



Renji Goutong Jiaoliu Jiqiao

人际沟通交流技巧

周丽君 主编



Renji Goutong Jiaoliu Jiqiao

人际沟通交流技巧

主 编 周丽君

副主编 张锡之

编 委 (按姓氏笔画排序)

李 珺 (上海医药高等专科学校、上海交通大学医学院附属卫生学校)

刘 芳 (上海医药高等专科学校)

任云徽 (云南省昆明市卫生学校)

张锡之 (上海职工医学院)

周丽君 (上海医药高等专科学校、上海交通大学医学院附属卫生学校)

郑忆文 (上海医药高等专科学校、上海交通大学医学院附属卫生学校)

秘 书 瞿晓萍 (上海医药高等专科学校)



图书在版编目(CIP)数据

人际沟通交流技巧/周丽君主编. —上海:复旦大学出版社,2008.7
(复旦卓越·21世纪中等职业教育护理系列教材)

ISBN 978-7-309-06005-8

I. 人… II. 周… III. 人际关系学-专业学校-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第047913号

人际沟通交流技巧

周丽君 主编

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路579号 邮编200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 贺琦

出品人 贺圣遂

印刷 上海华文印刷厂
开本 787×1092 1/16
印张 4
字数 97千
版次 2008年7月第一版第一次印刷

书号 ISBN 978-7-309-06005-8/C·103

定价 10.00元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

中等职业教育护理专业核心课程教材编写委员会成员

主任：巫向前

常务副主任：戴鸿英

副主任：沈岳奋 余剑珍 王 杨

委员：（按姓氏笔画排序）

王 杨 余 珊 余剑珍 张 庆 沈岳奋 邵壁均

陆彩虹 周芳华 巫向前 罗照水 胡爱忠 胡颂恩

海 波 郭丹云 高三度 章雅青 戴鸿英

秘书：张美琴



前 言

为深化中等职业教育护理专业的教学改革,上海市中职中专院校率先进行了教学改革试点。为积极配合目前中等职业教育的教学改革,也为实现中职护理教育的培养目标,我们组织编写了《人际沟通交流技巧》这本教材。

本课程是中等职业教育护理专业的一门核心课程,也是学生从事临床护理的基础课程。本课程旨在让学生构建以护理程序为框架,以服务为理念,运用人际沟通的基本知识、技能于临床工作。本教材注重以培养实用型护理人才为目标、以良好的职业素质为核心,培养学生具有较强的与服务对象沟通的职业能力,为其临床专业知识的学习作前期准备。

编者以临床护理、重症监护、助产士与口腔护理等专业岗位所涵盖的工作任务需要设置课程内容,以任务引领的技能目标、以基本人际沟通技巧应用为前提编写本教材。

本书以解读沟通的重要性以及沟通技能一(护理工作中的沟通)、技能二(非语言沟通)、技能三(护士的交谈与沟通)组织教学内容;并通过学习目标的设定、情景的安排设计、各种实践活动及学习支持等活动组织教学。以此种教学设计来改变学生的学习方式,引导学生形成自主探究式学习方式。通过学习,培养学生在护理工作中与患者实施沟通的能力,使学生掌握基本的人际沟通技巧,形成慎独修养、严谨求实的学习态度,学会人文关怀,养成良好的职业素质和细心严谨的工作作风,为临床专业课程的学习奠定良好的基础。

本书在编写过程中,得到蔡好珂老师的支持和帮助,在此表示诚挚的感谢!

