

护士沟通技巧的培养

襄阳市中医医院 郑玲

1

沟通的概念

2

沟通的相关知识

3

沟通技巧

4

优秀护理团队应具备的素质与能力

5

积极的生活理念

一、沟通的概念：

指为达到一定目的，将信息、思想和情感传递给对方，并期望得到对方做出相应反应效果的过程。

二、沟通的相关知识：

（一）、目的

赢得信任、赞扬、
学习、消除疑虑、
激励、获得友谊、娱乐，
表达自我观点
……（各种手术谈话，
健康教育等）。

研究表明，我们工作中70%的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。

二、沟通的相关知识：

（二）、沟通的类别

◆ 1、语言沟通和非语言沟通

语言沟通是指口语和书面语的沟通（**床头交接班**）。

非语言沟通是指神态、表情、姿势、手势（如：**对于手术后不能讲话的病人，轻握病人的手，微笑着向他竖大拇指，表示他很坚强。**）

◆ 2、正式沟通和非正式沟通

正式沟通如会议，谈话。

非正式沟通指各种各样的社会交往活动。

二、沟通的相关知识：

（二）、沟通的类别

◆ 3、单向沟通和双向沟通

单向沟通是指如报告、演讲、发部命令等。

双向沟通是指如讨论、谈判或谈话等（手术谈话，健康教育等）。

◆ 4、会议沟通和个别沟通

会议沟通时间一般比较长，常用于解决较重大，较复杂的问题（职代会，经济研讨会等）。

个别沟通是简便，及时的私下沟通方式。

二、沟通的相关知识

（二）、沟通的类别

◆ 5、上行沟通和下行沟通

上行沟通指下级向上级反映情况或汇报工作的沟通；

下行沟通是上级把政策目标，制度规则等向下级传达的沟通。

◆ 6、平行沟通 和斜向沟通

平行沟通 指组织或群体中的同级机构或同级成员之间的沟通。

斜向沟通通常带有协商性和主动性（如：**临床和检验科之间为何时收血标本，更方便病人的沟通**）。

二、沟通的相关知识：

（三）、沟通失败的原因

1、时间太短

2、情绪不好：

尽量不沟通，良好沟通的先决条件是和谐的气氛，这种氛围与人的心理感受息息相前，人际沟通最忌讳的，就是一脸死相。如果沟通者的态度傲慢无礼，粗暴易怒，虚情假意等，就容易形成防御性的沟通氛围，在防御性的氛围下，人们变得谨慎和退缩。会影响沟通的效果。

3、文化差异

4、职位差别

5、沟通方式

有人总结出如下的公式：



我们从上面这个公式看到，文字语言沟通效果所占有的比例还不足10%，可见，我们通过传真、书信、短信、网络聊天软件、邮件等方式沟通是非常具有局限性的。因此，能当面沟通的，绝不打电话；能打电话的，绝不发短信（邮件、网络聊天）；必须发邮件的，要尽量辅以电话的方式进行进一步沟通。

三、沟通技巧

(一)、与患者有效沟通的方法

- 1、尊重患者，给患者留下美好的第一印象，建立信任。
- 2、每次在走廊里遇见时都和病人打招呼。
- 3、查房时告诉病人今天要做什么，并把病人的意见和要求记在小本子上。
- 4、如果有什么治疗遗忘了，向病人说对不起。
- 5、病人不在的时候，给病人写留言条，告诉他我来过了，请他有空的时候来办公室，有事和他商量。
- 6、下班前再去病房里转一遍。
- 7、全麻手术前，在病房里再次确认术前准备是否都完成。
- 8、学会换位思考。

三、沟通技巧

（一）、与患者有效沟通的方法

➤ 9、注意说话的艺术和技巧

- 不能直呼床号，同年龄可叫名字，年龄大的可称叔叔、阿姨，爷爷、奶奶。
- 病人询问时不说“不知道”，要说“我核实清楚了给您回话”
- 遇难办的事不说“不行”
- 病人有主诉时不能说“没事”
- 不说“等一会”要说“马上来”
- 不说“试试看”，要说“我尽力”
- 不说“没有”、“没关系”，要说“我们会及时观察”

三、沟通技巧

(二)、与不同患者进行有效沟通的技巧

- ◆ 1、要求过高的患者：
- ◆ 2、愤怒的患者或家属：
- ◆ 3、老年患者：
- ◆ 4、不合作的患者：
- ◆ 5、病情严重的患者：遇到患者病情危重时，为避免病情加重，护士应尽量缩短沟通时间，以仁爱至心去关爱病人；
- ◆ 6、对抑郁悲哀的患者：护士应尽量给予关心和体贴，注意倾听患者的诉说，应用移情、沉默、暗示等沟通技巧，对患者表示理解关心与支持。
- ◆ 7、对于没有特别要求的患者，我们同样要对患者尊重、微笑、耐心。

