

职业技术教育软件人才培养模式改革项目成果教材



人际交流

林立 编



高等教育出版社

职业技术教育软件人才培养模式改革项目成果教材

人 际 交 流

林 立 编



高等教育出版社

内容提要

本书是职业技术教育软件人才培养模式改革项目成果教材。本书阐述了人际交往的基本理论,系统地介绍了人们在工作环境中进行的各种交流方式及技巧,从传播学、认知学、语言学和心理学等方面对交流行为和结果进行分析,并用大量例子和图表加以说明。

本书有理论探讨,也有大量的实用技巧,主要包括人际交往理论、感知、信息类别、信息源、阅读、写、听、说、演讲、求职申请、小组讨论和内部交流等。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、成人高校、示范性软件职业技术学院、本科院校及其举办的二级职业技术学院、教育学院以及民办高校的教学用书,也适合想提高自己在工作中的交流水平的读者使用。

图书在版编目(CIP)数据

人际交往/林立编. —北京:高等教育出版社,
2004.1

ISBN 7-04-013701-1

I. 人… II. 林… III. 人际关系学—高等学校:
技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 109646 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京北苑印刷有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 8.5
字 数 200000

版 次 2004 年 1 月第 1 版
印 次 2004 年 1 月第 1 次印刷
定 价 11.30 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

职业技术教育软件人才培养模式 改革项目成果教材编审委员会

主任 朱之文

委员 (按姓氏笔画为序)

马肖风	王 珊	田本和	叶东毅	冯伟国
刘志鹏	李堂秋	郑祖宪	高 林	黄旭明

出版说明

信息产业是国民经济和社会发展的基础性、战略性产业。加快发展信息技术和信息产业,以信息化带动工业化,以信息化促进工业化,是当前和今后我国产业结构调整发展的战略重点。软件产业是信息产业的核心,加快软件人才培养是加快软件产业发展的先决条件。为适应经济结构战略性调整及软件产业发展的需要,加快培养各类软件应用性人才,在国家发展和改革委员会、教育部的指导和支持下,福建省从2002年开始,在全国率先举办软件类高等职业技术教育,拟以办学模式和人才培养模式改革为重点,积极探索有水平、有质量、有特色的软件高职教育发展的新路子。

在软件类高等职业技术教育改革和建设过程中,福建省坚持教育创新,把改革教学内容和课程体系,加强专业建设、教材建设和教学队伍建设作为工作的重点。目前,根据软件行业发展趋势、就业环境和软件高等职业技术教育的办学特点,经组织专家论证和审定,福建省高校首批开设了可视化编程、Web应用程序设计、软件测试、网络系统管理员、网络构建技术、数据库管理员、图形/图像制作、多媒体制作、计算机办公应用等9个软件高职专业,制订了较为科学合理的人才培养方案。为配合支持软件类高职教育的改革和建设,福建省教育厅聘请软件教育有关专家、学者和著名软件企业的高级工程技术人员成立了“职业技术教育软件人才培养模式改革项目成果教材编审委员会”,以“抓好试点规划,实施精品战略”为指导方针,认真吸取国内外软件技术发展成果,根据软件企业对人才培养提出的新要求和软件高职的办学特点,认真处理好教材的统一性与多样化、基本教材与辅助教材、学历教育教材与认证培训教材的关系,以组织开展软件高职公共基础课、专业基础课和专业主干课教材的建设为重点,同时扩大品种,实现教材系列配套,在此基础上形成特色鲜明、优化配套的软件高等职业技术教育教材体系。

本软件系列教材适用于本科院校、高职高专院校、成人高校及继续教育学院的软件高职类专业及相关专业使用。

职业技术教育软件人才培养模式改革项目成果教材编审委员会

二〇〇三年五月

前言

每个人都希望自己在工作中是一个成功的人,都希望被自己周围的人认可和敬佩,为此大家当下都在努力学习专业知识,希望以一技之长求得生存与发展。身怀绝技固然难得,然而绝技无法或无条件表现出来则空有绝技。学习人际交流就是想避免这种情形出现。

人际交流的技巧之所以能帮助我们发挥才能,是因为工作的成就通常是和工作伙伴合作努力的结果。合作需要交流,需要交换思想,然后才能有共同的行动。如果我们的工作是一辆汽车,人际交流的技巧就是机油,它减少各部件之间的摩擦,使得机器转得更加顺畅。

