

人际沟通

主编：胡永新 郑淑贞 杨志生 杨祥骞



中国环境科学出版社

人际沟通

主编 胡永新 郑淑贞
杨志生 杨祥骞
主审 张兴荣

中国环境科学出版社

· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/胡永新等主编, - 北京:中国环境科学出版社,
1998.12

ISBN 7-80135-659-4

I.人… II.①胡… III.人际关系学 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 33807 号

中国环境科学出版社出版

(100063 北京海淀区普惠南里 14 号)

南昌市印刷五厂印刷

新华书店总店科技发行所发行 各地新华书店经售

*

1998 年 12 月第 一 版 开本 787×1092 1/32

1998 年 12 月第一次印刷 印张 5.75

印数 1-6000 字数 119.6 千字

ISBN 7-80135-659-4/Z.366

定价: 9.00 元

主 编：胡永新 郑淑贞 杨志生 杨祥骞

副主编：熊淑兰 吴国平 张艳萍 张国芳

章 虹

参加编著单位及作者

江西医学院 胡永新 郑小燕

宜春地区卫校 郑淑贞

上饶地区卫校 杨志生 章虹

赣州地区卫校 杨祥骞 刘国珍

吉安地区卫校 张艳萍

南昌市卫校 熊淑兰

南昌铁路卫校 吴国平 张国芳 邱翠莲

江西省妇女干部学校 徐玉菲

目 录

第一章 总论	(1)
第一节 人际沟通的概述	(1)
第二节 人际沟通的种类、特征和影响因素	(7)
第三节 建立良好的人际沟通	(13)
第二章 护理工作关系沟通	(18)
第一节 护患关系沟通	(18)
第二节 护士与患者家属关系沟通	(23)
第三节 护医关系沟通	(25)
第四节 护际关系沟通	(29)
第五节 护士与管理人员的关系沟通	(31)
第三章 护理工作关系沟通原则	(34)
第一节 诚实守信原则	(34)
第二节 互惠互利原则与平等交往原则	(38)
第三节 团结凝聚原则与宽容忍让原则	(41)
第四节 效益原则与谦虚好学原则	(44)
第四章 非语言沟通	(47)
第一节 非语言沟通的定义、过程特点和态度要求	(48)
第二节 非语言沟通的种类	(49)
第三节 非语言沟通的技巧与设计	(57)
第五章 交谈沟通	(61)
第一节 交谈的定义、特征和原则	(61)
第二节 交谈的种类	(66)
第三节 交谈沟通的技巧	(72)

第四节 交谈能力训练的设计·····	(81)
第六章 演说沟通 ·····	(85)
第一节 演说的定义、过程特点和态度要求·····	(85)
第二节 演说的种类·····	(92)
第三节 演说沟通的技巧·····	(94)
第四节 演说沟通的设计·····	(100)
第七章 无声语言沟通 ·····	(105)
第一节 无声语言的定义和特点·····	(105)
第二节 无声语言沟通的种类·····	(107)
第三节 无声语言沟通的技巧·····	(123)
第八章 人际沟通的制约因素 ·····	(127)
第一节 个体情况对人际沟通的制约性·····	(127)
第二节 心理偏差对人际沟通的制约性·····	(135)
第三节 社会因素对人际沟通的制约性·····	(141)
第九章 人际沟通的礼仪 ·····	(145)
第一节 人际沟通礼仪的基本形像与功能·····	(145)
第二节 人际沟通礼仪的内容·····	(148)
第三节 人际沟通礼仪的注意问题·····	(165)

第一章 总论

人,不仅指生物意义上的人,而且也是指社会意义上的人。人离开了社会是不能独立存在的。生活在社会团体之中的个体,每天都不可避免地同社会进行广泛接触,同他人进行多种多样的联系,发生相互作用,以互通信息、传递感情,这就是人们的交往行为。这种交往行为过程的实质也就是人际沟通。这既是社会心理学、行为科学及管理心理学的研究课题,也是现代管理学研究的内容之一。

