**沟通概述之沟通模型（第二讲）**

**第二讲主要知识点：**沟通模型（7要素）。

**第二讲脚本如下**：

从第一讲沟通的定义我们了解到，沟通过程中涉及沟通主体即发送者和接收者和沟通客体即信息的关系。沟通的起始点是信息的发送者，终结点是信息的接收者。当终结点上的接收者作出反馈时，信息的接收者又转变为信息的发送者，最初的起始点上的发送者就成了信息的接收者。沟通就是这样一个轮回反复的过程。如图1所示（此处展示下图或PPT1）。我们分别就沟通模型中涉及到的7个要素进行逐一说明。



图1 沟通过程模型

一、发送者

即信息源与沟通发起者，这是沟通的起点。信息产生于信息的发送者，它是由信息发送者经过思考或事先酝酿策划后才开始沟通过程的。当然，发送者和接收者都只是相对而言，这两种身份可能会发生转换。

二、编码

将信息以相应的语言、文字、符号、图形或其他形式表达出来的过程就是编码。

编码的形式在生活中可谓多种多样，如情报人员传递信息时使用的莫斯摩玛，海员在大海上与对方沟通时使用的旗语等等。在我国云南省的丽江地区还保留一种特殊的编码方式——象形文字，这是[纳西族](http://baike.baidu.com/view/2729.htm)所使用的文字，是目前世界上还在使用的唯一的象形文字，被誉为文字的“活化石”。它既是图，也是画，更是可以表情达意的文字（此处可展示PPT2）。所以实际运用中编码方式是灵活多变，不拘一格的。

三、渠道

渠道即沟通的媒介、信息的传递载体，除了语言面对面的交流外，还可以借助电话、传真、电子邮件、微博、微信等媒介传递信息。语言符号可以有口头和书面两种形式，每一种又可以通过多种多样的载体进行传递。口头语言可以通过面谈、演讲、会议、电话、录影带、视频等多种渠道传递，而书面语言的载体又可以是信件、内部刊物、布告、文件、投影、电子邮件等。

在各种渠道中影响最大的仍是面对面的原始沟通方式，因为它可以最直接地发出及感受到彼此对信息的态度和情感。

当前，随着微博、微信等自媒体的发展和日益普及，它们传播信息时间快、范围广、影响大，在沟通中所发挥的作用越来越不能小觑。如知名女作家前不久在某著名网上商城购买了新鲜水果，结果收货后发现水果已腐烂，无法食用，于是电话联系该网上商城售后进行协商沟通退货退款，孰料商城和卖家百般推诿。电话沟通无果后，女作家一怒之下，将此事发布在实名认证的微博之上，没想到引起到广大消费者的共鸣，纷纷声讨该商城售后和卖家。其后，涉事电商、网店前后态度的180°逆转更让作家本人直呼：“电商原来也是看人下菜碟。”

四、接收者

接收者是信息发送的对象，接收者不同的接收方式和态度会直接影响到其对信息的接收效果。常见的接收方式有：听觉、视觉、触觉以及其他感觉等活动。由于人与人之间的信息交流是一种双向的互动过程，所以，发送者与接收者只是相对而言，这两种身份可以发生转换。

就听众而言，实际上存在一条记忆曲线，如图1-3所示。由图可知，在过程的初始阶段及终止阶段，听众的记忆最深刻。

**高**

**记忆水平**

**低**

**开始**

**谈话过程**

**结束**

图2 听众的记忆曲线

通过这个记忆曲线显而易见，我们不能期待听众对一个长达1-2小时的报告会自始至终都保持满腔的热情和高度的兴趣。因此，在组织信息内容的时候，应该特别注重开头和结尾，把最重要的内容注入开场白或融入后面的结尾部分。就像平时我们称赞一个好的演讲内容，通常是“凤头、豹尾、猪肚”。关于什么时候应该把重要内容放在开场白阶段，什么时候应该将重要内容置于结尾处，则需要仔细斟酌一番。

五、解码

解码就是接收者将获得的信号翻译成某种含义。如果解码错误，信息将会被误解或曲解。举一个有趣的例子来说明：某老外苦学汉语十年，到中国参加汉语考试，试题如下。 题目：请解释下文中每个“意思”的意思。阿呆给领导送红包时，两人的对话颇有意思。领导：“你这是什么意思？”阿呆：“没什么意思，意思意思。”领导：“你这就不够意思了。”

阿呆：“小意思，小意思。”领导：“你这人真有意思。” 阿呆：“其实也没有别的意思。” 领导：“那我就不好意思了。” 阿呆：“是我不好意思。”结果：老外泪流满面，交白卷回国了。其实，通过这个例子我们需要了解的是，沟通的目的就是要使信息接收者尽可能理解发送者真正的意图。完全解码虽然是一种理想状态，但只要沟通双方以诚相待、精诚合作，具有同理心，则沟通就会接近理想状态。

六、反馈

反馈是接收者将收到并理解的信息传达给发送者的过程。反馈可以是有意的，也可以是无意的。在有效沟通中，反馈是必不可少的，是沟通双向性的重要体现。

七、噪音

噪音是沟通过程中对信息传递和理解产生干扰的一切，存在于沟通过程的各个环节。根据噪音的来源，可将其分为：内部噪音、外部噪音和语义噪音。

以内部噪音为例来说明，内部噪音来自沟通主体身上，比如注意力分散、存在某种信念和偏见等，态度、技能、知识和社会文化系统都会造成内部噪声。如有些患者存在偏见，认为个别医生唯利是图，缺失医德，不以病人为先，从而在与医生沟通的过程中已先入为主，固执已见，最终导致医患关系紧张甚至医患矛盾迭出。

所以沟通的模型总共包含七个要素，分别是：发送者、渠道、编码、接收者、译码、反馈和噪音，它们共同构成了一个完整且可以轮回反复的动态过程。在任何一个环节上出现问题都可能导致沟通的低效甚至终止。