

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 孙承泽
责任编辑 刘梅霞 王华祖
封面设计 刘文东

人际沟通

Interpersonal Communication

正常人体结构
生物化学
生理学
病原生物与免疫学
病理学
护理药理学
健康评估
护理学导论
基础护理技术

内科护理学
外科护理学
妇产科护理学
儿科护理学
眼耳鼻咽喉口腔科护理学
老年护理学
中医护理学
社区护理学
康复护理学

精神科护理学
急危重症护理学
护理心理学
护理伦理学
卫生法律法规
护理礼仪
▶ 人际沟通
护理管理学

人际沟通

◆ 主编 余桂林 程 甦



上海交通大学出版社

免费提供
精品教学资料包
服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信



定价: 35.00元

人际沟通

Interpersonal Communication

◆ 主编 余桂林 程 甦



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

Interpersonal Communication 人 际 沟 通

主 编 余桂林 程 甦

编 者 (按姓氏笔画排序)

刘 静 李 勤

余桂林 张迎红

郑一瑾 程 甦

路 兰



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书以有效提高大学生的人际沟通能力为目的而设计编写。全书分为7章,内容包括绪论、人际沟通的相关理论、人际关系理论、语言沟通——交谈、其他形式的语言沟通、非语言沟通和护理实践中的人际沟通。

本书可作为医护专业的教材,还可作为医院一线医护人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/余桂林,程甦主编. —上海:上海交通大学出版社, 2015(2024 重印)

ISBN 978-7-313-12497-5

I. ①人… II. ①余… ②程… III. ①护理人员—人际关系学—高等职业教育—教材 IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 309404 号

人际沟通

RENJI GOUTONG

主 编:余桂林 程 甦

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:三河市骏杰印刷有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

字 数:249 千字

版 次:2015 年 1 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-12497-5

定 价:35.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:10.25

印 次:2024 年 12 月第 5 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0316-3662258

前言

Preface

人际沟通是个体生存和发展必不可少的能力。在人们的生活、学习和工作中,个体只有与他人进行思想沟通、感情交流、关系协调等,才能保证自身社会生活的正常进行。在现代社会,人与人之间的交流、沟通和合作不断增多,横向联系愈加广泛,交际范围不断扩大,人际沟通能力显得尤为重要。事实证明,良好的人际关系可以增强集体的凝聚力和战斗力,激发和调动人们的积极性和创造力,进而推动社会的进步,而良好的人际沟通能力可以促进良好人际关系的建立和发展。

编者在多年的高校教学工作中发现,普通高校学生的人际沟通能力普遍较为薄弱,而现在的社会环境和众多用人单位不仅要求高校学生具有扎实的专业知识与技能,还要求他们具有较强的人际沟通能力。面对社会环境和用人单位对人才的能力要求,高校学生必须学习人际沟通的基本知识,在生活实践中锻炼自己,全方位地提升自己的人际沟通能力。普通高校护理专业的学生工作后服务的主要对象是患者,而面对近年来频繁发生医患及护患纠纷的现象,提高自身的沟通能力显得尤为迫切和重要。

本书以有效提高大学生的人际沟通能力为目的而设计编写,共7章,包括绪论、人际沟通的相关理论、人际关系理论、语言沟通——交谈、其他形式的语言沟通、非语言沟通和护理实践中的人际沟通。本书可作为医护专业的教材,还可作为医院一线医护人员的参考用书。

本书由武汉科技大学的余桂林、程甦、路兰、张迎红、郑一瑾、李勤及华润武钢总医院的刘静共同编写,余桂林、程甦任主编。具体分工如下:第1章由刘静编写,第2章由余桂林编写,第3章由郑一瑾编写,第4章由张迎红编写,第5章由程甦编写,第6章由路兰编写,第7章由李勤编写。

由于编者能力有限,加之编写时间紧迫,书中难免存在不足和疏漏之处,敬请各位读者批评指正。

编 者

目 录

Contents

第 1 章 绪论 1

1.1 学习人际沟通的重要性 1

1.1.1 人际沟通与人际关系之间的关系 2

1.1.2 建立良好人际关系的意义 2

1.2 护士需要良好的人际沟通能力 4

1.2.1 培养护士人际沟通能力的必要性 4

1.2.2 建立良好护理人际关系的意义 5

第 2 章 人际沟通的相关理论 7

2.1 沟通概述 7

2.1.1 沟通的类型 8

2.1.2 沟通的构成要素 9

2.1.3 沟通的特点和作用 11

2.1.4 沟通的基本原则 11

2.2 人际沟通概述 15

2.2.1 人际沟通的层次和特点 15

2.2.2 人际沟通的类型 16

2.2.3 人际沟通中的信息失真 19

2.2.4 人际沟通的影响因素 20

2.3 护士人际沟通能力的培养	24
2.3.1 护士人际沟通能力的培养标准	24
2.3.2 护士人际沟通能力的培养内容	25

第3章 人际关系理论

3.1 人际关系和人际交往理论	29
3.1.1 人际关系概述	29
3.1.2 人际交往理论	30
3.2 人际认知理论	32
3.2.1 人际认知概述	32
3.2.2 印象的形成	33
3.2.3 人际交往的心理效应	34
3.2.4 人际交往中的心理障碍	38
3.3 人际吸引理论	42
3.3.1 人际吸引的含义与过程	42
3.3.2 人际吸引的规律	42
3.4 处理人际关系的策略	46
3.4.1 建立良好交往关系的策略	46
3.4.2 加深情感联系的策略	48
3.4.3 弥补情感裂痕的策略	50
3.5 护理人际关系的基本规范	52
3.5.1 护理工作中建立良好人际关系的意义	52
3.5.2 护理人际关系基本规范的内容	53

第4章 语言沟通——交谈

4.1 语言沟通概述	56
4.1.1 语言沟通的类型	56
4.1.2 语言沟通的作用	57
4.2 交谈	58
4.2.1 交谈的基本类型	58
4.2.2 交谈的常规语言修养	59
4.2.3 交谈的技巧	61

4.2.4 交谈中的误区	65
4.2.5 交谈中的禁忌	70
4.3 护理工作中的语言沟通	71
4.3.1 护士的专业语言修养	71
4.3.2 护患沟通中的常用语言	74
4.3.3 护士临床工作中常见的伤害性语言	77
第5章 其他形式的语言沟通	79
5.1 倾听	80
5.1.1 倾听概述	80
5.1.2 倾听的障碍	82
5.1.3 有效倾听的策略	85
5.1.4 倾听时的注意事项	88
5.2 护理书面语言沟通	89
5.2.1 护理书面语言沟通的特点	89
5.2.2 护理书面语言沟通的原则与要求	90
5.3 演讲	91
5.3.1 演讲的基本知识	92
5.3.2 演讲稿的构思与设计	93
5.3.3 演讲的技巧	96
5.4 电子沟通	98
5.4.1 电子沟通的特点	98
5.4.2 电子沟通的优点和缺点	99
5.4.3 常见的电子沟通形式	99
第6章 非语言沟通	102
6.1 非语言沟通概述	102
6.1.1 非语言沟通的主要类型	103
6.1.2 非语言沟通的特点	105
6.1.3 非语言沟通的作用	107
6.2 非语言沟通的主要形式	108
6.2.1 仪表	108

