



全国医药卫生类农村医学专业教材

# 人际沟通

主 编 刘 勇



第四军医大学出版社

全国医药卫生类农村医学专业教材

# 人 际 沟 通

主 编 刘 勇

副主编 奚锦芝

编 委 (按姓氏笔画排序)

万 婷 (长沙卫生职业学院)

王 华 (山西省晋中市卫生学校)

刘 勇 (贵州省毕节市卫生学校)

奚锦芝 (云南省大理卫生学校)

彭丽辉 (巴音郭楞蒙古自治州卫生学校)

第四军医大学出版社·西安

## 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/刘勇主编. —西安:第四军医大学出版社,  
2012.4

全国医药卫生类农村医学专业教材

ISBN 978 - 7 - 5662 - 0131 - 7

I. ①人… II. ①刘… III. ①人际关系学 - 医学  
院校 - 教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 062343 号

## 人际沟通

主 编 刘 勇

责任编辑 王 娥

执行编辑 王 雯

出版发行 第四军医大学出版社

地 址 西安市长乐西路 17 号(邮编:710032)

电 话 029 - 84776765

传 真 029 - 84776764

网 址 <http://press.fmmu.sn.cn>

印 刷 蓝田立新印务有限公司

版 次 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 8.5

字 数 200 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5662 - 0131 - 7/C · 7

定 价 23.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

# 全国医药卫生类农村医学专业教材 建设委员会

主任委员 刘 晨

副主任委员 赵昌伦 宾映初 曹文元 朱爱军

委 员 (按姓氏笔画排序)

马永林 邓鼎森 石海兰 刘 敏

苏传怀 杨海根 吴 明 吴 敏

何海明 宋立富 张 展 张来平

张金来 张惊湖 陈德军 邵兴明

金 花 胡月琴 格根图雅 郭尧允

菅辉勇 崔玉国 符史干

# 出版说明

2010年教育部颁布《中等职业学校专业目录》(2010修订版),新增农村医学专业,以承担为农村医疗单位培养合格医务人员的责任,但教学实施过程中缺乏一套实用、适用的教材。为此,第四军医大学出版社联合中国职教学会教学工作委员会、中华预防医学会职业教育分会,按照研究先行、实践支撑的科学原则,完成农村医学专业课程的研究工作,其后组织全国40余所职业院校于2011年7月正式启动国内首套“全国医药卫生类农村医学专业教材”的编写工作。

本套教材的编写思想强调两个“转变”、三个“贴近”,即由传统的“以学科体系为引领”向“以解决基层岗位实际问题为引领”的转变,由“以学科知识为主线”向“基层实际应用技能为主线”转变;坚持“贴近学生、贴近岗位、贴近社会”,最终构建集思想性、科学性、先进性、启发性和适用性相结合的农村医学专业教材体系。同时,为满足农医专业学生参加临床执业助理医师资格考试的需求,教材设计了“案例分析”和“考点链接”模块,通过选编临床典型案例和高频考点并进行解析,以加深学生对重点、考点内容的理解,并提高其实际应用能力。

全套教材包括公共基础课、专业基础课、专业课、选修课、毕业实习与技能实习5个模块,共31门课程,主要供农村医学专业及其他医学相关专业使用,亦可作为基层医务人员的培训教材。

# 序

太湖之滨，烟波浩渺，鱼米之乡，“二泉映月”委婉、舒缓、宁静、快乐、执着、激昂，感悟历史沧桑与幸福向往，名曲中外扬。十年前的昨天，来自全国的医学教育精英在此共议大事，筹划“卫生保健”专业的建设；十年后的今天，群英再聚首，同商“农医”专业的开拓发展，我们为之喝彩鼓掌。

农村，有着我国最广大的人口群体，“新农合”惠民政策正在深入人心，为百姓交口称道。为百姓的健康，培养身边下得来、留得住、干得好的农村医生，中国预防医学会公共卫生职教分会担重担、勇创新，组织全国开设此专业的院校齐心协力、智慧汇聚，使“农医”专业的建设应时而生、应势而长，使国家的惠民大计落地、生根、开花，将结出丰硕果实。这炫丽的花朵，恰绿叶相托，第四军医大学出版社捧上一片事业爱心、待人诚心，尽全力支持本专业的研究、开发和教材建设，并已见成效。

