



高等职业教育护理专业教学资源库  
建设项目规划教材



# 人际沟通与交往

主编 王 静 周丽君

余谨以至诚  
于会众面前宣誓  
终身纯洁  
忠贞职守  
尽力提高护理之标准  
勿为有损之事  
勿取服或故用有害之药  
慎守病人家务及秘密  
竭诚协助医生之诊治  
务谋病者之福利  
谨誓。

至诚  
面前宣誓  
终身纯洁  
护理之标准  
忠贞职守  
勿取服或故用有害之药  
慎守病人家务及秘密  
竭诚协助医生之诊治  
务谋病者之福利  
谨誓。



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材

# 人际沟通与交往

Renji Goutong yu Jiaowang

主 编 王 静 周丽君

副主编 吴 玲 陈秋云 谭 宏

编 者 (按姓氏笔画排序)

王 力 黑龙江护理高等专科学校

王 静 雅安职业技术学院

杨雪艳 商丘医学高等专科学校

吴 玲 江苏建康职业学院

汪庆玲 上海医药高等专科学校

张传霞 聊城职业技术学院

陈 静 天津医学高等专科学校

陈秋云 泉州医学高等专科学校

范彩云 昌吉卫生学校

周丽君 上海医药高等专科学校

赵爱平 上海交通大学医学院附属仁济医院

高 燕 襄樊职业技术学院

蒋路遥 雅安职业技术学院

谭 宏 雅安职业技术学院

瞿晓萍 上海医药高等专科学校

主 审 冯先琼 四川大学华西护理学院



高等教育出版社·北京

HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

## 内容提要

本书是高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材。

本书编写根据护理职业工作岗位任务所需的知识、能力和素质要求及以工作任务为核心的递进式模块化教学进行内容设计。全书分6大项目,共14个任务模块,内容涵盖沟通意识的建立、日常沟通与交往、护患沟通与交往、护理工作中的关系沟通、特殊情景下的护患沟通和护士的求职沟通等相关理论知识和技能。每个项目包含学习目标、任务、小结,每个任务模块在体例上设置学习内容、典型案例、问题导向、思考与实践、实训指导、名家经典、知识链接,以拓展学生知识面,帮助学生将理论用于实践。

本书适用于高职高专及5年制高职护理专业及相关专业的教师和学生使用,也可作为从事护理工作人员的参考用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与交往 / 王静, 周丽君主编. -- 北京: 高等教育出版社, 2012.8 (2013.8 重印)  
ISBN 978-7-04-035221-4

I. ①人… II. ①王…②周… III. ①护理学—人际关系学—高等职业教育—教材 IV. ①R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 160895 号

策划编辑 夏宇 责任编辑 夏宇 肖娴 封面设计 季倩 杨立新 版式设计 杜微言  
插图绘制 郝林 责任校对 殷然 责任印制 田甜

出版发行 高等教育出版社  
社址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100120  
印刷 北京铭传印刷有限公司  
开本 787mm×1092mm 1/16  
印张 14.75  
字数 300千字  
插页 1  
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598  
网址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
版次 2012年8月第1版  
印次 2013年8月第2次印刷  
定价 26.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物料号 35221-00

# 高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材 编审委员会

## 主任委员

巫向前

## 副主任委员

刘斌 朱世泽 胡野 李世胜 姜义林 吴海峰  
程全洪 张大凯 田国华 陈命家 林春明 戴鸿英

## 行业顾问

刘华平 钱培芬 赵爱平 陈海燕 阮洪

## 委员(按姓氏笔画排序)

于晓谟 马晓健 王俊 王卫权 王潮临 云琳 艾继周 石静  
田国华 付达华 代红英 白梦清 仝玲 吕文亮 吕俊峰 朱世泽  
朱照静 任光圆 刘伟 刘斌 闫肖卿 牟兆新 苏成安 巫向前  
李一杰 李卫星 李世胜 李建光 李晓松 李海鹰 杨明武 吴丽文  
吴海峰 吴培英 邹玉莲 宋国华 张大凯 张日新 张玉兰 张松峰  
张贵源 张晓春 陈沁 陈命家 陈树君 陈根强 陈淑增 林春明  
罗跃娥 周英 周建军 周森林 孟凡云 贲亚珂 胡野 侯再金  
姜义林 秦敬民 耿杰 徐红 徐龙海 卿勇 郭永松 郭素华  
黄刚娅 彭波 董华群 程琳 程全洪 曾华 曾庆琪 温茂兴  
谢玉琳 瑞云 简雅娟 蔡红星 廖伟坚 谭工 薛花 戴鸿英

