

沟通技巧在急诊护理中的应用

赵贞

(宜宾市兴文县人民医院 四川 宜宾 644400)

【中图分类号】R47

【文献标识码】A

【文章编号】1674-1412(2021)02-0190-02

作为医院重要科室之一的急诊科,承担了大量的医疗救护任务。相关研究表明,由于急诊科患者的病情具有危重性,精神状态较为紧张,导致其在接受医护服务的过程中往往难以实现护理预防性的合理培养与调动。针对这一问题,医护人员应在护理过程中合理运用沟通技巧,舒缓患者的紧张情绪,为医治疾病奠定基础,从而创建良好医患关系。

一、医院急诊科的任务

我院是本市一所规模较大、科室齐全且技术力量雄厚的医院,有着非常先进的医疗设备,属于综合性医院。我院的急诊科不仅负责市区的“120”急救指挥中心管辖的急救站的急救任务,还负责所属辖区急诊患者的“120”院前的急救、转运和急诊工作。每天,我院接受治疗的患者数量高达千人,急救危重患者的数量达到百人。急诊科的主要服务理念是“以人为本,患者至上”,因此,急诊科室的医护人员不仅要不断加强自己的医疗水平,还要加强对医护人员的职业素养的培训,坚持将患者作为服务中心的理念,这也对护理人员与患者之间的沟通交流有了更高的要求。

二、良好的沟通在急诊护理工作中的价值

(一)有利于实现良好护患沟通的建立

从医患关系的角度来看,在急诊科护理工作开展的过程中,通过沟通技巧的合理应用,护理人员可以与患者进行有效的沟通与交流,从而实现良好医患关系的建立与完善,对于患者护理服务依从性的提升与护理工作的有序开展具有良好的促进意义,对于我国医院急诊医疗护理服务水平的提升具有积极价值。

(二)有利于实现患者紧张情绪的缓解

从患者的角度来看,在日常护理工作开展的过程中,通过沟通技巧的合理应用,医护人员可以有效实现与患者之间良好关系的建立与完善,从而帮助患者在沟通的过程中进一步实现紧张与焦虑等心理的合理缓解,对于患者治疗心态的建立具有积极的推动价值,有利于实现护理工作的顺利开展。

(三)有利于实现护理工作的有序开展

从医疗工作的角度来看,通过沟通技巧的合理应用,医护人员可以帮助患者有效听从医护人员指令进行相关干预,对于护理服务工作的合理开展落实具有良好的促进意义。在这一问题上,大量研究表明,通过良好沟通技巧的合理应用,患者可以更好地与医护人员进行交流,从而实现自身心理诉求的有效表达,对于护理工作针对性的提升与改善具有积极的促进意义。

三、沟通技巧在急诊护理环节中的应用途径

(一)推动良好护士形象的建立

研究表明,在护理沟通过程中,一个好的形象是让患者愿意与护理人员进行沟通的基础。因此,医院应积极做好对于护士形象的有效建立与优化,从而实现良好护士形象的合理打造。在具体做法上,医院应对护士的形象进行合理规范,从而引导护理工作过程中有效实现对于自身着装的统一管理,以便于为患者留下一个专业而亲切的护理印象,从而使得患者愿与护士开展沟通。实践表明,通过这一做法的开展,有利于实现护理沟通工作的顺利开展。

(二)提升护理人员的工作热情

在护士与患者沟通的过程中,护士的态度往往会对沟通效果造成重要的影响。因此,为了有效实现良好护患沟通的建立与完善,护理工作人员应积极做好对于自身工作态度的调整与转变,在工作中投入大量的热情,以便帮助患者在接受护理服务的同时感受到医护人员的关心,继而实现良好沟通的建立,为后续护理工作的开展提供保障。

(三)做好交流过程中语言的选择

研究人员指出,在护理沟通过程中,沟通语言的合理应用是决定沟通质量的重要因素。因此,在与患者进行沟通的过程中,护理人员应有效做好对于相关语言的选择,避免对患者造成言语上的刺激,以便帮助患者实现良好护理心态的建立与完善,从而引导患者积极做好对于护理工作的有效关注。例如在日常急诊科护理过程中,医护人员应学会将“请”、“好的”、“谢谢”、“你真棒”以及“没事的”等沟通语言作为常用沟通语言进行使用,从而确保患者在接受护理的过程中可以通过沟通交流实现医疗信心的建立与完善,为患者护理依从性的提升与积极性的培养奠定基础。