本套教材是教育部2010年确定开设“农医”专业后的第一套教材，有着很大的创新要求。它依据教育部专业目录与专业简介（2010版），以及此基础上公卫职教分会的研究结果——教改性教学方案而编写；它将医学教育与职业教育相结合，满足岗位需要；它适合学生、教师、院校的实际情况，具有可操作性。为此，陈锦治理事长、学会的核心院校领导和老师们共同努力，第四军医大学出版社鼎力支持，分析了本专业的教育目标、教育层次、岗位特征、学制学时、教学特点、学生状况以及执业资格准入标准等多个因素，提出了初中毕业起点学生获得农村医生执业（助理执业医师标准以上）能力的课程结构与基本教学内容。相信在教学实践中，老师们将结合实际做出进一步地探索与发展，以培养出合格的新型农村医生，发展医学服务事业，造福百姓，完成社会、时代所赋予的重任。

“农医”专业的课程与教材建设宛如柔韧多彩的江南乐曲与质朴高亢的秦腔汇成的一个春天的曲目，它会得到全国不同地区院校师生们的喜爱与爱护，它将是大家共同创造的“农医”专业的美好明天。

刘 晨

2012年3月28日于北京

# 前 言

随着卫生职业教育的发展和专业结构的调整，2011年起，原有的卫生保健专业被取消，开设了农村医学专业。该专业旨在培养与我国社会主义新农村建设要求相适应，具有医疗、预防、保健、康复、健康教育和计划生育技术指导综合职业能力，并能通过临床执业助理医师考试，毕业后在农村的村卫生室及边远贫困地区的乡镇卫生院从事疾病诊疗、预防保健、健康教育和计划生育指导的高素质、技能型医务人员。

本教材包括绪论、人际关系、语言沟通、非语言沟通、沟通技巧、人际沟通在日常生活中的应用、人际沟通在临床医疗工作中的应用等七个章节。

本教材在编写过程中实现了由传统的“以学科体系为引领”向“以解决基层岗位实际问题为引领”转变，由“以学科知识为主线”向“基层实际应用技能为主线”转变，坚持“贴近学生、贴近岗位、贴近社会”的基本原则。在内容上以必需、实用、适用、够用为度，尽量满足岗位需要、教学需要、社会需要，体现农村医学专业职业教育的特色；使教材做到思想性、科学性、先进性、启发性和适用性更好地结合。另外根据中等职业教育中学生的心理特征，在编写中力求图、文、表并茂，化繁为简，贴近学生的学习心理。本教材在重视沟通理论知识的同时，强调沟通技能的培训，突出在农村卫生工作中沟通技能的训练，内容丰富，结构严谨，实用性和可操作性强。

本教材的编写得到了长沙卫生职业学院、云南省大理卫生学校、贵州省毕节市卫生学校、山西省晋中市卫生学校、巴音郭楞蒙古自治州卫生学校及第四军医大学出版社的大力支持，在此深表谢意。

