

 大学生职业素养教育规划教材

# 人际关系与沟通艺术

李明 林宁 主编  
常素芳 苏会君 副主编



清华大学出版社

 大学生职业素养教育规划教材

# 人际关系与沟通艺术

李 明 林 宁 主 编  
常素芳 苏会君 副主编

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书采用“案例引导、任务驱动”的编写方式,共分为“基础篇”、“技能篇”与“拓展篇”3篇内容,涉及11项任务,包括人际关系与沟通概述、人际交往的社会心理学效应、人际沟通障碍与沟通原则、语言沟通、非语言沟通、职场沟通、团队沟通、人际沟通礼仪、交友沟通、恋爱沟通与家人沟通等内容。每个任务前有“任务目标”与“案例导入”,通过案例分析和讨论、设计教学情境以及模拟角色等方式,便于教师以实际任务为教学目标,让学生教、学、做相结合,强化技能训练,使学习者逐渐提高人际沟通和交流能力,建立良好的人际关系,提高工作与学习效率。同时,精选了相关案例及实训资料,在每项任务后附有“问题与讨论”、“实训练习”与“拓展阅读”等内容,方便学生课后能力拓展和兴趣阅读。

本书可作为高等院校大学生的公共基础课教材和相关专业的专业基础课程教材,也可作为社会人员提高人际沟通能力的阅读书籍,同时,由于其突出的实践性与应用性,也是各类公司、企业进行岗位培训的适用教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

人际关系与沟通艺术/李明,林宁主编. —北京:清华大学出版社,2012.9

(大学生职业素养教育规划教材)

ISBN 978-7-302-29564-8

I. ①人… II. ①李… ②林… III. ①人际关系学—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第170597号

责任编辑:孟毅新

封面设计:杜 群

责任校对:袁 芳

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:17.75 字 数:452千字

版 次:2012年10月第1版 印 次:2012年10月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:36.00元

产品编号:046848-01



# 前言

美国社会心理学家戴维·迈尔斯说：“人与人之间的相互依赖性，使得人际关系成为我们生存的核心需要。”的确，生活中的你、我、他，从内心深处都有一种强烈的社会关系认可需求。人们渴望被关爱，渴望与他人建立牢固的友谊，同样渴望减少不必要的摩擦，处理好各种各样的人际关系矛盾，这也再一次验证了马克思所说的“人的本质在其现实性上是一切社会关系的总和”。

和谐的人际关系不仅可以促进团结，提高效率，增强群体凝聚力，而且也使个人心情愉悦，适应社会环境，实现人生目标。

但是，近年来，对于大学生尤其是独生子女群体，人际关系成为影响他们健康、学习以及将来职业生涯的重要因素之一。一些大学生在人际关系处理方面呈现出种种社交障碍症状，诸如不合群，不善于用合适的方式表明自己的观点，不善于倾听和理解别人的意见，自卑，自我中心主义等。

为了更好地让大学生系统地了解人际关系的发展规律，掌握大学生及初入职场者的人际交往与沟通艺术能力，调节人际交往与沟通中遇到的困扰，促进他们的身心健康发展，提高文明素质和社会交际能力，我们在多年教学的基础上编写了本教材——《人际关系与沟通艺术》。

高校教学改革的突破点是建设与新的教学模式相配套的特色教材。本书旨在反映现代大学教育教学改革最新理念，根据高等职业教育“理论够用、重在实践”的教学特点，打破传统教材的章节编写体例，采用“案例引导、任务驱动”的编写方式。任务驱动型教学是指在课堂学习过程中，学生在教师的帮助下，紧紧围绕一个共同的任务活动中心，在强烈的问题动机的驱动下，通过对学习资源的积极主动应用，进行自主探索和互动协作的学习，并在完成既定任务的同时，引导学生产生一种学习实践活动。“任务驱动”是一种建立在建构主义教学理论基础上的教学方法。它要求“任务”的目标性和教学情境的创建，使学生带着真实的任务在探索中学习。在这个过程中，学生还会不断地获得成就感，可以更大地激发他们的求知欲望，逐步形成一种感知心智活动的良性循环，从而培养出独立探索、勇于开拓进取的自学能力。

