

王志杰 赵翠英
刘剑华 毕占魁

主编

现代医院

XIANDAIYIYUAN
RENJIGUANXIXUE

人际关系学



学苑出版社

现代医院人际关系学

主 编 王志杰 赵翠英
刘剑华 毕占魁

学苑出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代医院人际关系学/王志杰等主编.

-北京:学苑出版社,1998.5

ISBN 7-5077-0438-6

I. 现... II. 王 III. 现代—人际关系学 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 11856 号

学苑出版社出版 发行

社址:北京万寿路西街 11 号 邮政编码:100036

北京市广内印刷厂印刷 新华书店经销

787×1092 1/32 11.25 印张 243 千字

1998 年 5 月北京第 1 版 1998 年 5 月北京第 1 次印刷

印数:0001—3000 册

定价:16.00 元

内容提要

《现代医院人际关系学》是我国第一部全面阐述现代医院人际关系的专著。填补了国内专题研究现代医院人际关系的空白。内容包括:现代医院人际关系学的心理学基础、社会心理学基础、医院伦理学基础、医学法学基础;现代医院人际交往的语言艺术。并运用上述基本理论、原理和方法,全方位地介绍了改善现代医院医患关系、医医关系、医护关系、护患关系、门诊和病房人际关系的技巧和艺术;处理现代医院医疗事故和医疗纠纷人际关系的技巧。

本书可供广大医务工作者、医院管理人员、医科大学生、患者及其家属、及对此书感兴趣的读者阅读。

编委会名单

主 编	王志杰	赵翠英	刘剑华	毕占魁
副主编	杨立男	周湘涛	冯玉芝	梁宇恒
	杨福清	梁占君	么 莉	
编 委	王志杰	赵翠英	刘剑华	毕占魁
	杨立男	周湘涛	冯玉芝	梁宇恒
	杨福清	梁占君	么 莉	金 萍
	李梅君	刘 堃		

序

由王志杰等同志编写的《现代医院人际关系学》一书的问世,是值得庆幸的!此书满足了高等医学院校对医科大学生进行素质教育和能力培养而缺少选修课教材的急需。现代医院人际关系学是以医学伦理学、心理学、社会心理学、医学法学、现代医院管理学等学科的基本原理构筑成的一门交叉学科。

当今,对现代医院人际关系关心的人越来越多,其热心程度往往令人吃惊。医务人员常常为建立和谐的人际关系而煞费苦心;患者及家属为了处理好同医生、护士和医技人员的关系感到胸中无数而挖空心思;管理人员对建立、改善和调节现代医院人际关系的基本理论知识和技巧深感匮乏而如饥似渴;临床实习的医科大学生和刚刚步入医生、护士等岗位的医务人员面对纷繁复杂、多变的人际交往和人际关系茫无头绪而不知所措。此书的构思正是来源于对上述情况的思索和需要的满足,其目的在于使人们对现代医院人际关系的基本理论有所了解,基础知识有所认识,

基本规律有所掌握,处理技巧有所运用。

作者编辑此书不是涵盖某些学科的全部领域,而是将重点放在直接的人际关系方面,是多学科相互交叉、渗透和重叠部分的有机结合;不是采取系统地、全面地编制的方式,而是侧重于人们广泛开展研究和实践的问题;多是有选择的吸收,而不是生搬硬套和免强的拼凑。各章中对基本理论、概念和命题等,都作了简洁明晰和确切的叙述。精选理解医院人际关系的基本事项,照顾到读者可以和自身的人际关系的经验体会相对照,和现实生活中所碰到的典型具体现象相对比。在叙述的内容中设法使读者在回顾自己的生活史或展望未来的人际关系时,能够有所启迪。作者一方面,努力使本书简明易懂,另一方面,为了不使它仅仅成为一本浅近读物,还努力引导读者系统地学到人际关系的理论知识和具体技巧。

党的十四届六中全会和党的十五大报告都提出要大力加强社会主义精神文明建设,并着重指出要重视职业道德建设。高等医学院校是培养人才的摇篮,担负着培养医学高级人才的光荣使命。现代医院是立新风、树形象的前沿,是建设社会主义精神文明的窗口。《现代医院人际关系学》和社会主义精神文明建设联系在一起,为现代医院建立和谐的人际关系指明了方向,提供了技巧。它直接推动着现代医院新型人际关系的形成。

