



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
全国高等学校医学规划教材

护理人际沟通与礼仪

(护 理 学 类 专 业 用)

主编 李晓玲



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

护理人员沟通与礼仪

第 1 章 绪论



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
全国高等学校医学规划教材

护理人际沟通与礼仪

Huli Renji Goutong yu Liyi

(护理学类专业用)

主 编 李晓玲

副主编 单伟颖

编 者 (以姓氏笔画为序)

王世平	四川大学华西护理学院
刘 伟	辽宁中医药大学护理学院
刘化侠	泰山医学院护理系
安秋月	牡丹江医学院护理系
李晓玲	四川大学华西护理学院
张凤英	四川大学华西护理学院
单伟颖	承德医学院护理学院
赵丽萍	中南大学湘雅二医院护理部
高 睿	西安交通大学医学院护理系
徐 云	上海交通大学护理学院



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容介绍

本书是全国高等学校医学规划教材(护理学类专业用)之一,同时是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。全书分为理论篇与实践篇两个部分,系统阐述了护理人际沟通与礼仪的相关理论与技巧。理论篇内容包括人际关系、沟通与礼仪等;实践篇内容包括护理人际沟通、护士礼仪、护理临床教学中的沟通与礼仪,以及日常人际沟通与礼仪。本书内容编排结构新颖、内容涉猎全面,有机融合人际沟通与礼仪的内容,体现护理专业特色。在章节前采用案例分析,章节后采用小结形式提炼本章理论要点,便于学生理解与掌握相关内容;在内容编排上注重与护理人员日常行为紧密联系,图文并茂,易于理解,体现教材的实用性与可读性。

本教材不仅适用于护理专业本科学生,也可作为临床护理人员的参考用书。对于提高护理人员的人际沟通能力与礼仪修养有一定指导作用。

图书在版编目(CIP)数据

护理人际沟通与礼仪 / 李晓玲主编. —北京:高等教育出版社, 2010. 8

护理学类专业用

ISBN 978 - 7 - 04 - 029641 - 9

I. ①护… II. ①李… III. ①护理学: 人际关系学 - 医学院校 - 教材②护理 - 礼仪 - 医学院校 - 教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 125495 号

策划编辑 翟德斌 责任编辑 薛 玥 封面设计 于文燕 责任绘图 尹 莉
版式设计 王艳红 责任校对 金 辉 责任印制 朱学忠

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

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 山东省高唐印刷有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 14.5
字 数 350 000

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.landracom.com>
<http://www.landracom.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2010 年 8 月第 1 版
印 次 2010 年 8 月第 1 次印刷
定 价 22.80 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 29641-00

前 言

21 世纪的高等人才培养趋势,除了向学生传授专业知识以外,还需要加强对学生综合素质的培养,良好的人际沟通与职业礼仪将是新世纪护理人才专业素质的重要表现。随着护理学科的发展,护理学已经成为一门帮助人群保持健康和恢复健康的独立学科。对于即将从事护理专业工作的学生从智能结构上提出新的要求,如何建立良好的人际关系,通过有效沟通全面了解服务对象的生理和心理变化,找出其健康问题,并提出适宜的护理方案,有赖于护理专业学生的人际沟通能力与礼仪规范行为的实践。护理人际沟通与礼仪教材将为广大的护理专业学生和临床护士提供从理论学习到临床实践的帮助。

本教材按照高等医药院校教材的基本要求,从内容的编排上分为理论篇与实践篇两个部分,着力突出以下特点:①理论联系实际,从护士行为和护理实践涉及的礼仪范畴对整体内容进行整合,每个章节采用案例分析,给学生提出学习思考,章节后的小结提炼本章理论的要点,便于学生抓住内容重点;②图文并茂,除了文字描述以外,采用插图配合文字说明,易于理解,并使护士专业行为规范具有可操作性;③可读性强,教材内容注重与学生和护士日常行为紧密联系,以体现教材内容的实用性,同时提高学生的学习兴趣。全书最后列出参考书目,以便读者进一步学习和查证。

本教材主要使用对象是护理本科学生,也可作为临床护士沟通与礼仪培训用书。本书的编写参考与吸收了国内外有关教材、论著和文献中的观点与方法,在此谨向有关作者表示敬意和感谢。在编写本教材的过程中,得到四川大学华西护理学院领导在人力、物力方面的大力支持,以及高等教育出版社在教材出版方面给予的热情指导,在此一并致谢!

