

PEARSON

THINK!



COMMUNICATION

沟通改变生活

沟通

[美] 艾莎·N·恩格尔伯格 (Isa N. Engleberg)

戴安娜·R·温 (Dianna R. Wynn) 著

郭春宁 李天舒 译

中国人民大学出版社



沟通实践

怎样才能成为有效的团队领导者? **P210**

谢谢，女士们、先生们

你应该了解演讲中最重要的的是什么 **P241**

您能再说一遍吗?

有效聆听并不难

P68

制定团队决策

是面对面沟通还是投入虚拟世界 **P199**

分道扬镳

为什么沟通失效时关系也会破裂 **P149**

图书在版编目(CIP)数据

沟通! / (美) 恩格尔伯格等著; 郭春宁, 李天舒译. — 北京:
中国人民大学出版社, 2013.1
(明德书系·THINK)
ISBN 978-7-300-16976-7

I. ①沟… II. ①恩… ②郭… ③李… 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(2013)第008171号

明德书系·THINK

沟通!

沟通改变生活

[美] 艾莎·N·恩格尔伯格 戴安娜·R·温 著

郭春宁 李天舒 译

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)

010-62511398 (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 北京市易丰印刷有限责任公司

规 格 215mm × 275mm 16开本

版 次 2013年3月第1版

印 张 22.75 插页2

印 次 2013年3月第1次印刷

字 数 679 000

定 价 68.00元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

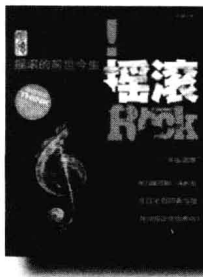
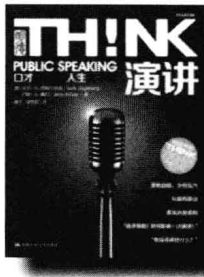
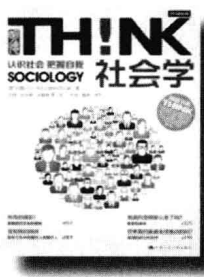
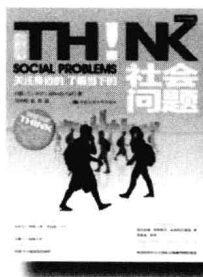
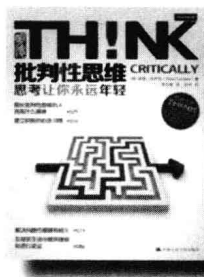
出版说明

为了满足广大读者阅读生动活泼、原汁原味的国外教材的愿望，中国人民大学出版社引进了培生出版公司的“THINK”系列丛书。本套丛书涵括多门学科的入门书，时尚而饶有趣味，从生活入手，将经典理论和前沿知识娓娓道来，让读者在生活中学习，在学习中更加了解生活。

本套丛书的最大特点就是其杂志化的编排，丛书中的每一本书都设计了形式多样的栏目，让读者在阅读的同时巩固和扩展知识；每一章还设有关键词、小结以及理论回顾，帮助读者更好地吸收所学内容；各式各样的图片点缀文中，读来轻松而愉悦。

本系列图书还专门设有学习网站（英文），帮助读者更深入地学习和理解相关知识。网站内容丰富，有每章小结、音视频文件、每章测验，还有可自由下载的学习文件。读者可根据自己的兴趣和学习进度，在网上寻找相关内容（网址：<http://thethinkspot.com>）。同时，原书配有详尽的参考文献，感兴趣的读者可以登录中国人民大学出版社网站（www.crup.com.cn）浏览下载。

这里有最前沿的知识，这里有最时尚的编排——相信本套丛书丰富有趣的内容、灵活美观的版式，能让读者尽享“悦读”体验。



译者的话



如果你翻开这本书的第一章，将看见这样的一段话，“从你呱呱坠地的那一刻开始，你就开始了与这个世界的沟通。你身体的扭动乃至你的哭喊，都在表明你饿了、困了或是不舒服了。你微笑或是咯咯地笑，则是宣布你的开心与快乐。你惊恐的表情和你的喃喃自语，其实缘于你在聆听和学习说话。从非常幼小的时候，你已经开始面临种种沟通的挑战，当然，这些挑战如今只多不少。可以说，沟通占据了你一生时光（排除睡眠时间）的最大部分！”

