



“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定

人际沟通

(第二版)

主编  
金莉

# 人际沟通

(第二版)

主 编 金 莉



扫描二维码  
共享立体资源

北京出版集团  
出版社团

北京出版集团  
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通 / 金莉主编 . — 2 版 . — 北京 : 北京出  
版社 , 2020.9 (2023 重印 )

十二五规划高职

ISBN 978-7-200-16003-1

I. ①人… II. ①金… III. ①人际关系学—高等职业  
教育—教材 IV. ① C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 207460 号

人际沟通 (第二版)

RENJI GOUTONG (DI-ER BAN)

---

主 编：金 莉

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](http://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：2020 年 9 月第 2 版 2023 年 6 月修订 2023 年 6 月第 2 次印刷

成品尺寸：185 毫米 × 260 毫米

印 张：14

字 数：315 千字

书 号：ISBN 978-7-200-16003-1

定 价：45.00 元

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

<b>单元一 人际关系概述</b>	<b>1</b>
任务一 人际关系	2
任务二 护理人际关系	9
任务三 人际关系的发展与策略	15
<b>单元二 人际沟通的相关理论</b>	<b>33</b>
任务一 沟通理论	34
任务二 角色理论	44
任务三 人际认知理论	51
<b>单元三 有声语言沟通</b>	<b>67</b>
任务一 有声语言概述	68
任务二 交谈	75
任务三 演讲	94
<b>单元四 非语言沟通</b>	<b>105</b>
任务一 非语言沟通概述	106
任务二 非语言沟通的分类	110
任务三 非语言沟通的应用策略	112
<b>单元五 书面语言沟通</b>	<b>134</b>
任务一 书面语言沟通概述	135
任务二 护理文书在护理工作中的应用	137
任务三 护理文书写作的常见缺陷与矫正要领	143
<b>单元六 护理工作中的关系沟通</b>	<b>151</b>
任务一 护患关系沟通	152
任务二 医护关系沟通	161
任务三 护士与医院其他工作人员的关系沟通	164

<b>单元七 门诊护理工作中的人际沟通</b>	<b>171</b>
任务一 门诊工作职责及患者心理特点	172
任务二 门诊护士与患者的沟通技巧	176
<b>单元八 住院护理工作中的人际沟通</b>	<b>184</b>
任务一 住院护理沟通概述	185
任务二 护士与临床各科住院患者的沟通技巧	191
<b>单元九 社区护理工作中的人际沟通</b>	<b>202</b>
任务一 社区护理沟通概述	203
任务二 社区护理工作中的人际沟通	208
<b>参考文献</b>	<b>217</b>

# ■ 单元一 人际关系概述

## 学习目标

### » 知识目标

1. 描述人际关系的概念、特征、功能及类型，护理人际关系的概念及其研究内容，以及建立良好护理人际关系的意义。
2. 复述护理人际关系的基本规范，以及人际关系的建立与发展人际关系的交往原则。

### » 能力目标

明确人际交往的心理障碍，以及建立良好人际关系的策略。

### » 素质目标

培养学生的现代交际素质，以适应社会和职业需要。

## 护理情境

在长春某重点高校读热门专业的大一学生小蕾几次找到老师要求退学。小蕾的班主任说：“小蕾写得一手好文章，还弹得一手好钢琴。入校不久，她就因文笔出众，被校内文学团体破格吸收为会员。”听说她要退学，大家都很吃惊。小蕾要退学的理由主要是：同学们瞧不起她，总在背后议论她，以至于她感觉“大家都挺虚伪的，一回到寝室，就胸口发闷”，甚至觉得“活着没意思”。老师们也描述说，“当小蕾讲到第二点时，就变得烦躁不安，最后竟然泪流满面”。

### 思考

- (1) 小蕾想退学的根本原因是什么？
- (2) 大学新生应怎样适应全新的人际环境？

一位哲人说过：“人生的美好是人情的美好，人生的丰富是人际关系的丰富。”现实社会正是这样，每个人都处在错综复杂的人际关系网络之中，每天都在进行着人际交往。无论你是在享受美好人情的温馨、甜蜜、浪漫，还是在饱尝人际冲突的烦恼、愤怒、困惑，你都要相信，人不能没有人际关系。人类社会发展到今天，人际关系问题已成为人们普遍关注的问题。护理人员在自己的工作中会遇到各种各样的人际关系，只有明确人际关系的概念、特征、功能和类型等，掌握人际关系的发展策略，才能在护理工作中建立良好的人际关系，以满足不同服务对象提高健康水平的需要。

## 任务一 人际关系

### 一、人际关系的概念及特征

#### （一）人际关系的概念

人际关系（interpersonal relationship）作为一个专用名词是在20世纪初由美国人事管理协会最先提出的。1913年，美国第一个协调人际关系的组织提出了自己的工作就是要解决职工的人际关系问题。1918年，人际关系一词被正式采用。作为一个较为复杂的社会现象，不同的学科对人际关系有不同的理解。社会学家认为，人际关系是社会关系中人们直接交往的社会关系；社会心理学家认为，人际关系是人与人之间心理上的关系，表示心理距离的远近；行为科学家则认为，人际关系是人与人之间的行为关系，体现人们社会交往及联系的状况。



人际关系的特征

人际关系有广义与狭义之分，从广义上看，人际关系是指人与人之间的关系，包括社会中所有人与人之间的关系，以及人与人之间关系的所有方面；从狭义角度来看，人际关系是在社会实践中，个体为了满足自身的发展及生存的需要，通过一定的交往媒介与他人建立及发展起来的、以心理关系为主的一种显在的社会关系。



#### 考点提示

掌握人际关系的特征，并能正确理解其内涵。

#### （二）人际关系的特征

人际关系的本质与特征密切相关，其特征性主要体现在以下几个方面。

##### 1. 人际关系的互动性

人际关系的互动性主要表现为个人性、直接性及情感性三个方面。

个人性是人际关系与社会关系本质区别之所在。人际关系的本质表现在具体个人的交往互动过程中。在人际关系中，教师与学生、上级与下级等社会角色的因素则退居次

要地位，而对方是否为自己所喜欢或乐意接受的对象成了重要的问题。

直接性表示人际关系是人们在直接的，甚至是在面对面的交往过程中所形成的一种关系，关系中的人能切实感受到它的存在。

情感色彩是人际关系的另一主要特征。不同的人际关系会引起不同的情感体验。而这种情感性表现为人们互相接近或吸引的联合情感及相互排斥或反对的分离情感。

## 2. 人际关系的心理性

人际关系是人与人之间的心理距离状态，而这种心理距离状态是由社会需要的满足程度所决定的。人际关系的好坏一般用心理距离（psychological distance）来衡量。人际关系反映个体或团体寻求社会需要满足的心理状态，其变化及发展决定于人际互动的双方社会需要满足的程度。如果双方在交往过程中都获得了各自的社会需要的满足，相互之间才能发生并保持友好或亲密的心理关系；反之，会产生人与人之间的疏远或敌对关系。



### 知识链接

#### 刺猬法则

所谓“刺猬法则”是说为了研究刺猬在寒冷冬天的生活习性，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，又因为忍受不了彼此身上的长刺，很快就又各自分开了。可天气实在太冷了，它们又靠在一起取暖。然而，靠在一起时的刺痛使它们不得不再度分开。挨得太近，身上会被刺痛；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。这也恰好说明了人际关系中的心理距离效应。

## 3. 人际关系的明确性

人在自己的生命过程中要结成许多不同的人际关系。从纵向来看，人一出生就会自然构成母子、父子等血缘关系；上学后就会形成同学、师生关系；工作后会形成上下级、同事等关系；到婚嫁年龄，会形成恋爱、夫妻等关系。如此类推，人的关系可能会永远延续下去。从横向看，每个人在同一时期，可能同时扮演着多种角色，同时处于多种人际关系中。虽然人际关系多种多样，但每一种人际关系中相互之间的关系是明确的，如果相互之间的关系不明确，就无法发展健康的人际关系。

## 4. 人际关系的渐进性

社会心理学家研究证明，人际关系的发展需要经过一系列有规律的阶段或顺序。如果人们之间的关系没有按照预期的顺序发展，就会引起其中一个或多个当事人的恐慌不安，从而阻碍人际关系。如护理人员初次与患者接触，就询问患者的许多个人问题，可能会引起患者的不安甚至反感。因此，在人际交往中必须遵循循序渐进的原则，不能急

于求成。完全从自己的主观愿望出发，导致一些突然超前或突然终止的反常行为，就会破坏人际关系的规律。

### 5. 人际关系的多面性

由于社会生活受多方面因素的影响，人的思维、情感及需要不可能是单方面的，而是具有多面性、多层次的特点。由于每个人的文化背景、生活经历、知识结构、性格、需要等多方面的因素不同，必然会表现出个性心理及行为上的多面性。同时，有些人际关系状况不纯粹是参与者两个人的因素，可能会涉及第三者、第四者或者更多的因素。

### 6. 人际关系的动态性

人际关系不是一成不变的，它同人的生命发展过程相似。一个人从出生起，要经过婴幼儿、少年、青年、中年、老年等生命阶段的发展过程。在此期间，无论是人还是人际关系都不可能停滞不前。相反，由于人在发生变化，人际关系也会随之发生变化。人际关系的变化可能会表现为性质、形态、交往模式等的变化。

### 7. 人际关系的复杂性

人际关系的多面性及动态性，导致了人际关系的复杂性。人是由自然属性及社会属性组成的统一体。复杂的生理、心理及社会因素导致了个人的复杂性，而由两个以上的人所组成的人际关系将更加复杂。人际关系的复杂性表现为交往动机、交往心理、交往方式等多个方面。一般对人际关系投入的思考越多，相互之间关系的内涵越丰富，也越复杂。人际关系的复杂性也体现在其社会性上，人际关系是社会交往的联结点，各种人际关系可能存在一个复杂的社会背景中，关系中的每个人会以自己不同的社会背景来体验人际关系。

## 二、人际关系的功能及类型

### （一）人际关系的功能

在现代社会中，人际关系已经成为影响人的重要因素之一。良好的人际关系是每个人保持身心健康，开发个人内在潜能的基本需要。美国卡内基梅隆大学曾对1万名人才的成功因素进行了分析，结果显示在各种成功的因素中，良好的人际关系占据85%的绝对优势，而人才的智慧、专门技术或其他能力只占15%。人际关系对社会的发展也具有一定意义。

