



Therapeutic relationship 治療性人際關係

授課教師：謝佳容助理教授

服務單位：臺北醫學大學老人護理暨管理學系

聯絡方式：27361661-6330

chiajung@tmu.edu.tw



Learning Object

- After studying this lesson, the student should be able to:
 1. Identify the goal and nature of the therapeutic relationships
 2. Describe the difference in social and therapeutic relationships
 3. Discuss the dynamics of a therapeutic nurse-patient relationships
 4. Describe the component of the therapeutic relationship
 5. Discuss the Phases of the therapeutic relationship
 6. Define therapeutic impasses and indentify nursing intervention to deal with them.



一、治療性人際關係的目標

1. 自我瞭解、自我接受，增加自尊
2. 清楚的感覺到個人認同感及增加人格統合
3. 有能力去發展親密、相互依賴的人際關係
4. 增加個人能力以滿足自己的需要，並達成現實的個人目標

Difference in social and therapeutic relationships

特性	治療性人際關係	社交性人際關係
目的	促進病人的健康或成長	滿足雙方的需要
目標	以病人為主，共同設定符合病人需求，明確且具個別性的目標	無明確目標，通常是讓彼此交流愉快、滿意
價值觀	非批判性的接受病人的價值觀	分享彼此的價值觀
責任	護士以目標為導向並維持此關係	維持關係是雙方面的責任
會晤	規則或有計畫，特定的時間、地點、有時會訂定主題	隨興的、隨機的也有可能是計畫的
內容	病人的生活事件、行為、想法或感受、情緒	無特定，常是雙方面感興趣的
自我開放	當護理人員個人資料有助於病人時才會有限度的、有目的的開放自我	彼此對等的相互開放，其層次可能很深入或僅止於表面
技巧	需要運用專業的理念及相關技巧	不需要
關係維持期間長短	有時間限制，當目標達成或病人出院等即結束	有彈性，可達數年
關係結束	有計畫的，彼此回顧討論，妥善處理結束有助於病人的成長	漸進的，少有計畫，同常不討論

4

NPR

Role in the therapeutic relationships (Peplau, 1952)

- Resource person
- Counselor
- Surrogate
- Technical expert





Dynamics of a therapeutic nurse-patient relationships

- Goal oriented: Problem –solving model
- Therapeutic use of self :
 - Self – awereness
 - Self –understanding
- Johari window
- Common concerns of psychiatric nursing student

Johari Window

(約哈里窗戶)

自己知

自己不知

他人知

他人不知

1 open quadrant	2 blind quadrant
3 hidden quadrant	4 unknow quadrant



個人自我覺察增加的目標

- 象限1的擴大，且其他象限隨之減少
- 增加自我瞭解、聆聽自我（listen to the self）
- 聆聽他人、從他人學習（listening to and learning from others），以降低象限2
- 自我揭露（self-disclosing）、或向他人透露自我重要部分來減少象限3



你的約哈里窗戶看似如何？

1	2
3	4

1	2
3	4



Component of the therapeutic relationship

1. Genuineness
2. Empathy
3. Respect
4. Rapport
5. Warmth
6. Trust



Phases of the therapeutic relationship

1. Preorientation phase
(preinteraction phase)
2. Orientation phase
(introduction phase)
3. Working phase
(exploitation phase)
4. Termination phase
(resolution phase)



1. Preorientation phase (preinteraction phase)

A：工作重點：

- (1) 自我探索與分析
- (2) 儘可能的收集病人的相關資料
- (3) 計畫第一次會談

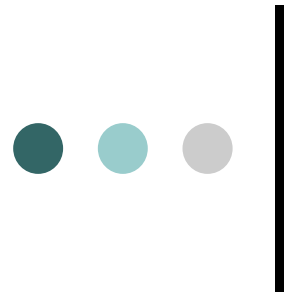


2.Orientation phase

(introduction phase)

A：工作重點：

- (1)確定病人尋求醫療的原因
- (2)建立信任感和開放式溝通
- (3)共同訂定契約 (contract)
- (4)探究病人的思想、感情的活動
- (5)確定病人的問題
- (6)和病人一起定目標



Elements of a Nurse-Patient Contract

- Name of individuals
- Roles of Nurse and patient
- Responsibilities of Nurse and patient
- Expectations of nurse and patient
- Purpose of the relationship
- Meeting location and time
- Conditions for termination
- Confidentiality



2.Orientation phase

(introduction phase)

