

浅谈护士语言沟通的艺术

刘晓影 赵彦霞 李志茹

(齐齐哈尔医学院第一附属医院神经内三科, 黑龙江 齐齐哈尔 161042)

【摘要】 探讨护士的语言对患者疾病的发生、发展、转归的影响。语言既可以治病, 也可致病, 所以护士必须掌握良好的语言沟通技巧, 同患者进行有效的沟通, 才能做好工作。通过护士利用语言的艺术对患者实施积极地护理干预, 可促进护患关系。

【关键词】 护士; 患者; 语言沟通

中图分类号: R47

文献标识码: C

文章编号: 1671-8194 (2013) 29-0275-02

语言沟通是人与人之间的一种交流方式, 如何能更好的沟通尤其是与患者的沟通那就是一门艺术了。与患者的沟通分几个方面: 为患者提供信息, 给患者指导和咨询, 帮助患者清楚的传达信息内容, 解答疑问^[1,2]。护患之间的这种治疗性沟通被认为是帮助患者克服暂时压力, 适应环境变化, 与他人和睦相处, 克服自我实现中的精神心理障碍的一种技能。

1 沟通的对象

新入院患者、治疗阶段的患者、出院患者和特殊患者。

2 沟通的方法

2.1 患者评估

入院时收集资料, 对患者进行评估, 了解患者的文化程度、生活习惯、对疾病的性质、过程、预后及防治知识掌握程度, 心理状态等。

2.2 有针对性的与患者沟通

2.2.1 对新入院而安静合作的患者

应给予热情的迎接, 如神态自然, 亲切的道上一声“您好”, 搬上一个凳子, 递上一分科室简介或入院须知, 使患者感到被重视, 有一种回家的感觉。护护送患者至床旁, 在安排好床位后即可主动地介绍病区环境, 认真的宣读病房制度和住院要求等情况。对急诊入院病情较重的患者则需要实施必要的护理措施和治疗后再进行宣传。责任护士在入院宣传中要注意语言艺术, 用平易近人的语气, 语调, 提供支持性语言, 表示对患者最大限度的理解。使患者在良好的交谈气氛中表达自己的中心思想。对入院患者作自我介绍时, 对于脾气急躁的患者可以说: 你好, 语调应简洁、干练^[3]。对慢性子患者则应语调柔和、语速放慢, 让患者有充分的反应时间。与年老的患者沟通时应选择合适的称呼, 不能直呼其名, 言语应谦恭, 语调放慢。

2.2.2 护士与治疗阶段的患者沟通

①与治疗效果满意的患者沟通: 患者一般会主动配合治疗和各项护理措施, 对生活乐观, 对疾病的康复充满信心。与这类患者沟通时注意尊重患者的人格, 给予适当的关心, 经常询问患者的感觉, 对患者的配合给予鼓励, 以获得最佳治疗效果。②与治疗效果不满意的患者沟通: 治疗效果的不满意, 使得患者身心都遭受折磨, 对医护人员的信任度降低, 对治疗和护理措施不配合。与这类患者沟通前先要调整好自己心态, 首先要倾听患者的倾诉, 甚至谩骂。待患者发泄完毕, 首先站在患者的角度给予理解和同情, 取得患者的信任。再用亲切的语言, 谦虚的态度, 耐心的对患者的疑惑和不理解的地方给予解释, 言辞肯定具有威信, 使患者理解、满意。在生活上多给予患者关心, 使患者真正感动, 即便患者心里有不满意都不好意思朝你发怒。

2.2.3 护士与出院患者的沟通

①与病情好转患者的沟通: 患者病情好转但没有痊愈, 此时患者想知道下一步的病

情转归及治疗方法。护士应告诉患者出院后的注意事项、继续治疗的方法、病情变化的观察, 给予患者康复的信心。②与治疗无效的患者沟通: 病情治疗无效或者病情有所加重的患者一般心情沮丧, 对疾病的康复没有信心, 对生活失去信心和勇气, 对继续治疗和医院有抵触情绪。与这类患者沟通时应注意倾听患者的心声, 对疾病的治疗和转归给予充分的解释, 取得患者的谅解, 消除患者对医院和继续治疗的抵触情绪。根据疾病情况给予一些专业性指导, 介绍患者到更加合适的医院治疗, 给予患者疾病可以治愈的希望^[4]。

