


高等医药院校教材

人际关系与沟通

主编 刘玉锦 王艳秋
李玉花 刘国庆

 人民卫生出版社

高等医药院校教材

人际关系与沟通

主 编 刘玉锦 王艳秋 李玉花 刘国庆

副主编 王继红 徐宏霞 王琨瑛

编者（按姓氏笔划为序）

王艳秋 王继红 王琨瑛 王爱和

刘玉锦 刘国庆 刘 进 任春梅

许 敏 李玉花 李春文 宋长平

周书敏 高 玲 徐宏霞 唐 敏

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

人际关系与沟通/刘玉锦等主编. —北京:
人民卫生出版社, 2002

ISBN 7-117-05245-7

I. 人… II. 刘… III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 092922 号

人际关系与沟通

主 编: 刘玉锦等

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 67616688)

地 址: (100078) 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E-mail: pmph@pmph.com

印 刷: 三河市宏达印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 9.75

字 数: 232 千字

版 次: 2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-05245-7/R·5246

定 价: 14.50 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

序

我国的教育改革已由应试教育向素质教育转变。素质教育是统辖一切教育的总概念,一切教育都应当为素质教育的实施与全面推进服务。提高整个中华民族的素质,必须从提高学生的素质做起,学生的综合素质教育包括:身体素质、心理素质、社会素质和创新素质。社会素质又包括:政治素质、思想素质、道德素质和业务素质等等。对在校的大、中、专学生而言,业务素质应包括:学习素质、交往素质、科技素质和人文素质等。对于广大人民群众健康的使者——当代医学院校的大学生来说,强化交往素质教育,掌握人际关系基本理论和人际沟通能力,对提高整个中华民族的健康水平具有重大意义。

随着我国改革、开放的深入,社会主义市场经济的孕育和发展,人际关系与沟通已成为我国社会生活中的一个日益频繁、日益复杂和相对独立的领域,学习和掌握人际关系的基本理论和沟通技巧,可以促进我国市场经济和各项事业的发展。

尤其是在医疗、护理工作中,人际关系理论与沟通技巧的应用,会大大促进患者的早日康复。医疗、护理工作者是人际关系与沟通领域中一支活跃的队伍,医、护人员与人际沟通有着特殊的联系,人际沟通是人际交往的起点,是建立和谐人际关系的基础,掌握人际关系理论与沟通技巧无疑会为医、护、患之间的相互理解,跨越沟通障碍,消除人际隔阂,提供有效的方法和途径。

人际关系与沟通固然不为医护人员所独占,但是,医护人员的职业和社会地位,决定了他们(她们)在人际关系与沟通中的作用。随着医学科学向社会科学与行为科学的发展,广大医务

工作者不再是仅仅面对疾病和病变的器官,而是面对具有社会、心理、行为特征的病人。在社会生活中,求助是病人对疾病最常用的应对方式之一,医、护、患关系是从某人患病进入病人角色,寻求治疗时开始,并一直到病人通过治疗达到康复为止。医务工作者能否掌握人际关系理论及沟通技巧对于病人的康复有直接影响。

正是为了适应医学院校广大师生和医务工作者在人际关系与沟通工作中的需要,北华大学的一些医护人员对医务工作中的人际关系理论与沟通技巧进行了初步探讨,并编写了供医学院校及医务工作者使用的《人际关系与沟通》一书。相信该书的出版将会在提高医学生综合素质,特别是交往能力方面有很大帮助。如果能唤起同行和学者的进一步探索和研究的熱情,该书亦发挥了抛砖引玉的作用,这也是我们所希望的。



2002年8月

前 言

在现代社会里,每一个人都处在一定的人际关系网络中,沟通无处不在,无时不有。由于人际关系网络的多层次、多方位、多角度、多类型性,无疑引起了人们对人际关系与沟通知识的渴求,尤其是即将涉足社会的大中专在校学生,掌握处理人际关系与沟通的理论与实务,以适应现代社会生活的需要,是面临的一个紧迫任务。面对高等教育国际化的形势,为满足医学院校学生及社会人群对人际关系与沟通理论与实务的需求,我们组织编写了《人际关系与沟通》一书。

《人际关系与沟通》一书分上下两篇共十五章。上篇是人际关系(第一章至第四章),下篇是人际沟通(第五章至第十五章)。

人际关系篇主要阐述了人际关系的性质、人际关系的形成与发展、人际关系的类型和协调人际关系的意义;介绍了人际交往的本质与功能、人际交往的结构、形态与方式、人际交往中的认知效应与偏差及成功交往的心理基础;提出了人际吸引的若干理论和处理人际关系的伦理要求;叙述了人际间和社会中交往的内容及规范。

人际沟通篇阐述的主要内容有:沟通的作用与发展、沟通的要素与途径;语言沟通的原则、要求与技巧;非语言沟通的意义;无声语言沟通的意义、要求及在医务工作中的应用;影响沟通的主要因素;求医行为与医、护、患关系;演说的技巧与演说能力的训练;人格修养与人格魅力要素。

全书以理论联系实际的手法,展示了现代人际关系与人际沟通的内容与技巧,是一本科学性强、理论扎实,便于应用的教

材。

承蒙吉林大学行政学院博士生导师李得志教授的指导并作序,在此表示衷心的感谢!

