

# 一個人際溝通模式的初步建構

何華國<sup>1</sup>

南華大學幼兒教育學系教授

## 摘要

人際溝通是人生的重要議題，也應是大學通識教育課程的核心要素。本文藉由文獻分析與作者臨床工作的觀察，先分別探討人際溝通與通識教育之關係、模式之功能、與常見人際溝通模式，最後再將重要的人際溝通因素建構為整合性溝通模式。在提出此一模式時，重要溝通因素的意涵、溝通因素之間的關係、本溝通模式之功能、以及未來可以繼續探究的問題皆分別加以討論。在此一初步建構的人際溝通模式中，溝通者才是整個溝通過程的主宰者。吾人若能考慮彼此的關係狀態，審時度勢，善用本身的語言和非語言的作為，應可產生影響溝通氣氛與結果的能量。

**關鍵字：**人際溝通、模式、通識教育

---

<sup>1</sup> 聯絡方式：hkh@mail.nhu.edu.tw

## 一、前言

人際溝通 (human communication) 是人生中極為重要的議題。吾人只要稍加思索，即會發現許多屬於人的問題，莫不與人際溝通息息相關。本文對人際溝通的界定係採廣義的見解，而將屬於個人的自我觀念與自我知覺之內在對話的個人內在溝通

(intrapersonal communication)，以及涉及兩個或更多人之間的互動皆包括在內 (何華國，2005)。準是以觀，人際溝通似包含個人自我思維，與乎應對、進退的所有範疇。

目前教育部對大學通識教育 (general education) 的重視，已成為莫之能禦的趨勢。而人際溝通在通識教育中的重要性或可從通識教育的意涵、範疇、與目標等見其端倪。目前舉世大學對通識教育的重要性，雖已有相當的共識，惟對通識教育的意涵與範疇為何，似仍顯分歧。對通識教育的認定，在以往較常見的有通才教育、博雅教育、經典教育、全人教育、終身學習、人格教育、適應性教育 (education for adjustment)、基礎性與整合性教育等方面的見解 (Rattigan, 1952; 江宜樺, 2006; 中華民國通識教育學會, 2006; 逢甲大學教務處/通識教育中心, 2006)。這些通識教育的概念中，除了經典教育外，多深具廣泛與包容的色彩。吾人若以較包容的眼光來看待當今紛歧與曖昧的通識教育理念，似可發現其內容可能涉及下列的範疇 (中華民國通識教育學會, 2006)：

- (一) 通識教育的目的，在培養健全的個人應有的知識、技能與情意，以及對人生意義、歷史文化、政治素養和人類前途具有共識的群體。
- (二) 通識教育強調運用人所具有的特質--理性、倫理、道德、與價值觀念、自由意志等，幫助個人充分了解自我、發展潛能、發揮人文素養、並提高個人的生活品質。
- (三) 通識教育在學習包括人文、社會與自然科學各種所需的廣博而統整的基本知識與技能。
- (四) 通識教育在培養表達、溝通、綜合、分析、了解與批判等能力。
- (五) 通識教育要陶鑄包括：追求自我實現、尊重他人價值、珍視民族文化、善盡國民義務、關懷並解決社會問題的情操。
- (六) 通識教育在培養具有世界觀的公民，不僅了解自己所生存的社會，包容其他文化，並了解自身與他人、宇宙的關係，且能關懷人類的前途。

從上述通識教育可能含涉的內容看來，「文明人」的造就應是通識教育的目標。經由通識教育吾人將可望獲致所需的知識、技能與情意，以有效地適應所處的環境；其結果不僅能實現自我，並對社會人群有所貢獻。就通識教育內容的選擇與組織而言，廣博精要、統整貫通是吾人追求的理想，以期受教者能因對自我、他人、與環境 (人文與物理環境) 認識的通達，而具有整合的見識。這也難怪國內外許多大學莫不將人文、社會、與自然領域課程列為通識教育的核心內涵。通識教育採核心課程 (Core Curriculum) 的方式加以實施，也是諸如 Harvard、Chicago、Columbia 等大學的作法，雖然這些大學對所謂的核心課程各有見解。

如果核心課程是實施通識教育的通行策略，則「人際溝通」的知能，應是通識教育核心課程中的重要元素之一，因為我們醒著時用於溝通的時間至少在 50% 以上 (Samovar,

Brooks, & Porter, 1969), 而有效的人際溝通正需要吾人對自我、他人、與環境具有通達的見識。這不就正是通識教育所要達成的目標嗎？正因為有效的溝通者所需具備的知能與前述通識教育的旨趣不謀而合，由此可見人際溝通在通識教育中的重要性應不言可喻。此外，由於人際溝通的情況經常發生，吾人應可以想見人際溝通是如何在影響一個人的情緒、生活作息、與命運。有效的人際溝通應有助於將這些影響導向正面的發展。人際溝通如欲有效，則似應以認識與掌握影響溝通的因素及其關係為基礎。基於人際溝通在大學通識教育中的重要性，本文擬建構一初步的人際溝通模式，期能對影響溝通的因素及其關係提供一個較清晰與有系統的思考脈絡。

為完成人際溝通模式的建構，本文將從已有研究文獻去作分析，配合作者臨床工作的觀察，先探討模式應有之功能，以作為建構人際溝通模式的參考指標。再從常見的人際溝通模式，找出重要的溝通因素，以整合建構成初步的人際溝通模式。

