

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

主编 周 毅
主审 申群太

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
供临床医学、预防医学、医学检验、口腔医学、医学
影像学、中医学、护理学专业使用

人际交往与医患沟通

主 编 周 毅
主 审 申群太
编 者 (以姓氏笔画为序)
陈 兵 (长沙医学院)
周 毅 (长沙医学院)
禹华旭 (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. —北京: 北京大学
医学出版社, 2011. 8

(全科医学系列教材)

ISBN 978-7-5659-0247-5

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 (2011) 第 164150 号

人际交往与医患沟通

主 编: 周 毅

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

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

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E - mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京朝阳新艺印刷有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 张彩虹 赵 欣 责任校对: 何 力 责任印制: 张京生

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 8 字数: 203 千字

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷 印数: 1—6000 册

书 号: ISBN 978-7-5659-0247-5

定 价: 15.00 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)

前言

全科医生要成为患者及其家庭的朋友，要扮演医疗保健系统和患者需要的所有医疗保健服务的协调者的角色，要走进家庭和社区，利用社区各种资源开展团队合作，协调多种人际关系，就必须掌握娴熟的人际交往与医患沟通技巧，这是全科医生在社区中立足并得到尊重和支持的重要基础。医疗实践首先是人际交往的过程，而在基层医疗或社区卫生服务中，人际交往将贯穿于其全过程。本书简要介绍了人际交往之情商、人际交往之做人、人际交往、人际沟通、医患沟通、人际交往与医患沟通在临床实习过程中的运用。

随着西欧等国盛行的全科医学的传入，我国的全科医学已经崛起并迅速发展。良好的人际交往与医患沟通是全科医学不可缺少的重要组成部分，也是为社区医疗卫生服务的全科医生的迫切需要。因此，撰写一本符合 21 世纪培养要求的、人际交往与医患沟通方面的教材非常必要。此教材是以培养实用型全科医学人才为目的撰写而成的，贯彻了大学生、全科医生进行人际交往和医患沟通的指导思想。《人际交往与医患沟通》可供临床医学、全科医学、预防医学、医学检验、口腔医学、医学影像学、中医学、护理学等专业学生使用；同时既可作为从事医学教育的教师及卫生工作者的参考用书，也可作为在社区和乡镇医院从事医疗卫生服务的医务工作者提高人际交往和医患沟通能力之用书。

《人际交往与医患沟通》全书分为六章。第一章为人际交往之情商，详细地介绍了认识自我情商、培养情商的基本技巧以及怎样做情绪的主人，明确了作为医务工作者必须提高情商。第二章为人际交往之做人，重点描述了人际交往的方圆之道，赞美、批评、感谢和认同的技巧，战胜自我，战胜人性的弱点。第三章为人际交往，重点讲解人际交往的重要性及心理效应、人际交往的基本技巧、人际吸引力、大学生如何学习人际交往和沟通、人际交往的气质美、人际交往的行为美、如何培养幽默感。第四章为人际沟通，讲述了人际沟通的重要性、语言交往技巧、人际沟通案例分析。第五章为医患沟通，针对目前医疗纠纷日益增加的趋势，阐述了医患关系的新变化、如何构建和谐医患关系、医患沟通、医生的职业素质，引导医学生毕业后更好地为基层群众服务。第六章为人际交往与医患沟通在临床实习过程中的运用，重点描述了临床实习过程中的人际交往与医患沟通、实习医生如何与带教老师沟通、如何进行临床实习。

