

精神科护理工作中的护患沟通技巧分析

丁建华

成都市第四人民医院 四川成都

【摘要】目的 在于分析护患沟通技巧及其在精神科护理工作中的应用。**方法** 在我院精神科某一阶段收治的所有患者中,选择60例作为本次研究对象,按照护理方式的不同将其分成两个小组,每组各30例患者,一组实施常规护理措施,命名为对照组,另一组在常规护理的基础上加入护患沟通技巧,命名为研究组。经过一段时间的护理后,比较两组患者的护理后的心理情绪状况以及护理满意度。**结果** 由统计数据可知,两组之间的对比差异明显,研究组患者护理后的心理情绪状况以及护理满意度均明显优于对照组($P < 0.05$)。**结论** 精神科患者本就是特殊的患者群体,在对其进行日常护理时存在很大的难度,若加上灵活的沟通技巧,了解和掌握患者的心理状态及细微变化,便能得知患者内心的实际需要,并满足其合理需求,使之心理状态保持相对平稳。另外,精神科患者不仅需要专业医护人员的帮助,也需要家属的支持,护理人员除了要取得患者的信任,建立护患之间和谐的关系,更要与患者家属积极沟通和交流,得到患者家属的强大助力,从而共同为精神科患者提供精神和物质上的支撑,帮助其消化负面情绪,提升患者依从性、整体护理效果以及护理满意度。由此,在精神科护理中应用科学的护患沟通技巧对患者恢复是有效的,可以在临床实践中广泛应用。

【关键词】 精神科; 护理工作; 护患沟通; 技巧

Analysis of nurse-patient communication skills in psychiatric nursing work

Jianhua Ding

Chengdu Fourth People's Hospital Chengdu, Sichuan

【Abstract】 Objective to analyze the nurse-patient communication skills and their practical application in psychiatric nursing. **Methods** among all the patients treated in the psychiatric department of our hospital at a certain stage, 60 cases were selected as the research object. According to the different nursing methods, they were divided into two groups with 30 patients in each group. One group implemented routine nursing measures and was named the control group, and the other group added nurse-patient communication skills on the basis of routine nursing and was named the research group. After a period of nursing, the psychological and emotional status and nursing satisfaction of the two groups were compared. **Results** the statistical data showed that there were significant differences between the two groups. The psychological and emotional status and nursing satisfaction of patients in the study group were significantly better than those in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** psychiatric patients are a special group of patients, and there are great difficulties in their daily nursing. If we add flexible communication skills to understand and master the psychological state and subtle changes of patients, we can know the actual needs of patients, meet their reasonable needs, and keep their psychological state relatively stable. In addition, psychiatric patients need not only the help of professional medical staff, but also the support of family members. In addition to gaining the trust of patients and establishing a harmonious relationship between nurses and patients, nurses should actively communicate and communicate with patients' family members and get strong help from patients' family members, so as to jointly provide spiritual and material support for psychiatric patients, help them digest negative emotions and improve patients' compliance Overall nursing effect and nursing satisfaction. Therefore, the application of scientific nurse-patient communication skills in psychiatric nursing is effective for patient recovery and can be widely used in clinical practice.

【Keywords】 Psychiatry; Nursing work; Nurse patient communication; Skill

精神科是医院科室之一，但这一科室比较特殊，收治的患者多是没有自治力、自知力，且有一定攻击行为。精神科患者在院治疗时间不定，但往往时间较长，而医院对其管制严格，长时间处于封闭环境中，对患者的精神和心理状态并不十分有利，同时，精神科患者的语言功能不顺，与人沟通存在障碍，这让护理人员的工作难度大大增加。有实验研究表明，护理人员掌握有效的护患沟通技巧，对精神科患者的整体护理工作具有十分明显的帮助。护患沟通指的是医护人员与患者就某件事情的沟通和交流，在这一过程中，医护人员与患者的角色分别为帮助者和被帮助者。对精神科患者给予有效的护患沟通，能够让患者对医护人员产生信任感，从而更配合医护人员的治疗与护理操作，让自己处于逐渐康复的过程中。本次研究重点分析了护患沟通技巧，及其在精神科患者中的应用效果，针对性较为明显，能够让互换双方都能处于相对和谐和稳定的状态下。以下便以我院精神科 60 例患者作为研究对象，现将研究过程和结果总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在我院精神科某一阶段收治的所有患者中，选择 60 例作为本次研究对象，按照护理方式的不同将其分成两个小组，每组各 30 例患者，一组实施常规护理措施，命名为对照组，另一组在常规护理的基础上加入护患沟通技巧，命名为研究组。对照组患者年龄区间为 19-59 岁，病程 1-5 年，研究组患者年龄区间为 18-57 岁，病程 1-4.5 年。两组患者的基本资料没有特别明显的差异，可以在本次实验中进行比较。本次实验得到了患者及其家属的同意。

