

避孕节育优质服务工程办公室推荐

避孕节育优质服务 与 知情选择

知情选择人际交流与咨询技巧

高尔生 肖绍博 武俊青 袁伟 主编

中国人口出版社

·避孕节育优质服务工程办公室推荐·

避孕节育优质服务与知情选择

——知情选择人际交流与咨询技巧

高尔生 肖绍博 武俊青 袁 伟 主编

中国人口出版社

本册主编：武俊青 陈锡宽

编 委：田爱平 刘丽娜
 刘 奎 刘 越
 李芝兰 陈锡宽
 武俊青 周丽苹
 常明秀

序

经过多年的努力，我国的人口与计划生育工作已探索出一条具有中国特色的综合治理人口问题的道路。计划生育优质服务是这条道路的重要组成部分。国家计划生育委员会组织实施的“计划生育/生殖健康优质服务三大工程”，是做好新时期人口与计划生育工作的重大举措，已经纳入我国经济社会发展的第十个五年计划。实施“三大工程”，对贯彻落实《中共中央国务院关于加强人口与计划生育工作稳定低生育水平的决定》，执行《中华人民共和国人口与计划生育法》以及《计划生育技术服务管理条例》，积极推进世界卫生组织提出的生殖健康战略，具有重大的意义。“三大工程”体现了以人为本的时代精神，维护了群众实行计划生育的权利，而且符合中国计划生育科技工作的发展规律，是实现以技术服务为重点的优质服务的有效途径。“三大工程”以群众需求为导向，由避孕节育、优生优育、生殖健康三个领域的项目集合而成。这三项工程一经提出，就表现出强大的生命力。

作为三大工程之一的“避孕节育优质服务工程”，在国家计划生育委员会的支持下，以及该工程

的首席科学家——上海市计划生育科学技术研究所所长高尔生教授的组织协调下，已在浙江、湖北、河南、山西、辽宁、四川和甘肃7个省率先启动。为了便于工程的顺利开展，经国家计划生育委员会批准，正式成立了“避孕节育优质服务工程办公室”。办公室自成立以来，已开展了大量的组织协调和技术指导工作。

该工程项目——避孕节育知情选择启动以后，广大的计划生育干部和技术人员普遍认识到要顺利地完 成这项工程的关键是转变思想观念和提高服务技能。有鉴于此，避孕节育优质服务工程办公室迅速组织有关人员，包括从事理论研究的专家学者、具有丰富管理经验的领导干部，以及具备丰富临床经验的医学专家，共同编写了这套系列丛书。

作为该项工程的培训教材——《避孕节育优质服务与知情选择》，目前已包括三册，分别为《生殖健康与计划生育优质服务》、《知情选择人际交流与咨询技巧》和《避孕节育咨询指导手册》。第一本书着重介绍生殖健康和优质服务的最新理论和国内外的研究动态，它的内容系统全面，重点突出，具有很强的针对性。对于广大计划生育工作者开阔思路，转变观念，提高理论水平，帮助理解中央的《决定》和精神具有很强的指导作用。第二本书着重介绍了避孕节育知情选择咨询技巧。目前，在避孕节育知

情选择过程中，广大的计划生育服务技术人员普遍感到缺乏和迫切需要提高的就是避孕节育知情选择咨询技巧。因此，这本书具有很强的实用性。相信它对于提高广大计划生育服务技术人员的人际交流能力和咨询技巧具有很大的帮助。第三本书全面详实地介绍了各类避孕节育方法的适应证、禁忌证、副作用以及详细的用法用量，并根据不同类别、不同时期人群的特点，指明各种人群可供选择的合适方法。该书不仅可作为广大的技术服务人员的使用指南，也可作为广大群众使用的知识手册。

这套书从起草到定稿花了不到半年的时间，整套书是广大编者辛勤汗水的结晶。合理的编著阵容、严谨的治学作风，使本套书既有较强的理论性，又有较强的操作性。在祝贺本套书顺利出版的同时，也希望本套书能为推进我国计划生育优质服务的深入开展发挥其积极的作用。

