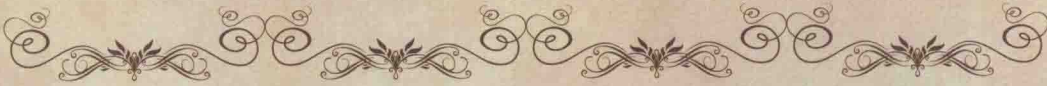
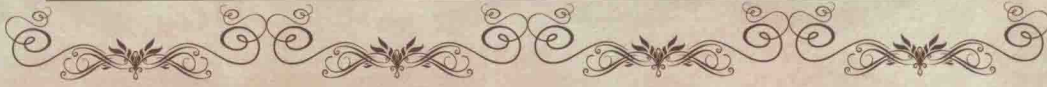


【博雅·分享】

高职高专职业素养精品教材



人际交往与沟通



RENJI JIAOWANG YU GOUTONG

主 编 熊文华 周 静

副主编 宋小梅 黎 华 李伟娜



苏州大学出版社
Soochow University Press

【博雅·分享】

高职高专职业素养精品教材

人际交往与沟通

RENJI JIAOWANG YU GOUTONG

主 编 熊文华 周 静

副主编 宋小梅 黎 华 李伟娜

C 91
2431



苏州大学出版社
Soochow University Press

图书在版编目(CIP)数据

人际交往与沟通 / 熊文华, 周静主编. — 苏州:
苏州大学出版社, 2010. 10
高职高专职业素养精品教材
ISBN 978-7-81137-586-2

I. ①人… II. ①熊… ②周… III. ①人际交往-高
等学校: 技术学校-教材 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 198618 号

人际交往与沟通

熊文华 周 静 主编

责任编辑 张 希

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市十梓街 1 号 邮编: 215006)

宜兴市盛世文化印刷有限公司印装

(地址: 宜兴市万石镇南漕河滨路 58 号 邮编: 214217)

开本 787 × 1092 1/16 印张 16.5 字数 410 千

2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81137-586-2 定价: 29.00 元

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话: 0512 - 65225020
苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

人际交往与沟通

编
著
者

主 编 熊文华 周 静

副主编 宋小梅 黎 华 李伟娜

编写者 (按姓氏音序排列)

陈秋娜 郭 健 郭 星

何 惠 李东航 李庆原

李伟娜 黎 华 潘春玲

宋小梅 唐 建 熊文华

岳德虎 周 静 朱汝群

世事洞明皆学问

人情练达即文章



序 言

Preface

天地万物,莫不重和;社会人生,和为根本。和则顺,顺则兴。常言道,万物生长盼风调雨顺,谋事创业求天地人和。其中所蕴含的基本素质就是不同事物之间的彼此契合,相生相长,所追求的是一种大和谐的境界。毫无疑问,在社会交际领域,和谐同样是一个极其重要的概念。

在我们的一生中,个人的成长与发展始终伴随着一个持续深入的社会化进程。每个人都与社会发生着千丝万缕的联系。人在旅途,不论你是否意识到,不管你是否愿意接受,你都真实地处在纷繁复杂的社会关系之中。从亲人到朋友,从家庭到职场,你的个体角色在不断地变化,而不变的是在不同环境、不同时期那些形质各异的人际关系网络始终包围着你。所以,我们无法漠视人际关系的存在。随着商品经济的快速发展,文化多元趋势的增强,社会结构的日益复杂,人际关系出现了有别于过往的排列组合。亲人之间如何相守,朋友之间如何共处,同事之间怎样合作,如何与人愉快交往、顺畅沟通,等等,这一切成为人们在新的社会条件下需要认真面对的重要课题。因此,我们只有拿出智慧,融通地处理好人际关系,才有可能在这个时代行走如歌。