由于编者水平有限，编写时间较短，本教材难免有一些欠缺之处，恳请广大师生在使用教材的过程中给予批评指正。

刘勇

2012年3月

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	( 1 )
第一节 沟通概述 .....	( 1 )
第二节 人际沟通概述 .....	( 3 )
第三节 学习《人际沟通》课程的意义和方法 .....	( 9 )
<b>第二章 人际关系</b> .....	( 12 )
第一节 人际关系概述 .....	( 12 )
第二节 人际关系与人际沟通 .....	( 15 )
第三节 人际关系理论 .....	( 17 )
<b>第三章 语言沟通</b> .....	( 23 )
第一节 语言沟通概述 .....	( 23 )
第二节 交谈 .....	( 25 )
第三节 演讲 .....	( 30 )
第四节 书面语沟通 .....	( 35 )
第五节 网络沟通 .....	( 39 )
<b>第四章 非语言沟通</b> .....	( 44 )
第一节 非语言沟通概述 .....	( 44 )
第二节 非语言沟通的主要形式及其含义 .....	( 47 )
第三节 非语言沟通的行为准则 .....	( 54 )
<b>第五章 沟通技巧</b> .....	( 59 )
第一节 人际沟通过程的基本要求 .....	( 59 )
第二节 人际沟通冲突的类型与处理 .....	( 61 )
第三节 构建人际沟通氛围的技巧 .....	( 64 )
第四节 控制沟通结果的技巧 .....	( 65 )
第五节 提高沟通效果的技巧 .....	( 66 )
<b>第六章 人际沟通在日常生活中的应用</b> .....	( 77 )
第一节 协调人际关系 .....	( 77 )
第二节 日常人际沟通的方式 .....	( 84 )
<b>第七章 人际沟通在临床医疗工作中的应用</b> .....	( 95 )
第一节 协调工作关系 .....	( 95 )



第二节 人际沟通在门诊工作中的应用 .....	(103)
第三节 人际沟通在病房工作中的应用 .....	(109)
第四节 医疗工作中的书面语沟通 .....	(112)
<b>实践内容</b> .....	(117)
实践训练一 社会实践 .....	(117)
实践训练二 演讲训练 .....	(117)
实践训练三 角色模拟情境主题设计训练 .....	(118)
实践训练四 模拟沟通训练 .....	(119)
实践训练五 交谈语言技巧的自我测试 .....	(120)
实践训练六 组织一次主题班会 .....	(121)
实践训练七 大学生面试的着装 .....	(121)
实践训练八 人际沟通在接待门诊患者中的运用 .....	(123)
<b>参考答案</b> .....	(124)
<b>参考文献</b> .....	(125)

# 第一章 绪 论

沟通在生活、学习和工作中无处不在，它普通得就像空气和阳光一样，无时不存在于我们周围，也像日常生活中的穿衣吃饭一样，是每个人必须学习的技能。在工作和学习中我们时常会发现因沟通顺利，则事半功倍的事例；也不难发现因沟通不畅而致功败垂成的遗憾。对于医学生而言，是否能够进行有效沟通，对于自己未来职业生涯有着特殊的意义，因为良好的沟通能力关乎医疗效果、关乎医患关系。

## 第一节 沟通概述

沟通是一个普遍存在的现象，同一事物之间、不同事物之间均有其特定的沟通方式，通过沟通交流信息，加强联络，从而获得有利于自身发展的各种信息。

### 一、沟通的概念与层次

沟通的本意是指挖沟使两水相通，《左传·哀公九年》中“秋，吴城邗，沟通江淮”即此意；也指彼此通连，即相通，如桥梁沟通大河两岸。现在多用于说明人与人之间、团体与团体之间相互联系的一个过程，即沟通是为了一个特定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通就是信息传与受的行为，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。

随着现代科技的发展，各种媒体为沟通提供了更为快捷和便利的条件，如移动电话、互联网、无线网络、数字电视等为信息的传递提供了强大的物质上的保证，从而使沟通更方便、联系更快捷准确，有效地丰富了人们的社会生活。

沟通活动一般分为四个层次：

1. 自我沟通 自己和自己的对话。如一个人在面临重大抉择时所作的复杂的思想斗争、或自我鼓励等。
2. 人际沟通 在人与人之间的沟通。如朋友之间的交往、同事之间的交流、上下级之间的工作安排与汇报等。
3. 组织沟通 组织和其成员、组织和其所处社会环境之间的沟通。如单位下发的通知、单位之间互发的信函、报表、工作总结等。
4. 大众传播 职业传播者通过大众传播媒介将大量的信息传递给众多的人。如报刊、杂志、电视、网络等发布的新闻、报告、消息等。



