



全国医药类高职高专护理专业“十二五”规划教材

供护理、涉外护理、助产等专业用

HULIRENJIGOUTONG

护理人际沟通

◎ 主编 王琳 朱红



第四军医大学出版社

全国医药类高职高专护理专业“十二五”规划教材

供护理、涉外护理、助产等专业用

护理人际沟通

主 编 王 琳 朱 红

副主编 郑凤莉 蔡华勤 董莲诗

编 者 (按姓氏笔画排序)

王 琳(重庆医药高等专科学校)

朱 红(重庆医药高等专科学校)

郑凤莉(重庆医药高等专科学校)

蔡华勤(重庆医药高等专科学校)

元)

黄丽群(陕西医学学院)

董莲诗(盘锦职业技术学院)

蔡华勤(重庆医药高等专科学校)

第四军医大学出版社·西安

图书在版编目(CIP)数据

护理人际沟通/王琳,朱红主编. —西安:第四军医大学出版社,2010.1
ISBN 978-7-81086-714-6

I. 护… II. ①王… ②朱… III. 护理学:人际关系学-高等学校:技术学校-教材
IV. R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 243297 号

护理人际沟通

主 编 王 琳 朱 红
责任编辑 文 闻
出版发行 第四军医大学出版社
地 址 西安市长乐西路 17 号(邮编:710032)
电 话 029-84776765
传 真 029-84776764
网 址 <http://press.fmmu.sn.cn>
印 刷 陕西龙源印务有限公司
版 次 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷
开 本 787×1092 1/16
印 张 10
字 数 240 千字
书 号 ISBN 978-7-81086-714-6/R·617
定 价 18.00 元

(版权所有 盗版必究)

出版说明

为全面贯彻落实国务院及卫生部等相关重要文件精神,适应我国高职高专护理专业教材建设及改革的需要,我们于2009年初对全国高职高专院校的护理专业进行深入调研,并在此基础上,邀请来自四十余所院校的一线教师,共同编写了全国医药类高职高专护理专业“十二五”规划教材。

本次教材编写着力构建具有护理专业特色和专科层次特点的课程体系,以职业技能的培养为根本,与护士执业资格考试紧密结合,力求满足学科、教学和社会三方面的需求。全套教材包括基础课程、专业课程两大板块。其中,基础课程以应用为目的,以必需、够用为度,构建传授知识、培养能力、提高素质三位一体的基础理论教学体系。专业课程围绕技术应用型人才的培养目标,强调突出护理、注重整体、体现社区、加强人文的原则,构建以护理技术应用能力为主线的、相对独立的实践教学体系;充分体现理论与实践的结合,知识传授与能力、素质培养的结合;注重全套教材的整体优化,处理好不同教材内容的联系与衔接,避免遗漏和不必要的重复。

为更好地体现上述编写思想,本套教材对编写内容进行模块化设计,每个模块基于利“教”利“学”的理念,进行大胆创新。

1. 学习目标与重点难点 其中“学习目标”按“掌握、熟悉、了解”三级要求分别叙述表达,强调重点难点,以调动学生学习积极性,方便学生学习。

2. 正文 按照教学要求组织教学内容,循序渐进,重点突出。于文中穿插:

(1)知识链接:提供相关背景知识,提高护理专业学生的综合素质。

(2)课堂互动:列举临床实例,增加课堂讨论气氛,加深学生对关键内容的理解和掌握。

3. 习题 题型分为选择题、简答题和讨论题。题型设计尽量参考历年护士执业资格考试真题,为学生参加护士执业资格考试奠定基础。

本套教材包括护理专业基础及临床课程共28门,主要供三年制高职高专护理专业及医学相关专业使用。

全国医药类高职高专护理专业“十二五”规划 教材建设委员会名单

主任委员 顾 申(第二军医大学护理学院)

副主任委员

姚军汉(张掖医学高等专科学校)

薛建平(乐山职业技术学院)

潘润存(平凉医学高等专科学校)

艾继周(重庆医药高等专科学校)

马晓飞(宝鸡职业技术学院)

吴培英(忻州职业技术学院)

袁 杰(鄖阳医学院)

委 员(按姓氏笔画为序)

于洪宇(辽宁医学院护理学院)

王文玉(商洛职业技术学院)

王瑞莉(陕西中医学院)

卢爱工(长春东方职业学院)

石正东(随州职业技术学院)

刘 伟(长春医学高等专科学校)

许洪伟(佳木斯大学康复医学院)

