



全国医药卫生类院校精品教材

人际沟通

RENJI GOUTONG

主 编 雷良蓉 解 红



扫描二维码
共享立体资源



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

人际沟通

主
编
雷良蓉
解红



中南大学出版社
www.csupress.com.cn

目录

上篇 沟通基础篇

单元一 人际关系基础理论 1

- 任务一 人际关系概述 2
- 任务二 人际关系的发展与策略 5
- 任务三 护理工作中的人际关系 18

单元二 人际沟通的相关理论 25

- 任务一 沟通理论 26
- 任务二 角色理论 35
- 任务三 人际认知理论 41

单元三 有声语言沟通 53

- 任务一 有声语言概述 54
- 任务二 交谈 60
- 任务三 演讲 74

单元四 书面语言沟通 84

- 任务一 书面语言沟通概述 85
- 任务二 护理文书在护理工作中的应用 87
- 任务三 护理文书写作的常见缺陷与矫正要领 93

单元五 非语言沟通 101

- 任务一 非语言沟通概述 102

任务二 非语言沟通的主要形式 108

任务三 护理工作中非语言沟通 121

下篇 沟通应用篇

单元六 护理工作中的关系沟通 125

任务一 护士与患者的关系沟通 126

任务二 护士与患者家属的关系沟通 130

任务三 护士与医院其他工作人员的关系沟通 134

单元七 门诊护理工作中的人际沟通 145

任务一 门诊工作职责及患者心理特点 146

任务二 门诊护士与患者的沟通技巧 150

单元八 住院患者护理中的沟通 158

任务一 住院护理沟通概述 159

任务二 护士与各科临床住院患者的沟通技巧 165

单元九 社区护理中的人际沟通 178

任务一 社区护理沟通概述 179

任务二 社区护理工作的人际沟通 184

参考文献 193

上篇 沟通基础篇

单元一

人际关系基础理论

学习目标

1. 能够说出人际关系和护理人际关系的概念，能遵守人际关系的交往原则和护理人际关系的基本规范。
2. 具有与不同类型的交往对象建立良好的人际关系的能力。
3. 培养学生确立积极的人生观和世界观，帮助学生树立专业自信，激发学习兴趣。

学习导入

王红是某三甲医院刚入职的护士，刚工作几天便有了很多烦恼，面对各个年龄段的同事及各个部门的工作人员，不知如何沟通，与患者和患者家属的交流也出现了问题。

思考

1. 护士工作中常与哪些类型的人进行交往？
2. 在护理工作中，护士应怎样建立有效的人际关系？



人类社会发展到今天，人际关系已成为人们普遍关注的问题。护理人员在日常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，掌握人际关系的发展规律与策略，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 人际关系概述



护理人际关系

一、人际关系的概念

（一）人际关系的理解

人际关系（interpersonal relationship）作为一种较为复杂的社会现象，不同学科的研究人员对其有着不同的理解。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；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。

人际关系有广义和狭义之分。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。从狭义上看，人际关系是指在社会实践中，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。



课程思政

《红楼梦》中留下一联：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这一副为贵族公子贾宝玉所不喜的对联，却是半生潦倒的曹雪芹创作时的砚铭。细品这 14 个字，倍感字字千金，言简意赅，足抵洋洋空论千万言。曹雪芹就是“洞明”了当时的“世事”，“练达”了当时那个贵族大家庭中各色人物的特性及关系，才写出了不朽的名著《红楼梦》。

（二）人际关系的特征

人际关系的本质与特征密切相关，主要体现在以下几个方面。

1. 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。

（1）个人性是人际关系与社会关系的本质区别。人际关系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因素退居次要地位，而对方是否为自己喜欢或乐意接受的对象成为重要问题。

（2）直接性指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。

(3) 情感性指不同的人际关系会引起不同的情感体验，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. 心理性

心理性是指人际关系是人与人之间的心理距离状态，是由社会需要的满足程度决定的。人际关系的好坏一般用心理距离（psychological distance）来衡量。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，会产生人际间的疏远或敌对。

3. 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。从横向来看，每个人在同一时期，可能扮演着多种角色，处于多种人际关系中。虽然人际关系多种多样，但每一种之间的关系都应该是明确的，如果关系不明确，就无法发展健康的人际关系。

