

# 前言

随着国民经济的发展与人民生活水平的不断提高，人民群众对社会化家庭服务的需求越来越高。家政行业作为传统服务业与现代服务业相结合的朝阳产业，对于增加就业、改善民生、扩大内需和调整产业结构具有重要作用。党中央、国务院及各各级政府十分重视家庭服务业的发展，为家庭服务业大发展指明了方向。

妇女儿童的健康水平是社会文明进步和卫生事业发展的重要标志。关注妇女儿童健康，对于提高全民族健康素质、促进经济和社会和谐发展意义重大。因此，以“儿童优先，母亲安全”为服务宗旨，针对产妇和新生儿保健和护理的家政服务职业——母婴护理师（以下简称“月嫂”）从家政服务业中脱颖而出，逐渐被人民群众认可和接受。

为了规范月嫂服务行为，培养月嫂业务技能与专业素养，延伸妇幼保健服务环节，营造全社会关注妇女儿童健康的良好氛围，达到提高人口素质的目标，2017年7月31日，四川省妇幼保健院与四川省妇女干部学校合作，共同启动了“天府妹子”高级母婴护理师（月嫂）培训项目。我们编写这本教材，期望使月嫂培训工作规范化、科学化，让更多“专业素质高、技术能力强”的月嫂加入到妇幼保健工作的社会延伸服务中，作为提高人口素质、保障母婴安全的重要社会力量而发挥作用。

本教材集专业性与科普性为一体，由四川省妇幼保健院20余名多年从事妇产科、儿科、营养、保健、教育等专业研究和临床实践的专家编写。全书共分16章68节，内容涵盖“天府妹子”高级母婴护理师（月嫂）家政服务道德行为规范，分娩准备，产后养护，母乳喂养，孕期、哺乳期乳腺全程管理，





情绪管理，新生儿保健及护理，婴儿期保健，婴幼儿安全，安全用药，营养管理，中医保健，口腔、眼保健，常见传染病的家庭防护和居家能力培养等。编写内容力求体现科学性、实用性、尽量避免专业术语，通俗易懂。该教材既可作为四川省月嫂培训教材，也可作为全社会普及妇幼保健知识的读本，更是家庭改变传统孕育观念，实现优生、优育、优教的必备读物。

教材在编写过程中得到了四川省妇女联合会、四川省卫生健康委员会领导的悉心指导，在此一并致谢。

在编辑过程中，由于编写人员水平有限，书中疏漏之处在所难免。欢迎各位读者提出宝贵意见和建议，以便在修订时及时补充更正。

编者  
2019年2月

# 目录



## 第1章

### “天府妹子”高级母婴护理师（月嫂）家政服务道德行为规范

- 第一节 “天府妹子”高级母婴护理师（月嫂）家政服务的职业 / 2
- 第二节 “天府妹子”高级母婴护理师（月嫂）家政服务的行为规范 / 4
- 第三节 家庭礼仪及沟通技巧 / 7

## 第2章

### 分娩准备

- 第一节 克服恐惧心理 / 20
- 第二节 生理准备 / 22
- 第三节 生活准备 / 25
- 第四节 分娩方式的选择 / 26
- 第五节 分娩信号及入院准备 / 30
- 第六节 分娩准备 / 31

## 第3章

### 产后养护

- 第一节 产褥期生理情况 / 36
- 第二节 产褥期护理 / 40
- 第三节 盆底功能障碍性疾病 / 46
- 第四节 产后运动 / 51

## 第4章

### 母乳喂养

- 第一节 母乳喂养的好处 / 60
- 第二节 母乳营养成分与功能 / 62
- 第三节 母乳喂养常识 / 64
- 第四节 泌乳机制 / 66
- 第五节 母乳喂养姿势 / 67
- 第六节 产后至关重要的第一个72小时的母乳喂养 / 70
- 第七节 如何判断母乳是否充足? / 72
- 第八节 上班后如何坚持母乳喂养? / 73

