



心理素质教育实施丛书

人际关系教育

主编：施建农 潘长好



中国轻工业出版社

心理素质教育系列丛书

人际关系教育

—— 人际关系 ——



中国铁道出版社

心理素质教育实施丛书之七

人际关系教育

施建农 蒋长好 主编

中国税务出版社

责任编辑:黄琳

责任校对:刘大刚

版式设计:李慧

图书在版编目(CIP)数据

人际关系教育/施建农,蒋长好主编. —北京:

中国税务出版社,1997.8

(心理素质教育实施丛书)

ISBN 7-80117-143-8

I. 人…

II. ①施… ②蒋…

III. 人际关系—教育

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 16390 号

心理素质教育实施丛书

施建农 蒋长好 主编

中国税务出版社 出版发行

(北京市宣武区槐柏树后街 21 号 邮政编码:100053)

各地新华书店经销

北京通县鑫欣印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开 69.25 印张 1108 千字

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月北京第 1 次印刷

印数:1~3000 册

ISBN 7-80117-143-8/G·012 定价:83 元(共十二册)

如发现有印装错误 可随时退本社更换

目 录

第一章 人际关系基本原理	(1)
第一节 人际关系概述.....	(1)
一、什么是人际关系.....	(1)
二、人际关系的类型.....	(2)
三、人际关系的行为模式.....	(4)
四、人际关系的“P、A、C 分析模型”	(5)
第二节 影响人际关系的因素	(11)
第三节 人际关系的测量	(13)
一、测量程序	(14)
二、社会测量的图表表达	(14)
三、计算人际关系的指数	(15)
第四节 人际关系的障碍与改善人际关系的方法 ...	(18)
一、人际关系障碍的原因	(18)
二、改善人际关系的方法	(19)
第二章 人际关系指导	(22)
第一节 人际关系指导概述	(22)
一、获得信息功能	(22)
二、自知、知人功能	(23)
三、自我表现功能	(24)
四、人际协调功能	(24)
五、社会化的功能	(25)

六、身心保健功能	(25)
第二节 优化人际关系的策略	(26)
一、调整认知结构	(26)
二、克服人际偏见	(27)
三、加强个性修养	(32)
四、学习交往技能	(38)
第三节 调适人际关系的策略	(55)
第三章 经验之谈——如何搞好人际关系	(73)
第一节 沟通高手的嘱咐	(73)
第二节 学习人际交往的基本技巧	(83)
第三节 抓住人心的沟通技巧	(94)
第四节 当人际关系发生问题时怎么办	(105)
第五节 有所为与有所不为的人际关系	(116)

第一章 人际关系基本原理

第一节 人际关系概述

一、什么是人际关系

人不能离开他人脱离团体而单独生活，人在社会实践和团体生活中，不可避免地与他人发生交互作用。人在交往中通过语言、思维、感情、行为等影响对方，也受对方影响。这种表示人与人之间相互交往、联系和影响的关系称为人际关系。人际关系中包含交往的认知、情感、意向行为三种心理成分。

团体人际关系是社会关系、生产关系、经济关系的具体体现。而人的生产关系、经济关系、政治关系正是透过心理关系这一中介因素对个人发生作用，并制约人际关系的心理距离，制约相互间的合作和竞争关系。

团体人际关系状况，决定于人们的需要满足程度。如果交往双方的心理需要都能获得满足，那么人们之间将发生和保持一种亲近的人际关系。如果交往时，一方对另一方表示不友好，不尊重，则另一方会产生心理不安，双方不能满足交往的需要，于是就产生疏远关系，甚至产生敌对关系。

人际关系是团结与凝聚力的基础。人际关系的性质和状况往往反映出团体的凝聚力及团结的好坏。如果团体内部的人际关系和谐友好，则该团体一定是团结的、士气高的团体。反之，

人际关系紧张，内耗严重，则会破坏团体内部的团结。

人际关系是以人的情感为联系纽带。不同的人际关系引起人们的情感体验不同。亲密关系引起人们愉快的体验，心情舒畅；疏远的或敌对的关系，会引起人们之间不愉快、烦恼、甚至憎恶的情感体验。

