

RENJI

“十一五”规划教材

GOUTONG

杨云山 主编

shiyiwu


guihua

jiaocai

新编中等卫生学校护理专业教材

人际沟通



 江西出版集团
江西科学技术出版社

前 言

本教材以 2007 年全国中等卫生职业教育教学计划和教学大纲为依据,由江西科学技术出版社组织我省相关医学卫生院校的有关专家、教师编写而成。

人际沟通是护理专业学生的一门专业人文必修课。编写本教材的宗旨,是为了适应国内外护理教育发展和卫生服务需求,使学生养成健全的人格、良好的人际沟通和人际交往能力,同时具有一定的人文知识和较强的团队合作能力,并能正确有效地处理工作中的各种冲突,营造和谐的人际关系。本教材根据职业教育“必要的理论知识、较强的实践能力”的人才培养特点,适当增加了实践训练的内容,强化对岗位实践能力的培养。

全书共分七章,内容包括绪论、语言沟通、非语言沟通、沟通技巧、护理工作中的人际沟通、护理工作中的书面语言沟通、护理工作中与特殊需求对象的沟通。教材结合护理专业特点,选择了部分知识链接、典型范例供学生学习阅读;教学活动除理论讲授外,主要采取自学、讨论、演示、模拟训练、角色扮演等方法进行,以强化实践能力训练,提高教学效果;每章之后均附有习题以方便学生自学和复习巩固。

本教材在编写过程中,得到了江西护理职业技术学院、赣州卫生学校、萍乡市卫生学校、宜春职业技术学院等单位领导的大力支持与鼓励,在此表示衷心感谢!

由于编者水平有限,书中错误或遗漏在所难免,恳请广大读者朋友批评、指正。

编 者

2007年12月

目 录

第一章 绪 论	第一节 沟通概述	· 1
	第二节 人际沟通的概念和意义	· 6
	第三节 人际关系的概念、性质和作用	· 8
	第四节 人际关系与人际沟通	· 10
第二章 语言沟通	第一节 语言沟通概述	· 16
	第二节 交 谈	· 18
	第三节 演 说	· 26
	第四节 电子媒体沟通	· 36
第三章 非语言沟通	第一节 非语言沟通概述	· 42
	第二节 非语言沟通的主要形式	· 45
	第三节 非语言沟通的态度要求	· 56
	第四节 非语言沟通在护理工作中的应用	· 59
第四章 沟通技巧	第一节 沟通中的常用技巧	· 64
	第二节 求职和访晤技巧	· 70
	第三节 沟通中人际冲突的原因及处理	· 75

第五章 护理工作中 的人际沟通	第一节	护理工作中的关系沟通	· 81
	第二节	治疗性沟通	· 89
	第三节	处理投诉的沟通技巧	· 105
第六章 护理工作中的 书面语言沟通	第一节	护理书面语言沟通的概念和作用	· 111
	第二节	护理书面语言沟通的方式和原则	· 113
	第三节	护理书面语言沟通在护理工作中的应用	· 116
第七章 护理工作中与 特殊需求对象 的沟通	第一节	与儿童患者的沟通	· 122
	第二节	与老年患者的沟通	· 124
	第三节	与急诊患者的沟通	· 127
	第四节	与危重患者的沟通	· 128
	第五节	与感觉缺陷患者的沟通	· 129
	第六节	与精神障碍患者的沟通	· 131

第一章 绪 论

【学习目标】

- 掌握沟通、人际沟通和人际关系的概念
- 理解人际沟通的基本要素和主要类型
- 掌握人际沟通的意义
- 说出人际关系的内容和作用
- 掌握人际关系与人际沟通两者的关系
- 联系实际说明人际沟通对改善人际关系的作用

第一节 沟通概述

人的社会性决定了人与人之间必须经过沟通和信息交流,达到生存、交往、合作和创造的目的,从而推动社会的不断进步和发展,也就是说人类需要沟通。沟通是形成人际关系的手段,但沟通不是与生俱来的一种本能,而是一种能力,是可以在学习和工作实践中通过培养和训练而不断提高的。在现代社会,沟通已成为人们社会生活中的一个重要组成部分,人们每天都在进行信息沟通。有效的沟通有助于我们保持和改善相互关系,有助于给我们带来事业的成功和生活的快乐。

一、沟通的概念

沟通的研究始于美国 20 世纪 30~40 年代,70 年代末开始传入我国,意指信息的传递和交流。在现代意义上,沟通是指信息发送者凭借一定的渠道(媒介),将信息发送给既定对象(接收者),以寻求反馈从而达到相互理解的过程。沟通的结果不但使双方相互影响,而且还能使双方建立起一定的关系。

沟通有三种形式,即通讯工具间的信息交流,人与机器间的信息交流以及人与人之间的信息交流。本书所指的沟通是最后一种,即人与人之间的信息交流,是沟通中最重要的一种,它使观念、思想、情感和技能在个人或群体间传播,使人类在社会生活中能有效发挥作用,建立和维持工作生活中的相互关系。

