



第七章 人际关系





学习目标

- ◆ 1. 熟记人际关系的概念。
- ◆ 2. 说出人际关系的特点。
- ◆ 3. 举例说明影响人际关系的因素。
- ◆ 4. 合理应用人际认知效应，建立和发展良好的人际关系。
- ◆ 5. 掌握增进人际吸引的方法和策略，促进良好人际关系的建立。
- ◆ 6. 应用建立良好人际关系的策略，建立良好的人际关系。



主要内容

1

人际关系概述

2

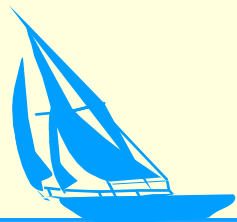
人际关系的基本理论

3

护士建立良好人际关系的策略



第一节 人际关系概述





【案例】护士长的困惑

◆ 小刘是某市一家三甲医院神经外科的护士，她性格随和、为人热情、宽容大度，是科里的一号业务骨干。她工作认真，业绩突出，一有时间就到病房与病人沟通，病人都称她为贴心护士。由于把更多的时间都留给了病人，所以很少能与同事们聚会和攀谈。当年底科室投票选举业务能手的时候小刘落选了。当护士长与其他护士谈话了解她们对小刘有什么意见时，得到的几乎是同一答案：小刘各方面的都不错，就是离大家太远了。护士长申请追加了小刘的业务能手的名额。护士长困惑了，到底用什么方法评选优秀工作者好呢？

◆ 思考：

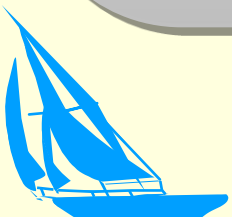
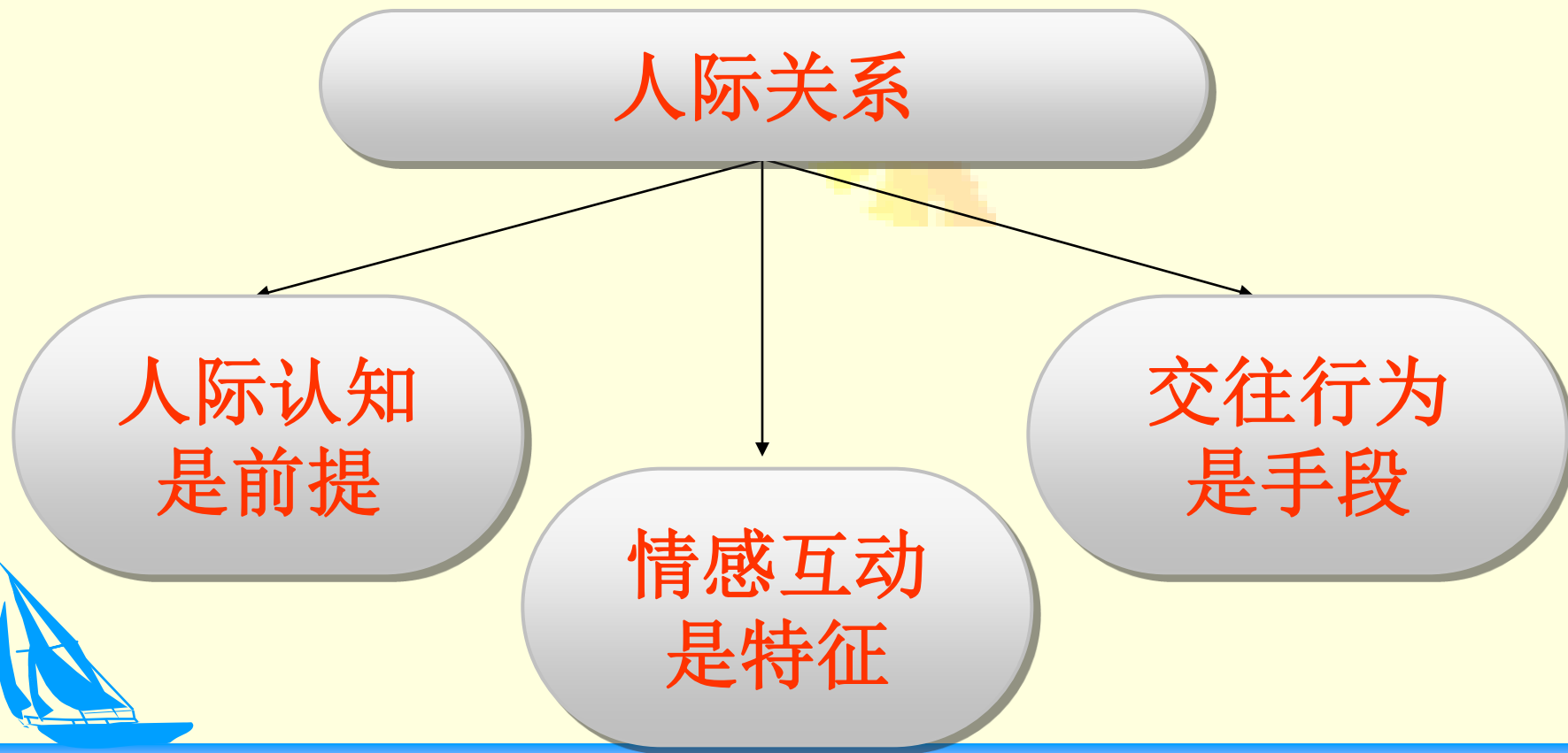
- ◆ 1. 小刘为什么落选？此案例反映了人际关系的哪种影响因素？
- ◆ 2. 你要是护士长，你用什么方法评选优秀工作者？





