



中国科学院教材建设专家委员会规划教材
全国医学高等专科学校教育案例版规划教材

供高职高专护理类专业使用

人际沟通

主编 贺伟 肖丹



科学出版社

中国科学院教材建设专家委员会规划教材

全国医学高等专科学校教育案例版规划教材

供高职高专护理类专业使用

人 际 沟 通

主 编 贺 伟 肖 丹

副主编 骆朝辉 李 姓 仝丽娟 马秀梅

编 者 (按姓氏汉语拼音排序)

陈 玮 惠州卫生职业技术学院

贺 伟 新疆医科大学

蒋 红 新疆医科大学

蒋慧玥 广西医科大学

李 姓 江西护理职业技术学院

刘晓霞 运城护理职业学院

骆朝辉 新疆医科大学

马秀梅 齐齐哈尔医学院

仝丽娟 赤峰医学院

万 婷 长沙卫生职业学院

肖 丹 长沙卫生职业学院

杨 源 惠州卫生职业技术学院

科 学 出 版 社

元 08.45.00

(地址: 北京市 100081)

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

本书为中国科学院教材建设专家委员会规划教材,同时也是全国医学高等专科学校教育案例版规划教材。全书共分九章,前六章主要介绍了人际沟通的基本理论、基本常识和技巧,后三章主要按临床科室及特殊人群的分类方式分别介绍各自的特点及独特的沟通技巧。章节短小精悍,语言简练,通过正文叙述与典型案例和知识点的链接,介绍了人际沟通的方式和在日常生活中的重要作用;特别阐述了医护工作中,医生、护士与患者三方相互之间的沟通及其在医疗、护理中的应用。教材紧扣护士执业考试大纲,全面覆盖知识点与考点。兼顾“护考”,各章都有学习目标、小结和测试题及标准答案,便于教师组织教学和学生学习。为方便教学,书后附有统一基本教学要求。

本书供高职高专护理类专业教学使用。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通 / 贺伟,肖丹主编. —北京:科学出版社,2013
中国科学院教材建设专家委员会规划教材·全国医学高等专科学校教育案例版规划教材

ISBN 978-7-03-037442-4

I. 人… II. ①贺… ②肖… III. 医药卫生人员-人际关系学-高等职业教育-教材 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 094284 号

责任编辑:许贵强 / 责任校对:邹慧卿

责任印制:肖 兴 / 封面设计:范璧合

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>

骏杰印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 5 月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2013 年 5 月第一次印刷 印张:9

字数:210 000

定价:19.80 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

2005年,美国著名的克莱恩咨询公司进行了一项调查,在谈到世界500强企业管理人成功的因素时,300位成功的企业管理人中有85%的人认为,他们之所以成功是因为他们善于沟通。在医院管理当中,善于沟通,不仅要善于讲,还要用心听。当患者向医者诉说他的痛苦,陈述他的感受时,不一定都能被医者理解,唤起医者的共鸣;同样,当医者表达诊疗意见、提出配合要求时,也不一定能全被患者领会,赢得患者的合作。因此,医务工作者应注重加强与患者的沟通,充分尊重患者的知情权、选择权,能使患者积极支持、配合医疗工作,减少不必要的医患纠纷。

本教材共分九章,主要介绍了人际沟通的基本常识和技巧,通过正文叙述与典型案例和知识点的链接,介绍了人际沟通的方式和在日常生活中的重要作用;特别阐述了医疗工作中,医生、护士与患者三方相互之间的沟通及其在医疗、护理中的应用,注重倡导在医疗、护理工作中以人为本的原则。编写中以现代医学模式和整体护理模式对护理人员的要求为出发点,力求突出职业教育特点,紧紧围绕“以服务为宗旨,以就业为导向、以岗位需求为标准”的职业教育指导思想,贴近社会生活、贴近专业岗位,结合“以人为本,人文护理”模式,融理论、实践、案例于一体,强调理论与实践紧密联系。

教材的编排以“案例”开篇,围绕教学基本要求做到有的放矢;紧扣护士执业考试大纲,全面覆盖知识点与考点;兼顾护士执业资格考试,各章都有要点总结和复习思考题及标准答案,便于教师组织教学和学生复习;复习思考题采用护士执业考试高仿真模拟试题,有利于学生边学边练。为方便教学,书后附有统一教学基本要求。

本教材在编写中,得到各位编委所在院校及有关专家的大力支持,在此表示诚挚的感谢!本书疏漏之处敬请广大读者批评指正。

编 者

2013年1月

第一节 特定情景中的沟通艺术	1
第七章 护理工作中与特殊人群的沟通(上)	10
第一节 与儿童沟通	11
第二节 与老年人沟通	12
第三节 与患者及其家属沟通	13
第四节 其他工作关系沟通	102
第八章 护理工作中与特殊人群的沟通(下)	106
第一节 与急危重症患者沟通	106
第二节 与精神病患者沟通	111
第三节 与临终患者沟通	115
第四节 家庭访视沟通	119
第九章 护理人际沟通的展望	124
第一节 跨文化背景下护理沟通	124
第二节 现代传媒媒介与沟通	125
参考文献	132
教学基本要求	133
参考文献	137

