



医药卫生类专业工学结合精品教材
“互联网 + 教育” 新形态一体化教材

护理礼仪与人际沟通

(第二版)

主编 秦淑英 赵慧

北京出版社集团

(第二版)

主编 秦淑英 赵慧



扫描二维码
共享立体资源

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪与人际沟通 / 秦淑英, 赵慧主编 . — 2 版
. — 北京 : 北京出版社, 2023.5
ISBN 978-7-200-17343-7

I. ①护… II. ①秦… ②赵… III. ①护理—礼仪—
中等专业学校—教材②护理学—人际关系学—中等专业学
校—教材 IV. ① R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 131408 号

护理礼仪与人际沟通 (第二版)

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG (DI-ER BAN)

主 编: 秦淑英 赵 慧
出 版: 北京出版集团
北京出版社
地 址: 北京北三环中路 6 号
邮 编: 100120
网 址: www.bph.com.cn
总 发 行: 北京出版集团
经 销: 新华书店
印 刷: 定州启航印刷有限公司
版 印 次: 2023 年 5 月第 2 版 2023 年 5 月第 1 次印刷
成品尺寸: 185 毫米 × 260 毫米
印 张: 13.5
字 数: 214 千字
书 号: ISBN 978-7-200-17343-7
定 价: 39.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572162 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

单元一 绪论

1

任务一	礼仪概述	2
任务二	人际沟通概述	14
任务三	人际沟通的影响因素	22
任务四	沟通关系与沟通态度	30

单元二 护理工作中的人际关系

39

任务一	人际关系的基本概念	40
任务二	影响人际关系的因素	49
任务三	护理人际关系	59

单元三 护理工作中的语言沟通

86

任务一	语言沟通的基本知识	87
任务二	交谈的基本概念	94
任务三	护理工作中的护患语言沟通	106

单元四 护理工作中的非语言沟通

115

任务一	非语言沟通的基本知识	116
任务二	护士非语言沟通的基本要求	123

单元五 护理工作中的礼仪要求

127

任务一 护士的仪表礼仪要求	128
任务二 护士仪态礼仪的要求	138
任务三 交往礼仪	153

单元六 护生实习与求职礼仪

172

任务一 做好实习前准备	173
任务二 建立和谐的实习氛围	175
任务三 求职礼仪	182

附录

193

常用基础护理技术操作护患语言沟通规范实例（九例）	193
--------------------------	-----

参考答案

205

参考文献

206



单元一 緒論

学习目标

» 理论目标

1. 掌握人际沟通的基本概念、形式和内容。
2. 掌握礼仪的基本概念和基本原则。

» 能力目标

1. 熟悉影响人际沟通的因素和人际沟通中的原则，学会有效沟通的技巧。
2. 了解人际沟通的基本原则与人际沟通中的各种关系和态度，提高人际沟通的能力。

» 素质目标

1. 培养良好的人文素养。
2. 尊重患者的文化传统，提高护理职业道德。

护理情境

在某单位组织的研讨会上，开始时研讨会总体气氛还比较融洽，但这一切都被一位专家给搅乱了。这位专家在探讨到自己涉及的领域时显得十分激动，滔滔不绝，其他参会者发表意见时时遭到他的打断。整个会场只有他一人口若悬河地发表意见，引起了大家的不满，使得研讨会在很尴尬的气氛中草草结束。

情境思考

这个案例说明了什么？

在社会活动中，人与人之间需要交往。人际交往最基本的模式是运用语言、文字等人类所特有的符号系统和他人进行信息交流、情感沟通，称作人际沟通。我们生活在一个沟通的时代，每天都要从事各种各样的沟通活动，



如思想、观点、情感、希望、需要等。人际沟通的目的在于协调共同活动的需要，使社会成员有秩序地生活，形成调整人与人之间社会关系的行为规范和准则，把信息传递给社会中的每个成员，促使人们的行为保持一致。可以说，沟通是形成人际关系的手段。为了避免各种矛盾和冲突，人们在日常生活和相互交往中谦虚、恭敬、友好，这种品质和行为被称为礼仪，是一个人道德修养、文化水平、文明程度的体现，随着社会的发展也越来越受到重视。



传承中华优秀传统文化

中华优秀传统文化是中华文明的智慧结晶和精华所在，是中华民族的根和魂，是我们在世界文化激荡中站稳脚跟的根基。习近平总书记在党的二十大报告中指出：“传承中华优秀传统文化”。这深刻阐明了我们党对待传统文化的立场态度，集中体现了当代中国共产党人的鲜明文化观，指明了永葆中华文化生机活力的必由之路，我们要认真学习领会、认真贯彻落实。

任务一 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

我国是具有五千年悠久历史的文明古国，自古就有“礼仪之邦”的美称。源远流长的文明形成高尚的道德准则和完整的礼仪规范。礼仪作为人类历史发展中形成的一种丰厚的文化，不仅是社会发展的需要，也是一个人乃至整个民族文明的体现。在当今社会，随着人们社会交往的范围日益扩大，礼仪对人类的重要性也日益凸显。

随着医学模式的转变，护理理念和内涵的变革，人们对医疗护理质量有了全新的要求。与患者接触最多的护士，不仅要有精湛的技术与丰富的理论知识，还要有高雅的职业气质和美好的心灵。因此，对中护生而言，重视护理礼仪，学习护理礼仪，应用护理礼仪就更显重要。

（一）礼仪的基本概念

礼仪的实质是对别人表示尊敬，其含义是：人们在交往过程中，为表示相互尊重、敬意、友善和体谅而约定俗成的行为规范与准则，是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。



礼貌是指人们在交往过程中通过语言、动作等表现出的谦虚、恭敬。它主要体现一个人的品质与修养，同时表现出时代的特点。

礼节是指人们在社交场合表现尊重、友好、祝愿、问候、哀悼等惯用的形式，是礼貌的具体表现，如回访、握手、献花行礼等。

仪表是指人的外表，主要包括容貌、服饰、姿态、个人卫生等。它在一定意义上，可以反映一个人的性格特征、修养，是一个人内在素质的反映。

仪式是指在一定场合为表示隆重、敬意、尊重、友好而举行的具有专门程序规范的活动，如开幕仪式、颁奖仪式、签字仪式、升旗仪式等。

（二）礼仪的起源与发展

不同时期的礼仪有其不同的特点和社会意义。封建社会阶段，礼制的演变进入礼仪时期，礼仪制度被打上严格的等级制度的烙印。西汉初期，把儒家礼仪概括为“三纲五常”。三纲是指君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲；五常是指仁、义、礼、智、信。到了宋代，礼制进一步发展，进入“揭礼”的盛行阶段，提出“三从四德”的新道德礼仪标准。三从是指未嫁从父，既嫁从夫，夫死从子；四德是指妇德，即坚守贞操，对丈夫忠诚，对所有族人要谦恭有礼；妇言要求妇女善于应对，说话得体，有一定的智慧和修养；妇容即要求妇女质朴端庄，服饰整洁；妇功即要求妇女要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。在漫长的封建历史时期，形成一套完整的封建礼仪体制，成为维护封建阶级统治的强有力的精神武器。

中华人民共和国成立后，中国政府更是重视社会主义精神文明建设，道德礼仪教育已成为社会主义精神文明建设不可缺少的重要内容。中国礼仪摒弃“三纲五常”“三从四德”等封建礼教，继承和发扬尊老爱幼、尊师重教、诚信待人、助人为乐、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华。十一届三中全会以来，中国的礼仪建设再次进入高速发展时期。从推选文明用语到树立行业新风，从“十八岁成人宣誓仪式”到制定“市民文明公约”，从中央颁布的《公民道德建设实施纲要》到“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为主要内容的职业道德，以及“八荣八耻”的面世，“富强、民主、文明、和谐；自由、平等、公正、法治；爱国、敬业、诚信、友善”社会主义核心价值观的提出，将精神文明推向新的高潮，为礼仪的发展注入新的内涵。



（三）礼仪的种类

礼仪是一门综合性应用学科。根据礼仪的适应对象和适应范围的不同，大致分为以下五类。

1. 政务礼仪

政务礼仪是国家公务员在工作场合行使国家权力和管理职能所必须恪守的有关人际交往的行为规范。它代表和维护着党和政府的形象，所以在所有礼仪中显得至关重要。

2. 商务礼仪

商务礼仪是商务人员在商务交往中的交往艺术。它与一般的人际交往不同，体现在商务活动的各个环节之中。商务礼仪只适用于商务交往中，在其他场合没必要遵守。

3. 社交礼仪

社交礼仪是人们在生活中必不可少的一部分，是人们从家庭走向社会，进行社会交往的必备礼仪。社交礼仪通常包括见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、交谈与交往礼仪、宴请与馈赠礼仪等。

4. 国际礼仪

国际礼仪是人们参与国际交往所要遵守的规则、惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性和技巧性，以及在接触外宾时应当遵守并应用的有关国际交往惯例的基本原则。