#### 1. 人际关系的个体功能

人际关系的个体功能是指人际关系对个人的生存及发展所产生的影响或作用，它主要体现在以下几个方面。

（1）发展健全的自我意识：自我意识是一个人对自己与周围现实关系的认识，并由此对自身的一切思想、行为与潜力所采取的自觉态度。它所反映的自我，是自然、社会及心理实体的组合。作为自然实体的个人，具有一定的生物属性及功能；作为社会实体的自我，处于一定的社会人际关系中，具有一定的社会属性及作用；作为心理实体的自我，既打着自然与社会的烙印，又刻着自我的印记。健全的自我意识是在人际关系中

发展和形成的，主要体现为：①自我意识的评价依靠人际关系：自我评价是自我意识的重要形式，是个体对自身与外部世界关系的肯定或否定的判定。而个人一般通过与他人建立关系来了解自我，增强良好的自我感觉，并在与他人的相互作用中发展良好的自我意识，认识及完善自己。②自我体验依靠人际关系：个人对自己态度的体验，也以他人对自己的态度为参照依据。一个人从周围人对自己的喜欢与厌恶、悦纳与排拒等态度中，会体验到自尊与自卑、自爱与自贱等自我情感。③自我调节受人际关系的影响。各种人际关系，如父母、领导、朋友等对个人的期待，会使个人体会到自己应有的期待。

(2) 促进个人社会化：社会环境、社会关系及人与人之间的不断交往，为个体提供了大量的社会性刺激，从而保证了个体社会性意识的形成与发展。人际关系在人的社会化过程中发挥重要的作用。人只有通过人际关系，才能掌握特定社会环境的语言，并从中了解及获得社会知识。通过与他人交换意见、思想及感觉，增加自己的社会知识及能力，接受并履行相应的社会行为规范。

(3) 增进身心健康：人际关系与人的身心健康具有密切的关系，通过人际关系的建立，特别是关系双方的沟通，人们可以诉说自己的喜怒哀乐，促进人们之间的情感交流，增加个人的安全感，消除个人的孤独、空虚情绪，化解人的忧虑及悲伤，从而使人精神振奋，维持正常的精神心理健康。因此，个人具有良好的人际关系，与别人融洽相处，就会心情愉快，有安全感，也能增进身心健康。

(4) 促进行为改变：人际关系对促进人的行为改变具有重要的作用。人在交往过程中，彼此相互作用，相互模仿。一个人的良好行为会对另一个人的行为起很大的暗示作用，从而促进其行为的改变。

## 2. 人际关系的社会功能

人际关系的社会功能，指人际关系对社会的存在及发展所产生的影响或作用，主要体现在以下几个方面。

(1) 净化社会心理气氛，创造良好的社会生活空间：社会群体中人与人之间的交往与联系形成一种重要的心理现象，即社会心理气氛。在恶劣的社会心理气氛中，人会感到压抑、孤寂、苦闷，并可能会使个人的心理变态，对生活及工作都有一种消极的态度，群体秩序也难以维持，甚至会产生群体或社会危机。在良好的社会心理气氛中，个人健康、合理的心理需要得到满足，从而产生开朗、乐观的情绪，使群体保持一种稳定而融洽的秩序。

良好的人际关系有利于人们建立良好的人际环境，而人际环境对人们的生活、工作情绪、日常心境等具有较大的影响。和睦、融洽、友爱、团结的人际关系，能够使人与人之间互相尊重、互相关照、互相体贴、互相帮助，建立一个充满友情及温暖的人际环境；相反，在相互矛盾、猜测、摩擦、冲突的人际环境中，人们之间会产生疏远及敌对，感到心理不安、情绪紧张。

(2) 有利于提供信息，调节情绪，增进团结：人们之间通过相互交往，形成一定的社会关系，通过与他人的沟通，可以增进人们之间的相互了解，以建立及协调人际关系，促进相互之间吸引及友谊关系的发展。

为了协调社会中人们共同活动的需要，使社会成员之间能有秩序地生活，避免各种矛盾及冲突，人们在团体交往中制定了一系列团体规范和社会行为准则。这些规范及准则作用的发挥，必须通过人际关系及沟通，将信息传达给社会中的每个成员，使人们的社会行为保持一致，使社会处于和谐、稳定、有秩序的状态之中。

(3) 增强合力，优化群体的整体效应，提高效率：良好的人际关系有利于提高团体效率。这主要体现在两个方面：一方面，良好的人际关系有利于团体内部形成比较融洽的群体气氛，增进群体的团结合作，有利于发挥群体的整体效能，提高工作效率；另一方面，良好的人际关系可以使每个人在需要的时候得到支持及帮助，使个人保持良好的工作心境，有利于每个人最大限度地发挥自己的能力及潜能。

## (二) 人际关系的类型

从时空的角度来看，人际关系是多维的、可变的。从不同的角度分析，可以将人际关系分成多种类型。

### 1. 根据交往发生的缘由分类

根据形成人际关系的纽带，可以将人际关系分为血缘关系、地缘关系、业缘关系及泛缘关系。

(1) 血缘关系：是以血亲为联系纽带、以姻缘关系为基础所形成的人际关系，包括家庭关系、亲属关系、婚姻关系等。

(2) 地缘关系：是以人们生存的地理空间为背景而建立起来的人际关系，包括邻里关系、社区关系、城乡关系等。

(3) 业缘关系：是以所从事的事业为基础而结成的人与人之间的关系，包括同事、同学、干群关系及主客关系等。这种人际关系是社会大分工的产物，并随着生产社会化程度的提高及人们交往的逐步扩大而日益发展。

(4) 泛缘关系：是以特定的时间及空间为条件而遇合形成的人际关系，具有偶然性及不确定性，如朋友关系、路人关系等。

### 2. 根据人际关系的控制程度分类

控制程度指一个人在人际关系中，对引导及确定该关系的愿望，包括以下三种关系。

(1) 互补性人际关系：关系的一方处于支配地位，另一方处于顺从地位。

(2) 对称性人际关系：关系的双方平均分享控制，双方的差别不大。有时控制权并不明确，导致双方对控制及顺从产生竞争。

(3) 平行性人际关系：介于对称性与互补性之间，具有灵活性，不易产生不良的相互作用。双方的控制地位可视情况而定，不争夺控制权。

### 3. 根据人际需求分类

心理学家修茨 (W.C.Schutz) 认为，由于每个人都期望得到别人的支持、帮助及信赖，因此都具有人际关系的愿望及需求。这种需要是建立心理相容性人际关系的基础及内在动力。这种需求分为三类，每一种类型均会发展成为不同的人际关系。

(1) 包容的需求：希望与别人来往、结交、建立并维持和谐关系的欲望，并基于此动机而产生各种与人交往的行为。其行为特征表现为主动交往、容纳、归属，愿意积极地参与各种社会活动等。

(2) 控制的需求：希望用权力的方式与别人建立并维持人际关系的欲望。其行为特征表现为运用权力或权威超越、控制、支配与领导他人等。控制的需要并不是身居高位的人才有的心理需求，它是社会成员相互交往的需求之一。

(3) 感情的需求：在感情上希望与他人建立并维持良好关系的欲望。其行为特征表现为喜爱、友好、亲密、热情、同情等。

修茨认为这三种人际关系的需求行为可以分为两个方面，一个是主动的表现者，一个是被动的期待者。因此，三种需求的两个方面可以构成六种基本类型的人际关系倾向：相容—主动，控制—主动，感情—主动，相容—被动，控制—被动，感情—被动。

从这六种倾向中可以看出，一个相容动机很强的主动者，一定是一个外向、喜欢与别人交往、积极参加各种社会活动的人。如果他的感情动机同时也很强烈，则不但喜欢与别人相处，而且也关心爱护别人，能形成良好的人际关系。

#### 4. 根据人际关系的倾向分类

- (1) 合作型：指双方主动支援、互相帮助、共同合作、携手并进的关系。
- (2) 竞争型：指人与人之间在竞争的活动及过程中所形成的人际关系。
- (3) 应酬型：指基本上不带有功利性，而带有应酬性质的人际关系。其特点是交往的时间短暂，交往的层次表浅。
- (4) 混合型：指人们之间的交往目的及形式不是单一的，而是混合的，可能既有合作，又有竞争，还有应酬。

#### 5. 根据人际关系的发展程度分类

- (1) 亲密型：是人际关系的最高层次，指构成关系的双方紧密无间的人际关系。
- (2) 团结型：是人们为了集中力量实现共同理想或完成共同任务在联合或结合中形成的人际关系。主要特点是关系双方态度友好、感情融洽、合作共事、配合默契。
- (3) 和睦型：构成关系的双方团结得不是很紧密，但相安无事，友好相处。
- (4) 维持型：构成关系的双方，虽然能保持一定的联系，但关系不密切；虽然常有矛盾发生，但能采取方法解决，维持原关系。
- (5) 冲突型：构成关系的双方矛盾丛生迭起、逐渐积累激化，时常发生冲突，难以维持正常的关系。
- (6) 决裂型：构成人际关系的双方由于矛盾的激化和冲突，原有的关系难以维持，最后只能解体。

除上述分类之外，人际关系还有多种类型的分类方法。例如：根据人际关系存在的过程及状态，可以将人际关系分为持久型、短暂型；急速型、缓慢型；平稳型、波动型；先好后坏型、先坏后好型等；根据结构关系，可以将人际关系分为政治、经济、法律及伦理关系；根据群体的特征，可以将人际关系分为正式群体中的人际关系及非正式群体

中的人际关系；根据社会交往的性质，可以将人际关系分为情感型、工具型及混合型关系；根据沟通的形式，可以将人际关系分为沟通互补型、沟通交错型及沟通暧昧型；根据人际互动哲学来划分，可以将人际关系分为利人利己型、损人利己型、损己利人型、两败俱伤型、独善其身型、好聚好散型等。

### 三、人际关系与人际沟通的辩证关系

人际关系与人际沟通之间既有密切联系，又有一定的区别。它们的区别主要在于以下几个方面。

#### （一）人际沟通是人际关系形成和发展的基础

离开了人际沟通的行为，人际关系就不能建立和发展。人际沟通是建立在人际关系的基础上，是形成和发展人际关系的途径。因此，不论人际关系的形式和类型如何，其形成和发展都是人与人之间沟通的结果。有人认为，护士职业成功最主要的因素，就是护士的人际沟通能力。

#### （二）人际沟通状况决定人际关系状况

人际关系是人们在社会交往活动中相互间形成的心理关系，而人际沟通则是形成人际关系的一种手段，是一项自然而然的、无所不在的活动，正如人体内的脉管系统连接整个人体一样，人际沟通连接着整个社会系统。如果沟通双方在情感和心理上有着广泛而长期的联系，说明他们之间已建立了较为密切的人际关系，其表现为心理距离亲近。如果双方在情感和心理上缺乏沟通和联系，说明他们之间心理距离疏远，难以相容，就会出现人际关系紧张的局面。同时，人际关系一旦确定，又会影响并制约人际沟通的频率和状态；但人际沟通频率的高低与人际关系的亲疏并无比例关系。因此，不同类型的人际关系，在沟通频率与关系密疏方面也有着明显的差异。

