



高职高专“十二五”规划教材

人际沟通

◎ 主 编 刘向红

◎ 副主编 吴亚东 李 爽 赵丽萍

图书馆

1



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

人 际 沟 通

主 编 刘向红

副主编 吴亚东 李 爽 赵丽萍

西安电子科技大学出版社

内 容 简 介

本书分为三部分：言语沟通、礼仪沟通、文字沟通。第一部分包括语音规范、口语表达、态势语言、演讲技巧、辩论技巧、推销技巧；第二部分包括服饰礼仪、餐饮礼仪、社交礼仪、求职礼仪、信息礼仪；第三部分包括汉字之美、写作主体、应用写作、公文写作、通用文书。本书精选项目训练题 10 套、沟通能力测试题 10 套、沟通案例分析 10 个、实务实训情境 10 个，沟通方式齐全、案例精彩丰富、训练科学有序，题例新颖，逻辑严谨，实用性强，趣味性高，通过对本书的学习有助于全面提升学习者的人文修养和沟通能力。

本书既可作为大中专学生教材，也可作为企事业单位进行相关岗位培训的教材，还可作为社会各界人士提高礼仪素养和人际沟通能力的训练手册和进修读物。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/刘向红主编. —西安：西安电子科技大学出版社，2015.1

高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5606-3563-7

I. ① 人… II. ① 刘… III. ① 人际关系学—高等职业—教育—教材 IV. ① C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 010270 号

策 划 刘 杰

责任编辑 马 晨 马武装

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西天意印务有限责任公司

版 次 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16 印 张 13

字 数 274 千字

印 数 1~3000 册

定 价 30.00 元

ISBN 978-7-5606-3563-7/C

XDUP 3855001-1

如有印装问题可调换

本社图书封面为激光防伪覆膜，谨防盗版。

前言

沟通类课程在国内各高校尚未引起足够的重视与关注,开课率不高,具有鲜明特色和可操作性的优质课程更是屈指可数。随着经济全球化的发展,以沟通交流能力为代表的综合素质成为学生从业、就业、创业的重要因素。基于对沟通能力的高度认识,我们开发了“人际沟通”省级精品课程,将该课程定性为各专业的公共基础课和职业综合能力培养核心课程,并编写了特色鲜明的教材。该教材实践效果良好,受到专家、企业和社会的好评。

本书针对职场需求,分为言语沟通、礼仪沟通、文字沟通三部分,力求凸显高职教育的人文性、职业性、实践性和开放性,其价值取向是怀敬畏之心,夯实价值基座;怀恻隐之心,培养人文情怀;怀向善之心,养成理性思维;怀自省之心,恪守道德底线;怀进取之心,校正人生坐标。

一、图书定位

本书践行“学以致用、学以致道”的职教思想,倡导“仁·和”的人际关系,构建人与人和谐相处、和谐沟通的教学平台。基于“二元合作、四维贯通”的设计理念,有针对性地实施模块项目教学,培养学生的儒雅气质和有效沟通能力,为其就业能力、岗位适应能力、可持续发展能力的提高打下坚实基础。

1. 服务于学生能力养成

劳动和社会保障部的国家技能振兴战略中将劳动者的技能分为三个层面:专业特定技能、行业通用技能和核心能力。我国职业核心能力分为“自我学习、信息处理、数字应用、与人交流、与人合作、解决问题、创新、外语应用”八项,开展职业核心能力培养是提高职业人才综合素质的有效措施。本书主要任务是培养学生良好的沟通意识,树立正确的沟通态度,遵循交际沟通基本原则,懂得交际沟通基本礼节,熟练掌握交际沟通的技巧,在复杂多变的社会交往中应对自如,从而立足社会,取得事业的成功。

2. 服务于地方经济发展

济宁是儒家文化的发源地,孔孟之乡,礼仪之邦,物华天宝,人杰地灵;是“中华文化标志城”,历史文化底蕴丰厚。我们的宗旨就是要服务地方经济社会发展,培养高素质高技能的职业人、社会人、文化人。

二、编写理念

本书编写理念是以职业活动为导向,贯穿职业素质与能力教育与培养,有效衔接职场、专业、学生,实现学生可持续发展。

本书编写时从高职教育的办学方针和任务出发,针对企业需要,着眼于学生沟通能力普遍欠缺的现状,进行课程资源的整合与重构,通过采用“任务驱动”式教学模式,真正实现“教学做”一体,全面提升学生的岗位能力和就业能力。

