



# 第一章 人际沟通概述

## 学习目标

1. 掌握人际沟通的影响因素及解决策略、护士人际沟通能力的培养途径。
2. 熟悉人际沟通的层次、类型,人际沟通在护理工作中的作用。
3. 了解沟通和人际沟通的含义、特点、要素及过程。
4. 学会培养良好的人际沟通能力、克服沟通中的障碍、针对不同人群合理运用人际沟通技巧进行有效沟通。
5. 具有对人际沟通的正确认识,形成良好的道德品质和健康的人格。

## 护理情境

护士小张,21岁,学习成绩优秀,性格较为内向,在某市第一医院心内科工作,参加工作不久,常因与同事和患者无法顺畅沟通而感到苦恼。小张今日第一次独立值班,心感不安和紧张。刚接到医院急诊室电话:“56岁的男性患者在和家人聚餐时突感心前区疼痛、出冷汗等,被妻子和女儿等五六名亲属急送本院就诊,收入心内科,望立即做好接诊和急救准备。”

### 情境思考:

1. 小张准备接待这位患者及患者家属,在沟通方面应做好哪些心理准备和行为准备?
2. 性格内向的小张为克服人际沟通方面的障碍需要做哪些努力?

沟通是人在社会交往中需要具备的最基本的一种技能,是人与人之间发生联系最主要的形式,是人们适应环境、适应社会的必要条件。人际沟通既有助于人们心理健康的建立,又能促进良好个性的形成,它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。

## 第一节 沟通与人际沟通

### 一、沟通与人际沟通的含义

#### (一) 沟通

沟通是指信息发出者通过一定的渠道将信息发送给接收者,并寻求反馈以达到相互理解的过程。沟通的结果是使双方相互影响、相互理解,达成共识,并建立起一定的关系。

#### (二) 人际沟通

人际沟通是沟通的一个领域,专指人际的信息交流和传递。在人们沟通的过程中,不仅要有信息的交流,也要有思想、需要和情感的渗透。

### 二、人际沟通的要素

人际沟通的整个过程由7个方面的要素组成,即信息源、信息、通道、信息接收者、反馈、障碍和背景。

#### (一) 信息源

信息源是指拥有信息并试图与他人进行沟通的人,即沟通者。沟通的目的各不相同,有的可能只是为了提供信息,有的可能是为了影响他人,有的是为了与他人建立某种联系,等等。沟通者的概念是相对的,在整个沟通活动中,沟通双方往往互为沟通者和信息接收者。

#### (二) 信息

信息是指沟通者试图传达给他人的内容,这种内容往往附加沟通者的观念、态度和情感。沟通者附加的态度和情感主要通过声调、语气、语速、附加词、语句结构及表情、神态、动作等加以传递。信息可能是直接明确的,即内容通俗易懂、直截了当,无须思索和逻辑推理;也可能是间接隐晦的,需要深刻理解和推理才能理解其内容。

#### (三) 通道

通道是指沟通信息传递的方式。人可以通过感知觉,如视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉接收信息,其中在日常生活中最主要的、运用最为广泛的感知觉沟通是视觉沟通和听觉沟通。人们常用的沟通方式既包括面对面的直接沟通,又包括网络沟通、电话(语音沟通)、书信(文字沟通)、托人捎话(间接语音沟通)等间接沟通。心理学研究发现,在所有的沟通方式中,影响最大的仍然是原始的面对面的沟通方式,这是因为在面对面沟通中,沟通者除语言信息外,还可以通过眼神、表情、姿态、动作等向信息接收者传达更为全面的信息内容,对信息接收者具有更强烈的感染作用。同时,沟通者还可观察到信息接收者完整的反馈信号,全面了解其对信息的反应,并可根据信息接收者的反馈及时调整自己的沟通方式。如果信息接收者表现出的是积极的反应,则可以继续进行沟通;如果其表现出消极的反应,则沟通者可随时对沟通方式和沟通内容进行调整,以助于提高沟通效果和最大限度地对接收者产生影响。

近年来出现的网络沟通主要包括文字沟通(如微博、微信等)及视听沟通(如视频等)等。文字沟通类似于先前的书信沟通,而视听沟通虽然远比文字沟通要快捷和全面,但和面对面沟通相比仍存在

许多不足。首先,视听沟通者和信息接收者必须通过观看视频画面才能实现沟通,这就容易给信息接收者造成一定的注意力转移,而面对面沟通则没有这样的中间过程;其次,和最直接的面对面沟通相比,视听沟通仍有一定的间隔感和距离感,无法实现直接沟通中的一些感情及信息传递功能,如拍肩膀、握住手安慰、递纸让其擦眼泪等;最后,因视频画面的局限,视听沟通远没有面对面沟通的视角全面、细微,尤其是缺乏画面外线索及背景资料等。

#### (四) 信息接收者

信息接收者即接收信息的人。信息接收者接收信息是一个复杂的过程,包括一系列的注意、知觉、转译和储存等心理活动。信息接收者有可能是多人,如正在听课的学生、观看演讲的观众、群体性事件中被说服的人群等,也有可能仅仅是自己,如自我沟通。

#### (五) 反馈

反馈是指信息接收者对信息的反应。反馈可以反映出信息接收者对信息的理解和接受状态。根据信息接收者对信息的理解、接受状态,反馈可分为正反馈、负反馈和模糊反馈3种。若反馈显示出信息接收者理解并接受了信息,如当事人对调解员所说的话题饶有兴趣或者点头称是,则这种反馈为正反馈;若反馈显示出信息没有被信息接收者理解和接受,如听者一脸茫然或直接打断说“我不懂你的意思”,说明听者并没有理解信息的内容,或听者表现出很不耐烦的神情,阻止沟通者继续说下去,表明其不同意沟通者的见解,则这种反馈为负反馈;如果信息接收者对信息的反应处于不确定状态,即信息不够充分,信息接收者无法决定接受与否,这种反馈则为模糊反馈。模糊反馈并不是说信息接收者没有反应,而是其已经理解并接收到了信息,虽然没有明确表态,但该信息会对接收者产生一定的影响。

反馈不一定来自信息接收者,沟通者也可以在信息发送的过程中自行获得反馈信息。例如,沟通者发觉自己所说的话有误或不够准确,会对此自行做出调整,心理学家称之为自我反馈。自我沟通过程中常伴有自我反馈。

沟通属于一种交互过程。在实际的沟通过程中,沟通的双方都在不断地将反馈信息回传给对方,始终处于一种双方互相传递和反馈信息的状态。任何一方既是沟通者也是反馈者,如果一方缺乏反馈或者出现负反馈,则会造成沟通的阻断,导致沟通无法继续进行,如信息接收者面对沟通者的说辞无动于衷甚至反感,沟通者的沟通则会以失败告终。

#### (六) 障碍

人们在沟通中经常会发生障碍。沟通过程中任何环节出现问题都会造成沟通障碍,如信息不明确、没有表达清楚、信息没有被正确转换成可以沟通的信号、错用沟通方式、信息接收者误解信息等。例如,过于随意的批评被人误认为是在开玩笑等,都有可能造成沟通障碍。

#### (七) 背景

背景即沟通发生的环境。在不同的背景下,信息会被赋予不同的含义。同样一句“你这人差得远”,如果是在私人社交圈里对某个朋友说,会被认为是一句玩笑话;如果是在正式的场合对某人说,则会被认为是一种侮辱。

