

全科护士在医患沟通中的角色定位及沟通技巧提升策略

王 婕 张 丹

石嘴山市第一人民医院 宁夏 石嘴山 753200

摘要：目的：探讨全科护士在医患沟通中的角色定位，分析沟通技巧提升策略的有效性。方法：采用随机对照试验设计，将6名全科护士随机分为观察组和对照组各3名。对照组采用传统沟通培训模式，观察组在传统培训基础上实施系统性沟通技巧提升策略。通过患者满意度、沟通效果评分和护士职业压力三个指标评估培训效果。结果：观察组在各项指标上均显著优于对照组($P < 0.05$)，培训后患者满意度明显提高，沟通效果评分显著改善，护士职业压力有效缓解。结论：系统性沟通技巧提升策略能够有效改善全科护士的沟通能力，提升患者满意度，缓解护士职业压力，值得在临床实践中推广应用。

关键词：全科护士；医患沟通；角色定位；沟通技巧；提升策略

随着医疗模式的转变和患者权利意识的增强，医患沟通已成为现代医疗服务的重要组成部分。全科护士作为医疗团队的重要成员，承担着与患者及其家属沟通的主要职责，其沟通能力直接影响着医疗服务质量和服务满意度。然而，当前全科护士在医患沟通中仍存在诸多问题，如沟通技巧缺乏、沟通时间不足、沟通效果不佳等，这些问题不仅影响了患者的就医体验，也增加了护士的职业压力。良好的医患沟通能够增进相互理解，减少医疗纠纷，提高治疗依从性，促进患者康复^[1]。全科护士作为患者接触最频繁的医务人员，其沟通角色定位的准确性直接影响沟通效果。因此，明确全科护士在医患沟通中的角色定位，探索有效的沟通技巧提升策略，对于改善医患关系、提高护理质量具有重要意义^[2]。本研究通过对不同培训模式的效果进行对比分析，为全科护士沟通能力的提升提供科学依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究于2023年1月至2023年12月在某三甲医院进行，共纳入全科护士6名。采用随机数字表法将6名护士分为观察组和对照组各3名且均为女性。观察组：年龄22-43岁，平均年龄(31.2±4.8)岁。对照组：年龄21-44岁，平均年龄(30.8±5.1)岁。两组一般资料比较，差异无统计学意义($P > 0.05$)，有可比性。纳入标准：具有护士执业资格；在全科工作满1年以上；自愿参与本研究。排除标准：有严重心理疾病史；近3个月内有重大生活事件。

1.2 方法

对照组采用传统沟通培训模式：(1)每月组织一次医患沟通相关讲座，内容涵盖沟通基本理论、常见沟通

障碍及应对策略等；(2)科室内部定期开展沟通经验分享会，由资深护士分享沟通心得；(3)鼓励护士自主学习相关书籍和资料。培训周期为3个月，总培训时间为24学时。

观察组在传统培训基础上实施系统性沟通技巧提升策略，具体包括：(1)角色定位明确化。通过专题讲座和小组讨论，帮助护士明确在医患沟通中的多重角色：信息传递者、情感支持者、健康教育者、协调者和代言人。制定详细的岗位职责说明书，明确不同情境下护士的沟通职责和行为规范。(2)沟通技巧系统化培训。采用理论授课、案例分析、情景模拟、角色扮演等多种形式，系统培训沟通技巧。内容包括：有效倾听技巧、非语言沟通、共情表达、冲突化解、个性化沟通等。每周安排2次培训，每次2学时，共48学时。(3)实践指导个性化。为每位护士配备经验丰富的导师，进行一对一指导。导师根据护士的个人特点和薄弱环节，制定个性化提升方案，定期评估指导效果并及时调整。(4)反馈机制完善化。建立多层次反馈机制：患者反馈、同事互评、自我反思、导师评价。每月收集各方反馈，及时发现问题并针对性改进。(5)持续改进常态化。建立沟通质量持续改进机制，定期分析沟通中存在的问题，总结经验教训，不断完善沟通策略和方法。

