

# 浅议临床内科护士在护理工作中的沟通技巧

黄海香

屯昌县中医医院 海南 屯昌 571600

**摘要:** 医院内部的临床护理工作内容较多且具备一定的复杂性,不但会提升护理人员的工作压力,而且也会带来一定的护理隐患问题。这些问题的存在,不但不利于病患的康复,同时这也会为科室及医院的形象带来一定程度的损害。这些问题产生的主要原因就是护理工作缺乏有深度的沟通。在这种情况下,为了促进病患的快速恢复以及医院快速健康发展,临床内科护士就需要在护理工作中有效结合病患情况及自身工作,积极探索并实施有效的护理沟通技巧。

**关键词:** 临床内科护士;护理工作;沟通技巧

## 1 护患沟通的目的

①协助构建一种相互信任、开放性的护患人际关系,提供良好的人际服务氛围;②全面掌握服务对象的情况,获取相关资讯;③与服务对象讨论卫生情况、保护方法和管理要求;④向服务对象介绍卫生常识和有关资料;⑤向服务对象进行辅导和心理帮助。

## 2 临床内科护士护理沟通实施的特点

临床护士在实施护理工作的过程中,在与病患进行沟通的过程中具备着如下几个显著特点:第一,专业性<sup>[1]</sup>。护士和病患进行沟通的主要目的就是为了全面有效的掌握病患的实际恢复情况或者是病情发展状况,这些方面往往都和医学方面的专业知识有着较为紧密的联系。这也就意味着在于患者进行沟通的过程中,需要从医学方面的专业知识出发,向患者询问有关病情的问题,确保可以真正了解病患的病情恢复状况。第二,简洁性。临床护理工作的内容多且复杂,也正是因为这一点,护士人员在与病患进行沟通的过程中,需要尽可能提问一些关键的与病情进展有关的问题,实现高效掌握病患实际病情的目标,并将之交给主治医师,以便开展接下来的治疗。第三,亲和性。导致护患之间沟通不畅的原因之一就是护理人员语言缺乏亲和力,过于生硬专业,使得双方的关系不甚友好。具备亲和力的沟通方式,可以保证护患关系平等的前提下做出有效的沟通。

## 3 临床内科护士护理沟通实施的意义

对于临床护理护士来说,在护理工作使用沟通技巧的主要目的就是为了和病患之间进行有效的沟通,以便从自身的专业知识出发,有效掌握病患当下的病情发展,同时也可以及时发现一些变化,并及时告知主治医师,确保主治医师可以完全掌控患者的病情发展,从而采取积极有效的治疗治愈疾病,维护病患的身体健康<sup>[2]</sup>。此外,部分患者的症状比较剧烈,必须经过较长时间的人

院处理。而如此一来,将会造成患者的生存条件和人际关系发生很大的变化,使得病患的心态甚至是心境上发生不良的变化,借助沟通技术的应用,医生能够在充分掌握患者心态情况变化的基础上,采取合适的心态排解方法,协助病患维持一种良性的心境。另外,医生借助各种沟通技术的使用,能够与患者双方形成一种良性的关系,也就是能够把护理方法、禁忌等事宜全面告诉患者,使得其能够配合接下来的护理,有利于提高病人的恢复速度。另外,利用沟通技巧形成的融洽护患人际关系,能够显著减少医患争执的出现几率,有利于建立良好的形象。

## 4 临床内科护士在护理工作中的沟通技巧分析

### 4.1 准确、灵活运用语言艺术,开展微笑服务

良好的护患工作能够给病人提供安全、健康、支持性的护理条件,让病人在得到药物和医护治疗的过程中,尽快地恢复并保持良好的精神状态。首先要“说”,即用语的沟通。因为口语是人们用来交流信息最常用、最主要的手段,在医护工作中,对口语沟通要做到用语要简洁、清楚,介绍时间要适当,要真实准确,口语表述要接近日常生活,需要配合脸部动作,眼睛接触方式包括眼睛动作、姿势、步态、触摸等,这样护患的交往工作才会顺利完成,尤其要小心运用文明的礼貌语言。因为护理的主要对象是人,所以对具有人格和心灵上疾患的人来说,用文明礼貌地语言,会让病人觉得很亲切、高兴,使护患者的关系更加融洽<sup>[3]</sup>。

4.1.1 入院阶段:在病人刚开始的第一次入院时,就应该利用好首因效应,并合理地利用好此阶段的沟通技巧。应立即起立,微笑面对病人,及时布置好床位,并热情积极的说明了住院环境、主管医生和护士、饮食问题等,及一天的护理、生活日程安排,病人也会被我们热情接待,并耐心详细的讲解所感染,很快地便减少了

