

人际心理 透视

苟萍 著

RENJIXINLITOU SHI



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

人 际 心 理 透 视

苟 萍 著

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

人际心理透视 / 苟萍著. —成都: 西南交通大学出版社,
2009.9
ISBN 978-7-5643-0433-1

I. 人… II. 苟… III. 人间交往—社会心理学 IV.
C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 160815 号

人际心理透视

苟 萍 著

责任编辑	刘 立
特邀编辑	吴 迪
封面设计	本格设计
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成 品 尺 寸	146 mm×208 mm
印 张	7.625
字 数	201 千字
版 次	2009 年 9 月第 1 版
印 次	2009 年 9 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-0433-1
定 价	18.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

世界上的“应然”和“实然”并不一致，甚至常常是相反的。人的心理现象是发生在人身上最普遍、最常见的现象，因为人只要活着，就无时无刻不在发生心理现象。按理说，人应该对心理现象很熟悉、很了解，但事实上人类对发生在自己身上的这种现象的规律，远不如对发生在自然界的各类现象的规律了解得那样透彻。人际问题是人们每天都要面对、都要处理的问题，人们在其中要投入大量精力、时间和情感。按理说，人际心理知识应该成为人们的一种生活常识，但事实上很多生活经验丰富、有一技之长，或在某一领域学有所成者，却对人际心理知之甚少。按理说，人际关系状况对个人的工作、生活都有着极大的影响，对于如何与人顺利交往、建立良好的人际关系等问题，应该有人专门向正由“生物人”向“社会人”迈进的青少年传授；然而现实是，孩子们越来越沉重的书包里没有一本书是与此相关的，学校里上不完的课程中没有一门是在讲授这方面的知识，等他们面对纷繁复杂的人际世界而感到茫然无助时，才发现所学知识难有一二能解其人际之惑。

人们普遍有一个观念：许多知识都能、也必须通过专门学习

才能获得，但关于为人处世的“人情世故”就只能通过人生阅历去积累、去领悟。在某些人身上，还有耻于谈论人际关系的观念，认为调节关系、促进交往是只能做、不能说的事情，就算有一定心得也是难登大雅之堂的。这种观念主导下的结果就是许多人由于身边缺乏处理人际问题的榜样，无从学习相关知识和掌握相关技巧，才在现实中碰得头破血流。民间有“久病成良医”一说，但放在人际困扰上就不灵了。不擅长人际交往、不善于处理人际关系的人，遇到人际困扰自然更多。很少有人在困扰中成为社交能手，反而会在人际挫折中变得更退缩。这些被困于“人际之网”的人，并不缺乏聪明才智，他们往往在解决一些技术性问题时得心应手，却在发生人际矛盾时束手无策。有多少学识过人的人因人际困扰在职场折戟？又有多少相爱的夫妻因沟通不畅而埋葬爱情？又有多少青年男女因缺乏交往技巧而错过人生中最美好的缘分？为什么我们就不能在青少年步入社会之前，就让他们像学习外语、计算机一样，了解人际交往中的心理规律，理解影响人际关系的心理因素，掌握调节关系、促进交往的技巧呢？

基于这样的思考，也鉴于在长期的心理健康教育工作中经常接待受到人际困扰的学生，我在学校尝试开设了人际关系心理学公共选修课。学生们高涨的选课热情证实了我的想法没错。接着，我开始在当地许多机关、企事业单位开设有关人际关系、人际交往方面的讲座，没想到这些已经走入社会的听众学习的热情丝毫不亚于在校学生。尽管我能和他们交流的东西很有限，但他们的态度告诉我，很多人终其一生都在不断地面对人际问题，经受人际困扰，他们渴望有一定的理论来指导他们妥善处理这些看似细小、却影响甚大的问题。这种需求在不同职业、不同年龄段和不同性别的群体中都普遍存在。我在讲台上发出的声音是微弱的，难以辐射到更大范围，我希望以更有效率的方式，为身陷人

