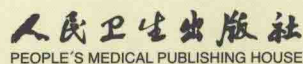


人际沟通

副主编 吴立红 吴 玲





国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高职高专院校教材

供康复治疗技术专业用

人 际 沟 通

主 编 王凤荣

副主编 吴立红 吴 玲

编 者 (以姓氏笔画为序)

王凤荣 (黑龙江农垦职业学院)

王宪宁 (福建卫生职业技术学院)

邢 岩 (黑龙江护理高等专科学校)

杨聪敏 (宁波卫生职业技术学院)

吴 玲 (江苏建康职业学院)

吴立红 (无锡卫生高等职业技术学校)

何光明 (鹤壁职业技术学院)

宋淑玲 (黑龙江省农垦总局总医院)

温晓会 (大庆医学高等专科学校)

詹玲利 (漯河医学高等专科学校)

秘 书 王慧颖

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通/王凤荣主编. —北京:人民卫生出版社,
2014

ISBN 978-7-117-19400-6

I. ①人… II. ①王… III. ①人际关系学-高等职业
教育-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 141795 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数 据库服务, 医学教育资 源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

人 际 沟 通

主 编: 王凤荣

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/16 印张: 10

字 数: 277 千字

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-19400-6/R · 19401

定 价: 27.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

全国高职高专康复治疗技术专业第二轮规划教材 修 订 说 明

为了认真贯彻落实十八届三中全会“加快现代职业教育体系建设,深化产教融合、校企合作,培养高素质劳动者和技能型人才”,和国务院常务会议关于“发展职业教育是促进转方式、调结构和民生改善的战略举措”精神,全国高等医药教材建设研究会和人民卫生出版社在教育部、国家卫生和计划生育委员会的领导和支持下,成立了第一届全国高职高专康复治疗技术专业教育教材建设评审委员会,并启动了全国高职高专康复治疗技术专业第二轮规划教材修订工作。

按照《医药卫生中长期人才发展规划(2011—2020年)》、《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》等文件精神,随着我国医药卫生事业和卫生职业教育事业的快速发展,高职高专相关医学类专业学生的培养目标、方法和内容有了新的变化,教材编写也要不断改革、创新,健全课程体系、完善课程结构、优化教材门类,进一步提高教材的思想性、科学性、先进性、启发性、适用性。为此,第二轮教材修订紧紧围绕高职高专康复治疗技术专业培养目标,突出专业特色,注重整体优化,以“三基”为基础强调技能培养,以“五性”为重点突出适用性,以岗位为导向、以就业为目标、以技能为核心、以服务为宗旨,力图充分体现职业教育特色,进一步打造我国高职高专康复治疗技术专业精品教材,推动专业发展。

全国高职高专康复治疗技术专业卫生部规划教材第一轮共8种于2010年8月全部出版,均为卫生部国家级规划教材。第二轮教材是在上一轮教材使用基础上,经过认真调研、论证,结合高职高专的教学特点进行修订的。第二轮教材修订坚持传承与创新的统一,坚持教材立体化建设发展方向,突出实用性,力求体现高职高专教育特色。在坚持教育部职业教育“五个对接”基础上,教材编写进一步突出康复治疗技术专业教育和医学教育的“五个对接”:和人对接,体现以人为本;和社会对接;和临床过程对接,实现“早临床、多临床、反复临床”;和先进技术和手段对接;和行业准入对接。注重提高学生的职业素养和实际工作能力,使学生毕业后能独立、正确处理与专业相关的临床常见实际问题。

在全国卫生职业教育教学指导委员会、全国高等医药教材建设研究会和全国高职高专康复治疗技术专业教育教材建设评审委员会的组织和指导下,对第二轮教材内容反复修改,对体例形式也进行统一规范,并设置了学习目标、学习/本章小结、思考题/复习题等模块,同时鼓励各教材结合自身内容特点在正文中以插入文本框的形式增设一定篇幅的拓展内容,如“知识拓展”、“课堂互动”、“案例分析”等,以便于教师开展形式多样的教学活动,拓宽学生视野,提升教学效果。为了帮助学生有效掌握课本知识,熟练操作技能,增强学习效果,适应各级各类考试,部分教材配套了实训指导与学习指导。此外,本轮教材还配套了网络增值服务内容,在人卫医学网教育频道(edu.ipmph.com)平台上,大量难以在纸质教材中表

