



Communication
Making Connections

沟通力

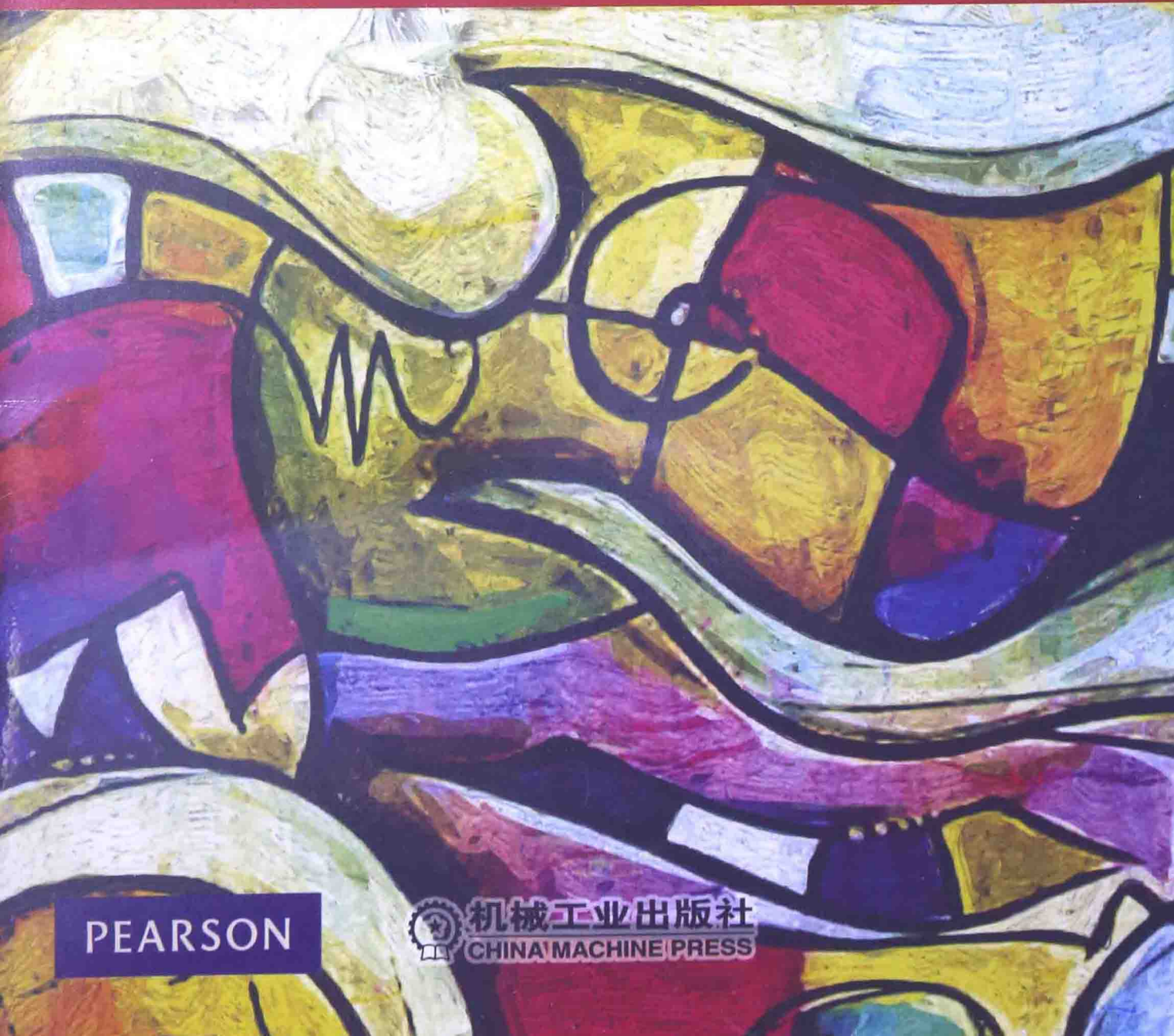
原书第⑨版

威廉·瑟勒 (William J. Seiler)

〔美〕玛丽莎·L·贝尔 (Melissa L. Beall) 著

约瑟夫·P·梅泽 (Joseph P. Mazer)

丁郡瑜 赵宇 杨亚杰 译



PEARSON



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

Communication
Making Connections

沟通力

原书第⑨版

威廉·瑟勒 (William J. Seiler)

〔美〕玛丽莎·贝尔 (Melissa L. Beall) 著

约瑟夫·梅泽 (Joseph P. Mazer)

丁郡瑜 赵宇 杨亚杰 译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

沟通不仅是日常生活必需的技能，更是职场成功的重要条件。然而与一般的观点不同的是，人们并非天生就会沟通，沟通是一种需要学习和磨炼的技能。现在，三位沟通学的顶尖专家在此为我们带来了这本全美广泛使用的经典教材的第9版，帮助我们每个人从零开始了解和掌握沟通的方方面面。

本书包括三个大部分，分别是沟通的基本知识，公众沟通即演讲，以及通过人际沟通建立联系；囊括了对沟通和人性的了解、对公共沟通技能的掌握、对人际关系的建立和维护、进行团队合作等。还包含了通过时下流行的社交媒介进行沟通的利弊与方法，让我们在互联网时代更好地进行沟通。

Authorized translation from the English language edition, entitled *Communication: Making Connections*, 9 Edition, 978-0205930616 by William J. Seiler, Melissa L. Beall, Joseph Mazer, published by Pearson Education, Inc., publishing as Pearson Education, Inc., Copyright © 2014 by Pearson Education, Inc..

