

★ 高等护理教育教材

(第二版)

护理人际学

HUILI RENJIXUE

主 编 / 史瑞芬



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

高等护理教育教材

护 理 人 际 学

HULI RENJIXUE

(第二版)

主 编 史瑞芬

副主编 王惠珍

主 审 郑 鑫

编 者 (以姓氏笔画为序)

闭晓君 刘宏华 孙晓嘉 陈 瑜

郑舟军 黄谨耘 曾 莉 曾丽芳



人 民 军 医 出 版 社

Peoples Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护理人际学/史瑞芬主编. —2版. —北京:人民军医出版社, 2006. 2
ISBN 7-80194-959-5

I. 护… II. 史… 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 105197 号

策划编辑:杨磊石

文字编辑:余满松

责任审读:李 晨

出 版 人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市复兴路 22 号甲 3 号 邮编:100842

电话:(010)66882586(发行部)、51927290(总编室)

传真:(010)68222916(发行部)、66882583(办公室)

网址:www. pmmp. com. cn

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:13 字数:309 千字

版、印次:2006 年 2 月第 2 版第 1 次印刷

印数:17501~22500

定价:25.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

电话:(010)66882585、51927252

内 容 提 要

本书由护理学专家编写,在第一版的基础上修订而成。作者运用人文科学理论,结合护理教学和临床护理工作实际,系统阐述了护理人际学的基本原理和协调处理护理人际关系的方法技巧。包括人际沟通概念、社会心理基础及影响沟通的因素,护患关系、护际关系、医护关系沟通,护士的交谈沟通、非语词沟通、书面沟通和沟通礼仪等。内容涉猎面广,阐述入情入理,并精选了部分名人名言、典型范例、拓展阅读和角色情景练习题,对提高护理人员的人文素质修养和人际交往能力具有重要指导作用。可作为高等护理教育的成熟教材,也可供各级护理人员学习参考。

责任编辑 杨磊石 余满松

第一版序

在人类社会起源和发展以及个人的成长过程中,人际交往都是不可缺少的。我们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。人际交往就其本身而言不仅是一项重要的社会实践活动,而且还是人们从事其他社会实践活动的基础和前提。正是由于人际交往具有普遍性和广泛性的特征,所以它始终是人们所关注的问题。人际关系的好坏,可以作为一种心理社会因素直接影响一个人的心理和生理状况,进而影响身心健康,所以,现代健康观已把能否与他人建立和谐的人际关系,作为判断一个人健康状况的一项重要指标。

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。20世纪70年代末以来,我国进入了改革开放的新时代。改革意味着一系列人际关系的调整,开放意味着我国与世界上其他国家的关系更加密切,这就使研究人际关系的迫切性和必要性凸显出来。

护理工作特点之一就是与人们进行密切交往,其工作质量对患者的治疗和康复至关重要。在提倡整体护理的今天,要求护理人员既要有扎实的医学护理基础理论知识,又要有娴熟的专业技能,还要有较高的人文素质和人际交往能力。作为一名护理人员,一定要掌握人际交往的理论与技巧,并能灵活应用于护理工作实践,取得患者的信任,及时获取疾病信息,以便针对性地进行治疗、护理,确保工作质量。协调和处理护理工作中的人际关系,是护理人员必不可少的课题。

由史瑞芬同志编著的《护理人际学》一书,在研究护理人员的人际关系方面进行了有益的尝试。作者在查阅大量文献资料的基础上,吸取了国内外心理学、社会学、行为学、伦理学的研究成果,结合护理工作实际,将相关原理移植到护理人际关系领域,阐述了护理多层面、多角度的人际交往心理及矛盾,提出了协调处理护理人际关系的技巧。分析透彻,方法实用,原理清晰,事例真实生动,可作为高、中级护理教材和在职护理人员自学之用。

相信这本教材对于协调处理护理人际关系,提高护理人员的人文素质,塑造护理人员“白衣天使”的形象将起到积极的推动作用。

黎秀芳

2001年9月

第一版前言

随着医学模式的转变,护理工作模式也发生了相应变化,要求护理人员的智能结构进一步优化。在护理教学上,要按照医学模式转变和整体护理的需要优化课程结构,以改善传统的护理课程中自然科学偏重、人文科学偏轻的状况。

