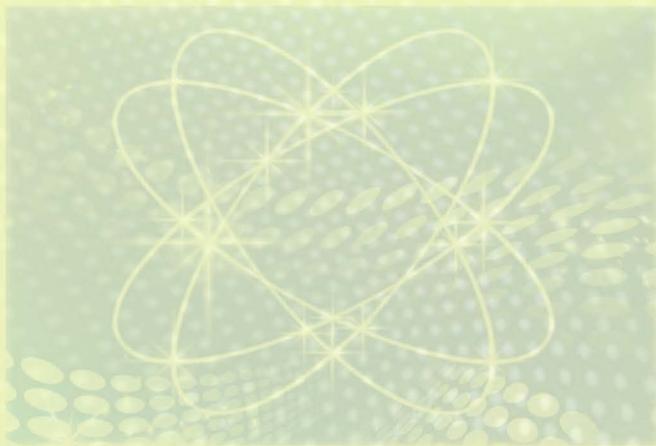


论人际沟通

王妮 江楠 著



辽宁教育出版社



论人际沟通

LUN RENJI GOUTONG

王妮 江楠 著

© 王妮 江楠 2015

图书在版编目 (CIP) 数据

论人际沟通 / 王妮, 江楠著. —沈阳: 辽宁教育出版社, 2015.9

ISBN 978-7-5549-0914-0

I. ①论… II. ①王… ②江… III. ①人际关系
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 203587 号

辽宁教育出版社出版、发行
(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)
沈阳航空发动机研究所印刷厂印刷

开本: 710 毫米×1010 毫米 1/16 字数: 250 千字 印张: 14.5
2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张 领 王 宾 责任校对: 金玉华
孙 祺 装帧设计: 熊 飞 王 萌

ISBN 978-7-5549-0914-0

定 价: 35.00 元

目 录

第一章 人际沟通概述	1
第一节 我们为什么要沟通	1
第二节 什么是人际沟通	7
第三节 人际沟通的理论	15
第四节 人际沟通的分类	21
第五节 人际沟通的阶段	23
第六节 人际沟通能力的提升	26
第二章 心态与人际沟通	29
第一节 人际沟通中的开放	29
第二节 妨碍人际沟通的消极心态	30
第三节 促进人际沟通的积极心态	47
第三章 人际沟通的要点：了解你自己	54
第一节 人格与沟通	54
第二节 人格类型自我评估	57
第三节 沟通与舒适区	63
第四节 拓展自我舒适区：希望、韧性	65
第四章 人际沟通中的语言	69
第一节 语言是重要的信息载体	69
第二节 沟通中的语言艺术	70
第三节 基于语言的沟通障碍	73
第四节 语言与交际失败	75

第五节	提高语言表达的沟通能力	76
第六节	提高语言理解的沟通能力	77
第七节	保持开放思维	79
第五章	非言语的沟通力	81
第一节	外貌与衣着	81
第二节	表情与眼神	84
第三节	姿态动作	85
第四节	触摸行为	87
第五节	空间与距离	89
第六节	辅助语言和类语言	91
第七节	口头沟通能力的自我评估	92
第六章	倾听与沟通	94
第一节	你倾听了吗	94
第二节	倾听是最美的语言	95
第三节	常见的倾听障碍	97
第四节	倾听中的技巧	100
第七章	人际沟通中的自我管理	104
第一节	人为什么走向你：人际吸引的规律	104
第二节	人为什么与你在一起：人际沟通气氛	108
第八章	人际沟通的艺术	114
第一节	笑是一种最高效的沟通方式	114
第二节	明察秋毫的赞美是好印象的魔杖	117
第三节	巧妙选择话题	120
第四节	记住别人的名字	122
第五节	学会适时的自我暴露	125
第六节	学会适时换位思考	127
第七节	不要在情绪坏时去处理人际关系	129

