



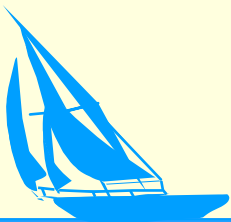
# 第七章 心理护理





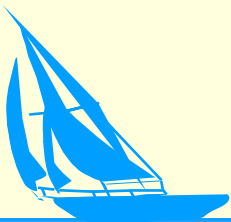
## 学习目标

1. 说出心理护理的概念。
2. 熟记心理护理的实施形式、原则与注意事项。
3. 熟记并能应用心理护理程序。
4. 归纳临床心理护理工作中可实施的心理护理方法。





# 第一节 概述





## 【案例思考】 护士长的启示



护士小刘以优异的成绩受聘于某医院，并以踏实肯干、钻研业务的表现得到护士长的重视，但病房的患者对小刘并不满意。虽然小刘操作敏捷、准确，但令患者感到机械、生硬，总觉得比别的护士缺少点什么。护士长仔细观察了小刘的工作，发现小刘虽然工作仔细，但几乎不与患者主动交流，久而久之，患者也不与她交流。护士长意味深长地对小刘讲：“我们的血压计、体温计、头皮针不该是冷冰冰的器械，应该首先有我们自己的温度。你明天试试用微笑面对患者，试试告诉你负责的患者，他的气色比昨天好，看看他会有什么反应。”

思考：你认为护士长的话是想告诉小刘什么？





## 一、心理护理的概念

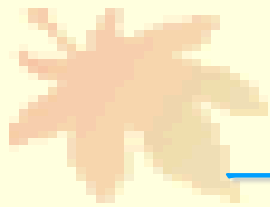
- ◆ **心理护理**（psychology nursing）指在护理全过程中，护士以心理学的理论与技术为指导，以良好的人际关系为基础，积极地影响患者的心理活动，帮助患者在其自身条件下获得最适宜身心状态的护理方法。
- ◆ **广义**：是指在护理过程中，护士应用言谈举止给患者心理活动以积极影响的过程。
- ◆ **狭义**：是指护士主动运用心理学的理论和技术，按照一定程序和方法，帮助患者达成最适宜身心状态的过程。

# 一、心理护理的概念

## 心理护理的工作内容

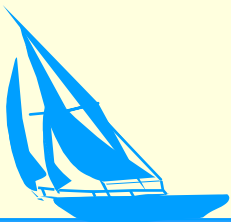
- ①为患者提供一个安全、舒适、整洁，有利于治疗、休养的物质环境；
- ②了解患者的不同需要，充分调动各方面资源满足患者的合理需要；
- ③及时发现患者的消极情绪，并采取灵活多样的措施消除其不利影响；
- ④充分调动患者的主观能动性，提高患者整体适应能力和心理健康水平。





## 二、心理护理在整体护理中的地位与作用

- ①心理护理是整体护理的核心。
- ②心理护理作为一种具体的护理方法，与其他护理方法既有原理、工具与方法学上的区别，又须与其他方法紧密结合，贯穿于整体护理始终。





## 二、心理护理在整体护理中的地位与作用

良好的心理护理可帮助患者

- ①适应医院的生活环境、人际环境；
- ②接受患者角色；
- ③认识疾病，正确对待疾病；
- ④解除或减轻在疾病过程中由各种因素引起的紧张、焦虑、悲观、抑郁等情绪；
- ⑤调动患者主观能动性，树立信心。





### 三、心理护理的原则

- (一) 过程与动态原则
- (二) 共性与个性原则
- (三) 支持与自护原则
- (四) 寓心理护理于基础护理之中的原则

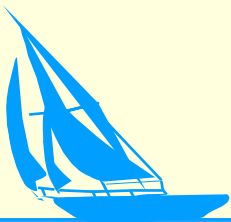




## 四、心理护理实施的形式

### (一) 个别心理护理

护士在准确把握患者疾病过程中所表现出来的不良心理状态的基础上，采取有针对性的措施，及时、深入有效解决患者个性化心理问题。

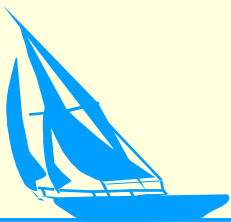




## 四、心理护理实施的形式

### (二) 集体心理护理

护士将有同类性质疾病或共同心理问题的患者组合在一起，从满足患者需要的一般规律出发，充分利用患者相互间的积极影响，遵循集体心理治疗的理论和方法，如安排疾病防治知识讲座、专题讨论、经验交流等。一般10～15人为一组，每周集中辅导1～2次，每次30～60分钟。



