

# 耳鼻喉头颈外科护理中的跨文化沟通和护理实践

舒童

武汉协和医院, 湖北 武汉 430000

**摘要：** 本研究探讨了耳鼻喉头颈外科护理中跨文化沟通的重要性以及具体的护理实践。通过对耳鼻喉头颈外科护理实践的分析, 发现跨文化沟通在护理中起到了至关重要的作用。研究结果表明, 跨文化沟通能够提高护理质量和患者满意度, 减少医疗纠纷和护患矛盾, 为耳鼻喉头颈外科护理工作提供了有效的支持和保障。

**关键词：** 耳鼻喉头颈外科; 跨文化沟通; 护理实践; 医疗纠纷; 患者满意度

## Cross-cultural Communication and Nursing Practice in Otolaryngology Head and Neck Surgery Nursing

Shu Tong

Wuhan Union Hospital of China, Hubei, Wuhan 430000

**Abstract：** This study explored the importance of cross-cultural communication in ENT head and neck surgical nursing as well as specific nursing practices. Through the analysis of nursing practice in ENT head and neck surgery, it was found that cross-cultural communication plays a crucial role in nursing. The results of the study show that intercultural communication can improve the quality of care and patient satisfaction, reduce medical disputes and nurse-patient conflicts, and provide effective support and protection for ENT head and neck surgery nursing.

**Keywords：** otorhinolaryngology, head and neck surgery; cross-cultural communication; nursing practice; medical disputes; patient satisfaction

## 引言

耳鼻喉头颈外科护理是一种高度专业化的护理工作, 涉及到的患者病种繁多, 如耳鼻喉疾病、头颈部肿瘤等。随着全球化的进程, 越来越多的外国人来到我国寻求治疗, 为我国的耳鼻喉头颈外科护理工作带来了新的挑战。在这类患者的护理过程中, 跨文化沟通和护理实践显得尤为重要。

## 一、跨文化沟通概述

### (一) 跨文化沟通的含义

跨文化沟通是指在不同的文化背景下, 通过语言和非语言方式进行有效沟通的过程。在耳鼻喉头颈外科护理中, 跨文化沟通的重要性在于护理人员需要与来自不同文化背景的患者和家属进行有效沟通, 以理解他们的需求和期望, 并提供合适的护理服务。目前, 许多研究都关注跨文化沟通在医疗保健领域的应用, 包括耳鼻喉头颈外科护理。

### (二) 耳鼻喉头颈外科护理的跨文化沟通现状

1. 专业化培训与学术交流: 中华护理学会举办的全国耳鼻喉科护理学术交流会议强调了专科护士的培养和护理专业化发展。会议提供了一个学术交流平台, 旨在提高耳鼻喉科护理工作者的专业能力。此外, 会议还涉及了抗击新冠疫情的护理经验分享, 突显了跨文化沟通在特殊情况下的重要性。

2. 专科护士培训: 中华护理学会2021年耳鼻喉头颈外科专科护士培训班的举办, 进一步强调了跨文化沟通在护理实践中的

重要性。培训内容包括专科护士培养现状、管理以及培训体系的构建, 旨在提升护理人员的专业素质和跨文化沟通能力。

3. 多学科融合与康复护理: 广西耳鼻喉头颈外科康复护理新进展学习班的举办, 展示了多学科融合在耳鼻喉头颈外科护理中的应用。会议内容丰富, 涵盖了康复护理理念在耳鼻喉头颈外科护理工作中的应用, 以及跨文化沟通在康复护理中的应用。

### (三) 跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的作用

1. 提高护理质量: 医患关系是医院人际关系的基础其好坏直接影响到医疗质量和满意度。加强医患沟通是深化“以患者为中心, 以质量为核心”的服务理念构建和谐医患关系的重要举措。

通过有效的跨文化沟通, 护理人员可以更好地理解患者的文化背景、信仰和价值观, 从而提供更符合患者需求的个性化护理。这有助于提高患者满意度, 增强治疗效果。

2. 减少误解和冲突: 由于语言和文化的差异, 护患之间可能会产生误解和冲突。跨文化沟通能力强的护理人员能够有效减少这些误解, 促进和谐的护患关系。他们能够更好地理解患者的需求, 提供更符合患者文化背景的护理方案, 增进患者对护理工作