B：工作目標

- (1)發展病人的信任感及安全感
- (2)鼓勵表達
- (3)確定病人需要及問題
- (4)評估優、缺點
- (5)排定措施的優先次序，定目標



2.Orientation phase

(introduction phase)

C：視病人情況決定會談方式

- (1) 沈默不語、無語症、僵直型：簡潔、多次
- (2) 思想紊亂、健忘、憂鬱、退縮：多次重複
- (3) 懷疑心重、妄想：被動友善
- (4) 害羞、防禦心強、退縮：在病人視野內→
間接進（主動觀察反應）
- (5) 躁症、激動焦慮：適當制止



3. Working phase (exploitation phase)

A：工作重點：

- (1) 進一步探討病人的問題及計畫護理措施
- (2) 增加現實感
- (3) 促進病人發展病識感和
使用建設性的因應機轉
- (4) 克服阻抗作用



4. Termination phase (resolution phase)

A：進入結束期的情況：

- (1) 問題已解決或改善
- (2) 病人問題仍存在，但轉院或出院
- (3) 護士轉調病房或護生實習結束



4. Termination phase (resolution phase)

B：工作任務：

- (1) 建立分離的事實
- (2) 回顧治療的進展及達成的目標
- (3) 共同探討彼此對分離的感覺



4. Termination phase (resolution phase)

C：可能的情緒反應及處理

- (1) 憤怒
- (2) 衝動性行為
- (3) 退化性行為
- (4) 潛抑
- (5) 接受



Therapeutic impasses and identify nursing intervention

1. Resistance
2. Transference
3. Countertransference
4. Boundary violation
5. Testing
6. Acting out
7. Manipulation



*Therapeutic impasses and identify
nursing intervention-- Resistance*

阻抗定義：

病患因為不確定及不瞭解而有焦慮的情緒而產生的抵抗、阻力



*Therapeutic impasses and identify
nursing intervention-- Transference*

移情作用定義：

病人將他過去對某人的關係、
感覺轉移到治療者身上



*Therapeutic impasses and identify nursing
intervention-- Countertransference*

反移情作用定義：

治療者將他過去對某人的關係、感覺轉移到病人身上



*Therapeutic impasses and identify
nursing intervention—*

Boundary violations

○ 界線侵犯定義：

○ 當護理人員偏離了治療性關係的界線，而與病患建立一個社交性，財務上的及個人的關係。



Therapeutic impasses and identify nursing intervention-- Testing

- 試探性行為定義：
- 信任感的建立過程中，病患出現試探行
- 為來探測護理人員對他是不是真正的關心



Therapeutic impasses and identify nursing intervention-- **Acting out**

- 行動化定義：
- 針對他人或環境直接產生出威脅、攻擊性及破壞性等行為



Therapeutic impasses and identify nursing intervention-- Manipulation

- 操縱行為定義：
- 個人為得到某些權益而利用他人或改
- 變環境以達其目的



Communication Skill and Empathy

溝通技巧和同理心

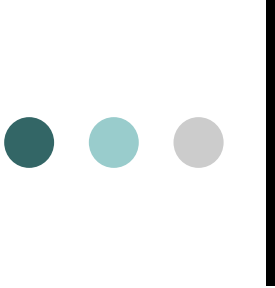




Nonverbal communication

○ --Functions

1. Expression of feelings and emotion
2. Validation or contradiction of verbal messages
3. Maintenance of self-image
4. Maintenance of relationships



Nonverbal communication

○ --Four ways

1. Kinesics-body motion
2. Paralanguage-voice quality and use of sounds in nonlanguage vocalizations
3. Proxemics-use of space
4. Appearance-use of clothing and other objects to communicate a personal image



Proxemics(空間距離)

- 親密區：0-18吋〈約0-45公分〉
 - 除了最親密的人外，只有醫護人員或因職業上需要貼身照顧自己的人才可接近。
- 私人區：18吋-4呎〈約45-120公分〉之間
 - 與親近朋友交談的距離。
- 社交區：4-12呎〈約120-360公分〉之間
 - 正式事務性會談的距離。
- 公共區：12呎〈約360公分〉以上
 - 陌生人之間的距離
- 護理人員可視個案的病情，斟酌與個案保持的距離，一方面尊重個案本身擁有的領域，另一方面則可增進個案的安全感，降低其壓力與不安。

