

阳光下的 成长 2

——高职学生心理健康读本

郭昱辰 黄文革 主 编

高等教育出版社

阳光下的 成长 2

——高职学生心理健康读本

YANGGUANGXIA DE CHENGZHANG
— GAOZHI XUESHENG XINLI JIANKANG DUBEN 2

郭昱辰 黄文革 主 编

高等教育出版社·北京

内容简介

本套书是按照高职学生的身心发展特点而设计,全套丛书共分5册,涉及高职学生心理健康的诸多方面内容,涵盖了高职学生成长过程中遇到的各类问题。本套书从读者角度出发,在编写时去掉了传统教材中大量的理论阐述,将一个个晦涩难懂的理论用案例分析或者心灵故事的形式讲解出来。除此之外,本套书还加入了互动讨论、心理游戏、知识链接、心理实验、心理测验、课后练习、影片推荐、拓展阅读等模块的内容。帮助大学生了解自己的健康状况,建立科学的健康观念,掌握有效提升自身心理健康水平的方法和技能。

图书在版编目(CIP)数据

高职学生心理健康读本:全5册/郭昱辰,黄文革主编.——
北京:高等教育出版社,2015.9

(阳光下的成长)

ISBN 978-7-04-043479-8

I. ①高… II. ①郭… ②黄… III. ①心理健康—健康教育—
高等职业教育—教材 IV. ①B844.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第171817号

策划编辑 曹京华
插图绘制 杜晓丹

责任编辑 马小晴
责任校对 王 雨

封面设计 李小璐
责任印制 毛斯璐

版式设计 范晓红

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京中科印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
本册印张 4
本册字数 80千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2015年9月第1版
印 次 2015年9月第1次印刷
总 定 价 39.80元(全5册)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 43479-001

目录(第二册)

第四章 人际交往的外功与心法	57
第一节 人际交往重要吗?	57
第二节 在交往中你可能遇到的问题	60
第三节 如何提高人际交往的能力呢?	65
【影片推荐】《悲惨世界》	75
【拓展阅读】《卡内基沟通与人际关系》	76
第五章 我的情绪我做主	77
第一节 情绪有什么作用?	77
第二节 有哪些常见的情绪问题?	81
第三节 如何调整自己的情绪状态?	86
【影片推荐】《老大靠边闪》	92
【拓展阅读】《不抱怨的世界》(精美珍藏版)	92
第六章 学点逆境哲学	93
第一节 挫折管理	93
第二节 压力管理	99
【影片推荐】《风雨哈佛路》	108
【拓展阅读】《逆境的祝福》	109
参考文献	110

第四章

人际交往的外功与心法

【互动讨论】

1. 长期与人际交往不良会生病吗？
2. 请你想出一个班级或宿舍中不喜欢的同学，总结出不喜欢他/她的原因和他/她的性格特点，将全班同学总结出的原因综合在一起。
3. 你自己是否有上面总结出来的问题存在？

第一节 人际交往重要吗？

一、人际交往与智力

【故事驿站】

村庄里的怪物

1920年，在印度加尔各答东北的一个名叫米德纳波尔的小城，人们常见到有一种“神秘的生物”出没于附近森林，往往是一到晚上，就有两个用四肢走路的“像人的怪物”尾随在三只大狼后面。后来人们打死了大狼，在狼窝里终于发现这两个“怪物”，原来是两个裸体的女孩儿。其中大的年约七八岁，小的约两岁。这两个小女孩儿被送到米德纳波尔的孤儿院去抚养，还给她们取了名字，大的叫卡玛拉，小的叫阿玛拉。到了第二年阿玛拉死了，而卡玛拉一直活到1929年。这就是曾经轰动一时的“狼孩儿”一事。

“狼孩儿”刚被发现时用四肢行走，慢走时膝盖和手着地，快跑时则手掌、脚掌同时着地。她们总是喜欢单独活动，白天躲藏起来，夜间潜行。怕火和光，也怕水，不让人们替她们洗澡。不吃素食而要吃肉，吃时不用手拿，而是放在地上用牙齿撕开吃。每天午夜到清晨三点钟，她们像狼似地引颈长嚎。她们没有感情，只知道饥时觅食，饱则休息，很长时间内对别人不主动发生兴趣。不过她们很快学会了向辛格的妻子去要食物和水，如同家犬一样。只是在一年之后，当阿玛拉死的时候，人们看到卡玛拉“流了眼泪——两眼各流出一滴泪”。

据研究,七八岁的卡玛拉刚被发现时,她只懂得一般6个月婴儿所懂得的事,花了很大气力都不能使她很快地适应人类的生活方式,2年后才会直立,6年后才艰难地学会独立行走,但快跑时还得四肢并用。直到死也未能真正学会讲话:4年内只学会6个词,听懂几句简单的话,7年时才学会45个词并勉强地学几句话。在最后的3年中,卡玛拉终于学会在晚上睡觉,她也怕黑暗了。很不幸,就在她开始朝人的生活习性迈进时,她死去了。辛格估计,卡玛拉死时已16岁左右,但她的智力只相当于三四岁的孩子。

为什么卡玛拉16岁的时候,智力却只相当于3岁的孩子?

