



医学高职高专“十一五”规划教材

— 供护理专业用 —

# 人际沟通

◎ 主编 汪洪杰

RENJI GOUTONG



医学高职高专“十一五”规划教材

— 供 护 理 专 业 用 —

责任编辑 (CIP) 目录

主编汪洪杰 郑州大学出版社

2008.3

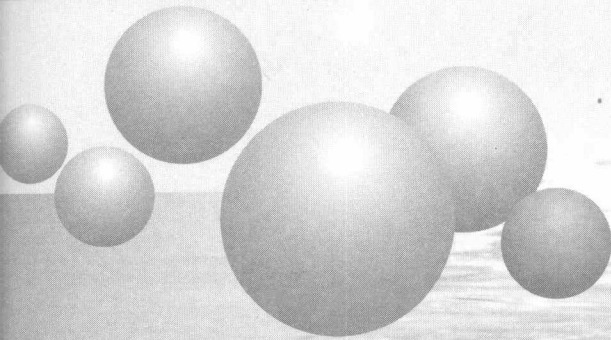
医学高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-81106-072-3

# 人际沟通

◎ 主编 汪洪杰

RENJI GOUTONG



郑州大学出版社

郑州市大学路

450046 河南

郑州大学出版社

河南郑州市

ISBN 978-7-81106-072-3

2008.3

258千字

2008年3月第1版

定价: 20.00元

ISBN 978-7-81106-072-3

郑州大学出版社

郑州大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/汪洪杰主编. —郑州:郑州大学出版社,  
2008.3

医学高职高专“十一五”规划教材  
ISBN 978-7-81106-675-3

I. 人… II. 汪… 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(2008)第016249号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路40号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

河南新丰印刷有限公司印制

开本:787 mm × 1092 mm

印张:12

字数:284千字

版次:2008年3月第1版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2008年3月第1次印刷

---

书号:ISBN 978-7-81106-675-3

定价:20.00元

本书如有印装质量问题,请向本社调换

## 医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

名誉主任 沈 宁

主 任 吴逸明

副主任 (按笔画排序)

丁胡诚	王 东	王 强	王迎新	王柳行
王晓南	牛扶幼	毛兰芝	叶文艳	田 仁
刘春峰	刘洪宇	孙明明	孙建萍	李玉荣
李俊伟	李爱玉	李润民	沈曙红	苗双虎
赵凤臣	唐振华	曹 凯	康平芬	梁吉平
梁华龙	程 伟	曾铁功	潘传中	

委 员 (按笔画排序)

卮琮玲	马远方	马维平	丰慧根	王学姬
王宪龄	王曼文	王朝庄	邓仁丽	邓翠珍
卢桂珍	田玉慧	付元秀	刘延锦	关 青
李永生	李秀敏	李杰红	李国安	杨立明
杨福江	杨德芬	何 坪	何群力	余晓齐
汪洪杰	沈 健	张百让	张改叶	张玲芝
陈传波	易慧智	罗艳艳	周效思	单伟颖
赵建龙	姬栋岩	黄 英	雷 慧	谭建三
熊和民	薛军霞	薛松梅		

办公室主任 吕双喜

秘 书 李龙传

# 医学高职高专“十一五”规划教材参编院校

(按笔画排序)

