



情商教育

现代沟通学

李谦
编著

提高情商
从沟通开始

良好的沟通伴随你走向成功



经济科学出版社



情商教育

现代沟通学

李 谦 编著

经济科学出版社

责任编辑：吴 南 王京平

责任校对：董蔚挺

技术编辑：潘泽新

现代沟通学

李 谦 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京新丰印刷厂印刷

永明装订厂装订

880 × 1230 32 开 17 印张 440000 字

2002 年 10 月第一版 2002 年 10 月第一次印刷

印数：0001—8000 册

ISBN 7-5058-3221-2 / F · 2581 定价：23.80 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前 言

在人类社会中，人们的生存、发展，每时每刻都离不开语言、身体语言的表达、交流和沟通，而语言表达、交流和沟通是受人类行为控制的。研究人类行为的本质以及人类行为与有效沟通的关系，对于人类的发展、人的行为与社会交往的关系有着重要的影响。

人类在社会发展过程中，为了提高自己的生活质量，不断地总结经验，在经验中探索和寻求有规律的东西以经常地调整自己的行为，来适应不断变化的环境。

但是，很多似乎平凡和简单的问题，常常给人们带来这样和那样的麻烦和烦恼：多年的朋友生气地离自己而去；甜蜜的爱情总是与自己无缘；上级老是和自己过不去，找自己的麻烦；同事由于经常误解自己，双方面和心不合；在大庭广众下，原来精心准备的发言突然卡了壳，心慌不已；在一年一度的述职会上因陈述得不够有力，失去了升职的机会；身为领导，因讲话不够有激情和说服力，缺乏鼓动性，而被下级另眼相看；在求职面试时，因紧张、恐惧而不能很好地发挥自己，失去了被录用的机会……这些现象你知道是因为什么吗？

这是由于人们并不十分认识“人”自己，也就不能对行为“建设性”的或“破坏性”的结果进行预测。人们并不十分了解自己的内在潜能，而是盲目地发展自己。

这一切的一切，都是不了解人类行为的真谛，不能很好地认识和调节自己的情绪与他人有效地沟通所致。

在人类社会里，沟通，这简单而平凡的字眼，无时没有，无处不在，简直就像水和空气一样，但是，它会影响人的一生：辉煌与暗淡，成功与失败，尊重与侮辱，轰轰烈烈与平平淡淡……

人类的生存实践已经表明：有效的沟通，良好的沟通能力，已成为人们工作与生活过程中必不可少的最重要的功能之一。

随着社会的发展，对人才的需求越来越注重人的全面素质。我国加入 WTO，与国际接轨首先是人才的接轨。良好的沟通能力、人际关系能力、与人合作的能力以及对挫折的忍受能力等是人们素质的重要组成部分。

本书从揭示人类的行为本质出发，阐述沟通行为的基本原理和基本技巧。目的是让读者更好地认知自己和理解他人，提高与他人合作的能力，使自己的沟通行为从盲目向科学转移，最大限度地挖掘和发挥自己的潜力，培养人们快速思考与敏捷用词的技巧，提高沟通的有效性。

本书以青年、学生为主体，以能力训练为导向，以心理、行为学理论为基础，由师生共同设计参与实施，培养和提高沟通能力。学习本书可以帮助你赢得令他人羡慕的机遇；重新获得朋友的友谊；取得令人瞩目的成就；受到上级的重视；提高驾驭能力，赢得下级的爱戴；掌握沟通的技巧，获得同事的尊重；获得闯入所爱的人心扉的钥匙，赢得甜蜜的爱情；在众人面前能坦然自如地发表富有感染力的谈话，赢得他人的赞誉与尊重……

本书试图把学术性、理论性、实践性和应用性有机地结合起来，强化自我训练。围绕增长人的知识、技巧和实践活动展开，最终能够使读者和学生提高情商，为自己的事业迅速打开局面并走向成功。

图书在版编目 (CIP) 数据

现代沟通学 / 李谦编著. —北京: 经济科学出版社,
2002. 10

ISBN 7 - 5058 - 3221 - 2

I. 现... II. 李... III. 人间交往 - 研究
IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 078401 号

目 录

导论.....	1
---------	---

第一篇 沟通行为学基础

第一章 揭开人类行为的奥秘	19
第一节 动机、需要和行为	20
第二节 价值观、兴趣和态度	28
第三节 信念、信心与自信	35
第四节 气质、性格与能力	51
第五节 个性与个性的改进	64
第六节 知觉、感觉与思维	74
自测	79
思考与练习	88
第二章 挫折的承受能力	91
第一节 心理挫折对个体的影响	92
第二节 挫折产生的根源	96
第三节 消除与克服心理挫折的方法.....	105
自测.....	117
思考与练习.....	119

