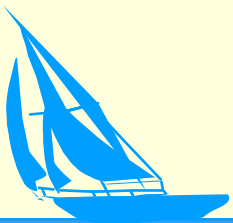


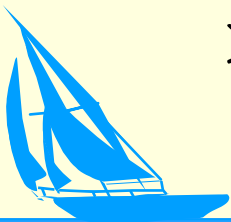
第十一章 护理工作中的 非语言沟通





学习目标

- ◆ 1. 熟记非语言沟通的概念。
- ◆ 2. 归纳非语言沟通的特点。
- ◆ 3. 联系实际说明非语言沟通的作用。
- ◆ 4. 说出非语言沟通的形式及相应的作用。
- ◆ 5. 明确护患沟通中目光交流的基本要求。
- ◆ 6. 明确护理工作中微笑的基本要求。
- ◆ 7. 提高非语言沟通能力，建立良好的护患关系。





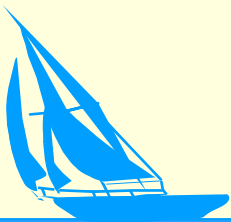
第一节 非语言沟通的 基本知识





【案例思考】通用汽车公司的面试

美国通用汽车公司招收新雇员的做法可谓独具匠心。该公司招聘的最后一道程序是面试，但面试方法和内容与其他公司不相同。面试房间很大，应试者需要走过长长一段距离才能来到主考官面前。



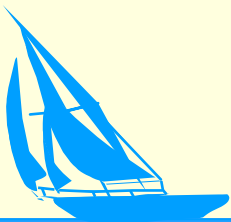


【案例思考】通用汽车公司的面试

而一排6个主考官拿着应试者的情况介绍表并不提任何问题，只是注视一分钟后即示意应试者出去，面试就结束了。应试者们都被弄得丈二和尚摸不着头脑，觉得十分诧异，怎么没有提问题就结束了呢？

思考：1. 分析主考官给应试者“提出”的“问题”是什么？

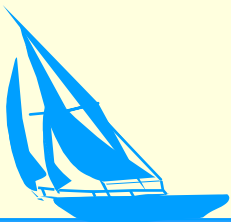
2. 结合该案例，谈谈非语言沟通的作用？





一、非语言沟通的概念

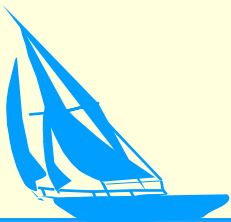
**指以仪表、动作、表情、
姿态、语气语调、触摸、空间
距离等非自然语言为载体进行
的信息交流。**





二、非语言沟通的特点

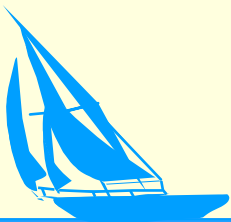
- ◆ 情境性
- ◆ 真实性
- ◆ 无意识性
- ◆ 共同性
- ◆ 整体性
- ◆ 持续性





三、非语言沟通的作用

- ◆ **表达情绪、情感**
- ◆ **辅助及代替语言信息**
- ◆ **强调说话的内容**
- ◆ **调节互动**
- ◆ **显示关系**





第二节 非语言沟通的形式及其作用

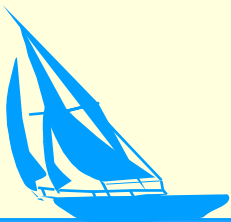




【案例思考】微笑要适时

小李在经过医务礼仪培训的第二天，满怀信心地站到了导医台的岗位上。根据礼仪老师教给的微笑法则，她保持着“规范的笑容”。

一位老人表情非常痛苦，双手紧紧捂住胸部，额头布满汗珠，步履缓慢地朝导医台走来，焦急地询问小李：他心口疼得受不了，该去哪里看。小李一边微笑着，一边不紧不慢地告诉老人应该先挂号，然后再去三楼。





