

有效沟通

(第11版)

Saundra Hybels
Richard L. Weaver II

著

李业昆 何辉

译

ommunicating
Effectively

Eleventh
Edition



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

有效沟通

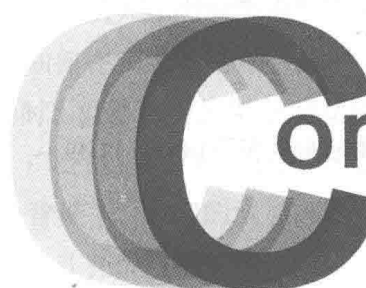
(第11版)

Saundra Hybels
Richard L. Weaver II

著

李业昆 何辉

译

ommunicating
Effectively

Eleventh
Edition

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书是为第一次上演讲沟通课的学生而写的。本书包括沟通的理论和实践。第一篇是沟通过程；第二篇是人际沟通；第三篇是小组和跨文化等其他沟通形式；第四篇是沟通的理论和实践，涉及公共场合沟通的所有方面。本书的整体特点是实用，学生们不仅能够理解，而且能够领会自己生活中以及自己身边人的生活中的观点、概念和理论，如期望违背理论、最佳特性理论、关系辩证法、社交渗透理论、社会交换理论、符号聚合理论等。

本书不仅适合作为高等院校管理沟通课程的教材，同时也适合作为广大职场人士了解沟通重要性的参考资料。

Saundra Hybels, Richard L. Weaver II, *Communicating Effectively*, 11e
ISBN: 9780073523873

Copyright © 2013 by McGraw-Hill Companies, Inc..

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education and Publishing House of Electronics Industry. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2016 by McGraw-Hill Education and Publishing House of Electronics Industry.

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司和电子工业出版社合作出版。此版本经授权仅限在中国大陆销售。

版权 © 2016 由麦格劳-希尔(亚洲)教育出版公司与电子工业出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签，无标签者不得销售。

版权贸易合同登记号 图字：01-2014-6341

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通：第11版/(美)桑德拉·黑贝尔斯(Saundra Hybels)，(美)理查德 L. 威沃尔二世(Richard L. Weaver II)著；李业昆，何辉译。—北京：电子工业出版社，2016.10

书名原文：Communicating Effectively, Eleventh Edition

ISBN 978-7-121-30054-7

I. ①有… II. ①桑… ②理… ③李… ④何… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 242111 号

策划编辑：石会敏

责任编辑：石会敏 特约编辑：赵翠芝 侯学明

印刷：涿州市京南印刷厂

装订：涿州市京南印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编：100036

开本：787×1092 1/16 印张：22.25 字数：566 千字

版次：2016 年 10 月第 1 版(原书第 11 版)

印次：2016 年 10 月第 1 次印刷

定价：59.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010)88258888。

译者序

《有效沟通》(Communicating Effectively)是当今美国一本关于沟通方面的畅销书。本书由美国洛克赫文大学的桑德拉·黑贝尔斯教授和美国葆灵·格林州立大学的理查德 L. 威沃尔二世教授合著而成。两位作者都长期在大学里从事沟通方面的教学、研究和咨询工作,在沟通理论上都有较深的造诣。他们都在美国及世界的不同地方工作和生活过,对沟通具有丰富的经验。原书由美国著名的麦格劳·西尔(McGraw-Hill, Inc)出版集团出版发行。该书自初版以来就受到读者欢迎,现已再版 10 次。本书是根据 2013 年出版的第 11 版进行翻译的。

原书具有以下几个特点:

1. 完整的结构体系。本书在内容上包括了沟通的基本理论,以及这些理论在各种不同沟通情景中的运用。其中的基本理论系统、全面地反映了当代沟通理论的主要内容。这些基本理论的运用领域在划分上层次合理,涉及的领域全面,在顺序上具有逻辑上的合理性。

2. 理论与实践密切结合。该书较为深入、系统地介绍了沟通的理论,具有较强的理论性,但又与实践密切结合,实用性强。书中对关键的概念和重要的理论,都用在工作上、学校中、家庭内和社区里常见的有趣实例加以说明,以便读者能通过它们加深对概念和理论的理解与掌握;同时,对各种基本原理、方法和技巧,都用实例来说明和运用,或留给读者去思考或尝试应怎样解决相应的问题,这些对于提高沟通能力都具有很大的帮助。

3. 该书从人际间的沟通、小组内的沟通和公共场合中的沟通三个主要领域来研究沟通理论以及如何在实践中运用。这种对研究领域的划分,反映了合理的层次结构和全面的触及面;同时,也易于按从简单到复杂的顺序去理解理论和实际问题。

4. 广泛的适用性。书中所介绍的沟通原理、方法和技巧具有广泛的适应面。尽管在不同的文化背景下,人们的沟通方式、方法具有差别,但书中所反映的是一般的沟通原理、方法和技巧,具有普遍的适用性。

本书第 5 版于 2002 年首次翻译成中文出版,2005 年又把第 7 版翻译成中文出版。第 11 版较此前翻译的第 5 版和第 7 版在理论和实践内容上都有了较大的改进和更新,特别是增加了互联网沟通等相应的内容,这些都是非常有价值的内容。希望在第 5 版、第 7 版中译本成功翻译出版的基础上,第 11 版中译本能更加受到读者的喜爱。

