

## 第五章 人际沟通

随着人类社会的发展和人类文明的进步，世界多元文化的不断融合与人们思潮的不断交融，人们之间的交流也越来越广泛、频繁和多样化。在公共社交、商业职场、私人生活等各个领域中都离不开人际沟通。人们期待在人际交往中带来满足感、喜悦感和成就感。因此，建立人与人之间的良好人际关系就显得尤为重要。

### 第一节 人际沟通概述

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

#### 一、人际沟通的概念

人际沟通（interpersonal communication）是指人与人之间在共同活动中，把彼此有关的信息传递给对方，进行交流思想、感情和知识等信息的过程。它是沟通的一种主要形式，主要是通过语言、身体语言以及环境和社会距离等来实现的。

完整的人际沟通包括以下含义：①沟通是一个双向、互动和理解的过程；②沟通是信息的传递、感情的交流；③沟通的目的是达到准确理解彼此信息的含义

#### 二、人际沟通的作用

人际沟通被视为人际交往中的润滑剂，是我们生活中建立良好的人际关系不可或缺的活动，具有自我价值肯定、获得心理满足、建立良好的人际关系和决策等作用。

##### （一）自我价值肯定

每个人都想被肯定、受重视。沟通是我们进行自我探索和自我肯定的过程。通常，多数人对别人怎么看待自己一无所知，他们可能自以为了解别人对自己的印象，但事实并非如此。沟通往往是自我肯定的来源，能够了解到自己的形象、特质、优势和劣势，从沟通互动中找到部分的自我价值肯定。

##### （二）获得心理满足

每一个社会人都不是独立存在、孤独生活的，根据马斯洛的基本需要层次理论，每个人都要与他人建立良好的人际关系，才能获得基本的满足感。如果缺少了与他人的沟通，容易出现心理失衡，甚至会出现丧失运动技能、精神压抑、幻觉

等状况。而有效的人际沟通能帮助人们建立自信、释放情绪、心情愉悦，利于身心健康。

### （三） 建立良好的人际关系

沟通使人与人之间的人际关系得以发展与维持。一个人只有与他人进行准确及时、有效的沟通，才能传递人与人之间、人与团队之间、团队与团队之间的信息进行情感的交流，最终使沟通双方准确理解信息的含义，达到有效的沟通，建立良好的人际关系。

### （四） 有助于决策

人们每天无时无刻不在做决策，不论是生活中日常事务的决策，还是事业发展、团队管理中，或是人与人的相处中，决策的行为关乎每一项事务。对于这些决策，无论是我们自己能够决定的，还是要和他人商量后再做决定的，都需要沟通。沟通满足了决策过程中促进信息的交换和影响他人的功能。

### （五） 促进社会和谐发展

沟通提高了社会群体的向心力、凝聚力，良好的社会人际关系可提高生产力促进社会形成健康和谐的氛围，有助于人类社会不断向更高层次发展，向更宽的领域拓展。

## 三、 人际沟通的特点

### （一） 目的性

在人际沟通中，沟通双方都有各自的想法，都在不断的设想和判定自己所发出的信息会得到什么样的回答。比如在寻找一个地方，不论问的对象是一名警察或是路人，不论你的个人情感色彩是积极的还是消极的，语气是和缓或着急的，找到那个地方的目的性一直存在，人们总会设法通过各种沟通的方式达到其目的。因此，在沟通过程中进行的信息传递和情感交流都是具有目的性。

### （二） 象征性

人际沟通借助语言和非语言两类符号进行，如文字、书信或文章文摘等属于语言沟通，面部表情、身体姿势等属于非语言沟通，都能传达出其沟通的含义，均有一种象征性的作用。比如当面对别人的微笑表情和点头等身体信号时，能感受到那是一种积极的符号，表示友好、领悟和附和，认真地倾听，鼓励对方继续说下去。所以，点头是表示对交谈具有普遍兴趣的一个很好的“晴雨表”。

