



高职高专“十二五”规划教材·公共基础类

RENJI GOUTONG YU JIQIAO

人际沟通与技巧

主编 ◎ 陈晓梅、李伟



西北工业大学出版社

高职高专“十二五”规划教材·公共基础类

人际沟通与技巧

主 编 陈晓梅 李 伟

副主编 徐 梅 冯 西

西北工业大学出版社

【内容简介】本书共分十二章，主要内容分别为人际沟通基础、沟通技能实用艺术、语言沟通与非语言沟通、面谈、电话沟通、会议沟通、演讲沟通、倾听艺术、职场沟通艺术、礼仪概述、个人礼仪以及会面礼仪等。

本书可作为高等职业院校培养和提高学生沟通技能方面的教材，也可作为社会相关行业人员提高沟通能力、表达能力以及交际能力的普及读物。

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通与技巧/陈晓梅、李伟主编. —西安: 西北工业大学出版社, 2015. 2
高职高专“十二五”规划教材. 公共基础类
ISBN 978-7-5612-4342-8

I. ①人… II. ①陈… ②李… III. ①人际关系学—高等职业教育—教材 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 045541 号

出版发行: 西北工业大学出版社

通信地址: 西安市友谊西路 127 号 邮编: 710072

电 话: (029) 88493844 88491757

网 址: www.nwpup.com

印 刷 者: 北京市彩虹印刷有限责任公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 14.75

字 数: 363 千字

版 次: 2015 年 3 月第 1 版

2015 年 3 月第 1 次印刷

前 言

人际沟通与技巧是一个人生存和发展所必须的。在信息时代, 具备良好的人际沟通能力是构成事业基础的重要素质。沟通能促进人与人之间的交流, 能使人更加了解自己的生活环境, 有效的沟通更是构建现代化和谐社会的重要基础。事实证明, 良好的人际关系可以增强集体的凝聚力和战斗力, 激发和调动人们的积极性和创造力, 进而推动社会的进步。在和谐、融洽的人际沟通中, 人的个性可以受到良好的熏陶, 得到健康发展。

在现阶段, 部分高职高专院校大学生的能力结构中, 人际沟通能力是最薄弱的一环。随着现代社会对人才需求的变化, 部分院校以提升在校大学生职业素质为目的, 已经将人际沟通类课程作为通识课程面向全校各专业学生开设。大学生必须学习人际沟通的基本知识, 尽快地在生活实践中锻炼自己, 全方位提升自己的人际沟通能力。为了培养高职高专院校学生在各个领域沟通的基本技能以及面对企业和社会对人才的能力要求, 笔者参考众多前辈的编写思路, 总结教学经验和体会, 融汇多年的教学成果, 编写了本书。

本书共分十二章, 主要内容分别为人际沟通基础、沟通技能实用艺术、语言沟通与非语言沟通、面谈、电话沟通、会议沟通、演讲沟通、倾听艺术、职场沟通艺术、礼仪概述、个人礼仪以及会面礼仪等。

本书可以用作高等职业院校培养和提高学生沟通技能方面的教材, 也可作为提高沟通能力、表达能力、交际能力的普及读物。

本书由四川现代职业学院陈晓梅、李伟担任主编, 由四川现代职业学院徐梅、冯西担任副主编。具体编写分工如下: 陈晓梅负责编写第一章至第四章, 李伟负责编写第五章至第八章, 徐梅负责编写第九章和第十章, 冯西负责编写第十一章和第十二章, 全书由陈晓梅统稿。

在本书编写过程中参阅了不少名家大作, 并参考、摘引了有关网络资料, 因种种原因未能取得联系, 在此表示衷心的感谢。

由于时间仓促, 加之水平有限, 本书尚存在诸多不足之处, 恳请读者批评指正。

编 者
2015年1月

目 录

第一章 人际沟通基础	1
第一节 认识人际	1
第二节 了解沟通	14
本章小结	26
思考与训练	26
第二章 沟通技能实用艺术	27
第一节 赞美的艺术	27
第二节 说服的艺术	31
第三节 拒绝的艺术	37
第四节 批评的艺术	44
本章小结	50
思考与训练	50
第三章 语言沟通与非语言沟通	51
第一节 语言沟通	51
第二节 非语言沟通	61
本章小结	67
思考与训练	68
第四章 面谈	69
第一节 面谈的概念与特点	69
第二节 面谈计划的制订	71
第三节 面谈的实施	75
本章小结	79
思考与训练	80

