

21 世纪人才心理素质教育丛书

人际交往 与人才发展

RENJI JIAOWANG
YU RENCAI FAZHAN

◆ 贺淑曼 聂振伟 金树湘 等编著



世界图书出版公司

21 世纪人才心理素质教育丛书

人际交往与人才发展

贺淑曼 聂振伟 金树湘 等编著

兴界图书出版公司

北京·广州·上海·西安

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往与人才发展/贺淑曼等编著. - 北京: 世界图书出版公司北京公司: 1999.12

(21 世纪人才心理素质教育丛书/贺淑曼, 冯培主编)

ISBN 7-5062-4150-1

I. 人… II. 贺… III. 人际交往 - 关系 - 人才成长 IV. C

96

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 70102 号

人际交往与人才发展

编 著 者: 贺淑曼 聂振伟 金树湘

责任编辑: 纪 谊 黄 刚

出 版: 世界图书出版公司北京公司

发 行: 世界图书出版公司北京公司

(北京朝内大街 137 号 邮编 100010 电话 64077922)

销 售: 各地新华书店和外文书店

印 刷: 北京中西印刷厂

开 本: 850×1168 1/32

印 张: 11

字 数: 280 千字

版 次: 1999 年 12 月第 1 版 第 1 次印刷

2001 年 8 月第 3 次印刷

印 数: 10001-20000

NEA 13/00

ISBN 7-5062-4150-1/Z·151

定 价: 16.00 元

版权所有 翻印必究

关注学生的心理健康，提高学生
心理素质是学校和老师的重要职责

左铁镛

中国科协副主席
中国工程院院士

一九九九年一月

- 北京市教委教改立项研究成果
 - 北京工业大学面向 21 世纪教改研究成果
-

21 世纪人才心理素质教育丛书

丛书主编 贺淑曼 冯 培

主要参编者 (按姓氏笔划排列)

马喜亭	王 欣	冯 培	陈志刚
杜拥平	杨凤池	张卫江	张 革
金树湘	赵 颖	赵丽琴	贺淑曼
贾晓明	唐淑云	聂振伟	崔 方
蔺桂瑞			

序

林崇德

中国心理学会副会长

由贺淑曼和冯培二位专家主编的《21 世纪人才心理素质教育丛书》，主要论述的是健康心理与人才发展、成功心理与人才发展、创新素质与人才发展、个性塑造与人才发展、人际交往与人才发展、性心理与人才发展。这是一套融科学性、知识性、思想性和实用性为一体的读本，它从人类心理的不同方面来阐明人才成长的规律，做到理论与实践的统一、哲理性与趣味性的统一、分析问题与操作应用的统一，是目前国内颇具特色的丛书。参与这套丛书编著的都是北京高校从事心理咨询的专家、学者及研究生。这套丛书既可作为高等院校和中等学校心理素质教育的教材，也可供广大青年、少年朋友，及其教师、家长阅读参考。

我是同意提倡素质教育的，它的核心要求是全面提高适应社会主义建设的各类人才的素质。当然，素质有高低之分，所以人才的素质具有很大的个性差异，顾及全体，为提高整个中华民族的人口素质而教育，这正是素质教育的关键所在。

心理素质是人才素质的一个重要组成部分。所谓心理素质，既包括智力因素，也包括非智力因素。讲人才，当然要讲智力，讲聪明的程度。因为人才不单纯是指学历和职称，更是指智力、能力，特别是创造力。提倡素质教育，丝毫不排斥英才教育。社会主义现代化建设需要各类、各级、各层次的人才，但智力超常的人才，特别是“大师级”的人才的数量与质量将决定着中国在

21 世纪人类发展史上的坐标位置。然而，讲人才，更要讲非智力因素，也就是要强调崇高的理想、健康的情感、坚强的意志、浓厚的兴趣、优良的性格和良好的习惯等那种智力之外又对智力活动产生效益的心理因素。这种因素，在人才的成长中起着导向作用、动力作用、定型作用和补偿作用。智力因素和非智力因素二者的协调发展才是人才成长的理想机制。一个人即使有超常的智力，如果没有良好的非智力因素，也将因适应不良或难以与人合作而滞于哀叹之中。对于智力中等或偏上的人来说，如果能有超常的非智力因素，很可能会成为一个天才。可见心理素质决定着人才的层次和水平。人才的成长需要良好的心理素质，甚至超常的心理素质，而良好的心理素质又取决于教育，所以，心理素质教育是一个提高人才素质的重要手段。