李晓玲 单伟颖
2010 年 3 月

目 录

理 论 篇

第一章 人际关系	3	一、非语言的实质	38
第一节 概述	3	二、非语言与文化的关系	40
一、人际关系的概念和基本特征	3	三、非语言的运用	40
二、人际关系的行为模式	5	第三章 礼仪	46
三、人际关系的需求	5	第一节 概述	46
第二节 人际吸引与人际关系	6	一、礼仪发展简史	46
一、人际吸引的含义与过程	6	二、礼仪的基本含义和内容	49
二、个体间相互吸引的因素	7	三、礼仪的特征	52
三、密切人际关系的要素	8	四、礼仪的作用及功能	53
第三节 人际交往与人际关系	11	五、礼仪的学习	54
一、人际交往的概念、特点和功能	11	第二节 涉外礼仪	56
二、人际交往中的自我暴露	13	一、涉外礼仪的特点	56
三、人际交往的基本原则	14	二、涉外礼仪通则	56
四、医护人员与患者人际交往的原则	15	三、涉外基本礼仪	64
第四节 协调人际冲突	18	第三节 社交礼仪概述	69
一、人际冲突的类型与过程	18	一、社交礼仪的基本原则	69
二、人际冲突的原因与处理	20	二、仪态、仪表礼仪概述	71
三、人际冲突的协调与处理	23	三、着装礼仪	72
第二章 沟通	25	四、面部装饰与化妆	75
第一节 概述	25	第四章 护理工作中的人际关系与礼仪	77
一、沟通概念与分类	25	第一节 护理工作中的人际关系	77
二、沟通模式	27	一、护士与患者之间的关系	77
三、影响沟通的因素	30	二、护士与医生之间的关系	84
第二节 语言沟通	32	三、护理人员之间的人际关系	85
一、语言的实质	33	第二节 护理工作中的礼仪	87
二、语言与文化的关系	33	一、护士礼仪的特点与功能	87
三、语言的运用	34	二、礼仪在护理工作中的应用	90
第三节 非语言沟通	38		

实 践 篇

第五章 护理人际沟通	95	三、临床师生关系中的行为规范	158
第一节 护士与服务对象的沟通	95	第二节 临床教学沟通	159
一、治疗性沟通	95	一、临床教学沟通的特点	159
二、患者沟通能力的评估	96	二、临床教学沟通技巧	160
三、护患沟通的策略——倾听	97	第八章 护理管理中的沟通与礼仪	164
四、护患沟通与护理程序	107	第一节 沟通的管理学意义	164
第二节 建立良好的护患沟通途径	108	一、理解管理与沟通	164
一、与特殊年龄段的患者进行沟通	109	二、沟通在管理中的作用	165
二、与特殊病情患者的沟通	111	第二节 护理管理中的人际关系	166
三、不同工作环境的护患沟通	114	一、处理好与上级之间的关系	166
第三节 护士与工作人员之间的沟通	121	二、处理好与下级之间的关系	167
一、护士与护士之间的沟通	121	三、处理好与同级之间的关系	168
二、护士与医生之间的沟通	122	第三节 护理管理沟通技巧	169
第四节 护理工作中的书面语言沟通	123	一、批评的技巧	169
一、护理书面语言沟通的特征	123	二、提高接受信息和传递信息的能力	170
二、护理书面语言沟通的分类	124	三、提供沟通的平台和渠道	173
三、护理书面语言沟通的书写原则	125	第四节 护理管理者的礼仪素养	174
第六章 护理礼仪	127	一、护理管理者的仪表素养	175
第一节 护士基本仪态	127	二、护理管理者的行为素养	175
一、站姿	128	第九章 日常人际沟通与社交礼仪	177
二、坐姿	130	第一节 社交礼仪	177
三、行姿	132	一、见面礼仪	177
四、手势	136	二、往来礼仪	183
五、护理工作中常见的仪态礼仪	138	三、通讯礼仪	191
第二节 护士表情礼仪	141	四、交通礼仪	193
一、护士目光表达	141	第二节 求职沟通与礼仪	194
二、护士的面容表情	143	一、求职前的准备	195
三、护士的笑容	145	二、求职书面材料的制作	197
第三节 护士仪表礼仪	147	三、求职面试沟通技巧	201
一、护士着装礼仪	148	四、求职面试礼仪	203
二、护士仪容礼仪	149	五、护理专业就业前景	205
第七章 护理临床教学与沟通	154	第三节 演讲沟通与礼仪	205
第一节 临床教学概述	154	一、演讲的特征	206
一、临床教学与临床护理教学环境	154	二、演讲的目的与种类	206
二、临床师生关系的特点	157	三、演讲表达技巧	207