第五章 电话沟通	81
第一节 电话沟通的基本技巧	81
第二节 与客户电话沟通技巧	85
第三节 转达电话与应对特殊事件的技巧	88
本章小结	90
思考与训练	90
第六章 会议沟通	91
第一节 组织会议	91
第二节 参加会议	101
本章小结	102
思考与训练	102
第七章 演讲沟通	103
第一节 演讲的基本知识	103
第二节 演讲的构思与心理技能	112
第三节 演讲的语言技巧与非语言技巧	120
本章小结	126
思考与训练	126
第八章 倾听艺术	127
第一节 倾听概述	127
第二节 倾听障碍与策略	129
第三节 倾听的方法	135
第四节 倾听中的提问与反馈	137
本章小结	140
思考与训练	141
第九章 职场沟通艺术	142
第一节 与领导沟通的艺术	142
第二节 与同事沟通的艺术	152
第三节 与下属沟通的艺术	163

本章小结·····	171
思考与训练·····	172
第十章 礼仪概述 ·····	173
第一节 礼仪的内涵和原则·····	173
第二节 学习礼仪的重要性·····	175
本章小结·····	177
练习与思考·····	177
第十一章 个人礼仪 ·····	178
第一节 仪容礼仪·····	178
第二节 着装礼仪·····	182
第三节 举止仪态礼仪·····	192
本章小结·····	202
练习与思考·····	202
第十二章 会面礼仪 ·····	203
第一节 称呼礼仪·····	203
第二节 介绍礼仪·····	206
第三节 名片礼仪·····	209
第四节 握手礼仪·····	214
第五节 交谈礼仪·····	217
第六节 礼品礼仪·····	220
本章小结·····	226
练习与思考·····	227
参考文献 ·····	229

第一章 人际沟通基础

生活在当今社会，要想在人海茫茫的圈子里“混”，就不得不和形形色色的人打交道，不管你是身居高位的领导，还是乡间或都市中的普通百姓，都离不开人际沟通。人际沟通是绝对不能小视的事情，现代社会时刻都离不开人际沟通，可以说，人际沟通能力直接影响到一个人的生存和发展。

人际沟通能力越强，结识的人就越多，交际面就越广，就能广建人脉。那么，究竟应该如何提升自己的人际沟通能力呢？在接触不同领域的人际沟通技能之前，我们首先应该掌握一些基本的人际沟通知识，真正做到认识人际、了解沟通。

第一节 认识人际

一、人际关系

1. 社会关系中的人际关系

凡是在社会共同活动中人们彼此之间形成的各种关系都可以统称为社会关系。社会关系包括以下三个层次：

第一，生产关系。它是人们在社会生产活动中形成的以物质形态为主的关系，是形成其他形态关系的基础，对其他形态关系的性质具有决定的作用，是属于社会关系中的最高层次。

第二，社会意识形态关系。它是人们在生产关系的基础上，在社会政治活动中形成的意识形态的关系，即政治、道德、法律、宗教方面的关系。

第三，人际关系。它是在社会交往活动中形成的相互之间各种心理形态的关系。它渗透在每种社会关系的内部，为生产关系和意识形态关系所制约并对其产生调节作用。在整个社会关系系统中人际关系属于最低层次，属于微观的关系，与个体及其社会行为直接联系，以感情心理为基础。

上述三种关系中，人际关系是一个较为复杂的社会现象。一般认为，人际关系是人与人之间的心理、行为关系，体现的是人们社会交往和联系的状况。

人际关系主要是由认知、情感和行为三个因素组成。认知是人际关系的前提条件，是在人与人的交往过程中，通过彼此相互感知、识别、理解而建立的关系。人际关系是从对人的认知开始的，如果彼此之间根本不认识、毫无所知，就不可能建立人际关系。人际关系的调节也是与认知分不开的。

情感是人际关系的主要调节因素。人际关系在心理上总是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的,假如没有情感因素参与调解,其关系是不可想象的。情感因素是指与人的需要相联系的体验,对满足需要的事物产生积极的情绪体验,而对阻碍需要满足的事物则产生消极的情绪体验。调节人际关系的情感因素有不同的水平和强度。调节作用的一般趋势是:发展水平越高调节作用越大。

