

ZHONGGUO  
YIYUAN  
RENJIGUANXIXUE

# 中国医院 人际关系学

主编 李殿富 郭乡村

23

吉林人民出版社

R197.323  
11

# 中国医院人际关系学

主编 李殿富 郭乡村

吉林人民出版社

## 中国医院人际关系学

主 编:李殿富 郭乡村

责任编辑:李书源

封面设计:王 森

吉林人民出版社出版 发行

(中国·长春市人民大街7548号 邮政编码:130022)

印 刷:北京市朝教印刷厂

开 本:850mm×1168mm 1/32

印 张:9 字 数:215千字

标准书号:ISBN 7-206-03746-1/R·32

版 次:2005年7月第2版 印 次:2005年7月第1次印刷

印 数:1 000册 定 价:27.50元

---

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

## 序 言

党的十五届五中全会和九届人大四次会议为全国人民规划了今后十年的奋斗目标,今后十年将对我国实现跨世纪发展目标产生深远影响。完成中华民族发展中的历史重任,要求卫生部门提供更多更好的医疗保健服务,以保证人民的身心健康和全民族身体素质的提高。

我们应该承认,作为发展中的社会主义国家,我国的卫生资源是相对不足的,尤其农村卫生问题还较突出。解决这些问题,除增加医疗机构外延方式以外,如何调动医务人员的积极性,充分利用现有卫生资源,提高质量和效率,走内涵式扩大再生产的路子,解决医疗需求和供给之间的矛盾,是更为重要、更值得引起重视的。

最大限度地调动广大医务工作者的积极性、主动性,激励他们努力发挥自己的聪明才智和创造潜能,将会产生出巨大生产力。这是一种投入少而收获大的产出。激发医院职工的积极性,一个重要的方面就是要协调与处理好医院人际关系。这是一项经常的、细致的工作。协调与完善医院人际关系,我们有自己的优势。我们中华民族有着优良的传统医德,我们党有着思想政治工作的丰富经验。但是也应该看到,在建立社会主义市场经济过程中社会的经济关系、利益结构以及人们的价值取向都发生了变化,再加上我们一度忽视思想政治教育,医院的人际关系比过去复杂了,给协调与完善医院的人际关系提出了新的课题。

本书从医学模式和医疗服务模式转变的需要出发,以马克思主义的基本原理为指导,经过调查研究,探讨了协调与完善医院人际关系的基本规律、基本方式和基本措施。这是一项十分有意义的、开创性的工作。它可以提供建立社会主义医院和谐人际关系的基本原则、方法和技巧。我们出版本书的目的是引起广大的医务工作者,尤其是从事党务工作,思想政治工作和医院管理工作的同志对协调医院人际关系的重视并从本书中获得启迪,树立一种医学人文精神,强化医院管理以人为本的思想。这既是医院思想政治工作的内容,也是医院思想政治工作的归宿,是以医德医风为主要内容的医院精神文明建设取得成果的重要标志,同时它对于提高医疗质量、满足人民群众日益增长的医疗卫生需求都有重要作用。

吉林大学李殿富副校长和郭乡村教授继十年前出版医院人际关系专著之后,经过数年的教学实践和调查研究,结合当前卫生改革的实践和目前我国医院人际关系的实际,在原书的基础上又有新的发展。这是一部关于协调与改善医院人际关系的论著,我希望全国卫生系统的党政干部、行政管理人员和医务工作者都来探讨、学习和研究医院人际关系这门学问,为促进医院的改革和发展而共同努力。<sup>①</sup>

