

中国演讲口才与人际沟通经典教材
中国社会艺术协会口才专业委员会指定教材



总主编 李元授

我们的理念是——
口才，天下第一才
会说话，赢天下。

人际沟通艺术

主 编 李元授



 华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

内 容 简 介

《人际沟通艺术》系“中国演讲口才与人际沟通经典教材”之一。本书运用社会心理学与人际交往的理论,借鉴传播学、语言学、美学等相关学科的理论与方法,阐述了人际沟通的方方面面:沟通与人际沟通,语言沟通,非语言沟通,沟通礼仪,沟通障碍,交友沟通,恋爱沟通,求职沟通,与领导沟通,与同事沟通,与下属沟通,与客户沟通,以及跨文化沟通。每章之后,设有较多的思考与训练题。本书科学性、实用性兼备,可操作性和可读性强,既可做大中专院校文化素质教育教材和相关行业及企事业单位的培训教材,亦可做广大人际交往与人际沟通爱好者的进修读物。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通艺术/李元授主编. —武汉:华中科技大学出版社,2022.5
ISBN 978-7-5680-8137-5

I. ①人… II. ①李… III. ①人际关系学-教材 IV. ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 062143 号

人际沟通艺术

Renji Goutong Yishu

李元授 主编

策划编辑:陈培斌 兰 刚

责任编辑:陈培斌 张汇娟

封面设计:刘 卉

责任校对:张汇娟

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉) 电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园 邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉市籍缘印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:16.5 插页:2

字 数:412千字

版 次:2022年5月第1版第1次印刷

定 价:48.00元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

中国演讲口才与人际沟通经典教材

中国社会艺术协会口才专业委员会指定教材

学术顾问

著名语言学家、博士生导师、华中师范大学资深教授邢福义先生
著名语言学家、博士生导师、暨南大学詹伯慧教授
著名修辞学家、博士生导师、武汉大学郑远汉教授
著名修辞学家、博士生导师、暨南大学黎运汉教授
著名修辞学家、博士生导师、复旦大学宗廷虎教授
著名语言学家、中国社会科学院资深研究员陈建民教授

教材指导委员会

主任委员

邱新建

副主任委员

李元授 颜永平 孙朝阳 宁爱中 黄春燕

委员

刘吉 刘德强 蔡朝东 李志勤 武传涛 刘智伟 李梅
石鼎 曾桂荣 谈晓明 曹辉 谭武建 王军 许振国
易书波 韩娜娜

教材编写委员会

总主编

李元授

执行主编

孙朝阳 李晓玲

副主编

熊福林 孙兆臣

总策划

邓楚杰 巫世峰

特邀专家

李荣建 洪潮 石鼎 吴茂华 张强

编委

易吉林 李玉超 蔡涨 邱红光 李庭芳 姚俊峰 余磊
李维亚 徐启明 杨玉娣 吴秀 吴卓凡 朱淑娟 郭珊
巫世峰 邓楚杰 孙兆臣 熊福林 李晓玲 孙朝阳 李元授

总 序

中国古代的哲人有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”这里把国之兴亡与舌辩之力量紧密联系起来，借“九鼎之宝”“百万之师”的强喻，充分揭示了口才的巨大的社会作用。二战时的美国人将“舌头”、原子弹和金钱称为赖以生存和竞争的三大战略武器；后来又把“舌头”、美元和计算机视为竞争和发展的三大战略武器。“舌头”，即口才，独冠于三大战略武器之首，强调了口才的价值非同小可。我们将口才再往前推进一步，展示口才的目的是什么？就是人际沟通。“沟通改变人生，沟通成就事业”；“时代呼唤沟通，世界呼唤沟通”。这些论断和理念，让我们每一个当代人都清醒地认识到演讲口才与人际沟通的至关重要性——关系到个人的前途、国家的生存与发展。现在，我们国家已进入新时代，中国已成为世界第二大经济体，今天的中国前所未有地接近世界舞台中心，实现中华民族伟大复兴进入了不可逆转的历史进程，共同构建人类命运共同体需要中国智慧、中国方案与中国贡献，中国在国际舞台上愈来愈具有举足轻重的地位。由此看来，演讲口才与人际沟通的巨大作用更是不言而喻。

