



高职高专“十一五”规划教材

# 人际沟通与 职业礼仪

李昌彧 主编

肖育发 主审



RENJI  
GOUTONG  
YU ZHIYE LIYI



化学工业出版社

本书分人际关系篇、沟通篇、礼仪篇共三篇九章。重点要求学生掌握并运用语言和非语言技巧,掌握职业场所的基本礼仪,创造和谐的人际关系。本书以学生为主体,构建人际沟通的理论体系和训练体系,培养学生人际沟通的良好态度,提高人际沟通的能力,协调人际关系。因此,本书注重实用,重点突出如何理解与实践,而不在于检验人际沟通的理论模型;书中设置大量思考、案例研究、学术材料和通俗材料,为读者有机会更周密地反思人际关系可能出现的问题,探索并建立良好的职业性的人际关系提供了便利。

本书可作为中等职业学校学生掌握礼仪知识的教材,也可作为企业工人礼仪知识培训的参考教材。

#### 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与职业礼仪/李昌彧主编. —北京:化学工业出版社, 2010.8  
高职高专“十一五”规划教材  
ISBN 978-7-122-08982-3

I. 人… II. 李… III. ①人间交往-青少年读物  
②礼仪-青少年读物 IV. ①C912.1-49②K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 123053 号

---

责任编辑:蔡洪伟 姚晓敏

文字编辑:何 芳

责任校对:陈 静

装帧设计:王晓宇

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装:三河市延风印装厂

787mm×1092mm 1/16 印张 7 3/4 字数 180 千字 2010 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 16.80 元

版权所有 违者必究

## 编写人员名单

|        |          |      |     |      |
|--------|----------|------|-----|------|
| 主    编 | 李昌彧      |      |     |      |
| 副 主 编  | 纪惠如      | 陈海娥  | 张丽君 | 陈美璇  |
| 主    审 | 肖育发      |      |     |      |
| 编写人员   | (排名不分先后) |      |     |      |
|        | 李昌彧      | 纪惠如  | 陈海娥 | 张丽君  |
|        | 陈美璇      | 苏明星  | 蔡素芬 | 吕倩倩  |
|        | 柯青兰      | 庄河静  | 林玲玲 | 陈  平 |
|        | 林碧云      | 张  波 |     |      |

# 前 言

沟通无处不在，无时不有。传播学有句名言：The quality of life is the quality of communication。石油大王洛克菲勒曾说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”由此可见沟通的重要性。现代社会，不善于沟通将失去许多机会，同时也将导致自己无法与别人协作。礼仪是塑造形象的重要手段，在社会活动中，交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

目前，有许多学生认为只要有专业技能就可以在职场游刃有余。其实，许多用人单位在招聘条件中最突出的就是要求有团队协作、礼貌诚信、善于沟通的能力，也就是说更看重招聘对象的沟通能力、礼仪素养。为适应广大同学就业和职业生涯发展的需要，我们组织一线富有教学实践经验的教师编写《人际沟通与职业礼仪》教材。

本书分人际关系篇、沟通篇、礼仪篇三篇共九章。本书重点要求学生掌握并运用语言和非语言技巧，掌握职业场所的基本礼仪，创造和谐的人际关系。

本书的教学体系是以学生为主体，构建人际沟通的理论体系和训练体系，培养学生人际沟通的良好态度，提高人际沟通的能力，协调人际关系。因此，本书注重实用，重点突出如何理解与实践，而不在于检验人际沟通的理论模型；书中设置大量思考、案例研究、学术材料和通俗材料，为读者有机会更周密地反思人际关系可能出现的问题，探索并建立良好的职业性的人际关系提供了便利。

《人际沟通与职业礼仪》由集美轻工业学校李昌晟担任主编，负责全书栏目策划以及统稿工作；由集美轻工业学校肖育发担任主审。集美轻工业学校纪惠如、陈海娥、张丽君，厦门工商旅游学校陈美璇担任副主编。参与本书编写的还有集美轻工业学校苏明星、庄河静、蔡素芬、吕倩倩、柯青兰、林玲玲，集美职业技术学校张波、林碧云，厦门市海沧区职业中专学校陈平。

