

护患沟通技巧（二）

作者：小妖精

沟通的必要性

护患沟通就是语言沟通、感情沟通、思想沟通的总和，实际上就是心灵上的沟通，高超的语言可以给患者增加信心、希望和力量，使患者的免疫能力、代偿能力、康复能力和各系统协调能力大大增强。因此，医患沟通可以预防和减少医疗纠纷，密切医患关系，提高医疗质量和重塑医院形象。语言作为人与人表达思想、交流感情、传递信息的工具，在沟通医护关系中有着非常重要的不可替代的作用

沟通的必要性

医患关系紧张的原因固然复杂，但医患双方缺乏有效的理解和沟通是主要原因。在一些“缺乏沟通”的医患纠纷案例中，患者指责医者“冷漠”、“不负责任”时，其所举的事实，许多与“听”有关。诸如“当时医生根本就没有听”，“我说了那么多，医生一声哼哼都没有”。而当有关部门在解决这类纠纷时，又会发现，被投诉的医者绝大多数其实是在认真听、仔细思考的。只是这种认真和仔细没能被患者所觉察。患者没有从医者那里获得“他在听”的信息。因而，形成对医者的态度甚至医德的误解。可见，要在医患沟通中避免和消除这类误解，就必须掌握一定的沟通技巧以增进医患双方的理解和合作。

沟通技巧

- 一.信心是沟通的先决条件

沟通时，信心非常重要，只有心里认定了这件事是正确的，是对对方有好处的，说话才会有理有力，才能获得对方的配合，取得沟通的成功。一般沟通相当成功的人士，他们不随波逐流或唯唯诺诺，有自己的想法与作风，但却很少对别人吼叫、谩骂，甚至连争辩都极为罕见。他们对自己了解相当清楚，并且肯定自己，他们的共同点是自信，日子过得很开心，有自信的人常常是最会沟通的人。例：拒绝穿刺

沟通技巧

二. 技巧永远服务于理念

没有一个正确的服务理念，再好的技巧也找不到他的用武之地。只有我们树立一个互敬互爱友好和谐的服务理念，方能使护患沟通畅通无阻。面对任何的刁难和无理取闹，我们都要有一个平和的心态，你急我不急，不管你怎么样我都心平气和地和你沟通，

例：安全管理，输化疗药后面色潮红

沟通技巧

三.沟通前要做好充足的准备

鸟儿们聚在一起推举它们的国王。孔雀说它最漂亮，应该由它当，立刻得到所有鸟儿的赞成。只有穴鸟不以为然地说：“当你统治鸟国的时候，如果有老鹰来追赶我们，你如何救我们呢？”孔雀哑口无言。

沟通之前，要做好充分的准备，想到任何对方可能提出的问题，并制订应对策略，否则很难说服他人接受自己的观点。

例:静脉留置针

沟通技巧

四.找准了沟通对象，才能取得沟通成功

只有找准了沟通对象，才能取得沟通成功，否则再努力也是白搭。比如说推销一件产品，无论你跟前台小姐谈得多么愉快，可能都很难于把产品推销给公司。只有找到有效的沟通对象，找到能做出决定的人，才是沟通的捷径。

例：拒绝化疗，拔除PICC管

沟通技巧

五.找对沟通的时机和切入点将会事半功倍.

在一部电影中，张曼玉扮演一位保险业务员，好不容易见到目标客户后，对方却给了她一枚硬币，说是给她回家的路费。当时她很生气，在她扭头要走的一瞬间，她看到客户的办公室里挂了一张小孩的头像，于是她对头像深鞠一躬说“对不起，我帮不了你了。”客户大为惊讶，忙问究竟，于是头一单生意就这样谈成了。原来这个客户最爱护他的儿子，所以把儿子的画挂在办公室里天天看。

沟通技巧

所以，沟通的切入点很重要。这需要我们先收集到足够多的信息，找准对方关心的事情，消除其抗拒心理，从而调动对方的参与程度，增加成功沟通的概率。

例：观察室减陪人

沟通技巧

六.用对方听得懂的语言进行沟通，是沟通成功的保障

有一个秀才去买材，他对卖材的人说：“荷薪者过来！”卖材的人听不懂“荷薪者”（担材的人）三个字，但是听得懂“过来”两个字，于是把材担到秀才前面。秀才问他“其价如何？”卖材的人听不太懂这句话，但是听得懂“价”这个字，于是就告诉秀才价钱。秀才接着说“外实而内虚，烟多而焰少，请损之。卖材的人因为听不懂秀才的话，于是担着材就走了。

沟通技巧

如果医护人员完全从技术的角度用专业术语向患者讲解病情或健康教育，我想效果一定不会好。

例：农民锄地（乳房切除）

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/725201344134011231>