# 护理工作人际沟通人际关系处理论文

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2024-12-30

*护理工作人际沟通人际关系处理论文（精选3篇）护理工作人际沟通人际关系处理论文 篇1　　【摘要】护士长在医院处于多层次、多角色、多类型的人际关系中，护理工作的复杂性、广泛性、社会性决定了护士长在整个医疗工作人际关系中的中心位置，扮演着举足轻重*

护理工作人际沟通人际关系处理论文（精选3篇）

**护理工作人际沟通人际关系处理论文 篇1**

　　【摘要】护士长在医院处于多层次、多角色、多类型的人际关系中，护理工作的复杂性、广泛性、社会性决定了护士长在整个医疗工作人际关系中的中心位置，扮演着举足轻重的着色，护士长要根据不同的场合，不同的对象正确使用语调、表情、措辞，以取得与病人及医院内方方面面人员的沟通。其良好的沟通协调能力，能营造出一个轻松和谐的工作环境，从而大大提高工作效率。

　　【关键词】护理管理;人际沟通;人际关系

　　1 维持良好人际关系，护士长应遵循的基本原则

　　1.1 工作要有计划性，要明确工作任务和领导要求，科室人、财、物、设备、环境等全面情况心中有数。工作要分轻重缓急，要确保政令畅通，工作只有得到了领导的支持，病友的认可，同聊的配合才能向着良性方向发展。

　　1.2 工作要积极主动，以身作则，要求别人做到的事自己首先做到[1]，基层护士长的工作必须务实，少造势，工作生活中时刻注意自己的言行，避免引起群众的反感而致工作指挥不灵，护士长应善于听取意见和建议，不断改良工作方法，工作中严格要求下属，而生活中则应多关心体贴她们。护士长不要把排班作为行使权力的手段，而应把它作为合理安排护士工作、生活、学习的时间表，在不影响工作的提前下，尽可能照顾护士在生活和学习等方面的需求。

　　1.3 激励团队，培养优秀人才，护士长要善于发现科内优秀苗子，鼓励她们参与各类活动，展现护士风采，体现自身价值。为护理管理队伍人才梯队输送好苗子，而不是扼杀她们的才气和能力，护士长要克服担心后备力量超越自己而取代自己的不良心理，而是要支持她们积极参与竞争，参与管理，充分发挥其才能，共同管理科室，只有要求上进且又有机会上进的人才能把工作干好，干出色。

　　2 达到有效沟通、营建和谐环境，护士长应掌握的管理技巧

　　2.1 作风民主，宽宏待人：护士长要广泛听取医护人员的意见，及时纠正工作中的偏差和失误，让护士参与管理，护士长的作风民主，宽宏待人。能使下属护士产生安全感，不必担心“穿小鞋”、“抓辫子”，能心身愉快的投入工作。心情舒畅，有利团结，亦能增加团队的凝聚力，营造和谐工作氛围。组织角色互换的讨论--假如我是护士长我将怎么做，希望护士怎样相处。假如我是护士，将会怎么做，希望护士长怎样管理，从而达到相互理解，消除冲突，在一种祥和、融洽的氛围中工作。

　　2.2 工作体现公开公正公平：作为护士长一定要公正，切不可带有色眼镜，厚此薄彼，这样容易导致矛盾，产生离心力，失去威信，护士长要让护士知道自己对工作的想法和打算，让护士知道与她们自己切身利益相关的计划和决策，增加透明度，调动积极性，鼓励护士实现理想，在评先、评优、进修学习、派班、休假、效益等方面体现公正公平，用人唯贤而不是用人唯亲，善于发现先进事迹进行表彰和宣传。

　　2.3 创造严宽结合的环境：工作上必须严字当头，用制度管人，在制度面前必须坚持原则，一视同仁，才能提高质量，但生活上应尽全力为护士们排忧解难，了解她们的需要，对她们如同慈母胜似姐妹，使她们在科室工作中感到温暖[2]。护士长切忌将不稳定的情绪带到工作中，动不动的发脾气，护士在揣摸你的情绪中工作，科室气氛肯定紧张。不要轻易的将护士分为好的坏的，每个人身上都有优点和不足，重要的是鼓励优点克服缺点。任何时候都不要伤害护士的自尊心。批评要讲究艺术，要避免当众训斥、责备。经常挖掘护士们的优点进行激励以此激发她们的主观能动性，带着一份好心情上班能大大提高工作效率。有实验证明人在愉快心情下工作，工作效率将提高3~5倍，

