


全国高等职业技术教育卫生部规划教材

供五年一贯制护理学专业用

人际沟通

主 编·王 斌

副主编·秦东华

 人民卫生出版社

□—————前 言—————

伴随着医学模式的转变，护理工作模式也从单一的疾病护理逐步转向多元化的健康服务。在提倡整体护理的今天，要求护理专业人员不仅要有扎实的医学护理知识和熟练的专业技能，更要有较高的人文素养和人际交往能力。护理专业学生掌握人际关系及人际沟通的基本技能和理论，将有助于提高学生的社会适应能力，提高学生专业素质，更对改善护理实践中的人际关系，建立良好的工作氛围，提高护理工作效率起到积极的促进作用。

《人际沟通》依据全国医学高等职业技术教育卫生部规划教材的编写原则，结合高等职业教育人才培养目标要求和护理实践，力求突出职业教育特色，突出护理专业特色。教材融理论、实践、案例于一体，通过大量的沟通案例和技能实训组织课程内容，突出《人际沟通》的课程特点，强调自主学习和实践活动。具有以下特点：

实践性：与以往同类教材相比较，本教材强调理论与实践的紧密结合，加强实践性内容。本着“必需、够用”的原则，淡化了纯理论的讲解，增加了“实践活动”模块，并与理论知识相呼应，意在使学习者“在实践中学习理论，通过实践理解理论”。

针对性：精简人际沟通一般理论的讲解，突出护理实践中最常用的沟通形式（如交谈）的学习，并增加“团队建设与冲突解决”、“护理治疗性沟通示例”和“多元文化背景下的护理人际沟通”等内容，以加强对护理实践的针对性，突出体现职业技能的培养。

丰富的案例：强调实际情境和学习任务的重要作用，以大量护理实例贯穿整个教材。

在结构方面安排了三个模块：以实践为主线的“实践活动”，以理论为主线并与实践活动相协调的“理论学习”，以及与实践和理论相配合的“案例分析”。

实践活动：通过实践活动将整个教材联系起来，旨在通过以学生为主、强调合作学习、注重实践能力培养、注重自评与互评的学习安排，使学习者既锻炼了人际沟通的实践技能，又能更深刻地领悟护理人际沟通的实际内涵。

理论学习：以教学实践为基础，力求简洁实用，与护理实践紧密结合。

案例分析：收集了与教材内容相关的大量支持材料，为学习者自学和练习，提供适合而充足的资源。

根据上述各点，对本教材的使用提出以下建议：

第一，整个教学以实践训练为主线，对必要的理论知识主要结合实践训练做精要的引导和提示，尽量避免空泛的、长篇大论的理论讲授。

第二，课内的教学训练与学生课外的自我训练结合起来，形式方法要灵活多样。

第三，实践活动的效果不仅来自于训练的内容，也体现在活动方式上。主要采用平

等参与的方式，让参与者自己对人际沟通相关内容进行探究。活动组织者（教师）通过创设情境，引导参与者在活动、表现和体验中反思自己的经验与观念，在交流和分享中学习他人的长处，产生新的思想，达到新的认识，从而实现自我提高。活动的方式主要包括讲座、讨论和案例分析、经验分享、教学观摩、角色扮演、游戏以及其他一些需要参与者动起来的练习。

在这样的实践活动中，活动组织者（教师）的角色将发生很大的变化。教师不再是传统意义上的信息提供者、标准答案的发布者或核实者。而成了参与者的“协助者”“协作者”，帮助并参与一起学习，共同提高。传统意义上的“培训对象”“受训者”或“学员”也发生了角色上的变化，他们成了“参与者”，是活动内容和形式的主动创造者，是非常丰富的信息资源，同时也是活动组织者（教师）的“合作伙伴”。

这种活动方式对活动组织者、参与者和活动内容都有一定的要求：

平等的态度 组织者要以平等的态度面对参与者，在充分沟通的基础上与参与者建立平等合作的关系。教师不要居高临下地批判、揭露参与者的问题，也不要包办代替，为参与者提供现成的答案。引导、启发参与者自己发现问题、思考问题进而解决问题，才是教师最重要的职责。