二、沟通的基本要素

沟通过程主要由七种基本要素组成,包括信息背景、信息发送者、信息、信息接收

者、渠道(媒介)、反馈和环境等。

(1)信息背景:指引发沟通的原因。一个信息的产生,常受信息发送者过去的体验、对当前环境的感受和对未来的预期等影响,这就是信息的背景因素。而这些背景可能是清晰的,也可能是模糊的。因此,在了解信息时,应考虑背景因素,以帮助理解信息的表面和背景的完整含义。

(2)信息发送者:沟通过程中发送信息的主体,包含个人和团体,这也是信息的来源。

(3)信息:指信息发送者所要传达的观念、思想、意见、情感等具体内容。没有信息的材料不需要媒介去传达,也不需要信息接收者接受。因此,信息是沟通活动的最基本要素。所有的沟通信息都是由语言和非语言行为传递的内容。

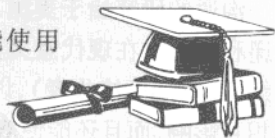
(4)信息接收者:指接收信息的对象,可以是个人或团体,其接受信息后,必需解释信息的含义才能理解其意思。因信息接收者的情绪、经历、知识水平、能力等背景的不同,对于所接收的信息也会有不同的理解。若信息发送者与接收者的理解或解释正好相同,说明这沟通是成功的。

(5)渠道(媒介):指完成信息传递的途径,是连接信息发送者和接收者的桥梁。不同的信息内容在不同的沟通形式中可能有不同的传递渠道。如在面对面的沟通中,信息传递渠道主要是五官的感觉(包括视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等),如护士将手放在患者额头或手上,就是将关心、同情和安慰等信息通过触觉传递给患者。大众传播媒介则以电视、电影、CD机、网络、收音机、广播、书籍、报刊和电话等为渠道。一些非语言的信息还可以通过信息发送者的表情、手势、服饰、姿态等渠道传递。在沟通过程中,信息往往是由多种渠道传播的。

链接

美国护理专家罗杰斯 1986 年的研究表明,单纯听过的内容可记住 5%;见到的内容可记住 30%;讨论过的内容可记住 50%;动手做的事情可记住 75%;教别人做的事情可记住 90%。

启示:在人与人沟通过程中,信息发送者应尽可能使用多种沟通渠道,使信息接收者能更多更快更好地接受和理解这些信息,从而促进有效的沟通。



(6)反馈:指信息接收者将信息加工转化为结果,再将结果回传给信息发送者的过程,也可理解为信息接收者对发送者信息的反应。反馈使得沟通成为一个交互过程,它告诉发送者信息接收者接收和理解每个信息的状态与反应。沟通过程中信息发送者要随时注意反馈,并了解他人是否领会和理解了信息传达的准确意义,并根据反馈情况不断调整发出的信息,以达到有效的沟通效果。在临床护理工作中和患者沟通时,应注意观察对方的反应以调整交流的内容。

在面对面的沟通环境下,反馈的发生相对更直接和迅速。在科技发达、沟通手段先进的当今社会,虽然电话(手机)、传真、互联网等越来越多地成为人们交流的方式,促进了沟通,但也相对减少了人们直接面对面沟通的环境,使反馈部分被削弱了。因此,我们不能忽视在工作生活中与人直接相处的沟通机会。如护士在工作中,可多到病房与患者直接接触,而不是单纯依赖传呼器和监护仪器等。

(7)环境:指沟通发生的场所和周围条件,如餐厅、办公室、病房、礼堂等。环境条件会对沟通产生重要影响。一般正式的沟通只适合在正式的环境中进行,如礼堂适合于表演或演讲,但不适宜交谈。另外,当环境变化时沟通大多也应发生改变。如护士在多人病房里可能不适合和患者交谈隐私问题,而改在小办公室或单独环境里才有可能得到良好的反馈。当周围环境过于嘈杂、温度过高或过低、沟通双方情绪不稳定或思想不集中、双方观念不同或带有偏见也会影响或干扰沟通的正常进行。

三、沟通的类型

沟通的过程是动态的,且形式多样,我们可以根据不同的标准将沟通划分为以下六种不同的类型。

(一)语言沟通和非语言沟通

根据沟通所用的不同符号系统,将沟通分为语言沟通和非语言沟通。其内容将在第二章、第三章中重点讲述。

1. 语言沟通

语言沟通是指以语言符号实现的沟通。语言是人类社会中客观存在的现象,不仅是人际交流中最有效和最便捷的媒介,也是与他人共享文化经验及个人经验的重要工具,它使人与人的沟通可以超越时空的限制。

语言有口语和文字两种形式。现代电子科技十分发达,越来越多的人选择电子媒介沟通。在语言沟通中,我们可根据信息传递的方式分为口头语言沟通、书面语言沟通和电子媒体沟通三种形式。

