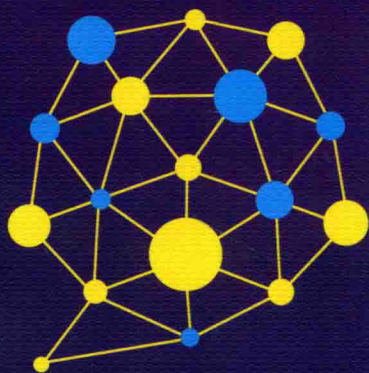


李
东
著



高品质的

人际沟通

HIGH QUALITY

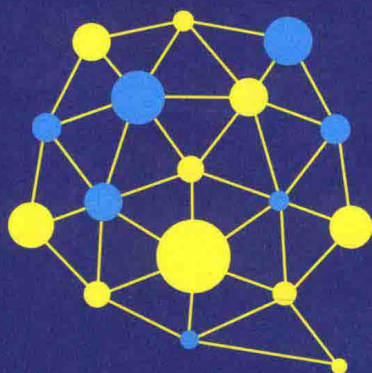
INTERPERSONAL
COMMUNICATION

高品质的人际沟通，意在增强人际沟通的层级和效能，提升人与人之间相互影响的质量和水平，实现信息发送与接收的全息覆盖，谋求人与人、人与社会关系的和谐发展。



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

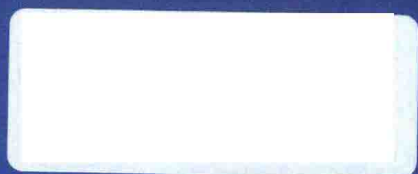
李
东
著



高品质的

人际沟通

COMMUNICATION



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

高品质的人际沟通 / 李东著. -- 北京 : 社会科学
文献出版社, 2018. 11

ISBN 978 - 7 - 5201 - 3564 - 1

I. ①高… II. ①李… III. ①人际关系学 IV.
①C912. 11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 219655 号

高品质的人际沟通

著 者 / 李 东

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 高 雁

责任编辑 / 高 雁 梁 雁

出 版 / 社会科学文献出版社 (010) 59367226

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367018

印 装 / 三河市东方印刷有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 21.5 字 数: 280 千字

