

临床护士如何利用沟通技巧避免护患纠纷

吴欢

大理州人民医院 云南 大理 671000

【摘要】在临床护士与患者、患者家属之间建立可靠的沟通渠道，加强双方的沟通，是消除信息不对称风险、减少护患纠纷的重要前提，对和谐医患关系的构建有促进作用。目前，优质护理模式的构建受到全社会的关注，随着时代的发展，患者及家人的法律意识增强，在出现切身利益受到损害时也能够采用各种方法进行维护，所以就造成了很多的护患纠纷出现。因此，本文从临床护士的沟通实践出发，在简要分析因缺乏沟通引起的护患纠纷事件特征的基础之上，重点探讨沟通技巧的实际应用，以期良好关系的构建提供参考。

【关键词】护患纠纷；临床护理；沟通技巧

前言：

构建良好的护患关系，是推行优质护理的重要要求，对护理措施的进行以及护理环境的优化有突出作用。从临床实践来看，临床护士与患者、患者家属的接触频率相对较高，在开展工作时，很容易因为疏忽或者患者方的不理解而出现矛盾纠纷，甚至有不少纠纷会演变为严重的事故，给医院的正常工作带来了一定的影响。

一、护患纠纷的诱因

1.1 临床护士的行为与态度

回顾近几年来发生的护患纠纷案件，虽然导致双方出现摩擦、矛盾的诱因比较复杂，但经深入剖析之后，不难发现其中的共性。从护士自身出发，在和患者进行沟通时，是否能够在相互平等的角度去进行沟通，护士的服务态度是否能够被患者所接受，专业技术是否已经熟练掌握等都可左右患者、患者家属对护士的态度、信任度。随着法律意识、保护意识的增强，患者对临床护士的技术要求越来越高，如静脉穿刺要求一次性成功，一旦患者和家属发现护士的技术欠佳或者治疗效果与预期存在偏差，患者方很容易将所有的问题都归咎于护士。分析临床护士行为、态度出现问题的原因，除了护士自身职业素养层面的原因，人员编制与工作安排也造成了一定的影响。一般医疗机构的临床护士以年轻女性居多，由于实际在岗人数不足，多数护士处于高强度工作，在患者数量较多的情况下，病房巡视、护理检查等就已经占用了大量的时间，此时临床护士将很难兼顾所有的患者，预留足够多的时间来与患者和家属进行沟通。在这种情境下，患者很容易出现不满情绪，认为没有受到重视，继而发展为矛盾纠纷^[1]。

1.2 患者及其家属的认知与心理状态

从患者及其家属的角度看，对自身疾病的治疗有正确认

知，能够真正理解医护人员工作艰辛的人并不多。部分患者和家属在医院接受救治时，将所有的希望都放在医务人员身上，一旦遵医嘱接受治疗后未取得良好效果，患者、家属很容易将情绪转嫁到临床护士身上，甚至出现言语、行为攻击，给护士的心理健康、人身安全构成威胁。而在面对一些病情危重的患者时，患者因突发病情出现异常情绪，为了发泄内心的情感，会向临床护士抱怨，或者提出无理的要求，若护士不能妥善处理，将很可能酝酿成护患纠纷。除心理层面的原因，患者缺乏医学知识，提出苛刻的要求，也可成为护患纠纷的诱因。以静脉穿刺为例，不同人群的穿刺难度不一，婴幼儿、存在水肿问题的患者很难做到一次穿刺成功，但患者及其家属不顾客观条件，直接将一次性完成的要求强加给临床护士，一旦出现穿刺失败，很容易演变为斥责、攻击临床护士的局面。

二、临床护士利用沟通技巧避免护患纠纷的方法

2.1 注重礼貌用语与保护性用语

采用语言进行沟通，是人和人在生活与交际中对信息和思想进行传达的主要方式，而对于临床护理工作，采用不同的口气对患者进行沟通，能够给患者带去一定的温暖与希望，并增强患者及其家属对医务人员的信任感。以急诊患者的沟通为例，急诊患者病情较为严重，易激惹，并且在急症中的患者都比较杂，其文化水平也参差不齐，因此护士在进行沟通时就需要根据患者的理解程度选用不同的语气进行，使患者能够清晰、明了的对所说出的话进行理解，减少纠纷的出现。与患者沟通时，要使用柔和的语调、注意礼貌用语，采用易懂的语言安抚患者，使其保持平和心态。在语言沟通时，对于不同年龄段患者，可以采用不同的沟通方法，如患者是成年人，就可以采用通俗易懂的词语进行沟通；若患者是年里较小的，则可以采用比喻的方式进行沟通，注意形象生动，多采用鼓励性用语；对于老年人，则语速可放慢，音调可适

