



世纪最具竞争力的核心能力课程

沟通的过程，实质是一个人的意识、思维方式、思维习惯、观念改变的过程，这个过程就是人生发展的转换过程。

——李谦

现代沟通学

(第三版)

◎李谦 / 著



经济科学出版社
Economic Science Press

现代沟通学

(第三版)

李 谦 著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代沟通学/李谦著. —3 版 (修订本). —北京: 经济科学出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8138 - 9

I. 现… II. 李… III. 人际关系学 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 055040 号

责任编辑: 杨 莉

责任校对: 王肖楠

版式设计: 代小卫

技术编辑: 潘泽新

现代沟通学

(第三版)

李 谦 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

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)

北京欣舒印务有限公司印刷

三河市永胜装订有限公司装订

787 × 1092 16 开 27.25 印张 530000 字

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

印数: 0001—5000 册

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8138 - 9 定价: 38.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

序 言

我拿着一本刚编辑好的《农家书屋》杂志样刊，前后给两个人看，得到两种不同的评价结果。

一位是刚毕业的大学生，我说：“年轻人，你对这本杂志有何评价？”这位年轻人翻了翻说：“有一张彩页排得太满了。”我又说：“你作一个整体评价。”他接着说：“还可以吧！”这句话可能就是这位年轻人的最高评价了。

另一位是资深编辑人员，她拿到杂志以后，马上就问我：“这是哪里的美编？翻开一看，就感到很生气。”又指着一篇文章说：“这个题目提炼得好。”浏览了一遍后，对整个体系和内容赞不绝口。人的不同思维方式、知识结构和阅历，得出的评价竟然如此不同。

前者首先看到的是杂志存在的毛病，那个彩页图片的确排得满了些，评价也没错，但是他没能看到这本杂志的总的价值所在。虽然这是受知识体系和经验的影响，但更重要的是受意识和思维方式的影响；后者知识渊博，经验丰富，加之所从事职业的影响，形成的正向评价意识，使她看人看事，进入视野的首先是最美最有价值的东西，并能够脱口而出做出正向的评价。

就人的天性来讲，都有追求完美的心理趋向。人们习惯于以自己的知识和经验为依据来评价周围的人和事，不由自主地去挑毛病、找问题。这种现象，我们称之为习惯性负向评价意识，属于人性的弱点之一。

面对遇到的人和事，能够瞬间看到其最有价值的一面，并给予正向的评价，我们称之为习惯性正向评价意识，不同的评价意识对个体的人生发展影响甚大。

每个人在生活、学习、工作的过程中，都会遇到形形色色的人和事，都会对这些人和事进行评价。你可曾想过，这些不同的评价对于自己以及他人有着怎样重要的影响力？

正向的评价会使被评价者受到鼓励、增强自信心，使之感受到劳动价值被他人认可的愉悦，看到了自己今后努力的方向。负向评价则会使对方感到沮丧，甚至产生自卑感。

正向评价的过程容易相处到知心朋友。古语云：“人生得一知己者足矣，得二三知己者可得天下！”真正的知己朋友是建立在相互欣赏基础上的，“欣赏”就是一种正向评价意识。而负向评价违背了人们天性排斥批评的意识，不容易交往到知己朋友。

在恋爱过程中，你如果确立了习惯性正向评价意识，就容易使爱情绽放出绚

丽的花朵,收获丰厚的成果,因为美好的东西是让人欣赏的。负向评价则触及了人特别是女人的大忌,面对挑剔和指责,她(他)会离你而去。

作为一个管理者,你有了习惯性正向评价意识,就拿到了激励员工的金钥匙,就能够最大限度地发挥其潜力和积极性。正向评价对于员工就像扑鼻而来的花香,而负面评价却像一把带“血”的软刀子。

作为一个职员,你有了习惯性正向评价意识,就能够正确评价领导者的能力以及最有价值的东西,由此可以处理好上下级关系并得到领导的信任和重用,你的正向的评价能力可以征服你的领导。因为领导者深知,一个有习惯性正向评价意识的人,是一个具有细微观察能力的人,是具有领导潜质的人。习惯性负面评价的人,只能做一个“牢骚满腹”的抱怨者。

正向评价过程是一个人观察分析能力和评价意识能力提高的过程,也是习惯性正向评价意识形成的过程。

习惯性正向评价意识是一种能力,是个体对人和事独特的感知和经验积累所形成的,具有情感因素,对有价值的东西表现出不同寻常的敏感。例如,视“才”如命的人,就具有这种特质。

