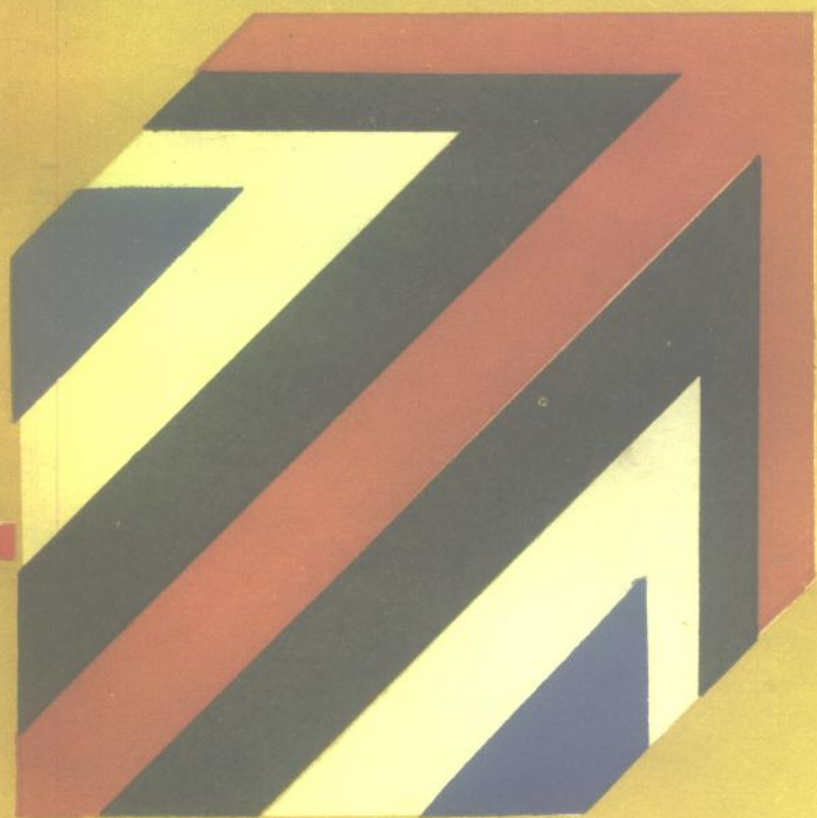


RENJIGOUTONGLUN

人际沟通论

〔美〕唐·库什曼 著
杜·卡 恩
宋 晓 亮 译



知 识 出 版 社

人 际 沟 通 论

【美】唐·库什曼 著
杜·卡 恩

宋 晓 亮 译
居 延 安 校

知 识 出 版 社

上 海

责任编辑 李荣亮

人 际 沟 通 论

(美)唐·库什曼 著

杜·卡恩

宋晓亮 译

居延安 校

知 识 出 版 社 出 版 发 行

(上海古北路850号)

(沪 版)

本书由上海发行所经销

上海东方印刷厂印刷

开本 850×1156 1/32 印张 6.5 字数 148,000

1988年3月第1版 1988年3月第1次印刷

印数：1-8,000

ISBN7-5015-5377-7/G·48

定价：2.10元

中译本前言

沟通在人际关系中发挥着重要的作用，这种作用现已达到其有史以来最令人鼓舞的一个阶段。世界上异邦他国的人们之间日益增多交往，冲跨了一度使不同群体之间友谊和婚姻陷入困境的自然文化障碍和地位障碍。三个最新的潮流加速了这一冲击过程。首先是，妇女解放运动的高涨，促使人们重新理解男女关系的含义。其次，数量日渐上升的离婚率促使人们注意到，个人再也难以忍受糟糕的人际关系。再次，越来越高的复婚率和越来越多的跨文化友谊关系的出现，表明人们非常愿意竭尽全力去建立良好的人际关系。虽然以上的潮流主要反映在美国，但也流传到世界其他国家，包括中国在内。这种情况向我们提出了一系列有关潮流的起因和沟通过程的问题，及其对中国的文化和社会经济制度的影响等问题。我的这本著作试图剖析上述已在美国出现的这些潮流，并追踪它们对其他文化的影响。