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and CHINA MACHINE PRESS Copyright © 2014

本书中文简体字版由培生教育出版公司授权机械工业出版社合作出版，未经出版者书面许可，不得以任何形式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 Pearson Education（培生教育出版集团）激光防伪标签。无标签者不得销售。

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2013-6483 号。

图书在版编目（CIP）数据

沟通力/（美）瑟勒（Seiler, W. J.），（美）贝尔（Beall, M. L.），（美）梅泽（Mazer, J. P.）著；丁郡瑜，赵宇，杨亚杰译. —北京：机械工业出版社，2014.9

ISBN 978-7-111-47800-3

I. ①沟… II. ①瑟… ②贝… ③梅… ④丁… ⑤赵… ⑥杨… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 199142 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：廖岩 责任编辑：丁思檬

责任校对：舒莹 责任印制：李洋

三河市宏达印刷有限公司印刷

2014 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

184mm × 260mm · 29.5 印张 · 623 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-47800-3

定价：88.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：（010）68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：（010）88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：（010）88379203

封面无防伪标均为盗版

• 译者序 •

沟通无处不在，沟通无时不在。从日常生活中的朋友聊天，到课堂、职场中的辩论、产品宣讲和演讲，都是人们所熟知的沟通形式；从古代的摩崖石刻、书信往来，到今天以互联网为载体的电子邮件、博客、微博、微信，沟通的载体在科技的日新月异下，也发生着翻天覆地的变化；从家长里短、个人隐私、朋友交往，逐步扩大到政治、经济、产业、军事、社会等各行各业的新闻、个人专业领域知识和兴趣爱好，随着地球村的交流日益紧密，沟通内容也前所未有地宽泛和深入。

然而，也许因为沟通太常见，已经紧密地融入到我们生活的每个角落，人们往往对自己的沟通方式习以为常，理所当然地认为人天生就具备沟通的能力，而忽视了沟通是一种可后天习得、可通过学习和练习而逐步提高的能力。事实上，也正因为沟通与生活、学习、工作密不可分，提高自身的沟通能力才更为重要而迫切。良好的沟通能力，能让你的的人际关系更和谐、职场上更成功、生活更幸福美满。而这正是我们决定翻译本书的原因。

本书分为三个部分：第一部分是通过沟通建立联系，重点阐述沟通学基础理论；第二部分是公众场合下的沟通，阐述演讲的各个步骤，重点论述信息告知型演讲和劝说型演讲；第三部分是人际情境下的沟通，重点阐述群体沟通与团队沟通。

事实上，翻译本书的过程也是一次重新学习、自我审视的过程。本书既提供了沟通学方面的理论，又引入了大量的实例和方法，将理论与实践有机融合，让人既明白了道理，也了解了改进的方式。每每提及沟通和演讲过程中的注意事项时，我总会不由自主地对照自身，自己是这样做的吗？有哪些方面做得不够好？哪些方面是书中没有提到的？待到翻译完毕，对沟通本身和自我水平的认识已经有了质的飞跃。真心希望阅读本书的人们能获得相同的体会。

本书由我、赵宇和杨亚杰三人合译。杨亚杰翻译了第一部分的第二至六章，赵宇翻译了第三部分及附录，我则承担了前言、作者简介、目录、第一部分的第一章、第二部分的翻译以及全书的统稿工作。翻译过程中，我们得到了陈海兵、文立等人的帮助，也参考了许多网上和文本资料，我都默默铭记于心。因为水平有限，译文中错误和疏漏之处在所难免，真诚欢迎广大读者批评指正。在此还要衷心感谢机械工业出版社徐永杰、廖岩的大力支持，使本书得以问世。

丁郡瑜

2014年3月22日

前言

脸谱网（Facebook）的创始人马克·扎克伯格（Mark Zuckerberg）说：“我们试图在脸谱网上做的事情，就是帮助人们更有效地联系和沟通。”这正是我们撰写本书的原因——帮助人们在日常生活中“建立人际关系”，更有效地与人沟通，努力成为成功的、富有成效的公民。想象一下，如果没有 iPods、计算机、无线网络接入、定位导航，也没有我们现在每天使用的社交媒介，我们的生活将变成什么样？也许，我们难以想象，因为这些电子设备已经嵌入了我们生活的每一个角落，以至于当它们不断延伸我们的生活时，我们却认为理所当然。显然，扎克伯格和谷歌、苹果电脑以及其他高科技公司的创建者们实际上已经实现了改变我们生活方式的伟大目标。