### （三） 动态性

人际沟通是一个动态过程，双方都处于不断的相互作用中。正如在人们的沟通交流中，所看到对方的不只是一种面部表情，而是一组表情，这些面部表情动作中的一种或两种与音调、手势等其他身体语言信号不断地结合，这样彼此的沟通成为相互的刺激与反应，就决定了沟通的动态性。同样，人们借助语言进行沟通时，倾听者的语言是对讲述者语言的反应，同时也是对讲述者的刺激，而这个过程又是在不断变化的。

#### （四）关系性

沟通中，人们对语义的理解在很大程度上依赖于沟通的环境和社会背景，以及沟通者的社会、政治、宗教、职业、文化水平和地位等因素，同时与沟通者之间谁掌控主动权有一定关系。如两人之间处于对等关系要比处在对立关系时所获得的沟通效果好。相同的文化背景、职业领域的沟通显得更加顺畅，即能相互理解。因此，沟通不是单一、独立存在和发生的，沟通具有一定的关系性。

#### （五）学习性

沟通方式、形态与技巧需要学习，没有人天生就具备良好的沟通能力。学习是人类生存和发展的基本途径，通过观察周围人的沟通技巧，学习或警惕自己别犯同样的错误，在不断的学习和练习中获益，如在与他人的交谈中进行模仿、总结、练习，可能是一句话、一种表达方式或是一个观点的交流都是学习。

### 四、人际沟通的原则

在人际交往中如何利用不同的沟通方式建立有效的人际沟通，达到沟通的目的，遵循沟通的原则很重要。

#### （一）换位思考

孔子说：“己所不欲，勿施于人。”学会换位思考，即站在对方的立场上，感受和理解对方的情绪、立场和感受等，站在他人的角度思考和处理问题。评价任何事物都没有绝对的标准，标准在于自己对事物的理解和认同度。沟通过程中，如能设身处地、将心比心，了解并重视他人的想法，不轻易否定对方，就比较容易找到解决问题的方法。尤其在发生冲突和误解时，当事人如果能够把自己的观点放在对方的观点之后，多想一想对方的看法，在理解对方立场和初衷的前提下统一标准，进而求同存异、消除误会，是达到有效沟通的关键。

#### （二）身体语言的正确表达

研究发现，人在一言不发的情况下也会不经意地流露真情实感，但是多数

人全然不在意这些信号，于是在沟通中出现很多障碍和不愉快。身体语言在沟通交流中占有重要地位，不仅能作为口语的补充，而且通常还能主导交谈的进行。例如交谈时，声调的变化、身体前倾或后仰的姿势、眼睛眨眼次数等，能体现出一个人的感觉和想法，如信任感、期待感等，直接影响着沟通的结果。因此，身体语言的正确表达是一个非常重要的原则。

### （三）富有情感的交流

人是感情动物，人们期待充满爱的相处，爱能融化每一个人心理的恐惧、忧虑，带给每个人温暖和鼓励。特别是面对病人时，护士的服务充满爱的情感，帮助病人消除身体上、心理上和精神上的病痛。护士的语言充满爱的情感，这样的沟通最能打动人的心灵。在心理上互相容纳、理解对方、尊重对方，才能去专注聆听耐心交流，真实的情感交流让对方感受到真诚、坦然，从而愿意进行顺畅的交流达到有效沟通的目的。

### （四）满足对方需要

沟通是相互的交流，不是单纯的信息传递和表达，满足对方的需要是进行有效沟通的关键。任何人的思想产生都有其内在的根源，只有真正满足对方内在和外在的需要时，双方的谈话气氛、语气才会融洽，沟通才能达到目的。例如当重症监护室病人家属没在规定时间内要求探视病人时，护士拒绝家属探视时既要说明原因，又要满足病人家属的需要，即把病人的详细情况告知家属，让其心理和情感上的需要得到满足。每个人都想参与到沟通中，陈述者应保持虚心交流的心态，不时询问对方的意见；不要想着如何改变对方的观点，试图强加意见给对方，尽量求同存异，达成共识。

