

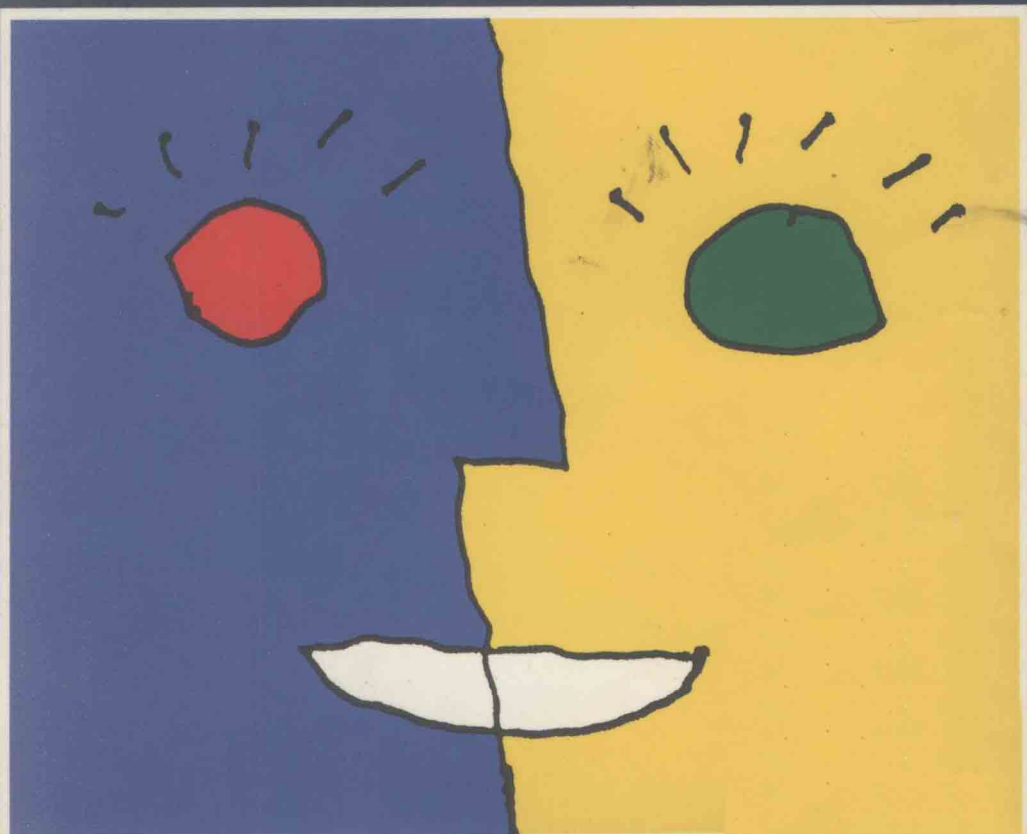
psychology

大 衆 心 理 學 全 集
吳 靜 吉 博 士 策 劃

善用你的談話風格

中文版獨家授權

Deborah Tannen, Ph. D. / 著 ©黃嘉琳 / 譯



吳靜吉博士策劃

大眾心理學全集

計劃五年出齊三〇〇冊・每冊都解決一個或幾個你面臨的問題

162

善用你的談話風格

That's Not What I Meant !

Copyright © 1986 by Deborah Tannen

All rights reserved.

Published by arrangement with Deborah Tannen
through Bardon Far Eastern Agents Ltd.

Translation Copyright © 1991 by Yuan-Liou
Publishing Company.

善用你的談話風格

◆增進人際溝通的有效途徑◆

原 書 / That's Not What I Meant !

作 者 / Deborah Tannen, Ph. D.