## 秘书

薛文隽 叶波

# 高等职业教育护理专业教学资源库建设项目参与院校

(按首字笔画排序)

上海医药高等专科学校 大庆医学高等专科学校  
山东医学高等专科学校 广西卫生职业技术学院  
天津医学高等专科学校 长春医学高等专科学校  
四川中医药高等专科学校 乐山职业技术学院  
宁波卫生职业技术学院 永州职业技术学院  
江西护理职业技术学院 江苏健康职业学院  
安徽医学高等专科学校 苏州卫生职业技术学院  
沧州医学高等专科学校 武汉大学医学职业技术学院  
昌吉卫生学校 金华职业技术学院  
贵阳护理职业学院 重庆三峡医药高等专科学校  
重庆医药高等专科学校 泉州医学高等专科学校  
济南护理职业学院 泰州职业技术学院  
盐城卫生职业技术学院 聊城职业技术学院  
廊坊卫生职业学院 商丘医学高等专科学校  
淄博职业学院 雅安职业技术学院  
黑龙江护理高等专科学校 湖北职业技术学院  
滨州职业学院 福建卫生职业技术学院  
漯河医学高等专科学校 漳州卫生职业学院  
黔南民族医学高等专科学校 襄樊职业技术学院

## 出版说明

《教育部财政部关于实施国家示范性高等职业院校建设计划加快高等职业教育改革与发展的意见》(教高〔2006〕14号)指出,要“围绕国家重点支持发展的产业领域,研制并推广共享型教学资源库,为学生自主学习提供优质服务”;《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高〔2006〕16号)也要求“重视优质教学资源和网络信息资源的利用,把现代信息技术作为提高教学质量的重要手段,不断推进教学资源的共建共享,提高优质教学资源的使用效率,扩大受益面”。为了贯彻落实上述文件精神,2010年6月,教育部、财政部启动了国家高等职业教育专业教学资源库建设项目,护理专业是首批立项的11个专业之一。自立项以来,在项目主持单位——上海医药高等专科学校的带领下,以国家示范性高职院校、国家骨干高职院校为主的30余所高职院校,及60余家医疗单位,紧紧围绕提高护理专业人才培养质量这一核心,在专业人才需求调研、专业人才培养方案研讨、课程标准制订、教学方案设计、教学资源开发等方面做了大量卓有成效的工作,形成了从专业建设规范、人才培养方案到专业课程体系及核心课程标准,再到单元教案和多种媒体的知识点、技能点素材资源,以及与护士执业资格考试相衔接的题库资源等多层次、全要素的教学资源体系,有力地支持了新形势下高等职业教育护理专业的教学改革和人才培养。

为了实现国家项目建设成果的转化和推广,切实推进优质教学资源的共建共享,2011年8月,护理专业教学资源库建设项目协作组在浙江嘉兴召开会议,发起成立“全国高职高专医药类专业教学资源建设专家委员会”,并在专家委员会的指导下,启动编写护理专业教学资源库建设项目规划教材,以资源库项目建设团队为班底,广泛吸纳国内护理教育界有识之士,形成了整套教材的编审委员会和各核心课程教材的编写委员会。一年来,经过专家和广大作者的辛勤工作,本系列教材臻于成熟,并将自2012年7月起陆续由我社出版。

作为国家高等职业教育护理专业教学资源库的配套教材,本系列教材具有三大特色:一是以资源库建设项目的整体框架和技术路线作为系列教材顶层设计的依据,以扎实的专业人才需求调研为基础,以广泛论证的人才培养方案和专业课程体系、教学计划等为准绳,综合考虑高职教育教学改革规律、院校教学实践及护士执业资格考试等现实需求,规划系列教材的选题;二是在教材的内容编排和体例设计上,与资源库中对应课程的课程标准、教学设计相匹配,是资源库项目中各核心课程建设成果的具体展现;三是充分利用资源库项目中开发的丰富数字化教学资源,在教材



的关键知识和技能点上,引导学习者依托纸本教材实现在线学习,借助多种媒体资源实现对知识和技能点的理解和掌握,因此是一种纸本教材与数字化资源有机耦合、课堂学习与自主学习相互衔接的有益尝试。