3 使用语言沟通适应注意的问题

①选择合适的词语; ②选择合适的语速; ③选择合适的语调和声调; ④适时使用幽默; ⑤时间的选择及话题的相关性。

4 护患沟通存在问题分析和探讨

4.1 建立亲和力

如果想成为一流的沟通者, 必须学习如何进入对方的内心世界。模仿与建立亲和力是进行良好沟通的最快, 最有效的工具。建立亲和力有以下几种方法: ①情绪同步: 就是在情绪上和沟通对象出于同一频率的心境, 要求护理人员每天要保持活力, 要有自信心, 开展微笑服务。因为服务对象他们有不同的心境和情绪, 护士与患者或家属沟通交流时, 要重视他们的情绪。结果就是要让人能够感觉到在心里和情绪上是能够被理解的, 对方就会是一种被理解, 被尊重, 被接受的感觉。②共识同步: 在人与人之间的影响和沟通方面, 从事护理工作, 在处理患者的不遵医行为和医患纠纷以及说服患者遵守医院的规章制度时, 如果使护患达到共识同步, 便能非常顺畅的导入别人认同自己的观点, 从而赢得信任。③生理状态同步: 人与人之间的沟通, 透过3个渠道, 一是所使用的语言和文字, 二是注重语气和音调, 防止因语言表达而带来的误解, 音调不同表达的意义也不同。三是注重肢体语言表达, 包括举止动作。呼吸和表情在沟通时所代表和传达的信息。

4.2 让面部表情为交际增光添彩

据统计, 人类面部表情达25万种之多。也正因为人类面部表情的多样性, 思想感情表达才更细腻, 更准确, 更生动。面部表情是心灵开启的一扇窗“从这扇窗里可窥见说话者的内心世界, 可得到口头语言上得不到的东西。如何让面部表情在交往中发挥更好的作用呢?

①学会微笑: 微笑的魅力是无穷的, 可以使人更健康, 可以消除人与人之间的隔阂, 是误解冰释的第一个美妙的音符, 可以帮助人与人建立美好关系。医疗服务中医生的微笑不仅是医者仁爱之心的自然流露, 也是医者崇高价值追求的鲜明展现, 更是医者在医疗护理过程中发挥作用的重要手段。②把握面部线条分寸: 人的面部表情是通过

.NET框架下国家基本药物制度信息化系统B/S结构模式应用研究

董娜 董鸿晔* 郭江辉
(沈阳药科大学, 辽宁 沈阳 110016)

【摘要】 本文结合国家基本药物制度信息化系统的建设目标, 阐述了系统开发涉及的B/S结构模式、网络架构及安全模式及数据库访问等相关技术, 在此基础上提出了基于.NET框架实现B/S三层结构的系统总体架构和应用模式。

【关键词】 .NET框架; B/S结构; 信息化; 数据库; 网络安全; 应用模式

中图分类号: R197.3

文献标识码: C

文章编号: 1671-8194 (2013) 29-0276-02

计算机网络技术及网络经济的崛起, 加速了政府和企业信息化建设和应用的步伐。随着我国基本药物制度的逐步建立和实施, 与其发展相适应的国家基本药物制度信息化管理系统作为国民经济和社会信息化的重要组成部分, 它会使我国医药卫生事业监测工作的管理水平、分析评价水平、信息共享度及信息安全性得到进一步提升, 为政府适时有效调控经济运行、进行科学决策提供依据, 为切实抓好我国医药卫生监管工作提供技术保障^[1]。

1 .NET框架下B/S三层结构应用模式研究

随着面向对象技术、分层建模技术和网络浏览器导航技术的逐步成熟, B/S模式的多层应用体系结构得到了越来越多的应用。由于采用B/S三层结构模式开发Web应用程序具有应用程序可扩展性、易维护性强、开发成本低、数据安全性高、业务逻辑层与数据层分离、与实际问题对应关系明确、从而简化系统设计工作等诸多特点及技术优势, 特别适合应用于具有一定规模和业务逻辑比较复杂的大型系统的开发需求^[2]。

