

# 人际交往中的

## 印象管理

王卓亮

即将走上工作岗位的你是否想给新同事、新领导留下好的印象?正在应聘工作的你是否想给考官留下深刻的第一印象?日常生活中你是否希望身边的每一个人都记下你的美好形象?毫无疑问,答案是肯定的。我们不仅想在新的环境下来一个“闪亮登场”,给同事或他人留下一个“不可磨灭”的好印象,同时也希望改变我们在他人心目中已有的不好印象,改头换面,重塑一个理想的自我形象。印象的形成与作用曾引起很多社会心理学家的极大兴趣,他们众多的研究结果都表明,我们留给别人的印象很大程度上决定我们以后被评价的态度与倾向。

### 一、印象与印象管理

什么是印象?一般来说,印象是指我们对别人的看法。从本义上说,印象包含了我们对认知对象各方面的突出特点,它所反映的是印象的总体特征。但是在很多情况下,我们并不是等到把握了对象的全部特征之后才形成对他的印象,有时候甚至只需要看一下一个人的照片或者跟他说几句话就可以形成一种最初的印象。

而在日常生活中,由于交往的需要,我们常常希望给对方留下一个好的、恰当的印象,这种有意影响别人对自己形成符合自己期望的某种印象的过程则叫做印象管理。社会心理学家戈夫曼曾经把印象管理称作“舞台演出艺术”,他认为社会交往如同戏剧舞台,每个人都在表演,努力扮演好自己的角色,以赢得别人的赞扬与尊重。

### 二、印象管理的重要性

首先,印象管理是调节人际关系的重要手段。

由于我们都希望给他人留下好的印象,所以它能够使人主动去维护与塑造自己良好的形象并影响别人的评价。他们会自觉地约束与调节自己的言行,不断地进行自我反省与监控,从而加强人际的互动,保证交往的顺利进行。随着社会文明程度的不断上升,我们对自己与他在言行举止的要求也在不断提高,不懂得印象管理的人一般被认为是缺乏教养的表现。

另外,印象管理是我们适应社会、实现社会期望的一种方法。在社会中,每个人都承担着不同的社会角色,社会对每一个角色都有不同的期待与规范,要求其行为服从一定的社会要求,那么每个人就得按社会的期待做事,使自己的言行符合角色规范的要求,只有这样才能维持良好的角色形象,为社会中的人们所接受,使自己能够较好的适应日益变化的社会生活。

### 三、印象管理的策略

在现代社会生活中,印象管理具有重要的作用,那么我们应该怎样进行印象管理才能获得期望的效果,从而使它对人际互动产生积极的影响呢?

1、适当的自我表现策略。自我表现是指我们在同他人发生相互作用的开始,有意识地表现自己好的方面,使自己给他人留下一个自己期望形成的印象,以便使自己与他人的关系有一个良好的开始。自我表现策略更多地用在初次接触的人当中。在日常生活中,许多人在新的环境中面对初次接触的人,自我表现很拘谨,不自然,有时言行不符合自己的角色身份,很难给别人留下自己期望的印象,而有的人自我表现不恰当,不符合角色的情景要求,也会给人留下不好的印象。不少心理学家对如何恰

当的表现自己,以便给人留下积极的、深刻的印象做过很多的研究。其中以戴尔·卡耐基在《如何赢得朋友并影响别人》中总结了人们普遍喜欢的6种方法具有很大的实用性。这六种方法是:(1)真诚的对别人感兴趣;(2)微笑;(3)要记住名字是一个人语言中最美,最重要的声音;(4)做一个好的聆听者,鼓励别人谈他们自己;(5)谈论别人感兴趣的事;(6)真诚地让别人觉得他自己重要。

2、恰当的自我表露策略。自我表露是指个体与他人交往时自愿在他人面前真实的展示自己的行为、倾诉自己的想法。假如一个人总是隐藏自己的真实形象与想法,从来

不表露自己,没有任何人了解你,你永远都没有知心朋友,也不能与他人建立亲密关系,当遇到困难时不知道向谁求助,因而很容易被挫折所击倒。反之,如果一个人将自己的烦恼一股脑地倒给别人,也会使他人感到厌烦与威胁,他们会采取敬而远之的防卫态度,这种人也不得到真正的朋友。因此,恰当、理想的自我表露方法应该是对少数好的朋友相对多的表露一点,而对一般的人则保持中等的自我表露,不仅使别人感到你真诚而不虚伪,又使人感到与你交往很安全。

但是,生活中也存在这样的理解,他们认为印象管理是一种虚伪的社会交往手段,主张以人的真实面貌呈现于社会。这是对印象管理的一种误解。我们所指的印象管理不是通过包装自己去欺骗别人以达到自己特定的目的,而是适当地运用一些技巧以使我们的人际交往更加顺利与成功。

## 四、印象管理的辨别

作为社会认知的对象,我们要进行印象管理,以求控制别人的知觉与认知,使自己给别人留下好

的印象;而作为社会认知的主体,我们又要尽量识别他人的印象管理,剔除他们伪装的外衣,了解其真实的态度、情感与性格。只有这样,我们才能够辨别他人的真诚与虚伪,及时地做出适当的反应,使我们在人际交往中游刃有余,从而有效地控制我们的社交活动。

人际交往中,我们的印象管理主要包括两部分:一种是个体比较容易控制的表现,如语言、仪表等;另一种是个体不太留意或较难加以控制的流露,如身体姿势与眼神等。由于这两部分之间的不一致性,所以在人际交往中,我们越是刻意控制自己的外显行为就越容易“泄露”出那一部分“未加控制”的信息。由于非言语行为很难加以随意控制,所以认识他人时我们不仅要看其外表的言谈举止,更要注意其面部表情、声调及身体运动等非言语行为,它们是我们判断交往对象真实的情感、态度与动机的有力线索。

总之,为了维持正常的人际关系,为了顺利地与他人交往,我们应根据情境、交往对象的特点制造出有利于自己的形象。但是,良好的印象只是人际交往中一张精美的名片,如同一篇精美的序言,要想取得人际交往的成功,还必须具备良好的内在素质,用才学、品德、个性做好交际这篇文章。片面地追求印象的技巧而忽视内在素质的培养,是舍本逐末,缘木求鱼的行为。因此,在平时的生活中,我们还必须树立正确的交际观,重视自己的品德的培养与个性的陶冶,从而使自己的人际交往无往不胜。

(作者单位:厦门大学高等教育研究所)



好的印象只是人际交往中一张精美的名片,如同一篇精美的序言,要想取得人际交往的成功,还必须具备良好的内在素质,用才学、品德、个性做好交际这篇文章。片面地追求印象的技巧而忽视内在素质的培养,是舍本逐末,缘木求鱼的行为。因此,在平时的生活中,我们还必须树立正确的交际观,重视自己的品德的培养与个性的陶冶,从而使自己的人际交往无往不胜。