



技能型紧缺人才培养培训教材
全国医药高等学校规划教材



供高专、高职医学类相关专业使用

人际沟通与交往

李占文 主编



科学出版社

技能型紧缺人才培养培训教材
全国医药高等学校规划教材

供高专、高职医学类相关专业使用

人际沟通与交往

主 编 李占文
副主编 曾凡钰 钟先华
编 者 (以姓氏汉语拼音为序)
陈 刚(淄博职业学院)
丁 勇(江西医学院上饶分院)
冯俊淇(辽宁卫生职业技术学院)
高环成(山西医科大学汾阳学院)
李占文(辽宁卫生职业技术学院)
凌 敏(大连大学职业技术学院)
田 伟(承德护理职业学院)
王 琳(重庆医药高等专科学校)
曾凡钰(三峡职业技术学院医学院)
张 震(商丘医学高等专科学校)
钟先华(聊城职业技术学院)

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

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

内 容 简 介

本书共9章,第1~3章为总论,介绍了人际沟通与人际关系的基本概念和相关理论、人际沟通的影响因素以及人际交往的需求与动机等内容。通过学习,使学生充分认识到掌握正确的人际沟通方法、建立良好人际关系的策略在有效人际交往过程的重要性。第4~9章为个论,分别介绍了语言沟通、非语言沟通、特定情景的沟通、与特殊患者的沟通、与特定人群的沟通、人际沟通与交往的新趋势等相关知识和技巧,为学生将来做好实际工作奠定基础。

本书适用对象为三年制医学相关专业高职高专学生。编写过程中注意坚持“贴近学生、贴近社会、贴近岗位”的基本原则,内容充实,两纲融入,例论并举,体例新颖,突出卫生职业教育特点,以培养目标为依据,以全面提高学生素质为基础,以能力为本位,理论联系实际,体现了“实用为本,够用为度”的宗旨。

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与交往 / 李占文主编. —北京:科学出版社,2012.1

技能型紧缺人才培养培训教材·全国医药高等学校规划教材

ISBN 978-7-03-032750-5

I. 人… II. 李… III. 人际关系-医学院校-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 230534 号

责任编辑:许贵强 / 责任校对:宣 慧

责任印制:刘士平 / 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>

骏光印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2012年1月第一版 开本:850×1168 1/16

2012年1月第一次印刷 印张:7 1/4

字数:218 000

定价:18.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

21 世纪是生命科学的世纪,随着经济的发展和医学模式的转变,人们的健康需求和卫生消费加速增长,广大人民群众在普遍希望提高医疗技术水平的时候,呼唤提供高水准的人文关爱、心理支持等新内涵的医疗服务。这就要求医务人员的智能结构进一步优化、非智力因素进一步加强。人际沟通与交往能力是提高非智力因素的基础和关键。

为认真贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020 年)》提出的“德育为先、能力为重、全面发展”的教育发展战略主题,按照教育部、卫生部有关文件精神,配合国家医务人员执业资格考试等执业(职业)标准的改革要求,更好地服务于全国医药卫生高职高专院校的教学改革,科学出版社组织编写了《人际沟通与交往》课程教材,本教材在编写过程中体现了以下几个方面特点。

1. 内容充实 本教材注重就业导向、能力本位、学生主体,基础理论以实用为主,必需、够用、管用为度,融专业教育、知识传授、人文关怀于一体,既体现了医疗岗位对专业人才人文素质的要求,又体现了有关人际沟通与交往知识在医疗工作领域中的运用,达到了人文学科知识点与医疗相关专业的有机结合和相互渗透,内容安排合理、体系完善、结构严谨。

2. 两纲融入 本教材把国家医务人员执业资格考试内容纳入编写内容之中,把执业资格考试大纲与教学大纲相融合,把人际沟通与交往基本技能的培养贯穿于两纲始终,把医疗岗位所需的相关知识和能力结构进行了恰当的设计和安排,在满足学生普适性能力的基础上,尽量按照执业资格考试内容确定教材编写内容。

3. 例论并举 本教材突出理论联系实际,采用例论结合的方式,每个章节都有一定篇幅的案例,在案例基础上进行叙事议理,使知识更加清晰化、条理化,便于学生理解和掌握,更利于学生在实际工作中参考使用。

4. 体例新颖 本教材层次分明、体例独特,有学习目标、链接、案例、考点、操作提示、目标检测及参考答案、参考文献、PPT 课件,为学生自觉学习提供了参考和借鉴,教材的信息量大,知识面也得到了拓展。

本教材共分 9 章,包括绪论、沟通、人际关系、语言沟通、非语言沟通、特定情景的沟通、与特殊患者的沟通、与特定人群的沟通、人际沟通与交往的新趋势。后面附有教学大纲,包括课程性质和任务、课程教学目标、教学内容和要求、学时分配建议、教学大纲说明。

人际沟通与交往作为边缘交叉学科,在我国时间比较短,学科建设晚。在编写过程中,我们参考借鉴了国内外许多专家学者的相关研究成果,在此表示衷心的感谢!

由于编者学识水平有限,教材中疏漏和不妥之处在所难免,恳请同行和同学们批评指正。

编 者
2011 年 9 月

目 录

第1章 绪论	(1)	一、交谈的含义与特点	(36)
第1节 学习人际沟通与交往课程的重 要性	(1)	二、交谈的基本类型	(37)
一、人际沟通与人际关系的辩证关系	(1)	三、医务工作中交谈的常用语言	(39)
二、建立良好人际沟通与交往关系的意义	(2)	第3节 有效交谈的技巧	(40)
第2节 医务工作者需要良好的人际沟通 与交往能力	(4)	一、倾听技巧	(40)
一、培养人际沟通与交往能力的必要性	(4)	二、言语技巧	(42)
二、人际沟通与交往课程同医务工作的关系	(7)	三、其他技巧	(43)
第2章 沟通	(9)	第4节 书面语言沟通	(44)
第1节 沟通概述	(9)	一、书面语言沟通的作用与原则	(44)
一、沟通的概念与意义	(9)	二、书面语言沟通在医务工作中的应用	(45)
二、沟通的类型与要素	(10)	第5章 非语言沟通	(48)
三、沟通的特点与功能	(12)	第1节 非语言沟通的基本知识	(48)
第2节 人际沟通理论	(14)	一、非语言沟通的含义与类型	(48)
一、人际沟通的含义与模式	(14)	二、非语言沟通的特点与作用	(49)
二、人际沟通的层次与特征	(14)	第2节 非语言沟通的形式与表达	(50)
三、人际沟通的影响因素	(16)	一、面部表情与仪容	(50)
第3节 医务工作中的人际沟通	(17)	二、肢体语言与仪态	(54)
一、人际沟通在医务工作中的作用	(17)	三、体触	(57)
二、医务工作者人际沟通能力的培养	(17)	四、界域语	(58)
第3章 人际关系	(20)	第6章 特定情景的沟通	(63)
第1节 人际关系概述	(20)	第1节 沟通中的常用技巧	(63)
一、人际关系的概念	(20)	一、沟通中的一般技巧	(63)
二、人际关系的特征	(21)	二、建立支持性沟通关系的其他技巧	(65)
三、人际交往的需求与动机	(22)	第2节 特定情景中的沟通技巧	(66)
第2节 人际认知理论	(23)	一、在特定环境中的沟通技巧	(67)
一、人际认知的概念与内容	(23)	二、与投诉对象的沟通技巧	(67)
二、认知印象的形成与心理效应	(24)	三、面试求职中的沟通技巧	(68)
第3节 人际吸引理论	(26)	第7章 与特殊患者的沟通	(73)
一、人际吸引的含义与过程	(26)	第1节 与儿童患者的沟通	(73)
二、人际吸引的规律	(27)	一、儿童沟通特点	(73)
三、建立良好人际关系的策略	(29)	二、与儿童患者沟通的途径与技巧	(73)
第4章 语言沟通	(32)	第2节 与老年患者的沟通	(75)
第1节 语言沟通概述	(32)	一、老年人沟通特点	(76)
一、语言沟通的含义与作用	(32)	二、与老年患者沟通的途径与技巧	(76)
二、语言沟通的类型	(33)	第3节 与感觉缺陷者的沟通	(78)
三、语言沟通的环境	(34)	一、感觉缺陷者沟通特点	(78)
第2节 交谈	(36)	二、与感觉缺陷者沟通的途径与技巧	(78)
		第4节 与精神病患者的沟通	(79)
		一、精神病患者沟通特点	(80)