赵 炳 礼

2002年2月

目 录

第一章 避孕节育知情选择	(1)
一、知情选择的政策制定与研究进展.....	(1)
二、知情选择的重要性和意义.....	(16)
三、知情选择的概念.....	(18)
四、知情选择的内涵.....	(23)
五、知情选择的三要素、有利与不利因素.....	(27)
六、知情选择的工作定义.....	(33)
七、实施知情选择的基本环节.....	(34)
八、实施知情选择方案的原则.....	(36)
九、知情选择的评估.....	(39)
十、实行知情选择的必要性和可行性.....	(46)
十一、中国在开展知情选择过程中面临的挑战 和展望.....	(56)
第二章 人际交流	(68)
一、人际交流的概念.....	(68)
二、人际交流的特征.....	(69)
三、人际交流的种类.....	(71)
四、人际交流的原则.....	(73)
五、人际交流形成的条件.....	(76)
六、人际交流的作用.....	(77)
七、人际交流的模式.....	(79)

八、人际交流的内容·····	(81)
九、人际交流的符号·····	(90)
十、人际交流中的语言技巧·····	(92)
十一、人际交流中的非语言技巧·····	(97)
十二、人际交流障碍及排除·····	(108)
十三、计划生育人际交流的形式·····	(112)
十四、计划生育人际交流的特殊性·····	(114)
第三章 避孕节育知情选择的咨询·····	(116)
一、咨询的意义·····	(116)
二、咨询的基本原则·····	(117)
三、咨询的基本步骤·····	(119)
四、咨询的基本主题内容·····	(122)
五、个性化服务的基本要素·····	(125)
六、咨询室和计划生育咨询人员的基本要求·····	(126)
七、咨询技巧·····	(129)
八、咨询案例分析·····	(140)
参考文献·····	(145)

第一章 避孕节育知情选择

计划生育领域中的知情选择包括对生育的知情选择和避孕的知情选择。

1994年世界人口与发展大会的行动纲领指出“生殖健康项目的目的在于能使夫妇和个人自主地、负责任地决定生育多少孩子及生育间隔，并能获得信息和方法，同时要确保知情选择，以提供全面的、安全的、有效的避孕方法。”在国际文件上签字的各国政府承诺要实施这些原则。然而，各国实施的情况和经费投入上有很大差异。知情选择的倡导者们迫切希望各国政府能履行承诺，鼓励人们行使他们的权利，使提供者尊重他们的权利。由此可见，国际人口与发展大会的行动纲领中包含了两个知情选择，即（1）生育的知情选择：夫妇和个人能自由和负责任地决定其生育数量和生育间隔。（2）避孕节育知情选择：男子和妇女有权获得有关的信息，并获得他们所选择的安全有效的避孕节育方法（应适合他们的年龄、孩次、家庭规模偏好以及其他因素）。

一、知情选择的政策制定与研究进展

目前全世界有1亿到1.5亿夫妇的计划生育需求没有得到满足，主要在发展中国家。研究表明，大多数人知道计划生育，但有许多因素使得一些想避孕的妇女没有使用避孕措

施。一方面，因妇女的避孕知识水平低，以及来自丈夫和家庭的压力或出于宗教的原因，许多妇女没有使用或未能有效地使用避孕方法；另一方面，计划生育服务人员数量少、素质低，服务质量差，使得妇女无法获得或不能及时获得所要的避孕药具与高质量的服务，以致她们对计划生育服务和避孕方法不满意，间接影响对计划生育服务的利用。据统计，在所有妊娠中有 20% ~ 40% 的妊娠是非意愿的或不合时宜的。非意愿妊娠给妇女、家庭和社会都带来不良甚至是严重的后果。非意愿妊娠往往以人工流产为结局，对妇女的身心健康有一定的影响。全世界每年约有 5000 万例人工流产，其中有 2000 万是不安全的。1998 年在上海进行的“人工流产妇女紧急避孕 KAP 研究”发现：98.2% 对象进行人工流产是因为非意愿妊娠，已婚对象的非意愿妊娠的主要原因是避孕失败（73.1%），未婚对象的主要原因是未用避孕措施（55.4%）。不安全的人工流产严重影响妇女的身心健康，甚至可以导致死亡。据专家估计，全球每年因人工流产死亡者为 6.7 万 ~ 20.4 万人。此外，全球每年有 51.5 万孕产妇死亡，有 1500 万 ~ 2000 万妇女因妊娠和分娩而遭受疾病的痛苦。没有使用适宜的避孕措施也是妇女感染性传播性疾病（包括 HIV）的一个重要原因。