第三章 群体沟通行为	121
第一节 群体的组成、特征和地位.....	122
第二节 正式群体与非正式群体.....	126
第三节 群体行为的心理基础.....	130
第四节 有效群体的沟通.....	136
第五节 高度信任合作的团队精神.....	140
自测.....	147
思考与练习.....	149
第四章 领导沟通行为	150
第一节 领导与领导者.....	151
第二节 领导者的素质与沟通的有效性.....	157
第三节 以“人”为核心的现代管理思想	167
自测.....	175
思考与练习.....	178

第二篇 沟通的原理

第五章 沟通的基本原理	185
第一节 沟通过程.....	186
第二节 沟通能力的培养.....	195
第三节 学会倾听.....	204
自测.....	213
思考与练习.....	218
第六章 自我沟通	222
第一节 自我认识.....	223
第二节 沟通中的情绪状态.....	229
第三节 自我认知能力的培养.....	240
自测.....	249
思考与练习.....	258

第七章 语言与非语言沟通能力	263
第一节 语言沟通能力.....	264
第二节 非语言沟通能力.....	269
第三节 非语言沟通与情绪表露.....	280
自测.....	288
思考与练习.....	291

第三篇 人际沟通

第八章 人际关系能力	297
第一节 人际关系.....	298
第二节 人际关系与人际沟通.....	302
第三节 如何改善人际关系.....	307
自测.....	322
思考与练习.....	328
第九章 相互交谈的能力	331
第一节 一般性的交谈.....	332
第二节 说服性交谈.....	345
第三节 各种不同的说服方法.....	356
第四节 交谈中的不同对策.....	361
第五节 求职面试交谈.....	367
自测.....	377
思考与练习.....	380
第十章 爱情、婚姻与家庭关系	387
第一节 家庭的概念、功能及系统理论.....	388
第二节 家庭成员的亲密关系.....	393
第三节 如何使家庭更幸福.....	403
第四节 气质与爱情.....	423
自测.....	432

思考与练习·····	437
------------	-----

第四篇 公共场合的沟通

第十一章 当众演说能力·····	441
------------------	-----

第一节 世上没有天生的演讲家·····	442
---------------------	-----

第二节 演说前一定要做好准备工作·····	452
-----------------------	-----

第三节 演说期间要注意的事项·····	461
---------------------	-----

第四节 演讲的主题、开头与结尾·····	467
----------------------	-----

第五节 演讲的语言与非语言运用技巧·····	477
------------------------	-----

自测·····	485
---------	-----

思考与练习·····	487
------------	-----

第十二章 不同演讲模式·····	491
------------------	-----

第一节 即席演讲·····	492
---------------	-----

第二节 工作演讲·····	494
---------------	-----

第三节 礼仪演讲·····	499
---------------	-----

第四节 生活演讲·····	503
---------------	-----

第五节 校园演讲·····	508
---------------	-----

思考与练习·····	512
------------	-----

第五篇 大众媒介沟通

第十三章 大众媒介沟通·····	515
------------------	-----

第一节 大众传播媒介与人的信息接收通道·····	516
--------------------------	-----

第二节 大众传播媒介的特点与社会功能·····	520
-------------------------	-----

第三节 大众传播媒介·····	523
-----------------	-----

思考与练习·····	532
------------	-----

参考文献·····	533
-----------	-----

后记·····	535
---------	-----

导 论

一、良好的沟通能力能使人一步步走向成功

我有一个学生，就用 R 作为他的称呼吧。R 同学 1983 年大学毕业后留校任教，工作 7 年后考取了北京某大学硕士研究生，因中期考核优秀，免试上了该校博士。硕士毕业后留校任教，工作期间读完了博士学业，晋升为副教授，随后担任副院长职务，当时年龄刚过 30 岁。后又调往证券系统，任某证券公司副总裁，时年 38 岁。

