



护患关系的沟通技巧



学习目标



- 1、**掌握**有效护患沟通的技巧
- 2、**了解**护患沟通的定义

护患沟通的定义



- ❖ 护患沟通是护士与病人之间的信息交流和相互作用的过程。所交流的内容是与病人的护理及康复直接或间接相关的信息，同时也包括双方的思想，感情，愿望和要求等方面的交流。

护患沟通的目的



- 1建立良好的护患关系，降低护患纠纷发生。
- ❖ 2收集患者的资料进行健康评估，确定化妆的健康问题。
- ❖ 3针对患者存在的健康问题实施护理活动。
- ❖ 4了解患者的心理精神状态，针对实施心理护理，促进患者的心理健康
- ❖ 5共同讨论解决患者的治疗护理问题，促进健康

护患关系的发展过程



初始期

取得信任
了解患者

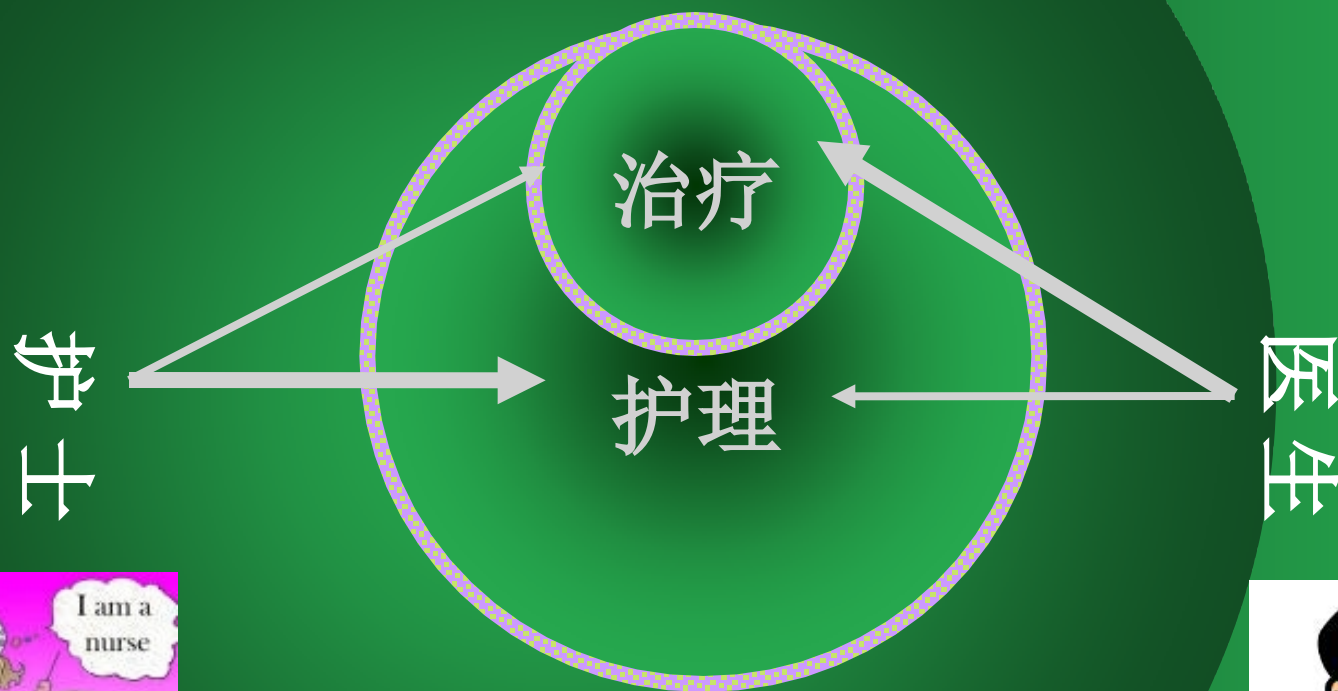
工作期

满足需要
巩固关系

结束期

回顾工作
征求意见

护士、病人与医生之间的关系模式



病人



护患关系和护患沟通

二、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

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。



组织交谈的技巧



❖ 交谈前的准备

❖ 交谈开始 →

❖ 交谈中

❖ 交谈结束

❖ 一般距离为1m;

❖ 亲密距离为50cm内;

❖ 个人距离为50~100cm;

❖ 社会距离为1.3m~4m;

