

人际沟通技巧

人际沟通

技巧

马金奇 姜世雄 编著
徐鸣飞 俞美霞

RENJI GOUTONG

JI QIAO

气象出版社

目 录

I. 社会一般沟通技巧	(1)
怎样与性格各异、志趣不同的人打交道	(2)
怎样与粘液质、抑郁质、胆汁质、多血质等类型的 人沟通	(4)
学会见什么人说什么话	(6)
克服与人沟通的心理障碍	(10)
自我介绍是进入社会交往的一把钥匙	(15)
互相介绍时要注意礼仪	(17)
职业妇女推销自己的技巧	(18)
良好的寒暄语能够沟通双方的感情	(19)
多听少说或许是上帝的旨意	(21)
人际沟通中的有效提问与答问	(22)
有益的聊天与无益的聊天	(25)
适时的恰到好处安慰是打动人心的良药	(27)
赞美别人是你成功的阶梯	(28)
批评他人应不伤别人的自尊心	(31)
巧妙地拒绝别人	(34)
打破僵局要抓住时机和适应个性	(36)
必要的解释在人际沟通中的促进作用	(39)
正确使用“谢谢”的规则	(42)
道歉可以填平人际间感情的沟壑	(43)
II. 男女婚恋沟通技巧	(46)
与你中意的姑娘成功攀谈的开场白 50 例	(47)
主动地向男孩子发起进攻的开场白 50 例	(51)

你可以先用微笑向他做出某种暗示	(56)
学会含蓄地表达爱情	(57)
恋爱中的男女心理差异	(62)
怎样判断姑娘是否对你有情	(63)
他是否真心地在爱你	(66)
怎样主动地去追求年少、同龄、年长的男子	(67)
初吻前的心理沟通	(68)
她们为什么会失去男朋友	(72)
不要吝啬你的赞美词	(73)
婚后创造一个浪漫的爱情气氛	(75)
爱情必须时时更新、生长与创造	(76)
妻子赢得丈夫的心的诀窍	(78)
结婚的女性更富有魅力	(80)
要善于激发丈夫的爱情	(81)
诱发夫妻争吵的原因	(82)
夫妻争吵也有学问	(83)
如何解开让人心烦的“婚外恋”这个“结”	(85)
婚姻危机的先兆	(87)
夫妻之间的语言艺术	(88)
夫妻对话要注意从积极的方面去说	(90)
幽默的语言能使婚姻更加美满	(91)
Ⅲ. 父母子女沟通技巧	(94)
给婴幼儿创造一个良好的交流接触机会	(95)
及早地培养婴儿的语言能力	(96)
走进孩子的内心世界	(97)
不要过分在意孩子发脾气	(100)
对孩子们的扯皮打架不要大惊小怪	(102)
正确安慰被碰伤的孩子	(103)
纠正孩子讲脏话的毛病	(103)

不要对不懂事的小孩作过多的解释·····	(104)	也
在活动中使你的孩子“开窍”·····	(105)	也
给孩子讲故事也是与他们沟通的一个有效手段·····	(106)	
孩子为什么不能当父母的“教师呢”·····	(108)	目
父母要与孩子建立感情·····	(109)	
创造一个与孩子愉快交谈的氛围·····	(112)	
如何消除父母与子女之间的隔阂·····	(117)	
只有尊重孩子才能赢得他们的敬重·····	(119)	录
父亲也要抽空和子女们沟通·····	(120)	
积极暗示在教育子女中所起的促进作用·····	(121)	※
家长们在与孩子沟通时经常遇到的问题·····	(123)	※
表扬孩子的讲究·····	(128)	
儿女也要理解做父母的一片爱心·····	(129)	
怎样慰藉失恋的女儿·····	(132)	
六 技 IV. 师生同学沟通技巧·····	(135)	
尊敬老师是学生的美德·····	(136)	
教师要献给学生满腔的爱心·····	(137)	
什么样的老师最受小学生的欢迎·····	(138)	
用儿童比较喜欢接受的方式进行说理·····	(139)	
什么样的老师最受中学生的欢迎·····	(140)	
莫雷诺的社会关系测量法给人们的启示·····	(142)	
教育不同气质的学生不能搞“一刀切”·····	(143)	
暗示在教育中的作用·····	(145)	
批评学生要讲究方式方法·····	(146)	
以自己的诚挚打动学生的心灵·····	(148)	
间接谈心是一种与学生沟通的好办法·····	(150)	
要善于发现差生身上的“闪光点”和“兴趣点”·····	(151)	
尊重与信任是对差生的一种巨大的激励·····	(153)	
有效地制止课堂上的混乱状况的措施·····	(154)	