6.2.2 体态·····	111
6.2.3 表情·····	115
6.2.4 目光·····	118
6.2.5 界域语·····	120
6.3 护士非语言沟通的基本要求 ·····	121
6.3.1 尊重患者·····	122
6.3.2 举止得体·····	122
6.3.3 敏捷稳重·····	122
6.3.4 因人而异·····	122

第7章 护理实践中的人际沟通 ····· 124

7.1 护理实践中的关系沟通 ·····	124
7.1.1 护士与患者之间的关系沟通·····	124
7.1.2 护士与医生之间的关系沟通·····	128
7.1.3 护理人员之间的关系沟通·····	129
7.2 治疗性沟通 ·····	131
7.2.1 治疗性沟通概述·····	131
7.2.2 治疗性沟通的分类与步骤·····	132
7.2.3 治疗性沟通的影响因素·····	134
7.3 特定情境中的沟通 ·····	136
7.3.1 护士在特定环境中的沟通·····	136
7.3.2 护士与特殊患者的沟通·····	137
7.3.3 护士与投诉对象的沟通·····	142
7.3.4 护士面试求职的沟通·····	144

附录 ····· 147

附录1 人际沟通能力测试·····	147
附录2 人际关系综合诊断量表·····	149
附录3 你的情商如何?·····	151
附录4 学生倾听清单·····	152

参考文献 ····· 155



人际沟通的相关理论

沟通(communication)是形成人际关系的手段,人们通过沟通与周围的社会环境联系。沟通就像血液流动于人的心血管系统一样存在于社会系统中,为整个有机体服务。因此,沟通是一项自然而然的、必需的、无所不在的活动。



学习目标

- ◎ 掌握沟通的含义及构成要素、人际沟通的含义及层次、人际沟通中的信息失真及护士人际沟通能力的培养。
- ◎ 熟悉沟通的基本原则、人际沟通的影响因素及护士人际沟通能力的培养标准。
- ◎ 了解沟通的类型、特点与作用,人际沟通的类型与特点。

2.1 沟通概述

沟通是信息发送者遵循一系列共同规则,凭借一定媒介将信息发送给信息接受者,并通过反馈以达到理解的过程。沟通的根本目的是传递信息,信息传递和交流的过程就是沟通,沟通的内容是信息。

沟通包含以下三层含义:

(1)沟通是信息的传递。例如,树林里一棵树倒了,尽管没有人听见声音,但树确实已经

倒在那儿了,传递的信息是树已经倒了。

(2)信息不仅需要传递,还要被充分理解。例如,法国作家大仲马到德国一家餐馆就餐,想品尝一下德国有名的蘑菇,因语言不通,他在一张纸上画了一个像蘑菇的图案,一刻钟后,服务员却给他拿来了一把伞,这就是信息理解的错误。

(3)沟通在信息传递、被充分理解的基础上还要在过程中互动反馈。例如,著名篮球运动员乔丹和皮蓬都说过,球场上队员之间的沟通和配合都相当重要,他们可以用眼神、手势、表情等进行沟通,并以此来判断对方的意图,使他们之间的配合更加默契。

2.1.1 沟通的类型

任何沟通都是一种双方之间的交流和联络。根据沟通双方的性质不同,沟通可以表现为人与人之间的沟通(人际沟通)、人与机器的沟通(人机沟通),以及机器与机器之间的沟通(如传真机之间的信息传递)。根据沟通的行为活动不同,可将沟通分为以下类型:

1. 内在传播

内在传播是指在信息的作用下,人对自身神经、思维、运动所做的各种反应,也称个体传播或亲身传播。语言是思维的外壳,语言能力制约着内在传播。假定有一位隐士从繁华的世间退隐到山里的洞穴去冥思,试图避免与他人交流,但沉思冥想这个行为本身就意味着内在传播,这位隐士是在挖掘自己过去储存的信息,自己与自己讨论,与自己的书籍进行交流,与所有对自己产生过影响的思想进行交流。

2. 人际传播

广义的人际传播是指除内在传播以外的一切传播,狭义的人际传播是指人对人、面对面的传播。人际传播具有规模小、直接性、范围易控制和获得的反馈机会多等特点。

3. 组织传播

组织传播是指在一定组织内的成员与成员、各组织部门、组织与环境之间进行的信息、情感交流。组织传播具有很强的组织性,并且联系着管理科学和公共关系学。组织形成的过程就是传播的过程,组织传播是组织活力的源泉,是组织关系的黏合剂,是组织功能的润滑油,是组织机体的防腐剂。组织传播通常以会谈、会议、文件等形式进行。

4. 群体传播

群体传播是指个体对群众的传播,一般为单向传播。授课和演讲是群体传播中常见的应用形式。

5. 大众传播

大众传播是指职业化的传播机构通过传播媒介,如广播、电视、报刊等面向社会大众进

行的传播。大众传播具有认识、教育、娱乐和宣传等功能,并具有受众多、规模大、时效性强、传播速度快、不易进行反馈、同时需要专门的传播媒介(机构)等特点。

2.1.2 沟通的构成要素

根据海因(Hein)于1973年提出的理论,沟通的构成要素包括信息背景、信息发出者、信息、信道、信息接受者和反馈。

1. 信息背景

信息背景(background of information)是引发沟通的“理由”,如需要讨论的事物或互动发生的场所环境。信息背景可影响沟通的每一因素及整个沟通过程。许多词语意义是由信息背景提供的,甚至词语意义也会随信息背景不同而改变。海因认为,信息的产生,常受信息发出者过去的经验、对目前环境的领会和对未来的预期等影响,这些就称为信息的背景因素。因此,要了解信息所代表的意思,必须考虑到信息的背景因素,而不能只接受信息表面的意义,还必须注意到其中可能的含义。

2. 信息发出者

信息发出者(message sender)是指发出信息的人,也称信息来源。信息发出者的信息必须通过一定的形式才能进行传递,即对信息进行编码。编码是指信息发出者将要传递的信息符号化,将信息转换成语言、文字、符号、表情或动作。口头语言和书面语言是沟通过程中最常用的编码形式,除此以外,还可以借助表情、动作等进行编码。

3. 信息

信息(message)是指沟通时所传递和处理的内容,即信息发出者期望传达的思想、感情、观点、意见等。信息必有一定的内容意义,其内容意义可能会带有背景因素的色彩及信息发出者的风格,可以说是上述两者的具体化。信息是通过一定的信号(如语言、表情等)来显示的,这些信号又是按一定规则(如语法规则)组织起来的,这种有组织并能表达一定内容意义的信号称为代码。信号和代码都是信息的载体。

4. 信道

信道(route of message transmission)是指信息由一个人传递到另一个人所通过的渠道,即信息传递的途径,如视觉、听觉和触觉等。这些途径可同时使用,也可以单独使用,同时使用较单独使用所产生的效果好,如一部录音电话与幼儿园老师集动作、声音、表情、手势配合使用相比,显然后者产生的效果比前者好。

随着社会科学技术的迅速发展,一条沟通渠道通常可以同时传送多种信息,如电视、电话会议和其他多媒体技术可以同时传送声音、文字、图像等,极大地方便了复杂信息的传递。

通常,信息发出者在传递信息时使用的传递途径越多,对方越能更快、更多、更好地理解信息的内容。美国护理专家罗杰斯(Rogers)在 1986 年做过一项科学研究,研究结果显示,护士在与患者的沟通交流中,尽最大努力,使用多种沟通途径,可以使患者更有效地接受信息,促进护患沟通。

