

2021 年沟通心理学复习归纳

考试时间：2021-7-6 9:00 AM-10:30 AM

考试地点：A3-101

0. 绪论：边界的意义

0.1 理论来源

- (1) 心理动力学（核心）
- (2) 社会心理学
- (3) 管理心理学
- (4) 社会学等视角

0.2 心理分析对象

社会组织
交往客体
心理能量
家族情结
攻击行为
利他动机
职场压力
管理模式

0.3 成长目标

- (1) “当下自我觉知”
- (2) 了解既往心理创伤对身心的影响
- (3) 回到从前
- (4) 寻找资源
- (5) 明白“设置”
- (6) 问题自知力

0.4 衍生概念

- (1) 心理动力学
- (2) 驱力（内、外）

1. 团体中的攻击无意识和防御机制

章介绍

- (1) 潜意识剧本无意识呈现
- (2) 纷争明确边界轮廓
- (3) 妥协潜抑创伤
- (4) 攻击无意识的创伤补偿
- (5) 正向补偿是理性的
- (6) 社会化程度高更易觉察规则

- (7) 防御机制缓解焦虑
- (8) 过度防御只能简单隔离创伤

1.1 见诸行动

- (1) 情结（核心）
- (2) 修复（心理、爱、社会支持系统）
- (3) 创伤扳机点

见诸行动是在心理分析过程中被察觉到的、合理的、可分析的阻抗的一种放大形式，用以协调过失行为和其它各种病理的、冲动的行为。

1.2 内疚的强迫性重复

- (1) 超我强大和刻板，触发自卑情结
- (2) 过度承担责任
- (3) 被投射的亏欠感
- (4) 易被他人心理控制

1.3 自运行系统

女子减压系统之社会功能

- (1) 运动口腔缓解焦虑
- (2) 优化语言逻辑系统
- (3) 锻炼激辩反应能力等

女子减压系统防御过强的后果

- (1) 泼妇辩论狂
- (2) 心理控制狂
- (3) 变相的自我封闭等

1.4 心身陷阱

- (1) 症状“障眼法”
- (2) 心理“晴雨表”
- (3) 压力躯体化
- (4) 心病还是社会病

1.5 研究本能

- (1) 理智化
- (2) 合理化
- (3) 隔离
- (4) 变相控制
- (5) 理论施虐

心理学是什么？

心理学就是生活

2. 社会禁忌与沟通主体

章介绍

- (1) 人际边界
- (2) 心理底限
- (3) 破界（界限）本能
- (4) 冲突与交往契机

2.1 拖沓情结

- (1) 职业压力
- (2) 家庭问题
- (3) 人际成本
- (4) 成就动机

2.2 容器

抱持“hold on”（接纳、承载，利于安全修通）的客体

2.3 认知吝啬

核心阐释：多个选择对象纠结下认知系统崩溃的反应。包括：

- (1) 神经系统中央处理器过载
- (2) 选择性清空
- (3) 选择性遗忘

选择性客体

- (1) 核心阐释：认知结果的投射承载
- (2) 功能：处理分离焦虑、选择过渡等

3. 团体责任与信任的再构建

章介绍

- (1) 绝对的依赖可能激发责任感和价值感
- (2) 个性独立依然

3.1 人际互动之性别诱惑

“诱惑”与“吸引”的差别

- (1) 动机
- (2) 人格特质
- (3) 社会化功能

3.2 人际交往之生而平等

- (1) 人生而孤独
- (2) 焦虑如影随行
- (3) 群体共疗“心伤”
- (4) 交际成本考量

交际成本

- (1) 情感成本
- (2) 语言成本
- (3) 经济成本等

3.3 承担责任之温柔的陷阱

- (1) 承担责任——社会化功能
- (2) 推卸责任——本能之一

前者在意识层面，后者在潜意识层面，不以道德问题简而论之

- (3) 洞悉澄清责任，甄别责任陷阱

3.4 关爱与变相控制

- (1) 无原则的爱
- (2) 严苛有条件的爱
- (3) 沉溺于冥想的爱
- (4) 帮会式的爱

(施虐和受虐的动力学)

4. 心理动力学视角下社会沟通的行为结构——宽容与接纳 章介绍

- (1) 宽容不是无原则的善良，是足够冲突和较量占优之后的让步
- (2) 接纳并非被动地容忍，是自我修通后的无条件信任和援助

4.1 发展天花板

- (1) 发展是能力的发展
- (2) 心理需毕生维护

4.2 冲突与接触

- (1) 冲突即接触
- (2) 冲突即表达
- (3) 冲突即边界

- (1) 冲突是接触的重要形式之一
- (2) 在冲突中人们的表达方式可能获得必要、高效的社会化技能训练
- (3) 个性边界、心理界限在不断的人际冲突和接触中得以最后形成