第一章

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 学习人际沟通课程的重要性	(1)
第二节 护士需要良好的人际沟通能力	(3)
第二章 沟通	(7)
第一节 沟通概述	(7)
第二节 人际沟通理论	(15)
第三节 护理工作中的人际沟通	(22)
第三章 人际关系	(29)
第一节 人际关系概述	(29)
第二节 人际认知理论	(32)
第三节 人际吸引理论	(35)
第四章 语言沟通	(40)
第一节 语言沟通概述	(40)
第二节 交谈	(44)
第三节 有效交谈的技巧	(48)
第四节 书面语言沟通的技巧	(54)
第五章 非语言沟通	(60)
第一节 非语言沟通的基本知识	(60)
第二节 非语言沟通的形式与表达	(64)
第六章 沟通技巧	(74)
第一节 沟通中的常用技巧	(74)
第二节 特定情景中的沟通艺术	(80)
第七章 护理工作中与特殊人群的沟通(上)	(89)
第一节 与儿童的沟通	(89)
第二节 与老年人的沟通	(92)
第三节 与患者及其家属的沟通	(95)
第四节 其他工作关系沟通	(102)
第八章 护理工作中与特殊人群的沟通(下)	(106)
第一节 与急危重症患者的沟通	(106)
第二节 与精神病患者的沟通	(111)
第三节 与临终患者的沟通	(115)
第四节 家庭访视的沟通	(119)
第九章 护理人际沟通的展望	(124)
第一节 跨文化背景下的护理沟通	(124)
第二节 现代传播媒介与沟通	(128)
参考文献	(132)
教学基本要求	(133)
参考答案	(137)

第一章

绪论

绪论

人际沟通是建立人际关系的起点,是改善和发展人际关系的重要手段。传播学中有句名言:The quality of life is the quality of communication(沟通无处不在,沟通无时不有)。无论是在家里、在单位、在公共场所,我们都需要与人沟通。但是,由于沟通过于平凡,就像生活中的水和空气一样,所以几乎没有人去认真思考和研究过,只是按照自己的个性、习惯和爱好去与人沟通,而一旦发生沟通障碍或误会时,也都是责怪别人不理解自己,或是怨他人不好打交道,并不知道自己应该“做什么”和“怎么做”。其实,对任何希望获得成功的人来说,人际沟通都是一个十分重要的课题。

第一节 学习人际沟通课程的重要性

案例 1-1

接到急诊室电话通知有位急性胰腺炎的患者急诊入院,护士做好了一切准备工作迎接患者入院。患者被抬进病房,面色苍白、大汗淋漓、非常痛苦,急需手术。此时,护士面带笑容地对患者家属说:“请不要着急,我马上通知医生为患者检查。”说完不慌不忙地走了出去。

问题:

1. 人际沟通与人际关系之间有何联系?
2. 护士采取这样的接诊方式会造成什么后果?
3. 为什么说护士需要良好的人际沟通能力?

一、人际沟通与人际关系之间的辩证关系

人际沟通与人际关系之间既有密切联系,又有一定的区别。

(一) 人际沟通是人际关系形成和发展的基础

人际沟通(interpersonal communication)是指人与人之间彼此传递信息和寻求共同了解的过程。人际交往,简称交往,它包括两个方面的含义。从动态的角度说,意指人与人之间的信息沟通和物质品的交换。从静态的角度说,人际交往指人与人之间通过动态的相互作用形成起来的情感联系,即通常所说的人际关系。

人际关系(interpersonal relationship)是人们在物质交往或精神交往的过程中发生、发展、建立的人与人之间的关系。离开了人际沟通的行为,人际关系就不能建立和发展。人际沟通是建立在人际关系的基础上,是形成和发展人际关系的途径。因此,不论人际关系的形式和

类型如何,其形成和发展都是人和人之间沟通的结果。有人认为,护士职业成功最主要的因素,就是护士的人际沟通能力。

(二) 人际沟通状况决定人际关系状况

人际关系是人们在社会交往活动中相互形成的心理关系,而人际沟通则是形成人际关系的一种手段,是一项自然而然的、无所不在的活动,正如人体内的脉管系统连接整个人体一样,人际沟通连着整个社会系统。无论是在家里、在单位、在公共场所,都需要与人沟通。如果沟通双方在情感和心理上有着广泛而长期的联系,说明他们之间建立较好的密切的人际关系,其表现为心理距离亲近。如果双方在情感和心理上缺乏沟通的联系,说明他们之间心理距离疏远,难以相容,就会出现人际关系紧张。同时,人际关系一旦确定之后,又会影响并制约人际沟通的频率和状态。但人际沟通频率的高低与人际关系的亲疏并无比例关系。因此,不同类型的人际关系,在沟通频率与关系密疏方面也有着明显的差异。

(三) 人际沟通与人际关系的研究重点不同

人际沟通是人们运用语言和非语言符号系统进行信息交流的过程。人际沟通侧重研究人与人之间联系的形式和程序,人际关系是人们在社会生活中,通过相互认识、情感互动和交往所形成和发展起来的人与人之间相互关系。人际关系侧重于研究人与人沟通过程中的心理和情感关系。

二、建立良好人际关系的意义

人际沟通是一切人际关系建立和发展的前提,是形成人际关系的根本。马克思说:“人们在生产中不仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动,便不能进行生产。为了生产,人们便发生一定的联系;只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自然界的关系,才会有生产。”在社会生活中,每个人都处在多层次、多方面、多类型的人际关系网络中,特别是现代社会中,人际关系状况已成为影响人的重要因素。美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基曾说过:一个成功的企业家只有15%是靠他的专业知识,而85%是靠他的人际关系与领导能力。一滴水怎样才能不干涸?答案是将其放入大海里去。同样,一个人再有能力,其力量也是渺小的,如同一滴水之于大海。要知道,如今已不再是单枪匹马的时代,每个人都要在合作中求生存。只有合作,才能各取所需求得双赢。

在人类社会生活中,人们为了生存,就必然要和别人建立关系,交流信息,形成各种各样的群体,从而也就建立了各种人际关系。良好的人际交往能力以及良好的人际关系是人们生存和发展的必要条件。人际关系的好坏往往是一个心理健康水平、社会适应能力的综合体现。现代社会是一个开放的社会,开放的社会需要开放的社会交往。因此,学习和研究人际沟通的方法,建立良好的人际关系,对每个人来讲都有着重要的现实意义。

