

学生情商与非智力因素培养训练丛书

27

情商与人际关系(一)



中国物资出版社

学生情商与非智力因素培养训练丛书②⑦

主编 孙永清 马仁真

情商与人际关系(一)

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

情商与人际关系/孙永清,马仁真主编. —北京:
中国物资出版社,1998.12
(学生情商与非智力因素培养训练丛书)
ISBN 7-5047-1027-X

I. 情… II. ①孙… ②马… III. 情绪-智力商数
-关系-人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 33618 号

学生情商与非智力因素培养训练丛书 情商与人际关系(一)②⑦ 主编 孙永清 马仁真

中国物资出版社出版发行
(社址:北京西城区月坛北街 25 号 邮编:100834)

*

全国新华书店发行
北京密云胶印厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开 120 印张 2600 千字
1998 年 12 月第 1 版 1998 年 12 月第 1 次印刷
ISBN 7-5047-1027-X/G · 0250
印数:1—3000 定价:168.00 元(全 30 册)

出版说明

一个国家、一个民族、一个单位甚至一个家庭的发展与成功关键取决于人材,取决于人的素质,而人的素质是由两个脑、两颗心、两种智力——理性与感性决定的,生命的成就同时取决于两者,决非智商 IQ 可单独主宰。情商与非智力因素的教育培养已成为本世纪最重要的心理学研究成果。情商 EQ 的研究和应用对提高人的素质无疑有着划时代的重要意义。

情商概念的提出和强调,赋予了情绪应有的价值,有助于转变人们对情绪的偏见,促使人们对它的重视、引导、调适、开发与完善,并且有助于将智慧引入情绪,把感情融入智力,实现情感与理性的结合,使情绪表达富有理性、充满智慧。

知识的巨人,生活的白痴,思维领域雄才大略,人际关系浑浑噩噩,正是某些高智商者的真实写照。社会的发展对人才提出了更高的要求——很强的社交能力、外向快乐、对人热情,充满爱心,敢负责任、积极向上、具有旺盛的生命力,远离恐惧与忧思……这些展示了健康人生的基本要求,也是情感智力的基本要求。

为适应学生情商与非智力因素的教育培养的客观需要,由知名专家学者联袂推出了这本《学生情商与非智力因素培养训练丛书》。该书集情商研究之大成,结合运用了多种学科知识,深入研究情商心理及行为规律;语言流畅生动,内容丰富多彩,理论与实践并重,对于加强学生素质教育,开发学生的心理潜能,将产生深远的影响。

开发你的情商吧,你会发现一个全新的自我!

编者

1998. 12

《学生情商与非智力因素培养训练丛书》

编委会名单

主 编：孙永清 马仁真

编 委：田晓娜 刘 霞 田 野 邓斌艺
 孙永清 马仁真 何曼青 冯克诚
 于 明 崔雪松 周德明 赵树林
 罗方平 蒋卫杰 王波波 杨邵豫

目 录

情商与人际关系(一)

一、人际关系	(1)
人际关系的建立与发展	(1)
(一)人际关系状态的界定	(1)
(二)人际关系对行为的影响	(2)
(三)人际关系的发展	(4)
人际关系的原则	(6)
(一)交互原则	(7)
(二)功利原则	(9)
(三)自我价值保护原则	(11)
(四)人际吸引水平的增减原则	(12)
学生交际特点	(15)
(一)学生人际交往的心理特征	(15)
(二)学生人际关系的认识特点	(16)
(三)学生与教师关系	(17)
(四)学生与同伴的关系	(22)
(五)帮助学生交际,保持友谊	(26)
二、从众、服从、依从	(28)
从 众	(29)
(一)从众的概念与经典研究	(29)
(二)从众的类型	(32)
(三)从众的原因	(34)

