




教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育护理专业教学用书

人际沟通

RENJI GOUTONG

■ 主编：李晓阳

 湖南科学技术出版社



清华大学出版社
TSINGHUA UNIVERSITY PRESS

人际沟通

RENJI GOUTONG


■ 第二版

清华大学出版社

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育护理专业教学用书

人际沟通

主 编：李晓阳
编 者：（按姓氏笔画为序）
 李晓阳 冷晓红 唐元兢
主 审：沈其新 史瑞芬

湖南科学技术出版社 

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通 / 李晓阳编. —长沙: 湖南科学技术出版社, 2005. 7

教育部职业教育与成人教育司推荐教材. 五年制高等职业教育护理专业教学用书

ISBN 7-5357-3758-7

I. 人... II. 李... III. 护理人员—人际关系学—高等学校: 技术学校—教材 IV. R192

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第080054号

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
五年制高等职业教育护理专业教学用书

人际沟通

主 编: 李晓阳

责任编辑: 黄一九

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 衡阳搏艺印务有限责任公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 衡阳市黄茶岭光明路 21 号

邮 编: 421008

出版日期: 2005 年 7 月第 1 版第 1 次

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 7

字 数: 159000

书 号: ISBN 7-5357-3758-7/R·839

定 价: 9.10 元

(版权所有·翻印必究)

众所周知，我国护理专业人才培养模式长期采用中等专业教育的形式。改革开放后，护理专业教育出现很大的变化，涌现出中等职业教育、高等职业教育、高等专科学校教育，高等本科教育乃至硕士研究生教育等多种形式。百花齐放的局面大大繁荣发展了护理教育事业，培养了大量各种层次水平、适应不同需要的护理专业人才。

2003年，教育部、卫生部在《关于我国护理人力资源状况和加强护理紧缺人才培养培训工作的建议》中指出：“积极发展初中后五年一贯制高等护理教育，促进高职护理的发展。”“实践证明，初中毕业后五年一贯制的护理教育具有明显的优势。建议在多年护理教学改革的基础上，利用五年制有效教学和训练时间长、教学容量大、较早接触临床的优势，进一步加强人文知识教育，强化整体护理观念，突出实际能力培养。要优化五年制护理教育的课程结构，制定五年制护理教育教学改革方案，并提高五年制高职护理教育的质量。”

2004年，教育部在组织制定《2004~2007年职业教育教材开发编写计划》时，按照现代服务业技能型紧缺人才培养培训教材要求安排“五年制高等职业教育护理专业教材”开发编写任务。

实践证明，护理专业五年制高等职业教育模式在适应全国改革开放大形势和满足护理事业发展需要两方面都具有独特的优势。

本套五年制高等职业教育护理专业教学用书吸收了以往中等专科和高等专科护理专业教材的经验和教训，力图突出五年制高等职业教育护理专业教育的特色。作为五年制高等职业教育教材，他强调高等职业教育培养高素质技能型人才的目标，力求适应高等职业教育生源面向和毕业去向多元化，办学模式和教学形式多样化的特点；作为新时期护理专业教材，他强调现代护理观和整体护理观，体现了护理服务对象由单纯的患者群体发展到整个社会人群，护理服务内容从单纯的医疗救治发展到包括保健、康复、健康的心理状态和行为方式的身体-心理-社会各方面的全面照顾，护理工作领域由单纯的医院扩大到整个社区，护理职业已经从医生的助手转变为与医疗、药学、防疫等共同组成社会健康保障队伍平等一员。

本套五年制高等职业教育护理专业教学用书共29本，编写时坚持了以教育部高等职业教育护理专业教学计划与教学大纲为依据，结合国家执业护士资格

考试要求，构建知识框架，优化教学内容，贯彻“突出护理、注重整体、加强人文、强化技能”的指导思想。

诚然，教材建设需要长期的磨炼和积累。本套教材的编者多是来自于护理教学和护理临床一线的骨干教师、护士长，他们在教材编写过程中付出了艰辛的劳动，参阅了大量资料，广泛听取了意见，毕竟时间仓促，教材中难免存在缺点和不足。好在广大师生和读者与我们有着共同的愿望：“不断改进教材使之更加符合教学需要。”为此，衷心地期望各位师生、读者能将宝贵的意见和建议告诉我们，帮助我们把工作做得更好。