由于编者水平有限,书中错误和疏漏在所难免,恳切希望使用本教材的师生、读者和护理界同仁谅解并惠正。

周丽君

2008年7月

目 录

绪论 解读沟通	1
情景描述及实践活动	1
学习支持	4
技能一 护理工作中的沟通	10
情景描述及实践活动	10
学习支持	13
技能二 非语言沟通	26
情景描述及实践活动	26
学习支持	29
技能三 护士的交谈与沟通	37
情景描述及实践活动	37
学习支持	39
【附】 护理工作中护患沟通范例	48



1. 通过情景描述,使学生理解护患沟通的重要性。
2. 结合情景,感性认识沟通的特征。
3. 通过对不同情景描述的比较、分析,归纳影响人际沟通的一些因素。



情景描述一：医院门诊预检台。

王某,女,65岁,因气喘、咳嗽到医院就诊。王某在其女儿的陪同下到门诊预检台。当接诊护士看到患者前来就诊,应如何进行接诊?以下有两名护士分别进行接诊。

沟通方式一：护士小张头也没有抬起,就问:“看哪个科?”王某:“医生,我觉得……”护士小张立即打断了王某的叙述,很不耐烦地问:“你要看哪个科呀,快说!”这使得王某的女儿很不满意,当即与护士小张争吵起来,并到门诊办公室投诉护士小张。

沟通方式二：护士小李看到有患者前来预检台,立即起身迎接,同时面带笑容热情地询问:“大妈,您好!您要看病吗?”患者王某点点头。护士小李接着说:“您感到哪里不舒服?”王某向护士小李讲述了自己的情况,护士小李判断她可能是心脏方面的疾病,于是小李就说:“您先看心内科吧,这是分诊的小卡片,请您在这边挂号处挂心内科号。”小李边说边递小卡给王某,同时指引她去挂号处的方向。



实践活动一

- ◎ 分组讨论：你认为哪种接诊(沟通)方式更好？并分析两种沟通方式的优缺点？

- ◎ 如果你是接诊护士，你会怎样接待前来门诊就诊的患者？

- ◎ 情景模拟：模拟新患者入院的场景，并在班级中开展同学之间的互设角色进行扮演。



情景描述二：护士为患者进行抽血前的告知。

张某，男，76岁，职业：农民，因发热待查入院。张某年事已高，听力有所下降。收治入病房后，医生给他开出了次日清晨需抽血进行化验的化验单，护士针对抽血的注意事项向患者作了解释。

护士：“大伯，您好！我是这里的责任护士，刘××，您可以叫我小刘，请问，您是1床的张××吗？”

张某：“啊，什么事？”

护士：“根据您的病情，医生开了化验单，要为您抽血做化验，请您今晚饭后及明天早晨不要吃任何东西，我们明天早晨6点左右会为您进行抽血的，可以吗？”

张某迷茫地看着护士，点点头。

第二天清晨6点，护士来为其抽血，张某正在吃面包及牛奶。护士见状非常生气：“你怎么搞的，血还没抽，就吃早餐。……”事后，护士从张某家属那里得知，张某听力不佳，记忆力也差，根本没有听清护士的嘱咐。



实践活动二

- ◎ 分组讨论：你认为该护士的沟通有礼貌吗？此次沟通是否达到效果？

◎ 分组讨论：如果参与沟通的护士是你，你会向该患者进行怎样的沟通？

◎ 情景模拟：模拟为住院患者进行更换床单位时，应如何与患者进行沟通？



实践活动三 参照情景模拟案例，进行分析归纳

◎ 分组讨论：沟通重要吗？你能归纳出沟通有哪些重要性？

◎ 分组讨论：有时沟通没有达到目的，这是为什么？归纳影响沟通效果的原因。



活动评价

——评价在班级中按照各种情景开展的各种沟通及分析、归纳情况

1. 同学之间互相评价

2. 教师评价



一、人际沟通的含义

沟通是指信息的交流,其含义比较广泛。它可以是通讯工具之间的信息交流,也可以是人与机器之间的信息交流,还可以是人与人之间的信息交流。人际沟通是指人际之间的信息交流和传递,包括人与人面对面和非面对面的两种信息交流活动。人际沟通可定义为:“一种双边的、影响行为的过程。在这个过程中,一方(信息源)有意地将信息通过一定的渠道传递给意向所指的另一方(接收者),以唤起特定的反应或行动。”

人际沟通不同于人际交往,交往的含义比沟通广泛,人们通过交往来实现和发展各种社会关系。人际交往是在各种的人际关系背景下进行的,沟通只是一种相对单纯的相互交流。人际沟通有广义、狭义之分。