(1)口头语言沟通:采用口头语言形式进行的沟通,是各种沟通方式中最常用、最直接的一种方式。凡是有语言能力的人,每天都在进行口头语言沟通,它包括交谈、演说、讨论、会议、咨询和访问等。口头语言沟通的特点有:

第一,口头语言沟通多属面对面的沟通,因情感最容易交流而让人感到比较亲切,且反馈及时、直接,若配合表情、服饰、姿态等非语言沟通方式则更有利于双向沟通。

第二,相对于书面语言沟通,口头语言沟通更灵活、便捷,弹性更大,时间上可长可短,内容上可深可浅。

第三,在信息传达过程中,借助口头语言传达的意义损失最少,语言和它本身所包含的意义是联系在一起的,在说和听的传递过程中,接收者可及时完整地理解发送者的语言意义,但也可能难以马上理解或只能部分理解,这说明语言本身的意义在沟通过程中存在损失,这种损失是不可避免的,它与沟通双方的条件有关。但口头语言沟通有及时补充、当场纠正的机会,所以语言本身意义的损失是最少的。

如果信息发送者预先备稿,信息接收者通过做笔记或进行录音可使信息更可靠,

并且还可作为法律或相关依据予以保留。

(2)书面语言沟通:是借助于书面文字或符号材料实现的沟通,它包括阅读和写作等一切传递、接收书面文字或符号的手段,如记录、书信、通知、布告、协议、专业文书(如护理记录、管理文件和论文)等。书面语言沟通不受时空的限制,具有便于修改、有形展示、法律保护、长期保存等优点。把东西写下来,可以促使人们对自己要表达的东西更加认真地思考。因此,书面沟通显得更加严密,逻辑性强、条理清晰。书面语言在正式发表之前能够反复修改,减少了情绪、他人观点等因素对信息传达的影响,使作者所欲表达的信息能够被充分、完整地表达出来。而且,书面语言沟通给信息接收者留有相当大的思考余地,可以让其充分理解这些信息,并按各自的需要将信息加以编码、储存和提取。

书面语言沟通也有自己的不足。相对于口头语言沟通而言,其耗费时间较长,同等时间内,口头沟通比书面沟通所传达的信息要多许多。据统计,花一个小时写出来的书面文字只需 15 分钟就可以说完。书面沟通的另一个不足是不能及时提供信息反馈,无法确保发送者所发出的信息是否收到,信息是否得以正确理解。

(3)电子媒体沟通:是通过电子媒介进行的沟通,它包括电话(手机)、电子邮件、网络沟通(QQ、MSN)等。一般认为此沟通方式既不算口头语言沟通,也不完全属于书面语言沟通,其中电话沟通偏向于前者,电子邮件偏向于后者,网络沟通则介于两种沟通方式之间。因网络沟通可以化名或匿名,故其具有隐秘性,甚至可能带有不真实性。

2. 非语言沟通

非语言沟通是指借助于非语言符号(如表情、手势、仪态、人体触摸、空间距离及非语言的声音等)实现的沟通。非语言沟通有三种方式:第一种方式是通过动态无声的目光、表情、手势等实现沟通;第二种方式是通过静态无声的身体姿势、空间距离及衣着等实现沟通,这两种非语言沟通统称身体语言沟通;第三种非语言沟通的方式是通过声音,如重音、声调的变化、哭、笑、停顿等来实现的。在面对面的沟通过程中,约有 65% 的信息是靠非语言沟通形式来完成的。

人际沟通中的身体姿态与手势、面部表情、声音、语调等是非语言的交流符号,可加强扩大语言性的信息,在特定的情景下可以具体表达语言之外的思想、情感或其他信息,其作用不容忽视。如在临床护理工作中,护士与患者交谈时,她的仪表、身体姿势、眼神、面部表情、语调等,均能有效强化自身的职业特点,使患者消除不良情绪,产生亲近感、依赖感与安全感,能够积极配合护理工作,从而达到早日康复的目的。所以,在人际沟通中,应当重视语言沟通,但也不可忽视非语言沟通的积极作用。

(二) 正式沟通和非正式沟通

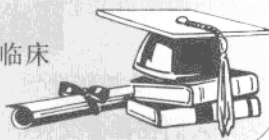
按照沟通与组织系统的关系,可以把沟通分为正式沟通和非正式沟通。

正式沟通是指在一定的组织系统中通过明文规定的渠道,进行信息的传递与交流。如单位的职工大会、科室护士长传达上级会议精神、护士向护士长汇报工作、科室部门之间的工作往来等。正式沟通的特点是沟通渠道相对固定、信息传递准确,但传递速度相对较慢。在正式沟通中,常存在典型的“面具效应”,即人们的行为被掩饰,行为举止变得更符合社会规范。