(一) 提高工作效率

协调和谐的人际关系有利于提高护理人员的工作效率。护理工作是在以人-人系统为主的工作环境中,人际关系对护士的情绪和心境都有较大的影响。良好的人际关系有利于产生积极向上的工作情绪,形成和谐、融洽、友爱、团结的工作氛围,极大地减轻工作压力和紧张情绪。如果护理人员彼此之间有矛盾、猜忌、冲突,且又缺乏协作精神,必然会影响护理质量,降低工作

效率。护患之间彼此理解,互相关心,就可能增强护士工作的主动性,减少不必要的护患纠纷。同时,良好的人际关系有利于增进群体间的团结合作,更能起到发挥整体效能,提高工作效率的作用。

(二) 有利身心健康

医学模式的转变告诉我们,影响人类健康和引起疾病的不仅是生物致病因素,还与人的心理因素和社会因素有着十分密切的关系。消除孤独,交流情感,任何人都有合群的需要和情感的需要,如果一个人整天工作生活在一个关系紧张、心理压抑的环境中,在一定的条件下就可能导致身心疾病,如常见的高血压、溃疡病、神经衰弱等。人际交往既然能够消除孤独、交流情感,减轻痛苦、增加快乐,那么就必然具有减少疾病、延年益寿的作用。良好协调的人际关系,可以使人心情舒畅,自信心增强,工作热情增加,产生安全感。正如人们所说:“人逢喜事精神爽”,就是指人际关系对身心健康能够产生积极作用。有利于营造良好健康的服务氛围,促进服务对象的康复及医护人员的身心健康。

(三) 陶冶情操

人际关系对陶冶人们的心灵情操具有重要的作用。人总是在观察自己与他人的相互作用中了解自己、获得对自我评价有参考价值的信息。人们在交往过程中,彼此间情感上的相互交流,性格上的相互影响,行为上的相互作用,都会对另一方发生一定的影响。如一个胆小怕事的人到一个充满热情、充满关心的环境中工作,就会逐步受之影响,变成敢与周围人群交流,能够大胆开展工作的人。因此,广泛的人际交往可以丰富和发展良好个性,促进和更新知识结构,改进和创新思维方式,陶冶和净化心灵情操。

(四) 及时交流信息

信息交流的最基本形式是人际交往。人们在交往过程中可以迅速、准确、广泛、直接地获取更多的知识和信息。如护士与患者的交流,可以准确地收集资料,为确定护理目标、评估病情、制订护理措施等提供可靠的依据;同时,增进患者对护理工作的理解、信任和支持,提高患者对护理工作的满意度。

(五) 有利于适应医学模式的转变

随着社会发展和医学科技的进步,人们逐渐认识到,人类的健康和疾病不仅受生物因素的影响,而且与人的心理因素及社会因素有十分密切的关系。于是,传统的生物医学模式被生物-心理-社会医学模式所取代。建立良好的人际关系,要求护士从整体上为患者服务,主动关心和了解患者的需求,熟悉和掌握患者的心理活动,并积极进行沟通和疏导,这无疑会促进患者的康复。

第二节 护士需要良好的人际沟通能力

在人才竞争日益激烈的时代,具备良好的人际关系是优秀护理人才在竞争中立于不败之地的关键。良好的人际关系,不仅是做好工作的需要,也是每个人的主观愿望。对于护士来说,建立良好的护理人际关系,对护士本人、护理群体、医院乃至社会都具有重要的现实意义。

案例 1-2

小王毕业后分配到市人民医院外科工作,今天是她第一天上班,见到科主任和护士长她紧张得说不出话,也忘了做自我介绍,当同事们亲切地和她问好时,她只是木讷地点点头,患者看到病房来了一位新护士,微笑着与她打招呼,她也是不知道该不该笑,最后只是咧了一下嘴角。晨会时听到大家用流利的语言进行交谈非常羡慕,同时也对自己今天的表现很不满意,但后来她又想,我只要理论好、技术精就行了,会不会讲话并不重要。

问题:

1. 你认为护士小王这种想法对不对?为什么?
2. 护士应具备的人际沟通能力有哪些?

一、培养人际沟通能力的必要性

马克思说过:“人是一切社会关系的总和”,“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展”。随着社会的不断发展,人们对生活质量和健康需求提出了更高的要求。患者需要与护士沟通,希望从护士那里了解更多与疾病相关的治疗与预防知识。有研究表明,77.8%的患者希望与护士每天交谈1次,86.9%的患者希望与护士沟通的内容和疾病有关。由此可见,患者对自己的生活质量和健康需求都给予了更多的关注,对医疗护理的质量也提出了更高的要求。因此,作为一名合格的护士,应该具有良好的沟通能力。

(一) 社会活动需要沟通能力

马克思在创立历史唯物主义时,就阐述了人际交往对社会发展所产生的作用不可忽视。人类生存离不开人与人之间的交往,没有人际交往,就不会形成和发展人的各种社会关系,就不会产生人类与自然的关系,就不会有生产。当一个人的活动是非个人的,是与他人相依存的活动时,他本身就是社会活动。如教师上课要与学生交往;推销员销售产品与客户交往;护士工作要与患者交往等。与人交往就需要培养沟通能力,良好的沟通能力能够促进更广泛的社会交往。护士的沟通能力是建立良好护患关系的重要条件。

社会活动需要沟通,人们在生活中每时每刻都离不开社会实践活动,总不免要与他人沟通。但是,沟通本身也不是非常容易的事。要向他人表达一个意思,始终说不清楚;要为他人办一件好事,但有可能弄巧成拙;本来想与他人解除原有的隔阂,但可能弄得更僵。所以说,现实的社会实践活动需要有一定的沟通能力。

