



全国高等卫生职业教育技能紧缺型  
人才培养“十二五”规划教材

供护理、助产、临床医学、药学、检验、康复、口腔、影像等专业使用

# 人际沟通

张宏 钟平 张松青 主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



# 全国高等卫生职业教育技能紧缺型 人才培养“十二五”规划教材

供护理、助产、临床医学、药学、检验、康复、口腔、影像等专业使用

# 人际沟通

主 编 张 宏 钟 平 张松青

副主编 吴 蔚 章春芝

编 者 (以姓氏笔画为序)

李林林 滨州职业学院

吴 蔚 湖北医药学院附属太和医院

张 宏 江汉大学护理与医学技术学院

张松青 铁岭卫生职业学院

钟 平 铜陵市人民医院

高 虹 河北北方学院附属第一医院

章春芝 河北北方学院附属第一医院

彭 惠 铜陵市人民医院

覃 涛 江西医学高等专科学校

魏 洁 河北北方学院附属第一医院



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

## 内 容 简 介

本教材是全国高等卫生职业教育技能紧缺型人才培养“十二五”规划教材。

本教材理论部分共十一章,从不同角度和层面对人际沟通和医患交流进行了研究与讨论,其主要内容包括绪论,人际沟通,人际关系,医护工作中的关系沟通、语言沟通、非语言沟通、沟通艺术,其他类型沟通,沟通交往礼仪,实习生临床实习的人际沟通及求职应聘的沟通。章内设有学习目标、知识链接、小结、思考与分析。书末设有实训指导,供老师和学生参考。

本教材主要供高职院校护理、助产、临床医学、药学、医学检验技术、康复治疗技术、口腔医疗技术、医学影像技术等专业本科及专科的教学参考,也可作为培训教材及临床医务人员学习辅导的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/张宏,钟平,张松青主编. —武汉:华中科技大学出版社,2014.5  
ISBN 978-7-5680-0099-4

I. ①人… II. ①张… ②钟… ③张… III. ①护理学-人际关系学-高等职业教育-教材 IV. ①R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 100120 号

## 人际沟通

张 宏 钟 平 张松青 主编

策划编辑:荣 静

责任编辑:程 芳

封面设计:范翠璇

责任校对:张 琳

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉鑫昶文化有限公司

开 本:880mm×1230mm 1/16

印 张:9.25

字 数:305千字

版 次:2015年1月第1版第1次印刷

定 价:28.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换  
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务  
版权所有 侵权必究

# 全国高等卫生职业教育技能紧缺型 人才培养“十二五”规划教材编委会



**总顾问** 文历阳 沈 彬

## **主任委员**

徐江荣 江西医学高等专科学校  
罗 杰 湖北医药学院附属太和医院  
王承明 荆楚理工学院医学院

## **委员** (按姓氏笔画排序)

朱宗明 湖北医药学院附属太和医院  
许晓飞 清远职业技术学院  
李文忠 荆楚理工学院医学院  
钟 平 铜陵市人民医院  
唐吉斌 铜陵市人民医院  
袁 静 辽宁卫生职业技术学院  
黄拥军 清远职业技术学院  
章晓红 江西医学高等专科学校  
韩丽华 铁岭卫生职业学院

# 总序

随着我国经济的持续发展和教育体系、结构的重大调整,职业教育办学思想、培养目标随之发生了重大变化,人们对职业教育的认识也发生了本质性的转变。我国已将发展职业教育作为重要的国家战略之一,高等职业教育成为高等教育的重要组成部分。作为高等职业教育重要组成部分的高等卫生职业教育也取得了长足的发展,为国家输送了大批高素质技能型、应用型医疗卫生人才。

我国的护理教育有着百余年的历史,积累了丰富的经验,为培养护理人才作出了历史性的贡献,但在当今的新形势下也暴露出一些问题,急需符合中国国情又具有先进水平的护理人才体系。为了更好地服务于医学职业教育,《“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划暨实施方案》中强调:加大护士、养老护理人员、药师、儿科医师,以及精神卫生、院前急救、卫生应急、卫生监督、医院和医保管理人员等急需紧缺专门人才和高层次人才的培养。护理专业被教育部、卫生部等六部委列入国家紧缺人才专业,予以重点扶持。根据卫生部的统计,到2015年我国的护士数量将增加到232.3万人,平均年净增加11.5万人,这为护理专业的毕业生提供了广阔的就业空间,也对卫生职业教育如何进行高素质技能型护理人才的培养提出了新的要求。

为了顺应高等卫生职业教育教学改革的新形势和新要求,在认真、细致调研的基础上,在全国卫生职业教育教学指导委员会副主任委员文历阳教授及沈彬教授等专家的指导下,在部分示范院校的引领下,我们组织了全国20多所高等卫生职业院校的200多位老师编写了符合各院校教学特色的全国高等卫生职业教育技能紧缺型人才培养“十二五”规划教材,并得到参编院校的大力支持。

本套教材充分体现新一轮教学计划的特色,强调以就业为导向,以能力为本位,紧密围绕现代护理岗位人才培养目标,根据整体性、综合性原则,以及护理专业的特点将原有的课程进行有机重组,使之成为具有21世纪职业技术人才培养特色,并与护理专业相适应的课程体系。本套教材着重突出以下特点。

