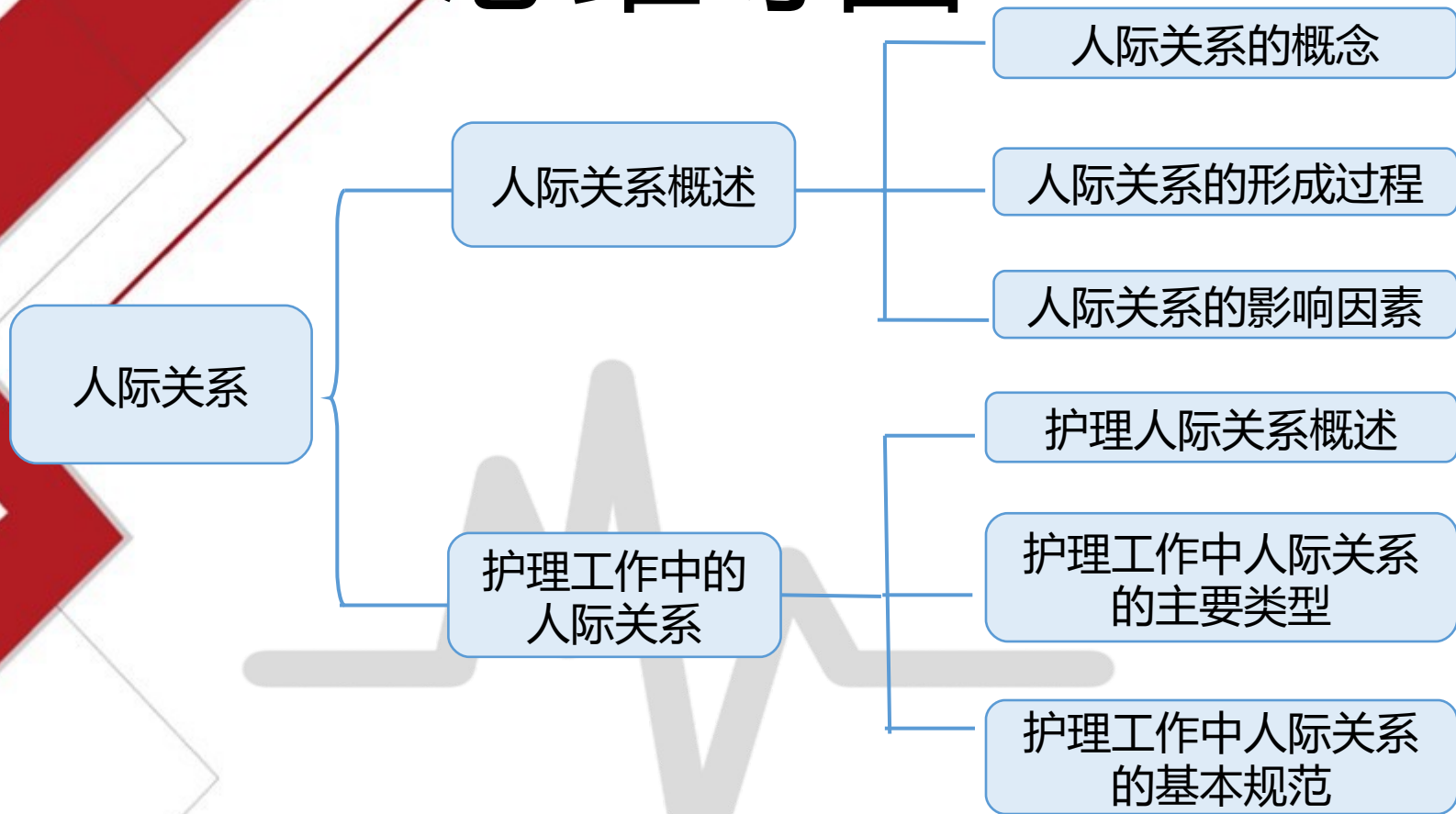


人际关系



思维导图



一、人际关系的概念

人际关系：是指人与人之间通过**交往与相互作用**而形成的直接心理关系。

它反映了个体或群体满足其社会需要的心理状态，人际关系的发展变化取决于**双方**社会需要满足的程度，是社会心理学名词。



第一节

人际关系概述





卡内基理工学院分析了一万个人的记录后得出结论：15%的成功者是由于技术熟练、头脑聪慧和工作能力强；85%的成功者是由于个性因素，即具有成功与人交往的能力。反之，在生活中失败的人，90%是因为不善于与人展开有效交往而导致的。

阿尔波特博士在自己的联合报业专栏“探索你的心理”中提出自己的研究成果：4000名失业的人中，只有10%，即400人是因为他们不能干这种工作；90%，或者说3600人，是因为他们还不曾发展自己与人成功相处的良好品质。

科学研究已经证明：如果一个人学会了如何与他人打交道，不管你从事什么工作，不管你的职务是什么，你都在通往成功的道路上走完了85%左右的行程，而在取得自己的幸福方面，已经有了99%的把握。