因此，本教材采用“任务驱动”的编写思路，注重教材与学习主体的内在关系，把“教程”转变为“学程”，让学生在一个个典型“任务”的驱动下展开教学活动，引导学生由简到繁、由易到难、循序渐进地完成一系列“任务”，从而得到清晰的思路、方法和知识的脉络，在完成“任务”的过程中，培养分析问题、解决问题以及处理信息的能力。本教材的突出特点是：案例

丰富、可操作性强,突出实训环节,强调职业特色,注重学习者实践能力的培养。

本书由李明、李宁任主编,常素芳、苏会君任副主编。具体分工为:李明负责全书总指导与统稿工作,并编写任务1;李宁负责全书体例和框架设计,并编写任务2和任务3;常素芳编写任务9和任务11;孟晓辉编写任务4和任务5;何明清编写任务6和任务7;苏会君编写任务8和任务10。另外,李明和苏会君负责全书文字的校对工作。

本书在编写过程中,参阅了大量同类书籍、报刊文献及网络资料,在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。

本书是编者对长期教学的反馈与提升,敬请同行学者与专家不吝赐教。

编者

2012年7月



# 目 录

## 基 础 篇

<b>任务 1 人际关系与沟通概述</b> .....	1
1.1 人际关系概述 .....	1
1.1.1 人际关系概念与类型 .....	1
1.1.2 大学生人际关系特点 .....	2
1.1.3 良好人际关系的意义 .....	4
1.2 中西方人际关系比较 .....	6
1.2.1 中国人传统人际关系特征 .....	6
1.2.2 中国人现代人际关系演变 .....	7
1.2.3 西方人际关系特征 .....	9
1.3 人际沟通概述 .....	11
1.3.1 沟通与人际沟通 .....	11
1.3.2 沟通类型 .....	12
1.3.3 沟通过程模式 .....	13
1.3.4 有效沟通是建立良好人际关系的重要保障 .....	15
问题与讨论 .....	16
实训练习 .....	16
拓展阅读 .....	18
<b>任务 2 人际交往的社会心理学效应</b> .....	22
2.1 人际关系的心理学基础 .....	22
2.1.1 人际关系心理学 .....	22
2.1.2 人际交往理论 .....	23
2.2 人际交往的心理效应 .....	25
2.2.1 首因效应 .....	25
2.2.2 近因效应 .....	28
2.2.3 晕轮效应 .....	30
2.2.4 投射效应 .....	32
2.2.5 刻板效应 .....	33
2.2.6 刺猬法则 .....	34

2.3 人际交往吸引规律	35
2.3.1 人际交往过程	35
2.3.2 人际吸引条件	36
问题与讨论	44
实训练习	44
拓展阅读	45
<b>任务3 人际沟通障碍与沟通原则</b>	<b>49</b>
3.1 人际沟通障碍	49
3.1.1 知觉障碍	50
3.1.2 个性心理障碍	50
3.1.3 文化障碍	57
3.1.4 社会组织结构障碍	60
3.2 人际沟通原则	61
3.2.1 人际沟通的准确性原则	61
3.2.2 人际沟通渠道的适当性原则	62
3.2.3 人际沟通的及时反馈原则	63
3.2.4 人际沟通的代码相同性原则	64
3.2.5 有效沟通的目标性原则	64
3.3 人际沟通策略与技巧	64
问题与讨论	65
实训练习	66
拓展阅读	66

## 技能篇

<b>任务4 语言沟通</b>	<b>69</b>
4.1 语言沟通的基本原则	69
4.2 交谈的技巧	72
4.2.1 谈话的艺术	72
4.2.2 问答的技巧	73
4.2.3 学会赞美	75
4.2.4 拒绝的技巧	77
4.2.5 如何批评	78
4.3 倾听技巧	79
4.3.1 倾听的内涵	80
4.3.2 倾听的层次	80
4.3.3 倾听的意义	81
4.3.4 有效倾听的障碍	82



