

全国医学高等专科学校教育“十三五”规划教材

供护理、临床医学、药学、医学检验、助产等专业用

人际沟通与护理礼仪

（第2版）

吴玲 韩景新 主编

*Interpersonal Communication &
Nursing Etiquette*

全国医学高等专科学校教育“十三五”规划教材

第2版

主编：吴玲、韩景新

副主编：陈昌秀、刘凌、杨亚、吴玲、杨雪艳、胡欢、郝伶、贾启艾、蒋承慧、韩景新、潘庆

全国医学高等专科学校教育“十三五”规划教材
建设指导委员会
Interpersonal Communication & Nursing Etiquette

人际沟通与护理礼仪

供护理、临床医学、药学、
医学检验、助产等专业用

(第2版)

主编委员会

陈昌秀 副主编

刘凌 副主编

委员

陈昌秀 陈丽云 陈

丁国云 丁国云 高

何晓生 洪 洪 洪

李俊华 李文艳 李

林 林 林 刘 刘

潘 潘 潘 潘 潘

宋 宋 宋 宋 宋

王 王 王 王 王

王 王 王 王 王

徐 徐 徐 徐 徐

王 王 王 王 王

王 王 王 王 王

王 王 王 王 王

主 编 吴 玲 韩景新

编 委 (按姓氏笔画排序)

王志贤 (首都医科大学)

乔昌秀 (滨州医学院)

刘 凌 (江苏护理职业学院)

杨 亚 (江苏卫生健康职业学院)

吴 玲 (江苏卫生健康职业学院)

杨雪艳 (商丘工学院医学院)

胡 欢 (毕节医学高等专科学校)

郝 伶 (常州卫生高等职业技术学校)

贾启艾 (江苏护理职业学院)

蒋承慧 (江苏省省级机关医院)

韩景新 (唐山职业技术学院)

潘 庆 (皖南医学院)

江苏凤凰科学技术出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位



凤凰医学
Phoenix MedPub

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与护理礼仪 / 吴玲, 韩景新主编. —2 版.

—南京: 江苏凤凰科学技术出版社, 2018.5

全国医学高等专科学校教育“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5537-8758-9

I. ①人… II. ①吴…②韩… III. ①护理学—人际关系学—高等职业教育—教材②护理—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 287653 号

人际沟通与护理礼仪(第 2 版)

主 编 吴 玲 韩景新

总 策 划 樊 明 谷建亚

责 任 编 辑 楼立理

责 任 校 对 郝慧华

责 任 监 制 方 晨

出版发行 江苏凤凰科学技术出版社

出版社地址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009

出版社网址 <http://www.pspress.cn>

排 版 南京紫藤制版印务中心

印 刷 江苏凤凰通达印刷有限公司

开 本 880mm×1 230mm 1/16

印 张 12.75

字 数 360 000

版 次 2018 年 5 月第 2 版

印 次 2018 年 5 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5537-8758-9

定 价 38.00 元

图书若有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

全国医学高等专科学校教育“十三五”规划教材 建设指导委员会

主任委员

曾庆琪 傅 梅

副主任委员

陈鸣鸣 耿 磊 黎 梅 高明灿

李志军 宋大卫 樊 明 封苏琴

委员

陈宽林	陈丽云	陈 玲	陈 岩	陈轶玉	成 鹏	程田志
崔 萱	丁风云	丁运良	高 薇	高 义	谷建亚	韩景新
韩 蕾	何曙芝	洪 震	华 霞	姬栋岩	贾启艾	蒋青桃
李德玲	李根亮	李文艳	李 星	连燕舒	梁丽萍	梁少英
林 波	林 琳	刘 丹	刘军英	刘丽艳	刘卫华	吕广梅
毛淑芳	缪文玲	莫永珍	潘红宁	潘兴寿	钱丽冰	秦红兵
秦立国	宋鸣子	苏丹丹	宿 庄	覃后继	王爱民	王沧霖
王春燕	王锦淳	王开贞	王 莉	王明波	王苏平	王晓凌
王学梅	望永鼎	吴金英	吴 玲	吴 鹏	吴晓琴	夏立平
徐锦芝	徐利云	徐益荣	许 红	许 婷	许小青	杨朝晔
杨 静	杨 铤	尹海鹰	于爱莲	袁 俐	臧谋红	张克新
张巧玲	张万秋	张卫东	张兴平	张 颖	周金莉	朱 蓓
朱劲华						

