

深圳大学公共关系速成班教材

人 际 沟 通 技 巧

熊源伟 编著

深圳大学大众传播系

目 录

第一编 人际沟通的一般原理	(1)
第一章 人际关系	(1)
人际关系的涵义	(1)
人际关系的同一性 (2)——人际关系的阶段性 (2)——人际关系的灵活性 (2)——人际关系的对应性 (2)——人际关系的社會性 (3)——人际关系的变动性 (3)	
人际关系的模式	(3)
基本模式 (3)——十二关系变量模式 (4)——G形网络模式 (4)	
人际关系的形成	(5)
注意阶段 (6)——吸引阶段 (6)——适应阶段 (6)——依附阶段 (6)——态度的类似性 (6)——需求的相补性 (6)——时空的接近性 (6)——相互的投报性 (6)——漠视 (6)——冷淡 (7)——疏远 (7)——分离 (7)	
现代人际关系的变化	(8)
理解 (8)——和谐 (8)——拓展 (8)	
第二章 人的行为	(10)
行为的特征	(10)
行为的自主性 (10)——行为的起因性 (10)——行为的目的性 (10)——行为的持续性 (10)——行为的可变性 (10)	
行为的相似性	(11)
行为的差异性	(12)
价值观与伦理观 (12)——知觉、认识与动机 (13)——动机与行为 (14)	
第三章 人际传通	(17)
怎样理解传通	(17)
传通的要素	(18)
信息源 (18)——编码 (18)——信息 (18)——通道与媒介 (18)——接受者 (19)——译码 (19)——接受者的反应 (19)——反馈 (19)	
传通过程的特点	(19)
传通是动态的 (19)——传通具有相制本质 (19)——传通活动是不可逆的 (19)——传通是在一定的物质和社会环境中进行的 (20)	
人际传通的意义与特性	(20)
完整性 (21)——交流性 (21)——亲和性 (21)	

人际传通的模式·····	(21)
克氏人际传通模式 (21) —— 巴氏人际交流传通模式 (22)	
影响人际传通的因素·····	(22)
角色 (22) —— 个人变项 (23) —— 其他因素 (23)	
文化与人际传通·····	(23)
第二编 言语信息的沟通·····	(25)
第四章 演讲的要素与构思·····	(25)
演讲的要素·····	(25)
信息 (25) —— 演讲者 (26) —— 听众 (27)	
演讲的构思·····	(27)
确定论题 (27) —— 处理材料 (29) —— 营造结构 (30) —— 锤炼语言 (34)	
第五章 演讲的表达·····	(37)
有声语言·····	(37)
发声 (37) —— 语音 (38) —— 吐字 (39) —— 重音 (39) —— 停顿 (40)	
节奏 (41) —— 语气语调 (42)	
态势语言·····	(43)
表情·眼神 (44) —— 姿态·手势 (45) —— 仪表·风度 (46)	
幽默与激情·····	(48)
幽默不必事先暗示 (49) —— 幽默的选择应适合情境和听众的类型 (49)	
—— 幽默应与演讲的主题有关 (49) —— 尽量用简洁的话来叙述 (49)	
—— 激情的效应 (49)	
控场与机变·····	(50)
观察要敏锐 (50) —— 处变而不惊 (50) —— 有理有利有节 (50) —— 对内容多、时间少的矛盾的处理 (50) —— 对演讲者自身发生失误的处理 (50)	
—— 对听众当场递条子或口头质疑的处理 (51) —— 对听众反应冷漠、缺乏合作精神的处理 (51) —— 对听众持对立观点的处理 (51)	
第六章 说服的原理与技巧·····	(52)
说服的前提·····	(52)
要说服别人,必须先透彻了解别人的意见 (52) —— 要说服别人,必须先透彻了解对方对不同意见的接受能力 (52) —— 要说服别人,不可把自己放在与真理等同的地位 (53) —— 要说服别人,应该有灵活多样的应变方式 (53)	
说服的起步·····	(53)
以对方认识的基点作为起点 (53) —— 巧妙地表述与对方的不同点 (53)	
解除对方的心理压抑 (54)	

