

· 新闻与传播系列教材 ·

言语沟通学概论

吕 行 著

清华大学出版社

· 新闻与传播系列教材 ·

言语沟通学概论

吕 行 著

清华大学出版社
北京

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

言语沟通学概论/吕行著. —北京:清华大学出版社,2009.12

(新闻与传播系列教材)

ISBN 978-7-302-20682-8

I. 言… II. 吕… III. 口才学—教材 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 125588 号

责任编辑:纪海虹

责任校对:王凤芝

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市世界知识印刷厂

装 订 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×235 印 张:13.5 字 数:252 千字

版 次:2009 年 12 月第 1 版 印 次:2009 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:26.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:031447-01

美国迪堡大学的吕行教授请我为她的汉语新著《言语沟通学概论》写序,我慨然允之。因为于公于私,我都义不容辞。

本人硕士学位论文《礼乐传播初探》的核心观点“礼乐是大众传播的原始形态”当时很有争议。建华兄当时还是复旦研究生,就在一次传播学研讨会上对这个观点给予批判,论文答辩委员会主席陈韵昭教授也写下委婉的答辩评语。然而,我对论文这个观点还是深信不疑,甚至还加以发展。后来我讲授媒介史,总是把口语时期的图腾比喻为那个时代的“四项基本原则”,把原始礼仪比喻为那个时代的“CCTV”,我企图以此来告诉学生,文字前的口语时代具有非常丰富的内容。因此,在坚守稻粱谋所需“大众传播”之余,“口语传播”也一直是我留意的领域。

由于留意口语传播,我有幸体会到了人生一段“以文会友”的乐趣。从文献检索中发现了 *Rhetoric in Ancient China, Fifth to Third Century B. C. E.: A Comparison with Greek Rhetoric* 这本书。经电子邮件联系,我在2004年认识了该书作者吕行教授。一见面我就万分惊讶,因为这本论及春秋战国时期儒、道、墨、名诸家论辩思想的厚实专著,在我想象中其作者必定是位蟠然长者,想不到眼前竟然是位“美女教授”。后来“中华传媒网”上有条讨论“传播学界著名的华裔、海归学者”帖子,我也写了条跟帖,算是当时对吕行教授的印象:“刚查了ACCS,现任会长Lu Xing,此人中文名为吕行,黑龙江人,气质绝佳,绝对是个美女教授。吕为北京二外毕业,在美国取得博士留下来任教。她在rhetoric方面成果颇佳,其 *Rhetoric in Ancient China, Fifth to Third Century B. C. E.: A Comparison with Classical Greek Rhetoric* 一书得过美国传播学会的年度著作奖(什么奖我忘记了)。此书写得极有功力,古汉语要读得通先秦诸子,英文要能学术写作,才有可能写出此书。搞传播学能通古汉语与英语的人,当今世界上极少。当年我读了此书,就很佩服,见面时知道是女学者,更为佩服,能通古汉语的女学者少之又少。另今年她又有新著 *Rhetoric of the Chinese Cultural Revolution: The Impact on Chinese*

Thought, Culture, and Communication (Published Date: 08/01/2004), 此书我还未读, 不敢评价。祝建华曾说过, 搞中国古代传播的人都是些不懂传播学的人, 他这句话在吕行前面就绕不过去了。就我所知, 把中国的传播学介绍到国际上, 吕做得最好, 但她做的是所谓的 speech comm. 的 rhetoric (旧译修辞学, 有人说要译为‘论辩学’) 为国内不太了解, 所以多说了两句。”

