

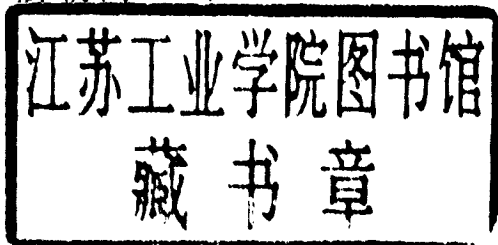
人际关系学 12 讲

蔺朝国 编

地震出版社

人际关系学 12 讲

蔺朝国 编



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际关系学 12 讲/蔺朝国编著. —北京: 地震出版社, 2003.1

ISBN 7-5028-2227-5

I. 人... II. 蔺... III. 人际关系学—高等学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 003233 号

人际关系学 12 讲

蔺朝国 编

责任编辑: 周为莺

责任校对: 王花芝

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 68423031

门市部: 68467991

传真: 68467972

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@htrol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京鑫丰华彩印有限公司

版 (印) 次: 2003 年 1 月第一版 2003 年 1 月第一次印刷

开本: 850 × 1168 1/32

字数: 229 千字

印张: 8.5

印数: 0001—2500

书号: ISBN 7-5028-2227-5/G·245 (2795)

定价: 16.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前 言

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。

过去，我们曾经认为这副对联过于“世故”，而将它抛弃。结果，我们不但未能抛弃对联所宣示的“世故”，却抛弃了一门研究“世故”、解答为人处事问题的学问——人际关系学。

人字最容易写，但做人处世却最难。平心而论，在人际关系上，谁没有棘手的问题？谁绕得过挫折？“好人一生平安”，只是祝愿的话而已。

不了解人际关系学，其他学问学得再好，也难以通达人情世事，顺利地实现自己的抱负。美国巴杜大学工学院经过五年的调查发现，在校学习成绩优秀、知识渊博、技能超群的优等毕业生，与在校学习成绩差劣的毕业生在参加工作之后，两者平均年薪的差额不超过 200 美元；可是，拥有良好的人际关系的毕业生，平均年薪却比一般优等生高出 15%，比劣等生高出 33%。卡内基工业大学在对一万名技术人员进行调查分析后也发现：“智慧”、“专门技术”与“经验”，只占成功因素的 15%，其余的 85%，决定于良好的人际关系。美国哈佛大学就业指导小组，对数千名被解雇的男女进行了综合调查，发现：人际关系不好的，比不称职的人高出两倍多。还有一个数据，那就是对每年调动人员的调查，发

现：因人际关系不好而无法施展其所长的，占 90% 以上。由此可见，不了解人际关系学，通达人情世事，处理好人际关系，就不能充分发挥自己的聪明才智，在人生竞争中赢得应有的成功。这一因果结局，在美国如此，在中国也如此；有学问的专业技术人员如此，文化水平较低的一般群众更是如此。

为了使广大学生在走向社会后能很快适应社会上复杂的人际关系，并使他们快速地成熟起来，本人历经五年心血，搜集、整理大量资料，编著成这本小册子，供读者在修身齐家、待人处事、建功立业时参考。如果这本书能够给正在困窘于“人际关系”的人以点滴启示，便是我最大的慰藉了。愿“人际关系学”伴你：走平浪谷、走低山头、走出潇洒、走出富有、走出自豪、走出风流，风风火火闯九州。

作 者

2002 年 8 月于和平寓所

目 录

第一讲 人际关系与人际关系学	(1)
一、人际关系	(1)
1. 人际关系的基础——交往	(1)
2. 人际关系的纽带——感情	(2)
3. 人际关系的特点——自由性和私人性	(6)
4. 判断人际关系正当与否的标准	(7)
二、人际关系学	(8)
1. 人际关系学≠庸俗关系学	(9)
2. 人际关系学是一门新兴的学科	(10)
3. 人际关系学的主要研究领域	(13)
三、人际关系和人际关系学	(14)
1. 人际关系：像雾、像雨、又像风	(15)
2. 人际关系学：能此者大道坦然，不能者 举步维艰	(17)
第二讲 影响人际关系的障碍	(20)
一、文化障碍	(20)
1. 习俗障碍	(20)
2. 观念障碍	(21)
二、社会性障碍	(23)
1. 职务障碍	(23)
2. 职业障碍	(24)
3. 年龄障碍	(24)
4. 性别障碍	(24)