卡玛拉没有在人类社会中成长,她错过了人类智力、包括语言发展的最佳时期,虽然后期回到人类社会当中,但再也无法发展出正常人的心理品质,直至她离开这个世界,还是没有完全学会人类的文明。因此,我们可以看出交往是个性发展与人格健全的必经之路。个体只有通过与其他个体发生联系,才有可能学习社会知识、技能与文化,才能取得社会生活的资格。离开社会的交往环境,离开与他人的合作,个体无法成为一个合格的社会人。

马克思把交往比做人类历史的必然伴侣,他曾说:“一个人的发展取决于和他直接和间接进行交往的其他人的发展。”心理学的研究表明,儿童与其照看者之间通过积极的交往形成稳定的亲密关系,是其心理乃至身体正常发展不可缺少的条件。与此同时,如果儿童缺乏与成人的正常交往及由此建立起来的亲密关系,不仅性格的发展会出现问题,而且连智力也会出现明显障碍。

二、人际交往与心理健康

【案例再现】

马加爵事件

2004年在云南大学宿舍发生了轰动全国的“马加爵事件”。在云南大学学生公寓一宿舍柜子内发现4具被钝器击打致死的男性尸体。后来经警方调查云南大学凶杀案犯罪嫌疑人竟然是同班同寝的同学马加爵。且据老师、学生介绍,马加爵和被害的四名大学生平时关系都不错,五人是同班同学,他们经常在一起活动。为什么会出现这种残杀同班同学的现象呢?

马加爵来自广西壮族自治区的一个偏远农村,家境困难。高考超出重点本科分数线50多分可以选择一流大学的他,却因为考虑到离家远费用开销更大,所以选择地域较近并且消费水平比较低的云南大学。更重要的是他读大学的学费都是他从他的家乡一直借到云南大学的,为此他心里的自卑感很强。再者,自尊心极强的他不愿伸手向贫困的家里要钱,选择自己打工赚钱,为此他有些省钱的方式经常被同学取笑,最后他不懂表达感情,释放压力,最终因为一件口角小事而走上了一条不归路。

你觉得马加爵是一个什么样的人?

医学心理学家丁瓚教授曾指出：“人类心理适应最主要的就是对于人际关系的适应，所以人类心理的病态，主要是由于人与人之间关系失调而来。”研究表明，如果一个人长期缺乏与别人的积极交往，缺乏稳定的良好人际关系，那么这个人往往有明显的性格缺陷。在心理健康教育实践中，我们也注意到，绝大多数大学生的心理危机与缺乏正常人际交往和良好人际关系是相联系的。在同宿舍里，同伴之间的心理交往状况，往往决定了一个大学生对大学生活的满意程度。那些生活在没有形成友好、合作、融洽的人际关系宿舍中的大学生，常常显示出压抑、敏感、自我防卫、难以合作的特点，情绪的满意程度低。在融洽的宿舍里生活的大学生，则以欢乐、注重学习与成就、乐于与人交往和帮助别人为主。可见，人的心态与性格状况，直接受到与别人交往和关系状况的影响。

三、人际交往与成功

【知识链接】

哈佛大学的调查研究

哈佛大学职业指导局研究了几千名被解雇的男女工人，发现了这样一个比例数：每有一个因不能完成工作而失业的人，就有两个因不能成功地与人交往而失业的人。

这个比例数在阿尔波特·维哥姆博士报告的研究中更高，他在自己的联合报业专栏“探索你的心理”中提出了自己的研究成果。4 000名失业的人中，只有10%是因为他们不能干这种工作，90%是因为他们还不曾发展自己与人成功相处的良好品质。

各种各样的科学研究已经证明，如果一个人学会了如何与他人打交道，不管你从事什么工作，不管你的职务是什么，你都在通往成功的道路上走完了85%左右的行程。

从这个调查中，你得到了什么启示？

美国卡内基工业大学对一万名受测试者做过追踪分析，发现人际关系及交往能力竟占到成功因素的85%，而人们普遍认为至关重要的智能及技术因素只占到15%。可见人际交往是人类最基本的社会活动，对一个人一生的发展起着重要的作用，一个人是否能取得成功不仅要靠知识和技能，更重要的是靠人际关系。所以有人说，人的一生有三块奖牌，知识是铜牌，技能是银牌，人际才是金牌。

