

忻州职业技术学院校本教材

护理专业人文读本

护理人际沟通

——护士成功的阶梯

主编：张艳红



山西出版传媒集团
三晋出版社

忻州职业技术学院校本教材

护理专业人文读本

护理人际沟通

——护士成功的阶梯

主编：张艳红



山西出版传媒集团

三晋出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理人际沟通: 护士成功的阶梯/张艳红主编. —
太原: 三晋出版社, 2010.10
(护理专业人文读本 / 刘爱琴主编)
ISBN 978-7-5457-0291-0

I. ①护… II. ①张… III. ①护理学: 人际关系学
IV. ①R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 191428 号

护理人际沟通——护士成功的阶梯

主 编: 张艳红
责任编辑: 朱慧峰
助理编辑: 秦艳兰
装帧设计: 冀建海

出版发行: 山西出版传媒集团·三晋出版社
地 址: 太原市建设南路 21 号
电 话: (0351) 4956036 (咨询) 4922268 (邮购)
传 真: (0351) 4922102
网 址: <http://sjs.sxpmg.com>
邮 编: 030012
E-mail: sj@sxpmg.com

经 销 者: 新华书店
印刷装订: 山西三联印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16
总 字 数: 888 千字
总 印 张: 46.25
版 次: 2010 年 10 月第 1 版
印 次: 2010 年 10 月第 1 次印刷
印 数: 1-3 000 套
书 号: ISBN 978-7-5457-0291-0
总 定 价: 75.00 元 (全套五本)

版权所有, 翻印必究。本书图文未经书面授权, 不得以任何方式转载或公开发表。

忻州职业技术学院校本教材编委会

主 任：晋原平

委 员：朱建明 郝志璟 冯志远 吴培英 邬计林

本册主编：张艳红

前 言

“护理专业人文读本”以适应社会对 21 世纪护理人才的需要为宗旨,以培养护理人才的人文精神、提高护理人才的整体素质为目标,以促进护理教育、实现科学与人文相互融合为己任,将一线教师的热情、知识、经验和感悟汇聚于编著之中。

本丛书以独特的视角、通俗的语言、细腻的表达,把人文精神的精华传递给每一个学习者,让学习者通过学习此书掌握人文知识的精髓,感悟科学与人文相融的重要性,理解在经济大潮中逐渐迷失的护理人文精神的内在品质和其必然回归的主题。

由于人文科学内容极其丰富,教学课时又比较紧张,给专科的护理专业开设全部人文课程是不现实的,因此,我们对“护理专业人文读本”的内容进行了界定和整合,重点阐述“加强护德建设促进护理质量提高”、“了解人际理论建立良好护患关系”、“增进群体合作构建高效工作团队”、“知晓文明礼仪塑造白衣天使形象”、“培养审美情趣完善护士综合素质”等几个方面的内容,并将这些内

容整理为《护理礼仪》、《护理伦理》、《护理美学》、《护理职业文化》、《护理人际沟通》五本读本。我们对读本进行了精心编排,力求结构严谨、内容新颖、观点明确、整合性强,以全面阐述护理专业的人文精神。此读本可作为高等职业院校、中等职业学校护理专业的教学用书。

参加本丛书编写的人员都是长期从事有关教学和研究的一线教师,分别是忻州职业技术学院护理系人文学科的教师张妙兰、张改兰、张艳红、刘爱琴。她们把广博的知识,丰富的经验,凝聚于这套读本中。

本丛书在编写过程中得到了学院领导和老师们的大力支持,在此表示真挚的感谢。由于时间紧迫,编者水平有限,书中不足之处在所难免,望各位老师和同学在使用过程中提出宝贵意见,以便改正。

