# 人际关系学

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-04-30

*第一篇：人际关系学人际关系学一、名词解释1、人际关系P42、人际关系学P143、实验法P254、文献法P245、社会测量法P266、角色扮演P457、印象管理P478、人际交换理论P509、宗法关系P6810、个性P11811、消费关系P...*

**第一篇：人际关系学**

人际关系学

一、名词解释

1、人际关系P4

2、人际关系学P14

3、实验法P25

4、文献法P24

5、社会测量法P26

6、角色扮演P45

7、印象管理P47

8、人际交换理论P50

9、宗法关系P68

10、个性P118

11、消费关系P130

12、政治关系P131

13、地缘关系P141

14、价值观P183

15、近因效应P238

16、晕轮效应P238

17、人格P246

18、自我修养P247

19、交际礼仪修养P249 20、竞争P347

二、简答

1、怎样理解人际关系的实质？P5

2、人际关系的特点？P83、人际关系的客观性体现在哪些方面？P9

4、需要层次论的内容有？P405、人际关系交换理论的基本原则？P51

6、形成人际关系的具体条件？P82

7、建立人际关系的五个阶段为？P85

8、人际关系恶化经历的四个阶段？

9、人际关系的发展趋势有哪些？P87

10、简述网际关系的特征？P98

11、构成人际关系的显要性？P10212、人际交往具有哪些积极的正向功能？P114

13、同龄伙伴关系对个性发展的作用表现在哪些方面？P11914、法律关系与道德的区别？P135

15、血缘关系的特点？P138

16、简述业缘关系的特征？P142

17、建立合作型关系的前提？P150

18、自我概念的特征有？P17119、不同社会制度对人际关系影响的共性？P187 20、产生自卑心理的原因？P22521、妒忌心理的特点？P226

22、如何正确认识自己？P251

23、简述恰当的自我介绍？P25524、适度的自我暴露需要掌握哪些方面？P259

25、同事关系的调适方法有？P298

26、怎样结识朋友？P32427、如何妥善调适朋友关系？P327

28、如何处理异性关系的交往技法P331

29、如何协调好家庭待际关系？P342 30、涉外关系的交往技法有哪些？P356

三、论述

1、人际关系的发展趋势有哪些？P872、试述人际交往为什么是社会化的重要途径？P1153、试述影响人际关系的主要因素有哪些？P158

4、试述社会地位、职业类别、知识层次对人际关系的影响？P1735、群体规模、结构、规范和压力对人际关系的影响？P1906、报复心理和报复行为产生的原因？P231

7、归因偏差的表现和原因？P241

8、如何优化自我形象？P264

**第二篇：人际关系学 整理**

人际关系

第一章

一、人际关系概念和实质

1、概念：人与人之间，在进行物质或者精神交往过程中发生，发展和建立起来的互动关系。

2、实质：利益；【

1、人际关系的建立受利益的驱使；

2、利益是人际关系建立的基础（生产关系、道德关系、政治和法律关系的基础）；

3、利益对人际关系的性质起决定作用】

二、维度：情感上的亲疏，地位上的尊卑；

三、特点：社会性，历史性，客观性，情感性，复杂性，变动性，网际关系新特点；

社会性体现在：人们是在赖以生存的劳动中结成了相互依存的关系；

人们是运用在劳动中产生发展起来的语言系统进行交往的；

人际关系的社会性在现代社会体现的更明显，更强化。客观性：人际关系是客观存在的社会现象；

人际关系的形成和发展具有客观性；

人际关系的发展规律具有客观性；

人际关系的功能具有客观性；

四、人际关系学

1、概念：把人际关系的形成和发展规律，人际关系的性质，表现形式，作用等作为研究对象所建立起来的一门学科。

2、学科性质：人际关系学是一门社会科学；

人际关系学是一门新兴的、综合性的学科；

人际关系学是一门应用型学科。

3、研究对象：人际关系的主要理论；

人际关系的形成和发展；

人际关系的机构与功能；

人际关系的类型；

影响人际关系的主要因素；

协调人际关系的原则；

人际交往的心理障碍以及调试技法；

完善主体，影响客体，协调人际关系的技法；

人际关系的研究方和评估方法。

4、研究人际关系学的目的：

理论：建立一门独立的，系统的，完善的学科体系；

为人们的人际交往提供科学的理论指导；

有助于分析和研究人际关系学与相关学科的联系与区别；

有助于理论上划清人际关系与庸俗关系学的界限；

实践： 协调优化人际关系；

预防消除人际障碍；

建立发展新型人际关系；

培养提高人际交往能力。

5、研究人际关系学的原则：系统性，客观性，发展性，统一性。

6、研究人际关系学的方法：

文献法：查阅文献目录索引；专家、信息管理员咨询法；网上查询；抄录与复印（印刷型-纸张；微缩型-感光材料；机读型-计算机、电子出版物；声像型-音像电子；实物型-实物）； 观察法：自然状态下；有目的，有计划；详细记录；防止主观片面；结果可靠有效。实验法（霍桑实验）； 社会调查法； 统计法；

评估法：社会测量法（个体和群体）；参照测量，人物推定，自然观察评估法，心理测评法。

第二章

一、马克思主义的社会交往理论：

1、人际交往是社会交往；

2、人际交往与生产力：交往不仅直接影响生产力的创造和继承，而且和生产力一起决定着社会结构；

3、人际交往关系的趋势：普遍。

二、人群关系和人际需要理论

人群关系理论，马斯洛的需要层次论，舒兹的人际需要理论。

1、霍桑实验的过程和内容: 人际关系和工作态度的实验； 会见和交谈的研究； 对“非正式组织”考察。2,、梅奥等人提出的主要观点：

以社会人的人性假设代替经济人的人性假设；

否定以物为中心的管理思想，强调以人为中心，主张从人的心理和社会方面来激励工人的士气，提搞生产效率；

正确处理正式组织和非正式组织之间的关系；

改变对管理人员只强调技术方面素质训练的片面做法，强调加强对管理人员了解，诊断，调试人际关系技能的培养和训练。

3、人群关系理论的创立

1933年，梅奥出版的《工业文明中的人性问题》标志着人际关系学说的创立。《管理和工人》、《管理和士气》为人群关系学说的创立和传播做出了贡献。

应用的领域：有关人的需要、动机和激励的问题；

同企业管理有关的所谓人性问题；

企业中的非正式组织以及人际关系问题；

企业中的领导方式问题。

4、如何看待人群关系理论：

人群关系理论在管理学中具有重要影响，受到世界各国的普遍重视。

人群关系理论强调重视人的因素和人际关系在发挥人的积极性中的重要作用和地位；主张研究改进人际关系技能，改变领导方式，重视非正式组织的人际关系等观点，都具有一定的科学性和合理因素。

人群关系理论也有片面性，如不恰当的夸大人际关系学说的影响和作用，具有将人群关系理论同其他管理科学的倾向，将人际关系状况看成实现企业效率的决定性因素。

5、需要层次理论的内容：

生理的需要（第一层次）、安全的需要（第二层次），社交的需要，尊重的需要，自我实现的需要，认识和理解的需要，追求完美的需要。

6、对需要层次论的评述：

每一种需要都在前一种需要得到满足之后出现，这并不意味着必须使用前一种需要得到百分百的满足后，后一种需要才会出现；

以上七种需要按其重要程度渐次展开，但是必须要认识到，在同样的经历和客观环境下，人与人之间的需要以及对各种需要的重视程度并不完全统一，这种差异主要取决于人的个性，兴趣，爱好和世界观，而这些很大程度上取决于人们的文化素养，政治态度以及人们之间的相互影响。

马斯洛认为将人的需要划分为七种并且层次分明，存在明显的弊端，其次人的需要具有许多方面的内容，这些内容具有并存性。最为一个自然人，必须有衣食住行的物质需要，作为一个社会人，必然要有人们之间的有友爱，互助，交往和被社会认可的需要，做为一个文明人，应该实现自己的理想，志愿，抱负和事业，为社会做出贡献的需要，这些多多种的需要是一个有机的整体，不能机械分隔开。

7、人际需要的内容

人际沟通的需要；人际支配的需要；相爱的需要。

8、对人际需要理论的评述

舒兹的人际需要论揭示了人际需要同人际行为和人际关系之间的内在联系，同时强调了儿童时期的人际关系与个体人际行为之间的继承关系，即承认家庭环境对个体行为模式的影响，具有一定合理性；

舒兹的人际需要理论具有明显的精神分析倾向，忽视了社会关系对人际关系的制约性影响，同时也夸大了儿童时期的人际经验对个体人际行为的影响作用。

三、角色、戏剧和交换理论

1、角色：某一个体在社会关系中所处的一定社会地位以及与之相联系的符合规范的行为模式。

2、角色理论的内容：

角色扮演：个人在不同的年龄阶段，社会职位，时间场合，面对不同的交往对象所表现出来的行为。角色期望：社会团体或他人对角色扮演者行为的期待或要求，是个人行为的动机;角色冲突：不同角色行为以及不同角色期望之间的矛盾；（个人角色结构中不同角色之间的冲突；角色偏差；角色变换）；

角色实现：在角色扮演和角色期望的基础上实现自己的扮演的角色。

3、戏剧交往理论的术语：剧班，前台和后台，不协调角色，角色外沟通。

4、戏剧交往理论的评述：

戈夫曼的印象管理理论，从独特的角度对人际互动做出了深入细致的描述，从某些具体的技术，对现实中的人际交往具有参考和借鉴意义，但是这理论仅仅从微观层次上对人际互动做出了生动仔细的描述，却没有把人际互动放在社会和历史环境中加以参考，此外，他完全使用戏剧中的一些概念来阐述人际交往，把人际交往与表演同等看待，在某些方面难免牵强附会。

5、人际交换理论

人际交换理论主要采用了经济交易理论和强化心理学理论，把人际交往看做是一种商品交换过程，用以解释人际吸引行为的产品和持续也有赖于相互满足、相互强化。

6、人际交换的基本原则：

成功原则，刺激原则，价值原则，剥夺—满足原则，攻击—赞同原则，理性原则。

7、人际交往理论的评述：

交换理论揭示了人际关系中的社会交换规律，为人们解释了人际交往，几人吸引的机理提供有益借鉴。他告诉人们，在人际交往中不能只追求索取利益，要获益必须付出和给予，否则就不会产生人际吸引力，霍曼斯的这一观点具有和理性和现实性。

但是从本质方面看，人际交往的理论也存在着一定缺陷，如只是抓住了市场交换形式的双方相互作用的一些方面，变概括出人际交往原则，或者说完全以商品交换的经济利益原则来解释人际交往的原则，具有片面性。因为这种观点无法解释付出大于获取以及无私奉献的人类行为。

四、相互作用和认识平衡理论

1、三种不同心态：

父母心态：每个人身上都存在自己父母的特质，及大脑皮层对耳闻目睹的父母行为及外部刺激的真实记录；以权威和优越感为标志，通常表现为训斥人，指挥人，命令人或其他能够表现权势的作风。

成人心态：具有客观，冷静理智的心态；能根据过去的经验分析，预测事情发展的各种可能性，作出明智的决策。

儿童心态：保留儿时的特征，表现出单纯，幼稚，好冲动或服从和任人摆布。

2、十种交往行为：

父母对父母（PP对PP）：武断。理解，具有同感；

成人对成成人（AA对AA）：以理智的态度对待所谈论的客观事物或者交往对方。儿童对儿童（CC对CC）;感情用事，缺乏理智思考，有时炫耀和攀比。父母对儿童（PC对CP）：PC双方表现出权威和服从的行为。

成人对儿童（CA对AC）：一方表现孩子气，胆怯依赖，一方表现为冷静理智，慎思明断。

成人对父母（AP对PA）：A表现出理智，慎思，但担心自己控制不住自己，要求P担任父母的角色监督自己。

AA对CP：甲方以成人的心态理智对待乙方，但是乙方却以儿童的心态将对方当成父母，表现为撒娇任性，感情用事。

AA对PC：甲方以成人的心态对待乙方，但乙方却以父母自居，把甲方成儿童，轻易训斥。CP对CP：双方都感情用事，耍小孩子脾气。

PC对PC：甲方以父母姿态命令乙方，乙方则不服，以同样的方式对待甲方，最容易引起矛盾和纠纷。

3、对平衡理论的评述：

平衡理论以微观的人际交往，说明人与人之间的具有趋于一致的倾向，表现为追求和谐，喜欢，同化，这具有积极意义，但是，人与人之间的交往会受到诸多因素的影响，人际关系的平衡与发展是一个不断变化的复杂的过程，平衡理论只参考了两个人和一个物体这样简单的系统，忽略了这个系统的中其他大量元素，因此，对平衡模式的讨论显得简单，片面。

但是这些理论运用了不同的方法，从不同的角度揭示了人际关系的形成和发展的某些特点和规律，对于这些，我们应当借鉴其中的合理性。第三章

一、猿猴社会以及其内部关系：

亲缘与朋友关系：家庭是猿猴相互关系中最为稳定的纽带； 斗争和阶级关系；猿猴群体的交际工具：听觉信号，视觉信号。

二、人际关系的发展历程：

1、人际关系的产生;机体的进化和器官的完善—物质基础；

心理的发展和意识的形成—动物进化到人的主要标志；

关系的人化和人类的出现—婚姻形式的形成以及家庭出现的组织形式就是人际关系。

2、原始社会的血缘关系：血缘家庭是人类第一种社会组织形式，标志着从原始群进入原始社会；

3、奴隶社会的依附关系：奴隶对奴隶主的人身依附，女性对男性的依附。

4、封建社会的宗法关系;宗法关系是以宗法制度为基础建立起来的按家族血统远近亲疏贵贱的等级关系；

宗法关系式封建社会人际关系的基本特征；

特点：以血缘关系为基础；以等级差别为准则；以土地占有为标准；

5、资本主义社会的金钱关系;以私有制为基础，不平等为前提；

6、社会主义的平等关系：

表现：经济上平等（经济基础是公有制）；政治上的平等（法律面前人人平等是基础）；生活上的平等。

建立：以马克思主义和社会主义思想为指导，批判封建主义，资本主义的人际关系理论与思想，特别需要警惕以维护个人尊严，价值，权利为幌子，兜售极端利己主义的资产阶级自由化思潮，同时也需要批判抹煞人的个性，无视人的正当权益的思想，正确认识，处理集体和个人，他人与自己的利益；

要重视并应用协调人际关系的理论和方法，以改善人际关系的结构和状态，增强人与人之间的诚信度，和谐度，吸引力，凝聚力； 提高全民素质，培养一代有理想，有道德，有文化，有纪律的社会主义新人。个体良好素质是建立和谐人际关系的前提。

三、人际关系的条件：

1、先决条件：人的生产，物质生产，精神生产；

2、具体条件：相互接触，相互近似，相互补充，相互悦纳（条件：优美，回报，得失）；

3、时间条件：注意阶段，吸引阶段，适应阶段，融合阶段，依附阶段；

4、恶化过程：漠视阶段，冷淡阶段，疏远阶段，分离阶段；

四、人的生产形成的人际关系：家庭关系，亲属关系，社会关系。

五、人的生产对人际关系的影响：

人口数量对人际关系的影响：人的生产使人的数量和人口密度不断增大，从而使人接触的对象越来越多，相互形成的关系越来越广泛，越来越复杂；

人口质量对人际关系的影响：主要表现为通过种族繁衍的自然选择来调节人的婚姻和血缘关系； 人的生产对人际关系的形成和发展具有重要影响，表现为产生了人际关系的主体，形成了最基本的人际关系，为人际关系的发展奠定了基础。

六、物质生产对发展人际关系的作用：

物质生产推动了人际关系的形成和发展；

物质生产的发展导致了人际关系的变化；

物质生产的发展促进交往范围的扩大； 前代人的物质生产制约后代人的人际关系；

七、精神生产对人际关系的形成和发展的影响：

1、思想意识对人际关系的影响：

相同思想观念是维系良好的人际关系的纽带；

思想是否正确，决定人际交往是否恰当；

思想认识的深浅程度，影响结交人际关系的速度；

2、知识层次对人际关系的影响：

科学文化水平相近，知识层次相同的人，相互之间的交往多，同时知识层次高的与知识层次低的人交往内容也不同，高层次主要是学术交流，文化交流，精神交流，文化层次低的交往比较粗浅；

3、精神产品的生产方式对人际关系的影响：

精神生产方面主要体现在生产工具不同，生产主体不同，物质载体不同等因素；

对人际关系的影响来看主要涉及到交往的范文，交往的时间，交往的频率以及交往中的地位； 人的生产形成和发展了人与人之间的血缘关系，物质生产决定了人们必然结成某种关系，也决定了人的生产和精神生产发展水平，精神生产决定了人们的在客观条件相同的情况下有选择的建立人际关系，这三种条件的相互结合、相互补充，成为人际关系的形成和发展的先决条件和动力系统。

八、人际关系发展的趋势：

1、社会性增强，自然性减弱；

2、自主性增强，依赖性减弱；

3、平等性增强，等级性减弱；

4、开放性增强，封闭性减弱；

5、合作性增强，分散性减弱；

6、复杂性增强，单一性减弱；

7、网络时代产生了新型的网际关系。

（1）依赖性的表现：子女依赖父母，女生依赖男人，本人依赖他人，下级依赖上级；

依赖性具有被动，等待，依靠的特点。

（2）自主性的表现：自主建立人际关系，主动处理人际关系，独立意识普遍增强；（3）封闭性的表现：形成于封建社会的小农经济，自给自足。

（4）开放性的表现：党的十一届三中全会，确立改革，开放，搞活动的方针，打破闭关自守的状态，商品经迅速发展，市场经济体制确立，使得人与人之间，组织与组织之间的联系越来越广泛，人的交往区间也不断扩大，想更广范围辐射；男女的择偶方式也有封闭转向开放。

（5）合作性增强的原因：人与人之间的合作程度与生产的社会化程度密切相关，当生产社会化程度较高时，生产过程复杂，社会份分工精细，产品的知识含量高，任何人都无法掌握生产所需的技术，只有同越来越多的人进行越来越多的合作，才能正常展开工作，才能提高效率，劳动者同他人合作的动机和需求也就与日俱增。

（6）合作性增强的趋势;奴隶社会，劳动协作有奴隶主强制进行；封建社会，小生产的劳动方式鼓励，分散，没有合作的需求，人与人之间很少协作，资本主义社会，生产社会化程度提高，人与人之间的劳动需要迅速增加，社会主义社会把社会化大生产与生产资料公有制结合，要求人们进行密切的有效的合作，并且为生产社会化奠定了坚实的基础。

（7）网际关系的特征：多维性，虚拟性，不确定性，非中心化 第四章

一、人际关系的结构

1、人际关系的结构是指人际关系的要素及其相互关系。

2、交往主体：人际交往活动中处于主导地位的交往者，既是交往活动的发动者又是交往结果的首先直接受益者。

3、交往对象：人际交往活动中，交往活动的指向者或者接受者。

4、交往手段：交往主体为实现自己的交往目的，将自己的活动施加于交往对象而采取的方式或方法，分为语言手段，物质手段。

（1）语言手段：有声语言-交谈，独白。

书面语言-书信（隐秘），书文（公开）。

体态语言-动态无声体态语言（手势，表情，眼神），静态无声体态语言（沟通者的静止体态，沟通中人际距离以及时间，环境）；

辅助语言和类语言-辅助语言；声音的音调，音量，节奏等；

-类语言：有声而无固定意义的声音，呻吟，叹息，叫喊等。（2）物质手段：用以进行人交往的各种具有价值的物质。

5、交往环境：交往条件：交往的空间，交往的时间，交往的频率，交往的距离。

交往情境：表现为双方内在的心情，直接或间接的影响人们的交往兴趣，交往行为，交往效果。

6、交往目的：通过交往使参与者达到的目标。

7、交往过程：交往起点到结果之间的发展过程。

单线式交往：交往目的，对象，结果单一；

多线式交往;放射式交往：出于同一目的经过不同交往路线而达到的同一交往结果。

凝聚式交往：若干交往主体出于不同的交往目的与同一交往对象进行交往，从而实现不同的交往结果。

8、交往内容：具有一般性，概括性的内容，包括信息交流和影响作用。

二、构成人际关系的显性因素：交往主体，交往对象，交往手段，交往环境，交往目的，交往过程，交往内容。

1、主体与对象的相对性：在具体的人际交往活动中，首先产生交往动机并采取交往的行为的一方称之为主体，但是在随后的活动中，交往主体与交往对象便会开始呼唤角色，只有交往主体和交往对象不断进行角色转化，交往才鞥正常的顺利的进行并取得交往结果，实现交往目的，如果没有交往主体和交往对象的角色互换，那么，人际交往或着不会发生，或者终止，中断。

三、人际交往的隐性因素：利益，情感，尊严。

四、人际关系的功能：相互学习，促进个体社会化；

交流情感，有益于身心健康；

相互影响，有利于完善自我；

净化心灵，优化社会环境；

取长补短，增强整体效应；

1、社会化必要性：为满足生存的需要，就必须创造物质财富，要创造物质财富必须要具有一定的创造本领和条件，而这些本领和条件都是社会化，只有通过社会化才能获得。

人在生活中不仅具有物质的需要，而且具有精神需要，这些需要只有通过社会化才能获得；

人类生存和发展需要繁衍后代，需要有人继承，因此必须一代一代的接续培养新人，不断的完成社会化过程。

2、人际交往社会化的重要途径：人际交往是传递社会化信息的重要渠道；

人际交往是学习社会规范的重要途径。

3、良好的人际交往能激发潜能的因素：群体压力，人际比较，参与竞争（动机强烈，效率提高）第五章

一、人际关系的类型（按内容分）

政治关系，经济关系，道德关系，法律关系，宗教关系。

1、经济关系的内容：生产关系，分配关系，交换关系，消费关系。

2、政治关系的不同阶段的表现：

原始社会：没有阶级，没有压迫，在氏族成员协商议事时，大家都是平等交换意见，谈不上民主，但是人们在政治上是平等的关系。

阶段社会：阶级社会都有统治阶级和被统治阶级，被统治阶级没有任何政治权利，统治阶级利用国家政权压迫被统治阶级，这种压迫被压迫的关系式阶段社会的基本政治关系。

社会主义社会：一种是阶级性政治关系（与敌对分子），另一种是非阶级性政治关系（人民内部）；

3、道德关系：道德是人们社会行为的基本准则；

道德关系是有一定的社会经济关系决定的；

道德建设是提高全民素质的基础：社会公德，职业道德，家庭美德。

基本道德规范要求：爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献。

4、法律关系与道德关系的区别：

规定方式不同：法律关系是有文字规定，有条款依据的；道德关系是有明文规定，但是没有文字记载；

产生的时间不同：法律关系是随着阶级的产生而产生的，道德关是随着人类的产生而产生的，道德关系比法律关系早的多；

作用不同:法律关系注重惩罚，道德关系注重说服教育；

执行机构不同：法律关系是由检察院，法院，公安机关等国家机构、执法部门执行；道德关系是靠社会舆论、人们的信念，传统、习俗等来维持和约束。

强制程度不同：法律关系带有硬性和强制性，而道德关系带有相对的软性和非强制性。

5、宗教关系;宗教门类：基督教，佛教，道教，新教，犹太教，伊斯兰教，东正教，孔教，印度教，波斯教，神道教。

中国的宗教政策：公民有宗教信仰的自由；

国家保护正常的宗教活动；

宗教团体和宗教事务不受外国势力的支配；

当政府处理宗教界朋友的原则是：政治上团结合作，信仰上相互尊重；

宗教关系的处理：做好宗教工作，关系到党同人民群众的血肉联系，广大信教群众也是社会主义建设的积极力量，要正确处理宗教文化，妥善处理和协调宗教关系中的各个方面的利益关系。

二、人际关系的类型（按纽带分）血缘关系，地缘关系，业缘关系，趣缘关系

1、血缘关系的特点：血缘关系是先赋的，与生俱来的，个人无法选择的；

血缘关系在人的一生中是交往频率最高的，持续时间最长久的一种关系；

血缘关系的基础是血缘和情感，血缘是无法切断的，情感也是自然，深厚，牢固的；

血缘关系是对人的成长和发展影响甚大。

2、确立夫妻婚姻关系的原则：婚姻自由；一夫一妻制；男女平等；保护妇女，儿童和老人的合法权益；计划生育；夫妻之间相互忠实，互相尊重。

3、代际关系（上下辈两代人的关系）：民主型，专制型

三、人际关系的类型（按其他形式划分）不同性质：对抗关系；非对抗关系； 不同特征：平等型，不平等型，对立型； 不同倾向：合作型，竞争型，应酬型，混合型； 不同程度;交往时间：长期型，短期型；

好坏程度：亲密型，团结型，维持型，冲突型，疏离型，决裂型。

1、政治地位平等的内容：中国合法公民在政治关系上平等，都是国家的主人，在政治上，部分名族，部分性别，不分职业，部分宗教信仰，大家都是平等的政治权利和自由。

2、法律平等的内容：享有平等权，法律面前人人平等，享有平等的权利，履行同等的义务；

（1）平等权利无差别，平等的对待，不允许存在特权；

（2）义务：维护国家统一和民族团结的义务；

遵守宪法和法律的义务；

保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律，遵守公共秩序，遵守社会公德；

维护国家安全，荣誉，利益的义务；

依法服兵役；

依法纳税；

劳动的义务，受教育的义务以及其他的义务。

3、不平等关系的类型：城乡二元经济结构不平等；

政治权利不平等；

经济生活不平等；

文化水平的不平等；

4、建立合作人际关系的前提：双方的总目标是一致的；

双方都有合作的意愿；

双方都富有诚意；

双方能互相配合；

双方能互相理解，共同解决合作过程中的问题；

合作结果最终能达到互惠互利；

5、混合人际关系的四种情况：合作中有竞争；

竞争中有合作； 应酬调节合作和竞争；

合作、竞争、应酬交叉混合，主次轮替。

6、亲密型人际关系表现出的特点：交往频繁；相互依存；追求共享；互相接纳；心理相容。

7、维持型人际关系的特点：双方互不认同；双方互不谅解；双方关系没有激化；双方关系不稳定性。第六章

一、影响人际关系的内在因素： 生理因素，心理因素，社会因素。

1、生理因素

（1）年龄对人际关系的影响：不同年龄的人生活在不同的历史时期，受不同的社会风气和道德观念的影响，形成不通过的人际交往思维模式和行为规范；

在不同的生长时期，随着年龄的变化，对周围的世界的认识也在发生改变，对人际关系的处理也在变化；

本能型交往是人际关系最原始，最低能的形式，这个出于本能，不用学习；（2）性别因素对人际关系的影响；（3）仪表风度对人际关系的影响；

2、心理因素

（1）人际交往的心理动力因素：人的需要；人的动机；需要、动机与交往行为（需要是交往的导火索，是前提；动机由需要引起，又是交往行为的推动力量）；兴趣；理想和信念；价值观和世界观。（2）自我概念的构成：