沟通在我们的人生中占据如此之大的比重，那么它应该占据我们人生课堂的多少学分？本书作者指出，沟通的特质和难度就在于它不是一个物理过程，不是我们加热到足够温度，冷水就可以变成开水。因此，并非你在沟通中投入了多少时间、精力就会有如你所愿的回报。还有，沟通没有真正意义上的“金科玉律”或“速成法则”，沟通——和我们的人生一样——应该是一个产生意义的过程。作者在第一章就为沟通下了定义，“沟通是在不同环境、文化和渠道中，使用口语和非口语（诸如身体语言）信息产生意义的过程。在这个定义中，关键词是产生意义。”如果我们能够正视沟通要义在于其过程性和多样性，并最终指向某种意义生成，那么我们就能够理解，正如人生需要面对诸多挑战，沟通中的困难和障碍也同时折射着沟通的多彩和乐趣。

作为译者，我鼓励正在翻开这本书的你，今天就开始学习沟通——这门改变你生活的必修课吧！

书的结构和阅读重点

本书一共十六个章节，并分为四大部分。第一部分包含第一章至第六章，主要是介绍沟通的基本定义及有效沟通的7个关键要素。这也是理解沟通的基础和本书的阅读重点。从第七章到第九章是第二部分，主要关注人际间的沟通，旨在帮助读者理解和发展一般的人际沟通和职场中的沟通。第三部分包含第十章和十一章，虽然只有两章，但讲述了重要的团队沟通议题：如何在团队中有效沟通，团队怎样能够向着共同努力。最后的部分是余下的5个章节，涉及了一个大多数人颇为恐惧的问题——面向公众演讲。对北美地区的民众调查结果显示，遇到蛇和上台演讲是人们最为恐惧的事情，甚至排在财务危机和死亡之前。因此本书投入了相当的精力，通过提供一系列的步骤方法，帮助读者计划、研究演讲，从而减轻焦虑，实现有效的演讲。

对于初涉沟通的读者来说，本书的第一部分是重点，因为作者在第一章提纲挈领地让我们初识沟通之后，在第二章至第六章之间主要把握两对关系：认识自我和适应他人，口语沟通和非口语沟通。作者向我们一层层铺设理解和把握有效沟通的相关定义、知识点、认知模式、理论研究和沟通实践等内容。因此，这部分也是笔者翻译过程中的重点和难点。不过，读者无需担心，因为作者已经在第一章列出了指导本书

阅读、其实也是把握有效沟通的7个关键要素：

自我：了解你自己

他人：与他人沟通

目标：确定你的目标

语境：调整适应语境

内容：选择适合的内容

架构：组织你的信息结构

表达：提高表达技巧

这7个关键要素能够帮助我们把握看似庞杂的沟通关系，也让本书中的章节内容更为澄明。因此，把握本书的最好的切入点就是从7要素之首——“自我”开始。了解自我是理解他人的开始，也是确定沟通目标、基于语境建构内容，进行沟通表达的起点。

笔者在翻译的时候，也非常期待作者将如何揭开这个沟通中的基础问题——“如何理解自我”。果然，作者在第二章开篇即提出了最为重要的自我概念问题：“你是谁？”以及“什么使你成为你？”。作者提问的方式别具一格，借助一代流行乐巨星迈克尔·杰克逊去世后引发的争议作为例子，并指出：“检视迈克尔·杰克逊和他的生活，使我们意识到了解我们自身的重要性。所有的沟通都是由你开始的。你是谁和你的想法，决定了你如何与他人沟通，也决定了他人如何与你沟通。对他人的提问也即是问‘我是谁？’。”

在问题之后，作者在这一章中检视了自我意识、他人的影响、过往的经历以及文化观点对自我概念的作用，并以一系列互动性的交流，如对自尊心的评估、对沟通焦虑的评估等，让读者如同面对镜子一般重新审视自我，并意识到自我成为了沟通网络的重要基点——既可能是发出信息的编码者，也可能是接受信息的解码者。自我是一个动态沟通的生命体，对沟通的认知即是对自我的不断界定和塑造。

作者希望读者面对“认识自我”这一问题时能够树立理解、接纳和建构自我的信念，而这一信念也同样需要运用到“适应他人”上，这是“认识自我”的对象性议题，如同我们的自我概念的形成很大程度依赖他人的影响，而适应他人的前提恰恰是——暂时搁置自我。因此，很多人必须搁置自己的想法，了解和感受性别、民族、年龄、信仰以及文化的差异。为了我们的有效沟通，我们比以往任何时候都更要学会理解、尊重以及适应每天遇到的他人。