链接

心理学研究发现,低音频与愉快、烦恼、悲伤的情绪相联系,而高音频则表示恐惧、惊奇或气愤。副语言研究者迪保罗的研究还发现,鉴别别人说谎的最可靠线索就是声调。不老练的说谎者说谎时会低头或躲避别人的视线;老练的说谎者则可以有意控制这些慌乱行为,说谎时不仅不脸红、不低头,还能有意识地以安详的表情迎接别人的目光。但是,说谎时声调提高却是不自觉的,可以真实地透露说谎者言不由衷的心态。

启示:声调与人的情绪紧密相关,包括说谎。护士在临床工作中,有时需要说善意的谎言,例如对某些患恶性肿瘤的患者不直接告知真相等。



非正式沟通是指在正式组织系统以外进行的信息传递与交流,诸如人们私下交换意见、小群体私人聚会、议论某人某事、传播小道消息,都属于非正式沟通。其特点是沟通形式灵活、信息传递速度快,但准确性不一定高。沟通者对于语言和非语言的信息使用较正式沟通随便,其思想、动机、情感、态度和目的,也易在非正式沟通中展示出来,行为举止也更接近本来面目。

(三) 有意沟通与无意沟通

根据沟通的意识性是否明确,可将沟通分为有意沟通与无意沟通。

大多数情况下,沟通都具有一定的目的,这就是有意沟通。每一个沟通者,对自己沟通的目的都会有所意识。通常的谈话、打电话、询问病情、写信、讲课,甚至闲聊,都是有意沟通。

无意沟通是在与人沟通时,并未意识到沟通的发生。无意沟通常不易为人所意识,如护士值晚班时巡视患者,会下意识放慢脚步,降低说话声音。显然,这是护士与患者间有了相互影响和信息沟通,而这种沟通是在无意识中发生的。

(四) 单向沟通与双向沟通

单向沟通是指在信息沟通时,一方只发送信息,另一方只接受信息,接收者不再向发送者反馈信息。如作报告、演讲、下达指示等。

双向沟通是指在信息沟通时发送者不仅要发出信息且还要听取接收者对信息的反馈,发送与反馈可进行多次,直到双方有了共同的理解为止。如护士和患者之间进行病史采集、健康指导等沟通过程。

(五) 上行沟通、下行沟通和平行沟通

按信息流动的方向,将沟通分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

上行沟通是指组织中地位较低者主动向地位较高者沟通,这种沟通有利于组织决策层了解组织内部运行情况及组织成员的意见,从而做出正确决策。

下行沟通是指组织中地位较高的成员主动向地位较低的成员之间沟通,包括上级

把政策、工作目标、计划和任务等向下级传达的沟通。

平行沟通是组织或群体中的同级机构和成员间的横向沟通。这种沟通有利于调整组织成员间关系,并增进相互间的合作和友谊。如医院各科室间的协作、值班护士的值班交接工作等。

在实际工作生活中,为了实现有效沟通,我们应以沟通的具体条件出发,把沟通的有效实现作为衡量标准来选择不同的沟通类型。应扬长避短,把各种沟通类型巧妙地结合起来,共同发挥它们的积极作用。

第二节 人际沟通的概念和意义

人们在社会交往活动中,彼此需要传递思想、提供信息、说明需要、表达情感、传授知识和传播观点,需要倡导一定的思想、规范来帮助和鼓励对方做出某种决定,接受或转变某种行为,促使对方完成其所充当的社会角色和所承担的社会责任等等,也就是说需要人与人之间的沟通。沟通是一种社会行为,也是复杂的人与人之间的联系过程,是人人与人之间通过相互交往、相互作用和相互影响而建立人际关系的社会活动。有了这种沟通,人际关系才得以形成和发展。

一、人际沟通的概念

前面我们已论述了沟通的概念,它可以是通讯工具间的信息交流;也可以是人与机器间的信息交流;还可以是人与人之间的信息交流。所谓人际沟通是指最后一种,即人与人之间的信息交流和传递,这是沟通中最重要的一种,也是在社会生活中人与人之间的联系过程。在这过程中,沟通双方不仅是单纯的信息交流,彼此间还传递着观念、思想、情感、态度和意见等,从而建立起一定的人际关系。

我们把人的观念、思想、情感、态度等看作是信息,把人与人之间的沟通看作是信息交流的过程。要实现人际沟通,必须具备以下三个条件:

1. 沟通双方或多方对交流信息理解的一致性

当彼此的共同点或相似点越多,他们对信息的理解就越可能趋于一致;否则信息的失真度就会增加。

2. 沟通的信息要适当,通道要畅通

要保证沟通的效果,应根据信息的性质选择最适当的信息通道。只有信息通道和信息构成恰当的搭配,才能取得相得益彰的效果。同时,沟通过程不能受主客观因素的干扰,否则同样难以保证信息的真实可靠。

