



(第7版)

有效沟通



Communications
Effectively

[美] 桑德拉·黑贝尔斯 / 著
理查德·威沃尔二世
李业昆 / 译

华夏出版社

有效沟通

(第7版)

[美] 桑德拉·黑贝尔斯 / 著
理查德·威沃尔二世
李业昆 / 译

Communicating
Effectively

华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

有效沟通 / (美)黑贝尔斯, (美)威沃尔著; 李业昆译.

— 北京: 华夏出版社, 2005. 1

ISBN 7-5080-3597-6

I. 有… II. ①黑… ②威… ③李… III. 人际沟通 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 102358 号

Saundra Hybels, Richard L. Weaver II: *Communicating Effectively*

Copyright © 2004 by McGraw-hill Company, Inc

Chinese Language edition published by Huaxia Publishing House.

本书中文简体字版专有版权由 McGraw-hill 授予华夏出版社所有。

未经出版社的书面允许, 不得以任何方式复制或者抄袭本书内容。

版权所有, 翻印必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2004-1105

有效沟通(第 7 版)

[美]黑贝尔斯 威沃尔 著

李业昆 译

策 划: 陈小兰

责任编辑: 姬利敏

出版发行: 华夏出版社

(北京市东直门外香河园北里 4 号 邮编: 100028)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京圣瑞伦印刷厂

版 次: 2005 年 1 月北京第 1 版

2005 年 1 月北京第 1 次印刷

开 本: 787×1092 1/16 开

印 张: 29

字 数: 483 千字

插 页: 2

定 价: 45.00 元

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

译者前言

《有效沟通》（*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（Saundra 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，在沟通理论上都有较深的造诣。他们都在美国及世界的不同地方工作和生活过，对沟通具有丰富的经验。原书由美国著名的麦格劳·希尔出版公司（McGraw-Hill, Inc）出版发行。该书自初版以来即受到读者欢迎，现已再版6次。本书是根据2004年出版的第7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，在顺序上具有逻辑上的合理性。

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，都用实例来说明和运用，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以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. **广泛的适用性。**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、学习环境以及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，所以，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的人，对与他人的关系处理得是否恰当，与他人之间的沟通进行得是否充分，这些问题在您读完本书后将迎刃而解，通过阅读本书你也将会有更大的收获。

本书第5版于2002年1月第一次翻译成中文出版。本次翻译的第7版较第5版在理论和实践内容上都有了较大的改进和更新，同时也增加了跨文化沟通和工作中的沟通两章，这些都是非常有价值的内容。希望在第5版中译本成功出版的基础上，第7版中译本将更加受到读者的喜爱。

本书在翻译过程中得到了有关人员的帮助。刘科提供了第3、6、7、8章的初稿，张迎春提供了第9章的初稿。华夏出版社的陈小兰女士为本书的翻译提出了很多建设性意见，姬利敏女士为译稿的完善做了大量的工作。此外，还有其他一些人对本书的翻译提供了支持和帮助，在此一并表示感谢。

李业昆

2004年9月

于北京工商大学

英文版前言

■ 本书特点

《有效沟通》第7版是为第一次上演讲沟通课的学生写的。本书包括跨文化、人际间、小组内和公共场合中沟通的原理，以及这些原理在学校、工作和家庭的现实生活情景中的应用。本书的特点是注重实际应用，所以学生们能体会到思想、概念和原理在他们生活中的实际应用。本书的特点也包括提出问题然后解决问题，这反映了我在课堂中是怎样教授这些内容的。我不仅提出需要解决的令人困惑的问题，如“这在现实世界中应该是什么样的呢？”也提出现实、可用和有价值的解决办法。按照这种方式，学生们能把所读和所学的内容与自己的生活直接结合起来。

全书有大量带有应用和问题与解决办法特点的例子。例如，在跨文化沟通这新的一章里，我问道：“你怎样研究文化？”在回答中，研究文化差别的六个方面或框架被解释成解决办法，接下来针对学生列举了每一个方面或框架的例子。按这种方式学生们将总能了解原理的应用。