版 次 / 2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 3564 - 1

定 价 / 89.00 元

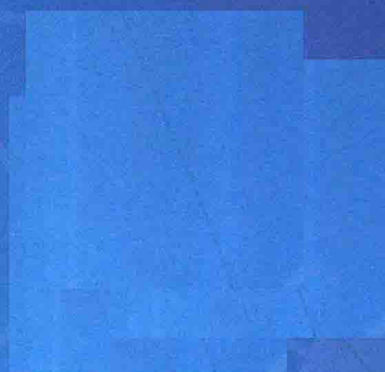


本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

版权所有 翻印必究

HIGH QUALITY

INTERPERSONAL



目 录

● 绪 论 / 001

● 第一章 人类沟通的历史变迁 / 015

第一节 动物世界的传播现象 / 016

第二节 人类沟通的能动性与创造性 / 025

第三节 人类沟通的历史演进 / 033

第四节 信息社会的到来 / 046

· 研读链接 ·

语言的产生 / 058

语言与世界观 / 060

文字的起源 / 062

无线电之父：马可尼 / 064

电讯的意味 / 067

电视之父：约翰·贝尔德 / 069

沟通是人类生活的核心 / 069

浪潮的冲击 / 073

● 第二章 沟通的符号与意义 / 076

第一节 符号在沟通中的功能 / 076

第二节 人类沟通中的意义交流 / 093

第三节 象征性互动 / 105

• 研读链接 •

索绪尔的语言符号学思想 / 115

人类语言有共同的“底层语法” / 119

副语言传播的概念 / 121

语言和意义 / 124

沃尔夫假说 / 126

人类社会的象征物 / 127

第三章 人际沟通的过程与社会结构 / 133

第一节 人际沟通的基本过程 / 133

第二节 个体系统内的沟通 / 148

第三节 人际沟通的动机与特点 / 157

• 研读链接 •

沟通：建立联系 / 172

我们为什么要沟通？ / 175

自我表露的几种理论 / 179

苏东坡的“字”与“人” / 181

超越言语之外的信息 / 183

第四章 人际沟通效果 / 188

第一节 人际沟通效果的内涵 / 188

第二节 人际沟通效果的形成与影响因素 / 199

第三节 人际沟通与“一口妙语” / 212

• 研读链接 •

“单面说服”与“双面说服” / 223

演讲的声音风格 / 227

普通话的语调 / 231

孔子的沟通智慧 / 233

口语之美 / 238

● 第五章 人际沟通的策略选择 / 244

第一节 人际倾听 / 245

第二节 人际冲突 / 263

第三节 跨文化沟通 / 280

第四节 人际沟通智慧 / 298

· 研读链接 ·

倾听和科技 / 313

在线解决冲突 / 315

抵制亲密关系中的暴力和虐待 / 317

唯有合作才能沟通和双赢 / 319

冲突受文化影响 / 321

狗年十大俚语折射中英文化差异 / 324

情绪的自我认识 / 325

● 参考文献 / 329

● 后 记 / 336

绪 论

沟通是人的一项基本技能，其重要性不亚于人的生存技能和学习技能。如果一个人能够与他人进行有效的沟通，那么你就很容易在生活中获得满足，交到知心的朋友，也有可能在工作中建立良好的协作关系，甚至在社会交往中赢得更多的尊重。

相反，如果人际沟通能力不足，就有可能给生活、学习和工作带来这样或那样的问题：找不到恰当的说话方式，总是词不达意，造成误解；难以传递内心真正的想法，不能说出问题的要害所在；把握不好人际互动的方式和方法，难以针对不同的对象做出灵活反应；无法向别人敞开心扉，甚至和亲密的人在一起，也难以抒怀；不知道该怎样组织语言，无法在人际交往中给自己加分；难以听懂别人的“言外之意”，很难和别人交换意见；面临人际关系的紧张状态，面对人际关系的现实矛盾一筹莫展；有时不能控制自己的情绪，经常在理性和感性之间徘徊；渴求和谐的人际关系，但又苦于找不到突破口。有效的沟通能让一个人建立自信心，高品质的人际沟通则可以让生活变得多姿多彩。

“品质”通常指人的素质和修养，包括一个人在行为、作风上所表现的思想、认识、品性等的本质。“高”相对于“低”，指空间上的距离远，等级上的层次优，程度上的超平均，效能上的超常规。人际沟通即个人与个人之间的信息传递活动，是两个个体系统相互联结所形成的新的信息系统。在这个系统里，人类社会的个体单元经由信息的发送与接收，保持着相互影响、彼此作用

的关系。高品质的人际沟通，意在增强人际沟通的层级和效能，提升人与人之间相互影响的质量和水平，实现信息发送与接收的全息融通，谋求人与人之间社会关系的和谐发展。

一 人际沟通经历了复杂的历史变迁

信息沟通是大自然和人类社会普遍存在的现象，凡是有生命活动的地方都会有资讯流转。从信息传递的角度看，沟通并非人类特有的现象，而是自然界和人类社会共有的现象。大量的科学研究证明，动物世界的信息沟通现象丰富多彩，每一个动物个体和种群都有相对独立的信息系统，彼此之间传递和接收资讯的方式千变万化，各有不同。尽管动物也拥有复杂的信息传播系统，但是动物传播与人类沟通还是无法相提并论，两者之间有着本质上的不同。一方面，动物信息传递行为基于先天本能，其能力来源于生物基因和物种遗传，并不是后天习得的；另一方面，动物社会传递和接收信息的过程只是一个生物条件反射的过程，没有更深刻的精神思维活动。动物的传播能力与人类的沟通能力有着天壤之别。一言以蔽之，动物传播是对大自然的被动适应，动物无法成为主观、能动的智慧主体。

