# 人际关系与人际沟通

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2025-04-21

*第一篇：人际关系与人际沟通人际关系 关于朋友记不得在哪里看到过这么一句话,“认识的人多了，朋友却少了”。第一次看到这句话的时候，不懂的这是一种怎样的逻辑，或者说是想不明白、不能理解。然后，上了大学，开始有点感触了。对于选修课，说实话，以...*

**第一篇：人际关系与人际沟通**

人际关系

 关于朋友

记不得在哪里看到过这么一句话,“认识的人多了，朋友却少了”。第一次看到这句话的时候，不懂的这是一种怎样的逻辑，或者说是想不明白、不能理解。然后，上了大学，开始有点感触了。

对于选修课，说实话，以前真的只是抱着一种拿学分的心态。然后上学期选课的时候看到了这门《人际关系与人际沟通》，忽然发现自己对这个很感兴趣。对于我们这些八零九零的大学生来说，真的缺少了太多太多的与人沟通的机会和方法，或者说，我们不懂得怎么与人沟通。很多时候，我们只是停留于文字表达，上网，电脑，飞快流利的敲打着键盘，表达我们以为的“沟通与了解”。而在现实中，我们忽略了多少身边的朋友。渐渐地，我们开始害怕现实中的交流，面对故友，我们不懂得怎么叙旧，只是形式化的寒暄着。面对陌生的新朋友，我们不懂怎么样去相互了解，只是生硬地询问着彼此。然后我们发现，老朋友疏远了，新朋友还没有深交，于是就验证了那一句话-----认识的人多了，朋友却少了。刚上大学的时候，我们还会经常与以前的朋友联系。后来时间久了，有太多的借口纵使我们忘记了联系。也许一个人一生能碰到的知心朋友没有很多个，真正愿意分享一切的朋友更是屈指可数。时间总是很无情地摧残一切，你斩钉截铁地宣誓它的永恒，却还是会在时间的空隙中不经意地流走。

也许他／她被你遗忘在某个角落了，记得曾经你们很要好的，记得曾经你们手拉手一起上学，记得曾经你因为他／她不给你抄作业而很生气，记得曾经你们很单纯地说好要做一辈子的好姐妹或者好兄弟，记得曾经你们一起骑着单车享受着放学回家的路总有说不完的话，记得曾经你伤心难过的时候总是他／她第一个给你安慰，记得曾经你看到他／她不快乐也会跟着泪流满面，记得曾经你们一起躲在角落默数着分别的距离，记得曾经你们说好不要分开要念同一所高中还有大学，记得曾经你们信誓旦旦说好即使分开也要经常联系，说好不会忘记，说好别离不哭泣，说好要快乐做自己，说好的，我们还记得吗？也许我们的记忆太过隐蔽了，上面长满了爬山虎。

很想念他／她们，就发条短信吧。他／她们会很快乐地记得你还有你们。也许你太忙了也许你早失去了他／她的联系，也许他／她的轮廓也已经很模糊了，也许你有点失落有点懊悔有点心／新的触动了。朋友总是美美的，却在不经意地渐行渐远，彼此凝望…守候。

 关于能力

看到过这么一个故事：

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。后来总公司派去了一位很能干的人物，在他到任后的第三天，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越发难以实现。由于工厂濒临倒闭，过去的领导一个劲地要生产任务，而将大家一同聚餐、厂外共同娱乐时间压缩到了最低线。所有这些，使得员工们彼此谈心、交往的机会微乎其微，工厂的凄凉景象很快使他们工作的热情大减，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，有的人还干脆就破罐破摔，工厂的情势每况愈下这才到总部去搬来救兵。这位新任的管理者在敏锐地觉察到这一问题的根本之后，果断地决定以后员工的午餐费由厂里负担，希望所有的人都能留下来聚餐，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。在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，免费为每位员工烤肉。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的走向的问题，大家纷纷献计献策，并就工作中的问题主动拿出来讨论，寻求最佳的解决途径。

这位经理冒着成本增加的危险拯救了企业不良的人际关系，使所有的成员又都回到了一个和谐的氛围中去了。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。两个月后，企业业绩回转，５个月后，企业奇迹般的开始赢利了。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。

有人说“成功＝30%知识＋70%人脉”；更有人说“人际关系与人力技能才是真正的第一生产力。”因为人永远不孤立，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。由此看来，要想成功，就首先应该知道并灵活地处理好人际关系。

人际关系是人与人之间的信息与情感的传递过程。不论是组织还是个人，都有一种对和谐的人际关系与良好的人力技能环境的需求。根据权威组织学家的统计分析，百分之八十的人，在工作上失败，不是因为他们的专业技术、能力或工作动机不够，而是因为他们人际关系处理和人力技能上的失败。由此可见，人际关系对一个人的成功，起着非常重要的作用！人际关系，从某种意义上说，更反映了一个人的能力、素质、人格和品德。谁都明白处世之

难，谁都渴望处世圆满，我们常常会因各种各样的人际关系不和谐而苦恼和惆怅。圆满的人生不仅限于个人的独立，还须追求人际关系的成功。维系人与人之间的情谊，得到别人的认可和肯定，受到他人的尊重和称赞是人的共性。人际关系的和谐，是每个人追求的目标！处理好你的人际关系和培养好人力技能都是在社会中立足和发展的资本。《富爸爸，穷爸爸》的作者罗伯特•靖崎曾说过：“我富有的父亲说：如果你想做一名成功的生意人，人际关系是你最重要的技巧。他还说：如果你想在生意中成功，你应该不懈地学习和提高自己的人际关系技巧。”因此，人际关系其实是每个人职业生涯中最为重要的课题，良好的人际关系是舒心工作与安心生活的必要条件。面对日趋激烈的市场竞争和人才竞争，每个人的自我意识都比较强，面对这个社会错纵复杂的大环境，更应在人际关系方面调整好自己的坐标。

成功的条件“天时地利人和”中的“人和”指的不就是人际关系的处理吗?

