论人际沟通中的隐性冲突与控制

彭贵川
（宜宾学院中文系，四川 宜宾 644007）

摘要：本文从文化心理、社会心理以及传统的民族心理角度分析了人际沟通中隐性冲突产生的诸种因素，分析了隐形冲突的外显特征，提出了控制隐性冲突的策略是把握人们的共性心理预期，个性心理预期以及通过家庭教育、学校教育、社会教育建立认知系统。

关键词：人际沟通；冲突；心理；控制
中图分类号：B849　　文献标识码：A　　文章编号：1004－3926(2003)11－0266－04

美国学者弗罗姆说："只要人们的理性还受根植于生活不和谐与不合理的非理性情欲所伤，我们也就永远不可能获得真理"。[1] 在人类漫长而艰辛的生命旅程中，"我是谁"、"他是谁""我与他的关系"永远是人类个体向外部世界追问的一个永恒的精神主题。每一个人从一来到这个世界就无可选择的被定位于各种各样的社会关系网络中，再加上作为一个人在其生命历程中必然遭遇生、老、病、死、爱、恨、情、仇、悲、欢、离、合等因素的困惑，必然面临工作生活环境中的生存、发展、利益、竞争等因素的挑战。所以，人际沟通变得更加艰难，各种人际冲突却无时无刻不在折磨着现代人脆弱的心灵。在人际冲突的种种情况中，那种隐藏在彬彬有礼的言行下的冲突最为严重，它较之显性的、短暂的、剧烈的冲突更加隐蔽、更加持续、更加不可捉摸，因而对人际沟通的危害就更大。我们称之为隐性冲突，黎巴嫩诗人纪伯伦说"一个人的实质，不在于他向你显露的那一面，而在于他所没有向你显露的那一面"。[2] 所以，我们对隐性冲突形成的原因、表现、及其控制方法的探讨就显得十分必要。

一、产生冲突的诸因素

由于人与人有个性、想法、目标、以及利益上的区别，在人际沟通中，人与人经常发生思想、观点和意见的不一致，甚至发生争夺利益、权利、资源的相对斗争。人们在个性、性别、年龄、种族、身体特征、教育程度、工作性质、习惯爱好、家庭背景等诸多方面都存在着差异，人们容易接受悦纳自己的人，接受与自己观点相同或相近的人。要想与异己者沟通并建立关系，却显得举步维艰。隐性冲突就在区别与差异中产生。

（一）心理因素

美国人际关系学家约翰.斯特瓦特认为"冲突产生在人脑的内部"。[3](p. 266) 人际沟通是一种特殊的信息沟通，是交际个体与周围人之间的心理相容，是人与人的情绪情感、态度兴趣、思想人格特点的相互感应吸引与认同。沟通的直接结果是形成人们之间的心理联系。而隐性冲突却是交际的双方或者一方的在心理上的阻断，产生心理排斥，导致的结果是人际隔膜，是一种心理上的拒绝。

1、利己心理。参与沟通的一方在沟通之前、沟通之中自始至终只关注自己的利益、而不考虑交际对象的利益，交际对象的心理上必然出现排斥、拒绝的情感体验。

2、控制心理。控制就是要对他人实施影响，其目的就是要改变他人的态度行为，限制他人的活动范围，或者把自己的价值观强加给他人。人都是关注自我的动物，当交际对象感受到自己的尊严受到挑战，感到在交际中被别人所操纵，心理上会自发的产生抵抗，任何明显影响别人的企图，都可能引起交际对象的抗拒心理反应。在心理深处产生自我防卫反应：第一，笼统拒绝，当一个人在心理上对交际对象产生反感时候，他就不会对对方的语言、行为做逻辑的、理性的判断，而只是表达不信服的心理防卫反应。第二，贬损来源。面对来自交际对方的控制性信息，感觉被控制的一方必然对来自对方的所有信息在来源上做心理上的否定。也就是说：如果人们对一个人是不信任的，人们就有理由怀疑他一切行为的动机。第三，信息曲解。当交际对象在沟通过程中没有感受到应有的尊重和接纳的时候，通常会在心理上曲解来自对方的信息，将来自对方的所有信息都看成是威胁自己的信号。我们在生活中所说

