

2011年基础护理：把握临床护理中与病人沟通的契机\_护士  
资格考试\_PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文  
[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/2/2021\\_2022\\_2011\\_E5\\_B9\\_B4](https://www.100test.com/kao_ti2020/2/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_9F_BA_c21_2628.htm)

[\\_E5\\_9F\\_BA\\_c21\\_2628.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/2/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_9F_BA_c21_2628.htm) 把握临床护理中与病人沟通的契机：  
尊重病人是沟通的基础，沟通要抓住、抓准机会，与不同文化层次  
的病人沟通要抓住不同的契机，探视时间是与病人沟通的良好契机。  
整体护理是以病人为中心，以护理程序为方法，对病人进行全方位的  
护理。护理程序的第一个步骤是评估，评估首先要收集资料，收集资料  
有很多方法，与病人沟通是方法之一。成功的沟通使双方均可获得信  
息，在临床护理中如何与病人沟通，关键的一步是能抓住与病人沟通  
的契机，所谓契机指的是事物转化的关键。然而，长期以来，人们总  
是将护士与病人沟通当成是一种目的性很强的交谈，形成一种一问一  
答的形式，护士问得多，病人由于受病情、环境、年龄、文化程度的  
限制，回答得少，导致沟通的效果不佳。只有抓住与病人沟通的契  
机，选择不同沟通方式，以此来适应不同的病人，才能提高护士与病  
人沟通的效果。现就临床护理工作中如何抓住契机与病人沟通谈几点  
体会。1 尊重病人是沟通的基础 在护士与患者的沟通中，首先是礼  
节式的沟通，体现在护士一方面就是在尊重病人的基础上，认真做好  
每一项护理操作，得到病人的信任，让病人乐于与护士沟通，才能  
达到有效的护士与病人的沟通。如一位76岁老大妈，患甲亢型心脏  
病，入院时病情较重，我几次与她谈话，她都用很简单地几句话回  
答我，但通过一周的治疗和护理，尤其是我每次查房时都能主动地  
说：“大妈您好，你今天感觉如何。”，而且天天坚持“一针见血”  
地给她输液，做

好每一项护理工作，慢慢的我们交谈的内容逐渐多了起来，老人和我无话不谈。在一次通话中老人说了这样一句话：“青护士，我没有事，就是想和你聊聊，才感觉心理舒服些。”

出院前我们相互留了电话。我认为这已由礼节性的沟通上升到陈述事实的沟通，是一个建立在相互尊重、相互信任基础上过程，而在这个过程中护士应以自身的审慎的工作态度、良好的职业情操感染病人，使沟通逐渐上升到高层次。

## 2 沟通要抓住、抓准机会

古希腊著名医生希波克拉底曾说过，医生有二种东西能治病，一是药物，二是语言。护士也是一样，护理工作的对象是有思想、有情感的人。在谈到护士与病人的沟通时，首先是护士要更新观念，每每谈到收集资料，和病人交谈，我们的护士就理解成要有一定的时间，合适的地点，正式地和病人交谈。病人能否接收呢？是否愿意和我们沟通呢？我们常常见到病人和医生的交谈，目的性非常明确，采集病史、根据症状和体征合理的用药，在病人看来这种沟通是正常的，也是病人期待的。但病人认为护士就是打针、发药的，你想和他们沟通，他们会用一种不理解的目光看待你，有时还包含着不信任。我曾经遇到过这样一位病人，在住院当天，医生查体、问诊时他配合得非常好，而我和他接触时，他总是不多讲话。当我发现他家里给他带的菜中有咸菜时，就抓住这个机会主动向他介绍心脏病人饮食中限制钠盐的目的及意义，他听后，他开始认真听我的介绍并表示接受。以后他有问题就及时地向护士反映，还能主动咨询有关所患疾病的预后保健问题。其中我体会最深的就是沟通要随时观察病人，抓住机会交谈。整体护理是对病人进行全方位的护理，要使病人了解护理工作不是只管打针、发药

，还包括许多健康教育的内容。与病人沟通就要针对病人在住院过程中存在的问题，抓住沟通的时机，随时随地的有目的地进行。与病人沟通还要抓准机会。护士每天都要和病人接触，细心观察每个病人的心理变化，选择时机和病人交流。临床中，经常可以遇到许多儿女因工作忙没能按探视时间来看望病人，当同病室病友的子 女坐在病人身旁时，有些家属没来的病人就独自一人落泪，查房中我们发现了这一问题。因此，每当探视时间我们就主动坐在他（她）们的床边，耐心地安慰他（她）们，同其他探视的子女一样，和他（她）们聊天，还可抓住这一有利时机，教会他（她）们如何准确地数自己的脉搏，心脏病人如何进行自我保健等。这样既消除了病人的心理压力，又抓住了与病人沟通的契机。因此，我体会到护士应会“察颜观色”才能抓准机会与病人沟通。

