



高等院校公共课系列规划教材



人 际 关 系 学

(第二版)

杨丹 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



高等院校公共课系列规划教材



人 际 关 系 学

(第二版)

杨丹 编著



武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际关系学/杨丹编著.—2版.—武汉:武汉大学出版社,2019.1
高等院校公共课系列规划教材
ISBN 978-7-307-20173-6

I.人… II.杨… III. 人际关系学—高等学校—教材 IV.C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 098211 号

责任编辑:胡国民

责任校对:李孟潇

版式设计:韩闻锦

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:崇阳县天人印刷有限责任公司

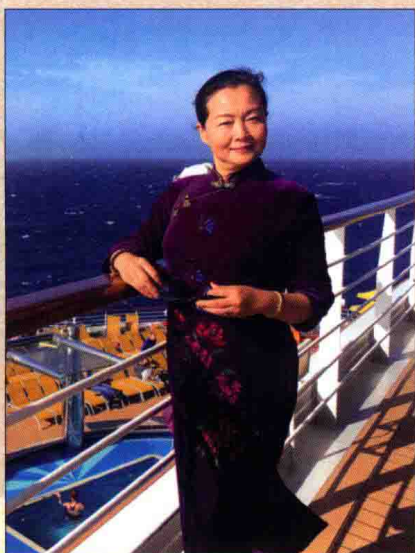
开本:787×1092 1/16 印张:15.5 字数:263千字 插页:2

版次:2010年11月第1版 2019年1月第2版

2019年1月第2版第1次印刷

ISBN 978-7-307-20173-6 定价:34.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。



杨 丹

杨丹，武汉轻工大学副教授、湖北省礼仪学会第一副会长、武汉公共关系协会副会长。兼任湖北省委讲师团、中国企业联合会、武汉市精神文明办等机构礼仪培训师。主要从事高校公共关系学、礼仪文化教育及研究。出版专著《人际关系学》，主编《公务礼仪》，参编《社交礼仪》（普通高等教育“十一五”国家规划教材）等多部礼仪著作。



第一版序言

周洪宇*

人是群体性的社会动物，但凡有人的地方，就有人际关系。由于每个人都有其独特的背景、经历、思想、个性、价值观与行为方式，因而人际关系对每个人的生活、学习与工作都有很大的影响，乃至影响其一生的发展。从某种意义上来说，人际关系决定了人的成败与命运。

对个人这样，对社会也同样如此。人际关系是维系社会关系的重要纽带。当前，构建“和谐社会”“和谐世界”，已成为时代的最强音。“和谐”的第一要义就是人与人的和谐。被称为“万世师表”的我国古代大思想家、大教育家孔子，其告诫世人的话语“己所不欲，勿施于人”，穿透历史的时空和尘埃，仍为今天各民族所推崇，这正说明“和谐”对于人类社会发展的意义重大。人类现已悄然进入信息普及的时代，在新的环境和条件下，人际关系在社会关系系统中的地位日益凸显，人与人的关系不仅影响政治稳定、经济发展和社会和谐，也对整个社会的运行发挥着基础性乃至决定性的作用。

由此可见，人际关系无论是对于我们每个人，还是对于整个社会来说，都是一个需要时时面对与正确处理的问题。正因如此，我们需要不断地从中外各种关于人际关系的学说中获取知识的养分，构建现代社会和谐的人际关系。

作为一个长期工作在教育领域的老兵，我一直期盼高校开设人际关系学课程，以培养相关人才，提高大学生的基本素质与能力。最近，有机会拜读了杨丹同志撰写的《人际关系学》一书，感到十分欣喜。对杨丹同志，我很熟悉，她家学渊源深厚、仪态

