

交际技巧与方法

作者：〔美〕理查德·L·威瓦尔

An illustration showing six hands, each wearing a red sleeve and a white cuff, shaking in a circular arrangement. The hands are positioned around a central yellow area. The background is a textured, light brown surface.

*Understanding
Interpersonal
Communication*

赵微、叶小刚等译

C912.3 192249
88-168

交际技巧与方法

—— 人际传播入门

(美)理查德·L·威瓦尔著

赵微 叶小刚 陶世明 译

傅雪柳 王剑平



0012270



0012270

DA 62/21

交际技巧与方法

(美) 理查德·L·威瓦尔著

赵微 叶小刚 等译

学苑出版社出版

(北京西四颁赏胡同四号)

新华书店北京发行所发行

国防工业出版社印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 13 字数 290千

印数 13000~18000

1989年1月第1版 1989年9月第2次印刷

ISBN 7-80060-184-6/G·114

定价: 4.60 元

译者前言

我们作为家庭与社会的一员，不可避免地要与他人进行交流与沟通，这种人际传播活动几乎无时不在地伴随着我们的整个人生，我们甚至“无法不传播”。也许正是由于人际传播活动太频繁，太普遍，以至于人们反而忽视了它的存在。我们从小就会使用语言、微笑、注视、拥抱来表情达意，这一切似乎都是自然而然，无师自通的。然而，我们是否认真想过：自己听和说的方式是否正确？我们发出和接收的信息究竟有何含义？实际上，我们对人际传播的认识比我们所认为的要浅陋得多。如果我们能从新的角度，深入研究一下人际传播行为，也许会从许多司空见惯的现象中悟出一些道理，如果我们能从力所能及的事情做起，改进自己的传播技巧，我们的生活也许会展现新的面貌。通过了解并改善人际传播，更好地与他人交流与沟通，从而改善各种人际关系，这是《交际技巧与方法》这本书的宗旨，也是我们将本书介绍给广大读者的目的。

本书作者多年从事研究和教授人际传播学的工作，善于集各家学说之所长，并在此基础上补充自己的独特观点。他尤其重视从日常生活的现象中挖掘、归纳规律性的东西，作为其观点的有力佐证，书中所举实例全部选自作者及其亲友的亲身经历，读来亲切中肯，常令人有茅塞顿开之感。

作者认为，人际传播的本质就是“整体信息的交流和处理”。所谓“整体信息”是指包括语言、表情、姿态、动作、服饰等等在内的综合信息，而“交流和处理”是指通过发送、接受信息并依个人的理解，解释信息的含义，使传播产生效果。围绕这一中心，作者分别阐述了组成人际传播的各个要素，人际传播的特点及原则、自我表露的作用及方法，倾听与反馈、语言及非语言传播、影响我们感知信息的内在和外在因素、如何进行自我维护、及克服传播中的障碍等问题。在最后几章中，作者特别论述了人际传播技巧在不同环境中的应用：亲友之间应如何进行交流？应如何正确进行有目的的访谈（如求职面试）？在小群体中如何进行传播？通过结合实际的考察和探讨，使读者加深对前面所述概念的理解。此外，每章还附有练习题目，根据小目标原则，将一个大目标分解为若干小步骤，照此练习，可循序渐进，由浅入深，最终达到提高人际传播技巧，改善人际关系的目的。理论与实践并重，正是本书的独特之处。

《交际技巧与方法》在美国出版后，曾两次再版，仍颇为畅销，本书译自最新版本，和前两版相比内容更加充实，材料更为丰富，作者对于倾听、语言和非语言的传播、态度及自我维护等章节都作了增补。最后三章的实用性也得到加强。因此，本书论述全面、观点新颖、兼顾实用、雅俗共赏的特点更为鲜明。

如果本书能对从事专门研究的理论工作者，或者希望了解人际传播，改善人际关系的热心读者有所帮助，那就是我们的最大满足。

由于译者水平有限，误译、漏译现象在所难免，敬请广大读者不吝指正。

本书部分校对工作由栗钧同志承担，特此志谢。

译 者

1988年7月

作者序言

寻找正确的行为方式：价值观与目标

你将要阅读的是一本关于人际传播的书。本书旨在两个目的：(1) 增加你的人际传播知识；(2) 改进你的人际传播技巧。

我写作这本书是出于这样一个信念：人们之间清楚和开放的传播是极有价值的。清楚和开放的传播帮助我与人们建立起更丰富、更密切、更有成效的关系。从我与他人的交往中，我认识了自己，并使自我发展完善。自知之明、发展和改变自我，对我来说都有重要价值。

