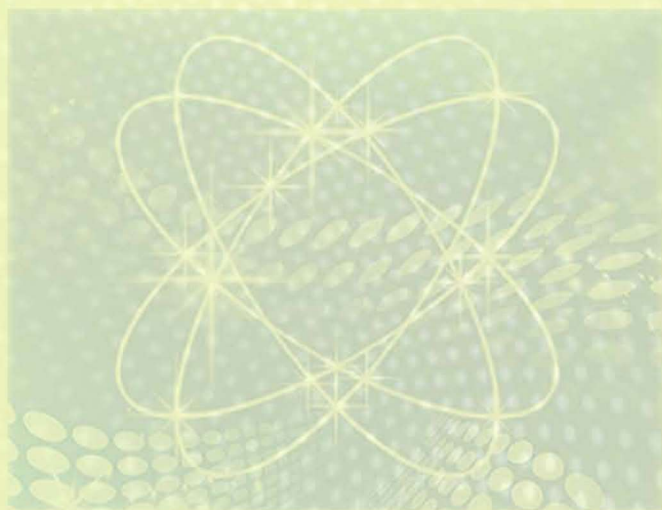


护理人际沟通

第 3 版

罗 芳 王 琳 主编



第四军医大学出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

供高职高专护理、涉外护理、助产等专业使用

护理人际沟通

第3版

主 编 罗 芳 王 琳

副主编 肖 丹 滕敬华 董莲诗

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 琳 (重庆医药高等专科学校)

刘鸿慧 (辽宁医药职业学院)

肖 丹 (长沙卫生职业学院)

张绍翼 (重庆医药高等专科学校)

罗 芳 (湖北医药学院附属太和医院)

罗正琴 (南方医科大学附属小榄医院)

董莲诗 (盘锦职业技术学院)

滕敬华 (湖北医药学院附属太和医院)

第四军医大学出版社·西安

图书在版编目 (CIP) 数据

护理人际沟通/罗芳, 王琳主编. —3 版. —西安: 第四军医大学出版社, 2014. 7
ISBN 978 - 7 - 5662 - 0559 - 9

I. ①护… II. ①罗…②王… III. ①护理学—人际关系学 IV. ①R471 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 135773 号

huli renji goutong

护理人际沟通

出版人: 富 明 责任编辑: 张永利 执行编辑: 郑 爱

出版发行: 第四军医大学出版社

地址: 西安市长乐西路 17 号 邮编: 710032

电话: 029 - 84776765 传真: 029 - 84776764

网址: <http://press.fmmu.edu.cn>

制版: 绝色设计

印刷: 陕西力成印务有限公司

版次: 2009 年 12 月第 1 版 2014 年 7 月第 3 版第 10 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 8.25 字数: 200 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 5662 - 0559 - 9/R · 1372

定价: 20.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

高职高专护理专业

“十二五” 职业教育国家规划教材

建设委员会

主任委员 朱京慈

委 员 (按姓氏笔画排序)

马晓飞	王润霞	艾继周	卢爱工
朱青芝	朱祖余	任云青	刘 红
刘庚祥	刘端海	孙学华	李春卉
李俊华	杨 梅	杨云山	杨守国
杨丽莎	吴伯英	何平先	张晓林
陈佑泉	赵小玉	赵丽华	郝 静
姚军汉	袁 杰	宾映初	曹庆旭
阎国钢	梁金香	彭 波	曾昭惠
雷良蓉	赫光中	谭 工	譙时文
潘润存			

修订说明

2013年8月19日,教育部教职成司下发“关于‘十二五’职业教育国家规划教材选题立项的函”(教职成司〔2013〕184号),经教材选题立项专家评审组评审,我社《外科护理学》等7种护理教材进入教育部“十二五”职业教育国家规划教材选题立项。

同年10月11—14日,我社在成都召开教材修订会议,就如何完成规划教材立项选题的修订工作和达到“十二五”职业教育规划教材的标准进行了认真的研讨,确立了此次教材修订的原则和方向。旨在充分发挥教材建设在提高人才培养质量中的重要作用,适应我国高职高专护理专业教材建设及改革的需要,使规划教材能够服务于更多院校的老师 and 学生。

