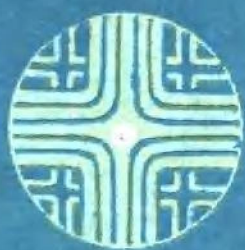


● 黎正良 张鸿铸 主编
● 王桂英 王文方

实用 人际学



四川科学技术出版社

责任编辑：林思聪

技术设计：李 庆

实用护理人际学

黎正良 张鸿铸 王桂荣 王文方 主编

四川科学技术出版社出版

(成都盐道街三号)

新华书店重庆发行所经销

攀枝花新华印刷厂印刷

ISBN7-5364-0948-6/B·11

1989年1月第1版 开本 850×1168 1/32

1989年1月第1次印刷 字数 210 千

印数 1—13,000 册 印张 8.5

定价：2.80元

主 编	黎正良	张鸿铸		
	王桂英	王文方		
编 委	黎正良	张鸿铸	王桂英	王文方
	汪春祥	陈禹政	陈奂新	
顾 问	陈忍谦			
编著者	黎正良	刘云玲	张鸿铸	田克功
	杨桂兰	汪春祥	刘务珍	吴茜曼
	杨竟群	曾竹兰	肖美韵	陈奂新
	骆泽莲	林贤英	胡承纓	李玉兰
	刘炎玲	章金媛	张光第	陈禹政

(以章先后为序)

建立和发展新型的护理人际关系

——《实用护理人际学》序

一百多年前，马克思曾精辟地指出：“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。”现实社会正是这样，每个人都处在错综复杂的人际关系网络之中，每天都在进行着人际交往。护理工作特点之一，是与人们接触、交往。因此，协调和处理护理工作的人际关系，就成为护理人员必不可少的、无法回避的事情。

我国是一个历史悠久的文明古国。在漫长的岁月里，人们在协调和处理人际关系的实践中，创造和积累了丰富的经验；在我国建立社会主义制度之后，人与人之间的关系发展升华到了一个崭新的阶段。但是，由于十年动乱，致使社会主义的人际关系遭到了严重的破坏，资本主义与封建主义的腐朽思想，腐蚀着人们之间的和谐气氛；旧的思想观念与思想意识阻碍着新型社会主义人际关系的发展；资本主义与封建主义的伦理观念，影响着社会主义道德建设的进程，影响着两个文明的建设。特别是当前，随着我国经济和政治体制改革的深入发展，传统旧观念的更新，也日益显得紧迫；“改革、开放、搞活”与“四化建设”，需要一个良好的社会环境与和谐的人际关系。护理工作质量，特别是服务态度的优劣对于病人的康复至为重要，它往往取决于护理人员

是否根据人们的生物——心理——社会的整体需要，正确理解、处理和研究人际关系的科学理论，绝不能和当前社会上一些不正之风，如“搞关系”、“走后门”等混为一谈。人际学是现代心理学、行为科学的一个新发展。因此，开展护理人际关系的研究，对于提高护理人员的素质、做好护理工作，是极为有益的。随着医学科学的发展，护理工作的范围愈来愈大，不仅限于医院，而且面向社会人群的公共卫生、预防保健、家庭地区和乡镇基层等卫生机构。

由黎正良等同志编著的《实用护理人际学》一书，选择医院这个社会窗口，正是研究人际关系入门的有益尝试。它为我国护理人员人际关系的研究填补了空白，做出了努力，体现了作者们对我国护理事业发展的重视和关心。书中不仅对社会主义人际关系的一般原理进行了阐述，而且还吸取了国内外心理学、伦理学、社会学研究的最新成果，具体地论述了护士多层次、多方位、多向度的人际交往的心理和矛盾；提出了科学地协调和处理多种多样人际关系的原则和方法。问题讲得通俗易懂，深入浅出；心理分析入情入理；矛盾处理的原则和方法简明扼要，实用有效。本书内容丰富，事例生动，体裁新颖，系统性较强，可以作为高中级护理教材和在职护理人员进修自学之用。