编 者

2010年9月

目 录

前 言	/1
第一章 让和谐的人际关系成为你成功的阶梯	/1
第一节 揭开人际关系的神秘面纱	/2
第二节 拥有通向良好人际关系的通行证	/3
第三节 听到心灵深处的声音	/6
第四节 让你的精神世界更明亮	/14
第五节 敞开你自己	/23
第六节 架起通往良好人际关系的桥梁	/29
第二章 人际沟通改变你的一生	/39
第一节 走进人际沟通	/40
第二节 删除人际沟通中的不和谐音符	/50
第三节 让你的人际沟通和谐发展	/53
第四节 我的人力资源我掌握	/56
第三章 语言沟通——维系人际关系的纽带	/63
第一节 直面无处不在的语言沟通	/64
第二节 你真的会说话吗	/67
第三节 做善于交谈的智者	/69
第四节 练口才的灵丹妙药——演讲	/78

第五节	口语沟通技巧测验	/91
第六节	从现在开始——口语沟通训练	/95
第七节	书面语沟通让你更加动人	/101
第四章	做“非语言沟通”王国的主人	/105
第一节	非语言沟通——别样的魅力	/106
第二节	你是如此幸运——拥有头语和手势语	/111
第三节	表情——几个世纪培养成功的语言	/113
第四节	一举一动总关情	/122
第五节	最深情的表达——人体触摸	/123
第六节	人际距离——心灵安全的港湾	/124
第七节	做时间的好主人	/128
第八节	获得良好第一印象的“秘密武器”——仪表	/129
第九节	天籁之音——类语言和辅助语言	/141
第十节	做最好的自己	/142
第五章	白衣天使——人间最美的职业	/145
第一节	用你的真善美让方寸之间溢满清香	/146
第二节	做慈爱的提灯女郎	/152
第三节	让你的微笑成为患者的花季	/154
第四节	春风化雨写真情	/159
第五节	让你的语言和你一样美丽	/162
第六节	认真严谨的书写让你更圣洁	/165
第七节	步伐坚定地走上你的岗位	/168
第八节	让你的应聘得心应手	/176

第一章 让和谐的人际关系成为你成功的阶梯

学习目标

- 了解人际关系及其意义、结构、特征
- 了解人际认知的作用和意义
- 熟悉良好人际关系的条件和原则
- 掌握人际吸引的条件和人际交往的原则
- 掌握消除人际关系障碍的途径
- 掌握建立人际关系的策略
- 举例说明人际交往的心理效应和影响人际关系的

消极心理

- 通过人际关系的测量,了解自己的的人际关系状况

第一节 揭开人际关系的神秘面纱

一、人际关系及意义

人际关系是指在社会实践活动中,通过交往而形成的人与人之间的一种包括认知和情感的心理学关系及相应的行为表现。

人际关系是与人类同时产生的,是人类社会中最常见、最普遍的一种关系。人际关系的建立和发展是不以人们的意识为转移的客观存在。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,每个社会成员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,不仅是搞好工作和发展事业的需要,而且也是每个社会成员的主观愿望,谁也不愿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。

人际砝码

人际关系成功=努力+机会→成功=(努力+机会)

人际实验

“剥夺”实验

实验描述:让自愿参加实验的人一个人呆在一个房间里,这里没有窗户,只有一盏油灯、一张床、一张桌子、一把椅子和洗漱用具,没有电话、电视、书报、纸笔、钟表,由传送带按时送饭。实验者看不到一个人,测试他能一个人独处多久。实验开始的短时间内,他还可以睡觉思考问题,时间长了,实验者开始焦躁、恐惧,实验只能停止。如果实验不停止的话,也许实验者的最终结果是心理变态乃至精神崩溃。

实验启示:实验证明,人不能脱离社会而存在,良好的人际关系才能保持心理平衡。

二、人际关系的结构

(一)静态成分

- 1.认知成分:是构成人际关系的基础。
- 2.情感成分:指主体情绪状态和体验。

3.行为成分:人际关系的外在表现。

(二)动态成分

1.交往双方所发生的联系:是形成人际关系的基础。

2.联系的媒介:是构成人际关系的桥梁。

3.交往方式:是人际关系的表现形式。

三、人际关系的特征

(一)人际关系的心理需求性

人际关系是人与人之间的心理状态。这种心理状态是由社会需要的满足程度决定的。如果交往双方的社会心理需要都能得到满足,便会产生和保持亲近的心理关系。相反,社会心理需要在交往中难以满足,双方就会发生矛盾和冲突,心理距离拉大,关系疏远。

