

人际沟通艺术

麻友平 ◇ 主编
赵敏 罗明焕 ◇ 副主编

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材

内容实用，针对性强，逐层递进

讲授与实践相结合，以实际训练为主，以理论指导为辅

提供电子课件、电子教案、习题答案、模拟试题卷等教学配套资料



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

人际沟通艺术

麻友平 ◇ 主编

赵敏 罗明焕 ◇ 副主编

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材

要 录 内 容



人民邮电出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通艺术 / 麻友平主编. — 北京 : 人民邮电出版社, 2012. 5
高等院校素质教育课程“十二五”规划教材
ISBN 978-7-115-27482-3

I. ①人… II. ①麻… III. ①人际关系学—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第037052号

内 容 提 要

本书是为有效提高高等院校大学生的人际沟通能力而设计的,其重点是普及人际沟通知识、提升大学生的综合素质。

本书在内容安排上遵循由浅入深、循序渐进的原则。全书共分12章,前4章讲述人际沟通的基本知识,为后续学习打下理论基础;中间6章讲述和训练大学生在生活和工作中的沟通技能;最后2章内容是对人际沟通能力的拓展和深化,为进一步提高学生的人际沟通能力提供帮助。

为方便教师授课和学生学习,本书提供课件、教案、习题答案、模拟试卷等资料,索取方式参见“配套资料索取说明”。

本书可作为本专科各类专业学生的教材,也可供社会各行业人员使用和参考。

高等院校素质教育课程“十二五”规划教材

人际沟通艺术

-
- ◆ 主 编 麻友平
 - 副 主 编 赵 敏 罗明焕
 - 责任编辑 李育民
 - 执行编辑 万国清
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京昌平百善印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 15.5 2012年5月第1版
字数: 375千字 2012年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-27482-3

定价: 29.80元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

前言

人际沟通能力是一个人生存和发展必不可少的条件，也是一个人获得幸福生活的基本要素。无论人类社会发展到一个什么样的时代，任何人都不可能脱离他人而孤立生存。人们为了正常的生活、工作和学习，就必须与他人沟通思想、交流感情、协调关系。事实证明，良好的人际关系，可以增强集体的凝聚力和战斗力，激发和调动人们的积极性和创造力，进而推动社会的进步。在和谐、融洽的人际沟通中，人的个性可以受到良好的熏陶，得到健康发展。

当前，在各类高等院校大学生的能力结构中，人际沟通能力是最为薄弱的一环。现在的企业和社会不再钟情于那些只知道埋头读书的大学生了，他们不仅要求大学生要有扎实的专业知识与技能，而且要求他们有较强的人际沟通能力，能与各种不同性格的人结成工作团队。面对企业和社会对人才的能力要求，大学生必须学习人际沟通的基本知识，尽快地在生活实践中锻炼自己，全方位提升自己的人际沟通能力。

本书就是为有效地提高各类高等院校大学生的人际沟通能力而设计的，其重点是普及人际沟通知识、提升大学生的综合素质。本书的特点体现在下面几个方面。

第一，普适性。本书不是针对某个特定的专业或领域，而是根据大学生目前的能力状况，以他们已经或即将遇到的人际沟通问题为对象，讲授和训练他们最需要的、最基本的人际沟通技能，具有较强的普适性。

第二，实用性。本书的内容安排遵循由浅入深、循序渐进的原则。全书共 12 章。前 4 章内容是讲述人际沟通的基本知识，为后续学习打下理论基础；中间 6 章内容是讲述和训练大学生在生活和工作中 6 个方面的沟通技能；最后 2 章内容是对人际沟通能力的拓展和深化，为进一步提高学生的人际沟通能力提供帮助。全书内容逐层递进，简洁明了，具有较强的实用性。

第三，实践性。本书不进行系统的理论阐述，而是把重点放在解决具体问题上，以实际训练为主、以理论指导为辅，真正做到理论以够用为度，而实践则力求抓细、抓实、抓出成效。

第四，可行性。本书将课内讲授和课外实践相结合，以弥补课堂教学学时不足的问题，同时通过课外的实际训练使学生真正掌握课堂所学的知识 and 技巧，无论何种体制的院校，都具有使用本书的可行性。

本书可作为本专科各类专业学生的教材，也可供社会各行业人员使用和参考。

为方便教师教学，本书提供电子课件、电子教案、习题答案、模拟试卷等资料，读者可参照本书末页“配套资料索取说明”索取。

本书由麻友平任主编，赵敏、罗明焕任副主编。全书共分 12 章，其中第一、二、三、五、

六、十章由麻友平编写，第七、八、九章由赵敏编写，第十一、十二章由罗明焕编写，第四章由谷荣编写。全书由麻友平构架并主审。

在本书的编写过程中，参考了多位专家学者的著作，得到了人民邮电出版社的诸多指导和帮助，在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请各位同行和广大读者批评指正。