## 二、模式之功能

吾人在探討問題時，常會運用簡單的文字、圖示、公式等去顯示相關因素間的關係；這類的文字、圖示或公式，即稱之為「模式」(models)。Gerbner (1956)指出模式可發揮下列四種功能或目的：

- (一) 組織功能 (organizing function): 將有關的變項及其關係有條理地呈現。
- (二) 啟示功能 (heuristic function): 有助於找出新的假設以供考驗，並提供研究方向的指引。
- (三) 預測功能 (predictive function): 由模式中已知的因素或變項以預測其他因素或變項之狀況。
- (四) 測量功能 (measurement function): 某些模式亦可藉由數學公式的運用，以測量相關因素或變項之變化。

事實上，「模式」這一概念與一般所稱的「理論」(theory)是相通的。吾人如欲作更明確的分辨，或可將「模式」視為「理論」的簡要形式。若就「理論」而言，其大致可發揮下列九種重要與重疊的功能 (Littlejohn, 1999)：

- (一) 「組織與概括」知識 (organize and summarize knowledge )
- (二) 「聚焦」於某些變項與關係。
- (三) 「釐清」被觀測者為何。
- (四) 提供「觀測的方法」。
- (五) 「預測」結果與影響。
- (六) 「啟示功能」
- (七) 「溝通功能」
- (八) 作為判斷效能與適當性的「控制功能」。
- (九) 作為挑戰與獲致改變的「產生功能」。

就前述「模式」與「理論」的功能來看，組織、啟示、預測、與測量的功能，應是比較核心的部分。「聚焦」、「釐清」、與「溝通功能」即可由組織功能涵括。測量的功能

也可包含「觀測的方法」。至於「控制功能」與「產生功能」似可由組織、啟示、預測、與測量的功能整體展現出來。職是之故，組織、啟示、預測、與測量功能的具備狀況，似可做為評核人際溝通模式的重要指標。良好的人際溝通模式，所能發揮的功能應該是較為齊備的。而組織、啟示、預測、與測量功能的具備，也是作者在建構人際溝通模式時所欲努力以赴的。

### 三、常見人際溝通模式簡介

為掌握人際溝通可能涉及的因素或變項，或許已有的人際溝通模式可以提供重要的線索。通常「模式」或「理論」的提出，多會以簡要的文字、圖示、公式等加以說明或解釋。目前已知的人際溝通模式的呈現也多具有這些性質。現就已知的若干溝通模式，先分別列舉說明，最後再作總結性的討論。

#### (一) 拉斯維爾模式 (The Lasswell Model)

此一模式僅含一系列的問題，下列的過程即顯示 Lasswell (1948) 對溝通的觀點：

誰？說甚麼？以何種管道？對誰？有何種效果？

#### (二) 薩南---威佛模式 (The Shannon-Weaver Model)

此一模式包含下列五種基本的成分 (Shannon & Weaver, 1949)：

1. 資訊源 (information source)：說話者的大腦。
2. 傳送器 (transmitter)：說話者的發聲器官。
3. 接收器 (receiver)：聽話者的聽覺器官。
4. 終端器 (destination)：聽話者的大腦。
5. 干擾源 (noise source)：包含任何會使訊息傳達失真的影響因素。

前述的五種基本成分的關係，則可以圖 1 加以顯示。

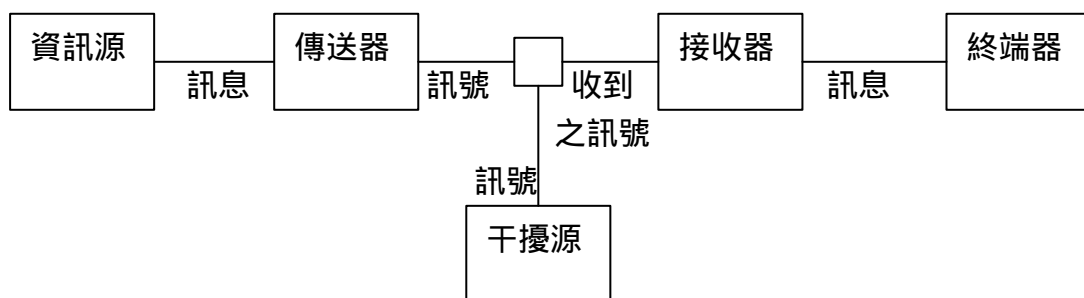


圖 1：薩南---威佛溝通模式 (修正自 Shannon & Weaver, 1949, p. 98)

#### (三) 傑諾模式 (The Gerbner Model)

此一模式考慮到知覺、訊息的脈絡、及參與者的反應。Gerbner (1956) 曾以下列的

語言模式作說明：

某人	溝通者與聽眾之研究
知覺到某一事件	知覺研究與理論
並做反應	效能之測量
在某一情境	物理、社會環境之研究
透過某種方式	管道、媒體、設備的控制之研究
使現有的資料	管理；散布；接觸資料的自由
以某種形式	結構、組織、風格、款式
與脈絡	溝通環境、順序之研究
傳達內容	內容分析；意義之研究
屬於某種結果	全面的變化之研究

