超常的能力，美术家要在视觉方面对空间、光线、颜色、线条具有超常能力，音乐家语言学家要在听觉方面对声音具有超常的能力等；创造性能力，指运用已有的知识技能，善于发现新原理、新技能、新方法和新问题的本领。

人的能力有先天性因素，如生理遗传发生缺陷会影响人的某些能力，但人的能力主要靠后天的实践而产生发展，创造性能力尤其如此。归纳、演绎、类比可培养人的逻辑思维能力；直觉、形象思维可培养人的想象能力；发散性思维要求人从问题的多个方面、多个方向来积极思考问题；收敛性思维要求从问题错综复杂的多个方面理出矛盾的本质或主要方面。创造性能力归根到底是各种思维方法在实践中的灵活运用和不断创新。

两面神思维是爱因斯坦等著名科学家经常使用的方法。两面神是古代希腊宫廷门柱上的装饰性石雕，这种石雕前后对称，神像的一个面孔双眼看着前方，神像的另一个面孔双眼看着后方。两面神思维可看成发散性思维的特例，它要求从一个问题的两个相反的方向积极构思、开拓发散，甚至探讨两个彼此矛盾的解释。这种思维方法我国古代 2000 多年前就已提出，即“扣其两端两竭焉”。《论语·子罕》记载孔子说：“我有知识吗？没有知识。有个乡下的农民问我，对他的所问我本来一点也不知道，但我抓住问题从正反两面仔细研究，穷追不舍而将其搞明白。”

日常交往中，有能力的人往往受到人们的尊敬。人的事业成功与否，也有赖于个人的能力。人的能力培养，要勤于实践。马克思说：“天才就是勤奋。”爱迪生说：“天才是2%的灵感，98%的汗水。”另外，凡是事业有成的科学家，都十分注意学习思维方法论。每个人若能自觉地学习和运用思维科学知识，在实践中会有如虎添翼的感觉。

气质，指人的相当稳定的个性特点，如活泼、直爽、浮躁、沉静等，它是心理活动的动力特征，代表心理活动的一定强度、速度和稳定性、指向性等。气质虽相当稳定，但也有一定的可塑性，环境和教育可改变人的气质，气质使每个人带有鲜明的个性色彩。

古希腊医学家希波克拉底认为气质与人的四种液汁有关，即与心脏所生的血液、肝脏所生的黄胆汁、胃脏所生的黑胆汁、大脑所生的粘液质有关。后世逐渐演化为近代气质的概念。这四种液汁哪一种成分占据优势，就称其为什么型。如以血液占优势就称多血质型，余类推（同时以四种液汁类型代表四种气质）。前苏联心理学家巴甫洛夫根据高级神经活动的特点，将人的气质也分为四种类型，包括活泼型、安静型、不可遏制型（兴奋型）、抑郁型，它们分别可与传统的四种液汁对照。此外，有的学者还根据人的高矮胖瘦，或者根据人的血型等来解释人的气质。

各人有各人的气质，这是人际交往中客观存在的事实。将人的气质大致总结为四大类，利于实践中操作和观察。国外有一位研究者以看戏迟到为例，生动形象地比较了四种气质的人所具有的特点：首场戏已开演，为了不影响观众，剧院规定凡迟到者只能等到第一场落幕休息时方准入场。兴奋型的人总是千方百计地力图说服检票员让自己进去，甚至把手表拨慢，表示未曾迟到；活泼型的人则是寻找机会，趁检票员不注意而迅速溜入场内；安静型的人去小卖部看看转转，耐心等待第一场结束再入场；抑郁型的人抱怨自己总是不走运，忿忿不平地离开剧院返回家中，索性放弃看戏。

大千世界就是由各种各样气质的人组成，气质类型无所谓好坏之分、高下之分，都为社会所接受，并使大众生活具有多样性。气质不能决定一个人社会活动的价值和成就高低，每一种气质都可能产生积极的一面，也可能产生消极的一面，社会交往应了解人的气质特点，如抑郁型人不宜随便开玩笑，兴奋型人应避免急躁冲动，安静型人有时也应有激情。若从事管理工作，要因人气质为用，如活泼、兴奋型的人宜从事产品推销与外交，安静型人宜从事办事、业务工作，抑郁型人分配的工作应该明确具体等。

性格，是个人对现实的稳定态度及习惯化的行为方式所表现出来的心理特征，如英勇、刚强、懦弱、粗暴、狡诈、奸滑等。一个人的性格是在家庭、学校、社会等综合环境中形成和发展的。

性格有四个特点：一是性格和人对待现实的态度有关，如无私与自私、乐观和悲观、礼貌与粗暴、热情与冷漠、诚实与虚伪、同情与冷酷、勤恳与懒惰、仔细与马虎、开拓与保守、宽厚与狭隘、谦虚与自满等；二是性格和人的意志有关，意志坚强的人遇到困难迎难而上，意志薄弱的人遇到困难畏缩不前，前者性格干脆果断，后者性格优柔摇摆。衡量一个人的性格是否有良好的意志素养可看四个方面，即行为目的与道德规范是否一致；自己的行为是否能得到恰当有效地控制；实践中是否有持久性与韧性；能否果断适当处理紧急情况与特殊困难。三是性格和人的情绪有关，情绪稳定的人宜于适应环境，情绪易急躁的人，言行举止控制力较差；四是性格和人的理智有关，

理智型的人做事一般都较有条理，反之则比较任性。

同一种气质类型的人可以有不同的性格，性格是后天形成的、如有人曾对一对双胞胎姐妹进行了长期观察，由于未能弄清出生顺序，姐姐是出生时由祖母指定的，在成长过程中，家庭要求姐姐做出榜样并保护妹妹，直至两人上大学，姐姐好交际、果敢、主动，妹妹依赖性强，谈话时总是姐姐先说，妹妹补充。人的气质无好坏之分，但人的性格则是有好坏之分的，如虚伪、粗暴、奸诈、狂妄的性格是令世人讨厌的。

性格有多种划分方法，如按心理过程特征可分为理智型、情绪型、意志型；按社会交往能力可分为外向型与内向型、独立型（太阳型）与顺从型（月亮型）；按价值观念可分为理论型、经济型、审美型、社会型、权力型、宗教型等。

性格不是一成不变的，是可以改变重塑的。我国古代很早就提出应因人施教，用教育和自身修养的方法来完善个人的性格。如《荀子·修身》针对九种性格的人，分别提出了教育和修身的方向：对血气刚强的人，用平心静气的方法来调理之；对思想深沉的人，就要求他平易温良；对勇猛凶暴的人，应帮助他循规蹈矩；对行为轻率的人，用动静有度来节制他；对心胸狭隘、气量偏小的人，就扩大他的胸襟；对思想卑下、迟钝、贪小利的人，就激发他有高昂的意志；对于庸庸碌碌、鲁钝散漫的人，就用良师益友来改造他；对于懒散放荡、自暴自弃的人，要晓之以灾祸，使他警醒；对于单纯朴实、忠厚诚实的人，就使他的言行符合礼乐的节奏，启发他深思熟虑。这就叫调理性情与修养思想的方法（“治气、养心之术；血气刚强，则柔之以调和，知虑渐深，则一之以易良；勇毅猛戾，则辅之以道顺；齐给便利，则节之以动止；狭隘扁小，则廓之以广大；卑湿重迟贪利，则抗之以高志；庸众駮散，则劫之以师友；怠慢僇弃，则照之以祸灾；愚款端蠢，则合之以礼乐，通之以思索”）。总结人的九种性格及其缺点不足，这是我国长期研究心理的经验结晶，它所提出的完善人的性格的理论，具有重要的理论实践意义，对我们在现代社会交往中的自身修养，仍有不可低估的参考价值。

社会交往的种类划分

交往——使人彼此作用与联系组成了人类社会。那么人与人之间的作用与联系是不是杂乱无章、毫无规律秩序可言呢？我国古代早已对此作了否定的回答。《礼记·乐记》说：“动静有常，大小殊矣。方以类聚，物以群分，则性命不同矣。”认为人的社会交往是有分有类、有群有聚的。交往是多种因素相互作用的动态系统，交往的地位、内容、过程和方式具有复杂性和变化性，所以交往形式自然有类别之分、层次之分，了解交往的类别与层次具有理论与实践双重意义。

我国传统文化中交往划分的种类

我国古代划分社会交往的种类主要立足于“人之义”和“社会成员的身体”，概言之是五伦七教十义。即社会交往种类包括父子、兄弟、夫妇、长幼、君臣、朋友、宾客七种，其中前六种是最基本的交往关系，其中父子、兄弟、夫妇、君臣、朋友称之五伦。这种人伦关系本自“人之义”，《三字

经》将它归纳为顺口溜：“父子恩，夫妇从；兄则友，弟则恭；长幼序，友与朋；君则敬，臣则忠；此十义，人所同”。时间虽跨越 2000 多年，传统文化所划分的七种类型，仍然是现实社会交往的主要内容，其中只须将君臣关系改为上下级关系便可，至于“人之义”的慈孝、良悌、义听、惠顺、仁忠思想，亦有其合理成分，完全可以赋予新的时代内容。

交往的广义与狭义分类

社会交往可有广义和狭义的分类。广义的交往指人类社会具有普遍形式意义的抽象的交往；狭义的交往则是比较明确的、比较具体的交往，可以有多种划分方法。广义交往包括物质交往、精神交往和信息交往。其中前两种交往，马克思已在研究中作了理论划分。信息交往是当代信息革命使它从精神交往中独立分出，而且其地位作用日益重要。物质交往指生产工具、生产资料及劳动力的交流，市场经济将它们作为资源进行合理配置；精神交往包括政治、经济、军事、文化、法律、宗教、外交等交流；信息交往将以计算机网络为支持系统的信息高速公路为核心，辅之以广播、电视、通讯等高度现代化的交流手段，为人们提供各种高效优质的咨询与服务。

按交往个体和交往群体相互间的关系区分

交往是联接主体与客体的媒介，主体与客体发生交往，无非有三种形式：个体与个体交往，指日常生活中一般性私人交往与接触。个体与个体发生交往这是社会交往的常见形式，如寻师访友、谈情说爱、旅游购物、求医看病等，其特点是具有私人性、随机性。

个体与群体的交往，每一个人都要在一定的群体中生活，或称小环境。个体与群体的交往，就是指生活在特定群体中的个人与该群体的来往及与其他群体的来往，实质也是一种个人与个人的交往，只是交往具有群体性、公务性。如个体作为班级、工厂、街道的一员，与同事来往要受群体规范制约；有时个人也要和代表群体（组织）的个人接触，如上访各级组织反映问题，或者大学毕业，联系分配就要与学院（系）、毕业生办公室、学生处、企业等代表组织办事的人接触。这种交往使双方带有职业角色的特点。生活中群体多种多样，有政治群体（如党团组织）、工作群体、学习群体、生活群体、娱乐群体、友谊群体、咨询服务群体等。个体与群体的交往，是个人交往的重心，是每个人社会化的必由之路，群体的凝聚力由此产生，也满足了个人安全、归属、社交、尊重、工作成就的需要。

群体与群体的交往，是群体之间带有公务性、利益性的交往，交往双方是代表各自的群体相互接触。如学校与学校，工厂与机关，机关与政府、全民单位与集体单位、全民单位与合资企业等。群体与群体的交往反映了国家的政治制度、方针、政策，是整个社会关系的表现形式，对个体与个体、个体与群体的交往，具有重要的影响。

以交往的情感状态划分

社会生活中，每个人对交往的需要、动机、兴趣不同，加之每个人都有

自己的气质与性格，交往时人的情感自然便会产生差异。心理学根据人与人交往中产生的情感特点

将交往分为四种类型：

自卑型情感交往，交往时由一种轻视自己、缺乏信心、怀疑自己能力的情感所支配。自卑产生的原因多因长相不如人（如自惭形秽）、工作不如人、学习不如人、生活不如人、经济不如人等。一般说来，自卑型情感的人还是希望与别人来往的，不善交际可能是自卑的一个方面，但不是自卑的主要原因。自卑型人首先要克服自己气质、性格方面的缺点，承认客观事实与自己的不足，主动和人交往，增长才干，弥补不足，虚心学习可以获得朋友、带来好处。同时，群体当中也需要更多的热心人，帮助交往中有自卑心理的人，创造良好的交往小环境，实现群体和谐团结与共同进步。

自负型情感交往，交往时由一种自以为了不起、比别人优越的情感所支配。自负产生的原因无非是长相胜于、出身胜于、经济胜于、能力胜于、职业胜于、学历胜于等。与自卑型情感相反，自负型情感在交往中带有主动性或进攻性，一方面乐于和他人交往；另一方面稍不留意便会得罪人，甚至脱离群众，影响群体的团结。对自负型情感的人，一是要强调自身修养，要谦虚谨慎，把自己的优势和长处变为助人为乐的资源，会得到人们的更多喜欢与尊敬。二是群体要从加强团结友谊出发，及时对自负型人的过分为人给予善意的批评，提醒他注意改正。

结合型情感交往，指交往时由一种希望和他人亲近的情感所支配，乐意和周围的人建立良好的人际关系。进一步可分为三种情况：一是亲和，指初次或一般性的友好往来，这种交往是私人交往的主要内容之一，如日常生活中出门旅游、购物、出差、与人萍水相逢，希望与人建立随和的关系。亲和性交往使办事较为顺利如意。另外，群体中彼此为一般同事关系，交往不深，见面友善地打招呼表示亲和。二是友谊，指个体之间交往有了一定的情感共鸣，互相需要、互相帮助，来往较密。友谊具有相对稳定性、亲密性。友谊使彼此成为朋友，具有相似的情趣和志向。三是爱情，爱情是友谊的发展和升华，是结合型情感的最高形式，爱情有广义和狭义之分。广义爱情可以指个人对祖国、人民的热爱之情，也可以是对家庭成员之间的热爱。狭义的爱情指男女之间交往建立的一种特殊感情，爱情的果实便是家庭。

