

广西壮族自治区供销合作联社 2024 年度 直属学校公开招聘工作人员试讲内容

岗 位：广西经贸职业技术学院专职心理健康教育教师

教材：《大学生心理健康教育》

主编：覃干超、唐峥华

出版社：广西师范大学出版社

内容：第五单元 心宽以和 善结人缘——人际关系

第三节 同舟共济 乘风破浪——人际关系优化（P182-P194）

经广西高等学校思想政治理论课教材审查委员会 2023 年审查通过

大学生 心理健康 教育

DAXUESHENG

XINLI JIANKANG

JIAOYU

广西课程教材发展中心 组织编写

主编 覃干超 唐峥华

GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS
广西师范大学出版社



第三节 同舟共济 乘风破浪——人际关系优化



导入

我们还可以回到以前吗

我们宿舍有12个兄弟，大家关系都不错，我跟小风走得更近一些。小风玩电脑比较入迷，有时饭都顾不上吃，更别提学习了。我就常催他按时去吃饭，考试前他也总找我帮他复习功课。一次期末考试前，我正焦头烂额地在自习室复习，突然收到小风的短信：“你在哪儿？”我知道他又找我帮他考前突击复习。当时我真是自顾不暇，于是就回复他：“现在特忙，自己都顾不过来了。”发完这条短信后，我压根儿没当回事，继续复习。晚上回到宿舍后我依然像往常一样和大家有说有笑。可当我跟小风打招呼时他却看都不看我一眼，像没听到一样。我想可能他心情不好也没在意。等我洗完脸回来，准备跟他说一件有意思的事情时，他偏偏歪在一旁摆弄手机，仿佛我根本不存在。我有点蒙了：他真的生气了？接下来的几天我一直主动跟他说话，甚至私下问他是不是生气了。他依然对我不理不睬的。有时候嫌我烦了，他就回一句：“别磨叽了行不行？我啥事没有。”

接下来的日子，我们之间就一直这样，我在他面前好似空气。真不明白，这几年的友谊就因为这么一件小事没了？看见他和兄弟们兴高采烈地聊什么时，我也不插嘴，自己在一边待着。时间一长，我有了一种被人孤立的感觉。

“我”和小风之间的人际矛盾如何解决，如何做才能回到从前？本节将讲述大学生人际交往中存在的心理问题，如何采用有效的沟通方式化解人际矛盾或冲突，以及学习人际关系优化的法则。

 理论导航

一、大学生人际交往中的心理问题

大学生在人际交往过程中,常因各种不同意见而发生或轻或重的心灵和行为冲突。有关调查表明,困扰大学生的心理问题中与人际交往相关的占很大一部分。大学生常见的人际交往心理问题主要有自卑、自负、猜疑、孤独、嫉妒等。

(一) 自惭形秽: 自卑心理

自卑心理是自我情绪体验的一种形式,是个体由于某种生理或心理上的缺陷或其他原因所产生的对自我认识的态度体验,表现为对自己的能力或品质评价过低,轻视或看不起自己,担心失去他人尊重的一种心理状态。

1. 自卑心理的表现。在人际关系中以退缩行为居多。在学习上遇到不懂的问题,往往不愿主动请教,生怕别人笑话自己,不愿主动回答老师提出的问题或参加同学讨论,学习动力不足。与人交往时,畏畏缩缩,不能自如地与他人交谈,害怕自己说错话,对主动与之交往的人产生怀疑,或在交往中故作姿态、畏于与人交往。

2. 形成自卑心理的原因。家庭经济、社会地位是自卑心理形成的主要外在因素。部分家庭经济困难的学生进入大学后,发现周围环境发生了巨大变化,同学之间家庭背景差异较大,容易导致他们在认知上产生偏差,易形成情绪和情感上的强烈波动。他们一方面渴望得到关怀和帮助,另一方面又不愿意接受同情和怜悯,害怕被人看不起而封闭自我,顾影自怜。生理因素也是自卑心理发生的重要原因之一。不够出众的相貌、体态等这些与生俱来、目前无法改变的条件,无形中阻碍着个体正常的社交活动,形成其谨小慎微、畏首畏尾的行为特点,他们把自己封闭起来,游离于集体之外,长期这样会致使其孤僻怯懦的性格形成。此外,自我意识偏差是引发自卑心理的主要内部因素。低自尊的个体往往过低地评价自己,看不到自己的价值,认为自己处处不如人,事事不如意,妄自菲薄,在人际交往中害怕自己不被认可,得不到承认。