4. 渐进性

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，从而阻碍人际关系的发展。例如，护理人员初次与患者接触，就询问患者许多个人问题，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. 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，甚至更多的因素。

6. 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，要经历婴幼儿、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. 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。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于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、人际关系的形成过程

人与人之间从陌生到形成密切的关系需要经历一系列的变化过程。按照人际交往由浅入深的发展历程，可以把良好的人际关系的形成过程分为三个阶段。

（一）注意阶段

注意阶段即由零接触过渡到单向注意或双向注意的定向阶段。当两个人彼此没有意识到对方存在的时候，双方关系处于零接触状态。如果一方开始注意到另一方，或双方彼此产生了相互注意，则人与人之间的相互作用便开始了。

（二）接触阶段

接触阶段即由注意转向情感探索、情感沟通的轻度心理卷入阶段，此时初步建立心理联系。此阶段双方彼此没有强烈的吸引力。

（三）融合阶段

融合阶段即由接触而导致情感联系不断加强，心理卷入程度不断扩大，进入稳定的交往阶段。随着双方沟通的深入和扩展，在心理上形成了依恋和融合，标志着人际关系已经发生了实质性的变化。

三、人际关系的影响因素

人际关系受到许多心理因素的制约，了解人际关系的影响因素对建立和发展良好的人际关系至关重要。

（一）第一印象

第一印象是指交往双方第一次接触时对对方的直觉观察和归因判断。初次见面时，一个人的表情、体态、服装、言谈及由这些方面流露的性格特征等都在对方心里形成了第一印象，它决定了人际关系的继续还是终止。

（二）身体因素

身体因素是指个体神经、感觉、运动系统和生命重要脏器的结构功能状态。健美的体魄具有较强的人际吸引力，形体缺陷可能会令人产生交往心理障碍。疾病也会影响人际交往。

（三）认知水平

交往主体对自身、他人以及自身与他人关系的认知水平，也是影响人际关系的重要因素。个体在交往中会推测与判断他人的心理状态、行为动机及意向。不准确的认知，



容易给交往对象带来误会，影响人际关系的正常发展。

（四）个性品质

个性品质是影响人际关系建立和发展的相对稳定的因素。个体良好的性格对人际关系具有无与伦比的影响力，人们愿意与真诚、坦率、幽默的人交往。

（五）社交技巧

社交技巧是形成良好人际关系必不可少的因素，在人际关系方面成功的人往往都具有较高的社交技巧。当然，社交技巧是可以通过后天的练习学得的，主要包括倾听的技巧、沟通的艺术、情绪的控制、礼仪修养等。

在人际关系中，除了上述几点重要的影响因素外，其他因素，如空间距离的接近性、背景的相似性、性格的互补性、时间因素的影响力等也发挥着重要作用。因此，研究人际关系的影响因素，应将各方面综合起来考虑。

【知识拓展】



护士面试技巧

注重着装和仪表，选择简约大方的服装和妆容。自我介绍要实事求是，适当突出自己在性格上适合护理工作的优势和在学业上已取得的成绩。提前了解应聘单位的历史、简介、价值取向和服务理念，掌握专业知识和技巧。面试时行为举止落落大方，不卑不亢，保持稳定的情绪。

■ 任务二 人际关系的发展与策略



人际关系的建立与发展

一、人际关系的建立与发展

在漫长的人生旅途中，人要与周围的各种事物打交道。

愉快、烦恼、怨恨、喜爱、缠绵、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，所以，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

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，包含对交往对象的注意、抉择和初步



沟通等多方面的活动。人不可能同每个人都建立良好的人际关系，且人对人际关系的对象有着高度的选择性，人们往往会对适合自己“口味”的人特别地关注，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。

人际关系定向阶段的时间跨度随不同的情况变化而不同，邂逅之后而相见恨晚的人，定向阶段会在第一次见面时很快完成，而对于接触机会较多但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

情感探索阶段的目的是双方探索彼此在哪些方面可以建立真实的情感联系。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。在双方关系上已开始有一定程度的情感卷入，但交往仍然注意自我表现的规范性。

3. 情感交流阶段

在情感交流阶段，双方关系的性质开始出现实质性变化，由于彼此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，双方都能主动从对方利益着想，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

在稳定交往阶段，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，少数人之间能达到稳定交往这一情感层次的友谊关系。多数人之间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