分裂型情感交往，指交往时由一种与他人难以相处、难以结合的情感所支配，轻者表现为冷淡、畏惧、厌恶，重者表现为愤嫉、仇恨、报复，是正常交往中的消极倾向和主要障碍。分裂型情感与交往的价值观念、知识水平、需要、性格和动机密切相关。如有的人性格孤僻不愿交往；有的人事业心强，尽量避免社会应酬；有的人素质低，总是想损人利己。应该看到，有些具有仇恨、报复情感的人对社会交往及环境会带来危害，这种情感多有形成蕴酿的历史，除提醒个人加强思想品德修养外，群体要多多疏导，给予关怀与帮助，增进相互的了解与友谊，化消极因素为积极因素。

以交往方式手段划分

交往者沟通信息可选择不同的方式手段，大致分为四类：一是接触性交往，指不借助交往工具，交往双方面对面的交谈，彼此实际距离较近，可以看清各种表情；二是非接触性交往，指双方交往要借助通讯等交往工具来沟

通信息，彼此距离较远，可看到文字或听到声音，如通信、电话、电报、传真等。由于电子科技迅猛发展，社会上已出现一种可视电话系统，可看到表情及文字、听到声音，但两者毕竟不在一起，要靠交往工具，故仍属非接触性交往。三是正式交往，带有社会公务性质和官方性质，可以是接触性交往，也可以是非接触性交往，包括公函、文件、请示报告等。四是非正式交往，指私人交往，不带公务性。如私人谈话、会面等接触性交往，也可以是私人电话、信函等非接触性交往。

某些比较特殊的社会交往

宗教交往，指有一定信仰、有一定教规教义的交往活动。社会主义社会实行信仰自由，既有信仰宗教的自由，也有宣传无神论的自由。宗教交往要符合党的宗教政策，不能借宗教搞封建迷信或从事分裂活动，要自觉维护民族团结和祖国的统一。

法制交往，指一定国家法制制度下生活的人与人之间受法律制约的交往活动。每个公民都有履行国家宪法及法律规定的义务，增强法制观念，养成遵纪守法的习惯。建设高度的社会主义法制，使法制交往日益增多，一是个体在民事刑事方面的法制交往，如著作权、肖像权、专利权、经济纠纷等，包括法律咨询、请律师、出庭作证等；二是代表群体的法人在民事刑事方面的法制交往，如经济纠纷、民事纠纷及聘请常年法律顾问等。

民族交往，指多民族国家内部各族之间人与人的交往活动。中华民族是一个多民族的大家庭，不论边疆还是内地、汉族地区还是少数民族地区，都应加强党的民族政策教育，自觉维护民族团结，互相尊重民族风俗和民族习惯，各民族间平等相待，互相学习，同舟共济，共同繁荣，维护祖国统一。

外事交往，指一个国家的个体或群体与其他国家的个体或群体的交往活动。在我国外事交往中，要有民族精神和民族气节，要加强爱国主义教育，树立民族自尊心和自豪感，不做损害国格人格的事。通过友好平等往来，增进与各国人民的了解与友谊，虚心学习和吸收世界各国包括资本主义发达国家所创造的一切文明成果，为建设社会主义祖国服务，为世界和平与人类进步做贡献。

社会交往中的印象与观察

印象是客观事物在人的头脑里留下的迹象或形象。社会交往中研究的印象主要指对人的印象。人与人初次接触便留下初次印象；接触多了，一回生二回熟，便会产生较为完整的印象。人的印象来自对客体的观察，观察受客体影响，也受观察者自身素质的影响，交往中印象产生的过程，是主体与客体双方相互作用的复杂过程。

第一印象与突显作用

第一印象是人初次接触留下的客体的感性迹象或形象，又称初次印象。社会交往中，第一印象属感性认识，即由客体谈吐、表情、相貌、姿态、身体、仪表、性别、年龄、服装等直接获取的信息，并对客体职业、身份、兴

趣、爱好、能力、气质、性格等情况作出初步分析与判断。有时，也可以从看材料、听汇报中获得尚未接触过人的初步印象，这种印象可称为间接的第一印象。

社会交往中，初次接触时间上肯定是有限的，故相互认知也不可能十分准确、清晰、客观，而是大致的、朦胧的、片面的、零星的，甚至有时还是比较主观的。

人与人初次直接接触，可分为有意接触和无意接触。有意接触指个体有思想准备，包括一方有准备或双方都有准备，会见有目的性，如经准备后去找领导或老师，记者采访新闻人物，双方约定会面、会谈等。无意接触指个体在无思想准备情况下与他人相识，具有很大的随机性，如车站、商场、舞会、影院、旅社等公共场所，个体因种种原因不得不与他人交往，即所谓千里有缘来相会。无论是有意接触，还是无意接触，人都会产生第一印象。

第一印象的特点

1. 第一印象时常是令人终身难忘的印象

通常情况下，人们萍水相逢，大多不会留下什么深刻的印象。但是在新的环境和特殊的情境中，某些具有刺激性的信息，可能使人产生极端性印象，即极坏的印象或极好的印象，令人终身难忘。

唐代诗人崔护《题都城南庄》就是千古传颂的关于美好第一印象的诗作：“去年今日此门中，人面桃花相映红，人面不知何处去，桃花依旧笑春风”。此诗道出了作者在桃花丛中寻春偶遇光彩照人的少女一年之后对往事的美好回忆及故地重游的感慨。许多长年旅居国外的华侨，数十年后重返祖国，看到翻天覆地的变化，亲身经历感受到祖国发展变化的气息，给他们留下了极其美好的印象。

留下极坏印象的事例在我们身边也是很常见的。1993年，《中国青年报》曾刊登法国一位华裔女士的信，谈她在某市的经历：先是出海关时受到个别工作人员的粗暴对待，后是在个体一条街购物受到商贩的厉声喝斥与威胁，她的两个幼儿也在这两次交往中受到惊吓，留下了恐惧和彷徨。可见，中国还是华裔人士所向往的地方，但个别人的不良行为同样也会影响中国的声誉，给海外人士祖国之行留下阴影。这位女士投书报社呼吁抓精神文明建设一事，正说明这一经历使其终身难忘。

极端性的第一印象也可以来自电视、新闻等信息。如人们从电视媒介获知某地靠生产伪劣鞋谋利，长期以来消费者就很难改变对某地鞋的印象。1991年11月，某报报道两名在某商厦购物的女青年被男性工作人员无理搜身，并未发现赃物。某文学家见报道后，撰写文章，引起名人效应，导致此商厦（因生意受影响）与某文学家对簿公堂，要求法院仲裁。这位文学家75岁高龄还需进出司法机关，其印象自然是终身难忘。由此看来，社会交往无论是实际接触还是间接接触，凡是带有刺激性的信息其影响力是多么巨大！

2. 第一印象与认识主体和认识客体的互动相关

社会交往具有互动性，初次交往双方都会产生关于对方的第一印象，仍以前面所举的例子为例，如果甲方（工作人员、商贩）态度礼貌一些、文明一些，或者乙方华裔女士肚量大一些、读者看报纸消遣一些，那么不愉快的事便不会发生。奇怪的是有一种高论，认为社会上这一类事多了，不必大惊

小怪，譬如人家打你的左脸，你就把右脸也给他，如此绝不会发生争吵。所以反认为华裔女士、某文学家少见多怪。问题是我们应该批评甲方呢？还是责备乙方？从理论上讲，甲乙互动中如果双方没有过分刺激的行为，其印象应该是中性的、非极端的，或者说是不好不坏的。关键是前述行为如果乙方用其入之道还治其人之身，施之于甲方，可能甲方（素质低）会更难接受。这说明，第一印象产生于交往互动，互动的内容包括交往的环境、交往者的素质、情境，以及交往发出信息的强弱。假定交往者“素质高”，即使能容忍、宽容消极信息的刺激，消极信息也绝不可能由于交往者的谅解而变为积极信息、变为令人愉快的信息。

交往者的素质有着丰富的内容，如能力、兴趣、理想、信念、价值观、性格等，实际交往中体现为自己的先行经验，即每个人在长期的交往实践中都积累了关于交往的感性认识及观念，并以先行经验作为新的交往中对客体进行认识的心理基础。如甲方看来，东西从来都能卖出去，目的只是为了赚钱；乙方看来买东西还应有优质服务，无论在什么国家什么商店本来都是如此。所以不同的人有不同的先行经验。同一交往中可以有不同的印象，乙方不能容忍的事，甲方眼里满不在乎、习以为常。

3. 第一印象往往决定人生机遇

机遇指好的境遇或机会。人一生的事业和发展往往取决于偶尔的机遇，多数情况下，机遇就是能不能在交往中给人留下良好的第一印象。机遇经常是稍纵即逝，好印象可使机遇之门敞开，坏印象可使机遇失之交臂。

好的印象有时并非人为，尤以长相最容易影响人的心理。如《史记·张丞相列传》记载，楚汉相争时，张苍随刘邦大军进攻南阳，“坐法当斩，解衣伏质（死刑刑具，像砧板），身长大，肥白如瓠（葫芦瓜）”，监斩官五陵惊异张苍是美男子，报告刘邦而赦死罪。张苍由于十分熟悉天下的图书典籍、统计报表，精于数学、音律、历法，后来成为汉初名相。假如张苍不是长相出众，身材高大又肥白如葫芦瓜，给人留下深刻印象，那么早已成为刀下鬼，就不会有司马迁笔下“张苍文学律历，为汉名相”的赞扬了。

好的印象更多的是要靠人的能动性来创造。日常生活中用毛遂自荐方法把握机遇的例子可谓屡见不鲜。如报考艺术院校的学生，面试被否决后，顽强地讲自己的曲折经历，感动考官而破例录取；男女恋爱双方经人介绍初次约会，一方对另一方感到满意时，必然更充分地表现自己；大学生毕业前参加招聘会，总是西装革履，衣冠楚楚，伶牙俐齿地“推销”自己，随身备有计算机打印的“个人简历”包括个人特长、爱好、智力、成绩、奖励、社会职务等，尽量给用人单位留下良好的第一印象；甚至上级选拔年轻干部，第一印象有时也占很大的份量。

4. 第一印象往往要在初次交往中作出判断和评估

人们初次交往，一般是有动机的，尤其是有意接触，交往中必须评估和判断对方的意图、动机及形象。因为交往有动机并不等于要说出动机，如有人来找，谈了一些不着边际的话，放下礼品便告辞，他可能来联系承包工程，也可能要反映问题，也可能联系感情等。又如，有人在街上拉住你，问你这段料子做衣服好不好，或许此人正是附近商店的掮客。交往明知意图，也要作出判断和评估。如男女恋爱双方初次约会，彼此都知见面的目的，双方在接触中都对另一方形象作出判断，决定还要不要下次再约会。商业谈判更是如此。

第一印象的判断和评估来自短时的观察、片断的信息，正确与否具有偶然性，有时还会因假象造成较大失误。如某女研究生假期结束乘火车返回学校，认识了同座的一个比她小的姑娘，双方谈得很投机；小姑娘以某地农村可收购银元，转手可卖好价钱为诱饵，使研究生动心，结果这位研究生被小姑娘（人口贩子）贩卖给某地农村光棍汉为妻。可见，初次交往也要作出判断和评估，为什么有的交往没有留下多少印象呢？原因是判断和评估否定了交往信息的保留价值，所以缺少印象。

5. 第一印象时常是唯一印象

日常生活中，每个人都隶属于一个较小的群体（单位或家庭），居住一定地区的特定环境。可是，人又有一定的流动性，如旅游、出差、求学、访问、出国等，公共场所的无意接触占人生的很大比重，如无特殊的心理共鸣，双方接触可能平生就此一次，如果留下难忘印象，那么就是唯一印象。如人们出差，在某旅社居住留下不好的印象，那么他下一次出差就会再选择这家旅舍；某家餐馆留下较好印象，下次出差仍想来这家餐馆看看，因此老字号拥有更多的回头客才成其为老字号；崔护桃花时节盼望重逢故人，时过境迁，“昔人已乘黄鹤去”，只能留下无限惆怅。

突显作用

突显作用指日常交往中特别容易引起人们注意的因素，又称带头效果。它影响人对获取信息的评价，导致个别信息压倒其他信息，局部替代整体。突显作用有两重性，可给人留下极好的或不好的印象。人们自觉利用突显作用的积极一面，会在社会交往中带来较好的效果。

造成突显作用的常见因素有：

鲜艳的颜色。如在人群中穿红衣服的人易引起人的注意；穿同样西服的人，打鲜艳领带的人易引人注意；穿素色裙服的人中，佩鲜艳胸花的人易引人注意。

吵嘈声或突发的声响。如安静的会场、教室、办公室突发的说笑声、窃窃私语易引人注意；图书馆、教室、会场桌椅的响声易引人注意；餐桌上碗碟摔碎声易引人注意。

整洁或不整洁如校园很干净，检查团可因偶见一堆垃圾或一口痰迹的突显而影响整体评估；整个宿舍很干净，其中脏乱的个人易引人注意；整个走廊很脏乱，其中整洁的宿舍易引人注意。

语言。清脆悦耳的语言易引人注意；甜美的普通话易引人注意；怪声怪调和方言易引人注意。

移动。如礼堂里听报告时，提前退场者易引人注意；教室里自习时，有人走动易引起注意。

新奇服饰与行为。时装和新的流行款式易引人注意；标新立异的行为如有的大学生把校徽带在辫子上，把衣服系在腰上、背在背上等常引人注意。

位置。如一群人中处于中心位置者易引人注意；重要人物身旁站的人，总让人以为是保镖；升国旗时，护旗手易引人注意。

长相与个子。长相标致者易引人注意；一群人中，过高的个子或过低的个子易引人注意。

突显作用对人的感性认识可产生较大影响，感性认识又是第一印象的主

要形成原因，其特点是：一是突显因素比其他信息更能吸引人，人们常常因突显作用而发现人才。有个性的人往往与众不同，如能歌善舞者一般很注意穿戴；播音员有甜美的嗓子；运动员有特殊的身材等。突显作用将自己的优点显示于外界。二是突显作用可影响对因果关系的知觉，如在班级活动中，发言比较活泼的人易被认为是班干部、好学生；游行队伍中喊口号的人易被认为是活动的组织者；站在主席台上讲话的人易被认为是领导等。但实际情况未必完全可靠。三是突显作用使人的评估易走向极端。如男女恋爱双方初次约会，不修边幅、衣服不整洁，一定会认为生活懒散，服装鲜艳美观，会使人刮目相看；初次接触语言随便，让人觉得油腔滑调；公共场所大声喧哗，必遭众人讨厌。四是突显能增加印象的整体一致性，新闻宣传中，突显群体的成员，树立典型形象，那么也就成为整个群体的形象。如长期以来，救灾救难、见义勇为之事，解放军中出现许多英雄战士。对他们的宣传，也就成为解放军整体的形象，人民每逢危难时刻，首先想到人民子弟兵会来支援。又如对中年知识分子的优秀代表的宣传，易使人把忘我拼搏、生活俭朴、不善交际、不善处理个人生活、高度近视、身体瘦弱等视为中年知识分子群体的形象特征。

