

心理健康教育精品讲座

# 人际交往与沟通

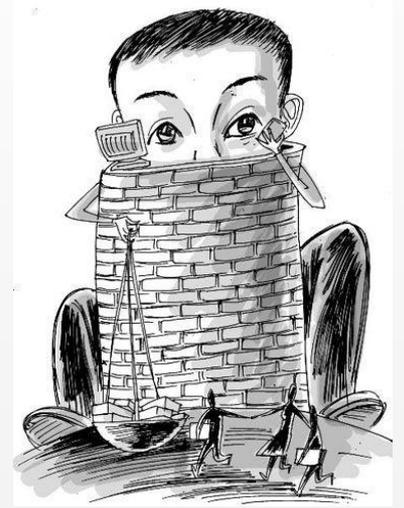
董兴

计算机科学与技术学院



得不到友谊的人将是终  
身可怜的孤独者。

没有友情的社会则只是  
一片繁华的沙漠。



——培根



## 先来看个实际生活中的案例

张先生是北京市的一名个体出租司机，在北京申奥成功后掀起学英语的高潮中，张先生自学英语，并成为他所在公司的学英语标兵，为此张先生感到自豪。

一天，张先生的车上来了一位外国客人，张先生觉得这正好是个锻炼自己的机会，便主动向他问好，对方发现会北京出租司机居然会流利的英语，显然很高兴，不一会儿，两人聊了起来。

在交谈中，张先生开始和对方像熟人一样拉起家常来。“您今年多大？”对方没有正面回答却说：“你猜猜儿看。”张先生转而又问“你有孩子吗？是儿子还是女儿？”这位外国客人开始的耐烦起来了，面对着路边题。建筑说“北京比我国原来想象的漂亮多了”而岔开了话到达目的地下车。张先生很纳闷，难道我的英语太差听不懂吗？

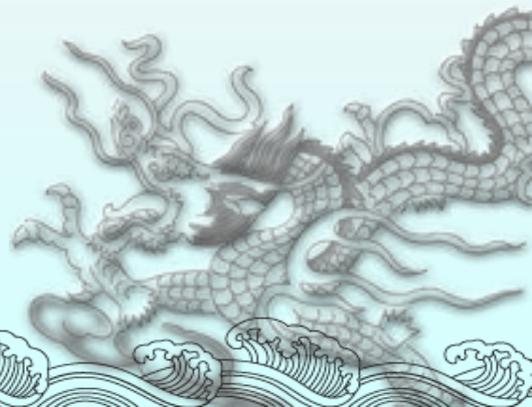


## 简单进行一下分析：

中国人习惯与把一些为外国人视为隐私的问题看作是普通家常，并常常以次为话题拉近距离。其实，张先生与这位外国朋友不欢而散的原因不是因为他的英语水平太次，主要是由于他在交谈中提出的问题在外人看来，纯属个人隐私，是不应该如此提问的。

所谓个人隐私，是指一个人出于个人尊严或其他某些方面的考虑，而不愿为别人所知道的个人事宜。在国际交往中，人们普遍讲究尊重个人隐私，并且将尊重个人隐私与否，作为衡量一个人是否有教养，是否尊重他人的重要标志之一。

由此可见，人类社会是一个人际关系耦合的网络体系，每个人都处在多层次、多方位、多角度、多类型的人际关系网络中。人际关系的客观重要性激起人们试图搞好人际关系的心理渴求，而人际关系的复杂多样性又造成了人们不知如何搞好人际关系的内心焦急。因此，掌握处理人际关系的理论和实务，以适应现代社会生活，是每个人都必须面对的人生课题。



