

非语言沟通技巧在儿科护理工作中的作用分析

那兰慧剑

新疆伊宁卫生学校, 新疆 伊宁 835000

摘要 : 目的: 分析探讨在儿科护理工作中利用非语言沟通技巧的实际作用。方法: 将本院从2023年1月-2024年3月收治的120例儿童患者作为本次研究对象, 并采取随机的方式将患儿均分为两组, 其中对照组60例将采用常规语言沟通方式来进行护理; 另外的60例患儿作为试验组将给予非语言沟通技巧来展开护理, 随后对两组患儿的临床护理效果、护理后家长对医院儿科护理服务与态度的满意程度和患儿在接受护理后的焦虑评分状态进行对比, 进而得出具有临床价值的实践依据。结果: 通过对两组患儿的参数对比发现试验组(60例)采用非语言沟通技巧的总有效率为(96.67%), 并且与对照组相比护理无效率较低, $P < 0.05$, 差异具有统计学意义; 同时, 试验组的护理服务与态度也获得患儿家属的认可和支 持, 有效减轻了患儿的焦虑状态试验组护理后患儿焦虑评分为(43.21 ± 3.44) 对照组评分为(53.11 ± 3.89), 且差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论: 在进行儿科护理工作时采用非语言沟通技巧一方面能够提高患儿家属对护理的满意度; 另一方面也能降低患儿的焦虑情绪。因此, 在儿科护理工作中, 使用非语言沟通技巧值得广泛的推广与沿用。

关键词 : 非语言; 沟通技巧; 儿科护理

Analysis of The Role of Non-Verbal Communication Skills in Pediatric Nursing

Nalan Huijian

Xinjiang Yining Health School, Xinjiang, Yining 835000

Abstract : Objective: To analyze and explore the practical role of utilizing nonverbal communication skills in pediatric nursing. Methods: 120 cases of children admitted to our hospital from January 2023 to March 2024 were taken as the object of this study, and the children were divided into two groups by randomization, of which 60 cases in the control group would be cared for by using conventional verbal communication methods, and 60 cases in the experimental group would be cared for by using nonverbal communication skills, and then the clinical care effect, nursing care of the children in the two groups were analyzed. The clinical nursing effect, parents' satisfaction with the hospital pediatric nursing service and attitude, and the children's anxiety score after receiving nursing care were compared, so as to draw the clinical value of the practice basis. Results: By comparing the parameters of the two groups of children, it was found that the total effective rate of using non-verbal communication skills in the experimental group (60 cases) was (96.67%), and the nursing inefficiency of the experimental group was lower compared with that of the control group, with a statistically significant difference of $P < 0.05$; at the same time, the experimental group's nursing services and attitudes also gained the recognition and support of the families of the affected children, which effectively alleviated the state of anxiety of the children in the experimental group. The anxiety score of the experimental group was (43.21 ± 3.44) and the score of the control group was (53.11 ± 3.89), and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). Conclusion: On the one hand, the use of nonverbal communication skills in pediatric nursing care can improve the satisfaction of children's families with nursing care; on the other hand, it can also reduce children's anxiety. Therefore, the use of nonverbal communication skills in pediatric nursing is worth promoting and following widely.

Keywords : nonverbal; communication skills; pediatric nursing care

前言:

医院儿科接诊的患儿年纪较小, 在临床治疗护理实践中因其生理与心理发展不成熟, 在面对疾病时就难以准确表达出自身实际需求, 并且还会对护理治疗产生与成人差异较大的反应, 一定程度上也为护理人员的工作增加了难度。根据儿科患儿的自身特殊性, 在治疗过程中传统的语言沟通有时难以产生效果, 加上患儿正处在活泼好动的年纪, 这为医护人员和患儿的有效沟通也造成了阻碍^[1]。因

作者简介: 那兰慧剑, (1972-), 女, 锡伯族, 新疆维吾尔自治区伊宁市, 硕士, 副高级讲师, 临床护理。

此,将非语言沟通技巧引入到儿科护理工作中,就成为了儿科科室现阶段对患儿治疗护理的发展趋势,非语言沟通简单来说就是使用肢体触碰、面部表情以及眼神、语调来实现信息的有效传递,不仅能吸引到患儿的注意力,还能促使医护人员生动形象的与患儿进行交流沟通^[2]。为了研究医护人员通过非语言技巧对患儿进行护理的临床效果,本文则要对120例患儿的资料进行系统回顾分析,并将研究结果报告如下。