【案例思考】微笑要适时

老人一下子火了，说他已经很难受了，而小李却站在那里笑他，当即向医院投诉了小李。小李“规范的微笑”不仅没能给工作带来帮助，反而被患者投诉。

思考：

1. 小李错在哪里？
2. 护理人员在工作中运用微笑要注意哪些问题？

一、体语

(一) 仪表

护理人员应做到仪表端庄、服饰整洁。





一、体语

(二) 面部表情——目光

目光注视的部位

种类	部位	应用及注意事项
公务凝视	注视对方的额头与双眼之间的区域	表示严肃认真。常用于谈判、公务洽谈、磋商、手术前与患者谈话等
社交凝视	注视对方双眼与嘴唇之间形成的三角区域	表示亲切温和，营造一种融洽、和谐的气氛，多用于社交场合
关注凝视	注视对方两眼及两眼之间的区域	表示聚精会神、专心致志、关心重视对方。多用于劝慰、劝导对方，但时间不可过长，一般不超过10秒

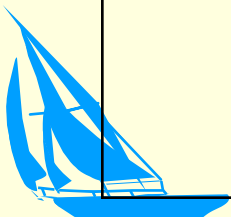


一、体语

(二) 面部表情——目光

目光注视的部位

种类	部位	应用及注意事项
近亲密凝视	注视对方双眼至胸部的区域	表达炽热的情感，适于关系亲密的异性之间的传达情意。非亲密关系者不宜使用
远亲密凝视	注视对方双眼至腿部的区域	表达亲人之间、恋人之间和家庭成员的亲近和友善；适于注视相距较远的熟人。但不适合普通关系的异性
随意凝视	对对方任意部位随意一瞥	可表示注意，又可表示敌意。多用于公共场所注视陌生人







一、体语

(二) 面部表情——目光

目光注视的时间



注视时间	意义
注视对方时间的总和，不足交往全部时间的1/3	表示轻视
注视对方时间的总和，约占交往全部时间的1/3	表示友好
注视对方时间的总和，约占交往全部时间的2/3	表示重视
注视对方时间的总和，超过交往全部时间的2/3	表示兴趣或敌意





一、体语

目光注视的角度

视线向下表
现权威感和
优越感



视线向上表
现服从与任
人摆布



视线水平表现
客观和理智



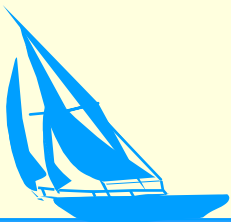


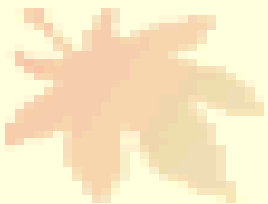
一、体语

(二) 面部表情——目光

目光投射注视方式

- ▼ 直视
- ▼ 斜视
- ▼ 凝视
- ▼ 眯视
- ▼ 盯视
- ▼ 虚视
- ▼ 环视
- ▼ 他视



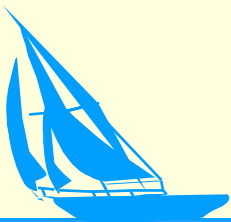


一、体语

(二) 面部表情——目光

目光的注意事项

- ▼ 目光注视的方式
- ▼ 目光注视的角度
- ▼ 目光应体现出对患者的关心



一、体语

(二) 面部表情——微笑

护理工作中微笑的基本要求

- ◆ 整体配合
- ◆ 自然真诚
- ◆ 体现一视同仁
- ◆ 贯穿始终
- ◆ 适度得体
- ◆ 注意环境与场合





一、体语

(二) 面部表情——微笑

护理工作中不适宜的微笑

- ◆ 患者忧伤时
- ◆ 患者出丑感到极其尴尬时
- ◆ 患者有某些先天性缺陷时
- ◆ 接待危急重症患者时
- ◆ 面对临终患者时
- ◆ 给死亡患者家属做抚慰工作时