何 利(贵阳医学院)

何平先(鄖阳医学院)

吴 昌(汉中职业技术学院)

吴 蓉(黔南民族医学高等专科学校)

吴德成(黔东南民族职业技术学院)

张景云(辽宁中医药大学职业技术学院)

李秀梅(安顺职业技术学院)

李春卉(吉林医药学院)

杜友爱(温州医学院)

杨 红(重庆医药高等专科学校)

杨 梅(盘锦职业技术学院)

郑凤莉(张掖医学高等专科学校)

胡 岗(黄石理工学院医学院)

赵国琴(江西护理职业技术学院)

郝 静(忻州职业技术学院)

徐筱跃(乐山职业技术学院)

梁金香(宁夏医科大学)

滕艺萍(江西中医药高等专科学校)

全国医药类高职高专护理专业“十二五”规划

教材参编院校名单

(按笔画顺序排列)

大庆医学高等专科学校

广州医学院护理学院

长春东方职业学院

乐山职业技术学院

宁夏医科大学

汉中职业技术学院

辽宁医学院

辽源市卫生学校

吉林大学第二临床医学院

安顺职业技术学院

成都大学医护学院

江西中医药高等专科学校

西安医学院

张掖医学高等专科学校

佳木斯大学康复医学院

陕西中医学院

临汾职业技术学院

贵州省安顺市人民医院

邵阳医学院

重庆市第五人民医院护士学校

海南医学院

盘锦职业技术学院

铜仁职业技术学院

黄石理工学院医学院

黑龙江省卫生学校

黔东南民族职业技术学院

山西职工医学院

太原市卫生学校

长春医学高等专科学校

四川中医药高等专科学校

平凉医学高等专科学校

辽宁中医药大学职业技术学院

辽宁医学院护理学院

吉林大学口腔医学院

吉林医药学院

安康职业技术学院

毕节市卫生学校

江西护理职业技术学院

佛山科学技术学院医学院

忻州职业技术学院

宝鸡职业技术学院

青岛市第二卫校

哈尔滨市卫生学校

贵阳医学院

重庆市第五人民医院

重庆医药高等专科学校

商洛职业技术学院

第四军医大学

随州职业技术学院

温州医学院

遵义医药高等专科学校

黔南民族医学高等专科学校

全国医药类高职高专护理专业 “十二五”规划教材目录

1. 人体解剖与组织胚胎学	主编	张江涛	刘啟蒙	譙时文
2. 生理学	主编	徐筱跃		
生理学	主编	马晓飞	杜友爱	
3. 病理学	主编	杨红	马春梅	
4. 病原生物与免疫学	主编	万巧凤	潘润存	
5. 药理学	主编	刘晓颖	姜国贤	
6. 生物化学	主编	邱烈	王文玉	
7. 预防医学	主编	冉莉		
8. 健康评估	主编	刘伟	王瑞莉	
9. 护理学导论	主编	吴蓉	赵国琴	
10. 基础护理学	主编	龚敏	杨敏英	郝静
11. 内科护理学	主编	何平先	吴昌	
12. 外科护理学	主编	岑晓勇	姚文山	
13. 妇产科护理学	主编	陈霞云	吴培英	
14. 儿科护理学	主编	史良俊	张敏	
15. 眼耳鼻咽喉口腔科护理学	主编	卢爱工	雍林晓	
16. 传染病护理学	主编	徐泽宇	杨梅	
17. 精神科护理学	主编	高国丽	崔巧玲	
18. 老年护理学	主编	范荣兰	何利	
19. 康复护理学	主编	许洪伟		
20. 中医护理学	主编	张景明	侯志英	
21. 急救护理学	主编	李维棣		
22. 社区护理学	主编	雷良蓉		
23. 护理管理学	主编	冯晓敏	石正东	
24. 护理心理学	主编	邓红	胡岗	
25. 护理伦理学	主编	况成云	郭淑英	
26. 护理美学与礼仪	主编	李春卉	李晓兰	
27. 护理人际沟通	主编	王琳	朱红	
28. 临床营养学	主编	景兴科	滕艺萍	

前言

本教材是响应教育部《关于深化教学改革,培养适应 21 世纪高质量人才的意见》的指示,对护理人际沟通课程进行教学内容和教学方法改革实践的产物。旨在加强高职层次医药人才培养的针对性、应用性和实践性,调整学生知识、能力及素质结构,深化课程体系和课程内容改革。