本书以北京工商大学李业昆教授所翻译的该书第 5 版和第 7 版中文译本为基础翻译,第 11 版与第 7 版新增加的部分由何辉翻译。电子工业出版社的石会敏主任为本书的翻译策划和译稿完善做了大量的工作。此外,还有其他一些人对本书的翻译提供了支持和帮助,在此一并表示感谢。

本书作为介绍沟通原理、方法与技巧的书,其目的是帮助读者更有效地进行沟通,提高沟通效果,适应的读者面是非常广泛的。对于每一个人,在生活中都需要友谊,都要与他人

进行沟通，阅读本书都很有必要。对于那些经常在各种场合和状况下与人打交道，与他人的关系处理得是否恰当很关键，与他人之间的充分沟通对其工作绩效至关重要的人来说，阅读本书将会有很大的收益。

李业昆
2016 年 7 月
于北京工商大学

前言

《有效沟通(第11版)》是为第一次上演讲沟通课的学生而写的。本书包括沟通的理论和实践。第一篇是沟通的基本原理;第二篇是人际沟通;第三篇是小组和跨文化等其他沟通形式,专业性沟通放在网上,互联网上的沟通放在人际沟通这一篇的第8章“沟通与技术”中;第四篇是沟通的理论和实践,涉及公共场合沟通的所有方面。本书的整体特点是实用,学生们不仅能够理解,而且能够领会自己生活中以及身边人的生活中的观点、概念和理论。本书的实用特点表现在力求平衡地讨论许多重要的理论,如期望违背理论、最佳特性理论、关系辩证法、社交渗透理论、社会交换理论、符号聚合理论、领导—成员交换理论,以及职能性观点等。这些理论之所以重要,不仅因为它们能使我们更好地理解沟通,而且有利于分析我们自己的沟通以及其他人的沟通。

本书特点

第10版中出现的五个具有鲜明特点的内容在第11版中没有改变。第一个特点,在大多数章节都设计了“主动开放(AOM)”插页,这种插页通过提供实际的机会促使读者用批判式的询问、分析和思考,来消化、掌握并运用课本中的知识。

第二个特点是为读者提供一个理论联系实践的机会。在每一章都设有“对现实的反思!现实检查”的插页,这个插页的唯一目的是激励学生更深入地思考和更多地实践这些观点、概念或方法,并把它们应用到自己的生活中。让学生理解这些正在学习的概念,并把它们应用到自己的现实生活当中,这就是我们要达到的目标。我们会不断地提问这些问题:(1)这有意义吗?(2)这合乎常理吗?(3)会发生这种情况吗?或者这种情况在你的生活中会怎样发生?(4)用什么方式能够帮助你更有效地沟通?

第三个特点是简单地回答“为什么学习这门课程”这个问题。这部分内容以开篇第1章的标题“每一个人都需要沟通技能”开始,而且在随后的章节中还有以下内容:“自我与认知在有效沟通和战略灵活性中扮演的角色”、“语言沟通在有效沟通中的角色及战略灵活性”、“非语言沟通在有效沟通和实现战略灵活性方面所扮演的角色”、“倾听在有效沟通中的角色以及战略灵活性”。希望读者学完第5章“倾听”时,不仅能够理解有效沟通的重要性,而且也能认识到有效沟通如何依赖于战略灵活性。

第四个特点在第1章进行介绍,然后把它融入随后的每个章节中,并在每一章的适当位置加入相对应的边注。正是这个称为“对现实的反思!战略灵活性(SF)”的插页是每个学生能够用来增加、改善和提高沟通技能的增值系统。SF意味着扩展你的全部沟通本领(是一个能方便利用的沟通行为的集合库),它使你能在某个特定场合充分利用这些技能或行为。之所以称之为“增值系统”,是因为学生们能用它扩充自己已经具备的技能。把SF用于现实生

活场景的程序包括以下六个步骤：(1)预期；(2)评价；(3)确定；(4)选择；(5)应用；(6)再评价和再确定。SF 的重要性在于大多数人都相信自己具有足够好的沟通能力，甚至认为是非常好的沟通，因此他们不需要了解有关演讲沟通的课程或书籍。SF 希望尊重这些想法，但暗示所有的沟通行为都可以扩展，并且越扩展，就能有越多的人在特定环境下运用最好的技能或行为。简单地说，它们使本书有了更多的工具。

第五个特点与互联网的影响力有关。在第 10 版的大约 25 节中，有关互联网的内容移到了本书第 8 章“沟通与技术”中，这一章位于人际沟通这一篇里。有些内容，如“利用互联网研究演讲”，在第 11 版中仍保留在与第 10 版相同的位置，因为它们与特定的标题有关。而且“在线解决冲突”也保留在它原有的位置。

本书以前的所有版本一直都有一个特别实用的“问题—解决办法”训练。无论如何，这被认为是本书的一个特点，它与核心内容紧密结合在一起，已成为每一章的有机整体。也就是说，这正是本书的精华所在。这一点在上面提到的“主动开放(AOM)”、“战略灵活性(SF)”、以及“对现实的反思！现实检查”等插页的应用中都能看到。这部分内容促使学生在自己生活中应用这些知识时更深入、更实际地思考这些观点、概念和方法。