由于时间仓促,编写人员水平有限,本书定有不足之处,恳请指正。

编 者

2002年8月

目 录

上篇 人 际 关 系

第一章 人际关系概述	(1)
第一节 人际关系的性质	(1)
一、人际关系的概念	(1)
二、人际关系的特征	(4)
三、人际关系的本质	(5)
第二节 人际关系的形成与发展	(6)
一、人际关系的理论基础	(6)
二、人际关系的形成与发展	(8)
第三节 人际关系的类型	(10)
一、从人际交往双方的人数来分	(11)
二、从交往双方的生理特点来分	(11)
三、按交往双方的社会角色来分	(11)
四、按交往时间的长短来分	(12)
五、按交往频率多少来分	(12)
六、按传统习俗来分	(12)
七、按心理需求来分	(13)
八、根据社会交易性质来分	(14)
九、根据人际互动哲学来分	(14)
十、按沟通媒介来分	(16)
第四节 协调人际关系的意义	(16)
一、协调人际关系对社会组织的意义	(17)

二、协调人际关系对个人的意义	(19)
第二章 人际交往	(22)
第一节 人际交往的本质与功能	(22)
一、人际交往与社会发展	(22)
二、人际交往的本质	(24)
三、人际交往的功能	(25)
第二节 人际交往的结构	(28)
一、代际交往	(29)
二、同龄人交往	(32)
三、异性间交往	(33)
第三节 人际交往的形态与方式	(36)
一、语言交往	(36)
二、非语言交往	(37)
三、交往方式	(37)
第四节 人际交往中的认知效应与偏差	(39)
一、人际认知效应的含义	(39)
二、常见的人际认知效应	(40)
三、人际认知偏差的含义	(42)
四、人际认知偏差的主要表现	(43)
第五节 成功交往的心理基础	(45)
一、克服认知偏见	(46)
二、积极处世态度	(47)
三、战胜自卑羞怯	(48)
四、培养礼仪风度	(49)
五、学会“角色互换”	(50)
第三章 人际吸引	(52)
第一节 人际吸引的含义	(52)

一、人际吸引的定义	(52)
二、人际吸引的形成和发展过程	(55)
第二节 人际吸引的基本规律	(56)
一、接近吸引律	(56)
二、互惠吸引律	(58)
三、喜欢回馈吸引律	(59)
四、需求互补吸引律	(60)
五、诱发吸引律	(62)
六、能力吸引律	(63)
第三节 人际吸引的若干理论	(64)
一、强化理论	(65)
二、社会交换论	(66)
三、相互作用论	(67)
四、人际行为模式论	(68)
第四章 人际关系中的伦理要求	(70)
第一节 人伦与道德	(70)
一、人群与人伦	(70)
二、人伦的道德调节	(71)
三、人伦规范的一般结构	(73)
四、人际关系中有背人伦的行为	(75)
第二节 人际关系中的伦理要求	(76)
一、家庭关系	(76)
二、社会交往关系中的伦理	(78)
三、工作中的伦理	(81)

下篇 人际沟通

第五章 沟通概述	(85)
第一节 沟通的概念	(85)

一、人们对文化、团体和个人之间差异的宽容明显增强	(86)
二、文化间和文化内的相互依赖日益增强	(87)
三、传播工具、效率不断增强	(87)
四、尊重差异作为协调行动前提的社会需要显著增强	(87)
第二节 沟通的作用	(88)
一、沟通的目的	(88)
二、医护患沟通的意义	(88)
三、人际沟通的功能	(89)
四、人际沟通在个人发展中的作用	(90)
第三节 沟通的发展	(92)
一、沟通的过程	(92)
二、沟通的层次	(93)
第四节 沟通的要素特征及途径	(94)
一、沟通的要素特征	(94)
二、沟通的途径	(95)
第六章 社会中的交往	(99)
第一节 日常交往	(99)
一、会客	(99)
二、握手	(100)
三、鞠躬	(101)
四、颌首礼	(102)
五、谈话	(102)
六、外出	(104)
七、出席各种会议	(108)
第二节 涉外交往	(110)
一、涉外交往的基本原则	(110)
二、涉外交往的基本礼仪规范	(115)
第三节 涉外交往的馈赠常识	(117)