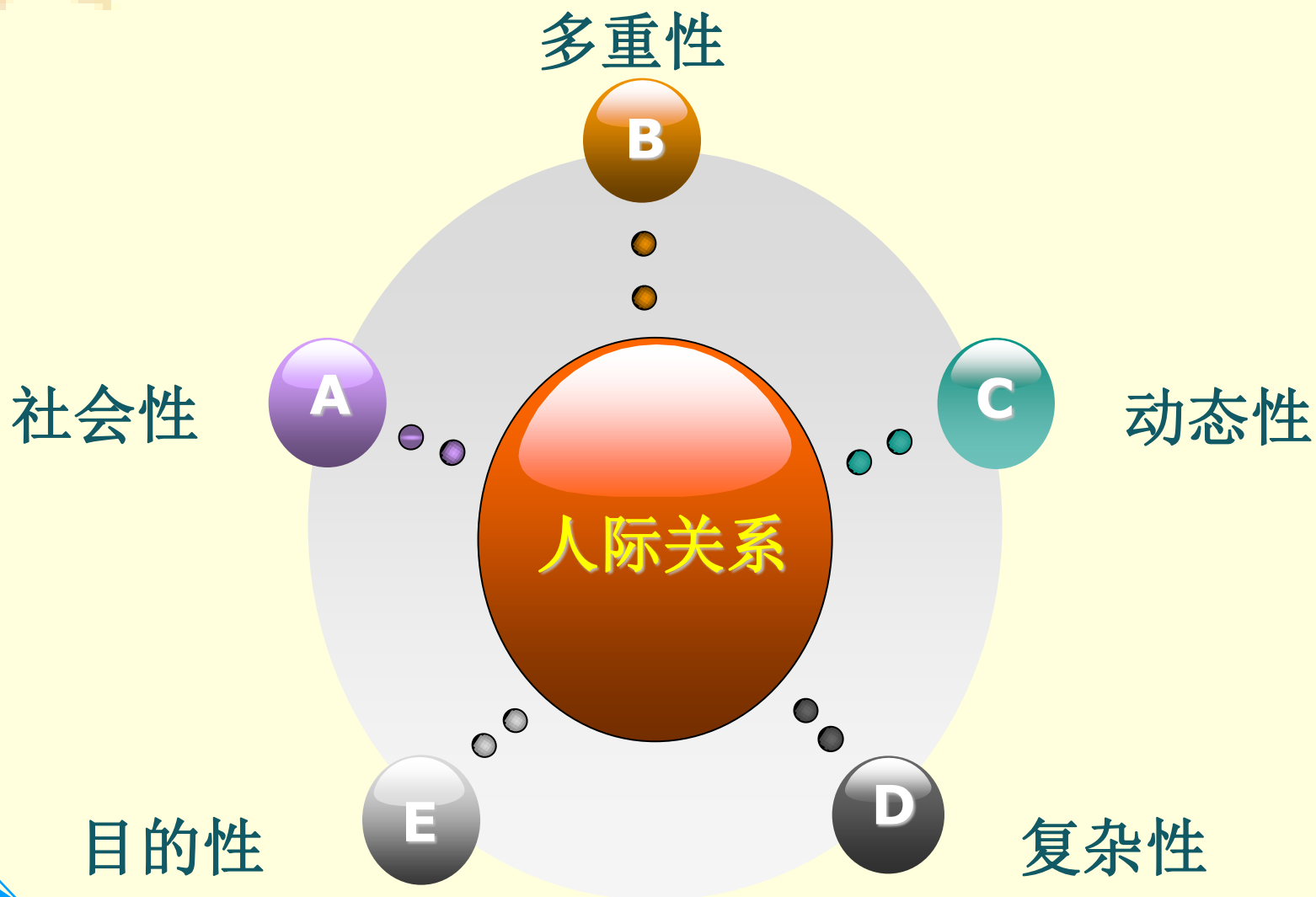
一、人际关系的概念

人际关系是指人们在社会生活中，通过相互认知、情感互动和交往行为所形成和发展起来的人与人之间的相互关系。其本质是人与人之间在活动过程中形成直接的心理关系。





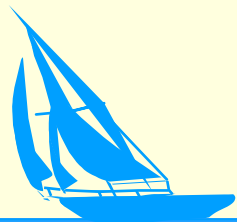
二、人际关系的特点

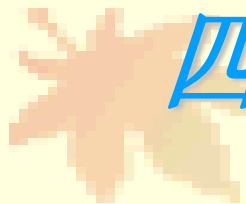




三、影响人际关系的因素

- (一) 仪表
- (二) 空间距离
- (三) 交往频率
- (四) 相似性因素
- (五) 互补性因素
- (六) 能力因素
- (七) 个性品质





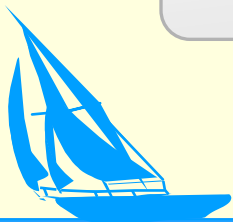
四、人际关系与人际沟通的辩证关系

建立和发展人际关系是人际沟通的最直接的结果

人际沟通状况决定人际关系状况

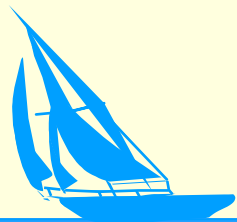
良好的人际关系是顺利交往与沟通的基础和条件

人际沟通与人际关系研究的侧重点不同





第二节 人际关系的 基本理论





【案例】林肯拒绝才识过人的阁员

- ◆ 美国总统林肯的朋友向林肯推荐了才识过人的阁员，但林肯因为此人相貌丑陋拒绝了这位阁员。当朋友愤怒地责怪林肯以貌取人，说任何人都无法为自己的天生脸孔负责时，林肯说：“一个人过了四十岁，就应该为自己的面孔负责。”
- ◆ 思考：1. 林肯“以貌取人”反映了什么样的人际认知效应？
- ◆ 2. 你还能举出历史上“以貌取人”的实例吗？
- ◆ 3. 从这些案例中你得到了什么样的启示？





一、人际认知理论

人际认知概念

1

人际认知是个体对他人的个性特征、心理状态、行为动机或意向以及人与人之间关系进行推测与判断的过程。



一、人际认知理论

人际认知效应

2

第一印象与首因效应

近因效应 晕轮效应

刻板效应 投射效应

先礼效应 免疫效应



一、人际认知理论

人际认知效应应用策略

3

留下好的第一印象
避免以貌取人
合理运用近因效应
宽容、接纳不同人及意见
注重了解人的个性差异
动态和发展中全面认识人



二、人际吸引理论

人际吸引概念

1

人际吸引是指人与人之间在感情方面相互接纳、喜欢和亲和的现象，即一个人对其他人所持有的积极态度。





二、人际吸引理论

人际吸引规律

2

相近性吸引 相似性吸引
相悦性吸引 互补性吸引
敬仰性吸引 能力吸引
人格吸引 仪表吸引
喜欢回馈吸引





二、人际吸引理论

人际吸引规律应用策略

3

培养良好的个性特征
不断提高综合能力
增加交往的频率
缩短与对方的距离
注重自己的仪表





第三节 护士建立良好人际关系的策略





【案例】受欢迎的小李

- ◆ 在内科工作的小李出生于高级知识分子家庭，容貌好、气质佳。无论是同事间还是护患间关系都非常融洽。下面是小李与患者刘大爷的交往过程。
- ◆ 小李到四号病房查房，发现患有糖尿病的刘大爷很困难地开启罐头瓶盖，小李马上主动上前，面带微笑对刘大爷说：“刘大爷、我来帮您。”“好”。小李费了很大的劲还是没有打开。刘大爷接着说，“来，用这个螺丝刀撬开试试”，小李仍面带微笑说“刘大爷，您可真聪明”。刘大爷说，“我啊，好久都没吃罐头了，这回我得多吃点。”小李仍面带微笑说“想吃罐头啊，我能理解。但您只能吃两块哦。实际上我有时候也控制不住自己的欲望，但为了健康，又不能不控制，我知道您能很好的控制，只不过是说说而已”。刘大爷高兴地夸小李是善解人意的孩子，而且就吃了两块。
- ◆ 思考：1. 小李用了哪些建立良好关系的策略？
- ◆ 2. 走上工作岗位后，你怎样提高自己的交往能力？





