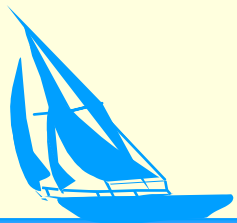
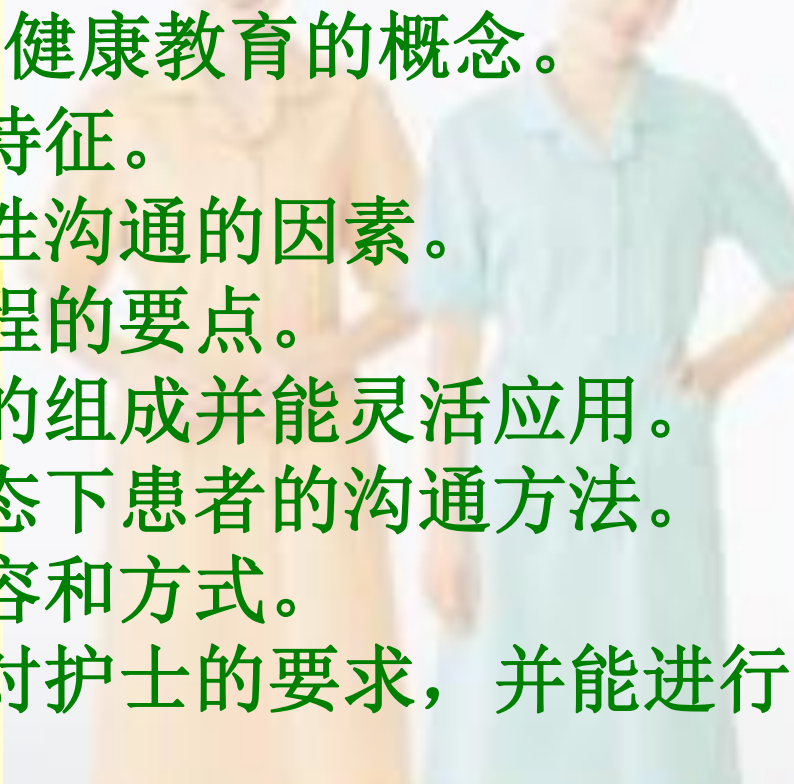


# 第十二章 沟通在护理工作中的应用



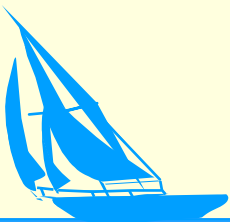


# 学习目标

1. 熟记治疗性沟通、健康教育的概念。
  2. 说出治疗性沟通的特征。
  3. 举例说明影响治疗性沟通的因素。
  4. 描述治疗性沟通过程的要点。
  5. 说出护理操作用语的组成并能灵活应用。
  6. 阐述与特殊情绪状态下患者的沟通方法。
  7. 归纳健康教育的内容和方式。
  8. 熟知护理健康教育对护士的要求，并能进行有效的健康教育。
- 



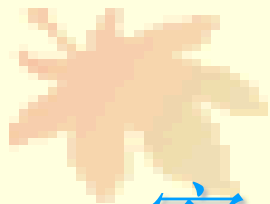
# 第一节 治疗性沟通





# 第一节 治疗性沟通





## 案例：默不作声的赵女士

赵女士，56岁，因宫颈癌晚期住肿瘤科一病房。护士常规给赵女士会阴冲洗。

护士：“赵阿姨您好！今天感觉怎么样？”

赵女士：“哦，还好，只是我在想我是否能够痊愈出院。我今天感觉我的先生有点不对劲儿，这是他今天给我买的花，花放这就走了，感觉他神情怪怪的。”

护士：“快准备一下，我要给你进行会阴冲洗了。哦，你先生给你买花了是吧！”