收稿日期：2003－03－20
作者简介：彭贵川（1965－），男，四川涪县人，宜宾学院中文系副研究员。

?1994-2011 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

的“说者无意,听者有心”就是这种心理的表现。在日常生活中,人们在面临与自己选择的立场、态度、价值或行为不同时,都会利用心理防卫机制来获得心理上的平衡。

3、蔑视心理。这种人只承认自我,关注自我,只信任自我的经验,只重视自己的主观感受,从不考虑交际对象的感受,在交际中常常否定对方的意见,以我为中心。大量的心理学研究表表明,每个人都有一种自我价值保护倾向,人们为了保持自我价值的确立,在心理活动的各个方面都有一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向,这种倾向就会驱使交际对象对蔑视者留下恶劣印象,这种印象存储在交际对象的内心里,为以后的沟通种下恶果,我们称之为“隐性冲突”。

4、求全心理。交际主体对反馈方的心理预期太高,一旦自己的要求未被满足,则失望和愤怒之情溢于言表,导致交际对象的尴尬和窘迫,从而产生人际冲突。

5、否定心理。这种人否定沟通的意义,拒绝与他人发生发生关系,持否定心理的人会传递出冷漠、孤傲的信息。对这种行为倾向人们常常采取的策略是敬而远之。中国有句古话“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之”,反之亦然。

6、偏见心理。一种是片面推理,交际主体在交际活动中按照自己过去的固定生活经验来解读交际对象的言行,另一种是首因效应,交际主体根据第一次交际情况过早的对交际对象所下的结论。还有一种是近因效应,交际主体根据最近获得的交际对象的信息来对其下结论性的评判。这几种心理现象都具有机械性、封闭性、隐蔽性,都会对他人的行为得出不切实际的结论,从而导致隐性冲突的产生。

(二)文化因素

文化差异导致冲突。文化,是指一个民族的生活方式所依据的共同观念体系,即是该民族共同构建的概念和共同的意义体系,它包括各种外显和内隐的行为模式。生活在一定社会文化中的人往往以他们自己的文化眼光去理解其他文化背景下人们的生活方式,并自觉和不自觉的以自己掌握的文化背景知识去解读交际对象的各种交际符号,因此,这种不同文化背景之间的差异就成为干扰人际沟通的重要因素,会在很大程度上妨碍具有不同文化背景的人们进行信息的有效传递与交流。美国著名的行为学家朱利·法思特在他的《人体语言》一书中举了这样一个事例:在美国纽约的一所中学里,一名来自波多黎各的 14 岁少女利维亚被美国校长认定偷着吸烟,理由是校长在向利维亚问话的时候,利维亚的眼睛不敢正视他。因为在美国文化中,为人诚实的信条就是要求直视对方的眼睛。但是利维亚所在的波多黎各文化中,一个好姑娘是不能去直视一个男人的眼睛的,最后双方发生冲突。由此可见,哪里有差异,哪里就有冲突。在跨文化交际中,由于价值观念在不同文化体系中的巨大差异,处在不同文化背景中的人对什么是正确和错误、什么是好的和坏的认知都不完全相同。M.W.鲁斯顿和 J.K 科斯特将东西方不同的文化类型进行了概括比较:东方文化比较内隐、含蓄,暗码信息多,有较多的非语言编码,人们反映很少外露,人们在沟通交际中(圈)内(圈)外有别,人际关系紧密,高承诺,时间处理高度灵活;而西方文化比较外显、明了,明码信息多,较多的言语编码,反应外露,(圈)内(圈)外灵活,人际关系不密切,低承诺,时间高度组织化。[4] 在跨文化交际中,由于对地方生活的环境、历史、风俗、禁忌等的不了解出现在沟通中的障碍,常常导致对方内心的不愉快,成为构成隐性冲突的重要因素。

(三)社会因素

前苏联社会心理学家 T·M 安德列耶娃指出“在人类社会中,交往是团结个体的方式,同时也是发展这些个体方式,因此,交往的存在既是社会关系的现实,也是人际关系的现实”[5](p. 122)。人际沟通中的双方通过语言和行为的生成和理解而相互作用,如果双方对语言、行为的意义理解趋于一致,沟通就得以顺利进行,否则就会产生冲突。

人际的相互沟通、相互作用是社会存在和发展的基础,社会的生产力也是在人际的相互沟通中成为现实的力量,各种各样的社会关系也在人际的沟通中产生、再现和变化。

1、面子,是一种在他人面前得到肯定、尊重的心理感受。面子是人际沟通的一个重要因素,在人际互动中,面子具体地调整着人际关系的发展,在人际沟通中,给不给面子,或者是面子是否给足,往往是人际关系和谐与否的重要条件,它直接关系到人际关系发展的方向和程度,在人际沟通中,面子的有无得失来自于两个方面,一个是他人在场效应,在场的他人越多,面子就越重要;另一方面来自于交际主体自身的“判断”,当交际主体认为对方的言行是积极的、善意的、肯定的、尊重的、悦纳的,则其自我价值就得到了保护,反之,如果在人际沟通中不给交际对象以面子,或者使对方丢了面子,伤害对方的自尊,对方就会记恨在心,并同样以不给面子作为“回馈”,这样隐形冲突就产生了。[5](p 187)