有鉴于此，30多年来，武汉大学信息传播与现代交际研究中心组织了数十位专家学者，就口才、演讲、辩论、谈判、交际、沟通、公关、礼仪、策划、营销、广告、文秘等一系列课题展开了科学的研究。在国家教育部主持的“大学生文化素质教育书系”中，李元授教授主编了《现代公共关系艺术》《交际与口才》《交际礼仪学》3部教材；还先后主编出版了“交际学丛书”“人际交往精粹丛书”“新世纪人才素质训练丛书”“创造性人才素质训练教材”“综合素质训练系列教程”“中国少儿口才艺术精品教材”“文化素质教育经典教材”“中国演讲口才与人际沟通经典教材”等10余套丛书，共计80余本著作。我们本次推出的“中国演讲口才与人际沟通经典教材”（以下简称经典教材，共计6本，其中4本为第四次修订，2本为新增）就是其中之一。

承蒙几位全国顶尖的本学科大家担任本经典教材的学术顾问。他们是：著名语言学家、博士生导师、华中师范大学资深教授邢福义先生，著名语言学家、博士生导师、暨南大学詹伯慧教授，著名修辞学家、博士生导师、武汉大学郑远汉教授，著名修辞学家、博士生导师、复旦大学宗廷虎教授，著名修辞学家、博士生导师、暨南大学黎运汉教授，著名语言学家、中国社会科学院资深研究员陈建民教授。

诚邀十余位著名的演讲家与演讲理论家担任本经典教材指导委员会的专业指导。

出任本经典教材指导委员会主任委员的是文化和旅游部中国社会艺术协会党组书记、会长邱新建主席；出任教材指导委员会副主任委员的有中国社会艺术协会艺术顾问兼口才专业委员会名誉会长、武汉大学李元授教授，著名的演讲家颜永平、孙朝阳两位专家，中国社会艺术协会副秘书长、北京爱芝音教教学设备有限公司宁爱中总经理和中国管理科学研究院商学院客座教授黄春燕董事长。

出任本经典教材指导委员会委员的有：中国四大演讲家之一的刘吉教授，上海演讲学研究会创会会长、上海市委党校刘德强教授，著名的演讲家蔡朝东先生，云南省演讲学会原会长李

志勤教授,山东省演讲学会会长武传涛教授,黑龙江省演讲口才协会刘智伟主席,湖南省演讲与口才学会副会长、湖南响语演讲团李梅团长,中国资深营销培训专家、武汉大好科技有限公司石鼎董事长,著名教育与管理专家、广东省启学教育集团曾桂荣董事长,著名人际沟通专家谈晓明教授,湖北省演讲协会曹辉常务副会长,贵州省演讲研究会谭武建会长,宁夏演讲与口才协会王军会长,辽宁省演讲学会许振国会长,世界500强演讲培训专家易书波老师,还有青年演讲家、山西省演讲学会韩娜娜执行会长。

在本经典教材第四次修订再版之际,我们特别怀念“共和国演讲泰斗”尊敬的李燕杰先生。燕杰先生2017年11月16日仙逝,他生前不仅全力支持广大青少年学习演讲艺术,鼓励青少年积极参加演讲培训、演讲比赛和各种演讲实践活动,而且还热情鼓励推动演讲艺术的理论研究。有一次燕杰先生语重心长地对我说:“现在我国的演讲艺术缺乏科学的专业的理论研究,从事研究的专家太少太少,数得出来的专家就你们几位。你的理论研究成果多多,硕果累累,可喜可贺!希望你能多培养几个接班人;希望你们能进行演讲艺术的应用研究、深度研究和比较研究,让我国的演讲理论研究水平能上一个新的台阶。我寄厚望于你们!”燕杰先生的厚望强烈地激励着我,鞭策着我,让我不敢有丝毫的懈怠。这次推出的第四次修订再版的“中国演讲口才与人际沟通经典教材”,可以算作我们向燕杰先生的汇报与怀念。

在编写本经典教材过程中,我们参阅了诸多相关著作、论文,所引材料尽可能注明,其中或许有遗漏。敬请相关作者及时联系我们,以便及时修订,谨向作者表示歉意与谢意!

需要说明的是我们编写出版本经典教材(第四版),出版社不但要求修订文字,还要求与时俱进,要展示与教材内容相关的精彩视频和珍贵照片资料,立体化出书,为广大读者提供丰富的认知世界。这些视频照片资料是本经典教材核心专家以及诸多演讲家、演讲理论家热情提供的,有的是从“今日头条”和微信中下载的,我们尽可能注明出处和作者;如有遗漏,请及时与我们联系,以便下次印刷时更正。对以上所有专家谨致诚挚的谢意与崇高的敬礼!

需要感谢的是广东演讲学会对本经典教材的关心、支持与帮助,不仅及时剪辑制作了李燕杰先生等精彩演讲短视频,还积极宣传推广了本经典教材。广东演讲学会自2011年成立以来,培训事业红红火火,所编写的系列培训教材科学实用,为“党政军企校”提供了社会服务,广受好评,荣获“5A级社会团体”称号,被誉为“中国演讲界一面旗”“中国演讲事业的桥头堡”,真是可喜可贺!我们谨此致以崇高的敬礼!

