

全国高等医学院校教材
全科医学系列教材

人际交往与医患沟通

第 2 版

主编 周 毅



北京大学医学出版社

全国高等医学院校教材
全科医学系列教材

人际交往与医患沟通

(第2版)

主 编 周 毅

主 审 申群太

编 者 (以姓氏笔画为序)

杨 将 (长沙医学院)

陈 兵 (湖南旺旺医院)

周 毅 (长沙医学院)

禹华旭 (长沙市第四医院)

徐赛群 (长沙医学院)

北京大学医学出版社

RENJI JIAOWANG YU YIHUAN GOUTONG

图书在版编目(CIP)数据

人际交往与医患沟通 / 周毅主编. —2 版. —北京:
北京大学医学出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-5659-1181-1

I. ①人… II. ①周… III. ①医药卫生人员—人际关系学—
医学院校—教材 IV. ①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 176087 号

人际交往与医患沟通 (第 2 版)

主 编: 周 毅

出版发行: 北京大学医学出版社

地 址: (100191) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

电 话: 发行部 010-82802230; 图书邮购 010-82802495

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E-mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京瑞达方舟印务有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 宋小妹 责任校对: 金彤文 责任印制: 李 啸

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 13.75 字数: 333 千字

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 2 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5659-1181-1

定 价: 26.00 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

第2版前言

医学教育的根本目的是为社会提供优质的医药卫生人才。提高医学教育质量是培养高质量人才、为人民提供更好的卫生保健服务和构建以人为本的和谐社会的需要。医务人员除了学习专业知识,还必须提高人际交往和医患沟通的能力。

我们于2011年编写了《人际交往与医患沟通》教材,出版发行后得到了广大师生的好评。当前医患关系更为敏感,加强医务人员情商培养是缓解紧张的医患关系的有效举措。学会与患者沟通、同情患者、富有爱心和责任心,培养团队协作精神是医务人员情商培养的重要内容。医院要营造环境,提高医务人员情商水平,培养敬业精神,促进医患和谐关系,更好地为人民健康服务。另外,人际交往与医患沟通是当今大学生最困惑的问题之一。人际关系的好坏也往往影响到大学生的学习、生活、工作等各个方面,影响到大学生对自我的正确认知,进而影响大学生的心理健康。大学生对人际交往的需要极为强烈。基于上述现实要求,我们对教材进行了修订。

全书共七章。介绍了人际交往之情商、人际交往、人际沟通等方面的内容。在第一版的基础上增加了“医与法”一章,介绍了执业医师和医疗事故处理相关的法律制度。在相关章节中补充了提升魅力方法、医疗机构从业人员行为规范、如何保证医学生实习质量、怎样进行临床实习等内容。另外,在正文中增加了大量案例,并进行了点评,帮助学生理解,加深印象。

本教材可供医学院校各个专业的师生使用,亦可作为医务工作者提高人际交往和医患沟通能力的参考书。

人际交往与医患沟通是一门人文素养学科,内容多而复杂,涉及面广,知识面宽。在全书的编写过程中,承担主审的博士生导师申群太教授进行了认真的审核,并给予了大力指导,在此深表谢意。书中难免有缺点和谬误,恳请广大同仁和兄弟院校师生在使用过程中提出宝贵的意见。

主编

2015年7月

目 录

第一章 人际交往之情商	1
第一节 认识自我情商	1
一、情商的概念	1
二、情商的表现	9
三、医务人员如何提高情商	10
第二节 情商培养的基本技巧	12
一、情绪的自我调节与控制	13
二、自我激励与自我管理	15
第三节 做情绪的主人	17
一、不良情绪与疾病的关系	17
二、情绪的影响因素及成熟情绪	19
第二章 人际交往之做人	27
第一节 人际交往中的方圆之道	27
一、行方之道	28
二、行圆之术	29
三、方圆有术	30
第二节 赞美、批评、感谢和认同的技巧	31
一、赞美	31
二、批评	32
三、感谢	35
四、认同	36
第三节 战胜自我，战胜人性的弱点	37
一、战胜自卑	37
二、克服虚荣心	40
三、克服猜疑	43
四、远离狭隘心胸	45
五、控制贪婪	48
第三章 人际交往	51
第一节 人际交往的重要性及心理效应	51
一、人际交往的重要性	52