(二)人际关系的情感互动性

人际关系的变化和发展还会引起不同的情感体验,以喜欢、信赖、接近、厌恶、回避或仇恨等方式表达出来,影响人的行为效率。如亲密融洽的人际关系会引起人们愉快的情感体验,使人们心情舒畅,干劲倍增;疏远冷漠和敌对的人际关系会引起人们消极的、否定的情感体验,使人们心情抑郁,烦躁不安。

第二节 拥有通向良好人际关系的通行证

一、生理—心理因素

(一)生理因素

生理素质主要指个体的解剖生理特点,特别是神经系统、大脑、感觉器官的状态及其驾驭周围环境的能力。个体的生理素质是人格形成的基础,影响人格的发展道路,是人际交往的重要条件之一。

1.无法进行正常的人际交往活动。如各种先天原因造成的极为严重的脑组织结构缺损和智力低下,后天各种疾病和意外导致的昏迷或严重精神障碍而导致的意识丧失或精神异常。

2.形体缺陷对首次效应的负面影响。如面部或四肢的某些生理缺陷,在人际交往中虽可取得对方谅解,但留给对方的第一印象总会存在那么一点不完美。同时,严重的身体缺陷使本人在与他人交往时,也会存在心理影响。

3.疾病与生理特殊期对交往的影响。疾病及女性生理“三期”会给交往者带来负面影响。

4.良好的生理素质是正常人际交往的基本要求。符合社会赞许体格标准的交际者,能更好地顺应社会,实施人际交往,在人格和情绪上的问题也就比较少。

(二)心理素质

心理素质指个体的心理品质和个性心理特征,受生物学和社会环境因素的双重影响。心理素质包括能力、气质和性格,构成个性心理特征,并制约人的心理活动。良好的心理素质赋予交际者以生机、活力、“灵”性和魅力。

1.能力的作用和影响。一般能力对保证交往的顺利进行起着重要作用,尤其是表达能力、交往能力强,有助于沟通顺利进行。

2.气质和性格的作用和影响。不同气质或性格对人际交往的速度、深度、交往类型的影响是不尽一样的。如多血质个体能很快与人接近,善于交往,但交情比较粗浅。又如,具有独立性强的意志特征的个体容易形成独立—顺从型的人际交往关系。

(三)影响生理—心理素质的因素

1.生物遗传因素与生理结构破坏。个体的身体结构、机能及心理素质的有关部分,在不同程度上受生物遗传的影响。

2.环境因素。机体的生理、心理健康受自然环境和社会环境双重影响。

人际故事

印度狼孩

1920年,在印度加尔各答东北的一个名叫米德纳波尔的小城,人们在狼窝里发现了两个裸体的女孩,狼孩刚被发现时生活习性与狼一样,用四肢行走、食用肉食、夜间活动、不会说话、怕火和光等。

无师自通的天才指挥——舟舟

舟舟,原名胡一舟,1978年4月1日出生在中国的武汉。他是个先天性愚型儿,智力只相当于几岁的小孩子。舟舟从小偏爱指挥,当音乐响起时,舟舟就会拿起指挥棒,挥动短短的手臂,像真正的指挥,直到曲终。由于长期生活在音乐环境之中,舟舟最终可以指挥一个大型乐团的演出。

二、道德—文化修养

人际语录

人实际上是教育的产物。

——哲学家爱尔维修

(一)道德修养

道德修养是指人们在思想品质、思想意识方面经过勤奋学习、长期实践与磨练所达到的一种能力和思想品质。每个人的思想品质是后天逐步培养形成的。良好道德品质的形成离不开自我修养。中国历来是礼仪之邦,道德修养始终被摆在重要位置。道德修养的内容包括以下几个方面:

- 1.树立正确的世界观、人生观和价值观。
- 2.弘扬爱国主义精神。
- 3.强化社会公德、职业道德和家庭美德观念。
- 4.注意人际交往品德的修养。

人际词典

尊重是良好情感沟通的前提,富于同情是促进交往的催化剂,礼貌是进行交往的最好介绍信,理解、宽容和容忍是克服交往障碍和化解矛盾的无形武器,诚信、慎独是顺利进行交往的保证。

