

人际沟通

RENJI GOUTONG

逾越沟通障碍
和谐人际环境
追求卓越人生
逾越沟通障碍
和谐人际环境
追求卓越人生



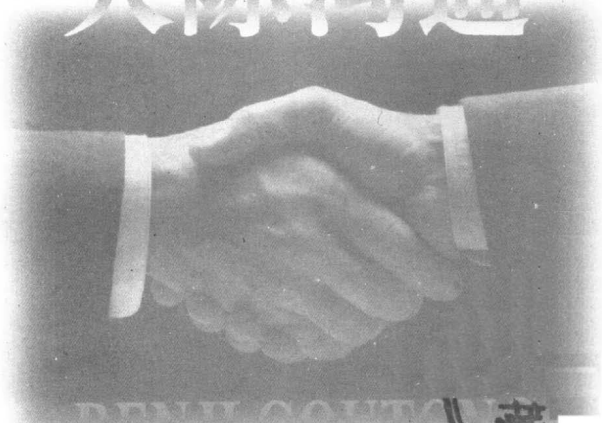
王家瑾 著

重庆出版社 ▲

人际沟通

王家瑾 著

人际沟通



RENJI GOUTONG 藏

重庆出版社 ▲

责任编辑 高晓铃
封面设计 金乔楠
技术设计 张 进

人际沟通

王家瑾 著

重 庆 出 版 社 出 版、发 行(重庆长江二路 205 号)
新 华 书 店 经 销 重 庆 电 力 校 印 刷 厂 印 刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 10.25 插页 1 字数 215 千
1999 年 5 月第一版 1999 年 5 月第一版第一次印刷

印数:1—5,000

*

ISBN 7-5366-4375-6/G·1484

定价:13.20 元

雕盼青云慧眼开

——读王家瑾老师心血之作《人际沟通》

(代序)

1987年的春天，学校研究生处安排我们和当时任中山大学电教中心主任的王家瑾老师进行了一次愉快的合作：对即将毕业的研究生进行就业前训练。在即将毕业的研究生中，许多人不大善于与人相处，走进社会，搞不好会限制他们才能的发挥，甚至会影响他们的前程。为此，我们合作开了个系列讲座，专门讲公共关系与人际沟通。研究生院与电教中心联合举办的这个专题补习班受到热烈欢迎，电教中心的讲学厅堂堂座无虚席。那时我们对家瑾老师产生了这样的印象：这是一位非常关心学生、充满责任感、爱心和热忱的老师。

后来，听说家瑾老师自己动手、收集资料、编写讲义，开设了全校公共选修课《人际沟通》，受到学生的热烈欢迎，报名选修的人远远超出课室所能容纳的人数。她直至退休之后还在上课。我们想，退休之后仍能关心同学的迫切需要，不辞辛劳，孜孜不倦地开设新课，这种精神，恐怕就不是“老当益壮”一语所能包容的了。

再后来,选修《人际沟通》课的学生们希望家瑾老师把她所授内容撰写成书,以施惠更多的学子。出版社的编辑也注意到这个选题的社会价值,主动约稿。于是家瑾老师便肩负着一一种神圣的使命感,笔耕经年,写出了这本《人际沟通》。

家瑾老师60年代初毕业于清华大学,是工程技术人才。70年代末,转入中国科协,介入中国科教片的创作与管理工作,开始从事广义上的“教育”工作。80年代中期调入中山大学电教中心任主任,成了地地道道的“教育工作者”。从此她全身心地投入对电化教育、电视教材和对大学生的素质教育的研究,撰写、发表了数十篇论文。她在配合教学、引进和制作教学片的切身实践中,依据青年学生乃至整个社会的实际需要,意识到“人际沟通”的课题是一个十分重要、十分迫切、十分有新意、十分具有挑战性的课题,从那时起便做起了“有心人”,留意收集有关生活素材和文献资料,认真阅读有关理论著述,专注地投入“人际沟通”课程教学实践和研究。先后写出有份量的教学研究论文六篇,全部发表在国家级教育研究刊物上。其中三篇收入国内高层次的“教育研究文集”,两篇被两个国际学术研讨会接受,并且以“优秀论文”获得会议资助。倘若读者诸君在阅读家瑾老师《人际沟通》一书时能时时感到那浓郁、亲切、生动的人情味以及大有可观的学术气息,那就到家瑾老师炽热的博爱之心和清华大学科学严谨的学术风气中追溯渊源吧。