显而易见，我们的世界，特别是当下的社交世界，已经发生了翻天覆地的变化，且这种变化将会一直持续下去，有可能会比过去任何时期变动得更快、更猛烈。更进一步来说——这也是我们在本书中要强调的关键点——这种变化对我们的沟通和沟通领域有重要的潜在影响。正如本书的前几版，我们致力于将沟通学中最前沿和最即时的信息，以及沟通对我们日常生活的重要性等呈现给大家。

我们既感谢、也感激有那么多的指导老师为学生选择了《沟通力》这本书。在这一版中，我们继续致力于我们的主要目标，即帮助人们成为不同情境下的合格沟通者。同时，我们将继续寻求平衡如下两个因素，即对基础沟通原则进行透彻的和易于理解的解释，以及阐述最新研究成果所支撑的坚实理论基础。

第9版新修订内容

理论基础作为传统修辞学的沟通课程的导言部分，在不断变化，但是，沟通学的核心假设却依然保持稳定不变，即：沟通依然是最重要的技能，这种技能带给人们生活和职场上的成功。我们每一次严格地修订再版，都要确保该理论更鲜活、更有用、且更具有可读性。第9版也不例外，我们认为已达到这个目标。

- 增加了对科技的强调。在第9版中，我们提供了沟通科技方面的最新信息，从手机短信到在线社交媒体，从博客到互联网视频。我们探讨了这些科技对沟通的影响，在第一章中首先就大幅讨论了电子媒介沟通。
- 格外关注借助社交媒介沟通带来的潜在后果：我们强调了新的沟通科技，如脸谱

网和其他社交网站的使用对发送和接收信息的潜在影响，对如何在线沟通情感的潜在影响，最终对人们交流互动和人际关系的潜在影响。

- 新的合著者。克莱姆森大学乔·梅泽（Joe Mazer）博士加入了我们的团队，为第9版注入了新鲜的、有吸引力的内容。他对沟通、社交媒介的思考、研究和理解强化了我们对科技及科技对人们日常沟通影响等方面的讨论。
- 精练的内容。由于人们不断增长的时间需求，我们重新评估了每部分内容，并进行了精简和编辑，确保只有关系最密切的信息和研究成果以最有用、最精练的方式在书中呈现。
- 大量新示例。我们认识到，有必要不断更新、充实本书，使之跟得上不断变化的世界和沟通定律，于是，我们替换或补充了一些示例，或以不同方式予以了更新，来适应当今的需求。所有新章节的开头部分都让读者觉得鲜活生动，因为这些都来自真实世界的体验。
- 新研究成果。每章都更新了新的研究成果、新发现和新理论观点，对性别期望和沟通方面的新研究、技术和非语言沟通方面的新参考文献，以及社会信息流理论的一些新讨论。
- 新目标导向。每章的目标部分着重标识了具体概念、原则和需要练习的行为或举动。总结部分则着重标识了每个学习目标，提供了一种有用的方式去复习章节知识，确保该章节目标的实现。

除此之外，我们还在每章节中做了一些具体的修订。

- 第一部分，通过沟通建立联系：第一章，关于沟通过程和沟通原则，修订包括：对沟通和科技社会全部进行了修订和更新；增加了沟通中的社交媒介和职业发展部分；完全重写了沟通是相互作用的部分；修订了大众沟通、借助社交媒介沟通部分；增加了对社交媒介与面对面沟通的比较内容。第二章，关于感知，修订包括：新增和修订了感知过程内容；增加了基于言语沟通的解释部分。第三章，关于自我沟通，扩充了个人—社会认同体系部分，提出了群体内部联系有助于形成自我概念的观点。第四章，关于言语沟通，展示了思考与语言选择二者间更紧密的联系。语言选择会反映出我们的思想，因此，我们需要仔细选择语言，准备着向不认同我们观点的人做出解释。第五章，关于非言语沟通，包括：修订和更新了非言语沟通是什么的内容，扩充了文化情感暗示和非言语差异方面的信息，完全重写了发送和解释非言语沟通的综合能力方面的内容。第六章，关于倾听，囊括了更多有关思考方式以及思考如何影响倾听方面的内容。一个新的倾听模型——哈费尔德认知倾听模型展示了不同的优先思考模式是如何影响人们倾听和应对他人的。
- 第二部分，公共场合中的沟通：第七章，关于演讲主题选择和听众分析，重新强