不久, 我就用“在厦门大学创立大陆第一个口语传播系”为说辞, 极力鼓动她到厦门大学应聘“讲座教授”(Chair Professor)。在厦门大学的三年讲座教授期间(2005—2008), 吕行教授怀拳拳之心, 奔波于太平洋两岸, 倾心打造“大陆第一个口语传播系”。她在厦门大学讲授了“言语学理论基础”、“说辩批评学”、“西方说辩史”、“说服学”、“公众演讲学”、“辩论学”六门课, 学生非常欢迎, 我们保留的课程录相和课程大纲, 成了厦门大学口语传播教学的宝贵资料。在厦门大学除了教学, 她还发起“世界华人传播学学术研讨会”, 邀请著名口语传播学者赴厦讲学, 培养了言语传播的青年师资, 收集了言语沟通学图书资料, 提供了美国大学相关课程的教学大纲。最后, 她亲自草拟并完成了厦门大学“传播学专业”的报告, 为中国大陆的第三个口语传播系勾画了蓝图。令人高兴的是, 在她三年讲座教授即将期满之际, 这个报告得到批准, 厦门大学传播学新专业 2009 年正式招生。可以说, 厦门大学传播学新专业的创办, 处处都有吕行教授的汗水与心血。现在, 摆在读者面前的《言语沟通学概论》就是见证之一。

本书是为厦门大学口语传播课程急需的教材而写, 可以说是中国大陆口语传播教材的开山之作。因此, 它以教材形式呈现在我们面前: 内容简明扼要, 文字深入浅出, 举例生动妥帖, 每章后面都有“关键词”、“讨论题”和“练习题”。与我读过的吕行教授的学术专著判然不同, 表现出吕行教授的一面多面手。我相信, 本教材使用起来一定很方便, 学生学起来也一定很快捷。它的出版, 使厦门大学传播学新专业的教材建设有了个很好的开端。

上面“开山之作”四字, 说实在话, 我对此犹豫再三。后来想到《左传》上的“筚路蓝缕, 以启山林”一语, 才有了落笔的决心, 以表达万事开头难这层意思。我们知道, 海外华裔学者都是用外语驰骋在学术领域, 要把它准确转为汉语确非易事。从本书颇有“海味”的文体中, 我们可以体会到吕行教授对汉语遣词用字的良苦用心。确实, 要把 speech communication 这一学科“汉化”, 开始是很困难的。单就 speech communication 这个词的翻译, 就让人非常头痛了。20 世纪 80 年代初, 中国引进 communication。Communication 的译法, 也让多少人头痛, 甚至比“吟安一个字, 捻断数茎须”还折磨人! 最后, 到底还是没有“安”好。大家不遵“名正言顺”的古训, 却从了徐佳士先生的“旧瓶装新说”, 希望以“传播”两字来装进“communication”的新义。结果, 名不正果然言不顺, “传播”两字使用起来问题多多。20 世纪 90 年代末, 民进党尚未上台, 有位台湾的朋友给我开玩笑说, 传播学

像国民党一样。国民党只占了台湾岛,却声称拥有全中国。传播学只管住新闻学,却声称是管了整个人文社会科学。实际上,传播学不能被其他学科所真正理解,就是这个“播”字。正是这个“播”字,使 communication 原有的“互动交流”的含义荡然无存。今天,我们要讲“互动交流”性很强的 speech communication,如果再使用“播”字,怕不只是“名不正言不顺”了,几乎要近于以词“夺理”了——speech communication 的许多理论将无法准确表达。对于 speech communication,吕行教授舍“传播”用“沟通”,可以说是名正言顺,但怎么进一步把它纳进传播学现有的话语体系中,还要努力,这就要向已经蔚为大观的“传播”进行挑战。窃以为,当我们的眼光扩展到以交流互动为主的言语沟通时,特别是在数字化技术使大众传播形态迅速转变,单向已经不再是垄断形式的今天,是向“名不正言不顺”的“传播”挑战的时候了。中国传播学界应该要有学术勇气和智慧,为 communication 找到像“几何学”(geometry)、“神经学”(neurology)这么神来之笔的译法,从而进一步建立起内容科学、表达准确的自己的话语体系。如果真有好事者挑战“传播”,吕行教授的今天“沟通”译法,就可以算作抛砖引玉了。