三峡大学

山西医科大学汾阳学院

广东化工制药职业技术学院

井冈山学院

内蒙古医学院

长沙民政职业技术学院

辽宁中医药大学

邢台医学高等专科学校

吉林医药学院

达州职业技术学院

安徽医学高等专科学校

邵阳医学高等专科学校

金华职业技术学院

郑州大学

郑州华信学院

郑州铁路职业技术学院

河北工程大学

河南大学

河南广播电视大学

河南中医学院

河南科技大学

承德医学院

南华大学

南阳医学高等专科学校

临汾职业技术学院

重庆医科大学应用技术学院

信阳职业技术学院

珠海市卫生学校

浙江大学

浙江医学高等专科学校

焦作职工医学院

湖北中医药高等专科学校

湖北职业技术学院

楚雄医药高等专科学校

新乡医学院

漯河医学高等专科学校

鹤壁职业技术学院

遵义医学院

## 编者名单

**主 编** 汪洪杰

**副主编** 关 青 黄 琼

**编 委** (以姓氏笔画为序)

刘 莉 安徽医学高等专科学校

刘凤英 珠海市卫生学校

关 青 吉林医药学院护理学院

余江萍 安庆医药高等专科学校

汪洪杰 安徽医学高等专科学校

黄 琼 湖北职业技术学院

穆 玲 安徽滁州卫生学校

## 内容提要

人际沟通作为护理专业的一门基础课程,着重阐述护理工作  
中的人际沟通理论知识和应用策略,培养和提高学生在护理实践  
中的沟通能力,帮助学生养成良好的沟通态度和行为习惯,对改善  
护理工作中的的人际关系、提高工作效率起到积极的促进作用。

全书内容包括:绪论,护理人际沟通的相关理论,护理工作  
中的关系沟通,护理工作中的语言沟通——交谈,护理工作中的非语  
言沟通,其他沟通形式,诊疗过程中的人际沟通,护理工作中的沟  
通礼仪,人际沟通在日常生活中的应用等九章。

本教材结合护理专业特点,慎重选择典型案例,精心设计角色  
情境,在每章之后设置案例分析、案例思考、启发阅读和实践活动  
等环节,以帮助学生通过生动有趣的故事和真实的护理实例,在愉  
悦的氛围中理解并掌握人际沟通的内涵,提高自身的沟通能力。

## 编写说明

当前,医学高职高专护理学专业教育发展迅速,办学规模和办学层次逐年增加,市场对医学高职高专护理专业的学生需求逐年递增,学生就业率高,形成了医学院校一个新的亮点。为了落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》,配合医学高职高专院校护理学专业学科建设和课程建设需要,顺应社会发展对新一代护理学人才的需求,优化护理学教学质量,郑州大学出版社于2006年对国内医学高职高专护理专业的培养目标、培养模式、课程体系、教学内容和教学大纲等进行了广泛而深入的调研,得到了湖北、湖南、山西、山东、四川、安徽、陕西、江西、吉林、浙江、江苏、辽宁、广东、贵州、云南、河北、河南、重庆、内蒙古等省市、自治区三十多所院校的积极响应,也得到了国内一大批护理学教育专家的支持。为了紧扣当前护理学专业教学的实际,他们先后组织召开了多次医学高职高专护理学专业教学研讨会暨规划教材编写会,无论是大的环节,还是小的细节,无不经过与会专家和教授的科学规划、认真研讨和商榷,最终确定了这套医学高职高专“十一五”规划教材(护理学专业)编写的指导思想、体例和规范。一些科目已经被列入卫生部护理学专业“十一五”规划教材。

可以说,这套教材的出版和以后医学高职高专护理学专业实训教材的出版,关注护理行业人才需求、培养目标、知识结构、课程设置,教学内容的确定和学习效果的评价迎合了当前医学高职高专护理学专业教育迅速发展的新趋势,有助于深化护理学专业教学内容和课程体系的改革。希望使用教材的师生多提意见和建议,以便及时修订、不断完善,使这套教材在医学高职高专护理学专业教育中发挥更大的作用。

医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

2007年6月



# 前 言

护理是服务于社会人群的行业,协调和处理护理实践中的人际关系是护理工作的重要内容,因此,人际沟通是护理人员必须具备的基本技能之一。随着医学模式的转变,护理工作模式也在不断变化,在提倡“以人为本,人文护理”的今天,作为一名护理专业人员,既要有扎实的医学护理知识和熟练的专业技能,同时更需要具备较高的人际交往和沟通能力。人际沟通课程的开设,对提高护生的专业素质,改善临床护理工作中的人际关系,建立良好的工作氛围,为护理对象提供高素质、高质量的护理服务都将起到积极的作用。

本教材结合高等职业教育人才培养的目标和要求,突出高职高专护理教育特色,融理论、实践、案例于一体。本书通过大量的沟通案例和实践训练,着重在以下方面体现人际沟通课程的特点。