一、体语

(三) 手势

- ◆ 明确
- ◆ 精炼
- ◆ 自然
- ◆ 生动
- ◆ 个性化



一、体语

(四) 姿态与步态

护理人员的姿态与步态在一定程度上反映了个人的精神状态、身体健康状况和自我概念。

护理人员可以通过观察患者的姿态和步态来收集信息。





二、触摸

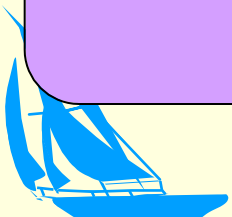
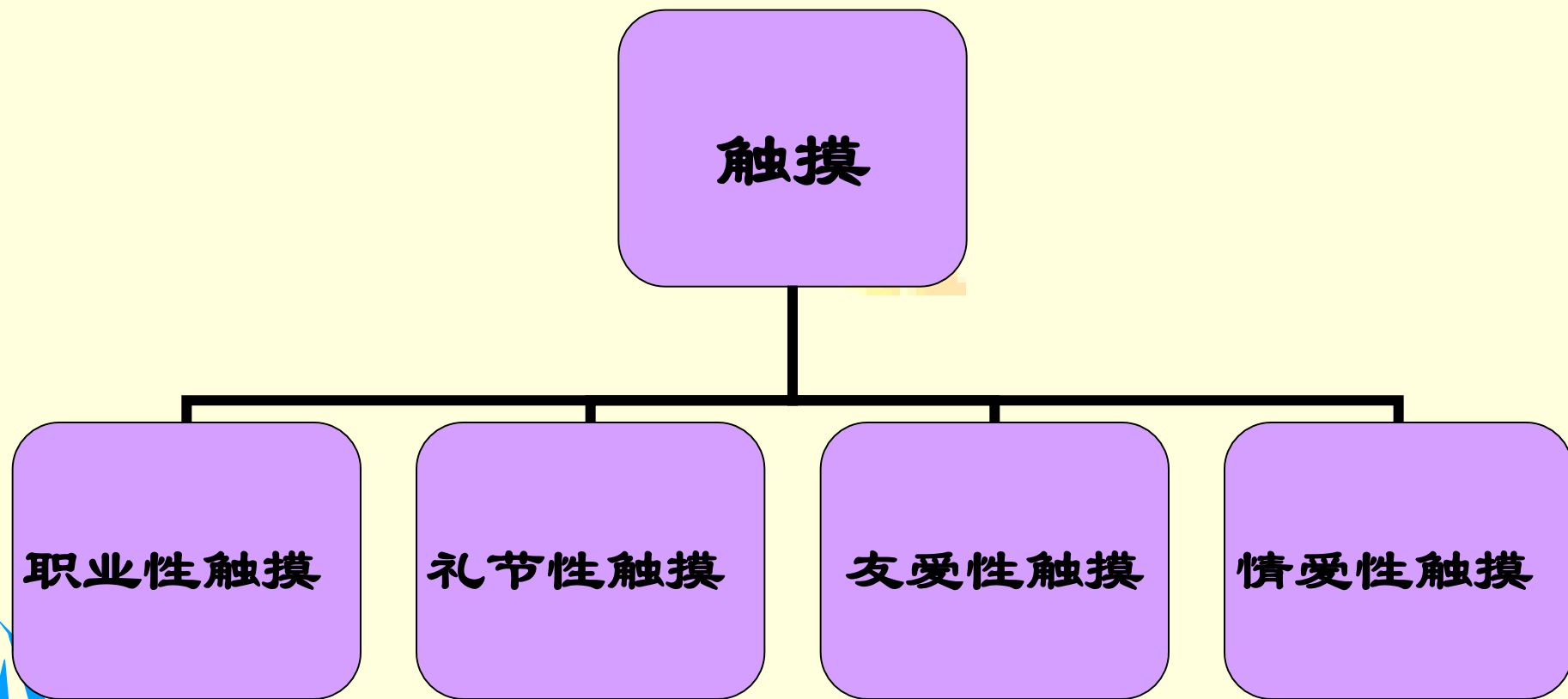
触摸是指人与人之间的一种皮肤接触，是非语言沟通的一种特殊形式，可表达关怀、支持、爱意等，包括抚摸、握手、拍打、依偎、拥抱等。它所传递的信息是其他沟通形式所不能取代的。