1. 突出技能,引导就业 以就业为导向,注重实用性,核心课程围绕技能紧缺型人才的培养目标,设计“基本执业能力+特色特长”的人才培养模式。构建以护理技术应用能力为主线、相对独立的实践教学体系。

2. 紧扣大纲,直通护考 紧扣教育部制定的高等卫生职业教育教学大纲和护士执业资格考试大纲,按照我国现行护理操作技术规范,辅以系统流程图、必要的解剖图谱和关键操作要点。

3. 创新模式,理念先进 创新教材编写体例和内容编写模式,参照职业资格标准,体现“工学结合”特色。教材的编写突出课程的综合性,淡化学科界限,同时结合各学科特点,适当增加人文科学相关知识,强化专业与人文科学的有机融合。

教材是体现教学内容和教学方法的知识载体,是把教学理念、宗旨等转化为具体教学现实的媒介,是实现专业培养目标和培养模式的重要工具,也是教学改革成果的结晶。本套教材在编写安排上,坚持以“必需、够用”为度,坚持体现教材的思想性、科学性、先进性、启发性和适用性原则,坚持以培养技术应用能力为主线设计教材的结构和内容。在医学基础课程的设置中,重视专业岗位对相关知识、技能的需求,淡化传统的学科体系,以多学科的综合为主,强调整体性和综合性,对不同学科的相关内容进行了融合与精简,使医学基础课程真正成为专业课程学习的先导。在专业课程的设置中,以培养解决临床问题的思路与技能为重点,教学内容力求体现先进性和前瞻性,并充分反映专业领域的新知识、新技术、新方法。在文字的表达上,避免教材的学术著作化倾向,注重循序渐进、深入浅出、图文并茂,以利于学生的学习和发展,使之既与我国的国情相适应,又逐步与国际医学教育相接轨。我们衷心希望这套教材能在相关课程的教学过程中发挥积极作用,并深受读者的喜爱。我们也相信这套教材在使用过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,能不断得到改进、完善和提高。

全国高等卫生职业教育技能紧缺型人才培养  
“十二五”规划教材编写委员会

# 前言

随着医学科学的发展与进步,现代医疗服务强调以人为本、以人的健康为中心,由此,新的医学模式要求医护人员不仅需要具备扎实的专业知识和熟练的专业技能,更需要具备较高的人文素质和较强的沟通能力。为了适应当前医护人员的职业要求,在本教材编写过程中,我们着力体现人际沟通课程的以下特点。

(1) 以服务学生为宗旨,统筹选取编写内容,合理编排知识框架,力求做到思想性、科学性、先进性、启发性、创新性和实用性相结合。

(2) 以学生就业为导向,教材内容强调“三基”,即基本理论、基本知识、基本技能,力求融理论、实践、思考分析于一体,重视人际沟通的基本理论、沟通能力和技巧在实践中的应用。

(3) 以培养和提高学生能力为目标,教材紧扣最新教学大纲,力争体现、突出执业能力,重视学生实践能力的培养,帮助学生“在学习中实践,在实践中学习”;关注行业最新动态,结合社会需求,注重学生创新意识和批判性思维的培养,为学生学习人际沟通理论,掌握人际沟通能力和技巧,提高职业素质和服务能力,适应现代医疗服务需要打好基础。

本教材理论部分共十一章,从不同角度和层面对人际沟通和医患交流进行了研究与讨论,其主要内容包括绪论,人际沟通,人际关系,医护工作中的关系沟通、语言沟通、非语言沟通、沟通艺术,其他类型沟通,沟通交往礼仪,实习生临床实习的人际沟通及求职应聘的沟通。章内设有学习目标、知识链接、小结、思考与分析。书末还设有实训指导。在内容编排、文字组织、图表应用等方面,力求教材结构严谨、层次分明、条理清晰、文字简练,强调教材深入浅出,直观明了,重点突出,好学易懂,使之既利于教师在教学中充分发挥其教学优势和特色,也利于学生在学习中更容易对所学知识进行理解和掌握,并有利于学生科学思维及分析问题、解决问题能力的培养。

本教材的编者们有着丰富的教学、临床和科研经验,他们本着严谨、负责的工作态度,广泛查阅、收集资料,认真、反复修改书稿,为完成教材编写付出了辛勤的劳动;教材编写、审稿过程中得到了编者所在院校及同仁们的大力支持和帮助,值此教材付梓之际,一并表示诚挚的谢意。