(一) 广义的人际沟通

主要有4种基本类型:人的内向交流、人际交流、组织沟通、大众沟通。

1. 人的内向交流 也称人的内沟通或自我沟通,指信息在个体自身内部发生的沟通过程,包括个体的内心冲突、思想矛盾等内在对立过程。自我沟通过程是一切沟通的基础。

2. 人际沟通 是指个人对人的信息交流过程。往往是面对面的,沟通的双方能直接对方产生反应。人际交流是两个人或多个人之间面对面的语言的或非语言的信息交流、情感交流。人际交流是健康教育最普通的也是应用最广泛的形式。

3. 组织沟通 是指发生在社会组织内的沟通,包括组织内成员间、成员和组织间、组织和组织间的沟通。

4. 大众沟通 也称大众传播,即借助宣传媒介(书刊、杂志、电视、广播等)实现的信息交流。

(二) 狭义的人际沟通

是指个人之间的信息沟通。它含有以下3个重要的概念。

(1) 人际沟通是一种过程,在一段时间之内,是采用有目的方式进行的一系列行为。与你的亲人饭后闲聊,或与你的好友千里之外一线牵的电话聊天,甚至你使用网络与网友们聊天都是一种人际沟通的实例。而在每一种沟通的过程中,都会产生意义,这些行为,都被认为是在实施人际沟通。

(2) 其重点在于它是一种有意义的沟通过程。在沟通的过程中,其内容表现的是“什么”?其意图所传达的理由是“为何”?以及其重要性的价值对应于此沟通“有多重要?”

(3) 双方在沟通过程中表现的是一种互动,对在沟通的过程中以及沟通之后所产生的意义都要负责。在尚未进行沟通之前,并不能预测沟通互动后的结果。例如,小孩跟父母开口要钱,说:“爸爸(妈妈)我没有钱了,能不能给我一千元当零用钱?”此时在还未形成互动前,不能知晓其结果怎样。可能是同意,也可能是不同意,而且关于在得知同意或不同意的结果前,又存在着许多语气态度等差别的情况。



二、沟通的模型

沟通的模型如下图1所示。

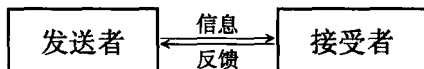


图1 沟通的模型



三、人际沟通的特征

人际沟通主要有以下4个基本特征。

(一) 在沟通活动中,沟通双方互为主客体

人与人之间的信息沟通不是某一发送系统接受的单项信息传递,而是沟通双方两个系统之间双向信息交流,沟通双方都有各自的动机与目的,都会设想和判断自己所传递的观念、情感与知识等会得到怎样的回答。这里需要指出的主体是沟通活动的发动者,客体就是沟通活动的受体,也就是主体的沟通对象。例如,甲方发信给乙方时,甲方为主体,乙方为客体;乙方发信给甲方时,乙方是主体而甲方是客体。这一沟通中甲乙双方互为主客体。

(二) 沟通双方使用统一的或相同的符号

在人际沟通中通常会借助一定的符号(如语言、文字等),因此,双方必须使用统一的符号,或对所使用的符号代表的意义有相同的理解,这点特别重要。因为发送消息者与接受信息者在沟通过程中会经常变换角色,他们必须都知道这些符号及其代表的意义;否则,沟通就难以进行。例如,两个分别只懂英语或汉语的人不借助翻译则无法进行语言沟通。

(三) 沟通双方对交往的情境有相同的理解

沟通总是在某种特定的环境条件下进行的。不同国家、不同种族也受到当地历史、社会、文化等因素的影响和经济发展水平的限制,有着地区独特的社交礼仪和沟通方式。每个人在家里、学校和社会等不同场合,会自觉或不自觉地调整自己的行为以适应这些场合。在沟通中,双方对交往的情境必须有相同的理解,否则将无法沟通。

