

# · 最新医学教育 ·

## 在中职护理专业开展《人际沟通》实践教学探索

李冬翔, 文政, 梁碧霄

(广西医科大学附设玉林卫生学校, 广西 玉林 537000)

**摘要:**沟通能力可通过语言、仪表、举止、表情、触摸、人与人之间距离等形式表现出来, 而中职护理专业的学生比较欠缺这方面能力, 我们通过对中职护理专业《人际沟通》课程添加实践课, 通过小组成员展示、图片观察、视频观察、情景模拟等方式进行教学, 学生的沟通能力有明显提高。

**关键词:** 沟通; 中职护理; 实践

**中图分类号:** R47

**文献标识码:** B

**DOI:** 10.3969/j.issn.1671-3141.2022.038.030

**本文引用格式:** 李冬翔, 文政, 梁碧霄. 在中职护理专业开展《人际沟通》实践教学的探索 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2022, 22(038): 133-136.

### 1 中职护理专业《人际沟通》定位

在护理工作中, 护理人员需要用 70% 的时间与服务对象及工作伙伴进行沟通<sup>[1]</sup>。《人际沟通》是中职护理专业的公共基础课, 旨在培养护理专业同学的沟通能力。人们为了达到某种目的通过一定的方式遵循共同规则互通信息, 使彼此了解、相互信任的过程, 称为人际沟通<sup>[2]</sup>。沟通其实就是信息的交流, 有效的护患沟通帮助护士获取有效信息, 让护士尊重理解患者, 也容易获得患者及家属的理解和配合, 提高患者治疗护理的依从性; 护士与及工作伙伴有效的沟通, 能使护理医疗团队的配合更加默契, 为病人提供更好的服务, 提高护士的职业认同感。成为一名优秀的护士, 要有扎实的理论基础, 娴熟的操作技术和良好的沟通能力, 这些都从学校开始培养, 在以后的工作中还要不断的巩固提高。

### 2 中职护理专业学生沟通存在的问题

很多同学认为会说话就会沟通, 不需要专门学习, 这是一种错误的观点。沟通包括口语沟通和书面语沟通, 除了语言沟通, 护理人员应掌握的几种沟通技巧, 主要包括: 微笑服务、尊重病人人格、善于倾听、运用非语言交流等等<sup>[3]</sup>。中职的同学大多是从初中毕业后直接进了中职学校, 学习成绩不好, 自信心不强, 加上部分学生是留守儿童或独生子女, 平时与人交流少, 所以很多同学见到陌生人

会感到紧张, 见老师同学都不打招呼, 进入临床以后基本不主动和病人沟通交流、很难发现病人存在问题、有书写护理记录困难等问题。为了解决这些问题, 我们决定改变中职护理的《人际沟通》传统教学模式, 不在只是教师在课堂上不停讲课, 学生被动听课的模式。我们在所教的中职护理班中尝试添加实践课部分内容, 进行线下和线上相结合教学, 旨在融入课程思政的教育理念, 鼓励学生参与到我们的课堂中来, 解决学生沟通存在问题, 实施后学生的沟通能力有明显提高。

### 3 中职护理专业的《人际沟通》实践课程实施步骤

#### 3.1 学生分组和展示环节

人际沟通能力的培养从人与人之间的接触开始, 为了让同学们建立人际关系, 培养主动沟通能力, 我们将班级的学生分成若干个小组, 训练同学们观察和表达能力, 并进行小组展示。首先同学们自行分组, 分组后让同学们自行交流。由于课程开展时间是第二学期, 同学们对身边同学有一定了解, 所以我们可以请同学们进行组内发言, 说说身边同学的优点, 训练同学们发现他人优点和自我表达的能力。接着小组同学共同商量, 给小组取个名字和口号(可以给同学们发纸和笔, 让同学们在指定时间内完成), 然后上台给大家进行集体展示。经过这个环节以后, 小组成员之间的关系更进一步, 个人