习惯性正向评价意识具有可塑性和可改变性,是沟通能力的重要组成部分。具有习惯性正向评价意识能力的人,人生的道路就会越走越宽。

习惯性负向评价行为,往往被认为是正常的现象,引不起人们的注意。从某种意义上讲,这种负向评价行为会成为影响人生发展的“瓶颈”。

撰写此文作序,更有一番意义所在。

李 强

2009年3月于北京

目 录

绪 论 篇

第一章 绪论	3
第一节 沟通在人生发展中的作用	3
第二节 沟通、沟通人生的概念	6
第三节 现代沟通学的研究对象、性质与研究方法	10

沟通理论篇

第二章 人类行为学基础	17
第一节 满足需要是调动积极性的原动力	17
第二节 意识和思维是行为的先导	25
第三节 价值观和兴趣对沟通行为的影响	35
第四节 个性对沟通行为的影响	40
第三章 沟通过程	50
第一节 沟通的基本要素与基本特征	50
第二节 沟通中的语言系统和肢体语言系统	56
第四章 沟通理念	68
第一节 影响沟通的因素	68

第二节	需要是沟通的源泉	72
第三节	人格是沟通的基础	82
第四节	双赢是沟通的原则	88
第五节	情绪是沟通的条件	91
第六节	倾听是沟通的保证	98

沟通能力篇

第五章	沟通能力结构与内涵	113
-----	-----------------	-----

第一节	沟通能力的意识、思维层面	114
第二节	沟通能力的情绪层面	116
第三节	沟通能力的语言层面	117

第六章	主动沟通	120
-----	------------	-----

第一节	培养沟通的主体意识	120
第二节	培养主动沟通的行为习惯	128

第七章	自我沟通	138
-----	------------	-----

第一节	我究竟是一个什么样的人	138
第二节	心理成熟过程	142
第三节	良好心境决定好的心情	155
第四节	用积极的态度塑造自己的未来	162
第五节	认识情绪 提升情绪智力	168

第八章	人际沟通	203
-----	------------	-----

第一节	人际关系形成因素	203
第二节	人际沟通与人际关系	220
第三节	爱情与爱情观	229
第四节	夫妻之间的人际关系	238
第五节	亲子之间的人际关系	258

第九章	职业沟通	274
-----	------------	-----

第一节	求职中的沟通行为	274
-----	----------------	-----

第二节 人生目标·····	280
第三节 工作态度决定职业发展·····	288
第四节 工作中交谈能力的培养·····	297
第五节 职员人际交往能力的培养·····	307
第十章 公共场合沟通·····	319
第一节 克服当众讲话恐惧的五大法则·····	319
第二节 如何提升当众讲话能力·····	323
第三节 当众讲话的语言运用技巧·····	335
第四节 如何组织和主持会议·····	341
第十一章 群体沟通·····	351
第一节 群体的组成、特征和地位·····	351
第二节 群体沟通行为的心理基础·····	355
第三节 有效群体的沟通·····	359
第四节 领导是影响一个群体实现目标的能力·····	363
第十二章 大众媒介沟通·····	375
第一节 大众媒介与人的信息接收通道·····	375
第二节 大众媒介的特点与社会功能·····	378
第三节 大众媒介沟通的应用·····	385
附录一 现代沟通学教学大纲·····	392
附录二 课文思考与练习·····	400
后记·····	425

绪 论 篇

沟通与人生发展息息相关，沟通能力已经成为 21 世纪竞争力最强的能力之一。现代沟通学的任务就是更好地完善沟通人生科学理论体系，完善和建立有效的沟通能力培养方法体系，以不断满足人们工作、生活和学习的需要。

第一章

绪 论

第一节 沟通在人生发展中的作用

人类有生命活动的地方，就有沟通的存在。

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，人生的辉煌与暗淡，成功与失败，轰轰烈烈与平平淡淡……无不反映着沟通的有效价值。

人生发展的过程实际上就是沟通的过程。有的人善于沟通，他的人生发展就步步顺畅走向辉煌。有的人不善于沟通，很多似乎平凡而简单的问题，也常常会给他带来这样那样的麻烦和苦恼：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；上级老是找麻烦和自己过不去；同事由于经常误解，双方面和心不和；在大庭广众之下，原来精心准备的发言突然卡了壳，心慌不已；在一年一度的述职报告上因陈述吃力，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；求职面试时，因紧张、恐惧而不能很好地发挥，失去了被录用的机会……

