

沟通的艺术

作者：[美] 罗纳德·阿德勒 / 拉塞尔·普罗克特

沟通的艺术

[美] 罗纳德·阿德勒 / 拉塞尔·普罗克特

简介

本书分为“看入人里”、“看出人外”和“看人之间”三部分。“看入人里”聚焦于探讨与自己有关的沟通因素，简要介绍人际关系的本质，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”聚焦于探讨与沟通对象有关的因素，分析语言和非口语的特性，强调倾听的重要性；“看人之间”聚焦于讨论关系动力，强调关系的重要性与关系中的亲密和距离，如何增进沟通气氛及人际冲突的形态与因应之道。本书作者投注了多年的专业经验，将本书打造成为有关人际关系理论与实践的最佳读本。本书兼具深入性、广泛性与完整性，特别针对性别与文化观点进行了贯穿全书的探讨。

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 n 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部分，根据A·约翰逊伍（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。我总是在艳阳褥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

第一章 人际沟通入门

沉默

他的名字叫做詹姆斯·J·佩洛西(Jame·J·Pelosi), 1973年毕业, 是第452届西点军校毕业生。他下定决心面对最后一刻的羞辱, 深吸了一口气, 往指挥台上走去。这个戴着眼镜、身材修长的年轻人接过他的毕业证书后, 转身面对那一排戴着硬挺白帽的队伍。他原本预期将会面临一阵哄堂嘲笑, 但他面前只有沉默。当他回到队伍中, 那些刚刚被授予海军上尉的同学们用了另一种新的方式来对待他——大家纷纷围绕在他身边, 跟他握手。

"那种感觉好像我又重新做人了。"他说。在漫长的军校生涯中最残忍、最令人难以忍受的事件, 终于结束了。19个月前, 这名长岛军校的学生在工程学的考试中疑似作弊, 之后被送交到西点军校的荣誉委员会中审理。无论他在审判及诉讼的答辩中呈递了多少证据, 委员会最终仍然判处这个三年级的学生有罪, 给他自己与同伴们留下了无比深刻的印象。佩洛西的律师认为荣誉委员的处理过程过于严苛, 但学院的督察长对此置之不理。情况还不只如此。西点军校的荣誉守则针对这些被认定为有罪(尽管证据不足)的人制定了一项惩罚, 称之为"沉默"。

佩洛西的同学们投票支持荣誉委员会的判决, 因此佩洛西在大三的大部分时光与大四一整年里放逐了。他先被转到他朋友称之为"最古板守旧、最严厉冷酷"的连队里。每天, 他一个人独自坐在十人桌吃饭, 一个人睡在二到三人的卧室, 走路时得忍受旁人的侮辱及偶尔的言语攻击。他的信件和置物柜被人任意破坏, 而最糟的是, 几乎没有人会在公开场合跟他说话, 连听见他遭受沉默处分而替他抱不平的好朋友都不能跟他讲话。在这种情况下, 大部分的学生都会申请退学。但是即使佩洛西体重因此下降了26磅, 他仍然决定坚持到底。"当你是对的时。"佩洛西稍后说, "你就必须证明自己... 我告诉自己我一点都不在意。"

最后, 詹姆斯·佩洛西通过这项考验, 成为军校史上唯一一个接受过沉默处分的毕业生。现在的陆军中尉佩洛西在学校及同学眼中是个非常冷静的人, 就他所受过的处分, 他说:"沉默刑罚应该要被废除。它代表了军校的权威凌驾于法律之上, 这种优越感让我不舒服。"每周新闻的黛博拉·比尔斯(Deborah Beers)则说:"我曾修过心理学的课, 所以我知道被孤立对动物的影响, 但是在军队中却完全没有人过问它所造成的影响力, 这不是太奇怪了吗?"

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, 也许只是纯粹好玩而已。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, 你可能会发现你自己已经退缩到某种沮丧的状态中, 或者出现敌意。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。

煽动伙伴进行这种游戏的小孩直觉地感到, 沟通——他人的陪伴——是人类最基本的需求之一。缺少跟他人的接触对一个人来说是最残酷的惩罚。除了在情绪上感到痛苦外, 缺乏与他人的接触和陪伴也绝对足以对生活产生负面影响。

证明沟通重要性的证据, 早已存在了几个世纪。弗雷德里克二世(Fredrick II), 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, 但是不准跟他们说话, 因为他想要知道, 在没有人跟婴儿接触前, 婴儿开口会先说出哪一种语言。是最古老的希伯来语, 还是希腊语或者拉丁语? 又或者是他们生父母的语言? 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比较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，受试者接受付费，独处于一间上锁的房间中，五名受试者里只有一名在里面待了八天，三名待了两天，有一个受试者还抱怨道：“别想再有第二次了。”而第五个人只待了两个小时。现实生活中与人接近和相处的需求就和实验室中的一样强烈。那些因为自己选择或不得已成为独居者的事例不断地证实着一点：人类具有想要与人相处的需求。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，概述了大部分独居者的普遍心情：

我发现在第二个月出现的寂寞感使我感到很痛苦。我一直以为自己是个自给自足的人，但是此刻我终于明了，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、有气息的人类说话的需求。

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，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，本来愉快的独处就会变成痛苦的状态。换句话说，我们都需要友谊，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）曾经是一名海军的舵手，他在越南北部被俘虏后，被单独监禁了六年。他描述战俘们是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的代码，以便能传送信息的。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：

暗地沟通的处罚是很严重的，有一些战俘在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都因此遭受极大的创伤。虽然每个人都很害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见从隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，他们仍会对典狱人员说谎。很少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之间的联系，保持沉默……对我们而言，等同于死亡。

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，举例来说：

- 贫乏的人际关系会危害冠状动脉的健康，其危害的程度与抽烟、高血压、血脂过高、过度肥胖或缺乏运动等一样严重。

- 比起拥有活跃社交网络的人，社交孤立者罹患感冒的几率高四倍。社交孤立者比有强烈社会联结的人，有超过二到三倍的机会早逝。而且，拥有哪种形式的关系并不重要：婚姻、宗教、社群组织都会使人长寿。

- 70岁之前离婚的男人，比没有离婚的男人更容易因病逝世：前者罹患心脏病、癌症或中风的机会是后者两倍；罹患高血压而死的机会是后者的二倍；自杀的机会是五倍；因肝硬化而死的机会是七倍；因结核病死亡的机会为十倍。

- 离了婚的男人及女人罹患各种癌症的机会，是没有离婚的男人及女人的五倍。

- 当失落了一段亲密关系时，死亡的可能性便增加了。在英国威尔士的一个村庄中，失落亲密关系的村民，在一年内死亡的机会，是那些没有失落亲密关系的村民的五倍。

这样的研究结果勾勒出拥有满意的人际关系的重要性。当然，并非每个人都需要等量的与人亲近的机会，沟通的质与量应该是并重的。重要的是，对于我们的健康而言，人际沟通是不可或缺的。

认同需求

沟通的重要性绝不仅止于维持生存而已，它也是使我们认识我们自己的方法——事实上，是唯一的方法。第二章将会提到，我们对自我的认同源自于我们和他人的互动，因此究竟我们是聪明的还是迟钝的，动人的还是丑陋的，精明的还是笨拙的，这些问题的答案并不会从镜子中照出来。我们是由他人对我们的回应中建立自我认同的。

如果我们和他人沟通的渠道被剥夺了，我们将无从得知我们自己是谁。在约翰·斯图尔特（John Stewart）的书《做桥梁，别做高墙》（Bridges, Not Walls）中，他引用了著名的“阿韦龙的狼童”（一个在童年时期从未和人类接触过的男孩）案例栩栩如生地刻画这个论证。1800年1月，这个小男孩在法国一个村落的茶园中偷挖蔬菜时被人发现。他的行为举止完全不像人类，也不会说话，只会发出一些奇特的哭叫声。虽然他缺乏社交技能，但更值得注意的是，他缺乏身为人类的自我认同。研究人员罗格·沙图克（