说服的要领	(54)
引起对方的需要(54)——善意地给对方绝望感(54)——使对方产生良好的联想(55)	
说服的技巧	(55)
说服是以互相尊重和讲究方法为基础的(55)——以情动人(56)——采用影射(56)——巧妙利用数字(56)——重复申述(56)——举出具体例证(56)——用名人的话来支持言论(57)——提示具体方法(57)	
让人多说“是”——苏格拉底问答法(57)——“使人信”定式(57)	
——归纳和演绎(58)	
第七章 论辩的原理与技巧	(59)
论辩的智力开发与心理准备	(59)
记忆力(60)——分析力(60)——直觉力(60)——幽默感(60)——和谐性(60)——抑制性(60)——宏观性(60)——心理准备(60)	
论辩中的常见错误	(61)
论题暧昧(61)——转移论题(61)——偷换概念(61)——捏造论据(61)	
——预期理由(62)——循环论证(62)——以偏概全(62)——牵强附会(62)——强词夺理(62)——人身攻击(63)——以人为据(63)	
辩驳技巧	(63)
察言观色, 捕捉信息(63)——选择适当的论辩方式(64)——反驳技巧(64)——诱导技巧(65)——诉述技巧(67)	
论辩的语言	(68)
明确简洁(68)——锋利明快(68)——情见于辞(69)——灵活多变(69)	
——寓庄于谐(69)——模糊语言(69)	
诡辩的应对	(70)
事实胜于雄辩(70)——以科学的逻辑武器痛击貌似逻辑推理、实则反逻辑的荒谬论证(71)——以其人之道, 还治其人之身(71)	
第八章 谈判的原理与技巧	(72)
谈判的原则	(72)
现实世界是一张谈判桌(72)——需要和对需要的满足是谈判的共同基础(72)——成功的谈判, 每一方都是胜利者(73)	
谈判的要素	(73)
力量(73)——时间(74)——情报(75)	
谈判的方式	(75)
合作型谈判(76)——胜负型谈判(77)	
谈判的技巧	(78)
提问的技巧(78)——陈述的技巧(78)——聆听的技巧(79)——代理人技巧(79)——“小步舞曲”技巧(79)——智力震荡技巧(79)	
——结束谈判的技巧(80)	

第三编 非言语信息的沟通.....(81)

第九章 动作—表情语言.....(81)

动作—表情语言的读解.....(82)

动作语言与面具(82)——同构异形(82)——“语意群”与“上下文”(83)
——影响判断的其它因素(83)——文化习俗造成的歧义(84)

身体动作语言举要.....(84)

手的动作语言(84)——臂的动作语言(85)——腿的动作语言(86)
——躯干的动作语言(87)——物体语言的信息传播(89)

面部表情语言举要.....(90)

眼睛的表情语言(90)——其它五官的表情语言(92)——五官动作的
组合(93)

特定行为的动作语言.....(94)

传递侮辱信息的动作语言(94)——传递威胁信息的动作语言(95)
——传递求爱信息的动作语言(95)

第十章 空间领域.....(97)

人的本能需要.....(97)

文化与空间.....(97)

空间距离.....(98)

亲密距离(98)——私人距离(99)——社交距离(99)——公群距离(100)

空间侵犯.....(100)

权力地位与空间占有(100)——空间领域的侵犯(101)——对空间侵犯的
体认(102)

界域姿势.....(102)

占有姿势(102)——认同姿势(102)——从属姿势(102) 指示姿势(102)

方位座次.....(104)

桌子与座次(104)——权力展示(106)

第十一章 人体触摸.....(108)

肉体接触的五个阶段.....(108)

母胎内的肉体接触(108)——乳儿期的肉体接触(109)——成人期的肉体
接触(109)——受社会制约的肉体接触(109)——自我触摸(109)

身体接触.....(109)

没有言语面具阻隔之后(110)——更透彻地了解我们自身(110)——唤起
隐藏着的感情和感觉(110)

自我触摸.....(111)

手与头部的触摸(111)——手与身体其它部位的触摸(112)

第十二章 面具..... (113)
无处不在的面具.....(113)
 职业脸孔(113)——面纱(113)——微笑(114)——黑暗与匿名(114)
 ——礼仪(114)——风俗习俗(115)——服饰(115)——舞台程式化
 动作(116)
面具脱落与摘下面具.....(116)
 面具脱落(116)——摘下面具(117)

第一编 人际沟通的一般原理

第一章 人际关系

万千世界，芸芸众生，人是构成社会组织的最基本元素。两个或两个以上相互依存而又彼此作用的人，便足以构成各种特定的人际关系了。人类正是以这些关系为依托，相互交流，相互影响，通过信息的传递，实现最本质意义上的人际沟通。因此，在我们探讨人际沟通的理论和技巧前，必须对人际关系的有关概念作一番简约的介绍。