三、沟通技巧

(三)、与其他角色之间的沟通

护士与护士长：服从分配，温和信赖，诚恳信任

护士与护士之间：多礼、忍让、尊重、谦逊、热忱

护士与医生之间：同心同德，团结协作，主动配合，相互支持，相互学习，共同为病人服务。

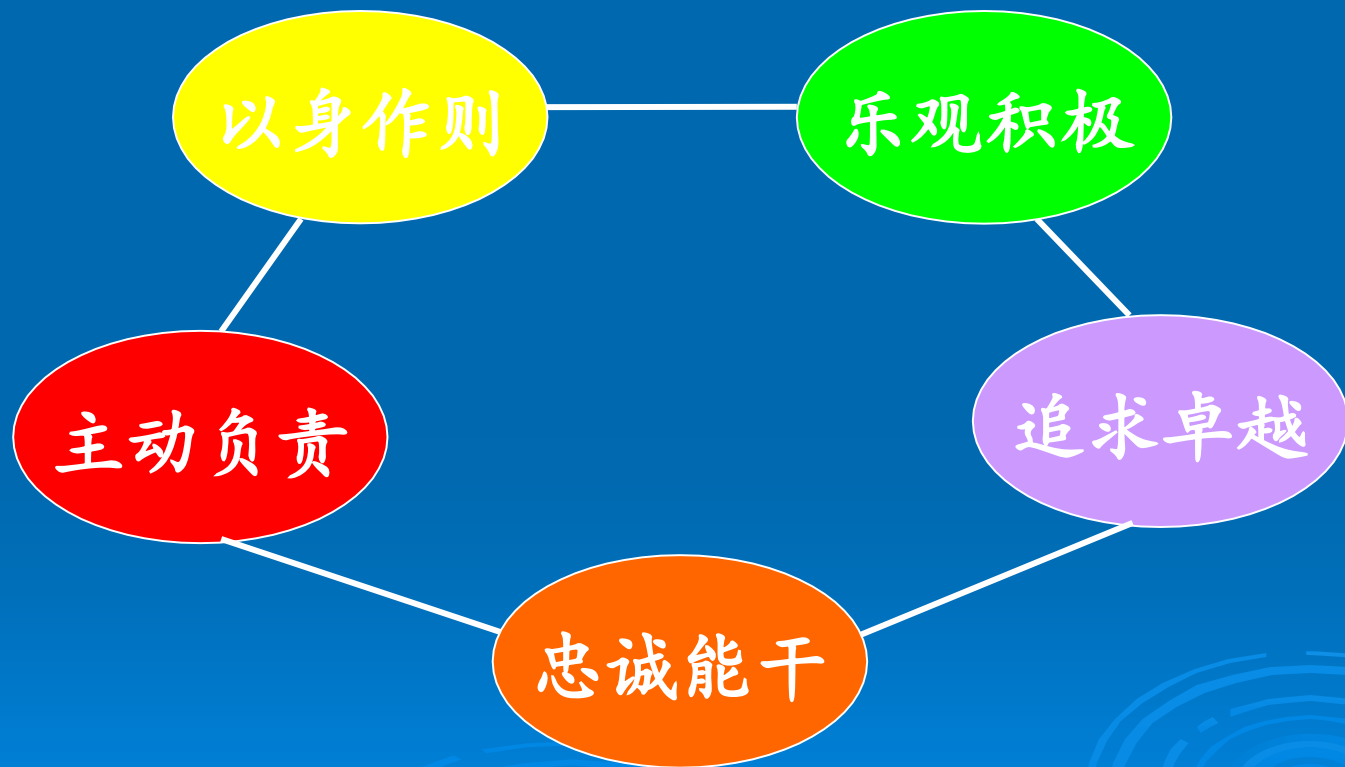
四、优秀护理团队应具备的素质与能力

- ❁ 1、有高度的事业心和责任感（敬业精神）
- ❁ 2、要有获取新知识的意识和能力（每天进步一点点：如看一本好书，学一门技能，学一门艺术等，敢于挑战自己，战胜自己！上班不要玩手机，刷微信，做微商）。
- ❁ 3、良好的形象与言谈举止
- ❁ 4、扎实的理论和操作技术

四、优秀护理团队应具备的素质与能力

- ❁ 5、自我调适（人有时会有职业倦怠，要学会自我调适，如：有一两项体育运动，增加体能；有一两样正能量的业余爱好，陶冶情操；交一两个正能量的朋友；多看看励志的书，增加主动预防意识，提高自身坚韧度，增加内控力，培养健康人格及工作态度。）
- ❁ 6、具有良好的心态
- ❁ 7、团队协作精神
- ❁ 8、宽容与包容

团队成员应有的态度



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/188060026105006073>