



卫生部“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高职高专教材

供五年一贯制护理学专业用

人际沟通

第2版

主编 王 斌



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE





卫生部“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高职高专教材

供五年一贯制护理学专业用

人际沟通

策划编辑/鲁志强

责任编辑/宗音 鲁志强

封面设计/李蹊

版式设计/何美玲

人民卫生出版社网站:

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店

卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训



ISBN 978-7-117-14444-4



9 787117 144444

定价: 23.00



卫生部“十二五”规划教材

全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材

全国高职高专教材 供五年一贯制护理学专业用

人 际 沟 通

第 2 版

主 编 王 斌

副主编 丁宏伟 马 慧

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁宏伟 (安徽淮南卫生学校)

王 斌 (河北唐山职业技术学院)

马 慧 (昆明医学院)

孙运粉 (山东医学高等专科学校)

沈传华 (襄樊职业技术学院)

周春美 (河北唐山职业技术学院)

徐艳斐 (大庆医学高等专科学校)

潘彦彦 (黑龙江护理高等专科学校)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通/王斌主编. —2版. —北京:人民卫生出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-117-14441-4

I. ①人… II. ①王… III. ①护理学:人际关系学-医学院校-教材 IV. ①R471-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第093671号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

人 际 沟 通 第 2 版

主 编: 王 斌

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 中国农业出版社印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 14

字 数: 349 千字

版 次: 2004 年 6 月第 1 版 2011 年 7 月第 2 版第 16 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-14441-4/R · 14442

定 价: 23.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

第二轮全国高职高专五年一贯制护理学专业卫生部规划教材

修订说明

第一轮全国高职高专五年一贯制护理学专业卫生部规划教材是由全国护理学教材评审委员会和卫生部教材办公室 2004 年规划并组织编写的,在我国高职高专五年一贯制护理学专业教育的起步阶段起到了非常积极的作用,很好地促进了该层次护理学专业教育和教材建设的发展和规范化。

全国高等医药教材建设研究会、全国卫生职业教育护理学专业教材评审委员会在对我国高职高专护理学专业教育现状(专业种类、课程设置、教学要求)和第一轮教材使用意见调查的基础上,按照《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》等相关文件的精神,组织了第二轮教材的修订工作。

本轮修订的基本原则为:①体现“三基五性”的教材编写基本原则:基本理论和基本知识以“必须、够用”为度,可适当扩展,强调基本技能的培养。在保证教材思想性和科学性的基础上,特别强调教材的适用性与先进性。同时,教材融传授知识、培养能力、提高素质为一体,重视培养学生的创新能力、获取信息的能力、终身学习的能力,突出教材的启发性。②符合和满足高职高专教育的培养目标和技能要求:本套教材以高职高专护理学专业培养目标为导向,以护士执业技能的培养为根本,力求达到学生通过学习本套教材具有基础理论知识适度、技术应用能力强、知识面较宽、综合素质良好等特点。③注意与本科教育和中等职业教育的区别。④注意体现护理学专业的特色:本套教材的编写体现对“人”的整体护理观,使用护理程序的工作方法,并加强对学生人文素质的培养。⑤注意修订与新编的区别:本轮修订是在上版教材的基础上进行的修改、完善,力求做到去粗存精,更新知识,保证教材的生命力和教学活动的良好延续。⑥注意全套教材的整体优化:本套教材注重不同教材内容的联系与衔接,避免遗漏和不必要的重复。⑦注意在达到整体要求的基础上凸显课程个性:全套教材有明确的整体要求。如每本教材均有实践指导、教学大纲、中英文名词对照索引、参考文献;每章设置学习目标、思考题、知识链接等内容,以帮助读者更好地使用本套教材。在此基础上,强调凸显各教材的特色,如技能型课程突出技能培训,人文课程增加知识拓展,专业课程增加案例导入或分析等。⑧注意包容性:本套教材供全国不同地区、不同层次的学校使用,因此教材的内容选择力求兼顾全国多数使用者的需求。

全套教材共 29 种,配套教材 15 种,配套光盘 12 种,于 2011 年 9 月前由人民卫生出版社出版,供全国高职高专五年一贯制护理学专业师生使用,也可供其他学制使用。