#### （三）人际关系与人际沟通的研究重点不同

人际关系侧重于研究人与人沟通过程中的心理关系，而人际沟通侧重于研究人与人之间联系的形式和程序。

### 典型案例

刘某，男性，20岁，某高职院校三年级学生。该生自述从小性格内向，不善言辞甚至嘴笨舌拙。家中有一弟弟却非常外向，特别能说。他很羡慕弟弟。他平时几乎不开口说话，怕自己说错话得罪人，甚至有时候别人问他话也经常不回答。在大学期间朋友特别少，只跟自己同宿舍的两个同学接触较多，在自己班上到现在为止还有几个同学不认识，与女生更是没有接触过。他内心感到非常孤独、苦闷，觉得生活没有意思。

**评析：**小刘由于自己的性格非常内向，认为自己不善言谈，所以拒绝了与人交流和接触的机会，甚至有人主动与他交谈时，他都闭口不言。这样严重影响着他的社会交往能力，阻断了他与外界间的交流和沟通，而人是一种群体动物，需要与他人与社会保持密切的联系，这样才能得以成为一个正常的人，所以他的内心非常孤独，失去了生活的价值感和意义感。

## 任务二 护理人际关系

### 一、护理人际关系及其研究内容

#### (一) 护理人际关系的概念

护理人际关系指临床诊疗康复和预防保健活动中所形成的患者、保健对象（及其亲友）与护理人员（及其所属单位）之间的人际关系。护理工作主要是与患者及社会有关人群交往并为其健康服务。交往双方均希望建立一种亲切、和谐、友善的护理人际关系，抵制那种被扭曲了的庸俗化的人际关系，确保人们的身心健康。

#### 考点提示

掌握护理人际关系的概念。

#### (二) 护理人际关系的类型

##### 1. 护患关系

护患关系是指护理人员与患者及其家属之间在特定环境及时间段内互动所形成的一种特殊的人际关系。它是构成护理人际关系的基础，是一种服务与被服务的关系。包括技术性关系和非技术性关系。

(1) 技术性关系 (technical relationship)：是指护患双方在进行一系列护理技术活动中所建立起来的行为关系。医疗和护理是联络护患双方的纽带，患者需要医疗护理，而护士掌握着帮助患者恢复健康的技术，能够满足患者对医疗护理的需要，是健康服务的直接参与者，如果没有这种基础，护患关系也就不复存在。

(2) 非技术性关系 (non-technical relationship)：是指护患双方由于社会、心理、教育、经济等多种因素的影响，在实施护理技术过程中所形成的道德、利益、法律、价值等多因素的关系，其中道德关系是最重要的因素。因为护患双方所处的地位、环境、利益不同，所受的教育及道德修养也不同，在护理过程中很容易产生矛盾冲突，所以护患双方要遵照一定的道德规范来约束自己的行为，尊重对方。

##### 2. 护理人员与其他医务及管理人员之间的关系

(1) 护理人员之间的关系：包括同科、各科护理人员和护理队伍中上、下级之间的工作关系。分工虽然不同，但他们的服务对象和目的是一致的。由于职位、知识

水平、能力大小、工作经验、班次任务以及当时心理状态的不同，在工作交往中，也会发生一些矛盾。有的对病情转危的隐性症状观察不到位；护士长对工作能力强的护理人员偏爱；等等。这些矛盾均要靠护理人员彼此尊重，建立团结协作的工作关系及确立互相理解、民主和谐的人际关系去防范和化解。

（2）护理人员与医师之间的关系：是护理人际关系中最为重要的一种关系。医师和护理人员的目标是共同一致的，但分工不同。受医学模式发展影响，长期以来，医护关系一直是呈（医师）主导—（护理人员）从属的模式。随着医学的发展和医学模式的转变，护理学科作为一个独立的学科已被公认。医疗、护理两者紧密联系，缺一不可；医疗、护理两者相对独立，不可替代；医疗、护理两者相互监督，互相补充。因此，现代医护关系是一种并列—互补型的关系。护理人员和医师之间应建立互相尊重、团结协作、彼此监督的密切护医关系，共同把救死扶伤、预防疾病、促进人类健康长寿的任务完成得更为圆满。

（3）护理人员与医技科室人员的关系：由于角色心理差位等因素的影响，相互沟通不够，难免遇到一些人际交往的矛盾，如护理人员联系工作感到不如医师受人尊重、检验结果不准确被怀疑为采集的标本不准确等，这些矛盾要靠互相学习，加强沟通，互相尊重，加强理解、支持、合作及严格要求自己，不要随意指责对方，方能妥善解决和预防。

（4）护理人员和行政后勤管理人员的关系：是管理与服务的双重关系。由于行业规范差异等因素的影响，沟通不够，也会产生一些矛盾，如对对方劳动和成果的尊重不够等，这些矛盾也要靠互相尊重，加强沟通，建立平等互助、通力合作的人际关系，方能妥善解决和防范。

### 3. 护理人员与相关社会人员之间的关系

护理人员与相关社会人员之间的关系是指护理人员与患者亲友、监护人等之间的社会关系。这些人心理状态各异，思考问题的角度不同，加上部分成员对护理职业认识存有偏差，难免产生矛盾。对此应通过加强沟通，互相尊重、理解、支持来预防和化解。

## （三）护理人际关系的研究对象与内容

### 1. 研究对象

护理人际关系的研究对象为护理工作中的人际关系，主要是研究护理人员与患者的人际关系。

### 2. 研究内容

护理人际关系以护理人员和护理对象为中心，研究相关人员交往的心理、途径、方法和信息的运用；研究交往活动的规律及应遵循的原则、规范；研究影响护理人际交往，导致交往障碍的因素和预防、化解交往障碍的对策；研究提高护理人际交往的条件和方法等。

## （四）护理人际关系的特征

除具有一般人际关系所共有的特征外，由于涉及人的生命和健康等问题，因此，护

理人际关系又具有其特殊性。

### 1. 科学性强

护理人际关系所追求的目标专业性强，双方认知难免存在差异。

### 2. 职业的严谨性

护理方案的实施，既要考虑患者的生命安危和康复后的各种需要，又不能像制作非生命产品一样，不合格再做一个，因此，必须反复认真思考方可做出决断。

### 3. 情感性强

护理人员对患者的情感从职责责任角度应比患者家属在更为深层的境界关心患者病情的发展。如面对肾炎患儿，护理人员要患儿进低盐饮食，坚决不让患儿吃肯德基。

### 4. 协作性强

患者身心的康复，需要护患双方共同努力方能实现，若双方内部或彼此之间沟通不够，产生误解，或者不配合，则会影响整个诊疗护理计划的落实。

## 二、建立良好护理人际关系的意义

人际关系是客观存在的，人不能离群生活。纵观人类历史，人生在世无非是处理两大关系：一是人与自然的关系，二是人与人的关系。人们在同自然界打交道，进行生产活动的过程中，必然与外界建立各种联系。正如马克思所说：“人们在生产中不仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动，便不能进行生产。为了进行生产，人们便发生一定的联系和关系。只有在这些社会联系和社会关系的范围内，才会有他们对自然界的关系，才会有生产。”可见，人际关系的建立和发展是不以人们的意志为转移的客观存在，每个社会成员都需要和别人打交道。我国古代思想家荀子说：“人之生，不能无群！”哪怕世界上只有两个人存在，也必然有一种相互依存、相互制约的人际关系。特别是现代社会，人际关系已成为一种开放性的多维网络结构，每个护士都必然置身于各种各样的关系网络之中。科学地建立和调节好各种人际关系，不仅是搞好护理工作和发展护理事业的需要，而且是每个护理人员的主观愿望，谁也不愿意因人际关系的矛盾和冲突影响自己的学习、工作和身心健康。为此，学习和研究护理人际关系，搞好人际交往，对于每个护理人员、护理集体乃至医院都有着重要的现实意义。



护理人际关系

### 课程思政

习近平总书记在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告中明确指出，要“坚持大团结大联合，动员全体中华儿女围绕实现中华民族伟大复兴中国梦一起来想、一起来干”。团结就是力量，团结才能胜利，我们护理人员应坚定不移坚持中国共产党的领导，彰显责任担当，坚守本职岗位，处理好人际关系，团结一切可以团结的力量，心往一处想，劲往一处使，为人民群众的健康，为国家富强统一，为实现以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴贡献智慧力量。

### （一）有利于提高医疗护理质量

良好的护理人际关系是做好护理本职工作的基本保证，它可以直接促进护理人员与患者之间、护理人员与其他医务人员之间的相互信任和密切协作，使患者积极主动地参与和配合，使医院医疗护理活动顺利进行，有利于加速患者病情的康复。同时，良好的护理人际关系也有利于医院管理水平的提高，也是避免、减少和处理医疗纠纷的有利条件。

### （二）有利于创造良好的健康服务场所

在社会群体中，人与人之间的友好交往，会造成一个良好的社会心理气氛。同样，在各种健康服务机构中，护士与服务对象之间的相互理解、相互信任和关怀，也会促使这些场所形成良好的心理气氛。这种良好的心理气氛，能使医护人员合理的心理需求得到不同程度的满足，从而产生心情舒畅、愉快的积极情绪，激发其对工作的极大热情；能使患者在治疗、护理、康复方面的需求得到尽可能地满足，解除或转移焦虑、恐惧、抑郁、烦闷、紧张等消极心理，增强康复的信心。

### （三）有利于提高护理工作的效率

护理群体中协调、和谐的人际关系，对于提高护理工作效率有着重大作用。护士在工作过程中能够同心同德、互相帮助、互相学习，无疑会大大提高工作的效率和质量。如果护士互相猜忌提防，彼此态度冷漠，缺乏协作精神，必然要影响护理质量，还要耗费大量精力去应付那些人为的琐事。有了这种内耗存在，护理工作的效率必然降低。“一个和尚挑水吃，两个和尚抬水吃，三个和尚没水吃。”这其中虽有领导管理的因素，但也说明了人际关系不协调对工作效率的影响。

### （四）有利于陶冶护理人员的情操和性格

人际交往的过程，是人与人之间在认识上的相互沟通、情感上的相互交流、性格上的相互影响、行为上的相互作用的过程。护士与其他人群的人际交往，同样遵循这一基本过程。在这一过程中，良好的人际关系，对护士情操和性格的陶冶具有重要作用。广泛正常的人际交往，可以使护士丰富和发展自己的良好个性，满足自己的精神心理需要，如促进知识更新、改进思维方式等。