人际交流是一门实用性很强的课程。它涉及当代传播学、认知学、语言学和心理学研究成果,以企业的工作环境为背景,讨论在这种环境中人们交流思想所需要的各种技巧。这门课程的有些内容,如阅读与写作,似乎很面熟,一般的语文课程都会涉及。然而,在语文课上,阅读和写作是作为一般的语言应用技巧进行传授的,对语言技巧的讨论更侧重于企业的工作环境,更注重语言技巧的实用性。这门课的其他内容在国内多为专项研究,作为大学生的综合技巧的培训尚不常见,对于授课者和学习者来说都有一定的挑战性。

本书分为3个部分:

第1部分由前4章组成,介绍人际交流理论和实用技巧。第1章讲述人际交流的过程及其组成部分,从理论上认识人际交流这种活动。第2章从认知学的角度分析我们如何认识周围的世界。这一章的目的是为了让读者认识到感知的复杂性,学习分析影响认知过程的一些因素,使其能够更加客观地分析问题,以致增强人际交流的能力。第3章分析了人际交流中的各种信息及其特征。了解信息特征对于控制人际交流有着积极的意义。第4章讨论了如何寻找信息的途径和方法。交流的过程经常是信息交换的过程,善于组织信息是交流的一个重要条件,因此信息源的知识是人际交流的一个重要组成部分。

第2部分从第5章至第10章,旨在介绍个人的人际交流技巧。读、写、听、说是我们交流的4种常见方式,第5章至第8章分别就这些形式进行训练。作为企业工作人员,有时需要面对一群人说话,如推销企业的产品或解释某项工程计划。这种说话形式有别于我们熟悉的日常的面对面交谈,因此专门用一章——第9章——来介绍有关的技巧。另外考虑到本书的使用者主要是在校学生,将来需要到人才市场寻找工作,而寻找工作需要大量的人际交流技巧,因此,本书第10章介绍求职申请过程中的人际交流技巧,增加本书的实用性。

第3部分包括第11章和第12章。这个部分主要讲述在工作团队中需要的人际交流技巧。第11章介绍小组讨论这种人际交流。在工作中,小组讨论是我们的基本交流方式之一,这种方式的效率直接影响到工作质量。小组讨论技巧是一个合格的团队成员的必备技巧。第12章讨论组织机构的内部交流问题。了解组织机构内部的交流系统及其障碍不仅是组织机构的管理层应具备的知识,也是这种机构的普通成员应该了解的知识。这方面的知识有助于我们分析问题所在,及时采取措施避免或解决因交流不畅造成的各种工作中的问题。

人际交往是一个跨学科的研究课题,也是一种实用的技巧。在现在这个信息爆炸的时代,人际交往起着日益重要的作用。编者希望本书能给读者一些帮助。由于编者的水平有限,书中的不妥之处,欢迎读者指正。

编者

2003年9月于厦门大学

目 录

1 人际交流理论	(1)	6 写	(49)
1.1 为什么需要研究人际交流	(1)	6.1 写与说的区别	(49)
1.2 交流的定义	(2)	6.2 写作的类别	(50)
1.3 交流过程与信息传递	(3)	6.3 公文与备忘录	(50)
1.4 交流的组成部分	(4)	6.4 信函	(54)
1.5 交流的类别	(6)	6.5 报告	(56)
练习与思考	(6)	练习与思考	(58)
2 感知	(8)	7 听	(59)
2.1 我们是如何感知的	(8)	7.1 什么是听	(59)
2.2 为何有不同的感知	(9)	7.2 影响听的因素	(60)
2.3 感知的特点	(11)	7.3 改进听力的方法	(62)
2.4 认识自己	(14)	7.4 听的技巧	(64)
练习与思考	(16)	练习与思考	(66)
3 信息类别	(18)	8 说	(68)
3.1 交流信息的类别	(18)	8.1 为什么要提高说的能力	(68)
3.2 正式信息与非正式信息	(18)	8.2 影响说的因素	(69)
3.3 语言信息与非语言信息	(19)	8.3 说的类别	(70)
3.4 书面语言与口头语言	(22)	练习与思考	(76)
3.5 社会文化信息	(24)	9 演讲	(78)
练习与思考	(25)	9.1 听众分析	(78)
4 信息源	(27)	9.2 准备演讲提纲	(80)
4.1 网络资源	(27)	9.3 如何克服紧张	(83)
4.2 图书资料	(31)	9.4 发言	(83)
4.3 其他资源	(33)	9.5 视觉辅助	(85)
4.4 关键词的选择	(33)	9.6 知识性演讲	(86)
练习与思考	(34)	9.7 说服力演讲	(89)
5 阅读	(35)	练习与思考	(91)
5.1 阅读理解	(35)	10 求职申请	(93)
5.2 精读	(36)	10.1 招聘的实质	(93)
5.3 略读	(40)	10.2 申请阶段	(94)
5.4 浏览	(41)	10.3 面试阶段	(98)
练习与思考	(41)	10.4 面试后采取的措施	(103)