## 第5章

### 孕期、哺乳期乳腺全程管理

- 第一节 孕期、泌乳期乳房管理 / 76
- 第二节 哺乳期乳腺常见疾病及其处理 / 84
- 第三节 孕期、哺乳期常见问题答疑 / 89

## 第6章

### 情绪管理

- 第一节 孕期、分娩期孕产妇的情绪及其管理 / 92
- 第二节 产褥期产妇的情绪及其管理 / 93
- 第三节 新生儿情绪及其管理 / 99

## 第7章

### 新生儿保健

- 第一节 新生儿体格与生理特点 / 104
- 第二节 新生儿常见问题识别与处理 / 112
- 第三节 新生儿危重症识别 / 139
- 第四节 新生儿常见外科疾病 / 146

## 第8章

### 新生儿护理

- 第一节 新生儿的分类 / 153
- 第二节 新生儿常规护理 / 154
- 第三节 早产儿护理 / 162
- 第四节 配方奶粉的喂养 / 166
- 第五节 睡眠与环境 / 168
- 第六节 新生儿穿衣 / 169
- 第七节 新生儿沐浴与抚触 / 171
- 第八节 新生儿游泳 / 174

## 第9章

### 婴儿期保健

- 第一节 儿童预防接种知识 / 179
- 第二节 婴幼儿生长发育监测 / 188
- 第三节 婴幼儿生长发育特点和营养需求 / 196
- 第四节 家庭中如何早期发现儿童发育异常 / 202
- 第五节 婴幼儿早期潜能开发 / 210

## 第10章

### 婴幼儿安全

- 第一节 婴幼儿易出现的意外伤害 / 226
- 第二节 婴幼儿发生意外伤害时的急救措施 / 228
- 第三节 预防婴幼儿意外伤害的家庭环境 / 236

## 第11章

### 安全用药

- 第一节 妊娠期安全用药 / 240
- 第二节 哺乳期安全用药 / 245
- 第三节 婴幼儿安全用药 / 250

## 第12章

### 营养管理

- 第一节 学习和认识《中国居民膳食指南》(2016) / 266
- 第二节 孕晚期营养与母乳喂养准备 / 273
- 第三节 产后膳食与营养 / 277
- 第四节 婴幼儿营养与辅食添加 / 288

## 第13章

### 中医保健

- 第一节 妊娠晚期中医保健 / 297
- 第二节 产褥期中医保健 / 300
- 第三节 新生儿中医保健 / 328
- 第四节 小儿常见疾病中医保健 / 329

## 第14章

### 口腔、眼保健

第一节 孕产期口腔保健 / 334

第二节 婴幼儿口腔保健 / 335

第三节 孕产妇眼保健 / 337

第四节 眼的结构及婴幼儿视觉发育特点 / 338

第五节 小儿常见眼病和眼保健健康教育 / 341

## 第15章

### 常见传染病的家庭防控

第一节 传染病基本知识 / 346

第二节 传染病的家庭防控 / 348

第三节 防护总则 / 352

## 第16章

### 居家能力培养

第一节 居室服务与安全 / 354

第二节 外出服务与能力 / 368

**参考文献 / 376**

the first two years of life. The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.

The first year of life is characterized by rapid growth and development, and the second year by continued growth and development, but at a slower rate than the first year.





第1章

“天府妹子”  
高级母婴护理师  
(月嫂)家政服务  
道德行为规范

## 第一节

# “天府妹子”高级母婴护理师（月嫂） 家政服务的职业

职业道德，是指同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是对本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

### 一、服务人员职业道德的基本要求

不同的职业有不同的道德要求，职业道德的核心是爱岗敬业。母婴护理服务是新时代、新的环境下产生的一个职业，母婴护理师（俗称“月嫂”）的职业道德的最主要内容仍然是爱岗敬业。

爱岗，就是要热爱自己的工作岗位，热爱自己从事的事业，充分认识和重视自己的职业价值，把干好工作当作最快乐的事；敬业：就是以恭敬、严肃、负责的态度对待本职工作，一丝不苟，兢兢业业，忠实地履行自己的岗位职责，勤恳而积极主动地做好自己的本职工作，不断钻研自己的职业技能，精益求精，开拓创新，不断提高自己的工作质量和技术水平。