调了思考过程，并且讨论了我们在搜索演讲主题时，社交媒介的影响情况。第八章，关于信息收集和使用，对该章节进行了重新组合，补充了新的研究成果。第九章，关于组织和演讲提纲，着重强调了对组织和演讲提纲的分析。第十章，关于沟通焦虑和演讲表达，出现了较大改变，包括使用社交媒介来提升演讲表达，运用 Prezi 和 PowerPoint 作为演讲教具，并补充讨论了管理焦虑中的认知方面。第十一章和第十二章，关于信息告知型演讲和劝说型演讲，展示了科技和社交媒介对演讲稿形成的支持作用，包括新提纲，新演讲（在我的沟通实验室 www.mycommunicationlab.com 有视频版本），在章节内部着重强调了对信息的分析和应用，以及整合策略，最终形成有效的演讲。

- 第三部分，人际情境下的沟通：第十三章，关于人际沟通理论，完全重新进行了修订，对人际沟通的相关重要理论（不确定性管理理论、社会资讯处理理论、社会交换理论、人际需求理论、辩证理论以及社会渗透理论）提供了可靠的解读。第十四章，关于关系的发展与维系，增加了人际沟通力和人际维系策略的新内容。第十五章，关于群体沟通和团队沟通，对什么构成群体的定义进行了修订，补充了使用社交媒介建立团队文化的新内容。第十六章，关于群体和团队参与，对领导力内容进行了扩充，修订了问题讨论和解决方案（增加了功能性理论内容，该理论列出了团队成功的三个条件）等方面的内容，增加了在线冲突的内容。
- 附录，职业发展：为未来做好准备：全新修改的附录部分现在包括：对雇主寻求的理解品质内容进行了修订，增加了如何找工作章节，对电子版申请工作建议清单进行了更新，增加了创建一个网站或博客、建立良好的第一印象、如何写感谢信等内容。（中文版这部分内容见微信平台。）

本书结构

正如之前的几个版本，本书章节的编排方式遵循的是提供一种实用有效的方式来传授沟通力的基础知识这样的理念。第一部分，“通过沟通建立联系”，提供了必要的背景和沟通的基础原则。第二部分，“公共场合中的沟通”，帮助人们培养演讲技能，如学习选择演讲主题、分析听众、收集和使用支持及澄清材料、组织演讲素材，编写提纲，自信地开展演讲，有效地向听众告知信息或劝说听众。第三部分，“人际情境下的沟通”，描述了人际关系中的沟通及群体和团队沟通。

首先阐述了理论基础，然后讨论公共沟通技能，最后描述人际沟通和团队沟通。我们先讨论公共沟通技能，先于人际沟通，因为我们认为，公开演讲的自信和能力是所有沟通的基础。在生活中，要想实现有效沟通——不论是社交场合，还是工作中，面对面交流，小组交流，或在听众面前——人们必须能自信地沟通，支持并澄清其观点，组织信息，分析他们所沟通的对象，有效地告知信息或劝说他们。

致谢

许多人为本书的前几版作出了贡献，这一版也不例外。我们首先要感谢的、也是最重要的贡献者是那些使用本书、与我们分享其学习体验的学生，耐心传授沟通学和生活的指导老师，与我们分享专业知识的同事，多年来研究基础沟通学理论的研究生，以及在过去 38 年时间里，协助内布拉斯加大学个性化指导体系开展基础沟通课程教育的上百位指导老师。

作为本项目成功的一个重要组成部分，本书倾注了许多人的智慧和努力。我们要感谢科里·史密斯 (Kelli Smith)，内布拉斯加州立大学林肯分校职业规划和就业安置的助理主任，我们在撰写附录职业面试章节时得到了他的指导和审阅。特别感谢肯塔基州立大学的杰夫·查尔德 (Jeff Child)，他对第八章、十三章和十四章进行了审阅，提出了有深度的意见和建议。特别感谢北艾奥瓦州州立大学预备沟通课程指导老师玛丽莲·肖 (Marilyn Shaw)，协助编制《教师手册》。同时，我们还要感谢蒙特法罗大学蒂凡尼·王 (Tiffany Wang) 协助修订《测试集》。除了玛丽莲和蒂凡尼，还有许多其他教职员工和学生帮助了我们，或提供想法，或提出建议，人数众多，不再一一点名，尤其是：杰娜·阿本兹 (Jenna Abetz)，艾丽莎·安特本 (Elissa Arterburn)、戴安娜·百德金斯基 (Diane Badzinski)，阿林·贝叶然诺 (Arleen Bejerano)，卡拉·卑尔根 (Karla Bergen)，布兰登·波特赖特 (Brandon Boatwright)，玛丽·波特 (Mary Bort)，丹·布雷斯维特 (Dawn Braithwaite)，安·布纳特 (Ann Burnett)，乔治·库格林 (John Caughlin)，凯恩·克里克 (Kane Click)，苏珊·卡斯曼 (Susan Cusmano)，琳达·迪克梅尔 (Linda Dickmeyer)，萨拉·德克斯 (Sarah Dirks)，乔氏·额瓦特 (Josh Ewalt)，古斯·弗莱瑞兹 (Gus Friedrich)，玛瑞那·格拉斯 (Marianne Glaser)，波比·哈瑞 (Bobbie Harry)，哈里·柯蓝斯图伯·豪斯特曼 (Haley Kranstuber Horstman)，亚当·琼斯 (Adam Jones)，杰克·凯 (Jack Kay)，乔迪·柯妮阁·克拉斯 (Jody Koenig Kellas)，艾米丽·兰博 (Emily Lamb)，卡文·李 (Karen Lee)，瑞纳德·李 (Ronald Lee)，克里斯汀·卢卡斯 (Kristen Lucas)，鲍勃·帕特森 (Rob Patterson)，朱·马克古金 (Drew McGukin)，米歇尔·马睿什 (Michelle Maresh)，卡罗·摩根 (Carol Morgan)，比尔·穆勒 (Bill Mullen)，理查德·墨菲 (Richard Murphy)，达明·普菲斯特 (Damien Pfister)，杰克·沙洁特 (Jack Sargent)，凯特琳·思达克斯 (Kaitlyn Starks)，保罗·思卓特 (Paul Schrodt)，乔丹·萨利兹 (Jordan Soliz)，萨拉·斯特曼尔 (Sarah Steimel)，布莱尔·汤普森 (Blair Thompson)，肖恩·瓦尔 (Shawn Wahl)，蒂凡尼·王 (Tiffany Wang)，威廉 (比尔) 威尔莫特 (William (Bill) Wilmot)，和尼克·乌巴茨 (Nicole Zumbach)。