一、主动交往

1. 建立并强化
主动与人交往
的意识



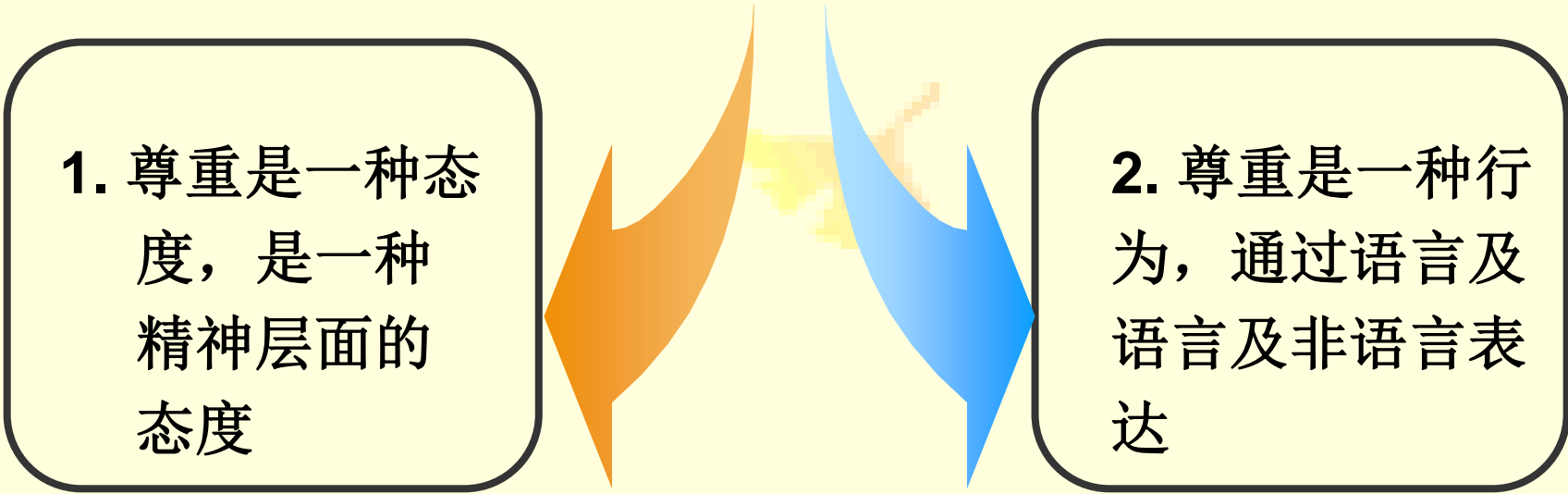
2. 掌握主动与
人交往的技巧





二、尊重对方

尊重对方在人际关系的建立中，具有重要的意义。



1. 尊重是一种态度，是一种精神层面的态度

2. 尊重是一种行为，通过语言及语言及非语言表达



三、表达热情

1. 热情可使关系更密切、更加和谐，是人际沟通的催化剂

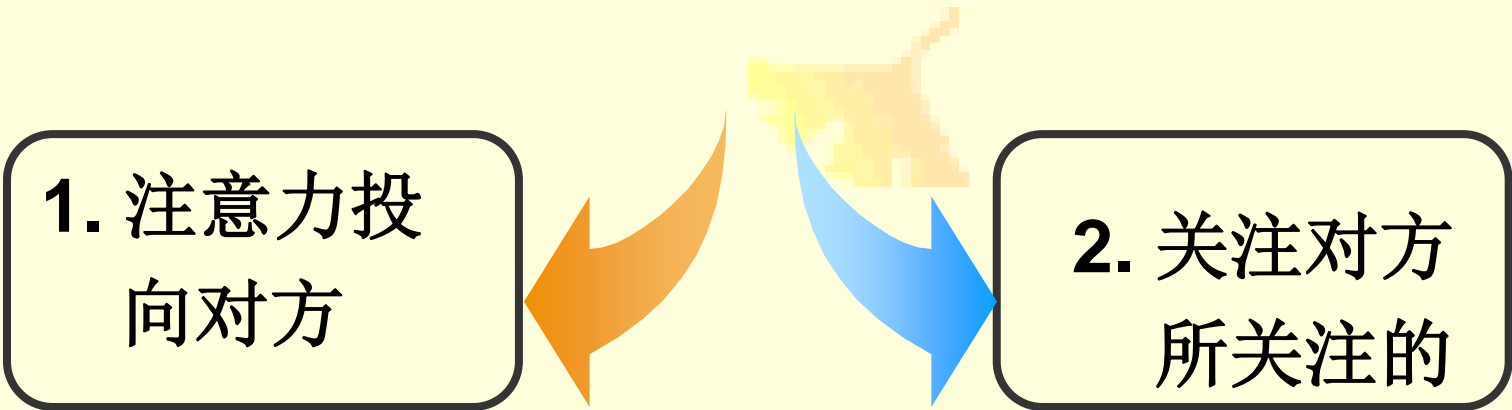
2. 热情可以通过语言和非语言的方式来表达，但更多是通过非语言的方式来表达，如面部表情、肢体语言、身体的姿势、空间距离、语调高低、语速的快慢等



