

人際溝通

作者：Stewart L. Tubbs

Sylvia Moss

譯者：武文瑛等

審閱：蔡培村

校訂：杜振亞
周伶瑛



HUMAN



COMMUNICATION

PRINCIPLES AND CONTEXTS



Mc
Graw
Hill

美商麥格羅·希爾
社會 系列叢書



麗文文化事業

C912.1
2012.33

人際溝通

Human Communication
Principles and Contexts

Stewart Tubbs & Sylvia Moss 著

蔡培村教授 審閱

杜振亞／周伶瑛 校訂

王世哲 王長華 江 澈 吳若己

李瑞娥 武文瑛 郭倩琳 郭祥益

曾琳雲 鄭淑芬 謝文豐

合譯



US

International

The McGraw-Hill Companies, Inc.

Boston, Burr Ridge IL, Dubuque IA, Madison WI, New York,
Bangkok, Bogota, Caracas, Kuala Lumpur, Lisbon, London,
Madrid, Mexico City, Milan, Montreal, New Delhi, Santiago,
Seoul, Singapore, Sydney, Taipei, Toronto

麗文文化事業股份有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

人際溝通 / Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss
著；蔡培村譯。--初版。--臺北市：麥格羅
希爾，2003〔民92〕
面；公分
含索引
譯自：Human communication: principles
and contexts, 9th ed.
ISBN 957-493-860-3（平裝）
1. 溝通
177.1 92023005

人際溝通

©2003年，美商麥格羅·希爾國際股份有限公司台灣分公司版權所有。本書所有內容，未經本公司事前書面授權，不得以任何方式（包括儲存於資料庫或任何存取系統內）作全部或局部之翻印、仿製或轉載。

Original: Human Communication: Principles and Contexts, 9/e
By Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss
ISBN: 0-07-248396-2
Copyright ©2003, 2000, 1994, 1991, 1987, 1983, 1980, 1977,
1974, by McGraw-Hill, Inc. All rights reserved.
1234567890 PHW 2109876543

作者：Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss

譯者：武文瑛等

審閱：蔡培村

校訂：杜振亞／周伶瑛

合作出版：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司 台灣分公司

暨發行所：台北市中正區博愛路53號7樓

TEL: (02)2311-3000 FAX: (02)2388-8822

<http://www.mcgraw-hill.com.tw>

麗文文化事業股份有限公司

802高雄市苓雅區泉州街5號

TEL: (07)226-5267 FAX: (07)226-4697

<http://www.liwen.com.tw>

e-mail: liwen@mail.liwen.com.tw

戶名：麗文文化事業股份有限公司

郵政劃撥：41423894

總代理：麗文文化事業股份有限公司

出版日期：西元2005年03月 初版一刷

行政院新聞局出版事業登記證／局版北市業字第323號

定價：新台幣450元

ISBN 957-493-860-3



廣告回函
臺灣南區郵政管理局
登記證第1391號
郵資已付

高雄復文圖書出版社 收

Kaohsiung Fu-Wen Publishing Co.

802

高雄市苓雅區泉州街5號

麗文文化事業機構

麗文文化事業(股)公司

高雄復文圖書出版社

巨流圖書有限公司

駱駝出版社

感謝您對麗文文化事業的支持
您的寶貴意見是我們成長進步的最佳動力

姓名：	_____先生／小姐	學校系所：	_____
電話：	_____	E-mail：	_____
住址：	_____		
購買書名：	_____	購買書店：	_____

學 歷：☐高中以下（含高中） ☐專科 ☐大學 ☐研究所 ☐碩士 ☐博士

領 域：☐管理 ☐行銷 ☐財務 ☐資訊 ☐工程 ☐經濟 ☐社會人文
☐會計 ☐傳播 ☐物理 ☐化學 ☐藝術 ☐農學 ☐其他_____

職 業：☐助教 ☐教師 ☐研究人員 ☐其他_____

您對本書的建議：

內容主題 ☐滿意 ☐尚佳 ☐不滿意 因為_____

譯／文筆 ☐滿意 ☐尚佳 ☐不滿意 因為_____

版面編排 ☐滿意 ☐尚佳 ☐不滿意 因為_____

封面設計 ☐滿意 ☐尚佳 ☐不滿意 因為_____

其他_____

您的閱讀興趣：☐經營管理 ☐行銷規劃 ☐投資理財 ☐溝通勵志 ☐社會人文
☐視像美學 ☐趨勢資訊 ☐程式語言 ☐應用軟體 ☐網路通訊
☐資料庫管理 ☐其他_____

