



教师职业素养与发展规划

教师的 沟通素养

刘晓佳 罗伟 毛雪松◎编著

JIAOSHIDE
GOUTONGSUYANG



吉林出版集团



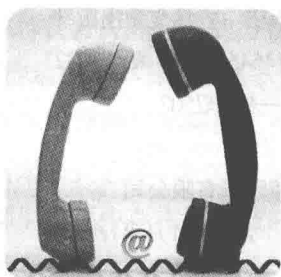
吉林文史出版社

教师职业素养与发展规划

教师的 沟通素养

刘晓佳 罗伟 毛雪松◎编著

JIAOSHIDE
GOUTONGSUYANG



图书在版编目(CIP)数据

教师的沟通素养 / 刘晓佳, 罗伟, 毛雪松编著. —

长春: 吉林文史出版社, 2012.12

(教师职业素养与发展规划)

ISBN 978-7-5472-1329-2

I. ①教… II. ①刘… ②罗… ③毛… III. ①中小学
—教师—人际关系学 IV. ①G635.16

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第291241号

教师职业素养与发展规划

教师的沟通素养

JIAOSHIDEGOUTONGSUYANG

编著/刘晓佳 罗伟 毛雪松

责任编辑/周海英 高冰若

封面设计/小徐书装

出版发行/吉林出版集团 吉林文史出版社

地址/长春市人民大街4646号 邮编/130021

电话/0431—86037507

网址/www.jlws.com.cn

印刷/北京楠萍印刷有限公司

版次/2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

开本/710mm×1000mm 1/16

印张/15 字数/181千字

书号/ISBN 978-7-5472-1329-2

定价/30.00元

前言

沟通是人类最聪明的行为，是人类智慧的表现。在中小学调研时，我们发现教师们对人际沟通存在困扰，教师们普遍反映教学工作不但身体疲惫，还要处理各种关系，与学生的关系、与家长的关系、与学校管理人员的关系、与同事的关系以及其他社会关系，有教师形容现代的教育行业是：苦中作乐，痛并快乐着！

《教师沟通素养》这本书主要帮助教师处理工作和生活中的人际关系，提升沟通的能力和素养。本书第一章从沟通的内涵出发，区分沟通的类型和沟通模式，引申出沟通素养，并对良好的沟通素养和不良沟通素养进行分析，得出沟通对教师职业幸福感的影响关系。第二章从教师的沟通风格入手，对各种沟通风格进行介绍，并重点对教师的沟通风格进行梳理，联系现代教师沟通的特点和现状，找到教师人际关系满意度下降的原因，提出教师良好人际沟通的方法和技巧，当然不管是语言技巧还是非言语的技巧都需要遵循沟通的基本原则。接下来从教师职业出发探究各种人际沟通中出现的问题，解决的方法以及解析实际的工作案例。第三章师生沟通，是教师职业最重要的交往关系，教育是一门艺术，教师是专业化的职业，所以教学活动中应以良好的师生关系为基础。师生关系中存在沟通障碍，有教师思维、语言、行为、情绪的原因，也有中小学生特定年龄阶段的心理及行为习惯的原因。这些都对教师的工作提出了挑战，需要教师在沟通中遵循同理心、聆听、尊重、接纳的原则，并采取多种沟通形式，运用沟通的方法和技巧进行有效的沟通。第四章教师与家长的沟通，每个人的第一堂课都是在家庭中完成的，家庭教育和学校教育对学生有同等重要的作用，所以需要

