



技能型紧缺人才培养培训工程教材
面向21世纪全国卫生职业教育系列教改教材


供中高职(共用课)护理、助产、检验、药剂、卫生保健、康复、
口腔工艺、影像技术等相关医学专业使用



人 际 沟 通

覃琥云 张艳萍 主编



 科学出版社
www.sciencep.com

技能型紧缺人才培养培训工程教材
面向 21 世纪全国卫生职业教育系列教改教材

供中高职(共用课)护理、助产、检验、药剂、卫生保健、康复、
口腔工艺、影像技术等相关医学专业使用

人 际 沟 通

章琰云 张艳萍 主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书详细介绍了人际沟通的常识和人际沟通的技巧,通过一些著名的例子说明人际沟通的方式和重要作用。重点阐述在医务工作中,护士以及医务人员与患者之间的沟通及其在医疗中的应用。倡导注重医疗工作中以人为本的原则。供中高职护理、助产专业学生及相关医学类专业学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/覃琬云,张艳萍主编.—北京:科学出版社,2003.8

(技能型紧缺人才培养培训工程教材,面向21世纪全国卫生职业教育系列教改教材)

ISBN 7-03-011802-2

I. 人… II. ①覃… ②张… III. 人间交往—专业学校—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 057858 号

责任编辑:夏宇 张德亮 / 责任校对:刘艳妮

责任印制:刘士平 / 封面设计:卢秋红

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2003年8月第一版 开本:850×1168 1/16

2004年8月第三次印刷 印张:12 1/2

印数:12 001—19 000 字数:237 000

定价:15.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

技能型紧缺人才培养培训工程教材

面向 21 世纪全国卫生职业教育系列教改教材

共用课教材

- | | | |
|------------|---------------|--------------|
| 1. 急危重症护理 | 11. 医护礼仪与形体训练 | 20. 社会学基础 |
| 2. 中医护理基础 | 12. 专业英语(上册) | 21. 美学基础 |
| 3. 社区护理 | 13. 专业英语(下册) | 22. 医学统计方法 |
| 4. 老年护理 | 14. 计算机应用基础 | 23. 创业就业指导 |
| 5. 护理管理学基础 | 15. 体育与形体、保健 | 24. 健康评估 |
| 6. 康复护理 | 16. 人际沟通 | 25. 精神医学 |
| 7. 精神护理 | 17. 医学文献检索 | 26. 生物学 |
| 8. 康复医学基础 | 18. 伦理学基础 | 27. 护理文秘 |
| 9. 医学科研基础 | 19. 法律基础 | 28. 临床护理实习指导 |
| 10. 循证医学概述 | | |

3 年制中职教材

- | | | |
|---------------|----------------|-----------------|
| 1. 护理概论 | 9. 临床医学概要Ⅱ | 17. 卫生保健 |
| 2. 护理技术Ⅰ | 10. 临床医学概要Ⅲ | 18. 医学遗传学基础 |
| 3. 护理技术Ⅱ | 11. 临床医学概要Ⅳ | 19. 正常人体学基础(上册) |
| 4. 护理技术Ⅲ | 12. 中医学基础 | 20. 正常人体学基础(下册) |
| 5. 成人护理(上册) | 13. 药理学基础 | 21. 精神科护理学 |
| 6. 成人护理(下册) | 14. 病理学基础 | 22. 传染病护理 |
| 7. 母婴与儿童青少年护理 | 15. 病原生物与免疫学基础 | 23. 精神卫生与行为基础 |
| 8. 临床医学概要Ⅰ | 16. 心理学基础 | |

对口 2 年制高职(中专毕业起点)教材

- | | | |
|-------------|---------------|-------------|
| 1. 护理概论 | 8. 临床医学基础(上册) | 14. 免疫学基础 |
| 2. 护理技术 | 9. 临床医学基础(下册) | 15. 人体结构与功能 |
| 3. 临床护理(上册) | 10. 中医学基础 | 16. 生物化学 |
| 4. 临床护理(下册) | 11. 药理学 | 17. 心理学基础 |
| 5. 健康教育 | 12. 病理与病理生理学 | 18. 卫生保健 |
| 6. 护理管理学基础 | 13. 病原生物学 | 19. 物理学 |
| 7. 诊断基础 | | |

