

● 高等护理教育试用教材

护理人际学

HULI RENJIXUE

史瑞芬 编著



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PUBLISHER

高等护理教育试用教材

护 理 人 际 学

HULI RENJIXUE

编 著 史瑞芬

主 审 汤梅兰 刘静慰



人 民 军 医 出 版 社

Peoples Military Medical Publisher

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护理人际学/史瑞芬编著. —北京:人民军医出版社,2002.4
ISBN 7-80157-419-2

I. 护… II. 史… III. 护理人员-人际关系学 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 080981 号

人民军医出版社出版

(北京市复兴路 22 号甲 3 号)

(邮政编码:100842 电话:68222916)

人民军医出版社激光照排中心排版

北京天宇星印刷厂印刷

桃园装订厂装订

新华书店总店北京发行所发行

*

开本:787×1092mm 1/16 • 印张:9.25 • 字数:267 千字

2002 年 4 月第 1 版 (北京)第 1 次印刷

印数:0001~5000 定价:16.00 元

(购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换)

内 容 提 要

本书运用人文科学理论,结合护理教学和临床护理工作实际,系统阐述了护理人际学的基本原理和协调处理护理人际关系的方法技巧。包括人际沟通概念、社会心理基础及影响沟通的因素,护患关系、护际关系、医护关系沟通,以及人际交往中的礼仪等。内容涉猎面广,阐述入情入理,并精选了典型范例和角色情景练习题,对提高护理人员的人文素质修养和人际交往能力具有重要指导作用。可作为高、中级护理教材和各级护理人员自学之用。

责任编辑 杨磊石 王 敏

序

在人类社会起源和发展以及个人的成长过程中,人际交往都是不可缺少的。我们每个人都处在错综复杂的人际关系网络之中,每天都在进行着人际交往。人际交往就其本身而言不仅是一项重要的社会实践活动,而且还是人们从事其他社会实践活动的基础和前提。正是由于人际交往具有普遍性和广泛性的特征,所以它始终是人们所关注的问题。人际关系的好坏,可以作为一种心理社会因素直接影响一个人的心理和生理状况,进而影响身心健康,所以,现代健康观已把能否与他人建立和谐的人际关系,作为判断一个人健康状况的一项重要指标。

我国是一个历史悠久的文明古国,在漫长的岁月里,人们在协调和处理人际关系的实践中创造和积累了丰富的经验。20世纪70年代末以来,我国进入了改革开放的新时代。改革意味着一系列人际关系的调整,开放意味着我国与世界上其他国家的关系更加密切,这就使研究人际关系的迫切性和必要性突现出来。

护理工作特点之一就是与人们进行密切交往,其工作质量对患者的疾病治疗和康复至关重要。在提倡整体护理的今天,要求护理人员既要有扎实的医学护理基础理论知识,又要有娴熟的专业技能,还要有较高的人文素质和人际交往能力。作为一名护理人员,一定要掌握人际交往的理论与技巧,并能灵活应用于护理工作实践中,取得患者的信任,及时获取疾病信息,以便针对性地进行治疗、护理,确保工作质量。协调和处理护理工作的人际关系,是护理人员必不可少的课题。

由史瑞芬同志编著的《护理人际学》一书,在研究护理人员的人际关系方面进行了有益的尝试。作者在查阅大量文献资料的基础上,吸取了国内外心理学、社会学、行为学、伦理学的研究成果,结合护理工作实际,将相关原理移植到护理人际关系领域,阐述了护理多层面、多角度的人际交往心理及矛盾,提出了协调处理护理人际关系的技巧。分析透彻,技巧实用,原理清晰,事例真实生动,可作为高、中级护理教材和在职护理人员自学之用。

相信这本教材对于协调处理护理人际关系,提高护理人员的人文素质,塑造护理人员“白衣天使”的形象会起到积极的推动作用。

黎秀芳

2001年9月

前 言

随着医学模式的转变,护理工作模式也发生了相应变化,要求护理人员的智能结构进一步优化。在护理教学上,要按照医学模式转变和整体护理的需要优化课程结构,以改善传统的护理课程中自然科学偏重、人文科学偏轻的状况。