最后,我们郑重宣告:中国社会艺术协会口才专业委员会于2021年12月19日,在广州广东演讲学会举行了隆重的成立大会,中国社会艺术协会党组书记、会长邱新建主席出席了大会,并发表了热情洋溢的讲话;协会热烈祝贺口才专业委员会的成立,希望我们牢记习近平总书记的重要指示,“讲好中国故事,传播好中国声音”,接过“共和国演讲泰斗”李燕杰先生的演讲旗帜,全国一盘棋、一条心、一股劲,努力开创演讲理论研究、演讲教育培训、演讲服务社会与演讲选手同台比拼的崭新局面!

是为序。

李元授

2022年2月22日修订于武汉大学



目 录

导语 成功有赖于超强的沟通能力	(1)
第一章 沟通改变人生——沟通与人际沟通	(3)
第一节 沟通	(4)
第二节 人际沟通	(16)
思考与训练	(27)
第二章 口才助你成功——语言沟通	(29)
第一节 语言沟通的原则	(29)
第二节 言语沟通	(32)
第三节 网络沟通	(37)
思考与训练	(43)
第三章 成功重要桥梁——非语言沟通	(46)
第一节 非语言沟通与体态语	(46)
第二节 非语言沟通的类型与功能	(50)
第三节 体态语解读的基本原则	(62)
思考与训练	(65)
第四章 有礼走遍天下——沟通礼仪	(68)
第一节 个人礼仪	(68)
第二节 社交礼仪	(77)
第三节 公关礼仪	(81)
思考与训练	(85)
第五章 走出沟通误区——沟通障碍	(86)
第一节 沟通中的障碍	(86)
第二节 文化障碍	(87)
第三节 心理障碍	(88)
第四节 沟通组织障碍及其他障碍	(91)
第五节 沟通障碍的克服	(92)
思考与训练	(96)
第六章 友谊地久天长——交友沟通	(98)
第一节 交友的原则	(98)
第二节 交友的艺术	(101)

第三节 交友忌讳·····	(106)
思考与训练·····	(108)
第七章 爱是前进动力——恋爱沟通 ·····	(109)
第一节 爱是心灵的沟通·····	(109)
第二节 会意与赞美·····	(113)
第三节 约会与禁忌·····	(115)
第四节 求爱与拒绝·····	(117)
思考与训练·····	(121)
第八章 树立良好形象——求职沟通 ·····	(123)
第一节 寻求理想的职业·····	(123)
第二节 做好求职准备·····	(124)
第三节 设计好个人简历·····	(129)
第四节 如何应对求职面试·····	(131)
思考与训练·····	(137)
第九章 学会服从与建言——与领导沟通 ·····	(140)
第一节 尊重领导,学会服从·····	(140)
第二节 注意倾听,巧妙进谏·····	(144)
第三节 适度赞美,委婉拒绝·····	(151)
第四节 类型不同,沟通有别·····	(157)
思考与训练·····	(161)
第十章 贵在尊重包容——与同事沟通 ·····	(162)
第一节 真诚相处,增进感情·····	(162)
第二节 尊重同事,尽力相助·····	(172)
第三节 包容缺失,化解矛盾·····	(177)
思考与训练·····	(184)
第十一章 重在关怀体贴——与下属沟通 ·····	(186)
第一节 与下属沟通要领·····	(186)
第二节 爱护下属,了解需求·····	(191)
第三节 有效激励,调动下属·····	(195)
第四节 委婉批评,化解冲突·····	(200)
思考与训练·····	(204)
第十二章 切记热忱周到——与客户沟通 ·····	(206)
第一节 赢得客户好感的法则·····	(206)
第二节 激发客户购买欲的方法·····	(209)
第三节 应对客户异议的策略·····	(212)
第四节 消除客户抱怨的技巧·····	(218)
第五节 抓好成交的最后一环·····	(222)
思考与训练·····	(228)

第十三章 为你架设桥梁——跨文化沟通	(230)
第一节 跨文化沟通的类型与特点	(230)
第二节 跨文化沟通的障碍及其克服	(236)
第三节 跨文化沟通的策略与技巧	(242)
第四节 与不同国家的人沟通举要	(248)
思考与训练	(254)
参考文献	(256)
后记	(258)

导语 成功有赖于超强的沟通能力

我们研究国内外一些企业家奋斗发迹材料后发现,凡成功的企业家必然具有三种超强的能力,即超强的策划能力、超强的协调能力和超强的沟通能力。

著名的企业家任正非、董明珠、曹德旺等均有超强的策划能力、超强的协调能力和超强的沟通能力。曾经的国内首富、企业家马云能说会道,能言善辩,口才堪称一流,是出色的演说家,特别会沟通。这里就让我们来领略一下马云的演讲风采与超强的沟通能力吧!