由于吕行教授在这个领域的长期耕耘和她的学术造诣,这本“简明扼要,深入浅出”的教材,却结构严谨,涵括广泛,并且迭有新意。读后大家会发现,本书的结构与国内的“传播学概论”似曾相识。大部分章节的名称,诸如“自我沟通”、“言语沟通”、“非言语沟通”、“人际沟通”、“小组沟通”、“跨文化沟通”,国内传播学界都耳熟能详。可是,只要读下来,新鲜气象就扑面而来。本书章节与国内一般的传播学概论不同之处大约有三类。其一,章节中的不少内容大家已经熟悉,但也有若干新补充,如第五章“非语言沟通”,我们可以读到已经熟悉非语言沟通的“身体动作”、“目光接触”、“语气”等内容,我们还可以读到非语言沟通领域新的理论:它具有“重复性、替代性、互补性、调节性、情感表达性、适应性”六个作用。其二,涉及的领域已为大家熟悉,但内容几乎全新,其代表是第二章“自我沟通”。大陆传播学研究伊始,传播学研究先贤余也鲁、林之达诸先生就对“自我沟通”这一领域的合法性质疑过,认为它只是重复了心理学的内容。所幸台湾地区有李茂政先生的《传播学通论》,大陆有郭庆光先生的《传播学教程》,都有专门章节论及,这个领域遂为大家所接受。与李、郭两位先生不同,本书的自我沟通不是心理过程的角度,而是从自我沟通在个人成长和与他人沟通过程中的重要性的角度来介绍,让人耳目一新。其三,完全新的章节,以前传播学概论未曾论及。这共有两章,即第三章“聆听与沟通”、第六章“公共演讲”。我国的传播学论著主要关注大众传播,对“听”与“讲”这两个重要的人际沟通方式,罕有论及。不仅传播论著罕有论及,在实践上我国也是个弱项。我国隋唐以来科举取士,读书人方能学而优则仕,所以重文字轻口语。西方的古希腊直接民主与近代代议制,要求为政者要面对选民演讲,所以雄辩术盛行。两者相比之下,中国人就显得不擅言谈了。本书把口语中最重要的“听”与“讲”做为专章介绍,不仅拓展了传播学研究领域,也将提高我

们说话的艺术。我希望我们的学生,不再仅仅只是个“文”人而已。

确实,“电子口语”日益流行,是应该提高我们说话的艺术水平的时候了。电子口语的出现,有力地推动了传播学的发展。马成龙先生对十几年前的美国 Speech Communication Association (SCA)改名为 National Communication Association(NCA)这样分析道:“演讲学与其他口头表达学科结合,形成包容性极大的 speech 领域。等到有些学科宣告独立后,speech 又因吸收了社会科学的研究而逐渐迈向广义的 communication,这样却与本来看似无关的广电新闻领域找到了交集,而造成另一次学术合流。这次合流形成了今日美国传播学的新貌。”马先生文中所说的造成 speech communication 与 mass communication 两大学科合流的“广电新闻领域”,更具体地说,就是电子口语。既然口语以电子的形式出现在大众媒介上,speech communication 与 mass communication 还有什么理由不融合呢?可以说,在电子口语时代,如果我国传播学还只是集中研究大众传播,继续忽略口语传播研究,说轻了是固步自封,说重了是抱缺守残。本书引导我们去重视口语研究,特别是每章之后的书目,为我们勾勒出口语传播研究学术地图的轮廓,从这个意义上讲,它不仅只是本教材,还可以视为很有意义的研究指南。

