

第 6 版

护理人际沟通

Communication in Nursing

原著 Julia Balzer Riley

主译 隋树杰 董国忠

主审 吴怀兰 仰曙芬



人民卫生出版社

第 6 版

护理人际沟通

Communication in Nursing

原 著 Julia Balzer Riley

主 译 隋树杰 董国忠

主 审 吴怀兰 仰曙芬

人民卫生出版社

Communication in Nursing
Julia Balzer Riley
ISBN:978-0-323-04676-3

Copyright©2008 by Mosby. All rights reserved.

Authorized Simplified Chinese translation edition published by the Proprietor.
ISBN: 981-272-723-X/978-981-272-723-7

Copyright©2010 by Elsevier (Singapore) Pte Ltd. All rights reserved.

Elsevier (Singapore) Pte Ltd.
3 Killiney Road
#08-01 Winsland House I
Singapore 239519
Tel: (65) 6349-0200
Fax: (65) 6733-1817

First Published 2010
2010年初版

Printed in China by People's Medical Publishing House under special agreement with Elsevier (Singapore) Pte Ltd. This edition is authorized for sale in China only, excluding Hong Kong SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this law is subject to civil and criminal penalties.

本书中文简体版由人民卫生出版社与Elsevier (Singapore) Pte Ltd. 合作出版。本版仅限在中国境内(不包括香港特别行政区及台湾)出版及销售。未经许可之出口,视为违反版权法,将受法律之制裁。

图书在版编目(CIP)数据

护理人际沟通/(美)瑞丽(Riley, J.B.)原著;隋树杰等主
译.—北京:人民卫生出版社,2010.12

ISBN 978-7-117-13431-6

I. ①护… II. ①瑞… ②隋… III. ①护理学:人际关系
学 IV. ①R471-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第190452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、卫生资格考试培训

版权所有,侵权必究!

图字:01-2010-6851

护理人际沟通

主 译:隋树杰 董国忠

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:尚艺印装有限公司

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:20 字数:486千字

版 次:2010年12月第1版 2010年12月第1版第1次印刷

标准书号:ISBN 978-7-117-13431-6/R·13432

定 价:49.00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)



前言

为什么要学习沟通

作为一名护士，你要陪伴你所护理的病人和家庭共同走过生命的旅程，一同经历生之奇迹到死之神秘。如果将护士的职业生涯比作一首乐章，良好的沟通技巧同职业生涯的旋律和谐一致。护士在工作实践中进行着充满自信的沟通。护士为护理对象提供健康教育，帮助他们改掉伴随终身的不良习惯。护士同压力之下的病人、家庭及同事进行沟通。护士与愤怒和沮丧、痴呆和精神失常、快乐和绝望等各种各样的人相处。护士不仅是病人的代言人，还是具有不同护理理念的跨学科队伍中的一员。护士接受专业的继续教育培训，进行护理科研，成为护理开业者。护士扮演着管理者、领导者、个案管理者、感染控制专家、质控专家和教育者等不同的角色。护士将临床技术同他们对卫生保健的理解相融合，以掌握获取护理信息的技能。护士把传播信仰与教区护理结为一体。护士们深入工厂，关注职业健康，走进学校和社区，改善社区和广大人群的健康。护士创建了能够影响卫生健康保健的新岗位。护士们跨越国界，在世界范围内交流改善健康的知识。护士应该能够自信地发现并提出问题，使他们的呼吁得到关注。护士要能自信地说出自己的需要，坚持自己的主张，使自己的生活状态保持平衡。如果失去平衡，在高压力的环境下，就会降低护理的有效性。

除了技术的复杂性和对护士工作时间要求的多重性外，与病人进行个人联系的密切

程度也会影响护理质量，对护患双方都会产生不同的意义。当护士们不断改进其沟通技巧，逐步建立自信时，他们就逐渐从新手成为专家。护士们对病人的差异性给予充分的尊重，并且学习相信自己的直觉，这被犹太籍理论家Martin Buber称为你-我关系。沟通中最神圣的时刻，就是了解了我们每一个人不同的本质，也就是神所赐予的天性。



曼陀罗，在梵文中表示神圣的轮回，是一个代表整体的符号。为了祈祷得到痊愈，佛教徒们用沙子来描画曼陀罗，并在完成之后将沙子撒向空中，向信徒们传达命令。瑞士心理学家Carl Jung从这一传统中得到启发，发现病人通过创作曼陀罗这种圆形绘画而获得了自我意识和洞察力（Marshall, 2003）。西方治疗师Kellogg和Cornell也将曼陀罗作为治疗工具（1994, 2002）。曼陀罗标志着我们这一时刻所处的情境。整体护理告诉我们，每个人在每时每刻都是一个独立的整体，然而在人生旅途当中的某时某地，生病的经历对我们而言会体会到生命的不同意义。在这版书中，曼陀罗的标志提醒我们，当我们投入到与病人、家庭和同事之间的互动时，要能够体现出我们的关爱。当你看到如这里所示的曼陀罗标志时，就可以找到“沟通时刻”，这是有经验的护士同你分享他们的故事，使你在神圣的护理职业生涯中能够享受其愉快的旅程。

Cornell, J: *Mandala: Luminous symbols for healing*, Wheaton, IL, 1994, Quest Books.

