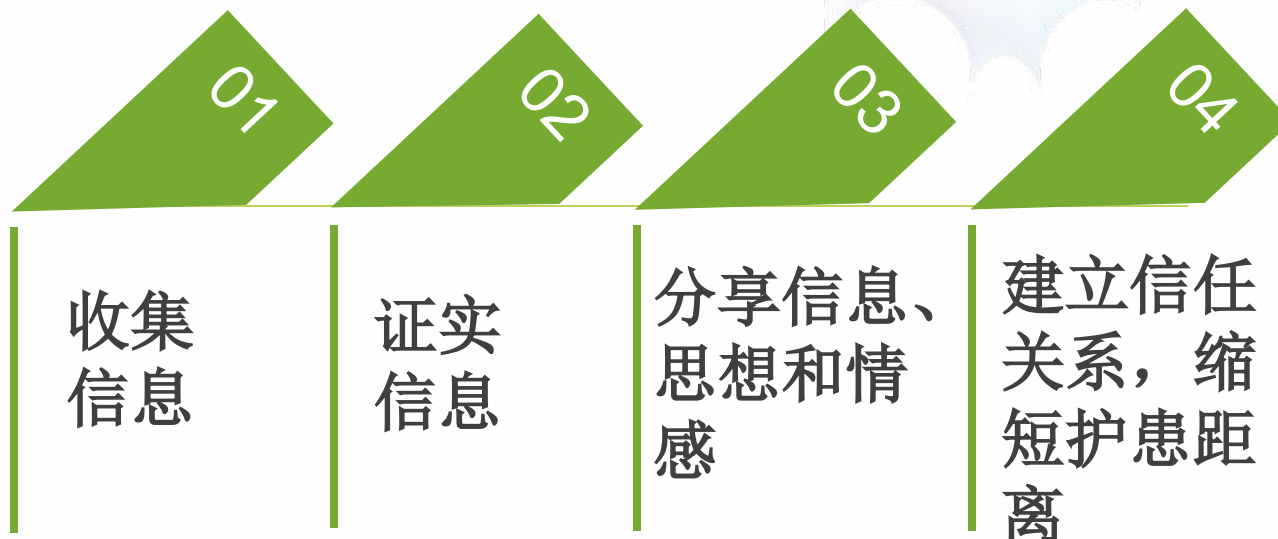


# 关于护患沟通技巧 课件 (2)

# 一、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。

## 二、护患沟通的意义





# 三、护患沟通的一般原则



## 一、立诚

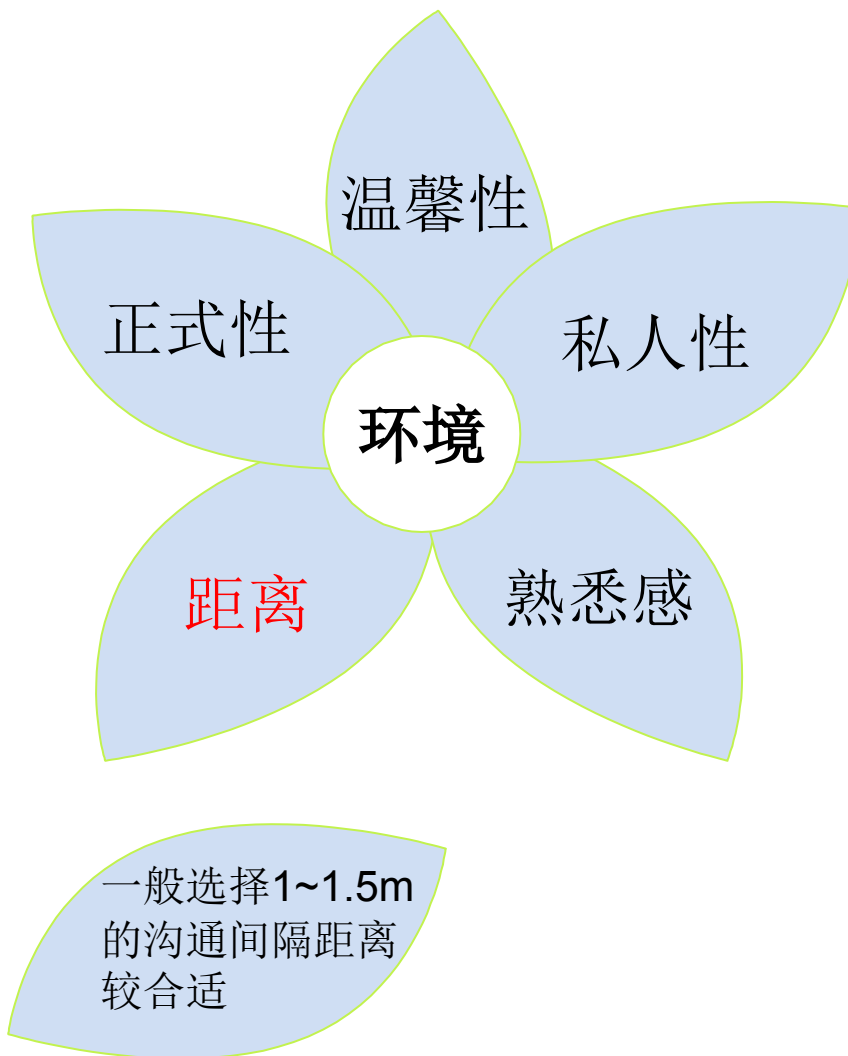
“诚”是做人的根本，是护患沟通得以成功的核心。

诚的内涵包括真挚、城市、可靠、可信和诚恳等的情感。

## 二、切境

切境的内涵包括：

- (1) 沟通内容的切题
- (2) 沟通环境的合适
- (3) 沟通者平和的心境



### 三、得体

- (1) 平实的语言风格
- (2) 用语色彩的中性化倾向
- (3) 注意表达的恰如其分

#### 案例

**护士A:** 您的指甲留那么长，明天要手术了，快剪掉。（命令）

病人：留指甲是我的工作的需要，而且我留了那么多时间才长这么长的。（不愉快、不合作）

**护士B:** 您的长指甲挺漂亮的！（片刻欣赏）只是您明天要手术，长指甲内有病菌寄居，又容易抓破您自己的皮肤，您看怎么办才好呢？（恰如其分地商量）

病人：是的，我很爱我的长指甲，我留了很长时间。虽然舍不得剪掉，但是听您的。（信任、合作）

