

Part One
第一部分

沟 通 理 论

模块 1 人际沟通与人际关系

本章要目

- 人际沟通与三大商数；
- 人际关系及其改善；
- 人际沟通的特征及沟通能力的培养。

1.1 人际沟通与三大商数

1.1.1 沟通与人际沟通

1. 沟通

沟通(Communication)是指在社会交往中,人们借助符号系统(语言、文字、图像、记号)、形体手势及物质环境传递和理解信息和情感的社会行为。

沟通,中文原意是指开沟使两水相通,在信息社会泛指信息沟通。对于沟通的定义,美国威斯康星大学教授 F. 丹斯统计过有多达 126 种。这里概括为以下几种类型。^①

(1) 共享说:沟通是传者与受者对信息的分享。美国学者施拉姆认为:“我们在沟通的时候,是努力想同谁确立‘共同’的东西,即我们努力想‘共享’信息、思想或态度。”

(2) 交流说:沟通是有来有往的双向交流活动。美国学者霍本认为:“沟通即用言语交流思想。”

(3) 影响说:沟通是传者欲对受者施加影响和劝服的行为。美国学者露

^① 贾启艾. 人际沟通[M]. 南京:东南大学出版社,2000,7:2.

西和彼得森认为：“沟通这一概念，包含人与人之间相互影响的全部过程。”

(4) 符号说：沟通是符号和信息的流动。美国学者贝雷尔森认为：“所谓沟通，即通过大众传播和人际沟通的主要媒介所进行的符号传送。”

2. 人际沟通

人际沟通(Interspersonal Communication)是人们运用语言符号系统或非语言符号系统传递和理解信息和情感的过程。其目的在于人们需要分享信息、传达思想、交流情感和表达意愿。人们通过沟通相互认知和吸引，并通过沟通影响别人和调节自己的行为。

1.1.2 人生的三大商数

1. 三大商数的含义

人生的三大商数(智商、情商与财商)与每个人的人生成功密切相关。

(1) 智商(Intelligence Quotient, IQ)又称智力商数，是智力测验者用以标示智力发展水平的心理学测验术语。它的表示公式是：智力商数(IQ)=智力年龄×100/实足年龄^①。

如果某儿童智龄和实龄相等，依公式计算，智商等于100，即表示其智力相当于中等儿童的发展水平。一般认为智商在120以上的称作“聪明”，在80以下的称作“愚蠢”；智商基本上是不变的。如果一个六岁儿童的智商为80，另一个六岁儿童的智商为120，在小学毕业后，他们的智商基本上仍分别为80和120。

(2) 情商(Emotion Quotient, EQ)是情绪商数的简称，又称情感智能，是人们对于自我情绪的认知、控制并进行自我激励，对他人情绪的理解并与他人相处与合作的能力。情商大致可以概括为以下6项内容。

- ① 情绪的自我认识力：即对自己的感知力，通过自我感觉来认识自己的情感。
- ② 情绪的自我控制力：针对具体情况，恰当地控制和表达自我情绪的方式。
- ③ 自我激励和自我发展能力：激励和发展自我朝着树立的目标努力并去实现它。
- ④ 认知他人情绪的能力：认知、分享和同情他人的情感。
- ⑤ 人际交往能力：体现为人际沟通能力和人际关系的水平。
- ⑥ 对挫折的承受力：体现为对挫折的承受力和适应能力。

心理学家认为，情商水平高的人具有如下特点：社交能力强，外向而愉快，不易陷入恐惧或伤感，对事业较投入，为人正直，富有同情心，情感生活丰富但不逾矩。一个人是否具有较高的情商，和童年时期的教育培养有着密切的关系，所以，培养情商应从小开始。

专家认为，情商的水平不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来，它只能根据个人的综合表现进行判断，而且多以人际沟通能力来判别个人情商水平的高低，所以，人际沟通能力是衡量一个人情商水平的重要尺度之一。

(3) 财商(Wealth Quotient, WQ)是指一个人认识、创造和运用金钱和财富的能力，它包括观念、知识和行为3个层次。

- ① 观念是指对金钱和财富的认识和理解过程；
- ② 知识是指投资创业或创造和运用财富的知识积累，如会计知识、法律知识等；

^① 辞海[M]. 上海：上海辞书出版社，1980：1402.