1.2 护理措施

对照组患者接受常规护理措施；研究组患者在常规护理的基础上加入护患沟通技巧，具体为：（1）语言交流。语言交流是精神科护理的重要工具，护理人员都要具备良好的语言沟通能力，很多精神科患者在思想上不认为自己有精神疾病，所以并不是主动入院接受治疗，而是在家人强制下进入医院，患者往往对外界人员存在一定的抵触，特别是医护人员更是其主要攻击对象。医护人员在面对患者之前要进行心理建设和思想准备，与患者沟通时保持充足的耐心和细心，态度始终和缓，让患者不会感受到敌意，不可轻易刺激患者，医护人员县乡患者介绍医院环境，帮助其安排床位和必要的生活用品。若在治疗护理过程中，患者存在强烈的抵抗，医护人员不应对其实施强制性措

施，避免冲突，而是要通过语言对其进行心理疏导。同时，日常医护人员要多多关注患者的状态，监测其体温和血压指标，在与之交流时找到一个切入点，比如对其身体状况进行了解，以鼓励的话语引导其配合治疗。一些心情状态较差，情绪不稳定的患者，护理人员可先安抚其情绪，待其稳定后再施以各项治疗和护理。（2）建立信任。有效沟通最基础的前提便是信任，交流只有在互相信信和理解的基础上，才能称之为有效，护患沟通也是如此，护理人员要先取得患者的信任，才能让护理工作更加顺利的向前推进。精神科患者长时间处于医院环境中，日常生活的很多小时都要依靠他人帮助完成，心理比普通人更加脆弱，特别需要医护人员的鼓励和关心。因此，当患者向护理人员提出问题，护理人员要认真解答，对于一些有关疾病的知识，护理人员可先将专业化的名词替换为通俗易懂的言语，从专业的角度帮助患者建立信心，可以与病魔作斗争。日常交流中，可以多多向患者介绍治疗成功的案例，或者一些患者感兴趣的话题，让患者紧张和焦虑的情绪能够得到较大程度的缓解，更加配合医护人员。若患者身体出现不适会影响其精神，此时护理人员应当细心询问患者的身体感觉，确定不适症状，采取对应措施帮助其缓解身体不适，同时在语言上进行安慰，让患者能够全身信任医护人员。

（3）非语言沟通。沟通除了语言沟通，还包括非语言沟通，在临床治疗和护理工作中，非语言沟通的应用也比较广泛，而且具有良好的效果，特别是精神科患者，有时候更需要非语言性沟通。很多精神科患者不能与人直接通过语言交流，或者不愿意开口说话，此时医护人员可适当停止语言输出，并保持沉默，沉默的力量有时能胜于语言。适当的沉默能够为患者带来思考的时间，使其对事物产生理解，以便为后续的语言沟通创造前提。医护人员要让患者切实感受到关心、爱护和尊重，所以在交流过程中，要对患者的面部表情加以掌握，面部微小的表情变化也能传达出患者的心理状态，让医护人员能够在了解所需信息后，为其作出下一步的护理措施和心理指导方案。护理人员不仅要能通过患者的表情动作了解其想法，更要学习非语言沟通的技巧，比如以动作、手势等向患者传递信息。（4）一些康复期患者即将出院进入社会，此时护理人员要加强对其社会能力的培养，可以通过团队沟通的方式，让患者能够较为熟练的控制自己情绪，学会“用脑卫生”方法，并保持良好生活习惯，弥补性格缺陷，能够更好地适应社会。（5）护理人员方面，

