



全国高职高专医药院校护理专业
"十三五"规划教材(临床案例版)

供护理、助产等专业使用

丛书顾问 文历阳 沈彬

护理人际沟通

(临床案例版)

廖雪梅 徐桂莲 ▲ 主编



-05

271



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国高职高专医药院校护理专业
"十三五"规划教材(临床案例版)

供护理、助产等专业使用

丛书顾问 文历阳 沈彬

护理人际沟通

(临床案例版)



主 编 廖雪梅 徐桂莲

副主编 徐 玲 柳 璐

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 蓉 黄冈职业技术学院

苏晓云 山西医科大学汾阳学院

陈 玮 惠州卫生职业技术学院

柳 璐 郑州铁路职业技术学院

徐 玲 四川卫生康复职业学院

徐桂莲 黄冈职业技术学院

曹美玲 山西同文职业技术学院

廖雪梅 北京卫生职业学院



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

本书是全国高职高专医药院校护理专业“十三五”规划教材(临床案例版)。

本书包括沟通概述、人际沟通的基本理论,以及护理工作中的人际沟通、语言沟通、非语言沟通、治疗性沟通和跨文化沟通艺术等内容。

本书可供全国高职高专医药院校护理、助产等专业及其他相关专业学生使用,也可供相关人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

护理人际沟通:临床案例版/廖雪梅,徐桂莲主编. —武汉:华中科技大学出版社,2015.11
全国高职高专医药院校护理专业“十三五”规划教材
ISBN 978-7-5680-1387-1

I. ①护… II. ①廖… ②徐… 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(2015)第 272236 号

护理人际沟通(临床案例版)

廖雪梅 徐桂莲 主编

Huli Renji Goutong (Linchuang Anli Ban)

策划编辑:周 琳

责任编辑:周 琳 童 敏

封面设计:原色设计

责任校对:曾 婷

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)81321913

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:787mm×1092mm 1/16

印 张:8.75

字 数:230 千字

版 次:2016 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:22.00 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

全国高职高专医药院校护理专业“十三五” 规划教材(临床案例版)教材编委会



丛书学术顾问 文历阳 沈 彬

委员 (按姓氏笔画排序)

- | | |
|-----|-------------------|
| 付 莉 | 郑州铁路职业技术学院 |
| 冯小君 | 宁波卫生职业技术学院 |
| 朱 红 | 山西同文职业技术学院 |
| 刘义成 | 汉中职业技术学院 |
| 李红梅 | 山西医科大学汾阳学院 |
| 邹金梅 | 四川卫生康复职业学院 |
| 范 真 | 南阳医学高等专科学校 |
| 罗金忠 | 贵州城市职业学院 |
| 金庆跃 | 上海济光职业技术学院 |
| 周 涛 | 泰州职业技术学院 |
| 桑未心 | 上海东海职业技术学院 |
| 黄 涛 | 黄河科技学院 |
| 黄岩松 | 长沙民政职业技术学院 |
| 曹新妹 | 上海交通大学医学院附属精神卫生中心 |
| 章正福 | 滁州城市职业学院 |
| 雷良蓉 | 随州职业技术学院 |
| 谯时文 | 乐山职业技术学院 |

前言

Qianyan

本书是全国高职高专医药院校护理专业“十三五”规划教材(临床案例版)。本书紧紧围绕着《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中“以服务为宗旨,以就业为导向”的指导思想编写,书中基本理论、基本知识的编写以“必需、够用”为原则,强调职业能力、方法能力和社会能力并举的培养目标,力求教材更加贴近岗位、贴近学生,适应当前高职高专生源现状和护理岗位需要。“学知识”部分重在培养学生的护理专业能力;“学会学习”部分重在培养学生的方法能力;“学会交往、学会合作”部分重在培养学生的社会能力,最终达到在提高学生人文综合素质的基础上强调护理人际沟通能力的培养。

本书共分七章,内容包括沟通概述、人际沟通的基本理论、护理工作中的人际沟通、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理工作中的治疗性沟通和护理工作中的跨文化沟通艺术。每章节由学习目标、案例及实践活动、学习支撑和学习检测四部分组成。在编写过程中,力求突出以下特点。①发挥“案例版”教材特色,以案例为主线,引导学生的学习活动,强调对学生自主学习、探究学习等学习方法的引导。②通过实践活动、由浅入深的科学设问,将理论知识内化为学生发现问题、分析问题、解决问题的实际应用能力。③遵循认知规律,体现从通识沟通知识到专业沟通知识循序渐进的原则。④紧扣护理专业工作特点,引入团队沟通、患者及患者家属沟通能力评估、同事沟通禁忌等实用知识。