特别感谢萨拉·约翰森 (Sarah Johansen) 和米歇尔·齐娃碧 (Michael Schwabe)，这两位内布拉斯加大学的学生为我们提供了他们的信息告知型和劝说型演讲稿。萨拉的信息告知型演讲在第十一章，米歇尔的劝说型演讲在第十二章。这两位学生不仅提供了提纲和

演讲笔记，还允许我们对他们的信息告知型演讲和劝说型演讲进行了录像。他们的两篇演讲被其他学生评价为班级中最好的两次演讲。

我们要感谢内布拉斯加大学林肯分校、北艾奥瓦大学和克莱姆森大学的所有本科生和研究生，他们提供了信息来源和案例。我们也特别感激内布拉斯加州立韦恩学院的学生，他们为本版提供了日常生活场景和方框中的信息，他们是：艾丽莎·比什（Alyssa Bish），林德斯·博宇姆（Lindsey Boyum），斯宾塞 J.百德利（Spencer J.Bradley），泰伯扎·伯格（Tabitha Burger），克里斯·多特（Kelsey Dohrt），罗根 J.费舍尔（Logan J.Fischer），凯里·凡科（Kylie Funk），凯基瑞斯丁·格德薇露（Kjirsten Gedwillo），阿曼达 E.古波斯（Amanda E.Gubbels），亚历山大·汉密尔顿（Alexander Hamilton），艾希里尼克·汉蒙德（Ashley Nicole Hammond），杰西卡·亨德森（Jessica Henderson），博瑞特尼·赫姆森（Brittany Hermsen），科迪·豪森（Cody Howser），凯里·杰恩·杰克（Callie Jean Janke），米切尔·泰勒·强森（Mitchell Tyler Johnson），克拉瑞萨·克拉斯（Clarissa Kracl），扎察瑞 D.雷茨查克（Zachary D.Leitschuck），卡斯·麦诺（Cassie Minor），塞安·尼尔（Sean Neal），瑞切尔·尼德巴尔斯凯（Rachel Niedbalski），萨拉·普勒斯（Sarah Plessing），斯蒂尼 G.泊科尼（Sydney G.Pokorny），蒂凡尼·兰德尔（Tiffinie Randall），额丽莎·瑞普（Elisa Rempe），米茶拉·瑞穆德（Michala Remund），克拉·瑞迪克（Kella Rodiek），莫莉 B.查瑞德（Molly B.Schroeder），斯蒂凡尼·安·查马切尔（Stephanie Ann Schumacher），萨满扎·斯威特（Samantha Siewert），伯尼·思科（Bonnie Sisco），切尔西·斯马尔曼（Chelsea Simmerman），科特尼·维斯（Courtney Wiese），克里斯·瓦尼（Chris Varney），斯蒂凡尼·维特拉（Stephanie Whitlow），和扎察瑞 J. 佐贝尔（Zachary J.Zobel）。

我们非常感激高级开发编辑卡罗·艾尔普（Carol Apler）的严谨指导、编辑和开发能力。也是卡罗，付出了比别人更多的努力，将第九版组合起来。她的耐心、周到的建议和对任务的理解力，使我们的工作变得更加简易。同时，我们还想感谢高级策划编辑玛丽莎·玛氏伯恩（Melissa Mashburn），她愿意与我们共同工作，并在整个项目过程中不断给予我们鼓励和支持。我们衷心感谢培生出版社的所有工作人员，将我们的手稿编纂成书本。同时，我们还要感谢出版人卡伦·波瓦斯（Karon Bowers）一直以来的支持（她总是充当探测器的角色，帮我们识别每一个错误。）

