

人际沟通的基本原则



学习目标

- (1) 了解人际交往的基本原则,并能在日常交往中用心体验。
- (2) 掌握人际交往的一些技巧,并能灵活运用。
- (3) 领会在日常交往过程中人际交往原则和技巧的重要性。



技能要求

- (1) 能灵活应用学到的人际交往技巧与各类人接触。
- (2) 客观地分析自己的做人原则,并能加以改善。

引导案例

换位思考出智慧——全方位思考问题

有一位少年去请教智者:“我怎样才能成为自己愉快,也能带给别人快乐的人呢?”

第一句是,把自己当别人。

当你欣喜若狂之时,把自己当成别人,那些狂喜也会变得平和一些。

第二句是,把别人当成自己。

这样就可以真正同情别人的不幸,理解别人的需要,而且在别人需要帮助的时候给予恰当的帮助。

第三句是,把别人当别人。

要充分尊重每个人的独立性,在任何情形下都不能侵犯他人的核心领地。

寓言提示了人对自己的认识过程,是一个从自我本位向他人本位转移的过程,而实现这一过程最需要的条件就是换位思考。所谓换位思考,就是从对方的立场和角度考虑问题。在现实生活中,需要我们换位思考的问题比比皆是,如司机与交警、顾客与服务员、家长与老师、老师与学生、批评者与被批评者、上级与下级、干部与群众等。如果能够换位思考,那么看待问题、处理事情、解决矛盾,就会多一些理解、多一些智慧、多一些方法。

换位思考,关键在于设身处地去思考。人们常说瞎子点灯——白费蜡,但如果换位思考,有时就是一种智慧。有一位盲人夜间出门,提着一盏明晃晃的灯笼,行人迷惑不解,忍不住上前问道:“大哥,你眼睛不好使,还打着这个灯笼有用吗?”“有用,有用,怎么会没用。”盲人认真地回答。这时,周围聚来一些好奇的人都觉得盲人会很尴尬。没想到,

这位盲人的回答令人振聋发聩：“正因为我看不到你们，我才需要这盏灯笼给你们这些明眼人以提示，免得你们在黑暗中看不见我这个盲人，把我撞倒了。”听者心中豁然开朗，都被这位盲人的聪明所折服。而这位盲人手中的灯笼所映照出的智慧，正是换位思考的成功一例。

换位思考，有时要由己度人，进而才可能做到“己所不欲，勿施于人”；换位思考，有时要由此及彼，进而才可能追求“知己知彼，百战百胜”的效果；换位思考，有时要设身处地地考虑个性，进而才可能明白其“萝卜白菜，各有所爱”；换位思考，有时要多角度看问题，进而才可能明白“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”的哲理。

第一节 人际沟通原则的内涵和意义

人际沟通其实并不困难，只要大家都能够遵守一个共同的原则。人际沟通原则是我们沟通的前提，很难想象沟通双方所遵循的原则不同还能进行顺畅的沟通，并能达成沟通的效果。因此，要想成功地建立良好的人际关系，成功地进行人际交流与沟通，就要在社会生活中了解、遵循和掌握人际交往的基本原则。

一、人际沟通原则的内涵

1. 沟通中应当遵循的行为准则或行为规范

原则就是指经过长期检验所整理出来的合理化现象，是说话或行事所依据的法则或标准。沟通原则是指在沟通过程中，沟通双方或多方应当遵循的行为准则或行为规范。

在现实生活中，人们可能有不同的世界观、人生观和价值观，在不同的生活环境甚至不同的文化背景下成长，可能会养成不同的生活习惯，造成不同的性格特点，具有不同的行为倾向。尽管如此，在沟通过程中评价沟通对象时，大多数人还是有着共同的评价标准，那些多数人都认可的、经得住实践检验的沟通行为准则就形成了沟通的原则。

2. 沟通原则根据一定的伦理道德观念形成

中国汉民族的伦理观念比其他民族发展得早，而且比较完善。孟子说：“使契为司徒，教以人伦：父子有亲，君臣有义，夫妇有别，长幼有序，朋友有信。”就是说，父子之间有骨肉之亲，君臣之间有礼义之道，夫妻之间挚爱而内外有别，老少之间有尊卑之序，朋友之间有诚信之德，这些观念成为某一特定时期人际沟通的行为准则。

孔子讲的“仁义道德”都是从自身做起，自我修身，“反诸求己”“己所不欲，勿施于人”。他不仅严于律己，也不去伤害别人。而且它有一个其他文化没有的特点，就是没有宗教色彩。在天道下修身养性，正己为人，它强调的是以德治人。这种宽容文化，任何社会、宗教、国家、民族都可以接受。如此来说，儒家文化作为天下文化当之无愧，它是可以担当对话沟通的平台。

时至今日，中国的“孔孟之道”还深深地影响人们的日常交往，成为指导人们交际行为的准则。理解别人，为他人着想，这是营造良好的人际关系的关键。无论何事，你希望别人怎样待你，你也要怎样待人，像你期望别人对待你的方式一样对待别人。