教师与家长紧密配合,共同做好教育管理工作。目前教师与家长的沟通还存在沟通意识、内容、态度、方式、地位和频率的不良情况,这些问题使教师和家长的沟通不畅,需要教师掌握主动,转变理念,建立信任,倾听理解,平等真诚的取得家长的协助,注意沟通的方法和技巧,更好的引导学生。第五章教师与学校的沟通,教师在学校是被领导者,有各级负责人如组长、主任、校长等。领导者和被领导者有各自的角色,因此存在角色间冲突,教师与学校的沟通在动机、频率、内容和方式上还有不畅,主要是两者长久来不和谐关系的影响。这就要求调整改变原有的沟通关系,构建新型的管理层级,学校规范责任义务,教师提高沟通的艺术技巧,以工作为中心形成良好的沟通模式。第六章教师间的沟通,教师间的关系很微妙也很复杂,处理得好对个人、对工作、对学校事业都有积极的作用。当然由于自我为中心、集体荣誉感缺乏以及不公平竞争的出现,使教师间的交往流于形式。教师个体间存在个体差异,教育理念不同,采用不同的教学手段和方法,造成教师间的矛盾和冲突,但由于科技的发展,教师间的沟通也不局限于面谈、书面沟通等语言交流方式,还可以通过先进的媒介——网络,增进理解和交流,这里的沟通可以运用心理学的原理并结合相应的技巧,将教师间的沟通变得深厚而持久。第七章教师与其他社会关系的沟通,这里涉及到教师的社会责任、社会地位、社会角色以方便大家了解教师的人际关系全貌,特别提出教师与家人的沟通,因为社会对教师职业的期待高,作为教师就会在实际工作中高标准严要求,对家人的关注就会减少,影响了教师的家庭和谐,因此需要教师在立足职业角色和职业操守时,也能扮演好家庭角色,这样才能树立真实全面的师者形象,以言传身教影响和引导学生。最后一章第八章教师职业沟通素养的建构,并不是对前面几章的总结和概括,而是在前面几章的基础上的提高和升华,前面第三章到第七章分门别类的探究了教师沟通的各个层面,这一章把前面的内容融会贯通,建构了一套完整的沟通模式,期待能给即将或已经成为教师的同仁一些启示和感悟。

《教师的沟通素养》在一年的编写和修订后就要跟大家见面了,这本书凝结了我们编者团队的心血,第一章、第二章、第三章和第七章是由我编写,第四章由罗伟编写,第五章由梁吉山编写,第六章由毛雪松编写,第八章由解冰编写,正是由于团队的力量,此书的编写才迸发出新的思路和创意。此书的出版要感谢我的恩师刘春雷教师给予的指导和帮助。还要感谢默默支持我的亲人和朋友,是你们一直给予我爱和力量!这本书还存在问题和不足,欢迎先进不吝批评指正。

刘晓佳

2012年11月

于吉林松花江畔

目录

／ 沟通素养与教师职业幸福感	
沟通概述	4
沟通素养	11
沟通与教师职业幸福感	15
／ 沟通素养概述	
教师沟通的风格	26
教师沟通的现状	30
沟通的方法和技巧	37
／ 师生沟通策略和方法	
师生沟通的问题和现状	49
师生沟通的艺术和技巧	63
师生沟通的案例及解析	68
／ 教师与家长沟通策略和方法	
教师与家长沟通的问题和现状	80
教师与家长沟通的艺术和技巧	87
教师与家长沟通的案例及解析	96
／ 教师与学校沟通的策略与方法	
教师与学校沟通的问题与现状	104
教师与学校沟通的艺术与技巧	111
教师与学校沟通中的案例分析	119

/ 教师与教师沟通的策略和方法	
教师与教师沟通的问题和现状	129
教师与教师沟通的艺术和技巧	136
教师与教师沟通的案例及解析	145
/ 教师与社会沟通的策略和方法	
教师与社会沟通的问题和现状	158
教师与社会沟通的艺术和技巧	172
教师与社会沟通的案例及解析	178
/ 教师职业沟通素养的建构	
建构良好的人际关系	190
沟通不畅与心理调适	205
/ 后记	