自开罗会议以来，各国政府在调整计划生育政策、加强知情选择宣传教育、改进避孕方法的可得性以及制定知情选择的管理措施和开展知情选择咨询技术研究方面做了大量的工作。

（一）知情选择政策和策略的制定

各国政府通过法律的形式来确保人们的知情选择权。避孕节育知情选择的权利一旦写入法律，法庭就有法可依。有

政府的支持，知情选择的国家法律和其他政策就可能达到最佳状态。政府在制定和实施公立和私立机构卫生服务标准（包括服务提供）上举足轻重。各国计划生育服务及技术指南不少来自国际上达成共识的文件，比如应用世界卫生组织的文献制定医疗标准。1998年，54个国家更新和启用了新的技术服务指南，消除了获得服务的障碍。不少国家的新指南提出人人（包括青少年）有权享有获得计划生育的信息和服务。

1. 促进获得避孕方法的政策：通常由政府决定在国内提供哪些避孕方法，并决定如何使这些方法易于获得。相关政策包括避孕药具的批准和登记、处方要求、基本药物清单的组成、销售、分配和服务条例、对私人医疗机构的限制、以及广告要求。

政府对服务提供的限制会导致避孕药具不易为人们获得，例如把避孕药列为处方药时；避孕套只能从药店购买。税收和进口政策将加大避孕用品成本，例如进口关税、配额和交易控制常常会阻碍私营和非赢利机构供应避孕药具，因而限制了人们对方法的选择与获取。政策的地方分权和地方决策可以通过反馈社区的特定需求来促进避孕方法的获得。

阻止某种避孕方法引入的政策会完全限制人们的选择。如有国家曾禁止使用口服避孕药，直到女权倡导要求提供妇女更多避孕选择，才成功废除了该禁令。在性传播疾病流行的国家，服务提供者在开给妇女避孕药时应告诉她们避孕药不能预防STD，并建议在多性伴时要加用避孕套达到双重保护。有些国家，通过政策限制避孕药具的选择以使能达到长期和永久性避孕的效果。一些国家已倡导广泛的避孕方法，但一些国家仍因供应缺乏，无法提供口服避孕药和其他短期

使用方法。

2. 消除建立在数量上的目标、鼓动和阻碍政策：在计划生育政策和项目中，人口目标、鼓动和阻碍政策是不令人满意的，因为它们强调达到数量目标，而不是满足人们的需求。明令禁止避孕方法选择的政策目前已明显减少。然而，这类问题仍会时不时地产生，需要引起关注。

目标政策：有的国家就某些计划生育指标确定了相关的政策。一些统计数字，如服务接受人数、夫妻保护年、续用率、生育率等，有利于管理、计划和项目实施。如果将这些作为项目的或执行的目标，则阻碍了知情选择的原则，威胁着使用者的利益。

项目目标起源于 20 世纪 60~70 年代，一些国家考虑到人口的快速增长将威胁国家发展，因而采用人口目标，使人们所要的孩子数明显下降。如今，大多数国家已放弃了这些目标，转而倡导高质量的服务和妇女权利及其他目标。

各国政府渐渐认识到解决人口快速增长的最好途径不是通过建立人口目标来达到，而是提供更高质量的计划生育服务来帮助人们满足生殖健康需求。

《中华人民共和国人口与计划生育法》（以下简称《人口与计划生育法》）规定：“公民有生育的权利，也有依法实行计划生育的义务”。“计划生育技术服务人员应当指导实行计划生育的公民选择安全、有效、适宜的避孕措施。”

激励和阻碍政策：激励或阻碍服务对象选用避孕节育方法会影响知情选择，捐助机构以付费招收服务对象同样会有影响。大多数国家从不用激励手段或阻碍服务对象选用避孕，另有些国家已停止使用激励与阻碍的策略。然而，有些项目仍对接受避孕方法的服务对象给予奖励，如给服务对象

钱、礼品、衣物、增加食品配额、住房优先或类似的好处。

目前对事实上的鼓动政策仍有争议。有的认为给对象付钱是合理的，这样有助于消除对采用可逆性避孕方法的畏惧和惰性。还有人认为作为服务对象现款支付避孕药具的补偿是可以接受的，这包括路费和饮食费，因为这些钱对服务对象避孕行为的影响很小。