5 年制高职(初中毕业起点)教材

- | | | |
|-------------------|------------|---------------|
| 1. 护理学概论 | 13. 儿科学 | 26. 解剖组胚学(上册) |
| 2. 基础护理技术 | 14. 传染病学 | 27. 解剖组胚学(下册) |
| 3. 专科护理技术 | 15. 急救医学基础 | 28. 生理学 |
| 4. 成人护理(上册) | 16. 五官科学 | 29. 生物化学 |
| 5. 成人护理(下册) | 17. 皮肤性病学 | 30. 心理学基础 |
| 6. 母婴与儿童青少年护理(上册) | 18. 老年医学 | 31. 预防医学基础 |
| 7. 母婴与儿童青少年护理(下册) | 19. 中医学基础 | 32. 营养学基础 |
| 8. 健康教育 | 20. 药理学 | 33. 物理学 |
| 9. 诊断基础 | 21. 病理学 | 34. 无机化学 |
| 10. 内科学 | 22. 病理生理学 | 35. 有机化学 |
| 11. 外科学 | 23. 医学微生物学 | 36. 医学遗传学基础 |
| 12. 妇产科学 | 24. 免疫学基础 | 37. 计算机应用基础 |
| | 25. 人体寄生虫学 | 38. 数学 |

3 年制高职高专(高中毕业起点)教材

- | | | |
|-------------|------------|---------------|
| 1. 护理学概论 | 13. 儿科学 | 25. 人体寄生虫学 |
| 2. 基础护理技术 | 14. 传染病学 | 26. 解剖组胚学(上册) |
| 3. 专科护理技术 | 15. 急救医学基础 | 27. 解剖组胚学(下册) |
| 4. 成人护理(上册) | 16. 五官科学 | 28. 生理学 |
| 5. 成人护理(下册) | 17. 皮肤性病学 | 29. 生物化学 |
| 6. 母婴护理 | 18. 老年病学 | 30. 心理学基础 |
| 7. 儿童护理 | 19. 中医学基础 | 31. 预防医学基础 |
| 8. 健康教育 | 20. 药理学 | 32. 营养学基础 |
| 9. 诊断基础 | 21. 病理学 | 33. 物理学 |
| 10. 内科学 | 22. 病理生理学 | 34. 无机化学 |
| 11. 外科学 | 23. 医学微生物学 | 35. 有机化学 |
| 12. 妇产科学 | 24. 免疫学基础 | 36. 医学遗传学基础 |

全国卫生职业教学新模式研究课题组名单

(按汉语拼音排序)

- | | |
|---------------|----------------|
| 安徽省黄山卫生学校 | 吉林省辽源市卫生学校 |
| 北京市海淀卫生学校 | 江苏省无锡卫生学校 |
| 成都铁路卫生学校 | 江西省井冈山医学高等专科学校 |
| 重庆医科大学卫生学校 | 辽宁省阜新市卫生学校 |
| 大连大学医学院 | 内蒙古兴安盟卫生学校 |
| 甘肃省定西市卫生学校 | 山东省滨州职业学院 |
| 甘肃省武威卫生学校 | 山东省聊城职业技术学院 |
| 甘肃省张掖医学高等专科学校 | 山东省潍坊市卫生学校 |
| 广东省嘉应学院医学院 | 山西省晋中市卫生学校 |
| 广西桂林市卫生学校 | 山西省吕梁市卫生学校 |
| 广西柳州市卫生学校 | 山西省太原市卫生学校 |
| 广西南宁地区卫生学校 | 山西省忻州市卫生学校 |
| 广西梧州市卫生学校 | 山西省运城市卫生学校 |
| 广西医科大学护理学院 | 陕西省安康卫生学校 |
| 广州市卫生学校 | 陕西省汉中卫生学校 |
| 贵州省遵义市卫生学校 | 陕西省西安市卫生学校 |
| 河北省沧州医学高等专科学校 | 陕西省咸阳市卫生学校 |
| 河北省廊坊市卫生学校 | 陕西省延安市卫生学校 |
| 河北省邢台医学高等专科学校 | 陕西省榆林市卫生学校 |
| 河南省开封市卫生学校 | 上海职工医学院 |
| 河南省洛阳市卫生学校 | 沈阳医学院护理系 |
| 河南省信阳市卫生学校 | 深圳职业技术学院 |
| 黑龙江省大庆职工医学院 | 四川省达州职业技术学院 |
| 黑龙江省哈尔滨市卫生学校 | 四川省乐山职业技术学院 |
| 湖北省三峡大学护理学院 | 四川省卫生学校 |
| 湖北省襄樊职业技术学院 | 新疆石河子卫生学校 |
| 湖南省永州职业技术学院 | 云南省德宏州卫生学校 |
| 湖南省岳阳职业技术学院 | 中国医科大学高等职业技术学院 |
| 吉林省吉林卫生学校 | |