### （五）有利于医学模式的转变

传统的医学模式对于疾病和健康的认识，只限于从局部和单纯的生物因素去考虑，而忽视了人的心理及社会因素的重要影响，因而具有很大的局限性。随着社会发展、医学科技的进步和疾病谱的变化，人们逐渐认识到：影响人类健康和疾病的因素不仅是生物因素，而且与人的心理因素及社会因素有着十分密切的关系。于是，传统的生物医学模式被生物—心理—社会医学模式取代。建立良好的护理人际关系，要求护理人员从整体上为患者服务，主动关心和了解患者的需求，熟悉和掌握患者的心理活动，并积极进

行沟通和疏导，无疑会促进患者的康复，这与医学模式转变对护理工作的要求是相适应的。

### 三、护理人际关系的基本规范

规范是指标准、方式、方法的意思，是约定俗成或明文规定的标准。如道德规范、技术规范、语言规范等。人际规范是指人们相处交往时行为道德的标准，或做人的规矩。它受社会舆论、信念、传统习俗、道德、文化教育等的制约。人际规范在阶级社会带有阶级的烙印。不同的社会制度，有不同的人际规范内容。社会主义社会的人际规范，是建立在以生产资料公有制为主的基础上的，人与人之间的交往是平等的、相互协作的关系，人们之间的交往以能否对社会、对他人做出贡献为准则。

护士的人际规范，是护士进行人际交往的行为准则。在我国，应符合社会主义的人际规范。遵循这些准则，就能协调彼此间的关系，解决相互交往中出现的各种问题。可见，研究护士的人际规范，是护理人际学的首要问题。在社会主义现阶段，护士的人际交往，应着重注意以下方面。

#### （一）同情体贴，热情负责

对人同情体贴，热情负责，体现了社会主义的人道主义原则，体现了护士全心全意为人民服务的精神。在社会主义社会里，人与人之间在政治上是平等的关系。这种关系表现在医疗护理工作中，正如白求恩所说，伤病员比你的父兄还要亲，因为他们是你的同志。护理人员为了患者的健康，必须对患者有深切的同情心，这种同情与怜悯、仁慈是不同的，它不是个人的恩赐，而是护士应尽的义务和职责。

#### （二）尊重人格，平等待人

尊重人格是每个公民必须遵循的行为准则之一。护士在与服务对象进行人际交往时，必须尊重对方的人格，不论他的职务高低、年龄大小、病情轻重、容貌美丑、关系亲疏、经济贫富等，都应一视同仁、平等待人。切忌以貌取人，以贵贱分高低，对某些患者关怀备至，对某些患者冷若冰霜。

#### （三）诚实谦让，文明礼貌

文明礼貌待人，给人以美的享受。诚实谦让的交往，能增进人们相互之间的信任与团结友爱。护理人员在荣誉面前应取谦让态度，不嫉贤妒能；对他人的批评能虚心接受，宽宏大量，善于与同事合作；在患者面前，不因个人心情不快而迁怒，要善于控制自己的情绪，既不忧形于色，也不欣喜无度。对同事，对患者始终诚实谦让，礼貌热情，举止端庄，语言文明。



护理人际关系的基本规范

#### （四）竭诚服务，不谋私利

全心全意为人民服务，就要忠于职守，做好本职工作。在医疗护理实践中，一切从患者的利益出发，是护理工作的基本原则。在个人利益与患者利益发生冲突时，应以患者利益为重，必要时牺牲个人利益。应树立辛苦我一个、幸福千万人的崇高风尚。

#### （五）实事求是，不弄虚假

实事求是，是科学态度的体现。护理学是一门科学性、应用性很强的学科。护士的工作能否坚持实事求是，不仅关系到护理科学的发展，而且直接影响到患者的生命安危，影响到护患人际关系。因此，对护理工作中的每一项检查、操作，必须严肃认真，一丝不苟，在任何情况下，都不能弄虚作假；对于护理工作中的失误或差错事故，不隐瞒，不推卸责任，做到如实报告，及时纠正，勇于从失误中总结经验教训，树立严谨的科学态度和审慎的工作作风。

#### （六）恪守信誉，保守秘密

医护人员是患者的知己。自古以来，我国就流传着这样一句话：“人有三不背，一不背父母，二不背师长，三不背医生。”说明患者对医护人员的高度信任。患者有什么心愿和要求，常常会向医护人员和盘托出，期望能得到理解和帮助，解除病痛。护士必须恪守对患者的承诺，如隐私的保密等，才能得到患者的信赖，才能有利于护患之间的进一步交往。

### 典型案例

一位高龄患者因高血压肾病收治入院，三位家人神色紧张地将其用平板车推到护士站。当班护士说：“这里是护士站，不能入内。”其后带领家人将患者推到了病房，并对患者家属说：“这里不许抽烟，陪护不能睡病房里的空床……”此时，一位家人很不满意地说：“你还有完没完？”

**评析：**该护士对护理人际交往的原则认识不够。对沟通时机掌握不适宜，只考虑遵守医院的规章制度，缺乏灵活性，当患者病重或疼痛不安难以接受外来信息的情况下，不合时宜地自顾自地说教，反而达不到沟通的效果。护士应主动迎接，使用尊称，热情接待和介绍，给患者的渴望以满足，痛苦以安慰，恐惧以保护，把握说话的语调、语气、语速，使患者产生亲近感，提高患者接受治疗护理的信心，才能为今后建立良好的护患关系打下基础。

## 任务三 人际关系的发展与策略

### 课程思政

人际关系和谐，是人与人之间关系和谐，包括个体之间、个体与群体之间、群体与群体之间关系的和谐，体现为人们在利益关系平衡基础上的互相尊重、平等互利、诚信友爱、互帮互助、融洽相处。和谐是国家层面价值观中特别富有中华文化基因特色的，中华文化历经几千年繁盛不衰，崇尚“和谐”价值观是其重要原因。社会主义和谐价值观集中反映了人们面对和处理“人与人”“人与社会”“人与自然”“人与自身”等“四对关系”时的主张、态度和取向。

### 一、人际关系的建立与发展

在漫长的人生旅途中，人要与周围环境的各种事物打交道，但是，在所有的生活经历中，最耐人寻味的还是人际关系。愉快、烦恼、怨恨、喜爱、缠绵、缱绻、相思、关怀、自卑、自豪、孤傲、深沉等，所有这些体验，无不与人际关系相关联。没有了人际关系的体验，人的心灵将是一片空虚、一片死寂。虽然，有人从与别人的关系中获得的是愉快和幸福，有人却获得了烦恼和不幸，但是，在这两种情况中间，有一点是共同的，即他们不能没有人际关系，不能没有与他人的交往。人需要与别人建立和发展一定的情感联系。人与人之间的情感联系也会随着人们共同生活的历程，按照自己独有的规律产生和发展。

#### （一）人际关系的发展

一般说来，良好的人际关系的建立和发展，需要经过定向、情感探索、情感交流和稳定交往四个阶段。

##### 1. 定向阶段

交往的定向阶段是确定交往对象的心理过程，包含着对交往对象的注意、抉择和初步沟通等多方面的活动。护士并不可能同任何一个人都建立良好的人际关系，对人际关系的对象有着高度的选择性。在通常情况下，只有那些具有某种会激起他们兴趣特征的人才会引起他们的特别注意，并通过初步接触判断其是否可以作为交往和建立人际关系的对象。由于这一阶段是双方交往的初始阶段，因此，在沟通的过程中，只会涉及自己最熟悉的方面。初步沟通的目的，也是对别人获得一个初步的了解，以便使自己知道是否可以与对方进一步交往，从而使彼此之间人际关系的发展获得一个明确的定向。

人际关系的定向阶段，其时间跨度随不同的情况而不同，邂逅而相见恨晚的人，定向阶段会在第一次见面时很快完成，而对于有频繁的接触机会而又彼此都有很强的自我防卫倾向的人，这一阶段要经过长时间的沟通才能完成。

## 2. 情感探索阶段

情感探索阶段是在进一步的接触中双方寻找共同的心理领域，形成情感联系的过程。这一阶段的目的，是彼此探索双方在哪些方面可以建立真实的情感联系，而不是仅仅停留在一般的正式交往模式上。在这一阶段，随着双方共同情感领域的发现，双方的沟通也会越来越广泛，自我暴露的深度与广度也逐渐加大。但在这一阶段，人们的话题仍然避免触及隐秘性领域，自我暴露也不涉及自己根本的方面。尽管在这一阶段，人们在双方关系上已开始有一定程度的情感卷入，但双方的交往都仍然注意自己表现的规范性。

## 3. 情感交流阶段

情感交流阶段是交往双方在建立信任感的基础上具有较深情感卷入的交往过程。在这一阶段，双方关系的性质开始出现实质性变化。由于彼此之间已建立信任感和安全感，因而在交往中自我暴露的深度和广度加大。在此阶段，双方的表现已经超过正式交往的范围，正式交往模式的压力已经趋于消失，当对方暴露自己隐秘性领域时，双方都能主动为对方利益着想，真诚而毫无保留地提出自己的看法，即相互提供真实的评价性反馈信息、提供建议、彼此进行真诚的赞赏和批评。如果关系在这一阶段破裂，将会给人带来相当大的心理压力。

## 4. 稳定交往阶段

稳定交往阶段是情感交流阶段进一步稳定和深化的过程。在这一阶段人们的心理相容性进一步增加，彼此之间建立了稳固的信任关系，允许对方进入自己高度隐秘的个人领域，分享自己的生活空间和幸福，并愿意分担对方的痛苦。

人们在社会交往中的情感发展是个渐进的过程，在任何一个阶段都有可能出现停滞的现象。在实际生活中，很少有人达到稳定交往这一情感层次的友谊关系。许多人同别人的关系并没有在第三阶段的基础上进一步发展，而是仅仅在第三阶段的同一水平上简单重复。

## （二）人际关系的恶化过程

每个人都希望有良好的人际关系，拥有美好的友情、纯真的爱情、密切的亲情。但事实上，在每一个所交往过的人群中，多数都或早或迟地分道扬镳。许多开始被认为是“天生一对，地配一双”的美好婚姻，最终也以形同陌路终结；许多敌意、仇恨也恰恰在亲人中间萌发产生。很显然，我们必须首先了解这些与愿望背道而驰的情感历程，才能有机会在人际关系走向终结的开始阶段防微杜渐，使自己同别人的真挚情谊之树常青。