但是有时候，并不是我们有理解他人的意愿，就能够有效地和他人沟通，因为在我们认识他人的时候，是通过“自己的”眼睛，你看来理所应当的事情，他人很可能并不理解，反之亦然。在国际化背景的沟通中，文化间的差异多种多样，在一些文化中自然的“常态”在另一些文化中却可能令人觉得不可思议。本书告诉我们要学会跨越五个理解他人的障碍：民族优越感、刻板印象、偏见、歧视和种族主义。在解析这些问题和障碍的时候，本书首先通过提供相关的研究测试指出，尽管多数人“都怀有不同形式的偏见，而他们却认为自己没有偏见”。研究者在这里想要说明的是，如同在了解自我时首先要接纳自我的优势和问题一样，“有什么样的偏见并不那么重要，重要的是，你如何欣然面对你对他人无意识地怀有偏见这一事实。当你承认自己有无意识的偏见时，你可以通过一些步骤来克服它们”。在此基础上，本书提供了一系列如何尊重他人，主动参与到他人之中的沟通实践方法，借以鼓励跨文化的沟通策略，“尝试通过他人的眼睛来观察这个世界”，以求“将误解和偏见降到最低”。

可以说，把握“理解自我”和“适应他人”之间的关系是阅读本书的重点，也是作者认为学习沟通的

要义。有着对这样对象性关系的理解和认识，就更容易把握其他的一些对应性关系，比如有效聆听和批评思考的关系、口语沟通和非口语沟通的关系、日常生活沟通和职场沟通的关系、个体与团队的关系，以及如何把握作为演讲者和听众之间的关系。

趣味实例的涵义延伸

在认识和理解以上诸多的问题和关系时，如果你还没阅读本书，作为译者，我确保你的阅读体验会是有趣的，时常有游戏般的测试伴随。如果你已经看过这本书，相信你还对那个图像分组小测试记忆犹新。在“鸡、牛、草”这三个图像中，如果让你挑选两个配成一对，你会如何选择？我在翻译的时候第一选择是把牛和草配成一对，还特意找了一个美国朋友，他却把鸡和牛配成一对。这样不同的选择并非偶然，本书借用这个例子展开“沟通和文化”的讨论。研究表明，西方文化背景的人更可能把鸡和牛放在一起，因为它们都是动物。然而，东亚人则更有可能把牛跟草放在一起，因为牛吃草。因此，这里涉及沟通背后的文化差异问题，东亚人认为这个世界是有层级的，相互关联的，而西方人更倾向于以成组分类的方式解读事物。

本书的例子往往具有伏笔的意味，比如上述的分组例子在讨论“文化范畴”的权力距离时，也在一定程度上适用。即权力在不同文化中，人们对其平等性和层级性的认识是有差别的，这使得在不同权力距离的语境中，人们的行为有很大差异。例如，在澳大利亚（一个低权力距离的国家），学生和教授之间经常直呼其名，而且课堂上的活跃讨论也司空见惯。然而，在马来西亚（一个高权力距离的国家），学生在开始上课前要按时就座，几乎没有迟到的现象。学生对教授很有礼貌并表示感激，很少挑战教授的主张。因为在高权力距离的文化中，你不能公然反对教师、长辈、上司、执法官员或是政府人员。

本书也有一些会让读者尤其会让中国读者眼睛一亮的解读，比如在分析高/低语境的沟通时指出，高语境的沟通者通过密切注意非口语线索来吸取语言背后的意图。汉字里的“聽”（繁体的“听”字）就包含了眼、耳和心的特征。

对中国人来说，“不用眼睛是不可能进行聆听的，因为你需要观察非语言的信息传达”“中国人同样会用耳朵进行聆听，因为他们说着有音调的语言，而且其语调能够决定意义”。“还要用心聆听，因为你必须感觉说话者表达出来的细微情绪。”我们或许对自己身处高语境环境并不自知，通过这样的学习，我们得以理解低语境沟通者为什么说话更为直接且好像缺乏礼貌，这其实是因文化差异性产生的沟通隔膜。

丰富的读者面向

每个人都成为沟通之网的一个基点，在家庭、学习、工作中承担不同身份。这个基点会因关系的互动而产生变化，因此每个人所面对的沟通问题就不是单向的。本书以不同视角解析沟通议题，相信对不同的读者都会有所启发。