技能型紧缺人才培养培训工程教材

面向 21 世纪全国卫生职业教育系列教改教材

课程建设委员会委员名单

主任委员 刘 晨

委 员 (按姓氏笔画排序)

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 于瑾美(山东省淄博科技职业学院) | 李新春(河南省开封市卫生学校) |
| 马占林(山西省大同市第二卫生学校) | 杜彩素(大连大学医学院) |
| 方 勤(安徽省黄山卫生学校) | 杨宇辉(广东省嘉应学院医学院) |
| 王立坤(沈阳市中医药学校) | 杨尧辉(甘肃省天水市卫生学校) |
| 王维智(甘肃省定西市卫生学校) | 杨明武(陕西省安康卫生学校) |
| 韦天德(广西南宁地区卫生学校) | 杨新明(重庆医科大学卫生学校) |
| 车春明(陕西省西安市卫生学校) | 汪志诚(甘肃省武威卫生学校) |
| 冯建疆(新疆石河子卫生学校) | 沈蓉滨(成都铁路卫生学校) |
| 申慧鹏(贵州省遵义市卫生学校) | 沙吕律(吉林省吉林大学四平医学院) |
| 刘书铭(四川省乐山职业技术学院) | 肖永新(深圳职业技术学院) |
| 刘文西(陕西省咸阳市卫生学校) | 孟繁臣(辽宁省阜新市卫生学校) |
| 刘平城(湖南省永州职业技术学院) | 林 珊(广东省东莞卫生学校) |
| 孙 菁(山东省聊城职业技术学院) | 林 静(辽宁省丹东市卫生学校) |
| 成慧琳(内蒙古自治区医院附属卫生学校) | 范 玫(沈阳医学院护理系) |
| 纪 林(吉林省辽源市卫生学校) | 姚军汉(甘肃省张掖医学高等专科学校) |
| 许俊业(河南省洛阳市卫生学校) | 贺平泽(山西省吕梁市卫生学校) |
| 何旭辉(黑龙江省大庆职工医学院) | 赵 斌(四川省卫生学校) |
| 余剑珍(上海职工医学院) | 赵学忠(陕西省延安市卫生学校) |
| 吴伯英(陕西省汉中卫生学校) | 徐正田(山东省潍坊市卫生学校) |
| 宋大卫(辽宁省铁岭市卫生学校) | 徐纪平(内蒙古赤峰学院医学部) |
| 宋永春(广东省珠海市卫生学校) | 徐晓勇(吉林省吉林卫生学校) |
| 宋金龙(湖北省三峡大学护理学院) | 莫玉兰(广西柳州地区卫生学校) |
| 张 峻(山西省太原市卫生学校) | 郭 宇(内蒙古兴安盟卫生学校) |
| 张 琳(宁夏医学院护理系) | 郭靠山(河北省邢台医学高等专科学校) |
| 张红洲(山西省运城市卫生学校) | 高亚利(陕西省榆林市卫生学校) |
| 张丽华(河北省沧州医学高等专科学校) | 曹海威(山西省晋中市卫生学校) |
| 张晓春(新疆昌吉州卫生学校) | 梁 菁(广西桂林市卫生学校) |
| 张新平(广西柳州市卫生学校) | 鹿怀兴(山东省滨州职业学院) |
| 李 丹(中国医科大学高等职业技术学院) | 黄家诚(广西梧州市卫生学校) |
| 李 克(北京市海淀卫生学校) | 曾志励(广西医科大学护理学院) |
| 李 莘(广州市卫生学校) | 温茂兴(湖北省襄樊职业技术学院) |
| 李小龙(湖南省岳阳职业技术学院) | 温树田(吉林大学通化医药学院) |
| 李长富(云南省德宏州卫生学校) | 程 伟(河南省信阳市卫生学校) |
| 李汉明(河北省华油职业技术学院) | 董宗顺(北京市中医学校) |
| 李晓凡(黑龙江省哈尔滨市卫生学校) | 潘传中(四川省达州职业技术学院) |
| 李培远(广西桂东卫生学校) | 戴瑞君(河北省廊坊市卫生学校) |
| 李智成(青岛市卫生学校) | 瞿光耀(江苏省无锡卫生学校) |