护理工作主要是与患者及有关人群交往并为其健康服务。人际交往能力是护理人员的基本功之一。基于这个原因,我们编写了这本教材,旨在提高学生在护理实践中的人际沟通和建立良好人际关系的能力。

护理人际学是心理学、社会学、伦理学、行为学等学科与护理学科交叉而产生的一门新兴学科。本教材的编写,体现了护理专业新型课程体系的主要特色,即“突出护理,注重整体,加强人文,体现社区”。在教学内容的选择上,注意引入有关人文学科理论,并将其与护理理论有机结合,不仅讲述了护理人员进行人际交往的方式方法,而且阐述了相关的原理,力图使教材体现“以人为本”的整体护理观。

本书共分七章,包括总论、人际沟通、护理工作中的关系沟通、护理人员的语言沟通、护理人员的非语言沟通、护理人员的书面语言沟通、护理人员的沟通礼仪。在教材中结合护理专业特点,选择了典型范例供学生阅读学习;在各章末设计了角色情景练习题,以便使学生在实际演练中理解并掌握人际关系的内容和人际沟通技巧。

本书从酝酿到动笔,直至定稿付印,始终得到第一军医大学分校领导范振华、汪初球及教务部领导张永胜的大力支持,有关专家刘静慰、汤梅兰教授亲自给予指导并审查把关,全军护理专家、南丁格尔奖章获得者黎秀芳教授亲自为本书作序,人民军医出版社的编辑,尤其是杨磊石主编为本书的出版付出了辛勤的劳动,在此一并致谢。

由于编者学识水平有限,疏漏和不妥之处在所难免,祈请护理界同仁和读者予以斧正。

编 者

2001年9月

第二版前言

自本书第一版(2002年)问世以来,对护理人际关系的研究又有了一些新进展,人际沟通在护理临床实践中的重要作用更加受到重视。鉴于这种情况,我们在第一版的基础上做了较大的修改,增加了“跨文化护理中的人际沟通”、“市场经济条件下的新型护患关系”、“处理投诉的沟通技巧”、“道歉的艺术”、“求职应聘礼仪”、“涉外礼仪”等内容,以适应新形势对护理人际沟通的要求。

与第一版相比,除增加部分内容外,全书基本框架不变,大体上仍按“人际关系与沟通的基础理论”、“沟通理论在临床护理工作中的应用”两大模块(共7章)依次进行阐述,但在体例上做了一些改动:在各章节前加了题记,以起到提纲挈领、提示全文内容的作用;在正文中插入了“知识库”、“资料库”、“典型案例”、“背景资料”、“佳例欣赏”等文本框,以增加教材的信息量;同时插入了一些图片,以方便读者学习、参考、借鉴。

考虑到本书已被一些兄弟院校作为教材,在内容深度方面基本维持原来水平,以适应护理本、专科学生学习之需。此外,通过教学我们深感培养学生思考能力和实践能力的重要性,故在每章之后列出一定数量的思考练习题和实践题;为拓展学生的知识面,还选择了一些与护理人际沟通相关的阅读材料附于各章节之后。

本书的修订再版,得到了南方医科大学(原第一军医大学)护理学院的大力支持,并再次得到人民军医出版社尤其是杨磊石、余满松编审的热情鼓励和帮助,南方医科大学的汤梅兰、谭仁林、唐弋等专家教授为本书的审校作了大量工作,张连生等绘制了插图,在此表示衷心感谢。

本书虽经修订,但限于编者水平,缺憾和不足仍在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2005年10月