由于编写时间仓促和编写水平有限,书中难免有疏漏、欠缺和不足之处,在此真诚地希望使用者批评指正。

编者

目录

Mulu

第一章 沟通概述	/ 1
第一节 沟通与人际沟通的概述	/ 1
第二节 人际沟通的影响因素	/ 8
第三节 护理人际沟通	/ 15
第二章 人际沟通的基本理论	/ 21
第一节 人际关系概述	/ 21
第二节 人际吸引理论	/ 27
第三章 护理工作中的人际沟通	/ 36
第一节 护士与患者的沟通	/ 36
第二节 护士与患者家属的沟通	/ 45
第三节 护士与同事的沟通	/ 48
第四节 护理团队的沟通	/ 52
第四章 护理工作中的语言沟通	/ 58
第一节 语言沟通概述	/ 58
第二节 倾听的技巧	/ 63
第三节 护理工作中的语言沟通	/ 69
第五章 护理工作中的非语言沟通	/ 78
第一节 非语言沟通概述	/ 78
第二节 护理工作中的非语言沟通	/ 85
第六章 护理工作中的治疗性沟通	/ 99
第一节 治疗性沟通概述	/ 99
第二节 护理工作中的沟通艺术	/ 103



第七章 护理工作中的跨文化沟通

艺术 / 115

第一节 跨文化沟通概述 / 115

第二节 护理工作中的跨文化沟通艺术 / 121

学习检测题答案 / 126

主要参考文献 / 133

第一章 沟通概述



学习目标 | ...

知识目标:

1. 解释:沟通、人际沟通、护理人际沟通。
2. 简述人际沟通的构成要素。
3. 说出有效沟通的行为策略。
4. 叙述人际沟通课程与护理工作的关系。

能力目标:

1. 通过案例识别人际沟通基本原则。
2. 通过案例分析,说出影响人际沟通的因素。
3. 在沟通过程中,初步学会应用有效沟通的行为策略。

素质目标:

1. 养成重视沟通、善于交流的生活、工作态度。
2. 在沟通中体现尊重生命、关爱患者的职业情感。

| 第一节 沟通与人际沟通的概述 |

沟通是人与人之间发生联系的最主要形式,无论社会如何进步,科学技术如何发展,个体都不可能孤立生存,每个社会成员的正常生活、学习和工作,都需要与他人进行沟通。通过沟通,可以交流思想、沟通情感、适应社会、提高生存质量。心理学家亚伯拉罕·马斯洛指出,在关注高层次需要之前,应先满足基本层次的需要,而沟通是满足生理需要、安全需要、自尊需要等基本需要的必要方法之一。沟通随时发生,无处不在。美国石油大亨洛克菲勒说:假如人际沟通能力也是同咖啡和糖一样的商品的话,我愿意付出太阳底下比任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。可见沟通能力的重要性。正确认识沟通重要性、掌握沟通知识与技能、培养沟通能力是生活幸福、事业成功的基础。



案例及实践活动

案例 1-1-1 王奶奶到水果市场购买水果,见第一个卖李子的小贩问:“这李子怎么样?”“我这李子又大又甜,特别好吃。”老奶奶一听,摇了摇头,走向了第二个小贩。“你的李子好吃吗?”“我这儿是李子专卖,什么样的李子都有,您要什么样的?”



“我要酸一点的。”“这是酸的,我给您称2斤?”小贩真诚地说,顺手拿起了一个袋子递给了老奶奶。“好吧,称1斤吧。”老奶奶说。这时,第三个贩子搭讪说:“人家买李子都要甜的,您为什么只买酸的呀?”“儿媳妇怀孕了,就想吃酸的。”“爱吃酸的是好事儿,俗话说,酸儿辣女,一准给您生个大孙子。”小贩兴致勃勃地说。“是,我也听说有这种说法,不管是真是假,愿意吃就买呗。”老奶奶美滋滋地说。“1斤没几个,我这李子也是酸的,您多买点,让儿媳妇换着吃。”“也是,再买1斤吧。”王奶奶在第三个贩子处又买了1斤李子。“有您这样的好婆婆,您儿媳妇真有福气!怀孕补充维生素最重要,您知道什么水果含维生素最多吗?”第三个贩子一边称李子一边说。“不知道。”“猕猴桃含有多种维生素,特别是维生素C含量最高,最适合孕妇吃。您看,这是全市场最新鲜的猕猴桃。”小贩挑了一个又大又新鲜的猕猴桃拿给王奶奶看。“买2斤吧,这放放会更好吃,但也别买太多,放时间长了,维生素会被破坏的。”小贩贴心地介绍着。“好吧,要2斤。”王奶奶又买了第三个贩子2斤猕猴桃。

