

欧美125所TOP名校教年轻人的说话指南

不再说不出口、说不清楚、说不到重点、说了后悔
.....



Pearson

[美] 约瑟夫·A·德维托 著
(Joseph A. DeVito)

吴晓静 译

深度

ESSENTIALS OF HUMAN COMMUNICATION, 8E

沟通

快速掌控谈话 (原书第8版)

深度沟通**7**原则 | 自我认知**5**关键 | 印象管理**7**策略

有效倾听**5**诀窍 | 非语言沟通**7**法门 | 人际冲突应对**7**攻略

完美演讲**10**步骤



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

深度沟通

ESSENTIALS OF HUMAN COMMUNICATION

快速掌控谈话

[美] 约瑟夫·A. 德维托 (Joseph A. DeVito) ©著

吴晓静◎译

图书在版编目 (CIP) 数据

深度沟通:快速掌控谈话 / (美) 约瑟夫·
A. 德维托著; 吴晓静译. — 北京: 北京联合出版公司,
2019.1

ISBN 978-7-5596-2835-0

I. ①深… II. ①约… ②吴… III. ①人际关系学
IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第274087号

版权登记号: 01-2018-8212

Authorized translation from the English language edition, entitled ESSENTIALS OF HUMAN COMMUNICATION, EIGHT EDITION, ISBN: 9780205930661 by DEVITO, JOSEPH A., published by Pearson Education, Inc., Copyright © 2014 Pearson Education Inc. Portions Copyright © 2001-2008 Oracle and/or its affiliates.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by BEIJING UNITED PUBLISHING Co., LTD Copyright © 2019.

本书中文简体字版由 Pearson Education (培生教育出版集团) 授权北京联合出版公司在中华人民共和国境内 (不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区) 独家出版发行。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封底贴有 Pearson Education (培生教育出版集团) 激光防伪标签, 无标签者不得销售。

深度沟通:快速掌控谈话 (原书第8版)

作 者: [美] 约瑟夫·A. 德维托

总 发 行: 北京时代华语国际传媒股份有限公司

监 制: 郑海波

责任编辑: 张 萌

策划编辑: 陆 洁

封面设计: WONDERLAND Book design
仙墨 QQ:344681934

版式设计: WING

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)

北京富达印务有限公司印刷 新华书店经销

字数462千字 690毫米×980毫米 1/16 20印张

2019年1月第1版 2019年1月第1次印刷

ISBN: 978-7-5596-2835-0

定价: 52.00元

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, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-63783806

引言

很高兴能够为《深度沟通》第八版撰写引言。本书延续了简练、有趣又严肃的风格，着重介绍了人际沟通中的必要技能，包括人际沟通、小团体沟通、公众演讲。我也依然努力做到爱因斯坦所说的“事情应尽可能简单，但不应过于简单”。本书的第八版依然遵循了这一中心原则。本教材的最高目的是为了**提高你在人际沟通、团体沟通以及公众沟通中的能力**。学习完本教材后，你应该能够成为一个更有效的人际沟通者、团体成员及领导、公众演讲者。

《深度沟通》第八版分为三个部分：第一部分，人际沟通基础，该部分分为五章，包括人际沟通的概念与原则：沟通过程、自我与认知、倾听、语言信息、非语言信息。第二部分，人际与小团体沟通，也分为五章：第六、七、八章介绍了人际沟通与谈话的概念与技能、人际关系，以及人际冲突的应对。第九、十章主要关注小团体互动、小团体的类型、有效的成员身份与领导的原则。第三部分为公众演讲（第十一章至第十四章），主要介绍了公众演讲的性质，以及在准备和进行有效的信息性演讲与劝说性演讲时应注意的原则与相应技能。

第八版有哪些新的内容？

全新引入的内容与主题，反映人际沟通最新研究结果：

- 社交媒体现已成为我们日常生活的必要组成部分。全书中新的讨论主要关注各类沟通形式与不同社交媒体相结合的方式。

- 特别关注了在各种沟通情境中，有效的工作场所沟通的重要性，并列举了各类例子。
- 强调了在文化多元的当下，文化在沟通中扮演的角色的最新研究。
- 鉴于沟通选择在所有沟通互动中的重要性，我们在这一版本中再次将选择的概念作为主题。

全新教学辅助可帮助你提高学习和备考的效率：

- “学习目标”强调了该章的知识、应用及问题解决方面的主要概念。每个主要部分结束时会设置相应问题，检验你是否完成了该部分的教学目标。
- “媒体信息”选取与每章主题相关的一个电视节目的图片来对该章进行介绍。每章结束时的“媒体信息结语”则让你在学习了该章内容的基础上，重新审视该电视节目及类似节目。
- “观点”部分运用图片和说明来促使你考虑各种沟通问题，其中许多问题是根据及/或关注社交媒体、工作场所以及文化这些主题的相关研究。
- 在关于公众演讲的四章中，我们设置了新的案例与四篇新的演讲稿（两篇较差，两篇优秀）。