目 录

第一章 总论	(1)
第一节 人际关系与人际学	(1)
一、护理人际学及其研究对象	(1)
二、建立良好护理人际关系的意义	(2)
三、护理人际关系的基本规范	(3)
第二节 人际交往的社会心理基础	(5)
一、人际交往动机分析	(5)
二、人际交往的心理效应	(7)
三、人际吸引的基本规律	(13)
第三节 人际关系的发展与策略	(18)
一、人际关系的建立与发展	(18)
二、人际关系的交往原则	(22)
三、人际交往的心理障碍	(25)
四、建立良好人际关系的策略	(27)
附 1-A 人际关系的测量	(33)
[思考与练习]	(38)
[实践演练]	(39)
第二章 人际沟通	(40)
第一节 沟通与人际沟通	(40)
一、沟通与人际沟通的概念及特征	(40)
二、沟通的基本结构	(43)
三、人际沟通的形式	(45)
四、人际沟通的功能	(47)
第二节 人际沟通的影响因素	(50)
一、客观环境因素	(50)
二、个人主观因素	(51)
第三节 人际关系沟通和内容沟通	(53)
一、内容沟通和关系沟通的含义	(53)
二、内容沟通的作用及信息	(54)
三、关系沟通的作用及方式	(55)
第四节 跨文化护理中的人际沟通	(56)



一、文化及其对沟通的影响·····	(56)
二、妨碍跨文化沟通的原因·····	(57)
三、跨文化沟通策略·····	(60)
[拓展阅读]·····	(62)
[思考与练习]·····	(63)
[实践演练]·····	(63)
第三章 护理工作中的关系沟通 ·····	(65)
第一节 护患关系沟通·····	(65)
一、护患关系的基本内容与模式·····	(65)
二、护患关系的性质与特点·····	(68)
三、护患关系的过程·····	(68)
四、护患关系的影响因素·····	(70)
五、护患关系冲突及护士在沟通中的作用·····	(72)
六、护士与患者亲友的沟通·····	(76)
七、市场经济条件下的新型护患关系·····	(78)
第二节 护士与其他医务人员的沟通·····	(81)
一、医护关系模式·····	(81)
二、医护人员关系的特点及影响因素·····	(82)
三、护士在医护人员内部关系沟通中的积极作用·····	(83)
第三节 护际关系沟通·····	(84)
一、护理人员的交往心理及矛盾·····	(84)
二、护际关系沟通要素·····	(85)
[思考与练习]·····	(86)
第四章 护士的交谈沟通 ·····	(89)
第一节 护理人员交谈沟通的类型和方式·····	(89)
一、护理人员交谈沟通的基本类型·····	(89)
二、护理人员交谈沟通的几种方式·····	(91)
三、交谈沟通的层次·····	(92)
第二节 护理人员应具备的语言修养和技巧·····	(93)
一、护士应具备的语言修养·····	(93)
二、护士交谈沟通的技巧·····	(95)
第三节 护理实践中的治疗性沟通·····	(106)
一、治疗性沟通的概念和特征·····	(106)
二、护理实践中的语言沟通·····	(107)
三、处理投诉的沟通技巧·····	(109)
附 4-A 沟通技巧测验 ·····	(111)
一、倾听能力测验·····	(111)
二、沟通能力测验·····	(113)
附 4-B 护理人员文明用语 ·····	(115)



[拓展阅读].....	(119)
[思考与练习].....	(122)
[实践演练].....	(123)
第五章 护士的非语词沟通	(125)
第一节 非语词沟通的特点及作用.....	(125)
一、非语词沟通的概念及重要性	(125)
二、非语词沟通的特点	(126)
三、非语词沟通在护理工作中的作用	(128)
第二节 仪表.....	(129)
一、仪表修饰的功用	(130)
二、仪表修饰的基本原则	(131)
三、护士的仪表修饰	(135)
第三节 姿势.....	(136)
一、姿势的主要类别和功用	(136)
二、动作的性质	(136)
三、护士姿势的基本要求	(137)
第四节 表情目光.....	(143)
一、表情的特性	(143)
二、表情的组成	(144)
三、目光的功用	(145)
四、目光的运用	(146)
第五节 体触.....	(148)
一、体触的意义	(148)
二、护理专业性体触	(149)
第六节 人际空间.....	(150)
一、人际空间需要	(151)
二、人际距离与沟通	(152)
三、个人空间位置与沟通	(153)
四、人际距离的调节	(154)
[拓展阅读].....	(155)
[思考与练习].....	(156)
[实践演练].....	(157)
第六章 书面语言沟通	(158)
第一节 书面语言沟通在护理工作中的应用.....	(158)
一、护理书面语言沟通的含义	(158)
二、书面语言沟通的行为方式	(159)
三、护理书面语言的种类	(159)
四、护理书面语言沟通的作用	(160)
第二节 护理书面语言的写作特点及缺陷矫正.....	(161)



