



高等医学教育教材

医疗沟通技能

YILIAO GOUTONG JINENG

主 编 史瑞芬



 人民军医出版社
PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

高等医学教育教材

医疗沟通技能

YILIAO GOUTONG JINENG

主 编 史瑞芬

副主编 陈景良 郑舟军

主 审 李 巍

编著者 (以姓氏笔画为序)

王亦斌 史瑞芬 刘宏华 李 漓
李玉萍 张 洁 陈 瑜 陈景良
郑舟军 黄谨耘 曾丽芳

 人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

医疗沟通技能/史瑞芬主编. —北京:人民军医出版社,2008.3

高等医学教育教材

ISBN 978-7-5091-1609-8

I. 医… II. 史… III. 医药卫生人员—人际关系—医学院校—教材 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 024437 号

策划编辑:杨磊石 文字编辑:海湘珍 责任审读:余满松

出版人:齐学进

出版发行:人民军医出版社

经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927270;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927292

网址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.com.cn)

印刷:三河市春园印刷有限公司 装订:春园装订厂

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:12 字数:289 千字

版、印次:2008 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~5000

定价:25.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

内 容 提 要

本书以高等医学院校学生为主要对象,以人文科学理论为基础,结合现代医学模式和医疗工作实际,详细阐述了医疗工作中的人际关系及沟通的基础理论和基本技巧。包括人际关系、医患关系、医患纠纷、医际关系的理论知识,人际沟通、医患沟通、语言沟通、非语言沟通、特殊情况沟通的方法和技巧,以及医疗沟通礼仪等。内容涉猎面广,阐述入情入理,将人文特色及医疗专业特色兼收并蓄,并精选了部分典型案例和思考练习题,对提高医务人员的人文素质修养和医疗沟通能力具有重要指导作用。本书不仅可作为高等医学教育和医院继续医学教育的基本教材,也可供各级各类医务人员学习参考。

花 旗 文

2007年10月30日

前言

医学,最古老的职业之一。20世纪以来,医学随着科学技术的进步突飞猛进地前行。然而,惊回首,却发现医学离人文越来越远。医生努力的目标是成为专科专病专家,忽视了患病的是“人”,更忽视了“人”所依存的社会。医患沟通不良、医患关系紧张已成为不争的事实。社会在叩问,医者在反思,我们的行医环境发生了什么变化?中华民族传统文化的“仁医仁术”如何在新的社会条件下得以弘扬。

医学的本源是对人的关怀,如果没有对服务对象的爱心,不去关心患者,不懂得患者的心理,不知道如何恰当地与患者对话,就不是一个合格的医生。所谓大医者,皆始于爱心,成于精湛。近年来,国际医学教育专门委员会制定了指导全球医学教育的《全球医学教育最低基本标准》,其中“沟通技能”是七大重要标准之一。而我国医学教育在这方面的培养相对薄弱,亟待加强。

新形势的发展,构建新型医患关系的需要,将医者的沟通技能推上了医学教育前沿领域。2005年11月,教育部在医学院校“十一五”国家级规划教材(课程)目录中增设了《医疗沟通技能》。与时俱进,时不我待,这本《医疗沟通技能》就是在这种环境下孕育催生的。

本教材尝试将人文知识、沟通理论与医学专业有机结合,阐述了人际关系和人际沟通的基本理论,深刻分析了因社会转型和经济转轨时期的医患关系特点,探讨了新时期构建和谐医患关系的途径;在传授有关理论的基础上,介绍了医患语言沟通、非语言沟通及沟通礼仪,体现了专业性与人文性结合的特色。

本教材将理论知识与医疗实践有机结合,力求融理论、实践于一体,使之易教、易学、易懂、易用,将学习理论、注重实践、感受体验、启发思考的教学方法贯彻于教材中,每章后附有围绕本章教学内容的“拓展训练”,强化了医疗情境中的沟通技能,体现了以人为本的理念。

本教材将教学方法与教材内容有机结合,内容丰富,实用性强。每章节均有帮助教师导入教学内容的章前案例预习;有帮助理解知识点的节中实例讲解;有启发学生复习思考的章后案例分析、思考题、自我反思等,使学生在教学过程中勤于思考分析,理解沟通理论,掌握沟通技巧。