编 者

2011年9月

目录

第一章 人际沟通基础.....1

第一节 认识人际.....1

一、人际关系.....1

二、人际关系与人际沟通.....3

三、相互关系的发展阶段.....6

四、良好相互关系的基本因素.....9

五、相互关系中常见的沟通 问题.....10

六、改善人际沟通的办法.....12

七、解决冲突.....13

第二节 了解沟通.....14

一、沟通的基本概念.....14

二、沟通的基本原则.....17

三、如何克服沟通障碍.....21

本章小结.....26

思考与训练.....27

第二章 倾听艺术.....29

第一节 倾听概述.....29

一、倾听的含义.....29

二、倾听的作用.....30

第二节 倾听障碍与策略.....31

一、倾听障碍.....31

二、倾听策略.....34

第三节 有效倾听的方法.....36

一、有效倾听的技巧.....36

二、倾听的注意事项.....38

第四节 倾听中的提问与反馈.....39

一、倾听中的提问.....39

二、倾听中的反馈.....40

本章小结.....41

思考与训练.....42

第三章 语言沟通艺术.....44

第一节 语言沟通能力的构成和

表现.....44

一、语言沟通能力的构成.....44

二、语言沟通能力的表现.....46

第二节 语言沟通的有效方式.....47

一、自如地驾驭你的谈吐.....47

二、努力把话说得又少又好.....48

三、与人沟通做到词必达意.....49

四、充分发挥声音的表情作用.....50

五、懂得适时地结束谈话.....50

六、能够与任何人自由交谈.....51

七、学会在交谈时就地取材.....52

八、讲话时避免说太多的

“我”.....52

九、说话重在讨论而非争论.....52

十、与人交谈应开诚布公.....53

十一、语气婉转方能曲径通幽.....53

十二、学会恰当地引用名言.....54

第三节 语言沟通中的修辞.....54

一、比喻.....54

二、象征.....55

三、夸张.....56

四、比拟.....56

五、借代.....57

六、对照.....57

七、引用	57
八、排比	59
九、双关	59
第四节 语言沟通中的误区	60
一、君子言贵，沉默是金	60
二、一团和气，随声附和	61
三、不苟言笑，板着面孔说话	61
四、自称“直脾气”而随意 讲话	62
五、只顾自我表现，对他人 视而不见	62
六、好胜心强，喜欢与人争论	62
七、语言冗长，长话不会短说	63
八、不懂装懂，哗众取宠	64
九、忠言逆耳，缄默不语	64
十、任性而为，不拘小节	65
本章小结	66
思考与训练	66

第四章 非语言沟通艺术

第一节 非语言沟通的含义及特点	68
一、非语言沟通的含义	68
二、非语言沟通的特点	69
第二节 非语言沟通与情绪表露	70
一、眼睛的情绪表露	71
二、嘴巴的情绪表露	72
三、颈部动作的情绪表露	72
四、四肢的情绪表露	72
五、腰、腹部动作的情绪表露	73
六、背部动作的情绪表露	73
七、腿部动作的情绪表露	74
八、足部动作的情绪表露	74
第三节 语言沟通与非语言沟通的 区别与联系	75
一、语言沟通与非语言沟通的 区别	75
二、语言沟通与非语言沟通的 联系	76
本章小结	78
思考与训练	78

第五章 自我沟通艺术

第一节 自我认识	82
一、正确认识自我	82
二、自我激励	83
第二节 沟通中的情绪状态	83
一、情绪的各种不同状态	83
二、相互对立的情绪	88
第三节 自我认知能力的培养	89
一、情绪的自我认识	89
二、情绪的自我表达	91
三、情绪的自我调节	92
本章小结	94
思考与训练	95

第六章 应酬沟通艺术

第一节 介绍	97
一、自我介绍时的沟通	97
二、居中介绍时的沟通	98
三、集体介绍时的沟通	99
第二节 称呼	99
一、称呼的原则	99
二、称呼的礼俗	100
三、称呼的忌讳	101
第三节 拜访	102
一、事先预约，不做不速 之客	102
二、守时践约，不做失约 之客	102
三、登门有礼，不做冒失 之客	102
四、举止文雅，不做粗俗 之客	103
五、适时告辞，不做难辞 之客	103
第四节 迎访	103
一、预做准备	103
二、热情迎候	104
三、待客以礼	104
四、礼貌送客	104