人际交往与医患沟通是一门人文素质学科，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和批评、指导。

周 毅

2011 年 6 月 17 日

目 录

第一章 人际交往之情商	1
第一节 认识自我情商	1
一、什么是情商	1
二、情商的表现	7
三、医务人员如何提高情商	8
第二节 情商培养的基本技巧	9
一、情绪的自我调节与控制	10
二、自我激励与管理自我	12
第三节 做情绪的主人	13
一、情绪不稳诱发疾病	13
二、情绪的影响因素及成熟情绪	14
第二章 人际交往之做人	21
第一节 人际交往中的方圆之道	21
一、行方之道	21
二、行圆之术	22
三、方圆有术	23
第二节 赞美、批评、感谢和认同的技巧	24
一、赞美	24
二、批评	25
三、感谢	28
四、认同	28
第三节 战胜自我，战胜人性的弱点	29
一、战胜自卑	29
二、克服虚荣心	31
三、克服猜疑	33
四、远离狭隘心胸	34
五、控制贪婪	37
思考题	38
第三章 人际交往	39
第一节 人际交往的重要性及心理效应	39
一、人际交往的重要性	39
二、人际交往过程中的心理效应	40
第二节 人际交往的基本技巧	45
一、人际交往的基本要素	45
二、人际交往的作用	45



三、人际交往的基本技巧	46
第三节 人际吸引力	48
一、仪表吸引与第一印象	48
二、品质与能力吸引	49
三、邻近性或接近性吸引	50
四、相似性吸引	51
五、互补性吸引	51
六、报答性与奖励性吸引	52
第四节 大学生的人际交往技巧	53
一、取得良好的第一印象	53
二、交往有度	54
三、把握成功交往的原则	56
四、掌握人际交往的艺术	57
五、努力增强自己的人际魅力	58
第五节 人际交往之气质美	60
一、气质美	60
二、好气质的表现与培养	60
第六节 人际交往之行为美	63
一、礼仪美	63
二、心灵美	66
第七节 培养幽默感	67
一、幽默的作用	67
二、如何培养幽默感	68
思考题	70
第四章 人际沟通	71
第一节 人际沟通的重要性	71
一、加强师生的人际沟通可提高教书育人的效果	71
二、良好的人际沟通可以提高工作效率	72
第二节 语言交往技巧	73
一、倾听的原则和技巧	73
二、说的技巧	74
三、面试技巧	76
第三节 人际沟通案例分析	80
一、案例简介	80
二、案例分析	81
三、案例启示	84
思考题	84
第五章 医患沟通	85
第一节 医患关系	85
一、医患关系的定义	85



二、医患关系的内容	85
三、医患关系模式	86
四、医患关系的新变化	87
第二节 构建和谐医患关系	88
一、和谐医患关系的概念	88
二、构建和谐医患关系的途径	88
第三节 医患沟通	90
一、医患沟通的内涵	90
二、医患沟通的特点	90
三、医患沟通的重要意义	90
四、医患沟通的基本原则	91
五、医德与医患沟通	93
六、医患沟通的内容	93
七、医患沟通的时间	94
八、医患沟通的形式	951
九、医患沟通的技巧	96
第四节 医务人员的职业素质	99
一、职业素质的含义	99
二、职业素质的特征	99
三、职业素质的分类	100
四、医务人员的职业素质与能力	100
五、社会对医务人员职业素质的期望	103
思考题	105
第六章 人际交往与医患沟通在临床实习过程中的运用	106
第一节 临床实习过程中的医患沟通	106
一、目前实习医生在医患沟通中存在的问题	106
二、加强实习医生医患沟通能力的几点做法	107
第二节 实习医生与带教老师的沟通	109
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	109
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	109
三、重视临床教学,确保带教质量	110
四、做合格的带教老师和实习医生	110
第三节 做好临床实习与防范医疗纠纷	112
一、临床实习中应注意的问题	112
二、做好实习鉴定	116
三、防范医疗纠纷	116
思考题	117
参考文献	118

第一章 人际交往之情商

学习目标

掌握：情商、了解自我、自我觉知、成熟情绪，情商体现在哪些方面，医务人员提高情商的途径，培养情商的基本技巧。

熟悉：自我觉知、自我激励的方法，平息怒火的常用方法，成熟情绪的检验标准。

了解：情绪的影响因素，情绪不稳可诱发的疾病。

第一节 认识自我情商

丹尼尔·戈尔曼教授指出：“情商”是一个人最重要的生活能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力来影响生活的各个层面和人生未来的关键性的品质要素。“情商”是一种能洞察人生价值、揭示人生目标的悟性，是一种可在顺境和逆境中穿梭自如的能力。情商也包括驾驭自己的情绪、情感、思想和意志等心理过程，准确地了解自己的真实感受，理智地克服冲动。高情商是优秀人格和高尚情操的完美结合。