由于编者水平有限，时间比较仓促，书中疏漏难免，恳请各位读者斧正。

编 者  
2010年5月



# 目 录

## 第一篇 人际关系篇

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 第一章 人际交往                 | 1  |
| 第一节 人际交往概述               | 1  |
| 一、人际交往及其特点               | 1  |
| 二、人际交往的发展过程              | 1  |
| 第二节 人际交往理论               | 3  |
| 一、社会交换理论                 | 3  |
| 二、自我表露理论                 | 3  |
| 三、交往分析理论                 | 4  |
| 第二章 人际关系                 | 6  |
| 第一节 人际关系概述               | 6  |
| 一、人际关系的含义与特征             | 6  |
| 二、人际关系与人际交往              | 7  |
| 三、人际关系的重要意义              | 7  |
| 第二节 人际关系产生的社会心理学基础       | 8  |
| 一、亲和需要                   | 8  |
| 二、人际关系的报酬                | 8  |
| 三、摆脱寂寞                   | 9  |
| 第三节 保持良好人际关系的原则与途径       | 9  |
| 一、人际关系的基本原则              | 9  |
| 二、建立良好的人际关系              | 10 |
| 三、在校学生如何处理好师生、父母、同学之间的关系 | 11 |

## 第二篇 沟 通 篇

|               |    |
|---------------|----|
| 第三章 沟通概述      | 15 |
| 第一节 沟通的基本概念   | 15 |
| 一、沟通的定义       | 15 |
| 二、沟通的过程       | 16 |
| 三、沟通的形式       | 17 |
| 第二节 沟通的基本原则   | 19 |
| 一、诚信          | 19 |
| 二、不批评、不责备、不抱怨 | 19 |
| 三、宽容          | 20 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 四、尊重 .....                 | 20        |
| 五、赞赏 .....                 | 20        |
| 六、关心 .....                 | 21        |
| 七、微笑 .....                 | 21        |
| 八、理性 .....                 | 21        |
| 第三节 现代社会人际沟通与礼仪的重要性 .....  | 22        |
| 一、礼仪是沟通的开始 .....           | 22        |
| 二、沟通不仅是一门艺术，还是一门科学 .....   | 23        |
| <b>第四章 塑造有效的沟通 .....</b>   | <b>25</b> |
| 第一节 人际沟通的语言技巧 .....        | 25        |
| 一、有效倾听 .....               | 25        |
| 二、谈吐不凡 .....               | 31        |
| 三、幽默的艺术 .....              | 35        |
| 第二节 非语言沟通 .....            | 37        |
| 一、非语言沟通的类型 .....           | 38        |
| 二、在不同文化中肢体语言的意义 .....      | 39        |
| 三、无声胜有声 .....              | 41        |
| 四、巧用肢体语言 .....             | 44        |
| <b>第五章 沟通的障碍及其克服 .....</b> | <b>46</b> |
| 第一节 沟通的障碍 .....            | 46        |
| 一、主观障碍 .....               | 46        |
| 二、客观障碍 .....               | 47        |
| 三、沟通方式的障碍 .....            | 48        |
| 第二节 沟通障碍的克服 .....          | 49        |
| 一、利用反馈 .....               | 49        |
| 二、简化语言 .....               | 50        |
| 三、主动倾听 .....               | 50        |
| <b>第六章 沟通的方向 .....</b>     | <b>51</b> |
| 第一节 向上沟通——与领导沟通的技巧 .....   | 51        |
| 一、向领导请示汇报的程序 .....         | 51        |
| 二、请示汇报的基本态度 .....          | 52        |
| 三、与不同性格领导的沟通技巧 .....       | 52        |
| 四、说服领导的技巧 .....            | 53        |
| 第二节 向下沟通——与下属沟通的技巧 .....   | 54        |
| 一、下达命令的技巧 .....            | 54        |
| 二、赞美部下的技巧 .....            | 55        |
| 三、批评部下的技巧 .....            | 56        |
| 第三节 水平沟通——与客户沟通的技巧 .....   | 57        |
| 一、接近客户注意点 .....            | 57        |
| 二、接近客户的技巧 .....            | 57        |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 三、获取客户好感的六大法则 ..... | 58 |
|---------------------|----|