一、护理书面语言的写作特点	(162)
二、护理书面语言沟通的常见缺陷及矫正	(163)
[拓展阅读]	(167)
[思考与练习]	(167)
第七章 护士的沟通礼仪	(169)
第一节 礼仪概论	(169)
一、礼仪的概念与内涵	(169)
二、护士礼仪的特点	(170)
第二节 护理职业交往礼仪	(171)
一、致意礼仪	(171)
二、称谓礼仪	(173)
三、介绍礼仪	(175)
四、电话礼仪	(178)
五、迎送接待礼仪	(179)
第三节 日常生活礼仪	(180)
一、日常交际礼仪	(180)
二、公共场所礼仪	(183)
第四节 求职应聘礼仪	(184)
一、面试的形象	(184)
二、面试的礼仪	(186)
第五节 涉外礼仪	(188)
一、涉外礼仪的概念和基本原则	(188)
二、涉外礼仪的基本规范	(190)
[拓展阅读]	(192)
[思考与练习]	(194)

第一章 总 论

教学目标

1. 解释下列名词：人际关系、人际学、护理人际学；
2. 阐述建立良好护理人际关系的意义；
3. 举例说明人际交往的心理效应；
4. 解释人际吸引的条件；
5. 分析人际交往各阶段的特征表现及人际交往的心理障碍；
6. 简述人际关系的交往原则；
7. 能运用护士人际关系的基本规范来评价自身的行为；
8. 学习运用建立良好人际关系的策略，搞好人际关系。

第一节 人际关系与人际学

“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。”

——马克思

一位哲人说过“人生的美好是人情的美好，人生的丰富是人际关系的丰富。”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。无论你是在享受美好人情的温馨、甜蜜、浪漫，还是在饱尝人际冲突的烦恼、愤怒、困惑，你都不会怀疑，人不能没有人际关系。人类社会发展到今天，人际关系问题，已成为人们普遍关注的问题。

一、护理人际学及其研究对象

(一) 护理人际学的概念

1. 人际关系及人际学 “人际”是表示两个人以上数量概念。“关系”是事物的相互联系，这个联系包括事物与事物之间和事物内部各要素的相互影响与作用。人与人的相互作用包括两个方面：一是自然属性；二是社会属性。

人际关系(interpersonal relationships)是指人与人通过交往而产生的心理上的距离和心理上的关系。包括社会上所有的人与人之间通过相互交往与联系而形成的关系。人际关系反映了个人或群体在寻求满足社会心理需要、事业需要和生活需要的心理状态，人际关系的产生、变化与发展决定了双方心理需要满足的程度。若通过交往，双方都获得了心理上的满足，



就会产生保持和巩固相互交往的愿望和行为。人际关系是和人类同时产生的,具有悠久的历史。它是人类社会中最常见、最普遍的一种关系。

人际学是研究人与人之间的社会关系一般规律的科学。主要研究:①人际关系的历史发展过程,提示人际关系发展变化的趋势;②人际关系的交往方式,构建一个按照一定方式、一定结构的人际关系网络,发挥人际关系的功能,实现人际交往的目的;③影响人际关系建立和发展的因素及其影响方式和影响程度,创造有利于形成和发展良好人际关系的条件。

人际学与其他社会学科既有联系又有区别。其联系为:都是以社会为背景,以人为中心展开研究,社会和人是联系各门社会学科的纽带。其区别为:它们研究社会和人的切入点不同,提示的规律不同。