陌生感和焦虑心情,为后阶段患者护理的有效配合工作打下了良好的基础。

4.1.2 住院阶段:经过这段过程,多数病人马上就可以适应住院治疗状态,此时,可采用连续性的交流方式,了解病人各个时期的不同心态,实施因人而异的心态引导,逐渐和病人形成良性的护患沟通。特别要针对农村学生和职工这一层次人群,言则要开门见山,叙述病情应通俗直白;对于一些忧郁病人要积极靠近病人,关注其生活,了解病人的实际情况,开解安慰并予以合理支持;病人对护士操作提出建议后进行沟通,及时帮助病人解决,减少矛盾;通过关怀、询问、协助,可以使双方时间缩短,这样就可以准确获取到第一手信息,为护士治疗创造必要的环境,有效制定护士政策,大大提高效率<sup>[4]</sup>。

4.1.3 出院时:在病人经过各种医疗护理康复出院后,要热情相赠。首先通知病人告知什么时候、如何办理出院手续,同时引导病人如何注重进食、机能训练、防止并发症及出院指导,做到情系病人、心系病患,不但为病人提供一个优越的住院条件,真正让病人过得身心健康,同时也增进了病人对护士的信任,从而提升了护士的自我价值。

#### 4.2 提高护理技术,为患者提供优质服务

病人走进医院,都希望得到优质服务。例如静脉穿刺需要一针见血,这就需要平时勤练基本功,并加强护理操作技能。遇到静脉穿刺一次都不顺利患者,或对于病人说声"对不起",甚至患者经常发牢骚、谩骂时,应理解情况,要宽宏大量,不能计较对方的态度与言语,更不要直接顶嘴或转身就跑,等对方的怒气平息后,再和颜细语地劝导对方,如此才能解决冲突。不少病人对药品,尤其是化学药物执意要问个清,唯恐发错了药,这就需要医院职工不但要保持好的态度,而且还要在工作上不断更新认识,以增强社会责任感。而通过与病人沟通医学知识,也可以从中得知病人的某些心理状况,并予以正确引导,以此取得病人的信任,在病人心中塑造了优秀的护士形象,确立了良好的护患关系<sup>[5]</sup>。

#### 4.3 学习当地方言,准确表达语言,拉近沟通距离

"语言交际是人类社会须臾也不能离开的一种活动,人们利用它在平等的、自然的、和谐的交往中进行情感的交流、心理的交流、经验的传递和动作的配合",从而学会并运用方言,有效、正确的传达讲话人的思想感情和态度,使听讲的病人知道你的意图,这对本职工作中十分有益,如我院的不少医护从外省调来,和笔者一样,在初来工作中常感到和患者之间的地方语言障碍,故听懂和学习地方语,在实际工作中至关重要;通过努力

学习方言,深感工作中得益非浅,除护患间交流自如之外,病人对护士更多了一种信任感,因此缓解了病人的心理压力,赢得了病人的信任。

#### 4.4 护理工作中的沟通时间选择

在和患者做好交流的过程中,必须重视的一个工作方法是沟通问题。在一般情形下,患者的入住处理期间,护士们都必须与患者做好交流,重点是对患者的过去病历资料和现今疾病情况进行全方位的掌握,并以此为依据进行合理的就诊安排,并向患者简要说明了医疗中的一般就诊方式和具体检查程序,通过向患者及时提供其所需要的精准资讯,并有效应用技术和服务以及信息,从而给患者提供一种更加愉悦的就诊氛围,以便于在形成良好护患关系的同时缩短患者的候诊时长<sup>[1]</sup>。另外,在为患者进行住院手续的过程中,护士们还必须与其做好适当的交流,重点是向其详尽的说明医疗中所有科室的服务条件及其设备所配备的硬件水平,同时针对医院的规章制度以及注意事项等也必须进行具体的说明,以确保使患者切实体会到护士本身的专业性,从而对其产生信任感。此外,在给病患入院治疗后的最初三天时间内,也是护士与患者之间进行交流的黄金时间阶段。在这一段时间里,护士们能够通过对合并患者进行的定期沟通的黄金时间段。在这一段时间内,护士可以通过合并患者进行定期的沟通交流,从而掌握患者在病情方面的变化以及其心理状态的变化。还需要尽可能的满足病患心理需求,以便促使其配合治疗<sup>[2]</sup>。

#### 4.5 护理工作中针对患者性格的沟通技巧

一般而言,病人的个性可分成内向与外向二类。有些个性相对内向的变化,其最普遍的症状便是淡漠,以及不善表达,对自己的痛苦不知道怎么进行宣泄,但正是由于这样才会渐渐形成心态方面的不良改变,针对这一形式的改变,医师必须在交流中予以充分的耐心与关注,通过采取一种比较委婉的方法将自己的观点表达,从而引导病人把自己心中的观点全部表达。并借助一些心理治疗小技能的运用,协助其形成一种良好快乐的心态,以便于在一种正向心理的帮助下更积极的配合患者。如对一个个性上比较外向的人变化而言,其最常见的表现就是比较暴躁,很容易出现焦躁不安的情绪<sup>[3]</sup>。在面对这种性格的病患,开展护理工作的过程中,护士人员需要时刻注意自己的语气和态度,并且使用语言要注意分寸,不可以对患者精神上带来相应的打击,同时可以通过使用注意力转移的方式,将患者的情绪进行相应的缓解。同时也可以病患心情较为良好的前提下委婉的指出病患在治疗过程中另外所出现的一些错误,从

