

心理学视角下护理人员与患者交流中的非言语沟通技巧

阿瓦尼萨·努尔买买提¹ 努尔比耶·艾麦尔²

(喀什地区第一人民医院综合心理科一病区 新疆喀什 844000)

摘要：本文旨在探讨心理学视角下，护理人员在与患者交流中如何有效运用非言语沟通技巧。通过分析非语言沟通的定义、在医患沟通中的重要性，以及心理学在非言语沟通中的应用，本文提出了一系列实用的非言语沟通技巧，以期提高护理人员的沟通效果，进而提升患者满意度和医疗质量。

关键词：心理学；护患沟通；非语言沟通；技巧

前言：

在医疗护理过程中，护理人员与患者的沟通至关重要。有效的沟通不仅有助于建立良好的医患关系，还能提高患者的合作度和治疗效果。非言语沟通作为沟通的重要组成部分，在护理人员与患者交流中发挥着举足轻重的作用。本文将从心理学视角出发，探讨护理人员如何运用非言语沟通技巧与患者进行有效沟通。

一、非语言沟通

(一) 非语言沟通的定义

非语言沟通作为一种无声的交流方式，其深度和广度远超我们常用的语言文字。不仅仅局限于简单的词汇和句子^[1]，而是通过一系列微妙且复杂的身体语言、面部表情、眼神交流、姿态以及人际距离等手段，全方位地传递着信息和情感。这些非语言元素，就像是一面镜子，能够真实而准确地反映出一个人内心的情感状态和态度。所传递的信息，往往比语言更为深刻、复杂且真实。身体语言，比如一个不经意的动作或姿势，就可能暴露出我们内心的紧张、自信或是放松。面部表情则是情感的直接写照，一个微笑、一个皱眉，都能瞬间传达出我们的喜怒哀乐。眼神交流更是心灵的窗户，通过眼神的交汇和变化可以洞察对方的思考、感受甚至是潜意识的流动。而人际距离，则无声地揭示了我们与他人之间的关系亲疏和界限。这些非语言元素在沟通中的作用不可小觑，不仅能够增强语言信息的表达效果，还能够在语言无法触及的领域，独立地传递出丰富的信息和情感。

(二) 在医患沟通中的应用

在医患沟通中，非语言沟通的应用尤为重要。不仅是医护人员与患者建立信任关系、传递关怀与支持的重要手段，也是医护人员观察和理解患者情感状态、需求及反应的重要途径。例如，医护人员可以通过观察患者的面部表情和眼神交流来判断患者的疼痛程度和心理状态，从而做出更加精准的诊断和治疗决策。医护人员的身体语言和姿态也会影响患者的感受和信任度，进而影响患者的合作度和治疗效果。在医患沟通中，医护人员应充分认识到非语言沟通的重要性，并不断提升自己的非语言沟通能力，以提供更加优质的医疗服务。

二、非语言沟通的基础

(一) 尊重

从尊重角度看，护理工作中的非语言沟通基础在于对患者的人格、隐私、文化和信仰的充分尊重。通过保持恰当的仪态、避免歧视性言行，以及真诚地聆听患者的声音，护理人员能够展现出对患者的尊重^[2]，进而建立起良好的护患关系。这种尊重不仅有助于提升患者的满意度，还能促进患者更积极地配合治疗。

(二) 诚心

从诚心角度看，护理工作中的非语言沟通基础在于护理人员对患者的真诚关怀和同理心。通过温暖的微笑、关切的目光以及适时的肢体接触，护理人员能够传递出内心的诚意，让患者感受到被关心和被理解。这种诚心的沟通有助于缓解患者的紧张情绪，增强患者对护理人员的信任感，从而提升护理工作的效果。

三、心理学在非言语沟通中的应用

(一) 情感表达与感知

情感表达与感知在非言语沟通中占有举足轻重的地位。在护理工作中，患者的情感状态往往能够通过面部表情、肢体动作等非言语方式得以表达。护理人员需要敏锐地捕捉这些情感信号^[3]，并做出相应的情感反馈。通过恰当的面部表情、目光接触以及体态语言，护理人员可以传达出关怀、理解和支持，从而增进与患者之间的情感共鸣。这种情感上的交流与互动有助于建立起更加紧密和谐的护患关系，提升患者对护理工作的满意度。

(二) 信任与同理心的建立

信任与同理心是护理工作中非言语沟通的两大核心要素。通过建立信任关系，护理人员能够让患者感受到安全与被尊重，从而更愿意开放自己、分享内心感受。而同理心的运用则使护理人员能够设身处地地理解患者的痛苦和困扰，给予患者更加贴心的关怀与支持^[4]。在非言语沟通中，护理人员通过真诚的微笑、关注的目光以及恰当的身体接触等方式，传递出信任与同理心，这些无形的力量在患者康复过程中起着不可或缺的作用。