　　2.4 护士长每天要花一定的时间进行有效的沟通，良好的沟通是建立和谐医护患关系的基础，是营造轻松工作环境的前提，是杜绝差错事故纠纷、提高工作满意度的良方。本人从事护理管理工作二十六年，走过了两家医院十多个科室，特别是近五年在门诊这个老专家、老教授、老领导聚集的科室，每天接触上千人的窗口岗位担任护士长工作，其交流沟通协调能力尤其重要。与病人的有效沟通能减少投诉、纠纷的发生，缓和矛盾冲突，门诊一站式服务中心及高血压俱乐部成立三年多以来，本人利用有效的沟通技巧接受和解决来自全院的各类投诉二十余件，答疑咨询上万次，达到了良好的效果，取得了很好的社会效益。与医生、教授们的良性沟通，护理工作得到了理解与支持，工作中我们感觉不到小护士被人瞧不起的悲哀。与护士的有效沟通能得到下属的工作配合，达到共同提高质量的目的。与外部科室的有效沟通，能建立起一个相互协作的网络，提高护士长的办事效力。

　　2.5 合理安排人力资源，知人善用[3]，护士长要了解科内护士的个性特征、专长，合理安排岗位，爱整洁、讲卫生、办事重原则的人安排其担任保管员工作;爱笑、情绪乐观，沟通能力强的人安排其负责对外联络及宣教工作;穿刺技术高，工作责任心强的人安排做抽血室的工作;各尽其能，减少埋怨和不满，使每位护士都能全身心投入工作。

　　2.6 尊敬专家教授，营建和谐团队：门诊是专家教授们营集的地方，专家教授在医院德高望重，如能得到他们的支持理解和协作工作将会得到事半功倍的效果。我们利用业余时间每月组织一次活动，请专家教授们参加，听取他们对工作的建议，每天早上上班时给专家们泡上一杯热茶，教授们生日之时组织全科人员庆祝，生病了及时探望，工作日常用品按时送到教授们手中，工作生活中的点点滴滴相互感动着，我们尊敬专家教授，他们支持理解我们的工作，科内环境宽松，气氛融洽，团队协作，工作开心。

　　人际沟通与人际关系处理是护理管理的重要组成部分，作为护士长充分掌握沟通技巧，正确处理人际关系是管理好科室的前提。良好的人际交流沟通能力，是每位护理管理者都应该具备的基本素质。

　　参考文献

　　[1] 张英，护士长应遵循的原则，医学知识库，20xx-5

　　[2] 李茜，现代管理艺术在护理工作中的应用，博爱护理网，20xx-4

　　[3] 封润，浅谈护士长在构建和谐工作关系中的作用，中国当代护理杂志，20xx，135：44-45

**护理工作人际沟通人际关系处理论文 篇2**

　　【摘要】近年来随着科学技术的进步,医疗护理水平的提高,人们的健康状况得到了很大改善,但是,人们的自我保护意识和维权意识也在逐步增强,医疗及护理纠纷的发生有上升的趋势,各种人际关系变得紧张而又复杂。造成这种不良局面的原因与人际关系的处理不当有很大关系。因此,建立良好的人际关系,减少医疗及护理纠纷的发生,保证工作的顺利进行,提高工作效率,成为摆在广大医务工作者面前的一个重要问题。而在护理工作中如能建立和谐的人际关系,则有利于促进护理工作的发展,有利于提高护理工作质量,有利于营造良好的健康服务氛围,对提高患者的满意度,减少护患纠纷起到积极的促进作用。而护理工作中良好人际关系的建立,不仅需要丰富的理论知识和过硬的技术水平,更重要的是要有较强的人际沟通能力。人际沟通,即人与人之间信息传递的过程,简称沟通,有时又称为交往、交流等。护理工作中积极而有效的沟通，是建立良好的人际关系，保证各部门之间协调合作，提高护理工作效率的基本条件，也是护理实践中的一项重要内容。

　　【关键词】护理工作 人际关系 人际沟通

　　1 护理工作中的人际关系与沟通

　　护理工作中的人际关系，是指护理人员在从事护理工作过程中与患者、患者家属、医生、护士及其他医务人员之间所形成的各种人际关系的总和。主要包括护患关系、医护关系、护际关系、护技关系、护勤关系等等。