1. 实践性:与临床护理工作紧密结合,注重学生实践能力的培养。淡化纯理论知识的讲解,通过案例分析、案例思考、启发阅读、实践活动等环节,帮助学生“在实践中学习理论,通过实践理解理论”。

2. 前沿性:密切关注护理事业发展的最新动态,结合专业特点和社会需求,全面提高学生适应行业发展的综合素质和职业能力。

3. 创新性:针对国内护理教育的实际情况,改进教学方法。目前大多数同类院校都开设人际沟通课程,但在校护生尚未进入临床实践,对护理工作缺乏足够的认识和了解,未能意识到良好的人际沟通能力对护理工作的重要性。本教材充分考虑到教学中的实际情况,从分析临床护理的具体实例着手,力争让学生进入真实的护理情境,再配合“小贴士”等趣味性内容,这样便于学生切实理解和掌握相关的沟通理论、知识,从而重视自身沟通能力的培养和提高。

本书主要用于高职高专护理专业学生的教科书,也可作为临床护理工作者、护理教师和护理管理人员的学习参考用书。

本书由汪洪杰担任主编。第一章由汪洪杰编写,第二章由黄琼编写,第三章由余江萍编写,第四章由关青编写,第五章由刘凤英编写,第六、七章由刘莉编写,第八、九章由穆玲编写。郑州大学

出版社的编辑也为教材的出版付出了辛勤的劳动,在此深表感谢。

由于编者学识水平有限,本书难免会有疏漏和不妥之处,敬请各位读者及护理界同仁给予批评指正。

汪洪杰

2008年1月



# 目 录

第一章 绪论 .....	1	一、病人的角色特征 .....	26
第一节 人际关系概述 .....	1	二、护患关系的性质与特点 .....	27
一、人际关系概念 .....	1	三、护患关系的类型 .....	28
二、护理人际关系概念 .....	2	四、护患关系的发展过程 .....	29
三、建立良好护理人际关系的意义 .....	2	五、护士在护患关系沟通中的作用 .....	30
四、人际关系与人际沟通的辩证关系 .....	3	第二节 护士与病人亲属的沟通 .....	31
第二节 学习人际沟通课程的意义、途径和方法 .....	4	一、病人亲属的角色特征 .....	31
一、学习人际沟通课程的意义 .....	4	二、护士在与病人亲属沟通中的作用 .....	32
二、提高人际沟通能力的途径和方法 .....	5	第三节 护士与医生的沟通 .....	33
第二章 护理人际沟通的相关理论 .....	9	一、医护关系模式 .....	33
第一节 沟通理论 .....	9	二、医护关系的影响因素 .....	33
一、沟通的概念 .....	10	三、护士在促进医护关系中的作用 .....	35
二、人际沟通的基本要素 .....	11	第四节 护际关系沟通 .....	36
三、人际沟通的层次 .....	12	一、护士的角色特征 .....	36
四、人际沟通的类型 .....	13	二、护际间的交往与矛盾 .....	38
五、人际沟通的影响因素 .....	15	三、护际关系沟通策略 .....	39
第二节 人际认知理论 .....	16	第四章 护理工作中的语言沟通——交谈 .....	45
一、人际认知概念 .....	16	第一节 护理工作中交谈的类型和层次 .....	45
二、人际认知效应 .....	18	一、交谈的类型 .....	45
三、人际吸引的规律 .....	19	二、交谈的层次 .....	47
第三章 护理工作中的关系沟通 .....	26	第二节 护士的语言修养 .....	48
第一节 护患关系沟通 .....	26	一、护士用语的基本要求 .....	48
		二、护理工作中的礼貌用语 .....	49