您從何處得知本書的消息？

☐校園書店 ☐網路 ☐廣告信函 ☐目錄 ☐行銷人員
☐他人推薦 ☐其他_____

您通常以何種方式購書？

☐書店 ☐郵購 ☐電話訂購 ☐傳真訂購 ☐團體訂購 ☐網路訂購
☐目錄訂購 ☐其他_____

您購買過本公司出版的其他書籍嗎？ 書名_____

您對我們的建議：

*如有任何建議，歡迎來函：liwen@mail.liwen.com.tw

前言

《人際溝通》(*Human Communication Principles and Contexts*) 第九版的設計，希望可以提供學生有關所有學科的普遍基礎和最新的研究資料。我們的使命是要呈現給學生們廣泛的理論基礎，還有改變他們對於現代溝通方式的理解層次，讓他們可以持續的學習和改變，並且能夠確實將所學的理論立即且長期的應用在他們自身的日常生活中。

我們著眼於一些傳統的口語傳播觀點，並且將不同的情境，如人與人之間、不同文化之間以及大眾傳播等，連結在一起討論，我們的方法是將古典和現代的一些溝通理論與技巧予以融合。我們相信本書不至於會過度簡化的介紹逐漸複雜的溝通主題給初學的學生，而且我們還會使用清楚、生動和精確的語言，來陳述內容。

我們一直努力在編著一本能敏察於差異，又能反應我們長期以來對於性別和文化議題所關注的教科書。綜觀此書，我們整合了許多不同背景、年齡、族群和文化的人們和例子，來闡釋其間的差異。

本書新增的部分

- **新的內容架構** 本書第九版主要的改變之一，就是有些章節重新編排順序。為了回應學生和審查者的建議，以及達到更佳的連續性，我們把「關係」(*Relationships*) 那一章放在「人際溝通」(*Interpersonal Communication*) 此章之前。

- **提昇視覺課程** 本書的特色增加了一套提昇視覺(*enhanced visuals*) 的課程，包括高接觸和低接觸文化(*high- and low-contact cultures*) 的範例說明、位置線索(*postural cues*)、Knapp 階梯模式、Duck 階段、1890-2000的美國移民，以及高情境與低情境文化(*high- and low-context cultures*) 關係。

- **2001年9月11日** 在「大眾傳播和文化之間」(*Mass Communication and Intercultural*) 之章節中，加入2001年911事件之討論。

• **科技** 本版擴充了科技應用的範圍包括了對許多相關可利用全球資訊網站（websites）的審慎評述，和這本書新設的線上學習中心，其網址如下：www.mhhe.com/tubbsmoss。在這學習中心，我們提供了許多不同的活動與資源供師生使用。在每個章節的末尾，都註有小圖示（icons）以提醒讀者上線利用我們豐富的資源，包括複習小考和字彙卡等。

• **重要名詞** 除了本書後面有字彙表以外，我們在每一章最後面也增加了重要名詞（key Terms）列表，好讓學生更容易閱讀教材。

這些修訂的部份也可以回應溝通的現代理論、議題，以及相關的研究。這個版本已經全面更新，而且還包括許多新的引註、新的設計，以及新的照片。

本書的規劃

第一章 本章主要是介紹人類溝通的過程。新增加的內容包括：根據近25年來研究的發現，包括分辨高工作表現者與低工作表現者間的差異、評估電子科技對溝通相關領域的影響及因日常使用電子郵件而產生的電子化壓力（e-stress），還有青少年使用手機的平均比率等。最後另有一自我測驗，以檢視是否有網路成癮的傾向。