人际关系从融洽走向终结，通常要经过五个阶段。

### 1. 分歧

人际关系的本质，是情感的相互联系、相互卷入，它的基础，是卷入双方必须拥有共同的情感。共同情感消失，彼此的关系就破裂。而分歧，正是情感消失的开始。

分歧，意味着人际关系双方不同点扩大，心理距离的加大和彼此的接纳性下降。随之而来的是双方在知觉和理解上都感到开始难以准确地判断对方。心理学家做过实验，

发现人们在关系融洽时，可以很肯定地判断对方的状态、意图和目的，但当出现分歧，双方的情感融洽程度降低时，人们开始对对方的情感和动机状态没有把握。

### 2. 收敛

当关系出现裂痕时，双方的总沟通量会下降，此时说话会高度注意、高度选择，并都力图减少彼此的紧张和分歧。在这一阶段，还没有明确表示对彼此的关系不再有兴趣，情感上的拒绝水平也还较低，因此，双方有表面上仍试图维持良好的印象。但实际上，此时的交往已出现困难，双方自发的沟通减少，就会降低双方自然的情感融洽程度。一般说来，如果第一阶段出现的分歧没有得到顺利解决，导致双方较长时期都以收敛的方式交往，则关系会进一步恶化。

### 3. 冷漠

在这一阶段，交往双方开始放弃增进沟通的努力，人际关系变得冷淡。通常情况下，人们已不太愿意进行直接对话，此时的语言是缺乏热情的，目光是淡漠的。许多人在人际关系破裂过程中，都将关系维持在这一阶段上很长时间。原因有两方面，一是期望关系仍然朝好的方向发展，因而不愿意一下子就明确终止关系；二是考虑到自身的利益，有时人们在情感上和实际生活的许多方面，很难一下子适应突然失去某种关系的支持，如经济支持或相互服务等方面，这就会促使人们即使是勉强的，也需要在一定程度上维持某种关系。

### 4. 逃避

随着关系的进一步恶化，人际交往的双方会尽可能地相互回避，特别是避免只有两个人在一起的无所适从的窘境。关系恶化到这一阶段，人们往往感到很难判断对方的情感状态和预言对方的行为反应。因此，人们通常避免直接的询问或提出要求等。当婚姻关系或亲人关系到了这一状况时，都经过第三者来实现间接的沟通。因为在这种状态下，人们都有强烈的自我保护倾向，对许多本来正常的人际行为都会有过敏反应。

### 5. 终止

关系的终止可能是立即完成的，也可能拖延很久。关系的终止方式也各式各样。在某些情况下，关系的终止有一个明显的标志，即在先前关系恶化的基础上发生一次直接的激烈的冲突，而在另一些情况下，关系的终止则是前几个阶段关系恶化的自然延续。随着彼此相互交往的隔断，或彼此关系利益的解脱，冷漠和逃避的关系会转变为关系的最后终结。还有一种特殊情况的关系终结，即人际关系的一方突然消失。

认清人际冲突或分歧的本质，并学会建设性地处理分歧或冲突，可以有效地减少人际关系的恶化和破裂的发生。

## 二、人际关系的交往原则

虽然人与人之间的关系纷繁复杂，不同的人对别人的期望各不相同，每个人的交往有巨大差别，但是，人际关系学家仍然从最一般的方面总结出了帮助人们赢得



### 考点提示

掌握人际关系的交往原则。

朋友、保持情谊、避免人际关系破裂的心理学原则。这些原则可以帮助人们更成功地建立并维持良好的人际关系。

### （一）交互原则

人们有一个共同的倾向，就是都希望别人能够承认自己的价值、支持自己、接纳自己。人际关系的基础，是人与人之间的相互重视、相互支持。任何人都不会无缘无故地接纳我们、喜欢我们。别人喜欢我们是有前提的，那就是我们也要喜欢他们、接纳他们。在一般情况下，喜欢我们的人，我们才会去喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们。而对于疏远我们、厌恶我们的人，我们的反应也是相应的，对他们也会疏远或厌恶。

心理学家阿龙森（Aronson）与林德（Linder）曾经做过试验。他们安排互不相识的被试者参加一系列试验，使这些被试者发生一系列交往。每次交往后，安排一名被试者（实际为研究者的助手）评价另一名被试者（真被试者），并故意安排被评价者碰巧听到对自己的评价。评价有两种情况，一种是夸奖，并说自己喜欢一起参加试验的那位合作者；另一种是抱怨，并表示自己不喜欢那位合作者。结果，当试验者让被评价者自己选择下一阶段试验的合作伙伴时，受到夸奖和喜欢的被试者，都倾向于选择原来的伙伴，而受到抱怨和拒绝的被试者，则倾向于拒绝原来的搭档。

何以会出现这种情况呢？心理学家发现，任何人都有着保护自己心理平衡的稳定倾向，都要求自身同他人的关系保持某种适当性、合理性，并根据这种适当性、合理性使自己的行为及与别人的关系得到解释。这样，别人对我们做出一个友好的行动时，我们会感到应该对别人报以相应的友好应答。这种“应该意识”会使我们产生一种心理压力，迫使我们对别人也采取相应的接纳行为。否则，我们的行为就是不合理、不适当的，就会妨碍自己以某种观念为基础的心理平衡。

基于以上原因，社会学家强调，我们在人际交往中，必须首先遵循交互原则。对于同我们发生交往的人，我们应首先接纳他们，保持在人际关系上的主动地位；不然，我们就会在人际关系上困难重重，甚至为别人所拒绝。在这个意义上，“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之”的名言是有其心理学依据的。

### （二）互利原则

人际关系的交互原则所强调的是人际交往行为倾向的相互对应。在日常生活中，人与人之间的交往更多的时候不需要倾向的相互一致，而且还需要保持交换的对等与互利。互利有物质互利、精神互利、物质—精神互利三种模式。

人是理性动物，要求自己的一切行为都有符合心理逻辑的充足理由。人与人之间的交往，本质上是一个社会交换过程。虽然这种交换与市场买卖关系中发生的交换不完全一样，但与发生在市场上的交换所遵循的原则是一样的。也就是说人们都希望交换对于自己来说是值得的，希望在交换过程中得大于失或至少等于失。不值得的交换是没有理由去实施的，不值得的交互关系也没有理由去维持，不然人们就无法保持自己内心的平衡。

人是社会的人。无论是谁，都有一定的需要，因而也有一定价值观，以及由这些价值观派生出来的得失观念。人际关系的互利原则适合于每一个人。人们的一切交往行动以及一切人际关系的建立与维持，都是人们根据一定的价值观进行选择的结果。对于那些对自己来说是值得的或得大于失的人际关系，人们就倾向于建立和保持；反之，则逃避、疏远或终止。社会学家告诉我们，人人都有被人关心、注意的需要，在和他人交往中，要想得到别人的关心、注意和爱护，应该首先对他人关心和爱护。要想自己被别人接纳，就必须了解人们在人际关系方面的价值倾向，使别人感到同我们交往是值得的。也只有这样，我们同别人的关系才能够建立、维持和发展。

按照人际交往的互利原则，我们同别人交往时，必须注意关系的维护。无论怎样亲密的关系，我们都不能一味地只利用，不“投入”；否则，原来再亲密的关系也会转化为疏远的关系，使我们面临人际关系的困难。

### （三）自我价值保护原则

所谓自我价值，是指个人对自身价值的意识与评判。而自我价值保护，则是为了保持自我价值的确立，心理活动的各个方面都有一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。

在知觉方面，我们可能都有体会，当中国球队与外国球队对抗赛时，往往会感到裁判对中国队不公平。而事实上，每一个裁判都刁难中国人是不可能的。这里只有一种解释，那就是我们所看到的现象已不是事物的本来面目，而是在其中加入了自己的愿望。由于高度希望与自身荣辱相联系的己方球队获胜，我们对己方的犯规动作高度宽容，而对对方队员的犯规却一丝不苟，甚至于希望对方犯规。这说明我们的知觉是自我支持的。

在注意力的取向上，当我们看到一张自己也在其中的团体照时，我们会最先注意哪一个人，毫无疑问，是自己。纽约电话公司曾就电话对话做过一项调查，看哪一个字是人们最常用的。结果正如大家所料，正是“我”。在500次电话对话中，这个字被使用了将近3900次。

在内容信息加工上，心理学家兰勃特（Lambert, 1963）发现我们总是对支持自己观点的信息记得多，忘得慢；而对反对自己的观点的信息则记得少，忘得也快，记忆也是自我保护的。

在对行为的解释上，自我价值保护的倾向更加明显。当自己获得成功时，会倾向于将成功的原因归于自身，以显示自己优越于别人；而当别人获得成功时，会将别人的成绩归因于外部条件，以说明别人的自身条件并不比自己优越。在人际交往方面，前面已提到，人际交往中的接纳和拒绝是相互的。人们只接纳那些喜欢自己、支持自己的人，而对否定自己的人则倾向于排斥。这里同样可以看到自我价值保护倾向。

### （四）情境控制原则

你是否注意过猴子进入新情境时的行为，它们总是东张西望，这摸摸、那拍拍。人进入新情境时，也有同样的行为表现。情境的不明确，或不能达到对情境的把握时，会引起机体的强烈焦虑。我们走夜路害怕，到陌生地方感到不安，都是由于不能达到对情

境的控制所引起的。不仅物理环境的不明确和不能把握会引起人的焦虑，社会环境的不明确和不能把握，也同样会引起机体处于高度紧张和自我防卫状态。如新护士刚分到一家医院时，由于对周围环境、工作和人员都缺乏了解，因而机体会在相当长的一段时间内处于高度紧张状态。

心理学家研究发现，任何一种关系，无论社会位置意义上的关系多么紧密，只要关联的双方对情境的控制是不均衡的，一方必然受到另一方的限制，那么这种关系必定不能深入，必定缺乏深刻的情感联系。即使是亲子关系、夫妻关系也不例外。当患者来到医院住院时，对情境的自我控制能力受限，甚至连自由都受到一定的限制，此时不得不保持一定水平的自我防卫。因此，当护士抱怨患者不容易合作、教师抱怨学生难以了解时，更有可能是因为没有摆脱“控制者”这一身份的束缚。在人际交往中，平等待人是建立良好人际关系的前提。只有这样，才能深入交往。在交往中，注意用对等、求同、交友和谈心等方式去寻求平等，建立良好的人际关系。