Fincer, SF: Creating mandalas, Boston, MA, 1991, Shambhala.

Kellogg, J: Mandala: Path of beauty, Belleair, FL, 2002, Association of teachers of mandala assessment.

Marshall, MC: Creative learning: The mandala as teaching exercise, Journal of Nursing Education, 42(11): 517, Nov, 2003.

新增了哪些内容

在这一版当中新增加了一章：与临终病人的沟通。增加了更多创造性的表达练习，使你能够选择不同的方法来建立自己的沟通技巧。这些方法包括写读后感、艺术创作、诗歌写作、创作活动以及电影赏析。Carper指出：护理学使实践知识、个人知识、伦理学知识以及美学知识相互融合（1978）。美学是指护理的“艺术”，是指南丁格尔所定义的无形的品质——思想、灵魂、形象的统一（Nightingale, 1852 in Stockhausen, 2006）。当护士在处理不清楚、不确定的情境时，创造力能够非常有效地应对这种情况。我曾经教授过《康复中的艺术》这门课程，是Tampa大学护理专业的研究生课程之一，其目的是通过艺术来促进健康。学生们最初感到不理解，而到了学期末的时候，通过艺术鉴赏，观点得以改变，并通过艺术发掘其内心的情感，逐渐能够理解艺术在康复中的价值。

Carper, B: Fundamental ways of knowing in nursing, Advances in Nursing Science, 1, (1978), 13-23.

Nightingale, F: Nightingale notes on nursing, New York, 1852, Churchill Livingstone, reprinted 1980.

Stockhausen, L: Metier Artistry: Revealing reflection-in-action in everyday practice, Nurse Education Today, 26(1): 54, January 2006.

重点内容是什么

你会在阅读时发现，你已经知道了一些沟通的基础知识。期望在护理专业中获得更好的发展，成为你学习沟通技能实现目标的动力。如果你尚未做好准备，那么请花一点时间来阅读目录，了解重点内容。在读每一章之前先浏览这一章，记录下标题和结论——这是在阅读中加强记忆的小窍门。为了使这一过程变得更加有效；在开始阅读之前先问问自己，期望从这一章中学到什么。

在修订这一版书时，我确信，深入思考的学习过程能够让你花更多精力来练习和应用以巩固学到的技巧。一些章节之中的练习能够作为这个过程的开始。随着时间的推移，解决问题的能力会随着经验的累积而增强。学完沟通课程之后，回顾这一过程，将会帮助你检视自己所取得的成绩，并会在护理职业生涯中得到新的启示。

有关“幽默”和“精神性”章节提供了新的视角来支持整体护理实践。有效的阅读技巧可以增强对内容的记忆。每一章的思考练习用来鼓励读者应用所学内容。阅读每一章之前，注意本章结尾处的问题、阅读目的和黑体字的标题。阅读过程中，思考你如何回答这些问题，这会使你在阅读时集中精力。注意“智慧和知识”部分以及每章开始时的格言、语录，可以提高洞察力并了解所涉及的内容。大量的阅读和多种多样的生活经历使你的思维开阔时，这些附加部分可以防止“我在哪？”的想法出现。

尊重你神圣工作的本质，每天花时间思考你工作的目的。在整体护理中，我们实践沟通的核心技术，以使我们头脑冷静，帮助我们在处理护患关系时做好充分准备。可以尝试使用以下的简单策略：

1. 在和病人互动之前先停下来，做个深呼吸。
2. 不要再想那些让你烦心、焦虑以及等待去办的事。

3. 默默地对自己说, “我在这里是为了让病人更好”。

4. 想象你所爱的人或事, 并在心中保持这种感觉。

5. 集中你的注意力, 再次深呼吸。

记住, 要花时间进行冥想练习, 确保身体、心理和精神三者的统一。记住, 对工作要严肃认真, 但自己要放松。记住, 要享受娱乐。

最重要的是, 记住用耳朵、眼睛和你全部的注意力及心灵去聆听。假设有其他的事情要让你将注意力从面前的人身上移开……此时此刻, 你应该意识到自己面前的人最重要。

Julia Balzer Riley, RN, MN, AHN-BC, CET®

*Dossey BM, Keegan L, and Guzzetta CE: *Holistic nursing: A handbook for practice*, Sudbury, MA, 2005, Jones and Bartlett Publishers.

Zikorus P: The importance of a nurse's presence, *Holistic Nursing Practice*, 21(4): 208, July/August, 2007.

