



厦门市湖里区妇幼保健院

XIAMEN HULI DISTRICT MATERNITY AND CHILD CARE HOSPITAL

厦门大学附属第一医院 协作医院

THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL OF XIAMEN UNIVERSITY

# 高级母婴护理师

## 培训教程



厦门市湖里区妇女联合会

厦门市湖里区卫生和计划生育局

编

厦门市湖里区妇幼保健院



厦门大学出版社 国家一级出版社  
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位



厦门市湖里区妇幼保健院

XIAMEN HULI DISTRICT MATERNITY AND CHILD CARE HOSPITAL

厦门大学附属第一医院 协作医院

THE FIRST AFFILIATED HOSPITAL OF XIAMEN UNIVERSITY

# 高级母婴护理师

## 培训教程

厦门市湖里区妇女联合会

厦门市湖里区卫生和计划生育局 **编**

厦门市湖里区妇幼保健院

### 参编人员名单

主 编：洪耀同

副 主 编：王 萍 洪珠琴 李玉荣 向常海

编辑部主任：李淑莲 傅国栋 许维森

编 委：（按姓氏笔画为序）

王 虹 王恺桢 王婉奕 邓玉华 叶桂青

朱春雷 庄伟军 刘芝萍 苏志萍 李文东

李春莺 李淑静 张素敏 陈 梅 陈 超

陈小宝 陈巧玲 陈春艳 林 剑 林志锋

林惠玲 罗庆贤 郭育芬 眭健健 蒋艳丹



厦门大学出版社 国家一级出版社  
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

### 图书在版编目(CIP)数据

高级母婴护理师培训教程/厦门市湖里区妇女联合会,厦门市湖里区卫生和计划生育局,厦门市湖里区妇幼保健院编. —厦门:厦门大学出版社, 2017. 7

ISBN 978-7-5615-6585-8

I. ①高… II. ①厦… ②厦… ③厦… III. ①产褥期—妇幼保健—技术培训—教材 IV. ①R714.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 143173 号

---

出版人 蒋东明  
责任编辑 郑丹  
封面设计 蒋卓群  
技术编辑 许克华

---

出版发行 厦门大学出版社  
社址 厦门市软件园二期望海路 39 号  
邮政编码 361008  
总编办 0592-2182177 0592-2181406(传真)  
营销中心 0592-2184458 0592-2181365  
网址 <http://www.xmupress.com>  
邮箱 [xmup@xmupress.com](mailto:xmup@xmupress.com)  
印刷 厦门市万美兴印刷设计有限公司

---

开本 889mm×1194mm 1/16  
印张 18.5  
字数 402 千字  
插页 1  
版次 2017 年 7 月第 1 版  
印次 2017 年 7 月第 1 次印刷  
定价 45.00 元

---

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



厦门大学出版社  
微信二维码



厦门大学出版社  
微博二维码

# 序

妇女儿童的健康水平是社会文明进步和卫生事业发展的重要标志,提升妇女儿童健康水平,对于提高全民族健康素质、促进经济和社会和谐发展意义重大。刘延东同志在《中华人民共和国母婴保健法》颁布二十周年大会上强调,妇女儿童健康是人类持续发展的前提和基础,关系家庭幸福和民族未来,更要求各地各有关部门增强责任感、使命感,坚持妇幼卫生工作方针,主动满足群众需求,健全妇幼健康服务体系,顺利圆满完成“两纲”(2011—2020)目标,为打造健康中国、实现全民健康和全面小康做出新贡献。

随着两孩政策的全面实施,新生儿的出生高峰即将来临,产前、产中、产后的母婴护理工作都将面临“两孩”高峰的挑战,且高龄因素将导致母婴死亡的风险大大增加,对我区“两纲”指标的完成及产后母婴护理保健事业带来巨大冲击与压力。

