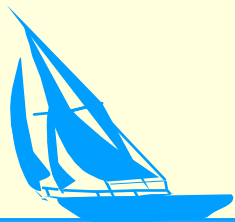





第十章

护理工作中的语言沟通





学习目标

1. 熟记语言沟通、交谈的概念。
2. 归纳护患语言沟通的原则。
3. 说出交谈的特点和基本类型。
4. 归纳护士的语言修养，护患交谈的技巧和护士的职业用语。
5. 通过交谈技巧训练，获得语言沟通能力，并能在护理实践中与患者进行良好的语言沟通。



本章学习主要内容

1

语言沟通的基本知识

2

语言沟通的主要形式——交谈



第一节 语言沟通基本 知识



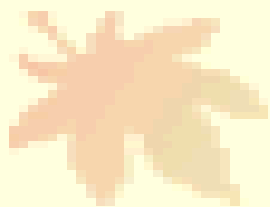


【案例】推断性结论要不得

患者男，19岁，高三学生。因突起发热急诊。体温38.9℃，咽红，鼻塞。血常规：白细胞1.7万，中性80%。医生当感冒处理。患者3日未退热，再次就诊。医生再开血常规，化验结果：白细胞降至6000、中性76%、“发现极个别未成熟细胞”。医生嘱咐患者3天后再做血常规。在患者母亲再三追问下，护士冷淡地说：“不说吧，你们要抱怨我们态度不好，说吧要吓你们一跳。好吧，既然你们坚持要知道那我就告诉你们，这种情况可以出现在白血病早期，现在还说不定。”患者和母亲不再做声，但心里惊恐不安，回家后一家人鸡犬不宁。

- 思考：
1. 此案例中护士违背了护患语言沟通中什么原则？
 2. 护患语言沟通过程中应遵循哪些原则？
 3. 如果你是这位护士，面对家属的一再追问，你怎样回答？





一、语言沟通的概念

语言沟通是以自然语言为载体进行的信息交流。



语言沟通包括

口头语言沟通
书面语言沟通





二、护患语言沟通的原则

- (一) 目标性
- (二) 科学性
- (三) 规范性
- (四) 尊重性
- (五) 治疗性
- (六) 情感性
- (七) 艺术性





第二节 语言沟通的 主要形式——交谈





【案例】有话好好说

护士小李刚参加工作不久，一次早班走进患者魏某病房说：“魏某某，抽血！”患者拒绝：“我不抽，你看我都这么瘦了，哪有那么多的血，让你们天天抽！”小李见患者不配合，非常生气，不耐烦地说：“你怎么这么不配合治疗，主治医生安排给你检查，看看血象，如果太低，会影响目前的治疗。”患者见小李说话态度不好，非常气愤，找到主治医生，要求换个责任护士，要投诉小李说不清事情，还乱发脾气。

思考：1. 小李在与患者的沟通过程中，违反了那些交流禁忌？

2. 护士在与患者的沟通过程中，应有哪些语言修养？





一、交谈的定义和特点

交谈是语言沟通的一种方式，是以口头语言为载体进行的信息传递





交谈的特点

随机性

互动性

反馈性

广泛性





二、交谈的基本类型

按照参与交谈的人数

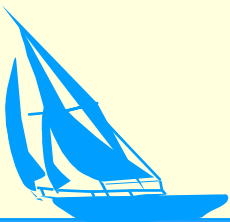
- 1.个别交谈
- 2.小组交谈

根据交谈双方接触情况

- 1.面对面交谈
- 2.非面对面交谈

根据交谈的主题和内容

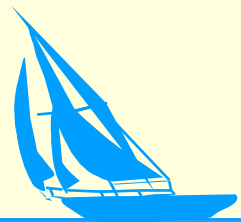
- 1.一般性交谈
- 2.治疗性交谈





三、护理人员的语言修养

- ◆（一）一般语言修养
- ◆ 护士与患者交谈时，要语言清晰明确、言简意赅，语音响亮坚定，具有逻辑性，保持与患者的目光接触，非语言行为与语言行为要保持一致，面带微笑、宽容礼让，使用礼貌用语，讲究策略。





三、护理人员的语言修养

- ◆ （二）专业性语言修养
- ◆ 1. 原则性与灵活性的统一
- ◆ 2. 严肃性与亲切性的统一
- ◆ 3. 坦诚与慎言相结合





三、护理人员的语言修养

语言交流中的禁忌

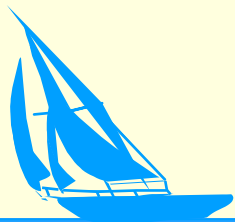
1. 过多使用专业术语
2. 说话模糊其辞
3. 语调冷漠
4. 语速不适当
5. 方式欠灵活
6. 态度不坦诚





