

教师岗位 5
专业:心理学（一级学科）

教参	贵州科技出版社（2019 年 9 月第 3 版）
试教内容	贵州省高校统编通用教材 《大学生心理健康（第 3 版）》 第八章 第二节 改善我们的人际交往 （页码：P128-135）

第二节 改善我们的人际交往

一、改善人际交往的一般原则

(1) 交互原则。从心理学上讲,每个人都是天生的自我中心者,都希望别人能承认自己的价值,支持自己、接纳自己、喜欢自己。由于这种寻求自我价值被确认及情绪安全感的倾向,人们在社会交往中更重视自己的表现,吸引别人的注意,希望别人能接纳自己、喜欢自己。阿伦森的研究表明,人际关系的基础是人与人之间的相互重视、相互支持,对于真心接纳我们、喜欢我们的人,我们也更愿意接纳对方,愿意同他们交往并建立和维持关系。福阿夫妇的研究表明,任何人都有保护自己心理平衡的稳定倾向,都要求自身同他人的关系保持某种适当性、合理性,并依此对自己与他人的行为进行解释。这样,当别人对我们表示友好、接纳和支持时,我们也感到应该对别人报以相应的友好,这种“应该”的意识会使我们产生一种心理压力——接纳别人,否则我们的行为就显得不合理。与此同时,如果我们友好的行为被别人接纳后,我们也希望别人做出相应的回应;如果别人的行为偏离了我们的期望,我们会认为别人不通情理,从而产生不愉快的情绪体验,对对方产生心理排斥。同样,对于排斥、拒绝我们的人,其排斥与拒绝对我们是一种否定,因此我们必须报之以排斥与否定才是合理的、适当的,否则难以达到心理平衡。

(2) 功利原则。心理学家霍曼斯提出,人与人之间的交往,本质上是一个社会交换过程,

人们希望交换对自己来说是值得的,希望在交换过程中得至少等于失,不值得的交换是没有理由去实施的,不值得的交换关系也没有理由维持,所以人们的一切交往行动及一切人际关系的建立与维持都是根据一定的价值观进行选择的结果。对于那些对自己来说值得的或得大于失的人际关系,人们倾向于建立和保持;对自己来说不值得的或失大于得的人际关系,人们就倾向于逃避、疏远或终止。

心理学家通过研究发现,随着人们的价值倾向不同,人际交往中存在着不同的社会交换机制。对重内在情感价值的人而言,他们在人际交往中个人情感卷入更多,因而有明显的重情谊、轻物质的倾向,与别人的交换倾向于增值交换过程。他们在人际交往中感到欠别人的情分,因此在回报时,往往也超出别人的期望,这种过程的循环往复就使得卷入交往的双方都感到得大于失。与此同时,对重外在物质利益的人而言,他们在人际交往中重物质利益多于个人情感的卷入,因此倾向于用物质来衡量自己的得失,在人际交往中处于减值交换。

(3)情境控制原则。情境控制是指人都需要达到对所处环境的自我控制。因此,我们要想别人从心灵深处接纳自己,就必须保证别人在同我们共处的时候能够真正实现对情境的自我控制,保持其表现自己的自由。

(4)自我价值保护。自我价值是指个人对自身价值的意识与评判。每一个人为了保持自我价值的确立,在心理活动的各个方面都会有一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。

当肯定的人转向否定时,我们面临两种选择:一是承认别人转变的合理性,否定我们自己,贬低自我价值;二是进行自我价值保护,尽可能维护自我价值不变,降低所失去的自我价值对自己的重要性。许多研究表明,自我价值的否定是非常痛苦的,因此,当面临自我价值威胁时的优先反应不是否定自身,而是尽可能地保护自己。

二、改善人际交往的具体方法

1. 首因效应(第一印象或最初印象)与近因效应(最近效应)

在社会心理学中,由于第一印象的形成受最初获得信息的影响比后来获得信息的影响更大,因而也称为首因效应。与首因效应相对,在总的印象形成上,新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象,称为近因效应或最近效应。

