

《易经·比卦》理论对构建和谐护患关系的启示

李平, 周利

(广州军区广州总医院干部病房二科, 广东广州, 510010)

[摘要] 本文论述了《易经》理论对构建和谐护患关系的作用, 指出在构建和谐护患关系过程中, 理解和信任是基础, 彼此诚心以对是前提, 护士应有一颗仁德之心, 宽厚待人, 严于律己, 并在建立护患朋友式过程中, 要把握好分寸, 掌握好尺度, 以便构建良好的护患关系。

[关键词] 易经; 护患关系; 护理管理

[中图分类号] R471 **[文献标识码]** C **[文章编号]** 1671-8283(2013)12-0061-02 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.12.019

Application of Book of Changes philosophy in constructing harmonious relationship between nurses and patients

Li Ping, Zhou Li // Modern Clinical Nursing, -2013, 12(12):61.

[Abstract] This paper is to explore the role of philosophy in Book of Changes in constructing harmonious relationship between nurses and patients, proposing that understanding and trust are fundamental and sincerity is the premise for the construction of a harmonious relationship between nurses and patients; the nurses should hold kindheartedness, kindness and discretion in mind and should be self-disciplined by holding the sense of propriety for the achievement of a friendly relationship.

[Key words] Book of Changes; nurse-patient relationship; nursing management

护患关系的最高境界是“视患者如亲人”, 但在日常护理实践中, 这往往只停留在口号, 主要原因在于护患之间缺乏发自内心的共情。按照人本主义创始人罗杰斯的观点, 共情是指体验别人内心世界的能力^[1]。因此, 如何引导年轻护士与患者建立和谐的关系是关键, 《易经》恰恰揭示了个中深刻的道理。《易经》是中华文化的源头, 蕴藏着博大精深的文化内涵, 其强调与时偕行的变易思想, 是和谐文化的根源。比卦是《易经》第八卦, 上卦代表水, 下卦代表大地, 意指水贴附大地而行, 汇聚成河, 喻比结同道^[2], 恰好能揭示了护患关系融洽相处的深刻道理。在构建科室和谐护患关系的实践中, 充分借鉴和利用《易经》的相关理论, 在科室倡导与患者建立朋友式的护患关系, 可提高患者满意度及护理质量, 现报道如下。

1 和谐护患关系的基础是理解和信任

《易经》说“比之自内”, 原意是指因为内在的东西接近而比结^[2]。通过治疗, 使患者身心得以痊愈, 这是护士与患者共同的价值取向。保持这种内在价值取向稳固的基础就是相互的信任和谅解。一是要重视思想的沟通和交流。护士要通过认真观察和沟通, 不断加深对患者思想动态的了

解, 积极向患者做好各种疾病知识宣教工作, 及时了解患者的需求。要向患者传递一种信念, 那就是护士所做的一切工作都是为患者的身心康复着想的, 这样患者就能更容易地接受并配合护士的护理工作。二是真正的理解和信任的建立是一个长期的过程。《易经》说“不宁方来, 后夫凶。”原意是说部落之间如果平时不注重交往, 遇到困难时才与人交好, 是很难取得别人信任的。患者对护士的信任是建立在长期朝夕相处基础上的, 护士长要重视患者入院即日沟通^[3], 平时护士要用心与患者交流, 要善解人意, 宽容待人^[4], 努力与之建立和谐的朋友关系。目前, 临床科室主要采取护士责任制管理, 每位护士固定负责几位患者, 这样不仅有助于融洽护患关系, 还能提高护理服务质量及患者服务满意度^[5]。三是护士要有仁德之心, 宽厚待人。《易经》说“显比, 王用三驱, 失前禽, 邑人不诫, 吉。”原意是说君主打猎只围三面, 允许前面的猎物逃脱, 诸侯国人见此仁德胸怀, 也就不担心被吞并了^[2]。我们在护理工作中, 也要表现出这种仁德之心, 常以宽厚待人, 这样也就能获得来自患者和家属的更多理解和支持。护士不仅要与患者交朋友, 也要注重与患者家属及陪护人员和谐相处, 对待他们要友善和宽厚, 要让他们感受到护士对于患者的真心。患者的治疗是一个相对漫长的过程, 期间护理工作难免出现不到之处, 此时理解和信任将有效避免矛盾的进一步激化。四

[收稿日期] 2013-06-20

[作者简介] 李平(1981-), 女, 湖南长沙人, 主管护师, 本科, 主要从事老年临床护理工作。

是在交往过程中要注重礼仪。护士要提高自身素质,完善自我形象,微笑面对患者,良好的仪容仪表,可以令患者增加信任,唤起患者对美好生活的追求,增强战胜疾病的信心^[6]。