Gerbner (1956) 的語言模式亦可以圖 2 予以顯示。圖中的 M 為溝通者，E 為被知覺的事件，E' 為知覺到的事件，而 S 與 E 則為溝通的產物。

知覺的面向  
溝通者與事件世界間的關係

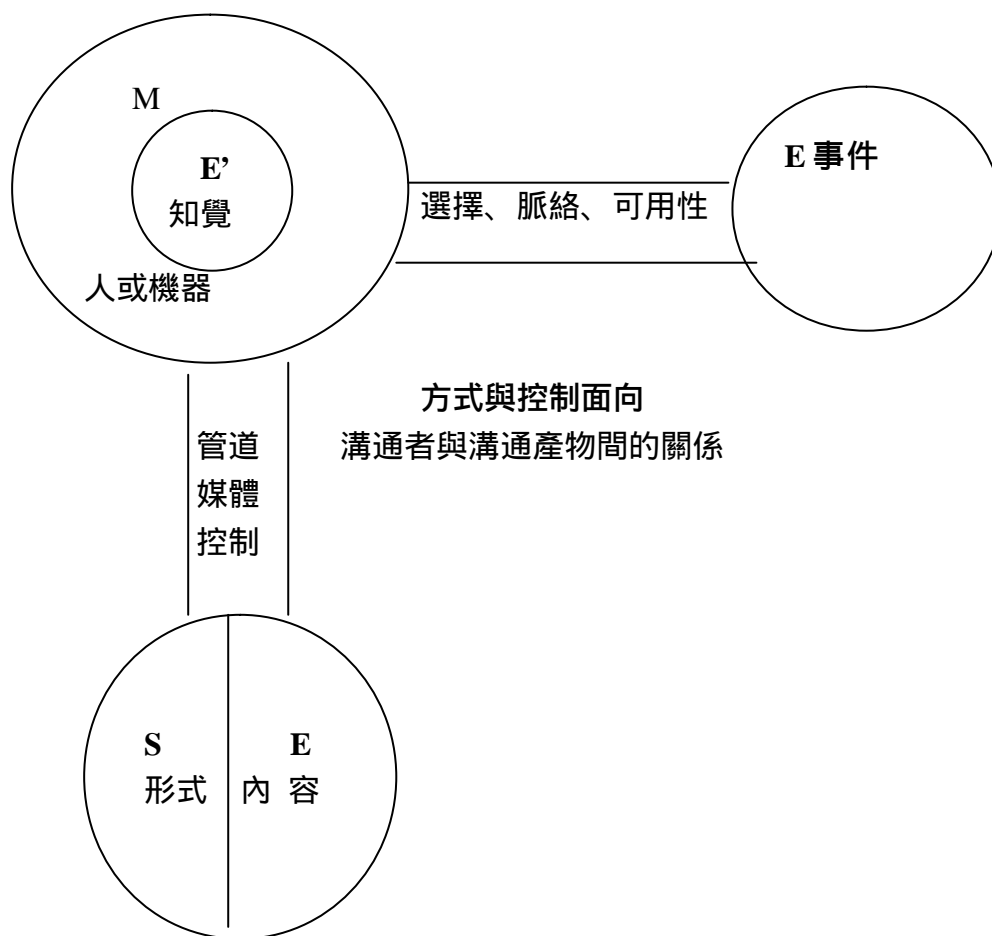


圖 2：傑諾基本溝通模式 (修正自 Gerbner, 1956, p. 177)

(四) 史奎姆模式 (The Schramm Models)

史奎姆的溝通模式共有四種 (Schramm, 1955)。這些模式從簡單 (近似如薩南---威佛模式) 到複雜 (同時傳送與接收訊息) 不等。茲從第一至第四種模式分列說明於後。

1. 第一種模式：如圖 3 所示，來源---發訊者代表一個人傳送訊息 (訊號) 給其他人 (收訊者---目的端)。

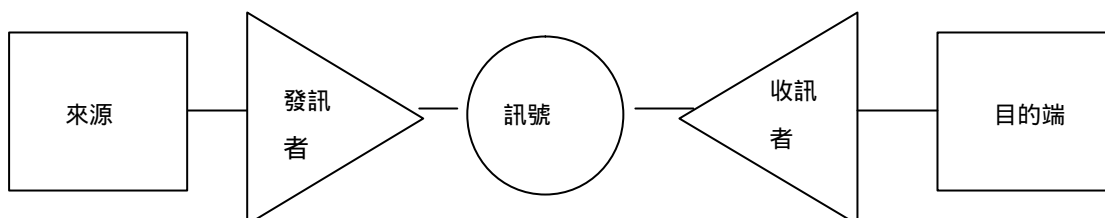


圖 3 : (修正自 Schramm, 1955, p. 4)

