



第九章 人际沟通



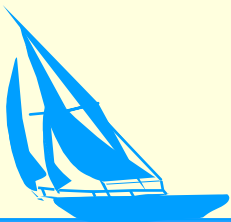


学习目标

- ◆ 1. 熟记沟通与人际沟通的概念。
- ◆ 2. 理解人际沟通的特征。
- ◆ 3. 描述沟通的要素。
- ◆ 4. 说出人际沟通的层次和类型。
- ◆ 5. 分析影响人际沟通的各种因素，能排除各种因素的影响，进行良好的人际沟通。
- ◆ 6. 阐述护士在人际沟通中应具备的素质。



第一节 沟通概述





【案例】入院

一位高龄患者因脑出血昏迷收治入院。三位家人神色慌张地将其抬到护士站。当班护士很不高兴地说：

“抬到病房去呀，难道你让他来当护士。”护士虽然不高兴，但还是带领家人将患者抬到了病房，并对患者家属说：“这里不许抽烟，陪人不能睡病房里的空床……”此时，一位家人突然喊到：“你是不是想把我们折磨死。”

- 思考：
1. 以上沟通障碍在沟通的哪一要素中出了问题？
 2. 假如你是该护士，你会怎么和患者家属沟通？



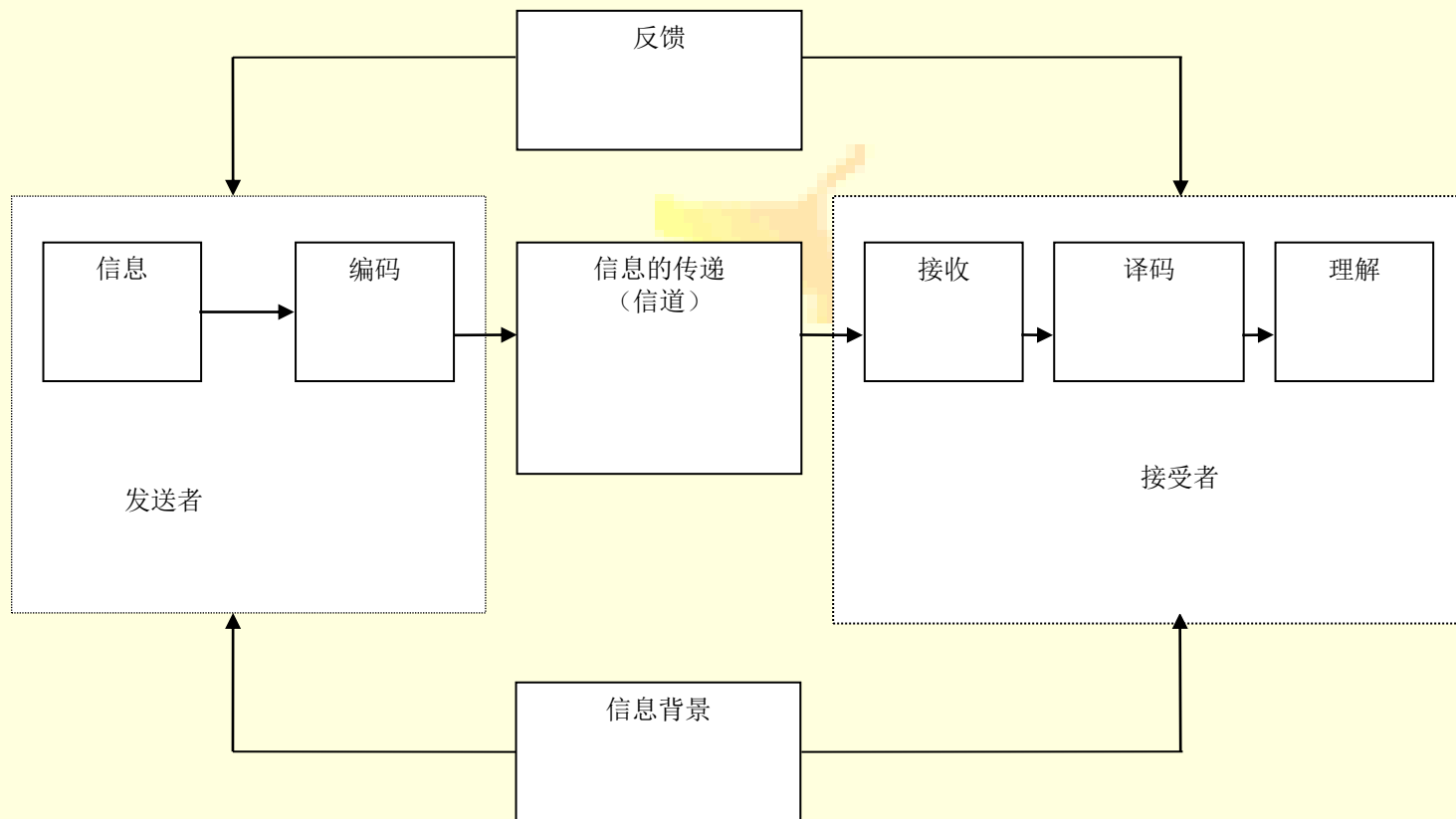


一、沟通与人际沟通的概念

- ◆ 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。
- ◆ 人际沟通是指人与人之间的信息交流过程，也就是人们在共同活动中彼此交流各种观念、思想和感情的过程。



二、沟通要素