(二) 护士职业需要沟通能力

无论你从事哪一个行业,都需要与他人沟通。在医疗护理工作中,整体护理活动的实践证明,护士需要用70%的时间与他人沟通,包括与患者沟通,与医生沟通,与护士群体沟通,与其他健康服务者沟通,剩下30%的时间用于分析问题和处理相关事务。很显然,护理不仅需要专业知识和技能,而且越来越需要与他人沟通。医学模式的转变,不仅要求护士具有扎实的基础理论和熟练的专业技能,更需要有与他人沟通的能力。

护士的沟通能力是建立良好护患关系的重要条件。人际沟通是临床护理过程中不可缺少的环节,沟通是信息从一个人传递到另一个人的过程,包括意见、情感、思考等的交换,借助语言、文学、表情、手势、符号等方式来传达。在临床护理过程中,无论执行何种技术或步骤,沟通在护理过程中都是不可缺少的要素。没有沟通,护理人员就无法评估患者,照顾患者或评价护理效果;没有沟通,护理就不易达到具体目标。无论是倾听家属的抱怨,给予患者护理指导或健

康教育,还是进行护理活动,均离不开沟通。

(三) 个人发展需要沟通能力

沟通能力是一个人生存与发展必备的能力,是决定一个人成功的必要条件和金钥匙。越来越多的人已经认识到人际沟通在个人发展中的重要作用。西方人才理论认为,个人事业成败受自身和社会两大因素的制约。1995年,哈佛大学的一项调查结果表明:在500名被解雇的员工中,因人际沟通不良导致工作不称职者占82%。由此得知,沟通是个人事业成功的重要因素。只有与他人进行良好的沟通,才能建立良好的人际关系。现代社会中,每个人都希望通过有效的人际沟通建立良好的人际关系,并在良好的人际氛围中创造发展机会,实现个人奋斗目标。

1. 正确评价自己 良好的人际关系有助于提高个人在认知、规范和评价方面的能力,起到正确评价自己,防止“夜郎自大”。每个人对自己的评价都可能因个人所处的环境、接受的教育、内在的因素而产生差异,都想通过他人的评价来帮助进行自我判断,在观察自己对他人的作用中了解自己,获得对自我评价中有参考价值的信息。如果不经他人的看法就来证实自己,自我评价的结果就可能不真实。当自我评价同时也得到他人的认可和支持时,这种评价就能够得到强化。

2. 增强个人的实力 通过有效的人际沟通建立良好的人际关系,有助于增强个人的实力。现代社会的高度分工和多维合作,迫切需要人们学会沟通并具有协调合作的能力。所谓“找米下锅,借鸡生蛋”等都是通过友好合作的途径,充分利用“外脑”优势来充实自己的大脑,丰富自己的知识,增加自己的实力。当今社会缺乏良好的沟通技巧,就不可能与他人建立良好的人际关系;没有良好的人际关系,就无法在激烈的竞争中立于不败之地。

3. 获得竞争机会 对于现代社会的创业者来说,创造条件,把握机会是走向成功的必经之路。马太效应显示,机会帮助成功,成功带来更多的机会。在社会主义市场经济条件下,人们崇尚平等规范下的实力竞争,良好的人际沟通能力,就可以帮助个人获得更多的竞争机会,就能在每次机会到来的时候把握机会,获得成功。

4. 自我实现需要 生活在社会中的人们,不仅有“衣食住行”方面的生理需要,“生老病死”的安全需要,还有社会交往的需要、被人尊重和理解的需要以及自我成就、自我实现的需要。所有这些需要,都必须通过有效的人际沟通,建立良好的人际关系之后才能实现。只有个体的人与他人建立良好的关系后,才能与自然界抗衡,才能成功实现人和自然界之间的物质和能量交换,才能有效地从自然界中获得信息并对自然界进行改造,才能实现和满足个人的生理和安全需要。

人际沟通对于人的个性发展和重要影响是不言而喻的。正如马克思所说:“只有在集体中,个人才能获得全面发展其才能的手段,也就是说,只有在集体中才有可能有个人自由”。一个人只有与他人进行良好的沟通,才能在与他人的关系中正确认识自我,并为实现自我的价值与目标和自身的全面发展创造必要的条件。

二、人际沟通课程与护理工作的关系

人际沟通与护理工作有什么关系?人际关系学专家戴尔·卡耐基说过:“与人相处的学问,在人类所有的学问中应该是排在前面的,沟通能够带来其他知识不能带来的力量,它是成就一个人的顺风船。”

学习人际沟通课程的目的是为了协调人与人之间在社会活动中的能力和行为方向,克服个人局限性,提高工作效率。人际沟通是人际交往的起点,是建立人际关系的基础。心理学家认为,一个人除了8小时睡眠外,其余70%时间用在直接、间接的人际沟通;为此,学习人际沟通课

程,培养沟通能力,对于每个护士、医院乃至社会,都有着重要的现实意义。

(一) 有利于增进护患关系

护患关系是护理工作中的重要关系。良好的护患关系,可以帮助护士及时收集患者资料,制订切实可行的护理计划和健康教育内容;及时向患者传递信息,取得患者的支持和理解;可以在与患者相互理解中妥善解决各种矛盾,并在护患之间建立良好的工作环境。

(二) 有利于促进护患双方的身心健康

护士与患者在情感、思想、认识等方面相互交流,性格上相互影响,行为上相互作用的过程,有利于促进护患双方的身心健康。英国著名文学家、哲学家培根有句名言:如果你把快乐告诉朋友,你将获得两个快乐;如果你把忧愁向朋友倾吐,你将被分担一半忧愁。