人类为万物之灵，在漫长的生物进化和社会历史进程中，通过劳动和社会实践不断提升自身的沟通能力，不断发现和创造新的手段或方式，不断完善渠道或途径，不断走向发达和完善。恩格斯认为，劳动在人类形成和发展过程中起着决定性作用。人类社会及其以语言为核心的信息沟通系统，正是在这种不竭动力的催生下，日趋进步和完善。当代传播学研究认为，“语言的产生”是完成从动物传播到人类沟通之巨大飞跃的根本标志。人类的语言“超越时空”，它不惧时光流逝，可以顺畅地表述过去、现在和未来；它无惧空间变换，既能描述眼前事物，也能描摹遥远地域的情况。人类的语言“无限灵活”，既能够形容微小、细致、生

动、具体的事物，也能阐释纷繁、宏大、抽象、虚构的事物。人类的语言“发音经济”，以有限的语音元素，组合成数以万计的语音单词，以最小的体能消耗来最大限度地发挥生命体的音动效能。人类的语言“能动创造”，不断创造出新词语、新概念、新含义和新的表达方法，又衍生出科学语言、艺术语言、身体语言、计算机语言等复杂奇妙的人造语言，汇聚在一起构成伟大的人类文明创造。

语言的产生是真正意义上的人类沟通的开始，从那时起到现在，人类沟通本身也经历了一个漫长的发展过程。一开始，人们只能凭借生命本体的有限力量，后来，人们不断尝试使用新的工具和手段，创新运用新的媒介和技术。根据沟通媒介产生和发展的历史脉络，一般把迄今为止的人类沟通活动区分为四个发展阶段：口语交流时代、文字传播时代、印刷传播时代、电子传播时代。

在口语交流时代，人类开口说话，摆脱了“茹毛饮血”的原始蒙昧状态。口语大大加速了人类社会的进步，堪称人类思维开出的“最美的花朵”。在文字传播时代，人类提笔写字，彻底脱离了动物状态。最终，文字成为人类掌握的第一套“体外化符号系统”，开启了人类利用“体外化”媒介发展沟通的历史进程。在印刷传播时代，人类逐渐开辟了大规模生产和复制信息的历史进程。在电子传播时代，人类的沟通能够跨越高山大海的阻隔，实现“天涯变咫尺”。人类的沟通变得异常方便和频繁，也因此变得丰富和多彩。“媒介融合”“大数据”“数字化生存”“人工智能”等，彻底释放了人们的沟通欲望，它以排山倒海的气势，将人类社会的方方面面都裹挟进去，产生了巨大的进步动能。我们所处的时代，是一个“信息时代”。信息爆炸、信息技术加速度发展、社会结构变革，人类世界正在以前所未有的速度发生变化。20世纪90年代以后，世界各国普遍加大了建设信息社会的力度。改革

开放以来，我国在信息化建设方面也取得了巨大的成就。

二 人际沟通的本质是社会信息传递

人类沟通是一种交流和交换信息的主观能动行为，这种行为引发了广泛的社会联系和丰富的社会互动。从信息科学的角度来看，人类沟通的本质是社会信息的传递。

信息是符号和意义的有机统一体，符号是信息的物质载体或外在形式，意义是信息的精神内容或内在核心。在人类社会的沟通活动中，符号与意义的“共生”最终实现了信息的流转。

符号是信息意义的外在形式或物质载体，是表述事物和信息沟通中必备的基本要素。在现实生活中，符号的形态多种多样。人们能够感觉到的声音、色彩、外形、动作、气味等，只要能够指代特定事物或表述特定意义，都可以算作符号的范畴。经由符号这个介质，人们才能更好地感知事物的存在，从而更好地理解 and 认识世界。

符号是人类沟通过程中用以承载信息的物质形式，而意义则是信息的精神内核。人与人之间的沟通，在现象上体现为符号的互动，而实质上则是意义的交流。符号与意义互相联系，构成一个整体，完成了人类沟通的生动展演。意义的内涵相当宽泛，人类沟通中所传递的一切精神内容，都包含在意义的范畴中。虽然意义属于人们精神活动的范畴，但它来源于人的社会存在和社会实践，人们在认识世界、改造世界的活动中，不断地认识和把握对象事物的性质、规律，并从中抽取意义、建构意义。意义看不见摸不着，既抽象又无形，但是可以通过语言或其他符号得以表达和传递。