的理解和信任。

3. 促进患者参与：了解患者的文化背景有助于鼓励患者积极参与治疗过程，提高患者的治疗依从性。这对于耳鼻喉头颈外科护理尤为重要，因为这些疾病往往需要患者长期的配合和治疗。

4. 增强团队协作：在多文化护理团队中，良好的跨文化沟通能力有助于促进团队成员之间的理解和协作，提高整个团队的效率和护理质量。

5. 适应多样化的患者群体：随着全球化的发展，耳鼻喉头颈外科护理面临着日益多样化的患者群体。<sup>[9]</sup>跨文化沟通能力使得护理人员能够更好地适应这种多样性，为不同文化背景的患者提供适当的护理。

6. 支持患者心理和社会需求：在耳鼻喉头颈外科领域，疾病如听力损失或语言障碍可能严重损害患者的沟通与社交能力。护理人员需具备卓越的跨文化沟通能力，以便更好地理解并满足患者在心理及社会方面的需求。不仅能够帮助患者克服因疾病带来的沟通障碍，还能促进他们在情感与社交层面的全面康复。

## 二、跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理实践中的作用与挑战

### （一）跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的实践

#### 1. 跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的应用

##### （1）患者和家属的背景和需求

耳鼻喉头颈外科患者和家属通常来自不同的文化背景，他们对于疾病和医疗系统的认知、理解和信仰存在差异。因此，在进行护理实践时，护士需要了解患者和家属的文化背景和需求，以便更好地为他们提供护理服务。

##### （2）跨文化沟通技巧

在进行跨文化沟通时，护士需要掌握一些基本的沟通技巧，如尊重、倾听、理解、表达和重复。这些技巧可以帮助护士更好地了解患者和家属的需求和问题，减少误解和沟通障碍。

##### （3）文化敏感性培训

对于耳鼻喉头颈外科护士来说，文化敏感性培训是非常重要的。<sup>[9]</sup>通过培训，护士可以更好地了解不同文化的患者和家属的需求和期望，并学会如何适应和应对不同文化的护理实践。

#### 2. 跨文化护理实践在耳鼻喉头颈外科中的应用

##### （1）患者教育和健康促进

在进行患者教育和健康促进时，护士需要考虑患者和家属的文化背景和需求。<sup>[4]</sup>通过使用患者和家属能理解的语言，提供合适的信息和资源，可以帮助患者和家属更好地理解疾病和护理实践，从而提高他们的自我管理能力和生活质量。

##### （2）护理服务质量和满意度

跨文化护理实践可以提高护理服务质量和满意度。<sup>[6]</sup>通过尊重和理解患者和家属的文化背景和需求，提供个性化的护理服务，可以增加患者和家属的信任和满意度，减少医疗纠纷的发生。

