

沟通技巧在中医健康干预护理中的应用

陈妍杏

河南省中医院 河南郑州

【摘要】目的 探究分析沟通技巧在中医健康干预护理中的应用；**方法** 选择我院实施沟通技巧质量改进前后的在本院进行治疗护理的 52 例患者，择取 2021 年 12 月前，未实施沟通技巧管理的 26 例患者为对照组，择取 2021 年 12 月后实施沟通技巧的 26 例患者为观察组，对比两组患者的沟通满意度和对比两组患者的 PoMS 沟通心境量表。**结果** 观察组在沟通满意度和敌意、困惑等心境量表上优于对照组，差异有统计学意义， $P < 0.05$ 。**结论** 在中医健康干预护理中运用沟通技巧，可降低患者的敌意和排斥心理，拉近护患距离，显著提高患者满意度，利于护理依存的同时减少纠纷，积极意义明显，值得推广。

【关键词】 沟通技巧；中医健康干预护理；护患交流；满意度；交流方法

【收稿日期】 2023 年 5 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 7 月 10 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000335

Application of Communication Skills in Traditional Chinese Medicine Health Intervention Nursing

Yanxing Chen

Henan Provincial Hospital of Traditional Chinese Medicine in Zhengzhou, Henan

【Abstract】Objective To explore the application of analytical communication skills in traditional Chinese medicine health intervention nursing; **Method** 52 patients who received treatment and nursing care in our hospital before and after the implementation of communication skill quality improvement were selected. 26 patients who did not implement communication skill management before December 2021 were selected as the control group, and 26 patients who implemented communication skills after December 2021 were selected as the observation group. The communication satisfaction of the two groups of patients and the PoMS Communication Mood Scale of the two groups of patients were compared. **Result** The observation group outperformed the control group in terms of communication satisfaction, hostility, confusion, and other mood scales, with a statistically significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of communication skills in traditional Chinese medicine health intervention nursing can reduce patients' hostility and rejection psychology, widen the distance between nurses and patients, significantly improve patient satisfaction, facilitate nursing dependence, and reduce disputes. The positive significance is significant and worth promoting.

【Key words】 Communication skills; Traditional Chinese Medicine Health Intervention Nursing; Nurse patient communication; Satisfaction; Communication methods

中医是我国研究人体生理、病理、以及疾病诊断防治的学科。其历史沉积丰富，覆盖面广，有庞大的医学理论体系^[1]。而中医健康干预护理是指对患者从药物、针灸、推拿等方面形成的专业护理干预，能对患者的疾病防控和治疗取得较好的干预效果。而在干预的过程中，合适的沟通技巧可使健康干预护理效果更佳^[2]。本文提出沟通技巧在中医健康干预护理中的应用，旨在提高护患交流质量，更好的治疗防护，现进行如下报道

1 对象和方法

1.1 对象

选择我院实施沟通技巧质量改进前后的在本院进行治疗护理的 52 例患者，择取 2021 年 12 月前，未实施沟通技巧管理的 26 例患者为对照组，择取 2021 年 12 月后实施沟通技巧的 26 例患者为观察组。对照组男性患者 15 例，女性患者 11 例，年龄范围为 26-71 岁，平均年龄为 54.24 ± 2.34 岁；观察组男性患者 14 例，女性患者 12 例，年龄范围为 28-62 岁，平均年龄为

51.21±1.68 岁；两组患者一般资料无统计学意义， $P > 0.05$ ，具有对比性，同时我院伦理会对此研究完全知情且批准开展。

1.2 纳入标准和排除标准

纳入标准：①年龄大于 18 岁者；自愿加入该项研究者；②未被纳入其他同类型研究者；③能达成基本语言沟通；④临床资料齐全，不存在转院指征；

排除标准：①心肝肾有重大疾病者；②失智、失聪、失语型患者；③精神疾病患者；④无法达成有效交流者；⑤护理依存性特别差者；⑥不愿加入该项研究者；

1.3 方法

对照组的患者采用常规沟通，即治疗和护理时，认真倾听患者表述，对患者的感受表达关心，避免用不易听懂的语言对患者科普，同时注意不要对患者使用刺激情绪的言语，在沟通过程中，需要耐心、亲切的对待患者。