我深信，这部具有分析中肯，说理充分，观点新颖，通俗实用等特点的书，对于协调护、医、患等各种人际关系，解决人民内部矛盾，促进医院社会主义精神文明建设，提高护理人员政治、思想、心理、业务素质 and 护理质量，定会起到积极的推动作用。为此，我欣然地向广大读者，尤其是护理工作者推荐此书。同时，也诚恳地希望作者们能广泛及时地收集读者的反馈信息，以进一步完善和丰富本书的内容。

王绣瑛

1987年12月

前 言

护理工作主要是与患者及社会有关人群交往和为其健康服务的工作，并由此而产生了医疗卫生队伍内部各部门间的广泛联系和交际。在这一系列人际交往中，患者殷切希望建立一种亲人般的护患关系，护理人员也热切期望建立起亲切、和谐、协调的护理人际关系。要建立护患双方理想的人际关系，就必须开展护理人际关系的研究，建立护理人际关系学，以指导护理人际关系的实践。这对于实现上述愿望有着重要意义和实际价值。基于这个考虑，我们编写了这本书。

护理人际学是现代护理心理学、护理伦理学、护理行为学、医学社会学、医学哲学等学科与护理科学相交叉而产生的一门新兴学科。本书的编写，以马克思主义哲学思想和党的十三大提出的社会主义初级阶段的理论为指导，广泛地吸取了国内外心理学、伦理学、行为学、社会学和有关人际关系学研究的最新成果。在阐明社会主义人际关系的一般规范、范畴和原理原则的基础上，具体地论述了护理人际关系的心理和矛盾，提出了科学地协调和处理各种人际关系的原则和方法，理论联系实际，有利于护理人员掌握和运用。

本书在编写中着眼于实用，因此，它的体例是在叙述一些基本原理的基础上，按照临床护理各科设章，本着理论联系实际的精神，分科论述。以期在护理实践中对各部门、各科室的护理人际关系的协调和处理上，能有所参助和裨益。

本书的编写，是在中华护理学会江西分会和天津分会的领导下，由江西、天津两地护理学会会长主持，由两地从事多年临床、教学的护理界前辈执笔，江西医学院、天津市卫生局从事医学社会科学教学研究的专家集体编撰的。因此，本书是赣、津两地联合，护、哲两界联盟的产物。

本书从编写、出版到发行，得到了江西医学院、天津市卫生局、四川科学技术出版社和天津市卫生系统思想道德建设研究室等的关怀和帮助，特别是得到中华护理学会名誉理事长南丁格尔奖章获得者王绣瑛的关注和支持，并亲自为本书作序；中华护理学会理事、中华护理学会江西分会名誉会长陈忍谦主任护师，亲自担任本书顾问，并指导和阅改书稿；江西科技出版社胡会林编辑，积极倡导和支持本书的编写；四川科学技术出版社编辑同志为本书的出版发行，提供了许多的方便和热情的帮助。江西省波阳县卫生局吴维平同志，为编写提纲的刻印做了大量工作。对以上单位和同志表示衷心感谢！

由于本书的编写从准备到成稿的时间较短促，参考资料不足，又无成书可以借鉴，加之我们水平有限，疏漏和差误可能不少，祈请护理界前辈、广大同道和读者，对这一“试步”之作予以指教，以便今后有机会再版本书时改正。

编 者

1988年1月

目 录

第一章 绪论

第一节 什么是护理人际学	1
一、护理人际学的研究对象	2
二、护理人际学研究的内容	4
第二节 护理人员如何搞好人际关系	5
一、心理调节法	5
二、道德调节法	8
三、礼仪调节法	9
四、思想疏导法	11
第三节 建立良好人际关系的重要意义	13
一、有助于创造医院良好的心理气氛	13
二、有助于提高护理工作的效率	14
三、有助于陶冶护理人员的情操和性格	14

第二章 社会主义的人际规范

第一节 人际规范是人际关系的主要课题	15
一、什么是人际规范	15
二、人际规范形成的社会基础	16
三、人际规范建立的重要意义	17
第二节 人际规范的范围、原则和内容	19
一、社会主义人际规范的范围	19

