

赵升奎 / 著

沟通学

GOUTONGXUE SIXIANG YINLUN

思想引论

上海三联书店

赵升奎 / 著

沟通学

GOUTONGXUE SIXIANG YINLUN

思想引论

 上海三联书店

图书在版编目(CIP)数据

沟通学思想引论/赵升奎著. —上海:上海
三联书店, 2005. 7

ISBN 7—5426—2155—6

I. 沟... II. 赵... III. 人际交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081952 号

沟通学思想引论

著 者/赵升奎

责任编辑/陈宁宁

装帧设计/范峤青

监 制/林信忠

责任校对/徐曙蕾

出版发行/上海三联书店

(200031) 中国上海市乌鲁木齐南路 396 弄 10 号

<http://www.sanlian.com>

E-mail: shsanlian@yahoo.com.cn

印 刷/上海青浦印刷厂印刷

版 次/2005 年 7 月第 1 版

印 次/2005 年 7 月第 1 次印刷

开 本/890 × 1240 1/32

字 数/320 千字

印 张/11.5

印 数/1—6100

ISBN 7 - 5426 - 2155 - 6

C · 108 定价: 25.00 元

序 言

骆小所

因为有了淅沥的春雨，土地才能从冬眠中苏醒，万物才又开始发芽，大自然才有飘香，和谐是社会的淅沥春雨，所以，国家领导人提出了构建和谐社会的伟大理论，构建和谐社会的主体就是社会化的每个人，而人与人之间的和谐离不开有效的沟通，看了赵升奎的《沟通学思想引论》，我感到它就如同淅沥的春雨，给人以润人心田之感。

现实社会的实践证明，沟通的能力是成功的桥梁。它能使个人的才学充分拓展，熠熠生辉，业绩卓著，善于沟通的人能够成为生活的弄潮儿；也能够在适当的时间把生活点缀得色彩缤纷，给人以春风扑面的感觉。所以，沟通是衡量现代人的一项基本指标。

赵升奎的《沟通学思想引论》把沟通放在社会的一个大环境中阐述，具有较广阔的视野，沟通活动是一个社会化和群体化的活动，哪儿有人类活动，那儿就有沟通活动，否则，就不能称之为社会活动和群体活动。沟通在社会和群体中进行，总要形成一定的关系，人类所拥有的各种关系，都是在长期的沟通过程中形成的。现代社会是“信息大爆炸”的社会，信息在社会各行各业中起着越来越重要的作用。一项工作往往需要多人的共同合作，需要综合各种信息，这就要靠沟通才能达到顺利的交流，形成一个共同的认识，化为一种

2 沟通学思想引论

强大的力量,才能完成共同的任务,实现共同的目标。所以,作为现代人,不仅要有自己新的思想和见解,而且要有善于沟通的技能,使自己的思想和见解影响别人,感染别人,说服别人。沟通不仅是一个政治家或外交家所具备的基本素质,而且是每个社会公民所必备的技能和方法,所以,沟通技能和方法可以说是“天下之公器”,也是社会文化的命脉。正因为如此,升奎写了这部《沟通学思想引论》,体现他对时代和社会强烈的责任感,世界上没有任何一个正常的人不需要沟通,不需要交流,也没有任何工作不需要和别人打交道,而人与人之间交流和交际,沟通感情是最直接的。出色的沟通,可以使陌生人产生了解,结成友谊;可以使熟悉的人情谊浓浓;可以使有分歧的人相互理解,矛盾化解而达到统一;可以使相互仇恨的人化干戈为玉帛,友好相处。所以,沟通是每个社会化的人提高本领、开发潜力的很重要的途径,是我们驾驭人生、改造生活、追求事业成功的无价之宝,是通往成功之路的必要途径。可以说,谁掌握了沟通技能和方法,谁就拥有一笔无价的资本。这正是升奎写作《沟通学思想引论》最初的动因。《沟通学思想引论》蕴含着睿智和哲理,它是人们知心的朋友,补充人们生活之足,它可以丰富人的精神世界,充实人生的价值,它是一曲美妙的奏鸣曲,奏出无穷无尽的众人的心声,是人们很懂但又很不懂的神秘之歌,人们读了,对升奎用心之苦、着意之高、运笔之巧、述释之实,感到悦服。它开拓出广阔的沟通领域,“使玩之者无穷,味之者不厌矣”,使读者既为那真知灼见所折服,又为那沟通的方法和技能所陶醉。这是升奎用自己的学识给社会的回报,这也是我对升奎寄予的厚望。