作者注: 你可以选择不同的道路继续护理职业生涯, 以达到新的目标, 并且寻找使实践更加完善的方法。从1968年起, 当我在华盛顿特区的圣伊丽莎白医院完成了我的精神科护理课程时, 我对艺术治疗的价值产生了兴趣。当我在整体护理中为护士提供额外的艺术研习班作为我工作的一部分时, 这种愿望越来越强烈。现在, 我在个人家里、安养院、护理之家和医院病房里, 为病人提供艺术活动, 这些艺术活动带来了以下的益处: 提供了一个相互间表达情感的机会, 鼓励谈话以及对临终和疾病过程的思考, 在艰难的时刻可以带来些许幽默和乐趣, 能够分散注意力而缓解疼痛。我和我的病人通过水彩画进行交流, 我们做触摸画 (www.TouchDrawing.com), 这是一种同虚弱病人进行沟通的技巧。我们写诗、制作拼贴画, 我们在丝绸上作画。护理教会我人际关系技巧, 使我有勇气让人们参与到这项工作当中。



目 录

第一部分 护理人际沟通基础 / 1

第1章 责任型、自信型和关怀型护理沟通 / 2

- 人际沟通的意义 / 3
- 自信型沟通的意义 / 5
- 怎样开始 / 6
- 责任型沟通的意义 / 9
- 关怀的意义 / 10
- 怎样学会自信和有责任的沟通 / 11
- 练习 / 12

第2章 护患关系：帮助关系 / 15

- 自我评价工具 / 16
- 帮助关系的实质 / 16
- 帮助关系中病人的权利 / 20
- 病人与护士帮助关系的特征 / 20
- 护患帮助关系中的注意事项 / 22
- 怎样倾听 / 23
- 练习 / 24

第3章 合作处理问题 / 27

- 建立护患之间相互依存的关系 / 28
- 礼貌原则 / 28
- 明确在护理工作中独立解决问题
与共同解决问题两者间的不同 / 29
- 练习 / 35

第4章 相互理解：沟通与文化 / 39

- 文化、种族、民族优越感的定义 / 40
- 护理人员需要掌握文化的原因 / 41
- 阻碍护士认识及理解多元文化
的因素 / 42
- 结束语 / 50
- 练习 / 50

第5章 团队合作 / 54

- 发展高效团队的三个条件 / 55
- 团队发展的四个阶段 / 55
- 个人思维方式对团队行为的影响 / 56

团队的任务、角色和个人角色 / 57

团队情商 / 57

会议的重要性 / 58

高效团队的特征 / 59

建立成功委员会的策略 / 60

练习 / 61

第6章 电子沟通 / 63

- 为什么护士需要了解电子沟通 / 64
- 电子沟通的内容 / 64
- 应用电子邮件沟通的优势 / 64
- 电子邮件能发送什么 / 65
- 使用e-mail与其他职业者联系 / 67
- 远程护理——与病人进行电子沟通 / 67
- 远程家庭护理 / 68
- 病人的电子沟通 / 68
- 电子沟通的危险因素 / 69
- 信息化时代的奇迹及你们的未来 / 70
- 练习 / 71

第二部分 人际关系的建立 / 73

第7章 表达热情 / 74

- 向病人和同事表达热情的益处 / 75
- 对同事和病人表达热情的方法 / 75
- 练习 / 79

第8章 尊重 / 83

- 认识尊重的益处 / 84
- 表达对病人的尊敬 / 84
- 尊重同事 / 87
- 练习 / 88

第9章 真诚 / 90

- 真诚在人际关系中的益处 / 91
- 真实就是做自己 / 91
- 不协调 / 92
- 对病人和同事表示真诚 / 93

影响真诚的因素 / 94	如何掌握不表达看法的艺术 / 144
姑息治疗：对真实的呼唤 / 95	如何确保自己表达看法的权利 / 144
真诚度的评估 / 95	练 习 / 145
练 习 / 96	第15章 幽默 / 147
第10章 移情 / 98	幽默的定义 / 148
什么是移情 / 99	积极的幽默与消极的幽默 / 148
如何运用移情沟通 / 100	适当使用幽默的标准 / 150
何时移情沟通 / 102	幽默感在护理中的作用 / 150
移情为病人和同事带来的益处 / 103	护理实践证实的研究成果 / 151
移情为护士带来的益处 / 106	幽默策略 / 152
如何克服负面移情 / 106	幽默促进积极的沟通 / 154
移情沟通的步骤 / 108	喜剧想象力——幽默、娱乐及 创造力 / 154
怎样告知坏消息 / 108	笑的治疗作用 / 155
怎样集中自己的注意力 / 108	健康教育中的幽默 / 156
练 习 / 109	乐观者长寿 / 156
第11章 自我表露 / 114	练 习 / 157
个人关系与专业关系中的自我表露 / 115	第16章 精神性 / 160
帮助关系中的即时反应 / 115	精神性的定义 / 161
在帮助关系中的自我表露指南 / 116	精神性的主题 / 161
有帮助与无帮助的自我表露举例 / 118	FICA——感受精神性的历史 / 162
练 习 / 121	护士如何兼顾精神性指导者和 关怀者 / 162
第12章 具体 / 124	在工作中发现上帝 / 169
应用具体的时机 / 125	心灵感应 / 169
表达想法和感受应具体 / 125	练 习 / 169
如何具体地反映他人的观点和 情感 / 126	第三部分 树立自信 / 175
询问时要具体 / 126	第17章 寻求支持 / 176
提供信息或反馈时要具体 / 127	社会支持对健康及工作的重要性 / 177
做到有针对性地评价 / 128	认定工作或学习中需要的支持 / 177
提供具体的记录 / 128	获取工作或学习中需要的支持 / 179
练 习 / 129	寻找指导人 / 184
第13章 询问 / 131	记住我们都是这样的 / 185
护士有效询问的重要性 / 132	练 习 / 185
询问：为什么、是什么、如何问、 问谁、什么时候、在哪儿问 / 132	第18章 克服评价焦虑 / 187
询问策略的常见错误和解决方法 / 134	评价焦虑的定义 / 188
练 习 / 138	从后发制人到先发制人 / 194
第14章 表达看法 / 140	练 习 / 194
如何区分“给予建议”和 “表达看法” / 141	第19章 反馈 / 196
何时表达看法 / 141	反馈的重要性 / 197
表达看法的感受 / 141	如何提供反馈 / 197
如何自信地表达观点 / 142	如何接受反馈 / 199
如何共享你对他人的关心 / 144	如何请求反馈 / 200