## 第三篇 礼 仪 篇

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>第七章 礼仪概述 .....</b>   | <b>61</b> |
| 第一节 礼仪的含义 .....         | 61        |
| 一、礼 .....               | 61        |
| 二、仪 .....               | 62        |
| 三、礼貌 .....              | 62        |
| 四、礼节 .....              | 62        |
| 五、礼仪 .....              | 62        |
| 第二节 礼仪的重要性 .....        | 63        |
| 一、礼仪与个人形象 .....         | 63        |
| 二、礼仪与组织形象 .....         | 63        |
| 三、礼仪与职业形象 .....         | 64        |
| 四、礼仪与国家形象 .....         | 64        |
| 第三节 礼仪的基本原则 .....       | 64        |
| 一、律己的原则 .....           | 64        |
| 二、敬人的原则 .....           | 65        |
| 三、宽容的原则 .....           | 65        |
| 四、平等的原则 .....           | 65        |
| 五、真诚的原则 .....           | 65        |
| 六、适度的原则 .....           | 65        |
| 七、从俗的原则 .....           | 65        |
| <b>第八章 日常生活礼仪 .....</b> | <b>66</b> |
| 第一节 仪容礼仪 .....          | 66        |
| 一、仪容礼仪的基本要求 .....       | 66        |
| 二、仪容修饰的基本规范 .....       | 67        |
| 三、女性化妆的有关知识 .....       | 70        |
| 第二节 服饰礼仪 .....          | 71        |
| 一、着装礼仪 .....            | 71        |
| 二、饰品礼仪 .....            | 75        |
| 第三节 体姿礼仪 .....          | 77        |
| 一、站姿礼仪 .....            | 77        |
| 二、坐姿礼仪 .....            | 78        |
| 三、蹲姿礼仪 .....            | 80        |
| 四、走姿礼仪 .....            | 81        |
| 五、手姿礼仪 .....            | 82        |
| 第四节 称呼与问候 .....         | 83        |
| 一、称呼礼仪 .....            | 83        |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| 二、问候礼仪 .....          | 85        |
| 第五节 见面礼仪 .....        | 85        |
| 一、握手礼仪 .....          | 85        |
| 二、鞠躬礼仪 .....          | 87        |
| 第六节 餐饮礼仪 .....        | 87        |
| 一、宴请礼仪 .....          | 88        |
| 二、中餐礼仪 .....          | 90        |
| 三、西餐礼仪 .....          | 92        |
| 四、饮茶礼仪 .....          | 94        |
| <b>第九章 职业礼仪 .....</b> | <b>96</b> |
| 第一节 办公室礼仪 .....       | 96        |
| 一、办公室的布置 .....        | 96        |
| 二、办公室人员的个人形象 .....    | 96        |
| 三、办公室的人际关系 .....      | 97        |
| 第二节 电话礼仪 .....        | 97        |
| 一、拨打电话礼仪 .....        | 98        |
| 二、接听电话礼仪 .....        | 99        |
| 三、代接电话 .....          | 99        |
| 第三节 位次礼仪 .....        | 100       |
| 一、行进中的位次礼仪 .....      | 100       |
| 二、乘车（轿车）礼仪 .....      | 101       |
| 三、会客的位次礼仪 .....       | 101       |
| 四、谈判的位次礼仪 .....       | 101       |
| 五、签字仪式的位次礼仪 .....     | 102       |
| 六、会议的位次礼仪 .....       | 102       |
| 第四节 介绍礼仪 .....        | 103       |
| 一、介绍应遵循的顺序 .....      | 103       |
| 二、自我介绍 .....          | 103       |
| 第五节 名片礼仪 .....        | 105       |
| 一、名片的主要作用 .....       | 105       |
| 二、使用名片的礼仪 .....       | 105       |
| 第六节 职业接待与拜访礼仪 .....   | 106       |
| 一、职业接待礼仪 .....        | 106       |
| 二、职业拜访礼仪 .....        | 107       |
| 第七节 礼品馈赠礼仪 .....      | 108       |
| 一、选择礼品 .....          | 108       |
| 二、赠送礼品 .....          | 109       |
| 三、接受礼品 .....          | 109       |
| 四、鲜花礼仪 .....          | 110       |

# 第一篇 人际关系篇

## 第一章 人际交往

### 第一节 人际交往概述

#### 一、人际交往及其特点

人际交往指人们运用语言或非语言符号交换意见、传达思想、表达感情和需要等的交流过程，包括物质交往和精神交往。马克思说：人是一切社会关系的总和。在社会关系中，交往是人的基本需要。通过人与人之间的接触，在相互联系中彼此传递信息，达到了解，产生相互影响，从而形成这样或那样的人际关系，所以人际交往是人际关系的起点。

人际交往具有以下几个基本特点。

##### 1. 交往是信息的沟通

交往过程的首要方面就是交往双方的信息沟通。它是相互知觉和理解的基础。人们在共同活动中彼此交流的各种观念、思想、兴趣、情感等都可以看作是信息。沟通即信息传递的过程，信息不仅在传递，而且在形成、补充和发展。

##### 2. 交往是人们的相互认知

人们在交往时不但进行信息沟通，还通过对方的外部资料形成一定的印象，并力图揭示其观念、态度、情感和行为动机等内在因素。这种交往过程中个人对人的知觉、理解和评价过程叫做人际认知。人只有认识 and 了解与之交往的对象，才有可能更可靠地确定和对方的实际关系，更好地预测与其共同活动的前景，并进一步表示自己对他的态度。

人际认知既是人际交往的前提，又是人际交往的结果。由人际认知，人们形成对他人的印象，对他人的行为内在原因的推测，进而调节自己的行为并预见对方的行为，所以印象的形成和归因是构成人际认知的重要部分。

