

(插图修订第14版)

(美) 罗纳德·B·阿德勒  
拉塞尔·F·普罗科特 著  
黄素菲 李恩 译

# 沟通的艺术

## 看入人里，看出人外

### 关于本电子书说明

本人由于一些便利条件，可以帮您提供各种中文电子图书资料，且质量均为清晰的PDF图片格式，方便阅读和携带。文学、法律、计算机、人文、经济、医学、工业、学术等方面的图书，都可以帮您找提供电子版本，500万图书馆资源收藏供你选择。

我的QQ是859109769 佳佳e图书（提供完整版）



后浪出版公司

大学堂 057

Looking Out

Ron

# 沟通的艺术

## 看入人里，看出人外

(插图修订第14版)

(美) 罗纳德·B·阿德勒

拉塞尔·F·普罗科特 著

黄素菲 李恩 译

世界图书出版公司

北京·广州·上海·西安



## 图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术:看入人里,看出人外:插图修订第14版/(美)阿德勒,(美)普罗科特著;黄素菲,李恩译.——北京:世界图书出版公司北京公司,2014.4

ISBN 978-7-5100-7746-3

I. ①沟… II. ①阿… ②普… ③黄… ④李… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第049108号

Ronald B. Adler, Russell F. Proctor

Looking Out/Looking In, 14ed

ISBN-10: 1-285-07059-3

Copyright © 2014 by Wadsworth, a part of Cengage Learning

Original edition published by Cengage Learning. All rights reserved.

本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有,盗版必究。

Beijing World Publishing Corporation is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. The edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong SAR, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习集团授权世界图书出版公司独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

151 Lorong Chuan, #02-08 New Tech Park, Singapore 556741

本书封面贴有Cengage Learning防伪标签,无标签者不得销售。

## 沟通的艺术:看入人里,看出人外(插图修订第14版)

著者:	(美) 罗纳德·B·阿德勒 (Ronald B. Adler)	(美) 拉塞尔·F·普罗科特 (Russell F. Proctor)
译者:	黄素菲 李恩	丛书名: 大学堂
责任编辑:	周茜 张鹏	营销推广: ONEBOOK
		出版统筹: 吴兴元
		装帧制造: 墨白空间

出版: 世界图书出版公司北京公司

出版人: 张跃明

发行: 世界图书出版公司北京公司(北京朝内大街137号 邮编100010)

销售: 各地新华书店

印刷: 北京嘉实印刷有限公司(北京市昌平区百善镇东沙屯466号 邮编102206)

(如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与承印厂联系调换。联系电话: 010-61732313)

开本: 787毫米×1092毫米 1/16

印张: 28 插页2

字数: 630千

版次: 2015年2月第1版

印次: 2015年2月第1次印刷

读者服务: reader@hinabook.com 188-1142-1266

投稿服务: onebook@hinabook.com 133-6631-2326

购书服务: buy@hinabook.com 133-6657-3072

网上订购: www.hinabook.com(后浪官网)

ISBN 978-7-5100-7746-3

68.00元

后浪出版咨询(北京)有限公司常年法律顾问: 北京大成律师事务所 周天晖 copyright@hinabook.com

版权所有 翻印必究



第 2 版 2004 年 12 月第 1 次印刷



## 译者序\*

本书初版至今已经超过30年了。现今，美国出版的书籍可谓不计其数，而本书能连续出到第12版，在美国拥有超过200万的读者，可见必有其过人之处。之前的版本是由罗纳德·阿德勒（Ronald Adler）和奈尔·道恩（Neil Towne）两人合著。本版改由罗纳德·阿德勒和拉塞尔·普罗科特（Russell Proctor）两人合著。罗纳德·阿德勒除了本书之外还有其他六本跟沟通有关的著作，主题包括肯定训练、社交技巧、商务沟通、公共演说技巧、小团体沟通等。在本书初版时，他的大女儿才刚出生，如今他已经是两个小孩的爸爸了。拉塞尔·普罗科特目前是北肯塔基大学的教授，他和罗纳德·阿德勒在1990年的一个沟通研讨会上相识，这些年来两人在沟通主题有许多共事的机会，一起撰写了一些教科书和相关文章。

作者为此倾注了多年的专业经验，试图把本书定位为大学生接触人际关系课程的最佳读本，每一版本的修订几乎都会添加最新的人际关系研究结果及时代变迁的新议题，使得全书内容与时俱进。本人有幸于四年前率同10位研究生一起翻译了本书第10版，当时就觉得此书兼具深度、广度与完整性，是一本难能可贵的理论与实用并重的教科书。而今年最新的第12版，其内容更加充实而具有价值。综观新版本，其主要特色有：

1. 继续强调人际关系的交流本质。沟通并不是对某人使用技巧而已，沟通是我们与人共同经历的过程。比起一味强调技巧，尊重而主动的态度更有利于建立信任的关系。
2. 本版仍延续了过去的行文特色，将性别与文化融入各个沟通主题中；同时又增加新的研究资料，使得其论述更加深入。
3. 本书参考最新研究结果，修正原来的论述，将新的资讯纳入篇幅中。如关于第八章马克·克奈普（Mark Knapp）所提出的关系发展模式的部分，根据A·约翰逊（A. Johnson）等人的研究结果发现：并不是所有的关系发展历程都是循着开始、进展、消退、结束这种线性发展形态。
4. 新版将原书第八章分成了两章，第九章增加亲密关系的沟通特性。
5. 更加强调电子媒体对沟通与人际关系所造成的冲击。例如第四章在描述沟通渠

---

\*此为第12版中文版序。



道时提到：“沟通者有必要分析什么时候选择使用电子邮件、即时通信软件、手机、博客等，这是过去不必面对的问题。”

这些增加的特色使得本书更具有阅读价值，同时，本书原本就具备许多编写概念上的统合性优势，重要沟通概念或沟通技巧均有实例说明，更添增本书的可读性。全书最大特色是区分成“看人人里”、“看出人外”和“看人之间”三部分，涵盖了人际关系的全貌。“看人人里”包括第一至第四章，着重于探讨与自我有关的沟通因素，简介人际关系的本质，强调自我在沟通中的角色，并分析知觉与情绪在沟通中的重要性。“看出人外”包括第五至第七章，着重于探讨与沟通对象有关的因素，重点是分析语言和非语言的特性，强调倾听的重要性。“看人之间”包括第八至十一章，着重于讨论关系的演变，重点是强调沟通关系的重要性，关系中的亲密与距离，如何增进沟通气氛及人际冲突的形态与因应之道。另外，本书特别针对性别与文化观点进行了探讨，相关阐述贯穿全书。中国已经是一个多元化的社会，大学通识教育有必要加强大学生的多元文化的视野与观点，才能建立和谐的沟通关系。

我认为本书可以符合各类不同需求的读者群，包括大学教师、在校学生、经营主管、沟通训练者、家庭成员及一般社会大众，试分述如下：

1. “人际关系与沟通”的授课教师：目前各大学几乎都开设了“人际关系与沟通”课程，开课教师可以直接选用本书作为教科书，或将本书列为指定参考书。我发现多年来我在台湾阳明大学教授人际关系课程的主题与内容，本书中各个章节几乎都包括在内。翻译这本书可以说是我想为自己的学生找到可信赖又实用的教科书这个私心的具体成果。
2. 学生自修：许多大学生到了大学才开始认识到人际关系的奥妙与重要性并开始学习这方面的内容。如果你想在社团领导、班级干部角色或者与同学、室友的相处上进一步将日常生活的体验与人际互动理论相印证，选读这本书将会使你提纲挈领地抓住要点，整理出人际关系与沟通的原理。你可经由阅读第二章的沟通、认同和展现自我，第三章的知觉历程、知觉检核，第四章的影响情绪表达的因素、情绪表达的原则以及第五、六章的语言及非语言信息等找到线索。
3. 经营主管：领导与沟通是所有公司或机构主管最重要也最费神的任务，如何了解部属工作上的困境而及时给予其帮助？如何有效传达工作指令？如何建立正向的工作关系？如何减少人际冲突达到双赢？参考第七章的倾听态度与技巧，第八、九、十章的察觉关系演变与调节关系气氛及第十一章的人际冲突本质与建设性处理冲突的技巧等，你将会得到许多不错的答案。
4. 沟通训练者：各企管顾问公司或人力资源专家经常提供“增进组织沟通”、“有效的领导者”等课程或培训，本书可列为重要参考书之一，有助于训练者设计训练教材与方案。
5. 父母或夫妻：家人沟通也需要技巧，本书提供了宽广的视野以使你增加对对方的



了解。本书第三章谈到的同理心与沟通、第四章的情绪表达的原则、第七章的倾听技巧等都有许多宝贵观点可供参考，尤其是第九章沟通关系中的亲密与距离，是本版书增列的章节，特别适合运用到家庭沟通中。

6. 一般社会大众：每一个人都需要沟通，本书也适合一般人际关系与沟通的情境，其中第四章的管理困扰情绪、第五章的性别与语言、第六章的非语言沟通类型、第九章的自我坦露等，都将有助于增进你的人际关系与沟通能力。

作为身在大学的教师，总是到暑假时才能有完整的时间从事书写或编译工作。我总是在艳阳溽暑下沉浸在文字与思考中，或许文字间都还有着夏日的汗水味。再次审译本书，我感到自己的译笔更加顺畅自如。书中部分具有国情落差的措辞与举例，我都稍加调整并增加符合本土国情之沟通实例；另外针对大学通识教育所需，也略做了内容的增删与重编，自觉本书的可读性应该胜过前书。书中讹误难免，欢迎读者不吝批评指正。

黄素菲

2007年秋天于台湾阳明大学



## 前言

在当今世界，变化似乎成了唯一不变的东西，但是一些关于教育的真理经受住了这种考验。比如，富有才华和懂得启发的教授能够改变学生的人生。对学生来说，如果能把抽象的思想和他们自己的生活联系起来，学习效果往往是最好的。互动会让学习更有效、更令人兴奋，并且我们相信教科书——无论是纸质版还是电子版——依旧在教学中扮演着重要角色，它把学习材料组织成一个连贯的整体，帮助学生强化和扩展了在课堂上和网络上学到的信息。

### 与旧版相似之处

作为过去四十年里最畅销的、超过200万名学生使用过的人际沟通教材，这个版本的《沟通的艺术：看入人里，看出人外》保留了那些让它成功的要素。与旧版一样，我们以方便读者的方式，把学术内容和日常生活联系了起来。事实上，几乎每一页都包含了各种吸引人的、服务文本的材料：引自书刊或者网络资源的文章、诗歌、漫画、照片、热门电影与电视节目的简介等。本书还突出对伦理议题的讨论，以帮助读者探究如何在沟通中讲求原则。此外，大量的辅助资源旨在帮助老师和学生高效地授课和学习。

《沟通的艺术：看入人里，看出人外》所呈现的沟通，不是我们用在别人身上的技巧的罗列，而是我们和别人一起参与的一个过程。通过本书读者也会知道，即使一个人的沟通能力再强，也不总会试图创造热络、含糊的关系；即便两个人的交流很少，如果以一种建设性的、有礼貌的方式去沟通，也有最佳的成功机会。

有关性别和文化的讨论被整合到了全书中，而不是被分散在单独的章节里。本书在对待这些重要主题的处理上是非意识形态的，从援引的研究就可以看出，所有变量对沟通的影响通常是同等重要的。此外，各章关注的重点基本保持不变，针对个人的不同情况，读者可以按照任意的顺序阅读第二章到十一章的内容。

### 新版改进的地方

《沟通的艺术：看入人里，看出人外》的读者会发现第14版在好几个方面作出了改善。



## 新增有关亲密关系的章节

为了回应读者的要求，新版在第九章集中讨论了几类最重要的亲密关系：与家人、友人和恋人的沟通。不过，该章依然保留了表达亲密感的相关信息。此外，新的一章还总结了适用于所有亲密关系的管理沟通的原则。