要在遵循精神科室动态链条模式的同时，与同事之间更多的交流和沟通，交换彼此的经验，多多探讨患者病情状态和有效的沟通措施。

1.3 观察指标

比较两组患者护理后心理状态及护理满意度情况。心理状态可通过 SAS（焦虑自评量表）、SDS（抑郁自评量表）进行评估。

1.4 统计学方法

本研究数据均采用 SPSS17.0 软件进行统计学分析，计量资料用均数±标准差表示，计数资料用率（%）表示，采用 t 和 χ^2 检验，以 $P<0.05$ 为差异有统计学意

义。

2 结果

2.1 两组患者心理状态对比

对两组患者护理一段时间后的心理状态进行比较，由数据可知，研究组患者的焦虑和抑郁评分均低于对照组，组间数据差异明显（ $P<0.05$ ），见表 1。

2.2 两组患者护理满意度对比

两组患者对护理满意度有不同的评价，由数据可知，研究组患者的满意度为 96.67%，对照组满意度为 80.00%，研究组明显优于对照组，组间数据差异明显（ $P<0.05$ ），见表 2。

表 1 两组患者心理状态对比

组别	例数	SAS 评分	SDS 评分
研究组	30	36.24±7.94	35.25±4.91
对照组	30	48.14±6.46	43.40±4.02

表 2 两组患者护理满意度对比

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度（%）
研究组	30	16	13	1	96.67
对照组	30	12	12	6	80.00

3 讨论

精神科患者因疾病原因常常会有意外发生，作为精神科护理人员，要最大程度避免患者意外的发生。有效的护患沟通技巧能够让护理人员对患者的情绪状态、心理需求等做到较为准确的掌握，从而为患者提供针对性的护理，满足患者需求。我国医学模式还在不断升级和改进的过程中，社会群众对医疗护理服务提出了更高的要求，护患沟通不仅是精神科护理工作的基础，也是整个护理工作的重要前提，能够提升护理服务质量和患者满意度，降低护患矛盾的发生。精神科患者的情绪变化快，常常会有突发事件发生，这些事件是不可预估的，对患者本人、医护人员以及患者家属都会造成极大的伤害，因此，作为专业的精神科护理人员，要充分提升自己的沟通能力和技巧，以语言或者非语言的沟通方式，及时安抚患者和家属的不良情绪，使之能够配合医护人员的各项工作，提高依从性，让治疗效果更加明显。

由统计数据可知，两组之间的对比差异明显，研究组患者护理后的心理情绪状况以及护理满意度均明显优于对照组（ $P<0.05$ ）。总之，精神科患者本就是特殊的患者群体，在对其进行日常护理时存在很大的

难度，若加上灵活的沟通技巧，了解和掌握患者的心理状态及细微变化，便能得知患者内心的实际需要，并满足其合理需求，使之心理状态保持相对平稳。在精神科护理中应用科学的护患沟通技巧对患者恢复是有效的，可以在临床实践中广泛应用。

4 小结

护患沟通是护理人员辅助医生对患者进行治疗的辅助手段，是护理人员与患者对各自掌握信息进行交流的过程。一般护患沟通有言语沟通和非言语沟通两种。

4.1 言语性沟通

（1）观察

观察通常划分为直接和间接两种。直接观察是护理人员对患者直接性语言、行为等的观察；间接观察是对患者书信、日记等物品或者监护人、知情者等人员描述的观察。观察内容包括多个方面，比如表情、眼神、行为、讲话方式、一般状态等。观察方法分为有思考和有反应两种，观察活动不是独立存在的，而是与其他行为和技巧配合应用的，是在谈话活动的整个过程中都存在的。护理人员在观察过程中掌握了患者的一些信息，根据这些信息引导下一步的交流方向，