老师错怪了自己怎么办·····	(157)
正确对待严厉刻板的老师·····	(158)
暗示教学法能够促进学生的学习·····	(160)
什么样的教师最受大学生的欢迎·····	(161)
运用哲理性的警句较能说服大学生·····	(162)
积极地发展同学间的人际交往·····	(163)
积极发展正常的异性同学之间的交往·····	(167)
V. 同事之间沟通技巧 ·····	(170)
保持一个良好的自我状态·····	(171)
领导者赢得部下信赖的方法·····	(172)
对待不同的部下应有不同的管理措施·····	(175)
调动部下的聪明才智并不难·····	(179)
领导者与群众对话的基本要求·····	(181)
领导者与部下谈话的技巧·····	(184)
主动地消除与部下隔阂的沟通之术·····	(186)
怎样猜测上司的心思·····	(189)
部下得到上司器重的方法·····	(191)
向上司提意见的正确方式·····	(192)
被领导责备时要先承认错误并且道歉·····	(194)
严于律己与宽以待人·····	(194)
真实的同情与深切的理解·····	(195)
与同事相处的 ABC·····	(197)
与同事和睦相处是一门学问·····	(199)
尽量避免日常工作中出现的冲突·····	(201)
避免同事嫉妒的高招·····	(202)
与资深的同事沟通的技巧·····	(205)
与女同事沟通的技巧·····	(207)
职业女性与同事沟通的技巧·····	(211)

I. 社会一般沟通技巧

六

技

在你的一生中会遇到各种性格不同、脾气古怪的人。怎样与这些人相处，特别是在你的工作与学习中，还经常要与这些打交道。如果你不善于同这些人交流，沟通相互的思想，是会在工作中碰到不小的麻烦的，或有时让你觉得很难堪。那么，怎样与跟自己性格相同和不同的人沟通呢？下面介绍的是一些过来人的经验。

怎样与性格各异、志趣不同的人打交道

在生活和工作中,我们可能会遇到各种各样性格各异、志趣不同的人,刚刚走上工作岗位或初涉社会舞台的青年人,恐怕对于这些无法躲避、有的甚至像讨厌的绿苍蝇一样挥之不去的、与自己不合脾气的人感到心烦,那么,应该怎样与这些不同性格的人打交道呢?下面向你介绍一些成功的经验:

(1)对死刻板的人。这类人性格一般较为偏执,遇人遇事不会随意表达自己的意见和情感。当你很客气地和他打招呼、寒暄时,他也不会做出你预期的反应来。他通常不会注意你在说什么,有时甚至你会怀疑他是否在听你说话。遇到这类人,最要紧的是不能操之过急,要细心而又有耐心地观察他的一言一行,寻找他所感兴趣的话题,然后再和他闲聊。只要能够使他回答或产生一些反应,事情就好办了。

(2)对傲慢无礼的人。有些人自视清高、目中无人,时常表现出一副“惟我独尊”的样子,像这种举止无礼、态度傲慢的人,是社会中最不受欢迎的人。但当你不得不与这种人交往时,最有效的办法是,说话简明有力,开门见山,不必跟他多啰嗦,以办成事为原则。

(3)对沉默寡言的人。与不爱开口的人交往是一件很吃力的事。因为对方过于沉默,当你侃侃而谈,他却毫无回音。对于这种人,你最好采取直截了当的提问方式,请他作出最简明的回答,“是”还是“不是”,“行”还是“不行”,尽量避免迂回式的谈话。

(4)对深藏不露的人。这种人在交往中,不会轻易显露自己的心思,也不愿随意发表对某人某事的看法,谈到关键问题时会突然转移话题或打岔。因此,在交谈中你的思想要特别集中,要想方设法窥探对方的心理,摸清他的真实意图。如果你能事先多掌握和了解一些有关他为人处事的情况,将可加强你交谈的分量。