## 四、有效

有效是沟通的结果应该达到沟通的预期目标。  
这是护患沟通成功的关键。



# 四、沟通的基本方法

## (一) 沟通的类型

A

### 语言性沟通

指沟通者以语言或文字、类语言的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

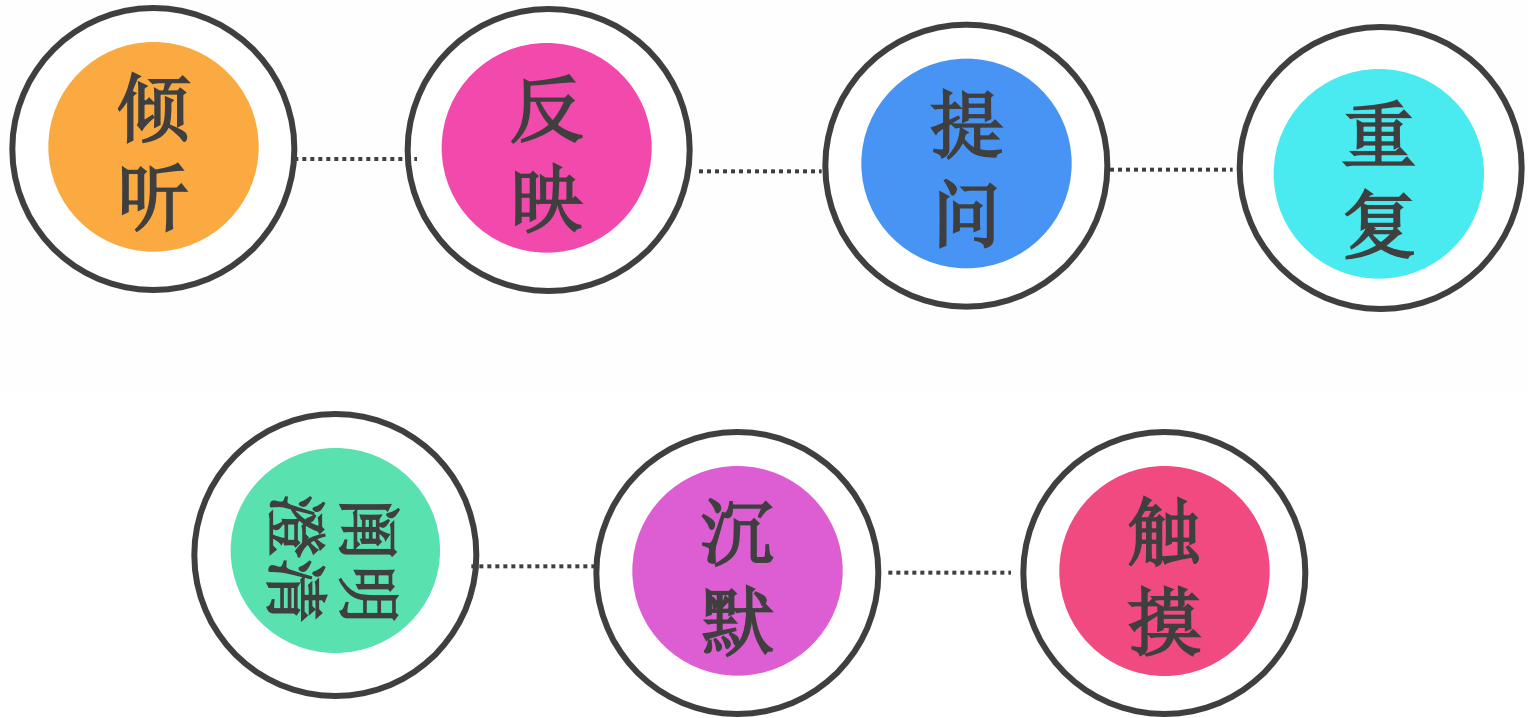
B

### 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。



# 1、语言性交谈沟通的技巧



# 倾听技巧

- 定义：是信息接收者集中注意力将信息发出者所传递的所有信息进行分类、整理、评价、证实以使信息接收者能够更好地了解信息发出者所说话的真正涵义。



# 反映

是在复述对方所说内容的同时，将他们的“言外之意”挑明，将泛泛的谈话引向问题症结所在的技术。这需要具有对交谈者所显露的情感作出正确判断的能力，并帮助他们控制情绪，促使双方在随后的讨论中观念一致。