第二章 本章以個人的知覺檢視我們如何學習看待自己，如何形成對別人的印象，以及我們的知覺正確度如何。修改的部份包括增加更多有關自我概念和自尊的部份還有大學生害羞問題的新研究、及其與使用網路的關係。此外，還有人們在上線時如何對別人產生印象，以及刻板印象與身體意象和文化間的溝通有何關連等新資料。

第三章 在言語溝通的要素方面，我們引用名為「文字可以癒合」（Words Can Heal）的新語言運動例子，來說明人們已愈來愈覺知將文字作正面解讀與負面解讀的不同效力。本章也提到「豬肉罐頭」（spam）這個字的來源，還有它與合美爾食品公司（Hormel Foods Corporation）之間的衝突。除此之外，另增加有關溝通對自我概念和整體生活效能所產生影響的一些新的討論，以及發展重標記來改善自我對話。

第四章 我們根據新的關注和研究資料，並自當代戲劇和小說中擷取

了一些例子，以更新並提升對於「非言語溝通」部分的處理。談到有關空間的線索，我們也討論到高接觸的文化和低接觸的文化。還有關於節奏、眼球轉動、身體運動以及時間概念等新的資料。目前有關接觸所修改的部份，包括了接觸迴避（touch avoidance）。至於口語線索的新資料——包括「聽起來很美就是好聽」（what sounds beautiful is good）的假設——討論他們如何影響我們語音信箱和答錄機的反應。本章也有一些新的說明設計，以儘量提升讀者的興趣。

第五章 談到傾聽，討論傾聽的種類和提供很多改善聽力的實用方法。

第六章 處理衝突和協商，並提到有關2001年9月11日在世貿中心和五角大廈遭到攻擊餘波的新資料，來了解協商和衝突處理的重要性。

第七章 我們把倫理（ethics）視為是從人際關係延伸到大眾溝通的持續性問題，故我們把討論延伸到許多由新科技所引發的挑戰。我們檢視說謊的藉口和「善意謊言」（white lies）的效果。誤導（misrepresentation）不僅和大眾傳播有關，而且也和个人與網路線上關係相關，另外也有一些新的資料關於節目審查制度（censorship）、憎惡網站及網路上的偏見。我們也談到秘密、揭露和隱私權，包括大眾媒體如何針對政治家的報導以及對電腦使用者的管制。

第八章（以前是第六章）修改之處包含了在關係過程中，提到改變選擇伴侶偏好的新資料，以及包括確認和支持的部份。Knapp的關係階段（relationship stages）理論和 Duck的關係惡化（relationships deteriorate）理論，都已被重新詮釋，而 Knapp 階梯模式現在有新的說明可以支持該理論。此外，修改和延伸的地方還包括維持關係、友誼和浪漫關係的部份。最後有關家庭溝通的部份，我們也討論到一些繼親家庭的特殊問題。本章也修改到可以和第九章有關人際溝通的部份做更有效的密合。因此，關係對話的部份就放在那一章再討論。

第九章 人際溝通，這是我們討論有關溝通情境的第一個章節，不只內容已作了具體的修改，還根據當代的文獻，在全章中舉了許多例子。除了有關對話觀點的資料以外，還有一些自我表露（self-disclosure）的資料。修改親密關係的討論，包括依戀型式（attachment styles），還有綜合

有關兄弟姊妹之間親密關係的研究。有關愛情的承諾和理論的資料，則包括 Sternberg 愛的三角關係，還有 Lee 和 Hendrick 的著作，以及 Hendrick 對愛情類型的討論。學生自我測驗的部份，可以把這些研究帶到生活中。在結論中有關主導、地位和權力的部份，也有針對婚姻中權力和平等的關係有新的討論——而且也檢視了武斷的（assertive）溝通與不明確（non-assertive）和挑釁的性（aggressive）溝通的明顯不同之處。

