

RENJI JIAOWANG YU
DITIGUIZHUJIANHUIYETI

—— 高等医学院校教材 ——

人际交往与 护士专业礼仪

■ 刘宇 主编



北京大学医学出版社



人际交往与护士专业礼仪

主 编 刘 宇
主 审 李传俊
编 委 (以姓氏笔画为序)
刘 宇
李 严
陆 虹
郭记敏

北京大学医学出版社

RENJI JIAOWANG YU HUSHI ZHUANYE LIYI

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往与护士专业礼仪/刘宇主编. —北京: 北京
大学医学出版社, 2004.6
ISBN 7-81071-589-5

I. 人… II. 刘… III. ①护士-人际交往②护士
-礼仪 IV. R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 034276 号

北京大学医学出版社出版发行

(100083 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内 电话: 010-82802230)

责任编辑: 李小云

责任校对: 周 励

责任印制: 张京生

北京东方圣雅印刷有限公司印刷 新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 5.5 字数: 139 千字

2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷 印数: 1-5000 册

定价: 9.80 元

版权所有 不得翻印

序

北京大学护理学院刘宇老师集多年教学、研究之经验，主编的《人际交往与护士专业礼仪》一书，是在加快医学、护理学现代化建设中，适应时代的需要，也适应“生物-心理-社会”医学模式转变的新形式下出版的。

该书集伦理、心理、审美于一体，从理论与实践的结合上阐述了人际关系、护患沟通、护士仪表、护士社交礼仪等深刻内涵，阐明了护士职业修养与专业礼仪规范的基本理论、基本知识和实用技巧，渗透着尊重患者尊严，尊重患者人格，尊重患者价值的人文精神。同时，也塑造了新时代护士的风采——白衣天使的素养与形象，旨在为患者提供优质服务，有益于疾病康复和患者的身心健康。随着社会主义精神文明建设的广泛开展，对护士修养与礼仪规范的要求也越来越高。时代呼唤人文精神，人文精神又推动护理学和护理事业的蓬勃发展。

该书不失为护理学院（系）本、专科一部较好的教材，也可以作为护理专业的教学人员和广大护理工作在职学习的参考读物。

李传俊

2003年9月9日

目 录

上篇 人际交往

第一章 人际交往论..... (1)	二、护患关系的基本模式 (31)
第一节 人际交往的概述..... (1)	三、护患关系的分期 (32)
一、人际交往的概念..... (1)	四、促进护患关系的基本方法 ... (33)
二、人际交往的本质..... (1)	第三章 人际沟通与护患沟通 (36)
三、人际交往的意义与功能..... (3)	第一节 人际沟通的概念 (36)
四、人际交往的要素与方式..... (5)	一、人际沟通的概念与要素 (36)
五、临床护理工作中的人际交往 (6)	二、人际沟通的特点 (38)
第二节 人际认知理论..... (7)	三、人际沟通的功能 (38)
一、人际认知概念..... (7)	四、沟通交流的层次 (39)
二、人际认知的心理特征..... (9)	第二节 人际沟通的基本形式 (41)
三、人际印象 (11)	一、语言性沟通 (41)
四、人际认知偏差 (15)	二、非语言性沟通 (42)
第三节 人际吸引 (17)	第三节 促进有效沟通的技巧 (45)
一、人际吸引的含义 (17)	一、影响人际沟通的因素 (46)
二、人际吸引的形成和发展过程 (18)	二、促进有效沟通的技巧 (47)
三、人际吸引的基本规律 (19)	第四节 治疗性沟通 (50)
四、人际吸引的理论 (23)	一、治疗性沟通的概念与特点 ... (50)
第二章 人际关系与护患关系 (25)	二、治疗性沟通的目的 (51)
第一节 人际关系概论 (25)	三、治疗性沟通中常用的沟通技巧 (51)
一、人际关系的概念 (25)	四、阻碍治疗性沟通的不当沟通方式 (53)
二、人际关系的本质 (26)	第五节 沟通技巧在日常护理工作中的应用 (54)
三、人际关系发展的心理过程 ... (26)	一、平时与患者沟通时的技巧 ... (54)
四、协调人际关系的意义 (29)	二、特殊情况下的沟通技巧 (55)
第二节 护患关系 (30)	
一、护患关系的概念及特征 (30)	