譯 者 / 黃嘉琳

原出版處 / Ballantine Books

策 劃 / 吳靜吉博士

主 編 / 大眾心理學全集編輯室

責任編輯 / 楊豫馨・林麗菲

發行人 / 王榮文

出版者 / 遠流出版事業股份有限公司

臺北市 10714 汀州路三段 184 號 7 樓之 5

郵撥 / 0189456-1 電話 / 365-3707

電傳 / 365-8989

發行代理 / 信報股份有限公司

電話 / 365-4747 電傳 / 365-7979

印 刷 / 優文印刷股份有限公司 電話 / 262-2379

□ 1991 (民 80) 年 12 月 1 日 初版一刷

□ 1992 (民 81) 年 3 月 1 日 初版三刷

行政院新聞局局版臺業字第 1295 號

售價 140 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

版權所有・翻印必究 Printed in Taiwan

ISBN 957-32-1473-3

善用你的談話風格

黛柏拉・泰南 著
黃嘉琳 譯

That's Not What I Meant !

Deborah Tannen

《大眾心理學全集》

出版緣起

王榮文

在一個充滿社會壓力與人際關係的世界裏，已經不容許「心理學文盲」的存在！你對心理學的認識與體會，將決定你能否在文明社會中活得下去，活得快樂，活得有尊嚴！

臺灣在近幾年，心理學的地位突飛猛進。不但社會大眾對心理學知識的需求日益殷切，心理學與經濟學，更並列為臺灣當代兩大「顯學」，上自達官資本家，下至販夫小職員，都欲一窺究竟，引為隨身利器。

心理學的勃興，在臺灣社會可能有其特別的時代理由：

第一，臺灣社會日趨進步，群體生活則日漸複雜。社會壓力與人際摩擦在在使現代人難以透氣，人人都渴望尋找自我教育、完成個人目標的途徑。

第二，臺灣的企業活動日益繁盛，商業社會的特質呼之欲出，然而，一切企業管理不離「人性因素」，在商業社會中想要脫出競爭，管理他人，就得掌握了解人的學問不可。

不論是基於前者尋得個人安身立命的「消極動機」，或是後者尋求個人在社會上進步發展的「積極動機」，心理學都是一門有幫助、有用處的知識。

可惜的是，在臺灣，心理學的一端藏於學院門牆之內，凡夫俗子緣慳一面；心理學的另一端卻在大眾傳播媒體中，把普通常識略事包裝後出現，並未給予大眾真正的幫助。

在這樣的環境前提下，遠流出版公司提出一個「大眾心理學全集」的計劃，希望不失心理學嚴謹性的原則，編輯一套平易近人，可以流傳大眾的心理學叢書。

這套叢書計劃又分雙線進行，一條路線是搜尋坊間曾經譯著出版的大眾心理學著作，重新整理歸納，使其中的佳作得以滙為巨流，成為取之不盡的知識泉源。另一條路線則邀請心理學名家，譯著大眾心理學作品，自成系統。

遠流出版公司的「大眾心理學全集」編輯計劃，預備在五年之內，出版三百種深入淺出、人人可讀的通俗心理學著作。每種著作除由專家學者編寫校閱外，並由本社的編輯室撰寫報告一篇，做為讀者之「導讀」。

「大眾心理學全集」的編輯工作，由心理學家吳靜吉博士領導並策劃，在遠流出版公司成立「大眾心理學編輯室」，編輯室的編輯小組除了執行編纂工作，並共同或輪流撰寫「編輯室報告」。此外，遠流出版公司更邀請國內外知名心理學家多位，組成「諮詢委員會」，為全套叢書擔任選書、顧問、觀察心理學研究動態等工作。

這樣的編輯構想，加上這一組傑出工作人員的努力，深望能提昇臺灣社會大眾對心理學的整體認識。我們除了自我砥礪之外，更盼望在編輯計劃進行過程中，能夠不斷得到各界方家以及讀者大眾的反響與指正。

編輯室報告

小說《印度之旅》中有這麼一段話：「在你和別人交談時，只要你在不該停頓的地方停了一下，或是別人因為你說話的語調而曲解你的本意時，整個交談就會因此而變得很尷尬，甚至無法持續下去！」