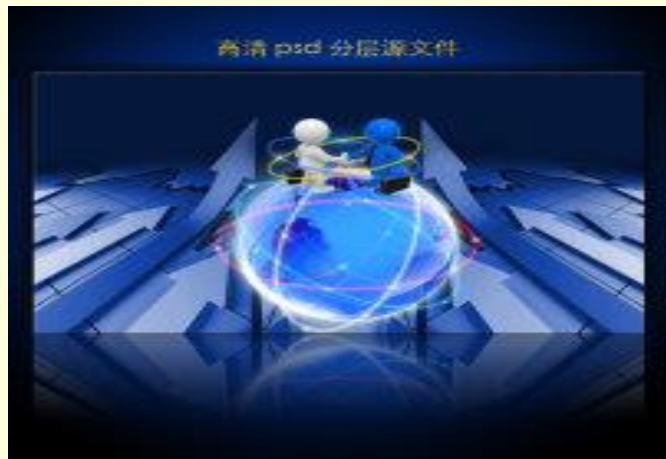


二、沟通要素

（一）信息背景

信息背景是指引发沟通的“理由”，即沟通发生的情境，如互动发生的场所环境等。

1. 心理背景
2. 环境背景
3. 社会背景
4. 文化背景





二、沟通要素

(二) 信息发送者

- * 信息发送者是指发出信息的人，也称为 信息来源。
- * 信息发送者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。
- * 编码就是信息发出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。





二、沟通要素

（三）信息

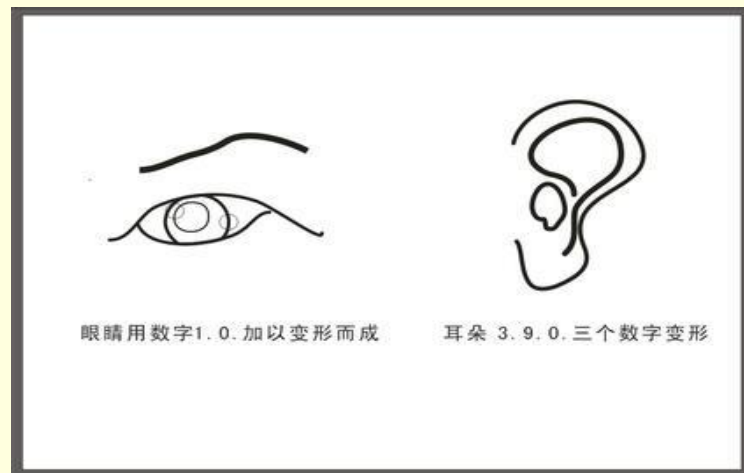
- *信息是指沟通时所传递和处理的内容，即信息发出者希望传达的思想、感情、意见、观点等。
- *信息必有一定的内容意义，其内容意义可能会带有背景因素的色彩及信息发出者的风格，是上述两者的具体化。



二、沟通要素

(四) 信道

信道是指信息发出者传递信息的工具或手段，也称媒介或传播途径。





二、沟通要素

（五）信息接受者

- * 信息接受者是指接收信息的人。
- * 信息接受过程包括接收、译码和理解三个步骤。
- * 解码是信息接收者在收到象征性符号后，使之还原成信息，并正确理解其意义。