练习与思考	(104)	11.9 合格的组员	(113)
11 小组讨论	(105)	练习与思考	(114)
11.1 小组的重要性	(105)	12 内部交流	(115)
11.2 什么是小组交流	(106)	12.1 交流与工作质量	(115)
11.3 小组的类别	(107)	12.2 冲突	(118)
11.4 小组的行为准则	(108)	12.3 小道消息	(120)
11.5 小组的交流方式	(109)	12.4 诉怨	(121)
11.6 闲聊	(109)	练习与思考	(122)
11.7 小组氛围	(110)	参考文献	(124)
11.8 小组的领导	(112)		

1 人际交流理论

本章中你将学到：

- 人际交流对你有什么用处
 - 什么是交流
 - 交流过程与信息传递
 - 交流的组成部分
 - 交流的分类
-

1.1 为什么需要研究人际交流

交流(communication)是人的重要属性之一。人是社会动物,都需要和他人进行交流。你需要告诉别人你的感受,或者向你的同伴讲述你经历过的事,或者听你的上级给你的指示。即使你独自一人的时候,你也经常需要交流。你读书看报,通过文字图片与作者交流;你打开电视,让电视的图像、声音告诉你一些事情,有用的或无用的;你上网聊天或浏览网站,在虚拟的同时也是现实的世界中与人交流信息;你漫步原野时,花鸟鱼虫都可能是你的听众;你面壁端坐时,也可以虚构一个自己或他人与之交流。没有交流的生活是难以想象的。

从根本上说,IT行业的根本目的是帮助人们组织和传递信息,而交流是信息流通的基本方式。作为未来的IT产品的制造者,学软件的学生必须对信息的交流有所了解,其产品才能更加有效。另一方面,软件通常是一种高度的集体智慧结晶的产品,在生产过程中需要各个成员密切合作,频繁地交换意见。人际交流的好坏在很大程度上影响着软件产品的质量和效率。

学习人际交流的技巧,你能够:

- (1) 明白为什么有的交流成功而有的交流失败;
- (2) 增强交流的灵活性;
- (3) 提高说话和倾听的能力;
- (4) 学会如何改善交流技巧;
- (5) 改善从他人处获取信息和向他人提供信息的能力;
- (6) 学会分析收到的信息的能力;
- (7) 提高语言和非语言交流的能力;

- (8) 研究文化因素的作用,从而增强不同文化背景的人们之间的相互理解;
- (9) 了解组群中的人际交流,知道人们如何解决问题和作出决策;
- (10) 研究组织机构中上下级或同级之间的交流,从而提高工作效率。

1.2 交流的定义

人们对交流的理解有各种各样。动物学家很早就注意到动物之间也会交流。他们研究动物交流以了解动物的行为特征。冯·弗里茨(Von Frisch)观察蜜蜂的舞蹈行为,发现蜜蜂通过舞蹈告诉同伴花源的方向、距离和数量。语言学家研究交流,分析语言信息如何在一定的情景中发生作用。语言学家研究人们见面时的问候后发现:像“你好!”这样的话表达祝愿的意思淡化了,更多是用来维持交流者之间的关系。计算机专家也研究交流,让计算机操作者更有效地利用机器,或让计算机更加善解人意。计算机硬件如鼠标,软件如用户界面,都是专家们仔细研究人们使用计算机进行交流后设计出来的产品。日常生活中我们也讲交流,家庭成员之间的反目,同事之间的误解,合作伙伴之间的猜疑,世态的炎凉等等,都有可能是交流渠道不畅引起的。