人际关系对人的心理卫生与健康有重要影响，人际关系健康是个体健康的一个重要内容，人际交往障碍，可能导致心理失调，将影响人的心理健康，导致许多心理性疾病。人际关系也是社会主义精神文明建设的重要内容之一。对一个团体来说，人际关系好，则精神文明程度高；反之，则降低。人际关系对工作效率也有重要影响，人际关系好，团体成员感情融洽，心情舒畅，有助于发挥工作的积极性、主动性、创造性，从而大大提高工作效率；反之，人际关系不好，相互猜疑、冲突、拆台、关系紧张，工作不协调，将大大降低工作效率。

二、人际关系的类型

根据不同的分类标准，我们可把人际交往关系划分成不同的类型。

根据交往关系大小可以划分为：①两人之间的关系，如夫妻关系、朋友关系、同事关系、医生与病人关系等；②个人与团体的关系，如个人与家庭，学生与家庭，工人与班组的关系等；③个人与组织的关系，如个人与公司，个人与学校，个人与国家的关系等。根据时间长短可以划分为：①长期关系，如亲缘关系、师生关系等；②临时关系，如营业员与顾客、司售员与乘客关系等。

根据人际交往需要不同，舒兹（W. C. Schutz）把人际关系分为三种类型：①包容的需要引起的人际关系。具有这种需

要类型的人，喜欢并主动地与他人交往、乐意建立并维持和谐的人际关系；希望被别人接纳；具有参与、交往、宽容、谦逊等行为的特征。②控制的需要引起的人际关系。具有这种需要类型的人，力图在权威和权力的基础上与他人建立并维持良好的关系；总想控制、支配、领导他人；或期待他人的支配与控制；具有影响、控制、支配或被动、服从等行为特征。③情感型需要引起的人际关系。具有这种需要类型的人，希望在友谊和爱情的基础上与他人建立并维持良好的关系；想对别人亲热、亲近，也期待别人对自己亲热与亲近；具有亲切、友善、同情、照顾等行为特征。

根据交往双方的相互关系状况，霍尼（K. Horney）将团体人际关系分为：①逊顺型。其特点是“朝向他人”，顺从行为，讨人喜欢。无论何时遇何人，首先想到“他喜欢我吗？”。适合社会工作、医务、教学工作。②进取型。其特征为“对抗他人”，总想知晓他人力量或他人对自己是否有用。适合商业、金融、法律工作。③疏离型。其特征为“疏远他人”常考虑别人是否干扰自己。适合艺术与科研工作。我国学者经过修正又分为：①合作型。相互交往以宽容、忍让、帮助、给予为特征；遇事为他人着想，考虑问题全面细致；具有团结、协作、支援、友谊的关系。②竞争型。相互交往中表现为敌对、封锁、相互利用等特征；遇事只为自己打算，总想胜过或压倒对方；团体人际关系较为紧张。③分离型。这种人在交往时，以疏远他人、与世无争为特征；团体人际关系较冷淡，离异。还分为：目标完全一致的志同道合型；目标基本一致的友好共事型；目标不一致的貌合神离型。

根据分工不同，团体人际关系类型还有领导者与团体成员

之间的关系，在这种关系中，领导者起着主导作用。要调整其关系，领导者要制定切实可行的团体目标；要尊重、信任团体成员，发挥其主观能动作用；要关心团体成员；要以身作则有良好的作用，有成员与团体之间的关系，有团体成员之间的关系等。

此外，团体人际关系还可分为内部关系与外部的公共关系；法定契约关系与非法定关系；正式工作关系与非正式的私人关系等。

三、人际关系的行为模式

人际关系的状况往往通过行为活动表现出来，一方的某种行为，会引起另一方的相应的行为。例如某个团体与组织的领导者恰如其分地表扬了某个青年职工，除了激发其积极行为外，还会引起其他成员的赞同行为（如鼓掌、赞同、学习等行为）；相反，不恰当地表扬某一个人，也可能引起其他成员不满的行为（如退场、质疑、谩骂等）。可见，正确的行为引起积极的行为反应，错误的行为引起消极的行为反应，这是常见的人际关系中的行为模式。当然人际行为模式除了受他人行为影响之外，还与许多其它因素有关系，也可能出现引导性行为与反应性行为不一致的关系。西方社会心理学家李雷（T. F. Leary）从几千个人际关系的研究报告中，概括出人际关系行为的八种模式：

1. 由管理、指挥、指导、劝告、教育等行为导致尊敬和服从的反应；
2. 由帮助、同情、支持等行为，导致信任和接受的反应；
3. 由合作、同意、友好等行为，导致协助和温和的反应；
4. 由尊敬、信任、赞扬、请求帮助等行为，导致劝导和帮助的反应；