在我 35 年执教的数千名学生中，可以说 R 是我最得意的学生，我也常以他而引为自豪。他是个山区考来的孩子，他上大学时的录取分数在全班学生中排列在下游。大学毕业时，27 门功课平均 90 分以上，年级排名第一。

由于没有对 R 进行智力方面测定，不能说 R 的智商有多高，根据他的成绩可以说明 R 的智商还是比较高的。但是 R 的情绪智力在我所教的学生中，可以说是最好的。请看与他交往的人对 R 的评价：他的硕士导师说他是一个非常好的学生；他的博士生导师说在他所带的博士中 R 是最好的；他在任某证券公司总经理助理期间，领导称 R 是一个非常优秀的人才；他的朋友说他是非常值得信赖的人；他的老乡说他平易近人，没有架子，是个热心肠的人；他的父母称他是非常懂事和孝顺的孩子；他的妻子称他是懂得体贴人，责任心很强的好丈夫；在他的女儿眼里，他是个严厉、慈祥、有本事的好父亲。他的一位老师某市副市长曾对我深有感触地

说过：“R 真好，真好！真是个了不起的人才。”……

在和他交往的过程中，发现他有非常高的倾听能力，领悟力也颇高，很多事一点就通，一拨就亮。20 世纪 80 年代中期，他在某农业大学进修时，当时外语学习还处于低潮时期，他的专业老师曾对他说过：“你一定要把外语学好，外语水平的高低关系到一个人有没有后劲的问题。”他牢记在心，自此他从没有放松过外语的学习，在以后考取硕士及博士的学习期间，外语没有成为他的拦路虎。

在他刚留校时，我和 R 共同准备了他的第一节课，当班主任时，共同策划了班干部选举，召开了第一次班干部会议，都取得了比较好的效果。后来听说他上课学生很爱听，深受学生欢迎。他的组织能力在以后的工作中得以充分发挥，获得同仁的认可和好评。

R 的成功，在于他善于倾听、体会、领悟他人经验，较早地消化成自己的知识系统。老师可能对学生不只一次地说自己多年来的体会和经验，有的学生重视了，指导了以后的学习和工作，但是大多数学生并不以为然，往往到了成年走到了社会上，走到工作岗位上才能逐步体会到。

我们常常看到操场里锻炼的大都是老年人，很少有青年人，为什么呢？就是由于年轻人认为以后的路还很长，锻炼身体对他们来说，并不是什么了不起的事情。而老年人则不同了，因为他们体验到自己将要走到人生的尽头，就特别珍惜自己的生命。

R 的聪明之处，在于比别人早一步地领悟到他人经验的可贵，并不是等到通过自己的体验后再去做，他因此而受益。

R 有极强的沟通能力。一次他的博士生导师讲了 R 的一个故事：“有一次我们一行 3 人去沈阳参加全国农业推广学术会议，到车站后，没有买到去沈阳的火车票了，但是必须今天走，否则将误了开会的时间。我们找到列车长，派了几个人去说明原委，都不行，没有铺位。最后让 R 去说，这位列车长在 R 良好的沟通能力

及其说服力的感召下，终于被说服了，我们3人顺利地登上了去沈阳的火车。”与他交往较深的某大学一位副校长曾经说过：“无论什么事情只要交给R去做，就什么心都不用操了，一定会完成得很漂亮。”他们是好朋友，这位副校长遇到一些什么事情时，最先想到的，还是交给R替他张罗，这样他最放心。

可能有人说，难道他就没有遭受挫折的时候，他的命运就这么好？在人生发展的过程中，他也和每个普通人一样，也会遇到这样和那样的问题。如，刚上大学期间，由于出身于山区，分数考的比较低，曾一度自卑感很严重，后来通过自己的努力，成绩直线上升，自信心就越来越强。在刚刚工作时，也曾受到过某些领导的非难，也受到过很多不公正的待遇，也遇到由于工作单位领导的更迭而产生的信任危机等等。但R的聪明之处，关键在于他能很好地控制和调节自己的情绪，正视它，正确地对待它，使自己一步一步地走向成功。

R在孩提时期，父亲对他管教非常严厉，那时他对父亲，既怕又恨。父亲严厉的管教，对于多血质的R来讲，起到一定的抑制作用，这对R形成目前的个性有较为重要的影响。既有开拓、激进的一面，能使其工作有声有色；又有怕事、保守的一面，使其遇事头脑冷静，情绪能够得到自我控制和调节。