表达热情



四、关注对方



1. 注意力投向对方

2. 关注对方所关注的



五、帮助别人

主动提供帮助

1

当一个人遇到困难、陷入困境时，他人的支持和帮助会给予安慰和力量

2

“帮助”是多方面的，既包括情感上的支持，也包括物质上的、行为上的支持。

3

真诚的帮助是“给予”，包括时间、精力、物质、情感等

4

在对方需要时给予帮助，“雪中送炭”永远优于“锦上添花”



六、态度真诚

1. 真诚最根本的特点是向对方表达真实的想法和感受，展示真实的自己

2. 真诚的表达体现在沟通中，就是说该说的话，比如关怀对方的话，设身处地为对方着想的话，某些不刺激对方的忠言，不涉及他人隐私的交谈等



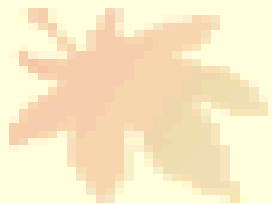
七、移情

移情

1. 作为态度，它表现为一种对他人的关切、接受、理解、珍惜和尊重

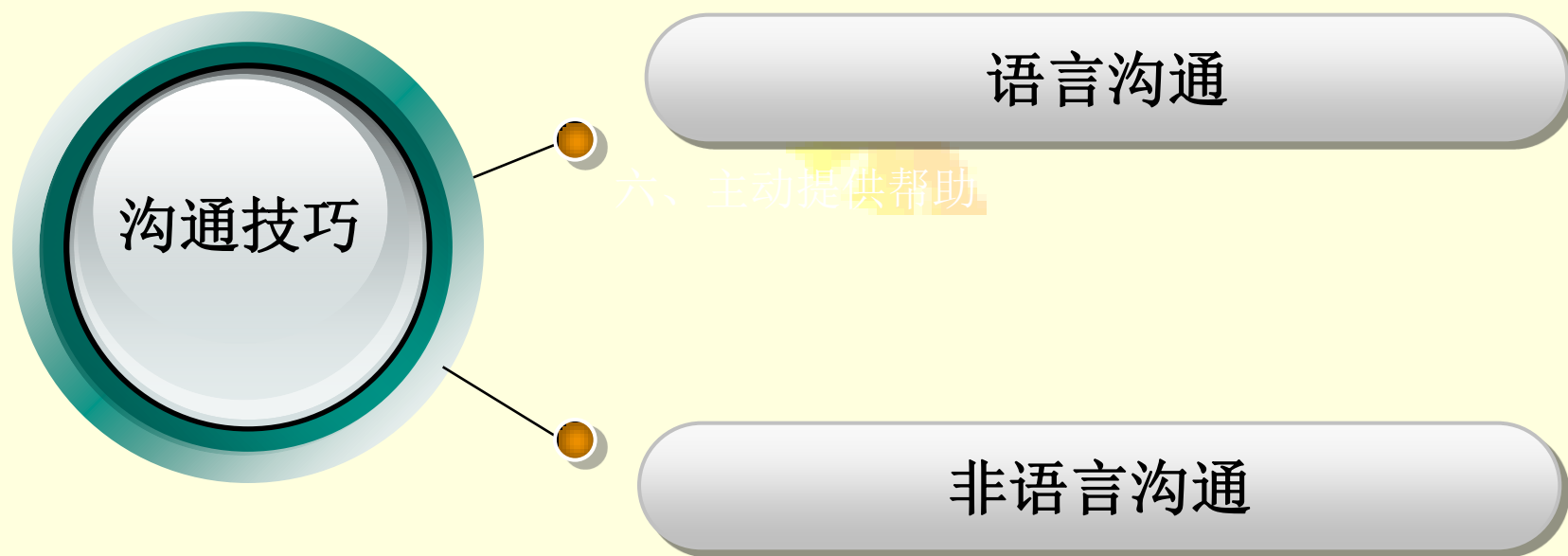
2. 作为能力，它表现为能充分理解别人的心事，并把这种理解以关切、温暖、尊重的方式表达出来