教材建设是教学改革的必然成果,反过来又会推动教学改革深入发展。本套“高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材”的出版和推广应用,必将对我国高职高专护理专业深化教学改革和提高人才培养质量发挥重要的影响。

高等教育出版社

二〇一二年六月十日



# 序

为了更好地贯彻《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》关于“大力发展职业教育”的精神,根据《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高〔2006〕16号)中“不断推进教学资源的共建共享”的要求,来自全国示范性高职院校、骨干高职院校等30余所高职高专院校的护理专业带头人及这些院校所在地的护理行业专家共同组成建设团队,自2010年起开展国家高等职业教育护理专业教学资源库建设。在护理专业教学资源库建设初具规模之际,全国高职高专医药类专业教学资源建设专家委员会共同携手,以多种形式积极推广资源库建设成果,不断扩大资源库项目影响力,深入发掘资源库的内在价值,有力地促进护理专业的教学改革和教学模式转变。而建设教学资源库配套规划教材,即是此项工作的关键一环。现在,我们欣喜地看到,在专家委员会强有力的规划指导和整体部署下,在高等教育出版社的统筹组织下,经过所有编者的不懈努力,“高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材”即将完成。

根据高职高专院校护理专业教学的实际需要,专家委员会在资源库建设的课程体系框架和强大项目团队的基础上,为本套教材总计规划了33种选题,遴选了62位主编,最终由38所院校分别牵头,400余位来自院校的专业骨干教师和来自医疗单位的资深行业人士作为编者,共同完成了全套教材的编写。

本套教材的建设理念与护理专业教学资源库建设一脉相承,即以临床护理岗位任务引领为出发点,以技术应用为重点,注重临床技术与教学过程有效对接,教学资源与教学内容有效对接,打破传统教学的固定思维,努力改变护理职业教育的教学形态,是护理职业教育教学改革的一次创新体验。我们真诚地希望,通过本套教材的建设和使用,与全国护理职业院校分享教学经验与改革成果,继续为医药卫生职业教育的教学改革、内涵建设和人才培养水平提升贡献力量。

全国高职高专医药类专业教学资源建设专家委员会主任委员  
高等职业教育护理专业教学资源库建设项目主持人



二〇一二年六月于上海



# 前 言

人际沟通与交往是指护理人员遵循一系列人际沟通与交往的规律与相关人员互通信息建立相应关系,并应用沟通技巧满足患者需要、解决护理问题的过程,是护理人员必须掌握的重要知识和必备的能力素质。人际沟通与交往是护理专业必修课程和核心课程,主要培养学生在护理实践中人际沟通与交往的能力,使其形成良好的沟通态度,具有良好的沟通协调能力和团队合作能力,创造和谐的人际关系,提高学生职业综合素质。

本教材是高等职业教育护理专业教学资源库建设项目规划教材,由全国高职高专医药类专业教学资源建设专家委员会与高等教育出版社共同组织编写。作为教学资源库建设项目规划教材,编写的目的是更好地固化和推广资源库建设的成果。本教材在编写上突破传统教材编写体例,以项目来驱动,任务为导向,案例引导,理论和实践并重,保证教材的先进性、科学性、创新性和启发性,并立足高等职业教育“教、学、做”一体化的教学特色,设计教材内容。

本教材是在充分审视高等职业教育护理专业学生的知识文化和岗位定位的基础上进行编写的,注重护理专业特点,突出以下特色。第一,教材内容充分考虑护理学生主要就业岗位、相关岗位和发展岗位的职业特点。第二,教材与护理专业教学资源库相匹配。充分利用资源库的相关课程级、单元级和素材级资源,融理论、实践、案例、试题为一体,在教材中通过资源索引将教材与教学资源库进行链接,使教材资源得到扩大和拓展。第三,教材编写体例创新,形式多样,图文并茂,可读性和趣味性强。第四,教材编写与护士执业资格考试对接,涵盖护士执业资格考试考点内容,有利于学生通过护士执业资格考试。

