

全国卫生职业教育教材

供 高职、中职护理、助产、药剂、卫生保健、医学检验、专业用
康复技术、口腔工艺技术、眼视光技术、医学影像技术

人际交流与 咨询技巧

主 编 陈锦治 曹文侠

副主编 余一斐 时春婷

江苏科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际交流与咨询技巧/陈锦治,曹文侠主编. —南京:
江苏科学技术出版社,2005.1

全国卫生职业教育教材

ISBN 7-5345-4453-X

I. 人... II. ①陈... ②曹... III. 人际关系学—职业
教育—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 133041 号

人际交流与咨询技巧

主 编 陈锦治 曹文侠

责任编辑 顾志伟

出版发行 江苏科学技术出版社

(南京市湖南路 47 号,邮编: 210009)

经 销 江苏省新华书店

照 排 南京展望文化发展有限公司

印 刷 涟水县印刷有限责任公司

开 本 787 mm×1092 mm 1/16

印 张 11.5

字 数 270 000

版 次 2005 年 1 月第 1 版

印 次 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数 1—4 000 册

标准书号 ISBN 7-5345-4453-X/R·836

定 价 15.00 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

全国卫生职业教育教材

供 高职、中职护理、助产、药剂、卫生保健、医学检验、康 专业用
复技术、口腔工艺技术、眼视光技术、医学影像技术

人际交流与咨询技巧

主 编 陈锦治 曹文侠

副主编 余一斐 时春婷

编 者 (以姓氏笔画为序)

马 慧 (云南省医学高等专科学校)

王世娥 (河南省驻马店卫生学校)

余一斐 (江苏省无锡卫生学校)

李晓凡 (黑龙江省哈尔滨市卫生学校)

时春婷 (黑龙江省绥化卫生学校)

陈 敏 (黑龙江省哈尔滨市卫生学校)

陈锦治 (江苏省无锡卫生学校)

陆勇敏 (江西省宜春职业技术学校)

郑淑贞 (江西省宜春职业技术学校)

段 阳 (河北省张家口市卫生学校)

曹文侠 (黑龙江省绥化卫生学校)

谭小燕 (湖南省湘潭卫生学校)

江苏科学技术出版社

编写说明

为了贯彻落实第三次全国教育工作会议精神和中共中央、国务院“关于深化教育改革全面推进素质教育的决定”，实施“面向 21 世纪职业教育课程改革和教材建设规划”，适应我国城乡卫生事业发展对高职、中职卫生专门人才的需要，2002 年 10 月 21 日至 26 日中华预防医学会公共卫生教育学会职教分会（原中专学组）第三届第四次委员会会议暨全国第六次中等预防医学教育发展战略研讨会在海南省海口市举行。根据卫生职业教育发展及专业建设的需要，会议决定组织编写卫生职业教育教材，并决定成立“全国卫生职业教育教材评审委员会”，以期促进卫生职业教育教材的建设。

经过一年多的努力，已经出版《营养与膳食指导》、《社区卫生服务》、《人际交流与咨询技巧》、《疾病学基础》、《健康教育》、《护理管理与科研及医护文件检索》等，以及卫生保健专业配套教材《正常人体学基础应试指导》、《药理学基础应试指导》、《疾病学基础应试指导》、《心理学基础应试指导》、《常用诊疗技术应试指导》、《疾病概要应试指导》、《急救知识与技术应试指导》、《中医学基础应试指导》、《预防医学应试指导》、《保健学基础应试指导》、《健康教育应试指导》和《康复医学概论应试指导》等。今后，我们将继续不遗余力地开展教材建设工作，为全国卫生职业教育贡献力量。

衷心希望广大师生在使用上述教材的过程中，对教材中存在的疏漏和不足之处，及时提出宝贵意见，从而使有关教材更臻完善。

中华预防医学会公共卫生教育学会职教分会

2004 年 2 月 18 日

全国卫生职业教育教材评审委员会

顾问 王锦倩

名誉主任委员 王玉玲

主任委员 陈锦治

副主任委员 胡明琇 王慧麟

委员 (以姓氏笔画为序)