三、情绪障碍	(25)
1. 了解自我情绪：交往中的主动权	(25)
2. 表达自我情绪：缩短人际距离	(26)
3. 调控自我情绪：营造和谐氛围	(27)
四、心理障碍	(29)
1. 嫉妒心理	(29)
2. 羞怯心理	(30)
3. 自傲心理与报复心理	(31)
4. 自卑心理	(32)
五、欲望障碍	(34)
1. 权力欲障碍	(35)
2. 物欲障碍	(37)
3. 成名欲障碍	(39)
4. 面子障碍	(40)
第三讲 人际关系学基本理论	(42)
一、符号互动理论	(42)
二、印象管理理论	(43)
三、个人空间理论	(45)
四、人际行为三维理论	(46)
五、交换理论	(47)
六、人际关系网络理论	(48)
七、角色理论	(52)
八、社会标签理论	(53)
第四讲 人际交往的类型和模式	(57)
一、人际交往的基本类型	(57)
1. 暗示和模仿	(57)
2. 顺从和顺应	(58)
3. 竞争与合作	(59)
4. 强制与服从	(60)

5. 冲突	(62)
6. 同化	(62)
7. 攻击和援助	(63)
二、人际交往的模式	(64)
1. 人际交往的六种模式	(64)
2. 选择哪一种交际模式最好	(66)
3. 为什么双方皆赢是最佳选择	(69)
第五讲 人际交往的功能和原则	(72)
一、人际交往的功能	(72)
1. 合力功能	(72)
2. 互补功能	(75)
3. 激励功能	(77)
4. 联络感情功能	(79)
5. 交流信息功能	(81)
二、人际交往的原则	(83)
1. 平等原则	(83)
2. 互利原则	(84)
3. 信用原则	(85)
4. 相容原则	(87)
第六讲 人际认识	(89)
一、人际交往中的自我认识	(89)
1. 人际交往中的自我认识及其重要意义	(89)
2. 人际交往中自我认识的方法	(91)
二、人际交往中对他人的认识	(93)
1. 通过目测外形来认识他人	(93)
2. 通过谈话来认识他人	(95)
3. 通过人的穿着打扮来认识他人	(96)
4. 通过分析他人非言语的运用来认识他人	(98)
5. 通过一个人的手足动作来认识他人	(100)

6. 通过人的姿态来认识他人	(101)
7. 通过行为认识他人	(102)
第七讲 人际吸引	(104)
一、构成人际吸引的因素	(104)
1. 近水楼台先得月——接近因素	(104)
2. 同声相应，同气相求——相似因素	(106)
3. 红花绿叶相扶持——互补因素	(108)
4. 宁为贤者仆，不为愚者师——才能因素	(109)
5. 美是介绍信，也是通行证——仪表因素	(110)
6. 来而不往非礼也——对等因素	(112)
7. 貌似无形却有形——诱发因素	(114)
8. 千里他乡遇故知——强迫因素	(115)
二、影响人际吸引的因素	(117)
1. 抓住一点，不及其余——光晕效应	(117)
2. 同榘玉石，一概而论——刻板效应	(118)
3. 千里相会，对面西东——首因效应	(120)
4. 全不念当初——近因效应	(121)
5. “以小人之心度君子之腹”——投射作用	(123)
第八讲 人际沟通艺术	(125)
一、语言艺术	(125)
1. 选择话题的艺术	(126)
2. 赞美的艺术	(127)
3. 拒绝的艺术	(131)
4. 批评的艺术	(133)
5. 聆听的艺术	(135)
二、体语艺术	(138)
1. 体语的构成	(140)
2. 体语的功能	(143)
3. 塑形象，传友情，解尴尬	(147)

第九讲 人际交往的礼仪和礼节	(149)
一、礼仪	(149)
1. 礼仪的产生和发展	(149)
2. 礼仪的性质和作用	(151)
3. 礼仪的形式、原则及要求	(152)
4. 礼仪与社交的关系	(154)
二、礼节	(155)
1. 日常交往的礼节	(156)
2. 男女交往的礼节	(161)
三、一般公关礼仪	(163)
1. 宴会	(163)
2. 涉外礼仪	(165)
第十讲 几种基本的人际关系	(171)
一、同学关系	(171)
1. 不做传话筒	(171)
2. 送个人情给他	(172)
3. 忌锋芒太露	(174)
4. 多看长处	(175)
二、同乡关系	(176)
1. 亲不亲，故乡音	(176)
2. “礼”字是关键	(178)
3. 乡题——共鸣的话题	(179)
4. 贫富取乡要不得	(180)
三、同事关系	(182)
1. 同事三部曲	(182)
2. 同事五准则	(183)
四、夫妻关系	(185)
1. 丈夫四原则	(185)
2. 妻子三原则	(187)

第十一讲 和特殊公众的沟通 (189)

一、面对反常心态——抗拒“毒品” (189)