二、人际关系的形成过程

由零接触过渡到单向注意成**双向注意的定向阶段**。当两个人彼此没有意识到对方存在的时候，双方关系处于零接触状态。如果一方开始注意到对方，或双方彼此产生了相互注意，则人与人之间的相互作用开始。

注意阶段

接触阶段

由注意逐渐向情感探索情感沟通的**轻度心理卷入阶段**转向，此时初步建立心理联系。此阶段双方在一起可以友好相处，离开对方也无所谓，彼此没有强烈的吸引力。

磨合阶段

由接触导致情感联系不断加强，心理卷入程度不断扩大，进入**稳定交往阶段**。随着双方沟通的深入，心理距离越来越小，在心理上形成依恋与融合，标志着人际关系已经发生了实质变化。

三、人际关系的影响因素

0

第一印象

0

身体因素

0

认知水平：基础

0

个性品质：相对稳定”江山易改本性难移“

0

社交技巧：手段与方法

5



练习

📖 人际关系的影响因素中相对稳定的因素是 (**D**)

A 第一印象

B 身体因素

C 认知水平

D 个性品质

E 社交技巧

练习

📖 人际关系的影响因素中建立人际关系的手段和方法是（ **E** ）

A 第一印象

B 身体因素

C 认知水平

D 个性品质

E 社交技巧

练习

📖 人际关系的影响因素中建立人际关系的基础是 (D)

A 第一印象与身体因素

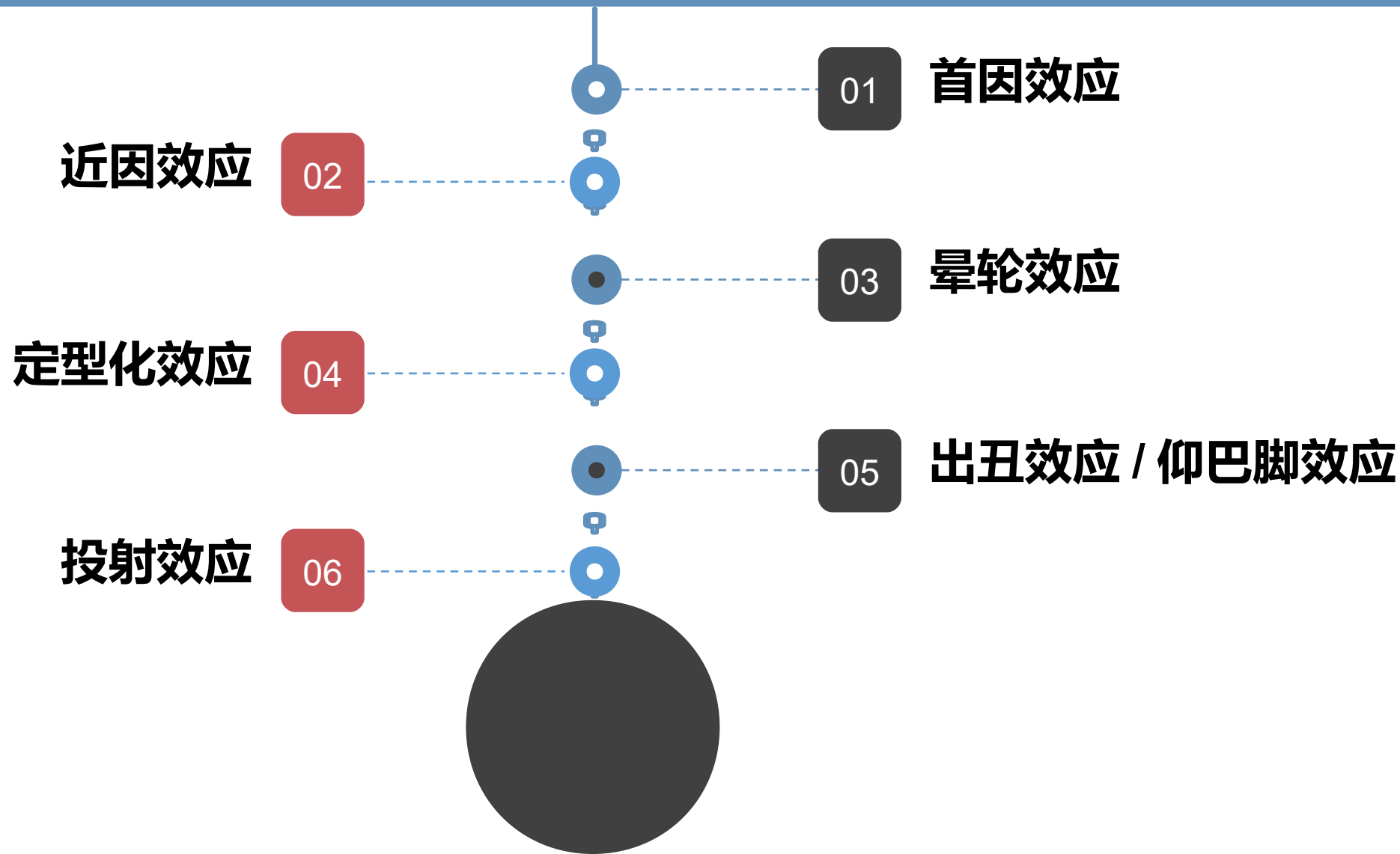
B 身体因素与认知水平

C 认知水平与社交技巧

D 个性品质与认知水平

E 社交技巧与身体因素

拓展——人际交往的心理效应



首因效应

首因效应 (第一印象) : 指观察者第一次与对方接触时, 往往会根据对方的身体相貌及外显行为来进行综合性与评价性的判断。

首因效应的启示是 :

