

# 人际沟通技巧在肿瘤内科护理中的应用价值

刘晓阁

保定第七医院

**【摘要】**对比一般科室，肿瘤内科患者受到疾病影响，导致心理负担较重，从而加重了身体负担，需积极护理，以提高患者的遵医行为、改善情绪，从而促进患者康复。另外，当前医疗体制、护理理念的改革，患者和家属对护理工作提出了更高的要求，尤其重视患者的心理需求并合理干预。基于此，本文就肿瘤内科患者为例，分析人际沟通技巧的运用价值。

**【关键词】**人际沟通技巧；肿瘤内科；护理

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.1417

## 引言

伴随着现代人生活压力的逐渐增加，生活节奏的逐渐加快，饮食习惯的变化，肿瘤的发病率也呈现出了逐年上升的趋势，由于部分肿瘤在发病初期具有隐匿性，患者难于发现，导致很多患者在发现患病时肿瘤已发展至中期或是晚期，部分患者的癌细胞已经发生了转移，而在这一阶段，患者对于护理服务的要求也往往更高。文章就具体探讨了肿瘤内科护理中人性化护理的应用价值。

## 一、患者基本材料

选取2018年10月至2019年10月期间于我院参与体检的500例人员作为观察对象，采用随机序列发生法将所有体检人员随机分为观察组与对照组，各250例。观察组250例体检人员中，男性123例，女性127例，最大年龄为71岁，最小年龄为19岁，平均年龄(51.03±1.23)岁，对照组250例体检人员中，男性129例，女性121例，最大年龄为70岁，最小年龄为20岁，平均年龄(51.37±1.28)岁。两组体检人员在一般资料(性别、年龄等)方面无明显差异，无统计学意义(P<0.05)，具有可比性。

## 二、基本研究方法

对观察组的患者进行按时间、有条理的循序渐进地沟通，注重一定的沟通技巧，对照组采用常规的护理方式，随时进行沟通。在患者在院接受治疗和护理期间，护士对患者的身体状况和心理情绪记录好，并在患者出院是运用统计学方法进行分析和评估。

## 三、对肿瘤内科病患护理的方法及沟通技巧

观察组患者的治疗是在对照组患者实施的常规护理基础上进行人际沟通技巧实现的，护理的方式具体有以下几个方面：

### 1. 过硬的专业知识和服务态度

对肿瘤患者进行护理，最关键的还是护士的专业知识的掌握情况。护理人员应该掌握好扎实的基础知识和专科理论，娴熟地掌握常用的护理技能，对待需要化疗治疗的恶性肿瘤患者则更是要对其讲解化疗的原因、方法、作用以及化疗后会出现的一系列不良反应。告知患者毒副作用的解决措施，根据患者的临时表现选择沟通的深度，控制好患者的情绪，使之能够保持平稳的心态。除了要稳定患者的情绪以外，与患者家属之间的沟通也是十分必要，护士要端正服务态度，耐心地与家属沟通和讲解病症的情况，对家属出现的一些激动情绪予以安抚和劝慰，增加家属对院方的信任度。

