

护患沟通的服务艺术



护患沟通的服务艺术



前言

f 卡耐基曾经说过“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%靠人际关系、处世技能。”而处理人际关系的核心能力就是沟通能力，正如有的专家所说：“沟通的素质决定了你生命的素质。”



沟通的重要性

f 你需要了解对方



f 你需要有效地表达自己



沟通的服务艺术



以人文关怀为核心内容的医疗服务，其服务品质的衡量标准就是患者及家属的满意度。

满意度的高低则是由患者及家属在和他们的期望值进行对比后得出的。



- f 如何去了解和把握患者或家属的期望值，如何尽可能地使医疗服务的实际所得达到患者和家属的期望值？
- f 除了医院的硬件环境、医务人员的技术、便捷的流程、合理的费用和高效的管理等因素外，**医患之间的沟通在一定程度上起着决定性的作用**



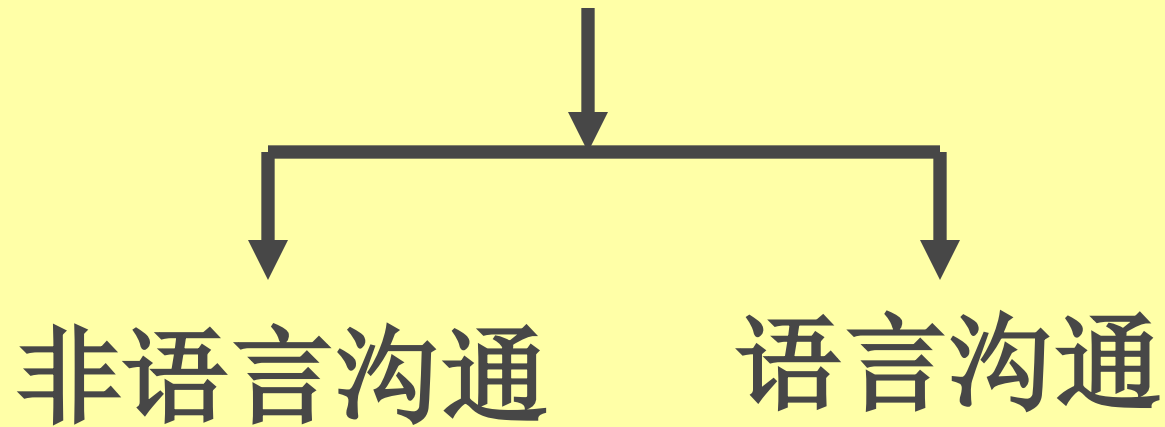
沟通与交流是护理工作中的重要内容

在治疗和护理过程中充分体现爱心与真诚，适时恰当地使用幽默，使病人感到很熟悉，很亲切，双方在和谐愉快的气氛中充分发挥沟通的效能。





人际沟通形式



一、沟通

沟通的类型

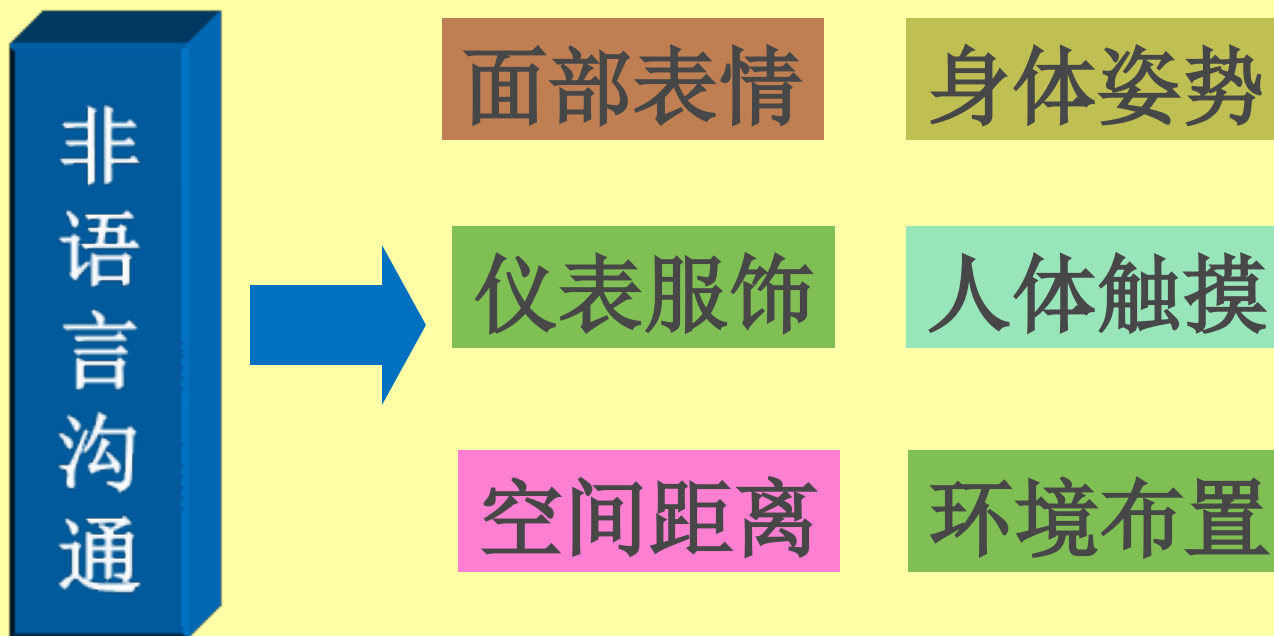
语言性沟通

非语言性沟通

指沟通者以语言或文字的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

不使用语言、文字的沟通，它包括的信息是通过身体运动、面部表情、利用空间、利用声音和触觉产生的，它可以伴随着语言性沟通而发生。





交往中一个信息的表达 = 7% 的语言 + 38% 的声音 + 55% 的面部表情。



沟通的服务艺术



非语言性沟通的形式



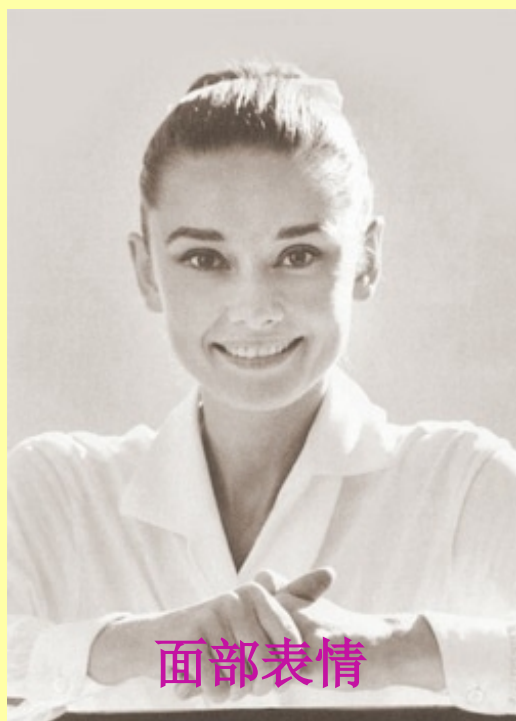