最后我要说的是,本书最打动人的是不时出现在书页上的“我国”两字。海明威说过:“冰山运动之雄伟壮观,是因为它只有八分之一在水面上。”海明威说的是文学作品,对于学术著作来说,文字下藏着的作者情感和思想岂止“八分之七”。作为美籍华裔学者吕行,行文不用“中国”而用“我国”,恋国之情跃然纸上。她每向我提及想把自己所学知识介绍回祖国,总会流露出迫切心情,这种心情已经流入了本书的字里行间,并藏到了文字下面。我一直认为,文字下面要存有某种精神,才有可能成为上品。希望读者也能品尝到本书文字下面的某种精神,并与之共鸣。

黄星民

2009年8月

致 谢

这本《言语沟通学概论》的完成凝聚了许多人的大力支持和无私的帮助。我在这里向这些人表示深深地感谢！

首先我要感谢厦门大学新闻传播学院副院长黄星民教授，厦门大学新闻传播学院的赵梅教授，王晶教授和诸多的硕士及博士研究生对我在厦大任讲座教授期间的支持、关心和鼓励。通过他们，我了解到国内对言语沟通学这门学科的需要，促使我下决心着手这本书的写作。

在写作期间，有三位教授/学者对书稿的完成投入了他们宝贵的时间。第一位是美国西北大学(Northwestern University)的林秀玲教授。她对全书七个章节做了细致地文字修改。第二位是美国奥伯林学院(Oberlin College)的李恺教授。他认真校对了此书的第六章和第七章并提出了宝贵的修改意见。最后一位，也是对此书贡献最大的学者是国家一级编剧、前哈尔滨市剧协主席、文联副主席关守中先生。关先生仔细阅读了整个书稿，除了在文字上加以润色外，还在内容上提供了一些生动的例子，为阅读和使用此书增加了趣味性。在这里我向三位学者表示深深地感谢！

另外，我还要感谢北京大学李琨教授向我推荐清华大学出版社。我与清华大学出版社纪海虹女士的合作非常顺利愉快。她雷厉风行的工作作风令我钦佩。清华大学出版社对出版此书的支持增强了我早日完成书稿的信心。

最后，我要感谢我的丈夫，美国西北大学顾利程教授对我始终如一的支持和在中文打字上的许多帮助。

前言

言语沟通(Speech Communication)是研究人类在不同场景下,使用语言和非语言的手段,相互交流和沟通的性质、过程和效果的学问。言语沟通学在美国是人文科学的重要组成部分,有着两千多年的学术和实践传统。几乎所有的美国大学里都有言语沟通系或者专业,尤其是近几十年来这门专业的招生率经久不衰(如我执教的 DePaul 大学,1992 年我开始工作时,只有 200 名本科生,没有硕士生,现在有 1200 名本科生,300 多名硕士生)。这门专业目前是美国最受欢迎,选择最多的专业之一。《华尔街邮报》通过对全美 480 个企业的调查,企业领导人把沟通能力列为在雇用职工时第一看重的能力。

言语沟通学,区别于大众传播学,前者重于人际传播,从事以语言和非语言为主要交流手段的研究和实践。涉及的范围有人际关系(包括朋友、同事、熟人等),企业、事业单位里的工作交流(上下级、小组会议、领导风格),跨文化交流(地域、种族、国与国之间),公共场合沟通(演讲、代表政府发言、宣传某一观点和主张)。而大众传播主要研究的是以各种媒体为手段的公共传播和效果。大众传播自 20 世纪 80 年初从西方介绍到我国,而言语沟通学在我国教学和学术领域一直是个空白。

中国 30 年经济改革的成功举世瞩目。随着经济改革的成功,中国 in 文化观念上、民主意识上都有很大的改变。政治上逐步开明、明朗化,思维更加多元化。但同时,中国人也比以往任何时候都需要沟通能力的训练和培养,尤其是在对内、对外的公共演讲方面,企事业单位里同事之间、上下级之间,家庭成员之间,夫妻朋友之间,领导人与老百姓之间,外交、谈判和在国际交往方面都需要很强的沟通能力。