# 内容提纲

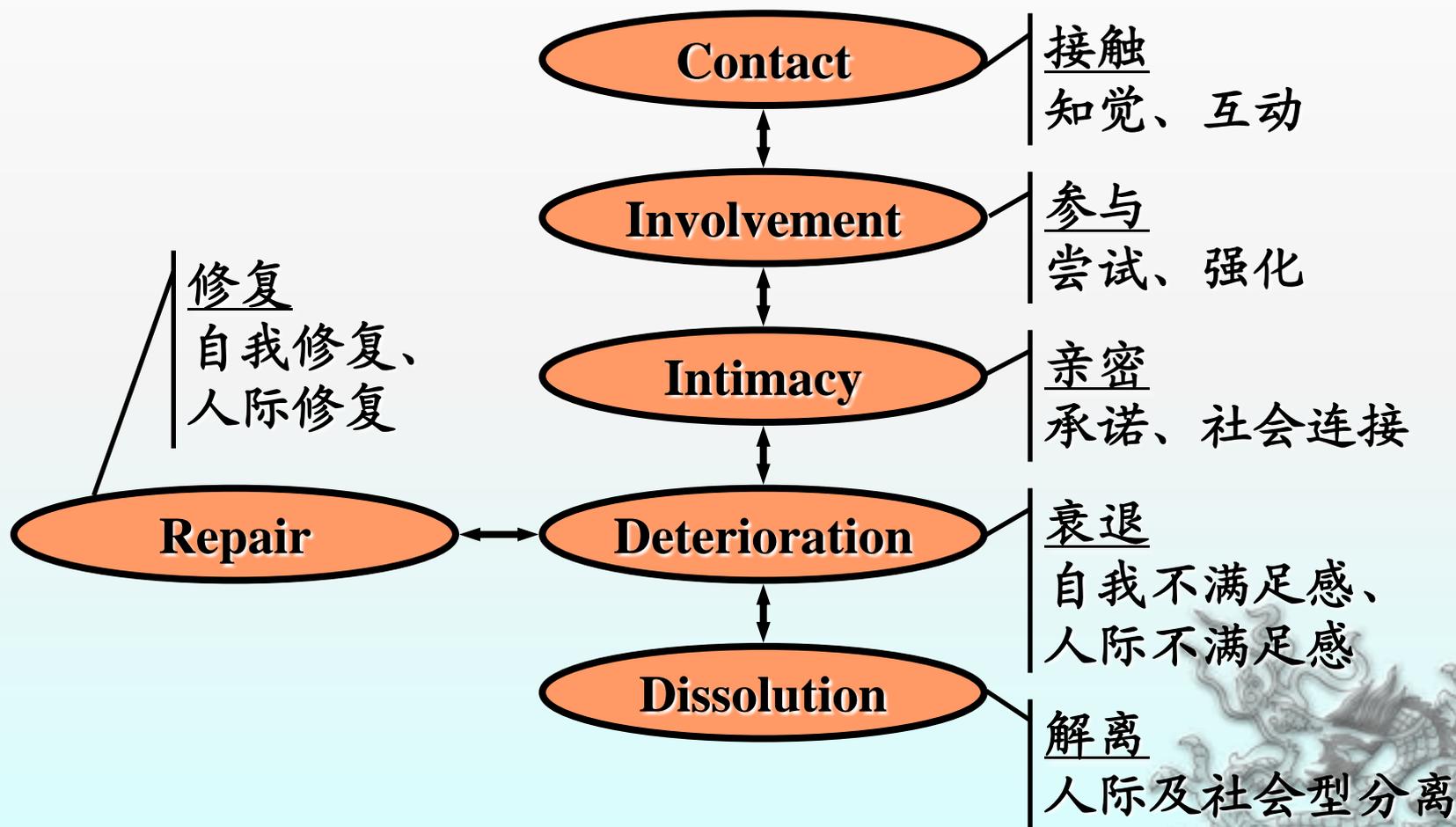
1. 人际交往与沟通剖析
2. 人际交往与沟通的意义
3. 如何建立良好的 interpersonal 关系