护理工作主要是与患者及有关人群交往并为其健康服务。人际交往能力是护理人员的基本功之一。基于这个原因,我们编写了这本教材,旨在提高学生在护理实践中的人际沟通和建立良好人际关系的能力。

护理人际学是心理学、社会学、伦理学、行为学等学科与护理学科交叉而产生的一门新兴学科。本教材的编写,体现了护理专业新型课程体系的主要特色,即“突出护理,注重整体,加强人文,体现社区”。在教学内容的选择上,注意引入有关人文学科理论,并将其与护理理论有机结合,不仅讲述了护理人员进行人际交往的方式方法,而且阐述了相关的原理,力图使教材体现“以人为本”的整体护理观。

本书共分七章,包括总论、人际沟通、护理工作中的关系沟通、护理人员的语言沟通、护理人员的非语言沟通、护理人员的书面语言沟通、护理人员的沟通礼仪。在教材中结合护理专业特点,选择了典型范例供学生阅读学习;在每章后设计了角色情景练习题,以便使学生在实际演练中理解并掌握人际关系的内容和人际沟通技巧。

本书从酝酿到动笔,直至定稿付印,始终得到第一军医大学分校领导范振华、汪初球及教务部领导张永胜的大力支持,有关专家刘静慰、汤梅兰教授亲自给予指导并审查把关,全军护理专家、南丁格尔奖章获得者黎秀芳教授亲自为本书作序,人民军医出版社的编辑、尤其是杨磊石主编为本书的出版付出了辛勤的劳动,在此一并致谢。

由于编者学识水平有限,疏漏和不妥之处在所难免,祈请护理界同仁和读者予以斧正。

编 者

2001年9月

目 录

第一章 总论	(1)
第一节 人际关系与人际学	(1)
一、护理人际学及其研究对象	(1)
二、建立良好护理人际关系的意义	(2)
第二节 护理人际关系的基本规范	(3)
第三节 人际交往的社会心理基础	(4)
一、人际交往动机的分析	(4)
二、人际交往的心理效应	(6)
三、人际吸引的条件	(10)
第四节 人际关系的发展与策略	(13)
一、人际关系的建立与发展	(13)
二、人际关系的交往原则	(17)
三、人际交往的心理障碍	(19)
四、建立良好人际关系的策略	(22)
第五节 人际关系的测量	(26)
一、人际交往类型测验	(26)
二、人际关系状况测验	(27)
三、人际交往适应能力测验	(28)
第二章 人际沟通	(33)
第一节 概述	(33)
一、沟通与人际沟通的概念和特征	(33)
二、沟通的基本结构	(35)
三、人际沟通的形式	(37)
四、人际沟通的功能	(39)
第二节 人际沟通的影响因素	(40)
一、客观环境因素	(40)
二、个人主观因素	(41)
第三节 人际关系沟通和内容沟通	(43)
一、关系沟通和内容沟通的含义	(43)
二、内容沟通的作用	(44)
三、关系沟通的作用	(44)

第三章 护理工作中的关系沟通	(46)
第一节 护患关系沟通	(46)
一、护患关系的基本内容	(46)
二、护患关系的基本模式	(47)
三、护患关系的性质与特点	(49)
四、护患关系的发展过程	(50)
五、护患关系的发展趋向	(51)
六、护患关系冲突	(52)
七、护理人员在护患关系沟通中的作用	(54)
八、护理人员与患者亲友的沟通	(56)
第二节 护理人员与其他医务人员的沟通	(58)
一、医护关系模式	(58)
二、医护人员内部关系的影响因素	(59)
三、护理人员在医护人员内部关系沟通中的作用	(60)
第三节 护际关系沟通	(61)
一、护理人员的交往心理及矛盾	(61)
二、护际关系沟通要素	(62)
第四章 护理人员的语言沟通	(66)
第一节 护理人员交谈沟通的类型和方式	(66)
一、护理人员交谈沟通的基本类型	(66)
二、护理人员语言交谈沟通的几种方式	(67)
三、语言交谈沟通的层次	(68)
第二节 护理人员应具备的语言修养和技巧	(69)
一、护理人员应具备的语言修养	(69)
二、护理人员的交谈沟通技巧	(71)
第三节 沟通技巧测验	(80)
一、倾听能力测验	(80)
二、沟通能力测验	(81)
第五章 护理人员的非语言沟通	(88)
第一节 非语言沟通的特点及作用	(88)
一、非语言沟通的概念及重要性	(88)
二、非语言沟通的特点	(89)
三、非语言沟通在护理工作中的作用	(90)
第二节 仪表	(91)
一、仪表修饰的功用	(92)
二、仪表修饰的基本原则	(93)
三、护理人员的仪表修饰	(96)
第三节 姿势	(97)
一、姿势的主要类别	(97)