三、护理工作中的用语禁忌·····	52	第二节 演讲·····	102
第三节 交谈的过程·····	53	一、概述·····	102
一、准备阶段·····	53	二、演讲稿的准备·····	103
二、启动阶段·····	54	三、演讲者的要求·····	107
三、展开交谈·····	55	四、演讲的技巧·····	108
四、结束阶段·····	55	第三节 网络沟通·····	110
第四节 护理工作中的交谈		一、远程会诊·····	110
策略·····	56	二、医院信息系统·····	111
一、交谈的影响因素·····	56	三、网络化远程教育·····	111
二、交谈中的沟通策略·····	57	四、网上办公·····	111
三、交谈的注意事项·····	61	五、电子邮件·····	112
第五节 护理操作中的语言		六、网上聊天·····	112
技巧·····	63	<b>第七章 诊疗过程中的人际沟通</b>	
一、护理操作用语的组成·····	63	·····	117
二、常用护理操作用语示例·····	64	第一节 护士与手术病人的	
<b>第五章 护理工作中的非语言沟通</b>		沟通·····	117
·····	72	一、术前病人的心理特点·····	117
第一节 概述·····	72	二、护士与术前病人的沟通	
一、非语言沟通的概念和重要性		技巧·····	118
·····	73	三、术后病人的心理特点·····	119
二、非语言沟通的特点·····	74	四、护士与术后病人的沟通	
三、非语言沟通在护理工作中的		技巧·····	120
作用·····	75	第二节 护士与传染病病人的	
第二节 非语言沟通的形式·····	77	沟通·····	121
一、仪表·····	77	一、传染病病人的心理特点与	
二、表情·····	78	沟通技巧·····	121
三、举止·····	82	二、护士与艾滋病病人的沟通	
四、触摸·····	86	·····	122
五、距离·····	88	三、护士与性病病人的沟通	
<b>第六章 其他沟通形式·····</b>	<b>95</b>	·····	123
第一节 书面语言沟通·····	95	第三节 护士与肿瘤病人的沟通	
一、书面语言沟通的含义与		·····	124
作用·····	96	一、肿瘤病人的心理特点·····	124
二、护理书面语言的要求·····	97	二、护士与肿瘤病人的沟通	
三、护理书面语言的应用技巧		技巧·····	124
·····	98		



第四节 护士与临终病人的沟通	二、称谓礼仪	140
..... 126	三、介绍礼仪	141
一、临终病人的心理特点	四、迎送礼仪	143
..... 126	<b>第九章 人际沟通在日常生活中的</b>	
二、护士与临终病人的沟通	<b>应用</b>	147
技巧	第一节 与不同对象之间的	
..... 127	沟通	147
第五节 护士与多元文化背景	一、与陌生人之间的沟通	147
下病人的沟通	二、与同事之间的沟通	149
..... 128	三、与领导之间的沟通	150
一、多元文化护理的相关概念	四、与下属之间的沟通	151
..... 128	第二节 日常情景中的沟通	
二、多元文化护理沟通的影响	艺术	153
因素	一、电话沟通	153
..... 129	二、登门拜访	155
三、多元文化背景下的沟通	三、面试求职	157
策略	<b>附录一 人际交往类型测验</b>	164
..... 130	<b>附录二 人际关系状况测验</b>	166
<b>第八章 护理工作中的沟通礼仪</b>	<b>附录三 倾听能力测验</b>	168
..... 135	<b>附录四 沟通能力测验</b>	170
第一节 概述	<b>参考文献</b>	173
..... 135		
一、礼仪的概念与内涵		
..... 136		
二、礼仪的特点		
..... 136		
第二节 护理工作中的沟通		
礼仪		
..... 137		
一、见面礼仪		
..... 137		

# 第一章 绪 论

现实生活中:

- 一位在班上成绩和表现一般的学生,毕业后找的工作却比别人更好,干得更出色;
- 一位技术熟练的护士始终得不到领导的器重和病人的喜爱,一直得不到晋升的机会;
- 一位在单位工作最辛苦的员工,却没有被签订续约合同;

.....

