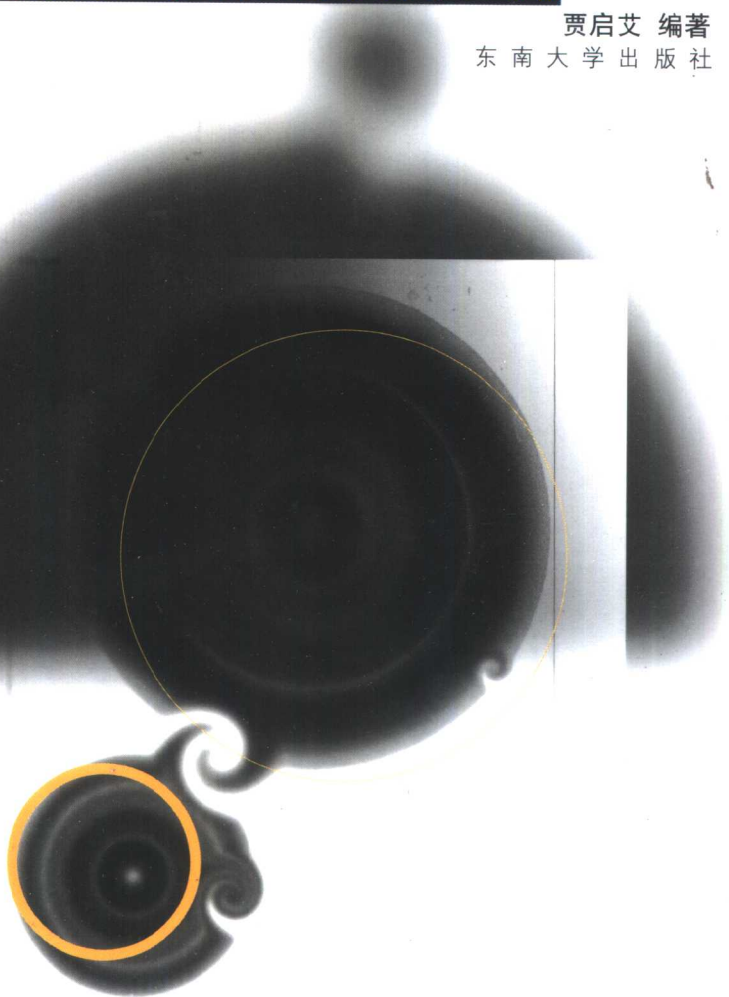


人际沟通

Interpersonal Communication

贾启艾 编著

东南大学出版社



人 际 沟 通

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。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。

本书特别适合于中等教育以及高等职业技术教育开设《人际沟通》基础课程的学生使用,也可作为有关管理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. —南京:东南大学出版社,
2000.6

ISBN 7-81050-443-6

I. 人… II. 贾… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 30862 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人:宋增民

江苏省新华书店经销 扬中市印刷厂印刷

开本 850mm×1168mm 1/32 印张:8.25 字数:240 千字

2000 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 2 次印刷

印数:7001-10000 册 定价:12.00 元

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,爱情关系告吹,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。

本书是以卫生部颁发的教学大纲为准绳,以课时目标为依据,大纲统领目录,目录体现内容。部分的超纲内容主要是考虑学科知识的系统性,可作为自学阅读材料。全书共分九章。第一章沟通概论,第二章人际沟通,前两章为总与分关系;第三章人际关系,与第二章为手段、目的关系;第四章人际沟通的言语行为,第五章非语言沟通,这两章是人际沟通的具体手段;第六章交谈,第七章演讲,第八章阅读和书写,第九章访晤与求职,这四章是

人际沟通的表现方式。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,协调人际关系。因此,本书注重实用,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。配备的思考与练习题、案例研究,为读者有机会更周密地反思人际关系可能出现的问题,探索并建立良好的职业性的人际关系提供了便利。

编 者

2000年4月

单元教学目标与课时安排

单 元	教学目标	理论	
		实践 (24)	课时 (21)
沟通概论	1. 解释沟通的含义和特征 ★2. 分析沟通的过程 3. 说出沟通的因素和功能	2	
人际沟通	1. 解释人际沟通的含义和特征 2. 解释关系沟通的重要性 3. 举例说明人际沟通的主要影响因素 4. 初步具有良好的人际沟通态度	3	1
人际关系	★1. 解释人际关系的含义和要素 ★2. 举例说明人际关系的影响因素 3. 联系实际说明护士在各种关系沟通中的角色功能 4. 经过训练, 具有初步的关系沟通能力	2	2
人际沟通的 言语行为	★1. 解释人际沟通的言语行为的含义 ★2. 举例说明言语行为的基本原则	2	2
非语言沟通	1. 列举非语言沟通的主要形式举例说明其含义与作用 2. 说明非语言沟通的态度要求, 在训练中表现出得体的态度 3. 经过训练, 能初步识别表情、动作、时间控制与空间控制、仪表、接触等非语言沟通形式所表达的含义	3	3

续表

单 元	教学目标	理论	
		实践 (24)	课时 (21)
交谈	1.说明交谈的定义、过程特点和态度要求 2.举例说明交谈中常用的沟通技巧:倾听、提问、重复、澄清、阐明 3.在交谈中结合运用非语言沟通技巧,表现出良好的态度	4	4
演讲	1.解释演讲的特点,比较演讲与交谈的异同 2.联系实际阐述演讲的构思技巧和表达技巧 3.在演讲中结合运用非语言沟通技巧	4	4
阅读和书写	1.解释阅读和书写的含义 2.举例说明阅读和书写的态度、要求 3.纠正阅读和书写的常见错误	2	2
访晤与求职	★1.比较访晤与求职的异同 ★2.在访晤中表现出良好的态度 3.在面试中综合运用沟通技巧,表现出得体的态度	2	3

★为超纲目标。

目 录

第一章 沟通概论	(1)
第一节 沟通的含义与类型	(1)
一、沟通的含义.....	(1)
二、沟通的类型.....	(3)
第二节 沟通的模式及其因素	(5)
★一、沟通的模式.....	(5)
二、沟通的过程及其因素	(6)
第三节 沟通的特点与功能	(9)
★一、沟通的特点.....	(9)
二、沟通的功能	(10)
★ 第四节 沟通能力及其培养	(11)
一、沟通能力及其必要性.....	(11)
二、沟通能力的培养	(12)
第二章 人际沟通	(18)
第一节 人际沟通的性质	(18)
一、人际沟通的定义与模式.....	(18)
二、人际沟通的过程	(18)
三、人际沟通的类型	(19)
四、人际沟通的特征	(22)
第二节 人际沟通的内涵及其影响因素	(24)
一、人际沟通的内涵	(24)
二、人际沟通的影响因素.....	(27)
★ 第三节 性格类型与人际沟通	(32)
一、内向性格与人际沟通.....	(32)

二、外向性格与人际沟通	(34)
第三章 人际关系	(39)
★第一节 人际关系的性质	(39)
一、人际关系的含义与因素	(39)
二、人际关系的内容及呈现规律	(40)
三、人际关系的特点	(42)
四、影响人际关系的因素	(43)
五、人际关系的作用	(45)
第二节 人际关系与人际沟通	(47)
一、人际关系与人际沟通的辩证关系	(47)
★二、人际关系与人际行为模式	(48)
三、人际沟通双方的相依关系	(49)
第三节 护士人际关系及其消极因素	(50)
一、护患关系	(51)
二、护患关系的消极因素	(52)
★三、有效的护患关系的品质	(53)
四、护士与其他医务人员的关系及其影响因素	(54)
第四节 改善人际关系的理论	(55)
★一、主体 - 环境相互作用论	(55)
二、人际冲突论	(58)
三、自我辩解论	(60)
★四、人际关系的 PAC 分析理论	(63)
第五节 人际关系理论	(66)
一、马克思的社会交往理论	(66)
二、马斯洛的交往需要论	(68)
三、米德的象征性符号互动理论	(70)
★第四章 人际沟通的言语行为	(81)
第一节 言语行为的性质	(81)
一、言语行为的含义	(81)