行为是人际关系的沟通手段。在人际关系中,无论是认知因素还是情感因素,都是要通过行为表现出来。行为是指言语、举止、作风、表情、手势等一切表现出来的外部动作,它是建立和发展人际关系的沟通手段。

2. 影响人际关系的因素

影响人际关系的因素有很多,总结起来主要有以下几方面:

(1) 满足需要。从根本上讲,人际关系的形成取决于它能满足人们生存与发展的需要。人与人之间的亲近或疏远、合作或竞争、友好或敌对,都是心理上距离远近的表现形式,具有较强的情感色彩,它反映了人们的需要是否得到满足时的情感体验。人们喜欢给自己带来奖赏的人,讨厌那些给自己带来处罚的人,即人们倾向于亲近奖赏性的关系,而排斥处罚性的关系。

因此,在人际沟通中,只要分析、了解人们的不同心理需要,掌握人们心理需要的特点,并根据这些需要特点去满足对方的心理需求,就可以建立起良好的人际关系。

(2) 交际准则。人际关系还受现存交际准则的影响。如果你办公室的交际准则是工作时间不得谈论私事,那么,你和上司之间就只有正经的业务关系,这对提高办公效率是有好处的,但是缺乏团结友爱。交际准则是影响着人际关系的。

(3) 情绪状态。人际关系也同样可以看成是一方喜爱另一方与一方敌视另一方的对立统一体。这种状态又可以叫作亲近一攻击,或者爱慕一猜疑。人际关系可以存在于这个对立统一体的任何一点上。如果一方表示喜欢另一方,那么对方往往也会报以同样的反应;如果一方敌视另一方,那么对方也会以牙还牙;如果双方感情深厚,那么他们之间的关系就会地久天长,终生不渝;如果双方结下冤仇,那么他们的关系就会僵持不下,两败俱伤。一个满怀深情的人要和一个充满敌意的人建立关系,这几乎是不可能的。如果双方感情上合不来,那将意味着关系的终止。

(4) 时间和空间。与人相处的时间越长,关系就会变得越复杂。在初次与人结识时,你的交际行为是不多的,你可能会笑一笑,点点头,或者说声“你好”之类的话。与他人初次见面打交道,相互并不了解,但当关系不断得到发展时,许多语言和非语言的沟通方式都会充分发挥出来。沟通的机会越多,关系本身就变得越复杂。人际关系是在某个特定的空间环境中发生的。空间环境对关系的进展和变化有很大影响;如果你身处课堂,你就不会对你的同学发火;与你有交往的人由于不幸而感到忧郁时,你不会趁机与人断绝关系。

(5) 控制问题。在人与人的关系中,总是有一人处于支配地位,而另一人处于服从地位。支配和服从虽然是两个极端,但是它们在相互作用中处于一种互惠的关系,一方企图控制这种关系的存在,而另一方准许这种控制存在。许多关系之所以能够日久天长地存在,就是因为它建立在一方处于支配地位、另一方居于服从地位的模式上。人们对男女之间、上下级之间的交际模式做了研究,结果表明,人际关系的支配和服从具有互惠性。

(6) “自己人”效应。良好的人际关系通常表现为交际双方的相互认同、情感相容和行为近似。相互认同是通过知觉、表象、思维等认识活动而实现的,它是形成良好人际关系的最基本的、首要的心理成分;情感相容是以相互喜爱、同情、亲切、友好的形式表现出来的,结合情越多,彼此之间越相容;行为近似是指彼此的言谈举止、风度仪表等行为模式方面的类同性,也是构成良好人际关系不可缺少的重要方面。

(7) 灵活性。人际关系如具有灵活性,就会获得更多交际成功的机会。只有适应交际中人的变化、交际准则的变化、情景的变化和社会变化的关系,才是有效的关系。关系的改进要求行为随时应变。只要我们对关系保持一定的敏感性,在行为上能采取一定的灵活性,那么关系对人的变化就会产生影响。

3. 人际关系对于人们取得成功的影响力

在社会生活中,一个人不可能脱离他人而独立存在,总是要与他人建立一定的人际关系。特别是现代社会中,人际关系状况已经成为影响人们事业成功与否的重要因素。在企业实施团队管理时,团队精神就是与人合作的精神,它是良好人际关系的基础。