反映评价：从他人那里得到有关自己的信息；

社会比较：生活和工作中，与他人比较衡量自己的标准；

自我感觉；（3）自我概念的特征：

自我概念的基础是其所处的环境的文化和团体的价值观； 自我概念具有较强的主观性； 自我概念具有自行增强的能力； 自我概念具有缓慢的变化性；（4）自我概念的优化的途径

具有改变自我概念的需求；进行客观的自我评价；制定切合实际的自我愿望；

改变自我概念的方法：直接观察自我和他人对自己评价的基础，找出自己需要改变的内容；

求助所在的环境的帮助和支持，取得相关的资料和建议，从而改进自我意识；

模仿他人改进自我概念的方法；

正确处理心理安全和心理风险的关系，创造和抓住改进自我概念的机会。

3、社会因素

（1）社会地位对人际关系的制约：

社会地位制约或影响人们的交往对象和人际关系的状况；

社会地位制约和影响着关系主体的交往热情和交往需要；

社会地位制约和影响着人的交往动机和诸多交往心理；

（2）职业类别人对人际关系的制约和影响

职业类别影响和制约着人际关系的广度，深度和亲密度，从事满足需求的人越多的职业的人，越容易建立起广泛的人际关系，从事满足需要程度越高的人也越容易建立比较深或较亲密的人际关系。

二、影响人及关系的外在因素

自然环境，空间距离，习俗礼仪，道德规范，价值观念，法律法规，社会制度，社会群体。

1、自然环境对人际关系的影响

共同的自然环境威胁对人际关系的影响：共同的自然环境威胁使人感到他的存在价值，使人与人之间产生强烈道德吸引力；

优美的自然环境对人际关系的影响：优美的自然环境可以强化人际交往过程中交往双方的积极情感，促进交往的顺利进行，增进人际吸引；

自然环境影响人际行为模式；

2、不同空间距离代表不同的人际关系：亲密距离，个人距离，社交距离，公共距离；

3、空间距离对交往频次的影响：一般而言，人们彼此之间的交往频次越高，越容易形成密切的关系，由于地理位置的优越性，或者工作上的需要，人们相互交往的次数越多，地理位置越远，交往的频次越低，人际就不会密切起来。

4、习俗利益对人际关系的影响：由于文化背景的差异，人们面临着习俗礼仪不同而不能相互理解和相互接纳互相赏识的尴尬，无法形成正常的人际关系；

5、道德规范对人际关系的影响：道德是一种社会现象，调整人们相互关系的各种行为规范和准则，用以协人际关系。平等待人是人际关系建立的前提，是人际关系必须遵守的原则；

6、价值观念的因素：理性价值观（以知识和真理为中心，处理人际关系时强调的是信念的一致性，坚韧性，强调的是大局观，民族利益。）

美的价值观（以外型协调和匀称为中心，在处理人际关系时，外表的吸引力左右他们，以貌取人是他们的通病，晕轮效应也是他们在人际交往中的常犯的错误）

政治性价值观（以权力和地位为中心，在处理人际关系时比较有心计，为了权力和地位可以不择手段，投机钻营）

社会性价值观（以群体和他人为中心，想到的总是奉献，给予，有一种社会责任感）

经济性价值观（以有效和实惠为中心，比较注重现实的经济利益）

宗教性价值观（以宗教信仰为中心，重视信仰的一致性，注重团体内部人员的凝聚力）

7、法律对人际关系的影响：法律对人际关系具有保护性；保障公民的享有的应有的权利；

法律对人际关系具有强制性，强制履行义务。

8不同社会制度对人际关系的不同影响：

原始社会：以血缘为转移，血缘关系构成了整个社会的基础；

奴隶社会:奴隶主占有生产资料和奴隶，奴隶对奴隶主的人身依附关系是奴隶社会的社会联系的最基本的形式；

封建社会：封建地主占有土地，人际关系具有宗法性，等级性，地域性以及超稳定性。

资本主义社会：经济以生产资料私人占有为基础，人与人之间的关系时赤裸裸的金钱关系，人际关系的金钱化，导致了资本主义人际关系的实质是剥削与被被剥削，统治与服从的关系；

社会主义市场经济体制下，与公有制的相适应的人际关系主要是一种平等的关系，这也是社会主义的本质决定的。

9、不同社会制度对人际关系的共同影响：

影响人际关系的性质和类别：原始社会是朴素平等的人际关系；私有制条件下的对立，不平等的人际关系；社会主义的平等互助，同志式人际关系。

影响人际关系的变化和发展； 影响人际交往的变化和发展； 影响人际交往的范围；

影响人际关系的行为模式：西方国家重视个人的自由和价值要求；东方国家重视集体价值，强调个体的服从；西方国家注意将人际关系与法治联系起来，强调法律面前人人平等；东方国家把人际关系与人治结合，强调人际大于法的人际关系。

10、群体的特点：

同属一群体的成员，在心理上意识到对方，具有相互认知与同属一群人的感受； 同属一群体的各成员，在行为上相互依赖，相互作用，彼此影响，并且具有互补性； 同属一群体的各成员，在目标上是共同的；

同属一群体的各成员，共同遵守该群体的行为规范和规则。

11、群体对人际关系的影响： 人际关系的形成需要一定的机会环境和群体为其成员提供了人际交往的舞台；

交往主体只有在群体中才能表现自己的内心世界，从而成为周围人们知觉和作用的对象，也才能确认自己的存在，表现和实现自我，并由此获得自身的个体性；

人的一生交往是广泛的，但与群体内成员的交往是最持久和最重要的；

群体内成员最容易形成相似性；最容易接近，群体不仅有利于群体内人际关系的和谐还有利于内部成员于其他群体成员的人际关系的建立；

12、群体规模对人际关系的影响：

群体规模越大，人际关系越不容易形成以群体为中心的领导者为中心，在其他条件相同下，规模越小，领导者对其内部成员的影响力越大，成员之间越容易形成凝聚力；沟通时，群体规模越大，发言越容易集中于少数人，发言的差别性也越大，信念价值观的统一性就越难，人际关系越复杂。

13、群体结构对人际关系的影响：

群体结构是指群体成员的搭配，人员搭配得当，群体就会凝聚团结，协调一致，人际关系融洽；人员搭配不当，群体就会出现人际冲突，群体内人心涣散。

14、群体规范对人际关系的影响：

群体规范是一切社会群体得以生存，巩固和发展的支柱，同时，他有为群体内部成员提供了日常生活和处理人际关系的方式，限制了其活动的范围而，使成员了解为满足个人需要应该做什么和不应该做什么，从而最大限度地减少了内部成员间的摩擦与冲突。

15、群体压力对人际关系的影响：

群体压力一方面是使群体内部成员的价值观，信仰，行为，兴趣爱好趋于一致，使人们有更多的交往理由，为人们和谐相处拉近了心理距离；另一方面使群体内部的创造性越来越少，差异性越来越少，不利于人际间的长期吸引，以及群体外的人际吸引。

**第三篇：人际关系学**

人 际 关 系 学

人际关系学（理论篇）

第一章

人际关系学概述

第一节 人际关系的概念和实质

一、人际关系的概念

人际关系定义为：“人际关系是人与人之间，在进行物质或精神交往过程中发生、发展和建立起来的互动关系。”这条定义强调了两点：第一，作为个体的人，都不可避免地要与他人进行物质或精神的交往；第二，人与人之间在交往和互动中会发生、发展和形成某种关系。第三，人与人之间在交往中总是维系着某种心理联系。

二、人际关系的实质

人际关系(除与生俱来的血缘、亲缘、地缘关系外)是在人际交往中建立起来的，人际交往是人的本质的表现，是人的本性的要求。而人际交往的前提和基础是满足人的物质需求和精神需求。物质关系、精神关系同属于利益关系。因此，我们认为利益是人际关系的实质。

(一)人际关系的建立受利益的驱使

利益绝不仅仅是物质利益，而是包括物质利益和精神利益两个方面。人们相互交往，建立某种人际关系都是为了满足各自不同的、一定的物质需要或精神需要。

(二)利益是建立人际关系的基础

除血缘、亲缘、地缘关系外，人际关系，其建立的基础是利益。1．利益是生产关系的基础

人类最基本的关系——生产关系，实质上是一种利益关系。2．利益是政治关系的基础

利益关系决定了政治关系，要始终把群众的利益放在第一位。3．利益是法律关系的基础．

法律保护当事人的合法利益，法律关系的实质是利益关系。4．利益是道德关系的基础 道德是一定经济关系的产物。

即便是血缘、亲缘、地缘关系，也脱离不了利益关系。(三)利益对人际关系的性质起决定作用

人际关系从其性质来看，大体可分为非对抗性的、积极友好的交往关系和消极对抗性的人际关系。

三、人际关系的两个基本维度

维度是分类的有组织的层次结构，或称为级别。情感上的“亲疏”与地位上的“尊卑”是人际关系中两个最基本的维度。

尊卑与亲疏的表现非常明显。尊卑有序，在中国农村，更是人际交往的突出特点。

四、人际关系的特点

(一)社会性

人的社会性正是人际关系的本质属性。

首先，人际关系的社会性体现在人们是在赖以生存的劳动中结成了相互依存的关系。

其次，人际关系的社会性还体现在人们是运用在劳动中产生发展起来的语言系统进行交往的。

人 际 关 系 学

第三，人际关系的社会性在现代社会体现得更明显、更强化。(二)历史性

人际关系的历史性特点体现在人际关系是随着社会的发展而发展变化的。(三)客观性

人际关系的客观性特点体现在以下几个方面： 1．人际关系是客观存在的社会现象

2．人际关系的形成和发展规律具有客观性

第一，人际关系的确立条件具有客观性。人际关系的确立必须具备三个条件，即：人际关系的主体——人；人际需要；人际接触或互动。这三个条件缺一不可。

第二，人际关系的形成具有客观性。由于人的生产而直接形成的人际关系有：家庭关系、亲缘关系、地缘关系等。

第三，人际关系的发展规律具有客观性。

网络时代的到来导致了在全球范围内出现了迅猛异常、波及面极广的人一机一人互动的新型人际关系——网际关系。

3．人际关系的功能具有客观性(四)情感性

情感是人际交往的动力系统。在人际交往中，人的情感可以大致分为两类：一类属于结合性情感，另一类属于分离性情感。结合性情感具有积极性，促使人们互相接近、吸引、接纳、沟通、理解等。分离性情感具有消极性，使人们互相疏远、脱离、回避、紧张、不协调等。

著名心理学家P·贝尔斯曾提出把人际间的相互影响分为82类，后归纳为4个方面：

在人际交往中，结合性情感越强烈，分离性情感越薄弱，交往程度越高。反之，结合性情感越薄弱，分离性情感越高，交往程度越低。

(五)复杂性(六)变动性

人际交往的双方都是能动的主体，人际关系随着交往主体态度的变动而变动。

如亲密一疏远一对立；或和睦一矛盾一分居一离异。(七)网际关系新特点

网际关系，是以网络和数字信息为中介，在超文本多媒体链接中实现的人——机——人互动基础上形成的人际关系。网际关系具有许多新特点，如多维性、全球性、虚拟性、不确定性、非中心化等等。

第二节 人际关系学的学科体系

一、人际关系学的概念

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实践，优化人际关系的科学。

二、人际关系学的学科性质

(一)人际关系学是一门社会科学

人际关系学是一门研究人与人之间的交往互动关系及其影响因素的社会科学。

(二)人际关系学是二门新兴的、综合性的学科

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，并把它正式作为一门科学开始了专门研究。

人 际 关 系 学

人际关系与人类学、心理学、社会学、伦理学、行为学、管理学、公共关系学、传播学等等，都有某种关联。因此，我们说人际关系字是一门新兴的、综合性的学科。

(三)人际关系学是一门应用型学科

三、人际关系学的研究对象：是人与人之间的关系及其发展规律。

人际关系学的研究对象具体包括以下几个方面：(一)人际关系的主要理论

主要包括：（1）马克思的社会交往理论；（2）人群关系和人际需要理论；（3）角色、戏剧和交换理论；（4）相互作用和认识平衡理论等。

(二)人际关系的形成与发展

真正作为一门学科进行专门研究的是20世纪20年代后期由西方学者开始的。美国哈佛大学学者梅奥等人通过8年的“霍桑实验”，于1933年出版了，《(工业文明中的人性问题》一书，在书中首次提出了人际关系学说。梅奥根据实验结果发现并总结了人际关系学的主要论点：提高生产率的重要因素，是在工作中发展起来的人际关系，而不只是待遇和工作环境。生产率不仅受物理的和生理的因素的影响，而且受社会的心理的因素的影响。对人际关系产生、发展的历史研究以及对形成人际关系的条件的研究，将有助于我们深刻认识随着社会的发展，人际关系对人类的影响，有助于我们探寻人际关系的客观规律，了解和预测人际关系的发展趋势。

(九)人际关系的研究方法和评估方法

人际关系学属于社会科学，社会科学的一般研究方法适用于人际关系学的研究，如文献法、观察法、实验法、调查法、社会测量法、统计法等。人际关系评估方法主要有：社会测量法、参照测量法、人物测定法、自然观察评估法、心理测评法等。

第三节 研究人际关系学的目的、原则与方法

一、研究人际关系学的目的

我们从理论和实践两方面进行探讨。(一)理论方面

1．建立一门独立的、系统的、完善的学科体系 2．为人们的人际交往提供科学的理论指导

3．有助于分析和研究人际关系学与相关学科的联系与区别 4．有助于从理论上划清人际关系学与庸俗关系学的界线(二)实践方面

在实践方面，研究人际关系学的目的主要表现在： 1．协调、优化人际关系

人与人交往互动往往受到利益的驱使。研究人际关系学能总结出化解冲突、解决矛盾的方法。

2．预防、消除人际障碍

有利于人们保持健康心态，建立平等的、友好的、正常的、健康的、和睦的人际关系。

3．建立、发展新型的人际关系

研究人际关系可以引导人们发扬人际互助精神，学会换位思考，宽以待人，互相信任，相互激励，建立团结互助、平等友爱、共同进步、共同发展的新型人际关系。

4．培养、提高人际交往能力

人 际 关 系 学

人际交往能力是人们社会生活的基本能力,自我管理和调节人际关系能力的大小，亦即情感智商的高低。

二、研究人际关系学的原则

(一)系统性原则

系统是指同类事物按一定的关系组成的整体。在研究人际关系学时必须坚持系统性原则，要尽力做到：

(1)把人际关系子系统放在社会大系统中进行研究，不能脱离社会这个大系统。

(2)要对人际关系系统复杂的因素和结构进行分析，以了解和掌握构成要素的种类、数量等。

(3)注重横向的比较研究，分析人际关系子系统与其他子系统之间的联系、区别与影响，以便更准确地把握人际关系的特征和规律。

(4)全面地、综合地分析人际关系与各类系统的联系。系统是由个体、整体、联系三要素组成的，联系是普遍的、绝对的。通过了解相互的联系，更好地把握人际关系学科的本质。

(二)客观性原则

客观性原则就是真实性原则，即实事求是原则。坚持客观性原则应注意以下几个方面：

(1)尊重事实，不主观片面，对人际关系问题的分析、判断不依自己的主观意志为转移。

(2)在研究、探讨人际关系成败案例时，要实事求是，不偏听偏信或人云亦云，要以客观事实为依据。

(3)研究结果或结论，要经得起实践的检验。

(4)对人际交往规律的揭示，要真实客观。规律要真正能指导实践。(三)发展性原则(四)统一性原则

主要做到以下几个统一：理论与实践的统一；历史与逻辑的统一；多学科方法论的统一。

三、研究人际关系学的具体方法

(一)文献法

所谓文献法，指的是根据特定的研究目的或课题，通过查阅图书资料等获取相关信息，从而全面、广泛、系统地了解所要研究问题的一种方法。对文献的收集方法主要有：(1)查阅文献目录及索引。(2)专家、信息管理员咨询法。(3)网上查询。(4)抄录与复印。

从文献载体性质划分可归纳为5类：(1)印刷型，以纸张为载体。

(2)缩微型，以感光材料为载体。

(3)机读型，以计算机、电子出版物为载体。(4)声像型，以音像电子产品为载体。(5)实物型，以实物为载体。(二)观察法

所谓观察法，是指研究者通过感官，对被调查对象进行观察和记录，从而获得资料的一种方法。观察法在运用过程中有严格的要求。

(1)必须在被调查对象处在自然状态中进行，否则便失去了真实性。(2)观察必须是有目的、有计划的，而不是盲目的。(3)对观察的内容必须有详细的记录。

人 际 关 系 学

(4)观察必须防止主观片面。

(5)观察的结果应具有可靠性和有效性。(三)实验法

所谓实验法，指的是通过有目的地控制某些条件，观察和研究被试对象的活动情况和变化情况。

组织者美国哈佛大学心理学家梅奥得出研究结论：人际关系比照明条件的改善、福利措施更重要；提高生产率的重要因素，是在工作中发展起来的人际关系，而不只是待遇和工作环境。

梅奥等人的霍桑实验不仅为实验法做了经典示范，更重要的是通过对实验的总结，提出了人际关系学说。

(四)社会调查法

所谓社会调查法，是指通过直接向被调查对象提问而获取信息的方法。具体的调查方法有：普遍调查、抽样调查、典型调查和个案调查等。

问卷调查法是人际关系调查常用的方法。(五)社会测量法

所谓社会测量法，是指通过制定量表对研究对象的人际关系加以测量的方法。

(六)统计法

所谓统计法，是指对经由研究者调查、访问、测量而获得的数据进行统计分析的方法。

(七)人际关系评估法 1．社会测量法

社会测量法是由美国心理学家莫雷诺(J．Moreno)于20世纪30年代创立的。对人际关系的测量包括：第一，对个体人际关系状况的测量；第二，对某一群体人际关系结构的测量。

2．参照测量法

前苏联心理学家彼得罗夫斯基对莫里诺的社会测量法进行了补充和发展，提出了参照测量法。

3．人物推定法

4．自然观察评估法 5．心理测评法

第二章 人际关系的主要理论

第一节 马克思的社会交往理论

一、人际交往是社会交往

马克思认为人际交往在本质上是社会交往。

从人际交往本身来看，所谓人际交往就不是单纯个人的活动，它是一个人与自己之外的另一个人之间的相互影响和相互作用。人际交往当然也就是一种社会交往活动。

交往本身要受每个人的不同志向、性格、爱好等因素的影响，但同时又受社会生产的发展的制约。

二、人际交往与生产力

由于交往已经成为生产力发展的必要条件，所以随着人类交往范围的不断扩大，社会生产力将不断走向新的阶段。

三、交往的发展趋势

马克思的社会交往理论把人际交往看成社会系统的要素，并把它放在人类整个发展过程中去考察，从而展示了人际交往的发展趋势。马克思对人际交往的论述，是宏观考

人 际 关 系 学

察，它是关于人际交往的一般理论。它对于我们的日常生活中的生产交往、政治交往和思想交往，具有深远的指导意义。

第二节 人群关系理论和人际需要理论

一、人群关系理论

人群关系理论也称为人际关系学说，它是于20世纪20年代开始在美国逐渐形成，在40至50年代达到兴盛的一种理论。这种理论的代表人物有梅奥和罗特利斯伯格等。美国学者梅奥是这一理论的创始人。(一)霍桑试验的过程和内容

1．人际关系与工作态度的试验

2．会见与交谈的研究

3．对“非正式组织”的考察

(二)梅奥等人提出的主要观点

梅奥形成了他的人群关系理论的主要观点：生产率不仅受物理的和生理的因素影响，而且要受到社会的和心理的因素影响。影响组织生产力最重要的因素，是在生产中发展起来的人际关系。由此，形成了他不同于传统的科学管理论的新观点：

(1)以“社会人”的人性假设代替“经济人”的人性假设。

(2)否定“以物为中心”的管理思想，强调“以人为中心”，主张从人的心理和社会方面来激励工人的士气，提高生产效率。

(3)正确处理正式组织和非正式组织之间的关系。

(4)改变对管理人员只强调技术方面素质训练的片面做法，强调加强对管理人员了解、诊断、调适人际关系技能的培养和训练。

二、人际需要理论

(一)马斯洛的需要层次论

马斯洛被人们称为“心理学第三势力”——人本主义心理学思潮的主要代表人物。

马斯洛学说的理论基石是他的动机理论。他认为人的动机原动力是人的基本需要，这些需要属于人的本性。

1．需要层次论的内容

这七类基本需要从低级到高级的顺序依次排列如下：

(1)生理的需要。生理的需要是第一层次的需要，也是人类最基本、最重要的需要。

(2)安全的需要。所谓安全的需要，是指防御自然灾害、防止偷盗掠夺、摆脱瘟疫病痛等保护身体免受危害的需要以及摆脱失业威胁，获得必要的福利，生活环境稳定等需要。

(3)社交的需要。社交的需要是人类希望与他人建立关系，沟通交流的一种欲求。

(4)尊重的需要。尊重包括自尊与他尊。这种需要实际上是多种需要的集中表现。

(5)自我实现的需要。自我实现的需要就是追求成为一个与自己能力相称的人，希望从事与自己能力相适应的工作，从而实现自身的价值。因此，这种需要也被称为“创造性”的需要。

(6)认识与理解的需要。在上述需要得到满足的条件下，一个人才会具备健康的心理，才会有对周围环境进行探索并希望揭示其奥秘的信念。人与人之间的相互理解是事关生活愉快、事业成功的重要条件。

(7)追求完美的需要。追求完美是人类行为的普遍现象。美能使人心情愉悦、精力充沛、身心健康。

2．对需要层次论的评述

马斯洛从人的基本需要出发研究人的行为，抓住了问题的关键。这符合一般人的共同的心理过程，具有一定道理。

人 际 关 系 学

但我们也应该认识到这一理论既有它的合理性，也有它的局限性。我们必须明确以下几点：

其一，马斯洛设想，每一种需要都在前一种需要得到满足之后出现，这并不意味着必须使前一种需要得到百分之百地满足后，后一种需要才会出现。实际情况是，在同一时间里，大多数人的各种基本需要总是有部分得到满足，而仍有部分未得到满足。

其二，人与人之间的需要以及对各种需要的重视程度并不完全一样。这种差异主要取决于人的个性、兴趣、爱好和世界观。而这些在很大程度上又取决于人们的文化素养、政治态度以及人们之间的相互影响。

其三，人的需要具有多方面的内容，这些内容具有并存性。为社会作出贡献的需要。这多种需要是一个有机的整体，不能机械地割裂开来。

(二)舒兹的人际需要理论

舒兹是现代精神分析心理学家，他于20世纪50年代末提出了人际行为三维理论。舒兹假设每个人都有三种人际需要：沟通的需要(即包容的需要)、支配的需要(即控制的需要)和爱的需要(即情感的需要)。人际需要决定着个体与人际环境之间的联系。

1．人际需要的基本内容

(1)人际沟通需要。人际沟通需要就是个体参与群体的需要，是人们关于形成和保持满意的人际关系的需要。

(2)人际支配的需要。理想的双亲与儿童的关系，可以减少儿童的焦虑和防御性行为。儿童时代的这种经验可能形成三种个体行为的控制类型，即“拒绝型”、“独裁型”和“民主型”。

属于拒绝型的人，在人际关系上表现为拒绝支配权或不负责任，甘当服从者，自认为不能作出重要的决定，以拒绝作出决定来掩盖自己的无能。

属于独裁型的人则倾向于控制他人，好为人师，以支配他人为满足。

属于民主型的人则能妥善解决人际关系中的控制问题，根据情境需要可以执行支配权，也可以放弃支配权，对自己作出的重要决定具有自信心，但并不需要向他人证实这一点，所以，他对自己掌权和服从别人支配都能感到满意。

(3)相爱的需要。相爱的需要就是与他人建立密切情感联系的需要。

舒兹认为，双亲与儿童不适当的情感关系(过分亲热或冷淡)会导致不充分的个体行为或超个体行为。不充分的个体行为是指在人际关系上表现为避免建立密切关系，倾向于与他人保持一定的情感距离，即担心自己不能引起别人的真正好感和喜爱。

第三节 角色

一、角色理论

角色理论是由美国哲学家、社会学家乔治、赫伯特、米德奠定基础，后经罗伯特•帕克、雅各布•莫雷诺、拉尔夫•林顿等多位学者的不断丰富和发展，在20世纪20年代和30年代蓬勃发展起来的一种人际互动理论。

角色特指某一个体在社会关系中所处的一定社会地位以及与之相联系的符合规范的行为模式。角色理论包括角色扮演、角色期望、角色冲突和角色实现等主要内容。

(一)角色扮演

角色扮演是指个人在不同的年龄阶段、社会职位、时间场合，面对不同的交往对象所表现出来的行为。

一个人所扮演的各种角色随着个体的生理变化和社会地位的变化而变化。这种变化称之为角色变换，角色变换在人际交往中具有重要的作用。

角色扮演者与其所扮演的角色在人格特征方面相互影响。一方面，角色扮演者的人格特征决定着所扮演的角色特征。也就是说，不同的个人扮演同一社会角色，会表现出不同的角色特征。另一方面，所扮演的角色特征也会影响甚至改造角色扮演者的人格特征。如果一个人长期扮演某种角色，该角色所规定的行为模式会潜移默化地影响到