任何一本书的出版，都要求人们追求高品质，本书也不例外。我们感谢所有曾经参与过本书前八版审阅的人们，他们是：

瑞塔·阿贝尔（Ritta Abell），摩尔海德州立大学；大卫·埃里森（David Allison），利伯缇大学；菲利浦 M. 巴克伦（Philip M.Backlund），华盛顿中央大学；威廉·帕特里克·巴鲁（William Patrick Barlow），麦迪逊区技术学院；马蒂·波克赫尔特（Marty Birkholt），柯瑞顿大学；芭芭拉 L.博瑞克拉（Barbara L.Breaclen），雷恩社区学院；斯科特·布莱登（Scott Britten），蒂芬大学；艾伦 R.布莱德赫斯特（Allan R.Broadhurst），

科德角社区学院；迈克尔·布朗尔 (Michael Brunner)，北德克萨斯大学；戴安娜 O.卡萨格兰德 (Diane O.Casagrande)，西切斯特大学；帕特瑞斯·卡姆科斯 (Patricia Comeaux)，北卡罗来纳大学威灵顿分校；胡安妮塔 E.德蕾 (Juanita E.Dailey)，里奥格兰德大学；琳达 Y.德威尼什 (Linda Y.Devenish)，伊萨卡学院；卡里 H.都德 (Carley H. Dodd)，阿比林基督教大学；特伦斯·都利 (Terrence Doyle)，北弗吉尼亚社区学院；塞恩 M.顿恩 (Sean M.Dunn)，布利基沃特学院；理查德 C.伊曼纽尔 (Richard C.Emanuel)，蒙蒂贝罗大学；斯科普·额诺 (Skip Eno)，德克萨斯大学圣安东尼奥分校；杰尼·发索尔 (Jeanine Fassl)，威斯康星大学白水分校；朱莉安·芬内尔 (Julia Fennell)，阿勒格尼郡社区学院南部校区；玛丽 C.法雷斯特瑞 (Mary C.Forestieri)，雷恩社区学院；罗伯特 E.弗兰克 (Robert E.Frank)，摩尔海德州立大学；安妮·葛瑞森 (Anne Grissom)，山景学院；柯乐伯 K.哈伦 (Kelby K.Halone)，克莱姆森大学；泰德·亨德马什 (Ted Hindermarsh)，杨百翰大学；科伦·哈根泰勒 (Colleen Hogan-Taylor)，华盛顿大学；大卫 D.胡森 (David D.Hudson)，金西学院；玛丽·李·胡马特 (Mary Lee Hummert)，堪萨斯大学；大卫 A.胡木法瑞 (David A.Humphrey)，杜佩奇学院；斯蒂芬 K.昆特 (Stephen K. Kunt)，伊利诺伊州州立大学；卡拉·凯·杰森 (Karla Kay Jensen)，内布拉斯加卫理公会大学；凯瑟琳 C.琼斯 (Kathryn C. Jones)，北弗吉尼亚社区学院安纳达尔校区；额瑞克·坎特 (Erik Kanter)，弗吉尼亚技术大学；托马斯 J.昆特松 (Thomas J. Knutson)，加利福尼亚州立大学萨克拉门托分校；查理斯 J.科恩 (Charles J.Korn)，北弗吉尼亚社区学院；唐纳德 L.拉斐尔 (Donald L.Loeffler)，西卡罗来纳大学；路易斯 A.卢克 (Louis A.Lucca)，纽约城市大学拉瓜迪亚社区学院；玛丽 Y.曼德维拉 (Mary Y.Mandewille)，俄克拉荷马州州立大学；柯瑞妮 E.莫里斯 (Corinne E.Morris)，东北社区学院；威廉 L.穆勒 (William L.Mullen)，利伯缇大学；凯 E.尼尔 (Kay E.Neal)，威斯康星大学奥斯哥斯校区；丹 O'露科 (Dan O'Rourke)，阿什兰大学；南·佩科 (Nan Peck)，北弗吉尼亚社区学院；凯勒·裴坤思 (Kelly Petkus)，奥斯丁社区学院；桑德瑞 E.普瑞萨 (Sandra E.Presar)，西弗吉尼亚州卫斯理安学院；马琳 M.普林斯顿 (Marlene M.Preston)，弗吉尼亚理工大学；理查德 G.瑞 (Richard G.Rea)，阿肯色大学；马克 E.露瑟 (Marc E.Routhier)，州立弗罗斯特堡学院；亚瑞德·萨尔兹曼 (Jared Saltzman)，卑尔根社区学院；苏珊·曲勒 (Susan Schuyler)，威斯康星大学拉克罗斯分校；马瑞林 M.肖 (Marilyn M.Shaw)，北艾奥瓦大学；唐纳德 B.萨蒙斯 (Donald B.Simmons)，阿斯伯里学院；切瑞 J.斯蒙兹 (Cheri J.Simonds)，伊利诺伊州州立大学；唐纳德·史密斯 (Donald Smith)，北弗吉尼亚社区学院；特瑞莎·迪勒 (Thersa Tiller)，罗斯州立大学；玛丽·安妮·塔瑞斯艾提 (Mary Anne Trasciatti)，霍夫斯特拉大学；贝斯·瓦根斯派克 (Beth Waggenpack)，弗吉尼亚理工大学；凯瑟琳·俄格勒·瓦根尔 (Catherine Egley Waggoner)，俄亥俄州立大学；格瑞切·艾格瑞特·韦伯 (Gretchen Aggertt Weber)，霍利 乔治敦技术学院；凯瑟 A.韦伯斯特 (Kathie A.Webster)，西北密苏里州立大学；拉