四、护患交谈的技巧

- ◆ （一）开场技巧
- ◆ 开场的方式
- ◆ 自我介绍式
- ◆ 问候式
- ◆ 关心式
- ◆ 言他式
- ◆ 赞美式





四、护患交谈的技巧

◆（二）话题选择技巧



临床上护理人员选择话题时应注意：

- ①寻找患者关心的话题；
- ②分析患者生理及心理两方面的需要，从患者的需要出发选择话题；
- ③患者对医疗护理的意见及建议方面的话题。





四、护患交谈的技巧

◆（三）倾听的技巧

综合信息

耐心倾听

判断慎重

及时反馈

姿势投入

目光接触

控制干扰

目的明确





四、护患交谈的技巧

（四）核实的技巧

- ◆ 1. 重述 重述包括患者重述和护士重述两种情况，即：一方面，护士将患者的话重复一遍，待患者确认后再继续交谈，另一方面，护士可以请求患者将说过的话重述一遍，待护士确认自己没有听错后再继续交谈。
- ◆ 2. 澄清 护士根据自己的理解，将患者一些模棱两可、含糊不清或不完整的陈述描述清楚，与患者进行核实，从而确保信息的准确性。





四、护患交谈的技巧

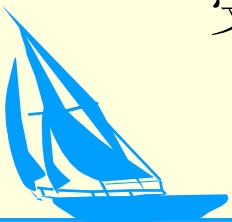
- ◆ (五) 提问的技巧
- ◆ 1. 提问的方式
- ◆ (1) 封闭式提问
- ◆ (2) 开放式提问
- ◆ 2. 提问的要求
- ◆ (1) 把握重点
- ◆ (2) 勿连续提问
- ◆ (3) 提问应敏锐





四、护患交谈的技巧

- ◆ （六）阐释的技巧
- ◆ 阐释，即阐述并解释。
- ◆ 在护理工作中，在向患者进行阐释的过程中，应做到：
- ◆ 1. 尽量为对方提供使其感兴趣的信息；
- ◆ 2. 尽可能全面地了解患者的基本情况；
- ◆ 3. 将自己的观点、意见用简明扼要、通俗易懂的语言阐述给对方；
- ◆ 4. 在阐述观点和看法时，委婉地向对方表明，你的观点和想法并非绝对正确，对方可以选择完全接受、部分接受或拒绝接受。





四、护患交谈的技巧

（七）沉默的技巧

沉默起到以下四个方面的作用

1. 表达自己对患者的同情和支持；
2. 给患者提供思考和回忆的时间、诉说和宣泄的机会；
3. 缓解患者过激的情绪和行为；
4. 给自己提供思考、冷静和观察的时间。





四、护患交谈的技巧

（八）安慰的技巧

- ◆ 安慰即安顿抚慰。用欢娱、希望、保证以及同情心，安抚或鼓励被安慰者，以使被安慰对象从负面情绪状态回到正常状态为目的的一种行为、语言。
- ◆ 对身患绝症的患者、对危重患者、对于老年患者、对于残疾人、对于不幸的人、对于死者家属应分别采取相应的安慰技巧。

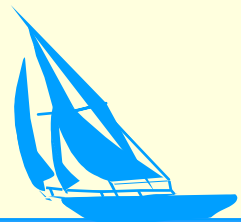




四、护患交谈的技巧

（九）反馈的技巧

- ◆ 反馈是保证沟通有效的重要环节，没有反馈的语言活动只能是信息的单向输出，而沟通是双向的、互动的。一个人发出了信息，就会等待回应。否则，沟通就会难以深入进行。
- ◆ 反馈方法：时间及时、内容准确、方式恰当；反馈内容应科学、准确，通俗易懂，真实可信；同时采用患者容易接受的方式，语气温和、言简意赅。





四、护患交谈的技巧

（十）移情技巧

移情即感情进入的过程。移情是从他人的角度感受、理解他人的感情；是分享他人的感情，而不是表达自我感情，也不是怜悯他人。在护患交谈过程中，为了深入了解患者、准确地掌握患者的信息，护士应从患者的角度理解、体验其真情实感。





四、护患交谈的技巧

（十一）说服(或劝说) 的技巧

说服是依靠理性的力量和情感的力量，通过自己的语言策略，令对方朝着对自己有利的方向改变。

说服的技巧：

1. 建立信任
2. 了解对方
3. 选择时机
4. 找到对方拒绝的主要原因





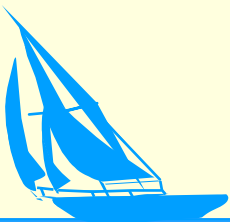
四、护患交谈的技巧

（十二）鼓励的技巧

鼓励意为激发、勉励。也指振作精神。鼓励主要是针对消极悲观、缺乏自信的患者。运用鼓励可使患者充分发挥主观能动性 & 治疗疾病的潜在能力，增强其克服困难及治疗疾病的信心。