2005年5月22日于云南师范大学

2 沟通学思想引论

第二节 主客体的认知能力	83
第三节 沟通的心理学话语	94
第四节 沟通活动中的大语境因素	102
第五节 影响人类沟通的其他因素	112
第三章 有效沟通者的素质	123
第一节 沟通意识的形成	123
第二节 情商素质的提高	128
第三节 人格魅力的吸引	144
第四节 健康心态的铸造	156
第五节 主体自我的超越	162
第四章 沟通的基本类别	171
第一节 自我认识与自我沟通	171
第二节 自我沟通中的情绪调整	180
第三节 人际沟通	192
第四节 群体沟通	204
第五章 沟通作为历史和现实的存在	217
第一节 中国人的“家”及其“家”中的沟通行为	217
第二节 领导者的沟通行为	229
第三节 教育及其师生间的沟通问题	237
第四节 魅力独具的“性”沟通	246
第五节 成功沟通的著名范例:艾柯卡的宇宙精神	248
第六章 人生成败论沟通	251
第一节 沟通与成功	251
第二节 人生中的挫折	255
第三节 提高抗挫折的能力	263

第四节 你为什么失败	270
第五节 握紧成功之手	280
第七章 沟通策略	286
第一节 中国人的沟通思想与沟通策略	286
第二节 有效的言语策略	291
第三节 无声的沟通技巧	303
第四节 增值的沟通方法	319
第五节 冲突状态下的沟通策略	328
第八章 沟通的人生 和谐的人生	334
第一节 天堂是人造的	334
第二节 遵循沟通法则 实现“沟而能通”	338
第三节 以内养外:人生的真谛	343
第四节 人生“大境界”——“不沟自通”	348
后记	354
主要参阅书目	357

导 言

要讨论人,就要讨论人的活动,而要讨论人的活动,就必然要讨论人的交往与沟通。

亚里士多德说,人是政治的动物。

西塞罗说,人是社会的动物。

富兰克林说,人是会制造工具的动物。

黑格尔说,人之所以为人,是因为人有理性思维。

马克思说,人的本质是一切社会关系的总和,是人的真正的社会联系。

恩斯特·卡西尔说,人是进行符号活动的动物。

毫无疑问,还可以举出更多的关于人的定义。所有这些定义都表示了一种人类认识自身的愿望和趋向。但是对于人的本质的认识,到今天还没有一个完整的答案。

什么是人?人的本质是什么?人为什么活着?人活着究竟是

2 沟通学思想引论

为什么？

深层上，哲学家从人的“自我意识”去认识人，去探讨人的意识和物质的关系，去研究人类意识的能动作用，追寻什么是幸福，什么是快乐；表层和现实中，人们从成功者那里寻求原因，从人际关系那里挖掘途径，从语言运用上下功夫，从人际传播那里开挖小河……有人说，情商决定命运，沟通改变未来；又有人说，一个人的交往素质、情绪智慧、沟通能力决定了他的生命状态；还有人说，强力可以劈开盾牌，甚至毁灭生命，但是只有心灵的沟通才是战无不胜的。是这样吗？下面就让我们从“人”本身来认识。

一、“我”与沟通

在古希腊一座古老的神殿上，镌刻着这样一句话：“认识你自己。”每当游人来到这里，都要驻足凝思，玩味这句话的深刻含义。年轻的时候，总觉得认识自己有何难呢？我不就是我吗？许多年以后才知道，问题并不是这么简单，因为自从人类诞生以来，我们人类自身就在这条道路上不断探寻、不断追问，至今没有找到一个完整的答案。