与其他一切事物一样,和谐是人际关系的理想状态,是人际交往与沟通所追求的目标。古人说“和宜生物”,可见,不同事物唯有相互协调才能有所发展;又说“天时不如地利,地利不如人和”,此则强调了“人和”是行动顺利乃至成就事业至为关键的因素。无论是对于个人还是对于群体,都是同样的道理。人际关系的和谐与否同样有如水之载舟覆舟,它可助人走向成功,也可毁人于一旦。良好的人际关系可以助推我们的事业,滋润我们的生活。因此,走出个人空间,融入社会,营建和谐有益的相互关系,应当成为我们生活的必需。

需要辨明一点,强调个人走向大众与人融通共处,并不意味着个性的消解,亦即营建人际关系并不是一个舍弃独立思想而简单求同的过程。一方面,我们需要知道个体必须通过社会才能实现价值,因而人不能离开与他人的关系而孤立存在;另一方面,又需要认识,追求“和谐”不等于要求“相同”。融通共处并不意味着千人一面、万物同声。在承认个体差异、尊重个体价值的基础上,营建人际关系的要旨是把不同个性的人联系在一起,形成合力,共同发展前行。

在社会生活中,我们格外关注、强调人与人的交往与沟通,其目的就在于良好人际关系的



营建。维系人际关系的关键是在“差异”之中建构“和谐”。那么,怎样从“差异”通达“和谐”?一个必经之途便是彼此之间的交往与沟通。譬如人在职场,无论是私企还是国企,无论是普通雇员还是自我创业的老板,个人都处在特定的社会组织当中。在其中,个人所扮演的角色或是团队的管理者,或是团队普通一员,或二者兼于一身。于是,与人交往和沟通的问题就迫在眉睫。作为管理者,要善于聚合人心,发掘成员潜力,以凝成团队优势,这需要交往与沟通;作为依指示办事的团队成,要善于听取、领会上级意图,确切表达自己的意见,与同事良好协作,这同样需要交往与沟通。同事之间,上下级之间,个人与个人、个人与群体之间,彼此需要在不断的交往和沟通中认识理解,互惠互谅,构筑合作共处的基础,从而营造出新的和谐统一。

在承认差异、尊重个性的前提下,追求和谐的特性决定了人际的交往与沟通是一门复杂而有意味的艺术。如果期待能够在其间自由徜徉,让这门艺术焕发光彩,我们就需要凝练智慧。智者不但通晓具体做事的方法,并且富有精诚为人的魅力。也就是说,我们不能把对人际交往与沟通的认识仅仅局限在一般方法和技巧层面,还必须将做人的精神品格纳入习养的视野。为人的魅力与做事的技巧相结合,才能够让人与人之间的交往沟通来得更为顺畅、圆融而深远。

我们赖以生存的是一片积淀深厚的土地,中华优秀传统文化极其讲究做人的品质,把人做好是获得他人接纳的基础。在生活中,你或许会有这样的经验:同样一句话,从受人敬佩或遭人轻视的人口中说出,对他人的影响效力会有极大的不同。人品人格是人际交往过程中的潜实力,它所给予的启示是每个人都应当重视自我人格修养。在与人交往的过程中,能够真正融入真诚无私的情怀、宽阔坦荡的胸襟、乐观豁达的气度等,将会为你打开一个真善美的交往世界。

当我们作为社会的一分子进入社会后,就必须关注并遵循这个社会的普遍规则。在实际生活中,我们也需要讲与人交往和沟通的一般方法,从而找到共识,相互协调;不然,就很可能让所谓的交往沟通成为徒费热情的一厢情愿,导致有往无来、沟而不通的遗憾。

总之,我们强调,要想经由交往与沟通而通达人际关系的和谐,任何人都需要结合自身特点而习用一般的方法和技巧,但又不能仅止于此。你必须更进一层,重视修身养性,把人做好,才可能真正获得交往沟通之道。