第一届全国卫生职业教育护理学专业教材

评审委员会名单

- 顾问：**郭燕红 卫生部医政司
李秀华 中华护理学会
尤黎明 中山大学护理学院
姜安丽 第二军医大学
涂明华 九江学院
- 主任委员：**巫向前 上海医药高等专科学校
熊云新 柳州医学高等专科学校
- 副主任委员：**金中杰 甘肃省卫生厅
夏海鸥 复旦大学护理学院
- 委员：**(按姓名汉语拼音首字母排序)
陈命家 安徽医学高等专科学校
程瑞峰 江西护理职业技术学院
党世民 西安交通大学附设卫生学校
高三度 无锡卫生高等职业技术学校
高贤波 哈尔滨市卫生学校
黄 刚 甘肃省卫生学校
姜丽萍 温州医学院护理学院
姜渭强 苏州卫生职业技术学院
李春艳 北京朝阳医院
李乐之 中南大学湘雅二医院
李晓松 黑龙江护理高等专科学校
李 莘 广东省卫生职业教育协会
刘登蕉 福建卫生职业技术学院
路喜存 承德护理职业学院
梅国建 平顶山学院
秦敬民 山东医学高等专科学校

尚少梅 北京大学护理学院
王 瑾 天津医学高等专科学校
杨 红 重庆医药高等专科学校
杨 军 江汉大学卫生技术学院
姚 宏 本溪卫生学校
云 琳 河南职工医学院
赵汉英 云南医学高等专科学校

秘 书：皮雪花 人民卫生出版社

第2版前言

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:本教材强调理论与实践的紧密结合,使学习者“在实践中学习理论,通过实践理解理论”。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。

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”、“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。

丰富案例: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。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。

自主评价:通过收集整理、评价反思学习者学习、成长过程的相关资料,促进学习者正确评价自我,学习他人,实现自主发展,主动发展,可持续发展。

在结构方面安排了四个模块: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”,与实践和理论相配合的“案例分析”,以及强调自主评价和过程评价的“成长记录”。

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行动起来的练习。

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”,帮助并与参与者一起学习,共同提高。传统意义上的“学生”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。如果人数太多,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。

实践活动大部分在小组内进行,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。每个小组应有如下五个基本角色,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”。

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

2011年5月

第二轮教材目录

序号	教材名称	配套教材	配套光盘	主编	指导评委
1	人体结构学	√	√	杨壮来 牟兆新	赵汉英
2	病理学与病理生理学	√	√	陈命家	姜渭强
3	生物化学			赵汉芬	黄 刚
4	生理学			潘丽萍	陈命家
5	病原生物与免疫学	√		许正敏	金中杰
6	护理药理学	√	√	徐 红	姚 宏
7	护理学导论	√	√	王瑞敏	杨 红
8	基础护理技术	√	√	李晓松	刘登蕉
9	健康评估	√		薛宏伟	李晓松
10	护理伦理学			曹志平	秦敬民
11	护理心理学		√	蒋继国	李乐之
12	护理管理与科研基础	√		殷 翠	姜丽萍
13	营养与膳食			林 杰	路喜存
14	人际沟通			王 斌	李 莘
15	护理礼仪		√	刘桂瑛	程瑞峰
16	内科护理学	√	√	马秀芬 张 展	云 琳
17	外科护理学	√	√	党世民	熊云新
18	妇产科护理学	√	√	程瑞峰	夏海鸥
19	儿科护理学	√		黄力毅 张玉兰	梅国建
20	社区护理学			周亚林	高三度
21	中医护理学	√		陈文松	杨 军
22	老年护理学	√		罗悦性	尚少梅
23	康复护理学			潘 敏	尚少梅
24	精神科护理学		√	周意丹	李乐之
25	眼耳鼻咽喉口腔科护理学			李 敏	姜丽萍
26	急危重症护理学	√		谭 进	党世民
27	社会学基础			关振华	路喜存
28	护理美学基础		√	朱 红	高贤波
29	卫生法律法规			李建光	王 瑾

目 录

第一章 绪论——护理人际关系	1
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
一、主动交往	4
二、帮助别人	4
三、关注对方	5
四、肯定对方自我价值	5
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	7
四、加强实践锻炼	7
【案例分析】	8
【实践活动】 了解护理人际沟通课程	10
【成长记录】	19
第二章 护理人际沟通的相关理论	22
第一节 沟通理论	22
一、沟通的概念与构成要素	22
二、人际沟通的层次	23
三、人际沟通的类型	24
四、人际沟通的影响因素	25
五、护理人际沟通的发展趋向	26
第二节 角色理论	27
一、角色理论概述	27
二、病人角色	28
三、护士角色	31
第三节 人际认知理论	33