(二)文化修养

文化修养是指人们在物质文化和非物质文化方面勤奋学习和涵养锻炼的功夫,以及经过长期实践和自我锻炼所达到的一种能力和境界。文化素养也是后天逐步培养的。

1.科学修养

首先,应学习相关学科的基本知识。交际所需要的合理知识是一种圆球形知识结构,即各方面的知识都有一些,适应性强一些。其次,培养和提高获得知识的能力。这对交往过程中的信息处理、言语的表达,对交往态势的驾驭都有十分重要的意义。对伪科学的东西要毫不留情地予以抛弃。

人际语录

史鉴使人明智,诗歌使人巧慧,数学使人精细,博物使人深沉,伦理使人庄重,学问使人有气质。

2. 艺术修养

(1) 丰富情感意识和想象力。培养、丰富我们的情感意识,增加想象储备,有助于在人际交往中真正体验、容纳他人此情此景所产生的情感,以人情入理的言语和得体的体态言语使对方受到感染,保证交往顺利进行。实践中,交往失败与情感单一、缺乏想象力有关。

(2) 提高对事物的敏感性。人际交往过程中,交际者的体态、容貌与精神,着装与饰物,言语与体态表达传递是否恰当得体,是否优雅富有美感,均与个人艺术修养水平有关。交际者要通过加强艺术修养,增强自己对事物形象的敏感、对美的感性特质和形式的敏感。

第三节 听到心灵深处的声音

一、人际交往的需要和动机

(一) 需要

需要是指个体缺乏某种东西时而产生的一种获得某种对象或现象的必要感的心理倾向。恩格斯把人类的需要分为三个层次,即生存需要、享受需要及发展需要。当个体的生存需要得到保障而寻求享受需要时,人“最深切的需要之一就是与人亲近和交往”,这是人的社会需要的表现,它引发着人们的活动力量,规定着人们的行动方向。

(二) 动机

动机是在需要和刺激作用下,导向某一目标的一种心理过程,是指引人们进行活动以达到一定目的的内在动力。人际交往动机可主要概括如下:

1. 亲和动机

亲和动机是指个体希望与他人或群体接触交



往,并渴望相互关爱的内在需要。人类在整个社会生活中,都是倾向于亲和的,这是因为人类的进步,社会的发展,都和人与人之间的团结友爱、相互援助有着极为密切的关系。

人际语录

人是天生的“政治动物”。

——古希腊亚里士多德

独学无友,则孤陋寡闻。

——孔 子

2.成就动机

成就动机是指对经认定通过施展自己才干能做好的重要工作或有意义的事,并愿意全心把它做好的心理倾向;是推动个人向外界展示才华的一种内在动力,使其在实施的过程中充分挖掘自己的潜能,并积极地寻求对实现目标有帮助的合作者进行交往。

人际理论

控制论

美国社会学家戈夫曼(E.Goffman)指出,在人际交往中,个体不仅彼此向对方表现自我,而且还努力进行特殊的印象处理,通过控制自己表现出来的姿态,以求在一定的社会场景中给人们留下某种特殊印象。实验证明,人际交往是每个人不断地表现自我和提高自我的过程。

3.赞许动机

赞许动机指在人际交往中得到对方的鼓励和称赞后所呈现的心理上的满足。赞许动机对于人际交往行为有直接的影响。

人际实验

赞许动机

实验描述:美国心理学家赫洛克把 106 名受试者分成 4 组,给予不同的激励条件,都做难度相等的练习题,每天做 15 分钟,共做 5 天,结果成绩好坏的顺序

依次为受表扬鼓励的、受批评刺激的、被忽视的、被控制的。这个实验证明了赞许动机的作用。

实验启示:在交际过程中,要态度诚恳、不失时机、恰当地使用赞语,强化人的交际动机,激励人的进取心理。

4. 包容动机

它是指对人际交往过程中所存在的个性、处世等方面的差异能够豁达容忍的心理,是解决交往矛盾、使人际交往顺利开展的必备心态。

二、人际交往的心理效应

(一) 首因效应(第一印象效应或最初印象效应)

