

·第2版·

护患沟通技巧

HUHUAN GOUTONG JIQIAO

■ 李秋萍 编 著



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

图在机编目(CIP)数据

中国图书馆分类号:R47 中国图书馆分类号:R47 中国图书馆分类号:R47

ISBN 978-7-5091-7833-1

护患沟通技巧

HUHUAN GOUTONG JIQIAO

(第 2 版)

李秋萍 编 著



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护患沟通技巧/李秋萍编著. —2版. —北京:人民军医出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5091-7833-1

I. ①护… II. ①李… III. ①护士—公共关系学 IV. ①R192.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第222487号

策划编辑: 马莉 文字编辑: 陈娟 陈卓 责任审读: 黄栩兵

出版发行: 人民军医出版社 经销: 新华书店

通信地址: 北京市100036信箱188分箱 邮编: 100036

质量反馈电话: (010)51927290; (010)51927283

邮购电话: (010)51927252

策划编辑电话: (010)51927300-8036

网址: www.pmmp.com.cn

印、装: 三河市春园印刷有限公司

开本: 787mm×1092mm 1/16

印张: 21.75 字数: 351千字

版、印次: 2014年10月 第2版 第1次印刷

印数: 0001-3000

定价: 53.00元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

内容提要

编者从全新的视角，借鉴国外沟通研究的新理论，以沟通流程为主线，系统介绍了护患沟通的方法与技巧，包括概论、开始访谈、采集信息、提供访谈结构、建立关系、解释与计划、结束访谈、涉及特殊问题的核心沟通技巧、沟通技巧与美学修养、沟通技巧与礼仪修养、沟通技巧与心理学修养等，并针对每个沟通环节都提出了问题及解决方法，列举案例加以说明。本版在第1版基础上增加了Calgary-Cambridge指南在我国护患沟通中的应用实例，使本书更有针对性和实用性。本书适用于临床护士、心理医生等医务人员参考阅读，可作为医院或医学院校护患沟通培训教材使用。

编者简介

李秋萍，江南大学无锡医学院教授，硕士研究生导师。1986年以来，一直从事护理教育与临床护理工作。现任中华护理学会华东护理分会理事，中华护理学会江苏省护理分会护理教育专业委员会委员，中华护理学会无锡市分会常务理事，江苏省心理卫生协会理事；Community leader of the Pi Iota Chapter, Sigma Theta Tau International, Honor Society of Nursing；《中华护理教育杂志》和《中华现代护理杂志》编委。近年来，在国内外专业杂志发表学术论文80余篇，主编和参编护理专业教材12部（其中主编6部，副主编2部），编写专著2部。

前言

为改进护患沟通技巧,针对护理专业人员,包括护理专业学生、在职护理人员 and 继续教育者,提供综合性的沟通教学方法;同时为患者提供满意、放心的一流服务,对《护患沟通技巧》进行修订。

本书在修订中力求突出以下特点。①以人为本,即以“人本原理”贯穿始末,主要体现在两个方面:一是在患者方面,全书以人的整体健康为基点,体现以人为本的护理人际沟通新理念;二是在护理专业人员方面,体现以人的全面发展为基点,鼓励终身学习与训练,而非只局限于在校期间的技巧训练。②以技巧为基础:全书内容与临床护理岗位密切结合,将“原理”及“案例”融为一体,体现以职业技能培训为根本;以临床护理访谈为主线,展开对沟通过程中核心技巧的训练,将知识学习与技巧训练有机结合,突出实用性和适用性,以达到适教、适学的目的。③以能力提升为目标:注重从沟通过程、护理实践及社会生活等不同的角度提升沟通能力。④以创新为灵魂:力求反映人文学科的理论 and 知识,并与护理沟通实践相结合,同时汲取近年来国内外相关书籍、杂志中的精华及相关学科知识。

基于护患沟通属于医患沟通的范畴,医患沟通的基本理念及新观念等同样适用于护患沟通。在编写沟通访谈内容中,凡未特指哪类医务人员者均称为医者,有特指的则按其职业身份进行描述,如医生、护士等。但是,由于本书主要针对护理专业,为加深理解,在泛指医学时尽量在括号中加注护理,如医患沟通—医(护)患沟通、医学访谈—医学(护理)访谈。