 关于儒家

传统儒家文化所倡导的“仁”，是一种理想的道德规范。简言之，就是：仁者，爱仁也；仁者，己所不欲，勿施人也；仁者，欲达人，先达己也。这种“仁”的观念就是要求人与人之间，要真诚、守信用、要以和为贵。以人与人的和谐相处作为人际关系的终极目标。在物欲横流的当今社会中，这种儒家观念无疑是正确的，它像一剂清凉药，撕去人与人之间的伪善与隔膜，将彼此心灵畅通。曾几何时，我们的社会信誉开始贬值，人人自危。倡导儒家文化，给当今社会一种召唤，一种真诚的感动！也许，儒家文化的老古董，根本解决不了什么欺骗，但是若能招回一份人心的真诚，人间便少了一份伪善。我们呼喊诚信，屏弃伪善，那么需要的是每一个人的努力，我们应该从传统文化中汲取有营养、有价值的东西，为我们相处的更加和谐、社会的进步和民族的富强服务。传统的儒家文化给现代社会取之不尽的思想源泉！

子曰：“弟子入则孝，出则悌，谨而信，泛爱众，而亲仁。行有余力，则以学文。”孔子这句话中涉及到了从家庭到社会的一个人际关系。“谨而信，泛爱众而亲仁”是至爱自然的道德价值来源。不是因为你的父母兄弟就是所有人的父母兄弟所以我们要“泛爱众”，而是因为人是天地所生，“四海之内皆兄弟”。

可见，从“入则孝，出则悌”到“谨而信，泛爱众而亲仁 ”，经历从自然血亲关系中的父母子女和兄弟姐妹关系，到 “四海之内皆兄弟”的社会人际关系。

**第二篇：人际关系与人际沟通课程感悟**

人际关系与人际沟通课程感悟

人际关系与人际沟通，听起来就很诱人的名字。当初也正是基于认为人际关系与人际沟通是一门很有学问的课才兴致勃勃的选择了它而今，十三周的学习已经结束了，每周都充实得过了下来，其中所学、所得、所想将一一陈述如下。

所谓“格物、致知、诚意、正心、修身、齐家、治国、平天下”，人人熟知而效仿。而身为大学生，“齐家、治国、平天下”未免说得太过了些。我们能做的就是从自身做起，从身边做起，用自己的方式去塑造自身，从而慢慢达到接近“齐家、治国、平天下”的高度。

一直保留着老师的那句话“人际沟通的成功，不在于你一路走来侥幸遇到的都是君子，而在于那些你遇到的不是君子的人，能在和你交往的过程中看到人性中善良温馨的一面，感受到你对他的宽容、体谅，而让他美好的一面更多的表现出来”。在现实生活中，我也确实认识到过这样的一个人——在别人眼中，他不是一个可以称得上君子之人。但是在和他的沟通与交流中，我发现了他深藏在内心的善，他细心，懂礼貌而又富有头脑。我并不把他认识我作为以利用我为契机来考虑，我珍惜他每次的关心我，问候我。我也在他失恋的时候安慰他、关心他，提醒他的不足（至少在我看来可以称为不足的）。我很高兴，在他这样一个看来较为固执的人能被我的所为打动，我看到了他的进步，看到了他的改变。不再在事事面前只一句“淡定”了然，不再每次看到他时只是一个随随便便的身影一掠而过„„在我面前，他是一个将全部心事显于脸上的孩子，看他忧郁过，看他自恋过，看他爽朗的笑过„„我慢慢觉得，在我眼里，他的形象真的跟别人之所感相差甚远。不论在别人眼中你有多不正经，在我眼里，我们是朋友！因为，在我面前我看到了你那最美好的一面！

当实际与所学相融合，并结合的这么完美时，我真的对人际关系和人际沟通充满了激情与兴趣。无论是人际关系、人际沟通、沟通技巧、沟通礼仪亦或是特殊的人际关系——爱情和婚姻，都给我留下了较为深刻的印象。天时、地利、人和，成事在天，谋事在人。成功还需人和，亦即与人际关系密切相关。而人际关系首先并且最重要的就是建立在自我利益的基础上的。人际行为的三种基本需要即为包容需要、支配需要和情感需要。正是因为我们每个个体想融入到一个大的集体中才有了包容的需要；正是因为有想要控制别人或是被别人控制的欲望，才有了支配的需要；正是因为到了一定的阶段，想要建立并维持与他人之间亲密感情的需要，所以才有了情感上的需要。而我们正常的人际交往正是基于每个人的包容需要、支配需要和情感需要，以努力给对方留下好印象来为未来建立良好的人际关系作铺垫。