5. 由害羞、礼貌、服从等行为，导致骄傲、控制等反应；
6. 由反抗、疲倦、怀疑、异样等行为，导致惩罚或拒绝的反应；
7. 由攻击、惩罚、不友好等行为，导致敌对和反抗等反应；
8. 由激烈、拒绝、夸大、炫耀等行为，导致不信任 and 自卑的反应。

四、人际关系的“P、A、C 分析模型”^①

加拿大蒙特利尔精神科医生伯恩（T. A. Berne）于 1964 年在《人们玩的游戏》一书中提出了人际交往中人格结构的 P、A、C 分析。他认为：人的个性由三种心理状态构成的：Parent（父母）、Adult（成人）、Child（儿童），简称 P、A、C 分析。

父母的行为是权威和优越感及长者自居的心理标志；其行为的表现常常是统治人、训斥人、权威式、命令式、家长式的作风；其待人处事的态度为主观、独断、专行、滥用权威；其说话的语气常常是：“你应该……”、“你必须……”、“你不能……”等强制命令的口气。

成人的心理是成熟、实事求是、理智的；其待人接物的态度较民主、平等、尊重别人，决策冷静；其说话的语气常常是“我个人的想法是……”、“你考虑考虑……”等商量讨论的口气。

儿童的行为是幼稚、不成熟，冲动任性，或者顺从、任人摆布的；其待人接物的态度不稳定，易耍小孩子气；说话总是用“我猜想……”、“我不知道……”等夸张而幼稚的语气。

上述三种心理状态在个体心理与行为中，有不同表现，因而形成不同个性特点。在每个人身上，三种心态的比重也不相同，形成了不同的行为特征。主要有以下类型：①“P 高 A 低 C 高”为专制幼稚型。其行为特征喜怒无常、难与共事、支配欲

强，有决断能力，喜欢听颂歌和被照顾捧场。②“P 高 A 低 C 低”为专制型。其行为特征是墨守成规、照章办事，家长作风，不合潮流，养成下属依赖性，是早期工业革命时代经理人员。③“P 低 A 低 C 高”为幼稚型，其行为特征有稚气，用幼稚幻想进行决策，喜欢寻求友谊，对人有吸引力，是讨人喜欢但不称职的经理。④“P 低 A 高 C 低”为正统成人型。其行为特点客观而重现实，工作刻板、待人较冷漠，只谈公事，不谈私事，难以共事，别人不愿与他谈心。⑤“P 高 A 高 C 低”父母成人型。其行为特征易把“父母”心态过渡到“成人”状态，经训练学习和经验积累，可成为成功企人；和“儿童”心态结合在一起，是理想的管理人员，为人处事都能作好。

从人格结构“P、A、C 分析”可以划分 16 种人际交流的行为类型（见图 1—1）。

①PP 对 PP 的交流类型（见图 1—1 之①）

在这种交流类型中，甲乙双方都以长者的口气交往，比较武断。如果甲方说：“看来我们又要晚点了。你看见过哪一辆汽车准点吗？”乙方则说：“没错！你说得太对了。”

②AA 对 AA 的交流类型（见图 1—1 之②）

在这种交流类型中，甲乙双方都是以较成熟的理智的态度来对待对方。例如，甲方为上级领导者，问“这件任务，一周之内能完成吗？”乙方为普通职工，回答道：“如果没有干扰，我想是能够完成的。”

③CC 对 CC 的交流类型（见图 1—1 之③）

此种交流类型中，甲乙双方都是以幼稚对幼稚，缺乏理智判断，感情用事的态度对待对方。比如，甲方说：“我爸爸有伍千元”，或说“我爸爸是什么、什么长”，乙方说“那有什么，我

