



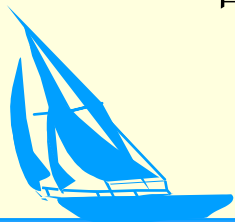
第八章 护理人际关系





学习目标

- ◆ 1. 说出护患关系的概念、性质和特点。
- ◆ 2. 举例说明护患关系的基本模式及类型。
- ◆ 3. 归纳护患关系的影响因素，说出护士在促进护患关系中的作用。
- ◆ 4. 归纳护士与患者家属关系的影响因素，说明护士在促进与患者家属良好关系中的作用。
- ◆ 5. 理解并掌握医护关系的类型和影响因素，能正确处理医护之间的关系。
- ◆ 6. 理解护际关系中存在的问题，能正确处理护际之间的关系。



第一节 护患关系





【案例】良好的护患关系可以化解纠纷

患者小王在做胆道造影时，由于护士进针角度过浅，注射时有少量造影剂外渗，患者感觉注射部位有点疼，护士却对患者说：“不要紧。”小王回到病房后不放心，就去找自己在住院期间最相信的护士长。护士长仔细看了小王的注射部位后，发现注射部位肿胀已经比较明显，立即帮助小王采取抬高患肢、局部药物外敷等处理措施；然而，患者注射的部位还是出现了水疱，并且很痛。患者非常气愤，要投诉这位不负责任的护士，但由于护士长及时正确的处理和耐心细致的解释，以及平时建立起来的良好护患关系，使患者小王打消了投诉的念头。

- 思考：
1. 导致患者要投诉护士的因素是什么？
 2. 患者为什么打消了投诉的念头？

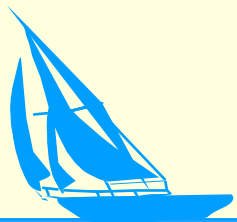


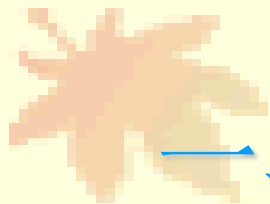


一、护患关系的概念、性质与特点

◆（一）护患关系的概念

护患关系是在特定条件下，通过医疗、护理等活动与患者建立起来的一种特殊的人际关系。护患关系是护理人际关系的主体，是医疗服务系统中一项重要的人际关系。





一、护患关系的概念、性质与特点

(二) 护患关系的性质与特点

- ◆ 1. 护患关系是帮助系统与被帮助系统的关系
- ◆ 2. 护患关系有特定的相互作用
- ◆ 3. 护患关系的实质是护士满足患者的需要
- ◆ 4. 护患关系的相互影响作用具有不对等性
- ◆ 5. 护理人员是护患关系后果的主要责任承担者

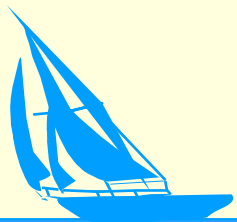




二、护患关系的模式

◆（一）主动-被动型

这是一种传统的护患关系模式。即以生物医学模式及疾病护理为主的护患关系模式，其特征为“护理人员替患者做些什么”，模式的原型是“父母-婴儿”。

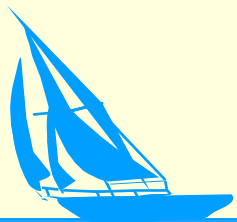




二、护患关系的模式

◆（二）指导-合作型

这是一种护患双方都具有主动性的模式。是以生物-心理-社会医学模式及疾病护理为指导思想的护患关系，其特征为“护理人员教会患者做什么”。模式的原型是“父母-儿童”。





二、护患关系的模式

◆（三）共同参与型

这是一种护患双方平等合作的模式，即以生物-心理-社会医学模式及健康护理为宗旨的护患关系模式，其特征为“护理人员帮助患者自我恢复、让患者选择做些什么”，模式的原型是“成人-成人”。