4.3.5 有效倾听的技巧 .....	83
4.4 书面沟通 .....	84
4.4.1 书面沟通的优势 .....	85
4.4.2 书面沟通的劣势 .....	85
4.4.3 书面沟通的技巧 .....	86
4.4.4 几种常见的文书沟通 .....	86
4.5 网络沟通 .....	89
4.5.1 网络沟通的特点 .....	89
4.5.2 电子邮件的沟通技巧 .....	90
4.5.3 手机短信的沟通技巧 .....	91
4.5.4 网络聊天的技巧 .....	92
4.5.5 网络沟通的负效应 .....	92
问题与讨论 .....	93
实训练习 .....	93
拓展阅读 .....	95
<b>任务5 非语言沟通</b> .....	<b>98</b>
5.1 非语言沟通概述 .....	98
5.1.1 非语言沟通的含义 .....	99
5.1.2 非语言沟通的分类 .....	99
5.1.3 非语言沟通的特点 .....	99
5.1.4 非语言沟通的作用 .....	100
5.2 副语言 .....	101
5.2.1 重音 .....	102
5.2.2 语调 .....	102
5.2.3 语顿 .....	103
5.2.4 语速 .....	103
5.2.5 笑声 .....	104
5.3 身体语言 .....	104
5.3.1 形象语言 .....	105
5.3.2 肢体语言 .....	108
5.3.3 面部表情语言 .....	117
5.4 环境语言 .....	121
5.4.1 时间环境 .....	121
5.4.2 空间距离 .....	121
5.4.3 讲求界域礼貌 .....	122
问题与讨论 .....	125
实训练习 .....	125
拓展阅读 .....	127



<b>任务 6 职场沟通</b> .....	129
6.1 求职的语言艺术 .....	129
6.1.1 面试中的基本原则 .....	130
6.1.2 面试中的言语沟通 .....	132
6.1.3 面试中的非语言沟通 .....	134
6.2 初入职场人际沟通原则与技巧 .....	136
6.2.1 初入职场人际沟通原则 .....	136
6.2.2 初入职场人际沟通技巧 .....	138
6.3 与上级的沟通 .....	139
6.3.1 与上级沟通的原则 .....	139
6.3.2 与上级沟通的技巧 .....	140
6.3.3 与各种性格的领导打交道的技巧 .....	142
6.4 与同事沟通 .....	142
6.4.1 与同事沟通的技巧 .....	143
6.4.2 与同事沟通的基本要求 .....	143
6.5 与下属沟通 .....	145
6.5.1 与下属沟通的技巧 .....	145
6.5.2 表扬下属的技巧 .....	146
6.5.3 批评下属的技巧 .....	147
问题与讨论 .....	148
实训练习 .....	149
拓展阅读 .....	150
<b>任务 7 团队沟通</b> .....	156
7.1 团队沟通概述 .....	156
7.1.1 团队概述 .....	156
7.1.2 团队沟通 .....	161
7.1.3 团队沟通的特点 .....	161
7.1.4 团队沟通渠道类型 .....	162
7.2 团队沟通方式与技巧 .....	164
7.2.1 团队沟通的程序 .....	165
7.2.2 团队沟通方式 .....	165
7.2.3 团队沟通技巧 .....	168
7.3 团队沟通存在的障碍与误区 .....	169
7.3.1 团队沟通存在的障碍 .....	169
7.3.2 团队沟通误区 .....	171
问题与讨论 .....	173
实训练习 .....	173
拓展阅读 .....	176