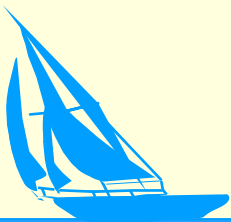


## 五、心理护理注意事项

- (一) 建立良好护患关系，争取患者的主动配合。
- (二) 掌握沟通技巧，具备有效的沟通能力。尤其要注意耐心倾听患者的叙述。
- (三) 了解病情，心理护理有针对性、计划性。
- (四) 实施心理护理应遵循心理护理的原则与方法。
- (五) 护士自身应有健康积极的心态，保持稳定的情绪，注意言谈举止的心理护理效应。
- (六) 心理护理过程中，如患者不能接受，应立即终止。



## 第二节 心理护理程序

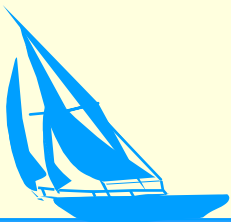




## 【案例思考】 不能说话的患者

患者高某，男，68岁，因呼吸衰竭行气管插管，使用呼吸机辅助呼吸。由于患者存在“语言沟通障碍”，无法通过语言表达自己的感受。护士随后在与患者交流的过程中应用了另外一些方法保持与患者交流互动，从而比较详细和全面地获知了患者心理状态的信息。

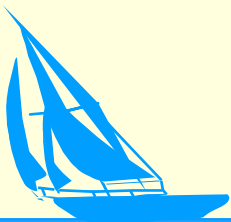
- 思考：**
1. 你认为护士是如何对该患者进行心理护理评估的？
  2. 你认为护士应对患者进行哪些方面的心理护理评估？





## 心理护理程序的5个环节

- ◆ 心理护理评估
- ◆ 心理护理诊断
- ◆ 拟定心理护理计划
- ◆ 实施心理护理计划
- ◆ 心理护理评价





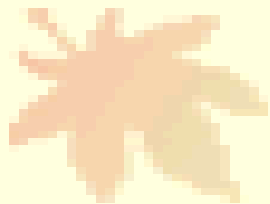
## 一、心理护理评估

心理护理评估是根据心理学的理论和方法对患者的心理状态进行全面、系统、深入的评估。其核心是患者心理资料的收集。



### （一）途径与方法

可运用观察、交谈、心理测量等手段，通过患者、家属、医生、患者的医疗文件、相关参考资料收集患者心理状态的信息，并对所收集资料进行分类、整理与比较，根据患者具体情况，找出其心理问题所在。

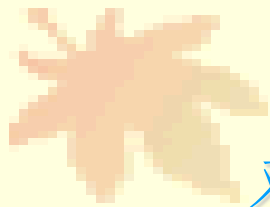


# 一、心理护理评估

## （二）内容

对患者进行心理护理评估包括心理评估和社会评估两大方面，心理的内容包括思想、情感、动机、精神状态、人格类型、应对能力等；社会方面的内容包括生活事件、社会经济状况、生活方式、社会支持系统等。