一、人际认知和认知效应	33
二、人际吸引的规律	35
第四节 群体行为理论	37
一、群体的含义和类型	37
二、群体交流与决策的方法	38
三、护理团队建设	40
【案例分析】	41
【实践活动】 学习相关理论,尝试组建高效率的学习(工作)团队	44
【成长记录】	49
第三章 护理工作中的关系沟通	51
第一节 护士与病人的关系沟通	51
一、护患关系的性质与特点	51
二、护患关系的类型	52
三、护患关系的影响因素及解决策略	53
四、护患关系的发展过程	56
第二节 护士与病人亲属的关系沟通	57
一、病人亲属的角色特征	57
二、护士与病人亲属关系的影响因素	58
三、护士与病人亲属建立良好关系的策略	60
第三节 护士与医院其他工作人员的关系沟通	61
一、医护关系沟通	61
二、护际关系沟通	63
三、护士与医技、后勤人员的关系沟通	66
【案例分析】	67
【实践活动】 学习处理护理工作中的的人际关系	73
【成长记录】	78
第四章 非语言沟通	80
第一节 概述	80
一、非语言沟通的概念和特点	80
二、非语言沟通在护理实践中的作用	81
第二节 非语言沟通的形式	82
一、仪表	82
二、表情	83
三、举止	84
四、触摸	88
五、距离	89
六、环境	89
七、超语词提示	90
第三节 非语言沟通的策略	90
第四节 沟通礼仪	91

一、行礼礼仪	91
二、称谓礼仪	92
三、介绍礼仪	92
四、名片介绍	94
五、迎送礼仪	94
【案例分析】	95
【实践活动】 学习沟通方法,养成良好的沟通习惯	99
【成长记录】	103
第五章 语言沟通的主要形式——交谈	105
第一节 交谈概述	105
一、交谈的定义和特点	105
二、交谈的类型	106
三、交谈的层次	107
第二节 护士的语言修养	108
一、护士的语言修养	108
二、护患沟通中的常用语言	109
三、语言交流中的禁忌	109
第三节 成功交谈的策略	110
一、交谈的影响因素	110
二、交谈中的沟通策略	111
第四节 交谈的过程	114
一、准备阶段	114
二、启动阶段	115
三、展开阶段	115
四、结束阶段	116
第五节 护患关系不同阶段的交谈示例	116
一、初始期	116
二、工作期(一)	117
三、工作期(二)	119
四、结束期	121
【案例分析】	122
【实践活动】 掌握有效交谈的方法	129
【成长记录】	134
第六章 其他语言沟通形式	136
第一节 演说	136
一、演说的特点	136
二、演说的构思技巧	137
三、演说的表达策略	139
四、演说的心理准备	140
第二节 书面语言沟通	141

一、书面语言沟通的含义	141
二、护理书面语言沟通的作用	141
三、书面语言沟通在护理工作中的应用	142
四、护理书面语言沟通的语言表达	143
五、提高书面语言沟通的能力	144
第三节 电子媒体沟通	145
一、电话沟通	145
二、网络沟通	146
【案例分析】	148
【实践活动】 演说练习、护理病历分析	150
【成长记录】	153
第七章 治疗性沟通	155
第一节 概述	155
一、治疗性沟通的概念	155
二、治疗性沟通的目的	156
三、治疗性沟通的原则	156
四、阻碍治疗性沟通的因素	156
第二节 护理操作用语	157
一、护理操作过程中的沟通策略	157
二、常用护理操作用语示例	158
第三节 护理健康教育	165
一、健康教育的概念	165
二、健康教育与卫生宣教	165
三、护士在健康教育中的作用	166
四、病人教育	167
五、常见病人教育示例	169
第四节 临终关怀	174
一、临终与临终关怀的概念	174
二、临终病人的心理历程	174
三、与临终病人的沟通策略	175
四、与临终病人家属的沟通	176
【案例分析】	176
【实践活动】 尝试针对不同类型病人的沟通实践	181
【成长记录】	186
第八章 多元文化背景下的护理人际沟通	188
第一节 多元文化护理的相关概念	188
一、多元文化护理的相关概念	188
二、学习多元文化护理的作用	189
第二节 文化背景	190
一、文化背景的含义	190

二、文化背景的影响	190
第三节 文化休克	191
一、文化休克的含义	191
二、引起文化休克的原因	191
三、减轻文化休克的沟通策略	192
第四节 多元文化背景下的沟通策略	194
一、交流方式因人而异	194
二、安排合适的个人空间	194
三、按照不同社会家庭文化背景的差异实施护理	195
四、正确处理时间观念的差异	195
【案例分析】	196
【实践活动】 尝试与不同国家民族的病人沟通	196
【成长记录】	200
《人际沟通》教学大纲	202

第一章 绪论——护理人际关系

学习目标

1. 能理解护理人际关系的含义、特征并说明学习本课程的主要学习方法。
2. 掌握建立良好护理人际关系的策略,在学习过程中自觉应用这些策略。

【理论学习】

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,还要面对各种社区机构和社区工作的其他关系人等。

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、宽宏大量,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