## 拓 展 篇

任务 8 人际沟通礼仪 .....	179
8.1 个人礼仪 .....	180
8.1.1 仪容礼仪 .....	180
8.1.2 仪表礼仪 .....	182
8.1.3 仪态礼仪 .....	186
8.2 社交礼仪 .....	188
8.2.1 介绍礼仪 .....	188
8.2.2 握手礼仪 .....	190
8.2.3 名片礼仪 .....	192
8.2.4 电话礼仪 .....	194
8.2.5 手机礼仪 .....	196
问题与讨论 .....	196
实训练习 .....	197
拓展阅读 .....	199
任务 9 交友沟通——友谊的建立与巩固 .....	204
9.1 朋友关系与友谊 .....	204
9.1.1 友谊的概念 .....	204
9.1.2 友谊的构成要素 .....	205
9.1.3 友谊的特征 .....	206
9.1.4 友谊的价值 .....	206
9.1.5 友谊的误区 .....	208
9.2 友谊建立的基础 .....	208
9.2.1 以德择友是友谊建立的前提 .....	208
9.2.2 志同道合是友谊形成的基石 .....	209
9.2.3 共同的兴趣爱好是友谊联络的纽带 .....	210
9.3 巩固友谊的技巧 .....	210
9.3.1 平等交往 .....	210
9.3.2 理解和尊重朋友 .....	211
9.3.3 真诚待友 .....	212
9.3.4 互助互利 .....	213
9.3.5 宽容待友 .....	214
9.3.6 诚信待友 .....	214
9.3.7 在竞争中发展友谊,在友谊中促进竞争 .....	215
9.3.8 是非分明,讲原则 .....	215
9.3.9 正确对待异性友谊 .....	216

问题与讨论·····	218
实训练习·····	218
拓展阅读·····	220
<b>任务 10 恋爱沟通——爱情的培养与呵护</b> ·····	<b>224</b>
10.1 恋爱关系与爱情·····	224
10.1.1 恋爱的概念·····	225
10.1.2 爱情的本质·····	225
10.1.3 爱情的特征·····	227
10.2 爱情的维持与呵护·····	228
10.2.1 维持与呵护爱情的基本原则·····	228
10.2.2 呵护爱情·····	230
10.3 婚姻的经营与维护·····	232
10.3.1 婚姻与爱情·····	232
10.3.2 婚姻的经营与维护·····	232
问题与讨论·····	237
实训练习·····	238
拓展阅读·····	243
<b>任务 11 家人沟通——亲情的眷顾与回归</b> ·····	<b>248</b>
11.1 家人关系与亲情·····	249
11.1.1 家人关系与亲情概述·····	249
11.1.2 亲情的价值·····	250
11.2 亲情的表露与眷恋·····	251
11.2.1 亲情表露的意义·····	251
11.2.2 亲情表露存在的障碍与误区·····	252
11.2.3 亲情表露的技巧·····	254
11.3 亲情的回归与幸福·····	260
11.3.1 积极培育积极健康的心态·····	260
11.3.2 确立正确的幸福认知·····	261
11.3.3 坚持民主与平等的原则·····	262
11.3.4 掌握良好的沟通技巧·····	262
11.3.5 建立良好的家庭人文环境·····	264
问题与讨论·····	265
实训练习·····	265
拓展阅读·····	267
<b>参考文献</b> ·····	<b>271</b>

## 任务 1 人际关系与沟通概述

一个人的成功,15%可以归功于他的专业知识,85%却要归功于人脉关系。

——戴尔·卡耐基

### 任务目标

- 明了人际关系的重要作用与地位;
- 认识中西方人际关系的差异;
- 掌握人际关系与沟通的密切关系;
- 把握人际沟通是良好人际关系的重要保障。

### 案例导入

青蛙和蜘蛛是一对好朋友,有共同的爱好,即吃飞虫。年轻时,青蛙体健貌端,身手敏捷,水陆两栖,过得很自在。蜘蛛很羡慕。暮年时,情况发生了逆转。

老青蛙对老蜘蛛大吐苦水:“我一生辛劳,只勉强糊口。现在年老力衰,将要饥饿而死。而你如今却衣食丰足,这世道真是不公!”老蜘蛛说:“你之所以艰辛,是因为你靠4条腿生活,而我是靠编织一张网。”

## 1.1 人际关系概述

### 1.1.1 人际关系概念与类型

#### 1. 人际关系概念

人际关系是人类最古老、最普遍、最重要的关系,社会学将人际关系定义为人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系;心理学将人际关系定义为人与人在交往中建立的直接的心理上的联系。本书中的人际关系是指人们在社会生活中,通过相互认知、情感互动和交往行为所形成和发展起来的人与人之间的相互关系。在此意义上理解,人际关系的前提是相互认知,手段是交往行为,特征是情感互动,本质则是人与人之间的心理关系和距离。