王少六 卢玉清 闫立安 闫利华

刘东升 刘逸舟 宋秀莲 陈明非

陈树芳 李全恩 李宗根 李春坚

李景田 汪春祥 余万春 肖敬民

张子平 张书全 张丽华 罗万云

赵汉英 赵伟明 禹海波 贾洪礼

徐筱跃 曹文侠 盛廷珍 崔晓萍

谢天麟 魏亚力

秘书长 顾志伟

前 言

每个人出生后,从一个自然人逐渐成长为一个能“立身处世”的人,这是一个社会化过程,是人与人之间相互依赖、相互促进、相互作用、相互包容的过程,也是一个逐渐发展人际关系的过程。建立良好的人际关系是每个人的愿望,因此学习和掌握人际交流与咨询的有关理论和技巧是十分必要的。我们组织编写《人际交流与咨询技巧》,目的是使即将涉足社会的大、中专医学生在面对多层次、多方位、多角度、多类型的人际关系网络时,以及在错综复杂的医疗、卫生保健、护理、助产等行业的实际工作中,能够运用人际交流与咨询技巧,处理好人际关系,特别是医护患关系,从而使工作做得更为顺利,更有成效。因而,《人际交流与咨询技巧》不但能满足广大医学生对人际交流和咨询理论与技巧的需求,也能满足和适应现代社会生活的需求。

《人际交流和咨询技巧》共分8章。绪论阐述人际交流和咨询的作用,以及学习《人际交流和咨询技巧》的意义和要求。第一章人际交流概述,介绍内容交流和关系交流,以及人际交流中的技巧,例如如何表达自己的观念、见解、意向,如何交流已获得的某些信息,如何说服对方接受某种观点等。第二章人际交流的方式,包括语言交流、书面交流、非语言交流等。第三章人际交流的艺术,着重介绍人际交流的一般艺术、医护患人际交流艺术。第四章消除人际交流的障碍,罗列了医护患交流中的影响因素、影响人际交流心理障碍,以及学会人际交流、消除心理障碍的方法与技巧。第五章咨询概述,介绍了咨询和心理咨询的概念、特征及分类,咨询的原则包括尊重的原则、不评判的原则、启发和自我决策的原则、保密的原则等,咨询的基本步骤及其注意事项。第六章咨询的方法,包括如何分析来询者、如何确定目标和方法,并介绍了直接咨询、间接咨询、个别咨询、门诊咨询、团体咨询的方法。第七章咨询的技巧,包括倾听的技巧如积极倾听的方法、及时用动作和表情给予反应、适时适度的提问、必要的沉默等;交谈的技巧如交谈前准备、有效的开场白、设法引起对方的共鸣、微笑的感染力、增强交谈的效果等;演说的技巧如巧妙构思演说稿、充分准备演说材料、良好的口才、善用动作和表情等。本教材可供护理、助产、药剂、卫生保健、医学检验、康复技术、口腔工艺技术、眼视光技术、医学影像技术专业以及其他医学相关专业的高职和中职教学使用,后者可适当删减内容。

本书在编写过程中,参考和吸收了国内外有关书刊、文献中的观点和方法,在此,谨向有关作者表示敬意和感谢;并得到中华预防医学会公共卫生教育学会职教分会的支持和指导,得到江苏科学技术出版社的帮助,得到编者所在单位领导的关心和支持,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,加上编写时间短,书中难免有疏漏错误之处,敬请同仁和读者赐教、指正,以便今后修订完善。

陈锦治 曹文侠

目 录

绪 论

一、人际交流和咨询的作用	1
二、学习《人际交流与咨询技巧》的重要意义	2
三、《人际交流与咨询技巧》的主要内容	4
四、《人际交流与咨询技巧》的学习要求	5

第一章 人际交流概述

第一节 人际关系与人际交流	8
一、人际关系	8
二、人际交流	12
第二节 内容交流和关系交流	17
一、内容交流	17
二、关系交流	21
第三节 人际交流中的技巧	24
一、表达自己的观念、见解、意向	25
二、交流已获得的某些信息	27
三、说服对方接受某种观点	30

第二章 人际交流的方式

第一节 语言交流	33
一、语言交流的特点和类型	34
二、语言交流的原则和态度要求	35
三、语言交流的技巧	39
第二节 书面语言交流	43
一、书面语言交流的特点	43
二、书面语言交流的行为方式	44
三、书面语言交流的态度要求	47
第三节 非语言交流	47
一、非语言交流的功能与作用	48
二、非语言交流的特点和类型	49
三、非语言交流的态度要求	49
四、非语言交流的技巧	50
第四节 交流中的表达方式	55
一、语言交流要委婉含蓄	55
二、态势语言规范得体	56

