

儿童生活 技能ABC

——人际交往

主编 赵 骞 马 军



北京大学医学出版社

儿童健康心理行为社区健康促进手册

儿童生活技能 ABC——人际交流

主 编 赵 骞 马 军

北京大学医学出版社

图书在版编目(CIP)数据

儿童生活技能 ABC/ 赵骞, 马军主编. —北京:
北京大学医学出版社, 2008
ISBN 978-7-81116-566-1

I. 儿… II. ①赵…②马… III. 儿童—人间交往—能力
培养 IV. G61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 054214 号

儿童生活技能 ABC —— 人际交往

主 编: 赵骞 马军

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

地 址: (100083) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址: <http://www.pumppress.com.cn>

E-mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京佳信达艺术印刷有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 李小云 责任校对: 金彤文 责任印制: 张京生

开 本: 850mm × 1168mm 1/32 印张: 2 字数: 36 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷 印数: 1—3000 册

书 号: ISBN 978-7-81116-566-1

定 价: 21.00 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

编委会主任：吕一萍

编委会成员：（按姓氏拼音排序）

陈博文	首都儿科研究所
吕一萍	北京市卫生局
马 军	北京大学儿童青少年卫生研究所
潘勇平	北京市东城区中小学卫生保健所
宋 玫	北京市卫生局
滕树龙	北京市科学技术委员会
王旭彤	北京市科学技术委员会
肖 健	北京市科学技术委员会
赵 骞	首都儿科研究所

编写人员：（按姓氏拼音排序）

常 虹	北京市东城区东交民巷小学
陈 曦	北京市东城区中小学卫生保健所
高爱钰	北京市东城区中小学卫生保健所
郭慧敏	北京市一二五中学
胡佩瑾	北京大学儿童青少年卫生研究所
黄 倩	北京市东城区丁香胡同小学
李 新	北京市东城区丁香胡同小学
罗 妍	北京市东城区东交民巷小学
马 军	北京大学儿童青少年卫生研究所
潘勇平	北京市东城区中小学卫生保健所
宋 逸	北京大学儿童青少年卫生研究所
石晓燕	北京市东城区中小学卫生保健所
孙遥遥	北京大学医学部
闫际乔	北京市一二五中学
肖 峰	首都儿科研究所
岳欣欣	北京市一二五中学
张 晶	北京市东直门中学

目 录

有效交流能力	1
你会与人交流吗?	2
什么是单向交流?	3
什么是双向交流?	5
最常见的交流障碍	8
有效交流的三要素	11
1. 积极倾听	11
2. 清晰表达	14
3. 及时反馈	17
案例分析: 帮帮小荷	19
知识链接: 有效交流能力	21
小测试: 你的交流技巧高不高?	21
总结: 有效说话的“三多”、“三少”原则	23
1. 少说抱怨的话, 多说宽容的话	23
2. 少说命令的话, 多说商量的话	24
3. 少说批评的话, 多说鼓励的话	24
 人际关系能力	 26
小测试: 评估自己的人际关系能力	27
建立良好的人际关系	29
1. 平等待人、相互尊重	29

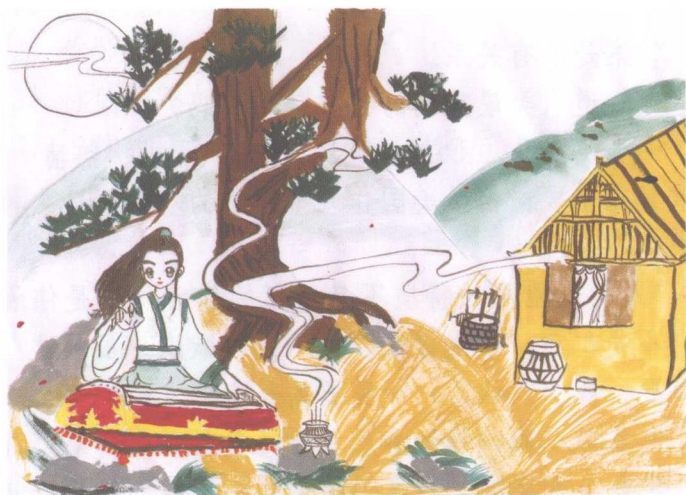
2. 真诚相待、以心交心	30
3. 宽容待人、求同存异	32
4. 主动热情、互帮互助	33
5. 主动交流、积极沟通	38
学会微笑	39
学会拒绝	42
小游戏：行为判断	44
知识链接：人际关系能力	48
总结：如何成为一个受欢迎的人	48