四、演讲礼仪	210	三、会议沟通应遵循的原则	213
第四节 会议沟通与礼仪	211	四、会议前的准备	214
一、会议概述	211	五、会议主持与参会礼仪	215
二、会议沟通的目的与种类	211	六、影响会议沟通的因素	218
主要参考文献	221		

理 论 篇

第一章 人际关系



学习目标

1. 列出人际交往的特点、人际冲突的类型
2. 确认个体间人际吸引的因素
3. 解释人际交往的条件
4. 分析人际交往各阶段的表现
5. 运用人际关系学的理论审视自身的行为
6. 运用人际关系学理论谈谈该如何处理人际关系

人们在自身成长发展过程中,与社会成员相互依赖、相互配合、相互帮助,形成了人与人之间的关系。在人才竞争激烈的知识经济时代,良好的人际关系与沟通能力是人才在竞争中立于不败之地的关键。本章从阐述沟通的基本概念入手,系统介绍一般人际关系与人际交往的特征、人际交往的基本原则,以及如何协调人际冲突。

第一节 概述

早在 19 世纪,护理专业的创始人——南丁格尔就提出,护理既是科学,又是艺术。近代的多数研究者们也认为,护理专业的本质是关怀和维护人类健康。要达到这样的目标,护士除了掌握必备的医学护理常识外,还要自觉加强社会和人文科学的学习,打造人文底蕴,具备较强的适应职业生存和发展的能力——人际关系与沟通。

一、人际关系的概念和基本特征

(一) 人际关系的概念

人际关系作为专用名词,是在 20 世纪初由美国人事管理协会最先提出来的。早在 1933 年,美国哈佛大学教授梅奥创立的人群关系理论中就系统阐述过人际关系。随着历史的发展,对人际关系的定义也越来越多。在我国,一般认为,人际关系是指人们在物质和精神交往过程中发生和建立起来的,人与人之间相互影响的心理关系。这种心理关系通常是交往主体(人)与交往客体(人),双方在需要上的满足状态和程度的反映。

（二）护理人际关系

护理人际关系与一般亲友间的社会性人际关系不同,它是一种专业性的人际关系,是为了解决特定的医疗护理问题,为了完成特定的专业任务而建立和发展的,并将伴随专业任务的完成而宣告结束。尽管患者出院后,有可能与护士继续交往,但这种关系已经不再具备专业目的性,因此已不属于护理人际关系,而成为一般的社交关系了。

（三）护理人际关系的群体意义

1. 良好的护理人际关系有助于群体的团结。
2. 良好的护理人际关系能提高群体工作效率。
3. 良好的护理人际关系能展示群体的才能与智慧。
4. 良好的护理人际关系能构建和谐的人文环境。
5. 良好的护理人际关系能展示群体形象,有效地提高群体素质。
6. 良好的护理人际关系能极大地调动群体积极性,为建设和谐社会搭建平台、提供路径、加快驱动。