应用和问题与解决办法特点的另外一个例子出现在第7章的人际关系中，即有关人际关系的两章中的第一章。令人困惑的问题是“是什么在维持相互关系？”传统的理论认为是相同的兴趣、价值观、信仰和态度。但是，就像所证明的那样，关键似乎是：“提议和对提议的回应，”即约翰·高特曼和他的相互关系研究团队所支持的一种结论。为了应用高特曼的原理，我提出这样一些问题，例如做出提议的能力是由什么决定的，做出提议很普遍吗，做出提议很重要吗，以及有哪些鼓励提议的方式。在有关拜克斯特和蒙特格默瑞的相互关系辩证法这个新的部分中可以构建一种相似的理论：可以怎样解释和分析许多相互关系都带有的混乱“问题”呢？解决办法出自于他们的理论本身，而我所举的例子使他们的理论变得现实、可用和有价值。

这种应用、问题与解决办法的特点带来四种后果。它使得本书可读、有趣和富有挑战性。最为重要的是它把沟通带到学生们的日常生活中。沟通不仅应该在学生们的日常生活中，而且只有在这里思想才能产生最大的差别。

■ 结构与内容

第一部分专门介绍沟通的基本原理。第1章到第6章呈现了一个沟通模型，把沟通与自身和文化联系起来了，并且展示了在与其他人相遇时沟通怎样从语言和非语言上发挥作用。跨文化沟通是本版中新的一章，它解释了研究文化差异的不同框架、文化沟通的障碍和改进跨文化沟通的方式。

本书第二部分重点放在人际间和小组内的沟通，以及工作中的沟通上。第7章和第8章包括人际关系、它们的动力和怎样评价与改进人际关系。第9章工作中的沟通讨论了获取信息式访谈、作为工作面试前奏的获取信息式访谈、雇用面试和演示。第10章和第11章研究了小组中的问题解决，以及小组中的领导、参与和冲突管理。

本书的第三部分研究了公共场合中的沟通。第12章到第15章是关于公共场合中的演讲的内容，介绍了怎样准备、组织和发表演讲。

在这本书中我们仍然使用很多有关关键概念的例子，因为这是把理论应用于现实生活的最好方式。这些例子是我们从所熟悉的工作经历、与其他人相互接触和校园生活中提炼出来的。

本书的目的之一是展现我们所在社区以外的世界。全书都在体现这一目的，特别是书中的第3章。

本版要继续实现的一个目标是把读者与因特网和WWW联系起来。我们把“网上练习”独立插页放置在每一章中，这些独立插页在全书中交织起来，它们要求读者对网上信息做出反应、进入具体的网站、评估网上资料或者研究相关的网上信息。第13章就将演讲材料定位在利用因特网去发现和缩小演讲题目，以及了解和研究这些题目上。

■ 本版的新内容

☐ 跨文化沟通

第3章研究了文化和作为一种文化存在的读者所扮演的角色。这一章讨论了跨文化沟通的重要性，把跨文化沟通与沟通模型联系起来，提供了研究文化差异的六个方面或框架，讨论了跨文化沟通的障碍，提供了包括讨论主流文化和非主流文化在内的克服障碍的方法，以及提供了改进跨文化沟通的实际建议。

☐ 自我评估

在每一章中，都有一个与本章内容相关的新的问卷、调查或评估表格去激励学生进行

自我评估。这此独立插入部分是用来检查知识基础、验证假设、发现态度、了解感觉、质疑所掌握的知识、评估能力、概括所了解的内容、分析技能、检验自信心、探询焦虑、回顾准备程度和对所掌握的内容进行调查。

☐ FOXP2 基因

第 5 章语言沟通是以解释导致发现 FOXP2 基因科学方法、这种方法的重要性和它对演讲和语言在整个人类中的传播所做的贡献为起点的。FOXP2 基因或许是在演讲和语言进化方面最重要的新发现，它将为进行新的研究指明方向。一个相关的“网上练习”独立插入部分向学生提供了补充开篇部分例子的因特网来源。