关于这本书内容与形式上的其他特点,我们相信读者诸君会作出准确、公正的判断。至于我们两人阅读书稿后的感受,我们想借用家瑾老师出席两次国际学术研讨会时获得的评价来表达:

阁下所做的报告甚受欢迎，资料丰富、展示生动，内容分析认真而具创见。

（《创意优质教学国际研讨会》·1996年·香港）

你的论文有三个特点：有个案研究，实实在在；有自己的观点，摒弃文牍主义；有独到的创见，富有新意。

（第五届《面向21世纪的中国教育国际研讨会》·1997年·香港）

最后，对于家瑾老师的文风，我们两人要表达由衷的钦敬之意。文风是个老话题，但许多新人恐怕至今没能恰当地解决。一提到文风，人们容易首先想到谋篇布局、遣词造句、词藻修饰等等。其实，文风的问题首先是个“目中有人”的问题。目中有人，就是在写作前和写作中明确无误地知道自己的文章是写给谁看的，因而时时处处为读者着想；目中无人，就是我只管写自己的，管你看得看不懂。从家瑾老师的《人际沟通》一书看，她是目中有人，即广大青年学生及有一定文化的干部、工人、农民、家庭主妇等等。《人际沟通》的文风非常朴素，观点新颖，材料新鲜，案例生动，分析深入浅出，语言明白如话。为了方便读者阅读并引起兴趣，她还尽量加一些有趣的插图。当然，有的学问确实涉及许多复杂深奥的内容，做到深入浅出不容易。但有些做学问的人把本来简单的问题讲玄了，讲复杂了，弄得谁也看不懂，谁也不愿看，这就可叹了。

家瑾老师在退休之后，在“知天命”之年之后，仍念念不忘学生的需要，念念不忘青年的需要，慧眼独具地选定“人际沟通”这个情深意长、寄托深远的课题，辛辛苦苦地上课，呕心沥血地写书，那完全是一种超越了“追名逐利”的境界，完全是一种上达青云的境界。在家瑾老师的心血之作《人际沟通》即将

付梓之际,特表达后学的热烈祝贺,并将古人的一个诗句略加
变通敬献家瑾老师——

雕盼青云慧眼开
未知当否? 以上权作序。

廖为建 陈大海
一九九八年春于中山大学

前言

我们是只身一个人来到这个世界，又将只身一个人离开这个世界的。既然来到这个世界，就要和许多人一起生活，一起工作，也就是我们常说的“人是社会性动物”。人总是要生活在一定的社会环境中，一定的群体里。谁都希望自己能在环境中生活得愉快，人们亲密合作，工作得顺当，有一个和谐融洽的环境气氛，这就是我们常说的在群体中创造良好的人际关系。

人际关系是人类社会关系的一种形态，人的社会需要只有通过人际关系才能得到满足。人际关系既有客观的自然性与社会性，它不依人的意志而转移；又有主观上的期待性与目的性，取决于人们的意志。不过，不论是否取决于人的主观意志，却都是依靠人际沟通来实现的。

“赤橙黄绿青蓝紫，谁持彩练当空舞？”世界是多彩的，我们的生活是多彩的。“七彩的生活七彩的人”。人与人之间有无数七彩的纽带，架起七彩的桥，组成多彩的群体；创造多彩的环境、生活与工作。这七彩的纽带、七彩的桥，就是内容和形式丰富多彩、趣味无穷的人际沟通。

人际沟通是形成人际关系的手段,是个人与个人之间、个人与群体之间、群体与群体之间,相互传递和交流信息、情感、思想的一个行为过程。这个行为过程,无论是对个人或是对群体,都有很强的目的性。对个人来说,要满足人的各种需要;对群体来说,则是要形成统一的意志去实现共同的目标。

人际沟通自古存在,沟通的需要与能力人人皆有。只是随着时代的发展,我们会发现自己的沟通意识、沟通知识和技巧,都有加深、强化、丰富和提高的必要。然而,大多数人都会认为,了解和掌握人与人之间的沟通,是世界上最有意义却也是最困难的事。我曾在众多管理人员培训班上提出一个问题:“你在管理工作中感到最棘手的、最令人烦恼的问题是什么?”几乎 100% 的人都是将问题指向“人际关系”、“人际沟通”。