目 录

- 练习 / 201
- 第20章 放松 / 203**
- 放松身体的重要性 / 204
- 护士职业压力 / 204
- 以冥想的方式进行有效的放松 / 205
- 进行冥想的方法 / 205
- 就地放松练习以缓解人际压力 / 208
- 面对压力如何放松自己 / 208
- 做伸展运动, 放松会面时的紧张 / 209
- 练习 / 210
- 第21章 意象 / 212**
- 意象的定义 / 213
- 意象的历史 / 213
- 意象法在健康护理中的应用 / 214
- 意象的启示 / 215
- 意象法和人际沟通的关系 / 216
- 使用意象改善你的沟通技巧 / 217
- 练习 / 219
- 第22章 积极的自我沟通 / 222**
- 自我沟通的定义 / 223
- 应用积极的自我沟通提高人际交往 / 228
- 最后寄语 / 229
- 练习 / 229
- 第四部分 面对挑战 / 231**
- 第23章 纠正行为矛盾 / 232**
- 纠正行为矛盾的不同类型 / 233
- 适合纠正错误行为的情况 / 233
- CARE (思路清晰、表述明确、请求、鼓励) 纠正法 / 234
- 纠正病人或同事的行为矛盾 / 235
- 小词汇的魔力 / 237
- 纠正行为矛盾是授权的一部分 / 237
- 练习 / 237
- 第24章 拒绝不合理的请求 / 240**
- 不合理请求的定义 / 241
- 自信地说“不” / 242
- 高效地说“不” / 245
- 敢于坚持原则 / 245
- 练习 / 246
- 第25章 与苦恼的病人及同事自信、负责地沟通 / 248**
- 为什么护士需要解决苦恼问题 / 249
- 如何提高与苦恼病人、同事沟通的技巧 / 250
- 护士如何主动预防同情疲劳 / 257
- 练习 / 257
- 对苦恼的病人和同事的回应评估 / 258
- 第26章 如何自信、负责地与攻击型病人和同事沟通 / 261**
- 为什么对护士来说攻击性行为是问题 / 262
- 如何与攻击型病人和同事有效地沟通 / 262
- 如何提高与攻击型病人和同事沟通的技能 / 263
- 最后说明 / 273
- 练习 / 273
- 评论: 对攻击型病人和同事回应的选择 / 273
- 第27章 自信和负责地与不受欢迎的病人沟通 / 277**
- 谁是不受欢迎的病人 / 278
- 如何克服不受欢迎病人的消极态度和抵抗行为 / 280
- 练习 / 282
- 第28章 果断、负责地处理团队矛盾 / 285**
- 矛盾的概念 / 286
- 解决矛盾的方法 / 286
- 果断、负责地解决矛盾的方法 / 287
- 多代人的团队 / 293
- 矛盾解决与护理职业 / 293
- 练习 / 294
- 第29章 临终护理沟通 / 297**
- 对临终护理护士的建议 / 298
- 临终护理沟通 / 298
- 创造性表达技巧 / 301
- 与临终病人一起时的自护 / 301
- 练习 / 302
- 第30章 责任的继续 / 304**
- 倾情投入 / 305
- 获得生活平衡 / 305
- 保持联系 / 308
- 练习 / 308
- 译者后记 / 310
- 索引 / 311



第一部分

护理人际沟通基础

第1章

责任型、自信型和关怀型护理沟通



关怀是生命中的基本要素之一，而且可能是最重要的组成部分。

E.O Bevis

学习目标

1. 认识护理人际沟通的作用
2. 区别自信型、不自信型和攻击型沟通
3. 熟悉自信型沟通技能的三个步骤
4. 熟悉自信的权利
5. 识别阻碍自信型沟通的非理性观念
6. 解释陈述、表达、目的、结果（DESC），培养自信反应
7. 熟悉自信的三种形式
8. 判断自信反应的三个重要标准
9. 描述自信护士的行为
10. 列举自信型沟通的优点
11. 讨论责任型沟通
12. 讨论护理中关怀的作用
13. 参与责任型、自信型、关怀型沟通技能训练

沟通是护理的核心，是应用不断增长的知识和个人才智，实施关怀和照顾的能力。本书帮助你提高沟通能力，带着自信和责任，与病人和同事交流，给予关怀，这也是Kleen提出的专业核心理念（2004）。护理学生可以从本书开始专业之旅，护士在实践中也会发现这本书的作用。在护理快速发展的过程中，人们清楚地认识到沟通是成功的重要组成部分，与病人、同事、管理人员以及其他社区员工之间的沟通成为护士角色转换的重点。

在进一步学习之前，需要理解四个重要的概念：沟通、自信、责任和关怀。这些概念是本书的框架，具有重要意义。

人际沟通的意义

沟通是双向过程，在这一过程中，信息在两个或更多的人之间发出或接受。本书旨在关注护士与病人、同事间的沟通。沟通能够促进医疗机构内医患间关系的发展，也可为其造成障碍（Stuart 和 Laraia, 2005）。

总体来说，面对面的交流包括两部分：发送者对思想、情感的语言表达和非语言表达。语言表达指通过词语、声调和语速传达认知和情感信息。非语言表达指通过眼神、面部表情和肢体语言传达信息。使用电话或电子通讯设备进行沟通会失去非语言沟通的作用。有效的非语言沟通可以单独使用，例如一个怀疑的眼神、一个温暖的微笑等。

信息发出者决定将什么样的信息传递给接受者，并将他们的想法和感觉编译成语言和手势。信息发出者通过声音、眼神、触摸，偶尔也通过气味和味道同接受者交流。

接受者必须理解这些语言和非语言的传递媒介，了解信息发出者的想法和感觉。在理解发出者的语言、语言形式、面部表情、肢体变化之后，接受者再通过语言表达或非语言表达编译回复信息。

两个人（例如病人和护士）交流时，每个人既是信息发出者又是接受者，彼此相互转换。发出者说话的同时，接收来自听者的信息，听者不仅接收说话者的信息，同时发出信息。图1-1解释沟通过程的这种双向性。

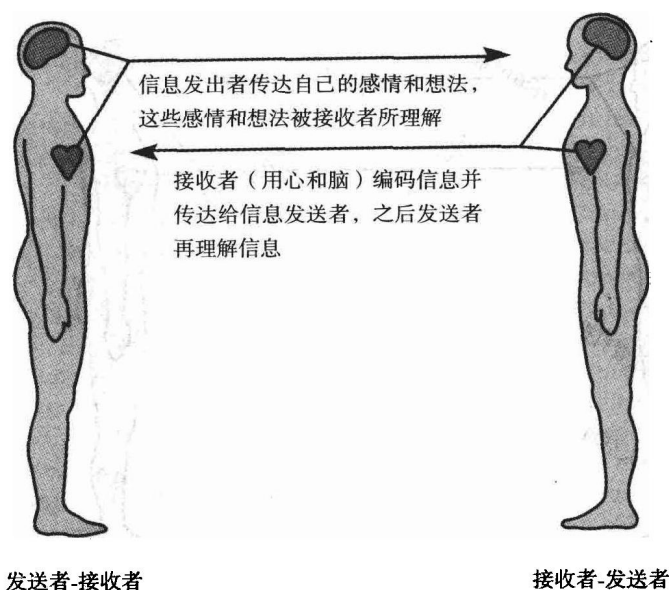


图 1-1 人际沟通的双向性

在人际沟通过程中，通过语言和非语言表达，人们时刻进行着观点和情感的发送和接收。显而易见，人际沟通是个复杂的过程，许多因素影响信息的发送和接收。思考一下哪些因素影响人们交流信息，在下列各项中补充自己的观点。

- 环境因素：礼节、热情、个人隐私、亲近程度、自由、约束、人与人之间的身体距离、氛围、心情、建筑、家具摆放。
- 领域和个人空间：拥挤程度、坐席安排、角色、地位、职位、身体特征（尺码、身高）。
- 外貌和衣着：体型、人种、气味、发型、性别、肢体动作、饰物、姿势、年龄。
- 非语言暗示：面部表情、眼神、声音暗示。
- 内省因素：成长的阶段、语言的精通、概念的差异、决策过程的差异、价值观的差异、自我评价的差异。
- 对“我”和“你”的应用：比如用“我不同意你的观点”代替“你错了”。

以上因素都有可能促进或阻碍沟通的效果，对人际沟通过程的影响因素可参见图 1-2。

沟通的重要功能是双方信息的传递。沟通的真正目的是创造意义，信息发出者希望向接受者传达意思，反之亦然。鉴于此，信息发出者选择符合自己信息表达的语言和手势，确保信息传达明白易懂。

然而，沟通的目的不仅仅在于此，让人明白信息的真正目的是影响他人并使其发生改变。发出者试图说服接受者对自己的观点作出反应，与病人或同事之间沟通可以达到以下几点：

- 理解；
- 行动；
- 信息；
- 舒适。

发出信息可能是直接的，也可能是间接的。例如：

某病人主诉术后刀口疼痛，他在生理上需要减轻痛苦。他问：“我上一次使用止疼药是什么时候？”（他很畏惧疼痛，握着自己的手腕）他的直接目的是询问上一次使用止疼药的时间，间接目的是什么时间能再次使用止疼药。为了舒适，他期待一种行动（你给他止疼药）。

在交接班时，一位助理护士说：“我

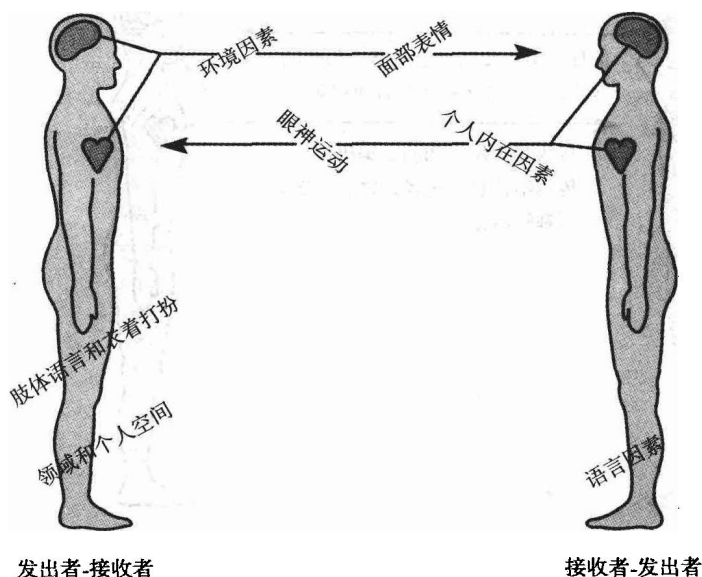


图 1-2 人际沟通的影响因素

头痛得厉害。因为女儿生病，昨晚我只睡了三个小时，你有阿司匹林吗？”她在生理上需要休息和缓解疼痛，她的直接要求是理解（对她的疼痛表示同情）和行动（给她阿司匹林）。可能间接地希望你安慰她，告诉她那不是她的最佳状态。

新聘用的护士需要融入和适应集体。当他要求你带他参观科室时，他的直接要求是希望你作出行动，领他熟悉环境，告诉他这里的工作程序和相关政策。他的间接要求是想让你知道在这里他感到孤单和没有安全感，他还可能希望因此达到受欢迎的效果。

在人际关系中，护士既是发出者又是接受者。本书的目的是帮助你培养作为发出者所需要的清晰表达能力和作为接受者的理解思维能力，你将学习怎样传达令人信服的信息和准确理解病人以及同事传递的信息。你将自信地解读直接信息和间接信息，自信地作出回应并敢于承担责任（方框 1-1）。

方框1-1

护理人际沟通的重要作用

- 沟通是建立治疗关系的媒介
- 沟通是影响他人行为的方法，对护理干预结果的成功起着重要作用
- 沟通的本质是人际关系，没有沟通，就没有护患间的治疗关系

摘自：Stuart GW, Laraia M: Principles and practice of psychiatric nursing, ed 8, St Louis, 2005, Elsevier Mosby.

自信型沟通的意义

自信是与病人、家属、护士和同事建立成功人际关系的关键；是在不受约束，不耽

误他人时间的情况下，表达思想、意见和情感的能力；对自己的需要心中有数，言谈举止彬彬有礼。

一个自信的护士能够表现出自信，让人舒适。自信的行为即积极的行为，同优柔寡断即消极行为和攻击行为形成对比，前者忽视自己的需要和权力，而后者忽视别人的需要和权力。自信的护士积极、有爱心、不偏见、透明、直截了当，不给人威胁或咄咄逼人的印象（表1-1）。

自信交流是需要时间和练习的终身学习技巧，接受自己也会犯错误的事实，要有足够的耐心。当被动型的人尝试新行为时，看起来可能很突然、不可接受、害羞、空洞无物，这种状态不应长久地持续。学习新技术时，必须坚决果断，否则，会被认为优柔寡断。当开始实践时，选择一个能够支持你、接纳你的环境，对提高自信有很大益处。建议把有关自信的书同室友、配偶和朋友分享，共同开展练习活动，可从小事做起，如到商店退货或说一句赞美的话。