际困扰的人提供帮助，哪怕只是微不足道的一点启示。这便是我写作的初衷。

为了准备专著的写作，我参阅了各类有关书籍，查阅了很多研究成果。总的看来，有关人际心理、指导人际交往和人际关系的著作有两类：一类是以理论研究为主，从心理学、社会学角度对人际问题进行研究探讨，这类著作对非专业的人是艰深难懂的；一类是纯技术性的，从人际交往技巧上进行微观指导，这类读物对具体的人际行为有一定的指导价值，但难以从根本上提高个体人际交往的能力和处理好人际关系的水平，那些过于具体、缺乏理论作为先导的技巧在应对变化无穷的社交情境时很难实现灵活运用。根据我在心理咨询、学校授课和校外讲座方面的经验，我认为，希望通过学习对自己人际关系的改善、人际交往的促进有所裨益的读者，需要的是一本能将理论应用于实际、有理论指导实践的书籍，这样的指导应该是从观念出发，由观念对行为产生导向，让正确的理念去引发正确的人际交往行为。于是，我把写作目标定位在写一本让普通读者能看懂的人际心理学专著，让读者在了解各种人际心理现象与规律的同时，树立正确的人际关系和人际交往理念，最后形成自己的人际交往行为指导体系。

想法是好的，但我深知自己在专业上的造诣十分有限，要实现这个愿望也许会有些力不从心，我只有尽我所能，向读者奉献我关于人际心理的一些思考。书中的不足之处在所难免，希望读者和同仁不吝赐教，借本书也给我一个向大家学习讨教的机会。

荀 萍

2009年5月

目 录

CONTENTS

第一章 构建关系如结网——人际关系透视·····	(1)
第一节 人际关系概述·····	(4)
第二节 人际关系的发展变化过程解析·····	(19)
第三节 建设人际关系 积累社会资本·····	(29)
第四节 我国当代城市社区和谐人际关系的构建·····	(40)
第二章 你来我往打交道——人际交往透视·····	(49)
第一节 人际交往概述·····	(50)
第二节 特殊对象的人际交往·····	(61)
第三节 负面人际交往专论·····	(80)
第三章 相遇相知缘与分——人际吸引透视·····	(97)
第一节 人际吸引概述·····	(98)
第二节 打造个人魅力的策略·····	(114)
第三节 婚恋关系中的人际吸引·····	(125)

第四章 红尘纷扰慧眼观——人际认知透视·····	(149)
第一节 人际认知概述·····	(149)
第二节 印象管理·····	(162)
第三节 面子——中国人的印象管理·····	(175)
第五章 表情达意建心桥——人际沟通透视·····	(188)
第一节 人际沟通概述·····	(188)
第二节 非言语沟通中的信息解读·····	(198)
第三节 人际沟通能力的提高·····	(212)
参考文献·····	(231)
后 记·····	(234)

第一章

构建关系如结网——人际关系透视

人从出生开始，就被置于某种人际关系之中，并在这种预设的关系里面开始与他人交往。随着个体的成长和发展，人际交往的范围不断扩展，人际关系也在不断发展，人际交往的结果就是建立起某种人际关系，通过种种人际关系，一个个独立存在的个体才结成了人类社会。正因为如此，人在社会中不是孤立的，人的存在是各种关系发生作用的结果。人正是通过和别人交往而发展自己，实现自己的价值。人际关系的有效、正确运用和处理，可以让它成为个体发展的支持系统；如果没能处理好，就会成为个体前行的羁绊。每个人都需要具备处理人际关系的基本能力，才能较好地适应所处的环境。有人对此作了耐人寻味的文学描述。

借鉴与思考

人际关系

这个世界最复杂的事情，莫过于人和人之间的关系，即通常所说的人际关系。

活在世上，就像活在一个立体的网里，每个人都是一个网结，从他身上的各个部位向各个方向伸出无形的

线条，每根线条的另一端接着另一个人。

众多的线条有粗有细，有长有短，有的韧有的脆，有的牢固有的稀松……有了这种放射状的线条作比喻，人和人的关系稍微好理解一些——这些线条好比人的触角和工具，可在彼此间传递丰富的信息，可传输人对人的引力或斥力。

当然，就像电话线路，有的线条非常繁忙，而有的线条几乎闲置着，并且线条输送的东西也各不相同——友情、敌意、热心、冷漠，包括了人的所有情绪——一条线也可以同时输送许多东西。

人就是依靠这些四面八方伸出去的线条，固定了他在社会中、在人际关系中的位置，通过线条从别人那里接收信息和吸收养分，也通过线条向别人送出信息和输出养分。

动态地看，人在社会中的地位并非绝对固定不变的，人和人的关系在循序渐进地发生着改变。

出生时，人只有有限的几根线条与别人相连接。随着生长和成长，不断发出新线条去与别人连接，渐渐就形成一个庞大的系统，而该系统越庞大，人的位置就越稳定。在与别人接上新线条时，一些老的、过时了的线条则慢慢脱落——在这种渐进的更迭中，人缓慢地进行着位移。

.....