由于时间仓促,编者水平有限,教材中难免会有疏漏和不妥之处,恳请各位专家、同仁及使用本教材的师生、读者不吝赐教,以求教材得以完善,在此一并致以谢意。

编者

# 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 学习人际沟通课程的要求与方法 /2

## 第二章 人际沟通/4

- 第一节 人际沟通 /4
- 第二节 人际沟通的主要影响因素 /14
- 第三节 良好沟通态度的培养与训练 /16

## 第三章 人际关系/19

- 第一节 人际关系概述 /19
- 第二节 人际关系与人际沟通 /22
- 第三节 人际关系理论 /23
- 第四节 人际关系与沟通技巧 /25

## 第四章 医护工作中的关系沟通/28

- 第一节 医护人员与患者的关系沟通 /28
- 第二节 医护人员与患者家属的关系沟通 /38
- 第三节 医护工作中的其他关系沟通 /41

## 第五章 医护工作中的语言沟通/48

- 第一节 语言沟通 /48
- 第二节 交谈 /51
- 第三节 医护人员应具备的沟通技巧 /55

## 第六章 医护工作中的非语言沟通/67

- 第一节 非语言沟通的特点作用 /67
- 第二节 非语言沟通的主要形式及作用 /70
- 第三节 医护工作中的非语言沟通 /78

## 第七章 医护工作中的沟通艺术/81

- 第一节 治疗性沟通 /81
- 第二节 特定情境中的沟通艺术 /85

## 第八章 其他类型沟通/94

- 第一节 书面语言沟通 /94
- 第二节 演讲 /98



第三节 跨文化沟通的艺术 /104

## 第九章 沟通交往礼仪 /110

第一节 沟通交往礼仪 /110

第二节 通讯交流礼仪 /114

第三节 医护文书礼仪 /116

## 第十章 实习生临床实习的人际沟通 /118

第一节 实习前的准备 /118

第二节 实习生与带教老师的沟通 /121

第三节 实习生与患者的沟通 /124

## 第十一章 求职应聘的沟通 /128

第一节 应聘前准备 /128

第二节 求职应聘的沟通艺术 /129

## 实训指导 /134

## 参考文献 /140



## 学习目标

**掌握:**人际沟通课程的重要性。

**熟悉:**人际沟通课程的要求与方法。

具备良好的沟通、交流能力是为了适应社会的需要。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8 h睡眠外,其余时间的70%用于直接或间接的人际沟通;社会学家认为,日常交往中的人际沟通是沟通中的最重要的内容。为此,学习人际沟通课程,培养沟通能力,对于每个医务工作者、医院乃至社会都有着重要的现实意义。

## 第一节 学习人际沟通课程的重要性

世界医学教育联合会著名的《福冈宣言》指出:所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能。医患沟通技能的培养是适应现代医学模式的需求,以及高等医学教育改革的重要内容。医护人员必须掌握良好的沟通能力,提高人性化医疗服务水平,只有这样才能成为现代医学模式所要求的合格医务工作者。

### 一、有利于改进医患关系

医患关系是医务工作中的重要关系。良好的人际沟通,可以帮助医务工作者及时准确地收集资料,评估病情,制定医疗、护理措施;及时向患者传递信息,取得患者的支持与理解;可以在与患者的相互理解中妥善解决各种矛盾,并在医患之间建立良好的人际关系。

### 二、有利于促进医患双方的身心健康

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。生物-心理-社会医学模式告诉我们,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。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,在一定条件下就可能导致心身疾病,如常见的高血压、溃疡病、神经衰弱等。医务工作者与患者通过沟通,建立良好协调的人际关系,在情感、思想、认识等方面互相交流,性格上互相影响,行为上互相作用,可以使人们心情舒畅、自信心增强、工作热情增加,产生安全感,有利于医患双方的身心健康。

### 三、有利于营造和谐的工作环境

医患之间通过沟通,建立起相互理解、相互信任、相互支持、相互关心的良好氛围,在这种良好的心理氛围中,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,营造和谐的工作环境。

### 四、有利于提高工作效率

人际关系对医务人员的情绪和心境都有较大的影响,协调和谐的人际关系有利于提高医务人员的工



作效率。医务工作者通过人际沟通,形成和谐、融洽、友爱、团结的工作氛围,有利于减轻工作压力和缓解紧张情绪。如果医务人员彼此之间有矛盾、猜忌、冲突,且缺乏协作精神,必然会影响护理质量,降低工作效率,医患之间彼此理解、互相关心,就可能增强医务人员工作的主动性,减少不必要的医患纠纷。

## 第二节 学习人际沟通课程的要求与方法

沟通是一门学问、一门艺术,也是一门技术。良好的沟通能力并非是与生俱来的,有效沟通能力的培养也不是一朝一夕的,它需要人们不断学习、不断总结、不断实践、刻苦磨炼而逐渐掌握和提高。

人际沟通课程的学习目标是培养学生良好的沟通态度,提高学生有效沟通的能力。在学习人际沟通课程的过程中,要注意了解学习要求,掌握学习方法。

### 一、树立理想、培养兴趣

随着医学科学的发展与进步,现代医疗服务对医护人员提出了一个新的要求——具备良好的沟通能力。良好的沟通能力是职业的需要,是医护人员之必备,是建立良好医患关系的重要前提。

要学好人际沟通,首先必须树立为患者服务,为人类健康服务及为医疗事业献身的崇高理想;正确认识和理解职业价值,正确认识和理解良好沟通能力在职业中的作用及意义,积极培养自己的职业兴趣,培养认真、严谨的学习态度和实事求是的工作作风,只有这样,才会为实现自己的理想,自觉培养学习人际沟通的兴趣,主动掌握沟通理论和技能。

### 二、丰富知识、提高素质

人际沟通是一门边缘性、综合性的学科,其知识面宽,涉及面广,沟通有效性的干扰因素多。具备良好的职业素质,拥有广博的人文知识,掌握有效的沟通技巧,对我们进行有效沟通有着重要的意义。

在学习人际沟通的同时,我们还要不断提高自身的综合素质,掌握过硬的专业本领,塑造良好的职业形象,热情周到地为患者服务,营造良好的沟通氛围;学习社会学、心理学、伦理学、语言学、礼仪学、民俗学、哲学、美学等与人际沟通密切相关的人文知识,并将这些知识融会贯通,不断拓宽自己的知识面;培养良好的沟通态度,掌握有效沟通的技巧,以便事半功倍、游刃有余地进行有效的沟通。