第一部分

# 人际交往与沟通剖析



# 人际关系的发展历程



# 解析“人”

## ◇ 人是理性的群居动物

人利用理性的特性，在人群生活的过程中，运用沟通以建立、改善或圆融人际关系。

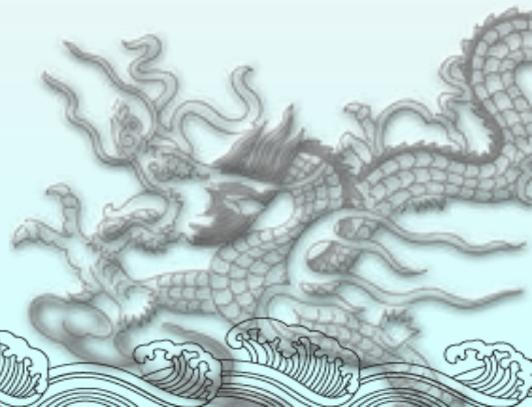
## ◇ 人际关系

人与人互相交往、互相影响的一种状态

一种社会的影响历程

一种行为模式

可观察、可评量、可学习、可训练



# 小游戏 (1)

## ◆ 蒙眼作画

步骤：每位同学准备好一张纸，一支笔。  
所有的同学闭上眼睛。要求每人闭着眼睛将接下来我要描述的东西画在纸上。完成后，让学生摘下眼罩欣赏自己的大作。



# 小游戏 (1)

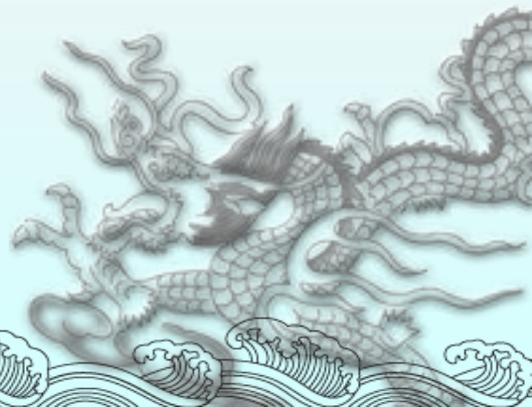
## 讨论：

- A. 为什么当他们蒙上眼睛时，所完成的作品并不是他们所期望的那样？
- B. 怎样使这一工作更容易些？
- C. 在学习中，如何解决这一问题？



# 人际交往与沟通中存在问题的类型

- ◆ 自我中心型
- ◆ 自我封闭型
- ◆ 社会功利型
- ◆ 猜疑妒忌型
- ◆ 江湖义气型



## 自我中心型

在与别人交往时，“我”字优先，只顾及自己的需要和利益，强调自己的感受，而不考虑别人。在与他人相处时，不顾场合，不考虑别人的情绪，自己高兴时，就高谈阔论，眉飞色舞，手舞足蹈；不高兴时，就郁郁寡欢，谁都不理，或是乱发脾气，根本不尊重他人，漠视他人的处境和利益。



# 自我封闭型

这种类型有两种情况：

1.不愿让别人了解自己，总喜欢把自己的真实思想、情感和需要掩盖起来，往往持一种孤傲处世的态度，只注重自己的内心体验，在心理上人为地建立屏障，故意把自我封闭起来

2.虽然愿意与他人交往，但由于性格原因却无法让别人了解自己。这样的人一般性格内向孤僻，形成了一种自我封闭的状态。在我们队里也存在着这样的学员，喜欢一个人独来独往，不喜欢与他人接触，做什么都一个人，很难融合到大集体中，产生一种不和谐的情况。



## 社会功利型

任何人在交往过程中都有这样那样的目的、想法，都有使自己通过交往得到提高，进步的愿望，这些都是好的。但如果过多过重地考虑交往中的个人愿望，利益是否能够实现和达成，实现的可能性有多大等，就很容易被拜金主义、功利主义等错误思想腐蚀拉拢，使个人交往带上及其浓厚的功利色彩。