人都在努力往自己认定的光明之处挪动，并且主要依靠众多线条的牵引和推动。许多线条的黏性大得出乎人的想象，你要往哪边移动，都得牵着一群人。其困难还在于，他们不一定和你同心协力，在他们向不同的方

向移动时，也会牵扯着你。当他们往多个方向拼命拉你时，你会感到五马分尸一般难受，只有毅然砍断几条线，才能保全自己。

在别人，以及通过别人的干扰和牵绊下，你辛勤奋斗的结果，往往与展望的目标大相径庭——这种状态，像踩着牛皮胶走路，又费力又笨拙。但是，你不要以为，一条线也不设置，不和任何人联结，就能自由自在、行动自如——如果你脱离了这个奇妙的结构，就会被它压在地下，就算有齐天的本领，也只能像五指山下的孙悟空那样徒呼奈何。

.....

只要有人生活的地方，就无法逃脱它的影响和牵制，甚至可以说它决定了作为社会人的个人所能取得的成就——你本身的特质固然重要，你的特质决定着你在人际结构中的质量和重量，决定着他人对你的兴趣、是否接纳你以至抬举你的程度，但没有人际关系把你兜着和罩着，你必然像块石头那样从人缝中快速地落下去，即使你是一块金子也不能幸免——金子也须得有人使用才有价值，比如在原始人那里它就没有体现出价值。

诚然，人际关系是一个人不能逃避又深感无奈的东西——你在人群中挣扎着，别人也在挣扎着。如果你会运作一些，可以借助别人的支持快速往上爬；而要是老是让人失望，他们必定会把你往下使劲踩。

人和人的关系无处不在，不仅脆弱，更充满无穷变化。

资料来源：子归原创文学网，<http://www.zigui.org/article.php?id=271239>。

第一节 人际关系概述

一、人际关系 (interpersonal relation) 的含义

仅从字面意思上看, 人际关系就是人与人之间的关系, 这是广义的人际关系定义, 它泛指人们在社会交往过程中所形成的各种关系, 即社会的关系, 具体包括经济关系、政治关系、法律关系、伦理关系、心理关系, 等等; 从狭义上说, 人际关系是指人与人之间通过交往与相互作用而形成的直接的心理关系, 这是从心理学的角度, 如社会心理学、人际关系心理学上给人际关系所下的定义。

从心理学角度看, 人际关系关注的是人与人在相互交往过程中心理关系的亲密性、融洽性和协调性的程度, 并且是由一系列心理成分构成的: 认知——个体对人际关系状况的认识和理解; 情感——双方在情感上的满意程度和亲疏关系; 行为——双方实际交往的外在表现和结果。同时, 人际关系还是在彼此交往的过程中建立和发展起来的。

如上所述, 人际关系与社会关系有着极密切的联系, 但二者还是不能等同。应该说, 社会关系是人际关系的上位概念, 因为人际关系属于社会关系的范畴并且是社会关系的产物; 但又不能简单地把人际关系看成是社会关系的一个组成部分或某一层次, 因为二者在很大程度上是交织在一起、相互渗透的。

人际关系与公共关系 (public relations) 也不能混同。公共关系虽然与人际关系同属于社会关系范畴, 但两者无论在主体、对象、动作手段、作用职能等方面均存在着很大的差别。^[1]公共关系是以组织为主体和支点而形成的各种社会关系, 旨在树立组

组织的良好形象，协调各种公众关系，从而为组织的生存和发展创造有利的环境和条件；人际关系则是以个体为主体和支点而形成的各种社会关系，旨在为个体获得情感性需求的满足，以及为个体获得美满幸福的生活、辉煌成功的事业创造良好的发展空间。当然，二者的联系也是很紧密的，公共关系要以人际关系为桥梁，需要代表组织的个体通过自己所拥有的人际关系渠道，进行合理有效的运作，才有可能建立并发挥作用。