二、与精神病患者沟通的途径与技巧	(80)	第9章 人际沟通与交往的新趋势	(92)
第8章 与特定人群的沟通	(84)	第1节 跨文化背景下的沟通	(92)
第1节 医务工作者与患者家属的沟通 ...	(84)	一、跨文化背景下的沟通特点	(92)
一、患者家属的角色特征	(84)	二、跨文化沟通中的文化差异与技巧	(97)
二、医务工作者与患者家属的冲突	(85)	第2节 现代传播媒介进入沟通	(98)
三、医务工作者在与患者家属沟通中的角色		一、现代传播媒介的特点	(98)
作用	(85)	二、现代传播媒介在沟通中的应用	(99)
第2节 医务工作者之间的沟通	(86)	参考文献	(103)
一、医护之间的沟通	(86)	人际沟通与交往教学大纲	(104)
二、护际之间的沟通	(88)	目标检测题参考答案	(107)
三、与其他健康工作者之间的沟通	(89)		

第1章 绪论

学习目标

1. 了解人际沟通与人际关系的辩证关系
2. 理解建立良好人际沟通与交往关系的意义
3. 掌握人际沟通与交往课程同医务工作的关系

案例 1-1

在移动献血车前,上了年纪的市民老张在看宣传板。护士小陈微笑着迎上去:您好,愿意了解一下献血吗?老张的脸上浮现出一些疑惑:是啊!对身体有什么影响吗?护士小陈依然充满微笑:健康人适量地献血,对身体是不会有影响的。(然后小陈很热情地请老张坐下,递上一杯水,拿来一些宣传本,和医生一起介绍。)老张做了相关检查后,犹豫了一下,慢慢地躺到献血椅上开始接受献血了。小周(观察采血部位):您感觉还好吗?

老张:还不错。……

你认为良好的人际沟通与交往对医务工作者有哪些重要作用?

链接 >>>

当代著名哲学家理查德·麦基翁 (Richard McKeon) 认为:“未来的历史学家在记载我们这代人的言行的时候,恐怕难免会发现我们时代沟通的盛况,并将它置于历史的显著地位。其实沟通并不是当代新发现的问题,而是现在流行的一种思维方式和分析方法,我们时常用它来解释一切问题。”

人总是生活在一定的社会关系之中。在现实的世界里,每个人都离不开各种各样的经济关系、政治关系、文化关系、思想关系,其心理、行为每时每刻都在深受着各种社会关系的影响和熏陶。其实,宏观的社会关系对个体行为的影响并不都是那样直接,它们往往都是要通过更加微观的人际关系来实现。所以,在个人所面临的各種社会关系之中,最基础同时也最重要的就是人际关系。作为群体性的生物,人与世界的作用,可以说在本质上都是通过各种各样的人际关系来实现的。人总是会有各种需要,按照马斯洛的需要层次论,人类需要可分为生理需要、安全需要、交往需要、尊重需要和自我实现需要等五个方面,这些需要只有在人际关系之中才能够得到满足。人们不断地通过人际关系进行利益往来,实现彼此间的心灵关怀。人的一生都要在与各种人的交往当中度过,人际关系极大地影响着每个人的生存和发展。建立健康的人际关系以及进行良好的人际交往,不仅是人本能的需要,也是促进社会发展以及实现个体自我价值的需要。正如李嘉诚所说:营造一张和谐舒适的人际关系网络,是您打开成功之门的钥匙。

人际沟通与人际关系既有密切的联系,又有一定的区别,两者之间是一种辩证统一的关系。

(一) 人际沟通是人际关系形成和发展的基础

人际关系体现的是人与人之间进行交往的状况。人与人之间的交往不会自发形成,必须依赖于一定的人际沟通来实现。人际沟通即是建立和维系人际关系的渠道和纽带,是帮助人们建立良好人际关系、占领成功制高点的最重要的工具。这里的人际沟通包括的范围非常广泛,比如正式沟通与非正式沟通、有意识沟通与无意识沟通、语言沟通与非语言沟通等。一个人只有能够与他人准确、及时、有效地进行沟通,才有可能建立起良好的、稳固的人际关系。有些人际

第1节 学习人际沟通与交往课程的重要性

一、人际沟通与人际关系的辩证关系

人际沟通是指作为人在人际交往过程中,通过一定渠道,彼此之间相互传递思想、观念、情感等讯息,达到某种一致,实现关系协调,最终促进共同目标的实现。人具有天然的社会性,人与人之间的沟通必不可少。在人类社会进入21世纪之后,随着科学技术革命尤其是信息技术革命突飞猛进的发展,使人际沟通达到了空前的高度。世界变得越来越小,人与人之间的沟通越来越方便,人与人之间的关系也变得越来越密切。美国普林斯顿大学对一万份人事档案进行了分析,结果发现:“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的15%,其余的85%取决于良好的人际沟通。人们需要沟通的对象日益繁多,面临的沟通环境更加复杂,人际沟通对个人乃至社会组织生存和发展的作用日益突出。任何个人和社会组织都必须与这种趋势相接轨,否则必将被社会和时代所淘汰。

沟通——比如儿女与父母之间的沟通,表面看来具有很大的感性和随意性的成分,所以容易使人忽视其人际沟通的本质。其实这已经达到了人际沟通中相当高的境界,因为儿女和父母之间能够采用一些比较简单自然的方式来相互交流一些深层次的情感和行为信息,并且双方在沟通当中都能够引起强烈的共鸣,这就意味着具有了极高的沟通效率。良好的人际关系需要通过畅通的沟通渠道和高超的人际沟通技巧来实现。由于人既具有理性又具有感性,所以人际沟通既要有科学性又要有艺术性,这对人际沟通提出了更高的要求。合格的人际沟通能够很好地传达信息、唤起共鸣,优秀的人际沟通在此基础上更能让对方感到如沐春风,获得心灵上的满足和人性上的关怀。人作为社会性的生物,本身具有与生俱来的人际沟通能力,但是相对于当代社会对人际沟通能力的更高要求来说,仍然是远远不够的。所以,大学生们接受必要的人际沟通与交往能力的训练是非常必要的。

(二) 人际沟通的状况决定人际关系的状况

一般来说,人际沟通可以分为三个层次:沟通的信息层次、沟通的情感层次、沟通的行为层次。人际沟通的这三个层次,体现了人际沟通的状况,制约着人际关系发展的程度和方向。

1. 沟通的信息层次 在现实的社会生活中,这是人际沟通的最基本层次。科学家普顿斯说:科学家的科技信息和情报 80% 来自非正式渠道,如讨论、聊天等。沟通双方只有在信息交流的基础上,彼此之间才能产生一定的认识,引发情感交换和行为互动,进而建立适当的人际关系。