在发达国家及地区,目标指向人的全面发展、和谐发展的全人教育理念已较为广泛地进入到高等教育领域。我国高等职业教育发展至今,也逐步从初期侧重专业技能培养走向强调可持续发展能力培养的阶段,人才培养视野突破了简单上岗就业的局限,提升学生综合素质日渐成为社会共识。这种对初期育人目标工具化倾向的逐步修正,使得我国高职教育正在朝着全人教育方向发展。为适应高职教育新的发展形势,作为高职院校的教育工作者,我们对促进学生全面发展的素质教育投入了极大的热情。关注学生在社会生活、职业生涯中良好人际关系的构建,加强人际交往与沟通能力的培养,正是我们素质教育链上的重要一环。

一般来说,在以往的生活中,人们都会有着与人交往沟通的经验,但对于不少职业院校学



生而言,这些交往与沟通的行为大多还不是自觉地、有意识地实现,以致效力低下,甚至出现偏差。为此,我们特别组织编写了这部高职高专院校基础素质教育教材,旨在培养提高学生人际交往与沟通的能力。

本书针对高职高专院校学生人际交往与沟通的现实状况和能力基础,着眼于学生未来职业生涯的可持续发展,从内在主观情志到实际行为方式,从为人的品格修养到交往沟通的方法、技巧,精心安排了十讲内容。本书重在引导学生从整体上认识人际交往与沟通实际上是一门讲究做人与做事和谐统一的综合性艺术,理解良好的交往沟通应当从做人开始;认识到诸多人际关系知识、与人交往沟通的方法技巧,必须与个人走向大众的内在热情相结合,才可能在生活中发挥作用,才可能转化为自我的实际能力。在此基础之上,指导学生用心体会,实际习练,使自己与他人的交往沟通成为一种自觉自主的行为,从而让我们的学生能够尽快地适应社会复杂的人际关系,在生活学习、就业创业的过程中得以健康发展。这是编写者的初衷,也是本书有别于其他同类教材的特色。

受编写者水平以及时间、精力的限制,教材内容与编撰形式难免存在诸多不足,我们真诚地期待各位专家、教师、学生及其他读者的批评指正,以助本书今后逐步修订完善。

编 者



目 录

Contents

第一讲 你需要:激发交往的意愿	(3)
第二讲 你需要:具备人格的魅力	(23)
第三讲 你需要:了解人际的关系	(43)
第四讲 你需要:获取对象的信息	(65)
第五讲 你需要:遵守交往的原则	(93)
第六讲 你需要:掌握表达的适切	(111)
第七讲 你需要:懂得倾听的重要	(141)
第八讲 你需要:学习交往的技巧	(169)
第九讲 你需要:解决交往的危机	(191)
第十讲 你需要:预演职场的交往	(213)
自我测试	(231)
主要参考文献	(253)

某高职院校三年级男生刘某,学习刻苦,成绩优异,但从小性格内向、孤僻,不愿与人交往,时常一天也难得说一句话,甚至有时候别人问他话也经常不回答。他在大学期间几乎没有朋友,只跟自己同宿舍的两个同学接触较多。大三了,自己班上还有同学不认识,与女生更是没有接触。他内心感到非常孤独、苦闷,觉得自己就像是行尸走肉,不知自己的生活有什么意义。即将毕业,想象着不可知的未来,他更是感到茫然无措。

——请问,对即将踏入社会的小刘你有什么建议?