湖南科学技术出版社

2005年5月

为了主动顺应我国社会主义现代化建设大潮,不失时机地把握医学高等职业院校对目前“技能型”紧缺人才之一的护理人员进行科学培育契机,客观依据生物—心理—社会医学模式和系统化整体护理模式对护理教育新造成的一系列影响和变化,紧密联系护理职业实际,以优化未来护理新人的人文综合素质为突破口,借助适用的育人蓝本,合理培养具有良好人际沟通态度、知识和能力,善于在复杂的护理工作情景中建立和谐、融洽的职业性人际关系和懂得与人“打交道”的高素质护理人才,是当前卫生高等职业教育的一项重要任务。

人际沟通是一门客观研究人与人之间信息交换、互通以及彼此影响、作用及其基本规律的人文科学学科,属护理专业新开设的文化基础课。本教材有机地结合护理情景中存在着各种人际沟通现象亟待识别、分析和处理的实际,着重阐述了人际沟通的基础理论和培训方法,旨在帮助学生通过本课程的学习与实践,切实掌握语言技巧,提高人际沟通能力,增强职业性人际关系创造和协调本领。本课程教学在护理专业教育中的地位相当重要且不可替代。为此,全书主要内容依次为人际沟通概述、护士人际关系与沟通、语言沟通、交谈、演讲、阅读与书写、非语言沟通共7章。

本教材的特点是:①注重密切联系护理工作实际,尽可能以护理情景中的人际沟通现象为研究条件,结合人际沟通基础理论知识的传授和对现实中人际沟通问题的分析处理,逐步引导学生拓宽视野、更新观念、积累所需的基本知识,为不断改进人际沟通技能和优化自身综合素质奠定基础。②突出护理专业实用性,始终以构建护理人际沟通理论和实践体系为主线,在强调人际沟通理论传授系统清晰、简练实用的前提下,依据护理工作情景特色,精选了典型范例,设计了沟通角色,有利于学生通过实践训练,真正理解掌握大量实用的人际沟通基本知识、方法和技巧。③体现护理专科教材层次。全书严格按照五年制高等职业教育护理专业规划教材水准编写,不仅基本理论阐释合理,环环相扣,逻辑性较强,而且所列范例生动恰当,分析得法,可供思索借鉴的空间较大,能较好地满足高职学生的求知需要。

本教材的主要使用方式是课堂教学,要求教师以育人目标为准绳,合理筛选教法(如多媒体教学理论讲授、师生讨论、案例分析、模拟游戏、现场调配等),积极传介学法(如自学预习、思考提问、实践训练、复习作业、撰写调查报告等),坚持教为主导、学为主体的教学模式和灵活选用以现代教育技术为主体的多种助学方法,争取分章圆满完成教学任务,达到并优化相应的教学质量水平,为科学培育我国技能型紧缺人才多作贡献,再创辉煌。

本教材承蒙南方医科大学史瑞芬教授和湖南大学教授沈其新亲为主审,并在教材的编写过程中得到湖南怀化医学高等专科学校、中南大学护理学院等单位领导的大力支持,在此深

表感谢。

尽管对本教材的编写我们广查资料，深入实际，扎实准备，认真动笔，字里行间倾注了不少心血与艰辛，但由于学识水平有限和编写经验不足，难免在教材中出现疏漏与缺点，敬请各位同仁批评赐教，助其完善。

编者

2005年4月

第一章 人际沟通概述

第一节 沟通	(1)	一、人际沟通的含义与类型	(7)
一、沟通的含义与类型	(1)	二、人际沟通的过程与特征	(8)
二、沟通的模式及基本要素	(3)	三、人际沟通的基本内涵及其影响因素	(10)
三、沟通的特性与主要功能	(6)	四、护士人际沟通素质的优化	(12)
第二节 人际沟通	(7)		

第二章 护士人际关系与沟通

第一节 人际关系	(13)	第二节 护患关系与沟通	(20)
一、人际关系的含义与特点	(13)	一、护患关系的含义与特点	(21)
二、人际关系的基本内容	(14)	二、护患关系的性质与影响因素	(21)
三、人际关系的作用	(18)	三、护患关系沟通	(23)
四、人际关系理论	(19)	四、护士在人际关系沟通中的角色功能	(25)
五、人际关系与人际沟通的关系	(20)	五、护士人际关系沟通能力的培养	(27)

第三章 语言沟通

第一节 语言沟通基本知识	(29)	规律	(33)
一、语言沟通含义和作用	(29)	一、言依目标而出	(33)
二、语言沟通中的言语行为性质	(30)	二、言按对象而说	(34)
三、语言沟通的言语行为基本原则	(31)	三、言从心声而发	(37)
第二节 护士人际关系中的语言沟通		四、言凭真诚而叙	(37)