本教材由医科院校教师和临床医务工作者共同完成,在编写过程中得到了人民军医出版社编辑部的大力支持,尤其是杨磊石编审为此付出了辛勤劳动,在此表示诚挚的谢意。由于编者学识有限,疏漏之处在所难免,敬请专家、同行、读者予以斧正。

史瑞芬

2007年10月30日

目 录

上篇 理 论 篇

第1章 人际关系	(1)
第一节 人际关系与人际交往理论	(2)
一、人际关系的含义	(2)
二、人际交往的动机与需求	(3)
第二节 人际认知理论	(6)
一、人际认知的概念和内容	(6)
二、认知印象的形成与心理效应	(7)
第三节 人际吸引理论	(11)
一、人际吸引的含义与过程	(11)
二、人际吸引的规律	(12)
第四节 人际关系的调适策略	(16)
一、人际交往的原则	(16)
二、建立良好人际关系的策略	(18)
[思考与练习]	(20)
第2章 医患关系	(22)
第一节 医患关系概述	(22)
一、医患关系的内涵与内容	(23)
二、医患关系模型与性质	(25)
第二节 新形势下的医患关系	(27)
一、医患关系的历史嬗变及发展趋势	(27)
二、影响医患关系的主要因素	(30)
三、建立变迁大环境下的新型医患关系	(33)
[思考与练习]	(36)
第3章 医患纠纷	(37)
第一节 医患纠纷概述	(37)
一、医患纠纷的现状与界定	(37)
二、医疗纠纷的类型与特点	(38)
第二节 医患纠纷的原因及防范	(40)
一、医患纠纷原因分析	(40)
二、医患纠纷的防范	(44)
第三节 医患纠纷的化解与处置	(47)

一、医患冲突中的维权·····	(47)
二、医患纠纷的处置·····	(48)
[思考与练习]·····	(50)
第4章 医际关系 ·····	(51)
第一节 医际关系概述 ·····	(51)
一、对医际关系的认识·····	(51)
二、医际关系的类型·····	(53)
三、影响医际关系的主要因素·····	(54)
第二节 医护关系 ·····	(55)
一、医护关系模式·····	(55)
二、医护角色期待及医护关系矛盾·····	(57)
三、建立良好的医护关系·····	(58)
第三节 医医关系 ·····	(59)
一、同行间的关系·····	(59)
二、其他医际关系·····	(61)
[思考与练习]·····	(63)
下篇 实 践 篇	
第5章 人际沟通 ·····	(65)
第一节 人际沟通概述 ·····	(66)
一、沟通的含义与类型·····	(66)
二、人际沟通的含义与类型·····	(67)
三、人际沟通的特点与功能·····	(70)
四、人际沟通的构成要素·····	(71)
第二节 人际沟通的层次与影响因素 ·····	(73)
一、人际沟通的层次·····	(73)
二、人际沟通的影响因素·····	(74)
第三节 人际沟通策略 ·····	(77)
一、沟通方略·····	(77)
二、沟通技巧·····	(79)
[思考与练习]·····	(84)
第6章 医患沟通 ·····	(86)
第一节 患者角色 ·····	(87)
一、角色的基本概念·····	(87)
二、患者角色分析·····	(87)
三、患者的角色需要与变化·····	(90)
第二节 医生角色与医患沟通 ·····	(92)
一、医生角色·····	(92)

二、医患沟通的意义与原则	(94)
三、医患沟通障碍	(95)
第三节 多元文化背景下的医患沟通	(97)
一、文化及其对沟通的影响	(97)
二、文化休克	(97)
三、多元文化背景下的医患沟通策略	(100)
[思考与练习]	(102)
第7章 医者的语言沟通	(103)
第一节 医疗语言沟通概述	(103)
一、医疗语言沟通的内涵	(103)
二、医疗语言的基本类型	(104)
三、医疗语言的基本特点	(105)
四、医疗语言沟通的主要形式——医疗晤谈	(107)
第二节 医者言语修养	(107)
一、医者的言语	(107)
二、医者言语障碍	(108)
三、医者言语技巧	(113)
第三节 医疗晤谈中的倾听	(116)
一、医者的倾听	(116)
二、医者倾听障碍	(117)
三、医者倾听技巧	(118)
[思考与练习]	(122)
第8章 医疗语言沟通的个体化策略	(123)
第一节 特殊医疗场合的沟通策略	(123)
一、门诊部	(123)
二、急诊科	(125)
三、手术室	(128)
第二节 特殊类型患者的沟通策略	(129)
一、不同年龄与性别患者的沟通策略	(129)
二、不同疾病类型的沟通策略	(133)
第三节 特殊医疗信息的沟通策略	(139)
一、术前谈话策略	(139)
二、传达不良信息策略	(142)
[思考与练习]	(144)
第9章 医者的非语言沟通	(146)
第一节 非语言沟通的基本知识	(146)
一、非语言沟通的含义	(146)
二、非语言沟通的特点和功能	(147)
三、非语言沟通类型	(149)

第二节 医生非语言沟通的主要形式	(150)
一、服饰语	(150)
二、体姿语	(154)
三、界域语	(155)
四、表情语	(157)
五、手势语	(160)
六、体触语	(162)
第三节 医疗实践中的非语言沟通	(164)
一、医生非语言沟通的基本要求	(164)
二、对患者非语言信息的观察与释解	(164)
三、非语言沟通在医疗工作中的应用	(166)
[思考与练习]	(167)
第10章 医疗沟通礼仪	(169)
第一节 概论	(169)
一、礼仪的概念与内涵	(170)
二、医务人员礼仪的特点	(170)
第二节 医疗职业交往礼仪	(171)
一、致意礼仪	(171)
二、称谓礼仪	(174)
三、介绍礼仪	(176)
四、电话礼仪	(179)
五、迎送接待礼仪	(181)
[思考与练习]	(182)

上篇 理论篇

第1章 人际关系

教学目标

1. 解释人际关系的含义；
2. 简述人际交往的动机与需求；
3. 举例说明认知印象的形成与心理效应；
4. 分析人际吸引的规律；
5. 阐述人际交往的原则；
6. 运用建立人际关系的策略，建立良好的人际关系。

【案例资料】

刘君莉是一个出色的眼科医生，由于理论强、技术精、成果多，不满30岁就晋升为主治医师。事业家庭都很成功的她理应是春风得意、无忧无虑，然而她却很苦恼：原因是没有知心朋友。用她自己的话描述，就是朋友交一个，丢一个，和人打交道时，会不经意地压抑自己，聚会时冷场、尴尬的局面时有发生，因此怎么也找不到一个推心置腹的朋友。她看到其他医生与患者的关系都很亲近，可是她与自己经营的患者却无话可说，患者都对她敬而远之。她觉得生活就像死水一潭。长期的忧虑影响了她的自信，也逐渐干扰着她的正常工作。她一直不明白自己在哪个环节出了问题。

【案例思考】

1. 刘医生在哪个环节上出了问题？
2. 请从理论上分析刘医生郁闷的原因是什么？
3. 应该怎样让自己具有人际魅力？
4. 应怎样调适与周围人的关系？

第一节 人际关系与人际交往理论

一、人际关系的含义

(一)何谓人际关系

人际关系(interpersonal relationships)是人们在社会生活中,通过相互认知、情感互动和交往行为而形成和发展起来的人与人之间的相互关系。它的本质是人與人之間通过交往与相互作用而形成的直接的心理关系。它反映了个人或群体满足其社会需要的心理状态,它的发展变化决定于双方社会需要满足的程度。

从历史上考察,人际关系是与人类起源同步发生的一种极其古老的社会现象,是人类社会中最常见、最普遍的一种关系,并贯穿于人类社会历史演变过程始终。每个个体都生活在各种各样现实的人际关系之中。相互认知是人际关系的前提,情感互动是人际关系的重要特征,行为交往是人际关系的沟通手段。

人际关系受生产关系和政治关系的制约,是社会关系中较低层次的关系;同时,它又渗透在社会关系的各个方面,是社会关系的“横断面”,因而又对社会关系具有反作用力。它直接影响着人们的心理环境和社会环境。

(二)从不同视角看人际关系

我们可以从以下四个层面来理解人际关系。首先,它是指个体的人与人的“相互作用”,这是人际关系作为个体心理过程的微观层面;其次,它也是一种交往及需要,这是作为社会关系的层面;第三,它也是一种“沟通”或“人际传播”,即运用语言符号实现交流,这是作为信息传播的层面;第四,它深层次地反映了人的文化积淀,这是作为文化精神的层面。

1. 从心理学角度看人际关系 从心理学的角度看,人与人的交往本身是一个为了交流有关认识性、情绪性、评价性的信息而相互作用的过程,交往双方在这一过程中实现着对观念、思想、兴趣、心境、情感、性格等的相互影响、相互交流。

人的交往活动具有情绪互动的功能,在人的需要结构中,交往与归属的需要是重要的组成部分。心理实验证明,如果将一个人与他人的交往完全隔断,那将是致命的。据说,有的国家对犯人最严厉的惩罚就是单独监禁,几个月甚至几年不让犯人与他人接触,这种折磨比死亡更加痛苦。

2. 从社会学角度看人际关系 剖析人际关系的内涵,需要从社会学角度理解社会群体。社会群体是社会赖以运行的基本结构要素之一,正如我国古代思想家荀子所言:“人生不能无群”。有着一定意义和结构的群体不仅使人类与其他动物区别开来,而且大大增强了人类的力量。因此,从社会学角度看,协调人际关系绝不是少数人的动机,而是人生必备的本能,是作为社会人的一种共性,这正是人们需要人际关系的原因所在。

另外,社会就像一副巨大的棋盘,而我们每个人就像棋盘中的棋子,棋子有角色定位,行棋有游戏规则,社会向每一个人提出了各种各样的行为要求,这些要求带有一定的强制性、约束性和导向性。所以说,人际关系其实也可以体现为一种秩序状态,积极、合理、健康的人际关系正是建立在社会规范和个体合理定位基础上的有序的社会关系。

3. 从传播学角度看人际关系 任何人际关系都是通过人际交往实现的,而人际交往的一

个重要组成部分就是人际传播。由于个人所处的社会环境十分复杂,每当与他人打交道时,都需要了解对方的各种信息,并以此来决定自己的交往行为。这时候,人际关系就表现为以传播为手段、并通过传播努力实现各自利益的相互关系。因此,传播学中的人际传播和社会心理学中的人际交往是同一事物在不同学科内的审视。

4. 从文化学角度看人际关系 不同文化群体的不同思维方式、价值观念、民族心理、传统习俗和审美情趣,都会在人际交往以及处理人际关系的方式方法中表现出来。我们甚至可以这样形象地去理解人际关系:它就像一张以文化为道路而铺就的城市交通网,人们只有熟悉各条道路上的基本情况,或者能读懂路旁的各种示意牌,才能到达目的地。所以说,人际关系其实是一张以文化为纽带的社会交往关系。

概括上述认识,运用马克思主义关于人的本质的分析理论,我们可以得出这样的结论:人际关系的本质在于它是组织、集体、社会的构成要素,并以此促进社会个体的成熟与完善。作为一种社会关系,人际关系与心理因素、文化因素、知识因素、道德因素、传播因素等,都有无法分割的联系,这就使得它与其他社会关系有着诸多不同,其中最根本的不同点在于,人际关系具有非常鲜明的个性化特征,人际关系在很大程度上取决于个性心理和情感的发展水平,取决于个人的社会化程度。

(三) 社会纽带构成的人际关系

1. 血缘关系 一是直系亲属,一般为3~4代,包括祖父母、父母、兄弟、姊妹、子女等;二是亲戚,所谓叔舅姑姨之类。血缘关系认知包括家庭背景、经济关系、政治关系、伦理关系及社会活动等。

2. 地缘关系 指同省同市同县同乡等关系。一方水土养一方人,同地方生活的人往往有地方性风俗、习惯、文化、交往等。离开本土本地后,居住新地方则以老乡建立联系,互相帮助。

3. 业缘关系 每个成年人在社会上都要从事相对固定的职业,便形成一定的业缘关系。如银行系统、医疗卫生系统、电力系统、铁路系统、教育系统等。一定的系统像一个小社会,受一定的职业道德约束,内部来往除私人交往和友谊外,还有与本系统相关的公务性、职业性交往,由此也产生相应的利害关系。同时,系统与系统之间,也有密切的依赖关系。

4. 网缘关系 是一种通过网络虚拟空间建立的新型人际交往关系。它主要通过电子邮件、网上聊天、网上电话、电子公告、游戏娱乐和网上学习等方式进行。网缘关系具有虚拟性、开放性、超地域性、软约束性等特征。网络交往以新的交往方式丰富了社会关系,丰富了人们的文化生活和情感生活。但它不能取代现实性交往,网缘关系的软约束力也会导致种种负面现象。在网络世界里,现实世界中制约人际交往的所有物理环境、社会环境、人文环境的差别统统消失。

此外人际关系还有其他的划分方法,如:①利益关系。共同利益联接起来的交往关系,如工作上互相依赖的关系;经济上、物质利益上的分配关系;商业中的回扣关系;人事上的裙带关系等。②情感关系。由社会情感所联系起来的交往关系,主要指道德感、理智感和美感。

二、人际交往的动机与需求

人类的交往活动是一个复杂的过程,只有从各方面对交往过程进行分析,才能全面地、深入地认识其规律性。对人际交往的分析,应从其起点——交往动机开始。

(一) 人际交往的动机

动机是激发、维持、调节人们从事某种活动,并引导活动朝向某一目标的内部心理过程或内在动力。动机作为行为过程中的一个中介变量,在行为产生前就已存在,并以隐蔽内在的方式支配着人们行为的取向和强度。

1. 社会交换理论(social exchange theories) 是所有解释人际交往动机的理论中最有影响的理论。人为什么需要与人交往? 尽管每个人具体的交往动机各不相同,但最基本的动机就是为了从交往对象那里获得满足自己某些需求的东西。实际上,人际交往中的互惠互利也是合乎社会道德规范的。

霍曼斯受经济交易理论的启发,于1961年采用经济学的概念来解释人的社会行为,提出社会交换理论,他认为人际间的交往活动具有社会性,当个体做出某种行为时,必会引起交往对象相应的反应行为;而人和动物都有寻求奖赏、快乐并尽量少付出代价的倾向,如果某一特定行为获得的奖赏越多,他就越会表现这种行为;反之,则不会继续从事这种行为。在社会互动过程中,人的社会行为实际上就是一种商品交换。社会交换不仅是物质的交换,还包括赞许、荣誉、地位、声望等非物质的交换,及心理财富的交换。

社会交换理论之基本前提是人乃理性动物,总是趋利避害,追求最大效益。个体在进行社会交换时,付出的是代价,得到的是报偿,利润是报偿与代价的差值。社会交换理论认为,人们对一个人喜欢与否,是基于成本与利益所做的评价。社会交往过程中,包含了深层的心理估价问题。根据社会交换理论,当我们认识到从人际交往中,得到的报酬超过成本时,便会喜欢和我们交往的人。

社会交换理论过于强调在交往中获得利益、得到报偿,忽视了个人在交往时常表现出的无私和付出远大于报酬的代价,但这一理论毕竟注意到了人们在交往中有时会产生功利性,希望得到一些利益。

2. 自我呈现理论(theory of self-presentation) 社会学家戈夫曼在自己和其他人广泛研究的基础上,于1959年提出自我呈现理论,它属于社会相互作用理论中的一种。其理论观点表现在:人际交往是交往者借助自己的言语行动向对方叙述有关自己的事情,即向他人表现自己;认为人在交往中可能有不同的动机和目的;强调自我呈现是社会影响的一种手段。

戈夫曼对自我呈现理论作了较系统的阐述。他认为,每个人都有向他人表演自己的问题,交往者把自己的形象呈现给对方,不但希望给他人一个可接受的角色形象,而且也希望对方提出相应的报答行为;每个人都试图在社会情境中保持适当的印象,以求得到肯定的评价。因而,每个人都可能有许多方式——其中有些方式是无意识的——来控制别人对自己的印象;每个人都有自我呈现的范围和策略,期望在社会活动中通过适当调节,保持良好的印象。

自我呈现理论过于强调在交往中树立自我形象,以达到对他人行为的控制,而没有看到许多人在交往中并不关心自己的形象,也不企图对他人进行控制,但自我呈现理论阐明了个人在交往中所起的主导作用以及对他人产生的影响。

3. 社会实在理论(social reality theories) 菲斯汀格用社会实在理论来解释人际交往的动机。菲斯汀格认为,个体的能力评价、体验,直到人格特征的形成,均是通过与他人能力的比较而实现的,是一个“社会比较过程”。社会实在论是指为了维护和发展某一群体,其个体通过人际交往参照他人标准,使自己的态度行动与他人保持一致,避免认知失调。