## 二、沟通的过程及要素

### (一) 沟通的过程

沟通的核心是信息，如果从单向沟通的角度来看，对信息的传递和接收就构成了沟通的过程。但是从双向沟通的特点来看，信息被接受以后，还包括一个接受者主动反应和理解阶段。

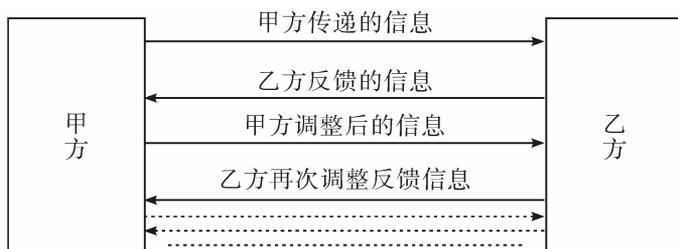


图 1-1 沟通过程示意图

沟通的过程是一个互动的、渐进的过程，即沟通的双方都要发出信息，同时又要接受对方的反馈信息，并根据反馈信息来调整沟通策略，然后再次发出信息，如此不断反复，直到达到目的后沟通结束(图 1-1)。

### (二) 沟通过程的要素

信息要被传递、接受和理解，需要经过整个沟通过程，最后才被接收者接受，而这个沟通过程有七个要素：

1. 信息发送者 在沟通过程中，发出信息的人。
2. 信息接收者 在沟通过程中，接受信息的人。信息发送者和信息接收者通常是随着沟通过程的变化而相互转换的，也就是说沟通的双方经常在影响对方，也经常受对方影响。
3. 信息 在沟通过程中，双方通过语言或非语言符号传达的思想和情感。
4. 渠道 沟通中信息传递的途径。在沟通中，人总是通过感觉（包括视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉）的功能来感知信息，同时也通过语言、表情、目光、精神状态、运动、书写等方式发出信息或反馈信息。
5. 障碍 信息在沟通过程中可能因为某些因素的影响，或沟通系统本身存在问题而失真或误传，这种现象被称为障碍（或干扰）。它有时来自于参与者自身，有时来自于环境中的影响因素，即所谓沟通“噪声”。
6. 反馈 信息发送者与信息接收者之间针对信息的相互反应。
7. 环境 沟通发生的地方和周围的各种条件。在沟通中，这往往显得很重要，它关系到沟通是否顺畅。

## 三、沟通的意义

社会生活和工作中，个人与个人之间、个人与群体之间、群体与群体之间都需要传递与交流情感、思想和信息以达到目的，通过沟通使彼此相互了解从而增加成功的机会是沟通的核心功能和基本目的。

沟通技能的意义主要体现在以下六个方面：

1. 协调关系 通过沟通可以帮助人们正确地处理和改善社会、生活、工作中的各种

关系，起到良好的协调作用。沟通可以协调个人关系、家庭关系、社会成员关系，也可以协调个人与社会的关系、团体与团体的关系、甚至国家与国家之间的关系，也可以协调企业管理、决策过程、公共关系、个人形象等方面的问题。

2. 社会整合 通过沟通可以帮助人们调整在社会各种关系中的角色定位，增进对不同人群的理解，协调与人共处，维护社会稳定，起到社会整合的作用。

一个方面，生活在社会里的人，其地位、角色是不同的，如何与不同的人处理好关系，让别人了解自己，使自己了解别人，学会与人共处，只有通过沟通才能实现。另一方面，在社会生活的一个群体中，与别人的合作、交流是必要的，也是必需的，这需要有团队精神，尤其是独生子女，在与人合作、交流方面的能力更需提高，这也只有通过提高沟通技能才能实现。

3. 获得信息 通过沟通可以收集、存储和整理新闻、数据、事实、意见及评论等，从而获得更多有价值的信息；可以掌握其他人对某事的了解、看法和观点，从而提高自己对事情的控制能力，对周围环境、事实情况或预测做出反应、判断和决定。