5. 职业礼仪

职业礼仪是从事一定职业的人们在职业活动中所应当遵从的行为规范，以及与之相适应的礼仪意识。

（四）礼仪的基本原则

文明社会给人们创造了安定、和谐的氛围。在社交活动中，不同的时间和地点，针对不同的场合和对象，人们会采取不同的礼仪形式，但是所遵循的基本原则是一致的，即诚信、遵守、敬人、宽容、自律、适度、平等、从俗的原则。礼仪的基本原则是处理人际关系的出发点和指导原则。掌握了礼仪的基本原则，可以帮助人们更好地学习、体会和运用礼仪，取得事业的成功，赢得社会的认可。



1. 诚信原则

诚信是一个人的立身基础，没有诚信，一切交往都无法维系。诚信原则包含真诚和信义两层含义。真诚是人与人相处的基本态度，是一个人外在行为与内在道德的统一，是决定一个人的人际吸引力大小的首要因素，是人格魅力的主要来源。真诚的原则就是要求人们在运用礼仪时，务必待人以诚，真心实意，表里如一，言行一致。如果缺乏真诚，口是心非，即使在礼仪方面做得无可挑剔，最终还是得不到别人的信任与尊重。在社交场合中，并非每个人都能做到姿态优美，风度潇洒，谈吐得体，但只要真诚相待，使每个人都能感受到你所做的一切都是真诚的，同样能赢得别人的信任和礼遇。信义是指人们要遵时守信，“言必信，行必果”，切不可做“语言上的巨人，信任上的矮子”。每个人都是根据他人的言行是否一致来判断其是否真诚可信，诚信是做人处事、立足社会的根本。失约、不守时、言而无信等都是让人反感的行为。

2. 遵守原则

在人际交往中，每个人都必须自觉地用礼仪去规范自己的言行举止。对于礼仪，不能只限于学习、了解，更重要的是将其付诸实践，做到学以致用。任何人都要自觉遵守礼仪规范，否则就会遭到公众的谴责，交际难以成功。

3. 敬人原则

“敬人”是礼仪的核心内容之一，也是礼仪的最终目的。俗话说“人敬我一尺，我敬人一丈”，可见尊重他人同时，也在尊重自己。孔子曾对礼仪的核心思想有过高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”在人际交往中，对交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，又要将重视、恭敬、友好放在第一位。时刻怀有敬人之心，不可失敬于人，更不能侮辱他人人格。

4. 宽容原则

宽容原则即在人际交往中，要心胸宽广，宽以待人，原谅别人的过失，多体谅他人，多理解他人，不要求全责备、过分苛求、斤斤计较。由于每个人的生存环境、生活经历不同，思想品格、认识问题的水平有一定的差异，不能用一个标准去衡量所有的人，这样才能保持人际关系的和谐。

5. 自律原则

所谓自律就是要克己、慎独。“律己”和“敬人”是礼仪规范的核心。我们学习运用礼仪知识，最重要的是要自我约束，自我克制，自我反省，在任



何场合都要自觉地按礼仪规范要求自己，遵守信约，以礼待人。只有人们都按礼仪的要求严格规范自己的言行，人与人之间的交往才能和谐顺利。

6. 适度原则

凡事过犹不及。在人际交往中，无论是见面时的称呼、介绍，还是相互交谈，都要遵循一定的礼节，特别要注意把握分寸，合乎规范，不卑不亢，恰到好处地营造出友好、亲切、和谐的氛围。运用礼仪时，若做得太过或未做到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄谀。在与人交谈时，既要诚挚友好，又不能虚伪客套；既要坦率真诚，又不能言过其实。在与人相处时，既要优雅大方，又不能矫揉造作；既要尊重习俗，又不能粗俗无礼。

7. 平等原则

在交往过程中运用礼仪时，对任何交往对象都必须尊重，要一视同仁，以礼相待，给予同等程度的礼遇。不可因交往对象的年龄、性别、职业、文化、种族、地位、财富及与自己亲疏远近的关系等方面的不同而区别对待，厚此薄彼，给予不平等待遇。

8. 从俗原则

由于国情、民俗、文化背景的不同，每个民族、每个地区都有自己独特的风俗习惯和礼仪禁忌，所以在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面，我们应当尊重、接受它，做到入乡随俗，与当地绝大多数人的习惯做法保持一致，切忌自以为是、妄加评论、随意批评，甚至取笑他人，否定他人的习惯性做法，否则会被认为是不懂礼仪、无礼之人。

二、现代礼仪的特性

现代礼仪始于“五四运动”，延至今日，无论是内容还是形式上都发生了很大的变化。辛亥革命之后，受西方资产阶级自由、平等、民主、博爱思想的影响，中国传统礼仪制度受到强烈的冲击。那些符合时代要求的礼仪被继承，经过完善后继续流传，那些繁文缛节被抛弃，同时，接受大量国际通用的礼仪形式，新的礼仪标准和价值观念得到迅速的推广和传播。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪进入全新的发展时期。

(一) 人人平等取代封建等级制度

封建礼制中有严格的等级制度，人分三六九等，有尊卑贵贱之分。社会主义社会人民当家作主，现代礼仪也更加尊重人格、人性及人的尊严，并用法律形式保证人人平等的权利。人们相互施礼，是基于尊重的需求，是一种友好的表现。“礼”成为社会主义社会中避免冲突、维持社会秩序的行为规范。

(二) 继承和超越传统道德和精神文明

一个民族的文化不可能是万世不变的，应该与时俱进。现代礼仪否定并摒弃传统礼制中的一些烦琐弊端和糟粕，继承和汲取古代礼仪中的许多合理有益的精华和优秀文化的因子，如废除跪拜礼变招手礼或鞠躬礼。现代礼仪超越古代礼仪的局限，吸取人类世界一切优秀道德文明之果，使礼仪更加文明、高雅，如尊老爱幼、助人为乐等。道德礼仪教育已成为当今社会精神文明建设不可缺少的重要内容。

(三) 现代礼仪尊重各个国家、各个地区、各个民族的风俗习惯及宗教信仰

“入乡随俗”就是尊重人类自身和人们的风俗习惯，这是人类文明相融洽、东西方礼仪和文明相融合的表现。

三、现代礼仪的内容

现代社会中礼仪无处不在，无时不在，渗透到日常生活的各个方面。对不同职业、民族、宗教，在工作、学习、生活等方面，礼仪的要求是不同的。礼仪之所以被广泛提倡，受到社会各界的高度重视，主要是它对社会、对个人都具有很多方面的重要功能。

根据礼仪的适用对象、适用范围，礼仪主要包括以下基本内容。

(一) 个人形象礼仪

个人形象礼仪包括言谈、仪容、仪表、举止、服饰等方面的礼仪要求，是建立良好的人际关系的基础。

(二) 家庭礼仪

家庭是以婚姻和血缘关系为基础的社会构成单位。礼仪从家庭走向社会，是礼仪的拓展。家庭礼仪教育是礼仪的良好开端，内容主要包括家庭间的称



谓、问候、祝贺、赠礼、家宴、应酬等。

(三) 日常生活礼仪

一个有教养的人，除了要注意个人的形象外，还要注意平时似乎不太起眼的生活细节，即日常生活中的礼仪，如吃、住、行及公共场合的礼节等。

(四) 社交礼仪

社交是社会生活的重要内容。只要人们走出家门，就会遇到交往问题，处理得当就会密切人际关系，增进友谊。社交礼仪包括介绍、称呼、握手、致意、拜访、接待、交谈、馈赠、服饰、宴会、舞会等一系列的行为规范和准则。

(五) 公务礼仪

公务礼仪是在公务活动中理应遵守的礼仪规范。讲究公务礼仪，可以提高公务活动的效率和成功率。这类礼仪通常包括工作礼仪、事务礼仪等。

(六) 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际关系礼仪不同，它体现在商务活动中的各个环节。商务企业的每一位成员，如果能时时按照礼仪的要求去开展工作，这对塑造商务企业的良好形象具有非常重要的作用。商务礼仪主要包括商务接待、商务洽谈、商务仪式等。

(七) 习俗礼仪

不同的国家、不同的地区、不同的民族存在着不同的风俗习惯，了解各民族的礼仪有助于促进交际的成功。习俗礼仪的主要内容包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪、婚嫁丧葬礼俗等。

(八) 涉外礼仪

涉外礼仪主要是指外事行为的规范。外事行为规范既有国际惯例，也有各国根据自己的具体情况制定的有关规则。外事礼仪是我们在国际交往中必须掌握的礼仪规范。遵守国际惯例，遵守所在国的礼仪习俗，是国际交往的重要原则之一。涉外礼仪主要有涉外行为礼仪、涉外会晤礼仪、涉外宴请礼仪及常见的活动礼仪等。



四、护理礼仪的基本概念

在当今社会，礼仪规范对人们生活的影响越来越大。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业，已经意识到职业礼仪修养对提高行业服务质量的重要性，尤其是临床第一线与患者接触最多的护理人员。加强礼仪修养教育，已成为护理教育不可或缺的重要课程。