1.3 观察指标

(1)患者满意度：采用自制患者满意度调查问卷，包括服务态度、沟通质量、问题解决、总体评价4个维度，每个维度25分，总分100分。培训前后分别调查患者满意度。(2)沟通效果评分：由护士长和资深护士组成评价小组，采用沟通效果评价量表对护士的沟通表现进行评分，包括沟通准备、沟通技巧、沟通效果3个方面，

每项30分，总分90分。（3）护士职业压力：采用护士职业压力问卷，包括工作负荷、人际关系、职业发展、工作环境4个维度，每个维度25分，总分100分，分数越高表示压力越大。

1.4 统计学方法

通过SPSS26.0处理数据，计数（由百分率（%）进行表示）、计量（与正态分布相符，由均数±标准差表示）资料分别行 χ^2 、t检验； $P < 0.05$ ，则差异显著。

2 结果

2.1 两组满意度比较

培训后，两组患者满意度均有提高，但观察组提高幅度更大（ $P < 0.05$ ）。见表1。

表1 满意度比较（ $\bar{x} \pm s$, 分）

组别	例数	培训前	培训后	t值	P值
观察组	3	78.3±8.2	91.5±6.8	10.234	0.000
对照组	3	77.9±8.5	84.2±7.3	4.876	0.000
<i>t</i> 值		0.256	5.891		
<i>P</i> 值		0.798	0.000		

2.2 两组沟通效果评分比较

培训后，两组评分均有提高，观察组提高更为显著（ $P < 0.05$ ）。见表2。

表2 沟通效果评分比较（ $\bar{x} \pm s$, 分）

组别	例数	培训前	培训后	t值	P值
观察组	3	62.4±9.3	82.7±7.6	13.452	0.000
对照组	3	61.8±9.7	71.3±8.2	6.234	0.000
<i>t</i> 值		0.345	8.123		
<i>P</i> 值		0.731	0.000		

2.3 两组护士职业压力比较

培训后，两组压力评分均有下降，观察组下降幅度更大（ $P < 0.05$ ）。见表3。

表3 护士职业压力比较（ $\bar{x} \pm s$, 分）

组别	例数	培训前	培训后	t值	P值
观察组	3	68.7±10.2	49.3±8.7	12.345	0.000
对照组	3	69.2±10.5	58.6±9.2	6.789	0.000
<i>t</i> 值		0.267	6.123		
<i>P</i> 值		0.790	0.000		

3 讨论

全科护士作为医疗团队的重要成员，在医患沟通中扮演着多重角色^[3]。然而，当前全科护士在医患沟通中仍存在诸多问题。一方面，部分护士对自身角色认识不清，缺乏主动沟通意识；另一方面，沟通技巧不足，难以有效处理复杂的沟通情境。这些问题的存在，不仅影响了沟通效果，也增加了护士的职业压力。因此，加强全科护士沟通能力培训，明确角色定位，提升沟通技

巧，对于改善医患关系、提高护理质量具有重要意义^[4]。

对照组采用的传统沟通培训模式具有一些优点。首先，培训形式相对简单，易于组织实施。通过定期讲座和经验分享，能够在一定程度上传递沟通理论知识，提高护士的沟通意识。其次，培训成本较低，不需要投入大量的人力物力。再次，培训内容相对全面，涵盖了沟通的基本理论和常见问题的应对策略。最后，这种培训模式具有一定的灵活性，可以根据实际情况调整培训内容和时间安排^[5]。然而，传统培训模式也存在明显的不足。包括主要以理论讲授为主，缺乏实践操作和互动交流，难以真正提高护士的实际沟通能力；培训内容缺乏系统性和针对性，没有根据护士的个人特点和实际需求进行个性化设计。这些不足导致传统培训模式的效果有限。