二、姿势的功用·····	(97)
三、动作的性质·····	(97)
四、护理人员姿势的基本要求·····	(98)
第四节 表情·····	(102)
一、表情的特性·····	(102)
二、表情的组成·····	(103)
第五节 目光·····	(104)
一、目光的功能·····	(104)
二、目光的运用·····	(105)
第六节 触摸·····	(107)
一、人体触摸的意义·····	(107)
二、护理专业性触摸·····	(107)
第七节 人际距离·····	(109)
一、人际空间的需要·····	(109)
二、人际距离与沟通·····	(110)
三、个人空间位置与沟通·····	(111)
四、人际距离的调整·····	(112)
第六章 护理人员的书面语言沟通·····	(115)
第一节 护理书面语言沟通的含义及行为方式·····	(115)
一、护理书面语言沟通的含义·····	(115)
二、书面语言沟通的行为方式·····	(116)
第二节 书面语言沟通在护理工作中的应用·····	(116)
第三节 护理书面语言的写作特点和要求·····	(117)
一、科学性、实用性·····	(117)
二、大量运用医学术语、缩略语·····	(117)
三、语义确切、表意专一·····	(118)
四、句型简练、陈述简捷·····	(118)
五、语言平实、客观真实·····	(119)
第四节 护理书面语言沟通的常见缺陷及矫正·····	(119)
一、书写内容方面的缺陷·····	(119)
二、词语书写方面的缺陷·····	(120)
三、语法修辞方面的缺陷·····	(120)
四、缺陷矫正要点·····	(121)
第七章 护理人员的沟通礼仪·····	(124)
第一节 概述·····	(124)
一、礼仪的概念与内涵·····	(124)
二、护理人员礼仪的特点·····	(125)
第二节 护理人员的交往礼仪·····	(125)
一、致意礼仪·····	(125)

二、称谓礼仪	(128)
三、介绍礼仪	(130)
四、电话礼仪	(132)
五、迎送接待礼仪	(134)

第一章 总 论

教 学 目 标

1. 掌握人际关系、人际学、护理人际学等名词的含义；
2. 能阐述建立良好护理人际关系的意义；
3. 能举例说明人际交往的心理效应；
4. 能解释人际吸引的条件；
5. 能分析人际交往各阶段的特征表现及人际交往的心理障碍；
6. 能简述人际关系的交往原则；
7. 能运用护理人际关系的基本规范来评价自身的行为；
8. 掌握建立良好人际关系的策略，并搞好人际关系。

第一节 人际关系与人际学

一、护理人际学及其研究对象

(一) 护理人际学的概念

1. 人际关系及人际学 “人际”是表示两个人以上的数量概念。“关系”是事物的相互联系，这个联系包括事物与事物之间和事物内部各要素之间的相互影响与作用。人与人的相互作用包括两个方面：一是自然属性；二是社会属性。

人际关系(interpersonal relationship)是指人与人通过交往而产生的心理上的关系，包括社会上所有的人与人之间通过相互交往而形成的关系。人际关系反映了个人或群体在寻求满足社会心理需要、事业需要和生活需要的心理状态。人际关系的产生、变化与发展决定了人与人之间的心理需要满足的程度。人际关系是与人类同时产生的，历史久远，是人类社会中最常见、最普遍的一种关系。

人际学是研究人与人之间的社会关系一般规律的科学。主要研究：人际关系的历史发展过程，提示人际关系发展变化的趋势；人际关系的交往方式，构建一个按照一定方式、一定结构的人际关系网络，发挥人际关系的功能，实现人际交往的目的；影响人际关系建立、交往、发展的因素及其作用方式与程度，创造有利于人际关系形成和发展的良好条件。