一、天赋的人际能力不同，人生发展结果各异

〔案例〕

老者两个儿子的故事

一位老者有两个儿子，老大叫大晋，老二叫小晋，年龄相差三岁。大晋小时候就是一个孩子王，喜欢交朋友，身边不乏玩伴。上了小学，每次放学

回来都要和父亲唠叨学校发生的事情,说某某同学怎么聪明,怎么好,还给爸爸讲一些好的相关的小故事。小晋小时候常常一个人玩,不是和小伙伴吵嘴就是打架,身边没有什么朋友,上学回来说的都是学校哪个学生如何坏,自己又跟谁打架的事情。

这位父亲当时感叹地说:“俗话说‘三岁看大,七岁看老’,我这两个孩子,看现在的状况,就可以预料他们以后的发展。大晋能够看到别人的优点,能够不断地欣赏别人,他的人际关系将来一定会很好,周围会有很多追随者,现在小伙伴愿意和他交朋友,以后的人生发展也一定会很好。小晋认为人家这个不行那个坏,每天不是吵嘴就是打架,经常有孩子来告状,他这样下去不会有真正的好朋友,不会发展很好的人际关系,以后的人生发展前途渺茫。”

如今,兄弟俩都进入不惑之年,同是大学毕业,分配到两个不同学校任教。两个孩子的发展,正如老者预料的那样:大晋事业、人生发展非常顺利,现任某大学的主要领导,在高校享有很高的声誉,家庭生活也很幸福;小晋还在某所学校教书,人际关系紧张,还经历了一次失败婚姻。

这个故事告诉我们,许多成功人士在人生发展的过程中,并没有意识到是良好的沟通给他们带来了好运,天赋给予他们的“人际能力”,使他们自觉不自觉地把自己沟通行为中的经验东西提升到理性上来,指导自己后来的人生发展,使自己的事业走向辉煌。而有些人则相反,不断重复着不良的沟通,他们的人生发展就变得愈加步履维艰。

二、人生成长发展的过程就是沟通的过程

当胎儿还在妈妈肚子里时就已经开始和母亲沟通了,孩子的每一次活动、每一个动作,都传达着一种信息,反映其在母亲肚子里的健康状况,母亲由此得到“该检查了,该活动了”等信息。这说明母亲和孩子的沟通在孕期就开始了。

胎儿离开母体来到这个世界,他最初与外界沟通主要是通过肢体语言来实现的。孩子的哭声及不同的动作时刻在传递着各种信息:“我要拉屎”,“我要撒尿”,“我要吃奶”,等等。随着年龄的增长,孩子慢慢学会了表达自己的情感和需求,喜欢什么不喜欢什么。母亲就是从这些传递的信息中解读和判断孩子究竟要什么,孩子的沟通行为也在不断探寻母亲的反应。比如:我要什么,或是我要吃什么。如果需求得不到满足,有的孩子就会通过哭闹、甚至用

暴力的手段进行反抗，这时如果家长让步了，就是间接肯定了孩子的做法，以后他还会用同样的方法进行要挟。聪明的父母对孩子的不合理要求绝不会有丝毫让步，他们知道，孩子如果想用“哭”的方法达到目的，那最好的方法就是不去理他，孩子一旦意识到这招儿不灵，就不会再以哭相要挟了。

随着孩子长大走向学校，走向社会，慢慢能自我判断、决策问题，自我认识能力开始形成，这个时候就开始了自我沟通。他会想这件事情究竟应该怎么做？遇到不顺心的事情，就开始闹情绪，就开始“想不通”。

每个人在人生发展的道路上都有“想不通”的事情、“想不通”的时候，“我想通啦！”，这就开始了沟通的第一种方式：**自我沟通**。

中医经络学说有一个理论，叫做，“通则不痛，痛则不通”，用它可以形象地说明自我沟通的一些现象和内涵。只有自我沟通好了，才能做好其他的事情，只有接纳自己了，才能真正接纳别人。你不能正视自己，就是教会你再多的与外界沟通的方法也不会有多大效果，即使有效果也不会长久。

云南大学学生马家爵就是因为自我沟通不好，感到自己“人生失败”，产生了严重的心理失衡，这是酿成震惊全国连杀四人凶案的关键因素之一。

走向学校和走向社会，就要扮演各种角色，要与各种类型的人打交道，会发展形成各种不同的人际关系，也随之产生了沟通的第二种形式：**人际沟通**。

人际沟通是建立良好人际关系的手段，只有很好地认识人际沟通的理念，掌握娴熟自如的沟通方法和艺术，才能行之有效地处理好各种看似复杂的人际关系，才能更好地把自己最大的潜力发挥出来，使自己的人生更精彩。