爸爸有三万元”，或说“我爸爸比你爸爸的官大”。

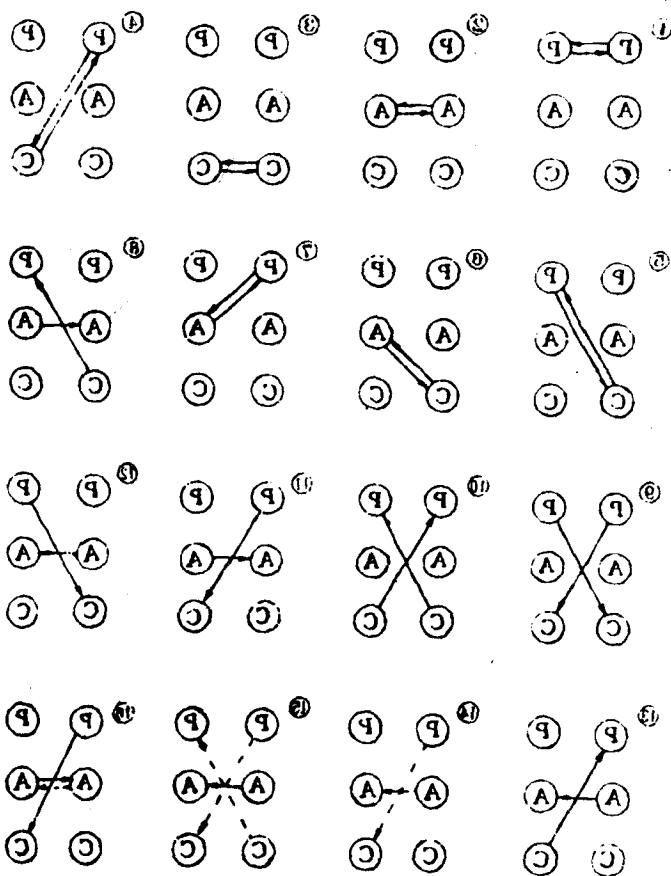


图 1-1 P. A. C 分析模型

④PC 对 CP 的交流类型（见图 1—1 之④）

此种交流类型中，甲方以长者自居，以权威、武断的方式对待乙方，而乙方则表现出服服贴贴，服从权威的行为。如甲方为长者或上级说“你必须好好学习，取得优异成绩”，乙方为孩子或不成熟的下级，回答说“我保证好好学习，考出好成绩”。

⑤CP 对 PC 的交流类型（见图 1—1 之⑤）

此种交流类型中，若甲方是丈夫（儿童意识）生病发烧，需要照料。乙方是妻子（父母意识）知道他很不舒服，并且愿意像妈妈那样照顾他，有的夫妻之间长期维持这种关系，构成和谐婚姻。若平行破坏，麻烦就会出现。

⑥CA 对 AC 的交流类型（见图 1—1 之⑥）

此种交流类型，甲方表现出幼稚、娇气，耍小孩子脾气，乙方则表现出成熟的理智行为。如妻子在丈夫面前撒娇耍小孩子气，丈夫则耐心地哄逗妻子。在同事之间也有类似关系。

⑦PA 对 AP 的交流类型（见图 1—1 之⑦）

此种交流类型中，甲方以长者身份对待成熟而又理智的乙方；而乙方表现为理智行为，但又担心自己控制不住自己，愿意甲方担任 P 角色，接受其监督和控制。在上下级关系、同事关系、夫妻关系中，常有这种交流类型。例如妻子帮助有成人意识的丈夫戒烟，若发现再抽，就把烟扔掉。

⑧CP 对 AA 的交流类型（见图 1—1 之⑧）

此种交流类型，甲方以儿童对长者耍性子，以感情冲动的态度对待乙方；而乙方是以理智、平等的态度对待甲方。

⑨PC 对 PC 的交流类型（见图 1—1 之⑨）

此类交流类型，甲乙双方都喜欢用长者对儿童的态度，采

用强制、权威专制的行为对待对方；一方命令，另一方不服，以同样态度回敬。这种交往类型常引起矛盾冲突。这种类型常发生在上下级、家长和子女的相互关系中。

⑩CP 对 CP 的交流类型（见图 1—1 之⑩）

此种交流类型，甲乙双方都喜欢用儿童对长者的幼稚态度，采用夸大的口气、感情冲动的态度对待对方。这类行为也常发生在同事和朋友之间。

⑪PC 对 AA 的交流类型（见图 1—1 之⑪）

此种交流类型，甲方以长者、权威、高压的方式，像对儿童那样对待乙方；而乙方则以理智的、平等的态度对待甲方。这在上下级和同事之间也常发生。

⑫AA 对 PC 的交流类型（见图 1—1 之⑫）

此种交流类型，甲方以成人意识对待乙方、乙方却以父母意识进行反应。例如，丈夫问妻子：“亲爱的，我的手表在哪儿？”（成人对成人意识的刺激）。妻子情绪好，会产生互补反应答道：“我没看见，我帮你找找”（成人意识反应）。若妻子脾气不好；会大声喊叫：“谁知道你放哪了！东西总是乱放！”双方会出现不愉快的局面。