一、什么是情商

情商（emotional quotient，EQ）也称作情绪智商，它是相对智商（intelligence quotient，IQ）而言的心理学概念。人类的一切活动都是智力活动，也是心理活动。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、相互促进。如果一个人聪明但不会做人，便很难心想事成；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，有意识地对医务人员进行情商训练，培养敬业精神，促进医患和谐关系，使医务工作者更好地为人民健康服务。

智商与情商存在互相制约的关系，二者共同影响人的一生。心理学提出了如下公式：

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

此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（即管理自我）、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；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控制个人情绪变化的能力。一个人想要取得成功，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 一个人要想成功，一个非常关键的环节就是他对自己的认识是否到位、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，在生活中形成了“横看成岭侧成峰”的性格，既让人家迷惑不解，也使自己揣摸不透。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。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，这便需要一种智慧。一个人要想成功，如果连自己都不了解，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给丢掉了，结果是非常不利的。一个人要想成功，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，也可以坚信“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，善于了解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 “认识你自己”还被刻在古希腊阿波罗神殿的石柱上，与之相对的石柱上刻着另一句箴言“毋过”，这两句名言作为象征最高智慧的“阿波罗神谕”，告诫人们应该有自知之明，不要做超出自己能力的事。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以找到合适、理想的工作，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、性格以及兴趣等和职业、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、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。例如：全科医生的最佳定位是社区医院和乡镇医院，主要服务的对象是中国9亿农民和城镇居民，这样才能发挥他们的长处，在这个广阔的领域里发挥自己的才能，并获得成功。

3. 了解自己的情绪 人们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，以自制为主，随心所欲但不逾规，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。这一类型分为乐天知命型和悲观绝望型。前者总是高高兴兴，自己不想去改变；后者虽然清晰地认识到自我的情绪状态，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。抑郁型患者是这一类人的典型代表。

(二) 自我觉知(即管理自我)

自我觉知就是个体对自己有所认识或有所意识的内部主观状态，其核心就是管理自我。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，这是以未来为导向的思维模式。例如，美国有一位心理学家叫汤姆逊，一次外出归来时天色已晚，小街上寂静无人，他担心地并情不自禁地摸了摸旧大衣口袋里的 2000 美元。走了没多久，他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，就是甩不掉，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，我以为你口袋里几百美元哩。”说完转身就走了。这位心理学家智退强盗的关键是他善于管理自我的情绪。理智和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以至人生命运。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，会失去生命本身的丰富价值，关键是情感要适时、适地、适度。若情绪太平淡，人生就会太枯燥无味，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，根本不计较任何后果。

熄灭内心熊熊怒火最好的办法是：一是有谅解的心，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，以此分散注意力；三是看看自己喜欢的电视或者进行体育运动，忘记不愉快的事。

3. 坚忍不拔 生活中人人都会有挫折，人人难免遇到六失，即失学、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。例如美国前总统林肯坚忍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，丢了工作；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；接下来他花了 16 年时间才把债还清。

- 1834 年，再次竞选州议员，这次成功了。
- 1835 年，订婚后即将结婚时，未婚妻去世了。
- 1836 年，精神完全崩溃，卧病在床六个月。
- 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。

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。

4. 百折不挠 一个人也许有最高目标、最高理想，除非去做，百折不挠地坚持，否则什么也不会实现。在成功的道路上，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，也有许多人拥有很多大好机会，只因为过快放弃而未能成功。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。遇到不愉快的事情就生气，行为就容易失控。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”；“能受天磨真铁汉，不遭人嫉是庸才”。

（三）自我激励

自我激励是内心必要争取实现的条件，包括希望、愿望等所产生的动力，它是人类活动的一种内心状态。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。自我激励能增强自信心，从而增加获得成功的可能性。

1. 自我激励是无形的财富 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的道路中起着非常重要的作用，是一种无形的财富。善