总体印象与中心特质

总体印象

总体印象指经常或长期接触对他人产生的比较全面而深刻的认识和评价。人的认识是一个循序渐进的过程，不可能通过一两次接触，对人便能得出十分准确而客观的印象，一般说来，凡是生活在同一群体中的人，如同班组、同学校班级、同机关、同单位、同乡同村、彼此朝夕相处，你来我往，根据自己的认知结构，都会产生一定时期的总体印象。总体印象不同于第一印象，它是在人的反复接触和了解中，对他人兴趣、动机、理想、能力、气质和性格等深层心理做出的较为理性的认识。

形成总体印象机制是比较复杂的，虽然总体印象是一种较为理性的认识，但这种认识仍未必符合客观实际。原因是它渗透了复杂的心理因素。如有甲、乙两人，他们长期相处，甲对乙印象很好，乙可能对甲的印象一般，两个彼此印象不一定对等；又如甲、乙、丙三人，乙对甲印象很好，丙对甲印象可能一般。这说明，同一个人对不同的人可留下不同的印象，两个人彼此可产生相反的印象，显示出人以类聚，物以群分。

那么人的总体印象有没有一般规律可言呢？西方社会心理学家曾经做过许多研究和实验，比较有特色的有安德森（Anderson，1968）等人提出的总体印象定量评价模式，方法是确定和设置形成人印象的因素（信息），把这些因素影响大小数字化，如真诚的为+3，笨拙的为-2等，建立起加法模型、平均模型和加权平均模型三种统计分析方法。

加法模型，或称代数和和方法。对人印象（Y）只有一条信息（X），如果是“真诚的”，那么代数和就是+3；对人留下的两条信息，如“真诚的”和“友善的”（+3），那么代数和为 $3+3=6$ ；如果是“真诚的”和“笨拙的”（-2），那么是 $3-2=1$ ；余类推。公式为： $Y=X_1+X_2+X_3+\dots+X_n$ 。

平均法模型，即把影响人总体印象（Y）的各种因素（ X_1, X_2, \dots, X_n ）加

起来，再用影响总体印象的各种因素的项数（N）来平均，公式是 $Y = (X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n) / N$ 。平均法模型描述的印象，考虑了印象形成中各种因素的综合、整合过程，比加法模型较为准确合理。

加权平均法模型，总体印象（Y）形成过程中，由于有人的情感参与，有些因素对人的影响力很大，有些因素影响力则较小，用平均法仍不能很好地反映人的总体印象。因此，加权平均法采取区别对待产生影响的诸因素，影响力大者给以较高的权数，反之给以较小的权数。公式为：

$$Y(\text{总体印象}) = \frac{{}_1X_1 + {}_2X_2 + {}_3X_3 + \dots + {}_nX_n}{= {}_1 + {}_2 + {}_3 + \dots + {}_n}$$

实际生活中，人的心理活动具有模糊统计性，因此安德森对人总体印象采取统计分析的思路也有一定的合理性。虽然平时人们形成总体印象并非安德森模型那样单纯、简单，但因该模型在实际工作中容易操作，在一定范围还是一种受欢迎的方法。如长期以来，我国职称评定，。一个令人头疼的问题，许多单位采用打分方法，把考评因素分为政治思想、工作能力、外语水平、工作业绩、发表的著作与论文、表彰与奖励等，每个因素又可分若干子项并规定一定的计分，或者为百分制或者实行上不封顶，这种方法实际上就是安德森的加法模型。采用定量化后，具有一定的公正性、群众性、准确性，比用模糊考评、情感考评效果更好，尤其是打破了论资排辈现象，使年轻人脱颖而出。此外，我国基层考察和选拔年轻干部，采用民意测验方法，实质也是把对人的总体印象分解成若干方面，进行打分，也取得了较好的效果。

人通过初次接触而获得第一印象，若有机会又通过经济接触而获得总体印象，这代表了从感性认识到理性认识的认知过程。总体印象虽然比第一印象深刻，但并不代表认识的正确性。这是因为，一方面被认识的客体内心世界与外部表现常是不一致的；另一方面主体的心理素质、价值观念也要影响对客体的认知，白居易有诗云：“周公恐惧流言日，王莽谦恭未篡时，向使当初身便死，一生真伪复谁知。”周公辅佐成王，忠心耿耿而惧怕流言，说明有人对他的印象并不好；王莽汉时篡夺刘氏天下，但阴谋未得逞时给人的印象是谦虚谨慎、礼贤下士。因此，对人的认识要有一个时间过程，“试玉要烧三月满，辨材须待七年期”。

总体印象一经形成就有一定的持久性和稳定性。人常说“用老眼光看人”就是对此的形象概括。如甲和乙是小学同学，甲学习一般而乙学习较好，数十年后甲成了科学家而乙当了普通职员，乙逢人谈起甲，仍以老印象说甲能力（学习）一般，究竟甲一般呢？还是乙一般？俗话说：“三日不见，刮目相看”。唐初诗人刘希夷诗云：“年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。”这说明两个问题，一是人的社会实践是一个随着人生旅程不断演化的过程，给人的印象可以随自身的变化而变化；二是每个人都应该用发展变化的观点看待人，切忌老黄历老印象；避免带来认知失误。

中心特质

实际生活中，人的总体印象往往难以用数学方法统计，原因是还受到一些特别情感因素的影响。西方社会心理学家所罗门·阿希（S.E.Asch）发现，

那些使人产生印象的心理因素，影响力差别悬殊。有些因素对人的刺激作用很大，有些因素对人刺激作用较小。他曾做过一种实验，让大学生对表中两种人进行评价，如表 4：

表 4 中心特质与边缘特质测试表

甲(被试人员)	乙(被试人员)
1.聪明的	聪明的
2.灵巧的	灵巧的
3.勤奋的	勤奋的
4.热情的	冷漠的
5.果决的	果决的
6.实际的	实际的
7.谨慎的	谨慎的

尽管甲、乙两种人都具有聪明的、灵巧的、勤奋的、果决的、实际的、谨慎的等品质，只是第四项有差别，即甲对人“热情”，乙对人“冷漠”，但大学生的印象是喜欢甲而不是乙。阿希把对人的印象起重要作用的因素称中心特质，反之称边缘特质，中心特质起支配作用，边缘特质成了中心特质的附加属性。同时可以看出，人的某些不良品质易于成为中心特质。

印象评估中，影响人的特质按其性质，可分为社会性特质和智力性特质（表 5）。

表 5 印象评估的社会性、智力性特质

特质 评估结果	特质	
	社会性特质	智力性特质
好的 评估	乐于助人	科学的
	真诚的	果断的
	宽容的	老练的
	好交际的	聪明的
	有幽默感的	勤奋的
不好的 评估	不快活的	愚蠢的
	自负的	浅薄的
	易怒的	优柔寡断的
	令人厌烦的	不可靠的
	不得人心的	笨拙的

每类特质又可分为好的评估和不好的评估，社会特质类，凡关心集体和别人、宽容谦和的人易引起人的好感；性格孤僻、自负、暴躁的人，使人感到讨厌或嫌弃。

智力特质类，凡具有科学、聪明、勤奋等品质者，易引起人的好感；愚蠢、浅薄的人使人嫌弃。

总之，中心特质和边缘特质研究告诉我们，社会交往中，作为社会群体

的一员，要社会化就要克服自己的不良品性，否则尽管自己有很多长处，也会被周围的人所疏远。

印象纠偏与观察

印象纠偏

如前所述，社会交往中无论第一印象还是总体印象，由于心理活动受自身诸多情感因素的干扰，容易影响交往认知的客观性。社会交往心理学需要弄清影响人认知有哪些因素，以及如何防止和纠正认识偏差。

晕轮效应：又称光环效应，指客体所赋予的特征或品性十分突出，犹如给人罩上了色彩斑斓的光环，使人产生好感或敬畏。晕轮效应与人的认识浮浅有关，出现以偏概全现象，光环掩盖了对本质的认识。

晕轮效应最常发生作用的是外貌晕轮，如女大学生的美貌，使人赋予她更多的理想品性，一定聪明、活泼、热情、勤奋、善解人意等；一些人正是借着堂堂仪表，乔装打扮，四处诈骗，连连得手；公共服务场所、商店、酒家、宾馆、车站等服务人员也经常以貌取人。动人的外貌配上时髦的服装，可给人以美感，故电影、舞蹈演员对身材、长相都有较高要求。广告战中，选用美丽的面孔，为的是让人记住商标及诱导购买该商品的欲望。

晕轮效应另一种表现是头衔效应。当人有歌星、明星头衔时，常倾倒少男少女，形成追星族；当人有博士、硕士头衔时，就使低学历者敬畏三分；当人有教授、专家、大师、鼻祖头衔时，就能形成一种无形的等级与权威。

对晕轮效应造成的作用应注意两点，一是交往中对人应全面了解，避免以貌取人，“人不可貌相，海不可斗量”，看重长相而忽略别人的缺点或优点，都可能产生不良后果。在有头衔的人面前，要提高自己的自尊心和自信心，坚信通过自身的努力，可以长江后浪推前浪，一代新人胜旧人，可以行行出状元。二是利用晕轮效应来造成美好的第一印象，创造良好活动气氛。如国际体育比赛，重要的谈判、接待、隆重的庆祝活动以及各种眼务场所的主要进出口，常常大批利用礼仪小姐、公关小姐，就是专门发挥晕轮作用，动人的外貌加上周到微笑的服务，使得客至如归，心情愉快舒畅，印象难忘。

首因效应：是输入信息的先后次序不同而产生的一种认知偏差。如介绍一个人，先说他的缺点再说他的优点，与先说他的优点再说他的缺点效果不一样，这是因为人最先获得的信息，易形成一定的思维定势，同时介绍人安排的先后次序，也易使人产生主次不同的感觉。社会上每个人都难免受到首因效应的影响，何以见得？听相声没有不发笑的，相声的诀窍就是先造成人的思维定势，然后急转弯或曰抖包袱。所谓恶人先告状；道听途说；上级单位来下级单位检查工作；有关领导通过档案选拔干部；两人一见钟情或一见倾心等，都常反映出先入为主的首因效应的影响。

近因效应：指人际交往中新近发生的事对人产生的一种认知偏差。这种认知偏差造成的原因是，随着时间的推移，人对往事记忆信号会逐渐减弱，而新近获得的信息，信号尚未衰减，记忆保留较多。如单位年终考评，新近违犯纪律或有过失的人，或新近受到表彰的人，他们的鉴定都会因最近的表现或多或少受到影响，前者近因失误，评价大打折扣，后者近因进步或取得成绩，评价反而提高。

刻板印象：以一成不变的观点或固有认识来对待他人而产生的偏差。如以职业看人，个体户可能被认为是奸商；知识分子被认为文质彬彬；文艺工作者被认为思想生活比较解放；劳改释放的人就难以改过自新；“先进生产者”就不会经济犯罪等。有时也以年龄看人，年纪大就办事稳重，年纪轻就办事不可靠；选择和使用年轻干部，总是不放心。有时也以国家和地区看人，有人认为是美国行中国不行，有人认为是南方人聪明北方人笨等。

刻板印象的形成往往来自对一类人的认识，实际交往中如果不详加考察，就可能造成严重失误或错误。一方面可能影响一类人，危害安定团结，譬如个体户确有奸商，但并不是所有的个体户都是奸商，把奸商作为整个个体户群体的形象，会造成社会误解和矛盾；另一方面，如果不具体问题具体分析，不透过现象看本质，将个体与群体混为一谈，那么刻板印象可以成为被利用的武器，如解放军和武警在人民心中有崇高的威信，坏人常常利用军服、警服、军车来频繁作案；战争中兵不厌诈，特工部队正是穿着对手的衣服才能如鱼得水，这便是利用刻板印象造成的漏洞来达到目的。

知觉差异：指不同的知觉者，由于对信息需要的标准、程度不同，看待同一认知对象的感觉存在一定的差别，同样的信息对甲产生灵敏的刺激，对乙则无所谓。如老师批改试卷，有的老师特别看重字是否写得认真工整，字太潦草，成绩就会受影响；有的老师对字体则要求不严（也许他本身字就写得比较随便）。有的老师可能喜欢听话的学生；而有的老师却喜欢有独到见解的学生，哪怕这种学生有时某种程度上冒犯了自己，提出了相反的观点。同一信息对不同的人可以产生积极的、中性的和消极的刺激，信息感受灵敏度取决于本人的价值标准。

投射效应：指以自己的心理来猜测或解释别人的心理。所谓“以小人之心，度君子之腹”，就是一种投射行为，投射效应可分为正向投射与负向投射。正向投射，是把别人看得很好，有时可能估价过高；负向投射，是把别人看得不好，有时可能估价过低。现实生活中，有些人经常有负于别人，却总以为别人有负于他，极像《三国演义》中所谓曹操的性格：“宁可我负天下人，不许天下人负我，”总是疑心重重，或两面三刀，搞小动作；有些人光明磊落，心胸开阔，坦城待人，总是充分信任人、理解人、因此得到人们的尊重。

从认识论上看，投射效应属类比思维，设身处地，将心比心，交往中人们经常这样类比。类比思维的结论具有或然性，既可能对，也可能错。因此，要承认人际交往中这是一种必要的方法，可以使人获得新知和朋友，同时也要懂得类比结论是可能出错的，要认真对待，尽可能使认识趋于客观。

