

# 护患沟通在护理工作中的应用及体会

夏红霞

中国人民解放军联勤保障部队第九〇一医院 安徽合肥 230031

**摘要:** 护患沟通是构建良好护患关系的基础, 在护理工作中发挥着重要的作用。有效的护患沟通有利于营造良好的氛围、提高护理质量、减少护患纠纷。因此, 作为护理人员应善用护患沟通技巧构建和谐护患关系, 在具体的沟通中应注意自身的语言、行为、态度、表情等, 对待特殊的患者应采取沟通技巧, 从而在患者面前树立一个良好的护士形象, 赢得患者的信任, 赢得社会的尊重。

**关键词:** 护患沟通; 护理工作; 应用

护患沟通是护士与病人及其家属之间信息交流和相互作用的过程, 是护理工作的基本要素和重要内容, 也是现代护士必备的基本功<sup>[1]</sup>。新形势下, 掌握护患沟通技巧, 构建融洽的护患关系, 保护和促进患者的身心健康, 是每一位护理工作者的天职。

## 1 有效的护患沟通在护理工作的重要性

良好的沟通可以提高护理服务质量, 增进护理人员对病人的了解, 降低护理差错事故的发生, 减少护患纠纷, 同时护士也可以通过沟通去识别和满足病人的需要, 促进病人康复<sup>[2]</sup>。因此, 在护理工作中做好与患者的沟通交流, 具有十分重要的意义。

### 1.1 有利于营造良好氛围

和谐护患关系是搞好护理工作的基础, 是每个护理人员的主观愿望。在护理人员为患者服务的过程中, 积极有效的护患沟通, 能够促进护患双方互相理解、信任和关怀, 对营造和谐、亲切的服务氛围及促进患者的康复发挥重要作用。这种和谐的氛围能使护理人员心情舒畅, 激发出更大的工作热情, 同时, 也能使患者在治疗、护理方面的需求得到更大满足, 从而大大提高其服务满意度。

### 1.2 有利于提高护理质量

积极有效的护患沟通, 是做好护理工作的前提, 对提高护理质量起着重要作用。通过及时的沟通交流, 护理人员就能够缩短护患间的认知差距, 找出适合患者病情的护理措施, 协助患者建立良好的人际关系, 使患者感受到周围的人对他的同情、关怀和重视, 增加患者对护士的信任和理解, 进一步加快患者疾病的康复进程, 从而大大提高了护理工作的效率和质量。

### 1.3 有利于减少护患纠纷

近年来, 随着患者和家属对医疗知识的了解不断加深, 他们的自我保护意识日益增强。如果护患沟通不当, 极容易产生护理纠纷。当前, 全国各地出现护患关系日趋紧张和医疗纠纷日渐增多的状况, 其主要原因就是医护人员与患者之间沟通不够, 或者是两者沟通缺乏真诚的互信关系。因此, 对每一个护理人员来说, 提高护患沟通的技巧, 缓解护患关系的紧张, 就显得非常重要而紧迫。

## 2 影响护患沟通有效性的主要因素

### 2.1 语言

护理工作中的语言使用不当, 主要表现为三个方面: 一是护士较多使用专业术语或者患者不熟悉的术语。二是护士表达的内容比较含糊, 容易产生歧义。三是护士选择了患者听不懂的语言, 如使用方言、俚语等。因此, 护士在正式沟

通前, 应选择恰当语言, 对必须使用的专业术语应该给予通俗解释。

### 2.2 态度

护患沟通的目的不仅是简单地传递信息更重要的是通过沟通去影响患者、了解患者的真实感受。为此, 护士必须先赢得患者的接纳和信任。患者能不予以接纳和信任, 关键是护士在沟通中对患者所展示的态度。热情友好的态度能使沟通深入进行, 有效地实现沟通的目的; 如果护士抱以冷漠的态度, 患者则有可能拒绝沟通。

### 2.3 知识

护士如果缺乏知识, 就有可能使沟通的各个环节出现障碍, 比如, 影响信息的传达、影响对患者表达信息的理解等。要使护患沟通达到治疗效用, 护士必需具备医学、护理学、心理学、人际沟通、社会学等综合性知识。

## 3 善用护患沟通技巧构建和谐护患关系

### 3.1 语言沟通技巧

语言是护士与患者进行信息传递和思想情感交流的主要工具, 是心理治疗与心理护理的重要手段。

#### 3.1.1 用心与病人进行沟通

首先要记住病人的名字。与病人沟通时应积极思考, 时时为病人着想, 病人要求什么, 希望什么, 做到心中有数。患者说过的话要牢记, 在治疗过程中提建议要注意合理性。关注病人的情绪, 关注患者表情的变化, 从而做出相应的沟通策略调整。

#### 3.1.2 让语言充满亲和力

与病人沟通时, 护士要用亲切热情的态度、温和耐心的语气诱导病人“开口”, 在和谐友善的氛围、轻松愉快的环境下与病人沟通。用语要注意谦虚有礼, 学会适应他人。与病人沟通时态度温和、语气委婉。不要与异性病人开过分的玩笑, 不要谈论个人的隐私, 不要揭他人的短处, 不在背后说他人是非。