第三章 人际交流的艺术

第一节 人际交流的一般艺术	60
一、增强人际吸引的艺术	60

二、交谈对话的艺术	62
三、巧问妙答的艺术	62
四、委婉拒绝的艺术	64
五、巧妙回避的艺术	64
六、幽默慰人的艺术	65
七、魅力展示的艺术	65
八、与特殊人的交往艺术	65
第二节 医护患人际交流艺术	69
一、医患关系交流	69
二、护患关系交流	73
三、医护与患者家属及其他人员关系交流	76
第四章 消除人际交流的障碍	
第一节 医护患交流中的影响因素	78
一、医患交流中的影响因素	78
二、护患交流中的影响因素	82
第二节 影响人际交流的心理障碍	84
一、引起人际交流心理障碍的原因	84
二、影响人际交流心理障碍的种类	84
第三节 学会人际交流、消除心理障碍	86
一、进行人际交流	87
二、消除心理障碍	88
第五章 咨询概述	
第一节 咨询的概念	91
一、咨询的特征及分类	91
二、心理咨询	92
三、咨询的原则	97
第二节 咨询的基本步骤	98
一、收集资料	99
二、分析讨论	100
三、制定方案	101
四、实施过程	102
五、效果评价	105
第三节 咨询的注意事项	105
一、正确处理与来询者的关系	105
二、正确认识咨询者与来询者之间的作用	106
三、严守秘密	106
四、把握咨询时间	106
五、态度鲜明,解释得当	106
第六章 咨询的方法	
第一节 分析来询者	108
一、选择咨询对象	108

二、了解来询者的意愿	110
三、分析咨询方法	110
第二节 确定目标和方法	111
一、确定总体目标	111
二、确定具体目标	114
第三节 选择方法	119
一、直接咨询	119
二、间接咨询	121
三、个别咨询	122
四、门诊咨询	123
五、团体咨询	123
第七章 咨询的技巧	
第一节 倾听的技巧	125
一、明确倾听的意义和目的	125
二、建立信任关系	128
三、积极倾听的方法	129
四、不善于倾听的表现	134
五、集中精力进行倾听	135
六、创造良好的倾听环境	136
七、及时用动作和表情给予反馈	140
八、适时、适度的提问	141
九、必要的沉默	141
第二节 交谈的技巧	142
一、抓住交谈的机会	142
二、明确交谈的目的	144
三、交谈前的准备	145
四、有效的开场白	146
五、掌握提问的要领	148
六、微笑的感染力	154
七、设法引起对方的共鸣	156
八、如何增强交谈的效果	158
第三节 演说的技巧	161
一、了解听众的情况	161
二、明确演说的目的	165
三、巧妙构思演说稿	166
四、充分准备演说材料	169
五、良好的口才	170
六、善用动作和表情	171
七、调动演说的气氛	172
八、把握演说的时限	173

绪 论

在人类的日常生活、生产劳动和社会活动中,“交流和咨询”是一个不可或缺的内容。婴儿从出生开始,就牙牙学语与父母交流,开始认识世界;幼儿通过与伙伴的交流和咨询,知道游戏和玩耍;学生必须与教师沟通,才能获得知识……

原始社会,人类通过简单的语言实现交流,以完成狩猎、采集食物、生存繁衍、组成部落和社会;农业社会,人类通过语言、文字实现较广泛的交流,以组织分工,完成农耕渔猎,实现产品交换;信息社会,人类借助电话、互联网之类的工具,以实现更大规模和更高速的沟通,将地球变成一个村落,以实现经济的全球化。社会发展至今,地球上的人类已经不能满足自身的相互沟通,他们渴望寻找其他星球上的生命,以实现新的沟通。你是青年,正在承受成长的烦恼——为什么妈妈总是那么碎嘴唠叨。你是学生家长,忽然发现和子女之间的代沟如此深长……而可行的方法只有一个——交流和咨询。

