



大学生素质教育立体化精品教材  
“互联网+”新形态教材



# 大学生 人际沟通 艺术与技巧

主 编 刘 博  
副主编 司丽娜

 知 识 出 版 社

### 图书在版编目 (CIP) 数据

大学生人际沟通艺术与技巧/刘博主编. —北京:  
知识出版社, 2020.10

ISBN 978-7-5215-0243-5

I. ①大… II. ①刘… III. ①心理交往—语言艺术—  
高等学校—教材 IV. ①C912.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 185094 号

责任编辑 郭银星 徐晓星

封面设计 易 帅

出版发行 知识出版社

地 址 北京阜成门北大街 17 号 邮政编码: 100037

网 址 <http://www.ecph.com.cn>

印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 14

字 数 298 千字

印 次 2020 年 10 月第 1 版 2020 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5215-0243-5

定 价 42.00 元

本书如有印刷质量问题, 可与出版社联系调换

人际沟通是指人与人之间的信息交流过程，也就是人们在共同活动中彼此交流各种观念、思想和感情的过程。这种交流大多通过言语、表情、手势、体态以及社交距离等来表达。

美国著名人际关系学大师戴尔·卡耐基说：“一个人事业的成功，只有 15% 要靠他的专业技术，另外的 85% 则要靠人际关系和处世技巧。”由此不难看出良好的人际关系的重要性。可以说，良好的人际关系，不仅可以激发和调动个人的积极性和创造力，还能增强集体的凝聚力和战斗力，进而推动社会的进步。

如今，企业除了要求大学生具备扎实的专业知识与技能外，还要求大学生有较强的人际沟通能力，擅长与各种不同性格的人打交道。然而，相关研究表明，在我国高等院校大学生的能力结构中，大学生的人际沟通能力较为薄弱。因此，大学生必须学习人际沟通的基本知识，全方位地提升自己的人际沟通能力。

本书根据当前高等院校大学生的人际沟通能力水平，全面深入地介绍了人际沟通的艺术与技巧。本书内容广泛，涉及沟通与人际沟通、认识自我与理解他人、沟通行为、沟通心理、语言沟通与非语言沟通、日常沟通、与不同人的沟通、职场沟通、团队沟通九个方面。书中既有对理论知识的深入讲解，也有切合大学生人际沟通特点的能力训练与操作方法，具有很强的启发性、可读性和可操作性。

本书的特点体现在以下两个方面。

### 一、实用性

本书内容的安排遵循了由浅入深、循序渐进的原则。第一章讲述了沟通与人际沟通的基本知识，第二章讲述了人际沟通的前提，即认识自我与理解他人，为后续的学习打下了理论基础；后面章节的知识体系由局部到整体、由单一到综合，以层层递进的形式对人际沟通能力的训练与操作方法进行了拓展和深化，这些都能为进一步提高大学生的人际沟通能力提供帮助，实用性较强。

## 二、丰富性

本书内容丰富，设置了本章导读、学习目标、精选案例、知识延伸、小贴士、复习与思考等模块，以加强对大学生人际沟通能力的训练。

本书既可以作为普通高等院校及高职高专院校公共基础课教材，也可以为广大青年朋友提供有益的参考和借鉴。

由于编者学识有限，书中难免有不足之处，恳请各位读者批评指正，我们愿意积极改进，不断完善本书内容。

编 者





# CONTENTS

# 目 录

## 第一章 沟通与人际沟通

- 第一节 沟通与人际沟通概述 ..... 2
- 第二节 人际沟通障碍 ..... 10
- 第三节 学习人际沟通的意义 ..... 13

## 第二章 认识自我与理解他人

- 第一节 认识自我与评价自我 ..... 18
- 第二节 理解人与人之间的差异 ..... 20

## 第三章 沟通行为

- 第一节 有效发送信息 ..... 32
- 第二节 有效倾听 ..... 34
- 第三节 有效提问 ..... 38
- 第四节 有效反馈 ..... 41

## 第四章 沟通心理

- 第一节 情绪与情绪管理 ..... 48
- 第二节 自我沟通心理的调节 ..... 55
- 第三节 克服人际沟通心理障碍的技巧 ..... 58

## 第五章 语言沟通与非语言沟通

- 第一节 语言沟通 ..... 66
- 第二节 非语言沟通 ..... 76

## 第六章 日常沟通

- 第一节 沟通地点与时间的选择 ..... 92
- 第二节 如何展开和维持话题 ..... 95
- 第三节 应变的技巧 ..... 100
- 第四节 学会赞美 ..... 110
- 第五节 学会批评 ..... 118
- 第六节 学会拒绝 ..... 126

## 第七章 与不同人的沟通

- 第一节 如何与父母沟通 ..... 134
- 第二节 如何与老师沟通 ..... 135
- 第三节 如何与同学沟通 ..... 140
- 第四节 如何与朋友沟通 ..... 145
- 第五节 如何应对难沟通的人 ..... 158
- 第六节 如何应对难处理的事 ..... 165