本课程建议学时:总学时 32 学时,其中理论教学和校内实训各 16 学时。



本教材在编写过程中,承蒙各参编院校的大力支持和帮助,及全体编者的积极努力与通力合作,在此特表示诚挚的感谢。

由于编者水平有限,加上时间紧迫,本书难免有疏漏之处,敬请广大读者和同行不吝赐教,给予批评指正。

王 静

二〇一二年六月

## 教学资源示例

资源标识	资源类型	资源内容
	文本	学习内容、电子教案 案例分析、实践指导
	图片	教学图片
	视频	教学视频
	动画	虚拟演示
	互动	虚拟互动

请登录高等职业教育数字化教学中心 [www.cchve.com.cn](http://www.cchve.com.cn) 按路径查找资源。

# 目 录

项目一 沟通意识的建立 .....	1	沟通 .....	121
任务一 认识人际沟通与交往的重要性 .....	1	任务一 护理团队协作关系的建立 ...	121
任务二 建立沟通意识 .....	10	任务二 医护沟通与医护关系的建立 .....	136
项目二 日常沟通与交往 .....	30	项目五 特殊情境下的护患沟通 .....	152
任务一 语言沟通技巧的应用 .....	30	任务一 跨文化背景下的护理人际沟通 .....	152
任务二 非语言沟通技巧的应用 .....	46	任务二 与特殊患者及家属的沟通 ...	167
任务三 人际交往技巧的应用 .....	63	项目六 护士的求职沟通 .....	180
项目三 护患沟通与交往 .....	80	任务一 求职材料的撰写 .....	180
任务一 护患关系沟通 .....	80	任务二 求职面试中的沟通 .....	197
任务二 治疗性沟通 .....	93	参考文献 .....	217
任务三 护患冲突的防范和处理 .....	111		
项目四 护理工作中的关系			

## 项目一 沟通意识的建立

### 【知识目标】

1. 说出人际沟通的概念、特点、意义。
2. 叙述建立良好人际关系的策略。
3. 解释反馈、正式沟通、交往、角色扮演、扮演角色、最初印象、晕轮效应、投射效应、群体行为等概念。
4. 叙述人际沟通与人际关系的辩证关系。
5. 运用人际沟通、人际交往的理论制定改善人际关系的方案。
6. 修正人际交往中不良行为及认知。

### 【技能目标】

观察日常人际沟通和交往过程,识别并列出不符合沟通、交往理论的现象和行为。

### 【素质目标】

1. 在人际沟通中具有好的沟通态度。
2. 建立沟通意识,主动沟通、主动支援、主动反馈。确定目标,建立良好的人际关系。

## 任务一 认识人际沟通与交往的重要性



### 学习内容

1. 人际沟通的概念、特征和意义。
2. 建立良好人际关系的策略。
3. 人际沟通与人际关系的辩证关系。

### 典型案例



27岁的林某是一家企业的管理人员,因患糖尿病住院,住院期间病情有所好转。她听说糖尿病患者需要终身治疗,且在疾病后期会出现失明、冠心病、肾衰竭等严重并发症后,情绪低落,整天闷闷不乐。尤其是当她发现自己男朋友在得知其病情后有意

与自己渐渐疏远,更加重了她的悲观情绪。由于护士忙于打针输液,完成治疗,少有跟她沟通和解释,而家属也忙于工作和生活琐事,也少有和她交流。最后小莉对生活失去信心,选择了自杀。护士和家属都后悔没有与她多沟通交流、多谈心。其实糖尿病患者只要坚持治疗,将血糖控制在正常范围内,并发症是完全可以避免的,患者也可以获得同正常人一样的生活质量。如果护士在平时的护理工作中多与患者交流、沟通,做好病情的解释工作,解除她各种不必要的担心与顾虑,林某也许就不会走上绝路。

### 问题导向

人际沟通对我们生活、工作有哪些重要意义?

在以上的案例中,我们看到了人际沟通对我们生活、工作起着非常重要的作用。那么什么是人际沟通?我们该如何建立良好的人际关系?