(5)对毫无表情的人。毫无表情的人与感情深藏的人不同。

人

生



后者只是暂时将喜怒哀乐诸种情感收敛起来,犹如一座活火山底下的熔岩,只要时机成熟,它总是会爆发出来的;而前者却如千年沉睡的死火山,永难有喷发的机会:看上去总是那样死气沉沉,毫无表情。与这种人交往,当然是索然无味的。应付的办法是:制造适度紧张或轻松的气氛,尽可能使对方有所触动,引出话题,适时地表达你的愿望和要求。请记住:面对对方呆板死沉的表情,你要显得沉着和毫不介意,不要被对方的冷漠搞得局促不安和尴尬不堪。

(6)对草率决断的人。这类人大多性格急躁,办事较草率,容易留下较多的后遗症。交往时,你一定要当心提防,不可与他同步,要设法有章有节地一步步进行。谈(办)完一件事,再谈(办)另一件事。如此才不致发生错误,也可避免出一些不必要的麻烦。

六
技 (7)对顽固不化的人:这类人往往思想狭隘,固执己见,听不进不同的意见,交往中缺少通融性。因此,与这种人打交道结果往往是徒劳无功。对付这种人,你不妨抱定“早散”、“早脱身”的想法,随便应付几句,不必耗时费力,自讨没趣。

(8)对行动迟缓的人。与这类人交往,最重要的一点就是需要耐心,因为他的步调总是无法跟上你的进度,难以按照你的预定计划行事。所以,你最好按捺住性子,拿出耐心,尽可能地配合他的情况去做。此外,应注意的,有些人的言、行并不一致,他可能处事明快、果断,只是行动不相符合罢了。

(9)对过分糊涂的人。这种人平时很少检点和反省自己的言行,是非不明,良莠不分,稀里糊涂。与这种人交往大多是浪费时间,应尽量避免为好。

(10)对自私自利的人。一事当前先想自己或先考虑是否有利可图,这是自私自利者的最大特点。与这类人交往,难免会有令人厌恶之感,而且还有一定的危险性。但是,既然要与之交往,最好还是按捺一下不悦的情绪,不妨听其自然,顺水推舟,投其所好,这样会促使交涉获得成功。不过,对这类人保持警觉是完全必要的,

③ 切不可被对方的花言巧语所迷惑。

怎样与粘液质、抑郁质、胆汁质、多血质等类型的人沟通

心理学家认为：人的气质可分成粘液质、抑郁质、胆汁质、多血质等四种类型，这四种气质类型的人，在心理上呈现出各自不同的特点。同这几种不同气质类型的人沟通，要采取不同的方法。

粘液质类型的人的心理特点是内向，具有较强的忍耐性。因此，与这种人沟通，对你是一个考验，因为他常常会令你头痛。也许你费尽了口舌，对方却毫无反应；你讲了许多道理，对方却不以为然，依然我行我素。所以，要与这种类型的人沟通，就应做到以下几点：

(1)要有耐心。不要期望三言两语就能打动他们，要作好反复进行游说的心理准备；

(2)要详细、具体。粘液质类型的人在做听众时，一般都希望对方观点明确，材料丰富，论证符合逻辑。如果你只将自己的观点讲了个大概，他是很难一下子接受的；

(3)要尽量让对方产生反应。在沟通中，使他产生反应是探明其态度的最好办法，因此，要多用问句。即便是在陈述过程中，也要尽量向对方提问题，让他主动地参与到同你的对话中来。

抑郁质类型的人的心理特点也是比较内向、不好交际，且对别人的言行比较敏感，内心体验深刻。这种人言语较少，好静不好动。因此，要想与这种类型的人沟通，应注意以下几点：

(1)言词运用要精确。这种类型的人敏感性极强，往往对一些别人不在意的问题很留心。你的沟通也许会因一些不当的用辞而导致失败；

(2)要讲究方式。与这种人沟通在方式上既不可太直，一下子把问题点明，也不可太婉转，以免使他产生误解。既不要把话讲得太露骨，又不要讲得太含蓄；

(3)要使对方产生对你的信任感。抑郁质类型的人一般比较

人

生



多疑,不太容易相信别人。所以,取得他们的信任是与他们沟通的先决条件。要取得他们的信任,就要做很多的工作,比如了解对方的个性特点、兴趣、爱好,表示对对方的关注,站在对方的角度看问题等。还要设计与他们沟通的具体方案,以免在某一个环节上搁浅,使你的沟通功亏一篑。