移情效应：指将自己的即时情感、情绪，作用于对象。所谓人逢喜事精神爽，当人高兴时，对别人就比较随和、顺心，态度也好；当人不高兴时，情绪不好，表现为不耐烦、言语生硬，甚至与人争吵。移情效应对交往可提供两点启示：一是在社会交往中，每个人对情绪都应该有适当的自我控制能力，避免迁怒于人，搞糟人际关系；二是在人心情不舒畅时，要善于察颜观色，根据交往深浅，或给予宽慰解忧，或及时撤离，防止争吵或闹成僵局。

人的原初印象即未接触前的印象一般是中性的，人要社会交往，就难免出现印象偏差。社会是丰富多采的，形成印象偏差的因素也不止上面七种，如信息的发出者的地位也可造成印象偏差，权威的话、专家领导的讲话就比小人物的话要有份量，组织的评价就比个人的自我评价更让人相信，大企业

似比小企业更有信誉等，实际生活中恰恰相反的事情也不乏实例。有时个人倾向性也十分敏感，交往双方倾向一致的信息彼此会看得很重要，所谓气味相投、同病相怜、同出一辙、同舟共济、同心协力等。总之，社会交往中印象偏差应注意两点，一种是可以允许的印象偏差，人的性格、兴趣、爱好、能力不同，不能指望存在客观差异的人，非要通过交往而志同道合、认识一致；另一种是应该防止的印象偏差，即对可能影响正确认识对象的偏差，需要认真对待。

观察

观察是人们仔细地或有计划有目的地感知和描述客观事物与现象，获取感性材料。无论第一印象还是总体印象，其认识层次的深浅，取决于观察。交往中的观察可分为直接观察与间接观察。直接观察是直接通过感官考察客体的方法，它直观生动，但有局限性；间接观察是通过看材料看档案、民意测验、听取汇报等获取客体信息，它简明扼要，理性成分多，但缺少形象性、亲知性。能否全面、正确、细致观察的能力称观察力，提高观察力要靠培养、学习和实践。

观察首先应避免主观性。所谓主观性就是不知道客观地看问题，看人看事只凭主观印象不顾客观实践。社会交往中仅凭间接经验和先前经验是不可靠的，要用发展的观点看待人，每个人都在社会环境影响下不断发生变化，先进可以变为落后，后进可以变为先进。观察有赖于积极的实践，理性认识有赖感性认识，“只有感觉的材料十分丰富（不是零碎不全）和合于实际（不是错觉），才能根据这样的材料造出正确的概念和理论来。

观察要避免片面性。所谓片面性，就是不知道全面地看问题。例如，只看见别人的缺点，没看见别人的优点；只看重人的长相，不了解人的能力；只计较人的性格，不了解人的品质等。片面性的毛病是只看见局部，不看见全体；只看见树木，不看见森林，这就难以准确地认识人、了解人。在人民群众内部，每个人都是社会大家庭的成员，都有优点和不足，古人云：“水至清则无鱼，人至察则无徒”，人们彼此间和谐相处，应求大同存小异，多注意和学习别人的优点，善意指出缺点。

观察要避免表面性。所谓表面性就是只看客体的现象而不看本质，仅仅站在那里远远地望一望，粗枝大叶地采集一些信息，就认为对他人形成了客观的印象。晕轮效应就是表面性作祟。有个民间故事叫走马看花，一个媒婆精心安排促成了一件婚事，男方骑马经女方家门相亲，女方依门闻一朵鲜花，双方一见彼此很满意，拜堂后，女方发现男方是瘸子，男方发现女方是歪鼻。这虽然是一个笑话，但说明社会交往中，粗枝大叶的观察作风是会带来严重失误的。

培养重复观察的好习惯。交往中为了保证感性认识的可靠性、全面性，对人的观察必须多次重复进行，否则难以分辨偶然的，特别是短暂、瞬时的现象。例如：一次戈廷根心理学会议上，突然从门外冲进一个人接着后面追进来一人，两人在会场中央混战并打响一枪，这两人又冲了出去，共约 20 秒钟。此事乃事先安排，全部录了像。会议主席请与会心理学家写出目击的经过。共提交报告 40 篇，仅有一篇主要事实的错误少于 20%，其中 14 篇错误为 20%~40%，25 篇错误大于 40%。有 20 篇以上的报告中，10%的细节是臆

造的。不少心理学家做过类似实验，结果大体相同，说明一次观察是不可靠的。

社会交往中的知己与知彼

《孙子·谋攻篇》说：“知彼知己者，百战不殆；不知彼而知己，一胜一负；不知彼，不知己，每战必殆。”意思是说，既了解敌人，又了解自己，百战都不会有什么危险；虽不了解敌人，但了解自己，那么有时能胜有时会败；既不了解敌人，又不了解自己，那么每次用兵都会有危险。

战争交往其实也是一种社会交往。我们所研究的日常交往虽非敌我关系，但认知内容与 2000 多年前军事家孙子所言相似，一是个体认知他人，即知彼，或称认知客体；二是个体要在交往中不断认识自己，即知己，或称认知自我；三是个体要在交往中不断认知人与人之间的关系，即“己”与“彼”构成的人际环境。

认知不同于感知，它对来自环境或客体的全部信息不是统统地接收，而是有所选择，主动地、有组织地去进行知觉。认知是理性认识阶段，是试图知己知彼的阶段，要对信息不断地进行选择、反馈、加工和处理。

对他人的认知

人与人的交往，交往对象不是无生命的静物，而是具有复杂情感的高级动物，故社会交往是一种互动过程。认识不动结构包括认识主体（A）、认识素质、认识客体（B）和社会环境 4 部分。社会环境对认识主体和客体起制约作用，主体、客体形成一定的社会环境有反作用。

社会交往中，主体和客体在认识互动中凭借认识素质（或称心理素质）来认识对方，由于彼此的先行经验、心理活动不同，他们的认识素质也不同。一般说来，主体和客体，他们各自的内心世界与外部行为是统一的。实际交往中，人常具有双重人格，内心和外表不一定一致，因此增加了认识难度和认识的丰富多采性。

认识过程可包括感知和认知，感知是对人外部特征与行为的知觉，属印象范畴；认知是对人内心世界心理活动的理解，属理性范畴。认知可包括感知，它是在感性基础上的进一步的认识活动，依据自身的认识素质，在社会环境作用下，不断对信息进行选择、反馈、加工和处理。感知具有随机性、随弃性，萍水相逢、一面之交便可以产生感知，信息没有价值时，被感知的客体随之被放弃而不作为目标。认知具有目的性，只有当认知者觉得被感知的客体有进一步了解的价值时，才有可能进一步去了解。认知是主动地、有组织地去知觉，感知带有知觉的被动性、非组织性。人在社会交往中，总是根据自身交往的需要来选择对客体感知还是认知。

对人心理活动的整体认知

1. 对人感情的认知

感情包括情感和情绪。故一是对人感情的认知，包括面部表情、身段表情和语调表情。这是直接获得交往信息的方法，虽然人具有双重性格，一般

情况下，人心理活动总是通过他的外部行为表现出来，内心和外表是统一的。如一个人眉飞色舞、喜笑颜开，一定是心逢喜事精神爽；一个人垂头丧气、萎靡不振，一定是遇到了不顺心的事。可以说，喜怒哀乐是人内心世界的晴雨表。

二是对人情绪的认知。对人的情绪认知包括对心境、激情和应激三种心理行为的认知。通常主要是对人心境进行认知。如日常交往中，出色的领导要关心同事与部下，亲密的伙伴要互相关心，慈爱的家长要关心自己的孩子。人的心境是一种比较久的、微弱的、影响人的整个心理活动的情绪状态，当人的心境处于一种不顺利、不愉快，或者沮丧、悲伤、疑惑等状态时，尤其需要他人的关心与帮助，温暖人心的话犹如雪中送炭。农村孩子因家境贫寒不得不辍学时，总书记与省长送来关怀，孩子怎能不感恩戴德；战士父母重病而经济拮据，班排连长悄悄寄去自己的津贴，战士怎能不安心献身国防？孩子高考落榜、万念俱灰，父母几句开导安慰鼓励的话，就能使人振作精神。人的双重性格并非无法认识，如强装笑脸、故作愁容、笑里藏刀、虚情假意等可隐藏一时，难以掩盖永久、滴水不漏，往往在激情状态下，即狂喜、暴怒、强悲、极愤、急躁等短促爆发式情感支配下表露出来。

2. 对人能力的认知

能力指人适应社会的本领或本事。人的能力有多种内容，如思维能力、学习能力、工作能力、组织能力、生活能力、交际能力、创造能力、应变能力等等。司马迁《史记·货殖列传》说：“能者辐凑，不肖者瓦解”。所谓能者，指不仅自己有能力，而且可以使用别人的能力，辐凑指三十辐条共一车轴，能者像车轴，使人心汇聚车轴。一般说来，生活中一个能够吸引或团结人的人，就是有能力的人，如领导吸引群众，作家吸引读者，歌唱家艺术家吸引观众，科学家吸引同行等等。能力有高下之分、宽窄之分，最佳的能力或“能者”，能够发挥自己的能力和吸收和借鉴别人的能力，组织和借用别人的能力，调动一切积极因素，用集体的智慧丰富自己的智慧。

3. 对个人倾向的认识

包括对人需要、动机、兴趣、理想、信念与世界观的认知。社会交往中需要对个人倾向作出积极认知的内容是很多的，未必能兼顾到各个方面，大多只是其中的一部分。如自我实现或社会化使人产生交往欲望，交往是有一定动机的，这种动机是真诚的、友善的？还是虚假的、权宜的？是来求助的？还是来交流的？彼此交往要有共同的兴趣，所谓趣味相投就是说没有共同爱好就无法深入交往，如集邮迷、戏迷就易谈在一起。兴趣也要作出判断与认知，如是短期兴趣还是长期兴趣？是真兴趣还是假兴趣？是专业兴趣还是业余兴趣等？人的理想、信念与世界观代表了一个人的精神寄托和事业追求。理想、信念与世界观不同的人，也可以在一定条件下互相交往、互相理解，如社会主义制度下的中国人可以和资本主义制度下的西方人友好往来，无神论者可以和宗教人士友好往来，双方在价值观的矛盾中求同存异，寻找人类日常交往的和谐。在社会主义国家内部，如果人的理想、信念与世界观不同，工作、学习、生活上会反映出一定的态度不同，所以交往离不开判断和认知，有些可以求同存异，但有些必须符合我国的国情，必须去异求同。

4. 对个性特征的认知

个性特征包括气质、性格和能力等。其中能力包含智力，智力一定程度上反映人的认识能力。能力也影响人的气质和性格，有能力的人常充满自信

心，气质安静，性格理智，办事有条不紊，举重若轻。人的性格代表了人对社会的态度，并以习惯化了的行为方式表现出来。人的性格有好坏之分，作为管理者或交友都要注意认识人的性格。

德裔英国心理学家艾森克(H.J.Eysenck)曾提出人格二维模型，有助我们在实际交往中认知人的性格。他把人的性格分为内向——外向、稳定——不稳定两个维度，进一步分为4个小区：稳定内向型(粘液质)、稳定外向型(多血质)，不稳定内向型(抑郁质)、不稳定外向型(胆汁质)。艾森克认为，每个人的性格特征都可以从内向——外向、稳定——不稳定两个维度、四个象限加以描述，并可用来分析变态性格。内向指在环境刺激下，自制性比较强的稳定和好静的倾向；外向指在环境刺激下，自制性较弱的易冲动和冒险的倾向。如稳定内向型具有镇静、情绪平和、可信赖、有节制等特质，不稳定内向型具有敏感、不安、攻击、兴奋、多变、冲突等特质。

对人认知的作用

认知是社会交往中自我能动性的表现，认知的目的在于自我实现，个体社会化。人通过能动地认知，主要有九个方面的作用：

知人非相。《荀子》中有一篇叫《非相》，意思说交往中不要以貌取人，晕轮作用会使判断出错误。《非相》说：舜和周公旦都是矮个子，孔子相貌凶神恶煞，舜时掌刑法的皋陶面色青绿，商汤宰相伊尹脸上没有胡须和眉毛，大禹是瘸腿，商汤是跛足，但他们的人品很高；夏桀和商纣长相英俊魁梧，但他们都是残害天下的暴君。因此，荀子认为，观看一个人在容貌体态，不如研究他的思想，研究他的思想，不如看他选择的思想方法。人的品德高下与高矮、胖瘦、容貌体态无关。所以，“形(体态)相(容貌)虽恶而心术善，无害为君子也；形相虽善而心术恶，无害为小人也。”

知人善交。社会交往，可使人在生活群体中选择朋友，互相帮助，互相学习。《论语·述而》云：“三人行，必有我师焉。择其善者而从之，其不善者而改之。”选择的朋友不同，对自己的影响就不同。《墨子·所染》云：“染于苍则苍，染于黄则黄，所入者变，其色亦变”，认为“非独国有染也，士亦有染”。《荀子·劝学》云：“白沙在涅，与之俱黑。”“君子居，必择乡；游，必就士，所以防邪僻而近中正也。”晋傅玄《太子少傅箴》发挥说：“近朱者赤，近墨者黑，声和则响清，形正则影直。”诸葛亮《前出师表》认为，交往中与不同的人保持不同的亲疏关系，会有不同的结果，“亲贤臣，远小人，此先汉所以兴隆也；亲小人，远贤臣，此后汉所以倾颓也。”

知人善教。社会交往中，自我实现最基本的内容之一就是传授经验和知识，要因人施教，循循善诱。如老师对于学生，上级对于下级、长辈对于晚辈，朋友对于朋友，都会有言传身教作用。孔子提出“有教无类”；孟子把“得天下英才而教育之”作为人生第三大乐趣，还说知人善教有五种方法：“君子之所以教者五：有如时雨化之者；有成德者；有达财(才)者；有答问者；有私淑艾者。此五者，君子之所以教也。”(《孟子·尽心上》)译成白话是：君子教育人的方法有5种：有像及时雨那样灌溉的；有成全其品德的；有培训才能的；有解答疑难问题的；有才学影响使后人自学获益的。

知人善任。通过了解人，合理的安置人，量才使用。《尚书·皋陶谟》说：“知人则哲，能官人。”意思是说能了解别的人，才是聪明睿智的人，

才能用人得当。樊迟曾问孔子什么叫“智”，孔子答曰：“知人”，即“举直错（放置）诸枉（弯曲），能使枉者直。”（《论语·颜渊》）还说：“举直错诸枉，则民服；举枉错诸直，则民不服。”（《为政》）