本书编写的基本框架以Calgary—Cambridge医患沟通指南为基础(为帮助读者更好地理解该指南的详细内容,在书末附有1998年版和2003年增强版Calgary—Cambridge指南的英文内容),结合护理专业的特点,在内容安排上体现螺旋式上升的三阶段:第一阶段(第2~7章)为初始培训阶段,即将“社会人”培训成“护理职业人”的过程。内容的编写以Calgary—Cambridge指南为基础,以医学(护理)访谈为主线,注重介绍在一次完整的沟通访谈过程中需要注意的核心技巧,同时每章内容均增加技巧训练与知识链接的内容,

以利于相应技巧的学习和掌握,从而达到通过沟通过程提升沟通能力的目标。第二阶段(第8章),即“护理职业人”阶段。在第一阶段掌握核心技巧的基础上,通过在护理实践中更有目的、更高强度并更有意识地去运用这些核心技巧,深化对核心技巧的理解,把握运用的程度,从而在面对其他特定的沟通问题和挑战时,如性别、年龄、特殊疾病或者文化问题等,都会迎刃而解,达到在护理工作中提升沟通能力的目标。同时在这次修订中,增加了近年来有关“Calgary-Cambridge指南在我国护患沟通中的应用实例”,以供同行在应用Calgary-Cambridge指南过程中参考。第三阶段(第9~11章),即“职业社会人”阶段。通过护理综合人文修养能力的提升,如美学修养、礼仪修养和心理修养等,使沟通实践更有效,同时也将良好的职业素养及沟通技巧应用到社会生活的其他方面,达到在社会生活中提升沟通能力的目标。

本书在修订、审稿过程中,许多护理同仁、工作同事及护理专业学生都给予直接或间接的帮助,特别是人民军医出版社马莉编辑,江南大学无锡医学院胡昕教授、尹丽副教授,他们在整体内容修订及沟通案例准备方面提供了非常宝贵的资料,在此谨表示诚挚的谢意。本书在编写过程中参阅了不少名家大作,并参考、摘引了有关网络资料,有些没有一一列入参考资料中,特此说明,并表示衷心的感谢。

本书既可作为护理学专业本、专科学生的教材,也可作为护理教师、临床护理人员、护理管理人员、继续教育者的培训参考书。

由于编者水平有限,本书的欠妥之处,祈请指正。

江南大学无锡医学院

李秋萍 教授

2014年5月

目 录

第1章 概论	001
第一节 概述	001
一、沟通的概念	001
二、沟通的结构	002
三、沟通的功能	004
四、影响沟通的因素	004
第二节 医患沟通与护患沟通	006
一、医患沟通的概念及基本理念	006
二、医患沟通的新观念	008
三、护患沟通的概念及重要性	011
第三节 沟通技巧的类型及意义	013
一、沟通技巧的类型及相互关联	013
二、沟通技巧训练的意义	015
三、沟通技巧的基本框架	016
四、将过程技巧纳入沟通课程	021
五、对个性化教和学的建议	023
附 Calgary-Cambridge指南(1998年版)沟通过程技巧	024
一、开始会谈	024
二、采集信息	024
三、提供接诊咨询的结构	025
四、建立关系	025
五、解释和计划	026
六、结束会谈	027
七、病情解释和诊疗计划的选择(包括内容和过程技巧)	028

第2章 开始访谈	029
第一节 概述	029
一、沟通中的问题	029
二、目标	030
第二节 技巧	030
一、准备	030
二、建立最初的融洽氛围	031
三、确认就诊原因	033
第三节 技巧训练与知识链接	038
一、自我介绍技巧训练	038
二、自我介绍与开场技巧	039
三、印象形成与印象管理	041
四、提升沟通的心理能力	045
第3章 采集信息	050
第一节 概述	050
一、沟通中的问题	050
二、目标	052
第二节 护理访谈中信息采集的内容	052
一、疾病引导模式	052
二、疾病-患病模式	054
三、信息采集内容的另一种模板	056
第三节 信息采集的过程技巧	058
一、探讨患者的问题	058
二、理解患者观点的其他技巧	070
三、统合信息采集的过程技巧	072
第四节 技巧训练与知识链接	073
一、提问与倾听技巧训练	073
二、情感传递与反馈技巧训练	075
三、反馈是沟通的生命力所在	077