## 第八章 职场沟通

- 第一节 职场沟通概述…………… 178
- 第二节 职场沟通技巧…………… 179
- 第三节 职场沟通的禁忌及注意  
事项 …………… 188

## 第九章 团队沟通

- 第一节 团队沟通概述…………… 196
- 第二节 团队沟通技巧…………… 204

## 参考文献

## 第一章

## Chapter 1

# 沟通与人际沟通



### 本章导读

你会沟通吗？你知道如何有效地与人沟通吗？人的一生就是金金金金与他人沟通的一生，任何人在工作和生活中都离不开沟通。沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。沟通是人与人之间信息交流、情感碰撞、共识合作的桥梁。沟通必须相互尊重，有效的沟通是建立在人与人互尊互敬的基础上的。本章将介绍人际沟通的相关含义及学习人际沟通的重要性等内容。



### 学习目标

1. 了解沟通、人际沟通的含义。
2. 理解人际沟通过程的要素。
3. 认识沟通的障碍。
4. 懂得人际沟通的重要性。

## 第一节 沟通与人际沟通概述

每个人在生活中都要与他人交往，有交往就会有沟通。家庭生活、学习工作等无不需要沟通。可以说，无论我们在做什么，或者想做什么，要想获得成功，必须学会与人沟通。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

### 一、沟通

#### (一) 沟通的内涵

沟通不是万能的，但没有沟通却是万万不能的。沟通是人类行为的基础。人们的沟通是否能准确地传达出自己的愿望或对某事的态度，与其说在于沟通的内容，不如说在于沟通的方式，交流、劝说、讲授以及谈判等都是沟通的方式。

沟通是人们在互动的过程中，通过某种途径或方式，将一定的信息从发送者传递给接收者，并获取理解的过程。要达到良好沟通的目的，必须全面了解沟通所传递的内容，即信息、思想与情感等，这些内容不但要被传递，还要被充分地理解。

#### 精选案例

一个秀才去买柴，他对卖柴的人说：“荷薪者过来。”卖柴的人听不懂“荷薪者”三个字的意思，但他听懂了“过来”两个字，于是把柴挑到秀才面前。秀才问他：“其价如何？”卖柴的人听不懂这句话，但他听懂了“价”这个字，于是就告诉了秀才价钱。秀才接着说：“外实而内虚，烟多而焰少，请损之！”意思是说，木柴的外表是干的，里面是湿的，燃烧时烟多火焰少，请减些价钱吧！这回卖柴的人根本听不懂秀才说了什么，于是挑着柴走了。

沟通是人们分享信息、思想与情感等的过程，只有信息、思想与情感等被理解时，沟通才能富有成效。自己懂，而别人不懂，是许多人在沟通中存在的问题。

#### (二) 沟通的基本内容

沟通的内容包括“5W”和“1H”，这是沟通之前需要考虑的六个方面。

- (1) 何因(Why)：为什么进行沟通，指的是沟通的目的。
- (2) 何人(Who)：跟谁进行沟通，指的是沟通的对象。
- (3) 何事(What)：沟通的主题是什么，指的是因为什么事情而沟通。
- (4) 何地(Where)：在哪里进行沟通，指的是沟通活动发生的空间范围，包括地理区

域、特定场所等。

(5)何时(When):在什么时间沟通,指的是沟通时间的选择。

(6)如何(How):怎样进行沟通才能成功,指的是沟通的方法、技巧等,需要考虑诸多因素。



### 精选案例

一个八人的科研项目小组,组员小王每次在开会研讨或外出调研时都会迟到,大家总是要等他一个人,因此对他意见都很大,都希望张组长能尽快跟小王提出这个问题。张组长过了一个星期才找小王谈话,跟他讲了一堆关于团队重要性、集体观念等的大道理,而没有谈到任何实质性的内容。谈完话后小王一头雾水,不知道张组长想表达什么意思,也没有意识到自己的问题。

毫无疑问,这次沟通是失败的。这里的问题涉及“5W”和“1H”,“When”(谈话时间)的选择并不恰当,已经过了一个星期,不够及时;“How”(怎么谈)也没有做好,没有说到重点,因而这次沟通没有起到应有的作用。

## 二、人际沟通

人际沟通是指人与人之间的信息、思想与情感等相互传递的过程。例如,与父母的闲聊、与好友的电话聊天、与辅导员的谈心等,都是人际沟通。

人际沟通可谓无处不在。在家庭中,有父母子女、兄弟姐妹、夫妻之间的沟通;出了家门,有邻里、朋友之间的沟通;进了学校,有师生、同学之间的沟通;步入职场,则有同事、上下级之间的沟通。因此,人际沟通已经渗透到了人们生活的方方面面,懂得沟通、善于沟通的人更容易成功。