本书突出意义表现在:一是顺应“生物-心理-社会”医学模式的需要,适应系统化整体护理的变化,强调护理专业的人文性特征,注重对学生的人文知识教育、人际沟通能力培养。二是培养护理及相关专业学生适应社会的生存能力、工作能力。本教材的主要使用对象是医药类高职高专层次学生,在高等教育中人际沟通能力的培养属于通识教育和自我发展的核心竞争力培养范畴,其作用已远远跨越了单纯工作性质的沟通,这又凸显了本教材适应社会需求的价值。

本教材分为上下两篇。上篇为“沟通基础篇”;下篇为“护理沟通篇”。上篇包括人际沟通学的基本知识、人际沟通的素质要求及沟通能力培养。在上篇中涉及的护理沟通只作案例来使用。我们认为,对于尚未接触临床实践的在校生,通过自省进行自我陶冶,通过与周围人的沟通实践来培养素质,更具有可操作性,也更有利于将来沟通能力向工作能力的迁移。下篇包括护理工作中的关系沟通,门诊(包括门诊与急诊)、住院、社区护理中的人际沟通,是为学生进入临床实习做好工作前的心理和技能准备而设置。

本教材的创新之处在于:

1. 内容有机整合。将内容整合为“沟通基础篇”和“护理沟通篇”两个层面,二者既能通过案例有机结合,又有利于从知识系统的不同特点汲取理论精华,从而更多体现人际沟通课作为学生通识课、能力培养课的特点。

2. 理论深度适宜。本书不求知识的多而全,更注重针对性、应用性,为现行教育体制下高职高专护理专业学生量身定做。同时,也可作为同类层次高校相关专业学生学习用书和教师参考书。

3. 实用性、启发性强。为配合理论讲解,书中有大量人际沟通案例的讲述和分析,这些案例生动形象,语言优美,让学生“爱读”,教师“好发挥”;书中精心安插的“课堂互动”和“知识链接”,起到让学生激活思维、开阔视野的作用。

对使用本书的建议:

1. 建议本书以总学时 36 学时的容量进行设计,具体分配见书后所附的参考教学大纲。

2. 强调互动,加强自学和实践环节的教学课堂教学应该充满沟通实践活动的环节,并且必须与课外丰富多彩的生活和学习实践相结合,才能真正起到培养学生人文意识和提高人

际沟通能力的作用。

本书编者均为医药院校从事人际沟通及相关课程教学的一线教师，他们将自己教学的心血凝结为这样一个作品奉献给社会。具体编写情况为：第一章山西职工医学院副教授李述平；第二章山西职工医学院教授朱红；第三章重庆医药高等专科学校副教授王琳；第四章重庆医药高等专科学校讲师蔡华勤；第五章吉林医药学院杨娟；第六章张掖医学高等专科学校副教授郑凤莉；第七章吉林医药学院姜新；第八章盘锦职业技术学院讲师董莲诗；第九章陕西中医学院黄丽群。全书由主编王琳和郑凤莉统稿、审定。

看到这样一本凝结着我们心血的书籍能够面世，我们所有编者心中充满了欢喜和感激。同时，在编写过程中我们也参考了大量的书籍，在此向这些书籍的作者致以诚挚的谢意。

由于编者学识和水平有限，书中难免存在疏漏甚至错误，敬请广大读者不吝赐教。

王 琳

2009年8月

目 录

上篇 沟通基础篇

第一章 人际沟通的相关理论	(3)
第一节 沟通的概念	(3)
第二节 形成良好人际关系的基础	(11)
第三节 沟通理论验证实训	(17)
第二章 人际沟通的素质要求	(20)
第一节 素质概述	(20)
第二节 人际沟通素质的主要表现和培养	(22)
第三节 沟通素质实训	(32)
第三章 有声语言沟通	(36)
第一节 有声语言知识及基础训练	(36)
第二节 交谈	(43)
第三节 演讲	(50)
第四节 有声语言综合能力训练	(55)
第四章 非语言沟通	(58)
第一节 非语言沟通概述	(58)
第二节 非语言沟通的主要形式	(59)
第三节 非语言沟通能力实训	(69)
第五章 书面语言沟通	(73)
第一节 书面语言沟通基础知识	(73)
第二节 护理文书在护理工作中的应用	(75)
第三节 护理文书写作的常见缺陷和克服办法	(80)

下篇 护理沟通篇

第六章 护理工作中的关系沟通	(89)
第一节 护士与患者的关系沟通	(89)