于自我激励的人，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，信任自己的经验，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，怎样去填补这个空处是每个人自己的选择。命运完全取决于自己的心理状态。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；如果总想着失败，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并获取成功的前提。自信表现为一种自我肯定、自我鼓励、自我强化，是坚信自己一定能成功的情绪素养。没有自信心，生活中就缺乏热情和趣味，工作中就缺乏探索和勇气。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、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。

例如从前有一个农夫，他有两个女儿，大女儿嫁给了农夫，小女儿嫁给了陶工。农夫每天都发愁：下雨天，他担心小女儿的陶具没法晒；晴天，则记挂大女儿的田地缺水，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：下雨天，大女儿的菜长势喜人，让他快乐；晴天，小女儿的陶具好晒，使他高兴。其实，晴雨天没有变，变的是他的想法。凡事都有得有失，总是想到“失”，就永远都快乐不起来，假如换位思考，想到的是“得”，那么，便每时每刻都会感到快乐，像活佛济公那样“无忧无愁无烦恼”。

4. 自我激励必须要有积极的心态，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，而是自己的内心感受，面对失败和困境，应具有不畏惧的良好心态，即学会快乐人生三句话。

(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。”另一种是良性网络，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。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”是一种正向信息，是成功者必备的心理素质。“我不行”是一种负向信息。“我不行”是失败者失败的主要原因，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的至真、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，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，认为自己还有点用。人们常说：“你若真爱你的价值，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能力。

1. 善于移情 移情指的是感人之所感、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时流露的情感。人们初次见面，通常从寒暄开始。即便是再次见面，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，以鞠躬和握手等方式无意识地表现出来，仔细观察就可以找到对方的感情、态度、看法以至人品的线索。

(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关系的亲密程度。例如，相互侵犯身体的程度越大，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，是想压制对方或讨好对方；坐在对方正面是更想让对方了解自己；轻轻落座，是对对方表示敬意，或是对对方的谈话有强烈的兴趣。

(3) 通过表情判断人的情感与情绪。人的心理的微妙活动往往显露在表情上，人的表情尤其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”的表情，表面上笑逐颜开、一副和蔼可亲的样子，因此毫无表情表示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，即使不表露在脸上，也会表露于手、脚的动作上。因为人在内心的思考活动、有意识和无意识的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

处理人际关系指处理人际关系的技巧与能力。人际关系能力就是觉知、调控、管理他人情绪的技巧与能力。人际关系能力可增加一个人受社会欢迎的程度、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。适时、适度地表达被社会认可的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，被欺负的一方常常故意夸张地扭着头、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，运用得是否适当、适量、适度，正是情绪智商的一个重要方面。情感表情对接受者即刻产生影响作用。如果真实感受可能会伤害自己所喜欢、所爱的人，那就掩藏起来，代之以虽然虚假但却不那么有害的表现。热情的言语甜在心里，冷漠的用语伤心、伤情。这种表情是社会礼仪的组成部分，同时还支配着人们对他人产生的情绪，学会运用这些规则，可产生积极效果，有助于人际交往的成功。

2. 情绪协调是人际关系融洽的基础 人际关系的一个基本定理是情绪互相感染。情感协调的好坏直接影响着人际关系。社交技能越娴熟高超，对情感信息传递的控制就越能随机应变。善于顺应他人情绪或使他人情绪顺应自己的步调，必然会建立良好的人际关系。

3. 社交低能 社交低能的人有种种表现，这样的人不懂礼貌、礼节、礼仪，毫无情趣，与人相处时间稍长便手足无措，连基本的招呼应酬都不会。跟人说话时靠得太近，或把自己的东西放在别人的地方，对身体语言、面部表情、目光接触等不会运用，也不理解别人以此传递的意思，对语音、语调不能把握和运用，说话要么尖得刺耳，要么无腔无调。这样的人喜欢谈论别人的长短，打探他人的隐私，在社交场合缺乏交往风度，而且也把握不了对方的情绪，人们常说与这种人交往乏味。