第五节 问候·····104	第二节 恋爱中的异性沟通·····131
一、问候的形式·····105	一、恰当地表达爱意·····131
二、问候的礼节·····105	二、初恋的沟通技巧·····132
第六节 探望·····105	三、约会的技巧·····135
一、掌握探视时间·····106	四、感情升温的方法·····136
二、注意表情谈吐·····106	五、恋爱中“斗嘴”的技巧·····137
本章小结·····106	六、初见对方父母的沟通技巧·····138
思考与训练·····107	七、恋爱沟通的禁忌·····139
第七章 交友沟通艺术·····109	八、否定恋人意见的技巧·····141
第一节 交友的基本原则·····109	九、拒绝求爱的技巧·····142
一、大度集群朋·····109	本章小结·····143
二、患难见真情·····110	思考与训练·····144
三、交友重大节·····111	第九章 团队沟通艺术·····147
四、平等相待·····111	第一节 团队沟通概述·····147
第二节 交友沟通的技巧·····111	一、团队基本分析·····147
一、结交志同道合的朋友·····111	二、高效团队的特征·····151
二、朋友之间应保持适当的距离·····112	三、团队沟通的要素及特点·····153
三、好朋友也要“明算账”·····113	第二节 团队沟通技巧·····155
四、尊重朋友的隐私·····116	一、团队沟通的程序·····155
五、对朋友保持忠诚·····117	二、团队沟通中的障碍·····157
六、别伤了朋友的自尊·····117	三、团队沟通的技巧·····159
七、对待朋友不宜过分客气·····119	四、团队沟通的注意事项·····161
八、要真诚地向朋友道歉·····119	本章小结·····163
九、应珍惜同窗友谊·····120	思考与训练·····164
第三节 交友沟通的忌讳·····121	第十章 职场沟通艺术·····167
一、揭短挖苦的话·····122	第一节 与领导沟通的艺术·····167
二、过分指责的话·····122	一、处理好与领导的关系·····167
三、贬低对方的话·····122	二、学会适应各种类型的领导·····168
四、揭露老底的话·····122	三、掌握与领导相处的技巧·····170
本章小结·····123	四、努力赢得领导的重视·····171
思考与训练·····123	五、在公共场合注意维护领导权威·····172
第八章 异性沟通艺术·····126	六、勇于向领导承认自己的不足·····173
第一节 异性沟通的基本技巧·····126	七、不要表现得比领导高明·····174
一、话语投机的技巧·····126	八、巧妙应对“糊涂”领导·····175
二、缩短心灵距离的技巧·····127	
三、保持适度的神秘感·····129	
四、赞美异性的技巧·····129	

第二节 与同事沟通的艺术	177
一、新员工的沟通要则	177
二、适度应酬可以增进同事感情	178
三、与同事的竞争要光明正大	180
四、让“黑状”无用武之地	181
五、妥善解决同事间的矛盾	182
六、谨防别有用心人的谣言	184
七、与同事相处的禁忌	185
第三节 与下属沟通的艺术	187
一、不要在下属面前摆架子	187
二、学会跟下属开玩笑	188
三、可以和下属交朋友	189
四、放手让下属自己去做	190
五、学会真诚地赞美下属	191
六、批评下属要讲技巧	192
七、升职后应与原本是同事的下属和谐相处	194
本章小结	195
思考与训练	196

第十一章 跨文化沟通艺术

第一节 文化与跨文化沟通	198
一、文化	198
二、跨文化沟通	199
第二节 文化差异	200
一、东西方的文化差异	200
二、东西方在沟通方式上的差异	201
第三节 跨文化沟通的策略和技巧	203
一、跨文化沟通的策略	203
二、跨文化沟通的技巧	203
三、跨文化沟通的忌讳	205
第四节 跨文化沟通礼仪	206
一、部分亚洲国家的沟通礼仪	206
二、部分欧美国家的沟通礼仪	208

三、其他国家的沟通礼仪	209
本章小结	210
思考与训练	211

第十二章 化解沟通难题艺术

第一节 沟通地点与时间的选择	214
一、沟通地点的选择	214
二、沟通时间的选择	215
第二节 应对难沟通的人	217
一、滴水不漏应对笑里藏刀的人	217
二、灵活应对自私自利的人	218
三、沉默应对清高傲慢的人	219
四、谨慎应对深藏不露的人	219
五、尽快远离搬弄是非的人	220
六、宽容对待贪便宜的人	221
七、热情对待性格孤僻的人	221
八、冷静迁就脾气暴躁的人	222
九、宽厚平和对待尖酸刻薄的人	223
十、大度忍让心胸狭窄的人	224
第三节 应对难处理的事	225
一、巧妙避开左右为难的选择	225
二、机智应对别人的有意刁难	226
三、及早逃离苦恼的是非之地	227
四、不失礼节地拒绝他人的请求	228
五、用策略打破谈判中的僵局	229
六、沉着应对别人的指责	230
七、恰当地安慰失意者	231
八、严格控制自己的情绪	233
本章小结	234
思考与训练	235