开放的心态 参与者要以一种开放的心态参与训练，主动分享自己的看法和作法，积极地与小组成员合作，而不是被动地等待教师的安排，或静听其他人的发言。

问题设计的启发性 活动中提出的问题应该具有思考价值和一定的开放性、发散性，以鼓励参与者从多个角度进行深入思考与探索，形成多元的回答，生成丰富而个性化的策略。

组织形式 实践活动人数不能太多，一般不要超过30人。如果人数超过30人，教师可以考虑更经常地组织分组活动，使大家都有参与的机会。

参与式实践活动的大部分活动在小组内进行，分组时需要遵循一定的规则。小组成员要进行角色分工，以保证小组学习顺利进行。每个小组应有如下三个基本角色，由小组成员轮流担任。

召集人——组织小组讨论，鼓励人人参与，避免个别人的“话语霸权”。并提醒本组成员讨论时声音不要过高，以免影响其他组交流。

记录员——记录小组每一个人的发言，不要对其进行价值判断，防止信息衰减。

汇报人——代表本组汇报小组讨论（活动）的结果，汇报时要注意精练、概括，不要“照本宣科”。

后附教学大纲，供参考。

感激护理教育的前辈郭常安先生，他以深厚的修养、卓越的学识和毕生的积累给予编者无私的支援，使本书得以完成。本教材的编写同时得到李晓松女士的倾心指导，在此深表谢意。

编写者学识有限，欠缺疏漏之处在所难免，恳请方家惠予斧正。

王 斌

2004年3月

全国高等职业技术教育五年一贯制护理学专业

卫生部规划教材出版说明

医学高等职业技术教育作为我国高等教育的重要组成部分,已迅速发展起来。为保障教学质量,规范课程设置和教学活动,促进我国高等职业技术教育的良性发展,卫生部教材办公室决定组织编写医学高等职业技术教育教材。2001年11月,卫生部教材办公室对我国医学职业技术教育现状(专业种类、课程设置、教学要求)进行了调查,并在此基础上提出了医学高等职业技术教育卫生部规划教材的编写原则,即以专业培养目标为导向,以职业技能的培养为根本,满足3个需要(学科需要、教学需要、社会需要),力求体现高等职业技术教育的特色。同时,教材编写继续坚持“三基五性”的原则,但基本理论和基本知识以“必须,够用”为度,强调基本技能的培养,特别强调教材的实用性与先进性;考虑到我国高等职业技术教育模式发展中的多样性,在教材的编写过程中,提出了保障出口(毕业时的知识和技能水平),适当兼顾不同起点的要求,以保障教材的适用性。教材编写注意了与专业教育、中等职业教育的区别。从2002年4月起,卫生部教材办公室陆续启动了检验、影像技术、药学、口腔工艺技术、临床医学、护理学专业卫生部规划教材的编写工作。

2003年8月,卫生部教材办公室在河北省承德市召开了“全国高等职业技术教育五年一贯制护理学专业卫生部规划教材主编人会议”,正式启动了高等职业技术教育护理学专业卫生部规划教材的编写工作。本套教材共29种,其中2种选修课程与中等职业技术教育教材共用。

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 01 人体结构学 (包括解剖学和组织胚胎学) | 主 编 杨壮来 |
| | 副主编 李玉林 于晓谟 |
| 02 病理学 (包括病理学和病理生理学基础) | 主 编 陈命家 |
| | 副主编 李惠兰 丁运良 |
| 03 生物化学 | 主 编 刘粤梅 |
| | 副主编 阎瑞君 |
| 04 生理学 | 主 编 白 波 |
| | 副主编 王维智 蒋昭庆 |
| 05 病原生物与免疫学基础 | 主 编 许正敏 |
| | 副主编 曹德明 |
| 06 护理药理学 | 主 编 王开贞 |
| | 副主编 弥 曼 |