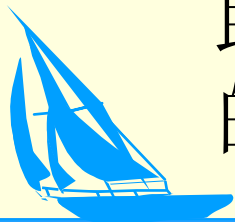


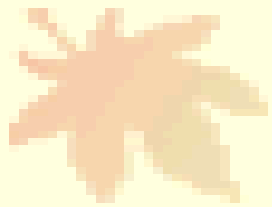


三、护患关系的发展过程

◆（一）初期

当患者寻求专业性帮助与护理人员接触时护患关系开始建立了。此期主要任务是建立信任感和确认患者的需要。护理人员以真诚的态度向患者介绍自己，解释自己所负责的护理工作，建立一个有助于增进患者自尊的环境，以取得患者的信任。



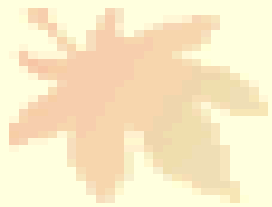


三、护患关系的发展过程

◆（二）工作期

此期主要的任务是在彼此信任的基础上，帮助患者解决已确认的健康问题，满足患者的需要。这是护患关系最重要的阶段，即护理人员完成各项护理任务、患者接受治疗和护理最主要的阶段，时间跨度相对较长。





三、护患关系的发展过程

◆（三）结束期

本期的任务是护患共同评价护理目标的实现程度，预计护患关系结束后患者可能面临的新问题，协助患者制订对策以解决这些问题，同时妥善处理护患双方已经建立的情感，顺利结束关系。经过治疗护理，病情好转或基本恢复，达到预期目标，护患关系将进入结束阶段。

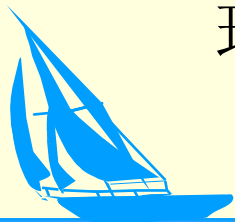




四、护患关系的影响因素

◆（一）角色模糊

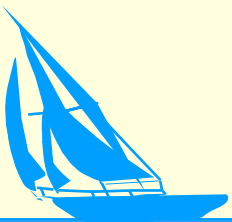
- ◆ 角色模糊是指个体（护理人员或患者）由于对自己充当的角色不明确或缺乏真正的理解而呈现的状态。在护患关系中，如果护患双方中任何一方对自己所承担的角色功能不明确，如护理人员不能积极主动地为患者提供帮助，或患者不积极参与康复护理，不服从护理人员的管理等。





四、护患关系的影响因素

- ◆ （二）责任冲突
- ◆ 责任冲突与角色模糊密切相关。护患双方往往由于对自己的角色功能认识不清，不了解自己所负的责任和应尽的义务，从而导致护患关系冲突。

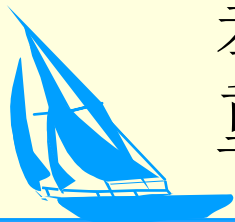




四、护患关系的影响因素

◆（三）信任危机

- ◆ 信任感是建立良好护患关系的前提和基础，而良好的服务态度、认真负责的工作精神、扎实的专业知识和娴熟的操作技术是赢得信任的重要保证。在工作中，如果护理人员态度冷漠或者出现技术上差错、失误，均会失去患者的信任，严重影响护患关系的建立和发展。



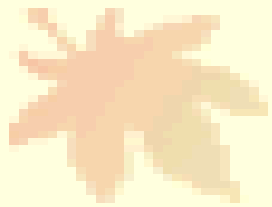


四、护患关系的影响因素

◆（四）权益差异

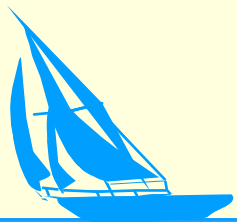
- ◆ 寻求安全、优质的健康服务是患者的正当权益。由于大多数患者缺乏专业知识而且疾病缠身，导致部分或全部丧失自我护理的能力，被迫依赖医护人员的帮助来维护自己的权益。而护理人员则处于护患关系的主导地位，在处理护患双方权益争议时，容易倾向于自身利益和医院利益，忽视患者的利益。





四、护患关系的影响因素

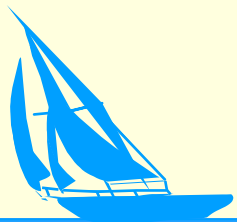
- ◆ （五）理解分歧
- ◆ 由于护患双方在年龄、职业、教育程度、生活环境等方面的不同，在交流沟通过程中容易产生差异，从而影响护患沟通。如患者对护理人员职业化的专业术语容易按照自己的思维方式去理解等。