本套教材修订特点如下:

1. 适应教学改革需求,教材依然坚持“实用为主,必需、够用为度”的原则,教材的广度、深度和难度符合学生的实际情况和专业、职业需要。

2. 在广泛、深入调研的基础上,总结和汲取了上版教材的编写经验和成果,尤其是对一些不足之处进行了修改和完善,力争实现“求实创新、精益求精、彰显特色”的目标。

3. 重新编写学习目标模块,尽量使用行为动词,从知识、能力、素质三方面进行表述。

4. 紧密结合国家护士执业资格考试热点、考点,更新试题内容,使之具有更广泛的实用性。

5. 注重教材编写形式的创新,增加教材趣味性与可读性,提高学生的动手操作能力,将实践与理论进行有机结合。

经过所有编写人员的共同努力,本次7种修订教材立项选题均已被全国职业教育教材审定委员会审定通过,确立为“十二五”职业教育国家规划教材,包括《妇产科护理学》《老年护理学》《传染病护理学》《急救护理学》《外科护理学》《精神科护理学》《护理人际沟通》,并于2014年7月正式出版发行。

前言

现代医疗服务强调以人的健康为中心，关注人的价值和需求，由此我国现行的护理工作模式也发生了很大的改变。卫生部推行新型的以恢复人的健康为目标的责任制整体护理工作模式，即对患者进行生活护理、康复治疗、健康教育等全面的护理。这要求护理人员不仅应具备与护理工作紧密相关的医学基础知识、护理专业知识和技能，更应具备一定的人际沟通与协调能力。

护理作为一门与人的生命和健康密切相关的专业，与患者的交流沟通是护理工作的基本行为，贯穿于临床护理的全过程。为了适应当前护理工作的要求，根据教育部颁布的《国家中长期教育改革和发展规划纲要》及《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》（教职成〔2012〕9号）等文件精神，我们组织了具有多年临床护理经验的医护人员及护理教学经验丰富的一线教师对本教材进行了修订。教材结合我国目前高职高专教育和实践的现状，以贴近职业、贴近岗位为特色，以培养高素质技能型人材为目标，同时紧密结合护士执业资格考试大纲，在知识体系的编排上分为上下两篇。上篇主要是沟通的基础理论和基本原则，即以“必需、够用”为度；下篇则侧重护理实践中的具体应用，特别是沟通理论和原则在不同护理情境、不同工作区域以及不同护理对象中的灵活应用，将人文关怀融入到护理工作的每一个环节中。本教材每一章均配有明确的“学习目标”“课堂互动”“考点链接”“综合测试”等辅助内容，使读者阅读起来更加生动，以进一步拓宽其知识面。

本教材共有九章内容，包括：绪论、人际沟通的相关理论、有声语言沟通、书面语言沟通、非语言沟通、护理工作中的关系沟通、护理工作中与特殊人群的沟通、不同就诊区域的护理沟通、不同护理情境中的沟通。主要供本、专科护理专业学生使用，也可作为医疗卫生单位护理人员继续教育和岗位培训的参考用书。

教材在编写过程中，由于编者的水平有限和时间仓促，疏漏和不足之处在所难免，敬请广大读者指正。

罗 芳

2014年6月

目 录

上篇 沟通基础篇

第一章 绪论	(1)
第一节 人际沟通概述	(1)
第二节 护理工作与人际沟通	(3)
第三节 培养人际沟通能力的必要性和途径	(6)
第二章 人际沟通的相关理论	(9)
第一节 沟通概述	(9)
第二节 形成良好人际关系的基础	(11)
第三节 人际沟通与人际关系	(14)
第三章 有声语言沟通	(17)
第一节 有声语言概述	(17)
第二节 交谈	(22)
第三节 演讲	(30)
第四节 有声语言综合能力训练	(34)
第四章 书面语言沟通	(38)
第一节 书面语言沟通基础知识	(38)
第二节 护理文书在护理工作中的应用	(39)
第三节 护理文书写作常见的缺陷和克服方法	(42)
第五章 非语言沟通	(45)
第一节 非语言沟通概述	(45)
第二节 非语言沟通的主要形式	(47)
第三节 沟通礼仪	(55)
第四节 非语言沟通能力训练	(61)