(三) 有利于创造良好的工作环境

良好的护患关系,能够营造协调和谐的环境,与患者之间建立相互理解、相互信任、相互支持、相互关心良好氛围,从而产生良好的心理气氛。在这种良好的心理气氛中,医护人员能得到心理满足,并将这种满足应用到为患者治疗、护理等方面,使患者得到更大的满足,从而解除由疾病带来的焦虑、恐惧、紧张等消极心理情绪,增加战胜疾病的信心。

(四) 有利于新型医学模式的需要

随着社会的发展和医学科学的进步,人们逐步认识到影响人类健康的因素,除了疾病因素之外,还与人们的心理因素和社会因素有关。于是新型的生物-心理-社会医学模式取代了传统的生物医学模式。新型医学模式的建立,要求护患之间保持主动、有效的沟通,护士通过沟通了解患者的各种需求,掌握患者的心理需要,及时进行有效疏导,以达到差异促进患者康复的目的。

护理是健康所系、性命相托的事业,合格的护士应将培养自身的优良素质,作为执着追求的目标加以认真地实践。以自己的勤奋和才智为人类健康奋斗,“把有限的生命投入到无限的为人民服务中去”,不断提高自身的整体素质。



要 点 总 结 与 考 点 提 示

1. 人际沟通与人际关系的主要联系与区别。
2. 建立良好人际关系的意义。
3. 培养人际沟通能力的必要性。
4. 在护理工作中,如何进行正确的人际沟通。



复 习 思 考 题

A₁ 型题

1. 下列哪项不是建立良好人际关系的意义()

- A. 有利于创造良好的工作环境
- B. 有助于提高护理工作效率
- C. 有助于护士的自我认识
- D. 有利于适应医学模式的转变

E. 有助于护士的全面发展

2. 下列哪项不属于个人发展需要的沟通能力()

- A. 正确评价自己
- B. 增强个人的实力
- C. 自我实现需要
- D. 获得竞争机会
- E. 创造良好的工作环境

第二章

沟 通

沟通是人类社会生活中每个人必备的能力,在现代社会生活中对于个人发展、家庭和睦、事业成功乃至社会进步都是非常关键的。对护理人员而言,沟通更是一种专业素质,有效的沟通是护理人员建立良好人际关系的基础和前提。只有通过有效的沟通,护理人员才能了解患者疾病的发生与发展,获得第一手临床资料,为其抢救、治疗和护理提供可靠的临床信息;只有通过有效的沟通,护理人员才能赢得患者及家属乃至全社会的理解与信任,得到他们的理解与支持;只有通过有效的沟通,护理人员才能创造和谐的工作氛围,更好地发挥医疗护理团队的作用,为患者提供更专业的护理服务。

第一节 沟通概述

案例 2-1

护士小王为 83 岁的李大爷做药物过敏试验,患者出现严重过敏反应,经全力抢救脱离了危险。护士长与患者家属沟通后得知李大爷年轻时曾有过类似情况,而且有确切的食物过敏史。次日晨会后护士长召集护士会议,提醒大家做药物过敏试验前一定要向患者和家属详细询问过敏史,避免工作疏忽给患者带来不必要的痛苦,确保患者的生命安全。事后小王主动向护士长说明自己向患者本人询问过敏史时李大爷说不清楚,患者家属又不在,就没再仔细询问家属而给李大爷做了过敏试验,并表示今后一定引以为戒,认真仔细做好每一项护理工作。

问题:

1. 护士应该怎样做才能避免此类情况的发生?
2. 人际沟通如何分类?护士长的沟通方式属于哪种类型?
3. 沟通的要素有哪些?

一、沟通的概念与意义

(一) 沟通的概念

“沟通”的原义是指开通沟渠使两水相通。而现代“沟通”一词已泛指人与人之间的彼此相通,即所谓的“人际沟通”。

沟通(communication)随着人类社会的形成而产生,是人们建立人际关系,彼此交往的基本形式。其含义广泛,可以是人与人(人际)、人与机器(人机)或通信工具(如两部传真机)之间的信息传递。此处的“沟通”是指人际沟通,即人与人之间信息传递的过程,也称为交往或交流。

沟通作为一个社会心理学名词,有狭义与广义之分。狭义的沟通是指以信息符号为媒介,人与人之间进行的信息、思想和感情的交流。广义的沟通是指整个人类社会的沟通过程,不仅包含信息、思想和情感的传递,同时也包含相互作用的个体全部的社会行为,以及通过各种大众传播媒体所进行的沟通。此处采用狭义的沟通概念,即人与人之间借助语言和非语言行为交换信息、思想和感情的过程。

(二) 沟通的意义

人际沟通是人与人之间交往的起点,是人们运用语言或非语言符号系统传递信息的过程,是建立人际关系的基础。沟通在传递信息、维护健康、促进个体发展、协调社会关系等各方面都有着重要的作用和意义。主要体现在以下几个方面。

1. 传递沟通信息 人们通过与他人之间的沟通,可以及时提供及传送信息,并搜集自己所需要的各种信息。

2. 促进心理保健 沟通是人最基本的社会需要之一,也是与外界保持联系的重要途径,对维护身心健康具有非常重要的作用。通过沟通可以向亲朋好友诉说自己的喜怒哀乐,不仅能够增进彼此间的情感交流,还能有效缓解心理压力,消除孤独、焦虑等不良情绪,化解忧伤,增强安全感,保持心理平衡。