了解基本内容与主题

所有的沟通形式——人际沟通、小团体沟通以及公众演讲，都与各类社交媒体相互结合，而社交媒体现已成为我们日常生活的必要组成部分。因此，以倾听的定义为例——

长期以来，倾听一直被定义为对声音信号的接收——现在重新定义后，已将接收社交媒体信息包括在内。因为如果在脸书或 Google+ 上发布状态属于沟通的一种类型的话（事实上也的确属于沟通），那么阅读上面的信息当然也属于沟通的组成部分。并且，从逻辑上来看，这一行为归于倾听的范畴最为合适。

在《深度沟通》中，我们反复提及了文化在沟通中的重要作用。在这个文化多元的世界中，你需要与性取向、社会经济地位、种族、宗教、国籍不同的人进行交往。不同文化间的差异总是会对沟通产生影响。因此，本教材的每章内容都与文化相结合。相关问题包括：

- 文化与人际沟通、文化的重要性、文化维度、文化视角的目的、民族认同感与民族优越感（第一章）。
- 自我认知形成的文化教义、提高文化敏感度、成见、自我表露与文化（第二章）。
- 文化与性别对倾听的影响（第三章）。
- 信息受文化与性别的影响；语言沟通的文化规则；性别歧视、异性恋主义、种族歧视、年龄歧视；文化标识（第四章）。
- 非语言沟通中的文化差异，尤其是面部表情、色彩、接触、沉默，以及时间取向（第五章）。
- 文化与性别在沟通中的角色与作用（第六章）。
- 友情、爱情、亲情方面的文化与性别差异（第七章）。
- 性别与文化在冲突及其应对方面的影响（第八章）。
- 小团体文化、小团体沟通中的文化准则；高低语境文化（第九章）。
- 文化对小团体成员身份与领导力的作用；个人主义导向与集体主义导向之间

以及高权力距离与低权力距离之间的文化差异（第十章）。

- 文化对演讲话题的影响；面对不同文化背景的听众时需避开禁忌话题的相关指引；听众分析中的文化因素（第十一章）。
- 公众演讲语言中的文化冲击、点评演讲时的文化敏感度（第十二章）。
- 选择支撑素材时的文化敏感度（第十三章）。
- 适应听众的文化（是否为集体主义文化、高权力距离文化，对不确定性的规避程度高低、是否为长期导向等）；文化差异对可信度呼吁的影响（第十四章）。

此外，教材中的许多“观点”以及“沟通选择点”板块也涉及文化方面的内容。

工作场所的有效沟通与生活中的其他沟通同样重要。工作场所沟通的相关内容包括大量例子、说明、图片观点，以及与工作场所明显相关的话题的讨论，如工作场所信息、长期导向与短期导向的管理人员眼中的工作场所的价值、工作场所中的情绪、工作场所中的恋情、工作场所中的冲突。

在整个沟通互动中，你需要对要说的内容、沟通的形式、回应的态度等做出选择。鉴于选择的重要作用，我们在页面两边设置了一些“沟通选择点”（简单的场景设置），你可以根据场景分析自己可能会做出的沟通选择。

由于你所传达的信息会对他人造成影响，因此这些信息也具有道德影响。鉴于此，道德标准也是本教材从始至终的关注点之一。第一章介绍了道德标准属于各种沟通形式中的基本概念，是沟通能力的必要组成部分。在其他几章中，“沟通道德”版块强调了各种沟通场景，并要求你将道德标准运用于各类

沟通场景之中：文化实践、说谎、涉及人际冲突时的道德表现。这些内容可以起到时常提醒的作用，让你牢记，在做任何沟通选择或决定时，都需要将道德标准考虑在内。

学习并掌握必要沟通技能

“学习目标”注明了每章主要概念与技能。每章采用的学习目标体系明确了思维方式的三大层次，每个层次均贯穿教材始终：

- 知识部分（回忆、记忆、理解），用定义、改述、描述、区分等词汇进行说明。
- 运用部分（将某一概念运用到新的场景中），用图示、阐述、运用、举例等词进行介绍。
- 问题解决（分析/分解概念、将元素综合/整合为一个新的整体、评估或进行适当性判断），用评价、构建、组织、评估等词进行介绍。