##### 3. 交往是一种相互作用

人际交往的目的在于满足个人的种种动机。因此人们在与他人进行信息交流、了解对方时，还应透过彼此的交互作用来影响对方的态度，改变对方的行为以符合自己的愿望。人际互相作用的种类和方式很多，按交往者积极的程度标准，可将其分为感染、暗示、说服、模仿等。

#### 二、人际交往的发展过程

##### 1. 定向阶段

在人际交往中，人们对交往的对象具有很高的选择性。进入一个交往场合时，人们往往会选择性地注意某些人，而对另外一些人视而不见，或者只是礼貌性地打个招呼。对于注意

到的对象，人们会进行初步的沟通，谈谈无关紧要的话题。在这个阶段，人们只有很表层的自我表露，例如谈谈自己的职业、工作、对最近发生的新闻事件的看法等。

## 2. 情感探索阶段

如果在定向阶段双方有好感，产生了继续交往的兴趣，那么就可能有进一步的自我表露，例如工作中的体验、感受等，并开始探索在哪些方面双方可以进行更深的交往。这时双方有一定程度的情感卷入，但是还不会涉及私密性的领域。双方的交往还会受到角色规范、社会礼仪等方面的制约。

## 3. 情感交流阶段

如果在情感探索阶段双方能够谈得来，建立了基本的信任感，就可能发展到情感交流的阶段，彼此有比较深的情感卷入，谈论一些相对私人性的问题，例如相互诉说工作、生活中的烦恼，讨论家庭中的情况等。这时，双方的关系已经超越了正式规范的限制，比较放松，比较自由自在，如果有不同意见也能够坦率相告，没有多少拘束。

## 4. 稳定交往阶段

这是人际交往的最高水平。情感交流如果能够在一段时间内顺利进行，人们就有可能进入更加密切的阶段，彼此允许对方进入自己绝大部分的私密性的领域，双方在心理上高度相容，成为亲密朋友，甚至成为“生死之交”，可以分享各自的生活空间、情感、财物等，自我表露更深、更广，相互关心也更多。一般来说，能够达到这种境界的关系相当少，这也就是人们常说的“人生难得一知己，千古知音最难觅”。

### 【阅读】 人际交往的七个技巧、二十四条处事小节

#### \* 人际交往的七个技巧

1. 记住别人的姓或名，主动与人打招呼，称呼要得当。
2. 举止大方、坦然自若，使别人感到轻松、自在，激发交往动机。
3. 培养开朗、活泼的个性，让对方觉得和你在一起是愉快的。
4. 培养幽默风趣的言行，幽默而不失分寸，风趣而不显轻浮，给人以美的享受。
5. 心平气和，不乱发牢骚，不仅自己快乐、涵养性高，别人也会心情愉悦。
6. 注意语言的魅力，安慰受创伤的人，鼓励失败的人，恭维真正取得成就的人，帮助有困难的人。
7. 做处事果断、富有主见、精神饱满、充满自信的人，激发别人的交往动机，博得别人的信任，产生使人乐意交往的魅力。

#### \* 二十四条处事小节

1. 长相不令人讨厌，如果长得不好，就让自己有才气；如果才气也没有，那就总是微笑。
2. 气质是关键。如果时尚学不好，宁愿纯朴。
3. 与人握手时，可多握一会儿。
4. 不必什么都用“我”做主语。
5. 不要向朋友借钱。
6. 不要“逼”客人看你的家庭相册。
7. 与人打“的”时，抢先坐在司机旁。
8. 坚持在背后说别人好话，别担心这好话传不到当事人耳朵里。
9. 有人在你面前说某人坏话时，你只微笑。

10. 自己开小车，不要特地停下来和一个骑自行车的同事打招呼。
  11. 探望生病的同事时，很自然地坐在他病床上，回家再认真洗手。
  12. 不要把过去的事全让人知道。
  13. 尊重不喜欢你的人。
  14. 对事不对人；或对事无情，对人要有情；或做人第一，做事其次。
  15. 自我批评总能让人相信，自我表扬则不然。
  16. 不要吝惜你的喝彩声。
  17. 不要把别人的好视为理所当然。
  18. 学会聆听。
  19. 尊重传达室里的师傅及搞卫生的阿姨。
  20. 有时要明知故问：你的钻戒很贵吧！有时，即使想问也不能问，比如：你多大了？
  21. 话多必失，人多的场合少说话。
  22. 把未出口的“不”改成：“这需要时间”、“我尽力”、“我不确定”、“当我决定后，会给你打电话”……
  23. 不要期望所有人都喜欢你，让大多数人喜欢就是成功的表现。
  24. 如果你在表演或者是讲演的时候，只要有一个人在听也要用心地继续下去，即使没有人喝彩也要演。
- （参考：鬼才田七）