现出来的内容,围绕教材形成便捷的在线数字化资源教学包,为教师提供教学素材支撑,为学生提供学习资源服务。

本轮修订全国高职高专康复治疗技术专业规划教材共 17 种,全部为国家卫生和计划生育委员会“十二五”国家规划教材,3 种为教育部“十二五”职业教育国家规划立项教材,将于 2014 年 8 月陆续出版。

全国高职高专康复治疗技术专业 第二轮规划教材目录

	教材名称	主编	副主编
1	人体形态与机能	倪月秋 陈 尚	胡小和 陈宝琅 袁海华
2	基础医学概要	杨朝晔 张 忠	王东辉 关静岩 肖建英
3	临床医学概论	胡忠亚 曾 华	马建强 李伯和 何 昕
4	康复治疗基础	王俊华 周立峰	姚万霞 徐冬晨
5	康复评定技术	王玉龙 张秀花	周菊芝 沈维青 王 红
6	运动治疗技术	章 稼 王晓臣	李海峰 罗 荣 张 震
7	物理因子治疗技术*	吴 军 张维杰	周国庆 尚经轩 刘 曦
8	作业治疗技术*	闵水平 孙晓莉	胥方元 梁 娟
9	中国传统康复技术	陈健尔 甄德江	吕美珍 郭 彦 李海舟
10	疾病康复	张绍岚 何小花	周美慧 彭 力
11	康复工程技术	肖晓鸿	杨文兵 千怀兴
12	言语治疗技术*	王左生 王丽梅	田 莉 孙 华
13	社区康复	罗治安 张 慧	黄 毅 蓝 巍 王秀清
14	康复心理学	周郁秋 张渝成	冯金彩 曹建琴
15	运动学基础	尹宪明 井兰香	马 萍 李古强
16	人际沟通	王凤荣	吴立红 吴 玲
17	中医学基础	陈文松 聂绍通	张玲玲 石君杰 陈军平

*教育部“十二五”职业教育国家规划教材

第一届全国高职高专康复治疗技术专业教育教材建设 评审委员会名单

顾 问 励建安 燕铁斌 陈贤义

主任委员 陈健尔 王左生 杜 贤

委 员 (按汉语拼音排序)

陈文松 龚 憬 胡忠亚 季晓林 瞿礼华

李 琪 李贻能 李玉芳 罗治安 马国红

马建强 闵水平 石君杰 王晓臣 王玉龙

许晓惠 于 靖 袁海华 张绍岚 章 稼

周菊芝

秘 书 薛秀琍 窦天舒 汪仁学

主 编

吴立红

副主编

王凤荣 吴 玲

编 者 (以姓氏笔画为序)

王凤荣 (黑龙江农垦职业学院)

王宪宁 (福建卫生职业技术学院)

邢 岩 (黑龙江护理高等专科学校)

杨聪敏 (宁波卫生职业技术学院)

吴 玲 (江苏建康职业学院)

吴立红 (无锡卫生高等职业技术学校)

何光明 (鹤壁职业技术学院)

宋淑玲 (黑龙江省农垦总局总医院)

温晓会 (大庆医学高等专科学校)

詹玲利 (漯河医学高等专科学校)

医学本质上是人学,是为人、为社会而存在的。人文医学是医学体系中除生物学外的另一重要组成部分。人文医学的内涵在康复治疗技术专业有更突出的意义,因为康复治疗是一个漫长的过程,其效果不仅仅决定于康复治疗师的技术,更重要的是患者及家属的积极配合。所以康复治疗师的沟通及交往能力不仅是个体必备的基本素质和成功素质,更是提供优质医疗服务的核心和关键。

为服务教改,推动医改,加速康复治疗技术专业发展,促进专业建设,提高学生的沟通及交往能力,依据全国高等医药教材建设研究会和全国高职高专康复治疗技术专业教材评审委员会要求,遵循“以服务为宗旨,就业为导向,以岗位需求为标准”的职业教育指导思想,编写了《人际沟通》教材。本教材主要供高职高专院校康复治疗技术专业学生使用,也可作为在职康复治疗技术人员学习和提高的参考用书。