“技能提高”版块旨在让你积极运用本章讨论的相关概念以及各种必要沟通技能。通过这些练习实践，你能够更好地将该章内容与具体场景联系起来，从而进一步提高你的沟通技能。每章约有2至3个案例，通过技能提高练习，你可以更主动地运用该章中讨论的内容。

教材中加粗注明的关键术语、词汇测试以及书末的词汇表能够帮助你对关键术语进行学习与复习。词汇表中也包括教材中讨论

的许多技能。

有关公众演讲的四章的公众演讲样本辅助部分提供了带注释的演讲样本及大纲，其中包括四篇新的演讲（两篇为反例，两篇为佳作）。

互动学习

教材中的“自测”板块可促使你对自己的沟通模式进行分析，并思考如何进行改善。这些测试，可使你在阅读教材时更有针对性，并有助于提高沟通的有效性。另外，每章的末尾也设有测试，同时在我的沟通实验室（www.mycommunicationlab.com）以及沟通博客（<http://tcbdevito.blogspot.com>）中均可找到相应测试。

“媒体信息”，即每章开头从电视节目选取一张图片中的场景作为沟通研究的实验。该部分有两大特征：（1）媒体信息运用与该章话题相关的电视节目来对该章进行介绍；（2）媒体信息结语（位于每章末）让你在学习了该章内容后重新对该电视节目进行思考。

“沟通选择点”分布在全书各处，旨在促使你思考在真实沟通情景中存在的沟通选择，并将教材中了解到的信息运用到这些情景之中。

“观点”板块运用相关图片，并（根据沟通研究）提出相应问题来引发对不同观点的讨论。

致谢

感谢在本书修订过程中那些慷慨地贡献时间与精力对本书进行审校的人员，我会永远记得这份情。

劳伦斯·艾尔伯特，摩海德州立大学；
帕米拉·贝洛，科林学院；
劳拉·巴克斯特，科林学院；
凯蒂·戴尔摩尔，奥斯汀社区学院；
苏珊·诺特，威斯特敏斯特学院；
马修·马洛伊，考德威尔社区学院与技术学院；
唐奈尔·C. 莫里，摩海德州立大学。

同时，我还想感谢将我原本的手稿打造成这本书的工作人员。我要特别感谢培生的工作人员，是他们让修订过程变成一种享受。策划编辑玛丽萨·马什波恩总是能带来无限活力与创意；高级开发编辑卡罗·阿尔珀总是能够在修订的各个方面提出十分有价值的建议；高级营销经理布莱尔·佐伊·塔克曼在本书的营销方面贡献良多；还有凯特·塞比特很好地协调了各个助手。另外，还要感谢高级数字编辑保罗·德卢卡、数字编辑丽莎·多特森、助理编辑梅根·赫米达、生产经理雷根·希勒曼、项目经理路易斯·隆巴尔多以及 Cenveo 公司的员工，感谢技术编辑斯蒂芬妮·梅根以及斯蒂芬妮·拉姆塞，为本书中出彩的配图所做出的贡献。

约瑟夫·A. 德维托
jadevito@earthlink.net
www.pearsonhighered.com/devito
<http://tcbdevito.blogspot.com>

目
录

引言 /I

致谢 /IV

第一部分 人际沟通基础

第一章 人际沟通的要素 /001

第二章 自我认知与认知他人 /025

第三章 人际沟通中的倾听 /053

第四章 语言信息 /073

第五章 非语言信息 /097

第二部分 人际与小团体沟通

第六章 人际沟通和谈话 /123

第七章 人际关系 /141

第八章 应对人际冲突 /161

第九章 小团体沟通 /177

第十章 团体沟通中的成员与领导 /195

第三部分 公众演讲

第十一章 公众演讲准备 /211

第十二章 公众演讲准备和表达 /239

第十三章 信息性演讲 /267

第十四章 劝说性演讲 /289



第一章

人际沟通的要素

学习目标

学完本章后，你应该掌握以下内容：

1. 认识人际沟通的错误观点，掌握沟通的技能和形式。
2. 构建沟通模型，包括信息发出者—接收者、信息、内容、渠道、噪音、效果，并辨别每一要素。
3. 理解人际沟通的主要原则。
4. 解释文化在人际沟通中的作用，不同文化之间的七个不同点，文化角度的目的，认识民族认同感与民族优越感。
5. 明确沟通能力的定义，并能对沟通能力的四个要素进行解释。

媒体信息

情景喜剧《我为喜剧狂》(30 Rock) 围绕各类善于沟通的角色展开。本章我们将介绍人际沟通的基本知识，解释其定义与原理。

与沟通相关的知识和技能至关重要，也最为实用。一个人的沟通能力与他的生活及工作效率息息相关，同时也与其交友能力、求职能力以及在团队中的作用密不可分。此外，能否在各类演讲中准确地传达信息，进而对他人的观点与行为产生有效影响，这也取决于一个人是否具备充分的沟通能力。

