



全国高职高专**公共基础课**规划教材

人际沟通与交往

麻友平 主 编

刘建清 赵 敏 副主编



赠送
电子课件



清华大学出版社

全国高职高专公共基础课规划教材

人 际 沟 通 与 交 流

麻友平 主 编

刘建清 赵 敏 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书是本着切实提高各类高职高专院校学生的人际沟通与交流能力的目的而设计的,它未将视野局限在某一专业或某一领域,而是着眼于各类高职高专院校学生的整体,讲述和训练适合于所有高职高专学生的基本而又特别重要的人际沟通与交流的技能,以适应与满足企业和社会对高职高专生的能力要求。

本书内容的安排遵照循序渐进、突出技能的原则。全书由三部分组成:基础篇主要从宏观的角度介绍了人际沟通与交流的有关基础知识;技能篇主要从微观的角度介绍了高职高专学生最常用的五个方面的沟通技能的培养和训练方法;拓展篇主要介绍了人际沟通与交流过程中的一些共性的问题,是对技能篇的延伸和拓展。

本书的主要特色是:聚焦高职高专学生,突出实用技能训练,强调课内课外学习互动。本书可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人高校及本科院校开办的二级职业技术学院和民办高校的各类专业学生的人际沟通与交流课程的教材,也可供社会各行业的人员使用和参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与交流/麻友平主编;刘建清,赵敏副主编. —北京:清华大学出版社,2009.9

(全国高职高专公共基础课规划教材)

ISBN 978-7-302-20832-7

I. 人… II. ①麻… ②刘… ③赵… III. 人际关系学—高等学校:技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 138511 号

责任编辑:刘建龙

封面设计:山鹰工作室

版式设计:北京东方人华科技有限公司

责任校对:李凤茹

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市世界知识印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:16 字 数:384 千字

版 次:2009 年 9 月第 1 版 印 次:2009 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:24.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:032585-01

前言

我们每个人都生活在现实的世界中,生存于这个地球上。可以说,人类的文明史就是一部生存史。人类为了生存而奋斗、进取,进而创造了辉煌的人类文明。当辉煌闪亮在眼前时,人们感到陶醉,为人类生存的力量而喝彩。然而,时空跨越到了当代,人们却无暇理会生存的魅力了。人们开始感叹,生存的结果竟然是生存空间越来越狭小了,比如社会竞争激烈了,人与人之间的感情疏远了、距离拉大了,等等。其实,过失不在于生存空间,而在于人们自己,人们忽视了正确处理人与社会、人与人之间的交往关系。我们要拓展生存的空间,就必须首先学会人际沟通,学会与人共处。

个人与社会需要进行正常的沟通与交往。个人是社会的一分子,个人与社会是相互联系、相互制约的关系,个人是构成社会的元素或细胞。人类社会是一个大集体,一个人的生存和发展,无论其愿意与否,都离不开这个集体。可以说,个人对社会集体的依赖,就像鱼儿离不开水一样。

人与人之间也需要进行广泛的人际沟通与交流。无数事实表明,建立良好的人际关系是个人生存和发展必不可少的条件。无论社会如何进步、科学技术怎样高度发展,个人都不可能孤立存在。每个社会成员为了正常生活、工作和学习,都必须与他人沟通思想,交流感情,传递信息,协调关系。良好的人际关系,可以增强集体的凝聚力和战斗力,激发和调动人们的积极性和创造力,推动社会的进步。在和谐、融洽的人际交往中,人的个性可以受到良好的熏陶,得到健康发展。

目前,各类高职高专院校的学生比较缺乏的是人际沟通与交流能力,这使得他们在就业面试及今后的工作中面临重重困难。而用人单位对学生的人际沟通与交流能力的要求却越来越高,他们不仅要求应聘者有扎实的专业知识与技能,而且要求他们有较强的沟通与交流能力,要求他们能和各种各样的人和睦相处,能和各种不同性格的人组成工作团队。各类高职高专院校的学生要获得这种能力,只靠自学和模仿是不够的,或者说不行的,他们必须接受正规的教育和训练,只有这样,才能真正拥有这种企业和社会所要求的能力。

本书的特点是:第一,它既没有把目光聚焦在某个行业或领域,也没有把注意力分散到所有的人群,而是以高职高专学生的阅历和实际情况为背景,以他们今后将要涉足的各个工作领域为对象,讲解和训练他们最需要的、最基本的人际沟通与交流的技能;第二,本书的内容安排遵照循序渐进、突出技能的原则;第三,本书不进行系统的理论阐释,而是把重点放在解决具体问题上,以实际训练为主、以理论指导为辅,真正做到实用、能使用和够用;第四,本书将课内教学与课外练习相结合,以弥补课堂教学课时数不足的问题,同时通过课外的实际训练使学生真正掌握课堂所学的知识 and 技能。