### 二、母婴护理师职业道德的主要内容

#### （一）自尊自爱、用心服务

工作没有贵贱之分，只有分工不同，靠劳动赚钱是最光荣的，母婴护理师也是以劳动换取报酬，在人格上与客户是完全平等的。所以，母婴护理师不必自卑，应该自尊自爱，热爱这项工作。母婴护理师服务的对象是比较脆弱的孕产妇和新生儿，因此要做到耐心、细心。

## （二）恪尽守时守信、尽心尽责

母婴护理师应遵守服务时间，科学地安排好时间，保证按承诺的要求完成，不失信于人，为客户创造一个温馨、舒适、有条理的家庭环境。

## （三）勤奋踏实，认真负责

母婴护理师应认真踏实地把客户托付的事情做好，要了解、熟悉自己的职责，合理安排好自己分内的事，不要遗漏疏忽，不要总让人提醒。

## （四）不断提高自己的工作技能

社会在发展，生活在提高。母婴护理师也要不断地充电，提高自己的技能，进一步提高工作效率。

## 三、母婴护理师应该具备的综合素质

- （1）母婴护理师应具有恪守公德、遵章守纪、诚信守约的基本素质。
- （2）母婴护理师应具有专业护理的基本知识。
- （3）母婴护理师应具有用语礼貌、仪容端庄的礼仪。
- （4）母婴护理师应具有富有爱心、乐于奉献的职业精神。
- （5）母婴护理师应具有处理和谐关系的协调能力。
- （6）母婴护理师应具有不断学习、与时俱进的创新能力。

## 四、母婴护理师其他应注意的事项

母婴护理师应履行服务协议，注意用法律保护自己的合法权益，具体应注意以下方面：

- （1）母婴护理师应通过公司或直接与客户签订书面服务协议，保障自身合法权益，公司或客户需要变更服务内容时应征得母婴护理师的同意。
- （2）母婴护理师应严格按协议相关条款和服务范围、标准及次数的规定进行服务并接受客户及公司的监督管理。
- （3）由于客户原因导致母婴护理师无法作业或误工，由此造成服务延期或误工损失的责任由客户方承担。
- （4）在服务过程中，母婴护理师因管理不善造成客户财物损坏，应承担相应责任。

(5) 与客户发生矛盾或出现客户侵犯母婴护理师合法权益，或变更服务地址、服务内容等，应通过正规法律途径解决，不得擅自处理。如果是通过公司与客户签订协议的，应通过公司解决；如果是自己个人与客户签订协议的，可通过咨询律师等法律途径解决。

(6) 如果与客户无法沟通，在未能达成一致处理意见时，应按协议的规定继续遵守合同条款的约定做好服务，不得随意违约。

(7) 学习掌握一定的法律常识，如《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国劳动法》等，学会用法律维护自己的合法权益。

## 第二节

# “天府妹子”高级母婴护理师（月嫂） 家政服务的行为规范

### 一、了解客户服务需求

刚进入客户家庭时，要认真了解客户的服务需求，包括服务的内容、服务的时间、服务的方式及客户对服务的具体要求和注意事项等。

提供母婴服务时，客户大多会要求服务人员住在自己家里，以方便随时提供服务，但也有的客户只需要白天或每天定时的服务，因此需要约定：是全天24小时服务还是每天计时服务；每周的休息时间；服务的对象是孕产妇还是婴儿，或者是同时要为两者提供服务甚至包括其他家庭成员的照护；服务地点，是在孕产妇的家中还是包括其他约定的地点；服务内容，是人员照护还是包括家政服务等。

总之，在签订工作协议时要明确客户的服务需求，并以书面形式固化下来，以避免不必要的纠纷。

## 二、尊重客户生活习惯

母婴护理师遍及全国各地，四川人的生活习惯和其他省市人的生活习惯有差异，甚至四川省内的不同地方的人和不同家庭成员都有自己的生活习惯，因此，要想提供优质的服务，尊重客户是非常重要的，具体来讲主要包括以下几个方面的内容：

### （一）尊重客户的起居规律

不同的家庭、不同的人的起居时间、规律可能不一样，母婴护理师要充分了解客户的起居规律，自己的生活规律尽量与客户保持一致，并注意在客户休息时保持安静。

### （二）尊重客户的饮食习惯

不同地区和不同家庭的饮食习惯都可能不一样，母婴护理师一定要充分了解家庭成员的生活特点，如服务内容包括做饭，既要充分了解客户喜欢什么食物，又要了解客户不喜欢或讨厌什么食物，尽量按客户的要求准备。