朱庆生

---

<sup>①</sup> 朱庆生同志为中华共和国卫生部副部长

# 目 录

序 言 .....	1
第一章 医院人际关系的基础理论 .....	1
第一节 马克思的人际交往理论简述 .....	1
第二节 研究医院人际关系的逻辑前提 .....	4
第三节 人际关系的基本内容 .....	15
第四节 正确处理社会主义时期的人际关系 .....	22
第二章 医院人际关系的特点 .....	27
第一节 医学的社会本质和医院的特点 .....	27
第二节 医院人际关系的特点 .....	35
第三章 医患关系和患际关系 .....	45
第一节 医患交往是医院人际交往的核心 .....	45
第二节 医患之间的基本关系 .....	47
第三节 当前医患关系的新特点 .....	50
第四节 患者之间的人际关系 .....	56
第四章 医务工作者之间的人际关系 .....	60
第一节 医生之间的人际关系 .....	60
第二节 护士之间的人际关系 .....	68
第三节 医生与护士之间的人际关系 .....	73
第四节 临床科室同医技科室之间的人际关系 .....	78
第五章 医院领导、管理及服务系统的人际关系 .....	86
第一节 医务人员同非医务人员的人际关系 .....	86
第二节 领导与职工的人际关系 .....	97
第六章 医疗事故纠纷中的人际关系 .....	121
第一节 避免医疗纠纷的前提 .....	121

第二节	发生医疗纠纷的原因 .....	125
第三节	对医患关系的不良影响 .....	132
第四节	认真接待处理医疗纠纷 .....	134
第五节	医院如何摆脱医疗纠纷的困惑 .....	140
<b>第七章</b>	<b>医院与外部的人际关系 .....</b>	<b>149</b>
第一节	医院与外部人际交往的原则 .....	149
第二节	医院与外部人际交往的内容 .....	160
<b>第八章</b>	<b>医院人际交往的方式与技巧 .....</b>	<b>176</b>
第一节	医院人际交往的基本方式 .....	176
第二节	医院人际交往的技巧 .....	189
<b>第九章</b>	<b>医院人际交往的行为规范 .....</b>	<b>198</b>
第一节	医院人际关系中的道德规范 .....	198
第二节	医院人际交往中的法律规范 .....	205
第三节	医院人际交往中行为规范的作用 .....	217
<b>第十章</b>	<b>协调医院人际关系的原则与方法 .....</b>	<b>221</b>
第一节	协调医院人际关系的涵义与意义 .....	221
第二节	引起医院人际关系失调的因素 .....	224
第三节	协调医院人际关系的原则 .....	227
第四节	协调医院人际关系的基本方式方法 .....	233
<b>第十一章</b>	<b>改善医院人际关系的途径 .....</b>	<b>240</b>
第一节	优化医院领导人际关系 .....	240
第二节	加强医德修养 .....	248
第三节	帮助医务人员树立正确的人生价值观和科学的 世界观 .....	254
<b>第十二章</b>	<b>医学生交往礼仪 .....</b>	<b>259</b>
第一节	校园生活礼仪 .....	259
第二节	临床实习礼仪 .....	267
第三节	公共场所礼仪 .....	275
<b>后    记</b>	.....	281

## 第一章 医院人际关系的基础理论

研究医院人际关系,应以马克思主义基本原理为指导,科学地认识人,并掌握人际关系的基本内容。

### 第一节 马克思的人际 交往理论简述

马克思在创立历史唯物主义的过程中,深刻阐述了人际交往在社会发展中的历史功绩。马克思认为:生产和交往是辩证统一关系。生产本身是以个人之间的交往为前提的。这种交往的形式又是由生产决定的。人际交往是社会生产和生活中不可缺少的因素。社会生产和生活制约着人际交往,人际交往又影响着人们的社会生产和生活,从而建立了社会人际交往理论。

#### 一、人际交往的本质

人际交往是社会的交往。没有人们之间的交往,便没有社会。人们的交往首先在生产、分配和交换过程中发生。人们在生产实践中,在经济交往的基础上发生政治交往和思想沟通,从而建立并产生出相适应的人际关系(即人际之间的经济、政治、道德、法律、文化、信仰、职业、亲缘等关系)。从马克思对社会交往



现象剖析来看,社会交往既是一种“人类机能”,又是人的存在方式。从现象上看似乎是个人之间的交往,但在本质上看却是社会的交往。“迄今为止的一切交往都只是一定条件下的个人交往,而不是单纯的个人交往。”这里的“一定条件”就是指社会条件。一定社会条件下的个人交往亦即社会交往,通过社会交往实现上述社会人际关系。个人是社会的存在物,是社会生命有机体的活细胞。从人际交往本身看,绝不是单纯个人活动,而是个人与个人之间的相互影响、相互作用、相互依存的社会交往活动过程。