心理素质教育需要必要的知识和方法，《21 世纪人才心理素质教育丛书》正好为我们提供了有针对性的理论知识和操作方法。这正是我在这里向广大读者推荐这套读本缘起的。这套丛书由于时间仓促又是多人合作，写作风格和文字不尽统一，有些理论如 EQ 之说尚处于探索之中，因此难免有某些不足或争议的地方，但我相信热情的读者会对作者们提出善意的批评和指正的。

1997 年 9 月 23 日

于北京师范大学

前 言

改革开放让人们得以见多、识广，商品经济社会的激烈竞争迫使人们快速地成熟起来，并快速地掌握各种竞争技能和手段。当今的中国，随处可见成熟干练的年轻人，他们多是外商独资或合资企业中的“白领”、高学历者、商界及其他领域的成功者。特定的生存环境和奋斗经历磨练了他们的社交能力，成熟的社交能力又是他们成功的因素之一。

“人际关系”似乎从来没有像今天这样重要。“水能载舟，亦能覆舟。”如何在茫茫的人海中永浮不沉，这的确是一门很重要的学问。不少人感慨地说：人际关系也是生产力。这就是说，良好的人际关系能推动事业的发展，是个人成功的重要因素。

我国已故的著名心理卫生学家丁瓚先生说：“……人类的心理病态，主要是由于人际关系失调而来的。”所以，人际交往也是身心健康的关键。

为了使大中专学生在走向社会后能很快适应社会上复杂的人际关系，并使他们健康地成熟起来；也为广大的社会各界人士解除人际交往中的困惑和烦恼，是我们编写本书的初衷。

“人际关系是生产力”，并不是说不管学什么专业，也不管什么性格，人人都必须把主要的精力用于搞人际关系上。如果人人都忙于交际，那么生产谁来搞？科学技术谁来搞？谁还能静下心来去做学问？虽然人际关系与业务发展有关，但它不能替代业务

(公关专业除外)。业务绩效是人际交往中的光环效应，没有业务绩效的人必将失去社交的魅力，不会交往的人也必将影响到业务绩效的发展，二者是相辅相成的。希望广大青少年朋友能把握好二者的关系。

本书与一般同类书所不同的是具有可操作性，它是科学性、趣味性、实用性融为一体的读物。它不仅告诉你人际交往的心理现象，以及与人才发展的关系，而且教给你与人交往的具体方法和技巧。通过一个个饶有趣味的训练，使你在快乐中学会与人沟通和交际，助你成才和卓越。

全书写作情况是：第一章1~3节由贺淑曼执笔；第二章1~3节由赵颖执笔；第三章由赵丽琴执笔；第四章由聂振伟等人执笔；第五章由贺淑曼、聂振伟执笔；第六章1~3节由贺淑曼执笔；附录一由金树湘、王欣执笔；第一、二、六章的第四节人际交往训练由金树湘执笔。

本书的总体设计、主审，以及目录和每章前的“精品语”（或叫激励语）的编写均由贺淑曼承担；统稿、整理及文字工作由王欣、毕东明、崔方等承担。

本书可供社会各阶层人士自学阅读，也可作大中专院校心理素质教育的教材。本书既有较高的思想品位和一定的理论深度，又有可操作性和实践性。希望读者能够喜欢。

本书是《21世纪人才心理素质教育丛书》之三。丛书是由北京工业大学心理咨询中心贺淑曼、冯培所主持的北京市教委教改立项研究的主要成果。参加丛书编著的有：北京工业大学、首都师范大学、北京师范大学、中国政法大学、北京理工大学、中国人民大学、清华大学、首都医科大学、北京航空航天大学、河北师范大学的心理咨询中心主任、专家、教师。他们在百忙中完成了丛书的编著工作，由于多人合作，其风格和文笔有所不同，

如有疏漏，敬请指教。

感谢中国科协副主席、中国工程院院士左铁镛先生为丛书题词；感谢中国心理学会副会长林崇德先生为丛书写序；感谢中科院心理所郭念锋教授和首都医科大学周梅教授对丛书的鼎力协助。感谢世界图书出版公司北京公司对本丛书的热情出版和发行。