人际学与其他社会科学既有联系又有区别。其联系为：都是以社会为背景，以人为中心展

开研究,社会和人是联系社会科学的纽带。其区别为:它们研究社会和人的切入点不同,揭示的规律不同。

2. 护理人际学 护理人际学是探讨和研究护理人员在从事医疗护理、卫生保健工作中,同社会、医院、人群所发生的各种交往关系的学问。

它的任务是研究护理人员与患者(含患者家属)、护理人员与医生、护理人员与领导、护理人员与护理人员、护理人员与医院其他人员等各种人际交往的规律。它属于社会人际学的分支,是社会人际学的基本原理在护理领域的具体运用。

(二) 护理人际学的研究对象

顾名思义,护理人际学是以护理工作的人际关系为研究对象,主要是研究护理人员个体与医、护、患(含患者家属)及其他群体在护理实践中所发生的人际交往关系。护理人际学是研究护理人员的关系学,属于人文科学的范畴。

护理工作主要是与患者及社会有关人群交往并为其健康服务的,交往的双方均希望建立一种亲切、和谐、友善的护理人际关系。我们所研究的关系学,是一种科学的人际关系学。它以正常的、普遍存在的人与人之间的各种关系为研究对象,特别是以护理人员这个特殊的社会群体为中心,围绕临床护理实践,展开护理人员与患者、护理人员与患者家属、护理人员与医生、护理人员与上级、护理人员与护理人员、护理人员与护理员等等各种人际关系,研究他们相处的规范、原则、方法、心理,以及他们交往活动的规律,从而协调他们之间正常健康的人际关系,抵制那种被扭曲了的、庸俗化的人际关系,确保他们的心身健康。

二、建立良好护理人际关系的意义

人际关系是客观存在的,人不能离群生活。纵观人类历史,人生在世,无非是处理两大关系:一是人与自然的关系,二是人与人之间的关系。人们在同自然界打交道、进行生产活动的过程中,必然与外界建立各种联系。正如马克思所说:“人们在生产中不仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动,便不能进行生产。为了进行生产,人们便发生一定的联系和关系;只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自然界的关系,才会有生产。”可见,人际关系的建立和发展是不以人们的意志为转移的客观存在。特别是现代社会,人际关系已成为一种开放性的多维网络结构,每个护理人员都必然置身于各种各样的关系网络之中。科学地建立和调节好各种人际关系,不仅是搞好护理工作和发展护理事业的需要,而且也是每个护理人员的主观愿望,谁也不愿意因人际关系的矛盾和冲突影响自己的学习工作和心身健康。为此,学习和研究护理人际关系,搞好人际交往,对于每个护理人员、护理集体,乃至医院和社会,都有着重要的现实意义。

(一) 有利于提高医疗护理质量

良好的护理人际关系是做好护理工作的重要基础,它有利于促进护理人员与患者之间、护理人员与其他医务人员之间的相互信任和密切协作,使患者积极主动地参与和配合,使医院医疗护理活动顺利进行,同时,良好的护理人际关系也有利于提高医院管理水平,减少医疗纠纷的发生。

(二) 有利于营造良好的健康服务氛围

在社会群体中,人与人之间的友好交往,会造成一个良好的社会心理气氛。同样,在各种健康服务机构中,护理人员与服务对象之间的相互理解、相互信任、关怀,也会促使这些场所形

成良好的心理气氛。这种良好的心理氛围,能使医护人员合理的心理需求得到满足,从而产生心情舒畅、愉快的积极情绪,激发其对工作生活的极大热情;使患者在治疗、护理、康复方面的需求得到满足,解除或转移其焦虑、恐惧、抑郁、烦闷、紧张等消极心理,增加康复的信心。

(三)有利于提高护理工作效率

护理群体中的协调、和谐的人际关系,对于提高护理工作效率有着重大作用。护理人员在工作和生活过程中能够同心同德,互相帮助,互相学习,无疑会大大提高工作的效率和质量。如果护理人员互相猜忌提防,彼此态度冷漠,缺乏协作精神,必然要影响护理质量。有了这种内耗存在,护理工作的效率必然降低。“一个和尚挑水吃,两个和尚抬水吃,三个和尚没水吃”,这其中虽有领导管理的因素,但也正说明人际关系的不协调对工作效率的影响。