小說反映人生，該書作者弗斯特（E. M. Forster）撰寫的這一段話，的確表達出許多人的談話經驗。

為什麼善意的讚美詞，有時會被誤解為惡意的嘲諷？平實話語，卻造成對方的劍拔弩張？當我們無法和別人暢所欲言時，都會想辦法找出問題癥結，結果往往不是責怪別人，就是產生內疚；最豁達的人則將之歸咎於：因為和對方關係本來就不好而造成的。事實上，不論是在家裡、辦公室或約會時，任何一種人際關係的成敗關鍵，取決於許多「談話要素」，例如聲調、音度、語調、節奏、恰當的時間、簡短的對答……等。所以，你說了什麼並不重要，重要的是：「你是怎麼說的」！

國際知名語言學家，專研「語言與溝通」的美國柏克萊加大語言學博士黛柏拉·泰南（Deborah Tannen），為闡明大家對談話習以為常的錯誤觀念，特地以一個語言學家的觀點，撰寫《善用你的談話風格》一書，說明人與人之間，因溝通不良而在心理上造成的不快，其實是由彼此「談話風格」

的差異所造成的。並經由語言學分析方法的剖析，找出溝通何以成功或失敗的原因。

相對於市面上多教導人們如何做公開演講的說話術之類書籍，在這本專門討論日常生活「談話風格」的經典作品中，作者希望讀者在讀完這本書後，能習得：

- 聽出他人話中的「弦外之音」。
- 讓慣於沈默的人打開話匣子，或打斷一個開口就滔滔不絕的人。
- 談話時察明彼此處境，扭轉操控別人或被人操控的局面。
- 爭論大問題時，避免在不相關的芝麻小事上小題大作。
- 適時調整說話的速度及措詞，以維繫談話或挽救人際關係。

親密的伴侶，為何常常淪為親密的批評者？作者特地闡出第三篇做深入的討論。由於生活中沒有距離，我們極易對我們最親密的人苛求，如果又在語言風格上不投機，很容易帶來爭吵與困擾。不過，只要能洞悉引發批評的方法和途徑，事前預防、事後補救——我們在生活中找到的伴侶，就不致惡化成如芒在背的戰友了。

這本書並不是自助式解決問題手冊，主要目的是發掘並分析人類的行為，做更深入的了解。在明白談話風格的知識後，我們可將之逐漸轉化為促進溝通的步驟，而能使「比隣若天涯」的人際關係，更和諧而圓滿。

（章翠心執筆）

善用你的談話風格

目錄

《大眾心理學全集》出版緣起

編輯室報告

前言

專有名詞翻譯對照

第一篇 語言學與談話風格

第一章 問題焦點：談話的過程／九

為何愛上語言學／語言學的援救／都是問「為什麼？」

惹的禍／傳播知識／談話創造我們的世界／到底該怎

麼辦？

第二章 談話風格的作用／二三

參與感與獨立感／參與感與獨立感的評估／進退兩

難／談話中的訊息與文雅／「文雅」是一刀的兩刃／
家庭中的混合弦外之音／各種文化的混合弦外之音／
我們需要參與感及獨立感的果實

第三章 交談訊號及表達型態／四一

交談的訊號／表達型態的作用／交談的齒輪

第二篇 掌握交談竅門

第四章 我們為什麼不說真話？／六三

為何不願說真話／為何不能說真話／委婉的功用

第五章 模式的設定及修正／八三

模式是什麼？／無以名之的模式／模式的使用／公開
場合中的模式／立足點／模式的功能及危險／打破模
式／溝通中的溝通／讚美模式的修正／修正模式，以
做反擊／維繫者及破壞者／模式是動態的

第六章 權威與附和／一〇三

直呼其名的吊詭／「謝了！甜心」／拒絕權威／依據權

威與附和的領域來修正模式／贏得友誼來影響別人／
要求不恰當的距離／家庭中的權威及附和／傳動的過
程

第三篇 親密的「戰」友

第七章

為何事情愈來愈糟？／一二五

互相了解的迷思／互相了解的真相／在雞毛蒜皮小事
上吹毛求疵／互補的分裂起源／是誰在做反應？／愛
與婚姻的矛盾

第八章

男人與女人的對話／一六〇

男人與女人的談話風格／女人尋求弦外之音／談話中
的訊息及弦外之音／和我說話／強烈沈默型／男女相
異的成長歷程／從兒童期到成人期／怎樣把話談個明
白／你沒在聽我說話／為何不談些有趣的事／關於對
話的對話／「親愛的，你是什麼意思？」