第九章 交往中的“坏习惯”	132
第一节 心不在焉	132
第二节 口蜜腹剑	134
第三节 口无遮拦	136
第四节 宣泄不当	139
第五节 执拗暴躁	141
第六节 避而不谈	143
第十章 让沟通提升人际魅力	145
第一节 如何与职场伙伴打交道：提升职场关系满意度法则	145
第二节 朋友圈中的幸福生活：赢得长久友谊的法则	155
第三节 经营婚姻：获得幸福婚姻的法则	162
第四节 亲子世界的交流：增加代际亲密感的法则	174
第十一章 跨文化人际沟通	186
第一节 中澳跨文化沟通的实证研究	186
第二节 东西方文化差异比较	192
第三节 接受：调整自我，接受差异	195
第四节 跨文化交往的行为能力与技巧	199
第十二章 羞涩与社交焦虑	207
第一节 了解羞涩与社交焦虑	207
第二节 改变焦虑的想法与预期	213
第三节 尝试更有效的沟通	216
第四节 自我赞美	221
参考文献	224

第一章 人际沟通概述

无论是青年人或老年人，富人或穷人，中国人、美国人或俄罗斯人，人人都面临至关重要的人际沟通问题。即使生活在孤岛上的鲁滨孙·克鲁索也要和仆人“星期五”彼此交流。事实上，我们在工作、娱乐、挣钱、养家、解决问题、享受生活时，都避免不了与他人打交道，就都像婴儿一样离不开别人。

没有沟通，我们就没有家庭、朋友；没有同事、下属；没有上司；没有政府管理；没有顾客上门；也没有来信来电或大家一块儿碰面吃午饭。

有些人沟通技巧运用得当，有些人差强人意。善于沟通的人，与人在一起时，会感到自在、自信、有安全感，能一起商量解决问题，人际关系融洽；不经此道的人，与人交往起来就不那么舒服，不容易谈拢，更不用说推心置腹了。我们总是难以理解为什么在与人打交道时会出现这样两种截然不同的状况，归其原因往往是：“事实如此，没办法，我们就是走不到一块儿。”沟通不畅时，我们总觉得问题出在别人身上，却从未想过自己如何去改善彼此的沟通风格。

虽说沟通是双方的，但只要有一方努力就能改善关系。人们的态度会彼此影响，我们改变自己的行为，别人的回应也会改变。如果你不打算独守孤岛，那么提升你的沟通能力将是明智选择。

第一节 我们为什么要沟通

沟通对任何人来说其重要性都不言而喻，它是我们赖以生存、发展和适应的条件。我们无法想象如果没有沟通，人会变成什么样；如果没有沟通，世界会变成什么样。

一、沟通是人的基本需要

或许你小时候曾经玩过这样的游戏：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，也许纯粹是为了好玩。不久之后，惩罚就以沉默的形式开始了。没有人跟他玩或说话，也没有人会回应这个倒霉蛋所说的话或做的事。

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，你会发现自己要么已经退缩到某种令人沮丧的状态中，要么已经出现敌意。敌意一方面是为了表达自己的愤怒，一方面是要得到别人的回应。

历史上，每一时期的社会中，成年人都和孩子们一样，把沉默相待当作权力的工具，用来表达他的不愉快，并且为了控制社会。我们都能直觉地感受到沟通——他人陪伴是人类最基本的需要之一，缺少与他人的接触是一个人所能承受的最残酷的惩罚。

美国参议员约翰·麦凯恩曾经是一名海军舵手，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代码，冒着风险仍保持和其他人沟通的情形：对暗地里沟通的处罚是很严重的，有一些战俘因为在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都遭受了极大的创伤。虽然每个人都很害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，那种幸福终生难忘。极少有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令人难以忍受。一旦断绝与其他人的联系，退守到沉默中……对我们而言，就等于死亡。

现实生活中人与人接近和相处的需求就和约翰·麦凯恩所描述的一样强烈。卡尔·杰克逊是一位航海家，有一次独自航行 55 天，横越大西洋，他这样描述其间的孤独心情：我发现第二个月的孤独使我深感痛苦。我一直以为自己是个自给自足的人，但是此刻我终于明白，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、有气息的人说话的需求。