　　护理工作中的人际沟通，是指护理人员在工作过程中与患者、患者家属、医生、护士以及其他医务人员之间为传递信息，交流思想、情感、观念和知识而进行的沟通。

　　1.1 护患关系及沟通: 护患关系：是指在特定的条件下，护士由于工作需要，与患者之间所建立起的一种特殊的人际关系，是护理实践活动中最主要的一种专业性人际关系，也是护士职业生活中最常见的人际关系，是护理人际关系的主体。

　　护患关系的沟通 在临床工作中，由于住院患者的年龄、职业、文化、生活习惯等的不同，对医院环境及医务人员会有一种陌生感，加上疾病的折磨，他们甚至会产生焦虑、恐惧的心理，护理人员应及时与他们沟通，了解患者的身心感受和真实想法，如为患者提供一个安全舒适的住院环境，给患者做详细的入院介绍，告知他们医院的各项规章制度以及主管医生和责任护士是谁,病房周围的环境等等,消除他们的陌生感,从而很快适应住院生活。为患者进行静脉输液时，做到动作熟练轻柔，一针见血，使他们对护士充满信任。进行每项护理操作前，护士均应向患者解释该项操作的目的、意义、方法及可能出现的后果等，消除他们的恐惧心理，以取得他们的合作。工作中，经常有目的、有计划的为患者做一些健康指导，告知他们某些药物的服用常识，饮食与生活习惯对疾病和健康的影响等，例如，对因高血压而导致冠心病住院的患者，告知他们影响血压的因素很多，不能单纯依赖药物治疗，还应注意饮食的调整，饮食宜清淡，限制钠盐的摄入量，并保持心情舒畅，每天有充足的睡眠，多吃韭菜、芹菜等富含纤维素的蔬菜及水果，预防便秘，并应做到戒烟限酒，不要随便调整降压药物的剂量等等。对患者提出的疑问要作耐心细致的解答，用词要恰当，言语要谨慎，使他们对所患疾病有充分的认识，从而消除顾虑，并能积极的配合治疗护理工作。通过有效的沟通，拉近了护患之间的距离，建立起良好的护患关系，提高了护理工作质量，提高了患者的满意度，减少或避免了纠纷的发生。

　　1.2 医护关系及沟通: 医护关系:是指护士为了患者的健康与安危与医生所建立起来的工作性人际关系。它的实质是一种平等的、同事合作关系。

　　医护关系的沟通 医生与护士在临床工作中虽然分工不同，专业不同，但他们的目标却相同，都是为患者服务。如果没有医生的诊断治疗，护理工作无从谈起，没有护理人员的护理，医生的诊疗方案也无法落实。医护工作在临床中发挥着不可替代的作用。护理人员在工作中应主动配合医生工作，严格“三查八对一注意”，准确的执行医嘱，对有疑问的医嘱，护士可以私下里与医生交谈，表明自己的想法，确认无误后再执行。严密观察患者的病情变化，发现问题，及时向医生汇报，并做好详细的记录，保证护理工作无差错发生。通过沟通，协调处理好医护关系，使医护双方能够互相尊重和信任，互相团结和协作,为患者的健康而共同努力。良好医护关系的建立，提高了医护双方的工作效率，增强了患者对医护人员的信任感，使患者能够积极的配合治疗，有利于患者的早日康复。

　　1.3 护际关系及沟通: 护际关系:是指护士长与护士之间、班组护士之间、科室护士之间、护理部与护士长和护士之间的相互关系。 护际关系的沟通 工作中下级应该尊重上级，服从领导安排，不计较个人得失，上级也应该关心体贴下级，合理安排班次，年轻护士多向老同志请教，老同志也要以身作则，为年轻护士树立榜样。通过有效沟通，建立良好的护际关系，使护士之间形成互敬互爱、互帮互助、团结协作的优良作风 ，形成超强的凝聚力，从而提高护理质量及效率，推动护理工作的发展。

　　1.4 护技关系及沟通 : 护技关系:是指护士与医技科室人员之间的人际关系。

　　护技关系的沟通 在日常工作中，护士与医技科室人员接触较频繁，为了使患者得到及时准确的治疗，双方必须坚守岗位，各尽其责，当工作中存在不同意见时，应本着一切以病人为主的思想，主动协商，寻求最佳的解决办法，不要互相推诿，打乱各自的工作程序。通过沟通，建立良好的护技关系，使他们之间互相尊重、团结协作，共同为患者提供准确而及时的诊断依据和治疗方案。