二、社会主义人际规范的基本原则·····	20
三、社会主义人际规范的基本内容·····	21
第三节 人际规范的境界·····	24
一、什么是人际规范的境界·····	24
二、人际规范境界的类型·····	24
三、人际规范境界的培养·····	25

第三章 社会主义人际关系范畴

第一节 人格、尊严、信赖·····	27
一、人格·····	27
二、尊严·····	29
二、信赖·····	30
第二节 权利、义务、职责·····	30
一、权利·····	30
二、义务·····	32
三、职责·····	33
第三节 情感、良心、诚实·····	34
一、情感·····	34
二、良心·····	35
三、诚实·····	36
第四节 谦让、理解、审慎·····	37
一、谦让·····	37
二、理解·····	38
三、审慎·····	39

第四章 社会主义人际关系评价

第一节 人际关系评价标准·····	41
一、人际关系是可以评价的·····	41
二、评价人际关系的基本原则·····	44

三、评价人际关系的基本要求·····	45
第二节 人际关系评价中的困难与矛盾·····	47
一、病人经济条件与医疗费用开支的矛盾·····	47
二、病人要求与医院客观条件的矛盾·····	47
三、病人愿望与护理手段的矛盾·····	48
四、护理差错与护理质量的矛盾·····	48
五、新技术的应用与社会传统技术之间的矛盾·····	49
六、病人利益与发展护理科学的矛盾·····	49
七、病人与医护人员评价中的矛盾·····	50
八、群众与领导评价的矛盾·····	50
第三节 人际关系评价的基本方式·····	51
一、社会舆论·····	51
二、内心信念·····	52
三、检查考核·····	53
四、评选先进·····	54

第五章 护士人际关系中的言语交际

第一节 语言与言语交际·····	55
一、语言与言语的概念·····	55
二、言语交际过程中的环节·····	56
第二节 言语交际中的主要矛盾·····	57
一、言语表达与对方理解的矛盾·····	57
二、言语形式与思想内容的矛盾·····	58
三、情感表达和个人心境(情绪)的矛盾·····	58
第三节 言语交际的环境·····	59
一、言语交际的社会环境·····	59
二、言语交际的具体场合·····	60
三、言语表达和交际对象的特定关系·····	61
第四节 言语交际的规律性·····	62
一、言随旨遣·····	62

二、有的放矢·····	63
三、言为心声·····	64
四、言通心照·····	64
第五节 语言美及其道德行为价值 ·····	65
一、语言美的具体要求与特定含义·····	65
二、语言美的道德行为价值·····	68

第六章 医护集体中人际关系和行为调节

第一节 医护集体中人际关系的特殊性 ·····	70
一、医护实践是一种协调性很强的职业劳动·····	71
二、医护活动是一种特殊的创造性脑力劳动·····	71
三、医护效果直接影响着病人康复和生命安全·····	72
第二节 医护集体中的人际矛盾 ·····	72
一、医护分工与团结协作的矛盾·····	72
二、医护自身的差异与思想认识的矛盾·····	73
三、物质利益的追求与精神文明的矛盾·····	75
第三节 调节医护集体中人际关系的道德要求和行为准则 ·····	75
一、道德要求·····	76
二、行为准则·····	77

第七章 门诊护士与患者的人际关系

第一节 门诊工作的特点与护患交往矛盾 ·····	79
一、就诊病人多，护士接应不暇·····	79
二、病人询问多，护士对答不暇·····	80
三、急诊病人多，护士难于照顾周全·····	80
四、医生轮换频繁，护士难于适应·····	80
第二节 门诊护士与患者的人际交往 ·····	81

一、同急诊患者的交往.....	84
二、同一般就诊患者的交往.....	84
三、同候诊患者的交往.....	85
第三节 门诊护士与患者交往矛盾及处理	86
一、门诊护士与患者交往的矛盾.....	86
二、门诊护士与患者交往矛盾的处理.....	87