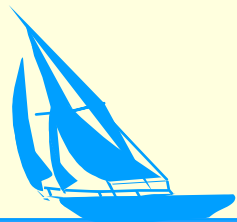


八、运用恰当技巧

恰当的沟通技巧对建立良好的人际关系起着重要的作用



六、主动提供帮助





九、赞美别人

❖ 赞美是对他人的自我价值的发现与肯定。

1. 选择恰当的时机和恰当的方式表达对他人的赞美是增进彼此情感的催化剂

赞美

2. 赞美可通过语言和非语言方式来表达

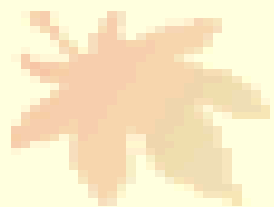




十、表现真实的自我

真实地表现自己（包括自己的缺点和不足），非但不会有损于自己形象，反而使人们产生一种真实感和亲切感，提升你的人格魅力，增加人际吸引力。





十一、保守秘密

1. 人际交往中为对方保守秘密，是对交往对象充分尊重的表现

赞美

2. 为对方保密应当成为为人处事的一条原则





小结

与他人建立良好的人际关系是人类社会生活中最为重要的任务之一

1

人际关系是人们在社会生活中，通过相互认知、情感互动和交往行为所形成和发展起来的人与人之间的相互关系

2

人际关系是在人际交往中实现和展开的，交往需要是人际交往的原始动力，交往动机是引发交往活动的直接原因

3

相互认知是建立人际关系的前提，人际认知中存在各种认知效应，情感互动是人际关系的重要特征，人际吸引是以情感为主导的

4

在主动交往、表达热情、帮助别人、尊重并关注对方、善用共情等策略之外，应重视个人能力的培养和良好人格的塑造



复习题

◆ 单选题

- ◆ 1. 在相似性吸引中，下列哪项内容相似最容易相互吸引
- ◆ A. 气质类型相似 B. 态度相似
- ◆ C. 兴趣相似 D. 学历相似 E. 专业相似
- ◆ 2. 不易接纳他人与自己不同观点反映的是哪一种认知效应
- ◆ A. 投射效应 B. 免疫效应
- ◆ C. 刻板效应 D. 排斥效应 E. 定型效应
- ◆ 3. 人际关系的本质是人与人之间在活动过程中形成的直接
- ◆ A. 情感关系 B. 互惠关系
- ◆ C. 利益关系 D. 和谐关系 E. 心理关系





复习题

- ◆ 4. 人际吸引是以下列哪项内容为主导的
 - ◆ A. 情感 B. 认知
 - ◆ C. 行为 D. 需要 E. 动机
- ◆ 5. “好汉不提当年勇”应用的是哪种认知效应
 - ◆ A. 首因效应 B. 近因效应
 - ◆ C. 免疫效应 D. 晕轮效应 E. 刻板效应
- ◆ 6. 具有最久远吸引力的是
 - ◆ A. 相似性吸引 B. 相悦性吸引
 - ◆ C. 相补性吸引 D. 敬仰性吸引 E. 人格吸引





复习题

- ◆ 7. “浪子回头金不换” 应用的是哪种认知效应
- ◆ A. 首因效应 B. 近因效应
- ◆ C. 免疫效应 D. 晕轮效应 E. 刻板效应
- ◆ 8. 人际关系的基本特点是
- ◆ A. 目的性 B. 社会性
- ◆ C. 复杂性 D. 多变性 E. 多重性
- ◆ 9. “善良的人容易上当” 反映的是哪种认知效应
- ◆ A. 投射效应 B. 晕轮效应
- ◆ C. 先礼效应 D. 免疫效应 E. 刻板效应
- ◆ 10. “情人眼里出西施” 反映的是哪种认知效应
- ◆ A. 第一印象 B. 晕轮效应
- ◆ C. 先礼效应 D. 免疫效应 E. 刻板效应

