



目 录

第一章 沟通概述	(1)
第一节 沟通定义	(1)
第二节 沟通要素	(2)
第三节 沟通原则	(3)
第四节 沟通理论	(5)
第二章 何谓人际交往	(14)
第一节 人际交往的内涵与意义	(15)
第二节 人际交往的主要原则	(28)
第三章 在沟通中建立良好的人际关系	(41)
第一节 沟通能力的培养	(42)
第二节 沟通障碍及改善	(50)
第四章 沟通策略与技巧	(70)
第一节 沟通策略	(70)
第二节 沟通技巧	(84)
第五章 语言沟通与非语言沟通	(98)
第一节 语言沟通概述	(98)
第二节 语言沟通的特点及原则	(100)
第三节 语言沟通的主要形式	(102)
第四节 非语言沟通的含义及特点	(107)
第五节 非语言沟通的作用	(109)
第六节 非语言沟通的主要形式	(112)
第六章 常见的人际沟通	(122)
第一节 与上级的有效沟通	(122)
第二节 与下属的有效沟通	(126)
第三节 与同事的有效沟通	(132)
第四节 与团队的沟通合作	(139)
第五节 与客户的有效沟通	(145)



第七章 沟通中的个人礼仪	(150)
第一节 礼仪的概述	(151)
第二节 个人形象塑造	(161)
第三节 人际交往中常见的交往礼仪	(179)
第八章 跨文化沟通	(200)
第一节 东西文化差异对比	(200)
第二节 跨文化沟通的含义及特点	(206)
第三节 跨文化沟通中的语言沟通	(210)
第四节 跨文化沟通中的非语言沟通	(216)
第五节 跨文化沟通应遵循的原则与对策	(223)
第九章 大学生常用的沟通语言	(227)
第一节 大学生的人际沟通的特点与方式	(227)
第二节 大学生求职场合的沟通	(235)
第三节 大学生沟通常用的网络语言	(244)
参考文献	(256)



第一章 沟通概述

随着现代社会的发展,沟通遍及社会的每一个角落、每一个领域。不同领域存在不同的沟通方式,例如信息领域离不开信息沟通,组织领域离不开组织沟通,管理领域离不开管理沟通,商务领域离不开商务沟通,市场领域离不开市场沟通。总的来说,沟通无处不在,那么何谓“沟通”呢?带着这样的思考走进本章。

第一节 沟通定义

沟通,源于拉丁文 *communis*,意为共同化,《大英百科全书》解释为“用任何方法,彼此交换信息”;在《美国传统双解词典》中有关 *communication* 的一项解释就为“交流、交换思想、消息或信息”。在英语中,沟通(*communication*)意为“分享、传递共同的信息”,英语的“沟通”一词也可以翻译成“传递”、“传播”等,即社会上人与人之间使用语言等媒介进行思想观念、感情、意志、讯息的交往、联系和相互作用的行为。

在我国,“沟通”这一词条最早见于《辞海》。原意指开沟而使两水相通,后引申意义泛指彼此相通。如:“沟通东西文化”中的“沟通”即指为了实现既定的目标,把信息、思想和情感在个人或群体间传递,并达成共同协议的过程。综合理论界的提法,本文提出“沟通”是指人与人之间传递和接受具有某种信息、思想和情感的符号化信息的过程。也就是说,沟通是人与人之间的信息交换和传递,以达到相互理解的一个过程。这种过程包括语言沟通和非语言沟通,其中,语言沟通又包括口头语言和书面语言的沟通,非语言沟通主要包括形体、动作、神态等非语言讯息的沟通。沟通又有广义和狭义之分,广义的沟通是指一切信息沟通过程;狭义的沟通是指人际沟通和群体沟通,按照这一定义,沟通至少包含以下基本含义。

首先,既然存在沟通就必然有主体和客体,即发信者和受信者,沟通的主客体都是人,因此,人类的思维、意识、主观能动性和创造性都反映在沟通活动的全过程中。

其次,进行信息传递、思想沟通的发信者和受信者必须通过一定的媒介进行。这种媒介可能是口头语言与书面语言,也可能是表情与体势、动作,甚至所处环境。

第三,沟通必须有内容。沟通的内容必然是双方的接触、联系并产生的相互影响,是精神层面和物质层面的双向互动。因而,沟通的方向一定是双向的,发信者和受信者是互相成为主客体的,沟通的每一个阶段都要赢得沟通对象的支持,给他们回应的机会,

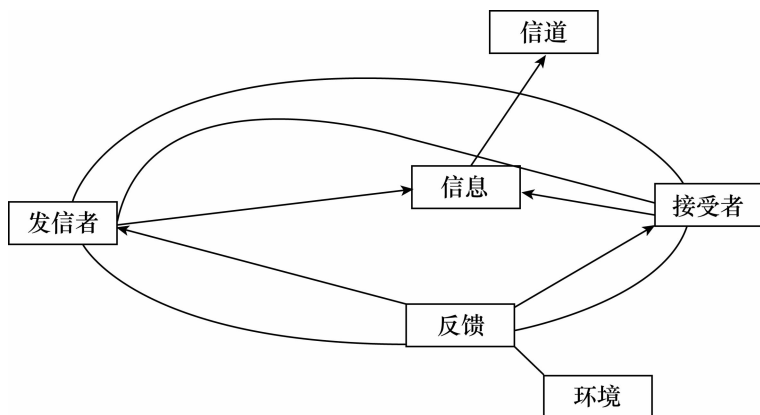


发信者以此调整所传递的信息,来而不往整个沟通过程就不能继续,使沟通中断,不能达到沟通目的。

第四,沟通是有目的的。从人际沟通的角度看,目的主要体现在三个方面:塑造自我形象目的、构建人际关系目的、以及获取人际或社会资本目的。

第二节 沟通要素

沟通是一个互动的过程,沟通过程是由各种要素组成的一个信息的动态流动的过程。发信者、接受者、信息、渠道、反馈和环境构成了整个沟通过程的六要素。沟通过程的模型如图一所示:



图一 沟通过程模型图

(一)发信者,是信息的发送者,是沟通过程的要素之一。发信者的主要任务是信息的收集、加工、传递和对反馈的反应。

(二)接受者,是发信者的信息传递对象。他身负双重角色,在接受传递信息的同时,也将新的信息加入其中,并反馈回发信者。所以,在沟通互动的全过程中,发信者与接受者在同一时间均既是发信者又是接受者。接受者的主要任务是接收发信者的讯息和思想、情感,并及时地把自己的讯息和思想情感反馈给对方。

(三)信息,信息就是发信者发送的内容,是由发信者要与接受者分享的讯息、思想和情感组成的。所有的沟通信息都必须以符号的形式存在,符号既包括语言符号,又包括非语言符号。

语言符号是人类社会最重要的传播媒介之一,包括口头语和以书写符号文字形态出现的书面语。非语言符号包括图像、颜色、人的体语、手势语等。非语言符号虽不以语言为媒介,却有约定俗称的特定含义,如打呵欠意味着厌烦或疲倦,皱眉表示不悦,回避对方目光可能是有所隐瞒等。

(四)信道,信道既指信息经过的路线,也是发信者发出信息及接受者接受和反馈信



息的手段。信道的主要任务是保证沟通的双方信息传递所经过的线路畅通,并尽可能减少噪音等不利因素影响。

(五)反馈,反馈是接受者接受发信者所发出的信息,通过消化吸收后,将自身产生的反应传达给发信者。比如,甲给乙说了一个笑话,乙听了付之一笑,这就是反馈。反馈是沟通中很重要的一个环节,反馈可以让发信者知道自己所发出的信息是否产生了预期效果以便及时调整信息传递策略,采用最好的方式来进行沟通。对于接受者来说,反馈有利于沟通继续进行下去,使参与者们都知道信息传递是否按照既定目标进行。在没有干扰的环境中,反馈能让发信者知道对方是否理解并领会信息传达的意思。如交谈时,交谈双方可以根据对方的面部表情和眼神判断对方是否理解所讲的内容;教师上课时,可以根据学生的坐立不安和注意力不集中判断出学生产生了厌烦情绪。

(六)环境,环境是沟通发生的地方。沟通总是在特定的自然或人文环境中进行,沟通的环境将对沟通效果产生重大影响。

第三节 沟通原则

沟通作为人类最基本、最重要的活动方式和交往过程之一,在人类社会组织群体的维系中起着不可或缺的作用。人是群体性动物,必然隶属于一定的关系和社会组织,而沟通是维系组织存在,保持和加强组织联系的纽带,也是创造和维护组织文化,提高组织运转效率,支持组织不断稳固发展的必要手段。没有沟通,就不能形成组织和社会。但从沟通结果来看,沟通分为无效沟通和有效沟通。要达成有效的沟通,必须遵守一定的原理,只有遵循这些基本原理,沟通才能达到预期的效果。

关于有效沟通的原则,很多专家学者均有论述,比较著名的有“有效沟通 7C 说”,“有效沟通三原则”等等。在认真学习有关专家学者关于沟通的理论研究的基础上,结合自身的实践和总结,将沟通的基本原则分别从沟通内容和沟通方式两方面进行总结。其中,从沟通内容的角度讲,可以总结为 4C 原则,即完整原则(Completeness)、简明原则(Conciseness)、清楚原则(Clarity)、正确原则(Correctness)。从沟通方式的角度讲,主要有尊重原则、适度原则、了解原则、双向沟通原则、因人而异原则。

沟通内容的四原则

(1)完整原则(Completeness):是指沟通过程中,发送和接收的信息要完善,必要时作适当的补充。沟通效果的好坏,与信息传递后接受者所得到的信息是否完整有直接的关系。因此,在信息传递过程中,首先要将所传递的信息进行概括和归纳,并且要考虑到信息的沟通方式选择是否能够完整传递所要表达的内容。另外在信息沟通过程中,还要使得信息接受者和发送者对信息传递过程中的环境因素有全面了解,以便使信息在一定的情境中得到更好的传递和理解。



(2)简明原则(Conciseness):沟通时,尽可能对信息进行筛选,梳理出鲜明突出的特点,概括成精炼的话语。提供必要的信息,突出主要信息,避免多余的词语和不必要的重复。良好的沟通应该简洁,力求以简单的表达方式传达出大量的信息。每个人的时间都是宝贵的,没有人喜欢进行不必要的冗长沟通。但言简意赅并非一味缩短长度和省略必要的细节,而是在确保完整的基础上采用简洁的表达方式。

(3)清楚原则(Clarity):清楚原则包含明确的思路和清晰的表达两个方面。一方面,要求信息发出者进行严密的构思和充分的准备;一方面,选择对方熟悉、明确和清楚的词语,组合成有效的沟通句式和段落。

(4)正确原则(Correctness):数据、事实和词语的表述要精确,以可接受的书面方式和恰当的用语进行沟通。避免数据不足、数据解读错误、不了解关键信息等情况发生,提高自身可信度。

沟通方式四原则

(1)尊重原则

尊重沟通的对象,在沟通双方地位平等的基础上,以礼貌语言符号,又包括非语言符号。语言符号是人类社会最重要的传播媒介之一,包括口头语和以书写符号文字形态出现的书面语。非语言符号包括图像、颜色、人的体语、手势语等。非语言符号虽不以语言为媒介,却有约定俗称的特定含义,如打呵欠意味着厌烦或疲倦,皱眉表示不悦,回避对方目光可能是有所隐瞒等。

(2)适度原则

适度性原则,主要是指根据不同对象把握言谈的深浅度,根据不同场合把握言谈的得体度,根据自己的身份把握言谈的分寸度,包括体态语也要恰到好处。说在该说时,止在该止处,这才叫适度。讲究适度原则包括:沟通时间适度、沟通方式适度、沟通分寸适度,沟通频率适度。比如,有的人在社交场合该说时不说,见面时不时间候、分手时不及时告别、失礼时不及时道歉、对请教不及时解答、对求助不及时答复、在热闹喜庆的气氛中唠唠叨叨诉说自己的不幸、在别人悲伤忧愁时嘻嘻哈哈开玩笑、在主人心情不安时仍滔滔不绝发表宏论等,这都是属于说话不注意分寸,沟通没把握度的表现。

(3)了解原则

了解原则指发信者应尽可能对沟通对象和沟通内容进行充分了解,遵守相应的沟通规范,以便采取合适的沟通渠道和沟通方式。任何沟通都必须遵守一定的规范。这些规范有的是成文的,如公司或者单位明文规定的办公纪律;有的是不成文的,体现为日常生活中人们普遍遵守的道德规范和行为准则。成文的规范具有明确性、清晰性的特征,而易于被人所掌握,不成文的规范和准则则成形于人类社会的长期发展历程之中,是文化的一种表现形式,这些规范较难理解和掌握。在沟通中,要尽可能对沟



通对象进行了解,了解不同的文化孕育出不同的规范,建立一种双方能真正相互理解的、相对稳定的沟通渠道。如,为表达对沟通对象的尊重之意,人们常会赠送鲜花。大家对鲜花有一种共同理解,认为是表示尊重和敬意的,达成这种共识,沟通就有了良好的开始,这种做法本身就是一种沟通渠道。但是,在一些国家和地区,菊花意味着不幸或悲哀,被用作丧葬、扫墓之用,如果不能为双方所共同理解,就会触犯对方的忌讳。

(4) 双向沟通原则

沟通是发出者和接受者双方互动的过程,因此双向沟通原则是交往艺术中最基本的原则之一。所谓双向沟通,是指在双方交往中,应当进行彼此之间的积极沟通,及时接收对方反馈信息,每一个人既是发信者又是受信者。双向沟通原则以相互理解作为双方交往的基本前提。在沟通中,也就是指对沟通对象的理解。不仅理解其身份、职业、性格,也包括对其需求的理解。要使沟通顺利,就应当对这些需求有所理解和准备,在沟通过程中尽量满足对方的需求。及时接收反馈信息,调整沟通策略。

第四节 沟通理论

西方沟通理论

在西方,从泰勒科学管理初始探索下行沟通开始,管理沟通理论的发展历程主要经历了从研究、行政沟通,向研究人际沟通、发展;从以纵向沟通研究为主,向以横向沟通研究为主,进而向以网络化沟通研究为主发展;从以研究单一的任务沟通为主,向全方位的知识共享沟通研究发展等一系列过程,20世纪80年代以来,管理思想随世界经济政治的变化发生了重大的转变,管理沟通理论的研究也遇到新的挑战,主要表现为信息网络技术在沟通中的应用,学习型组织及知识型企业的建立等等伴随现代管理理论呈现出的管理理念更加人性化和知识化,管理组织虚拟化、组织结构扁平化、管理手段和设施网络化,管理文化全球化等总体趋势,管理沟通理论也出现了企业流程再造沟通趋势,管理更加柔性化的文化管理沟通趋势,知识管理沟通趋势,网络经济和全球经济一体化的管理沟通的国际化趋势。在这些新的趋势下,管理沟通理论研究的发展将会迈向新的台阶。

泰勒职能工长制的下行沟通

1895—1912年,弗雷德里克·温斯洛·泰勒(Ferdinick Winslow Taylor)提出了科学管理理论,其中包括实行职能工长制,职能工长按照各自的职能范围向工人发布命令“泰勒的职能工长制有利于提高效率,降低成本,但在实际工作中,由于一个工人同时接受几个职能工长的多头领导,容易引起混乱,所以泰勒的职能工长制没有得到推广”从管理沟通理论的角度看,泰勒关注到管理中下行沟通的重要性,并试图通过组织结构的



设计保证对下沟通,即确保命令下达的准确性以及其实施的效率。1910年,亨利·劳伦斯·甘特认为“应该通过奖金制度把原来的工长的监工身份变成一位工人的老师和工人工作的帮助者”甘特发展了泰勒职能工长制探索的下行沟通,并在早期下行沟通的实践中初次注意到人的因素。

