

高等医药院校教材

(供护理专业用)

护理 人际关系 与沟通教程

HuLi

RenJiGuanXi

Yu Gou Tong Jiao Cheng

李继平 主编



北京科学技术出版社

高等医药院校教材
(供护理专业用)

护理人际关系与沟通教程

李继平 主编

 北京科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理人际关系与沟通教程/李继平主编. - 北京: 北京科学技术出版社, 2003.1

ISBN 7-5304-2739-3

I. 护… II. 李… III. 护理学-人间交往 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 105429 号

护理人际关系与沟通教程

作 者: 李继平

责任编辑: 钟 依

责任校对: 黄立辉

责任印制: 张继茂

封面设计: 李 辉

出 版 人: 张敬德

出版发行: 北京科学技术出版社

社 址: 北京西直门南大街 16 号

邮政编码: 100035

电话传真: 0086-10-66161951 (总编室)

0086-10-66113227 0086-10-66161952 (发行部)

电子信箱: bkjpress@95777.com

网 址: www. bkjpress.com

经 销: 新华书店

印 刷: 腾飞胶印厂印刷

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

字 数: 293 千

印 张: 11.75

版 次: 2003 年 1 月第一版

印 次: 2003 年 1 月第一次印刷

印 数: 1—6000

ISBN 7-5304-2739-3/R·638

定 价: 20.00 元



京科版图书, 版权所有, 侵权必究。

京科版图书, 印装差错, 负责退换。

编委会名单

四川大学华西临床医学院

主 编 李继平

副主编 朱 丹

编 委 (以姓氏笔画为序)

王世平 朱 丹 刘素珍

李晓玲 李继平 宋锦平

周 彬 赵佛容 袁 丽

秘 书 黄莉君

前 言

随着医学模式的转变,护理实践对护理人才的要求也从单一的疾病护理逐步转向多元化健康服务。作为应用学科,护理专业人才不仅需要掌握医学护理知识,还需要掌握社会人文学科知识和技能。国际医学教育联合会提出的全球医学教育基本标准将沟通技能作为医学毕业生必须具备的7种技能之一。21世纪的高等护理教育趋势,除要求向学生传授护理专业知识外,也将更加注重对学生实际能力的培养,而良好的人际关系和沟通能力将是护理人才专业素质的重要组成部分。我国高等护理教育自20世纪80年代恢复以来取得了长足进展,但在护理本科课程设置和高等护理人才培养方面,与国际护理本科教育相比还存在差距。主要表现在学生在校期间缺乏人文学科知识和技能的训练,致使学生在实践中表现出在建立和维持人际关系、人际沟通、与人合作等方面能力的欠缺。护理人际关系和沟通教程将为广大护理专业学生以及临床护理人员提供从理论到实践的帮助。掌握人际关系及沟通的基本理论和方法,不仅有助于提高学生适应社会的能力,而且对提高学生专业素质、改善临床护理环境中的人际关系,建立良好的沟通和工作氛围,提高护理工作效率都将具有积极作用。

本教材按照高等医药院校教材的基本要求,从介绍人际关系和沟通的基本理论知识及技能方面着手,力求将理论与护理实践中的人际关系和沟通应用紧密结合,突出对护理实践中人际关系和沟通活动的指导作用。本书在吸收国内外关于人际关系与沟通的理论与实践方法的基础上,结合我国护理人才培养要求和实践应用对内容进行了组织和编排,力求突出以下特点:①理论联系实际:强调将科学的理论和方法与临床护理、护理教育、护理管理的人际关系和沟通实践相结合,注重对学生实际能力的培养;②知识性和趣味性:从培养学生学习能力出发,将人际沟通理论知识与趣味教育结合,以提高学生的学习兴趣,培养学生主动学习的习惯;③学术性和创新性:教材力求反映国内外关于人际关系与沟通的最新观点和方法,在编写结构上从培养学生学习和思维能力着手,增加了学习目标和思考题,便于同学课后复习与反思,同时为不同护理院校进行课堂教学时提供了课程教学框架;在本书最后列出参考文献,便于学生和读者进一步学习和查证。本书主要作为护理专业本、专科学生的教科书,也可作为临床护理人员、护理教师和护理管理人员的学习参考用书。主要内容包括:沟通的基本理论和方法、语言、倾听、人际关系的建立和维持、小组沟通、医院中的人际沟通、师生沟通、管理沟通、实用沟通技巧等。