人 际 关 系 学

这个人的性格、气质、风度、行为方式等。

(二)角色期望

角色期望是指社会、团体或他人对角色扮演者行为的期待或要求，是个人行为的动机。

(三)角色冲突

角色冲突是指不同角色行为以及不同角色期望之间的矛盾。造成角色冲突的原因一般有三种情况：其一是个人角色结构中不同角色之间的冲突。其二是角色偏差。其三是角色变换以后，对新角色的角色期待不熟悉。

(四)角色实现

角色实现是指在角色扮演和角色期望的基础上实现自己所扮演的角色。角色实现的过程也就是主体适应环境的过程。角色意识是角色实现的关键。如果一个人没有明确、强烈的角色意识，那么就容易发生角色冲突，也难以实现所扮演的角色。

尤其是那些身兼数职的角色扮演者具有强烈的角色意识，使其扮演的各种角色都能够遵循应该遵循的角色规范、符合当时肩负的角色期望，那么，他就能够成功地做到角

二、戏剧交往理论

戏剧交往理论是人际关系理论中一种颇有特色和影响的理论。其代表人物是美国著名的社会学家欧文•戈夫曼。

(一)戏剧交往理论的提出

戈夫曼认为，日常生活中个体在与他人交往时，都会有意无意地运用某些技巧控制自己所给人的印象。这种理论被称之为戏剧交往理论，有时也叫做印象管理理论。

戈夫曼认为，能够使他人产生印象的行为表现可以分为两部分：一部分是交往主体比较容易控制的、明显的表达，如服装、语言等。另一部分是交往主体不大注意或未加控制的、无意识流露出来的表达，这种表达包含着很多隐含意义。所谓印象管理主要是指对后一部分表达加以控制，以便给人以良好的印象。这种控制必须显得自然、不露破绽，这就需要运用表演的艺术。

(二)戏剧交往理论的术语

1．剧班：剧班是指两个以上的表演者共同组成的表演单位。

2．前台和后台 ：前台特指进行表演的场所；后台相对于前台而言，是指非表演场所。

3．不协调角色

戈夫曼所说的不协调角色大体上有以下五种：

(1)告密者。如叛徒、间谍等。

(2)表演者的同谋。如为表演者捧场的观众，卖主有意安排的商品抢购者等。

(3)职业侦探。如保护公众权益的、不公开的物价检查员。

(4)中介人或调解人。他们往往知道双方的秘密，却又似乎是双方的同谋者。

(5)雇员或仆人。他们虽然在剧班中没有地位，但却是知情者。

不协调角色既不属于表演者，又不属于观众。

4．角色外沟通

所谓角色外沟通特指私下交往和表演。

三、人际交换理论

人际交换理论的主要代表人物是美国社会学家乔治•C•霍曼斯教授。

(一)人际交换理论的基本概念

人们在选择交往行为时总是希望付出最小的成本而谋求最大的利润。这是人们交往、互动的机制。

(二)人际交换理论的基本原则

霍曼斯根据行为主义心理学和经济学功利主义观点，提出了分析社会交换过程的六个命题，也就是他分析人际交往的六个基本原则：

1．成功原则 2．刺激原则 3．价值原则 4．剥夺——满足原则

人 际 关 系 学

5．攻击一一赞同原则

6．理性原则

(三)对人际交换理论的评述

交换理论告诉人们，在人际交往中不能只追求索取、获益，要获益必须付出和给予，否则，就不可能产生人际吸引力。霍曼斯的这一观点具有合理性和现实性。

第四节 相互作用和认识平衡理论

一、相互作用分析理论

(一)相互作用的含义

伯恩内在其1964年出版的>一书中首先对“相互作用”这一基本概念作了明确的界定：“社会性的交往单位叫做相互作用。

(二)三种不同的心态

人们身上都具有三种不同的心理状态。一是每个人身上都好像保留着儿童时代的特征，即三岁时的自己。二是每个人身上又都好像存在着自己父母的特征，即大脑皮层对于耳闻目睹父母亲行为及外部刺激的真实记录。三是一个正常的成年人具有的客观、冷静理智的心态。前两者分别称为“儿童”和“父母”，后者称为“成人”，这三者构成了个体的人格结构。相互作用分析理论就用这种PAC人格结构模型来治疗病人和改善人际交往。所以相互作用分析理论又称为人格结构的PAC分析理论。

(三)十种交往行为分析

根据交往双方PAC的不同组合，人格结构PAC分析理论把人际交往行为分为十种类型。

第一种，“父母”对“父母”(PP对PP)的交往。在这种交往中，双方的行为表现都比较武断，并表示相互理解，具有同感。如甲说：“独生子女都娇得很。”乙说：“可不，这年头都这样。”

第二种，“成人”对“成人”(AA对AA)的交往。在这种交往中，双方都以理智的态度对待所谈论的客观事物或交往对方。如甲说：“这几天我的胃口不太好。”乙说：“我建议你到医院去检查一下，不能太大意。”

第三种，“儿童”对“儿童”(CC对CC)的交往。在这种交 往中，双方都感情用事，缺乏理智思考，有时表现为炫耀或攀如甲说：“这个月我拿了100元奖金。”乙说： “有什么了不起，我的奖金还比你多20元呢。”

第四种，“父母”对“儿童”(PC对CP)的交往。在这种交往中，PC双方表现出权威和服从的行为。即发出刺激的一方以长者自居，而反应一方则表示接受。如妻子想为孩子买一台电脑，丈夫(P)则说：“买电脑也用不上!”妻子(C)回答：“那就算了。”

第五种，“成人”对“儿童”(CA对AC)的交往。在这种交往中，一方表现为小孩子脾气，胆怯依赖、无自信力，另一方则表现为冷静理智、慎思明断。如C对完成某项任务缺乏自信，总觉得“自己不行”。A就冷静地帮他分析有利条件，并给他以鼓励，对他说：“你准行。”

第六种，“成人”对“父母”(AP对PA)的交往。在这种交往中，A表现出理智、慎思，但又担心自己控制不住自己，因此要求P担任“父母”的角色监督自己。如丈夫力图戒烟，则请求妻子看到自己抽烟时就严加制止。

以上六种情况中的刺激和反应的相互作用都具有互补性。这些种类的交往和谈话都能够顺利进行。

第七种，AA对CP的交往。在这种交往中，甲方以成人的心态理智地对待乙方，但乙方却以儿童的心态将对方当成父母，表现为撒娇、任性，感情用事。这种情况在各种人际交往中都可能发生。

第八种，AA对PC的交往。在这种交往中，甲方以成人的心态理智地对待和要求乙方，但乙方却以“父母”的身份自居，把甲方看成“儿童”，轻易地训斥甲方。这种情况在青年人与长辈之间、同事之间、下级同上级之间的交往中都有可能出现。

人 际 关 系 学

第九种，CP对CP的交往。在这种交往中，双方都感情用事，耍小孩子脾气，如夸大事实、互不相让、相互依赖等。这种情况在同事、朋友之间时有发生。

第十种，PC对PC的交往。在这种交往中，甲方以“父母”的姿态命令乙方，而乙方则不服，也以同样的方式还治其人之身。显然，这种交往方式最容易引起矛盾和纠纷。这种方式常常发生在夫妻之间和上下级之间。

第七到第十这四种情况中的刺激和反应的相互作用不具有互补性。这些种类的交往常常会发生矛盾或冲突。

(四)相互作用分析理论的关键在于保持“成人”心态

相互作用分析理论的宗旨在于运用PAC人格结构模式来改善人际交往及其相互关系。其中的关键在于保持自己的“成人”状态。美国学者哈里斯认为，要建立一个强有力的“成人”，可以从以下几方面人手：

(1)建立一个合乎道德的价值观体系，以此作为选择交往行为的准则。

(2)学会分辨与控制自己的“儿童”，避免脆弱性、恐惧感以及表达这些情感的主要方式。

(3)学会分辨与控制自己的“父母”，不要受那种排他性、固执性等态度的影响。

(4)保持对他人“儿童”的敏感性，与他人的“儿童”交谈，安抚他人的“儿童”，鼓励其进行创造性的表现，减轻他人“儿童”的负担。

二、人际关系认识平衡理论

日常生活中，人们总是喜欢和那些与自己意见一致的人交往。这一理论的基本思想是：人们都倾向于选择一致性。这种一致性既包括人们的希望、性格，也包括人们的信仰、思想认识和情感等。这一理论认为，尽管人们在日常交往中所说所做的每件事情上都不尽一致，但不一致总是趋于向一致性方面转化，人们在不一致时总会不断地引起冲突、紧张和焦虑，直到获得某种一致为止。

(一)格式塔心理学与平衡理论

人际关系认识平衡理论起源于格式塔理论。格式塔心理学的完形理论是人际关系认识平衡理论的思想来源。人们重视人际关系的平衡。总之，在格式塔心理学基础上形成的人际关系认识平衡理论，以人们在认识中追求“完美形式”和“和谐”的趋向为线索，展示了人们在交往中的平衡愿望和趋向于平衡的力量。

(二)人际关系的平衡

这个简单的情境系统包括三个要素：主体、交往对象(他人)、交往双方对某一客观事物的认识和评价。平衡理论强调的是“最省力原则。”

人际关系平衡的条件是：人们总是希望自己喜欢的人与自己具有相似的情趣，而希望自己不喜欢的人与自己具有不同的好恶。否则，就会出现不平衡。

平衡理论还认为：对于自己愈喜欢的人，愈希望与其保持关系平衡；而对于自己不喜欢的人，则不大注意关系是否平衡。(三)交往中的单元关系

情感关系中的情感是指喜欢或不喜欢对方。单元关系即“同属一类”的关系，是指主体和交往对象的现实依存和接近关系，属于同一单元的两个对象，在距离、时间、行为、血缘、民族、命运等方面或者接近或者相同。

当这种不平衡状态出现时，人们试图平衡情感关系和单元关系的途径有两种：一是或者断绝单元关系，或者舍弃情感关系。二是重新评价对方，从对方身上找出优点以便改善关系。

(四)对平衡理论的评述：平衡理论以微观的人际交往，说明人与人之间具有趋于一致的倾向，表现为追求和谐、喜欢和同化等方面。

第三章 人际关系的形成与发展

人 际 关 系 学

人际关系的形成与发展是一个极为复杂的过程。为了深刻认识这个过程，我们将从人际关系的发展历程、，形成人际关系的条件和人际关系的发展趋势等几个方面对此进行探讨。

第一节 人际关系的发展历程

人际关系是人由动物进化为人之后而逐渐形成的关系。

二、人际关系的发展历程

(一)原始社会的血缘关系

血缘家庭是人类的第一种社会组织形式。它的出现标志着人类从原始群进入了原始社会。血缘关系在原始社会中是占据统治地位的人际关系。

(三)封建社会的宗法关系

宗法关系是以宗法制度为基础建立起来的按家族血统远近区分亲疏贵贱的等级关系。

宗法制度发端于原始社会的父系家长制，形成于奴隶社会，到封建社会日臻完备。宗法制度以家族为中心，以血缘为依据划分并确定人的等级；为家族世袭制度服务。宗即家族，有大、小之分。嫡长子孙为大宗，其余子孙为小宗。按照宗法制度，大宗贵于小宗，小宗服从大宗。

宗法关系是封建社会人际关系的基本特征。封建社会的宗法关系具有以下特点：

1．以血缘关系为基础 2．以等级差别为准则3．以土地占有为标准

(五)社会主义社会的平等关系

1．平等关系的表现：(1)经济上的平等。(2)政治上的平等。(3)生活中的平等。

2．平等关系的建立

建立社会主义新型的人际关系必须注意以下几点：

其一，必须以马克思主义和社会主义思想为指导，批判封建主义、资本主义的人际关系理论与思想；特别需要警惕以维护个人的尊严、价值、权利为幌子，而兜售极端利己主义的资产阶级自由化思潮。

其二，要重视并应用协调人际关系的理论和方法，以改善人际关系的结构和状态，增强人与人之间的诚信度、和谐度、吸引力、凝聚力。

其三，提高全民族的素质，培养一代有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人。个体的良好素质是建立和谐人际关系的前提。

第二节 形成人际关系的条件

人际关系形成和发展的具体条件千头万绪、纷繁复杂。综合相关资料可以将其分为三类：先决条件、具体条件和时间条件。

一、人际关系形成和发展的先决条件

先决条件是指对于人际关系的形成和发展具有普遍促进作用的决定性条件。有的学者称其为动力系统。包括人的生产、物质生产和精神生产。任何人际关系的形成或确立都是社会内部这三种生产相互作用和协同发展的结果。

(一)人的生产

1．人的生产而形成的人际关系

由于人的生产而形成的人际关系有家庭关系、亲属关系和社会关系。

(1)生产了家庭关系。(2)生产了亲属关系。(3)生产了社会关系。

2．人的生产对人际关系的影响

(1)人口数量对人际关系的影响。(2)人口的质量对人际关系的影响。

(二)物质生产

物质生产对于发展人际关系的作用主要表现在以下方面：

1．物质生产推动人际关系的形成和发展； 2．物质生产的发展导致人际关系的变化；

人 际 关 系 学

3．物质生产的发展促进交往范围的扩大；

4．前代人的物质生产制约后代人的人际关系。(三)精神生产

精神生产对形成和发展人际关系的影响主要表现在以下方面：

1．思想意识对人际关系的影响

(1)相同的思想观念是维系良好人际关系的纽带。

(2)思想意识是否正确，决定着人际交往是否恰当。

(3)思想认识的深浅程度，影响结交人际关系的速度。

2．知识层次对人际关系的影响

3．精神产品的生产方式对人际关系的影响

人的生产、物质生产和精神生产都是形成和发展人际关系的条件，但它们的作用却有所不同。人的生产形成和发展了人与人之间的血缘关系。物质生产决定了人们必然结成某种关系，也决定了人的生产和精神生产发展的水平。精神生产决定了人们在客观条件相同的情况下有选择地建立人际关系。这三种条件的相互结合、相互补充，成为人际关系形成和发展的先决条件或动力系统。

二、形成人际关系的具体条件

具体条件是指对于人际关系的形成和发展具有直接影响的条件。任何具体人际关系的形成或确立，都需要具有人与人的相互接触，都需要对于接触的人加以选择。在选择交往对象的过程中相互近似、相互补充、相互悦纳能够产生较强的人际吸引力，成为结交关系的基本条件。

(一)相互接触。距离的接近能为建立人际关系提供方便条件。

距离接近是指如果暂不考虑其他因素的影响或者其他因素的影响相同时，人们在居住、学习和工作场合上空间距离越小，就越容易接近并建立起人际关系。这一因素在人际交往的早期显得特别明显。(二)相互近似。

相互近似是指双方交往主体如果意识到彼此在个人特性方面具有相近相似之处，则容易相互吸引并建立人际关系，而且两者越相似，则越能相互吸引，产生亲密感。态度、信仰、政治思想观念等是最主要的相似特点。

(三)互相补充。美国社会心理学家A•克克霍夫等人的研究表明，对于短期伴侣来说，互补性是关系发展的主要推动力。

心理学家们曾经把人际关系的适应模式按照人的性格分为主动型和被动型，将互相补充的情况分为包容、控制、感情三种类型。感情深厚的夫妻和配合默契的上下级，一般具有相似的追求互补的动机，具有相似的处事态度和价值观念。

(四)相互悦纳。

悦纳即喜欢，相互悦纳即相互喜欢。相互悦纳的具体条件主要有优美、回报和得失。

三、发展人际关系的时间条件

时间条件是指对于发展人际关系来说需要经历的过程。人际关系的发展具有正负方向的区别。正向发展就是逐步建立人际关系的过程，这需要在相互接触的基础之上经历注意、吸引、适应、融合、依附五个阶段。负向的发展就是人际关系的恶化过程，这需要漠视、冷淡、疏远和分离四个阶段。

(一)建立人际关系的时间条件

人际关系的建立在时间上需要经历以下五个阶段： 1．注意阶段。

两个人互相注意，并可能以对方作为知觉对象和交往对象时，这就说明，双方已进入了人际关系的注意阶段(准备阶段)。注意阶段的时间可能非常短暂，产生注意的原因也许出于偶然，但这却是人际关系发展的必经阶段。作为注意阶段，既可能成为建立

人 际 关 系 学

良好人际关系的开端，也可能因为对方缺乏吸引力而未与其发生交往，也就不会建立关系。

2．吸引阶段。

吸引阶段是建立人际关系的初级阶段，即交往对象彼此之间进入了角色性接触和交往。一般来说，导致双方相互吸引的因素有三种：其一是相似，其二是互补，其三是诱发。所谓诱发吸引是指由于某一刺激因素的偶然出现，引起双方的交往兴趣而导致的相互吸引。

3．适应阶段。适应阶段的主要表现是交往双方能够互相合作，在合作过程中能够互相帮助，共同完成某项活动。

4．融合阶段。

这一阶段的主要表现是：如双方在一起时，表现为在服饰方面力图使对方感到满意，应对方的要求而改变某些不良习惯等。在情感上产生了依赖感。5．依附阶段。

依附阶段是人际关系发展的高级阶段或最高层次。双方表现出强烈的情感依恋，彼此间无话不谈、心心相印、唇齿相依，相互的了解达到了“知心”程度。孟子说：“人之相识，贵在相知，人之相知，贵在知心。”两颗心紧紧地结合在一起，情感上已经达到融合的程度，生活上已经具有依赖的明显迹象。

(二)人际关系恶化的过程

人际关系的恶化一般经历以下四个阶段：

1．漠视阶段。

人际关系恶化开始于漠视，漠视就是对对方表现出一种漠不关心的态度。具体表现为转移了对对方的注意力，扩大双方的交往距离，不再与其说话、合作等。‟ 2．冷淡阶段。

冷淡是在漠不关心的基础上表现出更多的否定态度和行为。比如，在某个社交场合，你不想穿过拥挤的人群去向某个朋友打招呼，这属于漠视；而当那位朋友走过来想同你说话，你却显得没有兴趣，甚至不予理睬，这便属于冷淡。

3．疏远阶段。

疏远阶段就是双方力图避免接触，即使偶尔交往，往往也是不愉快的接触。从体态语言方面来看，有意扩大交往距离，表情上明显具有不乐意、不情愿交往的表现。

4．分离阶段。

分离阶段是人际关系恶化的最后阶段。这时双方处于完全失去联系的状态。

第三节 人际关系的发展趋势

人际关系的发展趋势主要表现为：

一、社会性增强，自然性减弱。(一)自然性的表现

按血缘、地缘远近区分亲疏的人际关系，是自然性在人际关系中的表现。

(二)社会性的表现

血缘关系、地缘关系对人际关系的影响逐步缩小，人们的家族观念、家乡观念也随之淡薄。取而代之的是工作单位、就读学校、所学的专业、从事的职业。例如，过去办事主要靠亲友和邻居；现在更多地是靠单位和组织。

人际关系的社会性在不断增强，而自然性在逐渐减弱。这对于人际关系的发展来说是一个巨大的进步。

二、自主性增强，依赖性减弱

(一)依赖性的具体表观

人际关系的依赖性主要表现为：

1．子女依赖父母 2．女人依赖男人 3．本人依赖他人 4．下级依赖上级

人 际 关 系 学

(二)自主性的具体表现

人与人之间的依赖关系逐步转变为自主关系。这主要表现在以下方面：

1．自主建立人际关系

2．主动处理人际关系 3．独立意识普遍增强

三、平等性增强，等级性减弱

人际关系平等的发展趋势主要表现在以下两个方面；

(一)由纵向控制到横向联系

这都是在自觉、自愿、自主、平等的基础上形成横向联系的人际关系。纵向的人际关系、人际交往同横向的人际关系、人际交往相结合，使得人际关系更加复杂多样，使得人际交往更加丰富多彩。

(二)由单向交往到双向交往

当今，单向交往正在发展为双向或多向交往，一方制约另一方的关系正在被双方或多方共同参与、共同决定的关系所取代。

四、开放性增强，封闭性减弱

现代化、全球化、信息化、商品化的发展趋势，使得人际关系由过去的封闭状态逐渐形成开放趋势。

五、合作性增强，分散性减弱

人际关系中的分散孤立状态正在逐渐被相互合作所取代，这是人际关系发展的一个重要趋势。

(一)合作性增强的原因

当生产社会化程度较高时，生产过程复杂，社会分工精细，产品的知识含量高，任何个人都无法掌握生产所需要的所有技术，只有同越来越多的人进行越来越多的合作，才能开展工作，才能提高效率。劳动者同他人合作的动机和需求与日俱增。

(二)合作性增强的趋势

所以，人类社会越是向前发展，生产社会化程度就越高，人与人之间的合作既是社会发展的必然趋势，也是劳动者本身的动机和需求。

(三)目前的基本情况

随着社会主义现代化建设和改革开放的深入发展，人与人之间合作的领域越来越广泛，合作的动机和需求将会越来越迫切，合作的程度也将会得到迅速提高。

六、复杂性增强，单一性减弱

科学技术革命的浪潮推动并促进了人际关系的变化。这表现在以下方面：

1．人际关系的变化节奏加快

2．人际关系由单一化向多样化转变

3．人际关系由重复向更新发展

七、网络时代产生了新型的网际关系

网际关系是指以电脑联网和数字符号信息为中介，在超文本多媒体链接中实现的人——机——人互动基础上形成的人际关系。

网际关系的四个特征：

(一)多维性

(二)虚拟性(三)不确定性(四)非中心化

网络交往突破了人们现实社会行为所具有的以自我为中心的互动特征。以平等自由的主体间交往，所形成的网际关系是非中心化的。

网络中的人际关系具有间接性、开放性、平等性、虚拟性、隐秘性、随意性等特征。

第四章 人际关系的结构与功能

第一节 人际关系的结构

人际关系的结构是指构成人际关系的要素及其相互关系。在现实中，构成或影响人际关系的要素又可以区分为显性要素和隐性要素。显性要素是指构成人际关系的外在要素，包括交往主体、交往对象、交往手段、交往环境、交往目的、交往过程、交往内

人 际 关 系 学

容等。隐性要素是指影响人际关系的内在因素，包括利益、情感、尊严等。

一、构成人际关系的显性要素

(一)交往主体和交往对象

1．交往主体

交往主体是指在人际交往活动中处于主导地位的交往者。交往主体既是交往活动的发动者，又是交往结果的首先且直接受益者。

交往主体本人的特点和交往的目的，直接影响着对交往内容、交往对象、交往环境、交往手段的选择，从而结成不同的人际关系。

2．交往对象

交往对象是指在人际交往活动中，交往主体活动的指向者或接受者。交往对象的不同特点在客观上影响着交往主体选择并采取不同的交往方式。

(二)交往手段

交往手段是交往主体为实现自己的交往目的，将自己的活动施加于交往对象而采取的方式或方法。一般说来，交往的手段可分为语言手段和物质手段两类。

1．语言手段。语言泛指传播活动中所使用的一切具有意义的符号，包括有声语言、书面语言、体态语言和辅助语言。语言是最主要的交往手段。

(1)有声语言。口头语言在人际交往中的应用主要有两种形式：一种形式是交谈，另一种形式是独白。交谈是一对一的有声言语交流，它具有两个显著特点：一是对称性，即交流的双方同时互为主体或对象，只要一方不充当主体或对象，交往便会停止。二是情境性，即交谈受其情境的影响或制约，一般情况下语言比较简洁、精练。

(2)书面语言。书面语言是指以字和义结合而成，以写和读为传播方式的语言。书面语言在人际交往中的应用也有两种主要形式：一种形式是书信，另一种形式是书文。

(3)体态语言。体态语言是指以体态与意义相结合，以表现与观察为传播方式的语言符号。

2．物质手段

物质手段是指用以进行人际交往的各种具有价值的物质。如金钱、烟酒、特产、器具、文物等。

为了实现交往目的，必须运用一定的交往手段。但在运用交往手段的问题上需要明确以下两点：

第一，交往手段决定着交往结果。

第二，交往手段决定着交往性质。交往手段的性质是衡量交往性质的重要标准。

(三)交往环境

交往环境包括交往条件和交往情境两个方面。

1．交往条件

人际关系的条件主要包括：交往的空间、交往的时间、交往的频率、交往的距离等。交往条件是人际交往环境中的主要内容之一。

2．交往情境

交往情境通常表现为交往双方的内在心情，如愉快心情、尴尬局面、和谐气氛、紧张气氛、友好意向、矛盾冲突等。交往情境实质上是人的外在环境与内在心情的有机统一。

(四)交往目的

交往目的是指通过交往使参与者达到的目标。交往目的决定着整个交往过程的发展方向。

(五)交往过程

交往过程是指交往起点到交往结果之间的发展过程。

1．单线式交往

人 际 关 系 学

单线式交往是指交往目的、交往对象、交往结果单一的交往。

2．多线式交往

多线式交往程序又分为两种：一种是放射式交往，另一种是凝聚式交往

(六)交往内容

所谓信息交流是指人们在人际交往过程中向对方传递信息，并接受对方的信息反馈的行为。所谓影响作用是指人际交往过程中交往双方在强化或改变对方的立场、观点和态度方面所做的努力以及这种努力所取得的结果。

二、影响人际关系的隐性要素

(一)利益因素

这里所说的利益泛指金钱、财产、权利、声誉、信息、知识、时间、空间、感情、友谊等。在特定的情况下以上这些内容都可以成为利益。

以自然性为主要特点的血缘关系和地缘关系对人际关系的影响逐渐减弱，而经济关系、政治关系、法律关系、师徒关系、同事关系、干群关系、朋友关系这些以社会性为主要特点的关系对人际关系的影响不断增强。

现代管理学非常重视满足被管理者的个人利益。只有将集体的利益与个人利益紧密地结合起来，才能调动所有成员的积极性，为实现集体的目标和个人的目标而共同努力。因此，利益是影响人际关系的内在因素。如果利益关系处理得好，人际关系就会和谐友好；就会成为事业的推动力量，就有利于社会的发展；如果处理不好，就会对人际关系造成负面影响。