一、人际交流和咨询的作用

人际交流和咨询是获取和处理信息的重要途径(图 1)。

人与人之间的信息交流和咨询,是人们交流的一种最重要的基本形式,同时也可以说是交流的前提条件,是网络时代人际交流中重要的技能,是社会结构的动态有机部分。如果没有人与人之间的信息交流,人们之间的相互作用和影响也就无从谈起。通过交流才能建立“相互尊重,相互谅解,真诚相待”的良好氛围;只有在这种氛围下,人的潜能才能得到发挥,逐步达到自我实现的目标。

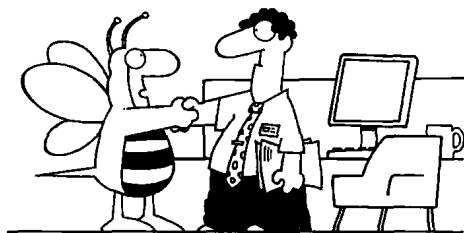


图 1 信息交流

通过咨询,可以无拘无束地表达自己的意见、想法、观点和感受,从而更好地适应环境,与他人交流。而且交流和咨询本身就是一个引人入胜的话题,在新世纪的今天,“交流”、“咨询”已成为人们耳熟能详的用语。“人际交流和咨询技巧”也将成为时代的重大课题。

(一) 交流与咨询

交流是指信息之间互相交换,其意义较为广泛。它可以是通信工具之间的信息交流,如电话、传真等,也可以是人与机器之间的信息交流,还可以是人与人之间的信息交流(表 1)。

表 1 人际交流的类型

类 型	参 与 者	过 程
自我交流	一个人	发生在我们自己内部的沟通
人际交流	两个人	发生在两个人面对面的沟通
小群体内交流	三个人以上(五个人是理想的)	若干人为一个目的在一起的沟通
公共交流	一个人对若干人(讲话者与听众)	为一定目的一个人向一群听众发送信息的沟通
大众交流	许多人	信息通过电视、互联网或其他传媒传递给大众的沟通

当然,信息交流在交流中都服从于信息传递的一般规律。

图2表明,发信息者把所要发出的信息进行编码,使信息沿一定通道进行传递,信息到达接收者时,先将信息译码,然后为接信者所接收,接信者再将收信息的情况发回到发信者,即反馈。

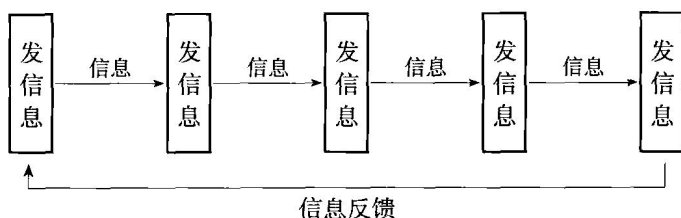


图2 信息交流的一般模式

咨询一词的原意是商量和征求意见的意思,是帮助人们探索问题、研究问题,使他们决定自己选择的过程。咨询是一门艺术,通过咨询,可改善人际关系,提高应对各种刺激的能力,提高主动调节和适应环境的能力,促进心身的健康,使他们的人生更加成功。



相关链接

交流和咨询不是给对方标准答案,不是以主观立场给予建议,更不是说服对方妥协与听命,而是两个生命之间思想与感情的互动。当我们真正投入到对方的世界中,整体性地了解与关切时,即能引发对方以自我生命的省思与感触,看到自己的资源与责任,那么智慧也就自然而然地涌现。

(二) 交流和咨询的相互作用

人际交往应该注意交流技巧,否则会适得其反。人虽然各不相同:具有不同的生活方式、不同的饮食习惯、不同的穿着打扮——然而却具有一个共同的特征,那就是人都渴望自己为别人所承认、所理解、所信任。换句话说,一个人往往会由于别人对自己的重视而感到自己存在的重要性。别人的评价能使自己确认自己所拥有的价值。一个人对自己所拥有的感情,大部分是从别人对自己所抱持的感情延伸而来的。试想,如果你接触的人,特别是你的领导,对你抱持的态度是:有你可,无你也行,你是一个不值得议论、没有价值的人,你还能维持自己的尊严和价值观念吗?所谓“尊严”、“人格”说得再具体一点、确切一些,不就是指一个人在其内心深处渴望受人承认、尊重、信任的情怀吗?得不到承认和尊重,在这样的集体之中,是无法生存下去的。由此,不难得出这样的结论,在人与人之间交流、咨询和接触中,不直接用代词,而用礼貌用语称呼,究其意义,尽管看来同样都是泛指称呼一类的词语,然而,后者却真正捕捉到了疏通与人之间情感的真谛。如同三月和煦的阳光,一扫早春二月的寒意,会温馨暖和每一个人的心田。

