

# 人际沟通 (第3版)

Interpersonal Communication

贾启艾 编著

东南大学出版社

21世纪高等学校教材



# 人 民 的 路

1957年10月

第 10 期



21 世纪高等学校教材

# 人 际 沟 通

(第 3 版)

贾启艾 编著

东南大学出版社

· 南京 ·

## 内 容 提 要

人际沟通是研究人们相互之间交换信息、相互影响和作用的特点及其规律的一门学科。本书着重阐述人际沟通的一般概念、原理,人际沟通与人际关系的相互联系,人际沟通的具体手段,人际沟通的表现形式。该书信息量大,理论体系新颖独特;案例丰富,实训模式简便易行。每章后附有思考与练习题。

修订后的本书更适合于高等职业技术教育开设“人际沟通”基础课程的学生使用,也可作为有关专业的学生以及在职人员自学修炼的自助性教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/贾启艾编著. —3版. —南京:东南大学出版社,2010.8

(21世纪高等学校教材)

ISBN 978-7-5641-2075-7

I. ①人… II. ①贾… III. ①人际关系学—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第025302号

### 人际沟通(第3版)

---

出版发行 东南大学出版社

出版人 江汉

社 址 南京市四牌楼2号

邮 编 210096

---

经 销 江苏省新华书店

印 刷 兴化印刷有限责任公司

开 本 700 mm×1000 mm 1/16

印 张 15.75

字 数 306千字

版 次 2010年8月第3版

印 次 2010年8月第1次印刷

印 数 1—4000

书 号 ISBN 978-7-5641-2075-7

定 价 29.00元

---

(凡因印装质量问题,请与我社读者服务部联系。电话:025-83792328)

本书封面贴有东南大学出版社防伪标签,无标签者不能销售

## 第3版前言

沟通无处不在,无时不有。传播学有句名言:The quality of life is the quality of communication.但沟通太平凡了,就像水和空气一样。我们思考这一问题,往往是因为遇到了麻烦:朋友生气地离别,生意谈不成功,恋人关系告吹,等等。在这种情况下,应“做什么”、“怎样做”?也许,我们用在思考怎样成功地进行沟通以及如何改善人与人之间的关系上的时间是最少的。

本书所研究和提供的就是人与人之间的沟通问题。书中将介绍具体的思想方法和行动方法,以便帮助读者理解和分析各种沟通现象,揭示人际沟通的规律。

### 第3版修订特色

本教材经过多次重印,已不能完全适应社会的发展和教学形势的变化,迫切需要修订。为此,作者根据10多年的教学经验,结合教材使用单位的反馈意见,在保持原有框架的基础上,为建立一个更加科学的理论体系与教学体系,使其在理论上更系统,知识上更全面,既便于更多相关学校或机构选用,又便于更好地教与学,大胆地突破原有的编写风格和体例,进行更大篇幅的修订,力图反映人际沟通的新理论、新技术、新方法,例如情商、网络沟通,等等。

### 教学理念,快乐沟通

本书研究的核心是如何掌握并运用语言和非语言技巧,创造和谐的人际关系。因此,如何改进沟通技能将贯穿全书始终。本书编写和教学凸显“学生主体、能力目标、任务训练”的宗旨。对于老师来说,要秉承“教是为了不教”的观念;对于学生来说,要坚持“考是为了不考”的信念。使师生生活化且创造性地分享人际沟通,营造“在快乐中学习,在学习中分享快乐”的氛围,让学生置于“三位一体”的情境中,即学生在课堂中既是观众、演员,又是导演,在学中做、做中学、做中教,这样,教学过程就是师生将教材这一“脚本”的艺术创作成果,定格于特定荧幕的“课堂”;教材也就成为教本、学本、练本“三本合一”的综合体。

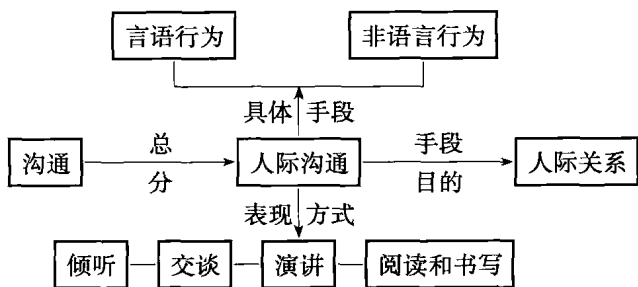


## 知识原理,自成体系

本书分为五大知识论域:谁在沟通?沟通内容?如何沟通?沟通形式?沟通目的?与之相对应的是五大知识模块——沟通的主体是人;沟通的内容是信息;沟通的手段是语言和非语言;沟通的形式是听说读写(倾听、交谈与演讲、阅读与书写);沟通的目的是交流信息,和谐的人际关系。

## 结构体例,新颖独特

全书共分九章,其内在的逻辑体系表现为:第一章沟通概论,第二章人际沟通,第三章人际关系,前两章为总分关系,第二、三章为手段目的的关系;第四章人际沟通的言语行为,第五章非语言沟通,四、五两章是人际沟通的具体手段;第六章倾听,第七章交谈,第八章演讲,第九章阅读和书写,这四章是人际沟通的表现方式。



## 教学体系,学生主体

本书的教学体系是以学生为主体,构建人际沟通的理论体系和训练体系,培养学生人际沟通的良好态度,提高人际沟通的能力,和谐人际关系。作为教材必须回答“学生怎样学”,必须帮助教师“如何生活化地传授沟通的概念和原理”,让学生好学,教师好教。

## 教学手段,注重实训

本书注重实用,力戒“说教型”,力求“教练型”,重点突出如何理解与实践,而不在于检验人际沟通的理论模型。课堂实践活动根据学习内容采取“读一读”、“想一想”、“议一议”、“做一做”、“链一链”等多种途径,以达成训练目标。

## 装帧设计,简约明快

图表演示直观有趣;层次标题清晰深刻;漫画图标雅俗共赏;内容编排留有空间。

贾启艾

2009年12月

# 目 录

<b>第一章 沟通概论</b> .....	(1)
<b>第一节 沟通的含义与类型</b> .....	(4)
一、沟通的含义 .....	(4)
二、沟通的类型 .....	(6)
<b>第二节 沟通的过程及其因素</b> .....	(7)
一、沟通的过程 .....	(7)
二、沟通的因素 .....	(9)
<b>第三节 沟通的特点与功能</b> .....	(11)
一、沟通的特点 .....	(11)
二、沟通的功能 .....	(11)
<b>第四节 沟通的模式</b> .....	(12)
一、拉斯韦尔沟通模式 .....	(12)
二、申农沟通模式 .....	(12)
三、施拉姆沟通模式 .....	(13)
<b>第五节 沟通能力及其培养</b> .....	(13)
一、沟通能力及其必要性 .....	(13)
二、沟通能力的培养 .....	(14)
<b>第二章 人际沟通</b> .....	(21)
<b>第一节 人际沟通的性质</b> .....	(23)
一、人际沟通的含义和基本内涵 .....	(23)
二、人际沟通的特征 .....	(24)
三、人际沟通的类型 .....	(26)
<b>第二节 人际沟通的影响因素</b> .....	(27)
一、移情 .....	(27)
二、自我暴露 .....	(32)
三、信任程度 .....	(34)
四、其他因素 .....	(35)
<b>第三节 性格类型与人际沟通</b> .....	(36)
一、内向性格与人际沟通 .....	(36)
二、外向性格与人际沟通 .....	(37)
<b>第四节 网络沟通</b> .....	(38)
一、网络沟通的界定 .....	(38)
二、网络沟通的特点 .....	(39)
<b>第三章 人际关系</b> .....	(41)
<b>第一节 人际关系的性质</b> .....	(44)
一、人际关系的含义与因素 .....	(44)
二、人际关系的内容及特点 .....	(45)
<b>第二节 人际关系与人际沟通</b> .....	(46)



一、人际关系与人际沟通的辩证关系 .....	(46)
二、人际关系与人际行为模式 .....	(47)
三、控制程度与人际吸引的规律 .....	(47)
<b>第三节 自我概念与约哈瑞窗</b> .....	(49)
一、自我概念 .....	(49)
二、约哈瑞窗 .....	(54)
<b>第四节 情商</b> .....	(55)
一、情商概念 .....	(56)
二、情商的作用 .....	(59)
<b>第五节 人际关系成功之道</b> .....	(62)
一、改善人际关系的三种行为 .....	(63)
二、因应人际关系的三种心态 .....	(65)
三、和谐人际关系的三种角色 .....	(66)
<b>第六节 人际关系理论</b> .....	(70)
一、马克思的社会交往理论 .....	(70)
二、马斯洛的交往需要论 .....	(72)
三、米德的象征性符号互动理论 .....	(73)
四、主体—环境相互作用论 .....	(75)
<b>第四章 人际沟通的言语行为</b> .....	(79)
<b>第一节 言语行为的性质</b> .....	(80)
一、语言与言语的辩证关系 .....	(80)
二、言语行为的含义、类型和功能 .....	(82)
<b>第二节 言语行为的基本原则</b> .....	(84)
一、目的性 .....	(84)
二、情境性 .....	(85)
三、正确性 .....	(85)
四、得体性 .....	(86)
五、适应性 .....	(86)
<b>第三节 言语行为的艺术</b> .....	(87)
一、言语精确 .....	(87)
二、吐字清晰 .....	(88)
三、语速适中 .....	(88)
四、适度停顿 .....	(89)
五、语气得当 .....	(89)
六、语调协调 .....	(91)
七、言随旨遣 .....	(93)
八、幽默有度 .....	(94)
<b>第四节 言语行为的综合应用</b> .....	(95)
一、典型的主导式应答 .....	(95)
二、聆听的应答 .....	(98)
三、倾听性应答和反映性应答 .....	(98)





<b>第五章 非语言沟通</b> .....	(104)
<b>第一节 非语言沟通的性质</b> .....	(105)
一、非语言沟通的方式和含义 .....	(105)
二、非语言沟通的类型 .....	(106)
三、非语言沟通的特点与作用 .....	(107)
<b>第二节 主要的非语言沟通概述</b> .....	(111)
一、部分人体语 .....	(111)
二、时间控制与空间控制 .....	(119)
三、副语言 .....	(121)
四、非语言沟通的禁忌 .....	(122)
<b>第六章 倾听</b> .....	(125)
<b>第一节 倾听性质</b> .....	(126)
一、倾听相关概念 .....	(126)
二、倾听层次与倾听方式 .....	(128)
<b>第二节 有效倾听</b> .....	(130)
一、倾听的障碍 .....	(130)
二、有效倾听艺术 .....	(131)
<b>第七章 交谈</b> .....	(136)
<b>第一节 交谈的性质</b> .....	(137)
一、交谈的含义、特点 .....	(137)
二、交谈过程 .....	(138)
三、理想的交谈方式 .....	(139)
四、交谈的态度与规范 .....	(140)
五、交谈的作用 .....	(141)
<b>第二节 提问艺术</b> .....	(142)
一、提问的作用 .....	(142)
二、提问的类型 .....	(143)
三、提问的方式与技巧 .....	(144)
<b>第三节 核实技巧</b> .....	(146)
一、反映与重复 .....	(146)
二、澄清与阐明 .....	(147)
三、沉默 .....	(147)
<b>第八章 演讲</b> .....	(150)
<b>第一节 演讲的性质</b> .....	(153)
一、演讲的含义 .....	(153)
二、演讲的过程与特点 .....	(153)
三、演讲的基本要素及其相互关系 .....	(154)
四、演讲的目的、类型与作用 .....	(155)
<b>第二节 演讲的写作技巧</b> .....	(156)
一、选好讲题 .....	(156)
二、选好材料 .....	(157)



三、精心安排结构 .....	(150)
四、认真推敲语句 .....	(165)
<b>第三节 演讲的非语言表达技巧</b> .....	(166)
一、表情 .....	(167)
二、眼神 .....	(167)
三、身姿 .....	(168)
四、声音 .....	(168)
<b>第四节 演讲的心态与上台演讲</b> .....	(175)
一、演讲的心态 .....	(175)
二、上台演讲 .....	(176)
<b>第九章 阅读和书写</b> .....	(182)
<b>第一节 阅读的性质</b> .....	(183)
一、阅读的含义和过程 .....	(183)
二、阅读方法 .....	(185)
<b>第二节 阅读能力的构成及其培养</b> .....	(186)
一、阅读能力的构成 .....	(186)
二、阅读能力的培养 .....	(188)
三、提高阅读质量,避免阅读错误 .....	(190)
四、图表的阅读 .....	(191)
<b>第三节 书写的性质</b> .....	(192)
一、书写的含义与要素 .....	(194)
二、书写的类别与类型 .....	(194)
三、书写的特点与功能 .....	(195)
<b>第四节 提高汉字书写水平</b> .....	(197)
一、书写汉字的基本要求 .....	(197)
二、书写技能要求 .....	(199)
三、书写速度与书写质量 .....	(199)
<b>附录</b> .....	(205)
<b>附录一 面试技巧</b> .....	(205)
<b>附录二 电话沟通技巧</b> .....	(224)
<b>附录三 医学领域容易读错的常用字</b> .....	(228)
<b>附录四 医学领域容易写错的常用字</b> .....	(233)
<b>附录五 《人际沟通》课程标准</b> .....	(237)
<b>参考文献</b> .....	(242)
<b>后记</b> .....	(243)

# 第一章 沟通概论

## 本章目标

1. 解释沟通的含义和特征(认知目标)
2. 分析沟通的过程、要素(认知目标)
3. 举例说明沟通的特点和功能(能力目标)
4. 认识沟通的重要性,初步养成敢于沟通的理念(情感目标)
5. 评估自身的沟通能力(能力目标)
6. 运用沟通的知识原理,与陌生人进行一次沟通实践(能力目标)

### 关键词

沟通 信息 沟通类型 发送者 接收者 媒介 沟通特点 沟通功能 沟通模式 沟通能力

### 读一读 议一议

#### 最悲壮的沟通

前苏联著名宇航员弗拉迪米尔·科马洛夫,在完成任务返航时,突然减速伞失灵,眼见两个小时后就要坠毁。就在这临死之前的短暂时间里,前苏联总理,宇航员的母亲、妻子、女儿、情人的丈夫,都与他从荧屏上通了话,听了叫人禁不住落泪。

1967年8月23日一个人驾驶“联盟一号”宇宙飞船,经过一天一宿的太空飞行之后,圆满地完成了任务,胜利返航。

此刻全国的电视观众都在收看宇宙飞船的返航实况,科马洛夫的母





亲、妻子、女儿和几千名各界人士,也都在飞船基地等待迎接这位航天勇士。但是当宇宙飞船返回大气层后,需要打开降落伞以减慢飞船速度时,科马洛夫突然发现无论用什么办法也打不开降落伞了。

面对这一突发的恶性事故,地面指挥中心的工作人员焦灼异常,他们采取了一切可能的救助措施,想帮助他排除故障,但都无济于事。

地面指挥中心马上向中央请示,中央领导研究后,同意向全国公民公布实况。当时最著名的播音员以沉重的语调宣布:“联盟一号”宇宙飞船由于无法排除故障,不能减速,两个小时后将将在着陆基地附近坠毁,我们将目睹民族英雄科马洛夫殉难。

举国上下都被这则消息震撼了,沉浸在巨大悲痛之中的亿万颗心,无不焦虑地关注着科马洛夫和他的亲人。指挥中心的工作人员更是珍惜这剩下的两个小时,他们把科马洛夫的亲人请到指挥台,让他们在这最后的两个小时里和屏幕中的科马洛夫在一起。指挥中心首长与科马洛夫通话:“科马洛夫同志,看见你的亲人了吧?请和他们讲话。”科马洛夫看见了年迈的母亲,看见了妻子、女儿,他显得很激动,但他还是控制住自己说:“首长,属于我的时间虽然不多了,我想先把这次飞行探险情况向您报告,这是比生命更重要的东西。”和科马洛夫通话的首长激动得热泪盈眶,他哽咽着说:“谢谢你,录音已经准备好了,请讲吧。”科马洛夫点点头开始了急促却坦然的讲述,因为他讲述的内容关系到国家机密,指挥中心暂时关掉了电视直播的录音传递,全国电视观众只能通过屏幕看他的形象。