下篇 护理沟通篇

第六章 护理工作中的关系沟通	(64)
第一节 护士与患者的关系沟通	(64)

第二节 护士与患者家属的关系沟通 (71)

第三节 护士与医院其他工作人员的关系沟通 (73)

第七章 护理工作中与特殊人群的沟通 (79)

第一节 护士与儿童患者的沟通 (79)

第二节 护士与老年患者的沟通 (83)

第三节 护士与视听残障患者的沟通 (86)

第四节 护士与急诊患者的沟通 (88)

第五节 护士与危重患者的沟通技巧 (89)

第八章 不同就诊区域的护理沟通 (93)

第一节 护士与门诊患者的沟通 (93)

第二节 护士与住院患者的沟通 (97)

第三节 护士与社区患者的沟通 (101)

第九章 不同护理情境中的沟通 (107)

第一节 诊疗中的护理沟通 (107)

第二节 临床教学中的护理沟通 (110)

第三节 与投诉对象的沟通 (115)

参考答案 (121)

参考文献 (122)

第一章 绪 论

【学习目标】

掌握：护理人际沟通的原则。

学会：护士人际沟通能力评价标准。

理解：人际沟通的概念、类型。

知道：人际沟通的功能、特征。

认识：人际沟通在护理工作中的作用。

了解：护理专业的工作范畴，护理人际沟通的发展趋势。

第一节 人际沟通概述

沟通是指信息的交流，沟通的含义十分广泛，它可以是人与人之间的信息交流，也包括人与机器之间的人机对话，通讯工具之间的信息交流，如电报、传真等。本教材主要阐述人际沟通的内容，即人与人之间的信息交流。美国哈佛大学曾经做过一项调查：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%，由此可以看出，人际沟通能力是个人事业成功的重要影响因素。

一、人际沟通的概念

人际沟通是指人与人之间运用语言或非语言符号系统进行信息交流的过程，即人与人之间传递信息、沟通思想和交流情感的过程。

人际沟通总是为了达到某种目的，满足某种需要而展开的，良好的人际沟通能促进人们的相互了解，协调人们的社会生活。没有人与人之间的信息交流，人们之间的相互作用和影响也就无从谈起。人际沟通是一复杂的过程，并非只透过语言才能存在，即使一言不发，信息也可透过服装、仪表或是眼神、表情、动作等体态语言传递出去，被另一方接收到。人际沟通不仅传递信息内容，也包括判断信息的意义。

二、人际沟通的功能

（一）满足个体的身心需要

心理学家认为，人际沟通是人类特有的需求。如果人的这种需求得不到满足，就会影响个人的身心健康。因此，人际沟通对于个人来说，也是个体生活中不能缺少的行为。保持人与人之间充分思想情感的交流，保持实现沟通行为所必须的条件，是保



证个人心理健康成长所必需的。个体在社会交往的沟通中，还可通过他人对自己的态度和评价来认识自己，形成自我认知。

（二）建立和协调人际关系

在社会生活中，人们通过沟通增进彼此之间的了解，从而建立人际关系。人们通过沟通来了解他人，并凭借沟通的历程，使人际关系得以发展、维系或改变。人们通过沟通的纽带连接为社会群体，形成不同的社会关系，维系着复杂的社会关系网络。社会绝大多数信息的传播和反馈，都与沟通有关。有效沟通，是社会正常运转的重要保障。

（三）自我认知功能

自我认知包括对自己的评价、对自己的身份和角色的认识。通过人际沟通，了解他人对自己的态度及评价来认识自己，形成自我形象及概念。人的自我认知是在人际沟通中逐步形成和发展起来的。人的成长过程中通过沟通学会了语言，没有沟通，就不能掌握语言，更没有自我概念，狼孩的故事就是一个典型的例证，狼孩虽然在生物结构上是人，但由于没有与人沟通的经验，因而没有语言，更谈不上自我概念。