首因效应指两个本不相识的陌生人第一次交往时,对对象直接观察后的归因(依据外在表现推测)判断所形成的最初印象。第一印象在总体印象形成上作用很大,对后来获得的信息有定向作用,往往是交往双方今后是否继续交往的重要依据。这是因为,人们与从来没有接触过的人或事第一次打交道时,总是会给予更多的注意,注意的投入完全而充分,所以,印象也往往特别深刻、强烈、鲜明;而对于后继的信息,人们的注意会分散,从而使后继信息对人们的影响作用下降。这意味着,最初印象有着高度的稳定性,后继信息很难使其发生根本性的改变。

首因效应提醒人们要重视新的信息,以免形成不成熟、不完全、不正确的印象。

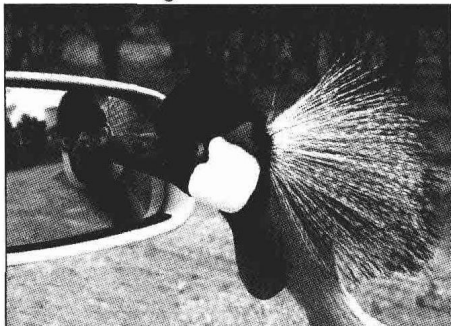
(二) 近因效应(最近效应)

近因效应指在总体印象形成上,新获得的信息比

今天去约会,我得打扮漂亮一点!

以往所得到的

信息更强烈,能给人留下更为深刻的印象。一般认为,当两种信息连续出现时,首因效应明显;而当两种信息断续出现时,则近因效应较为突出。在与陌生人交谈时,首因效应起较大作用;而与熟人交往,近因效应则有较大的影响。另外,人的个性特点也影响近因效应的产生,如一个人心理上开放、灵活,则倾向于产生更多的近因效应;相反,如果一个人有保持高度稳定的倾向,缺



乏足够的适应性和应变能力,那么他的自我一致、自我肯定的倾向会使他的首因效应占优势。

(三) 晕轮效应(光环效应)

晕轮效应指认知者依据对象的某种特征,推断对象的总体特征的好与不好的现象。将它称之为“晕轮效应”是说它像月晕一样,会在真相面前产生一个更大的假象。例如,带教护师对学习主动、成绩好的实习护生及时关注,耐心指导,而对成绩不好的护生就很少关心过问。

人际实验

晕轮效应

实验描述:社会心理学家戴恩等人在1972年分别向人们出示长相漂亮、长相一般、长相丑陋的人的照片,要求被试者就几项实际上与长相毫无关系的特征来对照片上的人进行评价(这些特征包括:个性的社会赞许性、职业地位、称职的丈夫或妻子、做父母的能力、总体幸福程度、职业的幸福感、结婚的可能性等),结果发现,长相漂亮的人几乎在所有特征上都被评得最高,而长得丑的人被评得最低。

实验启示:用科学数据证明了晕轮效应的存在。

晕轮效应不但和首因效应一样普遍,而且也和首因效应一样带有强烈的主观色彩,往往一叶障目,只见树木不见森林。晕轮效应和首因效应的主要区别在于:首因效应是从时间上来说的,由于前面的印象深刻,后面的印象往往成为前面印象的补充;而晕轮效应是从内容上来说的,由于对对象的部分特征印象深刻,这部分印象泛化为全部印象。

因此,要注意对别人观察的客观性和全面性,避免偏听偏信和以貌取人,“不以流之浊,污其源之清”。

(四) 社会刻板效应

俺们东北人都是活雷锋



社会刻板效应是指社会中的一部分成员对某类事物或人物(群)所持有的共同的、固定的、笼统的看法。刻板是其根本特点,是构成宏观心理定势的主要内容之一。

人们的刻板印象一般是经过两条途径形成的:一是直接与某些人或某个群体的接触,然后将一些特点加以固定