(四)做好沟通要点的有效选取

在护理沟通开展的过程中,为了有效实现沟通效率的合理保障,医护人员应积极做好对于沟通要点的合理选取与有效组合,从而实现沟通效率的进一步提升与优化。在这一问题上,大量研究表明,通过对沟通要点进行合理甄别,医护人员可以用简单的话语帮助患者更为清晰地对自身情况实现充分了解,以便引导患者更好地配合医护人员开展相应的护理工作,继而为患者护理工作综合质量的提升提供保障。

(五)实现目光与表情的有效应用

在沟通技巧问题上,研究人员指出,除了需要对语言技巧进行管控外,医护人员还应继续做好对于目光与表情等非语言沟通要素的有效管理,以便进一步实现沟通工作综合水平的提升与优化。例如在目光管理问题上,在与患者进行沟通的同时,医护人员应积极做好对于患者眼睛的注视,从而使得患者清晰地了解到医护人员在认真聆听自己的讲述,以便确保沟通工作的顺利进行。与此同时,医护人员应积极做好对于自身动作行为的管理,以便通过相关行为表现出对于患者的关注与尊重,以便实现沟通工作的顺利开展。

(六)护理人员应学会耐心倾听

在与患者进行沟通的过程中,医护人员不仅要学会对自身的言行进行控制,还需要做好聆听,以便对于患者相关诉求进行合理关注与有效分析。在这一问题上,研究人员指出,通过去耐心聆听患者的表述,医护人员可以有效与患者之间营造一个良好的护患关系,对于沟通有效性的提升与医护人员护理工作要点的选取具有良好的指导意义。

四、在急诊护理中应用沟通技巧的注意事项

在医护人员与患者沟通的过程中,主要通过语言进行表达,因此护理人员一定要注意自身的言辞,要得体、文明且规范,必须符合医护人员职业素养的要求,避免用词过于严苛。

(下转第 192 页)

有着重要作用。

4.从积极心理学的角度展开教育

积极心理学是现代教育心理学的新思想潮流,其主张心理学对人类自身品质作更为深入的研究,旨在促进高校心理健康的教育。

对于高校心理学教育,不应仅把焦点放在已经出现心理不适的学生身上,还更应注重没有出现心理问题的学生,即从积极心理学的角度开展心理教育工作,从而营造一种积极向上的校园氛围,预防学生心理问题的出现^[4]。具体措施如下:

首先应该注重增强高校学生愉悦积极感受的体验。例如可以通过以“微笑集中阵地”等主题开展一系列正能量的活动、组织一些励志积极的讲座,引导学生们积极关注身旁的正能量、积极正面情绪,增强生活学习的幸福感,从而营造阳光青春、有朝气、有斗志的校园氛围。

其次可以从积极心理学角度开展心理咨询和团辅工作。当前的高校心理咨询中心和团体辅导室大多用于解决学生的心理困扰问题,大多数学生会误以为去做心理咨询的都是有“问题”学生。因此,大多数心理问题不明显的学生通常不会选择心理咨询或团体辅导来解决问题。对此,一方面,高校可以通过另一种形式来帮助提升学生们发现、激发、关注幸福的能力;另一方面,对常规来进行心理咨询或团辅的学生们,除了解决其困扰,更应注重从积极心理学角度来让学生建立一种从积极视角应对生活中各种问题的意识。

最后,高校应该多与家长之间进行正面的沟通,鼓励家长更尊重和支持自己的孩子。有数据表明,人类无论处在哪个年龄段,当在他们面临困难时,若确信自己身后有一个或多个支持和信任自己的人,他们就是最幸福的且能够把自己