（四）科学决策功能

生活和工作中人们随时随地都在进行各种决策，决策一方面依靠自己的经验、知识做出判断，另一方面通过与他人讨论、商议进行集体决策。而决策正确与否往往取决于相关信息的掌握程度。因此，人际沟通可以广泛地收集信息，使决策者掌握的信息更加全面、真实，还可以通过与其他人的沟通获得启发与帮助，从而做出正确的决策。

三、人际沟通的类型

按照沟通凭借的媒介划分，人际沟通主要分为两种类型，即语言沟通和非语言沟通。

（一）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。根据语言的表达形式，语言沟通一般可分为口头语言沟通和书面语言沟通。

1. 口头语言沟通 是以口头语言的形式表达，包括交谈、汇报、讨论、电话、演讲等具体形式，是人们最常用的交流方式，是传递快速、反馈及时、灵活性较大的一种沟通形式。在护士采集病史、了解病情、对患者进行心理护理和健康教育等护理过程中，都需要进行口头交流。

2. 书面语言沟通 以书面文字形式表达，包括报告、信件、文件、书本、报纸等，书面沟通形式不受时空限制，便于查对和保留。在临床护理工作中，填写各种表格、护理记录和护理病历等过程，都属于书面语言沟通。

（二）非语言沟通

非语言沟通是借助非语言媒介，包括表情、目光的接触、肢体动作、服饰、空间距离等形式实现的沟通。有研究表明，在人际沟通中，非语言沟通比语言沟通的应用占有更大的比重。美国心理学家莫拉彬曾经提出一个公式：整体喜欢的程度 = 55% 面部表情 + 38% 音调 + 7% 语言内涵。在临床工作中，护士帮助患者盖好被子、拥抱啼哭的婴儿、为患者进行按摩、用手触摸发热患者的额头等都是非语言沟通形式。

四、人际沟通的特征

把人的观念、思想和情感等看作是信息，用信息论的术语来解释人际沟通的整个过程，是人文社科领域又迈出的具有里程碑意义的一步。但是，我们又不能完全等地看待这两个过程，人际沟通不同于人与机器之间以及通讯工具之间的信息交流。人际沟通具有以下特点：

（一）沟通过程的互动性

沟通过程是双向的互动过程。在一个完整的沟通过程中，沟通参与的双方几乎同时充当信息发出者与接收者的角色。或许你已经告知对方你所要表达的信息，但并不意味着对方已经与你沟通了。沟通的目的不在于行为本身，而在于结果。如果一个人说话只是为了信息，而不顾及他人的感受和反馈，那么也就没有达到沟通的目的。

（二）沟通效果的情境性

任何人际沟通都是在一定的情境下进行的，现实中有许多因素影响着我们日常的沟通行为，如自然条件、时间、空间、沟通者的情绪、性格、文化程度、宗教、信仰等，这些因素不同程度的影响沟通的效果。相同的沟通内容在不同的情景下，也会出现不同的效果。

（三）沟通发生的客观性

在感觉可及的范围内，人际间的沟通都会通过语言和非语言表现而发生。即使你没有开口说话，别人也可从你的表情、神态、动作中了解到相关信息。如患者从一个护理人员的站、坐、行姿以及护理技术操作中，就可以对这位护理人员的工作能力、责任心及整体素质等做出基本判断。只要人与人之间在人的感觉可及的范围内就一定会产生相互作用发生沟通。

（四）沟通手段的多样性

沟通不仅体现在语言上，也会通过非语言体现表达。除面对面的沟通外，人们之间的信息传递和相互作用还可以有多种。你可以在电话中与人交谈。你可以通过电子邮件等多种通讯工具与他人交流。

第二节 护理工作与人际沟通

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。”护理作为一门与人的生命和健康密切相关的专业，护理专业的实践范畴十分广泛，涵盖了人类健康与疾病的各个领域。与患者的交流沟通是护理工作中的基本行为，贯穿于临床护理的全过程，有效的人际沟通，是完成护理任务、实现护理目标的基础。

一、护理专业的工作范畴

根据护理功能来划分，护理专业的工作范畴主要有以下三方面的内容：

（一）独立性护理内容

独立性护理内容指护理人员应用自己的专业知识及技能来决定的护理措施，如对



服务对象病情的观察，采取增进舒适的护理措施、康复指导等。

（二）合作性护理内容

合作性护理内容指护理人员必须与医疗小组的其他人员密切配合及协作才能完成的护理功能，如与营养师配合对服务对象进行饮食方面的指导、与理疗师配合指导服务对象的康复训练、与医生配合对服务对象的诊断及治疗等。

