

# 大学生 人际关系 与 沟通能力

主 编◎杨开华 石维富

副主编◎周海萍 张 琳 蔡宏图 王春梅

# 大学生人际关系与 沟通能力

主 编 杨开华 石维富

副主编 周海萍 张 琳 蔡宏图 王春梅

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

---

图书在版编目 ( C I P ) 数据

大学生人际关系与沟通能力 / 杨开华, 石维富主编  
· 一成都: 西南交通大学出版社, 2020.9  
ISBN 978-7-5643-7624-6

I. ①大… II. ①杨… ②石… III. ①大学生 - 人际关系学 - 高等学校 - 教材 IV. ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 169223 号

---

Daxuesheng Renji Guanxi yu Goutong Nengli

大学生人际关系与沟通能力

主编 杨开华 石维富

---

责任编辑	居碧娟
封面设计	GT 工作室
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区二环路北一段 111 号 西南交通大学创新大厦 21 楼)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	<a href="http://www.xnjdcbs.com">http://www.xnjdcbs.com</a>
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	185 mm × 260 mm
印 张	12
字 数	285 千
版 次	2020 年 9 月第 1 版
印 次	2020 年 9 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-7624-6
定 价	32.00 元

---

课件咨询电话: 028-81435775

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562


# 序

PREFACES

每个人都渴望成功，但怎样才能获得人生事业的成功呢？美国著名成功教育家戴尔·卡耐基经过大量的研究发现：一个人事业上的成功，只有11%是由他的专业技术决定的，另外的89%要靠良好的人际关系和处世能力。相反，在生活中失败的人，90%以上的都是因为不善于与人进行有效的沟通交往。云南大学马加爵事件、复旦大学刘洋投毒事件等时刻警醒我们，人际关系对大学生至关重要。多项校园实证研究表明，我国一部分大学生人际关系知识匮乏，人际沟通能力欠缺，不知道怎样与人沟通交流。这不仅影响了大学生身心健康，阻碍了学生成长成才，甚至导致校园恶性案件突发，严重影响大学校园的和谐稳定。

习近平总书记说，青少年阶段是人生的“拔节孕穗期”，最需要精心引导和栽培。当代大学生既面临难得的建功立业的人生际遇，也面临着“天将降大任于斯人”的时代使命。加强人际关系知识的学习和锻炼，提升大学生人际交往能力，构建和谐的大学生人际关系，把大学生的小我融入祖国的大我、人民的大我、民族的大我之中，与时代同步伐、与人民共命运，是当代大学的重要任务，也是大学生学业、事业成功的迫切需求。





本书是一部由高校在职中高级领导干部和学者编撰的大学生人际关系教材。编著者教学和管理经验丰富，为人师表，处世与沟通能力强，该书是编著者长期的经验积累和倾情奉献。本书系统介绍了大学生处理人际关系的基本理论、基本原则和科学方法，言简意赅地说明了大学生构建良好的校园人际关系、职场人际关系和提升交往沟通能力的经验技巧，内容完整全面，结构安排合理；案例来自编著者工作实际，真实生动；理论借鉴了最新研究成果，说服力强。它是大专院校开展大学生人际关系教育的好教材，是大学生事业成功的重要秘诀。

“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红。”本书的理论和实践内容，一定能帮助大学生掌握系统的人际关系与沟通知识，有效提升大学生处理人际关系的能力，促进大学生身心健康成长，构建良好的大学生人际关系，为大学生成长成才插上腾飞的翅膀，从而让大学生的青春在新时代改革开放的广阔天地中绽放，让大学生在实现中国梦的奋进开拓中展现出勇敢担当的英姿！

赖廷谦（成都信息工程大学原党委书记、  
四川民族文化艺术研究会会长、四川省哲学学会副理事长）

2020年6月



# 目 录

CONTENTS

## 第一章

### 人际关系基础理论

---

第一节 人际关系概述·····	001
第二节 处理人际关系的基本原则·····	010

## 第二章

### 大学生校园人际关系

---

第一节 大学生人际关系基础理论·····	020
第二节 大学生亲子关系·····	034
第三节 大学生师生关系·····	048
第四节 大学生同学关系·····	059
第五节 大学生恋爱关系·····	073