实践活动:1. 角色扮演:体会沟通的重要性。

2. 分析三个贩子的销售结果为什么会不一样?简述人际沟通的构成要素有哪些?

3. 小组讨论:应用人际沟通的基本原则,试分析第三个贩子销售水果有什么特点?

案例 1-1-2 张某,男,68岁,因胸闷、咳嗽、气喘到医院就诊。张某在女儿陪同下来到分诊台。

情景一

护士小王一边忙着手里的工作,一边头也不抬地问:“要看哪科?”张某:“医生,我觉得……”“我是问你要看哪个科?”护士小王用极其不耐烦的口气说。“护士,你怎么说话呢?什么态度呀?”张某女儿生气地说。随后到门诊办公室投诉了小王。

情景二

当护士小吴看到患者向分诊台走来时,立即起身,面带微笑,用关切的语气问:“大爷,您好,我能帮您做点儿什么?”张某说:“我有点儿不舒服,不知道挂号挂哪科。”说话时,张大爷有些气喘。“您别着急,来,您坐这儿,慢慢说。”小吴一边说,一边将大爷扶坐在椅子上。“不用坐了,你就赶紧告诉我挂哪科吧,我都急死了。”大爷的女儿急切地说。“好,马上。”小吴平和地说。随后小吴根据大爷的叙述,对大爷女儿说:“带老先生看心内科吧。您看,挂号在那里,就诊从这儿上楼,在二楼。”小吴一边说着,一边用手势指明了具体方位。大爷的女儿急匆匆地径直走了过去。小吴说:“大爷,您的女儿真孝顺,看得出,您生病,她是真着急。您在这儿稍等会儿,有什么需要叫我,好吗?我去看看其他患者。”“好,太谢谢你了。”大爷满意地点点头。小吴迎向了下一位就诊患者。

实践活动:1. 小组讨论:总结归纳护士小王和小吴沟通的优缺点。

2. 分析小吴在沟通中应用了哪些沟通基本原则?具体体现在哪些细节?

3. 角色扮演:如果你是接诊护士,你会如何接诊?谈谈这样接诊的原因。

案例 1-1-3 寓言故事:一个年轻人独自走在一条仅能通过一个人的小路上,

发现路面上有一个像苹果般大小的圆球。他顺脚踢了圆球一下,圆球“唰”得一下膨胀到了原来的两倍大。年轻人大吃一惊,于是更加用力地踢向圆球,圆球“唰、唰……”变得更大了,而且越踢越大,最后居然堵住了整条小路,不能通行。年轻人一筹莫展,正在懊悔时,远处飘来一个声音:“小伙子,刚才你踢的圆球,是争论与吵架精灵,你越踢他,他会越膨胀,如果你不动他,他是不会自己膨胀的。”

实践活动:1. 阅读这则寓言故事,谈谈体会。

2. 结合人际沟通基本原则,谈谈如果有人与你争吵,你将怎么做? 说出这样选择的原因。



学习支撑 | ...

一、沟通的含义、类型

(一) 沟通的含义

沟通本意是开通而使两水相通,后引申为信息的交流,主要是指传递和接收信息。沟通双方互为信息的发出者和接收者。沟通是一个信息传递与接收的循环过程,它的根本目的是交流信息。以下要点有助于对沟通的理解。

(1) 沟通是信息的传递。

(2) 沟通是对信息的准确接收。沟通不仅是传递信息,更重要的是对信息的准确接收。接收者感知的信息与发出者发出的信息相互吻合,才能构成沟通。

(3) 沟通并非是指沟通双方达成一致意见。有效沟通是指准确地理解信息的含义,而并非沟通双方必须达成一致意见。事实上,有时沟通者已经明确理解对方传出信息的含义,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,与双方的世界观、价值观以及对具体事物的看法等因素有关。