（三）依赖性护理内容

依赖性护理内容指护理人员需要按照医生的处方及其他医嘱对服务对象所实施的护理，如遵医嘱对服务对象应用各种药物、使用呼吸机等。

从以上护理专业的工作范畴可以看出，在护理工作中，护士需要与服务对象及其他有关人员进行有效沟通，以建立各种工作关系，获得服务对象全面而准确的健康信息，解决服务对象的健康问题，满足服务对象生理、社会心理、精神文化等多方面的需要，使服务对象获得最佳的健康状态。

二、人际沟通在护理工作中的作用

人际沟通在护理工作中具有至关重要的作用。无论是护患关系的建立，还是医护关系、护际关系的发展，均依赖于有效的人际沟通。人际沟通在护理工作中的作用包括连接作用、精神作用和调节作用。

（一）连接作用

沟通是人与人之间情感连接的主要桥梁，在建立和维持人际关系中具有重要作用。在护理工作中沟通同样是护士与医务工作者、患者之间情感连接的主要纽带。在临床护理实践中，护患关系与护患沟通的频率常常成正比，即交往机会越多，关系越融洽。护患沟通主要包括信息交往、情感交往和行为交往三个方面，而护患双方缺乏信息和情感的交流是影响护患关系的主要因素。所以，护患之间交往的时间、内容、频率等都是护患沟通是否有效的重要因素。此外，在运用护理程序进行整体护理时，无论是收集患者资料、确定护理诊断、制订护理计划、落实护理措施、进行护理评价等，都需要有良好的沟通技巧，才能取得患者的配合。同时，良好的沟通技巧也是护士与其他医务工作者顺利开展工作的基础。

（二）精神作用

沟通可以加深积极的情感体验，减弱消极的情感体验。通过沟通，患者之间可以相互诉说各自的喜怒哀乐，从而增进彼此之间的情感交流，增进亲密感；通过沟通，患者可以向医护人员倾诉，以保持心理平衡，促进身心健康。有研究表明，许多疾病，包括引发人类死亡的许多疾病，如心、脑血管疾病，癌症等，都与长期沟通不畅引起的情绪不良有关。

（三）调节作用

通过提供信息，沟通可增进人们之间的理解，调控人们的行为。护理人员通过与服务对象有效沟通，可帮助护理对象掌握相关的健康知识，正确对待健康问题，建立健康的生活方式和遵医行为。

人际沟通还可以调节情绪、增进团结，有利于协调人们之间的行为。人际关系建立后，如果缺乏必要的沟通，就会产生隔阂、发生误会，甚至会使已经建立起来的关

系中断或恶化。相反,适当的沟通可以协调和改善人际关系,并使之朝着健康的方向发展。如医院要保持良好的医疗护理环境,就必须制订一定的规章制度和行为标准,这些制度和标准的实施需要通过人际沟通的过程来实现,即护士通过沟通将信息传递给每个护理对象,促使其行为符合医院的制度和标准;护士通过沟通传播健康的社会知识,促使人们的社会行为规范化,形成良好的社会心理氛围。

三、护理人际沟通的原则

尽管人际沟通比较复杂,容易出现一些问题,在护理实践中,护理人员只有认真遵循沟通的原则,并根据具体的患者和具体的沟通情境合理选择相应的沟通技巧,促进护患沟通向预期的方向发展,从而建立良好的护患关系,促进患者的身心健康。

(一) 真诚原则

心理学家洛加思(Rogers, 1980)认为,真诚就是表里如一,即心里所想的与实际所做的以及自己所表达出来的全部一致,他从经验中发现,最有效的人际沟通乃基于真诚。俗话说:精诚所至,金石为开。与人交往,最重要的就是真诚。以真诚的态度表达出愿意帮助患者,不一定要凭借很多语言,也可以以非语言的方式传达给对方。