与人交谈一次，往往比多年闭门劳作更能启发心智。思想必定是在与人交往中产生，而在孤独中进行加工和表达。

——列夫·托尔斯泰

真正的幸福只有当你真实地认识到人生的价值时，才能体会到。

——左拉

/ 沟通素养与教师职业幸福感

公主的月亮

一个小公主病了，她娇憨地告诉国王，如果她能拥有月亮，病就会好。国王立刻召集全国的聪明智士，要他们想办法拿月亮。

总理大臣说：“它远在三万五千里外，比公主的房间还大，而且是由熔化的铜所做成的。”

魔法师说：“它有十五万里远，用绿奶酪做的，而且整整是皇宫的两倍大。”

数学家说：“月亮远在三万里外，又圆又平像个钱币，有半个王国大，还被粘在天上，不可能有人能拿下它。”

国王又烦又气，只好叫宫廷小丑来弹琴给他解闷。小丑问明一切后，得到了一个结论：如果这些有学问的人说得都对，那么月亮的大小一定和每个人想的一样大、一样远。所以当务之急便是要弄清楚小公主心目中的月亮到底有多大、多远。

于是，小丑到公主房里探望公主，并问公主：“月亮有多大？”“大概比我拇指的指甲小一点吧！因为我只要把拇指的指甲对着月亮就可以把它遮住了。”公主说。

“那么有多远呢？”“不会比窗外的那棵大树高！因为有时候它会卡在树梢间。”

“用什么做的呢？”“当然是金子！”公主斩钉截铁地回答。

比拇指指甲还要小、比树还要矮，用金子做的月亮当然容易拿啦！小丑立刻找金匠打了个月亮、串上金链子，给公主当项链，公主好高兴，第二天病就好了。

案例来源：<http://zhidao.baidu.com/question/>

倾听和理解在沟通中起到重要的作用，学会与人相处，可以少走弯路，尽快取得理想效果。有时，人们往往忽略了他人的真实需求，而完全是按照自己的意愿做事情，结果只能是无功而返。而沟通是了解他人心理的最好方法，沟通还要注重时间、场合、对象和方式，只有掌握了沟通的技巧才能达到事半功倍的效果。



1 沟通概述 1

沟通需要 /

我们生活在同一个地球上,彼此依赖,没有人可以脱离他人独自生存,只有相互了解、相互信任,才能紧密合作,将我们的能量最大化,共同建设更美好的生活。从这个角度来说,沟通是人类最聪明的行为,是人类智慧的表现。在沟通中所获得的既有外在的物质收获,更有内在的精神力量,这种力量在每个人的的人生路上都将成为无形而恒久的支撑。人有沟通的需要源自以下的基本需求:

生理需求

沟通非常重要,沟通的存在与否会对生理健康产生很大影响。有极端例子证实,沟通甚至可以成为生死攸关之事。医学研究人员列举了一些缺乏亲密关系而威胁身体健康的案例:

缺乏人际关系会危害冠状动脉的健康,其危害的程度与吸烟、高血压、高脂肪等一样严重;

比起拥有活跃社交网络的人,社交孤立者患感冒的几率要比前者高四倍。社交孤立者比有强烈社会联结的人,有超过两到三倍的机会早逝;

当失落了一段亲密关系时,死亡的可能性便增加了,这种事件常发生在老年人失去伴侣时。

对于健康而言,人际沟通是非常重要的,满意的人际关系对人的生理健康具有重要的意义。

认同需求

沟通的重要性也仅仅是维持生理需求,它也可以促使我们认识自己,心理学家皮亚杰讲到自我认识的发生发展依赖于主客体的交互作用,儿童认识的发展史通过动作所获得的对客体的适应而实现的,适应的本质在于主体取得自身与环境之间的平衡,达到平衡的具体途径是同化和顺应。所以人只有不断的沟通,才能使个体适应环境,对环境的适应才能产生认同感,这也是人际沟通的重要性所在,在人的心理发展过程中同样需要沟通,我们对自我的认同是源于与他人的互动,人的自我认知并不是简单的照镜子的原理,而是由他人对我们的回应中建立自我认同的。