二、情商的表现

人的一言一行、一举一动无不体现自己的情商，其典型表现归纳起来有五大方面。

(一) 自动自发

高情商的人有很强的自觉性、主动性、自发性，从事一切活动、做所有的事情其动力均来源于自己，干事拼搏精神强，事情没有完成决不罢休。求学、工作都是自动自发，做任何事情动机明确，兴趣强烈，独立性强，决不落后，有勇气，有胆量，有高度的自信心。他们明白，一个人丧失财富损失虽然大，但丧失勇气和自信心，便会一事无成。

(二) 目光远大

高情商者想问题、做事情眼光远大，不沉溺于短暂的利益。高情商者懂得“人无远虑，必有近忧”和“未雨绸缪”。低情商者多急功近利，鼠目寸光，只看到眼前的利益，满足于眼前的一点点欲望，经不起短暂的诱惑，做事很难成功。

(三) 控制情绪

高情商者善于控制自己的情绪，遇事头脑冷静，行为理智，心情开朗，胸怀豁达，有健康的心理。低情商者恰恰相反，往往控制不住自己的情绪，做事急躁，对事业大为不利，人际关系也处理不好。



(四) 认识自我

每个人都有认识不到自己的缺点的时候，因此高情商者往往自我反省，站在不同角度认识自己，对自己有一个客观评价，有自知之明。他们人际关系处理得好，事业成功的机会总是较大。低情商者往往对自己估计过高，无自信心，缺乏自知之明，不善于看到自己的缺点，不善于了解别人，事业也难以成功。

(五) 掌握人际交往技巧

高情商者善于洞察并理解别人的心理，常会换位思考，平等待人，懂得尊重他人意见，善解人意，与人为善，成人之美。这样的人做事有原则性，但更注意方法、技巧和艺术，善于人际沟通与合作，人际关系好。经研究表明，在德才一定的情况下，成功30%取决于机遇，70%取决于人际关系。低情商者恰恰相反，很难与人相处，不容易理解别人的心理，常不会换位思考，事业成功率不高，常成为孤家寡人。

三、医务人员如何提高情商

(一) 学会与患者沟通

“沟通是心灵的桥梁”，只有通过沟通，医务人员才能掌握患者的心理，取得患者的信赖，让患者主动配合，成功地对患者进行治疗，以达到治愈疾病的目的。医患之间发生误解与矛盾，很大程度上是一些医务人员缺乏沟通能力导致的。为了加强沟通，首先，医务人员应该主动换位思考。医务人员要学会倾听，无论对患者还是家属，要充分了解他们的要求、具体的治疗目的，包括心理上的焦虑和恐惧等，这样才能真正做到设身处地为患者着想。要尊重患者的知情权和选择权，详细告知诊疗相关的背景，这样才能获得患者的积极支持和配合。其次，医务人员应加强语言沟通能力。语言生硬、缺乏艺术性、文字表达能力不强，是部分医务人员情商欠缺的表现。医务人员在整个诊疗过程中都要通过语言和患者进行信息交流，医务人员的语言能使患者产生直接的心理反应。医务人员要用友好、柔和的语言与患者交流，让患者感到舒服。如果医务人员的言语不慎、生硬，冷言冷语，甚至恶语伤人，都会刺激患者，给患者造成精神负担，产生心理压力，甚至使病情恶化，还可能引起医疗纠纷。医学之父希波克拉底曾经讲过一句名言：“医生有三大法宝，第一是语言，第二是药物，第三是手术刀。”可见，面对患者，医务人员的语言在一定程度上胜过药物。