“问题—解决办法”训练也可以被视为本书总的特点，因为它们会激励读者提高自己的自我概念、调整生活中的认知影响、致力于自己的沟通技能、改善自身的非语言沟通、以别人愿意听的方式讲话、掌握良好关系的要素，以及运用沟通策略改善关系、解决冲突、改善跨文化沟通、进行有效的在线沟通、参与并领导小组以及研究、组织和进行知识性和劝说性演讲。在第 11 版中，专业性沟通这一章移到了网上。

所有这些特点，当然也包括实用的“问题—解决办法”训练，都有同一个目的：使本书可读、有趣和富有挑战性。然而，最重要的是使本书与生活直接相关，突显其重要性，也就是把沟通带入学生日复一日的生活当中。

结构和内容

为了增加本书使用者的灵活性，本书所有章节按逻辑顺序进行了重新排列。

第一篇 沟通的基本原理

前四章是基础，为本书提供基础要素。第 5 章倾听既可以放在基础篇也可以放在人际沟通篇。我们把它放在人际沟通篇，仅仅是为了平衡第一篇和第二篇的章节数。

第 1 章 沟通过程

第 2 章 自我、认知和沟通

第 3 章 语言沟通

第 4 章 非语言沟通

第二篇 人际沟通

接下来的 5 章是人际沟通篇，尽管第 9 章“冲突与冲突管理”与人际沟通章节、与讨论沟

通和技术的在线专业性沟通章节、与小组章节等都可以联系在一起，但它可以是一个过渡性的内容，每当需要涉及这部分内容时就使用它。它涵盖人际间、互联网、专业 and 小组内等情况下的冲突问题。

第 5 章 倾听

第 6 章 人际关系

第 7 章 评价和改进相互关系

第 8 章 沟通与技术

第 9 章 冲突和冲突管理

第三篇 其他形式的沟通

接下来两章的使用可以有较大的灵活性。跨文化沟通这一章和关于专业性沟通的在线章，可以用也可以不用。它们可以用于小组沟通章节之前、之中、之后，以便进行练习和活动。

第 10 章 跨文化沟通

第 11 章 小组参与和领导

第四篇 公共场合沟通

最后三章保持原来版本的顺序不变(尊重原顺序)。内容上是按照一个学生进行演讲不会有明显负担的量来安排的。

第 12 章 开始演讲和搜集演讲材料

第 13 章 演讲的组织和概述

第 14 章 发表演讲

本版新内容

第 11 版包括许多重要的变化，我们希望继续有效地满足教师和学生的需要，并且使本书实用、流行且有意义。每一章都有一些新增或变化的内容，然而有三个大的方面可能会影响教学大纲的设计。

1. 第 8 章“沟通和技术”是一个新的完整章节。原书中分布在各章的许多与技术有关的内容在这新的一章中或者删除了，或者更新了。那些仍保留在其他各章的有关技术的内容不是这个新的章所涉及的。

2. 三种演讲都移到了在线章节上。

- 每一章都有一个“想一想”插页，但所有的“想一想”内容都更新了。
- 每一章都有一个“另外一种观点”，但所有的“另外一种观点”内容都更新了。
- “主动开放(AOM)”以及页边插页完整保留，主要因为这些内容很通俗，并且评论者给予了积极的评价。
- 第 1 章“沟通过程”，扩展与更新了与当前流行技术有关的开放性例子。在“每个人都需要沟通技能”这一节中，根据 SPECTRA 上标题为“沟通部门扮演重要角色”的报道指

出“根据 2010 年全美员工调查,有效沟通即口头和书面沟通能力”是首要的“选择学习成果”,并且员工们希望在大学期间加强培训。而且还指出“无疑,无论男女,你的成功都依赖于有效的沟通技能”。新的“另外一种观点”强调了“数字时代如何进行分享才能改善我们的工作和生活方式”,这是 Jeff Jarvis 所著的《公共部分》(*Public Parts*)一书的子标题。在“互联网和沟通模式”这一节,增加了一段 Thomas L. Friedman 关于全球化和信息技术革命的引用语,他说:“现在要想进入中产阶级,你必须比以往更加努力学习、勤奋工作和有更快速的适应力。”“战略灵活性”中有两段新的引用语来自于 Kelly McGongial 的著作《意志力本能》(*The Willpower Instinct*),以及 Newberg 和 Waldman 所著的《语言改变大脑》。关于如何增加每一天的创造力方面,引用了 Tina Seelig 的著作《天才就是创造力速成课程》(*A Crash Course on Creativity*)的内容作为进一步的支撑材料。最后,新的“想一想”引用了 Card Dweck 的著作,用于促进成长与提高型思维的形成,目的是把读者有效地引导到下一章的内容。