4. 教育学习 通过沟通能够促进人们相互学习、相互补充知识的不足，促进智力的发展，培养人的品格，增加向他人学习的机会，提高以多种方式和观点分析问题的能力。

5. 澄清事实 沟通可以使人们达成一致的意見，从而统一观点、澄清误解，避免相互的猜疑及第三方的挑拨，核实“小道消息”等。

6. 管理功能 著名组织管理学家巴纳德说：“沟通是一个把组织的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。研究表明：管理中70%的错误是由于不善沟通造成的，可见，管理离不开沟通，沟通渗透于管理的各个方面。

## 第二节 人际沟通概述

据统计资料表明：良好的人际关系，可使工作成功率与个人幸福达成率达85%以上；一个人获得成功的因素中，85%决定于人际关系，而知识、技术、经验等因素仅占15%；某地被解雇的4000人中，人际关系不好者占90%，不称职者占10%；大学毕业生中人际关系处理得好的人平均年薪比优生高15%，比普通生高出33%。而建立良好的关系，必须以人际沟通的方式来实现，由此可见，人际沟通对一个人获得成功是非常重要的。

### 一、人际沟通的概念

人们为达到某种目的，应用语言和非语言符号系统进行信息交流，使彼此了解、相互信任并适应对方的一种活动过程，称为人际沟通。其含义体现在以下三个方面：

1. 人际沟通是一种历程，在一段时间之内，是采用有目的式地进行一系列的行为。与您的亲人饭后闲聊，或和您的好友千里一线牵的电话聊天，甚至您使用网络与网友们交流都是一种人际沟通的例子。而在每一个沟通的历程里，都会产生意义。

2. 人际沟通的重点在于它是一种有意义的沟通历程。沟通的过程中，其内容表现出的是“什么?”、其意图所传达的是“为何?”、其重要性的价值对应出此沟通“有



多重要”。

3. 双方在沟通历程中表现的是一种互动，对在沟通的过程当时以及沟通之后所产生的意义都要负有责任。在尚未沟通之前，不能先预测沟通互动后的结果，例如孩子跟父母开口要钱，说了“我没有钱了，能不能给我 1000 元零用钱？”，此时在还未造成互动前，不能知晓结果为何。其结果可能是“可以”，也可能是“不”，而且“可以”或“不”的结果又存在着许许多多的语气、态度等方面的差别。

### 案例分析

张晓林是一个热情和直率的年轻人，在大学中成绩优秀，有很强的分析能力和自信心。毕业后经过将近一个月的反复投简历和面试，最终在一家民营企业的管理部门就职。

在就职一个星期后，张晓林发现了公司在管理中存在的一些问题，他把这些问题写成了一个建议，越过自己的主管去了总经理办公室。他陈述了在公司中发现的影响公司发展的一些问题，提出了公司应加大责任的界定，明确员工的职责；增大员工的自主权力以提高信心；改革员工薪酬结构以保证公平性和提高激励水平等等。

总经理在听完他的报告后感到这个年轻人太过偏激和冲动，对问题的观察没有从全局来考虑，并且轻率地否定了公司现行的工作成绩，于是表现不耐烦的样子，告知小张说研究后再说。

小张感到自己的建议没有得到总经理的重视，产生了失落感，并且好长时间都没有得到研究的结果，非常困惑，他决定离开这家公司，重新选择新的职业。

**思考：**

1. 小张的建议为什么没有得到总经理的重视和尊重？
2. 总经理的哪些做法导致了小张离开公司？

## 二、人际沟通的方式

依据沟通的表现形式，人际沟通可以有不同的方式，主要有以下六种方式。

### （一）语言沟通与非语言沟通

1. **语言沟通** 指用语言符号（口语语言、书面语言）系统进行的信息交流，包括口语和书面语的沟通。利用语言交流信息时，只要参与交流的各方对情境的理解高度一致，所交流的意义就损失得最少。

2. **非语言沟通** 指用非语言符号（尖叫、呻吟、姿势、手势等）系统进行的信息交流，是语言沟通的补充形式，有时也单独使用。主要有身体运动和姿势、表情、目光、人际距离、衣着、时间、环境等。非语言沟通虽然在很多时候是对语言沟通的补充，但其沟通效果有时比单纯的语言沟通还要好。