第一部分首先介绍了人际沟通的技能与形式，以及较为普遍的一些有碍沟通的错误观念。

人际沟通基本介绍

人际沟通指两人或多人之间语言及非语言信息的传递与接收。这一过程看似简单，但实际上却相当复杂。本书围绕人际沟通这一主题展开。通过第一章的学习，我们可大致了解人际沟通的基本概念。首先，我们来看看人们对于沟通所持有的错误观点，以及我们所应掌握的相关技能及沟通的形式。

对沟通的错误认知

通过理论与研究，我们发现人们在沟通方面普遍存在着一些错误的观念。认识这些观念并了解其形成原因能够帮助我们克服潜在的障碍，从而更好地掌握人际沟通。

- 沟通得越多，就越擅长沟通。从熟能生巧的角度来看，这一命题似乎合乎逻辑，但其实不然。不断练习正确的做法，当然有助于提高沟通能力，但若练习的是错误的做法，效果则相反。
- 关系亲密的人之间无须明言便可知晓彼此的需求。许多沟通僵局正是源于这一错误的观点。期待他人能够读懂你内心想法的这一做法无疑会给沟通造成诸多障碍。
- 冲突意味着问题。在个人交往或集体相处中，难免会发生冲突。但若能够对其进行有效管理，反而可以促进个人及人际关系的发展。
- 与良好的沟通能力一样，领导力是天生的。虽然有些人比起其他人可能更具领导力，但同沟通能力及听解能力一样，领导力是可以后天习得的。学习人际沟通中应遵循的原则，以及团队沟通与团队领导中需要注意的原则，可以促进自身领导力的发展。

沟通选择点

选择与人际沟通

在本书中，你会看到页面边上标注着沟通选择点的内容。这些内容的设置是为了引导你通过分析存在的选择并做出抉择，从而将文中讨论的内容运用到特殊情境之中。



观点

沟通的重要性

女性经常说，伴侣所应具备的必要品质——或许是最重要的品质——便是沟通的能力。管理者及面试官通常也将沟通技能列为他们所想要的员工所应具备的最关键的工作技能。相比选择对象或面试成功中的其他因素，沟通能力究竟有多重要呢？对于你的人生伴侣，你认为哪些具体的沟通技能会是“尤其重要”的呢？

- 对演讲的恐惧是有害的，因此必须消除。绝大多数演讲者都会感到紧张——而且老实说，学习本书或本教程并不能消除演讲恐惧或沟通焦虑的情况。但我们可以学着控制自己的恐惧，将其化为动力。更重要的是，即使无法控制自己的焦虑，我们也可以学着怎样在这种情况下更有效地进行演讲。

人际沟通的技能

本课程中，你将学习以下人际沟通的技能：

- 自我展示技能——通过这一技能（仅限初学者），你可以呈现出自信、讨喜、亲切、可信的形象。通常缺乏相应的沟通技巧可能造成负面的形象。
- 人际关系协调技能可帮助你更好地建立友情、爱情、亲情、同事关系，同时也是维持、改善，甚至是消除各种关系的必备技能。
- 面谈技能——这一技能有助于你获取信息，在面试中成功地展示自己，有效地参加各类面试。
- 小团体互动与领导技能——这一技能可帮助你在生活或工作中以组员或领导者的身份更有效地参与到各类关系及各类项目小团体中，如教育、解决问题、头脑风暴等。
- 陈述报告或公共演讲的技能——掌握这一技能，你便可以控制自己的恐惧，并将其转化为优势。无论在大小场合，这些技能都有助于你传递信息，对听众的态度及行为产生影响。

了解各种形式的沟通有助于你掌握这些技能并从中获益。下面便是对沟通形式的介绍。

沟通的形式

当你参与并掌握各种形式的人际沟通时，便实现了这些目标，也掌握了这些技能。自我沟通指的是与自我的沟通——包括与自我进行对话，对自我的学习与评价。例如说服自己接受某种观点，为可能做出的决定设想各种理由，练习要向他人传递的信息。在自我沟通中，你可能会回顾自己在面试中的表现，并设想不同的做法。你可能最终会觉得自已表现得不错，但仍会告诉自己应该在讨论薪酬的时候更加坚定。

