

第三章

护理工作过程中的人际关系

学习目标



1. 了解人际关系的含义及特点。
2. 熟悉护理人员与社会关系的伦理要求，医护伦理关系。
3. 掌握护患关系的基本模式、护患冲突及调式。
4. 学会护患关系冲突的调式及护理人员与其他义务工作者之间的伦理规范。
5. 会利用护患关系调试的原则解决护患中的伦理问题。

第一节 护理人员与社会的关系及其伦理规范

一、人际关系的概念

广义：人际关系(interpersonal relationship)

是指人与人之间的关系。

狭义：人际关系是在社会实践中形成的人与人之间的联系与交往关系，也是人与人之间在心理上的吸引和排斥的关系，即情感上的远近亲疏。



社会认知的偏差



交往主体

基础

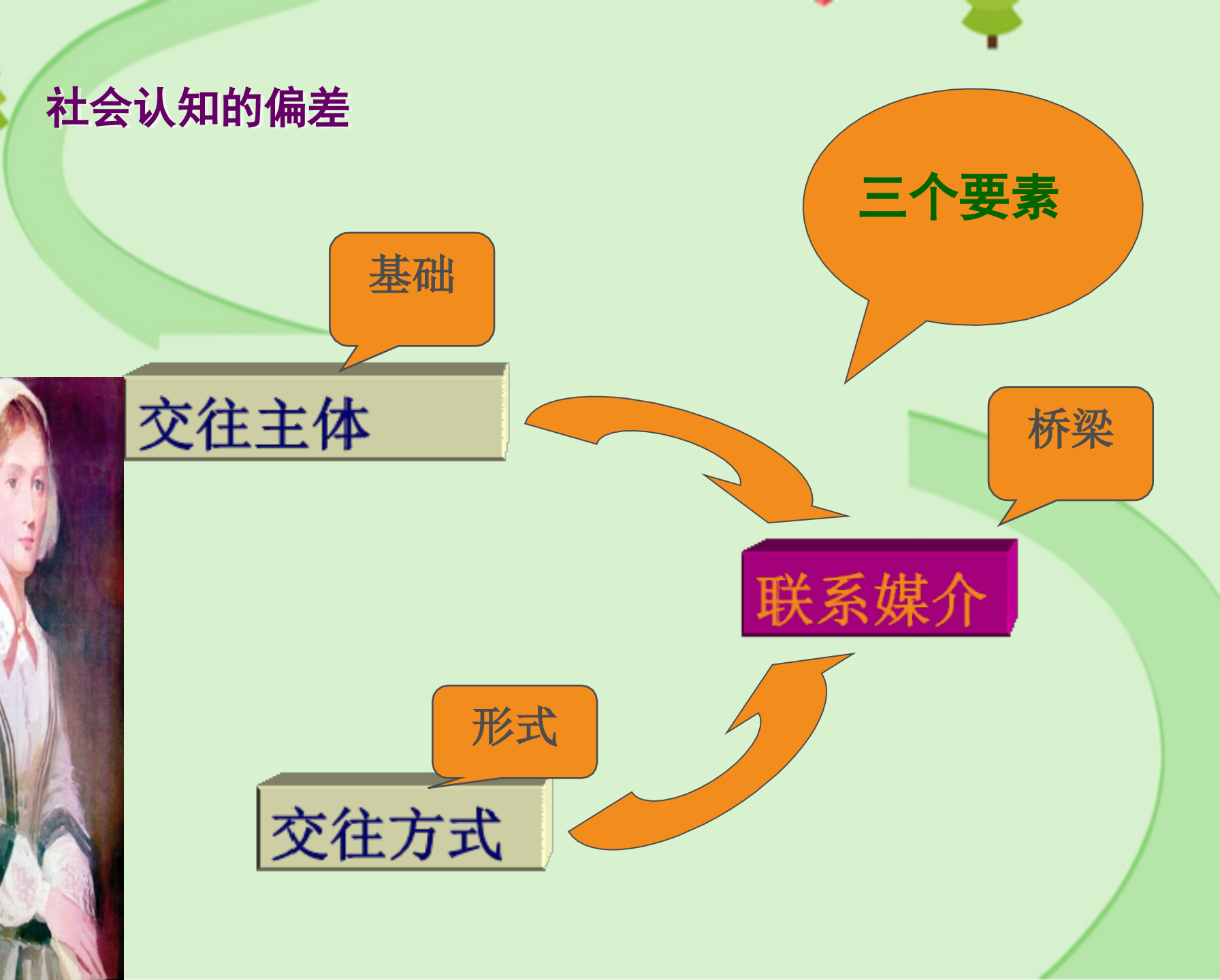
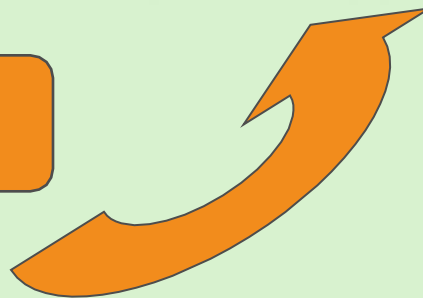
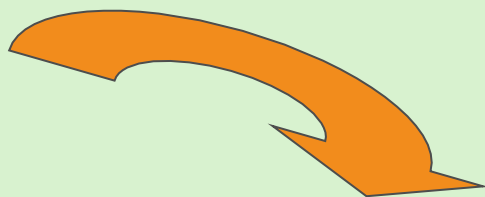
交往方式