### 2. 肿瘤患者需要心理护理

心理护理是指护士为达到护理目标在护理过程中运用各种方式和途径去影响患者的心理活动的一种心理治疗方法，也就是护士在护理过程中发现患者出现的心理问题，以心理

学理论为基础，通过其语言、态度、行为等来改善患者不良情绪，最后使患者病情好转或者恢复的一种护理方法。护理人员在全面了解了患者的基本情况如患者有无交流障碍、患者是否了解自身病情之后再有针对性地与患者进行交流；使用语言性沟通技巧：在沟通过程中，信息发出者需要让沟通接收者理解传递的信息，否则沟通无效，所以当护士向患者讲解注意事项时要选择通俗的用语，尽量不用专业术语，并且语速要适当，应避免不必要的停顿引起患者的误会。达根(Dugan, 1989)指出与压力有关的紧张情绪可由笑来帮助减轻，护士对患者的情感支持也可以有效提高，因此适当的幽默能得到较好的结果。有效的沟通必须使用简明扼要的词句，为避免不必要的混淆应该重点突出和简短。首先要维持与患者之间的良好关系，因此护理人员在心理护理时的语言应是柔和的，尊重的态度是必要的。护理人员应在患者入院时做自我介绍，患者的家庭情况等信息可在与患者交流的过程中得知。住院前，肿瘤内科的患者刚刚得知自己的病情，会出现焦虑、不安、恐惧等不良情绪，护理人员应告知患者这是正常心理，并且要通过温柔的话语适当安抚患者的情绪，对其进行适当的心理护理，加强对其健康知识指导，缓解患者的心理压力，鼓励患者家属积极陪伴，及时对患者进行各项体征检查，注重保障患者的隐私。

### 4. 住院时进行心理护理

住院过程中，相关的护理人员更加需要谨慎对待自己的患者，每天在观察记录患者的病情的时候可以观察患者的面部表情、个人状态、配合程度等等，综合考量患者的情况，对于有需要的患者可以采取“导乐式”的方式帮助患者转移注意力，从而能有效帮助患者转移自己的心理压力。

### 5. 对患者家属开展心理辅导

患者家属会因为患者将消极情绪发泄在自己身上而产生厌烦心理，没有照顾好患者，这不仅影响患者心理还影响病情。因此护理人员要说一些为家属提供动力的话，使家属帮助患者恢复积极的心态，如“你是患者的精神支柱”、“我会随时帮助你们的”等同。

### 6. 医护人员应具有慎独精神

#### 6.1 提高自身综合素质，有效满足患者需求

首先，相关的护理人员必须要提高自身的综合素质，不断学习有关专业知识和心理学知识，使得自己面对患者的时候能够运用自己所学的知识有效对患者进行心理干预。对于不同的患者应该根据其心理特征采取不同的手段，使得患者能够接受自己的意见，让患者能够注意到自己所讲解的各个要点内容。医院必须要对所有的护理人员进行严格管理，要求所有的护理人员必须要耐心为患者解释相关注意事项，对于极度紧张、焦虑的患者应该要积极地帮助其缓解焦虑、

紧张情绪。

6.2 加大宣传力度，缓解患者紧张情绪

其次，相关的护理人员必须要积极配合医院，做好相关的宣传工作，在医院各个走廊、宣传栏加大对健康教育的宣传力度，使得更多的患者及其家属能够了解相关的注意事项，对肿瘤内科患者的心理健康状况引起重视。在治疗的过程中不断地让相关的护理人员加大安全知识的宣传力度，让所有的患者都能够对自己的病情有一个正确的认识，提高自己对于肿瘤的认知程度，改变自己的生活不良行为和习惯，提高自己的安全意识，缓解自己的紧张情绪，从而帮助自己能够顺利完成治疗。

6.3 加强医院管理，完善各项制度

最后，我国相关单位必须要完善自己的制度建设。所谓无规矩不成方圆，如果要解决心理护理顺利应用到肿瘤内科护理中的问题，必须要完善相应的制度才能使得所有护理人员在工作的过程中有章可循、有制可依，所以当前各个医院应该要及时地关注医院接收的患者相关信息，通过患者的反馈，不断地对其进行总结思考，从而能够将自己的制度不断完善。当前很多的医院都在不断地提高自己的等级标准，对护理人员有着全新的要求，所以当前我国所有级别的医院必须要了解当前的时代发展需要，要求护理人员不断地提高自身的素质，积极的遵守相应的规章制度，完善自己的管理条例，提高自身对于护理人员的约束力。

肿瘤科护士对患者的心理护理，对减轻患者的治疗压力和家属的紧张情绪至关重要。在临床护理中，护士需要多用鼓励性的语言给患者和家属增加信心，对患者的身体状况多加鼓励、教育患者对相关疾病的知识盲点，疏导患者出现的各种情绪心理。换位思考，有效沟通，处理好良好的护患关系。