>> 用良好的第一印象展现自己最吸引人的品质。如, 第一次和陌生人见面时, 应穿着整洁, 谈吐自然, 有礼有节。

>> 要懂得通过现象看本质, 不要被对方的第一印象所迷惑。



近因效应

主要产生于熟人之间，也称为“新颖效应”。与首因效应相反，随着人际的交往深入，最近的信息对认知的影响较大，所留下的印象也相对深刻，最后的印象就会冲淡或盖过以往的印象，对行为发生重大的影响。

比如：多年不见的朋友，在自己的脑海中的印象最深的，其实就是临别时的情景；

一个朋友总是让你生气，可是谈起生气的原因，大概只能说上两、三条，这也是一种近因效应的表现。



- **认真对待每一次交往，要有好的开始，也要重视结尾，否则再好的“第一印象”也没有用，功亏一篑。**



- **我们在看待人或事物时，要历史地、全面地看，而不能只看一时一事，这样才可避免因近因效应导致的认知偏差。**

- **与他人之间因一时之气而发生冲突或是训责别人时，开诚布公，积极沟通。要记得安慰和道歉，知错马上改，亡羊要补牢。**

晕轮效应

晕轮效应又称“光环效应”，是指人们对他人的认知判断首先是根据个人的好恶得出，然后再从这个判断推论出认知对象的其他品质的现象。

正晕轮效应——爱屋及乌，情人眼里出西施；

负晕轮效应——厌恶和尚，恨及袈裟。

晕轮效应的启示



○ **不可以偏概全。**“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”，对对方的判断要从多角度综合分析，比如，不可以以貌取人，要综合被人的谈吐、礼节、知识、智慧来判断一个人。



○ **理性**——不仅要听从心的声音，也要听从大脑的声音。

定型化效应

定型化效应也叫“刻板印象”，是指个人受社会影响而对某些人或事持稳定不变的看法。

比如，“南方人都很精明，北方人都很憨厚”，“长沙妹子不可交，面如桃花心似刀”

- 不要从交往对象的出身、性格、地位、背景出发交往；

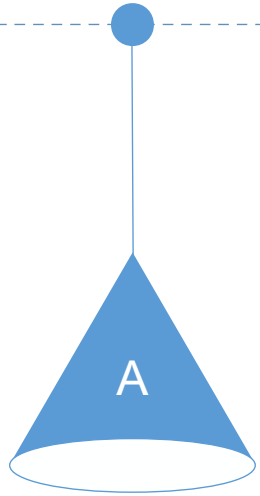


- 不要带着“有色眼镜”，穿着“印象外套”交往。

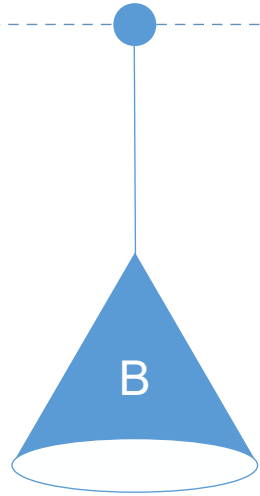
出丑效应 / 仰巴脚效应

是指才能平庸者固然不会受人倾慕，而全然无缺点的人，也未必讨人喜欢。最讨人喜欢的人物是精明而带有小缺点的人。

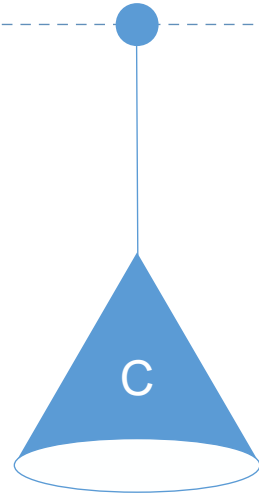
心理学家阿诺森等人 1978 年做过一项“犯错误效应”实验证实了这一结论。实验给被试呈现四种人，让其评价哪一种人最有吸引力：