每个人都有三个“我”，一个是现实我，一个是自然我，一个是理想我。在弗洛伊德那里，这三个我是“自我”、“本我”和“超我”。这里采用现实我、自然我和理想我的概念，一是居于中国人的文化原因，二是居于我们的观点和叙述的方便。“自然我”是人格结构中最原始的无意识部分，它像一匹脱缰的野马，满负性欲本能和欲望的巨大能量，随时可能发泄出来，不受任何价值观念和道德原则的约束，遵循快乐原则，寻找出路，追求满足。弗洛伊德认为自然我所包含的这种巨大的心理能量就是“力比多”，它是性欲的潜力，它随时驱使着人去追求快感。“现实我”是处于意识和现实世界之间的意识结构部分，是来源于自然我又经过外部世界影响而形成

的现实存在。现实我处于自然我和理想我之间,代表着理性,按照现实的原则,充当裁判,监督自然我。自然我犹如野马,现实我则仿佛是驯马的骑士。“理想我”是人格结构中社会化了的部分,是道德化了的我,它代表良心和自我理想,遵循理性原则,是人格结构的最高层。理想我的任务是按照至善的理性原则指导现实之我、限制现实之我,达到自我典范。

保持人格中三个“我”的平衡和协调,是人格正常发展的必要条件。我们认为,这也是沟通要解决的问题,知道了这一点,对于沟通自我、沟通他人,把握生命,唤醒健康,展示人生价值将会带来积极影响,对于理解本书中的有关概念和问题将会带来积极意义。

那么,“我”的沟通是怎样展开的呢?首先要明白这里的“我”是指处于沟通中的任何一个人,是现实之我,是现实和社会中的个体,即指每一个人。“我”总是处于某个群体之中,在家里与家人相处在一起,在单位与同事相处在一起,在社会中与一定的朋友形成一定范围的圈子相处。因此,“我”总要与他人发生关系,他人是我的一面“镜子”,我在镜子里发现自己,并用它来检验自己,我在与他人的交往和沟通过程中,发现我与他人的同一性。只有他人才有可能使我体会到自己的存在,发现自己的特征,也就是,借助与他人的沟通,我发现了我自己。波兰J·什切潘斯基认为,“人似乎是首先观察到别人具有人的特征才明白自己是什么,而且是后来才发现他也具有这些特征的。”他进一步指出:“他人是一个用来塑造我自己的模特儿。”我是别人的创造,别人创造我以便我能够成为一个人,然后再把我在自己之内发展了的东西传达给别人。他人是我发现自己并把我塑造的世界,在这个世界里,我对照着他人来衡量我的机体的发展状况;按照特定的社会准则来判断我的精神和情绪。我的现实生活是适应他人,处理与他人的关系,对他人的行为及时产生反应的过程。在这个过程中,他人用笑容、关怀、赞

4 沟通学思想引论

扬、威胁、处罚、撤职、提升、奖品、勋章、名誉和地位等等的东西来塑造我。小时候的“我”是父母身边的“我”，上学后变成了老师眼中的“我”，他们都希望按照他们的意思去做。这个世界里的他人，既让我发现了我自己，是我存在的印证；也创造了一个现实中的我。可以想象，完全隔绝或在动物群中生存的儿童是难以成为真正意义上的人的，亦即，人是群体的动物。

二、一个人的三种关系

人的一生有三个最基本的关系：第一是你和你自己的关系，第二是你作为一个独立的个体跟别人的关系，第三是你跟“上帝”的关系。这一层紧接上面的内容从第二人称“你”的角度进一步解释我们在本书中的看法。

先讲第一个关系：你和你自己的关系。美国哈佛大学的威廉·詹姆斯教授在总结 20 世纪心理学成就时说过一句最经典的话，他说：“在我看来，20 世纪心理学的最大成就莫过于自我观念的创立。”自我观念是描述一个人行为的重要概念，它指你在内心里是不是完全接纳你自己，喜欢你自己，也就是说你在你自己心中是什么样的人，你是否百分之百地认为自己有价值，你应该过什么样的生活以及应该怎样对待自己。自我观念决定了人的行为界限及行为方式，这是你跟你自己的关系，假如你内心里面不能完全地接纳自己、不能百分之百地认可自己的价值，你就很难正确地与别人沟通。其实很多人在一生中都在跟自己较劲：有事想不开，对已经过去的事情放不下，自己说服不了自己，这就是因为——与自我沟通不畅。如果你没有学会经常和你自己沟通，那你一生可能就无法解决这第一个关系，如果不能做一个完全自我价值化的人，你就会活在自卑里、愤怒里，活在与其他人的比较和冲突中。