## 第三章

### 大学生职场人际关系

---

第一节 办公室人际关系·····	081
第二节 正确处理好上下级关系·····	090

第三节	正确处理同事关系 .....	109
第四节	如何避免人际纠纷 .....	125

## 第四章

### 大学生人际沟通能力

---

第一节	人际沟通概述 .....	144
第二节	办公室人际沟通技巧 .....	158

参考文献 .....	184
------------	-----

### 第一节 人际关系概述

每个人都渴望成功，可真正成功的人寥寥无几。怎样才能获得成功？良好的人际关系！人际关系是人类社会特有的现象，是人区别于动物最显著的标志之一。人际关系的好坏，不仅是一个心理健康水平和社会适应能力的综合体现，而且在很大程度上影响一个人的终身发展。古今中外的成功人士无不高度重视人际关系。

何谓人际关系？在东方哲学里，关系就是生产力。在西方国家，关系被认为是最稀缺的商业资源。戴尔·卡耐基甚至认为成功来自 85% 的人脉关系、15% 的专业知识。关系是一个很庞杂的概念，也是一种很复杂的社会现象。在现代社会里，每个人都处在多角度、多层次、多类型的人际关系网络中，人际关系对每个人的重要性不言而喻。因为人际关系的重要性，每个人都希望能妥善处理好各种人际关系。因为人际关系的复杂性，很多人又不知道如何处理人际关系。因此，学习人际关系的基本知识，掌握处理人际关系的基本技能，培养人际交往的基本能力，对每个人就显得格外重要，特别是对大学生健康成长、顺利完成学业，成长为身心健康的新时代青年更是意义重大。

掌握人际关系的基本知识和相应的应变能力，是大学生处理好各种人际关系的基础。只有在良好人际关系的基础上，大学生才能充分发挥自己的能力，取得理想的成绩，逐渐成长成才，实现梦想。

#### 一、人际关系的内涵特征

##### （一）关系的定义

关系可分为正式关系和非正式关系，非正式关系较正式关系更为古老和普遍。现代管理理论的奠基人巴纳德（Chester Barnard）指出，即使在正式的组织中，个体仍然是社会人。自 20 世纪 30 年代以来，在包括政治学、社会学、经济学及管理学等众多学科中，关系的非正式性越来越受到重视。

何谓关系？按照《现代汉语词典》的解释，关系是指两个或两个以上事物之间相互作用和相互影响的一种状态，或者人与人或人与事物之间的某种性质的联系。可见，关系是社会存在的一种结构状态，是多维联系主体人与人、人与物或者物与物之间的一种相互联系。离开任何一方，关系即不存在，任何一方发生变化，关系即发生变化。关系包括人与人之间的关系，也包括人与物、物与物之间的关系。人际关系属于关系的一个子范畴。

无论怎样定义，关系都离不开一个核心，这就是相互依存的状态，这是关系的本质属性。凡是有相互联系的双方，就存在关系。关系是一个客观存在的产物。我们还没有来到这个世界上，就与这个世界上的人或物构成了某种关系。我们都身处一个个错综复杂的关系网络。正如费孝通所言：“一个差序格局的社会，是由无数私人关系达成的网络。”

## （二）人际关系的定义

人际关系这个词，是在 20 世纪初由美国人事管理协会率先提出的。人际关系论是 1933 年由美国哈佛大学教授梅约创立的。关于人际关系的概念，不同的学科作了不同的定义。社会学将人际关系定义为人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。心理学将人际关系定义为人与人在交往中建立的直接的、心理上的联系，包括亲属关系、朋友关系、学友（同学）关系、师生关系、雇佣关系、战友关系、同事及上下级关系等。