医学模式的转变，使人们对护理及护理模式有了新的认识，对健康需求以及对医疗护理质量的要求不断提高，卫生服务范围已扩大到整个社会。礼仪已成为代表医院文化、促进医院文化建设的重要组成部分。护理服务已不仅局限于注射、输液、发药等单纯的护理工作，而是越来越注重为患者提供全身心、全方位的优质护理服务。除专业技术外，护理人员的言行举止能充分体现出对患者的关爱，同时对患者的身心健康也将起到非医药所能及的效果。

护理模式的转变，使护士的角色功能发生变化——从单纯的“疾病照顾者”向多功能的“健康促进者”“患者权益维护者”“平等合作者”“健康教育者”等转变。这就要求护理工作者更新观念，加强学习，提高自身的综合素质，重塑护士良好的职业形象。所以学习护理礼仪实际上就是培养护理人员良好的素质修养、树立良好职业形象的重要手段。

（一）护理礼仪的含义

护理礼仪是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中形成的，为患者提供护理服务时，应自觉遵守和维护被大家公认的行为规范和准则。护理礼仪属于一种职业礼仪范畴。它既是护理工作者素质和内在修养的外在表现，也是护理人员职业道德的具体体现。

（二）护理礼仪的特征

1. 规范性

护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范，是在法律法规、规章制度等原则基础上要求护理人员能做什么，不能做什么，为待人接物、律己敬人、行为举止等方面提供规定的模式和标准（图 1-1）。



图1-1 护理礼仪的规范性

2. 强制性

护理礼仪中的各项内容是基于法律、规章、守则和原则基础上的，对护理工作具有一定的约束力和强制性。对不遵守者，就应该给予惩罚，以保持护理礼仪的严肃和尊严。

3. 综合性

护理礼仪作为一种专业文化，是护理服务的科学性与艺术性的统一，是人文与科技的结合，是伦理学与美学的结合。在护理活动中，体现出护士的科学态度、人文精神和文化内涵。

4. 适应性

护理礼仪的适应性是指护士对不同的患者或不同的文化礼仪具有适应能力。随着国际友好往来的增多，在护理工作中，护士应充分尊重患者不同的信仰、文化、习俗，并在交往中相互融合适应。

5. 传统性

传统性是护理礼仪的重要特征。任何地区、任何民族、任何国家都有自己的传统文化。中国的文化礼仪体现中华民族重人伦、崇道德、尚礼仪的传统。我国护理礼仪继承中华民族的优良传统，汲取西方文化的精华，发展和完善了自己的科学体系。

6. 可行性

护理礼仪注重规则简明，易学易会，实用可行，切实有效，便于操作。



因此，护理礼仪须广泛运用于护理实践中，并成为工作中的行为规范，受到患者的认可。学习中，既要把握总体原则、规范，更要注意一系列细节上的方式、方法和行为要求。



护理礼仪是护理人员综合素质的体现，符合特定历史条件下的传统习惯、道德规范和风俗禁忌。护理礼仪也要具有护理服务艺术性和科学性。

(三) 护理礼仪的形式

1. 护士的仪表礼仪

护理艺术要靠职业形象去体现，所以护士必须具有现代护理职业要求的仪容和礼仪，包括内在行为美和外在仪表美。护士的仪表对患者有很大的心理影响，较好的仪表会给人以亲切感、庄重感和安全感。要使患者达到最佳的身心状态，良好的仪表礼仪是不可缺少的。

2. 护士的仪态礼仪

这是护士的一种无声语言，能表达人类的思想感情变化及对外界的反应。当护士与患者沟通时，态度祥和，举止得体，将有助于患者放松心情，顺畅交流；如果态度生硬，举止匆忙，可使患者不愿意表达或倾吐内心的感受。因此，护士在护理工作中要注意遵循仪态礼仪规范。

3. 护士的服饰礼仪

随着护理模式的转变，护理已不仅局限于生物学范畴，护士的形象对患者的身心会产生直接或间接的影响，从而影响到护理效果及质量。如果一个护理人员衣冠不整，邋遢邋遢，无论其工作能力如何，都会使他们在患者心目中的形象受损，难以取得信任，工作无法顺利开展。因此，护理人员的着装，除了应遵守基本原则外，还应体现出护理人员的职业特点。

4. 护士的工作礼仪

护理工作是爱心与艺术的结合，护士是保护和促进人类健康的白衣天使。礼仪规范成为护理服务中的一道风景，护理工作中的言谈举止、音容笑貌等都必须符合护理专业礼仪规范的要求。这就需要护理人员不断充实自我，既要掌握过硬的护理技术，又要学习丰富的人文科学知识，在护理工作中，既





能为患者提供优良的护理服务，又能为每一个需要健康帮助的人提供全方位的优质服务，以最佳的精神面貌和温文有礼的形象面对护理工作，做文明礼貌的“健康使者”。

五、护理礼仪与护理实践

随着社会的进步，经济的发展，患者对护理质量、医疗护理安全的要求都有很大程度的提高，法律意识也不断增强，已经明白可以用法律武器维护自身的合法权益，对护理工作者也提出更严格的要求。因此，严格按照护理规程进行护理操作，给患者提供礼貌周到的优质服务，处理好护理工作过程中的每个环节，不仅有利于患者的康复，有利于医院整体服务质量的提高，也有利于护理工作者自身的安全和自我保护。

（一）操作前的礼仪

1. 得体的举止

在给患者进行护理操作前，要考虑到保持衣冠整齐，清洁无污，行走时要轻快敏捷，悄然无声，推治疗车或持治疗盘的动作要规范美观，行至病房门口时先轻声敲门，再轻推门进入，并随手轻轻将门带上。进入病房后应微笑点头，亲切礼貌地与患者打招呼，向患者问好，再开始操作前的各项工作。

2. 礼貌的言谈

操作前，护士需要先与患者进行沟通，做好解释工作。要认真查对患者的床号、姓名、年龄、性别、所使用药物的浓度、剂量、用法、执行时间等，同时向患者或家属简单介绍本次操作的目的、操作方法、操作过程、患者需做的准备、操作带来的不适、药物疗效及副作用等，以取得患者和家属的理解和配合，解除患者的心理压力和恐惧。护理操作要在征得患者或家属的同意后方可进行。操作前的解释工作是否成功，礼貌的言谈是不可或缺的重要环节（图 1-2）。



图1-2 操作前护士应告知患者操作的目的和意义

（二）操作中的礼仪

1. 和蔼的态度

在操作过程中，对待患者



的态度要和蔼可亲，言谈、表情和体态语的表露都必须是发自内心地对患者由衷的关心，而不是虚情假意的应付。操作治疗的同时，注意与患者的沟通，友善地解释操作的方法和意义，询问患者的感受，随时为患者解除困难和疑虑，并给予适当的安慰，消除患者对护理操作的恐惧和神秘感，争取得到最大限度的合作。

2. 娴熟的技术

过硬的基础理论知识，娴熟的操作技术，是作为一个护士最基本的职业要求，也是对患者的尊重和礼貌。轻柔的动作，温和的态度，能使患者产生受到尊重和得到礼遇的满足。在操作过程中，需要患者的参与与配合，护士一边给患者进行操作护理，一边亲切地指导患者如何配合操作，并不时给予患者适当的鼓励，消除患者的恐惧与焦虑，转移患者的注意力，让他们处于接受治疗和护理的最佳状态，能协助完成护理操作。这样可以降低护士操作的难度，提高工作的质量和效率（图 1-3）。



图1-3 操作中，护士应解释操作的方法和配合要领

（三）操作后的礼仪

1. 诚恳地致谢

当患者配合护理人员完成护理工作后，护士应当对患者的合作表示诚恳的谢意，把患者的配合视为是对护理工作的支持，是对护理人员的理解和尊重，同时也让患者知道，他的配合对其健康的恢复具有重要的意义。向患者致谢，是护理人员良好的礼仪修养和高尚职业道德的具体体现。

2. 亲切地嘱咐和安慰

操作结束时应向患者致以诚挚的谢意，根据病情给予亲切的嘱咐和安慰，





交代要注意的事项，询问患者的感受，观察预期效果实现的程度。对操作治疗给患者带来的不适和顾虑给予安慰。最后征求意见或建议（图 1-4）。



图1-4 操作后，护士应诚恳致谢和交代注意事项

3. 操作失败后的对策

护士在操作中一旦失败，不要紧张，要沉着冷静，查明原因，及时处理。先向患者或家属道歉，再征求患者与家属的意见，得到允许后方可采取措施进行弥补。切忌固执己见，强行操作，以免引起或激化护患矛盾，产生纠纷。