鼓励时应注意以下两点：

- ◆ 1. 循序渐进
- ◆ 2. 及时肯定





四、护患交谈的技巧

（十三）批评的技巧

- ◆ 批评是一门艺术。有技巧的批评对问题的解决有着积极的促进作用。护理人员在批评患者时要注意：
- ◆ 1. 把握时机、场合，注意控制情绪
- ◆ ① 尽量避免当众批评；
- ◆ ② 批评要及时；
- ◆ ③ 在双方情绪冷静时批评；
- ◆ ④ 批评时避免掺杂个人情感，控制好自己的情绪，语词要客观。
- ◆ 2. 从称赞与真诚的欣赏开始
- ◆ 3. 用暗示含蓄表达否定态度





五、护士职业用语

1.文明礼貌性语言

- (1) 问候语
- (2) 致谢语
- (3) 请托语
- (4) 征询语
- (5) 祝贺语
- (6) 道歉语
- (7) 指导性语言

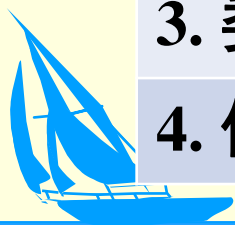
2.赞美性语言

3.委婉性语言

4.保护性语言

5.禁忌用语

- (1) 不尊重语言
- (2) 不耐烦语言
- (3) 不客气语言
- (4) 不友好语言
- (5) 直接伤害性语言
- (6) 窃窃私语
- (7) 消极暗示性语言





小结

◆ 语言沟通是以自然语言为载体进行的信息交流。其具有信息交流、心理护理、协调人际关系和工具性等作用；包括口头语言沟通和书面语言沟通两种主要类型。护患语言沟通的原则有：目标性、科学性、规范性、尊重性、治疗性、情感性和艺术性。

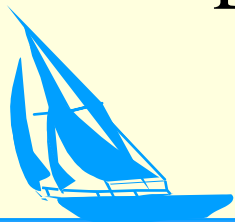
◆ 交谈是语言沟通的一种方式，是以口头语言为载体进行的信息传递。是信息交流最为重要的一种形式。交谈的特点有：随机性、互动性、反馈性、广泛性。交谈的基本类型有：个别交谈和小组交谈、面对面交谈和非面对面交谈、一般性交谈和治疗性交谈。护患语言交流中应禁忌：过多使用专业术语；说话含糊其辞；语调冷漠；语速不适当；方式欠灵活；态度不坦诚。护患交谈的技巧包括：开场技巧；话题选择技巧；倾听技巧；核实技巧；提问技巧；阐释技巧；沉默技巧；安慰技巧；反馈技巧；移情的技巧；说服(或劝说)的技巧；鼓励的技巧；批评的技巧。护士职业用语包括：文明礼貌性语言；赞美性语言；积极暗示性语言；委婉性语言；保护性语言。护患交谈中禁忌：不尊重语言；不耐烦语言；不客气语言；不友好语言；直接伤害性语言；消极暗示性语言。护理人员不能在患者面前窃窃私语。





复习题

- ◆ 单项选择题
- ◆ 1.语言沟通的主要媒介是
 - ◆ A.表情 B.眼神 C.文字 D.手势 E.姿势
- ◆ 2.在护理工作中，护士与患者进行小组交谈时，患者数量最好控制在
 - ◆ A.1~2人 B.3~7人 C.8~10人 D.10~15人 E.16~20人

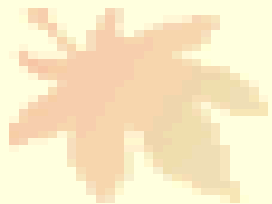




复习题

- ◆ 3.在护患交谈过程中，如果护士希望得到更多的、更真实的患者信息，可采用的最佳技巧为
 - ◆ A.阐释 B.核实 C.重述 D.提问
 - E.沉默
- ◆ 4.在护患交谈过程中，为了给自己提供思考和观察的时间，护士可采用的最佳技巧为
 - ◆ A.倾听 B.核实 C.鼓励 D.沉默
 - E.患者重述





复习题

- ◆ 5.在护患交谈中，护士移情是指护士
 - ◆ A.同情患者 B.怜悯患者 C.鼓励患者
 - D.表达自我感情 E.理解患者感情
- ◆ 6.良好的语言能给患者带来精神上的安慰，体现了语言的
 - ◆ A.广泛性 B.保密性 C.规范性 D.情感性
 - E.通俗性