以涵盖范围为标准进行分类，人际关系有广义和狭义之分。广义上，人际关系是指人与人之间的关系，包括社会所有的人与人之间的关系，以及人与人之间关系的一切方面。但此定义没有揭示出人际关系的特殊性。狭义上，人际关系是指人与人之间在活动过程中形成的直接的、心理上的关系或心理上的距离。人际关系反映了个人或群体寻求满足其社会需要的心理状态，因此，人际关系的变化一发展决定于双方社会需要满足的程度。人在社会中不是孤立的，人的存在是各种关系发生作用的结果，人正是通过和别人发生作用而发展自己，实现自己的价值。

人与人际关系密不可分，相互依存。人是社会的动物，每个人都处于一定的人际关系之中。人际关系是由人构成的社会关系，没有人就没有人际关系。人际关系对每个人的情绪、生活、工作都有很大的影响，甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织之关系均有极大的影响。

## （三）人际关系的特征

本书所讨论的是狭义的人际关系，即人与人之间通过交往与相互作用而形成的直接的心理关系。人际关系的主要特征包括以下几方面。

### 1. 社会性

人是社会的产物，社会性是人的本质属性，也是人际关系的基本特点。随着社会生产力的发展和科学技术的进步，人们的活动范围不断扩大，活动频率逐步增加，活动内容日趋丰富，人际关系的社会属性也会不断增强。

### 2. 复杂性

人际关系的复杂性体现在两个方面：一方面，人际关系是由多方面因素共同促成的，

而且这些因素还处于不断变化的过程中；另一方面，人际关系还具有高度个性化和以心理活动为基础的特征。因此，在人际交往过程中，由于人们交往的准则和目的不同，交往可能会出现心理距离的拉近或疏远、情绪状态的积极或消极、交往过程的冲突或和谐、评价态度的满意或不满意等各种复杂情象。

### 3. 多重性

所谓多重性是指人际关系具有多因素和多角色的特征。每个人在社会交往中都扮演着不同的角色：一个人可以在病人面前扮演护士角色，在同事面前扮演朋友角色，在丈夫面前扮演妻子角色，在孩子面前扮演母亲角色等。在扮演各种角色的同时，又会因物质利益或精神因素导致角色强化或减弱。诸多角色、诸多因素使人际关系具有了多重性的特征。

### 4. 多变性

人际关系与其他社会关系一样，形成后不会一成不变，它会随着年龄、环境、条件的变化而不断发展、变化。人际关系的多变性使得和谐人际关系的构建和维持显得更加困难。

### 5. 目的性

人际关系在建立和发展过程中具有不同程度的目的性。随着市场经济的推进，人际关系的目性更为突出。人际关系的目的性导致人际关系变得更加复杂多变。

## （四）人际关系的类型

对人际关系进行分类，有助于深化对人际关系的认识和理解，把握人际关系的实质，进一步分类处理好人际关系。根据不同的标准，人际关系可以分成不同的类型。

（1）根据人际关系形成的途径，可分为不可选择型人际关系和可选择型人际关系。前者主要是由血缘和其他不可选择因素形成的人际关系，包括父子关系、亲属关系。后者主要是由交际主体选择交际对象而形成的关系，如夫妻关系、同学关系、朋友关系。

（2）按照人际关系链接的纽带划分，分为血缘关系，包括家庭关系、家族关系和氏族关系；地缘关系，包括邻里关系、老乡关系、社区关系、城乡关系；业缘关系，包括上下级关系、同学关系、同事关系、战友关系；趣缘关系，包括朋友关系、情爱关系。

（3）按照人际关系的心理倾向，美国心理学家雷维奇把人际关系分为三种：① 主从型人际关系。特点是一方处于支配地位，另一方处于从属地位。这是人际关系类型中最基本的一种，几乎所有的人际关系都蕴含主从型因素。② 合作型人际关系。特点是双方有共同目标，为了达到这一目标，彼此能配合和容忍对方。③ 竞争型人际关系。特点是双方为实现各自目标常常竭尽全力，因而充满活力，由于竞争时间长，又使人感到筋疲力尽。