本书由13章组成,分为三部分。第一部分为基础篇,由第1~5章组成,内容包括人

际沟通概说, 独白式口语沟通、对白式口语沟通、书面沟通和非语言沟通。第二部分为技能篇, 由第 6~10 章组成, 内容包括应酬沟通、交友沟通、恋爱沟通、团队沟通和职场沟通。第三部分为拓展篇, 由第 11~13 章组成, 内容包括倾听技巧、沟通礼仪和跨文化沟通。每章均有章首语及思考与练习, 便于学生明确学习目标及课后复习巩固所学知识。

本书由麻友平主编, 刘建清、赵敏为副主编, 参加编写的有麻友平(第 1、2、3、4、7、8、10、12 章)、刘建清(第 5、6 章)、赵敏(第 9 章)、王使璋(第 11 章)、罗明焕(第 13 章)。全书由麻友平构架并统稿, 由兰州石油化工职业技术学院院长张方明教授、教务副院长汝宇林教授主审。

在本书的编写过程中, 参考了多位专家学者的著作, 得到了学院领导及系领导的大力支持, 同时, 清华大学出版社也给予了诸多指导和帮助, 在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限, 书中难免存在不足之处, 敬请广大读者批评指正。

编者

目 录

第1部分 基础篇

第1章 人际沟通概说.....1	2.2.1 解说的含义及特性..... 36
1.1 人际沟通的类型.....1	2.2.2 解说的种类..... 37
1.1.1 沟通的含义.....1	2.2.3 解说的基本要求..... 39
1.1.2 沟通的类型.....2	2.3 评说..... 40
1.1.3 语言沟通.....2	2.3.1 评说的含义及特性..... 40
1.1.4 非语言沟通.....3	2.3.2 评说的种类..... 41
1.2 语言沟通基础知识.....6	2.3.3 评说的基本要求..... 41
1.2.1 语言沟通的社会功能.....6	2.4 讲话..... 43
1.2.2 语言沟通的个人意义.....6	2.4.1 讲话的含义及特性..... 43
1.2.3 语言沟通的特点.....8	2.4.2 常见的几种讲话类型..... 44
1.2.4 语言沟通的原则.....9	2.4.3 讲话的基本要求..... 46
1.3 语言沟通的构成要素.....13	2.5 演讲..... 47
1.3.1 语言沟通的构成和形式.....13	2.5.1 演讲的本质和特征..... 47
1.3.2 语言沟通的层次.....15	2.5.2 演讲的目的、作用与分类..... 49
1.3.3 语言沟通与社会环境.....18	2.5.3 演讲的题目和主题..... 50
1.3.4 语言沟通与时空场合.....19	2.5.4 演讲材料与演讲结构..... 51
1.3.5 语言沟通的对象.....22	思考与练习..... 52
1.3.6 语言沟通的双方关系.....23	第3章 对白式口语沟通..... 53
1.4 语言沟通的语体.....24	3.1 闲谈..... 53
1.4.1 口语体、书卷体、通用体 范畴的形成.....24	3.1.1 闲谈的含义及特性..... 53
1.4.2 汉语的书卷体.....27	3.1.2 闲谈的误区..... 54
1.4.3 汉语的口语体及通用体.....28	3.1.3 闲谈的技巧..... 56
思考与练习.....33	3.2 会谈..... 58
第2章 独白式口语沟通.....34	3.2.1 会谈的含义及特点..... 58
2.1 口述.....34	3.2.2 会谈的通则..... 59
2.1.1 口述的含义及特性.....34	3.2.3 常用的会谈技法..... 60
2.1.2 口述的种类.....35	3.2.4 常用的几种会谈..... 61
2.1.3 口述的基本要求.....36	3.3 电话交谈..... 65
2.2 解说.....36	3.3.1 电话交谈及其研究的意义..... 65
	3.3.2 电话交谈的技巧..... 65

