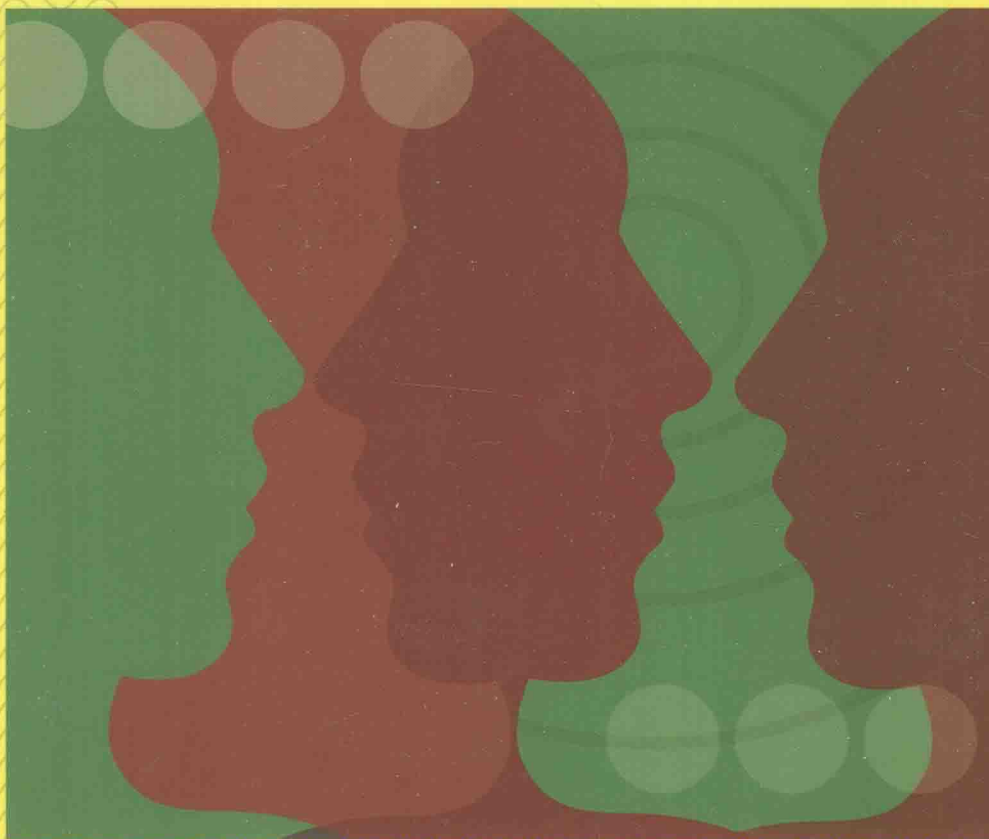




文化新知
爱文化 学新知

PEARSON



最有效的沟通

[美] 约瑟夫·A·德维托 (Joseph A. Devito) 著

余瑞祥 汪 潇 程国静 张 妍 译

周 莹 改编

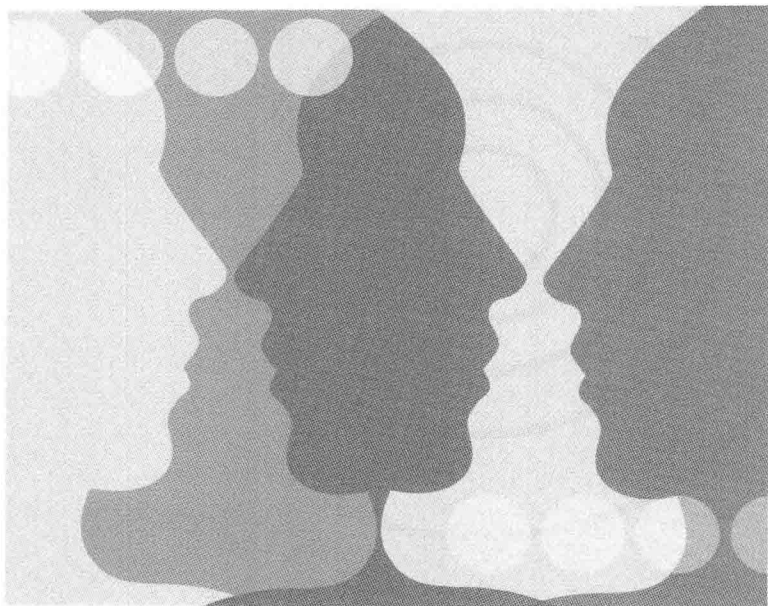
*The Interpersonal
Communication Book (Twelfth Edition)*