时间一分一秒地过去了,科马洛夫的生命也在分分秒秒中消逝。包括前苏联最高领导人在内的几亿人的心不由地加剧了跳动。人们的紧张情绪,已经超过了当年希特勒进攻苏联的程度。而被举国关注的科马洛夫却目光镇静,就像坐在办公室里正常工作一样,神色是那样认真,态度是那样从容,汇报整整用了70分钟。科马洛夫汇报完了,声音开关被打开,国家领导人第一个接过话筒,他很想讲得快点,好把时间留给科马洛夫的亲人,可他嗓子里仿佛塞着一团东西,怎么也讲不快。他说:“尊敬的弗拉迪米尔·科马洛夫同志,我代表最高苏维埃向你宣布——你是苏联的英雄,人民的好儿子!人民永远怀念你,广袤的太空永远记住你!你是人民的骄傲!科马洛夫同志,你还有什么要求请告诉我,我会帮你的。”

科马洛夫眼含热泪:“谢谢!谢谢最高苏维埃授予我这个光荣的称号!我是一名宇航员,为宇航事业献身是神圣的,我无怨无悔!”

领导人还能说什么,他把话筒默默地递给科马洛夫的老母亲。世上最残酷的事情莫过于母亲眼看着自己的儿子死掉。此时科马洛夫满头白发的母亲的心像刀扎似的疼痛:“儿子,我的好儿子,你……”她有太多的话要



说,却不知先说什么好。科马洛夫脸上露出了笑容:“妈妈,您的图像我看得非常清楚,每一根白发都能看清,您能看清我吗?”

“能。看得很清,儿啊,妈妈一切都很好,你放心吧!”此时泪水已经把她的双眼给蒙住了。老太太把话筒交给儿媳——科马洛夫的妻子。科马洛夫给妻子送了一个调皮而又深情的飞吻。妻子抱着话筒刚说:“亲爱的,我好想你!”就泪如雨下,再也说不出话来。

科马洛夫也很动情,他稳定了一下情绪,然后脱下宇航服,又拿出一支金笔对妻子说:“亲爱的,这支金笔随我飞入太空,是我珍贵的东西,我用宇航服把它包好,待会儿的大爆炸,不会对它造成损伤的。请你把它转赠给你未来的丈夫。我想我不会下地狱,我会在天堂里祝你们幸福。”如诉如泣的语调,包含了科马洛夫对妻子的爱,对生活的爱,屏幕前的人全落泪了。

科马洛夫的女儿接过话筒:“爸爸!我的好爸爸!”孩子已经泣不成声。看到12岁的女儿,科马洛夫的眼睛里骤然飘过一层阴云:“女儿,你不要哭。”“我不哭,爸爸,你是苏联英雄。我只想告诉你,英雄的女儿,是会像英雄那样生活的!”

坚强的科马洛夫这时禁不住落泪了:“好孩子,记住这一天,以后每年的这个日子,到坟前献一朵花,和爸爸谈谈学习情况。好女儿,爸爸就要走了,告诉爸爸你长大了想干什么?”

“像爸爸一样,当宇航员!”

科马洛夫又一次落泪了:“你真好,可是我要告诉你,也告诉全国的小朋友,请你们学习时,认真对待每一个小数点,每一个标点符号。‘联盟一号’今天发生的一切,就因为在地面做检查时,忽略了一个小数点,这场悲剧,也可以叫做对一个小数点的疏忽。同学们记住它吧!”

科马洛夫讲到这里,看了看表还有7分钟。他毅然地和女儿挥挥手,面向全国的电视观众:“同胞们,请允许我在这太空中与你们告别……再见了!”

“等一等!”一位青年发疯一般冲进指挥台,抢过了话筒:“科马洛夫同志,请让我与你说一分钟的话!科马洛夫,我是你的情敌,是你情人的丈夫。一个小时前,我发誓要杀死你。现在我明白了,她为什么会爱你,你是最崇高最伟大的男子汉!就让她爱你吧!我也爱你!全苏联人都爱你!全世界的人都爱你!”