二、沟通要素

（六）反馈

- * 反馈是指信息接受者返回到信息发送者的过程，即信息接受者对信息发送者传递来的信息做出的反应。
- * 反馈是确定沟通是否有效的重要环节，只有当发出的信息与接收的信息相同时，才能实现有效沟通。
- * 反馈使沟通成为一个互动的过程，反馈的信息成为新的信息源，信息接收者重新扮演信息发出者的角色。



三、人际沟通的特征

- ◆ 目的性
- ◆ 象征性
- ◆ 关系性
- ◆ 习得性
- ◆ 互动性
- ◆ 不可逆性





第二节 人际沟通的层次和类型



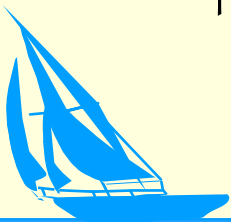


【案例】为患者祝福生日

康复科护士小芳在给患者王伯静脉输液时，听到照顾王伯的小保姆对他说：“大叔，您儿子早上往家里打电话说，后天是您的生日，他最近在忙一个项目，没时间回来陪您了。您嘱咐过我，不要让他知道您生病住院的事，所以我就告诉他，您出去遛弯了。”王伯语气沉重地说：“你这么做就对了，我这么老了，还过什么生日，又不是小孩子。再说孩子很忙，我不能给他添麻烦。”但小芳分明看到了王伯说话时眼中充满了期盼。到了王伯生日那天中午11点半，康复科的全体护士来到王伯的床前，小芳手捧着鲜花，小丽提着蛋糕，她们齐声说到：“祝王伯生日快乐！”王伯看到这情景，一时不知说什么好。但护士们看到了王伯眼中晶莹的泪花。

思考：1. 从本案例中得到什么启示？

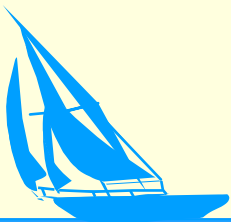
2. 此案例中的“王伯说话时眼中充满了期盼”“王伯眼中晶莹的泪花”，按照所使用的符号系统属于哪种沟通类型？





一、人际沟通的层次

- ◆ 一般性沟通
- ◆ 事务性沟通
- ◆ 分享性沟通
- ◆ 情感性沟通
- ◆ 共鸣性沟通

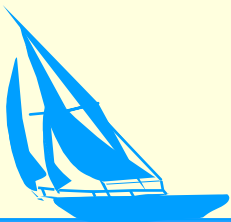




二、人际沟通的类型

按照沟通所使用的不同符号系统分为语言沟通与非语言沟通

- ◆ 语言沟通是指以语词符号实现的沟通，是最常见、最准确、最有效的沟通形式。
- ◆ 非语言沟通是借助非语词符号实现的沟通。

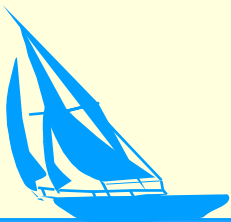


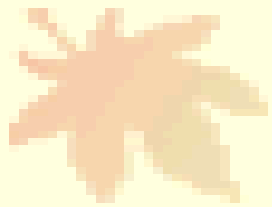


二、人际沟通的类型

按照沟通渠道有无组织系统分为正式沟通与非正式沟通

- ◆ 正式沟通是指通过组织明文规定的程序和渠道进行的信息传递和交流。
- ◆ 非正式沟通是在正式沟通渠道外进行的信息传递交流。

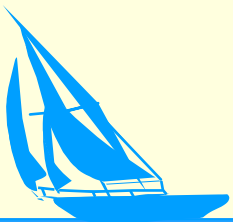




二、人际沟通的类型

按照沟通的信息传递有无反馈系统分为单向沟通与双向沟通

- ◆ 单向沟通是指信息发送者发出信息，信息接收者只接收信息，但不做反馈的沟通形式。
- ◆ 双向沟通是指信息发送者和信息接收者的角色不断变换，以共同讨论和协商进行信息交换的沟通方式。医护人员与患者的交谈就是双向沟通。