交往的性质分积极的交往和消极的交往。积极的交往是指有助于个体社会化,有助于个体实现积极发展目的的交往;消极的交往是不利于个体社会化,导致个体人格扭曲、变异,甚至产生越轨行为的交往。积极的交往有利于社会的进步,消极的交往阻碍社会发展。

## 二、人际交往的作用

### (一)人际交往与生产力的发展

人际交往的范围和深度受社会生产力和社会关系的制约。“只有随着生产力的这种普遍发展,人们之间的普遍交往才能建立起来。”原始社会,人际交往只限于部落内部,这是与生产力的不发达阶段相适应的。从奴隶社会到资本主义社会,人际交往逐渐开始冲破家庭、部落的局限,打破国界,走向全球。马克思认为,随着生产力的高度发展和共产主义的到来,人们之间将实现普遍的交往,“最后,狭隘地域性的个人为世界历史性的、真正的个人所代替。”

马克思不仅强调社会因素对人际交往的制约性,而且还指出交往对生产力发展的促进作用。如他在《德意志意识形态》一书

中专门论述了“交往与生产力”。深刻阐述了即使在人类社会的初期的简单生产也离不开人与人之间的交往。比如,为了与猛兽作斗争而集体打猎;随着分工的出现,交往开始成为生产中更为重要的条件。因为在分工的条件下,每个人都有每个人的特殊技能,只有许多人的直接的或间接的交往与合作,才能进行现实的社会生产,形成和发展社会生产力。

由于人际交往成为生产力发展的必要条件,社会生产力必将伴随人类交往范围的扩大而不断向前发展。例如:“美洲和东印度航线的发展扩大了交往,从而使工厂手工业和整个生产的发展有了巨大的高涨。从那里输入的新产品,特别是投入流通的大量金银(他们根本改变了阶级之间的相互关系,沉重打击了封建土地所制和劳动者),冒险的远征,殖民地的开拓,首先是当时市场已经可能扩大为而且规模愈来愈大地扩大为世界市场——所有这一切产生了历史发展的一个新阶级”。交往极大地推动了社会生产力的发展。马克思和恩格斯进一步指出:“某一个地方创造出来的生产力,特别是发明,在以后的发展中是否会失传,取决于交往扩大的情况。当交往只限于毗邻地区的时候,每一种发明在每一个地方都必须重新开始;……只有交往具有世界性质,并以大工业为基础的时候,只有在一切民族都卷入竞争的时候,保存住已创造出来的生产力才有保障。”

### (二)人际交往与社会结构的变化

交往不仅直接影响着生产力的创造和继承,而且和生产一起决定着社会结构。“各民族之间的相互关系取决于每个民族的生产力、分工和内部交往的发展程度。这个原理是公认的。然而不仅一个民族与其他民族的关系,而且一个民族本身的内部结构都取决于它的生产以及内部和外部的交往的发展程度。”因为结构本身就是各种要素之间的联系。一个国家、民族乃至家庭,其内

在的结构都将随着人们的生活和交往的扩大而不断变化。人类社会文明进步程度与社会生产的发展也直接受人们对外交往不断扩大的影响。共产主义社会的实现取决于社会生产力的普遍发展和交往的普遍建立。“由于普遍的交往，一方面，可以发现一切民族中间同时都存在着‘没有财产的’群众这一事实（普遍竞争），而其中每一民族同其他民族的变革都有依存关系；最后，狭隘地域性的个人为世界历史性的真正普遍的个人所代替。”马克思的社会交往理论是建立在唯物史观基础上的科学理论，他把人际交往看成社会系统的要素，并将其放在人类整个发展过程中去考察，从而展示了人际交往的历史发展趋势。虽然马克思关于人际交往的一般理论只是宏观现象的考证，但对我们现实生活中的生产交往、政治交往、思想交往等一切人际交往，也具有深远的指导意义，马克思关于社会交往理论的科学价值是巨大的。我们研究医院人际关系，应以马克思关于社会交往理论为指导，从人的自我认识入手，深入了解马克思主义关于人性、人的本质、人生价值等基本理论观点，在此基础上，才能正确地开展医院人际关系的一系列问题的研究。