第一节 人际沟通的概述

一、人际沟通的概念

沟通,原指开沟而使两水相通,后泛指彼此相通。人际沟通,是指人类遵循一系列共同规则互通信息的过程。确切地

说,所谓人际沟通,是指两个或两个以上的社会主体(个人、群体)之间运用语言或非语言符号交换意见、传递思想、表达感情和需要,以期取得相应反应效果的过程。也可以说是交流各种信息,表达各种感情的过程。

人际沟通是人们共同活动的特殊形式。任何个人或团体进行的沟通,总是为了达到某种目标,满足某种需要而展开的。人们沟通时,会根据对方的反应来选择某种沟通策略,以达到影响对方的目的,其所采取的策略,既受当时的环境因素如时间、空间及自然条件等的影响,又受个体的过去经验和期望的影响。当沟通双方采取策略进行沟通时,就发生了相互作用。这种沟通是系统性的活动过程,它不仅有开始、有结束,更主要的是不断地运动着的。

人际沟通的内容极为广泛,从思想、观念、情感到兴趣、态度、知识等等都可以进行交流。人际交流的方式也是多种多样,可以是直接的、面对面的进行,也可以是间接地通过某种媒介进行;可以通过言语的方式进行,也可以通过非言语(或表情,或动作等)方式进行。

要实现人际沟通,必须具备三个基本的条件:一是沟通过程中的媒介必须是双方都能理解的;二是传出的信息要尽量不受外界的干扰;三是沟通的双方或多方都要有心理准备。

二、人际沟通的意义

人际沟通是人类特有的需要。人首先是社会的人,是生存在社会中间才能成为“人”。如果一个人完全脱离整个社会,不与别人沟通,而过着一种完全孤立的生活,其后果是不可想像的,那就会像著名的印度狼孩一样,只有狼性而没有人性

了。由此可知,一个人的本质,便是在后天与人的沟通当中形成的。因此,人必需人际沟通。

人际沟通的意义在于:

1.人际沟通可以形成人的个性。对于个人而言,人的个性成长过程,就是个人经过人际沟通与社会交互作用的过程,适应社会,并吸收社会文化的过程。人从自然人转变到社会人,就必须在人际沟通过程中学习社会规范和社会生活技能,逐步形成自己的行为方式、生活习惯和各种社会思想与观念等,成为一个具有自己独特个性,并能适应周围环境的社会人。

2.人际沟通有助于心理健康。人的心理发展离不开社会活动,而人际沟通却是社会活动的重要内容。在当今,人际沟通已成为每个社会成员的一种基本需要,这种需要是否得到满足,直接影响到人的心理健康。而只有建立正常、和谐的人际关系才有助于心理健康。

(1)和谐正常的人际沟通有利于人们心理相容,以保持心情舒畅、愉快。所谓心理相容,就是在人际沟通过程中,一方面指沟通双方在安全、归属、尊重、情感、求作、合作等等需要能相互得到补充与满足,使个体经常处于愉快的情绪状态,具体表现为:相互关心、相互理解与信任、相互尊重、相互帮助等等;另一方面指个人与团体、集体、社会之间的协调与同步。因此人际沟通中的相互思想、信息的交流,相互了解彼此的思想观念和各種心理需求,是逐步达到心理相容的必备途径。

(2)正常和谐的人际关系可以提高个体行为的有效性。正常心理状态的人,其行为是有目的的、能动的、自觉的,因而也是有效的。每一个体的行为是否正常和有效,有赖于别人对

其行为的评价。如果自己把自己孤立起来,不与他人沟通,就无法对个人行为的有效性,进行客观、实事求是的评价。一个人的行为总是在认识、情感、意志等的影响与支配下来进行的。长期的无效行为导致产生诸如沮丧、烦恼、忧郁、多疑、恐惧、自卑等不健康的心理状态。而和谐的人际关系,可以帮助调整并丰富人的生活,缓解紧张、孤独情绪,从而提高行为的效果。