### 知识延伸

#### 关于人际沟通的调查与分析

美国哈佛大学的调查结果显示:在500名被解雇的男女员工中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。

美国普林斯顿大学对10000份人事档案进行了分析,结果显示:在决定一个人成功的因素中,智慧、专业技术、经验等只占25%,其余75%则取决于良好的人际沟通。

### (一)人际沟通的要素

人际沟通是人类所从事的活动当中最复杂的一种。一个完整的人际沟通过程包括信息发送者、信息接收者、编码、解码、信息、渠道、反馈、背景、噪声等要素。

如果你溺水并大呼“救命”,那么你就是一个信息发送者,你所发出的信息是“救命”,你所使用的发送编码就是你的语言,你所用的渠道是喊叫,背景则是正要吞噬你的波涛,

噪声就是波涛声。如果你发送的信息没有接收者，那么你的沟通就失败了，没有人会来救你；如果你发送的信息有接收者，那么你的沟通就成功了，会有人来救你。

### 1. 信息发送者

信息发送者是指发送信息的主体，是信息源，是沟通的发起者，是沟通的起点，是沟通过程中的要素之一。信息发送者可以是个人，也可以是群体、组织、国家等。信息发送者的主要任务是信息的收集、加工与传播等。

### 2. 信息接收者

信息接收者是指信息传递到达的客体，是信息的受众。信息被接收者接收是沟通的根本目的。如果信息没有接收者，沟通就不能实现。信息接收者的主要任务是接收信息发送者的信息，并及时地把自己的信息反馈给对方。

人与人之间的信息交流是一种双向的互动过程，所以，信息发送者与信息接收者只是相对而言的，两种身份可以互相转换。

## 知识延伸

### 双向沟通与单向沟通

假设甲和乙是进行人际沟通的双方，当甲发出一个信息给乙时，甲就是沟通的主体，乙则是沟通的客体；乙收到甲发来的信息后也会发出一个信息(反馈信息)给甲，此时乙就变成了沟通的主体，甲就变成了沟通的客体。由此可见，在人际沟通的过程中，沟通的双方互为沟通的主体和客体。但有时，乙收到甲的信息后，并不发出反馈信息。那些有反馈信息的人际沟通，常被称为双向沟通，如两个人之间进行的对话；而那些只有一方发出信息，另一方没有反馈信息的人际沟通，则被称为单向沟通，如电视台的播音员和观众之间的沟通。

### 3. 编码

编码是指信息发送者将信息转化为可传输符号或信号的过程。这些符号或信号可以是文字、数字，也可以是图像、声音或身体语言等。

### 4. 解码

解码是指信息接收者对所接收的信息进行理解的过程。如果解码错误，信息将被误解或曲解。沟通的目的是希望信息接收者对信息发送者所发出的信息做出正确的理解及采取正确的行动，如果达不到这个目的，就说明沟通无效，即产生了沟通障碍。

### 5. 信息

信息是指沟通传递的内容，包括中性的信息、理性的思想与感性的情感等，是沟通活动能得以进行的最基本的要素。当我们说话的时候，说出的话就是信息；当我们写报告的时候，写的文字就是信息；当我们做手势的时候，手的动作就是信息。信息具有丰富的内涵。

## 6. 渠道

渠道是媒介，是信息传递的载体。信息的传递通常可以借助于语言符号或非语言符号。语言符号有口头语言和书面语言两种形式，口头语言可以通过面谈、会议、电话、演讲等渠道进行传递，书面语言可以通过书信、文件、报刊、电子邮件等渠道进行传递。而非语言符号则可以通过人的眼神、表情、动作、服饰等多种形式进行传递。渠道的主要作用是保证沟通双方信息传递所经过的路线畅通。

## 7. 反馈

反馈是指信息接收者将收到并理解的信息传递给信息发送者的过程。反馈可以有意的，也可以是无意的。在有效的沟通中，反馈是必不可少且至关重要的。只有通过反馈，才能真正实现沟通的有效性。

## 8. 背景

背景是指沟通的环境。沟通总是在一定的背景中进行的，同样的一次沟通在不同的背景下进行，所获得的沟通效果是不一样的。沟通的环境会直接影响沟通的效果。例如，在一个支持性小组中，圆形的座位排列方式能让小组成员之间的交流更顺利；在心理咨询室中，环境的布置也能直接影响来访者的心情等。一般认为，对沟通效果产生影响的背景因素有心理背景、社会背景、文化背景、物理背景等。

### (1) 心理背景。

心理背景是指沟通双方的情绪和态度，它包括两个方面的内容。一是沟通者的情绪。沟通者处于平静、稳定的状态下与处于悲伤、焦虑的状态下，产生的沟通意图和行为是截然不同的。处于悲伤、焦虑状态下的沟通者，沟通意图不强烈，思维也处于抑制或混乱状态，编码和解码过程容易受到干扰。二是沟通双方的关系。如果沟通双方对立或关系冷淡，心里对对方有成见，沟通过程就会出现偏差，就不能准确地理解对方的意思。