胆汁质类型的人的心理特点是外向、急躁、直率和固执。这种人办事一般比较果断、干脆,不喜欢拖泥带水。但有时他们又比较倔强,好认死理。因此,与这种类型的人沟通,应该注意以下几点:

(1)说话要有余地,不要把话说得太死。由于这种人好“抬杠”,一旦双方抬了起来,你们之间的沟通也就无法进行了;

(2)观点要明确。由于这种人在与人谈话时,最忌讳别人含糊其辞,意义表达不清,所以,你在与他们谈话时,言语一定要明确,一就是一,二就是二;

六

(3)陈述要简洁干练。由于这种人做事比较果断,希望对方也能和他一样迅速,雷厉风行。如果你进行复杂的论证和推理,即便是你的观点非常正确,对方也会变得不耐烦起来。

技

多血质类型的人的性格外向、灵活,适应性强,在生活中,这种人一般比较活泼,喜欢交往,善于随机应变,适应能力比较强。有人因此便认为这种人容易接近,易于沟通。其实不然,许多多血质类型的人,之所以同意你的看法,并不是他内心真的与你所见相同,而是因为出于礼貌或者不想使你难堪,才附和你的看法,所以,与这种人沟通也不是一件容易的事情。主要应注意以下几点:

(1)你的言辞要具有生动的特点。多血质类型的人不愿听空洞的说教和枯燥的论证,你的表述如果太单调干巴,他就会丧失兴趣;

(2)要避免直接游说。多血质类型的人做事灵活,讲究方式。他在听别人谈话时,也希望对方具有这个特点。因此,有时一句格言、一句俗语,往往比直接的论证更有用处。你在与这种人沟通的时候,最好先做一些准备,多找些与你的问题有直接关系的寓言、

哲理故事,以备随时使用;

(3)要创造一个轻松愉快的气氛。多血质类型的人多不喜欢严肃的场合和严肃的谈话气氛,如果你与他谈话时表现出太多的正式性和庄重性,他就会觉得别扭,甚至对你产生反感。因此,在与这种类型的人沟通时,最好选择私下场合,以私人的口吻进行交谈,这样才会取得良好的效果。

人际沟通技巧

学会见什么人说什么话

跟人交谈要看对象,这是众所周知的道理。俗话说得好:“到什么山上唱什么歌,见什么人说什么话。”任何交谈,都离不开特定的对象。要使交谈达到既定的目的,必须知己知彼,有“的”放矢,也就是要根据交谈对象的实际情况,如年龄、性别、身份、职业、文化程度、性格特征以及心理状况等因素,有针对性的确定交谈的内容和方式,做到言之有“的”,因人施语,这样,才能使交谈获得较满意的效果。否则,就像是对牛弹琴,枉费口舌,甚至会因“接线”不对头而“崩了火”。下面举一些根据不同类型的人决定自己的交谈方式的例子:

人

生

(1)同城里人交谈。在通常的情况下,同城里人交谈,得有点“市民气息”,“行业话题”。所谓“市民气息”,就是市民的生活,以及市民所关心的问题,诸如商店信息、市场行情、物价涨落、鱼肉禽蛋、煤气水电、住房衣着、家具彩电等等;所谓“行业话题”,就是跟老板谈经商,跟歌手谈唱歌,跟作家谈写书,跟报童谈卖报,等等。总之,得根据对象的情况,找准交谈的入门处,沟通彼此之间的情感,然后再逐步转向正题。

(2)同农村人交谈。农民一般都具有淳朴的思想感情,同他们进行交谈,切忌油腔滑调,华而不实。在交谈中的语言运用,应适应农村人的口味,向“乡土化”靠近。用语应通俗、简洁、形象,不要用那些半文不白,甚至艰涩难懂的言词,更不要用那种“酸溜溜”的“台词式”的词句。



(3)同老年人交谈。老年人的精神状态是比较复杂的。从心理上讲：一是喜欢沉湎于过去，喜欢回忆自己得意的年代、好的日子；二是老来话多，讲起话来总是喋喋不休者居多；三是少数老年人还有一种挣扎欲，好胜心特别强。从所处的环境上来讲：居住在农村的和居住在城市里的老年人，在交谈内容与交谈兴趣上也有很大区别。从知识水平上讲：文化修养较高的同文化修养较低的人，交谈内容、交谈方式和交谈水平也会大不一样。从性别上讲：老年男子与老年妇女，他们之间的谈话内容与兴趣也会有很大的差别。