3. 沟通双方或多方要有一定的沟通能力与技巧

人与人之间的沟通,除工作之需外,还有愉悦心智、获取精神安慰等心理功能。根据不同需要采用不同的沟通方式,可达到不同的沟通效果。

在现实生活中,许多误会和冲突通常源于缺乏人际沟通。良好的人际沟通能促进人们之间的相互了解,协调人们的社会生活,使我们在社会中有发挥积极作用及维持生

活中的和谐人际关系。

二、人际沟通的特征

人际沟通是沟通中最重要的一种,在人的感觉能力及范围内,人与人之间会自然发生相互作用,产生相互沟通,它的发生不以人的意志为转移。所以,我们理解人际沟通的特征有下述四个方面:

1. 互动性

互动性是人际沟通的一个重要特征,沟通双方参与相互间的信息交流,处于不断的相互作用和相互影响中,从而构成一个有机整体,是双向的互动理解和反馈过程。

2. 效果性

人际沟通所产生的影响是以说服、改变对方行为为目的,其沟通效果就是指这种作用所达到的程度,沟通的效果性意味着在一定意义上形成和改变沟通者的人际关系类型。如护士在病房巡视时,对遇到的患者报以友善的微笑,那么患者的心理感受是温暖的,反馈给护士的信息是配合,有利于建立友好的护患关系。

3. 不可逆性

发送者一旦发出信息,被接收者接受了则不能收回。如同话一出口,就不能收回一样,所谓“覆水难收”。虽然可以发出其他信息来修正以前信息的影响,但无法消除已实现的效果。所以,在实际工作生活中,我们一定要特别注意避免语言和行为对接收者带来不好的影响或者恶劣的印象。

4. 情境性

人们总是根据时间、地点、双方关系等不同的情形来选择不同的话题进行适当的沟通;另外,沟通者的性格、情绪、文化层次、宗教和信仰等也影响沟通行为,这就构成了人际沟通的情境。因此,在进行人际沟通时,我们应事先根据不同的情境来确定适当的沟通话题,以保证沟通的顺利进行并达到预期的效果。

三、人际沟通的意义

人际沟通普遍存在于社会生活中人与人之间,它是个体社会化的途径,是人类社会存在和发展的前提,是人际关系形成的手段。人际沟通的沟通信息、交流思想感情和协调行为的作用,具有重要的现实意义和社会意义。

1. 有助于形成人的个性,影响人的社会化进程

人的个性成长过程,就是个人经过人际沟通与社会交互作用、适应社会并吸收社会文化的过程,个体在人际沟通中成长、发展和成熟起来,在此过程中获得个体生存发展需要的、社会规范要求的各种素质,使人能在社会中从事活动,增强社会联系和社会意识,积极参加社会公共生活。个体也就完成了一个由自然人向社会人转化的过程。

2. 有助于人的身心健康

人凭借沟通交换信息,提供人身心发展必需的信息,是人与人建立和维持相互联系的方式。心理卫生专家说过:“人类的心理适应,主要是对人际关系的适应,所以人类的心理病态,主要是由于人际关系失调而造成的。”人际沟通不仅是个人生存发展的

需要,而且是满足身心健康的需要。医学的最新研究成果也揭示,独身者寿命偏短是由于比正常人缺乏配偶之间的沟通和由此形成的情感依恋所致。由于缺乏配偶,孤独、烦躁、焦虑、空虚、抑郁等消极情绪常得不到及时倾诉和排解。而不及时消除消极情绪,对身心健康会产生极大的不良影响。

3. 是事业成功的重要保证

据有关统计资料显示,人们在清醒状态下,有70%的时间都用来与他人进行沟通。沟通并不是一种本能,而是一种能力,可以在职业工作中培养和训练出来。当然也有另外一种可能,即我们本来具有的沟通的潜在能力,但因在成长过程中的种种原因,这种潜力被压制住了。对个体而言,要使事业获得成功,就需要在他的职业工作和社会活动中不断学习与沟通。所以,学习和掌握人际沟通的艺术是相当重要的。在医患关系日趋成为社会关注的热点,90%以上的医疗纠纷是由于沟通不当所致的今天,护理工作就不仅仅需要专业的知识与技能,而且越来越需要与他人沟通的能力了。

4. 有助于构建社会主义和谐社会

党的十六届中全会上提出构建社会主义和谐社会,其中就提到“和谐人际关系进一步形成”。和谐社会不仅仅是单个的人与人之间的和谐,还包括个人与集体乃至整个社会的和谐。和谐社会需要健康、和谐的人际关系,它是社会和谐的基础,对人类社会的发展具有重要意义。

第三节 人际关系的概念、性质和作用

人是一种天然的社会性动物,人的社会性决定了人与人之间必然存在社会交往活动,在这种交往活动中就形成了人际关系。在现代社会,人际关系已成为一种开放性的多维网络结构,每个人都置身于各种各样的关系网络之中,人际关系已成为现实社会中人们普遍关注的一个重要问题。我们不仅需要人人拥有健全的体魄、健康的心理,而且还要拥有相互尊重、友爱平等的和谐人际关系。