自信是一个选择性问题。自信很重要，它可以让你畅所欲言。但是表达想法不分场合就显得没有必要或不明智。对于任何场合遇到的任何人，选择自信还是不自信的沟通方式，由你决定。你选择的词语和表达方式可以是自信的、不自信的或攻击性的。事实上，你不会经常有意识地运用权利或充分地表达自己。有些时候，人们相当焦虑或恐慌，不能作出合理的反应。人们害怕领导的报复或失去工作，你必须选择恰当的问题、时间、地点、人物，展开恰当的自信行为。本课的目标是开发你的沟通技能，助你作出最有利于护患利益的选择。记住，自信可以帮助你快速地发出或接收行为反馈，如果被忽视将造成严重的后果（Grover, 2005）。

表1-1 自信型、非自信型及攻击型沟通方式

特 征	自信型	非自信型	攻击型
对自己和他人的态度	我很好 你很好	我不好 你不好	我很好 你不好
做决策	自己做决定	让对方做决定	选择其他人做决定
出现问题时的行为	直接参与正面冲突	逃避，让步	偏激性攻击
语言行为	客观、真实、明确地表达	言行不一、含糊不清	谴责、高傲
非语言行为	自信，传递恰当的信息	用行动代替语言（不表达自己的感受）；语言和行为运用不恰当	优越感、草率、讽刺
声音	坚定、热情、自信	无力、模糊、犹豫	颤抖、刺耳、吵闹、冷漠、苛求、独裁
眼神	热情、真诚	游移、沮丧、悲观、恳求	冷酷，狭隘，凝视
姿势	放松	谦恭，依赖	双手放在臀部；双脚分开
手	在恰当时间运用手势	坐立不安，手心湿冷	双拳敲打或紧握
相处方式	不贬低别人而抬高自己	贬低自己	通过贬低别人而抬高自己
他人反应	互相尊重	不尊重，内疚，生气，沮丧	伤害，自卫，屈辱
方式结果	我赢，你赢；“双赢”或“没有失败”	我失败，你失败；成功只凭运气或他人的施舍	我胜利，你失败；不惜一切代价打败他人

修改于Piaget G: *Characterological lifechart of three fellows we all know*. In Phelps S, Austin N: *The assertive woman*, San Luis Obispo, Calif, 1975, Impact Publishers; and Gerrard B, Boniface W, Love B: *Interpersonal skills for health professionals*, Reston, Va, 1980, Reston Publishing.

怎样开始

阅读并思考自信型沟通这部分内容的同时，分析生活中那些你愿意作出自信反应的场合。考虑一下正在发生着什么？该怎样反应？你想怎样做？或你已经做了什么？行动与不行动的结果对比是什么？应用以下的三个步骤：

1. 回顾方框1-2中自信的权限目录，看看因为没有坚持自己，你放弃了什么权利？
2. 回顾方框1-3阻碍你获取自己最大利益的不合理观念。
3. 查阅方框1-4 DESC的描述，制定一个自信的反应。

为了建立自信技巧，你需要进一步学习和应用。培养自己的耐心并牢记，获得自信是终生的事业（方框1-5）。

当决定作出自信反应时，考虑三个重要的成功准则：

- 时间安排。
- 实质内容。
- 接纳能力。

此刻，这个人能倾听你的忧虑吗？现在是否特别忙碌？叫一个人的名字能否引起他的注意？你的调解措辞是否尊重自己和对方？这个人现在就接受了还是需要有一个冷静期？注意，有时自信的反应是保持沉默，听到更多信息（方框1-6至1-8）。

方框1-2

自信权力

1. 你有被尊敬对待的权利
2. 你有拥有合理工作量的权利
3. 你有要求合理工资的权利
4. 你有决定优先权的权利
5. 你有为自己提出要求的权利
6. 你有拒绝的权利而不存在任何借口或内疚感
7. 你有犯错误并对其承担责任的权利
8. 你有作为专业人员接收或发出信息的权利
9. 你有给予病人最大利益的权利
10. 你有作为人的权利

摘自: Chenevert M: *Professional-nurse handbook: designed for the nurse who wants to thrive professionally*, ed 3, St Louis, 1996, Mosby.

方框1-3

非理性观念

非理性观念产生于对自信的焦虑和过于关注可能的消极结果时。相反, 理性观念则关注事物的积极结果。

非理性观念

- 如果我自信, 别人会不安, 受到伤害或生气。
- 如果有人和我生气, 我会不知所措。
- 自信的人冷酷、自私。
- 对我来说, 拒绝合理要求是错误的。

理性观念

- 他不会受到伤害或生气, 他更喜欢坦诚和诚实, 这个人感觉很亲近, 能帮助我解决一些问题。
- 面对生气我不会失去自控力。生气不是我的责任, 生气是一种选择。
- 自信的反应诚实可靠, 显示对他人观点的尊重, 自信可建立良好的人际关系。
- 拒绝合理要求对我来说是可以接受的。我首先考虑自己的需要, 因为自己不可能一直满足他人的需求。

摘自: Ellis A: *Overcoming destructive beliefs, feelings, and behaviors: new directions for rational emotive therapy*, Amherst, NY, 2001, Prometheus Books.