贺淑曼

全国超常人才专业委员会副理事长

全国人才素质测评专业委员会理事

1999年10月30日

目 录

第一章 人际交往——人才发展的载体·····	(1)
第一节 人际交往——人才成长的关键·····	(2)
一、人际交往——心理发展的雨露阳光·····	(2)
1. 人际交往：做“人”的绿卡·····	(2)
2. 人际交往：心身健康之源·····	(4)
3. 人际交往：智能与品质的获得·····	(6)
二、人际交往——立足社会的智慧·····	(8)
1. 人际关系：不可缺少的智慧·····	(9)
2. 人际交往：为人处世的学问·····	(11)
3. 人际交往：把握热情度·····	(12)
第二节 人际交往——人才发展的倾向·····	(13)
一、人际交往的选择——理性的决策·····	(13)
1. 交往的本质：人性的交往·····	(14)
2. 交往的选择：需求的类型·····	(17)
二、人际关系的建立与发展——心理发展的倾向性·····	(20)
1. 人际关系的建立：选择—探索—相容·····	(20)
2. 人际关系的发展：真情的互动·····	(22)
三、人际交往——人才成长的空间·····	(23)
1. 人际交往：自我完善的一面镜子·····	(24)
2. 人际交往：人才成长的群体效应·····	(24)
3. 社会角色：人才发展的标志·····	(25)
第三节 人际交往的变革——人才发展的新视角·····	(26)
一、交往意识的变革——时代的新说法·····	(27)

1. 人际关系：有“生产力”之说	(27)
2. “分寸感”：成功交往的奥秘	(30)
二、交往模式的变革——“网络”新一代	(32)
1. 因特网：挑战传统的交往模式	(32)
2. 因特网：造就新一代	(35)
第四节 人际交往训练（一）	(40)
一、训练题目	(40)
二、训练目的	(40)
三、具体操作	(40)
第二章 人际交往的根由——心理构架	(42)
第一节 交往的心理需求——人际交往的人本论	(43)
一、根基——人际交往的包容需求	(45)
1. 包容于群体：“小太阳”的困惑	(45)
2. 包容行为：主动型与被动型	(46)
二、能量——人际交往的情感需求	(47)
1. 情绪情感：能量的释放与感受	(47)
2. 情感表现：正负情感	(47)
三、理智——人际交往的控制需求	(49)
1. 控制与被控制：人类的心理需求	(49)
2. 控制与被控制：能力和素质的体现	(50)
第二节 交往的心理历程——人际交往的发展论	(51)
一、爱——交往的情感基础	(53)
1. 婴儿前期：爱的起步	(53)
2. 婴儿后期：爱的确认	(54)
3. 幼儿期：爱的深化	(54)
4. 儿童期：爱的能力获得与释放	(55)
二、亲密——人际交往的情感整合	(56)
1. 青年期：角色的同一	(56)

2. 成年前期：摆脱孤独	(58)
三、和谐——人际交往的能力	(59)
1. 成人中期：和谐、充实、美满	(59)
2. 成人后期：和睦、快活、回味人生	(60)
第三节 交往的心理素质——人际交往的认知论	(61)
一、经历与感受——交往的认知意象	(62)
1. 认知意象：从输入信息到交往经历	(63)
2. 认知意象：经历、感受、能动性加工	(64)
二、模式与态度——交往的认知表征	(65)
1. 模式与态度：内隐与外显	(66)
2. 认知表象：神经网络的闭合与开放结构	(67)
三、容量与扩散——交往的信息、概念	(67)
1. 信息容量：时代、环境与文化差异	(68)
2. 信息扩散：个体的经历、教养与素质	(69)
3. 概念加工：行为习得、实践锻炼和自我调节	(69)
第四节 人际交往训练（二）	(71)
一、训练题目	(71)
二、训练目的	(71)
三、具体操作	(71)
第三章 把握情绪——成功交往的关键	(73)
第一节 情绪——人际交往的主导	(73)
一、情绪——伴随在交往中	(73)
1. 情绪：刺激引起的体验	(73)
2. 情绪：具有感染性	(75)
二、情绪——人际交往的调节器	(75)
1. 情绪：影响人际认知	(75)
2. 情绪：左右人际行为	(76)
第二节 不良情绪——人际关系的危机源	(77)

一、不良情绪——人际交往的羁绊	(78)
1. 不良情绪：人际氛围的污染源	(78)
2. 不良情绪：人际关系的破裂源	(79)
二、人际危机——不良情绪面面观	(80)
1. 愤怒：使你失去理智	(80)
2. 悲伤：使你失去活力	(80)
3. 恐惧：使你失去机会	(81)
4. 烦躁：使你失去冷静	(82)
第三节 把握情绪——成功交往的要素	(82)
一、把握自我情绪——做自我情绪的主人	(83)
1. 了解自我情绪：交往中的主动权	(83)
2. 表达自我情绪：缩短人际距离	(84)
3. 调控自我情绪：营造和谐氛围	(86)
二、影响他人的情绪——交往的手段	(89)
1. 了解他人的情绪：交往的前提	(89)
2. 影响别人的情绪：交往的策略	(93)
第四节 人际交往训练（三）	(98)
一、训练题目	(98)
二、训练目的	(98)
三、具体操作	(98)
第四章 人际吸引——交友的魅力	(101)
第一节 第一印象——无法抗拒的吸引	(102)
一、礼貌、礼节——打开交际之门的钥匙	(102)
1. 寒暄、问候：情谊的口头表达	(102)
2. 握手、拜访：友好的表达	(104)
二、衣着、谈吐——为你增辉	(107)
1. 外貌、打扮：交往的身份证	(107)
2. 谈吐、精神：深刻的第一印象	(108)