(四)影响从众的因素	(37)
服 从	(41)
(一)米尔格莱姆的权威—服从实验	(41)
(二)服从原因	(44)
三、学校和班级的社会心理	(46)
学校中的群体心理	(46)
(一)群体和集体	(47)
(二)学校中群体的类型	(49)
(三)学校群体对学生心理的影响和作用	(51)
学校中的人际关系	(54)
(一)学校中人际关系的种类	(55)
(二)学校人际关系形成的条件	(57)
(三)学校人际交往的原则和方式	(59)
班集体中的社会心理	(62)
(一)班集体的目标及其形成	(62)
(二)班集体的舆论与规范	(64)
(三)班集体的心理气氛和凝聚力	(65)
(四)教师的影响力与期望	(67)
四、群体中的相互作用	(69)
群体的形成	(70)
(一)群体与个人	(70)
(二)群体的形成	(71)
合作与竞争	(75)
(一)合作与竞争的原因	(75)
(二)竞争心理优势	(77)
(三)影响合作与竞争的因素	(84)

(四)合作与竞争的社会功能	(86)
五、人际沟通	(88)
沟通的意义与结构	(88)
(一)沟通的概念	(88)
(二)沟通的意义	(89)
(三)沟通的结构	(91)
沟通的类型	(96)
(一)语词沟通和非语词沟通	(96)
(二)口语沟通与书面沟通	(98)
(三)有意沟通与无意沟通	(99)
(四)正式沟通与非正式沟通	(100)
(五)个人内沟通与人际沟通	(101)
身体语言沟通	(102)
(一)目光与表情	(102)
(二)身体运动与接触	(106)
(三)姿势与装饰	(107)
(四)相似与互补	(112)
社会:通往人生的课堂	(114)
(一)人际沟通:优势互补	(115)
(二)人际沟通:胜利者的助力器	(116)
(三)人际沟通:减少误区	(118)

一、人际关系

社会心理学对人际关系的定义是：在一定群体背景中，人们通过相互交往和影响而形成的比较稳定的心理关系。人与人之间的心理关系，一般包括三个方面：一是认识关系，如师生之间、同学之间是相互了解还是什么都不知道；对集体的目标、行为规范能否有一致的认识等等。二是情感关系，是相互同情、支持、合作，还是冷漠、敌对、破坏。这种情感关系是人际关系最重要的特点。三是行为意向关系。表现为对好感者乐意接近，来往密切；对反感者态度冷落，行为疏远。

人际关系的建立与发展

(一) 人际关系状态的界定

人与人之间相互关联的状态从无关到关系密切，要经过一系列的变化过程。当两个人彼此没有意识到对方存在的时候，双方关系处于零接触状态。此时双方是完全无关的，谈不上任何个人意义的情感联系。如果一方开始注意到对方，或双方彼此产生了相互注意，则人与人之间的相互作用就已经开始。一方开始形成对另一方的初步印象，或彼此都获得了对于对方的印象。不过，在双方直接的更充分的语言沟通开始之前，彼此对于对方都还处于旁观者的立场，没有相互的情感卷入。

从交往双方开始直接谈话的那一刻起，彼此就产生了直

接接触。不过,在通常情况下,最初的直接接触是表面的。彼此之间几乎没有情感卷入。直接接触是双方情感关系发展的起始点。

随着双方沟通的深入和扩展,双方共同的心理领域也逐渐被发现。发现的共同心理领域的多少,与情感融合的程度是相适应的。一般情况下,心理学家按照情感融合的相对程度,将人际关系分为轻度卷入,中度卷入和深度卷入三种。轻度卷入的人际关系,交往双方所发现的共同心理领域较小,双方的心理世界只有小部分重合,也仅仅在这一范围内,双方的情感是融合的。中度卷入的人际关系,交往双方已发现较大的共同心理领域,同样,双方的心理世界也有较大的重合,彼此的情感融合范围也相应较大。在深度卷入的情况下,双方已发现的共同心理领域大于相异的心理领域,彼此的心理世界高度(但不是完全)重合,情感融合的范围也覆盖了大多数的生活内容。不过,在通常情况下,人们只同极少数人能够达到这种人际关系深度,有些人则从来没有与任何人达到这种深度的关联,还有一些人终其一生与别人关系都只处于比较肤浅的水平。