这能够提升观察的效果。

(2) 倾听

倾听是护理人员在和患者沟通交流中,通过患者传递过来的信息中,抽丝剥茧,了解患者的基本情况和问题,从而确定对患者护理的方向。有效的倾听需要护理人员具有察言观色的能力,将倾听与观察充分结合起来;要有充足的耐心,患者在讲话是不随意打断,要保持专心,且根据患者流露出来有价值信息,进行针对性提问;倾听过程中要对患者表达的信息进行明显的反应,给予语言或者动作上的反馈,这样能够让患者感受到护理人员是真心帮助自己的,所以会更愿意表达自己的想法,同时要避免一言不发;要具备体察感。对患者的心理、情绪变化要有敏锐的感觉,同时要体会其“话外音”,寻找有针对性的内容,向患者表示疑问,或者给予鼓励和帮助,让患者能够感受到心灵上的依托,提升沟通效果;最后,将倾听到的内容做好整理和归纳,以此调整和改正护理问题,为护理计划的制定奠定基础。

(3) 提问

提问的目的有两个,分别为澄清问题和引导谈话。护理人员根据对患者的观察和倾听活动,可以对护理问题产生初步的了解和判断,结合对问题的掌握,深入挖掘,对问题进行验证和澄清。一般提问有三种方式,分别为开放式、封闭式和结合式,常用的方式为开放式,这种方式能够引导和启发患者将自己的所思所想讲述出来,推动沟通活动的进一步开展。

4.2 非言语性沟通

(1) 沉默。在面对不愿意开口讲话的患者时,护理人员不能一味对其言语催促,保持适当沉默反而会提升沟通效果。沉默的时间里,护患双方能够将自己的思维捋顺和调整,为接下来的对话和交流创造前提,同时护理人员的沉默可以让患者感受到一丝轻松,也会感受到来自对方的尊重和理解。

(2) 表情、眼神。患者在沟通过程中表情、眼神等的变化,能够比较直观的反映其心理活动,护理人员要善于捕捉患者的表情和眼神等的变化。

(3) 肢体语言。有时患者思维受限,不能理解护理人员的语言意思,此时护理人员可以通过最原始的肢体语言表达信息,结合手势、动作、身体姿势等向患者传递相应的信息,帮助患者理解。

(4) 身体接触。护理人员在与患者进行身体接触时,比如握手,会让患者感受到来自外界的力量和关怀,使其内心的不安得以消除。

总而言之,护患沟通技巧对精神科的护理工作是十分有益的,能够促进沟通的有效性。精神科护理工作中正确合理的运用护患沟通技巧,能够帮助医护人员掌握患者的心理和情绪,帮助患者解决来自身体和心理的各种问题,同时收集相应的资料,确定护理问题,进而制定护理计划。也能够让护患之间产生和谐的关系,为整体性护理工作的开展奠定基础,最终达到避免护理风险,帮助患者恢复健康的最终目的。

参考文献

- [1] 张沙沙,张鸿昌,刘新爱.沟通技巧对精神科护理质量的影响研究[J].心理月刊,2021,16(08):201-202.
- [2] 晁晶晶,孙菲菲,卢庆华.精神科护士沟通能力在人格特征与冲突处理形态关系中的中介效应[J].中国实用护理杂志,2021,37(06):454-459.
- [3] 向彦琪,李晓娟,陈琼妮.非暴力沟通在精神科护患交流中的应用[J].中华护理教育,2020,17(09):845-848.
- [4] 黎雨,卢贤丽.精神科护患沟通存在的问题分析及相关对策[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(68):318-319.
- [5] 董晓云,李玉琴.浅析影响精神科护患沟通的原因及对策[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(12):181-182.
- [6] 葛毅,吴秀梅,吴明飞,邓明星.角色扮演在精神科护患沟通技能培训中应用的体会[J].当代护士(下旬刊),2015,(07):114-116.
- [7] 李娟.护患沟通在精神科的应用[J].中外医学研究,2015,13(13):88-90.
- [8] 竹婴,杨术兰,付雪梅.精神科护理不安全因素分析及对策探讨[J].中国医药导报,2014,11(30):129-133.

收稿日期: 2022年5月26日

出刊日期: 2022年7月13日

引用本文: 丁建华, 精神科护理工作中的护患沟通技巧分析[J]. 当代护理, 2022, 3(5): 34-37

DOI: 10.12208/j.cn.20220179

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS