

插图第12版

[美] 罗纳德·B·阿德勒
[Ronald B. Adler]

[美] 拉塞尔·F·普罗科特
[Russell F. Proctor]

黄素菲 译

沟通的 艺术

看入人里
看出人外

LOOKING OUT
LOOKING IN, 12e

沟通的艺术

LOOKING OUT / LOOKING IN^{12e}

看入人里 看出人外

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

插图第12版

世界图书出版公司
北京·广州·上海·西安

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术:看出人里,看出人外 / (美)阿德勒, (美)普罗科特著; 黄素菲译. —北京:世界图书出版公司北京公司, 2010.6

(小学堂)

书名原文: Looking Out/Looking In

ISBN 978-7-5100-2312-5

I. ①沟… II. ①阿… ②普… ③黄… III. ①人际关系学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字号(2010)第 096235 号

Ronald B. Adler, Russell F. Proctor

Looking Out/Looking In

ISBN: 0-495-09580-X

Copyright © 2007 by Wadsworth, a part of 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 World Publishing Corporation 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 SAR, 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世界图书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。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

5 Shenton Way, # 01-01 UIC Building, Singapore 068808

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签,无标签者不得销售。

(Thomson Learning 现更名为 Cengage Learning)

本书译文由(台湾)洪叶文化事业股份有限公司授权世界图书出版公司北京公司在大陆地区出版发行简体字版本。

北京市版权局著作权合同登记号 图字 01-2007-5279

沟通的艺术:看出人里,看出人外(插图第12版)

著者: (美)罗纳德·B·阿德勒 拉塞尔·F·普罗科特 译者: 黄素菲 丛书名: 小学堂
策划出版: 银杏树下 出版统筹: 吴兴元 责任编辑: 云逸 吴 嘎

出 版: 世界图书出版公司北京公司

出 版 人: 张跃明

发 行: 世界图书出版公司北京公司(北京朝内大街137号 邮编100010)

销 售: 各地新华书店

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司(北京市大兴区黄村镇西芦城 邮编102612)

开 本: 787×1092 毫米 1/16 印 张: 23.5 插页 4 字 数: 350 千

版 次: 2010 年 12 月 第 1 版 印 次: 2010 年 12 月 第 1 次印刷

教师服务: teacher@hina.com 139-1140-1220

读者咨询: onebook@263.net

编辑咨询: 133-6631-2326

营销咨询: 133-6657-3072 010-8161-6534

ISBN 978-7-5100-2312-5/C·99

定 价: 32.00 元

(如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与承印厂联系调换。联系电话:010-61232263)

版权所有 翻印必究

编译者序

本书初版至今已经超过 30 年了。现今，美国的出版书籍可谓不计其数，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。本版书改由罗纳德·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。比起一味强调技巧来，尊重而主动的态度更有利于建立信任的关系。

2. 本版书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观点的部分,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。研究中发现了许多其他关系的发展和结束之形态,其他四种关系发展与消退的形态。

4. 新版本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,这是过去不必面对地问题。”

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“沟通文本”专区提供实例说明,更添增本书的可读性。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口语的特性,强调倾听的重要性。“看人之间”包括第八至十一章,着重于讨论关系动力,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、六章的语言及非口语信息等找到线索。

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、十章的察觉关系动力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、第六章的非口语沟通类型、第九章的自我袒露等，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，欢迎先进不吝批评指正。

黄素菲

2007年秋天于台湾阳明大学

目 录

编译者序	001
第一章 人际沟通入门	001
1.1 我们为什么要沟通?	004
生理需求	004
认同需求	006
社交需求	006
实际目标	007
1.2 沟通的历程	008
线性观	008
交流观	009
1.3 沟通的原则与迷思	012
沟通的原则	013
沟通的迷思	015
1.4 人际沟通的本质	016
两种人际沟通的观点	017
科技与人际沟通	020
个人化与非个人化沟通:平衡之道	022
1.5 如何成为沟通高手?	023

沟通能力	023
伦理的挑战 马丁·布伯的《我与汝》	025
沟通高手的特质	027
跨文化间的沟通能力	031
1.6 摘 要	034

Part 1 看入人里

第二章 认同:自我的塑造与展现	039
------------------------------	------------

2.1 沟通和自我概念	040
自我的生物性和社会性根基	042
自我概念的特征	050
文化、性别和认同	054
自我应验预言和沟通	057
改变你的自我概念	059
2.2 自我的展现:沟通作为认同管理	061
公开自我和隐私自我	061
认同管理的特征	062
为什么要管理认同?	067
我们要如何管理认同?	067
认同管理和诚实	070
2.3 摘 要	071

第三章 知觉:看到什么就是什么	073
------------------------------	------------

3.1 知觉历程	074
选 择	075
组 织	076
诠 释	080
协 商	082

3.2	影响知觉的因素	083
	生理因素	083
	文化差异	085
	社会角色	088
	自我概念	092
3.3	知觉的倾向	092
	对人严厉,对己仁慈	092
	强调别人的缺点	093
	最明显的最有力	093
	先入为主	094
	以己之心,度人之腹	095
3.4	知觉检核	095
	知觉检核的要素	096
	知觉检核的考量	097
3.5	同理心与沟通	098
	同理心的定义	098
	枕头法:建立同理心的工具	100
	结论:四个立场都具有真理	101
	沟通文本 枕头法实例:筹划一场婚礼	103
3.6	摘 要	104
第四章	情绪:适时适地传达感觉	105
4.1	什么是情绪?	106
	生理的因素	106
	非口语反应	107
	认知的解释	107
	口语的表达	108
4.2	影响情绪表达的因素	110
	性 格	110