第十章 文化間的溝通，針對這個重要的研究領域，我們已新加了一節，以討論研究文化的三種主要途徑。也有一些關於衝突規範（conflict norms）的新資料，以及有關種族優越感（ethnocentrism）和刻板印象（stereotyping）的增修。這章也傳達偏見（像反阿拉伯情節）、族群兩極化和網路等議題。我們也討論了包容和社區營造的新研究方案。其他改變包括高情境和低情境文化的圖象，及表列針對電影和電視提出批判性觀點的指南和對一些憎惡網站選擇間的關聯。

第十一章 面談，本章提供了如何求準備職面試的相關資訊，包括對於在面試過程中應徵者所犯最嚴重錯誤的討論。另外在策略性面試和 STAR* 方法應用上，也添加了些新的資料，以提示讀者如何在面試時脫穎而出。我們還附有份檢核表，以方便讀者在準備面試時使用。

第十二章 有關小團體溝通，提供新的領導統御評估方法，包括新的趨勢，如：「週五自由會面」（Meeting-Free Fridays），以及以八個高成就的相互關聯團隊進行研究所獲致相關的結論，其中包括情緒智商（emotional intelligence）和有效團體領袖的特質。

第十三章 關於公共溝通（public communication），由 David Gergen，尼克森（Richard Nixon）、福特（Gerald Ford）、雷根（Ronald Reagan）和柯林頓（Bill Clinton）等歷任美國總統的演說撰稿人，提供一些新的溝通秘訣。為了說明資料的可信度，本章還選錄了一篇科林·鮑爾將軍（General Colin Powell）的演說文稿。此外，另有一些新的資料包括遊說（persuasion），運用恐懼的訴求（use-of-fear appeals），以及改善傳達的秘訣，

* STAR 為 situation，task，action，result 之字首組合。

在使用簡報軟體 (Powerpoint) 的研究發現, 以及 Bush 總統於911恐怖攻擊之後, 在國會所發表的演說範例。

第十四章 有關組織間的溝通, 包括以蓋洛普 (Gallup) 對於橫跨四百個國家大約一百萬人所作調查的研究發現, 在哈佛大學的 Daniel Goleman 斷言: 「領導人物的成功有85~90%是由於他們卓越的溝通技巧」。在討論改變的內容中, 我們引用有關大陸航空公司 (Continental Airline) 的例子, 來描述新的執行總裁 (CEO) 如何選擇激進的方法來溝通公司組織文化的改變。

第十五章 我們在本章中對於大眾傳播媒體和新科技的應用等議題上作了許多修訂, 包括增加有關媒體企業集團的討論篇幅。修正關於媒體倫理與審查制度的部分內容。一些新的研究資料, 如媒體的使用和選擇, 911事件後的資訊擴散等, 也被加入, 並討論媒體對大眾政治態度的影響。另有一個更新的章節在探討工作職場與科技世界中的婦女, 在媒體上是如何被呈現。於媒體暴力的部分, 則討論有關一般世界症候和第三人稱的效應, 我們同時也檢視有關科技對人際溝通影響的研究, 還有最近有關數位落差 (digital divide) 的研究發現, 和運用新科技以達成政治和社會的改變。

資源站

《人際溝通》(*Human Communication Principles and Contexts*) 一書結合許多教學輔助資源, 希望對學生和老師都有益處。其中包括每章都從「學生目標」(Student Objectives) 開始, 再以末尾的「摘要」(Summary)、「重要名詞 (Key Terms) 表列」、「複習問題」(Review Questions) 以及一系列的「練習」(Exercises) 作結束。每章也都列有一個溝通議題的表框, 這些議題欄有一半是本版新增的, 裡面的議題可被用來當作課堂討論題綱或家庭作業的來源。這些章節的教育法是由本書新的「免費線上學習中心」(FREE Online Learning Center), 網址為: www.mhhe.com/tubbsmoss 所支持, 以提供老師和學生更多的活動和教學, 和學習的資源。

每章最後有「推薦書目」(Suggested Reading) 的註解, 包括一些坊間

流行和學術的閱讀資料，都已經全面的更新。「教師手冊」(The Instructor's Manual)和「測驗題庫」(Test Files)也都在這次第九版全面翻修過。