- 第 2 章“自我、认知和沟通”。“自我与认知在有效沟通和战略灵活性中扮演的角色”这一节,引用了 Nathaniel Branden 著作中的内容,“在心理开发和激励过程中,没有什么因素要比人对自己的价值判断来得更为重要”。新的“想一想”引用了 Carol Dweck 和 Lisa Soric Blackwell 的研究,“证明人的思维和态度是可控的”。在“自我概念”这一节,增加了两个可能会影响读者自我概念养成的引用语,一个是“不要理会别人的想法,做出对自己有利的选择”;另一个是要相信直觉的重要性。在“社会比较”这一小节有一个新的引用,它建议读者应该具有现实性,尽自己所能看到事情光明的一面,下决心更加努力、变得更好,以改进自己生活中的社会比较。“改变应该从哪里开始”这一小节以引用 Brendon Burchard 的著作《负荷》(*The Charge*)开始,“人的一生所做的最重要的选择之一是确定在日常生活中你想成为什么样的人”。在“地图不代表领地”这一节,新增了一段解释和说明,这些文字出自 Henry Hitchings 的著作《语言的战争》(*The Language Wars*)。新的“另外一种观点”来自 David M. Eagleman 的著作《隐姓埋名》(*Incognito*),它促使读者注意自己认知现实世界的方式。“删除、歪曲和归纳”这一小节引用了 Art Markman 的著作《智慧的思考》(*Smart Thinking*),该书解释了为什么世界上只有很少的信息能进入人类的大脑。
- 第 3 章“语言沟通”。在本章开篇的结尾处,指出世界上英语占主导地位。本节以一个质疑结尾,它来自 Andrew Newberg 和 Mark Robert Waldman 的著作《语言改变大脑》,“在与其他人沟通时,我们的不熟练性令人惊讶”,我们能做的事情就是改进语言的运用,这对我们的现在和将来都有明显的益处。在“对现实的反思”中增加了“乌龟和鱼的故事”。在“人决定含义”这一节,Newberg 和 Waldman 在他们的著作《语言改变大脑》中,强调了我们用于传递情感、思想和信念的语言是非常独特和有个性经验的。词典出版人 Joan Houston Hall 强调了我们每个人所说的“非常标准的英语”的独特性。Roy F. Baumeister 和 John Tierney 在其著作《意志力》(*Willpower*)中写道要使用“恰当的”语言。“性别和语言”这一小节完全重写了,包括研究性别和语言关系的四个基本观点,性别和语言敏感性非常重要的五个原因,为什么没有任何一种相互作用的特征

既属于女人也属于男人，为什么语言中的性别不仅仅是不同。“另外一种观点”来自 Newberg 和 Waldman 的著作《语言改变大脑》，他们认为“男人和女人思考、感受和说话的方式在本质上相同”。“想一想”来自 Henry Hitchens 的著作《语言的战争》，它强调语言清晰为什么如此重要。Seth S. Horowitz 的著作《普遍的感觉》(*The Universal Sense*) 中提供了一个变形信息的例子。

- 第4章“非语言沟通”。在“另外一种观点”中，Tracy McMillan 在她的著作《为什么你还不结婚》(*Why You're Not Married*) 提出了一个很有趣且刺激的观点。“非语言沟通的种类”这一节讨论了哪些非语言线索率先吸引一个人的目光。在“眼神信息”这一小节讨论了瞳孔大小所产生的影响。本节还包括了一些关于利用吸引力的资料，如 Dahlia Lithwick 引用了 Deborah Rhode 关于对缺乏吸引力的女人和矮个子男人的歧视，以及缺乏外貌吸引力的劣势的论述。在“想一想”中，Barbara L. Fredrickson 在她的著作《爱意 2.0》(*Love 2.0*) 中解释了爱情独特的非语言密码。Karen Elliott House 讨论了中东地区妇女们穿的用来遮住身体防止被看到的长袍。Gad Saad 讨论了文身和最佳特性理论的用途。在“触摸”这一小节，说明了 Matthew Hertenstein 关于每个人生来具有通过触摸解码情绪的能力的研究，列出了触摸所传递的独特情感以及结论，“触摸是一种沟通情感的更为不同的、复杂的并且更加准确的方式”。在“嗅觉”这一小节，增加了一个关于嗅觉在找对象中的作用的引用。“非语言沟通的功能”这一小节的第一段被删除了，增加了 Robert Leonard 的“图式”概念的解释，以便更好地理解这部分讨论的每一种功能。
- 第5章“倾听”。本章开篇关于 Jahmelia Jackson 女士例子的结尾处，提出了对话的两个特征，正如 Jackson 所表现出来的。“想一想”引用了 J. Keith Murnighan 在其著作《什么也别做》(*Do Nothing*) 一书中关于积极倾听的价值。在“倾听障碍”这一节，新的首段引用了 Newberg 和 Waldman 的著作《语言改变大脑》，其中谈到被别人充分倾听和理解体现了“最深刻的相互关系或最大的沟通价值”，这是上天赐予我们的礼物。在本节，Conant 和 Norgaard 在他们的著作《触点》(*Touch Points*) 里谈论了出现的技术问题，并把这种现象命名为“注意力不集中习惯(ADT)”。在“情感移入式倾听”这一小节，Sara Konrath 的研究揭示了今天的大学生比起 20 世纪 80 年代和 90 年代的大学生，情感移入减少了 40%。“另外一种观点”引用了 Seth S. Horowitz 关于“倾听是我们在数字干扰和信息过载的世界里正濒临消亡的一种能力”。在“以他人愿意倾听的方式交谈”这一节中，Henry Hitchens 在其著作《语言的战争》中提出形成或强调听者的兴趣很关键，同时 Newberg 和 Waldman 在《语言改变大脑》中提出了能够改善交谈的 12 种策略。最后，作为“以他人愿意倾听的方式交谈”的第七个技巧，Rich Kirschner 在其著作《如何与人交往》(*How to Click With People*) 中建议，“当你在任何时候和别人说话时，即使你并不理解，也要表现得好像你很理解的样子，以便给说话者提供一个表达自己的空间”。
- 第6章“人际关系”。开篇的例子得到了加州大学伯克利分校的研究支持，研究指出：社会关系在三个方面有益于健康。在“身体吸引力”这一小节列出了男人认为影响他