人际关系从融洽走向终结，通常要经过五个阶段。

1. 分歧阶段

分歧，意味着人际关系双方不同点扩大，心理距离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下降时，人们开始对对方的情感和动机状态没有把握。



2. 收敛阶段

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，交往双方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，双方在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，这就会不断降低双方自然的情感融洽程度。一般来说，如果第一阶段出现的分歧没有得到顺利解决，就会导致双方较长时期都以收敛的方式交往，则彼此间的关系会进一步恶化。

3. 冷漠阶段

在冷漠阶段，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。在人际关系破裂过程中，许多人会有很长时间将关系维持在这一阶段上，原因有两方面，一方面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；另一方面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，这就会促使人们在一定程度上维持某种关系。

4. 逃避阶段

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时的无所适从的窘境。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阶段时，一般会通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会有过敏反应。

5. 终止阶段

人际关系的终止可能是立即完成的，也可能拖延很久。在某些情况下，人际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，或彼此利益关系的解脱，冷漠和逃避的关系会转变为关系的最后终结。有一种特殊情况的关系终结，就是人际关系的一方突然消失。

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，每个人的与人交往方式有巨大差别，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。多数情况下，别人喜欢我们的前提是我们能够喜欢他们、接纳他们。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，当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，迫使我们在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，我们在人际交往中，必须首先遵循交互原则。对于同我们交往的人，我们首先应接纳他们，保持自己在人际关系上的主动地位。否则，我们就会在人际关系上困难重重，甚至为别人所拒绝。从这个意义上说，“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之”是有其心理学依据的。

（二）互利原则

在日常生活中，人与人之间的交往不只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。

人与人之间的交往，本质上是一个社会交换过程。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，否则人们就无法保持自己内心的平衡。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。

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，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。

当中国球队与外国球队打对抗赛时，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队是不可能的。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，比如当我们看到一张自己也在其中的团体照时，我们最先注意的那一个人会是自己。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，我们总是对支持自己观点的信息记得多，忘得慢；而对反对自己观点的信息则记得少，忘得也快，说明记忆也是倾向于自我价值保护的。

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，我们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，我们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。在人际交往中，人们往往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。

（四）情境控制原则

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。我们走夜路时的害怕，到陌生地方的不安，都是由于不能达到对情境的控制所引起的。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的状态。如新护士刚被分配到一个医院时，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的状态。

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，因为它缺乏深刻的情感联系。当患者来到医院住院时，对情境的自我控制能力受限，甚至连自由都会受到一定的限制，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，更有可能是因为自身没有摆脱“控制者”这一身份。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，才能深交。在人际交往中，我们应该注意用对等、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

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。

在人际交往中，要注意：①守信；②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。

（六）相容原则

在工作、家庭和社会生活中贯彻相容原则，就能建立起良好的人际关系。能容他人必定有着宽阔胸怀，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。



课程思政

一个人跑到释迦牟尼面前哭诉。“我无论做什么事都不能成功，这是为什么？”“这是因为你没有学会帮助别人，所以也得不到别人的帮助，当然不会成功。”“可我是个一无所有的穷光蛋呀！”“不是这样的。一个人即使没有钱，也可以给予别人七样东西。第一，颜施，就是用微笑与别人相处；第二，言施，就是要对别人多说谦让的话、鼓励的话、安慰的话、称赞的话；第三，心施，就是要敞开心扉，对别人诚恳；第四，眼施，就是以善意的眼光去看别人；第五，身施，就是用实际行动去帮助别人，兑现承诺；第六，座施，就是将自己的座位让给老弱妇孺；第七，房施，就是将自己空下来的房子供别人歇息。如果你有了这七种习惯，就能得到别人帮助，好运自然随之而来。”

三、人际交往的心理障碍

人际交往的心理障碍，是指非病态的人在交际过程中出现阻碍与人交际的心理因素。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，而不是其他方面的因素。由于形成的原因不同，人际交往的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，其前提是互相开放、交互作用。但是，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，形成了一种封闭心理，表现出不热心与人来往、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。这种封闭心理长期得不到改善会演变成一种孤僻心理，性格孤僻的人不仅不受欢迎，而且往往也难以适应工作中的交际活动。