主要参考文献

配套资料索取说明

第一章

人际沟通基础

生活在当今社会，我们要想在人海茫茫的圈子里“混”，就不得不和形形色色的人打交道，不管你是身居高位的领导，还是乡间或都市中的普通百姓，都离不开人际沟通。人际沟通是绝对不能小视的事情，现代社会时刻都离不开人际沟通，可以说，人际沟通能力直接影响到一个人的生存和发展。

人际沟通能力越强，结识的人就越多，交际面就越广，就能广建人脉，当然，也就越好办事情。那么，究竟应该如何提升自己的人际沟通能力呢？在接触不同领域的人际沟通技能之前，我们首先应该掌握一些基本的人际沟通知识，真正做到认识人际、了解沟通。

通过本章的学习，你应该了解有关人际与沟通的基本概念；明白人际关系与人际沟通之间的辩证关系；熟知沟通的基本原则；懂得如何去改善人际关系；掌握克服沟通障碍的方法和技巧，进而从宏观上把握人际沟通的脉络，为后续学习打下坚实的理论基础。

第一节 认识人际

一、人际关系

1. 社会关系中的人际关系

凡是在社会共同活动中人们彼此之间形成的各种关系都可以统称为社会关系。社会关系包括以下三个层次。

第一，生产关系。它是人们在社会生产活动中形成的以物质形态为主的关系，是形成其他形态关系的基础，对其他形态关系的性质具有决定的作用，是属于社会关系中的最高层次。

第二，社会意识形态关系。它是人们在生产关系的基础上，在社会政治活动中形成的意识形态的关系，即政治、道德、法律、宗教方面的关系。

第三，人际关系。它是在社会交往活动中形成的相互之间各种心理形态的关系。它渗透在每种社会关系的内部，为生产关系和意识形态关系所制约并对其产生调节作用。在整个社会关系系统中人际关系属于最低层次，属于微观的关系，与个体及其社会行为直接联系，以感情心理为基础。

在上述三种关系中，人际关系是一个较为复杂的社会现象。一般认为，人际关系是人与人之间的心理、行为关系，体现的是人们社会交往和联系的状况。

人际关系主要是由认知、情感和行为三个因素组成。认知是人际关系的前提条件，是在人与人的交往过程中，通过彼此相互感知、识别、理解而建立的关系。人际关系是从对人的认知

开始的，如果彼此之间根本不认识、毫无所知，就不可能建立人际关系。人际关系的调节也是与认知分不开的。

情感是人际关系的主要调节因素。人际关系在心理上总是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的，假如没有情感因素参与调解，其关系是不可想象的。情感因素是指与人的需要相联系的体验，对满足需要的事物产生积极的情绪体验，而对阻碍需要满足的事物则产生消极的情绪体验。调节人际关系的情感因素有不同的水平和强度。对调节作用的一般趋势是：发展水平越高调节作用越大。

行为是人际关系的沟通手段。在人际关系中，无论是认知因素还是情感因素，都是要通过行为表现出来。行为是指言语、举止、作风、表情、手势等一切表现出来的外部动作，它是建立和发展人际关系的沟通手段。

2. 影响人际关系的因素

影响人际关系的因素有限多，总结起来主要有以下几方面。

(1) 满足需要。从根本上讲，人际关系的形成取决于它能满足人们生存与发展的需要。人与人之间的亲近或疏远、合作或竞争、友好或敌对，都是心理上距离远近的表现形式，具有较强的情感色彩，它反映了人们的需要是否得到满足时的情感体验。人们喜欢给自己带来奖赏的人，讨厌那些给自己带来处罚的人，即人们倾向于亲近奖赏性的关系，而排斥处罚性的关系。因此，在人际沟通中，只要分析、了解人们的不同心理需要，掌握人们心理需要的特点，并根据这些需要特点去满足对方的心理需求，就可以建立起良好的人际关系。

(2) 交际准则。人际关系还受现存交际准则的影响。如果你办公室的交际准则是工作时间不得谈论私事，那么，你和上司之间就只有正经的业务关系，这对提高办公效率是有好处的，但是缺乏团结友爱。交际准则是影响着人际关系的。

(3) 情绪状态。人际关系也同样可以看成是一方喜爱另一方与一方敌视另一方的对立统一体。这种状态又可以叫做亲近—攻击，或者爱慕—猜疑。人际关系可以存在于这个对立统一体的任何一点上。如果一方表示喜欢另一方，那么对方往往也会报以同样的反应；如果一方敌视另一方，那么对方也会以牙还牙；如果双方感情深厚，那么他们之间的关系就会地久天长，终生不渝；如果双方结下冤仇，那么他们的关系就会僵持不下，两败俱伤。一个满怀深情的人要和一个充满敌意的人建立关系，这几乎是不可能的。如果双方感情上合不来，那将意味着关系的终止。