印度狼孩的故事

1920年10月,一位印度传教士辛格(Singh, J. A. L.)在印度加尔各答的丛林中发现两

个狼哺育的女孩。大的女孩约8岁,小的1岁半左右。据推测,她们必定是在半岁左右时被母狼带到洞里去的。辛格给她们起了名字,大的叫卡玛拉(Kamala)、小的叫阿玛拉(Amala)。当她们被领进孤儿院时,一切生活习惯都同野兽一样,不会用双脚站立,只能用四肢走路。她们害怕日光,在太阳下,眼睛只开一条窄缝,而且,不断地眨眼。她们习惯在黑夜里看东西。她们经常白天睡觉,一到晚上便活泼起来。每夜10点、1点和3点循例发出非人非兽的尖锐的怪声。她们完全不懂语言,也不发出人类的音节。她们两人经常像动物似的蜷伏在一起,不愿与他人接近。她们不会用手拿东西,吃起东西来真的是狼吞虎咽,喝水也和狼一样用舌头舔。吃东西时,如果有人或有动物走近,便呜呜作声去吓唬人。在太阳下晒得热时,即张着嘴,伸出舌头来,像狗一样地喘气。她们不肯洗澡,也不肯穿衣服,并随随便便溺。

她们被领进孤儿院后,辛格夫妇异常爱护她们,耐心抚养和教育她们。总的说来,小的阿玛拉发展比大的卡玛拉的发展快些。进了孤儿院两个月后,当她口渴时,她开始会说“bhoo(水,孟加拉语)”,并且较早对别的孩子们的活动表现兴趣。遗憾的是,阿玛拉进院不到一年,便死了。卡玛拉用了25个月才开始说第一个词“ma”,4年后一共只学会了6个字,7年后增加到45个字,并曾说出用3个字组成的句子。进院后16个多月卡玛拉才会用膝盖走路,2年8个月才会用两脚站起来,5年多才会用两脚走路,但快跑时又会用四肢爬行。卡玛拉一直活到17岁。但她直到死还没真正学会说话,智力只相当于三四岁的孩子。

[资料来源]:[印]辛格.狼孩:对卡玛拉和阿玛拉的抚养日记.陈苏新等译.长春:吉林人民出版社,1982.

印度狼孩由于幼年远离人类社会使得她的心理和行为没有经过社会化的过程,她的自我认识是在狼群中形成的,即使卡玛拉和阿玛拉有人类的外形,但其心理由于受狼群的影响,对自我的认识只是狼的心理和行为,这说明人出生在这个世界上开始都没有自我认同感,需要通过观察和沟通来诠释我们自己是谁,在童年时期我们所接收到的信息是最强烈的,所以这一时期的影响会持续一生。

社交需求

沟通除了对生理和心理的影响,还提供了自我与他人之间的重要联系。研究证实沟通可以满足社会需求,这些需求实际上存在于各种社会关系中,而沟通就是满足我们社交需求的主要方法。有些社会学家认为,沟通是建立人际关系的最重要的方式,有一项对两千位美国人的研究发现,和邻居闲聊的习俗是建立社区意识最确定有效的方法。

有效的人际沟通与快乐之间具有很密切的联系。在一份大学生研究中发现,10%最快乐的人都认为自己拥有丰富的社会交往,而他们在其他方面,比如睡眠、运动、休闲、娱乐等方面都没有显著差异。所以说沟通是人类生存的首要目标。

沟通不是万能的,但没有沟通却是万万不能的。沟通既是一门科学,也是一门艺



术。在经济发展的现代社会,沟通的重要性正日益显现,在市场经济占主导地位的今天,沟通正日益发挥着强大的作用。

沟通的含义 /

英国文豪萧伯纳说过:“假如你有一个苹果,我也有一个苹果,而我们彼此交换这个苹果,那么,你我仍然是各有一个苹果;如果你有一种思想,我也有一种思想,而我们彼此交换这些思想,那么,我们每个人都将各有两种思想。”这段话生动地告诉了我们什么是沟通。