所谓交际，就是人与人之间的交流、感应和知觉的双向运动。如果一个人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，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，一般也称之为胆怯心理。

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，就会成为人际交往的心理障碍。

（三）猜疑心理

猜疑心理指猜测怀疑，无根据地否定别人的正常活动。如某护士工作表现尚佳，偶尔犯了一点儿错误，护士长指出了她的错误，并明确表示相信她能改正错误。可她听了之后，胡乱猜疑：“这是谁打的小报告？护士长不会再信任自己了。”当其他护士在旁边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，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。《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。当斧子的主人怀疑邻居之子偷斧时，那“嫌疑犯”走路也像偷斧，说话也像偷斧，面色也像偷斧，动作也像偷斧；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对环境、对他人的行为变化缺乏了解。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，使交往对象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

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，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。

自卑心理的产生主要来自主观因素。工作的成败可能有各种原因，然而自卑心理强的人，则将失败都归因为自己能力不强。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。有的护士喜欢与别人做比较，但一遇到别人条件优越，与之差距较远，就会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

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，获得事业成功的良好的人际关系；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。如果是出于工作需要，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

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，交往双方的行为都是相适应的，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，当一方不能正确认识交往中的矛盾与冲突，心理出现不平衡，寻找时机，做出反击，就是报复行为。

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，找另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针对患者，也可能是针对亲属。还有一种情况，当某医护人员蒙受了较大的冤屈后，会把自己的不满、愤慨和委屈的情绪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有敌意。

报复心理是一种不健康的心理，是心胸狭隘、道德修养不佳的表现。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

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”“见人只说三分话，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，无求于人时则冷淡。护士中也偶见此类人，有求于某患者时则对其态度格外热情，而对自己没有帮助的患者则冷淡对之，态度时冷时热，心情时好时坏，都以对自己是否有用作为标尺，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”，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。世故心理是人际交往中的严重障碍，是阻碍交往的一种有害心理。

此外，还有褊狭心理、自私心理、恐怖心理，在这里不一一列述。

四、建立良好人际关系的策略

（一）建立交往关系的策略

1. 加强修养，扩展爱好

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对自己所形成的印象的过程。即通过有意识的修饰，主动而适度地展现自己的形象，从而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。人们一旦进入前台，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，我们要根据对方的特征、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，结果丢弃了许多对我们而言可能是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。

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，而是被动等待别人接纳，甚至处处试图去吸引别人的注意。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，要想同别人建立良好的人际关系，就必须做交往的始动者，处于主动地位。

4. 帮助别人

想同别人建立良好的人际关系，帮助别人是十分必要的。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，如痛苦的分担、观点的赞同及建设性的建议，也包括困难解决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。试图帮助别人并学会帮助别人，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汇聚在一起时，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汇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。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。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

每个人都有强烈的自我价值保护倾向，当人们的自我价值感面临威胁时，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，人们对否定其价值的人，有着强烈的排斥情绪。

称赞是对他人的肯定，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) 恰如其分地肯定：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，反而会引起他人的反感。

(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，在对方身处逆境而一蹶不振时，你的支持和肯定或许就是点燃他重整旗鼓的火花。

(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《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，其中很重要的一条是避免直接指责他人，尽量减少争论。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。从维持良好人际关系的角度说，争论中是没有胜利者的。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。因此，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，但是过于掩饰自己的缺点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，反而会使人对人产生一种真实感和亲切感。

在日常生活中，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。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，其人格评价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已摆在被动位置的一种无可奈何的行为。但在人际交往中，有意求助于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、能力和品性的肯定与承认，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。

6. 记挂他人好处

得到别人的帮助后记住别人的好处，心存感激是最基本的。朋友之间相互帮助本是平常事，真诚的友谊，朋友间只要能尽力的都会鼎力相助，往往是不追求报答的。但受益一方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。这样做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，而且也是对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会产生不同的意见，因地位差异和看问题的角度不同甚至会产生矛盾。在这种情况下，切勿急躁和草率，要通过坦诚的交谈，主动了解对方看法产生的理由，并提出自己的看法，这样才会有助于矛盾的解决。