丰富多彩的人类生活为我们提供了无数考察人际关系的角度：

例如，它们可以是原生关系也可以是次级关系。时间上最早形成的人与人的关系——血缘关系固然是原生关系，心理情绪上距离最近的、最直接的关系如夫妻关系、家庭关系也可以视为原生关系，甚至交往频率上接触最多的关系如亲朋好友关系也可以算得上原生关系；那么，为取得社会认可、满足自我需要和社会创造需要而形成的具有规范性的正式关系，如上下级关系、契约关系、协作关系等等，则无疑是次级关系了。这是从人的行为的性质来区分。

若以个体对他人的态度来区分，有着以朝向他人为特征、易与各类人相处的逊顺型，有以对抗他人为特征、竞争意识突出的进取型，有以疏离他人为特征、无对抗他人意向的分离型。当然，上述三种极端型态在现实生活中往往表现为混合型或中间型，以更为丰富复杂的形态出现。

还有以人类的不同需求来区分，例如包容的需求——企求与人来往结交，建立并维持和谐关系的欲望；控制的需求——在权力上与人建立并维持良好关系的欲望；感情的需求——在情感上与人建立并维持良好关系的欲望。这三种需求，都既有积极的层面，又都有消极的负面。即以控制的需求为例，既有运用权威的一面，又有抗拒权威的负面；既有超越、影响、控制、支配的一面，又有追随他人、受命承诺的负面。

当然，对于中国读者来说，最熟悉的角度莫过于以历史形态来区分：原始社会的原始平等式；奴隶社会的人身占有式；封建社会的人身依附式；资本主义社会的雇佣式；以及社会主义社会的平等合作式。这种区分的角度，对于我们纵向研究人类各个历史时期人际交往的本质特征提供了宏观的比照。

以上现象，至少可以说明一个问题：人际关系就其本质来说，是很难断言的。本章试图从人际关系的涵义、模式、形成及当代人际关系的变化等方面作一些阐述。

人 际 关 系 的 涵 义

研究任何关系，都必须先建立这样一个概念：整体不等于局部之和，严格说，整体大

于局部之和。研究复杂的人际关系，更必须先对这一概念有所认识和理解。

如前所述，人际关系是由两个或两个以上相互依存又彼此作用的人组成。但人际关系不等于参与其中的人。人际关系永远是一个动态结构，它无时不刻不对人的行为态度产生影响。一对夫妻关系，不能简单地看成一个妻子加上一个丈夫。妻子的优点弥补了丈夫的缺点，这是关系的互补性；他们互相影响发生变化，体现了关系的对应性。互补性和对应性并不是某个个体独有的特点，而是人与人构成的关系所具有的特点。只要人们对关系保持一定的敏感性，在行为上采取一定的灵活性，那么，关系对人的变化必将产生影响。

研究任何关系，还必须判断它是开放系统还是闭锁系统。一个不与外界环境进行交流的系统是闭锁系统，而开放系统则持续保持着与外界环境的交流。无疑，属于生物社会体系的人际关系是一个开放系统。

正象人体的生理系统通过新陈代谢与外界环境进行交流以维持生命一样，人际关系也必须永远保持“新陈代谢”的状态，凭藉适量的与外界环境的信息交换使本身的运作正常，从而维持关系的稳定状态，减低或避免“熵”现象的发生。这里所谓的“熵”，昭示着一个系统走向瓦解和消亡过程中所显现的“无秩序的程度”。这里所谓的“稳定状态”，无疑是动态结构中的相对稳定状态，它的前提是与外环境的信息交流！

明确以上这两个观念，不仅有助于我们了解人际关系的本质涵义，还有助于我们对人际传播与人际沟通的各种现象的把握与理解，这是后话。

有人具体归纳了人际关系的六个特点：同一性、阶段性、灵活性、对应性、社会性以及变动性。在此逐一作些介绍。

1、人际关系的同一性。孑然一身，无法确认关系；只有在其他人参与的情况下，才能确定某种关系。人际关系有着巨大的差别，这些差别取决于支配这些关系的准则。这些准则是由处于关系中的人共同确认的，他们从所有可能出现的信息中，选定了某些信息，而且都赞成接受这些信息，而不接受其它信息。正是这种求得共识的同一性，使双方的相互关系明确化，并构成了这一关系不同于别一关系的特点。在中国，父母同子女完全平等的家庭关系常会引起他人的大惊小怪，就很难说明这个问题。

2、人际关系的阶段性。人际关系的建立需要一个认识过程，这个过程是由一系列相当有规律的阶段或顺序组成。如果一个关系没有按照预料的顺序发展，常会引起当事人的不安和震惊。试想初次同某人见面，就想求爱结婚，对方显然不会作出积极的反应。