(四) 沟通双方是互相影响的

由于人际沟通中双方都是积极的主体,人们在进行沟通过程中及时地完成沟通后,对各自的心理和行为都会产生一定的影响。通过沟通,一方可能与另一方就某一问题达成协议;或者使某一方改变原有的主张或态度;或者使一方屈从于另一方。双方的关系既可能由于沟通而变得更加紧密,也可能因此而疏远或中断。常有一些学者通过学术交流改变了自己原来的学术观点。可见人们互相沟通的目的不仅是为了获得信息,更重要的是使双方的思想和行为得到某种程度的改变。



四、人际沟通的类型

人际沟通是一个动态过程,按不同的分类标准,可将人际沟通划分为不同的类型。

(一) 语言沟通与非语言沟通

按沟通所凭借的手段,可将人际沟通分为语言沟通与非语言沟通。

语言沟通指以语言字符系统实现的沟通。而借助于非语言符号系统,如动作、表情、接触及非语言的声调、节奏、空间距离等实现的沟通,称为非语言沟通。

1. 语言沟通

(1) 语言沟通是实现沟通最大可能性的一种沟通:它可使人的沟通过程超越时间和空间的限制。如除了日常生活中面对面的谈话交流外,还可以通过书信、电话、E-mail 与别人交流思想与情感。此外,还可通过文字记载,来研究古人的思想,并学习他们积累下来的知识和经验。也可借助传播媒介,间接让人们实现各种信息的沟通交流。所有这些,没有语言都将无法

实现。

(2) 语言沟通又是最准确、最有效的一种沟通方式：一个人如果缺乏语言能力，如聋哑人不会说话、盲人无法识字或出国不借助外语，那么与人的沟通就会变得十分困难，有些沟通则根本无法实现。

(3) 语言沟通的基本方式：分为口语沟通与书面沟通。口语沟通是指借助于口头语言实现的沟通。通常提及的口语沟通，一般都是指面对面的口语沟通。书面沟通则是指借助于书面文字材料实现的沟通，如通知、广告、文件、报刊等，这些都属于书面沟通形式。与书面沟通相比，口语沟通中信息的保留全凭记忆，容易遗忘。同时，沟通时沟通者对说出的话没有反复斟酌的机会，因而容易失误。由于这些不足，在正式的公共场合，人们常采用口语沟通和书面沟通相结合的形式，如教师讲课前常预先备课，而学生则往往做笔记，所谓“好记性不如烂笔头”。但是，由于书面沟通缺乏信息提供者背景信息的支持，因而其信息对人的影响力较低。所以，在单位招聘人才的时候，除了笔试，还要面试，目的就在于获得应聘者更多的信息。

2. 非语言沟通 非语言沟通的实现有3种方式。第1种方式是通过动态无声性的目光、表情、手势和身体运动等实现的；第2种方式是通过静态无声性的身体姿势、衣着打扮及空间距离等实现的，这两种非语言沟通统称为身体语言沟通；第3种方式是通过非语言的但有声音的辅助语言和类语言来实现的。辅助语言包括音调、重音、停顿、节奏等；类语言则是指那些无固定意义的声音，如呻吟、叹息、叫喊、咳嗽、哭笑等。

语言沟通和非语言沟通是两种最基本的沟通手段，本书在下面篇幅还将对此进行详细介绍。

(二) 正式沟通与非正式沟通

按照人际沟通发生的情境，可将人际沟通分为正式沟通和非正式沟通。

正式沟通是指在正式社交情境中所发生的沟通，而非正式沟通则是指在非正式社交情境中所发生的信息交流。正常情况下，每个人在日常生活中都离不开这两种沟通形式。

在正式沟通过程中，如参加会议、发表讲话、应聘、演讲等，人们对于各种沟通信息都会高度注意，语言上用词更准确，语法更规范，对于衣着、姿势和目光接触等也会十分注意。人们希望通过这些表现来为自己塑造一个好形象，以便给他人留下一个好印象。在正式沟通过程中，往往存在典型的“面具”效应，即人们试图掩盖自己的不足，行为举止上也会变得更加符合社会规范。