### （三）尊重客户的生活习惯

母婴护理师进入客户家庭后，要记住主要物品摆放的位置，使用后尽量放回原来位置；要了解客户家庭成员的性格、爱好、习惯，以便做好相应的服务工作。

## 三、严格执行工作纪律

家政服务人员职业纪律既是母婴护理师在从事家政服务劳动中应遵守的规章制度，也是维持家政服务活动正常进行的保证，主要包括以下内容：

（1）工作时间不得迟到、早退、离岗或无故旷工。

（2）不得对客户家庭成员中的老弱病残者有任何歧视和伤害行为；不得有任何违反法律法规和职业道德的行为。

（3）平时衣着简朴，工作期间不宜浓妆艳抹或佩戴金银首饰。

（4）不要使用主人专用生活用品，更不可动用主人化妆品，或者因好奇而翻看主人私人用品。

（5）做事要有程序，不要丢三落四；如实向客户介绍自己的情况，明确地表明自己的态度；客户交待的任务要记清，千万不要自作主张，不要不懂装懂。

（6）应注意摆正自己的位置，任何时候都不能喧宾夺主。

(7) 不得说长道短、搬弄是非、挑拨离间。

(8) 未经客户许可，不得在工作时间私自外出逛街、玩耍、会友。

(9) 采购日常用品要做好记账工作，这样可避免双方因时间过长发生记忆差错。

(10) 按合同规定的要求认真做好本职工作。不可以强行要求客户增加工资，更不得向客户以提前发工资的名义借款。

(11) 工作时尽量小心仔细，如损坏客户家的东西，应主动向客户认错，争取客户谅解。切不可将损坏的东西扔掉，或推卸责任。



#### 四、尊重客户隐私

(1) 干好本职工作，不得窥探客户家庭成员隐私，不参与家事、不泄露家事、不搬弄是非、不挑拨离间，要做有利于家庭、邻里之间团结和睦的事。

(2) 未经客户同意，不得把外人和自己家人带到客户家中，更不能随意留宿自己的亲友。

(3) 未经客户许可不要进入客户卧室，客户在休息时不能随意打扰。

(4) 不得随意翻动客户的東西。

(5) 不能用客户家中的电话闲聊，更不能把客户家的电话号码告诉他人，如有急需使用客户家电话要经过客户的同意。

#### 五、时刻牢记居家安全

母婴护理师在服务的过程中要时刻牢记安全的重要性，一方面是自身的安全，另一方面是客户及家庭的安全，通常要注意如下事项：

##### (一) 牢记紧急联系电话

要记住客户家庭成员的关系、家里电话、紧急情况下客户家庭成员的联系电话和地址，以及救护车“120”、火警“119”、报警电话“110”等。

## （二）用水安全

节约用水，不要使用长流水；随时记住关好自来水开关；地面保持干燥，避免地滑导致跌倒或摔伤等事件发生。

## （三）用电安全

节约用电，避免使用长明灯；随时记住关好灯；维修家用电器要征求客户意见，不得随意修理。

## （四）用气安全

节约用气，随时记住关好煤气开关；闻到煤气异味时马上开窗通风，室内随时保持空气流通。

## （五）外出安全

外出注意交通安全，遵守交通规则。