第2版前言

为适应我国医学高职高专教育改革和发展的需要,贯彻国家对“十三五”期间教材建设的要求,根据江苏凤凰科学技术出版社工作部署,我们组织了全国12位高等专科院校教学及临床一线的专家,进行全国医学高等专科学校教育护理专业“十三五”规划教材《人际沟通与护理礼仪》的修订工作。

本套教材的修订原则以就业为导向,适应学历证书和职业资格证书“双证”制度的要求,努力提高学生的实践能力、创新能力、就业能力和创业能力,将“三基”、“三性”、“三特定”贯穿于整套教材的修订过程中。内容修订遵循“课、岗、证”对接一致的原则;遵循新老内容替换的原则;课程实训内容与岗位需求一致的原则。以人际沟通技能培养为主要目标,根据工作岗位的需求修订教材,满足国家执业护士资格考试的要求和就业行业的需要,提高学生的执业资格考试通过率和就业率。

本教材的特色:①案例引导,理论和实践并重;②沟通礼仪,融为一体;③图文并茂,表述直观;④多维评价,方便易行。本套教材修订过程中,每位编者反复推敲、字斟句酌,注重职业教育学生的思维特点并与教师的授课方式相结合,方便教师教学、学生学习。本教材主要供高职高专院校护理专业的学生使用,也可作为在职护理人员学习和提高的参考用书。

本教材在编写过程中,得到了编者所在学校领导的大力支持和热诚帮助,在此表示衷心感谢!为了进一步提高本书的质量,以供再版时修改并完善,恳请广大师生和读者不吝赐教。

吴玲 韩景新

目 录

第一章 绪论	1
第一节 沟通概述	1
一、沟通的含义及在社会生活中的重要性	2
二、沟通信息传输和反馈的一般模式	2
三、人际沟通的影响因素	4
四、常见人际沟通类型及媒介	5
第二节 礼仪概述	6
一、礼仪的基本概念	6
二、礼仪溯源	7
三、礼仪的基本原则	7
四、礼仪的表现形式及作用	7
五、完善护理礼仪的必要性和重要作用	8
第三节 人际关系与人际沟通	8
一、人际关系的概念	8
二、人际关系的特点	9
三、人际关系与人际沟通的关系	9
四、人际沟通的基本原则	9
五、影响人际关系的主要因素	10
六、常见的沟通困难原因分析及有效沟通技巧	11
七、建立良好人际关系的基础	12
第二章 语言沟通	13
第一节 语言沟通的含义、作用及原则	14
一、语言沟通的含义	14
二、语言沟通的作用	14
三、语言沟通的原则	14
第二节 交谈	15
一、交谈的含义	15
二、交谈的特征	15
三、交谈的类型	16
四、交谈的过程	17

五、护患交谈的策略	18
六、护患交谈的常用语言及禁忌	19
第三节 护理工作中语言沟通的层次及内容	22
一、语言沟通的层次	22
二、语言沟通的内容	23
第三章 书面语言沟通及其他形式的沟通	26
第一节 书面语言沟通	26
一、书面语言沟通的含义及特点	26
二、书面语言沟通在护理工作中的应用	27
三、护理书面语言沟通的常见错误及矫正	33
第二节 其他形式的沟通	36
一、网络沟通	36
二、电话沟通	37
第四章 非语言沟通	40
第一节 非语言沟通的概念、特点和作用	40
一、非语言沟通的概念	40
二、非语言沟通的特点	41
三、非语言沟通的作用	42
第二节 非语言沟通的主要形式	43
一、客体语言	43
二、身体语言	43
三、表情语言	45
四、环境语言	47
五、副语言	48
第三节 护理工作中非语言沟通的意义及基本要求	49
一、非语言沟通对护理工作的意义	49
二、护理人员非语言沟通的基本要求	49
第五章 护患沟通	51
第一节 护患关系概述	52
一、护患关系的性质	52
二、护患关系的作用	52
第二节 护患关系理论	53
一、护理人际关怀	53
二、护患关系中的患者角色	55
三、佩普洛的人际关系模式	58
第三节 护患关系模式及发展过程	60
一、护患关系模式	60
二、护患关系的发展过程	61