## 第二节 人际交往理论

### 一、社会交换理论

根据美国社会学家、心理学家霍曼斯的社会交换理论，人与人之间的交往，本质上是一个社会交换过程。这种交换不仅涉及物质的交换，同时还包括非物质品，如情感、信息、服务等方面的交换。人们如何看待与他人的关系，主要取决于人们对关系中回报与成本的评价和体验。社会交换理论认为，人们所知觉到的一段关系的正性或负性程度取决于自己在关系中所得到的回报、自己在关系中所花费的成本、对自己应得到什么样的关系和能够与他人建立一个更好关系的可能程度。总之，人们总是希望以最小的代价换取最大的回报。

人们对关系结果的评估是对成本和回报进行的直接比较，关注的是关系对人们是有盈余的（回报大于成本）还是亏空的（成本大于回报）。如果一段关系对某人来说总是亏空的，他往往会中止这种不平衡关系，反之亦然。

### 二、自我表露理论

所谓自我表露就是人们常说的“敞开心扉”，即把有关自我信息、内心思想和情感暴露给对方。良好的人际关系是在交往双方的自我表露逐渐增加的过程中发展起来的。

自我表露可以增加他人对你的喜欢。自我表露本身具有很强的象征性，它给对方一个强有力的信号：你对他相当信任，愿意有进一步的交往。当然，自我表露也必须注意分寸，过分的表露会让人不舒服。一般来说，表露的范围和深度是随着关系的发展而逐步增加的，对于不同的关系对象，在不同的发展阶段，自我表露的广度和深度明显不同。在非常亲密的朋友中，自我表露往往十分深入，达到所谓无话不说的地步。但是，需要注意的是，无论关系

多么亲密，人们都可能存在不愿意暴露的领域，这就是所谓的“隐私”问题。在人际交往中，个人往往将部分隐私袒露给自己信任的亲友。除了隐私需要，人还有沟通的需求，需要向“知己”说一些知心话。亲密关系本身也要求人们坦诚相待。但是，这并不意味着关系亲密的人之间就不应该有任何隐私。只有隐私需求和沟通需求之间保持适度的平衡，亲密关系才能正常发展。

### 三、交往分析理论

交往分析理论又叫 PAC 理论，最初由法国心理学家伯恩提出。他认为，每个人的个性中都包括三种成分，就好像一个人身上的三个小我：父母、成人与孩童。

父母（parent，简称 P）身份以权威和优越感为标志。通常表现为统治人、训斥人等权威式的作风。当一个人的人格结构中 P 成分占优势时，他的行为表现为：凭主观印象办事，独断专行，滥用权威。这种人讲起话来总是：“你应该……”、“你不能……”、“你必须……”等。

成人（adult，简称 A）身份表现了客观与理智。其行为表现为：待人接物冷静、慎思明断，对自己负责，对他人尊重。其语言特征：“我个人认为……”、“我的想法是……”等。

孩童（child，简称 C）身份像婴儿的冲动，表现为服从和任人摆布，喜怒无常，感情用事，一会儿天真可爱，一会儿乱发脾气，让人讨厌。他的表现都是即兴的、不负责任的，追求享乐，玩世不恭，遇事无主见，逃避退缩，以自我为中心，不管他人。这种人讲起话来总是“我是……”、“我想……”、“我不知道……”、“我不管……”等。

在 P、A、C 三种成分中，P、C 具有盲目性、被动性与两面性，A 具有自觉性、客观性与探索性，致力于弄清事物真相、事物间的关系与变化规律，能够站在别人的角度审视自己，具有反省能力。

根据 PAC 理论，不同的心态可以构成不同的交往组合。当交往双方的相互作用构成一种平行关系时，交往就是可持续的，对话可无限制地继续下去。这种交往有 6 种具体形式：P-P、A-A、C-C、C-P、A-P、C-A。在这 6 种交往形式中，P-P 交往双方都自以为是，这不顺眼，那也不好，双方谈得很投机，但都在指责别人，这样的两个人一直在一起交往，久而久之，会互相助长偏激苛求的性格。C-C 交往则有些同流合污的味道，两人一拍即合，但都不负责任。C-P、A-P、C-A 交往，均属于互补型的交往，我期望对方的，刚好是对方回应的。这种交往因为互补，所以能够持续，但却潜藏着不平等与依赖，长此以往，也不利于交往双方的发展。只有 A-A 交往是最健康的，大家都本着负责与尊重的原则，力图合情合理地解决问题，因此，A-A 交往是最成功的。

#### 【人际交往自测】

对下列各题作出“是”或“否”的选择。

| 序号 | 问 题           | 自 测 |   | 参考答案 |
|----|---------------|-----|---|------|
| 1  | 碰到熟人时会主动打招呼   | 是   | 否 | 是    |
| 2  | 常主动写信给友人表示思念  | 是   | 否 | 是    |
| 3  | 旅行时常与不相识的人闲谈  | 是   | 否 | 是    |
| 4  | 有朋友来访从内心里感到高兴 | 是   | 否 | 是    |