对于现代人来说，终日忙碌、紧张的日常生活中，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独处的时间。可是，从另一方面来说，每个人也都有自己独处的临界点，超过这个临界点，愉快就会变成痛苦。换句话说，我们都需要关系，我们都需要沟通。

二、沟通是人的生理需要

沟通非常重要，沟通的存在与否对生理健康产生着很大的影响。

腓特烈二世，公元 1194 年至 1250 年的德国皇帝。他曾主持过一个实验：他命令保姆和护士喂养婴儿，帮他们洗澡，但不准对他们说话，因为他想要知道，在没有人跟婴儿接触之前，婴儿开口会先说哪一种语言：是最古老的希伯来语，还是希腊语或拉丁语，又或者是他们亲生父母说的语言。最后，他徒劳无功，因为所有婴儿都死了。缺乏养育者的拥抱、慈爱的脸孔、深情的语言，他们无法存活。

一系列医学研究表明：那些缺乏亲密友谊和家庭关系等充足社会联系的人，比那些拥有良好社会关系的人更容易患心脏病、高血压等重大疾病，更容易过早死亡，并且他们也更容易受到感冒等日常疾病的侵扰，需要更长的时间从疾病和伤害中恢复过来。一项长达 22 年的研究发现，无论是 50、60 或 70 岁的男人，整体上已婚者都比未婚者活得长久。那些在 70 岁之前就离婚的男性，比没有离婚的男性更容易因病去世。离婚男性、单身男性比婚姻中的男性患高血压、中风、心脏病的概率高 2 倍。美国路易斯维尔大学研究人员对过去 60 年中的研究进行了综合分析，涉及的研究对象约为 5 亿人。分析显示，单身男性和单身女性的死亡危险分别高出已婚男性和已婚女性的 32% 和 23%。在 30 岁至 39 岁的人群中，单身者死亡危险是已婚者的 128%。一项针对 8500 位男性的研究发现，没有患十二指肠溃疡的男性报告称太太对他们的爱和支持很低，5 年后，他们患十二指肠溃疡的概率是其他人的 2 倍。而离了婚的男性和女性，患癌症的概率是已婚人士的 5 倍。对 1447 人长达 10 年的研究中，通过控制年龄、收入、疾病、烟酒、运动等多个变量之后，发现良好的沟通对寿命是有益的。那些沟通良好的人有更长的寿命预期。总之，这些研究资料都表明，沟通与我们的

生理健康有密切的关系。

相比之下，在沟通中创造出积极关系的生活更健康。一个人一天仅需短短十分钟的交往就能改善记忆力，增强智力功能。经常从爱人那里听到甜言蜜语的人，他们的应激激素水平往往更低。

三、沟通是自我完善的需要

沟通的重要性绝不只是维持生存的需要，它也是我们认识自己的方法。我们对自我的认同源自我们和他人的互动。究竟我们是聪明的还是迟钝的；美丽的还是丑陋的；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，而是由他人对我们的回应决定的。

苏格拉底有句名言：“认识你自己。”我们每个人都有认识自己的需要，我们每个人都想知道自己是一个什么样的人。从临床经验来看，一个从小到大缺乏良好关系的人，他们的自尊心很低，自我认同感很低。往往对生活没有明确的目标，不知道自己想要干什么，很迷茫，不能很好地胜任社会中的各种角色。那么，我们是怎么获得自我认同感的呢？

这里给大家介绍一个非常具有戏剧性的例子——“阿伟龙的野孩子”，一个在童年时期从未和人类接触过的男孩子的真实故事。1800年1月，这个小男孩在法国一个村落的菜园中偷菜时被人发现。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。他不仅缺乏社会技能，更值得注意的是，他缺乏身为人类的自我认同，这个男孩没有任何身为人类的自觉，他完全意识不到自己是个和别人有关联的人。