文 化	110
性 别	111
社会习俗	112
自我袒露的不安	113
情绪感染力	113
4.3 情绪表达的原则	114
辨认感觉	115
辨识感觉、说话和行动之间的不同	115
以口语阐明情绪	116
分享多样的感觉	118
评估何时与何处表达感觉	119
对自己的感觉负责	119
关照沟通渠道	119
4.4 管理困扰的情绪	120
有助益与无助益的情绪	120
无助益情绪的来源	121
自我内言	122
非理性思考和无助益的情绪	124
减少无助益的情绪	130
沟通文本 行动的理性思考;应付令人讨厌的顾客	131
4.5 摘 要	132

Part 2 看出人外

第五章 语言:既是障碍又是桥梁	137
5.1 语言是符号	138
5.2 语言的影响	139
命名与认同	139
联盟关系	140

	权 力	142
	打岔性语言	144
	语言的责任性	146
	沟通文本 在工作中使用“我”和“你”字的语言	150
5.3	性别与语言	152
	内 容	153
	沟通的理由	153
	对话的形式	154
	非性别因素	155
5.4	语言与文化	157
	口语沟通的形式	157
	语言与世界观	160
5.5	摘 要	162
第六章	非口语沟通:超越字词之外的信息	165
6.1	非口语沟通的特征	168
	非口语技巧的重要性	168
	所有行为都具有沟通的价值	168
	非口语沟通主导着关系	169
	非口语沟通提供许多的功能	171
	非口语沟通是暧昧不明的	176
6.2	影响非口语沟通的元素	178
	性 别	178
	文 化	179
6.3	非口语沟通的类型	181
	身体动作	182
	声 音	186
	触 碰	188
	外 貌	190

物理空间	192
物理环境	195
时 间	196
6.4 摘 要	196
第七章 倾听:不只是听见	199
7.1 倾听的定义	201
听与倾听	202
心不在焉的倾听	202
心无旁骛的倾听	202
7.2 倾听过程的元素	203
听 到	203
专 注	204
了 解	204
回 应	204
记 忆	205
7.3 倾听的挑战	205
无效倾听的类型	205
为什么无法有效地倾听	208
面对有效倾听的挑战	211
7.4 倾听反应的类型	212
借力使力	213
问 话	214
释 义	214
沟通文本 在职场中运用释义	216
支 持	219
分 析	223
忠 告	224
评 断	225
选择最佳的倾听反应	226

7.5 摘要 229

Part 3 看人之间

第八章 发展关系动力 233

8.1 我们为什么要建立关系? 234

外貌 235

相似性 235

互补性 236

相互吸引力 236

能力 237

袒露 237

接近 238

报酬 238

8.2 关系发展与维系的模式 239

关系发展模式 239

关系的特性 251

修复损坏的关系 253

8.3 对关系做沟通 255

内容与关系性信息 256

关系性信息的类型 257

后设沟通 259

8.4 摘要 259

第九章 表达亲密感 261

9.1 关系中的亲密 262

亲密的向度 262

男性和女性的亲密形态 264

文化对亲密的影响	265
电脑媒介沟通的亲密	267
亲密感的限制	267
9.2 关系中的自我袒露	268
自我袒露的程度	269
自我袒露的模式	272
自我袒露的好处与风险	273
自我袒露的原则	276
9.3 自我袒露之外的其他选择	278
沉 默	279
说 谎	280
模棱两可	283
暗 示	285
回避的伦理议题	286
9.4 摘 要	287

第十章 增进沟通气氛

10.1 沟通气氛:正向关系的关键	290
肯定和不肯定沟通	291
沟通气氛如何发展	295
10.2 防卫:原因与对策	297
防卫反应的类型	298
防止对他人防卫	301
10.3 保留面子:清晰信息处方	307
行 为	307
解 释	308
感 觉	309
结 果	309
意 图	311

	使用清晰信息处方	311
10.4	对批评以不防卫回应	312
	寻找更多信息	313
	同意批评者的看法	318
10.5	摘要	320
第十一章	处理人际冲突	321
11.1	冲突的本质	322
	冲突的定义	323
	冲突是自然的	324
	冲突可以是有益的	325
11.2	冲突的类型	325
	逃避(双输)	327
	调适(一输一赢)	329
	竞争(一输一赢,有时会转成双输)	329
	伦理的挑战 和疯狂制造者的争气	332
	妥协(部分双输)	334
	合作(双赢)	335
	哪一种方式最好?	336
11.3	关系系统中的冲突	337
	互补的、对称的和平行的形态	338
	亲密和攻击方式	339
	冲突仪式	341
11.4	冲突类型的变项	341
	性 别	342
	文 化	343
11.5	建设性处理冲突的技巧	345
	确认你的问题和未满足的需要	345

	订立约会	346
	描述你的问题和需求	347
	思考对方的观点	348
	商议解决之道	348
	追踪解决方案的后效	349
	沟通文本 双赢地解决问题	351
11.6	建设性处理冲突的技巧:提问与释疑	354
	双赢方法太好以至于不真实吗?	354
	双赢方式太复杂吗?	355
	双赢磋商太理性吗?	356
	有可能改变别人吗?	356
11.7	摘 要	357
	出版后记	358