下篇 护士专业礼仪

第四章 礼 仪	(58)	第二节 公共场所礼仪	(70)
第一节 礼仪的起源与发展	(58)	一、行 路	(70)
一、礼仪的概念	(58)	二、乘 车	(71)
二、礼仪的特点	(58)	三、观 剧	(71)
三、礼仪的起源与演变	(59)	四、图书馆	(71)
第二节 礼仪的基本功能	(61)	五、用 餐	(72)
一、礼仪与人际交往	(61)	第三节 涉外礼仪	(72)
二、礼仪与公众形象	(62)	一、涉外迎送礼仪	(72)
三、礼仪与职业	(62)	二、会见和会谈的谈话礼仪	(73)
四、礼仪与对外交往	(63)	三、宴请礼仪	(74)
第三节 礼仪的基本原则与表现形式	(63)	四、涉外交往中的其他礼仪	(74)
一、礼仪的原则	(63)	第六章 护士的专业礼仪	(76)
二、礼仪的表现形式	(64)	第一节 护士的仪表	(76)
第五章 常用社交礼仪	(66)	一、护士的仪容	(76)
第一节 日常生活礼仪	(66)	二、护士的服饰	(77)
一、称 谓	(66)	三、护士的仪态	(77)
二、介 绍	(67)	第二节 护士常用社交礼仪	(78)
三、常用礼节	(67)	一、护士与患者及家属之间的交际 礼仪	(78)
四、名 片	(69)	二、护士与合作者之间的交际礼仪	(80)
五、邀请与约会	(70)		

第一章 人际交往论

第一节 人际交往的概述

一、人际交往的概念

交往作为人类活动的基本形式，是形成人类社会的基础。在《现代汉语》词典中，对交往的解释是“互相来往”，这是人们日常生活中交往的含义。从社会学范畴的角度看，交往是社会和个人活动形成与发展的必然和普遍条件，是人类活动的一种特殊形式，是社会成员、集团之间相互联系、相互作用的过程。这个过程具体表现为人和人之间各种经验、能力、技能以及物质文化、精神文化成果的交换和交流，还表现为人和人之间情感、意向、意见、思想、价值和理想的相互沟通与理解。

我们所说的人际交往，是以人为对象的一种活动形式。指的是人与人之间的交往，是在社会活动中，人们运用语言符号系统和非语言符号系统相互之间交流和沟通的过程。交往的内容既包括客观的物质、能量、信息，又包括主观的思想、情感、态度，目的是达成沟通、理解，协调和建立融洽的人际关系。

交往是人类历史发展的必然伴侣，是人类的一种最基本的社会活动，体现出人所共有的心理需求，而且也成为人的一种最基本的生活技能。可以这样认为，人类与其他动物的区别之一，就在于人类有复杂的交往能力。美国社会学家米德（1864～1931）认为，社交是人类有别于动物的自觉行动，是有意义的举动。满足需求是交往产生的动力与源泉，交往是由于人们彼此的需求而产生出来的，又是在需求极其满足的推动下发展的。良好的人际交往，对于建立和谐的人际关系，促进社会的文明进步起到极大的积极作用。

二、人际交往的本质

要了解人际交往的本质，还需从人际交往的必然性谈起。

首先，交往是人类社会的本质特征。人是社会的存在物，人的生存和发展既离不开自然，也离不开社会。人生在世，无非是处理两大关系：一是人与自然的关系，人们必须与自然打交道，向自然索取人类的衣食住行等物质生活资料并维持自然的生态平衡。二是人与人的关系，人们彼此之间必须打交道，以谋求沟通、理解、和谐、配合，从而有条不紊地组织起来，有效地从事生产活动，保持人类社会的和谐与发展。“生产本身又是以个人之间的交往为前提的。”（《马克思恩格斯选集》第一卷25页）没有人际交往，就不能形成和发展人的各种社会关系，就不能有人们对自然的关系，就不会有生产，也就是说，人类只有以一定的

方式共同生活和相互交换其活动，才能进行生产。因此，可以说没有人际交往，便没有人类社会。人际交往是人类社会的本质特征，它是人们的存在方式。正如马克思所说：“社会——不管其形式如何——究竟是什么呢？是人们交互作用的产物。”（《马克思恩格斯选集》第4卷320页）。

我国战国时期的思想家荀子说：“人生不能无群”，又说：“人力不若牛，走不若马，而牛马为用，何也？曰：人能群，彼不能群也。”这里的“群”，就是指人们之间能够相互交往，建立各种关系，从而形成一个分工协作、配合默契的强大群体——人类社会。

人际交往不仅是社会发展的必然产物，更是现代社会生活的重要内容。随着科学技术日新月异的发展，生产社会化水平不断提高，使得人们的交往变得更加迫切、更加方便、更加频繁。在这种情况下，一切想有所作为、有所创造的人们，自然就更加重视和发挥人际交往的重大作用了。

其次，交往是人类个体发展的必要条件。人的社会性决定了人际交往是个人发展的需要，离开了人际交往，人的心理就不能形成与发展。人的本质力量是交往的力量，这种力量与人的其他力量相比具有决定的性质。人的能力是在相互关联、相互补充和相互加强的趋势中发展的，这种能力不仅通过交往才能产生，而且也只有通过交往才能保存个体和集体积累起来的能力的全部经验。人一来到这个世界，就不仅需要果腹的食物和蔽体的衣服，而且需要得到别人的爱抚、同情、关怀和帮助。社会群体中人与人之间的交往，会造成一种相互理解、信任、友爱、关心的心理环境。在这种环境中，个体心理会得到健康、合理的发展。马克思曾深刻地指出过，一个人的发展取决于和他有直接或间接进行交往的其他一切人的发展。一个人只有在与他人的交往中才能形成生活所需要的勇气、情感、意志、知识和才能。特别是在科学技术飞速发展的现代社会，各门知识高度分化又高度综合的形势下，只有重视人际交往，充分依靠集体的智慧和力量，学会与他人合作，个人才能得到全面发展，作出卓越的成绩。如果个体一旦脱离社会其他成员，其心理发展和行为方式就会受到严重的损害。生活已经表明，一个从小离开人类社会或与人世隔绝的儿童，就不可能发展成合格的社会成员，他仅仅具备人的躯体，而缺乏人的心智。