二、学习《人际交流与咨询技巧》的重要意义

面对生活在一个变革激烈的时代,随着经济的发展、竞争的加剧、文化的冲突,人们的生活方式、价值观念发生很大的变化。复杂的社会环境使人们的心理活动较以前更加复杂,往往会出现种种困惑、迷惘、焦虑、不安,在心理和行为上产生不少问题。而社会变革对人才的

心理素质的要求却比以往任何时代都要高,这就迫切需要青年学生发扬创新、进取的精神,以适应竞争的时代。因而从时代发展的需求来看,人际交流和咨询技巧的教育是必需的,也是符合实际的。《人际交流与咨询技巧》已成为现代社会中每个善于自我提高、自我完善、自我发展的人的必修课程。

(一) 人际交流与咨询是改善人际关系的重要手段

和谐的人际关系,一定的交流能力、观察能力以及表达能力是人的心理素质的展示。在社会转型时期,在紧张激烈的社会竞争中,与他人的合作能力、协调能力被提到前所未有的高度。开放的社会,要以开放的心态面对人际关系。为此,青年学生学习人际交流和咨询技巧,提高交往中的心理素质,已成为人生的必修课。

人无完人。每一个体在某些方面或某种程度上都是有缺陷的、不完美的。完美甚至不是人类的必然本性或典型本性。相反,在现实生活中,人们始终面临着错综复杂的关系、问题和矛盾。他们也必然会一再地陷入异常的病态或变态的生存状态和生存边缘。由于知情意的矛盾,真善美的冲突,每一个体或多或少表现了人类既不尽善尽美,又不合情合理,带有偏见,甚至有不可思议的思想和行为。于是我们遇到了这样的问题:第一,人的心理或行为在不完善到多大程度时才被视为是不合理的和异常的?第二,心理医师能给心身疾病患者提供哪些帮助,以缓解或消除患者的心病?第三,心身疾病患者能否找到自助自救的某些方法?

事实上,我们每一个人每天都耗费大部分的时间在与人交流。你一天大部分时间,都是花在了交流性活动上。即使最不擅长交流的人,也离不开最起码的与外界的联系。如果把一个人关闭在与世隔绝的地方,看不见任何事物,没有任何声响,那么要不了多久,他肯定会发疯或死亡。没有交流和咨询,就不会有人与人之间的交互作用,不会有秩序、法律,也不会有团体、学校、社会和政府的存在。

交流——是我们做任何一件事情的中心。大多数“人”的问题都少部分或全部地归因于缺乏交流、交流误差或完全没有交流。换句话说,人与人之间的“交互作用”的成功或失败,实际上是依我们的“人际交流能力”而定。

(二) 人际交流和咨询是人健康成长的基本条件

马斯洛(Maslow A. H.)认为,人人都具有这样一种基本需求:需求归属于一定的社会团体,需要得到他人的爱与尊重,这些社会需求是与吃饭穿衣等生理需求同等重要的,是不可或缺的需求。否则,将使人丧失安全感,进而影响心理健康。社会学与人类学的研究更是认为群体合作具有生物保存与适应的功能。如果没有群体的合作,不仅是人类,许多生物都会灭绝。马克思曾指出:人的本质是各种社会关系的总和。没有了社会关系,人的本质也无从规定。

1. 对人的发展有更深的影响 著名的心理学家罗杰斯(Rogers C. R.)提出的人际关系哲学十分强调人际交往对个体成长的意义。罗杰斯是基于自己的成长经验得出这一结论的。罗杰斯出生于一个虔诚的宗教家庭,因为周围的邻居都不是教徒,所以从小罗杰斯就被父母关在家里,不能与邻居的孩子一起游戏。离群索居的童年生活使罗杰斯非常渴望友谊,在别人看来普通的人际交往,在他看来都十分珍贵。后来他创立了自己的人际关系理论,将人际关系上升为一种哲学。他认为,人与人的交往是可能的,人们不仅通过咨询可以交流思想,而且可以分享许多隐秘的情感:对未来的梦想、内心的感受、隐秘的冲动……人际交往不仅仅是可能的,而且是有益的。人们通过咨询交流,相互启迪、