在国学与人际沟通的课上，不需要再说亲亲之爱，毋需强调忠恕之道，无须说何为恻隐之心。仅对无为一点，我表示深感赞同。为无为，则无不治。现代人群中流行说解释等于掩饰，掩饰等于事实这句话，似乎解释已不再是事实的证据，而成为狡辩的“帮凶”。所以，人之为人，便要无论做何事前考虑好可能的结果。做每件事之前都要细细掂量这样做会不会使得自己安心，从长远上来看会不会有好的结果，从近的来看，自己的做法会不会更能让周围的人所接受。即所谓的心安处即心安处，安心时即心安时。而心安，确是需要一定的自身修养方可做到的。身似菩提树，心如明镜台。时时勤拂拭，莫使惹尘埃。只有每每回看自己，为自己的修养更上一层楼而不断添砖加瓦，才会做到毋需解释、毋需牵挂、毋需担忧，因为做到如此就已不需要再对任何事情进行解释，真正做到了虽貌似无为却是在实质上做了很多事情。

人际沟通作为人们在社会生活中为了彼此了解、相互活动，通过语言等多种媒介而进行的信息传递、思想交流的行为，是将信息编译，并通过各种媒介在人与人之间传递和理解的过程。每一天，每个人，都无法避免的就是人际沟通，无论是肢体上的还是语言上的。每个人在迎接每个挑战的时候也同样在接触着人际沟通。人际沟通讲求尊重、相容、理解，而在交往过程中以他人为中心实为人际沟通的白金原则。而作为最尊重别人的表现方式之一，倾听无疑是最好的方法。上帝给了我们一个闭着的嘴巴，但却给了我们24小时开着的耳朵，他的意思是要我们多听少说。多些倾听，是建立信任的开始，是相互理解，是包容，是对彼此最真诚的回应。同时，我们的倾听为对方表达内心创造了环境，也为对方一吐不快抑或一吐心头之快提供了最温暖的诉说之地。但单单倾听远远不能完成一个交流的过程。倾听并有适时的回应才是最佳交流方式。而说话也自有说话的技巧。我们也承诺，在现实生活中，我们更尊重这样一条规律：在保持大诚大信的前提下，要多一些善意的谎言，少一些不必要的真实。关于善意的谎言，也可以联想到人际沟通的艺术性之所在。如何做好人际沟通的工作确是一门艺术。这不仅包括批评的艺术，还包括听取对方意见、谈话中适当提问的艺术等。其中就我个人而言，最重要的就是要切记情绪很差时尽量避免与人谈话，避免无谓的争论。因为在一个人情绪很差时，他的思维也间接的受到影响。如果在这个时候还要继续保持和别人谈话，则引起大怒并发泄出来的几率将会大大增加。这样，于人，于己都有难以想象的后果。而至于无谓的争论，所谓无谓，我们一方面可以认为是面对不讲理的对方来说，争论是在做无用功，所以宁可不要；另一方面，我们要讲求无为。或许它不重要，或许真的没有必要在为了证明自己而去解释什么，争论什么。所以，综合以上，人际沟通，讲求说的技巧，讲求听的技巧，更讲究思考的技巧！

作为近期新学的内容，而且作为大学生即将面临的、较为感兴趣的问题之一——特殊人际关系，我确实领略了不少之前比较模糊的东西。食欲、睡欲、性欲要求与满足构成了人生。性活动、恋爱、婚姻，要求层层提高。婚姻作为要求最高的，除了要具备正常的性活动和正确的价值观、道德观和责任感，还要具备相当的社会能力，包括经济能力、社会生活能力和教育孩子的能力等，这也使我不自禁的想到了那句古语“婚姻大事岂能儿戏？！”当婚姻来临，要想求其长久、稳定，则需靠亲情和责任来维持。婚姻，让我感觉到责任与义务，是有点不可及的。而爱情，作为大学生中接触较多的感情之一，它因我们这个年龄对于这方面的情感需求量增加而表现为最强烈，最短命的。据调查研究，人类爱情平均周期是四年。爱情是社会唯一公认的具有排他性的感情。所为排他性即不能容忍别人分享原本由自己独占的东西。都说爱情是自私的，也许就是由此而出吧！其短命性和强烈度也向我们大学生敲响了警钟。没有恋爱的人要慎重自己的初恋，因为初恋会影响到以后的择偶，初恋的自己可能更单纯，初恋的自己总是认为他就是他最理想的目标；恋爱中的人则要注意自己与周围同学的关系、自己与寝室同学的关系，与朋友的关系、与亲人的关系。爱情固然重要，可除了爱情，我们还有一辈子舍不掉的亲情，一生值得珍惜的友情。爱情不是一切，等到爱情失去了，失恋了，感觉到像是天塌下来一样并不稀奇，但万不能感觉失去了一切，甚而想到自杀。有后悔，有惋惜，有舍不得，但更重要的是去思考，这段感情是否需要用这么多的放弃去陪葬。当真正感受到人间自有亲情、友情在，其实当初那刻骨铭心的爱也会随你对他的默默祝福而淡化，化为不凡的友情，化为最值得珍藏的记忆„„当爱情来临的时候，要时刻提醒自己，自己仍是一个学子，恋爱与学习的关系始终是自己需要迫切解决的问题。我虽然没有经历，但我认为。恋爱其实可以和学习不冲突、不矛盾。这也就需要我们更深刻的了解何为爱。爱是恒久忍耐，又有恩慈；爱是不嫉妒，爱是不自夸，不张狂，不做害羞的事，不求自己的益处，不轻易发怒，不计算人的恶，不喜欢不义，只喜欢真理：凡事包容，凡事相信，凡事盼望，凡事忍耐。爱是永不止息。爱，同样会让彼此相互促进，相互学习，在学习之路上同行！有过恋爱经历的大学生，更要珍惜自己的有效恋爱次数，不要滥用自己的恋爱次数，为自己未来的婚姻留一部分爱作为原资产。