## 对刚入院患者的初次心理社会评估应包括:

1. **一般状况** 如婚姻、受教育状况、职业、宗教信仰等。
2. **患者对自身健康与疾病的感知** 了解患者是否注意活动与锻炼，有无健康意识；评估患者对疾病性质、严重程度及预后的了解，是否认识到疾病对其健康及日后生活的影响等。
3. **心理活动** 包括认识活动、情感活动与意志活动三个方面。如意识水平、语言、思维、记忆、情绪状态等。
4. **自我认知** 如信任、自尊、身体形象、控制感、内疚、亲密关系等。
5. **人格类型** 如患者的气质类型、人格特征等。
6. **社会生活事件及应对能力** 患者遇到哪些生活事件，面临这些事件时，是如何解决的，用了多长时间来解决这些问题及其造成的影响。
7. **信仰与价值观** 可通过询问“参加了何种组织或团体？”、“什么对你最为重要？”、“当你有苦难时，一般从何处寻求力量和帮助？”等问题获得患者信息。不同的价值观会导致不同的健康行为，价值观会影响个体分析健康问题的性质和轻重缓急。
8. **社会经济状况** 患者的职业、工作性质、经济状态等。
9. **生活方式** 家庭条件、爱好（如烟、酒嗜好）、饮食习惯、睡眠习惯、娱乐方式等。
10. **社会支持系统** 家庭成员、单位、社区等社会组织可提供的支持。



## 二、心理护理诊断

### ◆ 常见的反映患者心理社会问题的护理诊断有：

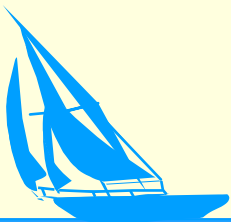
1. 交换方面 感知性便秘。
2. 沟通方面 语言沟通障碍。
3. 关系方面 适应障碍、社交障碍、社交孤立、有孤立的危险、角色紊乱、父母不称职、父母角色冲突、照顾者角色障碍、有照顾者角色障碍的危险、家庭作用改变、性功能障碍、性生活改变。
4. 赋予价值方面 精神困扰。
5. 选择方面 个人应对无效、调节障碍、防卫性应对、防卫性否认、危害性家庭应对无效、妥协性家庭应对无效、社区应对无效、抉择冲突、寻求健康行为。



## 二、心理护理诊断

◆常见的反映患者心理社会问题的护理诊断有：

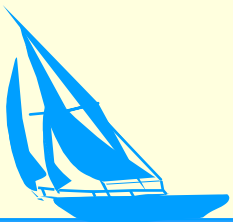
6. 活动方面 睡眠紊乱、母乳喂养无效。
7. 感知方面 自我形象紊乱、自尊紊乱、长期自我贬低、条件性自我贬低、自我认同紊乱、感知改变、绝望、无能为力。
8. 认识方面 知识缺乏、定向力障碍、记忆障碍、思维过程改变。
9. 感觉方面 疼痛、焦虑、恐惧、功能障碍性悲哀、预感性悲哀、有自伤的危险、潜在性暴力行为、创伤后反应、强暴创伤综合征。





## 知识链接

- ◆ 我国学者在学习北美护理诊断有关内容的基础上，筛选出目前我国临床常用的9个心理护理诊断：  
无效性否认、调节障碍、精神困扰、语言沟通障碍、自我形象紊乱、照顾者角色障碍、预感性悲哀、焦虑、恐惧。





### 三、拟定心理护理计划

◆ 包括4个方面的内容：

- ①排列心理护理诊断的顺序；
- ②确定预期心理护理目标；
- ③制定心理护理措施；
- ④护理计划成文。



选择和制订心理护理措施应注意：①患者的可接受性；  
②预期目标；③护士实际能力；④措施的可行性。





## 四、实施心理护理计划

实施心理护理计划即是落实各种方案与心理护理干预措施，将心理护理计划付诸行动的过程。通过实施心理护理计划，改变患者的不正确认知和行为，帮助患者有效应对所出现的心理问题，消除心理危机，促进心身康复。

实施时应注意以下几点：

- （一）基础护理与心理护理相结合
- （二）争取患者社会支持系统的支持与合作
- （三）创造安全、舒适的心理护理环境

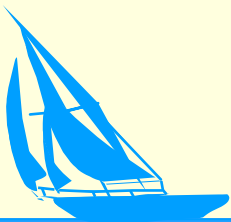


## 五、心理护理评价

- ◆ 心理护理评价是指护士在实施心理护理计划的过程中和实施计划结束之后，对患者的认知和行为的改变以及健康状况的恢复情况进行连续、系统的鉴定和判断。
- ◆ 基本内容包括：
  - ①建立评价标准；②收集资料；③评价目标是否实现；④分析问题的原因；⑤重审护理计划。