本书集专业性与科普性于一体,内容涵盖了母婴护理师岗位认知、产妇护理以及新生儿护理三大方面,具体包括产妇家庭护理、产褥期常见问题与处理、产褥期膳食与营养搭配、产后运动与康复,新生儿生理特点、新生儿常见问题与处理、新生儿家庭护理,婴幼儿早期潜能开发、婴幼儿营养与喂养、婴幼儿五官保健、常见传染病的家庭防护等内容。既包括初级母婴护理师应掌握的基本母婴护理常识与技能,也包括高级母婴护理师应掌握的产、儿科危急重症的识别与紧急处理原则等。深入浅出地讲解了基础知识、实操规范以及常见



问题,并结合工作实际,设置了知识拓展模块,对母婴护理人员提高综合能力、完善知识储备以及增强服务技能有较强的指导意义。

本书的编写力求融科学性、实用性、知识性于一体,尽量避免过多专业词汇和较深的理论讲解,图文并茂、通俗易懂。本书既可作为母婴护理师(月嫂)的培训教材使用,也可作为全社会普及妇幼保健知识的读本,更是中国式家庭改变传统孕育观念,实现优生、优育、优教的必备读物。

本书的编写工作得到了湖里区委区政府领导的悉心指导,得到了湖里区卫生和计划生育局、湖里区妇女联合会的大力支持。

在此一并致谢。

2016年4月28日

# 目 录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 第一章 母婴护理师的职业道德及家庭礼仪与沟通技巧 ..... | 1  |
| 第一节 母婴护理师的职业道德 .....           | 1  |
| 第二节 家庭礼仪及沟通技巧 .....            | 3  |
| 第二章 产褥期保健知识 .....              | 11 |
| 第一节 产褥期母体生理变化 .....            | 11 |
| 第二节 产褥期常见症状及处理 .....           | 14 |
| 第三节 产后膳食与营养 .....              | 18 |
| 第四节 产褥期护理 .....                | 27 |
| 第五节 产褥期危急症的识别与处理 .....         | 32 |
| 第六节 产后盆底功能障碍性疾病的康复治疗 .....     | 40 |
| 第七节 产后恢复及产后调养 .....            | 43 |
| 第三章 母乳喂养 .....                 | 50 |
| 第一节 母乳喂养的知识与技能 .....           | 50 |
| 第二节 母乳喂养成功的关键 .....            | 56 |
| 第三节 哺乳中母亲的正确姿势 .....           | 57 |
| 第四节 关于母乳喂养的常见问题 .....          | 61 |
| 第四章 乳房保健 .....                 | 72 |
| 第一节 乳房保健及催乳方法 .....            | 72 |
| 第二节 乳房日常护理 .....               | 79 |



|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| <b>第五章 产妇心理调适</b> .....               | 82  |
| 第一节 产褥期产妇心理特点 .....                   | 82  |
| 第二节 产后抑郁症的识别与治疗 .....                 | 91  |
| <b>第六章 妊娠及哺乳期安全用药</b> .....           | 106 |
| 第一节 孕产妇的用药原则 .....                    | 106 |
| 第二节 药物影响程度与胎儿胎龄的关系 .....              | 106 |
| 第三节 美国食品和药品管理局(FDA)关于药物对胎儿危害的分级 ..... | 107 |
| 第四节 常用药物的 FDA 分级 .....                | 107 |
| <b>第七章 孕晚期保健</b> .....                | 110 |
| 第一节 孕晚期产前检查 .....                     | 110 |
| 第二节 孕晚期家庭监护 .....                     | 112 |
| 第三节 孕晚期常见症状的处理 .....                  | 112 |
| 第四节 分娩准备 .....                        | 114 |
| <b>第八章 常见传染病的家庭防护</b> .....           | 115 |
| 第一节 传染病基本知识 .....                     | 115 |
| 第二节 传染病的家庭防护 .....                    | 116 |
| <b>第九章 新生儿保健知识</b> .....              | 127 |
| 第一节 新生儿生理特点及保健要点 .....                | 127 |
| 第二节 新生儿常见问题的处理及危重症的识别 .....           | 133 |
| 第三节 新生儿喂养 .....                       | 143 |
| 第四节 新生儿疾病筛查 .....                     | 146 |
| 第五节 高危儿的保健 .....                      | 150 |
| <b>第十章 新生儿护理技能</b> .....              | 155 |
| 第一节 新生儿基本护理技能 .....                   | 155 |
| 第二节 新生儿沐浴及抚触 .....                    | 160 |