二、人际交往过程中的心理效应	52
第二节 人际交往的基本技巧	58
一、人际交往的基本要素	58
二、人际交往的作用	59
三、人际交往的基本技巧	59
第三节 人际吸引力	64
一、仪表吸引与第一印象	65
二、品质与能力吸引	66
三、邻近性或接近性吸引	67
四、相似性吸引	67
五、互补性吸引	68
六、报答性与奖励性吸引	69
第四节 大学生的人际交往技巧	70
一、取得良好的第一印象	71
二、交往有度	72
三、把握成功的交往原则	74
四、掌握人际交往的艺术	76
五、努力增加自己的人际魅力	77
第五节 人际交往之气质美	79
一、气质美	80
二、好气质的表现与培养	80
第六节 人际交往之行为美	83
一、礼仪美	83
二、心灵美	85
第七节 培养幽默感	88
一、幽默的作用	88
二、如何培养幽默感	90
 第四章 人际沟通	 92
第一节 人际沟通的重要性	92
一、加强师生的人际沟通可提高教书育人的效果	92
二、良好的人际沟通可以提高工作效率	93
第二节 人际沟通技巧	94
一、倾听的原则和技巧	94
二、说的技巧	96
第三节 面试礼仪与技巧	97
一、礼仪是面试成功的重要砝码	97

二、写好简历	102
三、注意面试官最后的提问	103
第四节 人际沟通案例分析	105
一、案例简介	105
二、案例分析	106
三、案例启示	109
 第五章 医与法	111
第一节 执业医师法	111
一、总则	111
二、考试和注册	112
三、执业规则	113
四、考核和培训	115
五、法律责任	115
六、附则	116
第二节 医疗事故处理法律制度	118
一、医疗事故的科学界定	119
二、医疗事故的分级	120
三、医疗事故的预防	122
四、医疗事故的处置	123
五、医疗事故的技术鉴定	124
六、医疗事故的处理	125
七、法律责任	126
第三节 医疗机构从业人员行为规范	128
一、总则	128
二、医疗机构从业人员基本行为规范	128
三、管理人员行为规范	129
四、医师行为规范	129
五、护士行为规范	130
六、药学技术人员行为规范	130
七、医技人员行为规范	131
八、其他人员行为规范	131
九、实施与监督	131
十、附则	132
第四节 医事法律中医患的权利和义务	132
一、医方的权利和患方的义务	132
二、患方的权利和医方的义务	133

三、案例分析	134
第六章 医患沟通	136
第一节 医患关系	136
一、医患关系	136
二、医患关系的原则	137
三、医患关系的内容	137
四、建立良好的医患关系	138
五、医患关系模式	139
六、医患关系的新变化	141
第二节 构建和谐医患关系	145
一、和谐医患关系的概念	145
二、和谐医患关系机制建设	145
三、构建和谐医患关系的途径	147
第三节 医患沟通	150
一、医患沟通的内涵	150
二、医患沟通的特点	152
三、医患沟通的重要意义	152
四、医患沟通的基本原则	154
五、医德与医患沟通	156
六、医患沟通的内容及方法	157
七、医患沟通的时间	160
八、医患沟通的形式	161
九、医患沟通的技巧	162
第四节 医生的职业素质	172
一、职业素质的含义	172
二、职业素质的特征	172
三、职业素质的分类	173
四、医务人员的职业素质与能力	173
五、社会对医务人员职业素质的期望	177
第七章 人际交往与沟通在临床实习过程中的运用	179
第一节 临床实习过程中的人际交往与医患沟通	179
一、目前实习医生在医患沟通中存在的问题	179
二、实习医生沟通能力有待提高	180
三、处理医患间交往关系	180
四、加强实习医生医患沟通能力的几点做法	182