## 第二节 研究医院人际关系的逻辑前提

研究医院人际关系，应该从人的自我认识开始。人，人性，人的本质，人生价值等等究竟是什么？这是研究医院人际关系的逻辑出发点。人对“自我”科学化认识是实现人生科学化的前提和基础。人只有科学地认识“自我”，才能自觉地科学地统筹规划人生，把握人生规律，主宰自己的命运，使自己的一生过得更科学，更有价值。

### 一、科学的认识人

#### (一)人的自我认识

英国戏剧大师莎士比亚在《哈姆雷特》中曾写过一首对人的赞美诗：“人是一件多么了不起的作品！理性是多么的高贵！力量是多么的无穷！仪表是多么的端庄，多么出色！论行动，多么象天使！论了解，多么象天神！宇宙的精华，万物的灵长！”人类正以她那无比的聪明才智，创造性的劳动和无穷的力量，创建了一个千姿百态，气派非凡的“人化世界”。在人类生存的世界中到处都深打了人的意志的印记。

那么，人是怎样认识“自我”的呢？在几千年人类历史进程中，人对自身的认识由肤浅到深入，由低级到高级，由迷信到科学，经历了两次重大飞跃。第一次飞跃，是“神创论”到“进化论”。早在远古时代，我国就流传着女娲氏造人的故事，在古埃及也有过哈奴姆(羊头人身的)用泥土造人的传说。有关神创论的故事不胜枚举。在基督教《圣经》里，编造了所谓上帝“创世论”。神创论在欧洲一度成为科学不能入内的“禁区”。谁敢冒犯就被送上宗教法庭的审判台。伟大的波兰天文学家哥白尼创造的日心说，彻底击败了宗教神学的无稽之谈，却被反动势力视为“异端”、“邪说”，采取残酷手段进行扼杀，他的主要著作《天体运行》也被列为“禁书”。意大利哲学家布鲁诺也因支持和发展了哥白尼学说，捍卫了科学和真理而身陷囹圄长达八年，最后被罗马教皇活活烧死在罗马广场上，演出了人类文明史上惨绝人寰的悲剧。在宗教神学占统治地位的时期，人类很难实现对自身的科学认识。

随着近代科学的发展，进化论的先驱者法国生物学家拉马克，冲破宗教神学的束缚，首先提出了以生物进化论解释人类起

源的设想。伟大的英国生物学家达尔文对动植物进行了大量的科学考察,吸取了前人生物进化的优秀成果,创立了进化论。他在《人类起源和性的选择》一书中颠扑不破地科学论证了人类是由古猿进化而来的,首次揭开了人类起源之迷,把人类从上帝那里还原于动物界,实现了人类认识史上的第一次飞跃。人类对自身认识的第二次飞跃是从进化论到“劳动创造人”。人类是由古猿进化而来的,古猿怎样才会变成人呢?对这个问题,恩格斯作出了科学的回答,他在《劳动在从猿到人转变过程中的作用》一文中,阐明了劳动创造了人和人类社会的原理,把人类从动物界升华出来,显示出活生生的人的特质。指出了人既非神灵,又非动物,人是自然进化和社会因素交互作用的产物,实现了人对自身认识的第二次飞跃。同时,也为科学认识人类奠定了理论基础。