#### 3.1.3 注意讲文明、懂礼貌

跟患者沟通, 时时处处要注意尊重患者的人格, 不伤害病人的自尊心。回答询问时言语要同情、关切、热诚、有礼, 避免冷漠粗俗。要多用“请”“您”“谢谢”“对不起”“没关系”等礼貌性语言。对病人的称谓要有区别、有分寸, 可视年龄、职业选择不同的称谓。在称谓上如果不是“三查七对”时尽量不要直呼其名, 也不可床号称呼。

#### 3.1.4 善于倾听和观察

认真听取和理解对方所表达的全部信息, 要不然容易引起误会。倾听的时候要聚精会神, 别开小差, 不要急着对是

非对错做出判断, 不要随意抢话、插话、打断病人的谈话。还要观察别人的非语言动作, 要学会听懂别人一些委婉的表达, 弄清楚别人的切实感受。

### 3.2 非语言沟通技巧

非语言沟通是通过身体动作、体态、语调、空间距离等方式交流信息、进行沟通。在人与人交往的过程中, 约有 65% 是应用非语言沟通技巧<sup>[3]</sup>。因此, 护士正确运用非语言沟通技巧, 对于协调护患关系, 提高护理质量, 都有着积极的影响。

#### 3.2.1 仪表与举止

护士端庄稳重的仪容, 整齐清洁的服饰, 高雅大方、训练有素的举止, 反映了护士的职业素养。端庄的仪表能唤起病人的美感, 给病人良好的第一印象, 能满足病人对仪表美的要求, 增强病人的自尊心和自信心, 有助于更好地发挥护理作用<sup>[4]</sup>。

#### 3.2.2 微笑

微笑是最有魅力的非语言沟通。利用微笑, 可以增加护士与病人之间的信任感, 缩短彼此之间的心理距离, 为有效沟通创造和谐、温馨的良好氛围。对于护士来讲, 一个关心的微笑, 会大大缓解病人身心的痛苦和压力, 促进病人的身心健康。

#### 3.2.3 眼神

眼睛是心灵的窗户, 也是传递信息十分有效的途径和方式, 不同的眼神可起到不同的作用。如护士在为服务对象实施护理的过程中对年老体弱者投以关爱的目光, 对手术后病人投以询问的目光, 对进行肢体功能锻炼的病人投以鼓励的目光, 而对神志清醒的不合作的病人投以责备、批评的目光。

#### 3.2.4 手势

手势是有声语言的延伸, 富有极强的表情达意的功能, 是非语言中重要的表达方式。如病人刚入院时, 护士手掌心朝上, 引导病人到床边, 表示礼貌。病人出院时, 挥动单手表示辞别、再见。但手势语可因民族、国家、地区的不同, 所表达的含义也大不相同。因此, 在护理外宾时应谨慎使用。

#### 3.2.5 专业性皮肤接触

皮肤接触是非语言交流的特殊形式, 适当应用皮肤接触, 能减少病人的孤独、无助、悲伤、痛苦等, 有助于患者尽快恢复健康。如当病人痛苦或悲伤哭泣时, 轻轻抚摸他的手或

拍拍他的肩, 可以传递关怀之情。当然, 受性别、年龄、社会文化背景及时间、地点、场合和部位的制约, 专业性皮肤接触应审时度势, 明智而恰到好处地使用, 避免产生消极效应。

### 3.3 特殊情况下的沟通技巧

#### 3.3.1 对待愤怒的患者

在患者生气发怒时, 护士应首先确认患者是否在生气或愤怒。可以问他: “看来你不是很高兴, 对吗?” 然后可以说, “我能理解您的心情”, 以表示接受他的愤怒, 接着是帮助病人分析发怒的原因, 并规劝他做些可能的体力活动。

#### 3.3.2 对待哭泣的患者

当病人哭泣或者想哭泣时, 应让他发泄而不是阻止他。在哭泣停止后, 用倾听的技巧鼓励病人说出哭泣的原因。对于那些不愿意进行交谈的病人, 护士应以亲切和蔼的态度提出一些简短的问题, 鼓励他进行倾诉和交流。

#### 3.3.3 对待悲哀的患者

当患者得知患了绝症或遇到较大的心理打击时, 会产生悲哀、失落、沮丧等反应。护士应该鼓励患者及时表达自己的悲哀, 可应用鼓励、倾听、沉默等技巧表示对患者的理解、关心和支持, 多陪伴患者, 使其尽快恢复平静从而有利于疾病的治疗。

## 4 结语

护患沟通是一门非凡的艺术, 是护士综合素质的集中体现, 是护士进行护理活动最基本的要求<sup>[5]</sup>。掌握护患沟通技巧, 构建和谐融洽的护患关系, 是塑造良好护士形象、赢得社会信任尊重的必然要求。

## 参考文献

- [1] 丁飏, 朱瑞雯. 护患沟通的研究现状[J]. 临床护理杂志, 2005, 12(4): 46.
- [2] 邹艳辉. 护患沟通技巧现状及研究进展[J]. 护理研究, 2004, 18(5A): 776-777.
- [3] 李晓松等. 护理概论[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2002.
- [4] 李菁婷. 观察护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用效果体会[J]. 养生保健指南, 2019(36): 333.
- [5] 周钱. 护患沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 饮食保健, 2019, 6(2): 150-151.