们寻找伴侣的前四个因素，良好的外表从来不是排在前面的因素。在新的“想一想”中，Rebecca Webber 在她的文章中谈到了关系的匹配性问题。在“另外一种观点”中引用了神经科学家 Gary Small 的观点，她认为如果我们不进行交谈或是看着对方的眼睛——这是人类的沟通技能，大脑的神经回路将会变弱。“开始交谈：闲聊的艺术”这一小节，Bernardo Carducci 提出了五个闲聊的基本法则。在本小节的结尾，Ian Yarett 提出了五个第一次与人见面可以问的最不触碰隐私并能获取最多信息的问题。在“社会渗透理论”这一小节增加了两段，对关系破裂时所发生的情况做了分类和解释。并且对于社会渗透理论的重要方面之一“互惠”做了进一步展开。“良好相互关系的基本要素”这一节的导言做了扩展，包括对那些拥有不健康行为方式的男人，要使其改变必须改善与他们的关系。在“承诺”这一节，有很多信息认为有相互关系的人必须经常思考和评估相互的承诺。“社会交换理论”这一节进行了扩展，以进一步解释该理论的实际价值，概述作为该理论基础的假设，以及陈述人际关系中的导向力量：参与者双方利益的改善。

- 第7章“评价和改进相互关系”。在“建立”这一小节，“阶段一：始创”中提出的研究表明：调查结果粉碎了某些我们固有的对相互关系中“无法合作的因素”的认识，新的调查提出了按重要性进行排序的前五个“无法合作的因素”。“阶段五：盟约”提供了新的结婚统计结果。“另外一种观点”强烈认为受过教育的妇女更加满足婚姻和分担家务的需求。“破裂”这一小节做了扩充，包括必须承担关系终止的责任以及处理关系破裂的12条最佳法则。“想一想”来自 Rebecca Webber 的一篇文章，她认为在找到一个能够理解你、满足你最敏感的情感需求，且与你的价值观相匹配的人之前，要先了解自己的需求和价值观。“问自己的问题”这一小节的第四个问题来自 Lundy 和 Patrissi 的著作《停留还是离开》(*Should I Stay or Should I Go?*)，这个问题的意思是你得爱自己。在“改善相互关系：使用沟通策略”这一节，Jeffrey H. Larson 提出了最准确预测相互关系满意度的性格特征。
- 第8章“沟通与技术”。这新的一章的目的是为读者提供一个方便的章节内容概览。解释如何利用技术改善我们与他人的联系，描述技术会怎样对我们面对面(FtF)的相互作用技能产生有害影响，解释短信在与浪漫或性有关的场合很重要的原因，描述使短信更有价值的建议，解释使用技术的坏处，最后提供使用技术的指导。“想一想”来自 Clive Thompson 的著作《超出想象》(*Smarter Than You Think*)中引用的 Andrea Lunsford 的研究，他认为发短信在漫步时接近于面对面交谈。本章还包括技术对沟通、对联系他人、对自我概念、对相互作用技能、自我暴露、交谈技能，以及相互关系等的影响。“另外一种观点”来自 Tony Dokoupil 在《新闻周刊》(*News Week*)上的文章“技术的进攻使我们变得疯狂了吗？”，他认为，“计算机像电子可卡因，它促进了兴奋、抑郁，再兴奋、再抑郁的循环”。对所有这些技术的利用都应该有好的使用常识和好的使用习惯。
- 第9章“冲突和冲突管理”。在本章导言的后半部分，增加了 Newberg 和 Waldman 的著作《语言改变大脑》中的有关内容，主要是关于处理冲突时直觉的重要性，随后一段强化战略灵活性的价值和重要性，以及它在有效处理冲突时的作用。“另外一种观点”引