因此，人际交往的本质就其起源而言，它是作为生产劳动的前提和要素而与生产劳动并存。它充分体现在两个方面：一方面是劳动过程中的互助与合作，免除能力不足与孤独感，从而满足生存需要与归属感；另一方面是劳动经验与知识的传授与继承。交往是人类生存与发展的一种需要。

人际交往的本质就其内容而言，是指社会活动中人与人之间相互沟通信息、相互施加影响的过程，也就是个人与个人之间传递信息、沟通思想、交流感情的联系过程。任何人际交往总是为实现某种活动目标，满足某种需要而进行的。人们欲达到预期的目标和愿望，离不开与他人接触、配合、协调，而这一过程顺利进行的基本保证则是心理上的沟通与联系。所以，从本质上看，人际交往的过程是信息交流的过程，是种种思想、观点、情感、态度等的交流过程。即使一个人单独从事某项活动，这一交流过程也仍然存在着。比如，企业家一个人在办公室思索与筹划，学者独自在书房里研究与写作，尽管他们没有直接与别人发生联系，但他们却利用着别人提供的资料与成果，同时他们也期望得到别人的评价和反应，这就少不了信息沟通与思想交流。没有这种交流，就没有协调一致的社会活动，社会也就不可能发展。

三、人际交往的意义与功能

(一) 人际交往的意义

每个人一来到世间就投入到人际交往关系之中,只要他(她)活着,就必须与别人发生关系,进行交往。不与他人交往的人是不存在的。因此,不管人们愿意与否、自觉与否,他们都得进行人际交往活动。那么,人际交往究竟对个人、对社会有什么作用 and 意义呢?

1. 人际交往是个人社会化的必经之路

人是社会动物,但人的社会性并不是天生的。个体降生来世,最初只是一个自然人,由自然人到社会人要经历一个漫长的社会化过程。所谓社会化就是个人学习社会的知识、技能和文化,取得社会生活的资格,发展自己的社会性的过程。这个过程的实现和完成离不开人际交往。没有社会其他个体的作用,个人就根本不能社会化。

首先,个人社会化的起点是人际交往,个体最初是从与之交往的他人那里获得社会性的。婴儿最初从父母说话中逐步听出语意,从与照顾者的交往中获得听与说的能力,并理解语言。之后,读写的能力来自父母和启蒙教师,进行社会学习的基本能力和知识都是他人教给的,都是在与人交往中学会的。

其次,绝大多数社会规范都是个人在人际交往中习得和掌握的。一个社会,特别是现代社会,具有不可胜数的、形形色色的规范。这些规范,少数是成文的,然而社会的绝大多数规范是不成文的,人们无法通过正式途径获得,只能直接从人际交往中获得。比如许多伦理道德规范,人们并不是从伦理学中得到的,而是在与他人的交际活动中自发和自觉地领会的。

再次,个人的社会资格和社会地位的取得是以人际交往为基础的。人们只有与他人交往,才能为他人认知和信赖。人际交往是个人走向社会,自立于社会,取得社会认可的重要途径。

总之,人际交往是个人社会化的必经之路,不参与人际交往,不与他人发生关系,个人就不能了解社会,也不能走向社会,更不能适应社会和自立于社会。离开人际交往,个人就根本不能社会化。

2. 人际交往是个体自我发展的途径

人际交往不但有助于个人走向社会、适应社会,而且有助于个体自我形象的发展与完善。

首先,人际交往是个体自我生存的必要手段。人的社会性决定了人类个体的生存必须借助于他人的力量和智慧。因此,必须与他人交往,建立人际关系,才能保存自我。

其次,人际交往是个体自我能力发展的源泉。个体的知识、能力、经验绝大部分来源于同他人的交往。通过人际交往,人们可以获得信息和知识。在交往中,人们向对方学习,以别人的长处补自己的短处,借别人的优势改变自己的劣势,学习别人成功的经验,吸取别人失败的教训,借鉴别人行之有效的方法。与此同时,在与其他人交往中,人们锻炼自己的能力,磨炼自己的意志,陶冶自己的情操,在交往中充实自我。

再次,人际交往是个体自我认识的极好机会。自我的价值有多大?自己的威信有多高?自己真正的社会地位如何?离开一定的人际关系就无法弄清楚。只有在人际交往过程中,通过他人的反应、评价、态度以及自己与他人的比较,才能弄清。也只有在有了明确的自我认识之后,人们才能找到自己恰当的社会位置,进行自我设计和规划。