有效交流能力

昨夜寒蛩不住鸣。惊回千里梦，已三更。起来独自绕阶行。人悄悄，帘外月胧明。

白首为功名。旧山松竹老，阻归程。欲将心事付瑶琴。知音少，弦断有谁听？



北京市第 125 中学初二（4）班——李安琪

多少次，读到岳飞的这首《小重山》，就会涌上来一种说不出的孤独感，心中纵有千言万语，奈何无人倾听，想来英雄的寂寞就是如此吧。

纵是英雄，也希望能够有人一起青梅煮酒，把谈天下。何况我们。

你会与人交流吗？

你可能说了，长这么大，谁还不会和别人说话啊？！先别不服气，我换个问法，你觉得别人乐于与你交流吗？你的朋友多吗？

你可能奇怪了，这些问题，与“会与人交流”有关系吗？

答案是：有关系。

你知道人类最重要的特质是什么吗？

你可能会说，团结、善良、果断、勇敢、热情……对，这些都很重要，但是美国作家卡耐基的观念更让人信服，他说：

“人类最重要的特质不是执行的能力，不是伟大的心智，不是仁慈，不是勇气，也不是幽默感。虽然这些都极为重要，我个人认为，最重要的是交朋友的能力，归根结底，其实就是赢得友谊和影响他人的能力。”

学会与人交流，是赢得友谊和影响他人的第一步，也是众多因素中最为核心的一步。

你又要疑惑了，所谓的交流，究竟是指什么？它和我们通常意义上的交谈、相处有什么区别吗？交流，即是有效地传达信息给对方。交流是双向的互动过程，交流的目的不是要证明谁是谁非，也不是一场你输我赢的游戏。学习交流之后也不能保证日后的人际关系就能畅通无阻，但有效的交流可以使我们很坦诚地生活，很有人情味地分享，以人为本位，以人为关怀，在人际互动过程中享受自由、和谐、平等的美好经验。越是与自己或别人有完整、充实的“接触”，我们越能感觉到爱、健康和价值感，并且更知道如何有效地解决我们的问题。

交流是双方之间意思的传达和接收。它包含了四部分内容：

(1) 你的意思是什么？

(2) 你如何传达你的意思？

(3) 你的意思如何被接收？

(4) 当你的意思传送出去或被接收后，产生什么结果？对你们之间的关系有什么影响？

按照交流的方式不同，我们把它分为单向交流和双向交流。

什么是单向交流？

所谓单向交流或单向倾听 (one-way listening) 是指只有听者接受说话者的信息而彼此没有交换信息，也可以称之为消极倾听 (passive listening)。最典型的例子是学生聆

听老师演讲式的授课，或观众看电视、听众听广播。在人际交往中也有这种情形，某人掌握整个谈话，其他人只有做听众的份。



北京市东直门中学初二（7）班——秋笛

单向交流最重要的特征是，其中几乎没有包含反馈（feed-back）。接受者也许有意或无意地会用非语言方式，如点头、微笑、眼光等来表示传送者的信息被收到，但没有口语方式的反应来表示信息是否接收到。

因为说话者不会被打断或叉开，所以这种单向方式交流传送信息的速度很快。同时这也是听的一种很适当的方法，听别人说出来有时是协助他解决问题的好方法。有些情况下，对方不需要做任何反应，只要你听他说就够了，如果是这样的情形，倒不一定需要对“人”说，有时宠物

或照片都可以作为代替品。

但是除了上面的例子以外，单向交流可说是无效的交流，最简单的理由是接收者对传送的说话内容必有或多或少的误解。至少有三种误解，请你想想看自己是否也曾如此。

第一种误解是传送者把话说得很清楚、很正确，而接收者听错了，例如把书翻开到第24页，被听成把书翻开到第4页。

第二种误解与第一种相反，听者听得很仔细，说话者说错了。比如，老师上课时候出现口误，把李白说成了杜甫。

第三种是说话者的内容没错，但是表达起来却不够具体，模糊不清，听的人只好用自己的方式而非以对方的意思来解释，例如说的人说“这本书不用急着还我”，结果听的人很久都不还书，因为“不用急着还”到底是什么时候还，双方的解释不同，因此造成误解。

什么是双向交流？

双向交流（two-way communication），也就是接收者传送信息回应给传送者，以核对资料或信息是否真正被收到，在信息互动的过程中，完成了交流的意义。我们这里谈到的有效交流能力主要指双向交流能力。

下面让我们先来看一个交流失败的小例子。

清朝的时候，有一位巡抚到某县视察，县令是个大字不识的草包，也不知道用什么手段谋到了这个职位。

巡抚问：“这里的风土如何？”

县令答道：“本县今年风调雨顺，既无大风，又无尘土。”

巡抚皱了皱眉头：“我是问黎庶如何？”

县令忙说：“本县树木虽多，可没有梨树。”

巡抚不耐烦了：“我是问百姓如何？”

县令一愣：“本县树虽多，可没有白杏，只有红杏、黄杏。”

巡抚拍案大怒：“我问的是小民。”

县令不好意思：“大人，卑职的小名叫狗儿。”



北京市第125中学初二(1)班——杨雅馨

县令和巡抚的交流显然是驴唇不对马嘴，但我们的现实生活中难道就没有这种事情发生吗？那可不一定。

想一想，我是不是也曾经遇到过这样的事情？

1. 开始上课了，老师随口问了一句，今天几号啊，同学们回答，14号，没想到学号是14的小宇站起来就把昨天老师讲的内容大概说了一遍。老师愕然半晌，说，好，坐下吧。全班哄然，小宇一脸尴尬。（我猜想他一定是走神了，以为老师叫他回答问题呢。）