### 三、人际沟通的过程

#### (一) 信息策划

信息策划是指大脑对信息的收集、整理和分析。

### （二）信息编码

信息编码是指将信息以某种方式表达出来。常用的方式有口头语言、书面语言、身体语言等。

### （三）信息传输

信息传输是指通过一定的途径将信息从一个人传递给另一个人。

### （四）信息解码

信息解码是指将收到的信息通过理解而用自己的思维方式去表达。

### （五）信息反馈

信息反馈是指信息接收者在获得信息后根据理解、感受和判断提出自己的看法与建议的过程。

### （六）沟通干扰

沟通干扰是指沟通过程中出现的干扰因素。

## 四、人际沟通的特征

### （一）客观性

人际沟通客观存在于人们的生活中,无论你是否愿意,自觉还是不自觉,它都不以人的意志为转移。沟通随时随地都会发生,即使一个人没有开口说话,他的表情、神态、举止等也能展现他的一些真实想法。例如,一位患者初来门诊就医,虽然还没来得及对其进行问诊,但从他痛苦的表情和特殊的动作中,医生也可以大致判断出疾病的概况。

### （二）互动性

人际沟通是双向互动的反馈和理解,沟通者和信息接收者几乎是同时在传送和接收信息的。沟通就像是跳交谊舞,需要双方互相配合,只有这样舞姿才能优美。

### （三）多途性

人际沟通的途径和方式有很多,面对面是最常用的沟通方式,但人际沟通并不都是面对面进行的,也可以通过非面对面的方式进行沟通,如电话交谈、网上聊天、书信交流,甚至敲墙沟通等。

### （四）制约性

人际沟通受外部情境和内部因素,如时间、空间、心理、生理、地域、文化等的制约。人际沟通还受人际关系的影响。人际沟通总是在一定的人际关系下进行的,人际关系的状况直接影响人际沟通的深度、广度和方向。

### 知识窗

#### 沟通的“5W 模式”

沟通模式是一种理论的、简化的对沟通性质和过程的表述。1948年,美国政治学家哈罗德·拉斯韦尔(Harold Lasswell)首次提出了典型的线性沟通模式,指出沟通由5个要素组成:①控制,即沟通发出者(who);②内容,即说什么及怎么说(says what);③媒介,即沟通的信息(in which channel);④阅听人,即接收者(to whom);⑤效果,即媒介对沟通内容的意见、态度和行为(with what effect)等。由于这5个要素的英文单词均含有字母“W”,故称为“5W模式”。



## 五、人际沟通的类型

### （一）按信息符号分类

按信息符号,人际沟通可分为语言沟通和非语言沟通。

1. 语言沟通 语言沟通是指以语言文字为媒介实现的沟通,是一种有效、准确、应用广泛的沟通方式。根据语言的表达形式,语言沟通又可分为口头语言沟通和书面语言沟通两种形式。语言沟通的内容将在第三章详细讨论。

2. 非语言沟通 非语言沟通是指借助非语言符号实现的沟通,如眼神、表情、手势、姿态、仪表风度、行为举止等。有关资料表明,在面对面的交流过程中,那些具有社交意义的信息只有 35%来自语言文字,而有 65%的信息来自非语言符号。非语言沟通的内容将在第四章进行详细介绍。

### （二）按沟通的意识分类

按沟通的意识,人际沟通可分为有意沟通和无意沟通。

1. 有意沟通 有意沟通是指具有一定目的性的信息交流。每一个沟通者对自己沟通的目的都有所意识,如通常的谈话、讲课、了解病情、护理患者,甚至闲聊,其实都是有意沟通。表面上看闲聊好像没有目的,但实际上闲聊本身就是目的,因为人们通过闲聊可以排解孤独、消磨时光。

2. 无意沟通 无意沟通是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。例如,护理人员在抢救患者时会不自觉地加快工作节奏和步伐。又如,当几个实习护士同时在一个实验室里练习护理操作时,不管他们之间是否认识,他们都会下意识地比独自一人练习时更认真些。这些现象说明无意沟通经常发生在人们身边,但不容易被人们认识,其广泛程度超乎想象。

### （三）按沟通有无信息反馈分类

按沟通有无信息反馈,人际沟通可分为单向沟通和双向沟通。

1. 单向沟通 单向沟通是指信息发出者只发出信息,信息接收者只接收信息的沟通过程。例如,看电视、听广播、做报告、听大型讲座等。单向沟通具有受众面广、信息传递速度快的优点;其缺点是不易进行反馈、容易形成误解。在单向沟通时,信息发出者要考虑信息接收者的接受能力、信息发送的完整性和准确性。

2. 双向沟通 双向沟通是指信息发出者与信息接收者之间进行的双向信息传递与交流,沟通双方互为信息的发送者和接收者。例如,问题讨论、病史采集、健康指导、辩论会、谈判等。双向沟通具有信息内容准确、反馈及时的优点,有利于联络感情,可增强沟通效果;其缺点是信息传递速度慢、所需时间多、容易偏离主题。

### （四）按沟通渠道分类

按沟通渠道,人际沟通可分为正式沟通和非正式沟通。

1. 正式沟通 正式沟通是指在一定的组织机构中通过明文规定的渠道进行信息的传递与交流。例如,上级向下级下达指示、发送通知,下级向上级呈递材料、汇报工作,定期或不定期的会议等。

2. 非正式沟通 非正式沟通是指除正式沟通渠道之外的信息的传递与交流,是人们以个人身份进行的人际沟通活动。例如,人们私下交换意见、讨论某人或某事、传播小道消息等。

### （五）按沟通的流向分类

按沟通的流向,人际沟通可分为横向沟通和纵向沟通。

1. 横向沟通 横向沟通又称平行沟通,是指在组织内部横向部门和人员之间进行信息传递的过程。例如,医院中不同临床科室间医生的会诊交流、同科室护士间护理方法的讨论等。这种沟通有利

于组织成员之间的联系,增进相互间的关系。

2. 纵向沟通 纵向沟通是指沿着组织的关系链在上级和下级间进行信息传递的过程。纵向沟通分为上行沟通和下行沟通。上行沟通是指自下而上的信息交流,具有非命令性、主动性和积极性的特点,如班干部向教师反映班级的学习情况、护士长向护理部汇报工作等;下行沟通是指自上而下的沟通,具有命令性、权威性和强迫性的特点,如上级部门下发的各种文件、下达的各种任务,护士长给护士安排的各项工作的等。

### (六) 按沟通的目的分类

按沟通的目的,人际沟通可分为征询型沟通、告知型沟通和说服型沟通。

1. 征询型沟通 征询型沟通是指以获得期待的信息为目的的沟通,一般通过提问的方式进行。例如,护士向患者询问病史,这个过程就是征询型沟通的表现形式。

2. 告知型沟通 告知型沟通是指以告知对方自己的意见为目的的沟通,一般采用语言沟通的方式。例如,护士向刚入院的患者进行自我介绍,介绍医院的环境和住院制度等。

3. 说服型沟通 说服型沟通是指以改变对方态度为目的的沟通,主要采用说理的方式进行。例如,护士向患者进行健康宣教,护士向患者指出健康问题发生的原因,提出解决问题的方法,说服患者采取有利于健康的行为方式等。

### 知识窗

#### 有利于人际沟通的 20 个提示

有利于人际沟通的 20 个提示为:①微笑待人;②学会换位思考;③学会适应环境;④学会大方处事;⑤保持纯朴的气质;⑥学会低调;⑦称呼要到位;⑧有礼貌;⑨言多必失;⑩学会感恩;⑪遵守时间;⑫信守诺言;⑬学会忍耐;⑭有一颗平常心;⑮学会赞扬他人;⑯背后说他人好话;⑰待上以敬,待下以宽;⑱经常检查自己的不足;⑲尊敬不喜欢你的人;⑳不轻易许诺。