## 一、护理人际沟通与人际关系

人的一生都离不开与他人的交流,即人际沟通。人的成长、成熟与发展都需要与其他人进行沟通,沟通在人们生活中发挥着极其重要的作用。人际沟通是建立人际关系的基础,是维系人际关系的手段。现代社会生活节奏加快,社会分工精细,工作压力加大,团队合作显得尤其重要,对人的沟通能力、沟通渠道、沟通技巧都提出了更高的要求。具有较强的沟通能力,拥有良好的人际关系,不但是快乐生活的源泉,更是取得成功的关键。美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基曾说过:一个成功的企业家只有15%是靠他的专业知识,而85%是靠他的人际关系与领导能力。美国著名管理学家杜拉克有一句名言:人不能只靠一句话来沟通,得靠整个人来进行沟通。沟通不仅仅是靠语言,还包括人与人面对面的交往。据统计,有效的信息交流35%是靠语言传递,65%系非语言方式传递。没有人际交往就没有科学和文学艺术,也就没有人类社会的今天。

### (一) 人际沟通的概念

人际沟通(interpersonal communication)是指人们为了达到某种目的,通过一定的方式,使彼此了解、相互信任并适应对方的一种活动过程。人际沟通是一个人与其他人之间建立关系和维持交往的有效途径,也是与他人分享共同的感受或看法的过程。有效的人际沟通是我们成就一生的首要能力。沟通能力是现代社会对人才的首要需求。因此学习和研究人际沟通,建立良好人际关系,具有重要的现实意义。

## 名家经典

美国石油大王洛克菲勒说:“假如人际沟通能力是如同糖和咖啡一样的商品,我愿意付出太阳底下最昂贵的价格购买这种能力。”

### (二) 人际沟通的特征

1. 目的性 沟通都是有目的的,或为传递信息、或为表达感情。有时是为了满足



社会需求与他人沟通,有时是为了改善人际关系进行沟通等。人们总是希望自己发出的信息能正确地被对方理解,并得到回应。例如,一位患支气管肺炎的患者天天抽烟,护士从患者的身体健康着想,对患者讲解抽烟对身体健康的危害,使患者意识到抽烟的危害,制定戒烟计划,逐渐减少了吸烟的数量,护士与患者沟通的目的便达到了。沟通的目的性是客观存在的。

2. 象征性 象征性指人际沟通总是借助一些社会约定俗成的语言、动作、表情、习俗等来完成,这些信号系统作为沟通的工具,在一定的社会环境中均具有一定的象征意义。如婚礼上人们对新郎、新娘祝贺其白头偕老、早生贵子等代表吉利;手抖代表紧张、焦虑、恐惧;在沟通交流中与对方进行目光接触可能代表友好、真诚、自信、果断等。因此,理解并正确运用所处社会、环境通用的信号系统的意义,对有效沟通至关重要。

3. 关系性 人际沟通的关系性是指在任何沟通中,人们不只是分享信息,也显示彼此间的关系。人际沟通是建立和改善人际关系的基础。沟通的内容和方式选择,一方面取决于不同人际关系的类型,如病人病情发生了变化,护理人员对病人、家属、医生的描述可能有很大的不同;另一方面,人际沟通常促进人际关系的发展和改善,当然,不良的沟通也会造成人际关系的恶化。

4. 习得性 有人把沟通看作与生俱来的本领,认为沟通能力其实是先天气格决定的,“江山易改,本性难移”。实际上,沟通能力是一种技能,是可以通过后天学习和不断操练得到不同程度发展的。沟通技巧需要实践,就像学游泳、舞蹈一样,不断练习,才会提高。

5. 互动性 人际沟通存在于人与人之间,是互动和反馈过程。信息发出者期待接收方的回应,并在信息交流过程中不断进行角色的互换,并相应调整沟通的内容和形式。人际沟通过程不是简单的信息传输过程,而是积极互动的信息交流过程,具有互动性。一旦沟通的一方停止互动,沟通就失效了。英国作家萧伯纳有一个很好的比喻:假如你有一个苹果,我有一个苹果,彼此交换后,我们每个人都只有一个苹果。但是,如果你有一种思想,我有一种思想,那么,彼此交换后,我们每个人都有两种思想。甚至,两种思想发生碰撞,还可以产生出两种思想之外的其他思想。

6. 不可逆性 俗语说“说出去的话,泼出去的水”,沟通的信息一旦发出就无法收回,事后的弥补往往事倍功半,具有不可逆性。因此,沟通过程既要积极主动,更要谨言慎行,充分考虑后果。

## 沟通案例

### 沟通要防止信息失真

1910年美军部队的一个营长告诉值班军官:明晚8点左右哈雷彗星可能在附近出现,这种彗星每隔76年才能看见一次。命令所有士兵穿上野战服,在操场集合,我将给大家介绍这种罕见的天文现象。如果碰上下雨,就在礼堂集合,我会给大家放一部有关彗星的影片。