重点:沟通的要点:①沟通是信息的传递。②沟通是指对信息的准确接收。③沟通并非是指沟通双方达成一致意见。

(二) 沟通的类型

1. 人际沟通 人际沟通指人与人之间的沟通。

2. 人机沟通 人机沟通指人与机械之间的沟通。

3. 机机沟通 机机沟通指机械之间的沟通。

二、人际沟通的含义、类型

(一) 人际沟通的含义

人际沟通是指在人与人之间传递和交流信息的过程,是沟通的子系统。通过沟通,可以交流思想、沟通感情、传播知识。沟通不仅是形成人际关系的重要方法,也是影响个人事业乃至身心健康的重要因素。人际沟通的主体是人,核心是信息的传递,保障是沟通双方的双向互动,关键是准确表达和理解信息。以下要点有助于对人际沟通的理解。

(1) 人际沟通是在某一特定时间段内,沟通双方进行的一项活动。

(2) 人际沟通是一项有目的、有意义的活动。



NOTE

重点:人际沟通

的要点:①人际沟通是在一特定时间段内,沟通双方进行的一项活动。
②人际沟通是一项有目的、有意义的活动。
③人际沟通是一个双向、互动的反馈与理解的过程。

(3)人际沟通是一个双向、互动的反馈与理解的过程。沟通往往是双向活动,它需要沟通双方根据沟通内容进行信息的互动与反馈。例如刚入院的患者,其私人物品凌乱地堆放在病室的过道处,对病室通行和病室环境造成影响。通过护士的有效沟通,患者家属及时对私人物品进行了收纳整理,保证了病室过道的通畅,恢复了整洁的病室环境。因此有效沟通必定要产生思想上或行为上的预期回应,是信息接收者对发出者所发出信息的反馈,否则就不能形成沟通。

(二)人际沟通的类型

1. 语言沟通与非语言沟通

(1)语言沟通:指以语言文字为媒介实现的一种沟通类型,是一种准确、有效、应用广泛的沟通形式。根据语言的表达形式不同,又可细分为口头语言沟通和书面语言沟通。常见的口头语言沟通有演讲、小组讨论等。书面语言沟通有信件、传真、文件等。口头语言沟通是护士最常用的沟通类型。

(2)非语言沟通:指以非语言为媒介如人的面部表情、服饰仪态、副语言、空间距离等实现的一种沟通类型,是语言沟通的自然流露和重要补充,能更准确、客观地传递沟通信息。如一个人的衣着打扮、说话时的一举一动,都会形成非语言沟通信息。护士端庄的仪表、规范的服饰、得体的举止、精准的操作等都会形成非语言信息,这些非语言信息体现了护士良好的职业素质,树立了护士的职业形象。

2. 正式沟通与非正式沟通

(1)正式沟通:指通过正式的组织程序,按组织规定的路径实现信息交流的一种沟通类型。具有比较固定的沟通渠道,信息传递准确,受重视程度高,沟通速度较慢的特点。同时,正式沟通存在典型的“面具”效应,常常掩盖负面信息,展现符合社会规范的正面内容。如组织内部召开会议、传达文件,以及组织之间的公函往来等,都属于正式沟通。

(2)非正式沟通:指正式沟通以外的信息交流的一种沟通类型。具有沟通形式灵活多样,内容广泛,信息传播速度快但不一定准确等特点。非正式沟通没有固定的规范要求,不受时间、场合限制,便于人们根据主观意愿表达思想、态度和需要,具有较强的主观目的性。由于非正式沟通的主观随意性,其信息的客观真实性需要甄别。如同事之间茶余饭后的聊天、亲朋好友聚会的闲谈等均属于非正式沟通。

3. 单向沟通与双向沟通

(1)单向沟通:指在沟通过程中,由一方单纯地发出信息,另一方只限于接收信息的一种沟通类型。具有接受面广、信息传递快、不易反馈等特点。单向沟通如听广播、听汇报等。

(2)双向沟通:指在沟通过程中,信息发出者与信息接收者角色不断互换的一种沟通类型。具有信息准确、充分反馈、信息传递速度较慢等特点。如同学间商讨解题方法、同事间讨论活动方案等属于双向沟通。