1. 主动关怀，培养其自尊心——同病残者的交往 (189)
2. 大度忍让，拓宽其广阔思维——同心胸狭窄者的交往 (191)
3. 尊重事实，打破其闭路思维环——同生性多疑者的交往 (192)
4. 冷静谦逊，缓和其恼怒情绪——同性情急躁者的交往 (194)
5. 豁达自持，矫正其意志品质——同发无名火者的交往 (195)
6. 温暖体贴，消融其心理冰霜——同性情孤僻者的交往 (196)
7. 正视升华，拨正其人生观——同看破“红尘”者的交往 (198)
8. 关怀图新，扭转其人生航标——同犯过错者的交往 (199)

二、面对难对付的人——不卑不亢 (201)

1. 自觉自制，培养其耐挫力——同格格不入者的交往 (201)
2. 探讨请教，震住其放荡行为——同“狂妄”者的交往 (202)
3. 真诚恢弘，解开其“自我”心锁——同贪小利者的交往 (204)
4. 体谅虚心，增强其集体感——同任性者的交往 (205)
5. 正直坦荡，戳穿其不正心术——同搬弄是非者的交往 (207)

6. 诘难攻讦, 断其可乘之机——同无赖者的 交往	(208)
7. 不卑不亢, 以牙还牙撼其灵魂——同刁难 者的交往	(210)
8. 以其人之道, 还治其人之身——同寻衅者 的交往	(211)
第十二讲 人际关系的评估	(213)
一、人际关系评估的意义	(213)
1. 调节方向	(213)
2. 领悟角色	(214)
3. 发现人才	(215)
4. 重新组合	(216)
二、人际关系评估的方法	(217)
1. 社会测量法	(217)
2. 行为测量法	(220)
3. 动机选择法	(223)
4. 两步测量法	(225)
5. 相关测量法	(226)
6. 自然评估法	(228)
附录一 人际交往自测	(230)
一、你的“人缘”如何	(230)
二、处世能力测试	(233)
三、判断你的性格	(236)
四、气质测验	(240)
五、自卑原因检测	(245)
六、嫉妒心理诊断量表	(249)
附录二 中外节日一览	(253)
一、中国主要传统节日	(253)
二、中国现代重要节日	(254)

三、世界三大宗教主要节日	(254)
四、外国节日拾零	(255)
五、婚节纪念表	(256)
参考书目	(258)
后记	(259)

第一讲

人际关系与人际关系学

一、人 际 关 系

所谓人际关系是指社会成员之间通过交往而形成的感情格局，维系格局的纽带是双方的感情，这种关系不具备强制性、契约性，其最大特点是自由性和私人性。双方谈得来就谈，谈不来就拜拜。最纯粹的典型的人际关系模式，就是两个不同单位的社会成员之间的人际交往。

1. 人际关系的基础——交往

所谓交往，就是指人们借助于语言的或非语言的媒介工具，给予对方一定信息的过程。

人刚刚来到世上时，谈不上有真正意义上的人际关系，随着年龄的不断增长，有了同学关系、同事关系、老乡关系、夫妻关系……所有这一切的人际关系都离不开人际交往。因为没有人际交往就没有彼此的认识，没有彼此的认识也就不会有彼此的了解，没有彼此的了解更谈不上彼此心灵碰撞迸发出的感情火花。一句话，没有人际交往，人际关系就成了无源之水、无本之木。

有人际交往就有人际关系，照此逻辑推而广之，在熙熙攘攘的人的世界里，面对亿万众生，岂不是朋友遍天下吗？答案是否

定的。随着交往的深化，双方优缺点暴露后，人们在思考这个朋友值不值得交？如何保存和发展友谊？理性思考之后，有的交往对象成了擦肩而过的匆匆过客；有的和平分手，各奔东西，你走你的阳关道，我走我的独木桥；有的经过激烈的冲突，关系破裂为“看你一眼都有点烦的仇人”；而有的人则成了自己的好同学、好老乡、好邻居……

芸芸众生，像天上的星星一样数也数不清，为什么到头来交往对象非要以己为中心划分出三六九等呢？这些无不与人际关系的纽带——感情有关。

2. 人际关系的纽带——感情

社会心理学家通过大量研究发现，人与人之间的关系靠双方感情来度量，人与人之间的关系靠双方感情来维持。任何人都不会无缘无故地与我们交往和喜欢我们，只有我们也喜欢他们，承认他们的价值，才可能建立和发展友谊。

人之所以为人，就在于他有七情六欲，即感情。感情这个东西力量很大，它可以使人丧失理智、神魂颠倒；也可以使人赴汤蹈火、不惜牺牲生命。难怪有人说：“问世间情为何物，直叫人生死相许。”

人世间之情，主要有亲情、交情、友情、爱情四大种类。

(1) 可怜天下父母心——亲情。亲情是以血缘关系为基础的一种爱。这种爱是自愿的、无私的，父母对子女的爱可以说是百分之百，在这里嫉妒没有了市场，诽谤没有了市场，有的只是奉献。