值班军官告诉连长:根据营长的命令,明晚8点钟,哈雷彗星将在操场上空出现。如果碰上下雨,就让士兵们穿上野战服,列队去礼堂,哈雷彗星将在那里出现。

连长告诉排长:明晚8点钟,营长将带着哈雷彗星去礼堂。这是每隔76年才能见到的事。如果碰上下雨,营长还将命令彗星穿上野战服,到操场上去。

班长告诉士兵:如果明晚8点钟下雨的话,已经76岁的著名将军哈雷将在营长陪同下,身着野战服,开着他的“彗星”牌汽车,经过操场前往礼堂。

### (三) 人际沟通的作用

人际沟通在护理工作中具有至关重要的作用,随着医学模式转变和整体护理的实施,要求护理人员具备良好的人际沟通能力。无论是护患关系的建立,还是医护关系、护际关系的发展,均需要以有效的人际沟通为基础。有资料表明,在现代系统化整体护理活动中,护士需要70%的时间与他人沟通,剩下30%左右的时间用于分析问题和处理相关事务。根据F. 丹斯和C. 拉森(1979)的观点,人际沟通的作用主要体现在以下3个方面。

1. 连接作用 沟通是人与人之间情感连接的主要桥梁。护士在运用护理程序进行整体护理时,需要与患者进行沟通交流。在护理工作中,沟通同样是护士与医务工作者、其他人员之间情感连接的主要纽带。

2. 精神作用 沟通可以加深积极的情感体验,减弱消极的情感体验。通过沟通,患者之间可以相互诉说各自的喜怒哀乐,从而增进彼此之间的情感交流,增进亲密感;通过沟通,患者可以向医护人员倾诉自己的顾虑和担心,以获得信息和情感支持,保持心理平衡,促进身心健康。

3. 调节作用 通过提供信息,沟通可增进人们之间的理解,调控人们的行为。护理人员通过与服务对象有效沟通,可帮助护理对象掌握相关的健康知识,正确对待健康问题和疾病,建立健康的生活方式和遵医行为。

## 知识链接

### 现代教育的四大支柱

1996年,国际21世纪教育委员会向联合国教科文组织提交的报告《教育:财富蕴藏其中》,提出面对社会发展,现代教育的四大支柱。

学会认知:也就是学会学习。

学会做事:个人能力的概念被置于首要地位,交往能力、与他人共事的能力、管理能力和解决冲突的能力越来越重要,在各种社会经历或工作中学会做事。

学会共同生活:是学生懂得人类的多样性,认识地球上所有人之间具有相似性又具有相互依存性。

学会生存:促进每个人的全面发展,即身心、智力、敏感性、审美意识、个人责任感、精神价值等方面的全面发展。

#### (四) 人际关系的概念和类型

1. 人际关系(interpersonal relationships) 人际关系是指人们在社会生活中,通过相互认知、情感互动和交往行为所形成和发展起来的人与人之间的相互关系。

##### 2. 人际关系类型

(1) 按人际关系的来源:分为先赋性(如血缘、地缘)人际关系和获得性(如朋友、客户)人际关系。

(2) 按社会纽带:分为血缘关系、地缘(同乡)关系、业缘(如上下级)关系、网络关系。

(3) 按人际关系的不同性质:分为良好的人际关系(人际关系的双方关系和睦、友爱)和不良的人际关系(人际关系双方不和睦、对立和敌对等)。

(4) 按人际关系的不同方面:分为横向关系(主要指平级的人际关系)和纵向关系(主要指具有上下级关系的人际关系)。

(5) 按宏观角度:分为人际政治、经济、道德、法律、文化、信仰、职业、亲缘和特殊情况下的人际关系。

#### (五) 人际关系的特征

人际关系具有社会性、目的性、多重性、多变性和复杂性等主要特点。

1. 社会性 人不能离开社会而生存,人与人之间需要交流与沟通,人与人之间的交往不可避免,人际关系就是人们在社会生活中的交往关系。社会性是人际关系的基本特点。人际关系是客观存在的社会现象,人际关系在现代社会体现得更明显。社会发展和科学技术进步,使得人们的活动范围不断扩大,活动内容日趋丰富,人际关系的属性也不断增强。