本书的编写参考和汲取了国内外有关教材、论著和文献中的理论、观点和方法，在此谨向有关作者表示敬意和感谢。在编写本教材过程中，得到四川大学华西临床医学院领导在人力、物力方面的大力支持，以及北京科学技术出版社在教材出版方面给予的热情指导和帮助，在此一并致谢。

由于作者的水平和时间的局限，不当之处，敬请读者指正。

编 者

2002 年 10 月

目 录

第一章 沟通概论	(1)
第一节 概述	(2)
一、沟通的概念	(2)
二、沟通的类型	(3)
三、沟通的功能	(8)
第二节 沟通模式	(10)
一、沟通的基本要素	(10)
二、沟通模式	(12)
第三节 影响沟通的因素	(12)
一、语言因素	(12)
二、文化因素	(13)
三、环境因素	(15)
四、心理因素	(15)
五、组织因素	(16)
第四节 对沟通概念的新认识	(17)
一、沟通不总是只有积极的一面	(17)
二、沟通并非能解决所有的问题	(17)
三、过多的沟通并不总是更好	(18)
四、沟通的意义取决于人的理解，而非词汇	(18)
五、沟通并不简单	(18)
第二章 语言	(20)
第一节 语言的实质	(20)
一、语言本质概述	(21)
二、语言的特征	(21)
三、语言的基本特点	(26)
第二节 语言沟通	(28)
一、语言的社会功能	(28)

二、语言与人际关系	(29)
三、辅助语言	(30)
第三节 沟通过程中语言的运用	(34)
一、语音和语义技巧	(34)
二、语序技巧	(35)
三、提问的语言技巧	(35)
四、婉言法	(36)
五、护士语言要求	(37)
六、护理沟通过程中语言的应用	(37)
第四节 语言与文化	(40)
一、语言与文化的关系	(40)
二、语言与传播、弘扬民族文化	(40)
三、语言与发展科技、培养人才	(41)
四、语言在树立新风中的作用	(41)
第三章 倾听	(43)
第一节 倾听的价值	(43)
一、倾听可以获得重要的信息	(44)
二、倾听能减少错误和误会	(44)
三、善于倾听才能更好地表达	(44)
四、倾听能发现说服对方的关键	(45)
五、倾听能掩盖自身弱点	(45)
六、倾听能获得友谊和信任	(45)
第二节 影响倾听的因素	(45)
一、沟通环境与倾听	(45)
二、个体因素与倾听	(47)
第三节 有效倾听策略	(48)
一、明确倾听目的	(48)
二、专注倾听对象	(49)
三、理解倾听要素	(51)
第四章 人际关系与沟通	(57)
第一节 人际关系概述	(57)
一、人际关系的概念和基本特征	(58)
二、人际关系的行为模式	(59)
三、人际关系需求	(59)
四、医疗护理服务过程中的人际关系特征	(60)
第二节 人际吸引与人际关系	(61)
一、人际吸引的含义	(61)
二、个体之间相互吸引的因素	(61)
三、密切人际关系的因素	(62)