的潜力最大限度地发挥出来。对于高校学生,家庭是坚实的避风港,家人一直是坚强的后盾。高校与家长之间应进行正面的交流,无论当面还是通过通信工具。高校可以给家长分享学生在学校的优秀事迹、给家长推送关于支持关注学生带来的正面意义的实例、理论文章等,由此增强学生面对困难的底气。

高校学生在生活、学业、感情、就业等重压之下,他们会有迷茫、不知所措的瞬间。积极心理学能帮助他们形成积极正面的心理品质,学校和家庭的关爱与支持能给予他们无惧困难的勇气。

结语

综上所述,如今高校大学生面临着生活、学习、情感、就业等各方面的压力,而他们的心理尚未完全成熟,故很需要高校的心理教育。但是高校的心理教育存在心理课程体系不完善、教师重理论而轻实践等问题,本文提出了以下几个具体措施:完善心理教学理论结构、促进理论和实践的结合、加强辅导员的心理学教育作用、从积极心理学的角度展开教育。希望这些具体的措施能为高校心理学教育过程中提供一些帮助或者启发。

参考文献:

- [1]张笑铭.高校心理学教育教学的多元化发展探究[J].科教导刊(下旬刊),2020-11-25.
- [2]左莹莹.高校教育心理学教学理论探讨[J].新商务周刊,2020(8).
- [3]冯悦.心理学视角下的高校辅导员教育管理工作探析[J].山西青年,2020(9).
- [4]陈倩.基于积极心理学视角探讨高校心理健康教育[J].农家参谋,2020-10-27.

(上接第187页)

参考文献:

- [1]陈亿芬.护理干预在降低老年股骨粗隆间骨折患者疼痛及促进术后髋关节功能恢复中的作用[J].中国伤残医学,2019,27(9):87-89.
- [2]程明.护理干预对老年股骨粗隆间骨折患者疼痛与术

后髋关节活动度的影响价值体会[J].母婴世界,2019,2(16):34-35.

- [3]孔令芳,陈万明.中医情志护理联合疼痛护理在老年股骨粗隆间骨折患者术后的应用效果评价[J].养生保健指南,2019,4(5):255-256.

(上接第188页)

心理状态与工作,激发护士工作的积极性,以此保障院前急诊护理的质量。

参考文献:

- [1]韩小丽.院前急诊急救护理纠纷的原因及应对措施[J].心理医生,2019,25(5):217-218.
- [2]吴雪坚,刘远玲,容翠月.回访护理对提高院前急救护理工作质量的效果研究[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(20):285-286.

[3]孙翔云,达娃卓嘎,普布德吉.高原山区低年资护士灾害现场院前急救护理的内心理体验[J].安徽卫生职业技术学院学报,2019,18(1):152-154.

- [4]张玉奇,杨阳,尹靖怡,等.情景模拟演练及翻转课堂教学方法在急诊科低年资护士中的应用效果[J].中国当代医药,2019,26(18):181-183,197.
- [5]王倩,赫晓慈,武鹏,等.PBL在脑卒中院前急救护理路径培训中的应用[J].河北医科大学学报,2019,40(1):112-115.

(上接第189页)

内交叉感染率,提高护理满意度,此次数据充分证实了这一观点。

参考文献:

- [1]郭晓萍.人性化护理模式在新生儿肺炎护理中的效果分析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(23):255-258.

[2]黄艳明.人性化护理模式在新生儿肺炎护理中的综合效果观察[J].中国医药指南,2018,016(014):245-246.

- [3]林丹,徐丽君,黄丽君.人性化护理模式对新生儿肺炎护理中的影响分析[J].基层医学论坛,2018,022(012):1606-1607.

(上接第190页)

医护人员在与患者或家属进行交流时,也要注意避免用高深的专业术语,尽量采用通俗易懂的语言为其进行讲解,并且还要管理好面部表情,让患者及其家属感受到医护人员的真诚,以建立良好的护患关系。最后,难免会有部分患者或家属的态度不好,护理人员一定要有足够的耐心,避免与其发

生冲突。

总之,在急诊护理工作中,通过沟通技巧的合理应用,医护人员可以有效实现与患者的沟通与交流,对于护理工作的顺利开展具有良好的指导意义,有利于实现急诊护理综合质量的提升。