在《辞海》中对沟通的定义是:本指开沟以使两水相通。《左传·哀公九年》:“秋,吴城邗,沟通江淮。”后用以泛指使两方相通连;也指疏通彼此的意见。沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致和感情的通畅。沟通其实质是为了特定的目标,将信息、观念、思想和情感在个体或群体间传递,以达成共同协议的过程。Daniel和Michael认为,沟通发生在两人之间,至少是由一个人传送信息给另一个人,发生在每个人与他人主动谈论或回答谈话的过程中,与口语及非口语的社会印象相关,代表想法、情绪、主题或活动等,是一种策略性的能达成所有目标相关的沟通行为。心理学大辞典将人际沟通(interpersonal communication)界定为个体在共同活动中交流思想、感情、知识等信息的过程,主要通过言语、表情、副言语(音量、节奏等辅助言语和叹息、笑等类语言)、手势、体态、社会距离等实现。从认知心理学的角度理解,沟通就是信息的传递与接收,发送者凭借一定的渠道,将信息传递给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。沟通既是人际的交流,也是组织之间的交流。沟通有五个必不可少的要素:沟通目标、沟通内容、沟通技巧、沟通反馈、沟通结果。根据调查研究沟通的五个要素中,沟通内容只占7%,沟通技巧占55%,沟通反馈占38%,所以沟通过程中沟通技巧影响最大。沟通是人们在互动过程中通过某种途径或方式,将一定的信息从发送者传递给接受者,并获取理解的过程。人际沟通是指两个以上的个体为了达成各自的目标或实现个人愿望而运用不同的沟通渠道向沟通对象传递知识、态度、情感等有意义信息的相互作用、相互影响的过程。在学校管理中,沟通的功能是信息的传递、情感的交流、教育和管理。

沟通的类型 /

语言沟通和非语言沟通

按沟通方式分类,分为语言沟通和非语言沟通。语言是人类最重要的交际工具,

是人们进行沟通交流的各种表达符号,人们借助语言保存和传递人类文明的成果。语言的沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形。口头语言包括我们面对面的谈话、电话、开会等。书面语言包括我们的信函、广告和传真,甚至现在用得很多的E-mail等。图片包括一些幻灯片和电影等,这些都统称为语言的沟通。在沟通过程中,语言沟通对于信息的传递、思想的传递和情感的传递而言更擅长于传递的是信息。

非语言沟通,包括我们的动作、表情、眼神。实际上,在我们的声音里也包含着非常丰富的语言。我们在说每一句话的时候,用什么样的音色去说,如何抑扬顿挫地去说等,这都是非语言沟通的一部分。

这两种沟通方式,语言更擅长沟通的是信息,非语言更善于沟通的是人与人之间的思想和情感,最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。

正式沟通和非正式沟通

从组织系统区分,将沟通分为正式沟通和非正式沟通。信息通过组织明文规定的渠道进行的传递和交流是正式沟通。组织内部的文件传达、通知发布、工作布置、工作汇报、各种会议以及组织与其他组织之间的公函往来都属于正式沟通。其优点是信息通路规范、准确度较高。

在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流称为非正式沟通,如私人交谈及一般流传的“流言”等。因为非正式沟通不但表露或反映人们的真实动机,同时也常提供组织没有预料的内外信息,因此现在都很重视非正式沟通,常利用私人会餐及非正式团体的娱乐活动等,多与人接触并从中获取各种资料,作为改善管理或拟订规定的参考。非正式沟通既具有沟通形式灵活,信息传播速度快等优点,又具有随意性和不可靠性等致命的弱点。