1. 锁定行业与企业需求

根据相关行业企业的现状与需求,通过“校企合作”、“双进工程”等方式,邀请行业专家与专、兼职教师共同参与,通过学生企业实训反馈信息进一步调整、修订教材编写标准。

2. 关注专业人才培养目标

章节设置紧扣各专业人才培养目标,密切关注国家的职业标准,及时对教材内容进行调整,充分体现基础课程为专业服务的思想。

3. 尊重学生个人能力发展的要求

与国家职业资格证书、技能证书考试要求接轨,秉承“能力本位”的方针构建教材结构,彰显高等职业教育特色。

终极目标是优化学生的职业资质,创新学生的职业意识,提升学生的职业品质,丰富学生的职业情感,促进学生的职业核心能力形成,奠定学生的职业迁移和可持续发展基础。

三、本书特色

1. 立足职业需求,彰显人文精神

本书促进“传统”与“现代”的对话;加强“科技”与“人文”的互动;强化全球视野与本土文化的融合。教育学生学会做人、学会做事、学会学习、学会生活,旨在培养学生“仁者爱人”的君子人格,“文质彬彬”的儒雅气质,“尽善尽美”的做事风格,“士当弘毅”的做人品质。通过学习,诗意栖居,创造审美人生;学会感动,品味情感人生;终极关怀,浇铸道德人生;不断追求,买块创造人生;适度舍得,体验闲适人生。切实提升学生政治素养、职业素养、心理素养、人文素养、艺术素养和职业核心竞争力。

2. 淡化学科体系,注重素养养成

传统的人文素质教育侧重人文学科教育,注重人文知识传授,理论教学偏多,素质养成不足。而本书以“做人做事”教育为切入点,围绕“做人”和做“职业人”,选取和组织人文知识,一方面实现内化,将人文知识内化为学生的人文素养;另一方面力求外化,通过职业通用能力的培养,将人文知识及素养加以巩固和体现。最终使学生具备健全的人格和良好的职业态度,成为符合职场需求的职业人、社会人、文化人、资源人。

3. 强调知行合一,实现持续发展

本书遵循认知规律,强调知行合一,做到将人文知识教育与人文实践活动有机融合,重视学生职业通用能力的养成,切实促进人的全面发展。同时,在实践中尝试新的思维和方法,培养学生的个性和创新能力,使学生面对职场竞争时具备广泛的适应能力,真正实现可持续发展。

刘向红

2014年7月

目 录

绪论	1
第一单元 言语沟通	15
第一讲 语音规范	16
第二讲 口语表达	27
第三讲 态势语言	34
第四讲 演讲技巧	44
第五讲 辩论技巧	56
第六讲 推销技巧	62
第二单元 礼仪沟通	73
第七讲 服饰礼仪	74
第八讲 餐饮礼仪	79
第九讲 社交礼仪	89
第十讲 求职礼仪	100
第十一讲 信息礼仪	104
第三单元 文字沟通	111
第十二讲 汉字之美	112
第十三讲 写作主体	117
第十四讲 应用写作	124
第十五讲 公文写作	130
第十六讲 通用文书	135
训练	159
项目训练	160
能力测试	173
案例分析	187
实务实训	197
参考文献	202

绪论

当代著名哲学家理查德·麦基翁(Richard McKeon)认为：“未来的历史学家在记载我们这代人的言行的时候，恐怕难免会发现我们时代沟通的盛况，并将它置于历史的显著地位。其实沟通并不是当代新发现的问题，而是现在流行的一种思维方式和分析方法，我们时常用它来解释一切问题。”这段话以非常精准的视角展现了沟通在当代的状况和地位。沟通，它存在于人们生活的每一个阶段和方面：不会说话的孩子也可以向母亲用微笑、哭闹来表达要求和情感；在职场上，面试找工作、如何让老板满意，也都涉及如何进行有效沟通。调查显示，老年人退休后衰老加快的原因之一就是退休后失去了许多沟通机会。此外，沟通的频度、广度的下降会影响人的安全感和智力发展。沟通在人们生活中如此重要，因此我们有必要全面地了解人际沟通，首先需要弄清它的含义、特点、功能、必要条件和影响因素等问题。

一、人际沟通的含义

人际沟通，就是社会中人与人之间的联系过程，即人与人之间传递信息、沟通思想和交流情感的过程。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，在人际沟通过程中，沟通的双方互为沟通的主体和客体。

有时候，乙接到甲的信息后，并不发出反馈信息。那些有反馈信息的人际沟通，称为双向沟通，例如两个人之间进行对话；只有一方发出信息，而另一方没有反馈信息的人际沟通，称为单向沟通，例如电视台播音员和观众之间的沟通。