本书的分析重点是，沟通如何影响诸如朋友之间、情人之间和配偶之间人际关系的建立、维持和破裂，以及文化在这一过程中的作用。这对今天都面临人际关系棘手问题的我们每个人来说，是一种具有积极意义的回答。这样做的目的只有一个，就是帮助我们大家改善自己的人际关系，使大家的生活更趋丰富与和谐。

我愿在此向居延安博士和宋晓亮先生深表谢意，通过他们的

工作,这本书才进入了中国大众的视野。我还要特别感谢萨拉·S.
金博士,她为我展示了实实在在的良好人际关系。

唐·库什曼
于美国纽约州立大学
奥本尼分校
1988年2月



序

戊辰年正月初一晚九时三刻，我正伏案校阅晓亮同志的译稿——在万家团聚欢乐之时独处斗室冥思苦索，倒是别有一番雅趣——一阵急促的电话铃声把我从静坐了许久的座椅上唤起。我拿起话筒一听，原来是本书作者之一唐纳德·库什曼教授从美国东海岸的家中打来的。

“居，这会儿你在做什么？”

“我正拜读你的大作呢！”

“又在开玩笑！”库什曼教授哈哈大笑起来。

这会儿我没开玩笑——尽管我们在国际长途电话中说笑话的事几乎每个月有几次。我告诉他——一本正经地——他和达德利·卡恩教授合著的书已全部译好了。我说，宋晓亮先生的译笔不错，我读了非常高兴。还说（仍然不是开玩笑）：“中译本读来比原来的文本更有味道了。”这至少是我的感受。我拿到本书的英文原本是在1985年。那年6月份，库什曼教授应邀来复旦大学作学术演讲，他从美国带给我的礼物就是才出版的这本书。说句老实话，我当时除享受到了一次先睹为快之外，并无其他独特的感受——很大一部分原因是书中阐发的那些思想，我在美国纽约州立大学奥本尼分校听他课的时候就已经接触过了。没想到，当那些英文符号转换成方块字以后，竟会变得那样奇妙和饶有趣味。

晓亮同志要我为他的译作作序，我理应遵命。但我的责任不

是对书的内容作评论——这种事应由读者自己或批评家去做。我觉得我的责任是写一点关于我的传播学导师、挚友库什曼教授的事，作为本书的背景性资料，献给读者。

我是在1980年12月认识库什曼教授的，那时我们都去檀香山参加由美国东西方研究中心传播研究所主办的首届国际传播理论讨论会。那次会上，有两个人最怪，一个是他，另一个就是我。他的怪在于出奇的狂，他似乎抨击了每一个与会者！我怪在出奇的安静，几乎成了一个哑巴！更出奇的是，会后，“狂人”与“哑巴”成了朋友。

夏威夷的友谊很快铺平了我赴纽约州立大学专攻传播学的道路。在美丽、宁静的奥本尼校园，我和库什曼教授作了无数次谈话，一起在传播学这块风光奇异的领地里漫步。渐渐地，我发现，库什曼教授根本不是什么“狂人”，而是一个崇尚德义、极富情感的人。在国际传播学界，他是一位已经确立了自己地位的著名学者。他的所谓“狂”无非就是对自己提出的理论的超度坚信和对学界同事的直言不讳的批评，这在克己复礼的我们看来是一种“狂”，而对美国人来说倒是常常受人欣慕的一种治学风度。有意思的是，库什曼教授对他的学生——特别是他喜欢的学生——是很少有批评之辞的。相反，他常常称赞他们。他特别喜欢读书用功和有些创见的学生，他得意之余还会给一些特殊的优待。我是常受到这种优待的一个。有次，我就哪个问题谈了个使他颇有点激动的观点，他便信口开河地说：“居，以后你别到课堂来听我课了，就来我办公室，大家随便聊。”

不知哪一天，他对我说：“以后可别一本正经地叫我库什曼教授了，就叫我唐好了。”唐，是他的小名。自那以后，我们便成了几乎天天见面的朋友。每到周末，他会开车来我寓所，接我去他家聊天。有时我们一起驱车去奥本尼郊外，看田野，看落日，看天上飘忽不定的云。我们谈概念，谈范畴，谈理论，谈中国，谈美国，谈政

