

任务 2

人 际 沟 通

金玉良言可能简短而通俗,但它们会余音绕梁,在人们心中久久不绝。

——诺贝尔和平奖获得者特蕾莎修女
和他人交谈半小时胜过独自沉思一天。

——[英]培根

任务目标

- 掌握人际沟通的内涵,了解人际沟通的特点、作用和影响因素;
- 掌握人际沟通的相互作用分析理论;
- 了解人际沟通风格类型和人际吸引的规律。

沟通故事导入

秀才买柴

有一个秀才去买柴,他对卖柴的人说:“荷薪者过来!”卖柴的人听不懂“荷薪者”(担柴的人)三个字,但是听得懂“过来”两个字,于是把柴担到秀才面前。

秀才问他:“其价如何?”卖柴的人听不太懂这句话,但是听得懂“价”这个字,于是就告诉秀才价钱。秀才接着说:“外实而内虚,烟多而焰少,请损之。”(你的木材外表是干的,里头却是湿的,燃烧起来,会浓烟多而火焰小,请减些价钱吧。)

卖柴的人因为听不懂秀才的话,于是担着柴就走了。

(资料来源: http://blog.sina.com.cn/s/blog_69e5d7b10100wq14.html)

一、人际沟通概述

1. 人际沟通的基本内涵

所谓人际沟通,就是指人与人之间进行信息传递和情感交流的过程。通过人际沟通,人们彼此交流思想、观点、情感、态度和意见,从而达到交流信息、调节情绪、增进友谊、加强团结的目的。在现代社会中,人际沟通的广度和深度不仅是人们生活质量的重要体现,而且也是组织沟通、团队沟通的前提和基础。可以说,有效的管理沟通都是通过有效的人际沟通来实现的。

实际上,人际沟通的内涵是涵盖广泛、错综复杂的。但它的最基本内涵却只涉及内容

和关系两个方面。所谓内容是指人际沟通中的信息。所谓关系是沟通双方在互动中所建立的相互联系。两者紧密相连,不可分割,共同构成人际沟通内涵的基本框架,使每个沟通均包含着一定的内容和所确定的相应关系。因此,研究人际沟通的规律,从剖析、理解、处理其内容与关系之间的内在联系入手,是十分重要的。

(1) 内容与关系对人际沟通的作用与影响。通常任何一个欲交流的信息是携带着相应的内容和一定的关系在传、受双方之间进行沟通的,它的效果和稳定状况如何,则自始至终与其内容和关系的相互作用及彼此影响密切相关。事实上,同样的沟通内容可有不同的关系水平,以致产生不同的沟通效果。反之,同样的关系水平也可有不同的沟通内容,但常可以维持相对稳定的沟通。如有在某医院病房工作的护士甲和护士乙,一天护士甲向护士乙说:“请与我一道给病人送药好吗?”显然,从该信息的关系层面来看,甲向乙提出这个请求,是处在与乙平等的地位出发的,表明两人的关系为对等状态,因而易被乙接受,与甲共同为病人送药。以后如甲维持与乙的这种对称关系,那么无论请求与乙一道为病人做什么(注射、导尿、灌肠、测血压等)均可得到相应的合作。倘若甲对乙的说法变为:“你想与我一起给病人送药吗?”这时尽管两种说法的内容信息均为“一起给病人送药”,但后一说法所显示的甲、乙两人之间的关系是呈互补状态的,所处的地位也存在着一一定的差异。于是甲的要求易被乙拒绝,结果难以达到“一起为病人送药”的目的。可见指导、帮助沟通双方正确处理彼此之间的关系,合理利用内容沟通和关系沟通的相互作用和正面影响,对客观认识人际沟通规律,掌握它的规范、准确运作技巧是大有收益的。

(2) 内容和关系之间的实质性。所谓人际沟通,实质上就是要沟通双方建立真正的相互关系。因此,紧扣人际沟通的真实含义,以建立关系为主线,揭开表象,剖析事实,克服偏见,反复实践,是学会沟通的有效途径。具体来说,应做到:①确保沟通双方首先获得对方的好感,尽可能避免悖逆接收者的感情来说话。客观根据人类的气质特点(如对友好者的说话洗耳恭听,对讨厌者的说话逆反排斥等),使沟通的对方在充满善意或好感的认知基础上,开展友好、有效的人际沟通。②积极建立关系、融洽感情,努力使沟通双方能自觉为对方着想,以良好的人际关系增进友谊,加强信任,弥补过失,消除误解,切实保障人际沟通的正常运转。③从内容和关系双重角度,来加深对信息的正确理解。即通过在沟通双方之间构建可靠的关系,进而影响对内容的理解和认同。