(二) 尊重原则

人文关怀是护理的核心和任务,人文护理的本质就是对患者的尊重和关爱,对患者人格和生命的尊重是人际沟通的基本前提,不管他以何种方式表达他的想法与感觉都值得重视。人都有其尊严,特别是在患病的情况下,比健康人承受着更大的心理压力,他们更渴望得到尊重与关爱,护理人员在照顾患者时,无论其贫富贵贱、亲疏远近,都应以礼貌、尊重的态度对待他人。

(三) 目的性原则

护士与患者沟通之前,首先要明确与患者沟通的目的,即是收集信息,还是证实信息,是分享信息、思想和感情,还是与患者建立信任关系。只有明确了这一点,才能保证在整个沟通过程中紧密围绕主题进行沟通,从而达到预期的效果。

四、护理人际沟通的发展趋势

伴随着信息技术在医学科学中的应用,以及我国的医疗卫生体制和护理模式的改革,护理人际沟通的内容和形式也在不断的改进和丰富,一些发展趋势也日益显现。

(一) 沟通范围扩大化趋势

人们生活水平提高的同时,人的健康观念也在发生转变,自我保健意识越来越强。在整个医疗系统中,形成了以患者为中心的人际网络,如医师、护师、营养师、药剂师、心理医师、检验师等,护理人际沟通的对象和范围更加广泛。一方面护士面对的不仅仅是患者及其家属,一些亚健康和健康人群也希望能与医护人员进行沟通;另一方面护患沟通的内容由疾病咨询扩展为健康咨询或健康促进,同时护理沟通的地点也不仅仅局限在医院,还会延伸到社会和家庭。因此,沟通的对象和范围将更加广泛。

(二) 沟通方式多样化趋势

信息技术的发展和应用,使人际沟通已经跨越了时空障碍,沟通的方式和手段越



来越多样化。如电子邮件、QQ、微博、短信、视频，都已经成为护理人员与各类人员沟通的工具。随着个性化教育的发展，未来社会成员的个性化差异会更大，要取得良好的沟通效果，护理人员应根据沟通对象的不同特点和需求灵活地应用各种沟通手段和形式，如设立护患谈话室、开设讲座、成立健康俱乐部、开通热线咨询、建立QQ群、沟通网站等。

（三）沟通要求规范化趋势

随着我国医药卫生体制改革的深入和优质护理示范工程的推进，护理工作的人文关怀越来越受到人们的重视，法律、法规逐步成为护理人际沟通的重要调节内容。新的法律法规越来越强调护理人员的社会人文知识的临床运用能力等。对护理人际沟通的要求已经融入到各种操作规程和护理程序当中，使之更加规范化。这就要求护理工作者应该增强法律意识、学习相关法律法规、增强沟通能力、自觉维护患者权益和自身权益。

（四）沟通背景多元化趋势

经济发展趋于全球化，国际间的交流日益频繁，这些形势都将使护士有越来越多的机会面对不同文化背景的服务对象。不同文化背景下的人，在健康观念、饮食习惯、生活方式、求医方法等方面都可能存在较大的差异。和不同文化背景下的患者进行良好的沟通，护理工作者需要保持对文化差异的敏感性，自觉了解各种不同文化的特点，提高沟通能力和交流范围，紧跟社会进步和发展的步伐。

第三节 培养人际沟通能力的必要性和途径

马克思说过：“人是一切社会关系的总和”，“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展”。随着社会的不断发展，人们对生活质量和健康需求提出了更高的要求。患者需要与护士沟通，希望从护士那里了解更多与疾病相关的治疗与预防知识。健康教育也是护理人员的职责之一，护士通过人际沟通完成工作任务，作为护理人员培养和提高人际沟通能力是十分必要的。

一、培养人际沟通能力的必要性

（一）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，就不会有生产。通过沟通，可以增进人们彼此间的了解，从而建立人际关系。人们在社会生活中，需要有一定的秩序，有一系列供社会成员所共同遵守的团体规范和社会行为准则。这些规范及准则作用的发挥，必须通过人际沟通，将信息传达给社会中的每个成员，使人们的社会行为保持一致，使社会处于和谐稳定有序的状态中。此外，当社会成员出现矛盾时，也需要通过人际沟通，消除相互间的误会，理解他人的处境和感受，认识自己的缺陷或说服他人接受自己的思想、观点或意见，从而协调人际关系。与人交往就需要培养沟通能力，良好的沟通能力能够促进更广泛的社会交往。护士的沟通能力是建立良好护患关系的重要条件。