第 8 章 恋爱沟通	136	10.1.1 有备而试	167
8.1 爱是心灵的语言沟通	136	10.1.2 面试中的典型问题及 应对	168
8.2 会意、赞美与幽默	138	10.1.3 面试中应该做和不该做的 事情	170
8.2.1 会意	138	10.1.4 掌握面试过程中的 主动权	170
8.2.2 学会赞美	139	10.1.5 面试中辅助语言的应用 技巧	171
8.2.3 幽默相处	139	10.2 与领导的有效沟通	172
8.3 约会、赴约及禁忌	140	10.2.1 向领导请示汇报的程序和 态度	172
8.3.1 约会	140	10.2.2 与各种性格的领导沟通的 技巧	174
8.3.2 赴约	141	10.2.3 说服领导的技巧	175
8.3.3 约会禁忌	142	10.3 与同事和谐沟通	176
8.4 求爱与拒绝	143	10.3.1 新员工的沟通要则	176
8.4.1 如何追求不同年龄的男性	143	10.3.2 掌握同事间沟通的艺术	178
8.4.2 自然地表达你的爱意	144	10.3.3 巧妙化解同事的牢骚	180
8.4.3 初恋女性讲话术	145	10.3.4 恰当的赞美可以拉近 感情	180
8.4.4 巧妙拒绝男性的诱惑	147	10.3.5 处理好同事之间的关系	182
思考与练习	148	10.3.6 与同事建立亲密关系	183
第 9 章 团队沟通	149	10.3.7 学会在同事面前 发牢骚	184
9.1 团队沟通概述	149	10.4 与部下真诚沟通	185
9.1.1 团队基本分析	149	10.4.1 下达命令的技巧	186
9.1.2 高效团队的特征	153	10.4.2 赞美部下的技巧	187
9.1.3 团队沟通的要素及特点	155	10.4.3 批评部下的方法	188
9.2 团队沟通技巧	157	10.5 做一个职场上人人放心的人	190
9.2.1 团队沟通的程序	157	思考与练习	193
9.2.2 团队沟通中的障碍	160		
9.2.3 团队沟通的技巧	162		
9.2.4 团队沟通的注意事项	163		
思考与练习	166		
第 10 章 职场沟通	167		
10.1 求职面试沟通	167		

第 3 部分 拓展篇

第 11 章 倾听技巧	194	11.1.2 倾听的过程	195
11.1 倾听概述	195	11.1.3 倾听的作用	197
11.1.1 倾听的含义	195	11.2 倾听障碍与策略	198

11.2.1 倾听障碍.....	198	12.3.1 自我介绍的礼仪.....	225
11.2.2 倾听策略.....	201	12.3.2 使用手机的礼仪.....	227
11.3 有效倾听的技巧.....	204	12.3.3 握手的礼仪.....	229
11.3.1 有效倾听的方法.....	204	12.3.4 接送名片的礼仪.....	231
11.3.2 倾听的注意事项.....	205	12.4 生活礼仪.....	233
11.4 倾听中的提问与反馈.....	206	12.4.1 探望病人的礼仪.....	233
11.4.1 倾听中的提问.....	206	12.4.2 图书馆的礼仪.....	234
11.4.2 倾听中的反馈.....	208	12.4.3 餐馆用餐的礼仪.....	235
思考与练习.....	209	12.4.4 在公共娱乐场所的礼仪.....	236
第12章 沟通礼仪.....	210	思考与练习.....	237
12.1 个人礼仪.....	210	第13章 跨文化沟通.....	238
12.1.1 个人形象的礼仪.....	210	13.1 文化与跨文化沟通.....	238
12.1.2 着装礼仪.....	211	13.1.1 文化.....	238
12.1.3 佩戴首饰的礼仪.....	213	13.1.2 跨文化沟通.....	240
12.1.4 仪容的礼仪.....	215	13.2 文化差异.....	240
12.1.5 微笑的礼仪.....	217	13.2.1 东西方的文化差异.....	240
12.1.6 表情的礼仪.....	218	13.2.2 东西方在沟通方式上的 差异.....	241
12.2 职场礼仪.....	219	13.3 跨文化沟通的策略和技巧.....	243
12.2.1 求职时的仪表形象.....	219	13.3.1 跨文化沟通的策略.....	243
12.2.2 求职面试中的礼仪.....	221	13.3.2 跨文化沟通的技巧.....	244
12.2.3 求职面试的后续礼仪.....	222	思考与练习.....	245
12.2.4 下属对领导的礼仪.....	223	参考文献.....	246
12.2.5 同事之间的礼仪.....	224		
12.3 社交礼仪.....	225		

第1部分 基础篇

第1章 人际沟通概说

知识、能力是社交的硬件，沟通、交流是社交的软件。所谓沟通，就是把有关的信息或意思传达给对方，并且能够为对方所感知的一种行为。这种行为可以是语言的，也可以是非语言的，可以有意识的，也可以是无意识的。只要能传情达意，就是沟通。

当今社会，人们的联系日趋广泛，人与人之间的沟通越来越频繁。随着以人为本的文化理念的深入以及和谐社会构建的需要，人们越来越趋向“软语言”交流。得体语言、礼貌语言是对人际沟通的基本要求；从缺点中看出优点，在激烈的批评中流露出深情，更有“良药未必苦口”的新论，从另一方面给沟通展示了难度，使人们越来越关注语言的沟通了。