## （二）口语沟通与书面语沟通

1. 口语沟通 指通过说话的方式进行的沟通。它是一种迅速、灵活、随机应变、有信息反馈、适用性强的沟通方式，常用于调查、访问、讨论、学说、咨询、电话联系等方面。但口语沟通的局限性较大，受时间、空间条件的限制，受信息发送者和接受者自身条件的限制。如果信息发送者表达能力差，不能准确地传递信息，会使信息接受者不解其意；反之如果信息接受者反应不灵敏，不善于分析信息，理解能力差，也可能会导致信息传递失误，降低沟通效果。

2. 书面语沟通 指用书写和阅读的方式进行的沟通，如会议记录、书面报告、信件、通知、书籍、论文等。书面语沟通不受时空限制，具有很强的准确性，便于保存、查对，信息接受者可以反复利用，推敲信息，加深理解，可以按自己的需要将信息处理、储存、提取和应用。

## （三）直接沟通与间接沟通

1. 直接沟通 指运用人类自身固有的手段，无需媒介作中间联系的人际沟通，如面对面的谈话、演讲、上课等，它是人际沟通的常用方式。

2. 间接沟通 依靠诸如信件、电话、电报、短信等媒介作中间联系的人际沟通，称为间接沟通。这类沟通方式正日益增多，改变着社会的生产方式、人们的生活方式及人们的沟通方式，拓宽了人际沟通的范围。即使远隔千里，人与人之间，通过电话、短信、E-mail可以像面对面一样地交流信息。

## （四）正式沟通与非正式沟通

1. 正式沟通 指在组织中依据规章制度明文规定的原则进行的沟通。如国家机关的文件、各种组织内部召开的会议、下级的工作情况汇报、组织之间来往的公函、教师上课、课堂讨论等。其特点是沟通渠道固定，信息传递准确、规范、速度慢。

2. 非正式沟通 指通过正式渠道以外的沟通。如私下交换意见、议论某人某事、传播小道消息、私人聚会等。其特点是形式灵活，速度快，但信息不可靠。

人们的一些思想、动机、态度、情绪、需要和目的在正式沟通中往往不便表达，而在非正式沟通中易于陈述出来。在现实生活中，这两种沟通渠道是相辅相成，不是对立的。

## （五）单向沟通与双向沟通

1. 单向沟通 指信息单向流动的沟通。在沟通时，沟通双方的地位不变，信息的流动只由一方向另一方进行，另一方接受信息而不向对方发送信息。例如作报告、演讲、发布命令等。其特点是接受面广，速度快，没有及时的反馈信息。发布命令时，多用这种形式。

2. 双向沟通 指信息双向流动的沟通，在沟通时，发送信息者与接收信息者之间的地位不断发生变换，信息沟通与信息反馈多次往复，如讨论、协商、谈判和谈话。其特点是双方的信息及时反馈校正，准确可靠，但信息传递速度慢。人际沟通中的绝大多数都是双向沟通。

## （六）上行沟通、下行沟通和平行沟通

1. 上行沟通 是自下而上的沟通，即下级向上级反映情况的沟通。例如，医院院长



接待日听取职工或患者的意见，学校组织的教学反馈座谈会等。其功能在于组织决策层及时而准确地了解内部运行状况、成员的意见、意愿及建议，以便做出正确决策。

2. 下行沟通 是一种自上而下的沟通，即指上级把政策、目标、制度、规则等向下级传达的沟通。例如国家发布主席令、公布重大决定、医院领导向各基层科室领导发出指令、传达决策、提出要求等。其功能在于安排工作、布置任务等。

3. 平行沟通 指组织或群体中的同级机构和成员之间的横向沟通。例如，朋友间的信件往来，医生与医生之间的沟通，护士与护士之间的沟通，护士长之间的工作交流。其功能在于调整组织或群体及其成员之间的关系，减少摩擦和冲突，增进相互间的合作和友谊。