❖ 公众距离为4m以上。



非语言性沟通的作用



非语言性沟通的特点



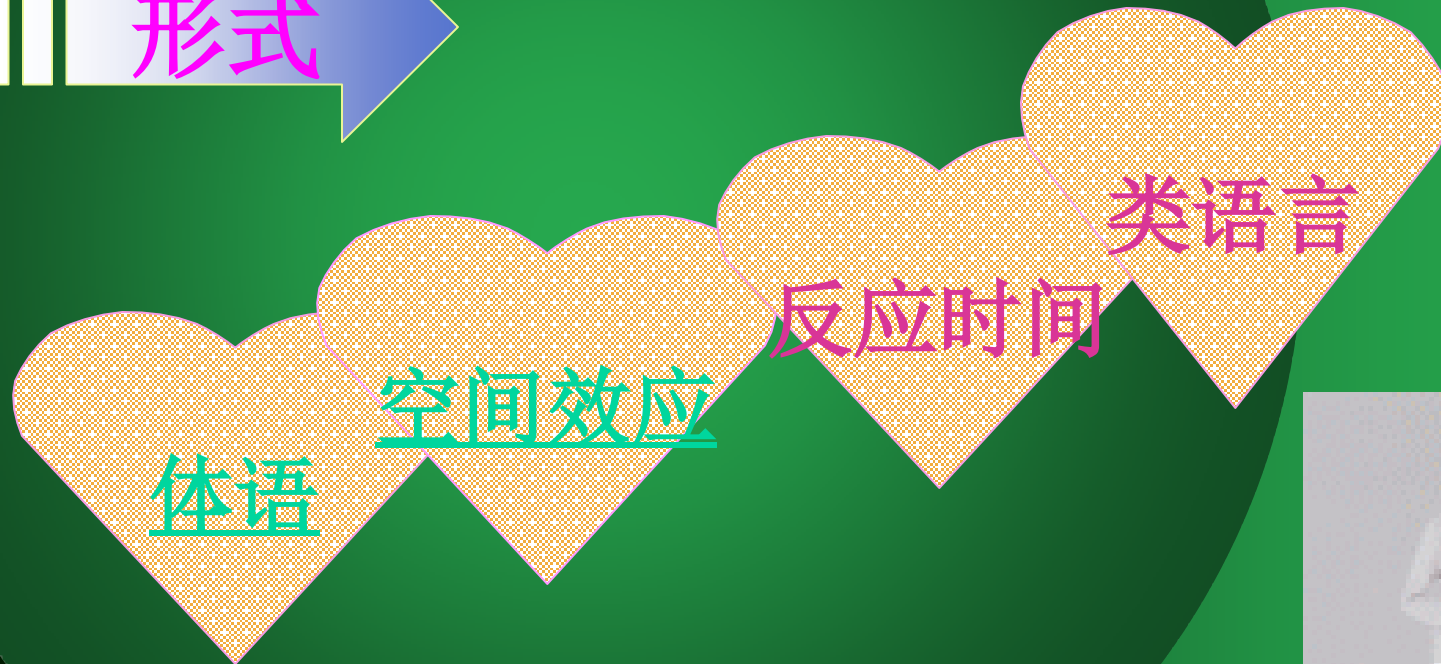
特点

情境性

整体性

可信性

非语言性沟通的形式



体 语

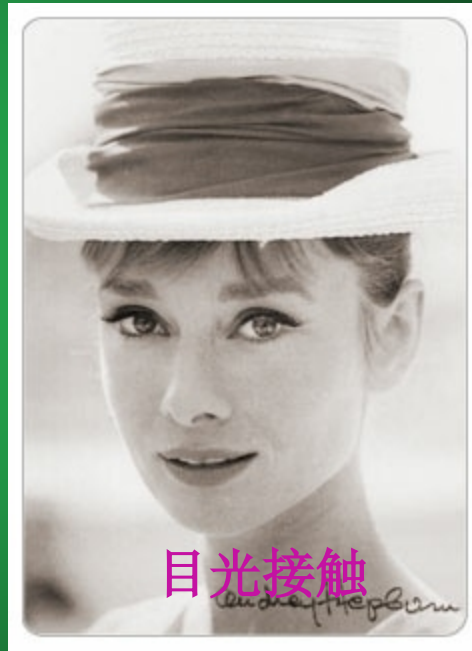


仪表姿态

Dream unlimited



面部表情



目光接触



手势触摸

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。





倾听

反映

提问

重复

澄清阐明

沉默

触摸

沟通的技巧

（一）沟通的方法



1、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。

2、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。



3、全神贯注地倾听

信息交流中最重要的是应把全部注意力集中在对方。这样能使患者感到亲切和对他的关心，护士通过耐心、细致地倾听，可以为全面真实的了解患者生理、心理情况，理解患者心理，认真倾听患者发自内心的语言。

4、提出合适的问题

在实施治疗和护理过程中，当患者感到顾虑和不理解时，鼓励其提出问题进行有效的沟通，有助于治疗和护理及时准确地进行，以利于患者的康复。针对患者提出的问题，应以事实求是的态度，知道多少答多少，不知道的查阅有关资料后再回答，在回答时，让患者树立良好的战胜疾病的信心。

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/798012127104006074>