德国航空航天公司董事长尤·施伦普强调指出,“相互信任的组织不是幻想,而是把信息当作在生产者之间可以交换的原料来使用的基础。实现这一点的手段就是沟通、再沟通。……首先必须拆除无数的隔音墙,这种墙不仅建在我们公司楼房内,也在我们的头脑中。”这个论述非常透彻,也是当今人们的热门话题中的一个重点的、核心的问题。随着社会愈趋多元化,任何一个社会组织体系内部,以及体系之间的人际关系也愈错综复杂,为了有效地实现组织目标,就需要一股强大的组织内聚力,提高组织的竞争力。

人际沟通正是纵横交错于组织体系中既有形又无形的一个网络,这是一个为求生存与发展、充满生命活力的网络。有如一个健康的人,必须有健全的神经系统一样。

对于各类领导和管理者来说,“沟通”是现代领导科学与艺术中最受重视的一项综合性、实用性的课题,它关系到组

织体系的内聚力与竞争力;对每一个人来说,“沟通”是现代人才学中倍受瞩目的一个方面,它关系到追求卓越和塑造良好的个人形象与争取事业成功。

因此,人际沟通是涉及观念与技巧的一项学习与训练科目,也是关系到与国际接轨、参与国际竞争的大课题。90年代以来,美国许多高等院校都增设了包括提高口头和书面表达能力、处理人际关系等专题的“软”课程,以适应变化的世界和企业的要求。

法国现代规划的制定者让·莫内说过这样一句话:“现代化要先比人后比物。”现代化并不是物的现代化与人的现代化的简单叠加,而是有机的结合,是在实现四化目标的动态过程中相辅相成互为基础的。

邓小平同志一再强调,一手抓物质文明一手抓精神文明,“两手抓,两手都要硬。”“不加强精神文明建设,物质文明的建设也要受破坏走弯路”。这是对“物”与“人”的现代化之间的辩证关系最精辟的论述。

人的现代化,既是时代对人的客观要求,也是人的自身需求。这是在改革的浪潮中,一个更深刻而不易触及的问题。对这个复杂的、世界性的专题,我们暂且只提不论,在此摘用一份调查,来启发我们对这个问题的思考与讨论。

为预测未来劳动力市场对人才素质的需求,美国劳工部的一个专门委员会用了两年时间进行广泛的调查和分析后指出,在当今高新科技时代,人们从事任何职业都应具有几种基本素质。其中,将“阅读、书写、倾听、口头表达”作为人才必备的娴熟的基本技能,与优良的个人品质(对社会和集体的责任感、敬业精神、有自信心、能自重、能正确评价自己和自律、正直与诚实和遵守社会道德行为准则等)以及清晰敏捷的思维

和进行创造性思维等诸多项目并列。而在对几项基本能力的阐述中，“处理人际关系的能力”包含的内容也很具体——能够作为集体的一员参与工作、能与不同背景的人共事、善于以理服人积极提出建议，调整利益以求妥协等。

我们可以从中体味到，这些对个人基本素质的要求，都是将个人定位于群体之中的。换句话说，对个体的要求都是以在群体中“同生存、共发展”为基础而论的。这一点，在我国“TBTS”人才素质测评系统中同样可以看到。

世界卫生组织(WHO)根据许多医学专家的研究结果，将道德修养纳入健康的大范畴，使健康的概念有了新的发展。把道德修养作为精神健康的内涵，其内容是丰富的，可以这样概括：具有辨别真与伪、善与恶、美与丑、荣与辱等是非观念，能按照社会行为的规范准则来约束自己及支配自己的思想和行为，不以损害他人的利益来满足自己的需要。

这些看上去似乎与我们讨论的主题不甚相关的内容，却可以把我们带到更广阔的空间里，站到高一点的位置，来明辨与审视关于人的现代化问题。而且可以使我们有一个共同的出发点，来讨论这本书的主题——人际沟通。

这本书的题名与我所开设的课程《人际沟通》同名。这门课程是以加强人们的群体意识、人格意识、沟通意识及其操作技巧为宗旨的。在这本书里只讨论日常生活与工作中与人际沟通相关的几个最基本和主要的问题。期望读者在轻松的阅读中共同来观察、思考与探讨我们周围的人与环境，期望对改善我们自己的行为与周围的“小环境”有所裨益。

因此我在这本书里，运用一些漫画来加强说明性；运用一些“小小品剧”、“生活小镜头”来展示生活中新鲜的实例，便于我们贴近生活，从身边的小事情中来观察与思考。这些，很可

能被我们认为不过是一些“区区小事”。不过，正是这些看起来和听起来最为简单的东西，往往又是最耐人寻味的，也是最难办得到的。我们要创造美好的生活、美好的事业、美好的世界，恰恰都是从这些“小事”做起的，“小事里面见精神、见品格”。也许各位读者在阅读过程中会产生各种更新、更深刻的见解。