埃莫森直线组织的下行沟通

1915年,哈林顿·埃莫森(Harrington Emerson)在其著作《组织中的个性》(1915年)中提出在企业中应借鉴普鲁士军队总参谋部的组织形式,采用直线和参谋组织“在每个企业中设一位参谋长,下设4个主要的参谋小组,参谋人员在认真研究各项问题的基础上,向直线管理人员提供意见,直线组织的管理人员统一指挥和发布命令”这样既能发挥专业知识的长处,又不破坏统一指挥的原则。埃莫森再次从组织角度,探索了自上而下沟通的原则。

韦伯的行政组织沟通

1905年行政组织理论的创始人马克斯·韦伯指出组织中人员之间的关系完全以理性准则为指导,不受个人情感的影响,因此组织中的沟通也是严格以理性的方式自上而下进行的。

法约尔的等级链沟通和跳板沟通

1916年,法国的亨利·法约尔(Henry Fayol)在《工业管理与一般管理》一书中阐述了一般管理的14条原则,并提出了著名的“等级链和跳板”原则,这一原则从整个组织结构的角度分析了信息的传递与沟通。法约尔认为组织内部信息传递和沟通的方法首先要遵循“等级链”的原则,即从最上级到最下级各层权力联成的等级结构,沟通以等级链的方式进行,有时为了提高沟通效率,同级之间可以采用“跳板进行横向沟通”。法约尔对于促进管理沟通特别是组织沟通的研究起了重要的作用,其思想可以认为是组织沟通理论的雏形。

梅奥的人际关系沟通

1924—1932年,梅奥在芝加哥西方电气公司霍桑工厂进行了著名的霍桑试验“这一项由国家研究委员会赞助的研究计划,最初是要研究企业中工作环境与工人劳动生产率之间的关系,但试验的结果却出人意料的促成了人际关系学说的诞生”。梅奥认为组织中的人不是孤立存在的,而是属于某一团体并受其影响,由此还提出了非正式组织的概念中,指出人所追求的不单纯是金钱收入,还有实现自我价值的社会需求。人际关系的这一系列观点其实正是体现了管理沟通的思想,强调人与人之间的相互沟通,包括上下沟通和人际之间的沟通,其中非正式组织理念的提出拓宽了后人对于组织沟通领域的研究范围。可以说人际关系论的创立是管理沟通史上具有重要意义的事件,为管理沟通的理论研究奠定了基础。也有学者认为是梅奥首次正式提出沟通在管理中的作用。



巴纳德的社会系统沟通

1938年,社会系统学派被誉为“现代管理理论之父”的美国管理学家切斯特·巴纳德出版了《经理人员职能》一书,详细地论述了其组织理论。他将组织看作是一种社会系统,是一种人的相互关系的协作体系,它是社会大系统中的一部分,受到社会环境各方面因素的影响。巴纳德指出作为正式组织的协作系统,不论其规模大小或级别高低,都包含了三个基本要素,即协作意愿、共同目标和信息的沟通。组织的存在及其活动是以信息沟通为条件的,个人协作意愿和组织共同目标只能通过信息沟通才能将两者联系和统一起来,形成动态的过程。没有组织内部信息沟通,组织就无法了解组织成员的协作意愿及其强度,就无法统一和协调组织成员为实现组织目标而采取合理的行动。因此组织内部信息沟通是实现组织目标的基础。为了进行有效的信息沟通,巴纳德列了以下应该遵守的沟通原则:信息的沟通渠道要被组织成员所了解;每个组织成员要有一个正式的信息沟通线路;必须依照正式的路线沟通信息,不要在沟通过程中跳过某些层次,以免产生矛盾和误解;信息沟通的路线必须尽可能直接而便捷;作为信息沟通中心的各级管理人员必须称职;组织工作期间信息沟通的路线不能中断;信息沟通应该有权威性“巴纳德在分析正式组织在组织与个人关系的沟通时还注意到了非正式组织的存在”。

需要层次理论中的沟通

1957年,行为科学代表人物之一美国的道格拉斯·麦格雷戈(Douglas M. McGregor)提出“X, Y理论”,同时强调了参与式和协商式的管理,让职工参与决策,给职工某些发言权,并为满足他们的社会需要和自我实现的需要提供重要的机会。1966年美国行为科学家麦克利兰(David C. McClelland)在其所著《促使取得成就的事物》一书中提出人的三类基本激励需要,其中包括社交需要,指出极需社交需要的人常从友爱中得到快乐,并因被某个社会团体拒绝而痛苦“对于具有较高的社交需要的人,人与人之间的协调是一个非常重要的事情”。

明茨伯格的领导行为沟通

1973年,领导行为理论代表人物—美国行为科学家明茨伯格(H. Mintzberg)指出“管理工作有10种作用,而沟通和人际关系占3成”,明茨伯格首先创立了经理角色理论,指出“喜欢用口头交谈方式和重视同外界和下属的信息联系为经理角色六个特点中非常重要的两个特点”经理们爱用口头交谈方式,他们用在口头交谈的时间占很大的比重“所以经理的生产性输出基本上能够用他们口头传递的信息量来衡量”口头交谈(包括电话交谈)除了传递的字句里所包含的信息以外,还能通过音调的变化和反应的快慢来传递信息“此外,经理非常重视同外界和下属的信息联系,即重视同各方面沟通”经理同三个方面维持信息联系:即上级(总经理的上级是董事会)、外界(指经理所管理单位以外的人们)和下属“经理实际上处于下属和其他人之间,用各种方式把他们联系起来,经



理同外界有一个信息联系网络,以便从外界获得信息”1974年,经验主义学派代表人物彼得·德鲁克(Peetr F. Durkcer)也指出,管理包括在组织内部和外部进行信息联系,管理者共同的管理职责包括加强组织内的信息沟通和联系“德鲁克认为经理的业绩取决于他的听和读的能力,取决于他的说和写的能力;经理需要把他自己的思想传达给别人,并找出别人在想什么的技巧”。

企业文化理论的沟通

20世纪80年代开始,企业文化理论的研究逐渐走向了成熟阶段。企业文化学派的代表人物莫尔、刘易斯、谢恩等人指出企业文化具有导向功能、凝聚功能、协调功能、激励功能和辐射功能等“通过企业文化建设可以加强企业内员工沟通,使企业员工同心协力,自觉地为实现企业的共同目标而团结奋斗;可以把各个方面、各个层次的人团结在本企业的周围;企业文化还能够协调企业和社会的关系,使企业与社会和谐统一”这主要是由于企业通过公共关系与外界公众进行的双向的沟通,以及企业人员与外界的交往把企业的价值体系推广到外界去“围绕组织是文化或文化隐喻的理论,文化学的沟通理论认为,如果要发挥组织沟通的作用,应积极培育和塑造价值观!英雄观!礼仪和习俗以及形成文化网络,同时认为,在一种组织强势的文化中,这种网络有助于宣传蕴涵在文化价值中的普遍信念,文化网络由正式的组织渠道和员工之间非正式的互动构成”帕卡诺斯基和奥康奈一特鲁吉洛在《作为文化表现的组织》(1983)中强调组织文化有显性沟通的特征,应把这些沟通看作互动的、背景式的、插曲式的、即兴表演式的表现,而通过沟通才能形成系统的组织文化。

西蒙决策理论的沟通

1945—1963年,决策理论学派代表人西蒙出版了《管理行为》、《公共管理》、《人的模型》等著作,特别强调信息联系的作用,提出“没有沟通,管理过程就不会影响个人的决定”。西蒙指出信息联系是一种双向过程,它包括从组织的各个部分向决策中心的传递,也包括从决策中心向各个部分的传递”信息传递途径又可分为两种:(1)正式渠道,包括等级路线(直线信息联系)和职能线路(水平或参谋信息联系),如通知、指示、会议传达和各种交流,以及情报组织搜集;(2)非正式渠道,是正式的信息联系的补充,但却有其特殊的机能“事实上,决策时利用的情报大部分是由非正式信息联系传递的”西蒙等人对非正式渠道更加重视,加权力机构放到次要的地位“西蒙认为,在信息沟通的整个过程(包括信息的设计、传递和接受)中,存在着各种各样的障碍因素,为克服这些障碍因素,西蒙主张在组织中成立一个特别的/信息联系服务中心以收集、传递和贮存各种情报”同时,西蒙还特别重视利用会议作为信息沟通的手段。

卡茨与卡恩的系统组织沟通

1966年卡茨与卡恩在出版的《组织社会心理学》中认为,组织应该真正地被概念化为一个复杂的开放系统,它依赖各个组织成分之间的互动以及组织与外部环境之间的



互动来生存和发展“组织沟通的系统组织学派建立的前提是组织中的沟通最好通过诸如可渗透性、相互依存、反馈、殊途同归和负熵等公开的系统概念来理解”因而该沟通学派将组织内部的沟通也理解为系统行为,并运用控制系统及韦克的组织理论学,解析组织内部的沟通过程,并认为组织沟通是一个系统的共同依赖过程“但麦克和诺森也认为:组织的共同依赖限制了沟通的反馈作用,由于依靠有限的选择而忽略殊途同归的原则,由于有限的信息共享和完成最起码的工作习惯而增加了紊乱,并把系统、相互依存这一关键概念扭曲为毁灭性的共同依赖”。

彼得斯的感情沟通

20世纪80年代,美国管理学大师托马斯·彼得斯出版了《追求卓越》、《志在成功》、《振兴于混乱之上——管理革命的手册》等著作,在世界管理学界产生了很大的影响“彼得斯提出管理的8条原则,有着深刻的管理思想的改变,有异于科学管理思想中纯理性的管理模式”他指出管理界到处充满着感情用事的人,他们是通过直觉来进行管理和决策的,用直觉和简单的决策规则进行思维“因此彼得斯接下来提出的5条调动人的潜力的途径就包括了所有的人都是以自我为中心的,对来自他人的赞扬感到快慰,以及大多处在寻求安全感时,好像特别乐于服从权威;另一些人在利用他人向他们提供有意义的生活时,又特别乐于行使权力“这两种途径都是彼得斯思想中,人际沟通所需要遵循的沟通原则”。

德鲁克的知识型沟通

1988年,管理学之父美国的彼得·德鲁克(Pete; F. Durekc)在5哈佛商业评论6上发表了一篇名为5新型组织的出现6的论文,指出在经历了管理权和所有权分离,命令一支配型组织后,由于信息技术的发展,企业组织将进入新的形态)由专家小组构成的知识型企业,知识将成为最重要的生产要素“这表明现代管理学的发展已经进入了一个新的阶段)知识管理的时代”在知识管理下,沟通方式由纵向沟通为主转向横向沟通为主“知识管理是一个管理系统,而不是一个管理链,从而要求各方面的互动和联结”从总体上讲,知识管理有四个基本职能:外化!内化!中介和认知过程“其中外化是从组织外部广阔的知识海洋中捕捉对本企业现在和未来发展有用的各种知识!发现组织内部存在的各种知识特别是隐性知识,并进行集成以利于传播”内化是通过过滤来发现企业知识库中与知识寻求者相关的知识,并把这些知识呈现给知识需求者,它能帮助研究者就某一问题或感兴趣的观点进行沟通,并将提取的知识与最适合的方式进行重新布局或呈现,以节约知识使用者时间,提高知识使用效率“中介将知识寻求者和最佳知识源相匹配,通过追溯个体的经历与兴趣,把需要研究某一课题的人同在这一领域中有经验的人联系起来”德鲁克认为,知识管理由获取知识、传递知识和使用知识三个系统组织,构成了知识资源在企业中流转的全过程“企业传递知识有两种基本方法:编码法和人员法”编码法指的是企业将所需要的知识编辑存储在一个完善的数据库中,并采取一系列



的措施使得每个员工都能方便地接触和使用其中的信息；人员法指的是在一些知识与特定个人紧密结合在一起的组织中，知识传递的主要方法是人与人之间的相互交流“在这种情况下，企业的注意力应该主要集中在对知识沟通进行鼓励并为它创造条件上，而不是企图对这些知识进行编撰和存储”

圣吉的学习型组织沟通

1990年彼得·圣吉出版了《第五项修炼学习型组织的艺术与实务》一书，指出企业组织持续发展的精神基础是持续学习，并详细论述了学习型组织的五项修炼。通过五项修炼，企业培养弥漫于整个组织的学习气氛，进而形成一种符合人性的、有机的、扁平化的组织，即学习型组织“圣吉提出任何一个组织要成为学习型组织，都必须进行的五项修炼：自我超越、改善心智模式、建立共同愿景、团队学习和系统思考”圣吉认为团队学习的组织形式是有别于讨论的深度会谈“深度会谈是一个团体的所有成员，摊开心中的假设，而进入真正一起思考的能力”由此可见深度会谈的方式是充分地发展了团队学习的所有特性，将团队学习的优越性发挥得淋漓尽致“圣吉提出创建学习型组织应该做到7C，其中包括与沟通密切相关的亲密合作关系、彼此联系的网络、集体共享的观念”集体性学习把个人和团体所共有的学习汇总起来，是个人和团体共同决定组织行为的方法“在集体学习中，包含了超越境界的探索、为理解各种观点和课题的对话、朝着共同理解的方向互动前进”这种的精神模型可以通过坦率而自由的讨论来建立。

萨维奇的知识网络沟通

1991年，查尔斯·萨维奇出版了《第五代管理》，提出突破工业时代严格的等级制和例行和谐，实现/知识网络化管理“对企业的科学管理不单是重新设计企业的具体管理流程，而是使企业的经营观念、经营战略、组织结构、组织行为、管理规范、管理方法、管理技术、企业文化都要完成适应网络化管理需要的整合”查尔斯提出适应企业虚拟扩张的需要，应建立网络化时代的新管理观，企业通过网络实现了其虚拟的章鱼型企业组织架构“适应这种需要，企业的管理方式也正从封闭的！实物的！静态的管理向开放的虚拟的管理方式转变”受其影响，企业沟通的方式也在发生着巨大的变化，这也将成为第五代管理建设需要解决的问题“第五代管理中虚拟企业是建立在企业与顾客以及顾客的顾客深度沟通的基础上的”互联网在空间上缩短了信息沟通的距离，也节约了信息交互的时间，但上网也需要成本（时间和金钱），顾客们是否愿意拿出自己有限的闲暇来和企业进行广泛的交流？而且他们更多的时候也不知道自己确切的需要是什么“这难免使这种企业内部与企业外部的沟通受到影响”。

中国的沟通理论

儒家“和为贵”思想的沟通原则

在中国古代思想中，贵和思想早就有记载：《尚书》中，尧帝、周公等人就提出了“协和万邦”、“和恒四方民”的主张。《左传》提出了“以和民”。在儒家看来，“和”是管理



活动的最佳境界,是人与人进行沟通需要遵循的基本原则。然而儒家文化中“和”的内涵是什么呢?西周末年太史伯阳父(史伯)说“和实生物,同则不继”“以他平他谓之和,故能丰长而物归之”。在他看来“和”是指多种因素、元素的冲突融合,而不是同一种因素、元素的相加“和”既是万物化生的根据和源泉,亦是万物存在一种状态,以及大本达道的原则。只有不同事物之间的统一才会产生新的事物,而相同事物的简单相加,既不能产生新事物,也不能发展。贾谊说“刚柔得道谓之和,称和为刚柔结合之道,是指一种中正、均衡、和谐、和合、和平精神”春秋时的晏婴认为“和就是济其不及,以泄其过”。这里的“济”是增加的意思;“泄”是减少的意思。不足之处要增加,过多之处要减少。孔子在《君子同而不和》中所讲的“和”既是一个哲学范畴,又是一个伦理道德的标准和社会治理的标准,是人与人相处的原则。这里的“和”是指矛盾双方经统一而达成的和谐,“同”是指否定矛盾的存在,就是说有道德修养的人应讲究协调,但承认差异,并不随波逐流。

“和为贵”的哲学思想在沟通中表现为化解人际间的矛盾,铲除隔阂,使人与人之间保持在一个和谐的状态,以至达到“四海之内皆兄弟的理想境地。以和处之,则情相合;以礼待之,则分相安。以和处、以礼待就是说,儒家要求管理者在与人际交往中不但要以诚信待人,而且行为要符合一定的规范。它要求管理者把“和”的思想纳入到管理当中去,以创造公司和谐的人际关系,表现出平和、宽容、顺从、团结、信赖等特征,使大家相互尊重、相互信赖,而不要过于突出自己但是儒家是既主张“和为贵”又主张竞争的。