第二节 实习医生与带教老师的沟通	184
一、重视实习医生与带教老师之间的沟通交流，建立良好的师生关系	184
二、培养实习医生良好的性格品质，树立正确的人生观、价值观	184
三、重视临床教学，确保带教质量	185
四、做合格的带教老师和实习医生	186
第三节 做好临床实习与防范医疗纠纷	189
一、临床各科实习的内容与方法	189
二、临床实习中应注意的问题	198
三、做好实习鉴定	203
四、防范医疗纠纷问题	204
主要参考文献	207

第一章 | 人际交往之情商

教学目标

掌握

情商、了解自我、自我觉知、成熟情绪的概念，情商的表现，医务人员情商培养的途径，培养情商的基本技巧。

熟悉

自我觉知、自我激励的方法，平息怒火的方法，成熟情绪的检验标准。

了解

情绪的影响因素，情绪不稳可诱发哪些疾病。

第一节 认识自我情商

情商是自我情绪控制能力的指数，是认识、了解、控制情绪的能力，也是指“信心”“乐观”“急躁”“恐惧”“直觉”等一些情绪反应的程度。情商多取决于后天培养，不同种族、不同性别和不同血型的人的情商并无明显的差异。

一、情商的概念

情绪商数 (emotional quotient) 通常简称为情商 (EQ)，是相对智商 (intelligence quotient, IQ) 而言的心理学概念。人类的一切活动都是一种智力活动，也是一种心理活动。如果把人类的整个智力活动的全部心理过程看成是一个系统，那么这个系统是由智商系统和情商系统组成的。智商系统起着智力执行，操作的作用，承担着对智力活动内容的感知、理解、巩固、应用等任务；情商系统起着引发、导向、激励、强化、驾驭智力活动的作用，两者相互制约、互相促进。如果一个人聪明但不会做人，很难心想事成，而如果会“做人”，人际关系处理得好，就能弥补智力稍差的缺陷。智商与情商相结合，智能才会充分地发挥作用。

当前医患关系较紧张，加强医务人员情商培养是缓解紧张医患关系的有效举措。学会与患者沟通、同情患者、富有爱心和责任心，团队协作精神等是医务人员情商培养的重要内容。医院要营造环境，对医务人员有意识地进行情商训练，培养敬业精神，促进医患和谐关系，更好地为人民服务。

智商与情商存在互相制约的关系，共同影响人的一生。心理学家提出了如下公式：

$$\text{成功 } 100\% = \text{IQ}20\% + \text{EQ}80\%$$

上述公式说明人的一生是否成功，20% 由 IQ 决定，80% 由 EQ 主宰。

情商的内容包括五个方面：了解自我、自我觉知（管理自我）、自我激励、识别他人情绪、处理人际关系。其中，了解自我、自我觉知是情商的核心，是人类对心灵的自我感受，是心理顿悟的根基；管理自我是建立在自我觉知的基础上的自我控制、自我安慰；自我激励的主体为趋向某一目标而做出的自我调动与自我指挥；识别他人情绪是体会他人情绪情感的人际关系能力。

（一）了解自我

了解自我是对自己情绪的了解、把握与控制的能力。自我理解与心理领悟的基础是监控个人情绪变化的能力。一个人若想要取得成功，首先要做到两个了解：第一要了解自己；第二要了解社会。