請與您當地的麥格羅希爾(McGraw-Hill)代表處聯絡，以了解有關本教科書的其他資源和選擇，如：顧客出版品、線上版，以及取得或發展有關課程管理系統的內容，如黑板(BlackBoard)與網路電腦(WebCT)。找到你當地的代表處，請進入網址：www.mhhe.com，然後點選一下代表網址。

我們衷心感謝下列的審查者為這第九版的修訂，提供了寶貴的批評和意見：

- Gary Meyer, Marquette University;
- Heidi M. Rose, Villanova University;
- Karen Buzzard, Northeastern University;
- Rebecca Parker, Western Illinois University;
- Larry J. Whatule, University of Pittsburgh at Greensburg;
- Karen C. Evans, Ohio University, Lancaster Campus;
- Carey Noland, Ohio State University.

對於麥格羅·希爾(McGraw-Hill)的編輯們，我們也願表示真誠的感激：Nanette Kauffman和Jennie Katsaros兩人的投入、支持和對這個計畫寶貴的貢獻；Rebecca Nordbkock很熟練地指導我們無數次的編輯和生產過程以完成這份文稿；還有Jenny El-Shamy對本版精緻外部封面和內頁設計的用心。

Stewart Tubbs
Sylvia Moss

關於作者

Stewart Tubbs

Stewart Tubbs 是東密西根大學 (Eastern Michigan University) 商學院領導學的 DHC 級教授 (Darrell H. Cooper Professor) 也是商學院的前任院長。他在坎薩斯大學 (the University of Kansas) 取得「溝通與組織行為」 (Communication and Organizational Behavior) 的博士學位。在柏林格林州立大學 (Bowling Green State University) 取得「溝通」 (Communication) 的碩士學位和「科學」的學士學位，他曾經在密西根大學 (the University of Michigan) 、哈佛商學院 (Harvard Business School) 和史丹佛商業研究所 (Stanford Graduate School of Business) 完成有關管理的博士後研究工作。

Tubbs 先生曾經在通用汽車 (General Motors Institute) 和玻伊士州立大學 (Boise State University) 任教，他當時也是管理系的主任。不久之後，又擔任商學院的副院長。

他曾經獲選為傑出教師四次，也持續諮詢過《財富》 (*Fortune*) 500 家的企業，他也是管理學院組織溝通系的前主任。1994 年他接受商業管理學院在倫敦頒給他傑出領導獎項，而且位於俄亥俄州 (Ohio) 的雷克烏德市高中 (Lakewood High School) 也將他納入傑出校友名單。

塔柏斯博士是《小團體互動的系統策略》 (*A Systems Approach to Small Group Interaction*) 一書的作者，也和希維雅·摩斯 (Sylvia Moss) 合著了《人際溝通》 (*Interpersonal Communication*) 一書。他也被列在以下的名錄中，如：《美國科學界的男人與女人》 (*American Men and Women of Science*) 、《當代作者》 (*Contemporary Authors*) 、《美國學者名錄》 (*Directory of American Scholars*) ，《國際教育界名冊》 (*International Who's Who in Education*) ，以及《美國的傑出青年》 (*Outstanding Young Men of America*) 。

Sylvia Moss

Sylvia Moss 是一位對社會科學很感興趣的專業作家。她在巴那爾德學

院 (Barnard College) 和威斯康辛大學 (University of Wisconsin) 接受大學教育，並擁有哥倫比亞大學 (Columbia University) 和紐約大學 (New York University) 的研究所學位。她是一位作家，和 Stewart Tubbs 合著《人際溝通》(*Interpersonal Communication*) 一書，這對社會科學的許多學院教科書有很大的貢獻。