我深信,此书将有助于提高医务人员的医德水平,有助于现代医院良好的医德医风的形成,有助于提高患者及家属的就医道德水平,有助于医患双方心理素质和法制观念的提高,有助于人与人之间建立平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系,有助于创造一种健康、和谐的社会心理氛围,使个体心理健康发展,从而提高工作积极性和生活热情,在建设社会主义精神文明的过程中,发挥积极的推动和促进作用。

此书体系新颖、内容丰富、论述充分、可读性强,可作为对现代医院医务人员进行医德教育的参考书和对医科大学生进行素质教育和能力培养的一本教材,还可成为管理人员提高管理水平和思想政治工作的向导,也可作为加强思想修养的自学读物和精神食粮。

《现代医院人际关系学》一书,尚属首部,填补了国内专题研究现代医院人际关系的空白。此书不论从纲目的设计到内容的编写都构建了现代医院人际关系学的基本框架和雏形。作者愿以此书为靶子,唤起人们的思考和研讨,起到抛砖引玉的作用,使之有更多、更好的《现代医院人际关系学》的版本相继问世。作者这种献身境界和首创精神难能可贵。

现代医院人际关系学是一门理论性、实践性、实用性、应用性很强的新兴学科,还不能过早地说已形

成了严密的理论体系,这就需要人们去雕塑、修复、丰富和完善它。

席焕久
1998 年

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 现代医院人际关系的形成与发展	(2)
第二节 现代医院人际关系学研究对象与任务	(11)
第三节 现代医院人际关系学的基本内容、研究方法及其 与其它学科的关系	(17)
第二章 现代医院人际交往概述	(21)
第一节 现代医院人际交往的实质	(21)
第二节 现代医院人际交往的种类	(28)
第三节 现代医院人际交往渠道的疏通	(39)
第三章 现代医院人际关系概述	(46)
第一节 现代医院人际关系的实质	(46)
第二节 现代医院人际关系的种类	(56)
第三节 改善现代医院人际关系的办法	(61)
第四章 现代医院人际关系学的心理学基础	(65)
第一节 情绪和情感	(65)
第二节 意志	(74)
第三节 个性的心理特征	(83)
第五章 现代医院人际关系学的社会心理学基础	(92)
第一节 需要与动机	(92)
第二节 心理挫折	(100)
第三节 服从、影响力、魅力	(110)

第六章 现代医院人际关系学的医学伦理学基础	(118)
第一节 医学伦理学学的理论基础.....	(119)
第二节 医学道德的基本原则.....	(131)
第三节 医学道德规范.....	(138)
第七章 现代医院人际关系学的医学法学基础	(147)
第一节 医师法.....	(147)
第二节 临床医疗法.....	(157)
第三节 医疗事故法.....	(169)
第八章 现代医院人际交往的语言艺术	(180)
第一节 人际交往的语言艺术概述.....	(180)
第二节 人际交往中的语言艺术.....	(190)
第三节 现代医院人际交往的态势语.....	(204)
第九章 改善现代医院医患关系的技巧	(214)
第一节 医患关系的概述.....	(214)
第二节 改善医患关系应遵循的基本原则.....	(224)
第三节 改善医患关系的技巧.....	(229)
第十章 改善现代医院医医关系的技巧	(234)
第一节 医医关系的概念及作用.....	(234)
第二节 医医关系的基本类型.....	(240)
第三节 改善医医关系应遵循的基本原则.....	(244)
第四节 改善医医关系的技巧.....	(247)
第十一章 改善现代医院医护关系和护患关系的技巧	(257)
第一节 医护关系.....	(257)
第二节 改善医护关系应遵循的基本原则和技巧	(263)