2. 人际沟通的特点

由于人是有思想、有感情的高级动物,所以人际沟通与其他形式的沟通相比,具有下述特点。

(1) 沟通双方都是交流活动积极参与者。沟通双方积极参与交流,其前提在于人际沟通的双方都有共同的动机。在人际沟通过程中,每一个参加者都是积极的主体——人。双方之间的沟通是一个相互作用的互动过程。

(2) 人际沟通受到人际关系的影响。俗话说“酒逢知己千杯少,话不投机半句多”,人际沟通总是在一定的人际关系下进行的,人际关系的状况直接影响人际沟通的深度、广度,影响着人际交流的方向。这个特点在中国文化背景下显得尤为突出,中国俗语所说的:“逢人只说三分话,未可全抛一片心”,说的就是人际关系对人际沟通的影响。

(3) 人际沟通会出现障碍。人际沟通过程中,沟通双方的社会文化因素和心理因素,

包括沟通双方的社会地位、文化水平、风俗习惯和社会传统以及个人的需要、动机、情绪、兴趣、价值观、个性、经验与知识结构等,都会造成人际沟通的障碍,产生信息的过滤和曲解,从而妨碍人际沟通的正常进行,这是人际沟通过程中特有的一种现象。

(4) 人际沟通的主要工具是语言。除了书面语言以外,人际沟通还经常通过口头语言进行。在口头沟通过程中,除了语言符号系统外,语音、语调、停顿、重音以及语速等辅助语言符号系统也会传递大量的信息和丰富的情感,同时,表情、姿态、手势等非语言符号系统在沟通过程中也起到很大的作用,因此,在口头沟通时常常出现言外之意和弦外之音。

(5) 人际沟通信息传递迅速,交流形式与内容随意性较大。人际交流是人与人之间直接的信息传递,不经过中间第三者,因此信息传递速度比较快,信息传递的数量也少受限制。特别是当人际沟通只限于两人之间时,其传递效果往往是比较好的。但是人际沟通也有另一方面特点,就是人际沟通的形式与内容随意性较大,双方可以根据具体情景对人际沟通的形式和内容进行调整和改变,如果人际沟通的链条过长,其信息传递效果呈明显下降趋势。据有关研究显示,第一个信息传播者将信息传递给第二个人时,信息量只有原来的 70%;第二个人将信息传递给第三个人时,信息量只有原来的 55%;第三个人将信息传递给第四个人时,信息量只有原来的 30%。

3. 人际沟通的作用

人际沟通除包括信息的传递外,还包括情感、思想、知识和经验等多方面的交流,它对于改善人际关系、调整和转变人的行为都具有十分重要的意义和作用。具体来说,人际沟通的作用主要表现在以下几个方面。

(1) 人际沟通有助于增长知识,开阔视野,丰富经验。在人际沟通过程中,个体可从对方那里吸取对自己工作、学习和生活有意义、有价值的知识与经验,以别人的长处弥补自己的不足,借鉴别人的优势来改变自己的劣势,学习他人的成功经验,吸取他人的失败教训,以此扩充自己的知识积累,更好地提高自己对环境的适应能力。

(2) 人际沟通有助于改善人际关系。有效的人际沟通可以把沟通双方的思想、感情、信息进行充分的、全方位的交换,从而达到增加共识、增进了解、联络感情的效果,有效改善人际关系。世界上最美的东西就是人与人之间的情感联结,而人与人之间的情感联结就是通过人际沟通来实现的。沟通的过程使积极的情感体验加深,使消极的情感体验减弱,从而使人际关系不断得以改善。

(3) 人际沟通有助于自我定位。唐太宗说:“以铜为镜,可正衣冠;以古为镜,可知兴替;以人为鉴,可明得失。”这句话,道出了人际沟通有助于认识自我进行自我定位的作用和功能。因为,人在与他人的沟通过程中理解了别人的同时,也认识了别人眼中的自己。人们从他人对自己的反映、态度和评价中,发现自己的长处和短处,找到自己恰当的社会位置,为自我的设计、发展、完善创造了有利条件。离开了人际沟通,人就永远无法客观地认识他人,也无法真正地了解自己。