知人善举。就是通过认知，把德才兼备的人推荐出来。季氏的总管仲弓问怎样治理政事，孔子回答说：“先有司，赦小过，举贤才。”（《论语·子路》）即给手下各部门管事的人带头，对他们的小过错不加追究，选拔德才兼备的人。西汉韩婴记载子贡与孔子的一段对话，孔子认为“荐贤贤于贤”，并说：“知贤，知（智）也；推贤，仁也；引贤，义也”。能发现贤才，是聪明才智；能推荐贤才，是大仁；能引导贤才，是大义，能够发现和推举贤才者，常喻之为善识千里马的伯乐。宋代黄庭坚诗云：“世上岂无千里马，人间难得九方皋。”知人善举是人类的美德，但并不是常人都可做到。白居易在常乐里（今西安交大学生区）居住时，曾写了一篇《养竹记》。他说：竹子被人赋予树德、正直、虚心、立志等品性。竹子混杂草木之中，要靠人爱惜赏识它，发现人才也同此理。故“竹不能自异，唯人异之；贤不能自贤，唯用贤者异之”。

知人善谏。知道别人的不足，要善于批评指出。我国古代曾实行谏官制度，专门批评朝廷得失。唐太宗和魏征的故事是大家熟知的。宋代，刘安世也是著名的谏官，号称“殿上虎”，“知无不言，言无不尽”，每次批评皇帝，雷霆震怒，“少霁复前，或至四、五（次）”。刘安世一度曾担心连累老母，其母深明大义说：“谏官为天下净臣，汝父欲为之而弗得，汝当舍身报主，勿以母老为虑。”日常交往中，搞好人际关系，不等于一团和气、抹稀泥，对于缺点和错误，及时提出善意的批评和建议，这是对朋友同事的爱护和关心，可以避免因小误大，铸成大错，酿成大祸。

知人善去。组织管理人事，要把无能的人、品行不正的人及有严重过失者从领导岗位上撤下来，不搞异地做官升迁；承担一般工作，发现心术不正。歪门邪道之人，有对要善于疏远之。《韩非子·外储说左下》提出任人应有术，赏罚分明、爱憎分明，“信赏以尽能，必罚以禁邪”。又说：“以罪受诛，人不怨上。”认为应该禁止的使其得利，应该得利的却加以禁止，像这样，即使神通广大，禁令也不能实行，应该惩罚的却加以赞美，应该奖赏的却加以低毁，即使尧那样的贤君也不能治好国家（“利所禁，禁所利，虽神不行；誉所罪，毁所赏，虽尧不治。”）。

知人善学。我国古代认为通过知人，可以向别人学习。一是把品德高尚的人作为自己学习的榜样，二是凡是别人的长处，自己都应吸取，成为自己的品行。孔子说：“见贤思齐焉，见不贤而内自省也。”《孟子·公孙丑上》说：“大舜有大焉，善与人同，舍己从人，乐取于人以为善……取诸人以为善，是与人为善也。”意思说：舜有大德，善于取人的优点，放弃自己的成见而接受别人的意见，能够愉快地吸取别人的长处而行善……能够吸收他人之长而行善，这就是赞许别人共同行善。

知人善助。助人为乐，先人后己，舍己为人等品质，从来是我国传统文化所崇尚的美德，也是中华民族的优良传统。孔子说：“君子成人之美，不成人之恶，小人反是。”（《颜渊》）认为“博施于民而能济众”者是圣人，又说“夫仁者，己欲立而立人，己欲达而达人。能近取譬，可谓仁之方也已。”（《雍也》）就是说有仁德的人，自己要想站得住，同时也要让别人站得住。自己要通达，同时也要让别人通达。凡事都要以身为例想到别人，这就是实

行仁德的方法。《荀子·修身》则说。“劳苦之事则争先，饶乐之事则能让。”又说：“行乎冥冥施乎无报”，暗中做好事而无需报答。《礼记·杂记》也说：“君子贵人而贱己，先人而后己，则民作让。”

我国古代对人认知的理论

我国古代在社会交往中，总结了许多认知方法。孔子说：“始吾于人也，听其言而信其行；今吾于人也，听其言而观其行。”（《公冶长》）他又说：“视其所以，观其所由，察其所安，人焉廋哉？”即考察他的行为，观察他所从由的道路，察看他以什么为安，那么这个人怎么能隐藏呢？

孟子认为，知人应观察对方的眼睛，他说：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子瞭（光明）焉；胸中不正，则眸子眊（蒙胧）焉。听其言也，观其眸子，人焉廋哉？”（《孟子·离娄上》）他还认为，根据人的言辞可以判断人的品性为人，“谀辞知其所蔽，淫辞知其所陷，邪辞知其所离，遁辞知其穷”。即偏颇的言辞能剖析它的表面性，放荡的言辞能剖析它的沉溺性，邪辟的言辞能剖析它的狡辩性，躲闪的言辞能剖析它的理屈性。

《吕氏春秋》专门有一篇叫《论人》，介绍如何识别人“情伪、贪鄙、美恶”的方法。指出认知一个人，“外则用八观六验”，“内则用六戚四隐”。

“八观”是根据人所处的地位来认知，内容是：

“通则观其所礼”，即显贵之时看其所行的宾礼。用之于今就是说，有地位时看是否脱离群众、蛮横无礼、趾高气扬。

“贵则观其所进”，即任要职之时看其推荐的部是什么人。用之于今就是说，作为部门领导是用人唯贤还是用人唯亲。

“富则观其所养”，即富裕之时看其所养的门客宾客，用之于今就是说，作为大款先富，要看他用财结交什么人，是吃喝嫖赌，还是为大众服务。

“听则观其所行”，即听他所言之后要去看他如何去做。用之于今就是说，不仅要说的好听，而且要言行一致，不能光打雷，不下雨。

“止则观其所好”，即无事之时看其追求崇尚什么。用之于今就是说，通过物质和精神的追求，可以看是追求享受还是贡献，是低级趣味还是助人为乐。

“习则观其所言”，即作为帝王的近习（亲信）看其所进之言。用之于今就是作为领导身边的工作人员，要看他是出好主意还是坏主意。

“穷则观其所不受”，即穷困之时看其不受非分之财用之于今就是说，作为普通公务人员，看其是安贫乐道、清正廉洁还是索贿受贿。

“贱则观其所不为”，即贫贱之时看其不为非义之事，用之于今就是说，尽管地位低下，决不做有损国格人格之事，堂堂正正，掷地有声。

“六验”是依据人的情感来认知人，内容是：“喜之以验其守”，即使之喜悦，看其是否不变操守；“乐之以验其僻”，即使之高兴，看其是否邪僻不正；“怒之以验其节”，即使之发怒，看其是否能自我约束；“惧之以验其特（持）”，即使之恐惧，看其是否不失持守；“哀之以验其人”。即使之悲哀，看其是否不变其人，能否节哀自制；“苦之以验其志”，即使其处于艰苦环境，看其是否有大志。

“六戚”指“父、母、兄、弟、妻、子，”他们代表了人的家庭关系。

考察六戚，就是看能否处好家庭成员之间的关系，家庭没有伦理道德，不讲和睦，就难以处好社会关系。

“四隐”指“交友、故旧、邑里、门郭”，他们代表了个人的社会联系，是狐朋狗友还是良朋益友、高朋诤友？通过社会交往、居住环境，考察“人以群分”，可以分析交往趣味情操。

对自我的认知

自我认知与途径

自我认知，就是人在社会实践中，对自己的生理、心理、社会活动以及对自己与周围事物的关系进行认知。包括自我观察、自我体验、自我感知、自我评价等。

人贵有自知之明是自我认知的基本思想。自我认知要求主动地、有组织地对自己进行认知，其基本途径是：从社会交往中认识自己，交往是个体从社会获取知识和经验的源泉，交往又是一种人与人的比较，通过比较可以发现他人的长处和自己的短处，“择其善者而从之，其不善者而改之。”有目的地扩大交往，“不患人之不己知，患其不能也。”（《论语·宪问》）以人为镜，不断取人之长补己之短；社会交往是一种互动行为，要正确看待别人对自己的评价，有则改之，无则加勉；经常的反省自己。严于自我解剖，“一日三省吾身”，“行有不得，反求诸己”，“见贤思齐焉，见不贤而自省也。”（《里仁》）这种“自省”就是自我定性，时时总结自己的收获和差距，防上主观性、片面性，制定新的奋斗目标。自我认知的目的是经过社会生活的实践与体验，使自我适应社会环境，整合于社会。

自我认知结构与自我呈现

自我认知是完整性与可分性的统一。所谓完整性，指人是一个完整的有机的统一体，认知是自我与所处的社会环境及社会群体相互作用而完成。所谓可分性，指人的自我认知可以分成若干要素，它们按一定的结构组成认知系统，这个系统便于对自我认知进行理论研究。

美国心理学家威廉·詹姆士(William James)把自我认知分为三个要素：物质的自我，即自我的身体、生理、仪表等要素组成的血肉之躯；社会的自我，即自己在社会生活中的名誉、地位、人际关系、处境等，也是自我在群体中的价值和作用，别人对自我的大致评价等；精神的自我，即对自己智慧、道德标准、心理素质、个性的认识。如自我的能力、性格、气质如何？詹姆士的划分方法，与弗洛伊德把人的心理分为三要素思想颇有相似之处。这三种自我的划分方法，在社会实践及心理分析时有一定的可取之处，它们对自我认知确有不同的影响，但人的行为最终由统一的自我来完成。

此外，自我还可以分为现实的自我与理想的自我，前者指一定的社会环境下，交往中以习惯行为表现的自我；后者指自我希望成为什么样子。一般说来，两者大致相同时，自我表现为一定的心满意足；当两者发生矛盾时，自我表现为一定欲望和追求。

自我呈现，又称自我暴露，指人在社会生活中，通过自己的行为、语言

等方式把自己的个性及内心世界的奥秘表述和显露出来。在社会交往互动中，客体（他人）总是透过主体的自我呈现来认识主体，主体也要通过自我呈现，观察客体对自己的反应，进行社会比较和行为语言定性，从而认识自我，反省自我，调整自我，协调自我。自我呈现表现为下列方面：

正相呈现：即言行一致、表里如一地显现自我的内心世界。对人推心置腹，忠诚老实，作风正派，不夸大自己的能力，也不掩饰自己的不足，即所谓“君子坦荡荡”。（《述而》）社会交往中，正相呈现的自我，常能和集体群体的目标保持一致，与人平等互爱，很少利害冲突。

反相呈现：即言行不一、表里不一地显现自我，内心活动与外部行为不一致。反相呈现包括两种情况，一种是普通人迫于某种压力如人际关系不正常、民主生活不健全情况下表现为反相呈现的自我，进一步分为：言不由衷，嘴里说的并非心里想的，如文化大革命中许多人迫于“四人帮”的淫威，不得不说违心话；正话反说，含讥讽意味，如旁敲侧击，指桑骂槐，冷嘲热讽，颠三倒四等；以退为进，因环境所迫，不宜自我实现而有意反相呈现；另一种是作风不正的人自然而然表现的处世行为，即所谓“小人喻于利”，（《里仁》）属一种唯利是图之人，表现为阳奉阴违，投机钻营，两面三刀，口蜜腹剑。或表现为声东击西，混淆视听，混水摸鱼，想方设法获取个人利益，与集体和群众的利益大相径庭。

放大呈现：即在一定情况下，将自我的某些信号进行放大，以强化对别人的刺激。如谈恋爱时自吹自擂；取得一点成绩，炫耀自己的能力；高学历在低学历面前神气活现等。

收敛呈现：即有节制的表现自己的行为，不愿或不屑表现自我的长处，缩小信号以减弱对别人的刺激，常见三种情况：年轻人在长者面前，下级在上级面前，洗耳恭听，言听计从，唯唯诺诺，随声附和等；强者在弱者面前，表示不以强凌弱，谦虚客气，大智若愚，谨言慎行等；有意收敛呈现，在一定的时期内，作为一种策略和手段隐藏自己，如韬光养晦，委曲求存，夹尾做人，低三下四，逆来顺受等。

单向呈现：有目的地表现出某一特长或某一方面，给人留下深刻印象。社会交往中每个人都有自我实现的需求，自我实现的最好方式就是扬长避短，把自己的优势显露出来。如人除了专业角色外，还可以有书法、音乐、美术、舞蹈、体育、剪裁、烹饪等方面的特长，也可以显出才华来。

无意呈现：未经仔细考虑，把自己的内心深处的想法不自觉地流露出来。如原形毕露、无意吐真情、不打自招、情不自禁等。

自我的特征与自我管理

1. 自我的特征

自我是一个统一的、一致的有机体。一般说来，个人的目标必须统一，只能围绕一个主要目标，而不能把许多目标作为等量齐观的主攻目标，鱼和熊掌不可兼得。如果一个人既想当科学家，又想当政治家、艺术家、文学家等，目标难以统一，精力分散，疲于奔命，潜能难以发挥。东一榔头，西一棒锤，收获甚少，便会导致自我焦虑、不安、苦恼和空虚，这称之为自我的同一性危机。

自我常被看作一种动力和行为的源泉。人要认识世界，自我是内因，世

界是外因。自我总喜欢自以为是，自行其事，不愿接受别人的强迫；总喜欢自我选择、自我预见、自我决策、自我组织等；面对别人的说三道四、评头品足、干涉控制，自我会产生逆反心理，感到讨厌和不愉快，甚至公开对抗。

自我是独立的、唯一的。即便是双胞胎，也不能成为一个自我，而各是各的自我。在同一房间中，大家言谈、衣着都一模一样，人一般会感到焦虑与不安。当一个人的独立性没有满足时，他会发动自己去表现自己，标新立异。西方心理学家实验表明，个体在群体中常被“去个性化”而打上“社会化”的烙印，社会化要求个体实行自我约束。他们对大学生曾作过“匿名群体”（或“黑房间”）测试，把互相陌生的大学生分为两组，每组都有一定数目的男女生，甲组在灯光下给30分钟相识时间，几乎未发生接触；乙组在黑暗下给30分钟相识时间，90%的学生发生过接触（拥抱或亲吻），感到兴奋与友情。说明取消一定的约束后，自我能比较自由地表现自己。