三、良好护患关系的具体表现	61
第四节 护患沟通技巧	62
一、护患沟通的概念	62
二、护患沟通的意义	62
三、护患沟通的目的	62
四、护患沟通的特点	63
五、护患沟通的影响因素	63
六、护患有效沟通的技巧	63
七、护患沟通过程中的注意事项	65
第五节 特殊患者的沟通	66
一、与传染病患者的沟通技巧	67
二、与肿瘤患者的沟通技巧	67
三、与老年患者的沟通技巧	68
四、与手术患者的沟通技巧	68
五、与情绪不佳患者的沟通技巧	70
第六章 护患冲突	72
第一节 护患冲突概述	73
一、冲突的概念	73
二、护患冲突的概念	73
三、护患冲突的分类	73
第二节 护患冲突发生的原因及防范措施	74
一、护患冲突发生的原因	74
二、护患冲突的防范措施	76
第七章 护士与医院其他工作人员的沟通	83
第一节 医护沟通	83
一、医护关系的模式	84
二、医护关系的影响因素	85
三、医护角色期待	86
四、医护沟通技巧及策略	87
第二节 护际沟通	88
一、护际沟通的重要性	89
二、护理人员的交往心理及矛盾	89
三、护际沟通技巧及策略	90
四、护理团队建设	91
第三节 护士与医技、后勤人员的沟通	93
一、护士与医技、后勤人员的关系特征	93
二、护士与医技、后勤人员的沟通技巧及策略	94
第四节 特定情境下的沟通	95

一、职业暴露的防护沟通	95
二、导管安全管理的沟通	98
三、手术室的医护沟通	99
四、危重患者抢救时的沟通	99
五、护理教学查房时的沟通	100
六、护理交接班时的沟通	100
七、护理缺陷的沟通	101
第八章 护生在临床实习中的沟通	103
第一节 护生临床实习概述	104
一、实习医院的主要任务	104
二、实习护生应具备的基本素质	104
三、实习护生的职责及工作内容	105
四、临床实习的重要性	105
第二节 影响实习护生与患者沟通的因素	106
一、护生自身因素	106
二、环境因素	107
三、信息因素	107
四、带教老师因素	107
五、患者因素	107
六、医学院校因素	107
第三节 培养护生护患沟通能力	107
一、培养护生护患沟通能力的方法	107
二、护生与临床带教老师的沟通技巧	109
三、护生与患者的沟通技巧	109
第九章 护士人际沟通中的法律问题	112
第一节 护患沟通中的法律问题	112
一、保护患者隐私权	112
二、尊重患者知情同意权	113
第二节 护患冲突中的法律问题	115
一、依法执业	115
二、证据保存	116
三、护士合法权益保护	116
第三节 护士与医院其他工作人员沟通中的法律问题	118
一、医嘱违反常规	118
二、药物发放错误	119
第十章 护士仪容仪态礼仪	121
第一节 概述	121
一、仪容美的内涵	122

二、仪容修饰的原则	122
三、仪态的基本要求	123
四、仪态的功能	123
第二节 护士仪容礼仪	124
一、护士的仪容美	124
二、护士的表情	128
三、护士的服饰美	129
第三节 护士仪态礼仪	134
一、基本仪态	134
二、护理工作中的仪态礼仪	139
第十一章 护士交往与工作礼仪	142
第一节 护理礼仪概述	142
一、护理礼仪的概念	142
二、护理礼仪的作用	143
三、学习护理礼仪的方法	143
第二节 护士交际礼仪	144
一、会面礼仪	144
二、邀请与约会礼仪	147
三、通信礼仪	147
四、馈赠礼仪	148
第三节 公共场所护士礼仪	149
一、交通礼仪	149
二、进餐礼仪	150
三、娱乐礼仪	151
第四节 护士涉外礼仪	151
一、国际礼仪通则	151
二、涉外迎送礼仪	152
第五节 护士工作礼仪	153
一、护士工作礼仪概述	153
二、门诊护士工作礼仪	155
三、急诊护士工作礼仪	156
四、手术室护士工作礼仪	156
五、病区护士工作礼仪	158
第十二章 应聘礼仪与沟通	161
第一节 应聘前的准备	161
一、应聘仪容准备	161
二、应聘心理准备	162
三、应聘知识准备	162

四、应聘信息准备	163
五、应聘训练准备	163
第二节 书面应聘礼仪与沟通	163
一、笔试	163
二、自荐信	163
三、个人简历	165
四、其他自荐资料	166
第三节 面试礼仪与沟通	166
一、面试礼仪	167
二、面试沟通与交流	168
三、面试注意事项与禁忌	169
第十三章 实训指导	171
实训一 积极反馈——赞美训练	171
实训二 护理工作中的语言沟通——讨论与交流	172
实训三 护理工作中的语言沟通——角色扮演	172
实训四 电话沟通——角色扮演	173
实训五 非语言沟通——信息的传递	174
实训六 非语言沟通——能力的训练	175
实训七 临床护理情境实训	176
实训八 护患冲突时的换位思考——角色扮演	177
实训九 分析及解决护患冲突	178
实训十 护士与医院其他工作人员换位思考——角色扮演	179
实训十一 护士与医院其他工作人员的沟通	180
实训十二 护生在临床实习中的沟通	181
实训十三 护士人际沟通中的法律问题——案例分析讨论	182
实训十四 护士仪容仪态礼仪	183
实训十五 护士交往与工作礼仪	185
实训十六 模拟应聘面试	186
英汉名词对照	188
参考文献	192

第一章 绪 论

学习导航

1. 掌握沟通的含义及在社会生活中的重要性;掌握人际沟通的类型及常见的有效沟通技巧。
2. 熟悉人际交往基本原则,能够与工作及相关人员进行有效沟通并建立良好的协作关系。
3. 了解特定情境下的沟通;了解护理礼仪与沟通的重要作用。
4. 通过不断提高沟通能力,能保持个人良好的工作及生活状态,确立在家庭、团队协作中的角色定位,与他人保持良好的团结协作关系。

第一节 沟通概述

【典型案例】

某大学实验师正在准备实验,实验室领导检查一线教学,打招呼说:“实验用的猴子养得怎么样了?”实验师回答:“猴子养得很好,膘肥体壮,小肚子鼓得跟领导您的肚子似的。”领导低头不语。实验师觉得郁闷并带着这种情绪回到家。上中学的孙子看到爷爷不高兴,过来问爷爷为什么闷闷不乐。实验师就把实验室发生的事情给孙子讲了一遍。孙子听完后笑着说:“这点事算什么呀,宰相肚里能撑船,领导哪有心思跟您计较这些啊,说不定早忘了呢。”祖孙相视而笑。第二天到了学校遇到那位领导,领导主动打招呼。实验师对领导说:“不好意思,您看我昨天拿您的肚子跟猴子的肚子比真不合适,领导您别介意啊?”领导笑笑说:“昨天的事情都过去了,这事早忘了。”实验师一放松马上来了句:“对,领导,昨天我孙子也是这么说的。”领导又低头不语……

【分析讨论】

本案例印证“沟通无时不在,沟通无处不在”的观点,说明沟通对生活的重要性。案例中主人公跟领导的沟通过程反映了他在沟通中不恰当地表达造成了沟通尴尬和沟通阻滞。一个具有优秀沟通能力的人,可以把这次领导检查作为建立良好人际关系的机会,而案例中实验师沟通能力的欠缺造成了与领导之间的尴尬,反而影响他与领导之间的关系。连续两次的沟通尴尬必定影响他以后的沟通积极性,可能使他回避沟通。

案例启示:该实验师如能认识到沟通的重要性从而学习沟通,此次沟通失败可成为他成长的契机。因此,合理恰当地掌握及使用沟通原则、技巧,对建立各种人际关系十分必要;同时,建立良好人际关系要以有效沟通为基础,而有效沟通需要平时学习积累各方面知识,并抓住一切练习和实际沟通的机会,为提升自己良好的沟通能力奠定基础。

一、沟通的含义及在社会生活中的重要性

(一)沟通的含义

“沟”为渠,“通”为连,沟通(communication)本身的含义就是借助某种渠道使双方能够通连。现代社会意义上的沟通一般指人际沟通、组织沟通、自我沟通和人机沟通;而古代社会的沟通还包含人与天地大自然的沟通、人与“神灵”“祖先”的沟通等特殊情境意义的沟通。不同时代沟通的对象、内容和具体含义有所不同。总之,沟通是指个人、组织、社会遵循一系列共同规则、凭借一定渠道(又称为媒介、通道),将信息、思想、情感等发送给接收者,并得到接收者的确认、正确理解和回馈,最终达成共同协议的过程。