第二节	护士与患者家属的关系沟通	(95)
第三节	护士与医院其他工作人员的关系沟通	(97)
第七章	门诊护理的人际沟通	(106)
第一节	门诊工作职责及患者心理特点	(106)
第二节	门诊护士与患者的沟通技巧	(109)
第三节	门诊护理沟通实训	(115)
第八章	住院患者护理中的人际沟通	(118)
第一节	住院患者护理沟通概述	(118)
第二节	与临床各科住院患者的沟通技巧	(124)
第三节	住院护理沟通实训	(131)
第九章	社区护理中的人际沟通	(134)
第一节	社区护理沟通概述	(134)
第二节	社区护理中的人际沟通	(136)
第三节	社区护理沟通实训	(142)
教学大纲(参考)		(147)
参考文献		(149)

第一章 人际沟通的相关理论

上篇

沟通基础篇

第一章 人际沟通的相关理论

【学习目标】

掌握:沟通的含义,影响人际沟通的因素,人际交往的心理效应。

熟悉:信息传输和反馈的一般模式,需要与动机的有关理论。

了解:沟通的类型,人际沟通的功能。

【重点难点】

重点:影响人际沟通的因素,人际交往的心理效应。

难点:需要与动机理论在人际沟通中的作用。

人是社会性的动物,人有合群与群居的倾向,在群居中就离不开个体间的相互作用,离不开个体之间的信息交流。人与人之间的信息交流过程就是人际沟通过程。沟通的质量也是现代生活的标志之一。人们通过沟通建立起各种各样的人际关系。本章将介绍人际沟通的一些相关理论。

第一节 沟通的概念

一、沟通的含义

“沟通”一词来自英文的“communication”,意指信息的传递、交流,就是信息发送者凭借一定的渠道,将信息传递给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。

沟通的概念可分为广义和狭义两种。广义的沟通泛指自然界中信息的交流,而狭义的沟通主要指在社会生活中的人际沟通。

提到“信息”一词,很多人马上会想到报刊、网络等媒体上公布的消息,其实不然,信息包括了消息、知识、思想、意见、观念、态度、情绪和情感等一切可以用来交流的内容。信息既可以是语言的,也可以是非语言的。

交流,就是信息的双向流动。沟通并非是一种单纯的单向活动,它是一个双向互动的信息传递和反馈过程。在沟通中,沟通双方不仅能够彼此充分理解对方所发信息的实质含义,而且能将自己对信息的理解和认识传递给对方。我们经常听到这样的抱怨:“他根本听不进去我的话,我无法和他沟通。”这说明沟通的一方或固执己见听不进去对方意见,或不能充分理解对方信息的真正含义,以至沟通无法进行,即沟而不通。因此,真正意义上的沟通应具备这样四个层面的内容:①沟通是信息的传递;②沟通还是对信息的理解;③有效沟通并不是沟通双方达成一致的意見,而是准确地理解信息的含义;④沟通是一个双向、互动的反馈和理解过程。

知识链接

自然界有趣的沟通现象

沟通现象不仅发生在人类社会里,而且也广泛地存在于生物界,甚至无机界。如生活在非洲大草原的斑马为求生存,需眼观六路,耳听八方。灌木丛在摇曳,一个非同寻常的声音,一丝异常的怪味,这对斑马来说都是信号。领头的斑马严密监护着马群。马群中有一头斑马突然停止吃草,昂首远眺,这标志着危险近在咫尺,大祸即将临头。这里稍有风吹草动,整群斑马就会撒腿飞跑。狮子用吼叫声吓走其他动物,吼叫声表示了“我的家人在这儿,你们不可以走近来骚扰我们”;猴子露出下排牙齿表示高兴,露出所有牙齿表示生气;困惑时,它也会像人一样皱起眉头。