本教材为康复治疗技术专业首次编写,共十章内容,分别为沟通概述、人际关系、医疗人际关系、语言沟通、非语言沟通、康复治疗工作中的沟通技巧、康复治疗师与患者的沟通、临床实习中的人际沟通、跨文化背景下的人际沟通、日常生活中的人际沟通。

本教材具有以下特点:第一,体现了培养学生的综合素质并突出职业技能的培养目标。强调以能力为本位,以学生为主体,贴近社会生活,贴近专业岗位,理论与实践紧密联系。第二,内容丰富、系统、完整并突出重点。在科学、系统阐述理论知识的前提下,遵循“必需、够用”的原则,突出沟通技巧在康复治疗工作中的应用,并阐述学生在临床实习、跨文化及日常生活中的沟通,体现内容的专业性、实用性和实践性。并且与全国康复治疗师执业资格考试紧密对接。第三,教材体例形式多样、图文并茂、直观生动。每章章首有学习目标,章末有学习小结,学生学习有针对性,易于把握重点;目标下设有情境导读,激发学生的学习兴趣,有利于培养学生的综合分析及解决实际问题的能力;内容中设有知识拓展、案例、名人名言等内容,拓宽学生的知识面、提高学习兴趣;章后设有思考与练习,通过练习和实践活动,及时强化所学知识,提高沟通能力。

本书在编写过程中,参考了有关学者的教材、著作和学术论文,也得到了各参编院校领导的支持,在此表示诚挚的谢意!

将沟通理论及应用技巧运用于康复治疗领域,是一种新尝试、新探索,因而教材从内容安排到语言表述都不够成熟。同时受编者水平和时间的限制,教材尚有许多错漏、欠缺和不足,恳请同行专家不吝赐教,也希望广大师生惠予指正。

王凤荣

2014年5月

目 录

第一章	沟通概述	1
第一节	沟通	1
	一、沟通的概念	1
	二、沟通的目的及意义	2
	三、沟通的过程及要素	3
第二节	人际沟通	4
	一、人际沟通的概念	4
	二、人际沟通的方式	4
	三、人际沟通的层次	6
	四、人际沟通的特征	6
	五、人际沟通的功能	7
	六、人际沟通的影响因素	8
第三节	康复治疗工作中的人际沟通	10
	一、人际沟通在康复治疗工作中的作用	10
	二、康复治疗师人际沟通能力的培养	10
第二章	人际关系	13
第一节	人际关系概述	13
	一、人际关系的概念	13
	二、人际关系的特点	14
	三、人际关系与人际交往	14
	四、人际关系与人际沟通的辩证关系	16
第二节	人际关系的基本理论	17
	一、人际认知理论	17
	二、人际吸引理论	19
第三节	建立良好人际关系的策略	20
	一、主动交往	20
	二、尊重对方	21
	三、关注对方	21
	四、态度真诚	21
	五、表达热情	21
	六、主动提供帮助	21
	七、善用共情	22
	八、真诚赞美	22
	九、表现真实的自我	23
	十、保守秘密	23
	十一、应用恰当的沟通技巧	23

第三章 医疗人际关系	25
第一节 医患关系	25
一、医患关系的性质与特点	25
二、医患关系的模式	27
三、医患关系的影响因素	28
四、促进康复治疗师与患者建立良好关系的策略	30
第二节 康复治疗师与患者家属的关系	30
一、患者家属的角色特征	30
二、康复治疗师与患者家属关系的影响因素	31
三、促进康复治疗师与患者家属建立良好关系的策略	32
第三节 康复治疗师与医院其他工作人员的关系	33
一、康复治疗师的角色作用	33
二、密切康复治疗师与康复护士之间关系的策略	35
三、密切康复治疗师与康复医师之间关系的策略	35
第四章 语言沟通	38
第一节 语言沟通概述	38
一、语言沟通的概念	38
二、语言沟通的功能	39
第二节 交谈	39
一、交谈的定义和特点	39
二、交谈的基本类型	40
三、医患交谈的原则	40
四、医患交谈的技巧	42
五、医患交谈常用语言及禁忌	46
第三节 演讲	48
一、演讲的概念	48
二、演讲的种类	49
三、演讲的构思与设计	49
四、演讲的表达技巧	49
第四节 书面语言沟通	50
一、书面语言沟通的含义	50
二、书面语言沟通的作用	51
三、书面语言沟通的原则	51
第五节 电子媒介沟通	52
一、电子媒介沟通概述	52
二、常用电子媒介沟通的形式	52
第五章 非语言沟通	55
第一节 非语言沟通概述	55
一、非语言沟通的概念	55
二、非语言沟通的特点	55