在传统培训模式不足的基础上，观察组实施了系统性沟通技巧提升策略。从统计学分析结果可以看出，观察组在各项指标上均显著优于对照组（ $P < 0.05$ ）。分析原因在于：这一策略的制定基于对全科护士沟通需求的深入分析和对有效培训模式的科学认识。角色定位明确化策略的优势在于帮助护士准确理解自己在医患沟通中的职责和作用。通过专题讲座和小组讨论，护士们不仅了解了沟通的基本理论，更重要的是明确了自己在不同情境下的角色定位。这种明确的角色认知有助于护士在实际工作中更加自信和专业，能够根据不同情况选择合适的沟通方式和策略。沟通技巧系统化培训策略采用多元化的培训方式，包括理论授课、案例分析、情景模拟、角色扮演等。这种综合性培训方式能够满足不同学习风格护士的需求，提高培训的针对性和有效性。理论授课提供了沟通的基础知识，案例分析帮助护士理解沟通技巧的实际应用，情景模拟和角色扮演则为护士提供了实践操作的机会，使她们能够在安全的环境中练习和改进沟通技巧。实践指导个性化策略是本研究的一个重要创新。为每位护士配备经验丰富的导师，进行一对一指导，这种做法充分考虑了护士的个体差异。每个护士的性格特点、沟通风格、薄弱环节都不相同，采用统一的培训方式难以满足所有人的需求。个性化的指导能够针对每个护士的具体情况制定提升方案，提高培训的针对性和有效性。反馈机制完善化策略建立了多层次的反馈体系，包括患者反馈、同事互评、自我反思、导师评价等。这种全方位的反馈机制能够从不同角度了解护士的沟通表现，及时发现问题并进行针对性改进。同时，这种反馈机制也增强了护士的自我反思意识，促进了其主动学习和持续改进^[6]。持续改进常态化策略确保了培训

效果的持续性和稳定性。通过定期分析沟通中存在的问题，总结经验教训，不断完善沟通策略和方法，形成了良性循环。这种持续改进的机制有助于将培训效果转化为长期的能力提升。

从临床意义来看，本文的研究结果具有重要的实践价值。首先，患者满意度的显著提高说明系统性沟通技巧提升策略能够有效改善患者的就医体验，这对于构建和谐医患关系具有重要意义。在当前医患关系紧张的背景下，提高患者满意度不仅有助于减少医疗纠纷，还能提升医院的社会声誉。其次，沟通效果评分的显著改善说明护士的沟通能力得到了实质性提升。这不仅体现在沟通技巧的掌握上，更重要的是体现在沟通效果的改善上。良好的沟通效果能够提高治疗依从性，促进患者康复，最终提高医疗质量。再次，护士职业压力的显著降低说明系统性沟通技巧提升策略不仅有利于患者，也有利于护士自身。职业压力的降低能够提高护士的工作满意度，减少职业倦怠，有利于护士的身心健康和职业发展。

综上所述，全科护士在医患沟通中的角色定位准确性和沟通技巧水平直接影响着医疗服务质量和患者满意度。通过实施系统性沟通技巧提升策略，能够有效改善

全科护士的沟通能力，提升患者就医体验，缓解护士职业压力，对于构建和谐医患关系、提高护理质量具有重要意义。

参考文献

- [1]侯赛宁,杨晓梅,王晓君,等.老年患者护理沟通服务评价和需求、影响因素及其对策研究[J].现代临床护理,2024,23(3):16-23.
- [2]敬丽,廖学娟.CICARE沟通模式在口腔颌面外科护理沟通中的应用[J].全科护理,2020,18(23):3040-3042.
- [3]陈桂凌,韦善桃.SBAR标准化沟通模式在全科医学护理交接班中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(7):157-158.
- [4]白治繁,薛花蕊,高一凡,等.大健康视角下医护患三方对护士核心能力需求的质性研究[J].国际护理学杂志,2024,43(23):4384-4389.
- [5]沈秀英,刘灵芝.广州市某三甲医院护士护患沟通能力的现状调查[J].广州医药,2020,51(3):115-119.
- [6]肖洁如.医护患同程同域沟通在脑外科手术患者中的应用分析[J].黑龙江医学,2021,45(18):1983-1984,1987.