4.3 互动语言与表达误区

米德的互动理论

- (1) 语言的互动实质是符号互动
- (2) 解码处理不可能完美无缺

麦克卢汉：

- (1) 优点：信息传递丰富；思维更加结构化等；
- (2) 缺点：迷恋深刻；崇尚玄谈；直觉（原始）衰减等

4.4 流言的群体无意识

- (1) 流言——变形中的信息
- (2) 群体焦虑，流言盛行
- (3) 破坏社会信任
- (4) 引发失范和集群冲动

5. 社会行为与社会人格

章介绍

- (1) (马克斯·韦伯) 社会行为是有意识、有意义的行为
- (2) (奥尔波特) 社会人格由气质与性格组成，突出群体特征。

- (1) 反应性行为
- (2) 选择性行为
- (3) 象征性行为

- (1) 社会动机
- (2) 社会知觉
- (3) 社会情绪等

5.1 社会行为——刺激与反应的驿站

- (1) 人际互动凝注社会结构
- (2) 制度自动化可能压抑心灵
- (3) 外刺激与内缺陷可能引发犯罪

5.2 社会人格

- (1) 莽撞人（方向直觉准确）
- (2) 计划人（永远有第二方案）
- (3) 忧郁人（善于示弱）
- (4) 万能人（善于斡旋）

- (1) 莽撞人并非莽撞
- (2) 计划人并非保守
- (3) 忧郁人并非情绪化
- (4) 万能人不是无立场

5.3 公正与隔离

公正善取舍（勿凭主观）

隔离非智慧（勿伤他人）

公正

- (1) 情绪分配公正
- (2) 逻辑程序公正
- (3) 价值互动公正

隔离

- (1) 情感隔离
- (2) 语言隔离
- (3) 态度隔离
- (4) 理性隔离
- (5) 身体隔离

5.4 恋物与精神洁癖

- (1) 恋物（酒精、网络等物质依赖）
- (2) 精神洁癖（处女情结、拯救错觉）

6. 团队管理模式

章介绍

- (1) 团队不是顶礼膜拜的平台，而是集体共识的凝聚
- (2) 团队是社会资源共享
- (3) 团队是社会支持系统

动力来源

- (1) 成就动机
- (2) 自利利他动机
- (3) 抵御不安全感等

共同制定规则

- (1) 顺从（强边界）
- (2) 服从（强逻辑）
- (3) 遵从（高权威）

6.1 团队管理模式孵化器——奶妈式的无条件管理

奶妈的爱，无条件，但要有原则

奶妈式的无条件管理

管理硬伤

- (1) 替代创伤
- (2) 破坏边界
- (3) 制造依赖等

- (1) 边缘人做临时领导
- (2) 危机后“与世无争”
- (3) 启动群体“自组织系统”

6.2 团队管理模式孵化器——鲶鱼式的精英管理

- (1) 负激励有时可能有正效果
- (2) 扰动效应激活资源环境
- (3) 危机提升组织“应激能力”

6.3 团队成员的合作模式管理

- (1) 制造依赖不如鼓励自立
- (2) 推卸责任容易制造神坛

当大家不想承担而把责任推给某人，他（她）就变成了神。因为人不是神，我们又在潜意识中再度攻击他（她）……（弗洛伊德）

7. 复习题

7.1 合理化冲突是处理分离的重要方式之一，请阐述以亲子关系为前提的合理化冲突在沟通与交流中的意义。

- (1) （分离有难度的两个原因）父母对孩子管理的实质是对孩子的依赖（父母很难与孩子分离，是因为父母在对孩子管理的同时，建立的是一种依赖关系）；父母对孩子管理的实质是对孩子的补偿关系（核心：父母之所以要孩子，一个目的是要完成自己未完成的愿望，弥补自己年轻时候的缺憾。所以管孩子实际是再管当年错失良机的自己）
- (2) （总述合理化冲突的意义）处理分离有很多种方式，合理化冲突时其中之一
- (3) （合理化冲突的表现形式）由于一个极小的时间激发大的事件，冲突强度高，并会说出绝情的话（此处可举例说明）
- (4) （理论）社会心理动力学观点：合理化冲突可以阻断人们对分离的焦虑
- (5) （得到的效果）这样的冲突中，因对方“绝情”而暂时忘掉担心和依赖，从而成功处理分离