四、美化声音	080
第4章 提供访谈结构	084
第一节 概述	085
一、沟通中的问题	085
二、目标	086
第二节 技巧	086
一、使组织结构明晰	086
二、注意流程	090
第三节 技巧训练与知识链接	091
一、移情技巧训练	091
二、把握说话时机	092
三、成为最热情的人	096
四、增添人际魅力	099
第5章 建立关系	103
第一节 概述	104
一、沟通中的问题	104
二、目标	105
第二节 技巧	105
一、使用恰当的非语言沟通	106
二、构建融洽的氛围	112
三、让患者参与	118
第三节 技巧训练与知识链接	119
一、非语言沟通技巧训练	119
二、你会用身体说话吗	121
三、非语言沟通在护理工作中的应用	124
四、护士与患者的关系沟通	128
五、市场经济体制下的新型护患关系	131

第6章 解释与计划	135
第一节 概述	135
一、沟通中的问题	135
二、目标	137
三、解释与计划的内容	138
第二节 解释与计划的过程技巧	138
一、提供正确数量和类型的信息	141
二、帮助患者准确记忆和理解	144
三、达到共同理解：融合患者的观点	146
四、计划：共同决策	149
五、解释与计划的选择	152
六、解释与计划是一个相互作用的过程	157
第三节 技巧训练与知识链接	157
一、表达能力技巧训练	157
二、用真诚打开对方心扉	159
三、护士的语言修养	162
四、护患交谈沟通的层次	168
第7章 结束会谈	170
第一节 概述	170
一、沟通中的问题	170
二、目标	171
第二节 结束会谈的过程技巧	171
一、在会谈的结束阶段会发生的情况	172
二、有利于结束阶段顺利完成的接诊早期的行为	172
三、有利于结束阶段顺利完成的接诊早期的沟通技巧	172
四、导致会谈无效结束的行为	172
五、结束会谈的过程技巧	174
第三节 技巧训练与知识链接	176
一、交谈技巧训练	176

二、护理书面语言沟通的含义与作用	177
三、护理书面语言沟通的基本原则与要求	179
四、护理书面语言沟通的常见错误与矫正要领	180
第8章 涉及特殊问题的核心沟通技巧	184
第一节 概述	184
第二节 特殊问题	185
一、宣布坏消息	185
二、文化和社会差异	188
三、年龄相关的问题	190
四、电话访谈	194
五、隐藏的抑郁和精神病	196
六、其他沟通问题	200
第三节 Calgary—Cambridge指南在我国护患沟通中的应用实例	200
一、实例1: 护理人员与愤怒患者沟通核心技能研究及培训效果比较	200
二、实例2: 低年资护士护患沟通技能培训的效果研究	205
三、实例3: 护士Calgary—Cambridge指南培训对急诊病人沟通满意度的影响	209
附 护患沟通案例	213
第9章 沟通技巧与美学修养	218
第一节 美学概述	218
一、美与美学的概念	218
二、美的本质与特征	219
三、美的内容与形式	220
四、护患沟通中的美学思想	223
第二节 护士形象美与沟通	225
一、内在美	225
二、外在美	226
三、护士形象整体美	235
四、护士形象美在护患沟通中的作用	237