（4）根据交往关系的范围划分，可分为个人之间的关系和个人与团体的关系，前者如朋友、同事关系，后者如个人与班级的关系。

（5）按照交往关系存续的时间划分，可分为长期关系和短期关系，前者如亲缘关系，后者如导游与游客的关系。

（6）根据人际交往需要的不同，美国心理学家舒茨把人际关系分为三种类型：包容需要引起的人际关系、控制需要引起的人际关系和情感需要引起的人际关系。

(7) 根据交往双方的相互关系状况, 美国社会心理学家霍尼将人际关系分为: ① 顺从型, 特点是顺从他人, 讨人喜欢; ② 进取型, 特点是考量他人是否对自己有用; ③ 疏离型, 特点是常思考别人是否干扰自己。

还有其他的人际关系类型, 包括主从—竞争型、主从—合作型、竞争—合作型、主从—合作—竞争型以及无规则型等。由于个人身份的多样性、角色的多重性, 人们经常处于不同类型的人际关系之中。有时候是一个人与不同的人产生不同类型的人际关系, 有时候是相同的交往双方在不同的时间采取不同类型的交往方式。

## 二、良好人际关系的重要性

### (一) 良好人际关系的特征

所谓良好的人际关系, 根据人际关系相互性的特点, 是指交往的双方彼此相互满意的人际关系。目前的研究结论认为, 人际关系是否良好, 是以交往者双方的需要满足程度为标准的。交往者的需要满足程度越高, 标志着人际关系越密切; 交往者的需要满足程度越低, 标志人际关系越松散。如果有一方或者双方得不到满足, 人际关系就会破裂。

社会交换理论认为, 人际互动注重“平等”“交换”等原则, 交换物不仅仅包括金钱、物质等有形财物的交换, 也包括感情、面子、感觉、尊重等无形财产的交换。在人与人交往过程中, 如果其中一方得不到自己认为合理的报酬和奖赏, 人际关系就会难以维持。要建立、维系并发展长期稳定和良好的人际关系, 交往双方就要尽量照顾对方的需求, 在满足自我需要的同时, 还要尽量满足对方的需要, 达到双方需求共赢。只有双方的需要都尽量得到满足, 双方的交往才能健康持续发展。

### (二) 建立良好人际关系的重要性

美国著名成人教育家戴尔·卡耐基经过大量研究发现, 一个人事业上的成功, 只有 15% 是由他的专业技术决定的, 另外的 85% 都要靠人际关系和处世技巧。

美国卡内基理工学院经过大量的实证分析, 最后得出科学结论: 这个世界上, 只有 15% 的人获得成功是缘于技术熟练、头脑聪慧和工作能力强; 另外 85% 都是由于个性因素, 也就是具有良好的与人交往的态度和能力。相反, 在生活中失败的人, 90% 以上的都是因为不善于与人进行有效的交往。

大量科学实验或调查研究证明, 良好的人际关系是我们生活幸福的基础、事业成功的保障, 良好的人际关系对每一个人都至关重要。建立良好人际关系的重要意义主要体现在以下几方面。

#### 1. 良好人际关系是个体社会化的需要

人是社会的人, 每一个人都必须要融入社会才能很好地生活, 才能充分发挥自己的聪明才智, 获得事业上的成功。学会人际交往, 建立良好的人际关系是促进个体社会化的重要途径。人际交往是传递社会化信息的重要渠道, 是学习社会规范的重要途径。处理人际

关系的过程，就是个体学习、掌握并遵循社会行为规范的过程。建立良好的人际关系，才能促进个体很好地融入社会，适应社会生活。

#### 2. 良好人际关系有益于个体身心健康

人际关系是人们在物质和精神交换及沟通中形成的关系，它包含着情感和意志等因素，体现着人们之间亲疏好恶的心理距离。人们在相处过程中总是伴随着喜欢、亲近或疏远、冷漠的情感，如果在交往中双方都感到心理的满足，就会结为亲密的、和谐的人际关系；如果双方或某一方感受不到心理满足，就会出现流离的，甚至是冲突、对抗的人际关系。所以，良好的社会关系有利于人的身心健康。