(二)人际关系对行为的影响

人际关系的本质是一种情感的社会交换。日常生活中对人们重要的各种人际关系,同时也是都能够满足人们各种需要,对个人生活具有重要意义的关系。心理学家们的研究发现,人际关系一经建立,就会对人的行为产生各种不同的影响。影响的性质与大小,取决于一种人际关系自身的特点及其对于个人的意义。

1. 长期与短期人际关系的不同作用

很显然,依据相互作用时间的长短,人际关系可以有长期与短期的划分。长期人际关系通常都与重要的社会角色关系相联系,是人们长期社会角色关系伴随的人际情感关系,如夫妻关系、亲子关系、师生关系、雇主与雇员的关系涉及的人际关系。短期人际关系则是偶然生活事件使人们发生交往所产生的人际情感关系,如推销员与顾客、警察与违章者,即各种社交情境中的人际交往所涉及的人际关系。

长期人际关系与人们的社会角色关系是交织在一起的。关系涉及的都是人们生活中的重要他人(significant others)关系双方从社会角色上与情感上都有相互的依赖,因此关系性质对双方的影响持久而深远。并且,由于涉及这类关系的人们经常发生交往,因而关系的作用性质常为关系的卷入者所觉察。通常的人际关系困难与不适应,主要来自这类关系。

短期人际关系由于它的偶然性,也因为关系所涉及到的对象通常在人们生活中没有长久的影响,因而短期人际关系往往只影响具体的、表面的行为,通常难以影响人们深层的态度与价值观。

2. 社会角色与影响力

卷入人际关系的双方是相互依赖的。人们更多的人际关系都与社会角色关系相联系,由于社会规范的作用,社会角色的不同导致了人们在人际关系上的影响力存在着不均衡,致使许多人际关系的一方更依赖于另一方,一方对另一方的影响力比相反方向的影响力要大。比如教师与学生之间、领导与被领导者之间、某些夫妻之间的人际关系就是如此。通常情况下,居于社会有利地位、掌握更多资源的一方,影响力比相对社会地位较低、掌握资源较少的一方更大。相应地,由于人际关系的双方影响力不均衡,因而这种关系对相关双方的意义

也不同。对于影响力较小而有更多依赖的一方,这种关系对他们的重要性更大,行为与态度所受到的影响也更大、更深远。而对于相对社会位置有利、影响力较大的一方,这种关系对他们的重要性相对较低,因而这种关系对他们的行为与态度的影响也较小。

在日常生活中,懂得社会角色与影响力在人际关系方面的作用非常重要,它使我们实际上可以预言某两个人之间的特定人际关系的前途。比如夫妻之间的人际关系,某些女性期望仅仅通过依赖和忠诚来维持丈夫对于自己的感情。而事实上,用这种方式来赢得爱是非常靠不住的。保持爱的真正可靠的途径,是使夫妻双方都有独立的人格,达到实质意义上的平等。一个社会如果还存在很大的性别歧视,人从根本上平等的概念还没有成为一种自然的文化倾向和普遍的概念,那么女性就难以用温情、依赖和忠诚来保证丈夫对自己的感情。只有独立的社会经济地位与独立的人格,才是人际关系的保障。

(三)人际关系的发展

奥尔特曼和泰勒(I. Altman & D. A. Taylor, 1973)认为,良好的人际关系的建立和发展,从交往由浅入深的角度来看,一般需要经过定向、情感探索、感情交流和稳定交往四个阶段。

1. 定向阶段

定向阶段包含着对交往对象的注意、抉择和初步沟通等多方面的心理活动。在熙熙攘攘的人的世界里,我们并不是同任何一个人都建立良好的人际关系,而是对人际关系的对象有着高度的选择性。在通常情况下,只有那些具有某种会激起我们兴趣的特征的人,才会引起我们的特别注意。在一个团体

中,我们在人际关系方面会将这些人放在注意的中心。

注意也是选择,它本身反映着某种需要倾向。比如在我们选择恋人时,某些与我们观念中理想的情人形象相接近的那些异性,尤其会吸引我们的注意。

与注意不同,抉择是理性决策。而注意的选择是自发的、非理性的。我们究竟决定选择谁作为交往对象,并与之保持良好的人际关系,往往要经过自觉的选择过程。只有那些在我们的价值观念上具有重要意义的人,我们才会选作交往和建立人际关系的对象。