用了 Brendon Burchard 的著作《负荷》中的部分内容，她在谈到处理冲突时使用 5:1 的比例——相对于批评，你要给予五倍的表扬。在“解决冲突”这一节的最后增加了一段，仔细解释了最终决定夫妻幸福的唯一且最重要的因素。“底线”这一节以决定夫妻是否在一起的两个引用开始：这段关系满足了我的需要吗？你承认自己错了吗？“在线解决冲突”这一节得以保留，因为：(1) 它在网上很常见；(2) 在任何冲突情况下这些忠告都有帮助；(3) 这些忠告很实用；(4) 这些内容不包含在第 8 章“沟通和技术”中。在“处理工作中的冲突”这一节的最后，有研究揭示了负面情绪在讨论问题时所产生的有害影响。应大众（喜爱它的教师和学生）的要求，本章的“想一想”、“善于进行冲突管理的人具备哪些性格特征”等内容在新的一版中得以保留。

- 第 10 章“跨文化沟通”。“跨文化沟通在有效沟通和战略灵活性中的作用”这一节增加了一段，指出差不多有 15 种职业需要跨文化的专业知识。本节也提出了一个统计数字：美国非主流群体人口在稳步增加，现已占到美国总人口的 35%。“另外一种观点”详述了被基地组织绑架者斩首的 Daniel Pearl 的遗孀 Mariane Pearl 的多文化特征。“增强和丰富文明的品质”这一小节更新了种族间通婚的统计。“跨文化沟通与互联网”得以保留，因为：(1) 它不包含在第 8 章“沟通和技术”中；(2) 它包含一个像伊拉克这样的保守国家怎样看待互联网的可怕例子。在“想一想”中，Lindsey Pollak 在其著作《从大学开始的职业发展》(Getting from College to Career) 中提出了如何使自己熟悉其他国家或其他文化的建议。在“改进跨文化沟通”这一节里，Gary Stoller 提出了对美国人出国很有用的五个方面的礼仪清单。然后，Ann Marie Sabath 在其著作《商务礼仪（第 3 版）》(Business Etiquette, 3rd ed.) 中提出了如何在国外保持最佳行为方式的基本原则——“拥有学习其他文化的谦虚和真诚的愿望”。在“改进跨文化沟通”这一节的最后两段，Paul Theroux 在其著作《旅行的道法》(The Tao of Travel) 中强调了非语言沟通的重要性——“人的特征，特别是眼睛是非常能传情达意的”。
- 在线沟通章“专业沟通”（在作者的网站中——译者注）。“工作场所的性别差异”这一节的资料被更新了，使之与第 3 章“语言沟通”中与性别有关的内容保持一致。“专业环境中的沟通”这一节以引用 Brendon Burchard 著作《负荷》结尾，他强调创意和合作在工作中取得成功的重要性。增加了“电话交谈”这一节，并提出了一个总的劝告：礼貌和尊重，列出了六个与他人通过电话联系的步骤。“雇佣面试”这一节以两个新的段落开始。首先列出了各种雇佣面试，强调了无论何种面试都要进行准备的重要性。然后讨论了 John Hoover 在他的著作《如何为一个白痴工作》(How to Work for an Idiot) 中提出的重要观点，他写道：“由于坏老板无处不在，因此你必须在有这种人的地方掌握工作的艺术”。“另外一种观点”来自 Richard N. Bolles 的著作《你的降落伞是什么颜色？》(What Color is Your Parachute?)，在书中他指出为某个职位选人的雇佣面试机制常常是受感情驱使的、直观的、非理性的、深不可测的和一时冲动的。更新了如何写简历、电子简历、附函和申请信等的统计数字。“想一想”中 Lindsey Pollak 在其著作《从大学开始的职业发展》中写了网络的重要性。“雇佣面试”以引用 Gad Saad 作为结尾，他强调 Bolles 在“另外一种观点”中提出的一个特定雇佣面试如何不合逻辑和不

