# 精选护士节征文演讲稿：解决护患纠纷方法

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-16

*为大家收集整理了《精选护士节征文演讲稿：解决护患纠纷方法》供大家参考，希望对大家有所帮助！！！自从学习心理咨询相关知识后，笔者将其知识和技巧应用于解决护患纠纷上，取得了良好效果。认同患方感受，安抚其情绪护士姐妹们有一个误区：总是站在自己的角...*

为大家收集整理了《精选护士节征文演讲稿：解决护患纠纷方法》供大家参考，希望对大家有所帮助！！！

自从学习心理咨询相关知识后，笔者将其知识和技巧应用于解决护患纠纷上，取得了良好效果。

认同患方感受，安抚其情绪护士姐妹们有一个误区：总是站在自己的角度考虑问题，认为自已做得不错，是病人刁难、难侍候，委屈感强，当纠纷发生时总是为自己辩解，导致矛盾升级。其实每一个人都有自尊的需要，当他提出一个问题时，他需要获得尊重、肯定和认同，而当你不给予认同时，他便会因面子上挂不住而加大力度维护自己的观点，有一个作用力便有一个反作用力，于是双方都加强力度竭力为自己辩解，从而导致情绪恶化、越争越凶。护士节征文演讲稿：解决护患纠纷方法

如果患者或家属来找护士的麻烦，肯定是有什么事让其不舒服，是带着情绪来的。因此，首先必须认真倾听对方的讲述，这样既能满足对方倾诉的需要，也便于我们了解事情的原委、问题的大小，思考应对的策略医学|教育网整理搜集。其次是站在对方的角度来看待问题，认同对方的感受，“不管怎样，这件事让你感觉不舒服，我们感到很抱歉”，“这件事给您带来困扰，真是对不起”。经过倾听和认同，其负性情绪基本能安抚下来，这样他才能静下心来听你的解释。

给予合理解释，化解矛盾或误会患者或家属的心情平复了，我们也了解了事情的来龙去脉，有针对性地予以解释，并对其给予关怀和理解，非原则性矛盾基本能化解。

激发患方的高尚情感，取得原谅和理解。护士工作千头万绪、琐碎繁复，其中不免有失误之处、情绪态度欠佳之时，如果能够诚恳地承认错误和不足，一般都能得到谅解。同时我们在此也有一个误区：认为认错就是理亏，对方会得寸进尺。其实不然，没有人能做到十全十美，主动承认自己的某些小的不足，反而会起到抬高自我的作用，对方会发现你勇于承认错误，主动承担责任，谦虚诚实、理解关心他人、善于调整情绪等，从而更加信任和理解，有利于促进护患关系。护士节征文演讲稿：解决护患纠纷方法

总结分析解决纠纷过程，提出改进措施解决护患纠纷后，应进行分析总结，找出失误，并改善工作流程和服务态度，防止类似事件的发生。心理学认为，说理不重要，结果最重要，有效才是硬道理，怎样采取措施和方法达到有效解决护患纠纷的目的才是我们最终所追求的目标。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！