很快，人际关系与人际沟通的课程这么快就结束了。学习永无止境，而知识的之所以永流传，就在其适于实践，适于检验。我也会在以后生活中，努力运用黄老师所教，实践于现实，学习于现实，争取得到最大的收获！最后，真诚的对黄老师说声谢谢，因为，做人难，做一个成功的人更难。感谢在这一学期您的教导，我会努力走好人际这条路，为走向成功奠定基础！

数学093班：王颖

学号：0902011105

**第三篇：人际沟通 第三章 人际关系基础理论 教案**

第三章 人际关系基础理论

[目标要求] 1.掌握人际关系的含义、特点 2.了解人际关系的行为模式 3.掌握人际认知的概念和内容 4.了解人际认知的形成与心理效应 5.掌握人际吸引的含义 6.分析人际吸引的规律

7.掌握建立良好人际关系的策略

[重点、难点]:掌握人际关系的含义、特点；人际认知的概念和内容；人际吸引的含义掌握建立良好人际关系的策略；

[教学方法] 启发式教学法。[课 时] 2学时。

第三章 人际关系基础理论

美国著名人际关系专家戴尔²卡耐基说过：一个成功的企业只有15%是靠他的专业知识，而85%是要靠他的人际关系与领导能力。（例子）

第一节 人际关系与人际交往理论

一、人际关系的含义

（一）何谓人际关系

人际关系（interpersonal relatiionships）是指人们在社会生活中，通过相互认知、情感互动和交往行为所形成和发展起来的人与人之间的相互关系。

人际关系的本质-是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,它反映了个人或群体满足其社会需要的心理状态，它的发展变化取决于双方社会需要满足的程度

人际关系是与人类起源同步发生的一种极其古老的社会现象，是人类社会中最常见、最普遍的一种关系，并贯穿于人类社会历史演变过程的始终。我们从四个层面来分析和理解人际关系

首先,人际关系作为个体心理过程的微观层面，是指个体的人与人的¡°相互作用；其次，人际关系作为社会关系的层面。是一种交往的需要；第三，人际关系作为信息传播的层面，是一种¡°沟通¡±或¡°人际沟通¡±的沟通过程；第四，人际关系作为文化的精神层面，它从深层次反映了人的文化积淀。相互认知是建立人际关系的前提 情感互动是人际关系的重要特征 行为交往则是人际关系的沟通手段

人际关系既是一种物质关系，也是一种精神关系

（二）从不同角度看人际关系

不同的学科对人际关系的理解是不同相的

1.从（社会）心理学角度看人际关系：人际关系指人与人之间的心理上的关系，表示的是心理距离的远近； 2.从社会学角度看人际关系：人际关系指在社会关系总体中人们的直接交往关系： 3.从传播学角度看人际关系：任何人际关系都是通过人际交往实现的，而人际交往的一个重要组成部分就是人际传播。

4.从文化学角度看人际关系：不同文化群体的不同思维方式、价值观念、民族心理、传统习俗和审美趣味，都会在人际交往过程中以及处理人际关系的方式中表现出来。行为科学认为，人际关系是指人与人之间的行为关系，体现的是人们社会交往和联系的状况。

（二）人际关系的划分

人际关系的类型可从多种角度来划分 1.按结成人际关系的主体划分

①个人与个人的关系（起点、最简单、最基本）②个人与个体的关系 ③群体与群体的关系 2.按交往的密切程度划分

①初级关系与次级关系（亦称首属关系与次属关系）

前者是建立在感情基础上的人际关系(如夫妻、朋友关系等)后者则是以事缘为基础的人际关系（如同行关系、上下级关系等）3.按人际关系矛盾的性质划分 ①对抗性关系和非对抗性关系

前者指的是交往双方的根本利益不一致、发展方向完全相反（如剥削与被剥削）后者指的是交往双方的根本利益是一致的，发展方向也大致相同，但在局部或眼前利益方面存在不一致之处（如同群体内部各成员间的关系）。4.按人际交往的方向与选择划分 ①垂直关系和水平关系

垂直关系（古代社会君臣、父子及夫妻）水平关系（现代社会的夫妻之间、兄弟之间）5.按人际关系规范化程度划分 ①正式关系和非正式关系

前者指的是制度化、比较稳定的、有一定程序、受一定原则制约的关系（如组织关系、婚姻关系等）

后者指未制度化、没有固定模式、不受原则制约的关系（恋爱关系、朋友关系等）6.按人际关系建立的基础划分

①血缘关系、地缘关系、业缘关系以及近年来出现的网缘关系。⑴血缘关系⑵地缘关系⑶业缘关系⑷网缘关系

二、人际关系的特点与行为模式

（一）人际关系的特点

1.社会性：荀子说:¡°人以群居¡±。人是社会的产物，社会性是人的本质属性，是人际交往的基本特点。

2.复杂性：人际关系的复杂性表现在它是由多方面因素联系起来的，且这些因素不断变化过程中，人际关系还具有高度个性化和心理活动为基础的特点 3.多重性：是指人际关系具有多因素和多角色的特点。