 中国人民大学出版社



文化新知
爱文化 学新知



最有效的沟通

[美] 约瑟夫·A·德维托 (Joseph A.Devito) 著

余瑞祥 汪 潇 程国静 张 妍 译

周 莹 改编

*The Interpersonal
Communication Book (Twelfth Edition)*

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

最有效的沟通 / (美) 德维托著; 余瑞祥等译. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 6
(明德书系·文化新知)
ISBN 978-7-300-19455-4

I. ①最… II. ①德…②余… III. ①心理交往-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 113166 号

明德书系·文化新知

最有效的沟通

[美] 约瑟夫·A·德维托 著
余瑞祥 汪 潇 程国静 张 妍 译
周莹 改编
Zui Youxiao de Goutong

| | | | |
|------|---|------|---------------------|
| 出版发行 | 中国人民大学出版社 | | |
| 社 址 | 北京中关村大街 31 号 | 邮政编码 | 100080 |
| 电 话 | 010-62511242 (总编室) | | 010-62511770 (质管部) |
| | 010-82501766 (邮购部) | | 010-62514148 (门市部) |
| | 010-62515195 (发行公司) | | 010-62515275 (盗版举报) |
| 网 址 | http://www.crup.com.cn | | |
| | http://www.ttrnet.com (人大教研网) | | |
| 经 销 | 新华书店 | | |
| 印 刷 | 涿州市星河印刷有限公司 | | |
| 规 格 | 190 mm×260 mm 16 开本 | 版 次 | 2014 年 6 月第 1 版 |
| 印 张 | 22 插页 3 | 印 次 | 2014 年 6 月第 1 次印刷 |
| 字 数 | 414 000 | 定 价 | 42.00 元 |

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

目 录

c o n t e n t s

第一部分 人际沟通

第一章 沟通的魅力 / 3

- 第一节 人际沟通的魅力值 / 4
- 第二节 别说你懂沟通 / 7
- 第三节 “八面”玲珑的沟通 / 10
- 第四节 有章可循的沟通 / 17

第二章 文化决定你的沟通效果?! / 29

- 第一节 文化 / 30
- 第二节 不同的文化注定彼此误解吗? / 36
- 第三节 跨文化沟通中的莫非定律 / 45

第三章 了解你自己 / 57

- 第一节 什么是自我? / 58
- 第二节 什么是认知? / 66
- 第三节 你为什么看人不准? / 70
- 第四节 你的自我展示到位吗? / 79

第四章 倾听：此时无声胜有声 / 85

- 第一节 用倾听来展示

权力?! / 86

第二节 倾听不只是一个瞬间 / 87

第三节 你真的会倾听吗? / 92

第四节 你说的黑不是黑 / 95

第五节 最有效的倾听方式 / 98

第二部分 人际信息

第五章 语言：伟大的辩手 / 107

- 第一节 剖析语言 / 108
- 第二节 最有效的语言使用指南 / 130

第六章 非语言：不可避免的以貌取人 / 139

- 第一节 会说话的非语言 / 140
- 第二节 非语言如何说话? / 167
- 第三节 不同的文化，不同的非语言 / 170

第七章 情感：丰满的血肉 / 177

- 第一节 以情动人你会吗? / 178
- 第二节 爱你在心口难开? / 185
- 第三节 最有效的情感表达技巧 / 188
- 第四节 最有效的回应他人情感