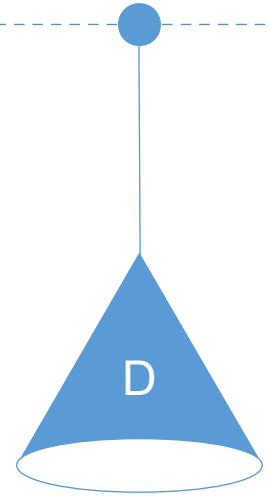
才能出众而犯
了错误的人



才能出众而未
犯错误的人



才能平庸而犯
了错误的人



才能平庸而未
犯错误的人

才能出众但有错误的人被评价为最有吸引力的人

结果表明： 才能出众但没有错误的完美者吸引为第二位

平庸但没有错误的人吸引力居第三位

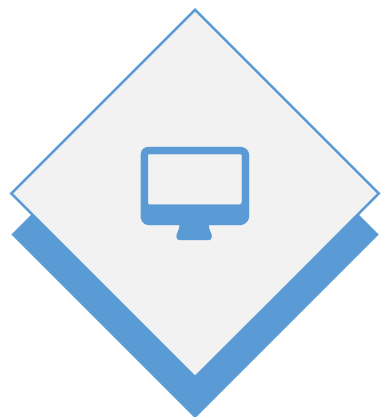
平庸而犯同样错误的人被认为是最缺乏吸引力

可见，**小的过错**会使才能出众的人**吸引力**更增一层。进一步研究发现犯错误效应还受**性别角色和自尊心**的影响。男性更喜爱犯了错误的才能出众的男性；而女性更倾向于喜欢能力出众而没有犯错误的人（包括男性和女性）。

投射效应

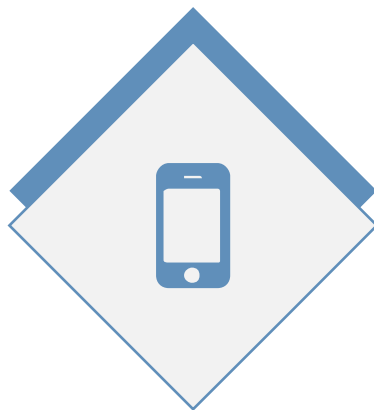
投射效应：指以己度人，认为自己具有某种特性或倾向，他人也会有与自己相同的特性或倾向，即把自己的价值观与情感好恶影射到外在世界的人、事、物上的心理现象。实质在于“强加于人”

表现：



相同投射

从自我出发做判断



情感投射

以自我的爱憎指引交往

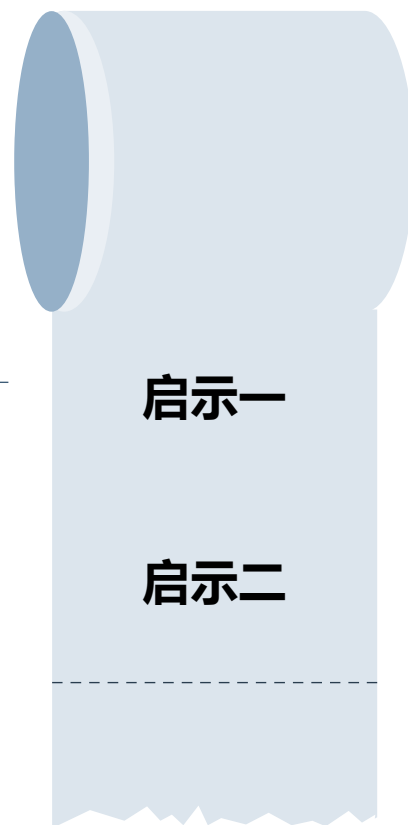


愿望投射

把自我主观愿望强加于人

投射效应的启示

在交往中要顾及他人的感受
在交往中遇到问题要理性分析，要学会辩证地、一分为二的对待别人和自己。



启示一

启示二

“己所不欲”时“勿施于人”，
“己所欲之”也要学会“慎施于人”