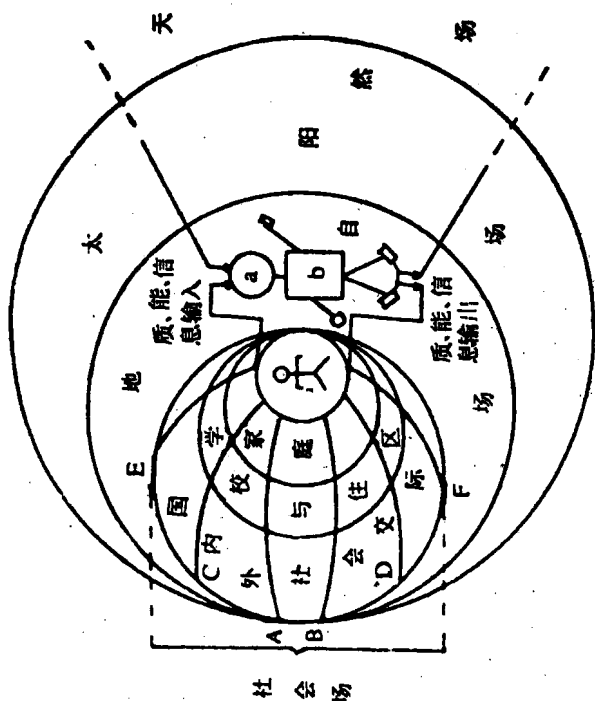
## (二)人的概念

究竟如何理解“人”的概念,怎样对人下个准确的定义,古往今来,其说不一,不过,我国理论界对人和人生理论的研究有较大进展。南开大学辛立洲教授在《人生设计原理》专著中对人的概念的理解是富有新意的(详见下页图表所示)。

他提出:“人是能动而趋向于无限自觉的‘Z—S’系统。”

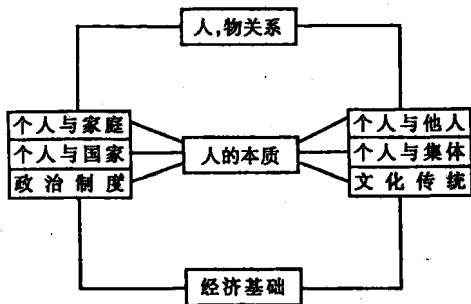
这个定义是很有新意的,我们作以下简介。通过下页的图表,可见,人存在于社会场和自然场之中,只有对人的存在状态的全貌了解清楚,才能得到关于人的科学概念。

所谓社会场,就是人的社会关系网。图中依据客观实际划分出个人同家庭、学校、住区与国外的社会交际圈,又根据不同层次划分出社会政治生活(A线),社会经济生活(B线),社会教育(C线),社会文化生活(D线),宗教生活(E线),其它社会生活(F线)等不同内容的社会关联线,由此结成了复杂的社会关系网。社会中每个人只是这张关系网中的一个纽结。



所谓自然场，就是人所处的自然环境。如图中所示地场，天场，太阳场都属于自然场。人就是存在于同自然界、社会的物质和能量以及信息的交换运动过程中。从“人之存在状态模拟图”中可见：人既是自然场中的自然颗粒。也是社会场中的分子，既具有社会性又具有自然性，人是“自然”和“社会”的二重存在物。把自然和社会用汉语拼音缩写表示“Z”“S”，把人看作是由自然要素和社会要素相互依赖，相互作用，相互融合而成的，具有特定功能的结构性系统。称为“Z—S”系统。人的“自然要素即自然存在是人的整体存在的基础和前提，而社会要素即社会存在是人的整体存在和行为的直接决定力量”，“社会要素渗入人的自然生命过程，并且具有直接的主控作用，便改变了人的自然生命过程的‘本

来'面貌,依社会要素的性质而变化”。两大要素循环推进,不断递升,循环无限,递升不止。“递升的结果是使自然存在的人转变为自觉的人。这种发展中的无限循环递升,是推动人沿着既能动而又趋向无限自觉的历史方向发展的内在动力”。把人定义为“人是能动而趋向无限自觉的‘Z—S’系统”,虽尚无公认,但确不失其科学性。因为:把人作为“Z—S”系统研究,摆脱了以往对人的简单化思考和分割式的研究,“Z—S”系统充分显示了人的立体动态结构及其运动形式和特征,人既不是抽象的社会存在物,也不是纯粹的自然生物,人是自然、社会二重性的存在整体,在这个整体系统中,社会性居主导方面,人是社会的一员又是社会的主体,人是一个多维的复杂的处于内在不断运动变化的存在实体。把人称做能动而趋向无限自觉的“Z—S”系统,不仅能赋予不断发展完善的人以新内涵,体现出人的历史性特征,而且能充分展示出人是改造自然,改造社会,也改造人自身的力量。人正是在这些实践活动中不断协调发展人际关系。离开了“人”的理论研究,离开了对人的本质的基本认识,就找不到研究医院人际关系的基本线索。根据马克思主义的理论,人际关系虽然千变万化,错综复杂,但也是有规律可循的,最基本的关系乃是人与物(物质生产)和由此而产生的人与人之间的各种社会关系。可用图表示如下:



众所周知,对商品的研究是马克思主义政治经济学的逻辑出发点,离开了商品研究,就不可能对资本主义经济研究找到合理的途径。同样的道理,对人的研究是研究医院人际关系的逻辑前提,我们理解了人的涵义,就应该深入了解人的本质,人生价值等问题。

### 二、正确认识人的本质与人生价值

#### (一)人的本质

资产阶级人性论认为“人的本质是自私的”、“自私是人的本性”。宣传“合理利己主义”、“人不为己,天诛地灭”、“人为财死,鸟为食亡”等等。目的是想把资产阶级自私自利说成是全人类永恒不变的共同本质,企图掩盖资产阶级剥削的实质。

人性自私论,混淆了人的自然本性和社会属性,把人的生理需要和动物为了生存的自保本能相提并论,把人性说成“动物本能”。把生物学上的自然选择,生存竞争,优胜劣汰的生物规律用在解释社会运动中人类现象,这是社会达尔文主义。

人性自私论,否认了人的本质的历史性。人的自私性,是历史发展的产物,是伴随私有制的出现而产生的私有观念。在没有阶级,没有剥削的原始社会并没有私有观念。私有观念伴随着私有制的产生而产生,也必将随着私有制的消亡而消失,把人的自私观念说成是永恒的,普遍的人的本质是不符合事实的。当然,我们并不否认,在现实社会里,确实存在着自私自利的现象,这在多种经济成分并存的社会主义初级阶段是不足为怪的,但决不能因此提倡“自私”,那样做就是历史的倒退。我们也不能把国家政策,法律允许下的正当利益,合理索取称之为自私,必须看到社会主义公有制占主要地位的现阶段,大多数人都能正确处理个人、



集体、国家三者利益关系，表现出先公后私，先人后己的集体主义精神。从人们的思想行为实际看，古往今来，人也不都是自私的。无论哪个国家、民族和阶段都曾有过无私无畏，品德高尚的志士仁人和杰出的民族英雄。至于无产阶级的革命导师和无数先烈的光辉事迹，更证明了人性自私论不符合实际，“自私”绝非人的共同本性。

人性自私论也抹杀了人的本质的阶级性，无视在革命斗争中和社会主义实践中的无数英雄人物毫不利己，专门利人的崇高思想和行为，否认无产阶级大公无私的阶级本质，把自私说成是人的共同本质，完全抹杀了资产阶级和无产阶级的本质区别。

马克思主义认为：人的本质的决定因素是最基本的社会关系——生产关系。所谓人的本质，是人区别于动物的特殊的质的规定性。人具有自然属性和社会属性。人的自然属性是人的生物的和生理的特征。它是人类得以生存和延续的前提条件，但决不是人的本质。人的自然属性也不是孤立的、自在的自然属性，而是受社会性决定或制约的自然属性，是社会化了的自然属性。现实的人都生活在一定社会关系中，具有社会属性。生产劳动，是人的基本实践活动，人只能是从事实践的、社会的人。只有置身于以人和自然关系为基础的相应的生产关系的人。因此，人的本质不在于自然性而在于社会性。

人的社会生活是多方面的，人与人的联系和关系也是多方面的，主要有生产关系、阶级关系、党派关系、民族关系、家庭亲属关系等等。这些关系涉及经济、政治、思想、文化、法律等各个领域。这一切构成了社会关系的总和，人的本质就是由社会关系的总和所决定的。因此“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。”在这些社会关系中，人与人之间在劳动过程中结成的生产关系，是最基本的社会关系。它