一、人际关系的概念

所谓人际关系,是人与人之间在交往过程中产生的情感上的关系和心理上的距离。人际关系反映了个人或群体寻求满足其社会需要的心理状态,人际间的交往活动以人的需要为基础,而需要是人的本性,是推动人们进行各项活动的动力,是个体积极性的源泉。因此,人际关系的变化和发展决定于双方社会需要满足的程度。

著名的美国心理学家马斯洛将人的需要归纳为五类:生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要,并认为这五类需要是按层次由低向高发展。以上人的需要都离不开与他人的交往。任何人际关系的确立,都离不开人与人的交往和人的需要两个方面。

人际关系产生于各种复杂的社会关系中,它表现为亲近、疏远、友好、敌对等人与人之间心理上的距离。人际关系的范围很广,有亲子关系、夫妻关系、兄弟关系、朋友

关系、师生关系、同学关系、同事关系、战友关系等。护理工作中最重要的人际关系是护患关系。

二、人际关系的性质

人际关系的性质取决于人际关系中双方需求的满足情况。若双方在交往中需求得到满足,则相互间会产生并保持亲近的心理关系。如护士在与患者的接触中,能理解患者的感受,并关心和尊重患者的需求,在交往中就会满足患者的心理需求,从而建立起良好的护患关系。反之,护士对患者缺乏真诚,表现冷淡,不尊重患者,不考虑患者的心理需求,就会引起患者的不安和反感,双方就可能产生疏远甚至成为对立关系。

三、人际关系的作用

自有人类社会以来,人们就是以群体的形式存在和进化发展的。人在社会中不是孤立、抽象的,人的社会性决定了人与人之间必然有交往活动,而人与人之间由于交往就形成了人际关系。充分认识人的社会性,是建立良好人际关系的基础。而良好的人际关系状况,是人类社会文明进步的重要表现,现已被认为是影响人的重要因素。著名的美国人际关系专家戴尔·卡耐基说过:“一个成功的企业家只有15%是靠他的专业知识,而85%是要靠他的人际关系。”由此可见良好人际关系的重要作用。

人际关系的积极作用,包括以下两个方面:

(一) 对个人的积极作用

1. 从出生之日起就与他人建立了关系

在幼儿园,或者进入学校以后,个人就开始了家庭之外的社会化行为。如何跟老师和同学接触、如何交朋友,都变成了生活中重要的环节。如果与师生都相处融洽、人际关系和谐,那么在学校的学习就会比较顺利,否则就容易发生困难。等到走上社会就业,与领导和同事相处,跟职业服务对象来往,都非得靠良好的人际关系不可。假若跟领导发生冲突,跟同事相处不来,跟职业服务对象关系紧张,都不能保证工作的顺利完成和事业的成功。所以说,良好人际关系的建立,是个人社会化的必经之路,是个人自我发展的根本途径。尤其重要的是,经由良好人际关系而建立的健康的人生态度,将帮助个人完成成熟人格的建立,而这将影响和贯穿于其个人的一生。

2. 科学研究表明人际关系与身心健康密切相关

在一个和睦的学习生活或工作环境中,人与人之间在情感上十分融洽、心情愉快,有安全感。人与人之间的友好之情会增加人的精神力量,提高人的心理稳定性,这就能促进人的身心健康。反之,若一个人在学习工作或是生活环境中人际关系持续紧张,人际间发生了矛盾和冲突,心理差距拉大,双方都会产生不愉快的情绪,如心情抑郁、孤僻、忧伤、暴躁,从而影响身心健康,严重者还会导致心理失常与疾病。

(二) 对社会团体的积极作用

1. 突出社会团体行为的重要性

在现代社会中,随着社会生产力的提高,科学技术日新月异的发展,推动整个人类

社会从封闭走向开放,导致社会分工细化和经济一体化,这就更突出了社会团体行为的重要性。在团体中,成员间协调一致、取长补短、互相学习,互相交换意见与建议,形成互相尊重、互相关照、互相体贴、互相帮助、充满友情与温暖的团队人际关系,这样一方面可以达到形成合力的目的,增添做好工作的保险系数,另一方面便于发挥团体中的整体效能。

2. 团体成员中产生知识互补与性格互补

前者使有技术专长的人集众家所长,大大提高了知识的利用率;后者使团体中成员之间的协调关系大为增强。如护士团队在工作中同心同德、互相帮助,无疑会大大提高工作效率,并使每一个成员保持舒畅的心情。