合情理。本章以“演讲”作为结尾，本节包括演讲必须进行充分的准备、以自然的方式进行表达以及准备一些有效的视觉工具。

- 第 11 章“小组参与和领导”。关于社会交换理论的讨论(在第 6 章“人际关系”中引出)提出了一种方法来研究权力不平等和权力如何被管理，并谈论了各种协商奖励和费用的方法。“群体思维”这一小节出现了为什么会有“群体思维”的新信息：一致性的需要。“另一种观点”引用了 Jonah Lehrer 的文章，他指出研究结果显示头脑风暴小组提出的观点远远少于同样数量的人独自工作并把其观点稍后汇总提出的观点。“寻找和评价解决方案”以“实施意愿”以及良好的实施意愿具有的三个特点结尾。新增了“符号聚合理论”这一节，主要是讨论小组工作。还新增了“领导者—成员交换理论”这一节，目的是解释如何用一种独特的方式发展领导者和下属之间的关系，以及领导者和小组成员的积极互动质量会如何造成小组工作效果的差别。新增的“职能性观点”这一节描绘了小组讨论必须完成四种职能才能保证小组决策的理性。“对小组进行领导”的开头部分，提出了小组领导有效激励小组成员所要担负的责任。在“想一想”中，Rick Kirschner 认为使小组成员产生共鸣的最佳途径之一是邀请他们贡献自己的信息和观点，并欢迎他们投入精力。在“寻求一致性”这一小节，新增了一段强调公开讨论与批评的重要性。
- 第 12 章“开始演讲和搜集演讲材料”。新的“想一想”位于本章开篇部分，Lindsey Pol-lak 在其著作《从大学开始的职业发展》一书中写到公共演讲的重要性——它是成功寻找工作和职业需要开发的最佳能力之一。“利用互联网”这一小节完整保留，因为互联网是寻找演讲材料的最大资源库，然而这一小节以新信息开始：(1) 互联网可以利用的三种信息；(2) 熟练使用数据语言的重要性——学会整理资料以便其他人利用；(3) 维基百科(在某一个时期受到学者们的痛斥)的重要性，LiAnna Davis 在 SPECTRA 上的文章“自己决定是否把维基百科引入课堂”中写道，“全世界的人在做研究，包括进行沟通研究时，都会使用这个网址”。在“另外一种观点”中，Sean Gresh 不仅解释了故事的重要性，还认为开始和结束演讲的最佳方式是使用故事。
- 第 13 章“演讲的组织和概述”。在“想一想”中，教授 Art Markman 在其著作《智慧的思考》(*Smart Thinking*)中使用了极好的类比来分析过渡的作用。新的“另外一种观点”也引用了 Markman 关于“先行组织者”(听众对演讲的一种回顾)的问题。“不怕当众演讲”这个演讲样本移到在线章里面去了(仍保留了一个组织得极好的演讲例子)。
- 第 14 章“发表演讲”。本章第一节“控制紧张情绪”一开始就提出了人们最害怕什么活动的统计结果——排在首位的是公共演讲(46%)。本节以 Alice Dark 的引用结尾，她说：“只要程度适中，产生焦虑的荷尔蒙会是强有力的刺激物，它能唤醒感官以发挥最大的功效。”在“另外一种观点”中，生物学家 Glenn Croston 谈了她小时候经历的演讲焦虑的例子。在“从哪里开始”这一小节的结尾，Jay Dixit 引用 Jessica Hayden 的话给读者提出忠告，“少关注你的想法，多关心房间里正在进行着什么；少关注你精神上的唠叨，多关心作为事物一部分的你自己”。在“可视化”这一小节中，Newberg 和 Waldman 的著作《语言改变大脑》引用了特定研究来支持他们的结论：“积极的具象可能会减少

消极的心理状态”，而你能“通过控制自己的想法来任意地创造一种乐观的态度”。“想一想”解释了 Steve Jobs 口头表达风格的有效性。在“即兴演讲”这一小节的结尾，星巴克咖啡集团的总裁和 CEO Howard Schultz 向读者展示了他对自己即兴演讲的评价。“对演讲进行排练”这一节引用了 Susan Cain 的畅销书《安静》(*Quiet*)中的内容，她提出了一个关于演讲练习的重要建议：“排练最好一个人做，有其他人在场则可能分散注意力。因为排练要求深刻的激励，这样使你能致力于完成那些对你个人最有挑战性的任务。”本章以引用 Newberg 和 Waldman 的著作《语言改变大脑》作为结尾，他恳求那些想在沟通方面进行超越的读者，“你得让自己充分体验说和听，你得练习、练习、再练习”。

关于《有效沟通(第 11 版)》的补充说明

《有效沟通(第 11 版)》附加了一个便于教和学两者利用的综合资料包。

这本书的网站为学生们提供了许多创新的、有效的工具，它们使学习更加容易和更加吸引人。这些工具集中放在在线学习中心，包括：

自我测验(Self-Quizzes)：每一章提供 15 个多项选择题和 5 个正确/错误选择题。

自我评估(Assess Yourself)：放在每一章最后，要求学生评估自己的问卷和调查，提供带分数的答案。

Powerpoint 幻灯片：每一章提供有用的提示和大纲。

目 录

第一篇 沟通的基本原理

第1章 沟通过程	2	2.5.1 认知过程	38
1.1 每个人都需要沟通技能	3	2.5.2 删除、歪曲和归纳	40
1.2 沟通的特征	5	2.5.3 认知过滤	41
1.2.1 沟通是一个过程	5	2.5.4 调适认知影响	42
1.2.2 互联网和沟通模式	8	自我评估	44
1.2.3 沟通是一种相互作用	10	你如何看待自己	44
1.2.4 沟通的种类	11	小结	46
1.3 沟通能力	14	关键术语和概念	46
1.3.1 战略灵活性(SF)	15	复习题	47
1.3.2 什么是主动开放(AOM)	17	第3章 语言沟通	48
1.3.3 有效沟通	18	3.1 语言沟通在有效沟通中的角色	
1.3.4 道德的沟通	19	及战略灵活性	50
自我评估	20	3.1.1 有效沟通	50
你拥有战略灵活性吗	20	3.1.2 战略灵活性	51
小结	21	3.2 词语怎样发挥作用	51
关键术语和概念	22	3.3 人决定含义	55
复习题	23	3.4 语言环境	56
第2章 自我、认知和沟通	24	3.4.1 人、目的和规则	56
2.1 自我与认知在有效沟通和战略		3.5 恰当的语言	57
灵活性中扮演的角色	25	3.5.1 种族歧视、性别歧视和体能	
2.2 自我概念	27	歧视的语言	58
2.2.1 反映评价	28	3.5.2 专业化	59
2.2.2 社会比较	29	3.6 风格、角色和群体成员	60
2.2.3 自我感知	30	3.6.1 性别和语言	61
2.2.4 性别和自我概念	31	3.6.2 有力的说话方式	65
2.3 你能改进自我概念吗	32	3.6.3 文化和语言	66
2.3.1 改变应该从哪里开始	33	3.6.4 说和写	68
2.4 地图不代表领地	36	3.7 进行沟通	69
2.5 认知	38	3.7.1 你要说什么	69