第八章 病区护士与患者的人际关系

第一节 护患关系的历史演变	89
一、古代护患关系的萌始期.....	89
二、中世纪宗教神学的护患关系期.....	90
三、近代护患关系的发展期.....	90
四、现代护患关系的完善期.....	91
第二节 护患关系的模式与护士的心理	91
一、护患关系的模式.....	91
二、护士的心理状态.....	92
第三节 护患的思想交流与护士的语言	93
一、护患思想交流的形式.....	93
二、护患思想交流的主要内容.....	95
三、护士的语言与自制力.....	97
第四节 护患之间的矛盾及其处理	98
一、良好的服务态度与护士素质的矛盾.....	98
二、病人的需求与实际满足的矛盾.....	99
三、病人的心理要求与护士语言的矛盾.....	99
四、病人依赖性与护士精心护理的矛盾.....	100
五、护理质量与实际疗效的矛盾.....	101
第五节 护患人际关系中的几个具体问题	101
一、向病人承诺或书面同意的问题.....	101
二、对病人的酬谢问题.....	102
三、对病人的称呼问题.....	102

四、对病人的情爱问题	102
五、委托病人办事或购物的问题	103

第九章 护士与患者家属亲友的人际关系

第一节 护士与患者家属的人际交往	104
一、热情接待患者家属的陪护和探视	105
二、主动向患者家属介绍病情和治疗方案	105
三、耐心回答患者家属提出的询问	106
四、诚恳地征求患者家属的意见	107
第二节 护士与患者亲友、领导的人际交往	108
一、护士与患者亲友的人际交往	108
二、护士与患者单位领导、同事的人际交往	110
第三节 护士与患者家属亲友交往矛盾与处理原则	111
一、患者的陪客与病房管理的矛盾	112
二、患者亲友的频繁探视与医疗护理的矛盾	112
三、患者同亲人交谈与同室病人休息的矛盾	113

第十章 护士与医生的人际关系

第一节 护士与医生交往的心理	116
一、护士的交往心理	116
二、医生的交往心理	118
第二节 护士与医生之间的交往矛盾	119
一、护士与本院医生交往的矛盾	119
二、护士与进修医生交往的矛盾	120
三、护士与实习医生交往的矛盾	121
第三节 正确处理护医间人际矛盾的原则	122
一、互尊互爱、同心同德	123
二、互相学习、谦让谅解	125

三、团结协作、互相支持.....	126
------------------	-----

第十一章 护士与药房、检验、供应科室人员的人际关系

第一节 护士与药房工作人员的交往.....	127
一、护士与药房工作人员交往的心理.....	127
二、护士与药房工作人员交往的矛盾.....	129
三、护士与药房工作人员交往矛盾的处理.....	130
第二节 护士与检验科人员的交往.....	131
一、护士与检验科人员交往的心理.....	131
二、护士与检验科人员交往的矛盾.....	132
三、护士与检验科人员交往矛盾的处理.....	132
第三节 病房护士与供应室同志的交往.....	134
一、护士与供应室同志交往的心理.....	134
二、护士与供应室同志交往的矛盾.....	135
三、护士与供应室同志交往矛盾的处理.....	136

第十二章 护士长与药房、检验、供应科室人员的人际关系

第一节 护士长与药房管理人员的交往.....	138
一、护士长与药房管理人员的交往心理.....	139
二、护士长与药房管理人员的交往矛盾.....	139
三、护士长与药房管理人员矛盾的处理.....	140
第二节 护士长与检验科人员的交往.....	141
一、护士长与检验科管理人员的交往心理.....	142
二、护士长与检验科管理人员的交往矛盾.....	142
三、护士长与检验科管理人员矛盾的处理.....	143
第三节 护士长与供应室管理人员的交往.....	145
一、护士长与供应室同志的交往心理.....	145