人是社会动物,每个个体均有其独特之思想、背景、态度、个性、行为模式及价

价值观,而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。每个人的发展都离不开他人的关照、帮助,每个企业的兴旺发达都需要和谐的人际氛围,每个国家的稳定与发展也离不开国际关系的协调有序。《吕氏春秋·恃君》中说:“凡人之性,爪牙不足以自守卫,肌肤不足以捍寒暑,筋骨不足以从利避害,勇敢不足以却猛禁悍,然且犹裁万物,制禽兽,服狡虫,寒暑燥湿弗能守,不唯先有其备,而以群聚邪。群之可聚也,相与利之也。”因此,无论是对个人或是对组织,和谐的人际关系都是一笔价值连城的财富,它能给个人带来生活的快乐和成功的机遇,给组织带来无穷的活力和巨大的效益。

## 2. 人际关系类型

现代社会人际交往与人际关系错综复杂,对人际关系的分类已有众多的研究。根据不同的分类标准和方法,人际关系的类型可以有不同的划分。根据交往的主体情况划分为个体人际关系与群体人际关系,如两个好朋友之间为个体人际关系,班级同学之间、校友之间则是群体人际关系。根据交往的密切程度可以分为家人关系、熟人关系与陌生人关系。最周全的人际关系类型是根据人际关系联结的纽带来划分的,分为血缘人际关系、地缘人际关系、趣缘人际关系、业缘人际关系与网缘人际关系,其中血缘关系是指因血缘联系和婚姻联系而形成的人际关系,如亲子关系、夫妻关系;地缘关系是指以地理位置为联结纽带,由于在一定的地理范围内共同生活、活动而交往产生的人际关系,如老乡关系、校友关系等;趣缘关系是指人们在社会生活中因情趣相投交往而建立的人际关系,如“驴友”关系、“车友”关系等;业缘关系是指以职业、行业、专业或事业为纽带而结成的人际关系,如同事关系、事业合作伙伴、师生关系等。

## 3. 人际关系特点

人际关系是人与人在社会交往过程中建立的相互关系,其基本特点如下。

(1) 社会性。在人与人的社会交往过程中形成的人际关系,社会性是其首要特点。脱离社会性的人际关系只会在封闭的环境中慢慢枯萎,即使是亲密的恋人关系或者是以血缘为基础的家人关系也不例外。

(2) 直接性。人际关系是人们在面对面的交往过程中形成的,个体可切实感受到它的存在,没有直接的接触和交往不会产生人际关系,人际关系一经建立,一定会被人们直接体验到。

(3) 情感性。人际关系的基础是人们彼此间的情感活动。情感因素是人际关系的主要成分,但是人际间的情感倾向有两类:一类是使彼此接近和相互吸引的情感;另一类是使人们互相排斥分离的情感。

(4) 互利性。在交往过程中,交往各方均可以得到精神上和物质上的收益和心理需要的满足。在现代化社会中,人们之间的联系能够得以维系和加深,在于这种交往能够为双方提供方便和帮助。

### 1.1.2 大学生人际关系特点

社会生活中的每一个人都生活在人际关系网中,每个人的成长和发展都依存于人际交往。特别是对于学习、成长中的大学生,人际交往是生活的基本内容之一。培养良好的人际交往能力,不仅是大学生生活的需要,更是将来适应社会的需要。一个没有交际能力的人,就像陆地上的船,是永远无法漂泊到辽阔的大海中的。

#### 1. 大学生人际关系特点

比起中学生,大学生的人际交往更为复杂、更为广泛,同学之间、师生之间、老乡之间、室友

之间、网友之间,个人与班级以及和学校之间等错综复杂的社会交往,构成了大学生立体式的人际交往网络系统。在大学校园里建立良好的人际关系,形成一种团结友爱、朝气蓬勃的环境,将有利于大学生形成和发展健康的个性品质。