一、资料与方法

(一) 一般资料

选择医院儿科患者120例将其分为两组,对照组60例患儿使用常规语言沟通方法进行护理;试验组的60例患儿则使用非语言沟通技巧来展开治疗,对照组患儿的年纪在5~10岁之间,平均年龄为(7.23±2.12)岁,男性患儿为29例,女性患儿为31例,住院治疗周期为3~8周;试验组患儿的年纪范围在4~9岁,平均年龄为(6.89±2.10)岁,试验组中男患儿有30例,女患儿有30例,住院治疗周期是2~7周^[3]。通过两组儿科患者的一般资料对比发现差异不明显(P>0.05),此项研究中的两组患儿具有可比性。

纳入标准:(1)患儿属于常见儿童疾病;(2)家属同意本次研究调查;(3)患儿住院期间有完整的病例资料^[4]。

排除标准:(1)患儿具有严重的心理疾病(自闭、狂躁等);(2)患儿肝脏功能受损,存在并发症;(3)患儿临床病例残缺、破损。

(二) 方法

对照组患儿采用常规的语言沟通方式,要求医护人员在护理期间注意与患儿沟通时的语气和态度,应使用平和、温柔的用词和音量来实行护理工作,并及时询问患儿的实际需求,全面了解患儿病情。

试验组60例患儿对其采用非语言沟通技巧,具体如下:

(1)医护人员可以对患儿施行肢体沟通,肢体沟通包含了三个方面,第一是通过触摸的方式来进行沟通;第二是手势沟通来传递信息;第三是动作沟通来拉近距离。首先医护人员要观察患儿在护理治疗中的情绪状态,患儿的年纪较小感受到疾病带来的不适并处在陌生的环境中就会产生一系列的负面紧张情绪,通常表现为哭泣,大吼大叫等,患儿入院治疗时对医护人员会产生较深的恐惧,并对检查时所用的医疗工具出现抗拒行为,在不具备完整的语言功能情况下,患儿就会通过喊叫来表达自己的不满^[5]。这就需要医护人员在使用温柔语言沟通基础上,通过触摸来平复患儿的暴躁情绪,例如拥抱患儿,轻声询问身体疼痛部位,并使用适当的力度来抚摸患儿不适区域。其次,医护人员可以使用手势来与患儿进行沟通,部分患儿在紧张状态下无法准确接收医护人员传递的语言信息,采用适当的手势指引,能够很好的达到信息传递效果。例如,医生要对患儿的心率进行听诊时,医护人员可以利用手势来指出接下来的操作,帮助患儿更好地理解医护人员要表达的意识,一方面能够吸引患儿的注意力,令其忽视对医护人员的恐惧,另一方面,还能帮助患儿理解要进行的检查,稳定患儿的焦虑情绪^[6]。最后就是通过动作来与患儿进行沟通,不管是手部动作,还是身体姿态,都能够使得患儿了解医护人员的意思,这对提升患儿的护理治疗效果提供了重要价值。

(2)患儿在接受护理时,医护人员的眼神沟通也较为关键,通过眼神之间的注视,能够帮助患儿重拾对抗疾病的信心,心理学提出双方在进行对视时,目光平移且温柔才是尊重彼此的体现,这就要避免出现斜视、审视、扫视的情况,医护人员应认真倾听患儿或家属的意见和看法,必要时可以点头示意已经接收到了信息^[7]。患儿住院期间医护人员看护服药时,也可以用目光鼓励患儿,让患儿获得自信和坚强,明白自己的能力,以此来让患儿感受到来自医护人员的关爱和支持。

(3)医护人员在护理查房期间,还要注重表情上的管理,表情严肃会使得患儿感受到压迫和焦虑,进而不敢面对医生,严重时还会影响对患儿的后续治疗,导致患儿出现身体抗拒情况,无法配合医护人员流程检查就会阻碍护理工作的开展^[8]。因此,医护人员要面带微笑来服务患儿,还要具备足够的耐心来为患儿提供温暖,这样才能让患儿感受到医护人员的亲切,并降低心理压力、提高治疗的依从性。

(4)医护人员常被人们称为“白衣天使”,进而在人际交往过程中,服饰也代表着一种非语言沟通技巧,在对患儿进行护理期间,人员服饰的装扮也会给家属带来不同的印象,从而获得信任。并且着装整齐另一方面也显示出护理人员的责任感和素质水平,能够进一步拉近患儿于医护人员之间的距离,同时也彰显医院具有高质量和水平的管理能力^[9]。