人际沟通是指与存在某种关系的他人进行互动；这种形式的沟通可以是面对面的，也可以通过电子设备（如电子邮件或即时消息）或是传统的书信方式进行。也许你会通过电子邮件的方式告知朋友或家人你的周末计划，或约班上的某人一起出去，或是对同事在办公室所发表的种族歧视评论进行反驳。通过人际沟通，你与他人进行互动，了解他人与自己，向他人展示自我。无论是与新朋友之间，还是与老朋友、恋人、家人或是同事之间，你均是通过人际沟通来建立、维护，有时是破坏或修复人际关系。

面试是通过问答进行的一种人际沟通方式。通过面试，你可以对他人及其所知和所想有所了解，或是从他人身上获得信息，最终获得自己想要的工作机会。现在许多面试（尤其是初面）都是通过电子邮件、电话会议或用 Skype 的视频会议进行。

小团体沟通或团队沟通是指由五到十人组成的团队之间的沟通，可以是面对面的，也可以像越来越多采用的在虚拟空间中进行。小团体沟通主要出于陪伴、情感或是支持等关系需求，还有平衡家庭预算、选举新主席或设计新型广告活动等任务需求。通过小团体沟通，你可以与他人进行互动、解决问题、

碰撞产生新的想法、分享知识与经验。

公共沟通是指演讲者与听众之间的沟通。听众的数量可以是少数几人，或是上百、上千甚至上万人。通过公共沟通，演讲者可以向你传播知识，说服你接受某种观点。而你继而可以向他人传播知识，说服他人——比如采取某种行动、进行某种购买，或以某种方式进行思考。你可以与大量听众进行面对面的沟通，你也可以通过电子设备进行沟通。比方说通过社交网站、新闻组或博客，你可以上传你的演讲稿供任何人阅读，然后你可以阅读他们对你所传达信息的反馈。此外，借用广播及电视这类传统的大众媒体，你也可以与全世界上百万的听众或观众进行沟通。

网络沟通是所有借助互联网，通过某种形式进行人际沟通的沟通方式的泛称，可以通过智能手机进行的沟通，也可以是通过标准的互联网连接进行的沟通。这类沟通的例子包括邮件、博客、即时消息，或在脸书、Google+ 或是推特等社交网站发送状态或聊天。在本篇中，我们会经常涉及面对面沟通与网络沟通的相似点与不同之处。

大众传播指的是一个源头与分散在世界各处的众多接收者之间的沟通。主要的大众媒体包括报纸、杂志、广播、电视和电影。最近，媒体素养——指一个明智且明辨的消费者所应具备的技巧与能力——已成为人际

沟通学的研究中心。所以，此处提到的大众传播仅限于媒体素养——这一主题在章节开头的图片，以及我的沟通实验室中所包括的各类媒体素养内容中均有涉及。

本文关注各种类型的沟通——也关注读者既作为信息发出者也作为信息接收者的角色。主要目的有两个：

- 对人际沟通的概念、原则、理论及研究进行解释，以便读者能够深刻了解沟通的定义及原理。
- 为读者提供人际沟通的技能，帮助读者提高在生活和工作中的沟通能力和效率。

沟通模型与概念

在早期的模型（展示）或理论中，沟通过程被认为是线性的。在线性的观点中，演讲者说，听众听。沟通是以相对直线的方式进行。说与听被认为是发生在不同时段；当你说话的时候，你没有进行听的动作，而当你听的时候，你不会进行说话的动作（图 1.1）。



图 1.1 人际沟通的线性观点
讲话者说话，聆听者倾听。

现今多数人所持有的更易接受的观点则认为沟通是一个互动的过程，每个人既是说话者也是收听者，既传递信息也接收信息。在面对面沟通中，当你传递信息时，你同时也从自己所传递的信息以及对方的反应中获取信息。在电话沟通、即时消息以及闲聊中也是如此。而通过脸书上发送状态或发送电子邮件等其他在线沟通形式则更接近沟通的线性模型，消息的传递与接收发生在不同时段。



“我想看你用计算机做这个。”

在互动观点看来,沟通的要素是相互依赖的(而非相互独立)。这意味着每一要素与其他要素之间存在关联,过程中的任一要素发生改变均会导致其他要素发生变化。比方说,你正与一群同事开会,这时老板进来了。这一“听众”的加入将会带来其他方面的变化。你可能会更改说话的内容或说话的方式。无论一开始发生什么改变,最终均会导致其他方面发生改变。

当你传递或接收信息或你对他人发出的信号赋予信息时,便产生了沟通。所有的人际沟通均在某种情境下发生,通过一种或多种渠道传递,会受噪声干扰,最终会造成一定的效果。我们可以通过增加图 1.2 中的必要要素来扩大基本的沟通互动模型。