我 1987 年来美国留学,专攻修辞与沟通博士学位。1991 年毕业后一直在美国大学里从事沟通学和修辞学的教学和科研工作。在教学期间就特别想把这门学科介绍给中国学生。2005 年我受厦门大学的邀请来厦门大学新闻传播学院任讲座教授。我利用在美国的寒暑假,3 年间分 5 次来厦门大学,开设了六门言语沟通学方面的课程。但因为教材是我从

美国带回来的(国内没有),又都是英文版,学生阅读起来有些困难。为了便于学生更好地掌握这门学科,为了将来中国老师也能继续教授这方面的课程,我决定写一本中文版的言语沟通学教科书,也就是这本《言语沟通学概论》。

言语沟通学是一门跨学科的学问。言语沟通学与心理学、社会学、符号学、修辞学、语言学、伦理学、政治学都有很大关系。它既有很系统的理论体系,采用社会科学和人文科学的研究方法,又有实践和实用的技能训练。言语沟通学关注的是如何通过恰当的口语沟通有效地传递信息,解除误会,调节矛盾;如何使每个人发挥他的潜力和能动性;如何在公共场合下,在工作环境里,在家庭生活里,在人际关系上有效地恰当地表达自己,理解他人,影响和说服他人。人类有效地沟通不但能节省时间,还能提高工作效率和生活质量,促进人文关怀,构建和谐社会。

掌握这门学问的目的是为了使成为有责任感,有高度文化素养和文明程度的公民,并能在他们将来的职业领域里取得成功,在生活中找到和谐。学生通过对这门学科的掌握,无论在公共和私人的场合里,都能够有意识地、策略地在沟通中恰当地使用言语和非言语信息,适应受众的心理,清楚地表达自己,并能增强理解力、亲和力和批判能力。具体的就业方向可以是企事业单位的管理人才、政府部门的公务员、政府发言人、对外交流、谈判人员、人力资源部门职员和营销职员等。

这是国内第一本系统地、较全面地概括言语沟通学这一领域的最新教科书。书中介绍了西方在言语沟通学方面各个领域里(包括自我沟通、聆听与沟通、言语和非言语沟通、公共演讲、人际沟通、小组沟通和跨文化沟通)的主要理论、概念、研究方法和研究成果。同时也介绍和比较了中国传统文化里与言语沟通有关的概念和理论。本书使用了大量的东西方古代和现代的例子来诠释理论,帮助学生加深理解。在介绍主要西方理论、概念和学者时都配有英文,以便读者查找原文或进行深入研究。每章都提供小结、关键词、讨论题,练习题和参考书目,以便教学方便。每一章还提供电子课件。

全书共分9章。每章都介绍了西方在这一领域的理论和研究方法,同时也加入了中国的传统思想和现代的例子。第一章开头例举了言语沟通在生活中的普遍应用,言语沟通的特点和过程,言语沟通学所涉及的范围。因为言语沟通学与说辩学联系紧密,这一章介绍了说辩学在东西方的历史渊源和研究现状,同时介绍了言语沟通学的研究方法。第二章的题目是自我沟通。言语沟通的起点是先了解自己,经过一个自我认识的过程。这一章讲述“自我”的组成因素,包括信仰、态度、价值观,分析了自我概念与沟通的关系和自我概念构成的诸多因素。这一章还介绍了西方自我沟通的主要理论及中国古人对自我修养、自我认识的论述。最后,这一章为怎样提高自我沟通能力提出了建议。第三章的内容是聆听与沟通的关系。这一章列举了聆听在东西方文化里的作用,从生活工作中的实用