## 第三节 临床心理护理方法





## 【案例思考】19岁的生日

等医生给她处理好伤口，肇事司机开始责怪她太不小心。她是一名大一新生，这天是她19岁的生日，她伤的并不重，所以不想通知父母令他们担心。但身在他乡，感觉心里一阵凄凉，在过去的每一年的生日里，父母亲都为她准备好生日蛋糕和礼物，今天若不是抱着家里刚寄来的包裹走路分了心，可能不会被车撞到。在这个城市里，她没有一个亲人，一切都很陌生……想到这里，她泣不成声，肇事司机一脸不满地离开了病房。年轻护士默默地看着，过了一会儿，护士走进来递给她一个苹果，拍拍她的手，轻轻说了声：“生日快乐”，她吃惊地望着那张被口罩遮住大半的陌生脸庞，却分明感觉到那双眼睛传递出来的温暖。

- 思考：
1. 肇事司机和护士的态度对患者心理影响有何不同？
  2. 你认为护士怎样知道患者当天生日？
  3. 护士是否实施了心理护理？若是，通过什么方式？





## 临床心理护理的形式

- ◆ 目前临床心理护理一般根据介入的深度可概括为两种形式：  
①一般的心理护理：对患者心理需要的满足和一般的心理支持；  
②专业的心理护理干预：通过系统的方式，采用一定的心理治疗技术对患者的心理问题进行专业的心理护理干预。






## 一、一般心理护理方法

- ◆ 一般心理护理方法，贯穿于整体护理的始终，常常与其他护理操作同步展开，才可以凸显其影响患者心态的良好效用，其核心在于满足患者的需求。护士在护理过程中的一切言行举止包括表情、语气、手势、体态、触摸的运用都可以发挥心理护理的效应。
- ◆ 心理支持是指在精神上给患者不同形式、不同程度的支持和援助，是心理护理最基本、最常用的方法。心理支持技巧包括：倾听、解释与指导、鼓励、恰当的保证、促进环境的改善等（详见第六章）。



# 一、一般心理护理方法

## （一）心理支持的一般原则

- （1）提供适当支持；
  - （2）调整对应激源的认知评价；
  - （3）利用各种支持资源；
  - （4）消除或减少负性事件的刺激；
  - （5）提高应对能力。
- 



# 一、一般心理护理方法

## （二）心理支持的基本步骤

- （1）收集患者资料；
- （2）鼓励患者倾诉；
- （3）分析与解释；
- （4）安慰与鼓励。



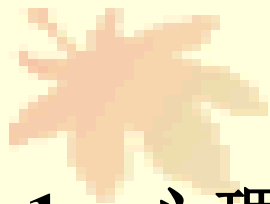


## 二、专业的心理护理干预

**1. 心理疏导** 是护士与患者沟通过程中对患者不良的心理状态进行疏通和引导，以消除心理问题，促进患者心理健康的过程。

疏导是有目的地将患者的心理问题和压力，通过护士的分析引导逐步解决和消除，使患者从不愿意合作到愿意合作，从消极情绪到积极情绪，从错误认识到正确认识，从逃避现实到面对现实，从不良的心理状态到健康的心理状态的转化过程。其目的是将认识与行为相结合，调动患者主观能动性、积极主动地进行心理转化。





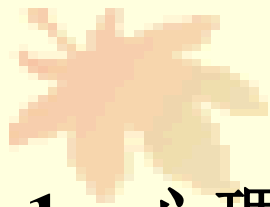
## 二、专业的心理护理干预

### 1. 心理疏导

#### 心理疏导的具体过程

- ①护患间进行充分的信息交流，鼓励患者对其心理进行详尽的描述；
- ②找出症结（心理冲突）：护士对所收集资料进行分析和综合，通过对患者个性、意志、情绪和认识等方面的了解，帮助患者查明心理问题的根源；
- ③制定解决方案，采取有针对性的措施。鼓励患者对疏导者的讲解、处理方法等提出不同的意见，通过质疑，提高和强化患者自身心理素质，使其能够积极主动、正确面对现实。
- ④进一步引导患者改变自己的行为如应对方式等，以解决自己的心理问题。