首先,儒家的“和”是有原则的。孔子说“君子和而不同,小人同而不和”,这里的“和”不同于“苟合”,即不讲原则的调和矛盾,保持所谓的和气,而是指协调、和谐,而“同”是指无差别地同一,即真正有德行的人是善于与人和睦相处,善于协调各种关系的,但并不是意味着盲目附和、盲目苟同。儒家极力反对“小人同而不和”,孔子非常厌恶那种不讲是非、道义的、好好先生,将“乡愿斥之为德之贼也”孔子认为,小人只知随同附和,而丧失原则立场,但在利害关系则往往要发生争斗“无原则的附和,妥协并不是一个正派人的作为,同时这种行为也有损于组织的发展”《中庸》上说“君子和而不流”讲的是善于与人相处而不随波逐流。其次,儒家在和与争的关系上,主张以“和”为主,以竞争为辅的原则,和是目的,竞争是手段,争是为了在更高层次上取得“和”,竞争并不排斥“人和”儒家坚持以“和为贵”为手段和方法来解决现实生活中的一切矛盾与冲突,因此,儒家的基本原则是能“和”则“和”,内部和谐的最终目的是为了进一步增强对外竞争的实力。

道家文化辩证管理的沟通理念

道家学说由老子开创著《道德经》,凡五千字,作为经典传于后世,后有杨朱、尹文、慎到、田骈等人发展了老子思想,称为“黄老之学”再后,庄子秉承道家思想之主流,成为道



家学说的集大成者,因此道家学说又称“老庄之学”。老子提出了“无为无不为”的哲学思想,他认为在大道之下,事物是发展变化的,并且是矛盾运动的结果,矛盾运动是对立统一的。不仅如此,道家还发现了矛盾的斗争性和互相转化,十分清晰地表明矛盾的主要方面,懂得矛盾的发展变化,便可洞察并把握《道德经》说的是事物变化的法则,蕴含深刻的哲理,其中也包含着一些沟通理念。

老子说“天之道利而不害,圣人之道为而不争”,应该“处无为之事,行不言之教”,即是告诉人们在沟通中应当少争论,更不要诡辩,而是以身作则,多做实事,力戒空谈,真抓实干,才能处理好事务。《道德经》中还有“大辩若呐”,王弼注“大辩,因物而言,己无所造,故若呐也”即最大的辩论好似不会说话,老子是主张合乎道理的“大辩”,而反对花言巧语的诡辩,正所谓“善者不辩,辩者不善”,真正理解沟通的真谛,并非在于要逞口舌之强,而是实现沟通的目标。因此老子说“知(智)者弗言,言者弗知(智)”“多言数(速)穷,不如守中”即指:过多的指手划脚,只会加速失败“智者是不会乱发言的,指东道西的人自然不是智者。老子认为“美言可以市尊,美行可以加人”“圣人行不言之教”,也就是说:美好的言语,可以换来别人的尊重;美好的行为,可以影响他人,所以圣人行的是“不言之教”,即靠的是以身示范,不言多行,老子说“将欲歇之,必固张之;将欲弱之,必固强之;将欲废之,必固兴之;将欲夺之,必固与之”其含义用在沟通之中,可以理解为示弱原则,即所谓:名为退,实乃进;以退为进,以屈求伸”之所以要以退为进,其蕴含的哲学思想很是深刻,曲则全,枉则直,洼则盈,敝则新,少则得,多则惑,老子讲述的正是辩证的哲学思想,即矛盾是运动的,并且是对立统一的明智的沟通者懂得“大者宜为下”“企者不立,跨者不行,自见者不明,自是者不彰,自伐者无功,自矜者不长”的道理,应当是“不自见故明,不自是故彰,不自伐故有功,不自矜故长”,即不可以固执己见的自作聪明、自以为是、自我表扬,以及过于自尊“自我表扬,爱听表扬的话,有了成绩爱表功,则会有功等于无功;自尊心过重,过分的向尊心几同于清高傲慢”自矜的人,在沟通中必然伴随着浮躁浮夸,或好大喜功或文过饰非或不思进取,给沟通带来不良影响不自见,但要自知,置自己于众人之后,置私利于度外,为人、与人愈多,而自我之积累愈丰,却反而能成就自我要实现的沟通目标。一个人要取得沟通的成功,就要先要赢得他人的拥戴和信服,要有相当的威望和号召力,而要拥有这些,就必须舍小利以求大德,示人以无私,示人工以谦让,只有这样,方能得人们之倾服,“不战而屈人之兵”,永远立于不败之地。

本章小结

本章介绍了沟通的定义、要素、原则等沟通的基本内容,重点介绍了中西方的沟通理论,西方沟通理论从泰勒科学管理初始探索下行沟通开始,沟通理论的发展历程主要经历了从研究“行政沟通”,向研究“人际沟通”发展从以“纵向沟通”研究为主,向以“横向



沟通”研究为主,进而向以“网络化沟通”研究为主发展从以研究“单一的任务沟通”为主,向“全方位的知识共享沟通”研究发展等一系列过程;中国沟通理论分别对儒家“和为贵”思想的沟通原则、道家文化辩证的沟通理念进行了较为深入的分析。

思考题与习题

1. 如何理解沟通的含义
1. 如何看待中西沟通理论的区别?



第二章 何谓人际交往

“人际交往”英文为 interpersonal communication, 中文有时也译作或写作“人际沟通”。社会学将人际关系定义为人们在生产或生活活动过程中所建立的一种社会关系。心理学将人际关系定义为人与人在交往中建立的直接的心理上的联系。中文常把人与人交往关系概括地称为“人际交往”, 指个体通过一定的语言、文字或肢体动作、表情等表达手段将某种信息传递给其他个体的过程。

从表面上看, 人际交往活动在形式上是复杂多样的, 在时间上是随机发生的, 在内容上是零碎繁琐的, 在对象上是瞬息多变的, 似乎不存在任何确定性和规律性。在人际交往的过程中, 我们给他人的印象是怎样的, 以及他人怎样评价我们? 认真思考这个问题, 比较一下他人对自己的评价和自己对自己的评价的异同, 将有助于我们更好的认识自己。人际交往是思想、情感、态度、信息和学习的交往。交流思想, 一个头脑就有了多种思想。分享快乐, 快乐就会加倍。分担忧愁, 忧愁就会减半。每个人都是一个独特的生命个体, 必然知道一些别的个体所不知不会的东西; 而善于从每一个人身上学习自己所不知不会的东西, 我们才能不断地进步。

大学生的主要活动都是在与人交往的过程中进行并实现的, 他们正处于学习知识、了解社会、探索人生的重要发展时期, 也是从未成年人走向成年人、从校园步入社会, 完成社会化任务的重要过渡阶段。而目前中国大学的多校区现象使大学生交往环境变得更加复杂, 大学生的人际交往中出现的问题也日益凸显, 面对复杂多变, 竞争激烈的社会环境, 只有具有较强适应能力的人才能获得更加充分的生存与发展条件。如何从思想政治教育的角度引导和教育大学生的和谐人际交往则成为一个新的话题。

大学生作为社会中的一员, 必须学会做事, 学会求知, 学会做人, 学会生存, 大学生社会适应能力的强弱, 关系着他们未来事业发展的成功与否, 只有增强社会适应能力, 正确认识自我, 正确认识自我与他人的关系, 正确认识自我与环境的关系, 才能有策略的解决生活困难, 摆脱生活困境, 科学的把握人生, 实现人生目标。就目前而言, “90后”的大学生是我国大学的主力军, 他们的良好的人际关系以及同其他人的正常交往成为他们个人向前发展重要因素, 而这些重要因素同样影响着他们的学业, 毕业以后的生存以及自我完善。因此, 大学生人际交往一直是被社会普遍关注的一个重要问题, 同时也是思想政治教育的重要内容。正确教育引导“90后”大学生的人际交往不仅有助于让其树立正确的交往观念, 提升沟通能力, 而且为以后成为高素质有用型人才打下了坚实基础。



那么,什么是人际交往?它有什么意义?要提高人际交往能力我们需要遵循哪些原则?带着这些问题,我们来学习本章的内容。

第一节 人际交往的内涵与意义

一、人际交往的内涵

1. 人际交往概念

古希腊哲学家亚里士多德说过,一个生活在社会之外的人,一个同他人不发生任何关系的人,不是动物就是神。交往,是每个人必要的需求,包括生理需求和心理需求两个方面,由于每个人都是独立的个体,都有独特的思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观,从而形成纷繁复杂的人际关系。马克思说过:“人包括自然属性和社会属性,自然属性是指人的肉体本身及其特性,社会属性是指的人与人之间的关系,这种关系是在实践基础上的,是通过人与人之间的交往实现的。自然属性是人存在的基础,人称之为人是因为人具有社会属性。”我国著名心理学家丁贻教授也指出:人类的心理适应,最主要的就是对人与人之间关系的适应。

人际关系不但是人类生产和发展的首要条件,也是社会文明程度的标志之一。没有人的沟通和传播,即人际关系,就没有人类的一切。可以说,每个人都不能脱离社会,都必须在一定的人际关系中生存,发展,人生自我价值的实现,也都是在一定的人际关系的发展中实现的。

(1) 中外学界对人际交往的研究

1) 国外文献综述

国外人际交往研究者普遍认为人际交往是一门学问,与人相处是需要人际交往的知识与技巧的,他们提出良好的人际交往就是竞争力,生活各个方面的成功,都源于人际交往的成功。

专门对人际交往进行研究是在 20 世纪 20 年代,美国行为科学家乔治·埃尔顿·梅奥,基于霍桑实验分析形成人际关系理论,把人本主义的理念运用至管理学领域。这一试验的结论验证提升员工工作成效的不但含有物质与工作条件,员工在优秀人际关系中产生的愉悦心态对员工志气与工作效率提升方面具有关键性的影响。这样不但对监管活动形成关键的作用,也给行为科学、人本主义理念的进步打下基石。

德国哲学家尤尔根·哈贝马斯从哲学的视野进行了研究,他将个体在实际活动中遭遇的交往难题看作是当前西方哲学的主要分析领域。20 世纪 80 年代末,他逐渐系统化的分析交往活动和思想道德知识之间的联系,形成《交往行为理论》,其核心的思想是在社会发展、科技知识与技能的发展中,交往具有关键性的影响。德国哲学家马克思与



恩格斯也十分重视交往理论,在《德意志意识形态》等早期著作中,有一系列关于交往问题的重要论述。在马克思主义的解释框架中,交往范畴体现在物质生产活动中,交往形式也只是马克思生产关系概念的不成熟的早期用语。

大多数外国学者则从心理学的角度去解析人际交往。美国心理学家斯坦利·霍尔,分析了大学生人际交往,指出这个人生过程是疾风怒涛的阶段,在社会要求层面,大学生需要自主,需要获得尊敬与理解,需要存在展示自身的时机,想要获得社会的称赞等。然而因为学生并未获得全部的经济独立,依旧位于社会的边缘,在社会复杂性下,学生个体对他人、群体、社会间的联系等层面的认知,了解的并不全面,心理活动常会出现矛盾。美国心理学家埃德·迪纳与马丁·塞利格曼,集中分析大学生人际交往领域的内容。基于自身所处院校的学生,针对大学生认知幸福的水平给予调研分析,研究指出,自身认为比较幸福的学生相同且较为特别的地方是其可以较好的和周边个体实现交往活动,常常存在较好的人际关系,这些学生单独活动的情况比较少。塞利格曼教授指出,作用幸福的关键要素是心理深层次的认同感与和另外人进行沟通的需求。这个需要的实现水平会对个体心情、身体与心理发展具有关键性的作用。因此,从大学生的视角而言,存在较好人际交往技能比较关键。在交往者的选取层面,大学生会看重对方的才能、外表与性格、品格等层面特性。在另外情况等同的情况中,个体才能比较好的话,其得到认可的水平就会相对较好。美国社会心理学家艾略特·阿伦森,在这一领域给予分析指出,才能较好的个体存在一定的引力,会出现一些失误使才能突出的个体引力更强,这就叫做犯错误效应。美国心理学家伊莱恩·哈特菲尔德的分析结论指出,导致男生与女生相互喜爱且不断约会的比较重要的要素是彼此的外形引力。美国心理学者戴昂,他给出的晕轮效益分析结论指出,不管个体给予怎样的评论,比较符合人心、比较满意的言语出现在外貌存在引力的个体上面。美国心理学者纽考伯曾经对十七位大学生的交友活动给予大约四个月时间的跟进分析,得出两个结论:第一,受自己亲睐的是与自己生活习惯,爱好等相似的人;第二,大学生会更多的关注离自己居住地较近的人。通过梳理国外文献成果发现,人际交往有着它独特的本质、特点和发生发展规律,学者们从管理学、哲学、心理学等知识体系入手对人际交往给予研究分析。这些研究成果中,尤其是对大学生人际交往能力的培养方面,具有一定的参考价值,为进一步研究提供了很好的基础,值得我们借鉴。

2) 国内文献综述

传统的人际交往研究。《中国大百科全书心理学》对人际关系的定义:人际关系是人们在共同活动中,彼此为寻求满足各种需要而建立起来的相互间的心理关系。主要表现在人们心理上的距离远近,个体对他人的心理倾向及相应行为等。《辞海》将人际关系定义为:人与人之间的联系,尤其指人与人之间心理上的联系。我国传统人际交往的研究主要集中在以孔子为代表的儒家人际交往理论。儒家人际交往理论中反映的更侧



重于当时的封建思想,人际交往有等级之分,同时依据亲缘关系划分人际关系。由上可以看出,古代研究人际交往过于注重人际关系的社会伦理之道,而忽视了人际关系之中的心理因素和技术因素,所以尽管研究人际交往在古代是一门显学,但受时代的思想限制和禁锢,并不能保证必然产生出科学、系统、成熟的人际交往理论。

现代的人际交往研究。自世纪年代以来,有关人际交往的内涵表征在不断的变化。

教育部社会科学研究与思想政治工作司编写的《思想道德修养》一书中给出的人际交往概念是指人们在特定条件环境下,以一定的方式和手段彼此接触、交流、沟通,从而在心理和行为上发生相互影响、相互作用的过程。

章月萍(2000)指出人际交往也叫人际沟通,它是指人们为了表达情感、解除内心紧张、获得对方同情和理解,运用语言符号系统和非语言符号系统在共同活动中彼此交流思想、感情和知识等信息的过程。

王晓红(2003)对人际交往概念的阐述比较完整,即指人与人之间通过一定的接触,在心理上或行为上相互作用,相互影响的过程。通过人际交往,人们可以交换信息与思想,表达情感与需要,交流经验与技能,从而实现相互认识、理解、合作与促进。

谭昆智、杨力(2007)把人际关系定义为“人际关系是指人们在社会交往中形成的人与人之间的相互作用和相互影响,是人与人在相互交往的过程中所形成的心理关系。”

孙学松给和谐的人际关系这样的界定:所谓和谐的人际关系,是指人们在社会交往活动中,通过团结互助、平等和睦的友好相处,加之适度冲突,来调节和改善相互间的情感关系,以实现其心理平衡的过程。

李俊对雅斯贝尔斯的师生交往理念的剖析中有以下几点:教育者不能无视学生的现实处境和精神状况,而认为自己比学生优越;雅氏在教育方法上强调交往;雅氏在教育方法上也注重自我教育;雅氏在教育方法上也推崇对话。

(2) 不同领域对人际交往的定义

人际交往是个古老而又年轻的概念,人的成长、发展、成功、幸福都与人际交往密切相关,没有人际交往就没有生活基础。现代汉语词典词条“人际”释为“人与人之间”,词条“交往”释为“互相来往”。人际交往是社会心理学术语,学术界对于人际交往并无公认的定义。

从心理学角度看,注重的是交往的心理状态和建立的心理联系。如四川大学桂世权教授认为“人际交往是指人们在社会生活中交流信息、沟通感情、相互作用和相互知觉的过程,它表现为人与人之间的心理距离,反映着人们寻求满足需要的心理状态。”刘晓明、毕爱萍把人际交往定义为“人与他人之间在心理与行为上的互动。它反映了人与人之间在内心、情感方面的全部交往。”