## 第2节 人际沟通的类型

人际沟通的类型按沟通使用的符号系统，大致分为两种方式，一是语言性人际沟通，是指以语词符号实现的沟通，包括有声语言沟通、无声语言沟通等。二是非语言性人际沟通，即借助于非语词符号进行的沟通，包括静态语言、动态语言和其他语言等。

### 1、语言性人际沟通

是使用语言进行的沟通，是用来传递信息的实际符号，也是人类交流信息中最常见的一种方式，包括口头语言沟通和书面语言沟通。

#### （一）口头语言沟通

是最直接、最方便、最常使用的沟通方式，可以通过面对面谈话、会议、电话、对话等方式进行。口头语言沟通传递速度快，反馈及时，降低了在信息交流中发生误解的可能性，并且提高了沟通的有效性。其影响因素包括：

1. 词汇 词汇的选取应是以护士的语言道德应该遵循的标准和要求，力求科学、准确，不使用夸大或缩小病情的词汇。例如，当护士与病人交流时，应根据病人的具体情况，根据不同的文化水平或不同的文化背景，以病人能够接受和理解为前提选取合适的词汇，多以鼓励的语言进行交流。当护士进行病人健康指导，讲解护理操作注意事项和康复等内容时，应选择通俗易懂的用语，避免使用医学专业术语。

2. 语速 语速不宜过快或者过慢，合适的语速能让病人听起来舒服并且清晰，使其乐于配合，加深理解，减少发生护理差错的可能性。例如，护士进行操作前核对病人姓名时，如果语速过快，姓名相近的病人可能因听不准核对的姓名而应答，从而导致护理差错。

3. 语调和声调 语调即说话的腔调，就是一句话里声调高低抑扬轻重的配制和变化。声调是音节的高低升降形式，主要是由高音决定的。人与人的交流中，每一句话用什么语调、声调，都是口头语言的一部分。在听别人说话时，可以立即从中识别很多信息，比如说话者是愉悦还是愤怒、是友好还是敌意等。声音迹象有助于我们确定说话人是否有影响力，以及所表述的信息是否有说服力，尤其是语调的变化，可以使字面相同的一句话具有完全不同的含义，从而达到有效沟通的目的。

4. 其他因素 学会倾听、赞美和反馈是口头语言沟通中的重要因素。每个人都有表达的欲望，希望有机会阐述自己的意见、观点和情感。因此，在交流中要学会倾听，让对方尽情地说出自己想说的话，对方会觉得你和蔼可亲、值得信任。很多人在交流中发生沟通不顺畅，不是因为口才不好、表达不够，而是没学会倾听，没有耐心地听别人讲话，使沟通对象感受不到自身的价值和所受到的尊重。以热诚、友善的态度倾听，避免冷漠、自我优越感、吹毛求疵的行为。世界上没有什么语言比赞美更令人愉快，用赞美来激励一个人，往往会起到意想不到的效果。例如观察病情过程中，护士对病人细微的康复表现或积极配合的态度、做法进行鼓励，对于建立有效的人际沟通会产生正向的推动作用，病人在愉悦的感受中与