纵观科学发展史，不难发现：科学家间的彼此合作，很有可能出现科学的奇迹。在现代社会，各门学科间的相互渗透越来越强，单靠一门学科的知识很难有大的成就。对于大学生来说，应该学会与不同学科人才进行交流的能力，从而在心灵上相互沟通、行为上相互协调，共同促进、共同提高。

第二节 在交往中你可能遇到的问题

一、社交恐惧

【案例再现】

不敢看别人眼睛的男生

肖强是一名大一的新生,才开学没多久,他就多次找辅导员请假不去上课,辅导员一直觉得这个学生很奇怪,他从来不看别人的眼睛,除了找老师请假外,他从不和其他任何人交往。辅导员不明白到底发生了什么,就让肖强找心理老师沟通后再考虑是否批假。

肖强找到心理老师,反映“之所以不去上课,是因为害怕人多的环境,并且不敢看别人的眼睛。这种情况从小学的时候就开始了,有一次上课的时候,同桌从书包里拿出来一条蛇,当时自己就被吓晕了,醒来时自己已经住进了医院,身边有很多人围着自己,很多双眼睛看着自己,还有很多医生,当时觉得很害怕,自从那一次晕倒后,就开始害怕人多的环境,害怕看别人眼睛。”

肖强的情况属于社交恐惧症,主要是在社交场合下几乎不可控制地诱发即刻的焦虑发作,并对社交性场景持久地、明显地害怕和回避。具体表现为害怕在有人的场合或被人注意的场合,出现表情尴尬、发抖,脸红、出汗或行为笨拙、手足无措,怕引起别人的注意。因此回避诱发焦虑的社交场景,不敢在餐馆与别人对坐吃饭,害怕与人近距离相处,尤其回避与别人谈话。赤面恐怖是较常见的一种,只要在公共场合就感到害羞脸红、局促不安、尴尬、笨拙、迟钝,怕成为人们耻笑的对象。有的人则害怕看别人的眼睛,怕跟别人的视线相遇,称为对视恐怖。

交往恐惧是一种比较常见的人际适应不良。交往恐惧的人不敢与人交往,担心别人瞧不起,不敢在大庭广众之下说话发言,对人际交往充满恐惧。他们往往具有以下心理。

1. 自卑心理

自卑是个人由于某些生理缺陷或心理缺陷及其他原因而产生的轻视自己、认为自己在某个方面不如他人的情绪体验。

2. 戒备心理

戒备心理是指大学生在人际交往过程中,由于某些消极心理因素的影响而形成的不切实际的、固执的心理偏见,是另一种常见的导致交往恐惧的不良心理状态。

3. 羞怯心理

怕羞,怯场是逃避行为的常见形式,是大学生在人际交往中,特别是与陌生人或异性交往时,产生的一种紧张、拘束乃至尴尬的心理状态。这种心理状态往往给自己造成很大的心理压力。

二、人际冲突

【案例再现】

讨厌的舍友

王某是一名大二女生,最近心情烦躁,找到心理老师做咨询。王某描述:“最近宿舍有一名同学在背后说自己坏话,是另外一名舍友告诉了我,她还挑拨我们宿舍另外两位同学的关系;最近宿舍经常丢钱,我怀疑也是那个同学偷的,她平时行为可疑,我和宿舍另一个同学在洗手间里说话,她就在外面听;另外,她明明不喜欢我,但是在生活中还装作和我很好。前几天她和另外一个同学议论我的时候,被我听到了,我就和她吵了起来,现在宿舍关系很僵。我最近几天晚上睡不着,早上起不来,所以经常不去上课。”(图4-1)



图4-1 讨厌的舍友

人际关系不和谐随时都可以发生,但这种不和谐是否演变为人际冲突则往往取决于当事人的情绪调控力。情绪调控力好的大学生,在出现人际冲突时能很好地控制情绪,及时调节和引导交往向自己希望的方向发展;情绪调控力差的大学生则刚好相反,控制不住情绪,互不示弱,导致人际冲突的发生,甚至采取报复措施。

三、沟通不良

【案例再现】

被舍友排挤的女生

美芳是一名大一的新生,刚开始来读大学的时候她很兴奋,她想要和宿舍的几个同学建立美好长久的友谊,然而自从她的一位外地同学留宿她们宿舍之后,她就发现宿舍的几名同学联合排挤她,处处针对为难她,说话中也流露出讽刺,这让她非常痛苦,但是又不知道几个宿舍同学为什么要这样针对自己。有一天她终于忍不住和几位舍友吵了起来,她把自己心中所有的委屈一股脑儿地发泄了出来。然而问题并没有得到解决,宿舍关系变得更加紧张了。从那以后,美芳每次回到宿舍就会感觉胸口发闷,就再也不想回那间宿舍了。