(二)沟通在社会生活中的重要性

沟通分有效沟通和无效沟通两种情况。有效沟通可帮助我们顺利地把信息传递出去并接收对方的回馈,完成传递、交流信息,建立关系,达成一致的目的。

有效沟通的重要性表现在八个方面:

1. 有效沟通是人类满足各种需求的基本交流方式。
2. 有效沟通能提高管理者的沟通技巧和管理能力。
3. 有效沟通是团队协作、提高效率的重要工具。
4. 有效沟通是完成自我和谐统一、实现身心健康的重要方法。
5. 有效沟通是减少误会冲突并建立和谐人际关系的重要途径。
6. 有效沟通是实现组织成功、达成共同目标的必然路径。
7. 有效沟通是实现夫妻和谐、良好亲子沟通及家庭幸福的必然路径。
8. 有效沟通是医务工作者必备的基本素质和岗位胜任能力。

无效沟通往往沟而不通或通而不畅,直接或间接给工作、学习、生活造成误会或麻烦,特别是在医疗卫生行业,沟通不畅甚至会延误对患者最佳的治疗时机,对患者、家属和机构均造成巨大影响和损失。因此,掌握更多有效沟通的方法和技巧,可避免无效沟通,及时发现沟通中的问题并积极作出改进,实现服务生命的更高价值。

(三)有效沟通的八大原则

1. 沟通时相互尊重,避免过度防御和攻击。
2. 沟通时做好充分的准备,沟通目标明确,少谈与主题无关的话题。
3. 沟通时使用双方都能理解的方式,清晰地表达并得到对方确认。
4. 选择合适的时间、地点等沟通情境。
5. 沟通时保持真诚的态度,允许对方表达不同的意见。
6. 沟通时学会倾听,完整收集信息,不轻易打断对方。
7. 沟通时选择适合双方的最佳沟通渠道,尽量不使用歧义词、歧义句。
8. 沟通时遵守沟通礼仪,穿着得体、落落大方,不刻板、不教条。

二、沟通信息传输和反馈的一般模式

如图 1-1 所示,信息传输和反馈的一般模式中蕴含着沟通的基本要素,包括信息背景、信息发出者、信息、信息传递途径、信息接收者和反馈。

[要点:沟通信息传输和反馈的一般模式]

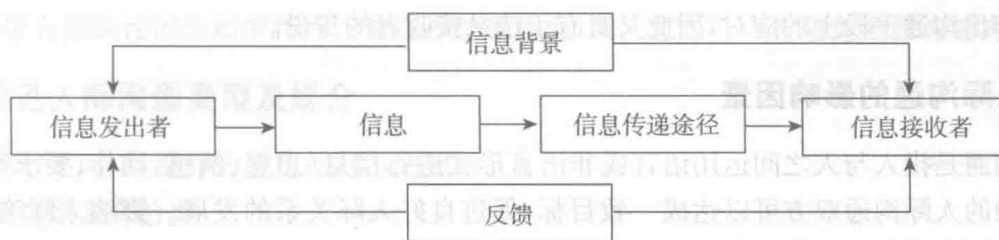


图 1-1 沟通信息传输和反馈的一般模式

(一)信息背景

信息背景是指沟通发生的原因及环境背景因素。

1. 空间背景 是指沟通发生的场所。特定的场所对沟通有特定的要求和限制。如在手术环境中,医师和护士之间的沟通比平时更少使用口语方式,只需一个眼神、一个简单的手势,就能心领神会从而作出精确、细致的配合。因此,大小适宜的空间,舒适的温度、湿度,安静的环境,更有利于沟通对象专心交流信息;反之,空间、温度、湿度不适宜,环境嘈杂则成为沟通的干扰因素。

2. 社会背景 主要指影响沟通双方身份的社会角色关系。如工作关系、朋友关系、亲戚关系、夫妻关系等。角色划分有两种情况。

(1)先赋角色:是建立在血缘、遗传等先天或生理等因素基础之上的社会角色,是人与生俱来或在成长过程中自然形成的角色认定,如种族之分、性别之分、社会地位之分。比如王子与平民因生活状态、教养方式等不同,其沟通方式也不同。

(2)后天角色:是指通过个人的努力与活动而获得的角色,如职业角色、朋友角色等。对应每一种社会角色关系,人们都有一种对应的沟通方式和要求,符合这种方式 and 要求的沟通人们才接纳;否则,会因使对方感觉不舒服而导致沟通无法完成。