3. 提高认知能力 人际关系的建立均以社会认知的结果为基础,而个体的社会意识则是在人与人之间的不断交往中,接受大量的社会性刺激逐渐形成与发展的。在社会现实生活中,因为人们各自的经历不同,每个人都形成了自己特有的社会认知结构。即使接受同样的社会刺激,由于个体的认知结构不同也会形成不同的社会认知。个体自我意识的建立也是在沟通及相互作用中逐渐发展和成熟起来的。美国心理学家费士丁曾说:“人在缺乏客观非社会标准的情况下,会通过与他人的对比来认识及评估自己。”说明个体在与他人进行沟通中,通过了解他人对自己的态度和评价来认识自我,形成自我概念,并在与他人的比较中不断地完善自我。人们就是在社会生活中通过人际沟通不断提高自身的社会认知能力和自我认知能力。

4. 建立及协调人际关系 沟通不仅能够提供大量的信息,建立一定的人际关系,良好的沟通还具有很强的协调功能。人与人之间通过相互交往建立的人际关系,必须通过不断的沟通来协调。因为沟通能够使人们彼此间不断增进相互了解,促进相互吸引或消除误会,增强团结,增进友谊,从而促进人际关系的和谐与发展。而人与人之间通过相互交往形成的一定的社会关系,也必须通过不断的沟通来协调。如为了协调社会大众共同活动的需要,使社会成员之间有秩序地生活,避免各种矛盾与冲突,人们在交往中制订了一系列的行为规范和行为准则,而这些规范及准则要发挥其应有的作用,就必须通过人际沟通将信息传达给每个社会成员,使人们的社会行为保持协调一致,社会才能处于和谐稳定和有序的状态之中,从而促进整个社会的协调发展。

5. 改变知识结构、态度及能力 在个体的成长与发展过程中,只有通过人际沟通才能掌握特定社会环境的语言,从中了解及获得社会知识而改变自身的知识结构,并通过与他人交换意见,交流思想及感受,改变自己的态度,不断提升个人能力。

二、沟通的类型与要素

(一) 沟通的类型

任何沟通都是信息传出者与信息接受者之间的交流和联络。沟通可根据沟通的对象与行

为、使用的符号系统、沟通的渠道、信息流向、目的、内容及有无意识性的不同进行分类。

1. 根据沟通的对象和行为活动的不同分类

(1) 内在传播(internal transmission):是指在信息的作用下,个体对自身神经思维运动所作出的各种反应,也称个体传播或亲身传播。

语言是思维的外壳,个体的语言能力制约着内在传播的效果。如据史料记载,我国历史上最伟大的浪漫主义诗人李白,仕途不顺,25岁遂辞亲远游,后受诏入长安,又遭奸佞谗毁,被“赐金放还”后隐居山林,南北飘泊,曾蒙冤“安史之乱”受株连而初囚浔阳狱,后遇赦又蒙冤被流放,可谓历经坎坷。怀才不遇的他每日必饮,每饮必醉,醉时长吟,妙语横生,才有《蜀道难》《将进酒》《行路难》等绝世佳作,其中“蜀道难难于上青天”、“天生我材必有用,千金散尽还复来”、“长风破浪会有时,直挂云帆济沧海”等千古绝句,突出反映了诗人在政治道路上遭遇艰难后的思想、观点及感情的激荡起伏和复杂变化。这个过程就是内在传播的过程,是诗人自己的人生经历,挖掘头脑中储存的各种信息,在入仕与归隐的矛盾与冲突中,自己与自己进行讨论和思想交流的结果。

(2) 人际传播(interpersonal dissemination):广义的人际传播是指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。人际传播的特点是直接性、规模小、范围易控制和获得反馈的机会多等。

(3) 组织传播(organizational transmission):是指在一定组织内成员与成员、组织与组织、组织与环境之间进行的信息和情感交流。组织形成的过程就是组织传播的过程,它是组织活力的源泉,对改善组织关系、发挥组织功能和保证组织健康发展具有重要的作用。组织传播通常采用会谈、会议、文件等形式进行。组织传播具有很强的组织性,涉及管理学和公共关系学等相关学科的知识。

(4) 群体传播(group transmission):是指个体对群众的传播,一般为单向传播。授课、演讲是群体传播中最常见的形式。

(5) 大众传播(inter-massed transmission):是指职业化的传播机构通过传播媒介,如网络、广播、电视、报刊等对大众所进行的传播。其特点是受众多、规模大、时效性强、无组织性、传播速度快、不易反馈,同时需要专门的传播媒介(机构)参与等。大众传播具有认识、教育、娱乐和宣传四大功能。

2. 根据沟通使用的符号系统分类

(1) 语言沟通(language communication):是指通过使用语词符号实现的沟通。这是一种最准确、最有效、最广泛的沟通方式。语言沟通的过程可以超越时空,既可记载、研究和撰写人类的历史与现状,也能与更多的人分享积极的思想与各种知识(详见第四章语言沟通)。

(2) 非语言沟通(nonverbal communication):是指借助于服饰、表情、姿势、动作、气质、体触、类语言等非语词符号实现的沟通。非语言沟通产生的“此时无声胜有声”绝不是简单的主观感受,而是一种客观事实(详见第五章非语言沟通)。

3. 根据沟通渠道的不同分类

(1) 正式沟通(formal communication):是指通过正式的组织程序,按组织规定的线路和渠道所进行的信息传递与交流。如会议制度、汇报制度、文件下传与呈送、组织间公函往来等。正式沟通具有沟通渠道相对较为固定、信息传递较为准确、受重视程度较高、沟通速度较慢等特点,同时正式沟通过程中经常存在典型的“面具”效应。

(2) 非正式沟通(informal communication):是指正式沟通渠道之外的信息交流传递。这是建立在日常人际关系基础上的一种自由沟通,没有明确的规范和系统,不受正式组织体制的约束,不受时间和环境的限制,没有固定的传播媒介,如同信息流通的“自由市场”。如组织成员之