最后,人际交往是自我表现的途径之一。一个人的能力、才华、品格如何,固然可以通过他的学习、工作和生活表现出来。但是,人们在交往过程中的自我表现更具有普遍价值。在与别人的交往中,人们总不免要表露自己的喜爱、称颂、赏识。人们总是通过人际交往来获得友谊、爱情、尊重和自信心。

总之,个人的自我发展,一方面离不开社会的制约,另一方面也离不开他人的制约。只有自我目标与社会的目标和他人的目标不相违背时,自我发展、自我实现才有可能达到;也只有在社会资助和他人的帮助下,自我发展才能实现。因此,人际交往是自我发展的重要途径。

3. 人际交往是社会联系的纽带

人际交往不但对交往者个人有极其重要的作用,而且对社会也有积极意义。社会是由无数个活动着的个人组成的,人际交往充当了组织个人、联系个人的纽带。通过人际交往,人们相互之间建立关系,形成整体。这就是人际交往的整合作用。不仅如此,人际交往对社会职能的实现还有更大的作用和价值。

首先,人际交往是社会沟通的一条重要途径。一个社会的存在和发展,离不开社会成员之间的相互沟通,少不了信息交流。人际交往是社会沟通的一条重要的信息通道。尤其是在信息社会,知识爆炸,信息量非常大,正式的传播媒介承担不了信息的传输与反馈任务,大部分由人际交往来承担。因此,人际交往是社会神经系统的组成部分。

其次,人际交往是社会协作的基础。人际交往把无数个人联系为各种群体,它是社会成员、社会的不同集团和群体之间联系的基础。社会成员,社会群体之间关系的建立都得经过人与人之间的交往活动。因此,人际交往通过个人之间的相互联系、相互作用、相互影响,实现整个社会的系统功能。

再次,人际交往具有社会教育的职能。个人的许多知识、能力、技巧以及社会规范,很大一部分是从人际交往中学得的,尤其是一些生活常识和技能来自于交往实践。人际交往能培养个人适应他人、适应社会的能力。社会组织和机构所无法实现的某些教育职能,通过人际交往能完成。

因此,人际交往是人们能够适应环境,适应社会生活,形成丰富健康的个性品格,从而胜任各种社会角色的基本途径。具体地说,在人们的社会生活中,人际交往具有四种功能。

(二) 人际交往的功能

1. 信息沟通功能

心理学家认为,一个人除了8小时睡眠以外,其余时间70%要花在人际间的各种交往、沟通上。通过交往,能很快沟通信息,增长知识,启发思考。交往既是信息交流过程,也是思想交换过程。英国作家萧伯纳形象地说过,如果你有一个苹果,我有一个苹果,相互交换那么每个人还是只有一个苹果。如果你有思想,我有思想,彼此交换,那么我们每个人都有了两种思想。人际交往比从书本上获得信息具有内容更广泛、渠道更直接、速度更迅速等特点。随着交往范围的扩大,几十个人、几百个人相互交换思想,那么每个人都能获得几十种、几百种思想。李政道教授曾讲述他和杨振宁合作打破宇宙守恒定律,就是在吃饭交谈时解决问题的。

2. 心理保健作用

人际交往也是满足个人心理需要的重要方面。我国著名的医学心理学家丁瓚教授指出:“人类心理的适应,最主要的就是对于人际关系的适应。所以人类心理的病态,主要是由于

人与人之间关系失调而来。”心理健康的人，乐于与人交往，能用信任、友爱、宽容、谅解的态度和别人相处，因此能建立良好的人际关系，得到集体的温暖和友谊。他们的心境始终是豁达、开朗、稳定和乐观的。而人际关系紧张，日久天长往往会造成心理上的障碍，影响心理健康，导致心理失调，最终危害身体。有人研究生活在孤儿院的儿童，由于他们过的是平静而孤单的生活，得不到正常儿童应有的爱抚，更缺乏良好的社会交往，所以不仅在智力、语言发展水平上明显低于同龄的正常儿童，而且社交能力更差。美国心理学家摩根在对退休老工人做一项调查中发现，与别人交往多而且关系和谐的人，比那些很少与人来往的老人更富有幸福感，而且活力不衰，身体健康。一般来说，人际交往的时间与空间范围越大，往往精神生活更丰富、更愉快，而孤独不合群的人则往往有更多的烦恼和难以排除的苦闷。

3. 自我认识功能

人的自我认识水平是在交往中形成、发展和提高的。人不断地认识自己，认识到自己是社会生活的主体，了解自己的生理机制、心理特征、才能特长、自己与他人的关系，以及自己的社会角色和在集体中的位置，这就是自我意识不断发展成熟的过程。但该过程并不是自然成熟的，而是通过交往，在与他人的相互作用中发展的。首先，人以他人为镜，从与别人的比较中认识自己。离开了交往对象或可供比较的对象就没有衡量自己的尺度或照鉴自己的镜子。其次，人们还通过他人对自己的态度和评价，以及自己与他人的关系中认识自己。人际交往是一种群体活动，参与交往的人必然要考虑自己与他人的关系，认识自己在关系中的层次、地位、责任等。人们常常从别人对自己的意见、态度和评价中了解自己在他人心目中的形象，并参照别人的评价来更客观地认识自己。