形式

联系媒介

桥梁

三个要素



第一节 人际关系概述

二、人际关系的特点

1. 人际关系的社会性:
2. 人际关系的历史性:
3. 人际关系的客观性:
4. 人际关系的多面性:
个人及人际关系的多面性
5. 人际关系的互补性:
6. 人际关系的临近性:



第一节 人际关系概述

三、护理人员与社会关系的伦理要求



- 坚持原则，维护公众利益
- 竭尽全力，履行社会责任
- 严于律己，技术精益求精

第二节 护患伦理关系

一、护患关系的概述

(一) 护患关系的概念

护患关系 (nurse-patient relationship)

是指护理人员在护理活动中建立起来的与患者、保健对象之间的人际关系。

是所有关系中的核心。



第二节 护患伦理关系

一、护患关系的概述

护患关系 (nurse-patient relationship)

是指护理人员在护理活动中建立起来的与患者、保健对象之间的人际关系。

是所有关系中的核心。



护患关系的性质：

护患关系是一种工作关系

护患关系是专业性的人际关系

护患关系是帮助性的人际关系

护患关系是多方位的人际关系

护患关系是一种短暂的人际关系

第二节 护患关系

护患关系的基本模式

主动—被动型模式

(activity-passivity model)

这一模式适用于难以表达
自己主观意志的病人。

如昏迷病人、婴儿、精神病等。



第二节 护患关系



- ❖ 护患关系的基本模式
- ❖ 指导——合作型模式
(guidance-cooperation model)
该模式适用于对急性
- ❖ 病患者护理时。

第二节 护患关系

❖ 护患关系的基本模式

共同参与型模式

(mutual-participation model)

在平等合作的基础上，护患双方具有大致同等的主动性和权利，共同参与护理方案、措施的决策和实施。

此模式适用于慢性病病人或受过良好教育的病人。



第二节 护患关系

护患冲突和调试



冲突：是指个体之间、个体与群体之间存在的互不相容、互相排斥的一种矛盾的表现形式。

患冲突：医疗实践中护患双方在诊疗护理过程中，由于为了自身利益，对某些医疗行为、方法、态度及后果等存在认识、理解上的分歧，以致发生争执或对抗，其核心问题是利益冲突。

三、影响护患关系的因素

❖ 冲突

- ❖ 护患冲突:
 1. 角色模糊或定位不当
 2. 责任冲突
 3. 权益差异
 4. 理解分歧

第二节 护患关系

护患冲突的调试:

- ❖ 互相尊重的原则
- ❖ 理解互谅的原则
- ❖ 相互信任的原则
- ❖ 求同存异的原则
- ❖ 诚实守信的原则
- ❖ 依法调试的原则



第三节 医护伦理关系

一、医护关系的概念

医护关系 (doctor-nurse relationship)

是护士为了服务对象的健康和安危与医生所建立的工作性人际关系。

医护关系的实质是一种群群、同事合作关系。



第三节 医护伦理关系

二、医护关系的模式

1. 主导—从属模式

2. 独立—协作模式

医疗与护理专业相对独立，不可互相取代

医疗与护理专业相互协作互补，共同发挥作用



第三节 医护伦理关系

三、医护关系常见的问题及其原因

1. 角色压力
2. 缺乏理解
3. 利益斗争
4. 自主权之争



第三节 医护伦理关系

四、医护之间的伦理规范

1. 平等尊敬
2. 团结协作
3. 监督制约



第三节 医护伦理关系

五、护技之间伦理规范

1. 正确认识，相互尊重
2. 精诚合作，相互支持



第三节 医护伦理关系

六、护士和行政、后勤的伦理规范

1. 加强后勤人员的素质教育
2. 相互理解，合作共事



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/165134044321011332>