3. 自卑心理的克服。一是客观地认识自我。可以通过自画像的方式客观正确地认识自我。每天抽几分钟的时间坦然面对自己,感受自己的呼吸,感觉自己的身体,体会自己的情绪,反思自己的行为,锻炼自我觉察力。二是积极地悦纳自我。比如发现自己的优点,懂得扬长避短。积极地进行自我暗示,经常对自己说“我可以”“我能行”。三是完善和超越自我。可以由“我长大了要做什么?”引发



自身关于梦想的思考。通过向老师、学长等了解大学阶段需要完成任务,了解大学毕业时想要从事的职业需要具备的能力和素质,初步制订成长和发展目标,并根据实际情况对自己的目标进行调整,逐步提升自身能力,实现自我超越。

(二)孤芳自赏:自负心理

自负心理就是过高地估计自己,对自己过于自信。在人际交往中表现出自我意识过强,过度地以自我为中心,傲气轻狂,拿放大镜看自己的优点、用显微镜看人家的缺点,常从“我”出发,居高临下,盛气凌人,对他人造成伤害。

1. 自负心理的表现。一是自视过高。认为自己非常了不起,什么都比别人强。有时即便知道自己的一些弱点,也不以为然,或千方百计地加以掩饰。自负的人常忽视他人的优点和长处,过分注重他人的缺点与不足,甚至予以讽刺、挖苦。二是固执己见。将自己的观点强加于人,在明知别人正确时,也不愿意改变自己的态度或接受别人的观点。不愿与老师、家长多交流,对老师和父母的教育有较强的逆反心理。对集体活动漠不关心,我行我素,有时甚至漠视纪律,显得有些放任散漫。三是过度防卫。在生活中有很强的自尊心,当别人取得成绩时,妒忌之心便油然而生,极力去打击别人、排斥别人,用“酸葡萄心理”来维持自己的心理平衡。四是抗挫折能力差。由于对自己过高评价,又低估任务的难度,因此一旦遇到挫折,往往焦虑不安、茫然不知所措。面对挫折时易感到无助,一蹶不振,甚至自暴自弃,在怨天尤人中感到一种强烈的孤独无助感。

2. 形成自负心理的原因。一是过分娇宠的家庭教育。一般来说,自我评价首先取决于周围人的看法,家庭是自我评价的第一参考系。父母过分的娇溺宠爱的赞美、评价,会使其觉得自己“相当了不起”。二是不能准确自我定位。平时只看到自己的优点,而常常掩饰自己的不足,以至于“一叶障目,不见泰山”,从而陷入自我陶醉、自我标榜之中。

3. 自负心理的克服。一是全面认识自己,承认自己的不足。既要看到优点和长处,也要看到缺点和不足,更重要的是承认自己的短处,改变处处高估自己的自我认识。二是学会赞美,与人平等相处。悉心观察,发现周围每个人的优点和长处,承认他人并且赞美他人,这会改变自负者的人际关系,同时也会得到他人的感激和赞美。三是要以发展的眼光看待自负。既要看到自己的过去,又要看到自己的现在和将来。

(三)捕风捉影:猜疑心理

猜疑心理即用自己所掌握的不全面的甚至是毫无事实根据的信息,主观臆

断地去推测、怀疑他人的言行，做出对自己不利的判断。一个人一旦掉进猜疑的陷阱，容易事事捕风捉影，对他人失去信任，对自己也同样心生疑窦，在人际交往中树立很多“假想敌”，从而造成人际关系的冷漠。《三国演义》中曹操刺杀董卓不成，与陈宫投奔曹父故人吕伯奢，两人在吕家受到热情款待。吕家磨刀霍霍杀猪待客，然而曹操听闻堂后磨刀之声，怀疑吕伯奢要加害自己，遂与陈宫将吕家人全部杀死，造成天下大冤。