就如同这个阿伟龙的野孩子，每个人出生在这个世界上时只有微量的、甚至没有自我认同感，因此沟通在成长中扮演着十分重要的角色。弗洛姆说，人类与生俱来就具有关系需求，强调每个人都会期待与他人产生情感上的关联，并借此来确定自己的角色、地位与存在的价值。我们可以通过与他人交流，通过他人的回应来认识自己，建立自我认同感。如果人们把你当成害羞的人，那么你也会认为自己害羞。我们与他人的沟通方式，在塑造自我认同感的过程中，发挥着极为重要的作用。例如，自我认同感一部分是在与他人对比中形成的。如果你认为你是一个聪明的人，那么你也会认为你比周围的人更聪明一点；如果你认为你慷慨大方，说明你认为别

人比你更吝啬一些。同时，我们的自我认同是不断变化的，也在沟通中不断进行完善，在沟通中展示自我认同。

自我认同的一个重要方面就是不断地完善自己，积极寻求生活的目的与人生的意义，形成完善的人格，成为理想中的自己。在人际沟通中，我们可以通过他人认识自己，管理情绪，完善自己的人格。

四、沟通是社交的需要

沟通除了可以帮助诠释自我之外，也会形成我们和他人之间重要的联系。

在古希腊神话中，安泰是海神波塞冬和大地母神盖亚之子。他力大无穷，而且从来不会感到疲倦，只要一接触大地，总能汲取大地的力量。他最喜欢吃幼狮，并以杀人为乐。在他占据的地盘上，任何牲畜都不能幸免于难。来到利比亚的外乡人，都被迫与他决斗，最终死于非命。他还在海滨为他的父亲海神建造了一座神庙，并用死人的头骨进行装饰。

安泰的暴行惹怒了众神，于是众神交给大英雄赫拉克勒斯一个任务，让他到安泰的地盘消灭海边和通往安泰统治地盘道路上的一切作乱的怪物。赫拉克勒斯和安泰打斗起来，双方都为对手的力量所惊讶。尽管赫拉克勒斯不断地将安泰击倒在地，但每次安泰都会依靠大地母神盖亚重新恢复力量。赫拉克勒斯最终发现了安泰能不断恢复体力的秘密，他抓住可怕的巨人安泰，并让他的双脚离地，然后紧紧勒在怀里。安泰就这样永远地离开了大地母亲的怀抱，失去能量，化为尘灰。强悍的安泰死了。虽然他力大无穷，但他也不能离开母亲的怀抱。

“一滴水如何才能不干涸？”佛教创始人释迦牟尼曾经这样问弟子。弟子们都很好奇，孤零零的一滴水，即使没有风吹，没有日晒，也会干涸。佛祖这时微微一笑，揭示了答案：把它放到大海中去。

每个人都像水一样，需要一个不断给予自己力量的集体。世界顶尖激励大师安东尼·罗宾认为：“人生最大的财富便是人脉关系。因为它能为你开启所需能力的每一道门，让你不断地成长，不断地贡献社会。”在现代社会，善于沟通的人会获得很多机会，也会增进自己与别人的合作。

许多人相信，有效的沟通是人们在工作 and 事业上取得成功的关键。美

国一家杂志社的调查就发现，那些获得高额薪水的人，一个很重要的特点就是他们有良好的人际沟通，人际关系给了他们帮助。沃尔玛公司总裁沃尔顿说：“如果你必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”只有与他人保持良好的协作，才能获得自己所需要的资源，进而能够使自己在事业上左右逢源、如虎添翼，最终取得成功。

五、沟通是心理健康的需要

良好的沟通不仅有利于我们的生理健康，也有利于我们的心理健康。在智力活动和智力发展方面，沟通是必要的前提。缺乏沟通机会的孤儿与保持正常沟通的儿童相比，智力发展明显滞后。那些由非人类抚养长大的儿童，他们的智力远不能达到正常儿童的水平。例如，媒体报道过的“猪孩”王显凤，自出生就没有机会接触语言和与人交流，11年与猪为伍，被发现时其智商只有39。此外，人们也发现了一些由狼、熊、羊等抚养的小孩，这些小孩的智力都受到严重的损害。最为著名的狼孩卡玛拉经过7年的教育，才掌握了4~5个词，勉强学会几句话，她死时估计已有16岁左右，但其智力只相当于三四岁的孩子。