沟通不良也是人际适应不良的重要表现形式。在大学生人际交往过程中,有的大学生我行我素,从不与别人沟通;有的大学生虽有良好的沟通愿望却不得其法,常引起误解,造成人际交往障碍。美芳并没有很好地与舍友沟通,因此她并不了解为什么舍友会针对她。如果宿舍当中有一些人暂时不喜欢自己,那么可能需要一段时间的磨合。但是,如果整个宿舍的同学都对自己有意见,那么往往是自己需要调整某些为人处世的方式,先要找到大家对自己有意见的根本原因,良好的沟通就显得非常重要。良好的沟通一方面需要尊重对方,另一

方面需要做到不发泄情绪地表达自己的感受。

记得在表达自己的情绪之前,一定要确认对方已经把事情的来龙去脉弄清楚了。不要嫌麻烦少说话,因为说得越少,对方越莫名其妙。

无论是在双方的共同谈话中,还是在不幸开始争执时,多用“我”这个字,尽量避免出现“你”,这样可以帮助我们把自己的感受上,而不容易伤害到对方。

当我们希望对方不要使用一种“不良行为”时,最好可以告诉对方,什么样的行为有利于我们的感情,如“如果你现在跟我道歉,我会觉得舒服许多”。

不要忘记了争吵之后要讨论,可以讨论一下,以避免引起争执的事情再次发生。

【心理测验】

测一测你的人际关系怎么样

这是一份人际关系行为困扰的诊断量表,共 28 个问题,每个问题做“是”(打√)“非”(打×)两种回答。请你根据自己的实际情况如实回答,答案没有对错之分,将结果记录下来,见表 4-1。评分标准:打“√”的给 1 分,打“×”的给 0 分。

1. 关于自己的烦恼有口难言。()
2. 和陌生人见面感觉不自然。()
3. 过分地羡慕和妒忌别人。()
4. 与异性交往太少。()
5. 对连续不断的会谈感到困难。()
6. 在社交场合,感到紧张。()
7. 时常伤害别人。()
8. 与异性来往感觉不自然。()
9. 与一大群朋友在一起,常感到孤寂或失落。()
10. 极易受窘。()
11. 与别人不能和睦相处。()
12. 不知道与异性相处如何适可而止。()
13. 当不熟悉的人对自己倾诉他的生平遭遇以求同情时,自己常感到不自在。()
14. 担心别人对自己有什么坏印象。()
15. 总是尽力使别人赏识自己。()
16. 暗自思慕异性。()
17. 时常避免表达自己的感受。()
18. 对自己的仪表(容貌)缺乏信心。()
19. 讨厌某人或被某人所讨厌。()
20. 瞧不起异性。()
21. 不能专注地倾听。()
22. 自己的烦恼无人可倾诉。()
23. 受别人排斥与冷漠。()
24. 被异性瞧不起。()
25. 不能广泛地听取各种各样的意见、看法。()

- 26. 自己常因受伤害而暗自伤心。()
- 27. 常被别人谈论、愚弄。()
- 28. 与异性交往不知如何更好相处。()

表 4-1 记 分 表

I		II		III		IV	
题目	分数	题目	分数	题目	分数	题目	分数
1		2		3		4	
5		6		7		8	
9		10		11		12	
13		14		15		16	
17		18		19		20	
21		22		23		24	
25		26		27		28	
小计()		小计()		小计()		小计() 总分()	

解释：

1. 总量表分数解释

(1) 如果你得到的总分是 0~8 分,说明你在与朋友相处上的困扰较少。你善于交谈,性格比较开朗、主动,关心别人,你对周围的朋友都比较好,愿意和他们在一起,他们也都喜欢你,你们相处得不错。而且,你能够从与朋友相处中,得到乐趣。你的生活是比较充实而且丰富多彩的,你与异性朋友也相处得比较好。一句话,你不存在或较少存在交友方面的困扰,你善于与朋友相处,人缘很好,获得许多的好感与赞同。

(2) 如果你得到的总分是 9~14 分,那么,你与朋友相处存在一定程度的困扰。你的人缘很一般,换句话说,你和朋友的关系并不牢固,时好时坏,经常处在一种起伏波动之中。

(3) 如果你得到的总分是 15~28 分,那就表明你在同朋友相处上的行为困扰较严重,分数超过 20 分,则表明你的人际关系困扰程度很严重,而且在心理上出现较为明显的障碍。你可能不善于交谈,也可能是一个性格孤僻的人,不开朗,或者有明显的自高自大、讨人嫌的行为。

