

The background features a light green, textured surface with scattered floral motifs. On the left and right sides, there are detailed illustrations of green leaves and orange flowers. The center of the slide is dominated by the title text.

# 护患沟通技巧

POWER POINT

# 调查结果显示

- ◆ 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%。
- ◆ 一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%是靠人际关系、处事技能。

-----戴尔·卡耐基

1

# 为什么要护患沟通?

注意患者家属心理、状态、心态

真诚、信任

态度、仔细、关心

自我保护

求生欲

焦虑

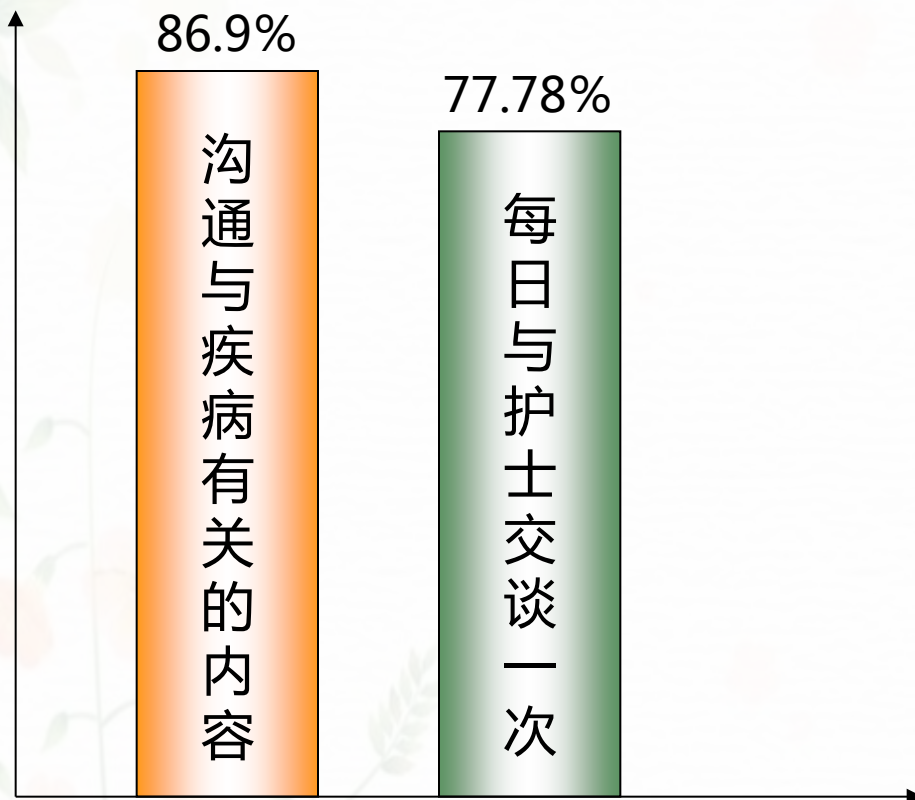
获知权

期望值

信任危机

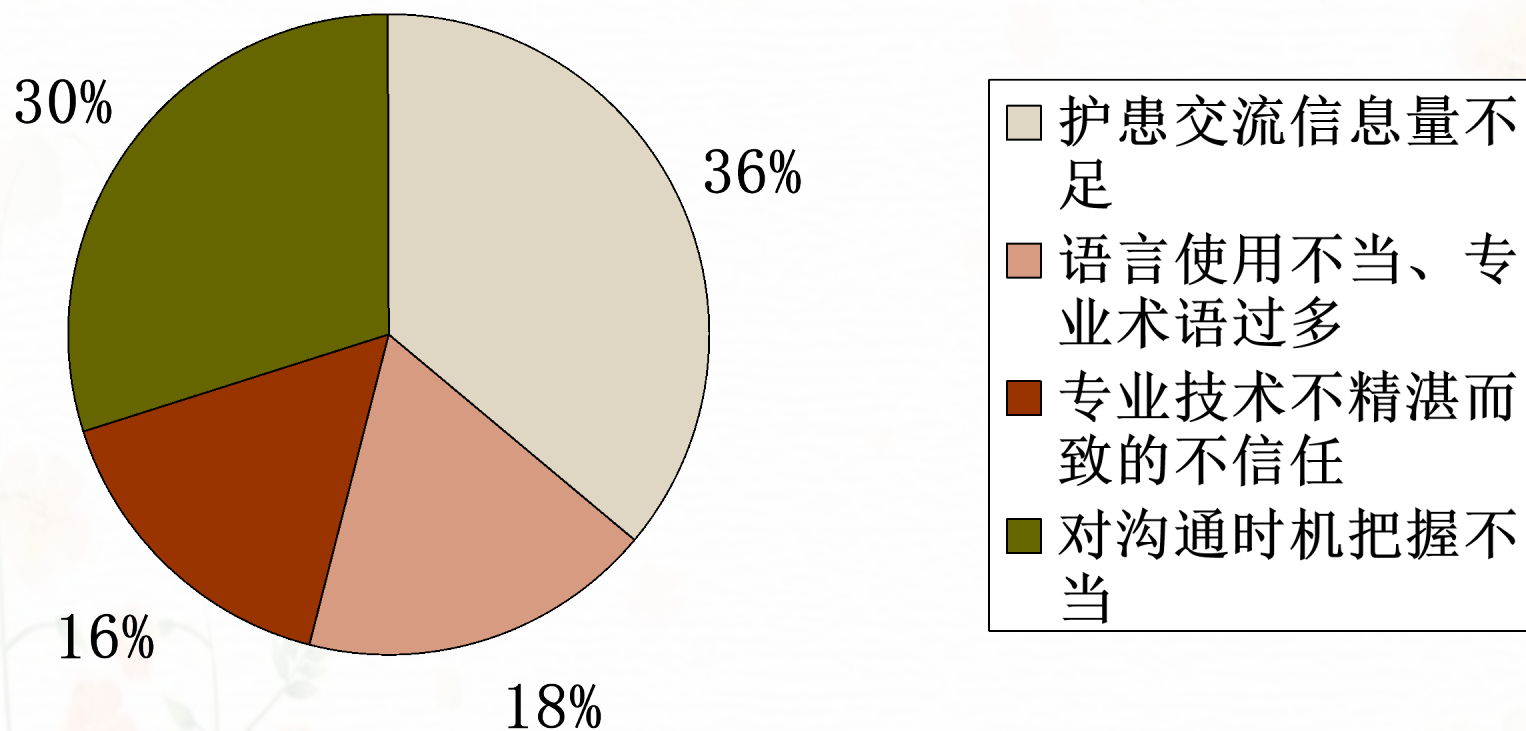
预后承受力

# 研究表明：患者希望和选择





# 引起护患沟通不畅的最主要原因



# 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。”



# 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



# 良好沟通前提

- 良好工作氛围
- 和谐同事关系



# 沟通的重要性

- 你需要了解对方
- 你需要有效地表达自己

# 患者为什么会不满意

- 认为咱们对患者不够关心
- 认为咱们对所提问题解释不到位
- 认为咱换吊瓶、发药等不及时
- 认为咱说话语气不柔和
- 认为病房环境吵闹
- 认为咱们技术不好



# 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。

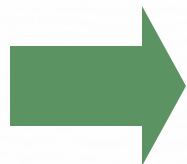
## 沟通的类型

语言性沟通

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。

# 非语言沟通



面部表情

身体姿势

仪表服饰

人体触摸

空间距离

环境布置

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



# 非语言性沟通的形式

形式



体语

空间效应

反应时间

类语言

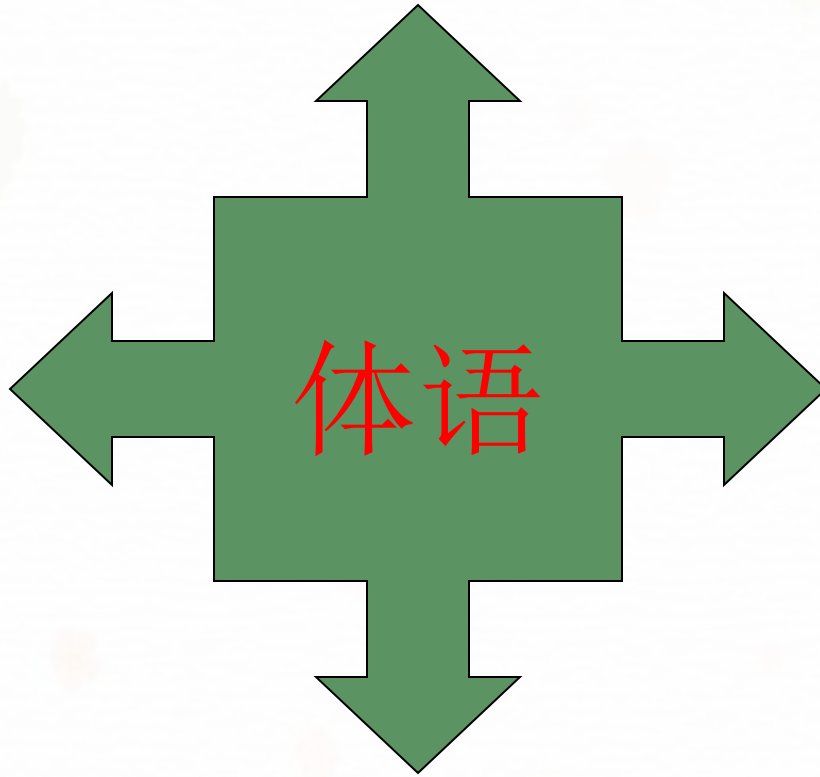
仪表姿态

目光接触

体语

面部表情

手势触摸





## 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



# 空间效应

- 一般距离**：为1m；
- 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；
- 个人距离**为50~100cm，如在为病人做解释或低声谈话时；
- 社会距离**为1.3m~4m，如在讨论病历或开小型会议中；
- 公众距离**为4m以上，指在讲课或演讲时的距离。



# 案例纪实

某医院妇科病房的两女患者，一位是城市教师，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，连家属也如此。

# 案例分析

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。后经护士长出面调解，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。

**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。

# 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。

## 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

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

# 影响倾听的因素

- 沟通的环境： 嘈杂
- 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

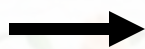
如何重述？

？

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**



# 澄清的技巧

- 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。”

# 沟通技巧

## 提 问

### 开放式提问

对方可以尽情地去做阐述、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

哪里不舒服？

感觉怎么样？

你有什么问题？

**要常用开放性问题！**

# 提问的注意事项

避免连续性提问

不宜提对方不喜的问题。

不宜问对方难以回答或伤感的问题

不宜打破沙锅问到底。



# 沟通技巧

## 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

# 打破沉默的方法

“您是不是还想说什么？（停一下）如果没有的话，我想我们可以讨论其他的问题了。”

“您是否可以告诉我您现在正在想些什么？”

“您是否可以告诉我这个问题对您所造成的困扰？”

# 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！”

# 触摸

- **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。
- 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。
- 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。



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/605021031342011200>