4.多变性：人际关系的发展过程与人类社会的发展过程相似，具有不断发展变化的特性（一个人从出生起，要经过少年、青年、成年等阶段。）

5.目的性：随着市场经济的推进，经济的全球化，构建人际关系的目的性会更强。

（二）人际关系的行为模式

一定 的社会关系表现出一定的人际行为模式，一方的行为表现会引起对方相应的行为反应。社会心理学家把这种心理现象称为¡°人际关系行为模式¡±

人际关系的状况是通过人的行为活动表现出来的，人们在交往中的相互作用，一般遵循交换的规律，奉行互惠的原则，人与人之间的关系是建立在相互受益和满足需要的基础上。

1.利瑞的人际关系行为模式（美国心理学家）八种人际关系行为模式

⑴管理-服从型：⑵帮助-接受型： ⑶同意-温和型：⑷求援-帮助型：⑸害羞-控制型：⑹反抗-拒绝型：⑺攻击-敌对型：⑻炫耀-自卑型： 2.霍尼的人际关系行为模式（社会学家）他将团体人际关系行为模式分为三类。

⑴谦让型：具有¡°朝向他人¡±的行为特征。

⑵进取型：具有¡°对抗他人¡±的行为特征。⑶分离型：具有¡°疏离他人¡±的行为特征。

任何人际关系都离不开认知、情感和行为三个因素。

富兰克林曾说：留心你的思想，思想可以变成言语：留心你的言语，言语可以变成你的行动；留心你的行动，行动可以变成习惯；留心你的习惯，习惯可以变成性格；留心你的性格，因为性格可以决定命运。

三、人际交往的动机与需求

（一）人际交往的动机

1.社会交换理论 2.自我呈现理论 3.社会实在理论

（二）人际交往的需求

1.包容的需求（1）主动包容型：（2）被动包容型： 2.控制的需求（1）主动控制型：（2）被动控制型： 3.情感上的需求

（1）主动型（2）被动型：

第二节 人际认知理论

一、人际认知的概念和内容

（一）人际认知的概念 1.什么是人际认知

认知是人际关系的前提条件;情感是人际关系的主要调节因素； 行为是人际关系的沟通手段； 人际关系的三种因素是相互联系的，不是割裂开来而孤立存在的。认知的水平高低与正确与否决定情感的健康与否，并确定行为的导向。人际认知—人际认知是个体对他人的心理状态、行为动机和意向做出的理性分析与判断的过程，包括感知、判断、推测和评价等一系列的心理活动过程。2.人际认知的特征 三个特征：（1）知觉信息的选择权：（2）认知行为的互动性：（3）印象形成的片面性：

（二）人际认知的内容 1.自我认知

2.他人认知：是指对交往对象的正确认识。（1）对他人人知的的内容：：（2）对他人认知的作用： 3.人际环境认知

二、认知印象的形成与心理效应

（一）认知印象的形成 1.第一印象的形成（1）何谓第一印象：（2）第一印象的获取：（3）第一印象的特点： 2.总体印象的形成

（1）印象形成的加法模式：（2）印象形成的平均模式：（3）印象形成的加权平均模式：

（二）认知形成的心理效应 1.首因效应 首因即最初印象。（1）首因效应的形成原因：（2）首因效应的影响： 2.近因效应

（1）近因效应的形成：（2）近因效应的影响： 3.光环效应

（1）光环效应的表现：（2）光环效应的影响： 4.社会刻板效应

（1）社会刻板效应的表现：（2）光环效应的形成原因：（3）社会刻板效应的影响： 5.投射效应

第三节 人际吸引理论

（一）人际吸引的含义

人际吸引 ——又称人际魅力，即指个体之间在主观上感受到的时间或空间、直接或间接、现实或希望的相互依存关系，是指个体在感情方面相互喜欢和亲和的现象。

（一）人际吸引的过程 1.注意 2.认同 3.接纳 4.交往

二、人际吸引的规律

1.感情互慰 2.人格尊重 3.目标互促 4.困境互助 5.过失互谅

（三）互补吸引律

（四）对等吸引律

（五）光环吸引律 1.能力吸引 2.品质吸引 3.性格吸引 4.名望吸引

（六）诱发吸引律 1.自然诱发 2.蓄意诱发 3.情感诱发

三、建立良好人际关系的策略

（一）重视印象整饰

（二）主动提供帮助

（三）关注对方兴趣

（四）肯定对方价值

（五）经常互致问候

小结：

思考题：1.什么是人际关系？什么是护理人际关系学？ 2.案例思考：课本p44（3）

**第四篇：学习了人际关系与人际沟通课程之后的感想和体会**

《学习了人际关系与人际沟通课程之后的感想和体会》

在现代社会，与人沟通交往的能力真得十分重要。但是一直以来，我都不太擅长与他人交流。在中学时代，大家基本上都全身心地投入到学习当中，因此，当时人际沟通能力并非显得那么重要。但是到了大学就变得完全不一样了，我发现自己并不能很好地融入到社团活动中去，在学院的组织部门里也不像其他的干事那么地活跃。于是就更加意识到自己身上缺乏这种处理人际关系的能力。虽然我知道这并非一朝一夕就能够培养出来的，但还是抱着学习和获得帮助的心态选了这门课。