③ 行为是观念的表现和载体,是观念和知识在我与环境之间的实施,它体现了创造和运用财富的行为能力。

财商是一个人成功的标志。它是一个人毕生为之努力的综合目标,对于它的测度标准不仅仅是金钱、提升或在事业上的成就等有形财富的拥有水平,也体现为人际关系和他人的信任等无形财富,它还包括对于能够实现价值的关键知识技能的掌握以及个人的健康。因而,对于财商这个综合目标的测度标准不是单一不变的,而是根据一个人所处的时代,就其本人的现在与过去,其本人与他人和社会平均水平的比较而进行的动态综合衡量。有人把健康视为有效数字,其他衡量指标视为增值数字。这里的有效数字为1、2、3等,增值数字为零的个数;增值数字只有在有效数字后增加才有意义,否则,只是无效的增值,永远为零。

资料欣赏 1-1

有关智商的调查

一个人聪明与否往往通过一些心理学家编制的智力测验证明。但是,经测定智商高的人不一定以后进入社会就能取得令人瞩目的成就。美国心理学家曾对伊利诺斯州一所中学1981届的81位优秀毕业生进行跟踪研究。这些学生的平均智商是全校之冠,他们上大学后,成绩也不错,但到近30岁时,大都表现平平。中学毕业10年后,他们中间只有四分之一的人在本行业中达到同龄最高阶层,而很多人表现不如一般的同学。波士顿大学教授凯伦·阿诺针对这项研究结果指出:“面对一位毕业致词代表,你唯一知道的就是他考试成绩不错。面对一位高智商者,你所知道的也只是他在回答某些心理学家所编制的智力测验问题时成绩不错,但我们无法对他未来的成败做出准确有效的预测。”

人们越来越认识到,只强调人脑的理性加工是不足以揭示人类千变万化的内心世界的,单纯强调智商,则抑制和浪费了人类的潜能,使人们除言语和数理逻辑能力以外的潜能受不到应有的重视。美国心理学教授嘉德纳(H. Gardner)认为,传统地根据智力测验所界定的智力,在概念上只适于对书本知识的学习能力。

资料来源:李谦. 现代沟通学[M]. 北京:经济科学出版社,2002,10:11.

2. 三大商数间的关系

1995年,美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼(D. Golman)在《情绪智力》一书中提出了“情商”(EQ)的概念。戈尔曼提出的情商包括自我意识、情绪控制、自我激励、认知他人情绪和人际沟通能力5个方面(其他学者后来又补充了“对挫折的承受能力”)。戈尔曼认为“情商”是个体生存的重要能力,是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键品质因素。他还认为,在人成功的要素中,“智商决定人生的20%,情商则主宰人生的80%”。在美国也流行一句话:“智商(IQ)决定录用,情商(EQ)决定提升。”^①

事实上,智商高的人并不一定都成功,而智力一般但善于控制自己情绪并与人良好沟通的人会表现不凡。智商和情商在人的成功中都很重要。在人生三大商数的关系中

^① 李谦. 现代沟通学[M]. 北京:经济科学出版社,2002,10:12.

(见图 1-1),财商是人生的行动目标和成功的标志,智商是人的行动基础,而情商则是将成功目标与行动基础相连的纽带和桥梁。所以,以财商为标志的成功既离不开智商的基础,也离不开将成功与基础相连的情商。这里需要注意的是,人际沟通能力是情商的重要表现形式之一,是衡量个人情商水平高低的一个重要尺度。因而,要发挥智商的潜力,实现人生的成功目标——财商,都离不开情商的重要表现形式——人际沟通。

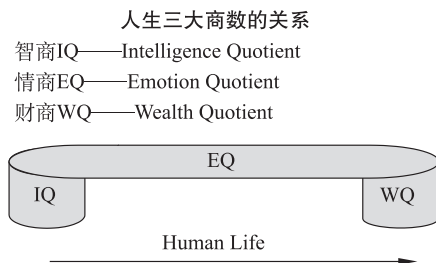


图 1-1 人生三大商数的关系

1.1.3 成功的要素及沟通的作用

1. 成功的要素

心理学教授丹尼尔·戈尔曼认为,在人成功的要素中,“智商决定人生的 20%,情商则主宰人生的 80%”。拿破仑·希尔访问了包括福特、罗斯福、洛克菲勒、爱迪生、贝尔等著名人士在内的 500 多位成功者后,研究总结得出的 17 条成功定律也大多是情商因素。

智商高的人就一定读博士吗?情商高的人就一定人事通达、容易成功吗?现实的回答并非完全肯定。成功,需要情商、智商以及下述因素的整合。

(1) 成功需要智商与情商的有机结合

情商与智商一样,都是只侧重了自我认识能力的一个方面,就成功而言,其影响作用仍然是有限的。所以,针对智商而提出的情商概念,其最大的积极意义在于,把成功的要素从狭窄的智力领域扩展到自我认识领域乃至人际关系领域。