三、非语言沟通的作用	56
第二节 非语言沟通的形式	57
一、客体语言	57
二、体态语言	59
三、人体触摸	67
四、界域语言	68
五、副语言	69
第三节 非语言沟通的基本要求及技巧	69
一、非语言沟通的基本要求	70
二、康复治疗工作中非语言沟通技巧	70
第六章 康复治疗工作中的沟通技巧	73
第一节 康复治疗工作中沟通的基本原则	73
一、以患者为中心原则	73
二、互动原则	74
三、鼓励原则	74
四、关爱原则	74
五、尊重原则	74
六、诚信原则	75
七、目的性原则	75
八、连续性原则	75
九、明确性原则	75
第二节 康复治疗工作中影响有效沟通的特殊因素	75
一、心理状态的特殊性	76
二、功能障碍的特殊性	76
三、治疗周期的特殊性	76
四、年龄结构的特殊性	77
五、患者家属心理活动的特殊性	77
六、最终治疗目标的特殊性	77
第三节 康复治疗工作中沟通的常用技巧	77
一、沟通中的一般技巧	77
二、建立支持性沟通关系的其他技巧	78
第四节 医患冲突的处理技巧	80
一、人际冲突概述	80
二、医患冲突的原因、分类和过程	83
三、医患冲突的处理技巧	84
第七章 康复治疗师与患者的沟通	88
第一节 康复治疗师在治疗工作中与患者的沟通	88
一、康复治疗师在首次接触患者过程中的沟通	89
二、康复治疗师在康复治疗过程中的沟通	89
三、康复治疗师在康复健康教育工作中的沟通	91
第二节 康复治疗师与特定患者的沟通	94

一、与儿童患者的沟通	94
二、与老年患者的沟通	96
三、与感觉障碍患者的沟通	98
四、与言语障碍患者的沟通	99
五、与疼痛患者的沟通	99
六、与抑郁患者的沟通	100
七、与烦躁患者的沟通	101
八、与脊髓损伤患者的沟通	102
第八章 临床实习中的人际沟通	105
第一节 实习任务与人际沟通	105
一、实习生的角色和任务	106
二、实习阶段良好人际沟通的重要性	106
三、实习生在人际沟通中存在的问题	107
第二节 实习生与带教老师的沟通	107
一、影响实习生与带教老师沟通的因素	107
二、实习生与带教老师沟通的策略	108
第三节 实习生与患者的沟通	109
一、影响实习生与患者沟通的因素	109
二、实习生与患者的沟通技巧	111
三、实习中医患纠纷的防范	112
第九章 跨文化背景下的人际沟通	116
第一节 文化与跨文化沟通	116
一、文化	116
二、跨文化沟通	118
第二节 跨文化沟通障碍	118
一、跨文化沟通障碍	118
二、跨文化沟通的影响因素	119
第三节 文化休克	119
一、文化休克的概念	120
二、引起文化休克的原因	120
三、文化休克的表现	120
四、住院患者的文化休克	121
第四节 康复治疗工作中跨文化沟通的策略和技巧	122
一、康复治疗工作中跨文化沟通的策略	122
二、康复治疗工作中跨文化沟通的技巧	123
第十章 日常生活中的人际沟通	127
第一节 与不同对象之间的沟通	127
一、与陌生人之间的沟通	127
二、与同事之间的沟通	128
三、与领导之间的沟通	129

四、与下属之间的沟通	130
第二节 常见关系沟通形式与技巧	130
一、电话沟通	130
二、拜访与接待	131
三、求职面试	132
四、咨询商议	133
参考答案	137
参考文献	138
《人际沟通》教学大纲	139
中英文名词对照索引	145

第一章

沟通概述

学习目标

1. 掌握:沟通的过程及要素;人际沟通的层次、功能及影响人际沟通的因素。
2. 熟悉:沟通的概念、目的及意义;人际沟通的概念、方式及特征。
3. 了解:人际沟通在康复治疗工作中的作用。
4. 能鉴别影响人际沟通的各种因素,并在学习、生活中给予关注。
5. 建立沟通意识,培养良好的沟通态度及沟通能力。

