

临床实习教学中高职实习护生护患沟通能力培养的思考

覃杏行¹ 陈杰¹ 袁荣² 彭金燕¹

(1. 梧州医学高等专科学校, 广西梧州 543000;

2. 茈玻皮肤管理中心, 江西南昌 330000)

摘要: 高职护生在实习过程中, 如何处理好医护、医患、护护等之间的人际关系, 尤为重要。目前, 我国护理教育界已经充分认识到护患沟通能力的重要性以及培养护生沟通能力的迫切性。临床实习作为护理教育的最终环节, 同时也是培养和提升护生综合能力的重要阶段, 在该阶段加强对实习护生护患沟通能力的培养具有重要意义。对此, 本文分析了培养高职实习护生护患沟通能力的必要性, 介绍了高职实习护生护患沟通能力的影响因素以及应对策略, 旨在更好地为学生今后从事临床护理工作奠定基础, 仅供参考。

关键词: 高职实习护生; 临床实习教学; 护患沟通能力; 培养策略

沟通是人与人意见、观点、需求、情感等相互交换的过程。对人类而言, 语言是其进行信息传递、思想沟通和情感交流的重要方式。对高职护理专业护生而言, 临床实习时他们在毕业前进行护理知识学习和护理技能实训的最后阶段, 同时也是他们步入社会和工作岗位必须要经历的一个关键阶段。在此期间, 临床教师的责任重大, 不但要指导学生如何将所学理论知识应用于临床实践, 还要注重实习护生临床操作技能、护患沟通能力等的培养, 如此才能更好地为他们今后进入临床护理工作奠定基础。

一、加强高职护生护患沟通能力培养的必要性

(一) 是适应现代护理行业发展的需要

随着社会时代的不断发展, 目前我国的医学模式正逐渐向“生物—心理—社会”医学模式转变, 这无疑对护理人员的素质和能力提出了更高要求。在这一新的医学模式下, 护理人员除了要具备基本的理论基础和技术技能, 还要树立“以人为本”的理念, 积极走进患者, 了解患者的生活, 并通过综合运用自然、社会、人文科学等知识为患者提供更高质量、更人性化的多元化护理服务, 从而更好地满足不同患者的需求。而若想要实现这一点, 首先最关键的就是要在护患之间建立情感交融的良好沟通机制, 构建和谐和谐的护患关系。由此可见, 加强对高职护生呼唤沟通能力的培养, 使其掌握与患者及其家属的沟通技能与方法技巧, 是促进现代护理行业发展的迫切需要, 也是为了更好地支持和保障自身事业发展, 更是护生能够灵活面对复杂人际关系、适应工作环境和岗位要求要求的必备技能。

(二) 是防范护患纠纷的需要

目前, 随着我国医护活动制度化、法律化的不断发展, 护理人员与患者之间的关系逐渐演变成一种契约关系、法律关系、合同关系, 简言之其实就是“经营者”与“消费者”的关系。而在新时代背景下, 人们的法治观念、维权意识等有了显著提高。例如, 在就医时, 患者越来越重视保障自身的认知权、知情同意权、选择权等。不过, 受各种主客观因素的影响, 护患之间的沟通容易出现信息不对称、沟通不充分等问题, 容易导致护患关系越来越紧张、矛盾问题越来越突出。尤其是对刚刚进入临床工作的实习护生而言, 他们的经验有限, 在面对复杂的医院人际关系时容易感到困惑, 无所适从, 更容易引发护患纠纷问题。而加强对高职护生护患沟通能力的培养, 不但可以帮助护生更顺利地对患者进行治疗和护理, 还能较好地满足患者对医疗信息的多元化需求, 有利于减少护患纠纷问题的出现。

二、高职实习护生护患沟通能力的影响因素

(一) 护生自身因素

高职护生在临床实习中作为学习的主体, 其自身的沟通能力是

影响他们与带教教师、患者沟通的最主要因素。具体可分成三个方面的因素: 第一, 环境适应和角色转换因素。对于高职护生而言, 他们从课堂学习到临床实践, 需要面对新的学习环境和不同的社会对象, 难免会产生陌生感和恐惧感, 从而不敢与他人沟通交流。第二, 理论和技术因素。部分高职实习护生在校期间并未得到充足的实践训练, 这容易导致他们在遇到临床护理问题时无法随机应变, 当面对带教教师提问或是需要与患者家属沟通时, 容易胆怯。第三, 性格因素。不同性格特点的护生在与患者或带教教师沟通时, 所表现出的沟通能力不同。一般性格比较内向的护生不擅长与人沟通, 也不会主动征求带教教师的意见, 遇到不懂或不会做的事容易按照自己的想法去做, 而这样做的结果往往不是很理想。

