



与精神病患者的沟通技巧

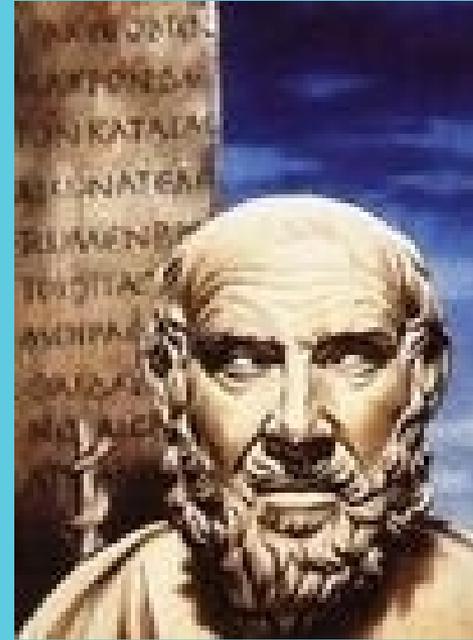
一、什么是沟通

沟通是指人与人之间信息传递和交流的过程，目的是为了相互了解、协调一致、心理相容。护理人员利用沟通过程要达到两个目的：（1）收集资料，确立护理问题；（2）予以情感支持或提供咨询。





随着医学模式的转变，
护理学的不断发展和整体护理模
推行，临床上提倡以人为本，对
病人实行人文关怀。



了解什么样的人生了病，比了解一个人生了什么病更重要。

——希波克拉底

精神科护理的独特性特别重视与强调和病人的沟通，精神障碍病人一般说来呈现较多的人际关系冲突和心理问题，如对家人的不满、怨恨，以及负向的自我概念等。此外，精神症状的干扰，无自知力，不合作等；更需要护理人员具备纯熟的沟通技巧。只有通过护患双方有效的沟通，从而满足患者的需求，提高护理工作质量，以实现帮助患者促进健康，预防疾病、恢复功能的目标。



二、护患沟通的现状

- 缺乏主动性，护士长的监督下。（研究发现，82.12%的患者希望每天有与护士交流的时间）
- 内容简单不够深入，有事没有，没有，就完了介绍强调科主任护士长，主管医生，主管护士，是谁，吃什么药
- 同情心不够
- 互相推诿
- 35%护士不知道或不完全知道如何根据患者情绪采用不同的沟通技巧
- 没有时间去交流等



三、影响沟通因素

- 不良情绪
- 缺乏耐心
- 缺乏同情心
- 不适当的保证
- 综合能力不足
- 沟通方法技巧缺失
- 不正常的心理活动
- 精神症状
- 文化
- 智力

四、精神科护理有效沟通的原则

- 1 以患者为中心，牢固树立服务意识。
- 2 宽容和接纳，从无理中看到合理的一面。



- 3 协助患者维持希望，保持双方情绪稳定。
- 4 构建正常的护患关系。



那么沟通的技巧是什么呢？

**理好心情，再
去沟通处理事情。**





- **一般情况：**患者的姓名，年龄，性别，相貌，民族，籍贯，宗教信仰，文化程度，职业，兴趣爱好，个性特征，生活习惯，婚姻家庭情况，经济状况。
- **疾病情况：**患者的精神症状，发病经过，诊断，治疗，护理要点，特殊注意事项等。



- 保密与说真话,
- 护士的高尚品德
- 丰富知识,
- 做有效的聆听者





听的技巧

- 1、专心致志耐心地听
- 2、不要打断对方的谈话
- 3、不要急着做判断
- 4、及时的反应
- 5、中立
- 6、不要有过多的冲突



耐心傾聽 是最好的溝通

【故事】

一位美國知名主持人“赫克萊特”一天訪問一名小朋友，問他說：“你長大後想要當什麼？”小朋友天真的回答：“我要當飛機的駕駛員！”赫克萊特接着問：“如果有一天，你的飛機飛到太平洋上空所有引擎都熄火了，你會怎麼辦？”小朋友想了想說：“我會先告訴坐在飛機上的人綁好安全帶，然後我挂上我的降落傘跳出去。”當在現場的觀眾笑的东倒西歪時，赫克萊特繼續注視這孩子，想看他是不是自作聰明的傢伙。沒想到，接著孩子的兩行熱淚奪眶而出，這才使得赫克萊特發覺這孩子的悲劇之痛是筆墨所能形容。于赫克萊特問他說：“為什麼要這麼做？”小朋友的答案道出一個孩子真摯的想法：“我要去救他們，我還要回來！”。

【分析】

你真的傾聽了手下的話了嗎？你是不是也習慣性地用自己的成見打斷手下的語言？我們經常犯這樣的錯誤：在手下還沒有來得及講完自己的事情前，就按照我們的經驗大加評論和批評。反過頭來想一下，如果你不是領導，你還會這麼做嗎？打斷手下的語言，一方面會做出片面的決策，另一方面使員工缺乏被尊重的感覺。時間久了，手下將再也沒有興趣向上級反應真實的信息，反饋信息系統被切斷，領導就成了“孤家寡人”，在決策上就成了“海闊從”。與手下保持暢通的溝通交流，將會使你的管理如添薪水，以便及時糾正管理中的錯誤，制定更加切實可行的方案和制度。

龍都溫泉賓館
www.nipic.com by:sharry518

4. 重视语言, 讲究语言的艺术

医圣希波克拉底曾说：“医生有两种东西能治病，一是药，二是语言。”这将语言视为同药物相同的治疗地位，所以医人员应当十分注意语言的训练。护士的语言是护患关系的带，起着沟通和协调的作用。

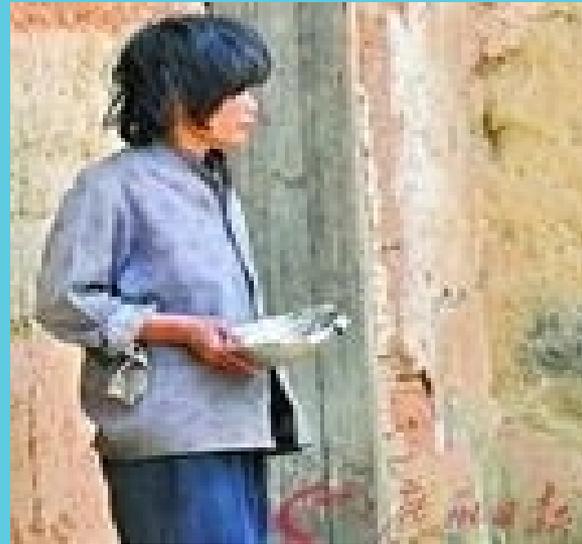
一次有效的沟通=一支安定



4. 重视语言, 讲究语言的艺术

关键点:

- (1) 同情患者
- (2) 理解患者



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/077066155114010006>