2. 下课了，晓岚有些问题想请教同桌阿尤，可是阿尤一边听她说话，一边看表，晓岚把问题说了两遍，她好像都没反应，然后，突然转过头问，你刚才说什么，晓岚生气了，她觉得阿尤根本没在听自己说话，以后再也不问她问题了。

3. 数学考试刚结束，方方不知道最后那道题是不是答对了，想和同桌讨论一下，结果同桌没完没了地抱怨老师出题太难，老是打断他的话，方方只好找别人去讨论了……

4. 一天下午，我问小明现在几点了，他伸出三根手指头，告诉我，“4点了。”我一愣，他又赶紧改正，伸出四根手指，说，“3点了。”我晕了……倒底是几点啊？

你有过类似的遭遇吗？写下你的经历，大家分享一下吧！

最常见的交流障碍

在我们的学习和生活中，最常见的交流障碍是：

- 当他人讲话时，急于表达自己的看法

我们总是希望被别人了解，总是急于表达自己的观点，害怕自己像“金子一般闪耀着智慧的光芒的话”没有说出来，可是仔细想想，我们要说的话自己都知道啊，而别人要说什么，我们原本是不知道的，为什么别人的话就不是“闪耀着智慧的光芒”呢？如果我们在对方还没有发言之前大谈特谈自己，或者在他人谈话中不时插入自己的意见，那么我们很容易被人认为是以自我为中心的人，而让人敬而远之。

- 当他人讲话时，想别的事情

我们总能敏锐地发现，某些人好像正在听你的讲话，实际上他/她肯定在想别的，因为，他/她的眼神迷离，不知道在看什么；他/她老在摆弄手上那只笔；他/她心不在焉，无论你说什么，他/她都“嗯”、“啊”了事；还有……等等！我们对此经常牢骚满腹，认为那是其他人对自己的不尊重。可是，我们有没有考虑到自己呢，在与他人交流的时候，自己是不是也经常这样做呢？当他人讲话时，总是把自己的想法与他人的观点相比较。



北京市第 125 中学初二（4）班——解影

别人说话的时候，我们是不是总把自己的想法和对方的观点作对比，或者立即反驳对方的观点呢？实际上，这样做很容易使信息在沟通中大量流失。因为很多时候这种即时的对比和打断很可能误解对方的意思，比如，一个人在说，我觉得早上喝牛奶不好……如果你立刻反驳他，认为早上喝牛奶好，很可能就遗漏了他后面所要表达的信息，他很有可能要说的是，他觉得早上喝豆浆也是个不错的选择。

交流中很重要的一个原则是，每个人都只能在正确重申了对方的意见、并让对方确认满意后，才可以发表自己的看法和见解。

- 习惯性地打断别人

这可不是个好的习惯，在别人讲话时把他的话打断，会让人觉得你没有礼貌。说者无意，听者有心。你也许是无心的，但是说话者会觉得你的打断是针对他本人而非针对他的谈话。这样，双方很有可能产生隔阂，使交流变得困难。如果你真的有其他事情要做，比如接个电话之类，最好要先说一声“抱歉，我接一下电话”，并且尽快回到谈话中来。

- 对自己喜欢听到的内容表现出浓厚的兴趣，而对自己不喜欢听到的内容则表现出无所谓的样子

这是一种有选择的倾听，事实上，这种“表现出无所谓的样子”很容易给对方一种负面的反馈，即让对方认为“我对你的话题不感兴趣”，从而放弃进一步的交流。比如，当同学和你说到第二天要去郊游的事情时，你很热衷，表现得很有兴趣，同学接着说大家要分配的任务时，你就表现出无所谓的样子，那么很容易让人产生你是个不爱承担责任的人的不好联想，也让说话的同学不愿意进一步和你商量接下来的事情。

- 把重点只放在结论上，而忽视了过程和细节

大部分人认为交流的结果能够得到一个结论是最重要的，其实交流本身的过程也是一个很好的学习机会，它可能会给你一些启发，提供发人深省的线索和信息。很多科学家都是在与他人的交流过程中，受到了某些启

发，从而发现或开辟了新的研究领域的。伟大的科学家爱因斯坦不仅喜欢向同行和大学生讲课，也喜欢跟门外汉交谈自己的研究工作。这些讲课和交谈，是用语言表述思想，就像磨剑一样，思想在讲课和交谈中磨锋利了。而关注交流的细节则可以让双方各自的想法得到更充分的表达，也可以让我们在交流中获得意外的收获。那么，怎么来提高我们的交流能力呢？看看下面的小窍门吧。

有效交流的三要素



小窍门：提高交流技巧的三个要素

1. 积极倾听

在古老的印第安部落，流传着这样的古老习俗：当人们见面的时候，发言棒就会被拿出来。只有握住发言棒的那个人才有权利说话。一旦你拿到了发言棒，你就可以单独发言，一直说到你认为大家理解了你的话为止。在此期间，其他人只能倾听，只能努力理解你所说的话，然后大声说出自己的理解。