(4) 时间和空间。与人相处的时间越长，关系就会变得越复杂。在初次与人结识时，你的交际行为是不多的，你可能会笑一笑，点点头，或者说声“你好”之类的话。与他人初次见面打交道，相互并不了解，但当关系不断得到发展时，许多语言和非语言的沟通方式都会充分发挥出来。沟通的机会越多，关系本身就变得越复杂。人际关系是在某个特定的空间环境中发生的。空间环境对关系的进展和变化有很大影响；如果你身处课堂，你就不会对你的同学发火；与你有关交往的人由于不幸而感到忧郁时，你不会趁机与人断绝关系。

(5) 控制问题。在人与人的关系中，总是有一人处于支配地位，而另一人处于服从地位。支配和服从虽然是两个极端，但是它们在相互作用中处于一种互惠的关系，一方企图控制这种关系的存在，而另一方准许这种控制存在。许多关系之所以能够地久天长地存在，就是因为它

建立在一方处于支配地位、另一方居于服从地位的模式上。人们对男女之间、上下级之间的交际模式做了研究,结果表明,人际关系的支配和服从具有互惠性。

(6)“自己人”效应。良好的人际关系通常表现为交际双方的相互认同、情感相容和行为近似。相互认同是通过知觉、表象、思维等认识活动而实现的,它是形成良好人际关系的最基本的、首要的心理成分;情感相容是以相互喜爱、同情、亲切、友好的形式表现出来的,结合情感越多,彼此之间越相容;行为近似是指彼此的言谈举止、风度仪表等行为模式方面的类同性,它也是构成良好人际关系不可缺少的重要方面。

(7)灵活性。人际关系如具有灵活性,就会获得更多交际成功的机会。只有适应交际中人的变化、交际准则的变化、情景的变化和社会变化的关系,才是有效的关系。关系的改进要求行为随时应变。只要我们对关系保持一定的敏感性,在行为上能采取一定的灵活性,那么关系对人的变化就会产生影响。

3. 人际关系对于人们取得成功的影响力

在社会生活中,一个人不可能脱离他人而独立存在,总是要与他人建立一定的人际关系。特别是现代社会中,人际关系状况已经成为影响人们事业成功与否的重要因素。在企业实施团队管理时,团队精神就是与人合作的精神,它是良好人际关系的基础。

通过与他人建立良好的人际关系,对自己能有个正确的评价。在交流当中,能通过别人的看法来证实自我评价的可靠性,特别是可通过倾听别人的意见来调整自己的行为。

良好的人际关系有利于人们建立良好的人际环境。和谐、团结、融洽、友爱的人际关系,充满友情和温暖能够使人们在工作中互相尊重、互相关照、互相帮助。在这种环境中工作,会使人们感到心情舒畅,促进身心健康。反之,在相互矛盾、猜忌、摩擦、冲突的人际关系中,人们之间疏远和敌对,会感到心理不安、情绪紧张,影响工作和身心健康。

有了良好的人际环境,人们在工作和学习过程中就能够提高工作和学习的效率。因为有了良好的人际关系,不仅可以与其他人协调一致,而且还可以获得他人的支持和帮助,从而大大地减轻工作压力;不仅能把自己的工作和学习做好,更重要的是有利于形成内部融洽的群体气氛,增强群体的团结协作,便于发挥出群体整体效能。

良好的人际关系还对人们双方的行为的改变有着重要的作用。人们在交往中,彼此行为相互作用,相互模仿,一些不良习惯可以在良好的人际关系环境中得到改变。

二、人际关系与人际沟通

(一) 人际沟通的动机

人们为了实现各种目标,都在进行着各种人际沟通,我们的自我感觉也来自于与他人的沟通。人际沟通是有价值的,它能满足以下一种或多种需要。

1. 为了人们的乐趣

我们忙于进行大量的人际沟通,因为它有乐趣,这种沟通是一种娱乐。比如,我们通过电话与最好的朋友闲谈,围坐在一起与好朋友聊天;学生们在一起谈有关同一兴趣的事件,星期

六晚上同学举办了舞会等。

2. 向喜欢的人表示友爱

友爱是我们对感激和喜欢的人所拥有的热情依恋的情感，可以用非语言方式如拥抱、抚摸表达，还可以用语言方式如“我真的是很高兴你今天打电话给我！”等表达自己的情感。

3. 满足被接纳的归属感

被接纳即包含在其他人之中，是一种强烈的人类需要，也是一种归属感。如果他人被邀请去参加一个知名的团体，而你没有被邀请，那么他人就是被接纳，而你就是没有被接纳；如果学院成立了推广协会，有一部分学生被接纳，而有一部分学生没有被接纳，被接纳的学生就有一种归属感、幸福感。