丰富自己的人生;在友谊关系中,人们相互接纳及彼此探索,可以促进个人的成长,满足其自我实现的需求。

2. 有助于增进交流,协调关系,促进健康,完善个性 戴尔·卡耐基曾说:“一个人事业的成功,只有百分之十五是由于他的专业技术,另外百分之八十五要靠人际关系和为人处世的技巧。”人生是在交流中度过的,人生的每一个阶段必然与一定的人际关系相联系。从这个意义上讲,良好的人际关系是集体和个人生存与发展的有利环境,它可以产生合力,使人团结协作,充分发挥群体的智慧;形成互补和激励,使人们互相学习,取长补短,产生向上的积极情绪;促进信息交流,顺畅咨询,使人们增长知识和能力,不断完善和发展自己。

3. 是治疗心理障碍的重要资源 对于各种严重的精神障碍及心理危机的干预,虽方法不同,技术各异,但有一个共同点,都需要配以支持性心理治疗。最重要的支持是来自周围亲人与朋友的关心与理解。当人感到悲观失意、抑郁不快时,有亲人安慰、关怀和呵护,会感到精神的慰藉与支持,从而获得战胜困难的勇气。因此,亲情、友情和爱情都是青年学生的重要的社会支持系统,要倍加珍惜。心理学家曾从各个不同的角度作了大量研究,结果都证明:心理健康水平越高即个性越健康,与人交往越主动积极,其人际关系也越融洽,越符合社会的期望,其工作效率也越大。美国人本主义心理学家马斯洛发现,心理健康水平高的“自我实现者”,都可以很好地接纳别人,同别人的关系也比一般人更深刻。他们对别人有更强烈、更深刻的友谊和更崇高的爱。

三、《人际交流与咨询技巧》的主要内容

人际交流和咨询将伴随人的一生,渗透到人类生活的每一个角落,有力地推动着社会的发展和进步。常言道,凡事成功,均有赖于“天时、地利与人和”。“人和”讲的就是良好的人际关系。影响一个人成功的因素有很多,但是有一条重要的成功定律,这就是:“你事业生涯就是人际关系的生涯。”那么,如何求得“人和”?怎样营造良好的人际关系?靠的就是有效的人际交流和咨询技巧。

人际交流能力和咨询技巧,是现代人不可或缺的素质。主要包括:语言表达能力、倾听能力、交友能力、观察能力以及处理生活中各种问题的能力。与人交往和相处的问题不是青年学生独有的,但这一问题在青年学生中的表现都有特殊性。因为他们的主要任务是为走向社会,做前阶段的专业基础准备,而人际交流能力和咨询技巧的培养也是必要的准备。随着社会的发展,交往能力与人际关系已经受到越来越多人的重视,他们对人际交往有了更积极的看法和更迫切的要求,这也是心理健康的一个重要标志。从而,帮助人们驱除孤独感,获得安全感和归属感。应当以积极的态度与人交往,信任、接纳和关心能增加人际亲和力。当一个人意识到自己能够关心帮助他人时,他的自信和自尊也会增强。

《人际交流与咨询技巧》一书从人际交流和咨询技巧两大方面细分为绪论,第一章 人际交流概述,第二章 人际交流的方式,第三章 人际交流的艺术,第四章 消除人际交流的障碍,第五章 咨询概述,第六章 咨询的方法,第七章 咨询的技巧。本书详细阐述了人际关系与人际交流,内容交流和关系交流,人际交流中的技巧,语言交流和非语言交流,交流中的表达方式,一般人际交流的艺术和医患关系交流的艺术,一般人际交流的障碍和“医患、护患”交流中的障碍;咨询的概念、目的、意义,咨询的基本步骤,咨询的注意事项和各种