### 三、勇于实践、积极沟通

人际沟通是一门实践性很强的应用学科,培养良好的沟通能力,不仅需要掌握好人际沟通的基础理论及其相关知识,更重要的是要将其基础理论与实际应用充分结合,举一反三,触类旁通,做到学以致用。

在学习过程中,要重视实践训练,积极参与实训活动,有意识地将所学理论知识应用于人际沟通之中;要树立自信心,大胆实践,创造机会主动、积极地与他人沟通。在实践、实训过程中注意观察、认真思考、及时评价,学习并借鉴他人有效沟通的经验,取长补短,灵活应用,不断提高沟通水平。



## 小结

本章主要介绍学习人际沟通课程的重要性及学习的要求与方法。通过学习使学生了解良好的沟通能力可改善医患关系,促进医患双方的身心健康,营造和谐的工作环境,提高工作效率。现代医疗服务要求医护人员必须掌握良好的沟通能力,提高人性化医疗服务水平,以适应社会的需要。学习过程中要树立理想、培养兴趣,丰富知识、提高素质,勇于实践、积极沟通,不断提高沟通水平。

(钟平 张宏)



## 思考与分析

### 一、课后思考

1. 学习人际沟通课程的重要性有哪些？
2. 你打算如何学好人际沟通课程？

## 人际沟通

## 学习目标

**掌握:** 人际沟通的含义、特征及功能。

**熟悉:** 人际沟通的基本结构及影响人际沟通的因素。

**了解:** 人际沟通的类型、层次及有效沟通技巧。

## 第一节 人际沟通

在社会中生活的人们少不了社会交往,而沟通则是社会交往的桥梁。在日常生活中我们常常要接触各种各样的人、处理各种各样的事、面对各种各样的矛盾、展开各种各样的交往,沟通无时不在,无处不有。无论是在家里,还是在学校,无论是购物,还是去用餐,无处不与沟通有关。人类需要沟通,人们通过沟通,传递信息,交流情感,分享快乐,解决困惑。尤其是随着信息时代的到来,沟通显得更加重要。在科学技术高度发展、社会化分工日益精细的今天,“沟通问题”已成为当今时代的主题之一。如何沟通,如何有效地沟通已成为我们研究的重要课题。

## 一、沟通与人际沟通

**1. 沟通** 沟通是一门科学,是一项活动,是传递信息、交换意见,建立共同性的一种过程。沟通的本意是指挖(开)沟,使两水相通。后泛指为使两方相互通连,也指疏通彼此的意见。

(1) 沟通的定义:沟通就是信息的传递过程,沟通的内容就是信息。对于沟通,学科定义很多,学者们各抒己见,但迄今为止还未有学科定义。据不完全统计,关于沟通的定义达近 200 种之多,概括起来主要有如下几类。①共享说:强调沟通是发信者与收信者对信息的共享。②交流说:强调沟通是有来有往的双向互动活动。③影响(劝服)说:强调沟通是发信者有意图地对收信者施加影响。④符号(信息)说:强调沟通是符号(信息的)流动等。

(2) 沟通形式:沟通的意义较为广泛,它可以是通讯工具之间的交流,可以是人与机器之间的交流,也可以是人与人之间的交流,这就是我们常指的人际沟通。现代社会中,人际沟通的常用形式见表 2-1。

表 2-1 人际沟通的常用形式

形式	参与者	过程
自我沟通	一个人	发生在沟通者自己内部的沟通,如沉思冥想、自言自语等
人际沟通	两个人	发生在自我沟通以外的沟通,如两个人之间的面对面的沟通
组织沟通	三个人以上(五个人较理想)	组织内成员为一定目的在一起交流信息的沟通,如会谈、讨论等
公共沟通	若干人(讲话者和听众)	为一定目的一个人向一群人发送信息的沟通,如演讲、宣教等
大众沟通	许多人	信息通过电视、广播或其他媒介传递给大众的沟通,如电视新闻等

**2. 人际沟通** 人际沟通是人际交往的起点,是建立人际关系的基础,是人与人之间的信息交流过程。

(1) 人际沟通的定义:人际沟通是指在社会交往中,人们借助符号系统(语言、非语言等)相互传递信息(思想、情感、观点、意愿),以获取理解,寻求反馈,并达成协议的过程。沟通的目的是因为人们需要学习

知识、交流思想、传递情感、表达意愿、分享信息,满足精神及物质需要。人们通过沟通相互认知和吸引,通过沟通相互影响并调节自己的行为。

(2) 人际沟通的过程:人际沟通是一个复杂而烦琐的过程。它包含有三个重要的概念:①人际沟通是一种历程。人们在一段时间内有目的地进行一系列的行为,如茶余饭后的闲聊、通过电话交谈、用网络与QQ好友聊天等都是沟通,每个沟通历程都会产生意义。②它是一种有意义的沟通历程。沟通过程中,其内容表现的是“什么”,其意图所传达的理由是“为何”,其重要性的价值对应出此沟通“有多么重要”。③沟通双方在此历程中表现的是一种互动。在未沟通之前,不能预测沟通互动后的结果,其结果只有接受到反馈后才能知晓。