3.7.2 你要怎样表达	70	4.5.1 辅助语言	86
3.7.3 你在对谁说话	72	4.5.2 形体动作	87
3.7.4 你在发送什么样的变形信息	72	4.5.3 面部表情	88
3.7.5 道德	73	4.5.4 眼神信息	88
自我评估	74	4.5.5 吸引力	89
语言沟通的自我评价形式	74	4.5.6 服装	90
小结	75	4.5.7 形体修饰	92
关键术语和概念	76	4.5.8 空间和距离	93
复习题	76	4.5.9 触摸	94
第4章 非语言沟通	78	4.5.10 嗅觉	95
4.1 非语言沟通在有效沟通和实现战略灵活性方面所扮演的角色	79	4.5.11 时间	96
4.1.1 有效沟通	79	4.5.12 行为方式	97
4.1.2 战略灵活性	80	4.5.13 沉默	97
4.2 语言沟通和非语言沟通的区别	81	4.6 非语言沟通的作用	98
4.3 非语言沟通的特点	81	4.7 用非语言沟通来判断诚信	99
4.3.1 非语言沟通是由文化所决定的	82	4.8 改善非语言沟通	99
4.3.2 非语言信息可能与语言信息矛盾	82	4.8.1 人们如何对你做出反应	99
4.3.3 非语言信息在很大程度上是无意识的	83	4.8.2 录像带能显示有关自己的非语言沟通吗	99
4.3.4 非语言沟通表明情感和态度	83	4.8.3 你的非语言沟通适合你所扮演的角色吗	100
4.3.5 非语言沟通因性别而不同	83	4.8.4 如何使用空间	100
4.3.6 非语言沟通显示权力	85	4.8.5 如何利用时间	100
4.4 期望违背理论	85	自我评估	100
4.5 非语言沟通的种类	85	你意识到非语言沟通了吗	100
		小结	101
		关键术语和概念	102
		复习题	102

第二篇 人 际 沟 通

第5章 倾听	106	5.4 倾听方式	112
5.1 倾听在有效沟通中的角色以及战略灵活性	108	5.4.1 文化与倾听	114
5.2 记忆	110	5.4.2 性别与倾听	114
5.3 做笔记的能力	111	5.5 倾听障碍	115
		5.6 学会倾听	118

5.7 六种倾听类型	120	6.6.4 应何时进行自我袒露	145
5.7.1 识别式倾听	120	6.7 社会渗透理论	146
5.7.2 理解式倾听	121	6.8 良好相互关系的基本要素	147
5.7.3 享乐式倾听	121	6.8.1 语言技能	147
5.7.4 批判式倾听	121	6.8.2 情感表达	148
5.7.5 获取信息式倾听	122	6.8.3 谈话重点	148
5.7.6 情感移入式倾听	123	6.8.4 非语言分析	149
5.8 以他人愿意倾听的方式交谈	124	6.8.5 谈话鼓励	149
自我评估	126	6.8.6 关心和欣赏	149
你是一个好的倾听者吗	126	6.8.7 承诺	150
小结	127	6.8.8 适应	151
关键术语和概念	127	6.9 社会交换理论	151
复习题	128	自我评估	152
第6章 人际关系	129	信任他人的测量量表	152
6.1 情绪智力	130	小结	153
6.1.1 自我意识	130	关键术语和概念	154
6.1.2 控制情绪	131	复习题	154
6.1.3 自我激励	131	第7章 评价和改进相互关系	155
6.1.4 认知他人情绪	131	7.1 相互关系的发展阶段	157
6.1.5 处理相互关系	132	7.1.1 建立	158
6.2 情绪智力对战略灵活性的 重要性	132	7.1.2 破裂	162
6.3 人际接触的动机	133	7.2 评价相互关系: 问恰当的 问题	166
6.3.1 吸引力	133	7.2.1 问自己的问题	166
6.3.2 人际沟通的动机	135	7.2.2 问伴侣的问题	167
6.4 相互交谈	137	7.2.3 问有关收益和成本的问题	167
6.4.1 角色、相互关系和沟通	137	7.2.4 问有关角色的问题	168
6.4.2 开始交谈: 闲聊的艺术	138	7.3 改善相互关系: 使用沟通 策略	169
6.4.3 提议和提议过程	139	7.3.1 冒犯的话和冒犯	170
6.4.4 自我信息	141	7.3.2 令人后悔的话	170
6.5 关系辩证法	142	7.3.3 批评和抱怨	171
6.6 自我袒露: 重要的交谈	142	7.3.4 回避	172
6.6.1 自我袒露的重要性	142	自我评估	173
6.6.2 自我袒露的过程	143	相互关系的调查	173
6.6.3 自我袒露和亲密: 报偿和 恐惧	145	小结	173