|             |                         |            |
|-------------|-------------------------|------------|
| 第三节         | 新生儿游泳 .....             | 164        |
| 第四节         | 新生儿常见外科疾病及家庭护理 .....    | 166        |
| <b>第十一章</b> | <b>婴幼儿保健知识 .....</b>    | <b>174</b> |
| 第一节         | 婴幼儿生长发育监测 .....         | 174        |
| 第二节         | 婴幼儿营养 .....             | 182        |
| 第三节         | 辅食添加 .....              | 192        |
| 第四节         | 婴幼儿早期潜能开发 .....         | 195        |
| 第五节         | 家庭中如何尽早发现儿童发育异常 .....   | 211        |
| 第六节         | 儿童预防接种知识 .....          | 215        |
| <b>第十二章</b> | <b>口腔保健知识 .....</b>     | <b>222</b> |
| 第一节         | 孕期口腔保健 .....            | 222        |
| 第二节         | 婴幼儿口腔保健 .....           | 225        |
| <b>第十三章</b> | <b>眼保健知识 .....</b>      | <b>231</b> |
| 第一节         | 眼部结构及婴幼儿视觉发育特点 .....    | 231        |
| 第二节         | 小儿常见眼病及处理原则 .....       | 234        |
| <b>第十四章</b> | <b>婴幼儿常见疾病的处理 .....</b> | <b>238</b> |
| 第一节         | 感冒 .....                | 238        |
| 第二节         | 慢性咳嗽 .....              | 239        |
| 第三节         | 打喷嚏、流鼻涕 .....           | 240        |
| 第四节         | 鼻塞、打呼噜 .....            | 240        |
| 第五节         | 气喘 .....                | 241        |
| 第六节         | 发热 .....                | 241        |
| 第七节         | 食物过敏 .....              | 243        |
| 第八节         | 肠绞痛 .....               | 243        |
| <b>第十五章</b> | <b>中医保健知识 .....</b>     | <b>245</b> |
| 第一节         | 产褥期中医药食调护 .....         | 245        |
| 第二节         | 儿童中医保健与适宜技术 .....       | 251        |



附 录 ..... 265

一、月子餐食谱 ..... 265

二、婴幼儿不同时期发育特征 ..... 284

### 第一节 母婴护理师的职业道德

#### 一、道德

##### (一)道德的含义

道德是社会学意义上的一个基本概念。不同的社会制度、不同的社会阶层都有不同的道德标准。所谓道德,就是由一定社会经济基础所决定,以善恶为评价标准,以法律为保障并依靠社会舆论和人们内心信念来维系的,用来调整人与人、人与社会及社会成员之间关系的行为规范的总称。道德的类型分为三类:家庭道德、社会公德和职业道德。

##### (二)道德与法律的关系

#### 1. 道德规范与法律规范相互联系

(1)自从国家产生以来,道德和法律都是社会健康发展的重要保障,道德调节和法律调节是管理国家的两种重要手段。

(2)道德和法律相辅相成,相互促进,共同发展。

(3)道德和法律在内容上存在部分重叠现象。

#### 2. 道德能够调节法律上的不足

(1)在调节范围上,道德适用范围广,而法律适用范围相对较窄。

(2)在调节主体上,法律代表着国家意志,通过国家司法部门强制执行,而道德主要靠社会舆论、风气和人们的良心来指导和约束人们的行为。

(3)在调节方式上,法律具有强制性、滞后性的特点,而道德主要通过改变人们的内心信念和思想觉悟,来促使人们自觉改变自己的态度和言行,具有明显的自觉性、事前性的特点。