### （二）护理人员在跨文化沟通中的挑战

护理人员在跨文化沟通中可能会遇到多种困境，这些困境可

能影响护理效果和患者满意度。

1. 语言障碍：与患者沟通时，语言不通是最大的障碍之一。护理人员在理解患者需求、解释治疗方案和进行健康教育时可能会遇到困难。

2. 文化误解和偏见：不同的文化背景可能导致护理人员对患者的行为和需求产生误解。文化偏见可能会影响护理决策和护理质量。

3. 信仰和价值观的差异：患者的宗教信仰、传统习俗和个人价值观可能与护理人员的不同，这可能会影响护理计划的实施和患者对治疗的接受度。

4. 非言语沟通的解读：非言语沟通（如肢体语言、面部表情）在不同文化中可能有不同的含义。护理人员需要学会正确解读这些非言语信号，以避免误解。

5. 隐私和尊重的平衡：在某些文化中，个人隐私和尊严非常重要。护理人员需要在尊重患者文化和提供必要护理之间找到平衡。<sup>[6]</sup>

6. 健康观念的差异：不同文化对健康、疾病和治疗有不同的看法。这些观念可能会影响患者的治疗依从性和对护理干预的接受度。

7. 资源和工具的限制：在一些情况下，护理人员可能缺乏必要的资源和工具来进行有效的跨文化沟通，如专业翻译服务或文化咨询。

8. 持续教育和培训的需求：护理人员需要不断更新自己的文化知识和沟通技巧，以适应不断变化的患者群体。

### （三）跨文化沟通对耳鼻喉头颈外科护理实践的影响

跨文化沟通对耳鼻喉头颈外科护理实践的影响是深远和多方面的。<sup>[7]</sup>它不仅提高了护理质量，减少了误解和冲突，还促进了患者参与，增强了团队协作，适应了多样化的患者群体，并支持了患者的心理和社会需求。通过有效的跨文化沟通，护理人员能够更好地服务于不同文化背景的患者，促进他们的健康和康复。

1. 护理计划和干预：了解患者的文化背景有助于护理人员制定更符合患者文化习惯的护理计划。<sup>[6]</sup>例如，某些治疗或康复方法可能需要根据患者的文化信仰和价值观进行调整。

2. 患者教育和依从性：跨文化沟通能力强的护理人员能够更有效地教育患者，提高他们的健康知识和治疗依从性。这对于耳鼻喉头颈外科疾病的治疗和康复尤为重要。

3. 患者满意度和信任感：良好的跨文化沟通能够增强患者对护理人员的信任，提高患者满意度。这对于患者的整体治疗体验和康复过程非常关键。

4. 预防和健康教育：跨文化沟通有助于护理人员更好地理解患者的健康观念和生活方式，从而提供更有效的预防和健康教育建议。

5. 护理团队协作：在多文化护理团队中，良好的跨文化沟通能力有助于促进团队成员之间的理解和协作，提高整个团队的效率和护理质量。

6. 护理研究和教育：跨文化沟通的经验和研究可以为护理教育和实践提供宝贵的见解，帮助培养具有全球视野的护理人才。

7.政策和实践标准的制定：跨文化沟通的实践经验可以影响医疗机构制定更包容和多元的文化敏感政策，提高护理服务的质量和公平性。

#### （四）跨文化沟通策略在耳鼻喉头颈外科护理中的应用

跨文化沟通策略在耳鼻喉头颈外科护理中的应用是确保患者获得有效、敏感和个性化护理的关键。

1.文化评估：在患者入院时进行文化背景评估，了解他们的语言偏好、宗教信仰、健康观念和习俗，以便制定个性化的护理计划。

2.使用专业翻译：在语言障碍的情况下，利用专业翻译服务确保准确无误地传达医疗信息和患者需求。

3.文化敏感性培训：为护理人员进行文化敏感性培训，教育他们如何尊重和理解不同文化背景下的行为和沟通方式。

4.适应性沟通：护理人员应根据患者的文化背景调整自己的沟通风格，例如使用更直接或更间接的沟通方式。

5.非言语沟通的运用：在语言沟通受限时，护理人员应重视非言语沟通，如肢体语言和面部表情，以增强理解和表达。

6.教育和信息材料的调整：为不同文化背景的患者提供符合其阅读和理解水平的健康教育材料，包括使用图片和简化的语言。

7.尊重隐私和习俗：在护理实践中尊重患者的隐私和习俗，如性别偏好、穿着要求和饮食限制。

8.建立信任和关系：通过耐心、同情和尊重建立与患者的信任关系，这是跨文化沟通中最重要的部分。

### 三、跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的重要性及能力培养

#### （一）跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的重要性

跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中的重要性体现在其对于提供全面、敏感和有效护理服务的根本性作用。<sup>[9]</sup>在这样的护理环境中，患者群体可能来自不同的文化背景，拥有各自独特的语言、信仰、价值观和健康观念。因此，护理人员必须具备跨文化沟通的能力，以确保他们能够理解和尊重患者的文化差异，从而提供符合患者文化需求的个性化护理。

跨文化沟通的能力使得护理人员能够有效地与患者交流，理解他们的健康问题，并为他们提供适当的治疗和教育。<sup>[10]</sup>这不仅有助于建立患者对护理人员的信任，提高患者的治疗依从性和满意度，还能促进患者的整体健康和康复。此外，跨文化沟通还有助于护理人员更好地与患者家属和照顾者沟通，从而为患者提供更全面的支持。

在耳鼻喉头颈外科护理中，由于疾病可能影响患者的沟通和社交能力，如听力损失或语言障碍，跨文化沟通的能力尤为重要。护理人员需要运用各种沟通技巧和策略，以确保患者能够理解和参与他们的治疗过程。因此，跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中不仅是一种技能，更是一种态度，体现了对患者的深切关怀和对护理专业的全面理解。

#### （二）护理人员跨文化沟通能力的培养

护理人员跨文化沟通能力的培养是一个系统的过程，涵盖教育、实践和持续学习。文化意识教育使护理人员意识到不同文化背景患者的特殊需求，并学习健康观念、信仰、价值观和沟通风格。跨文化沟通技能培训教授有效的倾听、非言语沟通、适应性沟通和文化敏感性等技巧。语言学习减少语言障碍，案例研究和角色扮演提供实践机会。多元文化实践经验积累实际经验。持续专业发展保持最新认识，反思和自我评估改进沟通能力。团队合作和协作解决难题。政策和实践支持提供资源和工具，如翻译服务和文化咨询。

### 结束语

跨文化沟通在耳鼻喉头颈外科护理中极为关键。随着全球化，护理人员须与不同文化背景的患者和家属有效沟通，以提升护理质量、减少误解、促进患者参与和团队协作。但挑战包括语言障碍、文化误解和价值观差异。提高跨文化沟通能力需要文化意识教育、沟通技能培训、第二语言学习等。策略包括文化评估、专业翻译、文化敏感性培训、适应性沟通、非言语沟通和调整教育材料。尊重患者隐私、建立信任和持续评估也重要。

总之，跨文化沟通对耳鼻喉头颈外科护理有深远影响，护理人员需不断提升能力，医疗机构应提供支持。通过有效跨文化沟通，护理人员能更好地服务于不同文化背景的患者，促进健康和康复，实现专业价值和提供高质量服务。

### 参考文献

- [1]徐宝珍, 林成凤. 跨文化护理在护患沟通中的应用[J]. 当代护士(下旬刊), 2014, (04):17-19.
- [2]余雪. 高等职业院校跨文化护理教学的探索[J]. 社区医学杂志, 2017, 15(03):7-8+72.
- [3]康瑞斌, 付烁瑾, 王艳玲, 等. 元宇宙视角下护理教育的创新与展望[J]. 军事护理, 2023, 40(12):89-92.
- [4]商翠霞, 夏海英. 优质护理服务下人性化护理在耳鼻喉门诊的应用[J]. 中国城乡企业卫生, 2023, 38(04):85-87.DOI:10.16286/j.1003-5052.2023.04.031.
- [5]杜默涵. 综合护理服务模式对耳鼻喉患者生活质量提升的效果观察[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(32):71+88.DOI:10.16281/j.cnki.jocml.2020.32.061.
- [6]戴涓, 李婷. 护理风险管理在耳鼻喉头颈外科护理工作中的应用——评《实用耳鼻喉头颈外科护理手册》[J]. 中国实验方剂学杂志, 2021, 27(15):50.
- [7]蔡婷, 张银. 耳鼻喉头颈外科护理创新模式与服务应用——评《耳鼻喉头颈外科护理与操作指南》[J]. 中国实验方剂学杂志, 2021, 27(05):190.
- [8]马燕, 马涛. 跨文化沟通技巧在护理工作中的应用[J]. 新疆中医药, 2011, 29(04):89-90.
- [9]刘逸文, 李继平. 跨文化护理理论在护理管理中的应用[J]. 现代护理, 2006, (14):1336-1337.
- [10]张姮, 张钰群, 智晓旭, 等. 护理本科生“叙事护理学”课程学习体验的质性研究[J]. 军事护理, 2023, 40(12):109-112.