### （五）信誉原则

在交往中，从古到今都把信誉看得非常重要。“一言既出，驷马难追”“一诺千金”都是说明一个“信”字。

信誉的含义有：①言必信——在交往中说真话；②行必果——守诺言，践诺言。在生活中相信某人，是说他靠得住，讲信誉。信誉是忠诚的外在表现。人与人交往中离不开信誉，做任何事都要讲信誉。讲信誉的人，言行一致，表里如一。信誉是一笔无形的财富。

在人际交往中，要注意：①要守信。②要信任友人。信任是友情的基础，也是取信于人的方法。③不轻易许诺。这是守信的重要保证，也是取信于人的方法。④要诚实。以诚待人是获取信誉、取信于人的积极方法。讲信誉，在交往中给人以稳重、可靠的感觉，就能建立良好的人际关系。

### 知识链接

#### “六尺巷”的由来

清朝康熙皇帝用了一位汉人当宰相，名叫张英，他是安徽桐城人。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。”于是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，即说：“你们家老爷能让三尺，难道我就不能退三尺吗？”于是，各退三尺，就成了安徽桐城有名的“六尺巷”。

## (六) 相容原则

在组织中，在家庭中，在社会上，在交往中，贯彻相容原则，就能建立良好的人际关系。相容是与民主、平等、独立相关联的，相容是民主社会的产物。能相容他人的人是有着宽阔胸怀的人，能宽容别人是有自信心和坚定意志的表现。自信心越高的人，相容度越强。

在交际中应培养自己的相容品格。其方法有：①将心比心。孔子说：“己所不欲，勿施于人。”要理解他人，体谅他人。②大事清楚，小事糊涂。林则徐说：“海纳百川，有容乃大。”心中有大目标和原则，就不会因小失大，不计较较小的得失，不为小事而发怒、失态。③严于律己，宽以待人。多看别人的长处与优点，就能广交朋友，争取事业的成功。

## 三、人际交往的心理障碍

在交际活动中，交际双方都希望能在一种和谐融洽的心理气氛中进行，建立正常的、符合双方意愿的人际关系；然而事实往往不能遂人所愿，不融洽的人际关系时有发生。交际心理障碍贯穿于人们交际过程的始终，是一种妨碍和终止交际活动的异动力。弄清楚心理障碍及其产生的原因和排除其动因，对于改善交际心理氛围、提高护士的交际效果是十分有意义的。

所谓交际心理障碍，是指非病态的人在交际过程中阻碍彼此交际的心理因素。此概念的界定基于两点：一是指正常人，不包括那些病态者，诸如精神不正常者、不能正常表达自己思想者；二是心理因素，不是其他方面的因素。由于形成的原因不同，交际心理障碍表现出许多不同的现象。

### (一) 孤僻心理

交际本身应是交际者之间的互动过程，其前提应是互相开放、交互作用。可是人群中有少数人，由于社会条件和自然环境的限制，或是个性的特殊，形成一种封闭心理。表现出的个人行为特征是不热心与人来往、乐于独处，即使进行交际，也是形式上的来往接触，沉默寡言，不愿倾谈；内心封闭自守，我行我素。很显然，这种封闭的心理，长此以往，会形成一种孤僻心理，不仅不会受到人们的欢迎，而且也极不适应于工作中的交际活动。

交际是人与人之间的交流、感应和知觉的双向运动，如果不愿意同其他人发生信息、情感和思想上的沟通，别人就很难对他进行认知和认同，也就不可能达到相互理解。孤僻心理堵塞了信息流通的渠道，隔离了彼此间的情感交流。由于信息、情感和思想的阻塞，使相互间难以理解，总是处于孤立无援的地位，这对交际是一种严重的心理障碍。

### (二) 羞怯心理

羞怯心理是护士中较为常见的交际心理障碍。同孤僻心理一样，羞怯心理也是属于封闭型的。由于这种封闭心理表现为害羞和胆怯，一般也称为胆怯心理。

护士群体中年轻女性居多，在交际中羞怯的人较为普遍。有的人做事大胆麻利，可是一同别人谈话就面红耳赤，胆战心惊；有的人同熟人交谈滔滔不绝，但在陌生人面前就缩手缩脚；有的人在小范围内说话有条有理，一到大庭广众之中就语无伦次。这些都是羞怯的表现，在新护士中表现较为突出。

羞怯心理的产生有两方面的因素：一是先天遗传的神经活动类型；二是后天的心理活动发展的结果。而主要的因素是后者。如果有过于自卑、神经敏感、害怕失败等心理存在，在长期反复的交际中就形成心理定式，加上自己不能有意识地锻炼自己，改变这种状况，就会成为交际的心理障碍。

### （三）猜疑心理

所谓猜疑心理，就是猜测怀疑，无根据地否定别人的正常活动。如某护士工作表现尚佳，偶尔犯了一点错误，护士长指出了她的错误，并明确表示相信她能改正错误，继续前进。可她听了之后，胡乱猜疑：“这是谁打的‘小报告’？护士长不会再信任我了。”当其他护士在旁议论与她无关的事情时，她也认为是在议论自己，似乎别人都在注视着她的错误。

猜疑总是以假想目标为前提的，其一切思索都是建立在假想性目标的基础之上的，并无事实依据。这种人从假想开始，越想越像，自信无疑。《列子·说符》中描写的“疑人偷斧”，是对猜疑心理入木三分的刻画。当斧子主人怀疑邻居之子偷斧时，那“嫌疑犯”走路也像偷斧的，说话也像偷斧的，面色也像偷斧的，动作也像偷斧的；斧子失而复得之后，第二天见到邻居之子，一切表现都不像偷斧子的了。对同样一个人，前后的判断如此不同，说明斧子的主人依据假想和既定的思路，构成了封闭式的思维方式。这是猜疑心理产生的主观原因。

猜疑心理产生的客观原因是环境、对他人的行为变化缺乏了解。客观事物是纷纭复杂的，变化之快难以预料，这就带来了主观上认识判断的困难。但不论什么情况，起决定作用的是主观因素，怀疑和猜测都发自主体。交际的要义是相互信任，猜疑心理对交际活动的正常开展起着阻碍作用，不可能广泛而正常地置身于交际活动之中，是一种十分有害的心理现象。

### （四）自卑心理

所谓自卑心理，是指那些对自己的能力和品格做出过低评价的心理。自卑心理同猜疑心理一样，是一种妨碍交际的消极心理现象，它直接影响护士的交际活动。

自卑，从心理学上讲属于性格上的缺陷，是一种慑于某种活动的心理反应。各方面都自卑的人并不多见，有的在这方面自卑，缺乏信心，而在那方面又很自信。社交自卑者，在工作上、学习上成绩优良者也不乏其例。

自卑心理的产生主要来自主观。工作上成败可能有各种原因，然而自卑心理强的人，则将失败都归为自己能力不强所致。有的护士评不上优秀护士，不从工作态度、服务质量、业务水平等方面查找原因，而仅仅归结为自己没有能力和天赋，过多地否定自己，对各种竞争性强的活动如护理操作竞赛、理论比武等望而却步，退避三舍。有的护

士喜欢拿别人做比较，但一遇到别人条件优越，与之差距较远，就产生一种高不可攀的感觉，面对他人自惭形秽，害怕交际，出现“社交恐惧症”，形成心理障碍。究其自卑的根源，是缺乏科学的评估态度，自轻自贱，不能正确地认识自我。

### （五）嫉妒心理

所谓嫉妒，是指对才能、名誉、地位或境遇比自己好的人心怀怨恨。这种怨恨，来自于对那些比自己优越的地位、才能、名誉的渴望情感，由于这种情感深藏于心中，经过内心的发酵或膨胀，最后以扭曲的形态表现出来，如不服输、不愉快、敌视、自惭自怨等，这些显然与护士的品质格格不入，为护士在人际交往中所排斥。

交际活动有其特定的目的和需要，一是需要信息，要从对方索取；二是需要支持，获得事业成功要有良好的人际关系；三是需要友谊，丰富生活内容。这些需要都只能在坦诚理解的良好环境中才能实现。具有嫉妒心理的人，由于嫉妒别人的才干和能力，怕别人超过自己，不可能满腔热情地为别人提供信息。如果工作需要，迫不得已为寻求沟通而有所表示的话，那也不可能出于真诚，而一般人也不可能愉快地与之交际。

### （六）报复心理

所谓报复心理，就是当人们受到强烈刺激后，表现出与对方行为相对抗的反应性心理。在交际过程中，彼此行为都是相适应的，即使在某种情况下，只要是不怀恶意，发生一些相悖的反应行为，也是正常的。但是，当交际对方不从正确的交际目标出发，故意设置障碍，损害他人的利益，或者欺负别人，有意让别人吃亏，这时，受损害或吃亏的一方就会感到气愤，心理不平衡，决心寻找时机，做出相应的行为反应，给对方以报复。

医院中有时会见到这样的事，某患者向医院或科室领导反映了某医护人员的错误行为，使其受到批评，如果该医护人员怀恨在心，就会在另一个场合，找一个机会故意为难该患者，或制造事端，采取强烈的反应。这种反应可能是直接对准患者，也可能是对准患者亲属。还有一种情况，当某医护人员蒙受了较大的冤屈后，把自己的不满、愤慨和委屈的情绪统统发泄到患者或其他人身上。这都是由报复心理而引发的报复行为。

报复心理有的直接反映出来，表现出针锋相对的行为，有的则较隐蔽，或迁怒于他人，或寻找机会惩治对方。所谓“君子报仇，十年不晚”，就是这种报复心理的表现。

报复心理是自卑心理的极端表现。为了维持心理平衡，无法从行为上去实现某种欲望，于是从心理上自我发泄，咒骂别人对自己不公平，对曾经给自己带来不幸或不利的人都怀着一种惩治的心理。极端时，会愤世嫉俗，玩世不恭，甚至对社会和他人都怀有敌意。

报复心理虽然对某些不良现象具有积极意义，如武松痛打蒋门神、鲁智深大闹野猪林等，但总的来说仍然是一种不健康的心理。它是心胸狭隘、道德修养差的表现。具备这种心理的人有时报复了别人，自己的良心也会不安，甚至自责自怨，因此不可能进行积极正常的交际活动。

## （七）世故心理

所谓世故心理，是指对交际对象不真诚、不可靠、不可接近的圆滑势利现象。它给人的心理反应是消极的、离心的，也严重阻碍人们的交际。

世故心理常有以下几种表现。

### 1. 戴着面具同别人交际

这种人的特点是严重的封闭心理，外热内冷，表里不一。他们过多地看到社会和人生的阴暗面，错误地认为一切无真诚可言，始终坚守着“害人之心不可有，防人之心不可无”“逢人只说三分话，不可全抛一片心”的人生哲学，只想听别人的情况，自己则不露真情。

