



全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

供护理、助产、涉外护理专业用

第2版

人际沟通

卫生职业教育教学指导委员会审定

主编 张书全



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE





全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

供护理、助产、涉外护理专业用

人 际 沟 通

第2版

主 编 张书全

副主编 刘贞明 张志钢

编 者 (以姓氏笔画为序)

孙 琳 (黑龙江省卫生学校)
刘贞明 (山东省莱阳卫生学校)
肖 丹 (湖南省长沙市卫生学校)
张书全 (甘肃省卫生学校)
陈亚清 (河北省廊坊卫生学校)
宋利萍 (河北省承德卫生学校)
张志钢 (甘肃省武威卫生学校)
张燕京 (北京卫生学校)
高国珍 (广西壮族自治区玉林卫生学校)



人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/张书全主编. —2 版. —北京:人民卫生出版社,2008.1

ISBN 978-7-117-09683-6

I. 人… II. 张… III. 人际关系学—专业学校—教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 195976 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

人 际 沟 通

第 2 版

主 编:张书全

出版发行:人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址:北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编:100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线:010-67605754 010-65264830

印 刷:北京人卫印刷厂

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:8.75

字 数:215 千字

版 次:1999 年 2 月第 1 版 2008 年 1 月第 2 版第 29 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-117-09683-6/R·9684

定 价:12.00 元

版权所有,侵权必究,打击盗版举报电话:010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

出版说明

为贯彻“国务院关于大力发展职业教育的决定”等重要文件精神，卫生部、教育部于2006年3月调整并成立了第二届卫生职业教育教学指导委员会（简称第二届行指委）的工作范围和人员组成，以更好地指导卫生职业教育的发展。为了适应卫生事业发展改革对卫生职业人才的需求，第二届行指委领导和组织全国中等卫生学校对中等卫生职业教育6个专业7个门类的教学计划和教学大纲进行了调研、规划、组织编写、论证等工作，并报卫生部审定通过，于2007年5月正式颁布，由人民卫生出版社正式出版。卫生部教材办公室在卫生部、教育部的领导下，在第二届行指委的直接指导下，立足于更好地在卫生职业教育中体现职业教育的发展与改革趋势，组织全国百余家中等卫生学校，以新教学计划和教学大纲为依据，编写了全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材。本套新一轮规划教材得到了各学校的大力支持和高度关注，它将成为新时期、新形势下大力发展卫生职业教育的重要基础和根本保障！

本轮教材的修订原则和特点为：①紧扣新教学计划和教学大纲进行编写，体现构建和谐社会对技能型、高素质劳动者的需求、教育部门的培养目标、卫生部门的用人要求的紧密结合。本轮教材的培养目标定位为：以服务为宗旨、以就业为导向、以岗位需求为标准，培养与我国社会主义建设要求相适应，与就业岗位要求相符合，为卫生事业发展服务的技能型的高素质劳动者。②体现“以就业为导向、以能力为本位，以发展技能为核心”的职教理念，理论知识强调“必需、够用”、符合中等卫生职业教育生源的特点和就业的需求；强化技能培养，包括专业技能、就业技能、创业技能。③体现统一性与灵活性的结合：护理专业、药剂专业教材采用模块化的课程结构，各学校可根据实际情况选择和组合教材模块，以培养特色化人才。强调“宽口径、重实用”的思路，优化课程结构，精选教学内容。“宽口径”是指覆盖面宽，力求使学生专业素质的内涵得到拓宽；“重实用”是教学内容要实际、实用，紧密联系工作岗位实际需要和执业资格考试、相关职业考试大纲的要求。各专业根据专业特点，在教材中设置了不同特色的图文框，对教学内容进行适当的拓宽或延伸，从而激发学生的学习兴趣、开拓学习视野。④体现优良传统与改革思想的融合：在上一轮教材的基础上，保持课程体系和内容的连贯性，修改不适应教学的环节、课程、内容，体现改革思路清晰、方向明确、途径成熟的专业教学理念。⑤体现卫生部规划教材的权威性、科学性、先进性、适用性、规范性。⑥体现服务于学习与教学的原则：本轮教材在书末设置了实践指导、教学大纲的内容，多数专业核心课程编写了配套教材和（或）配套光盘。