4. 人际协调功能

交往是人类社会在改造自然界中协作的产物。个人在自然界面前是软弱的，而集体的力量则是无穷的。正是通过社会交往，使单独的、孤立无援的个体，结成为一个强有力的集体，共同征服自然。人类社会最初的交往，一方面体现了劳动过程中的互助与合作，以避免能力上的不足与孤独感，满足生存需要与归属感；另一方面则体现为劳动经验与知识的传授和继承。处在集体中的每个人都有需要、目的，要使集体存在和发展，就必须使集体内的个体行为之间达到协调和默契，使集体中前后左右、上下之间紧密配合，形成一个统一的力量。如果缺乏人际交往的这种调节，就会产生误会、矛盾、纠纷，破坏集体和谐的气氛，导致行为的背离，集体目标的实现也就不可能。因此，人际交往具有行为调节功能，它是维护良好的社会人际关系，保持社会安定团结的一个重要环节。

四、人际交往的要素与方式

（一）人际交往的要素

从静态看，人际交往包括三个要素：交往主体、交往媒介和交往情境。交往主体是指从事交往活动的人即交往双方，“人际”意即人与人之间。交往主体至少是两个人或两人以上。交往媒介是指交际信息的传输系统，如语言符号系统与非语言符号系统。交往情境是人际交往的主、客观条件的总和，它包括客观条件如时间、环境和物质条件，主观条件如交往者心境等。

在人际交往活动中，这三个要素缺一不可。交往主体是交往活动发生的先决条件，没有人，就无所谓人际交往，所以没有主体就没有交往。交往媒介是交往的神经系统，没有媒介即不说话、没有表情，就不能交往。媒介是传递信息的载体和通道，只有借助于交往媒介，

交往主体之间才能传达和接受信息。交往情境是交往活动赖以进行的条件。无论什么人,运用什么媒介进行交往,都离不开一定的情境,即交往都要在一定的主客观条件下进行。因此,三个因素相互联系、相互作用构成人际交往活动,人际交往就是主体双方通过一定的传输媒介在一定的情境中进行的心理和行为的沟通。其中,从事交往的人是主体,媒介是交往手段,情境是交往活动的条件。主体可以创造、选择、改变媒介和情境,媒介和情境影响主体活动。

(二) 人际交往方式

人际交往的方式有很多,每种交往方式都有各自的特点。在实际生活中,要根据情况选择适当的交往方式。人际交往方式可以从不同的角度做以下分类:

1. 正式交往与非正式交往

正式交往是通过一定的组织结构和渠道进行的信息交流和沟通,如组织内部的信函往来、召开的会议、例行的请示汇报、组织的群体活动等等,均属于正式的交往。正式交往方式具有严肃性和规范性。非正式交往是指通过非正式渠道所进行的交流和沟通。非正式交往是私人间的、非规范化的,交往的内容更为广泛、形式更为灵活、频率速度更快。在非正式交往中,人们往往更能畅所欲言,各抒己见,把真实的思想、意图、态度表露出来。

2. 单向交往与双向交往

单向交往是指在交往中信息的发送者与接受者的位置不变的交往方式,如作报告、发指示、演讲等,一方只发送信息,另一方只接受信息而不反馈信息。这种交往方式虽然速度快,不受干扰,但较难把握交往的实际效果,有时还容易使接受者产生抗拒心理。双向交往是指在交往中信息的发送者与接受者的位置不断变换的交往方式。交往双方通过交谈、讨论、协商等这种“对话”的形式充分地交换意见,彼此了解。双向交往中由于相互参与,容易保持良好的气氛,有助于建立融洽的人际关系。只有双向交往,才能真正做到人际沟通,无反馈的单向交往,严格说来并不是真正的人际沟通。

3. 直接交往与间接交往

直接交往是指人们之间“面对面”的交往,这种交往具有迅速而又清楚的反馈联系,沟通不需要中间环节。间接交往是指需要经过第三者(人或物)而进行的交往,它通常要借助于书面语言、大众传媒或技术设备。间接交往可不受时空限制,但速度较慢,且可能使信息失真。

以上几种交往方式只是理论模式,事实上人们在进行交往活动时,各种方式的交往都不是单纯地分离开来的,而往往是相互交叉地一起进行的。

五、临床护理工作中的人际交往

由以上的内容我们已经知道,人际交往已成为每个社会成员必不可少的基本社会需求。无论是作为护理活动主体的护士,还是作为护理活动客体的护理对象,无不处于多元的人际关系网络之中,相互之间进行着复杂的社会互动和社会影响,这就使得护理活动一开始就必然带有人际交往的属性。护理人员与患者,护理人员与医院环境中其他医务工作者,护理人员与患者家属以及护理人员彼此之间的交往都属于人际交往的范畴。