当开口说话时，张口结舌、脸红心跳、言不尽意是件遗憾的事，巧舌如簧、夸夸其谈、言过其实也会适得其反；而落落大方、言为心声、一语中的自然使你的沟通达到目的——人际关系得到改善，生活增添色彩，工作生机无限。

良好的语言沟通足以立身，足以成事。常言道：“病从口入，祸从口出”、“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。会说话的人具有强大的亲和力，能迅速与人打成一片，往往三言两语就达到目的，从而获得成功的乐趣。

通过本章内容的学习，你应该了解人际沟通的种类，熟悉语言沟通的基础知识，重点把握语言沟通的构成要素和语言沟通的语体，从而为后续的学习打下一个坚实的理论基础。

1.1 人际沟通的类型

1.1.1 沟通的含义

沟通可以被认为是涉及信息传递和某些人为活动的过程。《大英百科全书》是这样定义“沟通”一词的：沟通是用任何方法彼此交换信息，即指一个人与另一个人之间以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，从事交换信息的方法。而《韦氏大辞典》对“沟通”的定义是：沟通是文字、文句或消息之交流，思想或意见之交换。可见，沟通就是信息交流，是指两人或两人以上相互经过一定的途径，交换资料、观点、意见或情感，以获得共同的理解、信任与行动的协调。

从这些对沟通的定义中，我们可以看出，完整的沟通大致包括以下几层含义。

- (1) 沟通是信息的传递。

- (2) 沟通不仅要被传递,更要被充分理解。
- (3) 有效的沟通是准确地理解信息的含义,而并非沟通双方达成一致的意见。
- (4) 沟通是一个双向、互动的反馈和理解的过程。

1.1.2 沟通的类型

根据信息载体的异同,沟通可以分为语言沟通和非语言沟通。语言沟通通常是指建立在语言文字基础上的沟通方式,它又可以细分为口头沟通和书面沟通。口头沟通也就是我们通常所说的交谈,是人们最常用的交流方式。常见的口头沟通包括演说、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息传播。书面沟通包括信件、电子邮件、传真、备忘录、组织内发行的期刊、布告栏及其他任何传递书面文字或符号的手段。

非语言沟通指的是那些不是通过讲话或文字而是通过某些媒介来传递信息的沟通形式。非语言沟通的内涵十分丰富,包括身体语言沟通、面部表情、服饰仪态、副语言、环境沟通和空间距离等多种形式。一个人的衣着打扮、谈话时的一举一动无不向别人传递着某种信息。

在一个正式组织中,成员间所进行的沟通,可因其途径的异同分为正式沟通与非正式沟通两类。正式沟通是指在组织中依据规章制度明文规定的原则进行的沟通。例如,组织内部召开会议、文件传达、上下级之间的定期情报交换,以及组织之间的公函往来等,都属于正式沟通。

非正式沟通是因为组织成员的感情和动机上的即时需要而形成的,所以与正式沟通不同,它的沟通时间、对象和内容等方面都是未经计划和难以辨别的。非正式沟通的途径超越了部门、单位以及层级,充分利用了组织内部的各种社会关系。

1.1.3 语言沟通

1. 口头信息沟通

在现实生活中,绝大部分的信息都是通过口头传递的。口头信息沟通的方式是灵活多样的。它既可以是正式的商谈,也可以是非正式的闲聊;既可以是群体中的雄辩,也可以是两人之间的谈心;既可以是有所而来,也可以是即兴发挥。

口头信息沟通是所有沟通形式中最直接的方式。口头信息沟通的最大优点是传递速度快,并且能即时反馈。也就是说,这种沟通方式可以使信息在最短的时间内被传递,并且能够在最短的时间内得到对方的回复。所以,这种沟通方式可以立即澄清信息传递中的含糊之处,即如果接收方对发送方所传递的信息有所怀疑时,可以迅速反馈给发送方,使发送者及时检查其中表达不够明确的地方并予以改正。这样,可以将误解发生的可能性降至最低限度。同时,口头信息沟通可以使沟通者清楚地看到对方的面部表情,听到语调的变化,从而提高沟通的效果。此外,在上级与下属的面谈中,这种沟通方式也可以使下属感到被尊重、被重视。由此可见,口头信息沟通大大有助于对问题的了解。

但是,口头信息沟通也并不是完美无缺的,它自身也存在着缺陷。比如,在信息“接力”中,每个人都可以根据自己的偏好增删信息,以自己的方式诠释信息。所以,当信息从其发送者经过一站站地传递到达终点时,其内容往往与最初的含义存在重大偏差,偏离信息发送者的初衷。由此可见,在口头信息沟通中,信息失真的可能性相当大。另外,口头信息沟通通常无法留下书面记录,有时还会浪费时间甚至很不方便。