二、言语行为的类型及其功能	(82)
第二节 言语行为的基本原则	(83)
一、目的性原则	(83)
二、情境性原则	(84)
三、正确性原则	(84)
四、得体性原则	(85)
五、适应性原则	(85)
第三节 人际沟通的语言技巧	(86)
一、典型的主导式应答	(86)
二、聆听的应答	(89)
三、倾听性应答和反映性应答	(90)
第五章 非语言沟通	(95)
第一节 非语言沟通的性质	(95)
一、非语言沟通的方式和含义	(95)
二、非语言沟通的类型	(96)
三、非语言沟通的特点与作用	(98)
第二节 主要非语言沟通形式所表达的含义	(103)
一、表情	(103)
二、目光	(106)
三、手势	(108)
四、仪表	(109)
五、姿态	(110)
六、时间控制与空间控制	(112)
七、触摸	(114)
八、副语言	(115)
★第三节 非语言沟通的禁忌	(116)
一、头部	(116)
二、手足	(117)
三、其他	(117)

★第四节 如何察颜观色	(118)
一、洞察社交信号	(118)
二、识别姿态簇	(118)
三、把握一致性	(119)
★第五节 非语言沟通的运用	(119)
一、运用于传统医学	(119)
二、适用于临床护理	(120)
三、全方位体现护患关系	(121)
第六章 交谈	(129)
第一节 交谈的性质	(129)
一、交谈的定义、特点	(129)
二、交谈的类型	(130)
第二节 交谈技巧	(133)
一、问题与提问	(133)
二、倾听与反映	(139)
三、重复、澄清、阐明、沉默	(142)
第七章 演讲	(154)
第一节 演讲的性质	(154)
一、演讲的含义	(154)
二、演讲与交谈的区别	(154)
三、演讲的过程与特点	(155)
四、演讲的基本要素及相互关系	(156)
五、演讲的目的及类型	(157)
六、演讲的作用	(158)
第二节 演讲的构思技巧	(159)
一、演讲的论题	(159)
二、演讲的选材	(160)
三、演讲正文的结构安排	(161)
第三节 演讲语言的运用技巧	(163)

一、演讲语言表达的基本要求	(163)
二、演讲语言表达的常用技巧	(164)
第四节 演讲的非语言技巧	(168)
一、表情	(168)
二、眼神	(169)
三、身体姿态	(170)
★第五节 演讲的心理准备与上台演讲	(170)
一、演讲的心理准备技巧	(170)
二、上台演讲技巧	(172)
三、选择演讲方式的技巧	(175)
★第六节 演讲开头和结尾技巧	(176)
一、开头的技巧	(176)
二、结尾的技巧	(177)
第八章 阅读和书写	(185)
第一节 阅读的性质	(185)
一、阅读的过程	(185)
二、阅读方式和阅读方法	(186)
第二节 阅读能力的构成及其培养	(188)
一、阅读能力的构成	(188)
二、阅读能力的培养	(190)
三、如何避免阅读错误	(191)
第三节 书写的性质	(192)
一、书写的含义	(192)
二、书写的类别	(192)
三、书写的类型	(193)
第四节 提高汉字书写水平	(194)
一、书写汉字的基本要求	(194)
二、如何避免书写错误	(195)
★第九章 访晤与求职	(200)

第一节 访晤的性质	(200)
一、访晤的含义	(200)
二、访晤的过程	(200)
第二节 访晤的结构	(200)
一、开头	(201)
二、主体	(202)
三、结尾	(204)
第三节 访晤运用	(204)
一、准备阶段	(204)
二、访晤操练	(205)
第四节 求职的性质	(206)
一、求职程序	(206)
二、求职访晤的步骤	(207)
三、求职访晤的内容	(207)
第五节 求职访晤的要求及标准	(211)
一、求职访晤的基本要求	(211)
二、求职访晤的参考标准	(213)
第六节 求职访晤的应用	(215)
一、求职访晤的模式	(215)
二、求职访晤实例	(217)
三、求职访晤的自我训练	(218)
附录一 打电话的技巧	(227)
附录二 图表的阅读	(231)
附录三 医学领域容易读错的常用字	(233)
附录四 医学领域容易写错的常用字	(244)

★为阅读材料。

第一章 沟通概论

第一节 沟通的含义与类型

一、沟通的含义

(一)什么是沟通

1.沟通是一项活动 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。”后指两方能通连。信息社会又泛指信息沟通。

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。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。因此,沟通是一项自然而然的、必需的、无所不在的活动。

2.沟通是一门科学 将沟通与传播学联系,这对于中国人而言,还新鲜得很。因此,当海外学者于20世纪70年代末至80年代初把传播学引入中国时,难怪闹出了被误听为“船舶学”的笑话。原来,这门学科是西方舶来品。

(1)沟通的渊源:作为传播学的核心概念,原译自英语 communication,从翻译角度又译为传达、传染、通信、交换、交流、交通、交

往、交际、沟通等。使用哪个汉语词汇,国内一般有3种译法,即交流、沟通、传播。在现代汉语中,交流与沟通意义相近,都是一种相互交换的活动;而传播则强调单方面行为以及这种行为使信息在社会中的传递、流传和播散。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:对沟通的定义,学者们各抒己见。据不完全统计,沟通的定义迄今有150多个。概括地说,有以下几种类型。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。”

(二)信息与沟通

信息沟通现象广泛存在于人类社会。公元前490年雅典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。但是,沟通是否人类特有的现象呢?

1. 沟通不是人类特有现象 依据符号(信息)说,沟通,即传受信息的行为(或过程)。这个定义简单、明白,具有高度概括性和普遍适用性,对上述各类定义取长补短。当然,它也并非完美无缺。最突出的问题:谁传受信息?或沟通的主体究竟是什么?对此,上述各类定义直接或间接地一致答曰:人。这样,就否定了人类社会以外的自然界也存在沟通。而在动物界中也存在信息沟通现象。

有些动物会把一些成员派到离群很远的地方去放哨,一旦四周出现危险,它们会用独特的叫声报警,通知同伴们采取一致的习惯行动来摆脱险境。如何理解这一问题,关键在于怎样理解信息以及信息与沟通的关系。

2.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之中:鸟语、花香、电闪、雷鸣……无一不是信息。按照信息科学的观点,信息分为物理信息(电闪、雷鸣等)、生物信息(鸟语、花香等)和人类信息。与信息形影相随的传播,同样可分为物理传播、生物传播和人类传播。据此,传播的定义可作两个层面理解:广义——系统(自身及相互之间)传受信息的行为;狭义——人(自身及相互之间)传受信息的行为(即人类传播)。当然,传播学的研究对象也不是这种广义的传播,而只是其中一部分,即人类传播。从这个意义上说,传播学,就是人类传播学。

将沟通定义为信息传受行为,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。

二、沟通的类型

(一)人类传播与社会传播的区别

如果传播学的研究对象是人类传播,那么由于人类是一种社会存在,因此也有人将其等同于社会传播。但两者还是有区别的。因为在人类传播的各种类型中,自我传播不能算社会传播而属非社会传播(即没有直接加入社会过程的活动)。

(二)人类传播的划分依据及其类型

人类传播的类型可进行各种分类。较有代表性的有如下两种:

1.二分法 即亲身传播和大众传播,着眼点是传播的技术、手

段。亲身传播指以人体自身为媒介、语言为主要手段、表情和动作等为辅手段的沟通方式。大众传播是以机械化、电子化的大众媒介即报刊、广播电视等为手段的沟通方式。该分类优点是简明扼要,但太笼统。

2. 四分法 即自我传播、人际沟通、组织(团体)传播和大众传播,以传播的范围、规模(即参加者的多少、空间的大小)为着眼点。其排列从左至右,由小到大,呈现趋小的倾向。

(三)沟通的3个主要层次

依据沟通的手段、规模、性质,传播学可分为3大研究领域:人际沟通、组织传播和大众传播,相应地构成3大分支学科:人际沟通学、组织传播学、大众传播学(图1-1)。

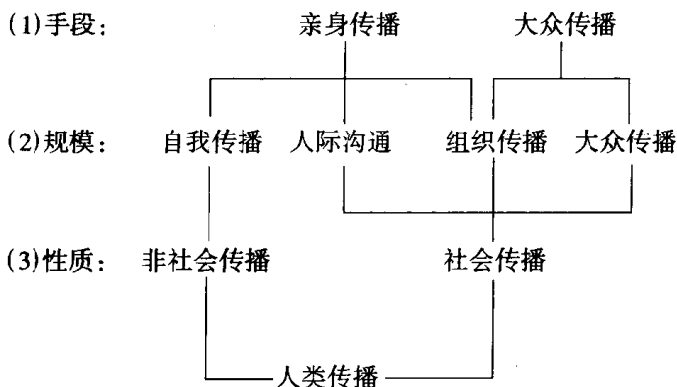


图 1-1 沟通的类型

如图1-1所示:①从沟通的手段看,自我传播、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。