治，谈经济，谈文化，谈人类的祖先，谈未来的世界。我们无所不谈。冬天，每次从郊外回来，他总要把我带回到他的会客室的壁炉前。我们一起把壁炉生起，为的不是烤火，而是看那跳跃的火苗。那红红的、给整个居室带来生机的火苗，会给我们带来许多奇想、许多新鲜话题的火苗。我们围坐在炉前，继续着在郊外的谈话……

“谈话就是库什曼！”有人这么评说过他的个性。库什曼教授真是一位非同寻常的导师。有一次，他对我说要去密执安州立大学参加一个传播学研讨会，问我有没有兴趣，如我有兴趣，他就开车去。“这样我们就可以痛痛快快地谈上十几个小时的话了！”他在怂恿我。我跟他去了。这是一次永远难以忘怀的旅行。在高速公路上我们奔驰了十八个小时，又足足谈了十八个小时的话！我真担心我们会出车祸，因为库什曼有几次得意忘形的时候，差点把车开出道路了。那次我们还去看望了本书的另一位作者卡恩教授（顺便说一句，卡恩以前也是库什曼的学生），在他家里过了一晚。使我感到迷惑不解的是，库什曼教授只在密执安的会议上露了一次面，其余时间就带着我见这人、见那人。他说：“会上有一半的人在胡说，我不想把时间浪费在不懂传播学的传播学者当中。”他在说过头话了，不过这就是库什曼，一个常常说过头话的人。会后，我们开车返回奥本尼。又是十八个小时的谈话！

库什曼教授的“规则理论”在美国传播理论界颇有影响，他的一些论文曾对传播理论研究产生过很大影响，但按照他的一个学生的说法：“他的著作和文章的力度还达不到他谈话力量的百分之一。”跟库什曼教授谈话，得用点心思。这位昔日大学生辩论队的指导老师一旦开口，便会口若悬河，那一长串、一长串的英文句子便会象连珠炮似地从他口中射出。他的语流极快极畅，似乎永远不用停顿换气，也容不得旁人插话，快得实在让人感到在坐火箭似的。他做什么事都快，走路也快，对他来说悠哉悠哉的散步是难得

有的——或许永远没有过；吃饭也快，每次与他同桌，有一半时间总是他看着你吃；读书也快，一本厚厚的书一两个小时就读完了，他说，“我只读精彩的章节，其他一目十行。”脑子动得也快，他的一个学生说：“他的脑子比谁都要快，他无法忍受慢条斯理的思维方式。”

库什曼教授与其说是个知名学者，还不如说是个德高望重的传播学导师。对他来说，世上最崇高、最理想的职业就是当个大学教授。他对社会教育事业的爱、对学生的爱使他多次登上“杰出教师”的领奖台。

1983年10月我回国后，他不断地给我来信，有时一写就四、五页纸，密密麻麻、潦草无比，只有我才能辨认的英文单词包含着他对他的学生和朋友的全部情感，每封信的末尾几乎都有这样的字样：“我想念我们的谈话！”他给我的信我都保存着，已经集成厚厚的一大本了。

我回国后将近五年的时间里，我们见过五次面，一次他来中国，一次在澳洲，两次在南斯拉夫，最近的一次在美国。这最近的一次是在1987年的3月，我应邀去波士顿参加由《基督教科学箴言报》主办的国际新闻讨论会。会只开了两天，第三天库什曼教授偕夫人金教授（现任中部康州大学传播系主任）开车来接我和同去波士顿开会的赵建华同志。入夜，他家的壁炉又生起了火，那跳跃的、红红的火苗又把我带回到难忘的奥本尼年代……

这次我从美国回来后，家里装了电话。现代化的传播工具使我们的万里对话成为可能。库什曼教授几乎每周要给我一个电话，无非是谈话，那不断给我们的生活注入新的意义的谈话！

这七八年，我的生活和思想发生了不小的变化，库什曼教授是“责任者”之一——我常这样对他说。他听了这话之后总很得意。老师影响了学生，这对老师来说大约是最感欣慰的。

我作此小文，除了向读者提供一些关于作者的背景资料外，是

有两个目的,一是表示对本书作者之一库什曼教授的敬意,二是对译者宋晓亮同志和对本书的出版给予很大支持的知识出版社送去我的感谢。

居延安

1988年3月9日于上海

导 言

人际关系沟通问题,是我们时代的中心主题。探究有关建立、维持和中止朋友之间、情人之间、配偶之间存在的人际关系的过程和问题,已经成为大量电影、电视连续剧、图书、杂志和报纸文章的热点。其中许多探究是以神话、离奇现象或对非传统生活方式的探索为基础的。本书是对凭借沟通过程把个人行为的单行道纳入相互满意的人际关系的传统原理、过程 and 技巧所作的调查研究,我们的研究重点是人际互动在建立、维持和中断亲密人际关系中的作用,因为这种亲密的人际关系向个人提供自我价值感和关系满意感。