2. 书面信息沟通

书面信息沟通能保持长久的书面记录,书面记录具有有形展示、长期保存、法律保护依据等特点,对于现在日益增加的诉讼问题和广泛的政府、组织的工作来说,这类沟通都是必需的。因为一般情况下,信息的发送者与接收者双方都有沟通的记录,沟通的信息可以长期保存下去,如果双方对信息的内容有疑问,过后完全可以查询。书面信息沟通的方式,还可以使沟通者对自己所要传达的信息更加认真地思考,精心组织,在正式发表之前还可以反复修改,以减少情绪干扰,使所要表达的内容更加周密,逻辑性更强,条理更清楚。这样,作者所要表达的信息能被充分、完整地表达出来。

当然,书面信息沟通也有自己的缺陷。首先是准备起来比较麻烦。这需要良好的写作技能,而这些技能又不是天生的,需要沟通者通过学习来掌握。其次,书面沟通需要精心准备,并对信息的接收者、沟通可能出现的预期结果保持高度的敏感性。这又增加了准备的复杂性。相对于口头信息沟通而言,书面沟通的另一个缺点是不能及时提供信息反馈,也无法确保发出的信息被接收到,即使是接收到,也无法确保接收者对信息的解释正好是发送者的本意。发送者往往要花很长的时间来了解信息是否已被接收并被准确地理解。

1.1.4 非语言沟通

当一个人摔门而去时,无论他怎样辩解说自己没有生气,都很少会有人相信;一位领导在台上做演讲,虽然下面坐满了听众,但却没有人在认真听,而是窃窃私语或东张西望,由此我们已经知道这并不是一场精彩的报告;等等。理解对方的意思往往不仅仅是通过言语沟通的方式,即不仅仅是听他说了些什么和看他写了些什么,对方的眼神、面部表情、身体语言、空间、时间、距离、外表等,所有这些非语言的因素都会影响信息接受者对信息的理解。美国的伯德惠斯特尔在一系列研究之后曾断言:在绝大多数的情况下,语言交流仅表达了我们的思想的30%~35%,而65%以上的信息是由非语言的形式传递的。更有一项关于人际沟通的研究发现,对一些信息的“看法”只有7%来自语言,而另外多达93%的信息内容均来自非语言信息。

非语言沟通的内容十分广泛,为我们熟知的领域有以下几个方面。

1. 副语言沟通

副语言沟通是通过非语词的声音,如声调、音量、速度、节奏,以及哭、笑、感叹声等来实现的。心理学家称非语词的声音信号为副语言,又叫辅助语言。副语言在沟通过程

中起着十分重要的作用。所以,我们理解一句话的含义时,通常不仅仅要明白其字面所表达的意思,而且还要搞清楚其字里行间所表达出来的“弦外之音”。语言表达方式的变化,尤其是语调的变化,可以使字面完全相同的一句话表达出完全不同的含义。比如,一句简单的口头语“真棒”,当音调较低,语气肯定时,它表示由衷的赞赏;而当语调升高,语气抑扬时,则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。

2. 身体语言沟通

身体语言沟通是通过动态无声的眼神、表情、手势等身体运动或者是静态无声的身体姿势及衣着打扮等形式来实现沟通的。

(1) 眼睛是“心灵的窗户”。虽然沟通者不能直视对方的灵魂,但眼睛最能准确地流露一个人的真实情感与态度,信息发送者能够通过保持经常与接受者的视线接触来了解对方的注意力是否集中,是否表示出真诚、尊敬,以及对自己的观点是否赞同等。相反,对于信息的接受者来说,通过目光的碰撞、交流,可以看出说话者是否自信、真诚与可靠。

(2) 面部表情同样有助于人与人之间的沟通。人类的祖先为了适应自然环境,达到有效沟通的目的,逐渐形成了丰富的表情,这些表情随着人类的进化而不断发展、衍变,成为非言语沟通的重要手段。据研究,人类的面部表情可以有 250 000 余种之多,可见人类表情的丰富。虽然一些人在与别人交谈的时候,竭力控制自己的感情,掩饰自己的表情,尽量做到面无表情,但还是多多少少会将感情写在脸上的。这些自觉或不自觉的面部表情对言语信息来说起到了一种补充作用,甚至可能完全替代语言信息。人们通过表情来表达自己的情感、态度,也通过表情理解和判断他人的情感 and 态度,有效的人际沟通离不开表情。

(3) 简单的身体姿势和动作也能传达信息。在日常生活中,我们经常采用身体姿势或身体动作来与别人交流信息、传达情感。比如,摆手表示制止或否定;搓手或拽衣领表示紧张;拍脑袋表示自责;耸肩表示不以为然或无可奈何;触摸也能表达一定的情感和信息,因而也常被人们用作沟通的方式。但是,身体的接触或触摸是受一定社会规则和文化习俗限制的。身体语言大致可分为以下四类。