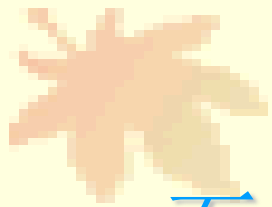




四、护患关系的影响因素

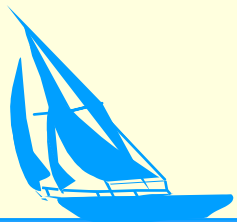
- ◆ （六）管理体制
- ◆ 受护理体制和护理人员素质的制约，目前我国护理服务水平和质量还不能满足患者的需要。由于临床一线护理人员配置不足，护理人员超负荷工作影响了护理质量。





五、护士在促进护患关系中的作用

- ◆ 与患者建立充分的信任关系
- ◆ 明确护士的角色功能
- ◆ 帮助患者认识角色特征
- ◆ 主动维护患者的合法权益
- ◆ 减轻或消除护患之间的理解分歧





第二节 护士与患者家属的关系





【案例】护士与患者家属的冲突

- ◆ 按规定，重症监护病房每天下午3:00~4:00可以探视。王某住ICU第4天，家属探视，已经下午4:15，护士提醒2次后，患者老伴仍没有离开ICU病房，护士第三次请求家属撤离时，家属理直气壮地跟护士说：“我认识你们医院化验室的李主任，他跟主管大夫说了，他让我们每天多探半小时”。小王护士和小李护士没有与患者及家属争辩，一起商量了一下，决定请护士长跟主管医生沟通此事。
- ◆ 思考：若你是护士长会怎么做？





一、患者家属的角色特征

- ◆ (一) 患者原有家庭角色功能的替代者
- ◆ (二) 患者病痛的共同承担者
- ◆ (三) 患者的心理支持者
- ◆ (四) 护理过程的参与者
- ◆ (五) 患者生活的照顾者
- ◆ (六) 护理行为的监督者

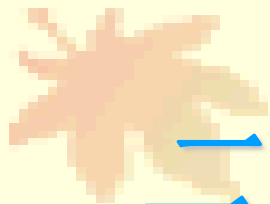




二、护士与患者家属关系的影响因素

- ◆ （一）角色期望冲突
- ◆ 护理人员被人们誉为白衣天使，这是人们对护理职业美好形象的期望。许多患者及其家属也据此来勾画理想中护理人员的形象，并用理想化的标准来衡量现实中的每位护理人员。

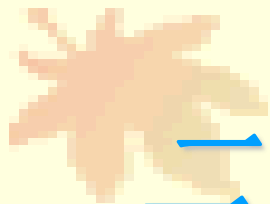




二、护士与患者家属关系的影响因素

- ◆ （二）角色理解欠缺
- ◆ 亲人患病，对患者家属来说是一种压力。尤其患重病时，更是难以接受。他们往往将亲人生存的希望完全寄托在医护人员身上，希望医生药到病除，妙手回春，要求护理人员有求必应，随叫随到。可有个别护士，不能理解患者家属的心情和难处，未能做到换位思考，甚至对患者家属或其亲属流露出厌烦的情绪。

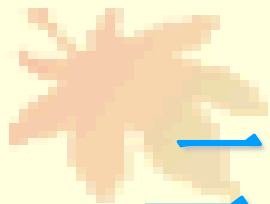




二、护士与患者家属关系的影响因素

- ◆ （三）角色责任模糊
- ◆ 在护理患者的过程中，家属和护士应密切配合，共同为患者提供心理支持，生活照顾。然而部分家属将全部责任，包括一切生活照顾推给护士，自己只扮演旁观者和监督者的角色；个别护士也将本应自己完成的工作交给家属，从而严重影响护理质量，甚至出现护理差错、事故。