3. 心理背景 是指沟通双方的情绪和态度,当沟通主体处于兴奋、激动状态时,对信息的交流通常积极响应;反之,处于悲伤、紧张状态时往往不愿沟通。如果思维处于抑制、混乱状态,信息的接收和反馈过程则无法完成。

4. 文化背景 是指沟通主体长期的历史文化积淀,即沟通主体较稳定的价值取向、思维模式、心理结构等的总和。沟通需要文化背景,同时文化背景直接或间接影响每个人的沟通过程与行为。在当今多元化的信息背景下,医务工作者了解患者多元化的文化背景并采取相应的沟通方式,有利于提高沟通和治疗、护理的效果。

(二)信息发出者

信息发出者也称信息源,是指主动发起沟通的人。他将信息以言语、文字、动作、表情等不同形式通过面对面、电话、因特网等多种形式向外传递。信息发出者的文化、经验、社会身份等都对信息的传递效果起着制约或促进的作用。

(三)信息

信息是指信息发出者准备向外传递的内容和形式。主要包括观念、感情、时间及要求。

(四)信息传递途径

信息传递途径是指由信息发出方传递到信息接收方的通道。人际沟通中,视觉、听觉和感觉作为主要的信息传递和接收渠道。每个人由于先天遗传、后天开发训练而有着不同的接收信息通道,因此可分为视觉型、听觉型、感觉型和综合型。使用优势通道作为传递途径可提高沟通效率。

(五)信息接收者与反馈

信息接收者就是接收信息的一方。反馈是指信息接收者把收到并理解了的信息返送给发送者。如果反馈显示接收者接收并理解了信息的内容,这种反馈称为正反馈,反之则为负反馈。在有效沟通中,反馈往往是一个双方互动的过程。信息发出者会成为信息反馈的接收者,然后又根据对

方的反馈作出沟通手段上的应对,因此又具有了信息接收者的身份。

三、人际沟通的影响因素

人际沟通是指人与人之间运用语言或非语言形式进行信息(思想、情感、动作、要求等)交流的过程。成功的人际沟通双方可以达成一致目标,促进良好人际关系的发展。影响人际沟通的因素有两个方面:个人因素;环境因素。

(一)个人因素

1. 生理因素 包括永久性生理缺陷和暂时性生理不适。永久性缺陷包括感官功能不全,如视觉障碍、听觉障碍;智力不全,如弱智、痴呆等。必须采取特殊的沟通方式,如盲文、手语等。暂时性生理不适包括疼痛、饥饿、疲劳等影响沟通的因素,需要沟通者恢复良好的状态时才可正常进行沟通。

2. 心理因素 包括情绪、个性及态度等,对沟通效果都有直接或间接的影响。

(1)情绪:对沟通气氛和对象具有强大的感染力,可直接影响沟通者的思维速度、广度以及沟通的效果。一般来讲,积极轻松、开心愉快的情绪充满正能量,可增强沟通者的兴趣,提高沟通者发出信息和接收信息的能力。而消极沉重、封闭狭隘、愤怒激动或悲伤的情绪则充满负能量,对沟通起着干扰信息接收、反应过度强烈,甚至错误地接收、解读和发出信息等破坏作用。

(2)个性:个性结构比较复杂,现代心理学一般把个性定义为一个人的整体精神面貌,即一个人在一定社会条件下形成的、具有一定倾向的、比较稳定的综合心理特征。构成个性的各种因素在每个人身上的侧重点和组合方式不同,如在认知、情感、意志、能力、气质、性格、觉察力等方面反映出每个人独特的一面。正是这些不同,在沟通时了解一个人的个性对于采取有效的沟通方式尤为重要。一般来讲,大方、直爽、善解人意并乐于表达的人,与人容易沟通;而自卑、孤僻、性格内向、自我防御较强的人,与人沟通比较困难。

(3)态度:是指人们在自身道德观和价值观基础上对事物的评价和行为倾向。态度表现在对外界事物的内在认知、情感、行为三个方面。态度源于人们基本的欲望、需求与信念,从认知过程来说就是道德观与价值观,按行为过程将其由低到高分个体利益心理、群体利益心理和荣誉心理三个层次。态度有外显态度和内隐态度两种形式。外显态度是指我们意识到并易于报告的;而内隐态度是自然而然、不受控制的,往往是无意识的评价。具有好的态度,如热情、真诚、开放、乐于助人、关心集体的人,容易与人沟通且能产生良好的效果;而自私、狭隘、挑剔、冷漠、不善于表达的人沟通效果较差。