* 周洪宇，全国人大代表，湖北省人大常委会副主任，华中师范大学教育学院教授、博士生导师。

端庄、精明干练且待人热忱，现担任湖北省礼仪学会第一副会长、武汉公共关系协会理事、武汉创意产业研究会理事、武汉市婚庆协会顾问，还是民进湖北省委员会委员，优秀的党派工作者。多年来，她从事高校公共关系学、人际关系学和现代社交礼仪的教学与研究，主编和参编《公务礼仪》《公关礼仪》《现代礼仪》《社交礼仪》等多种论著。近年来，热心公益，多次应社会企事业组织及大专院校之邀，开设礼仪知识讲座，并被省、市电视台及广播电台聘为评委，具有相当的社会影响。

作者在这本书中，以其长期在该学科领域的理论钻研与实践积累，使该书的内容现实针对性强，可操作性强，在编写体例上也较以往有所突破。

我认为，这本书最可贵之处，在于能够紧密结合现实社会中的人际关系问题进行分析，为现代人提供了改善和调适人际关系的理论和方法，也对青年人尤其是大学生全面提升自我素质，以积极的人际交往促使其心理的健康、人格的健全和社会适应能力的增强具有指导作用。

此书不仅适宜作为高校教材，也可使社会普通读者从中获得裨益。

人际关系早已有之，但人际关系学还是一门新兴的学科领域。我希望广大教育工作者对这一新兴学科领域给予积极的关注，并期盼该书的出版，能够有力地推动该学科的进一步发展，使之涌现出更多更好的研究成果，造福于社会与个人。

是为序。

2010年4月于武昌水果湖



前 言

美国成功学大师卡耐基说：“我们生活在一个人际关系重于其他的世界里，人与人相处的好坏，是决定人生成败的重要因素。”人的一生是在社会交往中度过，因而人际关系极大地影响着每个人的生存和发展。人与人之间建立关系及交往，不仅是人本能的需要，也是社会发展以及个体实现自我价值的需要。有句形象的比喻：没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海。的确，古今中外无数事实证明，一个人来到这个世界，无论自身具有多么好的条件，如果没有良好的人际关系，便无法获得一切成功。正如本杰明·富兰克林所言：成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系；商界著名成功人士李嘉诚也告诫世人：营造一张和谐舒适的人际关系网络，是您打开成功之门的钥匙。

因而，在现实社会里，每个人都生活在一定的经济关系、政治关系、文化关系和思想关系中，并且心理和行为都深受其各种关系的影响。虽然，宏观的社会关系对个体行为的影响不是那么直接，但是它可以通过微观的人际关系来实现社会对个体的影响和控制。可见，人与周围世界的相互作用，其实质是通过一系列的人际关系实现的，而每一个人都是通过自我和周围的人际关系而生活并努力实现着自己的一切。因此，人际关系是我们每天都必须面对的课题。

撰写《人际关系学》一书，是本人多年来的夙愿。由衷盼望能将自己在此学科领域所做的初浅探索，以及在教学耕耘中的点滴领悟形成文本，为社会文明的进步尽绵薄之力。本书试图从历史和现实、理论和实践相结合的角度，深入浅出地阐述人际关系的相关原理，探索人际关系的发展规律，着重阐述现实社会中人际关系的问题及产生根源，力求能为现代人成功地进行交往并创立和谐的人际关系，提供有益的指导和有效的对策。本人殷切期盼，此书能对高校学生及社会读者有所裨益。

此书的编写能顺利地完 成，首先感谢我国著名教育学家、湖北省人大常委会周洪

宇副主任的热忱关心及为本书亲笔作序；我国著名礼仪专家、湖北省礼仪学会会长、武汉大学李荣建教授在我写作之初以真诚的鼓励给我莫大信心，我在此表示深深的敬意及感谢；我国人际关系学研究领域的资深专家、华中农业大学冯兰教授予以悉心指导，我深表感谢；在此书编写过程中给予密切关注和热忱关心的良师益友，在此一并致以由衷的谢意。