通过与他人建立良好的人际关系,对自己能有个正确的评价。在交流当中,能通过别人的看法来证实自我评价的可靠性,特别是可通过倾听别人的意见来调整自己的行为。

良好的人际关系有利于人们建立良好的人际环境。和谐、团结、融洽、友爱的人际关系,充满友情和温暖能够使人们在工作中互相尊重、互相关照、互相帮助。在这种环境中工作,会使人们感到心情舒畅,促进身心健康。反之,在相互矛盾、猜忌、摩擦、冲突的人际关系中,人们之间疏远和敌对,会感到心理不安、情绪紧张,影响工作和身心健康。

有了良好的人际环境,人们在工作和学习过程中就能够提高工作和学习的效率。因为有了良好的人际关系,不仅可以与其他人协调一致,而且还可以获得他人的支持和帮助,从而大大地减轻工作压力;不仅能把自己的工作和学习做好,更重要的是有利于形成内部融洽的群体气氛,增强群体的团结协作,便于发挥出群体整体效能。

良好的人际关系还对人们双方的行为的改变有着重要的作用。人们在交往中,彼此行为相互作用,相互模仿,一些不良习惯可以在良好的人际关系环境中得到改变。

二、人际关系与人际沟通

(一) 人际沟通的动机

人们为了实现各种目标,都在进行着各种人际沟通,我们的自我感觉也来自于与他人的沟通。人际沟通是有价值的,它能满足以下一种或多种需要。

1. 为了人们的乐趣

人们忙于进行大量的人际沟通,因为它有乐趣,这种沟通是一种娱乐。比如,我们通过电话与最好的朋友闲谈,围坐在一起与好朋友聊天;学生们在一起谈有关同一兴趣的事件,星期六晚上同学举办了舞会等。

2. 向喜欢的人表示友爱

友爱是我们对感激和喜欢的人所拥有的热情依恋的情感，可以用非语言方式如拥抱、抚摸表达，还可以用语言方式如“我真的很高兴你今天打电话给我！”等表达自己的情感。

3. 满足被接纳的归属感

被接纳即包含在其他人之中，是一种强烈的人类需要，也是一种归属感。如果他人被邀请去参加一个知名的团体，而你没有被邀请，那么他人就是被接纳，而你就是没有被接纳；如果学院成立了推广协会，有一部分学生被接纳，而有一部分学生没有被接纳，被接纳的学生就有一种归属感、幸福感。

4. 调节要做的工作

在工作当中，我们可以通过人际沟通来调节我们要做的工作。例如，当你开始写毕业论文时，你决定到操场转一转，或与某个朋友聊天。目前，有了电脑，产生了新的调节形式，许多学生通过在网聊与全国甚至全世界的人沟通。

5. 紧张工作之余的解脱与放松

我们经常与朋友和家庭成员交谈，以便从工作中解脱出来放松一下。此外，还可以在休息时间与同事坐在一起聊天，或者在周末与朋友外出旅游。

6. 控制自己与控制他人

控制就是能够使人们做出选择。控制他人暗示着一定程度的操纵，因此有时被视为满足程度最低的沟通行为。相互关系中的控制，意味着使他人去做我们要他做的事情。例如，我想看电视，也要求我的朋友一起看电视；又如家长对孩子说：“你把屋子打扫一下，给你买一盒糖果”等。

在最佳的相互关系中，各方根据具体情况分享控制。例如，一对夫妇因为度假所去的地方未能取得一致，就采取轮流选择；当家长办公时，家长就应能控制孩子；当在公园时，孩子就可以去他愿意去的地方。

研究表明，能控制自己生活的人无论在精神上还是在身体上都更健康。对老师而言，让学生有一些独立性时，他们能学得更好；对工人而言，他们能独立完成一些决定时，他们对工作的感觉更好。如果我们能控制自己的生活，就意味着我们的一个最深层的需要得到了满足。

(二) 人际沟通决定人际关系的发展

人际关系是在人际沟通的过程中形成和发展起来的，离开了人际间的沟通行为，人际关系就不能建立和发展。事实上，任何性质、任何类型的人际关系的形成，都是人与人之间相互沟通的结果，人际关系的发展与恶化，也同样是相互交往的结果。沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展人际关系的根本途径。

如果人们在思想感情上存在着广泛而持久的沟通联系，就标志着他们之间已经建立起了较为密切的人际关系。如果两个人感情上对立，行为上疏远，平时缺乏沟通，则表明他们之间心理不相容，关系紧张。人际关系一旦建立，就会影响制约着人际沟通频率和沟通态度。但是，