2. 沟通的情感层次 这是比信息沟通更高的一个层次。思科总裁林正刚曾经说过:两个人的沟通 70% 是情绪,30% 是内容。在这个层次上,如果沟通双方能够恰当地交换情感信息,并且能够产生情感上的共鸣,引起双方在情感上的相互吸引,那么就会有利于建立起良好的人际关系;反之则会产生情感上的排斥,疏远人际关系。

3. 沟通的行为层次 这是人际沟通的最高层次,即行为互动层次。人际关系的最终目的是为了引起对方的行为。当然,需要根据沟通对象对自己的评价期望调整自己的行为。若在这个层次上,双方能不断调整自己的行为,就能建立起心理相容的关系;反之,则会出现人际冲突而导致关系破裂。

总之,人际沟通决定人际关系发展的状况,成为维系和促进人际关系得以良好发展的重要途径。

(三) 人际沟通与人际关系各有不同的特点

人际沟通强调的是人与人之间进行相互联系的渠道和纽带,研究的重点在于人与人之间建立和维系彼此之间联系的方式和方法。所以,人际沟通是一种

动态的系统,系统中的双方都处于积极主动的状态,都在通过自身的努力来影响对方。任何一方既是信息的发送者,又是信息的接受者。沟通双方在沟通过程中发生的不是简单的信息运动,而是信息的积极交流和理解彼此之间都处于不断的相互作用之中。刺激与反应互为因果,如乙的言语是对甲的言语的反应,同时也是对甲的刺激。人际沟通借助言语和非言语两类符号,一般来说,这两类符号往往被同时使用。两者可能一致,也可能矛盾。在人际沟通中,沟通双方需要有统一的或近似的编码系统和译码系统。这不仅要求双方应有相同的词汇和语法体系,而且还要对语义有相同的理解方式。

人际关系强调的是人与人之间联系这一客观实在。它是人类社会中最常见、最普遍的一种关系,它主要表现在交往过程中人与人之间的心理距离,反映着个人或群体在寻求满足社会心理需要、事业需要的心理状态。人际关系是诸多社会关系的一个侧面。只要有人的地方,就会有人际关系存在。人际关系和人类同时产生,具有悠久的发展历史。需要的满足是建立人际关系的心理基础。人际关系的产生、变化和发展影响着彼此之间心理需要得到满足的程度。人际关系的好坏,主要依赖于人们的需要在相互交往中能否得到满足的心理状态。人际关系以情感为纽带,具有突出的情绪性,人与人之间心理距离的远近决定人与人之间人际关系的亲疏。人际关系以交往为手段,同人际交往的频率和质量有着密切的关系。交往越好,人际关系越向纵深发展,反之,人际关系则趋于淡化,当交往完全不存在时,实际意义上的人际关系也会逐渐被名义上的人际关系所取代,最后甚至会完全消失。

【考点】:人际沟通与人际关系的辩证关系

二、建立良好人际沟通与交往关系的意义

个人的生存与发展离不开外界的支持,任何人都需要建立良好的人际沟通与交往关系。一个人自诞生之日起,无时无刻不伴随着与外界的沟通与交往。人作为高等的社会性生物,沟通与交往是显示其高等社会性的最基本表现。人际沟通与交往存在于人们生活的各个方面,如求职者可以通过良好的沟通来展示自己的才华以获得面试者的青睐;社会成员通过自身努力获得来自社会其他成员的关怀和帮助;不会说话的孩子可以向母亲用微笑或哭闹来表达要求和情感等。“天时不如地利,地利不如人和”,良好的人际沟通与交往能力既是影响一个人生存和发展的必备能力,又是决定一个人在事业上能否成功的关键所在。

链接 >>>

相传楚庄王钟爱的一匹好马死了，他非常伤心，命令大臣按大夫的葬礼规格来安葬。大臣们屡谏无效，无奈庄王一意孤行，并且下令：再谏者处死！宫中有个叫优孟的艺人，闻此消息后，立即飞跑入宫，仰天大哭。楚庄王非常惊讶，问：“你为何如此伤心？”优孟说：“大王最心爱的马死了，只按大夫之礼服丧，未免太寒酸了，我看应该以君王之礼来安葬。”楚庄王听了非常称心，进一步说：“你看怎么办好呢？”优孟回答：“我请求雕玉做棺材，用最上等的梓木做外椁，拿樟木等贵重木材作装饰。让齐国和赵国的使节在前面陪祭，韩国和魏国的使节在后面护卫。建立祠庙，用太牢礼来祭祀，如此，各诸侯就能知道大王是如何贱人而贵马了。”庄王说：“寡人之错，竟至如此地步吗？”于是便改用六畜之礼葬马。

(一) 社会活动需要良好的人际沟通与交往

人是构成社会的最基本元素，人与人之间的沟通与交往关系到社会的整体运行状况。

首先，人际沟通与交往关系有助于社会的平稳运行和快速发展。一方面，社会的任何矛盾归根结底都在人与人的关系当中产生的，而人际矛盾产生的原因，绝大多数根源都在于其人际沟通与交往出现了问题。人际沟通与交往强调的是人与人之间的相互作用与相互影响。良好的人际沟通与交往可以像润滑剂一样，促使人际关系的和谐，有利于改善社会关系。作为人类生存与发展赖以继续的行为模式，沟通与交往在人类社会的发展进程中一直扮演着重要的角色。人际沟通与交往使社会成员之间彼此了解，共享社会信息资源，甚至可以化干戈为玉帛；另一方面，人是生产力发展的决定性因素，良好的人际沟通与交往能够充分调动社会个体的积极性，催生良好的社会道德风尚，促进形成良好的生产关系，充分发挥人在生产力发展过程中的积极作用，从而有效地推动社会快速进步与和谐发展。

其次，人际沟通与交往关系到社会个体的生存质量以及发展能力。随着经济社会的快速发展，社会个体和社会组织在社会发展过程中的作用越来越突出。社会个体在解决自身面临的各種问题的过程中，将会越来越多地依赖自身力量以及周围相关的社会资源。所以，在现代社会中，不善于人际沟通与交往将会导致自己无法与他人协作，进而会失去很多机会。社会成员只有建立和保持与他人的良好协作，才能够有效地获取自己所需要的各种资源，从而为个人的成功增加厚重的砝码。所以，现实社会中所有的成功人士，无论其专业、背景、成功的途径存在多大差异，但首先必须都是珍视和擅长人际沟通与交往的人。

(二) 职业工作需要良好的人际沟通与交往

当今社会各行各业的竞争日趋激烈，这使得人际沟通与交往的能力变得更加重要。卡耐基说过：一个事业上的成功，只有百分之十是由于他的专业，百分之五是来自机遇，另外的百分之八十五要靠人际关系和处世技巧。一个人如果能够与他人进行高效的人际沟通与交往，那么他将会使自己的事业左右逢源、如虎添翼，从而有助于获得更大的成功。

首先，人际沟通与交往能够为发展创造机遇、搭建平台。人们在一生中处处要与他人进行沟通与交往。如果人与人的沟通不顺畅，那么交往的主体就不能将自己真正的想法确切地表达出来，更不要说在实践中加以实现了。我们所说的“怀才不遇”，其实质就是指所谓的“才”“遇”得不到施展的平台。中国人一贯注重“先搭台，后唱戏”，我们在开始职业生涯时，首要的就是要通过有效的人际沟通与交往创造良好的发展机遇，搭建健康的发展平台，这和兵法中所说的“大军未动，粮草先行”是一个道理。俗话说，“一个好汉三个帮”，一个人只有与自身相关的各个方面，包括社会组织内部、社会各相关方面以及自身家庭成员之间等，都做到有效的人际沟通与交往，他在事业上的成功才能够得到确切的保障。