07 护理学导论	主 编 彭幼清	
	副主编 侯玉华	
08 基础护理技术	主 编 李晓松	
	副主编 王艾兰	郭耀玲
09 健康评估	主 编 王克惠	
	副主编 马秀芬	刘士生
10 护理伦理学	主 编 曹志平	
	副主编 刘一鸣	
11 护理心理学	主 编 蒋继国	
	副主编 盛秋鹏	
12 护理管理学	主 编 刘化侠	
	副主编 殷 翠	
13 营养与膳食	主 编 李胜利	
	副主编 刘 铮	
14 人际沟通	主 编 王 斌	
	副主编 秦东华	
15 护理礼仪 (与中职共用)	主 编 刘桂英	
16 内科护理学 (包括神经内科学基础)	主 编 夏泉源	
	副主编 冯丽华	胡月琴
	夏惠丽	
17 外科护理学 (包括神经外科学基础)	主 编 党世民	
	副主编 张宗业	金鹤万
18 妇产科护理学	主 编 任新贞	
	副主编 刘文娜	
19 儿科护理学	主 编 黄力毅	
	副主编 于海红	
20 社区护理学	主 编 黄惟清	
	副主编 李春玉	
21 中医护理学	主 编 袁秀英	
	副主编 陈文松	
22 老年护理学	主 编 夏晓萍	
	副主编 齐秀泽	
23 康复护理学	主 编 李忠泰	
	副主编 苏英珍	
24 精神科护理学	主 编 覃远生	
	副主编 邓荆云	
25 眼耳鼻咽喉和口腔科护理学	主 编 吴慧云	
	副主编 蒋松波	李 敏

- 26 急重症护理学
- 27 社会学基础
- 28 美学基础（与中职共用）
- 29 卫生法律法规

主 编 孙 菁
副主编 李俊杰
主 编 韩 敏
副主编 沈 清
主 编 朱 红
主 编 李建光
副主编 王 峰

目 录

第一章 绪论——护理人际关系

第一节 护理人际关系概述	1
一、护理人际关系的概念	1
二、护理人际关系的伦理道德规范	2
三、建立良好护理人际关系的意义	3
四、人际关系与人际沟通的辩证关系	3
第二节 建立良好护理人际关系的策略	4
第三节 学习人际沟通课程的途径和方法	6
一、树立献身护理事业的崇高理想	6
二、增强自身素质	6
三、学习有关的理论知识	8
四、加强实践锻炼	8
【案例分析】	8
【实践活动】	10

第二章 护理人际沟通的相关理论

第一节 沟通理论	16
一、沟通的概念与构成要素	16
二、人际沟通的层次	17
三、人际沟通的类型	17
四、人际沟通的影响因素	18
五、护理人际沟通的发展趋向	20
第二节 角色理论	20
一、角色理论概述	21
二、病人角色	21
三、护士角色	25
第三节 人际认知理论	26
一、人际认知和认知效应	26
二、人际吸引的规律	28
第四节 群体行为理论	30
一、群体的含义和类型	30

二、群体交流与决策的方法	31
三、护理团队建设	33
【案例分析】	34
【实践活动】	37

第三章 护理工作中的关系沟通

第一节 护士与病人的关系沟通	42
一、护患关系的性质与特点	42
二、护患关系的类型	43
三、护患关系的影响因素	44
四、护患关系的发展过程	46
五、护士在促进护患关系中的作用	47
第二节 护士与病人亲属的关系沟通	49
一、病人亲属的角色特征	49
二、护士与病人亲属关系的影响因素	50
三、护士在与病人亲属建立良好关系中的作用	51
第三节 护士与医院其他工作人员的关系沟通	52
一、医护关系沟通	52
二、护际关系沟通	55
三、护士与医技、后勤人员的关系沟通	58
【案例分析】	59
【实践活动】	64

第四章 非语言沟通

第一节 概述	68
一、非语言沟通的概念和特点	68
二、非语言沟通在护理实践中的作用	69
第二节 非语言沟通的形式	69
一、仪表	69
二、表情	70
三、化妆	71
四、举止	71
五、触摸	72
六、距离	73
七、环境	73
八、超语词提示	74
第三节 非语言沟通的策略	74
第四节 沟通礼仪	75

