

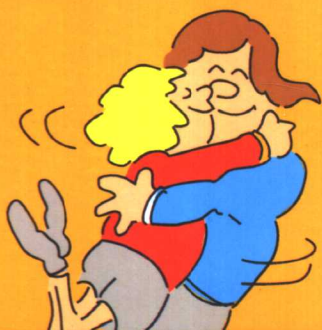
PEOPLE SKILLS

ROBERT BOLTON, PH. D.

# 交互式 听说训练

5大技巧克服  
人际交流的12种障碍

●【美】罗伯特·博尔顿博士 著



新华出版社

# PEOPLE SKILLS

# 交互式 听说训练

ROBERT BOLTON, PH. D.  
【美】罗伯特·博尔顿博士 著

## 5大技巧克服 人际交流的12种障碍



B1286269



● 葛雪蕾 朱丽 译

新华出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

交互式听说训练: 人际交流五大技巧/(美) 博尔顿著; 葛雪蕾, 朱丽译. —北京: 新华出版社, 2004. 1

ISBN 7-5011-6525-4

I. 交... II. ①博... ②葛... ③朱... III. 人间交往  
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 120080 号

**交互式听说训练: 人际交流五大技巧**

[美] 罗伯特·博尔顿

\*

新华出版社出版发行

(北京市石景山区京原路 8 号 邮编: 100043)

新华出版社网址: <http://www.xhpub.com>

中国新闻书店: (010) 63072012

新华书店经销

北京师范大学印刷厂印刷

\*

880 毫米 × 1230 毫米 大 32 开 10.5 印张 200 千字

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-5011-6525-4/G · 2376 定价: 18.00 元

## 【前言】

拉尔夫·沃尔多·爱默生说过：“优秀的读者才能成全一本好书。”这个道理尤其适用于本类书籍。如果读者只想随便了解一些理念，就不会从本书中得到太大收获。本书针对的是那些迫切希望改善人际关系、愿意尝试以下章节中探讨的交流手段的人士。仅仅阅读本书是没什么收效的。不过，那些在日常生活中坚持以创造性手法使用这些技巧的人会发现，他们的人际关系发生了重大变化。

有效的交流可不是我轻松构想出来的东西。我想，如果我从童年时代就非常善于人际交往，我也就不会如此孜孜不倦地研究这门学问了。正是因为交流让我感到头痛，所以我才对此加以研究，尝试使用我学到的东西，展开教学并围绕这个问题著书立说。

我之所以觉得自己比较有资格讲授这些技巧，恰恰因为它们不是我轻松构想出来的。我克服了不少困难，而这些困难使得一般学习者难以形成比较有效的交流方式。或许正是由于最初遭遇的一些障碍，所以我能帮你解决学习并运用这些技巧时遇到的许多难题。

撰写本书的同时，我还要处理由于管理咨询公司而接连遇到的许多有趣问题。不慌不忙地从容写作无疑有许多好处。不过，繁忙的管理和教书工作带来的日常压力与其说是不利条件，不如说是个优势。在我撰写本书的六年多时间里，这些技巧每天都在喧嚣混乱的生活中得到了应用和检验。

撰写这些章节的时候，我自信那些付诸实践的读者将获益匪浅。我们的“交流技巧”研讨班的学员阅读了早期出版的数千本。毫不夸张地说，在阅读过本书早期版本的读者当中，有

数百人来信表示，这些人际关系手段对他们很奏效，而且让他们的生活发生了重大改观。许多人说，本书不仅改变了他们对人际交往的看法，而且帮助他们改变了行为，改善了人际关系。此次的增补版本应该会更为奏效。

创作本书的初衷是审视我自己的内心世界，并且研究我可以怎样改善与别人的交往。托马斯·戈登、卡尔·罗杰斯、艾伦·艾维、杰勒德·伊根和罗伯特·卡克赫夫的想法、研究、学说和文字充实了本书的内容。有时，当我看书的时候，一个人阐述理论的方式对我来说就像理论本身一样重要。措辞就像是我想挂在墙上的一幅极具震撼力的画作。我想让别人了解这些话，不仅是由于它很精辟，还因为它的措辞方式对我具有特殊意义。因此，你会在本书的各个章节看到许多引语。它们都与我的经验、品味和价值观产生了共鸣。