**基金项目:** 2019 年度广西职业教育教学改革项目(项目名称: 基于岗位需求的中职护生人际沟通能力培养模式的研究与实践 编号: GXZZJG2019B241)。

**作者简介:** 李冬翔(1989-), 汉族, 广西玉林, 主管护师, 大学本科毕业(医学学士)(在职研究生), 在临床教学工作; 文政, 广西医科大学附设玉林卫生学校教师; 梁碧霄, 广西医科大学附设玉林卫生学校教师。

的表达能力得到提高,小组成员有一定团队意识。

### 3.2 图片观察和小组讨论发言

同学们拥有一定观察和表达能力后,我们需训练同学们临床观察力和表达能力。由于中职学生人数较多,教学医院较远,同学们在实习前很少有机会到医院学习,为了让同学们以后更快适应临床工作,教师可以通过网络或教学医院等途径收集医院里面的图片,将图片给同学们观察,各组成员经过观察讨论后派代表进行发言。比如我们课堂中提供一张ICU里打码的病人图片给学生观察,有小组成员观察到病人躺着的病床床栏没有固定好,提出要拉起床栏防止病人坠床;有小组成员观察到病人身上连接有很多导线和管道,提出整理导线和管道后会减少对护理操作的影响;有小组成员观察到病人衣服没有完全拉好,提出整理衣物能避免病人受凉后病情恶化;有小组成员观察到病人呼吸机连接有受压情况,提出支撑好管道防止影响病人呼吸等。通过图片观察和小组讨论发言,培养了学生临床观察力,训练了团队间的合作意识及同学们勇于表达自己看法和见解的能力。

### 3.3 融入临床情景, 训练学生沟通能力

#### 3.3.1 融入临床情景教学的注意事项

由于《人际沟通》这门课的总课时不多,能开展实践课的时间有限,加上部分专业课内容学生并没有学习,所以我们的演练以沟通情景为主,不涉及过多专业操作,部分学生没有学习过的专业知识教师提前提供资料给学生预习。我们加强与专业教师的合作、共同建设学习通等教学平台给学生提供专业的医学操作、医学知识、沟通常用技巧等知识,并进行学生课前预习情况调查,上课做到精选内容,加强对重点难点内容的讲解和演练,部分容易掌握的内容给学生自学。融入临床情景实践教学形式多样,包括提供临床沟通障碍情景考察学生发现问题和解决问题的能力、给学生布置沟通内容的实践作业、提供临床情景让学生进行沟通演练等。在实践课开展的过程我们都要挖掘每位同学的沟通亮点,肯定学生的进步,鼓励学生发言和自我展示,提高学生自信心。

#### 3.3.2 临床情景教学的内容

护理专业的同学大多数毕业后会进入临床成为一名真正的白衣天使,所以我们要融入临床情景来训练学生的沟通能力。在临床中我们会遇到各种各样的人,包括常见疾病病人、危重病人、老年

人、孩子、传染病患者等,我们对待不同的人要根据对方性格特点选择合适的沟通方式,充分利用口语、书面语、表情、动作等肢体语言进行有效的沟通。

#### 3.3.2.1 和病人进行常规沟通情景

在护理专业的各项基础操作里,有输液、抽血、吸痰等各项操作,学生在学习各项操作时还应重视沟通能力的培养。我们可以设置情景,利用学习通、雨课堂等网络教学平台提出护理工作中常见的沟通问题,如“糖尿病病人每天要多次测血糖时护士如何和病人沟通”“如果静脉穿刺没有一次成功护士如何和病人沟通”“在分诊病人时遇到有人插队护士怎么沟通”,让学生提出不同的意见,训练学生的思维能力和书面表达能力。同时挑选常见的临床情景供学生进行沟通演练,如何给新入院的病人抽血作为沟通模拟情景,我们请同学们进行分组演练,一人扮演护士,一人扮演病人。一位扮演护士的同学给病人抽血前语气平淡的和患者说“XXX,现在要给你抽血”;扮演病人的同学就反映即使这位同学操作技术很好,但沟通方式依然会让病人感觉不舒服,不利于病人配合。但另一组扮演护士的同学用温和的态度和患者说“XXX,您好,现在我要为您抽点血,这对您的身体是无害的,抽血主要是为了你的病情”;扮演病人的同学反映感觉受到尊重,而且护士解释了抽血的目的,利于自己的配合。同学们通过不同的情景扮演和角色互换感受不同的沟通方式给患者带来不同感觉,良好的沟通能减少护患矛盾,让病人的满意度有所提高。演练结束后我们让学生登入网络教学平台,我们提前将小组作业放在网络平台上,作业形式多样,如在网络平台上将收集的医院的视频给学生观看,询问学生视频和他们演练的内容有哪些不同,视频中有没有存在问题,有哪些值得他们学习的地方,小组同学共同讨论完成小组报告,在规定时间内提交报告。通过上述的学习过程,学生能够把护理常规操作中的沟通技巧融入到个人习惯当中,以后能够更快的适应临床护理工作。

#### 3.3.2.2 和语言表达障碍病人进行沟通情景

美国心理学家艾伯特·梅拉比安曾提出这样的公式:信息的全部效果=7%语言+38%声音+55%表情<sup>[2]</sup>。沟通并不仅仅是语言沟通,也包括了非语言沟通。在护理工作中,非语言沟通也非常重要。非语言沟通常常通过仪表、举止、表情、触摸、人与