二、护士长与供应室同志的交往矛盾·····	145
三、护士长与供应室同志交往矛盾的处理·····	146

第十三章 社会预防保健护士的人际关系

第一节 地段保健护理工作的特点·····	148
一、工作内容的广泛性·····	148
二、工作意义的特殊性·····	149
三、工作对象的特殊性·····	151
四、工作管理的特殊性·····	152
第二节 地段保健护士的人际交往·····	153
一、双方交往的人际心理·····	153
二、双方交往的人际矛盾·····	154
第三节 护群交往矛盾的处理·····	155
一、善于同各种不同性格的人相处·····	156
二、有强烈的责任感和高尚的职业道德·····	156
三、知难而上和富有自我献身的精神·····	156
四、努力做好宣传教育工作·····	157
五、秉公执法,严守纪律·····	157

第十四章 护士与领导之间的人际关系

第一节 护士与院领导之间的交往·····	159
一、护士与院领导之间的交往心理·····	160
二、护士与院领导之间的交往矛盾·····	160
三、护士与院领导之间交往矛盾的处理·····	161
第二节 护士与护理部领导之间的交往·····	163
一、护士与护理部领导的交往心理·····	163
二、护士与护理部领导的交往矛盾·····	164
三、护士与护理部领导交往矛盾的处理·····	165

第三节 护士与科主任之间的交往	167
一、护士与科主任的交往心理.....	167
二、护士与科主任的交往矛盾.....	168
三、护士与科主任交往矛盾的处理.....	168
第四节 护士与护士长之间的交往	169
一、护士与护士长交往的心理.....	169
二、护士与护士长交往的矛盾.....	170
三、护士与护士长交往矛盾的处理.....	171

第十五章 护理人员之间的人际关系

第一节 护士与护理员之间的人际关系	174
一、护士与护理员的交往心理.....	175
二、护士与护理员的交往矛盾.....	175
三、护士与护理员交往矛盾的处理.....	176
第二节 同科护士之间的人际矛盾及处理	178
一、青、老年护士之间的人际矛盾及处理.....	178
二、中、青年护士之间的人际矛盾及处理.....	179
三、青年护士之间的人际矛盾及处理.....	180
第三节 科室间护士的人际关系	181
一、科室之间护士的人际交往.....	181
二、科室之间护士人际交往的矛盾.....	182
三、科室之间护士人际交往矛盾的处理.....	183
第四节 护士与实习护生的人际关系	183
一、护士与实习护生的交往心理.....	183
二、护士与实习护生的人际矛盾.....	183
三、护士与护生人际矛盾的处理.....	184

第十六章 护士长的人际关系

第一节 护士长与护理部主任的人际交往	186
一、护士长与护理部主任人际交往心理.....	186

二、护士长与护理部主任的交往矛盾·····	187
三、护士长与护理部主任交往矛盾的处理·····	188
第二节 护士长与科主任的人际交往·····	188
一、护士长与科主任的交往心理·····	189
二、护士长与科主任交往的矛盾·····	190
三、护士长与科主任人际交往矛盾的处理·····	190
第三节 护士长与后勤部门的人际交往·····	191
一、护士长与后勤部门交往的心理·····	191
二、护士长与后勤部门交往的矛盾·····	191
三、护士长与后勤部门交往矛盾的处理·····	192
第四节 病区护士长之间的人际交往·····	192
一、病区护士长之间交往的心理·····	192
二、病区护士长之间交往的矛盾·····	193
三、病区护士长之间交往矛盾的处理·····	194
第五节 病区护士长与非临床护士长的人际交往·····	195
一、病区护士长与非临床护士长交往的心理·····	195
二、病区护士长与非临床护士长交往的矛盾·····	195
三、病区护士长与非临床护士长交往矛盾的处理·····	196
第六节 护士长与护士的人际交往·····	196
一、护士长与护士交往的心理·····	197
二、护士长与护士交往的矛盾·····	197
三、护士长与护士交往矛盾的处理·····	198
第七节 护士长与护理员、卫生员的人际交往·····	199
一、护士长与护理员、卫生员交往的心理·····	199
二、护士长与护理员、卫生员交往的矛盾·····	199
三、护士长与护理员、卫生员交往矛盾的处理·····	206
第八节 护士长与病人及家属的人际交往·····	200
一、护士长与病人及家属交往的心理·····	200
二、护士长与病人及家属交往的矛盾·····	200
三、护士长与病人及家属交往矛盾的处理·····	201