3. 文化因素 包括知识、信仰、习俗、人生观和价值观等,规定和调节着人们的行为。在沟通中文化因素影响一个人传递信息的方式和对信息解读判断的准确性、完整性,因此沟通时了解对方的文化背景,采取相应的沟通方式会更有效。

4. 语言因素 语言是极其复杂的沟通工具。语言在不同的背景、空间,其语音、语调、语法、语意所传递的信息均有所不同。

(二)环境因素

影响人际沟通的环境因素包括噪声、距离和隐秘性等。

1. 噪声 嘈杂的环境影响沟通的效果,甚至影响沟通的进行。例如,沟通环境中的喧哗声、电话声、车辆声、谈话声、哭笑声以及与环境不协调的音乐声等,都会分散沟通者的注意力或干扰沟通信息的传递,因此选择安静和谐的环境是保证沟通效果的重要条件之一。

2. 距离 沟通者之间的距离既影响沟通者的参与程度,也影响沟通中的气氛和效果。一般情况下,应采取近距离面对面的沟通,以利于信息的准确传递、收集和及时调整沟通的气氛;而远距离沟通易受交流工具、交流形式和时间的限制,在一定程度上影响沟通的效果。

3. 隐秘性 当沟通内容涉及隐私或需要保密时,其他无关人员在场会影响沟通的深度和效

果。因此,带有隐秘性的沟通要特别注意选择隐秘环境,或注意压低声音避免泄露沟通内容。

四、常见人际沟通类型及媒介

沟通类型不同,对媒介的使用亦有不同要求。

(一)按沟通媒介分类

1. 语言沟通(language communication) 是以语言文字为交流媒介的相对准确、有效、广泛的沟通形式。语言是人类长期发展并在一定社会条件下约定俗成的重要交流符号,运用合适的语言进行信息交流,可以传递思想、情感、观念和态度。语言沟通是现代社会最重要、最常见的人际交流形式,借助现代的录音录像设备,语言沟通可以跨越时空,既可纵向记载历史,又可横向将先进美好的思想、知识传播,让更多人受益。按照表达形式,语言沟通具体可分为口头语言沟通、书面语言沟通两种,分别以言语或文字作为沟通媒介。

(1)口头语言沟通:是人们最常用的交流方式。正式沟通包括说话、交谈、演讲、一对一沟通或小组讨论、讲课、开会等,非正式沟通包括传闻、小道消息、议论等。口头语言沟通的优点是直接、反馈快、弹性大、双向性、内容丰富;缺点是受沟通者语言表达能力限制,一般不可备查。

(2)书面语言沟通:优点是不受时空条件限制,可修正内容,便于保留,沟通信息不易造成失误,沟通的准确性和持久性较高。在组织系统一般使用书面语言沟通效率会更高。通常包括书籍、文章、电子信件、合同、协议、通知、布告、组织内刊、公告栏等一切传递和接收书面文字符号的手段,在医院常用的有护理文书、医嘱、处方、病案等,而书面语言中最常见的是书籍和文章报刊等。缺点是书面语言是静态的,缺乏信息提供者的动态传递信息优势,沟通双方不能及时搜集在沟通过程中的细节、表情等,对信息接收者的快速影响力可能比口头语言稍差。

2. 非语言沟通(non-verbal communication) 是通过非语言媒介,即说、写之外的信息传递方式,包括手势、身体姿态、身体空间和表情等进行沟通。

非语言沟通和语言沟通在效果上互为补充,在使用上各自发挥着不可替代的作用。研究发现传递信息过程中信息量的传递比例是:遣词造句 7%,声音语调 38%,身体表情 55%。非语言信息由于受距离和眼、耳、鼻、舌等感受器官的限制,很难独立传递信息,而是起着配合、辅助和强化语言信息的作用。而语言信息离开非语言信息的配合,则显得呆板僵化,缺乏幽默、生动和真情流露。恰当地把二者结合起来,互相配合、渗透,才能形成相对完美的沟通模式,对建立良好的人际关系起到积极的作用。