第四章 交 谈

第一节 交谈基本知识	(40)	三、交谈的态度要求	(42)
一、交谈的含义、过程及特点	(40)	第二节 交谈的基本技巧	(44)
二、交谈的基本类型	(41)	一、提问	(44)

二、倾听与反映..... (46)	六、沉默..... (51)
三、重复..... (48)	第三节 交谈能力的培养与训练 (52)
四、阐明..... (49)	一、交谈能力培养与训练的重要性..... (52)
五、澄清..... (50)	二、交谈能力培养与训练的主要步骤..... (52)

第五章 演 讲

第一节 演讲基本知识 (56)	一、演讲语言表达的特点和要求..... (66)
一、演讲的含义与类型..... (56)	二、演讲语言表达的常用技巧..... (67)
二、演讲的过程与特点..... (58)	第四节 演讲开头与结尾的设计 (69)
三、演讲的基本要素及相互关系..... (59)	一、演讲开头的要求与设计..... (69)
四、演讲与交谈的区别..... (61)	二、演讲结尾的要求与设计..... (72)
第二节 演讲的基本构思 (61)	第五节 非语言技巧在演讲中的应用 (74)
一、演讲的主题选择..... (61)	一、身体姿势的应用..... (74)
二、演讲的材料准备..... (63)	二、表情的应用..... (75)
三、演讲稿的结构安排..... (65)	三、眼神的应用..... (75)
第三节 演讲的语言表达技巧 (66)	

第六章 阅读与书写

第一节 阅读与书写的基本知识及方法 (77)	第二节 阅读与书写在护理实践中的应用 (81)
一、阅读..... (77)	一、阅读的应用..... (81)
二、书写..... (80)	二、书写的应用..... (83)

第七章 非语言沟通

第一节 非语言沟通基本知识 (90)	四、手势..... (96)
一、非语言沟通的含义与方式..... (90)	五、姿势..... (97)
二、非语言沟通类型..... (91)	六、空间控制..... (97)
三、非语言沟通的作用及特点..... (92)	七、人体触摸..... (98)
第二节 非语言沟通的主要形式 (94)	第三节 非语言沟通的实际应用 (99)
一、表情..... (94)	一、在临床医学中的应用..... (99)
二、目光..... (95)	二、在临床护理中的应用..... (99)
三、仪表..... (96)	参考书目 (102)

第一章 人际沟通概述

剖析人类社会，探索其内在运动规律，不难发现构成社会有机整体的基本单元——人，是依赖于个体之间的互动沟通和信息交流而生存、交往、协作和创造，并不断推动社会进步与发展的。因此，古往今来，掌握人际沟通本领，学会和人“打交道”，始终是每个人迈步人生，实现个人社会化，更好地适应和奉献社会的一个基本课题，值得我们深入研究，切实解决。显然，作为我国现代护理事业的高级护理人才，充分把握高等医学教育改革与创新时机，认真学习，掌握人际沟通的知识、方法和技巧，逐步积累、增长与病人及其家属、医护人员以及其他人员交往、沟通的经验和才能，对今后夯实人文基础，优化专业素质，增强岗位能力，提高护理质量具有重要的作用。

第一节 沟 通

一、沟通的含义与类型

(一) 沟通的含义

沟通一词，原意是指人们以开沟方式使两水连通的活动，后泛指现代社会的信息交流。其实质是人们构建人际关系，联系周围社会环境，织造社会关系网络，维系社会系统正常运转的一项重要社会实践。对实现和满足人们的各种社会需求，增强个人的生存和发展能力至关重要。

那么，何谓沟通呢？其学科定义至今尚无定论。学者们根据各自研究的基点、角度、特性和成果等各抒己见，所提定义迄今已达 150 多个，概括起来，主要有以下归类：

1. “共享”说 为多数学者所持有，其代表人物是美国著名传播学家 W·施拉姆。该学说认为沟通就是传者和受者对所交流信息的共享。这种共享在大多数情况下，不仅是沟通的动机（出发点），而且是沟通产生的效果（归宿）。如护士甲告诉护士乙一项关于非典病人的临床护理讲座通知后，该信息自然会由护士甲可单独听课（“独享”）转变为护士甲、护士乙共同听课（“共享”）的结果。但“共享”说的主要缺点在于，面对拒斥（乙拒绝接受甲传送的信息）、误解（乙不能领会甲的真实意图）、不通（乙无法破译或理解甲发送的信息）和独处（甲和乙均为同一个人）等情况，难以使传者和受者共享所交流的信息，故存在一定的片面性，未能成为大家公认沟通定义。