在非正式沟通过程中，其信息的传递与交流是在私人间通过非正式途径进行的，如私下交换意见，传播小道消息，议论某人某事，小群体闲谈，夫妻居家生活等。人们在此项沟通过程中，神情会更加放松，行为举止也更接近其本来面目，沟通者对于语言和非语言信息的使用都比正式沟通随意。每个人都有体会，在自己家里或亲密好友家里，与去陌生人家中做客的感觉有着十分明显的区别，不仅心理紧张程度不同，同时整个沟通过程也有着明显的区别。

(三) 单向沟通与双向沟通

以信息传递过程中信息发出者和信息接受者是否交换位置为准，可将人际沟通分为单向沟通和双向沟通。

1. 单向沟通 单向沟通是指信息的流通是单向的，即信息发出者和信息接受者是固定的。如作报告、播通知、演讲等。其优点是信息交流速度快，信息接受者秩序好。其缺点是往

往难以了解和把握沟通的实际效果,无法当即作出正确的判断,以调整沟通的内容。如学校里的大班教学往往不如小班上课效果好,原因在于小班上课有更多的师生交流,即有更多的双向沟通。

2. 双向沟通 双向沟通是指沟通双方既发送信息,又接受信息。如小组讨论、协商会谈、闲暇聊天等都属于双向沟通。其优点在于双方可对信息进行校正,故而准确可靠,双方可保持和谐的气氛和良好的人际关系。但双向沟通的信息传递速度较慢,沟通一方可以随时打断另一方,给另一方造成心理上的压力,由于时常受到干扰而使沟通缺乏条理性。经常出现这种现象:一个集体一旦进入自由讨论阶段,开始时气氛可能还较为冷清,到讨论的后阶段气氛会变得越来越热烈,与会者的嗓门可能也会越来越大,最后场面往往是闹哄哄的,非得主持人来把握局面。

总的来说,双向沟通的效果优于单向沟通,通过双向沟通的形式,能够更好地进行思想、情感沟通,从而达到良好的交往效果。

(四) 有意沟通和无意沟通

按照沟通是否有目的地进行,可将人际沟通分为有意沟通和无意沟通。

(五) 上行沟通、平行沟通和下行沟通

按信息传递的方向,可分为上行沟通、平行沟通和下行沟通等类型。



五、人际沟通的功能

人际沟通具有心理、社会和决策等功能,与我们生活的层面息息相关。

(一) 心理功能

1. 为了满足社会需求与他人沟通 在心理学中认为人是一种社会的动物,人与他人相处就像需要食物、水、住所等同样重要。如果人与其他人失去了相处的机会与接触的方式,大多会产生一些症状,如产生幻觉、丧失运动功能、心理失调等。但山居隐士们自愿选择遗世独立的生活方式,则是一种例外。我们平常可与其他人闲聊琐事,即使是一些不重要的话,但我们却能因此满足了彼此互动的需求而感到愉快与满足。

2. 为了加强肯定自我而与他人沟通 由于沟通,我们能够探索自我以及肯定自我。要如何得知自己有何专长与特质,有时是借助沟通从他人口中得知的。与他人沟通后所得到的互动结果,往往是自我肯定的缘由,人们都想被肯定、受重视,从互动的结果中就能找寻到部分答案。

(二) 社会功能

人际关系提供了社会功能,而且借助社会功能可以发展与维持与他人之间的关系。我们必须经由与他人的沟通来了解他人。借着沟通的过程,使人际关系得以发展、改变或维系下去。因此在与某人进行第1次交谈后,可能会决定之后与此人的关系是保持距离、接近他还是远离他等。

(三) 决策功能

人们无时无刻不在做着决策,无论是接下来是否要看电视,明天要穿哪一套衣服,或者是否该给对方一个微笑等,都在作决策。有时可能靠自己就能作出决定,而有时却需与别人商量后才能作出决定。