(4) 人际沟通有助于心理健康。沟通与交往是人类最基本的社会需要之一。根据美国管理学家马斯洛的需求层次理论,每个人都有归属和社交的需要,通过彼此间的相互沟通和交往,可以诉说各人的喜怒哀乐,这样就增进了成员之间思想和情感的交流,促使其

产生依恋之情。人际沟通有助于人的心理健康,正如有人所说的那样:“当我们快乐时,把我们的快乐告诉自己的朋友,会使快乐加倍;当我们痛苦时,把我们的痛苦告诉自己的朋友,会使我们的痛苦减半。”

(5) 人际沟通有助于提高团队的效率。人际沟通是组织管理的基础,离开了人际沟通,管理功能的发挥以及管理目标的实现是不可能的。良好的人际沟通能够把各人的知识、专长和经验融合在一起,更好地与他人合作,从而构建一个高效的工作团队,取得事业的成功。例如,美国通用汽车公司(GM)是全球最大的汽车公司,其核心汽车业务及子公司遍及全球,共拥有 325 000 名员工。1981 年杰克·韦尔奇接任总裁后,认为公司管理得太多,而领导得太少,“工人对自己的工作比老板清楚得多,经理们最好不要横加干涉”。为此,他实行了“全员决策”制度,使那些平时没有机会互相交流的职工、中层管理人员都能出席决策讨论会。杰克·韦尔奇开展的“全员决策”,消除了公司中官僚主义的弊端,减少了烦琐程序。实行“全员决策”后,通用公司在经济不景气的情况下取得了巨大成功。杰克·韦尔奇本人被誉为全美最优秀的企业家之一。当企业的运行或管理出现了新问题,管理者与被管理者以及管理者与管理者、被管理者与被管理者之间必须通过良好有效地商务交流,才能找准症结,通过分析、讨论、决策,及时将管理问题解决。

4. 人际沟通的影响因素

人际沟通是一个连续、动态的变化过程,始终受到沟通者生理的、心理的和社会的多重因素影响。因此,正确认识这些复杂的因素及其对人际沟通产生的各种作用,对激发沟通动力,祛除沟通障碍具有积极的意义。这些影响因素主要有以下几方面。

(1) 移情效应。所谓移情是指沟通者从对方的角度来感受、理解和分享其感情的过程。它是人际沟通一个最重要的影响因素,对沟通双方取得理解可发挥关键作用。实际上,站在对方角度理解对方,并及时向他们表达这种理解,即是移情的具体表现,又是有效人际沟通的基本前提,应当引起我们在沟通时的重视和应用。

(2) 信任程度。人际沟通效果还取决于沟通双方的信任程度。在现实生活中,凡是自己信任的人所传送的信息就比其他渠道来源的信息容易被相信和认同。这种对沟通者的信任程度,主要与对方的权威性、信誉、领导才华、语言魅力以及目的一致性(即判断是否与自己的目的和价值观存在一致)等因素有关。

(3) 控制能力。这是指一个人引导和确定与沟通对象某种人际关系的支配力度。它所建立的关系包括互补关系、对称关系和平等关系三种。一是在互补关系中,由于沟通双方地位不平等,一方常以支配方式要求一方服从,显然,此时支配方的控制能力最强。二是在对称关系中,沟通双方因地位平等,导致以竞争方式争夺控制权,结果是谁也不能控制谁,两者的控制能力呈动态平衡状。三是在平等关系中,沟通双方的控制能力介于上述两种关系之间,任何一方能否取得控制地位,则须机动灵活地根据当时的沟通状况来确定。

(4) 自我显示。在人际沟通过程中,自我显示是沟通者有意向他人叙述自己真实情况的一种沟通行为,它有利于深入了解沟通双方,促进和发展两者的人际关系,常以主动性、有意性、真实性和独特性等特点,来影响人际沟通的效果。

(5) 沟通者状况。主要是指沟通者自身所造成的影响因素。

① 生理因素：如沟通者过度疲劳、身患疾病或聋哑、失语等，均可直接妨碍人际沟通。

② 情绪因素：由于情绪是一种具有感染力的感情因素，因而它对沟通的有效性可产生直接影响。一般轻松愉快的情绪，能增强一个人的沟通能力。而紧张忧虑的情绪，可干扰一个人传递或接收信息的本能。故护士应注意保持平和、良好的情绪，对维系护患之间有效沟通是尤为必要的。