间的私下交谈、朋友间的聚会、各种传闻轶事、小道消息等。非正式沟通具有沟通形式方便灵活、不受限制、内容广泛、信息传递速度较快等特点,所以非正式沟通有利于传播一些不便于正式沟通的信息,有利于获得一些正式沟通中难以获得的信息。但由于非正式沟通形式过于随便,所传递的信息不一定可靠。因此,人们对通过非正式沟通渠道获得信息的真实性要进行甄别,不可轻易相信。

正式沟通和非正式沟通都客观存在于组织机构中,两种沟通渠道相辅相成。有经验的管理者通常以正式沟通为主,必要时通过非正式沟通提高管理的效果。

4. 根据沟通信息的流向分类

(1) 纵向沟通(vertical communication):是指沿着组织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。上行沟通渠道是指自下而上的信息交流,即“下情上达”,也称反馈,具有非命令性、民主性、主动性和积极性等特点。下行沟通渠道是指上级机关按照隶属关系自上而下进行的信息沟通。主要用于上级对下级传达政策、下达任务与目标、提供关于组织程序和行动的情况,即“上情下达”,具有指令性、法定性、权威性和强迫性等特点。

(2) 横向沟通(horizontal communication):是指在组织内部横向部门和人员之间进行的信息传递,又可进一步分为平行沟通渠道和斜行沟通渠道。平行沟通渠道是指在组织内部同一层次人员之间进行的,具有非命令性、协商性和双向性特点的信息沟通。斜行沟通渠道是指在组织内部既不在同一条指挥链又不在同一层次人员之间的进行的,具有协商性和主动性特点的信息沟通。

5. 根据沟通有无信息反馈分类

(1) 单向沟通(one-way communication):是指信息发出者只发送信息,信息接受者只接受信息的沟通过程。如作报告、讲课、演讲、看电视、听广播、领导布置任务等。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。进行单项沟通时应特别注意沟通渠道的选择、接受者的接受能力、信息发送的完整性和信息表达的准确性等。

(2) 双向沟通(intercommunication):是指沟通双方同时互为信息的发出者和接受者。如谈心、讨论、病史采集、健康评估、健康指导等。双方的信息可以通过反馈环节形成一个循环往复的过程,具有信息内容传递较为准确、有利于联络沟通双方情感、改善沟通双方人际关系、增强信息接受者信心、信息传递速度较慢等特点。

6. 根据沟通目的分类

(1) 征询型沟通(inquiry communication):是指以获得期待的信息反馈为目标的沟通。一般通过提问的方式进行。护患之间征询型沟通的主要表现形式是评估性交谈,即护士收集患者相关健康或疾病信息的过程。通过征询型沟通护士可以获得患者的既往史、遗传史、家族史,目前健康或疾病信息、精神及心理状况,此次住院的主要原因和护理需求,日常生活方式和自理能力等方面的信息,为明确护理诊断,制订切实可行的护理计划,实施科学有效的护理措施等提供了可靠的临床依据。

(2) 告知型沟通(informative communication):是指以告知信息接受者自己意见为目标的沟通,通常采用语言沟通的方式。护士可以通过告知型沟通方式为患者提供有关信息,如自我介绍、医院环境和规章制度介绍等。

(3) 说服型沟通(persuasive communication):是指以改变信息接受者态度为目标的沟通,主要采用说理的方式进行。因为说服型沟通的目的是要改变他人的观点、态度、思想、情感等,所以难度较大。护患之间的说服型沟通通常以指导性交谈的形式出现,即由护士(指导者)向患者(被指导者)指出健康问题的原因,提出解决问题的方法,说服患者采取有利于健康的生活行为

方式等。临床常见的说服型沟通还有规劝、批评和调解等形式。

7. 根据沟通内容分类

(1) 思想沟通(idea communication):是指意识形态方面的信息沟通。包括哲学观点、政治观点、法律观点以及伦理道德等方面。

(2) 信息沟通(message communication):是指知识的传递与交流。在信息技术高速发展的时代,人们每时每刻都在进行着信息的交流。在现代社会信息资源与自然资源、人力资源并列成为人类生活中的三大重要资源。

(3) 心理沟通(psychological communication):是指心理活动方面的信息传递与交流。包括情感沟通、兴趣沟通、性格沟通等。管理上的感情投资、教学中的兴趣效应、工作中的激励机制、战场上的鼓舞士气等都属于心理沟通范畴。

8. 根据沟通过程中有无意识性分类

(1) 有意沟通(conscious communication):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。如通常的谈话、写信、讲课、打电话、发短信、闲谈等,护士工作中的心理护理、观察了解病情等都是有意沟通。

(2) 无意沟通(unconscious communication):是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。事实上,出现在个体感觉范围中的任何一个人,都会与之发生某种信息交流。如护士白天巡视病房发现患者入睡了,都会自觉不自觉地做到走路、说话、操作、关门“四轻”;再如学生们在同一实验室练习护理技术操作,不管是否相识,她们都会自觉不自觉地比单独练习时表现得更加认真。这些都说明,无论人们是否意识得到,无意沟通总是经常发生的。

(二) 沟通的要素

人际沟通是应用语言符号或非语言符号系统传递信息的过程,即通过信息转换将信息从意义信息转化为不同形态的符号化信息,再从符号化信息转变为意义信息,使接受者理解从而最终完成信息的传递。

沟通是一个动态、多维而复杂的过程,由不同的要素组成。心理学家海因(Hein)1973年以控制论的传播模式为背景,提出沟通过程由沟通的触发体、信息发出者、编码、信息及传递途径、译码、信息接受者及反馈等基本要素组成(图2-1)。