而帮助其在认识到错误行为的基础上进行纠正,积极配合治疗。

#### 4.6 护理工作中和家属的沟通技巧

除了病况之外,护士在开展护理工作的过程中,还需要注意与病患家属之间的沟通,主要目的是为了征求病患家属的治疗配合性。尤其是对于那些年龄较大或者是幼儿时期的病患,护理人员更加需要注重与其家属的沟通工作,从而确保其家属可以对病患的病情做出全面的了解,并将所运用的治疗方式告诉其家属,从而降低其不必要的忧虑。从而在提高家属对护士信任程度的前提下,高度配合护理人员的工作<sup>[4]</sup>。

#### 4.7 尊重患者,以诚相待

4.7.1 交流与沟通尊重病人是交流和沟通的基石,在此基础上,认真进行每一项护士管理工作,并以自己的工作态度、良好的职业操守影响病人,使之建立在彼此尊敬、相互信赖的基础上,以获取病人的好感,并乐于和护士沟通,以便实现更高效的交流。

4.7.2 护士的仪表和态度医生应保持有威严的仪表、可亲的态度、熟练的技术、专业的技术走进医院,积极同病人交流,了解其症状、诊断、治疗、家属和身心情况,予以恰当的帮助和处理,充分发挥邻里作用,加强病人的互相交往、疏通和"现身说法",对病人的恢复健康有现实意义。

#### 4.8 交流因人而异

护士们要抓住机会地和病人沟通,交流方式要因人而异,对儿童病人和之的沟通也要采取一种"逗",对老年患者突出一个"尊"字,对青年患者突出了一个"聊"字。采用不同的沟通方法,让病人明白护士岗位不仅仅只有打针、发药,还包含很多卫生教育内容。针对病人住院过程中出现的问题总是予以耐心讲解,细致观察,让病人感到护士平易近人、可亲可信,使病人通过交谈认识并熟悉病人的基本知识,建立对抗疾病的勇气<sup>[5]</sup>。

#### 4.9 学会倾听

病人住院期间希望受到医务人员的关怀、同情与关怀。强调情感护理,并提倡心灵护理模式,以心理学的视角针对每个病人的心理特点,进行有效沟通。护士巡

视病区或做好护理时,要仔细观察病人,看到情绪不好的病人,护士必须要有耐性,听取病人的倾诉,给病人宣泄的机会。然后再用"心"去向病人说明,设身处地地感受病人的内心世界,言语确切地传达对病人心感受的了解,让病人对其心感受作深入的探讨,以增进护患交流<sup>[1]</sup>。

#### 4.10 学会用无声语言技巧与患者沟通

尤其适合于危重病人、术后病人和气管切开或应用呼吸机的病人。一个神态、一个眼神,对病人都有亲切的安慰意义,使病人达到了治疗护理的良好阶段。无声语言对年轻的护士特别是性格内向的护士,使用起来可能比较麻烦,因为即使勉强做到了,但她的表情动作、眼神、声音、言语,却比较机械呆板;和病人之间极少有情感的沟通,无法在心理上支持病人对自己工作也没有信心,但年轻的护士并非因为自己工作不想做好,而只是暂时无实力、也无经验作好,所以年轻的护士在这方面需要更多向老护士和护士长学习经验;那么另外就有部分护士主动服务意识不强,没有真正感受并及时预料病人的需要,无法有效的缓解病人的困难。在护士岗位中护士面无表情,心态冷淡,既无语言沟通,也无非语言沟通,会让护士和病人相距很遥远<sup>[2]</sup>。

#### 结语

护理人员应不断提升自我素养,掌握正确的交流手段和方法,通过合理的护患交流,理解和适应病人的精神需求,让病人早日康复。其人生价值得到充分体现,为医生提供了良好形象。护士的服务获得了病人、家庭和社区的普遍认同,医务人员的专业价值获得了充分的反映。

#### 参考文献

- [1]华炜文.浅议临床内科护士在护理工作中的沟通技巧[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(49):191+198.
- [2]周洁.论优质护理沟通在临床内科护理工作中的应用探讨[J].中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(29):55+58.
- [3]陈玲玉.护患沟通技巧在临床护理工作的重要性[J].中国民间疗法,2018,26(08):96-97.