1. 认识自我 一个人要成功，一个非常关键的环节就是他对自己的认识是否到位、是否准确。“我是谁？”这个问题看似简单却又最难搞懂，不少人由于受到社会环境、家庭因素、成长经历的影响，在生活中养成了“横看成岭侧成峰”的性格，既让人家迷惑不解，也使自己捉摸不透。认识自己、了解自己、发展自己已经成为人生面临的迫切问题之一。实际上人最难了解的就是自己，自我了解、自我评价，能够给自己一个恰当的判断，这需要一种智慧。一个人要成功，如果说他连自己都不了解，就会盲目地去效仿别人，鹦鹉学舌。这样不仅学不会别人的东西，反而很容易把自己原本的东西丢掉了，结果是非常不利的。一个人要成功，就必须从认识自我、了解自我、分析自我开始。认识自我是每个人自信的基础与根源。即使处境不利、遇事不顺，但只要潜能和独特的个性依然存在，就可以坚信“我能行，我能成功”。认识自我，就会发现其实自己也是一座金矿，就一定能够在自己的人生中展现出应有的风采，善于自己的情绪并将它调整到一个最佳状态，调和或顺从他人的情绪基调，轻而易举地将他人的情绪纳入自己的主航道，这样，在和他人的交往和沟通中将会感觉到轻松愉悦。古希腊哲学家苏格拉底曾提出一个著名的命题——认识你自己。他认为人之所以能够认识自己，在于其对待事物的理性态度，而认识自己的目的在于更真实和更高层次地了解自己。

2. 知人者智，自知者明 随着社会经济的迅猛发展和就业形势的急剧变化，现代人在社会中越来越难找到合适、理想的工作机会，其中一个重要的原因就是对自己认识和了解不够，未能把自己的能力、性格以及兴趣等与职业和社会有机地融合，严峻的就业形势告诉人们：如果不了解自己，就可能会成为职业社会的迷失者。现代社会一个突出的特征就是延伸出无穷多的人生领域，且每个领域皆散发着强烈的诱人气息。在这个时候人们若把持不住，什么都想去尝试一番，并且试图都想获得成功，那么，就必然会陷入人生的窘境之中，结果可能是一事无成，而且也会陷入极度的疲惫之中。成功人生一个非常重要的准则就是：不要好高骛远，要善于在人生中自我定

位，要尽早地察觉自己的长处与短处，自己的优点与缺陷，从而可以比较准确地了解和掌握自己最擅长的领域，在进入社会的起始阶段时就能够确定最佳的位置。其基本的原则是：只投入到自己最擅长的领域之中，把人生定位在自己最有前途的地方，只在最能发挥自己长处方向投入最多的时间和精力。

【案例1】

全科医生的定位是为基层人群医疗服务。社区优秀全科医生周正接受记者采访时说：“全科医疗处于卫生服务体系的最基层，处理的多为常见健康问题，换句话说，全科医生虽然不需要具体掌握各种特殊的诊疗技术，但却必须懂得如何利用它们来为患者解决实际问题，当居民需要你时，能够及时伸出援助之手。”他强调，社区老百姓需要的是能为患者提供“全面”有效医疗服务的全科医生。周正说：“比如一位老人突然摔倒，意识没有了，家人马上打电话问我怎么办，通过电话，我会告诉他在救护车来之前首先不要活动，搬动时尽量轻柔，如有呕吐，把头侧过去，别把呕吐物呛到气管里。”

点评：

全科医生的最佳定位是在社区医院和乡镇医院，主要服务的对象是基层农民和城镇居民，这样能发挥他们的长处，在这个广阔的领域里能发挥自己的才能，能获得成功。

3. 了解自己的情绪 人们注意和处理自己情绪的风格特点各不相同，可分为自我觉知型、沉溺型、认可型。

(1) 自我觉知型：指自己的情绪一产生便能察觉，这样的人拥有积极的人生观，心理健康，自制为主，随心所欲不逾规，若有情绪低落，也不会辗转不安而是积极跳出重围，很快平静。这一类型的人能有效地管理自己的情绪，心身健康。

(2) 沉溺型：指易卷入自己的情绪的狂潮之中，常无力自拔，听凭情绪主宰；情绪多变，反复无常，而又不自知；无法摆脱不良情绪，常常处于情绪的失控状态之下，自感被压倒击溃。