在整个过程中,沟通者不仅要传递信息的表面内容,而且还要判断信息的意义。这种信息发送的过程是构成人际关系的基础。

## 二、人际沟通的基本模式与构成要素

### (一) 人际沟通的基本模式

沟通模式是人与人在社会生活中的沟通方式,是一种理论性的、简化的对沟通过程和性质的表述,是对现实的一种同构。沟通基本模式有多种,下面简要介绍几种主要的沟通模式。

1. 拉斯韦尔沟通模式 最早的模式是由美国政治学家拉斯韦尔于1948年提出的一种线性沟通模式,即“5W”模式(图2-1)。拉斯韦尔提出:“描述沟通行为一个方便方法就是回答下列的五个问题:谁、说了什么、通过什么通道、对谁、获得什么效果。”

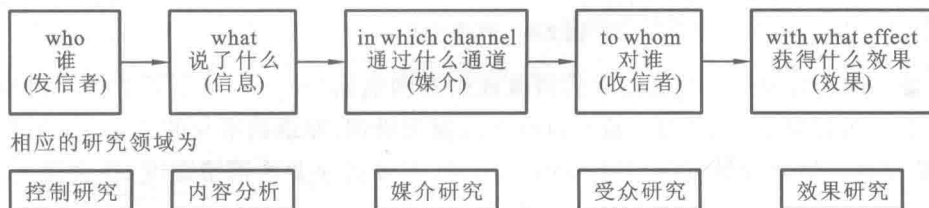


图 2-1 拉斯韦尔沟通模式

拉斯韦尔沟通模式注重沟通效果,虽然较简单,但至今仍为指导人们沟通过程的方便的综合性方法。

2. 申农-韦弗沟通模式 美国数学家、信息论的创始人申农及其合作者韦弗1949年提出了一个通信系统的模型(图2-2)。该模式也是一种线性沟通模式,由信息源、发送器、接收器、信宿者组成。

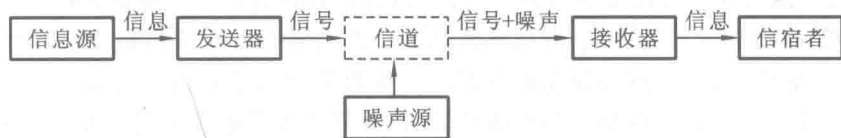


图 2-2 申农-韦弗沟通模式

该模式的主要贡献是提出了噪声概念,表明信息在信道传递过程中会有噪声干扰,发出的信息与接收到的信息并不总是相同的。

3. 施拉姆循环模式 传播学家施拉姆1954年首次提出沟通的循环模式(图2-3)。该沟通模式突出了信息传播过程的循环性,即信息发送者和接受者在编码、阐释、译码、传递、接收时是一个循环往复、互相影响、持续不断的过程。这就蕴含了一种观点:信息会产生反馈,并为沟通双方所共享。另外,它还突破了以前传统单向直线模式,更强调传受双方的相互转化。

施拉姆循环模式提出了编码、译码、反馈的概念,强调沟通的参与者既是信息的发送者又是信息的接受者,传受双方通过编码、译码构成了人际的交流。

上述这些代表性的沟通模式都有助于人们理解普通意义上的沟通,并帮助人们从中寻找出人际沟通的构成要素。

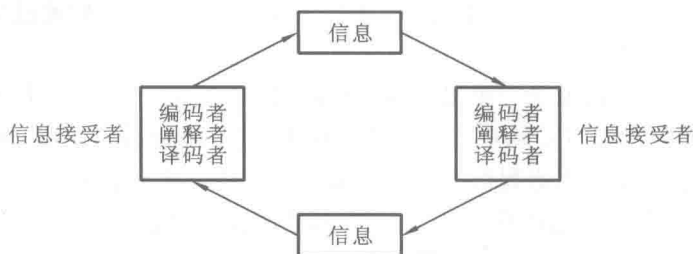


图 2-3 施拉姆循环模式

## (二) 人际沟通的构成要素

一个完整的沟通过程一般由七个基本要素构成：信息背景、信息发送者、信息、通道、信息接受者、反馈、噪声。根据沟通的含义，沟通过程模型如图 2-4 所示。

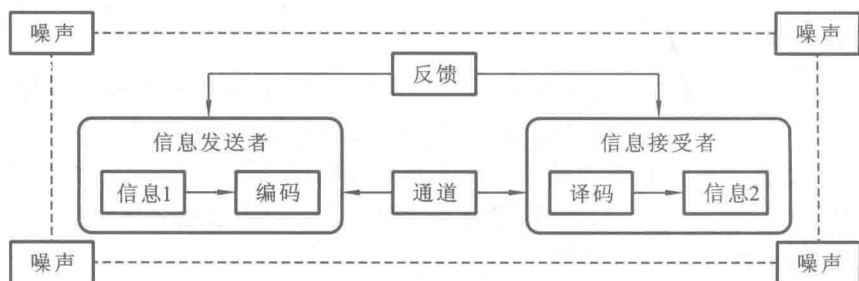


图 2-4 沟通过程模型

**1. 信息背景** 信息背景是指沟通发生的情境或引发沟通的“理由”，它是每个沟通过程的重要因素。在沟通过程中，背景可以提供许多信息，也可以改变或强化语词、非语词本身的意义，沟通者会根据信息背景的影响来调整信息。信息背景包括沟通的时间、场所，以及沟通者的情绪态度、社会角色、文化背景等。心理学家海因(A. Hein)认为，一个信息的产生，常受到信息发送者过去的经验、对当前环境的领悟和感受以及对未来预期的影响，这些都称为信息背景因素。