(二) 带教教师的因素

高职实习护生护患沟通能力的培养和发展也会受到带教教师工作态度、带教方式等的影响。一方面, 在工作态度上, 部分临床带教教师认为带教是一种负担, 不仅会影响自己的工作效率, 而且一旦出现了差错, 自己还要负责。因此, 他们在面对带教工作时, 常常不愿意主动肩负起带教实习护生的任务, 甚至有些带教教师会因为工作不顺心或实习护生操作不熟练等问题而产生烦躁情绪或迁怒护生。另一方面, 在带教方式上, 部分临床带教教师更注重传授护生技术方面的操作, 却忽略了工作原理等的讲解, 这就会在一定程度上制约护生在临床实习期间的思维发展, 容易让实习护生错误地认为“只要学会技术操作, 就能对患者进行护理”。另外, 临床护理工作一般比较繁忙, 而为了减少纠纷, 一些带教教师不敢放手让实习护生操作训练, 或者只是将他们当成工作的帮手, 使得护生与患者沟通交流的机会少之又少, 这也会制约其护患沟通能力的提升。

(三) 患者的因素

目前, 患者的维权意识日益增强, 对临床护理的服务质量要求越来越高, 所以, 这就会导致很多患者不信任护生的理论素养和技术能力, 也不愿意与他们有过多的语言交流, 认为他们还是学生, 只是拿患者“练手”。

三、临床实习教学中高职实习护生护患沟通能力的培养对策

(一) 加强学生教育理论指导

在实习开始前安排职业道德课程, 能够点燃医护生对护理事业的热情, 助力他们生成正确且积极的人生观与价值观, 培育其乐观向上、性格开朗的态度和性格, 强化情绪管理能力, 深度践行以人为本的护理理念, 着重关注心理护理工作。

人际沟通课程的教学中, 教师可以凭借典型临床实例, 采用临床情景重现的方式, 强化互动内容和形式, 引导护生熟练掌握各类情境中的沟通技巧和方法, 进而做到与临床教师、患者进行

有效的肢体、语言方面的交流,塑造护生谦虚好学的品格,做到谈吐得体、举止优雅、自信从容。在卫生与法律课程的讲授期间,班主任对护生开展卫生方面的法律法规教育,能够使其清楚知晓患者的合法权益,竭尽全力满足病患看病需求,构建和谐良好的护患关系,尽可能消除或减少护患之间的矛盾冲突。

另外,护生要及时向班主任反馈实习信息,通过递交实习日志、与教师促膝交谈等方式,让班主任第一时间了解护生的沟通问题。作为教师应善于发觉临床中护生在与患者、教师相处时存在的沟通障碍。鼓励学生维系好和师傅、病患之间的关系,将所学知识灵活运用至临床实习当中,大胆实践,细心操作,保持虚心求教、勤学好问的精神,严格遵循护理操作规范,杜绝差错事故的发生。同时,班主任要把护生的思想动态及实存在的问题定期向带教教师传达,从而帮助带教教师更全面地了解护生特点,进行因材施教,充分发挥出带教教师与护生沟通桥梁的作用,推动护生的临床实习进程。组织开展集体交流活动。在护生实习阶段,班主任可以每月或半月组织一次班会。一方面,将护生在临床实习中遭遇的沟通难题一一列举出来,鼓励学生踊跃参与讨论,携手探寻解决方案,从而锻炼护生灵活沟通的技巧和能力,增进师生情谊,缓和护患关系,达成预期理论及操作教学成果。另一方面,学生在相互介绍不同科室特点的过程中,可以使护生更为全面地了解新病房的情况,提前做好完备的心理准备,更好地适应、融入新的工作环境。

(二) 加强带教教师的选拔和培训

带教教师在护生实习进程中,承担着引领、统筹、教导等关键职责,而优秀的带教教师可以帮助学生更好地完成实习内容,从生理、心理上快速适应医学工作。所以,应当挑选责任心极强、对护理专业满怀热忱、带教经验富足、理论与操作技能娴熟以及沟通水平出色的教师肩负起带教工作。借助他们优良的工作作风、卓越的医护技艺可以为护生树立很好的学习典范。近些年来,越来越多的学校开始联合护理部订立带教规范。临床带教教师必须通过严苛的医学理论、职业思想以及技能的考核,并在获取合格资质后才能够从事带教工作。带教模式采用运一师一生的模式,也就是在一个科室中,一名学生由一位带教教师负责,学生跟随教师进行实习。这种方式有益于教师充分了解学生,依照具体状况适时变更带教的策略。