## 内容安排更有逻辑

有关自我坦露的材料现在移到了第二章，因为它在逻辑上和“自我”与“认同管理”这些主题更匹配。

## 内容覆盖更新、更广

新版最值得注意的是扩大了社交媒介的内容范围，反映出媒介沟通在人际关系中的重要性。例如，第一章新增了关于运用社交媒介的能力这一部分内容，第二章扩展了网络印象管理的覆盖范围，第八章介绍了社交媒介会如何塑造人际关系，人们又会如何在网上伪装自己等。再如，第三章的“链接”描述了当父母试图与孩子Facebook上加为好友时所引发的亲子间冲突的情境。在第八章的“链接”中，一名患有脑瘫的年轻男子介绍了社交媒体如何帮助他打开了创造和维持关系的大门。

除了社交媒介，每章还更新了有关人际沟通的相关研究。例如，第一章更新了沟通和生理健康之间的关系，第三章解释了期待是如何影响知觉的，第九章增加了关于关系的维系与支持的新材料，第十章扩展了对有害消息会伤害人际关系的讨论。

## 来自大众媒体的新例证

为了描述沟通在各种关系中的运作方式，本版给出了大量例子。在电视资料中，包括《公园与游憩》《老爸老妈的浪漫史》和《办公室》这样的情景喜剧，《勒戒》《钻石单身汉》《卧底老板》等真人秀节目，以及电视连续剧，如《广告狂人》《为人父母》《欢乐合唱团》《唐顿庄园》和《摩登家庭》等。还有许多资料来自热门电影，包括《谎言的诞生》《绯闻计划》《宿醉》《艺术家》《不可调和的差异》《炮友》《饥饿游戏》和《哈利·波特》系列。

## 最新的阅读材料

新版《沟通的艺术：看入人里，看出人外》中引人入胜的阅读材料使其从一开始就与众不同。它采用了全新的内容编排，插入的“链接”专栏展现了文中的原则是如何在一个更广泛的情境和关系里运作的。例如，在第二章，一位善于观察的客人解释了即便是随意的信息也会塑造孩子的自我概念。在第四章，一个自信的内向者表达了他对那些更喜欢观察而不是说话的人的见解和赞赏。在第五章，一位母亲



说明了各种描述她有着特殊需求的女儿的标签，会造成什么样的差异。第七章中有一篇文章解释了当人们面对某个因失去亲人而悲伤的人时，传达什么样的信息是有用的，什么又是没用的。第十一章提供了关于“提前付出”在商业世界会如何得到回报的见解。

### 扩展的多元化内容

本书新增了“多元视角”专栏，其中许多资料都是新加入的。这些资料的作者来自不同文化的背景，为我们提供了第一人称视角的记述内容。在第一章的专栏中，一个在欧洲出生和成长的男人描述了跨文化沟通的挑战。第五章提供了一名医疗保健医生的观点，她的工作需要她和她的同事把患者的需求从西班牙语翻译到英语。在第七章，一个在韩国长大的跨文化研究学者，介绍了韩国人的倾听反应如何与美国人不同。第九章描述了一对夫妇在领养了不同种族的孩子后所面临的沟通挑战。

### 文内学习资源

每一个章节都包含了各种能够帮助学生理解和使用文内原则的资源：

“多元视角”新增了许多内容。来自不同文化、地区、种族和职业背景的沟通者提供了第一人称视角的记述。这些资料有助于读者领会人际沟通是由你是谁和你从哪里来塑造的。

“在工作中”强调了人际沟通在工作场合的重要性。这个专栏的文章都建立在学术研究的基础上，因而读者从中掌握沟通策略，可以增加事业成功的几率。

“在生活中”描述了文中的技巧与概念在现实生活中看上去如何。看到真实的人在相似的情境下使用这些技巧，可以带给学生榜样的力量和信心，让他们也在自己的人际关系中作出尝试。除了文字版本，这一专栏的相关视频收录在《沟通的艺术：看人入里，看出人外》的网络资源里。

此外，每一章的活动专栏也能帮助读者理解那些重要概念。按照不同的类型可以分为：“想一想”专栏能够帮助读者学习如何把理论和研究运用到自己的生活中；“技巧构建”帮助他们改善自己的沟通技巧；“伦理挑战”为遭遇困境的沟通者，提供了有关解决难题的智慧。

### 网络资源

访问 [CengageBrain.com](http://CengageBrain.com) 网站，进入《沟通的艺术：看人入里，看出人外》的“言语交际课程学习伙伴”，你就能获得每章的电子资源，如：

- 学习工具可以帮助你评估自己的学习效果，为考试提供准备。（电子版词汇表，



关键术语记忆卡，互动小测验)

- 活动和作业可以帮助你提炼所学知识：了解相关理论和研究，并运用到自己的生活中（“自我评估”、“想一想”专栏）；思考人际沟通面临的伦理挑战（“伦理挑战”专栏）；通过课程建立你自己的人际沟通技巧（“技巧构建”专栏）。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

媒体资源可以让你观看和评价关于人际沟通具体情境的视频（“在生活中”专栏、情境模拟视频和互动交流视频）。

除了实现教学互动的工具，课程伙伴还包括一个电子课本，让你可以做笔记、划重点，及时搜索、链接本书内置的媒体资源等。



## 致 谢

要感谢的人很多，因为大家的通力合作，才有了此书的第14版。首先，要感谢我们的同事，没有他们的评论和意见就没有这个新版本。克洛维斯社区学院的罗纳德·比德尔（Ronald Biddle）；雄鹿县社区学院的杰克·拜尔（Jack Byer）；阿什维尔邦克姆技术社区学院的简·考德威尔（Jan Caldwell）；马里兰大学大学学院分校的琳达·迪·戴斯德罗（Linda Di Desidero）；常春藤技术社区学院的唐娜·迪顿（Donna Ditton）；孤星学院汤博尔校区的克拉克·弗里森（Clark Friesen）；华盛顿州社区学院的劳拉·加西亚（Laura Garcia）；得梅因地区社区学院的朱莉·斯曼斯基（Julie Simanski）；天堂谷社区学院的沃尔特·蒂伦（Walt Thielen）；以及内华达大学拉斯维加斯分校的约瑟夫·瓦伦扎诺（Joseph Valenzano）。

我们要感谢为这个版本撰写了附加章节的作者。肯塔基大学的布兰迪·弗里斯比（Brandi Frisby），俄亥俄州立大学的大卫·狄安德烈（David DeAndrea）和韦恩州立大学的斯蒂芬妮·汤姆·唐（Stephanie Tom Tong）。我们也感谢希瑟·伯恩斯（Heather Burns），她在电视节目与电影方面提出了宝贵的建议。

此外，我们还要感谢Cengage Learning团队的努力工作，他们从始至终都在这个版本中起着重要作用：莫妮卡·埃克曼（Monica Eckman）、迈克尔·勒贝拉（Michael Lepera）、杰西卡·芭蒂娜（Jessica Badiner）、科林·索兰（Colin Solan）、卡拉·金德斯特姆（Kara Kindstrom）、贾斯汀·勒卡普（Justin Lacap）和本·里维拉（Ben Rivera）。我们也感谢帮助出版本书的专业人士：克里斯托弗·布莱克（Christopher Black）、珍妮弗·博纳（Jennifer Bonnar）、埃里克·齐特（Eric Zeiter）、亚伦·坎特（Aaron Kantor）、史蒂文·萨摩莱特（Steven Summerlight）、露西·坎波斯（Lucy Campos）和丽塔·丁斯特（Rita Dienst）。我们特别感谢珍妮特·阿莱恩（Janet Alleyn）的出色设计，以及雪莉·阿德勒（Sherri Adler）为本书选用的照片，她们的努力让这本书更与众不同。

**罗纳德·阿德勒（Ronald B. Adler）**  
**拉塞尔·普罗科特（Russell F. Proctor）**



# 目 录

译者序	1
前 言	10
致 谢	14

## 第一章 人际沟通入门 3

### 1.1 我们为什么要沟通? 5

生理需求 5

认同需求 6

社交需求 7

实际目标 8

### 1.2 沟通的历程 9

线性观 9

交流观 11

人际沟通与非人际沟通 14

### 1.3 沟通的原则与迷思 17

沟通的原则 18

沟通的迷思 19

### 1.4 社交媒介与人际沟通 21

社交媒介的益处 21

社交媒介的挑战 24

### 1.5 如何成为沟通高手? 26

沟通能力的定义 26

沟通高手的特质 27

跨文化的沟通能力 32

运用社交媒介的能力 35

小 结 37

电影与电视 38

## 第一部分 看入人里

## 第二章 沟通和认同：自我的塑造与展现 43

### 2.1 沟通和自我 44

自我概念与自尊 44

自我的生物性和社会性根源 46

自我概念的特征 51

文化、性别和认同 55

自我应验预言和沟通 58

### 2.2 自我的展现：沟通作为认同管理 61

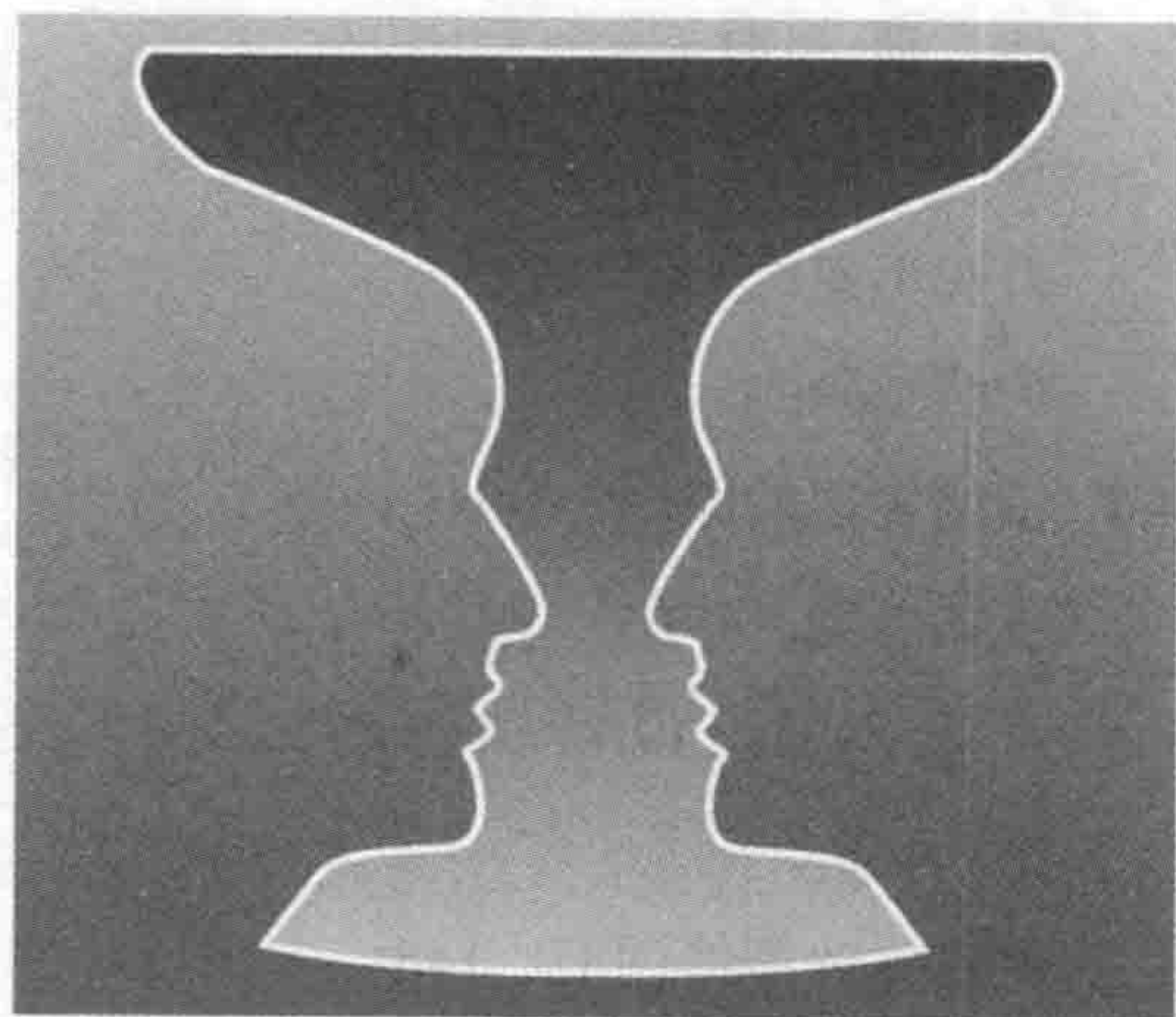
公开自我和隐私自我 61

认同管理的特征 62





为什么要管理认同?	65
在现实和虚拟世界里管理认同	65
认同管理和诚实	68
<b>2.3 在关系中的自我坦露</b>	<b>69</b>
自我坦露的模式	70
自我坦露的好处和风险	73
自我坦露的原则	76
<b>2.4 自我坦露的替代选择</b>	<b>80</b>
沉默	80
说谎	81
模棱两可	83
暗示	84
回避的伦理议题	86
<b>小结</b>	<b>86</b>
<b>电影与电视</b>	<b>87</b>