初步沟通是我们在选定一定的交往对象之后,试图与这一对象建立某种联系的实际行动。目的是对别人获得一个最初步的了解,以便使自己知道是否可以与对方有更进一步的交往,从而使彼此之间人际关系的发展获得一个明确的定向。由于初步沟通实际上是试图建立更深刻关系的尝试,因此,尽管我们所暴露的有关自我的信息是最表面的,但我们都希望在初步沟通过程中给对方留下良好的第一印象,以便使以后关系的发展获得一个积极的定向。

人际关系的定向阶段,其时间跨度随不同的情况而不同。邂逅相遇而相见恨晚的人,定向阶段会在第一次见面时就完成。而对于可能有经常的接触机会而彼此又都有较强的自我防卫倾向的人,这一阶段要经过长时间沟通才能完成。

2. 情感探索阶段

这一阶段的目的,是彼此探索双方在哪些方面可以建立真实的情感联系,而不是仅仅停留在一般的正式交往模式。在这一阶段,随着双方共同情感领域的发现,双方的沟通也会越来越广泛,自我暴露的深度与广度也逐渐增加。但在这一阶段,人们的话题仍避免触及别人私密性的领域,自我暴露也不

涉及自己根本的方面。尽管在这一阶段人们在双方关系上已开始有一定程度的情感卷入,但双方的交往模式仍与定向阶段相类似,具有很大的正式交往特征,彼此还都仍然注意自己表现的规范性。

3. 感情交流阶段

人际关系发展到感情交流阶段,双方关系的性质开始出现实质性变化。此时双方的人际关系安全感已经得到确立,因而谈话也开始广泛涉及自我的许多方面,并有较深的情感卷入。如果关系在这一阶段破裂,将会给人带来相当大的心理压力。在这一阶段,双方的表现已经超出正式交往的范围,正式交往模式的压力已经趋于消失。此时,人们会相互提供真实的评价性的反馈信息,提供建议,彼此进行真诚的赞赏和批评。

4. 稳定交往阶段

在这一阶段,人们心理上的相容性会进一步增加,自我暴露也更广泛深刻。此时,人们已经可以允许对方进入自己高度私密性的个人领域,分享自己的生活空间和财产。但在实际生活中,很少有人达到这一情感层次的友谊关系。许多人同别人的关系并没有在第三阶段的基础上进一步发展,而是仅仅在第三阶段的同一水平上简单重复。

人际关系的原则

每个人都希望有一个美好的人际关系世界,希望在自己的人际关系实践上得到心理学有益的启示。虽然,人与人之间的关系纷繁复杂,不同的人对别人的要求、期望各不相同,每个人的交往动机也有着巨大差别。但是,心理学家仍然从最一般的方面总结出了帮助人们赢得别人、保持真挚的情谊、避免

人际关系不幸的心理学原则。这些原则可以帮助人们更成功地建立并维持自己期望的人际关系。

(一)交互原则

1. 人际交往的交互现象

在日常生活中,我们有一个共同的倾向,也就是都希望别人能够承认自己的价值,支持自己、接纳自己、喜欢自己。由于这种寻求自我价值被确认和情绪安全感的倾向,我们在社会交往中往往更注意自己的自我表现,注意吸引别人的注意,处处期待别人首先接纳自己,喜欢自己。这种以自我为中心,而不是以他人为中心的倾向,恰恰是我们在人际关系上常常遇到困难的最根本原因之一。阿伦森等(E. Aronson & D. Linder, 1965)通过大量的实验研究发现,人际关系的基础是人与人之间的相互重视、相互支持。任何人都不会无缘无故地接纳我们,喜欢我们。别人喜欢我们是有前提的,那就是我们也要喜欢他们,承认他们的价值,对他们起支持作用。人际交往当中喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。在一般情况下,喜欢我们的人,我们才去喜欢他们;愿意接近我们的人,我们才愿意接近。而对于疏远我们、厌恶我们的人,我们的反应也是相应的,对他们也会疏远或厌恶。