第三节 护理审美与沟通	238
一、护理美感	238
二、护士的审美修养	241
三、护理审美在护患沟通中的作用	243
第四节 护患沟通中的美学特征及要求	244
一、护患沟通中的美学特征	244
二、护患沟通中的美学原则	245
三、护患沟通中的美学要求	247
第10章 沟通技巧与礼仪修养	250
第一节 护士礼仪概述	250
一、礼仪的含义	250
二、礼仪的特征和原则	251
三、礼仪的功能及在人际沟通中的作用	253
四、护士礼仪及其特征	254
第二节 护士的交往礼仪	255
一、见面与称呼礼仪	255
二、介绍与名片礼仪	258
三、电话礼仪	262
四、护士接待礼仪	264
五、空间位次交际礼仪	265
第三节 护士涉外礼仪	265
一、涉外交往的基本原则	265
二、涉外交往的基本礼仪规范	267
第四节 护士人际沟通礼仪	271
一、说话的礼节	271
二、服饰沟通的魅力	275
三、举手投足间尽显迷人风采	280
四、护患沟通中的基本礼仪规范	283

第 11 章 沟通技巧与心理学修养	286
第一节 认知自我	287
一、认知自我的意义和方法	287
二、认知自我的内容	287
附 九型人格模型	298
第二节 认知他人	299
一、认知他人的意义和方法	299
二、认知他人的内容	301
第三节 良好人际关系的建立	308
一、人际吸引的条件和规律	308
二、处理人际关系的基本原则	314
三、建立良好人际关系的策略	316
四、心理学技巧在护患沟通中的应用	318
参考文献	321
附录A CALGARY-CAMBRIDGE GUIDE TO THE MEDICAL INTERVIEW-COMMUNICATION PROCESS Calgary-Cambridge指南沟通过程技巧	323
附录B THE ENHANCED CALGARY-CAMBRIDGE GUIDE TO THE MEDICAL INTERVIEW 增强版Calgary-Cambridge指南医学访谈	330

第 1 章

概 论

在人类的生产活动和社会活动中，人们无不进行着一件事情——沟通。沟通是我们做所有事情的中心，沟通是事业成功的基础，沟通也是身心健康的良好保证。“如果不会沟通，你所知道的一切都无关紧要！”这就要求我们必须正确理解沟通，面对沟通，掌握沟通技巧，只有这样才能在生活和工作中取得成功。

第一节 概 述

一、沟通的概念

沟通指信息的传递和交流的过程，包括人际沟通和大众沟通。人际沟通是个体之间的信息，以及情感、需要、态度等心理因素的传递与交流过程，是一种直接的沟通形式。大众沟通，又称传媒沟通，是一种沟通媒体中介的信息交流过程。本书中的沟通指人际沟通。沟通有以下4层含义。

1. 沟通可以传递信息 沟通是将有意义的信息传达给既定对象。沟通的信息很多，在沟通过程中，人们相互之间不仅传递信息，还伴随一些表扬、不悦等感情的流露，并提出自己的观点、想法、意见等。因此，沟通传递的信息可分为：①语言信息，指口头和书面语言，两者都表达一个事实或一种个人态度。②非语言信息，指沟通者所传达的一种情感，包括肢体语言等。

2. 沟通所传递的信息需要被充分理解 有效的沟通是将信息发出后，接收者感知到的信息和发出的信息完全吻合。因为在信息传递过程中，是通过一些符号进行传递的，而不是信息本身。首先传递者将所要传递的信息翻译成符号，然后接收者将符号翻译成可理解的信息。由于每个人对同一符号的理解不尽相同，因

而不能保证对所传的信息完全理解。

3. 准确理解信息是有效沟通的基础 有效沟通并不是使对方接受自己的观点。事实上,有时我们已经明确理解对方说话的含义,但不一定完全同意对方的观点。沟通双方能否达成一致意见,能否接受对方的观点,往往与很多因素有关,如双方的利益是否一致;世界观、价值观是否相似等。因此,准确理解信息的含义是沟通成功的关键。

4. 沟通是通过信息传递、互动形成反馈的过程 虽然我们每天都在进行着沟通,但不一定都是一个成功的沟通者。因为沟通并不是一种单向活动,它需要沟通的双方进行信息互动并且反馈。沟通的目的不在过程,而在结果。假如没有产生预期的结果,接收者并未对所发出的信息做出反馈,就不能形成沟通。