成功与较高的自我管理能力强紧密相连。一个人的成功与否不取决于智力、情绪或性格的某个单项指标是否高超,而是取决于各单项素质之间的合理组合及最佳匹配,即取决于智商与情商的有机结合,这种有机结合,也就是古人讲的“人和”。“人”是人的自身智力因素,“和”是人的情感智能和与他人的关系。成功离不开“人和”。

(2) 成功需要对时机的把握

人的成功也离不开时机因素。有时,虽然我们具备了主观优势,但是由于时机不成熟,则使我们无法成功。对于时机的把握,有两层意义:一是我们要有远见地规划未来,为未来早做准备,使我们从容面对和抓住机会,这就是要利用“天时”;二是当我们所处的环境不利于自己的发展时,要善于应变环境,创造条件,寻找和促成时机,这就是成功的“地利”因素。

(3) 成功需要不懈地努力,不断完善和管理自我

一项事业并不一定一次就能成功。若我们遇到挫折就退却,则永远没有成功。只有不懈地努力和不停地向目标奋进,才有最终的成功。当然,这种努力还需要有不断地完善和管理自我作基础。



一个有较高自我管理能力的人,不仅能合理有效地安排各项人生任务,管理和完善自我,而且在客观理解他人、在摆正自己与他人之间的位置方面也有着天然的优势,于是他便在自身与环境、主观与客观这两个方面都实现了基本条件的最佳利用,从而大大提高了事业的成功率。

2. 沟通的作用

英国文豪萧伯纳说过:“假如你有一个苹果,我也有一个苹果,而我们彼此交换这些苹果,那么,你我仍然各有一个苹果;如果你有一种思想,我也有一种思想,而我们彼此交换这些思想,那么,我们每个人将各有两种思想。”这段话生动地说明了沟通的作用。

(1) 沟通是人际关系的构成条件和促成“人和”的措施。人们通过沟通与周围的社会环境相联系,而社会是由人们的相互沟通关系所组成的网络。沟通就像血液流经人的心血管系统一样流入社会系统,为社会这个有机整体服务。所以,沟通是一种在社会网络中自然而然的、必需的、无所不在的活动。

(2) 沟通贯穿于我们生活的所有领域。人的绝大多数活动都是通过沟通进行的。我们把它用于劝说、协调关系,以及分享快乐、共同谋求发展和披露信息。良好的沟通是我们的工作和相互关系取得成功的关键。

(3) 沟通是人们获取知识和信息的重要途径。据专家分析,在人们所掌握的知识中,20%来源于直接学习,80%来源于社会学习。社会知识可以从与朋友、同行、老师的聊天、讨论和聚会中获得,也可以通过演讲、上课等形式获得,而这些都是沟通的重要形式。人们通过沟通可以开阔视野、互通信息、获取知识与技能。

(4) 沟通是衡量个人情商水平的一个重要尺度。它是衔接智商和情商的重要手段,是人们以智商为基础迈向成功的桥梁。

总之,沟通是人们分享信息、思想和情感的过程。当今世界,良好的沟通能力对于人们个体的发展乃至整个经济和社会的发展来说,关系重大。在个体发展中,良好有效的沟通对于个体素质的全面提高,很好地发展人际关系,发挥自身的内在潜力和事业的成功影响甚大。据权威的《工商管理硕士就业指南》(1995年英文版)所载,美国普林斯顿大学曾对1万份人事档案进行分析,“专业技术”和“经验”只占成功的25%,其余75%决定于良好的人际沟通;哈佛大学就业指导小组1995年的调查结果显示,在500名被解职的男女中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%^①。可见,良好的沟通能力在人们的一生中具有多么重要的意义。日本企业之神,著名的松下电器公司的创始人松下幸之助有句名言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助就是凭借其良好的人际沟通艺术,赢得了他人的信赖、尊重和敬仰,使松下电器成为全球电器行业的巨星^②。

资料欣赏 1-2

热情与成功

哈佛大学心理学教授罗森通过实验研究指出,热情可以弥补一个人20%能力上的缺

① 李谦. 现代沟通学[M]. 北京:经济科学出版社,2002:6-7.

② 贾启艾. 人际沟通[M]. 南京:东南大学出版社,2000:36.