护士的交流将更加顺畅。

及时有效的反馈是有效沟通的必要条件。反馈需要注意:①不在对方情绪激动时反馈意见,尤其是双方的意见不一致时。例如当护士为病人静脉穿刺时没有成功,面对病人的抱怨和批评,护士首先要重视对方的感受,安慰病人、倾听病人的诉说,而不是迫切说明自己的技术没问题,把问题推给病人。②避免全盘否定性的评价,或者向沟通对象泼冷水,即使不同意对方的意见、做法。例如在护士与医生配合的工作中,常会有不同的治疗、护理意见。当意见相左时,注意力不要放在否定的一面,而是要找到主要方面的一致性,这样为医护人员的有效沟通创造了良好氛围,达到统一意见的沟通目的。③使用描述性而非评价性的语言对事不对人,避免把对事的分析处理变成对人的褒贬。既要使沟通对象明白自己的意见和态度,又要有助于对方行为的改变。例如护士对患儿进行洗胃操作时,患儿哭闹,家长不能很好地配合,结果护士多次插胃管都没有成功,引起患儿家属不满意。此时,护士沟通时注意不要去抱怨家长和孩子不配合的问题,而是要在安慰患儿的同时再次指导患儿家属如何配合。

口头语言沟通也有一定缺陷。比如,在接收信息的过程中,每个人都可以根据自己的理解,按照自己的方式对信息进行删减和诠释。所以,当信息传递结束时,其内容有可能与原本的含义存在重大偏差,内容的失真程度较大。

## (二) 书面语言沟通

书面语言沟通包括信函、广告、传真、报告、备忘录、内部期刊、布告、便条、E-mail等。书面语言沟通具有可持久保存、有形展示、能够核实等优点;不足之处是不能及时反馈信息、效率低、对信息传递的含义不能准确理解。沟通者可以对沟通内容进行认真思考、精心组织,正式发表前还可以反复修改。但是,准备起来费时,还要具备良好的写作能力,需要不断学习和积累。书面语言沟通时需注意:

1. 格式书写格式要正确。无论哪一种书面性语言表达方式都有固定符合礼仪要求的格式,是对文字内容的正确表述,同时是对沟通对象的尊重,这样的表达方式增强了书面沟通的效果。
2. 词汇选择要恰当准确。恰当的语言是沟通的有效桥梁,也能够被阅读者正确理解,保证沟通顺利进行。
3. 字迹整齐,给人舒适的印象,包括打印字号的选择,或者手写体时的字

迹工整、避免错别字、字面整洁等。

## 二、非语言性人际沟通

人与人之间的沟通除了最常用的语言性人际沟通外，非语言性人际沟通也是人际交流中非常重要的一种沟通形式，在交流中同样表达出人的思想和感情。在人际沟通交流中把握非语言沟通的行为方式，有助于进行有效沟通。非语言性人际沟通是借助非语词符号进行的沟通，如眼神、表情、声音、举止、姿势、服饰、距离等都属于非语言信息，有助于倾听者对信息的理解。

非语言沟通的内容十分广泛，按内容通常分为静态语言、动态语言和其他语言等。

### （一）静态语言

静态语言是指以空间环境、个人的服饰、姿态等一些处在相对稳定状态下的非语言信息。如仪表服饰常以静态无声的形式参与到沟通中，表达出着装人的思想观念、经济状况、社会背景以及个性特征。有些人想通过仪表服饰传递某种信息但结果却不知不觉地释放出截然相反的信息，这就是忽略了仪表服饰所代表的意义，从而让人们“以貌取人”。服装款式、色彩的不同搭配常常反映出人的不同情绪和不同情感。服饰的颜色艳丽、款式新颖表示情绪兴奋，情感愉悦美好。因此如果参加娱乐或者喜庆的场合，服饰颜色以艳丽为佳，与人交谈时会让对方的心情愉悦、轻松，有利于达到有效的沟通效果。当沟通者注重自己的仪表服饰时，给对方的印象是更加充满自信、精神饱满，表明沟通者是敢于展示最佳品质的人，同时也告诉交往对象，“我在乎您对我怎么看，我希望向您展示最美好的一面”。

### （二）动态语言

动态语也称动作语言，包括表情、眼神、举止或者姿势等。人类的面部表情极其丰富，可以有 250000 余种。自然流露的面部表情反映出内心的情感，潜在的真实情感是无法掩饰的，成为人与人之间沟通的最重要的活动。因此，在人际交往中，面部表情对语言表达起到补充作用，甚至可以取代语言信息，人们可以通过表情来表达自己的情感、态度和思想，也可以通过表情理解和判断对方的情感和态度，从而进行有效的人际沟通。