情境导读

缺少沟通的孩子

在深圳,有一位女老总,40岁时才生了一个儿子,全家为他起名“来喜”。来喜从小过着衣食无忧的生活。但由于父母忙于生意而无暇照顾他,在丰富的物质生活中,来喜变得越来越自闭,几乎不和任何人交谈。直到他10岁生日那天,妈妈问他话时才发现,来喜已经不会与人交流了。这下急坏了全家人,立即带他到处求医问药,医生的答复是:这是心理疾病,需要心理治疗和亲人的关心。心理医生的解释是,来喜得这种病的原因是他能得到家庭给予的所有物质满足,却得不到与亲人的情感交流与沟通,孩子需要沟通。孩子的母亲很后悔,也很疑惑:与孩子沟通竟有这么重要的作用?

第一节 沟 通

一、沟通的概念

关于沟通(communication)的学科定义很多,至今仍无统一的定论。一般认为:沟通是信息交流的过程,是信息发送者遵循一系列共同规则,凭借一定媒介将信息发给信息接受者,并通过反馈以达到理解的过程。

知识拓展

沟通的学科定义

沟通的本意指开沟以使两水相通。对于沟通的学科定义,十年前,美国威斯康星大学教授F·丹斯统计过:关于“沟通”的定义已达126种,现在可能有150多种。概括来说有以下几种类型:

共享说:沟通是传者与受者对信息的分享。如美国著名传播学家施拉姆认为:“我们在沟通的时候,是努力想同谁确立‘共同’的东西,即我们努力想‘共享’信息、思想或态度。”

交流说:沟通是有来有往的双向的活动。如美国学者霍本认为:“沟通即用言语交流思想。”

影响(劝服)说:沟通是传者欲对受者(通过劝服)施加影响的行为。如美国学者露西和彼得森认为:“沟通这一概念,包含人与人之间相互影响的全部过程。”

符号(信息)说:沟通是符号(或信息)的流动。如美国学者贝雷尔森认为:“所谓沟通,即通过大众传播和人际沟通的主要媒介,所进行的符号传送。”

沟通既可以是通讯工具之间、人与机器之间,也可以是组织之间、组织与个人之间、个人与个人之间的信息交流。现代意义上的沟通指的是个人、组织、社会之间的信息传递、接受、分享和双向交流的过程。

二、沟通的目的及意义

(一) 沟通的目的

人们在进行不同的沟通活动时可能具有不同的目的,如传递、说明、教育、娱乐、解释、劝导、宣传和号召等。根据沟通程度和难度的不同,沟通目的可以从低级递进到高级,分为传递、理解、接受和行动。

1. 传递 是沟通最初级的目的,也是最容易达到的目的。只要信息的发出者能够使信息到达特定的个人或组织,就可以视为达到了沟通目的,而并不追求信息一定对其他人或组织产生影响。

2. 理解 是较深层次的沟通目的,它要求信息的受众能够广泛、深入明了信息的性质、含义、用途和影响。如文化教育以及一部分解释、说明就属于这种性质的沟通。要达到使人能够理解的目的,就要求信息发出者在进行信息策划时,必须考虑符合信息受众习惯和能力的信息编码和表达方式。

3. 接受 是沟通较高层次的目的,它指信息受众不仅要能够理解信息,而且要认同信息的内容。接受的核心是态度上的趋同。很多解释、说明、劝导就是以接受作为沟通目的的。

4. 行动 是沟通的最高层次的目的,它要求信息受众不仅能够接收、理解、接受信息的内容,而且会受到该信息的影响而采取某种行动。一些劝导、宣传、号召活动往往是以说服某些人采取某种行动作为目的的。

(二) 沟通的意义

个人与个人、个人与群体、群体与群体都需要传递与交流思想、情感等信息。因此,具有良好的沟通能力是成功的关键。沟通的意义主要体现在以下六个方面:

1. 协调关系 通过沟通可以正确处理和改善人们社会、生活、工作中的各种关系,起到良好的协调作用。可以协调个人、家庭及社会成员之间的关系;也可以协调个人与社会的关系,团体与团体的关系,甚至国家与国家之间的关系;还可以协调企业管理、决策过程、公共关系及个人形象等方面的问题。