2. 第二種模式：如圖 4 所示，係強調發訊與收訊者累積的經驗對溝通的重要性。

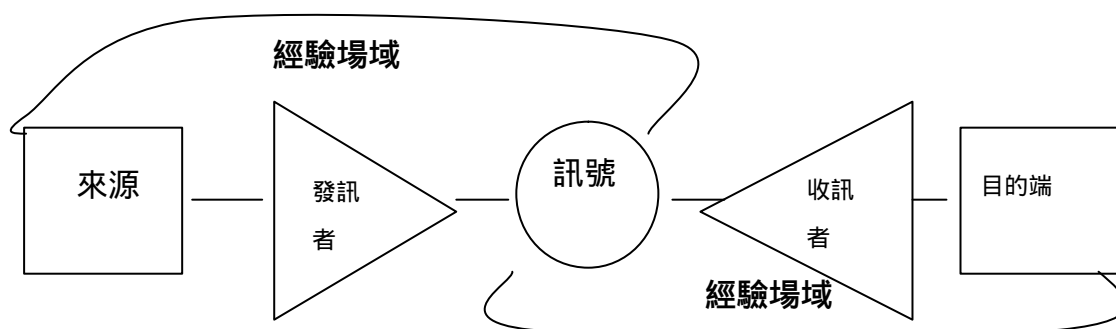


圖 4 : (修正自 Schramm, 1955, p. 6)

3. 第三種模式：由圖 5，吾人可知每位從事溝通者同時是發訊與收訊者，他根據經驗去解讀其所發出與接收的訊號。

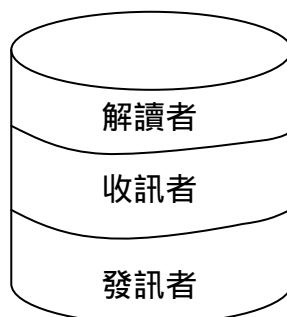


圖 5 : (修正自 Schramm, 1955, p. 7)

4.第四種模式：從圖 6 可知，溝通係被視為持續回應（constant feedback）的系統。溝通者雙方皆同時在進行發訊與收訊。發訊者--解讀者並無法與收訊者--解讀者分隔，每一個人所發出的訊息，會因對方的回應而受影響或改變。要是這個過程不是這樣具有動力、持續互動性，則溝通將會終止。

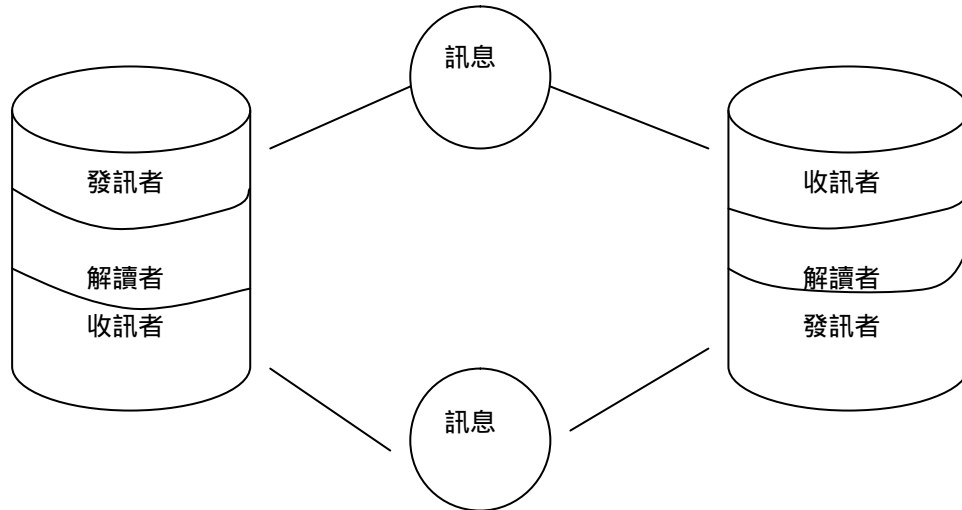


圖 6：(修正自 Schramm, 1955, p. 8)

(五) 伯洛模式 (The Berlo Model)

此一模式 (見圖 7) 指出來源、訊息、管道、與收訊者為溝過程的要素 (Berlo, 1960)。影響這些要素的因素對溝通會有影響。例如發訊者與收訊者皆會受其態度、知識、和其社會與文化背景、及溝通技巧所影響。訊息受到傳達的是甚麼和如何傳達所影響。管道則與五種感官有關。有若干感官會同時發揮作用，顯示在多數的溝通情境中，多方面的訊息會同時被處理。

來源	訊息	管道	收訊者
溝通技巧	成分	視覺	溝通技巧
態度	內容	聽覺	態度
知識	處理	觸覺	知識
社會制度	結構	嗅覺	社會制度
文化	符碼	味覺	文化

圖 7：伯洛模式 (修正自 Berlo, 1960, p. 72)

(六) 丹斯螺旋線模式 (The Dance Helix Model)

Dance (1967) 主張的是螺旋線的模式 (如圖 8) 此一模式結合了線性向前運行模式 (the forward motion of a linear model) 和循環延續作用模式 (the continuing action of a circular model)。Dance 比喻其模式的性質有如兒童所玩之盤繞的彈簧。正如彈簧掉落階梯上, 溝通即使當它向前在進行, 卻也經常向後回應, 而它的向前進行係因其過去的表

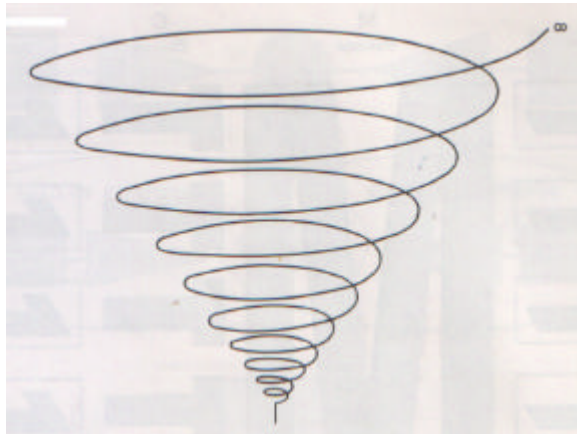


圖 8：丹斯螺旋線模式 (取自 Dance, 1967, p. 296)