2. 分量表分数解释

以上是从总体上评述你的人际关系。下面将根据你在每一横栏上的小计分数,具体指出你与朋友相处的困扰行为及其可参考的纠正方法。

(1) 记分表中 I 竖栏上的小计分数,表明你在交谈方面的行为困扰程度有如下分类。

① 如果你的得分在 6 分以上,说明你不善于交谈,只有在极需要的情况下你才同别人交谈,你总难以表达自己的感受,无论是愉快还是烦恼;你不是个很好的倾诉者,往往无法专心听别人说话或只对单独的话题感兴趣。

② 如果得分在 3~5 分,说明你的交谈能力一般,你会诉说自己的感受,但不能讲得条理清晰;你努力使自己成为一个好的倾听者,但还是做得不够。如果你与对方不太熟悉,开始时你往往表现得拘谨与沉默,不大愿意跟对方交谈。但这种局面在你面前一般不会持续很久。经过一段时间的接触与锻炼,你可能主动与同学搭话,同时这一切来得自然而

非造作,此时,表明你的健谈能力已经大为改观,在这方面的困扰也会逐渐消除。

③ 如果你的得分在 0~2 分之间,说明你具有较高的交谈能力和技巧,善于利用恰当的谈话方式来交流思想感情,因此在与别人建立友情方面,你往往比别人获得更多的成功。这些优势不仅为你的学习与生活创造了良好的心境,而且常常有助于你成为伙伴中的领袖人物。

(2) 记分表中Ⅱ竖栏上的小计分数,表示你在交际方面的困扰程度有如下分类。

① 如果你的得分在 6 分以上,则表明你在社交活动与交友方面存在着较大的行为困扰。比如,在正常集体活动与社交场合,你比大多数伙伴更为拘谨;在有陌生人或老师存在的场合,你往往感到更加紧张而扰乱你的思绪;你往往过多地考虑自己的形象而使自己处于越来越被动、越来越孤独的境地。总之,交际与交友方面的严重困扰,使你陷入“感情危机”和孤独困窘的状态。

② 如果你的得分在 3~5 分,则往往表明你在被动地寻找被人喜欢的突破口。你不喜欢独自一个人待着,你需要朋友在一起,但你又不太善于创造条件并积极主动地寻找知心朋友,而且,你心有余悸,生怕在主动行为后的“冷”体验。

③ 如果得分低于 3 分,则表明你对人较为真诚和热情。总之,你的人际关系较和谐,在这些问题上,你不存在较明显持久的行为困扰。

(3) 记分表中Ⅲ竖栏的小计分数,表示你在待人接物方面的困扰程度有如下分类。

① 如果你的得分在 6 分以上,则往往表明你缺乏待人接物的机智与技巧。在实际的人际关系中,你也许常有意无意地伤害别人,或者你过分地羡慕别人以致在内心妒忌别人。因此,其他一些同学可能回报你的是冷漠、排斥,甚至是愚弄。

② 如果你的得分在 3~5 分,则往往表明你是个多侧面的人,也许可以算是一个较圆滑的人。对待不同的人,你有不同的态度,而不同的人对你也有不同的评价。你讨厌某人或被某人所讨厌,但你却极喜欢另一个人或被另一个人所喜欢。你的朋友关系某方面是和谐的、良好的,某些方面却是紧张的、恶劣的。因此,你的情绪很不稳定,内心极不平衡,常常处于矛盾状态中。

③ 如果你的得分在 0~2 分,表明你较尊重别人,敢于承担责任,对环境的适应性强。你常常以你的真诚、宽容、责任心强等个性获得众多的好感与赞同。

(4) 记分表中Ⅳ竖栏的小计分数,表示你跟异性朋友交往的困扰程度分类如下。

① 如果你的得分在 5 分以上,说明你在与异性交往的过程中存在较为严重的困扰。也许你存在着过分的思慕异性或对异性持有偏见。这两种态度都有它的片面之处。也许是你不知如何把握好与异性同学交往的分寸而陷入困扰之中。

② 如果你的得分是 3~4 分,表明你与异性同学交往的行为困扰程度一般,有时可能会觉得与异性同学交往是一件愉快的事,有时又会认为这种交往似乎是一种负担,你不懂得如何与异性交往最适宜。

③ 如果你的得分是 0~2 分,表明你懂得如何正确处理异性朋友之间的关系。对异性同学持公正的态度,能大大方方、自自然然地与他们交往,并且在与异性交往中,得到了许多从同性朋友那里不能得到的东西,增加了对异性的了解,也丰富了自己的个性。你可能是一个较受欢迎的人,无论是同性朋友还是异性朋友,多数人都较喜欢你 and 赞赏你。

