

精神科心理护理中言语沟通技巧的应用

曹幼芳

(江西省九江市濂溪区卫健综合执法局 江西 九江 332001)

【摘要】目的:探究精神科心理护理过程中应用言语沟通技巧的实际价值。方法:选择2018年2月~2019年3月期间九江市第五人民医院精神二科收治的所有患者中,筛选出符合此次探究标准的患者76例,并随机将其分为A组(n=38)和B组(n=38),给予A组患者常规护理,B组患者护理中应用言语沟通技巧。比较两组患者护理后精神状态以及护理质量。结果:B组患者护理前不良情绪与A组无明显差异($P > 0.05$),护理1月后,B组患者不良情绪评分低于A组,差异较大 $P < 0.05$ 。B组护理人员护理质量优于A组,差异较大 $P < 0.05$ 。结论:为了更好的做好精神科患者心理护理相关工作,护理人员需要合理应用言语沟通技巧。

【关键词】精神科;心理护理;言语沟通技巧;护理质量

Application of verbal communication skills in psychiatric nursing

Youfang Cao

(Health Comprehensive Law Enforcement Bureau of Lianxi District, Jiujiang, Jiangxi, 332001)

[Abstract] Objective: To explore the practical value of applying verbal communication skills in psychiatric nursing. Methods: From February 2018 to March 2019, all the patients admitted to the second Department of Psychiatry in Jiujiang Fifth People's Hospital were selected and 76 patients who met the criteria of this study were selected and randomly divided into group A (n=38) and group B (n=38). Group A was given routine care, and group B was given verbal communication skills. Mental state and nursing quality were compared between the two groups. Results: There was no significant difference between group B and group A in the negative mood before nursing ($P > 0.05$), after nursing for 1 month, the negative mood score of group B was lower than group A, the difference was significant ($P < 0.05$). The nursing quality of nursing staff in group B was better than that in group A, and the difference was significant ($P < 0.05$). Conclusion: In order to do a better job of mental nursing for psychiatric patients, nursing staff need to use verbal communication skills reasonably.

[Key words] Psychiatric department; Psychological nursing; Verbal communication skills; Quality of care

当前生活节奏加快的同时,使得人们的工作压力陡增,越来越多的人不堪压力重负,或是心理压力未得到良好的发泄,使得人们精神状态出现异常,久而久之诱发精神疾病^[1]。因外来伤害或自身负面情绪的积累是诱发精神疾病的常见原因,该疾病病情复杂多变,在疾病发作时,患者的心理状态相较于正常人比较反常,且行为举止也表现得极为古怪,较为严重的甚至会出现自我伤害的行为,不仅如此,患者在疾病发作时还会对周围人士产生抗拒心理,此时若强行与其拉开距离,可能会对人们自身的生命安全造成威胁^[2]。对于精神疾病而言,目前暂无有效的药物治疗,仅能通过药物的辅助控制患者的精神状态。在传统的精神科护理中,往往忽略了患者自身的情绪,随着当前医疗模式的转变,将护理重点由疾病转变为患者自身,除了对患者的疾病给予重点关注外,还需要对患者的心理着重关注,并给予患者一定的社会支持,以免患者失去正常的人际交往能力,导致与社会脱节,无法融入正常的社会生活中。因此,就需要对精神科患者的日常护理工作制定科学、合理的方案,而牢固掌握言语沟通技巧是提升与患者之间交流成效的重要介质,此次研究将言语沟通技巧运用于精神科疾病患者的护理中,选取2020年2月~2021年3月期间我院精神科收治的所有患者中,筛选出符合此次探究标准的患者76例,具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2018年2月~2019年3月期间九江市第五人民医院精神二科收治的所有患者中,筛选出符合此次探究标准的患者76例,并随机将其分为A组(n=38)和B组(n=38),给予A组患者常规护理,B组患者运用沟通技巧实施心理护理。76例精神科患者中,男37例,占比48.68%,均龄(51.12±4.79)岁,平均病程(33.61±7.92)月;女39例,占比51.32%,均龄(49.61±3.82)岁,平均病程

(28.88±7.22)月。两组患者一般资料无统计学意义($P > 0.05$)。纳入标准:①均确诊为神经症患者。②患者年龄位于20~70周岁之间。排除标准:①重大传染性疾病。②身体重要器官受严重损伤或恶性肿瘤。