一、亚洲国家的馈赠	(117)
二、西方国家的馈赠	(118)
三、国际交往中的馈赠举要	(119)
第七章 人际间的交往	(121)
第一节 异性交往	(121)
一、充满自信的进入角色	(121)
二、给人以良好的第一印象	(122)
三、充分施展自己的能力	(124)
四、渊博的学识是你成功的重要因素	(124)
五、掌握交往中的尺度	(125)
第二节 朋友交往	(125)
一、朋友类型	(125)
二、择友标准	(127)
三、培植友谊之花	(129)
四、友谊的考验	(131)
五、友谊的天敌	(133)
第三节 同事交往	(135)
一、相处的基点	(136)
二、待人与律己	(137)
三、君子之交淡如水	(138)
四、同情与理解	(139)
五、怎样避免发生冲突	(141)
第四节 上下级交往	(142)
一、上级如何与下级相处	(142)
二、下级怎样和上级相处	(144)
第五节 师生交往	(146)
一、热爱学生是教师的天职	(147)
二、尊师是一种传统美德	(147)

三、怎样对待比较严厉的老师	(149)
第八章 人际交往中的艺术	(151)
第一节 介绍与称呼的艺术	(151)
一、自我介绍的艺术	(151)
二、自我介绍的忌讳	(153)
三、介绍他人的艺术	(153)
四、称呼的艺术	(153)
第二节 微笑的艺术	(154)
一、微笑的类型	(154)
二、微笑的内涵	(156)
三、微笑的美感	(157)
第三节 说理的艺术	(158)
一、情境性	(158)
二、针对性	(159)
三、熏说性	(159)
第四节 恭维与赞美的艺术	(161)
一、恭维的艺术	(161)
二、赞美的艺术	(162)
第五节 感恩与道歉的艺术	(164)
一、感恩的艺术	(164)
二、道歉的艺术	(165)
第九章 语言沟通	(167)
第一节 语言沟通的原则及要求	(167)
一、语言沟通的原则	(168)
二、语言沟通的要求	(168)
第二节 个别沟通与小组沟通	(169)
一、个别沟通	(170)

二、小组沟通	(170)
第三节 语言沟通的技巧	(171)
一、口头沟通(交谈)	(171)
二、书写沟通	(180)
第十章 非语言沟通	(181)
第一节 非语言沟通的意义	(181)
一、什么是非语言沟通	(181)
二、非语言沟通的类型及含义	(182)
三、非语言沟通的特点	(183)
四、非语言沟通的功能与作用	(184)
第二节 面部表情	(186)
一、面部表情	(186)
二、眼神	(187)
三、微笑	(188)
第三节 身体动作与声调	(190)
一、身体动作	(190)
二、声调	(193)
第四节 个人空间	(194)
一、对空间的需要	(194)
二、影响个人空间的因素	(194)
三、人际距离带	(196)
第十一章 无声语言沟通	(198)
第一节 无声语言沟通的含义	(198)
一、无声语言沟通的概念	(198)
二、无声语言沟通的意义	(198)
第二节 无声语言沟通的行为方式	(199)
一、写作——传递信息	(199)

二、阅读——接收信息	(200)
第三节 无声语言沟通在医务工作中的应用	(200)
一、医务工作中的无声语言沟通	(200)
二、医疗护理文件的类别	(201)
三、医疗护理文件写作的特点	(205)
四、住院病历书写的基本规则和要求	(208)
五、护理用文书中常见缺陷和写作要领	(209)
第四节 无声语言沟通的态度要求	(213)
一、勤于阅读	(213)
二、勤于积累	(214)
三、勤于习作	(214)
四、勤于思考	(215)
第十二章 影响人际沟通的要素	(217)
第一节 移情与控制	(217)
一、移情	(217)
二、控制	(219)
第二节 自我暴露	(224)
一、自我暴露的意义	(224)
二、自我暴露在医疗活动中的应用	(225)
第三节 信任与确认	(227)
一、信任的意义	(227)
二、信任在医疗、护理工作中的应用	(228)
三、确认的意义与应用	(229)
第十三章 求医行为与医、护、患关系	(232)
第一节 求医行为	(232)
一、症状的体验与认识	(233)
二、接受病人的角色	(234)

三、求医决定与寻求医疗帮助	(236)
第二节 医、护、患关系	(238)
一、医生角色	(239)
二、护士角色	(240)
三、医护患关系模式	(242)
四、医护患关系的主要特征	(245)
五、医护患交往的技能训练	(246)
第十四章 演说	(254)
第一节 概述	(254)
一、演说的定义、特点	(254)
二、演说与交谈的区别	(255)
第二节 演说的技巧	(259)
一、演说稿的构思技巧	(259)
二、演说的表达技巧	(271)
第三节 演说能力的训练	(277)
一、事例节选赏析与讨论	(277)
二、演讲比赛的组织与评价	(278)
第十五章 人格与自身魅力	(280)
第一节 人格	(280)
一、人格的概念	(281)
二、人格的结构	(282)
三、人格的形成	(284)
四、特殊人格	(284)
五、正常与异常人格,人格障碍、人格改变与人格退化	(285)
六、人格与社会适应	(287)
七、人格的修养	(289)
第二节 个人魅力要素	(290)

一、知识和能力	(291)
二、丰富的情感	(292)
三、自信心	(292)
四、性格	(293)
五、举止和气质风度	(293)