(3)人际沟通有助于消除消极性人际冲突。人际冲突往往是导致心理疾病的根源。人际冲突分为消极性和积极性两大类。积极的人际冲突,如竞争、辩论、批评等等属于和谐的人际关系范围。那种由于个人需求与他人、集体、社会不协调,或个人行为妨碍他人需求的满足,并且与社会道德准则、时尚风俗等相抵触的人际冲突,则属于不和谐的人际关系范围,是消极性人际冲突。在人际沟通中,解决消极性人际冲突的关键是要摆正自己与他人、集体和社会的关系,客观地、实事求是地评价自己与他人,运用各种人际沟通的技巧和方法,就可以取得较好的效果。

3.人际沟通促进了社会的物质和精神文明建设。社会活动是一种群体活动,而群体得以进行,则有赖于人际沟通。所以,人际沟通是社会关系的实现,人际沟通是社会各种关系包括生产关系得以存在与发展的前提。

(1)良好的人际沟通可以促进物质文明建设。物质文明主要表现在生产力水平、生产条件、生产规模等方面,如劳动工具、科学技术、社会物质财富、人民日常生活的物质条件等。人际沟通本身对整个社会生产力的发展与提高有着重要的影

响与作用。在任何部门里,融洽、和谐的人际关系有利于生产效率的提高。因为和谐、融洽的人际关系使大家对工作的认识一致,感情融洽,行为协调,促进工作顺利发展。反之,则会因内耗而阻碍工作顺利进行,降低工作效率。

(2)良好的人际沟通对社会主义精神文明具有重要影响。平等、互助、友爱、同志式的人际关系,对社会主义精神文明建设与发展有重大的促进作用。而这种人际关系,均有赖于人际沟通来完成。

4.人际沟通促进个人事业的成功。就个人而言,要使自己为之奋斗的事业获得成功,就必须与他人进行沟通,因为只有与他人的沟通过程中,才能学习新的东西,不断地获得新的材料,不断地受到启发,才能得到他人的帮助,使自己的事业获得成功。

实际上,沧桑人世,每一个人从生到死都在以各种方式与他人进行着沟通,一个人的发展取决于一切同他有直接与间接沟通的人的发展,一个人的成长史就是一部沟通史。沟通是人类发展的协动力,是人际关系的协调器,是人才成长的阶梯。

三、人际沟通的作用

人际沟通是人的心理发展的重要条件之一,是人的个性形成和发展的必然途径。人际沟通的主要作用有:

1.获得信息资料。人与人之间的沟通过程即信息交流的过程。沟通无论对个人或群体来说,各自都可以从中获得大量的信息资料。例如,群体内部的沟通,对每个成员来说,一方面可以获得更多的信息,从而促进双方的了解,增进友谊,

加强群体凝聚力;另一方面,通过沟通也可以了解到对方的愿望和要求,态度和意见,以及人与人之间的关系等。这对于个人适应生活与工作环境及自身的发展是不可缺少的条件。

2.形成群体规范。群体中的成员这所以目标一致、协调的行为,是与人际沟通的活动分不开的。群体成员在与外界的沟通过程中,不断吸收、接受社会上的信息,了解社会的规范与要求,并通过群体成员间的沟通活动,逐渐形成一致的价值标准和行为标准,这些标准成为全体成员所承认并共同遵守的标准,并成为该群体的规范。如果没有各成员间的沟通,这种标准和规范就无法形成,而不具备群体规范的群体是无法生存的。

3.联络感情。人有合群需要,不愿意孤独、独处。人只有通过彼此之间的沟通,诉说各自的喜怒哀乐,这样就可以增进相互之间思想感情的交流,产生一种亲密感,发生相互之间的依恋之情,并从中吸取力量。从某种意义上来说,人们之间的相互沟通,实际上就是感情联络的一种方式,它可以沟通思想,增进友谊。