本套新一轮规划教材包括公共基础课程、医学基础课程、6个专业7个门类的专业课程、选修课程共108种教材。其他未修订专业的教材如各校仍开设该专业，可继续使用原教材。

卫生职业教育教学指导委员会

卫生部教材办公室

人民卫生出版社

二〇〇七年十二月

第二届 卫生职业教育教学指导委员会

职 责

姓 名

工作单位

顾 问

祁国明

中华医学会

鲍 朗

教育部高教司

主任委员

刘雁飞

卫生部科教司

副主任委员

孟 群 (★)

卫生部科教司

石鹏建

教育部高教司

董德刚

辽宁省卫生厅

姒建敏

浙江大学

胡国臣

人民卫生出版社

秘书长

沈 彬 (★)

天津医学高等专科学校

副秘书长

解江林

卫生部科教司教育处

文历阳

华中科技大学同济医学院

委 员

李赵城

卫生部人事司

郭燕红

卫生部医政司

王启明

教育部高教司

范 唯

教育部职成司

刘 杰

教育部职成司

吕一平

北京市卫生局

张孟华

浙江省卫生厅

孙宁生

江苏省卫生厅

耿文奎

广西壮族自治区卫生厅

张文清

天津医科大学

刘文川

哈尔滨医科大学

郭 明

大连医科大学

吴仁友

上海交通大学成教学院

曾 诚

四川大学教育发展中心

陈增良

浙江医学高等专科学校

叶向前

西安医学院

梁琼芳

肇庆医学高等专科学校

陈明非

福建卫生职业技术学院

余国华

湖南永州职业技术学院

云 琳

郑州卫生职业技术学院

姜渭强

苏州卫生职业技术学院

金中杰

甘肃省卫生学校

高三度

无锡高等卫生职业技术学校

姚宏

本溪市卫生学校

路喜存

承德市卫生学校

杜 贤

人民卫生出版社

王 瑾

天津医学高等专科学校

秘 书

注：“★”为常务

全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

目 录

总序号	适用专业	分序号	课程名称	版次	主编
1	中等卫生职业教育各专业	1	语文应用基础	2	于叔杰 张谷平
2	中等卫生职业教育各专业	2	数学应用基础	2	张守芬 林虹伟
3	中等卫生职业教育各专业	3	英语应用基础	2	孙国棣 赵 旦
4	中等卫生职业教育各专业	4	物理应用基础	2	宋大卫
5	中等卫生职业教育各专业	5	医用化学基础	2	黄 刚
6	中等卫生职业教育各专业	6	信息技术基础	2	关中辉
7	中等卫生职业教育各专业	7	体育与健康	1	张庆霞
8	中等卫生职业教育各专业	8	病理学基础	2	王志敏
9	中等卫生职业教育各专业	9	病原生物与免疫学基础	2	吕瑞芳
10	中等卫生职业教育各专业	10	解剖学基础(包括系解和组胚)	2	王怀生 李 召
11	中等卫生职业教育各专业	11	生理学	2	彭 波 李茂松
12	药剂、医学检验	12	解剖生理学基础	2	王维智 蒋劲涛
13	中等卫生职业教育各专业 (医学检验专业除外)	13	生物化学	2	车龙浩
14	护理	1	妇产科护理	2	刘文娜
15	护理	2	口腔临床护理	1	葛嫻丰
16	护理	3	口腔美容及预防保健	1	范珍明
17	护理	4	重症监护技术	1	刘旭平
18	护理	5	重症监护仪器使用与维护	1	王 懿
19	护理、助产	6	儿科护理	2	叶春香
20	护理、助产	7	护理学基础	2	李晓松
21	护理、助产	8	急救护理技术	2	傅一明
22	护理、助产	9	健康评估	1	张淑爱
23	护理、助产	10	内科护理	2	金中杰 林梅英
24	护理、助产	11	社区护理	2	陈锦治
25	护理、助产	12	外科护理	2	严鹏霄 王玉升
26	护理、助产	13	心理与精神护理	2	李丽华
27	护理、助产、涉外护理	14	护理礼仪	2	耿 洁
28	护理、助产、涉外护理	15	老年护理	2	张小燕
29	护理、助产、涉外护理	16	人际沟通	2	张书全
30	护理、助产、涉外护理	17	五官科护理	2	李 敏
31	护理、助产、涉外护理	18	药物应用护理	2	姚 宏
32	护理、助产、涉外护理	19	中医护理	2	申惠鹏
33	护理、涉外护理	20	护理专业技术实训	1	张美琴