Roger Shattuck) 写道: "这个男孩没有任何身为人类的自觉, 他完全没有意识到, 自己是个和别人有所联结的人。"在给予他慈爱的"母爱"之后, 小男孩才开始转变成如我们所想的, 意识到自己身为人的部分。

就如这个阿韦龙的狼童一样, 每个人出生在这个世界上时大概都没有或只有微量的自我认同感, 我们需要通过观察别人如何诠释我们而明了我们自己是谁。在第二章也会提到, 在童年时期我们所接收到的信息是最强烈的, 但是他人对我们的影响则会持续影响我们的生活。

社交需求

沟通除了可以帮助我们诠释自我之外, 也提供我们和他人之间重要的联结。专家们已经证实沟通可以满足社交需求, 这些社交需求包含娱乐、感情、友谊、解闷、休闲和控制等。

这些需求实际上存在于各种关系中——在朋友、同僚、家人、情人、配偶甚至陌生人之间, 而沟通就是满足我们社交需求的主要方法。事实上, 有些社会科学家认为, 沟通是人际关系得以建立的最重要的方式, 举例来说, 在一项对1800位美国南加州人的研究中发现, 和邻居闲聊的"美好老习俗"是建立社区意识最确实的方法。

有效的人际沟通与快乐之间具有很紧密的联系。在一份受试者超过200名大学生的研究中发现, 最快乐的那10%的人都认为自己拥有丰富的社交生活。这些非常快乐的人, 跟其他同学在睡眠时数、运动量、看电视时数、宗教活动、喝酒量等可观测项并没有差别。在另一份研究中显示, 女性认为"社交性"对于生活满意的重要性大于任何其他活动, 包括放松、购物、吃东西、运动、看电视或玩电子游戏等。

很多美国人相信, 沟通问题——而不是其他那些因素, 比如经济、亲属、姻亲、性、先前的关系或小孩等等——往往是导致婚姻或亲密关系结束的元凶。和别人的联结如此重要, 因此有些学者便主张, 沟通是人类生存的首要目标。接下来的章节内容将有助于你改进和对你最重要的人的沟通方式。

实际目标

在满足社交需求及塑造我们的自我认同之余, 沟通还是达成沟通学者所谓的工具性目标最好用的方法。工具性目标指的是让他人依照我们想要的去表现。有些工具性目标非常基本: 跟发型设计师说你只需要稍微修剪发尾、协商家事的责任义务、说服水管工人现在就到你家来修理破掉的水管——沟通就是可以用来达成这些目标的工具。

其他的工具性目标更加重要, 比如成功的职业生涯。沟通技巧, 比如有效率地说话, 与倾听的能力都是帮助大学毕业生在日益竞争的工作大环境中谋得职位的重要因素, 它比技术性的能力、工作经验和特定学历都来得更重要。好的沟通对工作也是同等重要, 经济学家詹姆斯·弗拉尼根(Jame Flanigan) 解释道: "沟通技巧将会赢得高价的薪水。一位和共同基金的投资顾客在电话线上交谈的交易人员, 应该比一位银行的老出纳员需要具备更多的知识、效率及能力。这一类竞争不仅基于薪水也基于技巧。"在和同事的相处中, 沟通能力也越来越受到重视。这意味着良好的人际技巧不再只是社交的细节, 它们可以指出工作失败和成功的差异。心理学家亚伯拉罕·马斯洛(Abraham Maslow) 提出, 在关注高层次的需求之前, 应该先满足基本层次的需求。而最基本的就是生理需求了: 充足的空气、水、食物、休息及繁衍种族的能力。马斯洛的需求论中, 第二类的需求则是安全需求: 保护我们的生存使免于威胁。在生理和安全之上的便是社交需求。再往上, 马斯洛说, 每个人都有自尊需求: 希望自己是有人价值的、有用的。至于最上层的需求, 马斯洛称之为自我实现需求; 指的是希望自己的潜能发挥至最大、使自己能成为最棒的人。正如你所理解的, 沟通通常是满足各层需求最必要的方法。

