



与精神病患者的沟通技巧

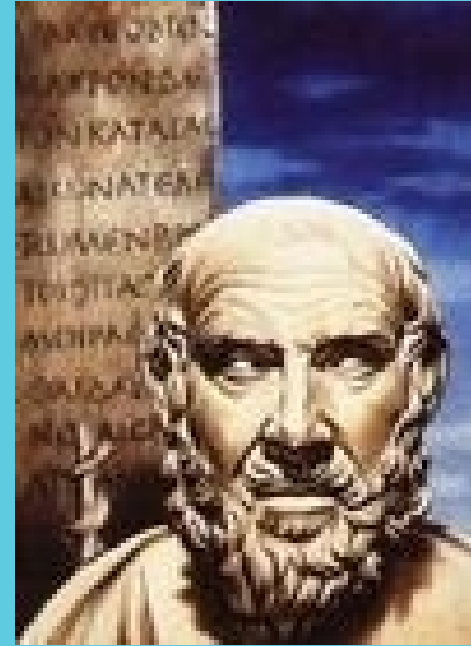
一、什么是沟通

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 是最好的沟通

【故事】

一位美国知名主持人“赫克萊特”一天访问一名小朋友，问他：“你长大后想要当什么呀？”小朋友天真的回答：“我要当飞机的驾驶员！”赫克萊特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空所有引擎都熄火，你会怎么办？”小朋友想了想：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我往机外一跳。”在场的观众听到这里时，赫克萊特继续注视这孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使得赫克萊特发觉这孩子的悲剧之心远非笔墨所能形容。于赫克萊特问他：“你为什么这么哭？”小朋友的答案道出一个孩子真挚的想法：“我要去救他们，我还要回来！”。

【分析】

你真的听懂了手下的话了吗？你是不是也习惯性地用自己的权威打断手下的语言？我们经常犯这样的错误：在手下还没有来得及讲完自己的事情前，就按照我们的经验大加评论和批评。反过头来想一下，如果你不是领导，你还会这么做吗？打断手下的语言，一方面会做出片面的决策，另一方面会让员工缺乏被尊重的感觉。时间久了，手下将再也没有兴趣向上反馈真实的信息，反馈信息系统被切断，领导就成了“聋家盲人”，在决策上就成了“睁眼瞎”。与手下保持畅通的信息交流，将会让你的管理如鱼得水，以便及时纠正管理中的错误，制定更加切实可行的方案和制度。

龙都温泉宾馆
昵图网 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。

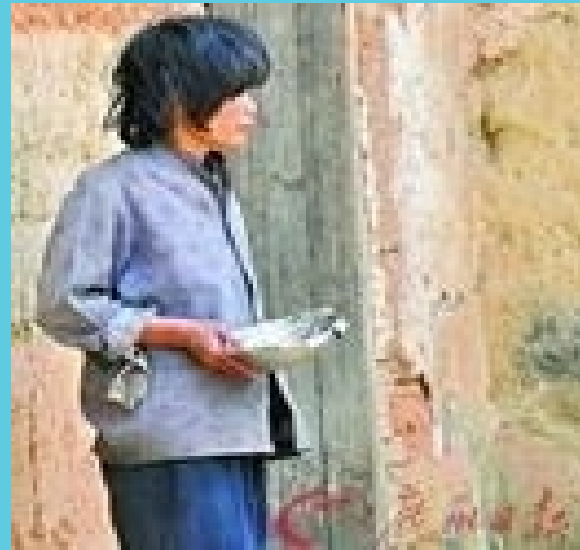
一次有效的沟通=一支安定



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>