

实用护理人际关系

SHIYONG HULI RENJIGUANXI YU GOUTONG

与沟通

SHIYONGRENWEN HULIXILIECONGSHU

实用人文
护理系列
丛书

体现以人为本的护理理念
培养充满爱心的现代护士

主编/刘经蕾

山西科学技术出版社
SHANXI SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

实用人文
护理系列
丛书

实用护理人际关系

SHIYONG HULI RENJIGUANXI YU GOUTONG

与沟通

《实用人文护理系列丛书》编委会单



主 编 刘经蕾

副主编 李述平 刘晓英

编 委 (以姓氏笔画为序)

王清馨 刘经蕾 刘晓英 朱 红 李述平

李艳荣 吴蛟鱼 姚雅红 桑美丽

插 图 闫和平

山西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用护理人际关系与沟通/刘经蕾主编. —太原: 山西科学技术出版社, 2006. 1

(人文护理实用系列丛书)

ISBN 7 - 5377 - 2565 - 9

I. 实... II. 刘... III. 护理人员—人际关系学

IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 108041 号

实用护理人际关系与沟通

作 者: 刘经蕾主编

出版发行: 山西科学技术出版社

社 址: 太原市建设南路 15 号

编辑部电话: 0351 - 4922073

发行部电话: 0351 - 4922121

电子邮件: cbs22c2643@sina.com

印 刷: 太原彩亿印业有限公司

开 本: 850 × 1168

字 数: 246 千字

印 张: 11.125

版 次: 2006 年 1 月第 1 版

印 次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 3000 册

书 号: ISBN7 - 5377 - 2565 - 9/R · 956

定 价: 20.00 元

如发现印、装质量问题, 影响阅读, 请与发行部联系调换。

《实用人文护理》系列丛书编委会名单

主 编 朱 红

编 委 (以姓氏笔画为序)

于 晋	卫艳萍	王子秀	王 平	王晓燕
王 荣	王艳红	王 嵘	王清馨	亢砚芳
尹建红	付冰燕	史丽萍	邓原琴	石爱仙
任玉珍	任梅惠	任 莉	朱 红	许 娟
许仲燕	许志红	刘丽萍	刘经蕾	刘 英
刘立青	刘晓英	闫鑫荣	安俊红	李艳荣
李述平	李祁雁	李苗苗	李颖芬	李素平
张 静	张月明	张红卫	张爱民	吴世静
吴姣鱼	杜巧荣	宋丽萍	苏 艳	孟效红
孟鸿燕	范秀玲	范慧芳	杨茹平	杨慧兰
武莹英	赵玉梅	赵琇利	姚雅红	贾丽萍
徐 健	徐建平	徐晓凌	桑美丽	党春桃
高俊萍	梁沁云	黄改平	商临萍	童宇萍
彭菊意	裴丽萍	潘月丽	薛燕萍	

总 序

“以人为本”既是科学发展观的本质，也是现代护理理念的核心。随着我国经济建设和精神文明建设的蓬勃发展，人民群众对医疗护理服务的质量提出了更高的要求，人的价值、人的健康、人的生活质量已经越来越受到政府和个人的重视。作为一名现代护士，除应具备扎实的理论基础、精湛的技术之外，还应具备良好的道德素质和文化修养，注重外在形象和内在气质的协调，用科学标准规范自身行为，以满足不同层次、不同文化患者的身心护理服务需求。

为提高护士的整体人文素质，体现“以人为本”的现代护理理念，培养充满爱心的现代护士，让护士养成良好的职业习惯，并为护理教学提供一个完善而实用的人文护理参考书，我们在实践了多年的基础上，编著了这套《实用人文护理》系列丛书，供广大临床护士和大专以上护理院校的教师学习、参考和借鉴。

本套丛书共有4本，包括《实用护士礼仪(彩图版)》《实用护理人际关系与沟通》《实用临床护理美学》《实用心理护理技术》。全套书紧扣临床护理与护理教学实践，

《实用人文护理》系列丛书总序

结合护理专业特点进行了阐述。其特点是：理论简明扼要，举例生动恰当；配有大量图片，注重要领训练；格式新颖活泼，编排一目了然；结合临床教学，突出实用规范。

本丛书在编写过程中，注重对实践经验进行总结并上升到理论，同时参考借鉴了一些有关著作和研究成果，并得到了山西省卫生厅领导和山西职工医学院领导的大力支持与帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于作者学识水平、能力经验均有限，书中难免存在错误与疏漏之处，恳请各位同仁与专家不吝赐教予以指正，在此谨表深深的谢意。

编者

前 言



人际关系与沟通对任何人来说,都是生活中十分重要的内容,对于从事护理专业的人员更是如此。随着人们对健康的追求越来越高,对护理服务的要求也就越来越高,由此赋予了护理工作者更多的角色和任务。如何扮演好这些角色,与护理服务对象和其他医务工作者进行有效乃至深层次的沟通,建立良好的人际关系,提高护理服务质量和护理人员的社会地位,是众多护理人员面临的问题。帮助护理工作者加强发展人际关系意识和提高人际沟通能力,是我们每个护理工作者应尽的义务,也是我们编写本书的初衷。