☐ 公共场合演讲简要指导原则

第四篇公共场合中的沟通的开始部分，强调了公共场合演讲的简要指导原则。这种有用的参考工具概括了学生进行成功演讲需要实现的目标。

☐ 新技术的影响

由于学生获得了对计算机更多的进入，所以自从上一版以来获得信息的方式一直在迅速地变化。几乎每一个能够进入因特网的学生都更喜欢做计算机研究，而不是利用卡片目录、索引簿和放在图书馆房间里的参考资料。相应地，我们在每一章都增加了更广泛的计算机和因特网方面的信息与忠告，并且我们删掉了从前集中在图书馆中的资料的绝大多数信息。

书中每一章里可以看到的“网上练习”独立插页，以及与每一个里面的信息紧密相关的内容，这不仅要求读者在因特网上寻找信息，而且要求读者做出反应、进行评估和参与其中。这些独立插页中的许多都提供了具体的网站，要求读者进入和参与这些网站。

■ 更新的重点内容

☐ 沟通能力

第 1 章沟通过程包括了每一个大学生都应该具有的沟通能力和技巧所需要的最新证据。

☐ 自我、感知和沟通

第 2 章有许多新的部分包括了有关你怎样改进自我概念的信息，感知与自我概念的相

互关系，对感知影响和感知过滤的调整，以及有关个人的独特的感知过滤的一部分新内容。这一章也包括了客观现实与对世界的主观认识之间相区别的一组数字。

□ 跨文化沟通

以前作为第2章的一部分，马克·P. 奥勃对主流与非主流成员之间沟通的研究，现在放在第3章中。奥勃在非主动、主动和积极三个层次上分别讨论了同化、融合和分离。他的研究提出了有趣的问题，提出了民主内容的不同视角，并直接与第3章所讨论的跨文化沟通联系起来了。

□ 倾 听

在第4章中，开始部分是关于倾听在整个生活阶段上的重要性的一个全新部分。也有一个比较良好倾听者和蹩脚倾听者特征的列表，以及关于记笔记的技巧的一个新的实用部分。这一章以用他人愿意倾听的方式交谈这个新的部分结尾，这部分对如何使他人的注意力集中在你的思想和情感上提出了具体的忠告。

□ 非语言沟通

第6章是为了吸收在所有非语言沟通领域的新的研究和著作的成果而彻底重写的一章。这一章的参考文献部分也反映了这些新写的内容。这一章包括对利用录像带评估读者自己的非语言效果的新建议。

□ 人际关系

第7章包括三个新的实用部分。第一部分是提议和提议过程，它建立在约翰·高特曼的著作的基础上，并且展现了建立良好相互关系所需要的具体思想。第二部分“自我信息”，概括了一种具体的方法，这样读者就能对所发送的信息承担责任。第三部分相互关系辩证法，建立在拜克斯特和蒙特格默瑞的理论著作基础之上，这部分使读者可以接触他们的理论，并为研究人际关系提供了一种具体的方法。

在第8章的评估和改进相互关系这个新的部分中，重点放在了能把人们聚合在一起的要素，讨论了语言技巧、情感表达、谈话重点、非语言分析、谈话中的鼓励、关心、赞赏和承诺。不仅有对这些因素的讨论，而且还有对男性在这个领域改进自己能力的特殊激励。

□ 工作中的沟通

关于电子简历的一个扩展部分包括了一个样本。有关于在面试中如何穿着和在面试中

面试者可能不知道及不能控制的一些因素的一个新的部分。

☐ 小 组

有关于在小集团思想中所涉及的潜在文化要素的一个新的部分。

☐ 领导、参与和冲突管理

情景型领导与职能型领导及由专制、民主和自由放任型领导构成的传统领导方式的比较。讨论了包括告知、推销、参与和授权在内的情景型领导的各种技能，并强调了如何实践情景型领导。

☐ 在团体中工作

因为教师继续增加学生在团体中工作的时间，书中包括了鼓励团体学习和对文中概念讨论的“一起做”独立插入部分。这些独立插入部分或者是一系列的问题，或者是一段简短的材料要你去阅读，然后是相应的问题。这些独立插入部分中的许多内容在这个第7版中都更新了。

☐ 开始着手演讲

有关于利用因特网去发现题目、因特网头脑风暴这些新的部分，以及关于以计算机联系的相互关系的一系列新例子。在这一章中更多的重点放在利用因特网作为一种学习和研究工具上。