## 学 习 目 标

- ◆掌握提高人际沟通能力的途径和方法;
- ◆熟悉护理人际关系概念,建立良好护理人际关系的意义;
- ◆了解人际关系概念,人际关系与人际沟通的辩证关系,学习人际沟通课程的意义。

## 第一节 人际关系概述

护理学是以医学知识为基础的专业,与人文社会学科密切相关,是直接与人打交道的综合性应用学科。在人才竞争日益激烈的知识经济时代,具备良好的人际关系及沟通能力是优秀护理人才在竞争中立于不败之地的关键。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。

### 一、人际关系概念

“人际”是表示两个人以上的数量概念。“关系”是事物的相互联系,这个联系包括事物与事物之间和事物内部各要素之间的相互影响与作用。

人际关系(interpersonal relationship)是在一定社会条件下,人们在相互认知、情感互动和交往行为中形成和发展起来的人与人之间的相互关系,它反映了个人或群体在寻求满足社会心理需要、事业需要和生活需要的心理状态。人际关系的产生、变化与发展决定了人与人之间的心理需要满足程度。人际关系是与人类同时产生的,历史久远,是人类社



会中最常见、最普遍的一种关系。

现代社会要求人不仅有健全的体魄、健康的心理,而且要拥有健康的人际环境。良好的人际关系对人的影响是潜移默化的,人与人之间相互尊重、团结友爱、平等合作的环境氛围不仅有利于提高人的基本素质,增强群体的凝聚力,促进整个社会的精神文明建设,也是提高工作效率、完成群体目标、实现自我价值的基础。矛盾紧张的人际关系必然导致人际冲突和人际内耗,不仅影响正常的生活、学习和工作,而且不利于人的身心健康。

## 二、护理人际关系概念

护理人际关系不仅包括护士与病人及其亲属建立的关系、进行的交往,还包括与同行、其他医务人员、医疗技术人员和医院各级管理人员的交往与沟通。如果是社区护士,还要面对与各种社区机构和社区工作的其他关系人。

护理人际关系与一般亲友间的社会性人际关系不同,它是一种专业性的人际关系,是为了解决特定的医疗护理问题,为了完成特定的专业任务而建立和发展起来的,并将伴随专业任务的完成而宣告结束。尽管病人出院后,有可能与护士继续交往,但这种关系已经没有专业目的性,因此已不属于护理人际关系,而成为一般的社交关系。

## 三、建立良好护理人际关系的意义

人际关系是客观存在的,人们在同自然界打交道、进行生产活动的过程中,必然与外界建立各种联系。马克思说:“人们在生产中不仅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。”现代社会人际关系状况已成为影响人的重要因素,科学地建立和调节好各种人际关系,不仅是做好护理工作和发展护理事业的需要,而且也是每个护理人员的主观愿望,谁也不愿意因人际关系的矛盾和冲突影响自己的学习工作和身心健康。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。因此,学习和研究人际沟通的方法,建立良好的人际关系,对于每个护理人员、护理集体,乃至医院和社会来说,都有着重要的现实意义。

### (一) 有利于营造良好的工作环境

在社会群体中,人与人之间的友好交往,会形成一个良好的社会心理环境。同样,医护患之间的相互理解、信任、关怀,可以营造良好的工作环境,产生心情舒畅、愉快的积极情绪,激发护士对生活、工作的极大热情;使病人在治疗、护理、康复的需求上尽可能地得到满足,可以帮助病人解除或转移紧张、忧虑、焦急、烦闷、恐惧等消极心理,增强信赖、安全、康复的信心,使医护患整个群体,保持一种稳定、团结、融洽的良好状态。

### (二) 有利于提高医疗护理质量

良好的护理人际关系是做好护理工作的重要基础,有利于促进护士与病人之间、护士与其他医务人员之间的相互信任和密切协作,使病人积极主动地参与和配合,使医院医疗护理活动顺利进行。同时,良好的护理人际关系也有利于提高医院管理水平,减少医疗纠纷的发生。



### (三) 有利于提高护理工作效率

协调、和谐的人际关系有利于提高护理人员的工作效率,实践证明,人际关系对护士的情绪和心境有较大的影响。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,彼此态度冷漠,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,可以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。

### (四) 有利于陶冶情操

人际关系对陶冶人们的心灵情操具有重要的作用。人际交往的过程,是人与人之间在认识上的相互沟通、情感上的相互交流、性格上的相互影响、行为上的相互作用的过程。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,就会逐渐受到影响,变成敢与周围人群交流,能够大胆开展工作的人。护理人员的交际交往,同样遵循这一规律。广泛正常的人际交往,可以使护理人员丰富和发展自己的良好个性,促进和更新知识结构,改进和创新思维方式,陶冶和进化心灵情操,从而更好地满足自己的精神心理需要。