二、人际关系的重要性

人际关系是社会环境的重要组成部分，无论是对个人，还是对组织，乃至对整个社会的发展，人际关系都有着重要的意义。

（一）人际关系对于个体的意义

事业成功、生活幸福是所有人的奋斗目标和终极梦想。当然，每个人的价值观不同，对于成功和幸福的理解也不尽相同；但有一点是共同的，那就是取得成功、获得幸福的基本条件首先是和谐的人际关系。

1. 良好人际关系是个人事业成功的前提

中国文人的清高使其忽视人际关系对于个人成功的重要性，他们只重视和推崇个人的才气，过分看重才能而轻视人缘的作用，耻于借助人际关系达到自己的目的，甚至不愿谈及。如果因此而仕途不顺，或当有“才疏学浅”但善于笼络人心者得意时，他们常会发出“小人得志”之怨，“怀才不遇”之叹，埋怨世道不公，自己生不逢时，以种种客观理由进行归因，而不是对自己进行好好的反省。

俗话说，一个好汉三个帮，一个篱笆三个桩。任何一个人，无论有多大能耐，都不可能凭借一人之力去实现自己想要达到的

目标。如今的社会也没有纯粹的个体劳动，做任何事情都涉及与他人的合作。

每个人事业的成功都是奋斗的结果。在奋斗的过程中，个体要充分利用各种资源。美籍华裔著名社会学家林南认为，个体有两种类型的资源可以获取和使用：个人资源和社会资源。个人资源是个体所拥有的资源，包括物质的（如财产）和符号的（如文凭学历）的所有权；社会资源是个人通过社会联系所获取的资源。由于社会联系的延伸性和多样性，每个人都有不同的社会资源。对个人的潜在功用而言，社会资源无论在量上还是在质上都要超过个人资源。^[2]如果一个人只会逞匹夫之勇，一定是成不了大器的。要想获得成功，就要懂得通过良好的人际关系获得他人的支持，善于借助他人所拥有的资源来实现自己的目的。如果人际关系不良，不但得不到他人的协助，还可能在实现自己目标的过程中受到他人的阻挠，花费大量精力去应付人际内耗。多树一个敌人，就为实现目标多设置了一个障碍，敌人越多，成功离自己就越远。

2. 良好人际关系是个人生活幸福的保证

幸福是人生的主题，追求幸福是每个人毕生努力奋斗的最大动因。交往是人的基本需要，成功的交往和良好的人际关系能使人的交往需要得到满足，让人身心愉快，增强幸福体验。同时，良好的人际关系还能个体提供必要的社会支持，所以，拥有良好人际关系的人心理上更有安全感，也更乐观、开朗、自信。

工作中的人际关系状况是职业幸福感的重要影响因素之一。如果能与上司、同事、下属和客户保持良好的人际关系，在工作中就能有上司为其指明方向，赏识其才干并为其提供施展才华的机会，其意图能得到同事全力支持和鼎力相助，其决策能被下属充分贯彻实施，同时还能得到客户的信赖。这样和谐的人际环境

不仅会让个体在工作中左右逢源、如鱼得水，工作卓有成效，同时也让个体充满成就感，充分感受到职业的吸引力，工作时心情舒畅，职业幸福感强。而充满矛盾和冲突的人际环境则让人焦虑，无法正常工作和生活，久而久之，会让人身心产生疾病，工作中缺乏愉快体验，易导致职业倦怠。

生活的幸福自然与美满的家庭分不开。即使事业再出色，如不能享受到家庭的欢乐，也是人生的一大缺憾。如果家庭失和，纷争不断，会让人心境恶劣，工作时也无法全身心投入；反之，家庭成员之间关系和睦融洽，就能打造一个温馨的港湾，让人在事业打拼之余，能有一个放松身心、享受家庭欢乐的私人环境。

还有一种人际关系对生活幸福的影响也是至关重要的，那就是与朋友的关系。人或多或少总有一定数量的朋友，而朋友带给自己的欢乐和幸福是其他关系所不能替代的。很难想象，在人生道路上踽踽独行的人会有幸福可言。明代后期著名的理学家苏浚在《鸡鸣偶记》中把朋友分成四种：“道义相砥，过失相规，畏友也；缓急可共，生死可托，密友也；甘言如饴，游戏征逐，昵友也；利则相攘，患则相倾，贼友也。”这四种“友”除了最后一种——贼友——不能交，也不能算真正的朋友以外，其他三种朋友都是幸福人生不可或缺的。贼友是有利益时排挤你，在你遇到麻烦时不但不伸手相助，反而落井下石。如果交到这样的卑鄙之人为友，也只能怨自己交友不慎了。所谓畏友，就是思想上相互砥砺，面对朋友的过失敢于直言规劝、制止的朋友，这样的朋友是很难得的，会对个人的事业和发展起到十分有益的作用，让自己在遇到困难时因对方的鼓励不至于轻言放弃，在想放纵自己的欲望时不至于在错误的道路上越走越远，一如魏征之于唐太宗。“人以铜为镜，可以正衣冠；以古为镜，可以知兴替；以人为镜，可以知得失。魏征没，朕亡一镜矣！”魏征去世后，唐太