◆ 学生特别是大学生

本书不仅适合初识沟通的一般受众，也很适合作为大学的传播、沟通和心理学课程的辅导教材。尤其是，对于刚刚从高中升至大学的学生们，他们对于新的专业学习可能一时不知如何入手，也对未来的发展有迷茫感。本书中一些专门面向学生和大学生的调查、研究和测试将很有针对性。

比如，大学生应具备怎样的沟通能力。财富 500 强公司的管理人员认为，他们在聘任大学毕业生时更注重其沟通能力，以及他们在团队中与来自不同环境背景的成员合作的能力。

比如，帮助大学生树立自尊心，书中指出，超过对 13 000 名大学生的研究调查发现，自尊心较强的学生在生活各方面的满意度最高。本书提供了自尊心的测试表，如果学生的自尊心不足，可以参照书中自我监控和学习新的沟通方式的步骤和策略。

还有对大学生参加基础沟通课程的调查显示，学生们把“选择适当的和有效的措辞”排在说话技巧的前十项中，因为很多人“担心在谈话过程中找不到我需要的词汇”。

可以说，这些测试和调查方法一方面有助于学生更了解自身问题，也成为教师帮助、指导学生的重要参考。

◆ 教师

本书一方面会成为教师的授课参考书，也提供给教师沟通策略，并有助于解决教师面临的一些沟通难题。比如书中指出，具亲近性的教师能激发学生对这一学科的更多兴趣和热情，这需要教师在注重口语表达之外，也具备具有亲近性的非口语特征，如关注眼神接触、自然的身体动作，保持亲密的身体距离等。书中还介绍了教师给学生成绩时的困境，源自师生间对一些概念诸如使用参考教程的理解不同。

书中还涉及教师在师生关系中的话语影响力，在一项研究中，分别给两组女生发放同一份数学试题。在测试开始前，其中一组女生被告知，男性和女性在数学能力上是相等的。而另一组被告知，遗传基因的不同导致了女性在数学能力上不如男性。结果，第一组女生的正确率高于第二组近两倍。这项研究推断，人们倾向于接受遗传基因的解释，因为它对人们具有强大和持久的影响，从而左右着自我实现的预言。笔者也是教师，这项研究的结果令教师们在给出指导意见时提醒自身，你的话语很可能改变学生应有水平和潜能的发挥。

◆ 父母

父母在沟通中所扮演的角色尤为重要，往往极大程度地影响孩子的自我判断，本书举了爱尔兰总统玛丽·麦卡利斯（Mary McAleese）的实例，在她还是十多岁的小女孩时，曾在家里宣称将来要做一名律师，而她的父母第一反应是“怎么可能，你是一个女人”。但是，麦卡利斯没有让这句话和她父母的传统观念阻碍她的自我实现。但反过来想，也有很多孩子的人生理想就这样被父母扼杀在萌芽时。

当然，本书也注重职场中的诸多沟通问题，如何把握求职应聘、团队合作、与上下属的沟通，都可以在本书中找到有益的参考。

丰富的拓展资源

有心的读者，在阅读本书时能发现非常丰富的拓展性资源，如书籍、电影、电视剧、杂志、学术刊物、学术网址，沟通专家、沟通国际机构以及有助于更有效地把握沟通的研究数据等。译者首先在这里提及几本有趣和有用的书籍：

在理解不同文化时，作者以马文·哈里斯（Marvin Harris）的《母牛、猪、战争和巫术：文化解密》为例，解释为什么即便在极端饥饿的情况下，印度教徒也不会杀死母牛充饥。其背后是一套复杂的、清晰的社会意识和文化秩序。

一些书籍是对沟通实践的有效参考，比如初次相识后，大多数人都希望自己的名字能够被别人记住，但我们往往太忙于思考自身而记不住别人的名字。在《如何开始交谈和结交朋友》一书中，作者唐·加博尔（Don Gabor）就对如何记住对方的名字这个看似简单的问题提供了五步策略，有兴趣的读者可以进行拓展性阅读。

此外，本书介绍的《禅意聆听》、《语言和女性的地位》、《街头用语》、《能说话，就能写作》、《读人》、《邻家的百万富翁：美国富人的惊人秘密》、《分离：关系为何、如何破裂》等等，适合读者在理解沟通理论和沟通实践时作为相应的延伸阅读。