2. “交流”说 以美国学者 J·霍本为代表，认为沟通“即用言语交流思想”，是传者与受者有来有往的双向活动。该学说以沟通过程为着眼点，强调受者对传者发出的信息应产生反应，并出现双向交流。然而，尽管传者、受者之间的信息交流十分常见，但在沟通实践

中，传者向受者传送的信息有去无回的现象，仍然屡见不鲜。这就说明沟通的成立取决于传、受双方的完整性，而并非受者对传者信息的反应性。所以，这个学说同样存在着定义不全面的缺点。

3. “影响（劝服）”说 如美国学者 J·露西和 G·彼得森提出的“沟通这一概念，包含人与人之间相互影响的全部过程”的观点，就具体代表了这一学说的主要思想，即强调沟通是传者欲通过劝服对受者施加影响的行为。该定义正确地反映了社会生活中大量具有功能性和目的性沟通活动的事实，但将其作为所有沟通活动的基本规律，显然是不恰当的。

4. “符号（信息）”说 该学说认为沟通是符号（信息）的流动，如美国学者 B·贝雷尔森主张的“所谓沟通，即通过大众传播和人际沟通的主要媒介……所进行的符号传送”的概念，正是这一学说的典型观点。尽管它揭示了沟通的一些客观规律，但并未概括全面，无法满足沟通科学定义的基本要求。

由于上述 4 种定义各有不足，难以客观、全面揭示沟通的本质和内在规律，因此，目前有人通过对沟通定义的进一步研究，将其定位于信息传、受的过程中，提出了所谓沟通，乃是人类（包括自身与相互之间）传送和接受信息的行为这一定义，以其简单、明晰、具有高度概括性和普遍适用性的优点，受到许多学者的赞同和认可。但其否定人类社会之外（如动物界）的信息沟通现象，尚需做出适当的解释。

实际上，沟通是与信息的传、受密切相关的。所以研究沟通，事先弄清信息及其与沟通的相互关系尤为必要。那么，什么是信息呢？用信息科学的规范语言来阐释，信息是事物的存在方式和运动状态以及对它们的客观表述。它在自然界中无时不有，广泛存在，是构成世界的一大要素。并作为世界的另外两大要素——物质和能量的表征，使人类得以借此认识和改造世界。根据属性的不同，它可分为物理信息（如暴雨、大雪、冰雹等）、生物信息（如蝉鸣、蛙跳、蝶舞等）和人类信息 3 类。通常，信息与沟通之间的关系甚为密切，是一种形式和内容、运动和材料的关系。两者互为表里，彼此依存，形成了紧密的“两位一体”关系结构，具有不可分割性。信息的运动形成沟通，沟通的材料则为信息，任何无沟通的信息和无信息的沟通都是不存在的。

（二）沟通的主要类型

1. 社会传播和非社会传播

（1）社会传播：这种传播是一种常见的沟通类型。依据其规模从小到大的走向，可相应分为：①人际沟通；②组织传播；③大众传播 3 类。它们正是按上述分类的定位，构筑了传播学的 3 大分支学科，即人际沟通学、组织传播学和大众传播学（图 1-1）。

（2）非社会传播：是指没有直接加入社会过程的沟通，即为非社会传播，主要包括自我传播。这种以思考为核心的内向型自我沟通，其传者和受者均为同一角色，它所传授信息的行为往往是所谓 I 和 me 或主我和宾我的对话。如曹医生问自己：“是开这种药，还是那种药？”或涂护士长正在想：“对这位病人的整体护理，是要小孟去还是小徐去？”即包括出声或不出声的全部心理活动。它作为外向型的社会传播基础，对人类的生存和发展甚为重要，因而，早已成为心理学和思维科学的研究对象。

