

护患间的有效沟通



前言

据报道临床上**80%**的护理纠纷是由于沟通不良或沟通障碍导致的；**30%**的护士不知道或不完全知道如何根据不同的情绪采用不同的沟通技巧；**83%**的护士对沟通方式基本不了解；**33%**认为对患者及家属提出的不合理要求应不加理睬。有研究发现**78%**的患者希望每天与护士交谈1次，**87%**患者选择护患沟通内容与疾病有关。



前言

这几组数据中不难看出，目前护士的沟通能力与患者的沟通要求还远远不相适应，相当一部分护理人员缺乏沟通的理念、知识和技巧。



护患沟通

医疗现状

护患沟通的定义

护患沟通的原则

护患沟通的技巧-常规沟通技巧

护患沟通的技巧-特殊沟通技巧

护患沟通的禁忌

临床护理常见情景应对



医疗现状

2006年12月底，深圳市山夏医院医生护士戴钢盔上班，不仅值班室医生在诊室内戴着钢盔给病人看病，连护士也不戴护士帽而用钢盔代替。医院其他工作人员，包括杂工和财务人员也戴上了钢盔。原来，医院因为与一死亡患者家属发生纠纷，医生护士遭受一伙人围攻谩骂，为了安全，医院才出此下策。



医疗现状

因为输液时嫌实习护士第一针没扎进去，服务态度不好，北仑的宁波开发区中心医院一名女患者，把第二个帮她打针的护士汪娜打晕在地。更让护士汪娜难过的是，事情过去一天了，还没接到患者或家属方面的一个道歉电话。躺在病床上，被打护士汪娜说：“这样的委屈是我从业10多年来第一次遇见……”



医疗现状

近年全国发生多起患者殴打甚至杀害医生、护士的恶性事件。现阶段造成医（护）患关系紧张的原因是多方面的，但主要有以下几个方面：

1. 患者期望值过高
2. 医疗费用增高
3. 医务人员服务态度不好
4. 医务人员工作时确实存在过错
5. 舆论和媒体的报道偏重于患者
6. 相关法律法规不健全
7. 医闹、和社会性质团伙的介入其中