1.2 方法

A组:常规心理护理。

选择患者病情相对稳定的时间,保持言语温和,对所患的疾病相关知识普及,将疾病发作原因、治疗方案、预后恢复等相关知识详细的讲述,针对患者年龄、学历等为患者分发自制科普小手册、播放疾病相关知识短视频等,提高患者对自身疾病的认知。并通过与患者之间的沟通,了解患者心理状况,并针对患者讲述要点,给予人文关怀。

B组:运用言语沟通技巧。

①认真倾听、集中焦点:在对患者进行护理操作的实施过程中,对于配合度较高的患者或主动交流的患者,倾听是主要的技巧,倾听患者所讲述的内容,并将其记录。尤其是妄想性、躁狂症的患者,护理人员应当在一旁保持安静,将患者讲述的内容认真倾听并将其记录,并对患者讲述的内容表示许可,给予患者最基本的尊重,在患者潜意识里,能够有人愿意倾听自己讲述的内容,该方式能够提升患者自我讲述的欲望。在患者表达过程中,护理人员尽量将沟通主题保持,若发现患者相关言论或思路偏移主题,需利用焦点集中的方法,帮助患者找回原思路及关注点。

②配合度低的言语技巧:对不愿意与周围人士沟通的患者,即精神分裂、抑郁等患者,在日常护理工作中,护理人员对患者的行为、举止、言语密切关注,判断患者当前心理状况,并尝试与其沟通,在与患者进行正式沟通前,护理人员可通过提问的方式判断患者当前是否愿意与人接触,在抛出问题后,护理人员于一旁,并保持沉默,将时间交由患者作思考,此时需要护理人员适当的与患者进行眼神交流,

示意患者将内心想法倾吐,使患者不会感受孤单,并时刻保持和蔼的态度,以鼓励患者放心将内心的想法表达出来。

③投其所好:对尝试多次沟通无果的患者,护理人员可在日常工作中留意患者的关注点,个人爱好,将其作为突破口,与患者之间拉近距离。例如患者时常望向窗外,则表明患者内心极度渴望外面的世界,此时护理人员可走近患者身旁,以朋友的身份适当通过拍打肩膀的小动作,询问患者是否需要出去透透气。为患者整理仪容,带领患者在院内走动,在陪伴的过程中,对患者提出的问题表示肯定,并耐心为其解答,以鼓励患者将内心想法倾诉。为后续病情恢复迈出重要的一步。

④心理疏导:对于存在消极、负面情绪的患者,护理人员能够对其进行开导和劝说,以引导为主。护理人员围绕着临床用药、康复训练等内容进行指导时,主要向患者提供建议,尊重患者的选择,避免简单、生硬的提出相关要求。同时根据患者的情绪状态,采取相应的心理疏导办法。对于情绪烦躁、兴奋的患者,护理人员应该在语言沟通的过程中,转移其注意力,避免刺激患者,注意沟通过程中的禁忌,防止激怒患者。对于情绪低落的患者,护理人员应表现的更加积极主动,营造轻松、愉悦的氛围,寻找有趣的话题,激发患者情绪的活跃性。心理敏感的患者,护理人员需要给予其理解和尊重,与之产生共情。在精神科护理中,护理人员能够表现出平和、冷静,对于疾病的治疗康复,能够始终表达出积极、乐观的态度,进而增加患者的信心。

⑤情感支持:精神科护理人员应该呈现出良好的外在形象,能够真诚、热情的与患者进行对话、交谈,面带微笑,精神状态轻松,能够在一定程度上感染患者的情绪,缓解其紧张、焦虑的情绪。在工作中,护理人员应做到认真、精细,充分考虑患者的需求,及时为其提供所需的帮助,给患者带来安全感,进而赢得患者的信任。护理人员能够察言观色,关心患者的心情,主动询问其实际感受,并给予其鼓励和安慰。对于患者担忧的问题,护理人员需要作出详细的解释、说明。