其次，人际沟通与交往有助于运用和整合各种社会资源。职业是社会化大分工的产物，本身要求高度的专业化。不过，在高度发达的市场经济以及全球经济一体化的条件下，商业竞争已经不单纯取决于专业化程度的高低，更多的是体现在对各种社会资源的运用支配以及对产业链的整合方面。“多个朋友多条路”，人是一切社会资源的支配主体，商业往来过程中的一个人不会仅仅代表其自身，而是代表着其背后广泛的相关社会资源。在诸多社会资源中，同人际沟通与交往活动本身联系最密切的就是信息资源。一条不被大家关注的信息可能代表着巨大的商业机遇。所以说，一个人如果能够广泛而且高效地进行人际沟通与交往，那么他接触各种社会资源特别是信息资源的机会就大大增加，与之相关的就是会带给所在的社会组织更多更大的发展机遇。

最后，人际沟通与交往有助于培育和提升核心竞争力。今天企业之间的竞争越来越多地取决于核心竞争力的竞争。一方面，在企业内部，核心竞争力重点体现在人的作用上，而人际沟通与交往则能够有效地调动企业员工的积极性，充分发挥各类人才的群体力量；另一方面，当代社会的人际沟通与交往已经不仅仅代表一种行为或者说一种方法，更多的是代表着一种取向和一种趋势。一个企业内部的员工如果能够积极有效地开展各种人际沟通与交往，那么它所代表的将是企业的一种积极开放的态度与和谐高效的

运行状态。只有这样的企业才能够主动地同各方分享自身高速发展带来的成果,也只有这样的企业才有可能获得外界的尊重和青睐。所以,今天的各类社会组织在选聘人才的时候,尽管对专业、背景及其他条件的标准有着各式各样的差异,但是越来越注重个人的人际沟通与交往能力却是一个共同的趋势,因为只有这样的人才有助于企业形成相得益彰、共融共生的良性发展模式。

(三) 推动个人身心健康需要良好的人际沟通与交往

单就个体而言,人类在自然界中的力量是非常渺小的,但是人类在今天却能够成为地球的支配者,其原因就在于人与人之间在劳动过程中结成了可以相互信任、相互依赖的密切关系。在人际沟通与交往的过程中,人们一方面总是习惯于获得自身身心需求的满足,另一方面也总是善于帮助他人实现身心健康。培根有句名言:如果把快乐告诉朋友,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。这其中实际上包含了两个人际沟通与交往的过程,一个是“你”向他人告诉快乐和他人分享“你”的快乐,另一个则是“你”倾诉忧愁和他人倾听“你”的倾诉。在这两个人际沟通与交往的过程中,分享“你”的快乐的他人和向他人倾诉忧愁的“你”,实际上是在努力寻求自身身心更加健康,而向他人告诉快乐的“你”和倾听“你”的倾诉的他人,实际上也是在不自觉当中帮助他实现身心更加健康。社会心理学研究结果表明,良好的人际关系是一个心理正常发展、个性保持健康和生活具有幸福感的重要条件之一。老人们在退休之后衰老加快的一个原因就是退休之后骤然失去了很多与人进行沟通和交往的机会。除此之外,沟通的频度、广度的下降也会影响人的安全感和智力发展。

总之,建立良好的人际沟通与交往决定着一个人的成功指数。建立一张属于自己的人际关系网,将会成为关乎个人生存质量和发展前景的重要筹码。

思考点: 建立良好人际沟通与交往关系的意义

第2节 医务工作者需要良好的人际沟通与交往能力

良好的人际沟通与交往能力是人们生存和发展的必要条件。我们所处的时代是一个人与人、组织与组织联系越来越密切的时代,每个个人和组织都与其他个人和组织存在着广泛的联系。一个组织只有处于良好的公关状态下,才能进行良好的运作,组织中的个人同样如此。成功人士、社会各个领域人们的实践活动无不证明了这个道理,他们都是善于沟通与交

往的受益者。

对于在校大学生来说,由于远离家乡和亲人,容易产生孤独感,又处于充满活力和热情的青春期,容易受外界事物的吸引和感染,因而渴望交往并与周围人建立和谐友善的人际关系成为普遍而强烈的心理需求。同时,人际交往对大学生的成长成才尤为重要。良好的人际关系能够促进大学生的社会化进程,深化大学生的自我认识,发展和完善大学生的个性,增进大学生的身心健康,帮助大学生获取信息、增长才干,促进自身的成长和发展;反之,不良的人际关系会严重影响在校大学生的学习和生活质量,并为他们日后走向社会埋下隐患。然而,从当前大学生的人际沟通与交往现状来看,人际关系适应不良是普遍存在的现实。大学生作为一个特殊群体,面对激烈的竞争和日益强大的社会心理压力,人际沟通与交往障碍会给大学生的学习、生活、情绪、健康等各个方面带来一系列不良影响;建立良好的人际关系,形成一种团结友爱、朝气蓬勃的人际交往环境,将有利于大学生形成和发展健康的个性品质。

一、培养人际沟通与交往能力的必要性

(一) 社会活动需要沟通与交往能力

人际沟通是建立在人际关系的起点上,是改善和发展人际关系的重要手段。传播学中有句名言:沟通无处不在,沟通无时不有。人际沟通在日常生活中起着重要的作用。无论是在家里、在单位、在公共场所,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,而一旦发生沟通障碍或误会时,也就是责怪别人不理解自己,或是埋怨他人不好打交道,并不知道自己应该“做什么”和“怎么做”。

认知障碍在大学生的人际沟通与交往中表现得尤为突出。大学生随着自我意识逐渐增强,便开始了主动交往,但由于社会阅历有限、客观环境的限制等原因使其不能够全面接触社会,同时心理上也不成熟,在人际沟通与交往中往往带有理想化的模式,然后据此在现实生活中寻找知己,一旦理想与现实不符,则产生交往障碍,心理出现创伤。另一个是以自我为中心。人际沟通与交往的目的在于满足交往双方的需要,是在互相尊重、互谅互让、以诚相见的基础上得以实现的,而有的大学生却常常忽视平等与互助这样的基本交往原则,自我为中心,从不考虑对方的需要,这样的沟通与交往必定以失败而告终。缺乏沟通能力,与人交往时总是有焦虑心理,总是认为别人对我不好,不主动与人交往,总是觉得与别人交往时没有什么话题,总是觉得别人会不会说我很无聊,导致和别人交流越来越害怕,和某些人交流受到一些挫

折更不愿与人交往了。人多的地方会感到很害羞和恐惧,经常想象自己很没用,想象自己的相貌在别人面前很难看,所以经常逃避人多的地方。

/// 案例 1-2

小如在上大学之前没有集体生活的经验,一切都由父母料理,学习成绩很好,老师喜欢,父母也高兴。可上大学后这些优势都不复存在,在学习和生活的压力之下,小如感到自己处处不如人,尤其是能说会道的同室的6个上海同学,她不会说上海话,不能与她们交流,她感到很孤独、很寂寞,觉得自己万分的痛苦,快要发疯了。小如该怎么办呢?