发送者—接收者

根据互动模型,参与沟通的每个人均为发送者(讲话者)和接收者(聆听者),因此便产生了发送者—接收者这一说法。当你说话、写字、做手势或微笑的时候,你都在传递信息。而在进行听、读、看、闻以及其他动作的时候,你则是在接收信息。在传递信息的同时,你也在接收信息:你接收自己传递的信息(你会听自己说的话,感受自己的动作,看到自己的大部分手势),以及至少在面对面沟通中,你还会通过视觉、听觉,甚至是触觉或嗅觉接收到沟通的另一方所传递的信息。在说话的同时,你会观察对方——看对方是否产生赞同、理解、同情、同意等

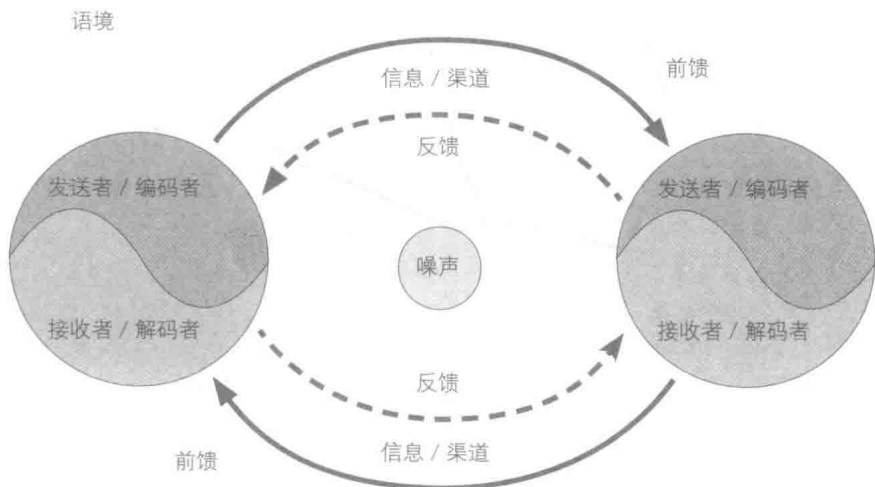


图 1.2 人际沟通的要素

上图为最常见的两人沟通模式,并最准确地描述了沟通的交互过程。它展示了沟通过程中的各种要素。若要用这个图来描述小团体讨论或公共演讲的话,你会怎么改这个图呢?

反应。在你对这些非言语信号进行解释时,你便扮演着接收者的角色。当你用视频向某人发送消息时,这种情况与面对面沟通十分相似。若不采用视频的话,你可能会根据自己的期望与需求设想对方所做出的反应。

当你把自己的想法融入演讲时,便是将其设置成代码,这是一个编码的过程。而听众将耳朵接收到的声波(演讲所传递的信号)或眼睛看到的文字转化成某种想法时,

便是将其从代码中释放出来，即为解码的过程。因此，说话者或书作者通常被称为编码者，而听者或读者则被称为解码者。编码—解码这个关联概念则强调你是同时扮演这两种角色。

通常，你会根据沟通双方所共同拥有的知识，将某一想法编码成为对方所能理解的一种代码，如英语、西班牙语或印尼语。有时，出于不想让其他人听懂的目的，你会选择用只有某一听者懂的语言或是使用术语来进行沟通。人们运用特定人群所知的代码进行沟通的另一例子便是在发信息时使用缩写。

信息

沟通信息具有多种形式，并通过一个或多个感觉器官进行传递或接收，或是多个感觉器官共同运作。沟通可以是言语式沟通（运用语言）或是非言语沟通（未运用语言）。传达意思或意图的方式可以通过文字（第四章），也可以通过你的穿着、走路方式、微笑方式（第五章）。你的一切都传达着某种信息。

前馈信息 前馈信息指的是在传达主要信息前所提供的信息，它会透露主要信息的一些内容。例如，书的前言或目录、章节的开头、影片预告、杂志封面、公共演讲的简介等。

前馈信息可以是语言的（“敬请期待”）或非语言的（用较长的停顿或安静的手势来表示将要讲的内容十分重要）。而大多情况下，前馈信息为语言与非语言的结合。前馈信息可能会涉及后续的内容（“我告诉你他们到底讲了些什么”）或是后续信息的形式（“我不会告诉你那些残酷的细节”）。邮件的前馈信息通常会放在标题中，告知发件人、日期、主题等信息。来电显示也是前馈信息的一种形式。

前馈信息的另一种形式是寒暄——“闲聊”之后，再进入“正题”。寒暄包括“最近好吗？”“天气不错”这类用于维护友好关系的问候语。同样的，听者简短的点评虽然与对话内容无关，但却表现出对谈话的兴趣与注意，这也是一种寒暄。