(3) 认可型：指对自我感受清楚了解并认可，但并不打算去改变。这一类型分为乐天天命型和悲观绝望型。前者总是高高兴兴，自己不想去改变；后者虽然清晰认识到自我的情绪状态，而明知是不良情绪，但常采取认可态度，无论自己多么烦恼与悲伤，就是无所作为，常处于绝望痛苦之中。抑郁症患者是这一类人的典型代表。

(二) 自我觉知（管理自我）

管理自我是对各种逆境、挫折的承受能力。管理自我，包括调控自我的情绪，使之适时、适地、适度。自我管理能力强者，可以使自己从人生的逆境、挫折和失败中解脱出来，从而走向胜利的彼岸。

1. 管理自己的情绪 “先做好自己的主人，然后才能做别人的主人”。管理好自己并不简单，因为每个自我中都经常存在着情绪与理智的斗争。所谓克己自律，就是

要克服自己的好恶，根据理智思考结果做事。当一个人感情胜过理智后，便会成为感情的奴隶。人的行动是为现在，更是为将来。因此，现在的行动必须与将来的结果相结合，这是未来的导向思维模式。

【案例2】

美国有一位心理学家叫汤姆逊，一次外出归来时天色已晚，小街上寂无一人，他担心地并情不自禁地摸了摸旧大衣口袋里的2000美元。没走多久，发现身后几十米远处有个彪形大汉紧跟着他，无论怎么快走或慢走，怎么也甩不掉，眼看那家伙就要追上来，汤姆逊突然向后转朝那大汉走去，装出一副十分可怜的样子对那大汉说：“先生，发发慈悲，给我几个钱吧！我快结婚了！”那家伙打量着他的旧大衣，见他一副寒酸相，没好气地说：“活见鬼，我以为你口袋里有几百美元哩。”说完转身就走了。

点评：

这位心理学家之所以智退强盗，关键是他善于管理自我情绪，冷静使他快速想出合理的“退敌”之策。

2. 克制自己的情绪 一个人能否把握和控制自己的情绪，往往决定一个人事业的得失成败，乃至人生命运。克制自己的情绪是一种美德，亦即要能抵挡因命运的冲击而产生的情绪波涛，不可沦为情绪的奴隶。人生如果没有激情将成为荒原，失去生命本身的丰富价值，关键是情感要适度、适时、适地。若情绪太平淡，人的生命太枯燥无味，太平淡则是病态的表现。

所有的不愉快情绪中，愤怒是最难摆脱的。因为愤怒时人们变得毫无宽恕能力，甚至不可理喻，思想尽是围绕着报复打转，不计较任何后果。

熄灭怒火最好的办法是：一是谅解，谅解是最好的“灭火器”；二是独处，让怒气冷却，如散散步、做做深呼吸，分散注意力；三是看看自己喜欢的电视节目或者进行体育运动，忘记不愉快的事。

3. 坚韧不拔 生活中人人都会有挫折，人人难免遇到六失：失学、失业、失败、失意、失足、失恋，但挫折和失败是兴奋剂，激人进取；挫折和失败又是镇静剂，使人冷静。

【案例3】

美国前总统林肯坚韧不拔地走过一段艰难路程：

- 1818年，母亲去世。
- 1831年，经商失败。
- 1832年，竞选州议员落选；同年，工作丢了；想就读法学院，但未获入学资格。
- 1833年，向朋友借钱经商；同年年底再次破产；接下来花了16年时间才把债还清。

- 1834 年，再次竞选州议员，这次赢了。
- 1835 年，订婚后即将结婚时，未婚妻死了。
- 1836 年，精神完全崩溃，卧病在床 6 个月。
- 1838 年，争取成为州议员的发言人——没有成功。
- 1840 年，争取成为选举人——落选了。
- 1843 年，参加国会大选——又落选了。
- 1846 年，再次参加国会大选——这回当选了，前往华盛顿特区。
- 1848 年，寻求国会议员连任，失败。
- 1849 年，想在自己州内担任土地局长的工作，遭到拒绝。
- 1854 年，竞选美国参议员，落选。
- 1856 年，在共和党内争取副总统的提名——得票不足 100 张。
- 1860 年，当选美国总统，成为美国历史上最伟大的总统之一。