第三节	基本原则和护患关系·····	(266)
第四节	改善护患关系的基本原则和技巧·····	(271)
第十二章	改善现代医院门诊人际关系的技巧·····	(277)
第一节	门诊人际关系的概述·····	(277)
第二节	改善门诊人际关系应遵循的原则·····	(283)
第三节	改善门诊人际关系的技巧·····	(292)
第十三章	改善现代医院病房人际关系的技巧·····	(302)
第一节	病房人际关系的概述·····	(302)
第二节	改善病房人际关系应遵循的原则·····	(312)
第三节	改善病房人际关系的技巧与艺术·····	(319)
第十四章	处理现代医院医疗事故和医疗纠纷人际关系	
	的技巧·····	(328)
第一节	医生在处理医疗事故和医疗纠纷的技巧 ·····	
	·····	(329)
第二节	患者及家属在处理医疗事故和医疗纠纷	
	的技巧·····	(334)
第三节	医疗管理部门处理医疗事故和医疗纠纷	
	的技巧·····	(340)
后记 ·····		(345)

第一章 绪 论

现代医学科学技术的高度发展和现代医院的不断完善,伴随着医学伦理思想的进步,观念的更新,心理素质的变化,人际交往的增加,人际关系的复杂化。现代医院人际关系学就是在这种特定的社会环境下孕育而生。

现代医院人际关系学是一门新兴学科,也是一门交叉学科,说它是新兴学科,是因为它刚刚问世;说它是交叉学科,是因为它的理论来源于多学科渗透与交叉。它是多学科和边缘学科的理论和实践的复合体,是现代医院产生和发展的产物。

现代医院人际关系学是研究现代医院人际关系的形成、发展,人际关系的理论基础、社会实践和变化规律的科学。

现代医院人际关系学这门学科的建立,对于提高医生、护士、医技人员、医院管理人员、医科大学生和病人及家属的医德医风、就医道德、心理素质、思想境界、文化素养、法制观念、管理水平将起到积极的作用和影响,对于提高医院的社会效益、经济效益,加强建设社会主义精神文明具有重要的现实意义和深远的历史意义。

第一节 现代医院人际关系的形成与发展

现代医院规模大,人才济济,医疗仪器设备先进,掌握高新技术,是开放性的“小社会”。人际交往频繁广泛,人际关系相互交错、立体多维,日趋复杂。处理好现代医院人际关系,对于转变医院医德医风,提高医疗质量和服务质量,提高医院的信誉与效益,建设社会主义精神文明具有十分重要的现实意义。

一、现代医院

(一)医院

医院是以诊治疾病、照护病人为主要目的的医疗机构,其定义是:医院是对人民群众进行防病治病的场所,备有一定数量的病床设施,相应的医护人员及必要的设备,通过医护人员的集体协作,以达到对住院或门诊病人实施科学的正确诊疗、护理为目的医疗事业机构。

医院的社会属性是医学服务组织,而医学科学技术属于生产力范畴。从医院产生来看,它是适应医学发展和临床诊疗疾病的需要而建立发展起来的。从医院的社会功能来看,它的主要功能是诊疗疾病、保障健康、提高生命质量,归根结底是起保护社会生产力作用。从医院组织结构来看,它是以医学发展水平和医疗实际需要为出发点的。医院的内部组织,诸如医学专科的建立,医务人员之间的分工,业务部门的设置,基本上是一种劳动组织,有其系统性、科学性和继承性,这种劳动

组织,按照列宁的观点属于生产力范畴。

我国医院的性质。在卫生部颁发的《全国医院工作条例》中做了高度的概括,指出“医院是治病防病、保障人民健康的社会主义卫生事业单位,必须贯彻党和国家的卫生工作方针政策,遵守政府法令,为社会主义现代化建设服务。”这是我国医院的基本性质。

社会主义医疗卫生事业的基本目的是最大限度地满足人民群众的医疗要求,保障人民群众的健康。卫生事业(包括医院)是社会公益事业,同时又是投资性事业(健康投资),不是以盈利为目的。但医院不是福利部门,而是相对独立的医疗经营实体。医疗是人类生活的基本需要之一,医疗工作在为生产服务中与生产是互相促进的,医疗工作关系到人们的生老病死,关系到千家万户的悲欢离合,关系到民族的繁衍昌盛。医疗工作发展程度反映社会进步程度,是社会文明程度的标志。医院在整个国民经济发展中有着重要的作用。医院是整个医疗卫生工作中的一个重要组成部分,在医疗卫生工作中处于主要地位。医院工作在社会主义现代化建设中起着重要作用。