《人际沟通》编写人员

主 编 覃琬云 张艳萍

副主编 孟夏燕

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 华 (山西省晋中市卫生学校)

张艳萍 (江西省井冈山医学高等专科学校)

武 洁 (四川省达州职业技术学院医学部)

孟夏燕 (山西省晋中市卫生学校)

黄力毅 (安徽省淮南卫生学校)

覃琬云 (四川省卫生学校)

序 言

雪,纷纷扬扬。

雪日的北京,银装素裹,清纯,古朴,大器,庄重。千里之外的黄山与五岳亦是尽显雾凇、云海的美景。清新的气息、迎新的笑颜,在祖国母亲的怀抱里,幸福欢乐,涌动着无限的活力!

今天,“面向 21 世纪全国卫生职业教育系列教改教材”——一套为指导同学们学、配合老师们教而写的系列学习材料,终于和大家见面了!她是全国卫生职业教学新模式研究课题组和课程建设委员会成员学校的老师们同心协力、创造性劳动的成果。

同学,老师,所有国人,感悟着新世纪的祖国将在“三个代表”重要思想的指引下,实现中华民族的伟大复兴,由衷地欢欣鼓舞与振奋。与世界同步,祖国的日新月异更要求每个人“活到老,学到老”,才能贡献到老,终生幸福。学习的自主性养成、能动性的发挥与学习方法的习得,是现代人形成世界观、人生观、价值观和掌握专业能力、方法能力、社会能力,进而探索人生与一生持续发展的基础、动力、源泉。面对学习,每个人都会自觉或不自觉地提出三个必须深思的问题,即为什么学?学什么?怎么学?

所以,教材的编写老师也必须回答三个相应的问题,即为什么写?为谁写?怎么写?

可以回答说,这一套系列教改教材是为我国医疗卫生事业的发展,为培养创新性实用型专业人才而写;为同学们——新世纪推动卫生事业发展的创新性专业人才,自主学习,增长探索、发展、创新的专业能力而写;为同学们容易学、有兴趣学,从而提高学习的效率而写;为同学们尽快适应岗位要求,进入工作角色,完成工作任务而写。培养同学们成为有脑子,能沟通,会做事的综合职业能力的专业人才。

为此,教材坚持“贴近学生、贴近社会、贴近岗位”的基本原则,保证教材的科学性、思想性,同时体现实用性、可读性和创新性,即体现社会对卫生职业教育的需求和专业人才能力的要求、体现与学生的心理取向和知识、方法、情感前提的有效连接、体现开放发展的观念及其专业思维、行为的方式。

纷飞的雪花把我们的遐想带回千禧年的初春。国务院、教育部深化教育改革推进素质教育,面向 21 世纪教育振兴行动计划和“职业教育课程改革和教材建设规划”的春风,孕育成熟了我们“以社会、专业岗位需求为导向,以学生为中心,培养其综合职业能力”的课程研究构思,形成了从学分制、弹性学制的教学管理改革,建立医学相关多专业的高职、中职互通的模块化课程体系,延伸到课程教学内容与教学模式开发的系统性课题研究。

新课程模式的构架,由“平台”和“台阶”性模块系统构成。其中,“平台”模块是卫生技术人员在不同专业的实践、研究中具有的公共的、互通的专业、方法与社会能力内容;而“台阶”模块则是各专业的各自能力成分的组合。其设计源于“互动整合医学模式”。现代医疗卫生服务是一个以服务对象——人的健

康为中心的、服务者与被服务者、服务者(医学与医学相关专业工作者)之间协调互动的完整过程。医疗卫生服务是一个团队行为,需要不同专业人员从各自专业的角度提供整合性的专业服务,才能达到最佳效果。她是“生物-心理-社会医学模式”的完善、提升与发展。

系统化的课程开发与教材编写的依据是教育部职成教司“中等职业学校重点建设专业教学指导方案”(教育部办公厅[2001]5号文)和教育部、卫生部护理专业“技能型紧缺人才培养培训工程”指导方案(教育部教职成[2003]5号文),积极吸收国外护理教育与国外职教的先进教学理论、模式与方法。课程体系在国际平台上得到了同行的认可,她保证了课程、教材开发的先进性与可操作性的结合。教材的主编选自全国百余所卫生类职业院校与承担教学任务的高水平的医院,他们富有理论与实践经验。教材编写中,编写人员认真领会教育部、卫生部护理专业“技能型紧缺人才培养培训工程”的指导原则,严格按照“工程”方案的课程体系、核心课程目标、教学方法而完成编写任务。