瑞 A.维斯 (Larry A. Weiss), 威斯康星大学奥斯哥斯校区; 切瑞 C.怀尔 (Cherie C. While), 默斯金谷姆地区技术学院; 卡文·沃夫 (Karen Wolf), 苏福克郡社区学院; 大卫 W.沃利 (David W. Worley), 印第安纳州州立大学。

最后, 感谢那些对《沟通力》第 8 版进行分析, 对第 9 版提出意见和建议的人们: 马特·巴桐 (Matt Barton), 南犹他州州立大学; 安吉拉·吉普森 (Angela Gibson), 谢尔顿州立大学; 诺克斯安尼·海尔曼 (Roxanne Heimann), 北艾奥瓦州州立大学; 艾丽莎·康福曼 (Alyssa Kauffman), 苏福克郡社区学院; 汤姆斯·诺迪克 (Thomas Ruddick), 爱迪生社区学院。

征求意见

现在, 我们再一次寻求您的帮助。正如前面几个版本, 我们已经尽全力使第 9 版做到最好。尽管一直在追求完美, 但难免有一些疏漏和错误。改进的空间依然存在! 我们诚挚地向您征求意见。如果您觉得何处有需要改进的, 请告知我们。写信、电话、传真或发邮件, 联系方式请参见下面。我们将听取您的意见, 并尽快予以回复。感谢您的帮助。

威廉 (比尔) J. 瑟勒 (William (Bill) J. Seiler)

内布拉斯加州州立大学沟通学系

林肯市, NE68588-0329

电话: 402-472-2069

传真: 402-472-6921

bseiler@unl.edu

玛丽莎 L. 贝尔 (Melissa L. Beall)

北艾奥瓦州州立大学沟通学系

Cedar Falls, IA50613-0139

电话: 319-273-9292

传真: 319-273-7356

Melissa.Beall@uni.edu

约瑟夫 (乔) P. 梅泽 (Joseph (Joe) P. Mazer)

克莱姆森大学沟通学系

克莱姆森市, SC29634-0533

电话: 864-656-5254

传真: 864-656-0599

jmazer@clermson.edu

作者简介

威廉·瑟勒是内布拉斯加大学林肯分校沟通学系的教授，自1972年起，他就一直在该校任教。他担任沟通学系主席20余年，现任全职教授并指导预备课程。本科生领导力奖被重新命名为威廉J.瑟勒本科生领导力奖，以表彰他以及他对该院系的领导作用。其他荣誉包括全美杰出教育者奖，内布拉斯加州沟通协会颁发的杰出大学和学院教师奖，威斯康星大学白水校区颁发的杰出年轻校友和著名校友奖，以及2002年度最佳老板奖。威廉在威斯康星大学白水校区获得教育学学士、堪萨斯州州立大学获得文学硕士、普渡大学获得博士学位。他是沟通学领域中富有经验的教育者、咨询顾问、研究人员和作家，并获得师范学院的兼职聘用。

他是一名热心的高尔夫球迷，只要有机会，就会去打高尔夫球，并且永不知足。（这也是他对自己技术不佳的借口。）他热爱内布拉斯加州哈斯克队。威廉与夫人凯瑟有两个女儿，丹娜和多尼；两个女婿，李和韦德；两个孙子，格兰特和威尔；三个曾孙，扎克，斯蒂芬妮和泰勒。

玛丽莎·贝尔是沟通学教授，也是北艾奥瓦大学的一名教师教育研究人员。贝尔博士是一名自豪的哈斯克队球迷，她从内布拉斯加州林肯大学获得了本科、研究生、博士三个学位。她的专业领域包括倾听、跨文化倾听、跨文化沟通、沟通与科技、沟通理论。她教授口头沟通、倾听、公共演讲、批判性思维、大学教育、沟通与科技、语言与沟通、跨文化沟通、沟通理论等课程。贝尔博士的荣誉包括：艾奥瓦州州立大学董事会优秀教职员工获得者，2012年中央沟通协会名人堂，国际倾听协会接触倾听教育者，倾听名人堂，以及众多教育奖项。她还为多家编辑委员会提供服务；发表和参与了600多篇论文、项目或研讨会；艾奥瓦州沟通协会原主席；世界沟通协会、太平洋和亚洲沟通协会及沟通科学国际协会等三个机构的副主席。她还是美国大学教授联合会的高级职员，中央沟通协会和国际倾听协会的前任主席；同时，她还供职于国家沟通协会的多个分支机构。