赵女士默不作声。

思考：1. 你认为护士的沟通恰当吗？

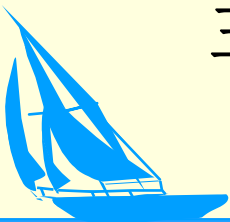
2. 若不恰当，是什么因素影响了护患沟通？护士应该怎样做？





# 一、治疗性沟通的概念

- ◆ 治疗性沟通  
是一般人际沟通在护理实践中的具体应用，是护士与患者之间进行的以患者的治疗为主题的沟通。







## 二、治疗性沟通的特征

### （一）目的

- ◆ 1. 建立融洽的护患关系，有利于治疗与护理的顺利完成。
- ◆ 2. 收集患者资料，评估患者需要，明确健康问题。
- ◆ 3. 共同制订治疗护理方案，使患者积极、主动地配合，达到事半功倍的效果。
- ◆ 4. 与患者共同讨论确定需要护理的问题，明确治疗护理目标。
- ◆ 5. 健康知识宣教，提高患者健康意识和自我护理能力。
- ◆ 6. 了解患者心理社会问题，满足其身心需要。





## 二、治疗性沟通的特征

### （二）作用

- ◆ 1. 支持和帮助的作用
- ◆ 2. 交通枢纽和桥梁的作用
- ◆ 3. 制订医疗护理方案的作用
- ◆ 4. 遵医行为的指导作用
- ◆ 5. 提供健康教育的作用
- ◆ 6. 心理支持的作用
- ◆ 7. 预防、化解医疗纠纷的作用








## 二、治疗性沟通的特征

### ◆(三)原则

- ◆ 1. 目的性、针对性原则
- ◆ 2. 治疗性原则
- ◆ 3. 融洽性原则
- ◆ 4. 平等尊重的原则
- ◆ 5. 心理与社会原则






## 三、影响治疗性沟通的因素

### （一）医护因素

- ◆ 1. 管理因素
- ◆ 2. 个人因素
  - ◆ (1) 非技术因素
  - ◆ (2) 技术因素
  - ◆ (3) 沟通技巧因素
    - ◆ 1) 转移话题 2) 评判性说教 3) 虚假的安慰
    - ◆ 4) 主观下结论或提出解决办法
    - ◆ 5) 陈述个人的观点和意见

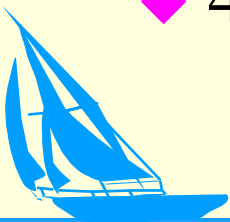




## 三、影响治疗性沟通的因素

### （二）患者因素

- ◆ 1. 病情较重
- ◆ 2. 患者对护患双方的权利与义务缺乏了解
- ◆ 3. 对治疗护理效果期望值过高
- ◆ 4. 动机不纯





## 四、治疗性沟通过程

- ◆ (一)准备期
- ◆ 1. 沟通资料准备
- ◆ 2. 护士个人准备
- ◆ 3. 患者准备
- ◆ 4. 沟通环境准备





## 四、治疗性沟通过程

### （二）初始期



#### 1. 目的



通过初步沟通，给对方留下良好的第一印象，使患者对护理人员建立初步的信任感。为将来进行实质性沟通打下良好的基础。



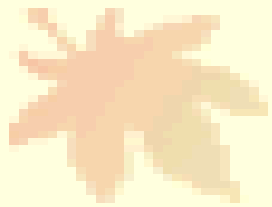
## 四、治疗性沟通过程

### ◆ (二) 初始期

#### ◆ 2. 方法 主要沟通方法:

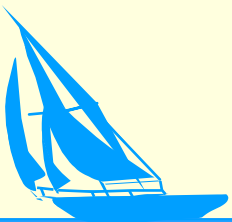
- ◆ ①护士可向患者主动打招呼、寒暄、问候，礼貌称呼对方；
- ◆ ②向患者说明此次沟通的目的、所需要的时间；
- ◆ ③告诉患者有什么需要可随时提出，不明白的问题可随时提问。





## 四、治疗性沟通过程

- ◆ (二) 初始期
- ◆ 3. 内容 可从一般性问题开始
- ◆ 沟通的初始期应努力给患者留下良好的第一印象，这是交谈成功的重要环节。





## 四、治疗性沟通过程

### ◆ (二) 初始期

#### ◆ 4. 注意事项

- ◆ ①称呼得体；②问候恰当；
- ③态度和蔼、自然；④关系平等；
- ⑤适可而止。

要注意的是初始阶段主要是引导患者开口谈话，  
创造融洽的氛围，为后续沟通搭桥铺路。





## 四、治疗性沟通过程

### （三）工作期

- ◆
- ◆ 1. 善于应用非语言沟通
- ◆ 2. 沟通策略灵活
- ◆ 3. 把握沟通主题
- ◆ 4. 记录及时





## 四、治疗性沟通过程

### （三）工作期

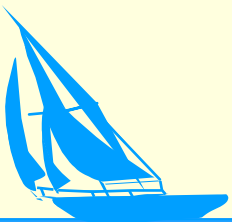
- ◆
- ◆ 1. 善于应用非语言沟通
- ◆ 2. 沟通策略灵活
- ◆ 3. 把握沟通主题
- ◆ 4. 记录及时