沟通过程中，要了解一个信息所代表的意义，不能只接受信息表面内容，还必须考虑信息背景因素，深入了解信息的真实含义。因为在不同的沟通背景下，沟通信息会被赋予不同的意义，即使是完全相同的沟通信息，也有可能获得截然不同的沟通效果。

**2. 信息发送者** 信息发送者是指拥有信息并试图进行沟通，将信息传递出去的人，简称发信者，也称信息编码者。因发信者拥有且发送信息，故也称信息源。发信者拥有的信息必须进行转化，使之成为对方可以理解的形式时才能进行传递，这种转化即为编码。编码是指发信者将要交流的信息按照一定的规则编制成信号，如编制成语言、文字、图形、声音、表情、动作或其他象征性符号等。发信者编码时应选择恰当的符号代码，以适应收信者的理解能力和语言能力，还应选用适合沟通的渠道，使收信者易于接收。发信者可通过多种方式传递信息，信息传递方式会受发信者受教育程度、价值观念、生活背景、抽象推理等因素的影响，同一个信息，不同的人，对信息的传递方式可能会有所不同。

发信者可以是个人、群体或组织等，它是沟通过程的发动，也是沟通对象和沟通目的的决定者。其主要任务是对信息进行收集、加工、传递及对反馈信息的反应。

**3. 信息** 信息是指沟通者试图传递和处理的信息内容，即发信者希望表达的思想、情感、观点等，是沟通活动得以进行的最基本因素。尽管人际沟通的形式多种多样，但无论哪种沟通形式都少不了信息，信息在沟通中总是处于中心位置，占有主导地位。信息主要由信息代码、信息内容、信息处理组成。信息代码是指有组织并能表达一定内容的信号，这些信号是用符号、按一定规则组织起来的，包括意义代码和无意义代码，如书写中的词语句子、说话时的语言组织、运算中的数据公式等，具有完整性和准确性，是信息的显示器；信息内容是指信息所表达的含义，带有一定情感性，如抑扬顿挫的演讲、跌宕起伏的音乐、色彩斑斓的图画等；信息处理是指对信息代码和信息内容进行的选择和安排，一旦选择和安排好，就通过各种通道传送出去。

沟通信息由语词的和非语词的符号组成,它可能带有背景因素的色彩,且带有发信者的风格;它可能是直接明确,通俗易懂,无须思索和逻辑推理的,也可能是间接隐晦,需要深刻理解和推理才能弄懂的。所以,沟通时收信者必须了解所接受的信息中,哪一部分才是信息本身所代表的真正意思,这样才能不至于对信息的真实性产生误解或歪曲。

**4. 通道** 通道是指信息由发信者传递到收信者所通过的渠道,即发信者传递信息的方式或手段,也称传播媒介或途径。人们常用的沟通通道包括:面对面的直接通道和网络沟通、电话沟通、书信沟通等间接通道。研究发现,在所有的沟通方式中,影响最大的仍是面对面的沟通,因为它除了具有语词信息外,还可以通过眼神、表情、姿态、动作等传达出更为全面的信息内容,沟通者的心理状态、沟通背景以及及时的信息反馈等,更容易使沟通双方的情绪得到感染。同时,沟通者还可观察到对方完整的反馈信号,全面了解对方的反应,并根据对方的反馈及时调整自己的沟通方式,从而保证沟通线路畅通,获取更好的沟通效果。

直接通道与间接通道各有特点,这些通道可同时使用,亦可单独使用,但同时使用效果更好。不同的沟通信息适宜选择不同的传递通道,同一沟通信息可选择几种不同的表达方式。沟通中,发信者应尽最大努力,使用多种沟通通道,以便最大限度地对收信者产生影响,提高沟通效果。

**5. 信息接受者** 信息接受者是指信息传递的对象,即接受信息的人,简称收信者,也称信息译码者。收信者的主要任务是接受发信者的信息(思想和情感)。信息接受过程包括三个步骤:接收、译码和理解。首先,收信者须接收信息;然后,将接收到的信息符号按照一定的码规进行译码,即将符号信息还原成意义信息,变为可以了解到的内容;最后,根据个人的思维方式,对信息内容进行理解。收信者因其教育程度、抽象推理、价值观念、生活背景的不同,对所接受的信息译释和理解也会不同。

沟通中,只有收信者对接收信息的理解与发信者发出信息的含义相同或相接近时,也就是说译码与编码对称时,才能形成有效的沟通。而听而不闻、闻而不解,或沟通双方未能掌握相同的编码规则,则会造成沟通失败。



## 知识链接

### 画 画

因写长篇小说《基督山伯爵》而出名的法国作家大仲马,有一次到德国一家餐馆吃饭,他想尝一尝有名的德国蘑菇,但服务员听不懂他的法语。于是他灵机一动,就在纸上画了一个大蘑菇,递给了服务员。服务员一看,恍然大悟,飞奔离去。大仲马拈须微笑,自得其乐。他想:“我的画虽不如我的文字传神,但总算有两下子,行!”过了一会儿,那服务员气喘吁吁地回来了,手里捧了一把雨伞对他说:“先生,你需要的东西,我给你找来了!”