续表

| 序号 | 问 题                  | 自测 |   | 参考答案 |
|----|----------------------|----|---|------|
| 5  | 没有人引见很少主动与陌生人谈话      | 是  | 否 | 否    |
| 6  | 喜欢在群体中发表自己的见解        | 是  | 否 | 是    |
| 7  | 同情弱者                 | 是  | 否 | 是    |
| 8  | 喜欢给别人出主意             | 是  | 否 | 是    |
| 9  | 做事总喜欢有人陪伴            | 是  | 否 | 是    |
| 10 | 很容易被朋友说服             | 是  | 否 | 是    |
| 11 | 总很注意自己的仪表            | 是  | 否 | 是    |
| 12 | 约会迟到会长时间感到不安         | 是  | 否 | 是    |
| 13 | 很少与异性交往              | 是  | 否 | 是    |
| 14 | 到朋友家做客从不感到不自在        | 是  | 否 | 否    |
| 15 | 与朋友一起乘公共汽车不在乎谁买票     | 是  | 否 | 否    |
| 16 | 给朋友写信时常诉说自己最近的烦恼     | 是  | 否 | 是    |
| 17 | 常能交上新的知心朋友           | 是  | 否 | 是    |
| 18 | 喜欢与有独到之处的人交往         | 是  | 否 | 是    |
| 19 | 觉得随便暴露自己的内心世界是很危险的事情 | 是  | 否 | 否    |
| 20 | 对发表意见很慎重             | 是  | 否 | 否    |

对照参考答案，答对记1分，答错不记分。

将1~5题得分相加，其分数说明交往主动性水平。得分高说明交往偏于主动型，得分低则偏于被动型。

将6~10题得分相加，其分数说明交往支配性水平。得分高表明交往倾向于领袖型，得分低则偏于依从型。

将11~15题得分相加，其分数说明交往规范性程度。得分高意味着交往讲究严谨，得分低则交往较为随便。

将16~20题得分相加，其分数说明交往开放性程度。得分高表明交往偏于开放型，得分低则意味着倾向于闭锁型。

如果得分不是偏向最高分和最低分两个极端，而是处于中等水平，则表明交往倾向不明显，属于中间综合型的交往者。

## 第二章 人际关系

### 第一节 人际关系概述

人际关系是指社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系，属于社会学的范畴。中文常指人与人交往关系的总称，包括亲属关系、朋友关系、同学关系、师生关系、雇佣关系、战友关系、同事及领导与被领导关系等。人是社会动物，每个个体都有其独特之思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观，人际关系对每个人的情绪、生活、工作有很大的影响，甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织之关系均有极大的影响。

人际关系定义有许多不同的表述，如：

- ① 人与人之间相互认知，因而产生的吸引或排拒、合作或竞争、领导或服从等关系。
- ② 在某一段时间里与某人经常保持的社会接触。
- ③ 人与人之间，相互交往的过程，借由思想、感情、行为表现的相互交流而产生的互动关系。
- ④ 个人与个人之间的互动关系，更广义的人际关系包含文化制度模式与过程方面亦是社会关系。

（资料来源：百度百科）

#### 一、人际关系的含义与特征

人际关系可以说是人与人之间，在一段过程中，彼此借由思想、感情、行为所表现的吸引、排拒、合作、竞争、领导、服从等互动之关系。广义地说，亦包含文化制度模式与社会关系。

人际关系反映了个人或群体寻求满足其社会需要的心理状态，表明了人们在相互交往的过程中关系的深度、亲密性、融洽性和协调性等心理方面的联系程度。因此人际关系的变化和发展决定于双方社会需要从对方获得满意的程度。如果交往双方都获得了各自的社会需要的满足，会产生并保持接近友好的心理关系，反之则会引起疏远、回避甚至敌对的关系。

人际关系具有以下几方面的特征。

##### 1. 个体性

人际关系的本质表现在具体个人的互动过程中。在人际关系中，“教师”与“学生”、“上司”与“下属”等角色因素退居到次要地位，而对方是不是自己所喜欢或愿意亲近的人成为主要问题。这就是人际关系的个体性特点的表现。

##### 2. 直接可感性

人际关系是在人们直接的甚至是面对面的交往过程中形成的，它反映出他人满足其需要的心理状态，每个人都可以切实地感受到它的存在。一般来说，没有直接的交往和接触是不会产生人际关系的，而只要建立起某种人际关系，也一定为人们所直接体验到。