7.2 结合“伤痕文化”，谈谈爱上一个人和爱上一个时代应该如何理解

- (1) （总述理论）伤痕文化又称移情文化或迁徙文化；也是人际交往中典型的移情现象。
- (2) 返乡知青的文学作品受到人们的疯狂追捧，尤其是一些接近二十岁的少女，对这些作者进行疯狂的追求。
- (3) （理论分析）情感的产生是深刻的一种需要，创伤和挫折是深刻的表现形式中的两种。
- (4) （联系实际）人们往往会把对一类人的情感误以为是对一个人的情感。
- (5) （联系恋爱的实际解释二者）爱上一个人，体现的是恋爱的“排他性”和“唯一性”，即总希望证明自己得到的是最珍贵的。这样的问题在于，一旦因为两人心理发展程度差别较大或其它原因而分手，排他性易让人产生报复心理。而从另一个角度看，爱上一个人的实质是爱上一类人之中的一个。分手之后应该看到这一类人还有很多，因此可以有效地治疗失恋。结合这两者，就是既要珍惜眼前人，又要在分开之后看到这一类人还有很多个体，那么感情可以迅速恢复。
- (6) （联系如何不伤害人地拒绝一个不爱的人）“我非常感谢你喜欢我们这一类人”。
- (7) 如果说伤痕文化是修通分离焦虑的方式之一；反之，文化皆可能有创伤的内涵，修通焦虑也有自我修通的部分。

7.3 为什么有些领导要和员工保持距离？

- (1) (总论) 这既是员工的需要, 也是领导的需要
- (2) (领导角度) 从领导的角度讲:
 - A. 和员工保持距离更容易看到全局
 - B. 有利于企业变革性措施的应用, 尤其是裁员, 保证实施过程的公平性和效率性
- (3) (员工角度) 从员工的角度讲:
 - A. (首先从树立权威及其意义的角度) 权威就好像自己雕刻一尊塑像然后顶礼膜拜, 权威其实是自己创造出来的, 即“二律背反”的概念, 其目的是为了推掉自己身上的责任。员工和领导保持距离, 就可以把领导塑造成一个高高在上的, 有强大力量的形象。这种过度理想化在一定程度上是有利的。
 - B. 在去理想化过程中会进一步拉开二者的距离。即在逐步接近理想化对象时, 对方的事实形象会去掉想象中的光环。由此员工可以认识到效益和个人能力的重要性, 从而变得理性。
- (4) (总) 领导和员工均保持理性的态度对待彼此, 即建立“联盟关系”而不过多掺杂个人感情, 有利于企业和个人的发展。

7.4 父爱和母爱有什么联系与差别? 请联系企业管理回答

- (1) (父爱和母爱的差别) 父爱是有原则的, 即要得到什么东西是要有代价的; 母爱是无原则的, 如给婴儿喂奶, 只要婴儿需要就会无条件给予
- (2) (适用于企业的表现形式) 父爱式领导: 太理性, 让孩子以为什么都要换, 由此将彼此之间的界限划得太过分明, 没有温情; 母亲式领导: 增加对方对人情偿还的压力, 两者之间的关系成为控制与被控制的关系, 造成表面上的“母亲太好, 儿子不孝”, 把感情弄成亏欠的游戏, 把爱曲解成内疚
- (3) (联系) 载体不一定是固定的 (即具体是谁扮演“父亲”的角色, 谁扮演“母亲”的角色是不确定的)
- (4) (企业应该如何处理二者关系) 一方面, 不应该对员工无原则地施加感情, 更不应该把这种感情转化为员工的内疚, 以致让员工觉得无以报答而使企业解体。另一方面, 企业也不应该太苛刻, 应该保持一定的温情。
(举例: 河南话务员的文化状态。公司在要求员工的同时也在为员工着想, 用丰富的活动给员工减轻压力)

7.5 权威是什么? 为什么有人喜欢挑战权威?