第三节 如何提高人际交往的能力呢？

一、人际交往的外功

(一) 沟通

【故事驿站】

请帮我按一下九层

这是全市最忙的一部电梯,上下班高峰时,和公共汽车差不多,人挨着人。

上电梯前和公司的人力资源总监相遇,说笑间,电梯开了,我们被人群一拥而进。每个人转转身子,做小小的微调,找到一种相对融洽的位置。电梯往上走。

这时,一只胳膊从人缝中穿过来,出现在我的鼻子前。我扭头望去,一个小伙子隔着好几个人,想要伸手按电钮。他够得很辛苦,好几个人刚刚站稳的身子不得不前挺后撅,发生了小小的骚动。

那个人力资源总监问道:“你要去哪一层?”“九层。”有人抬起一个手指头立刻帮他按好了,没有谢谢。

下午在楼道里又碰到那个人力资源总监。“还记得早上电梯里那个要去九层的小伙子吗?”她问我。

“记得呀,是来应聘的吧?”九层,人力资源部所在地。

“没错。挺好的小伙子,可我没要他。”“为什么?”

你觉得人力资源总监没有要这位应聘者的原因是什么呢?

【心理游戏】

你说我画

目的:学会沟通

时间:45分钟

准备:两幅简易图画

操作游戏过程:

1. 第一轮请一名自愿者上台担任“传达者”,其余人员都作为“倾听者”,“传达者”看样图一两分钟,背对全体“倾听者”,下达画图指令。
2. “倾听者”根据“传达者”的指令画出样图上的图形,“倾听者”不许提问。
3. 根据“倾听者”的图,“传达者”和“倾听者”谈自己的感受。
4. 第二轮再请一位自愿者上台,看着样图二,面对“倾听者”传达画图指令,其中允许“倾听者”不断提问,看看这一轮的结果如何。

5. 请“传达者”和“倾听者”谈自己的感受,并比较两轮过程与结果的差异。
通过这个游戏,你有什么感悟?

通过上面的游戏,我们可以总结出:

(1) 词语表达不准确,难以把信息正确地传达出来;知识经验的局限,当我们把自己的观念翻译成信息时,只是在自己的经验范围内进行编译。

(2) 信息的传递中可能受到各种干扰,声音无法清晰地到达接收者那里。

(3) 接收信息的接收者只能在自己的经验范围内进行解释。

【案例再现】

寝室里的声讨

我们寝室里有七个男生,我喜欢他们每一个人。可是有一天,室长说要“严肃地和我谈谈”。他谈了很多,我听明白的是:他们不喜欢我,他们认为我的所作所为使他们没法容忍了。要么我改正,要么我从寝室里搬出去。室长说完后,他们一个个掏出准备好的纸条,开始念我的罪状。

我的下铺说,我把臭袜子塞在床底下,臭得他不敢仰睡;早上蚊帐不挂好,让他在挂下来的蚊帐里钻来钻出,抬不起头来;在他睡着的时候,我还摇床,把他摇醒。

可是我从来没有想臭他,我只是忘记管好自己的袜子。因为在家里,我是从来不管自己的袜子的。我摇床是为了提醒他,我们是睡在一张床铺上。我以为他喜欢这样的提醒,因为我自己就喜欢这样的提醒。

另一个人控诉我给他取绰号,对人乱开玩笑,不尊重别人的自尊心。可我对他并没有坏心,我认为我们俩的成长环境有很多共同之处,所以我心里对他最亲近。我开玩笑,是为了和他成为亲密的朋友。

下一个说,我晚上出去上厕所不关门,他睡在靠门的地方,每次都被冻醒。还有一个说,我常把衣服泡好几天不洗,害得我们寝室被扣分;还说我做值日,不是忘记就是做不干净。我从家里带来一把电茶壶,有时我们忘了打水,就在自己寝室里烧开水。水开了,我经常说:“你们谁来冲水?”因为我不会冲水。现在他们说这是自私的表现,水开了为什么不冲?如果不会,为什么不学?

说完,他们一个个上床睡了,关了灯,没有一点儿声音。后来他们告诉我,他们存心要找这时间,灯亮着的时候,让我看到他们严肃的脸,让我意识到这次谈话的重要性。然后,让房子黑着,给我一个台阶下,他们意识到我也许会哭,让我不要太尴尬。

我去洗泡了好几天的衣服,出门的时候我带上了门。以前,我不关门,是因为我出门不带钥匙。

我哭了,但我不愿意搬回家去住,我也没有把这事情对父母说。我不想和室友们分开,我仍然喜欢着他们。

我开始学着想想别人怎么想的,开始学着懂得别人的心思,开始小心翼翼地学习设身处地为别人着想,不能只以“我以为……”去做别人讨厌的事情,虽然我是一片好心。

他们觉得我进步了,关心别人了。我想,我是学会了与人交往的规则了。其实,我的心从来都是爱同龄人的,是关心别人的。只是我不知道我们应该怎样相处。

得记住啊,你喜欢的东西,不一定别人也喜欢。在家里你没有学会,不会有大的问题;宿舍里,在同学与同学之间,你不会,就会有麻烦,你就得重新开始学习。

显然,这个室长和宿舍的其他同学都很聪明,他们很有沟通能力。他们既尊重了别人,也表达了自己的意见。他们做得很得体,没有伤及彼此的感情。

(二) 倾听

【故事驿站】

小男孩儿跳伞

美国知名主持人林克莱特一天访问一名小男孩儿,问他:“你长大后想要当什么呀?”