1.3 观察指标

①观察A组和B组患者经不同的护理1月后不良情绪的变化。

②对护理人员的护理质量评分并比较,满分10分,单项分值越高则表示该项护理越佳。

1.4 统计学方法

以SPSS20.0软件统计分析,以 $P < 0.05$ 表示数据差异有统计学意义。

2 结果

B组患者护理前不良情绪与A组无明显差异($P > 0.05$),护理1月后,B组患者不良情绪评分低于A组,差异较大, $P < 0.05$ 。具体数据如下。

B组护理人员护理质量优于A组,差异较大 $P < 0.05$ 。具体数据如下。

3 讨论

大多数精神疾病患者在接受治疗时,对医院内的环境陌生、对护理人员陌生,与护理人员之间缺乏一定的信任,进而导致患者的治疗依从性较低。患者在治疗期间无法将自己内心的真实想法讲述,加之患者缺乏疾病治疗的信心,或担心家庭经济压力,使得患者在治疗期间,性格异变,极易出现暴躁、暴动等情况,甚至会对护理人员造成人为性伤害。对患者的家庭带来沉重的负担,不仅如此少数患者因疾病原因或家庭经济所致,患者会自行停止服用药物,导致患者的病情无法得到良好的控制。需要与患者家属进行沟通,告知患者盲目的停药可能会造成的危险因素,通过患者家属对患者做思想工作,使其积极服用治疗药物。因此解决该问题是当前精神科护理工作中的燃眉之急,对此,部分学者提出需要利用良好的言语沟通技巧,通过和蔼可亲的态度,使其成为护患之间坚不可摧的沟通桥梁,我科护理人员运用和蔼可亲的态度以及在日常相处中以微笑面对,其有效率能够高达90%以上,为后续实施专项的治疗计划提供便利。与精神疾病患者沟通时,需要将沟通技巧合理运用,对主动性较强的患者采取倾听、集中焦点的方式,在患者讲述时,认真做好记录,并通过点头、目光交集等方式对患者讲述的内容表示赞同,给予患者尊重。对配合度不高的患者选择观察,护理过程中对患者抛出问题,给予患者一定思考时间,在等待期间保持沉默,若患者主动回答问题,则可实施进一步交流。通过观察患者的举止行为,判断患者个人爱好,投其所好,在与患者相处的时间里,对患者的相关提问进行解答,并鼓励患者将内心想法表达。由此次探究表明,对精神科患者运用沟通技巧进行心理护理,能够有效的保障患者和护理人员的人身安全,患者接纳度更高,患者HAMA、HAMD状态均有所好转,且在护理过程中,护理人员通过不断的改进沟通方式,使得护理人员护理技能得到提升,更具责任心。

4 总结

护士沟通技巧是护理工作中重要组成部分,它直接关系到护理工作能否顺利完成,良好的沟通会促进医护、护患之间的关系,也会提升护理质量和护理满意度。精神科患者因其自身疾病的特殊性,对护理人员在平时语言沟通上有更多的要求,因为它会直接影响患者的情绪和配合度。精神科患者出现风险事件的状况有很多,在临床工作中,护理人员要做好事先防范措施。这也需要护理人员对患者实施良好的沟通,通过具体护理操作无法解决这一问题,只有通过积极有效的沟通,疏导患者心中疑问,让其自己想通事情的始末,患者才能摆脱困境,走向正常的生活轨道。通过本文研究发现,良好的沟通艺术技巧可以增加精神科患者的信任度,帮助其恢复疾病,更好的配合医务人员治疗和护理工作,临床效果显著,值得推广应用。

参考文献:

- [1] 祁云云,邵家瑞,王梦婷.探讨精神科心理护理中言语沟通技巧的应用[J].心理月刊,2021,16(16):50-51+83.
[2] 李冬华.精神科心理护理中言语沟通技巧的应用[J].中国药物与临床,2020,20(20):3522-3524.

表1 不良情绪变化比较(x±s)

组别	HAMA		HAMD	
	护理前	护理1月后	护理前	护理1月后
A组(n=38)	15.74±4.79	10.36±2.63	17.63±5.35	12.83±3.25
B组(n=38)	15.77±5.01	8.81±2.17	17.56±5.37	9.37±2.84
t	0.035	2.447	0.047	4.584
P	> 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05

表2 护理质量比较(x±s)

组别	护理责任感	沟通技巧	服务态度	护理方法
A组(n=38)	8.65±0.63	8.72±0.47	8.46±0.23	8.49±0.57
B组(n=38)	9.42±0.49	9.43±0.20	9.29±0.17	9.33±0.37
t	6.216	6.024	7.773	3.587
P	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05