2. 目的性 人际关系是围绕一定目的建立和发展的。交往总是建立在一定的需要和动机基础上的。随着市场经济的推进,人际关系的的目的性更为突出。

3. 多重性 多重性是指人际关系具有多因素和多角色的特点。人际交往是多因素复合作用的结果。每个人在社会交往中扮演不同角色,如护士在工作中为患者解除痛苦,回到家里可能扮演妻子、母亲的角色。每一种角色都有其权利和义务,这种集多角色、多因素于一体的情况,使人际关系具有多重性。

4. 多变性 人际关系不是一成不变的,人际关系的发展呈现出多变性。从客观上说,随着人们所处环境、地位等的变化,人际关系会发生变化,各种社会角色调整也是人际关系多变性的主要表现。

5. 复杂性 人际关系的复杂性体现在它是由多方面因素联系起来的,且这些因素均处于不断变化的过程中。人际关系还具有高度人性化和以心理活动为基础的特点,因此,人际关系具有复杂性。

#### (六) 良好人际关系的意义

1. 提高工作效率 和谐的人际关系有利于提高护理人员的工作效率。护士在工作中要协调各种人际关系,良好的人际关系对护士的情绪与心境产生积极影响。和谐的护患关系使护士能及时掌握病人的病情和需要,提高护理效果,减少护患纠纷。



2. 有利于身心健康 世界卫生组织提出:健康不仅仅是没有疾病和虚弱现象,而是身体上、心理上和社会功能的完满状态。良好的人际关系可以使人心情愉快,有安全感,自信心增强,注意力集中,工作效率提高,从而对人的身心健康产生积极影响。

3. 陶冶情操 人际关系对陶冶情操具有重要意义。和谐的人际关系有助于发展良好的个性,培养积极品质,及时更新知识结构,融入社会的发展变化,陶冶人的情操,净化人的心灵。

4. 交流信息 21世纪是知识经济时代,知识更新换代非常快,交流信息的最基本形式是人际交往,而和谐的人际关系有助于迅速、准确、直接地获取更多的知识和信息。

### (七) 建立良好人际关系的策略

1. 优化自我形象 优化自我形象包括两个方面:① 优化内在形象,主要是提高自身道德修养。② 优化外在形象,如选择合适的装束、恰当的语言、得体的表情动作,给交往对象留下良好印象,有助于交往顺利进行。

2. 真诚赞美 林肯说过:“每个人都喜欢被赞美。”赞美之所以得其殊遇,一在于其“美”字,表明被赞美者有卓然不凡的地方;二在于其“赞”字,表明赞美者友好、热情。人类行为学家约翰·杜威也说:“人类本质里最深远、最有力的驱策力就是希望具有重要性,希望被赞美。”因此,对于他人的成绩与进步,要肯定,要赞扬,要鼓励。当别人有值得褒奖之处,应毫不吝啬地给予诚挚的赞美。

3. 乐于助人 要建立良好人际关系,对他人进行帮助十分重要。帮助别人不一定是物质上的帮助,更包括情感上的支持。简单的举手之劳或关怀的话语,就能让别人感到温暖。人是需要关怀和帮助的,尤其珍惜在自己困境中得到的关怀和帮助,并把它看成“雪中送炭”,把帮助者视为真正的朋友、最好的朋友。

4. 定期联系 人际关系是以情感联系为纽带的,需定期交往,增进感情。“远亲不如近邻”,定期的交往对维护和密切人际关系至关重要。交往方式多种多样,如打电话、写信、发 E-mail 或约些朋友出来喝茶、叙旧。谈话时,多倾听,多谈论对方感兴趣的话题有助于人际关系建立。

5. 遵循规律 了解沟通进行的过程,遵循沟通发展的规律,有利于沟通顺利进行。

在一定的交往时期,人际关系的状态和交往的作用程度都会有所不同,如图 1-1 所示。

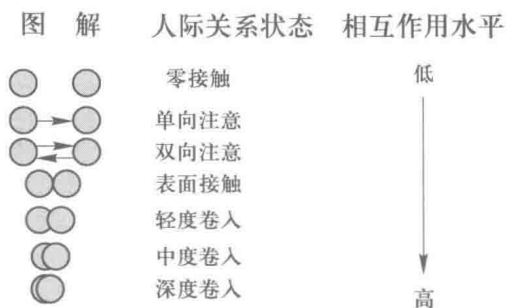


图 1-1 人际关系状态及相互作用水平