### (2) 社会背景。

社会背景是指沟通双方的社会角色关系，不同的社会角色具有不同的沟通模式。有时，社会角色也会成为沟通的障碍，如有些下级员工往往对上级领导唯命是从，不敢进言等。为了进行有效的沟通，在沟通时必须选择适合自己与对方的沟通方法与模式。

### (3) 文化背景。

文化背景是人们在一定的社会文化传统中所形成的价值取向、思维模式和心理结构的总和。文化已经转化为人们精神的核心部分，是人们行动、思考的内在依据。它实际上影响着每个人的沟通过程，影响着每个沟通环节。当不同的文化发生碰撞、交融时，人们就会发现这种影响，如东西方文化背景的不同，会给沟通造成或大或小的干扰。

### 精选案例

有一艘在大海中航行的船遇到了事故，即将要沉船。很多人都上了救生船，但船上还有四名不同国籍的人拒绝上救生船。船长对中国人说：“您年迈的父母还在家乡等您，您快上救生船吧！”对德国人说：“我以船长的身份命令你，马上撤离到救生船上！”对法国人说：“难道您不想去品尝美食吗？”对伊拉克人说：“到救生船上去是真正安拉的旨意。”随后，这四位乘客都上了救生船。

这位船长的高明之处在于他具有很高的跨文化认知度，抓住了对方文化中最主要的价值观。他了解中国人看重孝道、德国人看重执行命令、法国人看重生活享受、伊拉克人看重宗教信仰，因此，他能成功地说服那四名乘客。

#### (4) 物理背景。

物理背景包括空间背景和时间背景，是指沟通发生的场所及时间。不同的物理背景往往会造成不同的沟通气氛和沟通效果。因此，选择适合的场所和恰当的时机进行沟通是非常重要的。

### 9. 噪声

噪声是指沟通过程中各种各样的干扰因素，它存在于人际沟通过程的各个环节中，并可能造成信息编码和解码的不确定性，导致信息传递和接收时的模糊与失真，进而影响沟通的有效性(见图 1-1)。噪声可能来自周围环境，也可能是渠道本身的问题，还可能是信息发送者或接收者的心理因素所致。例如，和朋友推心置腹地谈心时，周围突然有人大声喊叫；上课时，教室过分闷热，同学们难以集中精力学习；电话中的杂音及“蜂音”；收音机的失真；等等。

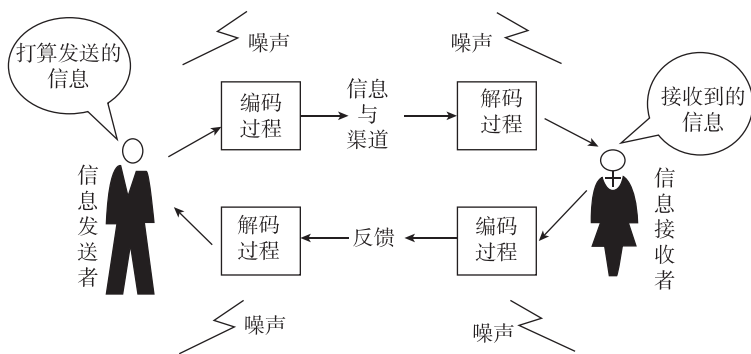


图 1-1 噪声干扰示意图

## (二) 人际沟通的原则

在社会生活中进行人际沟通时，不仅要有良好的、正当的动机，遵循普遍的社会道德规范，还需要遵守一定的人际沟通原则，即准确性、清晰性、简明性、完整性、及时性、有建设性和礼貌性原则等。



### 1. 准确性原则

真实、准确的沟通内容是有效沟通的前提。如果内容不准确、不真实，沟通就会因此失去价值和意义。为了保证沟通的准确性，在信息收集的过程中应该选择可靠的信息来源，在信息加工的过程中应该采用科学的方法，尽可能地避免人为因素对信息内容的客观性产生干扰。

### 2. 清晰性原则

清晰性原则要求必须将沟通的各种要求明确、清晰地进行告示，如沟通的渠道选择、时间要求、地点要求、内容要求、频率要求等，尽量避免含混不清。清晰性原则的目的在于使沟通双方准确地理解沟通要求，使他们知道各自在沟通中所担任的角色，从而最大限度地排除沟通双方对沟通要求的误解，保证沟通能够顺畅、高效地进行。

### 3. 简明性原则

简明性原则要求对沟通的具体方式、方法的设计应简单明了，沟通应采用最短的沟通渠道或路径，沟通内容的编码及解码应简明扼要，防止将简单的信息人为地复杂化，致使沟通双方无法准确地互相理解。简明性原则可以降低沟通成本，提高沟通效率。