(四)有利于陶冶护理人员的情操

人际交往的过程,是人與人之间在认识上的相互沟通、情感上的相互交流、性格上的相互影响、行为上的相互作用的过程。护理人员与其他人群的人际交往,同样遵循这一过程。在这一过程中,良好的人际关系,对陶冶护理人员的情操具有重要作用。广泛正常的人际交往,可以使护理人员丰富和发展自己的良好个性,满足自己的精神心理需要,如促进自己更新知识,改进思维方式,等等。

(五)有利于适应医学模式的转变

传统的医学模式对于疾病和健康的认识,只限于从局部和单纯的生物因素去考虑,而忽视了人的心理及社会因素的重要影响,因而具有很大的局限性。随着社会发展和医学科技的进步,疾病谱的变化,使人们逐渐认识到,影响人类健康和疾病的不仅有生物因素,而且与人的心理因素及社会因素具有十分密切的关系。于是,传统的生物医学模式被生物—心理—社会医学模式所取代。建立良好的护理人际关系,要求护理人员从整体上为患者服务,主动关心和了解患者的需求,熟悉和掌握患者的心理活动,并积极进行沟通和疏导,无疑会促进患者的康复,这是有利于适应医学模式转变的。

第二节 护理人际关系的基本规范

规范是指标准、方式、方法的意思,是约定俗成或明文规定的标准。如道德规范、技术规范、语言规范等。人际规范是指人们相处交往时行为道德的标准,或称为做人的规矩。它受社会舆论、信念、传统习俗、道德、文化教育的制约。人际规范在阶级社会带有明显的阶级烙印。不同的社会制度有不同的人际规范内容。社会主义社会的人际规范,是建立在以生产资料公有制基础上的,人与人之间的交往是平等的、相互协作关系,人们之间的交往以能否对社会、对他人作出贡献为行为准则。

护理人员的人际规范,是护理人员进行人际交往的行为准则,在我国,应符合社会主义的人际规范。遵循这些准则,就能协调彼此间的关系,解决相互交往中的问题。可见,研究护理人员的人际规范,是护理人际学的首要问题。在社会主义初级阶段,护理人员的人际交往,应着重注意以下方面:

(一)同情体贴,热情负责

对人同情体贴,热情负责,体现了社会主义的人道主义原则,体现了护理人员全心全意为

人民服务的精神。在社会主义社会里,人与人之间在政治上是平等的关系。这种关系表现在医疗护理工作中,犹如白求恩所说,伤病员比你的父兄还要亲,因为他们是你的同志。护理人员为了病人的健康,必须对病人有深切的同情心,这种同情与怜悯、仁慈是不同的,它不是个人的恩赐,而是护理人员应尽的义务和职责。

(二)尊重人格,平等待人

尊重人格是每个公民必须遵循的行为准则之一。护理人员在与服务对象进行人际交往时,必须尊重对方的人格,不论他的职务高低、年龄大小、病情轻重、容貌美丑、关系亲疏、经济贫富,等等,都应一视同仁,平等待人。切忌以貌取人,以贵贱分高低,对某些患者关怀备至,对某些患者冷若冰霜。

(三)诚实谦让,文明礼貌

文明礼貌待人,给人以美的享受。诚实谦让的交往,能增进人们相互之间的信任与团结友爱。护理人员在荣誉面前应取谦让态度,不嫉贤妒能;对他人的批评能虚心、诚恳、宽宏大量,善于与同事合作;在患者面前,不因个人心情不快而迁怒,要善于控制自己的情绪,既不忧形于色,也不欣喜无度。对同事,对患者始终诚实谦让,礼貌热情,举止端庄,言语文明。

(四)竭诚服务,不谋私利

全心全意为人民服务,就要忠于职守,做好本职工作。在医疗护理实践中,一切从患者的利益出发,是护理工作的基本原则。在个人利益与患者利益发生冲突时,以患者利益为重,必要时牺牲个人利益。要树立辛苦我一个,幸福千万人的崇高风尚。