自我总是在不断地评价自己。社会交往中，自我经常对自己的能力、动机、兴趣、需求、价值等进行感觉和评价，并表现为一定的自尊心、自信心和自豪感，评价不佳时则表现为自卑感、羡慕之心、嫉妒之心等。

自我寻求实现。西方人本主义心理学家认为，自我实现是人类最重要的需要之一，人生来就有创造欲，有精神寄托和事业向往。我国古代有类似认识，天生我材必有用，“行乎冥冥而施乎无报。”《史记·货殖列传》说：“居之一岁，种之以谷；十岁，树之以木；百岁，来之以德。德者，人物之谓也。”种谷植树是一种自我实现，来之以德是更高层次的自我实现，每一个人在社会活动中都想成为一定的“人物”。

自我是个性与社会性的统一。人不能离群索居，人是社会成员就要接受社会规范约束。西方强调个人主义；我国提倡国家利益、集体利益、个人利益相统一的社会主义集体主义，反对极端个人主义。

2. 自我管理

自我管理是一个复杂的系统工程，是人通过自我认知，调整和修养自己的心理，并使自己的外部行为与社会环境相适应。主要有以下内容：

自我监督，对自己进行检查、督促。包括自知，正确估价自己，不卑不亢；自尊，不自轻自贱，要有民族自尊心和个人自尊心，不出卖灵魂与肉体；自勉，见贤思齐，不断用高标准来勉励自己，脱离低级趣味，做有益于人民的人；自警，自我暗示、提醒，克服不良的心理行为。

自我批评，自己批评自己的短处，辩证的否定。包括自我反省，使个人的思想品德变得日益完美；自责，对自己的不足进行曝光，勇于承担责任，接受群众监督。

自我控制，实行自我约束，防止感情用事，理智的接人待物，抵制和克服一切外来的不良影响。包括反躬自问，反思自己的行为，人际矛盾，首先从自己身上找原因；控制自己的情绪、欲望、言行，客观地对待批评，力求更好地把握自己。

自我调节，通过自我疏导，使自己从矛盾、苦恼、冲突、自卑中解脱出来。包括自解，自我疏导，不自寻烦恼，不折磨自己、惩罚自己；自慰，自我宽慰自己，知足常乐，淡泊名利，承认差距。降低欲望，幸福率=所得欲望，欲望越大，幸福感会降低；自遣，自我消遣，分散或转移注意力，如美食、郊游、看书、书法、绘画等；自退，设身处地地退一步想一想，退一步海阔天宽，降低目标，转换方向，另辟新路。

自我组织，在新环境，重新振作，重新审视和组织自己的心理行为。包括内化顺从，认输服输，接受别人的不同意见，放弃自己的意见；同化，把别人的意见与自己的意见融汇在一起，吸收他人的营养丰富自己；自新，自我更新，从更高更新的角度来认识问题、分析问题，重打锣鼓另开张。

我国古代自我认知理论及近代的批判继承

我国古代把自我认知叫“修身”，就是修养自身的品性。《大学》认为，修身必须首先端正心思。心有愤慨，就不能端正；心有恐惧，就不能端正；心有喜好，就不能端正；心有忧患，就不能端正。也就是说，自我认知要心平气和，诚心诚意，防止感情用事，不能自己欺骗自己，不能不求上进及满足于现状，要胸襟宽广，谨言慎行。修身的目标（境界）则是从社会交往的客观需要中总结而出，即仁、敬、孝、慈、信，交往时“为人君，止于仁；为人臣，止于敬；为人子，止于孝；为人父，止于慈；与国人交，止于信。”修身要求仁、敬、孝、慈、信，既有伦理意义，也有政治意义，因为它归根到底是德育，“君子之守，修其身而天下平。”（《孟子·尽心下》）

《荀子》中专门有一篇叫《修身》，至今仍有一定的现实意义，修身的具体内容概括起来有八个方面：（1）看见好的品行，一定要认真考察自己有没有这种好品行；看到不好的行为，一定要怀着忧惧的心情反躬自问。要把批评中肯的人视作老师，恰当肯定的人视作朋友，阿谀奉承的人视作害人的寇贼；（2）注意调理血气，保养身体，就可以像彭祖那样长寿；（3）一切行为、一举一动都应遵循礼法来办，包括饮食、起居、容貌、态度、参政等；（4）人要有完美的志向，以道义为重，如此便能傲视富贵，蔑视王公；（5）体恭敬，心忠信，以礼义为法度，仁面爱人；（6）学习应该有一定的目的。“道虽迩（近），不行不至；事虽小，不为不成。”要有重点，方向明确，目标不能太多，“一进一退，一左一右，六骥不至；”（7）要有三种品德，即尊敬老人，不轻视不侮辱处境穷困的人，暗中做好事而不求报答，有此三者就不怕任何祸害；（8）身处贫困，心志要宽广开阔；身处富贵，体态要恭敬从容；休息时要精神不怠；劳累时要容貌庄重；盛怒下罚不过重；喜悦时赏不过高。

近代许多教育家在长期办学实践中，都比较注重批判地吸收古代传统文化的“修身”理论，赋予新意，用来熏陶教育下一代。如教育家唐文治，在1912年就亲自撰写了《学生格》，并在某高等学府首创开设了修身课，对培养人才、造就良好校风起到很好的效果。“学生格”意为做学生的人格、品格或准则，至今仍可供有志成才的青年借鉴，主要内容如下：

立诚。学生进德、修业、忠信，首先要心诚意诚。心不诚，人就无精神，人无精神则种种腐败就会乘虚而入。要立诚于内心，付诸于行动。

立恒。学业事业有成，必须有恒心，欲速则不达。健康的身体是干事业的基础，立恒是前进的动力，对学业事业操之不舍，行之无倦，决不中辍。“天行健，君子以自强不息”，做人要像天体永恒运行一样，永远不停息地努力前进。

知耻。人要有羞耻之心，做学生不抄袭、不请人捉刀，不请师长多给分数，不投机钻营，不败坏学校荣誉。要从学问不如人、才智不如人、行诣不如人以及推广到文化不如人、武力不如人、风俗不如人、国势不如人等诸方

面感到羞耻，知耻近乎勇，知耻而愧奋，愧奋而自强。

尚志。人无志不可以为人，立志有误不能成人。“学者立者，必须为天下第一等人”，只有立大志，才有可能为中等之人；立志不高，则不知为何等之人。立大志就是要以天下为己任，泽天下之民。

爱人敬人。爱敬之心要肇始于家庭，推之于四海。君子以仁存心，以礼存心，仁者爱人，有礼者敬人，爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之。

尊师。尊师一是为了不忘本，“父生我者也，师教我者也，尊敬师长所以不忘本也。”二是为了讲爱情公道，只有尊师才能“有爱情于社会，乃能有爱情于国家。”由此才能有公道，即维持公德之道，才能爱护公家之物等。三是为了兴学重教，“师者学术之根源，而全国之命脉也。其不可敬乎，其不可敬乎？”

贵公贵勤。能贵公就是热爱学校，只有热爱学校才能热爱国人。贵勤就是崇尚勤俭，我国生活及学校预算不能与西方攀比，因此要勤俭茹苦，不靡费，不讲居处，不精饮食，不荒嬉学业。珍惜光阴，“无昼无夜急起直追”西方发达国家，缩短现代化的差距，静以修身，俭以养德，淡泊以明志，宁静以致远。

女学。女学生要有妇德、妇言、妇容、妇功。除注重学习科学手工外，应破除迂腐之见，还应学习一点家政知识，即烹饪缝纫之类。妇女终身离不开家政，“家政举则其家兴”，何况爱敬之心肇始于家。当代社会舆论认为，独生子女普遍存在独立生活较差的现象。学校适当举办家政讲座或教学，有利于下一代检验生活，步入社会。

对人际环境的认知

对人际环境的认知指对自身交往的小环境、小空间进行有目的的观察，包括自身的人际关系网和他人的人际关系网，以及它们之间的关系，以此判断了解自我和他人共同生活空间的群体中的整合性、选择性。一般说来，目标一致时，个体与群体的关系便整合；反之，则不协调、不整合。选择性是指与哪类人建立交往。

社会纽带构成的人际环境

血缘关系：一是直系亲属，古代指九族，现代一般为三至四代，包括祖父母、父母、兄弟、姊妹、子女等；二是亲戚，所谓叔舅阿姨之类。血缘关系认知包括家庭背景、经济关系、政治关系、伦理关系及社会活动等。

地域关系：指同省同市同县同乡等关系。不同的地域有不同的物产，一方水土养一方人。同地方生活的人往往有地方性风俗、习惯、文化（如方言、地方戏）、交往等。离开本土本地后，居住新地方则以老乡建立联系，互相帮助，互相支援，甚至因老乡而恋爱建立家庭。

业缘关系：每个成年人在社会上都要从事相对固定的职业，便形成一定的业缘关系。如商业系统、银行系统、医疗卫生系统、电力系统、铁路系统、地质系统、教育系统等等。一定的系统像一个小社会，受一定的职业道德约束，内部来往除私人交往和友谊外，还有与本系统相关的公务性、职业性交往，由此也产生相应的利害关系。同时，系统与系统之间，也有密切的依赖

关系，因此在公务性、业务性交往基础上，人们也往往产生横向的私人交往与友谊。

隶属关系：隶属关系指上下级关系。我国历来重视如何处理好上下级关系问题，譬如，是任人唯亲还是任人唯贤？是拍马溜须还是奉公守法？是清正廉洁还是搞歪风邪气？《礼记·燕义》说：“上必明正道以道民。”《礼记·淄衣》说：“上好是物，下必有甚者矣。故上之所好恶，不可不慎也，是民之表也”，“上好仁，则下之为仁争先人”，“上人疑则百姓惑，下难知则君长劳”，“为上可望而知也，为下可述而志也”等等。

此外，交往环境还有几种划分方法，如：（1）利益关系，共同利益联接起来的交往关系，如工作上互相依赖的关系；经济上物质利益上的分配关系；商业中的回扣关系；人事上的裙带关系，一损俱损，一荣俱荣等。（2）情感关系，由社会情感所联系起来的交往关系，主要指道德感、理智感和美感。情感交往有高下之分，高级情感有师生之谊、战友之谊、共同事业之谊及社会赞助慈善募捐等；低级情感有低级趣味、酒肉朋友关系、醉生梦死、利欲熏心等。（3）交往程度：指人与人社会交往可分为普通交往、亲密交往、敌对交往等，类型可分为泛泛交、知交、忘年交、仇交等。

人际环境认知的作用

人际环境认知可以了解小环境的社会风气。小环境风气好，群众就具有凝聚力，工作学习生活就心情舒畅，安定团结，齐心协力地实现共同目标和共同利益，并与整个国家民族的目标利益一致。反之，小环境风气不好，坏人当道，正气受压，群众缺乏凝聚力和积极性。认识人际环境是为了建立良好的小环境和改变不良的小环境。

作为领导者和管理者，在人际环境认知中，其责任是创造良好的小环境，建设精神文明，抓好社会治安。在隶属关系上，上级要为下级做出表率，清正廉洁，秉公办事，要努力提供优质服务 and 优质管理。理顺人际关系网络，增强群众凝聚力，打击歪风邪气。做好思想政治工作，为群众排忧解难，转化消极因素，充分调动群众的积极性。

作为社会普通成员要在人际环境认知中，学会服从集体利益，正确处理个人利益。交往要有健康的趣味情操，反对不良交往，不参与低级趣味的交往，要从善如流，通过社会实践，培养良好的认知方法，如归纳法、分析法，归纳一分析法，防止主观性、局限性影响个人的心理认知，增长知识，增长才干。

社会交往中的感感与调节

唐白居易《庭槐》诗云：“人生有情感，遇物牵所思。”《礼记·乐记》早已指出，人的哀心、乐心、喜心、怒心、敬心、爱心等并非心中固有，都是遇物而发。欲望联着感情，感情影响交往，感情可以调节。

情感、情感分类与特点

社交情感指人际交往时产生的心理反应，是对交往满足程度的心理体

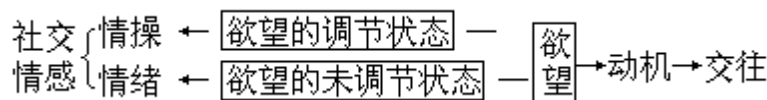
验。包括情绪和情操两个过程。一般情绪与人的低级心理需要相互联系，直接反映出喜、怒、哀、乐等；情操和人的高级心理需要相联系，包括道德感、理智感、责任感、美感等。

社交中情感产生的机制

人的情感起源于人的基本需求和各种欲望。我国古代对情感形成机制早有研究，《吕氏春秋》有《情欲》一篇，把“情感”和“欲望”联为一体，认为“天生人而使有贪有欲。欲有情，情有节。圣人修节以止欲，故不过行其情也。故耳之欲五声，目之欲五色，口之欲五味，情也。此三者，贵、贱、愚、智、不肖，欲（望）之若一，虽神农、黄帝其与桀、纣同。圣人之所以异者，得其情也”。

这段话在心理学发展史上具有重要意义，探讨了情感产生的基本理论；（1）人有欲望和不知满足（有贪有欲）是天生的本性，无论是圣贤暴君还是平民百姓都是相同的。这一观点与《荀子·荣辱》一致，“饥而欲食，寒而欲暖，劳而欲息，好利同恶害，是人之所生而有也，是无待而然者也，是禹、桀之所同也。”此认识显然是有科学性的，如人生下来假设没有获取食物的欲望，那么就意味舍生就死。（2）人类的欲望包括口欲、目欲、耳欲等多种需要，其中口欲是人类基本需求之一，维持着人的生存和劳动力再生产。马克思说：“人们为了能够‘创造历史’，必须能够生活。但是为了生活，首先就需要衣、食、住以及其他东西。因此第一个历史活动就是生产满足这些需要的资料，即生产物质生活本身。”（3）“欲有情”，情感来自欲望，既然贵人、贱人、愚者、智者、不肖之徒都有天生的欲望，那么他们同样都会因欲望产生情感。这种“欲有情”是人的情绪过程，相当于人的低级心理需要。（4）“情有节”，情感是可以节制的，人可以适度地或有组织地释放情感。这种“情有节”是人的情操过程，相当于人的高级心理需要。（5）欲望生来就有，虽然是人类共同的特点。但情感有节制并非人人相似，神农黄帝与桀纣就不一样。圣贤所以和桀纣有区别，在于能“得其情”。