3、人际关系的灵活性。世上万物没有一成不变的东西，人际关系亦然。一个人不能因时而变、因人而异地采取行动，关系中必然出现僵化现象。关系的改善要求行为的随机应变，能适应人的变化、情境的变化、社会的变化以及交往准则的变化的关系，才是有效的关系。腼腆的个性在恋爱关系中可能取得成功，换在商业关系中绝对于事无补。

4、人际关系的对应性。分析每种人际关系，我们会发现许多对立统一的现象：积极与消极，公开与秘密，强与弱，支配与服从，等等，其中以控制程度与情绪状态最有普遍意义。

人际关系的控制程度，是支配与服从的对立统一。所谓控制，就是支配与服从这两个极端的相互作用处于一种互惠的关系中。当一方企图控制这种作用时，另一方允许这种控制存在。许多关系（如男女关系、上下级关系）之所以能够天长地久，就是这种支配与服从的互惠性在起作用。

人际关系中的情绪状态也是这样：双方感情甚笃，关系地久天长；双方结下仇怨，关系僵持不下。然而，一方喜爱、一方敌视也可以对立统一。亲近与攻击，爱慕与猜疑，可以存在于对立统一体的任何一点上。

5、**人际关系的社会性。**人际关系存在于一个更大的关系——社会之中，社会准则、社会环境、社会习俗都会对人际关系产生影响。谁也不会出席追悼会时与情人亲昵，上班时间不得谈论私事并不会妨碍同事间的团结友爱，匆匆建立某种关系或不得不中止某些关系，有时并不以个人的好恶为转移，总之，社会的制约导致了人际关系的复杂化。

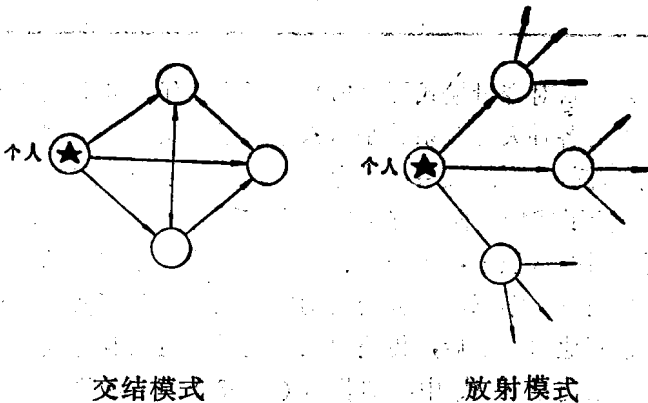
6、**人际关系的变动性。**人际关系和人类发展过程相类似。人有生老病死，不可逆并不可重复。人际关系同样是不可逆转与不可重复的。当一个关系发生变化后，它再也不可能转回去。某一关系破裂，你可以追悔莫及，却无法旧情重续；同样，一个关系发生变化后，它也不可能重复。改嫁的妇女不可能再与前夫有相同的关系。人的变化，时间的变化，社会的变化，都会导致关系的变化。人际关系的独特性就在于：义无反顾向前走，无计追悔复从头。一劳永逸的态度，是绝对要碰壁的。

人 际 关 系 的 模 式

国外学者提出不少人际关系的模式，这里介绍一些，给大家打开些思路。

基本模式

人际交往的最基本的形态，可以归纳为交结模式和放射模式（见图）。



交结模式指一个个体与其他成员发生联系，而其他成员之间也发生联系，放射模式则显示出一个个体与其他几个成员发生联系，而这些成员之间互相并无联系。当然，在实际生活中，人际交往很少呈现完全交结或完全放射的形态，只是在程度上有所区别。而在一个开放的现代社会里，交结形态与放射形态各有用处。我们从模式图中可以比较：交结模式中各成员之间的关系比较密切，就其内部来说，是一个开放系统，但对系统以外又往往呈现为闭锁结构，缺少联系。可以设想，当若干交结系统的势力大致均衡时，它们将形成相互抗衡的力量。反之，当它们对外系统都维持某种程度的开放性时，它们又可以形成

对总体大系统的向心力。放射模式与之相反，其成员之间疏而不密，关系淡薄，但各个成员也许因此加强对外联系，与外部环境建立新的关系。这当然取决于各个成员具有某种程度的接触意愿以及具备能够相互接触的条件。