(五)实事求是,不弄虚作假

实事求是,是科学态度的体现。护理学是一门科学性、应用性很强的学科。护理人员的工作能否做到实事求是,不仅关系到护理科学的发展,而且直接影响到病人的生命安危,影响着护患人际关系。因此,对护理工作中的每一项检查、操作,必须严肃认真,一丝不苟,在任何情况下,都不能弄虚作假。对于护理工作中的失误或差错事故,不隐瞒,不推卸责任,做到如实报告,及时纠正,勇于从失败或失误中总结经验教训,树立严谨的科学态度和审慎的工作作风。

(六)恪守信誉,保守秘密

医护人员是患者的知己,自古以来,我国就流传着这样一句话:“人有三不背,一不背父母,二不背师长,三不背医生。”说明病人对医护人员的高度信任。病人有什么心愿和要求,常常向医护人员和盘托出,期望能得到理解和帮助,解除病痛。护理人员必须恪守对病人的承诺,如对患者隐私的保密等,才能得到病人的信赖,才有利于护患之间的进一步交往。

第三节 人际交往的社会心理基础

一、人际交往动机的分析

在交际过程中,不论是群体与个体,还是群体与群体,发生交际关系的主体都是个人。个人的交际行为,既是个人需要的驱使,又是群体意向的集中,是个体与群体需要的综合体现。但由于个体以及代表群体的个人需要不同,就决定了交际动机的多样性和复杂性。

(一)亲和动机

在人类社会中,每一个人都注定要与他人建立一定的关系,而我们每个人本身,也都有一种亲近、接近他人的要求,即亲和动机。所谓亲和动机,是指“个体与他人结群、交往并希望有人陪伴的内在需要”。

需要的多层次、多结构,带来了人际交往心理动机的亲和性、复杂性。例如,为了衣食住行的需要,人们一方面自力更生,而另一方面则要与他人交换,求助于他人,这都是生理需要的表现;又如,人们要向客观对象索取,会遇到自然与社会的各种困难,需要有较大的力量,以抵御自然灾害的侵袭,防御外来的压迫和侵害,这就是安全的需要;再如,为了倾吐内心的喜悦和悲伤,以求得到知心者的理解、同情、开导和安慰,寻找一种心理的归属和情感寄托,这就是一种归属的需要。美国社会学家 G. Homans 在他的社会交换理论中指出,个体除了有维持生存的物质需要外,还有一些只有他人才能提供的需要,如社会性的需要。也就是说,只有在人际交往的活动中,社会性的需要才能得到满足。

亲和动机出自于人的本能。古希腊哲学家亚里士多德认为,人是天生的“政治动物”。我们已经知道,人类祖先古猿的自我保护能力是很差的,他们既没有巨大动物那种拔树毁屋的能力,也没有尖利的爪牙来充当自卫武器,奔跑的速度也远不及许多动物,因此,人类的祖先要想保护自己,要想保证自己的新一代出生后能够生存,维持自己的种族繁衍,就必须集群活动,依靠集体的力量来抵御敌害。经过长期的进化过程,人类的祖先终于形成了一种集群的习性,并通过种族繁衍传给后代,因此,人类天生就有与他人共处的需要,也只有与他人保持正常的、充分的人际交往,人才能真正具有安全感。

人类在整个社会生活中,都是倾向于亲和的,这是因为人类的进步,社会的发展,都和人與人之间的团结友爱相互援助有着极为密切的关系。孔子曰:“独学无友,则孤陋寡闻。”孔子贤人七十,弟子三千,交游甚广,谈论极深,正是由于这种亲和动机,才使他成为一位学识渊博、敏于处事的大政治家和思想家。我们从事护理工作,也需要与他人亲和,与人亲近友善,这样才能在所属的群体中为人所尊所爱,得到多方援助,顺利完成护理工作。

(二)成就动机

人是一种理性的动物。从一个人自我意识出现的那一天起,就开始用一定的价值观来进行自我评判。这种评判是社会性的,即人只有将自身置于社会的背景之中,通过将自身与别人进行比较,才能确立自己的价值。如学生在考试结束后,往往不只关心自己的成绩,而且关心其他同学的成绩,只有将自己的成绩与同学的成绩作比较后,自己的成绩才有意义。又如肝炎患者化验检查肝功能后,常常要询问与自己病情相似的其他患者的化验结果,道理亦然。

