

心理咨询技能在护患沟通中的应用

陈静, 龙德蓉, 张婷

(四川大学华西第二医院妇科出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室, 四川成都, 610041)

[摘要] **目的** 探讨心理咨询技能在护患沟通中的应用效果。**方法** 选择本院妇科住院治疗的 120 例出院患者为研究对象, 对照组为 2015 年 12 月出院的患者, 干预组为 2016 年 1 月出院的患者, 每组各 60 例。其中干预组住院期间由专业心理咨询师对科室全体在岗护理人员培训后在运用进行心理咨询技能沟通, 对照组采用常规护患沟通方式, 出院时采用患者就医体验量表/就医满意度问卷对两组患者进行调查。**结果** 干预组患者的就医体验/就医满意度均高于观察组, 两组比较, 差异有统计学意义 (均 $P < 0.01$)。**结论** 心理咨询技能应用于护患沟通, 可提高患者的就医体验及就医满意度。

[关键词] 心理咨询; 护患沟通; 就医体验

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)12-0029-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.12.007

Effect of psychological counseling skills on nurse-patient communication

Chen Jing, Long Derong, Zhang Ting//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(12):29.

[Abstract] **Objective** To explore the effect of psychological counseling skills on medical treatment and satisfaction degree of patients in hospital. **Methods** Totally 60 discharged patients during December 2015 were assigned as the control group and another discharged one during January 2016 as the intervention group. Training on psychological counseling skills was done for the nurses by the psychological counselor in the intervention group while the control group was not. The two groups were compared on the basis of investigation with the patient's consultation experience scale as well as the medical satisfaction questionnaire. **Result** The satisfaction levels of consultation experience and medical consultation satisfaction in the intervention group were both higher than those of the control group (all $P < 0.01$). **Conclusion** Psychological counseling skills used in the nurse patient communication can enhance the patient's medical experience and their satisfaction with medical treatment.

[Key words] psychological counseling; nurse-patient communication; medical experience

随着社会的进步, 人们法律及维权意识的增强, 有限医疗资源与日益增长的医疗卫生需求之间的矛盾日益凸显, 由于沟通不当导致的医患、护患矛盾变得常见。临床上 80% 护患纠纷是由于护士与患者沟通不良或障碍引起^[1]。良好的护患沟通是密切护患关系、构建和谐医患关系的重要途径。国外对护理人员要求的第一素质就是沟通能力, 甚至认为与患者、同事、管理者的交流与沟通, 比技术更为重要^[2]。护患沟通是护士与患者之间的信息交流及相互作用的过程, 交流内容是患者的护理及健康直接或间接相关的信息, 同时包括双

方的思想、感情、愿望及要求等方面^[3]。心理咨询技能是指在临床工作中, 医务人员运用基本的心理咨询技能与患者进行沟通。基本的心理咨询技能包括尊重、热情、真诚、共情和积极关注等^[4]。为探讨更有效的护患沟通策略, 提高患者的就医体验及就医满意度, 2016 年 1 月笔者在妇科住院患者护患沟通中应用心理沟通技能, 取得较好的效果, 现将方法和结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2015 年 12 月-2016 年 1 月在本院妇科住院治疗的 120 例出院患者为研究对象, 对照组为 2015 年 12 月出院的患者, 干预组为 2016 年 1 月出院的患者, 每组各 60 例。对照组患者 60 例, 文

[收稿日期] 2016-07-07

[作者简介] 陈静 (1981-), 女, 山东济南人, 主管护师, 国家级二级心理咨询师, 国家级人力资源管理师, 硕士, 主要从事妇科管理及临床护理工作。

化程度:中专 12 例,大专 23 例,本科及以上 25 例。职业:干部 5 例,职员 31 例,自由职业 15 例,待业 9 例。婚姻状况:已婚 37 例,未婚 21 例,离异 2 例。有宗教信仰者 3 例。家庭人均月收入: <3000 元 31 例,3000~5000 元 20 例, >5000 元 9 例。医保类型:省市医保 25 例,农村合作医疗 13 例,商业保险 22 例。诊断:子宫肌瘤 33 例,卵巢囊肿 27 例。干预组患者 60 例,文化程度:中专 14 例,大专 22 例,本科及以上 24 例。职业:干部 4 例,职员 33 例,自由职业 17 例,待业 6 例。婚姻状况:已婚 41 例,未婚 16 例,离异 3 例。有宗教信仰者 2 例。家庭人均月收入: <3000 元 35 例,3000~5000 元 18 例, >5000 元 7 例。医保类型:省市医保 24 例,农村合作医疗 17 例,商业保险 19 例。诊断:子宫肌瘤 38 例,卵巢囊肿 22 例。两组患者的文化程度、职业、婚姻状况、宗教信仰、家庭人均月收入、医保类型、诊断等一般资料比较,差异无统计学意义,具有可比性($P>0.05$)。

1.2 纳入标准与排除标准

纳入标准:临床诊断或病理报告确诊为子宫肌瘤或卵巢囊肿者;意识清晰,能够进行语言沟通交流;自愿参加本研究,并签署知情同意书;年龄大于 18 周岁。排除标准:精神疾病家族史或存在严重精神疾病者;认知功能或智力障碍不能正常沟通交流者;经解释后拒绝参与本研究。