?1994-2018 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

2、社会角色。日常生活当中，人与人之间由于所处的社会位置不同，决定了他所扮演的社会角色的不同，社会角色的不同必定制约他在人际沟通中的语言和行为。人们在与他人发生交往时，由于先定性的社会位置的限制和社会角色的束缚，社会成员对每一个社会角色的内涵和外延都建立了相对稳定的、系统的语言和行为的预期。在传统的角色心理驱使下，师生关系、上下级关系、朋友关系、夫妻关系、亲子关系、医患关系等角色的行为和语言有预先定位，如果人们的表现不能符合这种预期，就会导致冲突的产生。[6]

3、道德传统。道德是用来协调人际关系，并通过舆论的监督而起作用的社会规范，道德传统在人际沟通中发挥着重要作用，礼仪是它的外在表现形式。道德礼仪赋予交际活动以恭谨、庄重和文雅的色彩。凡是那些与道德礼仪相符的交际活动、言语表情、服饰举动，就会受到公众的赞许，而且通常被看作是一种有教养的、文明的、美观的象征。在中国，儒家传统文化经历史时空的洗礼，积淀形成了中华民族在人际交往中的道德传统，在人际交往中讲究仁、义、礼、智、信，讲究克己复礼，讲究"己所不欲，勿施于人"讲究"老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼"，讲究谦虚谨慎、严于律己、宽以待人，讲究"勿以善小而不为，勿以恶小而为之"等。如果交际行为不能符合道德传统的要求，则会被公众视为骄横放肆、愚顿粗俗、没有教养，在内心深处对其产生厌恶的感觉，并不愿与之交往下去。隐形冲突就此产生。

二、隐性冲突的表现

由于隐形冲突不象显性冲突那样便于识别，它总是深深地埋藏在交际对象的心中，只是在某些特定的时间地点和情况下才能表现出来，古语云"知人知面不知心，画虎画皮难画骨"就表达了古人对这种隐形冲突的忧虑和畏惧，在日常生活中，如人们常常说的"打肚皮官司"，或者"给小鞋穿""笑面虎"等就是对这种隐形冲突发出的无可奈何的感叹。尽管隐性冲突是无形的，但是，我们仍然能够透过一些现象感觉到隐性冲突的存在并及早加以控制。

（一）自我暴露少。所谓自我暴露就是"我"向他人传递属于"我"个人的信息，包括表达亲密情感，私人愿望，个人经历，思想观念，人生观察，以及生活目标等。自我暴露能够加强关系的亲密程度，对关系的深化起着重要影响，美国行为学家 Larry L. Barker 认为："向他人吐露心曲和获取他人的秘密，是最有效的人际传播工具之一"[3](p.255)通常，在良好的关系中，自我暴露的回报率也是较高的，找一个关系密切的人"暴露自我"，有助于我们减轻由于某些事件带来的痛苦感、孤独感、犯罪感、失败感、被拒绝后的焦虑感，有助于我们缓解因失望、愤怒和悲伤带来的压力。当隐性冲突产生以后，这种曾经有过的相互信任的自我暴露逐渐减少，以致趋于停止。这是可以感觉到的。这时，隐性冲突已经产生，只是交际的另一方还没有意识到而已。

（二）语言数量少。言语行为是社会心理活动的产物，人的言语源于群体心理，是深层的、隐性的，所谓言为心声，这种心意一旦用语言形式表达出来，言语心理就表现为言语行为。社会生活的任何变化，哪怕是最微小的变化，都会或多或少的在语言中有所反映，所以语言成为社会生活中人们赖以进行交际活动的最重要手段。在人际交往过程中，语言数量的多少可以成为我们判别人际关系好坏的一个重要指标。在人际交往成功期，交际双方语言数量多，交际双方都会对对方的语言产生共鸣，从而产生"听君一席话，胜读十年书"、"相见恨晚"、"一件如故"的积极情感。交际双方还能够从语言的交流中经常地分享抱负、梦想、兴趣、计划、知识、经历等。当隐性冲突产生以后，交际双方对新的话题是否会引起新的冲突没有把握，就产生防范心理，言不由衷，产生话不投机半句多的消极情感。