一、致意礼仪	75
二、称谓礼仪	76
三、介绍礼仪	77
四、迎送礼仪	79
【案例分析】	79
【实践活动】	83

第五章 语言沟通的主要形式——交谈

第一节 交谈概述	87
一、交谈的定义和特点	87
二、交谈的类型	87
三、交谈的层次	89
第二节 护士的语言修养	90
一、护士的语言修养	90
二、语言交流中的禁忌	91
第三节 成功交谈的要求	91
一、交谈的影响因素	91
二、交谈中的沟通策略	92
第四节 交谈的过程	95
一、准备阶段	95
二、启动阶段	96
三、展开交谈	96
四、结束阶段	97
第五节 护患关系不同阶段的交谈示例	97
一、初始期	97
二、工作期（一）	98
三、工作期（二）	100
四、结束期	101
【案例分析】	103
【实践活动】	109

第六章 其他语言沟通形式

第一节 演说	114
一、演说的特点	114
二、演说的构思技巧	115
三、演说的表达策略	117
四、演说的心理准备	118
第二节 书面语言沟通	119

一、书面语言沟通的含义	119
二、护理书面语言沟通的作用	119
三、书面语言沟通在护理工作中的应用	120
四、护理书面语言沟通的语言表达	121
五、提高书面语言沟通的能力	122
第三节 电子媒体沟通	123
一、电话沟通	123
二、网络沟通	124
【案例分析】	126
【实践活动】	128
	131

第七章 治疗性沟通

第一节 概述	131
一、治疗性沟通的概念	131
二、治疗性沟通的目的	132
三、治疗性沟通的原则	132
四、阻碍治疗性沟通的因素	132
第二节 护理操作用语	132
一、护理操作用语的组成	133
二、常用护理操作用语示例	134
第三节 护理健康教育	142
一、健康教育的概念	142
二、健康教育与卫生宣教	143
三、病人教育	144
四、常见病人健康教育示例	146
第四节 临终关怀	151
一、临终与临终关怀的概念	151
二、临终病人的心理历程	152
三、与临终病人的沟通策略	152
四、与临终病人家属的沟通	153
【案例分析】	154
【实践活动】	158

第八章 多元文化背景下的护理人际沟通

第一节 多元文化护理的相关概念	164
第二节 文化背景	165
一、文化背景的含义	165
二、文化背景的影响	165

第三节 文化休克	166
一、文化休克的含义	166
二、引起文化休克的原因	166
三、减轻文化休克的沟通策略	167
第四节 多元文化背景下的沟通策略	169
一、交流方式因人而异	169
二、安排合适的个人空间	169
三、按照不同社会家庭文化背景的差异实施护理	170
四、正确处理时间观念的差异	170
【案例分析】	171
【实践活动】	171

第一章

绪论——护理人际关系

在人才竞争日益激烈的知识经济时代,具备良好的人际关系及沟通能力是优秀护理人才在竞争中立于不败之地的关键。护理学科是以医学知识为基础的专业,又与社会人文学科密切相关,是直接与人打交道的综合性应用学科。了解人类社会实践中的的人际关系和人际交往规律,熟悉人与人相处的原则和方法,对提高护士人际交往和沟通能力、增强护士的专业素质具有十分重要的意义。

第一节 护理人际关系概述

一、护理人际关系的概念

人际关系(interpersonal relationship)是在一定社会条件下,人们在相互认知、情感互动和交往行为中形成和发展起来的人与人之间的相互关系。护理人际关系是以护士这个特殊的社会群体为中心,围绕临床护理、卫生保健实践展开的,与病人和病人亲属、医生、其他护理人员等医院和社会人群因服务或工作关系而建立起来的相互联系。

现代社会要求人不仅有健全的体魄、健康的心理,而且要拥有健康的人际环境。良好的人际关系对人的影响是潜移默化的,人与人之间相互尊重、团结友爱、平等合作的环境氛围不仅有利于提高人的基本素质和增强群体的凝聚力,从而促进整个社会的精神文明建设,也是提高工作效率、完成群体目标、实现自我价值的基础。矛盾紧张的人际关系必然导致人际冲突和人际内耗,这不仅会影响正常的生活、学习和工作,而且不利于人的身心健康。

护理人际关系不仅包括与病人及其亲属建立的关系、进行的交往,还包括与同行护士、其他医务人员、医疗技术人员和医院各级管理人员的交往与沟通。如果是社区护士,还要面对与各种社区机构和社区工作的其他关系人。