沟通满足了决策过程的两个功能：一是沟通促进资讯交换，二是沟通影响他人。正确和适时的资讯是进行有效决策的基础。有时是经过自己的观察，有时是从阅读或从传播媒体得来的资讯，但有时是经由与他人沟通而获得的许多资讯。而今天我们也借着沟通来影响他人的决策，如和朋友去买衣服，他的询问意见与你表达意见之间的互动就可能影响购衣结果。



六、人际沟通的影响因素

人与人之间的沟通常会受到各种因素的影响和干扰，这些因素对沟通过程的质量、清晰度、准确性等有着重大的影响，直接关系到能否使沟通达到完善有效。人际沟通常会受到许多因素的影响，概括起来主要有以下两大类。

（一）个人因素

1. 情绪因素 情绪会使一个人错误地解释信息或听不到信息。如果沟通双方的情绪都很好，那么他们的交流会很愉快、很顺利；如果有一方情绪处于兴奋、发怒、焦虑等情况时，则会影响交流的效果。这要求护士学会控制自己的情绪，以确保为患者提供最佳的护理。

2. 生理因素 任何一方生理不舒适或有生理缺陷，都会影响信息的传递和接收。

3. 认知因素 认知是一个人对待外界事物的观点、态度。每个人对事物的感觉、解释和理解都是不同的，认知的不同可以阻碍有效的沟通。双方认知的不同，看待事物的观点也将不同。双方持有不同的观点，交流则不易达到统一。

4. 价值观 价值观既影响人们表达其思想、感情和意见的方式，也影响人们对其他人的思想、感情和意见的理解。

5. 社会文化因素 交流双方，不同的社会背景，制约着人们沟通的形式和内容。

6. 个性因素 个性是影响沟通的重要因素。一个人是否善于沟通，如何沟通，是与人的个性密切相关的。热情、直爽、健谈、开朗大方的人易于与他人进行沟通；相反，性格孤僻、内向、固执、以自我为中心的人，很难与他人进行正常的沟通。

7. 角色 角色身份会影响信息的接受程度。人们所处的不同角色，导致人们对同一信息可能作出不同的解释，从而形成一种沟通障碍。相同的信息内容，由于信息发出者是信息接受者的老板、下属、朋友、仇人、情人、熟人时，其沟通的结果都可能大相径庭。如不同党派的人对同一事件可能会有完全不同的看法；不同职业的人在沟通中常会感到有“隔行如隔山”的困难；在组织中地位高的人与地位低的人进行沟通时，地位低的人往往不敢畅所欲言。

（二）环境因素

1. 物理因素 主要是指环境的舒适程度，如光线、温度、噪声等。在舒适的环境中进行交流，可使沟通者轻松愉快，有利于增强沟通的效果。

2. 距离因素 在社会交往中，要保持适当的距离。距离过近，即个人空间与领地受到限制和威胁时，人们会产生防御性反应；距离过远时，则容易造成敌对或相互攻击的气氛，从而减低交流的有效性。如护士在与患者进行沟通时，要采取合适的距离，既让患者感到亲近，又不会使其造成心理压力。

3. 隐秘因素 凡沟通内容涉及个人隐私时，若有其他无关人员在场时，缺乏隐秘条件，便会干扰沟通。在护患沟通中，可能会涉及一些隐私，患者此时不希望被其他人知晓，护士就应考虑环境的隐秘性是否良好。条件允许时，最好选择不被人打搅的房间；或请其他人暂时离

开;或是注意说话声音的大小,双方听见即可,以解除患者的顾虑。

4. 安全因素 有时患者在与护士进行交谈时,希望有其他人同时在场,即与患者有某种特殊关系的人能在场陪伴。因此,护士要事先了解患者的愿望,以达到预期的沟通效果。



七、养成良好人际沟通的态度训练

很多人认为搞好人际关系好像是一个人自然的、与生俱来的能力,所以很少注意沟通形态与技巧。有时把一些沟通上或态度上的错误都想象成“这是天生的,无法改变的”,就不试着去改变自己的错误沟通态度。其实人际沟通是需要不断学习的,我们要试着去观察周围其他人,谁的沟通技巧好,谁的态度顽固不化,这些都是值得我们去学习与警惕的,取长补短,以免自己犯同样的错误,所以我们必须学习人际沟通的能力,而且要不断地从学习和练习中获益。人际沟通的态度包括以下几方面。