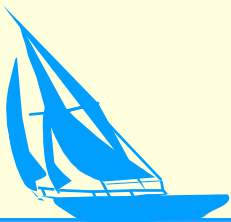


## 二、专业的心理护理干预

### 1. 心理疏导

#### 心理疏导应做到

①帮助患者客观地了解自己的境况及内心的需求；②帮助患者了解自己应付困难的能力。护士应提醒患者根据自身的健康状况，来评价自己的能力以做出适当的符合自己客观情况的选择；③鼓励患者建立适当的心理宣泄途径；④引导和帮助学生培养稳定的情绪。帮助学生分析利于病情好转的客观影响因素，鼓励患者主动避免不利因素，合理安排生活，强调个人应对。





## 二、专业的心理护理干预

**2. 松弛训练** 是按一定的训练程序，学习有意识地控制或调节自身的心理生理活动，以达到降低机体唤醒水平，调整因紧张刺激而功能紊乱状况的方法。

其原理是通过将注意力集中在肌肉、呼吸、声音、想象等方面，降低患者对周围环境的感应能力，以减低交感神经活动，达到放松的目的。





## 松弛训练的具体方法

(1) 全身肌肉紧张与放松训练：患者穿着舒适，环境安静、安全。具体过程是：①选择舒适体位；②闭上眼睛集中注意力作均匀缓慢的呼吸；③进行肌肉的收缩--放松的交替训练，顺序是手、前臂、肘部、上臂、头颈部、脸部、肩部、胸部、背部、腹部、臀部、大腿、小腿、足部。紧张与松弛的时间比例为1:2；④最后做全身放松重新回到呼吸。还可指导患者结合想象。

(2) 呼吸控制训练

(3) 想象放松训练





## 二、专业的心理护理干预

### 3. 改变认知

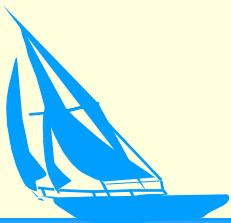
- (1) 说明与解释阶段：让患者明白，人对事物的看法会影响自己的情绪和行为，而这些看法有可能是不够客观或扭曲的，如果能客观地看待人和事物并客观地评价自己，就会免于出现或减轻不良情绪和行为，重拾信心。
- (2) 帮助找出问题阶段：帮助患者理清思路，摆出具体情绪和行为问题，一起讨论由哪些不够客观或扭曲的看法导致不良的情绪的发生。
- (3) 帮助改变阶段：以较客观合理的认识和信念来取代不合理的信念和态度，督促患者练习用新的观念来看待事物，建立较为健康的心理，做出适应性的行为反应，在此基础上，逐渐改变自己过去歪曲的态度和行为。





### 3. 改变认知

- ◆ 在实施的过程中，护士的科学化、逻辑化思维与分析十分重要，具体方法是：①护士要先制定一个讨论方案，将患者可能提出的问题列出；②护士逐条列出自己如何说服患者的方案和理论依据；③护士帮助患者制定计划，通过经常性练习，逐步改变自己的态度和行为，并提醒患者感受自己的变化，逐渐树立自信。





## 小结



- ◆ **心理护理**指在护理全过程中，护士以心理学的理论与技术为指导，以良好的人际关系为基础，积极地影响患者的心理活动，帮助患者在其自身条件下获得最适宜身心状态的护理方法。心理护理应遵循过程与动态、共性与个性、支持与自护、寓心理护理于基础护理之中的原则。实施的形式可分为个别心理护理和集体心理护理。
- ◆ **心理护理注意事项**：①建立良好的护患关系，争取患者的主动配合；②掌握沟通技巧，具备有效的沟通能力，耐心倾听患者的叙述；③了解病情，心理护理有针对性、计划性；④遵循心理护理的原则与方法；⑤护士自身保持健康积极的心态，情绪稳定，注意言谈举止的心理护理效应；⑥心理护理过程中，如患者不能接受，应立即终止。



## 小结

- ◆ 心理护理包括：评估、诊断、计划、实施、评价5个环节。
- ◆ 临床心理护理根据介入的深度可概括为两种形式①一般的心理护理：对患者心理需要的满足和一般的心理支持。心理支持技巧包括：倾听、解释与指导、鼓励、恰当的保证、暗示、促进环境的改善等。护士在护理过程中的一切言行举止包括表情、语气、手势、体态、触摸的运用都可以发挥心理护理的效应；②专业的心理护理方法包括：心理疏导、松弛训练、改变认知等。