(二) 同情患者，富有爱心和责任心

医务人员对医学知识和技能掌握得再好，如果对患者没有爱心，不会关心患者，不懂得患者的心理，也难以成为一名合格的医务人员。患者患病后，社会角色的转变、环境的改变，都会使患者出现特有的心理反应。这时医务人员在与患者的交往中，要满腔热情地去关怀患者，千方百计地为患者减轻痛苦，减少负担。医务人员应该正确认识自我情绪，要克服因压力大、工作负担重带来的工作倦怠所导致的情绪衰竭和情感冷漠，从而有意识地控制自身不良情绪。一个真诚的微笑、一个同情的眼神、一句贴心的问候，体现的是对人的尊重、关爱与呵护，能帮助患者解除对疾病的紧张、焦虑、悲观和抑郁的情绪，调动患者的主观能动性，树立其战胜疾病的信心。如果人文关怀缺失，对患者缺少真诚、关心和爱护，直接的后果是导致医患互不信任。而医患之间互不信任，又是引发医患纠纷的重要原因。因此，医务人员要重视并加强同情患者、尊重患者、富有爱心等情商的培养，不断强化“以患者为中心”的服务理念，坚决扭转见病不见人的倾向，自觉呵护患者健康，促进医患和谐。尤其是全科医生要经常深入患者家中进行医疗、预防、健康管理等工作，如果富有同情心、爱心和



责任感,将是对患者的一剂良药。

(三) 团队精神

所谓团队精神,简单来说就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。医务人员要有团队协作意识和大局意识,要树立更强的自我意识。医疗过程涉及医院的方方面面,它需要医务人员更好地协作,哪个环节、哪个细节做得不好,患者对医院的看法都会大打折扣,对医院的看法也不会很好。也许让每个患者都满意是很难做到的,一个医院不出一点问题也是不可能的,这恰恰说明,为患者服务的路是永无止境的,医务人员需要具备团队精神,拧成一股绳,一旦出现问题,不论大小,与之相关的医务人员要主动负起责任,迅速解决。有时,遇到特殊情况医院规章制度不适用时,就要靠团队精神,靠医务人员自觉积极主动地解决。医务人员不能无视患者的合理需要,冷漠消极对待,而是要学会换位思考,善于灵活变通,真正做到以患者为中心。这样,医患之间的矛盾、纠纷也会随之减少,医患关系将逐步趋向和谐。

(四) 培养医务人员情商的途径

1. 培养敬业精神 人的生命价值,根本而言就在于其在职业生涯方面的成就。热爱职业就等同于热爱自己的生命。敬业的人会在工作中打起精神,不断勉励自己,训练自己,控制自己。敬业所表现出来的是积极主动、认真负责、一丝不苟的工作态度。医务人员应时刻不忘自己“救死扶伤”的神圣职责,牢记“健康所系,性命相托”的神圣使命,树立“为患者服务、以患者为中心”的思想,具备良好的职业素质,关心、体贴患者,想患者之所想,急患者之所急,与患者建立一种融洽、互相信赖的医患关系。

2. 对医务人员进行情商训练 应该有意识地对医务人员进行情商训练。例如开设团队合作和情商理论的讲座,学习理论知识。引入典型实例进行情商培养训练,学会换位思考。加强对医务人员的语言沟通、语气甚至眼神等细节要求的学习,将会对患者的情绪和医患的沟通产生积极影响。增强医务人员的工作责任心,一切以患者为中心,关爱患者等。

3. 营造情商培养的环境 营造情商培养的良好环境。首先要关注医务人员本身的身心健康。医务人员是一个特殊的群体,他们的健康是保证患者健康的前提,是提升医疗服务质量所不可缺少的。而且社会对医务人员的要求越来越高,不仅要增强科研能力,还要面对日益恶劣的医疗执业环境,因此医院首先要重视医务人员本身的健康状态,降低职业负荷,避免过劳现象。其次要创新载体,开展医院文化建设以及创建学习型医院等活动。

加强医务人员情商的培养,是改善医患关系、促进医患和谐的重要举措,只要医务人员提高对情商及情商重要性的认识,有意识地不断提升自身情商水平,增强与患者的沟通能力,同情和尊重患者,富有爱心,爱岗敬业,有强烈的工作责任心,真正做到以患者为中心,那么,医患纠纷就会减少,社会将会日趋和谐。

第二节 情商培养的基本技巧

情商反映的是一个人把握和控制自己情绪、对他人情绪的揣摩和驾驭、承受外界压力、不断激励自己和把握自己心理平衡的能力,属于人的非智力因素的范畴。情商的高低可以说与智商一样,对个体的发展起着重要的作用。情商教育对我国大学生人格的形成、个性的发展和择业的影响等方面起到了积极的作用。那么情商的培养又有哪些基本技巧呢?