#### 3. 良好人际关系有利于自我完善

人是社会人，人的主体能动作用的发挥受制于其所处的社会关系，人的发展变化与其所处的社会关系的发展变化一致。人在创造和丰富社会关系的同时，也在不断地丰富和完善自己。人的主体能动作用要想充分发挥，实现人的全面发展，必然要求丰富且发达的社会关系。人际交往活动的拓展和良好的社会关系的构建，有利于其社会关系向全面发展，因而有助于其全面发展。环境塑造人，良好的人际关系是人成长成才必不可少的环境。研究表明，在人际互动、建立良好关系的过程中，人们通过相互交流、相互影响，可以促进个体的自我完善、自我发展，形成健康的个性和健全的人格。

#### 4. 良好人际关系有利于优化社会环境

和谐的社会环境如同清新的空气，是人类生存和发展的保障。建立良好的人际关系，维护每个人的基本尊严，既是人类文明的重要标志，又能对人们形成良好的社会心理状态、协调人际关系、优化社会环境起到重要作用。

#### 5. 良好人际关系能够增强群体力量

良好的人际关系能够优化群体的结构，增强群体的整体力量。一个团体，只有目标一致、齐心协力，才能充分形成合力，提升团体的战斗力。一个没有良好人际关系的团体，不但不能形成合力，反而会削弱团体的能力。良好的人际关系能够形成互补，产生合力，激发团体成员的潜能，发挥团体的整体效应，创造出最佳的合力效果。

### 三、良好人际关系的建立

#### （一）影响人际关系的因素

人际关系是一种复杂的社会关系，不同的人际关系呈现出关系深浅、密切程度、心理距离各不相同等差异。同是邻里关系，有的情同手足，是知音或挚友；有的表面和气实际并无深交；有的朝夕相处却很少进行内心交流；还有的冷眼相对、势不两立。研究发现，人际关系的和谐与否，会受到多种复杂因素的影响，而且同样的因素在不同的时间、地点，影响也可能大不相同。具体来讲，影响人际关系的好坏的因素主要有以下几个方面：

## 1. 空间距离与交往频率

多项研究结果表明，影响人际关系的首要因素是空间距离和交往频率。美国人类学家爱德华·霍尔（Edward T. Hall）经过长期研究后发现，人际交往中人与人之间的距离有四种类型：

（1）亲密距离（0~0.5 m），这是亲子、恋人、护理、保镖等人之间的相处距离。

（2）私人距离（0.5~1.25 m），其中0.5~0.8 m是亲密朋友之间的交往距离，0.8~1.25 m是普通朋友之间的交往距离。

（3）社会距离（1.25~3.5 m），是一般相识或者不相识的人之间，办公事或者往来应酬的人之间的距离。

（4）公众距离（3.5~7.5 m），是举行庆典或者演讲的时候，演讲者与听众之间的距离。

研究发现，亲密友好的人际交往常常发生在较小的距离内，因此，我们可以从人们相互之间的距离来推断他们之间的人际关系，推测他们之间的心理距离和感情关系状况。这种推断在女性之间、异性之间表现更为准确。同样，如果要维系良好的人际关系，人与人之间就要尽量保持适当的空间距离。

美国社会心理学家利昂·费斯廷格（Leon Festinger）曾以同一宿舍楼内的居民为对象，研究距离与交往的关系。经过研究发现，空间距离越接近，彼此接触的机会越多，越容易形成比较密切的人际关系。在同一所学校读书、在同一个单位工作、在同一栋楼房生活的人，彼此更容易认识和了解，感情上也更容易接近，形成良好的人际关系。中国俗语“远亲不如近邻”也是这个意思。

交往频率是指人们在单位时间内相互接触的次数。研究表明，交往的频率越高，越容易形成共同的经验，产生共同的语言和感受，即交往频率与人际关系的密切程度成正比例关系。人类学研究也表明，人有日久生情的倾向。这就是经常在一起的同学关系比其他人的关系更好的原因。但是，如果长久不交往，关系就会逐渐疏远。还要注意的，交往的内容对人际关系也有重要影响，如果不认真对待，只是应付了事，即便交往频率再高，也难以形成真正的友谊。