从社会学角度看,人际交往是指人与人之间的交往,马克思认为人际交往在本质上是社会交往。薛振田认为“人际交往是人们运用一定的工具传递信息,交流思想,以求达



到某种目的的一种社会活动。是人类最基本的社会活动,在人们的社会生活中有着重要的作用。”

从管理学角度看,根源于乔治·埃尔顿·梅奥通过霍桑实验而提出的人际关系学说,也因此管理者对组织中的人际交往也更加重视起来。人际交往能力是指妥善处理组织内外关系的能力。包括与周围环境建立广泛联系和对外界信息的吸收、转化能力,以及正确处理上下左右关系的能力。

从组织行为学角度看,吴远认为“人际交往就是交往主体在一定的情境和条件下,通过某些交往行为,作用于交往对象,从而达到人际交往的效果。其中包含了人际交往的五个要素交往主体、交往条件、交往情境、交往行为和交往对象。”

综合以往研究者对人际交往的界定,人际交往是一种社会性活动是一种信息沟通方式是一种满足心理需要的过程是人的一种外在行为表现。

综上所述,我们给人际交往做出一个较概括的定义,人际交往是人与人之间进行心理和行为沟通的一种人类最基本的社会活动,是人们通过运用语言符号系统或者非语言系统进行接触、表达、沟通、交流、情感抒发,使其在心理和行为上相互影响、相互作用,从而建立相应人际关系的过程。

而人际关系是指人们在共同生活的活动中,通过人际交往而形成的个体与个体之间的一种心理关系和相应的行为表现,包括认知和情感。我们要研究的人际交往就是人际关系的基础,人际关系是通过人际交往,在一定的认知和情感基础上形成的人与人之间的关系,而人际交往就是形成这种关系的具体行为。

2. 人际交往能力的概念

交往能力是一种生存的智慧,对于人的智力发展、情感行为变化以及整个人格的塑造都有重要的影响。国内外的研究者对交往能力的内涵表述并不一致。能力是指人们成功地完成某种活动所必需的个性心理特征。按照功能划分,能力可分为认知能力、操作能力和人际交往能力。在人的各种能力中,人际交往能力是最重要的能力之一。社会上任何一种事业的成功都离不开人际交往。心理学研究表明,人际交往能力是一种智力。美国心理学家吉尔福特在其“智力三维结构模型”提出3种智力,其中包括关系智力。美国哈佛大学发展心理学家加德纳在其多元智力理论中提出人类有七种智力,它们是语言智力、音乐智力、逻辑智力、空间智力、动觉智力、人际关系智力和内省智力。它们是互相独立,各受不同的脑部调节,各有发展过程的。加德纳认为,人际交往智力就是“能够认知他人的情绪、性情、动机、欲望等,并能做适度的反应”。世纪年代中期,哈佛大学的心理学家丹尼尔·戈尔曼出版了《情商》一书,在书中戈尔曼把情绪智力有时也称情商,定义为“能认识自己和他人的感受,自我激励,很好地控制自己,以及在人际交往中的情绪的能力”。从情商所具有的五大因即自我了解、自我激励、自我控制、了解他人的情绪和人际关系来看,这些因素没有一项不是通过人际交往而获得的。



关于人际交往能力的构成,国内外学者的主要观点认为人际交往能力包含三种成分:一是认知成分,反应个体对人际关系状况的了解,是人际知觉的结果,是理性条件;二是情感情绪成分,是关系双方在情感上满意程度和亲疏关系,是人际关系的基础;三是行为成分,是双方实际交往的外在表现和结果。

总体来说,人际交往能力是指人在顺利完成人际交往活动时,影响人际交往活动的效率和保证人际交往顺利进行的个性心理特征。人际交往能力包括认知能力(知)、人际情绪控制能力(情)和人际沟通能力(意)三个互相影响、紧密联系的有机组成部分。

3. 人际交往的功能

关于交往的功能,在社会心理学中有各种不同的提法。前苏联学者洛莫夫认为交往的功能分为三类:即信息沟通;思想沟通;情绪沟通。西方社会心理学家一般认为有两种功能,即传达情报和满足个人精神需要。我们概括为以下几点。

(1) 信息功能

人们之间的交往就是信息交流的过程,所以交往可以使人获得大量的信息资料,首先在群体内部的交往,可以使人获得更多的信息情报,促进师生之间、同事、同学之间的了解,增进团结和友谊。对领导来说,通过交往可以了解群众的愿望要求,态度与干劲,以及个人之间、部门之间的关系等,有助于管理工作的开展和目标、制度的制定。其次,与群体外的交往可以获得大量外界信息,上至政府政策法规,下至市场行情,这是个体对外界适应、生存和发展不可缺少的条件。在今天信息社会条件下,信息不灵,就会被竞争所淘汰。

(2) 情绪互动功能

人们需要交往,需要人际温暖如同生物体需要空气、阳光和水分一样。这种交往与集群的需要,在人的需要结构中占有十分重要地位。如果阻断同一切人交往的可能性,人就会产生孤独和恐惧,感到似乎被这个世界所遗弃,非常痛苦。据说,美国对犯人最严厉的惩罚是单独监禁,在几个月,几年中不让他见人影,纵使食宿不受虐待,犯人将会受到比死更痛苦的折磨,他会因失去社交而发疯。一个人退休后整天闷在家里,不进行必要的社交活动和信息交流,他就会感到寂寞、孤独、空虚、压抑,脑细胞会因之加快萎缩,寿命也会因之缩短。只有在广泛的不拘一格的交往中,彼此产生情绪互动作用,人们的郁闷才能得到排遣,感情才能得到宣泄,思想才会感到充实,精神才能得到满足,否则,将像置身于暗夜荒郊而被孤独所吞噬。

(3) 人际协调功能

人际交往是在群体生活中不可缺少的调节工具。为了使群体内部各个体之间行动上的协调和默契,行动步伐和节奏的统一,为了使群体活动与外界环境之间保持协调,取得活动的效益,都需要依靠人际交往这一手段来不断取得外界环境变化的情报。

群体内部的人际交往则是形成群体的舆论、士气、风气、凝聚力,是各个体之间协同



工作所不可缺少的。充分的人际交往,能使群体关系中、上下、左右和前后之间结合紧密,把各方面的力量汇集在一起,成为统一的力量。反之,群体内部的人际交往不充分,在人与人之间就会产生误会、隔阂、矛盾和纠纷,破坏群体气氛,各人的目标不统一,行动不协调,引起群体涣散。

(4) 自我调节功能

人的个性是在一定社会条件下,与人接触,参与社会实践活动,通过交往逐渐形成和发展的。正是交往,才使人获得社会历史经验,掌握社会行为规范,不断进行自我调节,以适应社会生活的要求。例如大学教师通过交往获得有关专业学术动态方面的信息,便可主动调整自己的学习、科研及教学方面的内容和方法;获得有关职称评定方面的信息,便可确定努力方向;获得学生反馈信息,可以及时采取适应性行为以满足教学需要。

4. 人际交往的分类

按照人们交往的性质、范围、密度、程度等,我们可以将交往分为以下几种形式的划分:

(1) 口头交往与非口头交往

口头交往即使用语言作为符号系统的交往。人际交往中,主要的大量的是口头交往,因为这种交往简便、迅速、准确,能使人的思想很快得到交流。但是,非口头交往也经常被采用,如书信、电报、传真等。有时两个人朝夕相处,但由于羞涩、难堪等原因,却靠书信等非口头手段来表露心曲。地处异地的亲友,两地分居的夫妻,非口头交往便成了维系他们感情的强有力的纽带。

(2) 直接交往与间接交往

两个人面对面的,不通过任何媒介和中间环节进行的交往称直接交往。一般来说,口头交往都属于直接交往,但也不尽然,如打电话,托人转告信息,虽然都是通过口头进行的,但却是间接的。由于一个人的活动范围有限,间接交往就显得必不可少。不然,人际关系就只能局限在一个狭小的范围内。随着现代科学技术的进步,人与人的交往方式越来越朝超时空的,以象征、符号进行间接交往的方面发展。

(3) 定向交往和随意交往

定向交往,即交往的对象、目的都十分明确、具体,如朋友之间,上下级之间,左邻右舍之间的交往。随意交往即交往的对象、目的不明确、不具体,如公共场所的交往,大家偶尔走到一起来了,既可以倾心相谈,也可以淡然处之。随意交往可以转化为定向交往。

(4) 个性交往与非个性交往

人际交往总是以个人的身份出现进行的,因此,一般情况下人际交往都属个性交往。但是,需要个人参加的交往过程常常会出现在非个性的关系体系中,如某人以某一集团代表的身份与另一集团的代表进行交往,同时就存在两种关系:非个性关系与个性



关系。作为非个性关系,他不能违背这一集团的意图和设想;作为个性关系,他在交往中仍可体现自己独特的个性,或幽默风趣,或机警干练,或温文尔雅,或恢宏大度。一般来说,我们在工作中以团体名义所进行的交往多属非个性交往,在日常生活中个人间所进行的交往多属个性交往。

(5)知名交往与匿名交往

互相认识的人之间的交往为知名交往,互不认识的人之间的交往称为匿名交往。知名交往会缩短人与人之间的距离,减少一些繁文缛节,可以具体人具体对待,但是知名交往常常会把私人感情带到公共关系中去,给正常工作带来困难和麻烦。匿名交往较少卷入私人感情的纠葛,较能按照规章制度给予决断。但是匿名交往会使得罪犯容易作案和逃匿,骗子容易行骗,一般人也容易做出平时不敢作的越轨行为,给社会管理、青少年教育等都带来了一定困难。

(6)适度交往和超度交往

在一定的社会环境中、人们之间的交往由于双方关系的深度、以及各自地位、个性及文化水平的限制,具有相对稳定的规范,这些规范制约着交往的频度,适应这一频度的交往为适度交往,超过一定的频度即为超度交往。除频度外还有向度(和哪些人交往)、深度(交往到什么程度)、广度(交往的范围有多大),不同人之间的交往有不同的度。在和异性朋友交往中要准确把握爱情和友谊的界限。在交往过程中要做到自爱而不骄傲,尊敬别人而不流于谄媚,帮助别人而不变成恩赐,批评别人而不盛气凌人。这里都有一个“适度”的问题。

(7)近体交往与远体交往

这里所说的近体,是指人面对面交往时的空间距离。国外学者对此进行了大量研究,认为不同性质的人际交往其空间距离是不一样的。他们把人与人之间的交往范围分为四个区:亲密区、个人区、社会区和公众区。处于亲密区时,互相间的距离约为一英尺半,如果谈话对方少于这个距离,要么关系十分亲密,要么双方会感到不自在。一英尺半到四英尺的距离为个人区,朋友之间非正式接触时一般保持在这个距离。四英尺到十二英尺为社会区,在办公室一起工作的人们总是保持这种距离交谈。十二英尺以上是公众区的距离。非常正式的公开讲话,或者人们之间极生硬的谈话往往保持这个距离。当然,交往者的距离与个体的社会地位,彼此双方的关系以及不同民族的传统和文化习惯有很大的关系。

(8)积极交往与消极交往

在人际交往中有时双方的态度都很积极,双方都把对方当作知音,都有加深了解、倾吐衷肠的强烈渴求。但是,有一种情况是一方积极,另一方不积极,如到商店购物时,为了挑到一件称心如意的商品,你对售货员非常谦恭、客气,可她对你却冷若冰霜、爱理不理。还有一种情况是,双方对交往都持一种消极态度,但由于工作或生活需要却又不



得不进行交往。

除了交往态度,交往的性质也有积极和消极之分,那些有助于人的心理健康和个性形成,有利于人的进步和事业的成功,能增进团结和友谊,使人愉快和欢乐的交往都是积极交往。反之为消极交往。我们要发展积极的人际交往。

(9) 奢华交往与淡泊交往

“君子之交谈若水,小人之交甘若醴”。交往,首先是思想上的沟通,精神上的满足,物质上的互通有无主要也是为这一目标服务的。由于受不正之风的影响,有些人在交往中兴起一种奢华之风,动辄盛宴招待,厚礼相赠,使人际间的交往染上了一股铜臭气。有的人在交往中奢华并非出于自愿,而是由于淡泊无以成事,不得已忍痛而为之。奢华交往与行贿受贿往往紧密相连,因为两人关系真正好,用不着奢华,关系一般无所求时,没必要奢华。我们提倡交往中淡泊自守、平等相待。

(10) 两人交往和多人交往

人数多对人际交往也可有很大影响。两人交往具有依赖性、对等性,相互间易于保密,一些问题也易混淆。倘若再多一个人,变成三人的话,人际关系由原来的一重变成三重,对等关系被破坏,情况就变得复杂起来。倘若四个、五个或更多的人同时进行交往,人际关系就会复杂得多,有人在其间起中介和联结作用,有人起分裂和离间作用。现代社会是个无限广泛联系的社会,人们的交往一般不限于两人之间,但两人交往却是人际关系最基本的结构。

二、人际交往的意义

人际交往对建立、巩固和发展人际关系十分重要。马克思指出:“由于他们的需要即他们的本性,以及他们求得满足的方式,把他们联系起来,(两性关系,交换,分工),所以他们必然要发生相互关系。”(《马克思恩格斯全集》第三卷第 514 页)任何个人只能在社会内部满足自己的需要,单个的人无法满足和发展自己的需要,于是,一种你离不开我,我离不开你,你依赖我,我依赖你的本性把人与人紧紧地粘合在一起。人际关系就是在人们的接触和交往中建立起来的。拒绝一切交往的人是不存在的,也没有不进行交往而建立人际关系的先例。一个广泛交往的人必然会有广泛的人际关系,不善交往的人,人际关系也是极其有限的。人际关系的发展和巩固依赖于交往的重复和深化。有的人虽然也广泛接触,建立了不少关系,但却都很浮泛,很淡漠,流于一般化,这是由于没有在多次重复交往中不断发展和深化这种关系的缘故。

人际交往是个体社会化的必由之路。交往的特点是人与人的相互影响。人在交往中总是拿他的所作所为和周围人的期待进行核对,从了解他们的意见、情感、要求中知道哪些该做,哪些不该做,把别人的行为方式、态度、价值观念等吸收过来纳入自己的人格组织,形成自己的世界观和个性。人总是在交往中不断调整自己的行为定向,使自己



和他人更加相似一些。正是交往形成了人们进行活动的共同性。一句话,一个人的人格和行为方式只有在交往中才能产生,没有人际交往,人只能永远是一个生物的人而不能成为社会的人。

大学生精力充沛、思维活跃、兴趣广泛,内心有交友渴望,普遍重视在校期间同学关系,希望能结识志同道合的朋友,融入新集体。良好的人际交往能力,有助于大学生认识自我、完善自我,形成健全人格、实现个性的全面发展,也是大学生身心健康发展的必要条件良好的人际交往能力,有助于大学生个体的社会化进程良好的人际交往能力,有助于大学生未来事业的成功的,也是大学生未来家庭生活幸福美满的重要保障。因此良好的人际交往能力对大学生的发展有着非常重要的意义。

1. 人际交往是人身心健康的需要

马斯洛认为,心理健康是人的基本需求得到充分的实现,相应地,心理疾病就是人的基本需求的受挫与失败,是不满足感,现实生活中,人的基本需求的满足依靠他人,只有通过他人,才能得到认同,尊重与爱,大量事实表明,绝大多数精神病患者是由于没有安全感,得不到他人的尊重,关怀与爱造成的,因此,可以说,一定程度上,人际关系的和谐是造成心理疾病的根源。我国著名的医学、心理学专家丁贻教授也曾指出:“人类的心理适应,最主要的就是对人际关系的适应。”人类的心理病态大多是由于人际关系失调所致。这是因为:

(1)与人发生冲突会使人心灵蒙上阴影,导致精神紧张、抑郁,不仅可致心理障碍,而且可刺激下丘脑,使内分泌功能紊乱,进一步引起一系列复杂的生理变化。许多心身疾病,如冠心病、甲状腺机能亢进、偏头痛、月经失调和癌症,都与长期不良情绪和心理遭受强烈的刺激有关。

(2)每个人都有快乐和忧愁,快乐与朋友分享会更快乐,忧愁向朋友倾诉就会减轻,倾诉的过程就是减轻心理压力、缓解心理紧张的过程。如果缺乏必要的交往会导致心理负荷过重。大量的研究证实,离群索居会使人产生孤独、忧虑,可导致心理障碍。有的国家以限制人际关系、实行心理隔离作为惩罚罪犯的手段,经过数年隔离,罪犯轻者出现心理沮丧,失去语言能力,重者可患精神分裂症。

(3)愉快、广泛和深刻的心理交往有助于个性发展与健康。心理学家研究发现,如果一个人长期缺乏与别人的积极交往,缺乏稳定而良好的人际关系,这个人往往就有明显的性格缺陷。如在青少年心理咨询中发现,绝大多数青少年的心理危机都与缺乏正常的人际交往和良好的人际关系相联系。同时心理学家也从各个不同角度做过大量的研究发现,健康的个性总是与健康的人际交往相伴随的。心理健康水平越高,与别人交往越积极,越符合社会的期望,与别人的关系也越深刻。心理学家专门研究了身体、智力和心理健康水平都很优秀的宇航员、研究生和大中学生,得出了一系列共同的结论,即心理健康水平高的人同别人的交往以及人际关系都很好。他们有着一系列有利于积极交往



和建立良好人际关系的个性特点,如友好、可靠、替别人着想、温厚、诚挚、信任别人等等。这些研究还发现那些心理健康水平高者,往往来自于人际关系状况良好的幸福家庭,这从一个侧面提供了人际关系状况影响个性发展和健康的佐证。

2. 人际交往是人获得安全感的需要

(1)人作为有机体同样要遵循生存第一的生存法则,没有人会怀疑自我保存是人的最根本的原发性需要。因此,人都需要安全感。社会心理学家所做的大量研究提示,与人交往是获得安全感的最有效途径。当人们面临危险的情境而感到恐惧时,与别人在一起可以直接而有效地减少人们的恐惧感,使人们感到安宁与舒适。有人研究过战场上与部队失散的士兵的心理,发现最令散兵恐惧的不是战场的炮火硝烟,而是失去同战友联系的孤独。一旦一个散兵遇到自己的战友,哪怕其完全失去了战斗力,也会感到莫大的安慰,其独自一人时的高度恐惧感也会大大减轻甚至消失。

(2)人不光有生物性的安全感需要,而且还有社会性的安全感需要。当人置身于自己不能把握或控制的社会情境时,也同样会缺乏安全感。如新兵入伍来到部队,脱离了原来的人际关系支持,新的人际关系尚未建立,因而在自我稳定感和社会安全感方面就可能出现危机。在新的人际关系建立起来之前,会一直处于高度的自我防卫状态。心理学的研究发现,同生物安全感的建立相似,获得社会安全感的最有效途径同样是与人际交往,并由此建立稳定的人际关系。不过与生物安全感不同,一个人要获得充分的社会安全感,仅有别人的陪伴或表面交往还很不够,社会安全感的本质是人与人之间的情感联系。只有通过交往,同别人建立了可靠的人际关系之后,人们的社会安全感才能得到确立。

3. 人际交往是人确立自我价值感的需要

人是一种理性的动物。从一个人自我意识出现的那一天起,他就开始用一定的价值观来进行自我评判。当自我价值得到确立时,人在主观上就会产生一种自信、自尊和自我稳定的感受。这就是所谓的自我价值感。人的自我价值感一旦得到确立,生活就会富有意义,使人充满生活的热情。相反,如果一个人的自我价值感得不到确立,他就没有正常的自信、自尊和自我稳定感。此时,人就会自卑、自贬、自我厌恶、自我拒绝、自暴自弃。自我价值感完全丧失,人生就不再有意义,人就只能走上自毁、自绝的道路。

人的自我意识的保持和自我价值感的确立是通过社会比较过程来实现的。一个人只有将自身置于社会背景之中,通过将自己与别人进行比较才能确立自己的价值。所以,人需要了解别人,也需要通过别人来了解自己。因此,需要同别人进行交往,需要同别人建立并保持一定的人际关系。一个人必须不断地通过社会比较获得充分信息,使自己相信自己是有价值的,才能保持其稳定的自我价值评判。如果社会比较的机会被长期剥夺,则会使人因缺乏自我状况的社会反馈信息而导致个人价值感的危机,并使人产生高度的自我不稳定性。人是不能忍受自己的价值得不到肯定的。因此,自我不稳定性



感会引起人的高度焦虑,并促使人去同他人进行交流,进行有意无意的社会比较,以便获得有关自我状况的社会反馈,了解自我,使自己的行为具有明确的方向,并使自我价值感重新得到确立。

对于社会比较现象的揭示和社会比较规律的发现,是社会心理学家近年来的杰出贡献。大量的科学研究揭示,人们对于自己的能力、性格与心理状态的评价,以及对人、对事、对物所持有的看法,常常是不确定的。人们要想在这些方面作出明确的判断,必须通过将自身的状况与他人的状况进行比较,找到一个参照系,并确定了自己在这一参照系中的位置之后,才能形成明确的自我评价。

4. 人际交往是人发展的需要

人际交往是个人社会化的起点和必经之路。社会化即个人学习社会知识、生存技能和文化,从而取得社会生活的资格,开始发展自己的过程。如果没有其他个体的合作,个人是无法完成这个过程。人只要活着,不管你愿意或自觉与否,都必须与人进行交往。人一生的成长、发展、成功,无不与同他人的交往相联系。从人际关系中得到信息、机遇、扶助就可能助你走上一条成功之路。现代科学技术的发展使我们越来越依靠群体的力量,人与人之间的情感沟通和智力交往使某些工作出现质的飞跃,这种“群体效应”已越来越成为各项工作的推动力。这种效应的出现主要是在人际互动和交往中实现的。在交往过程中,彼此互相学习,共同提高,可产生 $1+1>2$ 的智力共振。

5. 人际交往是人生幸福的需要

在日常生活中,有些人往往认为,人的幸福是建立在金钱、成功、名誉和地位的基础之上的。实际上,对于人生的幸福来说,所有这些方面远不如健康的交往和良好的人际关系重要。交往和人际关系在人们生活中的地位无法为金钱、成功、名誉和地位所取代。心理学家通过研究发现了一个奇特的现象:自 20 世纪 30 年代以来,人们的金钱收入一直是呈上升趋势的,但是对生活感到幸福的人的比例并没有增加,而是稳定在原来的水平。这说明金钱并不能简单地决定人的幸福。

西方心理学家克林格做了一个广泛的调查,结果发现,良好的人际关系对于生活的幸福具有首要意义。当人们被问到“什么使你的生活富有意义”的时候,几乎所有的人都回答,亲密的人际关系是首要的;自己的生活是否幸福取决于自己同生活中其他人的关系是否良好;如果同配偶、恋人、孩子、父母亲、朋友及同事关系良好,有深刻的情感联系,那就会感到生活幸福且富有意义。反之,则会感到生活缺乏目标、没有动力和不幸。在这些被调查者的回答中,人际关系的重要性远远超过成功、名誉和地位,甚至超过了西方人最为尊重的宗教信仰。有一项调查表明,在我国压抑、人际关系和谐度和人际关系压力是导致自杀的三大因素。法国社会学家指出,社会关系的丧失是自杀的主要原因之一。

良好的人际交往对大学生成长具有重要意义。



大学是社会的缩影,是大学生人际交往的重要场所。大学生人际交往内容日趋丰富多彩,既有社会政治、经济、文化等各个领域的信息,又包含人生理想、事业成就、友谊爱情乃至衣食住行等生活琐事。针对大学生人际交往的信息内容的调查中,选择“情绪或情感”的有 433 人,占被调查者总数的 58.0%;选择“学习”的有 152 人,占被调查者总数的 20.4%;选择“家庭”的占被调查者总数的 1.2%;选择“工作”的占被调查者总数的 2.1%;选择“兴趣爱好”的占被调查者总数的 9.2%;选择“新闻时事”的占被调查者总数的 0.9%。可见,随着社会的发展,大学的开放程度逐步提高,大学生的人际交往的内容也日益丰富多彩,涉及政治、经济、国家发展、社会问题等各个方面,但情绪或情感的交流仍是大学生人际交往中的主要内容。

良好的人际交往有利于大学生心理健康发展,在大学生们的成长阶段能产生很好的影响。明确人际交往的意义,正确认识和掌握人际交往的原则和艺术,对于正处在学习知识、健康发展的大学生来说有十分重要的意义。

首先,良好的人际交往有助于自我意识的发展与深化。社会心理学研究表明,个体的自我认识有四条途径:一是通过认识别人,并对照别人的言行举止来认识自己。当别人的言行受到肯定或否定的评价时,人们就会反思自己的行为。经过多次的比较,就会形成对自己比较清晰的认识。二是通过分析别人所给的评价来认识自己。个体对自己的认识,主要受他人评价的影响。以人为镜,可以知得失。别人对自己的评价就犹如一面镜子,人们可以通过各种不同的镜子来全面的认识自己的行为,促进发展自我认识。三是通过分析自己的活动和言行的成效,也就是通过实践活动所得到的反应来进一步认识自己。四是通过自我监督与教育,从理想自我与现实自我的差距来认识自己。

在人际交往中,交往的双方无形之中就会相比较,从两个角度更好地认识到自己的优势和不足,有助于提高自我素质,找到自己的社会位置,扮演好自己的社会角色。在交往的过程中,也可以相互学习,分享信息,促进研究生的个人发展。正如著名的心理学家罗杰斯所言:人与人的交往是可能的,人们不仅可以交流思想,而且可以分享许多隐秘的情感:对未来的梦想、内心的感受、隐秘的冲动……人际交往不仅仅是可能的,而且是有益的。通过沟通,相互启迪、丰富彼此人生;在友谊关系中,人们相互接纳及彼此探索,可以促进个人的成长,满足其自我实现的需求。置身于良好的人际关系,能使大学生感到自己为他人所承认,从而满足自尊心,也将增强自信心与自奈感。通过人际交往,体现人与人之间的爱护、关怀、信任和友谊,使精神需要得到满足。大学生在彼此的交往过程中,相互进行情感交流,满足心理、生理上的需要,培养良好的情绪、开朗的性格和乐观的生活态度,促进自己的身心健康。

其次,良好的人际交往有利于个性完善和发展。人的心理活动是丰富多彩的、非常复杂的。它主要包括心理过程和个性两个方面。个性是一个统一的整体,是人的整个心理面貌。每个个体的个性倾向性和个性心理特征并不是孤立的,它们互相联系、互相制



约,构成一个统一的整体结构。个性的形成和发展是在一定的生理基础上和一定的社会条件作用下,伴随着社会化的过程而进行的。个体的社会化一方面是形成某些共性,如遵守一些规则和制度等等。但另一方面,由于生理基础、生活环境等方面的不同,使社会化不能将所有人变得完全相同。伴随社会化过程的是个体个性形成的过程。社会化与个性化是辩证统一、不可分割的。

人际交往是有利于大学生个性完善和发展的一种活动。人的个性不仅受遗传因素的影响,最主要的还是受环境因素的影响。环境对正在形成人生观、价值观的大学生更具有重要的意义。对于“个性”的定义并没有固定的答案,不同的学者有不同的观点:

苏恩认为:个性是习惯、倾向和情操的有组织的系统,起作用的整体或统一,而那些习惯、倾向和情操是区别群体中任何一个成员不同于其他成员的特征。

彼德罗夫斯基等认为:“个性是指个体在对象活动和交往中获得的,并表明个体社会关系水平和性质的系统的社会品质。”

北京大学陈仲庚教授提出将“个性”和“人格”加以区别。他认为,个性即个体性,指人格的独特性;人格是一个复杂的内在组织,它包括人的思想、态度、兴趣、气质、潜能、人生哲学以及体格和生理特点等。

社会心理学认为,大学生尽管具有丰富的知识,但他们的社会知识比较窄,只有在与人的交往中,个体才能认清自我的个性特点,认识自我的长处和短处,进而做到正确的对待自己和他人,形成健康的个性,为以后的社会化过程奠定基础,促进未来事业的发展。

再次,良好的人际交往有助于大学生获得信息的重要方式。现代社会的发展使信息的获取渠道丰富起来,信息在现代经济生活中的作用越来越大,对于个体来说,信息的重要性是不言而喻的,谁占有的信息资源多、掌握的信息准确,谁就有了权威,有了制胜的先机。人际交往的过程常伴随着信息、知识、经验、思想的交流,大学生在交往的过程中获取的信息对学习会起到积极的作用。在科学技术飞速发展的今天,知识需要不断地补充和更新。而一个人的精力能力是有限的,从书本上获取的知识也是有限的,人际交往是获取新知识的有效途径。同时,人际交往中的信息交流还有利于启迪思维,开发智能。在与老师、同学的交往中,会使大学生思想活跃,提高知识水平。一个活跃的社会交往环境,可以弥补自身的不足,在大学这样一个丰富的、快速的、反映灵活的信息环境里,大学生可以迅速、广泛而深入地进行信息的交流,紧跟时代的步伐,促进大学生思想观念的更新以及知识结构和思维方式的不断调整与完善。

良好的人际交往能促进大学生集体主义思想的形成。大学生的人生观、价值观很大程度上是在和家长、同学、老师的交往中形成的,大学生正确的人生观、价值观和世界观的形成,都要通过人际交往途径和教育来实现。集体是大学生锻炼成长的大熔炉,团结的集体与良好的人际关系是相统一的。在良好人际关系影响下,每个人的集体主义



思想都会受到良好的培养和锻炼,良好的人际关系会比较顺利地调节和化解个人利益与集体利益发生的矛盾,达到利益上的一致。良好的人际关系能帮助学生产生良好的集体归宿感和荣誉感,促进集体主义思想的形成和发展。

良好的人际交往对促进大学生的社会化进程有重要现实意义。人是通过人际交往的方式从自然人(生物学意义的人)逐渐转变为社会人的。人际交往是个体社会化的重要方式,而个体的社会化进程又是一个持续终生的过程,它的每一阶段都依赖于人际交往。大学生作为特殊的一个群体,他们离不开和谐的社会和人际关系,个体社会化的重要途径是个人与社会的互动。想法和行动归属于群体和社会规范,通过与他人的接触了解到一个广泛而深入的大学生自己,社会经验的不断积累,自己的思想和行为逐步调整,摆脱以自我为中心的错误思想,有强烈的集体意识,意识到自己的责任和集体的作用,并学会相处,平等竞争的人,才能更好的适应社会,所以,良好的人际关系有助于加速大学生社会成熟度,帮助他们个人的社会化过程。

人类的生存和发展伴随着人与人的交往和人际关系的发展,大学生正处在学习知识和技能、认识社会、探索人生的重要的发展阶段,大学生的所有活动都是在与人的交往过程中进行的。良好的社会交往对大学生的成长起着积极的作用。总之,人际交往对当代大学生有着重要的积极意义,人际交往不仅是大学生向社会化转变的基本途径还是大学生身心健康发展和事业成功的重要保证。

第二节 人际交往的主要原则

人们想要有效的与他人沟通交往,除了需要具备良好的文化素质和语言表达能力外,还得掌握一些主要原则。这些原则对绝大部分人都适用,任何想要在人际交往中获得成功的人都可以运用它们,同时,这些原则是其他沟通技巧的基础,如果违背这些原则而过多的追求表面技巧,多半不会奏效。所以,这部分我们要讲的内容是说话做事的准则。