分析:小如如果能够掌握日常生活中的沟通与交往技巧,那么这对保持良好的人际关系是至关重要的。

如果大学生能够掌握沟通与交往的相关知识,把握人际沟通与交往的技巧和原则,具备一定的沟通与交往能力,以实用心理学为基础,可以发现自身在人际沟通与交往中存在的诸多赢点,强化积极主动的“以对方为中心”的现代沟通与交往意识,从而帮助学生在人际沟通与交往中,能有效博得好感,拉近彼此之间的距离,营造积极的人际关系,获得友谊与合作,开拓良好的发展通道,享受和谐人际关系带来的快乐。

一个懂得能用欣赏和尊重处理人际关系的人会过得很愉快,别人也会同样的欣赏和尊重他。而一个提倡欣赏和尊重的团队将会是一个关系融洽的大家庭。团队中的每一位成员都欣赏和尊重别人,每一位成员也受到别人的欣赏和尊重,每一位成员都会心情舒畅,于是这个团队的凝聚力也会提高。

链接

医务工作者既包括那些直接参与医疗实践活动的医生、护士及辅助科室人员,也包括与医疗实践活动有间接联系的行政、后勤管理人员。

(二) 医务工作者职业需要沟通与交往能力

对于医务工作者来说,沟通与交往能力培养的核心是医患、护患沟通交往能力,也包括工作关系的沟通交往能力和现代信息资源的运用能力等。

作为医务工作者,需要有良好的沟通交往能力,才能把工作做得顺利,做得得心应手。患者来医院就诊,不单要医治其身体上的疾病,许多患者还希望从医生、护士这里获得对其疾病的诊断、治疗、预后等全方位的解答,甚至部分情绪不佳的患者还有从医务人员处获得心灵慰藉的实际需求。医务工作中的实例表明,医务人员与患者及其家属沟通交往时,经常有不耐烦、不屑一顾等不良情绪,也为医患之间的沟通交往造成巨大的鸿沟;甚至有的医务人员缺乏与患者沟通的意识、技巧和能力,这样就有可能导致医患纠

纷的出现。

/// 案例 1-3

患者:护士,刚刚发药时我不在,我去厕所了。

护士:(未抬头看患者,只顾干手头的事。)你没看到我正忙着呢,等着!一会儿我给你送去。(自言自语:“发药时间到处乱跑,真麻烦!”)

患者:(沉默片刻,转身回病房)

(此后,护士忙于写交班报告,转抄医嘱记录,完全忘了送药之事。)

患者:(再次来到护士工作站)护士,晚上的药怎么还不给我送去!

护士:(不耐烦地)等会儿,你没看见我忙到现在?(小声嘟囔:真烦!添什么乱!)

患者:我已经等了1个多小时了!你再忙,也不能耽误我吃药啊!

护士:你说什么?谁耽误你吃药了?责任弄清楚,发药时间你为什么乱窜?

患者:我乱窜?你这小护士,怎么这么说话?……

两人你一句,我一句,越吵越激烈。

你知道发生护患冲突的原因吗?假如你是当班护士,你应该怎样对待患者?

不但医患之间需要沟通交往,医务人员之间也需要沟通交往。如一位夜班护士感到工作过度紧张,思想开始波动,想找护士长诉苦衷。如果护士长能够耐心地听完她的叙述,并向她做些思想工作,使她平静下来,这就是一次很成功的交流。反之,如果护士长面无表情,对护士的倾诉漠不关心,没有积极的反应,护士也可能悻然离去。沟通成功与否会直接影响到工作的顺利进展。

另外,医际、医护、护际之间要对患者病情相互讨论,统一认识后再进行沟通,为患者及其家属答疑解惑,尽量不增加患者及其家属的心理和生理负担,更不能制造矛盾和互相拆台。

从社会发展趋势来看,除技术服务以外,医院为患者提供的人文服务也越来越为社会和民众所重视,医生、护士不单纯要凭借其医疗技术、医疗设备和药物为患者服务,具备良好的沟通交往能力也成为医务工作者所应具备的基本技能之一。沟通交往的方式多种多样,可以口头沟通,特殊情况下可以书面沟通;普通患者可以由管床医师沟通,身份特殊或有纠纷的患者应当由上级医师进行沟通,必要时还可以请医院医疗行政人员参加;普通患者在交班时可以进行床旁单独沟通,遇到疑难危重、病情复杂或对治疗有疑义的患者,还可以专门组织整个治疗小组以及科室主任与患者及其家属进行集中沟通。

(三) 护士职业需要沟通与交往能力

早在19世纪,护理工作的创始人南丁格尔就提

出护理既是科学又是艺术。近代的多数研究者们也认为护理专业的本质是对人类的关怀和照顾(caring profession),即包括躯体、心理和社会的全方位照顾。护理专业的本质决定了教育的任务,那就是培养具有关怀和照顾他人的品质和能力的专业人才。要达到这样的目标,那么现行护理专业的课程设置应增加人际沟通与交往等社会科学和人文科学的课程。

/// 案例 1-4

患者老王因患膀胱癌住进泌尿科,病痛与陌生的环境使他焦虑不安。责任护士小张主动对他说:“你好,我是你的责任护士小张。如你有什么事,请找我,我会尽力帮助你。”安置好床位后,小张边说边安慰患者:“我去请医生来看病,然后我陪你四处走走,很快你就会熟悉新的环境了。”接着向他介绍同病室的病友。很快,患者熟悉了环境,减少了心理孤独和不安。

老王住院后,病情不见好转。他少言寡语,情绪非常低落。这次,由于介入治疗后化疗反应较重,老王更加不愿说话,干脆卧床不起,也不愿进食。这可急坏了护士小张!她想尽办法开导老王,并掏钱为他买来了面条、稀饭,但屡遭拒绝。尽管患者不理不睬,但小张并没有放弃,轻言细语地劝慰和鼓励,一汤匙一汤匙地为他喂饭,天天不忘陪老王唠叨自家的事。老王终于被感动得流下了热泪。当老王病情好转即将出院时,患者及其家属对护士小张的服务非常满意。护士小张向患者交待了出院后的注意事项,患者再次向小张表示谢意后出院。

分析:小张是一位非常善于沟通的护士,她的表现赢得了患者及其家属的认可。

(四) 个人发展需要沟通与交往能力

沟通与交往能力是一个人生存与发展的必备能力,是决定一个人成功的必要条件和金钥匙。

— 链接 —

一个人的成功,只有百分之十五是由于他的专业技术,而百分之八十五则是靠人际关系和他的处事能力。

1. 正确评价自己 一个人要想在职业发展中处于优势地位,正确的自我评价是非常必要的。而进行自我正确评价的基础是能够与他人进行有效沟通,在有效的沟通中,确认自己的真实状态。经过正确的自我判断与评价,会发现自己的知识结构、能力结构、个性心理、职业适应性等与自己的理想有一定的差距。找出这一差距是每个人自身的一大成就,但如何缩小这个差距,这关系到一个人能否实现自己的理想和追求。

其实,对任何希望获得成功的人来说,人际沟通与交往都是一个十分重要的课程。有效而良好的沟通与交往能够帮助你的职业生涯获得成功。

/// 案例 1-5

专家:“我今年不再带研究生了,报名的事由学校研究生院负责,你跟他们直接联系吧。”(欲挂断电话。)

年轻医生:“好的,谢谢您。不过,李老,能跟您通话,我觉得特别荣幸。我很早就听说过您的大名。今天有幸跟您通话,希望向您请教一些专业方面的问题。”(赞美对方,寻找时机。)

专家:“呵呵,小伙子挺有上进心的……我跟王老师打声招呼,把你推荐给他,你直接与他联系吧。”(李老很欣赏这名小伙子,跟他谈了很多。最终没有忘记把他介绍给另一位比较权威的专家王老师。)