三、情谊的遥控——“路遥”见人心	(109)
1. 电话：听声如见人	(109)
2. 书信：规范见素养	(113)
第二节 礼尚往来——人际的心理吸引	(115)
一、雪中送炭——人情的投资	(116)
1. 礼物：借物传情达意	(118)
2. 鲜花：爱心的使者	(119)
二、礼尚往来——交际的心理平衡	(120)
1. 平等相处：交往的第一原则	(120)
2. 相似与互补：双向心理满足	(122)
第三节 心理效应——非同寻常的力量	(124)
一、心理效应——改变初衷的根源	(124)
1. “三日不见，刮目相看”：近因效应	(124)
2. 追星族的崇拜与疯狂：光环效应	(126)
二、深层吸引——魅力始于自身	(129)
1. 补偿心理：魅力的人工栽培	(129)
2. 气质、性格：心灵美的展示	(132)
第四节 人际交往训练（四）	(137)
一、训练题目	(137)
二、训练目的	(138)
三、具体操作	(138)
第五章 人际沟通——生存发展的技能	(140)
第一节 语言沟通——“说”和“听”的技艺	(142)
一、语言沟通——思维的表达	(142)
1. 口语沟通：“能说会道”的关键	(142)
2. 书面语沟通：文字表达的技巧	(143)
二、倾听——沟通的一半	(145)
1. 倾听：沟通效力的重要指标	(145)

2. 倾听的技巧：全身心去倾听	(147)
三、语言沟通的技巧——委婉、幽默、赞美	(149)
1. 委婉：含蓄、动听	(149)
2. 幽默：机智、宽容	(150)
3. 赞美：真诚、友善	(152)
第二节 非语言沟通——声、情、动作助沟通	(154)
一、副语言——声调、音速的表达	(155)
1. 声音：轻重得体	(156)
2. 语调、语速：情感得体	(157)
二、面部表情——传情达意	(158)
1. 表情：情绪的荧屏	(159)
2. 情感图案：电子邮件中的表情	(160)
3. 眼神：目光的语言	(161)
三、体态语——此处无声胜有声	(163)
1. 体态语：动作的风采	(163)
2. 人际距离：交往的空间	(165)
3. 身体接触：亲密的行为	(168)
第三节 人际沟通——才华横溢的展示	(169)
一、沟通的艺术——巧言妙语攫人心	(169)
1. 巧言的说服力：劝说的艺术	(170)
2. 妙语的委婉度：拒绝的技艺	(174)
二、沟通的程序——交往的良性循环	(178)
1. 微笑：友好的信号	(178)
2. 认同：沟通的切入点	(180)
3. 谈兴：交往的发展	(182)
4. 感谢：真情的回报	(183)
第四节 人际交往训练（五）	(185)
一、训练题目	(185)

二、训练目的	(185)
三、具体操作	(185)
第六章 特殊的交往才能——面对交往难题	(188)
第一节 不同对象的交往——相似与互补的需求	(188)
一、青少年的交往——相似与差异	(189)
1. 青少年的交往：情感的内化和“代沟”	(189)
2. 异性间的交往：得当与适度	(191)
二、成人的交往——“烦恼”经验谈	(193)
1. 面对冲突：解除对抗	(194)
2. 面对尴尬：解除难堪	(196)
3. 面对孤独：解除寂寞	(199)
三、代际与位差的交际——观念的更新	(201)
1. 代际交往：观念更新与求同存异	(201)
2. 位差交际：上下级“磨合”之道	(204)
第二节 不同观点者的交往——思辩的艺术	(207)
一、争执——处世的技巧	(208)
1. 争执：司空见惯的事	(208)
2. 争执：取胜的方法和技巧	(210)
3. 争执：不可养成习惯	(211)
二、辩论——综合素质的检验	(211)
1. 辩论命题：确立战略的依据	(212)
2. 辩题立论：胜败的关键	(213)
3. 辩论：群体智慧的较量	(215)
4. 诡辩：巧辩的陷阱	(217)
三、谈判——稳操胜券的智慧	(218)
1. 谈判者的心理素质：成败的首因	(219)
2. 谋略与技巧：斗智的核心	(221)
第三节 与特殊心态者的交往——重要的处世才能	(223)