观察组的患者采用沟通技巧质量改进：①定期开展以沟通技巧为主题的培训会议，组织参与中医健康干预护理的人员进行围绕沟通技巧的一系列培训，包括如何对患者进行中医疾病普及、如何护理患者日常，此外还要经常组织应对沟通中的突发情况的培训。②建立信任：先展示自己的身份，为患者介绍疾病详情，引导患者认识主治医师、增强护患信任。③打造舒适的病房条件：保证患者病房舒适、通风、操作空间和中医物品摆放整齐，根据中医健康干预，可张贴有关穴位、常见疾病的标语宣传单。④非语言沟通技巧：第一多用面部表达：当患者主诉疼痛和病情时，首先对患者要进行稳定、亲和的面部微笑，通过稳定在胸的态度，能减少患者的心理焦虑和对病情的过分猜想。第二多用眼睛表达，当为患者护理时，一定要紧盯患者的双眸，通过对视给患者鼓励，同时一定要保持和患者的视线在同一水平，避免居高临下给患者造成压迫感。第三增加肢体语言：如鼓励的时候拍拍患者的肩部、沟通的时候进行必要的握手，可明显让患者感受到热情，增加其信任感。第四善于倾听，留意患者的情绪和心理状态，对患者的语言不进行打断，认真的不出声的倾听，当患者提出疑问时，要同时做好记录，等患者表述完毕后，再进行一对一的解答，解答语言要通俗易懂，不能过多的使用专业术语，可通过贴合实际的比喻，来对患者进行科普。⑤语言沟通技巧：第一多用安慰和鼓励的词语，能增加患者的心情愉悦度，利于后期的治疗和护理。同时可多用尊重性

的语言称呼对方，且在沟通过程中，最好以患者为中心，多用第一人称进行沟通，可拉近护患的距离，彰显对患者的人性化关爱，不会显得死板公式化。如在对患者进行中药的口服方法指导时，可进行沟通技巧的应用：“您好，XX 先生，服药方法和次数我说清楚了吗？”比反问患者你听明白了没有，更容易让人接受。第三注意表达方式，在和患者的交流中如果出现有潜在的隐患矛盾，一定要早点处理，切忌先不要和患者起矛盾，可思考解决方法后，对患者进行沟通。同时对其他的医护人员要进行协调性的统一沟通，以免给患者造成困扰。

1.4 观察指标

①对比两组患者沟通满意度，采用我院自拟的满意度表格，每项百分制，分数越高，沟通效果越好；②对比两组患者的 PoMS 心境量表，0-4 分，除精力外，焦虑、抑郁、敌意迷惑等分值越低，沟通效果越差。

1.5 统计学分析

使用 SPSS22.0 软件分析，使用 t 和“ $\bar{\chi} \pm s$ ”表示计量资料，使用卡方和%表示计数资料， $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者沟通满意度

观察组的患者沟通指标均比对照组优，组间各项数据对比均有统计学意义， P 均 < 0.05 ，详情见下表 1：

2.2 对比两组患者的 PoMS 心境量表

观察组的患者在心境各项指标上明显比对照组优，组间差异对比均有统计学意义， P 均 < 0.05 ，详情见表 2：

3 讨论

随着医学的发展，中医得到了较多的关注，其健康护理干预也从单纯的护理管理发展到增加沟通技巧的整体护理。护理人员的一言一笑，一语一句深深的影响患者的心境和治疗疾病信心。同时护理人员的谈吐既代表了自身的专业素质，也代表了所在医院的综合实力^[3-4]。因此护理人员有必要加强沟通技巧，真诚的和患者沟通，更好的进行健康教育干预。而言语上的沟通首先是情绪上的安抚和引导，在对因疾病困扰的患者进行沟通时，首先应该以安抚、同情的目光进行患者心态上的稳定，而后亲切的开始询问，通过患者的面部神态和言语表达等各方面，对患者的病情和诉求有一个大致的了解，然后用浅显的语句进行解答^[5-7]。如患者便秘、口苦、易怒，一般舌边会出现偏红