点评：

生下来就一无所有的林肯，他的一生都在面对挫败。他曾经绝望至极，但从没有放弃人生这场跳高比赛，林肯一生中最大贡献是解放黑奴，统一美国，成为美国人民最爱戴的总统。

4. 百折不挠 一个人也许有最高目标，最高理想，但如果不去做，没有百折不挠的坚持，什么也不会实现。在成功的生活道路上，百折不挠的精神是无可替代的。有许多失败的人都是有特殊天分的。也有许多人拥有大好机会，只因为太快放弃而未能成功。天才视困难为机会，对他们而言，每次挫折和失败都是一个机会。生活的战斗在大多数情况下都像攻占山头一样，如果不费吹灰之力便获得胜利，就像打了一场没有光荣的仗。没有困难，就没有成功，没有奋斗，就没有成就。巴尔扎克曾经说过：“世界上的事情永远不是绝对的，结果完全因人而异。苦难对于天才是一块垫脚石，对于能干的人是笔财富，对于弱者是一个万丈深渊。”

5. 自我安慰 人们时刻都要管理好自己的情绪，尤其是在人生的一些关键时刻。自己不愉快的情绪，只有靠自己去克服。遇到不愉快的事情生气，行为也就容易失控。富克兰林曾说过：任何人生气都是有理由的，但很少有令人信服的理由。自我安慰的基本心理技巧是使自己心情愉快。注意“牢骚太盛防肠断，风物长宜放眼量”，“未经天磨非铁汉，不遭人嫉是庸才”。要以宽阔的胸襟、长远的眼光要辩证地分析问题，排解心中的“牢骚”、社会上的“浊事”。面对挫折、苦难，要保持一份豁达的情怀和积极向上的人生态度。

（三）自我激励

自我激励是乐观人生、自我激励与自我把握能力。所谓自我激励即为服从某一目的而自我调动、指挥个人情绪的能力。为集中注意力，自我激励、自我把握、发挥创造性，将情绪专注于一项目标，这是必要的能力。要想获得成功，必须自我控制情绪，才会更富有成效。自我激励是人的精神生活的动力之一，主要用生活中的哲理、

榜样的事迹或明智的思想观念来激励自己，同各种不良情绪进行斗争。要相信凭借自己的意志、能力和奋斗精神，没能得到的东西总有一天会得到，能增强自信心，从而增加获得成功的可能性。

1. 自我激励是无形的财富 自我激励是内心必要争取实现的条件，包括希望、愿望等所产生的一种动力，它是人类活动的一种内心状态。人类的一切行为都有一定的目的和目标，都存在对某种需要的追求。自我激励在个人走向成功中起着非常重要的作用，是一种无形的财富。自我激励强的人，常运用自我暗示和自治式的刺激，也就是用语言或其他方式对自己的知觉、思维、想象、情感、意志等方面的心理状态产生某种刺激的过程。这种自我刺激是一种启示、提醒和指令，它会通知自己注意什么、追求什么、干什么和如何行动，它能影响并支配人的行为，这是一个看不见的法宝。