2. 亲身传播和大众传播

（1）亲身传播：这是一种以人的身体（眼、耳、鼻、舌、身）为媒介的沟通方式，所用的手段主要为语言、表情和动作等。

（2）大众传播：所谓大众传播是指职业化的传播机构运用机械化、电子化等大众媒介

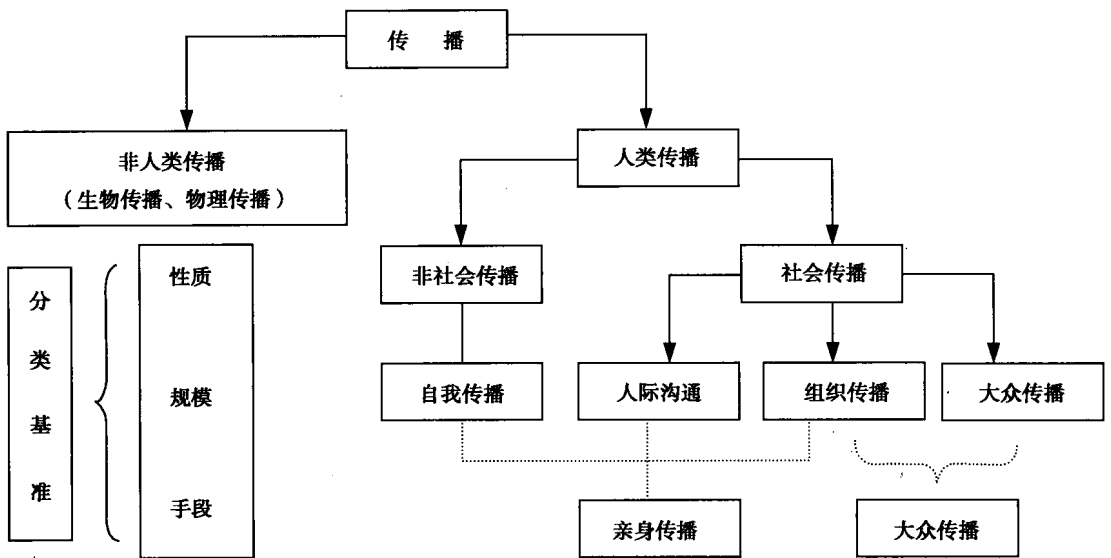


图 1-1 沟通的主要类型

(如报刊、广播电视等)技术手段进行的沟通方式。

二、沟通的模式及基本要素

(一) 沟通的主要模式

1. 5W 沟通模式 该模式是一个典型的线性模式，为美国政治学家 H·拉斯韦尔于 1948 年提出。该模式认为沟通过程由“传者 (Who)”、“信息 (says What)”、“媒介 (in Which channel)”、“受者 (to Whom)”、“效果 (with What effects)”等 5 个环节构成。由于这 5 个环节的英文单词均含有一个字母“W”，故被称为 5W 模式 (图 1-2)。它的主要贡献在于：①第一次较为科学详细地分解了沟通过程，促进了人们对传播学的研究；②第一次为传播学构建了较为系统、完整的理论框架和发展蓝图，为这门学科的最终确立奠定了基础。但它的不足也很明显，除了将沟通过程描述为既无受者反馈，又无各要素相互作用的单向直线型过程外，还使其脱离了与社会过程的联系，似乎整个运作在“真空”里孤立地进行，从而对后人的研究产生了消极影响。

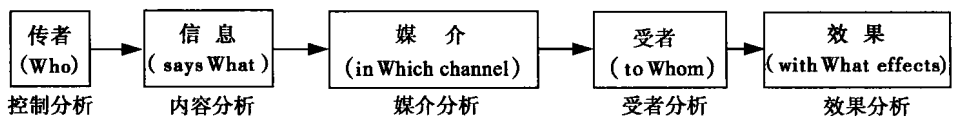


图 1-2 5W 沟通模式

2. 申农-韦弗沟通模式 1949 年由美国数学家申农及其同事 W·韦弗正式提出，它同样是一个著名的线性模式 (图 1-3)，所不同的是将媒介细分为 3 种 (发射器、信道和接收器)，强调信息至少有 2 种 (发出的和收到的)，因而存在传、受双方对信息理解的不一致，进而造成沟通困难。并提出了噪声概念，认为要顺利进行沟通，必须排除噪声的干扰。显然，该模式注重了对沟通和周围环境之间关系的研究，比 5W 沟通模式有了一定的进步，但其仍然忽视了反馈和社会过程对沟通的影响，没有从根本上克服线性模式的局限性，难以客

