

中欧－华夏
新经理人
书架

Communicating Effectively

有效沟通 第5版

[美] 桑德拉·黑贝尔斯 里查德·威沃尔 著
李业昆 译



华夏出版社

McGraw-Hill

Communicating Effectively

有效沟通 第5版

[美] 桑德拉·黑贝尔斯 里查德·威沃尔 著
李业昆 译

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通/(美)黑贝尔斯,威沃尔著;李业昆译.-北京:华夏出版社,2001.11
(新经理人书架)

ISBN 7-5080-2399-4

I. 有… II. ①黑… ②威… ③李… III. 人际交往
IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第077454号

Saundra Hybels: *Communicating Effectively*

Copyright © by McGraw-Hill, Inc.

Chinese Language edition published by Huaxia Publishing House

本书英文版第五版于1998年出版,英文版版权为McGraw-Hill, Inc. 所有。
本书中文版专有出版权由McGraw-Hill, Inc. 授予华夏出版社,版权为华夏出版社所有。未经出版者书面允许,不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

版权所有,翻印必究。

北京市版权局著作权合同登记号:图字01-2001-0436

有效沟通(第五版)

[美] 黑贝尔斯·威沃尔 著
李业昆 译

策 划: 刘 力 陆 瑜

责任编辑: 张 会

出 版 者: 华夏出版社

(北京市东直门外香河园北里4号 邮编:100028 电话:64663331 转)

印 刷 者: 世界知识印刷厂

经 销 者: 新华书店

开 本: 16 开

印 张: 25.5

版 次: 2002年1月第1版

印 次: 2002年1月第1次印刷

定 价: 39.00 元

前 言

《有效沟通》第五版是为第一次上语言沟通课的学生写的。我们展示了人际间、小组内、公共场合中和跨文化沟通的理论，以及它们如何应用于学校、工作和娱乐等现实生活情景。本书的第一部分集中在沟通的原理。第1至第5章提出了一种沟通模式和展示了口头和非口头语言沟通在我们与他人相遇时如何发挥作用。第6和第7章我们讨论了人际关系、它们的动力和怎样改善人际关系。第8和第9章，关于小组部分，研究了决策小组和小组如何解决问题。第10至第13章，关于公共演讲部分，讲授如何开发、组织和发表演讲。在附录中是一整章关于获取信息和雇佣面谈的内容。

在以前所有各版中为我们指明重点和方向的问题是：“学生怎样学？”“什么概念是学生难以抓住的？”“怎样解释这些概念才能使學生把他们与自己的生活联系起来？”“这本书能怎样帮助课堂中的教师？”我们回答这些问题的方法始终是想像学生坐在我们前面的教室里，并且写作时就像我们在教室里与他们一起讨论这些概念一样。

对这本书中的关键概念我们使用了许多例子，因为这是把理论运用于生活的最好方式。我们从熟悉的二作经历、与其他人的相互作用和校园生活中写出这些例子。

本书的最大目标之一是介绍我们当地社会以外的世界。我们两人都在完全不同于美国的许多地方生活和工作过。在讨论当人们试图进行跨越自己的种族和民族的沟通会出现什么情况时，这些对不同文化的接触给予了我们很多可以吸收的经验。

另外，我们也把美国社会中的亚文化作为一个突出的重点。我们讨论了种族、等级和少数民族，以及作为白人意味着什么的问题。对于跨文化或不同文化之间的沟通，我们吸收了来自美国和世界这两方面的理论和例子。在这本书的几个地方，我们激发读者从与自己不同的文化视角去看待信念和价值观。

当学生读本书时，我们在试图为他们创造实践这些理论的机会。在这

一版中，我们继续使用“想一想”——其中许多包含了多元文化的例子。新的“一起做”使小组中的工作更便利，并提出了把这些理论应用于日常情景的方法。

第五版的特色

沟通领域中不断进行的研究。沟通中最丰富的领域是人际间沟通这个领域，因此第1至第7章有几乎2万个新词。

新技术的影响。从上一版以来，获取信息的方式已经发生了极大的变化，学生正在能够更多地利用计算机和因特网。几乎每一个能进入因特网的学生都喜欢在计算机上而不愿使用卡片目录或图书索引做研究。相应地，在涉及信息的所有章节中我们都加进了计算机和因特网方面的建议。除了表明如何寻找信息外，我们还展示了如何查明信息是否可靠和如何在书目摘要中引证它。我们没有删除更多的传统信息，因为我们知道一些学校仍然还处在转换时期。