## 2. 相似性与相同目标

研究还发现，人与人之间的相似性和相同目标，也是影响人际关系的重要因素。相似性是指年龄、家庭出身、兴趣爱好、能力与特长、态度与性格、教育经历、人生经历等方面的相似，还包括宗教信仰、政治主张和人生观、价值观等的相似。如果有共同的理想、信念、价值观、兴趣爱好和人生经历等，就容易引起彼此间思想上的共鸣和行为上的同步，形成志同道合的密切关系，否则，就难以形成融洽的人际关系。俗话说：“物以类聚，人以群分。”讲的就是这个道理。在这类因素中，目标与利益的一致性是最重要的。比如有些以前关系不怎么好的同学，临近毕业时关系突然变得好起来，成了铁哥们儿、好姐们儿，就是因为临近毕业时大家有了共同的目标——考研。因为考研，大家天天在一起看书、跑步、讨论问题，逐步建立起良好的人际关系。这说明目标相似可影响人际关系，有共同的目标，就可以成为相互勉励的好朋友、生活上互相帮助的好伙伴。但是，如果目标和利益上出现冲突，人际关系就可能恶化，甚至破裂。

### 3. 能力与素养

研究发现，能力很强的人，有较强的吸引力，别人会对他表现出欣赏和敬佩，愿意与他接近。因为聪明能干的人可以给人以智慧和更多的帮助。但有研究表明，一个能力超强又完美无缺的人反而会让旁人望而生畏，不愿与之交往。而一个能力非凡又会犯点小错误的人，则会给他加分不少。综合素质高的人，能够引起人们的好感，更容易建立良好的人际关系。这是因为综合素质好的人，懂得尊重对方，善于助人为乐，且言谈举止让人赏心悦目，人们与之交往能得到尊重与满足。

### 4. 外貌与气质

爱美之心，人皆有之。这句话在人际交往中表现尤为突出。研究表明，外貌对人际关系的构建与维系也具有较大的影响。第一印象理论指的就是人际交往受人的外在形象的影响。但是，外貌不仅仅是指个人的长相，还包括衣着打扮、风度仪表，更多的是指一个人的气质。人的相貌是天生的，而气质、风度在很大程度上则是后天养成的。所以，不是天生丽质，也可以靠后天来弥补；反之，如果容貌很漂亮，但修养很差，则会令人生厌，影响人际关系。

但要注意的是，外貌对人际关系的影响主要是在人际交往初期，尤其是对人的第一印象影响较大，随着时间的流逝和交往的深入，外表的吸引力会逐渐减小，人们会更关注个人的品质、能力等内部特征。

### 5. 相互满足程度

良好的人际关系以交往者的需要满足为基础，交往者相互满足的程度越高，人际关系越密切。如果交往各方彼此的需要都得到充分的满足，就会形成良好的人际关系。现实中，有很多人的性格并不相似，却是关系密切的好朋友。这是因为性格互补效应满足了交往双方各自的需要，进而产生吸引力，使彼此关系变得密切。比如一个独立性较强的人和一个依赖性较强的人，可以成为非常好的朋友。不同气质的人在交往中也有互补效应，比如，活泼外向的人就可能和沉默内向的人成为好朋友。

## （二）建立良好人际关系的条件

从心理学意义上说，我们积极建立人际关系，是为了确立自我价值和寻求心理的安全感。我们总是希望别人能够承认自己、接纳自己，于是，在人际交往中往往会出现这样的倾向：过多地表现自己，企图引起别人的注意，在交往中以自我为中心，不考虑他人的需要；或被动地等待，希望别人来关注自己，给予自己关心和帮助。研究表明，这两种倾向都会妨碍良好的人际关系的建立。要建立良好的人际关系，需要满足以下几个条件：