人际沟通的频率高低与人际关系的亲疏并不成正比发展,在不同类型的人际关系中,沟通频率与关系亲疏有明显的差别。例如,在地缘关系中,与陌生人每天打招呼不一定关系密切;在血缘关系中,也许人们几年不见面但关系密切。

人际沟通研究的是人与人之间联系的形式和程序,人际关系研究的重点则是在人与人沟通基础上形成的心理关系。

(三) 人际行为反应

人们通过对许多不同类型的人际关系进行研究,总结出了人际行为反应的八种基本模式。

- (1) 由管理、指导、教育等行为,导致对方尊敬和服从等反应;
- (2) 由帮助、支持、同情等行为,导致对方信任和接受等反应;
- (3) 由赞同、合作、友谊等行为,导致对方协助和友好等反应;
- (4) 由尊敬、赞扬、求助等行为,导致对方劝导和帮助等反应;
- (5) 由怯懦、礼貌、服从等行为,导致对方骄傲和控制等反应;
- (6) 由反抗、怀疑、厌倦等行为,导致对方惩罚和拒绝等反应;
- (7) 由攻击、惩罚、责骂等行为,导致对方仇恨和反抗等反应;
- (8) 由夸张、拒绝、自炫等行为,导致对方不信任和自卑等反应。

熟悉和掌握上述人际行为反应的基本模式,就能在与他人的沟通中预测他人的反应,并采取相应的方式,改善相互间的人际关系。当然,人的行为是非常复杂的,它受许多情景因素影响和制约,具有良好人际关系的双方也难免出现不友好的行为;具有不良的人际关系的双方,由于某种特殊需要,有时也可能表现出密切的行为关系。另外,由于每个人的性格、态度等个性特点的差异,人们对他人的基本行为反应倾向也是不同的,往往带有个人独特的色彩。因此,掌握人际关系状态对人际行为的影响,必须结合具体的人或事作具体的分析。

(四) 打造人际关系网

今天的优秀组织已经不再是等级森严、分工明确、秩序井然,一种可变的、有机的和充满活力的结构正在形成。这种新的结构能够快速响应不断变化的组织需求,成功编织他们的关系网络。在打造关系网的过程中,已经认识的人很重要,他们都有自己的熟人,而他们所熟识的人又有各自的熟人。

1. 与适当的人建立稳固的关系

良好的人际关系能拓宽你的视野,让你了解周围所发生的一切,并提高你倾听和交流的能力。强有力的10人左右内部圈,对你的职业关系有着重要的意义。当你选择可以助你一臂之力的人时,你可能不得不卸掉一些关系网中的额外包袱,其中或许包括那些相识已久但对你的职业生涯无所裨益的人。维持对你益处不大的老关系只会意味着时间的浪费。

良好、稳固、有力的人际关系的核心必须由10个左右你能靠得住的人组成,这10个人可以包括你的朋友、家庭成员和那些在你职业生涯中彼此联系紧密的人,他们构成你的影响力内部圈。他们能让你发挥所长,而且彼此都希望对方成功。当双方建立了稳固关系时,彼此会激

发出强大能量。他们会相互激发对方的创造力，使彼此的灵感达到至美境界。为什么将影响力内部圈人数限定为 10 个人呢？因为强有力的关系需要你 1 个月至少维护 1 次，所以 10 个人或许已经用尽你所有的时间。另外，应该至少挑选 15 个人作为你“强有力 10 人内部圈”的后备力量，并经常与他们保持联系。如果你的一位主要关系退休或移居国外，最好的替补就是你的后备军。只要你能每月定期和他们联系，无论是通过电话、聚会还是电子邮件或微信，这个团体的人数都可以超过 15 人。

2. 比较得体地回答问题

在试图与你建立关系时，人们总会问你是做什么的，如果回答平淡如水，比如只是一句“我是一位教师。”你就失去了一个与对方交流的机会。比较得体的回答是：“我在某某大学是研究沟通学教育的。我爱看足球，常常打乒乓球，也爱读书。”在不到 15 秒的时间里，不仅使你的回答增添了色彩，也为对方提供了几个话题，可能其中就有让对方感兴趣的。当他这样回答：“哦，你打乒乓球？我也喜欢。”时，你们就开始打造关系了。

建造关系网必须遵守的规则，不是“别人能为我做什么？”而是“我能为别人做什么？”在回答别人的问题时，不妨再接着问一下，“我能为你做些什么？”