二、人际沟通的工具

人际沟通必须借助于一定的符号系统才能实现，所以，符号系统是人际沟通的工具。我们可以把符号系统划分为两类，即语言符号系统和非语言符号系统。

(一) 语言符号系统

语言是社会约定俗成的符号系统，而言语是人们运用语言符号进行沟通的过程。

语言是人类最重要的沟通工具，也是信息传递的最有力的手段。

1. 语言的分类

语言可以分为口头语言和书面语言，即语音符号系统和文字符号系统。

在面对面的沟通中，口头语言是最常用的，而且收效最快。例如，会谈、讨论、演讲及当面对话都可以直接、及时地交流信息，沟通意见。

在间接沟通中，一般采用书面语言。它不受时间和空间的限制，可以长时间地保存，可以远距离传递，发出信息者可以充分地考虑语词的恰当性。书面语言扩大了人们认识世界的范围。

2. 语言的社会功能

语言对我们的影响是巨大的，通过语言交流，我们实现了不同的目的。语言的社会功能主要包括：认知功能、行为功能、情感功能、人际功能和调节功能。

认知功能，是语言最基本的社会功能，是指我们通过语言来传递某种知识、信念或观点。我们需要清晰的表述来传达具体的信息，比如如何操作一台机器。

行为功能，是指我们通过语言去影响听话人的行为、态度或改变听话人的状态等，以完成某项工作。比如老师对学生说：“去把作业拿来！”这样就通过语言交流影响了学生的行为。

情感功能，指我们用语言来表达情绪体验、联络情感。我们需要有力、生动的语言来表达自己的感情、感染听众、激励他人，比如我们熟知的马丁·路德·金的那篇著名的演讲《我有一个梦想》。

人际功能，即语言的交际被用来建立、保持和维护人际关系的功能。例如，见面时的打招呼和问候等。

调节功能，我们用语言来调节身心状态。我们都有过类似的经历，通过向信任的人诉说自己的苦恼来缓解心理压力。语言的表达有宣泄情绪、促进心理健康的作用。在心理咨询中，来访者的语言宣泄本身就有着治疗的功效。

3. 语言的复杂性和策略性

不同的国家有不同的语言，不同的地区有不同的方言。在我国，现代汉语共有十大方言，语言使用状况比较复杂；不同的群体有不同的语言风格，医生、律师、教师、警察、科学家等群体都使用各自的专门术语。鉴于语言本身的这种复杂性和其在沟通中的作用，语言对人际沟通的影响是广泛而深入的。因此在沟通时，语言的运用要根据不同的对象和环境而改变，不然沟通就有可能在任何一个环节出现问题。

显然，在交往中，面对复杂多变的情境，人们表达同一意图的语言形式并不唯一。有大量的研究表明，人们对语言的运用，表现出明显的策略性。我们说话时依赖不同的文化背景下的社会约定俗成的规则、交际礼仪和契约；我们还会根据特定的情境和交际

对象,讲话时而直接,时而委婉;最后,我们采用的语言表达形式也体现了语言的策略性。

说话也是门艺术,虽然我们每天都在说话,但是没有几个人是真正的语言高手,作家、诗人和演讲者都是语言运用的高手,他们能用语言给我们打开一个世界,激发我们的感情、想象和行动。我们无法想象,如果没有这些美丽的语言,我们的生活该是如何的枯燥乏味。语言的表达是如此重要,但制定在所有场合和情况下如何选择语言的规则是不可能的,语言的掌握有赖于多年的学习和实践。

(二) 非语言符号系统

非语言符号系统,是指在人际知觉和沟通过程中,凭借动作、表情、实物、环境等进行的信息传递。人们常常认为非语言符号系统是不重要的,数量较少的,但是事实并非如此。美国传播学家艾伯特·梅拉比安(Albert Mehrabian)通过实验把人的感情表达效果量化成了一个公式:100%信息传递=7%的语言+38%的语音+55%的态势。从上面公式可以看出,非语言符号系统在沟通中占有重要的地位,它能补充、调整、代替或强调语言信息。绝大多数的非语言信息具有特定的文化形态,在传达时是习惯性的和无意识的,它可能与语言信息相矛盾,以非常微妙的方式传递感情和态度。非语言符号系统一般有以下几种形式:

1. 视-动符号系统

手势、面部表情、体态变化等都属于这个系统。动态无声的皱眉、微笑、抚摸或静止无声的站立、依靠、坐态等都能在沟通中起作用。

在人际交往中,视-动符号系统会给我们很多提示,通过了解一个人的行为语言,我们可以分析他的状态,调整自己的谈话方向。比如,当对方双手抱在胸前和你讲话时,可能意味着对方有戒备心;微笑代表友好和赞同,但对美国人而言,微笑更多意味着友好,他微笑着听你说完你的提案,但并不代表他同意你的意见;手叩击桌子代表不耐烦;扬眉往往意味着怀疑;双手紧紧握住对方的臂肘代表很有诚意;攀肩搂腰的一方,则暗示着其支配的地位。

心理学研究显示,对于早产的儿童,每天三次15分钟的抚摸可以使这些早产儿童茁壮成长。抚摸是感情传达非常有力的一种交往方式,抚摸可以以语言无法做到的方式感动我们,但也可以伤害我们,因此它是受一系列严格的社会规则支配的。

2. 时-空组织系统

人际空间距离可以表现出人与人之间关系的密切程度。个体空间的一般距离会因文化而异,也会因地位与性别有别,在社交环境里,人们都要遵守支配空间使用与运动的社交准则。有关人们在人际互动中如何使用空间和距离的研究,被称做空间关系学,这是由霍尔(Edward Hull)提出的概念,他将人际空间距离分为四种:亲密距离、个人距离、社会距离和公众距离。

亲密距离: 0~46 厘米(0~18 英寸), 属于亲爱的人、家庭成员、最好的朋友, 在此区域中, 可以有身体接触, 如拥抱、爱抚、接吻等, 话语富于情感, 并排斥第三者加入。

个人距离: 46 厘米~1.2 米(18 英寸~4 英尺), 同学、同事、朋友、邻居等在此区域内交往, 由于距离有限, 在此区域内说话一般避免高声。

社会距离: 1.2~3.6 米(4~12 英尺), 在此区域人们相识但不熟悉, 人们交往自然, 进退也比较容易, 既可发展友谊, 又可彼此寒暄。

公共距离: 3.6 米(12 英尺)到目光所及, 与陌生人的距离, 表明不想有发展, 在此区域人们难以单独交往, 主要是公共活动, 如作报告、等飞机等。

人们每天随着交往环境的变化, 使用不同的人际空间距离。在学校, 你做演讲时, 你和听众之间的距离最大, 是公众距离; 在和客户谈判时, 你们之间的距离是社会距离; 个人距离是你和朋友聊天的距离; 等你回到家, 和孩子、爱人之间的亲密接触就是亲密距离。若人们违反了这些规则, 就会引起对方不舒服的感觉。我们每个人都有自己的心理空间距离, 这个距离太远或太近都会让自己不舒服。接近性的平衡理论认为如果人际距离小到不合适的时候, 人们就会减少其他途径的接近性, 比如, 减少注视、用倾斜的姿势等。典型事例是在电梯里或公交车里的行为, 人们为了避免眼神直接接触的尴尬, 会采取读书看报或听音乐的方式。随着人口的增长和都市化进程的加快, 人们在各种公众场合的个人空间越来越狭小, 要学会去适应。

另外, 对于时间的概念也影响沟通过程。在约会中准确守时, 能使对方感到你言而有信, 创造良好的交流情境。

3. 目光接触系统

目光接触即人际互动中视线交叉, 是一种广泛的非语言交流形式, 具有非常重要的作用。相互之间的目光接触, 可以加强表达效果。

在谈话中, 迎合对方的目光, 意味着你对谈话的专注和兴趣; 但当对方回答问题时故意避开和你的眼神接触, 也许意味着事实还另有内情。心理学研究表明, 人们在观察对方时, 关注最集中的地方就是眼睛和嘴。一个人的语言可以修饰, 但眼神信息却是很难掩盖的, 我们甚至常常可透过一个人的眼神来归纳对方的品质, 是温暖的、真诚的, 还是凶残的、狡猾的。

眼神信息在许多文化中是有影响力的, 意味着地位和权力, 有句非洲名言说: “眼睛是侵略的手段”。在印度, 失去孩子的母亲是不允许以嫉妒的眼神看他人的孩子的, 因为他们相信, 这种眼神会给孩子带来不好的影响。在我国古代, 臣子朝拜时是不能对视皇帝的眼睛的; 直到现在, 在大多数非洲国家和世界的其他地方, 如果对方地位比你高, 你就不该看他的眼睛。

4. 辅助语言系统

音质、音高、声调、言语中的停顿和语速等因素, 都能强化信息的语意分量。辅

助语言可以表达语言本身所不能表达的意思。对于同样一个主题，不同的演讲者表达效果就有所差异，在这种差异中，辅助语言是一个很重要的影响因素。一位非语言沟通研究者估计，沟通中 39% 的含义受声音的表达方式的影响，在英语以外的语言中，这个百分比可能更高。比如，研究显示，在交往中语速对于第一印象有重要影响。讲话急促表达的是激动兴奋，并可能具有表现力和说服力，但讲得太快会使对方神经紧张。另外，辅助语言研究者迪保罗(B.M.Depaulo)的研究发现，鉴别他人说谎的最可靠的因素是声调。尽管老练的说谎者可以控制自己的语言和表情，但其说谎时提高声调却是不自觉的。同时，一句话的含义常常不是取决于字面意思，而是取决于它的弦外之音。语言表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使相同的词语表达不同的含义。例如“谢谢”一词，可以动情地说出，表示真诚的谢意；也可以冷冷地吐出，表达轻蔑的含义。

利用非语言线索识别欺骗。警察、法官经常努力从试图误导他们的人身上寻找真相，其中一个线索，就是利用语言和非语言线索中的冲突。由于非语言信息在传达时是习惯性的和无意识的，因此也是最难以控制的。比如，一个人演讲前说自己不紧张，但是他却不停地看表，眨眼次数也快于平常，这些动作就是紧张的表现。另外，当一个人做出譬如抬胳膊、歪头、愣神等看起来与情境不符合的动作时，观察者就更容易推断出这个人在说谎。

事实上，即使我们明确知道某人会说谎，我们密切关注像表情和声调这类非语言信息，也并不能更有效地帮助我们识别谎言。在一个研究中，被试者参加一个模拟的面试。研究者要求被试者在一些面试中表现诚实，而在另一些面试中表现出欺骗行为。部分面试人员被告知有些申请者可能会说谎，而另一些不给任何事前警告。结果显示，与没有得到警告的面试人员相比，对欺骗行为的警告只是让面试人员对所有的申请者都心存怀疑，而且在觉察真正的不诚实的申请者上没有表现出更高的准确性。对于自己的判断，得到警告的面试者表现出更少的自信。心理学的实验研究可能会高估人们在日常生活中觉察谎言的能力。

尽管如此，在观察者能够听到语言内容的情况下，非语言的线索还是有助于暴露潜在的说谎者的。大量的研究显示，最有效的线索可能是欺骗动机。当人们有欺骗动机时，人们会更努力地控制自己的非语言行为和语言行为，观察者就容易观察到这些不自然的行为，从而发现欺骗的企图。

三、人际沟通的必要条件

人际沟通是人与人之间信息的传递、思想的沟通、情感的交流，思想、情感也可以看做是信息的一种类型。因此，人际沟通就可以归结为信息的交流，它符合一般的信息沟通规律。实现人际沟通的必要条件是：

第一，要有发出信息的人——信息源。没有信息源，就无法进行人际沟通。

第二，要有信息。信息是沟通的内容。人们进行沟通，若没有内容，沟通的必要性就不存在了。

第三，要有信息渠道。信息渠道是信息的载体，即信息通过何种方式、用什么工具从信息源传递给接收者。信息一定要通过一种或几种信息渠道，才能到达目的地——接收者。常用的信息渠道有对话、动作、表情、广播、电视、电影、报刊、电话、电报、信件等。

第四，要有接收者。信息为接收者所接收，这是沟通的根本目的。如果没有接收者，沟通也就不能实现。

第五，反馈。反馈是信息发出者和接收者相互间的反应。信息发出者发送一个信息，接收者回应信息，使其进一步调整沟通内容，因此沟通成为一个连续的相互的过程。沟通中及时反馈是很重要的，反馈可以减少沟通中的误会，让沟通双方知道思想和情感是否按他们各自的方式来分享。

第六，障碍。障碍是沟通中阻止理解和准确解释信息的因素。比如环境中的噪音、沟通双方的情绪、信念和偏见以及跨文化沟通中对不同符号的解释等，都是沟通的障碍。

第七，环境。沟通发生的环境影响到沟通的效果。比如，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；著名职业经理人余世维说他办公室的门几乎都是不开的，这样的布置实际上显示了老板对员工更开放的态度。

四、影响人际沟通的因素

了解影响沟通的因素，有利于我们掌握沟通技巧，改进沟通的品质，提高沟通效果。信息传递的各个环节常会受到某些因素的作用，从而影响到人际沟通的进行。影响人际沟通的因素主要有以下几个方面：