沟通对人的社会性活动也有重要的影响。大脑的发育和人的成长是建立在与外界环境广泛接触的基础之上的。只有通过社会化的接触，更多地感受到和外界的联系，人才可以拥有更多的力量，更好地发展。有研究发现，那些长期生活在孤儿院的儿童，由于缺乏与他人的沟通与交流，他们难以入睡，不能适应环境，缺乏自我控制，过分依赖成人，缺乏对他人的基本信任感。情感表现上十分退缩，而且这些情况可以一直持续到成年时期。从这些事例可以看出，人类早期的社交活动，不仅对个体当时的生理和心理发展有影响，对他以后的发展也有重大意义。

和谐美好的人际关系是我们心情愉快、感觉幸福的重要因素。大约有70%的人认为，自己的幸福感来源于良好的人际关系。那些快乐的人通常都认为自己拥有丰富的社交生活。研究发现，沟通不畅是导致离婚或者亲密关系终止的重要因素。只要我们有诚意去沟通，就能够减少冲突，融洽人际关系，收获幸福。

第二节 什么是人际沟通

我们一直在谈论人际沟通，就好像这个词的意义已经非常明确了。事实上，学者关于人际沟通的定义一直存在争论。尽管众说纷纭，但大多数人对沟通的实质都达成了共识，即沟通是有关使用信息生成意义的过程。借助良好的人际沟通，人能够收集和发送信息，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，亦能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。

人际沟通被认为是一个非常复杂的过程，其中包含了信息源、信息、渠道、信息接收者、反馈、噪音和环境等要素。通常来说，人际沟通就是一个通过各个要素共同发挥作用，形成一个系统并相互作用和相互影响的模式。

一、人际沟通的要素

1. 信息源

因为人们要分享信息、思想和感情，所以要进行沟通。信息源就是信息的发送者，他们开启了沟通的过程，决定了以谁为沟通对象，决定了沟通的目的。沟通的目的可以是为了提供信息，也可以是为了影响别人，使别人改变态度，或是为了与某人建立某种联系，或者纯粹是为了娱乐。作为信息的发送者，在沟通之前，首先要在自己丰富的记忆中选择出试图沟通的信息。然后，这些信息还必须转化为信息接收者可以接受的形式，如文字、语言或表情等。沟通准备过程的一个直接效果，是使人们对自己身心状态认识得更为准确。一个人每天获得的直觉、思想观念和感受是很多的。但是，在人试图将这些经验转化为可沟通的形式之前，这些经验是混沌的，缺乏足够的结构化。比如，我们读一本小说，小说中的情节和绝妙的句子很多，但是我们只有倾向性的印象，而缺乏确切的观念。只有在我们试图将小说讲给别人听，精心整理出思路、给出自己的评价和感受时，我们才真正了解了小说，了解了自己对小说的评价。有过准备讲稿经验的人对此有深切的体会，只有确切了解了某个事件或知识，你才能讲得好，

写得好。如果没有长时间的沟通准备过程，就会常常觉得有千言万语要说，但却什么也说不出来。

2. 信息

信息是由发送者与接收者要分享的思想 and 感情组成的。由于个人的感受不能直接为信息接收者接受，因此，它们必须转化为各种不同的可为别人觉察的信号。思想和感情只有表现为符号时才能得以沟通。所有沟通信息都是由两种符号组成的：语言符号和非语言符号。语言符号是被限定的和复杂的。例如，当我们用“椅子”这个词时，我们认同是在谈论我们坐着的某种东西。这样，“椅子”就是一个具体符号，一个代表着一件物品的符号。然而，当我们听到“椅子”这个词时，却产生了不同的印象，它可能是藤椅，也可能是躺椅等。