年轻医生:“谢谢您,李老。有机会,希望还能向您请教。”(一句请教,其实也是对对方的赞扬。)

分析:这位年轻医生通过赞美对方,取得对方的认同感,继而为自己敲开了一扇与学业导师联系的门。

2. 增强个人实力 大家经常会碰到主管跟下属之间或者下属跟主管之间的沟通模式。例如,有一位员工他连续三天都迟到,那么有的主管可能不听任何解释就对其斥责,但有的主管会请他进办公室,问:你家里是不是出现了一些问题?有没有什么让我帮你或同事帮你的?这样,领导从一种善意的、尊重他、了解他的角度进行坦诚地沟通,用这种方式来跟你的下属员工做好沟通,下属也会觉得你是一个通情达理的领导,他愿意说出事情的原因,并很快恢复正常,无形之中增强了个人的领导实力。

— 链接 —

沃尔玛公司总裁沃尔顿说:“如果你必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想,那就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”

3. 获得竞争机会 在实际工作中,一个人的沟通协调能力是很重要的。善于沟通、良好的沟通效果往往会使人很快在工作中打开局面,获得竞争的机会,赢得宽松的发展空间,并且有较高的成就感,而不善于沟通、沟通不畅则经常会让人感到举步维艰,有较强的挫折感。

4. 自我实现需要 美国第34任总统艾森豪威尔曾作过一个非常形象的比喻,要驱使一根绳子移动,如果从绳尾来推它,你会发现难度非常高,你要它往东,它可能是往西。如果反过来,拉住绳头去移动,可以看到这根绳子是完完全全听你的指令。艾森豪威尔用这个简单的例子说明沟通的重要性。

— 链接 —

如果这一生真要出人头地,一定要学会有效沟通。

——余世维

2005年,美国著名的克莱恩咨询公司进行了一项调查。在谈到世界五百强企业家的成功因素时,三

百位较成功的企业管理人有85%的人认为,他之所以成功是因为沟通和人际关系的能力超人一筹,他善于沟通,善于协调,善于说服,善于把自己的一些理念、思维与他人沟通,能够让人愿意来帮助他。那么只有15%的人只归功于他的专业知识和他的运作技巧,那么这个数据听起来,大家可能觉得怎么会是这样呢?难道我们在学校里面所学的,在工作中所实践的知识都没有什么重要的用途吗?

其实也不是,我们的知识是最基本的需要。站在一个现实社会的角度来看,成功不仅仅取决于你的学问有多少,也不仅仅取决于你工作时间的长短,而最重要是体现你的沟通能力、执行能力,体现在能不能有效地沟通,把你的思路与你的工作理念表达出来,完成公司领导分配的任务。这样就会取得成功,实现自我的需要。

■ 考点:培养人际沟通与交往能力的必要性

二、人际沟通与交往课程同医务工作的关系

与人相处的学问,在人类所有的学问中应是排在最前面的,沟通能带来其他知识所不能带来的力量。学习人际沟通与交往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。为此,学习人际沟通与交往课程,培养沟通与交往能力,对于每个医务人员、医院乃至社会,都有着重要的现实意义。

开展人际沟通与交往教育是形势发展的需要,也是医务人员观念转变的需要,既有利于医务人员的身心健康,更有利于患者疾病的康复。在医学模式和护理模式转变的今天,培养医务人员良好的人际交流与沟通技巧,旨在使患者得到良好的心理支持及医护服务,提高工作效率与质量,陶冶自我情操,全面提高素质及能力,达到双赢效果。

链接 >>>

世界医学教育联合会《福冈宣言》指出:“所有的医生必须学会交流和处理人际关系的技能,缺少共鸣(移情)应看作和技术不够一样是无能力的表现。”

(一) 有利于增进医务工作者与患者的关系

据国外统计,77%的患者希望与护士每天交谈一次,86.9%的患者希望与护士沟通的内容与疾病有关,在国外护士必须具有良好的沟通能力。医务工作者与患者,尤其是护患关系是就医过程中涉及范围最广、关系最复杂的人际关系。护患关系的质量对营造和谐的医疗环境起着积极的作用,而护患之间沟通交流则是建立良好护患关系的关键和必然途径。因此,在临床护理工作中做好与患者的沟通交流,可以提高

护理质量,增进护士对患者的了解,充分满足患者的需求,促进其康复。

(二) 有利于促进医患、护患双方的身心健康

随着以患者为中心的整体医疗、护理水平的深入开展,医患、护患沟通已体现在临床工作的很多环节中。从患者入院的宣教,收集、了解病史,提供治疗护理,进行健康教育,到出院指导等都离不开医患、护患沟通。俗语说:“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”正在受病痛折磨的患者更加需要医护人员的关爱。在护理过程中,实施人文关怀或护患沟通,对融洽医患、护患关系,减少医患、护患矛盾,提高患者满意度,树立患者战胜疾病的信心,都将会起到越来越重要的作用。

医务工作者尤其是护士除应掌握护理专业知识外,还要不断学习与护理有关的人文、社会和行为科学的知识,培养健康的情绪,并注意自己的情绪流露对患者的影响,不要把不利于健康的情绪流露在患者面前,努力为患者提供有利于疾病康复和治疗的环境。

人际沟通与交往是医务人员应该掌握的一门非常重要的服务艺术,是实现以人的健康为目的的需要,是医学人文精神的需要,是减少医患纠纷的需要。在医护工作中,医护人员要充分认识到医患沟通的重要性,注意患者的个体差异,运用恰当的沟通技巧,让沟通真正成为改善医患关系的桥梁。通过医患沟通,让患者满意,从而切实提高服务质量。

(三) 有利于创造良好的工作环境

医际、医患、护患沟通在医务工作中起着重要作用,我们要重视沟通的作用,不断学习和掌握这方面的方法技巧,建立有效的双向沟通机制,为患者提供技术含量高的综合服务,融洽相互关系,使医患、护患关系进入良性循环,医患、护患共同创造温馨、安静、舒适的就医环境和融洽的治疗氛围。建立和谐的医患、护患关系对于双方都是十分重要的。良好的医患、护患关系使双方在医疗和护理过程中协调一致,相互理解,相互配合,这既能激发医护人员的工作热情,也有利于患者的康复。

(四) 有利于新型医学模式的需要

人际沟通与交往可以促进医务专业人才的成长,当代医学学科全方位的发展,呼唤更多热爱医务事业,全身心地投入医务工作的专业人才。然而,人才的成长与自我价值的实现除了个人主观努力以外,良好的人际沟通与交往也是一个非常重要的条件,即通过社会人群间的广泛交往、相互学习,可以促进医务人才的全面成长。

随着医学模式的转变、法制社会的健全、人们文化水平和生活水平的提高、医疗条件的改善、人们健康意识和法律意识的增强,患者对医疗服务水平的需

求大大提高,患者在医疗过程中更加主动,更多地要求享有自己的权利,更加需要良好的就医环境,更加需要温馨和谐的就医秩序。医院医务工作者的工作质量反映出整个医院的工作质量,医院应努力营造一个人性化的,以关心患者、尊重患者,以患者利益和需要为中心的人文环境,培养医务工作者的人文情感和伦理意识。培养医务工作者做到从患者角度去理解患者需要,重视维护患者的权利,建立医患间互相尊重的关系,营造良好的就医氛围,提高服务质量,让他们在医院中感到家的温暖,感到亲人般的关怀,有效的医务人际沟通能增加患者应对压力的能力,促进患者康复,有利于新型医学模式的建立。