第三节 人际交往与人际关系	(64)
一、人际交往的概念、特点和功能	(64)
二、人际交往的条件和方式	(65)
三、人际交往过程中的自我暴露	(65)
四、建立和发展人际关系	(66)
第四节 人际沟通策略	(68)
一、人际沟通的社会性和任务性	(69)
二、人际沟通氛围	(69)
三、有效人际沟通的行为技巧	(71)
第五节 协调人际冲突	(73)
一、对人际冲突的认识	(73)
二、冲突的类型	(73)
三、冲突的过程	(74)
四、人际冲突的表现形式	(74)
五、协调和处理人际冲突	(75)
第五章 小组沟通	(77)
第一节 概述	(77)
一、小组的概念	(78)
二、小组的基本特征	(79)
三、小组类型	(82)
第二节 小组沟通	(83)
一、小组的沟通	(84)
二、影响小组沟通的因素	(86)
三、小组有效沟通的策略	(88)
四、克服小组沟通的障碍	(89)
第三节 小组中的人际关系	(90)
一、小组中的人际关系	(90)
二、维持小组积极人际关系的技巧	(92)
第六章 医疗护理活动中的人际沟通	(94)
第一节 沟通在健康促进中的作用	(95)
一、沟通在健康促进中的作用	(95)
二、护患沟通与护理程序	(96)
第二节 医护活动中的治疗性沟通	(97)
一、治疗性沟通的含义与特点	(98)
二、评估患者的沟通能力	(99)
三、如何引导患者谈话	(99)
四、其他常用护患沟通策略	(100)
第三节 建立良好的护患沟通途径	(102)
一、与特殊年龄段的患者进行沟通	(102)

二、接待的沟通要求·····	(104)
三、与特殊患者的沟通·····	(105)
第四节 临床护理人员之间的沟通·····	(107)
一、临床护理的书面语言沟通·····	(107)
二、临床护理人员之间的口头语言沟通·····	(109)
第七章 师生关系与沟通 ·····	(110)
第一节 师生关系概述·····	(110)
一、师生关系的含义·····	(111)
二、师生关系的基本类型·····	(111)
三、师生关系的特点·····	(113)
四、师生关系中师爱的作用·····	(113)
五、师生关系中教师行为的基本要求·····	(115)
六、建立良好的师生关系·····	(116)
第二节 教学沟通·····	(117)
一、教学沟通的特点·····	(117)
二、教学沟通技巧·····	(117)
第三节 创造良好的教学环境·····	(122)
一、教学环境概述·····	(122)
二、教学环境与课程的关系·····	(123)
三、临床护理教学环境·····	(123)
四、创造良好的教学环境·····	(124)
第八章 管理沟通 ·····	(127)
第一节 沟通的管理学意义·····	(127)
一、理解管理与沟通·····	(128)
二、沟通在护理管理中的作用·····	(128)
第二节 护理管理者的人际关系与沟通技能·····	(130)
一、提高传递信息和接受信息的技能·····	(130)
二、与上级保持良好的关系·····	(132)
三、处理好与下级之间的关系·····	(133)
四、处理好与同级之间的关系·····	(135)
五、批评的技巧·····	(136)
六、护理管理中的其他沟通技巧·····	(138)
第三节 建立畅通的组织沟通系统·····	(139)
一、为沟通准备好一个“平台”·····	(139)
二、选择合适的沟通渠道和沟通方式·····	(140)
三、采用改进组织沟通的各种技术·····	(142)
四、采用现代化的通讯设备,充分利用现代化的通讯手段·····	(142)
五、排除沟通的障碍·····	(143)
第九章 实用沟通技巧 ·····	(144)

第一节 面对面沟通·····	(144)
一、会见·····	(145)
二、面试·····	(149)
第二节 会议沟通·····	(151)
一、会议的定义、目的及种类·····	(151)
二、会议沟通应遵循的原则·····	(152)
三、会议的组织·····	(152)
四、会议角色及其职责·····	(154)
五、影响会议有效沟通的因素·····	(155)
第三节 公众演讲·····	(155)
一、公众演讲的定义、目的、种类与特点·····	(156)
二、演讲前的准备·····	(157)
三、设计演讲结构·····	(160)
四、影响有效演讲的因素·····	(161)
第四节 书面沟通·····	(162)
一、书面沟通的意义·····	(162)
二、书面沟通的目的和作用·····	(163)
三、书面沟通的特点·····	(163)
四、书面沟通的原则·····	(164)
五、书面沟通的写作过程·····	(165)
六、书面沟通的写作障碍及克服方法·····	(167)
附录1·····	(170)
附录2·····	(171)
主要参考文献·····	(172)