(二)情感因素

心理学认为：情感是人类特有的一种心理现象，是人类对于周围各种物体和现象的一种内在感受；是人们对于环境和条件，对于工作、学习和生活，对于他人行为的一种情感体验。

(三)尊严因素

尊严或者说“自尊”和“受尊”是人的本性，是一种精神需要。

人的行为受人格因素和环境因素相互作用所决定。人格力量是一种道德力量，是任何物质力量所无法取代的。

所谓做人，基本上包括两个方面：一是如何立身；二是如何待人。立身和待人就需要自尊和尊人。

第二节 人际关系的功能

功人际关系的功能是指人际关系在现实生活中对个人和社会所显示出来的作用。

为了使人际关系更好地发挥其积极正向的作用，必须注重建构良好的人际关系结构，必须注重调节人际交往方式，必须注重应用人际交往的技巧。

人际交往具有以下积极的正向功能。

一、相互学习，促进个体社会化

(一)社会化及其必要性。

社会化是任何个人的必经之路。这是因为：

其一，人们为了满足生存的需要，就必须创造物质财富；要创造物质财富，就必须具有一定的创造本领和条件；而这些本领和条件都是社会性的，只有通过社会化才能获得。

其二，人在生活中不仅具有物质的需要，而且具有精神需要，如需要文化、娱乐、消遣等。

其三，人类的生存和发展需要繁衍后代，需要有人继承。

(二)人际交往是社会化的重要途径

人际交往是个体实现社会化的重要途径。这主要体现在以下两个方面：

(1)人际交往是传递社会化信息的重要渠道。

人 际 关 系 学

(2)人际交往是学习社会规范的重要途径。社会教化和个体内化的过程，从一定的意义上来说，就是个体学习、掌握并遵循一定的社会行为规范的过程，也就是说，人们接受并履行社会行为规范是个体社会化的一项重要内容。

社会行为规范的具体内容很多，但基本上可以分为法律规范和非法律规范两类。非法律规范的推行主要是：促进其社会化和强化社会压力。

二、交流情感，有益于身心健康

这主要表现在以下几个方面：

(一)消除孤独，交流情感

任何人都有合群的需要和情感的需要。如果这些需要得不到满足，就会产生孤独感、空虚感。

(二)减轻痛苦，增加快乐

(三)减少疾病，延年益寿

人际交往既然能够消除孤独、交流情感，减轻痛苦、增加快乐，那么就必然具有减少疾病、延年益寿的作用。

三、相互影响，有利于自我完善

在人际交往过程中，人们通过相互影响，可以促进个体的自我完善。这主要表现为：

(一)有利于形成健康的个性

个性是指在个人自然素质的基础上受社会的影响而形成的稳固的心理特征的总和。个性系统由动力系统、自我调节系统和特征结构三个子系统构成。动力系统包括需要、动机、兴趣、理想、信念及世界观等。自我调节系统以自我意识为核心，包括认识(自我观察、自我分析、自我评价)、情感(自信感、自尊感)和意志活动(自我检查、自我控制)三个方面。特征结构包括能力特征和性格特征。

健康的个性是指其内部各个系统和谐发展，具有高效能和创造性，有利于社会发展的个性。

以亲子关系为例。发现父母与子女的交往可区分为四种类型：其一是专制型。

其二是放任型。其三是支配型。其四是民主型。(二)有利于发展健全的自我意识

自我意识是指个人对于自己的自然属性、社会属性和心理属性的反映。

健全的自我意识是自我完善的重要条件。自我意识的形成和发展，需要在自我与他人的接触、沟通和互动中进行。这主要表现在以下几个方面：

(1)自我认识需要在交往中进行。正确、客观的自我评价是处理好人际关系的必要条件。

客观的自我评价来源于人际交往。其一，自我评价需要以他人对自己的评价作为重要依据，也就是说，个人总是通过他人来认识和评价自己。其二，自我评价的或高或低需要与社会上和自己地位、条件相类似的他人进行比较。

(2)自我体验来自于人际交往。

(3)自我调节受人际关系影响。

四、净化心灵，优化社会环境

维护尊严是人类的基本需要，以真、善、美为基本特征的人际交往既是人类文明的重要标志，又对人们形成良好的社会心理状态、协调人际关系、优化社会环境具有重要作用。

总之，良好的人际关系具有净化心灵，优化社会环境的重要作用。

五、取长补短，增强整体效应

整体效应是指组成群体的所有个体之间相互结合、相互作用而形成的总体作用或效果。

良好的人际关系结构能够优化并增强群体的整体效应。这是因为：

(一)良好的人际交往能够形成互补

互补是指群体内部通过人际交往而进行的互相学习或取长补短，从而增强或提高能力

人 际 关 系 学 的行为。只有通过取长补短才能增强和提高能力。

互补行为主要体现为知识互补和性格互补两个方面：

(1)知识互补。

(2)性格互补。(二)良好的人际交往能够产生合力

“合力”是指若干个体能力的结合所产生的总体作用。人多，团结一致，协作得好，结合密切，力量才大。为了避免群体的“内耗力”、“负合力”，而增强整体效应，就必须认真研究并注重优化人际关系的结构。

第一，增强整体效应必须加强内部的人际沟通，以形成良好的人际关系。群体的力量大小，并非完全取决于人员数量和质量，在很大程度上取决于内部人与人的关系如何。

第二，增强整体效应必须在群体内部明确并统一奋斗目标。目标一致，齐心协力是充分发挥整体效应，创造最佳合力效果的前提条件。

(三)良好的人际交往能够激发潜能

人际交往之所以会激发个体的潜在能力，是因为其中存在着相互激励的因素。相互激励的因素主要有；(1)群体压力。(2)人际比较。(3)参与竞争。

竞争作为一种社会现象，广泛地存在于人际交往之中。人们在竞争状态下，其能力能够得到充分发挥，通过竞争能够增强整体效应。这是因为在竞争条件下，人的心理状态具有以下特点： 其一，动机强烈。其二，效率提高。

第五章 人际关系的类型

第一节 人际关系的类型(按内容划分)

按人际关系的内容来划分的话，可将人际关系划分为经济关系、政治关系、道德关系、法律关系、宗教关系等。

一、经济关系

人际关系学所要研究探讨的是微观经济关系，即个人与个人之间在经济活动中发生或结成的关系。人的经济活动既有发生在生产组织中的关系；也有发生在非生产组织中的关系。经济关系是人际交往中最常见的一种关系。经济关系中又包含多种关系，主要包括生产关系、分配关系、交换关系、消费关系等，其中生产关系是最基本的关系。(一)生产关系。生产关系是人们在物资资料生产的过程中，在互动中结成的关系。生产关系包括生产资料所有制的形式，人们在生产中的地位和相互关系以及产品分配的形式。

(二)分配关系

(三)交换关系。交换关系是交往双方各以自己所拥有的商品或货币与对方进行交换以满足各自需求的关系。包括衣、食、住、行、用等方面的需求。目前我国存在着六种主要的交换关系。（见P130页）

(四)消费关系。是人们在为了生产和生活需要而消耗物质财富和精神财富的过程中相互结成的一种关系。消费有生产消费和生活消费两种。消费关系中包含个人消费、家庭消费和社会消费关系。

二、政治关系

所谓政治关系是人们在一定经济基础上，围绕着特定利益，借助于社会公共权力来规定和实现特定权利的一种社会关系。

政治是指政府、政党、社会团体和个人在参与内政及国家事务、国际关系方面的活动。

(一)对政治的界定

许多政治家、学者以不同的视角对政治提出了不同的界定。主要有以下几种：

(1)政治是道德。(2)政治是决策活动。(3)政治是权力。

(4)政治是管理活动。(5)政治是阶级社会的产物。

人 际 关 系 学

(二)政治关系在不同历史阶段的表现

1．原始社会的政治关系：平等。

2．阶级社会的政治关系：压迫与被压迫。

3．社会主义社会的政治关系：平等的同志式关系。

三、道德关系

所谓道德关系是指人们在属于道德规范调整的范围内所发生和结成的关系。

(一)道德是人们社会行为的基本准则

道德属于社会意识形态，是一定社会对人们共同生活及其行为提出的并要求共同遵守的准则和规范。道德是人们社会行为的基本准则。道德关系是由一定的社会经济关系决定的。人们在社会经济生活交往中结成的道德，一般以传统习俗、社会舆论、个体内心信念等手段进行调节。

(四)道德建设是提高全民族素质的基础

专门制定了)。基本道德规范的要求是：“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”。实施纲要对社会公德、职业道德、家庭美德做了重点阐释：

1．社会公德

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。

2．职业道德

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职工与职工、职业与职业之间的关系。

3．家庭美德

家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则，涵盖了夫妻、长幼、邻里之间的关系。我们每一个人都应自觉提高道德素质，遵循社会公德、职业道德、家庭美德的行为准则，与他人建立良好的道德关系，塑造自身良好的道德形象。

四、法律关系

所谓法律关系是人们依据法律规范而结成的关系。法律体现一个国家统治阶级的意志。

(二)法律关系与道德关系的区别

主要表现在以下几个方面：

1．规定方式不同 2．产生的时间不同 3．作用不同 4．执行机构不同

5．强制程度不同

(三)法律面前人人平等

民事法律指出：所谓平等主体是指参与民事法律关系而处于平等地位的当事人，即相互之间不是领导与被领导、命令与服从的关系，而是我们通常所说的“横向关系”。

五、宗教关系

所谓宗教关系是指人们在参与宗教活动中形成的关系。宗教属上层建筑的范畴，是社会意识形态的形式。

(二)宗教的门类

世界上的宗教门类繁多，就主要的宗教而言，大至有基督教、天主教、佛教、道教、新教、犹太教、伊斯兰教、东正教、孔教、印度教、波斯教、神道教等。

(三)中国的宗教政策

中华人民共和国公民有宗教信仰自由。国家保护正常的宗教活动。

宗教团体和宗教事务不受外国势力的支配。其原则是：政治上团结合作，信仰上互相尊重。

第二节 人际关系的类型(按纽带划分)

人 际 关 系 学

如果按人际关系联结的内在纽带来划分，可将人际关系划分为血缘关系、地缘关系、业缘关系、趣缘关系等。

一、血缘关系

所谓血缘关系是指以血缘为纽带而结成的关系。

(一)血缘关系

血缘关系有以下特点：第一，血缘关系是先赋的，与生俱来的，是个人无法选择的。第二，血缘关系在人的一生中是交往频率最高、持续时间最长久的一种关系。第三，血缘关系的基础是血缘和情感。第四，血缘关系对人的成长和发展影响甚大。首先是遗传因素的影响，遗传决定了个体的性别和基本特征。如在生理方面，遗传决定了个体的身高、体形、肤色、血型等。在心理方面，遗传决定了个体的智力、知觉、动作等行为特征。血缘关系的遗传因素是个体社会化的潜在基础和自然前提。其次是家庭环境的影响。家庭是个体社会化的起点。父母是孩子的第一任老师，儿童期对家庭、父母的依赖最强烈，而这一时期是人生社会化的关键时期。父母对于女的教养方式、教养态度、教养行为对于女的成长与发展有极大的影响。

(二)夫妻关系

夫妻关系是指男女两性依照法律规定结合为夫妻，建立家庭的关系。

确立夫妻关系的有以下几项原则：

(1)婚姻自由。主要包含两项内容：结婚自由和离婚自由。

(2)一夫一妻制。

(3)男女平等。

(4)保护妇女、儿童和老人的合法权益。

(5)计划生育。

(6)夫妻之间互相忠实、互相尊重；家庭成员之间敬老爱幼、互相帮助。

(三)代际关系

代际关系是指上下辈两代人之间的关系，泛指青年人与老年人、父母与子女之间的关系。

代际关系有两种类型，一类属于民主型，一类属于专制型。

二、地缘关系

所谓地缘关系是依据人们的出生地或共同生活居住地域而结成的关系。地缘关系的主要表现形态是邻里和同乡。地缘关系属私人性人际关系，交往双方在职业、个性等方面可能有很大差异，但就同是社区居民这一点来看是共同的，也是平等的。地缘关系主要靠社会道德和公民道德、社区文化习俗等来调节。地缘关系的特点规定了地缘人际交往的基本原则，即要做到：

(1)克服自傲、偏见或封闭、自卑心理，坚持主动交往，平等待人。

(2)谦恭自重，严于律己，热情开朗，助人为乐，避免矛盾，深化关系。

(3)若有了矛盾更应宽容大度，得理让人，互相谅解，消除前嫌。

三、业缘关系

业缘关系是以人们的职业生活为纽带而结成的关系。

业缘关系涉及到在职业活动中人与人之间结成的经济关系、政治关系、思想文化关系等。业缘关系的特点主要表现在以下几方面：

(一)获取性

(二)直接性

(三)调节的两重性

业缘关系的调节具有两重性，即具有强制性与非强制性。

(1)强制性调节。当关系双方发生矛盾，往往用行政管理制度惩处，用纪律约束，用社会规范、角色规范进行强制性调节。

(2)非强制性调节。

人 际 关 系 学

(四)角色行为的差异性

在人际交往中，人的角色行为是有差异的，同一种社会角色会有不同的角色行为表现，因人而异。一般来说，业缘关系中人们的社会角色是相对稳定的，规定着人们的基本行为规范和行为模式。

四、趣缘关系

趣缘关系是以人们的专业技术特长或兴趣爱好为纽带结成的人际关系。

趣缘关系活动方式多以聚会为主，结交面宽。现代社会，随着网络业的发展，又出现了网络趣缘关系。

第三节 人际关系的类型(按其他形式划分)

一、不同性质的关系

按其性质划分，可分为对抗关系和非对抗关系。对抗关系主要指相互对立的、不可调和的关系，如敌我关系。非对抗关系主要指有矛盾但不是相互对立的，是可以调和的关系，如人民内部的关系。对抗关系和非对抗关系并不是一成不变的，在一定条件下是可以转换的。

二、不同特征的关系

人们在社会上所处的地位是有差异的，这种差异性特征表现在人际关系上会出现三种类型，即平等型、不平等型、对立型。

(一)平等型关系

平等型人际关系指的是交往双方或多方地位是平等的，包括政治地位、法律地位的平等以及人格的平等。

1．政治地位平等

其中人身自由权包括：

(1)人身自由不受侵犯。

(2)人格尊严不受侵犯。

(3)公民住宅不受侵犯。

(4)公民的通信自由和通信秘密受法律保护等。

2．法律平等

平等权首先表现为法律面前人人平等原则，具体内容有：

(1)权利无差别。

(2)平等地对待。

(3)不允许存在特权等。

3．公民有覆行同等义务的责任

公民既有平等的权利，同时也要覆行同等的义务。具体内容如

(1)维护国家统一与民族团结的义务。

(2)遵守宪法和法律的义务。

(3)保守国家秘密，爱护公共财产，遵守劳动纪律，遵守公共秩序，遵守社会公德。

(4)维护国家安全、荣誉、利益的义务。

(5)依法服兵役的义务。

(6)依法纳税的义务。

(7)劳动的义务、受教育的义务以及其他义务。

4．人格平等

人格是平等的，没有贵贱、尊卑之分。

(二)不平等型关系

不平等型人际关系指的是交往双方或多方所处的地位不平等，划分出一定等级。虽然我们的宪法和法律明确规定我国公民都享有平等权，但由于主客观多种因素的影响，在人际交往中仍存在许多事实上的不平等现象。主要表现如下：

人 际 关 系 学

1．城乡二元经济结构的不平等

2．政治权利的不平等

3．经济生活的不平等

4．文化水平的不平等

(三)对立型关系

对立型人际关系，指的是交往双方或多方处于对立的地位，在人际关系上形成对抗关系。对立型人际关系有以下几种情况：

1．当事人双方的对立

2．上下关系的对立

3．平行关系的对立

如何调适对立的人际关系？

调适对立的人际关系应加强对话、交流与沟通，本着与人为善的态度，以宽宏大度的胸怀，通过积极主动地与对方联络沟通，增进相互的理解，消除双方的对立情绪。

三、不同倾向的关系

在人际交往中，交往的双方都会依据各自对对方的人际认知作出判断并形成一种倾向。这种倾向一般是富有理性的选择。不同倾向的关系有两种划分方法：

第一种划分为合作型、竞争型、应酬型、混合型四种类型；第二种划分为主从型、合作型、竞争型、主从——竞争型、主从——合作型、竞争——合作型、主从——合作——竞争型、无规则型八种类型。

(一)第一种划分(四类型的划分)1．合作型关系

就合作的定义而言，是指为了共同的目的一起工作或共同完成某项任务。整个世界在日益地相互依赖，合作关系跨越了行业、地区的障碍，也跨越了国界、民族及文化差异的障碍。

建立合作型人际关系的前提条件是：

(1)双方的总目标是一致的。

(2)双方都有合作的意愿。

(3)双方都富有诚意。

(4)双方能互相配合。

(5)双方能互相理解，共同解决合作过程中的问题。

(6)合作结果最终能达到互惠互利。

2．竞争型关系

竞争一词在现代汉语词典中解释为：为了自己方面的利益而跟人争胜。没有竞争就没有人类社会的进步和发展。在竞争中形成的人际关系就是竞争型人际关系。

21世纪是竞争异常激烈的时代，处在这个时代的人，时时处处都会遇到竞争。

正当的、合理的竞争，应当是竞争目的端正、竞争手段合法、竞争方式文明、竞争气氛友好，竞争结果充分体现优胜劣汰的原则。竞争的参与者或对手，应本着互相尊重、互相学习、互相促进、取长补短的态度参与竞争。3．应酬型关系

应酬型关系多指一般性的交际往来关系。

应酬型的人际关系一般不涉及合作或竞争，这种关系在我们生活中大量存在着。

我们不可忽视应酬型人际关系。对于应酬型关系在交往中同样要以诚相待。许多深层次的交往或世交挚友，往往是从应酬型人际关系深化发展而来的。应酬是广结良缘的初始阶段。

4．混合型关系

人际交往复杂多变，也许今天是合作伙伴，而明天却是竞争对手；今天还是应酬型的 22

人 际 关 系 学

一般朋友，而由于相互的好感，结成了“相见恨晚”的知心朋友。更多的情况会出现合作中包含有竞争，竞争中包含有合作。在这种情况下形成的人际关系称为混合型人际关系。混合型人际关系有四种不同情况：

(1)合作中含有竞争。

(2)竞争中含有合作。

(3)应酬调节合作与竞争。

(4)合作、竞争、应酬交叉混合，主次轮换。

(二)第二种划分(雷维奇的八类型划分)

1．主从型

2．合作型

3．竞争型

4．主从一竞争型

5．主从一合作型

6．竞争一合作型

7．主从一合作一竞争型

8．无规则型

四、不同程度的关系

(一)按交往时间长短划分

按交往时间的长短可将人际关系分为长期型和短期型人际关系。

(二)按好坏程度划分

1．亲密型

亲密型人际关系是指交往双方存在的极强的，以血缘、亲缘或情感维系的，相互依存的，最密切的关系。

亲密型关系表现出的特点是：

(1)交往频繁。关系密切的双方交往频繁，经常在一起，甚至形影不离。

(2)相互依存。交往双方彼此相互依赖、相互支撑、相互影响、相互关爱。

(3)追求共享。关系密切的双方交往动机发生转变，不再是只关注个人一时的得失，而是关注双方的利益。无论是物质的还是精神的，都追求共享。

(4)互相接纳。亲密的关系使双方互不设防，可以倾心交谈，互相理解、互相接纳对方。

(5)心理相容。关系密切的双方情感融洽、相互认同、相互信任。更亲密者把对方看成自己个人心理自我的一部分。你中有我，我中有你，荣辱与共，甚至生死相依。

2．团结型

团结型人际关系是指和睦、友好的关系。

3．维持型

维持型人际关系是指能保持继续存在下去的一般关系。交往双方存在一些矛盾和意见，但双方都有一定的理智和克制能力，没有发生直接面对面的冲突。通过双方或第三者协调解决，仍能维持一般的交往和联系。维持型人际关系的特点是：

(1)双方互不认同。双方对某一问题的立场、观点、看法不一致，存在矛盾，或有对立情绪。

(2)双方互不谅解。

(3)双方关系没有激化。虽然双方关系出现恶化，但恶化的关系并没有升级，没有激化。

这种不良的关系停留在思想上、情绪上、心理上或语言上。双方均保持着一般的关系。

(4)双方关系的不稳定性。维持型的人际关系只是维持表面上的关系，而且只能维持在一定时期，不可能长久地维持下去。维持型关系具有不稳定性，一旦遇到内外因素的触激或变化．使矛盾冲突严重化、明朗化，维持型关系就会向疏离型、决裂型转化。4．冲突型

冲突型人际关系是指矛盾表面化、公开化，已发生激烈吵闹、争斗，不能维持正常联系的关系。冲突的双方互不让步，针锋相对，以眼还眼，以牙还牙。面对冲突关系的 23

人 际 关 系 学

双方，需要用强制的手段制止冲突，力劝双方冷静、克制。冲突型的人际关系对交往双方，以及周边的人都会造成不良影响，使大家都处于异常紧张的状态，破坏和干扰了人们正常的学习、工作和生活。因此，要尽量避免冲突的产生，一旦发生冲突，要快速解决。

5．疏离型

疏离型人际关系是指冲突后的双方逐渐疏远，甚至分离的关系。疏离是解决冲突的消极办法，但对缓解冲突，避免事态扩大化，调解双方心态等能起到一定的作用。

6．决裂型

决裂型人际关系是指彻底破裂的关系。决裂之后，双方的交往关系就此绝断，不复存在，相互之间也不再有任何来往。

决裂型人际关系是最糟糕的一种关系。从以上划分可看出，人际关系依程度不同，由好到坏，即由亲密型一团结型一维持型一冲突型一疏离型一到决裂型。实际上这也反映了人际关系由好到坏的变化过程。

人 际 关 系 学

人际关系学（实践篇）

第六章 影响人际关系的主要因素

现实社会中存在的各种各样的人际关系，无一不是内因和外因交互影响的结果。

第一节 影响人际关系的内在因素

人际关系的内在因素指关系主体本身所具有的制约人际关系的因素。主要包括生理因素、心理因素和社会因素。内在因素是人际关系发生、发展的基本动力，在人际交往中起决定性作用，是我们人际交往是否成功的主要原因。

一、生理因素

影响人际关系的生理因素主要包括个人的生理需要、生理特征和健康状况等。生理需要是人际交往活动最原始、最根本的动机。

下面我们主要从年龄因素、性别因素、风度仪表等方面介绍生理因素对人际关系的影响。

(一)年龄因素对人际关系的影响

本能型交往是人际交往的最原始、最低级形式，这种形式往往出于人的本能，不用学习。超越本能型交往后进入规范型交往。所谓规范型交往就是人们在社会化过程中所掌握的那些行为规范，这种以遵从规范为指导的交往形式就是规范型交往。一个人如果养成了规范型交往模式，人们就会赞扬他“有修养、懂礼数、有出息”，但这也不是最高层次，只是人际交往中必须遵循的一个层次。

原则型交往是以人的自由平等为基础的交往形式，是人际交往的最高形式。在原则型交往中，人们不再以某种特殊群体的规范来约束自己的行为，而是以自由、平等的普遍规则作为交往的指南。

(二)性别因素对人际关系的影响

我们在人际交往中，既要看到社会的变化而带来的变化，又要注意男性与女性之间的差别。

(三)仪表风度对人际关系的影响

人的仪表包括相貌、穿着、仪态、风度等，它是影响人际关系的重要因素。仪表因素在短期的、表层的人际关系中有相当影响，而对长期的、深层的人际关系来讲，其他因素则要比仪表因素重要得多。

二、心理因素

在日常生活和工作中，心理动力、心理特征、自我意识、心理现象和心理障碍等心理因素对人际交往会产生决定性的影响。

(一)人际交往的心理动力因素

人际交往的心理动力因素是心理因素中的最高层次，主要包括需要、动机、兴趣、理想、信念、价值观和世界观等。这些因素都程度不同地对人际关系发生制约作用。

1．人的需要

需要是人的主观状态，是人心理活动的动力源泉，它是个体在社会生活中，对客观事物的需求在头脑中的反映。一是舒兹的三维人际关系理论，二是魏斯的社会关系律。

(1)舒兹(W．C Schutz)的三维人际关系理论，即包容的需要、控制的需要和情感的需要。舒兹认为，人的三种人际需要分别都有两种满足方式：一种是主动满足，即通过主动发起和推进符合自己需要的人际交往活动来得到满足；另一种是被动满足，即期待别人主动表现出相应的人际交往行为。这样，三种需要和两种满足方式就构成了六种人际关系取向。

(2)魏斯(R．W山ss)的社会关系律

心理学家魏斯在1974年提出了人际关系的六种基本需要，即社会关系律。

人 际 关 系 学

第一，依附需要：这是有最亲密的人际关系所提供的安全感和舒适感。

第二，社会整合需要：是指与别人分享兴趣和态度的需要。

第三，价值保证的需要：是指希望得到他人的支持，以提高自信心，证实自己的价值和能力的需要。

第四，可靠同盟的需要：是指人们在遇到困难时希望得到他人帮助的需要。

第五，需求指导的需要：是指希望别人给自己提供指导，丰富自己经验的需要。

第六，关心他人的需要：是指人们通过对他人的关心和照顾满足自己被重视、被需要的感觉

2．人的动机

直接推动人去行动，以达到某种目标，满足某种需要的心理驱动力叫动机。动机源于需要。在人际交往中，动机起决定性作用。不同的交往动机，就决定了不同的人际关系类型。从交往动机的角度，把人际关系分为两类：一种是以感情为纽带，以心理相容特点为基础的人际关系。如夫妻、父(母)子、父(母)女、兄弟、姐妹之间的亲情关系，同事、同学、朋友之间的友情关系以及恋人之间的爱情关系等；另一种是以利害关系为基础的人际关系。这类人际关系的特点是，人与人之间的心理关系是靠对利益得失的认知和判断形成的。利害关系包括经济、政治、权力和社会等方面的关系。

3．需要、动机与交往行为

在人际交往中，需要产生动机，动机促成人际交往行为出现和持续进行，以实现需要的满足。其中，需要是交往的导火线，是前提。动机由需要引起，又是交往行为的推动力量。在人际交往过程中，如果需要和动机得到满足与实现，个体能从中享受愉悦或得到利益，人际交往就能得以维持，否则就会因出现障碍而终止。4．兴趣