2. 批评的艺术

在人际交往中，对他人的成绩和优点要加以肯定，对错误和缺点也要善意地指出。尤其是关系出现裂痕时，要保持协调沟通，为别人的错误提供必要的反馈是十分重要的。

（1）批评从称赞和诚挚感谢入手。无论怎样注意方式的温和，要别人承认自己的错误和不足，都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，获得愉快情绪时，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。人们不愿轻易承认自己不足的根本原因在于对于自我遭到否定的恐惧。如果不直接批评,而是间接暗示,则可以避免被否定带来的恐惧,从而使人顺利地接受。

(4) 让别人保住面子。每当人们遭受一次挫折时,其自我价值感也会面临一次危机,如果能够为他的挫折找到更合理的理由,或通过实例强调失败并不代表无能,这样可以使人们的挫折感得到某种补偿。这种方法可使人既承认失败,又能保住面子。

3. 道歉的艺术

在交往中,对他人有意或无意地冒犯常常难以避免,这时候就需要道歉。道歉不但能给对方以感情上的补偿,也是有教养的人应具有文明意识。诚挚的道歉不仅能够修复被损害的关系,而且还可以使这种关系变得更为牢固。

道歉有三个要素:承认错误、遗憾以及表示为这件事情负责,可以同时表达这三点,但是不一定要三点都表达,应该视情况而定。要做到真正有效地道歉,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,越耽搁就越难以启齿,有时甚至追悔莫及。可以当面道歉、打个电话、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,病区里一位护士与一位患者在语言上发生了冲突,如果患者一直无法平静下来,那么护士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,我很抱歉之前讲话过于简单急躁。”这么一来,即使患者仍然余怒未息,但对立气氛会缓和很多。

(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,才比较容易与他们沟通。

(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,几乎酿成悲剧,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,进而不肯原谅医院。

(5) 承诺改进。当错误是源自系统体制性的问题时,一般人都想确定,相同的事情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，应给予合理赔偿。此类沟通的重点在于让情况恢复至问题发生前的状态，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。要想道歉真正发挥效用，程度的把握非常重要。警惕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。

常用的道歉语如“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。

【知识拓展】



护士日常交往礼仪的培养

护士应注重仪表和举止端庄，专业的着装可以增加护士的自信心，端庄的行为举止可以为患者带来亲切感、信赖感。使用文明礼貌语言和规范性语言，注意与患者的情感沟通和保密事项。面对患者要真诚地微笑，减轻患者的焦虑和痛苦，促进护患关系。

■ 任务三 护理工作中的人际关系

一、护理人际关系概述

(一) 护理人际关系的概念

护理人际关系是指临床诊疗康复和预防保健活动中所形成的护理人员（或所属单位）与患者、保健对象（或亲友）之间的人际关系。护理工作主要是与患者及其相关人群交往并为其健康服务。

(二) 建立良好护理人际关系的意义

在现代社会，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，谁也不愿意因人际冲突影响自己的学习、工作及身心健康。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。

1. 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，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,是避免、减少和妥善处理医疗纠纷的重要因素。

2. 有利于营造良好的健康服务氛围

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,会促使这些场所形成良好的气氛。这种良好的气氛,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、康复方面的需求尽可能地得到满足,解除或转移焦虑、恐惧、抑郁、烦闷、紧张等消极心理,增强其康复的信心。

3. 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。如果护士之间互相猜忌、提防,彼此态度冷漠,缺乏协作精神,必然会影响护理质量,护士要耗费大量精力去应付那些人为的琐事,护理工作的效率必然降低。

4. 有利于陶冶护理人员的情操和性情

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,对护士情操和性情的陶冶具有重要作用。广泛正常的人际交往,可以丰富和发展护士自身的良好个性,满足她们的精神心理需要,如促进知识更新、改进思维方式等。

5. 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及的变化,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,还与人的心理因素及社会因素有着十分密切的关系,传统的生物医学模式被生物—心理—社会医学模式所取代。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,从而促进患者的康复,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，护理人际关系又具有以下特殊性。

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

护理方案的实施要考虑患者的生命安危和康复后的各种需要，必须反复认真思考方可做出决断。

3. 情感性强

从职责责任角度来讲，护理人员应比患者家属在更为深层的境界关心患者病情的发展。如对待肾炎患儿，护理人员应监督患儿进低盐饮食，坚决不让患儿吃高盐食物。

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、护理工作中人际关系的主要类型

（一）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）

技术性关系是指护患双方在进行一系列护理技术活动过程中所建立起来的行为关系。医疗和护理是连接护患双方的纽带，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。