咨询的方法。

四、《人际交流与咨询技巧》的学习要求



相关链接

增强自信是跨越障碍达到其他目标的第一步。要让自己增加自信,必须热忱——并须具体表现出热忱。勇气来自于自信,战胜逆境尤其需要自信。

——戴尔·卡耐基

(一) 克服自卑心理,建立自信

一个人在日常生活中获得勇气和自信的最切实、最快速的方法,就是让他在人们面前敢说话。只有让他获得成就感和胜利感之后,才能帮助他培养勇气和自信(图3)。

1. 超越自卑 自卑作为一种消极的心理状态,每个人或多或少都会有一些。它与自信之间仅有一步之遥。如果我们超越了它,变之为发奋的动力,我们就能走向成功和卓越。在生活中,我们常常会碰到自卑的情形,自卑很明显对自己的成长和发展是不利的,也有碍于与别人的正常交往。耗费整个一生时间来研究人类和人们所隐藏的潜在能力之后,伟大的心理学家阿佛瑞德·安德尔说,人类最奇妙的特性之一就是“把负变为正的力量”。



图3 超越自卑

2. 克服消极的心态 恐惧忧虑是一种消极、失败的心态,是自卑心理的表现,它使人盲目担心、害怕,最终在恐惧地逃避中碌碌无为。因此,我们必须克服这种消极心态,以积极的心态作为最有用的武器。卡耐基认为,一个人内心的想法是非常重要的。好的想法考虑到原因和结果,可以产生符合逻辑的、有建设性的计划;而坏的想法通常会导致一个人的紧张、不安,甚至精神崩溃。只有相信自己,树立信心,才能做到顺畅的交流和咨询。

(二) 积极的心理暗示

积极的心理是人的心理活动中的意识思想的发生部分与潜意识的行动部分之间的沟通媒介。它是一种启示、提醒和指令,它会告诉你注意什么、追求什么、致力于什么和怎样行动,因而它能支配影响你的行为。这是每一个人在交流和咨询中拥有的一个看不见的法宝,即心态决定命运。只要知道你在想些什么,就知道你是怎样的一个人,因为每个人的特性,都是由思想造成的。我们的命运,完全决定于我们的心理状态。爱默生说:“一个人就是他整天所想的那些。”如果他们想的都是悲伤的事情,他们就会悲伤;如果他们想到一些可怕的情况,他们就会害怕;如果他们想的是不好的念头,他们恐怕就不会安心了;如果他们想的尽是失败,他们就会失败;如果他们沉浸在自怜里,大家都会躲开他们。

生命并不单纯,我们都应选择正面的态度,而不要采取反面的态度。换句话说,我们必

须关切我们的问题,但是不能忧虑。当你被各种烦恼困扰着,整个人精神紧张不堪的时候,你可以凭自己的意志力,改变你的心境。这可能要花费一点精力,可是秘诀却非常的简单:恰当的交流和有利的咨询。

(三) 表现真实的自我,培养自己完整的人格



相关链接

为什么有的人会从芸芸众生中脱颖而出?为什么有的人会默默无闻?区别就在于,他们是否已具备了某种完整或适用的人格。而且,这种人格离我们并不遥远。表现真实的自我意味着,在自我肯定的基础上,真诚坦率、洒脱自如地表现自我形象,反对表里不一的伪善假象,也反对为追求完美而避短藏拙、装模作样。每个人都在为自己画像!人生就是在社会生活中以自己的言行为自己画像的历史。交流和咨询成功的根本奥秘在于人格魅力,而人格魅力的关键在于发展积极心态,表现真实的自我。

1. 真实自然,才有个性魅力 当你出现在别人面前的时候,你首先想到的是“我应该怎么表现,装出什么样子,才能让别人认可和满意?”还是“我本来就是这个样子,我就要真实自然地表现!”这两种不同的意识将决定你在人际交流和咨询中是否自由平等,是否具有个性魅力。

我们应该明白,在正常的情况下,一个人坦率地说出“我要什么”、“我希望什么”等,只要是合情合理的愿望,就不是错误的,不是自私自利的表现。如果不能表现真实的自我,你就没有个性魅力,人与人之间也就无法交流更谈不上咨询。

2. 培养自己完善的人格 要想协调好人际关系,掌握人际交流和咨询的技巧,就必须积累你的知识,培养你的人格。知识是人格的先决条件。它可分为基本知识、专业知识和相关知识三类,还要有一个健康的心理状态和综合素质。从而达到人际交流和咨询的成功。