（一）影响信息来源的因素

（1）信息源所使用的传播技术。包括信息源的语言文字表达能力、思考能力以及手势、表情等方面的表达优劣程度。

（2）信息源的态度。包括自信、尊重对方、竭力使对方对沟通感兴趣等。

（3）信息源的知识程度。包括丰富的知识、社会经验、人情世故等。

（4）信息源的社会地位。人们获得信息的一个来源之一就是权威，当信息源处于较高社会地位时，我们倾向于更相信对方的话。

(二) 影响信息的因素

(1) 语言和其他符号的排列与组合次序。信息传递时有首因效应和近因效应,即先呈现的信息和最近呈现的信息容易被记住。

(2) 信息的内容。信息的内容直接影响沟通双方,信息传递者力图通过信息的内容传达自己的信念、态度和知识,从而试图影响或改变对方。

(3) 信息的处理情况。选择合适的语言和非语言行为来表达信息是非常重要的,同一个信息用不同的语词和语气来表达会有不同的效果。

(三) 影响信息渠道的因素

同一信息经过不同的信息渠道传递,其效果大不一样。因此,要注意选择适当的信息渠道,使之与传播的信息相配合,并符合接收者的需要。比如,教儿童数数时,借用实物时孩子的理解更容易;演讲时,使用投影仪或电脑展现的图表、图画等信息令人印象深刻。

我们的五种感官都可以接收信息,但日常生活中所发生的沟通主要是视听沟通。电视、广播、报纸、电话等都可以被用作沟通的媒介。心理学家研究显示,面对面的沟通方式是各种沟通中影响力最大的。

(四) 影响接收者的因素

(1) 接收者的心理选择性。例如,有些信息接收者乐意接受,而另一些信息接收者不喜欢接收。

(2) 接收者当时的心理状态。例如,处于喜悦情绪状态的人容易接受他人所提出的要求。

在实际沟通过程中,上述四个方面的因素通常是联合发生作用的。

五、人际沟通的障碍

在现实生活中,某些影响人际沟通的因素会造成沟通的必要条件缺失,导致人际沟通受到阻碍。

(一) 地位障碍

社会中每个个体都处在一定的社会地位上,由于地位各异,人通常具有不同的意识、价值观念和道德标准,从而造成沟通的困难。不同阶级的成员,对同一信息会有不同的、甚至截然相反的认识,他们对同一政治、经济事件往往持有不同的看法;宗教差别也会成为沟通障碍,不同宗教或教派的信徒,其观点和信仰各异;职业差别更有可能形成沟通的鸿沟,所谓“隔行如隔山”即是此意。

人们在人际互动过程中倾向于适应彼此的讲话风格(双方趋同)以改善沟通,并经

过互惠和提高相似性来增强吸引。但是, 具有较高威望的讲话人就要强调他们的讲话风格的表现——差异性。具有较低威望的讲话人就会显示向高威望讲话风格靠拢的倾向, 除非他们认为其低地位是不稳定的和不合法的, 在这种情况下, 会坚持自己的讲话风格, 于是就会产生沟通障碍。

(二) 组织结构障碍

有些组织庞大, 层次重叠, 信息传递的中间环节太多, 从而造成信息的损耗和失真。也有一些组织结构不健全, 沟通渠道堵塞, 缺乏信息反馈, 也会导致信息无法传递。另外, 不同的组织氛围会影响沟通, 鼓励表达不同意见的组织氛围促进沟通。组织内信息泛滥也会导致沟通不良。处于不同层次组织的成员, 对沟通的积极性也不相同, 也会造成沟通障碍。

(三) 文化障碍

文化背景的不同对沟通带来的障碍是不言而喻的。如语言的不通带来的困难, 社会风俗、规范的差异引起的误解等等, 这在我们社会生活中是屡见不鲜的。一位美国老师在一个中国家庭中当教师, 当孩子们很热情地请老师休息一下, 吃些水果时, 老师却会理解为: “我是不是看起来很老, 力不从心了?”

(四) 个性障碍

个性障碍主要指由于人们不同的个性倾向和个性心理特征所造成的沟通障碍。气质、性格、能力、兴趣等不同, 会造成人们对同一信息的不同理解, 为沟通带来困难。个性的缺陷, 也会对沟通产生不良影响。一个虚伪、卑劣、欺骗成性的人传递的信息, 往往难以为人接受。

(五) 社会心理障碍

人们随时随地都需要与他人沟通, 对人际沟通的恐惧也相当程度地伴随着人们。它表现为个人在与他人或群体沟通时所产生的害怕与焦虑。如果沟通个体存在沟通恐惧的心理, 沟通将无法进行。对沟通有恐惧心理的人, 轻者为了保护自己而表露有碍进一步沟通的信息, 重者甚至无法与人交谈。这种沟通上的心理障碍除直接对沟通产生影响外, 因为沟通者不能获得人际沟通所附带的积极意义, 所以其社会功能必然要受到严重影响。比如说, 在生活习惯上比较孤独封闭; 在学习态度上会比较消极退缩; 在人际接触中会逃避, 因此减少了被认识与被赏识的机会, 反而增加了被误解与被排斥的机会; 沟通恐惧的长期经验会降低个人的自尊心; 在现代服务业发达的社会中, 沟通恐惧感会造成个人丧失许多就业的机会等。