抛开这门课的内容不讲，我想我学到了两个字：尊重。说实话，以前上通识课都是抱着拿学分的心态，上课不是在刷手机，就是在完成专业课的作业。偶尔，老师讲到什么搞笑的话题，全班便哄然大笑，片刻之后，大家又成为了低头族。然而，第一次上这门通识课的时候，老师独特的排座和点名方式令我大吃一惊。由于被安排在了第一排正对讲台桌的位置，当时心中还有点暗暗叫苦。不过后来老师后来大概说了这么一番话：既然学生都情愿做低头族，不愿抬头听老师上课，那么老师也可以马马虎虎地备课，随便搪塞学生。因为，学生对老师最起码的尊重都没有了。从那时起，我突然决定，要认真对待这门课，一整个学期也就自然而然坚持下来了。现在想想人际沟通不也是这样的吗？如果连尊重他人这个基本前提都做不到，对方也不会尊重你，更别提诚心的交流了，人际关系也无从谈起。所以，我认为与人交往的过程中尊重这一点不容忽视。

在整个学期的学习过程中，自己感触颇深的有以下几点。首先，在一堂课中，提到这么一句话：做人的道理+知识=文化。其实在大多数人眼里，文化就简单地等于知识，学历，受教育程度，我自己也一直这么认为。由于老一辈的人常常会教育孩子多读书，做一个有文化的人，所以就理所当让把文化和读书挂钩了。像我自己平常书读得并非很多，简单直白地说，就是肚子里没什么墨水。每当看到那些满腹经纶，又或者看上去很高雅，很有品味的所谓的文化人，我都会悄悄地避而远之。感觉自己和别人之间有巨大的差距，总想着人家说的话自己根本插不上嘴，又生怕说错了什么惹人笑话。现在想想还是挺可笑的，总是把交流局限于自己身边的人，这样永远只能在一个小小的角落蜷曲着。看一下这个等式，等式的左边，不管哪一个增加了，等式的右边都自然会增加。虽然我的知识并没有那些人那么渊博，在某些专业领域没有评头论足的一席之地，但我至少可以学好做人的道理。如果更好地掌握它，想必当遇到那些真正有“文化”的人，自己也能够从容不迫地应对，自信地交流了吧。

第二点印象比较深刻的是老师提及的关于胡雪岩的案例。胡雪岩通过四次机会，完成了 自己华丽的转身，从一名家境贫穷的农村小孩成为了受人尊敬的大银行家。一个善于抓住机会的人才是一个懂得实现自我的人。胡雪岩就是这样，不轻易放弃每一个提升自己的机会。然而，反观现在，很多人为自己的失败找了一个冠冕堂皇的借口——没有机会。其实，只不过是为了安慰自己，给自己找一个台阶下罢了，又或者是为接下来的碌碌无为做一个铺垫。拿我自己来说，不知不觉，现在已经接近大二的尾巴了。刚进入大学的时候，感觉满腔热忱，充满热血，一口气报了好几个组织部门，最后进入了自己心仪的外联部。当初就是抱着提高自己的交际能力，扩宽自己的交际网这样的想法，才一直心心念念着要进这个部门。进部门初，一些杂活自然就落到了我们这些小干事头上了。学院里举办各种演讲活动时需要我们出去拉赞助，部长便让我们单独活动。忙活了整整两个星期，部门会议上，只有我一个人什么赞助都没有拉到。当时看到大家兴高采烈地讨论着，我心里很不是滋味。不过，我很自然地就这么安慰自己了：肯定就是我运气不好，没碰上什么好机会，她们去的地理位置比较好，遇上的赞助商都很大方。不过，后来在类似的几次活动当中，我都处于劣势，以至于最后在进一步考核中被踢出了部门。现在回忆起来，完全和机会无关。仅仅是自己的沟通能力比较差，并且又没有及时认识到自己的不足，才导致了惨败的结果。

关于他的案例中，另外提到的令我最有感触的一句话是，通过提升自我，把自己想要变成别人主动让你要。这也应了一句老话，是金子总会发光。努力把自己变成优秀的人，我想这才是一个人最大的人格魅力所在吧。此刻想到了一个再也简单不过的丑小鸭的故事。平庸的人，就像当初的丑小鸭，无论再怎么努力地在天鹅群中表现，只会被嫌弃和鄙视。而此刻，我们就需要像丑小鸭一样，提升自己，十年磨一剑，完成蜕变。当成为天鹅的那一刻，一切便会不一样了，不需要费劲心思地去祈求和讨好，只需在那儿轻轻一站，就会有一大堆人向你投来赞赏的目光。所以，我想在今后的大学生活，包括接下来要走得路当中，我一定要记得这六个字：时刻充实自己。我要做的就是少抱怨，多学习，因为我知道，在成为别人主动让你要这条道路上，我还要走很远。

第三点是关于倾听。何为沟通，何为交流，字面意思上理解，不就是“说”吗。其实并非这样，倾听也是交流的一部分，而且还是不可或缺的一部分。在我看来，倾听更加接近心灵，需要以诚相待。课堂当中提到了空杯心理，我把它理解为抛空杂念，放低姿态。尤其是在现代社会，人们真得很难做到这一点，总是急于想表现自己，也不管自己在他人眼里是否真得像个小丑一般可笑。其实生活中，往往是那些有能力的人，越是懂得倾听，因为他们懂得在什么样的场合适合做“满杯”，什么样的场合适合做“空杯”。另外，老师提到的非语言信息，我感觉到十分有趣。通过主人是否真心想留客人吃饭这个例子，我觉得好像真是那么回事，有时非语言信息也能为我们的交流提供很大的线索，要不怎么说察言观色呢？往往一个人的肢体动作具有很丰富的信息量，如果能够很好地读懂它，我想在与他人的交流中，自己应该会少犯许多不必要的错误吧。