网上练习。每一章结尾都有网上练习，它提出因特网的使用如何与沟通的概念相联系，并为不熟悉网上资源的学生提供练习。

小组中的工作。由于很多教师都在把授课时间缩减到最低程度，并且增加了小组做课堂工作的时间，新的“一起做”鼓励小组学习和讨论教材中的概念。这种“想一想”或“一起做”的典型形式或者是一系列的提问或者是阅读一小段短文，接着是一系列问题。

多元文化。包含是一种态度，因此，多元文化的材料被编入到整个正文和“想一想”或“一起做”中。我们已经提到我们的目标是扩充学生自己文化之外的经验，以增强对于美国的亚文化和全世界其他文化的理解。多元文化材料，特别是在“想一想”中，被极大地更新了。像以前的版本一样，我们使用了大量来自于回忆录和自传的材料，这样人们能用自己的声音说话。这里所表现的一些声音是华裔、西班牙裔和非洲裔美国人的声音。还有一些“想一想”和“一起做”和关于展现男人和女人在沟通中如何具有区别的性别测验，它们显示男人和女人在沟通中如何不同。

情绪智力。这本书增加了有关情绪智力的材料，它在人际间沟通这一章中被广泛地讨论。我们感到这种材料是重要的，因为它有助于界定被多少有点含糊地标定为社交技能的领域。

新的演讲样本。最后，在公众演讲章节中，演讲样本是新的。这些演讲特别重视文献目录中的资料，以强调对演讲进行研究的价值。这些章

节也有来自《生动的演讲》的最新例子。通过使用这些例子，我们希望告诉那些属于商务和专业领域的人们如何准备进行演讲。访谈附录中也有一个关于夏威夷主权的多元文化标题的新的获取信息式访谈样本。

结 构

有效地沟通第五版的结构由四个部分组成。

第一部分用5章介绍了沟通的基本原理。

第1章讨论了对沟通技能的需要，介绍和解释了一种沟通模式，重点放在沟通作为一种过程及其相互作用。这一章对各种沟通进行了定义，包括不同文化之间的沟通。通过新材料讨论了道德的沟通和美国、加拿大的土著人所遵循的道德原则。

第2章通过对自我概念、感知以及两者之间如何关联的讨论来介绍人际沟通。

第3章解释了倾听过程是如何进行的，详细讨论了倾听的习惯和态度。这一章提出了欣赏、理解、综合和批评四种倾听方式和如何进行这四种倾听。新材料包括对四种不同倾听方式的讨论，研究了倾听与焦虑之间的关系。

第4章集中在语言沟通上。以语言理论的讨论开始，它强调通过风格、语言的恰当、语言选择的讨论来培养技能。这一章也讨论了男人和女人之间如何按不同的方式进行沟通。新材料讨论了恰当的语言通常是如何由文化决定的，介绍了欺人之谈(doublespeak)的概念，也讨论了非洲裔美国人使用的被称为snapping的一种独特的说话形式。

第5章讨论了非语言沟通的重要性，并在介绍了基本原理之后，这一章描述了各种非语言沟通。对作为非语言沟通的衣着进行了广泛的讨论。新材料包括对辅助语言、不同文化间对吸引的看法的相似性、与非母语者的沟通以及颜色如何传达非语言含义的广泛讨论。

第二部分包括两章，集中在人际间沟通上。

第6章介绍了人际间沟通作为一种相互作用，集中在人际间需要、自我袒露的重要性和如何进行自我袒露。这一章几乎一半的篇幅是关于家庭里的沟通。新材料包括情绪智力的概念、冒犯性的交谈和在家庭中最好保留不说的话题。