争论会带来伤害，它往往是一些极端事件发生的动因。

2004年，北京曾在一个月连续发生了两起因为争论酿成的杀人案，其中一起是两个新入学的学生争论谁的专业好，发生争吵，进而酿成血案。

当然，这些都是极端的例子，但是已经能够说明自我沟通和人际沟通对人生发展的重大意义。还有许许多多正面的案例也充分说明，沟通能力好的人，人际关系就好，而良好的人际关系能促进人生向好的方向发展。

随着年龄的增长，人们逐步走向社会，开始了自己的职业生涯，就出现了新的沟通形式，我们称之为**职业沟通**。

在职业生涯中，包括人生目标和职业规划的确立，和同事交往合作，领导和被领导，上下级关系，等等。

有群体的存在，就有了**群体沟通**。

每个人在自己的人生发展过程中都要遇到面对领导、面对大众进行述职、演讲、讨论、发言等场合，这就进入“**公共场合沟通**”。

实践证明，公共场合沟通的效果，对一个人事业的发展有着至关重要的作用。有的人一到大众面前就恐惧，说不出话来；有的人当众发言没有鼓动性，

缺乏激情……如此等等,势必会影响到一个人事业和人生的发展。

通过广播、电视、杂志、报刊等传播知识,不断影响人们的人生观和世界观,这就是**大众媒介沟通**。

自从有了网络,就出现了**网络沟通**(属于大众媒介),很多人通过网络沟通进行人与人之间的交往,网络给人们增加了一个沟通的平台。网络沟通涉及了人生发展的方方面面。例如,网络交友,网络恋爱,网络的情感依托,记者的网络采访,等等。

总之,有人及人群的存在,就有沟通行为,沟通与人生发展息息相关。沟通行为的有效性直接关系到一个人心理的健康、事业的发展、人际关系以及身体健康等方面。为此,在人生的发展过程中,追求沟通人生的最高境界,必须把无意识的沟通行为转化成有意识的、科学的沟通行为,只有这样才能享受到沟通给我们带来的快乐。

第二节 沟通、沟通人生的概念

一、什么是沟通

沟通,原意为通过开沟使两水相通的意思,目前对沟通的学科定义,概括起来有以下几种类型:

- (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。

现代沟通学认为,沟通是为了满足人生发展的需要,人们借助于共享的语言与肢体语言系统,通过各种交流平台和环境,在大脑意识和思维活动中的知识、观点、感情、愿望、态度、观念等方面的信息进行传递、交换的社会行为活动过程。

二、什么是人生

什么是人生?众说纷纭,每个人都可以有自己的解释。

人是相同的，因为我们有共同的生命特征。人又是不相同的，这是指人有生活方式和生活观念及由此产生的生命价值的区别。有的人为自己而活着，有的人为责任而活着，而有的人则是为幸福和快乐而活着。

美国心理学家詹姆斯把人之所以自认为我者，分析为三类：一为肉体我，二为社会我，三为精神我。欧洲教育家裴斯泰洛齐把人生分为三情状：一为自然情状，二为社会情状，三为道德情状。虽然各自在表述上有一定的区别，但基本上讲的是一个意思。“自然我”表现为一种动物的自然属性，体现在文明层次上就是为生存而抗争，饿了要吃，冷了要穿，为了吃、穿就要创造相应的财富等；“社会我”表现为一种社会关系特征，体现在文明层次上就是社会关系的维系，人不只为个人的基本生存需要而活，而且还有为“家”、“国”的物质满足和精神满足而表现出的责任而活；“精神我”表现为一种自我精神特征，体现在文明层次上为人的精神上的最大满足，人能按自己的要求选择自己的生活方式，人所做的事情没有生存和责任的压力，而是为了做自己喜欢的事情，可以最大限度地发挥自己的潜力，快乐地面对自己的事业。

“自然我”决定了人的生活层次为自然人生，用现代概念解释应该包括所有为自身基本生存而拥有的技能，并以此技能进行活动，是一种满足自身生理需要的活动，是一种物质的、原始的活动，是一种为了自身生存和种族生命延续的人生。

“社会我”决定了人的生活层次为社会人生，它的内容包括维系社会关系稳定和满足社会关系基本需要的能力和由此产生的一切活动，其活动上升到心理的层次，为了满足自己的心理需要所发生的一切活动。社会关系中包括生产关系、社会意识形态关系和人际关系。这个层次的活动，是一种为了满足心理需要的人生。

“精神我”决定了人的生活层次为文化人生，它超出了自然人生与社会人生的所有意义范围，追求的是人生感觉的最高境界，是一种高度文明状态下绝对自由的生活状态，所发生的一切活动是精神上的，属于最高层次的满足精神需要的人生。