（编者：吴方银）

# 第三节

## 家庭礼仪及沟通技巧

### 一、家庭礼仪

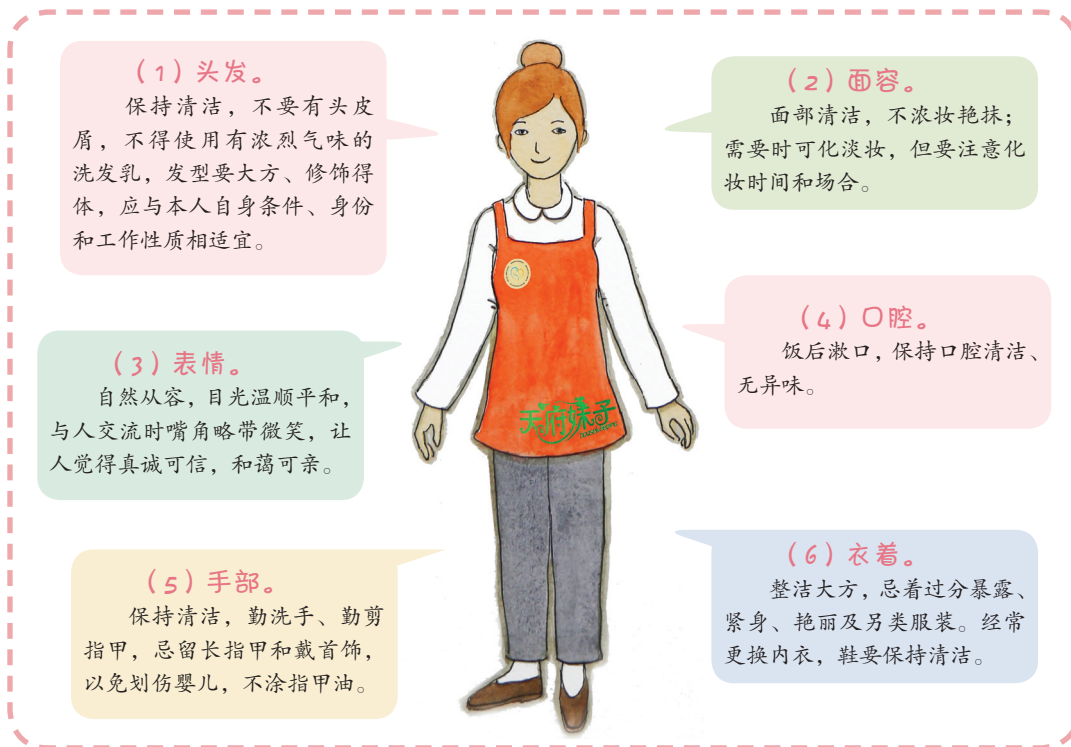
#### （一）礼仪的含义

礼仪通常是指律己、敬人的一种行为规范，是表示对他人尊重和理解的过程和手段，也就是以最恰当的方式表达对他人的尊重。

#### （二）个人形象塑造

母婴护理师应注重仪容仪表和礼节礼貌，以便更好地开展工作。

## 1. 整体仪表



### (1) 头发。

保持清洁，不要有头皮屑，不得使用有浓烈气味的洗发乳，发型要大方、修饰得体，应与本人自身条件、身份和工作性质相适宜。

### (2) 面容。

面部清洁，不浓妆艳抹；需要时可化淡妆，但要注意化妆时间和场合。

### (3) 表情。

自然从容，目光温顺平和，与人交流时嘴角略带微笑，让人觉得真诚可信，和蔼可亲。

### (4) 口腔。

饭后漱口，保持口腔清洁、无异味。

### (5) 手部。

保持清洁，勤洗手、勤剪指甲，忌留长指甲和戴首饰，以免划伤婴儿，不涂指甲油。

### (6) 衣着。

整洁大方，忌着过分暴露、紧身、艳丽及另类服装。经常更换内衣，鞋要保持清洁。

## 2. 体态礼仪

端庄、典雅，不做作或故弄玄虚。

### (1) 站姿。

站立时应挺直、舒展，给人一种端正、庄重的感觉。不要歪脖、扭腰、屈腿，尤其是不要撅臀、挺腹。

### (2) 坐姿。

入座时动作应轻而缓，不可随意拖拉椅凳，身体不要前后左右摆动，不要跷二郎腿或抖腿。并膝或小腿交叉端坐，两腿不能过于分开。

### (3) 走姿。

与客户或长者同行时，应让客户或长者走在前面；并排而行时，应让他们走在里侧。不要将双手插入裤袋或倒背着手走路。

### (4) 目光。

目光要温和，忌讳歪目斜视。



（5）手势。

手势是人们交往时最有表现力的一种“体态语言”，合理地运用手势来表情达意，会为形象增辉。

☆ 母婴护理师应该避免的错误手势：

- ①在工作中，用手指对着别人指指点点。
- ②随便向对方摆手，这种动作有拒绝别人或极不耐烦之意。
- ③端起双臂的姿势往往给人一种傲慢无礼或看别人笑话的感觉。

☆ 母婴护理师要避免以下不良的动作习惯：

- ①反复摆弄自己的手指，会让人觉得不尊重他人。
- ②手插口袋，会给人心不在焉的感觉。
- ③当众搔头、挖耳鼻、剔牙、抓痒、搓泥、抠脚等都是极不文雅的。

### （三）母婴护理师应遵守的基本社交礼仪

#### 1. 基本礼仪

（1）初次见面自我介绍：注意真实简洁，坦率自信，如“您好！我叫王××，是××家政公司委派来的月嫂，您可以称呼我小王或王阿姨”；“请问，我怎么称呼您？”；带职称和头衔的称呼，如李老师、王教授、张医生、赵经理；没有明确指示的称呼，如×女士（或太太）、×先生，一般不直呼其名。