有四个命题可作为我们努力以独特看法和独特方向研究人际关系沟通问题和过程的基础。第一,从社会规则观点衍生的命题是:以建立、维持和中断人际关系为内容的人的沟通,受社会规则的指导和支配。理由很简单,那些朋友之间、情人之间、配偶之间的人际关系,都是以人为特征,都是在人的沟通中创建、维持和中止的。人的沟通需要有关各方共享一种共同符号,共存于一种互动系统。共同符号和互动系统由社会规则所制约,这些规则支配和引导着合乎社会的互动内容和互动程序。掌握人的沟通过程的原理、过程 and 技巧知识,能使沟通各方对互动后果施加某种程度的影响和控制。

第二,从象征互动论者观点衍生的命题是:对他人来说我们是

谁,即我们的本体或自我观是什么,是一种象征性创造(symbolic creation,或译符号性创造),它在我们与他人的互动中形成和维持。我们之所以成为我们,是因为互动的对方支持我们成为那种形象的想法。假如对方否认或忽视我们成为某种人的想法,那么我们只能在想象中成为那个形象。为了成为一个自我,为了具有一种本体感,我们必须在与他人的互动中沟通和维持本体。只有被他人承认了我们的本体,才能获得真实的自我,保证自己与他人的 interpersonal 关系得以建立、维持和中断。反过来,这又会向个人提供一种自我价值感和关系满意感,或因得不到别人承认而不能提供这种感觉。因此,我们的自我观,或称我们的互动本体,是一种沟通,而不是一种心理现象,因为它在互动中建立和维持。掌握有关自我观表现、建立和确认的原理、过程和技巧方面的知识,能使参与沟通的个人对自己的个人本体感和关系价值感施加影响和控制。

第三,从行为理论观点衍生的命题是:我们的人际关系是在不同类型的自我观支持相互交流的基础上建立的。行为理论学家认为,个人为追求目的而作出选择,一个人选择何人作朋友或配偶,是以他人自我观的特质并支持这些特质为基础的。这种自我观支持是形成人际吸引的主要成分,因而自我观支持的交流会导致人际相互吸引。个人选择哪种特质作为自我观支持交流的基础,就会形成不同类型的人际关系。掌握有关建立、维持和中止人际关系的原理、过程和技巧方面的知识,能使参与沟通的个人对自己的 interpersonal 关系作出选择和控制。

第四,从系统观点衍生的命题是:我们的自我观,随之而产生的 interpersonal 关系,很大程度上受我们所参与的组织互动系统、文化互动系统和跨文化互动系统的影响。个人生来就属某种文化,在组织中工作,还要遇到其他文化的人。上述每种互动系统,都对我们是和我们与他人怎样相处具有重要和持久的影响。掌握有关这些系统中互动的原理、过程和技巧方面的知识,能使个人对自我表现、

