

2012年基础护理考点：特殊情况下的沟通技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/4/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_9F_BA_c21_4112.htm

1、在病人生气发怒时，护士应首先证实病人是否在生气或愤怒，可问他：“看来你很不高兴，是吗？”然后可说。“我能理解你的心情”以表示接受他的愤怒，其次是帮助病人分析发怒的原因，并规劝他做些可能的体力活动。最主要的是不能以你自己的愤怒来对待愤怒，有效地处理病人的意见和要求和重视他的需要是较好的办法。

2、当病人哭泣时，在病人想哭时，应让他发泄而不要阻止他。哭泣有时是一种健康的和有用的反应，最好能与他在僻静的地方待一会（除非他愿意独自待着），可以轻轻地安抚他，片刻后给一块冷毛巾和一杯温饮料。在哭泣停止后，用倾听的技巧鼓励病人说出流泪的原因。

3、抑郁的病人往往说话慢，反应少和不主动，由于他很难集中注意力，有悲观情绪，或者显得很疲乏，甚至有自杀想法。所以不容易进行交谈，护士应以亲切和渴的态度提出一些简短的问题。并以实际行动使他感到有人关心照顾他。

4、与病情严重的病人交谈应尽量简短，不要超过10~15分钟，避免一些不必要的交谈。对无意识的病人，你可持续用同一句话，同样的语调反复地与他说，这样他有可能听见。对这样的病人进行触摸可以是一种有效的沟通途径，但在触摸前应该告诉他，你要假设病人是能够听到的。注意尽可能保持安静的环境。

5、对感觉有缺陷的病人，如对听力丧失的病人，要想到他听不到护士进病房时的动静，可轻轻的抚摸让他知道你的来到，在病人没见到你之前不要开始说话，应让病人很容易看到

你的部和口形，并可用手势和脸部表情来加强你的表达。可将声音略为提高，但不能喊叫，要有耐心，不能着急或发怒。对视力不佳的病人，在你走进或离开病房时都要告诉病人并通报你的名字，在接触盲人前要给以说明，并对发出的声响作解释应避免或减少非语言性信息。要时刻想到为这些病人补偿一些可能因看不见而遗漏的内容。相关推荐：

#0000ff>2012年基础护理考点：解决问题的沟通技巧

#0000ff>2012年基础护理考点：负压引流管的护理 学习技巧：

#0000ff>考试常见症状的应对高招 #0000ff>顺利通过护士资格考试的实用技巧 特别推荐：

#0000ff>2012年护士资格考试介绍 #0000ff>执业护士资格考试大纲 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