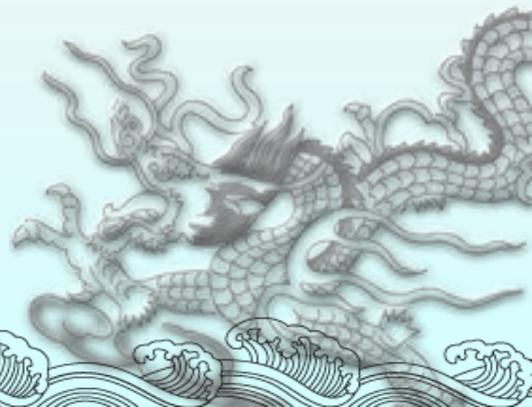
## 猜疑妒忌型

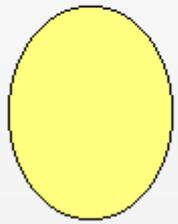
猜疑心理在交往中，一般表现是，以一种假想目标为出发点进行封闭性思考，对人缺乏信任，胡乱猜忌，说风就是雨，很容易暗示。猜疑是人际关系和谐的蛀虫。另外，心理学认为，任何人都有不同程度的嫉妒心，这是常事，一定的嫉妒心，可以激发人奋发向上的积极性。



## 江湖义气型

有些人热衷于江湖义气，对所谓的江湖好汉，义士崇拜得五体投地，与其他人称兄道弟，拜把子，管它什么国法集体利益，不惜为哥们两肋插刀，大有豪气冲天的勇者风范。而实际上，它是封建社会的产物，是维护个人和小团体私利的宗派团伙意识，与友谊有着本质的区别。在平时交往中，我们一定不能搞小团体，小圈子，应当坚持团结合作，珍惜互相之间的情谊，这样才能做到“人伴贤良智更高”。





为什么会 出现 这些问题 ？



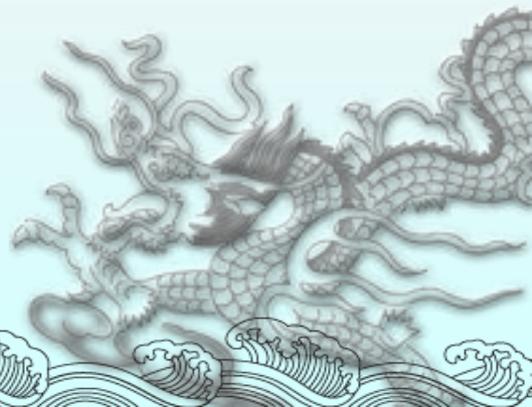
## 自私自利是首害

如今的大学生，基本都是独生子女。家长们“望子成龙”的期盼，对自家“独苗”的呵护，成为培育“一切为我”的温床。当你们计如大学校园，独立地过集体生活，与同学相处时，一些同学自小养成的“以自我为中心”的自私心理就暴露无余。



## 素质教育的匮乏

我国目前的教育现状仍处于应试教育阶段，应试教育带来的负面效应就是一些家长、学生、老师更多关心的是学生的考试成绩。却忽视了无法用分数衡量的内在素质的培养，这其中，就包括人际交往与沟通能力这个作为社会人必须具备的素质。