总序号	适用专业	分序号	课程名称	版次	主编
34	涉外护理	1	儿科护理	1	于海红
35	涉外护理	2	妇产科护理	1	包小兰
36	涉外护理	3	护理学基础	1	邵阿末
37	涉外护理	4	护理英语	1	刘国全
38	涉外护理	5	急救护理技术	1	李树东
39	涉外护理	6	健康评估	1	夏惠丽
40	涉外护理	7	内科护理	1	马秀芬 孙建勋
41	涉外护理	8	社区护理	1	徐国辉
42	涉外护理	9	外科护理	1	谭进 周静
43	涉外护理	10	心理与精神护理	1	杨萍
44	涉外护理	11	英语国家概况	1	黄宁益
45	助产	1	产科学及护理	2	薛花 程瑞峰
46	助产	2	妇科护理	1	李晋爱
47	助产	3	母婴保健	2	杨玉杰
48	助产	4	遗传与优生学基础	2	周德华
49	口腔工艺技术	1	口腔固定修复工艺技术	2	黄强生
50	口腔工艺技术	2	疾病学基础	1	吴增春
51	口腔工艺技术	3	可摘义齿修复工艺技术	2	米新峰 衣一浪
52	口腔工艺技术	4	口腔工艺设备	1	李新春
53	口腔工艺技术	5	口腔疾病概要	2	毛珍妮
54	口腔工艺技术	6	口腔解剖学	1	肖希娟
55	口腔工艺技术	7	口腔生理学	2	李华方
56	口腔工艺技术	8	口腔工艺技术材料学基础	2	杨家瑞
57	口腔工艺技术	9	口腔医学美学基础	2	肖云
58	口腔工艺技术	10	口腔预防保健基础	2	李耀峰
59	口腔工艺技术	11	口腔正畸工艺技术	2	杜维成
60	口腔工艺技术	12	口腔组织及病理学基础	1	刘影
61	药剂	1	常用制剂技术与设备	1	江丰
62	药剂	2	天然药物化学基础	2	王天玲
63	药剂	3	天然药物学基础	2	李建民
64	药剂	4	无机与分析化学基础	1	石宝珏
65	药剂	5	药剂学	2	高宏
66	药剂	6	药理学与药物治疗学基础	1	张庆
67	药剂	7	药品市场营销学	2	钟明炼
68	药剂	8	药事管理学	2	寇建民
69	药剂	9	药物分析	2	牛彦辉
70	药剂	10	药物化学基础	2	王玮瑛
71	药剂	11	药用植物学基础	1	潘凯元
72	药剂	12	医药企业经营与管理	1	王捧英
73	药剂	13	医药商品学	1	艾尔肯·依布拉依木
74	药剂	14	医院药学概要	1	彭丽红
75	药剂	15	制药工艺基础	1	李淑清

6

前 言

本教材是全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材,是根据卫生部卫生职业教育教学指导委员会 2007 年 5 月颁布的全国中等卫生职业教育新一轮教学计划和教学大纲的指导原则编写的,供中职护理、涉外护理、助产等专业使用。

本教材编写,坚持了“三基五性”原则,即基本知识、基本理论、基本技能和思想性、科学性、先进性、启发性、适用性的原则,基本理论和基本知识以“必需、够用”为度,强调基本技能的培养。教材内容紧紧围绕“以服务为宗旨、以就业为导向、以岗位需求为标准”的指导思想编写,力争使教材能够贴近社会、贴近岗位、贴近学生,适应当前生源的现状和就业岗位的需求,结合学生的专业特点,注重培养学生人际沟通的实际运用能力和社会适应能力,力求突出卫生职业教育特色。教材融理论、实践、课后思考与拓展阅读于一体,强调学生的实践训练和自主学习,在内容上力求兼顾人际沟通的基本理论、基本知识和护理专业岗位特点的有机结合,强化护理岗位人际沟通的学习和训练,拓展相关人文知识,在增强学生人文综合素质的基础上提高适应社会和岗位的沟通能力。