童年时代。幼小的你，什么也不懂，什么也不会，但是父母已经在尽心尽力爱护你了。当别人称赞你时，你的父母沾沾自喜；当别人对你说三道四时，你的父母会非常生气；你有稍许进步，比如会翻身、会爬、会走、会说话，哪怕是骂了父母几句，父母们都兴奋不已，甚至到处炫耀。

稍大的你会玩了，你的需求本来并不复杂，只要有时间、有空间供你玩，你就会感到快乐。玩是孩子的天性，但是，城市的孩子却被剥夺了这种权力，他们过早地开始认识字母、摆弄数字，这是非常残酷的，但是父母这样做的时候心安理得。为什么？因为他们爱自己的孩子。

上学以后，父母不间断地接送，不间断地在作业本上工工整整地签上自己的名字，年复一年，日复一日，他们无怨无悔。为了孩子，他们陪读、请家教、买脑黄金、送私立学校，甚至一边给老师说好话、送礼，还一边挨训斥。面对这种尴尬，他们不讲价钱，还要继续花钱，他们舍去尊严还要继续讨好老师，为什么？因为他们太爱自己的孩子。

到高考的季节，父母对子女的爱表现得更加淋漓尽致。1998年8月，《邯郸晚报》曾刊登一篇《高考三天陪考族》的文章，披露了下决心陪到底、甘愿当落汤鸡、自觉维护考场外交通秩序、轻伤不下火线、请一顿等五件感人肺腑的事例，读后使人感叹不已。

高考结束，录取开始。家长们信奉“生命在于运动，录取在于活动”的信条，千方百计找关系，托门路。为了子女能上一个理想的学校，可以说使出了浑身招数。

九月份报到时，家长们把接送孩子的“优良传统”，“发扬光大”到大学校园。新生入学，不仅父母，连七大姑八大姨都要送“君”送到校园内，挂上蚊帐铺好床，换好饭票洗衣裳。怕孩子刚离家门不太习惯，父母还要陪住几天……不少家长对子女爱之深则爱得无微不至，望子成龙之切则望过了头。所有这一切，原因是什么？这是因为父母们爱自己的孩子。

(2) 多一个朋友多条路——交情。交情有深有浅，但是，一般都出于功利的考虑。“多一个朋友多条路”，这是交情的储蓄；“在家靠父母，出外靠朋友”，这是交情的贴现；“朋友，帮帮忙”，这是交情的借贷；“朋友，我心中有数”，这是交情的预付

一个成功的人，功利朋友一般都很多。现代社会中，确实很难想像一个没有功利朋友的人，能够获得很大的成功。

提到功利朋友，或许很多人都会认为那是典型的酒肉朋友和泛泛之交，其实不然，功利朋友也会有潜在至交甚至知音的存在。

(3) 天下得一知己足矣——友情。友情的建立贵在相知、相遇。缺乏良知和共同的价值观，是不可能建立起友情的。友情的最高境界是知音，两人一旦发展到知音的程度，便可时时产生一日不见如隔三秋的感觉。所以，知音是朋友中的顶级精品。伯牙弹琴，音调高昂激越，樵夫钟子期驻足，叹道：“巍巍乎高山。”伯牙又奏出奔腾回荡的旋律，钟子期曰：“潺潺兮流水。”正所谓“高山流水遇知音”。我们当然推崇这种纯粹的心灵交流。但这种知音，也许我们终生都遇不到，知音难觅，可遇而不可求。

知音朋友需要真正的缘份，大多数人都没有知音，也过得不错，这是一个公开的秘密，因此，不要因为没有知音而烦恼。

(4) 爱情价更高。爱情是建立在性爱基础上的一种感情。这种感情是挚热的、狂躁的。多少人为此吃黄连都不觉得苦；多少人为此不惜冒扫地出门之险；多少人为此不惜摒弃家仇国恨；多少人为此不惜舍弃江山；还有多少人为此献出了生命。难怪有人说，恋爱中的男人和女人都变成了傻瓜和疯子。

感情的纽带地位要求我们不但要重视人际交往，更要重视和提高人际交往的质量。要提高人际交往的质量，就要在人际关系的情感因素这个银行账户上经常不断的增加储蓄，多存少取。

增加感情的储蓄，应当从哪方面努力呢？

①待人热情。待人热情就要改变对人冷漠的态度。热心助人是交友的一种魅力，但热情也是有度的，对于那些品德败坏的人，你的热情会带来更多上当受骗的机会。所以，为了我们有更多的朋友，我们必须真情付出，但要热情有度。何时需要热情，何时需要冷漠，这需要区分不同对象、时间、地点去理智地选择。