（二）护士职业的需要

在医疗护理工作中，整体护理活动的实践证明，护士需要用约70%的时间与他人

沟通,包括与患者、医生、护士群体、其他健康服务者沟通。医学模式的转变,不仅要求护士具有扎实的基础理论和熟练的专业技能,更需要有与他人沟通的能力。通过人与人之间的沟通,可以进行信息的交流。一方面可以从患者那里获得疾病的有关信息,另一方面也可以将健康教育的信息传递给患者。从而促进护患之间的信息交流,增加患者的安全感。

(三) 个人发展的需要

沟通能力是一个人生存与发展必备的能力,是决定一个人成功的必要条件。越来越多的人已经认识到人际沟通在个人发展中的重要作用。西方人才学理论认为,个人事业成败受自身和社会两大因素的制约。个人发展要在良好的人际氛围中创造机会,实现个人奋斗目标。通过有效的人际沟通建立良好的人际关系,有助于增强个人的实力。现代社会的高度分工和多维合作,迫切需要人们学会沟通并具有协调和合作的能力,在与他人交往的过程中,可以获得对自己有意义的知识和信息,从而改变自己的知识结构。当今社会缺乏良好的沟通技巧,就不可能与他人建立良好的人际关系;没有良好的人际关系,就无法在激烈的竞争中立于不败之地。

二、护士人际沟通能力的评价标准和提高途径

从职业教育的角度可将能力分为一般能力、职业能力和岗位专项能力,护理人际沟通能力属岗位专项能力,需要以护理职业情感、专业知识及技术为基础。护理人员必须具备良好的人际沟通能力,这也是职业素质的要求。

(一) 护士人际沟通能力评价标准

美国高等护理教育学会(American association of colleges of nursing)于1998年1月修订完成了“护理专业高等教育标准”,目的是定义护理本科生毕业时应具备的基本知识、价值观和专业行为,其中将沟通能力定义为护理专业教育中的核心能力之一。护士人际沟通能力的培养必须达到以下标准:

1. 在各种场合用各种媒介有效表达自己;
2. 在评估、实施、评价健康教育中表现出沟通的技能;
3. 帮助患者获得和解释健康知识的意义和效果;
4. 与其他专业人员建立和保持有效的工作关系;
5. 对有特殊需求的患者运用不同的沟通方法,如感觉或心理障碍者;
6. 具有清晰、准确、符合逻辑的书写能力;
7. 在护患关系中运用治疗性沟通;
8. 能运用多种沟通技巧与不同人群恰当、准确、有效地沟通;
9. 能从广泛的资源中获取和运用数据及信息;
10. 为患者提供咨询和相关的、敏感的健康教育信息;
11. 彻底、准确地将护理措施和结果存档;
12. 引导患者澄清喜好和价值观。

由此不难看出,沟通能力培养的核心和焦点是护患沟通能力,亦包括工作关系与其他专业人员的沟通能力和现代信息资源的运用能力等。



（二）培养和提高护士人际沟通能力的途径

1. 具有高尚的职业道德 护士的职业道德，是护士进行人际交往的行为准则，遵循这些准则，就能协调彼此间的关系，解决护患交往中出现的各种问题。高尚的职业道德包括对患者具有高度责任心，护理工作是与生命息息相关的工作，护理人员必须具有高度的责任心，否则，无论操作技术多么熟练，说话态度多么热情，都不可能赢得患者的信任。高尚的职业道德还包括爱心和同情心，只有将这些高尚的职业道德融入到我们的职业行为中，才能赢得患者的信赖，从而进行有效的沟通。

2. 摄取广博的相关知识 一个人的沟通能力是在正确的理念指导下，在长期的社会实践中发展和形成的。要培养和提高沟通能力，就必须加强人文知识的学习和沟通能力的训练。培养沟通能力必须具有良好的人文素质，这也是全面素质培养的要求。如学习一些美学、礼仪、哲学等相关知识，为培养和提高护患沟通能力奠定人文底蕴。