目 录

第一章 人际关系学导论	1
第一节 人际关系学的概念及研究意义	1
一、人际关系学的概念	2
二、人际关系学的研究意义	3
第二节 人际关系学的研究内容、目的及方法	4
一、人际关系学的研究内容	4
二、人际关系学的研究目的	5
三、人际关系学的研究方法	5
第三节 人际关系学的理论奠基	7
一、社会交往理论	7
二、社会交换理论	7
三、社会需要理论	8
四、社会实在理论	9
五、需要层次理论	9
六、互动理论	10
第二章 人际关系基本理论	12
第一节 人际关系形成的动因	12
一、人际关系形成的先决条件	12
二、人际关系发展的基本动力	13
第二节 人际关系的结构类型	15
一、宏观划分	16
二、微观划分	18

第三节 人际关系特征及功能	23
一、人际关系的基本特征	24
二、人际关系的功能	26
第四节 人际关系的进程及发展趋势	29
一、人际关系的历史进程	30
二、人际关系的发展趋势	31
 第三章 影响人际关系的主要因素	35
第一节 个体因素的影响	35
一、人格心理特征	35
二、个体交往素质	39
三、人际认知	41
第二节 社会因素的影响	46
一、社会背景的影响	46
二、文化观念的影响	48
三、社会角色的影响	48
四、社会资源的影响	49
五、社会群体的影响	49
第三节 其他因素的影响	51
一、自然环境对人际关系的影响	51
二、时空环境对人际关系的影响	51
 第四章 人际交往的基本状态	56
第一节 增进与保持状态	56
一、增进状态	56
二、保持状态	59
第二节 疏远与冲突状态	64
一、疏远状态	64
二、冲突状态	66

第三节 竞争与协作状态	68
一、竞争状态	68
二、协作状态	70
第四节 个体在人际交往中的基本行为	71
一、利他行为	72
二、侵犯行为	73
三、冷漠行为	74
 第五章 人际交往中的心理障碍及其克服方法	79
第一节 人际交往中的心理障碍及其成因	79
一、自傲、自大心理	79
二、自卑、羞怯心理	80
三、偏见、成见心理	84
四、猜疑、嫉妒心理	85
五、自私、报复心理	87
六、孤僻心理	90
第二节 人际交往中心理障碍的调适及克服方法	92
一、建立正确的自我形象认知及评价体系	92
二、克服几种主要心理障碍的方法	95
 第六章 人际关系与沟通	104
第一节 沟通对人际关系的影响	104
一、“沟通”的含义、实质及目的	105
二、沟通与人际关系的相互性	107
第二节 沟通手段及方式	110
一、人际交往中的言语沟通	110
二、人际交往中的非语言沟通	115
第三节 增进人际关系的沟通	119
一、人际沟通的基本原则	119

二、人际沟通的有效策略	122
三、重视非语言手段的沟通	126
四、沟通中应注意的问题	132
第七章 交往与人际关系	137
第一节 交往与人际关系的联系	137
一、交往是人际关系形成的基础	137
二、人际关系是人际交往状况的反映	139
第二节 交往对于个体发展的意义	140
一、人际交往及其心理因素	140
二、人际交往与个性发展	141
三、人际交往与心理健康	141
四、交往促进个体发展	142
第三节 人际交往中关系的调适	143
一、把握交往中角色的意义	143
二、几类特殊人际关系的调适	144
第四节 增进人际交往的艺术	148
一、人际交往中的礼貌规则	148
二、人际交往中的辞令技巧	152
第八章 中西人际关系比较	164
第一节 中西人际关系的显著区别	164
一、人际关系的诉求不同	164
二、“个体”和“群体”的侧重点不同	166
三、人际关系的模式不同	167
第二节 跨越中西方人际交往的差距	170
一、正视跨文化交往的差距	170
二、重视交往个体心理方面的主要干扰	171
第三节 实现跨文化交往的有效途径	173