十二关系变量模式

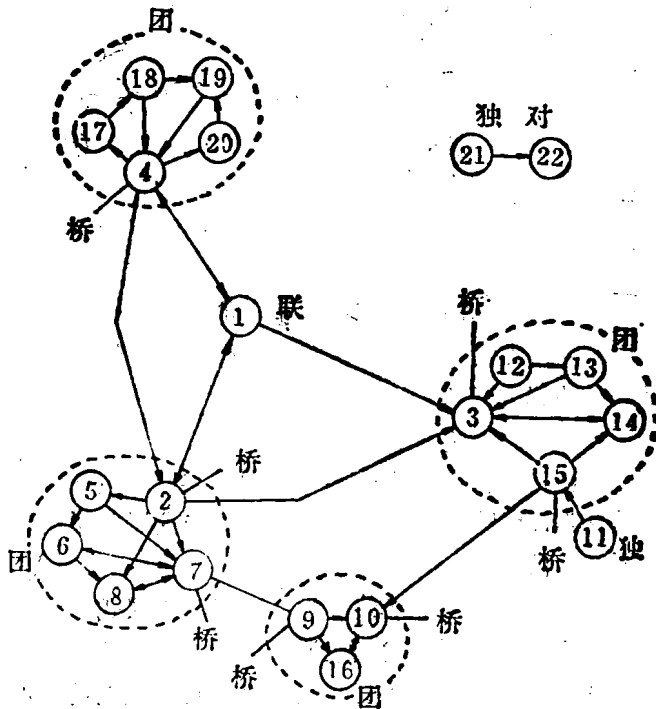
下表是美国的玛里翁·列维提出的人际关系变量模式，为我们提供了另一种新的角度。

	诸关系方面	x	y
1	认识方面	理性 $x_{1.1}$	传统 $y_{1.1}$
2	成员关系方面	普遍 $x_{2.2}$	特殊 $y_{2.2}$
3	实质界限方面	特定 $x_{3.3}$	弥散 $y_{3.3}$
4	感情方面	回避 $x_{4.4}$	亲近 $y_{4.4}$
5	目标定向方面	个人主义 $x_{5.5}$	负责任 $y_{5.5}$
6	分层方面	等级 $x_{6.6}$	非等级 $y_{6.6}$

玛里翁·列维认为这六对变量模式可以用来分析描述任何社会在任何给定时期的任何一种关系。实际生活中的各种人际关系就是这六个对子中隶属度不同的两极之间的连续体。试以传统夫妻关系为例，西方的关系模式为： $y_{1.1}y_{2.2}y_{3.3}y_{4.4}y_{5.5}x_{6.6}$ ；东方的关系模式为： $y_{1.1}y_{2.2}y_{3.3}x_{4.4}y_{5.5}x_{6.6}$ 。两相比较，除了感情方面西方亲近东方回避有所差异以外，其它五项都是一致的：第一，在对夫妻关系的认识上，传统的、习惯的成分大于理性的成分；其次，夫妻关系的构成是特定的成员关系；第三，在社会活动中，夫妻关系的实质性权利义务是宽泛的；第四，夫妻关系是利他的；最后，传统的夫妻关系不可摆脱等级观念的。玛里翁·列维认为，在这个人际关系变量模式中，如若 $x(1-3)$ 项占优势，就必然会导致 x_4 ； $x(1-4)$ 越持久， $y(1-4)$ 便越衰败。只有现代社会和现代观念，才强调 $x(1-4)$ 关系；非现代的社会和传统保守观念，则总是会强调 $y(1-3)$ 关系。这个模式给人们提供了同一社会中不同类型的人际关系的比较，提供了不同社会中类似的人际关系的比较，还提供了不同社会中不同类型的人际关系的比较。

G形网络模式

美国的李察斯于七十年代后期提出的G形网络模式（因形似“G”字而命名）则从人际沟通的角度来考察人际关系。（见图）



在这张结构图中，根据各个个人成员在相互传播中的互动状况而分为四类角色：团、桥、联、独。三个或三个以上彼此互动频繁的人形成“团”；团与团之间互动的主要成员称之“桥”；不属于任何团的个人又和两个以上的团互动的，叫做“联”；和其他成员很少互动的个人称为“独”。两个人互动频繁，但和其他成员甚少互动者谓之“独对”。这张结构图仅仅是一个示意，不同的人际关系中，团的成员有多有少，团和联的数目有多有少，若一个团的成员太多，其中又可能分离出小团，分离出联、桥、独来。显而易见，联、桥、独的多寡，直接影响到网络成员的人际关系。在一个网络中，联的成员多，说明团的数目也多，而且团与团的差异性较大，需要联从中协调；如果桥的成员多，说明这组人际关系的开放性高，成员活跃；反之，如果独的成员多，则彼此间比较闭锁，成员的个性也比较拘谨，负面的影响较大。