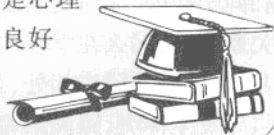
3. 社团成员间产生激励作用

社会团体成员通过彼此间的沟通,可以产生激励作用,给团体中成员带来舒畅、愉悦的积极情绪,激发其对工作生活的极大热情,带来创造的活力,使人的智力与体力得以升华,甚至会产生奇迹。

链接

心理学家曾经做过一个“剥夺”实验:让自愿参加实验的人一个人呆在一个房间里,这里面没有窗户,只有一盏油灯、一张床、一张桌子、一把椅子和洗漱用具,没有电话、电视、书报、纸笔、钟表,由传送带按时送饭。实验者看不到一个人,测试他能一个人独处多久。实验开始的短时间内,他还可以睡觉思考问题,时间长了,实验者开始焦躁、恐惧。实验的最后结果是只能停止。

启示:如果实验不停止的话,也许实验者的最终结果是心理变态乃至精神崩溃。由此可见,人不能脱离社会而存在,良好的人际关系才能保持心理平衡。



第四节 人际关系与人际沟通

人际关系的形成,都是人际沟通的结果。人际关系与人际沟通既有密切的关系,又有一定的区别。和谐社会需要和谐健康的人际关系,而没有人际沟通,就不会有人际关系的形成和发展。通过学习和掌握人际沟通的不同技巧,达到建立和改善人际关系的目的。

一、人际关系与人际沟通的关系

1. 人际关系在人际沟通的过程中形成和发展

任何性质、任何类型的人际关系的形成、发展,都是人与人之间相互沟通的结果。而人际沟通是一切人际关系建立和发展的前提,也是人际关系形成和发展的条件,是建立人际关系的手段和途径。

2. 人际关系的状况由人际沟通的状况决定

如果人们在思想感情上存在着广泛而相对持久的沟通联系,就表明他们之间已建立起了较为密切的人际关系。相反,则表明他们心理不相容,彼此关系紧张。

3. 人际沟通与人际关系研究的侧重点是不相同的

人际沟通着重于人与人之间沟通的形式与过程,而人际关系则是研究人与人之间通过沟通而形成的心理关系与状态。

所以说,人际关系与人际沟通关系密切,但又有所不同。

二、人际沟通对改善人际关系的作用

在人际沟通中,人与人之间传递交流的主要是社会性、心理性的信息,因此可以更确切地说,人际沟通是人们之间相互交流思想、观点、意识、知识、消息、情感、动作和态度等的过程。它是一个复杂的联系过程,是人与人之间通过相互交往、相互作用和相互影响而建立人际关系的社会活动。只有真正达到了思想和感情上的沟通,人与人之间才可能建立良好的人际关系。和谐、友好、积极和亲密的人际关系,就是良好的人际关系。而不和谐、紧张、消极和敌对的人际关系,则是不良的人际关系。

人际沟通对改善人际关系具有重要的作用。人际沟通是人际关系中必需的方式,良好的人际沟通会让人际关系不断改善和密切,同时形成的良好的人际关系又会正面影响人际沟通的态度和沟通频率,并因此带来更深入的人际沟通,这样就会形成良性循环。相反,失败的人际沟通,会给人际关系造成障碍。例如,在学校里,师生关系是教师与学生在教与学的沟通过程中形成的,尊师爱生表明是一种良好融洽的师生关系。在医院里的医护关系是在工作过程中相互联系、相互学习、相互帮助和相互评价的交流过程中建立起来的。

既然人际沟通是一切人际关系实现的前提,是建立人际关系的手段和途径,那么我们就应当通过人际沟通,整合生活在社会中的个体,接受社会信息,学习社会知识并联合起来进行社会活动,从而不断改善和维持和谐的人际关系。

20世纪90年代以来,计算机互联网在世界范围内迅速普及,这对人类的社会生活和文化生活产生了广泛而又深远的影响。其中网络沟通成为了现代人建立人际关系的一种新方式。网络是自由的,但又是虚拟的,网络沟通不见其人,仅以文字和程序传达信息,但这仅是人际沟通的局部。直接的面对面的沟通是人类生活的必需,也是人这种社会性动物生存的本性需求。语言的交谈、声音的感染、目光的对视、身体的接触等都是网络沟通不可能替代也无法替代的。网上建立的人际关系最终也必然要放到现实生活中去检验,其结果是发展或者夭折。所以我们认为,网络沟通可以作为人际

沟通的一种新方式,对形成人际关系特别是远程的人际关系有不可替代的作用。如果以网络沟通作为一种现实生活的补充,那么这种方式可能是对心理健康的一种好的调适。但如果过分依赖网络沟通而减少现实中直接的面对面的沟通机会,沉迷其中,则必然会降低现实生活中人与人交往的能力,甚至会出现心理障碍。