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。尽管病人出院后,有可能与护士继续交往,但这种关系已经没有

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。

二、护理人际关系的伦理道德规范

任何人际交往都是在一定社会条件下的交往,其实质就是一种社会关系。它不能是随心所欲、混乱无序的,必须遵循一定的伦理道德规范,受到必要的控制、约束和调节。护理人际关系也不例外。从南丁格尔时代起直到现代,各国和国际护理组织都对护士的行为准则进行过多次规范。从护理人际关系的交往与沟通过程来考察,护理人际关系最基本的伦理道德原则包括以下几个方面:

(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,体现了护理工作者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。护士为了病人的健康,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,而是护士应尽的义务和职责。

(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。护士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,都应一视同仁,平等待人。切忌以貌取人,以贵贱分高低。对某些病人关怀备至,对另一些病人冷若冰霜,有悖于护理人际关系最基本的伦理道德原则。

(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。护士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、宽宏大度,善于与同事合作;在病人面前,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,对病人始终诚实谦让,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,一切从病人的利益出发,是护理工作的基本原则。在个人利益与病人利益发生冲突时,以病人利益为重,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。护士的工作能否做到实事求是,不仅关系到护理科学的发展,而且直接影响着护理人际关系,影响到病人的生命安危。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

病人有什么心愿和要求,常常会向医护人员和盘托出,期望能得到理解和帮助,解除病痛。护士必须恪守对病人的承诺(如对病人隐私的保密),才能得到病人的信赖,才有

利于护患之间的进一步交往。

三、建立良好护理人际关系的意义

护理人际关系是不以人的意志为转移的客观存在,建立和调节好各种人际关系,不仅是做好护理工作、发展护理事业的需要,而且也是每个护士的主观愿望。为此,建立良好护理人际关系,对于每位护士、护理集体乃至医院和社会都具有重要的现实意义。

(一) 有利于创造良好的工作环境

医护患之间的相互理解、信任、关心、爱护和友好,可以形成良好的工作氛围。这种心理气氛能使医护人员合理的心理需要得到程度不同的满足,从而产生心情舒畅、愉快的积极情绪,激发护士对生活、工作的极大热情;能使病人在治疗、护理、康复的需求上得到尽可能的满足,解除或转移紧张、忧虑、焦急、烦闷、恐惧等消极心理,增强信赖、安全、康复的信心,使医护患整个群体,保持一种稳定、团结、融洽的良好状态。

(二) 有助于提高护理工作的效率

护士在生活工作中同心同德、互相帮助、互相学习,无疑会大大提高工作的效率。如果护士之间冷漠相对,互相猜忌提防,没有协作精神,必然耗费大量的精力,去应付那些不必要的、人为的、毫无价值的琐碎的事情,必然影响到护理工作的质量和工作效率。

(三) 有助于护士的自我认识,陶冶情操和发挥才能

人与人的交流与沟通是情感上互相交流、行为上互相作用、性格上互相影响的过程,人总是在观察自己与他人的相互作用中了解自己、获得对自我评价有参考价值的信息。广泛的正常人际交流,可以使护士丰富和发展自己的良好个性,满足自己的精神心理的需要,对促进自己的求知欲望,更新知识,变革陈旧观念,改进思维方式等等,都是极为重要的。

(四) 有利于收集病人资料,为确定护理目标,制定护理计划、评价护理效果,提供可靠依据。

(五) 有利于增进病人对医生、护士及医疗护理工作的理解、信任和支持,提高病人对护理工作的满意度。

(六) 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,人们逐渐认识到,人类健康和疾病不仅受生物因素的影响,而且与人的心理因素及社会因素有十分密切的关系。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,要求护士从整体上为病人服务,主动关心和了解病人的需求,熟悉和掌握病人的心理活动,并积极进行沟通和疏导,这无疑会促进病人的康复,有利于适应医学模式转变。