陷;反之,一个人则只能发挥出自身能力的50%。失去了热情,就损伤了灵魂。各种成功素质中,居于首位的应该是热情。热情是一种精神特质,代表一种积极的精神力量,驱动人奔向光明的前程,激励人去唤醒沉睡的潜能,发挥无穷的才干和活力。

世界首富比尔·盖茨将微软比作是一个细胞,而 he 自己是精子,必须要有一个卵子才能让微软完整,而恰好史蒂夫·鲍尔默就是这个卵子。史蒂夫·鲍尔默现任微软公司的首席执行官。他最引人注目的特点就是“易于激动”。他不仅有魅力,而且习惯于把任何东西都强调三遍。他似乎就是一位天生的销售明星和演说家。

那么鲍尔默到底有什么成功秘诀呢?他曾应邀出席美国南加大的毕业典礼,发表了一个演讲,勉励将步入社会的学子们应该拥有三项特质:极佳的想法、热情和坚忍且不屈不挠。其中,最大的难点其实在于热情,因为你从一开始寻找它就充满了疑惑。你需要体验,需要幻想,需要自己一步步地验证。任何事情,只要你想干,只要你去干,并把满腔热情贯彻于始终,那么,在不远的地方等着你的,一定是万人膜拜的成功!

资料来源:许扣锁. 热情与成功[J]. 半月选读,2012,15:63.

1.2 人际关系及其改善

1.2.1 人际关系的特点与作用

1. 人际关系

人际关系是指人们在社会生活和实践中,彼此间形成的各种社会关系。人际关系是一个复杂的社会现象,不同的学科对人际关系的理解也不同。社会学认为,人际关系指在社会总体关系中人们的直接交往关系;社会心理学认为,人际关系是指人与人之间的心理关系,表示心理距离的远近;行为科学认为,人际关系是人与人之间的行为关系,体现人们社会交往和联系的状况。

人际关系由以下3个因素构成。

(1) 认知是人际关系的前提条件。人际关系是在人们的交往过程中,彼此通过相互感知、识别和理解而建立起来的。人际关系是从对人的认知开始的,若彼此根本不认识、毫无所知,就不可能建立人际关系。

(2) 情感是人际关系的调节因素。人际关系在心理上总是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的。假如没有情感因素的参与调节,其关系是不可想象的。情感因素是指与人的需要相联系,对满足需要的事物产生积极的情绪体验,对阻碍需要满足的事物所产生的消极情绪体验。调节人际关系的情感因素有不同的水平和强度,其调节作用的一般趋势是人际关系的发展水平越高,其调节作用越大。

(3) 行为是人际关系的沟通手段。在人际关系中,无论是认知因素还是情感因素,都需要通过行为表现出来。行为是指言语、举止、作风、表情、手势等一切表现个性的外部动



作,它是建立和发展人际关系的沟通手段。

2. 人际关系的特点

(1) 互动性:人际关系存在于人与人之间的现实沟通中,它的实质表现为人们之间的思想和行为的互动过程。

(2) 阶段性:人际关系的建立需要一个认识过程。人际关系的发展也需要经过一系列相当有规律的阶段和顺序。如果一种关系没有按照预料的顺序发展,就会引起当事人的惶恐不安。如果初次同某人见面就想求爱结婚,对方显然不会作出积极的反应。同样,如果某种关系在没有出现任何征兆而突然结束时,双方也都会感到震惊和莫名其妙。

(3) 动态性:人际关系不是一成不变的。一个人从出生起,要经过幼儿、少年、青年、成年等阶段。在此期间,无论是人还是人际关系也随时空的变迁而变化。

(4) 情意性:人际关系是含有情感和意志的沟通关系,即其包含着情感和意志等因素。

(5) 社会性:人际关系具有社会性,它是人们在社会生活中的交往关系。

(6) 复杂性:人际关系的复杂性由其多面性所致,即关系各方的目的及其对关系本身的看法不尽相同。此外,它们存在于社会的某个特殊环境和背景下,当环境和背景不同时,前后会出现不同的关系类型。

3. 人际关系的作用

在社会生活中,一个人不可能脱离他人而独立生存,他总是要与他人进行接触交往,并建立一定的人际关系。戴尔·卡耐基说过:“一个成功的企业家只有15%是靠他的专业知识,而85%是靠他的人际关系和领导能力。”^①可见,人际关系对我们每个人来说都很重要。它的作用体现在以下5个方面。

(1) 了解自己。我们通过与他人建立关系了解自己,增强良好的自我感觉。如果不通过别人的看法来证实一下自我评价,自我评价就不可靠。当自我评价得到别人的支持时,这种评价就得到了强化;当自我评价与别人对自己的评价不一样时,需要通过倾听别人的意见来了解自己。