4. 告知性沟通、征询性沟通和说服性沟通

(1)告知性沟通:指以告知对方自己意见为目的的一种沟通类型。具有沟通信息准确、表达信息要求高、应避免产生歧义等特点。如护士通知患者的术前准备、

布告、会议通知等。

(2) 征询性沟通:指以用提问等方式获得期待的信息为目标的一种沟通类型。对征询者要求提问明确,态度真诚、谦虚等。如对患者进行医院工作满意度调研等。

(3) 说服性沟通:指以用说理等方式改变对方态度为目标的一种沟通类型。具有难度大的特点。常见的说服性沟通有规劝、批评和调解等。在护理临床实践中,会经常应用到说服性沟通,如劝阻吸烟患者戒烟、劝说喜欢吃肉的高脂血症患者减少脂质的摄入等。

除以上类型外,还有思想沟通、有意沟通、无意沟通、信息沟通、心理沟通等沟通类型。

三、人际沟通的构成要素

沟通的基本构成要素由沟通环境、信息发出者、信息、传播途径、信息接收者、反馈六个因素组成。

(一) 沟通环境

沟通环境是指沟通发生时的具体环境因素,包括环境中的噪音、光线、温度等沟通的环境因素和沟通参与者的情绪、态度、学识水平等个体因素。

(二) 信息发出者

信息发出者是指发出信息的人,也称信息来源。信息发出者将自己要传递的信息应用恰当的表达形式如语言、表情、动作等表达出去。

(三) 信息

信息是指信息发出者希望传达的思想、感情、观点、意见等具体内容。

(四) 传播途径

传播途径是指信息传递的渠道,也称传递媒介。一般情况下,信息的发出者在传递信息时使用的途径越多,接收者越能更好、更快、更准确地接收信息。

(五) 信息接收者

信息接收者是指信息传递的对象。信息接收过程一般经过接收、解码和理解三个步骤。在多数情况下,沟通参与者在同一沟通过程中可能既是信息的发出者,又是信息的接收者。

(六) 反馈

反馈是指信息接收者对接收到的信息作出反应的过程。反馈是沟通的重要组成部分,它是确定沟通是否有效的重要依据。反馈是生理的、心理的或是行为上的改变,是客观存在的,它将成为新的信息反馈给信息发出者。反馈可能是语言信息,也可能是非语言信息。只有当接收到的信息与发出的信息含义相同或相近时,才有可能形成有效沟通。

重点:人际沟通的构成要素:

- ① 沟通环境。
- ② 信息发出者。
- ③ 信息。
- ④ 传播途径。
- ⑤ 信息接收者。
- ⑥ 反馈。



NOTE

重点:人际沟通的基本原则有:

- ① 尊重原则:人际沟通的首要原则。
- ② 理解原则:准确地理解信息是良好沟通的基础。
- ③ 赞美原则。
- ④ 真诚原则。
- ⑤ 信用原则。
- ⑥ 互动原则。
- ⑦ 关怀原则。

四、人际沟通的基本原则

人际沟通的基本原则是沟通的基本准则,是学习和应用沟通技巧的基础。在人际沟通过程中,应遵循的基本原则有尊重原则、理解原则、赞美原则、真诚原则、信用原则、互动原则和关怀原则。

(一) 尊重原则

哲学家杜威说,人类本质里最深远的驱动力就是“希望具有重要性”。被尊重是人的本质需要,尊重原则是人际沟通的首要原则。要做到敬人之心长存。尊重包括自我尊重、尊重他人和获得他人的尊重。人一方面要感到自己的重要性,另一方面也必须获得他人的认可、得到他人尊重,以支持自己的感受。

尊重是一种涵养。尊重是相互的,只有学会尊重他人,才会赢得他人的尊重。不是所有的沟通都能达成共识,观点冲突、意见相左是常有的事情,我们要学会尊重差异,充分理解他人的意见,这也是一种尊重。尊重最主要的是态度问题,与权力、地位和贫富无关。无论对方身份地位如何,都有自由表达想法的权利。即使你不善言辞,依然可以借助非语言行为在沟通中表达出尊重。付出真诚就会得到信任,献出爱心就会得到尊重。