此外，本书也为我们学习沟通提供了一些重要的参考数据，这些数据本身就呈现了在沟通中容易忽视的问题，也有助于我们重新审视对沟通的认知，比如：

1) 在沟通中，相比说话、阅读和书写，我们用来聆听的时间比重达到40%~70%，你能够有效聆听吗？

2) 我们常常认为聆听很容易，但大多数人不能正确复述出刚听到一段讲话内容的50%。而且，在他记得的内容中，25%是歪曲的或不准确的。

3) 多数人说话语速在每分钟125~150字之间。但是我们中大部分人思考的速度是它的3到4倍。因此，在人们跟我们谈话期间，我们每分钟大约有额外400字的空余思考时间。如何使用额外思考速度？

4) 当试图理解某人在说什么时，大多数人会用超过80%的时间注视发言者。

5) 人们倾向于在陈述真相时，比说谎的时候多20%~30%的相关细节。

有效沟通和有德沟通

对于沟通中的谎言，本书的作者没有持全盘否定的态度，还结合大卫·尼伯格（David Nyberg）的《掩盖的事实：日常生活中事实的讲述和欺骗》一书，审视复杂语境下人类这一独特的沟通行为。但作者在本书中贯穿了这一思想——追求有效的沟通要建立在沟通道德的基础之上。在美国国家传播协会（NCA）的诸沟通道德法则中，第一条即是“我们提倡真实、准确、诚实以及理智为真诚沟通的基础”。当然，作者也清醒地认识到，沟通道德或许是沟通实践诸问题中最为困难的，“道德问题会随时产生，因为沟通是有因果性的。我们所说的和所做的事情可以帮助别人，也可以对他们产生伤害。可悲的是，本书中的理论、策略和技能也可以或已经被用于不道德的目的。那些没有操守的演讲者会误导他们的受众和消费者。执迷不悟者会使用仇恨言论压迫和歧视他们所针对的另类。”

因此，在读者把成为有效沟通者作为目标的同时，也要时刻提醒自己有实践沟通道德的责任。沟通道德不只是文字性的信条，我们要真正理解成为一个有道德的沟通者究竟意味着什么。要实践沟通道德并不容易，但这却是沟通世界得以有效运作的真正前提。因为实践沟通道德者也往往是真正的有效沟通者，他们富于这些素质：真诚，令人信任，能够安慰、聆听和支持他人，擅长面对和解决冲突。

因此，人类沟通的世界其实就建立在有效的和道德的目标和理想之上，人们希望，无论什么文化、国籍、性别、信仰、年龄和能力，所有人都有着独一无二的个性，而我们通过彼此分享而见证人类的神奇，本书愿和你一道努力实现这一理想。

最后，在这里要感谢翻译合作者李天舒先生，他以其丰富的团队经验翻译了本书的第十章和第十一章。还要特别感谢本书的责任编辑翟江虹老师、竹琳老师，以及本书的设计师。本书资料庞杂、图表繁多，没有这些老师的严谨和工作热情，就没有这本书如今的信息详实，图文并茂。我们希望中国的读者能够喜欢和支持本书及其所在明德书系·THINK的其他书籍。

郭春宁

2013年2月

于中国人民大学艺术学院

致 谢



尽管我们的名字被印在《沟通!》这本书封面正中央,可是这个项目的完成离不开我们出版团队的才华、爱岗敬业以及创造力。我们要特别感谢作品编辑、图形设计师、摄影编辑、文字编辑以及幕后的技术人员,是他们将手稿变得引人入胜、处于前沿位置。其中包括前期项目管理组的高级项目经理梅利·莎萨科、艺术和设计总监艾米·穆斯托、高级设计师布赖恩·莫洛伊、高级图像研究员凯瑟琳·施努尔以及培生的项目经理芭芭拉·麦克。

我们还要特别感谢培生/阿林&培根的流程总编辑卡伦·鲍尔,他邀请我们参与到《沟通!》的挑战中来,更要感谢开发经理大卫·基尔的指导和灵活地解决问题。本书的问世还要归功于莱泰·莫埃——我们的发展编辑,她的耐心和敬业精神,帮助我们在迎接这个似乎难以逾越的写作挑战时,找到卓越的解决方案。

同样感谢我们的发展副编辑安吉拉·皮卡德和编辑助理斯蒂芬妮·蔡森,他们帮助我们熟练地驾驭此书,在从手稿到成书的过程中给予辅助补充。感谢媒体监制梅根·希金波坦所做的所有工作和她在ThinkSpot网站中的创作,以及营销经理布莱尔·塔克曼和她的团队,让此书不仅可满足教师的用书需求,也吸引了想要成为更有效和更有道德的沟通者的学生们的注意。