依据B/S模式的三层结构, .NET组件也对应着划分为三个层次:

*通讯作者: E-mail: donghy001@163.com

脸上可变性线条决定的, 那么就必须把握线条变化的“度”不能过分夸张也不能敷衍了事, 这就需要平时多加锻炼。

4.3 牢记对方的名字

记住对方的名字, 并把它流畅的叫出来, 等于给对方一个很巧妙的赞美, 并且觉得受到尊重和礼遇, 患者会很感动。

4.4 倾听与对话

①用心倾听: 一位优秀的倾听者应该善于从讲话者的语言中寻找自己感兴趣的内容, 因此应尽量避免主管臆断, 避免对方的话影响自己的情绪, 尽量保持冷静与客观态度, 重视谈话者的独到见解, 从而为下次交谈做准备。②学会说话: 巧妙的与别人交谈: 根据不同病情, 不同层次的患者, 语言力求准确, 通俗易懂, 吐字清楚, 表情要得体, 语调要平和, 语速要适中, 有节奏感, 有逻辑性。不说不负责任的话, 不说不留余地的过头话, 绝对话, 以至无法挽回, 造成被动。③学会道歉: 就是向对方表达出内心深处真诚的歉意。首先要有承担责任的决心和勇气, 道歉不仅不是一件丢脸的事情, 反而更能体现一个人良好的人品与修养。④学会赞美: 赞美是增加人际亲和力的极好方法, 因此要善于发现和赞赏别人的优点因为它是良好人际关系的润滑剂。良好的人际沟通能力不但是增进护患关系的金钥匙, 而且可提高护士对环境的影响力, 是做好护理工作不可缺少的重要能力

用户界面层、业务逻辑层和数据层。结构模式如图1所示。

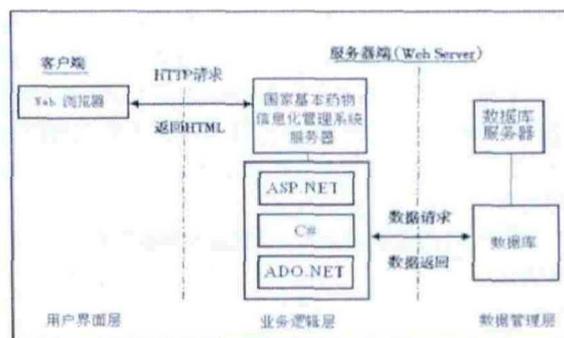


图1 系统B/S结构框架

该架构的技术特点是可实现系统的分布式、跨平台应用; 可实现系统的集中化管理, 用户通过浏览器执行应用程序和传递数据, 其应用将以广域网为基础, 易部署和易维护。

在实际的开发过程中, 系统往往比较复杂, 这样的组件分层粒度较大、软件的灵活性较差, 因此如何构建一个良好的架构, 并分配到软件体系结构中是软件开发者首先解决的问题。针对国家基本药物制度信息化管理系统面向全国多级用户、覆盖面广、内外网并用的特

之一。

5 小结

随着人类社会的发展, 人际关系问题已成为人们普遍重视的问题。护理是服务于社会人群的专业, 协调和处理护理实践中的人际关系, 是护理人员必须具备的基本技能之一。然而, 人际沟通能力一直是护士能力结构中的一个弱项, 或由于不知该说什么而使护患关系淡漠, 或由于语言过于简单而引起护患冲突。因此, 在临床工作中, 语言艺术在护患关系中有重要的作用, 护士应理解患者、尊重患者、关心患者。应用灵活多变的语言交际方式有利于护患之间良好的沟通。加强对护士人际沟通能力的培养, 建立和谐的护患关系, 既是一种科学的工作方法, 同时也是一种艺术, 是护理工作中的一个重要环节。

参考文献

- [1] 石绍南. 谌永毅. 护士沟通技巧[M]. 长沙: 湖南科学技术出版社, 2009.
- [2] 郝玉玲. 方秀新. 实用整体护理查房[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2008.
- [3] 刘志超. 医学心理学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2003: 97.
- [4] 张俐. 王仙园. 冯正直. 等. 护士心理素质的内涵和成分[J]. 护理研究, 2002, 16(6): 312.