(5)医护人员要注重与患儿和家属的空间距离,面对患儿时,护理人员可以采用近距离来展开工作,让患儿感受到呵护和关爱,形成良好亲密的关系;面对家属时,护理人员则要保持正常的社交距离,平视对方来向家属传递相关信息,这也是对家属的一种尊重表达^[10]。

(6)儿科护理工作还需要在良好的病房环境中施行,环境在一定程度上能够影响患儿的情绪状态,若病房环境嘈杂,患儿也会产生烦躁的情绪,不利于身体康复^[11]。因此在对患儿护理病房选择上首先要注意房间的温度与湿度,适宜的情况下,患儿的情绪才会平稳;其次还要保证病房每日通风次数不少于3次,但要注意光线的强度,避免对患儿造成其余伤害;最后应注重对房间的布置,满足患儿的童心乐趣,构建卡通动画氛围才能消除患儿对住院的抗拒和不安^[12]。

(三) 观察指标

(1)对比两组患儿护理工作的实际成效,其中总有效率=(有效+一般)/例数,总有效率越高说明儿科护理工作效果越好。

(2)对比两组患儿在进行不同方式护理后对护理人员服务、态度的满意程度,P<0.05且具有统计学意义。

(3)对比两组患儿护理后的焦虑评分,观察患儿的实际状态,结果显示评分越低则护理效果越显著^[13]。

(四) 统计学方法

将采用数据分析软件SPSS24.0进行处理,采用($\bar{x} \pm s$)表示

计量资料,通过t进行检验,使用 χ^2 检验技术资料,且 $P < 0.05$ 表示具有统计学意义。

二、结果

(一) 两组患儿采用不同护理方式的护理效果对比,如表1。

表1 两组患儿护理效果情况对比n(%)

组别	例数	有效	一般	无效	总有效率
试验组	60	45 (75.00)	13 (21.67)	2 (3.33)	58 (96.67)
对照组	60	30 (50.00)	18 (30.00)	12 (20.00)	48 (80.00)
χ^2 值	-	-	-	-	8.0863
P值	-	-	-	-	0.0044<0.05

(二) 两组患儿对护理人员的服务、态度满意程度对比,如表2。

表2 两组对护理人员的服务、态度满意度($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	服务满意度	态度满意度
试验组	60	97.22 ± 2.65	98.45 ± 1.59
对照组	60	85.45 ± 2.47	89.78 ± 1.45
P值	-	P<0.05	P<0.05

(三) 两组患儿在护理前后的焦虑状态对比,如表3。

表3 两组患儿的焦虑评分情况对比($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	试验组	对照组
护理前	60	53.56 ± 4.96	54.66 ± 4.85
护理后	60	43.21 ± 3.44	53.11 ± 3.89
T值	-	13.2817	1.9311
P值	-	0.0000	0.0559

三、讨论

儿科疾病的治疗护理具有一定的复杂性和特殊性,患儿自身处于活泼好动时期,生理心理功能还不完善,无法与医护人员进行顺畅的交流,进而导致护理工作进展缓慢^[14]。并且部分医院还在沿用传统的常规语言沟通,面带微笑并使用通俗易懂的词汇来与患儿进行交流,但由于各种因素干扰,导致患儿在治疗中出现抗拒情况^[15]。因此,为了给患儿提供安全科学的护理,就需要将非语言沟通技巧应用到护理工作之中,非语言沟通涵盖的范围较为广泛,不仅仅只有肢体、眼神、表情上的沟通,还包括了服饰、距离以及空间上的隐性交流,通过非语言沟通技巧,患儿才能准确清晰的明白护理人员所传递的信息,还能进一步表达自身的情况,进而帮助护理人员技术掌握患儿的病情状况,并制定具有个性化的护理方案来进行治疗干预^[16]。同时非语言还会增加患儿对抗疾病的信心,使其心情愉悦、还可以促使患儿更加积极的配合医护人员的后续治疗,同时护理人员也能给予患儿足够的安全感,一定程度上也拉近了两者之间的关系,推进了护理工作的实施进程^[17]。

本次研究主要是针对儿科120例患者进行的调查分析,结果显示,试验组使用的非语言沟通技巧使得总有效率达到96.67%,而对照组使用常规语言沟通只有80%,并且试验组无效的患儿比对照组无效的例数少;同时,两组患儿在实行两种不同的护理方式后,试验组患儿对护理人员的服务、态度评分总体高于对照组,试验组为服务满意度(97.22 ± 2.65)态度满意度为(98.45 ± 1.59),对照组服务、态度分别为(85.45 ± 2.47)(89.78 ± 1.45)P<0.05,差异对比明显具有统计学意义^[18]。最后,

