DOI:10.16719/j.cnki.1671-6981.2002.04.044

人际沟通能力研究进展

张淑华①

(沈阳师范大学教育系,沈阳,110034)

1 引言

人际沟通能力是现代管理者必须具备的素质之一。国内对沟通能力的研究限于言语表达能力,国外对沟通能力的研究从70年代就引起了人们的重视。由于人际沟通能力结构的复合性(是一种综合性能力而非单一能力),人际沟通行为机制的复杂性(外部受制于特定的情境、文化和人际关系等因素,内部受制于人的目的、认知、情感、动机等因素),至今,对沟通能力的内涵和结构的理解尚未形成统一看法。综观历史,人们对沟通能力及其结构研究有两种思路:一是自上而下的演绎,一是自下而上的归纳。前者是从理论的推演概括沟通能力的含义和成分,这种研究思路存在很大争议,主要体现在情境论(situation)及状态论(state)与特质论(trait)之争(20世纪80年代);行为表现论(performative competence)与过程论(process competence)之异(20世纪末)。自下而上的研究思路主要是通过对实际沟通领域中所需要的能力及其重要性的调查,采用归纳的方法概括沟通能力成分。

2 自上而下的研究范式

2.1 人际沟通能力情境论和状态论与特质论之争

2.1.1 情境论和状态论的主要观点

情境论:

A. 人际沟通能力的含义:Kathleen K. Reardon(1987年)提出:"人际沟通能力水平(level)是指你的行为适合情境,并帮助你实现个人或关系目标的程度"。沟通能力具有一种对特殊作用情境的评估功能,离开特定的沟通情境参量就无法对这种能力作出适当的评估。

B. 人际沟通能力的评定指标:首先,沟通能力与沟通目标有关,沟通目标有个人目标和关系目标两个方面。其次,沟通能力主要与沟通质量有关,涉及适当性和有效性两个方面的指标(Wiemann, 1977)。

C. 人际沟通能力结构:与沟通能力有关的社会技能包括认知技能和行为技能。认知技能包括移情、社会期望、认知复杂性、对关系准则的敏感性、情境知识、自我监控;行为技能包括相互卷入、互相管理、行为灵活性、倾听、社会风格。显然,Kathleen K. Reardon对沟通能力的理解更注重在沟通情境中人对自己以及对情境变量的理解和控制能力。

状态论:

A. 人际沟通能力的含义:Ronald B. Adler(1983, 1986)等人认为:"沟通能力是一种从他人那里以你和他人都可接受的能保持关系的方式得到你所要得到的东西的能力。"沟通技能不是人们有或无的一种特质,而是我们经常或很少达到的一种状态(state)。沟通能力是情景性(situation)的,沟通能力具有关系维度。

B. 人际沟通能力的评定标准:他归纳有效沟通包括如下特征:适应性(adaptability)、卷入(commitment)和利益性(profitability)。适应性包括以下六个特征:1.能意识到他或她与沟通者沟通的有效性;2.使自己的沟通适应对方;3.在适当的时间说适当的话;4.避免使用可能冒犯他人的语言;5.谈话中的自我揭示;6.无理解困难。卷入是沟通者对他人、对主题、对于被理解的关注,Hart提出五种卷入:对他人和对会话的卷入,共享思想或感情;对信息的信奉;对双方利益的渴望;对相互影响和维持关系的渴望;对信息清晰可用的渴望。利益性是指有效的沟通者对美好结果的交换感兴趣。

C. 人际沟通能力结构:Ronald B. Adler认为有能力的沟通者应具备以下条件:广泛的行为方式供选择;选择适当行为的能力;完成行为的技能;移情/预期;认知复杂性;自我监控;对关系的卷入。

情境论和状态论的局限:

情境论和状态论都强调情境因素对有效沟通的影响,认为对情境及对自我的恰当认知与一定的行为技能就能导致有效的沟通。但情境论和状态论对这些变量作用机制的研究不够。

A. 对情境变量的研究停留在表面,没有对各种情境对人所起到的内在的功能价值进行研究。由于情境的纷繁复杂,所要研究的有效沟通技能将是无穷尽的,于是出现了众多的"有效"沟通技能,对沟通能力结构的划分多种多样。

B. 对能力、情境、沟通行为这三个变量的互动关系研究不够,没能阐释有效沟通的内部机制。人们在某种情境下的沟通行为是各种能力与情境之间以及各种能力之间相互作用的结果。不研究它们之间相互作用的心理机制,就难以解释具体情境下的行为,显露出这种静态研究的局限。