我希望，本书及本教程将激励你去思索那些决定和控制你生活的价值尺度。当你与他人进行传播时，如何表现这些价值观，作为与他人传播的结果，这些价值观如何发生变化，以及如何才能更坚信自己的价值观。正如价值观影响着人际传播一样，传播的技巧也影响着我们能否更完满地实现自己的价值观。毫无疑问，蹩脚的传播技巧会阻碍你实现自己的某些价值观。

虽然这本书是论述人际传播的，但它也涉及种种价值标准——对于自我、与他人的关系、神入地倾听别人谈话的技巧、有效的非语言传播，以及其它许多东西所作的评价。

有些价值观是潜在的，有些则非常明晰。改进人际传播意味着改变某些价值观，吸取某些新的价值观，以至摒弃无用的价值观。价值观是因人而异的，人际传播也是因人而异的。

在本书中，我将就你所期望取得的发展提出一些设想。我重视个人发展，且希望它对你也同样重要。在完全孤独的状态中是谈不到发展的，它需要与他人的交流和传播——理解他人，同时也被他人所理解。渴望发展的人都渴望不断学习，拓宽自己的经验范围、重历令人愉快的体验、培养内在的洞察力、体味各种情感、强化各种感觉、具备辨别能力、认清事物之间的关联、提高人的潜能，以及学会创造。

当你学习人际传播的知识时，思考一下对自己的生活起重要作用的价值观、目标和动因。想想人际传播对于作为传播者的你有何意义。我将在每一章开始时讨论一般的概念，然后提供实现这些概念的技巧。你也许会阅读再三却无法弄懂，因为，你不仅要在自己的生活中引用这些思想，而且还要将其全面付诸实践，只有如此才能理解它们。每章的技巧部分都告诉你如何把概念用于实践，以帮助你实现自己的一些价值观和目标。

虽然价值观和目标不尽相同，但它们却相互关联。我们制定的目标常常受价值观的支配。满足某一特定价值观的愿望，就可成为一个目标。例如，我们的价值观以合作为重，作为一个目标，我们就会希望更富于合作精神。我们认为知识是值得重视的，作为一个目标，我们就会希望自己的学识更渊博。目标是一种理想的结局。它是我们认为价值重大的事物的实在体现——产品或结果。作为我们重视某些特定事物超过重视其它事物的结果，目标就是我们希望达到的境界。

只有你才知道自己的目标是什么。本书的目标是提供理解人际传播的方法。但是，这个最终的目标在全书中被分割成众多的、容易实现的小目标。为使一些小目标更加清楚，每章开头都列出学习目的。人际传播的有效性取决于理解许多不同的概念和练习各种技巧。

学习人际传播并不乏味，而且会使你受益匪浅，这是因为人们在清醒时几乎每时每刻都可习之，并能收到立杆见影的效果。我们几乎总是在进行着传播——甚至仅和我们自己。我们传播的效果通常能立即兑现——当然也有例外。这样，在生活中，我们就有机会在一个实际的、真实的、活生生的舞台——人生舞台上试验我们学到的概念。人际传播对我们的影响是直接的、个别的和迅速的。

由于人际传播是人的一种经验，所以我通篇运用了“以人为本”的观点。此后，我将称之为“整体信息处理”。在此，我只是想简要介绍一下这个观点。因为它是一个核心论点和看法，如果你能理解这一观点，它将为你勾勒出一条主线，可把本书谈及的其它元素和谐地融会进去。

要想明白这个观点，首先需认识到：要了解任何人际传播的全部情形，我们就要深入到每个当事者的思想深处。这是认清影响行为举止的所有价值现、目标和动因的唯一途径。我们绝不可能把握全部情况，但我们可以了解足够多的情况。

认识到“我们只能了解部分情况”，更增强了传播的因人而异性，这种因人而异的特点是“以人为本”的传播观的实质。它（这种意识或认识）有几个好处。第一，它提醒我们，如果真心希望有效地传播，就必须尽可能从别人的角度去观察世界。在某种意义上，我们要努力地深入到别人的真