3. 沟通原则具有时代特点

值得注意的是,沟通的原则是与时俱进的,具有时代性的特点。不同的社会有不同的社会价值观,也就有不同的社会认知。随着社会的发展,人们的观念也在不断的更新,人们的需求也有不同程度的变化。在不同的社会背景下,法律和道德等会有所不同,一个时期内这样做是对的,而同样的做法放到另外一个时期就可能是错误的,甚至是违法的。

所以,人际沟通的原则也要随着变化着的社会而有所调整。如封建社会遵循的“君臣等级”“妇随夫便”的伦理关系,在现代社会中却演变成领导与下级之间、夫妻之间相互尊重、互为平等的沟通原则。

4. 沟通原则具有文化性的特点

中西方的伦理观念具有很大的差异性,因此在处理人际关系上也会有所不同。如中国人特别注重“长幼有序”,而西方人更看重“自由、平等、独立”,因此父子之间常常直呼其名,子女满十八岁便自谋生路,父母也不再干涉其行为,这是他们遵循的沟通原则。但是,随着国际交往的日趋频繁,东方人和西方人对家庭内部的沟通原则也相互融合。现在,一些中国的家庭内对子女的教育反而学习了一些西方人的沟通原则。

5. 沟通原则还具有民族性、地域性特点

所谓“一方水土养一方人”,中国是一个多民族国家,每个区域都有不尽相同的民族习惯。如处于雪域高原的藏民族几乎全民族信教,一些教义教规无形中影响着他们的沟通原则,所以在处理不同民族、不同地域的人际关系中也要尊重本民族、本地区的沟通原则。再如不同的民族都有自己的语言,即使是同一个民族,由于地域的不同,语音也有很大差异。所以当不同民族、不同地域的人们进行交流时,由于语言或语音上的差异,肯定会对沟通造成一定的影响。因此,沟通过程中要注意民族和地域的差异性。

案 例

失败的收购

2005年6月7日中国台湾明基 Benq 公司收购德国西门子公司附属子公司手机业务,西门子公司也以 5000 万欧元购入明基股份。但随着明基移动不断亏损,最终申请破产保护。其中最重要的原因是明基没有合理地处理中国文化与德国文化之间的冲突问题。

德国人按章办事,纪律性强,工作稳定,效率高,体系严厉完备,强调法律等明文规定。而中国人相比德国人则没有这么强的纪律性和严谨的态度。

德国人崇尚个人利益,工会权力庞大。而中国人重人伦、轻自然,重群体、轻个人。

德国人以个人能力为基础,往往由高层个人决策。而中国人强调忠诚,多以群体决策为主。

在细节上,中国人偏重事业,在圣诞节前仍然要求加班加点赶计划。而西门子的德国人却无法容忍圣诞节前不能与家人团聚。

二、坚持人际沟通原则的意义

《孙子兵法》有云:“上兵伐交,中兵伐谋,下兵伐城。”此“交”即为谈判、沟通,可见古人对沟通的重视。人际沟通原则如同人生的风向标,引导我们为人处世的方向。掌握了这些

沟通原则有利于我们在沟通过程中规范自己的行为,完善自己的人格,更有利于我们鉴别沟通对象、选择合适的朋友。我们应该在沟通中运用这些原则、审视自己的行为、指导自己的沟通实践,以实现有效的人际沟通。

需要注意的是,沟通各个原则之间并不是相互独立的,有些原则之间是辩证统一的关系。如人际沟通基本原则中讲到的“主动沟通”“互利共赢”与“适度距离”看起来似乎是矛盾的,但是仔细分析发现三者是辩证统一的。所以我们在人际沟通中,使用单一原则不一定会奏效,只有综合地理解和运用这些原则,才能真正地实现有效沟通。

第二节 人际交往的主要原则

如同莎士比亚所说:“我的慷慨像海一样浩瀚,我的爱情也像海一样深沉;我给你的越多,我自己也越富有,因为这两者都是没有穷尽的。”

在社会组织中,有的领导班子关系好,与群众交往密切;有的领导班子不团结,与群众疏远。在家庭中,有的婆媳亲密,全家和睦;有的夫妻不和,婆媳争斗。在日常交往中,有的人朋友遍及五湖四海,有的人是孤家寡人。为什么不同的人有截然不同的人际关系呢?因为人际交往是一门艺术,有原则、有方法、有技巧。一个人原则用得好的,方法用得恰当,技巧用得灵活,就会有良好的人际关系;相反,就会人情淡薄,关系疏远。

本章的所有原则都是建立在这一基础思想之上的。在人际交往中,以己之心,度人之心,以人之所欲给予满足。这样,你就会为自己架起人际之桥,你就会发现在保持自己自尊的同时,维护别人的自尊;喜欢自己的同时,也用心地去爱护别人;听取别人的意见,适时地赞赏别人,你的付出必有丰厚的回报。