1. 猜疑心理的表现。一是在人际关系上对他人排斥不信任。这是猜疑心理最为突出的特征，容易认为别人在背后议论、诋毁和算计自己。对同学和朋友处处防范，时时戒备，每当自己的利益受到损害时，眼睛总盯着别人，习惯于从别人身上找原因，总认为有人在暗中捣鬼。二是在性格上自我困扰和自我封闭。具有猜疑心理的人往往缺乏应有的自信心，不愿与人交流思想，把自己封闭起来。三是在情绪上表现为焦虑和愤怒。猜疑心理一旦产生，首先带来的是心理上的不平衡，进而造成情绪波动，通常表现为焦虑、烦躁、不安和愤怒。在开始时，多为自我折磨，有意识地进行压抑和控制。当发展到一定程度时，往往带有较强的攻击性和报复性，寻找借口，挑起事端，激化矛盾。

2. 造成猜疑的原因。一是作茧自缚的封闭思路。猜疑一般总是从某一假想目标开始，按照自己的主观判断，逐渐增加所谓的“理由”，围绕假想目标而进行封闭性的“验证”，使这一假想目标得以强化。二是对环境、对他人缺乏了解。古人说：“长相知，不相疑。”反之，不相知，必定长相疑。有的同学长期不与人来往，往往导致一个人心理状态和心理特征陷入恶性循环，阻隔了外界信息的输入和人间真情的流入。由于对所处环境、对周围的人缺乏了解，容易导致对他人的行为动机的怀疑。三是对交往挫折的自我防卫。猜疑心理的形成，常由于轻信别人而曾经在人际交往中蒙受过巨大的精神损失或感情挫折，因此有猜疑心理的人也有很强的防御心理。

3. 猜疑心理的克服。有猜疑心理的人通常过于敏感。敏感不一定是缺点，对事物敏感的人往往很有灵气、有创造力，但如果过于敏感，特别是在人际交往时过于敏感，就需要想办法加以控制。具体可采用以下几种方法。一是提高认识问题的能力。克服猜疑心理，最根本的是思维方法要科学，遇事从实际出发，不主观臆测，学会识别各种流言蜚语所夹带的“信息”，遇事要全面客观地认真分析，不凭“想当然”办事，不要急于下结论，以防出现不应有的差错。二是开诚布公，解除疑惑。要建立和谐的人际关系，就要敞开心扉，同“怀疑”的对象开诚布公地谈一谈，以便弄清真相，解除误会。若是误会，可以及



时消除；若是看法不同，可通过谈心了解对方的想法，这对消除误会也很有好处；若真的证实了猜疑，那么，心平气和地讨论也有可能使事情解决在冲突之前。随着彼此间沟通的深入，心理透明度也随之提升，彼此间的隔阂才会消除。三是勿听传言，学会自我安慰。对于流言、传言，不能轻听、轻信，避免受蛊惑，在一些生活细节上不必斤斤计较，这样就可以避免自己烦恼。如果觉得别人怀疑自己，应当安慰自己不必为别人的闲言碎语所纠缠，不要在意别人的议论。四是心胸宽阔，提高自我修养。要想矫正猜疑心理，在平时的生活和工作中就要提高自我修养，有意识地锻炼自己的心胸，用坦然的心态、开阔的胸怀与人交往。

（四）形单影只：孤独心理

孤独感是指当个体渴望的社交关系与实际社交关系网络在质量上（如失去亲密关系）或数量上（如朋友太少）存在差异时产生的一种不愉快的心理体验，是个体社会适应程度的重要指标之一。长期或严重的孤独感可引发个体的某些情绪障碍，降低人的心理健康水平，影响大学生的顺利成长。

1. 孤独心理的表现。有孤独感的人倾向于在社交时对他人和自己给予严厉的、苛刻的评价，许多有孤独感的人缺乏一些基本的社交技能，从而使他们无法与他人建立持久的、良好的、正常的人际关系。

2. 造成孤独的原因。研究者将孤独感的产生原因按其重要性依次归为：一是个人性格的易孤僻或者过于内向。这种人喜欢一个人独处，不喜欢与人交往，将自己的内心封闭起来。由于不愿与人交往，所以性格孤僻的人容易产生孤独感。二是个体消极的认知和应对。已有研究表明，害羞与孤独感间关系密切，低自尊、焦虑和害羞则妨碍了个体建立和维持满意的人际关系，又会增加个体的孤独感体验。而缺乏人际互动，个体可能慢慢变得退缩、害羞、胆怯、孤独，产生人际关系困扰，还可能会引发其他心理问题。三是社交技巧的缺乏和社会性忽略。埃里克森的心理社会危机理论指出，大学阶段个体发展任务的一个重要方面就是建立新的社会关系，获得亲密感并避免孤独感。由于大学生自我调节和自我监控能力较差，社会阅历和生活经验不足，在处理学习、生活、人际交往、情感以及环境适应等问题上，常出现内在矛盾与心理冲突。研究表明，不能顺利完成以上任务的最主要的消极后果是出现持久的孤独感。