兴趣是一个人力求认识和趋向某种客体的积极态度的个性倾向。

5．理想和信念

理想是对未来有可能实现的奋斗目标的向往和追求。

信念是个性心理结构中比较高级的倾向形式，它表现在一个人对他所获得的知识的真实性坚信不移并力求加以实现的个性倾向。信念可以分为政治信念、道德信念、科学信念和生活信念等。

信念和理想密切相连，理想总是以一定的信念为基础，同时理想又促进信念的形成。

6．价值观和世界观

价值观又称为人生价值观，指的是人们对自己的人生意义和作用、衡量人生价值的标准以及怎样实现人生价值等问题的看法。

世界观是个性倾向的最高表现形式，是心理动力因素中的最高层次。世界观有两种存在形式：一是作为哲学研究对象的以社会意识形态而存在的阶级的世界观；二是作为心理学研究对象的个人的世界观。(二)人际交往的心理特征

人际交往的心理特征包括气质、能力与性格。

所谓能力，是直接影响活动效力、使活动得以顺利完成的个性心理特征。能力是影响人际交往效率的最基本、最直接的心理因素。

所谓性格，是通过比较稳固的、对现实的态度和与之相适应的习惯化了的行为方式所表现出来的心理特征。

(三)自我概念

1．自我概念的含义

自我概念是指自己如何看待和感受自己。它是由人们关于自己本质的一切信念和态度构成的，包括人们关于自己力量强弱的设想、成长的可能性，以及关于自己行为和体验的习惯方式的明确措施等。2．自我概念的构成

人 际 关 系 学

自我概念是由反映评价、社会比较和自我感觉三部分构成的。

3．自我概念的特征

(1)自我概念的基础是其所处环境的文化和团体的价值观。

(2)自我概念具有较强的主观性。

(3)自我概念具有自行增强的能力。

(4)自我概念具有缓慢的变化性。

4．优化自我概念的途径

(1)具有改变自我概念的需求。

(2)进行客观的自我评价。

(3)制定切合实际的自我期望。

(4)改变自我概念的方法。一是直接观察自我和他人对自己评价的基础。二是求助你所在的环境(如相关的书籍、师长、同事、亲友或专家)的帮助和支持，取得相关的资料和建议，从而改进自我意识。三是模仿他人改进自我概念的方法。四是正确处理心理安全与心理风险的关系，创造和抓住改进自我概念的机会。

自我概念是自我沟通的基础，是人际沟通的前提条件。因此，良好的人际关系需要正面的自我概念作基础。

(四)心理效应

心理效应如首因效应、近因效应、月晕效应、刻板印象等等。

(五)心理障碍

人际关系是一种建立在心理接触基础上的社会关系，在影响人际关系的内在因素中，心理障碍产生的影响更大，也更直接。心理障碍主要包括羞怯心理、自卑心理、嫉妒心理、自傲心理、自私心理、猜疑心理、孤僻心理和报复心理等。它们对人际关系的影响及其调适这些心理障碍的技法在第八章中有详细介绍。

三、社会因素

在他的身上，积淀着多种多样的社会性因素。最基本的主要是社会地位、职业类别和知识层次。

(一)社会地位

所谓社会地位，指关系主体所处的社会地位。社会地位，从政治学和法律学的角度讲，是指由法律规定和公众认可的具有一定特权和专利的社会等级。社会地位不仅包括经济地位、政治地位，而且包括家庭地位、群体地位和学术地位等。

社会地位对人际关系的制约主要表现在三个方面：

1．社会地位制约或影响人们的交往对象和人际关系状况

在现实生活中，人际交往按沟通形式一般分为“上行”、“下行”和“平行”三种情况。

2．社会地位制约和影响着关系主体的交往热情和交往需要

3．社会地位制约和影响着人的交往动机和诸多的交往心理

(二)职业类别

所谓职业类别，指的是关系主体所从事工作的类型，也就是做什么工作。职业类别对于人际关系的影响表现在多方面。

1．职业类别影响和制约着人际交往对象

2．职业类别影响和制约人际关系的类型

发现下列三种不同类型的人际关系都与职业类别有关。

(1)逊顺型。其特点是朝向他人。属于这种类型的人，多是社会工作者、医务工作者和教育工作者。

(2)进取型。其特征是对抗他人。属于这种类型的人，多是从事商业、金融、法律方面工作的。

(3)分离型。其特征是疏离别人。属于这种类型的人，多是艺术创造者或科研工作者。

人 际 关 系 学

3．职业类别影响和制约着人际关系的广度、深度或亲密度

(三)知识层次

所谓知识层次，指的是关系主体自身所具备的知识结构和水平在社会人知识系统中所处的层级。

第二节 影响人际关系的外在因素

影响人际关系的外在因素指的是关系主体之外制约人际关系的因素。主要包括自然环境因素、空间距离因素、习俗礼仪因素、道德规范因素、价值观念因素、法律法规因素、社会制度因素和社会群体因素。虽然外在因素在人际交往中不起决定作用，但它是人际交往是否成功的条件，在一定条件下，它又左右着人际关系的融洽性。因此，我们不能忽视人际关系的外在因素。

一、自然环境因素

在人类的原始时代，自然环境是促进人际吸引的最主要情境性因素。

二、空间距离因素

(一)不同的空间距离代表不同的人际关系

爱德华。T。霍尔以美国成年人的交往为例，提出了4种距离：即亲密距离、个人距离、社交距离和公共距离。这实际上是人们在交际中心理需求的一种空间距离。

在社会交往中，人与人之间要求的空间距离因不同的文化背景、不同的社会关系、不同的性格等大相径庭。

从一般心理学的角度看，在不同的时间、地点环境与条件下，人对于空间的需求也不相同。

(二)居住距离远近对人际关系的影响

距离的远近并不是形成人际关系的主要因素，它只是影响人际关系的各种因素之一。在其他因素大体相同的情况下，距离的远近才会表现出作用。

(三)空间距离对交往频率的影响

所谓交往的频率，是指人们互相接触次数的多少。

三、习俗礼仪因素

这是一种由于文化背景不同而对人际交往产生影响的因素。它主要体现为待人接物的礼节或风俗习惯，这些礼节和风俗习惯可能影响到人们的态度和行为。

四、道德规范因素

道德是指由社会舆论力量和个人内在信念系统驱使支持的行为规范的总和。平等待人是建立人际关系的前提，也是人际交往必须遵守的原则。

五、价值观念因素

所谓价值观，是指一个人对周围的客观事物(包括人、事、物)的意义、重要性的总评价和总看法。

组织行为学家史布兰格把价值观分为六类：(一)理性价值观(二)美的价值观(三)政治性价值观(四)社会性价值观(五)经济性价值观(六)宗教性价值观

六、法律法规因素

法律是由国家立法机关制定或认可的，并由国家的强制力量保证其施行的一种行为规范。

法律可分为两种类型：一种是通用性法律。另一种是专一性法律，它专门规范某一方面的行为规范。

首先，法律对人际关系具有保护性。其次，法律对人际行为具有强制性。

法律对人际关系的影响，最突出的有两点：一是法律本身是否健全，即是否有法可依，这是法律的制定状况。二是法律能否落实，这是法律的实施状况。

七、社会制度因素

社会制度主要有三个方面的含义：一是指社会形态。二是指具体的社会制度。三是指

人 际 关 系 学

各种社会组织的规章制度。

(一)不同的社会制度对人际关系具有不同的影响

(二)不同社会制度对人际关系影响的共性

1．影响人际关系的性质和类型

2．影响人际关系的变化和发展

3．影响人际交往的范围

4．影响人际关系的行为模式

分析东、西方人际关系的差异？

在东西方国家中，人际行为模式存在很大差异。一般说来，人际行为中，西方国家往往重视或强调个体的自由和价值要求，个人自由放在首位，以自我为中心。而东方国家则重视集体价值，强调个体对集体的服从，忽视个人的自由，抹杀自我，把服从他我、众我放在首位。另一方面，在西方国家，尤其那些发达的国家，注意把人际关系的处理与法治联系起来。在人际行为中，强调并实施法律面前人人平等的原则，要求任何人都不能在法律的约束之外各行其是。而东方国家特别是在中国这样的儒学在历史上长期居于首要地位的国家，则往往把人际关系与人治结合在尸起，通行的是“人情大于法”的人际关系。造成人际行为模式上的这些差异，固然有很复杂的原因，但是，社会制度上的不同，却不能不说是一个根本原因。

八、社会群体因素

(一)群体的概念及其对人际关系的影响

所谓群体，是指以一定方式的共同活动为基础结合起来的人们的联合体。

2．群体的特点

(1)同属一群体的各成员，在心理上意识到对方，具有相互认知与同属一群人的感受。

(2)同属一群体的各成员，在行为上相互依赖、交互作用、彼此影响，并且具有互补性。

(3)同属一群体的各成员，在目标上是共同的。

(4)同属一群体的各成员，共同遵守该群体的行为规范和规则。

3．群体对人际关系的影响

(1)群体内成员最容易具有相似形。

(2)群体内成员最容易接近。

(3)群体不仅有利于群体内人际关系的和谐，还有利于内部成员与其他群体成员人际关系的建立。

(二)群体规模、结构、规范和压力对人际关系的影响

1．群体的规模对人际关系的影响：群体规模越大，人际关系越不容易以群体中的领导者为中心。

2．群体的结构对人际关系的影响

所谓群体的结构是指群体成员的组成成分。

3．群体规范对人际关系的影响

群体规范是指群体所确立的行为准则，群体的每个成员都必须遵守这些标准。

4．群体压力对人际关系的影响

所谓群体压力是指当一个人在群体中与多数成员的意见有分歧时，在心理上感到的一种压力。群体压力容易使群体内成员形成从众心理。

第七章 协调人际关系的原则

第一节 协调人际关系的原则概述

一、关于原则

所谓原则，一般是指说话或行事所依据的法则或标准，是人们依据事物发展的客观规

人 际 关 系 学

律制定的行为准则。

二、人际关系原则的重要性表现在：

(一)解除困惑(二)有据可依(三)增强自信(四)缓解抑郁(五)改善关系

第二节 协调人际关系的原则

协调人际关系的原则主要包括：平等原则、诚信原则、礼貌原则、互利原则、人道原则、择善原则、适度原则、相容原则、积极原则、理解原则、自律原则等。

一、平等原则

(一)平等是交往的基础

所谓平等原则，是指人与人交往中坚持平等相待的原则。在人际交往中，交往双方都应以平等的态度对待交往对象。这是建立和发展良好人际关系的基础和前提。

(二)树立正确的平等观

1．平等是相对的而不是绝对的平等的相对性具体表现在：

(1)平等是有条件的，包括自然条件和社会条件。

(2)起点和机会是均等的。绝对的平等不仅是不现实的，也是不利于社会的进步和发展的。

2．平等是现实的

平等是现实的，主要是指：

(1)平等具有时代性。平等是当时当代的，符合当时现实实际的；既不超前也不滞后于时代。

(2)平等具有地域性。(3)平等具有文化性。(4)平等是发展变化的。

(三)人际间平等交往的类型

人际间平等交往的类型主要有以下几方面：

(1)政治上的平等。(2)经济上的平等。(3)法律上的平等。(4)人格上的平等。

(四)人际间平等交往的方式

1．平视法

平视，是最恰当的视角。换句话说，我们在交往中，面对强者，不要唯唯诺诺、低三下四；面对弱者，不要趾高气扬、不可一世。在人际交往中欺弱怕强两副面孔都是不可取的，只有一视同仁，平等相待，不卑不亢，才能摆正双方的关系，建立和发展良好的相互关系。

2．对等法

对等法是一一对应的方法。地位对等法，国际间的、单位间的人际交往，一般讲究对等，接待规格、接待人员的安排都是对等的。

3．尊重他人的价值

与人交往，绝不能贬低或轻视别人的价值。每个人都有自己的人生价值，在与他人交往中，每个人都会自觉不自觉地维护自我价值，都有一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。

4．满足对方需要

人际间的平等交往还体现在，交往双方对需要及对需要的满足程度应是平等的。

二、诚信原则

诚信原则是指诚实信用原则，即在人际交往中双方诚实、守诺、讲信用。诚信原则要求交往的双方以诚相待、信守诺言、讲信用。

(一)诚信原则是世界性法律原则

(二)诚信原则是中国的传统美德

(三)诚信原则是人际交往的基础

(四)诚信原则是做人之本

人 际 关 系 学

诚信是做人之本，诚信原则是维护正常人际关系的行为准则。

诚信原则要求人们在交往中做到：

1．以诚相待 2．信守诺言 3．老少无欺

三、礼貌原则

礼貌原则指交往双方通过言谈举止表现出谦虚、恭敬、相互尊重的原则。礼貌原则是人际交往中又一最基本的原则。

礼貌原则对人际交往的要求：要求人们在人际交往中要注重礼貌仪表、礼貌举止、礼貌用语等。

以礼貌仪表与人交往是使人际交往取得成功的前提条件。

在人际交往中，我们要注重仪表，要了解、掌握和遵循国际上通行的服饰穿着的T．P．O．原则，即时间原则、地点原则、场合原则。

礼貌语言交流应遵守的准则：

(1)机智准则；(2)慷慨准则(3)赞誉准则誉；(4)谦虚准则；

(5)同意准则；(6)同情准则。

礼貌原则的核心是尊重他人。

四、互利原则

互利原则指交往双方通过对物质、精神的交换而使各自的需求得到满足的原则。

(一)引发人的交往动机因素 ：

1．内在因素。内在因素主要包括需要、兴趣、理想、信念、世界观等。内在因素是使人产生交往动机的推助力。

2．外在因素。外在因素主要是社会角色期待对个人形成的压力。

3．目标因素。目标因素是内在因素与外在因素的合成。(二)互利原则体现了人际交往最基本的动机

互利原则正是体现了人际交往最基本的动机。互利既包括物质方面的，也包括精神方面的。物质方面的涉及衣、食、住、行、用等所有方面。精神方面的涉及人的思想、意识、心理、情感、文化等方面。(三)人际交往的互利性是客观事实

在过去相当长的时期内，由于受传统观念的影响，人们怯于谈互利，忌讳功利思想，回避功利动机。实际上，人们因满足各自不同的需求而交往，这是客观事实。人际交往的延续也是建立在交往双方的需求和对需求的满足保持平衡状态的基础之上。如果出现失衡，双方就可能中断或终止交往。

(四)人际交往强调互惠互利

互利原则值得强调的是，我们所提的互利原则是正面的、积极的、合理合法、符合道德规范的互惠互利。

五、人道原则

人道原则指爱护人的生命、关怀人的幸福、尊重人的人格和权利的道德原则。

人道原则源于人道主义伦理原则。主要是提倡以人为本，肯定个人的价值，维护个人尊严和权利等。在人际交往中，应提倡人道原则，提倡人际互助。

六、择善原则

择善原则指人际交往的选择性原则，即择善而交、择善而从的原则。

择善原则主要有两层含义。一层是择善而交；另一层是择善而从。

(二)择善而交

择善而交是强调在人际交往中与何人交往要慎重、要有所选择，坚持择善去恶的价值取向。择善而交要求我们与交往对象相互的需要要有益于社会、有益于他人。

(三)择善而从

择善而从是强调在人际交往中，交往双方互相学习对方好的方面。择善弃恶，互相取

人 际 关 系 学

长补短，抵制和排斥不良影响，保持良好的品德和人格。

七、适度原则

适度原则指与人交往时，言谈举止、态度、表情及行为等程度适当，把握分寸，恰到好处的原则。适度原则的内容包括：

(一)语言表达适度(二)举止适度(三)态度适度

(四)表情适度

表情适度是指在表达内心思想感情的面部变化上要适度。表情主要是指面部表情变化。

1．人际交往中，最好的表情是微笑

2．眼神是心灵的窗口，也是面部表情的核心

八、相容原则

相容原则指交往中宽容待人，忍耐性强，对人宽宏大量的原则。

(一)相容就是谦让，就是宽宏大量

(二)相容就是豁达，就是容人之短

(三)相容就是宽容，就是宽以待人

(四)相容就是抑制，就是自我调整

(五)相容不是懦弱，而是自信

(六)相容是转换器

九、积极原则

积极原则指交往中以主动、热情的态度与对方交往，以获得对方反应的原则。

积极是与消极相对的一种正面的、进取的、努力的、主动热情的态度和行为表现。

在人际交往中，应以主动热情的态度引发与交往对象的互动与交流。面对两种情况尤其要注重坚持积极原则。

十、理解原则

理解原则指交往双方互相了解、互相换位思考、替对方着想、相互体谅的原则。所谓换位思考，就是站在对方的地位或立场，从对方的角度思考问题，就是“将心换心”“将心比心”。

互相理解，坚持理解原则应注重和了解以下几个问题：

(一)互相理解的三个步骤

交往双方要互相理解有一个过程，大致可分为三个步骤。第一个步骤，初步了解对方的基本情况。第二个步骤是换位思考，试着站到对方的角度思考问题，替对方着想。第三个步骤是互相取得谅解，双方都真正地理解对方，消除隔阂、化解矛盾、融洽关系、达成共识、解决问题。

十一、自律原则

自律原则指在与人交往中严格要求自己、自觉约束自己的原则。

自律原则要求严于律己，宽以待人。自律是指自己要求自己、自己约束自己，不是依靠外力，不是依靠他人。这就要求有很强的自觉意识和很强的意志力。自律原则靠内在的自觉来发挥作用。自律是在人际交往中，自觉遵守公共道德和公共秩序。自律是在人际交往中自觉遵守社交原则。

第八章

人际交往的心理障碍及其调适技法

第一节 人际交往的心理障碍

影响人际交往的因素很多，但最主要的、对人际关系影响最大的是交往中的心理障碍。

一、羞怯心理

羞怯，指的是害羞、羞涩、胆怯。羞怯心理是在人际交往中感觉难为情，害怕与人交往的心理。具有羞怯心理的人的一般表现为：害羞、脸红、手心冒汗、心跳加快、浑

人 际 关 系 学

身发抖、说话紧张、手足无措等。产生羞怯心理的原因有：第一是天性。第二是受挫经历。第三是文化因素。第四是社会因素。

我国的心理学学者在分析羞怯心理产生的原因时认为，有气质性的原因、受挫经历的原因、自我保护的原因和社会实践少的原因。

据《社会交往心理》一书的作者黄京尧先生分析，羞怯心理的形成大致有四种类型： 1．自卑性羞怯 2．敏感性羞怯 3．挫折性羞怯

挫折性羞怯有两种情况：一种是反射性挫折羞怯。另一种是泛化性挫折羞怯。

4．习惯性羞怯

二、自卑心理

“卑”是低下、低劣的意思，“自卑”是自己轻视自己，看不起自己，总认为别人事事都比自己强。

产生自卑心理，原因是多方面的，因人而异。有自身生理、性格等主观因素，也有家庭因素、社会因素等客观因素。

三、嫉妒心理

嫉妒是对才能、名誉、地位或境遇比自己好的人心怀怨恨。嫉妒心理是很普遍的社会心理现象。

嫉妒心理的特点：1．普遍性

2．指向性

3．对等性 4．潜隐性

5．变异性

6．社会危害性

四、自傲心理

如果说自卑是由于个人自我评价过低的话，那么自傲则恰恰相反，是由于个人自我评价过高。自卑心理是对个体交往动机的内在抑制，自傲心理则是对个体交往对象的外在排斥。两种心理都会造成人际交往的障碍。

有自傲心理的人在社交场合往往显得傲慢白大，瞧不起别人，也不把别人放在眼里，自视清高。概括地分析，自傲心理主要有以下几种表现形式。

(一)自认为才智超群

(二)自认高人一等

(三)自以为是

五、自私心理

自私心理是指只顾自己的利益，不顾别人和集体利益，以我为中心的心理。具有自私心理的人，心里只装着自己，遇事只为自己考虑，不考虑他人的利益和感。

六、猜疑心理

猜疑是指无中生有地起疑心，对人对事都不放心、不信任。猜疑心理在人际交往中是一种消极有害的心理现象。

(一)猜疑心理的表现

具有猜疑心理的人往往过于敏感，对任何事都疑心重重，喜欢捕风捉影。在他们看来，人都是虚伪的，是不可信的，时时处处要设防。

(二)猜疑心理的危害

猜疑心理是对环境、对他人缺乏信任，而这种不信任是基于个人主观判断推测，并没有事实依据。毫无根据地认为别人所说、所做的一切都是加害于自已，最终导致与他人格格不入，产生对立、敌视态度。

七、孤僻心理

孤僻是指孤独、不合群，性格怪癖，常常喜欢一人独处。有孤僻心理的人主要表现为少言寡语，离群索居，不愿与他人接触，待人冷漠，不愿参与群体活动；做事喜欢独来独往，封闭自我，不愿与他人进行交流、沟通，所以其他人很难了解到他的内心世界，他也不能很好地理解别人。

八、报复心理

报复心理是在人际交往中，以攻击的方式发泄对他人的不满和怨恨的一种情感体验。

(一)报复心理与报复行为

人 际 关 系 学

有报复心理的人并不一定都有报复行为。

报复心理和报复行为是极富情绪性和攻击性的，不论是对报复对象、报复者本人还是对社会都会造成极大的危害，我们绝不可掉以轻心。

(二)报复心理和报复行为产生的原因

分析报复心理和报复行为产生的原因，既有主观因素的影响，又有客观因素的影响。

1．主观因素

从主观因素来分析，报复心理、报复行为的产生与个性特征有关。报复心理是自卑心理、嫉妒心理、猜疑心理的极端表现。过度自卑，嫉妒心、猜疑心重的人，大都对他人、对社会抱有敌视态度。当这种不良情绪达到不可遏制的状态时，就会实施报复行为或侵犯行为。

2．客观因素

从客观因素分析，报复心理、报复行为的产生与遭受挫折和失败有关。多拉德提出，人的侵犯行为是因为个体遭受挫折而引起的。另一位社会心理学家贝克威兹则认为，人在遭受挫折以后，仅引起一种唤起状态及侵犯行为的准备状态。

第二节 人际交往心理障碍的表现形式

人际交往过程大致可分为三个层次：信息沟通层次、人际认知与归因层次、交往互动层次。其中每一个层次都会产生表现形式不同的心理障碍，影响人们正常的交往行为。

一、信息沟通层次

人际交往的实质是信息的交流沟通。人们在沟通过程中可能产生的沟通障碍：

(一)缺乏对交往情境的统一理解导致障碍的产生；(1)双方所用的语言不同。

(2)双方的社会差别、文化差别、种族宗教差别、职业差别等造成的对沟通中所使用的概念的不同解释及不同的世界观、价值观、处世态度。

(二)交往双方沟通时交往者性格及心理关系不同导致障碍的产生；(三)非言语沟通中语义表达的不同引起误解导致障碍的产生；

人际交往的主要手段除了语言交际外还有非语言交际，即非言语沟通。所谓非言语沟通是指以非语言符号系统为信息沟通载体的分级沟通。比如面部表情、手势、体态、眼神、音调等都能用以表达某种语义和情感。非言语沟通分为四个符号系统：光学——动力符号系统；辅助语言符号系统；空间和时间符号系统；视线接触符号系统。1．光学——动力符号系统

光学——动力符号系统是指通过人体各部分的一般运动肌表现人的情感的符号系统。主要包括人的手势、面部表情、体态表情等。

2．辅助语言符号系统

辅助语言符号系统主要指发声系统，即音质、音量、音幅、音色、语速、节奏等。还包括语言外的系统，以及咳嗽、哭、笑等。

3．空间和时间符号系统

空间和时间符号系统指的是在非言语沟通中，交际双方通过所处的空间距离和对时间的把握达到传情达意的特殊的符号系统。

4．视线接触符号系统

视线接触符号系统是指通过目光接触表达各种情感、态度、观念等的符合系统。视线接触是对言语沟通的一种补充。

二、人际认知与归因层次

(一)人际认知

人际认知指的是个体通过人际交往，根据认知对象的外在特征，推测与判断其内在属性的过程；或者说是在个体与他人交往过程中，观察、了解他人并形成判断的一种心

人 际 关 系 学

理活动。

人际认知包括自我认知和对他人的认知。人际认知中的心理效应主要有：首因效应、近因效应、晕轮效应、刻版印象等。

1．首因效应

首因效应即第一印象，指的是人们在第一次交往中对他人形成的印象最深刻，难以改变，往往影响和左右以后的交往。首因效应的形成，主要受直接可见的外表或音容笑貌的影响。第一印象所具备的定势效应有很大的稳定性。首因效应会对认知他人造成偏差，影响我们对一个人的正确判断。

首因效应又分直接和间接两种情况。直接第一印象是交往双方初次见面时，通过直接感知所形成的印象。间接第一印象是通过中介，如他人介绍、文字材料介绍等间接途径获得的印象。

2．近因效应

近因效应是指人际交往中，最近的印象对人认知具有强烈的影响。在人与人较长时间的交往中，最近了解的信息往往占主导，冲击了过去对他人的一贯了解。

首因与近因的区别与联系？

首因效应是重视第一印象，近因效应是重视最后的、最近的印象。看起来似乎是对立的，实际并不是根本对立的，这是一个问题的两个方面。在人际交往中，第一印象很重要，而最后的或最近的印象也很重要。一般在对陌生人的认知中，首因效应比较明显，而对熟人或久别重逢的人的认知中，近因效应更明显。究竟如何把握呢?关键是我们看一个人不能只凭一时一事，既不能先人为主，也不能以偏盖全，而要全面地、历史地看，以避免出现认知偏差。

3．晕轮效应

晕轮效应是指在人际交往中，人们常以对某人某一特性的认知推及到尚未认知的其他特征上。这种从好的或坏的局部印象出发，扩散、推论而得出全部好或全部坏的整体印象会使我们产生认知偏差，这也是我们在人际认知中应当注意避免的。

