

沟通

【基础护理学-临床护理基础】

一、护士与病人的关系

- 1、性质
 - (1) 护患关系是一种治疗性的人际关系（专业性人际关系）
 - (2) 护患关系是专业性的互动关系
- 2、护患关系的基本模式：萨斯，苟伦德
主动-被动型模式，指导-合作型模式，共同参与型模式
- 3、护患关系的分期
 - (1) 第一期（初始期）
 - (2) 第二期（工作期）
 - (2) 第三期（结束期）

二、护士与病人的沟通

- 1、概念：沟通
- 2、沟通的基本要素：沟通的背景或情景，信息发出者，信息，信息传递途径，信息接收者，反馈
- 3、沟通的基本层次：一般性沟通，事务性沟通，分享性沟通，情感性沟通，共鸣性沟通
- 4、沟通基本类型
 - (1) 语言性沟通
 - (2) 非语言性沟通
 - 1) 体语：仪表，面部表情，眼神，姿态，手势，触摸
 - 2) 空间效应：亲密区，个人区，社会区，公众区
 - 3) 反应时间
- 5、影响有效沟通的因素
 - (1) 信息发出者和信息接收者的个人因素
 - (2) 信息因素
 - (3) 环境因素
 - (4) 不适当的沟通方式
- 6、常用的沟通技巧：倾听，反应，提问，重复，澄清和阐明，沉默，触摸