自我发展、自我确认和人际关系作出控制。

正是在上面四个命题的基础上，对于人际关系沟通的问题和过程的独特看法和研究方向才可能形成。本书第一章认为沟通是我们时代的重大主题，提出人类沟通过程必须依赖并表现出对多样化差异和相互依赖的尊重，人际沟通过程是人际关系、组织关系、文化关系和跨文化关系的基础，由此提出我们关于人际沟通过程的独特概念体系。第二章探研个人自我观的性质、功能和范围，以及与肯定一个人的独特自我相关的暗示、倾听和谈判磋商技巧。第三章考察有关个人自我观的表现、发展和确认过程，以及每一过程的特殊互动技巧。第四章研究建立和维持诸如朋友和配偶之间所需的亲密关系的发展过程，以及影响这些过程的沟通技巧。第五章讨论人际关系中性亲近和情感亲近的统一过程，着重讨论在统一和达到满意过程中会碰到的问题，统一和满意有助于维持人际关系。第六章考察关系评价和有关人际关系维持、修补、再谈判和解的沟通技巧。第七章主要分析组织沟通如何影响个人自我观的建立、表现和确认，如何影响一个人的上下级人际关系，并对影响就业招聘面试和员工评价的沟通技巧进行分析。第八章研究文化沟通以及神话、仪式和社会戏剧性事件在平衡个人和文化对婚姻关系影响方面的作用，还研究一个人在美国如何选择传统型婚姻模式和非传统型婚姻模式时所需要的技巧。第九章探讨跨文化沟通及其在友谊关系和配偶关系形成、在美国人与日本人不同的组织沟通中的作用，还探讨一个人影响这些关系时所需的技巧。第十章的探寻目光转向一种独特的、新颖的关系——人的自我与电子计算机之间的关系——的未来，我们要阐释人-机互动将对自我、人际沟通系统、组织沟通系统、文化沟通系统和跨文化沟通系统带来的影响。

总之，本书旨在探索影响着我们在他人面前是什么样的人的沟通原理和技巧，广而言之，旨在探索我们是谁、是如何影响我们

与他人所构成的人际关系类型。这一探索通过分析人际系统、组织系统、文化系统、跨文化系统和技术系统中的人际互动而展开。现在,作为个人的我们每个人,都面临着在何时和用什么方法去选择自己与他人的关系,因此只有认为人具有能动性、目的性、合理性、创造性的潜力,是自己命运的老练支配者,才正是本书的独特看法。

目 录

导言	1
第一章 沟通及其在人际关系中的作用	1
1. 当代的重大主题	1
2. 沟通定势的转变	6
3. 多种沟通系统的分析	9
4. 若干启示	14
5. 全书纵览	17
本章提示	17
第二章 人际沟通与个人自我观	19
6. 象征互动论者的观点	19
7. 个人自我观的性质、作用和范围	21
8. 自我观在人际沟通过程中的作用	27
9. 倾听、暗示和谈判的技巧	28
本章提示	35
第三章 人际沟通与个人自我观的发展、表现和确认	37
10. 自我观支持和否定: 人际互动的焦点	37
11. 个人自我观的发展	38
12. 个人自我观的表现	46
13. 个人自我观的确认	50
本章提示	53

第四章 人际沟通与人际关系的形成和维系	54
14. 人际关系	54
15. 友谊的形成过程	56
16. 配偶的形成过程	64
本章提示	71
第五章 人际沟通、性亲近、情感亲近与人际关系	74
17. 性亲近和情感亲近的统一	74
18. 性亲近和情感亲近:沟通的复杂性	75
19. 将性亲近和情感亲近统一于一种情境:沟通的 困难性	82
本章提示	93
第六章 人际沟通与对关系的再评价	96
20. 关系的紧张和满意	96
21. 良好的沟通环境	98
22. 关系的继续	100
23. 关系的修补	103
24. 关系的再谈判	105
25. 关系的解除	108
本章提示	111
第七章 组织沟通与人际关系	113
26. 组织沟通	113
27. 组织沟通与上下级关系	115
28. 职业招聘面试	119
29. 雇员评价	122
30. 上下级沟通中的难题	128
本章提示	131
第八章 文化沟通与人际关系	133
31. 文化:一种主宰意象	133

32. 文化和沟通	134
33. 美国文化中的人际沟通	137
34. 美国文化和婚姻关系	139
35. 婚姻问题的文化修补仪式	145
本章提示	149
第九章 跨文化沟通与人际关系	150
36. 不同文化群体人们之间的沟通	150
37. 日本和美国的人际沟通	152
38. 日本和美国的组织沟通	159
本章提示	164
第十章 电信沟通与人际关系	166
39. 电信沟通、人际关系和后工业社会	166
40. 电信沟通: 跨越人机鸿沟的桥梁	168
41. 大众传播: 从广播到狭播的沟通技术	171
42. 信息时代的雇主—雇员人际关系	173
43. 信息时代的师生人际关系	176
本章提示	183
结束语	185
译者后记	187