二、触摸

(一) 触摸的种类

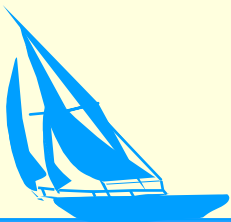




二、触摸

(二) 触摸的作用

- ◆ 有利于传递各种信息
- ◆ 有利于改善人际关系
- ◆ 有利于儿童的生长发育

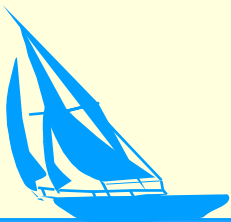




二、触摸

(三) 触摸在护理工作中的作用

- ◆ 健康评估
- ◆ 心理支持
- ◆ 辅助治疗

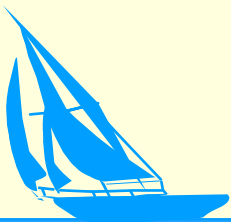




二、触摸

(四) 触摸的注意事项

- ◆ 根据不同的场合，采用不同的触摸方式
- ◆ 根据患者的特点，采取其易于接受的触摸方式
- ◆ 根据沟通双方关系的程度，选择合适的触摸方式

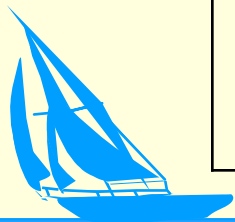




三、人际距离

(一) 人际距离的分类

类型	距离	应用范围
亲密距离	0~0.5米	最亲密的人之间；护士测量体温、脉搏、呼吸、血压；进行皮肤护理等都属于亲密距离，是职业需要
熟人距离	0.5~1.2米	亲朋好友、医护人员、患者与医护人员之间的交谈距离
社交距离	1.2~3.5米	这是一种社交性或礼节上的人际距离，小型会议、交接班、会诊等，多采取这种距离
公众距离	3.5米以上	公共场所保持的距离，一般用于健康教育、演讲、授课、游戏等

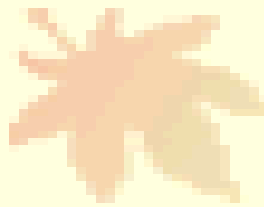




三、人际距离

(二) 护士对人际距离的控制和调节

护士在护理工作中应根据患者年龄、性别、人格特征、文化教养、病情需要等，有意识地适当调节人际距离。

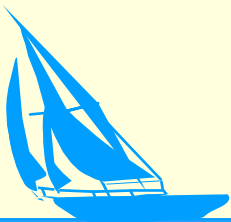


四、辅助性语言与类语言

(一) 辅助性语言

辅助性语言包括发声系统的各个要素，如音质、音调、音量、音色、语速、节奏等。

护士要善于运用声音的效果加强自己所表述内容的意义和情感。

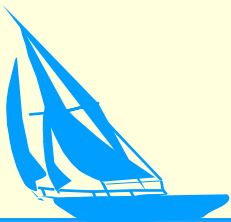




四、辅助性语言与类语言

(二) 类语言

**类语言沟通是一种伴随性语言，
它指有声而无固定意义的语言外符号
系统。包括说话时的停顿、沉默、咳
嗽、呻吟、叹息、笑声、哭泣等**



小结

掌握非语言沟通的概念、特点；熟悉非语言沟通的主要形式；了解非语言沟通的作用。

思考题

1. 护理工作中微笑的基本要求有哪些？
2. 护理人员目光的注意事项有哪些？
3. 触摸在护理工作中的作用有哪些？