3. 孤独心理的克服。一是主动交往，克服孤傲封闭的心理。提升心理透明度，培养高尚的道德情操和健康情趣，勇于冲破自我封闭的牢笼。以开放的态

度,积极主动、真心诚意与人交往,扩大社交面,取长补短,不断完善自我,融洽人际关系。二是认识自我,塑造健全的人格品质。增强自我意识,提高自我调控能力,以发展的眼光看待周边的人和事,培养积极乐观的心态。客观辩证地看待孤独感,懂得享受孤独,充分运用孤独的内驱力作用。三是拓展资源,健全社会支持系统。建立良好的人际关系,积极参与集体活动,扩大交往范围,不断建立健全自己的社会支持系统。

(五)嫉贤妒能:嫉妒心理

英国科学家培根说:“在人类的一切情欲中,嫉妒之情恐怕要算作最顽强、最持久了。”嫉妒是因别人在某些方面优于或超于自己,而自己又不甘心丧失原有的优越性,从而产生的一种羞愧、愤恨和愤怒等组成的复合的情绪状态。在大学生活中,因为嫉妒引起人际关系失调的例子不胜枚举,许多大学生都或多或少、或轻或重地体验过嫉妒之情。嫉妒是人际交往的一大心理障碍。

1. 嫉妒心理的表现。一是学业带来的嫉妒。学习是大学学生的主要任务,学习成绩的好坏是大学生证明自身社会价值的最有力证据。在完成学业的过程中不可避免地有考试、竞争、评优等问题,如果在同学中不能表现优越,则容易对自己的同学产生嫉妒心理。二是人际交往带来的嫉妒。一些大学生在人际交往方面缺乏应有的技巧,导致人际关系紧张,在集体中长期受到忽视和排斥。因此,对于在班级中有威信、人缘好、受老师器重的同学容易产生嫉妒心理。三是情感交流带来的嫉妒。初尝爱情甜蜜的大学生,往往会把更多的注意力关注到自己所喜欢的人,并且希望对方也以自己为中心,一旦发现自己所喜欢的人与其他异性接触,就会怀疑自己的恋人,并把这个异性看成是自己的竞争对手,从而产生嫉妒心理。

2. 嫉妒心理产生的原因。一是“失宠”心理。由于大学生活独立自主的特点,教师不再密切关注学生的一举一动,使某些学生产生了“失宠”的感觉。而同时各种学生团体的独立性和自主性,为广大学生提供了发挥各自特长的舞台,发掘出一批能力较强的学生干部。在相互的对比中,有“失宠”心理的学生更容易消极地看待自我的行为及其结果,从而失去心理平衡。二是由匮乏感引起的嫉妒。大学的开放性和社会性更强调学生的实践能力,学生要接触的事情更现实化、社会化。部分大学生由于自己知识面窄,又很少与实践相联系,于是产生匮乏感,在有意或无意中与别人进行对照,极易产生嫉妒心理。

3. 嫉妒心理的克服。一是认清嫉妒的危害,树立正确的竞争意识。嫉妒既



打击别人也貶误自己，认识嫉妒的危害之后，便要建立正确的竞争意识，以合理为基础的竞争是向上的动力，对手之间可以互相取长补短，共同进步。二是密切交往，将心比心。要密切与他人的交往，加强心理沟通，让自己体验对方的情感，理解他人，从而避免误会，抑制不良心理状态的蔓延。三是充实自己，自我升华。要改变自己的境遇，缩小与别人的差距，唯一正确的方法是努力充实自己，脚踏实地去奋斗，使自己的知识、技能、身心素质得到提高。当我们有很多事情要做时，就无暇去嫉妒别人。因此，让丰富多彩的课余生活将自己的闲暇时间填得满满的，努力学习，勤奋工作，使自己真正充实起来，自然也就减少了“无事生非”的机会。四是善于调适自己的情绪，培养乐观的人生态度。俗话说“心底无私天地宽”，要懂得“天外有天，人外有人”，“强中自有强中手”，封闭、狭隘意识使人目光短浅，因此，应该不断提高自身道德修养，不断开阔自己的视野，与人为善。