特别感谢学生和教职人员们,他们针对我们的教学和教科书分享了自己的意见,并提供了宝贵的建议和见解。他们是万物的尺度。

简明目录

01	人类的沟通 2	02	了解自我 24
03	适应他人 44	04	聆听和批判性思考 66
05	语言沟通 86	06	非口语沟通 108
07	理解人际关系 128	08	改善人际关系 148
09	职业关系 172	10	团队协作 194
11	制定团队决策和解决问题 216	12	规划你的演讲 238
13	内容和组织 260	14	语言和演讲风格 284
15	信息型演讲 304	16	说服型演讲 324

01



人类的沟通 2

生活中的沟通 4

了解自我 你具备适应工作的相关素质吗? 4

沟通的原则 5

了解你自己

与他人沟通

确定你的目标

调整适应语境

选择适合的内容

组织你的信息结构

提高表达技巧

沟通和文化 每个人的沟通方式是否相同? 6

理论思考 媒介丰富理论 9

沟通实践 推特将会是下一个新的沟通领域吗? 12

沟通模式 12

早期沟通模式

事务性沟通模式

停下来,想一想 它的干扰程度有多大? 14

沟通的理论、策略和技巧 15

关于理论的学习

选择适当的策略

发展有效的技巧

有德沟通 18

沟通道德 美国国家传播协会制定的沟通道德信条

18

沟通评估 你是一个有效的沟通者吗? 19

小结 20

沟通思考 为什么要进行沟通? 21

02



了解自我 24

你是谁? 26

自我概念的来源

自我评估

沟通实践 在网络上建立自我形象 29

树立自尊 30

谨慎对待自我实现的预言

停下来,想一想 练习积极的自我对话 32

了解自我 评估你的自尊心 33

认知的力量 33

选择

组织

解释

认知检查

沟通和文化 西方就是西方,东方就是东方 35

自信的沟通 37

沟通焦虑

成为自信沟通者的策略

沟通焦虑的来源

理论思考 沟通焦虑 38

了解自我 通过系统脱敏疗法变得平静 40

沟通评估 沟通焦虑的私人报告 41

小结 42

沟通道德 黄金法则并非总适用 43

03



适应他人 44

他人各式各样的面孔 46

定义文化

了解自我 你认为什么是文化的“常态”？ 47

理解他人的障碍 47

民族优越感

刻板印象

偏见

歧视

种族主义

沟通实践 语言是如何形成刻板印象的？ 48

沟通道德 承认无意识的偏见 50

停下来，想一想 有所谓的种族吗？ 50

理解文化的多样性 51

理解你的文化

理解其他文化

了解自我 关于信仰的问题 52

文化的范畴 53

个人主义/集体主义

权力距离

男性的价值观/女性的价值观

高语境/低语境

单线性时间模式/多线性时间模式

理论思考 我们为什么不听听他人的“声音”？ 57

跨文化沟通策略 58

留心

适应他人

主动参与到他人中

沟通和文化 为什么饥饿的印度教徒不吃神圣的母牛？ 59

沟通评估 广义的民族优越感测试 61

小结 62

沟通思考 文化和欺骗：是违背道德的还是社会的需要？ 63

04



聆听和批判性思考 66

聆听的本质 68

你能多有效地聆听？

聆听的类型

理论思考 聆听和工作记忆 69

沟通道德 应用聆听的黄金法则 70

沟通实践 个人的聆听风格 71

聆听的策略和技巧 72

使用你的额外思考速度

听取反馈意见

聆听非语言行为

先听而后行

尽量减少分心

释义

了解自我 你有易激怒人的聆听习惯吗？ 73

停下来，想一想 释义这些语句 74

沟通实践 男性和女性是如何彼此聆听的 75

特殊的聆听挑战 76

性别和文化的差异

做笔记

聆听自我

批判性思考 77

关于声明的批判性思考

关于事实和推论的批判性思考

关于论证的批判性思考

应用图尔敏论证模式

了解自我 你能从推论中说出事实吗？ 79

论证的谬误 81

人身攻击

诉求权威

诉求流行

诉求传统

归咎失当

轻率的推论

停下来，想一想 情感影响批判性思考吗？ 82

沟通评估 学生聆听清单 83

小结 84

沟通和文化 高语境聆听的艺术 85

05



语言沟通 86

人类的语言 88

语言和意义 89

标记和符号

字面意义和含义

概括的和具体的语言

停下来,想一想 名字里包含什么? 91