2. 护理人际学 护理人际学是探讨和研究护理人员在从事医疗护理、卫生保健工作中,同社会、医院、人群所发生的各种交往关系的学问。

它的任务是研究护士与患者(含患者家属)、护士与医生、护士与领导、护士与护士、护士与医院其他人员等各种人际交往的规律。它属于社会人际学的分支,是社会人际学的基本原理、规范在护理领域中的具体运用。

(二) 护理人际学的研究对象

顾名思义,护理人际学是以护理工作中的人际关系为研究对象的。它主要研究护士个体与医、护、患(含患者家属)及其他群体在护理实践中所发生的人际交往关系。实际上,是研究护士的关系学,属于人文科学的范畴。

护理工作主要是与患者及社会有关人群交往并为其健康服务。交往双方均希望建立一种亲切、和谐、友善的护理人际关系。我们所研究的关系学,是一种科学的人际关系学。它以正常的、普遍存在的人与人之间的各种关系为研究对象,特别是以护士这个特殊的社会群体为中心,围绕临床护理实践,展开护士与患者、护士与患者家属、护士与医生、护士与上级、护士与护士、护士与实习护士、护理员等等各种人际关系,研究他们相处的规范、原则、方法、心理,以及这些交往活动的规律,从而协调他们之间正常、健康的人际关系,抵制那种被扭曲了的庸俗化的人际关系,确保人们的身心健康。

二、建立良好护理人际关系的意义

人际关系是客观存在的,人不能离群生活。纵观人类历史,人生在世,无非是处理两大关系:一是人与自然的关系,二是人与人的关系。人们在同自然界打交道,进行生产活动的过程中,必然与外界建立各种联系,正如马克思所说:“人们在生产中不仅同自然界发生关系。他们如果不以一定方式结合起来共同活动和相互交换其活动,便不能进行生产。为了进行生产,人们便发生一定的联系和关系;只有在这些社会联系和社会关系的范围内,才会有他们对自然界的关系,才会有生产。”可见,人际关系的建立和发展是不以人们的意志为转移的客观存在,每个社会成员都需要和别人打交道,我国古代思想家荀子说:“人不能无群!”哪怕世界上只有两个人存在,也必然有一种相互依存、相互制约的人际关系。特别是现代社会,人际关系已成为一种开放性的多维网络结构,每个护士都必然置身于各种各样的关系网络之中。科学地建立和调节好各种人际关系,不仅是搞好护理工作和发展护理事业的需要,而且是每个护理人员的主观愿望,谁也不愿意因人际关系的矛盾和冲突影响自己的学习、工作和身心健康。为此,学习和研究护理人际关系,搞好人际交往,对于每个护理人员、护理集体,乃至医院,都有着重要



的现实意义。

(一)有利于提高医疗护理质量

良好的护理人际关系是做好护理本职工作的基本保证,它可以直接促进护理人员与患者之间、护理人员与其他医务人员之间的相互信任和密切协作,使患者积极主动地参与和配合,使医院医疗护理活动顺利进行,有利于加速患者病情的康复。同时良好的护理人际关系也有利于医院管理水平的提高,也是避免、减少和处理医疗纠纷的有利条件。

(二)有利于创造良好的健康服务场所

在社会群体中,人与人之间的友好交往,会造成一个良好的社会心理气氛。同样,在各种健康服务机构中,护士与服务对象之间的相互理解、相互信任和关怀,也会促使这些场所形成良好的心理气氛。这种良好的心理气氛,能使医护人员合理的心理需求得到不同程度的满足,从而产生心情舒畅、愉快的积极情绪,激发其对工作的极大热情;能使患者在治疗、护理、康复方面的需求得到尽可能的满足,解除或转移焦虑、恐惧、抑郁、烦闷、紧张等消极心理,增强康复的信心。