③ 智力因素：若沟通双方接受教育程度、知识水平、使用语言和对事物的理解等均存在明显差异，则会造成明显的沟通障碍。

④ 性格因素：通常，内向性格的人因经常独思单处，孤身只影，与其他人沟通的动机薄弱，则不善于人际沟通。但有时可与少数知心人建立稳定、有效的沟通渠道，从而形成深厚的情感和友谊。外向性格的人由于机敏活泼，乐于表现，与其他人沟通的动机强烈，往往善于沟通，并易获得社会信息和在公共社交场合中产生较大的影响，但其沟通程度并不一定都很深。

⑤ 感觉和态度因素：沟通时，传送者因需保密或对接收者缺乏信任而将信息删掉、更改或保留，常可导致接收者对所传信息拒收或无法理解，造成沟通困难。其次，当沟通双方因生活经验、社会阅历、价值观念、理解方式存在较大差别时，往往会对传送的信息难以形成准确、恰当的共识，进而使沟通无法继续进行。

二、人际沟通的相互作用分析

1. 相互作用分析的理论基础

相互作用分析的理论是加拿大学者伯恩提出的一种提高人际交往能力和促进信息沟通的方法。这种分析理论认为，个体的个性是由三种比重不同的心理状态构成，这就是“父母”、“成人”、“儿童”状态。取这三个词的第一个英文字母，Parent(父母)、Adult(成人)、Child(儿童)，所以简称人格结构的PAC分析。“P-A-C”理论把个人的“自我”划分为“父母”、“成人”、“儿童”三种状态，这三种状态在每个人身上都交互存在，也就是说这三者是构成人类多重天性的三部分。

(1) “父母”状态以权威和优越感为标志，通常表现为统治、训斥、责骂等家长作风。当一个人的人格结构中P成分占优势时，这种人的行为表现为凭主观印象办事，独断独行，滥用权威，这种人讲起话来总是“你应该……”、“你不能……”、“你必须……”。

(2) “成人”状态表现为注重事实根据和善于进行客观理智的分析。这种人能从过去存储的经验中，估计各种可能性，然后作出决策。当一个人的人格结构中A成分占优势时，这种人的行为表现为：待人接物冷静，慎思明断，尊重别人。这种人讲起话来总是“我个人的想法是……”。

(3) “儿童”状态像婴幼儿的冲动，表现为服从和任人摆布。一会儿逗人可爱，一会儿乱发脾气。当一个人的人格结构中C成分占优势时，其行为表现为遇事畏缩，感情用事，喜怒无常，不加考虑。这种人讲起话来总是“我猜想……”、“我不知道……”。

2. 人际交往个性中的 P、A、C 比重

每个人的三种心态比重不同,形成了不同的行为特征。

P 高 A 低 C 高——专制幼稚型。喜怒无常,难于共事,支配欲强,有决断能力,喜听颂歌和被照顾。

P 高 A 低 C 低——专制型。墨守成规,照章办事,家长作风,不合潮流,养成下属依赖性,早期工业革命经理。

P 低 A 低 C 高——幼稚型。有稚气,用幼稚幻想决策,喜寻求友谊,对人有吸引力,讨人喜欢但不称职的经理。

P 低 A 高 C 低——正统成人型。客观而重现实,工作刻板,待人较冷漠,只谈公事,不谈私事,难以共事。

P 高 A 高 C 低——父母成人型。易把“父母”心态过渡到“成人”状态,经训练学习和经验积累,是成功管理者。

P 低 A 高 C 高——为成人与儿童型。将“成人”和“儿童”心态结合在一起,是理想管理者,对人对事务都能处理好。

父母自我状态、成人自我状态和儿童自我状态这三种状态是一个人在其成长过程中逐步形成而成为心理结构的组成部分。当人们进行交往时,实质上是这些状态进行相互作用。

3. 相互作用分析的类型

(1) 互应性沟通(A-A 型)。互应性沟通是一种在符合正常人际关系的自然状态下的反应,也是为人所预期的反应。这时,相互作用是平行的,对话可以很好地进行下去,不会引起矛盾。例如,主管:这任务一星期能完成吗?下属:如果没有其他干扰的话,我想是能够的。