(三) 患者心理状态对非言语沟通的影响

患者的心理状态对非言语沟通的效果具有显著影响。焦虑、抑郁等负面情绪可能导致患者表现出封闭、抵触的沟通姿态,影响护理人员与患者之间的信息交流与情感互动^[5]。因此,护理人员需要密切关注患者的心理状态变化,及时调整沟通策略以应对不同情境。通过运用心理学知识,护理人员可以帮助患者缓解不良情绪、提升自我调节能力,从而改善非言语沟通效果,促进患者身心健康的恢复。

四、非言语沟通的技巧

(一) 超语词性提示

超语词性提示在护理中非常关键,它包括语调、语速、音量等要素。护理人员应注意自己的语音特点,避免使用过于生硬或快速的语调,这可能会让患者感到紧张或不被理解。柔和、自然的语调以及适中的语速能够让患者感到放松和舒适。根据患者的听力状况和情感需求调整音量^[6],确保信息清晰传达,同时也传递出关心和体贴。

(二) 目光接触

目光接触是建立护患关系的重要手段。在交流中,护理人员应保持适当且持续的目光接触,传递出关注、友善和尊重的信息。通过观察患者的目光变化,护理人员可以了解患者的情感状态和需求变化,及时给出反应。需要注意的是,过度的目光接触可能会让患者感到不适,因此应把握好度,保持自然和舒适。

(三) 面部表情

面部表情是非言语沟通中最直观、最丰富的信息来源之一。护理人员应学会运用面部表情传递情感信息,如微笑表示友善和关怀^[7],皱眉表示担忧和关注等。要注意观察患者的面部表情变化,以便及时了解患者的情感状态和需求。在护理过程中,保持积极、友善的面部表情有助于营造轻松、和谐的沟通氛围。

(四) 体态

体态是指身体姿势和动作所传递的信息。在护理工作中,护理人员的体态应保持端庄、大方,展现出专业、自信的形象。在与患者交流时,适当的身体前倾、点头等动作可以表达出对患者的关注和理解。护理人员应注意避免一些消极的体态,如背对患者、双手交叉在胸前等,这些可能会让患者感到被忽视或不被尊重。

(五) 把握人际距离

人际距离是指人与人之间在空间上的距离。在护理工作中,把握好与患者的距离是建立良好护患关系的关键之一^[8]。过近的距离可能会让患者感到不适或侵犯其私人空间;过远的距离则可能让患者感到被忽视或不被关心。护理人员应根据

据患者的文化背景、个人喜好等因素,适当调整与患者的距离,营造出舒适、安全的沟通环境。在护理过程中应注意保持适当的身体接触,如握手、轻拍患者肩膀等,以传递出温暖和关怀的信息。

结语:

在医疗护理的每一个环节,非语言沟通都发挥着不可或缺的作用。语言沟通是建立护患信任关系的桥梁,是传递情感与关怀的纽带,更是提升患者满意度和医疗质量的关键因素。通过超语词性提示、目光接触、面部表情、体态以及把握人际距离等具体技巧,护理人员能够更加精准地理解患者的需求,提供更加个性化的护理服务。然而非语言沟通的运用并非一蹴而就,需要护理人员在日常工作中不断实践、反思与提升。每一次真诚的微笑、每一次关切的目光、每一次恰当的体态调整,都是对患者心灵深处的触动,都是对护理职业的敬畏与尊重。未来随着医疗技术的不断进步和护理理念的持续更新,非语言沟通在护理工作中的应用将更加广泛和深入。让我们携手共进,以更加精湛的非语言沟通技巧,为患者的健康与幸福贡献更大的力量。

参考文献:

- [1] 张佃珍. 在护理中运用非言语沟通技巧增强医患沟通[J]. 饮食保健,2020,7(10):139.
- [2] 窦立文,张翠娟. 护患沟通技巧对于减少急诊输液室护理纠纷发生的效果[J]. 养生保健指南,2021(27):242.
- [3] 刘祝容,丘运红,杨志丽,等. CICARE 流程化沟通管理对老年呼吸内科护患纠纷的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2023,29(9):137-139.
- [4] 黄月,张转运,王晴,等. 临床护患沟通知信行调查问卷的编制及信效度检验[J]. 护理研究,2023,37(15):2693-2698.
- [5] 张利峰,刘可,王晓丹,等. 基于 SEGUE 框架的儿科护患沟通教学模式的构建与效果评价[J]. 护理学杂志,2023,38(14):63-66.
- [6] 陈美金,钟玉莲,陈秀英,等. 特需门诊患儿肺俞穴注射时的心理沟通需求与护理对策[J]. 岭南急诊医学杂志,2023,28(5):507-509.
- [7] 唐智菊,文艳红,陈瑶. 基于 317 护平台的翻转课堂在《护患沟通》课程中的应用[J]. 产业与科技论坛,2023,22(3):185-187.
- [8] 杨建华,张丽梅,李孜孜,等. 同理心地图联合情景教学在本科护生"护士人文修养"护患沟通教学中的应用[J]. 护理学报,2023,30(2):23-27.