(二) 理解原则

沟通不仅是信息的传递,更主要的是对信息核心内容的理解和把握,准确地理解信息内容、了解沟通者的需求、明确沟通的动机是良好沟通的基础。促进理解的最佳方式是站在对方的角度看问题,特别是当不知道别人的想法和需要时,不妨换位思考,设身处地地想一想,因为人的想法和需要往往是由个人所处的身份、地位所决定的。在人际沟通中,凡事多问几次“如果我是他,我会……”,你就不难理解对方所表达的内容了。

(三) 赞美原则

无论是谁,都有独特的优点,都值得称赞。通过赞美和鼓励,使人们获得满足感,感到快乐。积极的情绪有利于沟通的顺利进行。客观、公正、真诚、得体的赞美,可以帮助他人发现自身的价值,可以缓解矛盾与怨气,它与讨好、献媚不同。富兰克林遵循的处事原则之一是不说别人坏话,只说大家好话。有效的赞美应注意以下几点。

1. 赞美必须出自真诚 言不由衷的夸奖一般会给人留下虚伪的印象,只会增加对方的戒备心理,不利于沟通的进行。

2. 赞美应该有独到之处 要真正发挥赞美的作用,就必须仔细观察赞美对象,用心发现其有别于常人的优点,使赞美恰到好处,恰当的赞美更容易引起兴趣和重视。

3. 赞美要找准时机 赞美要找准时机,否则,再真诚的赞美也可能造成负面效果。如当对方上级领导在场的情况下,赞美对方具备领导才能,不但会使对方感到尴尬,也可能导致对方领导的不快。

4. 背后赞美 当面赞美收效较快,但背后赞美往往更让对方感到高兴,因为背后赞美更能体现赞美者的真诚,同时背后赞美别人还能增加周围人对你的敬意。

(四) 真诚原则

有效的沟通应遵循真诚原则。真诚意味着愿意打开心门,推心置腹地沟通。真诚是一种沟通态度,不仅表现在言语上,更体现在行动上。真诚意味着表里如一、言行一致。真诚能有效促进沟通的进行。松下电器公司创始人松下幸之助曾说:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助也正是凭借这种真诚的人际沟通态度,使松下电器成为全球著名企业。

(五) 信用原则

信用是指一个人遵守诺言、不欺骗,从而取得他人的信任。人离不开交往,交往离不开信用。与人交往时要实事求是、热情友好、不卑不亢,端庄而不过于矜持,谦虚而不矫揉造作,要充分显示自信心。一个充满自信的人,才能取得他人的信赖。富有主见、信守诺言的人更容易激发他人的沟通动机。

(六) 互动原则

沟通是一个过程,是沟通参与者之间的互动过程。互动体现了对沟通权利的共享,既是对沟通参与者的尊重,又能有效地提高沟通效果。如一著名设计师精心为客户设计了多种风格的室内装修方案,客户均表示不满意。设计师一筹莫展,正在看电视的女儿说:“这些都是你最满意的,可惜,房子不是你住。”设计师听了女儿的话,茅塞顿开。拿着之前设计的一张草图,约见客户并对客户说:“您看,我要把设计做得更完美,让您住着更舒适,还应做些什么?”随后设计师根据客户意见将设计方案加以完善,结果客户非常满意。

(七) 关怀原则

关怀能传递温暖,在不经意间打动人心,提高沟通者的认可度,促进人际关系的发展和沟通的有效进行。有一个患者多年来不管是大病小病,都要去找内科的李医生,有时不是内科病,也要先征求李医生的意见。奇怪的是他们并不是朋友。原来,十年前的一个冬天,这位患者带着家人来看病,正好看到李医生给一个孩子做检查。当时医院的条件不是很好,诊室内温度较低。患者看见李医生一边跟孩子的妈妈说着什么,一边使劲地搓着自己双手,然后又搓手里的听诊器。开始没明白医生要干什么,只是想医生可能太冷了。后来,他看到李医生将手和听诊器在自己的脖子上试了试,才将孩子的衣服掀起了一点,将听诊器放进去。患者终于明白,李医生是怕听诊器和自己的手冰到孩子。李医生不经意的举动深深地感动了这位患者。他说:“能够这么关怀患者,为患者着想的好医生,请他看病,心里踏实。”看起来是一些无足轻重的细小环节,可正是这些细节成就了良好的医患关系。不难看出,关怀体贴在医患沟通中发挥了重要作用。