实自我之中去。依我之见，它强调了合作与分享这两种弥足珍贵的价值观。

第二，“我们只能了解部分情况”这一认识也提醒我们，对于传播者来说，用于传播的讯息和文字对参与传播者产生的特定含义，比这些讯息和文字本身更重要。传播以含义为中心，而不是以讯息为中心。过程和含义存在于人们的头脑之中。文字只不过是试图准确地向他人传达意思的工具。

因此，人际传播是传达含义和分享含义的个体之间的特定组合。为了完整地理解这一过程，我们必须熟悉自我，同时也熟悉他人。正是两个人各自丰富的内心体验，以及两人相遇这一事实，构成了人际传播。

既然你已较好地了解了我的基本观点：以“价值观”加“发罗”加“整体信息处理”的方法，达到清楚和开放的传播，我们就需要更多地了解传播过程本身。第一章提出了关于人际传播的一些观点。它是一个总体观点。这样，当我探讨人际传播过程的具体概念时，你就会比较清楚地了解各部分之间的相互关系，及部分与总体的关系。

目 录

译者前言

作者序言 寻找正确的行为方式:

价值观与目标

1. 人际间的交谈: 一种观点..... (1)

人际传播诸要素 (2)

人·信息·效果人际传播诸特性 (4)

人际传播包含两个人·人际传播包含反馈·人际传播不仅限于面对面的交流·人际传播不必是有意的·人际传播具有效果·人际传播不一定使用文字语言·人际传播受情境影响·人际传播受干扰声的影响。

传播的若干原则 (11)

我们无法不传播·传播可以是语言的或非语言的·每一次传播都包含着讯息并规定了关系·传播关系可能是平等的也可能是不平等的·传播是一个过程·传播是循环的·传播是复杂的·传播是不可逆转和无法重复的·传播是整体信息的交流

情境 (28)

心理情境·物质情境·社会情境·文化情境·时间情境

提高人际传播技巧 (30)

扩大经验范围·认识到关系的发展需要时间·利用原有关系进行新的尝试·加强开放性·提高传播的准确性·同自己订个契约

2. 接近: 自我与自我表露 (39)

自我观念 (40)

你是怎样的人·这种观念是如何形成的

自我意识 (41)

自我实现的预期: 梦想成真·消极的自我观念·消极思想的作用力·积极的自我观念: 你能做到

自我接受 (49)

力图符合一种形象·生活没有现成答案·生活在不
断变化·综合考虑各种因素

自我实现 (55)

自我表露 (58)

自我表露会产生什么结果·约哈里窗口: 由此观察
自我·你害怕什么

提高自我表露的技巧 (67)

致力于自我发展·建立信任感·与他人分享情感·
碰碰运气·把握好时机·澄清, 再澄清

3. 赋予信息含义: 感知 (78)

你感知的东西即是你获得的东西 (79)

感知的过滤: 含义是如何产生的 (80)

没有哪两个人是完全相同的·蕴意

感知者: 尽力而为 (86)

选择: 选取若干信息·组织: 将零件组装起来·解
释: 赋予信息含义

感知对象: 其它影响 (91)

定型化: 标签的限制·接近性: 距离发现/距离曲
解·角色: 对感知的限制

提高感知的技巧 (97)

不要急于下结论·花些时间·作好准备·承担责

任·创造适宜的气氛·准备进行调整

4. 应答: 倾听与反馈..... (107)

倾听的重要性..... (108)

倾听的程序..... (111)

是什么影响了倾听..... (112)

生理差异影响倾听·理解词句的速度快于讲述词句
的速度·主动性是有效倾听的保证·那些隐藏着
的信息.....·有效的倾听需要达到神入的境界

你为何不能神入地倾听..... (115)

有效倾听的结果..... (119)

反馈的重要性..... (121)

接收反馈·作出反馈·反馈的效用·反馈的形式

提高倾听的技巧..... (129)

作好倾听的准备·控制或避免精力分散·预先考虑
题目·预先了解讲话者·增强听的需求·监测你的
倾听方式

提高反馈的技巧..... (132)

作好反馈的准备·及时作出反馈·反馈要准确·反
馈应针对信息而不是人·监测自己的反馈状况·专
注于信息交换

5. 组建信息: 语言的传播..... (139)