3. 保持联络

保持联络是成功建立关系网络的另一关键。《纽约时报》记者采访美国前总统克林顿时问到：“你是如何保持自己的政治关系网的？”克林顿回答：“每天晚上睡觉前，我会在一卡上列出我当天联系过的每一个人，注明重要细节、时间、会晤地点和其他一些相关信息，然后添加到秘书为我建立的关系网数据库中。这些年来朋友们帮了我不少。”

要与关系网络中的每个人保持积极联系，唯一的方式就是创造性地运用你的日程表，打电话给他们，或者至少给他们寄张贺卡让他们知道你心中想着他们。观察他们在组织中的变化同样重要。当你的关系网成员升职或调到新的组织去时，要及时祝贺他们，同时，也让他们知道你个人的情况；去度假之前，打电话问问他们有什么需要；当他们落入低谷时，打电话给他们鼓劲。不论你关系网中哪位成员遇到麻烦，都应立即与他通话，并主动提供帮助，这是表示支持的最好方式。

4. 为你的关系网络和组织提供信息

时刻关注对网络成员有用的信息，应定期将你收到的信息与他们分享。优秀的关系网络是双向的，如果你仅仅是个接受者，无论什么网络都会疏远你。搭建关系网络时，要做得好像你的职业生涯和个人生活都离不开它似的，而事实上也的确如此。

三、相互关系的发展阶段

绝大多数相互关系都是从表面沟通开始，如果人们相互喜欢，就会采取步骤进一步相互了解。下面就马克·科纳普的相互关系建立和破裂的五个阶段进行阐述。

（一）相互关系建立的五个步骤

相互关系的建立一般会经历以下五个步骤。

1. 始创

当人们开始谈话时，就开始了始创阶段。在谈话时，双方从各个方面来评价对方，如服装、外表吸引力、信念和态度。根据这些观察，每个人都开始对另一个人做出判断：“他似乎是一个好小伙子。”“看起来她很聪明。”在这一阶段常常以第一印象为基础，做出这个人是否有趣、是否有与其发展相互关系的意向。

2. 试验

在试验阶段，人们有意识地努力找出共同的兴趣和经历，通过表达自己的观点、态度和价值观，以及看对方的反应来试探。如果相互试探发现有共同的兴趣和价值观，都认定想进行更多的交谈，互相告诉对方自己的家庭和朋友，一块儿去吃饭和看电影。

在这一阶段每件事通常都是愉快、放松和非批判性的。许多相互关系都停留在这个阶段，也就是说，这个阶段的相互关系虽然和谐，但是没有表现出进一步推进的愿望。

3. 加强

通过交谈，如果相互之间非常喜欢，就会花更多的时间在一起，这是双方相互关系的加强阶段。如交换书籍或DVD，一起度过业余时间。

在这个阶段他们不仅喜欢对方的陪伴，而且开始相互坦白，相互告诉对方家庭和朋友的私事，并把对方介绍给他们。他们开始分担挫折和偏见并相互使用昵称，形成一种缩略的说话方式，开别人不能理解的玩笑。他们的谈话开始展现共同的假设和期望，信任变得很重要。他们认为告诉对方一个秘密，这个秘密就只会他们在他们之间保留。他们开始做出许诺：“明年夏天我们去海洋城工作。”他们也开始某些温和的挑战：“你真的相信那个？”或“你刚才在说他吗？”在加强阶段开放是一种冒险，自我袒露会使相互关系加强，但它也使参与者更容易受到伤害。

4. 融合

达到这个阶段，他们的个性开始融合。人们预期他们在一起，如果只看见其中之一，就会问到另一个人。这种友谊呈现出一种专门性，做事情绝大多数情况在一起，参加同样的晚会，有许多相同的朋友，他们的朋友如果邀请一个就应该邀请另一个，他们每一个人都能预计和解释另一个人的行为。

仅仅当人们形成深入、重要的相互关系时，才会达到融合阶段。达到这个阶段的人通常是最好的朋友、夫妇或者父母和孩子。

5. 盟约

建立相互关系的最后一个阶段是盟约阶段。在这个阶段，参与者做出某种向周围人宣布相互关系的正式承诺。例如，承诺订婚、结婚。在其他情况下，像朋友之间就不可能做正式的签约。无论采取什么形式，盟约都使任何一方想脱离这种关系更加困难。所以，这是在参与者对