### 3 与不同文化层次的病人沟通要抓住不同的契机

我们的病人来自四面八方，年龄的差异，文化程度的不同，要求我们每名护士在护患沟通中要对病人有所了解，才能采取不同的方法，抓住契机和病人进行沟通。在临床护理中，经常能遇到很多患同样疾病的病人，但由于文化程度的不同，对疾病的认知程度差距非常大，这是因为，文化层次高的病人，经常阅读自身所患疾病的书籍，而且他们对自己所服药物的作用、副作用了解得非常清楚，因此，对每日更改治疗药物非常敏感，护士应抓住这一时机，给这类病人讲解所更改药物的作用及副作用，并且就病人提出的问题进行准确的回答。然而，对文化程度低的病人，在与病人沟通中，抓住病人对所患疾病不了解，不知道经常诱发疾病的原因，及更想知道自己预后的这一心理，耐心地给病人讲解一些病人能接受的

医学知识，引导病人提问，针对病人提问，进行回答，让病人树立良好的战胜疾病的信心。在回答病人提问题时，应以事实求是的态度，知道多少回答多少，不知道的，查阅有关资料后再回答。从而，也获得了良好的沟通效果。4 探视时间是与病人沟通的良好契机www. Examda.CoM 在沟通中，还应重视与病人家属的沟通，护士应该尊重病人的亲属，通过与他们进行沟通，了解病人需要哪一类的心理支持，并鼓励病人与自己所喜欢的人接触。往往这些来自亲人和好友的心理支持，对病人有信心接受治疗和护理会起到不可替代的作用。在处理与家属的关系时应做到和气、耐心、主动，以表现出护士良好的修养并体现出护理工作的艺术性，力求减轻家属的心理负担，使之对护士产生信任感，从而得到家属对护士工作的帮助和支持，共同为病人解除思想负担，起到事半功倍的作用。当前，高科技给医疗带来了许多新的治疗方法，如心脏病的介入性治疗。无疑给心脏病人带来了无需外科手术就能进行冠心病的治疗。但病人对介入性治疗和知识了解的程度是有限的，有些问题病人可直接问医生、护士，有些涉及医疗问题病人不好问医生、护士。我们曾经遇到过这样一位病人，在行冠状动脉腔内成形术的前一天，护士在做手术前的心理护理时，病人提出了很多问题，护士都做了一一的解答，但总感觉病人有很大的心理负担，家属来探视时，护士主动到病人身边，向家属介绍行冠状动脉腔内成形术的过程及术后的疗效，家属听了护士的介绍后，说出了术前病人最大的心理负担。原来，病人在行介入性心脏病治疗前，阅读过许多有关这方面的资料，对手术的成功没有什么大的顾虑，最担心的是手术所用导管的问题，他听说有的医

院因重复使用导管而消毒不严格，造成病人术后感染的例子。知道病人的心理问题后，护士将我科导管室护士请来，给病人介绍了行冠状动脉腔内成形术的所有导管都是一次性使用的导管，而且导管室和手术室一样，是完全密闭无菌的，医院对行各种介入性治疗是有严格无菌制度要求的，这点请病人及家属放心。病人及家属听后，家属主动地和病人说：“护士给您讲得非常清楚，介入性治疗的导管是一次性使用的，不会因导管而引起感染，这下您可以放心了”。病人手术成功后，护士再去看病人时，病人说：“感谢你，要不是手术前一天你给我介绍的知识，我想我的手术可能不会成功”。我们知道病人将手术的成功说成是护理工作的成效，无疑是对护理工作的高度评价和肯定。因此，在与病人沟通时，不能忽视病人的家属。显然，利用探视时间与病人沟通是良好的契机。鲍伟尔（Powell）认为，沟通交流分五个层次即：礼节性的沟通、陈述事实的沟通、分享个人的想法和判断、分享感觉、尖峰式沟通。目前我们在临床护理工作中能实现前二种的沟通方式，后几种沟通方式还有待于在前二种沟通的基础上逐步实现。在临床护理中与病人沟通对护士来说是一种艺术，是值得研究的重要问题，也是整体护理中的一项重要内容。我的亲身实践，说明了一个问题，与病人沟通的基础是尊重病人。沟通还要抓住、抓准机会，对不同文化层次的病人也要寻找并把握不同的沟通契机，使护患沟通从礼节性的沟通逐渐上升到更高层次的沟通，从而提高护理质量。更多信息请访问：百考试题护士网校 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)