约瑟夫·梅泽是克莱姆森大学沟通学系的助理教授和联合会主席。他的学术和教学兴趣是：教学沟通、社交媒介、数理研究法和沟通预备课程。约瑟夫的研究成果已在多家期刊上发表，并因获得国家沟通协会和中央沟通协会的优秀论文奖而广为人知。他的研究课题包括：传授和学习中的情感，社交媒介与人际关系，沟通研究中的测量方式和数据分

XII 沟通力

析。因其出色的教学方式，他获得了国际、地区、大学和院系的高度认可。

约瑟夫是国家沟通协会和中央沟通协会中较为活跃的成员，在协会中承担了领导角色；为多家期刊的编辑委员会服务；《基础沟通课程年报》的助理编辑。约瑟夫从俄亥俄大学获得沟通学博士学位，在伊利诺伊州立大学获得沟通学硕士学位，在曼斯菲尔德大学获得大众沟通学士学位。约瑟夫和妻子克里斯、宠物阿比共同居住在南卡罗来纳州克莱姆森城市。乔和克里斯都喜欢烹饪，他们家庭幸福、朋友众多，并且是克莱姆森老虎队的球迷。

• 目 录 •

译者序
前言
作者简介

第一部分 通过沟通建立联系

第一章 沟通过程和沟通原则	1
沟通：建立联系	3
什么是沟通？	4
我们为什么要研究沟通力？	5
沟通和我们的科技社会	5
沟通和职业发展	8
沟通与道德行为	10
沟通与我们的多元化社会	12
沟通原则	13
沟通是一个过程	14
沟通是一个系统	14
沟通是相互影响的	15
有意识沟通与无意识沟通	16
沟通的关键组成要素	18
信息来源/信息发送者	19
信息	20
沟通渠道	21
信息接收者	21
信息反馈	22
环境	22
情境	23
沟通类型	24
自我沟通	24

人际沟通	24
公众沟通	25
大众沟通	25
通过社交媒介沟通	26
区分社交媒介与面对面沟通方式	26
相互作用	26
瞬时结构	27
社交提示	27
可重复性	28
储存	28
影响范围	28
灵活性	29
与沟通相关的几个误区	30
误区 1: 沟通是万能药	30
误区 2: 数量等于质量	30
误区 3: 沟通内涵就是所使用的词汇	31
误区 4: 我们具备与生俱来的沟通能力	31
误区 5: 沟通是可逆的	31
第二章 联结感知与沟通	33
感知与沟通	35
感知过程	36
选择	36
组织	37
解释	40
感知差异	42
知觉定势和刻板印象	43
归因错误	44
身体特征	45
心理状态	45
文化背景	46
性别	48
媒体	49
提高感知能力和感知检验	51
成为积极的感知者	52

承认每个人的思想体系的独特性	52
区分事实和推断	52
意识到感知在沟通中的作用	53
保持开放的思维	53
感知检验：做有效的沟通者	53
第三章 联结自我与沟通	57
理解自我概念	60
自我概念的发展	60
沟通和自我概念	63
文化和自我概念	67
生物性别和自我概念	68
性和性别	68
性别刻板印象	69
性别期望	70
自我实现预言和印象管理	72
自我实现预言	72
印象管理	73
提升自我概念	76
第四章 通过言语沟通建立联系	79
语言的重要性	81
语言的要素	83
声音	83
文字	83
语法	84
含义	84
基于语言的沟通障碍	91
含义会被误解	91
语言可以塑造我们的态度	93
语言会引起极化	94
语言可能存在性别歧视或同性恋歧视	95
文化影响语言的使用	97
语言和科技	98
如何有效地使用语言	99
使用准确的语言	100

使用生动的语言	100
使用即时语言	101
使用恰当的语言	102
使用隐喻语言	102
第五章 通过非言语沟通建立联系	105
什么是非言语沟通?	106
非言语沟通的特征	107
非言语沟通经常发生	107
非言语沟通取决于语境	108
非言语沟通比言语沟通更可信	108
非言语沟通是一种主要的表达方式	109
非言语沟通和文化相关联	109
非言语沟通是不明确的	110
为什么你应该了解非言语沟通? 概述	111
非言语沟通的功能	111
补充言语行为	111
重复言语行为	112
调节言语行为	112
代替言语行为	113
掩饰	113
非言语沟通的类型	115
面部表情和肢体动作	115
身体特征	119
触摸	120
空间	121
时间	122
副语言	123
沉默	124
服饰	125
环境	125
提高我们发送和解释非言语沟通的能力	125
第六章 联结沟通过程中的倾听和思考	129
有效倾听的重要性	132
有效的倾听	133