## 六、人际沟通的层次

根据沟通双方的信任程度和沟通参与程度的递增,沟通从低到高可分为 5 个层次,包括一般性沟通、陈述性沟通、交换意见性沟通、情感性沟通和共鸣性沟通。

### (一) 一般性沟通

一般性沟通又称应酬性沟通,是指一般的社交应酬招呼语。例如,“您好!”“下班了?”“今天天气真不错!”等招呼语。这种沟通一般没有实质性内容,不会使人感到紧张或不适,有助于互相不熟悉的人在短时间内打开陌生局面和建立人际关系。

### (二) 陈述性沟通

陈述性沟通又称陈述事实性沟通,是指沟通双方只陈述客观事实,不添加个人意见,不牵扯人际关系的沟通,沟通目的是获得准确的信息。例如,护士向患者介绍病房环境和住院须知、患者向护士陈述病情等。护士要充分利用这一层次的沟通鼓励患者叙述病情,尽可能不要用语言或非语言行为影响患者陈述。

### (三) 交换意见性沟通

交换意见性沟通是指沟通双方交流彼此的想法和判断的沟通。沟通双方在建立一定的信任基础后,愿意向对方表达对某一问题的理解和看法、分析和评价。在这一沟通层次,护士应以关心、同情和

信任的语言及行为鼓励患者说出自己对疾病的看法,推动沟通向更高层次发展。

#### (四) 情感性沟通

情感性沟通又称分享感觉的沟通,是指沟通双方彼此无戒备、有了安全感时进行的沟通。在这一沟通层次,沟通双方除了可以分享自己对某事的看法,还可以分享彼此的态度、兴趣、爱好、价值观、人生观等。作为护理工作者,护士应做到坦诚、热情和正确地理解患者,为患者创造一个适宜的情感环境。

#### (五) 共鸣性沟通

共鸣性沟通又称尖峰式沟通或心有灵犀式沟通,是指沟通双方达到一种短暂的、完全一致的感觉,是沟通的高峰。在这个沟通层次,甚至不用对方说话,可能一个眼神、一个手势就能让对方完全理解自己要表达的意思,达到此时无声胜有声的境界,是人际沟通中的最高层次。但是共鸣性沟通维持的时间相对较短,沟通双方也很少能达到这一层次,是可遇而不可求的,只有非常相知的人才会达到共鸣性沟通。

上述5种沟通层次是自然发展的过程,随着交往时间的延续和情感投入的增加,沟通双方会逐渐由低层次沟通进入较高层次的沟通,但不能强迫沟通双方必须达到某个层次。

## 七、人际沟通的功能

### (一) 自我认知功能

自我认知也称自我意识,是人们在社会实践中,对自己的生理、心理、社会活动,以及对自己与周围事物关系的认知。自我认知包括自我观察、自我体验、自我评价等。美国心理学家威廉·詹姆斯(William James)把自我认知分为以下3个部分。

1. 物质的自我 物质的自我即个体对自己的身体、生理、仪表等要素组成的躯体方面的认知。例如,“我的容貌漂亮与否?”“我的身材是高是矮?”“我有没有风度?”“我的衣着穿戴怎样?”“我的健康状况如何?”等。

2. 社会的自我 社会的自我即个体对自己在社会生活中的名誉、地位、人际关系、处境等的认知,即自我在群体中的价值和作用、他人对自我的大致评价等。例如,“我是一个好学生吗?”“我是一个正直、有道德的人吗?”“我是否被他人喜爱、尊重?”等。

3. 精神的自我 精神的自我即个体对自己的智慧、道德标准、心理素质、个性的认知。它包括自我的能力、性格、气质如何等,如“我智商高吗?比他人聪明吗?”“我的性格和脾气如何?是内向还是外向?”“我的信念、信仰是什么?”等。

自我认知的基本途径是从社会交往的过程中认识自己。交往是个体从社会获取知识和经验的源泉。研究显示,人类如果缺乏信息交流,其语言能力及其他认知能力都将受到严重损害。在印度发现的“狼孩”和在我国发现的“猪孩”就是自我认知损害的典型例子。在对老年人和新生儿的研究中也发现,如果多给他们提供刺激,特别是社会性刺激,就能够减缓老年人的衰老速度,加快儿童心理发展的速度,有利于他们的心理健康。

一个人的自我认知会影响其行为。如果一个人的自我认知是客观的、积极的,那么他就会积极地面对人生;否则,他就会消极地面对人生。例如,一名护士对自己的认知是“我是一名扶病救残的护士,我有责任和义务救助患者并为他们提供人性化的护理”,那么在工作中她就能很好地为患者提供服务;相反,如果护士觉得自己的职业没有什么价值,那么她就不会热情地面对工作,自然也就得不到患者及同事的认可。

### （二）协调和改善人际关系的功能

人际沟通是建立良好人际关系的前提。通过沟通,人与人可以协调彼此的行为、调节情绪、提供信息,使人际关系朝着健康的方向发展。通过人际沟通,人们可以发展与他人之间的关系;在人际沟通过程中了解他人,也被他人了解。例如,通过与某人的交流,个体会决定与此人保持怎样的关系,是仅限于认识,还是继续发展,或是可以成为长久的朋友。当然,人际沟通和人际关系是相辅相成的,人际沟通良好,人际关系就会和谐;人际关系和谐,人与人之间就容易沟通。

需要注意的是,人际关系建立后,如果缺乏必要的沟通,同样会使关系停滞,或流于形式,或产生误会,以致发生矛盾。夫妻间如果缺乏沟通,关系就会逐渐疏远,甚至会产生矛盾;朋友之间如果长时间不沟通,友谊就会变淡;同事之间如果缺乏沟通,工作中就容易出现脱节、差错或相互推诿的现象;护士和患者之间如果缺乏沟通,患者就会对医院产生意见,很容易产生护患矛盾。同样,人际关系如果出现问题,通过沟通可以化解分歧、隔阂甚至矛盾。因此,良好的人际沟通可以协调和改善人际关系。

### （三）实现工作生活需要的功能

人的社会属性决定了人有沟通的需要,就像人需要水和食物一样,失去了与他人的接触和沟通,人将无法正常工作、生活。沟通也是个人身心健康的保障。与家人的沟通能使你享受天伦之乐;与恋人的沟通能使你品尝到爱情的甘甜;在孤独的时候,沟通会使你得到安慰;在忧愁的时候,沟通会让你得到快乐。

英国著名文学家、哲学家弗朗西斯·培根(Francis Bacon)有句名言:“如果你把快乐告诉朋友,你将获得两个快乐;如果你把忧愁向朋友倾吐,你将被分担一半忧愁。”人际沟通不仅有助于减少内心的孤独与痛苦,而且可以减少心理上的恐惧,缓解紧张,减轻压力,使人们在保持平衡心境的同时拥有健康的身体。沟通能力不仅是一个人能否获得生存与发展的必备能力,也是决定一个人成功的必要条件。哈佛大学就业指导小组的调查显示,在数千名被解雇的员工当中,人际沟通不良者比工作不称职者多出两倍。有研究表明,在一个人成功的因素中,智慧、专业技术和经验仅占15%,而85%取决于良好的人际关系。在我国,越来越多的用人单位将人际沟通能力作为用人的一项重要指标。