第7章集中在相互关系的阶段上——相互关系如何形成和如何被解除。这一章提出了评估相互关系的标准，给出了寻求、避免和解释消除冲

突模式的沟通策略。这一章也包括有关抱怨、批评和断言的材料。新材料包括对夫妇首次争吵的研究和对文化如何支配一个人怎样发出命令的研究。

第三部分有两章关于小组和小组如何工作的内容，集中在过程和相互作用上。这两章都展现了小组如何工作方能使不同文化间区别开来。

第8章从新型小组的特点开始，并且讨论了小组为什么通常比个人更容易解决问题。这个讨论区分了程序问题与实际问题之间的差别，谈及了标准与规则，展现了正式和非正式小组之间的差别。新材料包括解决问题纲要的一个样本。

第9章给出了领导者和参与者的作用及责任的有关信息。这一章讨论了领导如何获得权利，解释了领导者如何影响小组行为，为小组处理冲突提出了许多建议。新材料包括一部分关于职能领导的内容和中立和客观在小组中所起的作用。

第四部分包括四章，是关于公共场合中沟通的内容。

第10章讲述如何开始着手演讲。它重点放在选择题目、缩小题目和为演讲选择一个目标。它展现了如何为一般及特定目标和中心思想措辞。这一章讨论了听众分析、人口统计分析和如何为文化相异的听众设计演讲。在“一起做”中可以发现新材料，这一章的许多例子都是最新的。

第11章讲述怎样用个人经验、访谈、计算机和图书馆中的资源来研究演讲题目，它描述和举出了许多种支持材料的例子。新材料讨论了因特网：寻找资料来源、决定哪一种来源可靠和在书目摘要中标明它们。

第12章重点放在组织和概括演讲上，描述了几种结构模式。其他材料中提出如何着手安排导言和结尾。新材料包括一个展现演讲应该具有的各种要素的加注的学生演讲。

第13章讲述如何用即席、手稿、记忆和即兴等方法来进行实际演讲。它讨论了在演讲期间演讲者怎样展现外表和自己的声音，以及可利用的各种直观的辅助用具。这一章强调了对演讲的练习和演讲过后的评价。

新材料包括专注、直接和交谈的特征部分。而且，增加了一个新的演讲样本“我相信音乐，”来作为实际演讲的练习。

附录中的访谈一章讲述了如何准备和进行获取信息式访谈和雇佣面试。新材料展现出如何使用因特网找工作和查找有关公司和组织的信息。这一章也有利用电话这一部分内容。

教学手段

由于语言沟通的理论和概念可能难于掌握，因此，我们编入了许多教学手段来帮助读者。我们的每一章都以一系列目标和关键词开始来突出本章的重要观点。在一章内，关键的概念用黑体印刷出来，并在首次使用时定义它。这些概念列在书结尾处的词汇表里。对各章中讨论的每一个概念的一系列提问是这一版中的新内容。这些问题之后是新的网上练习，这些练习把书中讨论过的概念应用于因特网的使用上。一系列注释的阅读材料出现在每一章的最后。这些阅读材料提供了大量的学术和通俗材料，学生们可以把它们用于课堂项目或其他研究。

“想一想”和“一起做”已经提到过，在所有的章节里都可以找到，它们为学生提供一个把理论用于小组或个人经历的机会。这些内容中有许多包含多元文化的材料，因此，学生们可以思考他们学过的一个概念或他们曾经有过的某种经历在另一种文化中怎样具有一种不同的意义。

与《有效沟通》这本书一起有一个包括学期课程大纲及短学期课程大纲的教师手册。这个手册中每章有一个总的观点、一些讨论问题，以及教师可以讨论、提问或与班级一起进行的展示本章这些概念如何在实践中应用的活动。各章以在考试的多项选择、正误判断和论文题目结尾，这些论文题目也可以用于课堂中作为讨论题目。