在新的实习班级开始前,需要组织带教工作会议。着重指出临床教学的目标不单是教会学生临床护理相关的技能,更要培育护生洞察、剖析、处理问题的能力以及语言表述水平,助力护生顺利完成向护士的转变。同时,班主任要向科室带教教师阐述班级学生在态度、能力以及性格方面的特征,重点说明特殊学生的具体情况,让科室选出更加适合学生的带教教师,达到因材施教、事半功倍的效果。另外,定期组织经验分享活动,邀请出色的带教教师介绍自身的带教经验,归纳以往带教中存在的不足,一同探讨解决的办法。实习完结后,把护生对带教教师的评价看法,反馈至科室和带教教师,评选出优秀教师,并给予其精神与物质双重方面的精力,进一步激励他们持续完善自身,优化带教的方式方法。

(三) 强化交流技巧方面的知识学习

带教老师在和学生接触中,通过言传身教和潜移默化的方式,能够将自身的沟通技巧、方法传授给他们,进而强化护生的交流能力、沟通技巧。

1. 明确沟通原则。在医护沟通中,应当将“平等尊重”作为基本原则。医生和护生之间是互补、平等的关系,护生应当给予医生尊重,积极配合带教教师协助医生开展工作。

2. 了解沟通方式。医护间的沟通方式涵盖语言、行为以及书

面等多种沟通方式。针对不同的问题,护生应选取针对性的沟通方式,也可多种方式并用。

3. 找准沟通时机。沟通时机需精准把握,既不可过早,也不能太迟,否则可能费力不讨好。护生可以在交接班、查房、会议、病例讨论过程中进行沟通,也能随时直接交流,或者将问题收集到一起后,约定时间沟通。

4. 巧用沟通媒介。当面临棘手问题或沟通对象不在场时,可通过科主任、带教老师或是护士长等第三方来传达,防止矛盾激化或耽误病人的病情。

5. 重视沟通态度。良好的态度是沟通的基础,也是决定沟通成效的关键。常言道“良言一句暖三冬”,所以护生在医护、护患沟通中,需保持良好的心境,控制个人情绪。

6. 提升护生与患者的沟通技巧。首先,构建良好护患关系,推动有效沟通。自患者入院接受护理起,护生便与患者形成了护患关系,并在护患交往中始终占据主导地位。护生在与病人频繁基础中,病人会越来越渴望从与护生的交谈中获取安慰、理解以及协助和鼓励,部分病人受到护士人格魅力的影响和激励,在康复出院后健康状况会持续提升。良好的护患关系,能让患者进入良好的治疗和护理状态,也能让护生因患者的满意而感到身心愉悦,不断提升工作效率,帮助病人早日康复。只有认识到护患关系的价值和作用,护生才会主动提升沟通技巧,锻炼交流能力,构建与患者的良好关系。其次,精心筹备真诚交流。与患者交流时,护生要挑选适合护患交流的环境,确保安静。若涉及病人隐私,要保障谈话的保密性。要认真筹备谈话内容,提前熟悉病人的病症情况,制定谈话的目标和纲要,有准备地进行面对面会谈和交流。同时,在沟通过程中,护生要始终保持沉着冷静、充满自信、真诚交流,才能够让自身的沟通交流能力在沟通中得到锻炼和提升。再次,善于倾听并运用沉默。在交流过程中,要认真聆听病人的讲述,切勿随意打断病人的话语;倾听时,留意观察病人的神情、动作,并适当作好记录;倘若病人不愿表达,则尊重病人意愿,保持沉默即可,以便病人调整情绪,在恰当的场合或是时间,护生再打破沉默。如此做法体现了护生对患者的尊重和关怀,也有益于护患之间改善,以及后续交流与沟通工作的开展。最后,凭借服务获取病人信任。开展护理工作时,护生要谦逊稳重、动作轻柔、态度温和。

四、结束语

总之,护理服务质量的优与劣在很大程度上与护患关系有着密切管理,而良好的护患关系离不开护理人员与患者之间的有效沟通和交流。因此,对于每个护理人员来说,怎样服务好患者、尊重患者、指导患者,是他们必须要掌握的一项护理技能。作为即将参加临床一线工作的高职护生,只有自身掌握好并能灵活运用沟通技巧,才能在与患者交往的过程中建立起和谐、融洽的护患关系,才能更好地为自身未来职业发展奠定基础。因此,在临床实习教学中,教师应重视对实习护生护患沟通能力的培养和训练,为他们提供更多实践机会与平台,从而达到提高护生综合素质与综合能力的目的。

参考文献:

[1] 杨夏丽,张凌云,王丽,等.实习护生临床沟通能力现状及提升路径探究——以宁夏医科大学为例[J].卫生职业教育,2024,42(01):57-60.

[2] 庄佳嘉,庄佳斌.高职基护实训教学中应用标准化病人培养护生护患沟通能力的研究[J].现代职业教育,2021(23):160-161.

本文基金项目:校级教改课题“高职实习护生的正念、心理弹性与临床沟通能力的相关性研究”课题编号:24WYJG28。