(2) 交叉性沟通(P-C 型)。在沟通中,如果沟通双方不是适当的反应或预期的反应,就可能成为交叉性沟通。这时,沟通角色相互作用是交叉的,这样,信息沟通就会出现矛盾而中断。例如,甲:这工作你怎么做得这样不负责任,你要重做!乙:你少来指手画脚,你自己管好自己就是了。

(3) 隐含性交流。这是一种最为复杂的交流方式。在隐含性交流中,发送者没有把真正的信息明白地表达出来,而是隐含在另一种社交客套之类的交流之中。例如,科长:张先生(科员),上面想请你调到山东当分支单位的主管,不过我想你不大适合。科员:你说对了,我想留在机关。

4. PAC 人格结构理论应用意义

了解 PAC 分析理论,有助于我们在交往中有意识地觉察自己和对方的心理状态,作出互补性或平行性反应,使信息得到畅通。倘能在交往中把自己的情感、思想、举止控制在成人状态,以成人的语调、姿态对待别人,给对方以成人刺激,同时引导对方也进入成人状态,作出成人反应,那就有利于建立互信、互助关系,保持交往关系的持续进行。国外对管理人员进行 PAC 分析理论教育,帮助他们了解人们在相互接触中的心理状态,取得了良好的效果。

三、人际沟通风格

在人际沟通过程中,我们依据一个人在沟通过程中的表达方式是直接还是间接,是理性还是感性,以及沟通过程中做决策的速度是非常果断还是需要很长时间,就把我们在工作和生活中遇到的人分为了随和型、表现型、分析型和支配型四种不同的类型。

感情流露多、做事不果断且慢的人被称为随和型的人。他总是微笑着看着你,但是他说话很慢,表达也很慢。另外一种,感情外露,做事非常果断、直接,热情而有幽默感,活跃、动作非常多,而且动作非常夸张,这样的人属于表现型。有的人在决策过程中果断性非常弱,感情流露也非常少,说话非常啰嗦,问了许多细节仍然不做决定,这样的人属于分析型。最后一种,感情不外露,但是做事非常果断,总喜欢指挥、命令他人,这样的人属于支配型。

不同人际沟通风格的人具有不同特征,与他们的沟通方式也不同。

随和型的人具有合作、友好、赞同、耐心、轻松、亲切、稳定、不慌不忙、面部表情和蔼、频繁的目光接触、说话慢条斯理、声音轻柔、抑扬顿挫、使用鼓励性的语言、大局为重、和为贵等特征。

与该类型的人沟通的时候,首先要建立好关系,力求创造友善的环境氛围,减少他们的戒心。同随和型的人沟通的过程中还要注意始终保持面带微笑,和蔼可亲,说话要比较慢,要注意抑扬顿挫,不要给他们压力,要鼓励他们多发表看法,去征求他们的意见。所以,与他们沟通时多提问:“您有什么意见?您有什么看法?”再者,沟通过程中要时常注意同他们有频繁的目光接触,每次接触的时间不长,但是频率要高。另外,亲情、友情方面的话题对他们有吸引力。

表现型的人具有热情、冲动、愉快、幽默、外向、直率友好、不注重细节、令人信服、幽默、合群、活泼、快速的动作和手势、生动活泼、抑扬顿挫的语调、有说服力、善言辞、善于鼓动气氛等特征。

与表现型的人沟通的时候,首先,我们的声音一定要洪亮,并且要伴有相应的动作和手势;其次,在沟通的过程中,我们要对表现者给予关注及兴趣,对他们的积极表现要多加赞赏,他们讲话时要认真倾听,在打断前对他们的说法加以肯定;再次,与表现型的人沟通的过程中说话要非常直接;最后,沟通时要多从宏观的角度去说:“你看这件事总体上怎么样?最后怎么样?”