从某种程度上说,人际交往过程是个体借助于交往来认识或证实自己,从而表现自己的过程。只要有事业心,就会以充沛的精力对待工作,并希望成就一番事业。所谓成就动机,是指“个人专注自己认为重要的工作,并且愿意全力做好这一工作的心理倾向。”每个人都有显示自我、创造性完成工作任务的愿望。在同类性质的成员中,人人都希望自己成就最高,希望有机会显示自己的优势或展示自己的才华。

美国社会学家戈夫曼(E. Goffman)用其独特的“控制论”来解释人际交往中的这种自我表现。他指出,在人际交往中,个体不仅彼此向对方表现其自我,而且还努力进行特殊的印象处理,通过控制自己表现出来的姿态,以求在一定的社会场景中给人们留下某种特殊的印象。在这样一种理解中,也就提出了社会舞台和社会角色的观点。每一个社会成员,都会在社会舞

台上扮演自己的角色,通过这种角色的扮演,来完成自我的实现。实际上,我们每个人在人际交往活动中不断地表现自我的过程,也是提高自我的过程。

研究成就动机,对于人际交往的实践是有实际意义的。一个人或一个组织要实现自己的目标,就必然表现出强烈的欲望,具有极强的成就动机。有的人为了事业的成功,可以不顾个人利益,想方设法与人合作,特别乐意与有真才实学的人交际。在交际中,不怕困难,不怕失败,舍得花时间和精力,不达目的,决不罢休。

(三)赞许动机

社会心理学家认为,我们每个人总是通过与他人的交往,来增加对自己的认识。所谓赞许动机,是指“交际的目的是能得到对方的鼓励和称赞,从而获得心理上的满足。”赞许动机实质上是一种取得成绩后而得到他人或组织的尊重、承认和赞扬的需要。赞许动机对于人际交往行为的成效是有直接影响的。我们都有这样的经验,经常受表扬的,赞许动机强,潜能发挥大,劲头足,工作成绩会连连上升;经常受批评的,也能从反面激起赞许动机,变消极为积极,迎头赶上,获得次之于受表扬者的效果。如果一个人不为他人所了解,被组织忽视,那么他就会产生自卑感,对集体及组织目标漠不关心,做一天和尚撞一天钟,工作情况又次之。最差的是被控制的人,他们无自主意识,由他人控制使用,这种人的工作成绩是最差的。美国心理学家赫洛克做过这样的实验,他把106名受试者分成4组,给予不同的激励条件,都做难度相等的练习题,每天做15分钟,共做5天,结果成绩好坏的顺序依次为受表扬鼓励的、受批评刺激的、被忽视的、被控制的。这个实验证明了赞许动机的作用。因此,我们在交际过程中,要态度诚恳,不失时机,恰当地使用赞语,强化人的交际动机,激励人的进取心理。

二、人际交往的心理效应

所谓影响交际效应的因素,主要是指交际双方的心理素质条件的适应性和对抗性,它包括积极的融合和消极的抗拒两个方面。因为要建立和发展交际关系,必然会受到主客观条件的制约,客观环境、自然环境、社会环境可以促进和阻碍交际活动,然而主观条件却具有决定作用。这是因为,客观环境是可以被改造的,而人的交际毕竟是双方或多方的交流,离不开彼此的认识、情感和行为。因此,我们要把工作重点放在对主观因素的剖析和研究上。

社会心理学研究表明,交际的内容和效果都受到彼此知觉情境的影响和制约,知觉情境发生变化,社会知觉也会按照一定的规律发生相应的心理效应;反之,这些不同的心理效应又直接影响和制约社会知觉的内容和效果。交际心理的复杂性,带来了心理效应的多样性。

(一)首因效应

又称第一印象效应。是指交际双方第一次交往时,各自对交际对象进行直觉观察的归因判断,即初次见面时的最初印象。第一印象对总体印象形成的作用在于,最初获得的信息比后继获得的信息产生的作用要大得多。