上行沟通、平行沟通 and 下行沟通

按信息流动的方向,将沟通分为下行沟通、上行沟通和平行沟通。下行沟通是上级向下级传递信息。如上级领导向下级发布命令和指示。这种沟通方式大体有五种目的:传达工作指示;促使员工了解本项工作与其他任务的关系;提供关于程序与任务的资料;向下级反馈其工作绩效;向员工阐明组织目标,使员工增强其“任务感”。这种自上而下的沟通能够协调组织内各层级之间的关系,增强各层级之间的联系,对下级具有督导、指挥、协调和帮助等作用。因此,这种沟通形式受到古典管理理论家的重视,今天仍为许多企业所沿用。但是,这种沟通易于形成一种“权利气氛”而影响士气,并且由于曲解、误解或搁置等因素,所传递的信息会逐步减少甚至歪曲。

上行沟通是指由下级向上级传递信息。如员工向上级报告工作情况、提出自己的建议和意见、表述自己的态度等。在组织中,不仅要求下行沟通迅速有效,而且还应保



证上行沟通畅通无阻。因为只有这样,领导者才能及时掌握各种情况,从而做出符合实际的决策。但有关研究表明:有时自下而上的信息沟通即使到达了管理阶层,通常也不会被重视,或根本没被注意到,并且在逐层上报过程中内容会被逐层压缩,细节会被一一删去,造成严重失真。

平行沟通是指同级之间传递信息,如员工之间的交流、同一层级不同部门的沟通等。经常可以看到各部门之间发生矛盾和冲突除其他因素以外,部门之间互不“通气”是重要原因之一。保证平行组织之间沟通渠道的畅通,是减少各部门之间冲突的一项重要措施。这种沟通一般具有业务协调性质,它有助于加强相互间的了解,增强团结,强化协调,减少矛盾和冲突,改善人与人之间的关系。

单向沟通和双向沟通

根据发送者与接收者的地位是否变换,可将沟通分为单向沟通和双向沟通。单向沟通只是一方向另一方发出信息,发送者与接收者的方向位置不变,双方无论在语言上还是在表情动作上都不存在反馈信息,发指示、下命令、演讲、报告等都带有单向沟通的性质。

双向沟通即指发送者和接收者的位置不断变化,发送者以协商、讨论或征求意见的方式面对接收者,信息发出后,又立即得到反馈,有时双方位置互换多次,直到双方共同明确为止,招聘会、座谈会等都属双向沟通。

就单向沟通和双向沟通的效率问题心理学家曾做过不少实验,实验结果表明:

(1)从速度看,单向沟通比双向沟通信息传递速度快;(2)从内容正确性看,双向沟通比单向沟通信息内容传递准确、可靠;(3)从沟通过程上看,单向沟通安静、规矩,双向沟通比较混乱、无秩序、易受干扰;(4)双向沟通中,接收者对自己的判断有信心、有把握;但对发送者有较大的心理压力,因为随时会受到接收者的发问、批评与挑剔;(5)单向沟通需要较多的计划性;双向沟通无法事先计划,需要当场判断与决策能力;(6)双向沟通可以增进彼此了解,建立良好的人际关系。

由此可见,单向、双向沟通各有所长,究竟采用何种方式沟通,要视具体情况而定。如果需要迅速传达信息,应采取单向沟通方式;如果需要准确地传达信息,应采取双向沟通为宜。一般说来,如果工作急需完成,或者工作性质比较简单,或者发信者只需发布指示,无需反馈时,多采用单向沟通方式。

口头沟通和书面沟通

按沟通形式区分,可将沟通分为口头沟通和书面沟通。口头沟通是面对面的口头信息交流,如会谈、讨论、会议、演说以及电话联系等。其优点是有亲切感,可以用表情、语调等增加沟通的效果,可以马上获得对方的反应,具有双向沟通的好处,且富有弹性,可以随机应变,但如果传达者口齿不清或不能掌握要点进行简洁地意见表

达,则无法使接收者了解其真意。沟通时如果接收者不专心、不注意或心里有困扰,则会因口头沟通一过即逝,无法回头再追认。

书面沟通即指通过布告、通知、文件、刊物、书信、电报、调查报告等方式进行的信息交流。其优点是具有一定的严肃性、规范性、权威性,不容易在传达中被歪曲;它可以作为档案材料和参考资料,以及正式交换文件长期保存;它比口头表达更详细地供接收者慢慢阅读,细细领会。其弱点是沟通不灵活,感情因素少一些,对文字能力要求较高。