总之，人生是人的生命过程、心理和精神活动过程的有机融合。人们在生活中，最重要的是维持和改善个体自身心理环境及其社会活动过程中人与人之间的相互关系。通过沟通，我们发现他人的需要，同时表达我们自身的需要，因为任何相互关系都是围绕着需要而进行的。只有准确的沟通线路的存在，我们才会自由地表达重要的思想和情感。

人生的过程，就是人自身及外界沟通的过程，良好的沟通就是要更充分地享受健康的生命，快乐地生活。

三、沟通人生的最高境界

现代沟通学认为,人类自诞生之日起,就要通过各种手段摄取满足维持生命所需要的“衣、食、住、行、性”,追求满足“能力的认可、他人的尊重、欣赏、和谐、表扬、奖励、荣誉感、成就感”等心理需要以及自我实现的精神需要等。沟通是人们获得各种需要的唯一手段,人的一生时时刻刻都离不开沟通,所以我们称之为“沟通人生”。

在人的生命活动过程中,无论你是否意识到沟通的存在,沟通随时伴随着你的人生发展历程。当你把无意识的沟通转化为有意识的沟通,形成沟通的主体意识,并能主动沟通的时候,你的人生境界会有一个飞跃,你的人生会因此获得快乐。

沟通人生的最高境界就是“快乐地过好每一天”。

四、沟通人生的内涵

经过大量的案例研究,沟通人生内涵包括:良好的心理环境;和谐的人际环境;喜欢的工作环境;健康的生命环境。

1. 良好的心理环境是人生发展的基础

良好的心理环境包括正确的自我认识、良好的心境、积极的人生态度、理智的情绪四个方面,在自我沟通的基础上要达到四个方面的高境界,需要处理好很多问题。比如自信与自卑问题,自我概念问题,心理风险问题,如何能够保持良好的心境问题,如何保持积极的心态、克服消极的心态,摆正情绪和理智的关系,如何利用正向的情绪为我们人生发展服务,等等。

自身的和谐才能带来人际关系的和谐和环境的和谐;自身积极的人生态度,才能带来喜欢的工作环境;自身健康观念的改变才能营造出健康的生命环境。由此可见,培养良好的心理环境,是四大环境中的重中之重,只有保持良好的心理环境,其他三方面的环境才能得以充分发展。

2. 喜欢的工作环境,是一辈子的人生追求

人生最大快事,莫过于做自己喜欢的事情。喜欢的工作环境是以工作态度为依托的,因为工作态度折射人生态度,而人生态度决定人生的成就。有这种工作态度的人把自己从事的职业当作事业,全身心投入,往往表现出众,取得令人瞩目的成就。

拥有良好工作态度的人，不以工作为负担而以工作为乐趣，再累也乐在其中。只有这样的人才能够追求到喜欢的工作环境，享受工作带来的快乐。

3. 和谐的人际环境，是人们渴望得到的生存环境

每个人无论在工作中，还是在生活中都愿意处在一种和谐、舒适、温馨的环境中，每个人都愿意受到他人的尊重。

人生发展许多结果都体现在你的沟通行为活动过程中。和谐的人际环境，会让你的人生处处逢源，时时舒心。

4. 健康的生命环境，对于人生发展有着重要的意义

人们为了生活疲于奔命，当这个有机体损耗得不能支撑的时候，才去医院接受治疗。我们为什么不从平时就开始注意自己的健康？随着社会、经济的发展，人们逐渐意识到健康的重要性，健康理念正在不断地深入人心。

被人们忽视的往往是最重要的。在生命的历程中，人们常把健康维系到“去医院、找医生”。几千年来的“有病到医院，无病即健康”的传统观念在人们付出惨痛的代价后开始动摇，逐步被新的“保健”观念取代。人们渐渐认识到了树立保健意识，平衡饮食，适量运动，规律生活，快乐心情，对于生命的意义。

总之，无论你的官位多高，钱有多少，如果生活和工作得不到快乐，一切等于零。让我们都有一个良好的心理环境，和谐的人际环境，喜欢的工作环境，健康的生命环境，快乐过好每一天！

五、沟通的分类

在沟通分类上，现代沟通学把沟通分为自我沟通、人际沟通、职业沟通、公共场合沟通、群体沟通、大众媒介沟通（包括网络沟通）和主动沟通七大类。

前六大类沟通是以沟通的形式作为分类标准的。

主动沟通是一种意识和思维方式，它统摄支配着前面六类，对提升沟通能力起着至关重要的作用，现代沟通学把它作为沟通的类别之一，当然还需要一个不断完善的过程。