(三)有利于提高护理工作的效率

护理群体中协调、和谐的人际关系,对于提高护理工作效率有着重大作用。护士在工作过程中能够同心同德、互相帮助,互相学习,无疑会大大提高工作的效率和质量。如果护士互相猜忌提防,彼此态度冷漠,缺乏协作精神,必然会影响护理质量,还要耗费大量精力去应付那些人为的琐事。有了这种内耗存在,护理工作的效率必然降低。“一个和尚挑水吃,两个和尚抬水吃,三个和尚没水吃”。这其中虽有领导管理的因素,但也说明了人际关系不协调对工作效率的影响。

(四)有利于陶冶护理人员的情操和性格

人际交往的过程,是人与人之间在认识上的相互沟通、情感上的相互交流、性格上的相互影响、行为上的相互作用的过程。护士与其他人群的人际交往,同样遵循这一基本过程。在这一过程中,良好的人际关系,对护士情操和性格的陶冶具有重要作用。广泛正常的人际交往,可以使护士丰富和发展自己的良好个性,满足自己的精神心理需要,如促进知识更新,改进思维方式等等。

(五)有利于医学模式的转变

传统的医学模式对于疾病和健康的认识,只限于从局部和单纯的生物因素去考虑,而忽视了人的心理及社会因素的重要影响,因而具有很大的局限性。随着社会发展、医学科技的进步和疾病谱的变化,人们逐渐认识到:影响人类健康和疾病的因素不仅是生物因素,而且与人的心理因素及社会因素有着十分密切的关系。于是,传统的生物医学模式被生物-心理-社会医学模式所取代。建立良好的护理人际关系,要求护理人员从整体上为患者服务,主动关心和了解患者的需求,熟悉和掌握患者的心理活动,并积极进行沟通和疏导,无疑会促进患者的康复,这与医学模式转变对护理工作的要求是相适应的。

三、护理人际关系的基本规范

规范是指标准、方式、方法的意思,是约定俗成或明文规定的标准。如道德规范、技术规范、语言规范等。人际规范是指人们相处交往时行为道德的标准,或称做人的规矩。它受社会舆论、信念、传统习俗、道德、文化教育等的制约。人际规范在阶级社会带有阶级的烙印。不同



的社会制度,有不同的人际规范内容。社会主义社会的人际规范,是建立在以生产资料公有制为基础上的,人与人之间的交往是平等的、相互协作的关系,人们之间的交往以能否对社会、对他人作出贡献为准则。

护士的人际规范,是护士进行人际交往的行为准则。在我国,应符合社会主义的人际规范。遵循这些准则,就能协调彼此间的关系,解决相互交往中出现的各种问题。可见,研究护士的人际规范,是护理人际学的首要问题。在社会主义现阶段,护士的人际交往,应着重注意以下方面:

(一)同情体贴,热情负责

对人同情体贴,热情负责,体现了社会主义的人道主义原则,体现了护士全心全意为人民服务的精神。在社会主义社会里,人与人之间在政治上是平等的关系。这种关系表现在医疗护理工作中,正如白求恩所说,伤病员比你的父兄还要亲,因为他们是你的同志。护理人员为了病人的健康,必须对病人有深切的同情心,这种同情与怜悯、仁慈是不同的,它不是个人的恩赐,而是护士应尽的义务和职责。

(二)尊重人格,平等待人

尊重人格是每个公民必须遵循的行为准则之一。护士在与服务对象进行人际交往时,必须尊重对方的人格,不论他的职务高低、年龄大小、病情轻重、容貌美丑、关系亲疏、经济贫富等等,都应一视同仁,平等待人。切忌以貌取人,以贵贱分高低,对某些病人关怀备至,对某些患者冷若冰霜。

(三)诚实谦让,文明礼貌

文明礼貌待人,给人以美的享受。诚实谦让的交往,能增进人们相互之间的信任与团结友爱。护理人员在荣誉面前应取谦让态度,不嫉贤妒能;对他人的批评能虚心诚恳,宽宏大度,善于与同事合作;在患者面前,不因个人心情不快而迁怒,要善于控制自己的情绪,既不忧形于色,也不欣喜无度。对同事,对患者始终诚实谦让,礼貌热情,举止端庄,语言文明。