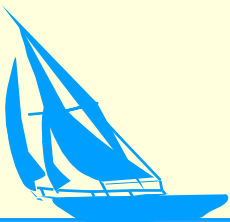
## 四、治疗性沟通过程

- ◆（四）结束期
- ◆ 1. 结束时机恰当
- ◆ 2. 为下次沟通做准备





## 第二节 护理操作用语

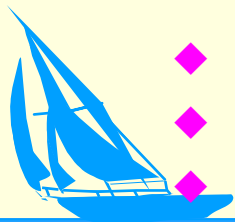


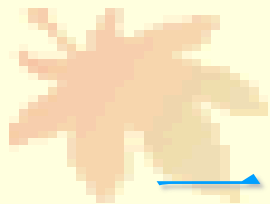




## 案例：静脉输液

- ◆ 患者何某，男，50岁，工人。因大叶性肺炎住院治疗。遵医嘱给予抗生素静脉滴注。护士选择好了血管，嘱患者握拳，穿刺、固定、调节输液速度为每分钟60滴，整理用物。
- ◆ 护士：“您不要随便动，有事请您按床头的呼叫器。我会经常巡视，并及时为您更换液体。”
- ◆ 患者：“好的。”
- ◆ 过一会儿，患者觉得液体滴速太慢，就将滴速调快了。护士巡视病房。
- ◆ 护士：“这滴速怎么这么快，是您自己调的吧，我不是告诉您不要随便动吗？出了事您自己负责呀？”
- ◆ 患者：“你没说清楚不动滴速啊，我还以为扎针的手不要随便动，你没说清楚，出事还叫我负责，我现在就投诉你，让你负责！”
- ◆ 思考：1. 是什么因素导致护患纠纷？  
2. 护士应如何与患者进行有效的沟通？





# 一、护理操作用语的组成

- ◆ （一）操作前解释
- ◆ 1. 亲切、礼貌地称呼患者，并做自我介绍。
- ◆ 2. 耐心解释本次操作的目的是和意义，争取患者的配合。
- ◆ 3. 简要介绍操作步骤、患者在操作过程中的感觉和配合方法，让患者心中有数。
- ◆ 4. 真诚地做出承诺，使患者相信，护士将用熟练的护理操作技术，最大限度地减轻患者的不适，使患者有安全感。征得患者同意后再准备操作。





# 一、护理操作用语的组成

## ◆ （二）操作中指导

- ◆ 1. 在护理操作过程中，边操作边指导患者配合的方法，如深呼吸、放松等；询问患者有无不适，仔细观察患者的反应，对于患者的感受给予重视，并视情况做出相应调整。
- ◆ 2. 使用安慰性语言，转移其注意力，也可围绕患者最关心的问题进行交流。
- ◆ 3. 使用鼓励性语言，增强其信心。



# 一、护理操作用语的组成

## （三）操作后嘱咐

操作完成后给予结束语。结束语包括询问患者的感觉；观察是否达到预期的效果；交代注意事项，协助患者摆好体位；感谢患者的合作；询问患者有无其他需要。





## 二、常用护理操作用语范例

### ◆ 留置胃管

◆ 病例: 张某, 男, 62岁, 退休工人, 粘连性肠梗阻入院治疗。遵医嘱留置胃管持续胃肠减压。

#### ◆ 1. 操作前解释

#### ◆ 2. 操作中指导

#### ◆ 3. 操作后嘱咐



# 第三节 与特殊情绪状态患者的沟通







# 一、与抑郁患者的沟通





# 一、与抑郁患者的沟通





## 案例：抑郁的老刘

◆ 患者刘某，男，65岁。因慢性支气管炎反复发作而致阻塞性肺气肿，肺源性心脏病而入院，入院后经常出现呼吸困难，有时发生呼吸衰竭。疾病发作时，喘不过气来的濒死感，使患者恐惧痛苦。加之救治时呼吸机的持续运用，血气监测的不断抽血，整天输注抗生素等，使他身心不堪重负。他对治疗逐渐失去信心，故而情绪非常低落，表现消沉绝望，认为自己拖累家人，生不如死。