使用本套系列教改教材,应把握其总体特点:

1. 相关医学专业课程体系的整体化

高职、中职不同教育层次、不同专业的课程结构形成开放性的科学系统。各“平台”、“台阶”课程教材之间、教材与学生的心理取向以及认知情感前提、社会、工作岗位之间,通过课程正文系统和“链接”、“接口”的“手拉手”互连,为学生搭建了“通畅、高速、立交、开放”的课程学习系统。学生可利用这一系统自主选择专业与课程,或转换专业、修双专业等,以适合自己的兴趣和经济状况、社会和专业岗位的需求,更好地发展自己。

每门课程的教材内部结构分为正文与非正文系统。正文部分保证了模块在课程系统中的定位,非正文部分的“链接”等对课程内容做了必要的回顾与扩展,保证学生的学习和教师的指导能在专业目标系统与各学科知识系统之间准确地互动整合,提高教学的有效性。

2. 学习的能动化

在学生的学习成长过程中,模块化教材体系为教师指导下的学生自主学习提供了基础。学生可以把岗位特征、社会需要与个人兴趣、家庭的期望和经济承受能力相结合,自主选择专业,调动学习的能动性,促进有效学习过程。这种作用已经在国际化职教课程研究中得到证实。

3. 课程学习向实践的趋近化

促进了医学相关专业的的发展,缩小了教学与临床实践的距离。

“平台”与“台阶”的模块化课程结构,使护理等医学相关专业在医疗卫生大专业概念的基础平台上,能够相对独立地建构自己专业的学习与发展空间。于此,“台阶”的专业模块课程,可按照本专业的理念、体系、工作过程的逻辑序列与学生认知心理发展的发展序列,建构二者相互“匹配”的专业课程教学体系,特别是得以形成以“行动导向教学”为主的整合性专业课程,提高了课程的专业与应用属性,使专业教学更贴近岗位要求。

同时,“台阶”性专业课程系列的模块集群为校本课程开发留有空间。

4. 课堂教学活动与学习资源的一体化

学校在现代教学观念与理论引导下,可以按照不同的心理特点与学习方法、学习习惯,引导学生,可以组成不同班次,选择相适合的老师指导。

现代职业教育要求教师根据教学内容与学生学习背景,活用不同的教学模

式、方法与手段,特别是专业课程通过“行动导向教学”的团组互动、师生互动,指导学生自学和小组学习,这样在情境性案例教学中,培养学生的综合职业能力。本套教材配合这样的教学活动,通过正文与非正文内容,恰当地处理重点、难点和拓展性知识、能力的联系,引导学生通过适当形式学习,使学生有兴趣学,容易学,学会解决实际问题,不再是“满堂灌”、“背符号”。

5. 科学性、工作过程与可读性的统一化

教材的正文系统是学习资源的主体信息部分,应当认真研读。正文外延与内涵以专业的科学性及其工作过程为基础,深入浅出,化繁为简,图文并茂。非正文系统,特别是“链接”、“片段”和“接口”的创新性设计,起到系统连接与辅助学习作用。“链接”的内涵较浅而小,而“片段”的内涵较“链接”为多。它们既是课程系统内部不同课程、专业、教育层次之间的连接组件,而且是课程系统向外延伸,向学生、社会、岗位“贴近”的小模块,它帮助学生开阔视野,激活思维,提高兴趣,热爱专业,完善知识系统,拓展能力,培养科学与人文精神结合的专业素质。对此,初步设计了“历史瞬间”、“岗位召唤”、“案例分析”、“前沿聚焦”、“工具巧用”、“社会视角”、“生活实践”等7个延伸方向的专栏。各教材都将根据课程的目标、特点与学生情况,选择编写适宜内容。“接口”表述的内涵较深,存在于另一门课程之中,用“链接”不足以完成,则以“接口”明确指引学生去学(复)习相关课程内容,它是课程连接的“指路牌”。

我们的研究与改革是一个积极开放、兼容并蓄、与时俱进的系统化发展过程,故无论是课程体系的设计还是教材的编写,一定存在诸多不妥,甚至错误之处。我们在感谢专家、同行和同学们认可的同时,恳请大家的批评指正,以求不断进步。