观地反映沟通的真实面貌。

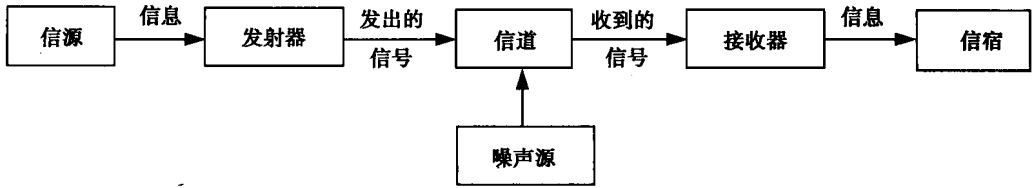


图 1-3 申农-韦弗沟通模式

3. 奥斯古德-施拉姆沟通模式 这个模式是一种流行较广，且富有代表性的循环型模式（图1-4）。由美国心理学家 C·奥斯古德和传播学家 W·施拉姆于 1954 年合作提出。该模式以控制论思想为指导，引入了编码、解码、反馈等概念，认为每一个沟通参与者（个人或团体）均具有传者和受者双重身份，他们通过对信息的编码（将感知转化为符号）、解码（将符号转化为感知）、发送、接收等环节进行交流，从而形成一个彼此影响、及时反馈的循环沟通模式。其主要贡献是变单向直线型沟通为双向循环型沟通，有利于人们认知、理解和分析普通意义上的沟通过程及其基本要素，较好地解决了沟通的内部结构问题。但它没有阐释沟通时传、受双方的“认知场”和“信息场”不断积累、扩大，进而促进人类文明进步的作用，更未将沟通过程纳入社会系统中来整体考虑，因而对沟通的外部结构（条件）缺乏必要的研究。

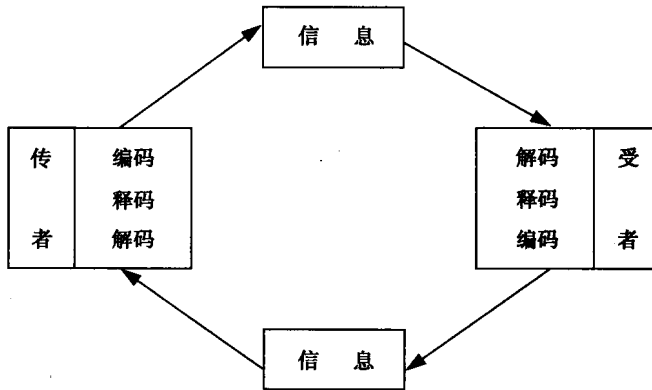


图 1-4 奥斯古德-施拉姆沟通模式

4. 沟通系统结构模式 事实上，该模式是人们建立的一种社会系统模式（图 1-5），它针对上述沟通模式的缺陷和局限性，从社会系统的宏观角度，将沟通作为它的一个子系统，进行深入研究，精心设计。既剖析了传者、受者、媒介等沟通基本要素之间复杂的互动关系，又揭示了自我形象与个性结构、工作伙伴与媒介组织、社会环境等不同层面对沟通过程的综合影响和噪声的干扰作用，强调了反馈调控对提高沟通效率的重要性，因而对现代社会的沟通具有较好的概括性和适应性。

（二）沟通的基本要素

1. 传送者 是指沟通过程中发送信息的主体（含个人、群体、组织等）。尽管它发送的信息存在着有意和无意、自觉和不自觉、有目的和无目的之分，但通常会受到内容选择（如不能发表违法言论、不宜公开的某些报道等）、媒介压力（如媒介组织的宗旨、制度、政策、