四、人际关系与人际沟通的辩证关系

人际关系与人际沟通既有密切联系,又有一定的区别。

首先,建立和发展人际关系是交往与沟通的最直接的目的和结果。人际关系是在

人际沟通的过程中形成和发展起来的,任何性质、任何类型的人际关系形成,都是人与人之间相互沟通的结果。有了良好的人际关系,然后才能进一步实现其他目的。护士要帮助病人消除心理障碍,实现护理目标,首先应与病人建立并保持良好的关系;护士要与医生合作解决病人的健康问题,也要先与医生建立和保持良好的合作关系。

其次,良好的人际关系也是顺利交往与沟通的基础和条件。人际交往与沟通一般在两个层面展开:内容层面和关系层面。内容是指沟通中所传递的信息的实质性含义;关系是指沟通各方在沟通中所处的地位和联系方式。在沟通中如果各方所处的地位恰当、联系方式得体,那么,沟通各方的关系可以处于和谐、有效的良好状态中,内容沟通可以顺利展开。如果在沟通中各方地位不当、联系方式不得体,则人际关系将处于紧张和不和谐的状态,内容沟通将产生障碍,甚至无法进行。

第三,人际沟通与人际关系的研究有不同的侧重点,人际沟通重点研究的是人与人之间联系的形式和程序,人际关系则重点研究人与人在沟通基础上形成的心理关系。

在整体护理实践中,良好的人际沟通能力和人际协作能力对于完成护理目标是十分重要的。

第二节 建立良好护理人际关系的策略

建立良好人际关系的具体方法很多,在日常生活和护理工作中,较为重要,同时又可以有效地为每一个人所运用的策略有如下几个方面。

(一) 主动交往

交往双方总有一方占有主动地位,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,结果错过了许多可能是有重要意义的交往机会。可见护士建立并强化主动与人交往的意识,掌握主动与人交往的技巧,是建立良好护理人际关系的策略之一。

心理学家研究发现,在人际交往与沟通中,许多人不是主动首先启动交往活动,主动去接纳别人,而是被动地等待别人接纳,甚至处处试图去吸引别人的注意。他们只能做交往的响应者,而不能做启动者。然而,我们知道,在护士与病人的交往中,要想赢得别人,同病人建立良好的人际关系,就必须处于主动地位,做交往的启动者。

人们不能主动交往的原因,主要在于两个方面。一是人们自己在人际关系方面缺乏应有的自信,惧怕他人不会像自己期望的那样理解、应答自己,从而使自己处于窘迫的局面,伤害自己的自尊心;二是人们在人际关系上有许多误解。如“先同别人打招呼,在别人看来是低人一等”;“我这样去麻烦别人,别人会讨厌的”……所有这些想法,并没有任何可靠的依据,更不是事实。实际上,在现实生活中,由于社会规范的作用,也由于人们都需要交往,人们的主动交往得不到相应理睬的情况是极少的。改善自己人际关系处境,我们应采取在解决其他方面问题时的同样方式,即:少担心,多尝试。尝试是成功的先导。当护士因为某种担心而不敢主动与人交往时,最好是先去实践一下,用事实证明担心是多余的。

(二) 帮助别人

这里的“帮助”应是广泛的,既包括情感上的支持,也包括物质上的、行为上的支持。

以帮助为开端的人际关系,不仅容易确立良好的第一印象,而且人与人之间心理距离可以迅速缩短。当遇到困难或危机时,护士给病人以及时的帮助,很快可以赢得病人的信任。平常所说的“患难之交”就很好地证明了这一点。当人们在遇到困难时,哪怕仅仅给予一个很小支援(一个微笑、一句问候),也会起到帮助他人远离绝望的作用,使他人更乐于接纳,从而展开更深广的交往。可见,试图帮助别人并学会帮助别人,是护士建立良好人际关系不可缺少的条件。

(三) 关注对方

交往的双方拥有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,只有在交流过程中,双方的兴趣和关注焦点汇聚一起时,交流才成为双方平等投入的过程,才能真正起到有效沟通和加强相互关系的作用。

谈话兴趣与关注焦点的汇聚是一个渐进的过程,而且需要交流双方都将注意力投向对方,而不是只集中在自己身上。这很容易理解,如果护士只是在想自己的事情,以自己的理解和情感作为惟一的出发点,那么自然难以关注病人的兴趣和爱好,一定会降低自己的吸引力,继而淡化彼此交往的倾向性。