## 二、职业道德

### (一) 职业的含义

所谓职业,是指人们在社会中所从事的作为谋生手段的工作。从社会学角度看,职业是劳动者获得的社会角色,劳动者为社会承担一定的义务和责任,并获得相应的报酬;从社会经济活动所需要的人力资源角度来看,职业是包含不同性质、不同内容、不同形式和不同操作的专门劳动岗位。

### (二) 职业道德的含义

所谓职业道德,就是与人们的职业活动紧密联系的符合其职业特点所需要的道德准则、道德情操与道德品质的总称,它既是对本职人员在职业活动中行为的要求,同时又是职业对社会所担负的道德责任与义务。简而言之,职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,即一般社会道德在职业生活中的具体体现。职业道德是职业品德、执业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称,属于自律范围,它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所担负的道德责任与义务。

### (三) 职业道德的特点

#### 1. 职业道德比社会公德的要求更多更高

(1)一方面,任何一种形式的职业道德都建立在一般社会公德的基础上,包含了社会公德的基本内容和要求,这是职业道德与社会公德相同的一面。它要求每个从业人员首先要遵守社会公德,作为中国公民,不论他(她)从事何种职业,无一例外地必须遵守国家提出的公民道德基本规范,即“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”。

(2)另一方面,职业道德因为与职业活动紧密联系在一起,所以它更具有自身的特殊内容和要求。这些特殊内容和要求只适用于从事某一职业的个体和群体,不适用于社会上一般的人群。

#### 2. 职业道德与社会公德的区别

(1)社会公德调节的是一般人之间的关系,职业道德所要调节的是与职业活动有关的人与人之间的关系。

(2)职业道德不同于社会公德的另一特点是其具有强烈的纪律性。

纪律是一种行为规范,是职业道德的重要组成部分。职业道德既要求人们自觉遵守,又带有很强的强制性,一般以制度、章程、条例、规定的形式表达,如果不执行或违反规定就要受到处分。由此,从业人员认识到职业道德具有纪律的规范性和强制性。一般来说,从业员工比一般公民有更高的遵纪守法的观念。

### 三、产后母婴护理师(月嫂)的职业道德

产后母婴护理师(月嫂)的职业道德是指月嫂在对孕产妇、婴幼儿或者其他人群进行护理的实践中与被服务者及社会之间相互关系的行为规范和准则。它是在社会主义道德观指导下制定的行为标准,要求产后母婴护理师(月嫂)以顾客的利益为中心,以满足她们的需求为宗旨,解决她们生活中的困难,帮助她们尽快康复。

### 四、产后母婴护理师(月嫂)的职业要求

(1)优良的思想素质和高尚的道德情操。

(2)合理的知识结构,熟练的业务。

(3)尊重顾客,遵章守纪。

(4)仪表端庄,言语规范。

(5)诚实守信。诚实守信是一种品质,具有这种品质的人,会给人一种靠得住和信得过的感觉,月嫂不仅要护理产妇,还要争取做到让人放心、安心。评价一个月嫂的素质,有时候要看她在无人的时候怎么做。