4．刻板印象

刻板印象是指在人际交往中，对某人或某一类人进行简单概括归类，形成比较固定的印象或看法。

刻板印象一般具有以下表现：

其一，因认知对象的国籍不同而形成的刻板印象。

其二，因职业、年龄不同而形成的刻板印象。

其三，因性别不同而形成的刻板印象。

(二)归因层次

归因是指人们从可能导致行为发生的各种因素中，认定行为的原因并判断其性质的过程。或者说，归因是指人们通过对自己或他人的行为进行分析，寻找原因的一种心理活动。

1．导致行为发生的原因

导致行为发生的原因主要有两个方面，一是行为者自身的内在原因，包括个人能力、动机、性格、情绪、态度、努力程度等。二是客观的外在原因，包括环境、机遇、他人、文化差异、工作的难易程度等。

2．归因偏差的表现

常见的归因偏差主要表现在：

(1)将成功归因于个体内在因素。(2)将失败归因于客观外在因素。

三、交往互动层次

交往互动是指两个及两个以上的人相互作用产生共鸣行为的过程。交往与互动紧密相连，互动是建立在交往的基础之上的。如果双方在交往中互相厌恶，或某一方厌恶另

人 际 关 系 学

一方，双方便不会发生友好的互动。如果交往双方互不理解，互动也无法进行。

(一)影响交往互动的心理障碍

影响交往互动的心理障碍，从个人来讲，主要表现为不健全、不正确的自我意识。所谓自我意识是指个人对自己以及对自己与周围事物关系的意识。

自我意识包括以下内容：

(1)生理自我(2)心理自我(3)社会自我(二)自我意识心理障碍必须克服和消除

自我意识障碍是人际关系的一大心理障碍，是必须克服和消除的。库利曾指出，个人的自我意识不一定都反映现实，有时会出现偏差。

第三节 人际交往心里障碍的调适技法

一、培养健康心理

(一)世界卫生组织提出的健康标准

(1)充沛的精力，能从容不迫地担负日常工作和生活，而不感到疲劳和紧张。

(2)积极乐观，勇于承担责任，心胸开阔。

(3)精神饱满，情绪稳定，善于休息，睡眠良好。

(4)自我控制能力强，善于排除干扰。

(5)应变能力强，能适应外界环境的各种变化。

(6)体重得当，身体均匀。

(7)眼睛炯炯有神，善于观察。

(8)牙齿清洁，无空洞，无痛感，无出血现象。

(9)头发有光泽，无头屑。

(10)肌肉和皮肤具有弹性，步态轻松自如。

世界卫生组织从生理、心理和社会适应三个方面概括了健康的标准。，(二)心理学家杰何达提出的健康标准

如果单从心理的角度来看健康，心理学家杰何达(M．Jahoda)为我们提供了可以借鉴的标准。他提出的健康心理的标准是：

(1)对自身的态度：包括能够有意识地对自己进行适当地探索；自我概念的实现性；能够接受自我，现实地评价自己的长处和短处等。

(2)成长、发展和自我实现的方式和程度：包括实现自己的各种能力以及才干的动机水平；实现各种较高目标(如关心工作、理想、兴趣等)的程度。

(3)主要心理机能的整合程度；包括各种心理能量的动态的平衡(如本我、自我、超我)。有完整的生活哲学，在应急的条件下能够坚持并且具备忍耐和应付能力。

(4)自主性或者对于各种社会影响的独立性c遵从自身内部的标准行为有一定之规，行为独立的程度。

(5)对现实知觉的适应性：没有错误的知觉，对于所见到的和所预期的事物重视其实际的证据，对他人的内心活动有敏锐的觉察力和共情。

(6)对环境的控制能力：具有爱的能力，并建立了令人满意的性关系，有足够的爱、工作和娱乐；人际关系适宜，能够适应环境的要求，具有适应和调节自身的能力，能够有效地解决问题。

(三)北京师范大学林崇德教授提出的健康标准

他认为，心理健康主要包括两个方面：一是没有心理疾病，二是具有一种积极向上的发展的心理状态。针对学生提出了在人际关系方面心理健康的具体表现：

(1)能了解彼此的权利和义务。

(2)能客观了解他人。

(3)关心他人的要求。

(4)诚心地赞美和善意地批评。

人 际 关 系 学

(5)积极地沟通。

(6)保持自身人格的完整性。

培养健康的心理就要以健康的心理标准为目标，努力使自己符合这一标准。

(四)培养健康的心理要从儿童期开始

(五)用“心情教育”培养健康心理

“心情教育”是训练人的本质中最深层的动机，使人的知识、品德和意志朝着崇高的目标发展，使人的情感、欲望建立在美好心灵和健全人格的基础上。

在许多国家，“心情教育”是从幼儿时期开始的。

二、塑造健全人格

人格指的是一个人的品格或个性。是一个人在成长发育过程中所形成的、区别于他人的、一贯的行为倾向和反映模式。一个人在人格形成的过程中受到不良影响，就可能造成人格发育钓偏离，出现不良的心理障碍。

完善人格、塑造健全人格是个体心理健康的基础。只有塑造健全的人格，才能抵御各种心理障碍产生因素的侵袭，才能增强对心理疾病的免疫力。

三、加强自我修养

自我修养是指一个人按照时代和社会的要求，通过学习、磨砺、陶冶性情、修身养性来提高自己的素质和能力。自我修养是完善健全人格、培养高尚情操、提高人生境界的基础。自我修养包括许多内容，主要有思想道德修养、文化修养、艺术修养、心理修养、交际礼仪修养、行为习惯修养等。

(一)思想道德修养

思想道德修养要求培养人们高尚的情操和良好的道德品质。

(二)文化知识修养

文化知识修养是指人们掌握和运用文化知识达到一定的素养和水平。

(三)艺术修养

艺术修养是指人们在艺术制作和艺术欣赏中不断学习、提高，达到一定的能力和水平。

(四)心理修养

心理修养是指人们对心理的分析和调适养成习惯并达到一定的水平。情绪等。一旦出现心理压力，就会影响一个人的感觉、知觉、思维、情绪等。比如，心理压力会导致感觉紧张、郁闷、苦恼、烦躁、情绪低落、悲观、失望，产生“灰色心理”。这对人的成长和发展极为不利。

(五)交际礼仪修养

交际礼仪修养是指人们在社交活动中，通过对交际礼仪规范的学习、训练，达到一定的交际礼仪要求和水平。． 交际礼仪修养重在要求人们良好交际礼仪行为的养成。无论出入什么样的场合，都能按规范的礼仪要求做到恰如其分，都能树立良好的礼仪形象。

(六)行为习惯修养

行为习惯修养指的是人们通过学习修炼，养成良好的文明行为习„陨。

目前，行为习惯修养已受到国内外许多学者的关注。特别是企事业单位，有的把行为习惯看做是生产力，看做是企业文化。

第九章 完善主体、影响客体的技法

第一节 完善主体的技法

交往主体是指在人际交往活动中处于主导地位的交往者。交往主体既是交往活动的发动者，又是交往结果的首先且直接受益者。交往主体所掌握和使用的交往技法直接影响着交往对象和交往结果。我们准备介绍的完善主体的技法主要有以下几种：

一、正确认识自己

人 际 关 系 学

正确认识自己的方法主要有以下三种。

(一)利用自我认识

自我认识包括以下五个方面的内容：一是自我的观察。二是自我的思想。三是自我的感受。四是自我的意图。五是自我的行动。

通过自我认识的五个方面，人们可以清晰地了解当时当地的自我，然后作出恰当的决定，明智而妥善地处理当前面临的人际关系问题。

(二)利用自我比较

自我比较主要有两种方式。

第一，将自己的现实与自己的过去相比。

运用这种方法应当注意以下两个方面的问题：其一是既要重视主观因素的分析，也不要忽视对客观条件的分析。其二是在分析自己的成败和得失时，既要正确评价自己的成绩，也不要低估自己存在的问题。

第二，将自己的现实与自己的未来目标相比。

运用这种方法应当尽力避免出现自我否定的倾向。

(三)利用社会比较

美社会比较主要通过以下两种方式进行。

第一，根据社会上其他人对自己的态度来认识自己。

第二，通过与社会上和自己地位、条件相类似的人的比较来认识自己。

二、正确地对待自己

正确地对待自己包括：实事求是地肯定自己；实事求是地否定自己，尽量避免自我挫伤三个方面。

(一)实事求是地肯定自己

人们应该实事求是地承认自己的价值，维护自己的自尊，调动自己的积极因素，发挥自己的潜能。

(二)实事求是地否定自己

所谓否定，包含两层意思：一是正视、承认缺点和错误，不文过饰非，不推诿于他人和客观；二是区别不同情况去克服缺点和错误。

(三)尽量避免自我挫伤

自我挫伤是指由个人的主观心理活动所造成的对于自信心和自尊心的损害。抱负水平是指个人对自身成就目标的预期水平。确定适度的抱负水平，首先要求对自己的主观条件和客观条件作出正确的分析和判断。

其次，应当将确立的远大目标分解成中期、近期和当前的各种子目标，子目标的排列要由易到难，由简到繁，形成一个层层升高、步步逼进的目标系统。

三、恰当的自我介绍

介绍是使双方相互认识的言语行为。自我介绍是指在没有中介人、无需中介人或者虽有中介人参与但仍有必要加以补充的情况下，自己向交际对方就自身情况所做的简单说明。自我介绍应该注意以下五点：

(一)争取主动(二)克服羞怯(三)保持镇定(四)注意繁简(五)把握分寸

掌握分寸，一是要自识。二是要自谦。

四、适度的自我暴露

适度的自我暴露需要掌握以下六种技法：

(一)控制最佳量。对于暴露量，有人分为低、中、高三个量级。

(二)把握深浅度。自我暴露的深浅可以分为浅层、中层和深层三个层级。

(三)注意暴露的性质。自我暴露有积极和消极的不同性质。

(四)掌握暴露的时机

自我暴露可以从交往时间的长短上来考察。自我暴露一定要把握好时机，该暴露时就

人 际 关 系 学

大胆地暴露；不该暴露时，就要自觉地克制和收敛。

(五)认清暴露的对象

暴露的对象是指自我暴露的接受者，即交往客体。自我暴露的对象大致可以分为四种：一是对你体贴人微或与你休戚相关的人。二是与你关系虽然不深，但仍在发展的人。三是刚刚开始互相熟悉的人。四是与你素不相识的人。一般来说，越是后面的那种人，越不适宜为暴露的对象。

(六)以事实为主

以事实为主是自我暴露最重要的秘诀。特别是积极性的自我暴露，更要注意实事求是。

五、得体的自我防卫

自我所具备的这种解决烦恼、减少冲突和不安，保证心境安宁的方式，被称之为自我防卫或自我防御、自我维护、心理防御机制。自我防卫的技法多种多样，经常使用的有以下六种。

(一)以合理化缓解

(二)以补偿消除

(三)以升华转移

(四)针锋相对 具体地说，有如下几种方法：(1)直截了当。(2)以李代桃。

(3)踢球拦网。

(五)委婉曲折

(六)幽默诙谐

幽默诙谐是指自我在处境困难或尴尬时，为摆脱困境而采取的一种有效的方法。

六、自我克制的技巧

这里仅就驱惧和制怒两个方面加以介绍。

(一)驱惧

驱惧就是驱除或克服自我在人际交往时的心理恐惧。驱惧的技法主要有下列几种：

一是追根溯源，对症下药，即弄清产生社交恐惧心理的原因。

二是克服自卑感，增强自信心。

三是战略上藐视，战术上重视。

四是扩大知识面，激发兴奋点。

五是分析客观情况，做好充分准备。

六是积极参与，加强锻炼。

(二)制怒

制怒是自我克制的重要内容，其主要方法有： 一是善于忍耐。二是平等待人。

三是转移怒气。四是建立固定的条件反射。

七、优化自我形象

相互悦纳是建立和发展良好人际关系的重要条件，而影响相互悦纳的因素主要是交往者的自我形象。要想建立和发展良好的人际关系，必须重视优化自我形象的技法。自我形象的优化主要涉及到以下四个方面。

(一)优化生理自我形象

优化生理的自我形象主要是指提高和优化自我的身体素质，包括以下内容：

(1)人体各生理组织的生长发育及其功能情况。

(2)人体对各种刺激的感觉、适应和耐受能力。

(3)人体的生理组织对疾病的预防和抵抗能力。

(4)在大脑皮质支配下，人体活动的基本能力。

(5)体型和体态。

身体素质是人的多种素质中最基本的素质，作为生理自我形象也是最基本的自我形象。

生理自我形象的优化技法主要有：

人 际 关 系 学

一是自觉坚持和加强体育锻炼。

二是处理好工作和休息的关系，注意劳逸结合。

三是讲究卫生，预防疾病，注意饮食，加强营养。

四是保持乐观向上的情绪。

(二)优化心理自我形象

第一，优化自我意识。

具体地说，优化自我意识可以通过以下途径进行：

一是在认识和改造自然和社会的过程中优化自我意识。

二是通过读书学习优化自我意识。

三是通过人际交往优化自我意识。

四是通过自觉能动性的发挥优化自我意识。

第二，优化自我的性格。性格是指一个人对现实的稳定的态度以及与之相适应的行为方式的独特结合。

优化的性格应当是；心胸豁达，宽容待人；雍容雅量，克己礼让；温和亲切，谦虚热情；耿直正派，坦荡真诚；委婉含蓄，与人为善等。优化自我的性格，应当按照这些要求去做。

优化自我的性格可以采用的主要技法有：

一是多读好书。二是注重交往。三是内省吾身。四是做到慎独。

五是选择座右铭。

(三)优化外在自我形象

优化外在自我形象主要是指提高和优化自我的外在素质。

(1)外在素质的内容。自我的外在素质主要包括以下三个方面：

A．形体、容貌。

B．言谈、举止、仪态、风度。

C．服饰及其他。

(2)外在自我形象的标准。自我的外在素质以及由此构成的外在的自我形象对人际关系的建立和发展具有重要影响。外在素质以美为主要标志，优化外在自我形象必须以美为目标。一般来说应当符合以下标准和要求：

A．要符合一般标准。

B．要适合性别角色。

C．要讲究整体和谐。

D．要注意场合。

E．要富有个性与活力。

(3)优化外在自我形象的技法。应当掌握以下主要技法：

第一，在实践中磨炼、塑造。

第二，自觉地学习有关的理论知识。

第三，注重内在素质和内在形象。

(四)优化文化自我形象

优化文化自我形象主要指提高和优化自我的文化素质。

可以采用的主要技法有：

第一，将主体的特质、兴趣和社会需要三者结合统一，以此为依据设计出自我的最佳知识和智能结构。

第二，把基础知识的广博性与专业知识的精深性结合起来。广博性与精深性相结合。

第三，把知识和智能结构的整体效应和动态调节结合起来 第二节 影响客体的技法

客体即人际交往中的他人。正确认识和对待他人是协调人际关系的基本内容。影响客

人 际 关 系 学

体的技法即善待他人的技法，主要包括了解他人的技法、说服他人的技法、批评他人的技法、拒绝他人的技法和求助他人的技法。

一、了解他人的技法

了解他人并不容易。了解他人需要掌握并运用的技法主要有了解基本的人际行为模式，洞察他人心理，听其言、观其行三个方面。

(二)洞察他人心理

了解他人的心理需要通过以下途径：

第一，要明了心理状况的制约因素。一般地说，人的心理状况至少受四个方面的影响。一是客观环境的影响；二是主观环境的影响；三是年龄因素的影响；四是生理状况的影响。因为人的心理受多种因素的制约，因此，在了解他人的心理时就应当全面分析可能发生影响作用的一切因素，并且把这些因素有机地统一起来，加以综合考察。

第二，注意人的心理种类。

第三，通过学习，掌握洞察他人心理的途径或方法。如：

(1)通过目测洞察对方的深层心理。

(2)由谈话洞察对方的深层心理。

(3)由行动洞察对方的深层心理。

(三)听其言，观其行

这一方法包括两方面的基本内容：一是通过言语，即看他说些什么、为什么说以及怎样说等来了解他人。二是通过行为，即看他做些什么、为什么做、和谁做以及如何做等来了解他人。

听其言，观其行有以下主要方法：

其一，分析对方谈话的意图。其二，听出弦外之音、言外之意。

其三，细观体态语。其四，看对方与谁交朋友。

其五，通过历史进行考察。其六，全面地考察他人。

其七，考察关键时刻的表现。其八，有意识地考验他人。

二、说服他人的技法

说服是指人们用以引起他人态度转变的手段。说服意味着说服者通过劝告、激励和诱导，使得对方改变原有态度，按照说服者的愿望和要求去行动。在现实的人际交往中，比较行之有效的说服他人的技法主要有以下六种。

(一)选择最佳的说服地点

选择最佳的说服地点应当从两个方面考虑。第一，应当考虑是否具有居家优势。第二，应当考虑是否具备气氛优势。

(二)抓住说服的最佳时机

要把握或抓准说服的最佳时机，应当注意以下五种情况。

(1)问题初露苗头之时。(2)渴望友谊和温暖之时。(3)初次犯错误感到愧疚之时。(4)瓜熟蒂落之时。(5)当对方的过度疲劳已经解除之时。

抓住说服的最佳时机，除了注意以上五种情况，还必须正确地把握“三个度”：即对方对你的信任度；问题需要解决的紧迫度；说服者对说服的准备程度。

(三)把握对象特点

具有针对性地说服他人应当注意以下三点：

其一，要根据说服对象的年龄层次而采取不同的方式。

其二，要从说服对象的文化程度出发而采取不同的方式。

其三，要根据说服对象的性格气质特点采取不同的方式。

(四)善于运用事实

事实胜于雄辩。要想做到善于运用事实说服他人，应当注意以下几个方面：

其一，让对方眼见事实。其二，摆出有力的事实。其三，尽量运用具体的事实。

人 际 关 系 学

其四，多用亲身经历的事实。其五，活用历史上的事实。

(五)运用“苏格拉底技法”

古希腊著名的哲学家苏格拉底创立的问答法被公认为最聪明的劝诱法。其具体做法是：开头先通过机智巧妙地发问，让对方连连说“是”，与此同时，一定要避免让对方说“不”。当你获得了无数个“是”字的反应后，对方就不知不觉地被包围在数分钟之前还在否认的结论中。

运用“苏格拉底技法”应当注意以下三点：

其一，从对方的需求出发，从对方的角度看问题。

其二，提出大家公认的、能够取得对方认同的常识性问题。

其三，选择恰当的问句和语气，诱导对方承认你的立场。

(六)避免直接冲突，善于心理换位

说服他人时，一定要防止与说服对象发生直接冲突，把防止冲突放在重要地位。

为了避免冲突，最重要的是缩短说服者与说服对象之间的心理距离。而要做到这一点，以下两个方面必须注意：

其一，使自己等同于对方，越是等同于对方，你的说服就越有力量。

其二，反映对方的感受，考虑说服者的处境。

其三，自觉地运用换位思考，去接近、认识、理解对方，逐步打开对方的心理缺口。

三、批评他人的技法

批评他人的表达方法多种多样，而且因人、因时、因地而宜。一般说来，比较有效的方法是以下六种：

(一)避免消极或破坏性批评

(二)批评之前做好准备

(三)选择使用以下批评方式

可以选择的批评方式有以下八种：

(1)点化式。(2)交换式。(3)温婉式。(4)自责式。(5)提问式。

(6)勉励式。(7)比拟式。(8)商谈式。

(四)不要伤害对方的自尊心

为了体现对对方人格的尊重，批评时应当注意以下问题：

(1)避免触及对方短处。(2)避免否定对方人格。(3)避免否定对方未来。

(4)避免牵连家庭亲友。

(五)谨慎使用公开批评方式

公开批评虽然能够给犯错误的对方以强烈的刺激，使其深刻地反省自己的错误，但是，也容易伤害其自尊心理，影响双方的关系。

(六)以赞扬和鼓励辅助批评

四、拒绝他人的技法：

(一)首先肯定对方的要求，然后再拒绝。(二)让对方确信你是心有余而力不足。

(三)诚恳陈述难处，争取理解和体谅。

(四)采取缓兵之计，不必一口回绝。

(五)采取“回避”的方法

(六)明确果断地表示拒绝

(七)表示拒绝的语言应当委婉

(八)不要轻易表示承诺

五、求助他人的技法：

(一)让对方知道你乐于回报(二)让对方知道你乐于助人

人 际 关 系 学

(三)了解对方的个性特点(四)明确取得帮助的可能性

(五)求助言辞应诚恳礼貌(六)求助的要求要明确

面对拒绝的应对方法主要有：

其一，认真总结遭受拒绝的教训，分析清楚遭受拒绝的主要原因。

其二，要保持良好的态度。遭拒绝后，仍要保持良好的风度，留给对方美好的印象，为以后的求助成功奠定基础。

其三，为了减少不愉快的程度，在求助之前要想到遭受拒绝的可能性，并从心理上做好遭拒绝的准备。

第十章 基本人际关系的调适技法

第一节 同学关系的调适技法

所谓同学关系是指在同一个学校学习的学生之间的关系，包括同校、同年级或同班的学生之间的关系。大学生在校期间，交往最多、最频繁的莫过于同班同学。

一、正确认识高校同学关系的特点和倾向

(一)同学关系的主流是健康的(二)同学交往关系的内容丰富多彩

(三)同学交往关系的自主性、开放性、多样性、多变性明显增强

(四)交往发展不平衡

大体分三种，一是人缘型。二是孤僻型。三是中间型。学生的情况是不断变化的，因此不能简单机械地套用，但可以启发我们了解自己，了解同班同学的人际关系状况，对不同类型的同学采用不同的技法与之相处，以便建立新型的互助互爱的学友关系。

二、树立正确的集体观念，积极投身于班集体建设

优良的班集体是在集体活动中形成的。集体活动是联系集体成员的纽带。通过这些寓教于乐的活动，使班集体的教育功能、互补功能和凝聚力功能得到有效发挥，形成良好的班风和学风，使班集体成为同学们健康成长的良好园地。同时，通过这些活动，促使每个学生学会按集体行为准则来约束自己的言行，增强集体观念和集体荣誉感，增进同学之间的相互信赖和理解，形成团结友爱、终身难忘的同学关系。

三、正确认识和评价自己，增强自控意识

提高自我认知能力的基本途径和方法：一是从别人对自己的评价中认识自己，做到洗耳恭听，正确对待，有则改之，无则加勉。二是从经常的自我反省中认识自己。三是从人际交往中认识自己。四是从社会生活实践和体验中认识自我。

加强自我管理的主要技法：一是自我监督，就是要用社会和学校的行为规范来检查、督促自己，做到自省、自尊、自勉、自警。二是自我批评，敢于在同学面前如实地呈现自我，做到“君子坦荡荡”，敢于批评自己的缺点，反省自己的错误，勇于承担责任，乐于接受同学的批评和监督。三是自我控制。

四、珍惜同学友谊，处处关心他人

同学相处要以诚相待。诚实是做人的基本原则，也是搞好同学关系的基础。首先，要有友好相处的愿望，这是建立良好同学关系的起点。第二，要把这种愿望付诸实际行动。第三，同学之间应坚持做到在同学危难的时候支持他；顺利的时候关心他，监督他；当行为越轨的时候批评他、帮助他；寂寞苦恼的时候同情他、安慰他；当发生矛盾的时候劝导他。

五、正确对待男女生之间的交往关系

(一)男女生之间的交往是正常的人际交往

(二)要正确区分男女生之间的友情和爱情

(三)男女生之间要保持一定的距离

六、失恋后的自我调适

人 际 关 系 学

失恋后的自我调适方法很多，主要有：

(一)理智思考法(二)志趣转移法(三)寻求社会支持法(四)精神自慰法

第二节 同事关系的调适技法

同事关系的调适技法包括：

一、与人共事，坦诚第一

与同事相处一定要坦诚。只有坦诚相处，肝胆相照，才能获得同事们的信任和支持。这是做人的基本原则，也是建立良好同事关系的基本方法。如何做到与人坦诚相处?一是要胸怀坦荡，言行一致，表里如一。二是不阳奉阴违，不搞两面派。三是不溜须拍马，阿谀奉承。

二、学会理解他人

要做到理解人，首先要有知人之明，要学会了解人。怎样做到客观地、正确地认识和了解身边的每一个人呢?一是要遵循由感性到理性、由现象到本质的认识规律，本质地、历史地、全面地了解身边的人。二是要具体情况具体分析。三是要克服认识的偏见和成见。

三、有自知之明，做到严于律己

四、与人为善，尊重他人

要尊重他人的人格，尊重他人的感情，尊重他人的地位，尊重他人的习惯，维护他人的正当权益，体贴他人的困难和遭遇，让人感受到在政治上、人格上是平等的。

五、顾全大局，不计私怨

六、团结协作，互相帮助

团结协作互相帮助的技法：一是要协调好个人与集体的关系。二是要协调好主角与配角的关系。三是要协调好共患难与共欢乐的关系，做到不计较个人名利得失。

第三节 家庭关系的调适技法

家庭关系包括夫妻关系、父母子女关系、兄弟姐妹关系等，其中夫妻关系在整个家庭关系中处于核心和主导地位。

一、夫妻关系的调适技法

(一)互敬互爱，相敬如宾：1．平等相待 2．相互关心 3．精心维护

(二)互信、互勉、互慰

要消除夫妻之间的怀疑，最好的办法：一是态度冷静。二是针对一方的“心病”适当注意自己的言行。三是当爱人心平气和的时候，选择适当的机会主动解释沟通，说明事实真相，消除爱人误解。四是更加关心爱护爱人，主动地承担家务。(三)互帮、互让、互谅

二、父母子女关系的调适技法

(一)怎样与父母相处

1．牢记父母养育之恩。这是任何人处理与父母关系必须坚持的准则和前提。

2．孝敬父母。

3．关心父母。首先，要尽力为父母减轻经济和家务负担，二是要关心父母的疾苦。4．体谅父母。第一要体谅；第二是设法与父母沟通，做好说服工作，尽力改变他们的观念；第三是成年子女最好不要将自己能够处理的一些个人问题告诉父母，免得遭到反对；第四是请父母信得过的亲朋好友来进行劝喻；第五是当父母发火、吵闹或生闷气时，不能与他们对着干。5．帮助父母