**6. 反馈** 反馈是指信息接受者将信息返回到信息发送者的过程,即收信者对接受到的信息做出的回应,是确定沟通是否达成的重要环节。反馈可分为正反馈、负反馈和模糊反馈。信息被收信者接受并理解了反应,如当事人对调解员所说话题饶有兴趣或者点头称是,为正反馈;信息没有被收信者接受或理解,如听者一脸茫然或紧锁眉头,说明收信者没有理解信息的内容,或表明不同意沟通者的见解,为负反馈;收信者对信息的反应处于不确定状态时,如信息不够充分,收信者无法决定接受与否,为模糊反馈。

反馈使沟通成为一个互动过程,有效的、及时的反馈是极为重要的。反馈时,收信者转换成了发信者,反馈信息成为了新的信息源,而原有的发信者成了收信者。人际沟通中,发信者与收信者之间随时进行着角色交换,从而使人际沟通呈现出连续不断的沟通过程。

**7. 噪声** 噪声是指影响信息传递的任何因素,包括沟通双方的情绪态度、沟通发生的场所、沟通者的社会地位和文化背景,以及沟通者发音不清、表达不畅、书写错字等,它存在于沟通的每个环节,干扰着沟通者对信息的正确理解和准确解释。噪声发生在发信者和收信者之间,其形式主要有三种:外部噪声、内



部噪声和语义噪声。外部噪声来自于物理、空间环境,它阻碍沟通者的倾听,影响沟通者对信息的理解;内部噪声发生在沟通者头脑中,它影响沟通者正确的沟通;语义噪声是沟通双方对词语的内涵理解偏差而形成的。

噪声往往会增加信息的编码、译码中的不确定性,导致信息传递与接受的失真,从而干扰信息发送者的意图。如信息不明确、表达不清楚、沟通方式选择不正确、信息没有被正确转换成可以沟通的信号、信息接受者误解信息等。

### 三、人际沟通的特征与功能

#### (一) 人际沟通的特征

**1. 沟通的发生不以人的意志为转移** 人际沟通不必是故意的,在人们感觉能力可及的范围内,人与人之间会自然地进行沟通,并相互影响着,不管人们是否情愿,任何人在任何情境下都无法阻止这个沟通的进行,因为人际沟通的发生是不以人的意志为转移的。

有人认为只要不开口说话,别人就不可能了解自己的心理,这是对人际沟通的一种误解,因为人际沟通除了语词沟通之外,还有很大一部分是通过非语词的途径来实现的。如一个人不停地把重心从一个脚移动到另一个脚,或说话含糊不清、声音颤抖,你可能就知道这个人很紧张;你旁边有个人在咳嗽,你可能就会离他远点。虽然你与他们之间没有任何语言的沟通,他们的行为举止也不一定是故意的,但事实上他们已向你传递了信息,对你产生了影响。

**2. 沟通在积极的个体之间进行** 人际沟通是建立人际关系的社会活动,此活动可充分地体现人际沟通具有双向性特点和交互性原则。人际沟通中,沟通双方都有各自的动机、目的、立场和观点,都在设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答和反应。

沟通中的每一个个体都是积极的主体,每位参与者都希望自己的沟通伙伴具有积极性,希望沟通过程是一个相互影响、相互作用的过程。可见,人际沟通不同于两套设备之间的简单的“信息传输”,而是在积极的个体之间进行的信息交流和理解。因此,沟通前每位参与者都应把传递信息的动机、目的、思想、态度等分析清楚,并预期从对方的回答中能得到新的信息。

**3. 沟通借助符号系统相互影响** 人与人之间的信息交流不同于设备之间的信息传递,沟通双方要借助符号系统相互影响。人际沟通是以传达自己的观点和情感、改变对方的思想和行为为目的的一个沟通者对另一个沟通者的心理交往和行为影响。作为信息交流结果的沟通影响,只有在发信者和收信者共同掌握了统一或近似的编码、译码系统的情况下才能实现。

人际沟通中,发信者和收信者需要共同掌握统一的或近似的编码、译码系统,这就需要沟通双方不仅要掌握相同的词汇和语法体系,还要对语义有相同的理解,而对语义的理解在很大程度上又受着沟通情境和社会背景的影响。不同的沟通场合以及沟通者的不同社会、政治、宗教、习俗、职业和地位等都有可能对语义的理解产生影响。所以,人际沟通只有在符号共识的条件下才能实现。

**4. 沟通的信息必须内容与关系相统一** 人际沟通中,任何一种信息传递,无论是语词的,还是非语词的,都包含一定的内容和确定一定的关系。如果沟通目的相同,但沟通者之间的关系不同,就要应用不同的语词或体态语词来表达。如“和我一起喝咖啡好吗?”与“走,和我一起喝咖啡去!”其沟通目的相同——信息的内容方面:邀请对方和“我”一起喝咖啡,但沟通者之间的关系不同——信息的关系方面:从“?”、“!”中表现出了沟通时因不同沟通关系而使用了不同的沟通语气。也就是说,你处在什么角色,就应选择相应的沟通方式,以便沟通的顺畅进行。

同样的沟通内容,可以有不同的关系水平;同样的关系水平,可能是不同的沟通内容。沟通时,沟通双方必须保持内容与关系的统一,才能实现有效的沟通。

**5. 沟通是一个循环往复的动态过程** 人际沟通是一个循环往复的动态系统,沟通双方不断地受到来自对方信息的影响,并在影响中不断地变化,同时信息本身也具有流动性。从沟通对个人的影响角度来说,它是一个循环往复、没有结尾的动态过程。

人际沟通是以信息发送者发出信息为开始,但并不是以信息接受者收受信息为结束。在沟通的整个过程中,沟通双方互通信息,互相影响,沟通中的任何一方都在不断地接受来自对方的信息和向对方发出