### （四）社会整合功能

整合是指个体通过沟通的纽带而连接成为社会的群体,形成不同的社会关系。例如,通过沟通,志趣相投者成为朋友、同事;通过沟通,两情相悦者成为恋人、夫妻。人际沟通是整个社会运作的一种机制。借助整合功能,人们可以发展并维持与他人的关系。社会上绝大多数信息的传播和反馈都与人际沟通有关。通过人际沟通,个体能够接受社会信息,学习社会知识,并将其联合起来进行社会活动,这样就可以营造良好、轻松的人际氛围。

### （五）决策功能

人是一种社会性动物,也是决策者。人们无时无刻不在做决策,不论是明天要穿哪一套衣服、身体稍有不适是否要去看病,还是是否该给对方回个电话,都是在做决策。有时决策是靠自己就能做出的,有时却需要和他人商量后再一起做决定。沟通满足了决策过程中的两个功能,即促进信息交换和影响他人。正确和适时的信息是做出有效决策的前提,这些信息有些是经由自己的观察或是从阅读中获得的,有些是从传播媒体上得来的,有些则是经由与他人沟通而获得的。在临床护理工作中,护士也需要借助沟通来影响护理措施的抉择,如在护理患者的过程中,患者询问与护士给出意见的互动就可能影响到护理结果。



 知识窗

### 沟通的作用

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力是如同糖和咖啡一样的商品，我愿意付出太阳底下最昂贵的价格购买这种能力。”

### 自然界有趣的沟通现象

沟通现象不仅发生在人类社会里，还广泛地存在于生物界，甚至无机界。例如，生活在非洲大草原上的斑马为求生存，需眼观六路、耳听八方。灌木丛在摇曳、一个非同寻常的声音、一丝异常的气味对斑马来说都是信号。领头的斑马严密监护着马群，当马群中有一头斑马突然停止吃草、昂首远眺，就预示着危险近在咫尺，大祸即将来临，这时稍有风吹草动，整个马群就会撒腿奔跑。又如，狮子用吼叫声吓走其他动物，其吼叫声代表“我的家人在这，你们不可以走近来骚扰我们”。再如，猴子露出下排牙齿表示高兴，露出所有牙齿表示生气，困惑时它也会像人一样皱起眉头。

### 残忍的实验

13世纪，神圣罗马帝国皇帝腓特烈二世以系统化的方法做了一个残忍的实验。他好奇人类在没有接受语言教育之前会使用什么样的语言进行沟通和交流，为此，他将一些刚出生的婴儿与其父母及其他人隔开，交给专门的看护人员来负责婴儿的喂养和洗浴，但不准看护人员跟婴儿说话或抱他们。最后，他徒劳一场，因为这些婴儿不到3个月就都相继死去了。这一实验证明，缺乏养育者的拥抱、慈爱的面孔、温暖的话语，婴儿根本无法存活。

### 缺少沟通的“来喜”

在深圳，有一位女老板，她40岁时才生了一个孩子，全家为这个孩子起名“来喜”。来喜从小过的是要什么就有什么的生活。但由于父母忙于生意而无暇照顾他，在丰富的物质生活中，来喜变得越来越自闭，几乎不和任何人说话。直到他10岁生日那天，他的妈妈问他话时才发现，来喜已经不会与人交流了。这下可急坏了全家人，他们带着来喜到处寻医问药。心理医生的答复是：来喜需要与人沟通。

## 八、人际沟通的影响因素

### （一）环境因素

1. 噪声 嘈杂的环境会使沟通无法顺利进行，常见的环境噪声有机械噪声、电磁噪声、气体动力噪声等，如电话铃声、门窗开关的撞击声、临街的车辆声及与沟通无关的谈笑声，这些噪声都会分散沟通者的注意力。噪声或干扰物会给沟通者带来神经系统和心理上的不良反应。在神经系统方面，沟通者可表现为急躁、易怒；从心理方面来说，会出现注意力分散、记忆力下降，导致心情烦乱、情绪不稳，甚至忍耐力降低、脾气暴躁等。护士与患者进行交流前要尽量排除噪声源，为护患双方创造一个安静的环境，以期达到有效沟通。在病区内，为了给患者创造安静的休养环境，护士应做到四轻，即说话轻、走路轻、操作轻和关门轻。

2. 氛围 氛围主要是指利用光线、温度、颜色、气味、周边环境等形成的沟通气氛。例如，室内光线过强或过暗，室内温度过高或过低，甚至房间的颜色不合适、气味难闻等都会使沟通者精神涣散；简单、舒适和庄重的环境氛围有利于沟通者集中精神进行正式而严肃的会谈，但也容易使沟通者感到紧

张和压抑；色彩亮丽、活泼的环境布置可使沟通者精神放松、心情愉快，有利于交谈的进行；某些医院病房的设计围绕护士站呈放射状分布，有利于护士密切观察和照护患者；儿科病房选用暖色调装饰，有利于增加患儿的温馨感，减少其恐惧感。这些医院文化和氛围都有利于护患间的沟通。

3. 距离 沟通者之间的距离不仅会影响沟通的气氛，还会影响沟通过程的参与程度。在人际交往中，人们会有意识或无意识地与他人保持一定的距离。当个人空间和领地受到限制或威胁时，人们会产生防御反应，从而降低交流的有效性。在日常生活中可以发现，坐在教室前排的学生与教师的关系更为密切，对学习的态度更积极，学习成绩也更好；而坐在后排的学生的注意力经常分散，师生互动少，学习成绩也较差。护士在与患者沟通时应注意保持适当的距离，以既能给患者营造出亲密、融洽、合作的气氛，又不会对其造成心理压力为宜。

### 知识窗

#### “刺猬法则”

为了研究刺猬在寒冷的冬天的生活习性，生物学家做了一个实验：把十几只刺猬放到户外的空地上，这些刺猬被冻得浑身发抖，为了取暖，它们只好紧紧地靠在一起，而相互靠拢后，因为忍受不了彼此身上长的刺，很快就又各自分开了。可天气实在是太冷了，它们又靠在一起取暖，而靠在一起时的刺痛使它们不得不再次分开。挨得太近，身体会被刺痛；离得太远，又冻得难受。就这样反反复复地分了又聚，聚了又分，不断地在受冻与受刺痛之间挣扎。最后，刺猬们终于找到了一个适中的距离，既可以相互取暖，又不至于被彼此刺伤。这也恰好印证了人际关系中的心理距离效应。

4. 隐秘性 在护患沟通的过程中，当沟通的内容涉及个人隐私或者一些敏感话题，并有其他无关人员（包括患者的亲人、同事、朋友等）在场时，就会影响患者的表达和配合而干扰沟通，进而影响沟通的深度和效果。因此，护士在与患者沟通时，应特别注意环境的隐秘性，以消除患者的顾虑，保证沟通有效进行。有条件时最好选择无其他人员在场的环境，无条件时应注意降低声音，避免让他人听到。

### 知识窗

#### 中国的“伟大沟通者”

2014年4月1日，中国国家主席习近平访问欧洲期间，在布鲁日欧洲学院发表了一场非常精彩的演讲。习近平被国外媒体盛赞为中国的“伟大沟通者”。研究者从沟通学的角度对习近平主席的演讲进行了分析和解读：选择布鲁日作为演讲地点是一次“神来之笔”。习近平在演讲中表示：“在弗拉芒语中，布鲁日就是‘桥’的意思。桥不仅方便了大家的生活，同时也是沟通、理解、友谊的象征。我这次欧洲之行，就是希望同欧洲朋友一道，在亚欧大陆架起一座友谊和合作之桥。”另外，选择布鲁日这一欧洲最古老的城市作为演讲地还暗含另外一层含义：如果听众想要了解中国当前的政策，就必须了解中国的悠久历史。此外，选择在欧洲学院发表演讲也表明习近平是在面对整个欧洲大陆发表演讲，而不是一小部分现场听众。