第一讲

你需要：激发交往的意愿

英国剧作家萧伯纳说过：“你我是朋友，各拿一个苹果彼此交换，交换后仍然各有一个苹果；倘若你有一种思想，我也有一种思想，彼此交换，我们每个人就有了两种思想，甚至多于两种思想。”这两种或两种以上的思想，就是靠我们去与人交往而获得的。

“人”字，是除“一”字外的最简单的汉字之一。有人说，“人”字是一个相互支撑的结构，“丿”一撇，站立不住，要躺；“㇏”一捺，无法直立，要睡。只有一撇一捺相互支撑才构成一个完美的“人”字。看似一种浅显的理解，却给人以深刻的启示。

所以人们常说，“人”字最容易写，但做人处世却最难。难就难在人与人之间怎样交往和相处，这是一个我们一生都必须面对而又不容易把握和处理的复杂问题。

写好一个“人”，只需两笔；做好一个人，却要一生。

“接受我的关怀，期待你的笑容，人字的结构就是相互支撑……告诉你一个发现，你和我都会感动，世界很小，是个家庭……”

这是上个世纪80年代的热播剧《我爱我家》中的主题曲，每当响起这首由稚嫩童声唱出的歌时，人们心中很容易涌起一种无言的感动，因为这首歌道出了人与人之间应当相互帮助的人生真谛。

在现实生活中，你与我及他（她）、夫与妻、父母与子女、男人和女人、国家和家庭、人与自然等均构成了一个个支撑，组成了这个地球、这个世界，亲情、友情、爱情……无不需要支撑，正是有了相互扶持才有了我们这个异彩纷呈的世界。人一生的成长、发展、成功、幸福，离不开社会；人一生的烦恼、快乐、悲伤、爱与恨，也同样和他人的交往分不开。没有与他人的交往，也就没有人生的悲欢离合，也不会产生文学、艺术和科学。换句话讲，没有与他人的交往，就谈不上其他的一切。也正因为此，马克思提出了著名的关于人的本质的科学论断：“人的本质并不是单个人所固有的抽象物。在其现实性上，它是一切社会关系的总和。”^①

有一个《天堂与地狱》的小故事：

有一个教士想知道天堂和地狱的区别，就去找上帝。上帝对教士说：“来吧，我让你看看什么是地狱。”

他们走进了一个房间，屋里一群人正围着一大锅肉汤。每个人看起来都营养不良、饥饿绝望。他们每个人都有一双很长很长的可以够到锅里的筷子，但筷子比他们的胳膊还长，自己没法把食物送进嘴里，只能看着肉汤干坐着着急，他们看上去是那样悲苦。

“来吧，我再让你看看什么是天堂。”上帝把教士领入另一房间。这里的一切和上一个房

^① 《马克思恩格斯选集》第1卷，人民出版社，1995年，第56页。



间没有什么不同。一锅汤、一群人、一样的长筷子,但大家都在快乐地歌唱。“我不懂,”教士说,“为什么一样的待遇和条件,他们快乐,而另一个房里的人们却很悲惨?”

上帝微笑地说:“很简单,在这儿,他们会先喂别人。”

助人就是助己,生存就是共存。社会分工越细,每个人对他人的依赖度就越高。人生在世,如果不会与人交往、与人合作,就相当于把自己送入地狱。

一、认识交往

(一) 交往需要是交往的原动力

交往指的是人与人之间通过一定的方式进行接触,从而在心理上和行为上相互影响的过程。在交往过程中,交往双方实现着各种信息的交流和行为上的互动。个体的人,因不断被社会化,人格才趋于成熟。

交往源于人的需要。人有天赋的、与生俱来的、自由开放的人性,包括生物性、社会性、精神性,人的生存同时具有生物性、社会性、精神性等多方面的需要,人与人交往的需要是人生物性、社会性、精神性三位一体的需要,是人最基本的需要。

人的生物需要是由人的生物属性决定的。我们这里所说的生物需要,尽管不是与动物本能完全相同的生物需要,但就起源来讲,人的生物需要是由生物本能发展而来的,比如个体保存、种族延续、动物的群体性等,都离不开交往,如寻偶需要,如果没有交往便不能实现。

