

基于沟通行动理论的儿科护患沟通难点分析及对策研究

潘玲

(重庆佑佑宝贝儿童医院 重庆 401122)

关键词: 儿科, 沟通, 护患关系, 优质护理

沟通行动理论是德国哲学家、社会学家,批判学派的法兰克福学派的第二代旗手哈贝马斯提出的理论;这一理论主要用于解决现代社会进程中出现的矛盾问题,通过对问题的诊断而提出一种具有自我反思性的沟通行动理论。本文通过分析儿科护患沟通的难点,运用哈贝马斯的“沟通行动理论”讨论应对措施,从而有效减少护患矛盾,提供优质护理服务,改善人们的就医体验。

1. 护患关系概述

1.1 护患关系

护患关系是指就诊患者与护理人员在诊疗过程当中建立起的一种特殊的人际关系。随着社会的不断进步,护理活动的内涵和外延也在不断扩大。通常而言护患双方,“护”一方可以护士、护士长;“患”一方可以是患者及其家属、陪护人、监护人、患者所在的单位,甚至可以拓展到广大媒体舆论。

1.2 护患关系的三个特点

特点一:双方关系的实质是满足患者在诊疗过程的合理需求,一旦这种“被护理”的需求结束了,护患关系也就暂时终结了。

特点二:影响护患双方关系的因素有很多,护理人员一方是主导护患关系的关键因素。

特点三:护患双方最终的目的是一致的。就是确保在诊疗的过程中最大限度地减轻患者的痛苦,能够恢复、保持和促进患者的健康,提高患者及其家属的过程体验。

2. 儿科护患沟通难点分析

2.1 护理人员沟通技能欠缺

在护患沟通的过程中,护士作为沟通的主导方,应具备丰富的沟通技巧、亲善的语言表达能力和必要的心理学知识。然而,在大多数医院的培训考核体系中,更多强调的是护理人员的业务技能,而忽略了对沟通交流能力、语言表达能力以及心理学知识等方面的要求。

2.2 护患信息不对称

医护人员有着丰富的医疗知识储备;而患者没有接受过专业的医疗知识学习和专业的训练,不具备专业的医疗知识,所以客观存在信息不对称。也正是这样的不对称,导致许多医疗纠纷接踵而至。在信息交流过程中,如果没有做好沟通解释工作,往往会使得很小的事件慢慢萌芽、发展,最后演变成一场医疗纠纷。

2.3 患者期望值过高

随着获取信息的渠道增多,人们对医疗护理的要求也在提高,甚至会提出一些高于实际治疗、护理效果的要求。

2.4 护士工作量大、压力大

儿科门诊患儿就诊流程复杂,排队、挂号、等待叫号、就诊、缴费等等,这繁琐的就诊流程会增大就诊患者家长的焦虑程度,而目前儿科护理人力资源又普遍不足,护理岗位职责工作量大,这些一系列客观因素都会导致护患纠纷出现。

3. 对策

3.1 加强护理人员沟通能力的培训

在医院平时的培训考核中,应该增加沟通交流、语言表达和心理学等方面的内容,通过行政考核手段,提高护理人员的沟通能力。护理人员应该用心去对待从患者一方的言谈举止,从中去剖析对方的意思表达,而不是简单的、公式化的执行医嘱,完成例行打针、发药工作,而忽略了对患者的交流、健康指导和心理护理。要用哈贝马斯沟通理论武装自己,谈吐之间需要把握分寸,通过面部表情、

眼神、抚摸、拥抱等手段从细微处入手,不仅要注重有声语言,也要运用无声的语言共同运用到沟通过程中,这样才能做到有效沟通,解决问题。

3.2 制定沟通标准话术

哈贝马斯建构的沟通行动理论主要是用来解决现代社会进程中出现的两难困境:形式合理性和实质合理性之间的矛盾问题。正因为护患双方信息不对称、专业不一致,容易在沟通中就产生分歧、误会,这往往是矛盾爆发的导火索,所以需要在沟通时统一内容,比如做某项操作时,怎么解释;患者提出疑问时,怎么回答。

3.3 通过沟通找寻矛盾根源

若矛盾已经从萌芽阶段进入发展阶段,护理人员应一步步抽丝剥茧来找到问题的根源,才有利于矛盾的化解。首先,“和蔼可亲的态度是永远的介绍信”。其次,耐心的倾听,从对方陈述的细枝末节去辨析患者的真实诉求。最后,通过同理心深入对方内心去体验他的情感、思维,把握患者的体验与他的经历和人格之间的联系,更好地理解问题的实质,探究矛盾的根源。

3.4 营造“磁场语言”提高就医体验

站在患儿的角度来布置就诊环境。在就诊过程中只有让孩子安静下来,家长焦虑的情绪才会得到缓解。可以根据患儿的年龄、性别、性格等具体情况,营造出温馨舒适的就诊环境。如在病房可以选择一些卡通图案贴在墙壁上,同时配置一台电视机播放一些儿童喜欢的动画片,更换床单的颜色、图案、护理人员衣着等,营造出温馨、舒适、童趣的诊疗氛围,最大限度消除患儿的恐惧心理。

4. 讨论

人们对健康生活的向往越来越迫切,患儿及患儿家属对医院就诊过程中的优质护理体验要求越来越高。如何做到“优质护理”,满足患儿及家长在就诊过程中被善待、被关爱、被尊重的心理需求?如前文所述,应引入哈贝马斯的沟通行动理论。哈贝马斯的沟通行动理论目的是想建立一个普遍性规范,能够用来描述、分析、批判、评价现代社会,说明现代社会的形式和实质之间的矛盾是可以解决的,解决的方案就是行动沟通。通过语言沟通达成彼此理解,并且根据这理解来协调各方的行动。

作为儿科护理人员应该与时俱进,主动适应社会的变化给目前的护理手段带来的冲击,提高护理技能水平和自身的职业素养,应用好“沟通”这把解决护患关系的钥匙,积极与患者及家属建立良好的关系,减少医疗纠纷事件。作为儿科护理人员,应该清楚地认识到,优质护理将成为将来儿科护理发展的主要方向。在儿科护理中应用哈贝马斯的沟通行动理论,以“优质护理”为最终目标。分析儿科护患沟通难点,通过提高护理人员的沟通技巧,构建和谐和谐的护患关系,逐步提高护理满意度,最终实现优质护理。

参考文献:

- [1] 候燕,王东霞.新形势下儿科护生实习中存在的问题调查分析及解决对策[J].中国继续医学教育,2016(33).
- [2] 王香玲,李晓东.优质护理新举措优化儿科护患关系的临床效果分析[J].全科口腔医学电子杂志,2018,5(28):98-99.
- [3] 郑佳映,陈雪萍.罗杰斯整体人理论及其在护理中的应用[J].护理研究,2017,31(1):1-3.
- [4] 吴会娟.交往性医患关系的缺失及其建构——基于哈贝马斯普遍语用学的分析[J].医学与哲学(A),2018(2):9-12.