第二节 护理人际关系概述

一、护理人际关系概念及意义

二、护理工作中人际关系当中的主要类型

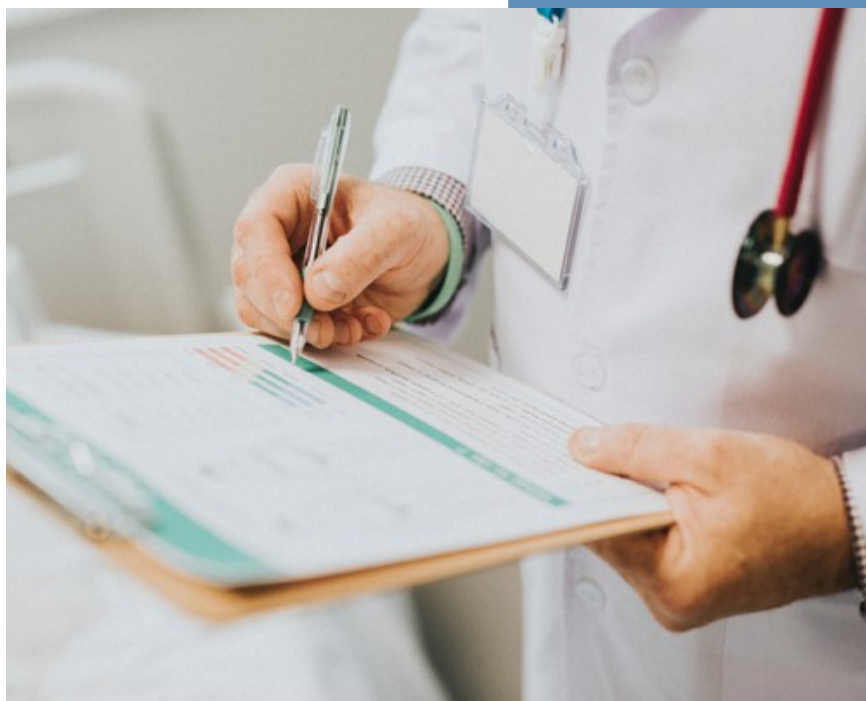
情景导入

小王和小刘是某医学院校同一专业的同班同学，实习在同一家医院。两人理论知识、技术熟练程度相差无几。在实习过程中，小王与带教老师及其他医务人员经常沟通，人际关系良好；小刘则很少与其他人交往，与带教老师及其他医务人员关系一般。毕业时，她们实习医院招聘护士，两人都参加了应聘，小王如愿以偿留下来，但小刘却落选了。