　　1.5 护勤关系及沟通: 护勤关系：是指护士与后勤部门之间的人际关系。

　　护勤关系的沟通 后勤部门在医院中虽然不是临床一线科室，但也占有举足轻重的地位。他们的工作性质决定了是为医院的各个部门服务，保证工作的顺利进行。护理人员应该了解后勤人员的工作性质，尊重他们的劳动，后勤人员也应该加强业务学习，树立为临床服务的思想，遇到困难和问题时，双方必须相互协商，相互团结和支持，通过沟通，建立良好的护勤关系，使他们能够更好的配合临床一线工作，保证护理工作的顺利完成。

　　可见，搞好护理工作中的人际沟通，具有非常重要的意义。它是保证护理工作顺利进行的基础，更是建立良好人际关系的前提。它不仅有利于解除患者的思想顾虑，增强战胜疾病的信心，而且有利于护士个人的身心健康及事业发展，更有利于护理学科的整体发展。

　　2 护理工作中常用的人际沟通的方式与技巧

　　护理工作中，护患关系沟通的成功与否，还存在一定的沟通方式与技巧问题。现在简单介绍一下人际沟通的方式与技巧。

　　2.1 人际沟通的基本方式 : 按照沟通的方法不同可以将人际沟通分为语言性沟通和非语言性沟通。

　　2.1.1 语言性沟通 是使用语言、文字或符号进行的沟通，是人类用来交流信息的一种最重要、最有效、最广泛的沟通方式，主要包括书面语言和口头语言两种。在护理工作中，与患者交流多采用礼貌性用语，如“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起、打扰了”等语言，口头沟通时尽量不用医学术语，应使用患者通俗易懂的语言，针对患者的情况不同，采用不同的语言沟通。当患者表现出紧张、恐惧时，护士应给予鼓励性语言，如“小朋友，别紧张，勇敢一点”，对有焦虑不安的病人，应给予安慰性语言，如“您别担心，您的病情并没有您想象的那么严重”等等。美好的语言，恰当的解释，可以使患者感到温暖与亲切，交流起来比较轻松。通过与患者交流，了解到患者的准确病情和内心变化，了解了患者对治疗护理的需求，为下一步的诊疗计划提供了依据。

　　2.1.2 非语言性沟通 即身体语言，也称为行为语言，是一种不使用词语，而在沟通中借助表情、眼神、手势、动作等来帮助表达思想、感情、兴趣、观点、目标及用意的方式。非语言沟通有时候更能准确的反映出人的思想及感情。护理人员一个淡淡的微笑，一个短暂的目光接触，轻轻的触摸，和蔼可亲的态度，稳重大方的仪表，训练有素的举止，或许会给患者留下美好的印象，使患者对护理人员产生安全感和信任感，从而消除顾虑，增强战胜疾病的信心和勇气。

　　2.2 人际沟通的技巧

　　2.2.1 倾听的技巧 倾听是各项沟通功能中最重要的功能，是沟通过程中不可缺少的重要组成部分。沟通大师戴尔•卡耐基说过：“如果你想成为一个谈话高手，必须首先是一个能专心听讲的人”。伏尔泰说过:“耳朵是通向心灵的道路”。有学者在调查后得出的结论:在人际沟通中，书写占9%，阅读占16%，交谈占35%,而倾听却占40%。这说明倾听在人际沟通中占有非常重要的地位。与患者沟通时，护理人员要聚精会神的听他们叙述问题，不要心不在焉，不要随意打断他们的话题，也不要过早的下结论，适当的时候可给予反馈，表示护理人员已认真听取并明白了他们的意思，充分尊重患者，以获得患者最真实准确的信息，从而达到沟通的目的。

　　2.2.2 沉默 是指交谈时倾听者对讲话者的沟通在一段时间内不作语言回应的一种交谈技巧。以和蔼的态度表示沉默将会给人以舒服的感觉。护患沟通中，适当的沉默会给患者充分的思考及调节的时间及机会，给护理人员留下一定的时间去整理需要的信息，并调节沟通的气氛 。把握时机，适当运用沉默的技巧，将会达到有效沟通的目的。

　　2.2.3 自我暴露 在沟通过程中，护理人员自愿的将个人信息传递给患者，使患者对护理人员充满信任并主动与护理人员交流，但自我暴露的时机、意愿、真实性等可随沟通的内容、场合、对象不同而有一定的差异。

　　2.2.4 触摸 实际上是非语言沟通的一种特殊形式，也是一种有效的沟通技巧。如为呕吐患者轻轻拍背，协助卧床病人翻身，对婴儿的抚触等，恰当的触摸，会使患者感到温暖可亲，对治疗起积极作用，但在选择触摸的方式、时间、部位时，应充分考虑对方的性别、年龄、社会文化背景、双方的关系等诸多因素的影响。