☐ 搜集演讲材料

关于因特网和 WWW 的新重点包括一个对标题目录与搜索引擎进行比较的表格，关于对因特网上信息记笔记的一个新的部分，关于因近来广泛运用因特网而落到研究者肩上的研究负担的一个新的部分，以及有效地打印因特网上的信息的一个新的部分。图书馆房间中的资料的内容被大幅度地削减了。

☐ 发表演讲

有一个新的部分展现了情感事件与记忆之间的联系，即怎样更好地记住你的演讲。

■ 致 谢

我们首先愿意感谢从众多教材中选用了这本教材的教师。我们感激你的选择，并感到为你所做的工作既是一种责任也是一种荣幸。同时，我们愿意感谢所有的学生。虽然我们不知道读这本书并不是你的选择，但理解你们所付出的一切——特别是在读这本书时——而我们因为你们而努力地工作了。

我的合作者桑德拉·黑贝尔斯在1999年9月18日意外地去世了，在本书的第6版有一份写给她的献辞。虽然我（里查德）做了第7版的工作，但我仍然像她还在一样地继续写作（在我心里她确实还在），并且作为一个团队在写作。我非常想念她。

我要感谢我的同事和28年多的朋友霍华德·W. 克特里尔。当我遇见霍华德时他是葆灵·格林州立大学的一名教辅人员，他与各种专业人员一起去帮助他们改善教学和研究工作。我们合著了50多篇文章，并且他一直对我承担的几乎每一个项目的思想、情感 and 深思有着启迪作用。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。每当我为难时，总是首先去找他。虽然霍华德和我仍然每月见面，但我们之间的电子邮件联络不时地进行。因此，霍华德对我的影响仍然没有减少。

特别感谢我已在1998年去世的母亲劳伦斯·威沃尔。我的母亲总是感兴趣、对我进行激励和提供支持。我已经在有关公共演说的书中致辞表达我对她的怀念了。总之，她是我对之发表第一次演讲的人。

也感谢我的姐姐马茨·华尔克和玛丽莲·休里特，以及马茨的朋友吉姆·诺里斯。因特网、在线、真实时间和私人聊天室，能把我们作为一个家庭单位在相互沟通、关怀和支持上更紧密地联系在一起。

感谢我的姻亲艾吉尔和吉拉·威里斯，我不能找到办法去充分表达对他们的爱和善意的感谢。艾吉尔在广播、电视和电影领域的教学和写作背景总是被证明有启发意义和有价值。也感谢里查德·贝蒂、佛兰克·威里斯和佛兰克的朋友克斯汀·尼尔森，他们在我的生活中都是特别重要的人。

我要感谢我的朋友的持续支持和鼓励，他们是：吉姆和派特·安吉尔、加里和琳达（琳）·米勒、鲍勃和德彼·奎格理、拉里和雪利·布什，以及大卫和塞伦·安德森。

我也要感谢我的直系家庭，我的妻子安德里亚，以及斯考特、杰奎、安东尼和乔安娜，他们一直是我写作和生活的灵感所在。感谢大卫·斯麦泽尔和扎伊·布鲁克斯及他们的家庭，戴尔和乔伊斯·斯麦尔泽，以及巴德和贝蒂·布鲁克斯，我们的扩展了的家庭。特别感谢斯考特的妻子凯伦·拉德福德。感谢我的孙儿女：麦迪生、摩根、麦克肯基、阿曼达、林德塞、奥斯汀和格兰特。多年来与读者共同分享的许多个人生活的例子，虽然经常不能确定具体来源，但它们是从一种积极、相互支持、紧密、充满爱和富有成果的家庭生活中提炼出来的。

当然，要特别感谢安德里亚的支持、贡献和爱。她总是在我身边，愿意帮助、分享和给予，以及在她的生活中为我有时间在计算机前工作创造空间。没有我绝佳的妻子和家庭（直系和扩大的）的帮助，这本书没有办法达到它的第7版。我不认为他们理所当然就该这样做。我很幸运有这样的令人难以置信的有价值的扶持系统，我知道并感激这一点。