（四）护理人际关系的基本特征

护理人际关系是人与人之间的相互关系,它存在于人际认知、人际情感和人际行为之中;也就是说,相互认知是建立护理人际关系的前提,情感互动是护理人际关系的重要特征,而行为交往则是护理人际关系的沟通手段。人际关系既是一种物质关系,也是一种精神关系,它表现的就是一种人与人之间的心理关系与距离。

1. 护理人际关系的发生是不以人的意志为转移的。护士面对的是社会生活中形形色色的人,沟通都是后天发生的,是不以人的意志为转移的。

2. 护理人际关系的每一个个体都是积极的主体。这就意味着社会生活当中的每一个人,都希望自己的人际关系充满阳光,到处是绿色通道,在人生发展的道路上一路畅行。

3. 护理人际关系的信息必须是内容与关系的统一。任何一种人际关系,在指示特定内容时,还指示了沟通者之间的关系。在沟通过程中,沟通者必须保持内容与关系的统一,才能实现有效的沟通,否则不仅沟通难以实现,还可能引起冲突。

4. 护理人际沟通使用的信息代码及其规则必须是信息双方都认同的。

5. 护理人际沟通表现为人际信息的反馈和人际互动。

6. 护理人际沟通涉及语言及非语言能力。

7. 护理人际沟通受内部因素的制约,如沟通者的表达能力、理解能力、文化程度、人格特征、心理素质、精神状态、宗教信仰等。

8. 护理人际沟通受情景因素制约。护理人际沟通不是发生在真空中的,现实社会许多因素限制我们的沟通,如时间、空间、自然条件、环境、腐败现象等都会影响有效的沟通。

9. 护理人际沟通是整体信息交流。说的每一句话,做的每一个动作,都是护理人员人格的表现,是一份真情实意。

10. 护理人际沟通具有科学性。护理人际沟通是一门很深的学问,需要认真研究,找出规律,使之更好地为人类的生命健康服务。

二、人际关系的行为模式

人际关系的行为就是指具有一定人际关系的各方表现出来的相互作用的行为,也是具有人际关系的各方之间相互作用、相互影响的状态。任何人际关系总要表现在人的行为方面,因此,人际关系的行为也是人际关系的外部表现。

(一) 人际关系行为模式的概念

人与人之间心理距离的体验必然会影响到个人的行为。个人在言语、表情、举止、行动上随时都会自然而然地表现出这种情感上的体验。

这些外在的行为被对方所感受,又会进一步影响双方的关系。也就是说,一定的人际关系会表现出一定的人际行为模式,一方的行为表现会引起对方相应的行为反应。社会心理学家把这种心理现象称为“人际关系行为模式”。

(二) 人际关系行为模式的类型

在正常情况下,人际关系的行为都具有一定的模式,这主要表现为以下八种:

1. 由管理、指挥、指导、劝告、教育等行为,导致尊敬和服从的反应。
2. 由帮助、支持、同情等行为,导致信任和接受的行为反应。
3. 由赞同、合作、友好等行为,导致协助、亲善的行为反应。
4. 由尊敬、赞扬、求助等行为,导致劝导和帮助等行为反应。
5. 由害羞、敏感、礼貌等行为,导致骄傲或控制等行为反应。
6. 由反抗、怀疑、厌倦等行为,导致惩罚或拒绝等行为反应。
7. 由攻击、处罚、责骂等行为,导致敌对和反抗等行为反应。
8. 由夸张、拒绝、炫耀等行为,导致不信任或自卑等行为反应。

以上人际关系的行为模式,只是提出了一个粗略的框架,在实际考察人际关系的行为时,还必须注意到,不同个体对他人的基本反应倾向也各不相同。

三、人际关系的需求

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,他便会产生孤独感,精神就会受到压抑,严重者还会产生无助、绝望的情绪,甚至走上自杀的道路。而他的学生舒茨则在《人际行为三维理论》一书中提出,人们对人际关系需求的三个向度,即包容的需求、控制的需求和感情上的需求;同时呈现两种行为方式,即主动型人格特质和被动型人格特质的行为表现。舒茨还根据人们的三种需求和两种行为表现,把人际交往行为分为六种基本类型。这一论点对于指导人们的人际交往行为具有重要意义。