量放高，同情患者并告知其马上可以接受治疗。在危重患者的抢救时，医护人员要保持沉稳的语调，安慰患者及家属已经达到医院，接受治疗很及时，同时安慰家属积极配合，提供抢救患者的空间。

2.2 注意仪容仪表与目光交流

仪表端庄大方，衣着整洁得体，能够在一定程度上反映临床护士的职业素养。加强仪容仪表管理，注重礼节，可给患者及其家属带去一定的安全感。以急诊患者为例，在救治过程中，急诊分诊作为首要环节，对患者的尽早诊治以及急诊运行效率的提升有着即为重要的作用。在分诊这一过程中，其他病情危重患者的痛苦表情，陌生的就医环境，都直接增加了患者的心理恐惧感。在接诊以后，护士热情接待、面带微笑，能够使患者感受到被尊重与安心，而良好的形象与礼节，能够缓解患者的不良情绪。

做好非语言沟通技巧的培训，能够丰富临床护士的沟通方式，降低护患沟通成本。但与其他护理操作的培训不同，非语言沟通技巧的培训，缺乏一定的评判标准，很难通过常规的实践考核方式对护士的培训效果进行考核。以目光交流为例，除仪容仪表的管理，目光交流也是常用的沟通技巧，受到患者、患者家属的个体化差异影响，医护人员在给予关注的目光时，并非所有的患者都能感受到温暖与亲切感，甚至有患者会出现一定的不适反应，鉴于此，在目光交流的过程中，需要结合患者的具体表现，适当调整所使用的沟通技巧。一些患者在身体受到比较严重的伤害时，情绪极不稳定，从而对医生护士造成潜在的危险因，因此在这时候采用除语言之外的沟通方式就显得尤为重要；目光交流要求临床护士在患者进入医院后给予关注的目光，保持镇定，安抚其情绪，

但目光交流并不意味着一直盯着患者看，应当以使患者感受到温暖、安全与亲切感，且不出出现明显不适为度^[2]。

2.3 活用抚触、倾听技巧

抚触能够直接减少患者的紧张情绪，同时也能通过肢体的接触让患者心理充满安全。对于儿童患者，医护人员要抚摸患儿额头或者轻轻抱着儿童，使其感受到温暖，减少其恐惧感；对于老年人，医护人员可牵着患者的手，摸摸脉搏，让患者的紧张情绪得到一定程度的缓解，拉近护患之间的距离；对于成年人，医护人员可挽着其胳膊，给予患者支撑。倾听是掌握患者病症与心理需求的可靠方式，不同患者在与护士进行交流时，其想要表达的内容往往会存在较大的差异，临床护士需要做好聆听工作，从患者的言语之中把握其心理状态、心理需求等，为提高后续沟通的有效性获取必要信息。以急诊患者为例，此类患者群体一般表现为情绪混乱，想要急切表达自己疼痛以及生病的原因，所以在这个时候护士强行打断患者的讲话，就会使患者的情绪更为激动；因此医护人员要倾听患者的诉诸，适当引导。在倾听时，可身体稍微前倾，并点头示意，关注与尊重患者，从而形成良好的护患关系。

结语：

综上所述，为了能够做大程度的减少护患之间的纠纷问题，就需要在沟通时建立良好的环境，借此来提高护患之间的情感联系，减少患者出现的紧张情绪，为护患关系的和谐发展创造良好的条件。基于患者及其家属的真实需求，临床护士在提供医疗服务时，应当关注沟通技巧的运用，及时为患者、家属提供专业的医疗指导或其他必要帮助，尽力消除患者的担忧、顾虑，让患者感到亲切与温暖。

参考文献：

- [1] 罗苑红. 急诊输液护理中护患沟通技巧的应用效果观察[J]. 人人健康, 2019(5):52-52.
- [2] 叶青. 护患沟通技巧对提高急诊患者满意度的作用[J]. 糖尿病天地·教育(上旬), 2019, 016(003):207.