2 和谐护患关系的前提是讲诚信

《易经》说“有孚比之,无咎,有孚盈缶,终来有它吉”^[2]。原意是指结交的双方要在心里装满诚信,才能达到比结之意,也就是说诚信是双方成为朋友的基础。讲诚信,从内心深处主动地服务患者是构建朋友式和谐护患关系的基础和关键。讲诚信,首先是医患平等,消除患者处于从属地位的错误想法。护士对待患者要诚心,是因为患者有生命之托。患者入院后,切不可先将众多规定加诸于他,而是应该多听听患者的需求,并且利用患者日志等提高护患沟通效果^[7],也可以让护士随身携带1个小本,随时记下患者的需求并及时满足患者。凡事多从患者的角度考虑,使患者感受到我们的诚信,就能获得患者的理解和配合,友善的关系换来等价回报,使护士乐于与患者交流,并真心为其服务,形式良性循环。

3 护士的内心和行为要保持一致

《易经》说“外比之”。原意是指在行为上与他人能联合一致地行动^[2]。这句话放在护理工作中,包含两层意思:一是同一病区的所有护士行为要一致。个别护士不友善举动将使患者对整个护理团队的整体印象下降。护理团队的整体服务水平提升离不开护士长的指引和言传身教,护士长在与老年患者沟通中比普通护士有一定的优势和权威,患者容易接受。护士长在促进整个护理团队团结一致方面发挥着极为重要的作用,尤其是要发挥好护士与患者之间的沟通桥梁作用^[8]。护士长应当及时了解患者的需求并予以解决,同时及时改善护理服务过程中的不足。护士长也注重自身素质和修养的提高,这样才能赢得护患双方的尊重和信任。二是指护士在与患者交朋友的时候,要从内心和外在行为上保持一致,切忌心口不一。在与患者交朋友的过程中,护士不能把朋友挂在嘴上,要从内心把患者当作朋友,当你从内心深处真正把患者当作朋友时,发自内心的真诚举动更能获得患者的认可。

4 审慎把握护患之间的朋友式关系

《易经》说“比之无首,凶”^[2]。这里的“首”是

指重要的原则。这句话告诉我们,护士与患者交朋友,要掌握尺度,坚持原则。我们鼓励护士与患者交朋友,但不可逾越规矩。护士与患者在朝夕相处的过程中建立了深厚的情谊,但护士不能据此而在和患者交流过程中过于随意,行为举止要注意分寸。同时,护士也不能因为这种情谊,从而一味地迁就患者的不当举动,甚至利用与患者之间的密切关系谋取私利。护士要正确认识和把握与患者交朋友的度,如遇到患者的某些做法违反了医院规章制度,护士应及时制止并进行规劝教育。此外,《易经》说“比之匪人”,原意是指与不该结交的人结交,也就是说交朋友要慎重。护士在对待一些特殊人群的沟通方面应尤为注意,比如医疗界同行或家属、对医疗工作有偏见的人、新闻工作者等,这些患者的一个共同特点,就是一旦发生矛盾,他们往往会造成很大的影响。归根结底,护士首先要扎实做好自己的护理工作,不授人以柄。

5 小结

在构建朋友式和谐护患关系过程中,理解和信任是基础,彼此诚心以对是前提,护士应当有一颗仁德之心,宽厚待人,严于律己,并在与患者交朋友的过程中,把握好分寸,掌握好尺度。构建和谐的护患关系是一项长期的系统工程,需要护理管理人员和广大护士不懈的努力和长期的坚持。

参考文献:

- [1] 姚婷,李勇,郭汉平.临床共情研究进展[J].医学与哲学,2012,33(2):4-6.
- [2] 易松云.易说易经[M].上海:学林出版社,2011:24-26.
- [3] 袁灵雁,黄春雨.护士长即日沟通在提高护患满意度中的作用[J].解放军护理杂志,2010,27(2A):219-220.
- [4] 康英.善解人意在特需服务中的应用[J].现代临床护理,2010,9(12):55-57.
- [5] 彭冬梅,卢小红,杨静华,等.床边工作制护理模式在消化内科病房中的应用[J].现代临床护理,2012,11(5):62-64.
- [6] 陶方.护士礼仪在护理工作中的作用[J].现代临床护理,2008,7(5):59-63.
- [7] 王攀峰,党晓宇,黄润州.患者日志在神经内科护患沟通中的作用[J].中国护理管理,2011,11(1):73-75.
- [8] 李扬.护士长在护士与老年患者沟通中的管理作用[J].中外医疗,2011,11(35):150-152.

[本文编辑:刘晓华]