按照简单的二分法，符号分为信号和象征符两类。信号更多地具有“物理性质”，而象征符更多地具有“人类语义性质”。象征符有四个基本特点：象征符是人工创造的符号，是人类文化的

产物；象征符灵活自由，既能够表示具体、实在的事物，也能够表示抽象、复杂的事物；象征符与其指代的事物之间具有随意性，象征符的读解无法先天遗传，只能通过后天学习来继承。语言就是一种独特的象征符体系，其功用远远超出了知觉的层次，并且兼具表象和概念的功效。象征符灵活自由，一种对象事物可以用多种象征符表示，而一种象征符也可以表达多种事物。象征符也会因文化环境的不同而得到不同的解释；即便是在同一个文化环境下，也会随着世事变迁或时代更迭，被赋予新的象征意义。

人类沟通最伟大之处莫过于拥有完备的符号体系，在这其中，“语言”是最基本的一种符号体系。因此，研究人类沟通，也可将人类使用的符号分为两大类：语言符号和非语言符号。作为人类沟通的基本介质，人与人之间通过符号实现了信息互动。简要地看，符号的基本功能包括三个方面：表述和理解、传达、思考。

符号可以承载意义，任何一种符号都有其特定的意义，也可以称为符号的意义。结合人际沟通的特点，符号的意义可以区分为若干类型：显在意义与潜在意义；外延意义和内涵意义；指示性意义和区别性意义。在人际沟通中，符号所传达的意义不一定是清晰、明确的，事实上符号的意义经常是模糊的；一个符号可能有两种以上的意义，有时很难判断应该属于哪一种，符号所传达的意义具有多义性。由于模糊性和多义性的存在，人际沟通中意义的交流难免遇到障碍，人们必须积极地借助其他条件或情境来加以消除，冲破模糊性和多义性的壁垒。换一个角度看，人们可以在大量的沟通实践中，巧妙地运用模糊性和多义性来创造和表达新的意义。意义来源于人类的社会生活和生产实践，大千世界丰富多彩，人类世界绚丽多姿，人类的意义活动也因之千变万化、无穷无尽。人类社会的信息沟通具有明显的过程性，它在时间序列中发生和发展，以矛盾运动的方式完成历史演化，它在空间结构上包含多种要素和环节，以普遍联系的方式客观存在。在

人类沟通活动的过程性中，还涉及以下几个方面的意义：传播者的意义、受传者的意义、沟通情境的意义等。

人际沟通是一场生动的社会互动过程，而其中的媒介物则是信息。人际沟通所传递的信息，是由意义和符号所构成的，符号包括信号和象征符两大类，人际沟通的一个突出特点就是能够使用象征符来表达象征意义。所以，人际沟通活动也可以作为象征性互动来加以把握。

象征行为是人类特有的一种能力，即能够用具体的事物来表示某些抽象的概念或思想感情的行为。象征性互动理论一个重要的观点是，把人看作具有象征行为的社会能动主体，把人类社会的象征活动看作一个动态的、创造性的过程，是人们创造出丰富的社会文化的一种动力，研究象征行为对揭示人的本质，对理解现实的社会生活都具有重要意义。人们在生产劳动和社会实践中自由地创造了象征符体系，极大地提高了精神生产力和沟通效率。而且，象征符体系一旦形成，也会具有相对独立性，作为能动的力量反作用于社会。文化学者总是把象征符体系看作一种“继承性的观念体系”，它在文化秩序中生成，又通过维护和创新文化秩序来影响社会生活和人的行为。语言是一种典型的象征符体系，它由人类创造，同时也形成规范制约社会成员的行为。人的社会化过程，一个很重要的部分就是通过习得掌握语言，通过语言走向社会，最终成为社会人。语言是人们认识世界、把握环境的重要工具，也是汲取知识文化和价值意义的不竭源泉，更是行动和思维的基本框架。不仅仅是语言，非语言象征符体系同样为社会所共同拥有和接续继承，也具有规范性。实际上，文化符号体系的内容和意义是以社会合约的方式产生的，这种共同性和统一性一旦确立，反过来就会对社会成员的行为产生约束作用，这种约束有时还体现为一种文化上的强制性。而文化会不断演进发展，作为文化表现形式的象征符体系也会随着发展，旧的符号被扬弃，