正确规范的护理操作，文明礼貌的服务和恰当的操作解释，不但能使患者明确每项治疗及护理措施的目的和意义，而且可以增加护患之间的沟通，改变传统生物模式理论指导下的主动—被动型护患关系，进一步建立以生物—心理—社会医学模式理论为指导的指导—合作型护患关系，为深层次、高质量的现代共同参与型护患关系打下良好的基础。

护理操作的礼仪要求不是千篇一律的，应当根据操作的具体要求和操作对象的性别、年龄、职业、个性等不同，分别给予区别应用，因时、因地、因人而异，做到触类旁通、举一反三，而不是机械的生搬硬套。学会让每一个需要健康帮助的人，都能享受到护理工作者诚心诚意的帮助。

任务二 人际沟通概述

一、人际沟通的基本概念

（一）人际沟通的定义

人际沟通是指人们在共同活动中借助共同的符号系统（包括语言符号和



非语言符号)获得信息,彼此交流各种观念、思想和感情的过程,是人类有意识的活动和能力。人际沟通一般具有如下特点。

1. 沟通是一种具有随时性和目的性的过程

在一段时间之内,人们是有目的地进行一系列的行为活动,如与亲人饭后闲聊,和好友电话沟通,甚至使用微信、QQ和同事文字、视频交流,都是一种人际沟通。在每一个沟通的过程中,都会产生意义、达成协议、交流情感。因此,沟通是一项自然而然的、必需的、无所不在的活动。

2. 沟通是一个双向与互动的反馈和理解的过程

沟通既要收集信息,又要给予信息,我们强调的是双方共同的交流。显然,这一交流不是单向的,而是双向的、互动的活动,是信息发送者和接收者之间的相互活动,是两个或两个人以上的沟通,参加主体互为发送者和接收者,彼此相互影响。

3. 沟通是一种具有社会性和情绪性的过程

沟通的社会性在于人类能够运用符号系统来沟通彼此的思想,调节各自的行为,结成一个有机整体,从事各种社会活动。沟通的情绪性,是指信息的收集会受到传递信息方式的影响。沟通时的情绪状态如何,如过度兴奋和过度悲伤的情绪,都会影响信息的传递与接受。因此,只有在平静的情绪状态下,与对方沟通,才能保证良好的沟通效果。

(拓展阅读)

我们常以薪资多寡、汽车大小,作为判断成功与否的准则,却不知服务质量、人际关系,才是真正成功指标。

——马丁·路德·金恩二世

(二) 人际沟通的功能

人际沟通具有心理、社会和决策等功能,与我们生活的层面息息相关。

1. 心理功能

(1) 沟通有助于维护个体心理健康。人际沟通是人类最基本的社会需要之一,同时也是人们同外界保持联系的重要途径。通过沟通与交往,保证了个人的安全感,增强了人与人之间的亲密感。如果沟通的需要得不到满足,就会影响个人的身心健康。同时,人有亲和的需要。当心灵上发生恐惧时,



更需要和他人在一起。研究表明，如果一个人长期缺乏与别人的积极交往，缺乏稳定的良好人际关系，那么这个人往往有明显的性格缺陷。人的心态与性格状况，直接受到与别人交往和关系状况的影响。事实表明，沟通剥夺同感觉剥夺一样，对人的心理损害是极其严重的。因此，保持人与人之间充分的情感和思想交流，能使人心情舒畅，对人的身心健康起到保健的作用。

知识链接

感觉剥夺实验

实验者把一些志愿受试者的眼睛蒙上，用套子把手套住，送进隔音实验室。实验室很小，刚能放一张小床，但有空调和一些控制装置。受试者除了进食和排泄外，还可自由地躺在床上。受试者进入实验室后，眼看不见，耳听不到，手也触摸不得，一切感觉基本上被剥夺。实验要求受试者在这样的条件下待的时间尽可能地长。开始，受试者觉得十分惬意，时间长了，惬意感慢慢消失，难受感逐渐增长，最后，产生痛苦，甚至无法忍受。他们不仅感到时间特别长，开始胡思乱想，甚至产生幻觉，几乎没有一个人能忍受一周以上。对从实验室“释放”出来的被试者进行心理测验，结果表明：他们的注意力不能集中，记忆力部分丧失，智力低下，不能正确地识别几何图形，不能做精细的动作等。总之，各种心理功能都受到不同程度的损伤，必须经过一段时间才能恢复正常。

(2) 沟通有助于个体客观地认识自我。人在与他人的沟通过程中理解别人，也认识了别人眼中的自己。人对自己的认识，总是以他人为镜，需要通过与别人的比较，把自己的形象反射出来，加以认识。每个人从他人对自己的反应、态度和评价中，发现自己的长处和短处，找到恰当的社会位置，得到丰富的教育意义，为自我的设计、发展、完善创造有利条件。离开人际沟通，人永远无法客观地认识他人，也无法真正了解自己。

2. 社会功能

人的社会心理正是在同他人进行人际沟通的过程中，逐渐形成和发展起来的。从人的社会属性的角度来看，个体只有通过人际沟通，掌握人类社会的行为规范和准则，才能完成由自然人向社会人的转变，实现人的社会化。同时，人际沟通不仅可以交流信息，而且可以增进情感。人与人之间的情感连接，就是通过人际沟通来实现的。人际关系提供了社会功能，借助社会功能，我们可以发展与维持同他人之间的关系。



3. 决策功能

人类除了是社会动物外，也是决策者。人每时每刻都在做决策，不论是接下来是否要去看电视，明天要穿哪一套衣服，或者是否该给对方一个微笑，都是在做决策。但有时可能是靠自己就能决定的，有时候却是和别人商量后一起做的决定。沟通满足了决策过程中两个功能，即促进资讯交换与影响他人。正确和适时的资讯是做有效决策的钥匙。同时，人们借助沟通来影响他人的决策，如护理人员对患者进行健康指导时，患者的询问意见与你传达意见之间的互动，就可能影响结果。

二、沟通的主要形式

人际沟通的过程是动态的，具有普遍性和复杂性。在沟通中，选择的沟通形式不同，达到的效果也往往不同。因此，在人际沟通中，选择恰当的沟通形式，是非常必要的。

人际沟通可以根据不同的标准进行分类。一般来说，常用的分类有以下几种。

（一）语言沟通和非语言沟通

按照信息载体划分，沟通可以分为语言沟通和非语言沟通。

1. 语言沟通

语言沟通是指以语词、符号实现的沟通，可以分为口头语言沟通与书面语言沟通。

（1）口头语言沟通：是指以语言为媒介，借助口头言语进行的沟通，如演讲、讨论、会谈、电话联系等。其优点是简便易行，灵活迅速，如果伴有手势、体态和表情，可增强传递信息的效果；缺点是信息保留时间较短，使用也受条件局限。

（2）书面语言沟通：是指以文字为媒介，借助于书面语言进行的沟通，如布告、通知、书信等。其优点是信息可以长期保存，对一时辨别不清的信息可以反复研究；缺点是信息对语言文字的依赖性强，沟通效果受文化修养的影响很大，对情况变化的适应性较差。

2. 非语言沟通

非语言沟通是通过肢体动作、眼神、面部表情及发送者和接收者之间的身体距离等进行的沟通。对接收者来说，留意沟通中的非语言信息十分重要。



在倾听信息发送者发出的言语意义的同时，还应注意非言语线索。如临床护理工作中，护士与患者交谈时，其仪表、身体姿势、眼神、面部表情等，均能起到强化护理人员的职业特点，消除患者不良情绪，达到促进康复的目的（图 1-5）。



图1-5 护理人员正在与患者交谈



考点提示

由于各种沟通渠道都各有利弊，因此，选用恰当的渠道对有效的沟通十分重要。研究表明，当我们得到的语言信息与非语言信息相矛盾时，我们会更相信非语言信息。

（二）正式沟通和非正式沟通

按照沟通的组织系统划分，沟通可以分为正式沟通和非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是指通过组织明文规定的渠道进行的信息传递和交流。如科室护士长传达上级会议精神、科室部门之间的来往、通知发布等，都属于正式沟通。其优点是信息通路规范，准确度较高。但也有局限性，即沟通速度慢，不易沟通感情。