第四点，就是关于敬语了。我本身是学日语的，所以对这方面还是了解一点。在学习日语的过程当中，让我挺苦恼的一点是敬语的学习。老师经常说很多日本本土的人也不能很好地掌握这一点。自谦语和尊敬语各种形式的变化，在不同场合，对不同身份的人，说话都很有讲究。相比之下，对汉语中的敬语，我好像就没有什么特别深刻的印象了。无非就是作文课上练习写信的时候，会用到您，您好之类的，然而像令尊，令堂这些词语可以说是完全没有用过，记忆中，只在小学的语文基础知识考试中做过一两次而已。在日语中，辈分相同，甚至地位比你低，只要是不熟悉的人都必须使用敬语。然后如果在中国，我真得不敢想象。同学之间，说您好，您吃饭了吗之类的话，估计不熟的人会白你一眼，心想有必要这样吗。熟的人会对你说:你今天没问题吧。现实状况的确是这样的，我也问了身边的同学，大家基本上都说如果被别人称呼您，会感觉很怪异，不自在，觉得没必要。

不过，我感触最深的还不是敬语这一点。现在的大学生，不要说敬语了，脏话的确是经常放在嘴边。记得老师在课堂中说过，现在的许多年轻人，讲了脏话，甚至还不知道是脏话。我突然一震，像我上大学后，就老是把“我去”放在嘴边，后来回去一查，这竟然也是脏话。为此，我们寝室还开了一个卧谈会。其中有一个室友认为，特别亢奋或激动或愤怒的时候，只能用脏话表示自己的心情，这是最好的发泄的方式。也有一个室友附和着说：对啊，不说脏话，人生多没有意思，想要表达自己的时候就说出来，没必要藏着掖着。不过最后大家得出的一致结论还是，熟的人之间说说完全没关系，公共场所还是要尽量控制一下。由此可以看出，我们中国大学生在敬语这方面的意识的确是很薄弱。在很多交流中，这势必也是一个障碍，无形之中拉低了自己，又给他人带来了不好的印象。以后，我还是要慢慢地去扭转自己的一些不好的观念，在交流中做到敬人重己。

最后，老师在结课的时候送给我们的一句话，我非常喜欢。你若盛开，蝴蝶自来。你若精彩，天自安排。我觉得不管处于怎样的状况，这句话都能不断地激励我。我需要做的就是积累，孕育，在盛开的那一刻，做到最精彩。

**第五篇：人际沟通与技巧**

人际沟通与技巧

会本 0907

段晓明

1、人际沟通是指人们在社会交往中，为达到特定的目标，将信息、思想和情感，借助一定的符号载体，在 个人和群体间进行传递，并获得理解的过程。

2、语言沟通是指发送者以语言符号形式实现的沟通。可分为口头语言沟通和文字语言沟通，也称为口头沟 通和书面沟通。

3、按沟通是否具有反馈的情况划分，可将沟通分为单向沟通和双向沟通。

4、按沟通时对媒介的依赖程度划分，可以将沟通分为直接沟通和间接沟通。

5、第一位提出沟通过程模式的是美国学者拉斯韦尔。1948 年，他提出构成传播过程的 5 种基本要素，人们 称之为“5W 模式”或“拉斯韦尔程式”的过程模式。

6、从内容上划分，演讲大致可分为 7 种类型：政治演讲；生活演讲；学术演讲；法庭演讲；宗教演讲；教 育演讲；礼仪演讲。

7、教育演讲是学校师生教育教学过程中的一种讲授知识、交流思想、探讨学问和进行道德和素质教育的演 讲，分为教师演讲和学生演讲两种。

8、从表现风格上划分，演讲可分为 4 种类型：慷慨激昂型；情感深沉型；哲理严谨型；明快活泼型。

9、美国学者 H.拉斯韦尔提出沟通过程模式“5W 模式”，这 5 个“W”分别是英语中五个疑问代词的第一个 字母，即 Who, Say What, in Which Channel, to Whom, with What Effect.10、影响沟通过程中编码和译码的五个条件是：一是编码和译码的技巧；二是态度；三是知识；四是社会文 化背景；五是沟通渠道。

11、有效人际沟通的 6C 原则即清晰（Clear）、简明（Concise）、准确（Correct）、完整（Complete）、有建设 性（Constructive）、礼貌（Courteous）。

12、一个心理正常的人，在与人沟通时，所产生的影响沟通的心理因素，我们称其为人际沟通的心理障碍。其主要有：自卑、嫉妒、猜忌、羞怯、恐惧等心理障碍。

13、人际沟通中应做到称呼得体，具体要注意做好以下几点：一是记住对方姓名；二是符合年龄身份；三是 有礼有节有序。

14、介绍他人，也称居中介绍，就是把一个人引见给其他人相识沟通的过程。其先后顺序应坚持受到特别尊 重的一方有了解对方的优先权的原则。

15、学会赞美是人际沟通的基本技巧之一，要更好地发挥赞美的效果，需要注意几个要点：第一，实事求是，措辞恰当；第二，借用第三者的口吻赞美他人；第三，赞美多用于鼓励。