### 第三章 知觉: 看到什么就是什么 91

<b>3.1 知觉历程</b>	<b>93</b>
选择	93
组织	94
诠释	99
协商	100
<b>3.2 影响知觉的因素</b>	<b>101</b>
获取信息	101
生理因素	102
文化差异	105
社会角色	108
<b>3.3 知觉的倾向</b>	<b>110</b>
对人严厉, 对己仁慈	110
先入为主	111

以己之心, 度人之腹	112
我们被期待所影响	113
最明显的最有力	113
<b>3.4 知觉检核</b>	<b>114</b>
知觉检核的要素	114
知觉检核的考量	115
<b>3.5 同理心与沟通</b>	<b>119</b>
同理心	119
认知复杂度	121
<b>小结</b>	<b>128</b>
<b>电影与电视</b>	<b>128</b>

### 第四章 情绪: 感觉、思考和沟通 133

<b>4.1 什么是情绪?</b>	<b>135</b>
生理的因素	135
非语言反应	135
认知的诠释	137
语言的表达	138
<b>4.2 影响情绪表达的因素</b>	<b>140</b>
性格	140
文化	140



性 别	141
社会习俗	143
自我坦露的不安	145
情绪感染力	145
<b>4.3 情绪表达的原则</b>	<b>146</b>
辨认感觉	146
辨识感觉、说话和行动之间的不同	148
扩充你的情绪词汇	148
分享多样的感觉	151
评估何时何地表达感觉	151
对自己的感觉负责	153
关照沟通渠道	153
<b>4.4 管理困扰的情绪</b>	<b>156</b>
有助益与无助益的情绪	156
无助益情绪的来源	157
非理性思考和无助益的情绪	160
减少无助益的情绪	166
<b>小 结</b>	<b>171</b>
<b>电影与电视</b>	<b>172</b>

## 第二部分 看出人外

### 第五章 语言：障碍与桥梁 175

#### 5.1 语言是符号 176



<b>5.2 理解和误解</b>	<b>177</b>
理解词：语义规则	178
理解结构：句法规则	182
理解情境：语用规则	182
<b>5.3 语言的影响</b>	<b>184</b>
命名与认同	184
联盟关系	187
权 力	188
让人混淆的语言	190
语言的责任性	194
<b>5.4 性别与语言</b>	<b>197</b>
内 容	199
沟通的理由	200
对话的形式	200
非性别因素	201
<b>5.5 文化与语言</b>	<b>203</b>
语言沟通的形式	203
语言与世界观	207
<b>小 结</b>	<b>208</b>
<b>电影与电视</b>	<b>209</b>

## 第六章 非语言沟通：超越字词之外的信息 213

<b>6.1 非语言沟通的特征</b>	<b>215</b>
非语言技巧的重要性	215
所有行为都具有沟通的价值	215
非语言沟通主导着关系	216
非语言沟通提供许多的功能	217
非语言沟通泄露了欺骗的线索	219
非语言沟通是模糊不清的	220
<b>6.2 影响非语言沟通的元素</b>	<b>222</b>
性 别	222



文化 223

### 6.3 非语言沟通的类型 225

身体动作 225

声音 230

触碰 234

外貌 236

物理空间 238

物理环境 240

时间 241

小结 243

电影与电视 243

## 第七章 倾听：不只是听见 247

### 7.1 倾听的定义 249

听与倾听 249

心不在焉的倾听 250

心无旁骛的倾听 251

### 7.2 倾听过程的元素 252

听到 252

专注 252

理解 253

回应 253

记忆 254

### 7.3 倾听的挑战 255

无效倾听的类型 255

为什么无法有效地倾听 257

应对有效倾听的挑战 260

### 7.4 倾听反应的类型 262

借力使力 263

问话 263

释义 265

支持 270



分析 274

忠告 275

评断 276

选择最佳的倾听反应 278

小结 280

电影与电视 281

## 第三部分 看人之间

## 第八章 沟通和关系的演变 285

### 8.1 我们为什么要建立关系？ 286

外貌 286

相似性 287

互补性 289

相互吸引力 290

能力 290

坦露 290

接近 291

报酬 292

### 8.2 人际关系的演变模式 293

发展的观点 293

辩证的观点 301

### 8.3 关系的特性 306

关系是经常变动的 306

文化会影响关系 306



#### 8.4 对关系做沟通 307

内容的与关系的信息 307

关系性信息的类型 308

后设沟通 310

小 结 311

电影与电视 312

### 第九章 人际沟通中的 亲密关系 315

#### 9.1 关系中的亲密 316

亲密的向度 316

男性和女性的亲密形态 317

文化对亲密的影响 320

媒介沟通中的亲密感 320

亲密感的限制 321

#### 9.2 家人间的沟通 323

家庭沟通的特性 323

家庭作为系统 326

与家人沟通的模式 327

#### 9.3 友人间沟通 330

友谊的类型 331

性、性别和友谊 332

友谊和社交媒介 335

#### 9.4 爱人间沟通 336

感情的转折点 336

伴侣的冲突类型 338

爱的语言 339

#### 9.5 改善亲密关系 341

关系需要承诺 341

关系需要维系与支持 342

修复损坏的关系 345

小 结 348

电影与电视 349

### 第十章 增进沟通气氛 353

#### 10.1 沟通气氛和肯定信息 354

信息的肯定程度 355

不肯定信息 356

异议信息 357

肯定信息 359

沟通气氛如何发展 360

#### 10.2 防卫：原因与对策 363

威胁面子的行为 363

避免对他人防卫 364

#### 10.3 保留面子 371

使用清晰信息处方 371

对批评以不防卫回应 377

小 结 388

电影与电视 389

### 第十一章 处理人际冲突 393

#### 11.1 冲突的本质 394

冲突的定义 395

冲突是自然的 396





冲突可以是有益的 397

## 11.2 冲突的类型 397

逃避（双输） 398

调适（一输一赢） 399

竞争（一输一赢，有时会转成双输） 401

妥协（部分双输） 404

合作（双赢） 406

哪一种方式最好？ 407

## 11.3 关系系统中的冲突 408

互补、对称和平行的形态 408

破坏性的冲突模式：四骑士 410

冲突惯例 411

## 11.4 冲突类型的变项 413

性 别 413

文 化 414



## 11.5 建设性处理冲突的技巧 417

合作解决问题 417

建设性处理冲突的技巧：提问与释疑 420

小 结 425

电影与电视 425

出版后记 427











# 第一章

## 人际沟通入门

阅读完本章后，你应该能够：

- \* 评估能让沟通者在特定的情境或者关系中获得满足的需求，包括生理的、认同的、社交的和实际的需求。
- \* 把交流模式运用到某个特定的情境中。
- \* 描述本章的沟通原则和迷思在特定的情境中是如何显而易见的。
- \* 描述沟通（在某个特定例子或者关系中）在何种程度上被定性为非人际沟通或者人际沟通，以及这种互动标准的影响。
- \* 甄别在某个特定情境中不同沟通渠道的有效性。
- \* 确定在某个特定例子或者关系中沟通能力的水平。



或许你在小时候曾经玩过这种游戏：孩子们会先选出一个受害者——也许是因为他犯了一个实际的或想象中的错误，也许纯粹是为了好玩。不久之后，惩罚就以沉默的形式开始了。没有人要跟他或她说话，也没有人会回应这个倒霉鬼所说的话或做的事。

如果你曾经被如此教训过，你可能会体验到一连串的情绪。刚开始你会觉得（至少会表现出）无所谓，但过了一阵子，这种被当成透明人的压力开始萌生。如果这个游戏持续得够久，你会发现自己要么已经退缩到某种令人沮丧的状态中，要么已经出现敌意。敌意一方面是为了表达自己的愤怒，一方面是想得到别人的回应。

在历史上，事实上在每一个社会中，成年人也和孩子们一样，把沉默相待当做一个权力的工具，用来表达他的不愉快，并且为了控制社会。我们都能直觉地感受到沟通——他人的陪伴——是人类最基本的需求之一，缺少与他人的接触是一个人所能承受的最残酷的惩罚。

除了带来情感上的痛苦，若一个人被剥夺陪伴甚至会影响到生命本身。腓特烈二世（Fredrick II，亦称弗里德里希二世），公元1196到1250年的德国皇帝，可能是第一个以系统化方法证实这个论点的人。一位中世纪的历史学家描述了他独特的、也许带点残忍的实验：

他命令保姆和护士喂养婴孩，帮他们洗澡，但是不准对他们说话，因为他想要知道，在没有人跟婴儿接触之前，婴儿开口会先说出哪一种语言。是最古老的希伯来语，还是希腊语或者拉丁语？又或者是他们亲生父母说的语言？最后，他徒劳无功，因为所有的婴儿都死了。缺乏养育者的拥抱、慈爱的脸孔、深情的言语，他们根本无法存活。（Ross & McLaughlin 1949）

幸运的是，现代的研究者已经发现了



Ap Photo/Javier Galeano



相对不具伤害性的研究方法，来证明沟通的重要性。在一份研究“孤独”的报告中，参与者接受付费，独处于一间上锁的房间中，五名参与者里只有一名待了八天，三名待了两天，其中一名抱怨道：“别再有第二次了。”而第五个人仅仅待了两个小时。

现实生活中与人接近和相处的需求就和实验室中一样强烈，那些自己选择或者不得不成为独居者的事例不断地证实着这一点。W·卡尔·杰克逊（W. Carl Jackson），一位独自航行55天、横越大西洋的探险家，概述了大多数独居者的普遍心情：

我发现第二个月的孤独使我深感痛苦。我一直以为自己是个自给自足的人，但是此刻我终于明白，没有旁人做伴的生活是没有意义的。我开始有了强烈的、想要跟别人——一个真实的、鲜活的、有气息的人说话的需求。（Jackson 1978）

## 1.1 我们为什么要沟通？

你可能不同意上述的故事，并且认为在令人厌烦的日常生活中，独处是受欢迎的调剂品。的确，我们每个人都需要独处，对于独处的需求程度也远超过我们实际的独处时间。可是，从另一方面来说，每个人也都有自己独处的临界点，超过这个临界点，愉快就变成了痛苦。换句话说来说，我们都需要人际关系，我们都需要去沟通。

### 生理需求

沟通非常重要，沟通的存在与否会对生理健康产生很大影响。有极端的例子显示，沟通甚至可以成为生死攸关之事。美国参议员约翰·麦凯恩（John McCain）曾经是一名海军舵手，他在越南北部被俘虏后，被单独监禁了六年。他描述战俘们如何借由轻轻敲击墙壁、费力拼出单词的方式创造出一套秘密代码，以便能传送信息。麦凯恩描写了囚犯之间冒着风险仍保持和其他人沟通的情形：