的技巧 / 194

第八章 会话：沟通的中心 / 197

- 第一节 会话过程：从开场白到再见 / 198
- 第二节 会话管理：从开始到现在 / 205
- 第三节 表白性会话：恰当地谈论自己 / 215
- 第四节 职场沟通：直线 VS 葡萄藤 / 221
- 第五节 会话问题：解铃还需系铃人 / 224

第三部分 人际关系

第九章 了解你的人际关系 / 231

- 第一节 为什么有人欢喜有人忧？ / 234
- 第二节 关系，不只是吸引 / 241

第十章 人际关系：完美是假象 / 251

- 第一节 关系产生：看起来很美 / 252
- 第二节 关系维持：别让主动变被动 / 253
- 第三节 关系恶化：当付出不等于回报 / 256
- 第四节 关系修复：切莫一蹴而就 / 262

第五节 关系解除：退一步海阔天空 / 266

第十一章 友谊、爱情、家庭和职场 / 271

- 第一节 相识满天下，知心能几人？ / 272
- 第二节 做一个完美的爱人有什么技巧吗？ / 279
- 第三节 一家人聚在一起是没有选择的选择吗？ / 286
- 第四节 在办公室谈恋爱真的不好吗？ / 294
- 第五节 翻开人际关系的阴暗面 / 297

第十二章 有效解决人际冲突 / 301

- 第一节 人际冲突 / 302
- 第二节 正确理解人际冲突 / 304
- 第三节 有效应对冲突五步走 / 310
- 第四节 应对冲突的方法与技巧 / 315

第十三章 权力的游戏 / 325

- 第一节 强势的人更有权力？ / 326
- 第二节 越顺从，越有权力？ / 329
- 第三节 骚扰与欺负：被滥用的权力 / 343

S 最有效的沟通

第一部分 人际沟通

第一章 沟通的魅力

第二章 文化决定你的沟通效果?!

第三章 了解你自己

第四章 倾听：此时无声胜有声

沟通的魅力



在007系列影片《量子危机》中大显神通的詹姆斯·邦德，是一位典型的英雄：他温文尔雅、精于世故，不管是温馨浪漫还是危机四伏都能游刃有余。本章的重点是阐述成为一名能力卓越的人际交流者究竟意味着什么，而接下来的几章则将继续为你提供获取这些成功的人际交流技能的方法。

第一节 人际沟通的魅力值

第二节 别说你懂沟通

第三节 “八面”玲珑的沟通

第四节 有章可循的沟通

本章介绍了人际沟通的研究情况，揭示了它的重要性，同时也考察了这一独特传播形式的性质、要素及其基本原则。

第一节 人际沟通的魅力值

本书开始时，大家或许会有这样的疑问：“我可以从中得到什么？”“为什么我要学习沟通？”正如其他有价值的学习一样，我们在学习过程中能得到两个方面的收益：理论的意义和实用的艺术。

一、理论的意义

人际沟通是人们每天都要做的事情：

- 和同事交谈
- 赞美他人或者回应他人的赞美
- 结交新朋友
- 约会
- 即时交流
- 保持和修复关系
- 断绝关系
- 求职
- 辅导
- 劝说领导

正如一个受教育者必须知晓地理、历史、科学和数学一样，你需要知道什么是沟通、怎样进行人际沟通以及为什么要进行人际沟通。人际沟通是普遍的生活方式，它的重要性正与日俱增。

如果你算算每天花在沟通上的时间，你会发现它占据了你生活的主体部分。学习几乎全面反映人性的人际沟通，是人的全面发展教育不可或缺的修炼。如果不了解人际沟通的相关知识，就无法真正理解人际互动和人际关系。