第二个关系是你与他人的关系：你与父母的关系、配偶的关

系、同学朋友的关系、上下级的关系，也就是你作为一个主体与其他客体的关系。人是一种群居的动物，如果说你不能与其他人建立起一种稳定的相互关爱的关系，那么你就失掉了作为群居动物在这个社会中生存的基本能力。而沟通是你正确处理与他人关系的前提。戴尔·卡耐基认为：“一个人事业上的成功，只有百分之二十五是由于他的专业技术，另外百分之七十五要靠人际关系。”（美，亚瑟·佩尔、朵乐蒂·卡耐基著，宋子生、荣刚译《积极的人生智慧的锦囊》，中国文联出版公司，1987年版，第5页）可见它对于你的生存和发展是无比重要的，有了你和他人的和谐，就有了人生的和谐。这一层关系主要体现在人际沟通和人际关系中。

第三点是你跟“上帝”的关系，这是你生命意义的来源。人是寻求意义的生物，上帝是一个比喻意义上的主体，说的是“人的信念”和“人生的意义”，即你为什么活着？你有自己的信念吗？你有理想吗？你从哪儿来？要到哪里去？人生的价值是什么？什么是爱情？这一系列问题，实际上是深层的精神层面和心灵层面上的东西，我们要寻找生命的确定性和人生的意义，也就是要处理好跟“上帝”的关系。在你的自我生命里，如果你跟“上帝”沟通不畅，你就找不到生命的意义，你会没有信仰，没有自己的世界观，你的内心是空虚的。因此，你找不到生命的意义，你实际上就启动了一个自毁程序，你会活在了无意义里，你会产生无聊、无奈、无助，人生“无价值”的各种感觉会随时涌上你的心头……如果是这样，你显然不能活出一个有价值的人生来。

沟通学就是帮助你处理和解决好以上三种关系，帮助你实现有价值的人生，实现并拥有一个愉悦完美的人生。现在你已经知道我们的问题的关键了，下面来看看我们所面对的世界吧。

三、沟通的世界和隔膜的世界

毫无疑问，现实世界是一个“人”的世界，但也是一个沟通与隔

6 沟通学思想引论

膜共存的世界。

从人类的意识层面上去看,沟通是人类有意识的活动,贯穿了人类活动的各个方面。大约 15 万年前,人类的远祖就开始了一项对人类的生存产生深远影响的行为——说话与交流。(拉里·A·萨默瓦、理查德·E·波特著,闵惠泉等译《跨文化传播》,中国人民大学出版社,2004 年版,第 24 页)但最初的人类行为是本能的、不自觉的。在语言未产生之前,古老的原始初民们,通过身体来传递信息,通过肢体语言进行默默沟通,以此来维系群体的生存和生活。大约经过 14 万年的改进,祖先们最终进化出适合于人类交流的发音系统,语言产生了。自从语言产生以后,沟通活动产生了质的飞跃。人类有了语言,沟通的目的性变得越来越明确,沟通的内容变得越来越具体,也越来越清晰。人类的沟通活动也由本能的不自觉的沟通转变为自觉的面对面的沟通。文字的产生是沟通活动的又一次飞跃,由此产生了最初的间接沟通形式,通过书面语言,沟通活动突破了时间和空间的局限,沟通了此地和彼地,沟通了古人和今人。当人们逐步认识到外界关系的重要性,并主动去调整社会性的各种关系时,沟通意识也随之产生,这些活动就具有了自觉性、目的性等特征。人类把沟通活动提到了生存与发展高度来认识并不断追求。

