

General
Education

人際 溝通

*Interpersonal
Communication*

A Goals-Based Approach

Daniel J. Canary

Michael J. Cody 著

Valerie L. Manusov

楊威譯



人際 溝通

*Interpersonal
Communication*

A G [REDACTED] h

本書的目的是要綜合呈現有關人際溝通的各類研究，使讀者了解溝通和追求個人目標之間的關連，不但能學習運用人際溝通的技巧，達到個人的目標，也能對人際溝通在生活中產生的影響有所體會。

第一部分是人際溝通的基本要素：說明人際溝通的定義，分析訊息交換的基本工具；人們在交換口語訊息時使用的各種不同的方法與內涵；人們如何交換非口語訊息。第二部分是自我表述的目標：自我表述的意義，以及直接和間接方法；自我表露的優缺點；如何做自我辯護。第三部分的重點在關係目標：討論關係的增進與維持、惡化與終結；分手的原因與方式。第四部分是工具性目標：如何影響他人，以及相關研究；雙方目標不一致時，該怎麼辦？討論衝突如何產生及處理策略。第五部分討論達到個人溝通能力的因素：探討影響人與人互動的個別因素，最後以討論溝通能力作為總結。



五南文化事業

ISBN 957-11-3919-X (177)



9 789571 139197

五南圖書出版公司

人際溝通

Daniel J. Canary

Michael J. Cody 著

Valerie L. Manusov

楊 威 譯

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

人際溝通 / Daniel J. Canary, Michael J. Cody,

Valerie L. Manusov 著；楊威譯。— 初版。—

臺北市：五南，2005[民 94]

面； 公分

譯自：Interpersonal Communication：

A Goals-Based Approach, 3 rd ed.

ISBN 957-11-3919-X (平裝)

1. 溝通 2. 人際關係

177.1

94003779

人際溝通

Interpersonal Communication: A Goals-Based Approach

作 者 **Daniel J. Canary, Michael J. Cody,**
Valerie L. Manusov

譯 者 楊 威

編 輯 錢美蓮

出版者 **五南圖書出版股份有限公司**

發行人 楊榮川

地 址：台北市大安區 106
和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：(02)27055066 (代表號)

傳 真：(02)27066100

劃 撥：0106895-3

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

顧 問 財團法人資訊工業策進會科技法律中心

版 刷 2005 年 4 月 二版一刷

定 價 550 元

有著作權·請予尊重

Interpersonal Communication : A Goals-Based Approach

Daniel J. Canary
Michael J. Cody
Valerie L. Manusov

First published in the United States by
BEDFORD/ST. MARTIN'S, New York and Boston
Copyright©2000 by Bedford/St. Martin's All Rights Reserved

原書由 Bedford/St. Martin's 於美國初次發行。
版權所有，翻印必究。

序

許多人際溝通教科書帶領學生進入這個領域時，不是著重在技巧，就是偏重理論。事實上兩者都不可或缺，但也都有不足；前者未讓新學生接觸人際關係的學術研究，後者未能讓學生在課堂外思考人際溝通的重要。我們認為以目標為導向的學習方式更好，因為這個方式結合以技巧為基礎的實務，與以理論為基礎的嚴謹知識，鼓勵學生去探索「溝通」如何影響人際關係，及如何助人達到一些個人的目標。

和人際溝通的第一版一樣，本書將人際溝通的理論、研究和原則，放在人類社交活動追求的三種型態目標下研究：

1. 自我表述的目標：一般人如何運用溝通呈現個人的形象。
2. 人際關係的目標：溝通與關係愈來愈親密、關係的維持、關係愈來愈疏遠，甚至關係中止之間的關連。
3. 工具性的目標：一般人如何利用溝通達到個人需求或獲得資源。

水可以載舟，亦可以覆舟。最重要的是，讓學生了解「溝通」可以幫助人，也可以妨害人達到重要的人生目標。

在第二版中，華盛頓大學的 Dr. Valerie Manusov 也加入作者群。她的洞察力和寫作能力為全書增添新的觀點和專家意見。我們三人各自負責部分內容的撰寫、互相切磋，努力以資訊豐富、平易近人的風格表達我們的觀點。

二版增加二個新的章節——第二章，「認知和聆聽過程」，及第十二章，「贏得順從」。為使內容讀起來更流暢，認知和溝通的相關題材都放在同一章節中；這類題材在第一版是分散到不同章節中。由於大家對溝通的策略性功能很感興趣，本書專闢一章談人們如何影響他人，特別強調各種溝通的策略技巧。

除了新增的章節外，其他每一章也做了修正，並增添最新內容，除了有關男女追求和婚姻問題外，也突顯文化上的差異，並舉例說明友誼關係和親情關係。新增的內容讓大家對人際溝通和個人目標有更

多元和廣泛的認識。此外，口語和非口語溝通的章節是全面改寫，以呼應讀者、同事和學生的建議。經過修正後，這些章節能更清楚詮釋口語和非口語系統各種理論。

一些特別的名詞——也就是關鍵語詞——在第一次出現時都以楷體字呈現，並加註英文原文。

全書概論

本書的目的是要綜合呈現有關人際溝通的各類研究，讓學生了解溝通和追求個人目標之間的關連。這並不表示本書採取以實用技巧為主的方法，或鼓勵學生把別人玩弄於股掌之間。我們只是認為，要了解人際溝通的行為，最好就是把這種行為置於一個以目標為導向的架構中，才能學會技巧以外的東西。

本書的組織架構是以一些有關自我表述、人際關係，以及工具性的目標等文獻為依據。希望這樣的編排方式，不但能讓學生學習運用人際溝通的技巧，達到個人的目標，也能對人際溝通在生活中產生的影響有所體會。

第一部分談的是人際溝通的一些基本要素。第一章提供人際溝通的定義，分析訊息交換的基本工具——口語與非口語的溝通。這一章會談到人際目標的重要性、種類以及性質。第二章探討在形成人際溝通和各種不同形式的聆聽過程中，認知所扮演的角色。人們在交換口語訊息時使用的各種不同的方法，以及口語訊息的不同內涵，則是第三章的重點。第四章探討人們如何交換非口語的訊息。

第二部分是談自我表述的目標。第五章討論自我表述的意義，以及人們採用的一些直接和間接的自我表述法，包括恫嚇、懇求、迎合及其他各種策略。一旦我們喜歡的自我表述方式受到威脅時，該如何是好？自我表露就是第六章的主題。這一章探討自我表露的好處和風險、社交關係滲透理論、以及自我表露的向度，並且分析自我表露的

原因和後果。第七章是如何在自己的公眾形象受到質疑時，做自我辯護。本章探討如何提供解釋，恢復對自我的定義。

第三部分的重點放在關係目標上。第八章討論關係的增進：為什麼某些人吸引我們、如何透過互動讓自己變得更迷人，以及溝通和關係發展的關連。第九章討論的是關係的維持——為什麼要維持關係、如何維持個人關係，以及運用的特殊策略。第十章談到關係的惡化和終結、探討分手的原因、人們分手的方式，以及關係結束後對情緒的影響。

第四部分涵蓋一些工具性目標。第十一章探討如何影響他人以及使人順從的一些基本原則。第十二章討論有關使人順從和抗拒順從的研究——使用的策略和技巧。這一章討論許多現實生活中的例子，像如何讓別人迎合你的要求、提供你資源。兩個人的目標不一致時，該怎麼辦？第十三章討論的是衝突：衝突如何產生、處理衝突的策略，以及衝突的後果。讀者可從中得知，衝突是溝通中常見的行為，處理衝突的方式會影響人們對衝突事件的觀點，也會影響彼此關係。

第五部分討論達到個人溝通能力的因素。達到目標的取向和預設立場因人而異。第十四章探討影響人與人互動的個別因素。本章指出，人際溝通和性別、個性有關，也跟相倚行為、自我檢視、控制點、寂寞、溝通焦慮、辯論性、認知複雜性，及相倚類型有關。第十五章以討論溝通能力作為總結——亦即何謂有效和適當的溝通者。

Daniel J. Canary

Michael J. Cody

Valerie L. Manusov

◀▶
目 錄

序	1	
PART 1	人際溝通的基本原則	1
第一章	人際溝通對達到目標的重要性	3
	定義人際溝通	5
	目標的性質	10
	人際溝通目標的種類	13
	自我表述的目標	13
	人際關係目標	16
	工具性目標	17
	本章摘要與本書概論	19
第二章	認知與傾聽的過程	25
	認知架構與溝通	27
	四個重要的認知過程	29
	人際期望	29
	歸因	33
	人際認知	37
	刻板印象	39
	聆聽	41
	本章摘要	45
第三章	語言溝通的基本原則	49
	語言溝通規範	50
	語義密碼	51
	句法語碼	52
	實用語碼	53

語言溝通與目標	54
Grice 合作原則	／ 54
語言舉止與配對句	／ 57
維持話題與改變話題	／ 59
肯定與否定的訊息	／ 61
文化與語言的溝通	64
個別主義與集體主義	／ 64
溝通適應理論	／ 65
個人因素與語言溝通	69
訊息設計邏輯	／ 69
自我解釋	／ 71
年齡層	／ 72
本章摘要	73

第四章 非語言溝通的基本原理

77

何謂非語言溝通？	79
臉部表情與直視	／ 79
舉止動態學	／ 79
用聲學	／ 80
間距學	／ 81
身體表情	／ 82
時間學	／ 82
環境	／ 83
對非語言行為的誤解：刻意性與文化	83
非語言行為功能	87
情緒表情	／ 88
印象形成／認同經營	／ 89
欺騙	／ 91
交談經營	／ 94
關係訊息	／ 95
非語言的親密性與直接性模型	97

均衡理論／98	
認知的價值理論／98	
互動適應理論／99	
本章摘要	100

PART 2 達到自我表述的目標 107

第五章 表述自我 109

何謂自我表述？	110
自我表述的性質	113
監看自我表述／116	
自我認同與自我表述／117	
達成指標／120	
似是而非的限制／122	
自我表述的直接策略	123
逢迎／123	
恫嚇／129	
自我宣傳／129	
樹立榜樣者／133	
懇求者／134	
自我表述的間接策略	135
本章摘要	137

第六章 表露自我 143

自我表露的性質	144
自我表露的類型／144	
社交關係滲入論／145	
影響自我表露選擇的因素	148
相互性規範／149	
不自我表露的原因／150	

自我表露與隱私／	155
影響自我表露方式的因素	158
性別差異／	158
關係的性質／	159
文化／	159
影響自我表露認知的因素	160
表露的多寡／	161
相互性規範／	162
表露的價值／	164
誠實／	164
時機／	165
本章摘要	166

第七章 自我辯護

171

解釋是什麼？	174
解釋類型學／	174
擴大的解釋類型學／	176
解釋的功能／	179
經由解釋的溝通達成的目標／	180
面子功夫和禮貌理論／	180
歸因理論和解釋的溝通	191
藉口的可信度／	192
情緒的控制／	193
印象管理／	195
責任與辯護的可信度／	196
公共形象／	197
本章摘要	203

PART 3	達到人際目標	209
第八章	加強關係	211
	關係加強的特點	212
	加強關係的好處／	213
	加強關係的缺點／	214
	人際吸引：提升關係的催化作用	215
	人類學：外在美／	216
	加強類：支持／	217
	認知類：態度上相似／	218
	組織類：溝通行為／	219
	在互動時增加親密性	220
	傳達喜歡與親密性的行為／	220
	求愛和非意識的調情動作／	222
	認知價值理論／	226
	關係發展過程／	228
	再次討論社交滲透	228
	關係演進的階段／	229
	關係增進的研究／	231
	轉換點／	233
	本章摘要	236
第九章	維繫關係	243
	維繫關係和平等	245
	維繫關係的策略	248
	正面法／	249
	公開法／	249
	保證法／	251
	社交網絡法／	253

- 分工合作法 / 253
- 關係的矛盾論 255
 - 矛盾式的緊張關係 / 255
 - 回應矛盾式的緊張關係 / 256
- 維持柏拉圖式的友誼 257
- 維持不同型態的愛情關係 262
 - 愛的風格與愛的方法 / 262
 - Fitzpatrick 的婚姻型態 / 266
 - 各婚姻類型中的溝通差異 / 267
- 本章摘要 269

第十章 降低關係 277

- 為什麼要分手？ 279
- 面對關係中不愉快的一面：結束關係的四個階段 282
 - 平等的重要性 / 287
 - 分手和關係終止的原因 / 290
 - 歸因理論 / 291
 - 價值理論和問題出現的頻率 / 295
 - 分手的階段模式 / 296
- 結束關係使用的方法 296
 - 用於結束關係的一些策略 / 296
 - 面子問題和禮貌理論 / 302
- 關係結束的後果 306
 - 情感上的後果 / 306
 - 分手後還做朋友 / 306
 - 為喪禮盛裝及調適 / 307
- 本章摘要 313

PART 4 達成有助益的目標	319
第十一章 對人產生影響的一些原則	321
為什麼人會順從別人的要求？	324
順從的基本原則	326
固定觀念和對比效果／	326
相互回應／	329
認同支持／	334
討喜／	338
社會習慣或社會認可／	339
權威／	342
稀有性／	343
順從策略的模式	345
「不只如此…」：如何把交易修正得更美好／	350
上街購物／	351
本章摘要	356
第十二章 贏得順從	363
什麼是讓人順從的訊息？	366
Marwell 和 Schmitt 歸納的類型／	366
Falbo 的權力策略／	373
說服的概要	376
實際使用策略時：兩大重要假設	382
再論禮貌理論	383
再論歸因理論	385
文化與順從	386
抗拒順從的策略	388
本章摘要	390

第十三章	處理人際關係中的衝突	395
	為什麼要研究衝突？	397
	為衝突定義	398
	衝突形式	399
	處理衝突的一些選擇	402
	面對還是逃避？	／ 402
	合作還是對抗？	／ 404
	衝突的策略和模式	406
	衝突策略	／ 406
	衝突模式	／ 407
	處理關係中的問題	414
	衝突行為的後果	417
	歸因	／ 418
	關係的後果	／ 419
	本章摘要	421
PART 5	人格特質與人際溝通能力	427
第十四章	了解個別差異的重要性	429
	了解個別差異的重要性	431
	影響個別差異的幾個因素	433
	馬基維力型的行為	／ 433
	自我監測的行為	／ 435
	控制所	／ 438
	認知複雜度	／ 441
	好辯性	／ 444
	溝通焦慮性	／ 448
	寂寞	／ 449
	相倚	／ 454

本章摘要 458

第十五章 溝通能力的涵義

465

溝通能力的組成模式 467

動機 / 467

知識 / 468

技巧 / 469

評估溝通能力高低的幾個標準 472

適應性 / 472

談話參與 / 473

談話管理 / 473

體諒 / 474

有效性 / 474

適當性 / 474

評估自己的溝通能力高低 475

溝通能力的涵義：檢討 477

溝通能力的基本要素 479

自我表述的能力 / 480

促進關係發展的能力 / 481

達成有助益的目標的能力 / 482

個性與溝通能力 / 483

結語 484