相互关系有某种长期承诺时，才采用的步骤。

上述建立相互关系的五个阶段相互依赖，相互关系是否从一个阶段发展到下一个阶段取决于参与者双方，如果一个人想发展到下一个阶段只有在另一个人也愿意时才有可能。由于大多数人只有有限的时间和精力去加强相互关系，因此，绝大多数人的相互关系保持在试验和加强阶段前。前三个阶段可以去建立友谊和进行正常的社交活动，在融合和盟约阶段，要求有更多的精力和承诺即把它们留在非常特殊的相互关系中。

（二）相互关系破裂的五个步骤

为了使一种相互关系继续，当事者双方必须一起发展和变化，如果不能以令双方都满意的方式来做，那么这种相互关系就会破裂。尽管看到相互关系的建立是更令人满意的，但我们都知道相互关系也会出现失败。走向失败的相互关系有以下五个步骤。

1. 差别

时间在飞逝，可能由于习惯的不同，例如饮食习惯、生活习惯、价值观的不同，慢慢产生差异，即使看电影也会存在分歧，有的人在电影首映就要去看，而有的人等有了光碟时再看。这些矛盾使他们进入了差别阶段。

如果是恋人，他们在求爱阶段的相互依赖不再那么有吸引力了。在这个阶段，他们开始把重点放在那些不同的方面，大多数谈话是关于不同点而不是相似之处。

在某种程度上，差别阶段是大多数人经历的有益阶段。许多人通过在某些时间里自主而在其他时间里相互依赖地解决他们之间的不同，也就是说在主要的事情上他们保持一致，而在一些次要的事情上自己忙自己喜欢的事。

如果差别不是太大，则可以得到解决，而一些较大的差别就不容易解决。例如在讨论某些问题时就有了争吵的气氛，两个人以前认同和容忍的一些差别，现在则变成了讨论争吵的焦点。

差别的明显迹象是冲突，但是也可以在没有冲突的情况下发生。即使没有特殊的事情烦恼，当他们变得成熟或找到新的兴趣时，也可能发现交谈的内容越来越少，甚至出现压抑的感觉。

2. 划界限

当一种关系开始破裂时，交流的信息就会越来越少。为了避免全面冲突，应避免提及冲突的内容，这个阶段就被称为划界限阶段。

例如，夫妻关系在这个时期交谈是表面的：“你的信放在桌子上。……“有我的电话吗？”等，他们接触的次数减少，讨论的深度变浅，并且每次交谈的时间缩短，由于沟通受到了限制，相互关系也变弱了。

处在这个阶段的人往往试图通过讨论这种关系来解决问题。作为回应，这种关系的消极面可能被改变，如当事者把讨论局限在“安全”话题上，避开谈论容易发生冲突的问题，因为他们知道谈论此问题会引起争论。

处在这个阶段上的人常常掩盖他们相互关系中的问题。尽管他们可能会透露给最要好的朋友，但在社交场合，会显出一副相互负责的样子。他们装出一副社交或公共场合中的面孔，也就是说是一种给别人看的面具。

3. 停滞

停滞阶段是一种不活跃的时期，这种相互关系没有机会发展，并且在沟通时，就像陌生人那样谈话。这种相互关系本身的主题不再受到限制。在某些情况下，他们可能要谈论这种关系，但是可能很快便决定放弃。他们不是设法去解决这种冲突，更有可能采取一种“为什么要谈论它？我们只会去争论，事情甚至会更糟”的态度。

这个阶段持续多久取决于很多方面。如果夫妻双方忙于工作，而回家仅仅是睡觉，那么这个阶段可能要持续数月或数年；然而，如果双方总是在考虑这种相互关系，便很可能会寻求解决冲突的办法。大多数相互关系达到这个阶段的夫妇可能会感到痛苦，他们可能发现很难分开，并且可能仍然抱有把事情处理好的希望。

4. 回避

回避阶段涉及空间上的分离，双方避免面对面的接触。这个阶段常常具有不友好、敌意和对抗的特征。有时一些暗示是微妙的：“我只有一分钟，我有一个约会。”有时也可能是直接、强硬的表述：“不要给我打电话。”或“很抱歉，我只是不想见你。”