- (1) (权威定义) 权威是人们通过模仿偶像而建立自信的方式之一
- (2) (权威作用) 凝聚群体动力, 确立群体规范, 成为组织象征 (如马云、乔布斯等已经成为品牌)
- (3) (挑战权威的原因) 是一种树立独立人格的方式。比如孩子自小讲父母树立为权威, 但到了一定年龄要质疑父母。这样的质疑有利于形成独立人格。(员工也是一样) 这种质疑不是道德问题, 而是心灵成长中的一个过程
- (4) (理论) “二律背反”, 即树立了神, 又要去神, 体现的是心理需要的不断变化。这样的挑战可能是“去神”的过程, 也可能是从独立一个神到“诸神”的过程。从神坛上下来, 会更加安全……

7.6 为什么总要在马上时限到是才开始工作？

- (1) (总述) 这是一个社会心理现象
- (2) (原因之一) 不自信。即在抱怨中度过之前的时间
- (3) (原因之二) 追求完美。在之前的时间中想象完美而浪费时间，使结果往往不尽如人意。对策：“丑媳妇总要见公婆”
- (4) (原因之三) 期待在做好所有准备之后再发生事情。对策：认识到从来没有真正准备好的事情，所有的事情都是“狭路相逢”，意外才是沟通与交流的常态

7.7 距离谈谈外倾情感型的人在人际交往中有哪些特点？

- (1) (什么是外倾情感型) 这是一种人格类型，即一种稳定的个性心理特征
- (2) (特点) 热情，交际广，处理感情的时候现实，最显著的是，对他人宽容，对自己苛刻（对别人开放，对自己传统）。
- (3) (举例) 宋耀如：为子女提供好的教育环境，慷慨资助孙中山革命，人脉广，很现实，也很热情，但对自己孩子的婚姻很保守；老大妈：对年青一代的同居采取宽容态度并积极提供帮助，但绝不能容忍发生在自己身上

7.8 欧美国家频发校园（或其他公共场所）枪击案，结合社会行为与人格特点解读

- (1) (理论) 核心：一个内心不安全的人更容易主动对人发起攻击来缓解内心的不安
- (2) (社会角度) 社会发展到一定程度会自运行。这样的运行方式虽然有效率，但容易失去人性化的一面。个人生活枯燥，并且一旦社会作为一个系统伤害自己，会找不到伤害的源头然后盲目报复（如谢逊和成昆的例子，就是成昆利用了自运行系统，在伤害谢逊后躲在了自运行系统的后面，成功让谢逊盲目报复）
- (3) (反思) 无论社会发展到什么程度，总需要温情的存在

7.9 社会禁忌与人际沟通规则的联系

- (1) 社会禁忌是制定人际沟通规则的重要方式之一
- (2) 禁忌如同雷区，制定规则的过程如同扫雷
- (3) 制定的过程应先暴露个人禁忌，避免触雷，从而制定扫雷规则
- (4) 除此之外，还应该定期交流，翻新禁忌

7.10 为什么总觉得自己的钱是血汗钱，别人的钱是不义之财？

- (1) (理论) 对自己的态度是内归因的表现，对他人的态度是外归因，即认为自己的成功靠自己，别人成功靠爹妈
- (2) (恶果) 这样的想法会造成不公平，引发社会冲突
- (3) (正确) 应该平等看待运用人际关系的人。如普京和曾国藩的发迹都有人际关系的成分，但不应该因此而其实对方看不到其真正的能力。利用资源不可耻，滥用资源才可耻

7.11 男人“惧内”是传说还是事实？

就事件而言，属于情感的危机管理；就社会控制而言，是群体刻板心理共识下形成的责任约制。

- (1) 男人的惧内是一种“应激惧内”，“因时因地的惧内”。

当男人一旦发现情感诱惑的不安全因素，撤离不易，又不愿继续陷入时，可能向妻子示弱，请求帮助。妻子审时度势，及时帮助丈夫渡过难关，整个过程属于情感的“危机管理”。

- (2) 社会控制（欲望）的“间接管理”。

某些个体的自我控制永远不能完全抵御社会本我（原始本能如攻击性、破坏欲、怜香惜玉，不善于处理与异性的边界等）的冲击，只有通过默许他人对自己的管理方能摆脱欲望的控制。正如男人的“气管炎”（惧内），智慧男人群体通过女性“间接管理自己欲望”的合理化方式，是男女在社会潜意识层面的一种默契，而不是单纯控制那么简单。

- (3) “示弱”是一种修为。

在欲望信息（很多变相包装成时尚的东西）多元、多维传递的世界里，个体试图靠自己彻底控制欲望的能力已变得衰微，被动接受组织的管理；主动与他人结成抵抗诱惑的安全联盟；通过信仰力量与他人修行、修通也是一种方式。“敢于示弱，适时示弱，及时示弱”更是强者的最高修为之一。

- (4) “惧内”不是传说，是社会化的成果之一，也是继续社会化的智慧。

7.12 单亲家庭的孩子是否有问题？

既是社会某些群体的刻板印象和社会偏见，也与单亲家长的反向自我暗示有关系。

- (1) 基于刻板印象和社会偏见的群体无意识排他行为

当社会资源有限，某些群体出于“趋利避害”的本能争夺资源时，可能无意识强调本群体的“优越性”，突出其他群体的问题性和特殊性，单亲家庭群体的所谓“问题”极有可能是这种社会偏见的“社会产品”。