第一章 沟通概论

【学习目标】

- ◇了解沟通类型、对沟通概念的新认识
- ◇理解沟通概念、沟通的功能
- ◇掌握沟通的要素、沟通模式、影响有效沟通的因素

当新生儿哭闹着向母亲要奶吃时，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，当人们与他人交谈时，当演讲者向公众发表演说时，当人们在浏览书籍、阅读信件时，当下属向上级汇报工作时，当上级向下属下达任务时，当商家进行谈判时，人们无不进行着同一件事——沟通。

在人类的生存活动和社会活动中，“沟通”已经成为一个不可或缺的内容。只要我们留心周围的事物，便会发现任何家庭、情侣、夫妻、亲属、朋友、邻居之间以及各种社交、商业、公务、管理活动等都离不开与人沟通。

沟通，是我们做任何事情的中心。大多数“人”的问题都部分或全部与沟通有关，也就是说，人与人之间“交互作用”的成功或失败，实际上是由人们的“沟通能力”决定的。

沟通是事业成功的金钥匙。西方人才学理论认为，个人事业成败受两大因素的制约：其一为自身因素，其二为社会环境。事实证明，社会环境直接或间接地影响着个人的事业，而就个人才能发挥来讲，人际沟通状况是一个尤为重要的社会环境。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。只有与人良好地沟通，才能为他人所理解；

只有与人良好地沟通,才能得到必要的信息;只有与人良好地沟通,才能获得他人的鼎力相助,正所谓“能此者大道坦然,不能此者孤帆片舟”。

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;同恋人沟通能让你品味爱情的甘甜;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。英国著名文学家、哲学家培根有句名言:“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。”

没有沟通,就不会有人与人之间的交互作用,不会有秩序、纪律,也不会有团体、企业、社会和政府的存在。沟通既是一门科学,又是一门艺术。卡耐基曾说:“当后人在书写 20 世纪末段历史时,将不得不惊诧于我们为何如此专注于沟通!”沟通已渗透到人类生活的每个角落,并将以更大范围、更高速度发展,更有力地推动社会发展和进步,沟通将伴随人的一生。沟通对我们如此重要,而且无时不在,无处不在,我们必须正确地面对沟通向我们提出的挑战。人们只有正确面对沟通,理解沟通,才能在社会生活和工作中更好地发挥个人潜能并进而取得成功。

第一节 概 述

“沟通”一词译自英文的“communication”,意指信息的传递、交流等,也有人译为“传播”。但从人际互动或社会互动的角度来讲,将其译为“沟通”更能体现交流、互动、双向历程的含义。

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。当时,美国出现了第一批沟通学者,他们把沟通作为一门独立的学科加以研究和推广。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 年代开始传入中国大陆。

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。沟通已经成为人们社会生活中一个重要的组成部分。

一、沟通的概念

沟通是指发送者凭借一定渠道(又称媒介或通道),将信息发送给既定对象(接收者),并寻求反馈以达到理解的过程。其含义包括以下 4 个层面的内容。

(一) 沟通是信息的传递

沟通包含意义的传递,如果信息未传递到既定对象,则没有沟通可言。例如,一个演讲者如果没有听众,即便其信息量再大,也无法构成沟通。

沟通的信息包罗万象。沟通过程中,人们不仅传递信息,而且还表达赞赏、不悦等感情,或提出自己的观点和意见。因此,沟通传递的信息可以分为:①语言信息,包括口头语言和书面语言,两者均表达一种事实和个人态度;②非语言信息:指沟通者所表达的情

感,包括副语言和身体语言信息等。

(二) 沟通的信息不仅要被传递到,而且还要被充分理解

完美的沟通应该是经过传递后,接收者感知到的信息与发送者发出的信息完全一致。然而,信息是一种无形的东西,在沟通过程中,所有传递于沟通者之间的只是一些符号,而不是信息本身。传送者需要把传送的信息翻译成符号,接收者则需要将符号翻译成被人理解的信息。由于每个人的“信息-符号储存”系统各异,从而对同一符号常存在不同的理解。例如:法国作家大仲马到德国一家餐馆就餐,本欲品尝有名的德国蘑菇,可是服务员根本听不懂法语,而他又不会德语。于是,他灵机一动,在纸上画了一个蘑菇图交给服务员。服务员一看,恍然大悟,马上飞奔出去。大仲马心想,总算让服务员明白自己的意思了,谁知一刻钟后,服务员气喘吁吁地跑回来,递给他一把雨伞。这个例子说明信息的传递并不能保证对信息的理解。