人的本质属性中还有社会性。按人类社会的原则形成的社会对人提出了自己的客观要求,这些客观要求是多方面的,最根本的有社会交往、生产劳动和伦理规范等。人们对这些客观要求的体验、认识和反应就成了人的社会需要。社会性需要包括与人交往、受人尊重、爱与被爱的需要等。在人的社会需要中,交往需要是很关键的。它不但保证着人的生存、安全和延续,在某种意义上,它又是产生和维持正常精神活动的支柱。人与人之间的社会交往对于心理活动的发生和持续都起重要作用。这种需要得不到满足,人的精神活动往往就会崩溃或畸变。长期与社会隔离,即所谓“关系剥夺”或“社会交往剥夺”,可以使人丧失很多能力。

2003年7月29日,40岁的意大利洞穴专家毛里奇·蒙塔尔只身到意大利中部内洛山的一个地下溶洞里,开始了长达1年的命名为“先锋地下实验室”的活动。

“先锋地下实验室”设在溶洞内的一个68平方米的帐篷内,里面除配备有科学实验用的仪器设备外,还设有起居室、卫生间、工作间和一个小小的植物园。在洞外山顶上的控制室里,研究人员通过闭路电视系统观察蒙塔尔一个人在长期孤独生活的情况下生理方面会产生哪些变化。

度过了1年多暗无天日的地下生活后,蒙塔尔于2004年8月1日重见天日。这时,他的体重下降了21公斤,脸色苍白而瘦削,人也显得憔悴,免疫系统功能降到最低点;如果两个人同时向他提问,他的大脑就会混乱;他变得情绪低落,不善与人交谈。虽然他渴望与人相处,希望热闹,但他的确已丧失了交际能力。



蒙塔尔说:“在洞穴里度过了1年,才知道人只有与人在一起的时候,才能享受到作为一个人的全部快乐。过去,我是一个喜欢安静的人,常常倾向于独处。现在,让我在安静与热闹之间选择,那我宁可选择热闹,而不是孤寂。我之所以在洞穴中坚持了1年,只是为了搞科学试验。我丧失了许多与人交往的能力,这需要在今后的生活中重新纠正。但我不后悔,因为这场实验使我明白了一个人生的奥秘:生活的美好在于与人相处。”

人生的美好就像风中的花粉,在相互传播的同时,带给别人一缕愉悦,自己也暗香盈袖。

社会交往的需要与人的精神需要有密切联系,如只有在社会交往中才能体验到社会责任、伦理规范等,并由此产生满足责任感和道德感的精神需要。

美国心理学家马斯洛提出了著名的“需要层次论”,从这一理论中,我们也可认识到交往的无处不在。马斯洛把人的各种需要归纳为五大基本需要:生理需要、安全需要、爱与归属的需要、尊重需要、自我实现的需要。看上去,这里似乎没有交往需要的位置。可仔细想想,在这五个层次需要当中,又有哪一种需要脱离得了与人的交往呢?

每个人生活在社会中,必然要与其他人发生相互作用、相互影响,即必然要与别人进行交往。这种交往就是人与人之间的相互接触、交流信息、沟通思想、联络感情的过程。从社会心理学的角度说,它是主体双方寻求需要满足的心理行为表现。其一,人们往往通过他人而认识自己,这需要与别人进行交往;其二,人们认识他人、认识社会及社会规范也需要通过与他人交往来实现,从而实现个体的社会化,所以人际交往是一种相互作用的需要;其三,在社会生活中,人有表现自己的意向,有以自己的思想影响他人、改造客观世界的心理需要,这就要通过交往,利用一切机会表达自己的态度、看法,若没有交往这一途径,则个体的这种心理需要将得不到满足从而产生恐惧、孤独等心理疾病;其四,人们在共同的社会生活中也有通过交往交流信息、传递情感的需要。可见,人际之间的交往是必然的也是必须的。和谐的人际交往可协调人们的认识、情感、行动,增进人们的了解,团结一致,形成群体规范,利于个体身心健康发展及个性良好发展。

威廉·詹姆斯在《心理学原理》(1890)中写道:

“如果可行,对一个人最残忍的惩罚莫过如此:给他自由,让他在社会上逍遥,却又视之如无物,完全不给他丝毫的关注。当他出现时,其他的人甚至都不愿稍稍侧身示意;当他讲话时,无人回应,也无人在意他的任何举止。如果我们周围每一个人见到我们时都视若无睹,根本就忽略我们的存在,要不了多久,我们心里就会充满愤怒,我们就能感觉到一种强烈而又莫名的绝望,相对于这种折磨,残酷的体罚将变成一种解脱。”^①

“找呀找呀找朋友,找到一个好朋友,敬个礼呀握握手,你是我的好朋友。”这是我们小时候都唱过的一首耳熟能详的儿歌,它唱出了人们需要朋友、需要人际交往的强烈心理需求。

交往需要是交往的原动力,交往动机根植于交往需要,这些需要构成了人们交往的心理动力源泉,并转化为人们的交往动机。

^① 转引自阿兰·德波顿文集《身份的焦虑》,上海译文出版社,2009年,第7页。



● (二) 交往动机对交往行为的影响及其结果

社会心理学认为交往动机是人类最基本的社会动机之一。它构成人们面向社会的最基本的行为趋势,是个人愿意与别人接触并得到别人接纳和关心的动机,是人们交往行为实际的直接的动力。

交往动机具有重要的心理功能,一是表现为协调作用,即协调情感和协调动作,交往可以使相互心理得到某些满足,从交往的信息中自动调节自己的行为;二是保健作用,通过交往,保持人与人的充分的思想情感的交流,保持实现沟通行为所必需的条件,是保证个人心理健康成长所必需的;三是在形成和发展人的社会性心理中有着重要作用,人的社会性心理正是在与他人进行的相互交流中,逐步形成和发展起来的,没有交往中的信息交流,就没有社会心理的产生。

所以,安全的需要、情感交流的需要和个体社会性发展的需要是交往动机最基本的因素。人们参与交往的动机,总的来说也由以上几方面引起,不过,由于每个人情况不同,会有不同的特定需求,这也就决定了人们不同类型的交往动机。其中,有出于情绪上的交往,有出于活动性的交往,有出于关系性的交往,但无论什么类型的交往,交往的最基本动机就是在于希望从交往对象那里得到自己需求的满足。如果对方不能满足自己的交往需求,人们便很难产生与之交往的动机。

交往动机是人们交往行为实际的直接的动力,是影响交往效果的主要内部原因。交往动机对交往行为及其结果的影响,主要表现在以下两个方面:

一是影响交往对象的选择。每个人往往面对着若干可以交往的对象,可是实际上每个人总是与特定的对象交往。个体所选定的交往对象,一般都是能满足其交往需要的对象。如果一个对象所具备的知识、经验、能力、品德、仪表、地位和身世等特性,不能满足个体的交往需要,那么个体就不会将该对象作为交往对象。人们对特定交往对象的这一选择过程,直接表现为交往动机。只有通过交往动机这个中介,才会使交往需要的满足转化为可能。因此,我们通过一个人的交往动机,不仅能了解一个人需要同什么人交往,而且了解他为什么选择了这样或那样的交往对象。

二是影响交往行为的强度和力度。交往动机不仅有如上所说的方向性,而且有动力性,能规定人们交往行为的强度和力度。人们交往行为的振奋与怠惰、紧张与松懈、坚持与终止,其直接原因来自交往动机的强弱。大凡在交往动机强烈的情况下,人们的交往行为一般都比较振奋和专注,表现出努力排除交往障碍,把交往过程继续下去的意向。相反,人们在交往中,表现得兴趣索然,行为怠惰、松懈、厌倦,稍有障碍便欲终止交往等,其交往动机一定很弱。

