

护患沟通的技巧



社区中心
付倩倩



前言

- 随着护理学的发展和责任制护理模式的改变，人性化的护患沟通成为护理工作的重要内容，它是寻求建立相互信任、尊重、配合的护患关系的有效方法，新的服务理念的产生，沟通技巧运用于临床，缩短了护患间的距离，改善了护患关系，体高了护理质量，为治疗也提供了最好的基础。



沟通的目的

- 卡耐基曾经说过“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%靠人际关系、处世技能。”而处理人际关系的核心能力就是沟通能力，正如有的专家所说：“沟通的素质决定了你生命的素质。”

- 你需要了解对方



- 你需要有效地表达自己



一、以人文关怀为核心内容的医疗服务，其服务品质的衡量标准就是患者及家属的满意度。

满意度的高低则是由患者及家属在和他们的期望值进行对比后得出的。



二、沟通与交流是护理工作中的重要内容

在治疗和护理过程中充分体现爱心与真诚，适时恰当地使用幽默，使病人感到很熟悉，很亲切，双方在和谐愉快的气氛中充分发挥沟通的效能。



沟 通

指沟通者以语言或文字的形式将信息发送给接受者的沟通行为。

言语性沟通

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。





非语言沟通



面部表情

身体姿势

仪表服饰

人体触摸

空间距离

环境布置

交往中一个信息的表达 = 7% 的语言 + 38% 的声音 + 55% 的面部表情。



非语言性沟通的形式

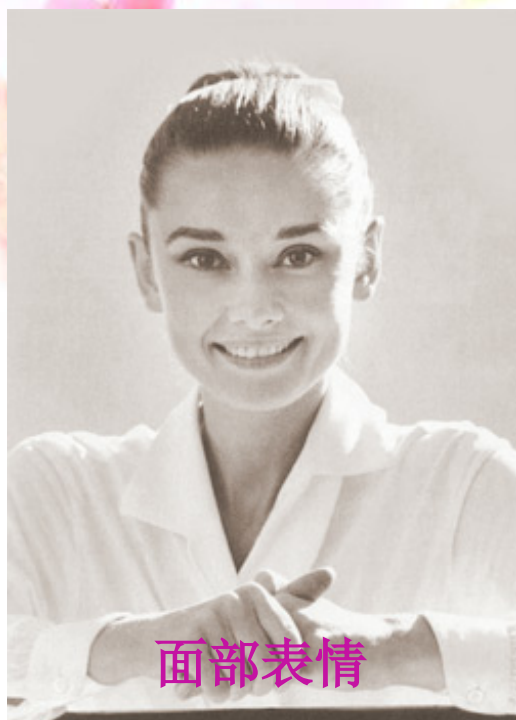


体 语



仪表姿态

Dream unlimited



面部表情



目光接触



手势触摸



😊 微笑的意义

- 微笑能打动人心
- 微笑可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心
- 可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方。

😊 微笑的艺术

- 让微笑发自内心
- 不要不敢笑
- 不要强颜欢笑
- 身处困境也要微笑
- 用微笑驱散你的不快
- 保持心情愉快



常用的沟通技巧

倾听

核实

反映

提问

沉默

触摸



聆听 —— 保证信息准确无误 ——

上天赋予我们一根舌头，却给了我们一对耳朵，所以，我们听到的话可能比我们说的话多两倍。

聆听是首要的
沟通技巧

倾听技巧



你会倾听吗？

让聆听成为一种习惯

聆听：取得智慧的第一步；有智慧的人都是先听再说。
倾听并不是只听对方所说的词句，还应注意说话的语调、流畅程序、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。
医学研究表明：婴儿的耳朵在出生前就发挥功用了。

为什么要倾听？

价值

- 只有倾听才能发现对方的需要、获得信息；
- 倾听使对方有被尊重的感觉，获得信任；
- 倾听是激励对方一种简单有效的方法；
- 善于倾听才能更好地表达；
- 倾听能发现说服对方的关键；

影响倾听的因素

- 沟通的环境： 嘈杂
- 个体因素



- ♣ 感到厌倦 用心不专
- ♣ 缺乏耐心 急于表态
- ♣ 自以为是 排斥异议
- ♣ 心理定势的影响
- ♣ 身体语言的影响



———保证信息准确无误———

核实：在用心倾听、观察非语言性行为 and 试图理解所述内容之后，为核对你的理解是否正确，与对方所表达的是否一致。

核实的技巧

可采用的方法：复述、澄清、小结

?



◆ 复述引导词语举例



复述：把对方的话重复叙说一遍或用不同的调句复述对方的话，但保持原句的意思。

比如：对方说：“我感到很冷”
你可说：“你感到很冷，对吗？”

◆ 反映引导词语举例

将对方部分或全部内容复述给他，使他对你的反述而对他的讲话和表现重新评估一下和必要的澄清。

听起来您的意思好象是……

所以您的意思是……

您似乎觉得……

我对您刚才这番话的理解是……

反映的焦点是将被交谈者的“言外之意，弦外之音”摆到桌面上来



◆ 澄清引导词语举例

是将一些模棱两可、含糊不清、不够完整的陈述加以弄清楚。

当病人表达意义不明确时，护士应该适当地寻求澄清事实，可以这样问：“您是说……”；“对不起，我还未能理解，麻烦您再说一遍。”

◆ 小结：用简单总结的方式将病人所述的重复一遍

→ 保证信息准确无误

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/275114024034012003>