虽然人际沟通有不同的形式，现代科技的进步也为沟通提供了方便，但最有效的方式仍然是面对面交谈这种最原始的沟通方式，而且这种最原始的人际沟通方式是无可取代的。

### 三、人际沟通的特征

人际沟通具有明确的目的性、象征性、学习性、关系性和决策性等特征，和我们的工作、生活息息相关。

#### (一) 目的性

人际沟通的目的性体现在满足社会需求、加强肯定自我、改善人际关系、解决当前困难等方面。人的生物属性与社会属性决定了人与人相处就像人需要食物、空气、水、住所等同样重要，如果人与其他人长时间失去了相处的机会，大多会产生一些如幻觉、丧失运动机能等症状，与其他人闲聊琐事，即使是一些不重要的话，也因此满足了彼此互动的需求而感到愉快与满意；通过人际沟通可以探索自我以及肯定自我，可以从别人口中认识自己有什么专长与特质；借着人际沟通的社会功能我们发展与维持与他人间的关系，并通过人际沟通来了解他人，使关系得以发展、改变，或者维系下去；在日常的生活、工作中，常常因为一些困难需要得到帮助而与人沟通。例如在迷路时，若要想开口问路以寻求帮助，不论你问的是什么对象，不论你的语气是和缓或着急，都有一个明确的目的存在，那就是想知道你身处何方，如何找到要去的路。

#### 考点链接

人感到孤独最常见的原因是：

- A. 没有得到别人的承认
- B. 社会地位低
- C. 缺乏可以通过交谈倾诉情感的人
- D. 交通不便而导致与外界接触过少
- E. 对别人的话难以理解

**解析：**人与人的沟通具有一定的目的性，而通过交谈可以减轻心理压力，从而使互动的需要得到满足，产生愉快与满意的主观感觉，故而忘却孤独。参考

**答案：**C。

## （二）象征性

沟通中的语言性或非语言性的符号都具有代表沟通者喜、怒、哀、乐、悲、愁的象征意义。例如，非语言沟通的面部表情能够表现出一个人的喜怒哀乐，或者用文字书写，如书信、文章等方式表达喜好厌恶，传达出沟通者要表达的意思，表现出一种象征性的作用。再如吵架，有破口大骂的非理性沟通方式，也有冷战不说话，但彼此双方都能够明白对方所表达的意思。

## （三）关系性

人际沟通的关系性指在任何的沟通中，人们不只是分享内容及意义，也显示彼此间的关系。在互动的行为中涉及关系中的两个层面，一种是呈现于关系中的情感，另一种是相互关系的控制。关系中的情感表明双方关系的亲疏和远近。在相互关系的控制中有互补关系和对称关系两种。在互补关系中，两个人中谁的权力较大，谁的沟通信息就可能是支配性的，而另一人的沟通信息则是在接受这个支配性。在对称关系中，人们不同意有谁能居于控制的地位，当一人表示要控制时，另一人将挑战他的控制权以确保自己的权力。互补关系比对称关系较少发生公开的冲突，但是在对称关系中权力可能均等。

## （四）学习性

通过人际沟通可以增长知识，获得信息，可模仿他人的沟通技巧，因此，人际沟通表现出学习性。有些偏见认为人际关系是自然的、与生俱来的，因此不注意改进沟通形式与技巧。于是把一些沟通上或态度上的错误都想成是天生的，无法改变的；若不试着去改变自己错误的沟通态度，这样既不能提高沟通能力，也减少了获得新知识、信息的渠道。

## （五）决策性

人类除了是一种社会的动物之外，也是一种决策者。人际沟通存在着决策过程中的信息交换和影响他人的作用，因此具有决策性。人们随时都在进行决策，如今天看电视还是上网，明天要穿哪一套衣服，是否给对方一个微笑等等。这些决策有时是靠自己决定的，有时却是和别人商量后一起做的决定。