2008年3月16日,“我能创未来——中国青年创业行为”的第一场创业英雄会在北京开锣,企业家马云应邀出场,充分展示了他的演讲风采。作为创业精英,马云侃侃而谈,与大家分享自己的创业心得。他说:

梦想,是创业的起点。有梦想,就要有行动。很多人是“晚上想想千条路,早上起来走原路”,如果不给自己的梦想一个实践的机会,梦想永远只是梦想。此外,创业者还要想清楚一个问题:我想干多久,我能干多久?我想与所有创业者和准备创业的人分享一句话,就是我每天都跟自己讲的那句话:今天很残酷,明天更残酷,后天很美好,但绝大多数人都死在明天晚上,看不见后天的阳光。所以,我们还要努力坚持。

创业是个千头万绪的大话题,创业者的心里更是五味杂陈,岂是三言两语就能说个清楚,道个明白?而M君特别会归纳,你看他用简洁明了的话语,紧扣三个密切相关的创业关键词——梦想、行动、坚持,阐释创业成功之道,显得有条不紊,层次分明。

你看,这位企业家的语言与众不同,特点鲜明:“晚上想想千条路,早上起来走原路。”“今天很残酷,明天更残酷,后天很美好,但绝大多数人都死在明天晚上,看不见后天的阳光。所以,我们还要努力坚持。”这是深刻的人生感悟,是催人奋进的号角,具有很强的说服力与感染力。

我们每一个普通的人,在日常生活中、在工作中也一定要注意培养自己良好的沟通能力。我们要认真学习人际沟通原理,努力掌握沟通艺术,反复实践,持之以恒,从沟而不通,到沟而能通,再到不沟而通,逐渐成为沟通高手。

读者朋友:祝你成功,成功在向你招手。

第一章 沟通改变人生

——沟通与人际沟通

美国著名高等学府普林斯顿大学的专家学者对一万份人事档案进行分析,结果发现:“智慧”“专业技术”和“经验”只占成功因素的25%,其余的75%取决于良好的人际沟通。哈佛大学就业指导小组调查结果显示,在500名被解职的员工中,因人际沟通不良而导致工作不称职被解雇的占82%以上;数据说明了人际沟通能力是当今社会成功人士最基本、最重要的素质。进而,我们用一句话来概括:“沟通改变人生。”此言不虚,我们身边有无数鲜活的案例可以证明这一点,且看两个真实的案例:

37岁的吴木兰是河南人,她曾有过一次婚姻经历,并留下了一个13岁的女儿。她的异国夫君叫蒂明斯基,今年57岁,是波兰2005年总统大选的候选人之一。素不相识的两个人不仅远隔万里、年龄悬殊,而且语言又不通,但正是奇妙的网络世界使两个人走到了一起。

吴木兰告诉记者,她最初有意寻求跨国婚姻的原因是看了凤凰卫视的“中国人在他乡”节目。她说:“我以前不会上网,也不懂英文,是同事教我上网,并帮助我翻译。”后来,她在一个交友网站进行了注册。在与网友的交流中,一开始吴木兰请同事帮助翻译邮件,后来开始自己借助翻译软件写电子邮件。这样,她在网上认识了远在加拿大的蒂明斯基。

经过几个月的接触,蒂明斯基提出要吴木兰办理前往加拿大的签证并寄来从深圳到北京办理签证的路费。吴木兰说:“他是个十分心细的人。”但她的签证申请被加拿大驻华使馆以无结婚签证为由拒绝。蒂明斯基找到他所住地区的一位议员朋友,请他向加拿大政府质询。最终在加拿大移民部长的关心下,吴木兰才拿到签证,于2004年4月前往多伦多和蒂明斯基完婚。经过短暂的网恋,两人闪电结婚,开始了一段先结婚后相知的奇异情缘。经过一年的共同生活,吴木兰才逐渐地了解了蒂明斯基,并连连用“想不到”来形容她这位异国夫君。后来,吴木兰伴随蒂明斯基从加拿大回到波兰,协助夫君筹备竞选工作。

吴木兰的自身条件并不优越:当年37岁,离过婚,有一个13岁的女儿,不懂英语,不会上网……但她积极沟通,且善于沟通,克服了重重困难,通过奇妙的网络交流,与当年波兰总统候选人蒂明斯基走到了一起,成就了美丽的童话世界。吴木兰就是通过自己积极沟通而改变了自己的命运。