六
技

在了解了上述这些特点以后，你在同老年人交谈时，就得因人而异。比如，同喜欢沉湎于过去的老年人谈话，你可以先请他谈谈他的得意往事。同喜欢喋喋不休的老年人交谈，你就得先恭恭敬敬地听他谈了一番以后，再找个适当的时机转移话题，进入你需要与之交谈的内容。同好胜心极强的老年人交谈，你应该避免与之争论，任其要强逞能就是，甚至可以对其多加称颂，让他高兴、得意之后，再转入你要谈的话题。一般老年人往往喜欢谈历史，农村的老年人也不例外，当同他们交谈时，你可以请他谈村史、族史、家史等等作为入门的话题。同文化修养较高的老年人交谈，可请他传授知识，谈他那不平凡的身世，谈他的成功经验，称颂他学识渊博，令人敬佩；还可以谈大至天文地理，小至昆虫花鸟等等，总之，凡是同他高兴谈的一切话题都可以作开场白。同老年男子交谈可侧重于事业、职业、工作经验、生活知识、轶闻趣事和人生之路方面的话题。同老年妇女交谈，可偏重于家庭生活、子媳婚嫁、衣着茶饭之类的话题。这样，你同他们交谈起来便会话题宽广、感情融洽。

(4)同青年人交谈。青年人朝气蓬勃、富有理想、好动感言、乐于交际。同青年人交谈，应同他们谈理想、谈事业、谈奋斗、谈成功、谈学习、谈知识、谈文化，谈生活、谈青春、谈爱情，谈珍惜光阴、珍惜年华，谈一切他们乐于谈的话题。

同青年人交谈时，在运用语言和表露情趣、风格方面要注意尽



可能地“青年化”，不要用刻板拘泥、老气横秋或倚老卖老的态度和口气。对于男青年应当多用“血气方刚”、具有“爆发力”的语言加以鼓励；对于女青年则可用既有奋进力量的言词，又要带点“女子气息”的情调与之交谈。对于正在求学的青年，可以同他们交谈一些学科与学业成绩，甚至可以谈一些课余爱好，以增进谈话题材的深度与广度。对于那些已经就业的青年，可以同他们谈谈踏上社会和参加工作后的感想，请他们谈谈对职业的兴趣和奋斗目标。对于未踏上社会征途、等待就业的青年——特别是衣食靠父母的青年，应张扬以自立、开拓、学习、进取为荣的道理。当然，这不是说教式、训诫式的，而应该寓理于情、以情动人。

(5)同孩子们交谈。幼儿心地纯洁，富于幻想，具有好奇心理，处于可塑性最佳的时期。同他们交谈，首先应具有几分“童心”和掌握点“孩子语言”才行。其次，根据他们完全没有社会生活经验，以及他们的心理特点，在交谈的内容上要注意：一是应讲一些有启蒙意义和美好情趣的儿童谜语和童话、故事；二是可讲一些浅显易懂的小科学、小实验之类的科普趣事；三是可讲一些生活中的好人好事、英雄形象，谈自然界中的星星月亮，花草鸟兽等；四是可形象、生动地讲一些爱憎、美丑、善恶之类的浅显道理。再次，在使用语言上，应明白、简洁、通俗、浅显，具有儿童的口味；在表情上，应具有活泼、欢快、明朗和稚气的儿童情趣；在题材、内容、情节上，要具有健康的情调、高尚的趣味，以有利于开发智力，促进思维，增长知识；在方法上，可以是你讲，他听，也可以是请他讲，你听，或是你提问，他回答，或是他提问，你回答。这样，你同孩子们谈起话来，便会觉得十分协调，非常有趣，甚至会觉得同这些“花朵”、“神童”、“天使”的一次交谈，是一种美的享受，是一次童年的再现。

人

生

(6)同地位比你高的人交谈。在日常生活中，我们常见到有一些人在同地位高于自己的人交谈时，总是毕恭毕敬、唯唯诺诺，甚至是点头哈腰，这使人们非常反感。与人交谈，本应是人对人，人格对人格，思想对思想，情感对情感，应该是彼此平等的。在同地