第九章

親密的批評者／一六一

第四篇 運用與限制

第十章

談話與溝通／一八七

不動聲色的支援／諷刺／讚美式的批評／批評的態度／「說得對！」／照我的方法去做／批評的起源／暗箭難防／「噢，好痛！」／二手批評／偷聽的不幸後果／三思而後行／給被批評的人建議／預防與治療

進行步驟／結交更多朋友／溝通中的溝通及模式的修正／隨機應變調整風格／小心運用／知識就是力量／語言學理論的好處／談話及觀察的新方法／弦外之音的威力／以超然的立場來觀察／開闊視野

前言

我在喬治城大學教授一門「多重文化溝通」的課程時，有一個學生竟然告訴我，這門課挽救了她的婚姻；還有一次我去參加一個學術會議，一些同事在休息時間跑來告訴我，他們把我的文章介紹給朋友及親戚們看，結果我寫的文章也維繫了他們的婚姻。

語言學和解救婚姻有什麼關係呢？語言學是一門用科學方法，來研究語言如何運作的專門學問；而人與人之間的交談，既能建立並維繫彼此的人際關係，也可能導致關係破裂。因此，語言學便提供了一個具體的方法，來教導大家：人與人之間的關係，是如何建立起來，如何維繫，以及如何被破壞的。（語言學還有許多其他的範疇，如社會語言學，人類語言學等，但不在本書討論之列。）

再談到上面提到的那個學生，既然她和她的丈夫都是美國人，那麼他們和多重文化溝通又有

什麼關連呢？原來，人與人之間的溝通，多多少少都是多重文化的。例如當我們逐漸長大時，我們開始學說話，而每個人都在不同的地方長大，彼此的種族、宗教信仰、社會階層，甚至性別也各有差異；因而產生各式不同的說話及表達方式，也就是我所謂的「談話風格」。然而，人與人之間在談話風格上細微的差異，卻會導致許多不可避免，以及無謂的誤會及失望。

正如小說家弗斯特 (E. M. Forster) 在其所著《印度之旅》中所說的一句話：「在你和別人交談時，只要你在不該停頓的地方停了一下，或是別人因為你說話的語調而曲解你的本意時，整個交談，就會因此而變得很尷尬，甚至無法持續下去！」

當我們無法和別人暢所欲言時，都會想辦法找出問題的癥結，結果往往不是責怪別人，就是產生內疚；最豁達的人則將之歸咎於：因為和對方關係本來就不好而造成的；因此，這本書的主旨，就是要糾正這種大家習以為常的錯誤觀念，並說明人與人之間，因溝通不良而在心理上造成的不快，其實是因為彼此「談話風格」的差異所造成的。

曾有一個脫口秀演員，在介紹我的書時強調，在他漫長職業脫口秀生涯裡，曾經讀過許多關於演講的書，但內容全都是關於公開演講的。可是，在日常生活中，我們大多是在私底下只有兩個人或是一小群人的時候和別人說話，而不是當眾公開演講。這就是一本專門討論日常生活「談話風格」的經典作品，例如人與人之間是如何交談的；為什麼有時候和人說話時很愉快，而有時

又很糟？同時，這本書還會為你解釋，建立人際關係的關鍵（也就是肉眼看不見、摸不著的談話風格）是如何運作的！當你了解談話風格的運作過程之後，就能在腦海裡貯存一種駕馭生活的知識及智慧，而在各種人與人溝通的場合裡，像辦公室、面談、公衆事務，尤其是家裡等等，運用這種知識來增進自己與別人的溝通技巧，並建立更好的人際關係。

專有名詞翻譯對照

- Metamessage... 弦外之音
- Involvement... 參與感
- Independence... 獨立感
- Information... 訊息
- Politeness... 文雅或禮貌
- Conversational signals... 交談的訊號
- Conversational devices... 交談的表達型態
- Rapport... 融洽