1. 眼神 在人际交流中一般会先注意对方的眼神，然后再看其他方面。眼睛是“心灵的窗口”，一瞬间的注视能体会出对方表达信息时的情绪和态度，在人

际交往中是否真诚、可信任、自信且有说服力。比如，在发言时，如果表达不流畅眼神会不时地向下俯视，整理思路，拿定主意后会再次注视对方。因此，在谈话时，保持视觉的接触是建立良好沟通的关键细节。相反，如果没有恰当的视觉接触，很容易让对方认为沟通者缺少信心、懒散、消极等负面的信息，为彼此的沟通设立障碍。除此之外，注视对方的部位也是沟通的一个重要细节，以看对方的眼睛和鼻子之间的三角地带为宜，这样做可以让别人感到舒服、自然，增加了沟通的愉悦感，达到较好的效果。瞳孔的放大与缩小除了环境因素的自然影响，在交流沟通中反映了一个人内心情感和态度。眨眼的次数、频率对内心情感的反映也是真实、不可忽略的。

2. 站姿、坐姿、走姿 标准的身体站立姿势，传递的信息是大方庄重、令人信任的。在这种印象下的口头语言表达就会显得更加有说服力和信任感，为建立良好的人际沟通做了很好的铺垫。相反，驼背、含胸、塌腰的站立姿势容易给人不自信、胆怯、不敢担当的印象，再华丽的语言文字也会显得苍白无力，无法建立顺畅的人际沟通关系。

3. 身体的动作、姿势变化 身体的动作和姿势的变化可以帮助沟通者更清晰地表达信息，也可帮助对方理解信息。如在交谈中，适当的点头表示认可和同意，是一种积极的符号，鼓励对方继续说下去。不同的身体姿势传递出的信息可以是积极的，也可以是消极的，直接影响沟通的效果。例如当护士和病人交流时眼神和表情亲切柔和，同时身体保持向前倾的姿势，表明服务态度是积极热情、重视关切的。相反，坐在椅子上身体后仰的姿势，自身感觉很舒服，但是所传递出的是傲慢、慵懒、无礼的消极信息。

#### 4. 其他语言

(1) 环境语：在人际沟通交流中，交流双方所处的周围环境也对沟通效果起着微妙的作用。人们通过对室内物品布局、人与人之间的距离、物品摆设位置、标识语、图片、灯光、颜色等环境的人性化设计，为人际间的沟通交流顺利进行、达到沟通目的做好铺垫。例如，病室内安置柔和的灯光，使病人紧张的情绪得到一些舒缓。病区内温馨的提示语“为了您和家人的健康，请按规定时间探视病人”，这样的温馨提示，会让病人家属更愉悦的接受医院的制度；病室内墙面颜色或者护士着装设计为淡蓝色，有很好的镇静效果，有利病人的情绪平静，还可以降

低血压，平稳呼吸，使肌肉得到放松。在洗漱间设置扶手、防滑垫等人性化的环境

设计细节，都能为医院和病人之间的沟通起到良好的促进作用。

空间区域分为公共空间、社交空间、私人空间和亲密空间。一般，公共空间的距离为3~7m，社交距离为1~3m，私人距离为0.5~1m，亲密距离为0.5m以内。空间区域的划分因文化的不同而不同，在美国所认为的私人空间，在拉丁美洲国家可能被人们视为社交空间甚至公共空间。空间距离的设定对沟通的效果起到了微妙变化，能够让对方感受到对他感兴趣、关心和重视。例如，当护士对一个术后病人进行查房时，如果护士走到病人床旁与病人交流，距离保持在1m以内，身体前倾姿势，传递出的信息是护士愿意照顾他、关心他、在乎他的感受。