沟通的服务艺术



体 语



仪表姿态



面部表情



目光接触



手势触摸



沟通的服务艺术



😊 微笑的意义

- 微笑能打动人心
- 微笑可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心
- 可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方。

😊 微笑的艺术

- 让微笑发自内心
- 不要不敢笑
- 不要强颜欢笑
- 身处困境也要微笑
- 用微笑驱散你的不快

保持心情愉快



沟通的服务艺术



空间效应

f **一般距离**：为1m；

f **亲密距离**为50cm内，是护理病人或使用触摸等安慰病人时的距离；

f **个人距离**为50~100cm，如在为病人做解释或低声谈话时；

f **社会距离**为1.3m~4m，如在讨论病历或开小型会议中；

f **公众距离**为4m以上，指在讲课或演讲时的距离。



沟通的服务艺术



案例纪实

f 某医院妇科病房的两女患者，一位是教师，为人很客气，护士很开心与其交流。一位是郊区农民，后者常有成群家属探视，且家属行为较粗野，如大声说话、抽烟或随地吐痰，护士虽对之很反感，但并未与之发生冲突。一段时间后，此患者便常常指责护士，易激动，甚至辱骂。



案例分析

- f 患者明显表现的敌意行为，由不满和愤怒引起。但其愤怒可能源于该患者所认知的“医护人员的不公平对待”或疾病等而指向护士宣泄。后经了解，该患者反映护士常对她爱理不理，给她脸色看，因而使得她恼羞成怒。
- f **对患者一视同仁**，是护患沟通中应遵循的重要原则，但做到却不容易，尤其当患者的文化素质、生活习惯存在差异，护士常不自主地对素质较低、生活习惯较差的患者产生反感，一旦把反感溢于言表，或居高临下地使脸色，便容易伤害患者自尊，引发冲突。