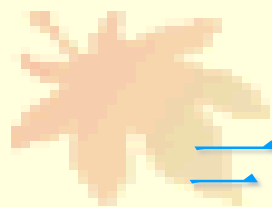




二、护士与患者家属关系的影响因素

- ◆（四）经济压力过重
- ◆随着高端诊疗技术、新药的不断开发和应用，医疗费用也不断升高，患者家属的经济压力逐步加大。当患者家属花费了高额的医疗费用、却未见明显的治疗效果时，往往产生不满情绪。





三、护士在促进与患者家属良好关系中的作用

- ◆ 热情接待、主动介绍
- ◆ 听取询问、耐心解答
- ◆ 评估家庭、解决困难
- ◆ 了解情况、心理支持





◆ 第三节 护士与医院其他工作人员的关系

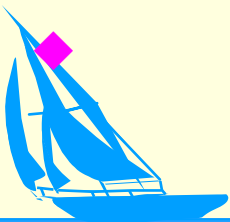




【案例】一本病历的冲突

护理人员小李是普外科的责任护士，工作十分繁忙。这天上午她正准备处理医嘱，发现重患者3床的病历不见了。她知道，如不及时处理医嘱，会延误患者的治疗，只好焦急地到处找。来到医生值班室，她看见年轻的许医生正在一本病历上写着什么。小李说：“许医生，这是3床的病历吗？我得用一下。”“噢，不，患者情况有变化，我得记录。”许医生说，头也不抬地继续写。小李说：“许医生，我要赶快给患者处理医嘱，不然会耽误患者的治疗，你能负得起责任吗？”许医生抬了一下头：“处不处理医嘱是你的事，你没看我忙着写记录吗？”此番争论后，小李没再讲话气呼呼地从许医生手中抢过病历就走了。

- ◆ 思考：
1. 许医生和护士小李发生冲突的原因是什么？
 2. 遇到这种情况，你应怎样处理与许医生的关系？





一、医护关系

（一）医护关系的模式

- ◆ 1. 主导-从属型
- ◆ 长期以来，由于受传统医学模式的影响，医疗护理活动都是以疾病为中心，在护理尚未形成独立的学科之前，护理工作只是医疗工作的附属，护理人员从属于医生，护理人员的工作是机械地执行医嘱，而不是对患者负责，这就制约了护理人员主观能动性的发挥，使医护关系成为支配与被支配的关系，形成主导-从属型医护关系模式。





一、医护关系

（一）医护关系的模式

◆ 2. 独立-协作型

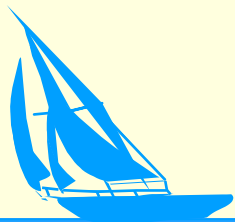
- ◆ 随着生物医学模式向生物-心理-社会医学模式的转变，护理学也在不断发展，逐渐形成自己独立的理论和实践体系，成为一门独立的学科。医生与护理人员的关系不再是支配与被支配的关系，而是既独立、不可替代，又紧密联系、缺一不可的并列合作关系。两者相互依存、相互促进、互为补充、共同协作，由此形成了独立-协作型医护关系模式。



一、医护关系

（二）医护关系的影响因素

- ◆ 1. 角色权利争议 医生和护理人员按照分工，各自在自己的职责范围内承担责任，同时也享有相应的自主权。但是在某些情况下，他们常常会觉得自主权受到侵犯，而引发医护之间的矛盾冲突。





一、医护关系

（二）医护关系的影响因素

- ◆ 2. 角色理解欠缺 医疗和护理是两个不同的专业，有各自不同的学科体系，其教育教学一般是在相对独立的情况下进行的，双方对对方的专业缺乏必要的了解，从而影响医护之间的合作关系。



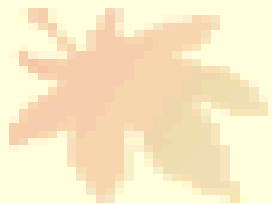


一、医护关系

（二）医护关系的影响因素

- ◆ 3. 角色压力过重 医院医护比例失调甚至倒置，护理人员缺额严重、岗位设置不合理、忙闲不均等都会造成某些人员角色压力过重，影响相互关系。由于医务人员常常因为过重的或不适当的角色压力而变得脆弱、易怒和紧张不安，所以角色压力过重而形成的不满情绪常常是医护关系紧张的来源。





