

2012年基础护理考点：护患关系沟通的层次 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_4115.htm

护患关系沟通的层次：一般性交谈，陈述事实，交流各自的意见，交流感情，沟通的高峰。

- 1、一般性交谈是一般肤浅的、社交应酬开始语，如“你好”、“今天天气真好”、“你吃过饭了吗？”之类的口头语，这种话在短时间内使用会有助于打开局面和建立友好关系，但不能千篇一律地问候，而不进入深一层次的交谈。
- 2、陈述事实是报告客观的事实，没有参与个人意见，或牵涉人与人之间的关系。在此层次，主要让人们陈述，他人或护士不要用语言或非语言性行为影响他继续往下讲。
- 3、交流各自的意见和判断在此层次一般双方都已建立了信任，可以互相谈自己的看法，交流各自对问题或治疗的意见，帮助者的护士应注意不能流露不同或嘲笑的意思，以免影响病人对你的信任和继续提出自己的看法和意见，而又退回第二层次做一些表面性的沟通。
- 4、交流感情这种交流是很有帮助的，但只有在互相信任的基础上，有了安全感才比较容易做到，人们会自然愿意说出自己的想法和对各种事件的反应。为了给病人创造一个适合的感情环境，护士应做到坦率、热情和正确地理解病人来帮助他建立信任感和安全感。
- 5、沟通的高峰是一种短暂的、完全一致的感觉，很少有人能达到这一层次，也不会维持多长时间，只有在第4层次时，偶尔自发地达到高峰。

在护患关系中，可以出现沟通的各种层次，但重要的是让人们在感到最舒适的层次时进行沟通，不要强求进入较高层次，护士应经常评估自己的沟通方式，避免由于自己

的行为关系而使治疗性沟通关系停留在低层次上。 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：特殊情况下的沟通技巧 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