致 谢

每一个作者都应该有一个支持系统，在我家里就是我的丈夫乔恩辛（Joansin），他总是乐意做饭、跑腿和无数次的去邮局。家里的另外两个成员玛丽亚（Maria）和林尼蒂（Lynnette）在保持家庭运转中扮演着重要的角色。我的丈夫有很强的多元文化要素，我们家的所有成员都来自太平洋的澎佩（Pohnpei）岛，所有这些总是提醒我其他文化群体对世界有不同的理解。

我所在的系里，道格·坎贝尔（Doug Campbell）主任把这个系经营得非常好，使我们在和平融洽的气氛中工作。我的同事凯伦·克莱茵（Karen Kline）与我有许多共同的兴趣，并总是留下一些有趣的文章让我去读。

我也要感谢参考书阅览室的工作人员，他们通过电话回答问题，使我节省了大量跑图书馆的时间。也要感谢语言沟通协会，它整理了称为沟通

搜索 95 (CommSearch95) 的 CD 盘, 这份资料含有 1994 年全年这个领域内的所有重要期刊的参考文献和文章。最后, 我想感谢我所属的列表服务器的各种成员, 他们一直是有关沟通思想的一个丰富来源。

桑德拉·黑贝尔斯

我要感谢我的同事和 20 多年的朋友霍华德·W. 克特里尔。在退休之前作为葆灵·格林州立大学的助教人员, 他与各种专业人员一起去帮助他们改善教学和研究。我们合著了 50 多篇文章, 并且他一直对我承担的每个项目的思想、情感和沉思有着启迪作用。虽然他的名字没有出现在我发表的所有著作中, 但他确实在物质上和精神上支持我。霍华德和我依然每周见面, 这样, 他的影响仍旧存在。

特别感谢我的妈妈弗劳伦斯(格劳)·威沃尔, 她在 1997 年 3 月过了 93 岁生日, 感谢她持续不断的兴趣、鼓励和对生活的热情。感谢保罗和马茨·华尔克以及玛丽莲·休里特总是支持他们的兄弟和姐夫。感谢我的姻亲艾吉尔·E. 和吉拉·威里斯。我永远不能充分感谢他们的友爱。艾吉尔在教学和写作方面的背景总是被证明有启发性和有用的。也感谢里查德·贝蒂斯和弗兰克·威里斯, 他们在我的生活中都是特别的和重要的人。

我们要感谢我的直系家庭, 我的安得里亚, 以及斯孝特、杰奎、安东尼和乔安娜一直是我写作和生活的精神支柱。也感谢近期成为了我直系家庭成员的戴维·史麦尔彻和杰夫·莱莫斯。这些年来我与读者分享的许多个人生活例子, 即使不是直接取自, 也来源于一种积极、支持、关爱和有效的家庭生活。当然, 要特别感谢安德里亚的支持、贡献和爱。她总是站在我一方, 愿意帮助、分享和给与。如果没有我出色的妻子和家庭(直系和扩大的)的支持, 这本书没有办法达到它的第五版。我是幸运的, 我知道并感激这一点。

里查德·威沃尔 II

我们也愿意感谢以下评论者的具体和有见地的评论, 他们是: 北卡罗来纳大学威尔明顿分校的戴伯拉·安得鲁斯; 爱迪生社区学院的瓦奥莱斯·阿斯塔茨; 奥本大学蒙哥马利分校的玛丽莎·布罗西尔; 安德森大学的弗吉尼亚·查普曼; 桑·J. 德尔塔学院的玛丽·安·考克斯; 亨德森大学的兰迪·邓肯; 雷恩社区学院的玛丽·福雷斯蒂瑞; 新墨西哥州立大学的布雷恩·高斯; 山地景色学院的安妮·克里舍姆; 约翰森郡社区学院的特

里萨·赫尔来克；宾夕法尼亚州立大学欧冈茨分校的卡罗尔·E. 希茨考克；安德鲁斯大学的卡罗尔·基勒舍尔；奥罗尔·罗伯特斯大学的卡罗尔·莱文多斯基；南棕榈海滩社区学院的金·帕克尔·尼姆齐克；山尼·阿尼塔的弗兰克·欧马拉；圣·克拉伍德大学的劳伦达·波特；布劳华德社区学院的里查德·奎恩斯；阿肯色大学的里查德·雷伊；塞勒姆州立学院的维拉·谢波德；东北州立大学的保罗·威斯布鲁克；加利福尼亚州立大学诺斯雷茨分校的莱昂纳德·沃什曼；约翰逊郡社区学院的米拉·杨。