◆ 护士：“刘大爷，早上好！今天天气晴朗，气压又高，您气急的感觉应该好点了吧？”


◆ 老刘：（愤愤地）“好什么好！我的病还能好吗？”（说完就闭上了眼睛）

◆ 护士：“今天是星期天，您的儿子又会来看您了。”

◆ 老刘：“来看我有什么用？我的病拖了这么长时间，累赘别人，还不如早点死了呢！”

◆ 思考：应怎样与患者进一步沟通，才能消除或减轻患者的抑郁情绪？





◆ 抑郁是一种消极的情绪反应，与丧失和预期丧失有关。



◆ 其表现为：活动下降、语言减少、语速减慢、回避他人、兴趣减退、悲观失望、精神疲惫、睡眠障碍；消极的自我意识，自我评价下降，自信心丧失，有自卑感及无用感，严重有自杀倾向等。



# 与抑郁患者沟通时，应注意以下几点：

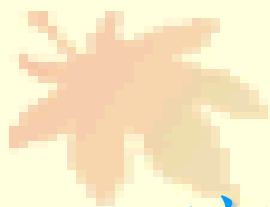
- ◆ 1. 关心体贴
- ◆ 2. 引导疏泄
- ◆ 3. 语言恰当
- ◆ 4. 引导患者讲话





## 二、与亢奋患者的沟通





## 案例：“幸福”的张某

- ◆ 患者张某、男、32岁。近1周来终日兴高采烈、非常喜悦；说话滔滔不绝，没有别人插话的余地；动作特别多，表现敏捷、迅速；喜欢帮助别人、有时爱打抱不平；与护士表白自己多么有钱、有才、有权、有势。
- ◆ 护士：“张先生，向您这样有钱、有才又有权的人真不多，您可真厉害。”
- ◆ 患者：（异常兴奋）“那当然，像我这么优秀的人，我们这还没有，我是大众崇拜的对象。”
- ◆ 思考：1. 患者此时处于什么样的情绪状态？
- ◆ 2. 护士的沟通方式是否正确？为什么？
- ◆ 3. 设计护患沟通过程。





# 亢奋是一种极度兴奋的情绪状态。

- ◆ 亢奋是一其表现为情绪高涨，非常喜悦；说话口若悬河，滔滔不绝；动作快速、敏捷、可以无休止地但是无次序地进行。特别是在人多的场合更是活跃，情绪兴奋、躁动不安，但患者的行为均无结果。



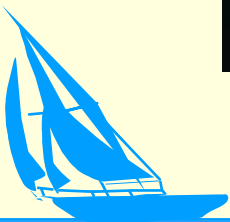
# 与亢奋患者沟通时，应注意以下几点：

- ◆ 1. 态度和蔼、避免粗暴
- ◆ 2. 以中立的态度应对有夸大言辞的患者
- ◆ 3. 理解有心理包袱的患者
- ◆ 4. 组织适当的工娱治疗





### 三、与沮丧患者的沟通





## 案例：沮丧的赵女士



- ◆ 赵女士，36岁，一个月前因乳腺癌进行手术。术后一般情况良好，但近一周来该患者表现情绪低落、常常哭泣；担心自己时日不多，对生存悲观失望；觉得失去乳房会遭别人耻笑，认为自己不再是个女人了，活着也没有意义。
- ◆ 思考：1. 赵女士目前主要的情绪问题是什么？
- ◆ 2. 如何与赵女士进行沟通？





## 沮丧即灰心失望

- ◆ 导致沮丧的原因很多，如长期的疾病折磨；长期治疗而疗效不佳；病情加重；得知患了绝症；遇到较大的心理打击等等。沮丧的患者常表现为情绪低落、悲观、失望、冷漠、孤独，到处诉说痛苦，或为小事而伤心哭泣或退缩，愿意自己独处或希望有一个自己信任及喜欢的人留在身边。