2. 非正式沟通

非正式沟通是在正式沟通渠道之外进行的信息传递和交流。如组织成员的私下交谈、朋友聚会、各种传闻、小道消息等。其优点是沟通形式方便灵



活，不受限制，内容广泛，信息传递速度较快。但非正式沟通形式过于随便，传递的信息不完全真实可信。

(三) 下行沟通、上行沟通和平行沟通

按照组织结构和流动方向划分，沟通可以分为下行沟通、上行沟通和平行沟通。

1. 下行沟通

下行沟通是指组织中地位较高者主动向地位较低者进行的沟通。一般是前者将工作指示、工作信息、工作程序、工作方法、工作评价和工作目标等传递给后者。

2. 上行沟通

上行沟通是指组织中地位较低者主动向地位较高者的沟通。其沟通的信息常是向上级报告工作情况，汇报某个成员的问题，向上级提出请求等。

3. 平行沟通

平行沟通是指组织中身份和地位相仿者之间的沟通。如医院各科室之间的协作等。平行沟通可以协调人际关系，加强成员间的友谊，增强团体的凝聚力。

(四) 单向沟通和双向沟通

按照信息沟通的方向划分，沟通可以分为单向沟通和双向沟通。

1. 单向沟通

单向沟通是指发送者与接收者的地位不变，发送者只发出信息，接收者只接收信息而不做出反馈，如发布命令、做报告、发表演说等。

2. 双向沟通

双向沟通是指发送者与接收者的地位不断变换，在沟通过程中双方互为信息发送者和接收者，如会谈、讨论等是我们常见的双向沟通的形式。

(五) 自我沟通、人际沟通和群体沟通

按照沟通者的目的划分，沟通可以分为自我沟通、人际沟通和群体沟通。

1. 自我沟通

有时候，信息的发送者和接收者是由一个人来完成的。这种在个人自身内部发生的信息传递的过程，就是自我沟通。它是其他形式的人与人之间成功沟通的基础。



2. 人际沟通

人际沟通指的是两个人之间发生的信息传递的过程。它是人际交往的起点，是建立人际关系的基础。

3. 群体沟通

群体沟通是指三个及以上的个体之间进行的信息传递的过程。

此外，随着经济全球化的发展，不同文化之间的沟通更为密切和频繁，沟通形式表现出同文化沟通和跨文化沟通的趋势。

三、沟通的基本内容

进行有效沟通，不仅要遵循有效沟通的若干原则，还要明了沟通的基本内容，进行细致的分析和准备。概括起来，沟通的基本内容可以归结为六个方面。

（一）沟通目的

人际沟通的目的是指沟通者所希望与他人的思想、感情或行为发生联系的一种状态。有效的沟通必须要有明确的目的，否则会不知所云，既浪费时间和精力，又没有取得良好的效果。

概括起来，通过人际沟通，人们想要达到的目的有三种类型。①形象目的。通过人际沟通，人们表达自我形象。②关系目的。建立良好的人际关系，能给人们带来许多愉快和利益。③工具目的。工具目的的根本是获得帮助和相关利益或好处，常与形象目的和关系目的结合在一起，或者先是工具目的，再发展到其他目的。

因此，确定沟通目的是实现有效沟通的第一步。在沟通前，要先确定目标，否则，整个沟通过程就会南辕北辙。

（二）沟通对象

在人际沟通中，由于沟通双方对信息的接受和理解程度存在差异，有时使用同样的沟通信息、方法和过程对不同沟通对象产生的沟通效果是不一样的。所以，在沟通之前，有必要搞清楚以下问题。

- (1) 谁是你信息的接收对象；
- (2) 获得接收者的注意；
- (3) 了解接收者的观念；



- (4) 了解接收者的需要;
- (5) 了解接收者的情绪。

(三) 沟通主题

沟通主题即沟通活动紧密围绕的核心问题或话题。在同别人沟通的时候，你说什么话是很重要的，它是串起所有相关信息的线索，是帮助沟通者理解和记忆沟通内容并做出反馈的主要依据。因此，在沟通开始前，应根据沟通的目的做适当准备。如果主题清晰简洁，用词准确，听众容易接收，则能提高听众的兴趣，达到高效沟通的目的。因此，应避免模糊不清或容易引起误解的表述。

(四) 沟通场所

沟通场所包括地理区域、特定场所和室内布置等。场所在沟通中的重要性在于，它决定着人们对信息的解读方式。因此，场所决定着人们如何理解信息的含义。在沟通过程中，必须注意沟通的场所，错误的场所比起含混不清、不合时宜的表达来说，后果更加严重，因为它会被严重地误解。如护理部主任要求后勤部改善服务流程和服务态度的建议，就不宜在会议场合提出，而应在平时与后勤部主任进行“私下”沟通，否则会被人误解为“发难”或“告状”。因此，选择恰当的沟通场所，是实现高效沟通的重要途径。

(五) 沟通时机

寻找沟通时机很重要。

- ①在同一时间，不同沟通对象在情绪、体力、注意力等方面差异很大，如果时间选择不当，就会影响沟通效果。
- ②不同的人具有不同的时间观念。在很多的沟通场合中，当事各方并不一定能够准时在同一时间到达约定地点，有时还会出现迟到问题，影响沟通的顺利进行。
- ③时间的长度对沟通效率也有很大的影响。一般来说，交谈、谈判的时间越长，人们的注意力越差，头脑反应越慢。因此，在沟通中，讲究“天时、地利、人和”。

(六) 沟通手段

有效的信息发送方式在沟通中十分重要，这就要求我们要针对不同的沟通对象和目的，选择不同的信息形式和发送方式。信息的表现形式很多，如文字、图片、多媒体、身体语言、符号标志、模型等。信息发送方式也很多，



如会议、电话、亲笔信件、电子邮件、面谈等。如果是一般的说明情况的信息沟通，通过信件、电话、邮件就可以解决；如果是为了交流感情和增加信任，则应该在合适的时间、地点面谈为好。

在对沟通过程进行计划时要特别注意，世上没有最佳的沟通方案，应根据不同的情况选择最合适的表达方式，特别是要根据沟通的需要，创造出恰当的沟通气氛。

任务三 人际沟通的影响因素

沟通是发送者遵循一系列共同规则，凭借一定渠道，将信息发送给既定对象，并寻求反馈以达到理解的过程。人与人的沟通通常会受到各种因素的影响和干扰，这些因素对沟通过程的质量、清晰度、准确性有着重大的影响，直接关系到能否使沟通达到完善有效。

影响沟通的因素主要有环境因素和个人因素。

一、环境因素

沟通总是在一定环境下发生的。任何形式的沟通，都要受到各种环境因素的影响。从某种意义上说，与其认为沟通是由沟通者本人把握的，不如说是由于环境控制的。

一般认为，对沟通过程发生影响的环境因素包括以下几个方面。

（一）物理环境

物理环境是指沟通发生的场所，包括光线、音量、环境的隐蔽性及环境设计等物理因素，这些都会影响沟通的情绪与效果。一般来说，特定的物理环境往往造成特定的沟通气氛，如安静的环境会使沟通更有效。此外，在社会交往中，人们会无意或有意地保持一定的距离。当个人的空间与领域受到限制和威胁时，会产生防御性反应，从而降低交流的有效性。

（二）心理环境

心理环境是指沟通双方的情绪和态度，包含两个方面的内涵。其一是沟通者的心情、情绪。人们的心情常常会影响到沟通，心情好时与郁闷时，沟通的方式会有所不同。一般情况下，在心情好时易于沟通，心情不好时难于



沟通。其二是沟通者对对方的态度。如果沟通双方彼此敌视或关系淡漠，沟通过程则常由于偏见而出现偏差，双方都较难准确理解对方的想法。

(三) 社会环境

社会环境一方面是指沟通双方的社会角色关系。不同的社会角色关系，有着不同的沟通模式。如在家庭、工作场合、宴会、朋友聚会、两人活动等不同场合，人们扮演不同角色，应采用不同的沟通方式。另一方面是指沟通情境，包括沟通情境中对沟通发生影响但不直接参加沟通的其他人。如竞争对手在场与否，自己的措辞、言谈举止是不同的。所以，角色与关系也影响交流。

(四) 文化环境

文化环境是指沟通者长期的文化积淀，也是沟通者较稳定的价值取向、思维模式和心理结构的总和。由于它们已转变为精神的核心部分而为我们自动保持，是思考、行动的内在依据，因此，不同文化，其沟通方式也有不同。例如，点头在我国表示同意，但是在个别国家却表示反对。

二、个人因素

(一) 身体因素

如果一方疲倦、疼痛、言语障碍、身体不适等，会使其难以集中精力而影响沟通，但当这些生理因素消失后，沟通就能照常进行。

(二) 认知因素

认知即个人对待发生于周围环境中的事件所持的观点。由于个人经历、知识水平、兴趣、价值观的不同，对人与事物认识的深度与广度就会有所差异。如果双方持不同的观点，交流则不易达成一致。

(三) 性格因素

性格是指对现实的态度和其行为方式所表现出来的心理特征。性格开朗、直爽、热情、大方的人比较容易与他人沟通，而性格孤僻、内向、固执、冷漠的人就很难与人沟通。护理工作者要接触各种的服务对象，所以应善于把握各种性格的人的心理特征，因人而异地做好护理工作。此外，应加强自身性格的锻炼，培养活泼开朗、热情大方的性格，以更好地服务于患者。



（四）智力因素、双方知识水平、使用语言不同等因素

通常知识渊博的人，可以给人以信息，易于与人交流。如果语言贫乏，寒暄过后，就没有什么可说的了，那么沟通就无法继续。另外，由于所熟悉的领域不同，人们的共同语言也有所差异，沟通的范围也相应变化。