4.产生合力,形成互补。在人际沟通中,通过互相交换意见和建议,一方面可以达到“合力”的目的,增添做好工作的保险系数。另一方面由于彼此之间能互相学习,取长补短,在多方面的双方交流中产生能力上的跃迁和增值的行为。人际沟通中的互补有知识互补和性格互补两种情况。在知识互补时,使各有技术专长的人集众家之所长,就能大大提高知识的利用率,充分实现人的价值。在性格互补时,它可以使得家庭、工作集体内容的和睦、协调关系大为增强。

5.产生激励功能。人们通过彼此间的沟通,可以产生激励作用。人们相互间的激励可给沟通的当事人带来创造的活力,可以造成智力和体力上的升华,使奇迹出现。

6.满足双方的心理需要。人际沟通不仅是获得信息、形成群体规范、改善人际关系的需要,而且也是沟通者本身的一种需要。人际沟通的需要人的需要结构中占有十分重要的地位。如果一个人隔断了同他人沟通的可能性,那么他就会渐渐产生孤独和恐惧。

7.促进个性的形成。个性是在特定的社会环境下,在与父母接触、与同伴玩耍、接受学校教育以及从事各项社会实践活动和劳动过程中,通过与他人的沟通而逐步形成的。人的需要的满足、兴趣的培养、能力的发展等,都离不开人际沟通。只有通过人际沟通,才能使人们获得更多的社会经验,在与人沟通的过程中,逐渐地理解和掌握道德行为规范,社会价值观念,学会认识别人和评价自己,渐渐地形成自己不同于他人的意识倾向、心理特点和个性品质,因此人际沟通能促进个性的形成与发展。

第二节 人际沟通的种类、特征 和影响因素

一、人际沟通的种类

人际沟通是一个动态过程,在信息沟通,相互作用的过程中,其形式多种多样,具有各自的功能。

1.内容性沟通和关系性沟通。内容性沟通的主要目的是为了交流思想、传递信息。传递者将自己的知识、经验、意见等内容告知对方,以达到影响对方的知觉、思维和态度体系,从而改变其行为目的。

关系性沟通的目的是为了表达情感,解除内心的紧张,以期获得对方的同情与理解。人们通过这种沟通,确定和维持与对方良好的人际关系,发展沟通双方的友情,以满足个人精神上的某些需求。

2.正式沟通和非正式沟通。正式沟通是通过组织机构明文规定的渠道而进行的沟通,如报告会、汇报制度、上下级之间的传达及反映情况、工作检查总结等。非正式沟通是正式沟通以外的信息交流和意见沟通,如人们私下交换意见、议论某人某事、传播小道消息等。

如果说正式沟通是官方的、规范化的,那么非正式沟通则是民间的、非规范化的。人们的一些思想、动机、需要、愿望在正式沟通中不便表达,往往可以在非正式沟通中表达出来。有时候,非正式沟通比正式沟通获得的信息更真实、更迅速。在现实生活中,这两种沟通渠道是相辅相成的,而不是对立的。

3.上下沟通和平行沟通。上情下达和下情上达是上下沟通。单位成员之间的沟通、领导班子成员之间的沟通是平行沟通。两种沟通都是必要的。下级要了解上级的意图、计划和要求,上级要了解下级的情况和状态,这是人们都能重视的。

容易被忽视的是平行沟通。单位部门之间，成员之间都应有适当的沟通情报制度，便于互相了解、配合。部门之间的推诿扯皮，互不通气是重要原因之一。

4.单向沟通和双向沟通。单向沟通是指沟通的一方只发出信息，另一方只接受信息，无反馈系统。如作报告、发通知、演讲等大都属于单向沟通形式。双向沟通是指沟通双方既发送信息，又接受信息，在沟通中可以随时掌握反馈的沟通形式。如小组讨论、协商、会谈等就属于双向沟通。

两者各有优缺点。单向沟通速度快，但难以掌握效果；双向沟通准确知道效果，但需用时间较多。总的说来，双向沟通的效果优于单向沟通，只有通过双向沟通形式，才能做到意见沟通，达到良好的沟通效果。