科马洛夫这时太激动了:“谢谢啦!全国全世界的同胞们,我也爱你们!正因为我们的生活充满了爱,上帝才这样爱我,让我从千万里的高空飞向大地,在火与光的歌声里获得新生。同胞们,请与我一起喊——人民万岁!科学万岁!”



科马洛夫向人们亲切地挥着手：“我已经看见大地了，大地很美。如果上帝让我转世投胎，我还要当宇航员，我和女儿一起重上太空。因为太空很有意思，很好玩，真的，太空很好玩……”轰隆——一声爆炸，整个苏联一片寂静。人们纷纷走上街头，向着飞船坠毁的方向默默地哀悼，哀悼……

请分别找出科马洛夫与亲人诀别时沟通的语言和非语言的表现，体会沟通者的情感。

## 第一节 沟通的含义与类型

### 一、沟通的含义

#### (一) 什么是沟通

原美国最优秀的篮球队芝加哥公牛队的“飞人”乔丹与“圣斗士”皮蓬曾说：“我们俩在场上的沟通相当重要，我们相互从对方眼神、手势、表情中获得对方的意图，于是，我们传、切、突破、得分；但是，如果我们失去彼此间的沟通，那么，公牛队的末日就来临了。”两位球星之间所发生的这一切，正是沟通活动。



1. 沟通是人类一项活动 沟通，本意指开沟使两水相通。如《左传·哀公九年》：“秋，吴城邗，沟通江淮。”后指两方能连系。

(1) 人类是需要沟通的：沟通是形成人际关系的手段。人们通过沟通与周围的社会环境相联系，而社会又是由人们互相沟通所维持的关系组成的网。沟通就像血液流经人的心血管系统一样流过社会系统，为整个有机体服务。因此，沟通是一项自然而然的、必需的、无所不在的活动。

(2) 沟通的主体是人；但沟通不是人类所特有的现象。人类社会以外的自然界也存在沟通，在动物界中也可能存在信息沟通现象。

2. 沟通是一门科学 沟通与传播学相联系，是海外学者于20世纪70年代末80年代初引入中国的。

(1) 沟通的渊源：作为传播学的核心概念，原译自英语 commu-





nication,从翻译角度又可译为传达、传染、通信、交换、交流、交通、交际、交往、沟通等。使用哪个汉语词汇,国内一般有三种译法,即交流、沟通、传播。本书将以沟通作为学科的中心术语,同时以传播、交流、交际、交往作为表述的近义词语。

(2) 沟通的学科定义:据不完全统计,沟通的定义迄今有 150 多个。代表性的大致有以下 4 种:

① 共享说:强调沟通是传者与受者对信息的分享。如美国著名传播学家施拉姆认为:“我们在沟通的时候,是努力想同谁确立‘共同’的东西,即我们努力想‘共享’信息、思想或态度。”

② 交流说:强调沟通是有来有往的、双向的活动。如美国学者霍本认为:“沟通即用言语交流思想。”

③ 影响(劝服)说:强调沟通是传者欲对受者(通过劝服)施加影响的行为。如美国学者露西和彼得森认为:“沟通这一概念,包含人与人之间相互影响的全部过程。”

④ 符号(信息)说:强调沟通是符号(或信息)的流动。如美国学者贝雷尔森认为:“所谓沟通,即通过大众传播和人际沟通的主要媒介所进行的符号的传送。”

## 链一链

请以 communication 为关键词,搜索相关资讯。

## 辨一辨

“沟通”与“交流”一起使用,即“沟通与交流”有没有不妥之处?为什么?