二、有效的人际沟通方式

人际沟通是指人与人之间的信息交流过程。有效的人际沟通，对构建良好的人际关系可以起到积极的作用。

（一）非暴力沟通方式

“人的本性究竟是什么？为什么有的人用暴力处理问题？为什么有的人用温情与他人相处？什么可以改变人们的暴力倾向？怎样的沟通方式可以让彼此之间建立更好的连接，能够更好地为自己或他人的幸福做出贡献？”美国心理学家马歇尔·卢森堡博士长期致力于研究上述问题，他提出了采用非暴力沟通的方式化解冲突，采用和平对话的方式与他人建立人际连接。非暴力沟通有以下的四步：

1. 观察事实。首先，思考一件特定的事情，他人做的你不喜欢的事情。观察一下周围的人做出了哪些我们喜欢或不喜欢的东西。其次，可以尝试写下自己想跟他人谈论的一件事情，坦承他的所作所为，但是并不是告诉他人自己不喜欢他做这件事情或者指出他做得不对。再次，看看自己是否能够具体地描述这个人的所作所为，不加上自己的主观评论。

2. 体会感受而非评价。当他人做这些自己不喜欢的事情时，体会一下内心的情绪感受是怎样的。比如，“凌晨0点，舍友玩王者荣耀，发出声响，让你睡不着觉。”此时此刻体会一下自己的情绪感受。这时，会有人说：“我觉得他这样子不对，比较以自我为中心，不考虑其他人感受。”那么“不对，以自我为中心”

是情绪感受吗？这是在表达评价，又好像是贴标签，会让对方觉得是在批评他、指责他，很容易激起对方的愤怒，最后可能会变为互相指责，不欢而散。

那么，既然感受不是评价，那情绪感受又是什么？答案是自我的情绪体验。例如，高兴、气愤、沮丧、失望、难过、快乐、生气此类词语，是在描述个体的情绪感受。在面对舍友凌晨玩游戏时的情绪感受，可能是恼火、烦躁、生气。

3. 觉察自己的需要。根据马斯洛的需要层次理论，个体有五层次需要。第一层次：生理需要，主要包括呼吸、睡眠、食物、维持生理平衡等；第二层次：安全需要，主要包括人身安全、健康保证、财产安全、工作保障；第三层次：爱和归属感，主要包括友情、爱情、性亲密；第四层次：尊重的需要，主要包括被自我尊重、被他人尊重，有自信心；第五层次：自我实现的需要，主要包括个人理想、抱负，发挥个人的能力到最大程度。其中，生理需要是最低、最具优势的需要，生理需要未得到满足，个体只想让自己活下去，其思考能力下降、道德观明显变得脆弱。

面对舍友晚上打游戏使自己睡不着觉的情况，此时此刻的需要根据马斯洛的需要理论，可能是“睡眠的需要”，具体而言是“在安静的环境下睡觉”。

4. 表达请求。非暴力沟通的应用策略建议是使用正向、可以操作的语言来提出自己的请求。正向的意思就是说，你希望他人去做什么事情，而非你不希望他人去做什么事情，或者你希望他人停止去做什么事情。可以操作则是指向对方发出一个具体的行为，希望他人做什么。例如：请舍友把垃圾扔进垃圾桶，请舍友把鞋子放在某个固定位置，希望每个舍友都把脏衣服收拾好并放在自己的衣柜里面。如果目标是让别人停止做某些事情，惩罚似乎会成为一种有效的策略。如果不使用惩罚，而要让他人朝着我们所希望的行为去做，那么，可以自问自答两个问题，第一个问题：我们希望别人做什么？第二个问题：我们希望别人用何种动机来做我们想要他做的事情。

值得注意的是要表达请求而非要求。在日常生活当中，我们经常听到有人说：“你必须，你应该……”特别是在我们的成长过程中，父母亲很容易使用这样的字眼，当然他们更多的是出于好意。但当我们听到这些字眼的时候，无一例外地感受到压力和强迫。因此，我们表达请求而非要求，应避免使用“应该”“必须”“不得不”“一定”等词语。

综上所述，非暴力沟通四步法分别是：第一步，观察事实；第二步，体会感受而非评价；第三步，觉察自己的需要；第四步，表达请求而非要求。在非暴力沟通过程中，“情”永远是放在“理”前面的，我们所说动之以“情”，这里