在信息传递过程中,如果沟通渠道选择不当,可能导致信息传递中断或失真。因此,有效的沟通离不开有效的信息传递途径。

5. 信息接受者

信息接受者(message receiver)是指接收信息并将信息解码的人。从沟通渠道传递的信息,需要经过信息接受者接受后,达成共同的理解才能形成有效的沟通。

信息接收过程包括接收、解码和理解三个步骤。首先,信息接受者必须处于接收状态,然后将收到的信息符号解码,即将符号信息还原为意义信息,将其变为可以理解的内容,最终根据个人的思维方式理解信息的内容。信息接受者因个人教育程度、价值观念、生活背景、推论能力等因素的不同,对所接受的信息也会有不同的理解。只有当信息接受者对信息的理解与信息发出者发出的信息含义相同或近似时,双方才能形成有效的沟通。

6. 反馈

反馈(feedback)是指信息由接受者返回到信息发出者的过程,是信息接受者对信息发出者所传递的信息的反应,是决定沟通是否有效的重要环节。

信息发出后必然会引起信息接受者的某种变化(反应),包括生理、心理、思想或行动等方面的改变等。不管这种改变多么微小,但其仍是客观存在的,这些改变又会成为新的信息反过来传递给信息发出者。此时,发出反馈信息者便从信息接受者的角色转变为信息发出者。在人际沟通中,信息发出者和信息接受者的角色互换可随时随地地出现,所以沟通才会是一个连续不断的过程(见图 2-1)。

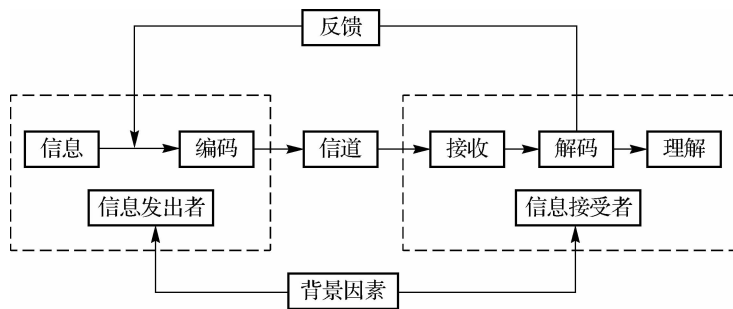


图 2-1 沟通的过程

只有通过反馈,信息发出者才能最终判断和确认信息传递是否有效;只有当信息发出者

发出的信息与信息接受者接收的信息相同或近似时,才能形成有效的沟通。因此,护士在与患者交流时,要及时把患者发出的信息加以归纳、整理,并及时予以反馈。

2.1.3 沟通的特点和作用

1. 沟通的特点

(1)互动性。沟通是信息发出者和信息接受者之间的互动,即沟通是要有两人或两人以上的沟通主体参加的相互作用的活动,参加沟通的一方都试图影响另一方,每一方都既是信息发出者,又是信息接受者,沟通双方各自不断发出信息,并期待对方做出某种反应。信息发出者和信息接受者同时受到来自沟通双方的信息的影响,因此沟通具有互动性的特点。

(2)不可逆性。沟通过程一旦完成,所发出的信息就无法收回。因此,沟通者在沟通过程中言行要慎重,以免产生不良影响。

(3)社会性。沟通的社会性在于人类能够运用符号系统来沟通彼此的思想,调节各自的行为,结成一个有机的整体去从事各种社会活动。沟通与社区(community)、公社(commune)有共同的词根,这并非偶然,没有社区就不会有沟通,没有沟通,社区也难以实现,这也从侧面说明了沟通的社会性。

(4)习得性。沟通能力是可以通过后天的学习获得的,并非像有些人认为的“人的沟通能力是与生俱来的、天生的”。如果人们在实践过程中,注重学习和灵活应用沟通的方法与技巧,那么其沟通能力将不断提高。

2. 沟通的作用

沟通是人类组织的基本特征和活动之一。没有沟通,就不可能形成组织和社会。善于沟通的人懂得如何维持和改善人与人之间的相互关系,以更好地展示自我需要和发现他人的需要,最终赢得更好的人际关系和成功的事业。

有效沟通的作用可以归纳为以下两点:

(1)传递和获得信息。信息的采集、传送、整理、交换,无一不是沟通的过程。人们可通过沟通,交换有意义、有价值的各种信息,以便对周围环境的情况获得了解并做出反应和决定。

(2)改善人际关系。社会是由人们相互沟通所维持的关系组成的网,人们相互交流是因为需要同周围的社会环境相联系。沟通与人际关系两者相互促进、相互影响。有效的沟通可以赢得和谐的人际关系,而和谐的人际关系又使沟通更加顺畅;相反,不良的人际关系会使沟通难以开展,而不恰当的沟通又会使人际关系变得更加糟糕。

2.1.4 沟通的基本原则

人们要想有效地进行沟通,除了需要具备良好的文化素养和语言表达能力之外,还得掌

握一些基本的原则。所谓基本原则有两层含义：一是这些原则对任何人都适用，任何希望在人际沟通中获得成功的人，都可以运用它们；二是这些原则是其他任何沟通技巧的基础，如果违背这些原则去追求表面的技巧，则多半不会奏效。所以，人际沟通的基本原则是说话和行事所依据的法则或标准。

1. 尊重的原则

1943年，美国行为科学家马斯洛(Maslow)在其发表的《人的动机理论》中提出了著名的需要层次理论，其中尊重的需要属于第四层次。尊重的需要包括自我尊重的需要和获得他人尊重的需要。人一方面要感到自己的重要性，另一方面也必须获得他人的认可，包括给予尊重、赞美、赏识和承认地位，以支持自己的感受。

被尊重是人的本质需要，人类本质中最殷切的需求是渴望被肯定，就像美国哲学家杜威(Dewey)说的那样，人类本质里最深远的驱动力就是希望具有重要性。因此，尊重是人际沟通的首要原则。在人际沟通中，人们只有学会尊重，才会有真正意义上的沟通。

尊重不分对象，学会善待每一个人，有时人们会得到意外的收获；尊重是一种涵养，无论对方的地位和身份如何，尤其弱者和身处逆境的人更需要尊重；尊重是相互的，只有尊重他人，才能赢得他人的尊重。

在沟通中实现尊重还可以采用含蓄的暗示。暗示是为了保全他人的自尊和面子，可以成为他人行动的动力。人们在接受暗示时，已经感到了受尊重，就会主动帮你达到你渴望的结果。有时暗示可以让他人乐于和自己进行沟通。

不是所有的沟通都能达成共识，观点冲突、意见相左是常有的事。人们需要学会尊重他人的观点和意见，不要马上否定对方，要抱着谦虚的态度，寻求解决问题和矛盾的最佳方法。

2. 理解的原则

沟通不仅是信息的传递，更是对信息的理解和把握，只有准确地理解信息的意义才能建立良好的沟通。理解是人际沟通的润滑剂，懂得理解的人，其人际沟通能力通常较强。

促进理解的最佳方式是站在对方的角度看问题。因为人的想法和需要，往往是由他所处的身份所决定的，所以当一个人不知道他人的想法和需要时，不妨进行换位思考。在人际沟通过程中，人们遇事可多问几次“如果我是他，那么……”就不难理解对方的做法和处境了，这样的做法能比较容易赢得他人的信任和好感。多站在对方的立场上考虑问题，还可以避免很多误解和摩擦，也容易使双方达成共识。从伦理学的角度看，理解是一种高尚的品德，是一种关爱他人、与人为善的处世方式。同时，理解也是一种行动策略，是人际沟通的重要原则。

3. 赞美的原则

人们除生理的需要和安全的需要外，还渴望被他人重视。通过赞美和鼓励，人们可以获

得这方面的满足。在人际沟通过程中,不吝啬赞美和鼓励,可使得人们建立广泛、良好的人际关系。

赞美和鼓励的目的是帮助他人发现自身的价值,获得一种成就感。赞美和鼓励与奉承和献媚“貌合神离”,人们只要稍加细心,就可以分辨出什么是真诚的赞美,什么是虚伪的奉承。在沟通时,对他人有效的赞美应该注意以下几点:

(1)赞美要有真诚的态度。有些人知道赞美在人际沟通中的作用,于是无论遇到什么人,是否值得赞美,开口便是夸张和不合理的夸赞之词,这种赞美纯粹是一种虚伪的奉承,夸赞之词中不含有任何真诚的态度。被夸赞的人听到这样的赞美,不但没有一点儿愉快的感觉,反而会感到浑身不自在。在人际沟通中,言不由衷的夸赞,会给人留下虚伪的印象,不但不能获得他人的信任,而且会增加对方的戒备心理。

(2)赞美应该有独到之处。有一些赞美是人们常用的。例如,看起来比实际年龄显得更年轻,长得漂亮、潇洒,有领导能力等。这类习惯性的赞美,虽然也可以用,但若多次使用,其效果并不好,有时对方甚至会感到发出赞美的人只不过是在完成一个习惯性的交往程序,其实对自己并没有真正的了解。所以,要想使赞美真正起作用,就应该尽量使自己的赞美具有独到之处,与对方有可能经常听到的赞美有所不同,有独到之处的赞美更能引起人的重视。人们要想做到这一点,就必须对要赞美的人细心观察,发现他不易为常人发现的优点。

(3)赞美要选准时机。当有很多学生在场的时候,如果你赞美一位年轻的教师活泼好学,肯定会让对方尴尬;当对方的上司在场的时候,如果你夸奖他具有领导才能,不但会使被赞美者无所适从,而且还可能引起对方上司的不快。因此,赞美要选准时机和场合,否则,即使赞美者很有诚意,也可能造成负面的效果。

(4)要针对对方的好恶进行赞美。有些人相对于外表更加关心自己的内在修养,当别人对他外表的过分称赞时,可能会使他感到别人是在暗示他涵养不够丰富。因此,在人际沟通中一定要洞悉对方的喜好,让他听到自己渴望听到的评价。例如,一对夫妇有一个智力有些缺陷的女儿,所以他们一般不太愿意别人谈起他们的孩子,在这种情况下,如果一个人对他们的苦衷不太了解,见到他们的女儿时,习惯性地夸奖孩子如何乖,他们有可能觉得对方是话中带刺。因此,在与人际交往时一定要用心观察赞美对象,尽可能对他们多加了解,寻找他们的喜好和忌讳,避免产生误解,造成沟通不畅。

(5)赞美显得自然。在赞美别人的时候,无论是开诚布公地直接赞美,还是委婉含蓄地由衷称道,都应该让自己的话显得自然,千万不要矫揉造作。赞美是为了使对方感到高兴,如果赞美的用词没有把握好分寸,就达不到使对方愉悦的效果。因此,直接赞美时最好不要使用过分的语言,应力求准确、得体,尽量显得优雅、大方;使用含蓄的赞美方式时,则应该语句清楚,切忌支支吾吾、犹豫不定,否则会让对方感到缺乏诚意。

(6)适当的背后赞美。当面赞美收获较快,能够在很短的时间里赢得对方的欢迎,这是人们最常用的方式,但在赞美别人的时候,除了正面直接赞美的方式外,不妨试一试背后赞美的方式。通常人们对背后说坏话的人恨之入骨,那是因为人们相信背后的评价更能体现人内心的真实想法。因此,当人们知道一个人在背后赞美自己的时候,就会感到更加高兴,即使赞美者的赞美传不到被赞美者的耳朵里,别人也会因为在背后赞美他人的行为而增加对赞美者的敬重。

(7)沉默也是一种赞美。除了将赞美付诸语言外,有时候沉默也是一种赞美。例如,如果你希望与某人建立好的关系,而恰巧别人都在当面指责这个人,那么此时的沉默就有可能赢得他的好感。

4. 真诚的原则

日本著名跨国公司“松下电器”的创始人松下幸之助有句名言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助正是凭借这种真诚的人际沟通艺术,将其驾轻就熟地运用于与各种职业、身份、地位的客户的沟通之中,从而赢得了他人的信赖、尊重和敬仰,使松下电器成为全球电器行业的巨人。

有人曾做过一个统计:从描述人品的词语中选出你认为最重要的几个。统计结果表明,真诚排在了第一位。崇尚真诚是时代的主旋律,真诚既然是人心所向,那么在沟通中应该坚持真诚的态度。沟通最基本的心理保证是安全感,没有安全感的沟通是难以发展的,只有抱着真诚的态度与人沟通,才能使对方有安全感,才能获得对方的信任,从而引起情感上的共鸣。用真诚的态度去和他人沟通,往往会得到意想不到的效果,即使一个人不善言辞,但只要有真诚的沟通态度,也可以建立起良好的人际沟通和人际交往关系。

5. 宽容的原则

宽容是一种胸怀、一种自信、一种美德,也是一种修养和人生境界。宽容能够使人以谅解和包容的心态和行为去对待他人的言论和行为,尊重他人与自己不同的观点和意见,不会轻易地把自己认为“正确”或者“错误”的东西强加于他人。当一个人有不同于他人的观点或意见时,应该学会尊重他人的观点和选择,给予他人自由思考和选择的权利。

中国现代著名学者胡适先生曾说过,如果大家希望享有自由的话,每个人均应采取两种态度:在道德方面,大家都应有谦虚的美德,每个人都必须持有自己的看法不一定是正确的态度;在心理方面,每个人都应有开阔的胸襟与兼容并蓄的雅量来容纳与自己不同甚至相反的意见。换句话说,谦虚和宽容可以使自己与他人自由地表达意见、看法、观点等,从某种层面来讲,宽容可以带来自由。

世界上的人都是千差万别的,完全相同的人是不存在的,人与人之间的差异和矛盾是普遍存在的,因此一个成熟的人要有容人之过的雅量。一个人只要不以恶为仇、以厌为敌,而

奉行宽以待人的沟通原则,就能够建立良好的人际交往和沟通关系,为生活的正常进行和事业的顺利发展打下良好的基础。因此,宽容是建立良好人际关系的法宝。

6. 互动的原则

沟通是具有互动性的行为活动,不是单方就能进行的,而是需要沟通双方共同参与。在沟通过程中,只有有传递、反馈、表达、倾听,才能有双方的意见交流和互动,这样双方才能达成共识。

(1)共享说话的权利是互动的前提。谈话是不该一个人唱独角戏的,每个人都有表现的本能欲望。所以,沟通双方共同支配时间对沟通尤为重要。说者尽可能长话短说、言简意赅,给他人时间,倾听他人的意见,既是对对方的尊重,也会让自己有所收获。