(二)按沟通主体分类

1. 自我沟通(intrapersonal communication) 又称为自省或自我觉察,是指沟通主体的不同人格成分相互之间进行沟通,带有内隐性、冲突性的特点。心理学家弗洛伊德把人格分为本我、自我和超我三个成分。本我完全是无意识的,是原始本能和冲动的存储地,遵循快乐原则,是非理性的。自我从本我中获得能量,是心理中意识、理性的成分,负责作出决定和处理外界现实,遵循现实原则;一部分在意识之中,一部分在无意识之中。超我即存储应该做什么和不应该做什么的道德、规范与禁忌,遵循道德原则,大部分是无意识的。值得注意的是本我、自我和超我几乎总是处于相互冲突中。只有做好自我沟通,让本我、自我和超我和谐统一,才能让一个人心情平静地作出最智慧的选择。有研究发现,我们与外界的一切关系基本来自我们内心人格不同成分的向外投射,来自我们潜意识及后天生活经验内化的再现。因此,做好自我沟通是做好与外界沟通的前提,更是完善人格成长的必经之路。

2. 人际沟通(interpersonal communication) 是指一个人与另一个人之间运用语言或非语言形式进行信息(思想、情感、动作、要求等)交流的过程,是团体沟通和更大群体沟通的基础。人际沟通的信息传播者与接收者都是确定的个人,沟通双方对信息交流的语言或非语言符号有相同或相

近的理解,沟通中使用相对统一的认知符号,互为沟通的主体和客体,积极互动,及时反馈,沟通中双方均明白自己在和谁沟通,目的是什么,在什么样的背景下选取什么样的方式,最终达到什么样的沟通效果。

3. 小团体沟通(small group communication) 是指三人或三人以上的团体交换信息和情感,彼此相互影响并达到一定的沟通目标。形式有原发性团体,如家庭(是第一个原发性团体)、童年伙伴、入学后的同学等;也有偶发或社会团体,如志趣相投的同学、邻居、工作伙伴,在聚会、咖啡厅认识的临时性朋友团体等。所谓“物以类聚、人以群分”,这些小团体往往是自然而然地形成的,而非为解决特定问题而存在。

4. 公共沟通(public communication) 是指社会组织与公众之间的信息传播、协调、合作的关系。沟通主体利用个人公共关系权利,说服、影响公众。在公共沟通中,信息的发送者(演说者)向听众发送某种消息(如发表演说)。沟通主题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。一般在公共沟通中,听众可作出非语言反馈,而语言反馈的机会却受到限制。

5. 大众沟通(mass communication) 传播学者杰诺维茨提出:“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、因特网等)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。”大众沟通对形成社会时尚、群体意识和集体无意识有不可低估的作用。其形式随社会的发展而变化,当今社会因特网具有快速性、参与众多性、方便性的优点,已经成为影响大众沟通的主要形式。因此,加强对因特网信息的甄选、真实性辨别已成为大众必须提高的能力。

(三)按沟通的组织关系分类

1. 上行沟通 即组织中的下级向上级的沟通。一般有两种形式:① 层层汇报,依据一定的组织原则和程序逐级向上汇报,如在医院中,病室护士长向科护士长汇报情况,再由科护士长向护理部主任汇报;② 越级汇报,有时因工作需要,决策者直接和不同级别的团体成员对话,也有时下级直接越级向更高一级的领导汇报和反映情况。

2. 下行沟通 即组织中上级向下级传递信息。主要目标是对下级明确行政目标,下达有关工作方面的指示,提供关于组织程序和行动方面的情况,提醒有关部门或工作人员对任务及其他关系的了解等。要求做到上情下达,既不能居高临下摆干部作风,又要坚持准确及时传递信息,以保证工作的正常运行。

3. 平行沟通 即同级部门或同事之间的沟通。一般有业务配合或行政关系,需要通过协商、合作来解决问题,避免推诿扯皮。

第二节 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

礼仪(Etiquette),在英文中表示“遵序而入”“按序而行”的含义,也就是关于人们在特定场合中根据自己的尊卑位置能够进退有序的规则。礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和,是礼貌、礼节、仪表、仪式等的统称。

1. 礼貌 是指人们在相互交往中表示尊重、友好的行为准则。具体地说,指语言动作谦虚恭敬的表现,是人与人之间在社会交往中相互表示尊重和友好的行为。

2. 礼节 是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿、迎来送往等方向的惯用形式。如鞠躬、献花等。