“情”具体是指情绪感受。因此，动之以情则意味着首先觉察自己的情绪感受，并在沟通过程中表达出来；其次，在感动或打动对方的基础上，再晓之以理，提出自己的需要和请求，更好地实现有效人际沟通，避免人际冲突。

（二）积极倾听

中国有句老话：“说三分，听七分。”心理学家保罗·沃克提出，人类的沟通主要有两种语言：沉默的语言（聆听）和公开的语言（说话），公开的语言的本质并不比沉默的语言（聆听）更胜一筹，公开的语言（说话）也必须通过聆听作为媒介，才能被了解。由此可见，“善于倾听”在人际交往中非常重要。那么，如何做到积极倾听？

1. 主动积极地听。人际沟通的关键是能否用“同理心”来聆听对方，并给予反馈。站在对方的角度，能够设身处地地考虑对方的感受和需要。带着同理心的倾听对于人际沟通非常重要，它可以帮助我们进一步理解他人；通过同理心，人们可以把自己和对方融合在一起。

2. 保持目光交流。敏感、细心的倾听者会适当地注视对方的眼睛，保持一定的目光接触，当然不是一直盯着对方的眼睛，也不是盯着天花板，四处张望。如果觉得与他人目光接触，容易害羞或情绪紧张，可以尝试把注意力集中在对方面部其他的地方，例如嘴巴、鼻子、发际线等地方。目光接触是一种非言语的沟通，表达出对对方的尊重和重视。

3. 适时用动作、表情和语言给予回应。在倾听过程中，可以用点头、面部的表情和积极的眼光接触，向说话人表明你正在认真听，也可以用皱眉、迷惑不解的表情，给对方准确地反馈信息以提示对方及时调整。如果在倾听过程中，没有听清楚、没有理解，或想得到更多的信息，可以明确告知对方，让对方感觉到你的确在听他说话。

4. 准确理解，克服惯性思维。理解对方要表达的情绪和意图是倾听的主要目的，同时也是使沟通能够进行下去的条件。倾听过程中要注意以下几点：一是不要急于下结论，评价对方的想法；二是整理出一些关键点和细节，并加以回顾；三是体会对方的情绪感受，领会对方的意图。例如，失恋的同学找你谈心，可能他更多的是感受到孤独和无助，并不需要你过多劝导，而仅仅需要你陪伴他。四是克服习惯性思维。人们常喜欢对听到的话进行评价和给予建议，很多时候对方并不想知道你如何评价他的问题，更加不需要你的建议，因为很多建议可能对方已经尝试过却无效，也可能这些建议本来就不适合对方。

（三）学会表达

近几年在网络上流行一个词语叫作“尬聊”，是指强行聊天的意思，即在聊天中相互找不到共同话题，只能尴尬地聊天。因此，在人际交往中学会表达，做到准确自如、恰到好处地表达自己，学会赞美和感激，不仅能够双方增加了解，还能感受到积极的情绪体验。

1. 寻找共同点。人际交往中对对方初始的接纳就是寻找共同点，这也是最基本的沟通技巧，特别是在和陌生人的首次会面中特别有效。找寻共同点就是寻找彼此共同的话题、共同的爱好、相似的地方，从而使对方认同自己，产生一种最初的共情和理解。俗话说，“老乡见老乡，两眼泪汪汪”，其实也是在表达两个陌生人因为是同乡，有了共同点。因此，在首次交往中，即使是一点点的相似性，也会给对方带来情绪的共鸣，为后续的交往奠定基础。

2. 学会表达感激。积极心理学研究表明，清点你的朋友或伴侣为你带来的快乐和幸福，让他（她）感受到你的感激，是朋友关系 / 亲密关系的润滑剂，更是黏合剂。表达对对方的感激，有时还会引发对方更加关注你的感受，甚至主动调整自身的行为。表达感激的目的并不是要奖励他人，而是希望他们知道，他们的何种行为使我们的生命更加丰富。