第一印象一经建立,它对于后来获得信息的理解和组织有着强烈的定向作用。由于人的认知平衡和心理平衡的作用,人们必须使后来获得信息的意义与已经建立起来的观念保持一致。例如一位刚入学的大学新生出色的自我介绍在同学们头脑中留下强有力的第一印象,即使以后他的表现不如以前,也会被认为不是能力问题,而是不够尽力;相反,有的同学在工作时留下很不称职的第一印象,那么要转变这种印象需要很长时间。

近因效应不如首因效应突出,它的产生往往是由于在印象形成过程中不断有足够引人

注意的新信息提供,或者是原来的印象已经随时间推移而被淡忘。

建立良好第一印象的方法是善于表现自己,给别人留下良好、深刻的印象。1977年社会心理学家艾根根据研究得出,同陌生人相遇时,按照“SOLER模式”表现自己,可以明显地增加别人对我们的接纳性:“S”表示或坐或站面对别人,“O”表示姿势要自然放开,“L”表示身体微微前倾,“E”表示目光接触,“R”表示放松。

从描述中我们可以得出“我很尊重你,对你很有兴趣,我内心是接纳你的,请随便”的轻松良好的第一印象。

卡耐基在《如何赢得朋友及影响他人》中,总结出给人留下良好第一印象的六条途径,即:真诚地对别人感兴趣、微笑,多提别人的名字,做一个耐心的听者,鼓励别人谈自己,谈他人感兴趣的话题,以真诚的方式让别人感到自己很重要。

2. 晕轮效应

人们将从已知特征推知其他特征的普遍倾向概化为晕轮效应。其正面效应是通过某一方面建立有关别人的印象,最迅速、最经济,帮助人们尽快适应多变的外部世界;其消极的一面在于以偏概全,使人们对别人的印象与本来面目相去甚远。人们习惯于按照自己对一个人的一种品质的存在推断出他还具有的其他一些品质,如知道某人是正直的,则容易把这人想象成刚正不阿、真诚可信、办事认真、可信赖等。晕轮效应虽然是快速认识他人的一种策略,但有时却可能产生有害的结果。

3. 刻板效应

有些人习惯于机械地将交往对象归于某一类人,不管他是否表现出该类人的特征,都认为他是该类人的代表,而总是将对这类人的评价强加于他,从而影响正确认知,特别是当这类评价带有偏见时,会损害人际关系。如有的大学生认为南方人小气、自私,家庭社会地位高的学生傲气、不好相处等,这种刻板印象容易形成先入为主的定势效应(详见同页下文),妨碍大学生正常人际关系的形成。

刻板印象的形成主要有两种途径:亲身经验和社会学习。当人们第一次与一个群体接触时,他们与其成员的互动就成了刻板印象形成的基础。群体中的特殊成员对刻板印象的形成有着重要作用。一个群体的行为对我们的知觉起着很大作用,群体的社会角色往往限制了我们所看到的行为,即一个群体所承担的社会角色,所要完成的工作往往决定了他们如何做。刻板印象还从父母、老师、同学、书本及大众媒体学习而来。

刻板印象的好处是能快速了解一个陌生或不太熟悉的人或群体的特征。刻板印象的弊端在于:一是夸大了群体内成员间的相似性,从而对个体的知觉产生先入为主、以偏概全的偏差;二是夸大了群体间的差异性,容易产生偏见与歧视。

4. 定势效应

定势效应是指人们头脑中存在的某种固定化的意识,影响着人们对人和事物的认知和评价。当我们与他人接触时,会不自觉地产生一种有准备的心理状态,按一种固定的观念或

倾向进行评判,如成语“疑邻盗斧”就是定势效应的例子;再如大学里对“好学生”与“差学生”的评价,这些评价往往是单纯的学业成绩的评价,而非对学生全面的评价。同样,我们与陌生人交往的开始,往往要借助于定势效应,将我们准备的心理状态用于待人接物上。

5. 投射效应

人际关系中的投射效应,指与人交往时把自己具有的某些不讨人喜欢、不为人接受观念、性格、态度或欲望转移到别人身上,认为别人也是如此,以掩盖自己不受人欢迎的特征。如自私的人总认为别人也很自私,而那些慷慨大方的人认为别人对自己也不会小气。由于投射作用的影响,人际交往中很容易产生误解。