值此之际,我们要感谢教育部职成教司、教育部职业教育中心研究所有关部门和卫生部科教司、医政司等有关部门以及中华护理学会的领导、专家的指导;感谢北京市教科院、朝阳职教中心的有关领导、专家的指导与大力支持。作为课题组负责人和本套教材建设委员会的主任委员,我还要感谢各成员学校领导的积极参与、全面支持与真诚合作;感谢各位主编以高度负责的态度,组织、带领、指导、帮助编者;感谢每一位主编和编者,充分认同教改目标,团结一致,克服了诸多困难,创造性地、出色地完成了编写任务;感谢科学出版社领导、编辑以及有关单位的全力支持与帮助。

“河出伏流,一泻汪洋”。行重于言,我们相信,卫生职业教学的研究、改革与创新,将似涓涓溪流汇江河入东海,推动着我们的事业持续发展,步入世界前列。

纷纷扬扬的雪花,银装素裹的京城,在明媚的阳光下粼粼耀眼,美不胜收。眺望皑皑连绵的燕山,远映着黄山、五岳的祥和俊美。瑞雪丰年,润物泽民。腾飞的祖国,改革创新的事业,永远焕发着活力。

全国卫生职业教学新模式研究课题组
《面向21世纪全国卫生职业教育系列教改教材》
课程建设委员会

刘晨

2002年12月于北京,2004年1月2日修

前 言

随着各卫生职业学校贯彻中共中央国务院关于深化教育改革,全面推进素质教育的决定的深入,许多学校开展了模块化教学模式的改革和学分制改革,取得了可喜的研究性进展。依据“全国卫生职业教学新模式研究课题组”的教育教学改革思想,以及“面向 21 世纪全国卫生职业教育系列教改教材编辑委员会”的要求,由近两年参与课程模式改革的部分学校的教师讨论并编写此教材。

本课程的性质是属于公共模块、公共平台的课程,可以供卫生职业院校的各专业选用,对于开展学分制改革的学校,可以作为个别专业的必修课开设,也可以作为全校性公共选修课开设。在此基础上,本书编者依据两年来的改革实践情况、依据该课程内容,讨论并建构了本教材的体系及教学基本要求。

教材内容总体分为两大部分,即人际沟通的理论知识 and 实践应用。前部分有第 1 章绪论、第 2 章语言沟通、第 3 章非语言沟通共 3 章;后部分有第 4 章沟通技巧、第 5 章在日常生活的应用、第 6 章在护理工作中的应用、第 7 章在医疗工作的应用共 4 章。在章节内容的安排上,体现编者对本课程实践性的认识,重视基本的理论知识和在实践中的应用。

我们在编写中,除了遵循该套教材的普遍原则外,力图从本课程的特点出发,克服文字性说教和呆板的风格,增强图文并茂的趣味性;克服复杂理论的阐述,使用简单通俗的语句;克服对沟通认识的偏见,列举生活或经历的事例,体会沟通的乐趣;克服只能意会不能言传的“技巧”学习,从听、说、读、写、看五个方面学习沟通技巧,达到会听、会说、会读、会写、会看的学习目标。

教材后附有教学基本要求,学时分配建议,以及教学方法、学习方法等建议,学分建议为 2 学分,供参考。

本教材的编写是在全国卫生职业教学新模式研究课题组指导下进行的,得到了江西省井冈山医学高等专科学校、安徽省淮南卫生学校、山西省晋中市卫生学校、四川省卫生学校、四川省达州职业技术学院、科学出版社的大力支持,得到编委会刘晨主任的指导,在此深表谢意。