## （二）个人因素影响

人际沟通的个人因素主要包括生理因素、心理因素、文化背景因素和语言因素。

1. 生理因素 影响沟通的生理因素包括永久性的生理缺陷、暂时性的生理不适和年龄等。

(1) 永久性的生理缺陷:包括感官功能不健全和智力发育障碍,如听力、视力障碍;智力不健全,如智力障碍等。永久性的生理缺陷可使沟通能力长期受到影响。在与有永久性生理缺陷的人群进行沟通时,个体应选择特殊的沟通方式,如加大声音强度和光线强度,借助盲文、哑语等。

(2) 暂时性的生理不适:包括饥饿、疲劳、疼痛等。这些因素将暂时影响沟通的有效性,当这些生理不适得到控制或消失后,沟通才可以正常进行。

(3) 年龄:年龄是影响沟通的生理因素之一,如同龄人有大致相同的经历,相对来说容易沟通。

2. 心理因素

(1) 情绪:为一种主观感觉,是指对沟通具有感染力的一种心理因素,包括愤怒、焦虑、兴奋、紧张等,对沟通的有效性可产生直接影响。轻松、愉快等正面情绪能增强沟通者的兴趣和能力,而焦虑、烦躁等负面情绪将干扰沟通者传递和接收信息的能力。沟通者处于特定的情绪状态时,常常会发生对信息的理解失真的情况。例如,当沟通者处于愤怒、激动的状态时,其常会对某些信息过度反应,甚至会产生误解;当沟通者处于悲伤、焦虑的状态时,其对某些信息的反应会变得淡漠、迟钝,也会影响沟通的进行。

(2) 个性:指个人对现实的态度及其行为方式所表现出来的心理特征。一个人是否善于沟通及如何进行沟通与他本身的个性密切相关。热情、开朗、大方、善解人意的个性会使沟通更加容易和高效,而冷漠、孤僻、拘谨、偏执、以自我为中心的人很难与他人沟通。

一般来讲,性格内向的人不善于与人沟通,与他人沟通的意愿也不强;性格外向的人愿意与人共处,善于与他人沟通,并且沟通的意愿较强,容易获得社会信息,在公共场合中能产生较大的影响。两个性格都很独立、主观性又很强的人进行沟通,往往不容易建立和谐的沟通关系,甚至会发生矛盾或冲突;而独立型性格的人与顺从型性格的人进行沟通,则会因为性格互补而建立起良好的沟通关系,有利于沟通的顺利进行。

(3) 态度:指人对其接触的客观事物所持有的相对稳定的心理倾向,并以各种不同的行为方式表现出来,它对人的行为具有指导作用。态度是行动的前提,受价值观的指导,是为人处世的基本原则。真心、诚恳、谦虚、积极的态度有助于沟通的顺利进行,而缺乏实事求是的态度可引起沟通障碍,影响沟通的效果。

(4) 认知:指一个人对发生在周围环境中的事件所持的观点。由于个人经历、生活环境、教育程度等的不同,每个人的认知广度、深度及认知涉及的领域、专业都有所差异。一般情况下,知识水平越接近、知识面重叠范围越大的人越容易进行沟通,而认知水平高、知识面广、生活经历丰富的人比较容易与他人进行沟通。

3. 文化因素 文化因素是指沟通双方的社会文化背景,如信仰、习俗、习惯、知识、艺术、民族、职业、法律、价值观及其他能力,它规定和调节人的行为,制约着人际沟通。不同的地域环境、社会阶层和文化背景的人很容易在语言表达、非语言表达、沟通风格、文化理解等层面产生差异,使沟通双方产生误解,影响沟通的效率,甚至造成沟通障碍。例如,“OK”手势有允许、顺利、平安和赞扬的意思,在日本和韩国表示金钱,在巴西则被看作是侮辱性的手势。受文化因素的影响,西方人的表达方式直接,喜欢选择正式的场合和较完整的纵向与横向沟通渠道进行沟通;而东方人的表达方式含蓄、隐晦,喜欢采取非正式的沟通方式,注重从上至下的沟通。护士应了解和尊重患者的社会文化背景、民族习俗等,做到“入乡随俗”,有利于护患之间进行有效沟通。

### 知识窗

#### “六尺巷”的由来

康熙皇帝用了一位汉人当宰相，其名叫张英，安徽桐城人。有一天，张英在京城接到家乡仆人的来信，信上说：“邻居正在盖房子，建围墙时侵占了我们家二尺地，请主人做主。”张英立即回了一封信，内容是：“千里修书只为墙，让他三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”仆人接到回信，马上拿着信去见邻人，并很客气地说道：“我们家老爷说若二尺地不够，愿让三尺。”邻人一听，便说：“你们家老爷能让三尺，难道我就不能退三尺吗？”于是双方各退三尺，这个地方便成了安徽桐城有名的“六尺巷”。

4. 语言因素 思想和语言都是极其复杂的沟通工具，沟通者的语音、语法、语义、语构、措辞及语言的表达方式都有很大的局限性，均会影响沟通的效果。例如，当沟通双方存在文化差异或使用的语言不同时，对同一事物的表达和理解不一致，可能导致信息传递不全、不准确；沟通者口齿不清、地方口音重、语法错误、语义不明、语构不当、措辞不当等都会妨碍沟通。

#### （三）信息因素

1. 信息超载 信息超载是指沟通者发出的信息量过大，超过了信息接收者的接收能力而造成的沟通不畅。例如，护士一次性给予患者的健康指导内容过多。

2. 信息混乱 信息混乱是指发出的信息不完整、杂乱无章或没有条理等，可使信息接收者无法在一定时间内接收并反馈信息而导致沟通障碍。

3. 信息的相关性 信息的相关性是指信息的内容会影响沟通的进行。例如，与自己有关的信息比无关痛痒的信息容易沟通；有前因后果的信息比孤立的信息容易沟通；当沟通的信息是好消息时，沟通者就愿意告知另一方，另一方也乐于接受；当沟通的信息是坏消息时，沟通者就可能含糊其词或进行试探性的提问，使另一方无法接收信息的全部内容或理解信息。一般情况下，人们对信息的感兴趣程度依次为人一事一理论。

## 第二节 学习人际沟通的意义和方法

### 一、学习人际沟通的意义

人具有社会属性，人对社会的依赖在很大程度上体现在人与社会的沟通上。作为一名护士，除了具有渊博的护理知识外，还必须具有良好的沟通能力。人际沟通对于改善人际关系、调整和转变人的行为都具有十分重要的意义。

#### （一）满足个体生存的需要

个体在社会群体中的生存与发展离不开人际沟通。沟通能力影响一个人的生存与发展，是决定一个人成长、成功的重要因素。美国哈佛大学的一项调查结果表明：1995年，在500名被解雇的员工中，82%的人是因人际沟通不良导致工作不称职而被解雇的。由此可见，沟通是个人生存与发展的主要因素。在现代社会中，每个人都希望通过有效的人际沟通建立良好的人际关系。人际沟通有助于正确认识自我和评价自我，从而找到自己恰当的社会位置，为自我的发展创造有利条件。



## （二）满足社会活动的需要

人类的生存离不开人与人的交往,没有人际交往,就不会形成和发展人的各种社会关系,也就不会产生人类与自然的关系。当一个人的活动与他人的活动相互依存时,这本身就是社会活动,如教师要与学生交往、服务员要与顾客交往、护士要与患者交往等。只要与人交往,个体就需要培养沟通能力,良好的沟通能力能够促进广泛的社会交往,也有利于人的心理健康。