3. 在实践中锻炼提高 护理教育的目的是培养素质高、能力强的护理人才，而人的能力只能在实践中才能逐步产生、发展和完善。可以通过反复练习护理实训中的内容，在见习、实习中真实感受沟通等方式，使护士既能提高人际沟通能力，又能锻炼解决实际问题和运用专业知识的能力。

4. 遵循沟通原则 提高沟通能力应遵循沟通的基本原则，掌握临床护理工作中的常用沟通技巧，善于倾听患者谈话，注意语言的科学性和艺术性，善于应用非语言行为等，娴熟的沟通技巧，对建立良好的护患关系起着事半功倍的效果。注意疏导及控制自己的不良情绪。人际交往中要想成为受欢迎者，首先要对他人友好，而对他人友好，又要说得体话。得体的语言就像汽车的润滑剂，能够减少人与人之间的摩擦。不得当的语言，有时尽管是无意的，都可能造成严重的后果。

综|合|测|试

A1/A2 型题

1. 人际沟通的意义不包括下列选项中的哪一项
A. 沟通信息 B. 有助于心理健康 C. 有利于自我认识的提高
D. 改变知识结构及态度 E. 证实信息
2. 下面哪一项不是护理人际沟通的特征
A. 沟通过程的互动性 B. 沟通效果的情境性 C. 信息流向的单一性
D. 沟通手段的多样性 E. 沟通发生的客观性
3. 下列哪一项不是护理人际沟通的功能范畴
A. 满足个体身心需要 B. 建立和协调人际关系 C. 自我认知功能
D. 有助于正确决策 E. 获得经济利益
4. 在下列选项中人际沟通在护理工作中具有哪一项作用
A. 连接作用 B. 激励作用 C. 约束作用
D. 奖励作用 E. 惩罚作用
5. 下列哪一项不是提高护理人际沟通能力的有效途径
A. 具有高尚的职业道德 B. 提高护理技术操作水平 C. 摄取广博的相关知识
D. 在实践中锻炼提高 E. 遵循沟通原则

（罗 芳）

第二章 人际沟通的相关理论

【学习目标】

掌握：人际沟通的影响因素。

理解：沟通的概念，人际沟通的概念。

知道：人际关系的特点、影响人际关系的心理效应，人际沟通的基本要素、类型和层次，人际关系与人际沟通的辩证关系。

认识：人际沟通的相关在护理工作中的作用。

了解：需要与动机的有关理论。

第一节 沟通概述

现代社会中，人们每天都在进行信息沟通，沟通已经成为人们社会生活中一个不可缺少的重要组成部分。沟通无处不在，沟通无时不在。沟通的质量，是决定生活质量的重要方面。研究沟通，首先需要把握其含义、要素、功能、类型和层次等基本理论知识。

一、沟通的含义

沟通是指信息的传递、交流，即信息发送者遵循一系列共同规则，凭借一定的渠道，将信息传递给接收者，并寻求反馈以达到相互理解的过程。沟通具有以下几个层面的含义：①沟通的目的是传递信息：信息包括意见、观点、情况或感情等多种形式；②沟通的基础是对信息的准确理解：有效沟通并不是双方达成一致意见，而是准确地把握信息的含义；③沟通是一个双向互动和反馈的过程：沟通并不是一种单向活动，它需要沟通的双方不断进行信息互动。

二、沟通的基本要素

沟通的基本要素包括信息背景、信息发出者、信息、途径、信息接收者和反馈。沟通过程的基本要素及模式见图 2-1。

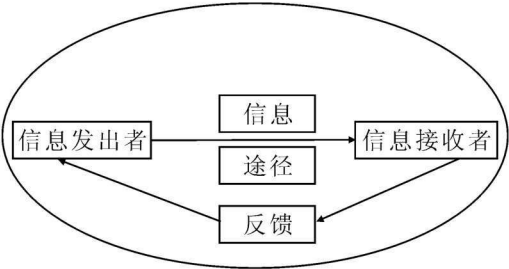


图 2-1 沟通过程的基本要素及模式图