译者前言

《有效沟通——原理、方法与技巧》(Communicating Effectively)是当今美国一本关于沟通方面的畅销书。本书由美国洛克赫文大学教授桑德拉·黑贝尔斯(Sandra Hybels)博士和美国葆灵·格林州立大学教授理查德·威沃尔(Richard Weaver)博士合著而成。两位作者都长期在大学里从事沟通方面的教学、研究和咨询工作,在沟通理论上具有较深的造诣。他们都在美国及世界的不同地方工作和生活过,对沟通具有丰富的实践经验。译者在美国洛克赫文大学做访问学者期间,曾进修了桑德拉·黑贝尔斯教授的《沟通理论与技巧》课,并与其结下了良好的个人友谊,经常在一起讨论这本书,从而对这本书的内容有更直接的了解。原书是由美国著名的麦格劳·西尔出版公司(McGraw Hill, Inc)出版发行。该书在初版以来,即受到读者的欢迎,现已再版4次。本书是根据1998年出版的第5版进行翻译的。

原书具有以下几个特点:

1. 完整的结构体系。本书在内容上包括了沟通的基本理论,以及这些基本理论在各种不同沟通情景中的运用。其中的基本理论系统、全面,反映了当代沟通理论的主要内容。这些基本理论的运用领域在划分上层次合理,涉及的领域全面,并系统地介绍了这些基本理论在各种场合、不同情况下的运用。该书内容全面,各部分内容划分合理,在顺序上具有较强的逻辑性。

2. 理论与实践密切结合。该书较为深入、系统地介绍了沟通的理论,具有较强的理论性,但又与实践密切结合,实用性强。书中对关键的概念和重要的理论,都用在工作上、学校中、家庭内和社区里常见的有趣实例加以说明,以便读者能通过它们加深对概念和理论的理解和掌握。同时,对各种基本原理、方法和技巧,都用实例来说明如何运用,或留给读者去思考或尝试应怎样解决相应的问题,这些对于提高沟通能力都具有很大的帮助。

3. 从人际间、小组内和公共场合中三个层次来研究沟通问题。该书从人际间的沟通、小组内的沟通和公共场合中的沟通三个主要领域来研究沟通理论及如何在实践中运用。这种对研究领域的划分,反映了合理的层次结构和全面的触及面。同时,也易于按从简单到复杂的顺序去理解理论和实际问题。

4. 更加强调沟通的口头方面内容。该书虽全面系统地介绍了沟通的理论和实际问题,但由于沟通的口头方面内容的重要地位,该书用较大的篇幅介绍了口头沟通在各种场合和各种情况下的运用,深入地研究和介绍了口头沟通的原理、方法和技巧。其中,多数内容都具有较强的实用性,对于提高口头沟通能力,提高沟通水平具有很大的帮助。有些内容在理论上具有创新,反映了该领域的最新成果。

5. 广泛的适用性。该书中所介绍的沟通原理、方法和技巧具有广泛的适应面。对于各种不同的工作环境、学习环境,和在人们的日常生活中,都具有广泛的适用性。尽管在不同的文化背景下,人们的沟通方式、方法具有差别,但该书中所反映的是一般的沟通原理、方法和技巧,具有普遍的适用性。

本书作为介绍沟通原理、方法和技巧的书,其目的是帮助读者更有效地进行沟通,提高沟通效果,其适应的读者面非常广泛。对于每一个人,在生活中都需要友谊,都要与他人进行沟通,阅读本书都是必要的。对于那些经常在各种场合和情况下与人打交道,对与他人关系处理得是否恰当,与他人间的沟通进行得是否充分,这些对工作绩效至关重要的人,通过阅读本书将会有更大的收益。