无论是在职场还是在生活中,我们都必须和人打交道,只有学会与人打交道,才能在职场取得好的业绩,在生活中一帆风顺。因此,社会交往动机对于我们主动适应社会各种角色要求是必不可少的一种动机,这种动机具有基础性和活动性的特征,是一种希望通过更多的人际交往,了解社会、认识社会和适应社会的外部推动力。

交往动机的强弱直接影响着人际交往活动的有效性,强烈的交往动机会激发并维持人与人之间长期高效地交往,反之则会使人与人之间较少交往或进行无效交往。要获得最佳交往效果,就必须遵循交往原则,自觉地激发、强化交往动机。

当然,人的交往毕竟不同于动物的群居性生活,我们不但要自觉地激发、强化我们的交往动机,更要在参与积极的社会交往活动中深刻体会交往的重要性、目的性,知道社会交往的道德知



识和行为准则,借助交往,加快社会经验的积累,增强道德情感,形成有利于社会和他人的、有利于个人健康成长的高尚的交往动机,进而使我们的人格得以完善,社会化的进程得以加快。

我们个人的成长、发展、事业的成功、生活的幸福都与人际关系密切相关。良好的人际关系靠积极正确的人际交往来实现。

二、身心健康离不开人际交往

人际交往的时间越长,空间越大,人的精神生活就越丰富多彩,得到支持与帮助的机会就会越多,就越容易保持心理平衡;当交往需要得不到满足时,人的情绪就会低落,心理就会失去平衡。人们的交往活动能够使情绪得到调节,使紧张的心理得以缓解,从而保持心理平衡,有利于身心健康。

在中国有许多父母都认为学习成绩的好坏关系到孩子一生的成败,这是一个已经过时的观念,殊不知不少成绩优等的学生到了社会上反而沦为终身怀才不遇的失败者。这是因为比学习成绩更重要的则是一个人的心理品质——自尊和自信。瑞士心理学家葛兹那维夫妇认为,比成绩更重要的是孩子的自尊。当一个孩子自尊降低时,用于学习的动力和能量也就降低了,从而有可能跌进失败的循环圈中。而自尊是自信的核心,是一个人成功的重要心理品质。一个人的心理品质是在人际交往中形成、巩固、强化起来的,人的心理发展历程都是在人际交往中实现的,个人的交往能力和技巧同样是在与人的交往中学习和发展起来的,人际交往是人的心理发展的雨露阳光。

(一) 人际交往对我们生理和心理状况的影响

人人都渴望交往,人际交往是维持人们正常生理、心理健康的必要因素。现在的年轻人多数为独生子女,自小被家长溺爱,由于过分地强调“人身安全”,从小到大一直被家长和学校无微不至地保护着,缺少集体活动与社会活动。另外,由于学习压力过重,家长、学校又不鼓励大家进行更多课外的交往,造成封闭心理较为严重,交往中有一种难以克服的惰性,这种长时期形成的闭锁交往心理使人很难走出狭小的交往圈,从而导致“不知如何与人交往”。进入职场后,面对新的环境、新的交往对象和紧张的工作,不少人不知道怎样与人交往,特别是长期在应试教育的指挥棒下,一些人内心脆弱、封闭、自私,容易受伤,情绪不稳定,认识上有偏颇,不善于合作,不会交往,一旦在交往中出现不和谐因素,就会产生心理矛盾和冲突,导致焦虑、紧张、恐惧、愤怒等不良情绪,甚至出现过激行为,走向极端。