分析型的人具有精确、慎重、清高、严肃认真、有条不紊、语调单一、真实、沉默寡言、埋头苦干、面部表情少、动作慢、合乎逻辑、语言准确、注意细节、有计划有步骤、喜欢引经据典、喜欢有较大的个人空间等特征。

与分析型的人沟通时,首先,沟通前要给他们时间,让他们做准备,因为他们不喜欢仓促行事;其次,要注重细节,遵守时间,尽快切入主题,态度要认真,不要有太多的目光接触,更要避免有太多身体接触;最后,分析型的人一般喜欢书面沟通,与他们沟通时要用准确的语言,如专业术语是他们的爱好,沟通过程中能列举一些具体的数据并配以事实、图表、符号、附件说明等工具会取得更好的效果。

支配型的人具有锐利、勇敢、果断、咄咄逼人、果断、指挥人、计划性强、独立、有能力、热情、面部表情比较少、情感不外露、审慎、强调效率、有目光接触、说话快且有说服力、语言直接、注重事实、适应性强及目的性强等特征。与该类型的人沟通时要开门见山,讲话时要直截了当,坚定果断,但要表现出对他们的尊重。其中战略目标、行动计划、进程、解决办法之类的话题更容易引起他们的谈话兴趣。另外,与他们沟通时要有信心并要伴有一定的目光接触,最好身体稍向前倾。鉴于该类型的人计划性及目的性强等特点,沟通时要以解决问题为导向,要注重效率与结果。

四、人际吸引

人们在社会交往中通过相互感知,产生了继续交往的愿望,甚至产生情感等而相互吸引。人际吸引(international attraction)是人与人之间的相互欣赏、接纳和协作。从 20 世纪 30 年代开始,美国社会心理学家莫雷诺(Jacob Levy Moreno)等开始关注人际吸引的研究,并提出了人际吸引的影响因素、一般原则、心理过程等相关理论。

1. 影响人际吸引的因素

影响人际吸引的因素很多,主要有相似性、互补性、印象感应、心理感应、能力、人格品质等。相似性主要是指信念、价值观及人格特征、兴趣、爱好、社会背景、地位、年龄、经历相似等。互补性主要是指需要互补、社会角色互补、人格某些特征互补。例如,有的人喜欢那些与自己个性品质相反的人,这样可以起到互补的作用,相互满足需要。印象感应主要是指在人际交往中,人们常常以自己固有的世界观、人生观、价值观等去审视交际对象。从心理学的角度来看,印象感应主要包括晕轮效应、刻板效应、情绪效应等。心理感应主要是指交际双方产生的心理共鸣现象和行为。能力主要是指人的能力出众受到对方的信赖或仰慕而产生吸引。人格品质包含的内容十分广泛,不同的人格品质对人际吸引的程度也有所不同,如表 2-1 所示。

表 2-1 人格品质

最积极品质	中间品质	最消极品质	最积极品质	中间品质	最消极品质
真诚	固执	古怪	热情	羞怯	不可信
诚实	刻板	不友好	善良	天真	恶毒
理解	大胆	敌意	友好	不明朗	虚假
忠诚	谨慎	饶舌	快乐	好动	令人讨厌
真实	易激动	自私	不自私	空想	不老实
可靠	文静	粗鲁	幽默	追求物欲	冷酷
智慧	冲动	自负	负责	反叛	邪恶
可信赖	好斗	贪婪	开朗	孤独	装假
有思想	腼腆	不真诚	信任	依赖别人	说谎
体贴	易动情	不善良			

2. 人际吸引的一般规律

(1) AIDMA 法则与人际吸引。AIDMA 法则在 1898 年由美国的沟通专家 E. S. 刘

易斯提出,其含义为:A(attention)——引起注意;I(interest)——产生兴趣;D(desire)——培养欲望;M(memory)——形成记忆;A(action)——促成行动(见图 2-1)。AIDMA 法则最早应用于广告、营销活动之中,它是一种有效地、动态式地引导人们从认知到行为产生的心理过程。这一过程同样适用于人际吸引。



图 2-1 AIDMA 法则

(2) 人际吸引的规律主要包括:

① 接近吸引律,是指交际双方因工作、居住地、兴趣等接近,因此缩小了相互之间的时空距离和心理距离,产生相互吸引。这种接近包括时空接近、兴趣态度接近、职业背景接近。

② 互补吸引律,是指当交际 A 方的某种性格、能力不足正好是 B 方所欠缺或需要的,而 B 方的某种性格、能力不足正好也是 A 方所欠缺或需要的,当双方有意愿交往与合作时便产生强烈的吸引力。