### 2. 以明显的反差对待不同的人

对周围的人，有用的则交际，无用的则疏远；有求于人时则交际，无求于人时则冷漠。护士中也偶可见此种人，有求于某患者时则对其态度格外热情，而对己无助的患者则冷漠对之。这种人的态度时冷时热，心情时好时坏，然而都以对自己是否有用做标尺，形成明显的反差。

### 3. 迁就随和，奉行中庸，八面玲珑，变化莫测

见面“哈哈哈”，说话守中道，争论两边倒，一切都是折中调和，模棱两可，表面上乖巧可爱，内心则深藏着个人的打算。

以上无论哪种类型，都使人难以深交。世故心理是护士相互交际的严重障碍，它已为人们所不齿。有人曾对 80 名大学生和 100 名 30 岁以下青工的交际意向进行调查，结果发现，75% 的人把世故、虚伪列为最讨厌的交际之首。可见，世故心理是阻碍护士人际交往的一种有害心理。

## （八）褊狭心理

所谓褊狭，就是偏执狭隘的意思。我们平常所说的小心眼、气量小、心胸狭窄、看问题偏执，都属于褊狭心理范畴。

## 四、建立良好人际关系的策略

建立良好人际关系的具体方法很多，在日常生活中，较为主的同时又可以有效地被每一个人所运用的策略有如下几个方面。

### （一）建立交往关系的策略

#### 1. 加强修养，扩展爱好

社会交往是交往双方相互作用的过程，在你选择交往对象的同时，你自己也在别人的选择之中，因此，如何展现自身的魅力，提高交往中的吸引力，关键在于加强自身的修养，扩展自身的爱好。



#### 考点提示

了解建立良好人际关系的策略，并能应用于实际中。



## 知识链接

### 拓展人际关系的五项法宝

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。

一个具有良好修养的人，一定具有健康的心理素养，而健康的心理素养能使我们在纷繁的社会交往活动中很好地把握自己。人们常说，高尚的人品和远大的理想如同心理活动的灯塔和动力，引导着心理活动的方向；坚定的信念是判断是非的标准和积极活动的支柱，规范着人们的行为。具有崇高理想和坚定信念的人，行为自觉而有力，个性稳定而持久，在社会交往中具有较强的心理魅力。

兴趣爱好是人们从事实践活动的一种动力，当人们对某事感兴趣时，就会主动了解相关的知识。广泛的兴趣爱好有助于交往双方扩大共同的心理领域和话题；而兴趣爱好贫乏，往往使人孤陋寡闻，思维呆板，生活单调，不利于完善个性，更不利于在与人交往中取得主动。

#### 2. 重视印象整饰

人际交往中首因效应和晕轮效应的存在，要求我们在与人初次交往时必须重视印象整饰的作用。印象整饰又称“印象管理”（impression management），是指有意识地控制别人形成自己所需要的形象的过程。即通过有意识地修饰，主动而适度地展现自己的形象，使之在别人的心目中形成良好的第一印象。行为者选择适当的言辞、得体的表情和动作，可使知觉者对自己产生某种特定的看法。美国社会学家戈夫曼（Goffman）认为：“人在生活舞台上演出的种种行为与戏剧表演一样，分前台和后台。前台是展现于观众（即交往对象）面前的一种情境，个人前台专指印象整饰。一旦人们进入前台，就应使自己的种种外表和举止同他人的期望相一致，若要做到这一点，位于前台的人必须以理想化的形象、表达的控制以及一定的社会距离等手段来取得观众的信任和尊重。”其意义在于控制他人的行为，特别是他人对自己的回应方式。

在与交往对象首次交往时，要根据对方的特征、交往的目的和交往的情境，选择合适的装束，有些情况甚至要事先对所交往的知识、言辞、表情和动作做一番必要的准备，以保证交往活动顺利进行，给对方留下一个美好的印象。当然，进行印象整饰要充分考虑到自身的条件，扬长避短，尽力显露自己优秀的一面；但切不可修饰成分过多，否则不仅在当时给人以做作的感觉，而且在以后的交往中容易“穿帮”。

### 3. 主动交往

交往双方总有一方居于主动地位，如首先与人打招呼、主动与人说话等。这些看似简单的小事却常常因个性原因不习惯或不好意思去做，或因没有注意、没有意识到应该去做，结果丢弃了许多可能是对我们有重要意义的交往机会。可见，树立主动与人交往的意识，掌握主动交往的技巧，是建立良好人际关系的策略之一。

心理学家研究发现，在人际交往中，许多人不是主动发起交往活动，主动去接纳别人，而是被动地等待别人接纳，甚至处处试图去吸引别人的注意。他们只能做交往的响应者，而不能做始动者。然而我们知道，根据人际关系的交互原则，别人是不会无缘无故地对我们感兴趣的。因此，要想赢得别人，同别人建立良好的人际关系，要想自己摆脱孤独，就必须做交往的始动者，处于主动地位。

人们不能主动交往的原因：第一，在人际关系方面缺乏应有的自信，生怕别人不会像自己期望的那样理解应答自己，从而使自己处于窘迫的局面，伤害自己的自尊心。第二，人们在人际关系上有许多误解。如：“先同别人打招呼，在别人看来是低人一等。”

“我这样去麻烦别人，别人会讨厌的。”……所有这些想法，只是人们头脑中的一些念头，并没有任何可靠的依据，更不是事实。实际上，在现实生活中，由于社会规范的作用，也由于人们都需要交往，我们的主动交往得不到理睬的情况是极少的。专家们强调，在改善人际关系处境上，我们也应采取在解决其他方面的问题时同样的方式，即少担心，多尝试。尝试是成功的先导。当你因为某种担心而不敢主动与人交往时，最好是先去实践一下，用事实证明你的担心是多余的。

### 4. 帮助别人

人际关系的互利原则告诉我们，任何一个人，只有当一种关系对他来说是值得的，他才愿意并试图去建立、去维持。只有当一种人际关系对人们有帮助时，才是值得的。因此，我们要想同别人建立良好的人际关系，帮助别人是十分重要的。这里的“帮助”，并不单纯是指物质上的支持。人与人之间的相互帮助首先是情感的，然后才是物质的。帮助应是广泛的，既包括情感上的支持，对于痛苦的分担、观点的赞同及建设性的建议，也包括解决困难上的协助和物质上的支持。

以帮助为开端的人际关系，不仅容易确立良好的第一印象，而且人与人之间心理距离可以迅速缩短。当别人在健康上、情感上、生活上、工作上遇到困难或危机时，如果我们给予及时的帮助，则很快可以赢得别人的信任。平常所说的“患难之交”就很好地证明了这一点。当人们在遇到困难时，哪怕你给予一个很小的支援，也会起到帮助他人脱离绝望的作用，使其对你有很高的接纳性。可见，学会主动帮助别人，是我们建立良好人际关系不可缺少的条件。

### 5. 关注对方兴趣

交往的双方往往处于两个不同的情感和理解基点，有不同的兴趣和不同的关注中心，只有在交谈过程中，双方的兴趣和关注焦点会聚在一起时，交谈才成为双方同等卷入的过程，才能真正起到有效沟通和加强相互关系的作用。

谈话兴趣与关注焦点的会聚是一个渐进的过程，而且需要谈话双方都将注意力投向对方，而不是只集中在自己身上。很容易理解，如果一个人只是在想自己的事情，以自己的理解和情感作为唯一的出发点，那么自然难以关注对方的兴趣和爱好，肯定会降低自己对他人的吸引力，继而淡化彼此交往的倾向性。

## (二) 加深情感联系的策略

### 1. 经常互致问候

人际关系是以情感联系为纽带的，双方之间的交往是维持和增进情感联系的手段。人们常说“远亲不如近邻”，这是由于远亲之间虽然有血缘等亲情关系，但因为相隔距离较远，给交往带来一定困难，造成双方之间的熟悉、密切程度甚至不如交往频率较高的邻居。可见，彼此之间的经常交往对维持和密切人际关系是至关重要的。交往的方式多种多样，其中节假日、生日的问候和拜访是一种最常用的方式，这会使对方感到格外的温暖和感动。

### 2. 肯定对方自我价值

荀子说：“与人善言，暖若锦帛；与人恶言，深于矛戟。”每个人都有强烈的自我价值保护倾向，当人们的自我价值面临威胁时，机体会处于强烈的自我防卫状态。这是一种焦虑状态，与人们的不愉快情绪直接关联。因此，人们对否定自我价值的人，有着强烈的排斥情绪。

称赞是对他人的肯定。每个人都有得到他人肯定和尊重的需要。因为它是对价值的发现与承认。选择恰当的时机和适当的方式表达对对方的赞许是增进彼此情感的催化剂。在称赞时，要注意以下策略：

(1) 恰如其分的肯定：在称赞别人时，态度要真诚，心要诚，话要真。以讨好的心态称赞他人非但不能增进友谊，反而会引起他人反感。事实证明，人们往往对真诚的称赞报以感激，对平庸的捧场表示冷漠，对高超的献媚心存戒备。

(2) 在逆境时给予肯定：与顺境中的赞扬相比，人们更希望在逆境中得到支持。在对方取得成绩而获得满堂喝彩时，你的赞许也许只是“沧海一粟”，最多是“锦上添花”，没有更大的价值；但在对方身处逆境而一蹶不振时，你的支持和肯定或许就是“雪中送炭”，是点燃他希望的火花。

(3) 在事后给予肯定：与当时的夸赞相比，人们更看重事后的回顾性赞许。亨利·泰勒爵士在他写的《政治家》中的一段话很值得我们回味：“一个人讲演完毕刚一坐下你就喝彩，他认为你是出自一般的礼貌。一段时间以后，他认为你把他的讲演早已丢在脑后了，这时你再对他表示：你把他讲演中的教益还铭刻在心，这样，他对你的恭维将会经久不忘。”

### 3. 避免直接指责和争论

在与他人友好相处的问题上，卡耐基总结出多种成功的技术，其中很重要的一条是避免直接指责他人，尽量减少争论。

卡耐基提醒我们，应避免指责对方。他认为：既然我们在融洽的时候使人改变主意、承认错误都不容易，那又为什么要用指责的方法使它更不容易呢？当发现别人明显错误时，应仍然用支持别人的方式证明自己的观点。用卡耐基的话说，就是“要比别人聪明，却不要告诉别人你比他聪明”。要学会提醒别人，使别人感到，我们并不认为他不聪明或无知。