2.1.2 人际沟通能力特质论的主要观点

A. 人际沟通能力特质的含义:个体具有反映跨情境和跨内容的沟通能力特质或倾向,这种特质具有指挥个体沟通行为的能力,使不同刺激能导致相似的行为。因此,特质具有预测人的沟通绩效的功能。

B. 人际沟通能力的评定指标:Spano等人(1995)以沟通的有效性和适当性作为评价指标。有效即完成人际交往目的和目标,适当是与情境和关系限制保持一致。

C. 人际沟通能力结构:Spano提出两种沟通特质:沟通灵活性和修辞敏感性。前者涉及到产生和改编沟通信息的行为和策略,使信息改编适应相互作用的环境(spano, 1992)。后者是一种在完成沟通目标中适应需要和他人期望及不同

① 华东师范大学心理系2000级博士生

?1994-2016 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

沟通情境的能力(Hart, Carlson, &Eadie, 1980)。它具有以下特征:个体复杂性、刻板沟通模式避免、在自我与他人需要之间保持平衡、在特定情境中对适当准则的意识和对可用各种方法沟通观点和感情的认知。

对行为的解释或预测能力是评价一个理论好坏的主要根据(班都拉, 1986)。Spano等人(1995)的研究结果显示:人际沟通能力、沟通灵活性和修辞敏感性很少能够解释选拔面试中的沟通绩效。

这项研究给我们两点启示:

首先,概括跨情境的人际沟通能力特质不能给解释具体情境中的沟通行为提供适当框架。我们的研究应该从能力的全面特质理论向具体情境概括化转变。在评估人际沟通能力的理论框架中应该更具体地描述适合模型的情境参量。未来的研究应集中在能说明人们怎样建构、维持和修正情境变量的那些特质上。

其次,有关方法论问题,特质论用独立于情境的特质测量来预测特定情境下人的沟通行为是不恰当的。特质测量仅能解释具体情境测量中很小比例的变差。而情境与特质相互作用才是在理论水平上对沟通行为明智的和有说服力的解释。未来研究的重点应放在具体、典型沟通情境下所发生的沟通活动过程与所需要的沟通能力特质之间的点与点的匹配研究上。

单纯强调情境、对情境的认知或跨情境的特质对人在具体情境下的沟通行为的解释都是很软弱无力的。情境论和特质论的研究皆陷入了尴尬的境地。一种新的沟通能力理论从全新视角研究沟通能力,给沟通能力的研究带来了新的曙光,那就是沟通能力过程论。

2.2 人际沟通能力过程论研究的新突破

A. 人际沟通能力的含义:Sarah Trenholm(2000)认为,沟通能力是用个体有效的和在社交上适当的方法进行沟通的能力。沟通能力可分为两种水平:1.表面水平,它说明某人经常表现的实践中有效和适当的沟通行为,称为表现能力。2.深层水平,包括我们为工作所必须知道的每一件事,称之为过程能力。它由所有的对产生适当表现所必须的认知行为和知识组成。

B. 有效和适当是评定人际沟通能力的重要标准。

C. 人际沟通能力结构: 他把沟通过程能力划分为五种:理解能力、角色能力、自我能力、目标能力和信息能力。图1描绘了沟通中所涉及的过程能力模型。

图1 人际沟通能力模型

沟通能力过程论的突破与局限:

过程论的实质仍然是特质论,与先前的特质论不同:一方面,它吸收了情境论的某些观点,表现为在能力过程模型中既考虑到情境的变化或人际相互作用进程的变化给人的沟通能力带来的新要求,又考虑到关系与文化背景对沟通行为有效性的影响,另方面,过程论试图找到在时间延续过程中跨内容、跨情境的能力特质。而这里的能力特质更主要反映人们加工自我与情境因素时的认知能力。与前面所述的特质论比较,能力特质的内涵已经从品质特征转移到对沟通情境的认知加工特征上。笔者认为,从过程角度探询不同沟通阶段所需要的沟通能力,不失为一种上乘之策,对能力结构的分析从能力的功能特性来建构,而不象表现论(如情境论和自下而上的研究)只停留在描述水平,这种研究思路有助于科学地建构沟通能力模型。但过程论单从认知角度研究沟通过程,没有加入态度、动机、价值观等动力因素,考虑的变量不够充分,难以全面地解释沟通的心理机制。

?1994-2016 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

3　自下而上的研究范式

有些人从活动领域入手, 研究不同活动领域中所需要的人际沟通能力。这种研究范式主要采用文献搜索、问卷调查和等级评定法, 先从沟通理论文献中搜集有关沟通行为的词汇, 把它们编入问卷中, 让一线工作人员或专家评定它们的重要性, 再对调查结果进行统计处理, 最后归纳出某一职业所需要的有效沟通技能, 这种研究有很多。如 Maddox, Martha Eaton(1990)等人的研究就是采用这种方法, 得出七项重要的沟通技能: 沟通理论、动力、非言语、书写、读、讲、听; Maxwell, Maureen, Dickson, David A(1991)提出理疗学生应具备九种沟通技能: 非言语沟通、强化、提问、反应、集合归纳(set induction)、封闭、解释、倾听、自我开放; Debra L. Nelson & James Campbell Quick(2000)提出五种沟通技能可以区分"好"与"坏"的管理者: 表达、移情、说服、对感情的敏感、信息管理者。