(6)对孕产妇及婴儿要富有爱心、耐心、细心和责任心。

(7)勤奋好学,精益求精。月嫂在母婴护理的过程中,不论是洗衣、做饭、刷奶瓶,还是观察产妇、新生儿的情况,都需要了解和掌握大量的科学护理知识,才能出色地完成工作。

## 第二节 家庭礼仪及沟通技巧

### 一、家庭礼仪

#### (一)礼仪的含义

礼仪通常是指律己、敬人的一种行为规范,是表示对他人尊重和理解的过程和手段,也就是言行举止均以最恰当的方式表现并贯穿于人际交往中。

#### (二)个人形象塑造

##### 1. 头发

保持清洁,修饰得体,应与本人自身条件、身份和工作性质相适宜。

##### 2. 面容

化妆得体,并注意化妆时间和场合。



### 3. 表情

自然从容,目光温顺平和,嘴角略带微笑,让人觉得真诚可信、和蔼可亲。

### 4. 手部

保持清洁,勤洗手、剪指甲。

### 5. 衣着

整洁大方,忌另类服装。

### 6. 体态

保持端庄、典雅,不做作和故弄玄虚。

## (三) 月嫂社交基本礼仪

### 1. 基本礼仪

(1)初次见面自我介绍:注意真实简洁、坦率自信,如“您好!我叫王××,是××家政公司委派来的月嫂,您可以称呼我小王或王阿姨”“请问,我怎么称呼您”。带职称或头衔的称呼:李老师、王教授、张医生、赵经理;没有明确指示的称呼:×女士(或太太);一般不直呼其名。

(2)每天进出雇主家门,要注意基本礼仪:进门后先与女主人打招呼,然后再与其他人打招呼;与人照面时正面对视,面带微笑;按雇主的家庭习惯更换拖鞋。

### 2. 礼貌用语

(1)常见的问候语有“您好”“早上好”“早安”“再见”“明天见”“晚安”等。

(2)常见的祝贺语有“生日快乐”“身体健康”“节日愉快”“生意兴隆”“一路平安”“旅途愉快”“心想事成”“事业兴旺”“祝你成功”等。

(3)常见的征询语有“我可以进来吗?”“我能为你做点什么吗?”“把窗户打开可以吗?”“您需要我来帮你找吗?”“这样会打扰你吗?”等。

(4)习惯性的礼貌用语。例如,初次见面说“久仰”,很久不见说“久违”,祝贺喜事说“恭喜”,请人批评说“指教”,请人原谅说“包涵”,请人指导说“赐教”,等待客人说“恭候”,宾客到来说“光临”,陪伴客人说“奉陪”,中途先走说“失陪”,请人停留说“留步”,言行有失说“对不起”,得人帮助说“谢谢”,与人告别说“再见”等。

(5)必须掌握的习惯敬语,如“请”“请坐”“请进”“请喝茶”“请就座”“请慢用”“请稍候”等。

### 3. 迎送礼仪

(1)对雇主家来访的客人要热情、友好、一视同仁。

(2)客人告辞时,起身相送。

### 4. 电话礼仪

(1)接电话礼仪。接听电话不可以太随便,要讲究必要的礼仪和一定的技巧,以免产生

误会。无论是打电话还是接电话,都应做到语调热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

①及时接电话:一般来说,电话响铃3遍以上就应道歉:“对不起,让您久等了。”

②确认对方:对方打来电话,一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者没有听清楚,就应该主动问:“请问您是哪位?能为您做什么?您找哪位?”

③讲究艺术:接听电话时,应该注意使嘴和话筒保持4 cm左右的距离;要把耳朵贴近话筒,仔细倾听对方讲话;最后,应让对方自己结束电话,然后轻轻把话筒放好。

④调整心态:当拿起电话听筒的时候,一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上,它也会藏在声音里。亲切、温情的声音会使对方马上对我们产生良好的印象。如果绷着脸,声音也会给人以拒人千里的感觉。