对于人际关系模式的研究还仅仅是开始，资料有限，但这是一个值得我们进一步探讨的课题。

人际关系的形成

前面我们谈到过人际关系的变动性，指出人际关系永远处于变化之中，或者发展，或者恶化，任何关系都不可能是永恒的。这里我们着重讨论形成人际关系的变化规律，同时也涉及人际关系恶化的演变过程。

建立人际关系，一般来说要经过注意对方、被对方吸引、适应对方和依附对方四个阶段。每个阶段可能是极短暂的瞬间，也可能是漫长的岁月。下面我们依次作一些介绍。

1、注意阶段。我们和一群人在一起时，不可能对每个人都一视同仁，我们往往会专注于一个或几个人，而不及其余。注意阶段有时可能就发生在你最初接触对方的短暂的几秒钟内，你往往会掂量这个人是否有吸引力，如果有吸引力，你就会运用言语或非言语的手段作出表示，表明你的注意，从而向第二阶段进军；假如你觉得此人平平，你就会向关系恶化的第一步——漠视——移进。

2、吸引阶段。任何人都喜欢接近有吸引力的人，而不愿接近没有吸引力的乏味之徒。什么是吸引力，至今还是一个无法说清的问题，这可能体现在身体上（秀美的头发、强壮的肌肉、诱人的眼波、性感的嘴唇等）。也可能体现在性格上（自信心和通情达理、分析能力和说服力、天生的幽默感等）。但不管怎样，当我们被某人吸引后，我们的兴趣和敬佩之情油然而生，并想方设法来显示自己的魅力！

3、适应阶段。于是我们开始调节自己以适应对方，并试图接受并同化对方的行为和个性。我们开始约束自己，我们会作出一些微小的、甚至较大的变化。我们会用能显示我们已适应对方的言语或非言语暗示来表明我们想进一步发展关系的兴趣。当我们适应了对方，我们就会进入下一个阶段。

4、依附阶段。当我们通过交换某种信物、履行某种仪式、制订某种契约、建立某种联系、采取某种结合方式以公开表明我们依附于某些人的依附关系时，人际关系的发展完成了最后一个阶段。虽然如此，关系并未就此停滞，它还在向前发展，或者稳定，或者不稳定，它还将在新的层次上不断变化。

纵观从注意到吸引到到适应到依附的全过程，建立人际关系有一个重要的条件，这就是以情感为基础。情感是一种难以言说的状态，我们不妨把建立人际关系的条件具体为这样几个方面：

1、态度的类似性。类似的思想观点、类似的生活习惯、类似的情趣爱好、类似的经历遭遇……都容易保持亲近的人际关系。慵懒倦怠的人绝不会被精力旺盛的人所吸引；习性率直的人容不下小肚鸡肠。物以类聚，人以群分，人同此心，心同此理。

2、需求的相补性。这一条似乎以上一条直接相悖，但“异性相吸”，千古不移。刚柔相济、阴阳互补。有谦让温驯的人，就需要发号施令的人；急惊风不妨遇上慢郎中，瞎子背瘸子不失为最佳拍档。

3、时空的接近性。地域的临近，交往的频繁，彼此容易了解，容易沟通信息，有利于联系感情。然则物极必反，“久聚难为别，频来亲也疏”，不必要的接近，难免令人生厌。

4、相互的投报性。投我以桃，报之以李，对我们表达友好的人，我们也报达友好，这是一种交互作用。我国古代《诗经》中的《木瓜》篇，寥寥数语，把“投报”的本质意义点了出来：“匪报也，永以为好也”，最终落到人际关系的实质发展上。

与人际关系的发展相对应的是人际关系的恶化，它也有四个阶段：漠视、冷淡、疏远、分离。

1、漠视。正如人际关系的发展首先要注意对方一样，人们首先通过不予理睬的办法来使关系恶化。当我们准备同某人结束关系时，我们就会对此人表示出漠不关心，无论在言语还是非言语上，我们努力扩大同对方的距离。

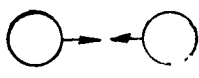
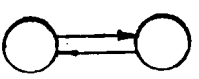
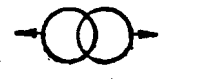

2、冷淡。人际关系恶化的第二级段是冷淡。冷淡不同于漠视，漠视表现为对某人不关心或者不注意，冷淡则同我们先前表现出的关心、热情、理解等形成强烈的对比，对对手的积极姿态无动于衷，表示出更多的否定行为。冷淡可以通过许多言语或非言语暗示来表现，并且完全不在乎对方的任何感受。