【考点】:人际沟通与交往课程同医务工作的关系

链接 >>>

古希腊著名医学家希波克拉底曾说过,有两种东西可以治病:一是药物,二是语言。

案例 1-6

护士小李在家和丈夫吵架后,到医院还余气未消。遇到一位肝炎患者病情好转正待出院,家属买了许多保肝药来,患者认为自己的病已经好了,便来问护士小李要不要用这些保肝药。小李说:“你用不用关我什么事。”患者说:“你说话咋这么难听啊!”小李也气呼呼地说:“什么话好听?唱歌好听,唱给你听?”患者当时气得脸色发白,回到病房便躺在床上,后来病情急剧恶化,终因治疗无效而死亡。

分析:我们知道护士小李这样做肯定是不对的,患者需要的是人与人之间的尊重和理解,需要的是关注他们的病痛,尊重他们的人格,诚心诚意地帮助他们解决健康问题。

目标检测

一、选择题

(一) 单项选择题

1. 一般情况下,护患关系发生障碍时,主要责任人员是()

- A. 医生
- B. 护士
- C. 患者
- D. 患者家属

2. 影响人际沟通效果的环境因素是()

- A. 沟通者情绪烦躁
- B. 沟通者听力障碍
- C. 沟通双方距离较远
- D. 沟通双方价值观不同

3. 护患关系的实质是()

- A. 满足患者需求
- B. 促进患者的配合
- C. 规范患者的遵医行为
- D. 强化患者自我护理能力

4. 影响人际沟通的隐秘性因素是指()

- A. 沟通场所阴暗
- B. 沟通过程中有其他人员在场
- C. 沟通者一方情绪悲哀
- D. 沟通者一方性格内向

(二) 多项选择题

1. 马斯洛的需要层次论包括()

- A. 生理需要
- B. 安全需要
- C. 交往需要
- D. 尊重需要
- E. 自我实现需要

2. 人际沟通层次包括()

- A. 沟通的信息层次
- B. 沟通的情感层次
- C. 沟通的行为层次
- D. 沟通的性格层次
- E. 沟通的个性层次

二、是非判断题

1. 护患关系是相互作用的关系,患者具有建立良好护患关系的主导作用。
2. 护患关系是平等而不对等的关系。
3. 护士在护理工作中,为了与患者建立良好关系,应尽可能缩短空间距离。
4. 护患关系是满足需要的关系,即护士应尽可能地满足患者的需要。
5. 在护患交往中,护士应尽量运用医学术语与患者进行沟通。

三、简答题

1. 人际关系和人际沟通的辩证关系是什么?
2. 培养人际沟通与交往能力的必要性是什么?

四、论述题

1. 论述建立良好人际沟通与交往关系的意义。
2. 论述人际沟通与交往课程同医务工作的关系。

第2章 沟 通

学习目标

1. 了解沟通的概念、特点与功能,人际沟通的含义与模式
2. 理解人际沟通的层次与特征、人际沟通在医务工作中的作用
3. 掌握沟通的类型与要素、人际沟通的影响因素、医务工作者人际沟通能力的培养

案例 2-1

护士小李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后她紧张得说不出话,也忘了做自我介绍,当同事们亲切地向她问好时,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。

你认为护士小李的想法对吗?她应该怎样培养自己的沟通能力?沟通包括哪些内容?

当新生儿哭闹着向母亲要奶吃时,当学生们坐在教室里听老师讲课时,当人们与他人交谈时,当患者去医院就医时,当下属向上级汇报工作时,当上级向下属下达任务时,当推销员向顾客销售产品时,人们无不进行着同一件事——沟通。

第1节 沟通概述

一、沟通的概念与意义

(一) 沟通的概念

“沟通”一词译自英文的“communication”,沟通是随着人类的诞生而出现的,它是人类赖以生存与发展的基本活动。然而,现代意义上的沟通学则诞生于20世纪30年代的美国。20世纪40年代,现代沟通学从美国传至欧洲,以后传入日本,20世纪70年代开始传入中国内地。

现代意义上的沟通指的是个人、组织、社会之间的信息传递、接收、交流、分享和双向交流的过程。在

信息社会,人们每天都在进行信息沟通,也都在接受沟通信息。例如,卫星通讯、光纤电视、移动电话、互联网等为人们信息传递提供了物质上的保证,使人们工作更加方便、联系更加快捷准确,而且可以使信息及时传递到世界各地,有效地丰富了人们的生活。

沟通是信息发送者遵循一系列共同规则,凭借一定媒介将信息发给信息接受者,并通过反馈以达到理解的过程。简言之,沟通是一项活动,是形成人际关系的重要方法;人与人之间需要沟通,通过沟通,人们可以与周围的社会环境发生联系,社会也可以由于人与人之间的相互沟通而形成各种关系。沟通的根本目的是传递信息,信息的传递过程就是沟通,沟通的内容就是信息。从这些对沟通的定义中,我们可以看出,完整的沟通大致包括以下几层含义。

1. 沟通是信息的传递 沟通是将有意义的信息传达给既定对象。沟通的信息很多,在沟通过程中,人们相互之间不仅传递信息,还伴随一些表扬、不悦等情感的流露,并提出自己的观点、想法、意见等。因此,沟通传递的信息可分为:①语言信息,指口头语言和书面语言,两者都表达一个事实或一种个人态度;②非语言信息,指沟通者所传达的一种情感,包括肢体语言等。

2. 沟通不仅要被传递,更要被充分理解 有效的沟通是将信息发出后,接收者感知到的信息和发出的信息完全吻合。因为,在信息传递过程中,是通过一些符号进行传递的,而不是信息本身。首先传递者所要传递的信息翻译成符号,然后接收者将符号翻译成可理解的信息。由于每个人对同一符号的理解不尽相同,因而不能保证对所传递的信息完全理解。

3. 有效的沟通是准确地理解信息的含义,而非沟通双方达成一致的意见 有效沟通并不是使对方接受自己的观点。事实上,有时我们已经明确理解对方说话的含义,但不一定完全同意对方的观点。沟通双方能否达成一致意见,能否接受对方的观点,往往与很多因素有关,如双方的利益是否一致,世界观、价值观是否相似等。因此,准确理解信息的含义是沟通成功的关键。

4. 沟通是一个双向、互动的反馈和理解的过程 虽然我们每天都在进行着沟通,但不一定都是一个

成功的沟通者。因为沟通并不是一种单向活动,它需要沟通的双方进行信息互动并且反馈。沟通的目的不在过程,而在结果。假如没有产生预期的结果,接收者并未对所发出的信息做出反馈,就不能形成沟通。

沟通活动一般分为以下4个层次:①自己和自己的对话称为自我沟通;②在少数人之间的沟通称为人际沟通;③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;④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称为大众传播。

链接 >>>

大众传播与多媒体

大众传播在20世纪50年代才出现在英文词汇中,泛指报纸、杂志、广播、电视等生产和传递信息机构。多媒体是20世纪80年代出现的新词汇,跟大众传播的区别是:①普通人可以是多媒体信息的接收者和制造者,例如收发电子邮件;②多媒体的反馈能力很强;③大众传播的信息只能是一对众,可多媒体可以一对一、一对众,两者的沟通模式有所不同。

(二) 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,具有良好的人际沟通观念和沟通能力是现代社会人们成功的关键。“了解自己,了解别人”是沟通的核心功能,也是沟通的基本目的。通过沟通使人们彼此了解、相互理解;彼此谅解、相互认同。掌握沟通技能的意义主要体现在以下6个方面。