本教材共分七章,内容包括绪论、人际关系、语言沟通与非语言沟通、沟通技巧、人际沟通在日常生活中的应用、护理工作的人际沟通和多元文化背景下的护理人际沟通。在编写过程中力求突出以下特点:①坚持“以人为本”原则,全书以和谐人际关系、和谐护患关系为基调,体现以人为本的护理人际沟通新理念。②教材编排特点,遵循从沟通理论学习到实践技能训练,从一般沟通到专业沟通的原则,体现循序渐进的学习方法和认知规律。③注重实践,要求学生在实践中理解理论,在实践中培养和提高能力,实践课时安排占较大比例,注重对学生实践能力的培养。④体现创新,教材力求将人文科学的理论知识和护理沟通相结合,力求将国内外有关人际沟通的新理念和护理实践相结合。⑤结合中职学生特点,在每章前提出学习重点、难点和学习注意事项,在章后安排了强化训练的思考题,便于学生思考复习,有效掌握课堂内容。

本教材实行主编负责制,按照分工编写、集体审定的原则进行。教材编写过程中,得到了各编者所在学校的大力支持,在此表示衷心感谢!对本书所引用的参考文献的原作者也深表谢意。

由于编写时间仓促和编者水平有限,本书难免有诸多疏漏、欠缺和不足,在此恳切地希望使用本教材的广大师生和读者惠予指正。

张书全

2008 年 1 月

目 录

第一章 绪论

1

第一节 沟通的概念和意义

1

一、沟通的概念

1

二、沟通的意义

1

第二节 沟通的类型与要素

2

一、沟通的类型

2

二、沟通的要素

3

第三节 人际沟通概述

4

一、人际沟通的概念与过程

4

二、人际沟通的模式

5

三、人际沟通的层次

5

四、人际沟通的特征

6

第四节 人际沟通的影响因素

6

一、环境因素

6

二、个人因素

7

第二章 人际关系

11

第一节 人际关系概述

11

一、人际关系的概念

11

二、人际关系的特征

11

三、良好人际关系的意义

11

四、影响人际关系的因素

12

第二节 人际关系与人际沟通

13

一、人际关系与人际沟通的辩证关系

13

二、人际关系的模式

14

第三节 人际关系理论

15

一、人际认知理论

15

二、人际冲突理论

16

实践一 人际沟通训练

19

第三章 语言沟通与非语言沟通

22

第一节 语言沟通概述	22
一、语言沟通的性质及功能	22
二、护士人际关系中的语言沟通原则	23
第二节 交谈	23
一、交谈概述	23
二、有效交谈的技巧	26
三、交谈能力的训练	28
第三节 演说	29
一、概述	29
二、演说的准备与构思技巧	30
三、演说能力的训练	34
第四节 护理书面语言沟通	34
一、护理书面语言沟通的作用和原则	34
二、书面语言沟通在护理工作中的应用	35
第五节 非语言沟通	36
一、非语言沟通的特点及作用	37
二、非语言沟通对护理工作的意义	38
三、非语言沟通的各种形式	39
实践二 语言沟通与非语言沟通训练(1)	45
实践三 语言沟通与非语言沟通训练(2)	46

第四章 沟通技巧

49

第一节 沟通的技巧	49
一、赞美	49
二、批评	51
三、拒绝	52
四、劝慰	53
第二节 冲突的分析和处理	54
一、冲突产生的原因	54
二、冲突的作用	54
三、冲突的处理	55
第三节 沟通中的伦理要求	56
一、真诚待人,恪守信义	56
二、谦虚做人,宽以待人	56
三、正直善良,温文有礼	57

实践四 沟通技巧训练	60
第五章 人际沟通在日常生活中的应用	63
第一节 协调人际关系	63
一、通过口语沟通协调关系	63
二、通过书面沟通协调关系	65
三、通过非语言沟通协调关系	66
第二节 日常人际沟通的形式	67
一、登门访晤技巧	67
二、电话沟通技巧	68
三、应聘面试技巧	69
四、社交性交谈	70
五、沟通礼仪技巧	71
第三节 日常人际沟通的影响因素	72
一、环境因素	72
二、距离因素	72
三、情绪因素	72
四、生理因素	72
五、个性因素	72
六、语言技巧	73
实践五 日常生活中的人际沟通训练	75
第六章 护理工作的人际沟通	78
第一节 护理人际沟通概述	78
一、护理人际关系与人际沟通	78
二、护理人际沟通的发展趋势	79
第二节 护理人际沟通的基本内容	79
一、护士与病人之间的关系沟通	80
二、护士与病人家属之间的关系沟通	84
三、护理工作中的其他关系沟通	86
第三节 治疗性沟通	89
一、治疗性沟通概述	89
二、护理操作用语	90
三、护理健康教育	93
实践六 护理工作的人际沟通训练(1)	99
实践七 护理工作的人际沟通训练(2)	103