二、实用的艺术

人际沟通也是一门非常实用的艺术。个人生活、社会生活和职业生涯的成功相当程度上取决于人际沟通的知识和技能。

例如，在一项对 1 001 名年满 18 周岁的人的调查中，53% 的受访者认为缺乏有效

的沟通是导致婚姻失败的主要原因，这远远超过了金钱因素（38%）和双方家庭的干扰（14%）。人际沟通技能是本书的主题，我们以后会经常回到这个话题。

与此相似，人际交流的技能对于一个人职业生涯的成功非常重要。这个道理已被广泛证明。不久前，《华尔街日报》发表了一篇文章，文章标题是《怎样才能被雇用：我们问招聘人员，MBA 毕业生做错了什么？忽视他们的建议将后果自负》。这篇文章指出，在影响雇用决定的“非常重要”的 23 个因素中，89% 的招聘者都认为“人际交流技能”最重要。这是一个相当高的比例，远远超出了“对核心课程内容的掌握”（34%），或“为招聘所花费的投资金额”（33%）。

这些发现虽然有趣但并没有提供新的东西。在数以百计的研究中，人际沟通技能长期以来被认为是促使职业成功最重要的因素。人际沟通技能“给金融专业人士提供了关键的职业优势”，在防止职场暴力中担任了重要角色，能减少医疗事故、改善医患关系，也是鉴别专业医生和实习医生的六个领域之一。无论什么职业，人际传播技能都是重要的。

显然，人际传播与沟通技能对于人际关系和事业成功的意义重大。不论你的职业目标是什么，它们将帮助你成为人际关系中效率更高的伙伴和事业更成功的人士。

学者点金术

人际沟通在今天的价值

我明白人际沟通对于许多人有价值，但我不知道自己将来要做什么。我为什么要学习如何沟通？

一份对近期发表的 93 篇文章的分析表明，不管你做什么，沟通技能都是成功的关键因素。《纽约时报》专栏作家、畅销书作者弗里德曼在他的《世界是平的》一书中，谈到了大学生需要了解什么、需要做些什么来保障自己在 21 世纪取得成功：

你要喜欢他人。你要善于与他人相处和互动。现实生活中，良好的人际沟通技能始终是宝贵的财富，在一个平的世界中（通过先进的技术和传播方式，将来自不同背景的人史无前例地联系起来）更是如此。因此，虽然我不知道在现有的课程体系中如何传授这些知识，但最好是能有人把它弄明白。

事实上，答案很简单：我们每个人都需要学习如何进行诚实有效的交流。

学者：Sherwyn P. Morreale，丹佛大学博士，是科罗拉多大学科罗拉多斯普林斯分校传播学领域里的研究生指导教师。她是美国全国传播学会的前任副主席，也是传播能力的性质及其在美国社会中的作用这一领域公认的国家级专家。

理解人际传播理论和掌握人际传播技能同等重要。你越了解人际沟通，你关于什么能做什么不能做就有越多的见解和知识。在沟通策略中，如果你能掌握更多的技能，那么你在各种环境下游刃有余地进行交流的可能性就越大。概言之，你拥有的人际沟通知识越丰富，掌握的沟通选择越多，那么你达到人际沟通目的的可能性就越大。选择这一理念在本书讨论的许多原则和技能中都有体现。你甚至可以把这本书视为你增加人际传播沟通的途径，读完本书后，你将获得比以往更多的人际沟通选择。

下面请通过以下自我测试来检测一下你对人际沟通的设想。



认识你自己

你怎样看待人际沟通？

下列每条陈述，你认为正确的，请标注“T”；不正确的，请标注“F”。

- _____ 1. 好的沟通者是天生的，不是后天形成的。（ ）
- _____ 2. 你交流得越多，你在这方面将表现得越好。（ ）
- _____ 3. 在人际沟通过程中应该遵守的原则是：尽量让自己表现得开放、热情，积极提供帮助和支持。（ ）
- _____ 4. 当和来自其他文化背景的人进行沟通时，应该忽视彼此之间的差异，要像对待和自己文化背景相同的人一样去对待对方。（ ）
- _____ 5. 害怕去认识新人的行为是有害的，应该放弃这种行为和想法。（ ）
- _____ 6. 当冲突出现时，意味着你们的关系陷入了困境。（ ）