二、沟通的基本要素

沟通包括信息背景、信息发出者、信息、信息传递途经、信息接受者及反馈六个要素。下图是信息传输和反馈的一般模式。



图 1-1 信息传输和反馈的一般模式

1. 信息背景 指沟通发生的场所、环境以及事物,是引发沟通的“理由”。沟通总是在一定的背景中发生的。任何形式的沟通,都会受到各种环境因素的影响。研究表明,配偶或恋人在场与否,对沟通的影响较大。当妻子或女友在场时,丈夫或男友与异性的沟通量明显减少。同样,当丈夫或男友在场时,妻子或女友与异性的沟通也受到一定影响,而且与异性交谈时的表情远不如配偶或恋人离开时那样随意、自然。在企业中亦如此,在上级办公室与在公众场所,采用的沟通方式和沟通效果存在明显差别。背景除了沟通发生的场所、环境外,还包括了突然出现的人或发生的事。如责任护士小张正在病房与自己的患者交谈,这时另一名护士小王走进病房并与小张耳语。当小王走后,患者再无心与自己的责任护士交谈了,因为患者认为小王一定是瞒着自己在和责任护士耳语自己的病情,于是心里开始惴惴不安,心情变得无法平静,沟通因此受到影响和干扰。从某种意义上讲,沟通既是由沟通主体双方把握的,也是由背景共同控制的,沟通不可避免地受到背景因素的影响。

2. 信息发出者 指信息形成者,也称“编码者”,是沟通的主要对象。当信息发出者产生沟通的需要和愿望时,他必须将自己所受到的客观事物的刺激及自己的反应转化为对方可以理解的形式,如语言、声音、文字、图像、表情、动作等。这种转化就像电报传讯时编码一样,因此,信息的发出者又称为编码者。信息发出者因其个性、受教育程度、生活背景、价值观、社会文化因素等的不同,同一个意思,往往表达方式各不相同。如一个美国小伙子向自己心仪的姑娘表达爱情,他可能会采用这样的求爱方式,手捧玫瑰花直率地对姑娘说:“我爱你!”。

但对于一个接受中国传统文化教育的年轻人来说,恐怕就不会这么直接,求爱的方式会比美国小伙子含蓄,他可能会对自己心仪的姑娘说:“能邀请你一起去看电影吗?”或者通过写情书的方式表达自己的爱情。

3. 信息 指信息发出者希望表达的思想、情感、意见、观点等,包括了语言和非语言行为所传达的全部内容。我们在领会一条信息的真实含义时,往往要结合背景因素,甚至对信息发出者的文化背景、性格特征、年龄等个人因素都要有所了解。如果单从一条信息的表层意思来认定该信息的真实含义,往往会出现理解偏差。如一名护士走进病房准备为一名老年患者输液,患者突然对该护士说:“我不想输液!”如果护士只从表面去理解,认为患者真的不算输液了那就错了,其实患者可能是因为自己的病情一直不见好转而向护士发怨气,抑或是因为子女很久没来看望自己而赌气这样说。

4. 途径 指信息由一个人传递到另一个人的通道,也称信道,是信息传递的手段。例如,语言声音是通过听觉通道传递的,表情、姿态、穿着、文字、影像等信息是通过视觉通道传递的,握手、抚摸是通过触觉通道传递的。此外,味觉、嗅觉也可以传递信息。在人际沟通中,信息往往是通过多通道进行传递的。如躺在病床上的患者正在发热,责任护士发现后用手背轻触患者的额头,并关切地对患者说:“您发热了,我去请医生。”然后为患者掖好被子,匆匆请医生去了。在这个沟通中,护士通过听觉、视觉、触觉多通道向患者传递着自己对患者的关心,这远比只使用一种通道,如口语表达“您是不是发热了,我去给您请医生。”效果要好得多。

5. 信息接受者 信息的接受方,又称“译码者”。信息接受者在接受信息时必须先将信息发出者通过各种渠道传递来的信息代码译为可理解的信息内容。译码之后,信息才有意义。信息接受者因其个性、受教育程度、生活背景、价值观、社会文化因素等的不同,对所接受的信息也会有不同的解释。

6. 反馈 完整无缺的沟通过程必定包括信息的成功传送与反馈两个大的过程。没有反馈的沟通过程容易出现沟通失误或失败。反馈是指接受者把收到并理解了的信息返送给发送者,以便发送者对接受者是否正确理解了信息进行核实。为了检验信息沟通的效果,即接受者是否正确、完美、及时地接受并理解了所需要传达的信息,反馈是必不可少和至关重要的。在没有得到反馈以前,信息发送者无法确认信息是否已经得到有效的编码、传递、译码与理解。如果反馈显示接受者接受并理解了信息的内容,这种反馈称之为正反馈;反之,则称为负反馈。

三、沟通的类型

沟通根据不同的划分方式会有不同的类型。

(一)以沟通对象数量分

按照沟通对象的数量,可以将沟通分为自我沟通、小团体沟通、公共沟通和大众沟通。

1. 自我沟通 指信息在个人自身内的传递,信息发送者和信息接受者为同一个行为主体,自行发出信息、自行传递、自我接收和理解。自我沟通也称内向沟通。换句话说,自我沟通就是自我心情的调适,或自我不断的激励。