宗说的这一番话，充分肯定了这个堪称畏友的臣子的价值。所谓密友，就是在危难时能与你并肩战斗，必要时连性命都可以托付的朋友。密友应该是自己最信任的人之一，彼此之间无话不说，有快乐能够与你分享，有忧愁能够帮你分担，让你感觉到无论在什么情况下，你都不是孤立无援的。能交到意气相投的密友是人生一大幸事，所以鲁迅先生才将清朝人何瓦琴的联句“人生得一知己足矣，斯世当以同怀视之”书赠瞿秋白。只享受而不奋斗，这样的人生未免太没有价值了；但是，如果只有奋斗而没有享受，这样的人生也太过沉重了。所以，能让自己在娱乐中获得快乐昵友，对于每个人而言仍然是必要的，只要不是玩物丧志就行了。拥有以上三种朋友的人，其人生一定是充实而又丰富多彩的。

3. 人际关系与心理健康关系密切

良好的人际关系是心理健康的重要指标之一。良好的人际关系意味着与人相处和谐、自我角色定位恰当、社会适应良好、人格发展较健全。因此，对于心理健康的标准尽管众说纷纭，但“良好的人际关系”始终是其中一个重要的指标。良好的人际关系和为人处世的能力是心理健康的重要条件，同时也是心理健康的重要标志。反过来，很多心理问题都是由人际障碍引起的，而心理健康状况不良者是很难获得良好人际关系的。

良好的人际关系还是治疗心理障碍的一个重要手段。心理咨询获得成功的一个重要条件就是咨询员与来访者建立良好的咨访关系，并在这种特殊关系的互动中实现对来访者的心理辅导。对各种严重的精神障碍以及危机的干预，虽然方法不同，技术各异，但有一点是共同的，那就是都需要配合以支持治疗，即利用来访者身边的亲人与朋友的关心和理解，给其精神上以慰藉和支持，从而获得战胜自我的勇气，达到矫治的目的。

（二）人际关系对于社会的意义

良好的人际关系对一个社会而言同样重要。如前所述，人际关系属于社会关系的范畴，正如马克思所言，人的本质是一切社会关系的总和。社会关系可以分为生产关系、意识形态关系、人际关系三个层次。人际关系尽管是微观层面的社会关系，但它是其他社会关系的具体表现形式，对各种社会活动有着深刻的影响。

1. 良好的人际关系有利于和谐社会的构建

我国当前处于社会转型时期，正是各种社会矛盾不断产生的时候。社会矛盾通常以人际冲突的方式表现出来，进而导致种种社会问题，如各类刑事案件的发生、不同社会阶层之间的对立和舆论纷争等。人际关系广泛存在于社会生活的各个层面，如家庭中的夫妻关系、亲子关系，工作单位上的同事关系、干群关系，学校里的同学关系、师生关系，社区里的邻里关系，等等。只有人际关系和谐，才有可能建设和谐家庭、和谐学校、和谐社区，而这些社会细胞的和谐也就成为构建和谐社会的基础。

2. 有利于增强群体凝聚力，提高绩效

在现代社会的工作关系中，强调团队合作甚于强调员工的个人努力。高效的组织充满着合作氛围和同事情谊，因此组织也可以被视作共同目标下的团队合作。组织内部的人际关系状况关系到组织的团结与凝聚力：人际关系不良的组织内部人际内耗严重，降低了组织的绩效，让组织为人际冲突付出高成本；而人际关系和谐的组织则能在员工的合作之中形成团队的强大凝聚力，并由此提高工作绩效。

柏杨在演讲中针对中国人组织内部的不团结现象做了这样形象的描述：“至于中国人的窝里斗，可是天下闻名的中国人的重要特性。每一个单独的日本人，看起来都像一条猪，可是三个日