医院的功能也就是医院的任务。《全国医院工作条例》指出医院的任务是:“以医疗工作为中心,在提高医疗质量的基础上,保证教学和科研任务的完成,并不断提高教学质量和科研水平。同时做好预防、指导基层和计划生育工作”。医疗是医院的主要功能和中心。医院医疗工作以诊疗和护理两大业务为主体,医疗与辅助业务密切配合,形成一个医疗整体,为病人服务。医院具有对一切医院工作人员进行培养教育的功能,附属医院、教学医院还具有承担临床教学的功能。医院具

有临床医学研究及与基础医学联合攻关,进行科学研究的功能。医院还具有预防、社会医疗服务、预防保健、健康咨询、疾病普查、妇幼保健指导、卫生宣传教育等功能。

(二)现代医院

现代医院的定义是:医院完全适应于现代医学科学技术的发展,具备现代化高精密仪器设备,拥有掌握现代医学高新技术和有现代医院管理能力的人才队伍,具有现代医学高新技术水平和现代医院管理水平,为病人和人民群众提供高水平、高质量的服务,具有高尚的医德医风,有很好社会信誉和效益的现代化医院。

现代医院有如下特点:

1. 具有高尚的医德医风,它是建设精神文明的前沿阵地。现代医院具有较高的职业道德和全心全意为人民群众服务的思想,一切为了病人,救死扶伤的人道主义精神,认真负责,一丝不苟的医疗作风。具有现代气息的院容院风,优美舒适的医院环境和良好的服务态度。

2. 拥有一批高素质的人才队伍。现代医院是医学科学技术含量很高的医院,首要条件就是具有一支掌握现代医学高新科学技术、现代医院工程技术和现代医院管理科学的人才队伍。

3. 设备与现代医学科学技术相适应。现代医院是具有现代技术装备,与现代工程技术相结合的医院。设备向精密化、细微化、高效化方向发展。这是为了与现代医学科学技术发展相适应。现代医疗设备诊疗手段发展迅速,设备更新周期缩短,工程技术人员和生物医学工程人员进入医院也是现代医院的又一个特点。

4. 分科细和多学科协作是现代医院的又一特点。由于现代医学分科精细,又逐步趋向综合,即向微观深入又向宏观发展,现代医院分科细,使医院有专科特长,多学科协作,使医学科学向广度发展。如西欧、美国的心血管外科的发展很快,在一般综合医院里比较普及,手术数量大、安全性高,其原因固然很多,但专业化和多学科协作是其中的重要原因。如心外科的发展是心内科、病理科、放射科、检验科、彩超、麻醉科、手术室、血库和灌注技术等专业的通力协作、共同进步促成的。现代医院的业务活动,就是建立在高度的专科分工和多学科紧密协作的基础上的。管理协调工作,人员组织、理顺人际关系也就随之复杂起来。

现代医院有关业务向中心化发展,如中心手术室、中心检查室等,监护中心的产生与医学的发展是分不开的。如心外科、器官移植手术的开展,术后情况错综复杂,变化快,对情况必须及时了解,对内环境的处理必须准确,传统外科护理已不适用。监护中心有其训练有素的专业医护人员及工程技术人员,有先进的设备,以对病人进行循环、呼吸、泌尿、代谢、血液各系统的监护,往往能达到预期的医疗效果。

5. 临床与基础研究相结合,新学科、新技术对临床医学的渗透。临床工作密切地与实验室、基础研究相结合是现代医院的一个重要特点。新学科、新技术对临床工作渗透的结果,如对生命活动的本质进行微观的精细的分析研究,就产生了对疾病本质的新认识,促进了医学观点的变化。

6. 护理工作进入高层次。护理工作日益重要,现代护理学已发展为临床医学中的专门学科,内容日益丰富,对于提高医学服务质量,发展医学科学关系很大。现代医疗与护理高度