(七) 實用人際溝通模式

實用人際溝通模式 (pragmatic model of interpersonal communication) 是由 Fisher & Adams (1994) 所提出 (見圖 9)。此模式類似丹斯螺旋線模式, 不過要更為精密。它除了揭櫫人際溝通有如螺旋線之動態流動過程外, 更強調實用人際溝通模式係由個人內在系統 (intrapersonal systems; 即個人, 如 Syman & Megan)、人際系統 (interpersonal system; 即關係) 及情境 (context) 三要素所組成的。這三要素在人際溝通中皆有其重要性。

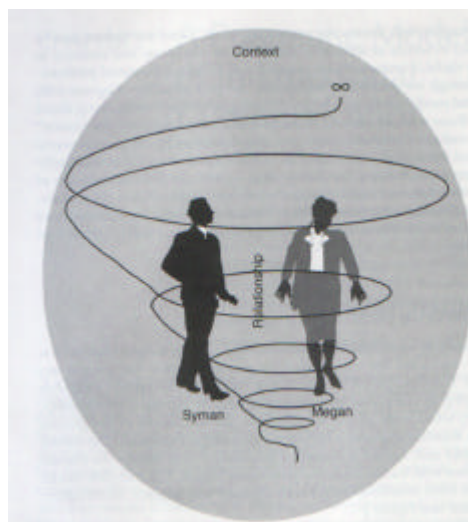


圖 9：實用人際溝通模式 (取自 Fisher & Adams, 1994, p. 24)



(八) 韋玻人際溝通模式

韋玻 (Webb, 1975) 認為人際溝通的研究就是人際關係的研究。此一人際溝通模式如圖 10 所示。本人際溝通模式有下列幾個重點：

1. 人際溝通關係係隨著時間而發展。
2. 人際溝通的研究之核心是人際關係。
3. 人際溝通是動態的相互關係 (dynamic interrelationship)：溝通者雙方皆同時且持續地在發送與接收訊息。
4. 人際溝通是一種交流關係 (transactional relationship)，這種關係不只存在於人與人之間，也發生於人與其環境之間。

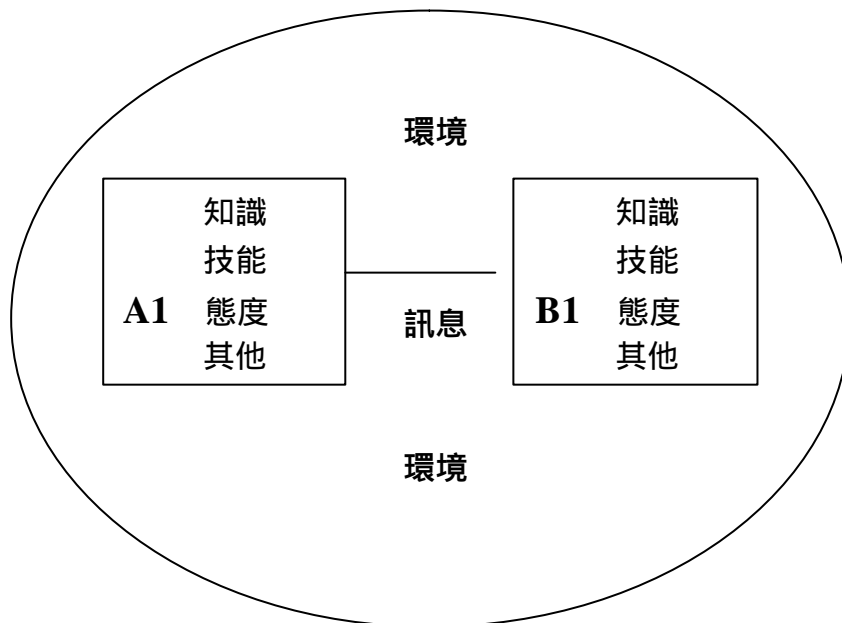


圖 10：韋玻人際溝通模式 (修正自 Webb, 1975, p. 24)

從前面所介紹的八種人際溝通模式來看，吾人可以發現早期人際溝通模式似較為粗略，溝通因素多離不開溝通者、溝通的訊息、溝通的管道、溝通的情境因素等這些基本的溝通變項 (如 Lasswell, 1948；Shannon & Weaver, 1949；Gerbner, 1956；Schramm, 1955；Berlo, 1960 所提出的模式)。晚近 Fisher & Adams (1994) 將人際關係列入人際溝通模式中應是一項創舉。而 Dance (1967) 主張的螺旋線模式結合了線性向前運行和循環延續作用模式，似指出時間因素在人際溝通上應有其地位。上述所介紹的人際溝通模式，似各有所偏，未盡完備妥適。作者以為適當的人際溝通模式對於溝通者、溝通的訊息、溝通的管道、溝通的情境、時間、與關係因素皆應加以考慮。本文對人際溝通模式的初步建構，即是植基於這六項重要的人際溝通因素之上。