暗地里沟通的处罚是很严重的，有一些战俘因为在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都遭受了极大的创伤。虽然每个人都很害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，他们仍会对典狱人员说谎。极少有人能够长时间地不与人沟通。残酷的拷打或刑罚都不如孤独那般令人难以忍受。一旦断绝与其他美国人



的联系，退守到沉默中……对我们而言，这等同于死亡。（McCain 1999）

也有其他囚犯描述了由社会隔离（social isolation）带来的惩罚效应。前新闻记者特里·安德森（Terry Anderson）回顾了他在黎巴嫩七年的人质经历后，断然说道：“我宁愿与最糟糕的人相处，也好过没人陪伴。”

对于囚犯来说，沟通与生理健康之间的联结是毋庸置疑的。医学研究人员列举了一大串因缺乏亲密关系而导致的威胁健康事件，比如说：

- 一份包含了近150项研究、超过30万人参与的综合分析显示，那些与家人、朋友有着密切联系的社会联结者，其寿命要比社会孤立者平均长3.7年。（Holt-Lunstad & Layton 2010）
- 贫乏的人际关系会危害冠状动脉的健康，其程度与抽烟、高血压、血脂脂肪过高、过度肥胖和缺乏运动等一样严重。（McDermott & Eberly 1992；Williams & Mark 1992；Ruberman 1992）
- 相比拥有活跃社交网络的人，社交孤立者罹患感冒的几率要高四倍。（Cohen & Gwaltney 1997）
- 离异的、分居的和丧偶的人对心理治疗的需求是有配偶者的五到十倍。而婚姻幸福的人要比单身的人，在肺炎、外科手术和癌症上的发生率更低。（Parker-Pope 2010）（需要注意的是在这些研究当中，关系的品质〔quality〕——即关系亲密与否——比婚姻本身重要得多。）

相比之下，在沟通中创造出积极关系的生活更健康。一个人一天仅需短短十分钟的交往就能改善记忆力，增强智力功能。与他人交谈还可以减少孤独感和与之而来的疾病。能经常从爱人那里听到甜言蜜语的人，他们的应激激素水平往往更低。

这样的研究结果证明了拥有令人满意的人际关系的重要性。当然，每个人需要与人亲近的次数并不相等，沟通的质与量应该是同等重要的。关键的是，对于我们的健康而言，人际沟通不可或缺。

## 认同需求

沟通的重要性绝不止于维持生存而已，它也是我们认识自己的方法——事实上，是唯一的方法。第二章将会提到，我们对自我的认同源自于我们和他人的互动。究竟我们是聪明的还是迟钝的，动人的还是丑陋的，精明的还是笨拙的，这些问题的答案并不会从镜子中照出来，而是由他人对我们的回应决定的。

如果被剥夺了与人沟通的权利，我们将无从得知自己是谁。一个非常戏



剧性的例子就是“阿韦龙的野孩子”——一个在童年时期从未和人类接触过的男孩的真实故事。1800年1月，这个小男孩在法国一个村落的菜园中偷挖蔬菜时被人发现。他的行为举止完全不像人类，也不会说话，只会发出一些奇特的哭叫声。虽然他缺乏社交技能，但更值得注意的是，他缺乏身为人类的自我认同。正如作家罗格·沙图克（Roger Shattuck）所写：“这个男孩没有任何身为人类的自

觉，他完全意识不到，自己是个和别人有联结的人。”（Shattuck 1980）直到给予他慈爱的“母爱”之后，小男孩才开始转变，正如我们所料想的，他意识到自己身为一个人。

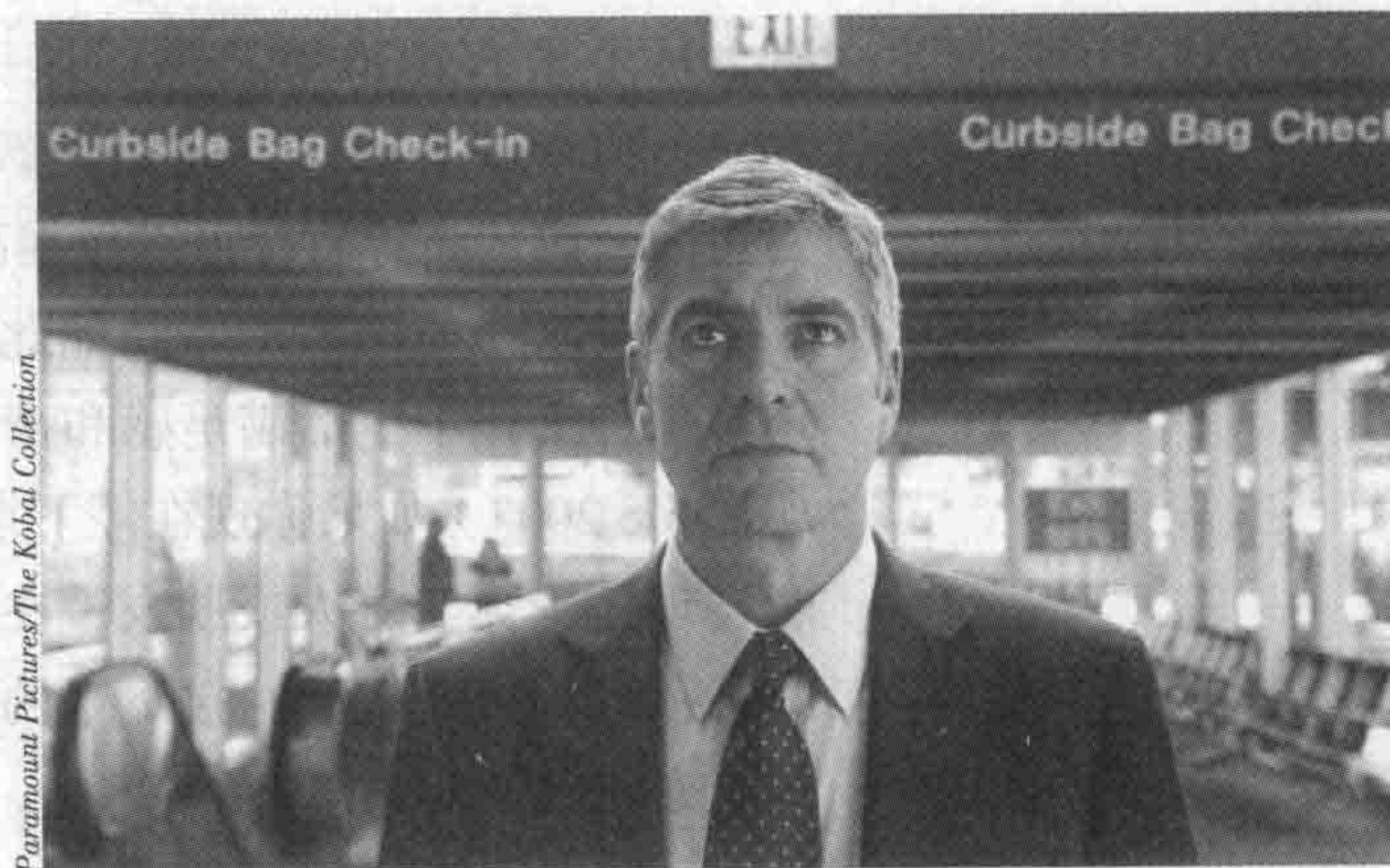
就如这个阿韦龙的野孩子，每个人出生在这个世界上时只有微量的、甚至没有自我认同感，我们是在别人诠释我们的过程中才逐渐明了自己是谁。第二章也将提到，我们在童年时期所接收到的信息最为牢固，他人的影响会贯穿我们一生。

## 社交需求

沟通除了可以帮助我们诠释自我之外，也提供我们和他人之间重要的联结。专家们已经证实沟通可以满足我们的社交需求，这些社交需求包含娱乐、感情、友谊、解闷、休闲和控制等。（Rubin & Barbato 1988）

研究显示有效的人际沟通与快乐之间具有很紧密的联系。在一份参与者超过200名大学生的研究中，研究人员发现最快乐的那10%的人都认为自己拥有丰富的社交生活。同时，这些非常快乐的人，跟其他同学在睡眠时数、运动量、看电视时数、宗教活动、喝酒量等可观测项上并没有差别。（Eiener & Seligman 2002）另一份研究显示，女性认为“社交性”对于生活满意度的贡献大于其他任何活动，包括放松、购物、吃东西、运动、看电视或玩电子游戏等。（Kahneman & Stone 2004）此外有报告说，拥有有效沟通技巧的已婚夫妇要比新婚夫妇更幸福，而且这项发现在不同的文化中都得到了证实。（Rehman & Holtzworth 2007）

尽管人们已经知道沟通对于社会满意度非常重要，大量的证据显示许多人并不擅长管理他们的人际关系。例如，一项研究揭示，在超过4,000名成年人的调查中，相比了解他们的邻居，有四分之一更了解自己的狗。（Rochmis 2000）研究同样显示，我们友人的数量正在下降：在1985年，美国人人均拥



在电影《在云端》（*Up in the Air*）里，男主角瑞恩·布林厄姆（乔治·克鲁尼饰）吃了不少苦头才认识到没有朋友、家庭和爱情的生活是毫无意义的。



有2.94个密友，20年之后，这一数值降到了2.08。（McPherson & Brashears 2006）值得注意的是，越是受教育的美国人拥有更大、更多元的社交网络。换句话说来说，高等教育可以像提高智力一样增加你生活中的各类关系。

正是因为与他人的联结如此重要，一些理论学家主张，积极的关系也许是每一种文化中生活满足感和情绪幸福感唯一的、也是最重要的来源。（Reis & Gable 2003）如果你现在停下来，并为自己的人际关系列一张表，你很有可能发现无论你是否与家人或朋友，在学校或公司的互动有多成功，你的日常交际仍有很大的提升空间。接下来的章节内容将帮助你改进与最重要的人之间的沟通方式。

## 实际目标

在满足社交需求及塑造我们的自我认同之余，沟通还是达成沟通学者所谓的工具性目标最好用的方法。**工具性目标**（instrumental goals）是指让他人按照我们的方式去表现。有些工具性目标非常基本：跟发型设计师说你只需要稍微修剪发尾、与家人协商家事的责任义务、说服水管工人现在就到你家来修理破掉的水管——沟通就是可以用来达成这些目标的工具。

其他的工具性目标则更加重要，比如取得职业生涯的成功。正如后文专栏“在工作中”所示，沟通技巧实际上在每一份职业中都是必要的，它们甚至可以决定生死。洛杉矶警察局（Los Angeles Police Department）解释警官在枪击事件中发生的过失时，最常引用的原因就是“沟通不良”。（Harper's index 1994:13）有效沟通的能力对于医生、护士和其他医疗工作者来说同等必要。研究发现，“糟糕的沟通”是造成超过60%的医疗事故——包括死亡、严重的身体伤害以及心理创伤的根本原因。（Sentinel Event Statistics 2008）《美国医学协会杂志》（*Journal of the American Medical Association*）就刊载了一篇文章，揭示了面临医疗事故案索赔的医生与善于沟通的没有上述指控的医生之间的重要区别。（Levinson & Mullooly 1997）

心理学家亚伯拉罕·马斯洛（Abraham Maslow）提出，在关注高层次的需求之前，应该先满足基本层次的需求。而最基本的就是**生理需求**：充足的空气、水、食物、休息及繁衍种族的能力。在马斯洛的需求论中，第二类需求是**安全需求**，即保护我们的生存免于威胁。在生理和安全之上的便是**社交需求**。再往上，马斯洛说，我们每个人都有**自尊需求**：希望自己是**有价值的、有用的**。至于最上层的需求，马斯洛称之为**自我实现需求**：指的是希望自己的潜能发挥至最大，使自己成为最棒的人。当你读下去，你会发现沟通对于实现各个层次的需求通常都是必要的。