思考：

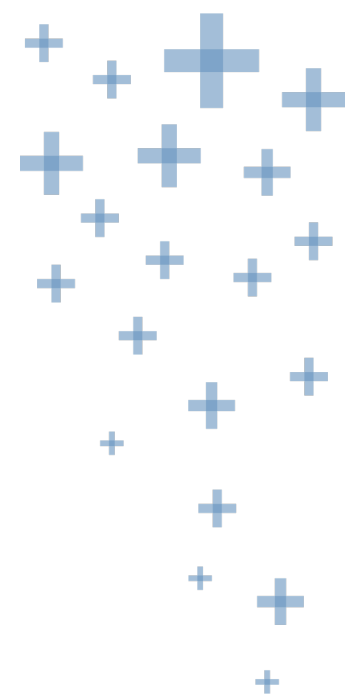
- 1、小刘为什么落选？
- 2、小王的经历对你有什么启示？

▶ 一、护理人际关系概述

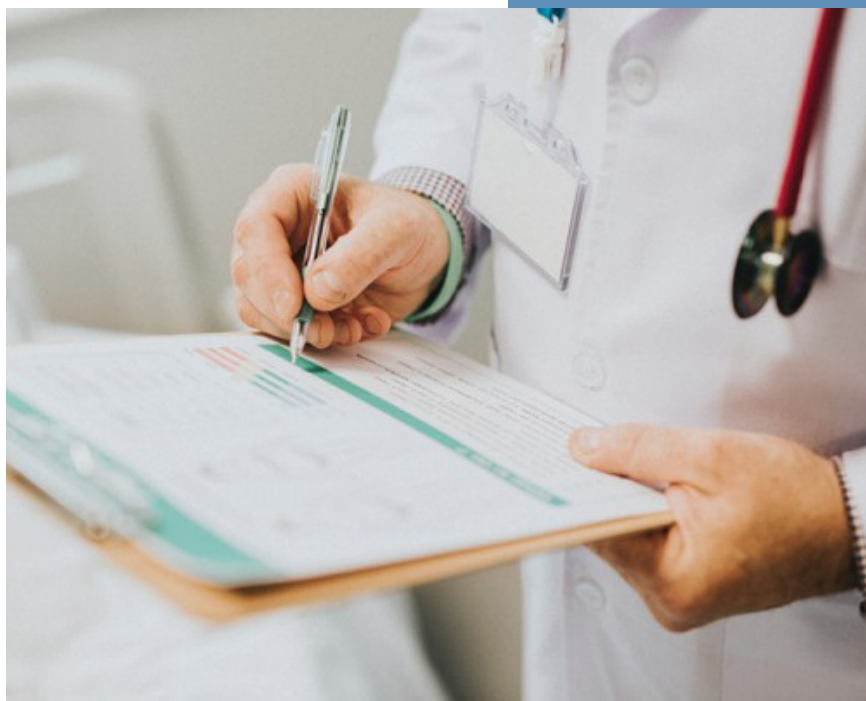


人的本质并不是单个人所固有的抽象物。在其现实性上，它是一切社会关系的总和。

—— 马克思

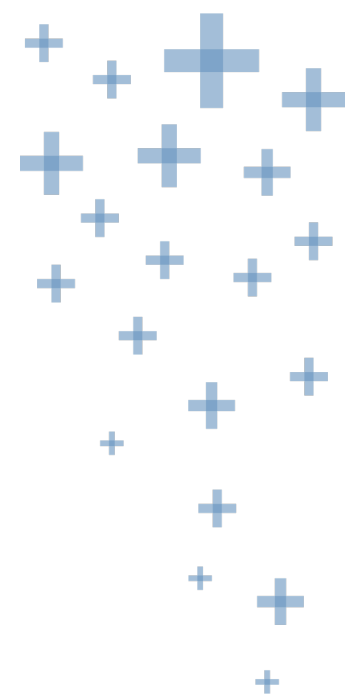


▶ 一、护理人际关系概述



(一) 护理人际关系的概念及意义

概念：护理人员在护理工作中形成的多种网络人际关系，是为了**满足社会医疗需求，与服务对象、家属以及医疗机构各个部门的人员建立起来的合作关系。**



护理人际关系的意义

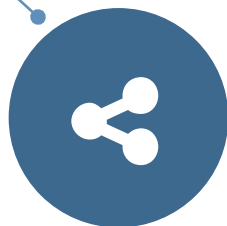
1、有利于营造良好的健康服务氛围



2、有利于提高护理工作质量和效率



3、有利于陶冶护理人员的情操和性格



5、有利于促进护理学科的发展



4、有利于贯彻以人为本的护理理念



(二) 护理人际关系的特征



专业性



时限性



多面性



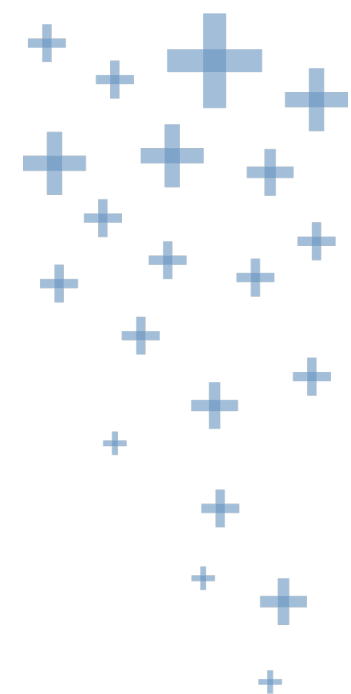
复杂性



协作性



社会性



专业性

是指护理人际关系具有明确的专业目的。护理人际关系与普通的社交性人际关系不同，建立护理人际关系的目的是为了**解决特定的专业问题，完成特定的专业任务**。在护理人际关系中，不论是与服务对象，还是与医生其他护士或医务人员的关系，都属于专业关系，是因为共同的专业目的而相互联系在一起。



时限性

护理人际关系的时限性是由护理工作的专业任务，特定时间跨度及性质所决定。**时限性在护患关系上表现得最为突出。**病人入院，关系开始建立。病人康复出院，关系便宣布终止。

护士与护士、护士与医生及其他医务人员的专业关系持续时间虽然很长，但就某一专业任务而言，仍具有时限性。



多面性

随着护理专业的不断发展，护士的角色越来越多，角色范围也在不断扩展。护士在工作过程中**既要从事临床工作，还要承担预防保健、宣传疾病知识进行康复指导提供卫生咨询等任务**。护士在行使这些专业职能时，需要与各种各样的人接触交往，面对多方面的人际关系。



复杂性

人际关系中的每一方都有自己的**社会文化营景及生活经历**，
有自己特殊的生理、社会、文化精神心理需求，具有高度个性化，增加了护理人际关系的复杂性及处理难度



协作性

在护理人际关系中，涉及护士、服务对象、医生以及其他人员，若想完成护理专业目的，必须要建立良好的人际关系，从而相互协调合作完成。



社会性

医疗模式的转变使护理服务对象从住院病人扩展到社会人群。因此，护士与病人间的人际关系带有社会关系的性质。护理人际关系的处理应遵守社会关系处理的基本原则，维护病人的基本权益，维护所在医院形象及社会整体利益。