16、人际沟通中，有时也需要拒绝，拒绝的方式主要有：替代式；转移式；模糊式；发问式。

17、演讲，又称演说，讲演。它是一个人在公共场合向众多人就某问题发表意见或阐明真理的传播活动，其 基本模式为一人讲，众人

听。从本质上看，演讲就是艺术化地发表意见或阐明事理。

18、从功能上划分，演讲可分为 5 种类型： “使人知”演讲； “使人信”演讲； “使人激”演讲； “使人动”演 讲； “使人乐”演讲。

19、演讲与朗诵有区别：演讲以“讲”为主，朗诵以“演”为主。20、从表达形式上划分，演讲可分为 3 种类型：命题演讲；即兴演讲；论辩演讲。

21、演讲的方式主要有：照本宣科；记忆演讲；脱稿演讲；即兴演讲。其中脱稿演讲是最值得推荐的方式。

22、接听电话程序：听到铃声拿起话筒——问候并自报家门——确认对方姓名及单位——商谈并记录有关事 项——复述并确认要点——礼貌道别并放好话筒——整理通话记录

23、拨打电话的程序：准备通话提纲——检查电话号码后拨通电话——问候并自我介绍——确认对方姓名及 单位——商谈有关事项——确认注意事项——礼貌道别并放好话筒

24、表情，是指人们表现在面部的思想感情，是通过面部器官（包括眼、嘴、舌、鼻、脸等）的动作、姿态 来传递内心的情感体验。

25、在人际沟通中，目光的功能主要有：表达爱憎情感；传递补充的信息；具有威慑作用；显示社会地位。

26、在目光接触中，不同的凝视部位、角度和时间。表明双方的关系也不同。一般可分为三种情况：亲密凝 视；公务凝视；社交凝视。

27、人为什么会笑呢？关于笑的理论主要有：释放说、优越说、认知说、欲望满足说。

28、微笑在人际沟通中的作用主要有：缩短心理距离；润滑人际关系；化解矛盾；营造人和氛围。

29、按沟通的组织程度划分，可以将沟通划分为正式沟通和非正式沟通。30、在正式沟通中，按照信息传递的方向，又可分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

31、按沟通时所使用的符号形式划分，可以将沟通分为语言沟通和非语言沟通。

32、恰当的微笑应做到以下几点：微笑要真诚；微笑要适度；微笑要得体。

33、演讲中运用手势，应注意几点要求：精当；自然；简练；和谐。

34、人和人之间总要保持一定的空间和距离，即人际距离。人际距离主要有四种类型：亲密距离；常规距离； 社交距离；公众距离。

35、正确使用移动电话应注意的事项：要遵守公共秩序，要注意通话方式，要自觉维护安全秩序。

一、演讲的选材 “巧妇难为无米之炊” 演讲中的。“米” 就是材料。，演讲使用的材料及其结构对演讲有至关重要的影响。那么，在演讲中我们应选用一些什么样的材料呢？（1）选择能说明主题的材料 1

人际沟通与技巧

会本 0907

段晓明

选取材料的第一个标准就是材料要能体现说明主题。在

选择材料时，一定要从主题出发，既不要滥竽充 数，也不能不忍割爱。有些人在写演讲稿时，从兴趣出发，不管材料能不能说明主题，都用到讲稿中去，结 果不仅不利于说明主题，反而妨碍了主题的表达。还有的人觉得自己手中的材料很好，不用太可惜，硬把它 塞到演讲稿中，结果是牵强附会，也是有害无益的。所以在写演讲稿时，一定要避免上面两种毛病，有用则 用，无用则弃，只有如此，你的演讲稿才会是一篇好的演讲稿，你的演讲才是成功的演讲。（2）选择具有典型意义的材料 所谓的典型意义的材料就是指有规律性、普遍性，能说明主题的材料。选择那些有典型意义的材料用到 演讲中去，不要选择那些个别的、特殊的材料，那样的材料不起支撑作用，相反会给人偏颇极端的印象。典 型材料不一定非是大事、名人、伟人的事迹，相反，那些细小的普通人的事迹往往更能说服人，也更具有典 型意义。（3）选择真实可信的材料 写演讲稿不是文学创作，演讲稿中所使用的事迹也必须是真实、可信的，来不得半点杜撰，而且也不允 许利用联想或想象去丰富本来就不存在的细节。因此，演讲的材料不允许虚构，它是真实可信的，是经得起 论证推敲的，是不怕事实和时间检验的，尤其是事迹演讲更是如此。我们要求演讲中的事迹必须确有其事，演讲中的人物必须真有其人，千万不要将一些道听途说东西写进演讲稿中，否则产生的恶劣后果不堪设想。（4）选择新鲜的材料 材料越新，时代感就越强，离听众的现实也就越近，就越容易引起听众的兴趣。所以在选择演讲材料时，一定要选择那些新鲜的材料。（5）选择符合听众心理的材料 在演讲之前，首先要明了我们面对的是一些什么样的听众？这些听众喜欢什么样的内容？他们关心什 么？只有了解听众，我们的演讲才是有的放矢，我们选用材料才能符合听众的心理，听众才是爱听的，喜欢 听的。比如，我们要讲“今天的生活像芝麻开花节节高”，歌颂我们现在的美好生活，宣传改革开放以来的 成果。如果我们面对的是工厂的工人，那么，我就可以选用工作环境的变化作材料；如果我们面对的是街头 巷尾的老人、妇女，那么我们就可以用我们衣食住行的变化作材料；如果我们面对的是党政干部，寻我们不 妨就拿数据作材料……我们只有针对不同的对象选择不同的材料，听众才能喜欢听，否则演讲是不会取得好 的效果的。（6）根据演讲类型的不同选择不同的材料 演讲可以根据不同的标准划分出不同的类型，……一类是以说理为主的说理性演讲，一类是以抒情为主 的抒情性

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！