第七章 多元文化背景下的护理人际沟通

106

第一节 多元文化护理的概念和作用	106
一、多元文化护理的相关概念	106
二、多元文化护理的作用	107
第二节 文化背景	107
一、文化背景的含义	107
二、文化背景的影响	108
第三节 文化休克	111
一、文化休克概念、原因及表现	111
二、克服文化休克的策略	112
第四节 跨文化沟通策略	112
一、跨文化护理沟通总体策略	112
二、有针对性的跨文化护理沟通策略	113
三、跨文化护理沟通方式	114
实践八 不同国家民族之间的沟通训练	117

人际沟通教学大纲

122

第一章 绪论



人际沟通是人间的信息交流和传递。具有良好的人际沟通能力是当今护理工作者必须具备的基本能力。本章学习的重点内容是沟通和人际沟通的概念、意义、类型与要素、影响因素等,难点内容是人际沟通的模式与层次、人际沟通的特征,在学习过程中要注意理解和运用人际沟通的基本概念和要素,并有效地落实在日常实践和行动中。

第一节 沟通的概念和意义

一、沟通的概念

沟通是指信息发送者通过一定的渠道,将信息发送给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。沟通的结果可使交流双方相互影响,达成共识,也可使交流双方建立起一定关系,形成友好往来。

沟通的渠道很广泛,它可以是通讯工具之间的信息交流,如相互打电话、发邮件、发传真等;也可以是人与机器之间的信息交流,如上网浏览等;还可以是人与人之间的信息交流,如交谈、讨论等。人与人之间的信息交流,是信息、思想、情感在个人或群体间的交流过程,是本书介绍的重点。

美国石油大王洛克菲勒说:“假如人际沟通能力是如同糖和咖啡一样的商品,我愿意付出太阳底下最昂贵的价格购买这种能力”。



二、沟通的意义

作为一名合格的护士,除了具有渊博的护理知识外,还必须具有良好的沟通能力,这是由如下几个需要所决定的。

1. 护士职业的需要 在整体护理工作中,护士要用较多的时间与各层次人员沟通,包括与医生沟通、与护士群体沟通、与其他后勤服务人员沟通、与病人沟通、与病人家属及亲友沟通等。随着医学模式的转变,护士不仅要有扎实的理论知识和娴熟的实践技能,而且要有与他人沟通的能力。
2. 个体生存的需要 个体要在社会的群体中生存与发展,离不开沟通。沟通能力是决定一个人成功的必要条件。越来越多的人已经意识到人际沟通在个人生存与发展中的重要作用。美国哈佛大学的一项调查结果表明:1995年,在500名被解雇的员工中,82%的人因人际沟通不良导致工作不称职而被解雇。由此可见,沟通是个人生存与发展的主要因素。现代社会中,每个人都希望通过有效的人际沟通建立良好的人际关系。
3. 获取知识的需要 在人际沟通活动中,个体之间通过交谈、讨论、授课、演讲等

互通信息,这种面对面的直接沟通是非常有效的沟通方式。有专家分析研究,现代科技人员的专业知识,有50%~80%是从朋友、同行、老师的聊天、讨论和聚会中获得的。沟通可以使人们获取信息、交流思想、表明态度、表达愿望、开阔视野和增加知识。

4. 社会活动的需要 人类生存离不开人与人之间的交往,没有人际交往,就不会形成和发展人的各种社会关系,就不会产生人类与自然的关系。因此,没有人际交往,就没有社会。当一个人的活动与他人活动相依相存时,它本身就是社会活动。如教师要与学生交往,营业员要与顾客交往,护士要与病人交往等。只要与人交往就需要培养沟通能力,良好的沟通能力能够促进很广泛的社会交往。

第二节 沟通的类型与要素

一、沟通的类型

沟通类型的划分标准很多,根据不同形式可划分为各种类型。这里简要介绍几种常见的类型。

(一) 语言沟通与非语言沟通

1. 语言沟通 语言沟通是以语言文字为媒介的一种准确、有效、广泛的沟通形式。可以超越时空,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,例如中央电视台的《百家讲坛》。根据语言的表达形式,又可细分为口头语言沟通和书面语言沟通两种形式,我们将在第三章第一节讨论。