(一) 包容的需求

包容的需求是指希望和别人交往,建立和谐的关系,具有积极交往、参与、融合相处的行为特点。如果缺乏这种需求和动机,就会在人际交往中表现出退缩、孤立、排斥和忽视。舒茨把人际包容心理需求倾向的行为表现,按人格特质分为主动包容型与被动包容型两个方面。

1. 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,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工作。

2. 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。主要原因是成长过程中过于以自我为中心,成长环境中人际关系过于单一。

(二) 控制的需求

控制的需求是指希望在权力上与别人建立和维持良好的人际关系,具有运用权力和权威去积极地影响、支配和超越他人的行为特点。一旦这种控制需求得不到满足,就会表现出抗拒权力,忽视秩序的行为。而缺乏这种需求或动机的个人则表现为顺从,受人支配,追随别人。

1. 主动控制型

主要表现为大胆、主动支配他人,爱发号施令,喜欢运用权力、权威来领导、控制、影响和支配他人等行为特征。

2. 被动控制型

主要表现为等待、模仿、追随他人,服从他人支配,愿意与他人携手合作等行为特征。

(三) 感情上的需求

感情上的需求是指希望在感情上和别人建立良好的关系,具有对他人表示亲密、友好、热心、照顾等行为特征。而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。

1. 主动型

这种类型的人希望以友情或爱情为纽带与他人建立并维持良好的关系。主动对他人表示亲密。主要表现为热情、主动、大胆,与人表示亲密、友情、同情和照顾等行为特征。

2. 被动型

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,但主要表现为期待他人对自己表示亲密,而不能主动大胆地表达自己的感情等行为特征。

第二节 人际吸引与人际关系

人际吸引是人际关系的一种积极心理状态,有助于满足个人的人际需求。它可以发生在人数众多的场合,也可以发生在两人默默的相对中,它的产生不一定需要长时间的相处,也不一定要有特殊的关系,但它却是形成良好人际关系的重要基础。

一、人际吸引的含义与过程

(一) 人际吸引的含义

人际吸引(interpersonal attraction)又称人际魅力,即指个体之间在主观上感受到的时间或空间、直接或间接、现实或希望的相互依存关系,是指个体间在感情方面相互喜欢和亲和的现象。

（二）人际吸引的过程

1. 注意(notice)

注意是指对某一交往对象有了人际感知后,感觉到对方的存在,对其产生了一定的兴趣和专注,并将其从人群中选择出来给予关注,首先从物理方面缩短双方的距离。

2. 认可(approval)

认可是指与选择出来的对象进行进一步的深入交往,接纳和内化交往对象的行为及表现,并给予积极的评价。

3. 接纳(acceptance)

接纳是指情感上与对方相容,常以喜欢、关心、有好感等形式来表达与对方的情感联系。

4. 交往(association)

交往互动是在吸引后的必然行动,它不仅反映了人际吸引已经形成,而且可以使人际吸引进一步发展。

二、个体间相互吸引的因素

人际关系是一种千丝万缕、纷繁复杂的关系。护理群体中的人际关系状况,是护理行业生存与发展的重要条件。因此,认识护理人际关系的吸引因素,有助于更好地改善护理人际关系,创造良好的工作、学习和生活环境,也有助于建立体现社会主义精神文明的新型人际关系,顺利实现行业和谐的总目标。

（一）人际关系吸引的因素

人际关系作为一种特殊的认识,是在人际交往的实践过程中形成的。实践是认识的基础。由此,人际关系的吸引也遵循着由感性认识到理性认识的途径。

1. 感性认识阶段——人际相互吸引的外因

感性认识是对事物的现象、各个片面和外部联系的认识,是认识的初级阶段。感性认识是通过感觉、知觉和表象等三种既有区别,又有联系,循序渐进的形式实现的。在人际交往过程中,通过感性认识而彼此吸引。