尽管沟通存在许多环节的障碍, 但是可以通过学习一些沟通技巧, 提高沟通能力, 克服一些沟通障碍。

六、人际交往的阶段性的

尽管人际关系的建立在形式上是多种多样的，有的自幼为邻居，有的十年同窗，有的志趣相投，有的同甘共苦……但是，从互不相识到形成友谊，一般总要经历以下三个逐渐深化的过程。

(一) 觉察阶段

觉察是人际关系发展的前提，谁也不会生下来就有朋友，总是从互相以对方作为知觉和交往对象开始的。茫茫人海之中，有的对面相逢，有的擦肩而过，由于没有交往的动机，没有特别注意，时过境迁也就消失得无影无踪了。只有一方已觉察到另一方的存在，并进行详细的知觉和判断，才说明有了结交的表示，有了面对面的交往。

(二) 表面接触阶段

这是人际间最为普遍的关系。如一般同学、同事和邻居，虽然经常见面、经常打交道，但仅此而已，来则聚之，去则散之，只是角色性的接触而无进一步感情上的融合。

(三) 亲密互惠阶段

经过一个阶段的交往彼此从熟悉到了解，从了解到主动热情地关心和帮助对方。这种亲密互惠的关系又可分为三种水平。

第一种是合作水平。比如科研团体的成员，业余兴趣小组的成员，同班同学，同一教研组的老师，等等。这种以共同行为联结起来的人际关系，感情的依赖性不是很强，分开后，可能就彼此淡漠了，只是在共同活动过程中能够互相融洽相处。

第二种是亲密水平。这时，彼此情感的依赖性较大而内心沟通不足。双方不仅共同活动，平时也常在一起相处，不分彼此，在一块生活、学习和工作感到很愉快；分离时，彼此惦念，久不见面十分想念。

第三种是知交水平。这时，彼此在对方心目中占有极高的地位，无话不谈，相互引为知音，心心相印。双方不仅有着强烈的情感依恋，而且在观点态度、志向目标上都趋向一致。任何外力都难以拆散。正如孟子所说：“人之相识，贵在相知，人之相知，贵在知心”，这是人际关系的最高境界。

【案例分析】+++++

一、自尊——人际交往的底线

本杰明·富兰克林深受世人的敬仰，不仅因为他是美国的开国元勋和杰出的科学家、政治家，更因为他一直被后人推崇为人类精神最完美的典范。

一天，富兰克林和年轻的助手一道外出办事，来到办公楼的出口处时，看见前面不远处正走着一位妙龄女郎。也许是她步履太匆忙，突然脚下一个趔趄，身体失去平衡，一下子就跌坐在地上。富兰克林一眼就认出了她，她是一位平时很注重自己外在形象的职员，总是修饰得大方得体、光彩照人。助手见状，刚要迈开大步，上前去扶她，却被富兰克林一把拉住，并示意他暂时回避。于是，两人很快折回到走廊的拐角处，悄悄地关注着那位女职员的动静。面对助手满脸困惑的神情，富兰克林只轻轻地告诉他：不是不要帮她，但现在还不是时候，再等等看吧。一会儿，那位女职员就站起来，她环顾四周，掸去身上的尘土，很快恢复了常态，若无其事地继续前行。等那位女职员渐行渐远，助手仍有些不解。富兰克林淡淡一笑，反问道：年轻人，你难道就愿意让人看到自己摔跤时那副倒霉的样子吗？助手听后，顿时恍然大悟。

行走在人生的旅途上，谁都会有“摔跤”的时候，当初的尴尬、狼狈，暂时的脆弱、痛楚也在所难免。这个时候，一个人最需要的是有一个独自抚平创伤、恢复自尊的时间和空间。诚然，这世界需要爱，并因为爱而充满希望。但当你向对方表达善意、施予关爱的同时，千万别误伤了对方的自尊，哪怕他是你最亲近的人。富兰克林说：彼此的自尊，是人际交往的底线。

二、人际交往的绊脚石

人与人交往，并非处处是坦途。有时候，你会被你亲手搁置的“石头”所绊倒。一个人，要想赢得人际关系的绿色环境，就应时时处处反省自己，摒弃前进路上的“绊脚石”，从而使人生之路越走越宽。