## 在工作中

### 沟通与事业成功

研究证实无论在哪个领域,沟通技巧对于找工作和事业取得成功来说都是至关重要的,而经验丰富的工作者早就已经知道了这点。沟通技巧常常决定了一个人是否被聘用还是被拒绝。在一个持续多年的大规模调查中,雇主们列出了他们心中理想的应聘者所需具备的技巧和能力。其中沟通能力一直排在这个列表的顶端,领先于技术能力、工作主动性、分析能力和电脑技巧。(National Association of Colleges and Employers 2012)

在另一项调查里,全国各地的经理人把**有效地表达与倾听**列为应届生在激烈的职场中脱颖而出的最重要的两项能力,它们比技术能力、工作经验和所获得的学位更重要。(Winsor & Stephens 1997; Peterson 1997)当170家知名商业公司与工业企业被要求列出

拒绝应聘者的最主要的原因时,最常见的回答就是“不能沟通”或者“沟通技巧很差”。(Edicott 1979)

一旦你被雇佣了,对沟通技巧的需求实际上在每一个行业都很重要:工程师们花费大量的工作时间去讲述和倾听,而且大部分是在一对一的或者小团体的情境中;会计师和聘用他们的公司一直都把有效地沟通当做事业成功的必要条件;电脑业巨头太阳微系统公司(Sun Microsystems)的执行官有力地说道:“在这个行业中,如果有一个技巧对于成功来说是必需的,那么它就是沟通技巧。”一位评论家在《科学家》(*The Scientist*)杂志中回应了这种观点,他写道:“如果要我给出任何建议,那便是针对你整体的沟通技巧,训练是永远不够的。”(Richman 2002)

## 1.2 沟通的历程

我们一直在谈论**沟通**,就好像这个词的意义已经非常明确了。事实上,沟通学者关于沟通的定义一直存在着争论。尽管众说纷纭,大多数人对沟通的实质都达成了共识,即沟通是有关使用信息生成意义的过程。(Korn 2000)我们可以发现这个基本定义适用于绝大部分语境:公开演讲场合、小规模团体以及大众媒体等等。在深入讨论之前,我们首先需要系统地解释,当人们在人际沟通中与他人交换信息和创造意义时,究竟发生了什么事?这样做是为了帮助你熟悉沟通过程中常用的词汇,同时,也让你预先浏览其后会出现的一些主题。

### 线性观

早期的研究者将沟通视为一门社会科学,研究者建立了各种模式来说明



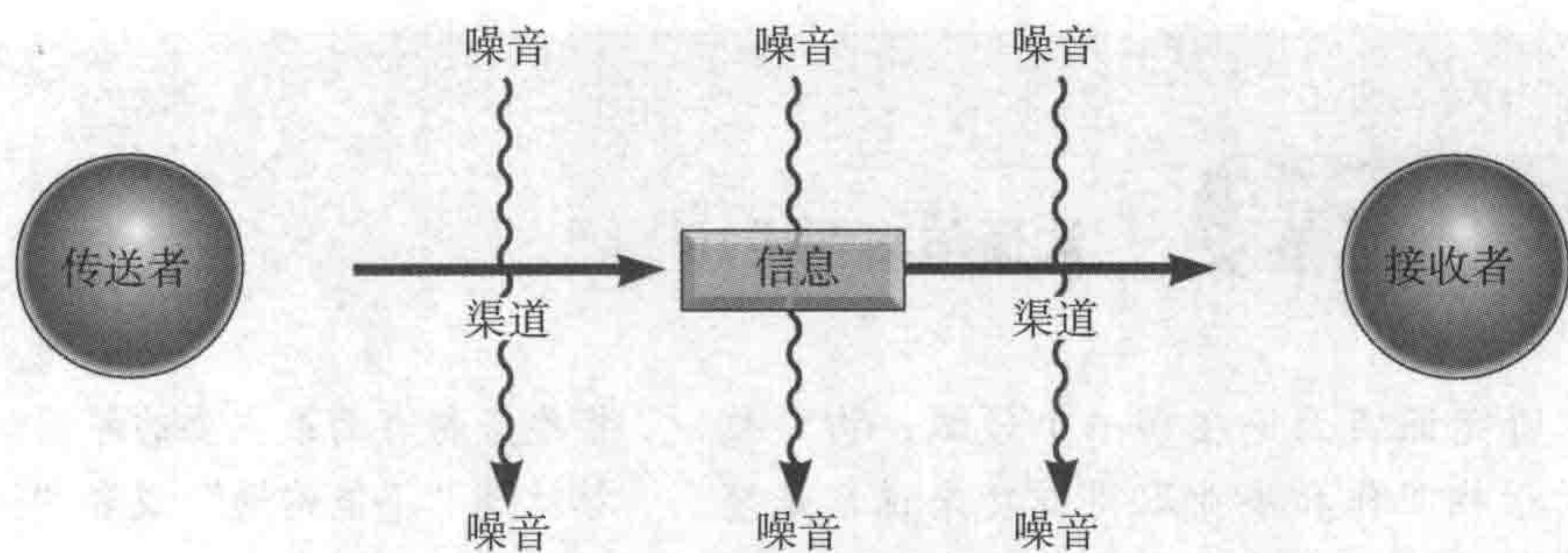


图 1-1 线性沟通模式

沟通的历程。最早出现的是**线性沟通模式**（linear communication model），在此模式中，沟通被描述为传送者对接收者所做的事，根据图 1-1 的线性模式：

**传送者**（sender）：制造信息的人

**编码**（encode）：把思想注入符号和手势中

**信息**（message）：被传递的信息

**渠道**（channel）：信息传递的媒介

**接收者**（receiver）：接收信息的人

**解码**（decode）：为信息赋予意义

**噪音**（noise）：干扰传递的阻碍因素

注意图 1-1 的图示与文字，表现了与收音机或电视机类似的运作方式。这并非巧合，建立这个模式的科学家对早期的电子媒介很有兴趣。这个模式的广为推行影响了我们对于沟通的想法与看法，那些我们耳熟能详的句子，比如“我们的沟通中断了”、“我觉得他没有收到我的意见”等都是受到这种机械式线性观影响的例证。然而，这些熟悉的句子（和句子中传达的意思）忽视了机械沟通与人类沟通之间的重大差异。人际沟通真的“中断”了吗？或者说当两个人互不交谈时，他们还在交换信息吗？有没有可能，虽然你从某人那儿清楚明确地“获得了信息”，却仍然得不到你想要的回应呢？我们还可以通过其他问题来思考线性模式的缺点：

- 当你跟一个朋友面对面交谈时，只有一个传送者和接收者吗？还是两人同时是传送者和接收者？
- 你真的会对传送的每一个信息都据实编码吗？还是有一些不自觉的行为会在沟通时传递给对方？
- 当你发送一份电子信息（比如通过短信或者邮件）时，沟通仅发生在虚拟状态吗？还是信息的意义会受到更广泛因素的影响，例如文化、情境或者两人过去的关系之类？



这些思考使得学者开始建立其他更能说明人际沟通的模式。下面要介绍其中之一。

交流观

图1-2的交流沟通模式（transactional communication model）更新且扩充了线性模式，它更准确地掌握了人类沟通的独特性。线性模式中的有些概念与用词仍然保留到了交流模式中，有些则加以修饰、删除或增加。

交流模式以“沟通者”取代“传送者”和“接收者”，沟通者这个词汇代表着我们同时传送和接收信息这个事实。我们通常会同时进行编码、传送、接收及解码信息等动作，而不是线性模式认为的单一方向或直线进行的状态。想想看，举例来说，你正在和室友讨论如何着手家中清洁，当你听到（接收到）室友说“我要跟你讨论有关厨房清洁……”时，你皱起眉头、咬紧牙关，也就是说当你接收到语言信息时传送出了自己的非语言信息。你这个反应使得室友略带防卫地中断了原本的话题，转而传送一个新的信息：“我想我们先等一下……”这是因为沟通者几乎是同时在传送与接收信息的。

交流模式也说明了，沟通者通常有着不同的背景（environments）。背景来自沟通者自身的经验，这会影响我们理解别人行为的方式。在沟通学术语中，背景这个词除了指称环境外，也可以用来指称参与沟通者的个人经验以及文化脉络。

让我们试着思考一下，有哪些因素可能会导致沟通背景不一致：

- A遵循某种伦理道德，而B却背道而驰。
- A家境十分富有，B则家境贫穷。
- A可能急得火烧屁股，但B却闲得发慌。

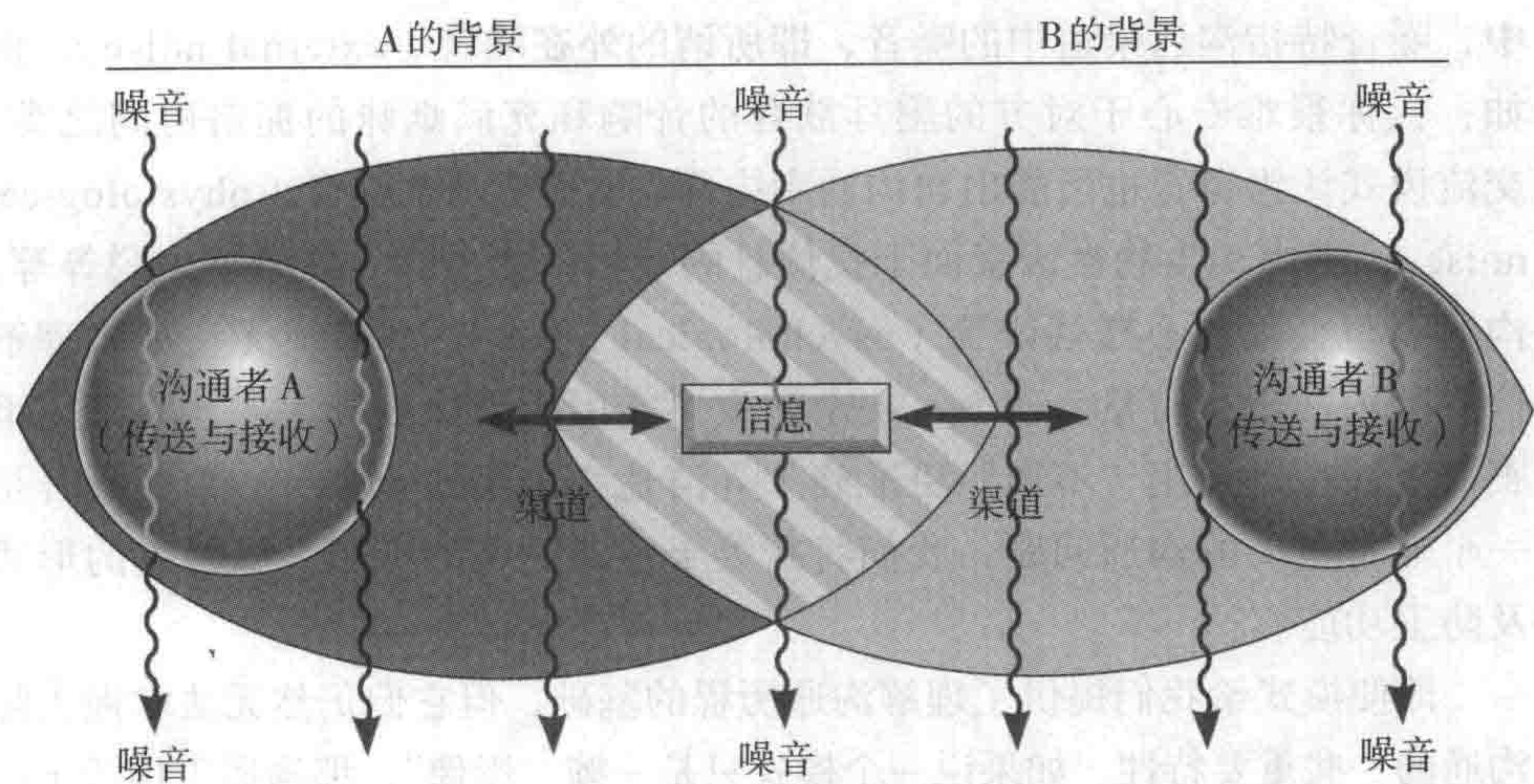


图1-2 交流沟通模式



- A是个见多识广、经历过大风大浪的老江湖，而B只是个初出社会的年轻小伙子。
- A可能对某些事物情有独钟，B却对它们无动于衷。

请注意图1-2的模式中A与B两人重叠的背景部分，这块区域显示的是，不同的沟通者之间共通的背景。如果这块重叠的背景越来越小，那么沟通也会变得越来越困难。下列这些例子便是由于沟通者观点的不同而造成彼此理解的困难：