4. 调节要做的工作

在工作当中，我们可以通过人际沟通来调节我们要做的工作。例如，当你开始写毕业论文时，你决定到操场转一转，或与某个朋友聊天。目前，有了电脑，产生了新的调节形式，许多学生通过在网上聊天与全国甚至全世界的人沟通。

5. 紧张工作之余的解脱与放松

我们经常与朋友和家庭成员交谈，以便从工作中解脱出来放松一下。我们可以在休息时间与同事坐在一起聊天，或者在周末与朋友外出旅游。

6. 控制自己与控制他人

控制就是能够使人们做出选择。控制他人暗示着一定程度的操纵，因此有时被视为满足程度最低的沟通行为。相互关系中的控制，意味着使他人去做我们要他做的事情。例如，我想看电视，也要求我的朋友一起看电视；又如家长对孩子说：“你把屋子打扫一下，给你买一盒糖果”等。

在最佳的相互关系中，各方根据具体情况分享控制。例如，一对夫妇因为度假所去的地方未能取得一致，就采取轮流选择；当家长办公时，家长就应能控制孩子；当在公园时，孩子就可以去他愿意去的地方。

研究表明，能控制自己生活的人无论在精神上还是在身体上都更健康。对老师而言，让学生有一些独立性时，他们能学得更好；对工人而言，他们能独立完成一些决定时，他们对工作的感觉更好。如果我们能控制自己的生活，就意味着我们的一个最深层的需要得到了满足。

（二）人际沟通决定人际关系的发展

人际关系是在人际沟通的过程中形成和发展起来的，离开了人际间的沟通行为，人际关系就不能建立和发展。事实上，任何性质、任何类型的人际关系的形成，都是人与人之间相互沟通的结果，人际关系的发展与恶化，也同样是相互交往的结果。沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展人际关系的根本途径。

如果人们在思想感情上存在着广泛而持久的沟通联系，就标志着他们之间已经建立起了较为密切的人际关系。如果两个人感情上对立，行为上疏远，平时缺乏沟通，则表明他们之间心理不相容，关系紧张。人际关系一旦建立，就会影响制约着人际沟通频率和沟通态度。但是，

人际沟通的频率高低与人际关系的亲疏并不成正比发展，在不同类型的人际关系中，沟通频率与关系亲疏有明显的差别。例如，在地缘关系中，与陌生人每天打招呼不一定关系密切；在血缘关系中，也许人们几年不见面但关系密切。

人际沟通研究的是人与人之间联系的形式和程序，人际关系研究的重点则是在人与人沟通基础上形成的心理关系。

（三）人际行为反应

人们通过对许多不同类型的人际关系进行研究，总结出了人际行为反应的八种基本模式：

- （1）由管理、指导、教育等行为，导致对方尊敬和服从等反应；
- （2）由帮助、支持、同情等行为，导致对方信任和接受等反应；
- （3）由赞同、合作、友谊等行为，导致对方协助和友好等反应；
- （4）由尊敬、赞扬、求助等行为，导致对方劝导和帮助等反应；
- （5）由怯懦、礼貌、服从等行为，导致对方骄傲和控制等反应；
- （6）由反抗、怀疑、厌倦、服从等行为，导致对方惩罚和拒绝等反应；
- （7）由攻击、惩罚、责骂等行为，导致对方仇恨和反抗等反应；
- （8）由夸张、拒绝、自炫等行为，导致对方不信任和自卑等反应。

如果熟悉和掌握上述人际行为反应的基本模式，就能在与他人的沟通中预测他人的反应，并采取相应的方式，改善相互间的人际关系。当然，人的行为是非常复杂的，它受许多情景因素影响和制约，具有良好人际关系的双方也难免出现不友好的行为；具有不良的人际关系的双方，由于某种特殊需要，有时也可能表现出密切的行为关系。另外，由于每个人的性格、态度等个性特点的差异，人们对他人的基本行为反应倾向也是不同的，往往带有个人独特的色彩。因此，掌握人际关系状态对人际行为的影响，必须结合具体的人或事作具体的分析。

（四）打造人际关系网

今天的优秀组织已经不再是等级森严、分工明确、秩序井然，一种可变的、有机的和充满活力的结构正在形成。这种新的结构能够快速响应不断变化的组织需求，成功编织他们的关系网络。在打造关系网的过程中，已经认识的人很重要，他们都有自己的熟人，而他们所熟识的人又有各自的熟人。

1. 与适当的人建立稳固的关系

良好的人际关系能拓宽你的视野，让你了解周围所发生的一切，并提高你倾听和交流的能力。强有力的 10 人左右内部圈，对你的职业关系有着重要的意义。当你选择可以助你一臂之力的人时，你可能不得不卸掉一些关系网中的额外包袱，其中或许包括那些相识已久但对你的职业生涯无所裨益的人。维持对你益处不大的老关系只会意味着时间的浪费。

