

# 关于护士沟通技巧

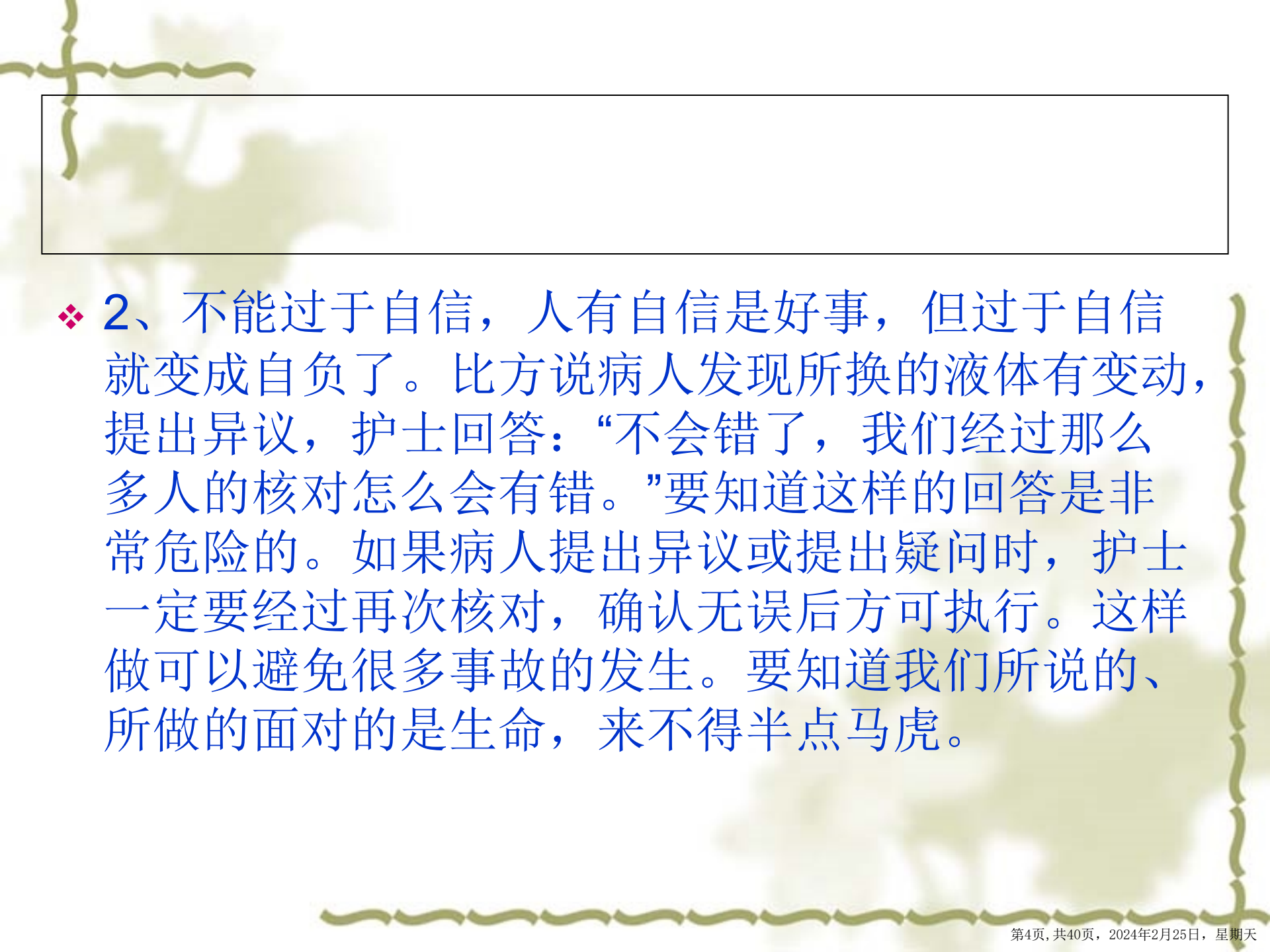


# 沟通的定义

- ❖ 沟通在现在社会的作用越来越重要，也是评价一个人综合素质很重要的一个方面。通过沟通，可以传递信息，满足精神及物质的需要。
- ❖ 人际沟通是指人与人之间的信息交流和传递，即人与人之间交流意见、观点、情况或情感的过程。
- ❖ 有效沟通应该是接受者所收到的信息与发出者所表达的意思正好相同。

# 人际沟通禁忌

- ❖ 1、切忌过激语言，俗话说：“一句话能把人说得笑起来，也能把人说得跳起来。”住院病人本来就遭受身心的折磨，心情不好，容易生气。护理人员应该给予足够的理解。充分运用语言美的优势化解争端。如果跟病人对着闹，难免会引起纠纷，甚至引发更严重的后果。