# 与沮丧患者沟通时，应注意以下几点

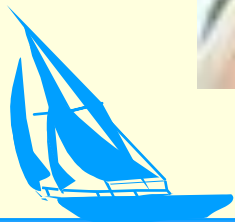
- ◆ 1. 耐心倾听、真诚理解
- ◆ 2. 疏导宣泄、引导交谈







## 四、与烦躁患者的沟通







# 案例：想喝酒的张先生

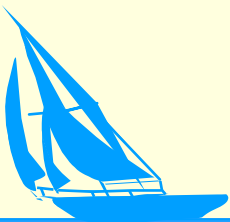


- ◆ 患者张某、男、42岁，有20年的饮酒史，患肝硬化住院治疗。患者经常向护士述说“害怕”、内心忐忑不安；常常因一点小事与妻子争吵；每到吃饭时就向护士和家属提出要喝酒，不满足就向护士及家属发火。
- ◆ 患者：“护士，没有酒我就吃不下饭，就喝一点。”
- ◆ 护士：“你这人真是没脸没皮，跟你讲过多少次了，肝硬化与你长期饮酒有关系，肝病不能喝酒。不让你喝酒是为你好，不能喝就是不能喝，忍着！”
- ◆ 思考：1. 患者目前主要的情绪问题是什么？
- ◆ 2. 护士与患者的沟通方式是否恰当？若不恰当，请设计恰当的沟通过程。





- ◆ 烦躁是一种负面情绪，会让人坐立难安、急躁易怒。



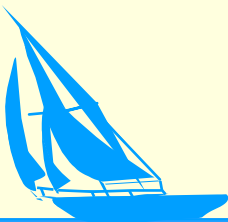


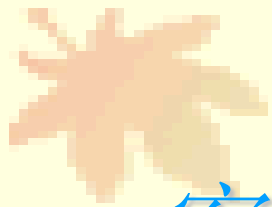
# 与烦躁患者沟通时，应注意以下几点

- ◆ 1. 表达关怀和尊重
- ◆ 2. 耐心倾听，鼓励表达
- ◆ 3. 慎对患者的要求
  - ◆ （1）限制：患者过分且提出无理要求时，要以诚恳的态度给予适当的限制或拒绝。
  - ◆ （2）拖延：对患者所提要求不合理或要求次数过多时，护理人员可保持中立，不立刻作答，拖延一段时间。
  - ◆ （3）给予满足或部分满足。



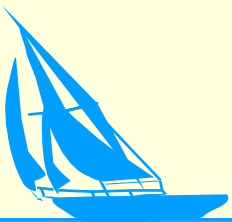
## 第四节 护理健康教育





## 案例：糖尿病患者健康教育

- ◆ 患者刘强，男，66岁，退休教师。糖尿病住院治疗，现病情稳定，予以出院。
- ◆ 思考：患者出院后你如何对其进行健康教育？

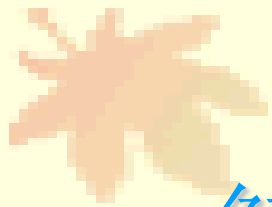




# 一、健康教育的概念

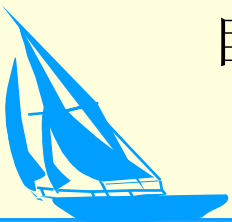
- ◆ 健康教育是通过信息传播和行为干预，帮助个人和群体掌握卫生保健知识，树立健康观念，自愿采纳有利于健康的行为和生活方式的教育活动与过程。





# 健康教育有以下几方面的含义

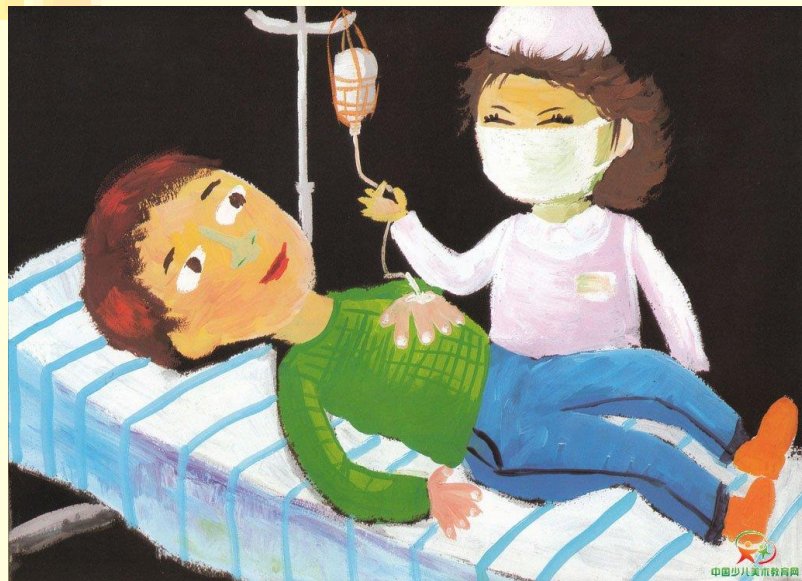
- ◆ 1. 它是以医院或社区卫生服务机构为基地，以患者及家属为对象，通过有计划、有目标的教育过程，使患者了解增进健康的知识，改变患者不利于健康的行为，使患者的行为向有利于康复的方向发展。
- ◆ 2. 它是使健康者保持健康、患病者恢复健康、伤残者最大限度的功能恢复及临终者得以安宁死亡的一种获取相关疾病康复及预防知识的教育工作。
- ◆ 3. 它是在一个理论及教育框架下指导人们更好地自我护理和保健的过程。