反馈信息 当你发出信息——例如与他人讲话时——你也听到了自己的讲话，这就是你从自己的信息中获得反馈的过程。你可以听到自己说的内容，感觉到自己的动作，看到自己写的东西。除了自我反馈外，你也可以获得他人反馈。这类反馈形式多样，皱眉或微笑、赞成或反对、信息回复或转发、轻轻拍背或是迎面一拳，这些都是他人反馈的形式。

从反馈信息中，讲话者可以获悉听者对其说话内容的反应。在此基础上，讲话者可以对自己所传达信息的内容或形式进行调整、修改、强调、弱化或是停止。比方说，听者被讲话者所说的一个笑话逗乐了（这给讲话者提供了一个积极的反馈），那么这可能会鼓励讲话者选择再讲个笑话。若所获得的反馈是消极的——听者表情较为茫然，全无意——这种情况下，讲话者可能就不会选择继续走“幽默”路线了。

元信息 元信息指的是透露其他信息的信息，它是有关沟通的一种沟通。比方说，“这个说法是错误的”或“你理解我想说什么了吗”这类说法与沟通相关，因此属于“元信息沟通”。

非语言行为也可能是元信息沟通。较为明显的例子包括在背后交叉十指或是说谎时眨眼等。较为不显著的例子，可以看人们相亲时的表现。当其中一方说“我今天过得很开心”的时候，毫无微笑的表情、不愿直视对方的眼神——这些与嘴上所说的“过得很开心”相互矛盾，这就意味着这一方对今晚

沟通选择点

前馈信息提供

某门课程的成绩出来了，你发现自己的室友不及格，而你自己得了A。室友问你考得怎样，你觉得在告诉他之前得说点什么。在这种情况下，你会给出什么样的前馈信息呢？



观点

反馈

根据你自己的经验，你是否觉得那些能够准确地接收并回应反馈信息的人比起无法准确接收反馈信息的人要更为讨喜呢？能否有效地进行反馈会给关系的变化带来什么样的影响呢？接收反馈的能力与信息沟通的能力或说服听众的能力之间是否存在联系？

的约会其实并不满意。如果说某人与陌生人见面，虽然满面笑容，但双手却透露出十分无趣的感觉，这显示了非语言行为之间也存在冲突。

工作场所信息 在工作场所，组织的信息通常根据其方向进行分类。

- 上行沟通是指由等级的低层向高层的信息传递——如生产线工人向经理或教工向院长传递信息。这类沟通通常涉及工作活动及问题，改进改革方面的想法与建议，关于组织、工作、其他员工或类似事项的想法等。
- 下行沟通是指由等级的高层向低层的信息传递——如经理向工人或院长向教工传递信息。下行沟通的常见形式包括命令、流程说明、目标制度、事项更改及对员工的评价等。
- 平行沟通指同级之间的信息传递——如经理之间、工人之间进行的信息传递。这类信息传递可能发生在组织的同个分部或部门内，也可能发生在不同部门之间。例如，伊利诺伊州立大学的两位历史学教授之间、俄亥俄州立大学的心理学家与肯特州立大学的沟通学家之间、证券所的证券交易员与股票交易员之间的沟通均属于平行沟通。
- 小道消息是指组织内的非正式沟通，它不遵循等级形式，而是有其特有的方式。小道消息主要是以人际交流的方式讨论工作相关事宜，如尚未公布的相关组织事项、区域经理之间的真实关系，或是可能发生但尚未最终决定的变更情况等。

沟通情境

沟通情境很大程度上决定了所有语言与非语言信息所包含的意义。在不同的情境中，同样的说法或行为可能传达出完全不同的意思。例如，在路上碰到熟人时说“你好吗”，这仅意味着“你好”这一日常问候，而去探望生病住院的朋友时，“你好吗”这一问候则包含了“你好点儿了吗”这层意思。在公交车上向一位迷人的女士眨眼与说谎时的眨眼暗示也全然不同。因此若脱离情境，单纯对信息进行分析的话，我们无从得知信息所包含的真正意义。

情境也会对说话内容及说话方式产生影响。情境不同，

沟通方式也有所差异。情境至少包含四个方面：物理因素、文化因素、社会心理因素以及时间因素。

- 物理因素指的是有形的或具体的环境，如房间、公园或礼堂等。在喧闹的足球场上的讲话方式与在肃静的葬礼上的讲话方式显然有所不同。
- 文化因素包括生活方式、信仰、价值观、行为模式以及沟通人群等，是某一群体判断是非的价值规律。
- 社会心理因素与讲话者的地位关系、场合的正式程度及组织的规范程度等密切相关。在咖啡馆里聊天与在老板家的正式晚餐中的讲话，这两种情境下的讲话方式显然不同。
- 时间因素指的是信息在事情发展过程中所处的位置。例如在得知某一亲属的死讯与得知某人中了乐透，这两种情境中的沟通方式也可能有所区别。