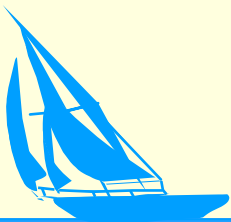




二、人际沟通的类型

按照沟通中信息传递的方向分为纵向沟通与横向沟通

- ◆ 纵向沟通是指在组织内部，上下级之间的信息传递。
- ◆ 横向沟通是指在组织内部，同阶层人员之间、各平行部门之间的信息传递和交流。





第三节 人际沟通的影响因素





【案例】患者为何不说话？

小刘，新上岗的妇产科护士，这是她与患者的沟通过程：

1. 患者张某，43岁，患子宫内膜癌，行子宫切除术后6小时。小刘评估患者术后情况，来到张女士病床前。

小刘：“张女士，现在感觉怎么样？”

患者：“还行。”（与小刘有短暂的目光交流，又微闭双目，表情痛苦。）

小刘：“还行是什么意思？请您说具体点。”

患者：……（微闭双目，表情痛苦，默不做声）

小刘：“看看，让你说具体点，反倒还不说话了，真是的！”

2. 患者赵某，40岁，因患多发性子宫肌瘤，医生建议行子宫切除术。可患者却拒绝手术。小刘到病房了解赵某的真正想法。

小刘：“赵女士，您患的是多发性子宫肌瘤，手术是最好的治疗方法，您为什么不接受手术呢？能跟我说说原因吗？”

患者：“实际上，我不是怕疼，也不是怕以后没有了生育能力，只是担心……，担心我爱人……，唉……”。（眼神环视其他患者及家属，不再言语。）

小刘：“您到底担心什么？说呀，真急死人了！”

患者：沉默

思考：1. 以上两个案例均出现沟通障碍，是哪些因素影响的？

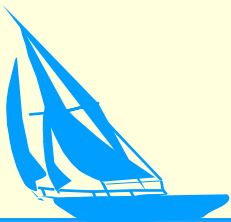
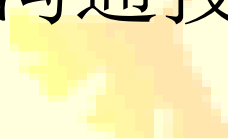
2. 若你是小刘，应该怎样做？

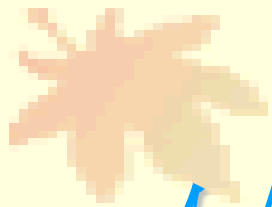




人际沟通的影响因素

- ◆ 个人因素（生理因素、心理因素、价值观念、认知水平和沟通技巧）
- ◆ 环境因素
 - 物理环境因素（噪声、距离、隐秘性）
 - 社会环境因素（文化习俗、社会背景）

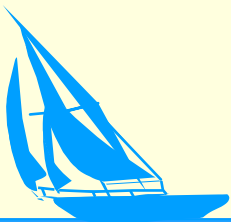


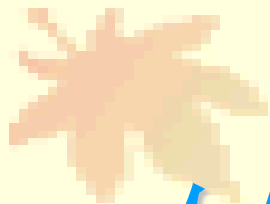


人际沟通影响因素——个人因素

（一）生理因素

- *永久性生理缺陷：使沟通能力长期受到影响，在与之进行沟通时应选择特殊的沟通方式
- *暂时性生理不适：如疼痛、疲劳等会暂时影响沟通效果，应在生理不适控制之后再有效沟通

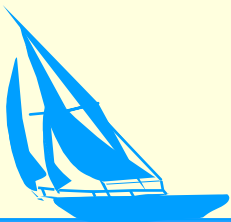


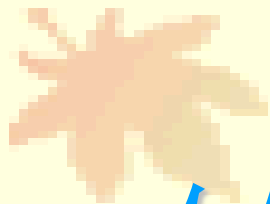


人际沟通影响因素——个人因素

（二）心理因素

- * 情绪状态：轻松、愉悦的情绪可以增强沟通者的兴趣和能力，焦虑、烦躁的情绪可以干扰沟通的信息传递。
- * 个性心理：性格、气质、能力、兴趣等的不同，会造成人们对同一信息的不同理解，并对沟通方式产生直接影响。



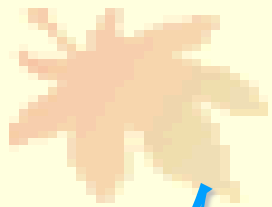


人际沟通影响因素——个人因素

（三）价值观念

- * 价值观念是人们对事物重要性的判断，并用以评价现实生活中的各种事物、指导自己行动的根本观点。
- * 价值观念是人们在一定的意识形态社会中，通过生活经验和知识积累而形成。价值观念的不同，可能使人们对问题的判断产生重大差异，从而成为沟通的障碍因素。