(二)婆媳关系的调适技法

1．尊敬婆婆

2．关心婆婆

3．体谅婆婆

(三)翁婿关系的调适技法

人 际 关 系 学

如何把翁婿关系处理得更融洽和谐呢?首先，要理解和体谅老人。其次，要真诚相待。

三、兄弟姐妹关系的调适技法

(一)要兄友弟敬，情同手足

(二)要相互尊重，平等相待，和睦相处

(三)要相互学习，相互帮助

(四)姑嫂妯娌要相亲相爱、同心协力

恰当地调适妯娌之间关系的主要技法是：

(1)遇事兄弟之间要站在公正立场上多做工作，劝解自己的爱人开阔胸怀，不要斤斤计较个人得失，多为全家人的团结和睦着想。

(2)妯娌之间要将心比心，互相谦让，互相体谅，多为对方着想。

(3)正确对待公婆。

(4)共同为家庭建设尽心尽力。

第四节 亲属关系的调适技法

所谓亲属是指跟自己有血缘关系或婚姻关系的群体。亲属分为直系亲属和旁系亲属两种。

亲属关系的调适技法有：

一、加强亲属之间的友好往来

除亲属之间的个别接触外，加强亲属之间的交往还有许多种方式：

(1)通过电话、电子邮件相互问候。这种联系无需花费太多的时间和精力，随时可以保持联系。

(2)通过庆祝生日活动，增进亲属之间的情谊。

(3)亲属，特别是老年人生病，晚辈人经常去探视、守护和关照，使老人感到亲属之间的温暖和亲切。

(4)有条件的可以举办家宴或舞会，邀请亲属们聚会。

二、亲属交往不以贫富分亲疏

在与亲属交往中，一定要调适好同穷亲、富亲的关系。

(一)要自尊自重

(二)要尊重亲属

(三)要一视同仁

三、亲属相帮，理所应当

四、亲属求情求助，要坚持原则

亲属的求情也好，求助也好，都不能一概而论，具体人和事做具体分析。正确的做法是：

(1)热情接待。

(2)要对亲属的请求做冷静分析，分清是非。

(3)对违背党纪国法和党的路线、方针、政策的事，当然要坚决抵制，但不要生硬地顶回去，而应耐心地向对方说明为什么不能办的道理，这样做就会得到亲属的谅解。

(4)应该帮忙的，就要尽心尽力去帮，切不可敷衍了事。

第五节 朋友关系的调适技法

一、结交朋友的技法

(一)思想上提高认识

思想上要认识结交朋友的重要性，才会产生结交朋友的内在需要和积极行动。一个人没有朋友就会陷入孤独。建立在共同目标、共同事业基础上的友谊，是美好而高尚的感情交流，心灵的共鸣，智慧的互补，力量的结合。这种友谊是真挚的。真挚的友谊是力量无穷的。

(二)在交往中结识朋友

朋友是在人与人的交往中结识产生的。人们不通过交往、接触、了解和互相帮助，就不可能产生彼此吸引的情感。只有在不断交往中，思想感情上越交越近，友谊越交越

人 际 关 系 学

亲，才能自然地结为朋友。

(三)怎样结识朋友

第一，从思想倾向相同、地位相同、学历和经历相同、兴趣爱好相同、年龄接近的人中结识朋友。

第二，从你仰慕的，职衔、能力、学识和思想水平比你强的人中结识朋友。

第三，从你崇拜的偶像中结识朋友。

第四，从你的老师或长辈中结识朋友。

第五，从同学、同事、同乡、邻里中结识朋友。

第六，从异性交往中结识朋友。

第七，从日常学术交往、书信交往或网络交往中结识朋友。在网络交往中结识朋友的，当今已很普遍，当然要千万警惕，莫把网上骗子当朋友。

二、选择良友的技法(一)以慎重为原则

(二)积极选择至友。通常人们把至友分为挚友、诤友和密友三种。

(三)选错朋友及时分手

三、妥善调适朋友关系

(一)朋友交往要有诚心

诚心是使友谊经久不衰的基本前提。首先，朋友交往的动机要诚、要纯。其次，朋友交往的方式方法要诚。与朋友相处，就要始终笃守一个“诚”字，诚心待人，以诚相见，以诚立身，坦诚相助，所得到的是真诚的朋友和真挚的友情。

(二)朋友相处要讲信用

(三)朋友相处要满腔热情

(四)朋友相处要重感情、重情义

(五)朋友相处要互相学习、互相帮助

(六)朋友相处要宽容礼让

第十一章 特殊人际关系的交往技法

第一节 异性关系的交往技法

一、异性交往应坦然大方

人们一般对异性之间的关系非常敏感，尤其是男上司和女下属，稍有不慎，男女双方很有可能卷入“桃色漩涡”之中而洗刷不清。

异性交往应消除不必要的顾虑和紧张情绪，以坦然的心态，大方、大胆地交往。

二、异性交往要保持一定的距离

但异性交往也有一个“度”的界限，如果越过了界限，也会造成麻烦。

真挚的朋友是不分性别的，但是异性交往应保持一定的距离，保持距离是最佳的保护。不要二人单独进入娱乐场所。总之，异性交往只要把握情感的尺度和分寸，不越出朋友界限，就一定能建立健康的、恒定的、亲密的异性友谊。

三、在公共场合的异性交往切忌过于随便

(一)着装不可太随便(二)言谈举止不可太随便(三)在娱乐场所不可太随便

(四)谈心不可太随便(五)增强防范意识

四、与异性上司交往的技法

(一)女下属与男上司交往的技法

1．勤奋学习，不断提高素质，努力做好本职工作

2．自尊自重

3．警惕诱惑，注意自我保护

人 际 关 系 学

4．尊重和关心上司，注意方式方法

(二)男下属与女上司相处的技法

男下属与女土司相处的技法和上面讲的女下属与男土司相处的技法有许多相同之处，可以效仿。值得强调的是：

1．尊重女上司

2．消除偏见

3．戒骄戒躁

4．维护女工司的尊严

第二节 代际关系的交往技法

一、代际关系与代沟

代际关系是随人类的产生而产生的。所谓代际关系，是指一定社会中的一定年龄层的一代人同其他年龄层的一代人之间的关系。一代人之所以成为一代：第一，他们有大致相同的年龄。第二，他们有同一时代和环境下形成的社会性特征。

60年代出生的人基本特点是：

第一，有理想，爱祖国，愿为振兴中华干一番事业。

第二，渴望成才，有强烈的求知欲。

第二，关心国家大事，渴望改革，有强烈的参与意识。

第四，有强烈的自主意识，不迷信、不盲从，敢于发表意见。

第五，渴望政治开明、社会民主，憎恨腐败，敢于抨击社会一切不正之风。

第六，崇尚思辨，思维敏捷，容易接受新事物。

所谓“代沟”是指不同代人之间在人生观、价值观、兴趣、爱好、行为取向等方面产生的差异。

代沟是如何形成的？

代沟是指不同代人之间在人生观、价值观、兴趣、爱好、行为取向等方面产生的差异。由于有这种差异的存在，不同代人对同一事物就会持有不同的看法，从而采取不同的行动，因此也就不可避免地产生代际冲突。

二、调适代际关系的技法

(一)老青相依，和睦共处

处理好老、青两代人之间的代际关系就显得尤为重要。

1．坚持老青相依、密切合作、和睦相处的基本原则

2．尊老爱老是两代人和睦相处的关键

3．求同存异是两代人和睦相处的前提

(二)搞好家庭养老，建立和谐的家庭代际关系：

1．让老年人的基本生活得到保证

2．加强对老年人的精神慰藉

3．照顾老年人的生活习惯和特殊要求

4．关心和支持老年人的各种未了心愿的实现

5．防止厌老宠幼，保持代际平衡

要克服上述宠幼不尊老的倾向，保持家庭代际关系的平衡，最好的办法是：第一，成年父母要正确认识和处理尊老爱幼的关系。第二，要尊重老人在家中的地位。第三，要关心老人内心情感的需要。第四，正确对待和培养小孩。

6．树立老当自强的老年观，增强自我养老能力

三、建立和谐的代际关系是全社会的责任

建立和谐的代际关系不仅是文明社会进步的象征，而且是社会主义制度的内在要求，也是保持社会稳定和国家长治久安的根本大计。

人 际 关 系 学

第三节 竞争关系的交往技法

一、树立正确的竞争意识，增强竞争观念

所谓竞争，是指社会交往中为了自己的利益而跟他人争胜的一种行为。

竞争可分为个体之间的竞争与群体之间的竞争两种。但无论哪种竞争，说到底都是人与人之间的竞争，通过人来比出一个高低胜负。

要树立正确的竞争意识，认识和把握竞争的特性：

(一)竞争的普遍性

(二)竞争的社会性和历史性。竞争有两种不同性质和不同表现形式：一种是在对抗矛盾基础上进行的竞争；另一种是非对抗性竞争。

(三)竞争与合作的有机结合。竞争与合作的有机结合是现代人际关系的主要特征。

二、以积极的心态参与竞争，敢于挑战自我那么怎样处理人际关系中的竞争关系呢?(一)勇于走上竞争的平台

(二)正确面对竞争对手：积蓄实力，完善自我；当仁不让，敢于拼搏；正确对待竞争对手。

(三)正确对待竞争结果

三、在竞争中乐于合作

如何实现在竞争中的良好合作呢？

(一)在合作群体中继续保持进取精神

(二)团结协作，共同奋斗，配合默契，是事业成功的根本保证

(三)在竞争和合作交往中，一定要见贤思齐，力戒嫉妒

四、诚信是竞争成功的重要法宝

第四节 涉外关系的交往技法

所谓涉外是指一个国家的个人或群体与其他国家的个人或群体的交往关系，即涉及外事交往关系。

一、周密计划，充分准备

二、自重自爱，维护国格人格 ：忠于祖国；坚持原则；严守国家机密；谦虚谨慎。

三、发扬友好待客的优良传统，热忱接待五洲宾客。欢迎外宾应当做到的事项有：热情欢迎；文明友好，以礼相待；注重仪表；把握涉外交往的常用礼节。

与外宾交往中必须注意的常用礼节：

1．日常交往礼节

(1)参加各种活动应遵守时间，不得失约。

(2)在很多国家的公共场合，要特别注意尊重老人和妇女。

(3)举止要端庄稳重、大方得体，表情要自然诚恳、和蔼可亲。

2．见面时的礼节

(1)在交际场所结识朋友，可请第三者介绍，也可作自我介绍。

(2)握手是多数国家相互见面和离别时的礼节。

(3)如果在公共场合远距离遇到相识的人，一般是举右手打招呼并点头致意。

3．谈话时的礼节

与外宾交谈时表情要自然，语言和气、亲切，表达得体。谈话时不要拍拍打打，唾沫四溅。

4．参加宴请的礼节

接到宴会邀请，能否出席要尽早答复对方，以便主人安排。

5．进入外宾办公室或住所时的礼节

人 际 关 系 学

到外国人办公室或住所，必须预先约定，并按时到达。如无人迎候，应先按门铃或轻轻敲门，经允许后方可入内。如果应邀到外国人家里作客，应按主人提议或同意的时间抵达，早到、迟到、早退都是不礼貌的。不经主人的邀请或征得主人同意，不得参观主人的庭院和住房。假如主人很热情地邀请，也不要去触动除书籍、花草以外的个人物品或室内的陈设。离开时应有礼貌地向主人告别，表示感谢。

四、尊重各国各民族的风俗习惯

在涉外交往中应注意哪些禁忌的习俗呢?(一)见面礼节

鞠躬礼：见面习惯采用鞠躬礼的是日本人、韩国人。新加坡人则鞠躬、拱手、握手并用。

吻礼：欧美的大部分国家，亲朋故旧会见、家人相会常用。

拥抱礼：欧美国家流行。

泰国人的见面礼很有民族特色，他们用双手合十礼。

(二)交谈礼节

谈话时用礼貌用语，特别是“请”、“谢谢”，家属之间也爱用。在南美洲，交谈时要亲热，要离得近一些，说话时要文静地嘴凑到对方耳边，但不可粗放而失庄重。在伊期兰国家里，若应邀到主人家里作客，女主人是不会露面的。所以，与主人交谈时，不要问起女主人的事。

(三)馈赠礼仪与禁忌

日本人注重礼尚往来，拜访他人时通常要带点礼物，但一般不很贵重，以免对方回赠犯难。送的礼品，一般为奇数。礼品讲究包装，受礼人不得当面打开礼品。日本人忌讳绿色、荷花。普通人之间不赠菊花，菊花为皇室专用赠品，一般平民是不能接受的。

法国人也不能送菊花，菊花只在葬礼使用。意大利忌用菊花作商标。德国人不能给女主人送红玫瑰，它只是赠情人用。英国人不能送百合花，他们认为此花意味着死亡。欧美国家的人不用黄色鲜花送亲朋好友，它含绝交之意。在法国，男人向女人赠送香水，就有过分亲热和有“不轨企图“之嫌”。在拉美一些国家，不要赠送与刀剑有关的礼品，他们认为赠送刀剑意味着双方割断关系。

还有一些国家忌讳某种颜色。如日本人忌绿色，认为绿色象征不祥；比利时人忌蓝色，以蓝色为不吉利的标志；巴西人认为棕、黄色为凶丧之色；欧美许多国家把黑色作为丧葬之色；乌拉圭人忌青色，认为青色意味着黑暗的前夕；埃及人忌黄色，以黄色为不幸、丧葬之色。所有这些风俗习惯，如果交往中不注意，会使外宾误以为对他们不尊重，甚至闹出笑话。

五、虚心向外国人学习

在涉外交往中，我们要做到不崇洋媚外，也不盲目排外；取人之长，补己之短；虚心学习，广交朋友，与世界各国人民建立持久的和平友好的关系。

**第四篇：人际关系学**

人际关系学

第一章 选择：

1.人和动物最大的区别是什么？ 人的社会性

2.人的本质的表现是什么？ 人际交往

3.人际关系中最基本的两个维度是什么？ 情感上的“亲疏”和地位上的“尊卑” 4.人际关系的本质属性是什么？ 人的社会性

5.人际关系有哪些特点？

社会性、历史性、客观性、情感性、复杂性、变动性、网络关系新特点（多维性、全球性、虚拟性、不确定性、非中心化）

6.人际交往的动力系统是什么？ 情感

7.人的情感分为哪两类？ 结合性情感、分离性感情

8.判断交往程度高或低的指标是什么？

在人际交往中，结合性情感越强烈，分离性情感越薄弱，交往程度越高 9.在人际交往中遇到的最突出的障碍是什么？ 心理障碍

10.人际关系的发展趋势是怎样的？

人际关系的社会性、自主性、平等性、开放性、合作性、复杂性都在不断增强，而自然性、依赖性、等级性、封闭性、分散性、单一性都在逐渐减弱 11.谁在哪本书提出感情智商？ 丹尼尔·戈尔曼

12.研究人际关系学应遵循哪些原则？

系统性原则、客观性原则、发展性原则、统一性原则 13.心理学认为人际心理互动的结果是什么？ 人际关系

14.研究人际关系学的具体方法有哪些？

文献法、观察法、实验法、社会调查法、社会测量法、统计法、人际关系评估法 15.社会测量法是谁创立的？ 美国 莫雷诺 20世纪30年代

简答；

1.如何理解人际关系的含义？

a.人际关系是人与人之间，在进行物质或精神交往过程中发生、发展和建立起来的互动关系 b.作为个体的人，都不可避免地要与他人进行物质和精神的交往 c.人与人之间在交往和互动中会发生、发展和形成某种关系 d.人与人之间在交往中总是维系着某种心理联系

e.相互间关系的亲疏好坏，总是与交往双方对物质或精神需求能否得到满足的心理状态相关联 2.如何理解人际关系的实质？ a.人际关系的建立受利益的驱使 b.利益是建立人际关系的基础 c.利益对人际关系的性质起决定作用 3.为什么说利益是建立人际关系的基础？ a.利益是生产关系的基础 b.利益是政治关系的基础 c.利益是法律关系的基础 d.利益是道德关系的基础

4.人际关系的客观性特点表现在哪些方面？ a.人际关系是客观存在的社会现象 b.人际关系的形成和发展规律具有客观性 c.人际关系的功能具有客观性 5.简述人际关系学的研究对象？

a.公共关系学主要研究组织与相关公关公众之间的关系。人际关系学则侧重于研究人与人之间的关系。人际关系学的研究对象就是人与人之间的关系及其发展规律 b.人际关系的形成与发展 c.人际关系的结构与功能 d.人际关系的类型

e.影响人际关系的主要因素 f.协调人际关系的原则

g.人际交往的心理障碍及其调适方法 h.完善主体、影响客体的技法 i.基本人际关系的协调技法 j.特殊人际关系的交往技法

6.研究人际关系学的理论目的和实践目的分别是什么？ 理论目的：

a.建立一门独立的、系统的、完善的学科体系 b.为人们的人际交往提供科学的理论指导

c.有助于分析和研究人际关系学与相关学科的联系与区别 d.有助于从理论上划清人际关系学与庸俗关系学的界线 实践目的：

a.协调、优化人际关系 b.预防、消除人际关系 c.建立、发展新型的人际关系 d.培养、提高人际交往能力

第二章 选择：

1.人群关系理论形成和兴盛于何时？

形成于20世纪20年代 兴盛于40至50年代 2.1933年，梅奥出版了什么著作？ 《工业文明中的人性问题》

3.人群关系理论主要研究哪些领域的问题？ 有关人的需要、动机和激励的问题 同企业管理有关的所谓“人性”问题 企业中的非正式组织及人际关系问题 企业中的领导方式问题

4.被称为心理学第三势力的思潮是什么？ 人本主义心理学思潮

5.马斯洛学说理论的基石是什么？ 动机理论

6.马斯洛需要层次理论包括哪些内容？

生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊重的需要、自我实现的需要、认识与理解的需要、追求完美的需要

7.舒兹认为每个人有哪几种人际需要？ 沟通的需要、支配的需要、爱的需要 8.角色理论包括哪些内容？

角色扮演、角色期望、角色冲突、角色实现 9.戏剧交往理论的代表人物是谁？ 欧文·戈夫曼

10.1959年，谁出版了《日常生活中的自我呈现》？ 欧文·戈夫曼

11.戈夫曼把不协调角色分为哪几种？

告密者、表演者的同谋、职业侦探、中介人或调解人、雇员或仆人 12.伯恩内把社会性交往单位叫做什么？ 相互作用

13.伯恩内认为人身上有哪几种心理状态？

儿童时代的特征、父母的特征、成年人客观冷静理智的心态 14.人际认知平衡理论是谁提出的？其核心思想是什么？ 海德和纽科姆 人们都倾向于选择一致性 15.人际关系认知平衡理论来源于什么理论？ 格式塔心理学

16.格式塔心理学又称什么？ 完形心理学

17.从人际平衡转化为平衡。平衡理论最强调什么原则？ 最省力原则

名词解释： 1.角色扮演

是指个人在不同的年龄阶段、社会职位、时间场合，面对不同的交往对象所表现出来的行为 2.角色期望

是指社会、团体或他人对角色扮演者行为的期待或要求，是个人行为的动机 3.角色冲突

是指不同角色行为以及不同角色期待之间的矛盾 4.角色实现 是指在角色扮演和角色期待的基础上实现自己所扮演的角色 5.印象管理理论

是指日常生活中个体与他人交往时，都会有意无意地运用某些技巧控制自己所给人的印象

简答：

1.简述马克思的社会交往理论？

a.人际交往是指个人与个人之间的交往。马克思认为人际交往在本质上是社会交往

b.从人际交往本身来看，所谓人际交往就不是单纯个人的活动，它是一个人与自己之外的另一个人之间的相互影响和相互作用

c.正因为人际交往是社会交往。所以人际关系的范围和深度都受社会生产力和社会关系的制约 d.马克思不仅强调社会因素对人际交往的制约性，而且指出了交往对生产力的作用

e.由于交往已经成为生产力发展的必要条件，所以随着人类交往范围的不断扩大，社会生产力将不断走向新的阶段

f.交往不仅直接影响着生产力的创造和继承，而且和生产一起决定着社会结构 2.梅奥在霍桑实验中提出了五个假设？

a.在实验室里，经过改进物质条件和工作方法，可导致产量的增加 b.工间休息和缩短工作日，可消除疲劳，提高工作效率 c.工间休息，可减少工作的单调性

d.实行个人计件工资制，对增加产量可起促进作用

e.改变管理方式，即注意改进人际关系，提高工人士气，可增加产量 3.梅奥的人际关系理论主要观点有哪些？

a.以“社会人”的人性假设代替“经济人”的人性假设

b.否定“以物为中心”的管理思想，强调“以人为中心”，主张从人的心理和社会方面来激励工人的士气，提高生产效率

c.正确处理正式组织和非正式组织之间的关系

d.改变对管理人员只强调技术方面素质训练的片面做法，强调加强对管理人员了解、诊断、调适人际关系技能的培养和训练 4.简述角色理论的主要内容？

a.角色扮演是指个人在不同的年龄阶段、社会职位、时间场合，面对不同的交往对象所表现出来的行为 b.角色期待是指社会、团体或他人对角色扮演者行为的期待或要求，是个人行为的动机 c.角色冲突是指不同角色行为以及不同角色期待之间的矛盾

d.角色实现是指在角色扮演和角色期待的基础上实现自己所扮演的角色

e.一个人所扮演的各种角色随着个体的生理变化和社会地位的变化而变化，在人际交往中具有重要的作用

f.社会结构中的一定地位都内在的包含着某种角色期望系统

g.角色冲突的三种情况：个人角色结构中不同角色之间的冲突、角色偏差、角色变化后对新角色的角色期望不熟悉

h.角色理论认为：由于一个人同时扮演着多种不同角色，因此就肩负着不同的角色期望，不同的角色期望要求他遵循不同的角色规范 5.简述人际交往理论的主要内容？

a.人际交换理论主要采用了经济交易理论和强化心理学原理，把人际交往看做是一种商品交换过程 b.交换不仅有物质财富的交换，而且还有精神财富、心里财富的交换 c.人们在选择交往行为时总是希望付出最小的成本而谋求最大的利润 d.人们在交往中总是指望报酬与成本成正比 6.伯恩内把人际交往行为分为哪几种？ a.“父母”对“父母”（PP对PP）的交往 b.“成人”对“成人”（AA对AA）的交往 c.“儿童”对“儿童”（CC对CC）的交往 d.“父母”对“儿童”（PC对CP）的交往 e.“成人”对“儿童”（CA对AC）的交往 f.“成人”对“父母”（AP对PA）的交往 g.AA对CP的交往 h.AA对PC的交往 i.CP对CP的交往 j.PC对PC的交往

7.哈里斯认为要建立一个强有力的“成人”要从哪些方面入手？ a.建立一个合乎道德的价值观体系，以此作为选择交往行为的准则

b.学会分辨与控制自己的“儿童”，避免脆弱性、恐惧感以及表达这些情感的主要方式 c.学会分辨与控制自己的“父母” d.保持对他人“儿童”的敏感

第三章 选择：

1.“亲缘关系”产生于何处？ 家庭

2.人际关系发生的前提和基础有哪些？

机体的进化和器官的完善、心理的发展和意识的形成、关系的人化和人类的出现 3.原始社会人际关系的特点是什么？ 单纯。质朴。野蛮

4.奴隶社会人际关系的特点是什么？ 依附关系

5.奴隶社会调节人际关系冲突的原则是什么？ 尊卑等级

6.封建社会人际关系的基本特征是什么？ 宗法关系

7.封建社会宗法关系有哪些特点？

以血缘关系为基础、以等级差别为准则、以土地占有为标准 8.奴隶社会和封建社会的主要财富分别是什么？ 奴隶 土地

9.资本主义社会人际关系的主要表现为什么？ 纯粹的金钱利益关系

10.社会主义社会人际关系表现为什么关系？平等关系

11.社会主义社会人际关系的基本特征是什么？平等 12.人际关系形成和发展的先决条件有哪些？ 人的生产、物质生产、精神生产 13.人际关系的物质基础是什么？ 人和自然界的关系

14．形成人际关系的具体条件有哪些？ 相互接触、相互近似、互相补充、相互悦纳 15.相互悦纳的具体条件有哪些？ 优美、回报、得失

16.人际关系正向发展分哪几个阶段？ 注意、吸引、适应、融合、依附 17.人际关系负向发展分哪几个阶段？ 漠视、冷淡、疏远、分离

18.人际关系中导致双方相互吸引的因素有哪些？ 相似、互补、诱发

19.人际关系的依赖性有哪些特点？ 被动、平等、依靠

20.网络时代产生的新型网际关系具有哪些特点？ 多维性、虚拟性、不确定性、非中心化

名词解释： 1.宗法关系

是以宗法制度为基础建立起来的按家族血统远近区分亲疏贵贱的等级关系 简答：

1.简述思想意识对人际关系的影响？

a.相同的思想观念是维系良好人际关系的纽带 b.思想意识是否正确，决定着人际交往是否恰当 c.思想认识的深浅程度，影响结交人际关系的速度 2.简述人际关系发展的趋势？ a.社会性增强，自然性减弱 b.自主性增强，依赖性减弱 c.平等性增强，等级性减弱 d.开放性增强，封闭性减弱 e.合作性增强，分散性减弱 f.复杂性增强，单一性减弱 g.网络时代产生了新型的网际关系

3.科学技术对人际关系变化的作用表现在哪些方面？ a.推动人际关系的变化节奏加快 b.人际关系有单一化向多样化转变 c.人际关系由重复向更新发展

第四章 选择：

1.构成人际关系的要素分哪两类？ 显性要素和隐性要素

2.人际关系的显性要素包括哪些？

交往主体、交往对象、交往手段、交往环境、交往目的、交往过程、交往内容 3.人际关系的隐性要素包括哪些？ 利益、情感、尊严

4.人际交往的手段分哪几类？ 语言手段、物质手段 5.语言分哪几种？

有声语言、书面语言、体态语言、辅助语言和类语言 6.最重要的人际交往手段是什么？ 语言

7.人际交往环境包括哪几个方面？ 交往条件、交往情境

8.交往情境是哪两个方面有机统一？ 人的外在环境与内在心情

9.人际交往过程分哪两种方式？ 单线式、多线式

10.交往内容包括哪两个方面？ 信息交流和影响作用

11.影响人际关系的内在因素是什么？ 利益

12.社会化的内部动因和外部动因分别是什么？ 社会教化是外部动因 个体内化是内部动因 13.父母与子女的关系分哪几类？ 专制型、放任型、支配型、民主型 14.人际交往的相互激励因素有哪些？ 群体压力、人际比较、参与竞争