(三) 有效的沟通并非沟通双方达成一致意见,而是准确地理解信息的含义

很多人以为有效沟通就是使别人接受自己的观点。实际上,我们有时候可以明确理解对方所说的意思,但并非一定同意对方的看法。沟通双方能否达成一致意见,是否接受对方的观点,往往并不是单纯由沟通有效与否这个因素决定,它还受到双方利益是否一致、价值观是否相似等其他关键因素的影响。例如:谈判过程中,如果双方存在根本利益的冲突,即使沟通环境良好,双方沟通技巧娴熟,也往往不能达成一致的协议,而实际上在整个沟通过程中,双方都已充分了解对方的要求和观点。由此可见,准确理解信息的含义才是沟通的关键。

(四) 沟通是一个双向、互动的信息传递和反馈过程

人们往往以为,我们每天都在与别人沟通,沟通并不是一件难事。诚然,我们每天都在沟通,但这并非意味着我们就是一个成功的沟通者,正如我们每天都在工作,但并非每天都能获得工作成就一样。沟通并非一种单纯的单向活动。也许你已经告诉对方你所要表达的信息,但这并不意味着对方已经与你进行了沟通。沟通的目的不是沟通行为本身,而在于结果。如果没有产生预期结果,接收者并未对你发出的信息做出反馈,则无沟通可言。

二、沟通的类型

根据划分标准不同,可以将沟通划分为语言沟通与非语言沟通;正式沟通与非正式沟通;单向沟通与双向沟通;纵向沟通与横向沟通;思想沟通、信息沟通与心理沟通;以及告知型沟通、征询型沟通和说服型沟通。

(一) 语言沟通与非语言沟通

根据信息载体的异同,沟通可分为语言沟通和非语言沟通。

1. 语言沟通

语言沟通建立在语言文字的基础上,又可细分为口头沟通和书面沟通两种形式。

(1) 口头沟通 口头沟通是指采用口头语言的形式进行沟通,它是人们最常用的交流方式。包括听话、说话、交谈、演讲、正式的一对一讨论或小组讨论、非正式的讨论以及传闻或小道消息传播等。口头沟通一般具有亲切、反馈快、弹性大、双向性和不可备查性

等特点。最常见的口头沟通有听话、说话、交谈和演讲。

1) 听话。是指在沟通过程中接收发送者以口头方式传递的信息。

2) 说话。是发送者把信息传递给接收者并让其理解的过程。

3) 交谈。是指谈话双方（不仅限于两人）主要以面对面的方式进行信息交换的过程，它是一种双向交流的互动过程。

4) 演讲。是沟通者面对听众就某一个问题以口头语言为主要形式，非语言因素（如身体语言）为辅助形式，系统阐述自己观点和主张的真实性社会活动。

说话和听话是沟通技巧的重要组成部分，两者相辅相成。交谈则综合了听和说两种沟通技巧。

(2) 书面沟通 书面沟通是指利用语言文字的形式进行沟通，一般比较正式、准确、具权威性、同时具有备查功能。书面沟通包括阅读、写作、备忘录、信件、合同、协议、通知、布告、组织内发行的期刊、布告栏等一切传递和接收书面文字或符号的手段，其中最常见的是阅读和写作。

1) 阅读。指人们充分利用眼睛和大脑，从纷繁复杂的信息源中获取所需知识的过程。阅读是人类认识周围世界的途径之一，也是吸收知识的手段之一。

2) 写作。是一种通过文字形式实现沟通的重要方式，其通过文章等书面语言，达到发送信息、表达观点、澄清事实、说服他人和交流感情等目的。

2. 非语言沟通

沟通并非一定是在人们想要沟通的时候才产生。它既可以用明显的语言表达，也可以体现在人的潜意识下的非语言方式中。也许你并没有说什么，但你的沉默、姿势等已经让对方明白你的心理活动。因此，只要对方明白你的意思，哪怕是通过你潜意识的反应，也仍旧可以产生沟通。