1.2 沟通的历程

我们已经谈过“沟通”这个词的定义，在进入更深入的章节前，我们要先解释人们在与其他人交换信息时会发生些什么事。这样做是为了帮助你熟悉一些常用的沟通词汇，同时，也是为了协助你先浏览其后会出现的一些主题。

线性观

早期的研究者将沟通视为一门社会科学，研究者建立了各种模式来说明沟通的历程。最早出现的是线性沟通模式，在此模式中，沟通就像是一方对另一方所做之事：传送者把意见与感觉编码成某种形式的信息，然后借着演讲、写作等渠道，传送给接收者，接收者是指将信息解码的人(见图1-1)。

注意图1-1的图示与文字，显示出了与收音机或电视机类似的运作方式。这并非无稽之谈，建立这个模式的科学家早期对电子媒介很有兴趣。这个模式广为推行之后，影响我们对沟通的想法与看法，那些我们耳熟能详的句子，比如“我们的沟通中断了”、“我觉得他没有收到我的意见”等都是受到这种机械式线性观的例证。

这些熟悉的句子（和句子中传达的意思）忽视了机械沟通与人类沟通之间的重大差异。人际沟通真的“中断”了吗？还是即使两人互不交谈却仍然继续传递信息？或是，即便你从某人那儿清楚地“获得信息”，却仍然“得不到”你想要的“回应”？简洁的线性模式必须进一步考量下列问题：

- 当你跟一个朋友交谈时，只有一个传送者和接收者吗？还是两人同时是传送者和接收者？
- 你真的会对每一个传送的信息都据实编码？还是有一些不自觉的行为仍然会在沟通时传送给对方？
- 沟通发生在真空状态吗？还是信息的意义会受到更广大的因素所影响，例如文化、情境或两人过去的关系之类？

这些思考使得学者开始建立其他更能说明人际沟通的模式。下面要介绍其中之一。

交流观

图1-2的交流模式更新且扩充了线性模式，更准确地掌握住人类沟通的独特性。有些线性模式中的概念与用词仍然保留在交流模式中，有些则加以了修饰、删除或增加。线性模式假定所有沟通都包含编码的过程，我们选择了某些符号来表达口语信息，至于人们不见得会说出口的非口语线索，譬如脸部表情、手势、姿势、声调等呢？这些线索同样也清楚地为我们提供了理解别人的资讯，但实际上它们却常是无意识的，甚至没有经过编码。交流模式以“沟通者”取代“传送者”和“接收者”，沟通者这个词代表着我们同时传送和接收信息这个事实。我们通常会同时进行编码、传送、接收及解码信息等动作，而不是线性模式认为的单一方向或直线进行的状态。想想看，举例来说，你正在和你的室友讨论如何维持家中清洁，当你听到（收到）室友说“我要跟你讨论有关厨房清洁……”时，你皱起眉头、咬紧牙关，也就是说当你接收到语言信息时传送出了自己的非语言信息。你这个反应使得室友略带防卫地中断原本的话题，转而传送一个新的信息：“我想我们先等一下……”这是因为沟通者几乎是同时在传送与接收资讯。

交流模式也说明了，沟通者通常都有着不同的背景，背景来自于沟通者自身的经验，这会影响到我们了解别人的行为的方式。在传播学的术语中，背景这个词除了指称环境外，也可以用来指称参与沟通者的个人经验以及文化脉络。

让我们试着思考一下，有哪些因素可能会导致沟通背景不一致：

- A 遵循某种伦理道德，而B 却背道而驰。
- A 家境十分富有，B 则家境贫穷。

·A可能急得火烧屁股，但B却闲得发慌。

·A是个见多识广、经历大风大浪的老江湖，而B只是个初出社会的年轻小伙子。

·A可能对某些事物情有独钟，B却对它们无动于衷。

请注意图1-2的模式中A与B两人重叠的背景部分，这块区域显示的是，不同的沟通者之间一定会有共通背景，如果这块重叠的背景越来越小，那么沟通也会变得越来越困难。下列这些例子便是源于沟通者的观点不同而造成的彼此理解的困难：