- 
- ❖ 2、不能过于自信，人有自信是好事，但过于自信就变成自负了。比方说病人发现所换的液体有变动，提出异议，护士回答：“不会错了，我们经过那么多人的核对怎么会有错。”要知道这样的回答是非常危险的。如果病人提出异议或提出疑问时，护士一定要经过再次核对，确认无误后方可执行。这样做可以避免很多事故的发生。要知道我们所说的、所做的面对的是生命，来不得半点马虎。

- ❖ 3、不可“失语”，医患之间极为冷漠的不正常状态称医患“失语”现象。造成这种情况有几种原因：
- (1)护士工作忙碌，现在医院普遍存在护士缺编的现象，护士要在当班完成分内的操作和治疗就很不容易了，与病人沟通的时间自然减少。
  - (2)现在医疗纠纷呈增多趋势，很多纠纷都是由于医务人员的言语不慎而造成的，医护人员在病人面前谨言慎行，以减少出错的概率。
  - (3)偶有部分医务人员因心理有不痛快，带有情绪上班而懒言少语。

- ❖ 总结：在医疗中，我们不能因为忙碌或别的一些原因而忽略了与病人的沟通，和谐的医患关系需要我们共同的努力。



# 如何做好沟通

- ❖ 在护理工作中，什么样的病人我们都有可能遇到。做好以下事项：
- ❖ 1、良好的第一印象，仪容仪表，穿戴整齐，淡妆上岗，微笑服务。
- ❖ 2、尊重病人，选择合适的称呼。
- ❖ 3、控制好自己的情绪，遇事不慌，纠缠不怒，以唤起病人的治疗信心，增加安全感。
- ❖ 4、选择合适的时间对病人进行健康宣教。

# 沟通的形式

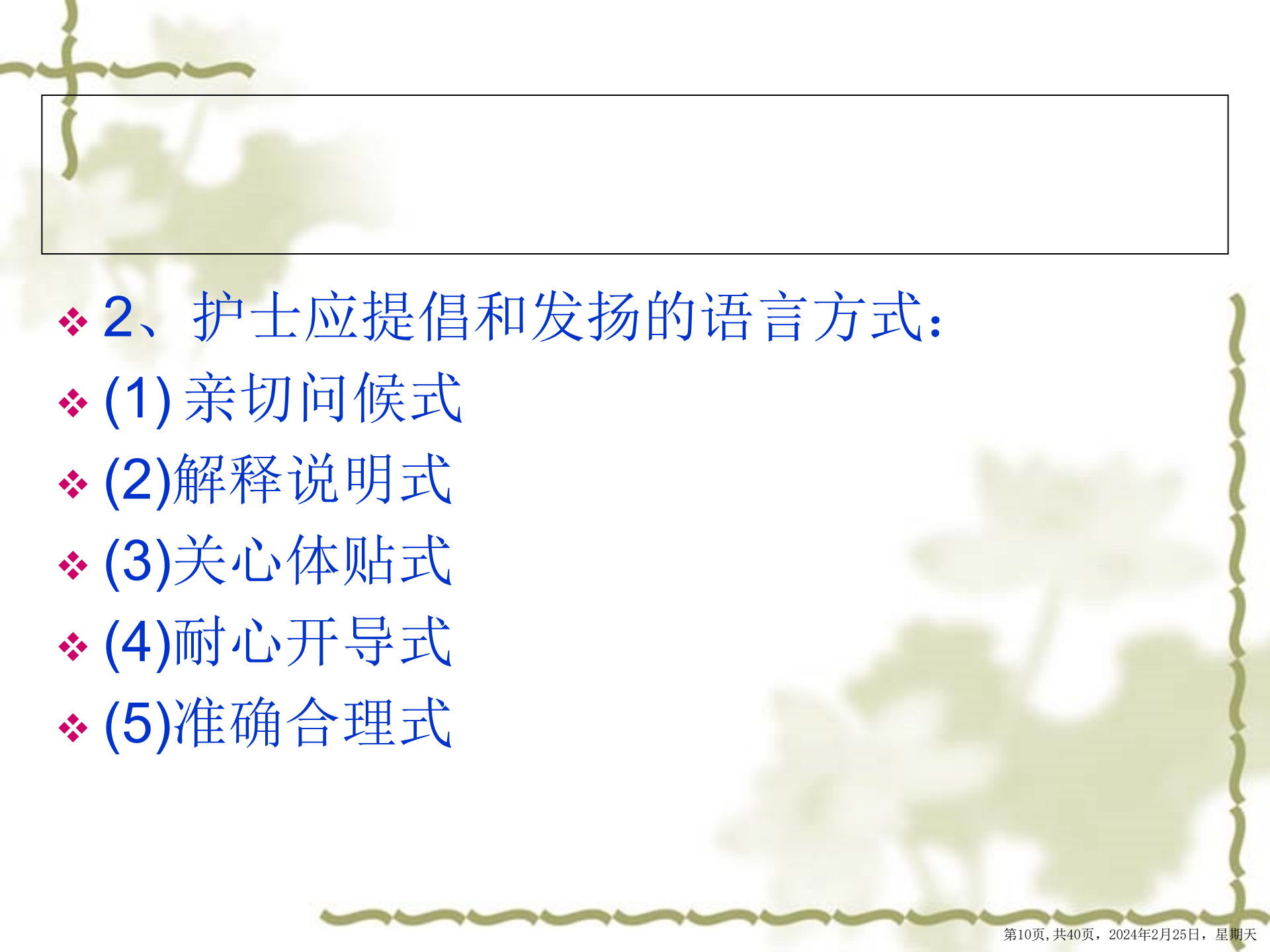
❖ **语言性沟通**：指沟通者以语言或文字、类语言的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

