



# 护理工作中的语言沟通



# 医疗环境严峻！

2019年12月，x医院急诊科副主任医师杨某在急诊抢救室内，被孙某某用事先准备的尖刀反复切割、扎刺颈部，致使其死亡。

2020年1月，x医院眼科医生陶某，出诊时被治疗过的患者崔某砍伤，崔某从医院7楼一路追到6楼，陶某左手被砍至骨折、神经肌肉血管断裂、颅骨外伤、枕骨骨折、失血1500毫升……

2020年3月，患者付某在x医院治疗的时候，由于伤势严重，不能动弹，男护士修某按照正常工作流程在一旁照顾，当他帮付某翻身的时候，患者家属老公王某表现出及其不乐意，还满嘴脏话，男护士修某就和王某争了几句，这下彻底激怒了王某，王某猛地给了修某一拳，造成修某面部、鼻部及手部挫伤。

.....





# 学习目标

## 知识要点

1. 掌握语言沟通的概念、类型和作用。
2. 熟悉口头语言沟通与书面语言沟通的特点。
3. 了解护理书面语言的书写规范。

## 技能要点

熟悉掌握口头语言沟通的技能。



# 第一节

## 语言沟通的基本知识

# 语言沟通的概念

## ★ 语言沟通 ( verbal communication ) :

是指沟通者出于某种需要，运用有声语言或书面语言传递信息、表情达意的社会活动。

## 护理语言沟通 ( nursing verbal communication ) :

是指在护理过程中，护士与患者及其相关人员之间运用口头语言或者书面语言进行信息传递的活动。

# 语言沟通的作用



信息交流作用



心理疏导作用



协调与改善人际关系的作用



工具性作用



社会整合作用



# 语言沟通的类型

01

口头语言沟通

02

书面语言沟通

## 口头语言沟通

( oral language communication )