《吕氏春秋·观表》又说：“事随心，心随欲。欲无度者，其心无度；心无度者，则其所为不可知矣。人之心隐匿难见，渊深难测，故圣人于事（观）志焉。”用之于人际交往，“事随心”说明了人际交往（事）来自交往动机（心）；“心随欲”说明了交往动机来自欲望，欲望则产生人的情感。所以社会交往情感产生的机制是：



上图可以看出，欲望是联接社交情感与交往的中间环节，欲望有强弱大小之分，欲望强时，动机就迫切；欲望弱时，动机就冷淡；欲望无度时其动机无度。欲望对情感的影响，取决于人对欲望的控制能力，情感有节度在于欲望有节度。根据欲望调节程度，情感可以分为有度、适度、过度或无度等。对人的欲望强弱进行调节，是理智感和理性控制的表现。情操有高低之分，神农黄帝和桀纣有不同的情操；欲望的自然流露、非人为的调节而是人的情绪，情绪与人的气质有关，有人内向，有人外向。社会交往中人的情感是情绪和情操相互作用过程的统一，单纯的（或纯朴的）情绪只是在情不自禁状

态下表现最明显。人的情感表征于外，欲望则存之于内心，“隐匿难见”，了解人的欲望要从交往动机、行为及交往的满意程度来分析，或者在交往中就其事“观其志”，看人的志向是什么。

情感的分类

情感除前面介绍的分类方法外，还有其他分类形式。社会心理学家按心理状态的复杂性，将它分为三类：（1）原始情感，包括愉快、愤怒、悲哀、恐惧四种，这是一般动物都有的心理体验，如猩猩愉快时有表示高兴爱抚的动作，愤怒时捶胸和吼叫等。（2）基本情感，包括兴趣、愉快、痛苦、惊奇、愤怒、厌恶、惧怕、悲哀、害羞、自罪感十种，这是人类所具有的心理体验。人猿相揖别，人类从动物中提升出来后，其情感出自原始情感而胜于原始情感，这些情感都比原始情感内涵要丰富得多。兴趣与惊奇，肇始于对客观事物的探索之心；痛苦与厌恶，肇始于对客观事物作用效果的品味；害羞与自罪感，唯人类所有，肇始于对自身行为的反省。至于愉快、愤怒、恐惧、悲哀虽是原始情感形式，但已是更复杂的心理（如可以用语言表示）。（3）多重情感，是基本情感中若干情绪相互叠加的一种复杂的心理体验，如悲喜交加、又恨又爱、又可气又可笑、又难过又激动，或者骄傲与谦逊并存，羡慕与嫉妒同在等。

有的社会心理学家根据个体与他人所处的人际关系，将人的情感分为三种类型：（1）逊顺型情感，特点是感情上顺从他人，社会交往中，首先想到的是“他喜欢我吗”？社会工作者、医务工作者、教育工作者、影视歌舞演员等多有这种情感。因为逊顺型人工作成绩的好坏，取决于公众对他的评价。（2）进攻型情感，特点是具有对抗性，交往中想要知道对手力量的大小或别人对己有无用处，商业工作者、法律工作者、警探侦探、监察检查工作者等易于形成此类型情感。（3）分离型情感，其特征是疏远他人。经常想到别人是不是会干扰或影响自己，惜时如金，多为科研工作者、作家艺术家等。

情感的特点

情感因物而发。社会交往中，主体与客体（人或物）构成信息反馈系统，主体情感随客体的影响而变化。如甲与乙两人交往，乙态度不好时，甲可能因此而大发肝火，也可能很快撤离。即便是没有他人参与，个人的情感也缘于物。如一个人独自在山中夜行，会感到恐惧，深山、黑夜、寂静、无人等因素，刺激了人的心理，是他越走越害怕的原因。

情感具有两极性。我国古代思想家将人的情感按其对立性分为两大类，即好与恶两种，《左传》云：“喜生于好，怒生于恶……好物乐也，恶物哀也。”“好”做为心理体验的一极，与愉快、喜欢、高兴、满意等情感相联；“恶”作为心理体验的另一极，与不愉快、痛苦、怨恨、不满等情感相联。两极性表现为有喜就有悲，有乐就有哀，有肯定就有否定，有激励就有安静，有紧张就有松弛。

情感具有一定的时间和强度。心境、激情、应激三种情感状态，时间作用长度依次变短，强度依次增大。情感作用的时间长短和强度大小与信息刺激程度相关，也与人的自我控制能力相关。

情感具有层次性和可控性。情绪是低级形式，情操是高级形式。一般说来，情绪不具节制性、阶级性，是人心理体验的自然流露；情操具有节制性、阶级性，不同的阶级有不同的道德感、理智感、责任感和美感。情绪生来就有，情操不能自发地产生，需要在社会实践中修养和锻炼。情感是人情绪和情操的复杂作用过程，情感成熟（健康）的人，在情感产生过程中，情操的影响力较强。反之，情感不成熟的人，在情感产生过程中，情绪的影响力较强。

情感的作用与情感成熟

产生好情感的主要因素

社会交往中，情感具有两极性，好的情感使人愉快，不好的情感能够损人。人们都希望表达或感受好的情感，那么使人产生好情感有哪些因素呢？

社会交往中人们通常喜欢就近的人。人受社会活动圈的限制，“物理上的就近性”使人只能在周围寻找朋友，因为活动圈之外的人、遥远的人无缘结识。喜欢就近的人有长处也有不足，长处是人在周围很快能寻找朋友，这也是同学、同乡、同志、同事为什么容易结为朋友的原因；不足是囿于交际空间，择友范围必然有限，影响了人的眼界，会使人觉得只有周围的朋友关系最好，如青年人失恋之后，往往感到十分痛苦，爱得死去活来，觉得天下再没有比她（他）更好的人。其实天涯何处无芳草，人到新的环境，“喜欢就近人”原理，会使人很快寻得新的朋友。随着时间的推移，人的交往空间不断扩大，社会态度和观点的一致性更易使人成为朋友，同行之间语言、文字、思想上的交往，将突破狭小的活动圈，他们可以在国内，甚至也可在国外找到志同道合的朋友。

好的性格能使人产生好感。心理学研究证明，性格是有好坏之分的，有些性格是人所欢迎的，有些性格则是人难以接受的。如女性温柔、体贴的性格，易让人产生好感。有首流行歌曲唱道：“有个姑娘叫小芳……谢谢你给我的温柔，今生今世永不忘。”的确，温柔的性格叫人难忘。严于律己、坦诚待人的性格令人尊敬，如 1912 年辛亥革命期间，国家政局交替，高校经费困难，许多学校因此而停办，交大校长唐文治带头减薪一半，教工每年减薪二月，他与师生同甘苦，坚持办学，学校免于关门夭折，赢得了师生的爱戴。安德森认为招人喜欢的性格有诚实、通情达理、可信赖等；令人讨厌的性格有不诚实、自私自利、卑鄙等。美国科学家富兰克林认为人好的美德或品格是：节制欲望、自我控制、少说废话、有条不紊、信心坚定、节约开支、勤奋努力、忠诚老实、待人公正、保持清洁、心胸开阔、慎言谨行、谦虚有礼等。

仪表堂堂的人受人喜欢。此种情感的产生来自晕轮效应，仪表堂堂的人讨异性喜欢，也使同性产生嫉妒。电视台节目主持人、警探片的探长等选用仪表美的男女角色做为搭档，便是为了迎合不同人的胃口，增加节目、影片的吸引力。报载美国总统竞选，候选人要像演员一样设计演说镜头，并进行多次彩排录像，也是为了从仪表、风度上争取观众与选票。美国社会心理学家沃尔斯特研究发现，如果通过看像片进行婚姻介绍，那么女子的魅力是男子决定是否约会的首要因素。喜欢仪表堂堂的人虽然在认识论上有明显的不同。

足，但是审美感常使人不得不就范。爱美之心人恒有之，这就是播音员、节目主持人、演员成为公众欢迎的人，除个人的努力外，都少不了天生丽质的原因。

相似的情趣使交往双方易产生好感。所谓“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”，“猩猩惜猩猩，英雄惜英雄”就是指彼此之间产生好感，来自趣味相投。实际交往中，如对绘画、音乐、电影、体育、旅游、收藏、文物等情趣一致时，或者政治观点、经济观点、学术见解相似时，彼此愉悦，就谈得拢、合得来；反之，对牛弹琴、无共同爱好，交往便无法持续。

对高度评价自己的人带有好感。社会交往中，自我实现总是希望得到别人的肯定或赞赏，自我一旦受到别人赏识，得到高度评价，就会对评价者产生好感，甚至不惜用生命来回报。刘备三顾茅庐，诸葛亮为报知遇之恩，立下誓言“鞠躬尽瘁，死而后已”。燕太子丹尊荆轲为上卿，意在刺秦，荆轲临行时在易水边唱出“风萧萧兮易水寒，壮士一去兮不复还”的悲壮之歌，明知刺秦始皇会有什么结果，但义无反顾，要报知遇之恩，士为知己者死。

情感在社会交往中的常见作用

人非草木，孰能无情？每个人在交往中都会产生情感，不同的情感会对交往产生不同的影响。了解情感在交往中的作用，有利于交往互动中获取他人的情感信息并把握自己的情感，运用自己的感情，分析他人的感情。

当自己的行为引起对方情绪激动时，总是怀疑是不是自己做得太过分了。此时应注意分辨是自己确实太过分了，还是对方情绪过敏了，或是对方故作激动等，然后调整自己的行为。

愤怒往往能使对方丧胆而让步。在社会交往中，要敢于见义勇为，敢于同恶人做斗争，如小偷在公共汽车上行窃，人们见义勇为，小偷往往被群众震慑而图谋难逞；有人软弱退让，小偷得寸进尺，抢了钱还要金首饰。大到政治交往也是如此，如近几年日本舆论界要求敢于对美国说“不”字，日本也做了一些尝试，证明邪不压正，对不讲理的人，态度强硬一些，对方往往会退让。

流泪能够换得对方的同情。《水浒》中有一则故事，李鬼冒充李逵打家劫舍，遇到真李逵，李鬼垂泪谎称家有老母需供养而换得宽恕。交往中，流泪加忏悔之辞，往往使听者心软，大事化小，小事化无。应注意分辨是真诚的眼泪还是鳄鱼的眼泪。

恐惧能将人们的心拴在一起。应激环境中尤其如此，如唐山林西商店火灾证实，遇难者是在恐惧中挤成一堆因一氧化碳中毒而窒息身亡。当恐惧事件将人们联系在一起时，需临阵不慌，急中生智，果断地寻找应变措施。

对他人爆发的激烈的情感，能够处变不惊，心平气和，往往令人尊敬。如作为领导和管理者，当下级因故发泄脾气或个别人胡搅蛮缠时，处变不惊，心平气和可防止问题激化，留下回旋余地。

情感冷漠常使交往者打退堂鼓。一般说来，“来而不往非礼也”，但是有些情况下，当不需要这样的交往时，态度冷淡是中止交往的最好办法。

感情相同时往往会得到双方的共鸣。俗话说“同病相怜”便是如此，就狭义讲，患同样疾病的人，在一起时很容易谈病史及用什么药较好等；就广义讲，当人感情相同时，很快便能寻找共同语言，一见倾心。

坦诚和坦白可以获得人的同情。社会交往中，诚实地承认错误，胜于强词夺理，狡辩令人讨厌并使问题更加复杂。毫不掩饰错误，常常得到谅解。如司法实践中，从来都是坦白从宽，抗拒从严；谈恋爱时，坦诚地告诉对方自己的坎坷经历，或者明言自己曾失身失足，往往引起对方同情、理解而获得爱情。

多轮谈判当中，先由一个唱黑脸再由一个唱白脸，更容易达到预期目的。如唱黑脸者先提出一些强硬的条件和要求，经过多个回合，再换唱白脸者做出某些“缓和”与“让步”，对手会认为比黑脸方案要好而最终接受白脸方案。

喜欢原则。当你喜欢某人时，你就会自动撤除障碍，去接近他，爱屋及乌，包括赞扬他的观点和所作所为，或者有求必应；反之，你会隐蔽自己，建立藩篱，远离你不喜欢的人。

嘻笑怒骂往往能达到目的，使对方难以抵抗，不战而降。常见于商业谈判及辩论。如抓住对方的弱点或犹豫不决时，选择对方意想不到的问题，四面出击，真真假假，虚虚实实，使之屈服。

大智若愚常能得到对方更多的让步。常见于买东西和商业谈判中，装作不懂规则行情，提出傻乎乎的问题来讨价还价，对手觉得笨拙可爱而作出让步。

情感成熟的标志

情感成熟指人在个人需要无论是否得到满足的情况下，能够自觉地调节情感使之适度的一种心理状态。如需要得到满足不狂喜，需要未满足不怒不卑等。情感成熟标志着人的心理是健康的。每个人要社会化就应该使自己“情有节”，陶冶情操，尽快成熟自己的情感。赫洛克（E.Hurlock）认为情感成熟包括四个方面：

能够保持健康。自己可以管理好自身的健康，长期不懈地坚持锻炼身体，有效防止因身体疲劳、睡眠不足、头痛、消化不良等疾病引起的情绪不稳。当有疾病时，具有战胜疾病的乐观心理。

能够控制环境。个人行为要受社会环境约束，克服想干什么就干什么的我行我素的思维方式；个人利益不违背集体利益，个人行为要符合行为规范，不能出口伤人、脏话连篇、一触即跳、打架斗殴、小偷小摸等。

能够使紧张的情绪化解到无害的方面。人的情感是有两极性的，两极性情感不仅损害自身健康，而消极性强的情感如愤怒、暴躁等可能伤害他人。要增强情操的调控作用，化解和防止产生过度的情绪，转化被压抑的情绪，使情绪具有社会感、责任感。

能够洞察理解社会。洞察和理解社会，可使人的智力不断增长，社会经验不断积累。社会不是以自我为中心，而是以大家为中心、以集体利益为中心。洞察和理解社会，会使自我更加自律、更加宽容、更加融合，情感更加成熟，与集体同呼吸共命运。