## 案例

**病人：**我感到头痛、咳嗽，当我走进医院时。看到在门诊候诊的人病都比我重，人又那么挤，也许我并没有什么病。（心急）（角色紊乱）

**护士：**您头痛、咳嗽了，请测量体温。（安排病人坐下，帮助静心）

**护士：**您的体温是38.2℃，您在发热，不是太严重，但应该请医生检查原因，虽说现在就诊的病人较多，但医生也很多，请您休息一会儿，轮到您的时候我会及时通知的。（帮助病人控制了纷乱的思绪）

# 提问题

定义：指交谈过程中向对方提出合适的问题。

## 封闭性问题

1

限于一定信息范畴之内的问题，如“发病有几天了？对住院新环境您是否感到陌生？”一般在互通信息的交谈中应用。

## 开放性问题

2

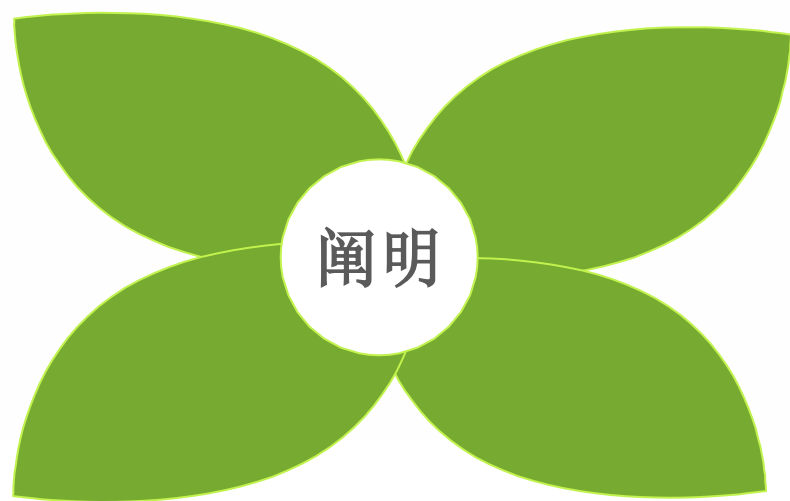
提出的问题不设任何限制，尽量诱导、鼓励病人积极表达自己的观点、意见、思想和感情。如：“请说说您患病以后的想法。”

# 重复

是护患沟通过程中的一种反馈机制。包含正在仔细倾听对方的谈话，使对方注意到他所说的内容，证实对方所说的内容等意。重复时护理人员应注意适当移情，避免机械化。

# 澄清

是将一些模棱两可、含糊不清的陈述整理清楚，为对方不明确、不完整的话语提出疑问，求的具体、确切的信息。如对方说自己经常喝酒，澄清时就询问每日喝几次？每次几杯？多大的杯子？酒的种类等。



是为对方所表达的思虑进行解释的过程。常在交谈的探讨期使用。包含释疑、提供新观点、新办法等，阐明的开场白常常用“假设”、“预感”等，以便利对方表示接受或拒绝。



# 阐明具体方式

寻找交谈对方提出的  
基本信息。

A

B

向他解释这些信息。

对他的信息加上你的  
理解。

C

D

保持语言的朴素，  
避免不严格的推测。

表示你的提议并不是  
绝对的。

E

F

征求交谈对方对你  
阐明的反应。

记住！绝不强加于人。

G

## 案例

在一个清晨，护士小张踏着轻快的步伐走进病房。她用托盘为患者们送来了早晨服用的药物。她一边微笑着和患者们打着招呼，一边按照顺序将药放在患者的床头柜上，同时向患者介绍药物的名称、主要作用和服用方法。患者们对她的表现十分满意，纷纷表示：“看着张护士，就觉得一天都有精神。”“让张护士一讲，我们就知道自己吃的药是干啥用的了。”

④ 护士在进行护理工作时，应为患者提供以下医疗信息：

（1）护士在为患者注射药物前，除了确认医嘱内容外，还应告知患者该药物的名称、主要作用、注射方法、疼痛程度及注射后可能发生的副作用等基本信息。

（2）采血时，应说明检验项目、目的及采血后注意事项等。

（3）临床上，特别是对住院患者，通常在一定时间内反复实施同样内容的护理措施，在每次操作前均应向患者充分说明有关事项，以帮助其了解治疗过程，克服恐惧感和心理障碍，提高战胜疾病的信心。

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/086013103221010121>