## 市场经济的负面影响

市场经济的发展，一方面动了我国经济社会的发展与进步，另一方面也助长了一些功利思想的膨胀，这种思想意识也影响了大学生的处世理念和行为方式。



人际关系在本质上是一种物质关系和精神关系的综合。因此，随着社会的发展，人际关系也在个断变化发展，人际交往与沟通也越来越受关注。



第二部分

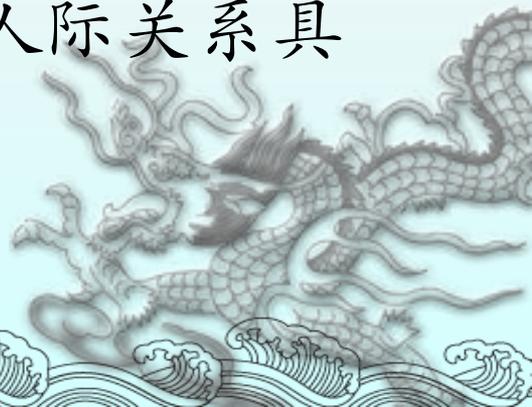
# 人际交往沟通的意义



# 建立良好人际关系的意义

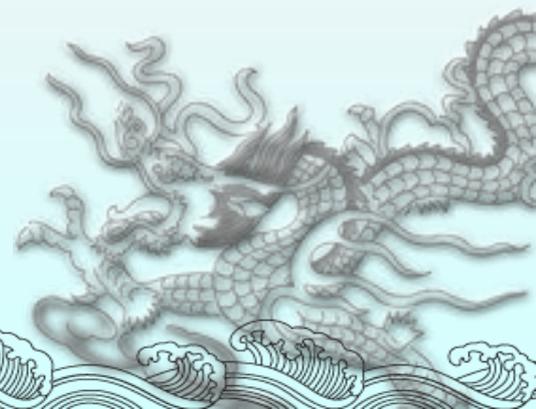
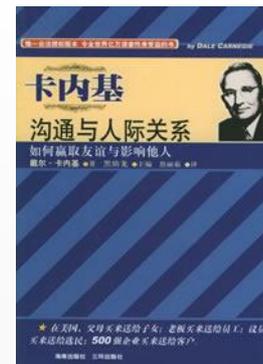


良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件。人际关系的好坏往往是一个人的心理健康水平、社会适应能力的综合体现。现代社会是一个开放的社会，开放的社会需要开放的社会交往。对于正在学习、成长中的大学生来说，人际交往是生活的基本内容之一。培养良好的人际效能，不仅是大学生生活的需要，更是将来适应社会的需要。建立良好人际关系具有非常重要的意义。



## 主要体现在以下几点

- 一、相互学习，促进个体社会化
- 二、交流情感，有益于身心健康
- 三、相互影响，有利于自我完善
- 四、净化心灵，优化社会环境
- 五、取长补短，增强整体效应



# 一、相互学习，促进个体社会化

人际交往是社会化的重要途径，人际交往也是个体实现社会化的重要途径。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。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。



## 二、交流情感，有益于身心健康

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；减轻痛苦，增加快乐；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。



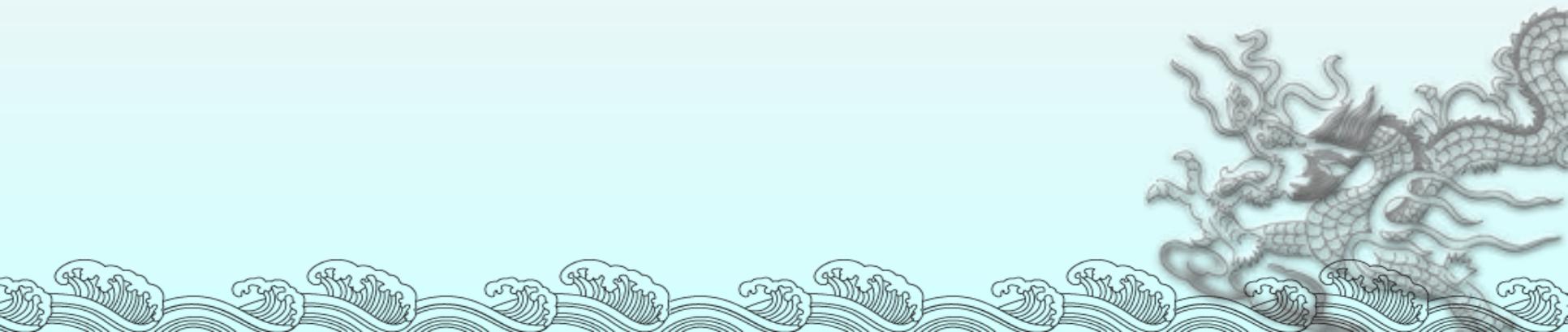
### 三、相互影响，有利于自我完善

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。有利于形成健康的个性。有利于发展健全的自我意识。



## 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。这是因为良好的人际交往能够形成互补，只有通过取长补短才能增强和提高能力。良好的人际交往能够产生合力。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。