新的符号被创造，当代文化的剧烈变动和急速变迁恰恰证明了这一点。

三 人际沟通具有完整的过程性和系统性

人与人之间的信息沟通具有完整的过程性和系统性，这两个性质是理解人际沟通活动的运动状态与普遍联系、相互作用性质的两个核心概念。所谓过程性，指的是人际沟通具有动态性、序列性和结构性；所谓系统性，指的是人际沟通是一个有机整体，由各个相互联系、相互作用的部分所构成，并执行特定的功能，此系统在运行上会受到内部结构和外部环境的影响，并与之保持互动的关系。

一个基本的人际沟通过程，是由以下要素构成的：传播者，又称为“信源”，意思就是“信息传递的源头”，指的是沟通行为的发起者，是那个发出讯息主动作用于他人的人；受传者，又称为“信宿”，意思就是“信息达到的地方”，指的是传播者的作用对象，是那个接受讯息的人；讯息，英文为“Message”，可译作“消息”“音信”“口信”等，指传播者与受传者之间社会互动的内容介质，即一组相互关联的有意义的符号，一种能够表达完整意义的信息；媒介，又称为“信道”、“渠道”、“手段”或“工具”，指的是讯息的搬运者或中介手段，是将沟通中的各种要素相互联系起来的桥梁和纽带；反馈，指的是受传者对接收到的讯息所做出的反应或回应，也包括受传者对传播者的反作用。这五种要素是人际沟通得以成立的基本条件，在人类沟通的实践活动中，它们都是不可缺少的。

从历史唯物主义和辩证唯物主义的立场看问题，人际沟通过程模式的背后，反映了人类社会的精神交往和精神生产。唯物史观认为，人类的基本活动是生产劳动。而生产劳动可以分为两类：满足人们物质生活需求的生产劳动，产生了物质交往关系；满足

人们精神生活需求的生产劳动，产生了精神交往关系。而人际沟通就发生在社会成员的精神交往关系之中，即人际沟通关系。人际沟通研究以考察人和人之间的沟通关系为目标，既要具体细微地考察狭义上的符号交流与意义互动，也要宏观综合地考察社会精神生产和精神交往。

内向沟通（Intra-personal Communication），也被称为“人内沟通”、“个人沟通”或“自我沟通”，指的是个人在接受外部信息刺激后在人体内部所开展的信息处理活动。按照系统论的思维，通常把个人看作人类社会沟通活动大系统中的一个子系统，那么内向沟通就是个体系统内的沟通。社会是人际关系的总和，由作为意识和行为主体的个人组成，那么，作为个体系统参与社会活动的内向沟通也是一切人际沟通的基础。

辩证唯物主义认为，大自然从自身的发展中孕育出能够思维的人类，经历了漫长的进化过程。人的意识不仅是自然界长期发展的结果，更是社会实践的产物。在劳动和社会协作过程中，在认识世界、改造世界的社会实践过程中，人的意识超越了一般动物的感觉和心理，达到了更高的境界，并最终推动了思维的工具——语言的产生。自从有了语言，人类使用语言符号来概括各种感觉材料，进行抽象思维活动，反过来又极大地促进了人类的意识和思维活动的飞跃。

内向沟通不仅具有鲜明的社会性，而且具有明显的互动机制。内向沟通由自我意识主导，自我意识在社会联系中形成，自我意识的社会性与互动性恰恰体现了内向沟通的社会性与互动性。