你做得怎么样？如同你可能指出的那样，上述六个陈述都是错误的。当你阅读本书时，你不仅会发现这些想法为什么是错误的，而且你还会发现，如果当你认为这些想法是正确的时候，你将会陷入麻烦。

简单说，这些观点错误的原因是：（1）有效的沟通技能可以通过学习获得；虽然有人先天比较聪明或外向，但所有的人都可以提升沟通能力，成为更有效的沟通者。（2）沟通次数多不代表沟通能力强，沟通质量高才体现出一个人的沟通能力强。如果你在沟通过程中一直使用坏习惯，那么你的沟通效率会变得越来越差，而不是越来越好，所以学习和遵守有效沟通的原则就显得十分重要。（3）每个沟通环境都是独特的，所以适合某个场合的沟通形式不一定适合另一个场合。（4）该假定将使你陷入麻烦。因为来自不同文化背景的人们对同一个信息会有不同的理解；来自不同文化背景的人们，他们所遵循的用以判断人际传播中哪些是合适的、哪些是不合适的原则也不相同。（5）很多人在认识新人时都会紧张，特别是认识那些拥有权势的人们的

时候。人们应该学会管理自己的恐惧，而不是消除恐惧。不管你有多恐惧，如果你能管理好自己的恐惧，那么你的沟通也会更加有效。(6) 一切有意义的人际关系都会经历冲突；正在经历冲突的关系并不一定陷入麻烦，但若不能有效地处理冲突，就会有损人际关系。

第二节 别说你懂沟通

人际沟通是两人或者多人之间的语言和非语言互动。这个相对简单的定义揭示了人际传播与沟通的一系列特征。

一、发生在相互依赖的个人之间

人际沟通是相互联系的个体之间的交流，交流的双方总是以某种形式相互联系着的，如儿子与父亲、雇主与雇员、一对姐妹、老师与学生、一对恋人、两个朋友，等等。尽管这种沟通本质上是双向的，即发生在两个人之间，但也时常扩展到小型的亲密团体比如家庭。不过，即使是在家庭中，交流也通常是双向的，比如母亲与孩子之间、父亲与母亲之间、女儿与儿子之间，等等。

互相交流的个体之间不仅是简单的“联系”，而且也是相互依赖的：一个人的行为会对另一个人产生影响，一个人的行为会导致另一个人的行为。比如，在一个家庭里，小孩如果招惹了警察，那么麻烦会波及他的父母和兄弟姐妹，甚至会波及整个大家庭，可能还会波及朋友和邻居。

二、人际关系紧密相连

因为相互依赖性，人际沟通与人际关系在本质上不可避免地具有关联性。人际关系引起人际沟通，人际沟通影响人际关系，也定义人际关系。发生在人际关系中的人际沟通是实现人际关系的重要途径。这就是说，你进行人际沟通的方式在很大程度上取决于你和另外一个人之间的关系。你和自己的人际沟通老师的沟通方式就明显地不同于你和最好的朋友之间的沟通，你和兄弟沟通的方式也不同于你和邻居、同事、熟人之间的沟通。

但同时也要注意，你与他人之间的沟通和互动方式也会影响你与他人之间关系的发展。如果你和一个人以友好的方式互动，你很可能和对方建立友谊；如果你经常传播憎恨和伤害的信息，那么你很可能会发展出对抗的关系；如果你对每个人表现出尊重和支持，那么你也很有可能获得尊重和支持。这是人际沟通最显而易见的作用。然而，仍然有一些人似乎不能明白他们所说的话和他们要建立（或破坏）的人际关系之间的联系。