知识链接

沟通高手具备的特质

1. 拥有多样性的行为反应:沟通高手懂得从各式各样的沟通行为中挑选合适的行为表现。
2. 挑选恰当行为的能力:沟通高手懂得在最适当的时候表现出最恰当的行为。
3. 表现行为的技巧:沟通高手懂得有效地表现沟通行为。

第二节 人际沟通的影响因素



案例及实践活动

案例 1-2-1 李奶奶,73岁,今晨雪后,不听家人劝阻,执意外出锻炼,结果滑倒,造成股骨颈骨折,急诊入院。就诊时,李奶奶表情痛苦、面色苍白、血压偏高。家人赶到医院,由于担心,老人的家属你一言我一语不断地埋怨着老人。老人受到指责后非常生气,但又百口难辩。这时,护士小王来到病房,进行入院评估。当询问入院原因时,老人的女儿生气地说:“就是不听话,非要去锻炼,摔的。”“是这样呀,您怎么不听劝呀,下雪还出去。”快人快语的小王顺嘴说了一句。老人之前还在回答小王的询问,当听到小王说了这句话后,随即紧皱双眉、一言不发。接下来,任凭小王问什么,老人都不再说话了。

实践活动:1. 小组讨论:造成护士小王沟通失败的原因是什么?

2. 说出影响人际沟通的因素有哪些。

3. 小组讨论:如果你是小王,你会采取哪些方法以保证沟通能有效进行?

4. 角色扮演:根据本组讨论结果进行角色扮演,感受沟通效果。

案例 1-2-2 李某,男,78岁,农民,因腹痛待查入院。患者入院后,医生为患者开出了次日清晨抽血化验检查的医嘱。护士小王根据医嘱,向患者解释。小王:“大爷,您好,我是您的责任护士王××,您可以叫我小王。请问,您是3床的××吗?”小王是个活泼外向的姑娘,说话干净利落,语速较快,一口气说完了上述内容。患者:“啊?什么事?”小王:“根据您的病情,医生给您开了化验单,要为您抽血检查,您今天晚饭后到明天抽血前,不要吃任何东西,等着抽血。明天早晨6点左右会有人来给您抽血,好吗?”小王一边说一边翻看着手里的化验单,看看下一个要通知的患者是谁。患者看着小王,点了点头。看到患者点头,小王就转身去通知另一个患者了。

次日清晨6点,早班护士来为患者抽血,发现患者正在吃早点。护士见状生气地说:“还没抽血,您怎么就吃早餐了!”事后,护士从患者家属处了解到,患者听力

不佳,记忆力也不好,在护士解释抽血要求时可能根本就没有听清护士说什么,只是习惯性地点了点头。

实践活动:1. 小组讨论:你认为护士小王的沟通是有效沟通吗?为什么?

2. 如果你是患者的责任护士,你会如何与患者进行沟通?

3. 说出有效沟通的行为策略有哪些。

4. 情景模拟:根据本组选择的沟通方法,模拟进行沟通,检验沟通效果。根据模拟具体情况,讨论修正沟通细节,最终达到有效沟通。

案例 1-2-3 小张和小罗是住在同一宿舍的实习护士。小张内向,小罗外向。由于性格的差异,两人经常因为一些小事发生矛盾。为此,心直口快的小罗常常感到内疚。为了更好地相处,小罗决定从日常小事的沟通做起。今天,小罗觉得宿舍有些热,想打开房门,按照以往的习惯,小罗会直接把门打开。但转念一想,应该征求一下小张的意见,怎样说才能让感情细腻的小张听了更舒服呢?小罗克制住了自己的急脾气,静静地想了下面几种说法。

(1)“小张,把门打开!”

(2)“小张,请你把门打开!”

(3)“小张,请你把门打开,好吗?”

(4)“小张,你可以开一下门吗?”

(5)“小张,我觉得屋子有些热,你可不可以把门打开?”

(6)“小张,你觉得屋子热吗?我觉得有些热。如果你也觉得热,方便的话,可不可以把门打开?”

实践活动:1. 小组讨论:分析上述句子的表述内涵有什么不同。

2. 根据小组分析结果,应用不同的语气模拟上述句子。说一说听后的感受。

3. 如果你是小罗,你会选择上述哪种说法,为什么?

4. 结合自己的生活实践,请每位同学至少列举出 5 条影响沟通的因素。



学习支撑 | ...