阻碍政策通常用于已有一定数目孩子的夫妇。阻碍政策常包括减少孕产妇休假、住房限制、入学限制、增加税收。由于阻碍政策会减少家庭收入，对贫穷家庭影响更大。一些阻碍政策甚至把重点放在“多出生”的孩子，通过惩罚孩子来惩罚他们父母的行为。欧洲不少国家的生育水平已降至每个妇女2个孩子的更替水平。政府采用各种政策鼓励人们生育。从长期观点来看，鼓励生育的政策作用甚微。

我国的激励政策：《计划生育技术服务管理条例》（以下简称《条例》）规定：“国家向农村实行计划生育的育龄夫妻免费提供避孕节育技术服务”。《人口与计划生育法》规定：“国家对实行计划生育的夫妻，按照规定给予奖励。”

3. 社会和经济政策：政府的社会和经济政策可增强人们知情选择的能力，尤其是妇女的能力。提高妇女地位的政策能帮助妇女抛开年龄、社会阶层、种族或教育水平的影响而自主决策。针对妇女自主权的法律可以使她们能当家作主，比如决定是否避孕。一些国家尽管有严格的法律，但却要求妇女顺从丈夫、父亲或儿子。

教育政策和规划对读写和解决问题的技能培养至关重要。当少女们接受了教育，这些政策和规划将令她们产生新的观念和技能，也就提高了她们在人生各方面的知情选择，其中包括避孕。通常，受过良好教育的妇女自主性更强。同

时，通过教育，人们能够阅读有关计划生育和避孕药具的印刷材料。鼓励向妇女提供经济机会的政策也能促进避孕药具的知情选择。有研究发现小额存款的妇女比其他妇女更有做决策的自主性，也更愿意同丈夫交流。

4. 资助机构的策略：大多数计划生育资助机构对于知情选择项目的资助政策有明文规定。像联合国人口基金（UNFPA）、英国国际发展署、美国国际发展机构（USAID）、德国合作与发展部、欧洲委员会等都有这样的政策规定。

资助机构需要确保项目的优先领域不混淆与干预知情选择的信息。有些资助机构要求项目有对立的目的，如避孕保护夫妻年和知情选择。不同的目的意味着计划生育项目必须决定哪个目的优先。

计划生育资助机构提供了大量的避孕方法，从而在鼓励避孕方法的选择上起到了长期的重要作用。现在对避孕用品的资助有所下降。政府、资助机构和规划应满足人们的需求，知情选择优先，提供各种途径使人们认识到他们有权选择。

（二）知情选择宣传教育与动员

宣传教育在确保避孕知情选择上起着重要的作用。有效的宣教可帮助人们寻求适合自身健康状况的卫生服务及行使获取优质卫生服务的权利。人们有权自主决定生育以及选择避孕方法。为了正确地作出知情选择，大多数人需要了解更多避孕知识。

全球有上百万人通过大众传媒获得避孕知识，有时这是人们获得避孕知识的主要途径。避孕使用者想了解有关信息，有时又担心服务提供者不告诉他们真实情况。通过一次咨询不可能使避孕使用者获得作出知情选择所需的全部信

息。对希望获得避孕服务的人而言，大众媒体宣教是对避孕咨询提供者所提供信息的补充。

1. 提倡多元化的宣教渠道：应用多种多样的宣教渠道使更多的人获得避孕信息。大众传媒以娱乐性和记忆深刻的方式向人们提供生殖健康知识。宣传教育依托大众传媒信息，并可扩展通过社区网络、组织传播这些知识。

(1) 大众传媒途径：很多宣传教育项目通过各种媒体途径如：广播、电视、印刷品、街头表演、社区集市、互联网等，传播避孕及其他生殖健康信息，目的是影响人们采取健康行为。

在寻求避孕服务时以及寻求避孕服务前后，印刷材料可帮助避孕服务对象作出避孕知情选择。避孕项目常在候诊室及通过社会服务机构向避孕服务利用者散发印刷材料。宣传画特别适合于没有文化及文化程度低的服务对象。