Moss 女士是一位寫作諮詢師 (writing consultant)，在新雷屈爾學院 (College of New Rochelle) 教課，同時也教寫作工作坊。她的詩集《轉動的城市》(*Cities in Motion*)，由 Derek Walcott 選為國家詩集系列，並且由伊利諾州大學 (University of Illinois) 出版。她的作品選集出現在《六個詩人》[*Six Poets*，聖彼特堡 (St. Petersburg)]，還有每年一度的「葛羅里詩集獎」(*Grolier Poetry Prize Annual*)，以及一些文字的日誌，如：《新信件》(*New Letters*)、《海梨康第九》(*Helicon Nine*)，以及《外國文學》[*Foreign Literature*，莫斯科 (Moscow)]。她也接受白人寫作的獎項，而且二度當選雅杜社員 (Yaddo Fellow)。她是《中國 5000 年：藝術的創新與轉變》(*China 5000 Years : Innovation and Transformation in the Arts*) 一書的編輯，由格津漢姆博物館 (Guggenheim Museum) 所出版。

審閱

蔡培村教授

學歷 國立政治大學教育學博士

現職 國立高雄師範大學副校長、成人教育研究所教授

校訂

杜振亞副教授

學歷 美國賓州州立大學課程與教學博士

現職 高雄應用科技大學師資培育中心副教授

周伶瑛副教授

學歷 美國賓州州立大學雙語教育哲學博士

現職 高雄應用科技大學應用外語系副教授兼系主任

譯者簡介

(依姓氏筆劃排列)

王世哲 (第八章)

學歷 高師大成教所博士班三年級

現職 高雄縣立仁武高級中學補校校務主任

王長華 (第十章)

學歷 高師大成教所博士班二年級

現職 國立科學工藝博物館公共服務組主任

江 澈 (第六章、第十四章)

學歷 高師大成教所博士班二年級

現職 高雄市私立立志中學校長

吳若己（第二章、第十五章）

學歷 高師大成教所博士班二年級

現職 高雄海洋技術學院通識中心專任副教授

李瑞娥（第七章）

學歷 高師大成教所博士候選人

現職 高雄市博愛國小教師

武文瑛（第一章、第十一章）

學歷 高師大成教所博士候選人

現職 高雄市楠陽國小教師

郭倩琳（第三章）

學歷 高師大成教所博士班二年級

現職 輔英科技大學護理系講師

郭祥益（第九章）

學歷 高師大成教所博士候選人

現職 高雄市立中正高級中學教師

曾琳雲（第五章、第十三章）

學歷 高師大成教所博士班二年級

現職 立德管理學院通識教育中心專任講師

鄭淑芬（第四章）

學歷 高師大成教所博士班三年級

現職 高苑技術學院應用外語系講師

謝文豐（第十二章）

學歷 高師大成教所博士候選人

現職 稻江科技暨管理學院休閒遊憩系講師

節譯本序

《人際溝通》中譯本問世之後，感謝許多教育界先進採用作為相關課程的教科書，但由於本書內容豐富，參考取才又極廣泛，致多數老師反應，譯本的篇幅可針對國內學生的需要再作調整。

今編輯部考量，「人際溝通」在大部分學校，都屬通識性質的兩學分課程，故決定將原譯本中屬較高階的文化溝通（第十章）、公共溝通（第十三章）、組織溝通（第十四章）和大眾傳播（第十五章）等章節暫予抽離，另發行節譯本，以方便任課教師們在教學中能有充分的時間可以運用。

但對於大傳、人管或研究所階段的課程而言，我們仍強烈建議，採用完整的譯本作為參考，因為此等章節中有關組織領導與媒體運作方面的討論，都具有相當的參考價值。

引進新穎實用的原文書並將之轉譯，一直是本公司服務愛用者的重點工作，今後仍請各方不吝繼續惠予支持並指導。

編輯部

人際溝通

目次

前言	i
關於作者	vii
審閱／校訂／譯者簡介	ix
節譯本序	xi

第一篇 原理

第一章 人際溝通的過程 3

- 一、人際溝通的重要性 6
- 二、何謂人際溝通？ 8
- 三、人際溝通的模式 10
- 四、溝通的情境 19
- 五、溝通技術 24
- 六、何謂有效的溝通？ 26

第二章 個人知覺 37

- 一、觀察人與物：比較 39
- 二、形成印象 45