（五）社会因素

不同的种族、文化、职业、社会地位，常常造成人们在认识上的不一致，影响沟通效果。



课程思政

不同民族、不同地域、不同时代都会有特定的文化特色与传统、信仰等。一般文化传统较为接近的人在一起会感到亲切、自然，容易建立相互信任的沟通关系，而生活、习俗、信仰等有差异时，容易使沟通产生障碍。因此，护士在与患者接触中，应充分了解尊重他们的文化传统，建立良好的护患关系。

三、运用有效的沟通技巧

沟通是一门学问、一门艺术，良好的沟通技巧能让双方产生很好的共鸣，得到彼此想要的信息，增进了解，让双方在心情舒畅中达成共识。因此，掌握有效的沟通技巧，无论在生活中，还是工作中，都是非常必要的。

（一）善于倾听的技巧

在现代社交中，倾听是做好人际关系的需要。从人际沟通的角度看，人际关系是一种相互间询问的关系，人际沟通的基本特性是说话者和听话者沟通关系的完整性。因此，人际沟通不仅需要说，更需要倾听。

1. 积极倾听

积极倾听是指不带先入为主的判断或解释，对信息完整意义的接受。积极倾听不仅要用耳，而且要用全部身心，不仅是对声音的吸收，更是对意义的理解。所以，倾听者要学会接受并尊重说话者，倾时时，要表达理解和反馈（图 1-6）。





图1-6 积极倾听

2. 集中注意力

通常，大多数人在倾时时只能集中 20% 的注意力，其余的 80% 随着种种原因丢失，因此出现理解上的差异。尤其是一个人说话缺乏吸引力时，集中精力就变得非常困难。注意倾听对方谈话，必须学会在沟通中全神贯注。

3. 公正地倾听

这就是说，全面理解说话者想要表达的意思和观点，善于区别话语中的观点与事实。因为在沟通中，即使是思想最无偏见的人，也不免心存偏见。所以，在团队中，成员的背景多样化时，倾听者的最大障碍就在于自己对信息发送者存有偏见，无法获得准确信息。

4. 不要随意打断对方谈话或转换话题

善于倾听别人说话的人，不会因为自己想强调一些细枝末节、想修正对方话中一些无关紧要的部分、想突然转变话题，或者想说完一句刚刚没说完的话，就随便打断对方的话。经常打断别人说话，就表示自己不善于听别人说话，礼貌不周，很难与人沟通。

5. 及时反馈

一个完整的沟通过程是这样的：信息的发送者通过“表达”发出信息，信息的接收者通过“倾听”接收信息。对于一个完整的、有效的沟通来说，仅仅这两个环节是不够的，还必须有反馈。即信息的接收者在接收信息的过程中或过程后，及时地回应对方，以便澄清“表达”和“倾听”过程中可能的误解和失真。





6. 善于记忆

增强记忆的准确性是消除沟通障碍的有效心理措施，记忆准确性水平高的人，传递的信息可靠，接收的信息也准确。

（二）灵活表达的技巧

进行有效的信息沟通，其首要前提是表达的信息必须让别人理解，信息必须是清楚和明确的，要做到让别人能懂。

1. 了解倾听者的需求情况

人们有各种各样的需求，倾听者的需求情况决定着他们的兴趣和爱好。人们的需求是隐藏于内心深处的，所以只能通过表面的“语言”和“非语言”信息来判断和了解。通常可以通过合适的目光接触、非语言声音（如咳嗽）、面部表情和肢体语言，获得倾听者内心的需求信息。

2. 善于寻找话题

每个人都应该知道，让倾听者感兴趣的不仅是你本身，更重要的是话题。双方都感兴趣的话题，才是沟通得以进行的关键。如果不适当地与倾听者交谈，那么就不会达到有效的沟通效果。决定恰当话题的前提是寻找共同点。因此，交谈之前，就应该做好充分准备，善于在别人说话时获得信息，以及在看到外界事物获得的印象中寻找话题。此外，还可以从报纸、电视的新闻中寻找话题。

3. 做到恰当的表达

葛拉西安说过：“说得恰当要比说得漂亮更好。”在说话技巧中，表达恰当是更为重要的一步。注意说话的具体场合，无论是话题的选择、内容的安排，还是语言形式的采用，都应该根据特定场合的表达需要来决定取舍，做到灵活自如。说话必须考虑倾听者的性别、年龄、文化层次和背景等因素。根据这些因素的差异，选择恰当的语言，随机应变地采用不同的说话方法。俗话说，“见什么人说什么话”，就是这个意思。

4. 注意提问的态度

在提问中，要注意平等待人，把握火候，由浅入深，不可用命令的语气使对方难以接受。要因人而异，注意察觉自己和他人语气、语调、用词等所包含的意思，根据实际情况，采用恰当的语气、语调、用词，表达自己的想法，尽量不要伤害别人。



5. 运用幽默调节气氛

幽默的语言能使人与人之间更好地融洽关系，形成轻松愉快的气氛，促进与大家的思想、感情的交流，使对方更容易接受自己的观点、主张和思想意图，同时也有助于改善自己的形象。

(拓展阅读)

英国哲学家培根在《人生论》中写道：关于谈话的艺术还应当了解——温和的语言，其力量胜过雄辩。不善答问者是笨拙的，但没有原则的诡辩是轻浮的。讲话绕弯子太多令人厌烦，但过于直截了当又会显得唐突。能掌握其中分寸的人，可谓精通了谈话的艺术。

(三) 巧妙书写的技巧

书面语言沟通是人们利用无声的文字语言符号系统，通过书写和视觉实现的。书面语言的沟通有许多种形式。比如，我们通过课本、报纸学习科技文化知识，了解国内外大事；通过书信与别人交流思想和情感。不论是写文章或写信，均要掌握以下技巧。

1. 书写要正确流利

特别忌讳错别字及古怪字体，如果字体书写不规范、不美，会给人不愿看下去的感觉。如果关键性的字写错，轻者闹出笑话，重者会改变沟通方向。

2. 文字信息应该简明扼要，具有一定的可读性

应尽量选择准确的词汇。我们经常看到一些文件、通知、简报等晦涩难懂，不用说理解，连读都很困难。

3. 不同的文章体裁用不同的写法

记叙文、说明文、报告文学、小说、诗歌等，其写法是不同的。报告文学要尊重真实性，小说则可虚构。广告词和说明书也是各有各自的要求。

4. 用词和标点符号是表达准确的关键

标点符号在信息表达中是非常重要的，标点符号使用不同，意思完全不同。

(四) 察言观色的技巧

在沟通的过程中，要学会对不同的人做具体的分析，即所谓的“见机行



事”。一个真正善于社交的人，应该是善于观察的，能对社交对象可能出现的临时心理随机应变。

1. 了解对方，寻找合适的话题

与人交流前，要对交流对象有一个基本的了解，或谈话一开始迅速对对方做出判断，从而找到合适的、对方能接受的话题。

2. 学会转换话题

一旦发现对方对你的话题没有兴趣，表现出不耐烦时，应马上想办法转换话题，避免尴尬。

3. 通过目光接触，增加彼此互动的感觉

当与别人谈话时，如果你的眼睛不注视着对方的眼睛，则会让对方觉得你缺乏互动的诚意，似乎在逃避什么。所以，在沟通中，应该有意地注视对方，体会非语言与语言内容的关系。如果眼光溜走，试着带回来。

4. 依据不同场合人们的着装，判断别人和表达自己的形象

虽然我们对外表的反应不一，但是人们的确会根据穿着对别人下定论。因此，学会根据场合决定穿着（如你穿正式的套装参加求职面试），会让对方觉得你很得体且懂得尊重对方，更愿意与你沟通。

（五）高效阅读的技巧

现代人际沟通是指为了特定的目的，将信息及含义，经由各种渠道或媒体，在人或群体间传递，达成共同协议的过程。信息包括消息、事实、思想、意思、观念、态度等，媒体则包括语言、文字、图形、符号、动作、表情等。要实现有效的沟通，不仅要学会听和说，同时，要善于理解文字所传递的信息。

1. 养成读书的习惯

良好的沟通技巧是学习来的，学习的方式多种多样，阅读是其中的一种有效的方法，所以，我们要不断地学习，阅读大量的文章，增加知识储备，提升人际沟通的能力。

2. 学会快速阅读的技巧

学会排除干扰，集中注意力，选择适合自己的速度阅读，加强阅读的灵活性和速度。



3. 提高对阅读材料的理解能力

在阅读过程中，要把重点放在理解上，既要理解他人，也要理解自己，可以采取多种方法。比如，养成循序渐进的学习习惯，善于排除歪曲信息、订立阶段目标等，都能改进阅读效果。

4. 善于归纳总结

善于归纳总结即在阅读时要注意分析和抓住段落信息，并做出小结和回顾。在阅读过程中，可依据时间、事情发生过程等要素理清主题，也可通过对前后的知识点发现主题，还可以利用问题来分析阅读材料，寻找文章主题。