虽然早在1995年就认识到了本书的价值和产生了翻译的念头,但真正着手翻译只是从1998年底开始,而原书的最新版(第5版)也正是在这一年问世的。在本书翻译过程中得到了有关人员的帮助。刘彩霞女士翻译了本书第四部分和附录的初稿,并与李骋一起进行了部分文字的整理工作。华夏出版社的陆瑜女士为本书的翻译提出了很多建设性意见,张会女士为译稿的修改提出了很多具体建议。麦格劳·西尔出版公司中国代表处的姜峰先生为本书的出版给予了很大的支持。此外还有其他一些给予过帮助的人在此就不一一列举了,正是由于他们的帮助、支持与鼓励才使本书的翻译能得以完成和与读者见面。

李业昆

2000年10月

内容介绍

本书是一本介绍沟通原理、方法和技巧的书，其目的是帮助读者更有效地进行沟通，以提高沟通效果。每个人都需要友谊，都需要与他人进行沟通，尤其对那些经常在各种场合和情况下与人打交道的人，与他人关系处理是否恰当，与他人的沟通是否充分，这些都会对其工作绩效产生重要影响。因此，阅读本书定会使您受益匪浅。

策 划：刘 力 陆 瑜

责任编辑：张 会

封面设计：Blue Cat

蓝猫设计工作室/赵 凌

中欧—华夏新经理人书架（第二批）

麦肯锡意识 [美] 艾森·拉塞尔 著

价值驱动的智慧资本 [美] 帕特里克·沙利文 著

沃顿论新兴技术管理 [美] 乔治·戴 保罗·休梅克 著

创造基于能力的企业文化 [美] 迈克尔·茨威尔 著

新产品的设计与营销 [美] 格伦·厄本 等著

有效沟通 [美] 桑德拉·黑贝尔斯 等著

华夏出版社

 McGraw-Hill

策 划：刘 力 陆 瑜
责任编辑：张 会



目 录

第一篇 沟通的基本原理

第1章 沟通过程

| | |
|------------------|------|
| 每个人都需要沟通技巧 | (4) |
| 沟通是一种过程 | (5) |
| 沟通是一种互相作用 | (11) |
| 沟通的种类 | (16) |
| 道德的沟通 | (20) |
| 有效的沟通 | (21) |
| 概要 | (23) |
| 复习题 | (24) |
| 网上练习 | (24) |

第2章 自我和沟通

| | |
|--------------|------|
| 自我概念 | (27) |
| 改进自我概念 | (34) |
| 感知 | (36) |
| 概要 | (39) |
| 复习题 | (40) |
| 网上练习 | (40) |

第3章 倾听

| | |
|---------------------|------|
| 倾听方式 | (42) |
| 为什么我们在倾听上存在问题 | (43) |
| 学会倾听 | (45) |
| 倾听过程 | (46) |
| 获取信息式倾听 | (50) |
| 批判式倾听 | (54) |

| | |
|---------------|------|
| 情感移入式倾听 | (57) |
| 享乐式倾听 | (63) |
| 概要 | (64) |
| 复习题 | (64) |
| 网上练习 | (65) |

第4章 语言沟通

| | |
|------------------|------|
| 词语怎样发挥作用 | (68) |
| 人决定含义 | (71) |
| 语言环境 | (72) |
| 风格、角色和团体成员 | (76) |
| 进行沟通 | (82) |
| 概要 | (88) |
| 复习题 | (89) |
| 网上练习 | (89) |

第5章 非语言沟通

| | |
|-----------------|-------|
| 非语言沟通的重要性 | (91) |
| 非语言沟通的特点 | (95) |
| 非语言沟通的种类 | (98) |
| 空间和距离 | (105) |
| 改善非语言沟通 | (111) |
| 概要 | (113) |
| 复习题 | (114) |
| 网上练习 | (114) |

第二篇 人际沟通

第6章 人际关系

| | |
|---------------|-------|
| 情商 | (118) |
| 他人的吸引 | (121) |
| 人际沟通的动机 | (123) |
| 相互交谈 | (125) |