

# 以情景模拟为基础的刻意训练在实习护士护患沟通能力培养中的应用

蒋雯 陈飞 张琼丹 岳英 肖莉 胡远丽

沟通是护士工作的基本要求,是实践人文关怀的重要措施。沟通的质量也一定程度决定着护理服务的质量<sup>[1]</sup>。研究表明临床护理工作中低年资护士整体沟通技能、矛盾识别及处理能力欠佳<sup>[2]</sup>。以情景模拟为基础的刻意训练法是通过有计划、有设计、有效的训练将理论知识、沟通技巧不断地通过情景模拟后得以实践的一个过程。本研究探讨以情景模拟为基础的刻意训练对实习护士护患沟通能力的影响,现报道如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 将2022年1月至2022年6月于德阳市人民医院老年病科进行轮转的实习护士共48人纳入实验组,分8个实习小组,每组6人,其中男生5人、女生43人;年龄(21.04±0.35)岁;本科学历15人、专科学历33人。将2021年7月至2021年12月在我科进行轮转的实习护士共48人纳入对照组,分8个实习小组,每组6人,其中男生7人、女生41人;年龄(20.98±0.30)岁;本科学历16人、专科学历32人。两组实习护士一般资料比较,差异无统计学意义( $P$ 均>0.05)。

## 1.2 方法

1.2.1 对照组 采用传统教学法,根据科室制定的实习计划清单,完成科室的理论、技能培训,教师一对一带教。实习护士跟随带教老师进行临床工作,在工作中带教老师遇到与患者沟通、交流的情况,会根据当时的真实案例情况对实习护士进行沟通能力指导。

1.2.2 实验组 采用以情景模拟为基础的刻意训

练方法。①实习第一周:理论学习沟通技巧,观看我科教学团队拍摄的护患沟通情景模拟视频,视频是根据临床沟通纠纷实例拍摄。观看后要求实习护士对视频中呈现的沟通问题进行讨论,然后指导实习护士解决该问题,并发现隐藏的沟通技巧。②实习第二周:情景模拟,模拟不同沟通障碍的情景,让实习护士以小组为单位进行模拟演练。实习护士随机抽取1个案例进行情景模拟,要求实习护士按照目的、评估(目标/行为/障碍)、准备、步骤、注意事项流程来准备;然后根据实习护士的实际表现与他们进行案例讨论。③实习第三周至第四周:刻意训练,一名护士至少需要完成4次沟通实践。在临床工作中与患者或者家属沟通的机会,实习带教老师在旁聆听,待沟通结束后反馈实习护士存在的问题。

## 1.3 评价指标

1.3.1 护患沟通能力测评量表<sup>[3]</sup> 该量表包括6个维度:沟通计划、护患沟通的启动、收集信息、给予信息、获得并理解病人的观点、护患沟通的结束,总分42~210分,分数越高表明护士的沟通能力越好。量表于实习结束后由临床带教老师填写。

1.3.2 护士临床沟通能力测评量表<sup>[4]</sup> 该量表为自评量表,于实习结束后填写。量表由建立和谐关系、敏锐倾听、确认病人问题、共同参与、传递有效信息、验证感受6个维度组成。总分28~112分,分数越高表明护士的护患沟通能力越好。

1.4 统计学方法 所有数据均由SPSS 22.0统计软件包分析,计量资料用均数±标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,采用 $t$ 检验进行组间比较。设 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组实习护士护患沟通能力比较见表1

DOI: 10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2022.012.025

基金项目:四川护理职业学院人文社会科学课题暨双高专项资金资助项目(2021RWSY151)

作者单位:618000 四川德阳,德阳市人民医院内分泌代谢及老年病科

表1 两组实习护士护患沟通能力比较/分

组别	沟通计划	护患沟通的启动	收集信息	给予信息	获得并理解病人的观点	护患沟通的结束
实验组	24.23 ± 3.22*	26.90 ± 5.57*	39.33 ± 4.36*	24.25 ± 2.94*	23.96 ± 3.75*	27.42 ± 3.28*
对照组	8.02 ± 1.41	10.94 ± 2.05	14.94 ± 3.05	9.63 ± 2.24	8.29 ± 1.60	10.54 ± 2.32