2. 喜欢自己、相信自己是自我激励之前提 一个人只要喜欢自己、相信自己、信任自己，就可以成功而又快乐，面对失望和令人丧失勇气的局面就会有信心、希望和勇气。天生我才必有用。老天给每个人都留有空处，去填补这个空处是每个人自己的选择。一个人的命运完全决定于自己的心理状态。如何选择正确的思想，这是每一个人必须面对的问题。选择对了，就可以解决所有的问题。因为，如果想的都是快乐的念头，自己就快乐；如果想的都是悲伤的事情，就会悲伤；如果总是想一些可怕的事情，那么必然害怕；如果总想一些不好的念头，就不可能心安理得；如果老想着失败，就很难获得胜利。成功者必须要具有自信的心理素质。自信心是人们从事一切活动获取成功的前提。自信的表现为一种自我肯定、自我鼓励、自我强化，坚信自己一定能成功的情绪素养。没有自信心，生活中缺乏热情和趣味，工作中缺乏探索和勇气。没有自信心也就没有了希望。“哀莫大于心死”说的就是这个道理。成功者常有这样的感受：相信自己能成功，鼓励自己成功，就会感到自己内在的振奋力量充分地显示出来，做什么事情都感到力量倍增，轻而易举，甚至可以创造奇迹。

3. 乐观是人生自我激励之必须 一个人的心情怎么样，这对生活、对人生都是十分重要的。所谓乐观是指面临挫折、逆境、困难仍坚信形势必会好转。从情商的角度来看，乐观的人们身处逆境时仍保持不心灰意冷、不绝望、不抑郁、不沮丧的心态。务实的乐观和自信一样使人生的旅途更加顺畅。

心理学家曾用“半杯水实验”较准确地预测出乐观者和悲观者的情绪特点。悲观者面对半杯水说：“我就剩下半杯水了。”乐观者则说：“我还有半杯水呢！”因此，对于乐观者来说，外在世界总是充满着光明和希望。乐观使人经常处于轻松、自信的心境，情绪稳定、精神饱满，对外界没有过分的苛求，对自己也有恰当客观的评价。乐观的人在困难面前会看到光明，不会轻易怨天尤人。而悲观者碰到困难时一般会较敏感、脆弱，内心情感体验细致、丰富，一遇到挫折就会比一般人感受得更深，体验得更多。

【案例4】

从前有一个农夫，有两个女儿，大女儿嫁给了农夫，小女儿嫁给了陶工。农夫每天都发愁：下雨，担心小女儿的陶具没法晒；天晴，记挂大女儿田地和地缺水，菜长得不好。他没有一天开心。后来，他听了别人的劝，变得高兴了：下雨，大女儿的菜长势喜人，让他快乐；天晴，小女儿的陶具好晒，叫他高兴。其实，晴雨天没有变，变的是他的想法。

点评：

凡事都有得有失，老是想到“失”，永远快乐不起来，假如换位思考，想到的是“得”，那么每时每刻都会感到快乐，像济公活佛那样“无忧无愁无烦恼”。

4. 自我激励必须要有积极心态，永远微笑看世界 良好的心态是成功的必备条件。其实，快乐不是别人给的，是自己的内心感受，面对失败和困境，应具有不畏惧的良好心态，即快乐人生三句话。

(1) “太好了”。人有两种心理网络，一种是恶性循环，遇到任何问题，心理反应总是“太糟了”“糟透了”“真倒霉。”另一种良性网络，遇到什么问题，都抱有积极的态度。认为“太好了！”“我又多了一次锻炼机会！”这种人常常会把负效变成正效，由弱势变成强势。善于把不利因素变成有利因素，永远有一种成功感，永远受正能量的支配。这是因为成功不是战胜别人，而是战胜自己。

(2) “我能行”。勇敢的人常说“我能行”，懦弱的人爱说：“我不行”。其实“我能行”是一种正能量，是成功者必备的心理素质。“我不行”是一种反向的负信息。“我不行”是失败者的主要原因，因为他们失去的是成功者的重要支柱——自信。“我能行”三个字具有神奇的力量，它会让软弱无能的人变得十分能干，给他们勇气和力量。

(3) “你有困难吗？我来帮你！”快乐的人常说“我帮你！”，烦恼的人爱说“你帮我！”。“助人为乐”四个字蕴含着人世间至真、至诚、至美的奇妙含义。“助人”为什么快乐呢？因为可以从帮助别人的过程中发现自己的生存价值，由于你的帮助、付出，使对方的困难得到解决，使别人的不便变为方便。这其中显示了自己的价值和能力，必然有一种成功的感受，认为自己是有益的。人们常说：“你若要真爱你的价值，你就得给别人创造价值。”