(1) 不强迫他人与你沟通,同时也不要太快放弃与他人沟通的欲望。

(2) 不要操之过急,应采取缓和、温雅、关怀的态度去接近对方。可以提醒自己先做深呼吸,以放松心情,然后再开口讲话,微笑、点头常常是良好沟通的开始。

(3) 不轻易灰心,对方反应缓慢时,可给予时间,必要时再作简短解说。

(4) 坦诚可以促进沟通的气氛和进一步沟通。欺骗、敌对、愤怒则会破坏沟通。

(5) 发挥幽默感,语言尽量风趣,以留给别人好印象,并可为将来储备机会。

【附】 技巧练习

以下技巧,护士可以从多方面加以练习:

1. 非语言技巧 是一种面部表情、音调和姿态的运用技巧。
2. 语言技巧 使用文字以增加信息的清晰性。
3. 自我表达技巧 有助于使别人更了解你。
4. 倾听和反应技巧 有助于解释他人的含义并且分享所接受的含义。
5. 影响技巧 帮助你说服别人改变他们的态度或行为。
6. 营造气氛技巧 创造一种正向的气氛使有效的沟通较易达成。

技能一

护理工作中的沟通

学习目标

1. 了解护患关系的基本内容、基本模式。
2. 熟悉形成护患关系的几个阶段与具体措施。
3. 了解护士的角色功能。
4. 能用有效的沟通协调护患、医护和同事之间的关系。

情景描述及实践活动

情景描述一：认识并建立护患关系。

当你面对一个患者，你需要与其建立一种什么样的关系？又如何有意识地去建立与患者的关系呢？

沟通方式：心血管内科收治了一位患原发性高血压老年患者。按照整体护理的分工，由王护士担任该患者的责任护士。王护士通过阅读该患者的入院记录，知道该患者姓陈，是一位高校的副教授，长期从事教学与研究工作，因头晕、头痛、血压升高而入院。在初步了解情况后，王护士来到病房与患者进行交谈，初次见面，王护士亲切的表情、和蔼的话语给陈教授留下了良好的印象。王护士也从交谈中了解到陈教授由于教学、研究任务繁重，一直没能得到很好的休息。此外，由于平时工作忙，压力大，烟瘾也越来越大，每天大约要抽两包烟。王护士根据陈教授的情况制订出了护理计划，其中就有帮助陈教授戒烟的计划以及健康教育内容，并将计划内容与陈教授的妻子进行了沟通，希望得到患者家属的支持与合作。通过积极、有效的治疗与护理，陈教授的血压得到了控制，不良的生活习惯也有明显的改善。在即将出院时，王

护士又将患者出院以后的生活行为、血压控制标准、服药时间和检查周期等告知陈教授及其家属。陈教授表示出院以后一定会继续坚持正规治疗,并定期到医院复查。



实践活动一

- ◎ 请划分出护患关系的3个阶段。

- ◎ 请找出能代表护患关系3个阶段特点的关键词。

- ◎ 情景模拟:你作为责任护士,迎接新患者入院并介绍医院环境时,为消除患者的陌生感,你将如何与患者建立护患关系?



情景描述二:协调护患关系。

面对不同的患者及各种各样的情况,你能准确地判断护患关系的模式吗?你会用何种方法让正处于不良的护患关系在短时间内恢复正常?

张先生是一位脑出血后遗症患者,右侧肢体瘫痪,正在接受针灸治疗和理疗。医生要求他多做下肢活动以配合治疗,促进康复。护士小李多次前来帮助张先生做下肢康复训练,但张先生总是说自己下肢麻木无力,无法活动,拒绝配合。



实践活动二

- ◎ 请分析此例护患关系的模式及产生问题的原因。

- ◎ 如果你是护理人员,你将如何协调处理?