### (五) 有利于适应医学模式的转变

传统的医学模式对于疾病和健康的认识,只限于从局部和单纯的生物因素去考虑,而忽视了人的心理及社会因素的重要影响,因而具有很大的局限性。随着社会发展和医学科技的进步,疾病谱的变化,使人们逐渐认识到,影响人类健康和疾病的不仅有生物因素,而且与人的心理因素及社会因素具有十分密切的关系。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。建立良好的护理人际关系,要求护理人员从整体上为病人服务,主动关心和了解病人的需求,熟悉和掌握病人的心理活动,并积极进行沟通和疏导,这无疑会促进病人的康复,有利于适应医学模式的转变。

## 四、人际关系与人际沟通的辩证关系

人际关系与人际沟通之间既有密切联系,又有一定区别。

### (一) 人际沟通是人际关系发展和形成的基础

人际关系是在人际沟通的过程中形成和发展起来的,任何性质、任何类型的人际关系形成,都是人与人之间相互沟通的结果。有了良好的人际关系,才能进一步实现其他目的。护士要帮助病人消除心理障碍,实现护理目标,首先应与病人建立并保持良好的人际关系;护士要与医生合作解决病人的健康问题,要与医生建立和保持良好的合作关系。

### (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间形成的心理关系,而人际沟通则是形成人际关系的一种手段。如果沟通双方在情感和心理上有着广泛而长期的联系,说明他们之间已建立了较为密切的人际关系,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和联系,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,又会影响并制约人际沟通的频率和状态。因此,不同类型的人际关系在沟通频率与关系疏密方面也有着明显的差异。





### (三) 人际沟通与人际关系的研究侧重点不同

人际沟通侧重研究人与人之间联系的形式和程序,而人际关系侧重于研究人与人沟通过程中的心理关系。

## 第二节 学习人际沟通课程的意义、途径和方法

当孩子与小伙伴们相互嬉戏玩耍时,当学生们坐在教室里听老师讲课时,当演讲者向公众发表演说时,当商家进行谈判时,当护士与病人交谈时,人们无不进行着同一件事——沟通。只要我们留心周围的事物,便会发现家庭、情侣、夫妻、亲属、朋友、邻里以及各种社交、商务、公务、管理活动等都离不开与人沟通。

在人类的生存活动和社会活动中,“沟通”已成为一个不可或缺的内容。据美国著名学府普林斯顿大学的研究发现,“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%,而良好的人际沟通却占了 75%。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%。由此可见,沟通是个人事业成功的重要因素。只有与人进行良好的沟通,才能被他人所理解,获得必要的信息,形成良好的人际关系。

沟通也是个人身心健康的良好保证。与家人沟通会让你享受天伦之乐;同恋人沟通能使你品尝爱情的甘甜;孤独的时候,沟通会使你得到慰藉;忧愁的时候,沟通会使你得到快乐。护士与病人在情感、思想、认识等方面相互沟通、交流,性格上相互影响,行为上相互作用的过程,有利于护患双方的身心健康。英国著名文学家、哲学家培根有一句名言:“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。”

### 一、学习人际沟通课程的意义

成功学大师戴尔·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。

随着社会的进步、人类的发展,与传统的医学模式相比,新型的生物-心理-社会医学模式更加注重人的整体性和社会性,注重以人为本的护理,注重建立护患之间的良好关系。护理工作特点之一就是与人进行交往并为相关人群提供健康服务。在提倡整体护理的今天,要求护理专业人员不仅要有扎实的医学护理知识和熟练的专业技能,更要有较高的人文素养和人际交往能力。护理专业学生掌握人际关系及人际沟通的基本技能和理论,将有助于提高学生的社会适应能力,提高学生专业素质,更对改善护理实践中的人际关系,建立良好的工作氛围,提高护理工作效率起到积极的促进作用。因此,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。