### 4. 完整性原则

完整性原则要求沟通信息的收集和加工应具有连续性。人们所处的沟通环境是不断运动、不断发生变化的，因而沟通信息也是在不断更新的。只有对这些不断更新的信息连续地加以收集和加工，传递完整的信息而非片面的信息，才能提高沟通的有效性，实现沟通的目的。



### 精选案例

宾夕法尼亚大学法律系教授艾德恩·凯迪博士，每学期在上第一堂课时，总是会在黑板上写下两个数字：4 和 2。

然后，他问学生：“结果是多少？”

许多学生都争相作答。

有的说：“6。”他摇头。

有的说：“2。”他摇头。

最后有人得意地说：“我知道了，那是 8。”他也没点头。

学生一阵纳闷。凯迪博士这才说道：“你们根本还没问这是个什么题目，到底是加法、减法、乘法还是除法？你们不了解问题，又怎么能说出正确的答案呢？”

生活中，人们常常亦是如此，在信息还没有收集完全、问题还没弄清楚之前，就急忙下结论，做出似是而非的判断，如此怎能得到正确无误的答案呢？又怎能实现有效的沟通呢？

### 5. 及时性原则

坚持沟通的及时性原则，就是要求在信息传递和交流的过程中注意信息的时效性，注

意信息产生与发生作用的时间范围及条件。整个沟通的过程必须在信息的有效期内完成，否则，就会失去沟通的意义。新闻报道就是遵守及时性原则的典型例子。只有及时沟通，有效利用机会，问题、矛盾才能及时得以解决，信息才会不因时间问题而失真。

### 6. 有建设性原则

沟通的目的是促进沟通双方传播信息、转变态度和观念、交流思想和情感等。因此，在沟通过程中不仅要考虑所传递的信息是否准确、清晰、简明、完整、及时，还应该考虑沟通的内容、渠道、方式等是否具有明确的针对性，即是否有建设性。不同的沟通目的应该采用不同的沟通渠道和方式，只有这样，才能更有效地实现沟通的目的。

### 7. 礼貌性原则

得体的语言、姿态和表情能够在沟通中给对方留下良好的印象，有利于沟通目的的实现。相反，粗俗的语言和举止会使沟通无法进行下去，更不要说实现沟通目的了。人们在生活中如果多使用礼貌用语，那么在沟通过程中所表达的话语不仅能让对方感受到你很懂礼貌，使对方容易接受，还能让沟通富有伸缩性。

## (三) 人际沟通的功能

人际沟通具有心理、社会和决策等功能，和人们的生活息息相关。

### 1. 心理功能

(1) 为了满足社会需求而和他人沟通。心理学认为，人是一种社会动物，喜欢群居，这是天性使然。人需要与他人相处，与人需要食物、水、住所等同样重要。社会心理学家马斯洛也指出“社会需求”是人类的五大基本需求之一。每个人都希望自己有所归属，成为家庭中的一分子、与朋友在一起时被接纳、在社会上被人尊重，这样才能让人感到和其他人是同类，有相同的语言、生活与文化。如此生活在一起，才会产生乐趣，才会觉得生活有意义。

如果人失去了与其他人相处或接触的机会，大都会出现一些症状，如产生幻觉、丧失运动机能、心理失调等。但隐士们自愿选择避世独居，是一种例外。我们平常与其他人闲聊琐事，即使是一些不重要的话，也会因为满足了彼此互动的需求而感到愉快。

(2) 为了肯定自我而和他人沟通。每个人对自我的了解一部分源于自省，另一部分源于他人。他人就像是镜子一样，当我们和他人互动时，可以从他人的反应或反馈中，勾勒出清晰、正确的自我画像。因此，人际交往范围越广就会拥有越多的镜子，也就会有越多方面的反馈，使你不必根据少量的反馈就给自己下结论。

通过沟通，人们能够探索自我以及肯定自我。如何得知自己有什么专长与特质，有时需要通过沟通从别人口中得知。与他人沟通后所得的互动结果，往往是自我肯定的来源。人都想被肯定、受重视，关于这一点，从互动的结果中能找寻到部分答案。

 精选案例

有一对兄弟，哥哥在市里读大学，弟弟跟爷爷奶奶一起生活，在农村读中学。国庆节期间哥哥回农村看望爷爷奶奶。弟弟很崇拜哥哥，知道哥哥要回来后非常开心，盼望着能尽快见到哥哥。弟弟骑自行车去很远的车站接哥哥，哥俩一路上聊得很开心。突然，哥哥问：“弟弟，你大老远地跑来接我，是心甘情愿的吗？”弟弟想逗哥哥一下，就说：“那有什么办法呀，我不接你也不行呀，谁让你是我哥呢！”结果哥哥听后就有点不高兴了，但他还是笑着说：“啊，原来你不想接我呀！看来咱俩的感情变淡了呀！不过你这说话水平也太低了吧，你都来接了还当着我的面说不情愿，你是让我感激你呢，还是让我说你不够意思呢？以后可别做这种费力不讨好的事情了。”