在高校,大一新生(尤其是舍友间)在同学关系处理上,存有很多的问题。对于刚入校的大一新生来说,由于初到一个新环境,相互之间不了解,彼此在性格、生活习惯、思想观念等方面都存在着一定的差异,往往会产生摩擦。比如,一个宿舍的同学,有的同学睡觉喜欢安静,有的同学睡觉时打呼噜,这样时间久了必然会产生矛盾。还有一些学生之间的摩擦,我们无法确切地认为谁对谁错。比如,有个学生认为舍友看他的眼光很怪,这个学生就怀疑自己是不是得罪了他,时间久了,就容易产生各种摩擦。我们也经常遇到这样的情况,少数大学生因为一点小事大打出手;因为评奖的竞争而互相攻击;因为投票而到处拉拢选票、诽谤他人;因为舍友用了自己的洗衣粉而找舍友理论,非要讨说法;因为同学家里贫穷、生活困难,不愿意与之接触,对同学不理不睬……这些现象都是在



破坏同学之间的友谊,是大学同学关系的不和谐音符。现在的大学生,在高中时都是家庭、学校的中心和被关注对象,多数是独生子女,其中一些学生的家庭条件很优越。进入大学后,部分大学生发现同学都很优秀,于是相对优越感丧失,从而带来一些隔阂和误解。因为经历的原因,尤其是家庭的影响,有的大学生沟通能力相对较弱,有的大学生以自我为中心,不习惯包容别人,虚荣心较强。以上现象,导致了同学之间的摩擦,形成了不良的同学人际关系,而且短时间是无法彻底解决和克服的。为了避免这种情况,好好学习人际交往的原则,并在人际交往中遵守这些原则就十分必要。

一、尊重原则

美国行为学家马斯洛(Abraham H. Maslow)在他的著作《人类动机理论》(1943)中提出了人类基本需要层次论,认为人都潜藏着不同层次的需要,概括为生理需要、安全需要、爱与归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要。其中,第四层次就是尊重需要。尊重需要包括自我尊重的需要和获得别人尊重的需要。人一方面要感到自己的重要性,另一方面也需要获得他人的认可,包括给予尊重、赞美、赏识、认可,并以此来支撑自己的感受。这样才能产生自信、声望和力量。既然被尊重是人类如此重要的需要,那毫无疑问,尊重就是人际交往的首要原则。

尊重的基本含义是尊敬和重视,包括自尊和尊重他人两个方面。自尊就是在各种场合自尊自爱,维护自己的人格;尊重他人就是重视他人的人格、权利、名誉、生活习惯等,承认他人的社会价值,承认交往双方的平等地位。尽管由于主客观因素影响,人与人在气质、性格、能力、知识等方面存在差异,但在人格上是平等的。要想得到他人的尊重,就必须尊重他人。因为对方的某些缺点或缺陷而不尊重,往往会造成对方心理上的伤害,甚至是非常严重的伤害。因此,在人际交往中应与他人平等相处,坚守尊重原则,不损害他人利益,尽量避免人际冲突。

被尊重是人的本质需要,人们渴望被人肯定。在人际交往中,人们只有学会尊重,才会有真正意义上的交往。玫琳凯化妆品创始人阿什女士特别重视沟通和人际关系,她说这是在实际工作中得到的启发。没创业前,她为了和同公司的副总裁握手,足足排了三个小时的队,而当副总裁和她握手、打招呼时,阿什注意到他的眼睛却是往自己的身后看,看等待接见的人还有多少,还要有多久。阿什后来回忆说,她一想起那件事就感到伤心。所以当有一天她成为人们朝觐的人时,她总是尽力使每个人感到自己被重视、被尊重。好的企业文虎就是使员工感到被重视、被尊重。这也是她成功的秘诀。曾任美国哈佛大学校长查理·艾略特说过:“生意上的往来,并无所谓的秘诀……最重要的是,要专注眼前同你谈话的人,这是对那人最大的尊重。”

尊重是相互的,只有尊重他人,才能赢得他人的尊重。人们只有在感觉到他人和社会的尊重,才能感觉到自我价值的存在。相互尊重与和平等待人是促进人际交往的基



本准则。大学生在与他人的人际交往过程中,双方之间存在着许多差异,如资历,能力,知识等方面,但都是平等的个体在人际交往,平等相待是建立良好关系的前提。尊重是一种涵养,学会善待每一个人,有时你会得到意外的收获,无论对方的地位和身份如何,尤其当对象是弱者或身处逆境的人,我们要更加尊重。心理学研究表明:人们需要朋友和得到尊重,尤其是年轻的学生,朋友和得到尊重的愿望是非常强的。他们渴望成为独立于家庭中的,在社会中真实的存在。在大学中,因为不同的家庭环境,生活习惯等方面存在差异,甚至有很大的区别,所以它可能会导致很多大学生在交往的过程中,有些由于比其他自身条件较好,产生优越感,这是不利于构建和谐的人际关系。在同学关系处理中,尊重别人应该是很容易的事情。比如,说话时善于倾听别人,尊重别人的发言权,尊重别人选择电视频道的权利,尊重别人的家庭出身,尊重别人的生活规律,尊重别人的隐私等等。马加爵事件,一个重要的诱因是舍友给了马加爵以刺激,这也从反面说明了尊重的重要性。

在具体与人交往中,尊重是有很多表现形式的,倾听就是其中一种。在人际沟通交流中,乐于聆听他人的诉说,特别是乐于聆听某些带有特殊情绪感情的诉说,并做出恰当的反应,表现出你对对方的在意。尤其是当他人向你诉说内心的苦恼与郁闷时,你更应细心聆听,了解事件的起因结果,找出关键问题,对事件的过程做出判断。有时候尊重是用一种暗示的方式来表达的,这么做是为了保全他人的自尊和面子,人们在接受暗示时,就已经感受到了你的尊重,就会主动表达你希望的结果,人与人之间交往就可以顺利达成。当然,也不是所有的沟通都能达成共识,求同存异也是尊重的一种表现,交往中观点冲突、意见相左也是常有发生的,我们要学会尊重差异、尊重对方的意见,秉持谦虚谨慎的态度,不要盲目反驳对方。

二、理解原则

人际交往不仅是信息的传递,更重要的是对信息的及时处理,准确的理解信息含义才是成功的人际交往。理解还是人际关系的润滑剂,我们常说“理解万岁”,可见人们对理解的渴望。一个能准确理解他人的人,他一定具有非常强的沟通能力,能够快速的融入到交往中。

人与人之间经常会产生矛盾或误解,如果我们希望以平和的方式来消除,这就少不了冲突各方相互配合和理解;如果没有各方理解与让步,冲突的紧张局面就不会改变。其次,如果我们在冲突中不能设身处地的去理解对方,总是把对方设想成阴暗卑鄙的角色,总是千方百计、绞尽脑汁地想击败对方、压倒对方,那这就不是一场生活中的小冲突,而是一场比赛甚至是一场战斗了。那自认为失败的一方会千方百计寻找各种理由、机会,挽回自己在尊严等方面的损失,寻机报复,其结果可能是两败俱伤。

促进理解的最佳方式就是站在对方的角度看问题,当你不知道他人的想法和需要



时,你不妨换位思考,设身处地地想一想。因为人的想法和需要,往往是由他所处的身份所决定的。在人际沟通中,凡事多问几次“如果我是他,那么……”,你就不难理解对方的做法,了解他的处境了,这样能比较容易赢得他人的信任和好感。多站在对方的立场上考虑问题,就会避免很多误解和摩擦,也容易达成共识。

儒家传统思想倡导的“絜矩之道”与这种看问题的方式有近似的地方。所谓“絜矩之道”,就是:如果你不希望自己的上级采用某种方式对待你,那么你也就不应采取这种方式去对待你的下级;如果你不希望你的下级采用某种方式对待你,你就不要采用这种方式对待你的上级。对左对右,对父母兄弟,对任何人,都可以依次类推。《大学》记载曾子的话说:“所恶于上,毋以使下;所恶于下,毋以事上;所恶于前,毋以先后;所恶于后,毋以从前。所恶于右,毋以交于左。所恶于左,毋以交于右。此之谓絜矩之道。”

儒家圣人孔子也提倡与人交往,应该遵循一定的规则。《中庸》记载他的话说:“施诸己而不愿,亦勿施于人。君子之道四,丘未能一焉:所求乎子,以事父,未能也;所求乎臣,以事君,未能也;所求乎弟,以事兄,未能也;所求乎朋友,先施之,未能也。”

曾子所提倡的“絜矩之道”和孔子所说的“君子之道”,实际上与我们所说的“站在对方的角度看问题”一脉相通。从伦理学的角度看,这是一种善良的品德,是一种关爱他人的,与人为善的,高尚的处世方式。同时,这也是一种行为策略,人际沟通的原则。

古今中外得到宠信的佞臣,多半精通这种策略。他们靠这种方法揣摩君王的心理,顺着君王的喜好办事,因此能博得君王的欢心。只不过他们利用这种方法为己谋私利,而现代人际交往中是为了达到自己的沟通目的。

在现实生活中要注意以下几点,以避免理解出现障碍。

一是语言问题。语言不通是人们相互之间难以沟通的原因之一。当双方都听不懂对方的语言时,尽管也可以通过手势或其他动作来表达信息,但其效果将大为削弱。即使双方使用的是同一语言,有时也会因一词多义或双方理解力的不同而产生误解。沟通是传递者→过滤→接受者→反馈的环回过程。有一句话非常合适:在别人的反应里看到自己。因此,可以这样说:有效的沟通是人本管理的第一课,有效沟通是预备+主动=诚实、坦率(语气、语调)和尊重别人。

二是语义理解问题。语义曲解是另一个问题。由于一个人的知觉程度受多种因素的影响,常使得人们对同一事物会有不同的理解。例如,当上司信任你,分配你去从事一项富有挑战性的新工作时,你可能会误解上司对你原有的工作业绩不满意而重新给你分配工作。当人们面对某一信息时,是按照自己的价值观、兴趣、爱好来选择、组织和理解这一信息的含义的,一旦理解不一致,信息沟通就会受阻。

三是信息含糊或混乱。在这种情况下,接受者不是不知所措,就是按自己的理解行事,以至于发生与信息发送者原意可能大相径庭的后果。信息混乱则是指对同一事物有多种不同的信息。例如令出多门,多个信息源发生的信息相互矛盾;朝令夕改,一会儿



说这样,一会儿又说那样;言行不一,再三强调必须严格执行的制度,实际上却没有执行,或信息发送者自己首先就没有执行。所有这些,都会使信息的接受者不知所措、无所适从。

四是环境干扰。环境干扰是导致人际沟通受阻的重要原因之一。嘈杂的环境会使信息接受者难以全面、准确地接受信息发送者所发出的信息。诸如交谈时相互之间的距离、所处的场合、当时的情绪、电话等传送媒介的质量等都会对信息的传递产生影响。环境的干扰往往造成信息在传递途中的损失和遗漏,甚至歪曲变形,从而造成错误的或不完整的信息传递。当然,还有其他一些影响信息有效沟通的因素,如成见、聆听的习惯、气氛等都会影响人际交往。

三、赞美的原则

人类行为学家约翰杜威曾说:“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性,希望被赞美。”赞美就是称赞或表扬他人。人的心理活动有一条规律:只要不是露骨地奉承,每个人都愿意听赞扬的话。因此,得到欣赏是人的一种心理需要,恰到好处的赞美是拉近心理距离的妙方之一,可以营造良好和谐的人际氛围。“尺有所短,寸有所长”,“人各有其能,亦有所不能。”一个真正拥有爱心,不嫉妒别人的人,只要用心观察就会发现人人都有闪光点。所以,要善于发现别人的长处,欣赏别人优点,会真心实意地肯定别人的优点和成绩,虚心向别人学习,这也是做人处世的学问。不吝啬赞美和鼓励,你会得到更多的朋友。人们除了吃饱穿暖和必要的安全保障外,渴望被人重视,通过赞美和鼓励,人们能获得这方面的满足。即使是那些最不起眼工作的人也渴望得到别人的肯定。

无论是谁,你都可以找到他的某些值得称赞的特点。我们可以通过赞美使人感到快乐,并且不会给我们自己造成任何损失,既然如此,我们为什么不这么做呢?富兰克林始终遵循一个处世原则:“不说别人的坏话,只说大家的好处。”

赞美和鼓励,目的是帮助别人发现自身的价值,获得一种成就感。他与讨好,献媚“貌合神离”。稍微细心一点,就可以分辨出来什么是真诚的赞美,什么是虚伪的奉承。有效的赞美应该注意以下几点。

(1)赞美必须出自真诚。有些人知道赞美对于人际沟通有好的作用,于是遇到任何人,不管是不是值得赞美,一开口就是一大堆风马牛不相及的夸赞之辞。这种赞美没有一点儿内在的真诚,被赞美者听到这样的赞美,不但没有一点愉快的感觉,反而会头皮发麻,浑身不自在。言不由衷的夸奖,一般会给人留下虚伪的印象,只会增加对方的戒备心理。

(2)赞美应该有独到之处。有一些赞美是人们常用的,例如看起来比实际年龄显得更年轻,外表长得漂亮潇洒,有领导能力等。这类习惯性的赞词,虽然也可以用,但用多了效果并不好,有时甚至会感到说话的人只不过是完成一个习惯性的交往程序。其实



对自己并没有真正的了解。所以,要想使赞美真正起作用。就应该尽量使自己的赞美新颖一些,与对方有可能经常听到的赞美有所不同,因为新鲜的东西更能引起人的重视。要想做到这一点,就必须对你要赞美的人细心观察,发现他不易为常人发现的优点。

(3)赞美要找准时机,当有很多学生在场的时候,你如果赞美一个年轻的教师活泼好学的話,肯定会让对方尴尬。当对方的上司在场的时候,你如果夸奖他具有领导才能的话,不但会使被赞美者无所适从,而且有可能引起对方上司的不快,赞美要选准时机,否则,即使你很有诚意,也可能造成负面的效果,一定要眼观六路,耳听八方,在最合适的场合表达你由衷的赞美。

(4)要针对对方的好恶进行赞美,有些人最关心自己的内在修养,别人对他外表的过分赞美,可能会使他感觉到是暗示他涵养不够高,因此,你一定要洞悉对方喜好,让他听到自己渴望听到的评价,有一对夫妇,养了一个智力有些缺陷的女儿,所以他们一般不太愿意别人提起孩子。在这种情况下,你如果不加注意,对他们的苦衷不太了解,见到他们的女儿时,习惯性的夸奖孩子如何乖,他们有可能觉得你是话中带刺。因此,一定要用心观察你赞美的对象,尽可能对他们多加了解,知悉他们的喜好和忌讳。

(5)让赞美显得自然,赞美别人的时候,无论是开诚布公地直接赞美,还是委婉含蓄地由衷称道,都应该让自己的话显得自然,千万不要娇柔造作。赞美是为了使对方感到高兴,如果你的用词没有把握好分寸,就起不到使对方愉悦的效果。因此,直接赞美时最好不要使用那些过分的用语,要既准确又得体,尽量显得优雅大方,使用含蓄的方式时,则应该语句清楚,忌讳支支吾吾,犹豫不定,否则会让人感到你缺乏诚意。

(6)不妨试一试背后赞美的方法,当面赞美收获较快,能够在很短的时间里赢得对方的好感,这是人们最常用的方式,但是,孙子兵法讲究虚实结合,奇正相生,在赞美别人的时候,除了正面直接的方式外,不妨试一试背后赞美的方式,人们对背后的坏话恨之入骨,是因为相信背后的评价更能体现人们内心的真实想法,因此,当人们知道一个人在背后赞美自己的时候,就会感到更加高兴,不必担心背后的赞美别人听不到,“没有不透风的墙”,退一万步,即使你的赞美传不到他本人的耳朵,别人会因为你在背后说夸奖别人而增加对你的敬意。

(7)有时沉默也是一种赞美,除了将你的赞美付之于语言之外,有时沉默也是一种赞美。如果你希望与某人建立良好的关系,而恰巧别人都在当面指责这个人,那么,你的沉默就有可能赢得他的好感,这种情况也并不少见。例如,柯林司先生之所以得到副经理的位置,原因就在于他适当地运用了沉默的方法,在一次所有人员都在场的会上,除了柯林司之外,几乎所有的人都对富布斯经理的管理方式提出了非议,结果两周之后,富布斯将他叫进办公室,把副经理的工作交给了他,而柯林司一贯的好人缘,并没有使他因此得罪其他人。