·如果上司无法理解下属的想法，将会是个没有效率的管理者。如果职员无法将升职当作是一种挑战，在工作上可能也比较不愿配合，甚至比较不适合委以重任。

·父母成为大人后就会忘记自己曾经也是小孩，在和自己的孩子的相处上比较容易产生亲子冲突。他们可能从未意识到，甚至也不愿去承担教养的责任。

·那些从未意识到、体会过和别人“不一样”的感觉是什么的主流文化成员，可能也无法认同、了解次文化成员的想法。他们主观的思考模式会使他们很难看见主流文化的盲点。

沟通渠道在交流模式中扮演着和线性模一样重要的角色，虽然所谓的渠道常被当作是单纯的传递信息的工具，但是仔细查看就会发现渠道扮演着不可轻忽的角色，例如：你会亲口说“我爱你”吗？在电话里说？或者租一块广告招牌，秀上去？还是写在花束的卡片中？一张电报上？电话录音里？电子邮件？每一个渠道都有其差异，都会影响到信息的意义。

交流模式也保留了噪音的概念，但是扩大了线性模式的焦点，超越有限的“外在噪音”——例如让你很难专心听对方的话的震耳欲聋的音响和充满烟味的拥挤房间之类。交流模式认为噪音也可能出自于沟通者的内部，包括生理性噪音，由于生物性因素而干扰信息的接收，比如生病、疲倦、听障等等。沟通者也会触及心理性噪音：正确了解信息的能力所造成的内在干扰力量，例如一个学生可能因为考试考得太差、心理沮丧而无法清楚地理解他是哪里的观念出错。心理的噪音是非常重要的沟通问题，所以我们在第十章花了极大的篇幅去探讨它的形式及防卫功能。

即便模式提供了理解沟通历程的基础，但它仍然无法掌握住某些人际沟通重要特性。模式像是“照片”，沟通可能比较类似“录影”，在真实的生活里，我们很难将沟通中的“动作”从进行中的延续事件里单独分离出来。举例来说，阿信被他妈妈终日唠叨，但换个角度来看，若阿信能够对妈妈的话有所回应，也许她就不会一直没完没了地唠下去了。也就是说，阿信和妈妈的沟通模式，是他们俩共同创造出来的。

从这儿引导我们注意到另一个重要的观点：交流式的沟通并不是我们“对”别人做了什么，而是我们“跟”别人做了什么。沟通的交流性质在父母与子女的关系中特别明显。我们经常认为“优良父母”是指拥有良好“亲职技巧”的人，我们经常用孩子的表现来评价一个父亲或母亲的亲职能力，但事实上，研究发现父母与孩子之间的互动品质取决于双方共同的行为，孩子对父母的影响力和父母对孩子的影响力一样大。例如，如果孩子进行社会科学家说的“问题行为”，将会比孩子表现出合作行为引发父母更多的高控制行为。相反的，脾气温和的儿童比具有攻击性的儿童较少引发父母亲的威胁行为。低自尊的父母比较容易传送出降低孩子自尊的信息，这些孩子甚至会做出比父母所说的更糟糕的行为出来。这形成了一个互相增强的循环，父母与子女互相形塑了彼此的情绪与行为。在这种情况下，几乎不可能确认谁是信息的“传送者”，谁是“接收者”。在诸如父母与子女、丈夫与妻子、老板与雇员、老师和学生或其他形态关系中，比较正确的观点是双方在沟通上都会互相影响。

现在我们可以就上述讨论来总结一下沟通的定义。沟通是一种交流的过程，其参与者处于不同但是有所重叠的背景下，经由交换信息而建立关系，关系品质会受到外在的、生理的和心理的噪音所干扰。这个定义比其他文本更彰显出互动历程的精细观点。

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《沟通的艺术》[美] 罗纳德·阿德勒，拉塞尔·普罗克特 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/224.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