(四)竭诚服务,不谋私利

全心全意为人民服务,就要忠于职守,做好本职工作。在医疗护理实践中,一切从患者的利益出发,是护理工作的基本原则。在个人利益与患者利益发生冲突时,应以患者利益为重,必要时牺牲个人利益。应树立辛苦我一个,幸福千万人的崇高风尚。

(五)实事求是,不弄虚作假

实事求是,是科学态度的体现。护理学是一门科学性、应用性很强的学科。护士的工作能否坚持实事求是,不仅关系到护理科学的发展,而且直接影响到病人的生命安危,影响着护患人际关系。因此,对护理工作中的每一项检查、操作,必须严肃认真,一丝不苟,在任何情况下,都不能弄虚作假;对于护理工作中的失误或差错事故,不隐瞒,不推卸责任,做到如实报告,及时纠正,勇于从失误中总结经验教训,树立严谨的科学态度和审慎的工作作风。

(六)恪守信誉,保守秘密

医护人员是患者的知己。自古以来,我国就流传着这样一句话:“人有三不背,一不背父母,二不背师长,三不背医生。”说明病人对医护人员的高度信任。病人有什么心愿和要求,常常会向医护人员和盘托出,期望能得到理解和帮助,解除病痛。护士必须恪守对病人的承诺,如隐私的保密等,才能得到病人的信赖,才能有利于护患之间的进一步交往。



第二节 人际交往的社会心理基础

“人之相识，贵在相知；人之相知，贵在知心。”

——孟 轲

一、人际交往动机分析

在交际过程中，不论是群体与个体，还是群体与群体，发生交际关系的主体都是个人。个人的交际行为，既是个人需要的驱使，又是群体意向的集中，它是个体和群体需要的综合体现。但由于个体以及代表群体的个人需要不同，就决定了交际动机的多样性和复杂性。

(一)亲和动机

在人类社会，每一个人都注定要与他人建立一定的关系，而我们每个人本身，也都有一种亲近、接近他人的欲望，即亲和动机。所谓亲和动机，是指“个体与他人结群、交往并希望有人陪伴的内在需要”。

需要的多层次、多结构，给人际交往的心理动机的亲和性也带来复杂性。例如为了衣食住行的需要，人们一方面自力更生，而另一方面则要与他人交换，求助于他人，这都是生理需要的表现；又如人们要向客观对象索取，会遇到自然的、社会的各种困难，需要有较大的力量，以抵御自然灾害的侵袭，防御外来的压迫和侵害，这就是安全的需要；再如为了倾吐内心的喜悦和悲伤，以求知心者的理解、同情、开导和安慰，寻找一种心理的归属和情感寄托，这就是一种归属的需要。美国社会学家Homans在他的社会交换理论中指出，个

体除了有维持生存的物质需要外，还有一些其他的需要，其中有的需要只有他人才能提供，比如社会性的需要。也就是说，只有在人际交往的活动中，社会性的需要才能得到满足。

亲和动机出自于人的本能。古希腊哲学家亚里士多德认为，人是天生的“政治动物”。事实上我们已经知道，人类祖先古猿的自我保护能力是很差的，他们既没有巨大动物那种拔树毁屋的能力，也没有尖利的爪牙来充当自卫武器，奔跑的速度也远不及许多动物，因此，人类的祖先要保护自己，要保证自己的新一代出生后能够生存，维持自己的种族繁衍，就必须集群活动，依靠集体的力量来抵御敌害。经过长期的进化过程，人类的祖先终于形成了一种集群的习性，并通过种族繁衍将这种习惯传给后代，因此人类天生就有与别人共处的需要，也只有与别人保持正常的、充分的人际交往，人才能真正具有安全感。

人类在整个社会生活中，都是倾向于亲和的，这是因为人类的进步，社会的发展，都和人与人之间的相互援助有着极为密切的关系。孔子曰：“独学无友，则孤陋寡闻。”孔子贤人七十，弟子三千，交游甚广，谈论极深，这种亲和动机，使他成为一位学识渊博、敏于处事的大政治家和