有不当之处，诚请批评指正。

作者

1998 年春于广州

目 录

雕盼青云慧眼开——读王家瑾老师心血之作 《人际沟通》(代序)	(1)
前言	(1)
第一章——我们的“个体”和“群体”都需要“健 康的身体”	(1)
古老谚语中的深刻寓意：“三个和尚”与“三 个臭皮匠”中的群体力学问题	(2)
1+1+1 等于 3 吗?——有趣的群体力学	(2)
了解我们赖以生存的群体——系统思考	(5)
从“龙舟竞渡”中获得的“团队精神”启示	(9)
“龙舟竞渡”要获胜,需要哪些条件?	(9)
我们正在参加世界规模的“龙舟竞渡”!	(11)
我们的团队需要健全的“神经系统”: 沟通 ——模式、要素、类型与功能	(13)
认识我们团队的“神经系统”——人际沟通的 一般模式	(14)
认识我们十分熟悉的知识——人际沟通的要	

目 录

素与类型	(15)
组织系统的系统特征有赖良好的沟通维系	
——人际沟通的功能	(18)
第二章——在电脑时代我们仍然面临“语言文字”的挑战	(21)
怎样回答：“电脑时代还要不要练习汉字书写？”	(21)
面对严峻的现实——被冷落的汉字在“呼喊”	(21)
我爱祖国语言美——在沟通中永具风采与魅力的汉字	(24)
亟待清扫的“洋污染”、“怪病毒”	(28)
重视“标志”——跨越国界的语言	(32)
为“学习说话”补遗	(35)
时代呼唤我们必须注重语言包装	(36)
自己动手写讲稿，改掉依赖讲稿的习惯	(37)
需要练就即兴演讲的能力	(39)
第三章——我们的交往空间	(43)

目 录

我们在交往中占有多大的空间	(45)
我们利用可以度量的空间与人交往	(46)
有时候人会自觉或不自觉占有过大的空间	(51)
请保持距离! ——距离意识与人间的和谐	(53)
人与人之间好比“琴弦”	(53)
从“距离服务”说开去	(54)
不可忽视的“隐形距离”	(55)
让我们靠近一点——现代人依然需要人间亲情	(57)
“摸”、“碰”里面有学问——说接触	(62)
有待“破译”的“神秘”语言	(62)
不恰当地突破别人的空间——侵犯	(64)
接触还是不接触——要不要去帮他一把?	(66)
第四章——“阅读”“脸谱”里的丰富内涵与无穷魅力	(69)
每个人都有个“千变脸谱”,你善于“阅读”它吗?	(69)
从小就懂得“阅读”和“运用”的语言	(70)

目 录

谁能说清楚面部表情的种类与全部内涵?	(71)
多情的眼睛会说话	(72)
“你往哪里看?”——值得注意的视线方向	(73)
“你别老是盯着我”——看的时间也有讲究	(76)
“他瞪了我一眼”——眼皮开闭、眨眼里面有文章	(77)
“眉头一皱,计上心来”——眉毛的变化多姿多彩	(78)
微笑的魅力与学会微笑	(79)
不厌其烦说微笑	(80)
再认识微笑的功能	(81)
人人都需要灿烂的微笑	(85)
“沉默不语”中的丰富语言	(87)
在抗争中的沉默——不亚于唇枪舌剑!	(88)
“让我们在沉默中冷静思考”——一种领导艺术	(89)
该沉默的时候必须沉默——这是礼貌!	(91)
会议上的沉默——会议之大敌!	(92)
第五章一举手投足皆有意	(94)
重提“站如松,坐如钟,行如风”	(95)

目 录

让我们来回顾“小节”里的“大语言”	(95)
古训“站如松,坐如钟,行如风”中的厚重哲理	(98)
转眼即逝的手势含义多	(101)
握手传真情	(102)
不要吝惜我们的掌声	(104)
丰富的感情交流,需要丰富多彩的姿态与 动作	(107)
要善于“听其言,观其行”	(108)
要善于区别“真情”与“假意”	(110)
要抛弃“无意义”的习惯动作	(112)
第六章——在生活的“假面舞会”中	(115)
正常人的本能——在与人交往中运用“假 面”	(116)
什么时候“摘掉面具”?	(119)
在属于自己的空间里——露出“真我”	(120)
在非社交性的公众场合——自由放松	(121)
在自认为“高人一等”时——不担心会伤害	