三、善用交际技巧

(1)换位思考。这对建立良好的人际关系很重要。经常站在对方的角度去理解和处理问题,一切就会变得简单很多。一般而言,善于交往的人,往往善于发现他人的价值,懂得尊重他人,愿意信任他人,对人宽容,能容忍他人有不同的观点和行为,不斤斤计较他人的过失,在可能的范围内帮助他人而不是指责他人。他们懂得“要别人怎样对待你,就得怎样对待别人”;懂得“己所不欲,勿施于人”;懂得“得到朋友的最好办法是使自己成为别人的朋友”;懂得别人是别人而不是自己,因而不能强求,与朋友相处时应求大同、存小异。

(2)善用赞扬和批评。心理学家认为,赞扬能释放一个人身上的能量,调动人的积极性。有报道记载:一位欧洲妇女出门旅行,她学会了用数国语言讲“谢谢你”“你真好”“你真是太棒了”,所到之处,都受到热情接待。真心真意、适时适度地表示你对别人的赞扬,能够增进彼此的吸引力。要善于落落大方地说谢谢。我们经常认为特别亲近的人不需要说谢谢,太小的事不需要说谢谢,我们在生活中不太愿意直接表达我们的感谢,而是愿意记在心中。事实上,真诚的、发自内心的感谢闪烁着人性的光辉。

与赞扬相对的是批评。一般情况下,应多赞扬、少批评。批评是负性刺激,通常只有当用意善良、符合事实、方法得当时,批评才有可能产生积极效果,才能促进对方的进步。批评时应注意场合与环境,应对事不对人,不能对一个人全盘否定,这样会挫伤对方的积极性与自尊心。应就现在的一件事讨论,而不是将以前的事重新翻出来,措辞与态度应是友好的、真诚的。

(3)主动交往。每一个风华正茂的大学生都需要有丰富的的人际关系世界,并在这个世界学会帮助与被帮助、同情与被同情、爱与被爱,以及共享欢乐与承受痛苦。在社会交往中,那些主动发起交往活动、主动去接纳别人的人,在人际关系上较为自信。主动交往的稀少源于两方面的原因:一是缺乏自信,担心遭到拒绝,担心别人不会像自己期望的那样理解、应答,从而使自己处于窘迫的局面,伤害了自己的自尊。事实上,问题远没有我们想象的那么严重,因为人际关系中双方都需要适应,需要人际关系支持陌生情境。二是在人际关系方面有

许多误解,如先同别人打招呼,在有些人看来低人一等,如“那些善于交往的人左右逢源,都有些世故,有些圆滑”“我如此麻烦别人,别人会认为我无能,会讨厌我”,等等。大学生的主动交往也很重要,特别是当面临人际关系危机时,主动解释、消除误解、重新建立良好的人际关系非常重要。

(4) 移情。人际关系的本质是人与人之间情感的联系与沟通,情感的沟通越充分,双方共同拥有的心理领域就越大,人际关系就越亲密。移情不是同情,而是交往双方内情感的共通与同一。人是经验主义者,对别人的理解高度依赖于自己的直接经验。因此,自我经验的丰富,是理解与移情的必要前提。

(5) 帮助别人。心理学家发现,以帮助与相互帮助开端的人际关系,不仅良好的第一印象容易确立,而且人与人之间的心理距离也可以迅速缩短,使良好的人际关系迅速建立起来。日常生活中的患难之交正说明这点,所谓“雪中送炭”的心理效应就很重要。

四、培养团队精神

团队精神有三个标志:①主动性,团队成员在规范之内,自动、自觉、自发地做事;②思考性,每个团队成员都思考并提出各种解决问题的办法;③合作性,团队成员精诚团结,合作解决团队面临的问题。

偷油的老鼠

有三只老鼠一块去偷油喝,可是油缸非常深,只剩一点油沉在缸底,它们只能闻到油的香味,根本就喝不到油,愈闻愈垂涎欲滴。喝不到油的痛苦令它们十分焦急,但焦急又解决不了问题,所以它们就静下心来思考,终于想到了一个很棒的办法,就是一只老鼠咬着另一只老鼠的尾巴,吊下缸底去喝油。它们取得共识:大家轮流喝油,有福同享,谁也不可以有自私独享的想法。