3. 学会拒绝。一些人在人际交往过程中由于担心朋友评价自己不讲义气、自私、小气等，对朋友的要求不敢拒绝，结果自己在满足这些要求时很吃力，心里很累。事实上，良好的人际关系并不是建立在一味地讨好、顺从别人的基础之上。盲目地顺从对方、讨好对方，这种不平等的人际交往会逐渐成为自己的负担，最后弄得自己身心疲惫。因此，适当的拒绝也是必要的，当然，拒绝总会给对方带来遗憾和失落，如何把拒绝可能带来的危害降到最低，就需要掌握一些拒绝的技巧。一是直接拒绝。直接拒绝对方的时候，语气要温和、诚恳，含有歉意，并把拒绝的原因说明白。例如，可以这样说：“我也很想帮你拿快递，但是我已经返回宿舍路上，我的东西太多了，实在是拿不了，不好意思。”切不可对他人的请求流露出不快，更不要蔑视或忽略对方。二是巧妙转移。当对方提出的要求难以回绝时，可以转移话题，暂时把对方说话的焦点移开，从而达到拒绝的目的。把话题转移到对方熟悉或者感兴趣的点上，可能让对方很快开始跟你交谈新的话题，忘记了刚才的提问。

4. 网络人际交往理性平和。网络交往目前逐步成为大学生人际互动不可或缺的部分，据调查显示，微信、QQ、微博、网络游戏、短视频平台等已成为“00后”大学生网络人际交往常用的媒介。但是过分依赖网络，会减少现实社



会交往,容易导致人际退缩、情感孤独等状况。因此,大学生要适时适度增加现实人际交往。心理学研究表明,现实人际交往相比于虚拟交往,更能提升个体的幸福感。此外,大学生要理性看待网络交往,网络信息具有虚拟性、隐匿性,个体偏好展示完美的自己,需要提升信息的甄别能力和自我保护意识,避免陷入人际安全危机。在网络交往时需注意文明礼貌用语,诚信、友善,拒绝网络暴力。

三、人际交往优化法则

人类作为群居的动物,从出生开始,就逐渐与各种各样的人打交道,从婴儿时期与父母、家人,童年、青少年时期的玩伴、老师到成年时期身边形形色色的个体,伴随着成长,我们交际的圈子变广、变大,随之而来面对的人际压力也逐渐增加。我国医学心理学家丁瓚曾经说过:“人类的心理适应,最主要的就是人际关系的适应,所以人类的心理病态,主要是由于人际关系的失败而来。”那么,我们如何对待他人?如何维护好人际关系网?除了要使用有效的人际沟通方式,还需要遵循哪些人际交往的法则呢?

(一)“己之所欲,施之于人”

“己之所欲,施之于人”,指的是像自己希望别人对待自己那样去对待别人,成功学家格莱恩·布兰德将之定义为人际交往的黄金法则。具体是指,需要拥有更为主动的态度和优先服务他人的精神:要他人关心自己,就需要先关心他人;要他人理解自己,就需要先理解他人;想得到同学的尊重,就先尊重其他同学;想受到同学们欢迎,就要对同学们热情。例如,一些同学入学一年多了却总是独来独往,是同学们口中的“独行侠”。事实上,这些人内心非常渴望与同学们成为好朋友,却总是等待其他人先发出邀约,否则会觉得掉价,久而久之,就会越来越孤独。因此在人际交往中,要学习主动关心理解他人,向他人表达善意和真诚,从而得到自己所希望的理解和尊重。

(二)“人之所欲,才施之于人”

人际交往的黄金法则告诉我们,在处理与他人的关系时,首先要从自身的角度出发。但是在现实生活中,人们的人格、需要、行为方式大相径庭,如果一味地按照自己期待的方式去对待别人,有时会遭到拒绝和排斥,甚至导致冲突。因此,美国最有影响力的演说人之一和最受欢迎的商业广播讲座撰稿人托尼·亚历山德拉博士与人力资源顾问、训导专家迈克尔·奥康纳博士提出了人际

交往的白金法则。

白金法则的精髓就在于“别人希望你怎样对待他们，你就怎样对待他们”，也就是学会真正了解别人，然后以他们认为最好的方式对待他们，而不是我们中意的方式。白金法则是建立在尊重每个人都有自己的习惯、有他或她自己审视世界的方式之上。

白金法则的具体做法是花些时间去观察和分析我们身边的人，然后调整自己的行为，以便让对方觉得更称心和自在。这当然就使得他人更容易对自己产生认同。例如，同宿舍的同学之间家庭经济状况相差甚远，有些同学认为一起外出旅行或者经常聚餐能够增进大家的友谊，但是对于经济困难的同学，可能这样的人际交往方式就会让他们内心比较难以接受。那么，可以尝试从他们的角度选择更适合的交往方式，而不是固执于外出旅行或聚餐等此类方式。