认识自己是自我沟通的第一步,只有真正认识了自我,才能够在此基础上做出正确的判断,采取正确的行动。除了认识自己、自我定位之外,和自己充分对话,即自我沟通不仅可

以不断反省自我、认识自我,还可以改善自我情绪,帮助个体更好地处理生活中的挫折和困难。美国“咨询与临床心理学杂志”曾经发布了由美国心理学博士马克·西里和同事开展的一项研究。他们随机抽取了2000名“9.11”灾难的亲历者,一部分选择对自己的想法闭口不谈,讳莫如深;另一部分选择向他人倾诉自己的感受和经历。两年后,专家们的跟踪调查发现,在心理创伤恢复程度上,那些时常倾诉的人反而比不上选择沉默的人。这一研究结果并不是否定和他人沟通的意义,它只是强调我们不能因此而忽视了自我沟通的重要性。当人生面临挫折的时候,每个人内心深处都具有一定的自我修复能力。因此,良好的自我沟通能力有助于掌控自己的情绪和心态,积极的心态能够影响行动,有效行动可以改变个体的命运。

2. 小团体沟通 小团体沟通,顾名思义是指三人或三人以上参加的信息沟通活动。

从1924年起,由美国科学研究委员会组织研究人员围绕工作条件与生产效率的关系问题进行了一项实验研究。这次实验历时十多年,分十三个阶段进行,实验结束时他们发现了一个重要的现象:在一个正式组织之中,存在一些遵循感情逻辑而形成的小团体,即“非正式组织”,俗语叫“小圈子”。

俗话说:物以类聚,人以群分。凡是有人的地方,就有不同的思想。人的气质和做事风格都是不同的,有合得来的,就有合不来的,合得来可以多交往,合不来则不愿意交往,这样就形成了很多个小团体。小团体可分为两种性质:首先是利益团体,成员具有共同的利益与目标;再者是友谊团体,因为彼此志趣相投、私交甚笃而扩展至于公于私都能互相关怀,形成小团体。小团体通常兼具以上两种性质,常常是先形成友谊团体,进而形成利益团体。

小团体产生的基础是其成员之间心理模式的相似性。小团体内的成员通过相互沟通,彼此了解,加强认同感,形成团结、协作的关系。如学生在与同伴沟通、交往的过程中会逐步发现在兴趣、活动方式、态度等方面相互接近和相容的对象,形成同伴关系,同伴之间的稳定性和有效性逐渐提高,便发展成小团体。班级中的小团体,是学生同伴关系的一种存在方式,对学生汲取同伴的经验、学习社会交往的技能、锻炼实际活动的的能力具有积极意义。但另一方面,小团体的存在,也助长了一些不良倾向:如哥们儿义气、拉帮结派、以多欺少、排斥异己、裙带关系等。因此,小团体的存在有其积极的一面,也有其消极的一面。在人际交往中,要善于利用小团体中成员之间的紧密关系,传递积极、健康的信息,避免拉帮结派,制造不团结。

3. 公共沟通 是指利用个人公共关系权利,说服影响公众的过程,即社会组织与其对象——公众之间的信息传播、协调、合作的关系。在公共沟通中,信息的发送者(演说者)向听众发送某种信息(发表演说)。演说者通常在正式的环境中,传送一种高度结构化的信息,所利用的沟通渠道尽管与人际沟通和团队沟通相同,但更为扩大。因为听众人数增多,所以声音要更高,态势语相对更夸张。一般地说,在公共沟通中,听众可以做出非语言的反馈,但语言反馈的机会却受到限制。

4. 大众沟通 是指通过大众媒介交流信息的过程,是沟通的一种主要形式。M·杰诺维茨1968年对大众沟通做过表述:“大众沟通由一些机构和技术构成,专业化的社会群体凭借这些机构和技术通过技术手段(如报刊、广播、电影等)向为数众多、各不相同而又分布广泛的受众传播符号的内容。”这一表述揭示了大众沟通的一些基本问题和成分。在大众沟通中,信息发出者往往是一个群体,有许多人参加准备工作,如广播电台的编辑和播音人员。信息接受者是分布广泛的群众,发信者不清楚受信者都是什么人。大众沟通中,信息的传递是借助于技术手段而实现的,如广播、电影电视、报刊书籍、戏曲等。不同的大众沟通形式利用不