其他许多研究也证明,对于真心接纳、喜欢我们的人,我们也倾向于接纳对方,愿意同他们交往并建立和维持关系。相反,对于表现出不喜欢、排斥我们的人,我们也倾向于排斥、疏远对方,避免与其有深层的交往。

2. 人际交往交互性的原因

北京的某一路公共汽车上,一位优秀售票员请别人给抱小孩的人让座有一非常成功的绝招。他先将抱小孩的人引到

一位坐着的年轻小伙或姑娘面前,引导孩子先说“谢谢叔叔”或“谢谢阿姨”,紧接着再说“请您给这位抱孩子的让个座,唉,谢谢。”研究者跟踪观察售票员请人让座的方式,结果这位售票员的方式竟然屡试不爽。而另一些售票员看到抱小孩的人上车后也同情地大声喊:“请哪位给抱小孩的让个座。”可真正得到让座的机会却不多。

为什么两种请求方式效果如此大相径庭呢?福阿夫妇(U. G Foa & E. B. Foa, 1975)发现,任何人都有着保护自己心理平衡的稳定倾向,都要求自身同他人的关系保持某种适当性、合理性,并根据这种适当性、合理性使自己的行为及与别人的关系得到解释。这样,当别人对我们作出一个友好的行动,对我们表示接纳和支持,我们也会感到“应该”对别人报以相应的友好回答。这种“应该”的意识会使我们产生一种心理压力,迫使我们向别人也表示相应的接纳行动。否则,我们的行为就是不合理、不适当的,就会妨碍自己以某种观念为基础的心理平衡。如上述让座的例子,当人们接受了一声别人诚恳的“谢谢”,特别是这声“谢谢”是来自我们的文化背景尤其看重的孩子,其造成的心理压力更大。在这种情况下,人们会很情愿地作出让座的回报。

另一方面,我们对于行为合理性和适当性的理解也会投射到与我们发生相互联系的人身上。当我们对别人作出一个友好的行为,对别人表示接纳以后,我们也会产生一种要求别人作出相应回答的期望。如果别人的行动偏离了我们的期望,我们会认为别人不通情理,认为对方不值得我们报以友好,从而产生一种不愉快的情绪体验,对对方产生排斥情绪。同样道理,对于排斥、拒绝我们的人,其排斥与拒绝对我们是一种否定。因此我们也必须报之以相应的排斥和拒绝才是合理的、适

当的。如果我们对这样的人反而报之友好的接纳与喜爱,那我们的行为就得不到合理的解释,我们就难以达到心理上的平衡。所以,在实际生活中,对于排斥、拒绝我们的人,我们的反应也是相应的,对他们也会采取排斥、拒绝的行为方式。

基于以上原因,社会心理学家强调,我们在人际交往、人际关系的建立与维持当中,必须首先遵循交互原则。对于同我们发生交往的人,我们应首先接纳、肯定、支持、喜爱他们,保持在人际关系的主动地位。不然,我们在人际关系上会困难重重,甚至为别人所拒绝。在这个意义上说:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”“己所不欲,勿施于人”是有其心理学依据的。

(二)功利原则

1. 人际交往的本质是社会交换

人际关系的交互原则所强调的,是人际交往行为倾向的相互对应。在日常生活中,人与人之间的交往更多的时候都不只需要倾向的相互一致,而且还需要保持交换的对等。

人是理性的动物,要求自己的一切行动都有符合心理逻辑的充足理由。霍曼斯(G. C. Homans, 1974)发现,只有当一种关系对人们说是值得的,人们的交往行为才会出现,人际关系才可以建立和维持。

霍曼斯(1961)提出,人与人之间的交往本质上是一个社会交换过程。虽然这种交换与市场上在买卖关系中发生的交换不完全一样,它不仅有物质品的交换,同时还包括非物质品,如情感、信息、服务等各方面的交换,但是,发生在人际交往中的交换与发生在市场上的交换所遵循的原则都是一样的,也就是人们都希望交换对于自己来说是值得的,希望在交