医疗现状

在当前的社会风气、目前的医疗环境下，我们急需做些什么呢？

现在社会很混乱，特别是女孩子出门一定要注意安全



- 学会防范
- 保护自己
- 学会沟通



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互相作用的过程。

所交流的内容是与病人的护理及康复直接或间接的相关信息，同时也包括双方的思想、感情、愿望和要求等方面的交流。



护患沟通的原则

1. 首先赢得患者的信任
2. 根据不同性格、年龄层次争取不同方式的沟通
3. 掌握恰当的沟通时机



护患沟通的原则

1. 首先赢得患者的信任

护患沟通的实效取决于患者对护士的信任程度，只有赢得对方的信任，沟通才有良好的基础



护患沟通的原则

2. 根据不同性格、年龄层次争取不同方式的沟通

护患沟通的方式因人而异，沟通前护士应了解病人知识水平、理解能力和性格特征。选择对方易接受的方式沟通。



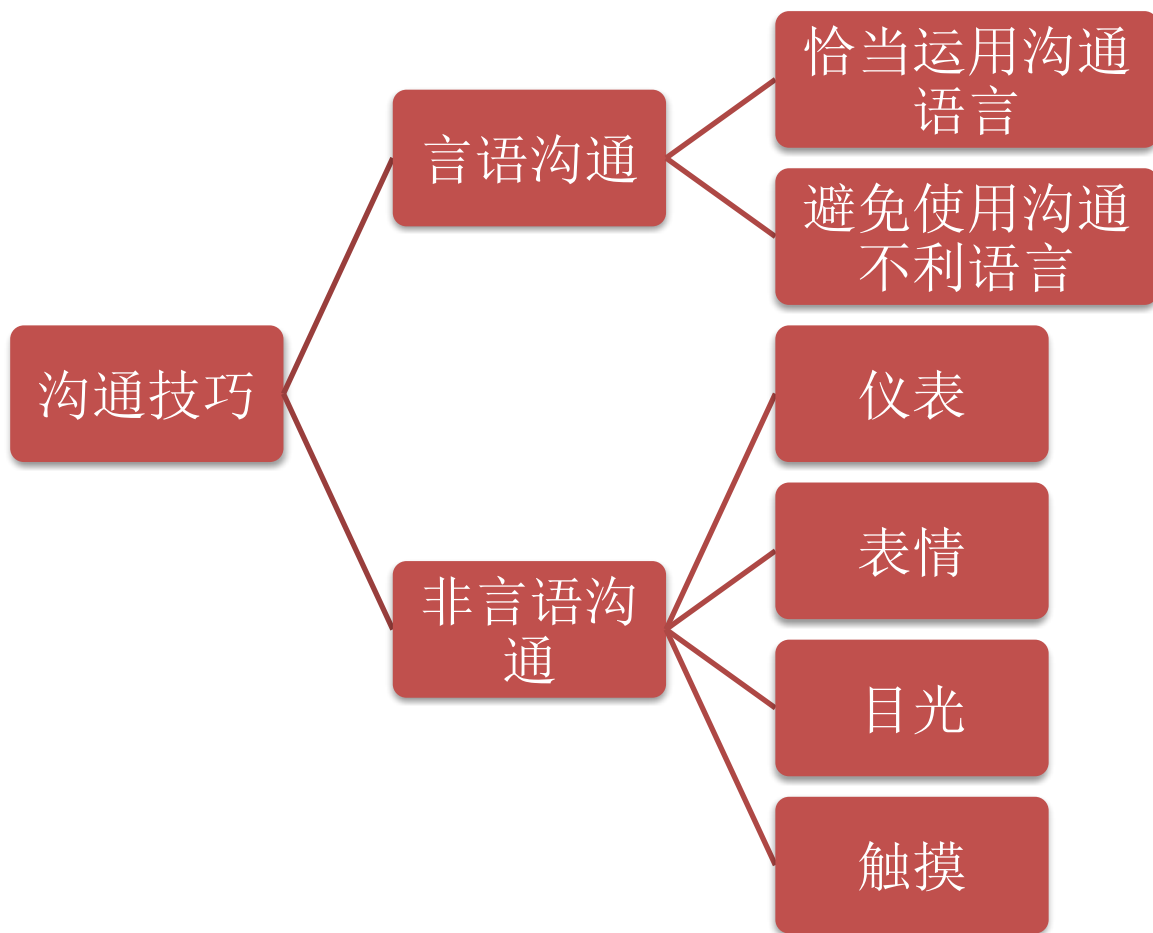
护患沟通的原则

3. 掌握恰当的沟通时机

护士要利用与病人接触频繁，在病房时间多的优势，随时观察病人的病情变化、生活习惯、心理情绪等，在察言观色的基础上，抓住机会，打开话题，由浅入深地进行沟通。



患沟通的技巧-常规沟通技巧



常规沟通的技巧

1. 言语沟通的技巧

1) 恰当应用沟通语言:

- 1 运用礼貌性语言
- 2 运用安慰性语言
- 3 运用鼓励性语言
- 4 运用劝说性语言
- 5 运用指令性语言



常规沟通的技巧

1. 言语沟通的技巧
- 2) 避免运用对沟通不利的语言：
 - 1 避免刺激性语言
 - 2 避免消极性语言
 - 3 避免副作用的暗示语言



常规沟通的技巧

2. 非言语沟通的技巧

1) 护士的仪表

非言语的信息传达包括眼神、表情、动作等，在沟通中起着重要的作用。



常规沟通的技巧



2) 面部表情
极具特征的非语言沟通信息。



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/847014006125006114>