5.直接沟通和间接沟通。直接沟通是不通过任何中间环节，面对面的沟通。如几个人在一起聚会交谈就是直接沟通。间接沟通是需经过某些中间环节才能实现的沟通，如信件往来，通过电话告诉对方某种事情等。

直接沟通有强烈的情绪色彩，它大大增进了沟通双方的相互影响，对个体的社会化起了重要的作用。但直接沟通的接触和影响范围是有限的，在大规模的社会团体中，对其成员施以广泛的影响还必须依靠间接沟通，虽然间接沟通缺少强烈的情绪传导性，但无时空信息传递的限制，扩大了信息传递的范围。

6.口头沟通和书面沟通。口头沟通是迅速、灵活，能随机应变、有反馈，适用性强的一种信息传递方式，常用于调查访问、演讲宣传等方面。但口头沟通局限性也很大，不仅受时空

条件的限制，而且受信息发送者和接受者自身条件的限制。如果信息发送者表达能力差，不能准确传递信息，而使信息接受者不解其意；如果信息接受者不灵活，不善于分析，反馈能力差，也可能导致信息传递失误，降低沟通效果。

书籍、报刊、布告、通知、广告、信件等都是书面沟通的方式。书面沟通不受时空限制，具有准确性和权威性，便于保存、查对。信息接受者可以对信息反复推敲，加深理解，按自己的需要将信息加以输入、编码、储存和提取。

实验结果表明，口头与书面结合的方式沟通效果最好，口头沟通效果次之，书面沟通效果较差。这是因为书面沟通不能使用手势、体态、面部表情等辅助手段，不能及时反馈信息的缘故。亲自参加会议听发言、作记录、谈见解总比听传达、听录音、看记录获得的信息准确得多，印象也就深刻得多。

二、人际沟通的特征

人际沟通具有以下几个方面的特征：

1.在人际沟通过程中，沟通双方都有各自的动机、目的和立场，都设想和制定自己发出的信息会得到什么样的回答。因此，沟通的双方都处于积极主动的状态，并不是被动地接受信息，机械地回答，而是根据自己已有的知识经验，按照自己的要求、兴趣、态度来理解对方、分析对方言语的目的和意图，并随时调整自己的言行。可是，在沟通过程中并不是一种简单的信息传递过程，而是双方对信息的积极交流和理解的过程。

2.在人际沟通过程中，沟通双方是借助语言和非语言两类符号进行的。因此，双方必须使用相同的符号系统或能够

被对方理解的非符号系统。符号系统是人际沟通的媒介，只有在双方对语言或非语言符号系统共同理解的条件下沟通才可能发生。另外，人际沟通总是在一定的气氛、一定的背景条件下进行的。同样的符号在不同的背景条件下可以有不同的含义，缺乏对沟通情境的理解，就会产生歪曲的信息，使沟通无法正常开展下去。

3. 人际沟通是一种动态系统，交往的双方都处在不断地相互作用中，刺激与反应互为因果，如乙的言语和非言语是对甲的言语和非言语的反应，同时也是对甲的刺激。

4. 在人际沟通过程中，沟通的双方不但应具有相同的词汇和语法系统，而且也要对语义有相同的理解。语义在很大程度上依赖于沟通的情境和社会背景。沟通时的情境以及沟通者的社会、政治、宗教、职业和地位等的差异都会对语义的理解产生影响。

三、人际沟通的影响因素

由于人际沟通是信息交流的过程，所以会受到下列各种因素的影响。

1. 距离远近。工作、居住和学习环境的空间位置上的接近，彼此沟通机会多，例如在同一科室、同一宿舍等的人，就容易互相了解，建立友好关系。据研究表明，距离的远近随时间的推移，在人际沟通中发挥的作用会越来越小。

2. 交往频率。是指相互接触次数的多少。一般来说，人们彼此之间交往的频率越高越容易形成较密切的关系。因为交往的次数越多，越容易形成共同的经验、共同的话题和共同的感受，尤其是素不相识的人来说，地理距离和交往的频率在形