方框1-4

自信反应的剖析

自信反应的组成结构称为DESC, 这是个很实用的工具, 但不是任何情况都须包含所有步骤。

D 陈述情况

E 表达你的想法和情感

S 详细描述你的要求

C 结果

摘自: Bower S A, Bower GH: *Asserting yourself*, Reading, Mass, 1991, Addison-Wesley.

方框1-5

自信类型

1. 基本类型——简单表达一个想法、信念和观点, 维护你的权利和别人权利。例如“我想……”“我不想你……”“你能……吗?”“我想当你……”“我有一个不同的想法, 我想……”“我有各种不同的反应, 基于这些原因我同意这些看法, 但我可能因此受到影响。”

• 需要时间考虑: “明天给你答案, 请给我时间考虑。”

• 应对打扰: “请原谅, 请让我好好想想。”

• 退货: “我不满意这件商品, 请给我退货。”

• 说不: “我不能借给你钱了。”

2. 移情——借助情景表达感情

• “我知道这一科室缺少员工, 但我已经履行了我的职责, 不能再兼连两个班的工作。”

• “我知道你不能告诉我计算机技术人员到达的具体时间, 但这要花费我一整天的时间, 我很想知道是上午还是下午来。”

3. 逐步上升——当那些简单的自信不能完全完成你的目标而且还在妨碍你的时候, 你要表现得更强势一点。

• “我告诉你作为护士我不能和你有任何关系, 我必须要求你不能问我私人问题。”

• “我告诉过你, 没经过我的同意不要用自己的电脑。你没有正确关闭电脑, 已经损坏了一些文件, 以后请不要再用了。”

摘自Bower SA, Bower GH: *Asserting yourself*, Reading, Mass, 1991, Addison-wesley.

摘自Lange JA, Jakubowski P: *Responsible assertive behavior*, Champaign, Ill, 1978, Research Press.

方框1-6

何谓自信型沟通?

- 熟悉各种表达想法和感觉的沟通策略,它能同时保护你和他人的权力
- 愿意诚实、直接地沟通
- 感到舒适,能控制焦虑、紧张、害羞和恐惧
- 有信心做到既尊重自己又尊重他人
- 尊重你和他人共同拥有的权利

方框1-7

自信的护士

- 表现自信、镇定
- 保持眼神交流
- 语言清晰、简洁
- 讲话坚定、明确
- 说话真诚、没有讽刺
- 使用非训斥性的语言
- 主动地介绍环境
- 同时运用语言和非语言的方式传达同样信息

方框1-8

自信行为的优点

- 目的清楚,将加大实现目标的可能性
- 清楚、坦率、诚实地交流,获得尊重
- 坚持自己的权利,体现自尊
- 当他人的权利受到侵犯时,可免遭其反击
- 更加独立
- 成为决策者
- 感到更平和、舒畅

请记住:自信行为不能保证获得你要的一切,但可以增加其可能性。如果你因家庭聚会想同另一位护士换班,可以自信询问。下列哪一项是自信语句?

A. “Jim,我想知道你是否介意……这可能有些过分,但是……嗯,假如你能和我换一下这周六的班,我就可以去参加家庭聚会了。”

B. “Jim,你没考虑过我的社交活动吗?我已经和你换过多少次班了?周末我一定要跟你换班,这样我也可以感受生活了。”

C. “Jim,这周六我们家有个特别的聚会,我真的很想参加。如果这周六你能和我换班,我将非常感谢你。我会报答你的。”

你选择C吗?如果是,说明你已经理解了,这样的要求尊重了护士提出要求的权利,同时也尊重了护士拒绝的权利。语言清楚,不混乱,并带有尊重的意味。参见方框1-4。

陈述:“我家中有个聚会”

表达:“我很想参加”

目的:“同我换班”

结果:“我很乐意报答你”

需要注意,A反应犹豫、惭愧、不直接,用词否认了请求的权利。B反应自大、责备,甚至有些抱怨。

不自信的沟通是一种不安全、不自在的沟通方式,致使我们无法坚持正当权利,对他人亦然。产生不自信的行为是由于内心认为自己在某些方面不及别人。如果我们消极、不敢大声说出自己的观点,别人会因为缺乏兴趣和不理解而打断我们(Sully和Dallas, 2005)。有时不自信使人暂时脱离困境,我们因为不好意思说自己不方便而可能同意做他人的差事。下次不能清楚表达自己的需要时,请想想这句话:“短期获得,长期痛苦”。不自信意味着失败,因为没有恰当地表现出自己的需要,而未受到他人的尊重,这样会降低我们的自尊。我们感觉自己像个受气包,自己的需要不但没有被满足,还“主动邀请”他人通过攻击行为利用了我们。

攻击行为指使用强制、对抗性的方式得到想要的东西,甚至牺牲他人的利益。当表现出攻击行为时,得到回应的权利与他人的权利不成比例。尽管暂时得意,但很快就会意识到当初的决定把自己陷入尴尬境地,甚至伤害了别人。攻击行为经常引起愤怒和悔恨,导致报复行为。采用攻击行为,会丧失相互尊重,受攻击的人被认为是某个人的障碍。