一、了解并尊重别国的交往规范	173
二、遵从西方各民族的习俗	177
三、采用交往中的通融策略	183
第九章 新型的网络人际关系	186
第一节 崭新的人际交流形态	186
一、无需面对面交流的人际关系网络	187
二、诉诸语言表达的人际交往	189
三、极大地拓宽了交友面	190
第二节 人际关系选择取舍的特征	191
一、与不特定人群的交往	191
二、有选择的人际关系	191
三、能够掌握的细分化的人际关系	192
第三节 网络人际关系的消极影响	193
一、对现实人际关系的省略	194
二、网络的虚拟性、欺骗性造成人际关系恶化	195
三、网络交往对大学生人际关系的消极影响	196
第十章 建立真正的人际关系	200
第一节 人际交往的基本原则	200
一、平等原则	200
二、尊重原则	201
三、诚信原则	202
四、礼貌原则	202
五、关怀原则	203
六、互利原则	204
七、道德原则	204
八、适度原则	204
九、相容原则	205

十、积极原则	206
第二节 真正人际关系的维系	206
一、真正人际关系的基础	206
二、真正人际关系的内核	207
三、真正人际关系的纽带	208
第三节 真正人际关系的发展	210
一、优化人际关系的大环境	210
二、人际关系与人类发展并进	211
 第十一章 大学生人际关系概述	216
第一节 大学生建立良好人际关系的意义	216
一、有助于广泛获取知识	216
二、有助于个性及心理健康	216
三、有助于个体社会化进程	217
第二节 大学生人际关系的表象、特征及类型	217
一、大学生人际关系的表象	218
二、大学生人际关系的特征	218
三、大学生人际关系的类型	220
第三节 大学生如何建立良好人际关系	221
一、建立良好人际关系必备的个性品质	221
二、建立良好人际关系应掌握的交往技能	222
三、良好人际关系的巩固及发展	223
 附 录：大学生人际关系调查问卷	228
 主要参考书目	232
 后记	234
 第二版后记	235



第一章 人际关系学导论

本章要领

本章主要概述人际关系学的概念及研究人际关系学意义；人际关系学的研究对象、研究目的及研究方法；人际关系学的主要理论。

一部人类社会发展史，可谓一部人类社会交往史，即一部人际关系史。作为一门研究人际关系的新兴学科，人际关系学一直备受广泛关注。这门学科从传统的管理学中分离出来，随着社会的发展，不断从历代中外学者的研究中获得丰富的营养，其理论探索不断深入，人际关系学说的理论体系也日臻完善。

第一节 人际关系学的概念及研究意义

人类社会早期已开始关注人际关系，并且许多中外学者在此方面作了大量探讨。但人际关系学作为一门独立学科的诞生，乃以 20 世纪 20 年代后期，美国心理学家梅奥等学者通过“霍桑实验”的研究，提出了人际关系学说为标志。^① 人际关系学的研究历经大半个世纪，作为一门独立的学科而言，仍是一门正待发展的新兴学科。

^① 梅奥（George Elton Mayo，1880—1949）原籍澳大利亚。美国行为科学家，人际关系理论创始人，美国艺术与科学院院士。曾在美国西方电器公司霍桑工厂进行长达九年的实验研究称为“霍桑试验”。主要代表著作：《组织中的人》《管理和士气》。揭开作为组织中人的行为研究的序幕，找到效率逻辑与感情逻辑之间动态平衡的有效途径，发现非正式组织的存在等，是梅奥人际关系理论的重要贡献。

一、人际关系学的概念

人际关系学是通过研究人际关系的客观规律,探讨现实社会中的人际关系问题,经过分析、归纳,从而系统地提出科学协调人际关系的相关原理、原则及方法。因而,此研究领域赋予它的定义是:人际关系学是一门研究人际关系的形成和发展规律,并以此规律指导人们的实践,优化人际关系的科学。这门学科具有以下三个特征:

(一) 它是一门社会科学

人际关系是伴随人类发生、发展的社会现象,人际关系的发展规律受社会发展规律的制约,因而,人际关系学的研究是在社会学范畴内的研究。就目前所公认的三大科学来看,自然科学、社会科学、思维科学,人际关系学明显属于社会科学。它是一门专门研究社会人与人之间的交往互动关系及其影响因素的社会科学。