小男孩天真地回答:“嗯…我要当飞机的驾驶员!”林克莱特接着问:“如果有一天,你的飞机飞到太平洋上空,所有引擎都熄火了,你会怎么办?”

小男孩想了想:“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带,然后我挂上我的降落伞跳出去。”

当在现场的观众笑得东倒西歪时,林克莱特继续注视着这孩子,想看看他是不是一个自作聪明的家伙。

没想到,接着孩子的两行热泪夺眶而出,这才使得林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远非笔墨所能形容。

于是林克莱特问他:“为什么要这么做?”小男孩儿的答案透露出一个孩子真挚的想法:“我要去拿燃料,我还要回来!”

林克莱特如果在没有问完之前就按自己设想的那样来判断,那么,他可能就认为这个孩子是个自以为是、没有责任感的家伙。

但孩子的眼泪使他继续问了下去,也才使人们看到了这是一个勇敢的、有责任心的、有悲悯之情的小男孩。

学会“先听后讲”,一定请你在确认自己已经“听到”、“听完”、“听懂”之后再发言,否则你说的多半是你想象的事,并不是事实本身。

与人交往时,要善于倾听别人的谈话,使对方感觉到你的尊重与兴趣。有一句谚语说得好:“人们不关心你知道多少,直到他们知道你关心他们多少。”每个人都需要有自我表现的机会。在初次交往中,有效地表现自己固然重要,但做一个耐心的听众,鼓励别人多谈他们自己,同样是不可少的。从繁体的“聽”字可以看出,听不仅需要耳朵,还需要十双眼睛全神贯注地看,和一心一意的注意力。

(三) 微笑

微笑是一种无声的语言,它显示出一种力量、涵养和暗示。微笑对于树立形象能发挥极大的效果。从原始人发出第一次笑声起,笑就在人类社会中开始具有一种价值,从本质上说,笑是一种受所在文明支配的社会现象,所以在社会中,笑成了“具有人性”的一个特征。微笑所表达的是一种感情、一种吸引力。微笑虽然无声,但它是一种高级含蓄的语言,它说出许多意思,高兴、欢悦、同意、赞许、尊敬、同情。

（四）记住名字

记住别人的姓或名,主动与人打招呼,称呼要得当,让别人觉得礼貌相待、备受重视,给人以平易近人的印象。每一个人都有被人熟知的欲望,潜意识里都渴望过着名人般的生活,记住别人的名字一定程度上就拉近了彼此的距离,让人倍感亲切。

二、人际交往的心法

（一）忍让

【故事驿站】

六尺巷的故事

清朝康熙年间,宰相张英的家人在家乡与邻居争地界,写信向张英求助。张英写了一首诗作答:“一纸书来只为墙,让他三尺又何妨。长城万里今犹在,不见当年秦始皇。”家人见诗后,主动向邻居让了三尺。邻居见宰相度量宽,怕人耻笑自己姿态不高,也让出了三尺。后人称他们让出的地方为“六尺巷”。(图4-2)



图4-2 六尺巷

忍让,是大智大勇的表现,它不计较一时的高低,眼前的得失,而是胸怀全局,着眼未来;忍让,是一种美德,它以宽广的胸怀,无私的心灵去容纳人,团结人,感化人。忍让,是一种修养,它面对荣辱毁誉,不惊不喜,心静如水。

忍让,可以让时间来化解很多复杂的矛盾和冲突,可以让自己用澄明的心灵、淡定的心态、充盈的智慧来正确判明方向,及时把握机会,并使自己沿着正确的轨道向成功不断精进,更可以化危为机,化阻为助,并有效汇聚良好人脉资源的能量去做大事,创大业。