性角度强调了聆听的重要性,分析了聆听的过程和在聆听过程中的沟通障碍,最后提供了有效聆听的技巧和如何提高聆听能力的建议。第四章是讲言语沟通。这一章开头举例说明了使用言语的重要性,回顾了儒家思想和道家思想中对言语作用的论述。给什么是言语下了定义,并介绍了西方主要的关于言语作用的理论,举例说明了言语的特征和使用言语的规则。更重要的是这一章讲述和列举了言语的作用,比如标签语、语言与思维的关系和语言对行动的指导作用。在讲述中引用了庄子和西方学者对语言功能的论述,最后提供了如何提高使用语言能力,达到有效沟通的建议。第五章是关于非言语沟通的讨论。这一章解释并列举了非言语行为与沟通的关系和中国传统思想里对非言语行为与个人修养关系方面的论述。讨论了非言语沟通在沟通过程中的功能及非言语沟通的特点,如非言语沟通与文化的关系和与言语沟通的关系。这一章还描述和列举了非言语沟通的范围。最后对如何正确判断非言语行为和如何使非言语行为达到恰当有效的沟通效果提出了建议。第六章描述了公共演讲在西方的传统和实践,介绍了古希腊、古罗马几位杰出的演讲家和演讲理论家,同时也回顾了中国公共演讲从古代到现代的实践和对促进中国社会发展,提高人们文化素养起到的作用。这一章的第二部分讲述了公共演讲的范围,讨论了如何消除恐慌心理,如何准备演讲稿,如何使用语言传递信息,说服和激励受众。这部分还举例说明了说服演讲的诉求技巧,如情感诉求、比喻类比、连锁推理等。最后对有效地使用演讲素材,如何了解受众的类型和如何达到有效、生动的演讲及演讲目的提供了建议。第七章主要讲人际沟通的三个部分。第一部分讲述了人际沟通的三个特点,介绍了西方人际沟通的理论(如吸引力理论,人际交往辩证关系理论),并与中国传统的人际沟通观念和现实进行了比较。第二部分介绍了人际关系发展的四个阶段,讨论了人际矛盾的产生和处理方法,并对如何解决人际矛盾提供了建议。第三部分探讨了人际关系领域里的友谊关系和家庭关系;比较了中西方对友谊和家庭沟通上不同的价值观,对如何通过沟通改善家庭关系提出了建议。第八章介绍了西方在小组沟通过程和小组沟通行为方面的理论。涉及的题目有小组活动的特点、规范、期待、小组思维、小组幻想、权力分配及小组成员的角色在小组沟通过程中的作用。这一章还分析了男性与女性在小组沟通中行为上的差异,介绍了小组决策的不同方法和小组领导者的类型和沟通能力。本章还对如何有效地召开小组会议,如何增强小组的凝聚力和团队精神提出了建议。最后一章跨文化沟通从五个方面讲述了跨文化沟通在世界经济全球化背景下的重要意义,回顾了美国跨文化研究和教学的历史,介绍了主要的跨文化沟通方面的理论、研究结果和研究方向,使用了跨文化沟通的案例,同时探讨了文化认同、文化与思维方式的关系和文化适应方面的理论。最后为如何提高跨文化沟通能力提供了建议,并重点介绍了美国人的文化行为。

本书的对象是大学本科生、大专生和中专生。大学老师可以选本书为传播学或言语沟通学专业的基础教材,可以在有传播系或传播学院的大学里推广,帮助青年教师建立新学科,开设新课程;也可以作为广告专业、新闻专业、管理专业、心理专业和专业和外交专业的泛读教材;此外还可用作公司管理人员和一般受教育的读者的业余读物。希望本书对推广言语沟通学这门学科具有推动作用,对改善人与人的关系、人与社会的关系,对提高生活质量,维护人类和平有所帮助。这是我一个海外游子的心愿。

目 录

第一章 什么是言语沟通学 1

一、言语沟通学的意义和特点	2
二、言语沟通的范围	5
1. 自我沟通	5
2. 人际沟通	5
3. 小组沟通	6
4. 跨文化沟通	6
5. 公共演讲	6
三、言语沟通与说辩史的联系	7
1. 西方说辩学简史	7
2. 中国古代说辩学简史	9
四、言语沟通学的研究方法	10
1. 定量研究	10
2. 定性研究	11
3. 批评研究	11
小结	11
关键词	12
讨论题	12
练习题	12
参考书目	13