- (2) 单亲家长的反向自我暗示

“单亲家庭的孩子有问题”的说法更多是这个群体中某些人的反向自我暗示。也就是说，很多非单亲家庭的人受到了单亲家庭群体自卑情结的暗示，“人必先自侮，后有他人侮之，国必将自伐，而后有他国伐之”。所以，单亲家庭的问题并不完全在于其他群体的看法，而是一种自我认知的问题，如果不自我边缘化，不“自我放逐”，也许问题未必真的会进一步恶化。

7.13 离婚是否一定会伤害到孩子？

- (1) 如果孩子能够阻挡婚姻的解体，那么往往不是因为孩子，而是夫妻的情感还在。
- (2) 如果维持一种虚假的婚姻，即使孩子还在一个完整的家庭中生存，但是他的内心已经不完整了。因为，感情对他来讲已经可能是“一场彻头彻尾的谎言或者是虚假的繁荣”，对于一个孩子来说，能够结束一段情感追求另一段情感当然还好，总比对情感的真实彻底失去信心要幸运得多。
- (3) 所以，离婚未必一定伤害到孩子，关键是双方的心理还不够释然，和离婚者对其他群体的一种自卑暗示也不无关系。

7.14 试结合群体心理学理论解读“情人”现象？关注“子人格”和“离婚成本”、“规则摆动”。

- (1)

A. 角色扮演是社会人格有限摆动的需要。

- B. 如果维持一种虚假的婚姻，即使孩子还在一个完整的家庭中生存，但是他的内心已经不完整了。因为，感情对他来讲已经可能是“一场彻头彻尾的谎言或者是虚假的繁荣”，对于一个孩子来说，能够结束一段情感追求另一段情感当然还好，总比对情感的真实彻底失去信心要幸运得多。
- C. 所以，离婚未必一定伤害到孩子，关键是双方的心理还不够释然，和离婚者对其他群体的一种自卑暗示也不无关系。
- D. 所以，“情人现象”很多只是这类子人格的摆动，尤以有婚姻的家庭成员之间的“情人”行为更加典型：有的希望另外证明一下魅力，有的觉得只有一个的理解是不够的，当然婚姻不幸的又无法摆脱家族“魔咒”人对于“情人”的动力会更强。但是，角色扮演就是角色扮演，这种人际互动还是有界限的。
- E. 所以，情人是一个“子人格群体”，真正破茧而出还是要充分考量互动成本的。

- (2) 离婚在中国有太多的成本，中国的婚姻是很多人的“移情产品”：那些希望爱情变成传奇，情人变成情圣的人把太多自我的情感理想化的需要注入别人的婚姻中，于是中国的离婚至少造成了部分投注情感到别人婚姻中的很多人的“失恋”。
- (3) 所以，当“婚姻”变成某些人维持爱情传奇需要的“客体”的时候，婚姻要离就不容易了。而那些“两人的婚姻就是两个家族联姻”的婚姻模式要解体，难度就更大，尽管夫妻的矛盾往往就是来自两大家族的文化对决。所以，中国的离婚问题不可避免是重要的社会问题。社会侵犯往往在常不相关的人对某一个群体的“投射性认同”或某些家族对某一群体的“观念灌输”等社会行动中呈现出来。

7.15 试阐述宗教与群体心理？

宗教满足了一些人心中对于神秘感追求的需要，“不可捉摸的往往是有价值的”，也可以强化社会动机，激发社会行为。

- (1) 宗教的礼仪和程序也是现代科层制秩序的来源之一，边界的坚持和心身的犒赏都有异曲同工之妙。
- (2) 宗教也是克制经济消费贪婪欲望的设置之一，西方尤为如此，在社会学中介绍的很多。
- (3) 宗教描述和分析神秘现象，但是它的很多生存法则是现实的，经历了很多社会侵犯与社会问题的冲突而存在。
- (4) 宗教是一种社会思考方式，当自然难以理解、社会难以解读的时候，有些人以“不思考，只信仰”的方式完成自己的生活。
- (5) 但是，信仰宗教与培养安全意识并不矛盾。巴西车手塞纳的悲剧也许印证了这一点。
- (6) 宗教和社会心理学的关系：我们分析它的目的，是想更近的面对现实。

参考资料

[1] 沟通心理学_哈工大_裴秋宇_全部带复习题.pdf