### (二) 信息与沟通

公元前 490 年,希腊人击退波斯军队的进犯,为了及时传递胜利消息,长跑能手菲迪皮茨不顾伤痛,以飞快的速度从马拉松不停顿地跑到雅典中央广场,对盼望的人群激动地喊了声:“大家欢庆吧,我们胜利了!”之后就倒在地上牺牲了。

1. 信息的含义 信息是事物(物质和能量)的存在方式(运动状态)以及对这种方式(状态)的直接或间接的表述。也就是说,信息是无时不有、无处不在的,它普遍存在于整个自然界中:鸟语、花香、电闪、雷鸣……无一



不是信息。

2. 沟通的内容是信息 将沟通定义为信息传授行为,就已经间接地说明了两者的关系。即沟通=信息的运动;信息=沟通的材料。形式与内容,两者密不可分:世界上既没有不沟通的信息,也没有无信息的沟通。信息沟通是指可解释的信息由发送人传递到接收人的过程。具体地说,它是人与人之间的思想、感情、观念、态度的交流过程,是情报相互交换的过程。那么,信息可以是思想、感情、观念、态度,等等。

那么,信息可以是思想、感情、观念、态度,等等。

### 想一想

教师授课所传播的信息的具体内容是什么?

## 二、沟通的类型

1. 人际沟通(人际传播)学是传播学的一个分支 依据沟通的手段、规模、性质,传播学可分为三大研究领域——人际传播(人际沟通)、组织传播和大众传播,相应的构成三大分支学科——人际传播(人际沟通)学、组织传播学、大众传播学(见图 1.1)。

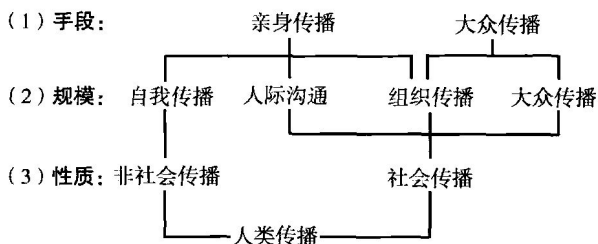


图 1.1 沟通的类型

2. 三个沟通类型的特点(见图 1.1)。

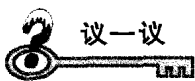
(1) 从沟通的手段看:自我传播、人际传播(人际沟通)、组织传播都使用亲身沟通手段(语言、非语言的方式)。当然,全面依赖大众传播的,属大众传播。

(2) 从沟通的规模看:人际传播(人际沟通)、组织传播和大众传播属社会传播,而自我传播属非社会传播。两者之和构成人类传播。





(3) 从沟通的性质看:传播学的研究内容理应是社会传播。因为自我传播即 I 和 Me 的对话,其实一贯被当作心理学的研究对象看待。



### 议一议

你认为沟通学与交际学、心理学、礼仪学、人际关系学有什么联系和区别?

## 第二节 沟通的过程及其因素

### 一、沟通的过程

1. 沟通过程的规律描述 温德尔·约翰逊从心理学角度描述沟通过程时说:

(1) 某一事件发生了……

(2) 这一事件刺激 A 先生的眼、耳朵和其他感觉器官,造成……

(3) 神经冲动到达 A 先生的大脑,又到达他的肌肉和腺体,这样就产生了紧张,未有语言之前的“感觉”等等,然后……

(4) A 先生开始按照他惯用的语言表达方式把这些感觉变成字句,而且,从“他考虑到的”所有字句中……

(5) 他“选择”,或者抽象出某些字句,他以某种方式安排这些字句,然后……

(6) 通过声波和光波,A 先生对 B 先生讲话。

(7) B 先生的眼和耳分别受到声波和光波的刺激,结果……

(8) 神经冲动到达 B 先生的大脑,又从大脑到达他的肌肉和腺体,产生紧张(张力),产生讲话之前的“感觉”,等等。

(9) 接着 B 先生开始按照他惯用的语言表达方式把这些感觉变成字句,并且从“他考虑过的”所有字句中……

(10) 他“选择”或抽象出某些词,他以某种方式安排这些字词,然后 B 先生相应的讲话或做出行为,从而刺激了 A 先生或其他某人。这样,沟通过程就继续进行下去……

约翰逊美妙的简单说明,目的在于描绘两个人在一起讲话时所发生的情况。包括两人小组、一个演讲会或一个讨论会,沟通的过程都是相同的。

2. 沟通过程图示 为了便于理解,人们建立如图 1.2 所示的沟通过程。