然而如果不加区别地将这些交流概念包含于交流定义中的话,我们有可能会自我迷惑。动物之间的交流有些地方与人类相似,但人类交流的信息特征远比动物复杂得多,两者是极不相同的。计算机虽然可以模拟人类对话,但人脑的信息加工能力是计算机无法模拟的。语言学家能告诉我们什么时候讲什么话能有什么效果,但他们没有解释非语言的因素在这些交流过程中的作用。如果不加限制地将各种交流的理解都包括进交流定义的话,我们研究的题目就会过大且不实用。因此,在讨论本书的各种交流概念和技巧之前,有必要界定交流的定义。

“communication”(交流)这个词来源于拉丁语,意为“使共同”。这个词源为本书讨论的交流概念奠定了基础。我们在这里将交流定义为意思的理解和分享的过程。

首先交流是一个过程,因为它是动态的、发展的,说不清它何时开始,也不知道它何时结束。想象一下你在校园里遇见你的同学,你们停了下来讲话。你们的这次交流何时开始,何时结束?是始于你们说的第一句话和结束于最后一句话吗?或者交流开始于你们停下来说话之前的有意的目光对视?或者在此之前你们的某个共同经历使得你们需要这次交流?这次谈话对将来有没有影响?会不会导致你们当天晚上再次见面?交流是一个复杂的动态的过程,这样理解有助于我们全面而灵活地分析交流,达到提高交流效率的目的。

交流是一个理解过程。所谓理解是指察觉、解释和领会别人的举止言行的意义。如果你的朋友找到一张在DOS下运行的软件软盘,递给你时说道:“把它dir一下,run那个bat就成了。”你心中有数了吗?如果你从未用过DOS系统,你肯定是一头雾水。你听到了你朋友的话,但不能理解。你的朋友使用了行话(而且是非标准的),而你又不懂行,这样的交流无疑是失败的。如果双方对交流所涉及的举止言行没有共同的理解的话,交流显然是难以进行的。

交流还是一个分享过程,即人们之间的互动,以便交换信息。图1.1加深我们对这个观点的认识。人们交流是为了交换相互的看法和目标,了解自己也了解对方。你与同事讨论工作,是因为这些工作需要你们之间交换信息。在学校寝室里,你和你的室友们闲聊,有时并不为了交换具体的思想,只是因为这种聊天加强了你们之间的关系,即你们同属于某个群体,而你们都为属于这个群体感到自豪。这种聊天也是互动的,了解自己也了解对方。即使交流只是寒暄等,也是一

种互动,也是在分享维持双方关系的愿望。

交流的这种定义使我们认识到交流的复杂性。交流不是一种不会变化的东西;它是随着不同情况在多种因素相互作用之下进行的一个过程。交流的结果不是一厢情愿的产物,而取决于交流双方共同的努力。



图 1.1 交流是分享过程,是人们之间的互动

1.3 交流过程与信息传递

传播学家提出过许多交流模式,大体上分为单向、双向和互动型的模式。目前,比较普遍采用的是互动型交流模式。

图 1.2 中左边为传播者,即说话人;右边为受播者,或听话人。当传播者决定对受播者说一些事情的时候,他必须先在他的脑子里产生思想(讯息),也就是要告诉对方的内容。注意这种思想此时不是语言,只是在脑子里产生出来的意思。传播者接着选择怎样表达产生出来的思想,是面对面说给对方听,还是通过其他媒介告诉对方,如写给对方看,或者做个手势让对方明白。选择好媒介之后,传播者接下去要根据媒介给讯息编码。如果

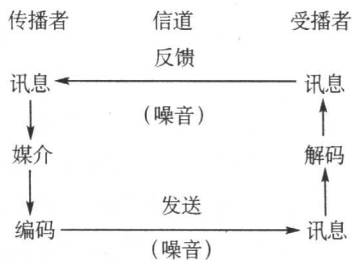


图 1.2 互动型交流模式

要面对面讲给对方听,传播者就会使用口头语言表达讯息,当然传播者还可以根据他对对方的了解决定采用普通话或者方言,汉语或某种外语。传播者根据具体媒介约定俗成的规定(如果是语言则为词法句法等)将思想表达出来(编码及发送)。传播者的讯息通过信道时(如声波在空气中的传播)可能受到干扰,如说话时的背景噪音或书写情况下的字迹不清等,影响受播者接收的讯息的质量。受播者接收到传递过来的信息后,必须进行解码。所谓解码,就是受播者根据他对正在使用的媒介的了解将接收到的编码转成对他有意义的一系列信息。如果传播者是用普通话说话,受播者则根据他的普通话知识将听到的普通话加以理解,并将其理解的程度反馈给传播者。受播者的反馈可以是语言,如“嗯”,也可以是非语言的,如眼睛突然张大直视对方以表示不明白对方的意思。反馈时,受播者成了传播者,而原先的传播者成了受播者。