当人们对自己的态度和意见正确与否的判断无确定标准时,往往将周围人的态度、意见或

行动作为暂时性的判断标准,以使自己的认识与周围人保持一致。菲斯汀格认为,当社会团体内的态度和意见出现不一致时,除了容易导致团体活动产生盲目性外,团体内还会产生要求保持一致的压力。因此,为了维护和发展有效的团体活动,必须在团体内开展人际交往,使团体活动协调而有序。

虽然社会实在理论过于强调由于个体的认知平衡受到威胁,担心团体活动将处于无秩序状态而产生交往,但它说明了人们在交往中趋向于保持个体与团体认知的和谐,使团体活动能够保持协调一致。

从以上分析可以看出,人类的交往动机确实是错综复杂的。上述三种理论从不同的侧面说明了交往动机中的部分问题。人类的交往动机不能用单一因素加以完满解释,而须在具体的交往情境中进行综合分析。

(二) 人际交往的需求

美国心理学家马斯洛曾指出,如果一个人被别人抛弃或拒绝于团体之外,便会产生孤独感,精神会受到压抑,严重的还会产生无助、绝望的情绪,甚至走上自杀的道路。而他的学生舒茨(W·Schutz)则在《人际行为三维理论》一书中,提出人们对人际关系的需求有三个向度,即包容的需求、控制的需求、感情上的需求,同时呈现两种行为方式,即主动型人格特质的行为表现(E),和被动型人格特质的行为表现(W)。舒茨还根据人们的三种需求和两种行为方式,把人分成六种基本的交际关系类型。

1. 包容的需求(I) 包容需求指希望和别人交往,建立和谐的关系。表现出的行为特点是积极交往、参与、融合、相属。如果个人缺乏这种需求和动机则表现为在人际交往中退缩、孤立、排斥和忽视。舒茨把人际包容的心理需求倾向的行为表现,按人格特质分为主动型包容与被动型包容。

EI 主动包容型:具有主动包容行为类型的人能主动与他人交往,能坦然共处于群体之中,热情参与人与人之间的交往或合作性的工作,在交往中能主动定位于某一角色,灵活地随群体的动态变迁而不断变换不同的角色,能容纳不同层次、不同性格的人,交往态度是合群附众,求同存异。

WI 被动包容型:具有被动包容行为类型的人期待别人接纳自己;常常表现为少言寡语。这应归咎于以自我为中心的成长经历,归咎于其成长环境中人际关系过于单一。他们若被迫参加某一组织或活动,也不能主动地选定自己适当的角色,在独来独往中被动地期待和感受群体的包容。

2. 控制的需求(C) 控制需求指希望在权力上与别人建立和维持良好的人际关系。行为特征是运用权力和权威去积极影响、支配和超越他人。如果得不到满足,就表现出抗拒权力,忽视秩序。缺乏这种需求或动机的人表现为顺从、受人支配、追随别人。

EC 主动控制型:其行为特征是主动支配别人、大胆、爱发号施令,运用权力、权威来领导、控制、影响和支配他人。

WC 被动控制型:被动控制型的人期待他人领导,常常根据情境的要求使内在标准向外在标准妥协。其行为特征是等待,模仿,追随他人,受人支配,服从,愿意与他人携手合作。

3. 感情上的需求(A) 感情上的需求指希望在感情上与别人建立良好的关系。行为表现是对他人亲密、友好、热心、照顾等。缺乏这种需求和动机的个人则表现为对他人冷淡,厌恶和憎恨。

EA 主动感情型:这种类型的人希望与他人建立并维持良好的关系,主动对别人表示亲密,是以友情或爱情为基础的。其行为特征是热情、主动、大胆,与人表示亲密、友情、同情和照顾等。

WA 被动感情型:这种类型的人也希望以友情和爱情为纽带维护良好的人际关系,但其行为特征是期待他人对自己表示亲密,不能主动大胆地表达自己的感情,期待他人对自己表示亲密。

第二节 人际认知理论

《孙子·谋攻篇》说:“知彼知己者,百战不殆;不知彼而知己,一胜一负;不知彼,不知己,每战必殆。”战争交往其实也是一种社会交往。我们所研究的日常交往虽非敌我关系,但认知内容与 2 000 多年前军事家孙子所言相似,一是个体要在交往中不断认识自己,即“知己”,或称认知自我;二是个体认知他人,即“知彼”,或称认知客体;三是个体要在交往中不断认知人与人之间的关系,即“己”与“彼”构成的人际环境。