随着现代科学与现代社会的不断发展,信息网络成了沟通活动的现代工具,人类的距离缩短了,世界变小了,“地球村”的概念产生了,虚拟的沟通空间出现了,沟通活动信息化了。总结以上历史发展的整个过程,人类的沟通行为活动经历了三个阶段,即“本能的默默沟通阶段——自觉的面对面沟通阶段——信息化间接沟通阶段”。

沟通是人类有意识的活动,因为人的一切生存和发展活动,对成功和事业的追求都是在人类意识驱使之下的行为。人类要生

存,生存的意志就是“现实我”的本质。叔本华认为,“生存意志”是一种主观上求生存的欲望冲动,是一个心理的、非生物的、非理性的“现实我”的意识。(汪永康、孙佩贞主编,《现代西方哲学评介》,云南教育出版社,1989年版,第39页)在生活的世界里,人们看到的是一幅有人参与的、有意义、有价值的图景。在人们丢弃“自然我”的许多东西、去追求“理想我”的过程中,人类的沟通活动组成了一幅幅生动而丰富的社会图画。

人不是孤立的人,“人在本质上是沟通动物(communicating animal)。”每个个体都处于一定的沟通状态,每个个体都属于一定的群体。

人是社会的,而社会?……社会是人的社会。卡尔·马克思指出:“社会——不管其形式如何——究竟是什么呢?是人们交互作用的产物。”(《马克思恩格斯全集》,人民出版社1979年版,第4卷第321页)沟通的概念与社会的概念并不矛盾,而是相联系的。“社会不是由个人构成的,而是表示这些个人彼此发生的那些联系的总和。”(《马克思恩格斯全集》,人民出版社1979年版,第46卷第220页)在人与人的这些交互活动中,人人都渴望自己的人生快乐、事业成功;渴望与他人交流,处于温暖的群体之中。每一个人都想与其他人相处更好,并进而显示自身的影响力和自身的价值,意即,人有生存和发展的欲望,有成功的欲望,而要发展就必须在社会中发展,成功要得到他人和社会的支持与承认。对此,马克思指出:“一个人的发展取决于和他直接或间接地进行交往的其他一切人的发展。”因此,一个人事业的成功、生命的成熟,不可能通过闭门造车而孤立地达到,必须经过与外部世界的联系才能达到。从个体发生学来看,从一个人降临到这个社会上开始,就进入了沟通状态,是沟通活动的开端,所以,你无法避开沟通,如果你真心希望迈向成功的话,你绝对无法越过沟通这一页。现实的社会是一

8 沟通学思想引论

个沟通的社会,现实的世界是一个沟通的世界。

(一)沟通的世界

1. 沟通无处不在、无时不有

我们都生活在沟通的海洋里,每个人都离不开沟通,每时每刻都无法停止沟通活动。在家里,要与亲人厮守;在单位,要与同事交往;走在街上,会有熟人打招呼;各种各样的广告常常不绝于眼耳;大小商贩不断地向你吆喝;超大型的电子屏幕上也许正播送各种要闻;各种宣传车辆,开来送往,……排山倒海的信息向你传递,让你目不暇接。

我们都生活在沟通的海洋里,须臾离不开沟通。彼此交谈是沟通;看书、看报是沟通;听报告、听演讲是沟通。一个人独处时,但也会思考问题,自言自语,进行“自我沟通”。白天有工作、要学习,或参加会议,或忙于应酬,要处理各种各样的信息,这是沟通;回到家里可以轻松了,但聊聊天,看看电视,这还是沟通。晚上睡觉,一切都安静了吗?不,一个接一个的梦境,让你思索半天,同样离不开沟通。

其实,从人诞生的那一刻开始——随着一声响亮的啼哭,就沟通了人类世界,也预示着一个新的生命加入了人类的沟通领域——啼哭的音响传递了生命诞生的信号。

现代社会是一个沟通的社会,人人都处于一定命运的沟通状态。书、报、信件、刊物、广播,尤其是电视、网络已成为整个社会主要的交流沟通工具,这些信息的传递和接收自然也是一个沟通的过程。