语义..... (140)

语言功能之所及与不及之处..... (144)

你内心有何想法·不同的抽象层次·语言的范围要
准确·事实、推论和判断·为自己而言·语言影响
你的感受

提高语言技巧..... (160)

使信息完整化·记住:词义取决于人·使用同类语言交谈·要有灵活性·使他人参与·排除成见的干扰

6. 不用语言的传播: 非语言传播..... (170)

行为规范 (171)

非语言传播的重要性 (173)

非语言传播是不间断的·非语言传播可表达感情·

非语言传播含义丰富·非语言传播可能引起误解

你的言喻是否协调一致 (175)

非语言传播的种类 (177)

象征·图解·传情·控制·随机·

非语言暗示的类型 (179)

空间的暗示·视觉的暗示·声音的暗示

看懂非语言信息 (193)

提高非语言传播的技巧 (195)

深化自我意识·监察自己的行为·尝试不同的行为·神入地作出反应·找出行为模式·检验你的感受·表达你的感情

7. 调谐: 态度..... (204)

态度、信念、价值观和意见 (205)

传播与态度及价值观 (212)

态度的特征 (214)

倾向性·强烈性·显要性·鉴别性

态度的功能 (217)

迎合功利功能·自我防卫功能·价值表达功能·理解功能

态度转变: 向好或坏的方面 (223)

追求态度的平衡·消除态度的不平衡·关于海德模式的问题·暂时的和持久的转变·创造促使态度转变的氛围

提高说服的技巧 (233)

证明你的建议曾为某个重要人物赞成·证明你的建议与他们的需要是一致的·生理需要·安全需要·爱情需要·尊重需要·自我实现需要·认识和理解的需要·美学需要·证明你的建议与其他的需要也相一致·了解在态度转变中恐惧感的力量·提供一种奖赏和鼓励·从小处着手

8. 克服障碍：应付冲突 (244)

社会怎样看待冲突 (245)

你怎样看待冲突 (246)

意见分歧时会发生什么情况 (247)

传播障碍和失败·处理冲突的方式

应付冲突：一种成功的方法 (253)

信息：充分获取有关信息·组织：分门别类·自主：成为自己作主的人·预测：对冲突有所准备

提高处理冲突的技巧 (260)

弄清冲突的来龙去脉·辩证地看待冲突·说明问题·检验自己的感知·作出可行性决定·作出双方都能接受的决定·履行和评价决定

9. 由此及彼：自我维护 (268)

什么是自我维护 (269)

自我维护和关系 (271)

人人平等·感情和情绪在关系中的表达

自我维护、非自我维护和侵犯行为 (276)

改变消极的本色 (282)

实现个性的改变 (285)

提高自我维护的技巧 (288)

对你自己负责。道歉不要过分。不要试图重新安排别人的生活。改变主意时不要顾虑。不要怕犯错误。学会识别无可奉告的问题。敢于说“我不知道”。不要过度依赖别人的善意。不要怕不合逻辑。不要怕说“我不明白”。不要怕说“我不关心”。

10. 成长和改变：家庭内部和朋友间的传播 (300)

家庭 (301)

熟悉的问题：我是何人。家庭中的传播障碍。其他失败行为。维持家庭关系

朋友 (317)

亲密关系中的传播

11. 信息收发：访谈 (332)

访谈活动的性质 (333)

接近。信息的同步。目的。访谈对象的责任

有效访谈的障碍 (337)

背景。行为。语言。角色。环境。听和问。

听。问。问题的类型。开端。主体。结尾

人为的问题 (348)

一些具体的环境 (349)

信息性的访谈。鉴定性的访谈。咨询性的访谈。劝解性的访谈。求职访谈

寻找合适的工作 (353)

先期问询。个人简历。准备面谈

求职面试 (363)

12. 相互影响：小群体中的传播	(373)
群体的特征	(374)
目的·结构·准则·内聚·社文·定义·群体传播 与人际传播	
何时组成群体	(378)
成员技巧	(379)
领袖技巧	(384)
人际交流	(386)
解决群体问题	(388)
发现问题·确定问题的范围和性质·提出可能的解 决办法·完善所提的解决办法·进一步观察和试验	