## 五、取长补短，增强整体效应

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。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。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潜在能力，因为其中存在着群体压力、人际比较、参与竞争三个相互激励的因素。



第三部分

# 如何建立良好的人际交往与沟通



# 小游戏 (2)

## 甜心

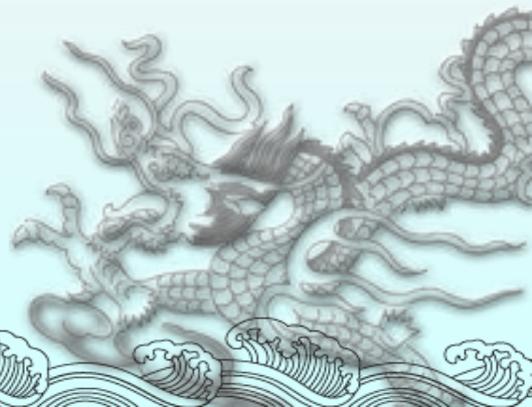
1. 从全班同学中选出**15**人，共分三组。
2. 每人有**5**粒糖，每人每送出一粒就要向对方说出你欣赏他/她的一样特质。
3. 每个人都要参与，并且直至把糖全部送完。
4. 不允许自己手中留有原属于自己的糖果。游戏结束后手中的糖果必须都来自于别人的赠予。



# 小游戏 (2)

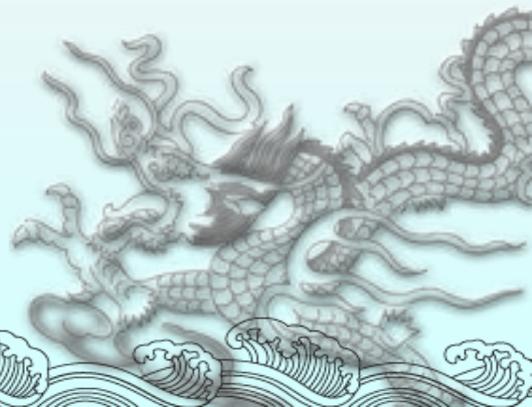
## 分享心得:

1. 有没有人手中的糖无法送完? 为什么? 是因为其他同学缺少这种特质还是你缺乏发现的眼光?
2. 谁得到的糖果比较多? 是因为他/她确实有着某种大家都了解的特质还是仅仅因为他/她人缘好?