我与里奇咨询公司的同仁们（尤其是多特·博尔顿和埃德·利斯贝）细致讨论了本书中的概念。他们的想法和措辞对本书助益颇多。

我要特别感谢我们的交流技巧研讨班里的学员。他们强化了我的理解。他们来自生活的各个阶层：经理人员、推销员、秘书、教师、医疗工作者、客户关系员工、建筑工人、管理人员、心理学家、律师、神职人员等等。在他们力图拓展自己的交流技巧的同时，我发现了讲授这些方法的便捷途径。当学员们努力将这些技巧应用于具体情景时，我发现了这些理论和方法的不完善之处，并且能想出更有效的理念。本书中的许多例子都源自他们的经历。为了保密，我对姓名和一些细节作了处理。

许多机构协助了这项计划的开展工作。我们与纽约州奥尔巴尼的圣罗斯学院展开合作，让数千名教育者学习研究生课程。他们可以从这些课程中学到本书讲授的方法，并且把这些

方法应用于日常工作。“财富5强”公司、小企业、政府机构、宗教团体、医院、大学、咨询中心和其他机构让我们有机会把这些技巧教给背景迥异的人们。我们得到的反馈有助于强化本书中的表述。反馈还证实，这些技巧极其重要，与无数工作情景、家庭和其他个人关系密切相关。

劳拉·威克斯帮了大忙，完成了本书的部分研究工作，还修改了一些章节的措辞。帕特·弗里伯恩也润色了一些章节的语言。多特·博尔顿阅读了全书，还提出了若干大大小小的改进意见。埃德·利斯贝也对几个关键章节提出了修改意见。

在对一部分人士表示感谢之后，我仍然觉得这是“我的”书，这也许显得有点奇怪。英国最早的植物学指南的作者用了个比喻。这个比喻很能表达我的感受：

在看到我把诸多作者的作品编纂成书后，有些（读者）会说，我为你们奉献了别人的丰硕劳动成果，却没有拿出自己的东西……对此，我的回答是，如果蜜蜂从芳草、灌木和绿树上盛开的繁花中采蜜，这些芳草、灌木和绿树又生长在别人的草地、田野和庭院里，而人们仍然称之为蜜蜂的蜂蜜……那么我也可以把我知晓并搜集的诸多作者的作品称为……我的书！

尽管别人强有力地激励了我的交流手段和我的相关想法，但这些篇章的材料是我搜集的。

除非我们能形成一套令人满意的、区别不出性别的代词，否则就必须解决称一个人为“他”还是“他/她”的问题。这两者都不能让我感到满意。因此，在所有的双数章节，我用“她”泛指所有人，在所有的单数章节，我用的是“他”。

有些熟悉本书内容的人说，应该先阅读第15章《有效交流的三个基本要素》。有人说，应该把这个章节放在本书的中间读。还有人说，应该最后读这一章。如果在某个环节，你觉得

本书过多地强调了交流方法，而不是让交流充满生机的态度，那就放过第 15 章，继续往下读。

读者，我对你的祝愿就是——希望你像我一样，从本书讲授的技巧中获益。

# 目 录

|           |   |
|-----------|---|
| 前 言 ..... | 1 |
|-----------|---|

## 第一部分 序论

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第一章 弥合人际鸿沟的技巧 ..... | 1  |
| 第二章 交流的障碍 .....     | 15 |

## 第二部分 倾听的技巧

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第三章 倾听不只是用耳朵听 .....  | 32  |
| 第四章 反馈式倾听的四个技巧 ..... | 57  |
| 第五章 反馈式回应为何会奏效 ..... | 74  |
| 第六章 阅读身体语言 .....     | 92  |
| 第七章 改善你的反馈技巧 .....   | 107 |

## 第三部分 自信表达的技巧

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第八章 处理关系的三种态度 .....    | 136 |
| 第九章 形成三段式的自信表达信息 ..... | 164 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第十章 回应推动 - 反推现象 ..... | 187 |
| 第十一章 增加你的自信表达选择 ..... | 210 |

#### **第四部分 回应冲突的技巧**

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 第十二章 冲突的预防和控制 .....             | 244 |
| 第十三章 处理冲突中的情感因素 .....           | 257 |
| 第十四章 合作解决问题：<br>寻找得体的解决之道 ..... | 275 |
| 第十五章 有效交流的三项基本要素 .....          | 304 |

|           |     |
|-----------|-----|
| 后 记 ..... | 323 |
|-----------|-----|

# 第一部分

## 【序 论】

由于社会化的缘故，我们已经获取了一些人际交往的技巧。不过，我们运用这些技巧的水平是可以提高的。在人际关系当中，所有人都可以更加善解人意、更加彬彬有礼、更加热情、更加真诚、更加坦率、更加直截了当、更加实实在在。在掌握了一套有效的理论知识、适当范例和无数个人体验的机会之后，充实人性的进程就可以大大加快速度了。

教育家 乔治·加兹达

## 第一章

# 【弥合人际鸿沟的技巧】

我希望自己能设法在人与人之间架起一座桥梁……我们能把握的只有人。

克罗斯·达曼

理查德·赖特《局外人》

### 交流：人类的最高成就

当一个人以语言为媒介与另一个人交流时，他们之间发生的一切是自然界中绝无仅有的。这种把毫无意义的咕哝声变成口头和书面语言的能力构成了人类最重要的特性。语言使人类得以形成区别于其他所有生物的特点。难怪德国哲学家卡尔·雅斯佩斯声称：“人类在世界上的最高成就乃是人与人之间的交流。”

### 大多数交流的无效性

尽管人际交流是人类最伟大的成就，但一般人交流得并不好。现代文明的一个讽刺是：尽管机械的交流手段已经发展得远远超乎想象，但人们经常觉得难以开展面对面的交流。在这个技术占据上风的时代，我们可以从月球上传递信息，可以在

火星上进行太空探索，却难以与我们所爱的人展开交流。

我越来越清楚地注意到，大多数交流是有欠缺的。在我们的社会中，人们很少交流真正重要的东西——温柔、羞涩和欲说还休的情感，敏感、脆弱和感情强烈的思绪。人们同样很少能专注地倾听，真正理解别人在说些什么。有时候，人们集中目光注视着正在讲话的朋友，思想却游移到了其他事情上。有时候，当朋友说话时，他们假装在倾听，其实只是在留意时间，琢磨着自己一旦能抓住话茬该说些什么。内森·米勒嘲讽地说：“在美国，谈话是一种竞争激烈的运动，第一个歇气的人就得当听众。”

无效的交流导致生活的各个层面和社会的各个部分出现了人际鸿沟。一旦交流失效，就会导致孤独感、家庭问题、事业上的无能和失意、心理压力、生理疾病、甚至死亡。除了由此带来的个人的挫折感和痛苦之外，人际鸿沟如今还是我们动荡的社会当中的主要社会问题之一。

### 孤独带来的痛苦

如今有许多人渴望与他人建立温馨、良好、有意义的关系，但却无法如愿。精神病专家哈里·斯塔克·沙利文做了如下阐述：

人们最深重的问题就是孤独、孤立、难以在我们的社会中建立自尊。弗洛伊德早年所处时代的主要问题是性压抑；在卡伦·霍尼著书立说的30年代初，首要问题是掩饰之下的敌意；如今的问题则是孤独。

孤身一人可以分为两种情况。独处可以是一种富有创造性、充满快乐、充实的独身感受。但是，孤独是一种痛苦、毫无生气、空虚的独身感受。孤独就是一种清楚意识到自己与别

人相脱离和相疏远的感觉。正如戴维·里斯曼指出的那样，如果一个人不能与自己或他人保持必需的联系，即使在人群中也会感到孤独。

“孤独”——单是这个词的发音也能表达与之相关的一些心痛感觉。试着用悲伤的调子把这个词大声说几遍：“孤独……孤独……孤独……”这个词本身就有一种忧伤的色彩。它表达了许多人的莫大痛苦。

在现代社会，孤独的痛苦之所以会变得愈发强烈，人们列出了几个原因。物质主义（从物质上而不是人的身上得到慰藉）、人的流动性、全家背井离乡、以及组织的官僚架构——这只是几个原因。我深信，这道人际鸿沟的另一个重要成因（或许也是我们最容易纠正的成因）就是人际交流手段的无效性。

### 那么多失去的爱

不幸的是，当今最强烈的孤独感经常出现在家庭中。在这里，交流在逐渐失去作用，或者已经变得一团糟。如果缺乏有效的交流，人类关系中最微妙的一种——婚姻——就不可能幸福美满。那些希望建立美满婚姻的夫妇往往缺乏必要的关系技巧，最终会在婚姻中过着同床异梦的生活，毫无亲密可言。人们经常引用诗人T·S·艾略特的这些诗句，里面描述了一个具有典型性的家庭：

两个人深知彼此并不了解，  
又孕育了他们所不了解的子女，  
这些子女也永远不会了解他们。

如果肉体接近而心灵疏远，就会不可避免地造成危害。当交流遇阻时，爱的力量就会变成憎恨和敌意。由此产生的就是

频繁的争吵、伤人的冷嘲热讽、喋喋不休的批评、冷冰冰的沉默和性冷淡。一位女士在讲述了自己家庭中“机能不良”的交流模式之后说：“我生活的地方不是家，而是精神上的贫民窟。”

如同大多数家长可以证实的那样，如今抚养孩子很不容易。家庭治疗领域的领军人物弗吉尼亚·萨蒂尔写道：

家长们在世界上最严酷的学校——树人学校——展开教育。你就是教育董事会。你就是校长。你就是任课教师。你就是门房。……你理应是所有关于生命和生活的科目的专家。……很少有哪所学校会培训你承担自己的工作，关于课程设置也缺乏一致意见。你必须自己完成这项工作。你的学校没有节日、没有假日、没有工会、没有自动升职或提薪。对于你的每个孩子，你每年365天、每天24小时都要在岗或者至少是随叫随到。这种状况少说也要持续18年。除此之外，你还必须与管理部門斗争，而这个管理部门可能有两个领导人或老板。无论怎样，你知道两个老板会使彼此陷入什么样的困境。在这种情况下，你要完成自己的树人任务。我认为这是世界上最艰巨、最复杂、最让人焦虑、最需要付出心血的工作。

在抚养子女时，正常的交流至关重要。对于那些擅长交流技巧的夫妇而言，为人父母可能是一生中回报最丰厚、最感愉快的经历。如果父母没有掌握准确恰当的交流技巧，那么对父母和子女而言，由此产生的痛苦、疏离和孤独感都是毁灭性的。

安·兰德斯咨询专栏的读者深感震惊地读到，有70%接受她调查的人说，他们后悔要了孩子。尽管兰德斯的取样并不足以代表所有人口，尽管她承认，与情绪乐观的读者相比，那些情绪悲观的读者更有可能强迫自己解决这个问题，但仍有相当

多的证据支持她的调查的普遍结论。堪萨斯州托皮卡的门宁格基金会儿童处的主任哈查兰·塞德夫博士说：“兰德斯信札显然反映了家庭体系的普遍变化趋势和观念，也反映了儿童在家庭和社会中的地位。”

交流是所有关系的生命力所在。如果采取坦诚、明确、敏感的交流方式，关系就会健康发展。如果采取小心提防、充满敌意或者无效的交流方式，关系就会发生动摇。如果交流在很大程度上受阻，关系就会迅速出现恶化，最终走上死路。在缺乏交流技巧的时候，配偶、情人、朋友、父母和子女之间会失去大量的爱。为了建立完满的关系，必须找到一些方法，帮助我们至少在一定程度上弥合阻隔彼此的人际鸿沟。

### 事业成功的关键

在事业不成功的人士当中，有 80% 是出于同一个原因：他们无法与别人融洽相处。如果能开展良好的交流，一个人作为管理人员或经理、护士或秘书、精神健康工作者或门房、工人、律师、医生、职员或牧师的工作效率就会大幅度提高。事实上，我们很难想象交流在哪一项工作中会是无关紧要的。

一位机械工程师思忖道：“我以为自己需要的只是工程培训。然而，我把大部分时间花在了解决人际问题上。”一位教师说道：“我接受培训成为了物理教师。自从我走进教室，我就发现自己教的是人。我花费了大部分精力来恢复秩序。我的研究生课程怎么没帮我解决这个问题？”交流技巧显然是事业成功的关键。

### 事关生死

大多数人际交往或者是福，或者是祸。与别人相处的每个

瞬间都可能是发现和成长的机会，或者是个性受到削弱、人格遭到毁坏的机会。一个人的性格发展以及精神和生理健康都与交流的质量有关。如果一个人不与其他人展开交流，就不是一个完整的人。的确，哲学家马丁·海德格尔把语言称为“身心的栖身之地”。

人离不开人。正如一本书的题目所昭示的那样：《孤身一人，你就不可能成为人》。所有人都通过加强与别人的对话而不断成熟。加布里埃尔·马塞尔在《人之谜》中写道：“如果我能感受到别人的存在，我的内心就会振作起来；它向我展现了我自己，它让我更加充分地感受到自己，如果我没受到这个影响，感受就不会如此充分。”

反之，如果缺乏交流或者经常开展无效的交流，一个人就会在情感和生理上丧失自我。许多人认为，精神疾病首先就是交流不够充分造成的。心理不健康的人没有建立良好的人际关系。卡尔·罗杰斯说：“心理治疗的问题其实就是解决交流失败的问题。”

无效的交流会影响人的生理健康。不过，建设性或破坏性交流对身体机能的影响之大可能会使许多人大吃一惊。

13世纪，神圣罗马帝国的弗雷德里克大帝想要知道，人类在伊甸园出生的时候究竟讲什么语言。希伯来语，希腊语还是拉丁语？他下令展开实验，尽可能逼真地摹拟最初的环境，让一批婴儿完全听不到人类的语言，直到他们能讲出自己的语言为止。这些婴儿由乳母抚养成人，而乳母们要严格遵守规定，与孩子在一起的时候必须绝对保持沉默。实验的所有要求都得到了成功执行。其结果如何？所有的婴儿都夭折了。缺乏交流经常是有害的，可能会是致命的。

影片《第二次机会》就从临床上展示了现代社会中的这种

体质恶化。这部 15 分钟影片表明，由于缺乏人际交往，22 个月大的苏珊的成长速度急剧放慢，其体格和体重都与 11 个月大的孩子相仿。住院治疗期间，苏珊每天能接受 6 个多小时的慈爱交流和照料，时间持续了两个月，这种恶化的势头得到了显著遏制。

### 你可以有所改观

就你的交流方法和风格而言，有一个问题是肯定的：它们首先是一种学来的回应。最具影响力的教师也许就是你的父母。他们相应地从他们的父母那里学会了交流的方法。教师、童子军负责人、朋友以及其他许多人也发挥了自己的影响。通过收音机、电视和其他来源，我们的文化影响了你的交流方式。

在家庭环境中找到有效交流榜样的人并不多。找到这种榜样的幸运的少数人似乎“天生”就善于交流。然而，看似天生的东西通常都是他们有幸从幼年时期就学会了有效交流的结果。可是，有些人心怀良好的意愿，却把无效的交流技巧教给了我们当中的许多人，而他们自身学到的也是无效的交流方法。在交流的问题上，我们当中的许多人都是受害者的受害者。

我们从很小的时候就初次开始接受训练。父母或者承担父母职责的人会奖励我们的某些非言语行为，比如微笑。他们会对其他非言语行为（比如“发脾气”）表示不悦。在我们还很年幼的时候，他们帮助我们形成了最初的词汇。然后，他们训练我们以特定的方式讲话。无论你多讨厌每年感恩节到姨妈家做客，别人也许都会教导你：“谢谢伊迪丝姨妈让你玩得这么开心。”当你打断了两个大人的谈话时，别人也许会教导你：