1.3 方法

对照组和干预组患者采用同一批护理人员进行护患沟通,其中对照组采用常规护患沟通方式,干预组的护理人员进行护患沟通前进行心理咨询技能的培训,并应用到实际的护患沟通中。①技能培训。由专业心理咨询师对科室在岗护理人员进行心理咨询技能的培训,培训共分 3 次,每次 60 min:心理咨询师讲解心理咨询的概念、主要流派及基本咨询技能的相关知识;情景模拟、分组练习基本心理咨询技能的应用;考核基本心理咨询技能的应用。②技能运用。护理人员采用尊重、热情、真诚、共情、积极关注等基本心理咨询技能与患者及家属进行沟通。尊重体现在尊重患者的隐私,因妇科疾病涉及患者的隐私部位,部分患者生殖器官

的部分或全部丧失,女性生殖系统涉及到女性天性,并与夫妻生活密切相关,患者心理压力较大,在询问病史涉及某些敏感问题,患者有所顾虑、掩饰或犹豫时,向患者解释客观提供病史的必要性的同时尊重患者的感受。维护患者知情同意权和隐私权,为患者保守医疗秘密和健康隐私,维护患者合法权益。热情体现在护士工作时认真、耐心,在接诊、巡视病房及出院时主动询问患者及家属需求,真诚表现为对患者积极配合治疗护理的行为给予肯定和表扬,真诚鼓励患者取得的每一次进步和康复。共情表现为当患者得知自己患妇科肿瘤后情绪激动时,耐心倾听、安慰患者,待患者情绪得以释放和发泄后,引导患者接纳现实,并帮助患者发现和利用可利用的家庭和社会支持资源。积极关注表现在对患者积极、正性的言语和行为予以关注,使用安慰性、鼓励性语言,支持患者,使患者拥有积极的价值观,帮助患者发现潜力和资源,给患者介绍病情好转的病例,帮助患者树立战胜疾病的信心。与患者及其家属沟通交流时目光流露出关注,姿势前倾,姿势谦和,让患者感受到被接纳、被重视。

1.3 调查工具

通过查阅文献数据^[5-6]并结合研究目的自行设计问卷,经专家评价及预调查,修订为患者就医体验/就医满意度问卷,问卷内容包括患者总体评价和就医体验等 8 个条目。每个条目从 0~10 分代表极不满意~满意。总分 0~80 分,经预调查科隆巴赫 α 系数为 0.87,内容效度比平均值为 0.89;问卷重测信度为 0.96。本研究患者独立完成问卷后,均当场全部回收,有效回收率为 100.00%。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS13.0 进行统计学分析,计量资料比较采用 t 检验。

2 结果

两组患者就医体验/就医满意度的比较见表 1。由表 1 可见,干预组患者就医体验/就医满意度各项目均高于对照组,两组比较,差异具有统计学意义(均 $P<0.05$)。

表 1 两组患者就医体验/就医满意度比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

项目	对照组(<i>n</i> =60)	干预组(<i>n</i> =60)	<i>t</i>	<i>P</i>
护士对您的服务态度	6.38±2.31	9.56±0.38	4.48	<0.001
护士的仪表与语言规范	7.61±2.46	9.62±0.27	4.57	<0.001
护士的沟通交流能力	6.53±2.94	8.76±1.34	5.12	<0.001
护士对您的隐私保护	7.53±2.94	9.39±0.61	5.07	<0.001
护士对您的尊重与关爱	6.14±3.28	9.21±0.65	5.24	<0.001
护士对您的帮助和指导	7.03±2.59	8.55±1.26	4.96	<0.001
您对护理服务的总体评价	7.68±2.79	9.18±0.83	4.82	<0.001
您本次的就医体验	7.81±2.67	9.05±0.91	4.93	<0.001

3 讨论

3.1 沟通技能在护患沟通中的必要性

目前国内整体医疗环境相对较差,加之部分媒体的不实报道,致使护患之间缺乏信任,诊疗护理过程中护士缺乏沟通技能,加剧患者及家属的不满,甚至导致护患纠纷。其中护患沟通缺乏主要指护士在临床过程中不与患者进行交流、沟通,未对患者进行必要的嘱咐或交代,或沟通交流时言行不当。目前护患矛盾突出的原因一方面来自患者,如患者对医疗要求过于苛刻、患者经济条件差而对某些收费项目不满、不尊重护理人员等;另一方面,来自护理人员,如护理服务不到位、护患沟通缺乏、收费明细不清等^[7]。

