# 护士语言沟通技巧

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-02-02

*护士语言沟通技巧（通用4篇）护士语言沟通技巧 篇1　　坚定立场，注意患者心理状态　　同病人交流的时候，一定要坚定自己的立场，要清楚什么话该说，什么话不该说。下面这个事件，曾真实发生在我身边。　　一位护士进入病房巡视加药，发现1床患者正在输入*

护士语言沟通技巧（通用4篇）

**护士语言沟通技巧 篇1**

　　坚定立场，注意患者心理状态

　　同病人交流的时候，一定要坚定自己的立场，要清楚什么话该说，什么话不该说。下面这个事件，曾真实发生在我身边。

　　一位护士进入病房巡视加药，发现1床患者正在输入的药液顺序应该是第二组。于是工作非常负责的她去治疗室拿药来换，并对1床患者说：“还是先点这瓶药吧!因为这药一天输两次。”1床患者点了点头，表示理解。没想到2床患者赶忙站了起来说：“看看名字，别是弄错了!“

　　护士回答：“你看看你，又不是你输的药?你操什么心啊!人家自己都没说什么。你本身就是眼病，要安心休息，别这么多疑……”

　　“你什么意思，你说我瞎操心……”2床病人一下就急了。

　　2床病人因为离异，又遭丧母之痛，急怒攻心下丧失了视力，半个月来，没有亲属陪伴。而这位护士，对她分外关心，巡视其病房，更是上心，就连2床患者欠费，该护士也是尽可能地给其用药。她对该患者的爱心不容质疑。而无形中，她把该患者当作了亲人，却忽视了患者的心理状态。

　　生活中，我们是在乎心理状态的。同你好的人，还分为三六九等。和你关系好的人，你也要看情况开玩笑。朋友没有看见你，你也许会说：“你瞎啊!”;朋友在你身边絮絮叨叨，你也许会说：“你那么操心，你咋不老呢。”朋友之所以不会生气，是因为你们关系瓷实。还有最最重要的原因是朋友的心理状态是健康的。而事件中的患者，治疗半个月视力不见好转，还没有走出丧母的阴影。没有亲人陪伴，想转院，又遭到主治医生的拒绝。于是她很容易把火气都发在那位护士身上。往日护士对她的好，全随着这不经意的一句话，消失了。这不免不让人心寒。

　　重视沟通艺术，消灭萌芽护患矛盾

　　所以，在护理工作中，一定要注意病人的心理状态 ，当病人的情绪处于激惹状态时，要懂得避重就轻，做好自身的保护。

　　要重视语言沟通艺术，力求通俗易懂、表达准确完整、言简意赅、条理清楚、贴切自然，使病人容易理解和接受，要善用安慰话、多用鼓励话、巧用权威话、慎用消极话、禁用伤害话。运用“亲情”式称谓和礼貌用语，拉近护士与病人之间的距离。应用医学人文精神情感领域内的共情、护患互动中的移情和反移情，帮助病人建立和恢复心理防御机制，改变抑郁、焦虑、自卑、多疑、敏感、愤怒等负性心理与行为。通过亲切的目光、真诚的表情、轻柔的手势、优雅的形体来有意识地与病人进行感情交流，让病人心情舒畅，愿意沟通。使可能出现的护患问题得到及时发现、及时解决，始终将护患矛盾消灭在萌芽状态。

**护士语言沟通技巧 篇2**

　　护士与患者的沟通技巧之听

　　观察与判断一个合格的护士一定要学会倾听，并能从患者的言行和表 情中得到第一手材料，为诊断和治疗提供依据;同时应该懂得患者诉说病情的本身就是进行心理护理和心理咨询的过程。

　　听的技巧主要包括以下几点内容：倾听时一定要全身贯注，集中精力，力求听谈话内容的实质，而不只是表面意思。在听的过程中一般不急于插话，尤其是听到批评或不同意见时，不要激动，不要急于发言，耐心听完患者的全部话语;须插话时，应适时简明扼要，切不可随意打断对方的思路，影响患者的情绪。当患者表达能力差时，不要急躁，积极引导对方把思想表达出来，然后把听到的观察到的信息综合在一起，经过分析思考，判断出患者的需求。同时在实际的交流沟通中评估自已的判断 ， 以做出必要的调整 。

　　护士与患者的沟通技巧之态度语气及方式

　　护士与患者的日常交流中，应用积极友善的态度去理解患者，把热情和爱心融化到言语之中，把患者当作朋友。说话时要语气温和、诚恳，声音不要过高，速度不能过快，要根据不同性格，不同文化程度，不同的疾病类型，不同心理特点及其他情况，采取不同的沟通方式。如对待一名内向的患者应给予亲切的鼓励性的语言和温和的语气促使他产生沟通欲望;而对于一个文化程度较高，有一定身份地位的患者，因经常阅读有关书籍，对所用药物比较了解，但对医学术语不了解，护士应准确回 答其问题;对于文化程度较低的患者，针对他们对疾病缺乏了解 ，不知如何保健等心理，应用通俗易懂的语言，耐心讲解他们所能接受的医学知识，回答其问题;对于反复发作的慢性患者，要耐心开导和鼓励，坦诚相待，使患者心中踏实，敢于面对现实，帮助患者树立战胜疾病的信心。

　　护士与患者的沟通技巧之沟通内容

　　1 介绍和一个合适的称谓。但并不是所有的护士都能认识到这样做的必要性和重要性，并能有效地完成这一过程，恰如其分的称谓和自我介绍会很快缩短护士和患者之间的距离，增加患者对医护人员的信任度。

　　2 病区环境介绍 对于一个新入院的患者，接诊护士都应该向患者介绍病区的情况，如病区设施的位置，Ft常的工作程序，主治医师、责任护士、病友及住院须知等，这样会帮助患者尽快熟悉病区情况，消除其顾虑和陌生感，从而积极配合，安心治疗。

　　3 提供诊疗信息知情权是患者在诊治过程中患者应有的权力，也是患者适应新环境，调整自己行为方式的要求。为了使患者真正享有知情选择权，并充分使用这一权利 ，医务人员应该尽可能向患者介绍所患疾病的情况，便于其自主选择，配合治疗。与患者谈话要有目的性，可通过谈话了解患者的需求，并注意观察患者的情感反应。有时患者会提出他所关心的 一 些问题，如医院的环境及规章制度，关于疾病的诊断及诊疗的进展情况，辅助检查的内容、方法、目的及有无痛苦等内容。医务人员的回答应该恰如其分，合乎逻辑。(1)要用通俗易懂的大众化语言，使患者听清听懂。(2)当护士对患者所提出的问题不能清楚明白的解释时，要提示患者向主管医师咨询。

　　4 消除顾虑 尤其是重症患者或住院后治疗效果不明显的患者，往往担心自身病情，这时候可讲一些和其一样病种治愈出院的病例使其消除顾虑，心情愉快，可使其抗病能力增强，有利于疾病的恢复。

**护士语言沟通技巧 篇3**

　　下面总结一下语言沟通技巧：

　　1、获得好感的说话技巧：

　　(1)多提一些善意的建议，

　　(2)记住对方所说的话，

　　(3)及时发现对方微小的变化，

　　(4)记住对方的名字。

　　2、让语言充满亲和力：

　　(1)态度诚恳，表现出兴趣，表示友善，轻松，愉快、幽默，适应别人，谦虚有礼，

　　(2)注意倾听：勿随意打断对方谈话，勿插话，

　　(3)平等待人，

　　(4)掌握分寸，言谈举止文明，异性之间不开过分的玩笑，不谈人隐私，揭人短处，不背后议论他人。

　　3、文明礼貌用语

　　(1)用病人喜欢听的称谓，不以床号、编号代称;

　　(2)操作时用商量的口吻，避免用命令式语气;

　　(3)病人吵闹或不配合时，予以耐心的安慰、开导，而不是训斥，顶撞;

　　4、语言交流中的禁忌：

　　(1)说话含糊其辞

　　(2)过多使用专业术语

　　(3)说教式的语言。

　　(4)虚假式安慰。

　　(5)态度欠佳。

　　5、服务忌语：

　　(1)不知道，去问医生。

　　(2)你怎么这么烦，又按铃了。

　　(3)动作这么慢，像你这样，我们忙也忙死了。

　　(4)你静脉不好没办法打，打针是痛的，喊什么。

　　(5)家属陪着干啥的，叫家属做。

　　(6)又来病人了，真倒霉。

　　非语言性沟通是伴随沟通的一些非语言行为，比语气信息更真实，更趋向于自发和难以掩饰，它的重要性甚至超过语言沟通。

　　护士应注意自己非语言行为的影响，善于观察病人非语言信息。

　　1、目光接触：眼神是心灵的窗户，它可以表达和传递情感。

　　目光反馈有利于谈话双方的语言协调，目光接触的多少可以反映听者的注意程度。

　　2、面部表情：脸面是心灵的镜子，面部表情能迅速真实地反映复杂的内心活 动，有位心理学家经研究总结出一个公式：一个信息的总效果=7%语句+38%的音调+55%的面部表情，护士在与病人交流时尽量使自己的面部表情自然可亲，同时观察病人的面部表情变化。

　　3、身体运动的姿势：肢体语言用手势配合语言提高表现力和感染力，也是护理工作常用的技巧。身体运动提供的是情绪的强度，而面部表情提供的是情绪的本质。护士能从身体运动和姿势中，概略地了解到病人的体质和心理状态。

　　4、触摸：适当的触摸可以起到治疗作用，表达关心、理解和支持，使情绪不稳定者平静下来，也是护士与视觉、听觉有障碍的患者进行有效沟通的重要方法。运用触摸应注意其性别，社会文化背景及触摸的形式与双方的关系。

　　护士应谨慎应用这一沟通方式。

　　护士在与病人交流时，最常用和最有效的是微笑，真诚的微笑对病人极富感染力。病人焦虑时，我们面带微笑与其交谈，本身就是一种安慰。沟通技巧对护士来说是一门必修的技术，也是一门艺术，是执行一切护理活动的基础。每位护士应将有效的沟通技巧结合个人生活体验和健康方面的理论知识，针对病人的情感、知识、愿望和态度，创造一个自然的有价值的、令双方满意的有效沟通方式。

**护士语言沟通技巧 篇4**

　　1 改变话题要适时 在与患者交谈中，常由于忙于工作而直接打断患者的提问，从而扰乱了患者的心理活动。如果确有必要改变话题，护士应当加以启发和引导，让患者自觉把话题转到需要的内容上，如果处理不好，患者会感觉护士不愿意倾听诉说，妨碍了护患关系的深入。

　　2 恰如其分地运用医学知识沟通效果的好坏，主要取决于护士。护士理论知识必须扎实 ，技术必须过硬，学会换位思考，设身处地为患者着想。理解患者及其家属的心情，尊重患者的权利，维护患者的权益，满足患者的正当要求，及时解决患者提出的具体问题，使之安心养病，才能取得患者的信任。假如在与患者交往过程中不能恰当地运用医学知识甚至不懂装懂或想当然地解释问题，可能引起患者的反感。

　　3 善于引导患者谈话 护理人员对患者是否有同情心，是患者是否愿意和护理人员谈话的关键。如果患者感觉到护士没有同情心，就不会主动与护士交谈，就失去了进行护理的基础资料。护士只有取得患者的信任，才可能引导患者说真话，这也是医护人员心理护理的前提和依据。

　　4 必要时可运用模糊表达 所谓模糊表达，并不是指说话含混其词，表达模糊不清，而是医务人员根据实际需要，在符合特定要求的前提下，主动运用的一种表达方式。在一定的场合，因表达策略或现场语境的不同，需要运用宽泛含蓄的语言表情达意，给自己留下一定的回旋余地，保持言语沟通的有利性。

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