一、人际认知的概念和内容

(一) 人际认知的概念

1. 什么是人际认知 人际认知是个体对他人的心理状态、行为动机和意向做出的理性分析与判断的过程,包括感知、判断、推测和评价等一系列的心理活动过程,包括主体根据以往的经验 and 最新获得的印象进行的信息加工。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,就要研究和掌握人际认知过程及其规律。

2. 人际认知的特征 人际认知有以下三个特征。

(1) 知觉信息的选择性:在人际交往过程中,每个人通过其外表、神态、言语、能力、行为等方面的特征,时刻向他人传递有关个人的信息。但交往对象并不是接受对方的所有信息,个体的某些品质更易被选择而对其印象的形成起关键作用。不同的社会文化环境,会形成不同的人际知觉特征,据研究,中国人较重视伦理道德方面的评价。在人际交往中,与“善良诚朴—阴险浮夸”有关的行为举止易被感知,并在评价中起关键作用。而西方文化中,与“热情—冷淡”有关的举止则在人际关系中起核心作用。

(2) 认知行为的互动性:人际认知是认知者和被认知者之间的互动过程。认知者在获得对方的知觉信息时,被认知者不是被动地等待被感知,而是通过对自己的修饰,言谈、举止的选择,来改变认知者对自己的印象。这种有意控制他人对自己形成各种印象的过程,称为印象整饰。

(3) 印象形成的片面性:人对他人的总体印象是在有限的信息资料基础上形成的。在人际交往过程中,双方的认知会受许多复杂因素的影响,如主观感受、环境、文化背景、当时的心理状态等,人们一般从某一个方面来看待或评价这个人。这些因素可能会使对他人的认知发生偏差,而这些偏差一般具有一定的社会心理规律(详见本节“认知形成的心理效应”)。

(二) 人际认知的内容

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

1. 自我认知(self-consciousness) 自我认知就是人在社会实践中,对自己的生理、心理、社会活动以及对自己与周围事物的关系进行认知。包括自我观察、自我体验、自我感知、自我评价等。

人贵有自知之明是自我认知的基本思想。自我认知要求主动地客观地对自我做出准确的评价,其基本途径是:从社会交往中认识自己。通过比较可以发现他人的长处和自己的短处,“择其善者而从之,其不善者而改之。”有目的地扩大交往,以人为镜,不断取人之长补己之短;要正确看待别人对自己的评价,有则改之,无则加勉。自我认知的目的是经过社会生活的实践与体验,使自我适应社会环境。

2. 他人认知(others consciousness) 为了使自己在人际交往中做出正确的判断,找到合理的依据,还必须对交往对象有个正确的认识,即对他人的认知。社会交往中,认知主体和客体在认识互动中凭借认知素质来认识对方。实际交往中,人的内心和外表不一定完全一致,因此增加了认知难度。

对他人的认知:一是对他人情感的认知,可通过面部表情、身段表情和语调表情直接获得交往信息。二是对他人情绪的认知,包括对心境、激情和应激三种心理行为的认知,通常主要是对人心境进行认知。三是对他人能力的认知,如思维能力、学习能力、工作能力、组织能力、生活能力、交际能力、创造能力、应变能力等。四是对个人倾向的认知,包括对他人的需要、动机、兴趣、理想、信念与世界观的认知。

通过对他人的正确认知,可以起到如下作用:①知人善交。在生活群体中选择朋友,互相帮助,互相学习。②知人善教。通过交往因人施教,循循善诱。③知人善任。通过了解人,合理的安置人,量才使用。④知人善举。通过认知,把德才兼备的人推荐出来。⑤知人善谏。知道别人的不足,善于批评指出。⑥知人善学。通过知人,可以向别人学习。⑦知人善助。在交往中助人为乐,先人后己。⑧知人善去。管理人员通过认知他人把无能的人、品行不正的人及有严重过失者从领导岗位上撤下来。

3. 人际环境认知(interpersonal environment consciousness) 人际环境的认知指对自身交往的小环境、小空间进行有目的的观察,包括自己与他人的关系以及他人与他人之间的人际关系认知,以此判断了解自我和他人在共同生活空间的群体中的整合性、选择性。这是协调人际关系的必需。