2. 非技术性关系（non-technical relationship）

非技术性关系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。

（二）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

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。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

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。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、彼此监督的密切医护关系，共同完成救死扶伤、预防疾病、促进人类健康长寿的任务。

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，如护理人员工作时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而致等，医护之间要互相学习，多做沟通，互相尊重，加强理解、支持、合作，严格要求自己，不要随意指责对方，方能妥善解决和预防以上诸多矛盾。

4. 护理人员 and 行政后勤管理人员的关系

行政后勤管理人员对于护理人员来说是既是管理者，又是服务者。双方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，加强沟通理解，建立平等互助、通力合作的人际关系方能妥善解决和防范。

（三）护理人员与相关社会人员的关系

护理人员与相关社会人员的关系指护理人员与患者监护人、亲友等之间的社会关系。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、支持来预防和化解矛盾。



课程思政

“一支竹篙呀，难渡汪洋海；众人划桨哟，开动大帆船……一加十，十加百，百加千千万；你加我，我加你，大家心相连……”这首激昂澎湃的歌唱出了人际的和谐，唱出了团结的力量，更加唱出了构建良好人际关系的积极作用。一艘大船，船上每个人各有职责，相互协调，相互配合，相互支持，这样才能开动大船，乘风破浪。

三、护理人际关系的基本规范

规范是指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，受社会舆论、信念、传统习俗、道德、文化教育等的制约。护士的人际关系的基本规范，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。在社会主义现阶段，护士的人际交往应着重注意以下几个方面。



护理人际关系的基本规范

（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。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

尊重他人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、与之关系亲疏、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

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采取谦让态度，不嫉贤妒能；对他人的批评能虚心诚恳，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。

（四）竭诚服务，不谋私利

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，不弄虚作假

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，直接影响着护患人际关系，影响到患者的生命安危，关系到护理科学的发展。因此，对护理工作中的每一项检查、操作，医护人员都必须严肃认真，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，患者有什么心愿和要求，常常会向医护人员说，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。

【知识拓展】



护理人文关怀

“人文”的核心是重视人，尊重人，关心人，爱护人。护理人文关怀包括理解患者的文化背景，尊重患者的生命价值，表达护士的关爱情感，协调患者的人际关系和满足患者的个性需要。

学习检测

一、单项选择题

1. 不属于人际关系概念的是（ ）。
 - A. 人际关系是社会关系中人们直接交往的社会关系
 - B. 人际关系是人与人之间的行为关系
 - C. 人际关系是个体与他人建立及发展起来的、以心理关系为主的一种社会关系
 - D. 人际关系是一种直接的心理关系
2. 在人际关系的影响因素中相对稳定的因素是（ ）。
 - A. 第一印象
 - B. 身体因素
 - C. 认知水平
 - D. 个性品质
3. 在人际关系的影响因素中建立人际关系的手段和方法是（ ）。
 - A. 第一印象
 - B. 社交技巧
 - C. 认知水平
 - D. 个性品质



4. 不属于护理人际关系的是（ ）。
- A. 护士与服务对象的关系 B. 护士与医生的关系
C. 护士与护士的关系 D. 护士与家人的关系
5. 护理人际关系的特征不包括（ ）。
- A. 协作性强 B. 情感性强
C. 科学性强 D. 单一性强
6. 双方关系的性质开始出现实质性变化，由于彼此已建立信任感和安全感，在交往中自我暴露的深度和广度加大，此阶段属于人际关系发展中的（ ）。
- 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
7. 对交际对象不真诚、不可靠、不可接近、圆滑势利属于阻碍人际交往的（ ）现象。
- A. 世故心理 B. 自卑心理
C. 嫉妒心理 D. 报复心理
8. 以下关于护理人际关系意义的叙述中，错误的是（ ）。
- A. 有利于营造良好的健康服务氛围 B. 有利于社会医疗改革
C. 有利于提高护理质量和效率 D. 有利于陶冶护理人员的情操和性情

二、思考与实践

1. 谈谈人际交往的原则有哪些。
2. 人际关系中的不良心理有哪些？请联系自己的现状，制订矫正的措施。面对一位性格内向且具羞怯心理的同事，如何和她（他）建立良好的人际关系？