我愿意感谢以下评论者的具体的和有价值的评论，他们是：

Patreece R. Boone,

Saint Louis University

Tim Borchers,

Minnesota State University

Thomas D. Bovino,

Wallace Community College

Richard Cheatham,

Southwest Texas State University

Kristin Gatto Correia,

San Francisco State University

Carole Lewandowski,

Oral Roberts University

Micheal McDevitt,

University of Colorado

Rajiv Ramil,

University of Texas at Austin

Heidi M. Rose,

Villanova University

Thomas E. Ruddick,

Edison Community College

Juliann Scholl,

University of Nebraska

Denise Solomon,

University of Wisconsin

Princess Williams,

Suffolk Community College

Paul Yerty,

Des Moines Area Community

Mark Zeigler,

Florida State University

目 录

译者前言	1
------------	---

英文版前言	1
-------------	---

第一篇 沟通的基本原理

第1章 沟通过程	3
----------------	---

每个人都需要沟通技巧	5
------------------	---

沟通是一种过程	6
---------------	---

沟通是一种相互作用	11
-----------------	----

沟通的种类	15
-------------	----

跨文化沟通	18
-------------	----

道德的沟通	19
-------------	----

有效沟通	20
------------	----

第2章 自我、感知和沟通	25
--------------------	----

自我概念	26
------------	----

你能改进自我概念吗?	34
------------------	----

感 知	36
--------------	----

第3章 跨文化沟通	47
-----------------	----

你是一种文化存在	48
----------------	----

什么是文化	50
-------------	----

研究跨文化沟通的重要性	51
-------------------	----

跨文化沟通与沟通模型	54
------------------	----

研究文化差异	56
--------------	----

跨文化沟通的障碍	59
处理跨文化沟通障碍	61
改进跨文化沟通	65
第4章 倾听	73
倾听方式	75
为什么我们存在倾听问题?	77
学会倾听	79
倾听过程	81
获取信息式倾听: 主动倾听	85
批判式倾听	89
情感移入式倾听	91
享乐式倾听	95
以他人愿意倾听的方式交谈	96
第5章 语言沟通	101
词语怎样发挥作用	105
人决定含义	108
语言环境	108
风格、角色和团体成员	112
进行沟通	118
第6章 非语言沟通	126
为什么要研究非语言沟通	127
非语言沟通怎样发挥作用	130
非语言沟通的特点	131
非语言沟通的种类	134
改善非语言沟通	148

第二篇 人际沟通

第7章 人际关系	155
情 商	157
他人的吸引	160

人际沟通的动机	162
相互交谈	164
自我袒露:重要的交谈	172
家庭中的沟通	177
第8章 评价和改进相互关系	191
相互关系的发展阶段	192
良好相互关系的基本要素	199
相互关系中的沟通问题	203
评价相互关系	211
相互关系中沟通问题的解决办法	214
解决冲突	215
有效的相互关系	218
第9章 工作中的沟通	222
获取信息式访谈	225
作为雇用面试前奏的获取信息式访谈	233
雇用面试	235
演 示	248

第三篇 小组中的沟通

第10章 小组特点	257
为什么讨论?	259
小组的特点	260
小组种类	264
小组的有效性	265
小组中的讨论	269
第11章 小组领导、参与和冲突管理	277
什么是领导者?	279
领导者如何影响追随者	279
怎样成为领导者	281
领导方式	283
情景型领导	286

对小组进行领导	290
参与小组讨论	295
小组中的冲突	298
评价小组成绩	301

第四篇 公共场合中的沟通

第 12 章 开始着手演讲	307
---------------------	-----

公共场合演讲简要指导原则	307
选择题目	311
缩小题目	316
检验题目	318
选择目标	320
分析听众	324
分析场合	331

第 13 章 搜集演讲材料	336
---------------------	-----

研究题目：到哪里寻找	340
支持性材料：寻找什么	353
使支持性材料适合听众	361

第 14 章 演讲的组织和概述	365
-----------------------	-----

组织原则	368
组织模式	369
演讲引言	377
演讲结尾	383
演讲过渡	385
制订纲要	385
参考文献表	387

第 15 章 发表演讲	397
-------------------	-----

良好表达的特征	400
表达的种类	403
怎样展现你的外表	405
怎样展现你的声音	408

音量	409
直观教具	412
使用直观教具的规则	420
控制紧张情绪	421
对演讲进行演练	425
词 汇 表	432