① 象征。不同民族、不同文化背景的人们通常对身体姿势和动作有不同的理解,他们约定俗成的身体语言也具有不同的象征意义。例如,有的地方用点头表示不同意,用摇头表示同意,而大多数地区对此的象征意义则正好相反。

② 说明。身体姿势或身体动作常常作为言语沟通的补充说明。

③ 调节。身体姿势或身体动作在沟通过程中能够调节沟通过程,强化或弱化沟通者传达的意义、节奏和情感。

④ 情感表露。在沟通中,沟通者的坐姿、站姿、走姿等也传达着很多信息,特别是情感信息。例如,情感亲密的人坐在一起的时候就会面对面,形成一个包围的小圈子,以排除外来人的干扰或介入;而相互憎恨的人之间的动作则大大不同,他们往往会有更高的说话声调,动作会比较激烈等。

(4) 一个人的外表能形成一个整体印象,由此可以推断出这个人的社会地位、职业、

个性与潜质等。正如一位人际关系专家所说的那样：“如果你不能使自己看起来像模像样，那么你就很可能错失良机。”比如，沟通者的服饰往往扮演着信息发送源的角色。一个简单的例子是我们关于“蓝领”与“白领”的区分。有位学者在经过广泛的调查研究后指出，在企业环境中，组织成员所穿的服装传达出关于他们的能力、严谨和进取性的清楚信号。例如，该学者研究认为，黑色雨衣会给有抱负的男管理者带来不利影响。他声称，黑色雨衣标志着“较低的中等阶层”，而米色雨衣在公司内外会得到“管理者”的待遇。

3. 环境沟通

除了运用身体语言外，人们也可以通过物体的运用、环境的布置等手段进行非语言的沟通。不论是一间卧室、客厅、办公室或者一个部门，人们通过家具摆放和室内设计，都会显露自己的性格。一般来说，布置越正式，沟通氛围也就越正式、越封闭。公司经理如果让来访者坐在桌子对面，则表示希望保持一定的距离或者是表示冷漠；而在圆桌会议上的气氛则大不一样，这表明公司经理希望更坦率、平等地进行交流。

4. 时间和距离

安排和运用时间的方式能透露一个人的性格和态度，传达一个人的沟通信息。比如说，在参加面试的时候，如果部门经理延长了与面试者的谈话时间，那么他就以这种方式发出了非语言信号，表明他对交谈的话题感兴趣或者对接受面试者感兴趣和尊重；相反，如果部门经理在刚刚开始的时候就试图匆匆结束面试，那很可能说明他对面试者及其交谈的话题不那么感兴趣。

每个人都有令自己感觉舒适的私人区域，所以，人与人之间的交谈总是要保持一定的距离。而距离就是一种非语言信息。实践证明，人与人之间的亲近或疏远都与其感情变化有直接关系，人际距离潜在的表现着交流者的情感性质和情感的度量。通常，亲密则相互之间具有较近的人际距离，疏远则相互之间具有较远的人际距离。人际距离传达的意义也具有文化特色，受环境的限制，有的民族喜欢双方保持近距离，而另一些民族则与之相反。通常，陌生人之间的空间距离会较大，但在特定情况下则不一样。在拥挤的公共汽车上或拥挤的电梯上，人们由于距离太近，会产生紧张感，会避免面对面或目光接触。

一般而言，非语言沟通比语言沟通能更丰富、自然、亲切、准确、细微地反映出表达者的心理状态，更多地用以说明思想。当然，两者在不同的场合和条件下，各自的重要性是不同的。在需要用语言交流的情境中，如阐述思想、传递信息和传授知识时，唯有语言才能够准确、详细、深刻和明晰地表达所要传递的信息。但要自然、亲切、真实、丰富、细致入微和感人肺腑地表达某种情感、态度、需要和意向时，非语言的形式则更为合适。不过，在更多的情况下，语言形式和非语言形式是彼此配合、相得益彰的。严格说来，两者是不能截然分开的。在语言沟通过程中，必然伴随着非语言沟通，不论是有意还是无意。

1.2 语言沟通基础知识

1.2.1 语言沟通的社会功能

世界万物因交换能量而存在、变化和发展,宇宙万物在相互吸引、排斥与中和中保持动态平衡。语言沟通是能量交换的一种方式。人要在社会中协调,就要交往,就要沟通,语言因此而出现、存在和发展。语言存在于沟通之中,沟通之外没有语言。语言产生于劳动,服务于沟通,沟通的目的是为了便于人们在劳动中合作。语言沟通究其原因是产生并服务于合作需要。作为社会现象,语言沟通对社会发展具有重要意义。