20世纪80年代,中国有一个家喻户晓的神童叫宁铂。他是中国第一个少年大学生,也是当时国人的骄傲、少年的榜样,他与张华、朱伯儒等人并称为20世纪80年代初期的“时代人物”。

本科毕业后,他留校(中国科技大学)任教,并在19岁成为全国最年轻的讲师。

1982年他第一次报考研究生,但报名之后就放弃了考试。第二次,他完成了体检,然后放弃了。第三次,他领取了准考证,但是在走进考场的前一刻又退缩了。后来他对别人解释说,他是想证明自己不考研究生也能成功,那样才是真正的神童。在第三次退缩时,学校的一位老师抓住了他,逼他去考,他声称,再逼他的话他就逃跑。

宁铂一直想逃跑。他很少做物理学科的研究,却把大量时间用于围棋、哲学和宗教。20世纪80年代后期,在中国科技大学天体物理系的课堂上,他开始向学生询问托福考试的情况。1989年、1990年、1991年,他连考3次托福,均未过关。1988年结婚之后,他练习气功,吃素,与常见的生活习惯渐行渐远。1993年,因为与妻子的一次小口角,他跑出家门,四处游荡了半个多月。这之后两年间,他一度下海,最远跑到了海南岛,最终却不得不回到中国科技大学。

2002年,宁铂前往五台山出家,很快就被中国科技大学校方找了回去。这一年,他又一次失败。

宁铂,曾是家喻户晓的神童,中国第一个少年大学生,是20世纪80年代初的“时代人物”,国人的骄傲。本来宁铂的前途是无可限量的,他自己也想通过单打独斗,成为“真正的神童”;但是,他的心理健康出现问题了。他没有把握正确的人生方向,不善于处理人际关系,不善于与人沟通,面对老师的苦苦劝告他竟以“逃跑”相逼;也不善于处理与家人的关系,到2002年他竟前往五台山出家。宁铂的人际沟通失败,人们只有扼腕叹息!

人际沟通实在太重要了,而沟通无处不在:亲子关系需要沟通;夫妻之间需要沟通;家人之间需要沟通;朋友之间需要沟通;在一个企业组织当中,部门与部门之间、上级与下级之间更加需要沟通。沟通有利于拉近人们之间的距离,有助于增进人与人之间的相互理解,更有助于增强团队的凝聚力。

本章我们将讨论沟通与人际沟通,但愿你能掌握人际沟通原理,成为人际沟通高手。

► 第一节 沟 通 ◀

一、沟通的特征与意义

(一) 沟通的含义

什么是沟通?《现代汉语词典》:“使两方能通连。”原意是指人们用开沟的方式使两水连通的活动,后泛指现代社会的信息交流。《大英百科全书》:沟通是用各种方法,彼此交换信息,即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介,所从事交换信息的方法。

沟通有关的定义,据悉有一百余种,众说纷纭,莫衷一是。我们倾向于这种观点:沟通是指信息发送者通过一定的渠道,将信息发送给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。沟通的结果可使交流双方相互影响,达成共识,也可以使交流双方建立起一定关系,形成友好往来。

沟通的渠道很多,它可以是人与人之间的信息交流,诸如交谈、讨论;也可以是人与机器之间的信息交流,诸如上网浏览;还可以是通信工具之间的信息交流,诸如互打电话、发邮件、发传真等。人与人之间的信息交换,是信息、思想、情感在个人或群众间的交流过程。

沟通十分必要。在社会中,人必须会沟通,否则在社会中难以生存。请看缺少沟通的“来喜”:

在深圳,有一位女老总,40岁时才生了一个儿子,全家为他起名“来喜”。来喜从小过的是要什么就有什么的生活。但由于父母忙于生意而无暇照顾他,在丰富的物质生活中,来喜变得越来越自闭,几乎不和任何人说话。直到他10岁生日那天,妈妈问他话时才发现,来喜已经不会与人交流了。这下子急坏了全家人,家人带着他到处求医问药,心理医生的答复是:来喜需要沟通。

心理医生的答复一针见血:来喜需要沟通。不光是自闭的少年儿童需要沟通,就是正常的成年人也要学会沟通,否则也要吃苦头。请看:

小贾是公司销售部一名员工,为人比较随和,不喜争执,和同事的关系处得都比较好。但是,前一段时间,不知道为什么,同一部门的小李老是处处和他过不去,有时候还故意在别人面前指桑骂槐,遇到跟他合作的工作任务也都有意让小贾多做,甚至还抢了小贾的好几个老客户。起初,小贾觉得都是同事,没什么大不了的,忍一忍就算了。但是,看到小李如此嚣张,小贾一赌气,告到了经理那儿。经理把小李批评了一通,从此,小贾和小李成了冤家。