一、情绪的自我调节与控制

（一）要学会控制自己的情感，要善于控制自己的情绪

在工作、生活中善于调节与控制个人的情绪是保持情感健康的关键，学会自我安慰是基本技巧。无论是工作、学习还是生活，不能总是处于某种情绪状态之中，对于个人过激情绪应善于控制，从而使自己的情感保持平衡。但这并不等于要压制个人的情感。但是，人的情感必须适度，要学会适应环境，而不是等待环境来适应自己，只有在一个集体中始终保持心情舒畅，才能给人和蔼可亲的感觉，尽管这并不意味着具备温厚的本性和良好的教养，但是至少会令人在集体中受到欢迎。

如果情感太平淡，生活就会枯燥无味；若情感失控，走上了极端偏执的轨道，就成了病态。病态现象常表现为长期抑郁、过分焦虑、怒火冲天以及狂躁等，某一情绪过分强烈或长期耿耿于怀都是在走极端，会打乱自己的平静生活。研究证明，人的情感健康与智力无关，而取决于情绪智商。当然，人们不应只保持某一种情绪，不可能有永远快乐的人生，也不可能只有永远悲伤的一生。人生的痛苦也往往能促使人们去追求富有创造性和精神乐趣的生活，痛苦能磨炼人的灵魂。在情绪问题上，应该将积极情绪和消极情绪保持在适当的比例。实验表明，人们要获得情感满足，并不需要避免所有的不愉快情绪，只是不应让过激情绪控制并取代所有的愉快心情。有些生活得非常快活的人也有火冒三丈或非常抑郁的时候，但因为他们的情绪同时保持着平衡，因此也就感到愉快和幸福。

（二）平息怒火

生气是最难控制、最具有诱惑力的负面情绪。生气的人往往会找一些自认为有力的借口，在内心推波助澜，从而使发泄怒火的理由变得更加充分。认为生气是无法控制的、不要有意压抑怒火，或者认为生气是正常的“宣泄”，或者人们完全可以避免生气等，这些看法都是错误的。心理学的研究表明，平息怒火的方法很多：

1. 寻找引起怒火的情绪，并加以预防 因为最初的想法是导致怒火爆发的源头，所以趁着还未生气时，就表示出缓和的姿态，这样可以消气息怒。

2. 学会谅解 谅解有助于平息怒气，可以对对方的处境表示同情。

3. 分散注意力 分散注意力能打断生气的念头。例如，看电视、看电影、读书、逛商店、与亲朋好友聚会等都可以干扰引起自己大发雷霆的念头。不要总是想着引起生气的事情，因为总想着那些事情会使自己越想越气。

4. 平静思考 那些愤世嫉俗或与人为敌的想法一露头，就把它们写下来，重新思考这些想法，自己就会对这些想法的正确性产生怀疑，从而得以平息怒火。

5. 不能用发泄的方式来平息怒火 如果处理得不好，发泄会使人更加怒火中烧。发泄时通常都会使情绪中枢兴奋，让人欲罢不能。当人们对惹自己生气的人发泄时，本身就延续了不愉快的心情。如果人们一开始就冷静地处理，以一种建设性的态度来同对方讨论怎样处理他们之间的争执，则能更快、更有效地平息怒火。有人曾请教一位僧人息怒之道，答曰：“不抑，不扬。”意思是对怒气既不压抑，也不爆发，而是疏而导之。

6. 缓解焦虑 生活中的焦虑，有着一定的积极作用。通过深思熟虑，有可能找到问题的答案。焦虑实际上就是使人对潜在的危险保持警惕，这是进化赋予人类的本能。当恐惧刺激人的情绪中枢时，就可能产生焦虑，从而使人一心关注眼前的威胁，迫使人们把其他事情暂时抛开，想方设法应付威胁。