在这个过程中,任何一个环节都有可能出现各种各样的障碍,使得交流出现偏差。在传播者这一方面,当他产生讯息时,如果讯息本身不够明确,传递出去的讯息质量就会出现质量问题。即使传播

者有明确的讯息,但如果他选择的媒介不适合这种讯息,如传播者选择口头说出一组复杂的数字数据,即使他表达清楚,受播者要接受这种数据也是有难度的。传播者给讯息编码也会出现问题,如当他必须使用不熟悉的语言,比方说英语,来表达他的意思时,连他自己都会感到词不达意。

在受播者方面,情况也是复杂的。传播者发出的讯息受播者是否如实接受?并非如此。我们并没有全部接受我们亲眼所见或亲耳所闻的东西,而是有所选择的接受传递过来的讯息,因此受播者接受的讯息已经大打折扣,很有可能将传播者希望受播者接受的讯息给过滤掉了。在解码过程中,受播者接收的讯息会因自身的能力所限(比如语言能力)而流失或误解。最后,受播者可能因为反馈不及时或发出了错误的反馈使得交流中断,如中国人与人讲话时出于礼貌,一般不直视对方,而这种行为可能被西方人理解为对所讲的话题不感兴趣而不再谈下去。

以上的讨论可能给你造成这么一个印象:人际交流是如此困难,似乎举步维艰。实际上的确如此,只是我们自出生起就开始学习人际交流,在熟悉的环境中交流我们应用自如,不会产生太大的问题。但是当进入陌生的或复杂的环境中交流时,交流障碍便大量出现。这也是为什么有必要研究人际交流,以提高我们的办事能力。

1.4 交流的组成部分

了解了交流和交流模式后,我们还需要了解交流的组成部分:人、讯息、信道、信码及其编制和解译、噪音和反馈。

1.4.1 人

人在交流过程中扮演两个角色:传播者和受播者。传播者是发出信息的一方,在口头交流中是说话者,在书面交流中是写作者。受播者是接收信息的一方,在口头和书面交流中分别是听话者和阅读者。需要指出的是人们在交流过程中经常是同时扮演两个角色,例如你在听别人讲话时注视着对方,虽然你一声不吭,但你的目光反馈给对方这么一个信息:请继续说。

人非机器,对接收到的信息的反应不会一成不变,也不会总是用同一种方式提供相同的信息。人的文化、教育、社会等背景,价值观和处世态度等都影响着发送和接受信息的质量。

1.4.2 讯息

讯息是你想传递给对方的思想感情的语言和非语言的形式,即你的交流内容。语言的形式是表达你的思想感情的词句,而非语言的形式,如表情、手势、体势、语调、身体接触等也都表达你传递给对方的讯息。我们一般认为表达是用语言完成的,但实际上非语言形式在表达中起了相当大的作用。当你和同事在抱怨公司的某项计划时,你们的经理走了过来。你故意提高声调说道:“这件事咱们得好好干。”或者你朝同事眨了眨眼说道:“这件事咱们得好好干。”这两个情形中你的语言形式是相同的,但非语言形式的不同传递给对方不同的讯息。

1.4.3 信道

信道是指讯息从传播者到达受播者经过的通道。信道可以是光波通道,也可以是声波通道。你听某人讲话时,用的是声波通道。你在阅读时,用的是光波通道。你看电视时,是两种通道同时使用。

1.4.4 信码及其编制和解译

信码是一组符号、字母或词语构成的系统组合,主要分为两类:语言信码和非语言信码。语言信码由语言的符号及其约定俗成的规则组成,如汉语、英语、日语或某种方言等。语言信码是人为的和武断的,也就是说,没有哪一种语言比其他语言更合理,比如说汉语中的“狗”和英语中的“dog”,哪一个词能更好地描述这种犬科动物?然而有时不同的语言信码表达的讯息用其他语言不易表达,如汉语中的“悌”英语中就无相对应的词,只能用“younger brother's loyalty to the elder”表达,这种区别通常是特定文化造成的。语言信码还可附带文化讯息,年轻人分手时常用“bye - bye”,而在年长者中这种现象就少见得多。