3、疏远。在第三阶段疏远阶段，两个人又回到原来分立的位置，形成了一种远离的状态。并且都有重觅新朋的可能。





4、分离。人际关系恶化的最后一个阶段。双方完全失去联系的状态（包括身心两方面）。分离的发生，可能是由一方提出，也可能是双方的愿望，还可能是外部力量作用的结果，比如无法选择的死亡使关系自然地终结。分离虽然不可避免，甚至是痛苦的。有时为了发展新的关系，不得不结束某个原有的关系。一个关系的结束，如同开始一样，存在着或好或坏的两种结果。

下面的图表显示了关系发展与恶化过程中，各个阶段的形态状况以及非言语和言语的表现。

关系的发展过程

阶段	图解	非言语和言语交流的实例
注意		听或者看着对方：“嗨，你好！”
吸引		微笑，积极的面部表情，目光接触，身体往前倾，“你笑得真甜！”
适应		在非言语交流方面有些变化。“以前，我不喜欢慢慢吞吞地走路——现在，我已爱这样走了”。
依附		坐在一起，站在一起，增加抚摸。 “让我们结婚吧。”

关系的恶化过程

阶段	图解	非言语和言语交流的实例
漠视		不听或不注意对方：“我没听见你在说什么，你是和我谈话吗？”
冷淡		没有面部表情和身体动作。“我可不在乎你干些什么。”
疏远		不管对方发出什么信息，都没有面部表情或身体姿势的变化，反而作出许多与过去明显不同的非语言行为。“我才不想做驯服可爱的小姐呢。”
分离		没有非言语的交流，有消极的面部表情。无论是坐还是站，都离得很远。没有抚摸。“我想和你分手——我又有了新交。”

现代人际关系的变化

信息时代的到来，现代社会的发展，个人生存的需要，正悄悄促使着人际关系的某种变化：在交往的模式上，由封闭型向开放型转化；在交往观念上，由依从性向独立性发展；在交往行为上，由纵深进展向横向扩展过渡；在关系隶属上，趋向非正式组织的人群关系。

今天，维系人际关系的不仅仅是情感因素，而是由合同、契约固定下来的行为规范，在当代时间有限的制约下，人们热衷于交往的面，热衷于交往的效益，而不是交往的深度。而许多正式渠道无法排解的事，可以在非正式组织的群体中得到排解。这些非定型的群体，有共同的行为准则，自然形成意见领袖，尽管内部凝聚力不强，但满足个体社交的需求，维护个体的自尊心，具有独特的沟通职能。

越是这样，我们越是感到同他人建立关系的重要性。尽管有时付出的代价超过获得的利益，有时关系带来的好处超过了付出的代价；尽管人际关系总是处于一种变动的状态之中，我们仍然有充分的理由断言，人际关系对我们每个人来说都是十分重要的。至少在这样三个方面给我们带来了巨大的影响：

1、理解。这里更主要的是了解自己。我们通过同其他人建立关系来加深对他人的了解，但更重要的是加深对自己的了解。一个人对自己的自我评价，只有通过别人的看法证

实才会得以强化。我们也只有在与其他人的相互作用中去提取了解自己的有价值的信息。当你同其他人建立关系后，你对自己的良好感觉就会增强，我们并不希望人际关系变化使人自私自利，但谁也不能否认人际关系对人所产生的巨大而积极的影响。

2、和谐。我们发展人际关系，不仅是为了对付环境的变化，而且还为了取得控制环境的能力，使我们每天的生活井然有序。每个人都会有情绪上的变化，我们和人交往，寻找共同语言，寻找分担忧愁、共享快乐的友伴，最终实现心理上和人际关系上的高度和谐。

3、拓展。我们每个人之所以参与人际关系，目的在于充分获得积极的经验。使个人的身心得以成长，自我的价值感得以增强，难以胜任的工作得以完成，处世的能力得以提高。尽管为了建立关系要花费时间，为了发展关系要消耗能量，但人生的拓展正在这些耗费中得以实现，任何人都会在拓展人生经验的同时获得拓展人生乐趣的快慰。

第二章 人的行为

人一旦进入实际生活，也就进入了一定形态的人际关系；而人在一定的人际关系中总会担任起一定的“角色”，并采取相应的行为，实现人与人之间的沟通。在这一章中，我们将对人的行为作一番简要的探讨。

行为的特征

人类的行为与动物的本能活动有着根本的区别。动物的猎食行为、防御行为、性行为，都是为了适应环境、求得生存而与生俱来的本能活动。人的行为虽然也有本能的成份，但更主要的是后天习得的，是有意识的行为，不仅是适应环境，而且能改造环境。人类的行为尽管因人而异，千差万别，但还是可以找出一些共同特征的。