在临床护理中,护理人员与患者通过特定的护理与被护理活动而形成人际交往关系,它区别于其他人际交往关系的一个显著特点是以满足患者需要为前提。因此,在护患交往中,护理人员是左右交往关系的主要方面。研究表明,在临床实践中,护患交往机会和护患关系

成正比,交往机会越多,关系越融洽。而护患交往的时间、频率、内容都成为护患交往有效性的因素。护患之间的交往主要包括了信息交往、情感交往和行为交往,其中信息和思想感情的交流是满足患者需要的主要手段,影响护患交往关系的主要原因也往往是双方缺乏信息和思想感情的交流。

护理学的创始人南丁格尔说过,护理是一门最精细的艺术。这就要求护理人员在与患者的交往中掌握人际交往的基本特点与交往方式,注意技巧,讲究交往中的艺术,以自己的言行举止使患者产生良好的心理效应,并通过自己与患者的交往行为,满足其生理和心理需求,达到心身兼护的统一,使患者早日康复。

在临床护理工作中,除了护理活动借助人际交往进行信息和情感的交流,获取关于健康问题的各种资料,向患者及家属提供康复和增进健康的知识与方法外,维护和调理护理对象个体的人际交往,也随着整体护理的实施成为护理工作的一项重要职能,护士指导和帮助个体维护和谐的人际关系和调理人际交往,是护理从以疾病为中心到以人为中心转变的基本要求,护士可通过与个人及群体之间的相互协作,使患者在一定的文化、价值及信念的范围内获得最佳健康状态。因而,护理活动不能被简单地归结为一项技术操作,护理活动同时也是一种人际交往过程。

第二节 人际认知理论

一、人际认知概念

人际交往是主体同他人的交互行为,成功的交往必须是建立在相互认知基础上的,即交往主体既知己,又知彼。人际认知就是研究人际交往中对人的认知及其规律的部分,它是人际关系学的一个重要领域。

(一) 人际认知概念

在人际交往中,首先要了解对方,推测对方的需要、兴趣、动机,分析与判断相互之间的关系,并以此为根据采取相应的交往态度和行为。只有认知判断正确,交往的态度、方法才能得体、适宜。要提高人际交往的有效性,就要研究掌握认知过程及其规律。

人际认知是个体对他人的个性特征、心理状态、行为动机或意向以及人与人之间关系进行推测与判断的过程。包括主体根据以往的经验 and 最新获得的印象所进行的信息加工、归纳、分析、判断、推理的过程。人际认知是个体社会行为的基础,是决定人际关系的重要环节。

(二) 人际认知的内容

从结构上说,人际认知的内容包括三个方面:对自我的认知,对他人的认知和对人与人之间相互关系的认知。

1. 自我认知

自我认知就是对自己的需要、兴趣、能力、个性、行为及心理状况的认识。人们在社会中进行人际交往时,首先要客观地认识自己,对自己做出恰当的评价,才能确定自己在交往中的恰当位置。所谓“知己知彼”,不知己,也难以知彼。自我认知是人际认知的基础和前提。

当然,自我认知离不开他人,离不开与他人的交往。一方面,认知自我要以他人为参照

系，在与别人的对比中认识自己；另一方面，人又是通过他人对自己的态度与评价及对自己的行为的反映中找到真实的自我，并且，自我认知的结果还要经受与他人交往的检验。因此，真正深刻的自我认知是在交往过程中逐渐实现的。

2. 对他人的认知

人们为了使自己在人际交往中作出正确的判断，找到行为的合理依据，还必须对交往对象有个正确的认识，即对他人的认知。对他人的认知是指与他人交往时通过他人外部特征的知觉，进而判断他人的需要、动机、兴趣、情感和个性等心理活动的过程。对他人的认知是以自我认知为基础的，是在自己与对象的交往过程中获得的。

对他人的认知一方面可以通过其外貌服饰、言谈举止了解他人的仪表特征，另一方面通过分析他人的表情、目光、姿态等获得他人情绪、情感认知和性格认知。对他人的认知不能仅仅停留在表面的言谈举止上，必须深入到他人的内心世界，由表及里，了解他人的个性品质，思想观念，才能有效地确定自己与其交往的态度和行为方式。

3. 对人际关系的认知

对人际关系的认知是指对自己与他人之间的关系以及他人与他人之间关系的认知，也就是对两人之间的情感交往、行为交往，以及心理影响的认知。它是人际认知的关键所在，是对双方已有交往活动的总结和概括，是进一步发展关系、深入交往的基础。

人与人关系的认知是个相互感知的过程，人们按照自己的动机、价值系统去知觉他人，同时观察他人对自己的看法和态度，并以此来修饰自己的行为 and 反应。此外，人们在交往中还会形成一定的态度，产生各种各样的情绪表现，如愉快、友好、喜欢、厌恶等，以及与之相应的行为方式，如相互吸引、相互排斥、相互攻击等。关系认知必须以自我认知和他人认知为基础，先知己知彼，然后判断相互之间的关系。即首先比较两个人之间的共同点和差异点，决定两个人是否交下去；其次是反省“至今为止”两个人之间的关系发展到了什么程度，达到何种地步；再次是规划“从今往后”两个人之间如何交往，怎样发展关系，前景如何。