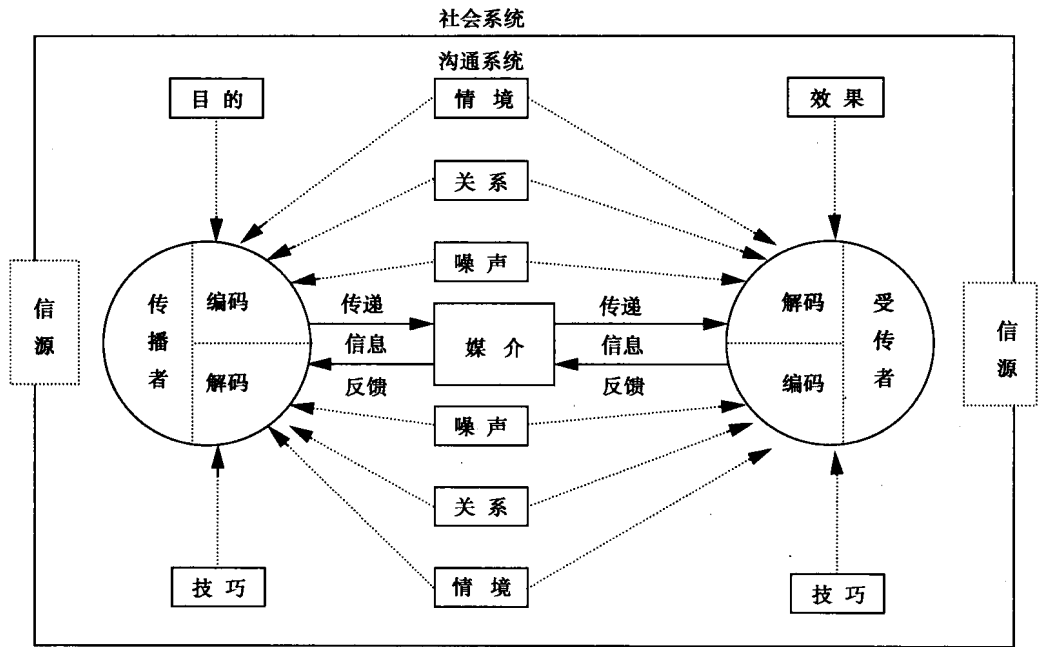


图 1-5 沟通系统结构模式

规定及特点等对传送信息所产生的限制)、个人形象与个性以及来自社会、组织和个人等层面因素的制约。

2. 编码与解码 所谓编码是指传送者遵循一定的码规，将欲交流的信息编制转化为相应的信号。它要求充分考虑接收者的实际情况，所选的代码或语言有利于理解和交流，以免出现令接收者茫然不知或无所适从的现象。所谓解码则指接收者按照一定的码规，将所接收的信号解释、还原为信息（如领会他人某种身体语言的意思；将有关整体护理研究论著翻译成英文等），使之被理解、内化、阐释或应用，进而达到沟通的目的。

3. 媒介 是确保信息正常交流的物质基础，它作为构建于传送者和接收者之间的信息网络，能以多种形式相互传递、交流传者、受者的信息，使之理解原意，加深了解，增强协作，促进发展。通常，沟通的媒介很多，常见的有个人媒介（如电话、电子邮件、信函、传真等）、大众媒介（如广播、电视、书籍、报刊等）。

4. 接收者 是沟通过程中接收信息的主体。它除与传送者一样，须受到内容选择（如病人对某个医嘱不理解而难以接受或对一些护理行为无法认同而不愿配合等）、媒介压力（如研读英文原版护理杂志须有一定的英语阅读能力）以及个人形象（如病人往往拒绝那些与自己健康观和疾病观相悖的医疗、护理知识）与个性结构（如开展社区卫生服务时，有的人容易接受医护人员的健康教育，有的人则抱着明显的抵触情绪）等因素的综合影响外，还可对符合自己本意的信息产生各种预期效果，或对与自己本意不相符的信息进行解释，怀疑，使之效用减小甚至无效。

5. 反馈 是指接收者将自己的信息加工转化为编码，并依靠各种媒介回传给传送者的过程。这种传者和受者之间角色转换，是沟通必不可少的基本环节，它对掌握动态，发现问题，改进工作，推动进步，促进沟通双方共同发展具有重要的作用。

6. 噪声 是指在发送音和接收者之间产生的阻碍理解和准确解释信息的障碍。它可分

为外部噪声、内部噪声和语义噪声三种形式。具体而言，外部噪声来源于环境，它可阻碍沟通者听到或理解信息。如你正在与同事商议一位住院病人的整体护理方案时，可能被外科病房的病人呻吟声、或 ICU 病室某重症监护病人病情恶化的紧急呼救声所打断。内部噪声则发生在沟通双方的头脑中，这时他们的思想和情感重点出现转移，往往定位在沟通以外的事情上。如医学生毕业时未能就业而一直在思考自己如何就业的事；或某病人因对护理服务质量不满意，而未能集中注意力配合护理操作。语义噪声常产生于人们对词语情感上的反应，它同样可干扰全部或部分信息。故许多人不听褒贬的语言，因为这些词语是对他们的冒犯；另有一些人对使用少数民族和性别言论的人的反应持否定态度。

7. 环境 是指导沟通发生的地方，它可对沟通产生重大影响。一般，正式的沟通只适合在正式的环境中进行。如礼堂适合于人们演讲和表演；而办公室则适合两人的亲密交谈。另外，当环境变化时，其沟通大多也发生变化。如同是研究生与导师讨论所研究的课题，若安排在导师办公室，显得很正式；若改在酒吧，则可使讨论变得相当轻松、活跃，既能启迪思维，说出一些有价值的成熟想法，又能拓宽视野，主动涉及其他方面问题。

三、沟通的特性与主要功能

(一) 沟通的特性

1. 社会性 作为沟通的一个基本特性，具体体现为人们以信息交流为主要方式，通过运用复杂的符号系统来交流思想，建立联系，融洽感情，增强信任，调整行为，促进协作，提高效率，不断推动社会的进步和发展。