(四) 努力建立新的人际关系

在社会发展与人际关系的问题上,有人提出这样的问题:随着科学技术的发展,社会对人们提出的要求越来越高,需要人们处理越来越多的信息,因此社会给人造成的压力越来越大,人们维护自身心理的健康也就越来越不容易。还有人担心:随着社会的发展,人将越来越重利而不重义,人将越来越自私。因此,人与人之间的关系将越来越淡薄,处理人际关系就越不容易。

1. 做一个紧跟时代潮流的人 当社会进步时,作为社会主体的人必然发生变化,必然要出现一种新型的适合这种社会的人际关系。人们今天之所以还存在种种人际关系的心理障碍,一个重要原因在于不能与时俱进,许多落后的思想、陈旧观念、习惯势力,还禁锢和影响他们。因此,人们通过交流和咨询同社会一起进步。

2. 努力建立新的人际关系 一是给别人好的名声,给人一句赞赏的话;二是不要责怪别人,对方有缺点,要平心静气地帮他分析,帮他解决,并给他以勇气和信心,无论是在物质上,还是精神上,你完全可以帮助他,以达到交流和咨询的目的。

总之,通过交流和咨询,让懦弱变得坚强,让自卑者树立自尊,让忧郁者轻松起来,让无聊者行动起来,让恼怒者心平气和,让负疚者不再自虐,让悲泣者破涕为笑,让失望者看到

光明,让孤独者自得其乐,让轻生者选择生存……一句话,让世界上的所有烦恼都同你无缘,把忧愁抛在脑后,把欢乐留给自己。21 世纪,决定一个人成功与否靠的不是智商,而是情商。再则,这个人与人关系愈来愈复杂的今天,怎样处理好人与人之间的交流和咨询,已经成为重中之重的成功之匙。

(曹文侠)

第一章 人际交流概述

人际交流是伴随着人类出现而产生的,哲人云:人是社会性动物。那么,人本身就是“交流”的产物。既是社会生产的产物,也是人际交流的产物,尽管两者的作用与性质并不等同,人际交流又是世间一切事物中,最通俗最常见的“事物”,它伴随人类经过了他们的每一天,每一件事,大到“海阔天空”,小到“细枝末节”,无处不在,无所不在。

人际交流是最平常的事情了,不分老幼,尽人皆知。然而,历史和现实却告诉我们,人世之间,越是那些显而易见无所不在的东西,也往往是越难以把握和难以通达的。

第一节 人际关系与人际交流

你和你周围的同事、朋友、同学、家庭成员等,关系相处得和谐吗?当你和他们在一起时感到愉快吗?你遇到困难和挫折时,他们会伸出友谊之手来替你排忧解难吗?你愿意向他们倾诉吗?这些问题实际上是在检验你的人际交流能力。

良好的人际交流能力,可以改善你与领导的关系,使你的智能得以充分发挥;良好的人际交流能力,能使你与同事、同学关系相处融洽,可使你取得令人瞩目的成就;良好的人际交流能力,可以使你的爱情甜蜜、婚姻美满、家庭和谐而享受天伦之乐。一个人生活可以过得清苦些,但是,不能没有相互关心、相互帮助、相互理解的朋友,不能没有能够倾诉的知心朋友。

一、人 际 关 系

(一) 人际关系的概念

1. 概念 人际关系是指在人们的物质交往和精神交往的基础上产生和发展起来的人与人之间的联系(图4)。它表现为亲近、疏远以及友好、敌对等人与人之间心理上的距离。

2. 人际关系的产生和性质 人际关系产生于各种复杂的社会关系中,并受社会关系的制约。良好的人际关系使人心情舒畅,促进学习和工作效率的提高。相反,如果人际关系紧张,人与人之间经常发生矛盾和冲突而又得不到及时的解决,则会产生冷淡、忧虑、孤独与无助感,处于抑郁的心境,从而影响个人正常的学习和工作,也影响身心健康。



图4 人际关系

人际关系的性质取决于人际关系双方需求的满足情况。如果双方在交往中需求得到了满足,则相互间产生并保持亲近的心理关系,例如,医师在与患者接触中,能够理解患者的感受,并尊重关心患者的体验和需求,在交往中就会满足患者的心理需求,双方就会建立良好的人际关系。反之,医师与患者的人际交流中,医师对患者表现不友好、不真诚、不尊重患者,不考虑患者的心理需求,就会引起患者的不安或反感,双方