2. 理性认识阶段——人际相互吸引的内因

真正人际相互吸引是在理性认识阶段,而不是感性认识阶段。因为,理性认识的形成是深入交往的结果,没有深入的交往,仅凭直接或间接的印象,是形不成真正人际相互吸引的。因此,人际相互吸引的因素,就是感性认识与理性认识之间本质的、内在的、必然的和稳定的联系。

（二）人际关系吸引在发展

人际关系发展的过程,实际上也就是人与人之间再认识、再交往的过程。因此人际关系发展的规律和人际关系的形成一样,应当遵循实践、认识、再实践、再认识这种形式,循环往复,便形成不断由低级向高级发展的人类认识运动的总规律。

（三）人际关系的吸引在变化

人际关系的吸引是向好的方面发展,还是向坏的方面发展,人际关系吸引的不同趋向,就是人际相互吸引的变化。人际相互吸引的变化也会受到许多因素的影响。如,影响人际关系向良好的方向发展的因素有:互补性交往、互惠性交往和控制性交往等。因为,互补性交往可以通过

交往使双方在交往过程中,彼此得到利益要求的满足;控制性交往虽然不一定能得到需要和利益的满足,但是,由于双方都具有自控精神,所以,其人际相互吸引也能在一定时期内或一定程度上朝着良好的方向发展。另外,诸如宽松的社会政治环境,良好的个人素质和修养等,也都对人际相吸的发展产生重要影响。

综上所述,人际关系的形成、发展和变化是一个非常复杂的过程。对其规律性的把握有助于我们在现实生活中改善人际关系,创造宽松和谐的生活、学习和工作环境。但是,要想真正把握人际关系形成、发展、变化的规律,一方面靠正确的理论指导,另一方面要靠不断地总结实际生活中人际关系形成、发展、变化的经验。理论联系实际,不断总结,不断探索,这才是掌握其规律的正确方法。

三、密切人际关系的要素

在护理人际关系中,虽然大家同处一个群体,但是人与人之间的关系却各不相同。护理人际关系的建立和密切是有一定要素的。

(一) 在人际交往中,诚实守信、平等待人是建立良好人际关系的前提

1. 平等待人

心理学家研究发现,任何一种关系,无论社会位置意义上的关系多么紧密,只要关联的双方缺乏真诚,那么这种关系必定不能深入,必定缺乏深刻的情感联系。即使是亲子关系、夫妻关系也不例外。当患者来到医院住院时,护士应以亲人的身份、朋友的感情真诚相待,才能制定好的、有利患者康复的护理计划。因此,当护士抱怨患者不容易合作、教师抱怨学生难以了解时,更有可能是因为没有摆脱“控制者”这一身份的束缚。在人际交往中,平等待人是建立良好人际关系的前提。只有这样,才能深交。在交往中,注意用对等、求同、交友和谈心等方式去寻求平等,建立良好的护理人际关系。

2. 信誉原则

在交往中,从古到今都把信誉看得非常重要。“一言既出,驷马难追”;“一诺千金,一言九鼎”都是说明一个“信”字。

信誉的含义有:第一,言必信——在交往中说真话;第二,行必果——守诺言,践诺言。在生活中,相信某人,是说他靠得住、讲信誉。信誉是忠诚的外在表现。人与人交往中离不开信誉。做任何事,都要讲信誉。讲信誉的人,言行一致,表里如一。信誉是一笔无形的财富。

(二) 相互包容是密切护理人际关系的载体

在护理人际交往中,贯彻相容原则,就能建立良好的人际关系。要心胸宽广,像海洋能纳百川之细流。相容是与民主、平等、独立相关联的。相容是民主社会的产物。能包容他人的人是有着宽阔胸怀的人,能宽容别人是有自信心和坚定意志的表现。自信心越高的人,相容度越强。在护理交际中应培养自己的相容品格。其方法有:

1. 将心比心。孔子说:“己所不欲勿施于人。”要理解他人,体谅他人。

2. 大事清楚,小事糊涂。林则徐说:“海纳百川,有容乃大。”心中有大目标和原则,就不会因小失大,不计较小的得失,不为小事而发怒、失态。

3. 严于律己,宽以待人。多看别人长处与优点,就能广交朋友,密切护理人际关系,争取事业的成功。

（三）加强修养,扩展爱好

护理交往是交往双方相互作用的过程,在你选择交往对象的同时,你自己也在别人的选择之中,因此,如何展现自身沟通的魅力,提高交往中的吸引力,关键在于加强自身的修养,扩展自身的爱好。

1. 一个具有良好修养的人,一定具有健康的心理素养,而健康的心理素养能使我们在纷繁的社会交往活动中很好地把握自己。人们常说,高尚的人品和远大的理想如同心理活动的灯塔和动力,引导着心理活动的方向;坚定的信念是判断是非的标准和积极活动的支柱,规范着人们的行为。具有崇高理想和坚定信念的人,行为自觉而有力,个性稳定而持久,在社会交往中具有较强的心理魅力。

2. 兴趣爱好是人们从事实践活动的一种动力,当人们对某事感兴趣时,就会主动了解相关的知识。广泛的兴趣爱好有助于交往双方扩大共同的心理领域和话题;而兴趣爱好贫乏,往往使人孤陋寡闻、思维呆板、生活单调,不利于完善个性,更不利于在与人交往中取得主动。

（四）主动交往,乐于助人

1. 护理人际交往双方总有一方居于主动地位,如首先与人打招呼,主动与人说话等。这些看似简单的小事却常常因个性原因不习惯或不好意思去做,或因没有注意、没有意识到应该去做,结果失去了许多可能是对我们有重要意义的交往机会。可见树立主动与人交往的意识,掌握主动交往的技巧,是密切护理人际关系的策略之一。

2. 善于帮助别人,是护理行业的行规。帮助应是广泛的,既包括情感上的支持,对于痛苦的分担、观点的赞同及建设性的建议,也包括协助解决困难和物质上的支持。

（五）关注对方兴趣

交往的双方往往处于两个不同的情感和理解基点,有不同的兴趣和不同的关注中心,只有在交谈过程中,双方的兴趣和关注焦点会聚在一起时,交谈才成为双方同等进入的过程,才能真正起到有效沟通和加强相互关系的作用。

1. 经常互致问候

人际关系是以情感联系为纽带的,双方之间的交往是维持和增进情感联系的手段。人们常说“远亲不如近邻”,这是由于远亲之间虽然有血缘等亲情关系,但因为相隔距离较远,给交往带来一定困难,造成双方之间的熟悉、密切程度甚至不如交往频率较高的邻居。可见彼此之间的经常交往对维持和密切人际关系是至关重要的。交往的方式多种多样,其中节假日、生日的问候和拜访是一种最常用的方式,这会使对方感到格外的温暖和感动。

2. 肯定对方的价值

荀子有这样一句名言:“与人善言,暖若锦帛;与人恶言,深于矛戟。”每个人都有强烈的自我价值保护倾向,当人们的自我价值面临威胁时,机体会处于强烈的自我防卫状态。这是一种焦虑状态,与人们的不愉快情绪直接关联。因此,人们对否定自我价值的人,有着强烈的排斥情绪。

（六）称赞是对他人的肯定

每个人都有得到他人肯定和尊重的需要。因为它是对个人价值的发现与承认。选择恰当的时机和适当的方式表达对对方的赞许是增进彼此情感的催化剂。在称赞时,要注意以下策略:

1. 恰如其分的肯定

在称赞别人时,态度要真诚,心要诚、话要真。以讨好的心态称赞他人非但不能增进友谊,反而会引起他人反感。事实证明,人们往往对真诚的称赞报以感激,对平庸的捧场表示冷漠,对过