知识库

人何以主宰万物

《吕氏春秋·恃君》中写道：“凡人之性，爪牙不足以自卫，肌肤不足以捍寒暑，筋骨不足以从利避害，勇敢不足以却猛禁悍。然且犹裁万物，制禽兽，服狡虫，寒暑燥湿弗能害，不唯先有其备，而以群聚邪！群之可聚也，相与利之也。”可见，人际交往既是人的心理需要，也是人的生存需要。



思想家。我们从事护理工作,也需要与他人亲和,与人亲近友善,这样才能在所属的群体中为人所尊所爱,得到多方援助,使护理工作顺利完成。

(二)成就动机

人是一种理性的动物。从一个人自我意识出现的那一天起,他就开始用一定的价值观来进行自我评判。这种评判是社会性的。即人只有将自身置于社会的背景之中,通过将自身与别人进行比较,才能确立自己的价值。如学生在考试结束后,往往不只关心自己的成绩,而且关心其他同学的成绩。只有将自己的成绩与同学的成绩作比较后,自己的成绩才有意义。又如肝炎患者化验检查肝功能后,常常要询问与自己病情相似的其他患者的化验结果,道理亦然。

从某种程度上说,人际交往过程是个体借助于交往来认识或证实自己,从而表现自己的过程。只要有事业心,就会以充沛的精力对待工作,并希望成就一番事业。所谓成就动机,是指“个人专注自己认为重要的工作,并且愿意全力做好这一工作的心理倾向。”每个人都有显示自我、创造性完成工作任务的愿望。在同类性质的成员中,人人都希望自己成就最高,希望有机会显示自己的优越或展示自己的才华。

美国社会学家戈夫曼(Goffman)用其独特的“控制论”来解释人际交往中的这种自我表现。他指出,我们的人际交往,个体不仅彼此向对方表现其自我,而且还努力进行特殊的印象处理,通过控制自己表现出来的姿态,以求在一定的社会场景中给人们留下某种特殊的印象。在这样一种理解中,也就提出了社会舞台和社会角色的主张。每一个社会成员,都会在社会舞台上扮演自己的某种角色,通过这种角色的扮演,来完成自我的实现。实际上,我们每个人在人际交往活动中不断地表现自我,同时也在不断地提高自我。

研究成就动机,对于人际交往的实践是有实际意义的。一个人或一个组织要实现自己的目标,就必然表现出强烈的欲望,具有极强的成就动机。有的人为了事业的成功,可以不顾个人利益,想方设法与人合作,特别乐意与有真才实学的人交际。在交际中,不怕困难,不怕失败,舍得时间和精力,以顽强的竞争意识与对方周旋,不达目的,决不罢休。我们应当重视成就动机的作用,以此激励护士,同多种人交际,开阔视野,发展自己。

(三)赞许动机

社会心理学家认为,人总是通过与他人的交往,来增加对自己的认识。所谓赞许动机,是指“交际的目的能得到对方的鼓励和称赞,从而获得心理上的满足。”赞许动机实质上是一种取得成绩而得到他人或组织的尊重、承认和赞扬的需要。赞许动机对于人际交往行为的成效是有直接影响的。经常受表扬的人,赞许动机强,潜能发挥好,劲头足,工作成绩会不断提高;经常受批评的人,也能从反面激起赞许动机,变消极为积极,迎头赶上,获得次之于受表扬者的效果。如果一个人不为他人所了解,被组织忽视,那么他就会产生自卑感,对集体及组织目标漠不关心,做一天和尚撞一天钟,工作效果又次之。最差的是被控制的人,他们无自主意识,由他人控制使用,这种人的工作成绩是最差的。美国心理学家赫洛克做过这样的试验,他把106名受试者分成四组,给予不同的激励条件,都做难度相等的练习题,每天做15分钟,共做5天,结果成绩好坏的顺序依次为受表扬鼓励的、受批评刺激的、被忽视的、被控制的。这有力地证明了赞许动机的作用。因此我们在交际过程中,要态度诚恳,不失时机,恰当地使用赞语,强化人的交际动机,激励人的积极行为。