



• 护理研究 •

关于护理礼仪与人际沟通考核评价体系方面的研究

王 佳¹ 唐然然² 何守蓉³

(四川护理职业学院 618000)

摘要: **目的** 探究护理礼仪与人际沟通考核评价体系方面的研究。**方法** 资料随机选取 2016.7~2017.6 收入 50 名护生作为本次观察对象,并使用本校自制日常礼仪与人际沟通知识调查问卷对本次护生进行人文关怀能力调查问卷。**结果** 观察组日常礼仪与人际沟通、人文关怀能力评分高于对照组,两组差异有意义($P < 0.05$)。**结论** 对护生加强护理礼仪与人际沟通学习,能够有效提高护生人际沟通能力,缓解临床上紧张护患关系,减少护理纠纷发生。

关键词: 护理; 礼仪; 人际沟通; 考核

课题名称: OSCE 在高职卫生教育考核体系中的过程性评价与应用研究

课题号: 2017GJY21

中图分类号: R256.12

文献标识码: A

文章编号: 1009-5187 (2018) 03-306-01

随着临床医学模式不断改变,患者对于护理人员要求越来越高,特别是对护理人员服务态度以及人文素质素质。护理礼仪以及人际沟通是属于培养护理专业学生职业利益素质以及沟通能力一门人文学科,良好文化礼仪能够缓解护患关系,并且有利于护患关系和谐[1]。礼仪是属于一项操作性较强学科,具有操作实践性,良好利益培养应当从学生在校教育开始。而护理是属于服务于社会人群中专业,是属于协助以及处理护理实践关系重要手段,而人际沟通一直是属于护理人员能力结构当中弱项。但是由于以往护理教学过程中仅仅是重视专业文化课以及专业操作技能培训,往往忽略了其中人文相关课程学习[2]。护生人文关怀能力主要是在护理过程当中护士以人道主义精神对患者生命尊重以及照顾。是属于临床上评价护理专业学生重要指标。本文就护理礼仪与人际沟通考核评价体系方面进行探究,具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

资料随机选取 2016.7~2017.6 收入 50 名护生作为本次观察对象,所有护生均知晓本次研究,并自愿参与本次研究;其中男 4 名,女 46 名,年龄 19~24 岁,平均(21.4±0.4)岁,另选取未参与本次课程 50 名护生作为本次对照组,其中男 3 名,女 47 名,年龄 20~23 岁,平均(21.5±1.1)岁,两组一般资料差异无意义。

1.2 方法

1. 本次研究使用调查问卷,均参考相关文献,自行设计出符合本校实际情况调查问卷,并由我院多名护理专家进行审修参考。本次调查问卷对象在本校期间对于日常礼仪以及人际沟通了解学习程度,其中共有 9 个维度,其中共有 33 个条目,标准采取 3 级计分法,并以“是”或“不确定”“否”为选项进行参考。分别记为 2 分、1 分、0 分。总分为 66 分。2. 并使用人文关怀能力调查问卷,并对这些学生在临床上实习中人文关怀能力进行调查,包括 45 个条目。其中分为 8 个维度,主要灌输为信念、希望、健康教育等。

1.3 观察指标

使用 Likert5 级评分制度[3],分为完全符合、基本符合、不确定、基本不符合、完全不符合,分别进行计分为 4、3、2、1、0 分,总分为 180 分。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 18.0 统计软件,计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用 t 检验,计数资料用百分比表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

两组日常礼仪与人际沟通、人文关怀能力评分比较 观察组日常礼仪与人际沟通、人文关怀能力评分高于对照组,两组差异有意义($P < 0.05$),详见表 1。

表 1 两组日常礼仪与人际沟通、人文关怀能力评分比较 (n=50, 分)

组别	日常礼仪与人际沟通	人文关怀能力评分
观察组	64.41±4.78	138.21±21.14

对照组	45.11±3.48	109.51±21.24
t	23.082	6.772
P	0.000	0.000

3 讨论

加强护理礼仪与人际沟通学习,能够有效提高自身素质水平,通过护生在校学习过程中可以发现,系统性课程学习学生对于日常礼仪以及沟通相关知识了解程度增加,能够有利于提高学生自身形象。同时有利于增强对情感交流、沟通能力以及身心调适能力,有利于营造良好文化学习氛围,从而促进学生身心健康发展。

护理礼仪专业具有较强应用性,并且在之前教学中常常采用讲授以及示范相结合方式进行课程讲解,尤其对于礼仪规范等方面讲解更加细致,学生学习能力以及动手能力掌握较快。但是当学生走入临床实习中可以发现,在社会各种不同因素以及各种工作压力下,会逐渐淡化护理礼仪重要性,以及礼仪规范重要性,降低技术动作规范重要性[4]。主要是由于学生刚刚进入社会当中,在处理人际关系方面经验不多,极易忽视患者感受,对于工作中出现矛盾不能合理进行处理,会给自身造成较大负面情绪,从而降低在此方面要求。

本文研究表明,观察组护生加强对日常礼仪与人际沟通学习能够有效提高临床上与患者沟通能力。在临床工作当中部分学生人文关怀能力确实极易造成临床上护患紧张造成医患之间矛盾产生。随着临床上实际教育不断进步,对于人文素质同样也在逐渐提高,并逐渐体现于日常医护行为当中[5]。同时,在学习过程当中,教师需要在不断模拟实践过程当中,不但巩固学生专业思想,能够激发学生兴趣,对学生学习有很大帮助。通过学习护理礼仪与人际沟通课程,能够更好处理患者以及其他同事之间关系,从而营造良好工作范围。为人际沟通以及礼仪课程开展,培养学生人文关怀能力提供良好基础,因此,应当加强学生对于此方面学习,并且在课程设置上更加了灵活多变以及多样化,为树立医护形象以及改善护患矛盾发挥着重要作用。

综上所述,对护生加强护理礼仪以及人际沟通学习,能够有效提高护生与患者之间沟通,能够缓解临床上紧张护患关系,减少护理纠纷发生。

参考文献:

- [1]赵心阳,杨馨宁,段培等.护理礼仪和人际沟通课程对护理专业学生的影响[J].齐鲁护理杂志,2017,23(18):125-126.
- [2]邹琴,赵延慧,李晓玲等.《护理人际沟通与礼仪》课程改革实践与效果评价[J].护理学杂志,2015,30(15):73-75.
- [3]梁艳,郑林林,毕珣等.部队任职教育中护理文员的护理礼仪规范培训方法研究[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2016,11(10):1031-1033.
- [4]竺玉荣,朱小平.情景教学法在《护理礼仪》教学中的应用[J].齐鲁护理杂志,2016,22(1):115-116.
- [5]王晓冰,应丽娜.参与式可视性教学法在护理礼仪教学中的应用[J].护理学杂志,2015,30(21):63-64,68.