2. 非语言沟通 非语言沟通是通过某些非语言媒介,如表情、眼神、姿态、手势、仪表风度、行为举止和类语言实现的沟通,“此时无声胜有声”就是生动体现。我们将在第三章第五节讨论。

有关资料表明:在面对面的交流过程中,那些具有社交意义的信息只有35%来自语言文字,而65%的表达方式来自非语言文字。

(二) 有意沟通与无意沟通

1. 有意沟通 这种沟通具有一定的目的性,每一个沟通者,对自己沟通的目的都有所意识。如通常的谈话、讲课、了解病情、护理病人,甚至闲聊,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,通过闲聊排除孤独,消磨时光。有意沟通一般容易理解。

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内的任何一个人,都会与我们有某种信息交流。如护士巡视病房时,发现病人睡着了,护士会不自觉地放轻脚步和压低说话声音;又如有几个护士同时在一个实验室内练习操作时,不管她们之间是否认识,他们相互之间都会自觉不自觉地比独自一个人练习时更认真些。这些现象说明无意沟通经常发生在我们身边,不容易被人们所认识。

(三) 正式沟通与非正式沟通

1. 正式沟通 是指通过正式的组织程序,按组织规定的渠道进行的信息交流。如上情下达——传达医院会议精神,下情上达——汇报科室工作,函件往来——告知对方情况,课

堂教学——接受知识与信息等。正式沟通具有沟通渠道比较固定,信息传递准确,受重视程度高,而沟通速度较慢的特点。在正式沟通过程中,对方常常试图掩盖自己的缺点,尽可能展示符合社会规范的优点。

2. 非正式沟通 是指正式渠道以外的信息交流。非正式沟通没有明确的规范,不受正式组织约束,不受时间和场合的限制,没有固定的传播媒介,形同“自由市场”。如老乡会、同学会、小团体私下评论、发布小道消息等。非正式沟通具有沟通形式灵活、信息传播速度快,但不一定准确等特点。非正式沟通由于不受组织形式的限制,人们的思想、态度、情感和需要易于表达出来,所以,行为举止更接近本来目的。

(四) 单向沟通与双向沟通

1. 单向沟通 是指一方只发送信息,另一方只接收信息的沟通过程。如报告会、学术讲座、看电视、听广播、搜索网络等。单向沟通具有接受面广、信息传递快、容易造成误解、不易反馈等特点。在单向沟通时,要考虑接收者的接受能力,信息发送的完整性和准确性。

2. 双向沟通 是指沟通双方同时互为信息的发送者和接收者。如病案讨论、病史采集、健康指导和辩论会等。双向沟通具有信息准确、增进感情、增强信息接受者的信心,而信息传递较慢的特点。

除以上类型外,还有征询型沟通、告知型沟通与说服型沟通、思想沟通、信息沟通与心理沟通等沟通类型。

二、沟通的要素

沟通的基本要素包括信息环境、信息发出者、信息、信息传递途径、信息接收者和反馈等六个要素。

1. 信息环境 指沟通发生的场所或环境。如病房、手术室、办公室、教室、社区服务站等。包括每个沟通参与者的个人特征,如文化背景、学识水平、工作经历、情绪等。也包括沟通时的时间。

2. 信息发出者 是指发出信息的人,也称为信息来源。信息发出者将自己的想法通过语言、文字、符号、表情和动作等形式表达出来。

3. 信息 是指信息发出者希望传达的思想、感情、意见和观点等。包括语言和非语言的行为所传达的全部内容。

4. 途径 是指信息由一个人传递到另一个人所通过的渠道,是信息的手段或工具,也称媒介或传播途径。如视觉、听觉和触觉等。例如,面部表情是通过视觉途径传递的,语言信息是通过听觉途径传递的,护士为病人测脉搏是使用触觉渠道把关切和安慰的信息传递给病人。一条沟通渠道也可以同时传递多种信息,如电视电话会议可以同时传递声音、文字、图像、数字等。

一般来讲,信息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、更准确地理解信息。美国护理专家罗查斯 1986 年的研究表明:单纯听过的内容能记住 5%,见到的能记住 30%,讨论过的内容能记住 50%,亲自做过的事情能记住 75%,教给别人做的事情能记住 90%。

5. 信息接收者 是指接收信息的人,即信息传递的对象。在有些沟通过程中,接收者同时也是传出者。