沟通既是一门科学,也是一门艺术^[8]。护患沟通是护理人员运用整体护理、心理学、伦理学、人际沟通等知识,在特定的时间和环境中,为解决患者现存的健康问题所进行的沟通活动,是护理工作中的重要环节,沟通技能是护理人员临床核心技能^[9]。目前护患沟通障碍的原因主要是护士语言不当、缺乏爱心和礼貌、沟通意识不强、缺乏沟通技巧、缺乏良好的护士心理素养等^[10]。如护士对患者以床号来进行称呼而不用姓名,部分患者认为这是对其不尊重。有些护士认为患者是来“求医”的,对待患者表情淡漠,态度生硬,让患者觉得护士难以亲近。护理操作中,特别是当工作量大时,部分护士认为没必要也没时间向患者解释,注意事项交代不清或交流方式不当,没有全神贯注地倾听患者的诉说,也容易导致沟通不畅。另外,有些护士易受工作和生活中的负性情绪的影响,或

个性素质与职业角色不协调,性格急躁或内向,不具备护士角色人格素质特质,不善于沟通,造成护患沟通障碍。国外对临床护士护患沟通技能培训方面的研究开展较为广泛,培训基于不同的理论框架,应用的培训方式较为丰富,如结合理论授课、角色扮演、示教、小组讨论、与模拟患者会谈等形式调动学员的主观能动性。而国内有关沟通技能培训的研究大多针对在校护生,对在职护士的较少,护患沟通不足引起护患冲突的现象普遍存在,临床护士的沟通技能的培训亟待加强^[11]。

3.2 心理咨询技能可提高患者就医体验及就医满意度

本研究发现,尊重、热情、真诚、共情、积极关注等基本心理咨询技应用于护患沟通中可提高患者就医体验/就医满意度,患者对护士的服务态度、语言规范、沟通交流能力、隐私保护意识、尊重与关爱的评价较高。黄丽^[12]研究显示,护士共情能力与患者对护理工作满意度存在正相关,与本研究结果相似。患者由于躯体疾病、经过繁杂的就医流程到达病房时,身心均处于疲惫状态,尤其需要医务人员给予心理支持。尊重可使患者感到被接纳、获得自我价值感,可唤起患者的自尊心,增强战胜病痛的信心。热情使患者感到护理人员真正关心自己,迅速消除进入陌生环境产生的局促与不安。真诚可以为患者提供安全自由的氛围,为患者提供良好的榜样,有利于患者坦然表露自己的喜怒哀乐,宣泄情感。共情可促进患者表达内心感受,缓解心理压力,激发患者建设性的情绪体验并引发相应的生理变化,包括心率、皮肤温度、胃肠蠕动及肌肉紧张度的变化等能有效地减少患者的焦

虑、抑郁、敌意及隔离感,有利于护患关系。积极关注使患者领悟到护理人员不但从躯体上驱除痛苦,从精神层面给予支持与力量。

同时,妇科患者疾病涉及女性的生殖系统,生殖系统关系到女性的性别特征、母性天性,且与夫妻生活密切相关,受传统观念的影响,部分患者就医时往往已经出现严重的自卑、自责或焦虑情绪,尤其需要医务人员的关心、理解与支持。尊重、热情、真诚、共情、积极关注等心理咨询技能的运用不但提升护理人员的沟通技能,更为重要的是护士能运用这些技能服务于患者,让患者在与护士的互动中感受到来自医务人员的尊重与理解,感受到支持与关爱,从而提升患者的满意度和整体就医体验。

4 结论

护理人员作为医疗服务的提供者,在临床工作中既需要关注患者的生理状况,也必须关注患者的心理需求。尊重、热情、真诚、共情、积极关注等心理咨询技能,使患者感受到来自医务人员坚定的心理与情感支持,能提高患者的就医体验。

参考文献:

[1] 陈卫春.护患纠纷原因分析及防范对策[J].中国护理管理,2007,7(2):60-62.

[2] ROSENSTEIN A H. Nurse-physician relationship:impaction nurse satisfaction and retention[J]. Am J Nurse,2002,102(6):26-34.

[3] 张英兰.共情应用于护患沟通的效果[J].中华护理杂志,2010,45(12):1111-1112.

[4] 郭念锋.心理咨询师(国家职业资格培训教程)[M].北京:民族出版社,2005:53.

[5] 谭玉兰,张云美.患者就医体验研究进展[J].护理学杂志,2014,29(5):91-93.

[6] 王江蓉,黄森,SHANE THOMAS,等.中国部分医院患者体验和满意监测工具应用比较分析[J].北京大学学报(医学版),2011,43(3):397-402.

[7] 陈维琼.浅析护患矛盾产生的原因及解决方法[J].护理研究,2015,9(20):505.

[8] 花霞,罗春梅,冯晓芬,等.围手术期患者实施人文关怀及护患沟通的研究进展[J].中国医药导报,2011,8(4):13-15.

[9] 袁晓玲,赵爱平.临床护士护患沟通技能培训方法的研究进展[J].解放军护理杂志,2010,27(1B):110-112.

[10] 王艳春.护患沟通障碍的原因分析及防范措施[J].全科护理,2010,8(1):248-249.

[11] 贺婷,叶旭春,刘晓虹.侧重情感的护患沟通研究进展[J].护理学报,2013,20(1A):26-28.

[12] 黄丽红.护理人员对护患沟通认知现状及实施需求的调查分析[J].护理研究,2008,8(22):2087-2088.

[本文编辑:李彩惠]

~~~~~