沟通的服务艺术



常用的沟通技巧

倾听

反映

提问

重复

澄清阐明

沉默

触摸



聆听 —— 保证信息准确无误 ——

上天赋予我们一根舌头，却给了我们一对耳朵，所以，我们听到的话可能比我们说的话多两倍。

倾听技巧



聆听是首要的
沟通技巧

你会倾听吗？

让聆听成为一种习惯

聆听：取得智慧的第一步；有智慧的人都是先听再说。

医学研究表明：婴儿的耳朵在出生前就发挥功用了。



为什么要倾听？

价值

- f 只有倾听才能发现对方的需要、获得信息；
- f 倾听使对方有被尊重的感觉，获得信任；
- f 倾听是激励对方一种简单有效的方法；
- f 善于倾听才能更好地表达；
- f 倾听能发现说服对方的关键；



沟通的服务艺术



影响倾听的因素

f 沟通的环境： 噪杂

f 个体因素



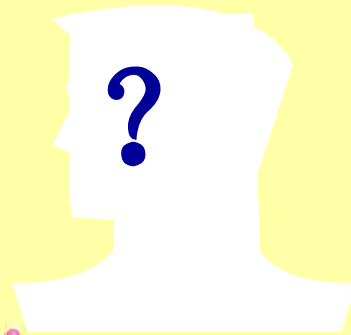
- ♣ 感到厌倦 用心不专
- ♣ 缺乏耐心 急于表态
- ♣ 自以为是 排斥异议
- ♣ 心理定势的影响
- ♣ 身体语言的影响



———保证信息准确无误———

澄清的技巧

如何重述？



沟通的服务艺术



f 重述把对方的话重复叙说一遍，要注意重点复述关键内容，并不加判断。

病人说：“我感到很冷”

你可说：“你感到很冷，是吗？”

→ 保证信息准确无误



沟通技巧

澄清的技巧

f 当病人表达意义不明确时，护士应该适当地寻求澄清事实，可以这样问：“您是说……”；“对不起，我还未能理解，麻烦您再说一遍。”



◆ 复述引导词语举例



复述引导即为
复述和附加问题这两
种手段结合起来使用，您
就可以将谈话内容引导到
您想要获得更多信息
的某个具体方面

听起来您的意思好象是.....

所以您的意思是.....

您似乎觉得.....

我对您刚才这番话的理解是.....

您的意思是您的保险计划.....



沟通的服务艺术



提问

- 开放式提问

对方可以尽情地去阐述、描述自己观点的一些问题

- 封闭式提问

对方只能用“yes”或“no”来回答的问题



封闭式问题

头痛？

好些吗？

你还有问题吗？

请
转
换

开放式问题

是哪里不舒服？

感觉怎么样？

你有什么问题？

要擅用开放性问题！



提问的注意事项

- f 避免连续性提问
- f 不宜提对方不借的问题。
- f 不宜问对方难以回答或伤感的问题
- f 不宜打破沙锅问到底。



沟通的服务艺术



使用沉默技巧的意义

- 给病人时间考虑他的想法和回顾他所需要的信息
- 使病人感到护士是真正用心在听
- 组织问题并记录资料
- 观察病人的非语言行为
- 在病人遭遇情绪打击时允许其宣泄



案例

一位护士在办公室写护理文书时，看见外面休息室坐着一位老太太似乎很悲伤的样子。她走过去坐在老太太的身边问她有什么需要帮助的，老太太说她老伴得癌症已扩散到全身……说着便流下了眼泪。这位护士静静地注视着老太太，并轻轻地抚摸着她的手。两人默默地坐了几分钟后有人叫这位护士。老太太感激地说：“你去忙吧！我已经好过多了！真谢谢你！”



沟通的服务艺术





- f **触摸**是一种有用的沟通方法。在不适于用语言表示关怀的情况下可用轻轻的抚摸来代替。
- f 抚摸可使不安的人平静下来，对听力或视力不佳者，抚摸可使对方引起注意，加强沟通的作用。
- f 触摸可起正反应，也可负反应。如男女有别、东西方的不同礼尚规范等，若使用触摸不当，反而会起不良作用。