当然,除了以上几点,你还可以在实际工作中发现更好的赞美方式,重要的是,你必



须使你的赞美具有成效。当你赞美别人时,要恰到好处,不要虚伪,过分赞美就会变成阿谀奉承。

四、真诚的原则

马斯洛认为人的需要分为五个层次,它们是生理的需要、安全的需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。可以看出,人们生理需要满足后,安全的需要成为最重要的一种需要。人作为一种高级动物,需要一个安全的环境,该环境不仅包括物理意义上的,也包括心理意义上的。真诚的交往带给双方的是对彼此行为的预见性。通过真诚的交往,彼此可以加深了解,每个人都可以对对方下一步的行为作出正确的估计,这就形成了心理上的一种安全感。

当面对人际关系方面的问题时,真诚的沟通是心理相融的基础。在人际交往中人们可以容忍别人的缺点和失误,但却无法忍受虚伪和欺骗。从道德意义上说,人际交往,人们看重的是人,情感,品质,和道德行为,如果双方本着相互信任,诚信,相互理解的方式交流。彼此之间可以超越年龄,地位,性别,身份和社会,克服天然的差异,建立了平等,和谐的关系。如果一个人常常失信于人,必然会引起他人的反感、厌恶,阻碍正常的交往。唯有真诚的态度才有助于交往的有效进行,它能够给别人提供一个安全和自由的气氛,使双方可以没有任何戒心、放心大胆地进行交流。没有安全感的沟通交往是难以发展的,只有抱着真诚的态度与人沟通,才能使对方有安全感,才会觉得你可信。从而容易引起情感上的共鸣。用真诚去沟通,会得到意想不到的效果,一个人尽管不善言辞,但有真诚就足够了,没有什么能比真诚更能打动人。

日本的企业之神、著名国际化电器企业松下电器公司的创始人松下幸之助有句名言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助正是凭借这种真诚的人际沟通艺术,驾轻就熟于各种职业、身份、地位的客户之中,赢得他人的信赖,尊重和敬仰,使松下电器成为全球电器行业的巨人。

真诚是人际关系中最重要、最关键的一种品质和交往方式。有人对不同对象进行调查,发现不同类型的人在回答诸如“人际关系上你最喜欢具有什么特征的人?”“最希望别人采取什么样的方式同自己交往?”“从描述人品的词语中选出你认为最重要的几个”等问题时,真诚总会成为分量最重的一个答案。心理学家安德森对关于个性品质的喜爱程度进行研究后发现,在最受人们欢迎的个性品质中,排在最前面、最受喜爱的六个品质是真诚、诚实、理解、忠诚、真实、可信。可以看出后面的五个品质都与前面的“真诚”有关。

真诚还应该是实事求是,诚实守信,不弄虚作假,不口是心非,不坑人骗人,不搞阴谋诡计。信用,就是要言而有信,恪守诺言,说话算数。诚实是信用的基础,信用是诚实的表现。人与人相处必须以诚相待,言而有信,才能使交往双方建立信任感,并结成深厚的



友谊。20岁的小李技校毕业,在一家机械公司当推销员。他很珍惜这一份工作,工作起来很卖力,半年内就跟33位顾客做成了生意。之后,他发现他们卖的设备比别的公司同样性能的机器贵。纯真的小李深感不安,他想如果订约的客户如果知道了。会对他的信用产生怀疑的。于是他决定逐家逐户去拜访客户,老老实实说明了情况,承诺以后会以优惠的价格交易,如果客户不满意,也可以解除合同。这种真诚的态度,使大家都深受感动,没有一个人毁约。小李的客户没有少,反而越来越多,真诚具有惊人的魅力,它像强力的磁石一般具有无比强大的吸引力。

鲁迅说过:“诚信为人之本也!诚信比金钱更具有吸引力,比美貌更具有可靠性,比荣誉更具有实效性”。当今社会,一个人的前途和发展不仅取决于其工作能力,同时还要看其是否具有良好的思想品质和道德觉悟,是否在为人处世上诚实守信。只有诚恳老实的人,才能形成完备的自我,从而适应社会生活的要求。有些大学生做事不讲信用,基于攀比心理,胡乱吹嘘自己的实力。为了面子,根本不考虑自己的实力便答应朋友的各种要求,即使自己做不到也不会向朋友实事求是地讲明。久而久之,就会在朋友中留下不实在的印象,甚至会导致朋友的疏离。没有人愿意与不讲信用的人交往,只要欺骗别人一次,就会永远失去别人的信任,更谈不上别人对你的重用。朋友之交,言而有信。当代大学生在交往中应特别注意真诚,朋友间要说到做到,信守诺言,许诺别人的事就要履行,这是诚实信用原则的重要表现。从古到今,人们历来把守信作为一个人立身处世之本,如孔子说过:“人而无信,不知其可也。”(《论语·为政》)

若想成功,就应该不断地向别人证明自己是一个可靠的人,一个值得信赖的人。在所言所行所感上尽量做到真实,真正投入感情,不要虚情假意,娇柔做作;讲真心话,不要空话假话连篇;做实事,身体力行,不要说一套做一套,表里不一。互相猜忌、缺乏信任,永远不会交到朋友,得不到真正的友谊。因此,大学生要处理好人际关系就必须遵循诚实守信。有了真诚,同学之间才会觉得安全、轻松,心情才会舒畅,也才有了相互交心的渴望。同学之间需要待人以诚、以心交心。比如,当自己学习中遇到困难,思想上有困惑,家里出了变故,都可以毫无顾忌地说给同学听,听听同学的意见,这样有利于问题的解决,也加深了彼此的情谊。一个人的真诚要得到交往对象的认可、接受并引起互动,常常需要一个过程,在这个过程中,暂时的不被理解甚至被误会的情况会经常发生的。这时候,需要我们诚恳的与同学进行交流。即使同学之间暂时不理解,相处的时间长了,也就会自然而然地明白的。真诚既是人心所向,也是时代的主旋律,因此在人际交往中我们更应该坚持它。

五、宽容的原则

宽容是一种胸怀,一种自信,一种修养,是一种人生境界。宽容能够使自己对别人的言论行为给予理解,尊重差异,不轻易把自己认为“正确”或者“错误”的东西强加于他人。



虽然我们也有不同意别人的观点或做法的时候,但应该学会尊重别人的选择,给予别人自由思考和选择的权利。

宽容表现在对非原则问题不斤斤计较,能够大度容人,宽以待人,求同存异,以德报怨。必须从别人的角度思考问题,推己及人,一种宽容的处事态度,可以避免很多矛盾,更不会出现伤害他人的情况。理解和宽容是成熟的表现,多一分宽容就多一分快乐、多一点真诚。

宽容还表现为一种胸怀坦荡和心地善良,生活中被误解,受点委屈的事是难免的。只要自己心地光明、善良,误解总会消除的。往往通过促膝交谈消除误解,会加深友谊。宽容有助于扩大交往空间,滋润人际关系,消除人际间的紧张和矛盾。在人际交往中,如果有人刺着点你或伤着你,你就耿耿于怀,以牙还牙,必然导致恶性循环。“金无足赤,人无完人”,你有你的不足,我有我的缺点,只有相互理解,多看别人的长处,宽容别人的不足,才能更好地与人相处,才能取人之长补己之短。“不以爱恶喜厌定交往”乃处世至理。在北宋朋党纷争的政局中,王安石一意推行新法,忽略了协调旧势力以求人和政通,是他遭受旧派全力攻击的主要原因,也是新法推行的主要阻力。

宽容会带来自由,记得胡适先生说过,如果大家希望享有自由的话,每个人均应采取两种态度:在道德方面,大家都应有谦虚的美德,每个人都必须保持自己的看法不一定是的态度;在心理方面,每个人都应有开阔的胸襟与兼容并蓄的雅量与自己不同甚至相反的意见。换句话说,采取这两种态度以后,你会容忍我的意见,我也会容忍你的意见,这是大家都享有自由了。

宽容是建立良好人际关系的法宝。清末豪商胡雪岩,钱庄生意兴隆时候,当初他在落魄时不见踪影的朋友们纷纷现身,请求投资或重修旧好。胡雪岩一概没有拒绝,这种宽容大度带来了人气,人气就是面子,面子就是本钱。成熟的人应该了解,世界上的人都是千差万别的,完全相同的人是不存在的。要有容人之过的雅量。只要不“以恶为仇,以厌为敌”,奉行宽以待人的沟通原则,就能广建人脉、成就大业。

由于大学生的成长环境、个性特征各不相同,一个班级、宿舍的同学来自不同的地域和家庭,有着不同的生活方式和生活习惯,所以,与人相处就必须以积极的心态接受每个人的生活方式,不要斤斤计较,要容忍别人的不足,学会宽容与谦让,求同存异。学生之间的相处是很单纯的,没有任何的利益冲突。大学生之间的许多矛盾,都是发生在没有什么原则问题的小事情上。

例如,大学生都是住在集体宿舍里,但是住在一起的几个同学不可能生活习惯完全相同,有些同学习惯早睡,而有些却喜欢聊到深夜;有些同学爱干净,而有些却喜欢乱丢乱扔。对于这种生活习惯不同、节奏不同拍的情况,就需要大家一起慢慢磨合。如果有人在提建议和要求时不能宽容相待,反而恶言相向,那么就会致使沟通受阻、误会加深,甚至发生冲突,导致人际关系僵化。《论语·卫灵公》记载,有一次,子贡向孔子请教终身



行事的准则时问道：“有一言而可以终身行之者乎？”子曰：“其恕乎！己所不欲，勿施于人。”孔子的这句话深刻体现了做人要严于律己、宽以待人。宽容与谦让历来是我国的传统美德，是设身处地为别人着想的表现。

宽容是一个有信心、有坚定意志、有远大目标和理想、开朗豁达的人具备的品格。宽容了别人就等于宽容了自己，是人生的一种境界。谦让是一种美德，它能使一件复杂的事变得简单。在处理人际关系上，谦让是化解矛盾的良方。很多时候谦虚一点、礼让一点，反而能够赢得别人的认同和尊重。宽容谦让原则是非常重要的，因为大学生交往中的许多问题都是由于缺乏宽容造成的。在面对因误会、不理解而产生矛盾时，大学生要学会宽容与谦让，怀着一颗感恩的心来面对生活。雨果说过：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋宽阔的是天空，比天空宽阔的是人的心灵。”我们的社会需要宽容与谦让，文明与进步需要宽容与谦让，大学生在人际交往中更需要宽容与谦让。由于每个人在经历、文化、修养等方面存在着差异，同学之间难免产生摩擦，这也是正常的，得饶人处且饶人，我们不能因为一件小事就斤斤计较，抓住不放或报复。只有设身处地地去理解对方、宽容对方，才能交到更多的朋友。

当然宽容并不是一味的附和他人，人际交往过程中并不是只有一种意见，人与人之间会因为不同的意见引发冲突，如果有意见分歧，求同存异是解决冲突的不错选择。个人应该严格要求自己，即个人修养的重要性，必须有宽容别人的想法，要能沟通换位思考，设身处地为对方着想，容纳，接纳他人，求同存异，树立积极健康的心态，宽容和对别人友善的交流，只有宽容，才能达到和谐，共同发展。

六、交互的原则

心理学家霍曼斯早在1974年就提出社会互动是一种类似于商品交换的行为，这里的交换不止是物质商品的交换，还包括诸如赞许、荣誉或是声望之类的非物质商品交换。人际交往中物质上的互利很是常见，人们往往会考虑和衡量自己在交往中的付出是否有价值，如果付出多回报少，那么他就会心理失衡，会感觉不合算，交往的积极性就会受到影响，甚至会选择主动结束交往。人际交往中的精神互利是指交往双方互相理解、信任、接纳、认同，从态度、行为到观念意识等方面都能达成一致，并能从交往中获得精神层面的满足和愉悦。

人与人之间的交往本质上是一个社会交换过程，发生在人际交往当中的交换与发生在市场上的交换所遵循的原则是一样的，也就是人们都希望交换（包括物质、情感、信息、服务）对自己来说是值得的，不值得的交换没有理由去实施和维持，否则，我们就无法保持自己的心理平衡。

沟通是互动的，需要双方共同参与。有传递有反馈，有说有听，才有双方意见的交流，在来来回回的互动中达成共识。心理学研究表明，以互助互利为开端的人际交往，更



易建立良好的关系。互助,就是当他人需要帮助时,一定要给予力所能及的帮助。互利,就是双方在交往过程中都要有利可获。这可以是物质方面的,也可以是精神方面的;可以是脑力的,也可以是体力的。交互表现在交往双方相互关心、相互帮助、相互支持,这样既满足了双方各自的需要,又促进了相互间的联系,深化了感情。

任何人都不会无缘无故的接纳我们、喜欢我们,别人对我们的喜欢是有前提的,那就是我们也要喜欢、接纳他们,即别人对我们的态度很大程度上受我们对别人态度的影响。人与人之间的喜欢与厌恶、接纳和疏远是相互的。据此,我们在同别人交往时,应怀有一颗感恩的心,不要视别人对自己的帮助为理所当然的“应该”,应尽可能地给予对我们的付出者以相当的物质或精神的回报,平等的交往、平衡的交换是最长久的。无论怎样亲密的关系,如果一味只利用而不“投资”,只索取而不奉献,亲密、值得的关系也会转化为不值得、疏远的关系,从而面临人际关系的困难。

共享说话权力是互动的前提。在与人交谈时口齿伶俐固然是件好事,但是用之过度,独自一人滔滔不绝地大发议论,就是不识趣了。沟通从“你”开始。谈话是不该一个人唱独角戏的,每个人都有表现的本能欲望,所以共同支配时间对沟通尤为重要。在众人聚会的场合,最糟的莫过于将所有的话题集中在自己身上,尽可能要长话短说,言简意赅。给别人时间,听听他人的高见,既是对对方的尊重,也会让你有所收获。克林顿就说过,他在倾听别人时能学到很多东西。还有在交流时,不能只谈论自己,更不可自我吹嘘,这种炫耀会影响你的形象,必要的神秘感反倒会增加你的魅力。只要场合及语法恰当,应尽可能用“你”做每个句子的开头,这样会立刻抓住听者的注意力,同时能得到他人正面的回应。

我们与人交往时应心态宽容,悦纳别人,尊重别人,对别人的成绩要表示真诚地赞美。根据马斯洛的需要层次理论,尊重的需要是每个人较高层次的心理需要。获得别人的肯定和赞美是每个人心灵深处最基本的需求。只有我们先真诚地“投之以桃”,别人才会友好地“报之以李”,“己所不欲,勿施于人”是有其心理学依据的。

将自己的愿望变成对方的,就能达到双赢。威森为一家画室推销草图,他经常去拜访一位著名的服装设计家,设计家从不拒绝接见,但也从来不买他的东西。威森在经历多次失败后,改变了思路。他把未完成的草图,带到买主的办公室。“如果你愿意的话,希望你帮我一个小忙,”他说,“这是一些尚未完成的草图,能否请你告诉我,我们应该如何把它们完成才能对你有所帮助?”这位买主默默的看了那些草图一会儿,然后说:“把这些图留在我这儿几天,然后再回来见我。”三天以后威森又去了,得到了他的某些建议,取了草图回到画室,按照买主的意思把它们修饰完成。结果呢?全部被接受了。

大学生在交往中虽有少量的物质互利,但主要还是精神方面的互利。这与其本身在人际交往中的精神需求所占比重较大有关。有的大学生在与别人交往时以自己为中心,处处为自己着想,只关心自己的需要和利益,强调自己的感受,自私自利,为达到自己