非语言沟通是指通过某些媒介而不是讲话或文字来传递信息。交相闪烁的红绿灯、慷慨激昂的语调均属于此类。课堂上，学生无精打采的眼神和百无聊赖的表情，虽然没有语言，但却可以非常明确地向教师表达他们的厌倦之情。一个人的衣着打扮、谈话时的举止，无不向人们传递着某种信息：如一个人身穿绿色制服，人们自然会想到他是邮递员。非语言沟通的内涵十分丰富，包括副语言沟通、身体语言沟通等多种形式。据有关资料显示：在面对面的沟通过程中，那些具有社交意义的信息仅有不到 35% 来自语言文字，而 65% 是以非语言方式传达的。

(1) 副语言 心理学家称非语言声音为副语言。最新心理学研究成果显示，副语言在沟通过程中起着非常重要的作用。很多情况下，一句话的含义往往不仅取决于其字面意义，而且还取决于其弦外之音。副语言又分为口语中的副语言和书面语中的副语言。

口语中的副语言是通过非语言声音来实现的，如重音、声调的变化，哭、笑、停顿等。语音表达方式的变化，尤其是语调的变化，可以使字面意义相同的一句话具有完全不同的含义。例如，一句简单的口头语“真棒”，如果说话者音调较低，语气肯定，则表示由衷的赞赏；而当音调升高，语气抑扬时，则完全变成了刻薄的讥讽和幸灾乐祸。

书面语中的副语言是通过字体变换、标点符号的特殊运用以及印刷艺术的运用来实现的，例如某几个字加着重号或用黑体字、斜体字表示强调：

现代医学模式是生理 - 心理 - 社会医学模式。

现代医学模式是生理-心理-社会医学模式。

现代医学模式是生理-心理-社会医学模式。

(2) 身体语言 在沟通过程中,人们无时不处于特定的情绪状态,这种情绪除了可以用直接的表达或副语言形式告知对方外,还可委婉地以身体语言表达。身体语言沟通是通过动态无声的目光、表情、手势语言等身体运动或静态无声的身体姿势、衣着打扮等形式来传递或表达沟通信息。

人们可以通过面部表情、手部动作等身体姿态来传达愉快、愤怒、恐惧、攻击、傲慢等情绪或意图。例如,在你很忙的时候,有同学来找你借东西,你给了他东西后,他却依然呆在你家与你聊天,出于礼貌你只能陪他,但是内心却非常希望他赶快走。在这种情况下,你可能会不时地通过看手表等方式提醒对方“该是你离开的时候了”。除非这个同学没有感觉或者太专注于自己的话题,否则这种聊天很可能因此而结束。

沟通者的服饰往往也扮演着信息发送源的角色。穿黑色衣服常被视为严肃、庄重。如果一位领导穿着运动服训斥下属,则其说话的权威性将大打折扣,往往让下属产生不认同感,或者认为领导只是很随意地说说。在正式谈判中,如果一方举止随便,很容易被对方视为轻视、不尊重,很可能导致谈判失败。

(3) 空间距离 空间距离即沟通双方所处位置的远近,属于一种非语言沟通形式,会影响沟通效果。沟通中选择多大的交往距离,常需考虑到各种具体情况,如交往对象、交往内容、交往场合、交往心境等主、客观因素。美国人类学家爱德华·霍尔将日常生活中人与人之间的空间距离分为以下四类。

1) 亲密距离。距离范围为8~30cm,仅一臂之遥。通常情况下,只允许较亲密的人,如情侣、孩子和家人进入这一范围。如果陌生人进入,人们通常会感到很不舒服,并设法拉开距离。

