

护士长多向性沟通 与协调能力

临朐县人民医院

脑外一科

李文芹

名人名言

- ❧ 人群是个体真正生存的土壤
- ❧ 成也萧何，败也萧何
- ❧ 水能载舟，亦能覆舟
- ❧ 得道多助，失道寡助



沟通重要性

- ◆ 美国著名学府普林斯顿大学对1万份人事档案进行分析，结果发现：智慧、专业技术和经验只占成功因素的25%，75%决定于良好的人际沟通。
- ◆ 哈佛大学就业指导小组1995年调查结果显示在500名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。

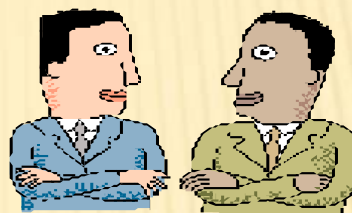
谨记

处理人际关系的核心能力就是沟通能力

“沟通的素质决定了你生命的素质。”



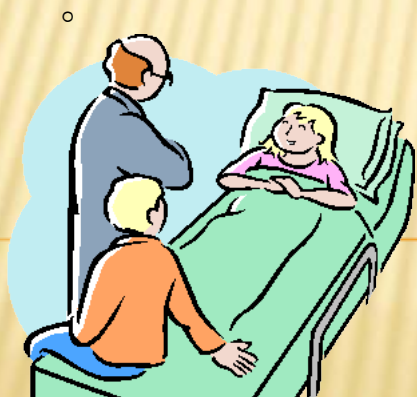
护士长：

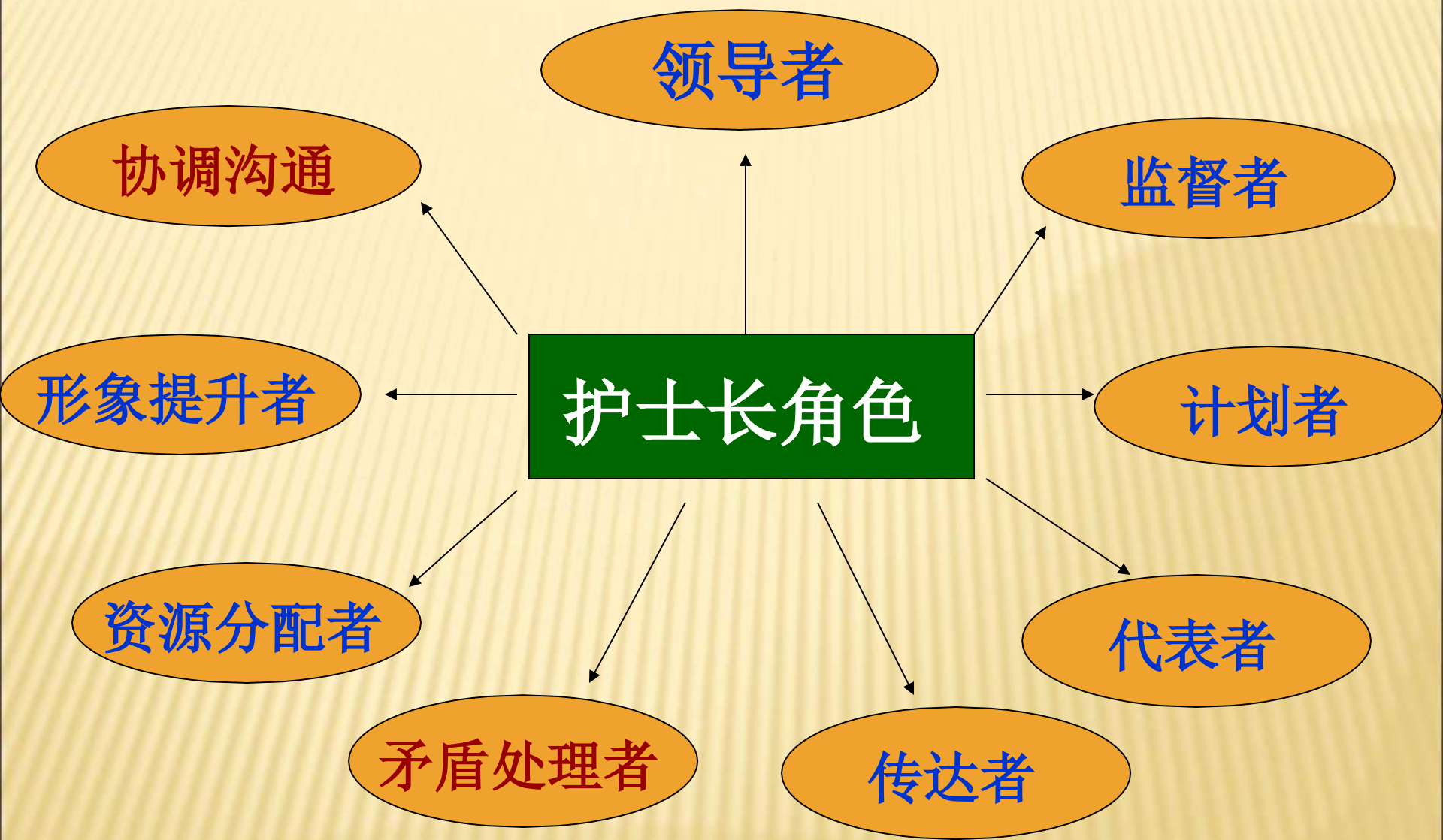


基层管理者

直接领导者

医院管理关键人物





病房护士长沟通协调示意图



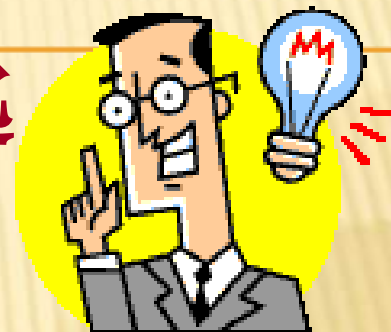
护士长人际关系

:

多层次
多方位
多角度
多类型

管理者
配合者
协调者

沟通是成功的钥匙



沟通是心灵的互动
沟通是情感的交流
沟通是身体力行

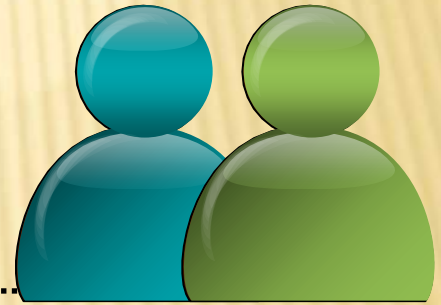
沟通是桥梁
沟通是协调
沟通是管理
沟通是成功



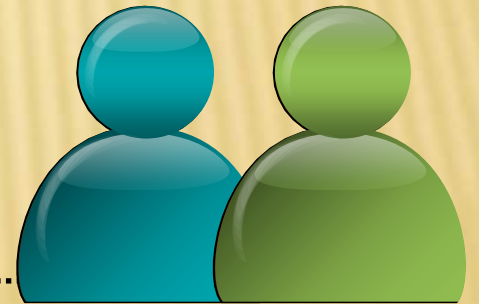
护士长多向性沟通与协调能力 包括两方面内容：



护士长多向性沟通



护患沟通与纠纷处理



一、护士长多向性沟通

1

护士长的沟通技巧

2

护士长多向性沟通

1

护士长的沟通技巧

一个核心

两个法则

三项策略

四种技能



一个核心

情商

- ❖ 智商高情商不高的人，怀才不遇；
- ❖ 智商不高情商高的人，有人相助；
- ❖ 智商高情商也高的人，春风得意。





情商

感知力：观察、发现、判断、预见

同理心：同情、理解、换位

坦诚：真诚、无私

豁达：胸怀、度量

阳光：热情、快乐

亲和力：亲切、温暖

活力：青春、创新



两个法则

必黄金法则：

你希望别人怎么对待你，你就怎么对待别人

必白金法则：

别人希望你怎么对待他，你就怎么对待他。

爱他法则

爱他法则

- ✧ 纽约：500电话 频率3950次 字？
- ✧ 集体照： 第一看见是谁？
- ✧ 想要别人喜欢自己，首先要喜欢别人。
- ✧ 记住患者的名字。



三项策略

知己、知彼、权变

☞ 知己：知识、影响力、目标、态度、情绪 —自我调控

☞ 知彼：个性、特点、地位、影响力 —沟通针对性

☞ 权变：权衡利弊调整沟通方式。 —最佳的沟通方式

个别谈话、开会讨论（批评、表扬）。

电话沟通

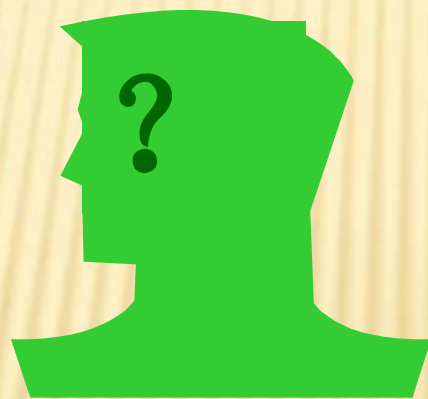
书面沟通

四种技能

- 必 倾听
- 必 语言表达
- 必 态势语言能力
- 必 化解对抗冲突的能力

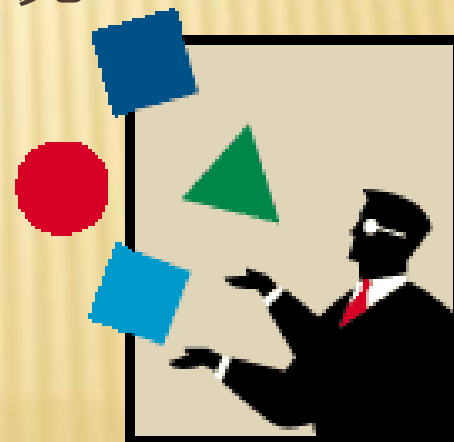
❖ 倾听技巧

你会倾听吗？



倾听技巧

- 必 沟通技巧首先是倾听。
- 必 自然赋予人类一张嘴巴，两只耳朵，
就是要我们多听少说



1

常用沟通技巧

❖ 语言的魅力



- ❧ 简洁精练
- ❧ 生动形象 (激情、感动、共鸣)