大学时期的人际关系独立性更强,更具社会性,多样性和群体互动性也成为这个时期人际关系的主要特点。个体开始独立地步入了准社会群体的交际圈,大学生开始尝试独立的人际交往,并试图发展这方面的能力。而且,交往能力越来越成为影响大学生心理健康发展的重要因素之一。然而,并不是每个大学生都能处理好人际关系。在这一过程中,有相当数量的人会产生各种问题。认知、情绪及人格因素,都影响着人际关系的建立。一旦在这一过程中受挫,就可能表现为自我否定而陷入苦闷与焦虑之中,或因企图对抗而陷入困境,并由此产生心理问题。

## 2. 当前大学生人际交往存在的困惑

现在的大学生很多都在人际交往中存在困惑及不适,主要有以下几个方面。

(1) 缺少知心朋友。这类大学生通常能够正常交往,人际关系也不错,但自己感觉缺乏能互诉衷肠、肝胆相照、配合默契、同甘共苦的知心朋友,没有关系比较密切的朋友,没有人值得他牵挂,也没有人会想念他,他们难以发展和保持良好的人际关系。这类同学多会感到空虚、迷茫、失落,甚至感到孤独和沮丧。

(2) 与个别人难以交往。这类大学生与多数人交往良好,但与个别人交往不良,他们可能是室友、同学或父母等与自己关系比较近的人,由于与这些人相处不好,常会影响情绪,成为一块“心病”。

(3) 社交恐惧症。这类大学生对人际交往特别敏感、害怕,极力回避与人接触,不得不交往时则出现紧张、恐慌、心跳加快、面红耳赤、难以自制等症状,经常处于焦虑状态。与人交往,甚至在公共场所出现,对于他们都是一件极其恐怖的事情。

### 相关链接 1-1

**案例一** 又是新学期的开始,大二学生李霞郁闷重重地返回校园。自从跟同宿舍的两个同学因琐事争吵后,只有6个人的宿舍生活变得尴尬和别扭起来,一直到现在,两位吵架的同学还丝毫没有要缓和关系的意思,李霞很是担心,自己大学四年生活都将会在这么糟糕的室友关系中度过。

**案例二** 女大学生刘英为了获得别人的重视,千方百计地要与其他同学一块吃饭、一块行走,即使洗脸,也要拉上个伴。为了使自己不再孤独,她常花钱请客。假如别人不跟她说话,她便会胡乱猜想,人家会不会认为她不好,搞得自己心神不宁。

**案例三** 大三学生吴征因为在学业上受了挫折,变得很内向,再也不能融入同学中去,于是开始一天到晚上网。他说:“我喜欢网络,因为在网上可以给我自重感,没有人看不起你。我交了许多朋友,他们说我有个性,说我幽默,但是,我又担心这会使我更加脱离现实。”

实际上人际关系的基础是你和你自己的关系。只有能够接受自己的人,才能使自己的身心得到充分的发展,以期获得和谐的人际关系。每当面对着镜子的时候,觉察一下自己对镜中人究竟是爱还是恨?憎恶自己的人,必然也憎恶别人。不能接纳自己的人,在情绪上常显得很不稳定,不是有意表现优越,便是相当自卑。自己和自己相处不好,就很难好好地与他人相处。

如果发现自己的的人际关系并不良好,不妨反省一下自己和自己的关系如何,先调整自我关系,进而改善人际关系,才是有效的途径。

大学生正处于一种渴求交往、渴求理解的心理发展时期,良好的人际关系是大学生们心理正常发展、保持个性健康和具有安全感、归属感、幸福感的必然要求。每个人生命的主宰其实就是自己,关键是你有所改变,要有强烈成功的愿望,针对自己人际交往中存在的问题,结合自己的个性特点,以积极的态度和行为对待人际交往,一定会找到合适的方法培养自己的人际交往能力,逐渐学会交往,建立和谐的人际关系,最终促进人生走向成功的大道。

### 1.1.3 良好人际关系的意义

良好的人际关系是社会正常运转的润滑剂,和谐、友好、积极、亲密的人际关系是社会生活中人与人之间进行交往的基础。它对人们的日常生活及各种社会活动都是必不可少的。营造良好的人际关系氛围具有十分重要的意义。

#### 1. 良好的人际关系是人身心健康的需要

我国著名的医学、心理学专家丁攢教授曾指出,人类的心理适应,最主要的就是对人际关系的适应。现代心理学研究表明,人类的心理病态大多是由于人际关系失调所致,主要原因如下。