Describe the component of communication

- Sender (encoder)
- Message
- Medium
- Receiver (decoder)
- Feedback





Describe the factor that influence communication

- Culture
- Relationships
- Perceptions and Values
- Content of the message
- Social class
- Context of the message



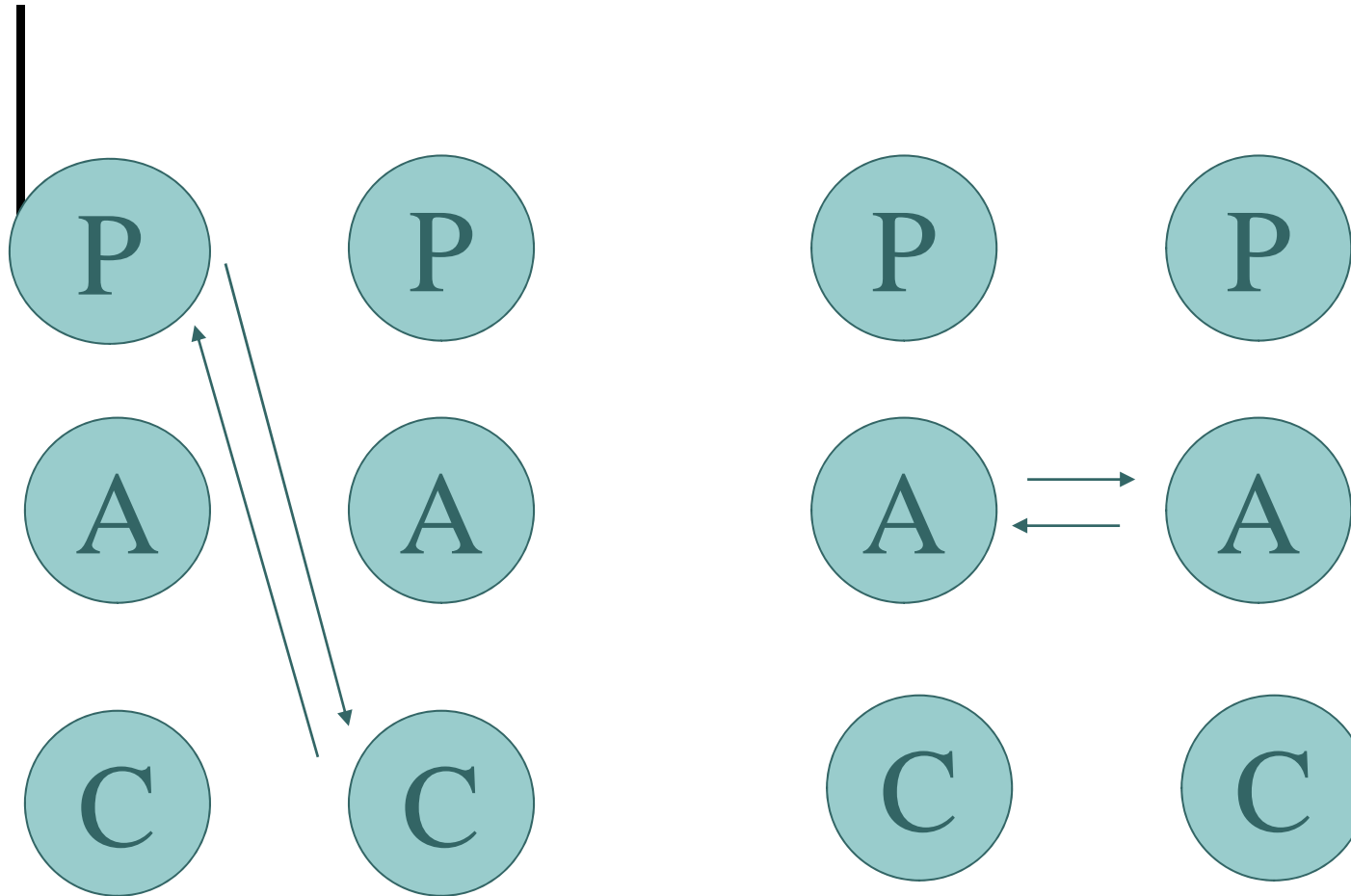
Type of communication

- Intrapersonal communication:
- Interpersonal communication:
 - 1.social communication:
 - 2.collegical communication:
 - 3.therapeutic communication:

Examine therapeutic communication in the context of the nursing process

- Transactional analysis model (TA)
- (Eric Berne, 1957)
 - 1.complementary transaction
 - 2.crossed transaction
 - 3.ulterior transaction

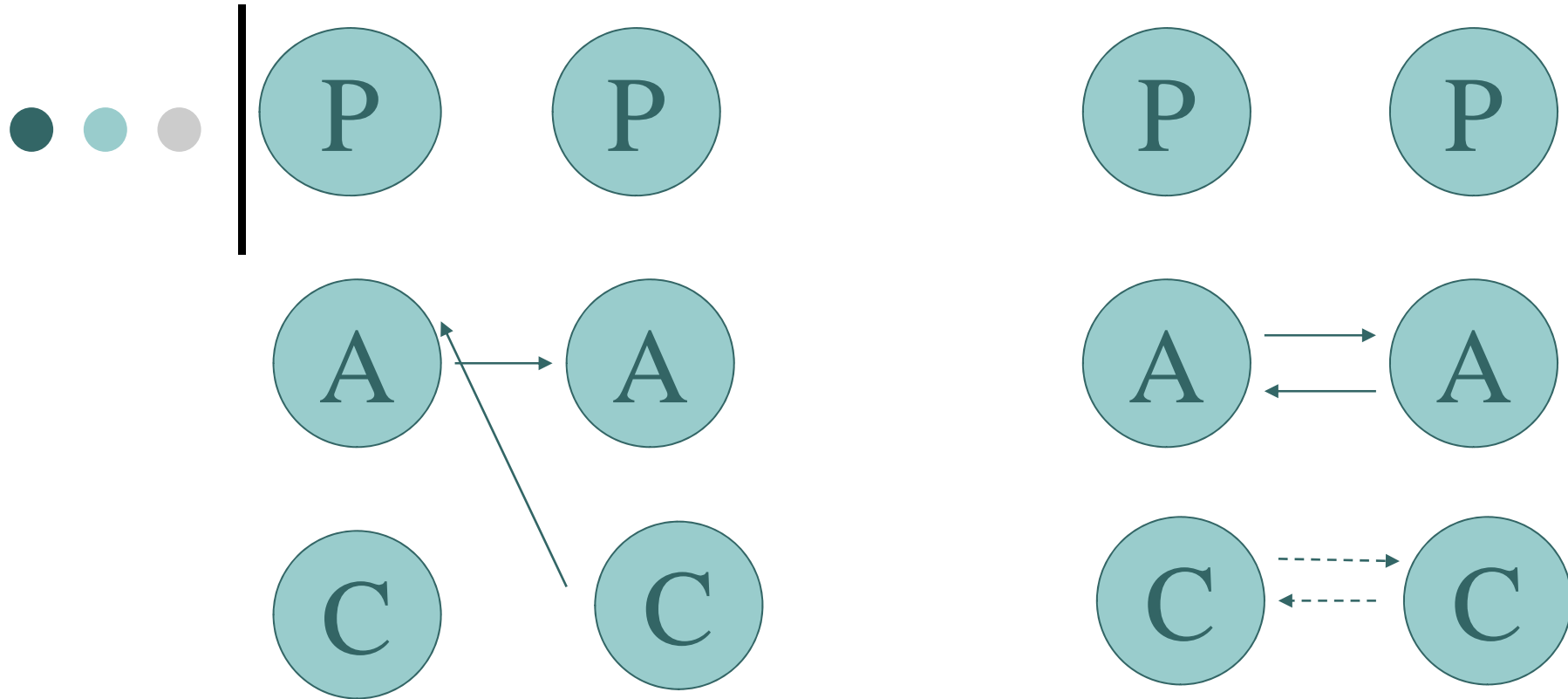




護理人員：『上午8AM是早操時間』，病人：『好，我就起來了』
護理人員：『趕快起來，要做早操了』，病人：『好啦，我再偷懶一下
5分鐘就好』

互補性溝通

資料引自³⁷蕭淑貞（2007）·精神科護理學^{NPR}（P.99）·台北：新文京。



護理人員：『上午8AM是早操時間』，病人：『我不想去，你不要管我』

護理人員：『趕快起來，要做早操了』，病人：『好的，我等會就起來』

虛線：NS『連做操都要我管』，PT『先睡再說，反正你巡完房後就不管我了』

交叉性溝通

隱密性溝通



結論

- NPR的建立與照顧品質有關，是重要的基礎
- 治療性溝通的技巧可應用於各科護理實務中