（三）礼貌待人，差别交往

礼貌的作用，一是让彼此相处愉悦，心情好；二是让大家在一起的时候，井然有序；三是表现合乎自己的身份。例如，同学过生日请客吃饭，同学是主人，你是客人，要做到有礼有节，切勿过度自我表现，喧宾夺主。做一个谦恭有礼的人，其他同学、师长自然会喜欢你而与你亲近。

对人有礼貌，不见得马上有实际的效益。有人觉得没有礼貌别人又不能把我怎样，何必约束自己；或者觉得处处讲求礼貌，是过分注重形式。这两种忽略礼貌重要性的做法，都有可能的人际交往时产生不良的结果。其实，坚持礼貌待人，不仅能让对方感受到你的尊重，还会给对方留下良好的印象。

虽然跟我们打交道的人很多，但我们需要亲疏有别，差别对待。中国文化中形容交情的词语很多，如点头之交、泛泛之交、患难之交、莫逆之交、生死之交等。这些词多以交情深浅来划分，也就是说，对待交情不同的人应该采取不同的态度。对于认识但并不熟悉的人，只需礼貌性地打招呼，这无关信任问题。逐渐互有交往，增进彼此了解，成为熟悉的朋友后，虽然也可以交换一些意见，但要做到谨言慎行，不要轻易涉及自己或他人的隐私或秘密，否则会给自己或他人带来不安全感。熟悉的朋友当中，信得过的朋友才可以商量一些私人的问题。经得起再三考验的密友，可以交心，才能变为知己。

要交到知心的朋友，离不开感情的投入，能从对方的立场去考虑其想法，了解其感受、要求、苦恼，这种感情投入是自发的，不计较得失。如果过分计较得失，总是想着“我对你好，你一定得对我好”，那么就可能失去朋友。



(四) 诚信友善, “忠告则善道之”

朋友相交, 贵乎交心, 即心意相通、坦诚相待是交朋友时应特别注意的问题。首先, 要了解自己; 其次, 要了解身边的同学; 然后, 让身边可信任的朋友了解自己。

对待别人只有诚心还不够, 还要有友善。《论语》中就有这样的例子。子路、子贡、颜回在一起讨论待人之道。子路说: “别人用善意待我, 我也用善意待他; 别人不用善意待我, 我也不用善意待他。” 孔子评价说: “这是没有道德的蛮夷间的做法。” 子贡说: “别人用善意待我, 我也用善意待他; 别人不用善意待我, 我就引导他向善。” 孔子评价说: “这是朋友间应有的做法。” 颜回说: “别人用善意待我, 我也用善意待他; 别人不用善意待我, 我也用善意待他。” 孔子评价说: “这是亲属间应有的做法。” 同学之间的交往, 既要有诚意, 还要表现出自己的善意, 使周围同学对自己产生比较良好而又深刻的印象, 才能进一步建立关系。

自己不仅要向善, 还要引导周围的朋友向善。朋友的优点, 应该替他宣扬; 朋友有缺点, 要帮助他改进。古有“忠告而善道之”“良药苦口, 忠言逆耳”等, 说明朋友之间的规劝是一件难事。那么, 如何规劝朋友比较容易被接受呢? 有以下三种方法供借鉴:

一是先扬后抑再扬法。指出朋友的缺点或错误时, 先赞美他, 然后批评他, 最后再赞美他, 这样他才容易接受。例如: “你在担任班长时为同学们付出很多, 而且为大家办了很多好事情, 大家都很认可你。但是有时候布置工作, 说话语气如果能更委婉, 同学们可能更加容易接受。其实, 你一直都是我们的好班长, 我们都很感激你。”

二是借用他人的话来批评对方。例如: “我看你整天忙于学生会工作, 偏偏还有人在批评你偷懒、工作不主动。” 这样就可以弱化批评的语气。

三是以身作则, 让其耳濡目染, 慢慢自己调整。尽可能发现朋友之间彼此相似的地方, 最好能找出他的优点, 逐渐喜欢他、关心他, 并反馈给他, 他也会有所回馈。首先, 承认他言之有理, 让他了解并不是存心要改变他; 其次, 晓之以理, 使他觉得如果换个角度也别有洞天。当他身心放松时, 再趁机提出建议, 这样比较容易达到效果。



ISBN 978-7-5598-6068-2



9 787559 830326 >

定价: 38.00 元