非语言信码也是一组符号的集合。你的站立姿势、衣着特征、语调语速、交流时空间和时间的使用等,都表达你想传递的讯息。

将要表达的思想用信码表达出来便是编码,将传递过来的信码理解成意思便是解码。你向客户描述委托制作的网页情况,哪个区域展示哪些内容、使用字体大小和颜色、链接点、网页元件等,便是将你头脑里的网页图片用信码表达并传递给你的客户。你的客户在听你描述的同时,将传递过来的信码转换成图形的部分,逐步构成一幅完整的网页形状。

编码和解码的效果受到传播者和受播者双方的语言和非语言的诸多因素的限制。交流的双方共同点越多,编码和解码的成功率越高。

1.4.5 噪音

噪音是指交流过程中影响讯息清晰度的干扰。噪音不仅是指物理的,如背景噪音、昏暗的光线、低音量等等,还可以是心理的,如心不在焉、焦虑等。噪音在交流中难以避免,但对其进行分析有助于将其干扰降至最低程度。

1.4.6 反馈

反馈是指受播者对传播者传送过来的讯息的反应。反馈可以是语言的,如“对”或“你是说……”,也可以是非语言的,如点头或注视着对方,都是鼓励对方继续说下去。反馈可以是正面的和积极的,如以上的例子,也可以是负面的和消极的,如你在路上对一位陌生人说:“对不起,请问……?”而他头也不回地走了过去。虽然他没有说话,但他的行为反馈给你这么一个信息:我不愿和你交流。

反馈是交流的一个重要部分,没有反馈的交流是难以进行下去的。善于利用反馈不但能提高交流的效率,还可控制交流进展的程度。

1.5 交流类别

根据交流过程中所涉及的人数、反馈的情况、表达方式的正式程度、事先构建信息的需要和角色的稳定程度,交流可分为自我交流、人际交流和公众交流。

自我交流顾名思义是与自己交流,但自我交流不限于“对自己说话”;当我们在考虑问题并试图找出解决问题的办法时,当我们制定计划以便采取行动时,当我们评估我们和他人的关系时,都在自我交流。我们通常有几个选择,但必须取其之一。在这取舍的过程中,我们不断地与自己交换信息,以便作出我们认为是最佳的决定。本书关注的是个人与他人之间的交流,因此本书不讨论自我交流。

人际交流至少涉及两个人,交流双方的说和听的机会基本上相等。人际交流是交流中最重要的交流类别,用于达到各种各样的目的,如解决问题、分享信息、改变观点、满足需要、维护关系等等。人际交流可分为两人交流和群组交流。由于参与交流的人数不同,两人交流与群组交流的特点也不同。人数越多,人们之间的认识、价值观、信念和态度等的差异也就越大,交流起来也越复杂和困难,因此对交流表达的要求也就不同。

公众交流基本上是单向交流,如一个人对众人说话,听众的反馈不像人际交流那样频繁明显。公众交流的特点是表达方式较为正式,交流的信息一般经过事先准备,交流者的角色一般不会轮替,即发言者说话,听众只是听而没有机会发言。

皮尔逊(Judy C. Pearson)将自我交流、人际交流和公众交流的区别总结如表 1.1 所示:

表 1.1 交流类别

	自我交流	人际交流		公众交流
		双人交流	群组交流	
涉及人数	1	2	通常 3 至 10 人;可能更多	通常 10 人以上
正式程度	最不正式	通常不正式,约谈时会正式	非正式或正式	通常正式
反馈机会	完全反馈	大量反馈	反馈较双人交流少,但比公众交流多	反馈较群组交流少
预先准备	不需要	有时需要	有时需要	很需要
角色	既是说话者也是听众	说话者与听众轮替;不稳定	说话者与听众轮替;不稳定	非常稳定,一个说话者面对许多听众

练习与思考

一、分析下列案例

1. 小王来到一个陌生的城市,要搭乘公共汽车到火车站购票。他知道到火车站要乘1路车。他现在正在城里,看见不远处有一个公共汽车停靠站,正停着一辆公共汽车。小王快步上前,问车上的人这是不是1路车。车上的人回答:是。于是小王登上了车。小王上的车是1路车,但是从火车站开回来的车。

小王的交流过程中哪个环节出了问题?这种障碍是怎样造成的?应该如何避免?