中专是人际关系走向社会化的一个重要转折时期,会遇到各方面的人际关系,如师生之间、同学之间、同乡之间以及个人与班级、学校之间的关系等等。而处于青年期的学生,思想活跃、精力充沛、兴趣广泛,对人际沟通的需要极为强烈。他们力图通过人际沟通去认识世界、获得友谊。他们对人际关系的追求带有较多的理想化色彩,无论是对同龄人还是对师长,常常以理想化的标准要求对方。所以相对于其他人群来说,中专生人际关系的挫折感较强,容易由于在人际沟通中受挫而引发心理障碍。实际上,在中专生的沟通过程中都会或多或少的出现这样那样的问题,但每个在成长中的学生都希望生活在良好的人际关系的氛围中。因此,如何提高人际沟通技巧,不断改善人际关系,无论对学生们当前的学习、生活和心理健康,还是对他们将来进入社会获取事业成功,都有着积极的意义。

链接

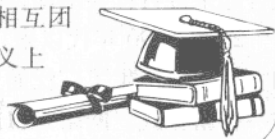
震惊全国的重大杀人案——马加爵事件

2004年2月,云南大学在校生马加爵用锤子将四名同学杀死。他跟警方说,杀人是因为一次打牌时被同学认为他经常作弊而吵架后发生的。最终马加爵因故意杀人罪被判处死刑。马加爵这位曾经获得过全国奥林匹克物理竞赛二等奖、即将毕业走上社会的大学生,为什么会沦为杀人凶手?由此在全国掀起了一场对中国教育和青少年心理问题的反思与大讨论。

启示:马加爵事件虽然是比较极端的案例,但从中我们能够领悟出什么呢?

从人际沟通与人际关系上来分析,我们认为,一方面人们因为社会活动常常需要许多人来共同参与和合作,所以总是处在各种人际关系之中;另一方面每个人在需要、人格和利益等方面都有自己的独特性,与他人并不完全相同。如果不能协调好社会、群体与个人之间,个人与个人之间的关系,就不可避免的会出现各种误会、隔阂、矛盾甚至冲突,从而影响社会的和谐与稳定。

良好的人际关系沟通可以通过传递正确的价值观念和行为准则,弘扬健康的社会风气来促进人与人之间的相互理解、相互尊重、相互团结,从而起到协调人们之间的人际关系的作用。从这个意义上来说,就不会发生类似马加爵事件的悲剧。



综上所述,沟通是一门科学,也是一门艺术,它体现在与人类生活息息相关的各个社会领域。我们要学好这门科学,掌握好这门艺术。沟通能力已成为现代职业人士成功的必要条件,也是我们护理人员在将来的职业环境中必须掌握的重要技能之一。

【案例一】

献血屋前,市民老张在看挂在门口的宣传板。

护士小周迎上前去(微笑):您好,愿意了解献血吗?

老张(疑惑):是的,可我担心会对身体有影响。

小周:健康人适量献血,对身体不会有影响的。(接着小周请老张坐下喝水,并发给老张一些宣传本,然后和医生一起继续介绍。)

老张做了相关检查后,躺到献血椅上开始接受献血了。

小周(观察采血部位):您感觉还好吗?

老张:还不错。

……

【讨论】

(1)案例中的护士小周用了哪些方式(方法)和老张沟通,终使老张解除思想顾虑而勇敢献血?

(2)想想看,护士小周还需做哪些努力,有可能使老张将来成为一名固定的无偿献血者?

(3)案例一中的护士小周在她的工作中,用了和蔼礼貌和专业的用语、亲切关爱的表情和动作(倒水请坐)等,成功地与老张沟通,从而使老张成为了一名无偿献血者。可见在人际沟通中,恰当运用不同类型的沟通方式,对工作的顺利开展和取得成功具有很大的作用。

【案例二】

护士小杨看见候诊厅内坐着一位老太太,表情很悲伤。她走过去,坐在老太太身边,问她是否需要帮助。老太太说老伴刚刚确诊得了癌症,可能已扩散到全身,正在CT室接受医生检查……她说说着便流下了眼泪。护士小杨用同情、理解的目光注视着老太太,并轻轻地抚摩她的手,默默地陪老太太坐着。几分钟后,有患者来叫护士,老太太感激地说:“你去忙吧,我已经好受多了,谢谢你!”

【讨论】

从这个案例可以看出,护士小杨对老太太的关心,给了她很直接的心理安慰。她们之间关于老太太的老伴得了癌症的这个信息的交流,使小杨和老太太之间的关系温暖而亲切。这就是我们需要的人际关系。

在我们的护理工作中,人际关系的积极作用尤其重要。在现实生活中,你也会这样去关心和帮助他人吗?

【案例三】

一名患晚期肿瘤的患者化疗一个疗程后,准备出院了。在肿瘤病房工作5年多的张护士和患者家属一直相处得不错,可临别时张护士不小心说了一句“出院后要好好休息,欢迎你们再来”却激怒了患者。患者最后为这一句话还闹到了院长那里。后来经过张护士的诚意道歉和耐心解释,患者才离开了医院。