## （三）满足获取知识的需要

在人际沟通活动中,个体之间通过交谈、讨论、授课、演讲等互通信息。现代科技人员的专业知识有50%~80%是从与朋友、同行、老师的聊天、讨论和聚会中获得的。沟通可以使人们获取信息、交流思想、表明态度、表达愿望、开阔视野和增加知识。

## （四）满足团队合作的需要

人际沟通是团队管理的基础。离开了人际沟通,团队中缺少和谐的氛围,团队管理功能的发挥就会受到影响,管理目标也将很难实现。医疗护理工作是一项很注重团队合作的工作,良好的人际沟通能够增强群体的凝聚力,创建高效率团队。

## （五）满足护士职业的需要

护士服务的对象是不同的群体和个体。随着医学模式的转变,一名合格的护士不仅要具有扎实的理论知识和娴熟的实践技能,还要具有良好的沟通能力,只有这样,才能高质量地完成护理工作。

## 二、学习人际沟通的方法和要求

### （一）提高认识,重视人际沟通能力的培养

人际沟通能力对于现代社会中的每一个人来说都十分重要。但有调查发现,很多在校学生对此还认识不清,对人际沟通并不是很重视,他们认为学好专业知识就够了,人际沟通能力与自己关系不大;还有一些性格内向的学生自卑地认为自己的沟通能力天生就不行等。因此,要想提高人际沟通能力,个体首先要改变观念、提高认识。人际沟通能力是护理人员出色完成护理工作的基本能力,沟通能力的高低也往往影响其他专业能力的发挥。人际沟通能力不是天生的,而是通过后天不断的学习和训练而培养与提高的。只要从思想上重视对人际沟通能力的培养和锻炼,个体就一定能够塑造出良好的人际沟通能力。

### （二）乐于学习,掌握人际沟通的基本内容和技能

态度决定一切,有了正确的认识,就要采取积极主动的态度去学习人际沟通的基本内容、基本方法和基本技能,不断提高自己的人际沟通能力。

### （三）勤于训练,多在学习和生活中实践

人际沟通是一种能力,而不仅仅是一门课程,只有多实践、多训练、多应用才能真正掌握并成为自己的一种行为习惯。因此,想要提升人际沟通能力,个体不仅要在课堂上认真学习、训练,还要在课堂外和生活中学习和应用,如多主动参加学校的社团活动、班级活动、演讲比赛、社会实践等来锻炼和提升自我。

### （四）从心做起,牢记人际沟通的基本原则

人际沟通是人与人之间的交流,故应真诚相待,从心做起,体会和理解他人的感受,把握人际沟通的基本原则。

1. 尊重原则 每个人都有自尊心,都期望得到他人的尊重和欣赏。尊重原则要求沟通双方注意

自己的言谈举止,尊重对方的文化背景、人格和生活习俗等。

2. 真诚原则 真诚是打开他人心灵的钥匙,起源于良好的动机。真诚的人可以给他人带来安全感,减少自我防卫和抵触。只有真诚才能换来真诚,才能使沟通交流顺利地进行。

3. 主动原则 主动对他人表示友好、主动表达善意容易使人产生受重视和被尊重的感觉,使其愿意和沟通者继续交流下去。

4. 理解原则 理解原则要求沟通者善于换位思考,设身处地地考虑和体会对方的心理状态与感受,这样才能产生与他人趋向一致的共同语言。沟通不仅是信息的传递,还是对信息的理解和反馈。

5. 宽容原则 沟通双方要心胸开阔,把原则性和灵活性结合起来,力求以谦恭容忍、豁达宽容的态度来面对各种分歧和误会,以赢得对方的配合与尊重,促进沟通顺畅地进行,创造融洽的沟通氛围。

### 知识窗

#### 提高人际沟通能力的5个法宝

提高人际沟通能力的5个法宝如下。

1. 给人以真诚的赞美。
2. 给人以友善的微笑。
3. 记住对方的名字。
4. 保持适当的交往距离。
5. 形成良好的交往风度。

## 第三节 护士人际沟通能力的培养

马克思说过,人是一切社会关系的总和。一个人的发展取决于与其直接或间接交往的其他一切人的发展。随着社会的发展,人们对生活质量和健康水平的要求越来越高。在医患关系方面,患者需与护士沟通,并希望从护士那里了解更多与疾病的治疗和预防相关的知识。

新型医学模式要求护士在护理过程中不仅要了解患者的生理特征和病理状态,还要了解患者的人格特征和影响其人格形成、发展的社会环境因素,深入患者的深层次心理、人格结构和社会生活等各方面去认识与揭示病因。护士只有通过患者建立和谐、相互依赖的平等关系,才能顺利地完护理工作,实现护理目标。因此,良好的人际沟通能力对护理工作的开展具有重要意义,它是护士的一项重要技能和基本能力。现代临床护理工作要求每名护士都应具备良好的人际沟通能力。

### 一、人际沟通在护理工作中的作用

人际沟通在护理工作中具有至关重要的作用。无论是护患关系的建立,还是医护关系、护际关系的发展,均依赖于有效的人际沟通。人际沟通在护理工作中的作用包括连接作用、精神作用和调节作用。

#### (一) 连接作用

沟通是人与人之间情感连接的主要桥梁,在建立和维持人际关系中具有重要作用。同样,在护理工作中,沟通也是护士与其他医务工作者、患者之间情感连接的主要纽带。

## （二）精神作用

沟通可以加强积极的情感体验,减弱消极的情感体验。通过沟通,患者之间可以相互诉说各自的喜怒哀乐,从而增进彼此的情感交流,增加亲密感;通过沟通,患者可以向护士倾诉,以保持心理平衡,促进身心健康。

## （三）调节作用

沟通可增进人与人之间的相互理解,调控人们的行为。护士与护理对象的有效沟通可帮助护理对象掌握相关的健康知识,使其正确对待健康问题和疾病,建立健康的生活方式。

# 二、护士人际沟通能力培养的内容

## （一）培养高尚的职业道德

职业道德是指从事某种职业的人在特定的职业活动中应遵守的行为准则和规范。每个行业都有其职业道德要求。护理职业道德是护理社会价值和护士职业价值的具体体现,与护士的职业劳动紧密结合。高尚的护理职业道德对指导护理专业的道德发展方向、调节护患关系、造福于人民的健康事业具有重要的意义。护士的职业道德是护士进行人际交往的行为准则,遵循这些准则可以协调护患关系,解决护患交往中出现的各种问题。培养高尚的职业道德要求护士做到以下几点。

1. 尊重患者,平等待人 护士在为患者服务时,必须尊重患者的人格。无论患者的职务高低、年龄大小、病情轻重、容貌美丑、关系亲疏、经济贫富等,护士都应该一视同仁,平等地对待所有患者。护士切忌以貌取人,以高低贵贱待人;切忌对某些患者关怀备至,而对某些患者却冷若冰霜。

2. 诚实谦让,文明礼貌 诚实、谦让的态度能促进人与人之间的信任和团结,文明礼貌的言行能给人以美的享受。护士不能因个人心情不愉快而迁怒于患者,也不能忧形于色或欣喜无度。护士应以诚实、谦让的态度对待沟通对象,且应做到文明礼貌、举止端庄;虚心接受他人的批评;不嫉贤妒能,与同事团结协作。