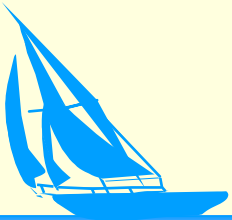


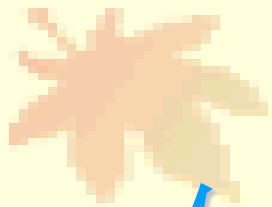


人际沟通影响因素——个人因素

（四）认知水平

- * 个人的经历、受教育的背景和生活环境等因素的差异，使每个人的认知深度、广度和类型都不尽相同，因而信息在传递过程中的编码和解码可能不对称，对沟通效果产生负面影响。
- * 生活经历相当、知识水平相近的人，沟通时容易互相理解；认知面广、知识水平高的人，容易与不同认知范围和水平的人进行沟通。

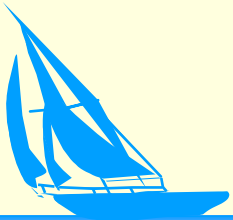




人际沟通影响因素——个人因素

（五）沟通技巧

沟通作为一种技术，是可以通过后天学习获得和提高的，如交谈时如何发问、倾听的技巧、如何排除干扰因素等。



人际沟通影响因素——物理环境

1. 噪声：是影响沟通的重要因素。

- ◆ 护理人员与患者沟通时，应注意选择适宜的场所和时机，避免噪声干扰。

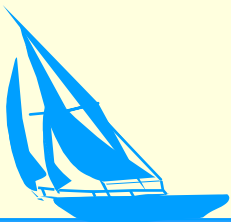


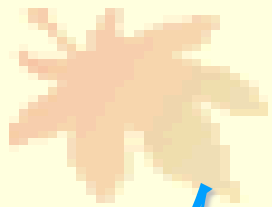


人际沟通影响因素——物理环境

2. 距离：沟通双方的距离可以影响沟通者的参与程度，影响沟通的气氛。

- ◆ 较近的距离代表合作、亲密、融洽；
- ◆ 较远的距离代表防御甚至敌对。

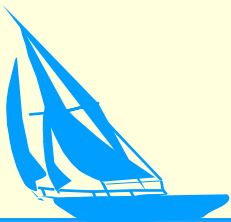




人际沟通影响因素——物理环境

3. 隐秘性：涉及个人隐私的沟通内容，应选择隐秘的环境，否则会影响沟通的深度和效果。

* 医护人员在与患者交谈涉及患者隐私时，应尤其注意选择隐秘性较好的沟通场所。

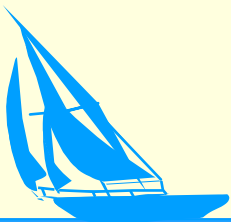


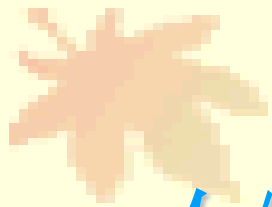


人际沟通影响因素——社会文化环境

1. 文化习俗：人们在沟通时总是受到所处群体形成的文化习俗影响和制约。

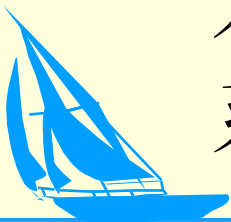
- *文化差异中另一个很重要的方面是语言。
- *沟通中语言使用不当，会对沟通造成干扰，甚至导致严重后果出现。





人际沟通影响因素——社会文化环境

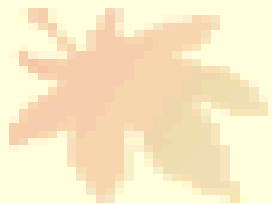
- ◆ 2. 社会背景：社会背景一方面指沟通双方的社会角色关系。不同的社会角色关系决定了不同的沟通模式，只有符合社会所认可的沟通模式，才能得到人们的接纳。
- ◆ 社会背景另一方面是指沟通时在场、但不参与沟通的人与沟通者的社会角色关系。