2. 张姗是大学二年级的夜校生,白天在一家公司工作。白天上班,晚上读书,周末必须完成一周来老师布置的作业。张姗的工作伙伴年龄和她差不多。年轻人喜欢聚会,她们经常晚上聚在一起聊天,周末有时还一起出去郊游。张姗也想和她们在一起,但是边工作边读书实在令她应接不暇。

于是,张姗上班时越来越沉默,随着时间的推移,她和工作伙伴们越来越疏远了。她的伙伴们开始怀疑这位大学生有点清高,有意在回避她们。渐渐地张姗已经不是她们那一伙人了。

由于张姗工作干得非常好,老板正打算提拔她当组长。老板告诉她还得征求同事们的意见,看她们是否愿意接受她的领导,是否愿意配合她工作。张姗的同事们却不喜欢张姗,认为她经验不足,而她被提拔上去只是因为她是大学生而已。

两天后,老板把张姗叫到了办公室,告诉她由于和同事的关系有点紧张,从工作考虑,她还是不当组长为好。

- (1) 为什么张姗的同事们会感到张姗自命清高?
- (2) 张姗是怎样看待她和同事的关系的疏远?
- (3) 这种误解为何会发展到这种程度?张姗可以采取什么措施弥补这种关系?
- (4) 你有没有遇到过类似的情况?你是怎样解决的?

二、噪音在交流中不仅指声学上的干扰,也指对交流内容的任何形式的干扰。试分析以下交流中的噪音,解释这些噪音如何干扰信息的传播。

- (1) 教室里座位与黑板的距离。
- (2) 网页上随鼠标而动的经常变化的小插件。
- (3) 老师讲话带着浓厚的地方口音。
- (4) 夏天闷热的晚上在教室里上课时,窗外不断飞进的小虫。

三、人们在以下情况中应当如何反馈?

- (1) 在课堂听讲。
- (2) 在茶馆里与朋友聊天。
- (3) 打电话。
- (4) 在网络聊天室聊天。
- (5) 表示接受酒店服务人员的服务。

四、面对面交谈、手机短信和网络聊天(如QQ等)都是两人之间的交流。运用交流过程的理论比较这些交流形式有什么相同之处和不同之处。

2 感 知

本章中你将学到：

- 我们是怎样感知周围的世界的
 - 我们看到相同的东西，为什么会有不同的感知
 - 我们的感知有哪些特点
 - 我们是如何认识自己的
-

交流就是交换思想，是告诉对方我们脑子里想的东西。可是我们脑子里的这个“东西”又是什么？它是怎么来的？以什么样的形式存在于大脑里？如何影响我们的认知？研究人际交流，必须先认识一下我们的感知过程。我们各自的感知特性塑造了我们自己，进而决定了我们采取什么方式与人交往。

2.1 我们是怎样感知的

我们是通过感官系统感觉外面的世界。我们用眼看，用耳听，用嗅觉、味觉和触觉来接受身体外面的信息，用大脑处理这些信息以理解这个世界。这一切似乎都很简单；我们相信我们的身体具有最完美的摄像机（眼睛）和录音机（耳朵）以及其他设备，它们能真实地记录身体外面发生的一切。我们的这种自信反映在我们的语言中：当我们说“我亲眼所见……”，或“我亲耳听到……”时，我们实际上是说“这不容置疑”。实际情况是这样吗？摄像机的磁带何在？当你回放摄取的视觉记录时（通常通过语言描述），这些记录还能复原吗？

现代的认知学家们没有把感知过程看成一种被动的过程，即忠实地记录和还原接收到的刺激，而是认为这是一个主动的过程，一种带有主观性的过程。换句话说，现代认知学认为感觉到的外部世界并不都是相同的。以摄像机作比方，每个人使用的焦距或透镜都有可能不尽相同。由于个人的认知特点的缘故，我们在获取和处理信息时还会把我们的主观意见加入进去。我们可以说，人类的感知过程是一个相当复杂的过程，目前我们对此的了解还是相当有限的。

以图 2.1 为例，了解一下我们是怎样获取和处理信息的。当我们眼睛看到苹果后，苹果的影像转换成神经信号传递给大脑，完成了我们“看到”的步骤。大脑接收到这些神经信息后开始解释这些信息的内容，如形状、尺寸、颜色等，并将解释的结果与大脑储存的相关信息进行比较判断，比如我们估计看到的刺激是苹果，其形状、尺寸和颜色与典型的苹果特征相吻合，于是我们确