又称交谈，是人们利用有声的自然语言符号系统，通过口述和听觉来实现的，也就是人与人之间通过对话来交流信息，沟通心理。



# 口头语言沟通的表达方式



## 01 述 (express)



## 03 说 (say)



这个群就是这样  
永远已经有我一个人自言自语

## 02 讲 (speak)



## 04 谈 (talk)



老大哥你坐下  
咱俩说说心里话

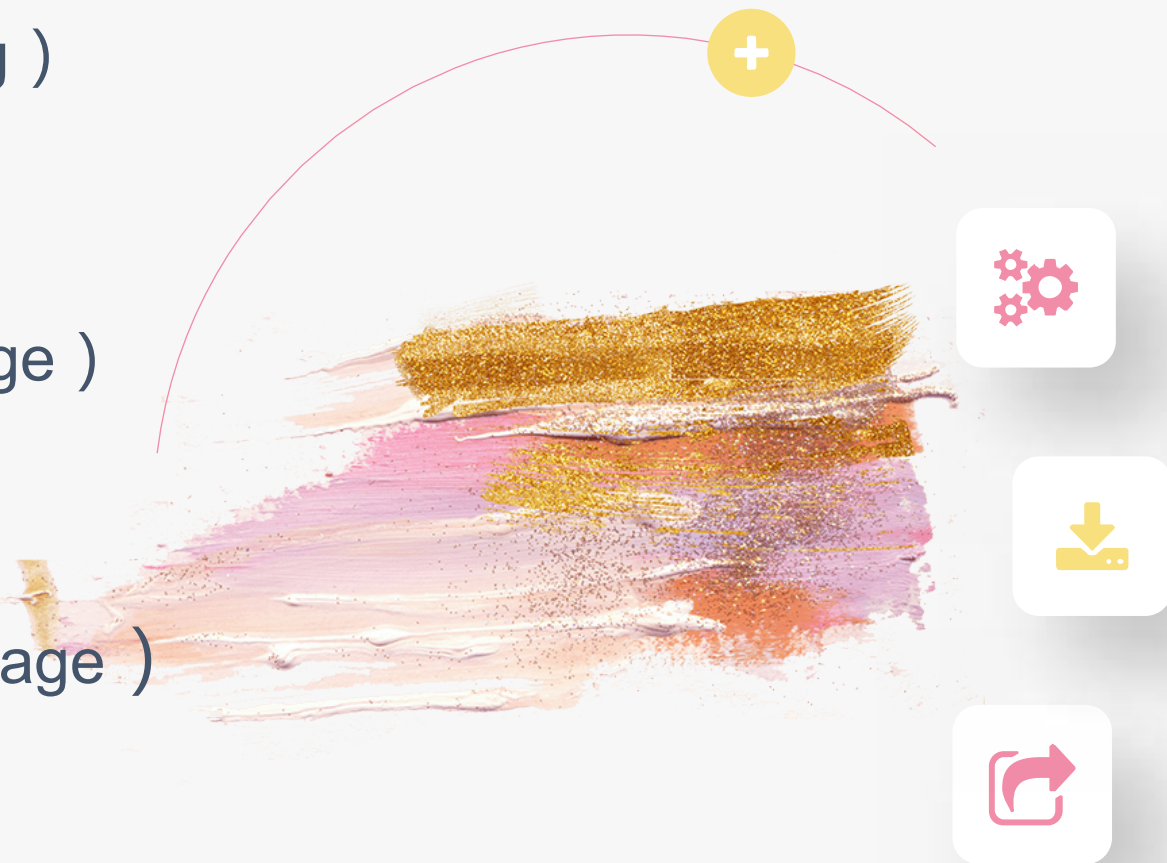
“交谈”—护士口头语言沟通的主要类型

# ▶▶▶ 口头语言沟通的语体形式

日常口语 ( daily spoken language )  
通俗易懂，诙谐幽默

正式口语 ( formal spoken language )  
严谨规范，通俗准确

典雅口语 ( graceful spoken language )  
凝练并富有文采



# 语言沟通的语境



概念



语境 ( language context ) :

即语言沟通的环境，是语言沟通赖以生存、运用和发展的环境，它制约和决定语言沟通的命运。

俗话说：“到什么山，唱什么歌”

# »»» 语境的作用



语境可以补衬语言意义



可以确定语言意义



可以帮助沟通者选择正确的沟通方式

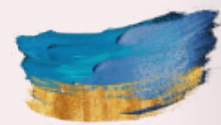


# 语境的干涉



语用干涉

语言符号内、外环境对言语行为的限定和制约。



解码干涉

语境制约着交际主体对言语信息的解码和分析。



语词干涉

语境制约着交际言语词语的选择。



语体干涉

语境制约着交际言语语体的选择。



## ★ 口头语言沟通的优缺点

优点	缺点
信息传递范围广	信息容易被曲解
信息传递速度快	信息保留时间短
信息传递效果好	信息容易受干扰
信息反馈快	难做详尽准备



## 第二节 护理应具备的口头语言沟通技巧

# 沟通原则

- 实用性原则
- 科学性原则
- 情感性原则





## 沟通内容



### 礼貌性内容：

护士对患者应使用“请”“您”“对不起”“别着急”等温和的语句，以体现对患者的尊重，从而减少不必要的矛盾与纠纷。

### 解释性内容：

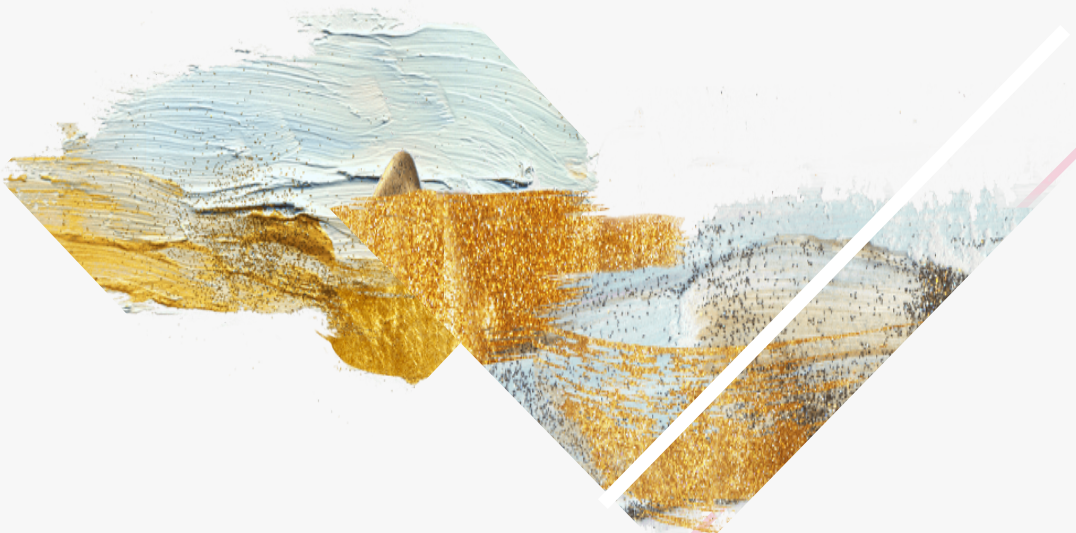
患者在就诊过程中常常提出一些与疾病有关的问题，护士有责任对这些问题作出合理的、有根有据的解释。

### 安慰性内容：

针对不同疾病、不同心理状况的患者，用委婉的语言疏导、安慰、鼓励他们，使患者能保持良好的心态，增强战胜疾病的信心，接受并配合治疗。

### 保护性内容：

患疑难重症及癌症和精神病的患者，心理承受力脆弱，护士应避免使用刺激性语言，杜绝粗鲁蔑视的语言和表情，不能告知其真实诊断和病情。



## 1、言语恰当

护士使用语言要考虑患者的文化程度及其接受能力，尽量通俗易懂。

## 2、运用好文明语言

语言对疾病转归尤为重要。

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/516024044105011010>