而沟通满足了决策过程中两个功能，一个是沟通促进资讯交换，二是沟通有影响他人做出决策的作用。正确和适时的信息是做有效决策的关键，这些信息有些来自自己观察、有些来自阅读、有些来自传媒、有些来自沟通，这些信息都会影响自己的决策。人际沟通同时也可以影响别人的决策，例如和朋友去买衣服，他的询问与你的意见就可能会影响到他是否买衣服、或买什么衣服的结果。

# 四、人际沟通的影响因素

人与人之间的沟通是会有障碍的，一旦逾越这条鸿沟，人群的内聚力和竞争力都会大大提高，自己也会有良好的人际关系氛围。

## （一）环境因素

人际沟通时的情境会影响到参与者的期待、参与者对信息的接收与其后续行为。

1. 物理环境 一般情况下，光线不足、噪声或环境杂乱、缺乏隐私条件等物理因素都会影响沟通的情绪与效果。例如，在昏暗的灯光下，人们能够说一些亲密的话语，而



相反在强烈的灯光，人们说话的内容就会有一定距离。

2. 社会环境 在家庭、工作场所、宴会、朋友聚会、两人活动等不同的场合，在不同的社会情境，人们沟通的内容与方式都是不同的。

3. 历史背景 由于参与者之间有无过去相同的经历、是否认识以及已经达成共识等因素的影响。我们在与好友沟通时，常常不需要完整地表达出信息，对方就可了解我们所说的话，因为过去的沟通信息已成为现在沟通的历史背景。

4. 心理环境 人们的心情常常会影响到沟通。心情好时与郁闷时，沟通的方式都有所不同。一般情况下，在心情好时易于沟通，心情不好时难于沟通。

5. 文化环境 不同文化，其沟通方式也有不同。例如，点头在我国表示同意，但是在个别国家却表示反对；拥抱在欧美国家表示欢迎，在我国大多数人却不易接受。

### （二）个人因素

1. 发送者因素 信息发出者对信息表述不清、传递信息不完整，或者信息传递的时间、形式有误，传递时间过早或过晚均会产生歧义。

2. 接收者因素 信息接收者忽视信息、错误理解信息、有意地歪曲或拒绝接受信息，都会影响沟通，所以在沟通时要注意对方的沟通方式与理解方式，以免造成误会。

### （三）信息因素

1. 意义与符号 想要表达的是什么、用什么符号表达及用什么方式表达。例如，是用狂笑还是手舞足蹈来表达自己的快乐的心情。

2. 编码与译码 接受信息后对其所做的解释或理解，例如，看见对方在大笑，将对对方的行为信息解释为：他疯了，或者，他很高兴。

3. 分类与组织 当信息很多时，在表达时需要分段，主次顺序应该分明。而在接受时则要加以组织和分类，明确对方的真实意图。

### （四）渠道因素

信息形成后需要传递信息的渠道。一般的渠道有“口语”“书面语”“非语言”等能够被对方感知的途径。例如：语言（声音）、香水（嗅觉）、动作（视觉）、拥抱（触觉）等，都是信息传递的渠道。能够影响这些因素的条件，都会影响人际沟通。

### （五）干扰因素

在沟通时，常会遇到一些干扰以至于沟通或信息受到影响。

1. 外在干扰 存在于环境中的景物、声音以及其他刺激物。例如，在沟通时突然出现另外的人或者出现异常的声音等现象会造成沟通中断。

2. 内在干扰 是那些影响沟通过程进行的思想与情绪，指在与人沟通时，心里想的是与沟通无关的其他事情。例如：沟通的一方想要讨论假期去桂林旅行的事情，但另一方却在想的是怎么复习及参加考试，一点也没有听进去。

3. 语意上的干扰 不同年代会有不同的用语，特别是部分用语没有得到社会的普遍认可而出现理解的差异，例如现在的“酷”“哇噻”“给力”等用语会让一些中老年人听起来不解其意。

### （六）理解因素

要了解自己是否理解了对方的意思，或者对方是否理解你说的话，有必要相互澄清，