##### 3. 情感性

人际关系的基础是人们彼此之间的情感活动。情感因素是人际关系的主要成分。人间的情感倾向可以归结为两大类：一类是使人们互相接近或吸引的情感，即连属情感；第二类是使人们互相排斥和反对的情感，即分离的情感。

## 二、人际关系与人际交往

人际关系是在人际交往的基础上所形成的人与人之间的心理关系，它表现为人与人之间的心理距离，反映着人们寻求满足需要的心理状态。

人际交往是人际关系实现的根本前提和基础，也是人际关系形成的途径；而人际关系则是人际交往的表现和结果。两者的区别是人际交往侧重于人与人之间的联系与接触的过程，以及行为方式的程度等；人际关系侧重于在交往基础上所形成的心理状态和结果。从时间上看，人际交往在前，人际关系在后。人际交往是一个动态的过程，而人际关系则具有相对的稳定性。

## 三、人际关系的重要意义

### 1. 人际关系与个性发展

心理学研究结果表明，儿童与其照看者之间通过积极的交往形成的稳定的亲密关系，是其心理乃至身体正常发展不可缺少的条件。如果儿童缺乏与成人的正常交往及由此建立起来的亲密关系，不仅性格发展会出现问题，连智力也会出现明显障碍。

交往是个性发展与人格健全的必经之路。个体只有通过与其他个体发生联系，只有通过学习社会知识、技能与文化，才能取得社会生活的资格。离开社会的交往环境，离开与他人的合作，个体是无法成为一个合格的社会人的。“狼孩”由于失去了与他人交往的最佳时期，失去了其作为“人”的成长的環境，因而即使后来被发现，也已经很难成为一个正常的“人”了。

### 2. 人际关系与心理健康

卡伦·霍妮 [美]《精神分析新法》认为，神经症是人际关系紊乱的表现。人类的心理病态，主要是由于人际关系失调。也就是说，人际关系紧张的人，不但事业会受阻，而且心情不好，陷入极大的痛苦之中。

心理学家研究表明，如果一个人长期缺乏与别人的积极交往，缺乏稳定的良好人际关系，那么这个人往往有明显的性格缺陷；健康的个性总是与健康的人际交往相伴随的。心理健康水平越高，与别人的交往就越积极，越符合社会的期望，与别人的关系也越深刻。个性成熟的人，都同别人有良好的交往与融洽的关系，他们可以很好地理解别人，容忍别人的不足和缺陷，能够对别人表示同情，具有给人以温暖、关怀、亲密和爱的能力。

### 3. 人际关系与成才

美国著名的心理学家和人际关系学家戴尔·卡耐基说：“一个人事业的成功，只有 15% 是靠他的专业技术，而 85% 是靠它的人际关系与领导能力。”毛泽东青年时代在湖南第一师范求学时，结交了十几个十分要好的朋友，如蔡和森、向警予等。他们经常相聚在橘子洲头、岳麓山下，一起研究学问，关注时事，探索救国之道，用“以天下为己任”相互勉励；一起游泳、爬山，在风雨中练习跑步，锻炼强健的体魄和坚强的毅力；一起办工友学校，做社会调查，深入民众……这些优秀的青年互相学习，互相启发，互为益友，激励革命的理想，摸索革命的理论，他们中的许多人后来都成了中国革命的栋梁之材。

## 第二节 人际关系产生的社会心理学基础

人际关系的形成过程是人们在人际交往中相互作用的结果,包括认知、动机、情感、态度和行为等成分。

认知是人际关系的前提,人与人的交往首先是从感知、识别、理解开始的,彼此之间不相认识、毫无所知,就不可能建立人际关系。

动机在人际关系中有着引发、指向和强化功能。人与人的交往总是缘于某种需要、愿望或诱因,无缘无故、彼此没有需要是不可能建立起真正的人际关系的。

情感是人际关系的重要调节因素,人们在交往过程中,总是伴随着一定的情感体验,如满意或不满意、喜爱或厌恶等,人们正是根据自身的情感体验不断调整人际关系。

态度在人际关系中具有重要意义,人们在交往中无时无刻不觉察到别人的态度,也无时无刻不对别人表现出某种态度。态度如何,直接影响人际关系的建立、形成和发展。

行为是人际关系的交往手段,在人际关系中,不论是认知因素、动机因素,还是情感因素、态度因素,都要通过行为即言谈举止、表情姿势等外部动作表现出来。

认知、动机、情感、态度及行为等心理因素的不同组合、相互作用,形成人际关系不同的思想基础、动机特征、感情色彩、态度倾向和行为方式,从而表现出人际关系的不同层次和发展水平。