位无论比自己高出多少的人交谈时,你应该既尊重对方,又要不卑不亢、落落大方。应该与同常人交谈一样,表情自然,态度和善,言词妥帖,尽量地发挥你的聪明才智和独到的见解。

(7)同地位比你低的人交谈。同地位比你低的人交谈,要注意防止高傲自大,显示自己的优越感。态度上,应热情、亲切。内容上,应适合对方的情趣和口味。在回答对方的提问或对对方的讲话作出反应时,应郑重其事,不要流露出怠慢甚至是轻蔑的神情,这也是衡量一个人的心灵美的重要尺度。在接触或交谈中,当你发现对方神态尴尬、讲话嗫嚅时,你应为其释难,用和蔼平易的态度,使他大胆表达,无话不说。这样,彼此就会建立起一种友好的情谊。



(8)同老实忠厚的人交谈。滑头的人往往欺侮老实人,能言善辩者也常常冷落木讷寡言者,这种社会风气和倾向要不得。同老实忠厚的人交谈,也应以忠实热情的态度对待,不要搞“一言堂”,不要以为自己能说会道,一个劲儿地只顾自己讲,应该让对方有发表意见的机会。在言谈中,说话频率不宜太快,不要咄咄逼人,不然对方会因应接不暇而不敢对话。当对方在讲话时,你应诚心诚意地倾听。当他讲错了话或言不达意时,不要去指责或奚落他,不然,会使他心慌意乱。当你同他讲话时,应该言词通俗,语气诚恳,以诚相待,不要去骗他、哄他。

六

技

(9)同顺境中的人交谈。顺境,是指一个人所处的生活、学习、工作环境称心如意,顺顺当当,无忧无虑,一帆风顺,能充分抒发人的感情,充分享受人生的乐趣,处于这种环境的人,他的心理状态是轻松、愉悦、得意洋洋的。在他眼里,世界是绿色的,道路是笔直的,生活是甘甜的,似乎不知道生活里还有艰难、忧愁。因此,同这一类人交谈,应把握两条原则:一是赞美他,鼓励他;二是提醒他,启迪他。赞美他有这么优越的条件,真是令人欣羡;鼓励他应珍惜这些有利条件,运用这些有利条件,做出成绩来;提醒他切勿因条件优越而懒散松垮、碌碌无为。

(10)同逆境中的人交谈。所谓逆境,就是工作、学习、生活处于不利地位或遇到重重困难。身处逆境的人,无论是脆弱者还是坚强者,他的心境总是沉重的。当你同这类人交谈的时候,得掌握一条原则:鼓励。鼓励他战胜困难,同厄运抗争!

(11)同残疾人交谈。残疾人多有一种自卑感,只有少数意志坚强者才能自信自强。同这些人交谈时,一是要同情他们,鼓励他们避短扬长,身残志不残,可讲古今中外历史上那些残疾者做出了极不平凡的业绩的事例。如:德摩斯梯尼是个口吃患者而成为大演说家;塔哈·侯赛因双目失明,却成为受人尊敬的大文豪;贝多芬纵然是聋了耳朵还成为大作曲家等等。因为大凡不想使自己沉沦的残疾人,都会有一种希望感和拼搏欲,你这样讲了,正好迎合他们的心理状态,双方因此而说话投机,效果自然会很好。二是应注意回避其生理缺陷,实在无法回避时则可改用模糊语言,如对瘸子说他的脚有点不太方便。

人

生

(12)同不合自己脾气的人交谈。世上的人的性情脾气是不能整齐划一的,正像世界上的任何事物一样,总是千差万别的。一个人生活在社会中,只有让个性去适应“群体”才能生存,而绝不能让“群体”来迎合你的个性。因此,同不合自己脾气的人交往时,应豁达大度,用满腔的热情和理性去寻求共同的语言,即使是与你“格格不入”的对象,也得放开肚量,求大同,存小异。在交谈中,应努力寻求有共同兴趣和共同利益的话题,而不用那些刺耳和顶牛的字眼。对于双方看法不一致的地方,应友好地进行探讨,用科学的态度、求实的精神,澄清是非,服从真理。在交谈时,要用委婉的语调、美好的言词去影响对方,打动对方,使对方从心理上到感情上来一番转变,甚至在思想观点上发生根本性的变化,从而达到感情的融洽和心灵的沟通。