2. 实用性 是指人们依靠沟通过程，动态了解与经济建设、生活质量、文化娱乐等相关的各种信息，以便从中汲取精华，直接为自己的工作、生活提供信息服务。可见，沟通的这种实用价值是不言而喻的。

3. 互动性 双向互动是贯穿于沟通全过程的一大特性，它是由沟通双方的相互活动决定的。实际上，在沟通过程中，传、受双方由于均希望影响与自己沟通的对象，故需不断地转换传、受双方角色各自发出的相应信息进行相互交流，因而体现出明显的互动性。

4. 动态性 一种由沟通的有关基本要素及其相互作用构成的特性。如传、受双方因彼此交流信息的影响而时常处在变化状态中；信息本身的流动性以及它在传递时的信号转化等，均可导致沟通形成动态性。

5. 不可逆性 这是一种指沟通时传送者一旦将信息发出就无法收回，或接收者一旦受到某一信息影响，其产生的效果同样不能收回的特性。为此特别提示我们：在沟通过程中要积极慎重，三思而行，以免产生不良后果。如一名护士衣着不整、言语粗鲁，倘若一旦与病人接触，就可能使病人厌恶、反感，造成一时难以消除的恶劣影响。

(二) 沟通的主要功能（据联合国教科文组织通过综合、归纳提出）

1. 社会化 人们可凭借沟通渠道获取为人处世的知识和经验，增强岗位能力，优化综合素质，树立社会意识，强化协作精神，密切社会联系，逐步成为社会所需的合格人才。

2. 教育 沟通的教育功能主要体现在传、受双方经过理论、实践知识的反复交流共享，可获得人生不同阶段生存与发展必需的基本能力。

3. 动力 实践证明，通过积极参与沟通活动，可帮助、引导人们认识、熟悉和认同各个社会的当前目标和最终目标，并激励、推动他们为实现这些社会目标去开拓、创新和奉献。

4. 获取信息 借助沟通活动平台,可有效地收集、整理、储存大量的实用情报信息(如新闻、评论、事实、数据、图片等),为人们有的放矢地参与各种社会活动提供决策依据。

5. 辩论与讨论 通过频繁的沟通互动实践活动,有利于人们借助不同形式的讨论或辩论,明辨是非,提高认识,消除歧视,密切合作,使大家能关心国内外大事,积极从事经济建设和精神文明建设,不断提高生活质量,切实履行公民的权利与义务。

第二节 人际沟通

一、人际沟通的含义与类型

(一) 人际沟通的含义

人际沟通是指人们运用语言或非语言符号系统进行信息(含思想、观念、动作等)交流沟通的过程。它通过传者、受者对意义信息和符号信息所作的编码与解码运作,使两类信息形态相互交替转换,以致沟通双方彼此理解、认同,从而有效地完成人与人之间的信息交流,形成稳定的人际交往起点,为人际关系的建立奠定牢固的基础。

通常,人际沟通的信息转换过程有以下2种形式:一是单向信息转换过程(图1-6)。

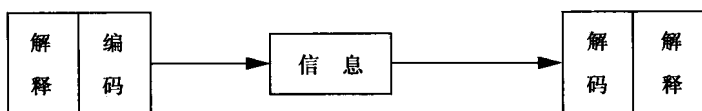


图1-6 单向信息转换过程

这个过程由传送者发出信息,接收者只收受而不向传送者进行信息反馈。因而具有信息沟通速度快,条理性强,且不易受干扰等特征。如医院举办的重症监护专科护理经验报告会;开展社区卫生服务时,由某医科大学教授所作的社区护理知识讲座等。二是双向信息转换过程(图1-7)。该过程由于接收者不仅接收传送者的信息,而且将自己的意见编码作为反馈信息,发回给传送者,因而具有传递信息准确,接收信息自信心较强,易受干扰和缺乏条理性等特征。如护士与病人的交谈;科室护士商议病人护理方案等。

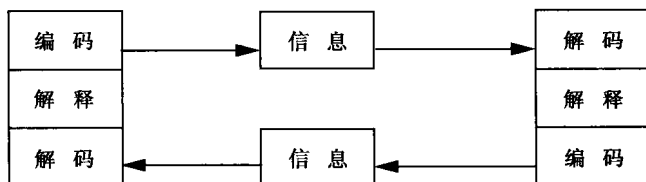


图1-7 双向信息转换过程

(二) 人际沟通的类型

1. 按人际沟通使用的符号形式分类