比如,一位教师第一次课讲得十分成功,在我们头脑中留下很深的印象,以后即使这位教师有些课讲得不够好,我们也会认为这不是能力问题,而是因为他没有时间备课;相反,如果第一次课讲得很糟糕,以后即使他的课讲得很好,我们也会认为那只不过是碰巧而已,甚至会认为实际上有很多不足。病人对护理人员的印象在很大程度上也来自首因效应,如第一次打针不能一针见血,就认为这个护理人员技术水平差,以后即使一针见血,也认为是碰巧。这是因为,人们与从来没有接触过的人或事第一次打交道,总是会给予更多的注意,注意的投入完全

而充分,所以印象也往往特别深刻、强烈、鲜明,而对于后继的信息,人们的注意会分散,从而使后继信息对人们的影响作用下降。这意味着,最初印象有着高度的稳定性,后继信息很难使其发生根本性的改变。

首因效应提醒人们要重视新的信息,以免形成不成熟、不完全、不正确的印象。这些方法,都可以有效地防止首因效应的产生,消除由此带来的印象误差。

(二)近因效应

在总体印象形成上,新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象,称为近因效应或最近效应。

近因效应远不如首因效应普遍和明显。它的产生,往往是由于在形成印象的过程中,不断有足够引人注意的新信息提供,或者是原来的印象已经随着时间的推移而淡忘。心理学家发现,当人们回忆旧信息有困难,对一个人的判断要依赖于目前的情境时,人们就倾向于以新信息为主要依据,从而发生近因效应。一般认为,当两种信息连续出现时,首因效应明显,而当两种信息断续出现时,则近因效应较为突出。在与陌生人交往时,首因效应起较大作用,而与熟人交往,则近因效应有较大影响。另外,人的个性特点也影响近因效应的产生,如一个人心理上开放、灵活,则倾向于产生更多的近因效应;相反,如果一个人有保持高度稳定的倾向,缺乏足够的适应性和应变能力,那么他的自我一致、自我肯定的倾向会使他的首因效应占优势。

(三)晕轮效应

所谓“晕轮效应”,指的是从对象的某种特征推及对象的总体特征,从而产生美化或丑化对象的印象。将它称之为“晕轮效应”是说它像月晕一样,会在真相面前产生一个更大的假象。人们隔着云雾看月时,在月亮外面有时还能看到一个光环,这个光环是虚幻的,只是月亮的光通过云层中的冰晶时折射出现象,事实上并不存在这样一个物质的真实的光环。晕轮效应产生的也是虚幻的总体印象,尽管产生这种虚幻印象的感知可能是真实的,像对月亮的感知一样真实,但总体印象却和月亮外面的光环一样不真实。

晕轮效应也和首因效应一样普遍。人们走进礼品店,选购的往往是包装精美、价格偏高的物品,因为它能使人产生晕轮效应,认为里面的东西会像精美的包装一样好,会和偏高的价格相一致;面对简陋的工棚和简单的工具,人们不会想到生产出的产品会畅销欧美。外表的吸引力有着明显的晕轮效应,也就是说,当一个人的外表充满魅力时,其他一些特征也会得到好的评价。

社会心理学家戴恩等人 1972 年曾做过一个实验,很有力地用科学的数据证明了晕轮效应的存在。他们分别向人们出示长相漂亮、长相一般、长相丑陋的人的照片,要求被试者就几项实际上与长相毫无关系的特征,来对照片上的人进行评价(这些特征包括:个性的社会赞许性、职业地位、称职的丈夫或妻子、做父母的能力、总体幸福程度、职业的幸福感、结婚的可能性等),结果发现,长相漂亮的人,几乎在所有特性上都被评得最高,而长得丑的人评得最低。结果见表 1-1。所以,晕轮效应不但和首因效应一样普遍,而且也 and 首因效应一样带有强烈的主观色彩,往往一叶

表 1-1 相貌美丑对印象形成所产生的晕轮效应

特征评定	相 貌 漂亮者	相 貌 一般者	相 貌 丑陋者
个性的社会赞许性	65.39	62.42	56.31
职业地位	2.25	2.02	1.70
称职的丈夫(妻子)	1.70	0.71	0.37
做父母的能力	3.54	4.55	3.90
总体幸福程度	11.60	11.60	8.83
职业的幸福感	6.37	6.34	5.28
结婚的可能性	2.17	1.82	1.52