#### 1. 互相满足对方的需要

建立良好的人际关系必须满足人际交往的交互条件，即人际关系是建立在交往双方的需要都得到满足或相对满足的基础上的。也就是说，人与人之间相互重视、相互支持，满足彼此都希望被接纳、被认同的需要。如果一方的需要得到满足，而另一方的需要得不到满足，就不可能建立起良好的关系。任何人都会无缘无故地喜欢你。别人喜欢你是有前提的，那就是你也喜欢他，承认他的价值，给他以某种程度的安全感。社会心理学中的强

化理论可以更好地解释这个原理，即人们喜欢给自己带来奖励的人，而不喜欢给自己带来处罚的人。这是由于奖励性的关系能使人的物质和精神的需要得到一定程度的满足，处罚性的关系则会破坏这种满足。不仅如此，人们不只是喜欢直接给自己提供酬赏的人，对于与提供酬赏有时间、空间联系的人，也会产生好感，正如我国古人所言的“爱屋及乌”。

## 2. 保持一定的交往频率

人际关系，尤其是良好、和谐的人际关系的建立和维系，必须在一定的时间和空间条件下进行。当陌生的两人处于同一场所，相互接触，相互熟悉，他们可能会进一步发展成为朋友或恋人。反之，原来朝夕相处的同学或同事，因为毕业或调动工作，天各一方，可能刚开始还保持联系、沟通，但随着时间的流逝，关系会逐渐变淡，直至疏远或不再联系。即使是恩爱的夫妻，如果长期分居两地，不能保持一定频率的面对面交往，感情也会受到影响，严重的还可能会导致夫妻关系恶化。

## 3. 恰当运用交往技能

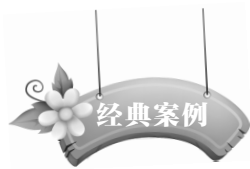
建立与维系良好的人际关系还需要掌握和运用恰当的交往策略和交往技能。要掌握这些技能，一方面要努力学习交际心理和交往知识，更要注重实践过程中的体验、感悟和总结。人际交往的技能主要有以下几方面：

(1) 留下良好第一印象。第一印象在人际关系的建立与发展中起着强烈的定向作用。例如，初次交往的男女，如果彼此有好感，在双方头脑中都会留下深刻的第一印象，其关系就可能很好地发展下去，即使以后发现有一些缺点，也不会太计较。而如果第一印象就不佳，进一步交往的可能也许就不存在了。

(2) 主动交往，积极互动。每个人都希望拥有良好、和谐的人际关系。但一些人虽有与人交往的欲望，却仍不得不忍受孤独。他们的朋友很少，是因为他们在与人交往时总是采取消极、被动的态度，总是在等待别人主动关注他们、接纳他们，但结果往往是失望。因此，主动交往、在交往过程中积极互动是人际关系良性循环的必要条件。

(3) 理解别人，换位思考。如果能够在人际交往中将心比心、换位思考，能够体验别人的真实情感，则人际关系就会向良好的方向发展。理解别人、换位思考包括接纳对方的观点和看法，关心、尊重对方此时此刻的感受，态度温和、友善，并能够适时适度地放开自己等。

(4) 善于助人，满足需要。对任何人来说，只有当一种人际关系有价值时，他才愿意去建立和维持。所以，在人际交往中，要善于帮助别人，适时适度地满足别人的需要，不断提升你的人际价值。



### 福特公司独特的午餐——经理亲自派送烤肉

美国著名的福特汽车公司新泽西的一家分工厂，过去曾因管理混乱而差点倒

闭。后来总公司派去一位很能干的人物，他在到任后的第三天，就发现了问题的症结：偌大的厂房里，一道道流水线如同一道道屏障隔断了工人们之间的直接交流；机器的轰鸣声、试车线上滚动轴发出的噪音更使人们关于工作的信息交流难以实现。

由于工厂濒临倒闭，之前的领导一个劲地要生产任务，将大家一同聚餐、厂外共同娱乐的时间压缩到了最少。所有这些，使得员工们彼此谈心、交往的机会越来越少，工厂的凄凉景象使工人们工作的热情大减，人际关系的冷漠也使员工本来很坏的心情雪上加霜。组织内出现了混乱，人们口角不断，不必要的争议也开始增多。工厂的情势每况愈下，这才不得不到总部去搬救兵。