在一个团体内，交往双方甲与乙的相互关系绝不仅仅受甲乙双方的特点的影响。同时受甲与丙、乙与丙的关系影响。在人数多的团体中，这种交错的情景将更加复杂。一个人要得心应手地处理好这种复杂的人际关系，就要首先对团体内外的各种复杂关系有一个正确的认识 and 了解，这是协调人际关系的依据。

(三) 人际认知的特点

人际认知作为人际交往的前提和基础，具有以下几个方面的特点：

1. 认知的选择性

在纷杂的人群中，人们往往根据自己交往的需要、兴趣及价值标准从人群中选择少数人作为认知对象。然后，有意识地对认知对象进行观察、了解，从而作出自己是否与其交往的决定。认知的选择性受认知者的主观状态即需要、兴趣、知识、经验、情绪等的影响，也受认知对象的刺激强度和新异度的影响。刺激强度指认知对象社会意义的性质和价值的大小，新异度指其与众不同的特征。心理学家研究表明，认知对象与众人的差别越大，就会越清晰地呈现出来。当然，认知的选择性是相互的，是认知双方的互动，是能动的主体相互间的选择，当甲认知乙时，乙也在认知甲。

2. 认知的偏差性

受人的知识水平的高低、人与人之间交往时间的长短、刻板印象等因素的制约，加上被

认知者的掩饰行为等原因，人际认知常出现偏差，影响判断的正确性。例如，青年人与他人交往中，由于知识水平、社会经验不足，容易发生认知偏差，交错朋友。

3. 认知的防御性

认知的防御性也称心理的排斥性，即对认知交往对象有不愉快的感觉后，产生戒备提防心理，不愿深入而完全地介绍自己的情况或有意回避认知对方。在人际交往过程中，由于某些误解、矛盾和冲突，使双方产生不愉快的情感体验，于是出现相互心理排斥，不愿继续认知对方，也不愿让对方认知自己，这种状况是很常见的。认知的防御性在交往中，既有积极作用，又有消极作用。就积极作用而言，它可以使认知者慎重、稳妥而不是轻率地与人交往，避免上当受骗；就消极作用而言，它容易形成认知障碍，不利于交往的顺利进行。

4. 认知的报偿性

人的认知常受情感倾向的制约和影响。在认知过程中，由于认知一方给对方以较高的评价，也导致另一方对他相应的好评，人们在相互认识过程中相互报答，这就是认知的报偿性。认知的报偿性会掩盖认知双方的真实面貌，以致影响人际交往的持久性和人际关系的真诚与纯洁。

5. 人际认知与人际相互作用的统一性

人们在相互认知的同时又产生相互的影响和作用。人们的认知过程就是一个相互了解、相互学习的过程，人们在认知对方的同时，受对方的感染和暗示，常自觉不自觉地学习对方的行为方式和人格特征，也就是平时所说的“近朱者赤，近墨者黑”。在人际认知中，人们总是会把自己与对方联系起来认识，发现对方的优点和不足，并以对方为参照物来评价自己，使认知双方自我改造，自我提高，并以此影响双方的心理状态和行为方式。

二、人际认知的心理特征

人际认知是个体推测与判断他人的性格特征、心理状态、行为动机与意向的过程，这个过程是以人际知觉为起点的。所谓的人际知觉是个人透过感官，对他人的特性加以组织、判断，并形成印象的过程。

人际知觉首先是透过眼、耳、鼻、皮肤等各种感官，看到对方的外表、举止，听到对方的言语、声音，嗅到对方的气味，或碰触到对方的身体，然后在大脑中对获取的各种信息进行组织选择处理，并作出主观的评价。

在人际知觉过程中，常依从以下一些心理特征。

(1) 接近法则：如图 1-1 所示，同样是二十五个点，左图我们会把它看做是上下行的五纵列，右图则会看做是左右行的五横列。之所以这样是因为点与点之间的距离有所不同所导致的。距离较接近的点会让人有一体感，我们称之为“接近法则”。

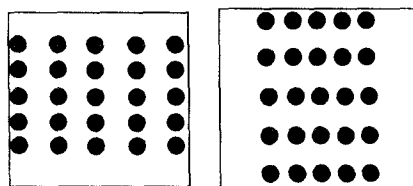


图 1-1 接近法则

(2) 相似法则：如图 1-2 所示，图中的圆点与斜叉，我们倾向于将同类的图形看成一

个整体，所以在图中会显现出一个大斜叉。这种按刺激相似特征组成知觉经验的心理倾向，称为“相似法则”。

(3) 知觉对比：如图 1-3 所示，甲圆与乙圆虽然半径相等（客观），但是由于它们周围所围绕圆的大小差异，使甲圆看起来似乎比乙圆稍微小了一点（主观），这种现象我们称之为知觉对比。人际知觉大都是这样比较出来的结果。