当空间的分离不可能时，当事者可能表现出似乎对方不存在的样子，每个人在进行各自的活动，避免任何接触。

5. 终止

在终止阶段，当事者找到一种了结这种关系的办法。双方在为以后没有对方的生活做准备，差别突出了，沟通变得困难和笨拙。

在终止关系时出现以下三种不同的陈述。

概要性的陈述：“噢，我们当然尝试过去改进它。”或“这对谁都不意味着结束，我们还将继续生活。”

发出减少接触可能性信号的陈述：“如果不经常见面可能会好一些。”

预计未来相互关系可能会怎样的信息：“我永远不想再看见你了。”或者“不要因为今后不在一起生活就以为我们不是朋友了。”

有些关系不能完全终止，存在着双方必须进行某种接触的情况。

在破裂期间，双方都遭受感情痛苦，但是对双方也是一种解脱。

四、良好相互关系的基本因素

良好的相互关系就是存在着亲密和自我袒露的相互关系。当一个人把发生在自己身上的好事情留着告诉给对方时，那就是一种良好的相互关系，它是一种人们能够共享好事和分担坏事的关系，它是一种人们能够解决问题，并且因为解决了它而快乐的伙伴关系。最重要的是，相互关系是双方最接近于真正自我的心理空间，它可能出现在婚姻伙伴身上、最好的朋友身上，或者父母及孩子身上。为了使自己生活得快乐，良好的相互关系是很重要的。

绝大多数研究配偶之间、家庭成员之间和朋友之间关系的人认为，这些相互关系有特定的共同要素，把人们联结到一起的共同性要素是承担义务和对话。

1. 承担义务

所有相互关系都要承担义务。尽管承担义务的承诺是现在做出的，但它针对的是未来。这是一种约束和受约束、要求和被要求的关系。

长期的相互关系通常是无条件的，这些是配偶之间相互做出承诺或父母为孩子所承担的义务。尽管友谊也可以是无条件的，但有条件的情况更常见，例如，一对朋友的其中一个结婚了，有了孩子或搬走了，另一个对这种关系的期望就可能少一些。工作关系也是有条件的，老板希望员工做他们的工作，但不能指望员工把生活和全部时间都用于这些工作。

所有相互关系都有某种承诺来作为它的基础，但有时双方对承担义务有不同的期望。如果这些期望不能得到满足，而他们想继续这种相互关系，那么双方就必须做出改变或妥协。

2. 对话

处于良好关系的双方，必须就这种关系本身进行不断的交谈或对话。他们必须能够一起寻找减少冲突的方法，讨论对相互关系的期望，或讨论可能影响相互关系的任何事情。重要的是，双方同意定期地讨论这种关系。

要使相互关系获得成功，讨论冲突的内容特别重要。然而，有些人习惯于回避冲突，说像“住嘴”和“我不想听见你那样的谈话”等这些别人都不愿听的话。作为成年人，我们必须习惯于讨论有冲突的问题，因为回避冲突对相互关系伤害很大。

对于要继续某种关系的双方，必须要找到相互有利的沟通方法。反映式倾听就是为了情感而倾听和承认对方感情的重要性。当人们致力于这种倾听时，冲突通常能减少。

五、相互关系中常见的沟通问题

在密切的相互关系中，绝大多数人都有生气的经历。很多生气的迹象都是非语言的：紧握拳头、怒视及大声和快速地说话。生气不一定就要破坏一种相互关系。例如，夫妇经常争吵，但是这种争吵并不影响一方对另一方表达自身的情感、传递关心，因为绝大多数的生气是从批评和抱怨开始的。

1. 批评

批评是一个人对他人所做的事或他人所采取的方式作消极评价。在更远一些的相互关系中，批评通常源于身份较高的人，并且指向身份较低的人。例如，老师批评学生，父母批评孩子。如果当事者是平等的，如朋友或夫妇，批评可以来自任何一方。

研究者发现，批评有五种目标：外貌(身体、衣着、气味、姿势)；能力(一般能力、特殊能力、智力和创造力)；个性(性格、气质)；处理关系的方式(任何人际间)；决断力和态度(观点、计划和生活方式)。大多数批评的目标是能力，接下来是处理关系的方式、外貌和个性。

由于批评的方式和场合不同会造成一些不同的反应。不了解对方就进行批评，被认为是没有权力批评他们；在争论的情况下，一般认为好朋友应该站在自己的一边而不是站在对方一边；如果在公开场合批评他人，会使受批评者感到丢脸，这些被认为是坏的批评。

好的批评被认为是对方比较容易接受的批评。好的批评与坏的批评在风格上有以下区别。