(2)沟通从“你”开始。在人与人的沟通过程中,不要只顾谈论自己,尤其是在众人聚会的场合里,最糟的莫过于将所有话题集中在自己身上。只要场合及语法恰当,尽可能用“你”做每个句子的开头,这样就会立刻抓住听者的注意力,同时能得到他人的正面回应。美国前总统克林顿(Clinton)曾说过,他在倾听别人时能学到很多东西,在交流时,不要只谈论自己,更不可自我吹嘘,这种炫耀会影响你的形象,必要的神秘感反倒会增加你的魅力。

(3)沟通时要想得到对方的反馈,需要有一定策略。罗斯福(Roosevelt)准备沟通策略的方式很简单,就是在与人接触的前一个晚上,花点时间研究一下这个人的背景,于是一见面,共同的话题就源源不断,谈话自然让对方兴趣盎然,在这种氛围中,沟通就能更顺畅地进行。

2.2 人际沟通概述

人际沟通是指人们运用语言或非语言符号系统进行信息(包括观念、思想、动作等)交流沟通的过程。人际沟通是信息发出者和信息接受者对意义信息和符号信息进行编码与解码的过程,这两类信息形态交替转换,使沟通双方彼此理解、认同,从而有效地完成人与人之间的信息交流,为人际关系的建立奠定牢固的基础。

2.2.1 人际沟通的层次和特点

1. 人际沟通的层次

根据沟通的信息,美国心理学家鲍威尔(Powell)提出了沟通的五个层次,随着相互信任程度的增加,层次逐渐升高,沟通的信息也进一步增加。

(1)一般性交谈:是指一般性社交应酬的开始语,属于沟通中的最低层次。例如,“下班了”“您好”“今天天气真好”“有空来家坐坐”“您吃饭了吗”等之类的寒暄、应酬式语言。一般

性交谈有助于打开局面和帮助建立友好关系。一般性交谈无须深入思考,也不用担心说错话,能够让人有“安全感”。

(2)陈述事实:是指不掺杂个人意见、不牵涉人与人之间的关系、报告客观事实的沟通。在沟通双方还没建立信任关系时,交谈多采用这种陈述事实的方式,防止产生误解。

(3)交换看法:是指沟通双方已经建立了一定的信任关系,彼此可以谈论看法、意见的沟通。在此层次上,沟通双方容易相互引起共鸣、得到认可或产生同情感。

(4)交流感情:是指沟通双方彼此无戒心,有安全感后进行的沟通。在此层次上,沟通双方愿意说出自己的想法和对各种事件的反应,彼此可以尊重感情和分享感觉。

(5)沟通高峰:是一种短暂、完全一致、高度和谐的感觉。沟通高峰是偶尔可产生在交流感情层次的沟通,是沟通双方分享感觉程度最高的层次,也是沟通时双方希望达到的理想境界。

2. 人际沟通的特点

人际沟通具有以下特点:

(1)目的明确。在人际沟通中,沟通双方都有各自的目的、动机和立场,都设想和判定自己发出的信息会得到什么样的反馈。因此,沟通双方都处于积极主动的状态时,在沟通过程中发生的就不是简单的信息运动,而是信息的积极交流和理解。

(2)符号共识。人际沟通借助语言和非语言两类符号,这两类符号往往被同时使用,两者可能一致,也可能产生矛盾。

(3)积极互动。人际沟通是一种动态系统,沟通的双方都处于不断的相互作用中,刺激与反应互为因果,如乙的言语是对甲的言语的反应,同时也是对甲的刺激。

(4)情景制约。任何人际沟通都是在一定的情景下进行的,可见情景因素始终对人际沟通可产生制约作用。情景因素包括社会性、心理性、空间性、时间性等可能影响人际沟通的相关因素,这些因素可能有利于人际沟通的进行,也可能会导致特殊的沟通障碍的产生。

2.2.2 人际沟通的类型

按不同的分类标准,人际沟通可分为多种类型。

1. 按人际沟通的符号分类

按人际沟通使用的符号系统,可将人际沟通分为语言沟通和非语言沟通(见图 2-2)。语言沟通包括书面沟通和口头沟通,非语言沟通包括身体语言(如手势、舞蹈、武术、体育运动等)、副语言和物体的操纵。

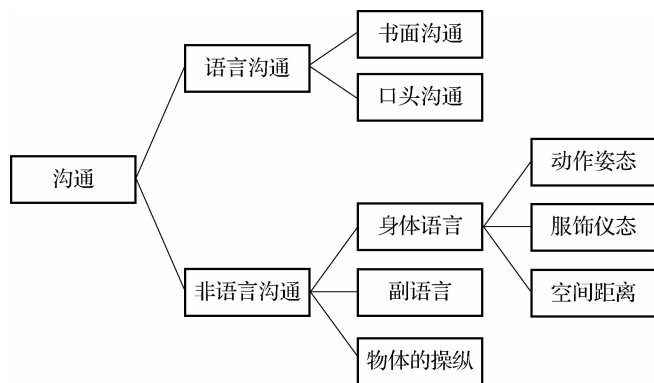


图 2-2 沟通的结构和内涵框架图

(1)语言沟通(language communication):是指通过语词符号实现的沟通。语言沟通是一种最有效、最准确、运用最广泛的沟通方式,它可以超越时空限制,既可以记载、研究和撰写人类的历史与现状,还可以将先进的思想和知识与更多的人分享。语言沟通又分为口头语言沟通(交谈)和书面语言沟通,这部分内容将分别在本书的第4章和第5章进行介绍。

(2)非语言沟通(nonverbal communication):是指借助于非语言符号,如服饰、表情、姿势、动作、体触等实现的沟通。通过非语言沟通,人们可以更直观、形象地判断一个人的为人、做事的能力、自信心及热情等,从而获得十分重要的“第一印象”。人们控制要说的话比较容易,而控制身体语言却不容易,身体语言会将人的思想暴露无遗。非语言沟通的相关内容将在本书的第6章进行介绍。

2. 按人际沟通的渠道分类

按人际沟通的渠道,可将人际沟通分为正式沟通和非正式沟通。

(1)正式沟通:是指在一定的组织机构中通过明文规定的渠道进行信息的传递与交流。例如,上级向下级下达指示、发送通知,下级向上级呈送材料、汇报工作,定期不定期的会议等。