练习

📖 护理人际关系中护患关系最突出的特征是（ B ）

A 专业性

B 时限性

C 复杂性

D 公共性

E 单一性

练习

📖 护理人际关系特征不包括（ E ）

A 专业性

B 时限性

C 复杂性

D 公共性

E 单一性

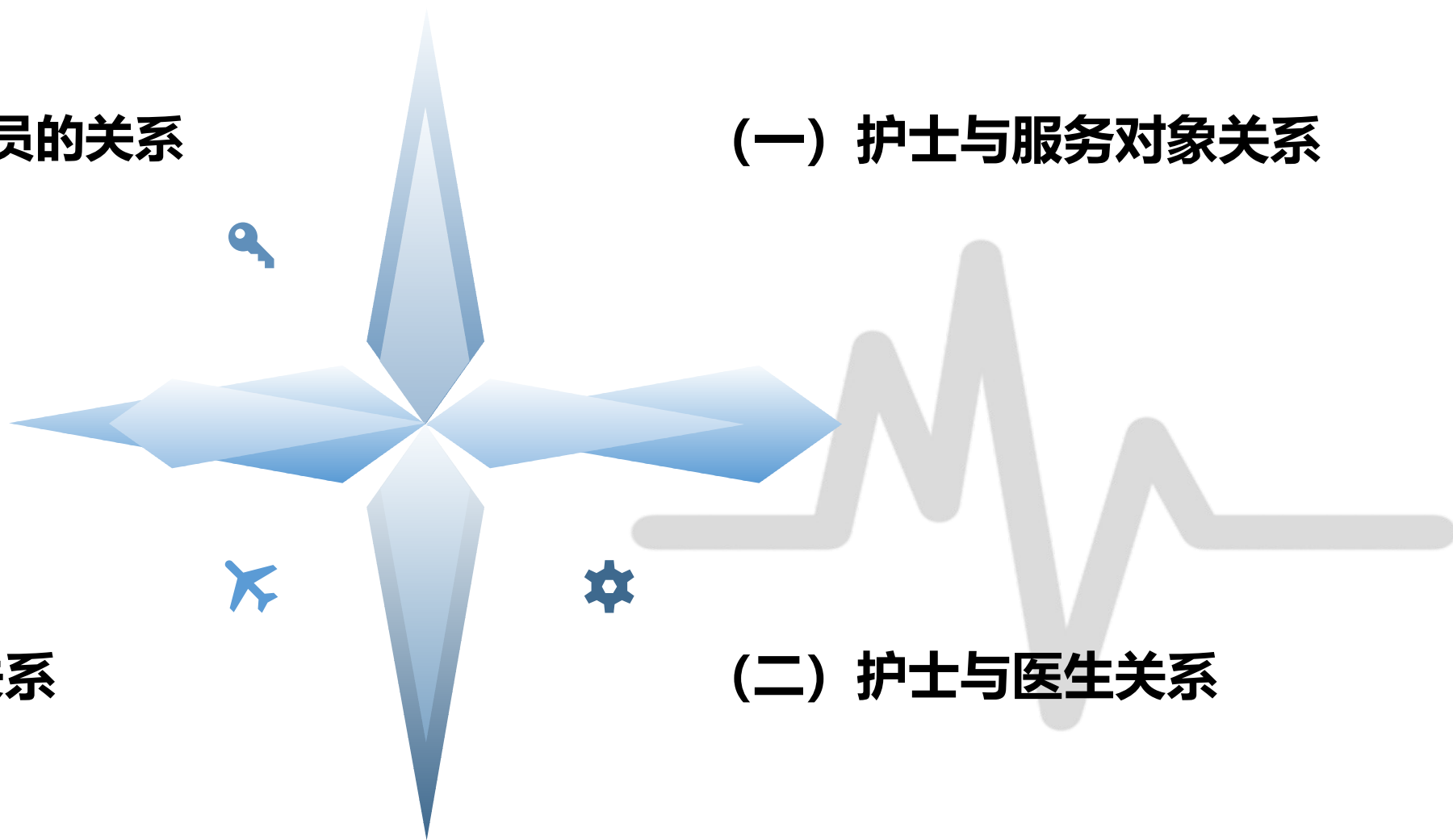
二、护理工作的人际关系

(四) 护士与其他人员的关系

(一) 护士与服务对象关系

(三) 护士与护士关系

(二) 护士与医生关系



练习

📖 不属于护理人际关系的是 (E)

A 护士与服务对象的关系

B 护士与医生的关系

C 护士与护士的关系

D 护士与辅助科室人员的关系

E 护士与家人的关系

练习

📖 护理人际关系中属于核心关系的是 (**A**)

A 护士与服务对象的关系

B 护士与医生的关系

C 护士与护士的关系

D 护士与辅助科室人员的关系

E 护士与家人的关系

（一）护士与服务对象之间的关系

1、护患关系：

护理工作过程中护士与服务对象形成、发展的一种工作性、专业性、帮助性的人际关系

3、护患关系影响因素：

- 护士
- 服务对象
- 医院及环境因素

2、护患关系基本模式：

- 主动—被动模式：“护士为病人做什么”
- 指导—合作模式：“护士告诉病人应该做什么和怎么做”
- 参与模式：“护士协助病人进行自我护理”

4、促进护患关系对护士的要求：

- 保持健康的生活方式和良好的情绪
- 具有丰富的理论知识和娴熟的专业操作技术
- 尊重服务对象，适当移情
- 掌握倾听和沟通技巧

练习

📖 以下关于护患关系概念描述中错误的是 (C)