沟通的方式也多种多样。天下之大,世界之广,人群之杂,仁者见仁,智者见智。自我说服,自我激励,是“理想我”对“现实我”的沟通;人际传播、人脉培养是人际沟通;团队学习、共同成长是组织沟通;开拓市场、推广产品是市场沟通;以血缘关系组成的群体

协调和谐,这是家庭中的沟通;走上信息高速公路,网上交流,是信息沟通;建立知名度,塑造影响力,这是文化沟通。

2. 有信息的交流,就产生着沟通的效用

你可以不说话,可是你穿的衣服,你吃的饭菜会“说话”;生活中,你坐车还是步行?你坐什么样的车?你与什么样的人交往?他们对你怎么样?这些无不传递着你的生活信息,无不暗示着你的生命现状。

是的,你可以不说话,可是你的眼睛、脸色、行为、姿势会说话。所谓眉目传情,所谓暗送秋波,以致一个微笑,一个手势,都预示着一定的信息,产生着沟通的效用。从沟通的类型上看,这是非语言沟通。

你可以不说话,有时也不需要说话。几千年来菩萨缄默不语但“佛”的形象和意识却默默沟通了大众生灵,这是几千年来文化沉淀的无声沟通。

要学会沟通,要做生活的细心人,要注意微妙信息的效用,这是毫无疑义的。

3. 有效沟通打造沟通世界

沟通无所不在,无所不包,然而,有的沟通是积极的、有效的,有的沟通是消极的、无效的,有效的沟通将使你一步步走向成功,消极的沟通会使你一步步丧失成功的希望。我们初识了沟通的威力,倘能让沟通观念、沟通意识、沟通技巧广为人知,广为人用,则各行各业的人们一定能以全新的眼光和思维,乘风破浪,实现完美人生。

20世纪初,西方一位名叫拿破仑·希尔的20多岁的美国记者,得到一个沟通钢铁大王安德鲁·卡内基的机会。卡内基凭他的慧眼,把自己创富的秘诀传授给希尔。随后20年间,希尔访问了包括福特、洛克菲勒、伊斯曼(柯达公司的创始人)、爱迪生、西奥

多·罗斯福在内的五百多位成功者，最终完成了八卷的《成功哲学》，其核心是积极的沟通问题。

具有积极心态的人其实是具有高情绪智慧的人，情绪管理和情绪控制是沟通中的美好素质，如果我们克制忍让、善良友好、心性愉悦，我们就能随心所欲的过着愉快的生活。

具有高情绪智慧的人，善于调整自己的心灵，培养健康的心理，进行积极的思考，实践有效的沟通。他们善于塑造有个性的自我形象，开拓自己的人脉关系。他们具有宽阔的胸怀，像一条清澈的河流，拥有沟通任何小溪流的胸怀，又有不懈的沟通大海的奋斗，因此它们能够永远的快乐的流淌。于是，专家们得出了一个结论：所有的成功者都有一个共同的特质——健康的心理、宽阔的胸怀、有效的沟通。

愉悦的意念如同良医。若要保持身体健康，就得关注自己的内心，关心和纯净自己的欲念。不能让邪念玷污你的灵魂，积极改造“自然我”，铸造“理想我”，无论你目前的处境是顺达还是困顿，领略沟通的深理，你将发现心灵意念的魔力正展现它无与伦比的光彩，成功和快乐正在你的前方徐徐展开。

积极有效的沟通过程也是走向成功和完美（理想我）的过程。战胜人性的弱点，升华平凡的人生，生命才能至善至美。生命的真谛在于享受沟通的整个过程，伟人之所以伟大在于他能够战胜人性的弱点，创造人性的优点。我们要走向成功，也就要最大限度地发挥个性中的优点，最大限度地对个性中的弱点进行制约，丢弃“自然我”的许多劣根性，培养出群体中的亲密关系，就像燃烧的煤油灯一样，火焰虽小，却仍能产生出光亮和温暖。

了解对方的思想，学会善解人意。“给”最重要的范畴不是物质范畴，而是人所具有的特殊范畴。一个人究竟给予别人什么呢？这并不意味着一定要献出有形的物质，而是应该把内心有生命力