（2）每天进出客户家，要注意基本礼仪，进门先与女主人打招呼，然后再与其他人打招呼；与人照面时，正面对视，面带微笑；按客户的家庭习惯更换拖鞋。

（3）切忌在他人或食物前咳嗽、打喷嚏，口中有异物及吐痰应去洗手间。使用洗手间时务必将门反锁以免发生误会，用过的卫生巾要用纸包起来再投进垃圾袋内，大小便后切莫忘记冲洗及洗手。

（4）不得穿睡衣及较暴露的衣服在客厅走动。不要在厨房、客厅梳头，吃饭时应少说话，与他人说话应保持80cm以上的礼貌距离。

（5）要给客户及其家人更多的私人空间，其在谈话、看电视时，要主动回避。

（6）不要参与客户家庭成员的议论，不要传闲话，不可搬弄是非。要尊重客户的

家庭隐私。

(7) 如客户邀请自己入席就餐，必须将所有餐务工作做完方可就餐。

## 2. 礼貌用语

(1) 常见的问候有“您好”“早上好”“早安”“再见”“明天见”“晚安”等。

(2) 常见的祝贺语有“生日快乐”“身体健康”“节日愉快”“生意兴隆”“一路平安”“旅途愉快”“心想事成”“事业发达”“祝你成功”等。

(3) 常见的征询语有“我可以进来吗？”“我能为您做点什么吗？”“把窗户打开可以吗？”“您需要我来帮你找吗？”“这样会打扰您吗？”等。

(4) 习惯性的礼貌用语。如初次见面说“久仰”，祝贺喜事说“恭喜”，请人批评说“指教”，请人原谅说“包涵”，请人指导说“赐教”，等待客人说“恭候”，宾客到来用“光临”，陪伴客人说“奉陪”，中途先走说“失陪”，请人留步说“留步”，言行有失说“对不起”，得人帮助说“谢谢”，两人告别说“再见”。

(5) 必须掌握的习惯敬语，如“请”“请坐”“请进”“请喝茶”“请就坐”“请慢用”“请稍等”等。

## 3. 待客礼仪

(1) 对客户家来访的客人要热情、友好、一视同仁。要主动为客人让座，主动为客人提物，为客人准备拖鞋，并主动为客人沏茶（茶水七分满）。

(2) 客人或客户讲话时要用心聆听，不可插嘴、抢话，不得与客人或客户争论，更不可以强词夺理。

(3) 客人告辞时，要主动开门欢送。

## 4. 电话礼仪

(1) 接电话礼仪。

接听电话不可以太随便，要讲究必要的礼仪和一定的技巧，以免发生误会。无论是打电话还是接电话，都应做到热情、大方自然、声量适中、表达清楚、简明扼要、文明礼貌。

①及时接电话。一般来说，电话铃响3遍再接就应该向对方道歉：“对不起，让您久等了。”

②确认对方。对方打来电话，一般会自己主动介绍。如果没有介绍或者没有听清

楚，就应该主动问：“请问您是哪位？能为您做什么？您找哪位？”

③讲究艺术。接听电话时，应该注意使嘴和话筒保持4cm左右的距离；要把耳朵贴近话筒，仔细倾听。通话结束时，应让对方先挂电话，然后轻轻把话筒放好。

④调整心态。当您拿起电话听筒时，一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。亲切、温柔的声音会给对方留下好印象。如果绷着脸，声音也会变得冷冰冰的。