1. 协调关系 通过沟通可以正确地处理和改善人们社会、生活、工作中的各种关系,起到良好的协调作用。沟通可以协调个人关系、家庭关系、社会成员之间的关系;也可以协调个人与社会的关系、团体与团体的关系,甚至国家与国家之间的关系;还可以协调企业管理、决策过程、公共关系及个人形象等方面的问题。

2. 社会整合 首先,通过沟通可以调整人们在社会各种关系中的角色定位,增进对不同人群的了解,更为和谐地与人共处,维护社会稳定,起到社会整合的作用。生活在社会里的人,其地位、角色是不同的,当然地位与角色也是可以改变的。“人与人不同,花有几样红”,人与人之间的关系也是不同的,如何与不同的人处理好关系,让别人了解自己,使自己了解别人,学会与人共处,只有通过沟通才能实现。其次,个人在社会生活的一个群体之中,需要有团队精神,因此,与别人的合作、交流是必要的,也是必需的。尤其对现在我国的独生子女来说,在与人合作、交流方面可能更需要提高,也只有通过提高沟通技能才能实现。

3. 获得信息 通过沟通可以收集、存储、整理新闻、数据、事实、意见、评论等信息,从而获得更多的情报;可以掌握其他人对某事的了解程度或看法,收集更多的观点、更多的依据,以对周围环境、事实情况或预测做出反应、判断和决定。

4. 教育学习 通过沟通能够促进人们相互学习,相互补充知识的不足;互补对事物的看法,促进智力的发展,培养人的品格,增加向他人学习的机会,学习以多种方式和观点分析问题。

5. 澄清事实 通过沟通可以使人们达成一致意见,以及澄清不同的观点、误解,避免相互猜疑,避免第三方的挑拨,核实“小道消息”等。学会沟通,你的生活将更加快乐,你的工作会更加顺利。

6. 管理功能 著名组织管理学家巴纳德说:“沟通是一个把组织的成员联系在一起,以实现共同目标的手段。”有关研究表明:管理中70%的错误是由于不善于沟通造成的。可见,管理离不开沟通,沟通渗透于管理的各个方面。

链接 >>>

据美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案的调查分析发现:“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的15%,而良好的人际沟通却占了85%。

哈佛大学就业指导小组1995年的一项调查结果显示:在500名被解雇的员工中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。

【考点】沟通的意义

二、沟通的类型与要素

(一) 沟通的过程

沟通过程是互动的、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2-1)。

表 2-1 沟通过程示意

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
...	...

(二) 沟通的类型

1. 按沟通使用的符号系统 分为语言沟通与非语言沟通。

(1) 语言沟通是指通过语词符号实现的沟通,又

可细分为口语沟通、书面语沟通和电讯沟通三种形式。

口语沟通是指通过口头语言的形式进行沟通。它是一种迅速、灵活、随机应变、有信息反馈、适用性强的沟通方式,常用于调查、访问、讨论、演说、咨询、电话联系等方面。但口语沟通的局限性较大,受时间、空间条件的限制,受信息发送者和接受者自身条件的限制。

书面语沟通是指用书写和阅读的方式进行的沟通。其特点是比较准确、详尽,具有权威性,常可作为法律依据,具有备查功能,而且容易永久保存,包括记录、书信、护理文书、合同、协议、通知、广告等。一般而言,文字沟通在时间、费力方面,都比较经济。

电讯沟通是指通过电子媒介进行的沟通。当今时代,电子科技非常发达,越来越多的人采用这种沟通方式。电讯沟通包括电话、电子邮件、上网交谈等。由于通过电子媒介,所以不算口头沟通,也不完全属于书面沟通。其中电话沟通偏向于口头沟通,通话时间一般控制在3分钟以内,最长不超过5分钟;电子邮件则偏向于书面沟通。而上网交谈则介乎两者之间,尤其富于隐秘性。甚至可以匿名或化名,以隐藏自己的身份。

语言沟通是一种最准确、最有效、运用最广泛的沟通方式。语言沟通过程可以超越时空限制,既可以记载、研究和撰写人类的历史与现状,也可以将先进的思想和知识与更多的人分享。

(2) 非语言沟通是指借助于非词语符号,如服饰、表情、姿势、动作、气质、体触、类语言实现的沟通。“此时无声胜有声”绝不是简单的主观感受,而是科学事实。

2. 按沟通的渠道 分为正式沟通与非正式沟通。

(1) 正式沟通是指正式的组织程序,按组织规定的线路和渠道进行的信息传递与交流,如国家机关的文件、各种组织的会议、工作情况汇报、教师上课、课堂讨论等。其特点是沟通渠道固定,信息传递准确、规范、速度慢,受重视程度较高等特点。

(2) 非正式沟通是指正式渠道以外的沟通,如私下交换意见、议论某人某事、传播小道消息、私人聚会等。其特点是形式灵活、内容广泛、速度快、信息不可靠。

人们的一些思想、动机、态度、情绪、需要和目的,在正式沟通中往往不便表达,而在非正式沟通中易于陈述出来。

正式沟通和非正式沟通都客观存在于组织机构中,两种沟通渠道是相辅相成的,不是对立的。有效管理通常以正式沟通为主,但不应忽略非正式沟通的作用,必要时可通过非正式沟通来提高管理的效果。

3. 按沟通有无信息反馈 分为单向沟通与双向沟通。

(1) 单向沟通是指一方是传递者,而另一方是接受者的沟通。信息的流动只由一方向另一方进行,如作报告、讲课、演讲、发布命令等。其特点是接受面广、速度快,没有及时地反馈信息。发布命令时,多用这种形式。

(2) 双向沟通指双方互为信息的传递者和接受者的沟通,如产品介绍、谈判、讨论、协商、会谈等。其特点是信息的传递准确、可靠,反馈及时,有利于联络感情,增强沟通效果,但信息传递速度相对较慢。

4. 按沟通的方向 分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

(1) 上行沟通是自下而上的沟通,指下级向上级反映情况的沟通。例如,医院院长接待日听取职工或患者的意见,学校组织的教学信息反馈座谈会,病室护士向护士长汇报工作情况等。其功能在于组织决策层及时而准确地了解内部运行状况、成员的意见、意愿及建议,以便做出正确决策,具有非命令性、民风性、主动性和积极性等特点。

(2) 下行沟通是一种自上而下的沟通,指上级把政策、目标、制度、规则等向下级传达的沟通。例如,国家发布主席令,公布重大决定,医院护理部向各基层科室护士长发出指令、传达决策、提出要求等。其功能在于安排工作、布置任务等,具有指令性、法定性、权威性和强迫性等特点。

(3) 平行沟通是指组织或群体中的同级机构和成员之间的横向沟通。例如,朋友间的信件往来,医生与医生之间的沟通,护士与护士之间的沟通,护士长之间的工作交流。其功能在于调整组织或群体及其成员之间的关系,减少摩擦和冲突,增进相互间的合作和友谊。

这三种沟通方向,对任何人而言,都是常用的。三种沟通流向和身份、角色的关系并非一成不变。同一个人,三种流向都有可能需要应用。

5. 按沟通过程中是否有意识性 分为有意沟通与无意沟通。

(1) 有意沟通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,护士工作中的心理护理、了解病情,甚至平常的闲聊等都是有意沟通。表面上看闲聊好像没有目的,实际上闲聊本身就是目的,通过闲聊排解孤独,消磨时光。

(2) 无意沟通是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。事实上,出现在我们感觉范围中的任何一个人,都会与我们有某种信息交流。如护士白天巡视病房时,发现一位患者睡着了,尽管睡觉的患者并没有发生让护士降低声音的沟通过程,但护士会自觉不自觉地放轻走路脚步声和压低说话声音。再如,当