

沟通的艺术

CENGAGE
Learning

[美] 罗纳德·B·阿德勒 | 拉塞尔·F·普罗科特 著
黄素菲 | 李恩 译

·后浪



看入人里，看出人外

插图修订第14版·简明版

LOOKING OUT | LOOKING IN
FOURTEENTH EDITION

Ronald B. Adler & Russell F. Proctor

北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

LOOKING OUT
LOOKING IN

后浪

沟通的艺术

看入人里，看出人外

插图修订第14版·简明版

[美] 罗纳德·B·阿德勒 | 拉塞尔·F·普罗科特 著
黄素菲 | 李恩 译

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术:看入人里,看出人外:插图修订第14版:简明版/(美)罗纳德·B·阿德勒,(美)拉塞尔·F·普罗科特著;黄素菲,李恩译.——北京:北京联合出版公司,2018.3

ISBN 978-7-5596-1565-7

I. ①沟… II. ①罗… ②拉… ③黄… ④李… III. ①人际关系学 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第006704号

Looking Out/Looking In, 14ed

Ronald B. Adler, Russell F. Proctor II [黄素菲、李恩译]

Copyright © 2014 Cengage Learning

Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有,盗印必究。

Post Wave Publishing Consulting (Beijing) Co., Ltd. is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权后浪出版咨询(北京)有限责任公司独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

978-7-5596-1565-7

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

151 Lorong Chuan, #02-08 New Tech Park, Singapore 556741

本书封面贴有Cengage Learning防伪标签,无标签者不得销售。

沟通的艺术:看入人里,看出人外(插图修订第14版·简明版)

著者:[美]罗纳德·B·阿德勒 拉塞尔·F·普罗科特

译者:黄素菲 李恩

选题策划:后浪出版公司

出版统筹:吴兴元

特约编辑:周茜 吴琼

责任编辑:夏应鹏

封面设计:墨白空间·曾艺豪

营销推广:ONEBOOK

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京盛通印刷股份有限公司 新华书店经销

字数 405千字 690毫米×960毫米 1/16 24印张 插页4

2018年6月第1版 2018年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5596-1565-7

定价:58.00元

后浪出版咨询(北京)有限责任公司常年法律顾问:北京大成律师事务所

周天晖 copyright@hinabook.com

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有,侵权必究

如有质量问题,请寄回印厂调换。联系电话:010-64010019

译者序*

本书初版至今已经超过30年了。现今,美国出版的书籍可谓不计其数,而本书能连续出到第12版,在美国拥有超过200万的读者,可见必有其过人之处。之前的版本是由罗纳德·阿德勒(Ronald Adler)和奈尔·道恩(Neil Towne)两人合著。本版改由罗纳德·阿德勒和拉塞尔·普罗科特(Russell Proctor)两人合著。罗纳德·阿德勒除了本书之外还有其他六本跟沟通有关的著作,主题包括肯定训练、社交技巧、商务沟通、公共演说技巧、小团体沟通等。在本书初版时,他的大女儿才刚出生,如今他已经是两个小孩的爸爸了。拉塞尔·普罗科特目前是北肯塔基大学的教授,他和罗纳德·阿德勒在1990年的一个沟通研讨会上相识,这些年来两人在沟通主题有许多共事的机会,一起撰写了一些教科书和相关文章。

作者为此倾注了多年的专业经验,试图把本书定位为大学生接触人际关系课程的最佳读本,每一版本的修订几乎都会添加最新的人际关系研究结果及时代变迁的新议题,使得全书内容与时俱进。本人有幸于四年前率同10位研究生一起翻译了本书第10版,当时就觉得此书兼具深度、广度与完整性,是一本难能可贵的理论与实用并重的教科书。而今年最新的第12版,其内容更加充实而具有价值。综观新版本,其主要特色有:

1. 继续强调人际关系的交流本质。沟通并不是对某人使用技巧而已,沟通是我们与人共同经历的过程。比起一味强调技巧,尊重而主动

*此为第12版中文版序。

的态度更有利于建立信任的关系。

2. 本版仍延续了过去的行文特色，将性别与文化融入各个沟通主题中；同时又增加新的研究资料，使得其论述更加深入。
3. 本书参考最新研究结果，修正原来的论述，将新的资讯纳入篇幅中。如关于第八章马克·克奈普（Mark Knapp）所提出的关系发展模式的部分，根据A·约翰逊（A. Johnson）等人的研究发现：并不是所有的关系发展历程都是循着开始、进展、消退、结束这种线性发展形态。
4. 新版将原书第八章分成了两章，第九章增加亲密关系的沟通特性。
5. 更加强调电子媒体对沟通与人际关系所造成的冲击。例如第四章在描述沟通渠道时提到：“沟通者有必要分析什么时候选择使用电子邮件、即时通信软件、手机、博客等，这是过去不必面对的问题。”

这些增加的特色使得本书更具有阅读价值，同时，本书原本就具备许多编写概念上的统合性优势，重要沟通概念或沟通技巧均有实例说明，更添增本书的可读性。全书最大特色是区分成“看入人里”、“看出人外”和“看人之间”三部分，涵盖了人际关系的全貌。“看入人里”包括第一至第四章，着重于探讨与自我有关的沟通因素，简介人际关系的本质，强调自我在沟通中的角色，并分析知觉与情绪在沟通中的重要性。“看出人外”包括第五至第七章，着重于探讨与沟通对象有关的因素，重点是分析语言和非语言的特性，强调倾听的重要性。“看人之间”包括第八至十一章，着重于讨论关系的演变，重点是强调沟通关系的重要性，关系中的亲密与距离，如何增进沟通气氛及人际冲突的形态与因应之道。另外，本书特别针对性别与文化观点进行了探讨，相关阐述贯穿全书。中国已经是一个多元化的社会，大学通识教育有必要加强大学生的多元文化的视野与观点，才能建立和谐的沟通关系。

我认为本书可以符合各类不同需求的读者群，包括大学教师、在校学生、经营主管、沟通训练者、家庭成员及一般社会大众，试分述如下：

1. “人际关系与沟通”的授课教师：目前各大学几乎都开设了“人际关系与沟通”课程，开课教师可以直接选用本书作为教科书，或将本书列为指定参考书。我发现多年来我在台湾阳明大学教授人际关系课程的主题与内容，本书中各个章节几乎都包括在内。翻译这本书可以说是我想为自己的学生找到可信赖又实用的教科书这个私人的具体成果。
2. 学生自修：许多大学生到了大学才开始认识到人际关系的奥妙与重要性并开始学习这方面的内容。如果你想在社团领导、班级干部角色或者与同学、室友的相处上进一步将日常生活的体验与人际互动理论相印证，选读这本书将会使你提纲挈领地抓住要点，整理出人际关系与沟通的原理。你可经由阅读第二章的沟通、认同和展现自我，第三章的知觉历程、知觉检核，第四章的影响情绪表达的因素、情绪表达的原则以及第五、六章的语言及非语言信息等找到线索。
3. 经营主管：领导与沟通是所有公司或机构主管最重要也最费神的任务，如何了解部属工作上的困境而及时给予其帮助？如何有效传达工作指令？如何建立正向的工作关系？如何减少人际冲突达到双赢？参考第七章的倾听态度与技巧，第八、九、十章的察觉关系演变与调节关系气氛及第十一章的人际冲突本质与建设性处理冲突的技巧等，你将会得到许多不错的答案。
4. 沟通训练者：各企管顾问公司或人力资源专家经常提供“增进组织沟通”、“有效的领导者”等课程或培训，本书可列为重要参考书之一，有助于训练者设计训练教材与方案。
5. 父母或夫妻：家人沟通也需要技巧，本书提供了宽广的视野以使你增加对对方的了解。本书第三章谈到的同理心与沟通、第四章的情绪表达的原则、第七章的倾听技巧等都有许多宝贵观点可供参考，尤其是第九章沟通关系中的亲密与距离，是本版书增列的章节，特别适合运用到家庭沟通中。
6. 一般社会大众：每一个人都需要沟通，本书也适合一般人际关系与

沟通的情境，其中第四章的管理困扰情绪、第五章的性别与语言、第六章的非语言沟通类型、第九章的自我坦露等，都将有助于增进你的人际关系与沟通能力。

作为身在大学的教师，总是到暑假时才能有完整的时间从事书写或编译工作。我总是在艳阳溽暑下沉浸在文字与思考中，或许文字间都还有着夏日的汗水味。再次审译本书，我感到自己的译笔更加顺畅自如。书中部分具有国情落差的措辞与举例，我都稍加调整并增加符合本土国情之沟通实例；另外针对大学通识教育所需，也略做了内容的增删与重编，自觉本书的可读性应该胜过前书。书中讹误难免，欢迎读者不吝批评指正。

黄素菲

2007年秋天于台湾阳明大学

目 录

- 译者序 1
- 第一章 人际沟通入门 1
- 1.1 我们为什么要沟通 3
- 生理需求 3
- 认同需求 5
- 社交需求 5
- 实际目标 6
- 1.2 沟通的历程 7
- 线性观 7
- 交流观 9
- 人际沟通与非人际
 沟通 12
- 1.3 沟通的原则与迷思 14
- 沟通的原则 15
- 沟通的迷思 17
- 1.4 社交媒介与人际沟通 18
- 社交媒介的益处 19
- 社交媒介的挑战 20
- 1.5 如何成为沟通高手 22
- 沟通能力的定义 22
- 沟通高手的特质 24
- 跨文化的沟通能力 28
- 运用社交媒介的能力 30
- 小 结 32
- 电影与电视 33
- 第一部分 看入人里**
- 第二章 沟通和认同：自我的塑造
与展现 37**
- 2.1 沟通和自我 38
- 自我概念与自尊 39
- 自我的生物性和社会性根
 源 40
- 自我概念的特征 44
- 文化、性别和认同 48
- 自我应验预言和沟通 50
- 2.2 自我的展现：沟通作为认
 同管理 53
- 公开自我和隐私自我 53
- 认同管理的特征 54
- 为什么要管理认同 57
- 在现实和虚拟世界里管理
 认同 58
- 认同管理和诚实 61
- 2.3 在关系中的自我坦露 62

自我坦露的模式	63
自我坦露的好处和 风险	65
自我坦露的原则	69
2.4 自我坦露的替代选择	71
沉 默	72
说 谎	72
模棱两可	73
暗 示	75
回避的伦理议题	75
小 结	76
电影与电视	77
第三章 知觉：看到什么就是 什么	79
3.1 知觉历程	81
选 择	81
组 织	82
诠 释	87
协 商	89
3.2 影响知觉的因素	90
获取信息	90
生理因素	91
文化差异	93
社会角色	94
3.3 知觉的倾向	97
对人严厉，对己仁慈	97
先入为主	98
以己之心，度人之腹	99

我们被期待所影响	99
最明显的最有力	100
3.4 知觉检核	101
知觉检核的要素	101
知觉检核的考量	102
3.5 同理心与沟通	104
同理心	104
认知复杂度	106
小 结	110
电影与电视	111

第四章 情绪：感觉、思考和 沟通 115

4.1 什么是情绪	117
生理的因素	117
非语言反应	117
认知的诠释	118
语言的表达	119
4.2 影响情绪表达的因素	120
性 格	120
文 化	121
性 别	122
社会习俗	123
自我坦露的不安	124
情绪感染力	124
4.3 情绪表达的原则	125
辨认感觉	126
辨识感觉、说话和行动之 间的不同	127

扩充你的情绪词汇	127
分享多样的感觉	129
评估何时何地表达 感觉	130
对自己的感觉负责	131
关照沟通渠道	131
4.4 管理困扰的情绪	132
有助益与无助益的 情绪	132
无助益情绪的来源	133
非理性思考和无助益的情 绪	136
减少无助益的情绪	141
小 结	145
电影与电视	146

第二部分 看出人外

第五章 语言：障碍与桥梁 149

5.1 语言是符号	151
5.2 理解和误解	152
理解词：语义规则	152
理解结构：句法规则	156
理解情境：语用规则	157
5.3 语言的影响	159
命名与认同	159
联盟关系	160
权力	161
让人混淆的语言	163
语言的责任性	166

5.4 性别与语言	170
内 容	170
沟通的理由	171
对话的形式	171
非性别因素	172
5.5 文化与语言	174
语言沟通的形式	174
语言与世界观	176
小 结	179
电影与电视	179

第六章 非语言沟通：超越字词之 外的信息 183

6.1 非语言沟通的特征	185
非语言技巧的重要性	185
所有行为都具有沟通的 价值	185
非语言沟通主导着关系	186
非语言沟通提供许多的 功能	187
非语言沟通泄露了欺骗的 线索	190
非语言沟通是模糊 不清的	192
6.2 影响非语言沟通的元素	193
性 别	193
文 化	194
6.3 非语言沟通的类型	196
身体动作	196

声音 200
触碰 202
外貌 203
物理空间 206
物理环境 207
时间 208
小结 209
电影与电视 209

第七章 倾听：不只是听见 213

7.1 倾听的定义 215
听与倾听 215
心不在焉地倾听 216
心无旁骛地倾听 216
7.2 倾听过程的元素 217
听到 217
专注 218
理解 218
回应 219
记忆 219
7.3 倾听的挑战 219
无效倾听的类型 220
为什么无法有效地倾听 222
应对有效倾听的挑战 225
7.4 倾听反应的类型 226
借力使力 226
问话 227
释义 229
支持 233

分析 236
忠告 237
评断 238
选择最佳的倾听反应 239
小结 240
电影与电视 241

第三部分 看人之间

第八章 沟通和关系的演变 243

8.1 我们为什么要建立关系 244
外貌 245
相似性 245
互补性 246
相互吸引力 247
能力 247
坦露 248
接近 248
报酬 248
8.2 人际关系的演变模式 250
发展的观点 250
辩证的观点 257
8.3 关系的特性 262
关系是经常变动的 262
文化会影响关系 263
8.4 对关系做沟通 263
内容的与关系的信息 264
关系性信息的类型 265
后设沟通 267
小结 268

第九章 人际沟通中的亲密

关系 271

9.1 关系中的亲密 272

亲密的向度 273

男性和女性的亲密形态 274

文化对亲密的影响 276

媒介沟通中的亲密感 277

亲密感的限制 278

9.2 家人间的沟通 279

家庭沟通的特性 279

家庭作为系统 282

与家人沟通的模式 283

9.3 友人间沟通 285

友谊的类型 286

性、性别和友谊 288

友谊和社交媒介 290

9.4 爱人间的沟通 291

感情的转折点 292

伴侣的冲突类型 293

爱的语言 294

9.5 改善亲密关系 295

关系需要承诺 296

关系需要维系与支持 296

修复损坏的关系 299

小 结 303

电影与电视 303

第十章 增进沟通气氛 307

10.1 沟通气氛和肯定信息 308

信息的肯定程度 309

不肯定信息 310

异议信息 311

肯定信息 313

沟通气氛如何发展 314

10.2 防卫：原因与对策 316

威胁面子的行为 317

避免对他人防卫 318

10.3 保留面子 323

使用清晰信息处方 323

对批评以不防卫回应 329

小 结 338

电影与电视 339

第十一章 处理人际冲突 341

11.1 冲突的本质 342

冲突的定义 343

冲突是自然的 344

冲突可以是有益的 345

11.2 冲突的处理方式 346

逃避（双输） 347

调适（一输一赢） 348

竞争（一输一赢，有时会
转成双输） 349

妥协（部分双输） 350

合作（双赢） 351

哪一种方式最好 352

11.3 关系系统中的冲突 354
 互补、对称和平行的
 形态 354
 破坏性的冲突模式：四骑
 士 356
 冲突惯例 357
11.4 冲突类型的变项 358
 性 别 358

文 化 360
11.5 建设性处理冲突的技巧 362
 合作解决问题 362
 建设性处理冲突的技巧：
 提问与释疑 366
小 结 368
电影与电视 369
出版后记 371

第一章

人际沟通入门

阅读完本章后，你应该能够：

- * 评估能让沟通者在特定的情境或者关系中获得满足的需求，包括生理的、认同的、社交的和实际的需求。
- * 把交流模式运用到某个特定的情境中。
- * 描述本章的沟通原则和迷思在特定的情境中是如何显而易见的。
- * 描述沟通（在某个特定例子或者关系中）在何种程度上被定性为非人际沟通或者人际沟通，以及这种互动标准的影响。
- * 甄别在某个特定情境中不同沟通渠道的有效性。
- * 确定在某个特定例子或者关系中沟通能力的水平。

或许你在小时候曾经玩过这种游戏：孩子们会先选出一个受害者——也许是因为他犯了一个实际的或想象中的错误，也许纯粹是为了好玩。不久之后，惩罚就以沉默的形式开始了。没有人要跟他或她说话，也没有人会回应这个倒霉鬼所说的话或做的事。

如果你曾经被如此教训过，你可能会体验到一连串的情绪。刚开始你会觉得（至少会表现出）无所谓，但过了一阵子，这种被当成透明人的压力开始萌生。如果这个游戏持续得够久，你会发现自己要么已经退缩到某种令人沮丧的状态中，要么已经出现敌意。敌意一方面是为了表达自己的愤怒，一方面是想得到别人的回应。

在历史上，事实上在每一个社会中，成年人也和孩子们一样，把沉默相待当作一个权力的工具，用来表达他的不愉快，并且为了控制社会。我们都能直觉地感受到沟通——他人的陪伴——是人类最基本的需求之一，缺少与他人的接触是一个人所能承受的最残酷的惩罚。

除了带来情感上的痛苦，若一个人被剥夺陪伴甚至会影响到生命本身。腓特烈二世（Frederick II，亦称弗里德里希二世），公元1196到1250年的德国皇帝，可能是第一个以系统化方法

证实这个论点的人。一位中世纪的历史学家描述了他独特的、也许带点残忍的实验：

他命令保姆和护士喂养婴孩，帮他们洗澡，但是不准对他们说话，因为他想要知道，在没有人跟婴儿接触之前，婴儿开口会先



Ap Photo/Janet Galeano

说出哪一种语言。是最古老的希伯来语，还是希腊语或者拉丁语？又或者他们亲生父母说的语言？最后，他徒劳无功，因为所有的婴儿都死了。缺乏养育者的拥抱、慈爱的脸孔、深情的言语，他们根本无法存活。

幸运的是，现代的研究者已经发现了相对不具伤害性的研究方法，来证明沟通的重要性。在一份研究“孤独”的报告中，参与者接受付费，独处于一间上锁的房间中。五名参与者里只有一名待了八天，三名待了两天，其中一名抱怨道：“别再有第二次了。”而第五个人仅仅待了两个小时。

现实生活中与人接近和相处的需求就和实验室中一样强烈，那些自己选择或者不得不成为独居者的事例不断地证实着这一点。W·卡尔·杰克逊（W. Carl Jackson），一位独自航行55天、横越大西洋的探险家，概述了大多数独居者的普遍心情：

我发现第二个月的孤独使我深感痛苦。我一直以为自己是个自给自足的人，但是此刻我终于明白，没有旁人做伴的生活是没有意义的。我开始有了强烈的、想要跟别人——一个真实的、鲜活的、有气息的人说话的需求。

1.1 我们为什么要沟通

你可能不同意上述的故事，并且认为在令人厌烦的日常生活中，独处是受欢迎的调剂品。的确，我们每个人都需要独处，对于独处的需求程度也远超过我们实际的独处时间。可是，从另一方面来说，每个人也都有自己独处的临界点，超过这个临界点，愉快就变成了痛苦。换句话说来说，我们都需要人际关系，我们都需要去沟通。

生理需求

沟通非常重要，沟通的存在与否会对生理健康产生很大影响。有极端的例子显示，沟通甚至可以成为生死攸关之事。美国参议员约翰·麦凯恩（John McCain）曾经是一名海军舵手，他在越南北部被俘虏后，被单独监禁了六年。他描述战俘们如何借由轻轻敲击墙壁、费力拼出单词的方式创造出一套秘密代

码，以便能传送信息。麦凯恩描写了囚犯之间冒着风险仍保持和其他人沟通的情形：

暗地里沟通的处罚是很严重的，有一些战俘因为在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都遭受了极大的创伤。虽然每个人都害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，他们仍会对典狱人员说谎。极少有人能够长时间地不与人沟通。残酷的拷打或刑罚都不如孤独那般令人难以忍受。一旦断绝与其他美国人的联系，退守到沉默中……对我们而言，这等同于死亡。

也有其他囚犯描述了由社会隔离带来的惩罚效应。前新闻记者特里·安德森（Terry Anderson）回顾了他在黎巴嫩七年的人质经历后，断然说道：“我宁愿与最糟糕的人相处，也好过没人陪伴。”

对于囚犯来说，沟通与生理健康之间的联结是毋庸置疑的。医学研究人员列举了一大串因缺乏亲密关系而导致的威胁健康事件，比如说：

- 一份包含了近150项研究、超过30万人参与的综合分析显示，那些与家人、朋友有着密切联系的社会联结者，其寿命要比社会孤立者平均长3.7年。
- 贫乏的人际关系会危害冠状动脉的健康，其程度与抽烟、高血压、血脂脂肪过高、过度肥胖和缺乏运动等一样严重。
- 相比拥有活跃社交网络的人，社交孤立者罹患感冒的概率要高四倍。
- 离异、分居和丧偶的人对心理治疗的需求是有配偶者的五到十倍。而婚姻幸福的人要比单身的人，在肺炎、外科手术和癌症上的发生率低。（需要注意的是，在这些研究当中，关系的品质——即关系亲密与否——比婚姻本身重要得多。）

相比之下，在沟通中创造出积极关系的生活更健康。一个人一天仅需短短十分钟的交往就能改善记忆力，增强智力功能。与他人交谈还可以减少孤独感和与之而来的疾病。能经常从爱人那里听到甜言蜜语的人，他们的应激激素水平往往更低。

这样的研究结果证明了拥有令人满意的人际关系的重要性。当然，每个