# 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。



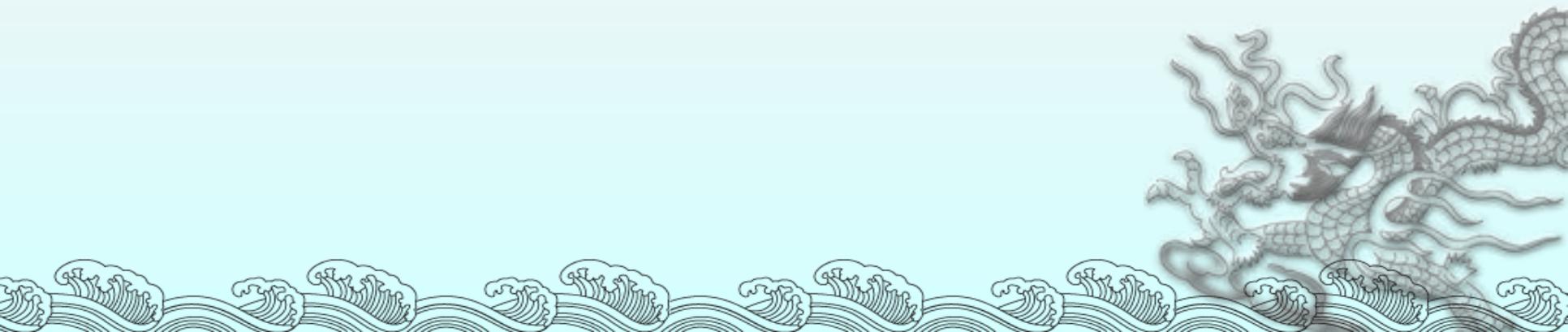
## 相互接触

距离的接近能为建立人际关系提供方便条件。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。



## 相互近似

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。



## 互相补充

美国社会心理学家的研究表明，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。



# 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。



# 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。



# 人际交往手段

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。

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交往手段决定着交往结果，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。



# 冲突与沟通行为

营造合作气氛的正向沟通行为	引发冲突竞争的负向沟通行为
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 共同目标的追求</li><li>2. 开放的心态</li><li>3. 自我需求、计划和目标的明确表达</li><li>4. 一致性且可预测性的行为反应</li><li>5. 同理且尊重的互动过程</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 个别目标的追求</li><li>2. 独断的心态</li><li>3. 自我需求的错误或暧昧表达</li><li>4. 缺乏一致性且难以预测的行为反应</li><li>5. 威胁或恐吓式的互动过程</li></ol>



良好的人际交往和沟通能力不是与生俱来的，它需要在社会交往实践中学习，锻炼和提高。但如同其他事务一样，“没有规矩不成方圆”，大学生在交往过程中，也有它内在的规律性，即依据一定的交往原则。只有遵循了正确的交往原则才能建立起和谐的人际关系，也不能在交往中掌握和创造更好的人际交往的艺术。



# 1.个体角度



一是必须知道说什么，就是要明确沟通的目的。如果目的不明确，就意味着你自己也不知道说什么，自然也不可能让别人明白，自然也就达不到沟通的目的。

二是必须知道什么时候说，就是要掌握好沟通的时间。在沟通对象正大汗淋漓地忙于工作时，你要求他与你商量下次聚会的事情，显然不合时宜。所以，要想很好地达到沟通效果，必须掌握好沟通的时间，把握好沟通的火候。

三是必须知道对谁说，就是要明确沟通的对象。虽然你说得很好，但你选错了对象，自然也达不到沟通的目的。

四是必须知道怎么说，就是要掌握沟通的方法。你知道应该向谁说、说什么，也知道该什么时候说，但你不知道怎么说，仍然难以达到沟通的效果。沟通是要用对方听得懂的语言——包括文字、语调及肢体语言，而你要学的就是透过对这些沟通语言的观察来有效地使用它们进行沟通。

## 2. 团体角度



# 团队集体形成一般要经历四个阶段

- ◆ 第一阶段是聚合期。一个集体的初期，学员间缺乏感情联系，保持较大的心理距离；
- ◆ 第二阶段是同化期。通过初步接触与集体活动，学员间不断产生共同体验和共同语言，逐渐形成集体意识，开始有了自发的共同的要求和行为。
- ◆ 第三阶段是形成核心期。在进一步交往中，出现了一批受学员拥护的核心骨干，他们在队内建立了比较稳固的地位，能把学员们团结起来，自觉管理学员队。
- ◆ 第四阶段是成熟期。队内核心的形成，促进了集体规范的形成，营造了一种群体心理气氛，学员团结，人际关系协调，一个真正的队集体成熟期来，队风是整个集体状况的具体表现。每位学员都有责任通过自身努力和共同协作，为建设良好的队风作贡献，为健康成长营造良好的环境。骨干更应该以身作则，为学员办实事，建设凝聚力强的团结性队集体，这样更有利于学员和人际交往。