由于编者水平有限,编写时间较短,本教材会有不少欠缺之处,恳请广大师生给予批评指正。

编者

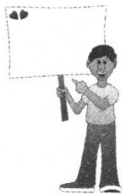
2003 年 6 月

目 录

第 1 章 绪论	(1)
第 1 节 沟通概述	(1)
一、沟通的概念	(1)
二、沟通的过程及要素	(2)
三、沟通的意义	(3)
四、沟通教育概况	(5)
第 2 节 人际沟通概述	(7)
一、人际沟通的概念	(7)
二、人际沟通的方式	(7)
三、人际沟通的特征	(9)
四、影响人际沟通的因素	(12)
第 2 章 语言沟通	(15)
第 1 节 口语沟通	(15)
一、概念	(15)
二、类型与特点	(16)
三、影响口语沟通的因素	(24)
第 2 节 演讲	(29)
一、演讲的概念	(29)
二、演讲的特点	(30)
三、演讲的过程	(31)
第 3 节 书面语沟通	(40)
一、概念	(40)
二、特点	(40)
三、形式与应用	(41)
四、影响因素	(44)
第 3 章 非语言沟通	(47)
第 1 节 概述	(47)
一、非语言沟通的概念	(48)
二、非语言沟通的特点	(49)
三、非语言沟通的意义	(54)
第 2 节 非语言沟通的作用及表现形式	(55)
一、非语言沟通的作用	(55)
二、非语言沟通的表现形式	(56)
第 3 节 非语言沟通的行为准则	(74)
一、非语言沟通的禁忌语	(75)
二、非语言沟通的行为规范	(76)
第 4 章 沟通技巧	(82)
第 1 节 沟通中的“五会”技巧	(82)
一、学会听话——“会听”	(82)
二、学会说话——“会说”	(84)
三、学会阅读——“会读”	(87)

四、学会书写——“会写”	(90)
五、学会观察——“会看”	(92)
第2节 沟通的“游戏规则”技巧	(95)
一、诚信是“金”、尊重是“银”	(95)
二、目的明确是前提、态度端正是关键	(96)
三、人文素养是基础、把握适度是策略	(96)
第3节 处理特殊关系的技巧	(99)
一、营造气氛的技巧	(99)
二、人际影响的技巧	(100)
三、人际冲突处理的技巧	(101)
第5章 人际沟通在日常生活中的应用	(105)
第1节 协调人际关系	(105)
一、通过交谈协调关系	(106)
二、通过电话协调关系	(112)
三、通过书面协调关系	(115)
四、通过非语言沟通协调关系	(118)
第2节 常见关系沟通实务	(124)
一、登门访晤技巧	(124)
二、应聘求职技巧	(127)
三、参加面试技巧	(130)
四、咨询技巧	(132)
第6章 人际沟通在护理工作中的应用	(137)
第1节 协调工作关系	(137)
一、护士的角色特征	(137)
二、协调护患关系	(140)
三、协调同事关系	(145)
第2节 口语与非语言沟通的护理应用	(147)
一、口语沟通的护理应用	(147)
二、非语言沟通的护理应用	(149)
第3节 书面语沟通的护理应用	(151)
第7章 人际沟通在医疗工作中的应用	(156)
第1节 协调工作关系	(156)
一、医生的角色定位	(156)
二、协调医患关系	(158)
三、协调同事关系	(163)
第2节 在诊疗工作中的应用	(166)
一、在问诊过程中的应用	(166)
二、在体格检查中的应用	(172)
第3节 书面语沟通的医疗应用	(173)
一、在医疗应用中的表现形式	(173)
二、医疗文书的应用范畴	(174)
三、医疗文书中常见的书写错误及矫正	(175)
人际沟通教学基本要求	(180)

绪 论



学习目标

1. 解释沟通和人际沟通的概念
2. 说出沟通的重要性
3. 说出人际沟通的主要方式
4. 说出人际沟通的主要特征
5. 说出影响人际沟通的因素

第 1 节 沟通概述

一、沟通的概念

沟通的本意是指开沟使两水相通,后泛指使两方相通联,例如沟通南北的大桥(图 1-1)。现代社会由于科技的发展,为沟通提供了更便利的条件,例如卫



图 1-1 桥梁沟通

星通讯、光纤电视、移动电话、互联网等为信息的传递提供了物质上的保证,使工作更加方便、联系更加快捷准确,而且可以及时传递到世界各地,有效地丰富了人们的社会生活(图 1-2)。



图 1-2 道路沟通

《大英百科全书》指出,沟通是“若干人或者一群人互相交换信息的行为”。《牛津大辞典》指出,沟通是“借着语言、文学形象来传送或交换观念和知识”。美国《哥伦比亚百科全书》指出,沟通是“思想及信息的传递”。美国著名传播学者布农认为,沟通“是将观念或思想由一个人传递给另一个人的过程,或者是个人自身内的传递,其目的是使接受沟通的人获得思想上的了解。”英国著名传播学者丹尼斯·奎尔指出“沟通是人或团体主要通过符号向其他个人或团体传递信息、观念、态度或情感的过程”。

由此可见,沟通是人们通过信息进行社会相互作用的过程。

虽然具体描述各有不同,但是沟通活动一般分为以下四个层次:

自己和自己的对话称为自我沟通。

在少数人之间的沟通称为人际沟通。

组织和其成员、组织和其所处社会环境之间的沟通称为组织沟通。

职业传播者通过大众传播媒介将大量的信息传递给众多的人们称为大众传播。

大众传播与多媒体

大众传播(Mass media)在 20 世纪 50 年代才出现在英文词汇之中,泛指报纸、杂志、广播、电视等生产和传递信息的机构。多媒体(multimedia)是 20 世纪 80 年代出现的新词汇,与大众传播的区别是:第一,普通人们可以是多媒体信息的接收者和制造者,例如收发电子邮件;第二,多媒体的反馈能力很强;第三,大众传媒的信息只能以一对众,多媒体却可以以一对一,以一对寡,以一对众,两者的沟通模式很不同。

链

接

二、沟通的过程及要素

(一) 沟通的过程

沟通的过程是互动的、渐进的过程,即双方均要发出信息,同时又要接受对方的反馈信息,根据反馈信息,调整策略,再次发出信息,如此往返,直到结束(表 1-1,图 1-3)。

表 1-1 沟通过程示意图

甲	乙
1. 发出信息给乙	1. 接受甲的信息
2. 接受乙的信息	2. 发出信息给甲
3. 根据信息调整	3. 根据信息调整
4. 再次发出信息	4. 再次发出信息
.....

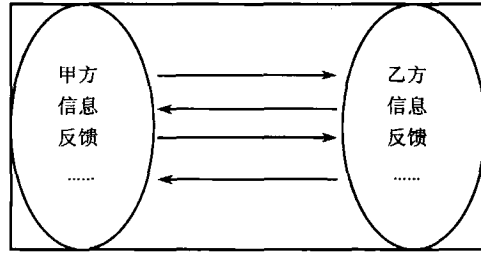


图 1-3 沟通过程示意图

(二) 沟通过程的要素

(1) 信息发送者:指在沟通过程中,发出信息的人。

(2) 信息接收者:指在沟通过程中,接受信息的人。

一般情况下,在沟通的互动过程中,双方互为信息的发出者和接受者。

(3) 信息:指在沟通过程中;双方通过语言或非语言符号传达的思想和情感。

(4) 渠道:指沟通信息传递的途径。人通过五官感觉——视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉感知世界,在沟通过程中人们依靠这五个能够被感知的条件发出信息,也是通过这五种感觉感知信息。

(5) 反馈:指信息发送者与信息接收者之间的相互反应。

(6) 环境:指沟通发生的地方和周围条件。

(7) 干扰:指来自于参与者自身或外在的所有妨碍信息沟通的影响因素,也称为“噪声”(图 1-4)。

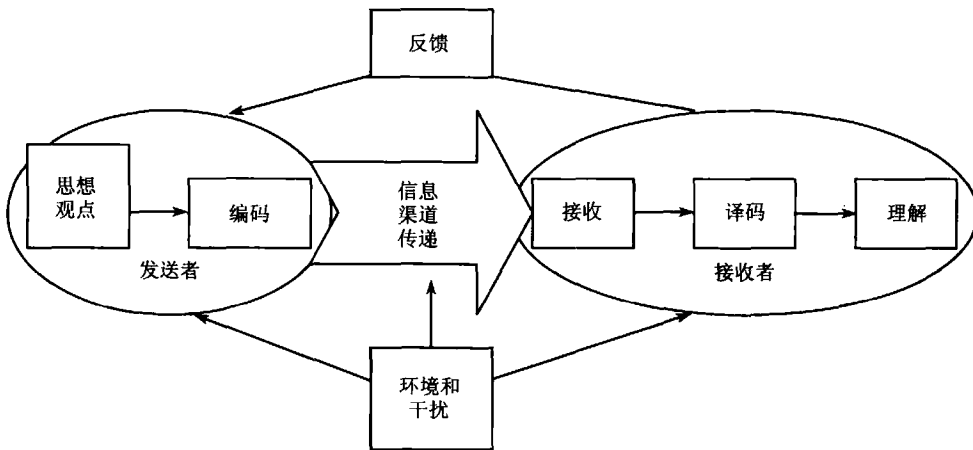


图 1-4 信息沟通过程的模型

三、沟通的意义

个人与个人、个人与群体、群体与群体都需要传递、交流情感、思想和信息,