

溝通技巧之護理指導

一、溝通目的

溝通除了傳達訊息，也是建立良好人際關係的重要基礎。不良的溝通，往往造成了不必要的誤會、衝突，進而影響情緒及人際互動。因此妥善運用溝通技巧及溝通原則，可以有效傳達訊息及促進人際關係。

二、溝通技巧

- (一)非語言技巧：一種運用面部表情、音調和姿態的技巧。例如：與人交談時，眼神接觸宜柔和，避免瞪視、面部表情自然有笑容、適當的身體距離，避免有壓迫感或不恰當的肢體碰觸。
- (二)語言技巧：使用文字以增加訊息的清晰性。言談語調適中、口齒清晰、內容清楚，避免產生誤解；可使用問候、寒暄、表達關心之技巧，並學習依情境表達合宜之話題；學習讚美他人；避免對他人出現批判、怒罵或曖昧等言詞。
- (三)自我表達技巧：幫助自己使別人更瞭解你。學習如何適當地介紹自己，但避免過於揭露隱私；清楚自信地表達自己的想法，並學會如何表達不同意見。
- (四)傾聽和反應技巧：幫助你瞭解他人的想法並且分享所接受的觀念。溝通是雙向的，除了表達自己之外，也要傾聽他人的想法，感受他人，並給予回應。
- (五)影響技巧：幫助你說服他人改變態度或行為。人與人之間，難免會有摩擦或意見不合，學習去表達自己的感受及意見，說服別人改變行為。
- (六)營造氣氛的技巧：創造一種正向的氣氛，使有效的溝通較易達成，例如：微笑、點頭等。人與人之間，能夠使用有效溝通時，自然可以消除紛爭，產生祥和愉悅氣氛。

三、溝通原則

- (一)自我了解：當要與人溝通時，自己必須非常地了解溝通的目的，已決定採行的方式，且這些方式要自己覺得坦然而不做作。
- (二)了解對方：欲使溝通順暢需要「知己知彼」，先了解對方之動機、意願等因素，再進行彼此溝通。
- (三)傾聽與反應：溝通過程適時給對方中肯、有力的支持反應，例如「嗯」、「喔」…等語，且伴隨適度面部表達，方能給予對方有持續溝通的意願。
- (四)同理心：溝通過程要站在「他人的立場」作意見回饋。
- (五)不要強調別人的錯誤：溝通期間，雙方總有某些「盲點」，一旦發現對方錯誤時，如不礙溝通之目標，可利用幽默而不譏諷的談吐和對方開誠佈公地

表達感覺與想法。

(六)適度地說「不」：有些狀況之下我們希望能擁有自己的立場，適當時偶而說出自己感受或「不」，也能有助雙方達到溝通之真諦。

(七)具體清晰的表達：溝通時，溝通內容明確具體，言詞表達需簡單且容易瞭解，減少讓對方猜測。

四、參考資料

李選、張婷(2010) · 關懷與溝通：護理專業的核心價值與競爭秘訣 · 台北：華杏。

劉必榮(2011) · 學會溝通：創造雙贏的協調技巧 · 台北：文經。