其实弟弟只是跟哥哥开玩笑，他心里想的是就算没有自行车，走着也要来接哥哥的。但是哥哥不知道弟弟是开玩笑，如果他从弟弟那里听到的是弟弟多么崇拜自己、多么盼望能尽快见到自己，感到受重视和肯定，满足了自己的心理需求，就会很开心。

在日常人际沟通中，人们如果了解到了这种心理需求，在表达上就会多加注意，从而减少误会。

## 2. 社会功能

人际关系具有社会功能，且借助社会功能我们可以发展和维持与他人之间的关系。我们必须经由与他人的沟通来了解他人。借助于沟通，关系才能得以发展或者维持下去。因此，在与某人做了第一次交谈后，我们可能会决定和此人保持距离，或者选择接近他。

良好的人际关系对于个人的生理与心理健康都有很大帮助。与朋友分享的欢乐是加倍的欢乐，有朋友分担的痛苦是减半的痛苦。当个人的成就、快乐等能与自己的朋友分享时，就会更喜悦，获得的成就、快乐等也会更有意义和价值；而当个人痛苦时，如果有家人或朋友在身边安慰、鼓励或协助，就不会感到孤单、无助，更容易恢复信心，也更有勇气从失败、痛苦中再站起来。

有人说，寂寞会置人于死地，而良好的人际关系则可以延年益寿。很多医学研究表明，积极的、支持性的人际关系能使人长寿，提高机体免疫力，使人较少患病，还能有助于身体康复；相反，消极的、疏离的人际关系则会导致心理疾病。令人痛苦的事莫过于没人理会、没人爱、被抛弃、被疏远等，这些都会使人感到焦虑、沮丧、失望，会造成心理上的失落和创伤。而积极的、支持性的人际关系则会使人感到安全、自信、愉悦，并使自己成为健康、快乐的人。

## 3. 决策功能

我们每时每刻都在做决策，不论是晚上是否要看电视、明天要穿哪一套衣服，还是是否该给对方一个微笑，都是在做决策。但决策有时候靠自己就能做出，有时候得和别人商

量后一起做出。

做出有效的决策离不开适时的沟通。沟通满足了决策过程中的两个功能，即促进信息交换和影响他人。信息可以来源于自己的观察或者阅读，也可以从传播媒体而得来，还可以通过与他人沟通而获得。沟通还会影响他人的决策，例如，和朋友去买衣服，他的询问与你的反馈之间的互动就可能会影响决策的结果。

需要注意的是，在做决策之前进行沟通的过程中，面对分歧时要心平气和，特别是在与亲人、朋友进行沟通时，更要注意讲话的方式，避免造成矛盾和争执。如果不注意讲话的语气和方式，一个小小的决策问题就会变成争吵的导火索。

## 第二节 人际沟通障碍

所谓人际沟通障碍，是指信息在传递和交换的过程中，由于受到干扰或影响，从而导致信息失真的现象。在人际沟通的过程中，常常会受到各种因素的干扰和影响，使沟通受到阻碍。沟通障碍是普遍存在的，它可以发生在沟通过程中的任何一个环节中。在工作和生活中，很多矛盾、误会及冲突都源于沟通障碍。

### 一、语言障碍

语言是人类最重要的沟通工具，也是最小的信息载体。语言的复杂性和差异性，造成了沟通中的语言不通、词义不明、措辞不当、隔阂误会等语言障碍。这些障碍不仅存在于跨文化沟通中，也存在于我们的实际生活中。我国作为幅员辽阔的多民族国家，即使同是中华儿女，各民族之间的不同语言甚至是同一民族中的不同方言也是影响沟通的一大障碍。尽管人们可以通过手势或其他动作来传递信息，但其沟通效果将大为削弱。

#### 精选案例

某年，某电视台请来某明星，专门录制特别节目。在该明星的插科打诨下，节目录制现场的气氛和谐、热闹。但就在录制快要接近尾声时，“意外”发生了。当该明星的一段二人转表演完毕，观众掌声未息之时，主持人上前搭话，结果该明星说了一句他常在舞台上说的玩笑话——“臭不要脸的”。主持人顿时红了脸，该明星也顿感尴尬，不知道说什么好。

不同的地域，有着较大的语言差异。该明星在节目现场所爆的“粗口”，在北方或在熟人之间可能只是一句玩笑话，为的是增加节目气氛。但在该电视台所在的南方，在不太熟悉的主持人耳里，听起来就比较刺耳，因此才出现了尴尬的局面。

## 二、文化障碍

人际沟通在某种程度上是一种文化现象。在沟通过程中，双方的文化差异往往会影响传播的效果。文化水平、文化传统、民族习俗、伦理道德等的不同，造成人们行为习惯、思维方式、价值观念等方面的差异，使人们对同一信息会产生不同的主观感受，进而形成沟通障碍。例如，中国人崇尚谦虚，在应对别人的称赞时，总是习惯性地说“哪里哪里，过奖了”；而在崇尚个人奋斗的西方人看来，这种谦辞不仅否定了你自己，也否定了称赞者的鉴赏能力。