行为的自主性

人的行为受思想支配，具有自动与自制的特点。即使干违心的事，也是在外界压力条件下的一种屈从行为，也是通过了自己的思考的，只不过不是自觉的罢了。

行为的起因性

任何人任何行为的发生，都是有原因的，为一定的动机所激发的。对于这种引起行为的具体动机，有时能够意识到，有时也可能意识不到。个人的动机就象海上的冰山，一部分显现于水面之上，为个体所意识；另一部分沉于水下，常常不为个体所意识。

行为的目的性

任何人的任何一种行为，都指向一定的目的。所谓无目的的行为，实际上是不存在的。行为的目的与行为的后果不是一回事，目的指的是目标，后果指的是影响。一般来说，行为的目的本人能够意识到，行为的后果，则不一定都能意料到。好心办好事，是动机与效果的统一；好心办坏事，则是动机与效果的矛盾。

行为的持续性

行为总要占有一定的时间。一个人的行为，从发生、发展到结束，总有一个过程，尽管这个过程的时间可长可短。在行为过程中，个体可能因挫折而改变行为方式，但仍会指向预定的目标。目标达成了，这一行为过程结束；同时又意味着新的行为过程开始了。

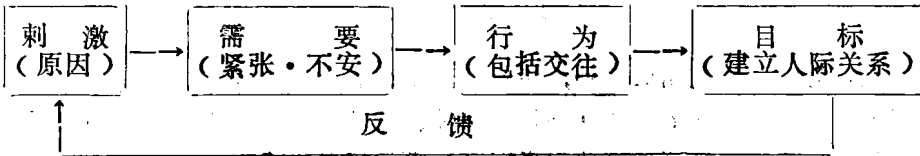
行为的可变性

我们说过，人类的行为主要是后天在社会实践中习得的，因而是可能改变的。这正是

人的主观能动性的表现。但我们又应该看到，要有目的地改变人的行为又并非一件易事。要改变人的行为，必须考虑人的各方面的因素，如知识、态度、信念，使其在各方面都有相应的改变，才能使其适当改变行为。

行为的相似性

下面这个图表显示了人的行为的发展过程。任何人的行为发展过程都是相似的，人的行为的产生都必须经过：行为原因→行为需要→行为→行为目标四个阶段。



从图表中可以看到，激发行为的第一个要素（原因）是刺激，但有了刺激，不一定会触发行为。如果外界的刺激对人并不提出一种可调节的需求时，就不会使人产生欲望。只有人在某一时间或场合有某种需要，或是外界刺激对人提出了某种“需求”时，才会产生欲望。若欲望得不到满足，就会产生不安和紧张。这种不安和紧张进而产生了行为动机，动机触发人采取行为，企图达到行为目标以满足欲望。以喝水为例。比如说，天气热，出汗多，外部刺激与生理反应产生了“渴”的感觉，“渴”的感觉提出了一种“需求”，即喝水解渴的需要；这一需要引起心理上的紧张与不安，产生找水喝的动机。此刻苦面前有一杯水，必然触发他采取行动——伸手拿水喝。达到了解渴的目的，心理上的不安、紧张随之解除，行为终止。如果喝一杯水不够，行为反馈刺激，再持续他的行为动作。任何人的任何行为，都和喝水一样，有一个过程，这就是我们所说的相似性。

上述具有相似性的行为产生过程的基本模式大致上有四种变异：

第一，多种刺激作用于一个人，产生一种反应：

$$\begin{array}{l}
 S_1 \setminus \\
 S_2 - P_1 - R_1 \\
 S_3 /
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{l}
 S = \text{刺激;} \\
 P = \text{人;} \\
 R = \text{行为、反应;}
 \end{array}$$

还以喝水为例，天气热（ S_1 ）、心里烦躁（ S_2 ）、人吃了咸东西（ S_3 ），三种刺激作用于同一个人（ P_1 ），使他产生了喝水的需求，触发他伸手拿水喝的行为（ R_1 ）。

第二，一种刺激在不同的人身上产生同一种反应。

$$\begin{array}{c}
 \setminus P_1 / \\
 S - P_2 - R \\
 / P_3 \setminus
 \end{array}$$

天气热的刺激作用于三个人，三个人都产生了喝水的需求，触发三个人都伸手拿水喝的行为。

第三，一种刺激在不同的人身上产生不同的反应。

$$\begin{array}{c}
 \setminus P_1 - R_1 / \\
 S - P_2 - R_2 \\
 / P_3 - R_3 \setminus
 \end{array}$$

天气热的刺激同时作用于三个人，却使三个人产生了不同的需求，其一要喝水，其二要冲