3. 关心患者,热情负责 护士要对患者关心体贴、热情负责,这不仅体现了人道主义精神,还体现了护士全心全意为人民服务的精神。人与人之间的关系是平等的,这种平等关系同样表现在医疗护理工作中,这就要求护士对患者要怀有深切的同情心,这是护士应尽的义务和职责。

4. 恪守承诺,保守秘密 患者对护士高度信任,在求医的过程中常常会向其和盘托出自己的心愿和秘密,并期望从护士那里得到理解和帮助。因此,护士必须恪守承诺,保守秘密,以此得到患者的信赖,从而建立良好的护患关系。

## （二）培养良好的个性品质

护士的个性品质是影响护患关系的重要因素,良好的个性品质在人际交往中具有很大的吸引力。通过沟通,护士可以向患者展示自己良好的个性品质和扎实的专业知识。

1. 责任心 护理工作与人类的生命息息相关,责任重大,这就要求护士必须具有高度的责任心。一个护士无论操作技术多么娴熟、说话态度多么热情,只要其缺少责任心,就不可能做好护理工作,也不可能赢得患者的信任。

2. 真诚 对于护士来说,真诚的个性品质位于有能力、有激情等诸多个性品质之前,是最重要的个性品质。护士的真诚能赢得患者的信任和理解,是建立良好护患关系的基础。

3. 尊重 护士的尊重能使患者被尊重的需要得到满足,从而使患者对护士产生亲近感。护士只有细心地观察和了解患者的心理,充分尊重患者的人格和意愿,最大限度地抚慰患者,消除患者紧张、焦虑的情绪,才能真正达到为患者提供满意服务的目的。

### (三) 汲取广博的知识

要培养良好的人际沟通能力,护士就需要汲取广博的知识,加强沟通能力的训练。

1. 增加人文底蕴,提高人文综合素质 沟通能力的培养必须以人文知识为基础,学习护理美学、护理礼仪、人际沟通等课程可增加护士的人文底蕴,提高人文综合素质。

2. 创设实践机会,培养沟通能力 在护理实验中增设沟通内容,在健康教育中培养沟通能力,在临床见习、实习中真实感受沟通的魅力等教学方式,使护士在提高人际沟通能力的同时可以培养运用专业知识解决实际问题的能力。

3. 运用多种方法,提高学习兴趣 灵活运用多种教学方法,提高护士学习人际沟通课程的兴趣和主动性。例如,情境课堂演示、情境角色扮演、临床情境体验、案例分析、情境教学、演讲、游戏等教学方法,对培养和提高护士的沟通能力、活跃课堂氛围、提高学习主动性都有很好的实践效果。

### (四) 掌握娴熟的沟通技巧

一名合格的护士应熟练掌握临床护理工作常用沟通技巧,掌握患者的心理效应,遵循沟通的原则,善于倾听患者的诉说,注意语言的科学性和艺术性,善于娴熟应用非语言行为等沟通技巧,这些都对良好护患关系的建立起着积极的作用。

### 【自测题】

#### A<sub>1</sub> 型题

1. 下列关于沟通的描述,正确的是( )。  
A. 沟通仅仅是一个信息传递的过程  
B. 只在人与人见面时发生  
C. 沟通必须要有一定的信息知识做基础  
D. 沟通活动渗透于人们的一切活动之中  
E. 沟通与人际关系没有太大关系
2. 沟通的基本要素中最重要的是( )。  
A. 信息环境                      B. 信息                      C. 信息发出者和接收者  
D. 途径                              E. 反馈
3. 在沟通的基本要素中,属于主动因素的是( )。  
A. 信息内容                      B. 信息的传播方式                      C. 反馈  
D. 信息的接受者                      E. 信息发出者
4. 几种沟通媒介相互冲突属于( )。  
A. 发送障碍                      B. 接收障碍                      C. 沟通途径的障碍  
D. 编码障碍                      E. 反馈障碍
5. 下列关于信息接收者的描述,错误的是( )。  
A. 信息接收的对象是人      B. 信息传递的对象                      C. 不能同时发出信息  
D. 可受环境因素的影响      E. 可同时接收多个信息
6. 根据信息载体的不同,人际沟通可分为( )。  
A. 语言沟通和非语言沟通      B. 单向沟通和双向沟通                      C. 横向沟通和纵向沟通  
D. 正式沟通和非正式沟通      E. 有意沟通和无意沟通



7. 下列选项中属于单向沟通的是( )。

- A. 病案讨论                      B. 听广播                      C. 健康指导  
D. 教师上课                      E. 辩论会

8. 沟通双方彼此无戒备,有了安全感时可进行的沟通是( )。

- A. 一般性交谈                      B. 交流感情性沟通                      C. 交换意见性沟通  
D. 共鸣性沟通                      E. 陈述事实性沟通

9. 在沟通的基本层次中最高的层次是( )。

- A. 一般性交谈                      B. 交流感情性沟通                      C. 交换意见性沟通  
D. 共鸣性沟通                      E. 陈述事实性沟通

10. 护士小王和小李见面后,互相微笑并问候“你好”,然后各自分开。他们之间的沟通属于( )。

- A. 一般性交谈                      B. 交流感情性沟通                      C. 交换意见性沟通  
D. 共鸣性沟通                      E. 陈述事实性沟通

11. 影响人际沟通效果的环境因素是( )。

- A. 沟通者情绪烦躁                      B. 沟通者存在听力障碍                      C. 沟通双方距离较远  
D. 沟通双方的信仰不同                      E. 沟通双方的价值观不同

12. 属于人际沟通中个人影响因素的是( )。

- A. 室内光线                      B. 室内温度                      C. 沟通双方的文化程度  
D. 噪声干扰                      E. 信息过多

13. 影响人际沟通的隐秘性因素是指( )。

- A. 沟通场所阴暗                      B. 沟通双方距离较远                      C. 沟通者一方情绪悲哀  
D. 沟通者一方性格内向                      E. 沟通过程中有其他人员在场

14. 护理工作要做到“入乡随俗”才有利于和患者沟通,是考虑到人际沟通因素中的( )。

- A. 生理因素                      B. 教育因素                      C. 心理因素  
D. 环境因素                      E. 文化背景因素

## A<sub>2</sub> 型题

1. 患者,女,50岁,处于肺炎康复期。患者清晨告诉护士:“我昨晚做噩梦没有睡好,现在头有点痛,心情糟糕透了,我想……”该案例中护患双方沟通的层次是( )。

- A. 一般性交谈                      B. 交流感情性沟通                      C. 交换意见性沟通  
D. 共鸣性沟通                      E. 陈述事实性沟通

2. 患者,女,32岁,得知被确诊为乳腺癌早期后失声痛哭。当护士耐心安慰患者时,患者一直低头不语,不愿意与护士沟通。患者的情绪一直很低落,常为一些小事而伤心哭泣。目前影响护患沟通的核心问题是患者的( )。

- A. 个性                      B. 情绪                      C. 能力  
D. 态度                      E. 文化背景

3. 患者,女,54岁,因患子宫颈癌而住院治疗。入院时,护士主动与其进行友好交谈。患者化疗反应严重,情绪低落、抑郁、焦虑。护士通过与其探讨疾病治疗的感受,对其进行心理疏导。患者经治疗即将出院,对护士的服务非常满意。影响患者和护士沟通的因素不包括( )。

- A. 文化因素                      B. 情绪因素                      C. 生理因素  
D. 患者籍贯                      E. 语言技巧因素