- ❧ 幽默风趣



1

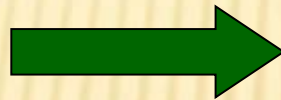
常用沟通技巧

❖ 体态语言

端庄（倾听时）

注意力

微笑



悦愉沟通

点头

耐心

1

常用沟通技巧

❖化解冲突的能力

- ❖ 诚意
- ❖ 态度
- ❖ 理解
- ❖ 说服
- ❖ 退让

没有解决不了问题

多向性沟通作用

协调关系，和谐发展



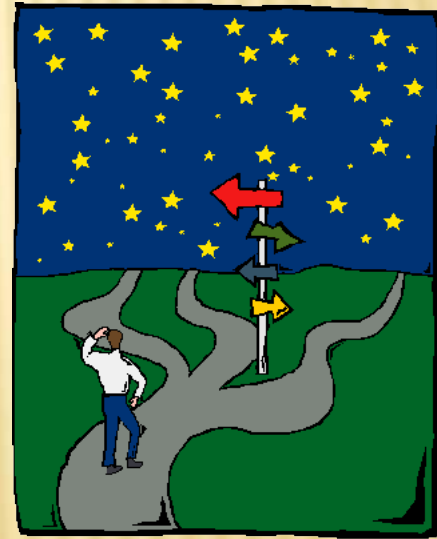
— 护理部

- 必 尊重
- 必 服从:
- 必 执行:
- 必 反馈:
- 必 建议
- 必 上下传递信息



——科主任

- 必 尊重
- 必 配合
- 必 共同商讨
- 必 请求支持
- 必 和谐发展
- 必 科主任沟通支持尤其重要



—— 护士

- 必动之以情，晓之以理
- 必尊重
- 必公平、公正
- 必授权
- 必人尽其才、才尽其用
- 必工作中严格要求
- 必生活中关心、照顾



快乐工作

——对待科室医生

- 必 多交流
- 必 讲原则
- 必 重方法
- 必 求同存异



对待科室保洁工

- 必 尊重
- 必 关心
- 必 检查督促



——患者及家属的沟通

爱心、耐心、同情心

换位思考



—— 护士长

- 必理解、尊重
- 必帮助、学习
- 必取长补短
- 必传、帮、带
- 必正确对待互查

——其他部门（总务、设备、医技）

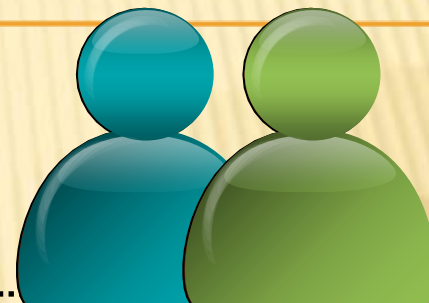
- 必理解、尊重
- 必配合
- 必真诚相待
- 必化解矛盾



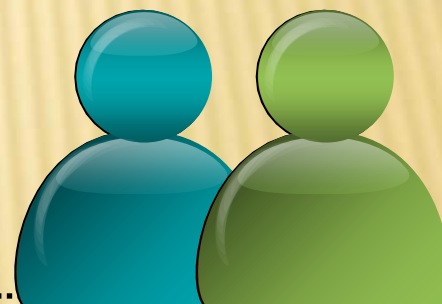
主要内容：



护士长多向性沟通



护患沟通与纠纷处理



二、护患沟通与纠纷处理

1

为什么要护患沟通？

2

怎样护患沟通？

3

护患纠纷的处理

1

为什么要护患沟通？

医患关系紧张 !!!

冲砸、堵门、烧纸、陈尸



殴打、挟持、刺杀

职业“医闹”



带头盔上班的医院

2006年12月底 深圳市山厦医院



带头盔上班的医院





为什么 

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/408016042052006075>