第一只老鼠最先吊下去喝油,它想:“油就只有这么一点点,大家轮流喝一点也不过瘾,今天算我运气好,不如自己痛快喝个饱。”夹在中间的第二只老鼠也在想:“下面的油没多少,万一让第一只老鼠喝光了,那我岂不是喝西北风吗?我干吗这么辛苦地吊在中间让第一只老鼠独自享受一切呢!我看还是把它放了,干脆自己跳下去喝个痛快!”第三只老鼠也暗自嘀咕:“油那么少,等它们两个吃饱喝足,哪里还有我的份!倒不如趁这个时候把它们放了,自己跳到缸底饱喝一顿,一解嘴馋。”

于是第二只老鼠狠心地放了第一只老鼠的尾巴,第三只老鼠也迅速放了第二只老鼠的尾巴,它们争先恐后地跳到缸里去了。等它们吃饱喝足,才发现自己已经浑身湿透,加上脚滑缸深,它们再也逃不出这个美味的油缸。最后,三只老鼠都被困死在这个油缸里。

【管窥之见】“团结就是力量”,不只是一句口号。

野牛

一群野牛过境,遇见了老虎。它们立刻排成一个圆形,脸冲外,把小牛护卫在圆圈中间。它们看见有一头牛带着两头小牛在旁边徘徊,就叫道:“快来参加呀,这是大家的事!”

那头牛说:“我自顾不暇,管不了大家!”一边说,一边带着两头小牛往山谷里躲。

老虎无法攻破那个圆圈阵,便向山谷里的那几头牛扑去。那头牛很想不通:“为什么别家都没事,就我这一家子要遭殃呢?”临死前,它叹了一口气:“命也夫,命也夫!”

老虎笑咪咪地说:“我非常赞赏你的这种态度。”

【管窥之见】强者尚且需要抱团生存,何况弱者!

一盘散沙

当非洲草原上成千上万的角马一起迁徙奔跑的时候,气势惊人,大地为之颤动,让人了解到“惊天动地”是怎么回事。但当一只狮子出现时,角马们立即惊慌地四散奔逃,又立马让人明白了“一盘散沙”是怎么回事。

【管窥之见】角马既没有团结的基因,也没有后天的学习。

团结就是力量

很久以前,一位智慧老人在临终前把10个儿子叫到床前,拿出10支筷子,每个儿子1支,让他们折断手中的筷子。他们很容易地将手中的筷子折断。老人又拿出10支筷子,并把它们紧紧地捆绑在一起,然后让每个儿子试着把它们折断。结果是无论如何努力,谁也无法折断这10支筷子。就在儿子们沮丧地面面相觑时,老人说:“你们每个人就像1支筷子。1支筷子很容易被折断,但是当你们团结起来的时候,会产生巨大的力量,其效果就像捆绑在一起的10支筷子,那时,就没有人能够折断你们,打败你们。”

【管窥之见】团结非常重要,但要做到团结绝非易事。

孤独的木炭

在一个教区里有些固定的教徒,他们每个星期天都到教堂去做礼拜,因此牧师对每一个来教堂做礼拜的教徒都比较熟悉。然而,接连好几个星期天,第三教区的迈克都没有到教堂来。牧师问熟悉迈克的教徒,迈克出了什么事情。那人说迈克一个月前失业了,一直找不到新的工作,所以成天闷在家里,与朋友交往也少了。当时正是经济萧条时期,有许多人都失业了,可是他们还是坚持来教堂做礼拜。

牧师决定亲自去迈克的家里看看。那是一个暴风雪肆虐的夜晚,牧师在去迈克家的路上摔了一跤,摔得鼻青脸肿。终于,牧师来到迈克的家门口,轻轻地叩门,可是没有人回答他。牧师推了一下房门,门没有锁上。牧师推开房门,看见迈克一个人坐在墙角的壁炉前,