语言和文化 93

代词

说话直接

理论思考 沃尔夫假说 93

语言和性别 94

沟通和文化 女人比男人更多言吗? 95

语言和语境 96

克服常见的语言障碍 97

误判

排斥性语言

攻击性语言和脏话

沟通实践 委婉用语 97

沟通道德 棍棒和石头可以打断你的骨头,而语言
却能产生永久的伤害 98

改善你措辞的方式 100

扩展词汇量

使用口语

使用主动语态

准确地使用第一人称和第二人称

使用合乎语法的语言

了解自我 你的词汇量有多大? 101

沟通实践 咯咯叫的官样文章 102

沟通评估 写作焦虑测试 103

小结 104

沟通思考 语言聚合;意义分歧 105

06



非口语沟通 108

没有语言参与的沟通 110

非口语沟通的目的

非口语沟通的本质

停下来,想一想 你能检测谎言吗? 112

结合口语沟通和非口语沟通 113

重复

补充

强调

调节

代替

矛盾

理论思考 媒介丰富理论 114

非口语沟通的类型 115

外表

身体动作和姿势

触碰

面部表情

眼睛的行为

声音的表现

沉默

空间和距离

时间

环境

沟通实践 文身和身体穿孔会破坏你的形象吗? 116

沟通和文化 “OK”始终象征着“OK”吗? 118

了解自我 你对触碰的感觉如何? 118

沟通道德 非口语行为的阴暗面 121

提高非口语沟通的技能 123

他人取向

使用亲近性策略

沟通评估 谈话技能评定表 125

小结 126

停下来,想一想 你的老师的亲近性如何? 127

07



理解人际关系 128

人际关系的需求 130

迈尔斯·布里格斯的性格分类法

理论思考 舒茨的人际关系需求理论 131

了解自我 你是什么类型的性格? 135

开始建立人际关系 136

印象经营

有效的交谈

沟通实践 手机中的通话 138

解决人际冲突 138

冲突的类型

解决冲突的策略

沟通道德 通过对话解决冲突 140

愤怒管理 142

常见的愤怒

建设性的愤怒管理

停下来,想一想 你应该憋在心里,还是宣泄出来? 142

展现决断力 143

被动和进攻

决断力的技巧

适应文化和性别 144

沟通和文化 认识冲突的多样性 145

沟通评估 你如何回应冲突? 146

小结 147

08



改善人际关系 148

人际关系的品质 150

辩证关系

与他人分享自我 151

乔哈里资讯窗模式

理论思考 社会渗透理论 152

适当地表达自我 153

有效的自我披露

有效的反馈

有效沟通的气氛

强化人际关系 156

朋友关系

恋人关系

家庭关系

停下来,想一想 当心嫉妒 157

了解自我 关于婚姻,你知道多少? 159

停下来,想一想 家长真的重要吗? 162

适当地表达情绪 162

基本情绪

情商

情感支持的需求

建立支持的信息

沟通道德 人文关怀 164

沟通和文化 表达情感支持的性别差异 165

沟通实践 给人安慰的触碰 166

沟通评估 你的情商如何? 167

小结 168

沟通思考 保持长效婚姻的10个沟通策略 169

09



职业关系 172

职业关系的性质 174

职业关系的类型

沟通实践 工作中的困难 175

停下来，想一想 客户永远是对的吗？ 176

理论思考 组织文化理论 177

职业沟通的挑战 178

办公室谣言和流言

职场恋情

工作场所的性骚扰

与朋友一起工作

辞职

了解自我 你对自己的工作满意度如何？ 179

沟通和文化 关于性骚扰的不同意见 181

面试 183

面试前

在面试过程中的表现

面试后

沟通道德 不要在面试中说谎 185

停下来，想一想 你将如何回答不适当的提问？ 188

沟通评估 评估你的面试表现 189

小结 190

沟通思考 员工如何应对职场欺凌 191

10



团队协作 194

团队工作中的挑战 196

团队沟通的性质

团队工作的利弊

团队的类型

沟通道德 制定良好的团队决策 198

平衡个人和团队的目标 200

初级压力

隐性议程

理论思考 塔克曼的团队发展模式 201

平衡冲突与凝聚力 202

次级压力

团队凝聚力

平衡遵从与不服从 203

团队规范

停下来，想一想 你能说出自己的规范吗？ 205