二、沟通的结构

沟通过程由信息源、信息、通道、信息接收者、反馈、障碍与背景7个要素构成。图1-1显示了沟通过程及其构成要素的关系。

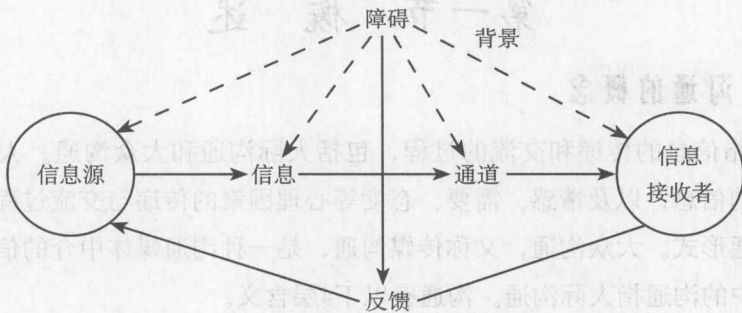


图1-1 沟通模式

(郭念锋.心理咨询师.北京:民族出版社,2005:146.)

1. 信息源 在人际沟通中,信息源是具有信息并试图沟通的个体,又称信息的发送者,是沟通过程中信息发出的源头。它确定沟通对象,选择沟通目的,发动沟通过程。沟通前人们一般需要一个准备阶段,个体明确需要沟通的信息,充分了解接收者的情况,选择合适的沟通渠道便于接收者的理解,比如口语、文字、表情等。沟通的准备阶段,实际上是个体整体思路,对自己的身心状态更明确化的过程。

2.信息 信息是沟通者试图传达给他人的观念和情感。个体的感受要为他人接受,就必须将它们转化为各种不同的可以为他人觉察的符号。同样的信息,发送者和接收者可能有着不同的理解,这与发送者和接收者在经验、知识、沟通技能、文化背景等方面的差异有关,也可能与发送者传送了过多的不必要信息有关,因此,在沟通中应根据沟通双方的具体情况恰当选择沟通符号。在沟通使用的各种符号系统中,最重要的是语词。语词可以是声音信号,也可以是形象符号;面对面沟通除了语词本身的信息外,还有沟通者的心理状态的信息,这些信息可以使沟通双方产生情绪的互相感染。

3.通道 通道是沟通过程的信息载体。人的各种感官都可以接收信息。人接收的信息中,通常视听信息的比例较大,人际沟通是以视听沟通为主的沟通。沟通通道的选择对信息传递和沟通的效果有直接影响,不同的信息内容要求采取不同的通道进行传递。若通道不畅,信息的发送者和接收者之间就无法进行沟通。

4.信息接收者 信息接收者是沟通的另一方。个体在接收带有信息的各种音形符号后,会根据自己的已有经验把它“转译”为沟通者试图发送的信息或态度、情感。由于信息源和信息接收者是两个不同的经验主体,所以信息源发送的信息内容,与“转译”和理解后的信息内容是有差异的。沟通的质量取决于这种差异的大小。

5.反馈 反馈使沟通成为一个双向的交互过程。在沟通中,双方都不断把信息回送给对方,这种信息回返过程称为反馈。反馈可告知发送者,接收者所接收和理解信息的状态。此外,反馈还可能来自自身,个体可以从发送的信息过程或已经发送的信息中获得反馈。这种自我反馈也是沟通得以顺利进行,达到最终目的的重要前提。

6.障碍 人际沟通常常发生障碍。例如,信息源的信息不充分或不明确,编码不正确,信息没有正确转化为沟通信号,误用载体及沟通方式,接收者的误解及信息自然的增强与衰减等。此外,沟通双方的主观因素也可能造成障碍,如果彼此缺乏共同经验,会难以沟通。

7.背景 背景是沟通发生时的情境。它影响沟通的每一要素,以及整个沟通过程。沟通中,许多意义是背景提供的,语词和表情等的意义也会随背景不同而改变。沟通的背景包括心理背景、物理背景、社会背景、文化背景。