## 二、护理健康教育的内容

- ◆ （一）门诊健康教育
- ◆ 门诊健康教育是指在门诊治疗过程中对患者进行的健康教育。
- ◆ 1. 候诊教育
- ◆ 2. 随诊教育
- ◆ 3. 咨询教育
- ◆ 4. 健康教育处方





## （二）住院教育

- ◆ 住院教育是指对住院患者所进行的教育。
- ◆ 1. 入院教育
- ◆ 2. 住院教育
- ◆ 3. 手术前教育
- ◆ 4. 手术后教育
- ◆ 5. 出院时教育





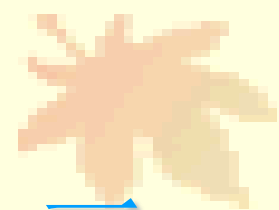
### ◆ （三）出院后教育

◆ 出院后教育是指对已出院的患者及其家属进行的教育。是对一些如瘫痪患者、肿瘤患者、诊断明确的慢性患者和经常需要做复杂治疗的患者的追踪过程。

### ◆ （四）社区教育

◆ 社区教育是指以社区为单位，以促进该社区居民健康为目的的教育。教育内容可针对一般疾病的防治、妇幼保健、计划生育、疾病普查、预防接种等进行，教育方法可利用广播、电视、报刊、开设卫生科普专栏和家庭病床等。

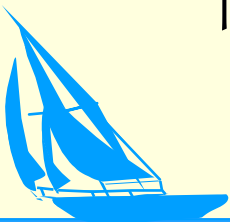




### 三、护理健康教育的方式



- ◆ 1. 个别教育 具有针对性强、反馈及时等特点
- 2. 健康咨询 具有方便灵活、沟通顺畅、信息损失少、沟通效果好的特点。
- ◆ 3. 专题讲座 具有针对性强、目标明确、内容突出的特点。
- ◆ 4. 座谈会 具有人数较少、精力集中、针对性强、信息反馈及时等特点。







## 四、护理健康教育对护士的要求

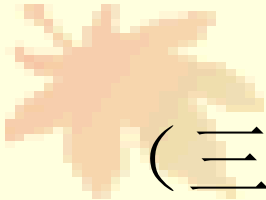
- ◆ （一）具备丰富的知识及继续学习的愿望和能力
- ◆ 1. 护士必须具备与疾病护理相关的知识和技能
- ◆ 2. 护士必须具备相关学科的知识与技能
- ◆ 3. 护士必须具备与健康教育相关的知识
- ◆ 4. 护士应进一步学习，不断提高，终生发展。





- ◆ (二) 具备健康教育过程中的沟通技巧
- ◆ 1. 了解患者心理需要，正确把握沟通时机
- ◆ 2. 尊重患者，恰当运用非语言沟通的方式
- ◆ 3. 了解患者，根据不同的对象选择不同的方式
- ◆ (1) 与文化层次较低的人沟通时及与文化层次较高、有医学常识的人沟通时采用不同的沟通方式
- ◆ (2) 与性格开朗、外向的患者沟通可直截了当
- ◆ (3) 对新入院、手术、长期住院的患者要分别采取不同的方式