现象,考虑心肝火旺。如果舌头中部、根部苔白滑润同时伴有舌体胖大,舌边有齿痕,则考虑脾虚湿盛。如果舌头中部舌苔厚腻、干燥或者黄腻苔,一般认为脾胃湿热^[8-9]。用通俗的语言来表述其实就是肝气郁结、压力大或好吃辛辣食物引起,病情症状会引起舌头做出病理反馈,偏红和苔白都是病症的表现形式。其治疗则要以清热解毒的药物进行治疗,如生活中多吃胡萝卜和香蕉等凉性物质降火。通过简单的语句将其解说出来,让患者在饮食上多加注意,可以使得其配合护理治疗干预,促进早日康复。在龚艳^[10]的研究中补

充到,护理人员在健康干预护理中,要运用恰当的语言,积极的技巧,能够有效的收集到患者的疾病信息,对其进行诊断和治疗有明显的借鉴意义。而在本文研究中可以看出,沟通技巧可使得患者放下敌意、免于不必要的困惑,减少焦虑和抑郁等不良心态,保持较好的精力,也可增加患者对护理人员的满意度,减少护理纠纷的隐患,为护患奠定良好的护理基础。

综上所述,在中医健康干预护理中运用沟通技巧,可显著提高患者满意度,利于护理依存的同时减少纠纷,积极意义明显,值得推广。

表1 对比两组患者沟通满意度 ($\bar{x}\pm s$ 分)

组别	对照组 (N=26)	观察组 (N=26)	T 值	P 值
对沟通交流的整体印象	83.48±3.25	86.26±3.16	3.127	0.002
护理人员沟通态度	83.15±2.58	86.26±2.87	4.109	0.001
解答疑问态度	81.21±2.18	84.01±2.45	4.353	0.001
中医药物标准和说明	82.19±3.06	84.26±2.19	2.805	0.007
心理护理能力	78.25±2.07	80.26±2.48	3.172	0.002

表2 对比两组患者沟通后的心境状态 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	焦虑 (分)	抑郁 (分)	敌意 (分)	迷惑 (分)	疲乏 (分)	精力 (分)
观察组	26	4.12±0.5	3.14±0.6	2.87±1.2	3.86±0.17	5.23±1.44	11.14±1.56
对照组	26	4.58±0.7	4.21±0.8	3.58±1.16	4.08±0.26	7.15±1.58	8.75±2.65
t	-	2.726	3.416	2.169	3.611	4.579	2.304
P	-	0.008	0.001	0.034	0.007	0.001	0.025

参考文献

- [1] 苏飞,龚雪梅.慢病患者规范化中医健康教育需求调查与措施[J].中医药管理杂志,2023,31(09):142-144.
- [2] 叶雅玲.治未病思想联合中医健康教育在老年科的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(22):194-196.
- [3] 刘蔚,阳绿清.中医健康教育与人文关怀教育相结合的教学实践与研究[J].卫生职业教育,2022,40(21):86-89.
- [4] 王瑛,章历意.沟通技巧在儿科中医技术操作中的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(02):215-216.
- [5] 李林伟.中医医院干部保健管理中的有效沟通分析[J].中国卫生标准管理,2022,13(13):108-111.
- [6] 陈丹红,蔡仿.融入中医理念的人文修养与沟通技术在临床护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(08):142-143.
- [7] 巴莉芳.现代医学管理制度下应用中医护理计划的重点与成效[J].中医药管理杂志,2022,30(19):97-99.
- [8] 项邵丹,杨里里,胡玲芝.多元化的中医辨证护理管理措施在儿科的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(24):72-73.
- [9] 何芹,王犇.中医治疗慢性胃炎护患沟通的应用[J].中国中医药现代远程教育,2022,20(21):151-153.
- [10] 龚艳.巴林特小组活动对中医护士共情和沟通能力的影响[J].江西中医药,2021,52(12):45-47.

版权声明: ©2023 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。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS