

后浪



# 沟通的艺术

看入人里，看出人外

(插图修订第15版)

[美] 罗纳德·B·阿德勒 (Ronald B. Adler) | 著  
拉塞尔·F·普罗科特 (Russell F. Proctor II) | 译  
黄素菲 李恩 王敏

LOOKING OUT / IN

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

# 沟通的艺术

## 看入人里，看出人外

(插图修订第15版)

[美] 罗纳德·B·阿德勒 (Ronald B. Adler) | 著  
拉塞尔·F·普罗科特 (Russell F. Proctor II) |  
黄素菲 李恩 王敏 | 译

LOOKING OUT / IN

## 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15版 / 罗纳德·B·阿德勒,(美)拉塞尔·F·普罗科特著;黄素菲,李恩,王敏译. — 北京:北京联合出版公司, 2017.10 (2018.3重印)

ISBN 978-7-5596-0820-8

I. ①沟… II. ①罗… ②拉… ③黄… ④李… ⑤王… III. ①人际关系学 IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第193048号

Looking Out/Looking In, 15ed

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

Copyright © 2017 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。

Beijing United Publishing 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北京联合出版公司独家出版发行。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。

978-7-5596-0820-8

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15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 王敏

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

营销推广:ONEBOOK

封面设计:末末美书

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印刷 新华书店经销

字数601千字 787毫米×1092毫米 1/16 32.5印张 插页4

2017年10月第1版 2018年3月第4次印刷

ISBN 978-7-5596-0820-8

定价:88.00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

本书若有质量问题,请与本公司图书销售中心联系调换。电话:010-64010019

**“大学堂”** 开放给所有向往知识、崇尚科学，对宇宙和人生有所追问的人。

**“大学堂”** 中展开一本本书，阐明各种传统和新兴的学科，导向真理和智慧。既有接引之台阶，又具深化之门径。无论何时，无论何地，请你把它翻开……

## 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方面有许多共事的机会，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成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。沟通并不只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

\* 此为第12版中文版序。

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，更增添本书的可读性。全书最大特色是区分成“看人人里”“看出人外”和“看人之间”三部分，涵盖了人际关系的全貌。“看人人里”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”包括第八至第十一章，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心的具体成果。
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

## 前 言

倾听可以说是最重要的沟通技能，在我们修订《沟通的艺术：看人人里，看出人外》的过程中确实就是这样。倾听读者帮助我们改善了你们手中正拿着的这本书，如此它将会处理老师和学生都关注的一些问题。

着手修订第15版《沟通的艺术：看人人里，看出人外》之前，我们询问了本书当前和潜在的一些读者：为了更好地满足他们的需要，我们能够做些什么？他们告诉我们，他们想要的是一本结构清晰、内容有吸引力、表述简洁的人际沟通入门教材，并且这本教材必须反映出沟通在当今世界的运作方式。

你们说的，我们听了，于是就有了你们现在看到的结果。

### 新版改进的地方

本书读者将会发现第15版在好几个方面做出了改善，同时又忠于它那经过40多年检验、惠及百万学生的沟通方式。

#### · 扩大有关社交媒体的内容范围

全新的第二章全面探讨了媒介沟通在人际关系中的作用，涉及的主题包括媒介沟通与面对面沟通的差异、社交媒体的益处与代价、性别和年龄如何影响媒介沟通的使用，以及如何适当地使用社交媒体实现个人和关系目标。

除了第二章，本书其他章节也新增了对社交媒体的讨论。涉及的主题包括网络印象管理（第三章）、社交媒体对情绪感知和表达的影响（第五章）、媒介信息中的非语言沟通（第七章）、在网上给予和获得支持（第八章）、社交媒体如何塑造亲密关系（第九章），以及社交媒体在家人间、友人间和爱人间沟通中所起的作用（第十章）。

#### · 来自大众文化的新例证

为了描述沟通在各种关系中的运作方式，本版给出了大量例子。其中，电视资料包括《路易不容易》《喜新不厌旧》这样的情景喜剧，也包括《丑闻》《纸牌屋》这样的电视剧。还有许多资料来自热门电影，比如《少年时代》《亲爱的白人们》《模仿游戏》《他和她的孤独情事》等。人物剧照附有的说明文字也突出强调了沟通原则在当今世界是如何运行的。



### · 新的杂志风格的阅读材料

引人入胜的阅读材料使《沟通的艺术：看人人里，看出人外》始终区别于其他沟通类书籍。本版提供了一个全新的“链接”专栏，展现了正文中的原则是如何在一个更广泛的情境和关系里运作的。新的阅读材料探索了诸如通过软件能否适当地沟通，如何应付对朋友和爱人的承诺，孤独在一个高度联结的世界里如何可以普遍存在，分享照片以便投射一个理想身份，通过发短信表示支持来拯救生命，以及在网上发布照片如何可以强化亲密关系等问题。在每篇阅读材料之后，现在都新增了一个“思考”环节，其中的问题有助于读者将材料与他们的日常生活联系起来。

### · 更新研究资料

为了反映沟通领域的最新进展，本书引用了新的研究资料。涉及的新增的或更新的主题包括积极情绪的表达（第五章）、在权力和礼貌之间取得平衡（第六章）、给予和获得社会支持（第九章），以及在恋爱关系中传达爱、承诺与喜爱（第十章）。

## 与旧版相似之处

在本版中，我们一如既往地以方便读者的方式，把学术内容和日常生活联系起来。事实上，几乎每一页都包含了各种吸引人的、服务文本的材料：引自书刊或者网络资源的文章、诗歌、漫画、照片、热门电影与电视节目的简介等。本书还突出了对伦理议题的讨论，以帮助读者探究如何在沟通中讲求原则。此外，大量的辅助资源旨在帮助老师和学生高效地授课和学习。

《沟通的艺术：看人人里，看出人外》所呈现的沟通，不是我们用在别人身上的技巧的罗列，而是我们和别人一起参与的一个过程。通过本书读者也会知道，一个人的沟通能力再强，也不总会试图创造热络、含糊的关系；即便两个人的交流很少，如果以一种建设性的、有礼貌的方式去沟通，也有最佳的成功机会。

有关性别和文化的讨论被整合到了全书中，而不是被分散在单独的章节里。本书在对这些重要主题的处理上是非意识形态的，从援引的研究就可以看出，所有变量对沟通的影响通常是同等重要的。此外，各章关注的重点基本保持不变，针对个人的不同情况，读者可以按照任意的顺序阅读第二章到第十二章的内容。

## 文内学习资源

本书每一章内都包含能够帮助学生理解和使用文内所介绍的沟通原则的各种资源：

“多元视角”提供了来自不同文化、地区、种族和职业背景的沟通者用第一人称

记述的资料。例如，本版新增的两篇资料描述了一场成功的包办婚姻，以及警官如何可以更好地理解和服务有色人种社区。这些资料有助于读者领会人际沟通是由“你是谁”和“你从哪里来”塑造的。

“在工作中”强调了人际沟通在工作场合的重要性。这个专栏的文章都建立在学术研究的基础上，使读者可以从中掌握沟通策略，增加事业成功的概率。本版新增的资料讨论了诸如如何管理职业身份、修复被损害的职场关系、保持谦虚以及明智地选择职场斗争等问题。

“在生活中”描述了文中的技巧与概念在现实生活中看上去如何。看到真实的人在相似的情境下使用这些技巧，可以带给学生榜样的力量和信心，让他们在自己的人际关系中做出尝试。

此外，每一章的活动专栏也能帮助读者理解那些重要概念。按照不同的类型可以分为：

- “想一想”专栏能够帮助读者学习如何把理论和研究运用到自己的生活中。
- “技巧构建”能够帮助读者改善他们的沟通技巧。
- “伦理挑战”为在追求目标的过程中遭遇困境的沟通者，提供了有关解决难题的智慧。

## 致 谢

要感谢的人很多,因为大家的通力合作,才有了《沟通的艺术:看入人里,看出人外》第15版的问世。首先,要感谢我们的同行,没有他们的评论和意见就没有这个新版本。他们是:

Marlene Adzema, Red Rocks Community College; Renee Aitken, Park University; Keith Allen, Mott Community College; Randall Allen, Bay de Noc Community College Bay; Alicia Andersen, Sierra College; Kim Ards, Amberton University; Diane Auten, Allan Hancock College; Pat Baker, Davidson College; Jim Bargar, Missouri Western State University; Amy Bessin, Taylor University; Francesca Bishop, El Camino College; Nancy Bixler, Skagit Valley College; Ellen Bland, Central Carolina Community College; Beth Brooks, Bucks County Community College; Cynthia Brown, El Macomb Community College; Susan Cain, A-B Tech Community College; Kelly Champion, Northern Illinois University; Tammy Christensen, Central Christian College of the Bible; Marlene Cohen, Prince George's Community College; Dolly Conner, Radford University; Sarah Contreras, Del Mar College; Diana Crossman, El Camino College; Patricia Cutspec, Asheville Buncombe Technical Community College; Nicholas Dahl, Clark College; Alexis Davidson, California State University, Sacramento; Kathryn Dederichs, Normandale Community College; Karen DeFrancesco, Bloomsburg University; Sherry Dewald, Red Rocks Community College; Erica Dixon, South Puget Sound CC; Cassandra Dove, Central Maine Community College; Mike Dunn, Austin Peay State University; Steve Epstein, Suffolk Community College; Nancy Fraleigh, Fresno City College; Ann Gross, Napa Valley College; Jill Hall, Jefferson Community and Technical College; Benjamin Han, Concordia University Wisconsin; Yael Hellman, Woodbury University; Aimee Herring, Amberton University; Ronald Hochstatter, McLennan Community College; Jenny Hodges, St. John's College; Caryn Horwitz, Miami Dade College; Karen Huck, Central Oregon Community College; Rae Ann Ianniello, Ohlone College; Kati Ireland, San Jose City College; Joann Kaiser, Indiana University Kokomo; Stefanie Kelly Armstrong, Atlantic State University; Chris Kennedy, Western Wyoming Community College; Howard Kerner, Polk State College; Karyl Kicenski, College of the Canyons; April Kindrick, South Puget Sound Community College; Mark Knapik, Lake Erie College; Norman Komnick, Pierce College;

Meg Kreiner, Spokane Community College; Janet Kucia, Mississippi College; Julie Kusmierz, Hilbert College; Jorge Luna, William Jessup University; Nancy Luna, Woodbury University; Ross Mackinney, College of the Redwoods; Jennifer Marks, Northeast Lakeview College; Barbara Mayo, Northeast Lakeview College; Floyd McConnell, San Jacinto College North; Chikako McLean, Oakton Community College; Connie McKee, West Texas A&M University; Che Meneses, Ohlone College; Kendra Mitchell, West Kentucky Community and Technical College; M. Moe-Lunger, Lee University; David Moss, Mt. San Jacinto College; Anjana Mudambi, Randolph-Macon College; Lynnette Mullins, University of Minnesota Crookston; Kay Neal, University of Wisconsin Oshkosh; Carel Neffenger, Green River Community College; Larry Neuspickle, Beckfield College; Katherine Oleson, Bellevue College; Cindy Peterson, MidAmerica Nazarene University; Sandra Poster, Borough of Manhattan Community College; Tracey Powers, GateWay Community College; Jennifer Ramsey, Odessa College; Heidi Reeder, Boise State University; Sheryll Reichwein, Cape Cod Community College; Rebecca Richey, Middle Tennessee State University; Laura Ringer, Piedmont Technical College; Rebecca Roberts, University of Wyoming; Nicole Roles, Williston State College; Linda Seward, Middle Tennessee State University; Jay Sieling, Alexandria Technical and Community College; Cheryl Skiba-Jones, Trine University; Linda Smith, Skagit Valley College; Tim Soulis, Transylvania University; Kalisa Spalding, St. Catharine College; Elizabeth Stephens, Middle Tennessee State University; Antonia Taylor, Saint Mary-of-the-Woods College; Mary-Beth Taylor, Central Maine Community College; Michelle Thiessen, Rock Valley College; Catherine Thompson, University of Hawaii Maui College; Melinda Tilton, Montana State University, Billings; Juleen Trisko, Northwest Technical College; Jayne Turk, College of the Siskiyous; Desrene Vernon-Brebnor, Andrews University; Shawna Warner, Crown College; Joyce Webb, Shepherd University; Frank Wells, Dunwoody College of Technology; Dan West, Rochester Community and Technical College; Colene White, Everett Community College; Ellen White, Mt. Hood Community College; Katherine Woodbury, Central Maine Community College; Sandra Wu-Bott, University of Hawaii at Manoa; Marguerite Yawin, Tunxis Community College; Paul Zietlow, Concordia University Wisconsin

其次，我们要感谢为这个版本撰写了附加章节的作者，他们是：Brandi Frisby of the University of Kentucky, David DeAndrea of Ohio State University, and Stephanie Tom Tong of Wayne State University。我们也要感谢 Sheryll Reichwein of Cape Cod Community College 在修订配套资源时所做的工作。

此外，我们还要感谢 Cengage Learning 团队的努力工作，他们从始至终都在这个版本中起着重要作用，他们是：Nicole Morinon, Sue Gleason Wade, Jessica Badiner, Lisa

Boragine, Colin Solan, and Corinna Dibble。我们特别感谢 Marita Sermolins 为确保本书的出版计划正常进行, 不断提供各种帮助。最后, 我们感谢 Jean Finley 为本版所做的工作, 以及 Sherri Adler 为本书选用了能引发共鸣的照片, 她们的努力让这本书更加与众不同。

**罗纳德·阿德勒 (Ronald B. Adler)**

**拉塞尔·普罗科特 (Russell F. Proctor)**

# 目 录

译者序	1
前 言	10
致 谢	13

## 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 4

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 15

沟通的原则 16

沟通的迷思 17

### 1.4 如何成为沟通高手? 19

沟通能力的定义 19

沟通高手的特质 20

跨文化的沟通能力 26

### 小 结 29

### 电影与电视 30

## 第一部分 看入人里

## 第二章 人际沟通与社交媒体 33

### 2.1 媒介沟通与面对面沟通 34

媒介沟通与面对面沟通的相似点 35

媒介沟通与面对面沟通的区别 36

媒介沟通的结果 39

### 2.2 媒介沟通的优缺点 41

媒介沟通的优点 41

媒介沟通的缺点 47

### 2.3 媒介沟通的影响因素 52

性 别 52

年 龄 54

### 2.4 运用社交媒体的能力 55

培养积极关系 55

保护你自己 57

### 小 结 60

### 电影与电视 61



### 第三章 沟通和认同：自我的塑造与展现 63

#### 3.1 沟通和自我 64

- 自我概念与自尊 65
- 自我的生物性和社会性根源 67
- 自我概念的特征 71
- 文化、性别和认同 74
- 自我应验预言和沟通 78

#### 3.2 自我的展现：沟通作为印象管理 80

- 公开自我和隐私自我 80
- 印象管理的特征 81
- 为什么要管理印象？ 84
- 面对面印象管理 85
- 网络印象管理 86
- 印象管理和诚实 89

#### 3.3 在关系中的自我坦露 90

- 自我坦露的模式 91
- 自我坦露的好处和风险 94
- 自我坦露的指导原则 97

#### 3.4 自我坦露的替代选择 100

- 沉默 101
- 说谎 101
- 模棱两可 102
- 暗示 103
- 回避的伦理议题 104

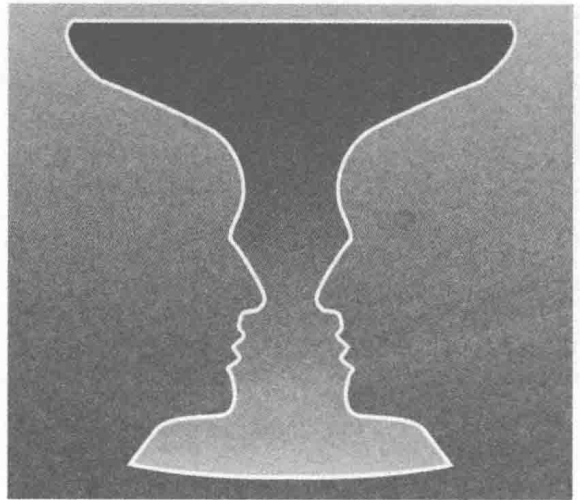
#### 小结 105

#### 电影与电视 106

### 第四章 知觉：看到什么就是什么 109

#### 4.1 知觉历程 111

- 选择 111
- 组织 112



诠释 116

协商 118

#### 4.2 影响知觉的因素 119

- 获取信息 119
- 生理因素 120
- 文化差异 122
- 社会角色 124

#### 4.3 知觉的常见倾向 127

- 对人严厉，对己仁慈 127
- 先入为主 128
- 以己之心，度人之腹 129
- 我们被自己的期待影响 129
- 最明显的最有力 130

#### 4.4 知觉检核 131

- 知觉检核的要素 131
- 知觉检核的考量 132

#### 4.5 同理心、认知复杂度与沟通 135

- 同理心 135
- 认知复杂度 138

#### 小结 144

#### 电影与电视 144



## 第五章 情绪：感觉、思考和沟通 149

### 5.1 什么是情绪? 151

生理因素 151

非语言反应 151

认知的诠释 153

语言表达 155

### 5.2 影响情绪表达的因素 156

性格 156

文化 157

性别 159

社会习俗 160

社交媒体 161

情绪感染 162

### 5.3 情绪表达的指导原则 163

辨认你的感觉 163

辨识感觉、说话和行动之间的不同 164

扩充你的情绪词汇 164

分享多样的感觉 166

评估何时何地表达感觉 168

对自己的感觉负责 168

关注沟通渠道 168

### 5.4 情绪管理 170

有助益与无助益的情绪 170

无助益情绪的来源 171

非理性思考和无助益的情绪 176

把无助益的情绪减到最少 182

把有助益的情绪增到最多 186

小结 188

电影与电视 189

## 第二部分 看出人外

## 第六章 语言：障碍与桥梁 193

### 6.1 语言是符号 194

### 6.2 理解和误解 196

理解字词：语义规则 196

理解结构：句法规则 199

理解情境：语用规则 200

### 6.3 语言的影响 202

命名与认同 202

联盟关系 205

权力与礼貌 206

让人混淆的语言 208

责任语言 211

### 6.4 性别与语言 216

内容 216

沟通的理由 217

对话风格 218

非性别因素 218

### 6.5 文化与语言 220

语言沟通风格 220

语言与世界观 224

小结 226

电影与电视 227



## 第七章 非语言沟通：超越字词之外的信息 231

### 7.1 非语言沟通的特征 232

非语言沟通的定义 232

非语言技巧的重要性 233

所有行为都有沟通价值 233

非语言沟通主要是关系上的 234

出现在媒介信息中的非语言沟通 235

非语言沟通提供许多功能 236

非语言沟通泄露了欺骗的线索 238

非语言沟通是模糊不清的 240

### 7.2 非语言沟通的影响因素 242

性别 242

文化 243

### 7.3 非语言沟通的类型 245

身体动作 245

声音 250

触碰 254

外貌 256

物理空间 258

物理环境 260

时间 262

小结 262

电影与电视 263

## 第八章 倾听：不只是听见 267

### 8.1 倾听的定义 269

听与倾听 270

心不在焉的倾听 271

心无旁骛的倾听 271



### 8.2 倾听过程的要素 272

听到 272

专注 272

理解 273

回应 274

记忆 275

### 8.3 倾听的挑战 276

无效倾听的类型 276

为什么无法有效倾听 277

应对有效倾听的挑战 280

### 8.4 倾听反应的类型 282

借力使力 282

问话 284

释义 286

支持 291

分析 295

忠告 296

评断 298

选择最佳的倾听反应 299

小结 302

电影与电视 302