第二章 自我沟通 14

一、自我的组成因素	15
1. 什么是自我	15
2. 不同的自我	16

二、沟通与自我概念的关系	17
1. 自我概念	17
2. 自我概念的构成	19
三、西方自我沟通的概念	22
1. 自我暗示	22
2. 社会比较	23
3. 自我袒露	23
4. 自我交谈和自身修养	25
四、提高自我沟通的能力	26
1. 客观、实际地认识自己,更要敢于解剖自己	26
2. 保持乐观态度和积极向上的自我交谈	27
3. 与乐观向上的人来往	27
4. 不断地修身养性,自我完善	28
小结	28
关键词	29
讨论题	29
练习题	29
参考书目	30

第三章 聆听与沟通 32

一、聆听的重要性	33
二、掌握“听”的艺术	35
三、聆听的过程	35
1. 接收信息	36
2. 筛选信息	36
3. 集中注意力	37
4. 理解信息	38
5. 评价信息	38
6. 记忆信息	38
7. 对信息的反应	39
四、影响有效聆听中的基本障碍	39
1. 外界因素	40

2. 内在因素	40
3. 行为习惯	41
五、怎样提高聆听能力	42
1. 有意识地改变不良聆听行为	42
2. 不要总怀疑别人对你有恶意	43
3. 掌握聆听技能	43
4. 聆听中的人文关怀	44
小结	45
关键词	46
讨论题	46
练习题	46
参考书目	47

第四章 言语沟通 48

一、语言与言语	48
二、言语在沟通中的作用	49
1. 言语对现实认识的作用	49
2. 言语的说辩作用	50
3. 言语的润滑作用	52
三、言语沟通学理论	53
1. 语言符号的三角关系	53
2. 语言的错轨特征	54
3. 语言的双重含义	55
4. 言语沟通的规则	57
5. 标签语的作用	58
四、语言对思维的影响	59
五、语言与行动	61
六、怎样才能有效地沟通	62
1. 语言仅是描述现实的工具,不是现实本身	62
2. 意识到语言的概括性	62
3. 区别事实陈述和推断陈述	63
4. 防止使用偏见性语言	64

5. 防止使用极端化的语言	64
6. 多使用“我语”	65
7. 多使用委婉语	66
小结	67
关键词	68
讨论题	68
练习题	69
参考书目	69

第五章 非言语沟通 71

一、非言语沟通的功能	72
1. 重复性	72
2. 替代性	72
3. 互补性	72
4. 调节性	73
5. 情感表达性	73
6. 适应性	73
二、非言语沟通的特点	73
1. 文化影响	73
2. 与言语沟通互为矛盾	74
3. 模棱两可性	75
三、非言语沟通的范围	75
1. 身体动作	76
2. 目光接触	77
3. 语气	79
4. 面部表情：笑	80
5. 身体接触	81
6. 时间	82
7. 距离—空间	83
8. 领域	84
9. 服饰	85
10. 礼物	86

四、怎样判断非言语行为	87
小结	88
关键词	89
讨论题	90
练习题	90
参考书目	90

第六章 公共演讲 92

一、公共演讲的历史回顾	92
1. 古希腊的公共演讲	92
2. 中国古代的公共演讲	94
3. 中国近代公共演讲的杰出人物	96
二、公共演讲的种类	97
1. 信息演讲	97
2. 说服演讲	99
3. 礼仪演讲	106
三、演讲素材的来源	106
四、受众的类型	108
五、演讲的准备	110
1. 认真准备演讲稿	110
2. 熟悉你的听众和周围的环境	110
3. 积极地自我对话	111
4. 其他准备	111
六、演讲的形式和技巧	111
1. 演讲的形式	111
2. 演讲的技巧	112
小结	114
关键词	115
讨论题	115
练习题	116
参考书目	116