# 3. 人际交往与沟通的技巧



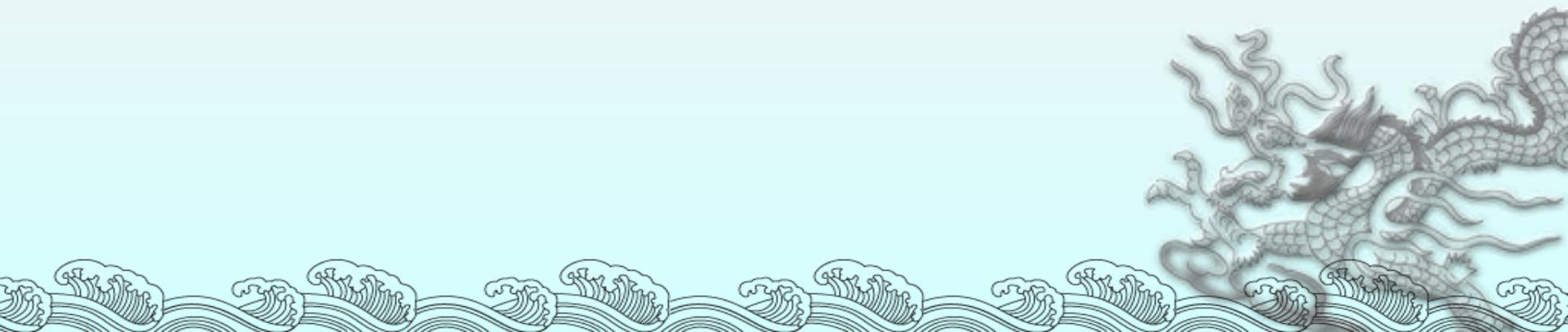
# 1、善于结交

在人际交往中，结交的过程一般要精力彼此注意、初步解除和亲密接触三个阶段。善于结交是指能够巧妙地引起对方注意，并主动制造机会，自然地与对方进行初步接触，进而保持进一步接触的过程。



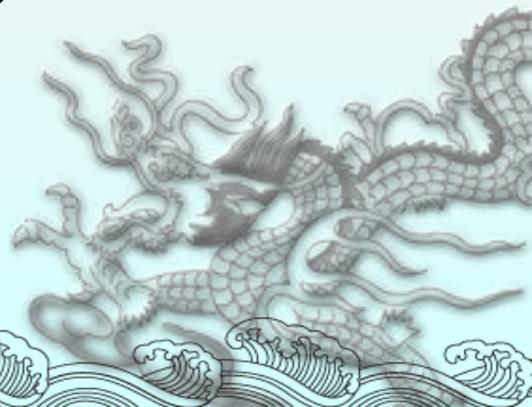
## 2、善于表达

常言道：与君一席话，胜读十年书。谈话是沟通信息，获得间接经验的好形势，也是表达感情，增进友谊的重要手段，善于表达，要求表达的内容要清楚明确，表达的方式要恰当，幽默和风趣，是对方感到轻松愉快。



### 3、善于倾听

倾听的目的一方面是给对方创作表达的机会，另一方面是是自己能更好地了解对方，以便进一步与其交往和沟通。学会提高倾听的艺术，首先要静听他人的谈话，不要贸然打断对方的话题，也不要时时插话，影响他人的谈话思路，或弄不清谈话的是指就断然下结论。其次，要鼓励对方讲下去，可以用简单的赞同、复述、评论接话等方法引导他人讲下去。另外，不要做无关的动作，如心不在焉、东张西望、爱听不停、不慎耐烦、不时看表、目光游离不定等动作。这些既影响对方讲话的兴趣，又是一种非常无礼的行为。



## 4、善于处理矛盾

在人与人的交往过程中，难免会产生各式各样的矛盾和摩擦，而善于出力问题，就是要求一个人在遇到麻烦的时候能够打破僵局，或者能够做到大事化小，小事化了，保持良好的人际关系，创造深入交往的氛围。