③ 互惠吸引律,是指交际双方在长期的交往过程中由于彼此相互信任、相互尊重、相互帮助等而产生的吸引。它主要包括感情互惠、人格互尊、目标互促、困境互助、过失互谅。

④ 魅力吸引律,是指一个人在领导力或其他能力、人格魅力、专业特长等某一或某些方面比较突出,引起对方的敬佩或崇拜,产生晕轮效应。

⑤ 异性吸引律,是指交际双方虽然性别、个性不同,但能互补相悦,从而产生相互吸引。

⑥ 诱发吸引律,是指由于人的外表等自然因素或人为环境的某一因素而引发的吸引。它包括自然诱发、蓄意诱发、情感诱发等。

案例 1: 宿舍里的“游魂”

一、案例介绍

小保,来自农村,是某知名高校的大一新生,对大学校园生活无限憧憬的他,头一个月住校生活中就遇到了一个微妙的交际障碍。在同宿舍的四个人中,另外三人都来自大城市,彼此的兴趣也有着惊人的相似之处:喜欢打游戏、爱看 NBA 比赛、爱好吉他。但对小保来说,他对计算机的认识还仅限于基本的系统操作;虽然对 NBA 这个词还略有印象,可对基本的篮球规则一无所知;至于吉他,在宿舍欣赏三把吉他的现场演出更是他平生头一遭。虽说四个人平时在宿舍里的关系也还不错,但小保总觉得,自己和另外三个人之间有着一道无形的屏障,他似乎无论如何努力都无法融入另外三人组成的“联盟”之中。尤

其是当三位室友晚上在宿舍里练吉他时,小保更是觉得浑身不舒服。

一开始,小保尝试在旁边坐着静静地听人家练习。但由于对吉他一窍不通又并非音乐爱好者,他很快厌倦了。于是,他选择在三人练习吉他时躺在床上听广播,但这样做给小保带来的只是更为强烈的孤独感。同时,小保也担心其他三人会认为自己很难相处。出于无奈,小保选择了眼不见心不烦的策略,在图书馆和自习教室里度过自己的空余时间,或者宁愿在校园里游荡,直到快要熄灯才回宿舍。选择“自我放逐”的小保苦笑着说:“现在我在宿舍里‘树立’起了刻苦读书的‘高大形象’,其实我是想避免尴尬,才选择成为宿舍里的‘游魂’。”

(资料来源: http://www.jyb.cn/xy/xysh/t20070122_61769.htm)

二、思考与讨论

1. 小保为什么成了宿舍里的“游魂”?
2. 小保应如何改善这种状况,才能够融入大学群体生活?

案例 2: 拿破仑·希尔亲身经历的故事

一、案例介绍

拿破仑·希尔叙述过这样的亲身经历:有一天,有位老妇人来到我的办公室,送进来她的名片,并且传话,她一定要见到我本人。我的几位秘书虽然多方试探,却无法诱使她露出她访问的目的及性质。因此,我认为,她一定是位可怜的老妇人,想要向我推销一本书。同时,我想起了母亲,也是一位女人,于是我决定到接待室去,买下她所推销的书;不管是什么书,我都决定买下来。

当我走出我的私人办公室,踏上步道时,这位老妇人——她站在通往会客室的栏杆外面——脸上开始露出了微笑。

我曾经见过许多人微笑,但从未见过有人笑得像这位老妇人这般甜蜜。

这是那种具有感染力的微笑,因为我受到她的精神影响,自己也开始微笑起来。

当我来到栏杆前时,这位老妇人伸出手来和我握手。一般来说,对于初次到我办公室访问的人,我一向不会对他太友善,因为如果我对他表现得太友善了,当他要求我从事我所不愿做的事情时,我将很难加以拒绝。

不过,这位亲切的老妇人看起来如此甜蜜、纯真而无害,因此,我也伸出手去。她开始握住我的手,到这时候,我才发现,她不仅有迷人笑容,而且,还有一种神奇的握手方式。她很用力地握住我的手,但握得并不太紧。

她的这种握手方式向我的头脑传达了这项信息:她能和我握手,令她觉得十分荣幸。在我的公共服务生涯中,我曾经和数千人握过手,但我不记得有任何人像这个老妇人这般深通握手的艺术。当她的手一碰到我的手时,我可以感觉到我自己“失败”了。我知道,不管她这一次是要什么,她一定会得到,而且我还会尽量帮助她达成这项目标。

换句话说,那个深入人心的微笑,以及那个温暖的握手,已经解除了我的武装,使我成