自下而上研究的适用性和局限性:

理论的概括性与其适用的普通性成正比, 而与其对具体问题的解释程度呈反比关系。自下而上的研究范式结合某种特殊领域研究有效的沟通能力, 情境性很强, 所概括的能力具有职业的规定性, 同时也伴有适用的局限性。

4　人际沟通能力研究展望

4.1　重视对沟通情境模式化的研究。

由于情境对人具有不同的功能价值, 人们对它们的反应就会不同。有必要对沟通活动的问题情境所起到的功能价值进行归类研究, 概括出不同的情境模式, 通过测验在具有某一种功能价值的情境下的沟通行为反应来概括人在这种情境下的行为特征, 这对提高沟通能力测量的预测效度会有更大帮助。

4.2　用自组织理论重新审视沟通过程的心理机制与相应的沟通能力。

沟通能力研究之所以五花八门, 原因之一是缺乏对沟通过程心理机制的研究。翻开沟通过程研究的有关书籍或著作, 基本上是从传播学的角度介绍沟通过程: 从信息发出者解码信息并发出信息, 经过信道将信息传至信息接收者, 接收者接受信息并译码, 这是较简单的沟通过程模型。较复杂的沟通过程模型, 如黄培伦描绘的模型在绘制沟通过程流程图中考虑了沟通者个人因素(情绪、态度、感受、经验、知识)、环境变量对沟通过程的影响, 比较传播学中的沟通过程图增加了心理学色彩, 但没有揭示各种因素如何发生相互作用以影响沟通行为的。现代非线性科学中的自组织理论把人的心理活动看作由多种具有不同功能的元素组成、各元素之间不断发生相互作用的具有内在再生功能的系统, 这种理解对我们整合沟通能力具有重要的指导意义。

4.3　依据沟通目的和功能加强对沟通能力效标的研究。

效标即衡量沟通能力效果的标尺。使用不恰当的标尺去检验测量效度不可能取得预期的效果(如 Zom 等人在 1996 年所做的"沟通能力与组织中个体成就"的研究)。目前, 选作沟通能力效标的因素有很多, 如薪水、人际关系质量、个人成长、沟通满意感和工作满意感等, 最关键的问题不是提出几个效标问题, 而是如何根据不同的沟通目的和沟通功能来确定恰当的沟通能力效标。

(接第 494 页)

4.3　盲童所获得的社会支持上的特点

研究结果表明, 盲童所获得的客观支持明显低于正常儿童所获得的客观支持。这一结果产生的原因可能与所选的盲童被试有关。盲童所获得的主观支持明显低于正常儿童所感知到的主观支持。这可能是由于正常儿童的社交面广, 本身生理特点也容易让社会上的人接受, 正常儿童本身在社会中受尊重、被支持、理解的情感体验就会比盲童多一些。盲童由于本身的生理缺陷, 很容易受到歧视或侮辱, 有的人可能会避而远之, 有的人则可能会厌恶, 恶语相向, 从而导致盲童在社会上得不到尊重, 也难以产生被支持和理解的情感体验。盲童对社会支持的需要也比正常儿童更强烈一些, 因而对社会的不满程度也会高一些, 造成其体验到的支持不足, 主观支持分数低于正常儿童的分数。盲童对支持的利用度高于正常儿童对支持的利用度。盲童比正常儿童更需要别人的帮助, 最常用的一个词便是"谢谢", 因此盲童比正常儿童更能充分地利用支持。

4.4　盲童孤独感与其父母教育方式、社会支持的关系

本研究表明盲童孤独感与父母教育方式、社会支持都有一定的关系。盲童孤独感与父母的情感温暖呈显著的负相关, 与父母教育方式的其他维度相关并不显著, 而且在多元回归分析中父母的情感温暖对盲童孤独感的影响也不显著。

盲童的孤独感与主观支持成显著的负相关。这一结果证实了许多学者的看法, 即感受到的支持比客观支持更有意义。因为虽然感受到的支持并不是客观现实, 但是"被感知到的现实却是心理的现实, 而正是心理的现实作为实际的变量影响人的行为和发展。可见, 要减轻盲童的孤独感, 最重要的就是让他们充分体验到社会的支持, 加强早期干预, 帮助盲童接触了解社会, 鼓励盲童积极正确地与正常儿童交往, 引导盲童正确认识自身缺陷, 朝正常化教育环境发展, 做到特殊而不隔离。

总体说来, 我国的特殊教育由于长期受传统教育思想的影响, 单纯传授知识、技能的观念根深蒂固, 忽视学生的心理教育, 这也是本研究中盲童孤独感显著高于正常儿童孤独感的重要原因。要减轻盲童的孤独感, 无论是盲童父母还是学校、社会首先都必须重视盲童的心理素质教育, 把培养盲童健康的心理素质作为重要教育目标。

?1994-2016 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net