口头言语沟通受到重视,书面沟通也是一种重要方式,但采用书面沟通方式,应注意文字的可读性、规范性,做到:(1)文字简练;(2)使用规范与熟悉的文字;(3)使用比喻、实例、图表等必须清晰易懂,便于理解;(4)使用主动语态和陈述句;(5)逻辑性强,有条理性。^[1]

人际沟通模式 /

沟通理论的研究始于本世纪初,兴起于20世纪20到40年代,到第二次世界大战后才运用科学方法提出沟通理论模式,沟通模式是一种理论性的、简化的对沟通性质和过程的表述,它是对现实的一种同构。现选择三个重要的沟通模式做简单的介绍。

拉斯韦尔沟通模式

最早的沟通模式是美国政治学家拉斯韦尔提出的5W模式。该模式将人际沟通中的沟通者、信息、渠道和效果用线性关系进行,该模式非常简明,注重沟通效果,但忽略了人际沟通的情境因素和反馈因素,是一种线性沟通模式。



图1 拉斯韦尔沟通模型

施拉姆沟通模式

20世纪50年代中期,传播学者施拉姆提了沟通环形模式。发送者和接收者在编码、阐释、解码、传递、接收时,形成了一种环形的、相互影响的和不断反馈的过程。施拉姆提出了编码、解码、反馈概念的过程;参加交流的人既是信息发送者又是信息接收者;对信息的编码解码构成了人们的沟通过程。这个模式对于人际沟通的情境更具有概括性和适应性,但如果信息发送者和接收者的参考框架或经验范围没有重叠则难以达成沟通,所以该模式更注重交流的过程而非效果。

[1] 来自百度百科。

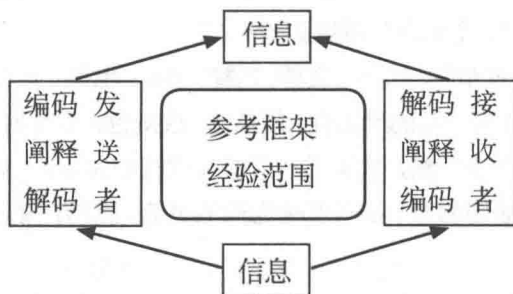


图2 施拉姆沟通模型

克劳佩弗沟通模式

20世纪80年代初克劳佩弗提出了人际沟通的另一模式。在这个模式中传送者是接收者，接收者同时又是传送者，接收者的信息必须经过分析、评估才能给予反馈。在克劳佩弗的人际沟通模式提出了信息的发送者和接收者的互动关系，在重视过程中又强调了信息互换对沟通过程的意义，对沟通理论具有重要的价值。

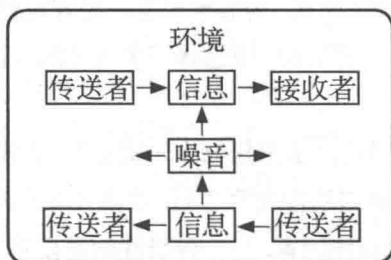


图3 克劳佩弗沟通模型

上述沟通模式反映了沟通理论发展趋势，拉斯韦尔对沟通的基本要素进行了分析、研究，构建了线性模型；施拉姆在线性的模式基础上又做了改进提出了环形沟通模型，环形模型使沟通双方都参与到沟通过程中；克劳佩弗在人际沟通方面提出了双方的互动关系，对组织沟通有价值。但是，这三种模型有其缺点，线性的侧重于单向沟通，环形侧重于双向沟通，克劳佩弗模型加入了环境都沟通的影响。这三种是人际沟通的主要模式各有利弊，在沟通中应综合运用。^[1]

[1] 论教育行政沟通模式.王惠清.湖南教育学院教育管理系.