4. 隆冬时节,有一秀才去买柴。他对卖柴的人说:“荷薪者过来!”卖柴的人虽然听不懂“荷薪者(担柴的人)”三个字,但是听得懂“过来”两个字,于是把柴担到秀才面前。秀才开口便问:“其价如何?”卖柴的人听不太懂这句话,但是听得懂“价”这个字,于是就告诉秀才价钱。秀才接着说:“外实而内虚,烟多而焰少,请损之(请减些价钱吧)。”卖柴的人愣了半天,还是听不懂秀才的话,于是担着柴就走了。寒风中等柴烧的秀才很是郁闷。导致这次沟通失败的主要因素是( )。

- A. 生理因素                      B. 知识因素                      C. 心理因素  
D. 环境因素                      E. 社会背景因素

**A<sub>3</sub> 型题**

(1~2 题共用题干)

患者,男,68岁,农民,未接受教育。胃癌手术后,护士在探视期间与患者进行交谈,交谈过程中,护士手机来电,护士立刻将手机关闭;患者感到伤口阵阵疼痛,并感到谈话声聒噪;探视患者的女儿轻声安慰,最终交谈无法进行下去,不得不中止。

1. 导致此次交谈失败的因素是( )。  
A. 伤口疼痛                      B. 患者情绪烦躁                      C. 患者女儿在场  
D. 患者文化程度低                      E. 护士没有掌握好交谈时间
2. 导致此次交谈失败的个人生理因素是患者( )。  
A. 无文化                      B. 情绪烦躁                      C. 年龄较大  
D. 伤口疼痛                      E. 女儿在场

(3~4 题共用题干)

患者,女,32岁,在得知自己被确诊为乳腺癌早期时,不禁躺倒在床上失声痛哭,这时护士问:“你现在觉得怎么样?”该患者一直低头不语,不愿意与护士沟通。在之后的几天里,患者情绪很低落,常为一些小事伤心哭泣。

3. 目前,影响护患沟通的核心问题是患者的( )。  
A. 个性                      B. 情绪                      C. 能力  
D. 态度                      E. 生活背景
4. 当患者因沮丧而哭泣时,护士不恰当的沟通行为是( )。  
A. 制止她哭泣,告诉她要坚强面对  
B. 坐在她身边,轻轻递给她纸巾  
C. 轻轻地握住她的手,默默地陪伴她  
D. 在她停止哭泣时鼓励她说出悲伤的原因  
E. 当她表示想独自一人安静一会儿时,为她提供一个合适的环境

 **【拓展阅读】**

**故事两则**

故事一:一个富翁带着老母亲去镶牙。牙科诊所的医生细心地介绍各种义齿,可母亲却要了最便宜的那种。医生拗不过老人,同意了她的要求。这时,母亲颤颤巍巍地从口袋里掏出一个布

包,一层一层地打开,拿出钱交了押金,准备1周后再来镶牙。两人走后,诊所里的人就开始大骂这个儿子,说他衣冠楚楚,却不舍得花钱给母亲镶一副好牙。正当他们义愤填膺时,不曾想富翁又回来了,他说:“医生,麻烦您给我母亲镶最好的烤瓷牙,多少钱都没关系。不过您千万不要告诉她实情,我母亲是个非常节俭的人,我不想让她不高兴。”

故事二:躺在床上的是晚上11点,窗外下着小雪。我缩到被子里面,拿起闹钟,发现闹钟停了,忘买电池了。天这么冷,我不愿意再起来,就给妈妈打了个长途电话:“妈,我闹钟没电池了,明天还要去单位开会,要早起,你6点的时候给我打电话叫我起床吧。”妈妈在那头的声音有点哑,可能已经睡了,她说:“好,乖。”早晨电话响的时候我正在做一个美梦,外面的天黑黑的。妈妈在电话那边说:“小雨你快起床,今天要开会的。”我抬手看表,才5点40分。我不耐烦地叫起来:“不是让你6点叫我吗?我还想多睡一会儿呢,被你搅了!”妈妈在那头突然不说话了,我挂了电话,起床梳洗好,出门。天气真冷啊,漫天的雪,天地间茫茫一片。公交车台上我不停地跺着脚。周围黑漆漆的,我旁边站着两个白发苍苍的老人,听着老先生对老太太说:“你看你一晚都没有睡好,早几个小时就开始催我了,现在等这么久。”是啊,第一趟班车还要5分钟才来呢。车终于来了,我上了车。开车的是一个很年轻的小伙子,他等我上车之后就轰轰地把车开走了。我说:“喂,司机,下面还有两位老人呢,天气这么冷,人家等了很久,你怎么不等他们上车就开车?”那个小伙子很神气地说:“没关系的,那是我的爸爸妈妈!今天是我第一天开公交,他们来看我的!”我突然就哭了,我看到爸爸发来的短信:“女儿,妈妈说,是她不好,她一直没有睡好,很早就醒了,担心你会迟到。”我想起一句犹太人谚语:“父亲给儿子东西的时候,儿子笑了。儿子给父亲东西的时候,父亲哭了。”

看过后,记得做一个孝顺的子女。这一辈子,能让你欠太多的,而且不求回报的只有父母,不要抱怨父母的唠叨,多多体谅他们、感恩他们、关心他们!

**【思考】**人们应如何去感受生活中的“言外之声”,做好“用心沟通”呢?

### 马未都的“人缘收藏”

一次,马未都因公出差来到晋西地区。午饭后,他习惯性地去当地的古玩一条街逛逛,想着说不定还能淘些什么宝贝呢。但是他走遍了整条街也没有找到中意的东西。不过,有一个关于古代屏风的消息让他兴奋不已。街上的古玩商家告诉他,屏风的主人离这不远,待价而沽,不过价格不菲,一般人出不了那个高价。马未都连夜前往屏风主人的住处。原来,这个镶嵌在主人家墙上的屏风古朴而精致,据说是祖上留传下来的。主人以前是当地富商,如今家境败落,无奈之下才准备将屏风卖掉。

“30万,少一分我也不卖。”主人壮着胆子报了个价,虽然他自己也知道这个价格颇高。

“好,我出35万。”马未都说。主人听后惊讶不已,没想到对方竟爽快地将价格提高到比报价还高5万元。难道买家不识货?这么贵的东西买家一般都会还价的,可他想到自己目前急需用钱,就立马成交了。

不久,当得知这位买家就是全国赫赫有名的收藏家马未都时,屏风的原主人大为感动。从那以后,便主动与马未都交起了朋友,一交就是十多年。在这期间,马未都不时接济与帮助民间风的原主人,还介绍一些朋友给他认识,同时鼓励他重振旗鼓,东山再起。于是,十年前家徒四壁,家里只剩下一张值钱屏风的原主人在十年后,因投资当地的煤矿和房地产渐渐富裕起来,身家数亿。随着财富的积累,屏风的原主人觉得此时应该是买回十多年前失去的屏风的时候了。可想到现在屏风的主人是多年帮助自己的朋友马未都,心中颇感为难。但想想这是祖辈世代代留传下来的东西,最后还是下定决心不管对方出怎样的价格都要成交。这天,他找到马未都,直截

了当地说明来意,并有言在先,价格由对方说了算,绝不还价。“我只要你原来的报价,也就是30万。”马未都的话再次震惊了他。这么多年来且不说升值,光利息也不是个小数目,更何况现在是有求于人呢。“我知道,现在屏风的价值可达数百万,但我想既然是朋友,买东西的时候就应该多给一点,卖东西的时候就应该少要一些。这是我多年来收藏、买卖和做人处世的原则,朋友之间何必计较那么多呢?”马未都的话让对方深受感动。此后,越来越多的人被马未都的交际魅力吸引,他的朋友也越来越多。

**【思考】**在学习和生活中,你认为应该怎样提高沟通能力?

(孔 媛)