(2)打电话礼仪。

①要选好时间。打电话时,如果不是非常重要的事情,尽量避开接听人的休息、用餐时间,而且最好别在节假日打扰对方。

②要掌握好通话时间。打电话前,应先想好要讲的内容,以节约通话时间,通常一次通话不应长于3 min,即所谓的“3 min原则”。

③态度要友好。通话时不要大喊大叫,声音应当清晰而柔和。

④用语要规范。通话之初,应先做自我介绍,不要让对方“猜一猜”。请接听人找人或代传时,应说“劳驾”或“麻烦您”,而不要认为这是理所应当的。

## 5. 服务礼仪

(1)以母婴为中心的服务理念。

(2)促进和谐的家庭关系。

(3)工作时衣着避免暴露。

(4)养成进门先敲门的习惯。

(5)注意母亲、婴儿及自身安全。

(6)尊重雇主的宗教信仰。

(7)毁损物品应诚实告知雇主。

(8)禁止私下会客或留宿亲友。

(9)勤俭节约。

(10)遵守合同,及时向家政公司反馈意见。

## 二、沟通技巧

沟通能力现已成为每个人必备的能力之一,对服务行业人员来说尤为重要,沟通能力



的好坏直接影响到工作的绩效。要想达成有效的沟通,除了自身需要具备相应的素质之外,还应掌握一定的沟通技巧。

### (一)沟通的含义

沟通是指人与人之间进行信息传递与交流,即人与人之间交流意见、观点或感情的过程。有效的沟通应是接受者所收到的信息与发出者所表达的意思是正好相同的。沟通的结果是双方不仅能相互影响,而且双方还能建立起一定的关系。

### (二)沟通的层次

鲍威尔根据人际交往中双方互相信任的程度,信息沟通过程中的参与程度及个人希望与别人分享感觉程度的不同,提出将沟通分为5个层次,随着相互信任程度的增加,层次逐渐升高。

#### 1. 一般性沟通

一般性沟通多指一般肤浅的社交应酬开始语,如“你好,感觉好些了吗?”“伤口还疼吗?”之类的口头语。这种用语在对话开始较短时间内使用有助于打开局面和建立友好关系,而且使人感到有“安全感”,不需要进行过多的思考,也能避免因话不投机引起的尴尬局面。

#### 2. 事务性沟通

事务性沟通是一种纯工作性质的沟通,用于报告客观的事实,其中没有掺杂个人意见或牵扯人与人之间的关系。当双方沟通处于该层次时,要注意倾听对方的陈述,不要用语或非语言行为影响他的陈述。

#### 3. 分享性沟通

在此层次,一般双方都已建立了信任,可以互相谈自己的看法,交流各自对问题或事物的意见。

#### 4. 情感性沟通

沟通的双方除了分享对某一问题的看法及判断外,还会表达及分享彼此的感觉、情感及愿望。这种交流虽然很有帮助,但只有在相互信任的基础上,有了安全感才比较容易做到,人们才会自愿说出自己的想法和对各种事件的反应。

#### 5. 共鸣性沟通

共鸣性沟通是一种短暂的、完全一致的感觉,很少有人能达到这一层次,一般也不会维持多长时间。

### (三)沟通的方式

#### 1. 语言沟通

(1)书面语言:以文字或符号传递信息的工具,如通知、报告、信件、文件、书籍、报纸、电视等都是书面的沟通方式。

(2)口头语言:以语言为传递信息的工具,包括交谈、电话、讨论等。在沟通的口语传播中,乡音太重、口齿不清、语意不明等都会产生传播障碍,甚至造成笑话、误解、冲突或纠纷。

(3)类语言:沟通过程中产生的声音,包括发音的清浊,语速、语调、语气等的使用。不同的类语言可以表达不同的情感及态度。

## 2. 非语言沟通

(1)微笑的妙用:常用的、最有效的面部表情是微笑。微笑可以表现出温馨、亲切的情感。

微笑具有一种魅力,微笑可以使强硬的对方变得温柔,使愤怒者无法发火,使满腔牢骚者无法开口。

英国的斯提德说:“微笑无须成本,却能创造许多价值。”美国希尔顿酒店总公司董事长康纳·希尔顿在观察工作中,必问酒店员工的一句话是:“你今天对客人微笑了没有?”