良好、稳固、有力的人际关系的核心必须由 10 个左右你能靠得住的人组成，这 10 个人可以包括你的朋友、家庭成员和那些在你职业生涯中彼此联系紧密的人，他们构成你的影响力内部圈。他们能让你发挥所长，而且彼此都希望对方成功，当双方建立了稳固关系时，彼此会激

发出强大能量。他们会激发对方的创造力，使彼此的灵感达到至美境界。为什么将影响力内部圈人数限定为 10 个人呢？因为强有力的关系需要你一个月至少维护 1 次，所以 10 个人或许已经用尽你所有的时间。另外，应该至少挑选 15 个人作为你“强有力 10 人内部圈”的后备力量，并经常与他们保持联系。如果你的一位主要关系退休或移民国外，最好的替补就是你的后备军。只要你能每月定期和他们联系，无论是通过电话、传真、聚会还是电子邮件或信件，这个团体的人数都可以超过 15 人。

2. 比较得体地回答问题

在试图与你建立关系时，人们总会问你是做什么的，如果回答平淡如水，比如只是一句“我是一位教师。”你就失去了一个与对方交流的机会。比较得体的回答是：“我在某某大学是研究沟通学教育的。我爱看足球，常常打乒乓球，也爱读书。”在不到 15 秒的时间里，不仅使你的回答增添了色彩，也为对方提供了几个话题，可能其中就有让对方感兴趣的。当他这样回答：“哦，你打乒乓球？我也喜欢。”时，你们就开始打造关系了。

建造关系网必须遵守的规则，不是“别人能为我做什么？”而是“我能为别人做什么？”在回答别人的问题时，不妨再接着问一下，“我能为你做些什么？”

3. 保持联络

保持联络是成功建立关系网络的另一关键。《纽约时报》记者采访美国前总统克林顿时问道：“你是如何保持自己的政治关系网的？”克林顿回答：“每天晚上睡觉前，我会在一张卡片上列出我当天联系过的每一个人，注明重要细节、时间、会晤地点和其他一些相关信息，然后添加到秘书为我建立的关系网数据库中。这些年来朋友们帮了我不少。”

要与关系网络中的每个人保持积极联系，唯一的方式就是创造性地运用你的日程表，打电话给他们，或者至少给他们寄张贺卡让他们知道你心中想着他们。观察他们在组织中的变化也同样重要。当你的关系网成员升职或调到新的组织去时，要及时祝贺他们，同时，也让他们知道你个人的情况；去度假之前，打电话问问他们有什么需要；当他们落入低谷时，打电话给他们鼓劲。不论你关系网中哪位成员遇到麻烦，都应立即与他通话，并主动提供帮助，这是表现支持的最好方式。

4. 为你的关系网络和组织提供信息

时刻关注对网络成员有用的信息，应定期将你收到的信息与他们分享。优秀的关系网络是双向的，如果你仅仅是个接受者，无论什么网络都会疏远你。搭建关系网络时，要做得好像你的职业生涯和个人生活都离不开它似的，其事实上也的确如此。

三、相互关系的发展阶段

绝大多数相互关系都是从表面沟通开始，如果人们相互喜欢，就会采取步骤进一步相互了解。下面就马克·科纳普的相互关系建立和破裂的五个阶段进行阐述。

（一）相互关系建立的五个步骤

相互关系的建立一般会经历以下五个步骤。

1. 始创

当人们开始谈话时,就开始了始创阶段。在谈话时,双方从各个方面来评价对方,如服装、外表吸引力、信念和态度。根据这些观察,每个人都开始对另一个人做出判断:“他似乎是一个好小伙子。”“看起来她很聪明。”在这一阶段常常以第一印象为基础,做出这个人是否有趣、是否有与其发展相互关系的意向。

2. 试验

在试验阶段,人们有意识地努力找出共同的兴趣和经历,通过表达自己的观点、态度和价值观,以及看对方的反应来试探。如果他们相互试探发现有共同的兴趣和价值观,都认定想进行更多的交谈,互相告诉对方自己的家庭和朋友,一块儿去吃饭和看电影。