小李不屑于沟通,小贾也不善于沟通,结果激化了矛盾,成了冤家。

美国石油大王洛克菲勒说:“假如人际沟通能力是如同糖和咖啡一样的商品,我愿意付出太阳底下最昂贵的价格购买这种能力。”这段话启迪我们,要学会沟通,善于沟通,努力培养超强的沟通能力,才能立于不败之地。

(二) 沟通的特征

沟通的特征主要有以下方面:社会性、互动性、不可逆性、实用性和动态性。

1. 社会性

凡沟通必具社会性,这是沟通的基本特征。具体体现为人们以信息交流为主要方式,通过运用复杂的符号系统来交流思想、建立联系、联络感情、增强信任、调整行为,从而促进协作,提高效率,不断地推动社会的进步与发展。

人是无法离开社会而独自生活的,否则就不可能正常成长发展。请看狼孩的故事:

1920年的一天,在印度加尔各答西南的一个小城附近,一位牧师救下了两个由狼抚养长大的女孩儿。大的大约七八岁,起名为卡玛娜,活到了17岁;小的不到两岁,一年后就死在了孤儿院里。卡玛娜不喜欢穿衣服,给她穿上衣服她就撕下来;用四肢爬行;喜欢白天蜷缩在黑暗的角落里睡觉,夜里则像狼一样嚎叫,四处游荡,想逃回丛林。她有许多特征都和狼一样,嗅觉特别灵敏,用鼻子四处嗅闻寻找食物。喜欢吃生肉,而且要把肉扔在地上才吃,不用手拿,也不吃素食。牙齿特别尖利,耳朵还能抖动。她的智力水平大致相当于3岁半的儿童。

这个狼孩的故事过去很多年了,至今读来仍然让人震惊不已。她们从小是由狼抚养大的,养成了狼的习性,怎么也改不了;换一句话说,这是她们从小脱离人类生活所造成的恶果。这说明人具有社会性,人的沟通具有社会性。

下面,再看看李阳的“毛病”:

李阳毕业于某名牌大学,现在在北京一家公司任职。他朴实憨厚,为人坦诚直

率,但腼腆羞涩,不善言谈。

进公司已快两年了,李阳获得了相当大的成就,但是他有一个大家都知道的“毛病”:只要一见到女性就会满脸通红。为此,李阳常受到同事们的讥笑,他的内心也一直很痛苦。

原来,李阳来自一个偏僻乡村,家庭条件一般。从小性格内向,喜静不喜动,很少与人交往。上大学时,成绩优秀,但是经常陷入烦躁和痛苦之中:在他心底始终存在着一种难言的病痛——害怕女性,看到女性就脸红。工作以后同样如此,只要一遇到女性就会满脸通红,随之而来的就是坐卧不宁、情绪烦躁、思绪混乱,有时甚至看到女性较鲜艳的衣服或长发也会有同样的痛苦感受。

多年来,李阳的这个“毛病”一直使他十分痛苦,精神负担很重,又不便对别人说,只好自己默默地忍受。为减少这种痛苦,他不得不尽可能地限制自己的视线,缩小自己的生活圈,从不主动与女性接触。

他常是整天静坐一处,埋头学习或工作,和男性同学或同事的关系也不十分融洽,独来独往,郁郁寡欢。他感到十分孤独和烦恼,甚至还怀疑自己的精神不正常。

李阳的毛病,是由于他思想观念不正确,缺少与人们正常的交往与沟通,以致“十分孤独和烦恼”,陷于困境而不能自拔。这从一个侧面说明了沟通的社会性。

2. 互动性

沟通是发送者与接收者之间的相互活动,是一种双向的交流互动。即是说,沟通要有两人或两人以上的沟通主体参加,传受双方都希望影响对方,故需要不断地转换传受双方的角色,各自发出相应的信息进行相互交流,因而体现出明显的互动性。

请看奶奶与孙子的对话:

到吃饭的时间了,奶奶开始催促9岁的孙子:

“快点,准备吃饭了!”

“赶紧把作业收起来,把手洗一下!”

不一会儿,见孙子从洗手间出来了,奶奶又不放心地问:

“手洗干净了吗?你要洗得认真一点呀,用香皂了没有?”

见孙子没有反应,奶奶又说:“再去洗一遍,一定要洗干净,要不然会生病的!”

.....

孙子有点不耐烦了:“奶奶,你好烦呀!”