### 精选案例

一天，一对丹麦夫妇沃德洛和索伦森在纽约一家餐馆用餐时，将14个月大的女儿放在婴儿车里，并让她在餐馆门外睡觉。他们一边用餐，一边透过玻璃窗照看熟睡的女儿。过路人看到这个孩子“无人照管”，便打电话报了警。沃德洛夫妇与闻讯而来的警察发生争执，随后警察以虐待儿童及妨碍公务的罪名拘留了他们4天，他们的女儿也被纽约儿童收容所的工作人员领走了。

此事一经报道，丹麦舆论一片哗然。许多丹麦人认为，美国人简直疯了。把孩子放在餐馆外的婴儿车里，而自己进去用餐，在丹麦是司空见惯的事。因为餐馆里往往空气混浊、噪声很大，父母们想让孩子待在户外呼吸新鲜空气，不愿把孩子带进餐馆。然而，纽约儿童收容所所长认为，让孩子单独留在外面太危险了，按照美国法律，这是违法的。

丹麦人与美国人相互指责的原因是对对方国家的习俗认识不足。此事告诉人们，不要一味地拿自己的标准去衡量、指责及要求别人，而应从他国、他人的观念、习俗去思考、理解、处理问题。如此，世界上的麻烦肯定会比现在少得多。

## 三、个性障碍

个性障碍主要是指由人们不同的个性倾向和个性心理特征所造成的沟通障碍。人们的气质、性格、能力、兴趣等的不同，往往会造成对同一信息的不同理解，从而使沟通不畅。个性的缺陷，会对沟通产生不良影响。一个虚伪、卑劣、欺骗成性的人所传递的信息，往往难以为人所接受。



## 四、心理障碍

现实的沟通活动常常受人们的认知、情绪、态度等心理因素的影响，这些心理因素也会导致沟通障碍。

(1) 认知偏误。在现实生活中，很多人常常带有各种各样的偏见，这些偏见久而久之就形成了沟通障碍，如人们往往认为在理性思维方面男士优于女士。

(2)情绪波动。情绪波动对信息传递的影响很大。人们在情绪非常低沉或非常兴奋时,往往会变得非常不理智,这时做出的决定或进行的相关沟通容易主观化。

(3)态度变化。一般认为,态度是沟通的基础,良好的态度是有效沟通的开端。如果以消极的态度去对待对方,那么沟通就会产生障碍。



### 精选案例

美国心理学家凯利以麻省理工学院两个班级的学生做了一个试验。上课之前,她向学生宣布,临时请一位研究生来代课。接着告知学生有关这位研究生的一些情况。向其中一个班的学生介绍这位研究生具有热情、勤奋、务实、果断等品质;向另一个班学生介绍的信息除了将“热情”换成了“冷漠”之外,其余各项都相同。两种介绍的结果是:下课之后,前一班的学生与这位研究生一见如故,亲密攀谈;另一个班的学生却对他敬而远之,冷淡回避。

介绍中的一词之别,竟会影响到整体的印象。学生们戴着有色眼镜去观察这位研究生,这位研究生也就被罩上了不同色彩的晕轮。

## 五、角色地位障碍

每个人在生活中都扮演着多种角色。在沟通中,如果角色定位错误,或者没有意识到双方角色的差异,都会造成沟通障碍。

在现实社会中,由于年龄、职业、社会地位等的差异,不同的人常常具有不同的思想意识、价值观念和道德标准,从而造成沟通障碍。例如,职业的不同造成“隔行如隔山”的沟通“行沟”,年龄的差距造成沟通的“代沟”等。



### 精选案例

英国的维多利亚女王与丈夫阿尔伯特相亲相爱,感情和谐。一天深夜,女王结束社交活动回到寝宫,只见房门紧闭。她上前敲门,房内的阿尔伯特问:“谁呀?”女王回答:“我是女王!”门没有开,女王再次敲门。阿尔伯特又问:“谁呀?”女王回答:“维多利亚。”门依然没开。女王徘徊了一会儿,又一次敲门。阿尔伯特还是问:“谁呀?”女王温柔地回答:“您的妻子。”这时门开了,阿尔伯特热情地伸出双手把女王迎接进去。

阿尔伯特当然知道是谁在敲门,他是明知故问,之所以不开门,是因为女王前两次的回答,与当时她所扮演的角色不符。虽然同样是维多利亚,但在宫殿上是女王,回到寝宫就是妻子,因此她的沟通方式一定要符合自己转换后的角色和身份。