(1) 与人发生冲突会使人心灵蒙上阴影,导致精神紧张、抑郁,不仅可致心理障碍,而且可刺激下丘脑,使内分泌功能紊乱,进一步引起一系列复杂的生理变化。

(2) 每个人都有快乐和忧愁,快乐与朋友分享会更快乐,忧愁向朋友倾诉就会减轻,倾诉的过程就是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程。如果缺乏必要的交往会导致心理负荷过重。大量的研究证实,离群索居会使人产生孤独、忧虑,可导致心理障碍。

(3) 愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。如在青少年心理咨询中发现,绝大多数青少年的心理危机都与缺乏正常的人际交往和良好的人际关系有关。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,与别人交往越积极,越符合社会的期望,与别人的关系也越深刻。心理学家专门研究了身体、智力和心理健康水平都很优秀的宇航员、研究生和大、中学生,得出了一个共同的结论,即心理健康水平高的人同别人的交往以及人际关系都很好。他们有着一系列有利于积极交往和建立良好人际关系的个性特点,如友好、可靠、体贴、温厚、诚挚、信任等。

#### 相关链接 1-2

据英国《每日邮报》2012年1月28日报道,发表于《美国科学院学刊》的研究报告指出,人际关系对身体健康的影响不容小视,特别是在心脏病、高血压、癌症的发病率上,其作用甚至不亚于饮食和休息。

美国加州大学洛杉矶分校医学院科学家进行的这项新研究发现,人际关系处不好可能导致身体严重恶化,进而引发一系列疾病,如心脏病、高血压、癌症等。研究人员通过对122名健康的年轻人进行跟踪观察研究,并根据他们的日记来判断其心情状态和周边人际关系后发现,保持积极向上的心态,周围人能跟自己相处良好且没有竞争关系的状态,更容易让人保持身体健康,避免生病。

资料来源:甄翔. 人际关系不好或导致心脏病[N]. 生命时报,2012-02-03.



## 2. 良好的人际关系是人获得安全感与幸福的需要

在马斯洛的需求层次理论(Maslow's Hierarchy of Needs)中,除了最底层生理上的需求外,其他需求如“安全上的需求”、“情感和归属的需求”以及“自我实现的需求”都与良好的人际关系有着直接的联系。当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时,十分缺乏安全感。当新入校的大一新生,脱离了原来的人际关系支持,新的人际关系尚未建立,会一直处于高度的自我防卫状态。获得社会安全感的最有效途径同样是与他人交往,并由此建立稳定的人际关系。但是一个人要获得充分的社会安全感,仅有别人的陪伴或表面交往还远远不够,还要有深处的人与人之间的情感联系。只有通过交往,同他人建立了可靠的人际关系之后,人们的社会安全感才能得到确立。

在日常生活中,有些人认为,人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上,对于人生的幸福来说,所有这些方面远不如健康的交往和良好的人际关系重要。复旦大学教师于娟博士因乳腺癌于2011年辞世,生前日记曾写道:“在生死临界点的时候,你会发现,任何的加班,给自己太多的压力,买房买车的需求,这些都是浮云。如果有时间,好好陪陪你的孩子,把买车的钱给父母买双鞋子,不要拼命去换什么大房子,和相爱的人在一起,蜗居也温暖。”

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查,结果发现,良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”的时候,几乎所有的人都回答,亲密的人际关系是首要的。自己的生活是否幸福,取决于自己同生活中其他人的关系是否良好。如果同配偶、恋人、孩子、父母亲、朋友及同事关系良好,有深刻的情感联系,那就会感到生活幸福且富有意义。反之,则会感到生活缺乏目标,没有动力和幸福。在这些被调查者的回答中,人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位,甚至超过了西方人最为尊重的宗教信仰。有一项调查表明,在我国心理压抑、人际关系不和谐和孤独是导致自杀的三大因素。法国社会学家指出,社会关系的丧失是自杀的主要原因之一。