新任管理者在敏锐地觉察到这一问题的根本原因之后，果断地决定以后员工的午餐费由厂里负担，希望所有人都能在厂内聚餐，共渡难关。在员工看来，工厂可能到了最后关头，需要大干一番了，所以心甘情愿地努力工作，其实这位经理的真实意图就在于给员工们一个互相沟通了解的机会，以建立信任空间，使组织的人际关系有所改观。

每天中午大家就餐时，经理还亲自在食堂的一角架起了烤肉架，免费为员工烤肉。一番辛苦没有白费，在那段日子，员工们餐桌上谈论的话题都是有关组织未来走向的问题，大家纷纷献计献策，并把工作中的问题主动拿出来讨论，寻求最佳的解决途径。

这位经理当时的决定是有风险的。他冒着成本增加的风险拯救了企业不良的人际关系，使所有成员又都回到了和谐的氛围中。尽管机器的噪音还是不止，但已经挡不住人们内心深处的交流了。2个月后，企业业绩回转。5个月后，企业奇迹般地开始盈利了。这个企业至今还保持着这一传统，中午的午餐大家欢聚一堂，由经理亲自派送烤肉。

（来源网址：[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_8a72cf82010187is.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_8a72cf82010187is.html)）

### 案例点评

有人说“成功=30%的知识+70%的人脉”，也有人说“人际关系与人力技能才是真正的第一生产力”。因为人的生命永远不孤单，我们和所有的东西都会发生关系，而生命中最主要的，也就是这种人际关系。人要想成功，必须学会灵活地处理好人际关系。



## 第二节 处理人际关系的基本原则

### 一、人际交往的基本模式

美国著名心理学家爱利克·伯奈依据对自己和对他人的基本生活态度，把人际交往的模式分成以下四种：

#### （一）我不好—你好，我不行—你行

持这种态度的人，长期处于自卑状态，总是认为自己无能和不明，无论做什么都不行，认为所有人都比自己聪明能干。在人际交往中，这种人往往会选择牺牲自己的利益来成全他人的快乐，常常会过度赞美他人或过度贬低自己。这是一种自卑者的心态，与这种人交往，刚开始时可能会感觉很好，但时间长了就会觉得不舒服，因为对方的这种过度赞美和评价，会让人怀疑其真实性。甚至还会给人一种讽刺、挖苦的感觉，认为对方是在有意挖苦讽刺自己，让人觉得难以相处。

#### （二）我好—你不好，我行—你不行

持这种态度的人总是认为自己对别人好，而别人对自己不好。在人际交往中，他们常常愤愤不平，把交往中失败与挫折的责任都推给他人；或者把自己看得高于别人，认为自己总是比别人聪明，比别人能干，因此，总是表现得自以为是，看不起别人，不愿意与他人平等相处。这种人的特点是自我防御倾向突出，好像总是充满自信，其实他内心很脆弱，很不自信。持这种态度的人在人际交往中很难融入群体，别人往往难以忍受其傲慢的态度。

#### （三）我不好—你也不好，我不行—你也不行

持这种态度的人总是认为自己低能，同时认为别人并不比自己高明多少。他们既不相信自己，也不崇拜他人，既不会去主动爱人，也常常拒绝别人的关爱。在人际交往过程中，这种人常常陷入负面情绪中，生活格调灰色阴郁，不愿意关心帮助别人，也得不到别人的帮助，因此总是一事无成。

#### （四）我好—你也好，我行—你也行

这是一种积极乐观的人际交往模式。持这种态度的人心态积极，其人生观和价值观明确客观，内心常常充满强大的理性能力。他们能够客观地认识自己，同时也能积极地看待他人的优点和能力。在人际交往中，他们爱自己也爱他人，虽然并非十全十美，但他们能客观地看待自己与他人，正视现实，善于发现自己、他人和世界的光明面，积极肯定他人并与他人和谐相处，共同进步。