在这一阶段每件事通常都是愉快、放松和非批判性的。许多相互关系都停留在这个阶段,也就是说,这个阶段的相互关系虽然和谐,但是没有表现出进一步推进它的愿望。

3. 加强

通过交谈,如果相互之间非常喜欢,他们就会花更多的时间在一起,这是他们相互关系的加强阶段。如交换书籍或 DVD,一起度过业余时间。

在这个阶段他们不仅喜欢对方的陪伴,而且开始相互坦白,相互告诉对方家庭和朋友的私事,并把对方介绍给他们。他们开始分担挫折和偏见并相互使用昵称,形成一种缩略的说话方式,开别人不能理解的玩笑。他们的谈话开始展现共同的假设和期望,信任变得很重要。他们认为告诉对方一个秘密,这个秘密就只会在他们之间保留。他们开始做出许诺:“明年夏天我们去海洋城工作。”他们也开始某些温和的挑战:“你真的相信那个?”或“你刚才在说他吗?”在加强阶段开放是一种冒险,自我袒露会使相互关系加强,但它也使参与者更容易受到伤害。

4. 融合

达到这个阶段,他们的个性开始融合。人们预期他们在一起,如果只看见其中之一,就会问到另一个人。这种友谊呈现出一种专门性,他们做事情绝大多数情况在一起,参加同样的晚会,有许多相同的朋友,他们的朋友如果邀请一个就应该邀请另一个,他们每一个人都能预计和解释另一个人的行为。

仅仅当人们形成深入、重要的相互关系时,才会达到融合阶段。达到这个阶段的人通常是最好的朋友、夫妇或者父母和孩子。

5. 盟约

建立相互关系的最后一个阶段是盟约阶段。在这个阶段,参与者做出某种向周围人宣布相互关系的正式承诺。例如,承诺订婚、结婚。在其他情况下,像朋友之间就不可能做正式的盟约。无论采取什么形式,盟约都使任何一方想脱离这种关系更加困难。所以,这是在参与者对相互关系有某种长期承诺时,才采用的步骤。

上述建立相互关系的五个阶段相互依赖,相互关系是否从一个阶段发展到下一个阶段取决于参与者双方,如果一个人想发展到下一个阶段只有在另一个人也愿意时才有可能。由于大多数人只有有限的时间和精力去加强相互关系,因此,绝大多数人的相互关系保持在试验和加强

阶段前。前三个阶段我们去建立友谊和进行正常的社交活动，在融合和盟约阶段，要求有更多的精力和承诺即把它们留在非常特殊的相互关系中。

（二）相互关系破裂的五个步骤

为了使一种相互关系继续，当事者双方必须一起发展和变化，如果他们不能以令双方都满意的方式来做，那么这种相互关系就会破裂。尽管看到相互关系的建立是更令人满意的，但我们都知道相互关系也会出现失败。走向失败的相互关系有以下五个步骤。

1. 差别

时间在飞逝，可能由于习惯的不同，例如饮食习惯、生活习惯、价值观的不同，慢慢产生差异，即使看电影也会存在分歧，有的人在电影首映就要去看，而有的人等有了光碟时再看。这些矛盾使他们进入了差别阶段。

如果是恋人，他们在求爱阶段的相互依赖不再那么有吸引力了。在这个阶段，他们开始把重点放在那些不同的方面，他们的大多数谈话是关于不同点而不是相似之处。

在某种程度上，差别阶段是大多数夫妇经历的有益阶段。许多夫妇通过在某些时间里自主而在其他时间里相互依赖地解决他们之间的不同，也就是说在主要的事情上他们保持一致，而在一些次要的事情上自己忙自己喜欢的事。

如果差别不是太大，则可以得到解决，而一些较大的差别就不容易解决。例如在讨论是今年要孩子还是以后要孩子的问题时就有了争吵的气氛，两个人以前认同和容忍的一些差别，现在则变成了讨论争吵的焦点。

差别的明显迹象是冲突，但是也可以在没有冲突的情况下发生。即使没有特殊的事情烦恼夫妇俩，但他们变得成熟或找到新的兴趣时，也可能发现交谈的内容越来越少，甚至出现压抑感觉。

2. 划界限

当一种关系开始破裂时，交流的信息就会越来越少。为了避免全面冲突，应避开提及冲突的内容，这个阶段就被称为划界限阶段。

例如，夫妻关系在这个时期交谈是表面的：“你的信放在桌子上。”“有我的电话吗？”等，他们接触的次数减少，讨论的深度变浅，并且每次交谈的时间缩短，由于沟通受到了限制，相互关系也变弱了。

处在这个阶段的人往往试图通过讨论这种关系来解决问题。作为回应，这种关系的消极面可能被改变，如当事者把讨论局限在“安全”话题上，避开谈论容易发生冲突的问题，因为他们知道谈论此问题会引起争论。

处在这个阶段上的人常常掩盖他们相互关系中的问题。尽管他们可能会透露给最要好的朋友，但在社交场合，会显出一副相互负责的样子。他们装出一副社交或公共场合中的面孔，也就是说是一种给别人看的面具。

3. 停滞

停滞阶段是一种不活跃的时期，这种相互关系没有机会发展，并且在沟通时，就像陌生人