的目的,不惜牺牲别人的利益;不尊重他人的感受,漠视他人的处境和利益,在交往中目中无人,与同伴相聚时,不顾场合,也不考虑别人的情绪,自己高兴时就高谈阔论,不高兴时,就抑郁寡欢或乱发脾气,要求别人时时刻刻都要配合自己。这种人在人际交往中,太以自我为中心,缺乏对自己的正确认识,这样的人永远也不会与人建立牢固的、持久的、良好的人际关系。坚持互助互利原则,就要破除极端个人主义,要与人为善,乐于帮助别人,同时又善于求助别人。人际交往是一种双向行为,故有“来而不往非礼也”之说,只有一方获得好处的人际交往是不能长久的,所以要双方都受益,交往双方应互相关心、互帮互助、相互支持。事实证明,交往中互利性越高,双方的关系越稳定和密切;互利性低,双方的关系越容易疏远。

总之,人际交往是能力,也是一种技术,美国前总统乔治·布什在哈佛大学读书期间,成绩一般,但是他积极地参加学校里的社团活动,人际交往能力得到很大提高,这为他成为美国总统奠定了良好的基础。中国古典名著《红楼梦》中有云:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”由此可见人际交往能力的重要性。一个想要在现代社会中有所作为的青年学生,应努力培养自己的交往的能力,掌握交往的主动权,了解人际交往的原则,这样才能在求职择业中,在交友恋爱中,以及在社会生活和家庭生活中营造一种和谐融洽的人际环境,为社会的发展和建设做出应有的贡献,也使自己有一个发展才智、成就事业的理想环境。

目前大学生的人际交往的状况不容乐观,大量研究表明,人际交往障碍已经成为影响大学生心理健康的主要因素之一。甚至有学者提出,人际关系问题已经成为困扰当今大学生的主要心理问题之一(孙崇勇,2007)。有研究识别出主要校园压力源,人际关系名列第三。研究发现,大学生主要面临种压力重大与突发性压力,经济压力,前程压力,学习压力,社交与人际关系压力,异性关系压力,自主与独立压力其中,由人际交往直接带来的压力占了两项。北京市曾经对大学生心理障碍产生的原因做了较大规模的跟踪调查,结果表明,人际关系适应不良或人际交往不良成为导致大学生心理问题产生的首要原因,已经超过了择业的压力和学业的压力。因此,认真分析大学生人际交往中存在的问题,特别是从人际交往能力的提升和培养方面入手,提出行之有效的培养方案,对于大学生交往能力的提升具有重要的现实意义。

本章小结

本章第一部分从心理学、社会学等多个角度对人际交往行为进行了分析,并从中概括出了人际交往的内涵,进而归纳出人际交往能力的概念。人际交往具有交流信息、与人互动、协调人际、自我调整等功能,是社会生活中不可或缺的一部分,具有重要意义,它关系到人的身心健康,可以使人获得安全感,帮助人们确立自我价值,还是人社会化的起点和必经之路,是人生幸福的重要保障。良好的人际交往对大学生的成长成才更是



十分必要,不仅是大学生向社会化转变的基本途径还是大学生身心健康发展和事业成功的重要保证。本章第二部分介绍了人际交往的几大原则,如尊重原则、理解原则、赞美原则、真诚原则、宽容原则、交互原则等,原则是其他一切技巧的基础。

思考题与习题

1. 试举例说明人际交往的类型。
2. 简述人际交往的基本原则。
3. 请结合下面的一则案例,说明尊重原则在人际交往中的重要性。

一个推销员走进店里,他照常和柜台上的营业员打招呼,再到里面去见店主。店主见到他很高兴,笑着欢迎他,并且比平常多订了一倍的货,这个业务员对此十分惊讶。店主指着柜台上的营业员说:“你是到店里来的推销员中唯一会向他打招呼的人。他告诉我,如果有什么人值得一起做生意的话,就应该是你。”从此店主成了这个推销员最好的主顾。这个推销员说:“我永远不会忘记,关心、尊重每一个人是我们必须具备的特质。”

4. 阅读下面的一则寓言故事。请从人际交往的基本原则出发,并结合这则寓言故事的启示,说说当有人要和你争论或吵架时,你应该如何去做。

赫拉克勒斯独自行走在一条仅仅能够通过一个人的小路上,发现脚边落下了一个苹果大小的圆球,他就狠劲儿的向圆球踩下去。可是那个圆家伙一下子膨胀了一倍大,赫拉克勒斯大吃一惊,于是更起劲儿地乱踩一通。圆家伙越踩膨胀的越大,竟然胀的堵住了整个道路。“怎么办啊。”无法继续前进的赫拉克勒斯一筹莫展,这时雅典娜出现在了她的面前。

“别踩了!这家伙是争论和吵架的精灵。你不动它,它就始终保持原来的样子。可是你要是越想打败它,它就会不断的膨胀。”

赫拉克勒斯因为踩了那个原本苹果大小的家伙,结果使它堵住了自己前进的道路。

5. 结合下面的一则案例,尝试用交往原则来解释,为什么小可最后不生气了。

某旅馆的王经理正在处理客户小可的投诉,原因是小可抱怨说他的一份紧急传真在前台竟然被耽搁了一天一夜,第二天才通知他这浪费了他不少时间。王经理针对他的问题具体做出了解释:“原来是这样啊!我非常抱歉竟然发生了这样的事情。这当然对您很不公。请您相信我,我一定使您在余下的几天里过的舒心。先生,不知道您是否愿意帮我一个忙?我们旅馆的副总裁就是专门接受客户意见和投诉的,不知您能不能详细告诉他到底发生了什么?”的确,小可为无人告诉他传真的事而气愤不已,但现在他会认为自己是一个非常重要的人,旅馆的副总裁居然要和他谈话,这说明旅馆的负责人对他很重视,这正是他想要的。而且对方还采取了弥补措施,还有什么气可生呢?



第三章 在沟通中建立良好的人际关系

人是社会的一员,在生活中,我们每天都少不了与周围的人进行相互的沟通交流,良好的沟通会给我们的生活增加更多的光彩,也会使我们在生活中更加阳光明媚,没有什么比与他人融洽相处能更让我们身心愉悦的。善于沟通的人,他的人生发展就步步顺畅,不善于沟通的人,很多平凡和简单的问题也会给他带来无穷的烦恼。没有哪一个时代像现在这样需要全方位、多层次的进行相互的交流与沟通。沟通既是生活的开始,也是个体全面发展的重要目标,它已然成为人们在社会上生存与发展最重要、最迫切的需要所在。

人们的行为 99% 以上存在于沟通之中,可以说有生命的地方,就有沟通的存在。人生的成功和失败、尊重与荣辱、平淡与精彩,无不反映着沟通的价值。联合国教科文组织在《国际 21 世纪教育委员会》报告中指出:“学会共处是对现代人的最基本的要求之一。”世界联系紧密,我们的地球也成为一个庞大的地球村,国家与国家,文化与文化之间的沟通更加密切和积极,当今世界,新型人才最主要的特点是具有良好的沟通能力和沟通本领。我们在享受沟通给我们带来便捷的同时,也开始不断思考,如何使沟通能够更有效地进行。

有效的沟通是一门学问,也是一门艺术。说沟通是学问是因为任何沟通都是有其本身的目的,把握住沟通的目的,同时掌握沟通的要领,将相互的理解或者思想表达出来是需要练习和实践的;说沟通是一门艺术,讲的是沟通是技巧,其中包括语言的,非语言的,外部因素,交流双方对事件的把握度以及是用一个什么样的态度在进行沟通等等。

大学生是民族的希望、祖国的未来。当今社会的优秀人才基本上都需要具备良好的人际沟通能力,而且拥有良好的人际沟通能力也会让你在未来的人才竞争中脱颖而出。要使大学生成长为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人,必须注重他们的全面协调发展,这要求当代大学生要面对现实,学会学习,学会生活,学会工作,学会共处,建立正确的思维方式,并在潜移默化中使思维变得富有理性和弹性,使人际关系更加和谐。在我国加快高等教育教学发展的进程中,大学生人际沟通问题是大学生健康成才、全面发展亟待解决的一个重要问题。在经济全球化发展的背景下,在推进和谐社会建设中,必须重视大学生沟通能力缺失问题,引导他们面向现代化,面向世界,面向未来,这样才能实现他们身心的健康、全面的发展。



第一节 沟通能力的培养

一、什么是沟通能力

1. 沟通与沟通能力

沟通,在《大英百科全书》中解释为“用任何方法,彼此交换信息。即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其它工具为媒体,所从事的交换信息的方法。”而《韦氏大辞典》中关于沟通的定义:沟通就是“文字、文句或消息之交流,思想或意见之交换。”拉氏韦尔(Harold Lasswell)则认为沟通就是“什么人说什么,由什么路线传至什么人,达到什么结果。”西蒙(H. A. Simon)认为,沟通“可视为任何一种程序,借此程序,组织中一成员,将其所决定的意见或前提,传递给其他有关成员。”沟通在中国百科词典中的意思为:沟,本意为疏通水道;通,本意为由此端到彼端,中无阻隔,有“共享”之意。沟通,泛指使两方能经过疏通达到通连共享。

沟通始于英文中“communication”一词。“communication”有多种含义:通信、传达、交流、交往、传染、交通、沟通,在中文中却找不到与之完全相应的词,由此在这个词的翻译上出现众说纷纭的现象。常见的译法有传播、沟通、交往等。不同学科研究的重点不同,对沟通一词的定义侧重点也不同。

在心理学研究领域,人际沟通被定义为“是社会中人與人之间的联系过程,即人与人之间传递信息,沟通思想和交流情感的过程。”在组织行为学中,人际沟通可定义为“一种双边的、影响行为的过程。在这个过程中一方信息源有意地将信息码通过一定的渠道传递给意向所指的另一方接收者,以期唤起特定的反应或行动。”

而在李谦老师所著的《现代沟通学》一书中指出沟通的四个基本特征在沟通过程中,沟通双方一般互为主客体沟通双方使用统一或相同的符号沟通双方对交往的情境有相同的理解沟通双方是相互影响的,以及沟通的七大要素发信者、接收者、信息、渠道、噪音、反馈和环境。而人际沟通正是包括了上述所有特征及要素的“在一对一基础上进行的沟通,通常是在非正式不规则的环境中。这种沟通绝大多数发生在两人之间,虽然,或许包括两个以上的人。”

如上所述,尽管研究的角度不同,对人际沟通的定义也有所差别,但各学科都指出了人际沟通可归纳为以下两层含义:人际沟通是信息的传递过程;人际沟通是一个双向、互动、反馈和理解的信息交流与传递的活动过程。

那么,什么是沟通能力呢?

沟通能力是指人们能够进行良好而顺利的沟通的主观条件,是人与他人进行有效信息交换的重要能力,构成沟通能力的因素包括外在因素(如沟通技巧)和内在因素(如



沟通动机)。沟通行为是否符合沟通情境和彼此之间关系的标准或期望,沟通活动是否达到了预期的目标或者满足了沟通者的需要,这是判断人们沟通能力的基本尺度。沟通能力包含着表达能力、争辩能力、倾听能力和设计能力(形象设计、动作设计、环境设计)等等。这种看起来像是外在东西的能力,实际上却是个人素质的重要体现,是一个人的知识、品德、能力等诸多因素的综合表现。

沟通能力包含两个因素,一是思维是否清晰,能否有效地收集信息,并做出逻辑的分析和判断;二是能否贴切地表达出(无论是口头还是书面)自己的思维过程和结果。而前者更重要,没有思维的基础,再好的语言技巧,也不可能拿到传达、说服、影响的结果。

既然沟通能力有两个要素,思维与表达,那么,我们可以推论,沟通能力的展现也有两种方式:即思维的交流和语言的交流。一般人重视的都是语言的交流,但如果你不能了解对方心里此时此刻在想什么,如果对方的思维没有跟着你走,那么,你讲得再清楚,也只是在背台词,或者说根本是在自说自话。所以,沟通能力强,有一个重要的标准,就是你能适时把握对方的思维,而提前做出反应,使你们的交流从语言层面,上升到思维层面。

我们就拿说相声为例:如果听过,你就能感觉单口相声是最难讲的,基本上就是自说自话,讲得不好无人搭理,台上台下一片尴尬。好的相声段子,一定是千锤百炼出来的,每一句都有每一句的作用,每一句讲出来,相声演员必须得观察台下观众是什么反映。所以,看似他一人在台上比比划划,但实际上他却跟全场观众都在互动交流。这种互动交流不是语言层面的——因为台下观众不能跟他一唱一和,那就乱套了——而是思维层面的,他就好象能看见群众心里在想什么,并能因之而改变自己的道白和节奏。他就能知道什么话一说,台下立刻就会提起兴趣,所以他要先卖关子,到关键时刻包袱一抖,台下一定哄堂大笑。

好的小说家,好的导演,也都有很强的沟通能力,他就知道怎么写怎么拍,能把你勾住,使你忍不住地看下去。我们经常称之为“会讲故事”,讲故事表面上是你在讲他在听,是单向沟通,事实上,也是自己在时刻调整自己,用对方最爱听最能接受的方式讲出你想讲的东西。对方能听进去你说什么,这样才能做好有效沟通的第一步。

2. 高校大学生人际沟通能力的现状

既然了解了什么是沟通能力,知道了人际沟通的重要性,那我们来看看我国目前高校学生的人际沟通现状如何。

(1) 理解能力差

在与人交际的过程中,我们不仅要表达自己的意见,还需要倾听对方的表述,理解对方可以帮助自己更好地组织语言,使沟通顺利的进行下去。高校是一个大环境,来自不同地域、不同民族,性格不同,态度不同的校友们在一起生活,这需要我们运用自己的理解能力,分析、概括对方说的话,理解别人表达的意思。而现在的高校大学生们,他们



在交流中只有听的动作,没有理解的过程,不能概括对方的思想并从中筛选有用的信息,沟通往往没有效率。此外,高校学生现在以90后为主要人群,大多经济条件较好,或者是独生子女,在人际交往中常以自我为中心,忽视对方的感受,把自己的主观预想强加在别人身上,导致谈话出现不愉快。而且,这个年龄的孩子易出现急躁、武断、受挫能力差等问题,更容易造成误解,产生矛盾。当矛盾出现的时候,如果不具备良好的人际交流能力,就会使矛盾加深,进而失去一个或者多个朋友。

(2)表达能力差

观察身边就会发现,脱离高中后的大学生已逐渐远离了纸质书籍,而越来越依赖电子产品。越来越多的人使用手机或者电脑上的网络交流软件和别人进行交流,减少了日常生活中与人面对面的交流,口头表达能力和口语组织能力渐渐退化,在现实交往中往往出现词不达意或者语言逻辑混乱等问题,不能清楚地表达自己。另外,很多大学生患上了手机成瘾症,无论吃饭、学习、走路,即使在与别人聚会的场合,也总是手机不离手,刷网页、玩游戏、看视频,这些在他们眼里都要比与人交往有趣和有意义得多,他们不与身边的人进行沟通,忽视与朋友的关系,不愿意去处理人际关系,导致朋友逐渐疏远了自己。除此之外,有些学生由于性格内向或者自卑心理,不敢在众人前表现自己,说话总是断断续续、逻辑混乱,别人无法理解他们进而直接忽视他们。

关于大学生的沟通能力如何,我们还有一个简单的测试,同学们可以当做兴趣自己检测一下试试看。

请你就以下问题认真地问问自己:

- ①你真心相信沟通在组织中的重要性吗?
- ②在日常生活中,你在寻求沟通的机会吗?
- ③在公开场合,你能很清晰地表达自己的观点吗?
- ④在班会等场合中,你善于发表自己的观点吗?
- ⑤你是否经常与朋友保持联系?
- ⑥在与别人沟通的过程中,你都能清楚地传达想要表达的意思吗?
- ⑦你能自行构思,写出一份报告吗?
- ⑧对于一篇文章,你能很快区分其优劣吗?
- ⑨在一般情况下,经常是你主动与别人沟通还是别人主动与你沟通?
- ⑩你觉得你的每一次沟通都是成功的吗?
- ⑪你觉得自己的沟通能力对工作、学习有很大帮助吗?
- ⑫喜欢与你的同学或朋友一起进餐吗?
- ⑬在休闲时间,你经常阅读书籍和报纸吗?
- ⑭在与别人沟通过程中,你是处于主导地位的那一方吗?
- ⑮你觉得自己的沟通方式得到周围人的认可吗?