“你这是什么话?我还不是为你好吗?”奶奶有点生气了,“我每天忙里忙外的,为了谁?还不是为了你,你这个没良心的!”

孙子装着没听见,赶紧跑到客厅看电视去了。

“你怎么还看电视呀?跟你说吃饭了,没听到吗?”

“你看看,刚洗干净的手又弄脏了吧,再去洗一下!”

.....

奶奶喋喋不休地说着。孙子的眉头不知不觉皱得更紧了。

奶奶既是发送者,又是接收者;孙子既是接收者,又是发送者。他们俩都想说服对方,结果是谁也说服不了谁,不欢而散。这体现了沟通的互动性。

下面是1999年国际大专辩论赛上香港大学队(正方)和新加坡南洋理工大学队(反方)之间的一段辩词。

反方三辩:讲了这么久,对方连书本有什么功能都说不清,难怪看不出不会取代的理由了。那我就请问对方辩友,法律上的那本《圣经》你又如何取代呀?

正方三辩:那么对方同学,你今天讲的书本就是《圣经》吗?

反方一辩:对方辩友连《圣经》的例子都解决不了还要和我们谈其他!请问对方辩友,那本《圣经》如何取代?

正方一辩:对方辩友,我告诉你,现在已经有电子《圣经》出版了,这不是告诉大家电脑的普及化吗?

反方二辩:普及等于取代吗?电子《圣经》出版商说过要把所有的书本《圣经》一网打尽吗?

正方二辩:对方辩友,今天的命题是“必将”,所以如果现在有这个趋势,已经有电子《圣经》出现,为什么掌上电脑就不会成为我们明天的书本呢?

反方三辩:可能的趋势就等于结果的必然吗?今天上海交易所的股指是一千点,明天是二千点,后天它会突破一万点吗?

这里是三方对三方的辩论,更体现了沟通的互动性。

3. 不可逆性

沟通过程一旦完成,所发出的信息是不能收回的。不但发送者无法收回发出的信息,就是接收者一旦受到某种信息的影响,其产生的效果同样不能收回。这就是沟通的不可逆性。

请看森喜朗与克林顿的对话:

日本前首相森喜朗的英语说得不好,结果在接见来访的美国前总统克林顿时闹出了笑话。森喜朗与克林顿相见,他马上向克林顿问好:“How are you”(你好)。结果由于他蹩脚的发音说成了“Who are you”(你是谁),克林顿不禁一愣,以为这是森喜朗的幽默,回应说:“I'm Hilary's husband”(我是希拉里的丈夫),哪里知道森喜朗的英语听力也同样不行,他不假思索地回答道:“Me, too”(我也是)。真是南辕北辙,令人大跌眼镜。

森喜朗的英语不好,自知说错,也无法纠正;克林顿将错就错,回答了一句;森喜朗也顺着说“我也是”,闹出了笑话。两人的问答均不可收回。

下面,看看一位副科长的抱怨:

一位副科级领导始终对科里新来的那个大学生没有好感,其实只有他自己才知道那是为什么:小伙子自报到的第一天起,就始终口口声声高喊他“陈副科长”,而别人都叫他“陈科长”的。

大学生喊他“陈副科长”,有伤副科长的自尊心,因而他一直对这位大学生“没有好感”。两人的话均不可收回。

4. 实用性

这是指传受双方都依靠沟通过程,动态了解各类信息,来帮助自己工作、学习、生活。因而,沟通带着明显的实用性。

请看看两位求职者的面试:

(一)

一求职者为了显示自己的英语水平,在求职中就用中英文夹杂着与考官交流,“贵公司给了这样一个机会,我很 happy(高兴)。在这次面试中,我更加深刻地 understand(明白)贵公司的企业文化和管理特点。我十分欣赏贵公司的企业文化和管理方式。如果这次面试我能顺利 pass(通过),我将会更加努力工作,以我的专业知识、管理技能等为公司的进一步发展 do my best(尽最大努力)。真诚地希望能有机会与您共同工作……”求职者这种做法不但不能让考官感觉到她的英语水平有多高,反而觉得她是在卖弄,因此心生反感。

(二)

××是学教育专业的,研究生毕业后到一所大学应聘,该校为她安排了试讲一节课作为面试。××的课讲得很好,在座的老师都忍不住点头称赞。在她讲课结束后,一位老师说:“你的课从整体来看讲得挺不错的。但我觉得课件还可以做一下修改,是不是可以……”没等这位老师把话说完,××就开始反驳了:“某某专家说过,大学课件与中小学课件风格不同,应该如何如何……这个课件模板是某某专家设计出来的,我认为这个设计是最科学的……”××的反驳让那位老师非常难堪,在座的校长和其他老师也面面相觑。最终,××落选了。