三、存在于人际系列之中

如图 1—1 所示，人际沟通存在于长长的从相对非个性化到相当个性化的人际系列中。非个性化的一端，是陌生人之间的简单交流，如顾客和服务员之间。高度个性化的一端，是亲密伙伴之间的交流，如父子之间、情侣之间、好友之间等。



图 1—1 人际系列

这是一种可能的人际系列。不同的人可能有不同的排列。你也可以根据自己的际关系尝试建立自己的人际系列。

非个性化传播和个性化传播的区别主要体现在以下几个方面：

- 角色与个人信息。在非个性化的交流中，人们根据自己所扮演的角色来回应对方。服务员为顾客提供服务时，并不是把顾客当成特殊的个人，而仅仅是将其当作众多顾客中的一员；相应地，顾客的回音不是针对某个他或者她，而是针对一般的服务员。与此相反，具有亲密关系的两个人如父亲和儿子，他们的交流则是特殊的个体之间的互动，他们以个人信息为基础作出行为反应。
- 社会与个人规则。顾客与服务员之间的交流服从于约束顾客与服务员关系的社会规则。与此相反，父子之间的交流依据的是个人建立的规则。例如，他们称呼对方的方式，彼此触摸的方式，以及身体接触的亲密程度等，都是他们特有的沟通方式而不是社会制定的规则。
- 预期与解读。即使是非个性化的交流，也会产生一些使人有所期待的信息。例如，在开始上课的时候，你就可以预测班上其他同学的一些行为。你和同学们相处的时间越长，你对他们的了解越多，你预测的准确性就越高；更为重要的是，你至少能在某种程度上开始解读他们的行为。这就是说，你与同学之间从非个性化的关系发展成为高度个性化的关系，你预测和解读他人行为的能力也随之增强了。
- 社会信息与个人信息。非个性化传播和个性化传播的另一个重要区别是彼此交流的信息不同。比如，顾客和服务员彼此交流的信息对于他们来说是非个性化的，他们很少自我表白，很少情感流露。但在父子之间，他们的交流通常是高度个性化的、敞开心扉的、充满情感的。

四、包括语言和非语言信息

人际传播与沟通包括语言和非语言信息的交流。你使用的词语、你的面部表情、眼神接触、身体姿态等都传递着人际信息。同样，你通过自己的听觉和其他感官尤其是视觉和触觉来接收信息。甚至沉默也传递人际信息。正如你将在本课程中学到的那样，这些信息很大程度上取决于互动过程中的其他因素。你不会用和朋友交谈的方式去和教授或者父母交谈。

人际交流中最神秘的一点是，你所传递的信息中，非语言信息承载了 90% 的意义。事实上这也要看具体的场合。在某些场合，非语言信号确实传递了比语言信号更多的意义。而在另外的场合，语言信号则传递了更多的信息。当然，意义在更多情况下是由语言信号和非语言信号共同表达的。我们与其把注意力放在哪个渠道传播的信息更多，不如去关注语言信息和非语言信息共同作用的方式。

五、有不同的形式

人际沟通通常是面对面的，如我们在课前和同学交谈、晚饭时和家人或者朋友交谈、与亲密的人互诉心声等。提到人际沟通，人们头脑中出现的往往就是以上那些画面。但是，如今也有许多交谈是在网络上发生的。现在，在线交流，或者以计算机为媒介的交流已经成为人们进行跨国人际交流的重要体验。在线交流对于个人、社会和成就职业具有重要的意义。

在线交流的形式各不相同，与面对面的交流有明显差异。

电子邮件仍然是最常用的网络传播手段。据估计，全世界每天发送的电子邮件接近 1 830 亿封，即一秒钟发送近 200 万封电子邮件。

电子邮件沟通是**异步传播**，这意味着它不是实时发生的。可能你今天发送电子邮件，接收者也许下周才看到，然后再花一周的时间来回复。相应地，实时沟通的自发性就会大部分消失。例如，你发邮件时很兴奋地讲述了某个话题，可是等对方回信时，你可能已经忘得差不多了。电子邮件事实上是不可消除的，这会产生重要的影响，对此我们稍后讨论。