2. 社会整合 生活在社会中的人,其地位、角色是不同的,通过沟通可以明确人们在社会各种关系中的角色定位;将相同特点的人整合为一个群体;增进对不同人群的了解,更为和谐地与人共处,维护社会的稳定;发挥团队合作作用。

3. 获得信息 通过沟通可以收集、存储、整理新闻、数据、事实、意见、评论等信息,从而获得更多的情报;可以掌握其他人对某事的了解程度或看法,收集更多的观点,有更多的依据,以对周围环境、事实情况或预测做出反应、判断和决定。

4. **教育学习** 通过沟通能够促进人们相互学习,相互弥补知识的不足,增加向他人学习的机会,学习以多种方式和观点分析问题,促进能力的提高,培养良好的品格。

5. **澄清事实** 通过沟通可以表达不同的观点、澄清事实,避免相互间的误解和猜疑,从而使人们达成一致的意見。

6. **管理功能** 著名组织管理学家巴纳德说:“沟通是一个把组织的成员联系在一起,以实现共同目标的手段。”有研究表明:管理中70%的错误是由于不善于沟通造成的,可见,管理离不开沟通,沟通渗透于管理的各个方面。

三、沟通的过程及要素

沟通是一个双方互为信息的发送者和接受者,对信息进行反复的编码和译码的过程。在人际沟通过程中,信息发送者将要表达的信息(如思想、观念等)编成接受者能够理解的一系列符号,通过一定的渠道(书面的渠道如信件、便签等,口头的渠道如交谈、演讲等,身体动作如手势、表情、姿态等)发送给信息的接受者。接受者把收到的信息符号译成具有特定含义的信息后,加以理解并向发送者发出反馈信息。发送者通过反馈信息可以了解其传递的信息是否被对方准确地接受。一个完整的沟通过程是由下列六个基本要素构成的(图1-1)。

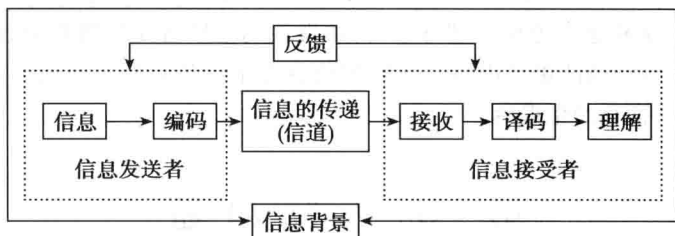


图 1-1 沟通过程基本要素

(一) 信息发送者

信息发送者(message sender)是指发出信息的人,是沟通的主动方,是整个沟通过程中信息发送的源头。信息发送者发出的信息必须通过一定的形式才能进行传递,这种形式就是对信息进行编码。所谓编码就是信息发送者将要传递的信息符号化,即将信息转换成语言、文字、符号、表情或动作。信息发送者必须充分了解信息接受者的情况,以选择合适的沟通渠道以利于接受者的理解。

(二) 信息(message)

信息(message)的发送者和接受者是沟通活动的主体,而信息是沟通传递的客体。信息是指沟通时所传递和处理的内容,即信息发送者希望传达的思想、感情、意见、观点等。信息必有一定的内容意义,其内容意义可能会带有背景因素的色彩及信息发送者的风格,可以说是上述二者的具体化。

(三) 信息传递途径

信息传递途径(route of message transmission)是指信息传递所通过的渠道,是信息得以传递的手段和媒介,是连接发送者和接受者的桥梁。如视觉、嗅觉、味觉、听觉、触觉等。

在沟通交流中信息发送者在传递信息时使用的途径越多,接受者对信息越能更多、更好地理解 and 接受。美国学者罗杰斯 1986 年的研究表明:一个人对单纯听过的内容能记住 5%,对见到的内容能记住 30%,对讨论过的内容能记住 50%,对亲自做过的事情能记住 75%,对教给别人做的事情能记住 90%,这个研究结果给了我们深刻的启示。因此,作为康复治疗师在与患者的沟通交流中,应努力使用多种传递途径使患者有效地接受信息,从而达到促进患者身心健康