(4) 知觉的选择性：如图 1-4 所示，你看到的是什？如果你选择黑色作为图像，你会看到两个相向的人头侧面；如果你把黑色当做背景，你会看到像台灯或烛台的东西。这就是知觉的选择性。我们在认知他人的时候也是这样，我们不可能同时看到一个人所有的特质。当我们将焦点集中在他人的优点上时，他人的缺点或其他特质就成为陪衬的次要的刺激，由此我们对他的评价就会偏向好的一面。相反地，我们若只注意到他人的缺点，则优点或其他特质就比较不容易被察觉，因而就会给予他较差的评价。

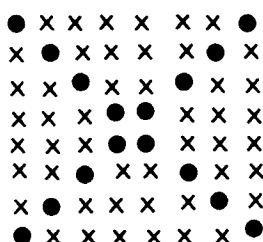


图 1-2 相似法则

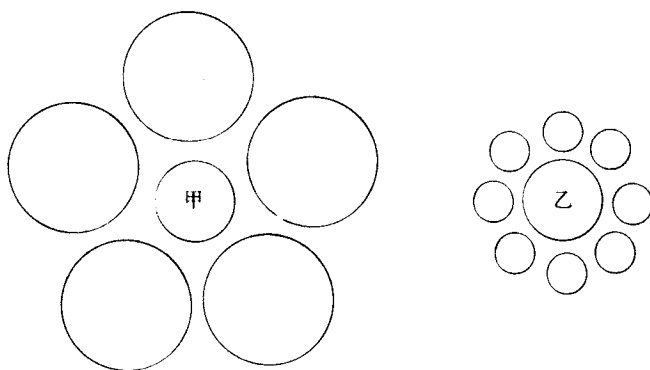


图 1-3 知觉对比

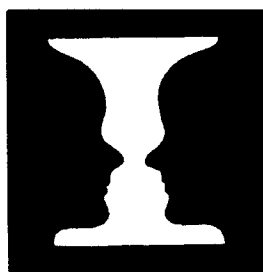


图 1-4 知觉的选择性

(5) 知觉整体性：如图 1-5 所示，你是否看到图中有一个白色的三角形呢？其实那是一个“无中生有”的三角形，我们主观上知觉到它的存在，整个图形才有整体感而不至于零碎、分散。人际知觉也有相同的情形。

由于人际知觉中的这些心理特征，因而我们的人际认知过程往往是受这些心理特征的影响而偏离主观事实，出现各种的偏差。这就要求我们正确认识自己对认知对象所形成的印象，尽可能地多方面、多层次、多角度地认识别人，以尽可能降低认知的偏差。

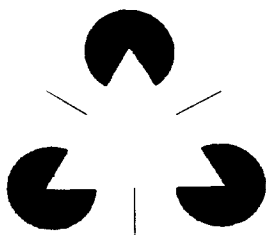


图 1-5 知觉的整体性

三、人际印象

人际认知过程，从某种意义上说，也是印象形成的过程。个体对认知对象的了解、认识总会受主客观方面各种因素的影响，同时人际交往中的第一印象以及印象的整饰在印象形成中都具有十分重要的作用。

(一) 影响印象形成的因素

印象的形成受多种因素的影响。这些因素主要有认知主体的心理因素，认知情景以及认知对象的特点等等。

1. 认知主体的心理因素

认知者自身的心理因素，包括认知动机、认知者的经验、性格、需要、个性倾向性等。认知者的这些主观因素贯穿于人际认知的全过程，是影响认知效果的主要因素。

首先，认知者的认知动机影响认知效果。认知动机决定着认知态度，不同的认知态度会影响认知效果，如果认知动机是为了建立良好的人际关系，与对方交朋友，那就会较客观地分析和了解对方，得出较正确的认知结果。如果认知动机是为收集材料、攻击他人，那就会只看到对方缺点，看不到优点、长处，往往会“攻其一点，不及其余，”给对方作出过低的评价。在临床护患的交往中，由于护理人员 and 患者的交往动机不同，其相互之间的认知也是不同的。患者可能只注意到护理人员的工作态度、操作技能而忽略其他；而护理人员则只注意到对方的疾病状况，而忽略其外貌特征、性格、知识文化等方面的认知。

其次，认知者的知识经验不同，也会产生不同的认知结果。对他人的认知总是从认知者自己的经验出发，人们根据自己间接或直接经验观察对方，作出判断。不仅如此，人们对沟通符号的理解也是以经验为基础的，因为真正理解语言必须有一定的经验，尤其是对非语言符号的理解更需要一定的经验。一个有经验的临床护士，一看到患者的表情、态度，就往往能更准确地认知患者的生理、心理状况，作出恰当的护理诊断。在人际认知中要正确理解对方，正确评价对方，也必须有一定的背景知识（间接经验）。不同职业和领域的人往往互不了解，相对难以成为朋友，其原因之一就是背景和经验不同，即俗话说的“隔行如隔山”。