#### 四、人際溝通模式的初步建構

從上述對已知人際溝通模式之分析，作者以為一個完整的人際溝通模式，似應將溝通者、溝通的訊息、溝通的管道、溝通的情境因素、時間因素、及關係因素等皆加涵括與整合。因此作者在本文所提出的乃是如圖 11 所揭示之「整合性溝通模式」( Integrated Communication Model ; ICM )。此一初步建構的人際溝通模式中重要溝通因素的意涵、溝通因素之間的關係、本溝通模式之功能、以及未來可以繼續探究的問題，將在以下分別加以論述。

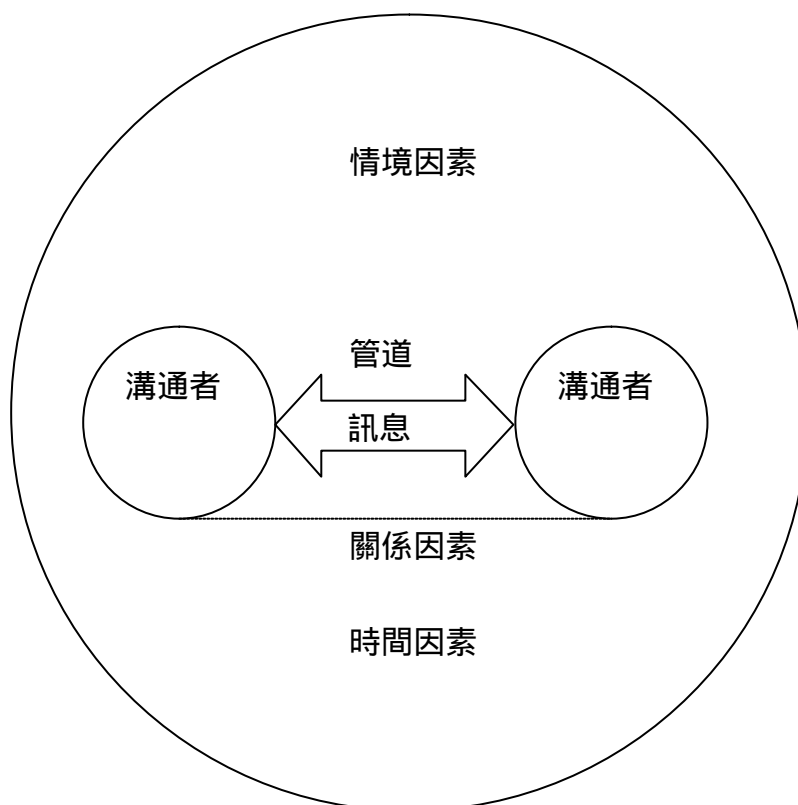


圖 11：整合性溝通模式

##### (一) 重要溝通因素的意涵

從圖 11 吾人可以看到「整合性溝通模式」中所涉及的因素或變項，計有溝通者、溝通的訊息、溝通的管道、溝通的情境、時間、與關係因素這六個重要的變項。這些因素或變項皆可能對溝通造成直接或間接的影響。茲將這些重要的溝通因素分別扼要分析說明如下。

##### 1. 溝通者

在人際溝通中，一個人往往是收訊與傳訊者。同時身為收訊與傳訊的溝通者，其本身的自我觀念、需求、價值觀、人生觀、信仰、社會文化背景、知識經驗、溝通能力、

心中所存在的社會常模、規範、角色、期待、刻板印象、以及對溝通對象的看法等，皆可能影響人際溝通與互動的狀況。

此外，在溝通的心理歷程上，資訊的接收視知覺與聽知覺皆有其重要性。兩者皆會經歷注意、感覺（視或聽）、理解、記憶等過程。其中特別值得注意的有下列兩項議題：

(1) 訊息輸入 (input)：人類就其個人、社會面、及生理上而言，不僅要依靠刺激，同時也須持續依靠不同與具變化性的感官刺激，以維持正常、明智、協調、適應的行為與心智功能 (Brownfield, 1965, 74-75)。吾人之經驗係吾人願意加以注意者；若無選擇性的興趣與注意，吾人之經驗將會是一片混亂 (James, 1950, p. 402)。

(2) 訊息過濾 (filters)：它是對刺激的感受或知覺能力的限制。包括生理（知覺過濾）與心理（心向）兩種層面。

A. 知覺過濾 (perceptual filters)：人類對聲光的感受有其生物學上的限制，此即為知覺過濾。這種限制是有個別差異的。知覺過濾的存在使得吾人在感官的功能上有正確性的問題。人際溝通的諸多問題，有的是由吾人在視、聽覺的誤解所引起的。

B. 心向 (sets)：心向是一種反應的預期或傾向。對心向最有力的決定因素之一是文化 (culture)，如西方人士常出現的慕勒賴爾錯覺 (Muller-Lyer illusion) 及日常對話出現的：How are you? Fine, thank you 即是。