名词解释： 1.交往手段

是交往主体为实现自己的交往目的，将自己的活动施加于交往对象而采取的方式或方法。2.个性

是指在个人自然素质的基础上受社会的影响而形成的稳固的心理特征的总和 3.自我意识

是指个人对于自己的自然属性、社会属性和心理属性的反映

简答：

1.简述人际关系的功能？ a.相互学习，促进个体社会化 b.交流情感，有益于身心健康 c.相互影响，有利于自我完善 d.净化心灵，优化社会环境 e.取长补短，增强整体效应

2.人际交往对个体身心健康的影响表现在哪些方面？ a.消除孤独，交流情感 b.减轻痛苦，增加快乐 c.减少疾病，延年益寿

3.同龄伙伴关系对个性发展的作用表现在哪些方面？

a.同龄伙伴关系的复杂性能够使个体体验到各种各样的社会情境，领悟各种各样的角色行为 b.同龄伙伴中存在着各种独特的价值标准，能够发展个体的独立判断能力

c.同龄伙伴具有大体相同的经历和处境，在选择学业，工作和生活方式等方面具有互相影响的作用 d.同龄群体以特殊的情感相互交往，不仅会相互帮助、精诚团结，而且会产生一种情绪安定 4.良好的人际关系为什么能够优化并增强群体的整体意识？ a.良好的人际交往能够形成互补 b.良好的人际交往能够产生合力 c.良好的人际交往能够激发潜能

第五章 选择：

1.按内容，人际关系分哪几类？

经济关系、政治关系、道德关系、法律关系、宗教关系 2.人际角度的经济关系包括哪几种？

生产关系（最基本）、分配关系、交换关系、消费关系 3.法治社会制定的法律应包含哪些人类的价值要素？ 民主、自由、人权、平等、公平、正义 4.按钮带，人际关系分哪几种？

血缘关系、地缘关系、业缘关系、趣缘关系 5.夫妻关系是一种什么关系？

男女两性依照法律规定结合为夫妻，建立家庭的关系 6.代际关系有哪几种类型？ 民主型、专制型

7.人类社会最原始、最久远的人际关系是什么关系？ 血缘

8.他缘关系的主要表现形态是什么？ 邻里和同乡

9.业缘关系有哪些特点？

获取性、直接性、调节的两重性、角色行为的差异性 10.趣缘关系有什么特性？ 以“专”会友，以“趣”结缘 11.按性质，人际关系分哪几类？ 对抗关系、非对抗关系

12.按照差异性特征，人际关系分哪几类？平等型、不平等型、对立型 13.平等型人际关系包括哪些方面？ 政治地位平等、法律地位平等、人格的平等

14.按照不同的倾向，四类型和八类型分别把人际关系分为哪几种？ 四类型：

合作型关系、竞争型关系、应酬型关系、混合型关系 八类型：

主从型、合作型、竞争型、主从—竞争型、主从—合作型、竞争—合作型、主从—合作—竞争型、无规则型

15.按好坏程度，人际关系分哪几种？

亲密型、团结型、维持型、冲突型、疏离型、决裂型

简答：

1.确定夫妻关系应遵循哪些原则？ a.婚姻自由 b.一夫一妻制 c.男女平等

d.保护妇女、儿童和老人的合法权益 e.计划生育

f.夫妻之间相互忠实、互相尊重 2.地缘人际交往应遵循哪些原则？ a.坚持主动交往、平等待人

b.谦恭自重，严于律己，热情开朗，助人为乐 c.宽容大度，得利让人

3.建立合作型人际关系的前提是什么？ a.双方的总目标是一致的 b.双方都有合作的意愿 c.双方都富有诚意 d.双方能够互相配合

e.双方能够互相理解，共同解决合作过程中的问题 f.合作结果最终能达到互惠互利 4.维持型人际关系的特点是什么？ a.双方互不认同 b.双方互不谅解 c.双方关系没有激化 d.双方关系的不稳定性

第六章 选择：

1.影响人际关系的内在因素有哪些？ 生理因素、心理因素、社会因素

2.人际交往活动最根本最原始的动机是什么？ 生理需要

3.本能型交往具有什么特点？ 最原始、最低级形式

4.体现男女谈话方式不同的两个概念是什么？ 汇报式谈话（男）和谐式谈话（女）5.对人际交往产生决定性心理因素有哪些？

心理动力、心理特征、自我意识、心理现象、心理障碍 6.人际交往的心理、动力因素包括哪些？ 需要、动机、兴趣、理想、信念、价值观、世界观 7.舒兹把人际关系的需要划分为哪几个方面？ 包容、控制、情感

8.魏斯把人际关系的需要划分成哪几个方面？

依附需要、社会整合需要、价值保证需要、可靠同盟需要、需求知道需要、关心他人需要 9.大多数人公认选择异友的性格特征有哪些？

值得信赖、待人忠厚、热心且富有感情、爱帮助人、诚恳坦率、有幽默感、肯花时间陪我、个性独立、健谈、有智慧、有社会良心

10.自我概念有哪几个部分组成？ 反映评价、社会比较、自我感觉

11.自我沟通的基础，人际沟通的前提条件？ 自我概念

12.荷尼发现哪些人际关系与职业类别有关系？

驯顺型（朝向他人）进取型（对抗他人）分离型（疏远别人）13.影响人际关系的外在因素有哪些？

自然环境因素、空间距离因素、习俗礼仪因素、道德规范因素、价值观念因素、法律法规因素、社会制度因素、社会群体因素

14.霍尔把交往距离分为哪几种？

亲密距离、个人距离、社交距离、公共距离 15.史布兰格把价值观分为哪几类？

理性价值观、美的价值观、政治性价值观、社会性价值观、经济性价值观、宗教性价值观

名词解释： 1.规范型交往

就是人们在社会化过程中所掌握的那些行为规范，这种以遵从规范为指导的交往形式就是规范型交往 2.原则性交往

是以人的自由为基础的交往形式，是人际交往的最高形式 3.价值观

是指一个人对周围的客观事实的意义、重要性的总评价和总看法

简答：

1.简述自我概念特征？

a.自我概念是指自己如何看待和感受自己

b.自我概念的基础是其所处环境的文化和团体的价值观 c.自我概念具有较强的主观性 d.自我概念具有自行增强的能力 e.自我概念具有缓慢的变化性 2.简述优化自我概念的途径？ a.具有改变自我概念的需求 b.进行客观的自我评价 c.制定切合实际的自我期望 d.改变自我概念的方法

3.社会地位对人际关系的制约表现在哪几个方面？ a.社会地位制约或影响人们的交往对象和人际关系状况 b.社会地位制约和影响着有关系主体的交往热情和交往需要 c.社会地位制约和影响着人的交往动机和诸多的交往心理 4.不同社会制度对人际关系的共性表现在哪些方面？ a.影响人际关系的性质和类型 b.影响人际关系的变化和发展 c.影响人际交往的范围 d.影响人际关系的行为模式

第七章 选择：

1.协调人际关系应遵循哪些原则？

平等原则、诚信原则、礼貌原则、互利原则、人道原则、择善原则、适度原则、相容原则、积极原则、理解原则、自律原则

2.人际交往的基础和前提是什么？平等

3.平等的现实性有哪些内容？

平等具有时代性、地域性、文化性、平等是发展变化的 4.人际间平等交往的方式有哪几种？

平视法、对等法、尊重他人的价值、满足对方需要 5.世界上各国民法公认的“帝王条款”是指什么？ 诚实信用原则

6.诚信原则要求我们在交往中应注意哪些要求？ 以诚相待、信守诺言、老少无欺 7.做人最起码的道德规范是什么？ 礼貌

8.礼貌原则要求人们在人际交往中做到哪些？ 注意礼貌仪表、礼貌举止、礼貌用语

9.国际上通行的服饰穿着T.P.O原则指的是什么内容？ 时间原则、地点原则、场合原则 10.礼貌原则的核心是什么？ 尊重他人

11.体现人际交往最基本的动机是什么原则？ 互利原则

12.在人际交往中最好的表情是什么？ 微笑 名词解释： 1.礼貌原则

指交往双方通过言谈举止表现出谦虚、恭敬、相互尊重的原则 2.互利原则

指交往双方通过对物质、精神的交换而使各自的需求得到满足的原则 3.人道原则

指爱护人的生命、关怀人的幸福、尊重人的人格和权利的道德原则 4.适度原则

指与人交往时，言谈举止、态度、表情以及行为等程度适当，把握分寸，恰到好处的原则 5.共同经验区理论

每个人的头脑中都装着他的生活经验，用以解释收到的信息，决定怎样反应。两个人若想有效交流，必须在双方储存的经验中有共同的地方。两者相同的地方越多，传播沟通效果就越好

简答：

1.简述掌握人际关系原则的意义？ a.能解除困惑 b.有据可依 c.增强自信 d.缓解抑郁 e.改善关系

2.在人际交往中，礼貌语言交流需要遵循哪些准则？ a.机智准则 b.慷慨准则 c.赞誉准则 d.谦虚准则 e.同意准则 f.同情准则

3.简述人际交往相容原则的内涵？ a.相容就是谦让，就是宽宏大量 b.相容就是豁达，就是容人之短 c.相容就是宽容，就是宽以待人 d.相容就是抑制，就是自我调整 e.相容不是懦弱，而是自信 f.相容是转换器

4.相互理解的过程分那三个步骤？ a.初步了解对方的基本情况 b.换位思考 c.互相取得谅解

第八章 选择：

1.引发羞怯心理的原因有哪些？ 天性、受挫经历、文化因素 2.羞怯心理分哪几种？

自卑性羞怯、敏感性羞怯、挫折性羞怯、习惯性羞怯 3.嫉妒心理的特点有哪些？

普遍性、指向性、对等性、潜隐性、变异性、社会危害性 4.自傲心理有哪几种表现形式？

自认为才智超群、自认高人一等、自以为是 5.利己主义的心理表现有哪些？ 自私

6.人际交往过程分哪几个层次？

信息沟通层次、人际认知与归因层次、交往互动层次 7.人际交往的实质是什么？ 信息的交流沟通

8.非言语沟通分哪几种符号系统？

光学—动力符号系统、辅助语言符号系统、空间和时间符号系统、视线接触符号系统 9.语言交流沟通的“附加物”是什么？ 辅助语言符号系统

10.人际认知中的心理效应有哪些？ 首因效应、近因效应、晕轮效应、刻板印象 11.自我意识包括哪些方面？ 生理自我、心理自我、社会自我

名词解释： 1.人际认知

指的是个体通过人际交往，根据认知对象的外在特征，推测与判断其内在属性的过程，或者说是在个体与他人交往过程中，观察、了解他人并形成判断的一种心理活动 2.首因效应

即第一印象，指的是人们在第一次交往中对他人形成的印象最深刻，难以改变，往往影响和左右以后的交往

3.近因效应

是指人际交往中，最近的印象对人认知具有强烈的影响 4.晕轮效应

是指在人际交往中，人们常以对某人某一特征的认知推及到尚未认知的其他特征上 5.刻板印象

是指在人际交往中，对某人或某一类人进行简单概括归类，形成比较固定的印象或看法 6.归因

是指人们从可能导致行为发生的各种因素中，认定行为的原因并判断其性质额过程 7.交往互动

是指两个及两个以上的人相互作用产生共鸣行为的过程 8.心情教育

是训练人的本质中最深层的动机，使人的知识、品德和意志朝着崇高的目标发展，使人的情感、欲望建立在美好心灵和健全人格的基础上

简答： 1.导致信息沟通障碍的情形有哪些？

a.缺乏对交往情境的统一理解导致障碍的产生

b.交往双方沟通时交往者性格及心理关系不同导致障碍的产生 c.非语言沟通中语意表达的不同引起误解导致障碍的产生 2.简述人际交往心理障碍的调适技法？ a.培养健康心理 b.塑造健全人格 c.加强自我修养

3.世界卫生组织提出健康标准有哪些？

a.充沛的精力，能从容不迫得担负日常工作和生活，而不感到疲劳和紧张 b.积极乐观，勇于承担责任，心胸开阔 c.精神饱满，情绪稳定，善于休息，睡眠良好 d.自我控制能力强，善于排除干扰

e.应变能力强，能适应外界环境的各种变化 f.体重得当、身体均匀 g.眼镜炯炯有神，善于观察

h.牙齿清洁，无空洞，无痛感，无出血现象 i.头发有光泽，无头屑

j.肌肉和皮肤具有弹性，步态轻松自如

第九章 选择：

1． 正确认识自己的方法有哪些？

利用自我认识、利用自我比较、利用社会比较 2． 自我认识包括哪些内容？

自我的观察、自我的思想、自我的感受、自我的意图、自我的行动 3． 正确对待自己包括哪些要求？

实事求是地肯定自己、实事求是地否定自己、尽量避免自我挫伤 4． 自我介绍应该注意哪些要求？

争取主动、克服羞怯、保持镇定、注意繁简、把握分寸 5． 鲁夫特把有关自我的信息暴露分哪四种？ 透明的窗格、不透明窗格、隐蔽的窗格、未知的窗格 6． 自我形象的优化涉及哪些方面？

优化生理自我形象、优化心理自我形象、优化外在自我形象、优化文化自我形象 7． 了解他人需要掌握哪些技法？

了解基本的人际行为模式、洞察他人心理、听其言观其行

简答：

1． 优化自我意识的途径有哪些？

a． 在认识和改造自然和社会的过程中优化自我意识 b． 通过读书学习优化自我意识 c． 通过人际交往优化自我意识

d． 通过自觉能动性的发挥优化自我意识 2． 适度的自我暴露应掌握哪些技法？ a.控制最佳量 b.把握深浅度 c.注意暴露的性质 d.掌握暴露的时机 e.认清暴露的对象 f.以事实为主

3． 简述自我防卫的技法？ a.以合理化缓解 b.以补偿消除 c.以升华转移 d.针锋相对 e.委婉曲折 f.幽默诙谐

4． 简述驱惧的技法？ a.追根溯源，对症下药 b.克服自卑感，增强自信心 c.战略上藐视，战术上重视 d.扩大知识面，激发兴奋点 e.分析客观情况，做好充分准备 f.积极参与，加强锻炼

5． 制怒是自我克制的主要内容，主要方法有哪些？ a.善于忍耐 b.平等待人 c.转移怒气

d.建立固定的条件反射 6． 简述听其言观其行的方法？ a.分析对方谈话的意图 b.听出弦外之音、言外之意 c.细观体态语 d.看对方与谁交朋友 e.通过历史进行考察 f.全面地考察他人 g.考察关键时刻的表现 h.有意识地考验他人

7． 有效说服他人的技法有哪些？ a.选择最佳额说服地点 b.抓住说服的最佳时机 c.把握对象特点 d.善于运用事实

e.运用“苏格拉底技法” f.避免直接冲突，善于心理换位 8． 批评他人的方法有哪几种？ a.避免消极或破坏性批评 b.批评之前做好准备 c.选择使用批评方式 d.不要伤害对方额自尊心 e.谨慎使用公开批评方式 f.以赞扬和鼓励辅助批评 9． 拒绝他人的技法有哪些？

a.首先肯定对方的要求，然后再拒绝 b.让对方确信你是心有余而力不足 c.诚恳陈述难处，争取理解和体谅 d.采取缓兵之计，不必一口回绝 e.采取“回避”的方法 f.明确果断的表示拒绝 g.表示拒绝的语言应当委婉 h.不要轻易表示承诺

第十章 选择：

1.加强自我管理有哪几种方法？ 自我监督、自我批评、自我控制

2.失恋后的自我调适方法主要有哪些？

理智思考法、志趣转移法、寻求社会支持法、精神自慰法 3.子女与父母相处应注意哪些要求？

牢记父母养育之恩、孝敬父母、关心父母、体谅父母、帮助父母 4.调适婆媳关系的技巧有哪些？ 尊敬婆婆、关心婆婆、体谅婆婆 5.选择良友应注意哪些要求？

以慎重为原则、积极选择至友、选错朋友及时分手

简答：

1.简述调试同学关系的技巧方法？ a.正确认识高校同学关系的特点和倾向

b.树立正确的集体观念，积极投身于班集体建设 c.正确认识和评价自己，增强自控意识 d.珍惜同学友谊，处处关心他人 e.正确对待男女生之间的交往关系 f.失恋后饿的自我调适

2.简述调试同事关系的技巧方法？ a.与人共事，坦承第一 b.学会理解他人

c.有自知之明，做到严于律己 d.与人为善，尊重他人 e.顾全大局，不计私怨 f.团结协作，互相帮助

3.简述调试夫妻关系的技巧方法？ a.互敬互爱，相敬如宾 b.互信、互勉、互慰 c.互帮、互让、互谅

d.爱人有了外遇应头脑冷静正确面对、耐心劝导、真诚的信赖、积极消除不和谐的因素 4.简述调试亲属关系的技巧方法？ a.加强亲属之间的友好往来 b.亲属交往不以贫富分亲疏 c.亲属相帮，理所应当 d.亲属求情求助，要坚持原则

第十一章 选择：

1.在公共场合，异性交往时切忌哪几种表现？

着装不可太随便、言谈举止不可太随便、在娱乐场所不可太随便、贪心不可太随便、增强防范意识 2.女下属与男上司交往的技巧方法有哪些？ 勤奋学习，不断提高素质，努力做好本职工作 自尊自重

警惕诱惑，注意自我保护 尊重和关心上司，注意方式方法

3.男下属与女上司交往的技法有哪些？

尊重女上司、消除偏见、戒骄戒躁、维护女上司的尊严 4.竞争的特征有哪些？

普遍性、社会性和历史性、与合作的有机结合 5.竞争成功的重要法宝？ 诚信

6.在涉外人际交往中应注意哪些要求？ 忠于祖国、坚持原则、严守国家机密、谦虚谨慎 7.见面通常采用握手礼的国家主要有哪几个？ 法国 澳大利亚

8.见面习惯于鞠躬礼的是哪几个国家？ 日本 韩国

9.欧美的大部分国家见面采用什么礼节？ 吻礼

10.欧美国家流行什么礼仪？ 拥抱礼

11.泰国的见面礼节是什么？ 双手合十礼

12.法国人通常不能送什么花？ 菊花 13.西方人忌讳什么数字？ 13 14.日本人忌讳什么颜色？ 绿色

名词解释： 1.代际关系

是指一定社会中的一定年龄层的一代人同其他年龄层的一代人之间的关系 2.代沟

是指两代人之间在思想、价值观念、生活态度以及兴趣、爱好等方面的差异

简答：

1.60年代出生的人有哪些特点？ a.有理想，爱祖国

b.渴望成才，有强烈的求知欲

c.关心国家大事，渴望改革，有强烈的参与意识 d.有强烈的自主意识

e.渴望政治开明、社会民主，憎恨腐败，敢于抨击社会一切不正之风 f.崇尚思辨，思维敏捷，容易接受新事物 2.协调家庭代际关系应注意哪些要求？ a.让老年人的基本生活得到保证 b.加强对老年人的精神慰藉

c.照顾老年人的生活习惯和特殊要求 d.关心和支持老年人的各种未了心愿的实现 e.防止厌老宠幼，保持代际平衡

f.树立老当自强的老年观，增强自我养老能力 3.简述竞争关系的交往技巧？

a.树立正确的竞争意识，增强竞争观念 b.以积极的心态参与竞争，敢于挑战自我 c.在竞争中乐与合作

d.诚信是竞争成功的重要法宝

**第五篇：人际关系学大师**

人际关系学大师——卡耐基

戴尔·卡内基，美国著名的人际关系学大师，西方现代人际关系教育的奠基人。其在1936年出版的著作《人性的弱点》，70年来始终被西方世界视为社交技巧的圣经之一。被誉为是20世纪最伟大的心灵导师。美国现代成人教育之父、人性 教父、人际关系学鼻祖。美国著名的心理学家和人际关系学家他并在1912年创立卡内基训练，以教导人们人际沟通及处理压力的技巧。

戴尔·卡耐基是20世纪最伟大的成功学大师，美国现代成人教育之父。他一生致力于人性问题的研究，运用心理学和社会学知识，对人类共同的心理特点，进行探索和分折，开创并发展出一套独特的融演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的成人教育方式。接受卡耐基的有社会各界人士，其中不乏军政要员，甚至包括几位美国总统。千千万万的人从卡耐基的教育中获益匪浅。

卡耐基在实践的基础上撰写而成的著作，是20世纪最畅销的成功励志经典。卡耐基主要代表作有：《沟通的艺术》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》、《友谊的秘密》和《人性的光辉》、《卡耐基人际关系学》等都收在《卡耐基成功学全集》里。这些书出版之后，立即风靡全球，先后被译成几十种文字，被誉为“人类出版史上的奇迹。”

其实，卡耐基在上大学以前口才是非常差的，上大学后，卡耐基发现,学院辩论会及演说赛非常吸引人,优胜者的名字不但广为人知,而且还被视为学院的英雄人物?这是一个成名和成功的最好机会。但他没有演说的天赋,参加了12次比赛,屡战屡败。三十年后,卡耐基谈及第一次演说失败时,还以半开玩笑的口吻说:“是的,虽然我没有找出旧猎枪和与之相类似的致命东西来,但当时我的确想到过自杀…… 我那时才认识到自己是很差劲的……”经历失败后,卡耐基发奋振作,重新挑战自我? 两年后，,戴尔·卡耐基一篇以《童年的记忆》为题的演说,获得了勒伯第青年演说家奖?这是他第一次成功尝试,这份讲稿至今还存在瓦伦斯堡州立师范学院的校志里。这次获胜,对他的一生产生了非同小可的影响。他在后来的回忆中不无自豪地说:“我虽然经历了12次失败,但最后终于赢得了辩论比赛?更为激励我的是,我训练出来的男学生赢了公众演说赛?女学生也获得了朗读比赛的冠军?从那一天起,我就知道我该走怎样的路了……”1908年,卡耐基与两年前进入师范学院时已有天壤之别了?他成了全院的风云人物,在各种场合的演讲赛中大出风头?全院的师生对他刮目相看;但他并不满足于此,他开始走出学院去扩大自己演讲的影响了。现在每天都有大量的人在认真地探讨卡耐基的教学课程,但他们应该明白:卡耐基自己的经历就是一部活生生的教材。

其实，影响卡耐基最大的是在他从事汽车推销时一位想买车的老者，卡耐基在向他介绍的时候又背诵了那套“车经”。老者淡淡地说：“无所谓的，我还走得动，开车只不过是尝一尝新鲜劲儿，因为我年轻时曾梦想成为汽车设计师，那时还没有汽车呢……”老者的一番话慢慢吸引了卡耐基。他详细地和老者讨论起公司的情况，后来话题又转到了他们的生活方面。卡耐基讲述了自己的烦恼，他不知道自己„在做什么，梦想是什么，我想要成为作家，但我又不能放弃我的工作，我很矛盾。老者说：“你的职业应该是能使你感兴趣，并发挥才能的。既然写作很适合你，为什么不试一试?” 这让卡耐基茅塞顿开。埋藏在胸中奔涌已久的写作激情，被老者的几句话激活了。从那天起，卡耐基决定换一种生活。他要当一位受人尊敬、爱戴的伟大作家……

社会评论

除了自由女神，卡耐基或许就是美国的象征。——《纽约时报》由卡耐基开

创并倡导的个人成功学，已经成为这个时代有志青年迈向成功的阶梯，通过他的传播和教导，无数人明白了积极生活的意义，并由此改变了他们的命运。卡耐基留给我们的不仅仅是几本书和一所学校，其真正价值是他把个人成功的技巧传授给了每一个向往成功的年轻人。——约翰·肯尼迪

名言

戴尔·卡耐基

1.我们若已接受最坏的,就再没有什么损失。想交朋友，就要先为别人做些事——那些需要花时间体力、体贴、奉献才能做到的事。

8、行为胜于言论,对人微笑就是向人表明:“我喜欢你,你使我快乐，我喜欢见到你”。

9、世上人人都在寻找快乐,但是只有一个确实有效的方法,那就是控制你的思想,快乐不在乎外界的情况,而是依靠内心的情况。

11、一种简单，明显,最重要的获得好感的方法,那就是记住他人的姓名,使他人感觉对于别人很重要。

14、如果希望成为一个善于谈话的人,那就先做一个致意倾听的人。

15、与人沟通的诀窍就是:谈论别人最为愉悦事情。

17、现实生活中有些人之所以会出现交际的障碍,就是因为他们不懂的忘记一个重要的原则:让他人感到自己重要。

● 一个不注意小事情的人，永远不会成就大事业。

● 零星的时间，如果能敏捷地加以利用，可成为完整的时间。所谓“积土成山”是也，失去一日甚易，欲得回已无途。

● 一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要依赖人际关系、外世技巧。软与硬是相对而言的。专业的技术是硬本领，善于处理人际关系的交际本领则是软本领。

● 你有信仰就年轻，疑惑就年老；有自信就年轻，畏惧就年老；有希望就年轻，绝望就年老；岁月使你皮肤起皱，但是失去了热忱，就损伤了灵魂。

● 生命中最重要的,就是不要以你的收入为资本,任何一个傻子都会这样做,真正重要的,是从你的损失中收益，这就需要聪明才智,而这一点也正是聪明人和傻子的区别.● 生活中大概有90%的事情是对的,只有10%才是错的.如果我们要得到快乐,我们所应该做的,就是把精力放在那90%正确的事情上,而不要理会那10%的错误,● 生活中应该有两个目标,首先,要得到你所希望得到的,然后,在得到它之后,要充分享受它,只有很少聪明的人才能做到第二步.● 人际关系是人与人之间的沟通，是用现代方式表达出圣经中“欲人施于己者，必先施于人”的金科玉律。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！