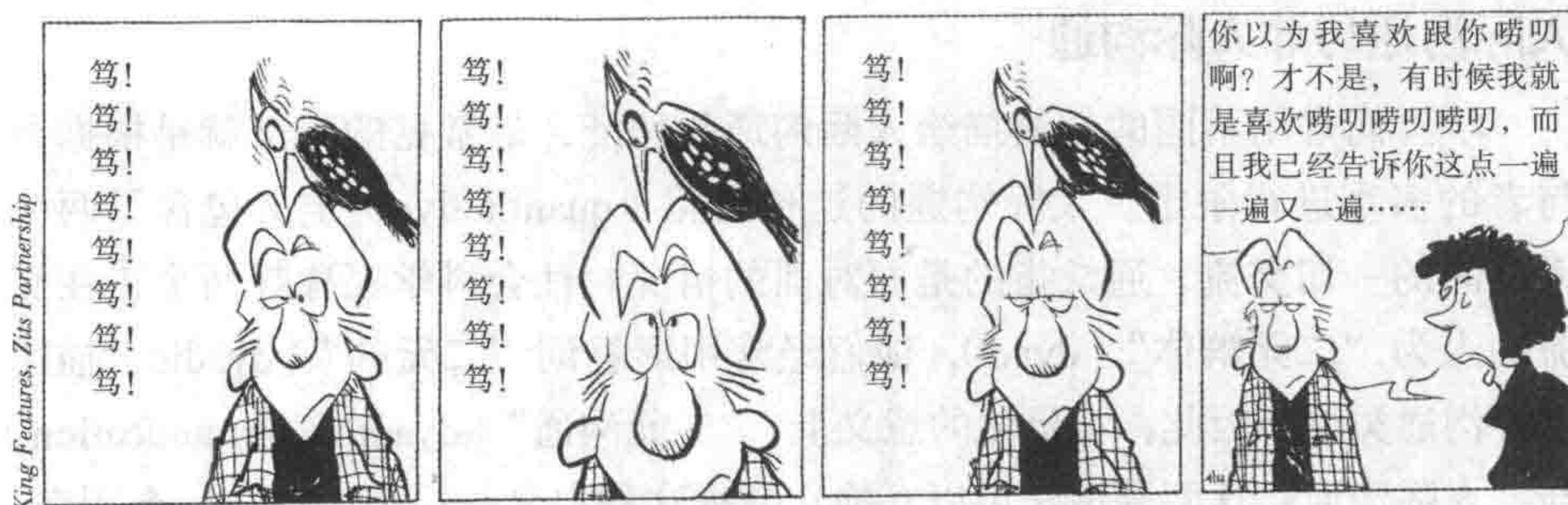
- 如果上司无法理解下属的想法，将会是个没有效率的管理者；如果职员无法领会上司所要面临的挑战，在工作上极有可能不配合，也不适合委以重任。
- 那些很少回忆自己年少时期的父母，在和孩子的相处上更容易产生冲突，因为他们从未真正理解，甚至也不愿去承担教养的责任。
- 那些从未经历过被边缘化感觉的主流文化成员，可能无法认同次文化成员的想法，因为他们的视角很难看见主流文化的盲点。

沟通渠道在交流模式中扮演着和在线性模式中一样重要的角色，它们不仅仅是传递信息的工具。例如：你会亲口说“我爱你”吗？用电话，还是用手机短信？或者租一块广告牌，秀上去？或者写在花束的卡片中？是通过电子邮件？还是通过语音留言？选择何种沟通渠道正如发送后续信息。一项针对1,000名手机用户的研究发现，45%的人通过手机（通常是短信）来结束一段感情。（Mychalcewycz 2009）很明显，这种传递坏消息的方式会让被甩的一方受伤和发怒（“她甚至都不敢当着我的面告诉我”）。

交流模式也保留了噪音的概念，但是扩大了原有的范围。在线性模式中，噪音特指沟通渠道中的噪音，即所谓的外在噪音（external noise）。例如，让你很难专心于对方的震耳欲聋的音响和充满烟味的拥挤房间之类。交流模式认为噪音也可能出自沟通者内部，包括生理性噪音（physiological noise），即由于生物性因素而干扰信息的接收，如生病、疲倦、失聪等等。沟通者也会面临心理性噪音（psychological noise），即造成无法准确理解信息的内在干扰力量。例如，一个学生可能因为考试成绩太差、心情太沮丧而无法（也许用“不愿”更准确）弄清楚她出错的地方。心理性噪音是一个非常重要的沟通问题，我们将在第十章花更大的篇幅去探讨它的形式及防卫功能。

即便模式给我们提供了理解沟通历程的基础，但它们仍然无法掌握人际沟通的一些重要特性。如果说一个模式只是一帧“影像”，那沟通更接近于一部“影片”。在真实的生活中，我们很难将一段独立的沟通“行为”从正在进



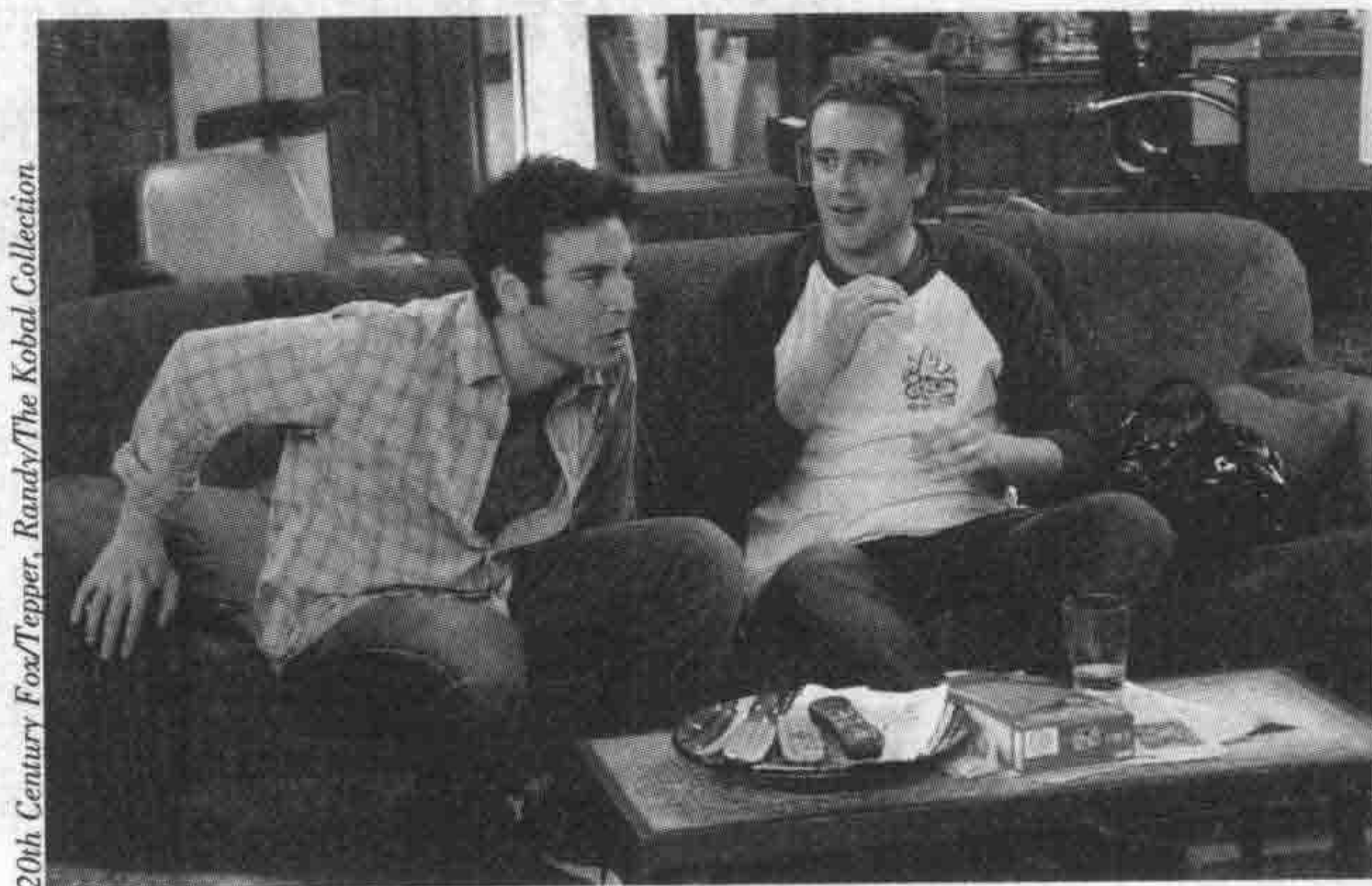


行的连续事件中分离出来。看看本页 Zits 的漫画, 如果你只看最后一格, 你会认为杰里米是他妈妈不停唠叨的受害者。但如果你读了前三格, 也许你会得出不一样的结论: 若杰里米能对他妈妈的话有所回应, 她就不需要没完没了地啰嗦下去了。假设你在漫画记录的事件前观察过他们两人之间长久的交流, 你的脑海中一定会浮现出一幅更长的(仍然不够完整)、关于他们关系的历史的画卷, 当然这还是根据漫画中的事件推出来的。换句话说, 杰里米和他妈妈的沟通模式, 是由他们俩共同创造的。

从这儿引导出另一个重要的观点: 交流式的沟通并不是我们“对”别人做了什么, 而是我们“跟”别人做了什么。在这个意义上, 人际沟通更像是跳舞——当然是需要同伴的那种舞蹈。沟通就像跳舞, 取决于同伴的参与。而且成功的沟通, 就像好的舞蹈, 绝不仅仅取决于主导(领舞)的那个人。一个舞者再成功, 如果他(或她)不能考虑或者配合他(或她)同伴的技术, 看起来也会很糟糕。在沟通和舞蹈中, 即便有两个天才也不能确保一次成功。当两位熟练的舞者在台上表演时, 如果他们不能配合彼此的动作, 不仅他们自己感觉糟糕, 观众也觉得愚蠢。总之, 人际沟通——就像跳舞——是一个经由同伴间的互动而创造出的独特活动。同样, 你的沟通方式必然会因为同伴的不同而发生改变。

电视剧《老爸老妈浪漫史》(How I Met Your Mother) 中的角色关系显示了人际沟通的本质。(参见本章末尾的电视小结)

现在我们就可以通过上述讨论总结**人际沟通**(interpersonal communication)的定义了。沟通是一个交流的过程, 其参与者处于不同但又有所重叠的背景下, 经由交换信息而建立关系, 关系的品质会受到外在的、生理性的和心理性的噪音干扰。你是否选择记住这个定义, 这是你和你的讲师决定的事情。但无论如何, 记住我们是如何反映沟通这一更为复杂的(相对你阅读本书以前)观点的过程。有了这个定义, 我们就可以思考人际沟通和非人际沟通的区别了。