有一个和他气质和性格很相近的年轻人，典型的多血质气质，外向、情感型性格。小时候任其气质和性格自然发展。高中三年正是青春期，父亲忙于工作，不能对他严厉管教。在学校遇到一个不太好的同学作朋友，影响其个性畸形发展，到现在已经30多岁的人了，事业一事无成。无论说什么他都很明白，就是无法控制自己的情绪，管理不了自己。

这就给教育提出了一个很严肃的问题，气质主要是先天遗传的，性格主要是后天形成的，如何面对不同气质的孩子进行不同施教，这对于养成良好个性有着重要的意义。

某民营钢铁厂厂长 L，小学都没有毕业，后当兵几年，转业回原籍。他对数理方面特别不敏感，但是他对一些事物的现象常问“为什么？”“什么原因？”喜欢钻研一些技术性的问题，动手能力很强，更重要的是有好的人缘，有很强的与人合作能力和组织能力，周围有很多追随者他能使用某些方面比他强的人，补充了自己的不足。他所经营的钢铁厂在本县所有钢铁厂中从管理到效益都是佼佼者。

上述实例说明，一个人如果有良好的沟通能力，就获得了走向成功的通行证，可以更好地发挥自己的智慧，事业发展就比较辉煌，就能一步步地走向成功。

现代社会发展的实践告诉人们，个人的能力和智慧必须融入群体之中，与人良好、有效地沟通，才能更好地发挥个体的价值，使自己走向成功。否则，没有社会的协调、合作与他人支持，你的个体能力再高，也是无法在社会中立足的。

二、沟通不良使人一步步走向失败

有一位女士 T，为人处事无私而高尚，具有牺牲和奉献精神，在家她是大姐，自己不生育却对自己的妹妹、弟弟的孩子倾注了全身心的爱，妹妹的孩子上学时，不厌其烦地接送；父母有病时，一个人承担等等。说起大姐的好处来，弟弟、妹妹都是赞不绝口。但是，她的人生是失败的。她在单位工作虽然很出色，却提前下岗了；她对家庭付出的很多，但是弟妹及其孩子都不喜欢她，丈夫和她分居多年……这究竟是因为什么？这是由于 T 性格怪僻，出言刻薄，从不考虑他人的感受，不能理解他人，常常以自己的意志强加于人，试图改变别人，更不能与人很好地沟通。例如，妹妹为了感谢姐姐对女儿的照顾，每月都给姐姐一些钱作为家用补贴（姐姐下岗每月只有 400 元生活费）。6 年以后，孩子大了，她把一个存折摔在妹妹面前很严肃地说：“情意是无价的！”搞的妹妹和妹夫

哭笑不得。他们满腔热情想留姐姐吃顿饭，说不吃，怎么留都不行，起来就走，搞得大家不欢而散，类似事情常有发生。

T 和丈夫是同学恋爱结婚，对丈夫说不生孩子，丈夫也没有办法。丈夫稍微违反了自己的意志，就长期与丈夫不说话。在家里，常常以自己的意志办事，从不考虑丈夫的感受。她不愿意受到别人打扰，就不准在家里按电话，丈夫在单位还是个处级干部直到分居后才在家里按上电话。没有朋友不能与人交流，有亲人不能倾诉而感到孤独。T 的人生失败是不能理解他人，强调自己的意志，试图用自己的意志改变他人，不懂得与他人沟通造成的。

有一个男人，因为工作忙，没有更多的时间陪他的妻子，时间长了妻子就怨声载道，有一天晚上这个男人回家迟了，这位妻子就狠狠地跟丈夫吵了一架，而且双方都动了手，第二天早晨这个男人脸上带着一道血印非常沮丧地去上班。在上班的路上，他看到前面骑自行车的人骑得很慢，他就追上去骂人家故意阻挡他的路，想让他迟到。到了办公室，见喝水的杯子不在办公桌上，就和对面的同事大嚷大叫，说人家故意把杯子藏起来想把他渴死。领导找他谈话，他还无缘无故地打了人家一拳，说这一切都是这位领导有意安排的……最后被解职。

有一次，某市医院被送来血淋淋的一男一女，在抢救室抢救。原来是一对年轻夫妻，恋爱结婚不到一年，起初关系非常密切，人人都说是天生的一对。但是甜蜜的日子还不到一年，也不知是什么原因，天天吵架，反目成仇。这一次打架双方都动了刀子，医院医生说，女的身着 10 多刀，而男的身上就着 30 多刀，生命垂危。后来女的经抢救脱离了危险，全身缠满了绷带，而男的抢救不到两个小时就停止了呼吸。