## 2. 溝通的訊息

溝通的訊息包括語言和非語言的刺激；兩者也皆有有意與無意之別。

(1) 語言刺激 (verbal stimuli)：是使用單一或更多言辭的口述溝通方式。它尚包括：

A. 有意的語言：透過言辭從事有意識的企圖與他人溝通。

B. 無意的語言刺激：無特意所言及之事物。

(2) 非語言刺激 (nonverbal stimuli)：吾人所傳達之所有無言語或超乎言語之刺激；如表情、姿態、語調、手勢、穿著等。它包括：

A. 有意的非語言刺激：吾人所要傳達之非語言刺激。

B. 無意的非語言刺激：在吾人控制之外所傳達之所有行為的非語言層面。

## 3. 溝通的管道

人類的溝通管道主要有三種—聽、視、觸覺。吾人溝通管道的選擇似受到個人與文化因素的影響；如在表達愛意時，西方人常以擁抱表示，東方人則較為靦腆，頂多以言語表達。

## 4. 溝通的情境因素

溝通的情境因素，所代表的乃是溝通時所處的場合。它包括感官所能感知的一些實徵的情況，如桌椅的排列、環境的佈置、噪音水準等。其中最值得注意的是溝通的干擾。它是指任何扭曲傳達給接收者資訊或令其在接收時分心的事物。這些事物即是一種干擾 (interference) 或雜鬧 (noise)。溝通的干擾常見的有下列三種情況：

(1) 訊號與雜鬧比 (signal-to-noise ratio)：即在某訊息中精華的資訊和無關或分心因素之間的關係。

(2) 技術性干擾 (technical interference)：指的是導致接收者在意欲的資訊接收不良或刺激知覺扭曲的因素；如言語不清、背景音樂或他人講話所形成的干擾等。

(3) 語意的干擾 (semantic interference): 當接收者對傳送者所發出的訊息並未賦予相同的意義時, 即出現語意的干擾現象。

#### 5. 時間因素

人際溝通的過程有如鬆開的彈簧所呈現的螺旋狀之不斷地互動反覆, 其中即有時間因素含涉其間。時間因素的作用有三:

- (1) 時間影響人際關係的強度: 如馬拉松團體成員關係隨時間而變化。
- (2) 時間影響溝通的形式: 如嬰兒與母親的溝通方式隨著其語言發展而改變。
- (3) 時間能改變溝通的風格 (style): 如夫妻或熟悉的朋友間之言語變得減略 (abbreviated) (Vygotsky, 1962, p.141)。

#### 6. 關係因素

溝通者彼此所存在的關係狀態, 會影響彼此的互動是顯而易見的。面對陌生人與熟識老友, 雙方的互動情況截然不同。此項人際關係因素所影響的不只是彼此傳送訊息內涵的性質, 就連溝通方式也可能大異其趣。

##### (二) 溝通因素之間的關係

在此一整合性溝通模式中, 溝通者、溝通的訊息、溝通的管道、與溝通的情境算是較顯性的因素, 而時間與關係因素則較為隱性。其中溝通者的因素對溝通的結果應該具有十分關鍵的影響力。這從圖 11 溝通者在本視覺模式所顯示的核心地位可以看得出來。溝通者本身的內在因素如動機、需求、自我觀念、價值觀、信仰、社會文化背景、刻板印象、溝通能力、溝通的心理歷程等, 固會左右彼此的互動過程, 溝通者對前述內在因素的自我瞭解, 以及同理 (empathize) 對方的意願與能力, 對溝通的結果也會產生具體的影響。

事實上, 在整合性溝通模式中所陳現的其他變項, 如訊息的性質 (如語言、非語言)、溝通的管道 (如聽、視、觸覺)、情境 (如溝通時所處的場合)、時間 (如長短、溝通的時間點) 以及關係因素 (如溝通者彼此所存在的關係狀態), 也是溝通者可以注意或善加掌握的。溝通者若能對這些因素妥為運用, 似可使得人際溝通狀況產生變化。

因此, 在整合性溝通模式中, 溝通者才是整個溝通過程的主宰者。作者認為溝通者在人際互動中是可以發出能量的。也許與之溝通對象之既成現實情況是客觀存在, 也是我們無法否定的。然而吾人若能考慮彼此的關係狀態, 審時 (時間因素) 度勢 (情境因素), 善用自我本身的語言和非語言的作為 (訊息的性質與溝通的管道), 似可產生影響溝通氣氛與結果的能量。人也許很難被改變, 但我們要怎樣跟人溝通互動, 卻是自己可以作為, 也是我們可以善加掌握的。準是以觀, 自我不僅具有改變他人的能量, 事實上對自己的命運, 也同樣可以有所作為。

##### (三) 本溝通模式之功能

在本文所初步建構的整合性溝通模式, 已把影響溝通過程與結果的因素作了整合。這些因素對溝通過程與結果究竟有怎樣具體的影響, 雖值得後續的研究進一步加以探討, 惟這初步建構的溝通模式, 是否能發揮作者在本文前面所欲達到的組織、啟示、預測、與測量的功能, 也許是值得關注的。首先從圖 11 我們可以看出「溝通者」透過各種「溝通管道」所作的「訊息」交流, 顯然係存在於「情境」、「時間」與「關係」因