你会和患者说话吗？

f 语言作为人们表达意思、交流感情、传递信息的工具，在沟通医患关系中有着非常重要的不可替代的作用。有统计资料显示：在医患纠纷中，有65%是由于服务方面的问题引起和诱发的。而这其中35%是由于医务人员说话不当造成的。



如何和患者说话

注意外在形象

仪表举止等外在形象对良好的第一印象形成至关重要，护士应做到仪表端庄，服饰整洁，面带微笑，语言和藹。



运用好文明语言

护士同患者接触最多，语言对疾病转归就显得尤为重要。护士通过安慰性语言，给患者以温暖，使患者有战胜疾病的信心。

护士应用问候性语言使患者安心，还利于与他们建立相互信赖、信任。

与年轻人交谈时必须注意避免教训的语言，以免引起反感；与老年人交谈时就用尊重、体贴的语言，使老年患者产生信赖和亲切感，增强交流效果。



运用语言声调、语调

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她

我 从未 说过 他 欺骗 她



沟通的服务艺术



运用好文明语言

- f 适当的应用好称呼：爷爷、奶奶、叔叔、阿姨、先生、女士、职务、职称、小朋友等。
- f 禁忌的称呼：
 - f 以床号代姓名、直呼姓名、老头、老太等。



语言表达

对不起

请

最重要的
尊重词汇

谢谢

您



沟通的服务艺术



道歉

由于工作的疏忽或失误，影响了患者的利益，或一旦发现自己的言行有损于组织形象，要及时说声“对不起！”以求得谅解。

道歉时态度要真诚，神情要肃然，是发自内心的表达歉意，决不可敷衍行事。

道歉时，也不要过分，纠正自己的过错是一件值得尊敬的事，应当堂堂正正。



告别

- f 熟人间说话告别时，一般说一声“再见”，或握手告别。
- f 在患者诊疗结束告别时，可以点头致意，应讲“请多保重”、“请小心慢走”
- f 如果有时显得太简短，还可以根据谈话的内容和结果，多说几句话。
- f 正式会议，则须请示后征得会议主持者同意方可离场。



事关诊断、治疗、愈合等医疗问题时，

说话要留有余地，慎重而三思 一字一

句要经得起推敲和检验。需要向病人说明和交代的，必须交代清楚。让病人充分知情，自主选择。该会诊的、该转诊的，必须说清楚。

有些话病人可以说，但医务人员不能说

有些话要婉转地换个说法。如没有好的治疗办法，不能说“你这病谁也治不了，没有好办法！”可以说“你这病现在没有好办法，我们尽最大的努力。”



沟通的服务艺术



入院

f 1、 接待患者入院 ① 主班护士 起立面对患者、家属，“阿姨（等）您好，请坐。我是主班护士XXX，请把入院手续给我，我马上为您安排床位。”② 责任护士 “现在我送您到病房，请跟我来。这是您的病床，请坐。”同时生命体征，“请您把胳膊伸过来 我为您测血压。”进行入院介绍或卫生宣教时“XXX，您好！您的主管医生是XXX，我是您的责任护士XXX/我是护士长XXX，现在我向您介绍一下有关情况。这是您的床柜和椅子。。。环境、作息时间、探视陪护制度、卫生清洁、用餐等管理制度。这是入院介绍单，请进一步了解并签字，并协助我们搞好病区管理，如果您有贵重物品，请小心保管。请不要随便走动，如有事，请按呼唤器，告诉其正确使用方法。我随时会来，请您放心，我们会尽力照顾好您的，如果有服务不周的地方，请您随时提出来，我将及时弥补，希望我们的服务能让您满意。”离开病室时应说 “您先休息，请不要离开。您的管床医生马上来看你。”



沟通的服务艺术



案例一

患者第一次住院，对于陌生的环境有些不安。

A护士对他说：您好，我是你的责任护士小张，今后你有什么事情请找我，我会尽力帮助你。现在我带你去你的床位，我已通知床位医生马上会来看病，我先带你四处到病区走走，熟悉一下环境。

B护士对病人家属说：病人住12床，你们先过去等好，我等会儿来给他量血压，不要走开啊。

启示：护士态度应诚恳，充满关心和同情，从而稳定患者的思想情绪。



沟通的服务艺术



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/455044111104011200>