(2) 时间语：人际沟通中选择不同的时间进行交流，交流的效果就不同。例如，当护士询问病人病情时，不宜选择在病人休息时间，或者是病人情绪激动、发怒时。

### 第三节 人际沟通的影响因素

沟通过程中影响因素很多，如何达到有效沟通，与沟通双方的个人因素、沟通环境、沟通技巧等因素有关。

#### 一、个人因素

个人因素包括信息的发出者和接受者两方面，包括发出者和接受者的信息传递是否顺畅、情绪状态如何、生理因素的影响、社会背景等。

##### (一) 表达能力和理解能力

沟通双方的表达能力和理解能力是影响沟通的重要个人因素。如双方的文化差异、使用的语言不同从而对同一事物的表达能力和理解能力不一致，导致信息传递不全、不准确等都直接影响沟通双方对信息的理解。

##### (二) 情绪状态

沟通的任何一方处于情绪不稳定状态，如压力过高、愤怒、兴奋、忧郁、激动等，都可能出现词不达意、逻辑混乱、反馈交流不及时、非语言行为过多，从而影响沟通效果。

##### (三) 生理因素

沟通者的生理因素也间接影响沟通的效果，如年龄差距，处于疲劳、疼痛状

态，存在耳聋、失语等情况时，会对沟通者的心理、情绪、思维产生影响，从而不能进行有效地沟通。

#### （四）社会背景

社会背景决定了一个人对事物的理解、兴趣、经历、信仰和价值观、世界观、理解能力、生活习惯等，对沟通的有效性也会产生影响。在任何沟通情景中，人们的兴趣、价值观取向是对信息作出价值判断的主要依据。这是因为在完整接收沟通信息之前，沟通者就对事物赋予了一定的理解，再对信息进行接收时就产生了影响。而沟通者对事物接收前的这一倾向主要来自各人经历和信息评价的影响同时，信息源的可信性直接影响其观点和行动。例如，病人对医护人员服务态度的评价，直接来自于他们对医护工作人员的印象、交往中的感觉，特别是他们与医护人员的相处经历等。

## 二、环境因素

沟通环境包括社会整体环境，如政治制度、经济制度、政治观点、道德风尚、群体结构，又包括与个体相关的学习、工作、单位或家庭的物理环境等。本文主要介绍后者对沟通的影响。

### （一）场所适宜

场所过大，给人一种缺少安全感和亲切感的印象，拉大了彼此间的心理距离；场所过小，给人压力感和不舒服感。只有大小合适的场所给人舒适、亲切、安全的感觉，有利于沟通的顺利进行。

### （二）场所安静

尽量减少噪声及干扰物，减少由于噪声造成沟通者神经系统和心理上的不良反应，例如神经系统方面表现为急躁、易怒。从心理方面来说，噪声首先会引起注意力不能集中、记忆力下降等心理症状，然后导致心情烦乱、情绪不稳，乃至忍耐性降低、脾气暴躁。常见的噪声如汽车噪声、房间隔音不良进入的噪声等都会对沟通造成不同程度的影响。

### （三）座位安排

座位的安排直接影响着沟通者的情绪和心态上的微妙变化，成为影响沟通的主要因素之一。如希望会议上给对方一个合作友好的印象，可以选择圆桌体现合作和平等的信息，这样对沟通的结果将会起到积极促进的作用。如果是两个伙伴需要通力协作，希望对事情达成总体一致时，最好选择并排坐，而且选择坐

在对方的右手边，这样的安排传递出"我是值得信任的人"的信息。

#### (四) 必要的设备

必要的设备会为沟通内容的进一步交流起到辅助作用，促进沟通效果的连续性。例如进行数字统计的交流，如果利用多媒体设备通过列图表说明，效果会更直接明了。反之，则为沟通设立了很大障碍。