第四节 人际沟通在护理工作中的作用



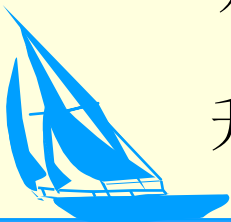


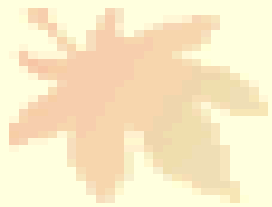
【案例】发药

张工程师因胃炎、高血压住院，护士早上为他发药。
“张工，早上好！昨天晚上睡得好吗？今天感觉怎么样？您现在应该服药了，我给您倒水。这是胃动力药，它能增加胃的蠕动功能，减轻胃胀，所以要在用餐前30分钟服用。”张工服完药问护士：“你落了一种药吧，医生说要服两种。”护士微笑着说：“噢，您记得很清楚啊，是还有一种药，专门治疗高血压，不过是每8小时服用一次，到时间我会送来的。一定记着半小时后进餐，饭菜要清淡一些，这样容易消化，您好好休息。”

思考：1. 以上案例反映了人际沟通在护理工作有哪些作用？

2. 假如你是护士，你应该从哪些方面努力提升自己的素质？

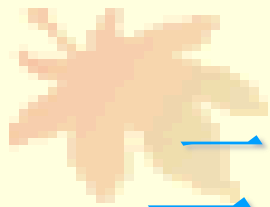




一、人际沟通在护理工作中的作用

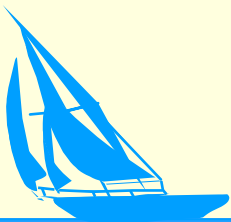
- ◆ 有利于推行生物-心理-社会医学模式
- ◆ 有利于推进整体护理模式
- ◆ 有利于开展常规护理工作
- ◆ 有利于建立和谐的护患关系
- ◆ 有利于防止护患冲突
- ◆ 有利于进行护理人文关怀





二、护士在人际沟通中应具备的素质

- ◆ 职业道德素质
- ◆ 心理素质
- ◆ 专业素质
- ◆ 职业礼仪素质





小结

- ◆ 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。人际沟通是指人与人之间、信息交流过程，也就是人们在共同活动中用语言和非语言符号系统彼此交流各种观念、思想和感情的过程。沟通的要素包括信息背景、信息发送者、信息、信道、信息接受者和反馈六个要素。人际沟通的特征有：目的性、象征性、关系性、习得性、互动性和不可逆性。
- ◆ 沟通，按深度分为5个层次：一般性沟通、事务性沟通、分享性沟通、情感性沟通、共鸣性沟通。沟通划分为不同的类型：语言沟通与非语言沟通；正式沟通与非正式沟通；单向沟通与双向沟通；纵向沟通与横向沟通。
- ◆ 沟通的影响因素包括个人因素（生理因素、心理因素、价值观念、认知水平和沟通技巧）、物理环境因素（噪声、距离、隐秘性）、社会环境因素（文化习俗、社会背景）。
- ◆ 人际沟通在护理工作中的作用体现在有利于推行生物-心理-社会医学模式、有利于推进整体护理模式、有利于开展常规护理工作、有利于建立和谐的护患关系、有利于防止护患冲突、有利于进行护理人文关怀。护士在人际沟通中应具备的素质包括职业道德素质、心理素质、专业素质和职业礼仪素质。

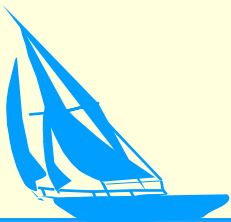




复习题

单选题

1. 以下哪项不是沟通的基本构成要素
A. 信息背景 B. 信息发出者 C. 目光的接触
D. 信道 E. 反馈
2. 将要传递的信息符号化，即将信息转换成语言、文字、符号、表情或动作的过程称为
A. 信息背景 B. 信息 C. 编码 D. 解码 E. 信道





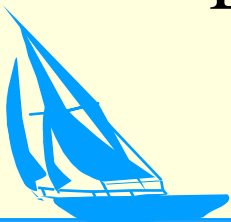
复习题

3. 信息接收者在收到象征性符号后，使之还原成信息，并正确理解其意义的过程称为

- A. 信息背景 B. 信息 C. 编码 D. 解码
E. 信道

4. 有效沟通的核心过程是

- A. 信息背景 B. 信息发出者 C. 信息接受者
D. 信道 E. 反馈





复习题

5. 按照沟通的深度分类，哪一层次的沟通双方信任程度及参与程度最低
- A. 一般性沟通
 - B. 事务性沟通
 - C. 分享性沟通
 - D. 情感性沟通
 - E. 共鸣性沟通