## 3. 良好的人际关系是人发展与成功的重要保障

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化即个人学习社会经验、生存技能和文化知识,开始发展自己的过程,如果没有与他人的合作,个人是无法完成这个过程的。人一生的成长、发展、成功,无不与同他人的交往相联系,并且通过从人际关系中得到信息、机遇,帮助人们走上一条成功之路。美国著名发明家和政治家本杰明·富兰克林说:“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”而在好莱坞,也流行这么一句话:“一个人能否成功,不在于你知道什么(what you know),而是在于你认识谁(whom you know)。”随着现代科学技术的发展人们更是越来越依靠群体的力量,人与人之间的情感沟通和智力交往使某些工作出现质的飞跃,这种“群体效应”已越来越成为各项工作的推动力。

有人曾经用几个数学公式对比人际关系对成功的重要性:

成功=(努力+机会)×人际关系

$(1+1) \times 0 = 1$  —— 事倍功半

$(1+1) \times 1 = 2$  —— 一分耕耘,一分收获

$(1+1) \times 2 = 4$  —— 事半功倍

$(1+1) \times 3 = 8$  —— 天时地利人和,一个好汉三个帮

因此,保持良好的人际关系,赢得好人缘是当今经济社会生活中生存乃至成功的关键。

## 1.2 中西方人际关系比较

### 1.2.1 中国人传统人际关系特征

从人际关系的发展来看,中国人也许与西方人的人际关系有着一样的过程,但是如果从特征及其影响来看,中国人却有着自身文化所决定的独特的人际关系模式。从某种意义上讲,正是这种人际关系决定着中国社会的特色。

决定人际关系特征的是人际关系取向。对中国人传统人际关系的取向问题,东西方的研究者已经做了大量的研究。许多研究者认为中国人的人际关系是一种社会取向,而西方人的人际关系模式则是以个人取向为主。

受心理学本土化研究以及生态学和互动论观点的影响,杨国枢等人结合中国的历史与文化传统从深的层次分析了中国人社会取向的特征,这些分析对认识中国人传统人际关系特征有着重要意义。<sup>①</sup>

中国人的人际关系社会取向有4个主要特征:家族取向、关系取向、权威取向和他人取向。从内在关系上看,这4种取向是紧密联系在一起的,它们分别代表着个体如何与团体融合(家族取向),如何与个体融合(关系取向),如何与权威融合(权威取向),以及如何与特定他人融合(他人取向)。

#### 1. 家族取向

家族主义是中国传统社会最主要的特征之一。中国人的家族主义体现在对家族的认识、情感和意愿3个方面:从认知上讲,中国人的家族主义强调家族延续、家族和谐、家族团结、家族富足以及家族荣耀;从情感上讲,中国人的家族主义则包含一体感、归属感、荣辱感、责任(忠诚)感及安全感;在对家族的意愿方面,中国人的家族主义则包含繁衍子孙、崇拜祖先、相互依赖、忍耐、顺从、为家奋斗、长幼有序以及内外有别等。正是在此基础上,使得中国人的生活在运作上处处以家族为主,家族的荣辱重于个人的荣辱,家族的团结重于个人的自主,家族的目标重于个人的目标。

#### 2. 关系取向

人际关系是中国文化与中国人日常生活中最重要的层面,这种关系取向的特征如下。

(1) 关系角色化:中国人强调在人与人的社会关系中来界定自己的身份,比如“我是某某的儿子”、“我是某人的学生”等。

(2) 关系的互赖性:中国人的人际关系有着很强的互赖性,中国人与他人发展关系的目的之一就是利用这种由互赖性所引起的回报。

(3) 关系的和谐性:在中国人的人际关系模式中,和谐性是非常重要的方面。中国人强调天与人、人与人的和谐性甚至到了不问理由的地步,如果有人破坏了这种和谐,不论他是否有理,都是不对的。为了维持关系的和谐,个人要去做符合他人期望的事情,并且在做人的时候要处处小心,要注意给他人面子,尽可能地避免冲突。

(4) 关系决定论:关系在任何社会中都存在着,但是在中国社会中关系的作用却远远超出

<sup>①</sup> 杨国枢. 华人本土心理学[M]. 重庆:重庆大学出版社,2011.