这四种因素相互影响、相互作用。比方说，约会迟到（时间因素）可能会影响沟通的友好程度（社会心理因素），而影响程度的大小取决于约会双方的文化背景（文化因素），继而可能会影响约会的具体地点（物理因素）。

沟通渠道

沟通渠道是指信息传递的工具或中介。大多数沟通不会仅通过一种渠道进行，而是会同时运用两三种甚至四种渠道。例如在面对面交谈中，你在说和听（听觉渠道）的同时，也会运用手势并用眼接收对方传达的信息（视觉渠道）。此外，你也可能会散发或嗅到某种气味（嗅觉渠道）、与对方发生接触（触觉渠道），这些均属于沟通中同时运用的渠道。

沟通方式是沟通渠道的另一分类标准。因此面对面接触、电话、邮件、电影、电视、烟雾信号、电报等均属于沟通渠道。

噪声

任何妨碍信息接收的干扰均为噪声。从一种极端的情况来看，噪声可能会阻止信息从来源向接收者传递。如喧闹声或线路静电可能会在人接电话时影响信息的完整接收。从另一极端的情况来看，在完全不存在噪声的情况下，发出的信息与接收的信息将基本一致。但更普遍的情况是，从信息发出到接收的过程中，噪声会对部分信息产生影响。且正如信

观点

同步与非同步沟通

在面对面沟通以及大部分在线沟通中，信息均为即时交换，这种情况下为同步沟通。其他沟通形式中——如信件或电子邮件及发表博客等——这些信息的交换有所延迟，这种情况下为非同步沟通。这会对你在各种形式的沟通中有什么样的影响？



沟通选择点

信息过载

几位亲戚建立了电子邮件连锁通讯单后，基本上把他们上网遇见的所有东西都发送给你。你需要停止这种信息过载的情况。但首先，你不想冒犯你的亲戚或让他们觉得愧疚。你会说些什么？如果什么都不说的话，有什么好处与坏处？

息可分为听觉类或视觉类，噪声也具有听觉与视觉的形式。

下列四种类型的噪声尤为相关：

- 物理噪声指的是存在于讲话者与听者外部并影响信号或信息物理传输的干扰，包括过往汽车的引擎声、电脑的杂音、太阳镜、字迹模糊或字体太小、拼写或语法错误、突然蹦出的广告等。
- 生理噪声是由讲话者或听者自身产生的阻碍，包括视力障碍、听力损耗、发音问题及记忆缺失等。
- 心理噪声指的是对讲话者或听者产生的精神上的干扰，包括自身已有的思维观念、注意力集中度、偏见、狭隘的思想、极端的唯情主义等。当与思想狭隘者或是拒绝倾听所有他/她所不相信的事情的人进行沟通时，极可能遭遇心理干扰。
- 语义噪声是指讲话者与听者存在不同语义体系时出现的干扰，包括语言或方言上的不同，使用术语或过于复杂的说法，或是使用易造成误解的模糊说法和过度抽象的说法。这类干扰常见于医师给出处方却不进行说明，或是保险业务员运用保险行业的术语进行解说等情况。

从上述例子可知，任何妨碍信息接收的事物均为噪声。

信噪比（signal-to-noise ratio）这一概念有助于理解噪声及其在沟通中的重要性。在这一术语中，信（信号）指的是你认为有用的信息，噪（噪声）指的是（对你而言）无用的信息。因此，如果一条信息转发或回复包含大量有用信息，则可称为高信号低噪声，而包含大量无用信息的则可称为高噪声低信号。

所有的沟通均存在噪声。我们无法完全消除噪声，但可以减弱其影响。比方说我们可以通过提高语言的准确性、改善非语言信息的传递与接收能力、提高相机的清晰度、提高自身的听力以及反馈能力等途径来对抗噪声的影响。

沟通效果

沟通总是能对参与沟通的人产生一定的影响。所有沟通行为均会产生相应的结果，如习得相关知识，掌握对事物的分析、综合或评估技能这类智力或认知方面的影响，或是掌握新的肢体动作如抛掷曲线球、绘画、称赞他人或表达惊喜这类精神或运动方面的影响。

沟通选择点

沟通渠道

你想约某人出去，于是考虑该怎么约对方。在沟通渠道方面你有哪些选择？哪种渠道最为有效？哪种渠道让你觉得最不紧张？