可见,微笑对服务行业是多么重要。

做好微笑服务,要注意以下两点:

①经常面带微笑:经常面带微笑的基础是保持良好的情绪。一个人时常保持着一种真诚、不卑不亢的微笑,不仅能使人心情舒畅,也能给周围的人带来好心情。

②微笑应该适度:微笑是一种极富魅力的非语言信息,但也不能滥用微笑,要善于把握自己的微笑。一方面,微笑可传递欢迎、轻松、愉快、友好等非语言信息;另一方面,不恰当的笑容往往会引起误会,有时会使人感到莫名其妙。

(2)肢体语言沟通:肢体语言又称身体语言,是指经由身体的各个动作达到表情达意的沟通目的。一般地说,语言擅长沟通的是信息,肢体语言更善于沟通的是人与人之间的思想和情感。根据相关研究结果,个人向外界传达完整的信息,单纯的语言成分只占7%(说什么),语气语调占38%(怎么说),其余55%的信息都需要由非语言的表情体态来传达。肢体语言的表达形式包括手势、面部表情、眼神、姿态等。姿态包括坐姿、站姿、步态等。

(3)人际距离:人际距离是指个体之间在进行交往时通常保持的距离。这种距离受到个体之间由于相容关系不同而产生的情感距离的影响。人类学家霍尔认为“人际距离”可区分为4种。

①亲密距离(0~0.5 m):通常用于父母与子女之间以及情人或恋人之间,在此距离上双方均可感受到对方的气味、呼吸、体温等私密性刺激。

②个人距离(0.5~1.2 m):一般用于朋友之间,此时,双方可以感知大量的体语信息。

③社会距离(1.2~3.5 m):用于具有公开关系而不是私人关系的个体之间,如上下级之间、顾客与售货员之间、医生与病人之间等。

④公众距离(3.5~7.5 m):用于进行正式交往的个体之间或陌生人之间,这些交往都



有社会的标准或习俗。这时的沟通往往是单向的。

#### (四)沟通的四大原则

- (1)准确性原则:表达的意思要准确无误。
- (2)完整性原则:表达的内容要全面完整。
- (3)及时性原则:沟通要及时、迅速、快捷。
- (4)策略性原则:要注意表达的态度、技巧和效果。

#### (五)沟通能力的训练

- (1)表达能力的训练。
- (2)业务的专业化。
- (3)提前了解对方,并掌握一定的知识或信息。
- (4)快速捕捉信息,给予对方惊喜。
- (5)涉猎大量信息,形成独特的见解。

#### (六)工作环境中的沟通技巧

##### 1. 基本沟通技巧

(1)留给对方良好的第一印象。好的第一印象会赢得对方一定的信任,使其愿意以合作的态度与你沟通。科学测试证明:当我们出现在别人面前的时候,只需7 s,对方就形成了对你的第一印象。因此,在沟通过程中,前7 s要给对方留下一个良好的第一印象。内容包括:注意守时,服饰要得体,掌握好语言艺术,牢记并经常能说出对方的名字。

(2)积极聆听。聆听并不是一种被动而是一种积极的行为,它不仅能够帮你收集到更多更准确的信息,同时它能够引导对方更好地去表达。

(3)换位思考。换位思考,即设身处地为他人着想,即想人所想、理解至上的一种处理人际关系的思考方式。人与人之间要相互理解、信任,并且要学会换位思考,这是人与人之间交往的基础。因此,与人交往时应互相宽容、理解,多站在别人的角度上思考。

(4)重视并有效处理客户异议。在沟通中,对方的异议,就是对方不同意你的观点。因此,在沟通中一旦遇到异议就会产生沟通的破裂。当在沟通中遇到异议时,我们可以采用一种类似于借力打力的方法,叫作“柔道法”。你不需要强行说服对方,而是用对方的观点来说服对方。在沟通中遇到异议之后,首先了解对方的某些观点,然后当对方说出了一个对你有利的观点时,再用这个观点去说服对方。

##### 2. 人际风格的分类

在生活和工作中,我们会遇到形形色色的人,而每个人在沟通中所表现出来的特征都不大一样。在沟通过程中,我们依据一个人情感流露的多少,以及做决策的速度快慢,把我们在工作和生活中遇到的所有的人分为四种不同的类型。这四种不同类型的人在沟通中