一方面,语言沟通是发展社会生产力、促进社会进步的必要前提和重要条件。

生产本身总是以个人之间的交往为前提的,而语言沟通又是人与人之间交往最便捷的手段。因此,即使是原始社会的简单生产也离不开人们的语言沟通。沟通不仅直接影响着生产力的发展,而且还和生产一起决定着社会结构,促进人类社会不断向更高层次发展。这是因为,结构本身就是各种要素间的联系。一个国家、民族乃至家庭,它们的内在结构都将随着人们生产和沟通的扩大而不断地变化。例如,在原始社会,由于沟通主要局限于以家庭为核心的部落内部,所以,这时的社会结构只限于家庭结构的扩大。随着生产力的发展和沟通范围的扩大,原始部落所有制逐步被奴隶制所代替,原始部落制结构也随之逐渐被奴隶制社会结构所代替。以此类推,封建制社会结构代替奴隶制社会结构、资本主义社会结构代替封建制社会结构,以及社会主义社会结构代替资本主义社会结构,都是社会生产力的发展和对外沟通范围不断扩大的结果。

另一方面,语言沟通还能够提高社会群体的向心力,增加社会群体的凝聚力,进而使整个社会变得和谐而健康。

在一个家庭中,如果家庭成员之间的语言沟通频繁,关系融洽,就能使每个人的健康而合理的心理需要得到不同程度的满足,从而使每个人都保持心情舒畅,家庭群体也就能因此保持一个宽松而和谐的氛围;如果在一个家庭中彼此之间的沟通很少,慢慢地家庭成员就会因为相互之间不够了解和理解而产生误会,最终导致关系冷漠或紧张,每个人都会多多少少地感到孤独,家庭也就会因此充满压抑、冷漠的气氛。以小见大,一个社会也是如此。对于十年“文革”中的情景,有些老年人谈起来似乎还历历在目:当时人人自危,他们害怕接触,避免沟通。实践证明,越是这样就越易加深人们相互之间的猜忌与隔阂,最终使整个社会都处于一种紧张的、压抑的、不正常的状态之中。

1.2.2 语言沟通的个人意义

人是属于社会的,因此人的存在离不开社会,人对社会的依赖,在很大程度上体现在人与社会的沟通之中。人没有了沟通,就会产生孤独等一系列的失落感,有的甚至会失去生命。语言沟通对于个人来说具有极为重要的意义。

首先,语言沟通是人的最基本的需要,除个别语言残障者外,它一般会伴随人的一生。

每个人都有需要,并且人的需要是多样的。美国心理学家马斯洛(Abraham Harold Maslow)曾经把人的各种需要归纳为五个层次,按其重要性和先后次序分别为:生理需要、安全需要、交际需要、尊重需要和自我实现需要。在马斯洛看来,交际是人的最基本的需要之一。人是属于社会的,这决定了他们本能的、强烈的归属感,因此人渴望与他人沟通。古人说,植物有情不能动;动物有情而且能动,其中高等的还有义;人,有情有义,能动而且有理智,能够思考,因此人的需要不仅要有物质方面的,更要有精神方面的。人们相互之间需要进行信息的交流、思想的交流和情感的交流,而人们的这些精神需求正是通过语言沟通来得以满足的。

其次,语言沟通能促进人的身心健康,促进人的个性向积极的方面发展。

培根(Francis Bacon)曾说:“如果你把快乐告诉一个朋友,你将得到两份快乐;而你如果把忧愁向一个朋友倾吐,你将被分掉一半忧愁”。这是他以一个哲学家的身份对语言沟通功能所做的部分概括。一般来说,语言沟通对于人的身心健康的作用主要表现为:通过他人的帮助减少个体心理上的痛苦;通过宣泄自己的愤怒或悲愁,减少自己心理上的压力,如果把自己的担忧诉说给他人还能够减少自己心理上的恐惧感;等等。

社会心理学家对语言沟通与人的身心健康之间的关系还进行过更加具体的研究。美国学者摩根(Lewis Henry Morgan)曾在普林斯顿大学做过一次限制语言沟通的实验。他请一些学生单独住进悄然无声的封闭小屋中,并在里边放置了各种美味佳肴,学生们尽可自由吃喝,但没有任何东西可以阅读欣赏。这相当于切断了他们与外界进行语言沟通的一切渠道。这几个学生在小屋中待了两天就拼命地敲打墙壁,要求出来。据说他们被放出来以后,所有的人都神情呆滞、表情麻木,动作也不协调了,并且经过很长一段时间的调整才得到恢复。这个实验表明,个人一旦脱离社会、失去交流,就会给身心健康造成非常严重的伤害。