❖ **非语言性沟通**：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、利用声音和触觉产生的，它可以伴随着语言性沟通而发生。



# 语言性沟通

- ❖ 1、护士同病人语言交流时应注意的事项：
- ❖ (1)严肃性
- (2)高尚性
- (3)保密性
- (4)注意语言的情感性
- (5)注意语言的规范性

- 
- ❖ 2、护士应提倡和发扬的语言方式：
- ❖ (1) 亲切问候式
  - ❖ (2) 解释说明式
  - ❖ (3) 关心体贴式
  - ❖ (4) 耐心开导式
  - ❖ (5) 准确合理式



❖ 3、护士不良语言方式的表现：

- ❖ (1)命令式
- ❖ (2)训斥式
- ❖ (3)冷漠式
- ❖ (4)含糊式
- ❖ (5)随便式
- ❖ (6)讽刺式

# 语言沟通技巧

## 1、获得好感的说话技巧

- (1) 多提一些善意的建议。
- (2) 记住对方所说的话。
- (3) 及时发现对方微小的变化。
- (4) 记住对方的名字。

## ❖ 2、让语言充满亲和力

- ❖ (1) 态度诚恳，表示友善，谦虚有礼。
- ❖ (2) 注意倾听，勿随意打断对方谈话。
- ❖ (3) 平等待人。
- ❖ (4) 掌握分寸，言谈举止文明，不谈人隐私，不背后议论他人。

### ❖ 3、文明礼貌用语

- ❖ (1) 用病人喜欢听的称谓，不以床号代称。
- ❖ (2) 操作时用商量的口吻，避免用命令式语气。
- ❖ (3) 病人吵闹或不配合时，予以耐心的安慰、开导，而不是训斥、顶撞。

## ❖ 4、语言交流中的禁忌

- ❖ (1) 说话含糊其辞。
- ❖ (2) 过多使用专业术语。
- ❖ (3) 说教式的语言。
- ❖ (4) 虚假式安慰。
- ❖ (5) 态度欠佳。

- ❖ 在护患沟通中，口语是最基本、使用频率最高的沟通方式。护士与患者之间的口语沟通如果不运用规范的语言，语意表达不明确，就难免出现沟通障碍。如护士询问新收病人是否空腹时通常会说：“请问你今天吃早饭没有。”病人会理解为只是早饭，水果，饮料不算。导致相应的检查结果不准确。



❖ 其次，沟通的及时性。举例，一患者输液期间出现点滴不畅，通知护士查看，护士到达后发现是空气压力不够造成，径自回治疗室准备处理。这时，病人会误解为护士不理不睬，出现不满情绪。一定要及时告知病人你的处理方式，让他理解配合。

# 非语言性沟通

- ❖ 一、面部表情
- ❖ 二、手势
- ❖ 三、触摸
- ❖ 四、眼神



# 面部表情

- ❖ 一、面部表情：脸面是心灵的镜子，面部表情能迅速真实的反映复杂的内心活动，我在一本书上看到过这样一个公式：一个信息的总效果=7%的语句+38%的音调+55%的面部表情。护士在与病人交谈时尽量使自己的面部表情自然可亲，同时观察病人的面部表情变化。护士在与病人交流时，最常用和最有效的是微笑，真诚的微笑对病人极富感染力。有的护士会觉得我在沟通上没什么问题呀，为什么病人会有不满意的地方？

# 微笑的妙用

- ❖ 微笑可以表现出温馨、亲切的感情。微笑具有一种魅力，可以使强硬的对方变得温柔，使愤怒者无法发火，使满腔牢骚者无法开口。微笑可以打开困难的局面。护理人员在为患者治疗时，千万不能忽视操作过程中的微笑，此时，微笑是最好的非语言沟通信息。

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/567020054021006101>