(二) 它是一门综合性学科

人际关系学虽作为一门独立的学科,具有其自身的性质、特点,但此学科的涵盖面广,与众多学科有着密切联系。例如人际关系与人类学、心理学、社会学、伦理学、行为学、管理学等,都有某种内在联系。人际关系学的研究过程也综合了许多学科的相关知识。

(三) 它是一门应用性学科

从这门学科的性质来看,人际关系学的原理、原则及发展规律等,都是从实践中探索并总结出来的;反过来,又对社会实践发挥一定的指导作用。因而,相对于一般基础理论学科而言,人际关系学也可定位为应用性学科。

人际关系作为一门新兴学科,为当代社会心理学、社会学、人际交往学等学术领域关注及研究,但应说明,当今对于人际关系理论的研究,尚处于研究探讨阶段。譬如从社会学角度而言,人际关系是指人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系;从心理学角度而言,人际关系是指人与人交往中建立的心理上的关系。关于社会关系与人际关系含义的界定,苏联社会心理学家安德烈耶娃在《社会心理学》(1984)中说:要正确认识人际关系的性质,就不要把人际关系和社会关系放在同一类,而要把它看成是社会关系中的一个特殊的“类”。它产生于每一个社会关系中,而不是产生于社会关系之外。可见,社会关系包括人际关系,人际关系是社会关系的一个“类”,是社会关系的一种横断面;而社会关系是在人际关系的基础上形成的,会随

着人际关系的不断发展渐变和更新。在此，也指出人际关系与公共关系的区别：首先，人际关系是以社会个体为支点，而公共关系是以社会组织为支点。其次，公共关系的“关系”内容，是关系双方通过契约（合同）来决定的，可能受到国家强制力量法律的制约；而在人际关系中，若违反承诺，只会受到道德舆论谴责。还应看到，人际关系的研究，对当今时代社会个体交往、组织的有效管理、社会和谐发展等，有着重要的指导意义和运用价值，但应当说明，当今对人际关系理论的研究尚处于研究探索阶段。

二、人际关系学的研究意义

作为社会个体的人，只有与他人发生联系即结成人际关系，才能实现个体的生存与发展。人际交往可谓社会个体的本质表现，是人的本性要求。人与动物的最大区别便在于人的社会性。试想如果一个婴儿在仅仅保证他生存下去的条件下与人类社会隔离，中断与人的交往，结果将会是怎样的呢？13世纪，德国腓特烈二世试图研究与世隔绝的孩子长大后会有什么语言？会有什么样的讲话习惯等？于是，他让孩子的养母和看护只给孩子喂奶、洗脸、洗手、洗澡，但绝不许和孩子讲话交流。结果，因为没有语言交流，没有爱抚，没有笑脸，没有感情，没有人际互动，这些孩子都相继死去了，他们无法生存。这个实验是残酷的，但它警示世人：人不能离群索居，与世隔绝。而人只有在与他人交往和互动中才能求得生存，并实现其社会价值。

人际关系既然是一种客观存在的社会现象，那么展开人际关系学的研究必然有着重要的意义。因为通过研究，我们才能正确地认识人际关系，并科学地把握人际关系的实质、特点及其发展规律，为人们的人际交往提供科学的理论指导；通过研究，为人们深入探讨、分析人际关系的表现形态、从根本意义上区分人际关系与庸俗关系，提供理论依据。研究人际关系学的现实意义还体现在以下几个方面：

（一）建立正常、和谐的人际关系

对人际关系的探讨和研究，可从主观、客观两方面促使人际关系的正常化、和谐化。

1. 主观方面

人们在现实的交往中，不可避免地会遇到来自本身的障碍，其中最突出的、对人际关系影响最大的是心理障碍，它会严重地影响和干扰人际交往的正常进行。人际关系学研究可以帮助我们认清产生其心理障碍的原因，并掌握正确的消除障碍的方法，以建立良好的、正常的、健康的、和谐的人际关系。