表达思想的抽象符号更为复杂。例如，想一想我们理解的诸如家、爱情、伤害这些词时，不同的人的知识有巨大区别。怎么理解这些词是由我们的经验决定的，而人们的经验在一定程度上是有区别的，所以他们将给这些抽象的词赋予不同的含义。

非语言符号是我们不用词语而进行沟通的方式，如面部表情、手势、姿势、语调和外表等。像语言符号一样，人们给非语言符号也赋予了特定的含义。打哈欠意味着厌烦或疲倦，皱眉表示疑惑，回避某人的眼睛可能意味着隐瞒什么东西。和语言符号相同的是，非语言符号也会误导别人。我们不能控制绝大多数的非语言行为，而且经常发出甚至自己也不知道的信息，许多非语言信息在不同文化间是有区别的。

3. 渠道

渠道就是指沟通信息所传达的方式。我们的五种感觉器官都可以接收信息，但大量的信息是通过视觉途径获得的，日常生活中发生的沟通也主要是视听沟通。

沟通方式不仅有面对面的沟通，还有以不同媒体为中介的沟通。心理学家发现在各种各样的沟通中，影响力最大的是面对面的沟通方式。因为面对面沟通除了传递词语本身的信息外，还有沟通者整体心理状态的信息，这些信息使沟通者与信息接收者可以发生情绪的相互感染。此外，在面对

面沟通的过程中，沟通者可以根据信息接收者的反馈及时调整自己的沟通过程，使其变得更适合于听众。

其他的沟通渠道还有电视、广播、报纸、电话等。而近几年以电脑为媒介的沟通发展迅速，电脑媒介沟通包括 E-mail（电子邮件）、QQ、MSN、微博、微信等。大多数的电脑媒介沟通采用的是书面语言沟通。这些媒介沟通的优势是可以传递大量的、准确的信息，甚至可以传递视频、音频。在进行大量信息的沟通时，电脑媒介沟通是非常好的一种方法，但一个明显的不足是这种方式不太适合于交流情感信息。

电话是一种传统而常见的沟通方式。电话沟通不仅包含你所说的内容，也包含了说话时抑扬顿挫的语气，能够传递给对方一定的情感和思想。而且它的反馈速度快，能够及时做出某一个决定。

4. 信息接收者

信息接收者是指接受来自信息源的信息的人。信息接收者在接受携带信息的各种特定的音形符号后，会根据自己的已有经验，将其转化为信息源试图传递的知觉、观念或情感。这是一个复杂的过程，包括一系列注意、知觉、转译和储存心理动作。由于信息源和信息接收者拥有不同的心理世界，因此，信息接收者转译后的沟通内容与信息源原有的内容之间的对应性是有限的。不过，这种有限的对应性在更多的情况下足以使沟通的目的得以实现。

5. 反馈

反馈就是信息源与信息接收者相互之间的反应。你讲一个笑话，我付之一笑，这就是反馈，反馈可以反映信息接收者接受和理解每一个信息的状态。由于反馈让沟通的参与者知道思想和感情是否按他们计划的方式来分享，所以它对沟通是至关重要的。如果反馈显示信息接收者接受并理解了信息，这种反馈就是正反馈；如果反馈显示的是信息源的信息没有被接受和理解，则为负反馈；显示信息接收者对于信息源的信息反应处于不确定状态的反馈称作模糊反馈，模糊反馈往往意味着来自信息源的信息不够充分。成功的沟通者对于反馈都十分敏感，并会根据反馈不断调整自己的信息。

反馈不一定来自对方，我们也可以从自己发送信息的过程或已发出的信息获得反馈。当我们发现所说的话不够明确，或写出的句子难以理解，自己就可以做出调整。相对于外来反馈，心理学家称这种反馈为自我反馈。