“自我互动”理论揭示了社会传播与自我主体之间的关系，清晰地展示了人类沟通活动的多维图景：人不但与社会上的他人进行沟通，而且还与自身进行沟通。内向沟通中包含着丰富的“自我互动”，它是个人与他人的社会沟通关系在头脑中的反映。内向沟通是人际沟通的基础，也是人际沟通的社会性在个体身上的延

伸和内化，人能够经由这种社会性联系，更好地认识自己、改造自己，并且不断地发展自己、完善自己。

人际沟通的心理动机表现为三个方面：获得信息，即关于生产、生活和社会的有用情报；寻求协作，既包括普遍意义上的社会角色分担，也包括各种社会活动中的行为配合与行动默契；自我认知与相互认知，既要了解自己，又要了解他人，还要让他人也了解自己。人际沟通互动性强，尤其是在面对面的情境下，人际沟通所传达的符号更多元，意义更丰富；人际沟通与人际关系密切相关，人际关系引起人际沟通，人际沟通也反过来影响人际关系，甚至重新定义人际关系；人际沟通具有模糊性，人际沟通过程还会受到来自内部和外部的干扰、“噪声”等影响；人际沟通不可避免、不可逆转、不可复制；人际沟通在个人社会化过程中发挥着重要的作用。

从互动关系的角度看，人际沟通的双方都在进行一种自我表达的活动，自我表达是否准确，表达方式是否合适，直接影响人际沟通的效果。人际沟通是真正意义上的“多媒体”传播，作为人类社会交往最普遍的形式，人际沟通的渠道丰富、手段多样、方法灵活。姿态（Gesture）是人际沟通与自我表达的重要媒体之一，其含义既包括手势和身体的各种活动，也包括表情和神色在内。在日常生活中，我们对于他人的第一印象往往来自其外观形象，既包括这个人的身高、体形、脸型、发型、五官等身体特征，还包括穿着、服饰、随身携带物品所形成的氛围特征。古往今来，重视外观形象有着悠久的传统，尤其在现代社会，更成为人际沟通的重要一环。在人际沟通过程中，自我表达最主要的目的就是让他人充分了解自己和评价自己，缺少了这个活动，“了解”和“评价”便无法建立。但是，一个人如何进行自我表达，不是完全随心所欲的，也很难完全以自我为中心。自我表达总是以他人为对象和在特定的社会、文化环境里进行的，这些客观因素都会制

约自我表达的开展。

四 人际沟通是有目的的社会活动

人际沟通是有目的的活动，它不仅是人们实现目标的有效手段，而且在协调人际关系、实现社会系统各个部分之间的融通，维持社会进步与发展方面发挥着重要作用。所以，沟通的效果如何，怎样才能保证人际沟通产生积极、正向的社会反响等问题一直受到人们的关注。

人际沟通是有目的的信息交流活动，发起者通过符号和意义的传递来使受传者接受某种观点或从事某种行动，这时的沟通效果，就意味着沟通活动在多大程度上实现了发起者最初的意图或目的。不管人际沟通的发起者有没有明确的主观意图，人际沟通活动本身总会带来各种各样的结果。人际沟通效果的两层含义，构成了这个研究领域既相互联系又相互区别的两个重要方面：一是对效果产生的微观过程分析，研究具体沟通过程的具体效果；二是对它的综合、宏观过程的考察，研究综合的沟通过程所带来的综合效果。人际沟通效果包括三个层面：自我认知和相互认知效果、价值形成与维护效果、社会行为示范效果。人际沟通效果研究有着丰富的课题，由于每一个具体的沟通过程都包含多种元素和环节（传播者、受传者、讯息、媒介、反馈），除此之外还与环境氛围、沟通技巧等客观因素密不可分，效果的显现往往是众多因素综合作用的结果。通常，考察具体的人际沟通效果还涉及以下一些课题：人际沟通主体与效果；人际沟通讯息与效果；人际沟通媒介与效果；人际沟通技巧与效果；人际沟通对象与效果。人际沟通的效果研究内容十分丰富，至今仍是一个新思想、新观点层出不穷的领域。一方面，这得益于人际沟通现象的复杂多样；另一方面，也得益于不同学者从不同的角度和学科背景入手对其进行深入探索。