一、医护关系

（二）医护关系的影响因素

- ◆ 4. 角色心理差位 由于长期以来医护关系一直是主导从属型关系，因此容易形成护理人员对医生的依赖、服从心理，表现为机械被动地执行医嘱。





一、医护关系

（三）促进医护关系的策略


- ◆ 把握自己的位置和角色
- ◆ 真诚合作、互相配合
- ◆ 关心体贴、互相理解
- ◆ 互相监督、建立友谊





二、护际关系

◆（一）护际关系存在的问题

- 
1. 护士长与护士之间的矛盾
 2. 新护士与老护士的矛盾
 3. 不同学历护士之间的矛盾
 4. 护士与实习护生之间的矛盾



二、护际关系

（二）促进护际关系的策略

- ◆ 互学互尊、团结协作
- ◆ 互助互勉、奋发进取
- ◆ 互相谅解支持、乐于奉献
- ◆ 充分发挥护士长的核心作用
- ◆ 正确协调护士之间的关系



小结

- ◆ 护患关系是指人们在社会生活中，在特定条件下，通过医疗、护理等活动与患者建立起来的一种特殊的人际关系。护患关系有三种模式：主动-被动型，指导-合作型，共同参与型。主动-被动型适用于危重、休克、昏迷、失去知觉和意识障碍的患者以及婴幼儿等；指导-合作型适用于一般患者，尤其是急性患者和外科手术后恢复期的患者；共同参与型适用于慢性病患者和受过良好教育的患者。护患关系受到护患个体因素、中角色模糊、信任危机、责任冲突、权益差异、理解分歧和护士人力资源等因素的影响。护士在促进护患关系中应与患者建立充分的信任关系、明确护士的角色功能、帮助患者认识角色特征、主动维护患者的合法权益、减轻或消除护患之间的理解分歧。
- ◆ 护士与患者家属关系的影响因素有角色期望冲突、角色理解欠缺、角色责任模糊、经济压力过重。护士在促进与患者家属关系中应做到热情接待、主动介绍；听取询问、耐心解答；评估家庭、解决困难；了解情况、心理支持。
- ◆ 医护关系是医生和护士这两种不同职业的人们在医疗活动中形成的相互关系，是护理人际关系中一个重要组成部分。医护关系的类型包括“主导-从属型”和“独立-协作型”。医护关系的影响因素包括角色权利争议、角色理解欠缺、角色压力过重及角色心理差位。建立良好的医护关系护士应把握自己的位置和角色，真诚合作、互相配合，关心体贴、互相理解，互相监督、建立友谊。促进护际关系的策略包括互学互尊、团结协作，互助互勉、奋发进取，互相谅解支持、乐于奉献，充分发挥护士长的核心作用，正确协调护士之间的关系。





复习题

- ◆ 1. 以下关于护患关系性质的描述中，哪一项是不恰当的
- ◆ A. 护患关系的实质是满足患者的需要
- ◆ B. 患者是护患关系结果的主要责任人
- ◆ C. 护患关系是一种治疗性的工作关系
- ◆ D. 护患关系是一种帮助与被帮助的关系
- ◆ E. 护患关系是一种专业性的互动关系
- ◆ 2. “护理人员或患者由于对自己的角色不明确或缺乏真正的理解”指的是影响护患关系的哪个因素
- ◆ A. 角色模糊 B. 责任冲突 C. 信任危机
- ◆ D. 权益差异 E. 理解分歧





复习题

- ◆ 3. “护患双方往往由于对自己的角色功能认识不清，不了解自己所负的责任和应尽的义务，从而导致护患关系冲突。”指的是影响护患关系的哪个因素
 - ◆ A. 角色模糊 B. 责任冲突 C. 信任危机
 - ◆ D. 权益差异 E. 理解分歧
- ◆ 4. “在工作中，如果护理人员态度冷漠或者出现技术上差错、失误，均会失去患者的信任，严重影响护患关系的建立和发展。”指的是影响护患关系的哪个因素
 - ◆ A. 角色模糊 B. 责任冲突 C. 信任危机
 - ◆ D. 权益差异 E. 理解分歧