## 习题

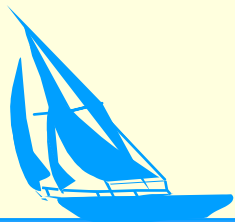


### （一）名词解释

#### 1. 心理护理

### （二）填空题

1. 选择和制定心理护理措施应注意：\_\_\_\_\_；\_\_\_\_\_；\_\_\_\_\_；\_\_\_\_\_。
2. 临床心理护理根据介入的深度可概括为两种形式：\_\_\_\_\_；\_\_\_\_\_。
3. 心理护理实施的形式可分为：\_\_\_\_\_；\_\_\_\_\_。
4. 对患者进行心理护理评估包括\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两大方面。





## 习题



### （三）选择题

#### A1型题

1. 开展心理护理的重要前提是  
A. 现代的医疗技术    B. 现代的护理技术    C. 心理学技术    D. 心理学理论  
E. 良好的护患关系
2. 心理护理最常用的方法是  
A. 行为疗法    B. 认知疗法    C. 心理支持    D. 音乐疗法    E. 暗示疗法
3. 有关心理护理与整体护理的论述，正确的是  
A. 心理护理与整体护理相互独立，互不影响  
B. 心理护理是整体护理的核心组成部分  
C. 心理护理与整体护理互不影响  
D. 心理护理与其他护理方法有所区别，没有关联  
E. 心理护理与其他护理方法无法结合



## 习题



4. 心理护理评价的基本内容不包括？

- A. 建立评价标准      B. 收集资料      C. 评价目标是否实现      D. 确定心理护理目标      E. 重审护理计划

5. 在把握患者心理需要与反应一般规律的同时，针对每位患者的不同特点，应有针对性地给予心理护理。这是心理护理的什么原则？

- A. 过程与动态原则      B. 共性与个性原则      C. 支持与自护原则  
D. 寓心理护理于基础护理之中的原则      E. 选择适宜对策原则

6. 拟定心理护理计划不包括以下哪个方面的内容？

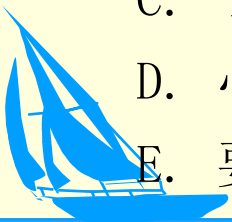
- A. 排列心理护理诊断的顺序      B. 确定预期心理护理目标      C. 实施心理护理措施      D. 制定护理措施      E. 护理计划成文



## 习题



7. 下列哪项不属于专业的心理护理干预？
- A. 心理疏导      B. 心理支持      C. 想象放松训练      D. 呼吸控制训练
- E. 改变认知
8. 改变认知不包括以下哪个阶段？
- A. 说明阶段      B. 帮助找出问题阶段      C. 心理宣泄阶段
- D. 帮助改变阶段      E. 解释阶段
9. 下列关于心理护理注意事项，说法错误的是？
- A. 建立良好的护患关系，争取患者的主动配合。
- B. 掌握沟通技巧，具备有效的沟通能力。
- C. 了解病情，心理护理有针对性、计划性。
- D. 心理护理过程中，即使患者不能接受，也不能立即终止。
- E. 要注意耐心倾听患者的叙述。





## 习题



13. 患者高某，男，68岁，因呼吸衰竭行气管插管，使用呼吸机辅助呼吸。由于患者存在“语言沟通障碍”，无法通过语言表达自己的感受。护士随后在与患者交流的过程中应用了另外一些方法保持与患者交流互动，从而比较详细和全面地获知了患者心理状态的信息。你认为护士主要通过何种方式对该患者进行较全面的心理护理评估？

A. 查阅病历      B. 交谈      C. 心理测量      D. 非语言沟通      E. 倾听

14. 某院妇科共有11名肿瘤患者，普遍存在焦虑、悲观等情绪，该科护士经对此部分患者心理问题规律进行归纳后，将这些患者组合在一起，安排了相关疾病防治知识讲座、专题讨论、经验交流，每周集中辅导1~2次，每次30~60分钟。下列说法不正确的是？