克服与人沟通的心理障碍

人们的社会交际是建立在一种心理相融基础上的,因此,心理



因素对于人际沟通的影响最大、最直接。健康的心理状态有利于人际沟通的进行,而影响人际沟通的心理障碍则不利于人们的社会交往。故克服与人沟通的心理障碍,使人们的社会交往得以顺利进行,从而建立和谐正常的人际关系,无论是对社会还是对个人,都有着十分重要的现实意义。对于个人来说,克服与人沟通的心理障碍,也是自我发展和保持心理健康的重要途径。

那么,影响与人沟通的心理障碍主要有哪些呢?心理学家认为主要有以下几点:

一是孤僻心理。所谓孤僻心理是指不愿与人沟通的性格独特怪僻的心理。按照有的心理学家的观点,人际交往包括交际、感应、知觉三个侧面。所谓交际交往,也就是人际间的信息交流;所谓感应交往,也就是人际间的情感影响;所谓知觉交往,也就是人际间的认知理解。而孤僻的性格对人际交往这三个方面都有障碍。

六

技

就人际交往的认知理解来说,孤僻的性格也是彼此心灵沟通的绝缘体。社会心理学认为,每个人在社会上,在群体中都扮演一定的角色,人际交往就其社会心理发展过程来说,实际上就是角色认知和认同的过程。认同的程度是和被认同者为交往对象所理解的程度成正比的。有的性格孤僻者,虽然人品并不错,但由于他们不愿意,更不善于同群体中的其他人发生信息、感情和思想上的沟通,这样,他们所扮演的角色在他人眼中总带有一种不可知的成分,角色认同的过程就不能不进行得十分缓慢。一般说来,人与人相处,总希望获得一种安全感,总有一种既能为别人理解,又能理解别人的愿望,而人际间的理解是离不开交往双方在信息、感情和思想上的沟通的。没有这种沟通,理解就成了缘木求鱼、纸上谈兵。

孤僻心理的形成大致有以下两种情况:一是自幼生活在缺少父(母)爱和理解的环境之中,养成了寂寞独处的习惯,久而久之,就形成了孤僻的个性;二是某件意外事件的重大打击,造成了心理

上的自我封闭,以致逐渐形成了孤僻的性格。

既然如此,克服孤僻心理也应从以下两方面入手:第一,要有强化克服孤僻心理的愿望。一个人的孤僻性格固然与人的气质即神经系统类型有很大关系,但性格的形成主要还是由于后天环境的影响,因此,有孤僻心理的人自己要有克服这一心理障碍的愿望。你的愿望越强烈,行为也就越自觉,效果也就越明显。第二,要努力创造克服孤僻心理的条件。在开始阶段,不能寄希望于他人的主动、热情,而要自己首先开展同自己关系比较接近或者不很疏远的人的交往,然后再逐步向前发展。

二是羞怯心理。同孤僻心理一样,羞怯心理也是一种常见的与人沟通的心理障碍。这种心理障碍一般多表现在以下两个方面,一是害羞,二是胆怯。羞怯一般表现在口语交际上,如有的人在交谈时手足无措,不知所云,特别是在与陌生人交谈时,更是低声细语,吞吞吐吐。其实,这些在交际中言谈失常的人,其智力发育是正常的,思想意识也不混乱,但就是在与人交谈时,尤其是在一些公开场合的语言交际时感到紧张和恐惧,因此,这些人往往回避与人交谈。

人

生

按照多数心理学家的解释,羞怯的产生具有多方面的原因。从客观方面说,主要是社会经验的多少和社会文化教养所致。从我国的情况来看,传统思想的长期束缚是人们形成羞怯心理的主要社会原因。即便是在现代社会,封建传统思想的影响仍然使人们在交往中都程度不同地产生某种心理压力。中国学生通常在课堂上过于拘谨,不愿出头露面地站起来回答问题,这与中国的社会文化教养和传统习惯是有直接关系的。

从主观方面说,羞怯心理产生的原因是人的自卑感。由于自我意识的作用,人总是关心自己在他人心目中的形象与评估,担心自己会被别人否定,在这种心理支配下,很容易使人缺乏自信,过于自卑,怯于担风险。所以,只要是置身于人群之中,就会产生不知所措的慌乱,有的人会出现脸红、低头、出冷汗等现象,有的人发