1. 心胸狭隘——让你郁郁寡欢

农民刘某在自家的蔬菜大棚里摘辣椒，看见其堂兄路过，便摘了一篮子给他。恰巧，刚刚赶来的刘某妻子看到了，便当着其堂兄的面，责骂丈夫。刘某感到面子上下不来，便抄起旁边的大棍朝妻子打去，恰好打在脸上，妻子当即昏死过去，后经抢救无效死亡。刘某因此将在监狱中度过自己的一生，忏悔自己的罪过。假若当时有一人能够做到宽容大度，摒弃狭隘刻薄，悲剧就不会发生。

因工作上的一点不顺心，待遇上的一点不如意，就耿耿于怀；因为小贩的缺斤少两，售货员的蛮横粗暴，便如鲠在喉；因和同事性格不合，历史上有些误会，便于心中积下块垒……心胸像针眼那么大，听不进一句逆耳之言，看不惯与自己所见相悖的事物，郁郁寡欢，怨天尤人，不仅损伤身体，而且会伤害他人，甚至会招来不应有的灾祸。

2. 瞎乱猜疑——自寻无端烦恼

某乡农民张某与鞠某仅隔一条胡同，两家南北为邻，隔窗相望，素日邻里关系也

较好。有一天，张某家的一只鸡丢失了，其妻称曾在邻居鞠某家门口见过。张便怀疑鸡是被鞠家偷去了，便上门索要，但鞠某不承认。由于鸡确实不在鞠家，因此鞠某表现得心不在焉，但张某据此认定是鞠家偷去无疑了。因此双方发生厮打，幸被闻讯而来的邻居及时制止，才没有造成严重后果。

有些人疑神疑鬼，对别人缺乏应有的信任。遇到别人三五成群地交谈，就怀疑是议论自己，说自己坏话；斧头丢了，不去仔细寻找，就怀疑是邻居家的孩子偷走了；遇到爱人与异性交往，就醋意大发……这样是会导致关系紧张、家庭失和的。多疑可以说是友谊之树的蛀虫。具有多疑心理的人，常常带着以邻为壑的心理，把无中生有的事强加于人，也因此常把无端的祸患带给自己。

3. 妒火中烧——毁掉了自己前程

《三国演义》中描写的青年军事家周瑜，颇有大将之才，却没有大家风范，总想高人一筹，对才能超过自己的诸葛亮，始终耿耿于怀，并屡次设计陷害，然而事与愿违，害人不成反害了自己，最后终于金疮迸裂，含恨而亡。这是嫉妒心过强害了他。

嫉妒心过强的人，不管是地位、职务、收入，还是容貌、穿着都担心别人超过自己，心里容不下别人比自己强，眼里看不惯别人比自己好，耳朵听不得别人一点好消息。嫉妒心过强的人，对别人有着憎恨的情感，容易与别人发生摩擦，丧失友情。

4. 目中无人——随时会跌倒

某县的蔡某与外地来的牛某同在一家建筑公司做工，蔡某高傲自大，眼里瞧不起矮小的牛某。一次，他朝牛某绷着脸说：“你小子算个啥，有机会我收拾你，让你回不了家。”蔡某目空一切惯了，全然没放在心上，然而牛某在这天晚上却翻来覆去睡不着，他的脑中不断闪出工友要伤害自己的想法。最后，牛某索性翻身起床，趁蔡某睡熟之机，拿出施工用的手锤猛击他的头部，蔡某虽经抢救脱险，却落得个终生残疾。

走路时不朝前看的人，随时会被前方的石块绊倒。“目中无人”者就是在人生路上不朝前看的人，他也会被自己放置的“石头”所绊倒。

5. 轻信他人——让你懊悔不已

某公司业务员张枫，经人介绍与女青年李碧建立恋爱关系。张枫写字不好，经常受到女友的讥讽。一天，李碧对张枫说：“你写字不好，签个合同都有失体面，应该跟我学写字。”面对这样的好事，张枫哪会不答应呢？于是，李碧在纸上写“2月6日，张枫借李碧人民币伍仟元整。”张枫不假思索，照练一遍。李碧又写“今借李碧人民币捌仟伍百元整，张枫，8月30日。”张枫还是遵命照练。他太信任这位女友了，没有将练字纸张毁掉，更没有想到因此会招来麻烦。半年后，两人关系破裂，李碧持保存完好、经过处理的练字纸到法院上诉，状告张枫欠款不还，由于张枫拿不出反驳证据，白白输了这场官司。