本书共有 8 章,包括绪论、临床护理中的交谈、护理人际关系与沟通、非语言沟通、护理人际关系发展与沟通策略、护士演讲艺术和护理工作书面语言沟通。该书适合广大的临床护理工作者阅读,同时也适用于在校的护理专业

学生及护理教育工作者作为教学参考用书。

本书编写有五大特点：一是具有较系统的理论架构。为许多未曾系统学习过人际关系与沟通理论的护理人员，提供一定的系统理论，以提高其理论基础。二是深入浅出，通俗易懂。为适应广大的临床护理工作者及在校护理专业学生的自学，本书在内容方面力求深入浅出，在语言方面力求通俗易懂。三是理论与实践紧密结合。本书立足于“实用”的角度，在阐述理论与技巧的同时，列举了丰富的实例，既提高了可读性，也提供了沟通训练的素材。四是加强意识培养。人的意识决定行为，人们有了与他人发展关系的意识，才会有与他人沟通的想法和具体沟通的行为。本书以人际关系发展策略为内容，帮助护理人员建立和加强与他人发展关系的意识，从而提高人际沟通的能力。五是注重能力训练。本书建立了实践训练和思考与训练模块，为临床护理管理者和愿意在人际沟通方面有突破的护理人员，提供一定的训练模式与方法，使他们能够学以致用，立竿见影。

由于编者水平的局限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 绪论 /1

第一节 人际沟通概述 /2

- 一 沟通与人际沟通的概念 /2
- 二 人际沟通的意义 /4
- 三 人际沟通的基本结构和功能 /6
- 四 人际沟通的特征和影响因素 /14

第二节 人际关系基本原则 /23

- 一 情境控制原则 /23
- 二 平等原则 /23
- 三 交互原则 /24
- 四 功利原则 /25
- 五 信用原则 /26
- 六 宽容原则 /27

第三节 关系沟通和内容沟通 /28

- 一 关系沟通和内容沟通的含义 /28
- 二 内容沟通的作用 /30
- 三 关系沟通的作用 /30

第二章 临床护理中的交谈 /33

第一节 交谈概述 /34

- 一 交谈的概念和特点 /34

二	交谈的基本类型 /34
三	交谈技巧 /46
四	交谈层次及禁忌 /61
五	护士应当具备的语言沟通能力 /66
第二节	护士与住院病人的交谈 /68
一	与新入院病人的交谈 /69
二	与治疗阶段病人的交谈 /71
三	与出院病人的交谈 /75
第三节	护士与特殊病人的交谈 /78
一	与慢性病病人的交谈 /79
二	与女性病人和患儿的交谈 /83
三	与危重病人的交谈 /88
四	与癌症病人的交谈 /89
五	与传染病病人的交谈 /98
六	与情绪异常病人的交谈 /102
附	交谈训练 /111
第三章	护理人际关系与沟通 /115
第一节	护士与病人的关系沟通 /115
一	护患关系的性质与特点 /116
二	护患关系类型及发展过程 /119
三	护士与病人交往的心理及关系冲突 /126
四	护士在护患关系沟通中的作用 /133
附	护患沟通训练 /134

- 第二节 护士与护士的关系沟通 /137
 - 一 护士与护士的交往心理及问题 /138
 - 二 影响护际关系的因素 /144
 - 附 护士与护士的沟通训练 /147
- 第三节 护士与医生的关系沟通 /150
 - 一 护医关系发展 /150
 - 二 护士与医生交往的心理特征 /151
 - 三 影响护医关系的因素 /153
 - 四 护士在护医关系沟通中的积极作用 /154
 - 附 护士与医生沟通的训练 /155
- 第四节 护士与其他医务人员的沟通 /159
 - 一 护士与其他医务人员交往的心理特征 /160
 - 二 影响护士与其他医务人员关系的因素 /161
 - 三 护士在医务人员关系沟通中的积极作用 /163
 - 附 护士与其他医务人员沟通的训练 /164

第四章 非语言沟通 /166

- 第一节 非语言沟通概述 /167
 - 一 非语言沟通的概念 /167
 - 二 非语言沟通的特点 /167
 - 三 非语言沟通在护理人际沟通中的作用 /169
 - 四 非语言沟通的类型 /172
- 第二节 仪表和体态 /172
 - 一 仪表修饰的作用 /172

二	仪表修饰的基本原则 /174
三	护士的仪表 /176
四	体态的作用及性质 /178
五	护士的体态 /180
第三节	目光表情 /184
一	目光的功能和运用 /184
二	表情的功能和运用 /187
第四节	专业性皮肤接触 /190
一	专业性皮肤接触的意义 /190
二	专业性皮肤接触在护理沟通中的应用 /191
第五节	人际距离 /193
一	人际空间的需要 /193
二	人际距离与沟通 /194
三	个人空间位置与沟通 /195
四	人际距离在护理工作中的作用 /197
第五章	护士人际关系发展与沟通策略 /198
第一节	良好人际关系的意义 /198
一	良好人际关系是创造机会、 把握机会的重要手段 /199
二	良好人际关系有利于人的身心健康 /200
三	良好人际关系有利于信息交流， 降低利益成本 /200
第二节	护患关系发展策略 /201
一	建立关系策略 /201