　　3 影响人际沟通的因素及处理措施

　　3.1 护理人员的自身因素 护理工作是一项琐碎而又繁重的工作，护理人员的工作强度很大，有时对患者的需求未能及时做出回应;由于社会上对护理工作有一定偏见，加上护理工作本身的高风险性，使护理人员的心理压力也较大，有时可能工作热情不高，对患者漠不关心;个别护理人员的业务素质不高，服务不到位，态度生硬等，以上种种原因均会影响护理工作中人际关系的沟通，引发各种矛盾或纠纷,从而影响护理工作的正常进行。

　　针对以上情况,医院护理部应加强内部管理,抓好安全教育，合理调配人力资源,定期组织护理人员进行业务学习,并举办关于语言技巧、护士行为规范等的培训活动，提升他们的自身素质和职业形象，使他们以高度的责任心和事业心投入护理工作，以减少矛盾或纠纷的发生，确保护理工作的顺利进行。

　　3.2 患者方面的因素 由于患者的性别、年龄、文化信仰等不同，对疾病的认识不足，缺乏相应的医学常识，对护理人员的期望过高，当他们的需求未能得到满足时，会对护理人员产生不信任感;患者由于疾病的折磨，会使身心感到痛苦，同时又担心高昂的医疗费用，脾气变得烦躁易怒，加上对治疗效果不满意时，均会对护理人员的态度不好，从而影响了护患沟通，影响了患者的治疗效果。

　　工作中，护理人员应加强与患者沟通，做好患者的心理护理，多安慰开导他们，稳定他们的情绪，消除内心顾虑，使他们理解并尊重护理人员，积极的配合治疗护理工作，以达到早日康复的目的。

　　3.3 医护信息的不一致 在临床工作中，有时会出现医疗病历与护理文书在记录:同一病人的信息时不一致的情况，这是因为医护双方对各自的专业了解不足，对问题的理解也存在差异所致。这会影响医护关系的沟通，影响到治疗方案的顺利执行。

　　因此，医生不仅要掌握和提高本专业知识，还应了解最新的医学动态，了解一定的护理新理论和新技术，护士也应多向医生学习求教，主动宣传护理专业的特点及发展趋势，增加医生对护理工作的理解和支持。医护双方只有密切协作，才能使患者得到更加积极有效的治疗。

　　综上所述，护理人员在工作中为减少或避免护理纠纷的发生，提高护理工作效率，促进护理工作的发展，不仅要克服这些影响沟通的因素，努力学习业务知识，还要掌握一定的沟通技巧，提高自身的人际沟通能力和综合素质，从而建立并维护好健康和谐的各种护理人际关系，以积极的态度，饱满的热情，坚持以人为本的护理理念，更好的为患者提供全方位的服务。

　　参考文献

　　[1] 高江霞. 人际关系在护理工作中的重要性探讨. 卫生职业教育, 20xx，24(20)：151-152

　　[2] 田 红. 谈临床护理沟通的技巧. 实用全科医学, 20xx，4(6)：638

　　[3] 彭 虹. 沟通技巧在护理工作中的运用. 现代保健, 20xx，3(5):207

　　[4] 李小妹. 护理学导论. 2. 北京：人民卫生出版社， 20xx

　　[5] 张静平. 现代护理学. 长沙：中南大学出版社， 20xx

**护理工作人际沟通人际关系处理论文 篇3**

　　别指望谁能推着你走

　　如果你不向前走，谁又会推你走呢?因此，积极主动的态度，是实现个人愿景的原则。我们常说：“我不会……，因为遗传……”、“我迟到，因为……”、“我的计划没完成，因为……”我们总是在找借口或是抱怨，在不满中消耗自己的生命。而人类与动物的区别正是人能主动积极地创造、实现梦想，来提升我们的生命品质。

　　所以，有效能的人士为自己的行为及一生所做的选择负责，自主选择应对外界环境的态度和应对方法;他们致力于实现有能力控制的事情，而不是被动地忧虑那些没法控制或难以控制的事情;他们通过努力提升效能，从而扩展自身的关切范围和影响范围。

　　积极的心态能让你拥有“选择的自由”。我们虽然不能控制客观环境，但我们可以选择对客观现实做何种反应。积极的涵义不仅仅是采取行动，还代表对自己负责的态度。个人行为取决于自身，而非外部环境，并且人有能力也有责任创造有利的外在环境。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找