⑬AA 对 CP 的交流类型（见图 1—1 之⑬）

此类交流类型，甲方以成人意识对待乙方，乙方却以儿童意识进行反应。在上个例子中，如果妻子是儿童意识反应，她就会对丈夫说：“谁看见你的东西了！为什么你总是对我喊叫？”这样会使关系弄僵。

⑭双重相互作用的交流类型（见图 1—1 之⑭）

在刺激与反应的双方，除了主导的信息意识外，还有第二层（或次等）的信息交流。这样可产生双重相互作用的交流类

型。例如，丈夫对妻子说：“你把开罐头的刀藏哪儿去了？”这里有双重刺激信息，主导的是成人意识，寻找刀；其次是父母意识，用藏字暗示妻子东西放得没条理。如果妻子温和地回答：“我把它藏在汤匙旁边了，亲爱的。”这是互补式的反应，既给了丈夫寻找的信息，又和善地接受了丈夫的“旁白”。这种反应有助于人际关系和谐。如果妻子的儿童意识占上风，针对藏字回答：“我藏哪儿了！你眼睛瞎了还是怎么了？”关系就紧张。

⑮多重相互作用的交流类型（见图 1—1 之⑮）

一种主导意识中，可能包含其它两种刺激信息，从而构成多重相互作用交流类型。例如丈夫在落满灰尘的桌子上写了“我爱你”三个字。这里爱妻子的成人意识占主导，父母意识是批评妻子没把桌子擦干净，儿童意识是请妻子不要生气。如果妻子接纳建议收拾好屋子并作出温和反应，就形成互补式的相互作用。这种类型表明，只要成人意识起主导作用，即使有儿童或父母意识参与，也能形成和谐的关系。

⑯从交叉性过渡到互补性、平行性的沟通（见图 1—1 之⑯）

如售飞机票时，某顾客出言不逊“你是售票还是谈情说爱？”女售票员不是反唇相讥，而和气地说“非常抱歉，让您久等了，如果您有急事，我给您先办。”那位顾客不好意思回答说：“没事，您抓紧办吧！”问题顺利地解决了。

以上十六种人际交流类型，可形成互补或平行的关系；也可能形成非互补或交叉性的交往关系。一般来说，当乙方按照甲方的期望作出反应，这种交往是“互补性”或“平行性”关系，双方是和谐的；如果乙方的反应出乎甲方的期望，这种交往是“非互补性”或“交叉性”关系，双方有时和谐，有时导

致误会，出现关系紧张或关系中断现象。这时若过渡到“AA 对 AA”平行交往（见图 1-1 之⑩）会缓解紧张。美一家航空公司用影片作教材对 8000 多名员工进行交往过渡训练，86% 的员工更加积极有信心地工作。

第二节、影响人际关系的因素

在团体中，人与人总是处在各种关系之中。然而，人与人之间的关系深浅、密切程度、心理距离大小都各不相同。在同一团体中，有的情同手足，是挚友与知音；有的是表面和气，而实际上没有深交；有的势不两立，冷眼相待；有的朝夕相见，却很少往来等。影响人际关系差异的原因有哪些呢？

1. 空间距离与交往频率。费斯汀格曾以同一学生宿舍楼内已婚妇女为研究对象，研究距离与交往的关系。发现地理位置上愈接近，彼此接触的机会愈多，相互联系、相互帮助的时候愈多，就愈容易形成密切的人际关系。住同一层比住不同层的人成为朋友的可能性要大，住同一层不同距离，交往密切程度也不同。平时人们常发现同一车间、工段的工人之间，同一办公室或科室的同事之间，同班同学之间及邻居之间，都易形成良好的人际关系。虽然，地理位置不是人际关系好坏的唯一的、决定的因素；但是，远亲不如近邻，地理位置接近的优势，无疑是影响人际交往的一个有利条件。有时地理位置近也可能产生与组织整体利益不一致的小团体主义倾向。

交往频率也是一个重要因素。“日久见人心”，交往次数多，接触机会也多，相互之间能真正了解和理解，便于建立良好人际关系。当然交往内容也是不容忽视的条件，如果交往只是相