- 二 发展关系策略 /205
- 三 结束关系策略 /206
- 第三节 护患沟通过程策略 /208**

 - 一 沟通前的策略 /208
 - 二 沟通中的策略 /210
 - 三 沟通结束策略 /212
- 第四节 护士人际关系发展策略 /213**

 - 一 人际关系阶段性发展策略 /213
 - 二 人际关系发展策略 /218
- 第五节 识别不同的语言信号 /227**

 - 一 正确破译体态语言 /227
 - 二 仔细观察表情 /234
 - 三 认真分析辅助语言和类语言 /235
- 第六节 人际沟通禁忌 /236**

 - 一 避免使用过激语言 /236
 - 二 不要自吹自擂 /237
 - 三 不可不懂装懂 /237
 - 四 避免一味地附和他人 /238
 - 五 不可施恩图报 /238
 - 六 不要过于自信 /239
- 第七节 护理意外应对 /239**

 - 一 护理操作失败的应对 /239
 - 二 语言过失的应对 /240
 - 三 工作遗漏的应对 /242
 - 四 临床护理缺陷的应对 /242

五 病人不满的应对 /243

附 关系沟通案例 /246

附 投诉案例 /247

第六章 护士演讲艺术 /250

第一节 心理调适 /251

一 演讲者的心理特点 /251

二 怎样克服怯场心理 /253

三 克服怯场心理的方法 /256

第二节 演讲准备 /258

一 明确目的 /258

二 认真构思 /260

三 精心选材 /262

四 拟订讲稿或提纲 /264

五 反复试讲 /268

第三节 语言表达 /270

一 口语 /270

二 大众语言 /273

三 幽默语言 /273

第四节 风度气质 /278

一 言谈风度与气质 /279

二 举止风度与气质 /281

三 服饰风度与气质 /283

第五节 实用讲话艺术 /285

- 一 报告类讲话艺术 /285
- 二 即席讲话艺术 /286
- 三 表扬与批评的艺术 /289
- 四 辩论艺术 /293
- 附 演讲实例 /296

第七章 护理书面语言沟通 /302

第一节 护理书面语言沟通概述 /302

- 一 护理书面语言沟通种类 /303
- 二 护理书面语言沟通特点和作用 /305
- 三 护理书面语言沟通要求 /309
- 四 护理书面语言沟通方式和应用 /312

第二节 护理书面语言沟通常见缺陷及矫正 /322

- 一 词语缺陷及矫正 /322
- 二 内容缺陷及矫正 /326
- 三 语法缺陷及矫正 /328
- 四 逻辑缺陷及矫正 /334

主要参考书目 /338

第 1 章

绪 论

本章主讲: 人际沟通概述

人际关系基本原则

关系沟通和内容沟通

人际沟通是人类生存和发展的一种需要,是人际交往的一种基本形式和手段,也是为人处世的一门艺术。在当今信息高速增长的时代,没有沟通就不会有信息的交流,没有沟通就不会有情感的交融,没有沟通就意味着失去生存的空间。因此,有人把 21 世纪看做是一个沟通的时代。沟通还关系到事业的成败。有研究表明,在个人成功的各种因素中,沟通能力占 85%,其余各种因素加起来仅占 15%,可见沟通又是个人成功的必要条件。

随着时代发展,护理工作内容不断丰富,范围不断扩大,服务对象对从业人员要求越来越高,护理职业队伍的人员素质也在不断提高。广博的文化知识、精湛的护理技术、灵活的沟通技巧,已成为现代护士必备的素质条件。



第一节 人际沟通概述

一、沟通与人际沟通的概念

“沟通”一词已成为当今社会普遍流行而且使用频率很高的词汇,目前关于沟通的定义有一百多种。在许多时候,人们将沟通和人际沟通作为同一个概念来看待,其实,两者是有区别的。沟通的意义更为广泛,而人际沟通特指人际间的互动过程。

(一)沟通

沟通是指发送者凭借一定渠道(又称媒介或通道),将信息发送给既定对象(接收者),并寻求反馈以达到理解的过程。简言之,沟通就是信息的传递与反馈。

你知道吗?沟通不仅仅是人的行为,动物与动物、动物与人也能够沟通。

沟通不仅仅属于人类,为确保本物种的生存和繁衍。同种动物之间也必须通过沟通发生联系,建立一定关系。动物学家通过对大猩猩的长期观察和研究发现,大猩猩能够运用自己独特的“语言”进行交流。

当两只大猩猩发生冲突准备大打出手时,前来劝架的大猩猩会将它们的前肢两掌分别搭在它们的肩上,规劝它们不要动武。如果家族中有谁闯了祸,大猩猩首领会运用愤怒的表情、声音动作来“训斥”闯祸的大猩猩,闯祸的大猩猩双手抱头表示认错,在