默默无语。牧师心想:自己冒着暴风雪来看望他,他却不给自己开门。牧师心中有了怨气,可是看到迈克那张愁苦的脸,怨气被同情心代替了。

牧师自己找了张凳子坐在迈克的旁边烤火,他思索着该怎样劝解迈克振作起来。他就那样坐在壁炉前沉思着,迈克也静静地坐在那里,屋子里安静极了。突然壁炉中的木炭“啪”地爆响了一下,于是牧师有了主意。牧师拿起火钳夹了一块正在燃烧的木炭,把它从火堆中取了出来,放在壁炉的角落里。那块木炭的火焰慢慢地熄灭了,最后完全看不到一点火星了。

此时,牧师又把那块熄灭的木炭从壁炉的角落里夹了出来,扔到那些正在燃烧的木炭中间,那块木炭又重新燃烧了起来。

从牧师开始移动那块木炭的时候,迈克就关注起牧师的奇特行为来,他好奇地看着牧师完成了那个奇怪的“游戏”。牧师做完这一切,就起身离开了。迈克依然坐在那里,没有去送牧师。在暴风雪中艰难地往家走的时候,牧师觉得自己的心也像那暴风雪一样凉了下來,因为他感到自己的努力白费了。牧师回到家的时候,电话铃响了起来,牧师接起来一听,是迈克的声音:“谢谢您对我的劝告,我不愿意再做一块孤独的木炭了。”牧师的心一下子变得温暖起来。

【管窥之见】道不远人人自远。

团队辅导一:团队合作。

目的:培养团队精神。

材料:背摔台(高1.5~1.8米),捆绑带。

方法:所有受训者摘下手表、戒指、带扣的腰带等尖锐物;10名受训者在台前排成相对而立的两列,向前伸直胳膊,交替排列,掌心向上,形成一个安全的承接区,同列者肩并肩;受训者轮流上台,捆绑双手于胸前,身体挺直,向后倒下,倒落在台下队友的手臂中。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。

团队辅导二:团队合作。

目的:培养团队精神。

场地:平整的草坪或沙滩。

方法:全体队员分两列纵队站立,背对背站好,然后头靠头地平躺在草地或沙滩上;全体队员合作,用双手托起一名队员,从后传递到前。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。

团队辅导三:团队合作。

目的:培养团队精神。

方法:个人向前走,躯干与大腿呈直角,大腿与小腿呈直角。团队向前走,团队成员围成

一圈;每位成员将双手放在前面一位成员的双肩上;每位成员让自己的脚尖顶在前面成员的后脚跟上;听从教练的指令,缓缓地坐在身后成员的大腿上;全体成员向前移动,保持圆圈状。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。

团队辅导四:团队合作。

目的:培养团队精神。

方法:把1张废报纸卷起来,用手握住纸卷两端,用力扯断纸卷;把5张废报纸卷起来,用手握住纸卷两端,用力扯断纸卷;把10张废报纸卷起来,用手握住纸卷两端,用力扯断纸卷;把15张废报纸卷起来,用手握住纸卷两端,用力扯断纸卷;把20张废报纸卷起来,用手握住纸卷两端,用力扯断纸卷。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。

团队辅导五:团队合作。

目的:培养团队精神。

方法:在离地面1.5米高的空中悬挂一个木框,木框的直径仅比穿越者的肩宽5厘米。请穿越者从木框的中间穿过去,从这一边到那一边。如果穿越者能完成空中穿梭,教练将受到惩罚;如果穿越者不能完成空中穿梭,穿越者将受到惩罚。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。

团队辅导六:团队合作。

目的:培养团队精神。

材料:眼罩,两根10米长的绳子,30厘米×30厘米的报纸或其他代用品,“地雷”。

方法:两根绳子平行,相距10米,代表“雷区”的起点和终点,“雷区”埋置“地雷”;甲、乙两人一组;甲用眼罩蒙住乙的眼睛,把乙带到起点处,后退到乙身后2米,用口令指挥乙穿越“雷区”;乙用眼罩蒙住甲的眼睛,把甲带到起点处,后退到甲身后2米,用口令指挥甲穿越“雷区”;在同时穿越“雷区”的小组中,安全通过“雷区”、用时短者胜。

感言:用心体悟,写下感言,交流分享。