缺乏积极的人际交往,就不能正确地对待自己和别人,心胸狭隘,目光短浅,容易形成精神上、心理上的巨大压力,甚至可能形成恶性循环而严重影响身心健康。

(二) 人际交往对情绪和情感变化的影响

处在人生黄金时期的年轻人,在心理、生理和社会化方面逐步走向成熟,需要通过和同龄



人的交往来满足自己的成人感和独立性,产生肯定的情绪体验。正如德国学者斯普兰格所言:“在人的一生中,再也没有像青年时期有那样强烈地渴望被理解的时期了。没有任何人会像青年那样沉陷于孤独之中,渴望被人接近与理解。”^①对于走向未来的青年人来说,正常的交往是不可缺少的,通过相互交往,互相表达自己的喜、怒、哀、乐,就会增进人们之间思想感情的交流,产生亲近感和亲密感,从中吸取力量,获得人与人之间的心理平衡。但在这一人生的“过渡期”,自身的生理和心理特点决定了他们情绪不稳定,情感既丰富又脆弱。主要表现就是容易受到不良因素的影响,遇到挫折容易急躁、冲动,自我控制能力差,容易灰心丧气。

我们常说的情绪问题,一般是指人们的消极情绪,指因生活事件引起的悲伤、痛苦长时间不能消除的状态。情绪上的矛盾是心理矛盾最重要的表现形式。情绪问题一方面导致大脑神经活动功能紊乱,使情绪中枢部位的控制减弱,使其认识范围缩小,自制力、学习工作效率降低,不能正确评价自我,甚至会产生某些失去理智的行为,造成心理障碍和心理疾病;另一方面,情绪问题又会降低人的免疫功能,导致正常生理平衡失调,引起心血管、消化、泌尿、呼吸、内分泌等系统的各种疾病。专家指出,导致人们产生情绪问题的原因多数是由人际关系不畅造成的。

一是人际交往的受挫带来负面情绪。一些人对人际交往具有浓厚的理想主义色彩,人际交往的期望值过高,一旦期望值难以达到,就容易采取消极冷漠的态度。当出现心理困扰,又无人倾诉排解,由于得不到及时的帮助与治疗,就可能引发精神上的疾病。另外,不少人或多或少地存在自卑心理,担心自己在社交场合不善言谈,担心自己缺少社交风度和气质,不被人重视接纳。有些人很想与人正常地交往,却因生性内向,过于腼腆,存在思想顾虑,从而游离于社会、职场交际圈之外。一旦在心理上与周围的人格格不入,就不可避免地陷入紧张、焦虑的情绪之中。

二是性和恋爱引起的情绪波动,这也是一种特殊的人际交往。随着性机能日益成熟,青年人对感情的欲望逐渐加强,他们渴望与异性交往,追求美好爱情。但由于心理尚未完全成熟,情绪具有较大波动性,且性格尚未定型,承受挫折的能力不够,对爱情的理解又过于浪漫而不切实际,一旦情感问题上遭受挫折(如失恋、单相思)便难以承受而灰心丧气、一蹶不振,甚至走向极端而采取过激行为。另一方面,有些人由于缺乏必要的性教育而导致谈性色变。性心理常处于受压抑状态,本能的释放性与心理的压抑性的矛盾必然导致精神焦虑。个别人会因此精神蒙受痛苦,心灵备受煎熬,情绪波动明显。

青年人的情绪问题与情感问题又是密切联系的,他们人际交往的类型包括同学交往、师生交往、家庭交往、社会交往等,在大学阶段一般是亲情、友情、爱情等三个情感方面的问题。

一是亲情。近年来,反映青年人与家人关系疏远的文章较常见,很多人的反映是:进入大学后与家长没有太多的话讲,跟他们联系往往限于实质性问题,如经济供给、物质补充而非情感沟通,尽管自己也认识到不应该这样,但懒得联系却是一种普遍心态,而且从心理上也并不感到有歉疚,即使通电话,也仅仅是我一切都好,不用牵挂之类的客套话。与此相反,恋人之间的联系却越来越多,电话短信越来越频繁,一位大学生在发出数十张贺卡后,人们并没有从他开出的“账单”上发现给父母的。很多家长也感到亲情受到空前的挑战,发出了“与孩子之间的联系仅是经济上的”感慨。对父母给予的关心、爱护,不少大学生认为是理所当然的,能够理解家长良苦用心的大学生少之又少。

^① 名言网 <http://www.mingyanw.com>。