（三）体态表达明。英国行历史学家和美学家柯林伍德认为"每一种语言或语言体系，都是起源于全身姿势的原始语言的一个分支，在这种原始语言中，身体各部分的每一个动作和每一个固定的姿态，都具有发音器官的动作在口头语言中所具有的同样的意义"。[7]可见，非语言交流在人际沟通中具有不可替代的作用，苏联社会心理学家安德列耶娃将非语言交际分成四类：动觉符号，包括点头、皱眉、微笑、手势语言等；副语言，包括咳嗽、语气、语调等；空间接近，包括交际双方的位置、方向和距离等；视觉交往，包括凝视、斜视、扫视等动作。在人际沟通中，一旦产生了隐性冲突，冲突者的情感必将通过非语言符号不自觉的加以表现，第一，肢体语言少，如表情单一而冷漠，点头和摇头的动作几乎没有。第二，拒绝性动作增多，如双臂交叉报在胸前、听话时心不在焉、目光并不注视交际对象等。第三，交际时空间距离加大，表达着心理距离的增大的内涵。

（四）交际时间减少。在没有其他原因介入的情况下，交际时间减少，也是隐性冲突已经产生的明显征兆。

三、隐性冲突的控制

人际沟通是个体自我调节的前提，个体可以通

?1994-2018 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

过对外部环境的调节来调整自己的心理和行为，这种调节是以个体主动吸收外部环境中的信息并进行加工而成的。

（一）把握共同心理预期。共性预期实际上是人们共同的心理需要，需要本身就是一种不足之感，求足之愿，临危之感，解人之愿，需要是人行为的根源，人生活在这个世界上，需要生存，需要安全，需要阅纳，需要尊重，需要爱与被爱，需要归属和依赖，需要自身价值的实现，悲伤忧愁需要排解，高兴激动需要分享。人生由如球赛，需要有人喝彩。

（二）把握个性心理预期。个性需要是表现在某一类个体身上相对稳定、普遍的基本的需要：（1）性别预期，女性与男性的心理预期各不相同，女性有温柔、贤淑、漂亮、保护的预期，男性有豪爽大度、成功刚强的预期；（2）年龄预期，人们都有怕老怕丑的心理，梁实秋先生有“逢人减寿”就是切合预期之语；（3）地域预期，不同地域的人性格有所不同，北方人有直率的预期，南方人有委婉的预期。（4）职业预期，人们都对自己的职业有赞赏的预期。（5）性格预期，性格内向的人有含蓄的预期，性格外向的人有爽直的预期。在交际中是否达到对方的预期，是衡量隐性冲突的关键因素。

（三）增强行为建构能力。人际沟通是运用语言和行为共建和共享其意义的过程，它充满了大量的语词和非语词的交流互动，这就要求双方必须具备使用相同或相近的符号表达和思维系统，具备理解对方使用的符号系统的能力。从文化传统、民族心理、个性特征、共性、个性需求方面，对交际对象建立一个认知系统，人们可以通过家庭教育、学校教育、社会教育等方式去完成这个系统。

现代社会，人们总是因为利益、权利、资源方面的竞争，备感灵魂的孤独与张惶，唯有相互沟通、相互理解，才能够让人们走进和谐与合作的精神屋宇，冲突有如黑暗，它让人不得不站在黑暗中，显得渺小、恐惧、无助。沟通对于人类来说，是一种有效的救助手段，是人类找寻的“福音”，有如圣经所言“寻找，就寻见。扣门的，就给他开门。”

参考文献：

[1] [美] 弗罗姆．弗洛伊德思想的贡献与局限[M]．申何永译．湖南人民出版社，1986，p7.

[2] 范明华．交际美学[M]．华中理工大学出版社，1997，p167.

[3] 王怡红．人与人的相遇[M]．人民出版社，2003，p266.

[4] M．W．鲁斯顿，J．K 科斯特．异文化比较能力：人际沟通中的文化因素[M]．哈伯．科林斯学院出版社，1996，p103.

[5] 乐国安．当前中国人际关系研究[M]．南开大学出版社，2002，p122，187.

[6] 金盛华，张杰．当代社会心理学[M]．北京师范大学出版社，1997，p196.

[7] 范明华．交际美学[M]．华中理工大学出版社，1997，p169.

（责任编辑　陈灿平）

?1994-2018 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net