网络上也有即时信息的**同步传播**，它和电话相类似，都属于即时传播，所不同的是，电话是通过声音传播，而网上的即时交流主要是通过文本信息实现的。通过即时信息传播，你可以同时玩游戏、听音乐、发信息、开电话会议。在大学生们看来，即时信息传播的主要目的似乎是维持“社会联系”。

在像“Facebook”和“Myspace”这样的聊天室和社交网络中，你也可以进行即时沟通。在 12 岁至 17 岁的青年中，约 55% 的人都使用社交网络。他们中的绝大多数人都在网络上刊登个人资料。他们的目的是和朋友保持联络、一起做计划、结交新朋友、谈情说爱。聊天可以让你即时看到其他成员的信息，包括声音、照片和视频。

网络聊天和社交网站的一个优势是让你能和素未谋面的人进行沟通。因为很多这类网络组织是跨越国界的，在这个平台上可以展现不同的文化、不同的观点，或者其他沟通方式。这是一个进行跨文化传播的很好的平台。

六、有不同的效果

如同其他沟通方式一样，人际沟通也会产生不同的效果和满意度。有些互动和人际关系会非常成功，而有些则是彻底的失败；有些传播活动带来欢乐，而有些则带来悲伤。不过，大部分的沟通是在这几种极端状态之间的。本书的部分目的就是要教会你如何更有效地进行人际沟通，如何从中获得个人满足。请从这样的角度去理解：在你的交流生活中，每一次人际沟通活动你都面临着**情境选择**——你选择和谁沟通，选择说什么、不说什么，选择怎样去表达意思，等等。本书的主要目标就是教你合理地做出选择，并且根据这些选择来进行人际沟通。同样的，本书也要教你一些技能，告诉你如何合理地执行你做出的选择。

第三节 “八面” 玲珑的沟通

图 1—2 展示的模型体现了人际传播与沟通的循环本质；双方同时开始传播信息，而不是按照线性规律从第一个人传到第二个人，再传回给第一个人后再传至第二个人，以此类推。这个模型中的每个概念都可以看作是人际沟通世界的一个部分。在所有的人际沟通中都包括（1）信息源—接收者，（2）编码—解码，（3）信息，（4）渠道，（5）噪音，（6）语境，（7）伦理，（8）能力，这八个方面。

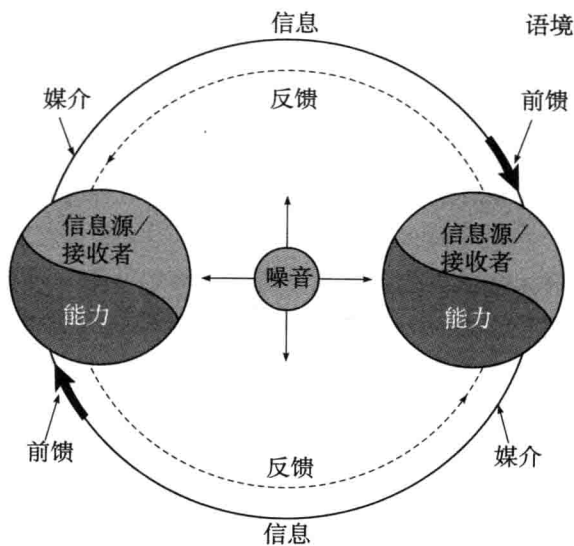


图 1—2 常见的人际沟通模型

一、信息源—接收者

人际沟通活动至少包括两个人。每个人都既具有信息源的功能（形成和传递信息），也具有接收者的功能

了解完人际沟通的这一要素后，你也可以建立自己的人际沟通模型。在建立模型时要注意不要掉入线性思维的静态陷阱。要记住所有的要素都是互相联系和互相依赖的。

(接受和理解信息)。“信息源—接收者”这个词强调了个体在人际沟通中承担着传播者和接收者的双重功能。

你是谁、你知道什么、你相信什么、你认为什么珍贵、你想要什么、别人告诉你什么、你的态度是什么，这些都会影响你说什么、你怎么说，影响到你接收什么样的信息以及以何种方式接收这些信息。你正在交谈的对象以及你对这个人的看法也会极大地影响你人际沟通的信息。