人与人之间距离等形式表现出来。我们将语言表达障碍病人案例融入课堂进行情景演练。有位农药中毒的患者由于农药中毒损害了患者的呼吸功能所以患者只能经气管插管并用呼吸机辅助呼吸,患者虽然意识清醒却无法开口说话。一位同学扮演患者,其他同学扮演护士。扮演护士的同学的观察患者表情、手势了解患者需要,必要时准备小纸板和笔让患者写下他的需求,尽可能满足患者需求。扮演护士的同学学习如何和无法说话的患者进行沟通,扮演患者同学感受到病人的痛苦恐惧,利于建立同理心,有助于以后建立良好的护患关系。完成情景演练以后,我们还可以布置作业,请同学们讨论我们临床上有哪些情况可能导致病人神志清醒却无法开口说话,有哪些沟通技巧可以应用,病人中交流过程中是否有口渴的现象,护士如何观察发现,这些病人如何补充水分等问题,同学们讨论以后发表自己的意见。通过这种类型的情景演练,学生能够提高自己的观察力,掌握护理语言表达障碍的病人沟通技巧,能更灵活的采取不同沟通方式和病人沟通。

### 3.3.2.3 与老年人沟通的情景

我国是全世界老年人口最多的国家,来医院看病的老年患者越来越多,老年护理服务面临着严峻的挑战<sup>[3]</sup>。我们要和老年人沟通时要注意选用语言沟通和非语言沟通等技巧。通过研究我们发现:老年人主动交际意愿总体呈下降趋势<sup>[4]</sup>,所以我们要选择恰当的位置、合适的方法接近老人,一般从老人的正面慢慢靠近老人,和老人沟通时要注意倾听,对老人的话题要表现的有兴趣,选择合适的音量,必要时用方言等。为了让同学们掌握和老年人沟通的技巧,我们布置作业让学生利用周末或假期到敬老院看望老年人或和家中的老年人沟通,然后回校后完成实践报告并进行汇报。在培养学生的沟通能力时,我们要关注不同学生的性格特点,关注学生完成实践作业进度,适时的给予帮助和鼓励。有研究表明,与老人关系好的护生,能够和老人和睦相处,有助于消除年龄歧视和社会偏见的影响,形成对老人的正向态度,更愿意照顾老人<sup>[5]</sup>。通过实践作业能帮助学生能够更好的理解老人,理解老人,让更多学生更愿意照顾护理老人。

### 3.3.2.4 与儿童沟通情景

儿科的服务对象都是 14 岁内的孩子,很多孩子看到白色的病房、白大褂会害怕,那我们可以选

择粉色、蓝色的工作服,布置温馨的、充满童趣的病房,减少孩子害怕恐惧的心理;如果是 9 个月内的孩子无法听懂简单的词义,那我们可以用温暖的怀抱,微笑的表情、温柔的声音与孩子沟通,即使孩子听不明白我们说什么,但是可以感受到我们对他们的态度是友善的,增加患儿对医护人员的信任感,减少对医疗护理的抗拒心理。由于在学校很难看到这个阶段的孩子,教师提前收集医院或妇幼保健院儿科的视频给学生观看,并让学生利用周末或假期到妇幼保健院见习或到有孩子的亲戚家照顾孩子,各组同学讨论总结自己的体会,提交小组报告。通过这部分能帮助学生能够更好熟悉不同年龄段的孩子的特点,在照顾护理孩子和家属沟通时能选择合适的沟通方式和时机。

### 3.3.2.5 与传染病病人沟通情景

我国是受传染病突发事件影响较重的国家之一,据统计全球新发的 30 余种传染病已有半数在我国出现,对经济、社会、文化等各个领域均造成严重危害<sup>[6]</sup>。但是很少有书提及应该如何和传染病病人沟通,甚至部分医护人员听到传染病就感觉恐惧害怕,根本不愿意和病人交流,但这是医护人员与患者产生隔阂的开始,不利于建立良好的护患关系,不利于病人病情减轻或治愈,有部分病人会感到焦虑、害怕、甚至产生报复社会心理。我们应该教会护理专业的同学在做好自我防护措施的同时要注意和病人沟通。我们搜集真实的病例让学生进行演练,一位女性年轻病人感觉不舒服到医院检查发现得甲型肝炎,曾经有不洁饮食史,现在心情很低落。我们请两位同学一位扮演护士,一位扮演病人,扮演结束后交流体会。情景模拟演练开始护士轻声询问病人情况,病人难过的和护士说“这种病会传染给别人吗,能治好吗”。护士的同学慢慢靠近病人,看到病人没有排斥动作,尝试轻轻握住病人的手,柔声解释这种病是可以治好的,关键病人要配合治疗,增强治疗疾病的信心,平时来注意卫生,饭前便后要洗手、餐具不能共用等。演练结束后请两位同学分享体会。扮演护士的同学说想到接触传染病病人开始也会害怕,但是想到以后在临床上也有可能遇到,而且甲型肝炎是一种消化道传染病,只要配合治疗,做好防范其实并不可怕,就尝试安慰病人,为病人解决问题。扮演病人的同学说想到如果自己得了传染病也会害怕,但是感觉到有人愿意靠近自己,安慰帮助自己,瞬间觉得有了