6. 噪音

噪音是阻止理解和准确解释信息的障碍。噪音发生在发送者和接收者之间，它分为三种形式：外部噪音、内部噪音和语义噪音。

外部噪音来自环境，它阻碍听到信息或理解信息。外部噪音不一定总是声音，例如，你可能在炽热的太阳下站着与某人交谈，这使你感到不舒服以至于不能集中注意力。内部噪音发生在发送者和接收者的头脑里，这时候，他们的思想和感情集中在沟通以外的事情上。一个学生因为考虑午饭的事没有认真听课，内部噪音也可能源于信念或偏见。语义噪音是由人们对词语情感上的反应而引起的。许多人不听使用亵渎语言的演讲者演讲，因为这些词语是对他们的冒犯。语义上的噪音像外部噪音和内部噪音一样，能干扰全部或部分信息。

7. 环境

环境是沟通发生的地方，能对沟通发生重大的影响。在沟通过程中，许多意义是由环境提供的，甚至语词的意义也会随环境的改变而改变。同样一句“你可真够坏的”，如果是亲密朋友在家中密切交谈的背景下，那么这句话并不是谴责的意思，而可能意味着欣赏、赞美。可以设想，如果将这句话用于其他情境，例如，在一种争吵的情境下，意义则可能是批评、指责，其所指的对象可能会做出辩解、愤怒的反应。

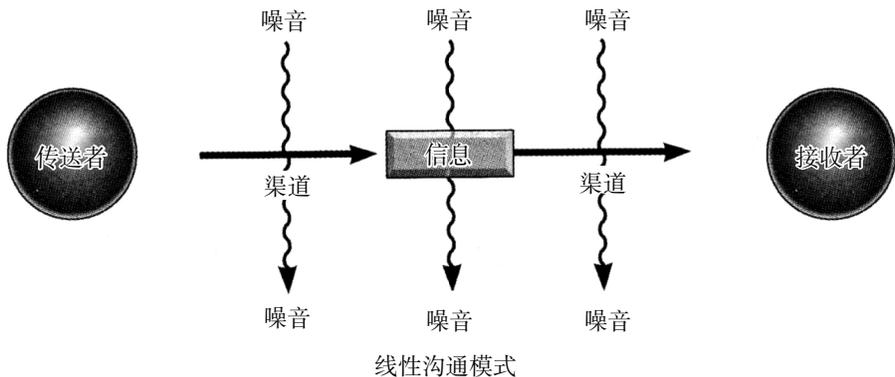
所有沟通都是由信息源、信息、渠道、信息接收者、反馈、噪音和环境构成的。每当人们在进行沟通时，这些因素都有所不同。

二、沟通的过程

两个人交谈的时候，其实有个非常精密复杂的信息编码和信息解码的系统在运作。编码和解码就是让我们所说的和所听到的话变得有意义的过程。你将心中所想变成口中所说时所发生的一切就叫编码，具体包括选择哪些词句、用什么语调、用什么方式来表达自已的意思等。解码就是别人怎么听取你所说的话，怎么去理解你的意思。编码和解码常常受到每个人

的想法(内心对话)、情感和_{信息}过滤的影响。

早期的研究者将沟通视为一个过程，建立了各种模型来说明沟通的历程。最早出现的是线性沟通模式，在此模式中，沟通被描述为传送者对接收者所做_{的事}。如图所示。



线性沟通模式表现了与收音机或电视机相类似的运作方式。这个模式影响了我们对沟通的想法与看法，比如“我们的沟通中断了”“我觉得他没有收到我的意见”等机械式线性观。但是，随着人们对沟通研究的深入，逐渐发现了线性沟通的不足：

当你跟一个朋友面对面交谈时，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？

你真的会对传送的每一个信息据实编码吗？还是会受到更广泛因素的影响，如文化、情境或者两者过去的关系？

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，这就是交流观。交流观以“沟通者”取代“传送者”和“接收者”，沟通者这个词汇代表了_{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。比如，你正在和室友讨论如何着手做家中清洁，当你听到室友说“我要跟你讨论一下有关厨房清洁……”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非语言信息。你这个反应使得室友略带防卫地中断了原本的话题，转而传送一个新的信息：“我想我们先等一