二、编码—解码

编码指产生信息的行为，例如说和写就是产生信息的行为。解码指理解信息的行为，例如听和读就是解读信息的行为。通过声波（例如演讲的时候）或光波（例如写作的时候），你对你的观点和想法进行编码。把声波或者光波再翻译成观点和想法就是进行解码的过程。所以说说话者和写作者是**编码者**，听众和读者是**解码者**。**编码—解码**的过程是编码行为和解码行为的结合体。要进行人际沟通，就必须对信息进行编码和解码。例如，当父母和头戴耳机、蒙上眼睛的小孩进行谈话时，人际沟通就无法发生，因为传递出去的信息并没有被接收。



三、信息

信息是刺激接收者的信号，这种信号可以是听觉、视觉、触觉、嗅觉、味觉或者它们的结合体。你进行人际沟通时，除了使用语言，也会利用姿势或者肢体接触。你的穿着在向他人传播信息的同时，也在向你自己传播信息。走路、握手、点头、摸头发、坐、笑、皱眉都在传播着信息。这些信号都是你在人际沟通过程中传递的信息。同样，你的手机的颜色和款式，你的电脑的墙纸和屏幕保护的顏色，乃至电脑的样式都在传播着关于你的信息。人际沟通有时可以通过电话、电脑、面对面的形式进行。现在越来越多的人际沟通是通过电脑进行的。

信息可能是有意，也可能是无意的。它们也许是精心策划的结果，也许是由无意识的言语或者肢体语言和身体的气味泄露出来的。

信息可以是关于世界、人和事物或者其他信息的信号。有关其他信息的信息是**元信息**，它们占据了日常人际沟通活动的大部分。举例说，它们包括：“你明白吗？”“我说对了吗？”“你说什么了？”“这样说公平吗？”“我想坦率地告诉你……”“这不合逻辑。”元信息的两个特别重要的形式是反馈信息和前馈信息。

反馈信息

在人际沟通过程中，人们在交换反馈信息。反馈信息是传给说话者的对其说话内容的反应。通过反馈信息，可以了解听众倾听的效果。根据反馈信息，说话者可以调整、强调、减弱甚至改变谈话的内容。

反馈信息可以来自你自己或他人。当你在和他人谈话的过程中传递信息时，你也听见了自己发出的信号。这就是说，你自己也接收了自己发出的反馈信息：你听到自己在说什么、感到自己在做什么、看到自己写了什么。除了自身的反馈信息，你也从他人那里得到反馈信息。这种反馈可以有多种形式，如皱眉、微笑、轻拍你的背部、说“对”或者“不”。有些反馈信息有时很容易辨认，有时则不然。有效地进行沟通的艺术包括识别出反馈信息并根据反馈信息做出相应的调整。



“关系反馈理论”认为，朋友关系或者恋人关系令人满意与否，可以通过反馈的特点来判断。令人满意的朋友或者恋人关系，其反馈是积极的、以他人为中心的、即时的、较少监视的和具有支持性的；而令人不满的关系，其反馈是消极的、以自己为中心的、非即时的、较多监视性的和挑剔的。

前馈信息

前馈信息是在你传递基本信息前就已经得到的信息，它在信息发出之前就揭示了信息的一些情况。一本书的前言、一个章节的开头、电影预告、杂志封面、演讲介绍等都是前馈信息。前馈信息具有很多功能，你可以使用前馈信息来表达你想开始谈话的愿望。比如跟对方说“嗨，我这个星期都没有见你了，过得怎么样？”你也可以在