概言之，情感成熟就是要求心理成熟。它要求每位即将或已经成人的年轻人，告别在家靠父母、完全依赖父母的生活方式，逐渐进入社会，依靠自我独立和修养，在社会风风雨雨的大课堂中摔打自己、锻炼自己，要在工作、学习、生活中学会自我管理，同时也要学会管理他人（如让你做部门的领导），

组织建立家庭并教育好自己的子女，从社会的单一消费者成为社会的合格建设者、生产者。

社会交往中的情绪困扰与情感调节

影响情感的主要因素

《礼记·乐记》说：“人心之动，物使之然也。”影响情感有两个原因，一是个体原因（心），或称内因，二是环境原因（物），或称外因。无论是健康性情感，还是困扰性情感，都是人内因和外因矛盾统一的产物。

影响情感的内因包括两个方面：一是生理因素。人的身体健康情况影响人的情感，每个人都有正常的生物钟，当生物钟被打乱时，如饮食不正常、休息不正常，那么人就会感到精神疲劳、四肢乏力，思维难以集中，出现焦急、烦躁、不安等；当生物钟受到损伤时，如疾病缠身，对于人的情绪，小病或有小波动，大病则常为大波动，感到心烦、焦虑、失望、乃至绝望。故我国古代注重养生，主张调节饮食、锻炼身体。健康的身体是人心理健康的重要因素。二是心理因素。《吕氏春秋·重己》说：“凡生之长也，顺之也；使之不顺者，欲也；故圣人必先适欲。”要使人健康成长，就得养生，人成长不顺利的原因是欲望不适度，当欲望不能满足时，情绪上不稳定，好冲动，或易暴，或冷漠；性格上固执刻板任性；意志上自负或自信；社交上孤僻、退缩、敏感、多疑。即情感趋向一极，焦虑、自卑、抑郁、冷漠、嫉妒、压抑等。

影响情感的外因主要包括四个方面：一是家庭因素。每个人都生活于一定的家庭环境，青少年时，父母是主要老师，家庭结构（如多子女还是独生子女）、家庭气氛（如是否民主）、父母情绪与关系、教养方式等，对青少年成长影响很大。父母和睦，子女性格就乐观、随和、好交际等；父母离异，子女性格往往孤僻、冷漠、仇恨、暴躁等。进入成年，单身发展为家庭，夫妇之间互动与相互适应，也会制约情感的发展。二是学校因素。学校是小社会，是培养青少年科学文化和思想道德素质、造就合格人才的熔炉。我国义务教育有九年，假如大学本科毕业，受教育时间长达16年，人生的相当长的一段时间要在学校度过。学校教师的表率作用、学校的教育方法和内容、学校的人际关系与竞争，一方面影响着学生生活期间的情感及情感发展；另一方面影响着学生未来是否能够成为有理想、有道德、有纪律、有文化的社会主义的建设者和接班人。毫无疑问，四有新人与我国国情下人的情感成熟是统一的，并且是情感成熟的重要标志。三是社会因素。每个人都在一定的社会环境中生活，社会文化背景、社会变革、社会风气、社会政治经济条件，对人的思想及情感有潜移默化作用。四是客体人物因素。客体人物因素指与主体保持交往的人，他们的感情、兴趣、信念、能力、行为等，对主体情感必然产生影响，有时客体还能帮助主体调节情感，如鼓励、安慰、劝解、激励等。

社会交往中常见的消极情绪

害羞，是主体渴望交往而缺乏勇气的、胆怯的一种情绪状态。交往中克

服害羞心理，是人走向社会所迈出的关键性的必要的一步。大千世界中，每一个人都有与他人交往的愿望，但害羞妨碍了相当多的人展开正常的社会交往。美国有人调查，40%的人认为自己有怕羞的弱点，交往中往往约束自己的行为，不敢表达自己的思想。如上级让称呼他的名字时，只敢按其职衔来称呼；集会上总为自己的举动担忧；在他人面前缺乏自我介绍的勇气；会议上不敢自己提出问题而希望别人提出自己所想的问题；看望陌生人（或上级、老师）时不敢敲门；寻找人的住址时不敢向周围的人询问情况；见到异性便感到紧张和不安等。害羞一是过多地担心自己，二是过多地考虑别人，其实公众场合开展交往是正常的事，个人担心有所谓的事，别人恰恰对此无所谓。社会交往应该从克服害羞开始。

焦虑，是主体的需要未能满足时，产生的一种不安感、威胁感和忧患感。焦虑一般是作用时间较长的一种心理体验，会潜在地影响人的精神、认知、行为和身体，过度时心情烦躁、身体不适或失眠，甚至导致心理疾病。人的焦虑情绪集中表现在工作、学习和交往上。工作焦虑如未能达到预定目标或事情进展不顺利；学习焦虑如成绩不理想或感到某些功课力不从心；交往焦虑如孤掌难鸣、四面楚歌、缺少朋友和难找对象（男朋友或女朋友）等。心理学研究表明，焦虑可分为过度的焦虑和适当的焦虑。小白鼠在人造的焦虑环境中，只能存活23天。社会上由于工作、学习、科研等竞争压力较大，不能适应者，因焦虑就多发疾病。反之，能够积极看待竞争的人，焦虑只能是暂时的而不会影响生活效能和身体健康。适当的焦虑对人生是必要的、有益的，“生于忧患，死于安乐”，“人无远虑，必有近忧”，适度的焦虑是人前进的动力，促使工作学习中发挥潜能和效率；焦虑过度或过低（即满不在乎）会降低潜能和效率，过度则欲速不达，过低就会满足现状与甘心落后，甚至不进则退。保持正常的焦虑，一方面可抑制、阻止人业荒于嬉，业荒于惰，有奋斗目标，使个性成熟起来；另一方面有利于调节身体，有利于发挥主观能动性。

抑郁，是主体的需要未能满足又觉得无力改变现状、无力应付外界压力而产生的一种心理体验，常表现为厌恶、痛苦、羞愧、自卑等情况。多数人抑郁只是暂时的现象，事过境迁，很快就会消失。少数人抑郁会使性格内向，多疑多虑，不爱交际，对丰富多彩的生活缺乏兴趣。抑郁情绪要靠自我来克服，学会和扩大交往。人际沟通可以一吐为快、解闷排忧，多交朋友可战胜孤独。同时要正确地评价自己，多注意事物的光明面，肯定自我的价值，学习他人的长处。

冷漠，是对周围环境中的人和事漠不关心的一种心理体检。冷漠是缺乏群众意识、社会意识的表现，如对集体学习、劳动、社会（活动）不感兴趣，对同志同事同学冷淡无情。冷漠产生的原因，或是过去交往受过挫折；或是性格内向、心胸狭窄；或是自认清高；或是以己为中心、害怕承担社会义务。克服冷漠心理，加强集体主义教育是关键，可开展形式多样生动活泼的联谊活动，增加了解和友谊，关心集体，可以发现个人的价值。

嫉妒，是怨恨别人比自己强的一种攀比性心理状态。嫉妒的内容包括能力、名誉、地位、长相、待遇、成绩、家庭条件、恋人、机遇等，只要心里攀比中某项不如人，都可以产生嫉妒。常人在一定的情况下多少都会有点嫉妒心，但是虚荣心太强、自尊心过强的人，往往嫉妒心更强，而且在心中长期潜在地发挥作用。嫉妒会影响人际关系，也会给自身带来烦恼、痛苦，有

时还会给自己带来愚蠢的行为。如有人嫉妒别人取得的工作成绩成果，就写莫须有的匿名信；有人嫉妒别人长相好，就编造风流韵事或损伤人家的容貌……结果触犯法律。克服嫉妒心的方法有：一是要学会正确的比较，学人之长补己之短；二是客观地承认差距，重新寻找自己的优势，从尺有所短、寸有所长哲理中发现自己，另辟蹊径；三是充实自己的生活，埋头工作的人常常不修边幅，但从不自觉形秽，原因是他们心里很充实，事业给他们带来了无限乐趣。

压抑，是对环境感到不适应、自我感觉受到某种限制的一种心理状态。压抑通常是小环境缺乏民主，或人际间缺乏沟通，或工作学习气氛太紧张，或对社会问题产生疑惑所致。压抑使人精神上感到茫然、情绪上感到苦闷。克服压抑心理，从主观上讲，应活跃自己的生活，转移自己的注意力，有时也要适当地渲泄情感；从客观上讲，也要积极变革小环境，社会生活有调和，但也有斗争；有退让也有进取。

情感的自我调节方法

我国古代把情感调控系统叫做情田，“情”指感情，“田”比喻心似土地而可稼穡，即产生情感的心田是可以陶冶的。《礼记·礼运》说：“故人情者，圣王之田也，修礼以耕之，陈义以种之，讲学以耨之，本仁以聚之，播乐以安之。”其中“礼、义、仁”属德育范畴，“学”属自身修养范畴，“乐”是美育范畴。可见，古代是十分重视德育和美育调节情感的作用的，这里只介绍日常社会交往中情感调节的一般方法。

节制自己的欲望。情感是对欲望满足程度的反映，情感不健康时，首先应考虑自己的欲望是否合理、是否过高、是否适时。即便欲望合理而未满足，也可以降低欲望，来日方长。中医理论认为偏激的情感有损身体，如怒伤肝、悲伤肺、恐伤肾、虑伤脾等。节欲的目的是养生。《吕氏春秋·贵生》说：“耳虽欲声，目虽欲色，鼻虽欲芬香，口虽欲滋味，害于生则止……由此观之，耳目鼻口，不得擅行，必有所制。譬之若官职，不得擅为，必有所制。此贵生之术也。”凡是有损于身体的欲望（及见诸于行动的作为）都应及时中止。报载有因宴会上陪酒而喝死的，有因职称未评上而闷死的，有工作不顺心而气死的，有经济待遇不如意而忧死的、这些人不能正确处理欲望与现实的关系，殊不知欲望是可以节制或降低的，现实也是会逐渐变化的。不能达观地面对社会调理自己，逆养生之道而行，死之则轻若鸿毛，损之则极为不值。

保持愉快的情绪，可以有许多方法。知足常乐，不要报过高的期望值，不要有非份之想。“牢骚太盛防肠断，风物长宜放眼量。”有时也要有点阿Q精神。宋李若拙认为，人生应该有五知，即知时、知难、知命、知退、知足。自己创造快乐，乐而忘忧。如发展业余爱好，树立乐观的人生观，学会幽默地对待生活，“笑一笑，十年少；愁一愁，白了头。”增强自信心。在强者面前不自卑，在弱者面前不自傲。缺乏自信是低估了自己的能力和长处。要适当地赞美自己。国外流行一种“60秒PR（Priede自豪）法”，总结几点自己的优点。每天用一分钟大声讲述自己的长处。对着镜子表扬自己，以增强自信。至少将其中一项长处，变成自己的业余爱好。不自寻烦恼。美国心理治疗专家比尔·利特尔总结了一些较好的方法：不要滚雪球似地扩大事态，

当问题第一次出现时就正视它。不把别人的问题揽到自己身上而自怨自艾，引咎自责。不要总盯着事物的消极面。不要总预料会出什么坏事。不要把目标制定得高不可攀。不要贬低自己的价值。不要小题大作，鸡蛋里挑骨头。不要总觉得自己受苦受难。

多点宽容，要有广阔的襟怀，多想一想大自然，“海纳百川，有容乃大”，“崇山怀万有，大水会群流”。宽容别人是爱心的流露，也是自身免受伤害的办法。如大学学生生活是短暂的，同学之间有时会发生矛盾，切不可斤斤计较，同学们今后将分赴五湖四海，可能不再会有见面机会，彼此应留下美好的回忆。

献出爱心，多帮助别人。积极参加社区服务，献出爱心，是社会最易接受和承认的一种自我实现的方式，如参加志愿者行动、希望工程，或响应社会募捐与赞助，乐于为他人献出友爱，得到社会的回报，同时也为平衡自身心理做事。

回归自然，享受生活。如出门旅游、渡假。《论语·雍也》说：“子曰：知者乐水，仁者乐山。知者动，仁者静。知者乐，仁者寿。”自然总能给予人们力量，使人获得安慰和解脱，而且它是无私和慷慨的。每天享受一些好的东西，如看电视、看报纸，或琴棋书画等。要学会享受越来越多的东西。这样别人也会欣赏你，你也会越来越自我欣赏。应锻炼和保健身体。

克服不良的情绪。正确归因，不以偏概全，寻找困扰自己情绪的因素，找出矛盾化解方法。善于疏泄，使紧张、激烈的情绪轻松、缓和。方法有：倾诉，向师友亲属诉说烦恼和忧虑，或写日记；痛快地大哭一场；剧烈地活动，如打篮球、踢足球；发泄，在郊外进行“喊叫疗法”，大声呼喊。学会克制、忍让，当与别人发生争吵时，采取“冷处理”，主动撤离争执现场。积极的自我暗示，包括内心语言暗示，如默念“冷静些”、“别发火”、“沉着些”、“理智些”、“宽容些”等；书面语言暗示，在床头前，办公桌玻璃板下面，放置警言警句，如“三思而行”，“无为而无不为”，“大肚能容，容天下难容之事；开口便笑，笑天下可笑之人”，“君子坦荡荡，小人长戚戚”等等。

寻找有益的爱好，避免无益的嗜好，保持健康的情感。《论语·季氏》说：“孔子曰：益者三乐，损者三乐。乐节礼乐，乐道人之善，乐多贤友，益矣。乐骄乐，乐佚游，乐宴乐，损矣。”意思是说：“有益的喜好有三种，有害的喜好也有三种。喜好调节适度的礼乐，喜好讲说别人的优点，喜好广交良友，是有益处的。喜好骄傲，喜好闲游，喜好过度的宴饮，是有害处的。”多听高雅健康的音乐，学习待人接物的方法，创造良好的人际环境，愉快的情感水到渠成，自然而然形成气候。坏的习惯诸如骄傲自满、游手好闲，不务正业，饮食无度，调嘴学舌，搬弄是非，玩世不恭，见钱眼开，虚无缥缈，低级下流等必然伴生消极的情感。若在这种情感下生活，那是自暴自弃，自轻自贱，自我否认存在的价值。