(2)非正式沟通:是指除正式沟通渠道之外的信息传递与交流。非正式沟通是人们以个人身份进行的人际沟通活动,如人们私下交换意见、讨论某人或某事、传播小道消息等。

3. 按人际沟通有无信息反馈分类

按人际沟通有无信息反馈,可将人际沟通分为单向沟通和双向沟通(见图2-3)。

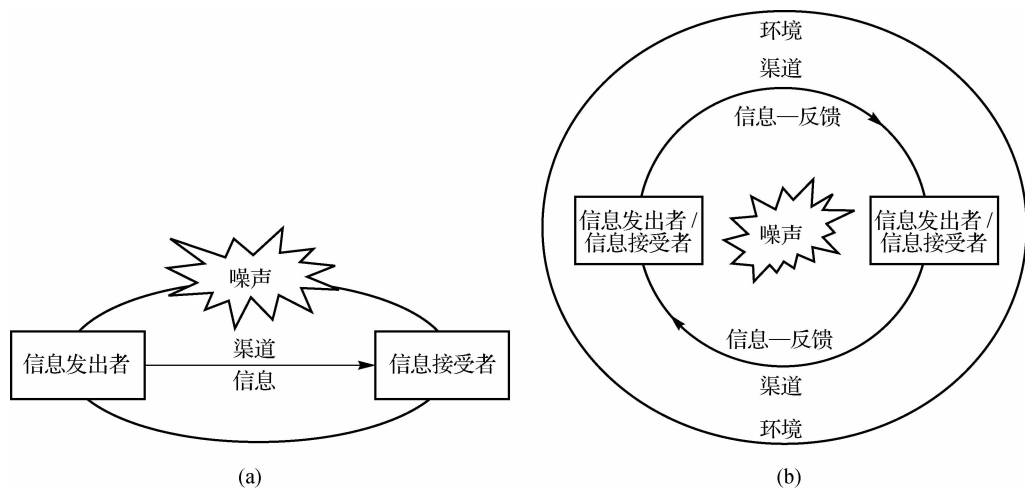


图 2-3 单向沟通和双向沟通

(a)单向沟通 (b)双向沟通

(1)单向沟通:是指信息发出者只发送信息,信息接受者只接收信息的沟通过程,如做报告、大型演讲等。单向沟通具有接受者面广、信息传递速度快、不易进行反馈、容易形成误解等特点。

(2)双向沟通:是指信息发出者和信息接受者之间进行的双向信息传递与交流,如交谈、协商、谈判等。在沟通中沟通双方位置不断变换,沟通双方往往既是发送者又是接受者。双向沟通具有信息内容较为准确、有利于联络感情、增强信息接受者的信心、信息传递速度较慢等特点。

4. 按照对媒介的依赖程度分类

按照对媒介的依赖程度,人际沟通可分为直接沟通和间接沟通。

(1)直接沟通:是指人类运用自身固有的手段,无须沟通媒介即可进行的人际沟通,如谈话、演讲、上课等。直接沟通是人际沟通的主要方式。

(2)间接沟通:除了依靠传统的语言、文字外,还需信件、电话、电报、网络等媒介才能进行的人际沟通称为间接沟通。尽管间接沟通在人际沟通中的比例不是很大,但这种沟通方式日益增多,它大大拓宽了人际沟通的范围,让远隔千万里的两个人可以通过电话、信件、E-mail 等像面对面一样地交流信息。

5. 按人际沟通的流向分类

按人际沟通的流向,可将人际沟通分为纵向沟通和横向沟通。

(1)纵向沟通:是指沿着组织的指挥链在上、下级之间进行的信息传递,又可进一步分为上行沟通渠道和下行沟通渠道两种形式。

(2)横向沟通:是指在组织内部横向部门和人员间进行的信息传递,又可进一步分为平行沟通渠道和斜形沟通渠道。

6. 按人际沟通的意识分类

按人际沟通的意识,可将人际沟通分为有意沟通 and 无意沟通。

(1)有意沟通:是指沟通者对自己的沟通目的有所意识的沟通,即具有一定目的性的沟通。例如,通常的谈话、写信、讲课、打电话,护士在工作中实施的心理护理、了解患者病情,甚至平常的闲聊都是有意沟通。

(2)无意沟通:是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。无意沟通经常发生在人们周围,其广泛程度也远远超过想象。

7. 按人际沟通的内容分类

按人际沟通的内容,可将人际沟通分为思想沟通、信息沟通和心理沟通。

(1)思想沟通:是指意识形态,包括哲学观点、政治观点、法律观点及伦理道德方面的沟通。

(2)信息沟通:是指知识的传递与交流。在这个信息爆炸的时代,人们每时每刻都在进行信息交流。

(3)心理沟通:是指心理活动方面的信息传递和交流,包括情感沟通、兴趣沟通、性格沟通等。

2.2.3 人际沟通中的信息失真

1. 信息失真

在信息传递的过程中,由于信息接受者的加工和转换,容易使沟通前后的信息内容不一致,导致沟通功能和结果受影响,就称为信息失真(information distortion)。

信息失真主要表现为添加、省略和改变三个方面。口头语言信息在传递过程中发生的信息失真比较常见。



传令兵:“×司令官命令:‘在明天午后1时,全连官兵务必准时在大操场集合,要求大家穿好军装,带好观察工具,观看哈雷彗星从东向西边飞过。’”

接着,连长传令:“×司令官命令:‘全体官兵明天午后1时到大操场集合,要求大家穿好军装,带好武器,准时接受检阅,还有星级上将从天上飞过。’”

接着,排长传令:“×司令命令:‘全体官兵明天午后7时到大操场集合接受检阅,务必穿好军装,带好武器,还有三星上将乘飞机从天上经过。’”

接着,班长传令:“×司令官命令:‘全体官兵明晚7时到大操场集合接受检阅,务必带好武器整装待发,否则,三颗子弹从你头上穿过。’”

沟通中出现的**信息失真**,与“沟通漏斗”原理有关。漏斗的特性就在于“漏”,故沟通漏斗(见图2-4)呈现的是一种由上至下逐渐减少的趋势。对沟通者来说,是指如果一个人心里想的是100%的东西,当这个人在众人面前、在开会的场合用语言表达心里100%的东西时,这些东西已经漏掉了20%,这个人说出来的只剩下80%。当这80%的东西进入别人的耳朵时,由于文化水平、知识背景等关系,只保存了60%。实际上,真正被别人理解、消化了的东西大概只有40%,等到这些人遵照领悟的40%具体行动时,则已经变成了20%。所以,在沟通中人们一定要掌握一些沟通技巧,争取让沟通漏斗漏得越来越少。

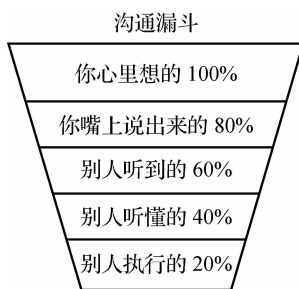


图 2-4 沟通漏斗

2. 信息失真的原因

信息失真主要有以下两种原因:

(1)正常原因:指由信息接受者造成的信息失真。由于信息接受者的遗忘程度、个人经验、态度、期待等不同,其对信息的理解、知觉又带有一定的选择性和倾向性,容易按照自己的理解进行传递,从而造成信息失真。

(2)异常原因:指信息接受者有目的地故意夸张、削弱或改变信息内容的意义,从而造成信息失真。

2.2.4 人际沟通的影响因素

人际沟通的影响因素主要包括以下几个方面:

1. 环境因素

1) 物理环境因素

物理环境是指沟通进行的场所,包括环境的安静度、氛围、相距度等。

(1)安静度:安静的环境是保证口头语言沟通的必备条件。环境中的噪声如电话铃声、开关门窗的碰撞声、嘈杂的脚步声等,以及与沟通无关的谈笑声都会影响沟通的正常进行。因此,在与人沟通时,应该尽量选择一个安静的环境,注意排除噪声源,以增强沟通效果。

(2)环境氛围:如房间光线昏暗,沟通者无法看清对方的表情;室内温度过高或过低,以及房间的气味难闻等都会影响沟通者的注意力;简单庄重的环境布置和氛围,有利于沟通者集中精神,进行正式而严肃的会谈,但也容易使沟通者感到紧张和压抑;色彩亮丽活泼的环境布置,可使沟通者放松、愉快,有利于随意交谈。

(3)相距度:沟通过程中沟通双方保持的距离不同,沟通也会有不同的气氛背景。沟通双方在较近距离内进行沟通,容易形成融洽合作的气氛;在较远距离沟通时,则容易形成敌对或相互攻击的气氛。