(2) 控制环境。良好的人际关系有利于人们建立良好和谐、融洽友爱和团结的人际环境,能够使人们在工作中互相尊重、互相关照、互相体贴、互相帮助,充满友情和温暖。在这种环境中工作,人们感到心情舒畅、愉快,这有利于身心健康。反之,在相互矛盾、猜忌、摩擦和冲突的人际关系状态中,人们相互之间疏远、敌对,感到心理不安、情绪紧张。

(3) 提高效率。良好的人际关系有利于提高工作效率。与周围的人保持良好的人际关系,可以与他人工作协调,气氛融洽,并增进彼此的团结合作,便于发挥彼此的整体效能。

(4) 增进健康。人际关系与身心健康密切相关。一个人的关系好,与人关系融洽,就会心情愉快,身心健康,有安全感。反之,健康就会受损。如果一个人无论在工作中或是在家庭中,人际关系持续紧张,那么在一定的条件下可能导致身心疾病,如神经衰弱、高血压、溃疡病等。改善人际关系对身心疾病的防治有很大的作用。当你与他人建立了友好关系后,你对自己的良好感觉就会增强。当你发现自己处处受欢迎,甚至受到他人关心时,自我感觉会更佳。在最凄凉的日子里,由于朋友的到来,你会觉得柳暗花明。

^① 贾启艾. 人际沟通[M]. 南京:东南大学出版社,2000,7:45.

(5) 改变行为。人际关系对促进人的行为改变有很大的作用。人们在交往中,彼此的行为相互作用,相互模仿。人际关系好,一方的行为会对另一方起很大的暗示作用。例如,一个不守纪律的学生被调到一个人际关系良好的班级,他在这个集体中会逐步与同学结成良好的人际关系,在其他同学的影响下,会逐步克服不良行为,养成良好的行为习惯。

1.2.2 影响人际关系的因素

1. 满足需要

人际关系的形成取决于它能满足人们生存与发展的需要。人与人之间的亲近或疏远、合作或竞争、友好或敌对,都是心理上距离远近的表现形式,具有较强的情感色彩,它反映了人们的需要是否得到满足时的情感体验。人们喜欢给自己带来奖赏的人,讨厌给自己带来处罚的人,即人们倾向于亲近奖赏性的关系,而排斥处罚性的关系。因此,在人际沟通中,沟通者只要分析了解人们的不同心理需要,掌握人们的心理需要特点,并根据这些特点去满足对方的心理需求,就可以建立起良好的人际关系。

2. 交际准则

人际关系还受现存的交际准则影响。如果说办公室的交际准则是工作时间不得谈论私事,那么你和上司之间就只有正经的业务关系,这也许是有益的,因为这样可以免掉一些不必要的闲话。但是,这也有不足的一面,因为这样会缺乏团结友爱。然而,无论是好还是坏,这一交际准则影响着人际关系。

交际准则也支配着我们对特定人际关系的倾向性看法。例如,许多人对“男人在家做家务,女人外出挣钱”的婚姻关系感到好奇,对下级不顺从上级的关系和父母与孩子之间完全平等的家庭关系都觉得莫名其妙。

3. 情绪状态

情绪状态影响着人际关系的亲善或敌对状态。如果一方表示喜欢另一方,对方往往也会报以同样的反应;如果一方表示敌视另一方,那么对方也会以牙还牙。一个满怀深情的人要和一个充满敌意的人建立关系,这几乎是不可能的。如果双方感情上合不来,那将意味着关系的终止。

4. 时间与空间

(1) 时间:与人相处的时间愈长,关系就会变得愈深化与丰富。在初次与人结识时,你的交际行为是不多的。你可能会笑一笑,点点头,或者说声“你好”之类的话。但当关系不断得到发展时,许多语言和非语言沟通方式都会被充分运用。沟通的机会和时间越多,关系本身就变得越深化和丰富。

(2) 空间:人际关系是在某个特定的空间环境中发生的。如果你身处课堂,你就不会对你的同学随意发火。空间环境的变化对关系的进展和变化有着很大的影响。

5. 控制因素

人际关系的控制因素包括支配和服从两个方面,两者相互作用处于一种互惠的关系中。许多关系的存在是建立在一方处于支配地位、另一方居于服从地位的模式上。例如,人们对男女之间、上下级之间的关系模式做了研究,结果证明,人际关系中的支配和服从具