……我们身边类似这样的例子是很多的。

电视上曾报道了这样一个故事：一位姑娘 S 生活非常坎坷，后来找了一位潇洒的小伙子，非常相爱，她把全身心的爱交给了他，

当他们相处了一年多的时间，正要准备结婚时，男的在一次车祸中不幸离去。这位姑娘悲痛万分，忧郁寡欢，每天都在极度悲伤的情绪中度过，曾经一度想到了自杀。后来，一次偶然的机会，她遇到了以前的一位同学 Z，Z 对她说，我可以使你解脱痛苦，获得快乐。她糊里糊涂地跟了这位同学去，原来同学 Z 是带她去吸毒，这样一来就使她从一个情绪的泥坑里又陷入一个更大的陷阱中去，毁了她的一生。

一家报纸曾报道了这样一件事：有一个大学生，以优异的成绩毕业分配到一家单位工作。该生性格十分内向、沉默寡言，平时很少和同事交往，而且心高气傲，十分自负。这样一来，同事对这个入十分反感，处处冷眼相待。在这样的环境中他的性格日益怪僻，终因一件小事与同事吵了起来，而其他同事都站在他的对方一边，并扬言上书领导要把他辞退。他怒火在胸，怀恨在心，发疯似地操起桌面的一把水果刀向对方捅去……结果他以故意伤害罪被判刑 15 年。这场悲剧就是人际关系长期恶化的结果。

我们站在情绪文化与沟通的角度上看待上述事例中发生的一些不愉快的事，本来都是能够避免的，之所以会发生，就是由于缺乏理解和沟通。

如果人们真正做到认知自我、理解他人和有效地沟通，就可以懂得：丈夫怎样做才能对得起妻子，使妻子愉快，就避免了上述的后果；一对年轻美满幸福的夫妇，如果能够认识理解和体验双方的情绪，很好地进行有效的沟通，就不至于出现血淋淋的场面，造成一死一伤的结局；如果那位姑娘能够很快地从悲痛的情绪中解脱出来，也不至于陷入吸毒者的陷阱。

不认识字的人，我们称他为文盲，不懂科学的人，被称之为科盲，不懂得控制情绪的人，不能很好地与人沟通的人，是否应该称为“情盲”呢？

据权威的《工商管理硕士就业指南》（1995 年英文版）所载，

经过对全球近千家企业的调查分析，在 10 项 MBA 才能指标中，最为重要的 3 种能力是分析判断能力、商业经营思想、良好的沟通能力。美国普林斯顿大学曾对 1 万份人事档案进行分析，“专业技术”和“经验”只占成功的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通；哈佛大学就业指导小组 1995 年调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。可见，良好的沟通能力在人们的一生中具有多么重要的意义。

三、沟通与沟通学

（一）沟通

沟通，原意为两水通过开沟使其相通的意思。目前对沟通的学术定义，据不完全统计有 150 多种。概括来说有以下几种类型：（1）共享说：强调沟通是传者与受者对信息的分享；（2）交流说：强调沟通是有来有往的双向的活动；（3）影响（劝服）说：强调沟通是传者欲对受者（通过劝服）施加影响的行为；（4）符号说：强调沟通是符号（或信息）的流动等。

本书把沟通定义为在社会交往中，人们借助共同的符号系统如语言、文字、图像、记号及手势彼此传递或交换知识、意见、感情、愿望、观点和兴趣等的社会行为。

人际沟通是人类沟通中最重要的沟通之一，目的是在于分享信息、传达思想、交流意见、表示态度、交流感情、表达愿望等。人们之间的相互认知、相互吸引、相互作用都必通过沟通来进行。人们通过沟通影响别人和调节自己的行为。

在人际沟通活动中，个体之间通过谈话、演讲、上课、聊天等互通信息，这种面对面的直接沟通是非常有效的沟通方式。以科技人员为例，据专家分析，现代科技人员的专业知识，50%~80%是从朋友、同行、老师的聊天、讨论和聚会中获得的；通过沟通可以使人们视野开阔、信息灵通、反应敏捷和思绪多样化。英国文豪萧