相距度的不同,还会影响沟通的参与程度。在日常生活中可以发现,坐在教室前排的学生与老师的关系更密切、融洽,对学习的态度也较积极,学习成绩也更好,而坐在后排的学生,则经常注意力分散,不太愿意与老师交往,有问题不愿意问老师,学习成绩也较差。

2) 心理环境因素

沟通双方在信息交换过程中是否存在心理压力将影响沟通效果,如沟通时缺乏保护隐私的条件或因人际关系紧张而导致的焦虑、恐惧情绪等都不利于沟通的进行。

(1)背景因素:是指沟通发生的环境和场景。沟通是在一定的背景中发生的,任何形式的沟通都会受到当时环境背景的影响,包括沟通者的态度、情绪、关系等。

有人在研究异性之间的沟通方式时,发现当自己的配偶在场或不在场时,夫妻各自在与异性沟通时会表现出明显的不同。例如,当自己的妻子在场时,丈夫会与异性保持比较远的距离,表情也比较冷淡;当自己的丈夫在场时,妻子不仅与异性间保持更远的距离,并且笑容也会明显地缺乏魅力,同时整个沟通过程变得短暂而匆促。又如,当学生正在自由交谈时,突然发现学校领导或老师在旁边,他们就会立即改变交谈的内容和方式。因此,与其说沟通是由沟通者自己把握的,不如说是由沟通背景控制的。

(2)隐秘因素:当沟通的内容涉及个人隐私,并有其他人员在场时,就会影响沟通的效果。因此,沟通者在进行沟通时应该注意环境的隐蔽性,条件允许时可以选择无人打扰的房间,无条件时注意说话的声音不要太大,尽量避免让其他人听到。

2. 个人因素

1) 心理因素

在日常生活中,沟通活动常常受到人的个性、认知、角色、情绪、态度等多种心理因素的影响,有时甚至可以导致沟通障碍。

(1)个性:是指个人对现实的态度及行为方式所表现出来的心理特征,是影响沟通的重要因素。一个人是否善于沟通以及如何进行沟通,与他本身的个性密切相关。一般来说,性格内向的人,不善于与人沟通,与他人沟通的愿望也不强;性格外向的人愿意与人共处,善于与他人沟通,并且沟通的愿望较强,容易获得社会信息,在公共场合中产生较大的影响。两个性格都很独立、主观性又很强的人相互沟通,往往不易建立和谐的沟通关系,甚至会发生矛盾冲突;而独立型性格的人与顺从型性格的人相互沟通,则常常因为“性格互补”而建立良好的沟通关系,有利于沟通的顺利进行。

(2)认知:是指一个人对发生在周围环境中的事情所持的观点。由于教育程度、个人经历和生活环境等的不同,每个人的认知范围、广度、深度及认知涉及的领域、专业都有所差异。通常来说,知识水平越接近、知识面重叠程度越大的人,越容易进行沟通;而知识面广、认知水平高的人,容易与不同认知范围和水平的人进行沟通。

(3)角色:是指人在社会结构或社会制度中一个特定的位置,是具有一定地位、权利和义务的人的语言、思想及行为的表现。人们所处的不同的宗教环境、政治环境或职业角色,使人们形成了不同的意识,让人们们对同一信息可能做出不同的解释,导致沟通障碍的出现。例如,不同职业的人在沟通时常有“隔行如隔山”的感觉;在组织中地位高的人与地位低的人沟通时,地位低的人往往不敢畅所欲言。另外,信息发出者的角色身份也能影响信息接受者对信息的接受程度,如相同的信息内容,可因信息发出者是信息接受者的朋友、仇人、老板、下属、熟人,而使沟通的结果大相径庭。

(4)情绪:是一种主观感觉,如愤怒、焦虑、兴奋、紧张等。情绪是一种具有感染力的心理因素,对沟通的有效性可产生直接影响。愤怒、焦虑、烦躁等负性情绪可干扰一个人传递或接受信息,而轻松愉快的正性情绪能增强一个人的沟通兴趣和能力。沟通者处于特定情绪状态时,常常会对信息的理解失真,如当沟通者处于愤怒、激动状态时,对某些信息常会过分反应,甚至产生误解;当沟通者处于悲伤、焦虑状态时,对某些信息的反应会淡漠、迟钝,也会影响沟通的进行。

(5)态度:是指人对接触的客观事物所持的相对稳定的心理倾向。态度可以各种不同的行为方式表现出来,对人的行为具有指导作用。态度是影响沟通效果的重要因素,如真心诚恳的态度有利于沟通的进行,缺乏实事求是的态度可引起沟通障碍,以致无法达到有效的沟通。

2)生理因素

影响沟通的生理因素包括永久性的生理缺陷、暂时性的生理不适和年龄等。

(1)永久性的生理缺陷:包括感官功能不健全和智力发育障碍。其中,有永久性的生理缺陷的人的沟通能力可能长期受到影响,人们与这些特殊对象沟通时应采用特殊的方式,如加大声音强度和光线强度,借助哑语、盲文等。

(2)暂时性的生理不适:包括饥饿、疲劳、疼痛等,这些因素使沟通者在沟通时难以集中精力,但当这些生理不适消失后,沟通又可以正常进行。

(3)年龄:也是影响沟通的因素之一,如同龄人有大致相同的经历,相对来说容易沟通。

3)文化因素

文化因素是指交流双方的社会文化背景,如信仰、习俗、价值观、种族和职业等,它规定和调节着人们的行为。不同种族、民族、文化、职业和社会阶层的人由于文化背景的不同,对沟通行为所赋予的意义可能会千差万别,很容易使沟通双方产生误解。文化背景的不同对沟通带来的障碍是不言而喻的,如语言的不通带来的困难,社会风俗、规范的差异引起的误解等,这在我们社会生活中是屡见不鲜的。



有这样一个故事,一个美国人在一个中国家庭中做家庭教师,当孩子们很热情地请老师休息一下,吃些水果时,他却会理解为:“我是不是看起来很老,力不从心了?”

4)语言因素

人的思想意念和语言文字都非常复杂,这就使得语言文字的表达范围和人们使用它的能力都具有很大的局限性,同一种事物、同一种意思会有很多种不同的表达方式,同一种表达方式又有多重意思。如何把话说得适当、明白、恰到好处,这就需要掌握一定的语言技巧。

5)信息因素

信息的内容会影响沟通的进行。例如,与自己有关的信息比无关痛痒的信息容易沟通;有前因后果的信息比孤立的信息容易沟通;沟通的信息是好消息时,沟通的一方乐意去告知另一方,另一方也乐意接受;沟通的信息是坏消息时,沟通的一方就可能含糊其词或试探性提问,使另一方不能接受信息的全部内容或理解信息内容。一般情况下,人们对信息的兴趣程度依次表现为:首先是人,其次是事,最后是理论。

3. 媒介因素

沟通媒介选择不当会造成沟通错误或无效。例如,一位护士长为了表达对下属工作的

不满,将同样的内容通过不同的沟通媒介表达,比如使用会上公开批评或私下晤谈方式,这两种方式会产生不同的效果,以至于对护士产生不同的意义。

4. 组织因素

组织因素可分为以下两种因素:

(1)传递层次因素:信息传递的层次越多,失真的可能性越大。信息多传递一次,存在失真的可能性就越大。组织庞大,层次繁多,增加了信息传递过程的许多中间环节,造成信息传递的速度减慢,甚至出现信息失真或流失。因此,减少组织层次和信息传递环节,是保证沟通内容准确无误的有力措施。

(2)传递途径因素:在传统的组织结构中,信息传递大多是单向进行,机构安排很少考虑由下向上反映情况、提建议、共同讨论等沟通途径,以致经常出现信息传递或反馈不准确、不全面,上级的决策下级不理解或不感兴趣、下级的意见和建议上级无法接收的现象。因此,信息传递应当从多方面增加沟通的途径,畅通沟通渠道。

2.3 护士人际沟通能力的培养

新型医学模式要求护士在治疗护理的过程中不仅要了解患者的生理特征和病理状态,还要了解患者的心理人格特征和影响其人格形成、发展的社会环境因素,深入患者的深层次心理、人格结构和社会生活等各方面去认识、揭示病症和病因。护士只有通过与患者建立和谐、相互依赖的平等关系,才能顺利地完成护理工作,实现护理目标。因此,良好的沟通能力对护理工作的开展具有重要意义,它是护士的一项重要技能和基本能力。现代临床护理工作要求每一位护士都应具备良好的沟通能力。

2.3.1 护士人际沟通能力的培养标准

明确、可测量的培养标准可以为能力的培养提供科学依据,使素质教育真正付诸实践。美国高等护理教育学会(American Association of Colleges of Nursing)于1998年1月修订完成了《护理专业高等教育标准》,其目的是定义护理本科生毕业时应具备的基本知识、价值观和专业行为,其中将沟通能力定义为护理专业教育中的核心能力之一。《护理专业高等教育标准》指出,沟通是复杂、持续的互动过程,是建立人际关系的基础,人际沟通课程和临床实践应使学生获得相关的知识和技能,并使其能够做到以下几个方面:

- (1)在各种场合用各种媒介有效表达自己。
- (2)在评估、实施、评价、健康教育中表现出沟通的技能。

- (3)帮助患者获得和解释健康知识的意义和效果。
- (4)与其他专业人员建立和保持有效的工作关系。
- (5)对有特殊需求的患者运用不同的沟通方法,如感觉或心理障碍者。
- (6)具有清晰、准确、逻辑的书写能力。
- (7)在护患关系中进行治疗性沟通。
- (8)能运用多种沟通技巧与不同人群恰当、准确、有效地沟通。
- (9)能从广泛的资源中获取和运用数据及信息。
- (10)为患者提供咨询和相关的、敏感的健康教育信息。
- (11)彻底、准确地将护理措施和结果存档。
- (12)引导患者说出喜好和价值观。

2.3.2 护士人际沟通能力的培养内容

1. 培养高尚的职业道德

职业道德是指从事某种职业的人们在特定的职业活动中应遵守的行为准则和规范,每个行业都有其职业道德要求。护理职业道德是护理社会价值和护士理想价值的具体体现,与护士的职业劳动紧密结合。高尚的护理职业风范对指导护理专业的道德发展方向,调节护患关系,造福于人民的健康事业具有重要的意义。护士的职业道德是护士进行人际交往的行为准则,遵循这些准则就能协调彼此间的关系,解决护患交往中出现的问题。培养高尚的职业道德要求护士做到以下几项:

(1)尊重患者,平等待人。护士在为患者服务时,必须尊重患者的人格。无论患者的职务高低、年龄大小、病情轻重、容貌美丑、关系亲疏、经济贫富等,都应该一视同仁,平等对待所有患者。护士切忌以貌取人,以高低贵贱待人;切忌对某些患者关怀备至,而对某些患者却冷若冰霜。

(2)诚实谦让,文明礼貌。诚实谦让的态度能增进人与人之间的信任与团结,文明礼貌的言行能给人以美的享受。护士不能因个人心情不愉快而迁怒于患者,也不能忧形于色,欣喜无度。护士应以诚实谦让的态度对待沟通对象,且应文明礼貌、举止端庄;对他人的批评虚心接受,宽宏大量;不嫉贤妒能,与同事团结协作。

(3)关心患者,热情负责。护士要对患者关心体贴、热情负责,这体现了人道主义精神,也体现了护士全心全意为人民服务的精神。人与人之间的关系是平等的,这种平等关系同样表现在医疗护理工作中,这就要求护士对患者怀有深切的同情心,这是护士应尽的义务和职责。

(4)恪守信誉,保守秘密。患者对医护人员高度信任,在求医过程中常常会向医护人员

和盘托出自己的心愿和秘密,并期望从医护人员那里得到理解和帮助。因此,医护人员必须恪守承诺,以此得到患者的信赖,建立良好的护患关系。

2. 培养良好的个性品质

护士的个性品质是影响护患关系的重要因素,良好的个性品质对人际交往具有很大的吸引力。通过沟通,护士可以向患者展示自己良好的个性品质和扎实的专业知识。

(1)责任心。护理工作与人类的生命息息相关,责任重大,护士必须具有高度的责任心。一个护士无论操作技术多么熟练,说话态度多么热情,只要其缺少责任心就不可能干好护理工作,也不可能赢得患者的信任。

(2)真诚。对于护士来说,真诚的个性品质位于有能力、有激情等诸多个性品质之前,是最重要的个性品质。护士的真诚能赢得患者的信任和理解,是建立良好护患关系的基础。

(3)尊重。护士的尊重能使患者被尊重的需要得到满足,从而使患者对护士产生亲近感。护士只有细心地观察和了解患者的心理,充分尊重患者的人格和意愿,最大限度地抚慰、消除患者紧张、焦虑的情绪,才能真正达到为患者提供满意服务的目的。

3. 汲取广博的相关知识

要培养良好的沟通能力,就需要护士汲取广博的知识,加强沟通能力的训练。

(1)增加人文底蕴,提高人文综合素质。培养沟通能力必须以人文知识为基础,学习护理美学、护士礼仪、人际沟通等课程,可增加护士的人文底蕴,提高人文综合素质。

(2)创设实践机会,培养沟通能力。通过在护理实验中增设沟通内容,在健康教育中培养沟通能力,在见习、实习中真实感受沟通等教学方式,使护士既能提高人际沟通能力,又能锻炼运用专业知识解决实际问题的能力。

(3)运用多种方法,提高学习兴趣。灵活运用多种教学方法,提高护士学习人际沟通课程的兴趣和主动性。例如,情境课堂演示、情境角色扮演、临床情境体验、案例分析、情境教学、演讲、游戏等教学方法,对培养和提高护士的沟通能力、活跃课堂氛围、提高学习主动性都有很好的教学效果。

4. 掌握娴熟的沟通技巧

作为一名合格的护士,应熟练掌握临床护理工作中的常用沟通技巧,掌握患者的心理效应,遵循沟通的原则,注重印象整饰,善于倾听患者的谈话,注意语言的科学性和艺术性,善于应用非语言行为等娴熟的沟通技巧,这些都对良好护患关系的建立起着积极的作用。



思考题

- (1) 沟通有哪些构成要素?
- (2) 人际沟通的层次和特点有哪些?
- (3) 什么是信息失真? 信息失真的原因是什么? 在人际沟通中如何避免信息失真?
- (4) 影响人际沟通的主要因素有哪些? 人际沟通过程中如何减少这些因素的影响?
- (5) 护士应该如何培养自己的人际沟通能力?