再次,语言沟通还能使人们增长知识、广博见闻。

人们是在与外界沟通中获得信息、增长见识的。最典型的例子之一,就是我们都非常熟悉的蒲松龄和他的《聊斋志异》。小说《聊斋志异》就是蒲松龄在与外界进行广泛的语言沟通中创作出来的。据有关资料记载,蒲松龄在写《聊斋志异》的时候,曾在大道旁边开设了一个茶馆。人们路过这里时只要讲了故事,就算是交了茶水费。通过这种方式,蒲松龄收集到了大量的民间传说故事,增长了见闻,加深了对社会现实的深刻认识,从而为他日后有力地揭露社会黑暗的创作积累了丰富的素材。

日常生活和工作中的我们也是如此,如果我们多听、多看、多阅读,我们就会比那些少听、少看、少阅读的人了解更多的知识和社会见闻。听、看、阅读的过程是我们在语言沟通中吸取的过程,说到底是一个吸收能量的过程。我们的知识多了,见闻广了,本领就自然增强了,我们的能量也自然就大了。当然,沟通其实是一个双向互动的过程,我们在听、看、阅读的同时,也在说、在做,提供给别人听、看;有时我们也在写、在创作,提供给别人阅读。从一个较高的角度看,这是一个前后结合在一起的、完整的沟通过程。万事万物时时刻刻都处在沟通过程中,不同的只是频度的高低,而高低不同的频度又决定了万事万物的发展速度。人的语言沟通是众多沟通形态中的一种,其频度的高低直接或间接

地影响到一个人发展进步的速度。

最后，语言沟通还是促进或加速事业成功的因素之一。

一个人要取得事业上的成功需要很多因素，如聪明、勤奋、知识、胆略、机遇等，而沟通也是事业成功的一个重要因素。在 20 世纪初，美国就有人提出：一个人在事业上的成功，只有 15% 依靠业务技术，另外 85% 要依靠人际关系和处世技巧。而在这 85% 中，它很大程度上又取决于一个人的语言沟通能力。西方国家一直把语言沟通能力作为衡量人才的一个重要标准，他们还认为口才是发明创造的重要因素。所以，许多厂家在招聘各类人员，特别是高级技术人员时，都要进行口试。现在，我们国内也是如此。口试，表面上是考察一个人的语言表达能力，而它的背后表现出的往往是一个人的综合素质和能力水平。

现代社会有太多的场合需要语言沟通能力，又有太多机遇需要人们具备聪慧的头脑和良好的语言沟通来把握。杨澜曾经在《别误解我——杨澜自述》中，陈述了自己考取中央电视台节目主持人的经过。考试中，主考官突然问她：“你敢不敢穿三点式泳装？”这在当时是个很敏感的问题，无论回答“敢”还是“不敢”，效果可能都不是很好。她机敏地避开正面回答，巧妙地回答道：“服装和社会生活有着密切关系。若是到海滨浴场，穿三点式未尝不可；若是在乡间小路、旅店客栈穿三点式，就不免显得对人不尊重。这不是敢不敢的问题，而是合适不合适的问题。”杨澜当时的出众表现和巧妙回答为她后来在强手如云的应聘者中，成功当选为中央电视台的节目主持人奠定了坚实的基础。

1.2.3 语言沟通的特点

语言沟通是人们相互联系、相互合作的一种手段和方式。从本质上看，语言沟通是一种社会现象，具有社会性；从形式上看，语言沟通是个体之间的具体行为，因此具有个体性；从过程上看，语言沟通是不能单独由一方完成的，即使直接面对的语言沟通对象不是人，它也必定存在着一个客体。比如阅读，我们阅读的过程也是一种语言沟通的过程，在这一过程中我们直接面对的沟通对象或者说沟通的客体是语言文字，而实际上我们的真实对象仍旧是隐藏在语言文字背后或者说存在于语言文字其中的人——该语言文字的作者。由于时空的限制，我们只是以这种中介的方式与作者进行语言沟通，进行信息交流、思想交流或情感交流。就此而言，语言沟通还具有双向性的特点。

语言沟通具有社会性，这是因为：第一，人类的沟通都是在一定的社会条件和时空场合下进行的，不同的社会条件和时空场合决定着语言沟通的具体方式和风格；第二，语言的社会性决定了语言沟通的社会性特点，语言随着社会的产生而产生，随着社会的发展而发展，社会性是语言的本质特点之一；第三，语言沟通的双方——人具有社会性，这也决定了语言沟通的社会性特点。人要生存就要创造生存条件，以求得物质生活和精神生活需求的满足。所以，人与人之间势必发生互助、合作、竞争或敌对等各种接触关系，单个人是无法生存的。在原始社会，人们以打猎为生，如果相互之间不接触联系，就会被野兽掠夺；在现代社会，分工越来越细，如果人们不互相往来，生活就难以进行，生产就无法发展。事实上，正是由于语言沟通，人们才互相联系起来，形成不同的群体，从而形成人