（二）谦卑

古希腊的哲人苏格拉底常自称一无所知,他说自己什么都不知道,唯一知道的就是自己什么都不知道。有一次他的朋友到神庙去祈求阿波罗的神谕,询问是否有人比苏格拉底更聪明?回答说“没有”。苏格拉底听到这个神谕后,很是困惑,因为他总认为自己缺乏智慧,不聪明。于是他去访问了许多人们公认的智者,有政治家、文学家、能工巧匠等,他们都认为自己聪明绝顶,无所不懂。通过交谈,苏格拉底发现他们虽然懂得一些事情,但并不精通,对一些事情只是一知半解。经过反复思考,他终于明白,阿波罗神谕所以说他聪明,就是指他有自知之明。神谕的含义是:只有像苏格拉底那样深感自己无知的人,才是真正有智慧的人。

人因为虚心所以能进入对方的心,被别人接纳。而在沟通时彼此接纳是很重要的,因此谦卑作为一种品格也非常重要。如果你不谦卑,也就不能够被别人接纳。不被别人接纳你就无法与别人沟通,无法与别人沟通你就什么事也别想做!如果人与人之间能够相互谦卑、互相尊重,那人与人之间的关系就会很好,大家团结一致就没有做不成的事情。因此,韬光养晦不只是一种生存策略,也是一种美德。一个甘愿处于次要位置的人,一个谦卑的人,最后会赢得大家的尊重和爱戴,这样的人在领导位置上也能好好地服务他人。而一个骄傲的人,一个锋芒毕露的人,常常因为无法接纳他人的意见,从而失去他人的支持,最终常常被降

到卑贱的地步。所以说,谦卑对一个人很重要。

怎样才可以做到谦卑,首先,是把自己放在比别人低的位置上,这样才能从别人那里得到智慧,就像水源从高处流向低处一样,谦卑是孔子所说的“三人行必有我师”的前提,只有你把自己放在比他人低的位置上,以谦卑的态度才能从他人那里获得智慧,哪怕那个人的学识不如你;其次,就是当你真的很有学识的时候就自然会谦卑下来,麦子没有成熟的时候是立起来的,而当里面谷物成熟的时候,自然会垂下来,一个真正伟大的人是不可能不谦卑的,因为当你知道得越多时,你才会意识到自己不知道的更多。牛顿是伟大的物理学家,然而却谦卑地说自己的成就就像是一个在海边玩耍的孩子,时而捡起海边的贝壳。

(三) 宽容

【故事驿站】

公交车上的故事

一次在公共汽车上,一位先生踩了一个女孩子的皮鞋,先生马上道歉说:“对不起,我不是有意的。”全车的人以为又要有一场“战争”爆发了,因为那个女孩子的皮鞋看上去很贵,而且这一脚踩得不轻,鞋头都有点变形了。谁知,女孩子幽默地回答道:“不,不,应该是我‘对不起’,我这双脚太不苗条了。”女孩一句宽容而幽默的话,逗得那位男士和周围的人都开心地大笑了,人们纷纷投来赞许的目光。

心理学家指出,适度的宽容,对于改善人际关系和身心健康都是有益的。它可以有效防止事态扩大而加剧矛盾,避免产生严重后果。可以说,宽容是心理养生的调节阀。人在社会交往中,吃亏、被误解、受委屈的事总是不可避免地要发生。面对这些,最明智的选择是学会宽容。话虽如此,但是大多数人在遇到上述情况时,总是不能宽容以待,这又是为什么呢?其实,不能宽容待的人,往往是因为他们将别人的缺点、错误或者伤害无限放大,因此,哪怕别人只是出言不逊,他也会有“暴打对方”一顿的想法。

雨果说:“世界上最宽阔的是海洋,比海洋更宽阔的是天空,比天空更宽阔的是人的胸怀。”宽容表现在对非原则性问题不斤斤计较,能够以德报怨,宽容大度。人际交往中往往会产生误解和矛盾,特别是大学生,个性较强,接触又密切,不可避免产生矛盾。这就要求学生在交往中不要斤斤计较,而要谦让大度、不计较对方的态度、不计较对方的言辞,并勇于承担自己的行为责任,做到“宰相肚里能撑船”,宽容克制并不是软弱、怯懦的表现。相反,它是有度量的表现,是建立良好人际关系的润滑剂,能“化干戈为玉帛”,赢得更多的朋友。

宽容是一种美德,宽容别人,其实也是给自己的心灵让路。大量事实证明,过于苛求别人或苛求自己的人,必定会让自己处于紧张的心理状态之中不能自拔,而一旦宽恕别人之后,心理上便会经过一次巨大的转变和净化,内心变得澄明,人际关系也会出现新的转机。要明白,当你不能宽容别人的时候,最痛苦的是你自己,就好比自己拿着毒药,明明希望对方喝下去,但是却自己喝下了。古人云:“处事让一步为高,退步是进步的账本。待人宽一分是福,利人是利己的根基。”在与别人交往的时候,遭人误解不但不恼、反而处处为别人着想的人,才是真正具有宽容品德的人。宽容能使一个人心态平和、安然自乐。