2) 个人距离。距离范围为30~90cm,是朋友之间进行交谈的适当距离。

3) 社交距离。距离范围为100~200cm,适合于正式社交活动、一般商务、外交会议上的交往。例如,多数办公桌的设计,都是要人们坐在社交距离范围内。

4) 公共距离。距离范围为200cm以上,是人们管不到,也是可以不理会的地方,在公共场所人与人之间的距离属于此类。

在护理实践中,护士应根据沟通对象、内容、场合以及心境的不同,选择适当的距离,避免不恰当的距离给双方带来心理压力。

(二) 正式沟通与非正式沟通

根据沟通渠道产生方式的不同,可将人际沟通分为正式沟通与非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是指在组织系统内,依据一定的组织原则所进行的信息传递与交流。例如组织与组织之间的公函来往,组织内部的文件传达、召开会议,上下级之间的定期情报交换等。另外,团体所组织的参观访问、技术交流、市场调查等也在此列。

正式沟通的特点是信息可靠性较强,具有严肃性,约束力强,易于保密,可以使信息沟通保持权威性。组织中重要的信息和文件的传达、组织的决策等,一般都采取这种方式。其缺点是由于依靠组织系统层层地传递,所以较刻板,沟通速度较慢。

2. 非正式沟通

非正式沟通指的是正式沟通渠道以外的信息交流和传递,它不受组织监督,自由选择沟通渠道。例如团体成员私下交换看法,朋友聚会,传播谣言和小道消息等都属于非正式沟通。非正式沟通是正式沟通的有机补充。在许多组织中,管理者决策时利用的情报大部分是由非正式信息系统传递的。同正式沟通相比,非正式沟通往往能更灵活、迅速地适应事态的变化,省略许多繁琐的程序;并且常常能提供大量的通过正式沟通渠道难以获得的信息,真实地反映员工的思想、态度和动机。因此,这种沟通在管理决策中具有重要的参考作用。

非正式沟通的特点是沟通形式不拘,直接明了,信息传递速度快,容易及时了解到正式沟通难以提供的“内幕新闻”。非正式沟通能够发挥作用的基础是团体中良好的人际关系。其缺点表现在:非正式沟通难以控制,传递的信息不确切,易于失真、曲解,而且,它可能导致小集团、小圈子,影响人心稳定和团体的凝聚力。

此外,非正式沟通还有一种可以事先预知的模型。心理学研究表明,非正式沟通的内容和形式往往是能够事先被人知道的。它具有以下几个特点:第一,消息越新鲜,人们谈论得就越多;第二,对人们工作有影响者,最容易招致人们谈论;第三,最为人们所熟悉者,最多为人们谈论;第四,在工作中有关系的人,往往容易被牵扯到同一传闻中去;第五,在工作上接触多的人,最可能被牵扯到同一传闻中去。对于非正式沟通的这些规律,应该予以充分注意,以杜绝起消极作用的“小道消息”,利用非正式沟通为人际交往服务。

(三) 单向沟通与双向沟通

按照沟通方向是否可逆可将沟通划分为单向沟通和双向沟通两类。

1. 单向沟通

单向沟通是指在沟通过程中,发送者和接收者之间地位不变的一种单一方向的沟通,如作报告、发指示、作演讲等。单向沟通虽然也是一种交流活动,但只是发送者将信息传递给接收者,主要是为了传播某种思想、意见,并不重视反馈。沟通结果怎样,无法控制。单向沟通具有速度快、秩序好、干扰少、条理清的优点,但也存在无反馈、无逆向沟通、效率低下的缺点。一般可用于例行公事、意见明确不需讨论而又急需让对方知道的情况。

2. 双向沟通

双向沟通是指在沟通过程中发送者和接收者之间地位不断变换,信息发送和反馈往返多次的双边信息交流活动,如讨论、交谈、协商等。双向沟通属于标准式沟通,虽然传递信息速度慢,但因其有沟通反馈,接收者有表达意愿的权利,故可调动双方的积极性,利于搞好人际关系。双向沟通还可增加沟通容量,提高沟通信息的准确性,是组织中正确决策、增进良好人际关系、加强团体凝聚力的重要手段。

(四) 纵向沟通与横向沟通

按沟通的流向划分,沟通可分为纵向沟通与横向沟通两类。

1. 纵向沟通

纵向沟通又分为上行沟通和下行沟通。

(1) 上行沟通 上行沟通主要指团体成员和基层管理人员通过一定的渠道与管理决策层所进行的自下而上的信息交流。它有两种表达形式:一是层层传递,即依据一定的组织