信息,通过信息反馈维持沟通循环往复地进行。沟通者的每一个沟通行为,都会成为人的发展的一个新的起点,因为沟通所获得的信息总要对人产生各种性质不同的影响。因此,在沟通过程中,沟通者应设法调动对方的积极性,以达到有效沟通的目的。

**6. 沟通是整体信息的交流** 从表面上看,沟通不过是个简单的信息交流,只是去理解沟通的语词或非语词信号。而事实上,任何一个沟通行为,都是在每个沟通者的个性背景下做出的,它传递的是沟通个体的整体信息。如在沟通过程中,人们的言谈举止、衣着打扮、表情姿势等不仅仅只是对信息的传递,而且还是对沟通者的思想立场、心理素质、文化知识、审美修养及沟通技巧等的展现,是沟通者整个精神面貌的反映。

人际沟通过程是沟通者整体信息的交流过程,我们在沟通中所说的每一句话、所做的每一个动作,或者去理解别人的一句话、一个动作,所投入的是沟通者的整个身心,所反映的是沟通者的整个人格。人际沟通不仅仅只是传递情报、交换信息,还包括沟通者思想、情感、观念、态度的交流。

**7. 沟通受情境因素制约** 人际沟通是在一定场合中发生的信息传递与交流的行为,它总是在特定的情境中进行的,其沟通方式始终受着情境因素的制约。制约沟通的情境因素主要有沟通双方的生理因素(如健康状况)、心理因素(心境状况)、社会因素(身份地位及其之间的关系、是否有他人在场、在场的都是些什么人)和时间空间因素等。通常情况下,情境因素制约或影响人们交流的主题、沟通的语汇、交谈的腔调和谈话时间的长短。

俗话说,“到什么山上唱什么歌”。在人际沟通中,什么时候说什么,什么场合怎么说,以什么态度与他人进行交流等都要与情境相符合。如学术报告时需要应用专业术语;在严肃的场合里不可喧哗嬉闹;人们在熟悉的环境中交谈会比较轻松,沟通就比较自如;医护人员在与患者沟通前应评估患者受教育程度及理解能力,选择使用他们听得懂的语言等。人们应根据不同的沟通时间、空间、双方关系等来选择不同的沟通方式,进行恰当沟通,以达到良好的沟通效果。

## (二) 人际沟通的功能

关于人际沟通的功能,各学者们持有自己不同的看法:美国社会心理学家费斯汀格认为人际沟通具有传达信息、满足个人心理需求的功能;前苏联心理学家洛莫夫认为人际沟通有信息沟通、思想沟通、情感沟通三方面的功能;其他学者还有不同的提法,如 F. 但斯和 C. 拉森(1979)提出,人际沟通具有连接功能、精神功能、调节功能;还有学者提出人际沟通起码具有传达信息、心理保健、形成和发展社会心理功能等。综合各学者的看法,人际沟通的功能可归纳为如下几个方面。

**1. 工具性功能** 人际沟通对于沟通者来说,在很多情况下是为了实现某种目标,达到某种目的而展开的,人们借助沟通交流信息、获得利益。人际沟通具有工具性功能。

人们之所以相互交流,是因为他们需要与周围的社会环境相联系。人际沟通就像一座桥梁、一条纽带,人们借助沟通传递信息、交流思想、传播知识、表达情感,以达到相互认识、相互理解、相互合作的目的。人们不论精力多么充沛,但经验毕竟有限,要适应不断变化的外部环境,就必须借助沟通获取他人的经验,“取长补短”、“互惠互利”。良好沟通是人们事业成功、社会组织目标实现的阶梯。

**2. 调节性功能** 社会是由人们互相沟通所维持的关系组成的网。人际关系建立以后,人们只有不断进行良好的沟通,人际关系才能向积极、健康、和谐的方向发展。人际沟通具有调节功能。

人际沟通是整个社会运动的一种机制,社会中的信息传播和反馈都与人际沟通有关,如果人与人之间缺乏正常的沟通和交流,那么人际关系将会停滞或仅仅流于形式,甚至会因彼此间的误会或发生矛盾而导致关系的恶化或中断。人际沟通可使人们互通信息,增进了解,调解矛盾,增强团结,消除隔阂和猜忌,拉近人与人之间的距离,协调人际关系,对人们的情感和行为起调节作用。

**3. 自我满足功能** 人类是一种社会性动物,喜欢群居是人的天性。人们需要与他人交流,通过沟通表达内心活动状态,得到他人的同情与共鸣;通过沟通探索自我、肯定自我,使自我价值得到保护,以达到自我价值得以实现的目的。每个人都希望自己有所归属,是家庭中的一分子,与朋友在一起时被接纳,这样才能让人们感到自己和他人是同类的,有共同的语言、生活与文化,这样生活在一起,才会产生乐趣;每个人都希望自己在社会上得到肯定、受到重视、被人尊重,这样才能消除内心的紧张,与他人分享体验和快乐,才能感到自己生活更有意义。人际沟通正是满足人们这种需求的主要途径,人们会因为通过沟通满足