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、价值系统去感知他人,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。对人际关系和环境的认知必须以自我认知和他人认知为基础,先知已知彼,然后判断相互之间的关系,决定如何发展关系、前景如何等。在一个团体内,要得心应手地处理好复杂的人际关系,就要对人际环境有一个正确的认知,

二、认知印象的形成与心理效应

(一) 认知印象的形成

印象是客观事物在人的头脑里留下的迹象或形象。人际交往中研究的印象主要指对人的印象。人与人初次接触便留下初次印象;接触多了,一回生二回熟,便会产生较为完整的印象。人的印象来自对客体的观察,观察受客体影响,也受观察者自身素质的影响,交往中印象产生的过程,是主体与客体双方相互作用的复杂过程。

1. 第一印象的形成

(1)何谓第一印象:第一印象是人初次接触留下的客体的感性迹象或形象,又称初次印象。社会交往中,第一印象属感性认识。

(2)第一印象的获取:第一印象常由认知主体直接从客体的谈吐、表情、相貌、姿态、身体、仪表、性别、年龄、服饰等获取信息,并对客体职业、身份、兴趣、爱好、能力、气质、性格等情况作出初步分析与判断。有时也可以从看材料、听汇报中获得对陌生人的初步印象,这种印象可称为间接的第一印象。社会交往中,初次接触时间是有限的,故相互认知也不可能十分准确、清晰、客观。

(3)第一印象的特点:①第一印象时常令人终身难忘。通常情况下,人们萍水相逢,大多不会留下什么深刻的印象,但是在新环境和特殊的情境中,某些具有刺激性的信息,可能使人产生极深刻的印象,令人终身难忘。②第一印象不一定真实可靠。由于第一印象获得的信息是有限的,而人的认知具有综合性,随着时间的变化,认识的深入,人完全可以把这些不完全的信息贯穿起来,用思维填补空缺,形成一定程度的整体印象,正所谓“路遥知马力,日久见人心”。③第一印象往往决定人生机遇。许多情况下,机遇就是能不能在交往中给人留下良好的第一印象,如在求职面试时的表现。

2. 总体印象的形成 总体印象指经常或长期接触对他人产生的比较全面而深刻的认识和评价。总体印象虽然较为理性,比第一印象深刻,但并不代表认识的正确性。原因是它渗透了复杂的心理因素。一方面被认知的客体内心世界与外部表现常是不一致的;另一方面主体的心理素质、价值观念也会影响对客体的认知。因此,对人的认知要有一个时间过程,“试玉要烧三月满,辨材须待七年期”。

为了探讨总体印象形成的一般规律,西方社会心理学家曾经做过许多研究和实验,比较有特色的是安德森(Anderson,1968)等人提出的总体印象定量评价模式,方法是确定和设置形成印象的因素(信息),把这些因素影响大小数字化,建立起加法模型、平均模型和加权平均模型三种统计分析方法。

(1)印象形成的加法模式:加法模型又称代数和方法。这种模式认为,人们在根据部分信息形成对他人的总体印象时,并非以特性的平均价值为依据,而是以特性价值的总和为依据。对人印象(Y)由信息(X),的代数和组成。公式为: $Y = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$ 。加法模式强调得分越高,整体印象越好。

如某女孩与别人介绍的男朋友约会数次后,感到他很有才华、聪明,并且非常细心,会关心人;但是个子不够高,且不修边幅。若是用印象形成的加法模式来进行分析,她可以根据自己喜欢和重视程度,来给这位男朋友的特性打分。比如她很欣赏他的才华和聪明,便赋予这两个特性较高的分值(+10分);她对他的细心也挺满意,赋予正分(+6分);但她不满意他的长相,因而就有较低的负分值(-8分);对他的不修边幅也颇为不满,也会打上负分(-4分)。将这些特点结合起来,就会形成对这位男友的总体印象。根据加法模式,将这5项特性累加后,正分值是26分,负分值12分,相加结果是正的14分,说明这位女孩对男友的总体印象不错。

(2)印象形成的平均模式:平均模式即把影响人总体印象(Y)的各种因素($X_1, X_2, \dots, X_n$)加起来,再用影响总体印象的各种因素的项数(N)来平均,公式是 $Y = (X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n) / N$ 。

这种模式表明人们一般是以特性的平均价值来形成对他人的总体印象的。仍用前面的例