- A 护患关系是一种工作关系
- B 护患关系是一种帮助性关系
- C 护患关系是一种社交关系
- D 护患关系是一种专业关系
- E 护患关系是一种群群关系

练习

李女士，60岁，退休工人，肝性脑病入院，没有陪家属陪护。适用于该病人的护患关系模式是（ ）

- A 主动 - 被动模式
- B 指导 - 合作模式
- C 共同参与模式
- D 主导 - 从属型
- E 独立 - 协作型

A



练习

📖 张先生，30岁，工人，胆囊切除术后，意识清醒。适用于该病人的护患关系模式是**B**（ ）

A 主动 - 被动模式

B 指导 - 合作模式

C 共同参与模式

D 主导 - 从属型

E 独立 - 协作型

练习

王女士，50岁，糖尿病入院治疗，意识清醒。适用于该病人的护患关系模式是（ ）

A 主动 - 被动模式

B 指导 - 合作模式

C 共同参与模式

D 主导 - 从属型

📖 E 独立 - 协作型

▶ (二) 护士与医生之间的关系

1、医护关系：

医疗护理过程中，医护双方建立与发展的一种工作性人际关系

3、医护关系影响因素：

- 医护双方不平等
- 医护双方欠缺理解
- 护士压力过重
- 权力利益之争

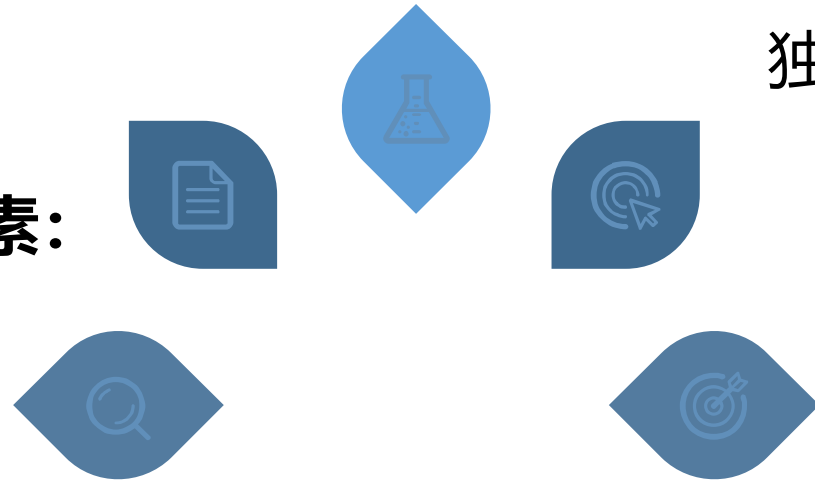
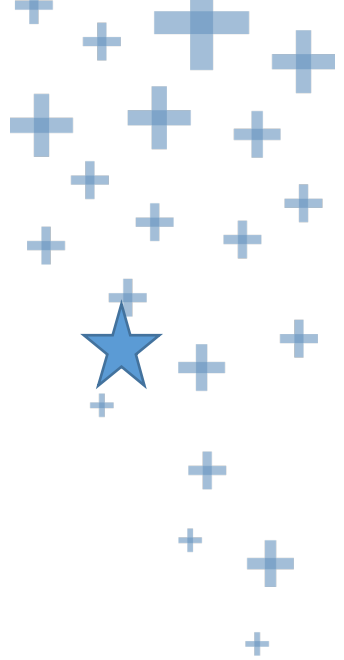
2、医护关系基本模式：

主导—从属模式

独立—协作模式

4、促进医护关系对护士的要求：

- 相互尊重
- 有效沟通
- 真诚合作
- 坚持原则



(三) 护士与护士之间的关系

1、护际关系：

医疗护理过程中，护理人员之间的人际关系

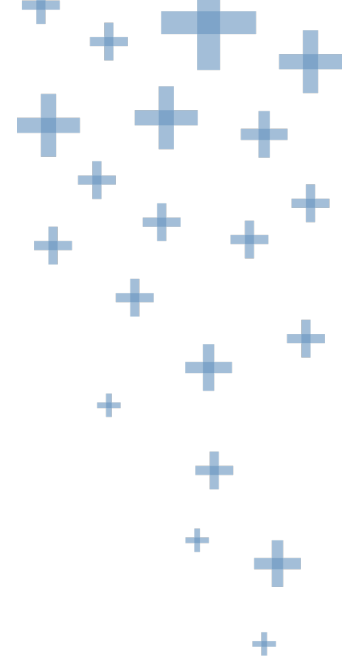
3、促进护际关系的策略

：

- 提高管理水平和艺术
- 建立团结协作的工作关系

2、医际矛盾：

- 护士与护士长
- 新老护士
- 护士与护理人员
- 护士与实习护士





三、护理工作中人际关系的基本规范

- 坦诚互信
- 积极交流

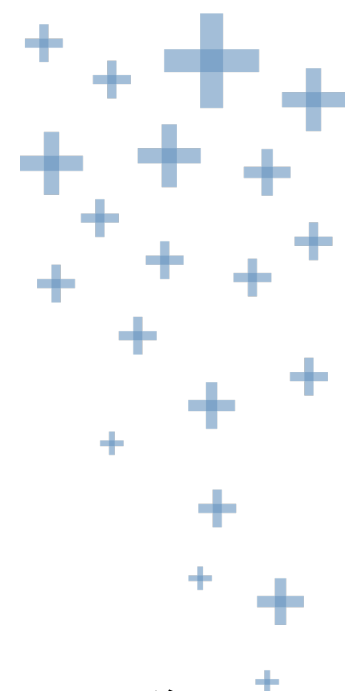
- 诚实谦让
- 文明礼貌

- 实事求是
- 不弄虚作假

- 尊重人格
- 平等待人

- 竭诚服务
- 不谋私利

- 恪守信誉
- 保守秘密



练习

📖张女士，外企高管，乳腺癌住院治疗，每天都要求护士把她的医疗费用明细打印出来给她。引起护患关系不融洽的主要原因是（**C**）

A 护士服务态度不良

B 护士工作责任感缺乏

C 病人的法律意识增强，对医疗费用及医护人员的操作产生质疑

D 病人的认知水平有问题

E 医院的管理有漏洞

练习

📖 洋洋，男，4岁，慢性支气管炎，护士在静脉输液时两次穿刺都没有成功，引起患儿家属不满。此时引起护患矛盾的主要原因是（ C ）

A 服务态度不良

B 工作责任感缺乏

C 护理技术不娴熟

D 护理理论知识不扎实

E 护士仪表不佳



谢谢!

Thank You!