再将两组患儿护理前后焦虑状态进行比对,得出的结论是试验组患儿的焦虑评分明显低于对照组,并且使用非语言沟通技巧护理后,干预效果更加明显极大缓解了患儿的焦虑、紧张情绪,且P<0.05,差异具有统计学意义。

综上所述,在对儿科疾病进行临床治疗时,应用非语言沟通技巧才能有序推进护理工作的稳定运行,儿科疾病患儿理解能力、语言表达能力都有所欠缺,但通过该种护理方式,不仅能安抚了患儿的紧张情绪,还有效拉近了患儿于护理人员之间的距离^[19]。并且在研究过程中发现相关学者研究非语言沟通技巧所得出的结论与本文具有相似性,一定程度上说明非语言沟通技巧在儿科护理工作中具有较强的研究和参考价值,能够帮助患儿缩短康复时间,还能提升家属对医院以及护理人员的信任,因此值得医学临床推广和使用^[20]。

参考文献:

- [1]彭静.非语言沟通技巧在儿科护理工作中的作用分析[C]//南京康复医学会.第七届全国康复与临床药学学术交流会议论文集(一).自贡市第四人民医院;2024:4.
- [2]郭燕.个性化护理和肢体语言沟通在小儿护理中的效果[J].中国城乡企业卫生,2024,39(01):206-208.
- [3]张霞.肢体语言沟通在儿科护理中的应用效果观察[J].中国社区医师,2023,39(14):124-126.
- [4]王倩.肢体语言沟通在小儿护理中的应用效果及对焦虑、抑郁情绪的影响[J].妇儿健康导刊,2023,2(07):155-157.
- [5]董红艳,王素兰.基于CICARE沟通模式的肢体语言沟通在儿科护理中的应用效果[J].中华养生保健,2023,41(06):109-111.
- [6]吴冬梅.肢体语言沟通联合个性化护理在小儿护理工作中的应用效果评价[J].中华养生保健,2023,41(02):87-90.
- [7]孙安娜.肢体语言沟通应用于小儿护理工作的临床分析[C]//南京康复医学会.第三届全国康复与临床药学学术交流会议论文集(一).莱州市柞村镇卫生院;2022:6.
- [8]韩新球,胡亚辉,全露.肢体语言沟通结合个性化护理在儿童护理工作中的实施效果分析[J].山西医药杂志,2022,51(13):1538-1540.
- [9]贾惠琴.小儿护理工作中应用肢体语言沟通的价值分析[J].人人健康,2022,(11):126-128.
- [10]戚玉凤.肢体语言沟通在小儿护理工作中的应用效果[J].中国农村卫生,2021,13(24):48-49.
- [11]王琼.小儿护理工作中应用肢体语言沟通的效果分析[J].甘肃科技,2021,37(17):172-174.
- [12]陈晶晶.个性化护理联合肢体语言沟通在小儿护理工作中的应用效果探讨[J].系统医学,2021,6(11):196-198.
- [13]赵华丽,林华,陈璐,等.肢体语言沟通在小儿肺炎护理工作中的应用效果[J].当代护士(下旬刊),2020,27(10):96-97.
- [14]管利善.肢体语言沟通在小儿护理工作中的应用探析[J].医学食疗与健康,2020,18(15):135-137.
- [15]韩瑜娟,宋丹.肢体语言沟通与个性化护理结合应用在小儿护理工作中的应用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(21):76-77.
- [16]李雨竹,匡萍.非语言沟通联合个性化护理在小儿护理工作中实施的作用探讨[J].人人健康,2020,(14):583-584.
- [17]张妍.肢体语言沟通与个性化护理结合应用在小儿护理工作中的应用效果探讨[J].中外医疗,2020,39(18):117-119.
- [18]邱秋缘.个性化护理联合肢体语言沟通在小儿护理工作中的应用效果探讨[J].基层医学论坛,2020,24(18):2653-2654.
- [19]李颖红,彭永燕.小儿护理工作中肢体语言沟通的临床应用[J].智慧健康,2020,6(16):150-151+162.
- [20]张莉.非语言性沟通在儿科护理工作中的应用[J].心理月刊,2020,15(10):114.