## 人际沟通与非人际沟通

学者们常用不同的方法描绘人际沟通的特征，最常见的定义就是根据参与者的多寡进行限定。人际沟通的这种**量化**（quantitative）定义包含了两个人之间的一切交流，通常指的是面对面的情况。社会科学家称呼两个正在交流的人为“**二元群体**”（dyad），他们经常用形容词“**二元的**”（dyadic）描述这种沟通类型。因此，在量化的意义上，“二元沟通”（dyadic communication）与“人际沟通”这两种说法可以互换。依据这种定义，一个店员与一个顾客、一个交通警察与一个超速驾驶者都属于人际沟通活动，而一位教师与他授课班级的学生们、一名表演者与观众们则不适用于此。

你可能已经发现了以数量定义人际沟通所带来的问题。例如，店员与顾客那种例行公事的对话，或是我们向旁人问路时的短暂交谈，这种形式的沟通似乎怎么都称不上“人际沟通”。事实上，这样的对话只会让人感觉“仿佛在和机器交谈”。

两人交流有时表现出**私人化**（personal）的性质，有时又具有**非私人化**（impersonal）的性质，这引发了部分学者的讨论。他们认为是沟通的**品质**（quality）而不是**人数**（quantity）决定了人际沟通的定义。（Miller & Steinberg 1975；Stewart & Logan 1998）因此，**质化**（qualitative）定义主张人际沟通只有在一方将另一方视为独一无二的个体，且无视沟通发生的场合与参与者的人数时才能成立。当我们使用质化定义作为标准，人际沟通的反面便是**非人际沟通**（impersonal communication），而不是团体沟通、公开沟通或者大众传播。

五个特征可以帮助我们区分质化人际沟通与非人际（低私人化 less-personal）沟通。（参考Bochner 1984；Trenholm & Jensen 1992；Stewart & D'Angelo 1998）第一个特征是**独特性**（unique）。非人际沟通是由**社会规则**（social rules）和**社会角色**（social roles）决定的：前者如在他人说笑时适度地回应对方、不试图主宰谈话等；后者如顾客永远是对的、要尊敬长辈等。而质化人际沟通讲求的是**特定规则**和**特定角色**的发展。比如，我们在某段关系中可能会和同伴互开一些无伤大雅的玩笑，而在另一段关系中则会尽量避免触怒对方。再如，在家人或者朋友的面前，你可能会毫无保留地表达你的异议，但在另一些不成文的规则面前，你会选择先忍气吞声，直到积怨爆发，你们才讲清误会，尽释前嫌。然后，一切又从头开始。有位沟通学学者将人们在亲密关系中所创造的独特沟通方式，称为**关系文化**（relational culture）。（Wood, J. 1997）

第二个特征是**不可替代性**（irreplaceability）。人际沟通的独特性使每一段关系都变得无可取代。这就解释了为什么一段亲密关系或者感情由浓转淡时，我们会如此难过。因为我们已经知道不管身边有再多的朋友、亲人，都无法给予我们相同的感受。



## 伦理挑战

### 马丁·布伯的《我与你》

马丁·布伯(Martin Buber)是我们在前文所谈到的质化人际沟通最为著名的拥护者,他的书《我与你》(*I and Thou*)是全球畅销的经典,从1922年出版至今,销售量超过了数百万。(马丁·布伯的《我与你》,在1970年由查理·斯克里布纳父子出版公司翻译成英译本。1986年,北京大学的陈维纲先生将德文本《我与你》(*Ich und Du*)译成中文,政大哲研所曾庆豹先生补述校阅后,1990年台北久大桂冠出版社出版。——译注)

布伯说“我与它”(I-It)和“我与你”(I-Thou)分别代表了人们与他人联系的两种方式。“我与它”这种关系是稳定的、可预测的、分离的。在“我与它”的模式中,我们和人交流基于他人对我们需求的满足,如送煤气、听到我们讲的笑话时大笑、买走我们的商品或为我们提供信息和消遣等。“我与它”的模式还是一种科学方法,试图弄清楚人们为何要解释、预测和控制他们的行为。布伯认为,广告业者就是懂得操纵“我与它”模式的人,他们巧妙地设计信息,吸引人们购买他们的产品或服务。“我与它”不仅存在于私人化的关系中,同样也出现在非私人化的关系里。比如在日常生活中,无论是亲子关系、劳资关系还是主雇关系,即便是在情侣之间,只要另一方在关系中处于客体地位,这种沟通就属于“我与它”模式。譬如:“我希望她能让我静一静。”“下班后,你可以来接我吗?”“我要怎么做,他(或她)才能爱上我?”

和“我与它”截然不同的沟通模式,是布伯提出的“我与你”(I-You)。这是一种完全独特的关系,因为任何一对师生、亲子、夫妻或劳资关系都是不同的。我们遇到的每一个人都是独特的个体,而非某类人中的一员。“我与你”的特别之处还在于,不仅每个个体是绝无仅有的,而且这个个体还在时刻变化着。一段真正的“我与你”关系取决于我们当下的状态,既不能是昨天,甚至也不能是前一刻。任何说服或者控制对方的行为,在“我与你”的关系中都是不可能的。尽管我们会说出自己的见解,但是最终,我们尊重每个人行动的自由。

布伯承认,我们不可能纯粹地创造或者维持“我与你”关系,但是如果没有这种质化的人际沟通,我们的生活将会平淡无奇。用布伯的话来说,如果没有“我与它”,人类将无法生存;但是如果只用“我与它”,我们将无法成为完整的个体。

请思考那些对你而言最重要的人际关系:他们属于“我与你”或“我与它”的人际模式吗?有多符合呢?你又有多满足这样的关系?在“我与你”的关系中,对你而言,有什么责任或义务是你在对待他人时必须遵守的?

根据你对这些问题的回答,你会改变自己与人沟通的方式吗?



## 想一想

### 你的 Facebook 有多私人化？

如果你是一个 Facebook（或其他社交网站）的用户，请在页面上查看你的好友列表。考虑一下你与这些人的社交关系有多私人化（或者非私人化）：

- 有多少关系你认为是“非常私人化”的？有多少关系你认为是“非常不私人化”的？（或许你能按照从1到10的等级把它们排列出来。）
- 在上述的过程中，你认为哪些因素（独特性、不可替代性、相互依存性、公开性和内在的回报）影响到了你的评价？

- 你和这些人的沟通有多少是只发生在 Facebook 上的，达到了多少比例？有多少是通过其他媒介渠道，如电话、短信和电子邮件沟通的？又有多少是面对面直接交流的？这些数据会如何影响你们的友情？

你可以访问 [CengageBrain.com](http://CengageBrain.com) 网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个问题。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

第三个特征是**相互依存性**（interdependence）。简单来说，就是在一段质化人际关系中，你和对方的命运是相连的。对于那些与你没有任何交集的人，他们的愤怒、情感、兴奋或沮丧，你都可以置之不理，但在一段人际关系中，另一方的生活则确实地影响着你。有时候，相互依存是一桩好事，另一些时候，它会成为一种负担。无论哪种情况，都是质化人际关系中不争的事实。不仅如此，相互依存的关系还要超越命运相连的水平，因为在人际关系中，我们对自身的认同是通过我们与他人互动的实质来决定的。正如心理学家肯尼斯·葛根（Kenneth Gergen）所说：“我们说某人具有吸引力，是因为有人被他吸引；某人是领导者，是因为有人愿意被他领导；同样，某人可爱，也是因为有人欣赏她。”（Gergen 1991）

第四个特征是人际沟通通常（但并不总是）意味着**公开**（disclosure）一部分私人信息。在非人际关系中，我们通常不会过度地表现自己，但是在人际交往的过程中，我们更倾向于分享彼此的感情和想法。但这并不意味着所有的人际关系都是温暖的、互相关怀的，或者说所有的自我坦露都是正面的。我们还是可以表达负面、隐私的感受，比如“我真的对你很生气”之类。重点是我们是为了关系更亲密、更私人化才选择公开这些（积极的和消极的）信息的。



第五个特征是**内在的回报** (intrinsic rewards)。在非人际沟通中,我们追求的是和参与者几乎无关的回报:我们坐在教室里听课、与想要购买二手车的买主交谈,都是为了达到某种目的,而这种目的通常并不是为了发展私下的关系。与此相反,在质化人际关系中,我们花费时间和朋友、爱人等其他<sup>[1]</sup>人相处,因为我们知道这段时间是值得的。对我们来说,说了什么并不重要,重要的是这段关系本身。

因为独特的、不可替代的、相互依存的、公开的以及从自身获得回报的关系很少,所以质化人际沟通相对来说要少得多。我们与店主或同行的旅客愉快地聊着公共汽车和飞机;我们与同学或邻居讨论天气状况和时事要闻;我们还享受着与在社交网站上认识的人轻松地开着玩笑,等等。虽然类似的例子也不少,但是考虑到我们一生所要沟通的人数,私人化的关系远在少数。

一些观察家认为,那些在Facebook和Twitter等社交网站上力求“朋友”的沟通者,获得的都是肤浅的和非人际的关系。正如一位评论者指出:

这种观念……就是尽可能多地去获得算不上真正朋友的“朋友”……就好像廉价的红酒,“朋友”也提供了一种快感,这种快感只能通过更多的“朋友”来满足和维持。数量战胜了质量。(Los Angeles Times, B13 2007)

大多数人际关系并非“不是私人化沟通就是非私人化沟通”的极端二元模式。更确切地说,在这极端的二元之间,有一段连续性的距离,而我们就在其中的某个点上。你自身的经历很有可能告诉你:即使是在最公开的场合,通常也存在着私人成分。你可能会欣赏某个杂货店店员的独特幽默感,或是与正在为你理发的设计师聊些隐私。即便是最专制、最苛刻、最古板的老板,偶尔也会露出仁慈的一面。

正如非私人化场合免不了私人成分的存在,我们与最在意的人之间也具有非私人化成分。特别是当我们感到心烦意乱、疲倦、忙碌或者只是单纯的不感兴趣时,都不希望被人刨根问底。有时候,我们想知道的,仅仅只是朋友在网上发布了什么。事实上,人际沟通就像膏粱厚味,适度品尝才是好事,吃得太多就会让你不舒服了。

### 1.3 沟通的原则与迷思

既然我们已经思考了沟通的定义与模式,接下来重要的就是确定人际互动的一些原则,即什么可以帮我们达成沟通,什么又不行。



## 沟通的原则

我们可以先将在本章中学到的部分总结成以下这些结论：

**沟通可以是有目的或无目的的行为** 有些沟通行为具有明显的目的，如在向老板要求加薪，或者提出一些建言前，你肯定会很谨慎地斟酌词句。有些学者主张，只有像这种有目的性的信息，才可以称作沟通；另一些学者认为，即便是没有任何意图的信息，仍然是沟通。比如说，假设某个朋友无意中听到你喃喃自语、发着牢骚，即使你不是有意让她听到的，你的言词还是传递出了一些信息。除了这种无意间泄漏的言谈，我们在无意中传达的非语言信息就更多了。你可能察觉不到自己酸溜溜的语气、不耐烦的抖动，或者无聊时发出的叹息声，但别人却都观察到了。究竟无目的的言行是否该视为沟通，专家们至今没有形成共识，而且这个争论可能永远也没有结束的一天。（Buck & VanLear 2002；Clevenger 1991；Stamp & Knapp 1990）在本书中，我们将会同时探讨有目的和无目的的行为的沟通价值。

**人不可能不沟通** 无论是有目的的行为还是无目的的行为，都会传送出信息，因此理论学家们同意，人不可能不沟通。无论你选择做什么：是说出口还是保持沉默，是面对还是逃避，是情绪化地应对还是摆出一张扑克脸，你都将自己的想法和感觉传送给了对方。在这个意义上，我们就像不曾关闭的传送机。

当然，信息的接收者可能不会将我们发送出去的信息完全准确无误地解码。例如：他们可能把你说的玩笑话当真了，或是低估了你的感受。你想表达的意思和他们实际从你言行中推断出的信息，有可能差得很远。然而，当我们说“沟通中断”或是“传达出错”时，并不是说沟通已经终止了，而是说沟通不够精准、不够有效、不能满足我们的需求等。（Coupland & Wiemann 1991）