5. 做好阅读笔记

无论阅读什么材料，在阅读过程中，都要学会做笔记。做笔记可以帮助你掌握文章要点。由于每个人的学习习惯不同，所采用的方法也往往不同，如大纲式、图表式等。

（六）沟通中应遵守的规则

人类得以生存、发展的一个主要条件是人与人之间能够通过沟通，建立各种关系，相互分工协作，相互依从，协调一致，达到目的。要使人际沟通有个良好的结果，就必须学会按照沟通的规则与人交流，否则，会导致沟通失败。

1. 明确目的，端正态度

要实现良好的沟通，从端正态度开始。态度影响习惯，习惯改变性格，性格决定命运。所以，沟通成败的关键是态度。这就要求我们在沟通中表现出正确的、良好的行为和表情，要“表里如一、言行一致”，诚恳友善，能够接纳他人，达到有效沟通的目的。

2. 平等待人，诚实守信

沟通不是下命令、发指示，而是谈想法，讲道理，以理服人，不能以势压人，要注意平等交流。平等意味着尊重，你尊重别人，别人就会尊重你。俗话说：“人敬我一尺，我敬人一丈。”不仅要平等对待与自己意见相同的人，还要平等对待与自己意见相左者，容得批评，听得进逆耳之言。

诚信有两个方面的含义，即诚实和讲信用。成功的沟通和交流者，其最具优势的一点，就是能做到诚信。诚信，能让你成为一个最受欢迎的交流对



象。哪怕一件小事，答应了就要做到，不要忽视了小事的作用，要避免“言过其实”的承诺，或者是任何“言而无信”的行为。

3. 注重修养，把握分寸

人类活动在受自然规律影响和制约的同时，还受社会规律及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范外，还有一个很重要的方面，就是良好的修养。修养是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。在人际沟通中，个人修养是一种无声的语言，无形中会提升人的品位，达到有效沟通的目的。随着社会的进步，市场经济的发展，人们对内、对外交往的日益频繁，提升个人修养成为人们社会生活中不可缺少的内容。

把握“分寸感”，就是要把握“度”。它既是人际沟通的重点，也是人际沟通的难点。显示人的分寸感的地方很多，贯穿于交往的全过程。比如，在书面语言沟通中，把握适度的原则主要是：“科学规范，通俗易懂，避免生僻晦涩、傲气逼人。”在口语沟通中，把握适度的原则主要是：“说话要有分寸。”比如，什么话该说，什么话不该说等。在非语言沟通中，把握适度的主要原则是：“体语、姿势、着装、环境、时间、空间等要素要符合社会行为规范的要求。”

此外，当人们面对任何事物时都有态度问题。简单地说，态度有主动和被动、热情和冷淡、认真和马虎之分。过分地主动、热情及认真，或过分地被动、冷淡和马虎，都会使交际失败，这就是有失分寸感的不适态度。

任务四 沟通关系与沟通态度

沟通过程是一个完整的双向沟通的过程，发送者要把他想表达的信息、思想和情感，通过语言发送给接收者。当接收者接到信息、思想和情感以后，会提出一些问题给对方一个反馈，这就形成一个完整的双向沟通的过程。在发送、接收和反馈的过程中，我们需要注意的问题是，怎样做才能达到最好的沟通效果。



一、人际沟通的原则

(一) 目的性原则

沟通是传播信息、交流情感、达到目标的一个过程。人与人之间之所以进行沟通，总是有这样或那样的目的，或告诉别人一件事情，或请求别人帮忙，或命令对方去行动，或打听某方面的消息，或沟通双方的心灵，或改善双方的关系，或增进双方的友谊等。这些都是通过具体的话语来表达的。事实上，在沟通交流中，话语不过是信息交流的手段。说话人通过话语来传达自己的意图，倾听者则透过话语来领悟其真实意图，这才是交往的真正意义所在。

(二) 完全性原则

所谓完全性原则，是指沟通信息的发出者在沟通中应提供全部必要信息，根据听众的反馈，回答询问的全部问题，并根据沟通对象的要求，结合沟通的具体策略向沟通对象提供原来信息中不具有的信息或不完全信息。

(三) 对事不对人原则

对事就是讨论一个人所做的某一件事情或者说的某一句话，对人就是对某一个人的观点，即我们通常说的这个人是好人还是坏人。针对具体问题，而不是针对可能有责任的人，对事不对人，能带来极好的结果。因为沟通的目的是解决问题，沟通者注重于问题的态度，也会使倾听者建立起专注于问题的态度。因此，沟通中，要把注意点集中在事情上、结果上，而不是对某个人人品、智力的评价上。

(四) 符合语境原则

任何沟通都必须在某个特定的环境中进行，同时这个特定的环境又反过来对沟通的内容和过程起着约束和限制的作用。沟通是否得体，很大程度上与是否符合语境的要求有关。语境包括主体和客体两个方面。

沟通的主体即说话人和倾听者。双方都是具有特定身份和个人特征的主体，形成特定的身份关系，比如同事关系、朋友关系、上下级关系、长幼关系等。因此，在沟通中，既要注意自己的身份特征，又要注意对方的身份特征，做到看对象说话。同时，还要注意双方的身份关系对沟通的制约作用，从而选择最恰当的表达。



沟通的客体即沟通的场合，对沟通有一定的限制。因此，在沟通之中，我们必须遵循符合语境原则，切不可在表达时不分时间地点、不顾身份特征而胡乱说话。

（五）对称性原则

所谓对称性原则，是指提供的信息对于沟通双方来说，应该是准确对称的。对称性的基本要求，是信息来源对沟通双方来说，都应该是准确和可靠的。在沟通过程中，出现信息不准确现象的一个非常重要的原因，是原始数据的可靠性不符合沟通的需要。这时，就必须使用双方都能够认可的信息源所提供的信息。例如，员工甲和员工乙之间有私人矛盾，如果管理者以员工甲提供的信息为依据，对员工乙的怠工行为提出批评，就容易遭到员工乙的排斥。即使这种情况是客观的，这样的沟通也无法达到应有的效果。所以，沟通信息的精确性，要求沟通根据环境和对象的不同，采用相应的表达方式，从而帮助对方准确领会全部的信息。

对称性原则的另一要求是沟通者采用沟通双方都能接受的表达方式。
①采用双方都能理解的媒介手段，包括会谈、书面报告、电子公告栏等形式。在选择媒介时，不能仅凭信息发出者的意愿，而要根据沟通对象的特征、沟通目的及各方面的环境因素等进行综合考虑。
②采用恰当的语言表达方式，包括恰当的词汇和恰当的语言风格两个方面。

二、沟通关系

沟通是人类得以生存、发展的一个主要条件，是建立各种关系的基础，因此，了解各种沟通关系，对于我们更好地改善沟通技巧，协调人际关系，是非常必要的。

沟通关系按不同的标准分为不同的形式。

（一）根据沟通关系形成的基础分类

1. 血缘人际关系

血缘人际关系是由血缘联系和姻亲联系所构成的人际关系。这种人际关系以家庭为中心，成员之间的交往构成一个血缘关系网络和一个由若干家庭交叉形成的亲缘关系网络，如亲子、祖孙、叔侄、甥舅等。血缘人际关系是人际关系中最直接、最普遍的关系。



2. 地缘人际关系

地缘人际关系是因居住在共同的区域，以地域观念为基础而形成的人际关系。地缘人际关系常常以社会历史和文化为背景，使人际关系带有文化传统、心理纽带和乡土色彩，如邻里关系、同乡关系等。地缘人际关系对社会的作用和影响十分广泛。

3. 业缘人际关系

业缘人际关系是由共同的事业或志趣联结而成的人际关系，如师徒、师生、同事等以职业、行业、专业、事业为媒介建立的关系。业缘人际关系打破血缘人际关系和地缘人际关系的界限，在人际关系中所占比例最大，对社会影响最为深远。

4. 趣缘人际关系

趣缘人际关系是人们在社会生活中因情趣相投而建立起来的人际关系。趣缘人际关系建立在共同兴趣、爱好的基础上，以人们之间的情感、趣味为媒介，如棋友、舞伴等类朋友关系。

(二) 根据对他人需求的内容和方式的不同分类

1. 包容关系

包容关系是基于人的包容需求是否满足而建立的人与人之间的关系。在这种关系中，包容需求强的人，希望与他人建立和维持相互容纳的和谐关系。基于这种愿望所产生的行为特征是：容纳、沟通、参与、归属、随同等。与之相反，则表现为退缩、排斥、对立、疏远等。

2. 控制关系

控制关系是基于人的控制需求是否满足而建立的人与人之间的关系。在这种关系中，控制需求强的人企图运用权力、权威或其他可以控制别人的因素来与他人建立和维持良好的人际关系，其行为特质是领导、支配、控制。与此相反的人际关系特质是受人支配、追随他人或者反抗权力、藐视权威等。这种关系不只是存在于领导与被领导、管理与被管理者之间，小群体中的核心人物、伙伴中的“头儿”，与他人的关系往往也都带有控制和被控制的特征。