人际关系是一种错综复杂的社会现象,其存在和发展受多种规律所支配。原则也是多种多样的,重点介绍几种主要原则。

一、互相尊重原则

尊重是一缕春风,一泓清泉,一颗给人温暖的舒心丸,一剂催人奋进的强心针。它常常与真诚、谦逊、宽容、赞赏、善良、友爱相得益彰,与虚伪、狂妄、苛刻、嘲讽、凶恶、势利水火不容。给成功的人以尊重,表明自己对别人成功的敬佩、赞美与追求;给失败的人以尊重,表明自己对别人失败后的东山再起充满信心。

尊重是一种修养,一种品格,一种对人不卑不亢、不俯不仰的平等相待,对他人人格与价值的充分肯定。任何人都不可能尽善尽美,完美无缺,我们没有理由以高山仰止的目光去审视别人,也没有资格用不屑一顾的神情去嘲笑他人。假如别人某些方面不如自己,我们不要用傲慢和不敬的话去伤害别人的自尊;假如自己某些方面不如别人,我们也不必以自卑或嫉妒去代替应有的尊重。一个真心懂得尊重别人的人,一定能赢得别人的尊重。

俗话说:种瓜得瓜,种豆得豆。尊重别人就会得到别人的尊重,瞧不起别人反而会被别人瞧不起。

案 例

尊重别人就等于尊重自己

一天下午,一位穿得很时髦的中年女人带着一个小男孩走进美国 YL 集团总部大厦楼下的花园,他们坐在一长椅上,女人不停地在跟男孩说着什么,一脸生气的样子。不远处有一位白发苍苍的老人正在打扫垃圾。

小男孩终于不能忍受女人的大声责骂,伤心地哭起来。女人从随身挎包里揪出一团白花的卫生纸,为男孩擦干眼泪,随手把纸丢在地上。老人瞅了中年女人一眼,她也满不在乎地看了老人一眼,老人什么话也没有说,走过来捡起那团纸扔进一旁的垃圾桶内。

女人不停地责骂,男孩一直都没有停止哭泣。过了一会儿,女人又把擦眼泪的纸扔在地上。老人再次走过来把那团纸捡走,然后回到原处继续工作。老人刚刚弯下腰准备清扫时,女人又丢下了第三团卫生纸,就这样,女人最终扔了六七团纸,老人也不厌其烦地捡了六七次。这时女人突然指着老人对小男孩说:“你都看见了吧!如果你现在不好好上学,将来就会跟他一样没出息,做这些既卑贱又肮脏的工作。”

老人依旧没有动怒,他平静地对中年女人说:“夫人,这个花园是 YL 集团的私家花园,按规定只有集团员工才能进来。”女人理直气壮地说道:“那是当然,我是 YL 集团所属一家公司的部门经理,就在这座大厦里上班!”边说边拿出一张名片丢在老人的身上。老人从地上捡起名片,扔进了垃圾桶,并且从口袋里掏出手机拨了一个电话。女人十分生气,正要理论时,发现有一名男子匆匆走过来,恭恭敬敬地站在老人面前。老人对男子说:“我现在提议免去这位女士在 YL 集团的职务!”“是,我立刻按您的指示去办!”那人连声应道。老人说完后径直朝小男孩走去,温和地对他说:“人不光要懂得好好学习,更重要的是要懂得尊重每一个人。”说完后,就朝大厦走去。

中年女人由生气变成了惊呆,她认识这个男子,他是 YL 集团所有分公司的总监。“你怎么会对一个清洁工毕恭毕敬呢?”她惊奇地问道。男子用同情的眼光对女人说道:“他不是什么清洁工,而是 YL 集团的总裁。”中年女人一下子瘫坐在长椅上。

在这个故事中,中年女人从始至终都没有正眼看过老人一眼,她除了不尊重老人的劳动果实,更重要的是不尊重老人的人格,结果就可想而知了。

尊重是人的基本需要。美国心理学家马斯洛在对人类的千差万别、纷繁复杂的需求进行仔细的研究后提出了著名的“马斯洛需求层次理论”。他认为人有五种基本需求,并按照人的发展需求,由低级到高级排列是生理需求—安全需求—社交需求—尊重需求—自我实现需求,如图 3-1 所示。在马斯洛看来,人的尊重的需求是人的一种高级需求,其地位仅次于自我实现的需求。

人人都希望自己有稳定的社会地位,要求个人的能力和成就得到社会的承认。尊重的需求又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心和能独立自主。内部尊重也叫人的自尊,即尊重和维护自己的人格、尊严等。外部尊重是指一个人希望有地位、有威信,受到别人的尊重、信赖和高度评价。

马斯洛认为尊重需求得到满足,能够使人对自己充满信心,对社会满腔热情,体验到自己生活得有价值、有意义。