## （2）打电话礼仪

①选好时间。打电话应尽量避免受话人休息、用餐时间，而且最好别在节假日打扰对方。

②掌握通话时间。打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，通常一次通话不应长于3分钟，即所谓的“3分钟原则”。

③态度友好。通话时不要大喊大叫。

④用语规范。通话之初，应先做好自我介绍，不要让对方“猜一猜”；请受话人找人或代转时，应说“劳驾”或“麻烦您”，不要认为这是理所当然的。

## 5. 服务礼仪

（1）以母婴为中心的服务理念。

（2）促进和谐的家庭关系。

（3）工作时避免衣着暴露。

（4）养成进门先敲门的好习惯。

（5）注意母亲、婴儿及自身安全。

（6）尊重客户的宗教信仰。

（7）毁损物品应诚实告知客户。

（8）禁止私下会客或留宿亲友。

（9）勤俭节约。

（10）遵守合同，及时向家政公司反馈意见。

## 二、沟通技巧

沟通能力现已成为每个人必备的能力之一，对于服务行业人员尤为重要，沟通能力的好坏直接影响到工作的绩效。要想达成有效的沟通，除了自身具备相应的素质之外，还应掌握一定的沟通技巧。

### （一）沟通的含义

沟通是指人与人之间的信息传递与交流，即人与人之间交流意见、观点、情况或感情的过程。有效的沟通应是接受者所受到的信息与发出者所表达的意思正好相同。沟通的结果是双方不仅能相互影响，而且还能建立起一定的关系。



### （二）沟通的层次

Powell根据人际交往中双方信任的程度、信息沟通过程中的参与程度及个人希望与别人分享感觉程度的不同，提出将沟通分为五个层次，随着相互信任程度的增加，层次逐渐升高。

#### 1. 一般性沟通

一般性沟通，指表面的沟通，是社会应酬常用语，如“您好，感觉好些了吗？”“伤口还疼吗？”之类的口头语。这种话在短时间内使用会有助于打开局面和建立友好关系，而且使人感到有“安全感”，不需要进行过多的思考，也能避免尴尬。

#### 2. 事务性沟通

事务性沟通是一种工作性质的沟通，只报告客观的事实，没有参与个人意见或牵扯人与人之间的关系。当双方沟通处于该层次时，要注意倾听客户陈述，不要用语言或非语言性行为影响对方。

#### 3. 分享性沟通

一般来说，分享性沟通双方都已建立了信任，可以互相谈一谈自己的看法，交流意见。

#### 4. 情感性沟通

沟通的双方除了分享对某一问题的看法及判断外，还会表达及分享彼此的感觉、情

感及愿望。这种交流虽然很有帮助，但只有在相互信任的基础上，有了安全感才比较容易做到，人们才会自愿说出自己的想法和对各种事件的反应。

### 5. 共鸣性沟通

共鸣性沟通是一种短暂的、完全一致的感觉，很少有人能达到这一层次，一般也不会维持多长时间。

## （三）沟通的方式

### 1. 语言沟通

#### （1）书面语言。

书面语言是以文字或符号传递信息的工具，如通知、报告、信件、文件、书籍、报纸等都是书面的沟通方式。

#### （2）口头语言。

口头语言是以语言为传递信息的工具，包括交谈、电话、讨论等。乡音太重、口齿不清、语意不明等都会造成沟通障碍，甚至闹笑话，产生误解、冲突或纠纷。

#### （3）类语言。

类语言是有声无义的功能性发声，如哭声、笑声、叹息等。不同的类语言可以表达不同的情感及态度。

### 2. 非语言沟通

#### （1）微笑的妙用。

常用的、最有效的面部表情是微笑。微笑可以使强硬的对方变得温柔，使愤怒者无法发火，使满腔牢骚者无法开口。

斯提德说：“微笑无需成本，却能创造许多价值。”美国希尔顿酒店总公司董事长康纳·希尔顿在观察工作时必问酒店员工一句话：“你今天对客人微笑了吗？”