一、影响人际沟通的因素

人际沟通是一个复杂的信息交流过程,沟通的理想效果是达到有效沟通。“秀才遇见兵,有理说不清”“酒逢知己千杯少,话不投机半句多”,凡此种种,均在描述沟通不畅,不能形成有效沟通。影响有效沟通的因素有环境因素和个体因素。

(一) 环境因素

1. 噪音 在沟通过程中,环境中的噪音会影响沟通效果。沟通参与者以外的说笑声、嘈杂的脚步声、突然响起的电话铃声、门窗开关的撞击声等使人生理及心理产生不舒服感觉的声响均可视为噪音。当人患病时,适应噪音的能力减弱,少许的噪音即会干扰患者的情绪,使之感到疲乏和不安,影响休息和睡眠,甚至导致病情加重。

重点:影响人际沟通的环境因素有噪音、距离、舒适度、装饰、地点等。



2. 距离 在人际交往过程中,在不同场所、面对不同的沟通对象时,每个人都有属于自己的沟通距离要求。恰当的距离体现的是沟通双方彼此的尊重。人际沟通一般有四个层次的空间距离,分别是亲密距离、人际距离、社会距离和公共距离。空间距离的构成取决于沟通双方的地位以及彼此间的亲疏关系。如果沟通时忽略了沟通的空间距离要求,则会影响沟通效果。

3. 舒适度 沟通环境的温度、湿度、光线、通风等因素构成了沟通的舒适度。这些因素异常变化时会直接影响人体,导致人体生理、心理变化。如环境温度过高会引起神经系统受到抑制,影响沟通参与者的反应速度;光线过暗会导致沟通参与者相互看不清对方的表情变化,影响非语言沟通信息的传递与接收等。

4. 装饰 环境装饰的整洁度、协调性,整体布局的舒适度、合理性等,在一定程度上会影响沟通效果。色彩作为视觉元素,具有生理效应、心理效应,能引发患者多样化的情绪变化。

5. 地点 沟通地点的选择是影响沟通的一个重要因素。沟通内容不同应选择不同的沟通地点。地点的选择,既要考虑环境因素,又要考虑交通的便利性。地点选择是否合适直接体现沟通者的用心程度,从而反映沟通者的诚意。

(二) 个体因素

重点:影响人际沟通的个体因素有心理因素、认知水平、沟通态度、生理状况、语言、性格等。

1. 心理因素 有效的人际沟通很大程度上依赖于有良好的心理素质。积极稳定的心理因素有利于沟通双方信息的表达与理解,能激发沟通兴趣,提高沟通效果;而恐惧、自卑、嫉妒等不稳定的、消极的心理因素,往往会使信息的传递和理解发生障碍,特别是对信息的理解,在不稳定的心理状态下,常常会发生与信息输出者表达意思偏离的想象,导致沟通效果受到影响。专家们研究发现,80%的信息失真源于不稳定的、消极的心理因素影响。如当沟通参与者心理处于愤怒等过激状态时,对信息尤其是与导致愤怒情绪相关的信息,往往会出现过度反应,这种过度反应不利于沟通者对信息的客观理解,使沟通受到严重影响。

2. 认知水平 由于每个人的受教育程度、生活环境、人生经历不同,对事物认知的深度、广度也会不同,由此导致个体对事物的认知水平存在一定差异,这种差异形成了对沟通的影响。一般来说,沟通双方受教育程度、生活环境越接近,知识重叠程度越大,越容易沟通,且沟通效果越好。另外,知识面越广、生活阅历越丰富的人,更容易与不同认知水平的人沟通且易形成有效沟通。在临床工作中,护士需要与年龄不同、信仰不同、文化背景不同的各类患者进行沟通,缺乏必要的沟通知识和技能将难以有效地开展各项护理工作。

3. 沟通态度 沟通态度是影响沟通的重要因素。真诚的态度是沟通应遵循的基本原则,是沟通顺利进行的基本保证。缺乏真诚的沟通态度往往会引起沟通方的心理防御。沟通信息的表达、接收受主观意愿的影响,选择性地表达、接收符合自己主观愿望的信息会导致信息失真,从而影响沟通效果。

4. 生理状况 年龄、生理状况等会影响沟通的顺利进行。个体由于生活的时代不同,人生观和价值观存在一定的差异性。生理状况可分为永久性的生理缺陷和暂时性的生理不适,永久性的生理缺陷如失聪、失明等;暂时性的生理不适如突