这两位求职者都希望面试成功,求职成功,目的很明确,这就是沟通的实用性。可是,两位的表现却事与愿违。前者自我介绍中多处夹杂英语,似有卖弄之嫌;后者听不进面试老师的一点意见,非要与老师争个高低,自然这两位求职者都落选了。

5. 动态性

沟通的传受双方都是动态的,不断地受到来自对方信息的影响,在不断地变化;与此同时,信息本身就具有流动的性质。它从事实本身转变为符号信息的传递过程,就是一个动态的过程。

请看看下面一位爱打手机的业务员:

有一个业务员要把润滑油卖给某公司,可那天这个业务员在总经理面前打了四次手机。打第四次的时候总经理就跟他说:“你好像很忙啊?”他说:“哎。”总经理说:“你出去把手机打完了再进来跟我讲话,我希望你再跟我讲话的时候,不要开手机。”他说:“对不起,对不起!”最后,总经理语重心长地说:“年轻人,你要把这个坏习惯改过来。我给你个忠告,你这辈子要想让客户喜欢你,最好在客户面前,你的手机永远不要响起。”

这位业务员本来是要销售润滑油给某公司的,可是关于销售的事一句也没有谈,却在公司总经理面前打了四次手机,引起总经理的不满,后面的对话就跟着变化。沟通的动态性表现得充分。

(三) 沟通的意义

沟通使人们彼此了解,相互理解,彼此谅解,相互认同。“了解自己,了解别人”是沟通的基本目的。沟通的意义主要体现在协调关系、获得信息、澄清事实、学习借鉴等四个方面。

1. 协调关系

沟通可以帮助人们协调社会、生活、工作中的各种关系。它可以协调个人关系、家庭关系、

社会成员之间的关系；可以协调个人与社会的关系、团体与团体的关系，以及国家与国家之间的关系，也可以协调解决企业管理、决策过程、公共关系等方面的问题。

请看一个生动感人的故事：

在美国，曾经发生过这样的一件事情。

有一位小学生，因为身体感觉不适，经医师详细检查后，确认他患了癌症。

接踵而来的，是一连串更详细的检查与治疗。当然其中也包括了人人闻之色变的化学治疗。

在不断地使用化学药剂治疗之后，癌细胞的蔓延得到了控制。但化学治疗强烈的副作用也随之产生，这位小病童的头发开始大量掉落，一直到他的头上一根头发也没有了。

随着出院的日子一天天接近，小病童的心中除了欣喜之外，更有着一丝隐隐的担忧——考虑自己是否应该戴上假发回学校上课。一则为了自己光秃的头而自卑，再则也怕自己光头的新造型吓坏了同学。

回学校那天，母亲推着轮椅，送他走进教室的那一刻，母亲和他不禁张大了口，感动得发不出声音来。

只见全班同学全都理光了头发，连老师也顶着大光头，热烈地欢迎他回来上课。

我们的小病童一把扯去假发，大叫大笑，从轮椅上一跃而起。

这是一个真实的故事，特别感人。小病童的同学和老师展现了最高境界的安慰艺术，设身处地为小病童着想，细心抚慰小病童的心灵，燃起了他心中爱的力量，很好地协调了全班同学和老师与小病童之间的关系。

下面请看美国前总统罗斯福与普通工人的关系：

据说，当罗斯福总统的专用轿车被送到白宫时，造车工人也被介绍给总统。当总统兴高采烈地与前来参观的人寒暄之际，这位生性腼腆的工人一直默默地站在一旁，最后，他们要离去时，罗斯福找到这位造车工人，叫出了他的名字，和他亲切握手、热情致谢。当然那位工人非常感动。这件事成为罗斯福的美谈。

美国前总统罗斯福“找到这位造车工人，叫出了他的名字，和他亲切握手、热情致谢”，使这位工人深受感动，从中可看出总统与民众的关系。

2. 获得信息

沟通能够收集、存储和整理新闻、数据、事实及评论等信息，从中获得更多的情报；可以掌握对方对某事的看法，并做出相应的反应。

请看一个有趣的故事：

人们做什么都有他们的理由。不是你的理由，而是他们自己的理由。对他们来说的理由，就是根据他们的感觉，能够打动他们感情的理由。我希望你能够铭记这个事实。

法拉第发明电机时，留下一个有趣的插曲。他想让当时的英国首相威廉·哥拉德斯特对这个发明产生兴趣，以获取后援。因此，他拿着未完成的模型——那是个用电线缠在磁铁上的粗糙的东西，拜访了那位政治家。可是，哥拉德斯特首相对它不感兴趣。