平衡任务的分配和维护 205

团队任务角色和维护角色

以自我为中心的角色

了解自我 你是否扰乱了团队的工作？ 208

发展团队领导力 208

三种领导方法

沟通实践 如何成为领导者 210

高效领导力的4-M模式 212

模范的领导行为

激励成员

管理团队进程

制定决策

沟通评估 团队成员的参与和对领导力的评价 213

小结 214

沟通和文化 领导力和多样性 215

11



制定团队决策和解决问题 216

制定团队决策和解决问题的先决条件 218

明确的目标

高质量的内容

结构化的程序

停下来，想一想 你能识别这些问题的类型吗？ 219

理论思考 群体思维 220

有效地制定团队决策 221

制定决策的方法

制定决策的风格

停下来，想一想 这些跟共识有关吗？ 222

沟通道德 团队决策制定的道德 223

了解自我 你的决策风格是什么类型？ 224

有效地解决团队问题 225

头脑风暴

逐渐减少选项法

标准议程

沟通实践 虚拟团队中的决策制定和问题解决 227

沟通和文化 激发团队成员们的多元文化 229

高效的团队会议 230

会议规划

拟定议程

会议纪要

主持会议

沟通评估 团队解决问题的能力 233

小结 234

沟通思考 团队为何无法专注于新的信息？ 235

12



规划你的演讲 238

挑战演讲 240

确定你的目标和话题 241

演讲目标

选择适当的话题

缩小你的话题范围

发展主题句

停下来，想一想 你应当说还是写？ 242

了解自我 价值+问题=话题 243

分析并迎合听众 245

了解听众

让自己适应听众

适应不同的文化

了解自我 你尊重听众的权利吗？ 246

沟通和文化 适应非本土的英语演讲者 248

提高你的可信度 249

演讲者可信度的组成

建立演讲者可信度

有道德的演讲者

有道德的听众

理论思考 亚里士多德的信誉 249

沟通道德 避免剽窃 253

适应环境 253

分析和适应的后勤学

场合

你应该怎样穿戴？

沟通实践 你应当发言多长时间？ 254

沟通评估 你的计划是什么？ 255

小结 256

沟通思考 应对怯场：如何把恐惧变为有活力的演讲 257



研究和选择你的内容 262

- 论据的类型
- 证明你的信息来源
- 评估你的论据

沟通道德 不要断章取义 264

沟通实践 网络中的欺骗、谣言、虚构和都市传奇 267

组织你的演讲 267

- 确定你的要点
- 将你的要点与中心思想相关联
- 选择组织模式

停下来，想一想 智力拼图的组合 270

了解自我 你的创造力如何？ 272

概述你的演讲 273

- 初步概述
- 全面概述
- 演讲大纲

联结你的要点 275

- 段落预览和段落总结
- 过渡
- 标识

开始演讲 276

- 使用统计数据或实例
- 引述某人
- 讲述故事
- 使用比喻
- 询问问题
- 提及当前的地点或场合
- 提及一个众所周知的事件或活动
- 应对听众的需求

理论思考 首因效应和近因效应 277

结束你的演讲 279

- 摘要总结
- 引述某人
- 讲故事
- 使用诗歌化的语言
- 号召行动
- 首尾呼应

沟通评估 你能匹配组织模式吗？ 281

小结 282

沟通和文化 直线式思维与螺旋式思维 283



CORE语言风格 286

- 清晰的风格
- 口语化的风格
- 修辞的风格
- 雄辩的风格

演讲风格类型 289

- 临时发言
- 即席发言
- 照稿发言
- 记忆发言
- 混合和匹配演讲风格模式
- 发言笔记

演讲的声音风格 291

- 呼吸
- 音量
- 语速
- 音高
- 流利
- 清晰的发音
- 发音

沟通实践 掌握麦克风 292

演讲的肢体风格 294

- 目光接触
- 面部表情
- 姿势
- 姿势和动作

停下来，想一想 你应该用手来做些什么？ 296

演讲辅助 297

- 演讲辅助的功能
- 演讲辅助的种类
- 选择媒体
- 设计原则
- 处理演讲辅助

理论思考 避开诱人的细节 299

沟通道德 演讲辅助中的抄袭困扰 299

练习你的演讲 300

了解自我 你会进行演讲练习吗？ 300

沟通评估 评价你的说话方式和演讲风格 301

小结 302

沟通和文化 世界各地的演讲风格 303