研究表明,人们在将近 3/4 的非睡眠时间中都与他人在一起,只有在做家务、洗澡、听音乐或在家学习时才独自一人。与此相对应,当人们在学习或工作的时候,更倾向于和其他人在一起,并且和其他人在一起时,个体表现得更快乐、警觉和兴奋。人们为什么如此需要与他人相伴呢?关于人际关系的动机,心理学家对此作出了各种解释。

### 一、亲和需要

成就动机理论的主要代表人物阿特金森等人认为,影响人们的社会交往的动机有两种:一种是亲和需求,是一个人寻求和保持许多积极人际关系的愿望,即人们有需要和他人相伴的倾向;另一种是亲密需求,是人们追求温暖、亲密关系的愿望。

关于人的亲和需要,美国心理学家沙赫特有一个著名的实验。他设计了一个没有窗户但有空调的房间,里面除一张桌子、一把椅子、一张床、一个马桶、一盏灯外再无其他东西,一日三餐通过房门底的小洞口送入。谁能在这样的房间待上一天就能得到一笔可观的报酬,目的想测量一下人在这样与世隔绝的情景下能待上几天。五名大学生充当了被试,结果是其中一人只待了 20 分钟就受不了放弃了实验,有两个人待了 2 天,最长的一个被试者也只待了 8 天。这个探索性的研究表明,人对孤独的忍耐力是有差异的,但很难有谁能无止境地生活在孤独的环境里。

### 二、人际关系的报酬

随着成长,人们的社会需要变得越来越复杂和多样。人们会与那些在一起有乐趣、能够获得帮助、强有力的人形成关系,这些关系能够给人们带来好处。社会交换理论指出人们通过社会交换获得心理与物质酬赏,因此人们会尽量寻求并维持酬赏大于付出的人际关系。人们从关系中获得的好处是人际关系形成与维持的一个重要原因。

### 三、摆脱寂寞

人们与他人交往的第三个原因是为了摆脱寂寞。很多时候，寂寞是因生活变化使人们离开朋友或亲密伙伴而引起的。通常能够引起孤独感的情境包括搬到新的城市居住、离开学校、开始一份新工作、不能与朋友或心爱的人见面、结束一段重要的关系等。虽然有些情形中摆脱寂寞很困难，但大多数人最终能从情境造成的寂寞中恢复过来，重新建立满意的社会生活。不过，有些人长期受寂寞折磨，不受生活变化的影响，这被称为慢性寂寞，这些人的生理与心理健康都将受到影响。严重的寂寞与一系列个人问题相关，包括抑郁、酒精或毒品滥用、身体疾病、学业成绩差。可以说，从出生到死亡，很少有人逃过寂寞的困扰，这正反映了人们对社会关系的需要。摆脱寂寞的唯一方法就是建立人际关系以满足人类“联结”的基本心理需要。

## 第三节 保持良好人际关系的原则与途径

### 一、人际关系的基本原则

#### 1. 交互原则

古人云：“爱人者，人恒爱之”，“己所不欲，勿施于人”“来而不往，非礼也”。交互原则是指交往双方在满足对方需要的同时，又得到对方的报答，双方的交往关系就能继续发展。如果一方只索取不给予，交往就会中断。互利性越高，交往双方的关系就越稳定、密切；互利性越低，交往双方的关系就越疏远。人际间的互利包括物质和精神两方面。

#### 2. 回报原则

美国社会学家和心理学家霍曼斯提出，人与人之间的交往，本质上是一个社会交换过程。这种交换不仅涉及物质的交换，同时还包括非物质品，如情感、信息、服务等方面的交换。人们如何看待与他人的关系主要取决于人们对关系中回报与成本的评价和体验。人们总是希望以最小的代价换取最大的回报。

#### 3. 尊重原则

尊重包括自尊和尊重他人两个方面。自尊就是在各种场合自重自爱，维护自己的人格；尊重他人就是重视他人的人格、习惯与价值，尤其是隐私的尊重。尽管由于主观、客观因素的影响，人与人在气质、性格、能力、知识等方面存在差异，但在人格上是平等的。只有尊重他人才能得到他人的尊重。

#### 4. 诚信原则

真诚待人是人际交往中最有价值、最重要的原则。以诚待人是人际关系得以延续和深化的保证。美国一位心理学家曾列出 555 个描写人品的形容词，让大学生说出最喜欢哪些、最不喜欢哪些，结果学生评价最高的品质是真诚；在 8 个评价最高的形容词中，有 6 个和真诚有关，即真诚、诚实、忠诚、真实、信赖和可靠；而评价最低的品质中，虚伪居首位。在交往中，只有彼此抱着心诚意善的动机和态度，做到言必信、行必果，相互理解、接纳、信任，才能使人际关系得到巩固和发展。

#### 5. 宽容原则

宽容表现在对非原则问题不斤斤计较，能够以德报怨。在人际交往中难免会遇到一些不