因此，增进了解的最好方法就是一起讨论对彼此行为的解读和想法，直到你们能够协商出一个双方都能接受的含义。第三章的知觉检核技巧，第五章让交际语言变明确的窍门，以及第七章介绍的学会倾听的能力都会帮助到你和你的同伴，让你们更加理解彼此发送和接收的信息。

**沟通是不可复制的** 沟通是一段进行中的过程，因此不可能复制出完全相同的事件。上个星期，一个友善的微笑拉近了你和陌生人之间的距离，但这不代表明天在另一个人的身上会同样奏效。对你来说，再次使用微笑攻势也许会让你感到老套或做作；或者你新遇到的那个人也许根本就不吃这一套；或者那不是个适合微笑的场合。即使是面对同一个人，我们也不太可能再创造出一模一样的事件。为什么？因为我们每天都在改变，每一天的自己都



是不一样的，你对他人的感觉也在随时改变。虽然你用不着每次都发明新的方法对待熟人，但是你也应该知道，就算我们说了同样的话、做了同样的事，当处于不同的时空时，它们就不一样了。

**沟通是不可逆转的** 有时候我们希望可以适时地回到过去，消除某些不当的行为或者言词，然后替换成更妥当的选择。然而，正如本页的漫画所示，类似的逆转是不可能的。确实在某些时候，进一步的解释可以澄清对方的疑虑，道

歉也可以平复对方的创伤。但是也有些时候，你说得再多，都无法消除你在他人心中留下的印象。已经挤出来的牙膏不可能再塞回去，已经说出去的话也不可能再收回来。俗话说得好，说出去的话就像泼出去的水，都是无可挽回的。

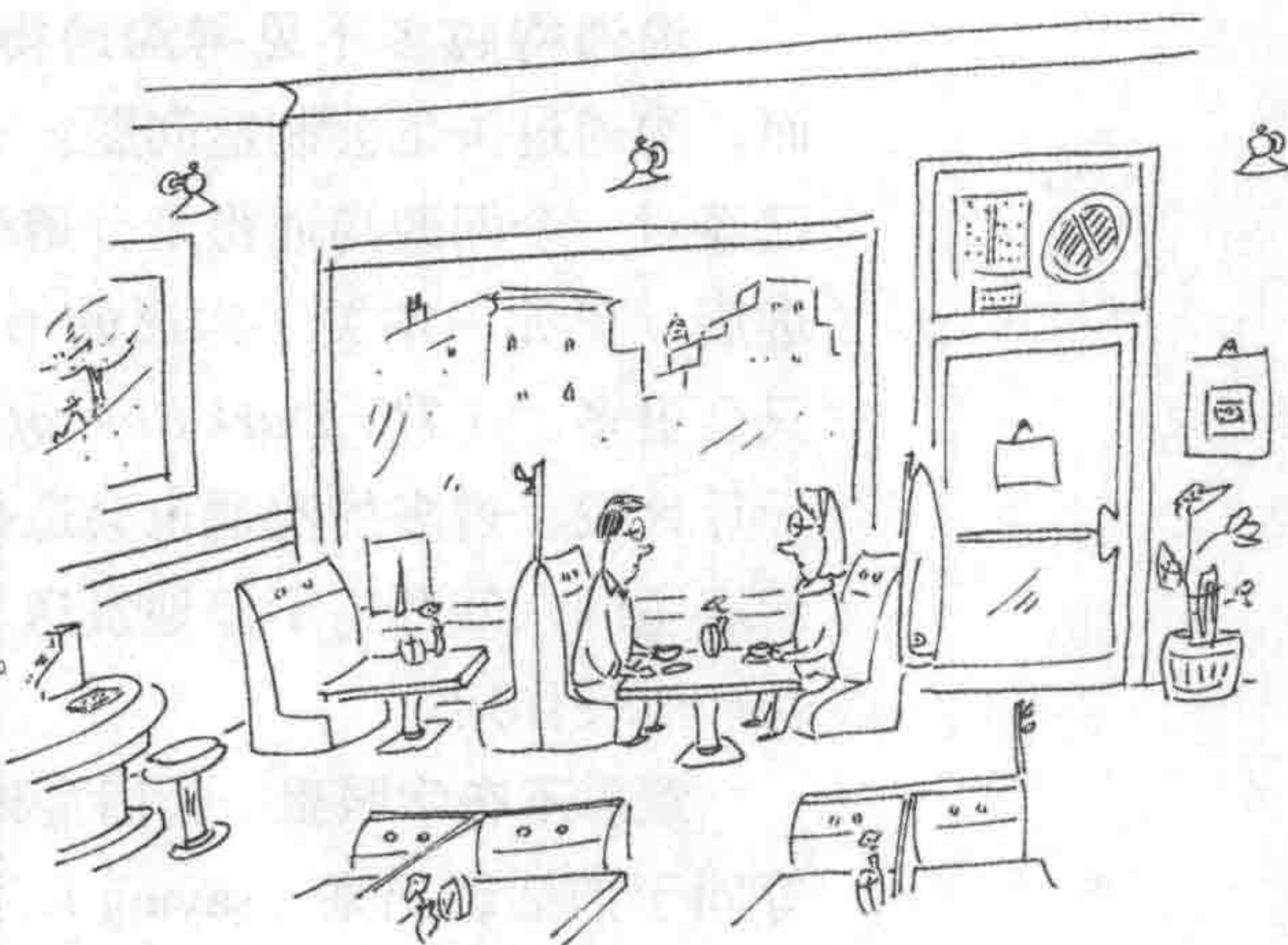
**沟通同时具有内容和关系两个向度** 实际上所有信息的互换都发生在两个层面上。**内容向度**（content dimension）是指双方明确讨论的信息。诸如“下一个转角左转”、“在网上买东西比较便宜”、“你踩到我的脚了”之类。除了这些明显的内容，所有的信息也都带有**关系向度**（relational dimension），用来表达你对对方的感觉。比如你喜不喜欢对方，位居主道或居于从属，感到自在还是焦虑等。例如，试想一下，用不同的方式说“今晚很忙，改天吧”这句简单的话，你能传达出多少种不同关系的信息。

有时候你可能只着重某个信息中的内容向度。例如，你可以不在乎客服代表对你的想法和感觉，而只关心她是否安排了技术人员维修你的汽车。可是，在其他的情境里，信息的关系向度就要比你们讨论的内容更加重要了。如果那个客服代表用一种听起来轻蔑且粗鲁的语气跟你说话，情况就不同了。这就可以解释为什么我们会经常为一些琐事而争吵不休，如今天轮到谁洗碗、如何度过这个周末等。在这些例子中，真正面临考验的是关系的实质性内容：谁是关系的主控者？我们对彼此究竟有多重要？第八章将会更仔细地探讨这些重要的关系议题。

## 沟通的迷思

澄清人们对沟通的迷思，与说明沟通的原则同等重要。为了避免陷入人际沟通的困境，请注意以下几点：

©The New Yorker Collection 1991 Michael Maslin from cartoonbank.com. All rights reserved.



“斯图，我们可以暂停，甚至可以试着快进，但是我们永远也不能倒带。”



**沟通得越多不见得沟通得越好** 我们知道沟通不足容易产生问题，然而，沟通过头也会制造问题。有时候过度沟通只是平白浪费时间。当两个人已经对一个问题沟通得十分透彻了，继续讨论只会在原地打转，不会有任何进展。正如一本关于沟通的书所写：“消极的沟通越多，带来的消极结果也只会更多。”（*The Dark Side of Close Relationships* 1998）即便你本身并不爱斤斤计较，过多的沟通也会适得其反。如果你在一次面试之后，缠着你未来的雇主问东问西，不停地发送写着“回复我”的短信，那么这种沟通可能只会产生反作用。

**意思不在字眼里** 我们常犯的最大错误，估计就是把沟通（communicating）等同于把话说出来（saying）。第三章将会说明，对你来说恰到好处的表述，到了其他人耳中可能会解读出完全不同的意思。第五章则会告诉你，言语误解最常见的类型，以及如何减少这些误解发生的方法。而第七章会介绍一些倾听的技巧，它们可以帮助你确认自己听到的就是别人想说的。老话说得好：“词不达意。”（原话是：“Words don't mean——people mean.”）

**成功的沟通并不表示彼此理解** 萧伯纳（George Bernard Shaw）曾经说过：“沟通的问题……就是自以为达成了沟通，这是幻觉。”萧伯纳的评论可能听着刺耳，但是研究（可能就是你的亲身经历）证明，人与人的误解是普遍的。（Keysar & Henley 2002）事实上，有证据显示，熟人之间发生误解的概率比陌生人更高。（Wu & Witt 2008）

互相理解是成功沟通的指标，但也有时候沟通很成功，两个人仍然不能完全理解对方。比如说，我们经常刻意地模糊回应，以便可以不伤害对方的感情。想象一下，如果你的朋友问你觉得他的新刺青怎样，你会如何回应？你可能会隐晦地说：“哇！真的还蛮特别的！”而不是诚实清楚地回答，“我认为有点怪异。”我们担心像这种诚实的回答不够厚道，也可能破坏关系。

有项研究显示，令人满意的关系在一定程度上取决于理解上的瑕疵。那些“认为”（think）配偶了解自己的人要比那些“实际”（actually）了解配偶所做所为的人对婚姻关系更满意。换句话说，令人满意的关系有时反而来自于不彻底的了解。（McCroskey & Wheelless 1976；

“我老婆太了解我了。”



© The New Yorker Collection 1993 Mike Twohy from cartoonbank.com. All rights reserved.



Cloven & Roloff 1991; Stiebel 1997) 第二章我们会仔细讨论为何偶尔避开追根究底反而有助于关系的维持。

**沟通不会解决所有的问题** 有时候,即使集齐天时地利人和,一切也都计算得很完美,问题仍然没有办法得到解决。请试着想象一下,你去找老师要求他解释一下为什么给了你很低的分数,而你自认为可以得到最高分。老师在听完你的抗议后,简明扼要地告诉你拿不到高分的原因,并且依然坚持原来的立场。你觉得沟通解决问题了吗?恐怕没有。

有时候,清楚明白的沟通反而还会成为引发问题的原因。举例来说,倘若朋友要求你对她新买的价值200美元的套装诚实地给予意见。而你真的照实说了出来,“我觉得它让你看起来很胖。”这句话造成的伤害要远远超过它带来的好处。决定坦露心声的时机与方式不是一件容易的事,第二章将会提供一些建言。

## 1.4 社交媒介与人际沟通

读到这里,不难发现面对面的交流不是人们创造和维系个人关系的唯一途径。**社交媒介**(social media)这一术语大致上涵盖了让远距离人际沟通成为可能的所有渠道。当你和朋友、同事发短信、发微博,互通邮件与即时消息,使用像Facebook那样专业的社交网络时,你都是在使用社交媒介。严格意义上来说,这些渠道并不是亲自交流的替代品。实际上,研究已经发现面对面交流与虚拟沟通之间的差异正在被削弱。(Rainie & Anderson 2008)

### 社交媒介的益处

越来越多的研究表明社交媒介并不像评论家们一度恐惧的(参考pewinternet.org)那样,会对人际关系造成威胁。比如说:

- 根据一份网络专家的调查,社会纽带(social ties)在人们的生活中有着重要的影响,社交媒介作为一种工具在为人们创造、加强以及重新发现社会纽带时,降低了发生摩擦的几率。由此,社交媒介的益处明显要大于其代价。(Anderson 2010)
- 社交媒介的大部分用户说,他们访问社交网站的主要原因是为了保持与现有朋友及家人的联系。同时有一半用户承认,他们是为了与失去联系的老朋友取得联系才依靠这些技术的。(Smith 2011)
- 大多数线上信息采取了纯文本的格式,这样就可以缩小人们在性别、社会阶级、种族和年龄等方面的认知差异,从而使人们更加亲密。使