### (三) 良好的人格魅力

◆ 护士积极向上、朝气蓬勃、开朗沉着、坚持耐心等良好的人格会感染、熏陶患者，使患者对康复充满信心。

◆ 相反，护士消极冷漠、心不在焉、缺乏信心等人格会给患者带来不良影响。







## 五、患者教育

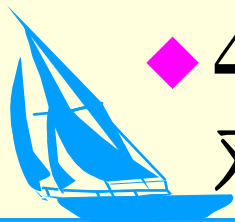
◆ 患者教育是医院健康教育的主体，是整体护理的重要组成部分。患者教育是指以医院为基地，以患者及其家属为对象，通过有计划、有目的、有评价的教育过程，使患者了解增进健康知识，改变不健康行为，使患者的行为向有利于康复的方向发展。



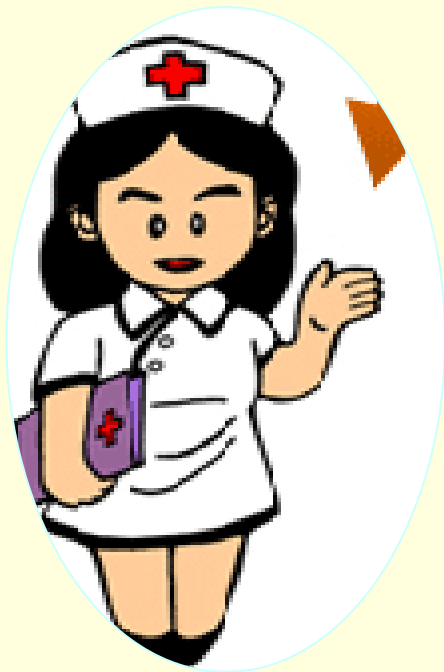


## 小结

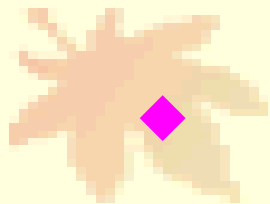
- ◆ 1. 治疗性沟通的概念、作用、原则、影响因素。
- ◆ 2. 护士在操作前解释、操作中知道、操作后嘱咐三部分。
- ◆ 3. 与抑郁患者、亢奋患者、沮丧患者、烦躁患者的沟通。
- ◆ 4. 健康教育的概念、内容、教育方式及对护士的要求。



# 思考题



## ◆ 一、案例分析



◆ 赵女士，56岁，因宫颈癌晚期住肿瘤科一病房。  
护士常规给赵女士会阴冲洗。

◆ 护士：“赵阿姨您好！今天感觉怎么样？”

◆ 赵女士：“哦，还好，只是我在想我是否能够痊愈出院。我今天感觉我的先生有点不对劲儿，这是他今天给我买的花，花放这就走了，感觉他神情怪怪的。”

◆ 护士：“快准备一下，我要给你进行会阴冲洗了。哦，你先生给你买花了是吧！”

◆ 赵女士默不作声。

◆ 请问：你认为护士的沟通恰当吗？若不恰当，是什么因素影响了护患沟通？护士应该怎样做？





# 复习题

## ◆ 一、单项选择题

1.不是护理健康教育的内容的是

A. 门诊健康教育


◆ B. 入院教育

◆ C. 回访教育

◆ D. 出院后教育

◆ E. 手术前教育





2. 患者刘某，男，65岁。因慢性支气管炎反复发作而致阻塞性肺气肿、肺源性心脏病而入院，入院后经常出现呼吸困难，有时发生呼吸衰竭。疾病发作时，喘不过气来的濒死感，使患者恐惧痛苦。并且产生了抑郁情绪。为了消除或减轻患者的抑郁情绪，以下哪一项沟通方式是不正确的？

- A. 关心体贴患者
- B. 积极倾听患者诉说，了解患者产生抑郁情绪的原因
- C. 护士的语言应简短、温柔，语义明了
- D. 启发和鼓励患者讲话
- E. 避免患者讲话过多





3. 患者刘强，男，66岁，退休教师。糖尿病住院治疗，现病情稳定，予以出院。患者出院后进行健康教育不正确的是

- ◆ A.告知其每日饮食宜定时定量
- ◆ B.告知其在家避免情绪紧张
- ◆ C.告知其定时检测血糖
- ◆ D.减少活动，以防低血糖
- ◆ E.告知其为预防低血糖的发生家里要备有白糖、奶等







## 二、简答题

◆影响治疗性沟通的因素有哪些？