注: \*:与对照组比较,  $P < 0.05$ 。

由表1可见,实验组实习护士的护患沟通能力 31.77、27.41、26.61、29.08,  $P$ 均 $<0.05$ ),  
的6个维度得分均高于对照组( $t$ 分别=31.98、18.63、

2.2 两组实习护士临床沟通能力比较见表2

表2 两组实习护士临床沟通能力比较/分

组别	建立和谐关系	敏锐倾听	确认病人问题	共同参与	传递有效信息	验证感受
实验组	21.21 ± 1.22*	17.25 ± 1.04*	17.50 ± 0.95*	12.92 ± 1.18*	10.38 ± 1.06*	16.21 ± 1.58*
对照组	16.71 ± 2.79	14.23 ± 1.94	12.52 ± 2.02	8.85 ± 1.62	7.69 ± 2.06	12.81 ± 2.57

注: \*:与对照组比较,  $P < 0.05$ 。

由表2可见,实验组实习护士的临床沟通能力6个  
维度得分均高于对照组,差异均有统计学意义( $t$ 分  
别=10.24、9.51、15.46、17.46、8.01、7.78,  $P$ 均 $<0.05$ )。

### 3 讨论

目前我国护士的沟通培训存在缺乏沟通技能  
培训、缺乏沟通教育相关的参考依据和规范,部分  
护理院校虽然开设了人际沟通学课程,但教学内容  
多为理论培训,缺乏实际演练。本次研究实验组的  
实习护士采用以情景模拟为基础的刻意训练方法,  
结果显示实验组的实习护士在沟通能力各项得分  
优于传统对照组的实习护士( $P$ 均 $<0.05$ )。沟通的  
技巧仅仅通过理论的讲授难以达到有效的学习,沟  
通的技巧内容单一、枯燥、学生兴趣不高,通过护  
患沟通视频的学习,让护士观看视频后对其进行  
讨论其存在的沟通问题及处理方法,发现沟通的  
技巧,将枯燥的沟通技巧知识变得可视性、有趣  
性,并且可以在课后反复观看学习,达到较好的  
学习效果。首先实习护士通过模拟一些沟通障碍  
、困难的场景,在模拟结束后老师与实习护士一  
起讨论遇到的困难、寻找处理的方法,将沟通的  
技巧运用于模拟的情景中。然后在临床实践中  
让实习护士独立完成至少4次的沟通,强化了模  
拟的技能,引导实习护士自己的思考及处理能力  
,得到举一反三的作用。实习护士从模拟的情  
景逐步到临床实践的过程由有经验及通过培  
训的专业教学老师带教,通过正确的引导过程  
、实践后的反馈及适当的鼓励表扬能增强实习  
护士与患者沟通的信心、能力。

设置情景及临床实践的注意事项:第一,设计

模拟的情景需要将矛盾简单化,不可出现过多  
的沟通矛盾,避免实习护士难以处理,积极性  
受到打击。第二,拍摄的视频要真实性、实用  
性,并将处理的方法讲解透彻,才能吸引学员  
注意力,让实习护士学以致用。第三,增加模  
拟的互动性,让不同的学员均能参与到互动  
中,避免成为一名围观群众。第四,在临床实  
践沟通中,带教老师选择的沟通实践应避免一  
些可能出现沟通纠纷的案例,并且不能在患者  
面前点评与指导实习护士,避免伤害实习护  
士的自尊心及信心。

本研究的不足之处为实习护士在通过一段  
时间的刻意训练后,沟通能力有效得到提高,但  
是临床轮转进入到其他科室后缺乏实践和专  
业老师的指导,这个沟通能力未能跟踪测评。  
希望在以后的教学活动中,能得到在护理部  
与院校层面的重视,加强合作,注重沟通能  
力的培养实践和连续,有效提高沟通能力的  
提高。

### 参考文献

- 1 路星星,赖粼,刘义兰.护患沟通满意度研究现状[J].护理学杂志,2017,32(13):92-95.
- 2 张明霞,谢军梅,王玲,等.低年资护士护患沟通培训现状及需求分析[J].护理研究,2016,30(33):4158-4160.
- 3 许亚红,李小寒.护生护患沟通能力评价量表的研制[J].护理研究,2008,22(5):460-462.
- 4 杨芳宇,沈宁,李占江.护生临床沟通能力测评量表的初步编制[J].中华现代护理杂志,2010,16(31):3721-3724.

(收稿日期 2022-07-21)

(本文编辑 葛芳君)