



如何提高看护关系中的沟通

请这样做	请不要这样做
对交谈内容保密。	如果您心情不佳(如, 生气或沮丧), 就不要与他人交谈。
当您和他们交谈时, 一定要把注意力集中在对方身上。安静的房间能帮交谈双方集中精力。	不要提高您的音量或措辞严厉—即使您是无心的, 但这也让您听起来情绪不佳。
在交谈之前, 要问问他们是否做好了交谈的准备, 或何时才是适合的交谈时间。	不要用和孩子谈话的方式与他们交谈。
提出可以让他们与您分享个人感受的开放性问题, 如“您的成长环境是什么样的?”	当你和他人交谈时, 不要双手交叉在胸前或让身体呈现不好的姿态。保持双臂自然下垂并坐直, 这表明你已经准备好和他们交谈了。
使用他们容易理解的简单语句。	不要妄下判断或结论。
表达要清晰, 语速要适中。	不要说, “我知道您的感受” 或者 “我为您感到抱歉”。
每次只问一个问题; 要有耐心并给他们足够的时间回答。	不要问只能用是或否来回答的封闭性问题。如, “您喜欢这部电影吗?”
在允许的情况下使用一些适当的肢体语言, 如拥抱和握住他们的手。	不要在他们讲述的中途打断他们。
保持安静&认真倾听—有时候他们只是想要一名倾听者, 所以您什么也不需要说。	不要轻描淡写的用“哦, 没那么糟”或“一切都会好的!”来回应他人的情况。
仔细斟酌您的用词。	不要给予意见。
请明确你们刚刚谈话的内容, 保证大家都没偏离主题。	即使您不同意他们的意见, 也不要同他们争论。
适当的运用幽默感—对误解和小错误付诸一笑也未尝不可。	
保持鼓励的态度。	
观察他们的非言语暗示, 看看他们说的话是否符合他们的感受。	
肯定他们的感受, 比如, “我能看出您对某事感到不安。”	