## 六、环境障碍

沟通环境会在很大程度上影响沟通的效果。昏暗的光线、嘈杂的声音、污浊的空气、偏僻的位置等环境因素不仅会干扰信息传递的过程，消减、歪曲信息，而且还会分散人们的注意力，影响沟通双方的心境。在不同的场合下，人们的心理压力、情绪及沟通氛围都有很大的不同，这些都会造成沟通障碍。

总之，在沟通过程中，人们经常会受到各种障碍的困扰。为了达到有效沟通的目的，必须尽量避免产生沟通障碍。万一产生了沟通障碍，也要依据具体情况，运用沟通技巧沉着应对。

## 第三节 学习人际沟通的意义

当今社会，沟通能力的强弱已经成为衡量一个人人际关系好坏的重要标准，沟通能力在人际交往过程中起着至关重要的作用。在学习、工作、事业发展等方面，人们都需要别人的支持与合作才能成功，而要获得别人的支持与合作，就要凭借个人与老师、同学、上司、老板、客户的沟通能力。生活中更是如此，从交朋友到谈恋爱，再到婚后的家庭生活以及之后的亲子关系，无一不需要沟通。一个人要想在激烈的竞争中胜出，不仅需要较高的学识，而且需要拥有较强的沟通能力。

### 一、人际沟通是人们生存和发展的必要条件

社会性是人的本质属性，这就决定了每个人都必须参加社会的经济、政治、文化、教育等活动，而这些活动的开展都依赖于人际沟通。对人类而言，沟通是一种自然而然的、必需的、无所不在的活动。随着社会的发展，人际交往日益频繁，人际沟通也成为社会生活的基本内容之一。对于大学生来说，培养良好的人际沟通能力，不仅是学校生活顺利进行的需要，而且是将来适应社会的需要。

### 二、人际沟通是人们维护身心健康的必然要求

在人际沟通过程中，人们进行情感交流、诉说内心的喜怒哀乐、宣泄积郁、排解忧愁，从而得到他人的理解、支持和帮助，这无疑使人际沟通成为人们维护身心健康的重要手段。

大学生正处于一种渴求交往、渴望理解的心理发展时期，有效的人际沟通，是他们建立良好的人际关系、保持心理健康发展的必然要求。



### 精选案例

美国心理学家沙赫特进行了“交往剥夺”实验，他让被试者一个人待在一个房间里。这个房间没有窗户，没有钟表、电话、收音机、电视、书报、纸笔，只有一盏油灯、一张床、一把椅子、一张桌子和一些洗漱用品，传送带按时给被试者送饭，被试者全程看不见任何人。结果显示，在短时间内被试者还可以睡觉、思考问题，但是几天后便出现害怕、焦虑等症状。随后几天这种症状会消失，出现一段平静的适应期。最后，这种孤独和隔离不仅影响了被试者日常交往的能力，而且使他感觉到了精神崩溃，出现了变态心理。

### 三、人际沟通是肯定自我和完善自我的客观需要

人们对自己的认识并不完全是主观自生的产物，更多的是在人际沟通过程中，通过感受、反省、比较他人对自己的认识和评价而逐渐形成、发展起来的。通过人际沟通，人们能够明确他人对自己的态度和评价，从中可以肯定自我、正确地认识自我、找出自身的长处与不足，从而做到扬长避短，不断提高自身的素质。

### 四、人际沟通是人际关系协调和改善的重要因素

在现代社会中，人际沟通与人们生活的各个层面息息相关，成为人们成长、生活、学习和人际关系发展中不可或缺的重要因素。人际沟通有益于个人身心的健康以及人格的健全和完善，有益于建立融洽关系，有益于人际关系的协调和冲突的解决。

每个人都生活在一定的社会群体之中，人际关系是个人和社会交往的一个纽带。人际关系并不是凭空建立起来的，沟通在其中起到了非常重要的作用。人际关系建立以后，如果缺少正常的沟通，就会使关系停滞或流于形式，甚至会恶化、中断。相反，通过有效的沟通，互相交流思想情感，人际关系就会得到协调和改善，并朝着良好、亲密的方向发展。

### 五、人际沟通是丰富人生和事业成功的重要保证

有效的人际沟通能让人们高效率地把一件事情办好，让人们享受更丰富、更美好的生活。善于沟通的人懂得如何维持和改善与他人之间的关系，懂得如何更好地展示自我需要、发现他人需要，最终赢得更好的人际关系和事业的成功。

总之，如果没有人际沟通，人们就会缺少一条通往成功的途径，缺少一份关爱，缺少一份天长地久的友谊。

#### 小贴士

人生最大的财富便是人脉关系，因为它能为你开启所需能力的每一道门，让你不断地成长，不断地贡献社会。

——安东尼·罗宾



 **复习与思考**

---

1. 沟通的内涵是什么？沟通的基本内容是什么？
2. 人际沟通的要素有哪些？
3. 人际沟通要遵循哪些原则？
4. 人际沟通障碍有哪些？
5. 我们为什么要学习人际沟通？