(四) 识别他人情绪

识别他人情绪是对别人的情绪了解、疏导和驾驭的能力，是最基本的人际关系的能力。

1. 善于移情 移情是一种感人之所感、知人之所知，对于他人的情绪能分享，对于他人的处境能感受，对于他人的情感能理解、会分析。从管理、销售、医疗、教育、恋爱、培养子女到一切社会活动等都体现了移情的作用。缺乏移情将导致不良的后果。

如何移情呢？设身处地，将心比心，他人的痛苦就是自己的痛苦；推己及人，感

人之所感；做到角色转换，换位思考，站在对方立场上思考问题。

2. 了解、判断他人的情感

(1) 判断人们初次见面交谈流露的情感。人们初次见面，通常从寒暄开始。即便是初次见面，也受着某种意图和感情的支配，不会毫无保留地将自己的感情和看法表现出来。但是被抑制的情绪总是一有机会就会情不自禁地流露出来，以鞠躬和握手的方式无意识地表现出来，仔细观察就可以了解对方的感情、态度、看法和人品。

(2) 通过坐姿判断人的情感与情绪。不同的坐姿，反映了人们的不同情绪状态以及人们之间的关系程度。例如，相互侵犯身体范围的程度越大，说明相互之间的关系越亲密；有意避开对方身体的人，说明在心理上对对方有抵触情绪；单方面侵犯对方身体范围的人，是想压倒对方或想讨好对方；坐在对方正面的人是更想让对方了解自己；轻轻落座的人，是对对方表示敬意，或是对对方的话有强烈的兴趣。

(3) 通过表情判断人的情感与情绪。人的心理的微秒活动往往显露在表情上，人的表情尤其是表现在眼睛和嘴的周围。一个抑制情感的人，其表情与动作都不会协调。毫无表情的人比什么都能证实其情感，例如愤怒、悲哀、憎恨加剧，有时甚至会出现“喜悦”表情，表面上笑逐颜开、一副和蔼可亲的样子。因此，毫无表情其实是想让对方知道自己内心的不满和抵触感。

(4) 通过目光判断人的情感与情绪。眼睛是“五官之王”，眼睛在人的五官感觉器官中是最敏锐的。人们常说“眼睛是心灵之窗”。眼睛比嘴更“传情”。如果能熟练地掌握视线的观察法，就能获得比从嘴里多得多的“深层情报”。

(5) 通过动作判断人的情感与情绪。人的深层次心理，即使不露在脸上，也会表露于手脚的动作上。因为人在内心的思考活动，意识和无意识活动大大超出语言和表情所表达的程度时，就会在手脚上寻找出路。

(五) 处理人际关系

处理人际关系是一种技巧与能力。人际关系能力就是觉知、调控、管理他人情绪的技巧与能力。人际关系能力可强化一个人的受社会欢迎程度、领导与管理权威、人际互助的效能等。人际关系好的人，在各种复杂的人际关系中往往会事事顺利。人际技巧高者，可以使人在交往中把握、激励、驱动对方培育亲密的人际关系。

1. 人际间的关系规则 自我情感的表达是一项重要的人际关系能力。社会认可、适时适度地表达某种情感有一套规则，称为“表情规则”。表情规则有许多类型，例如：

(1) “缩减”型：尽量抑制表情的表现，将自己的情绪表现降到最低程度，掩盖了自己的真实情感与烦恼。

(2) “夸张”型：故意将自己的情绪情感状态夸大。例如，两个小朋友打架，被欺的一方常常故意夸张扭着头、歪着脸、皱起眉、撅着嘴跑到大人面前去诉苦告状，这是夸张型表情最佳的例子。

(3) “替代”型：即一种与内心不一致的、虚假的表情。

人们怎样熟练地运用这些技巧，运用得适当、适量、适度，正是情感智商的一个