(四) 肯定对方的自我价值

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。

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. 恰如其分地肯定 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,对高超的献媚心存戒备。

2. 在逆境时给予肯定 与顺境中的赞扬相比,人们更希望在逆境中得到支持。在对方身处逆境而一蹶不振时,支持和肯定或许就是“雪中送炭”,可以点燃他人希望的火花。

3. 在事后给予肯定 与当时的夸赞相比,人们更看重事后的回顾性赞许。

4. 表现真实自我 每个人都有表现自己优点,掩饰自己缺点,给别人留下美好印象的愿望,但是过于掩饰自己往往会使自己表现得过于拘谨,结果适得其反,给别人一个保守、虚荣的印象。实际上,真实地表现自己,包括自己的缺点和不足,非但不会有损于你的形象,反而使人们产生一种真实感和亲切感。

在日常生活中,往往有这样一个有趣的现象,即人们对于自己的一个很小的错误都感到很不愉快,不愿承认;而对于别人的一个很大的错误却可以表现得很宽容。尤其是在别人承认了他的错误之后,人们会显出超乎寻常的容忍性。人们隐瞒自己的错误和宽容他人过失是有心理学依据的,承认自己的错误,错误再小,也是一种自我否定;而宽容别人的错误,错误越大,越显示出自己的超越。从人际交往的角度看,如果有了错误不敢承认,甚至把过失归咎于客观,推诿于别人,其人格地位在人们的心目中会大大降低,不利于人际交往。

5. 保守秘密 一般说来,病人吐露的秘密都是他认为对他的身心健康有一定威胁的。因所处社会地位的不同,所扮演的社会角色各异,有些秘密对护士来说可能根本不应该成为秘密,但对病人而言,却直接威胁着其自我价值或生理、心理的安全感。因此,为对方保密不仅应当成为为人处事的一条原则,而且在护理工作中也应当是护士所应尽的责任和义务。

第三节 学习人际沟通课程的途径和方法

护士的良好人际沟通技能并非生来就有,而是靠崇高的理想和坚强的意志,在实践中刻苦磨炼、逐渐发展和培养。

一、树立献身护理事业的崇高理想

要想成为一名优秀护士,具有良好人际沟通能力,就必须首先树立起热爱护理事业,并为护理事业而献身的崇高理想。

(一) 有了献身护理事业的崇高理想,才能理解护理工作的价值和意义,才能懂得为什么工作和应当怎样工作,从而为了实现自己的理想而主动自觉地加强良好沟通技能的培养。

(二) 树立起献身护理事业的崇高理想,才能真正爱护并尊重自己的工作对象,把解除患者痛苦视为己任,想病人之所想,急病人之所急,痛病人之所痛。基于这种高尚的道德情操,就会自觉地注意使自己的工作更好地适应病人的需要。

(三) 树立起献身护理事业的崇高理想,才能对搞好护理工作产生浓厚的兴趣。不但能愉快积极地工作,还能孜孜不倦地探索研究。乐于发现问题,改进工作,力求把工作做得精益求精。

二、增强自身素质

(一) 思想素质

1. 思想品德 是指人品、德行,正确的人生观、价值观。以追求人类健康幸福为己任,全心全意为人民服务,是护理高尚思想品德的集中体现。护士要实现自己的人生理想,无愧于白衣天使的美誉,必须以积极的人生态度对待工作和生活,崇尚真、善、美,正确认识护理工作的价值和意义,热爱护理专业,做不唯利是图,脱离低级趣味,有益于人民的人。

2. 人格情操 护理工作维系着人民的健康生存与千家万户的幸福。因此,现代护士的理想人格情操应是:①有自尊、自重、自强不息、奋斗不止的精神;②为追求护理学科的进步而勤奋学习,刻苦钻研业务;③对保障人类健康有高度的社会责任感和爱护生命的纯朴情怀;④自知、自爱、正视自己在能力、品质、行为方面的弱点,力求不断自我完善。以人格的力量敬业,在奉献中提高自己的精神境界。

(二) 文化、业务素质

业务素质受文化水平的制约。因此,良好的业务素质,必须有一个合理的知识结构来支持。