抗击疾病的信心。所以合适的距离、表情、肢体动作能使患者感觉到医护人员对其的关心,为建立良好的护患关系奠定了基础。完成演练后我们提出问题,让学生讨论作答。如果遇到真正的传染病病人你们该如何克服恐惧心理,案例中的病人如果是位 HIV 感染者,护士又应该如何安慰照护病人,怎样指导病人遵医嘱用药,配合治疗和护理。HIV 的传播途径可以是性传播、血液传播等传播方式,如果这个涉及病人隐私,你要怎么取得病人信任,获取有效信息。讨论结束随机抽组同学进行作答演示,教师肯定小组同学做的好的地方,比如握着病人的手安慰病人,关注病人的细微表情,提出要注意的细节。通过上述的情景模拟演练和讨论分享环节,学生能够对传染病有正确认识,将“人文关怀”的理念有了一定理解,以后面对传染病病人注意自我防护的同时还能关注病人心理,保护病人的隐私,面对不同的病人选择合适的沟通技巧,有利于建立和谐的护患关系。

#### 3.3.2.6 与同事的沟通配合情景

临床护理工作并不是由一个人全部完成,我们在完成工作过程中涉及到护士与护士之间的工作配合,护士与医生以及其他医技人员的配合,同事之间良好的沟通配合能为患者提供更好服务,提高护士的职业认同感,即是指个体对于所从事职业的目标、社会价值及其他因素的看法,即个人对他人或群体的有关职业方面的看法、认识或认可<sup>[7]</sup>。如果遇到病人突然出现意外情况,需要抢救配合那那時候就需要沟通配合,包括医护人员具体站位及所负责的工作等,如果出现站位不合理、负责工作分工不明等情况就会延误抢救。比如情景演练中抢救青霉素过程中发生过敏性休克的病人,扮演医护人员的同学在配合过程中出现部分沟通不当导致两个同学同时去找吸氧装置,没有人去准备急救药物。我们可以在演练结束后布置反思作业,刚刚两位同学出现了哪些沟通问题,请同学们讨论并表现

意见,提出以后预防这种情况出现要注意的沟通细节。通过上述演练和反思,学生能够理解以后在临床工作中除了和病人、家属沟通,还要注重与工作伙伴沟通,医护人员间的良好沟通配合能给病人带来安全感,提高护理医疗的服务质量。

## 4 小结

我们通过在中职护理班尝试增加《人际沟通》实践课部分内容,采用让同学们组成小组建立人际关系,图片观察和小组讨论发言,情景模拟教学等形式,不仅培养学生临床观察力和勇于表达自己看法和见解的能力,也培养了团队间合作意识及沟通配合能力,教学效果反馈良好。经过学习期末的问卷调查显示:学生对增加人际沟通实训课教学满意度为 92%,认为自己沟通能力有所提升的为 98%,希望多开展人际沟通实训课的为 86%。这些班级的理论平均成绩均达到 88 分以上。据大部分同学反馈,自己到临床以后看到有患者需要帮助时会主动询问并提供帮助,沟通能力有所提升,得到了医院和患者的好评。

## 参考文献

- [1] 柏红. 建立良好人际沟通在手术室护理工作中的重要性和方法探讨 [J]. 当代医学, 2010, 16(28): 110-111.
- [2] 钟海, 孙敬华. 人际沟通(第三版)[M]. 北京: 科学出版社, 2012.
- [3] 李宇峰. 老年人言语交际障碍实证研究 [D]. 吉林大学, 2016.
- [4] 梁惠连, 孔德满. 老年专科护理校内培训存在的问题与对策 [J]. 卫生职业教育, 2016, 34(12): 61-63
- [5] 杨玉洁, 李惠萍, 方勤. 五年制高职护生从事老年护理意愿及影响因素的调查分析 [J]. 护理学杂志, 2015, 30(14): 75-77.
- [6] 海葶葶. 医护人员传染病突发事件应对能力培训项目的开发 [D]. 中国人民解放军海军军医大学, 2018.
- [7] 储静. 护生实习期职业认同感研究及促进策略的构建 [D]. 第二军医大学, 2014.