1. 沟通的触发体(referent) 是指能触发个体进行沟通的所有刺激或理由,包括生理、心理、精神及物质环境等各种因素,也称信息背景(information background)。Hein认为,一个信息的产生,常常会有一个信息背景存在,包括信息发出者的经历、对目前环境的感受、对信息发出后果的预测等。信息背景反映在信息发出者的头脑中,刺激其产生沟通的需要和欲望,而客观存在的刺激是其产生沟通的前提和依据。在人类生活中,各种感知、情绪、观点、信息、物体以及其他线索均可成为沟通的触发体,刺激个体产生沟通的需要和欲望,从而开始相应的沟通过程。而要了解一个信息所代表的真实含义,不仅要接受信息的表面意义,还必须考虑信息的背景因素。

2. 信息发出者(message sender) 是指确定信息含义,将信息进行编码并传递给他人的个

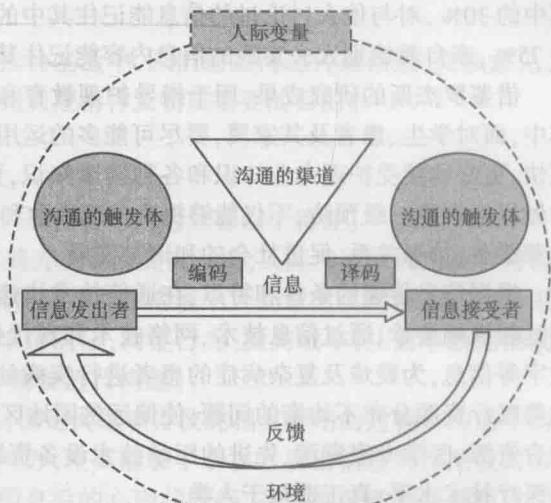


图 2-1 沟通的要素

人或团体,又称为信息来源。

3. 编码(encoding) 是指信息发出者将要传递的信息符号化,即将信息转换成恰当的语言、文字、符号、表情、动作、图片、模型等的过程。信息编码的方式受信息发出者个人的受教育程度、价值观念、生活背景、抽象推论能力等因素的影响。在信息传递中口头语言和书面语言是最常用的编码形式。信息发出者常会在信息背景的影响下整理信息,并在发出信息时确定信息的意义及合适的编码方式,以保证发出信息的完整性和准确性。

4. 信息及传递途径

(1) 信息(message):是指沟通时所传递和处理的具体内容,即信息发出者发出的指令或传达的思想、观点、意见、情感和态度等。所以,信息的内容可以是一本书、一篇讲话、一首乐曲、一幅图画等。

(2) 传递途径(channel):又称信道(route of message transmission),是指沟通时信息由发出者到接受者之间的媒介物。信息的传递必须通过一定的传递途径,并主要借助人的感觉(视觉、味觉、嗅觉、听觉、触觉等)来完成。如在面对面的沟通时,言语信息通过空气借助听觉进行传递,而视觉信息则通过光线借助视觉进行传递等。在通信技术快速发展的今天,一条传递途径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的联合应用可以同时传送声音、文字、图像、数字等多种信息,极大地方便了各种复杂信息的传递。一般情况下,信息发出者(如教师、医生、护士等)在传递信息时使用的传递途径越多,信息接受者就能越多、越快、越好地理解信息内容而增强信息传递的效果。美国护理学专家罗杰斯(Rogers)在1986年的一项研究也表明:一般人在一般情况下,对只听到过的信息只能记住其中的5%,对只看到过的信息只能记住其中的30%,对与他人讨论过的信息能记住其中的50%,而对亲自实践过的信息内容能记住其中75%,亲自教给别人去实践的信息内容能记住其中的90%。

借鉴罗杰斯的研究成果,用于指导护理教育和护理实践,在今后的护理教学和健康教育工作中,面对学生、患者及其家属,要尽可能多的运用各种传递途径传播有关知识,使他们能更多、更快、更好地接受护理专业知识和各种健康知识,更新健康观念,改变不科学的生活方式,有效的做好疾病的三级预防,不仅能够提升护理教学和健康教育的效果,提高人群的健康水平,还能改善医患、护患关系,促进社会的和谐与发展。

根据信息传递的条件和特点,在通信技术快速发展的今天,充分利用和推广高新科技成果如远程视频会诊,通过信息技术、网络技术和现代化医学技术同时传送声音、影像、图片、文字、数字等信息,为疑难及复杂病症的患者进行疾病的诊断和治疗方案的制定,必将在一定程度上改善医疗资源分布不均衡的问题,使偏远贫困地区及更多的患者经济高效地共享现代化的医学教育资源、医学专家资源、先进的医学技术设备资源、医药科技成果信息资源等,从而不断地提高医疗技术水平,真正造福于人类。

5. 译码/解码(decoding) 是指信息接受者理解及感受信息的过程,也是对信息发出者所编码的语言或非语言信息符号的翻译过程。信息的传递带有信息发出者背景因素的色彩,因此信息接受者在解码过程中要准确地理解信息中传递的真正含义,才不会对信息产生误解或歪曲。

6. 信息接受者(receiver) 是指信息传递的目标,即信息的接受者及解码者。从传递途径传递的信息,需要经过信息接受者接收并接受之后,才能达成共同的理解并形成有效的沟通。信息接受过程包括接收、解码和理解三个步骤。首先,信息接受者必须处于接收状态;其次,对收到的信息符号进行解码,即将符号信息还原为意义信息,变成可以理解的内容;最后,根据个人的思维方式理解信息内容。在信息的传递中要达到有效地解码及准确地接受信息,信息接受者必须主动观察,并积极参与信息传递的过程。而信息接受者对信息的理解及诠释可受其受教