同样一句话，站在不同的角度说，效果是不一样的。如护士在对几名患者进行术前指导后问患者：“你们听懂了吗？”也许没有人回答，因为若回答“没有听懂”，会使人感到这实际上在向别人承认自己的笨拙。相反，如果护士问：“我讲清楚了吗？”患者可能会回答“没有”。实际上，两句话的意思是一样的，但前一句话把懂与不懂的责任推给了患者，而后一句话则把责任留给了自己。我们在与人相处时，要处处避免以直接的或隐含的方式否定别人。

争论在日常生活中是经常发生的。但是，争论往往是在双方面红耳赤、不愉快，甚至严重敌意中结束的。卡耐基发现，争论的结果，往往是双方比以前更相信自己的观点是正确的。从维持良好人际关系的角度说，我们赢不了争论。如果是输了，当然只好认输；即使赢了，从人际关系的角度讲，也是输了。因为你的胜利常常直接威胁到另一个人的尊严，威胁到另一个人的自我价值感。而且，年轻人之间的争论到后来有时会演化成直接的人身攻击。这对于人际关系显然是有害的。

声乐家简·毕尔斯在结婚 50 年之后说：“很多年前，我和太太有个约定，就是无论我们彼此怎么生对方的气，但只要有一个人吼叫的时候，另一个人就得注意听——因为，两个人同时吼叫的时候，那不是沟通，而只是颤动效果极差的噪声而已。”因此，专家们建议，解决不一致的最好途径是讨论、协商，而不是争论。

#### 4. 表现真实自我

每个人都有表现自己优点、掩饰自己缺点，以给别人留下美好印象的愿望；但是过于掩饰自己往往会使自己表现得过于拘谨，结果适得其反，给别人以保守、虚荣的印象。实际上，真实地表现自己，包括自己的缺点和不足，非但无损于你的形象，反而使人们对你产生一种真实感和亲切感。“犯错误效应”充分说明了这一点。

在日常生活中，存在这样一个有趣的现象，即人们对于自己的一个哪怕很小的错误都感到很不愉快，不愿承认；而对于别人的一个很大的错误却可以表现得很宽容。尤其是在别人承认了他的错误之后，人们会显出超乎寻常的容忍性。实际上，这同样是与人们的自我价值保持倾向相联系的。承认自己的错误，错误再小，也是一种自我否定；而宽容别人的错误，错误越大，越显示出自己的超越。可见，人们隐瞒自己的错误和过失是有心理学依据的。但从人际交往的角度看，如果有了错误不敢承认，甚至把过失归咎于客观，推诿于别人，其人格地位在人们的心目中会大大降低，不利于人际交往。

#### 5. 有意求助他人

在自己有难处时向别人求援，请别人帮忙，这看起来似乎是把自己摆在被动位置的一种无可奈何的行为，但在人际交往中，有意求助他人不失为一种主动与人交往的策

略和技巧。求助他人本身表达了你对他人的知识、能力和品性的肯定和承认，而他人对你的帮助本身又隐含了对你给予他的承认的回报，这就在双方心灵中建立起一座沟通的桥梁。

据说，美国开国元勋富兰克林就曾通过向与他发生政治对抗和敌视态度的宾夕法尼亚州立法部门某议员借阅一本十分珍贵的书籍而缓和了双方紧张的关系，并且最后结交为好友。现实生活中也常发生女青年通过求助男青年修自行车、搬运重物，男青年求助女青年缝被子等表达爱慕之情的事例。

### 6. 记挂他人好处

我国古人有“受人滴水之恩，定当涌泉相报”之说。得到别人的帮助是否需要回报，应当怎样回报且不说，但记住别人的好处，心存感激应当是最基本的人之常情。朋友之间相互帮助本是平常事，只要能尽力的就会鼎力相助，而且不会追求报答；但作为受益人却应当记住别人对你的好处，在适当的时候以适当的方式提及。这样一方面表达了你对朋友的尊敬和感激，另一方面也显示了你是个重情重义的可交之人。

### 7. 保守对方秘密

一般来说，对方向你吐露的秘密都是他认为对他的自我价值有一定威胁的东西。因价值观的不同，有些秘密对你来说可能根本算不上秘密，但对当事人而言，却存在着其自我价值。因此，为对方保密不仅应当成为我们为人处世的一条原则，而且也应当是作为对方的朋友所应尽的责任和义务。

## (三) 弥补情感裂痕的策略

### 1. 谅解

谅解是指了解实情后原谅或消除意见。交往双方因认识能力和修养水平的不同而产生不同的意见，因地位差异和看问题的角度不同甚至会产生矛盾。在这些情况下，交往双方都有义务体谅对方，以维护双方的关系。当双方出现不同意见和看法时，切勿急躁和草率，通过坦诚的交谈，主动了解对方看法的理由，并提出自己的看法，会有助于矛盾的解决。

### 2. 批评的艺术

金无足赤，人无完人。在人际交往中，对成绩和优点要加以肯定，对错误和缺点也要善意地指出。尤其是出现关系裂痕时，要保持人与人之间的协调，为别人的错误提供必要的反馈是十分重要的。那么，怎样才能避免别人的自我防卫心理的作用，又有效地提醒人们注意自己的错误呢？

(1) 批评从称赞和诚挚感谢入手：无论你怎样注意方式的温和，要别人承认自己的错误和不足，都仍然意味着别人要忍受某种程度上的自我否定。但是，这种自我否定的威胁，可以被诚挚的称赞或感谢带来的愉快情绪所冲淡，甚至抵消。称赞和感谢也是对人们自我价值的支持，在人们刚刚得到支持的愉快时，对批评的接受性会明显增强。

(2) 批评前先提自己的错误：被批评者在批评者面前常会有一种错觉，似乎批评者是在用批评显示自己的优越。如果我们先提到自己的不足，可以明显弱化人们的这种

意识，使人们更容易接受批评。

（3）间接提醒他人注意自己的错误：人们不能轻易承认自己不足的根本心理障碍，是对于自我遭到否定的恐惧。如果我们不直接批评，而是间接地暗示，则可以使人避免自我否定的恐惧，从而使人顺利地接受批评。

（4）让别人保住面子：每当人们遭受一次挫折时，其自我价值也会面临一次危机，如果我们为别人的挫折找到更合理的理由，或其他方面强调人们的失败并不说明他们无能，可以使人们的挫折感得到某种补偿。如果别人正好是我们面对的失败者，这种方法可使别人既承认失败，又保住面子。

### 3. 道歉的艺术

在人际交往中，人们有时难免会有这样或那样的过失，如不小心碰翻了什么东西或注射时没有“一针见血”，拨错了电话号码或耽误了治疗时间等。在这些情况下，我们应当向对方表示歉意。这不但能给对方以感情上的补偿，也是有教养的人应具有的文明意识。诚挚的道歉不仅能够和解被损害的关系，而且还可以使这种关系变得更为牢固。因此，护理人员应该学会道歉的艺术。

道歉有三个要素：承认错误、遗憾以及为这件事情负责，可以同时表达这三点，但是不一定要三个都表达，应该视情况而定。要做到真正有效的道歉，应该注意以下几点：

（1）及时道歉：应该道歉的时候，就马上道歉，越耽搁就越难启齿，有时甚至追悔莫及。假如你有对不起某人的地方，想向他道歉，就应立刻想办法。可以当面道歉或打个电话或写封信，或者用其他任何足以表达心意的东西来表示。

（2）思考道歉的角度：道歉可以用角色对角色，或个人对个人的方式进行，看哪种状况比较容易。例如，病区里一位护士与患者在语言上发生了冲突，如果患者仍然对护士心中有气，可以站在职位角色的立场向对方表达：“我是护士，应该更理解患者的心情，我很抱歉先前讲话过于简单急躁。”这么一来，即使对方仍然余怒未消，但对立气氛已经比较缓和了。

（3）真心为服务对象感到难过：试想，如果是自己带着感冒的小孩上医院求诊，最后孩子却因医院过失发生了交叉感染得了肝炎，自己会是什么心情。能够体会对方的心情时，才能有效地与其沟通。

（4）给服务对象足够的信息：要用清楚诚恳的语言向人道歉。通常接受道歉者会希望得到清楚诚实的解释，闪烁其词、逃避责任会造成反效果。例如输血时输错了血型，几乎酿成人命，但是护士长只给患者模糊的解释，患者会因为不受重视而愤愤不平，进而不愿意饶恕医院。

（5）承诺改进：当错误是源自结构性的问题时，一般人都想确定，相同的事情会不会再发生在别人身上。医院给予患者将会改进的承诺，可让患者感觉到他们的负面经历有一些正面意义，也会让患者的火气稍微降温。

（6）采取弥补行为：除了改进，医院也要承诺尽力弥补错误，对于无法补救的部分，则给予合理赔偿。此类沟通的重点在于让情况恢复至问题发生前，而不是让患者觉得，医院只想用钱让问题赶快过去。

(7) 把握道歉的分寸：律师提醒，道歉要能真正发挥效用，程度的把握非常重要，警惕说道歉的话可能引发的法律效力。道歉的内容需要谨慎考虑，可以显露出诚心，但是如果责任不在护理人员时，不要把责任全部揽在身上。

常用的道歉语有“请原谅”“对不起”“真不好意思让您受累了”“真抱歉给您添了这么多麻烦”等。

## 直击护考

### A1型题

1. 下列选项中，是护患关系中非技术关系的最主要內容的是（ ）。

- A. 道德关系
- B. 利益关系
- C. 法律关系
- D. 文化关系
- E. 价值关系

2. 护患关系的基础是（ ）。

- A. 技术性关系
- B. 非技术性关系
- C. 信任关系
- D. 同理心
- E. 真诚

3. 下列选项中，不是护理人际关系的特征的是（ ）。

- A. 科学性强
- B. 职业的严谨性
- C. 实事求是，不弄虚作假
- D. 情感性强
- E. 协作性强

### A3型题

(4~5题共用题干)

护士小刘刚刚分到心内科工作，在与护士小李交往过程中发现两人有共同的兴趣爱好，于是两人的接触多了起来，沟通的内容越来越广泛。只要有时间，两人就会聚到一起谈天说地，聊得不亦乐乎。

4. 但是两人的话题仍然避免触及隐秘性领域，不涉及自己的根本方面。请问，两人目前的人际关系处于（ ）。

- A. 定向阶段
- B. 情感探索阶段

- C. 情感交流阶段
- D. 稳定交往阶段
- E. 情感加固阶段

5. 随着交往的增多，两人越来越了解对方，双方建立起信任感和安全感，她们无话不谈，哪怕是隐秘的事情。并且能主动为对方着想，真诚而毫无保留地提出自己的看法，这说明两个人的关系已经进入（ ）。

- A. 定向阶段
- B. 情感探索阶段
- C. 情感交流阶段
- D. 稳定交往阶段
- E. 恶化期