可见，微笑在服务行业是多么重要。

#### ☆ 做好微笑服务应注意以下两点：

第一，经常面带微笑。经常面带微笑的基础是保持良好的情绪。一个人的脸上始终保持一种真诚、不卑不亢的微笑，不仅能使自己心情舒畅，而且能使周围的人心情愉悦。

第二，微笑应该适度。微笑是一种极富魅力的非语言信息，但也不能滥用微笑，要善于把握微笑的度。一方面，微笑可传递欢迎、轻松、愉快、友好等非语言信息；另一方面，不恰当的笑容往往会引起误会，有时会令人感到莫名其妙。

### （2）肢体语言沟通。

肢体语言又称身体语言，是指经由身体的各个动作，从而代替语言借以达到表情达意的沟通目的。我们说，通过语言可以沟通信息，而通过肢体语言可沟通人与人之间的思想和情感。

根据相关研究，一个人向外界传达完整的信息，单纯的语言成分只占7%（说什么），语气语调占38%（怎么说），55%的信息都需要由非语言来传达。同时，肢体语言通常是一个人很好的参考工具，其表达形式包括手势、面部表情、眼神、姿态，而姿态包括坐姿、站姿、步态。

### （3）人际距离。

人际距离是指个体之间在进行交往时通常保持的距离。这种距离受个体之间由于相容关系不同而产生的情感距离的影响。人类学家霍尔将“人际距离”分为四种：

①亲密距离（0~0.5m），通常用于父母与子女之间、情人或恋人之间，双方均可感受到对方的气味、呼吸、体温等私密性刺激。

②个人距离（0.5~1.2m），一般用于朋友之间，此时，人们说话温柔，可以感知大量的体语信息。

③社会距离（1.2~3.5m），用于具有公开关系而不是私人关系的个体之间，如上下级之间、顾客与售货员之间、医生与病人之间等。

④公众距离（3.5~7.5m），用于进行正式交往的个体之间或陌生人之间，这时的沟通往往是单向的。

## （四）沟通的原则

（1）准确性原则：表达的意思要准确无误。

（2）完整性原则：表达的内容要全面完整。

（3）及时性原则：沟通要及时、迅速、快捷。

（4）策略性原则：要注意表达的态度、技巧和效果。

### （五）沟通能力的训练

- （1）表达能力的训练。
- （2）业务的专业化。
- （3）提前了解对方，并掌握一定的知识或信息。
- （4）快速捕捉信息，给对方惊喜。
- （5）见解独特。

### （六）工作中的沟通技巧

#### 1. 基本沟通技巧

（1）给对方留下良好的第一印象。给对方留下良好的第一印象会让对方产生一定的信任感，愿意与你沟通。科学测试证明，当我们出现在他人面前时，给他人的第一印象往往在7秒钟形成。所以，一定要注意与对方前7秒的沟通，要给对方留下一个良好的第一印象。内容包括：守时，服饰得体，掌握语言艺术，牢记并经常能说出对方的名字。

（2）积极聆听。聆听是一种积极的行为，不仅有助于你收集到更多更准确的信息，同时能够引导对方更好地表达。

（3）换位思考。换位思考，设身处地为他人着想，即想人所想、理解至上的一种处理人际关系的思考方式。人与人之间要互相理解、信任，并且要学会换位思考，这是人与人之间交往的基础。

（4）重视并有效处理客户异议。在沟通中，你可能会把对方提出异议当成对方不同意你的观点。在工作中你想说服别人，只能先说服自己。当沟通不畅时，我们可以采取一种类式于借力打力的方法——“柔道法”，即你不需要强行说服对方，而是用对方的观点来说服对方。当沟通不顺利时，首先了解对方的某些观点，然后当对方说出了一个对你有利的观点时，再用这个观点说服对方。

#### 2. 人际风格的分类

在生活和工作中，我们会遇到形形色色的人，而每个人在沟通中表现出来的特征都不一样。我们依据一个人在沟通过程中情感流露的程度，以及沟通过程中做决策的速度，把他们分为四种不同的类型。这四种不同类型的人在沟通中的反应是不一样的，我们只有很好地了解不同的人在沟通中的特点，有针对性地向他们沟通，才能够保证我们