素的氛圍中。特別是「溝通者」間的交流狀況不只受到既有「關係」的影響，更可能影響彼此未來的「關係」。因此「關係」這一因素即以虛線將「溝通者」加以聯結。因此整合性溝通模式之具有「組織」的功能應該是相當清楚的。其次，從整合性溝通模式中各因素所存在的關係來看，也有助於找出假設以供考驗，並提供研究方向的指引，因而本模式的具備「啟示」功能應無疑義。此外，「溝通者」的自我觀念、需求、價值觀、人生觀、信仰、社會文化背景、知識經驗、溝通能力、心中所存在的社會常模、規範、角色、期待、刻板印象、與對溝通對象的看法等，「溝通的訊息」與「溝通管道」的選擇，以及「情境」、「時間」和「關係」因素，皆存在著測量的可能性，因此本模式的具有「測量」功能應是肯定的。就因為這些溝通因素的具備可評量性，溝通因素經量化後，經由統計方法的運用，則本模式的具有「預測」功能應是其自然的結果。職是之故，本文初步建構的整合性溝通模式，似已達到所期望的組織、啟示、預測、與測量的功能這四項指標。

在另一方面，吾人若將此一整合性溝通模式和前面介紹過的人際溝通模式作比較，將不難發現本模式所包含因素的完備與統整性，似為其它溝通模式所未見。此外，本模式對「溝通者」這一因素在人際溝通或互動上重要性的強調，更是其他溝通模式尚未注意到的。

#### （四）未來可以探究的問題

本文所建構的整合性溝通模式，只是人際溝通研究的初步參考架構。由此一參考架構可以繼續衍生的研究議題應該不少。未來可以探究的問題若舉其犖犖大者，似可包含類如以下的議題：

1. 「溝通者」的自我觀念、需求、價值觀、人生觀、信仰、社會文化背景、知識經驗、溝通能力、心中所存在的社會常模、規範、角色、期待、刻板印象、與對溝通對象的看法等，影響溝通的成效與滿意程度為何？
2. 「溝通者」間的「關係」影響溝通的成效與滿意程度為何？
3. 「時間」因素影響溝通的成效與滿意程度為何？
4. 「情境」因素影響溝通的成效與滿意程度為何？
5. 「溝通管道」的運用在溝通的成效與滿意程度的差異為何？
6. 「溝通的訊息」之運用在溝通的成效與滿意程度的差異為何？
7. 「溝通者」、「溝通管道」、「溝通的訊息」、「時間」、「情境」與「關係」因素的整合影響溝通的成效與滿意程度為何？
8. 「溝通者」自我內在對話之溝通調理（metacommunication）影響溝通的成效與滿意程度為何？

## 參考文獻

- 中華民國通識教育學會 (2006)。《我國大學校院通識教育評鑑理論與實施之研究》，(2006/9/8) <http://www.ncu.edu.tw/~cage/study/study0102.htm>。
- 江宜樺 (2006)。《台灣的通識教育 問題與前景》，(2006/9/8) <http://www.sinica.edu.tw/~htliedu/2002/b9.htm>。
- 何華國 (2005)。《人際溝通》，台北市：五南。
- 逢甲大學教務處/通識教育中心 (2006)。《逢甲大學通識教育理念、目標、架構與教學方式形成沿革》，(2006/9/8) [http://www.iecs.fcu.edu.tw/university/allknow/91\\_4.htm](http://www.iecs.fcu.edu.tw/university/allknow/91_4.htm)。
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Brownfield, C. A. (1965). *Isolation: Clinical and experimental approaches*. New York: Random House.
- Dance, F. E. X. (1967). Toward a theory of human communication. In F. E. X. Dance (Ed.). *Human communication theory: Original essays*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Fisher, B. A., & Adams, K. L. (1994). *Interpersonal communication: Pragmatics of human relationships*. New York: McGraw-Hill.
- Gerbner, G. (Summer 1956). Toward a general model of communication. *Audio visual communication review*, 4(3), 171-99.
- James, W. (1950). *Principles of psychology*, Vol. I. New York: Dover.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communications in society. In Lyman Bryson (Ed.). *The communication of ideas*. New York: Harper & Row.
- Littlejohn, S. W. (1999). *Theories of human communication*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Rattigan, B. T. (1952). *A critical study of the general education movement*. Washington, D. C.: The Catholic University of America Press.
- Samovar, L. A., Brooks, R. D., & Porter, R. E. (1969). A survey of adult communication activities. *Journal of communication*, 19, 301-307.
- Schramm, W. (1955). How communication works. In W. Schramm (Ed.). *The process and effects of mass communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Vygotsky, L. S. (1962). *Thought and language*. Edited and translated by Eugenia Hanfmann and Gertrude Vakar. Cambridge, Mass: M.I.T. Press.
- Webb, Ralph Jr. (1975). *Interpersonal speech communication: principles and practices*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

# Development of An Initial Model of Human Communication

**Hua-Kuo Ho**

Professor of Department of Early Childhood Education, Nanhua University

## **Abstract**

Human communication is a critical issue in personal life. It also should be the indispensable core element of general education curriculum in universities and colleges. Based on literature analysis and the author's clinical observation, the relationship between human communication and general education, functions of model, and often seen human communication models were firstly discussed, then the Integrated Communication Model (ICM) was finally developed by integrating the important human communication factors. While illustrating the ICM, the meanings of important communication factors, relationships among these factors, functions of the model, as well as the future research questions were also discussed, respectively. In this developed initial model of human communication, the communicator should be the controller of the whole communication process. If we could consider the human relationship, time and situation factors, then adequately employ our own verbal and nonverbal endeavors, it is possible to create favorable momentum to influence the atmosphere and outcome of communication.

**Keywords:** human communication, model, general education