以提高避孕知情选择为目的的宣传教育项目缺少。宣传教育项目可促进知情选择。

(2) 社区信息网：宣传教育项目可依托社区网络和其他社区渠道中各种人与人交流方式传播信息，与一些组织或社区中有影响的人协作，使其了解更多的避孕知识，并鼓励他们传播这些知识。避孕服务提供者与其他有避孕经验的人，包括经验丰富的避孕服务使用者、妇女权益倡导者、研究者、教师等均能在社区人群或学校中传播避孕知识，对希望获得避孕信息的人们进行宣传。社区、服务机构、非政府组织、业主、学校以及宗教场所均是传播避孕信息的重要阵地。

2. 满足育龄群众的信息需求：为了帮助人们作出避孕知情选择，宣教应强调人们拥有了解自身健康状况以及自主

决定避孕的权利。宣教信息应说明可获得的避孕方法种类，描述专门避孕方法的特点，告诉人们在何处、如何获得避孕知识和服务。通过与避孕服务提供者讨论避孕需求与责任，宣传与教育项目可帮助人们获得大部分的避孕及其他生殖健康知识。对育龄群众所寻求的避孕方法之避孕原理、优缺点、适应证、禁忌证、使用方法及随访内容进行详尽的解释。通过对育龄群众的宣传和教育，使他们能够做到如下几方面：

(1) 了解自身健康的权利：宣传教育和咨询帮助人们形成更强的生殖健康保护意识，即提高健康认知能力。健康认知能力指人们获得、解释和理解作出适合的、知情健康决策所需知识的能力。在建议人们作出选择和形成某种意识时，宣传交流往往比直接告诉他们做什么、想什么更有效。

(2) 自主决定避孕的权利：在很多地方，知情选择原则不为人们所了解和应用。许多卫生服务提供者希望为病人选择合适的治疗方法。很多避孕服务提供者认为，选择避孕方法是他们的责任，而不是避孕服务使用者的权利。一些避孕使用者也不希望参与作出有关决定。宣传交流项目可以帮助避孕使用者形成自主决定获取卫生服务的能力和信心。它能提高人们对避孕服务提供者的期望值，鼓励人们要求获得更多的避孕服务。

(3) 自主选择避孕方法：宣传交流能使人们在开始避孕和改变避孕方法时了解可选择的避孕方法。某些避孕服务机构通常只提供很少几种避孕方法，但人们需要了解更多的避孕方法及其来源，以作出知情选择。因此，广泛交流避孕方法选择十分有益。交流有助于宣传新的以及鲜为人知的避孕方法，鼓励妇女考虑使用多种多样的避孕方法，而不是仅限

于熟悉的方法。育龄人群对避孕方法的知晓水平可粗略地反映了一个国家避孕信息的可得性。育龄人群还需正确掌握紧急避孕方法，包括何时使用，在哪里可以获取。

(4) 了解基本的避孕知识：宣传交流能提供有关特殊避孕方法的准确信息。这就使得服务提供者改变了责任，有更多的时间为使用者提供优质的咨询，帮助使用者考虑适合自己的避孕方法并作出选择。很多人对避孕方法的特点认识不清楚，甚至是错误的。宣传交流有责任纠正社区人群的错误认识与信念。宣传交流项目能改变服务提供者对特殊避孕方法过时的、不准确的认知。通过宣传、动员和交流，使育龄群众了解所需避孕方法的避孕原理、优缺点、适应证、禁忌证、使用方法及随访内容等。

(5) 了解如何获得避孕服务：宣传交流项目介绍避孕服务提供机构的地址，告知人们在决定避孕的各个阶段到何处可获得避孕服务的信息。指导人们就近获得服务，并提供电话号码以帮助使用者了解如何获得服务的详细情况。印刷材料容易在人群中散发，它能准确地告诉人们在哪里可以获得避孕服务。

(6) 询问问题和获得答案：宣传交流项目鼓励人们问问题。有关研究显示，宣传交流项目提高了卫生服务使用者与服务提供者的交流技巧，增强了二者间的交流。为了更有效地使用避孕措施，宣传交流项目应鼓励使用者从可靠来源获得准确信息。

(三) 改进避孕方法的可得性

提供尽可能多的避孕方法的目的是帮助人们实现避孕方法知情选择。许多人所用的避孕方法不是他们最喜欢的。一项九个国家的调查表明，11% ~ 48% 的妇女愿使用其他方