3. 情感关系

情感关系是基于人的情感需求是否满足为基础建立的人与人之间的关系。



在这种关系中，具有情感需求的人，希望在情感方面与他人建立并维持友好、喜爱、亲密、同情、友善的良好关系，其行为反应特质是热情、亲近、喜爱等。与此相反的人际特质是冷淡、疏远、憎恶等。

（三）按信息流动的方向分类

1. 与上级的沟通

与上级的沟通是指居下者向居上者陈述实情，表达意见，即我们通常所说的下情上达，如臣对君、子对父、下属对上司等。在向上沟通中，“下”应是主体。以下属与上司进行沟通为例，下属经常要汇报、请示、建议，甚至犯错误以后要辩解，这都属于向上沟通。在向上沟通时，下属应该谨记“上下”观念，不能以下犯上，当然也不必奴颜婢膝。

2. 与下级的沟通

与下级的沟通是居上者向居下者传达意见、发号施令等，即我们通常所说的上情下达。向下沟通时，“上”应是主体。要想沟通顺畅，上司要降低自己的姿态，不要一副高高在上的样子，使下属畏惧，产生不愿意沟通的反感。

3. 平行沟通

平行沟通是指同阶层人员的横向联系。沟通的目的是交换意见，以求心意相通。对上沟通，对下沟通，彼此之间都会保留三分的礼让空间，比较容易找到合理的平衡点。平级之间，大家一样大，很容易产生“谁怕谁”的心态，对沟通十分不利。在这种情况下，要想进行顺利的沟通，先从自己做起，尊重对方，对方才会用同样的态度对待你。

以上三种方向的沟通，对任何人而言，都是常用的。而且流动的方向不是一成不变的，随着具体情况的不同而随时改变。研究沟通关系的目的在于协调好人际关系。没有人际沟通，就不会有人际关系的形成和发展。

三、沟通态度

人们不是这个世界的中立观察者，对所遇到的大多数事物持有态度。简单地说，态度是对人、事物、观点的评价。沟通态度是在沟通过程中对沟通对象的评价，由三部分组成：情感成分，包括你对态度对象的情绪反映；认知成分，包括你对态度对象的想法和信念；行为成分，包括你对态度对象采取的行动或可观察的行为。一般情况下，由于认知成分的不同，会影响我们对沟通对象的情绪和采取的行为不同，对人的行为具有指导性、动力性的



影响。

(一) 沟通的五种态度

每个人在沟通过程中，由于信任程度不同，所采取的态度也不一样。根据果敢性和合作性的不同，分为5种不同的态度。

1. 强制性的态度

强制性的态度是指不合作，高度武断。这种沟通既不偏重信息类型，也不采用反馈方式，往往只为实现自己的目标而不顾别人的利益。在工作和生活中，确实有这样的情况，如父母对小孩、上级对下级。在这种强迫的态度下，沟通实际上不容易达成一个共同的协议。如果在组织的关键岗位上有许多这样的人，就会出现组织与人际沟通的低效和失去个体的创新性。

2. 回避性的态度

回避性的态度是指合作性与果断性都很低。采用这一策略的人，没有自信心，缺乏合作精神，对自己利益和他人利益都缺乏兴趣。在沟通中，既不果断地下决定，也不主动地去合作，在冲突的情况下，采取退缩或中立的倾向。有回避倾向的沟通者，不仅回避冲突，当其被要求对某一争论表示态度时，总是回避不愿意与你沟通，所以不能得到一个良好的沟通结果。

3. 妥协性的态度

妥协性的态度是指在合作性与果断性之间进行平衡。采用这一策略的人，有自信，也肯合作，为化解冲突，做出让步，愿意合作，不追求最大利益，而是取得双方利益的均衡。在人际沟通中，由于个性或态度方面的原因，难以开放式地表达意见，你说什么他都会表示同意。如下级对上级往往采取一种妥协态度。在父母和小孩沟通的时候，小孩也可能妥协性地说好、行，因为一方有权力，一方没有权力。妥协性的态度，难以建立相互信任的关系，使沟通就失去原有的意义，不能得到一个正确的反馈。

4. 折中性的态度

折中性的态度果敢性有一些，合作性也有一些，非常圆滑。

5. 合作性的态度

合作性的态度是指合作性与果断性都很高。采用这一策略的人，自信心强，且具有合作精神，为实现双方利益的最大化，积极推动双方平等、充分地沟通合作，以寻求解决问题的最佳办法，从而成功有效地开展人际沟通，



达成共同的协议。

在沟通的五种态度中，虽然合作的态度被认为是最佳的方式，但前四种也有其适用的情况。当沟通发生冲突时，对冲突的双方来讲，有时需要通过第三者的协助来促进达成合作。不过，在通常情况下，合作是一种能力，也是最有效的沟通态度。一个人的能力是有限的，且各人有其擅长的一面，也有其短缺的一面，这就需要把个人的知识、专长和经验融合在一起，构建一个高效的工作团队，才能获得成功。这一目标，只有通过人们的相互沟通，才能实现。所以，提高人的合作能力，将变成人发展中的一个重要的核心竞争力（图 1-7）。



图1-7 合作沟通

（二）提高合作态度的技巧

1. 设身处地为别人着想

世界上任何人都有使他感兴趣的事情，也有他漠不关心的事情，感兴趣和漠不关心都是有原因的。不要把自己不喜欢的事情强加给别人，也就是从别人的角度想事情。如果你能站在别人的立场多想想，就不难找到妥善处理问题的方法。因为你和别人的思想共鸣了，彼此就有了理解的基础。

2. 以负责的态度，多澄清，少猜测

在沟通时，假定与猜测应得到印证与澄清，否则容易造成误会和曲解。为了确证，有必要把自己的猜测说出来，求得对方确认，使沟通中的误会与曲解减小到最低程度，也避免后期纠纷。

3. 控制好沟通双方的心理距离

距离感太远固然不利于沟通顺畅，太近则有可能导致双方陷入过分随意

的状态中，使收集到的信息空泛乏味或失去严肃性。应温和地暗示对方不要忘记本次沟通的目的和意义，尽量使对方保持一种“适度的焦虑感”，也使自己保持敏锐和清醒，使双方都能够认真、用心地去对待沟通的过程。

4. 弱化来自对方的情绪反馈

在沟通过程中，由于受对方某些语言、态度的影响，自己也可能出现诸如被轻慢而导致心理防卫过度、被过分重视而导致飘飘然等心理失衡。自我的情绪稳定来自控制能力和平日自身修养。只有清醒地认识自己并接纳自己，才能在交流沟通中保持自信和谦虚，情绪在最大限度上不被外界干扰，保持不卑不亢的态度。

5. 恰当地自我暴露

自我暴露是指在人际沟通中自愿地把自己的个人信息传递给对方。一个人能坦率地说出自己的想法，或与人分享自己的感受是品格健全的一个象征。有研究证明，一般人比较愿意和能开放自我的人相处，并向能自我暴露的人分享自己的感受。所以，自我暴露在人们的生活中起着重要作用。它不仅是增进亲密关系的重要因素，也是发展友谊的主要因素，还是人们发泄情绪的重要途径。

直击考点

A1型选择题

1. 通过组织明文规定的渠道进行的信息传递和交流是（ ）。
 - A. 口头沟通
 - B. 书面沟通
 - C. 正式沟通
 - D. 非正式沟通

2. 影响人际沟通效果的环境因素是（ ）。
 - A. 沟通者情绪烦躁
 - B. 沟通者听力障碍
 - C. 沟通双方距离较远
 - D. 沟通双方信仰不同

3. 根据沟通关系形成的基础，沟通关系可以分为不同的种类。一般来说，由共同的事业或志趣联结而成的人际关系是（ ）。
 - A. 血缘关系
 - B. 地缘关系
 - C. 业缘关系
 - D. 趣缘关系



4. 语言沟通的主要媒介是（ ）。
A. 表情 B. 文字
C. 眼神 D. 手势
5. 影响人际沟通的隐秘性因素是指（ ）。
A. 沟通场所阴暗 B. 沟通者双方距离较远
C. 沟通者一方情绪悲哀 D. 沟通过程中有其他人员在场
6. 相比较之下，非语言沟通比语言沟通更加（ ）。
A. 真实 B. 规范
C. 通俗 D. 目标明确
7. 非语言沟通的特点是（ ）。
A. 持续性 B. 局限性
C. 专业性 D. 多变性
8. 沟通主题是人际沟通的基本内容之一。沟通中的主题就是（ ）。
A. 沟通双方的注意 B. 沟通双方的观念
C. 沟通双方的需要 D. 沟通双方的核心问题或话题
9. 沟通关系按不同的标准分为不同的形式。根据对他人需求的内容和方式的不同，可以分为包容关系、控制关系和（ ）。
A. 与上级沟通关系 B. 情感关系
C. 与下级沟通关系 D. 平行沟通关系