A. 该护士实施的是集体心理护理。

B. 此种心理护理实施形式可对患者潜在的心理问题作预防性干预。

C. 此种心理护理实施形式从满足患者需要的一般规律出发，充分利用了患者相互间的积极影响。





## 习题



D. 该护士通过心理护理，能及时、深入有效地解决患者个性化心理问题。

E. 在心理护理中，护士要善于归纳和掌握同类患者心理问题的规律。

15. 护士小王在内科工作3年，受到同事和患者的一致好评，她密切注意所负责病房的安全与卫生，注意自身的仪表与态度；在实施护理时，酌情先与患者进行一定时间的沟通，在操作的同时注意稳定患者的情绪。以下说法不正确的是？

A. 应为患者提供安全、干净舒适的病房环境，消除各种生物、物理、化学因素对人体的损伤，为心理护理提供良好的氛围。

B. 小王为患者进行了集体心理护理。

C. 小王注意自身仪表与服务态度，为使患者处于一个友好、礼貌、被认可的心理护理氛围，获得舒适、安全和自我价值感。

D. 小王为患者服务体现了基础护理与心理护理相结合的原则。





## 习题



E. 小王和患者先进行良好的护患沟通，是为了促进良好的护患关系，为心理护理打好基础。

### A3型题

16~17题共用题干

护士小刘以优异的成绩受聘于某医院，并以踏实肯干、钻研业务的表现得到护士长的重视，但病房的患者对小刘并不满意。虽然小刘操作敏捷、准确，但令患者感到机械、生硬，总觉得比别的护士缺少点什么。护士长仔细观察了小刘的工作，发现小刘虽然工作仔细，但几乎不与患者主动交流，久而久之，患者也不与她交流。护士长意味深长地对小刘讲：

“我们的血压计、体温计、头皮针不该是冷冰冰的器械，应该首先有我们自己的温度。你明天试试用微笑面对患者，试试告诉你负责的患者，他的气色比昨天好，看看他会有什么反应。”



## 习题



16. 你认为护士长最想给小刘什么启示？

- A. 血压计、体温计等器械使用前应该首先用体温加热。
- B. 护理操作技术并不重要。
- C. 护士的言谈举止会对患者产生不同的心理效应，护理工作不应只是简单、机械的操作，还应该包含护患之间的良好交流。
- D. 小刘的工作态度不够端正。
- E. 护士态度的重要性大于其操作能力。

17. 护士长的话阐明的是心理护理的哪项原则？

- A. 过程与动态原则
- B. 共性与个性原则
- C. 支持与自护原则
- D. 寓心理护理于基础护理之中的原则
- E. 选择适宜对策原则





## 习题



18~19题共用题干

患者侯某，男，47岁，I型糖尿病患者，因事故造成颜面与胸部大面积烧伤，并伴股骨粉碎性骨折，已入院5个月，先后转科3次。患者目前除呈现焦虑、抑郁等情绪外，在接受药物注射、康复训练时常表现出大汗、气喘等明显紧张状态。

18. 作为主管护士，针对目前患者状况，你认为最适宜采取哪项护理措施？  
A. 停止药物注射      B. 停止康复训练      C. 转科改变环境      D. 使用镇静剂  
E. 松弛训练
19. 根据该患者状况对其实施心理护理，以下哪项不正确？  
A. 应对患者提供长期的、基本的心理支持。  
B. 患者病情较严重，情绪不稳定，心理支持对患者的治疗没有任何作用。  
C. 根据患者情况，除基本的心理支持外，也应采取专业的心理护理干预。  
D. 针对患者不良情绪，应进行心理疏导。  
E. 患者的不良情绪与行为表现可能源于不客观或扭曲的看法与态度，应调整患者的认知。

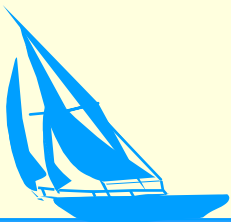


## 习题



### （四）简答题

1. 简述心理护理的原则。
2. 简述心理护理的程序。
3. 简述心理护理的方法有哪些？



谢谢！