护理人员每天都会面对患病的病人，有时得不到尊重和理解，导致护理人员热情减退，进取心受挫，肿瘤科护理的劳动强度相对较大。所要承受的压力和风险也大。护士经常会出现消极、郁闷、烦躁等心理状况，但是作为一名医护人员要摆正自己的位置，调整自身情绪，树立正确的人生观和价值观。为了确保患者和家属对待治疗的态度，护士应该做好自我情绪的控制，具有良好的职业操守，严格按照操作规程实施护理措施，养成慎独行为从而保证护理质量，不把情绪带入工作中，避免护患纠纷。

7. 掌握沟通语言和技巧

患者的情绪比较容易受到周围各种因素的影响，所以护士要保持良好的自身形象，保持服装整洁、举止大方，与患者沟通是要和蔼亲切，在解答患者或家属问题的时候，要眼神真诚，语气真挚，使患者感和家属感到被尊重，在患者与他人进行交谈时不随意打断。认真倾听，并对患者所表达的用意予以理解和疏导。此外，护士应该做到真正意义上的关怀，保持微笑服务患者。当患者沮丧失落时给予真情的拥抱，让患者感到亲人般的温暖，增加对护士的信任和依赖。积极配合治疗。

8. 与出院患者的沟通

肿瘤是一个需要长期治疗的病症，并且需要细心地疗养，在患者出院时，护士需要对患者做进一步地叮嘱和沟通，根据每个患者不同的特殊情况，告知出院后的用药方法。饮食和卫生习惯，并与患者互留电话，方便患者咨询和

建立长期友好的护患关系。在出院后，要积极观察患者出院时的心理状况，积极与患者进行沟通交流，使得患者能保持情况良好。积极与患者家属进行沟通交流，嘱咐患者家属各项注意事项。同时作为相应的护理人员，必须要积极关注患者在出院后精神变化，做好随访，了解患者的心理情况，一旦出现异常应该要及时跟家属反馈，鼓励接受治疗，积极鼓励患者的家属陪伴，缓解患者的心理压力。

四、统计学分析

1. 评价指标

针对分成的观察组以及对照组中，两组患者发生不良情绪、针对积极配合率以及护理过程中的满意度进行综合对比。

2. 数据统计

将试验所得数据采取SPSS17.0软件进行分析处理，以P<0.05为差异具备统计学意义。

3. 结果

将对照组和实验组的患者数据进行比较后发现，患者对护理的满意程度相比前者更高，后者的护理效果比前者的护理效果更明显，患者产生消极情绪的几率更低，配合治疗率更高（见表1），两组在这几个方面的差别较大（P<0.05），具有统计学意义。

表1 比较两组患者的临床效果

分组	例数	满意程度	配合治疗率	消极情绪发生率
对照组	250	84.52±3.72	74.76±3.05	7.10±2.74
实验组	250	96.61±3.35	96.08±3.67	2.25±1.42
P		<0.05	<0.05	<0.05

4. 讨论

护理作为医院治疗工作中的重要环节，应加强每个细节的护理，为患者提供优质的护理服务。随着我国医疗水平的提高，护理模式也逐渐发生改变，人性化护理干预已经逐渐代替传统的护理模式。本次研究中，观察组患者实施了人际沟通技巧。有效缓解了患者的不良情绪。提高患者的治疗依从性，提升患者满意度，实验数据显示，观察组患者的治疗效果显著优于对照组。

结束语

基于疾病、治疗手段的特殊性，肿瘤内科疾病患者心理与身体负担均较重，从而影响治疗与护理工作的配合程度和康复状况。沟通是一门艺术，通过护理人员的语言、非语言交流为患者提供良好的就诊环境、掌握患者情感与需求，在提高患者遵医行为、满意度的基础上稳定了患者的身体、心理。王艳艳研究指出，肿瘤内科患者实施人际沟通技巧，可以提升患者满意度、治疗依从性，缓解患者情绪。

综上所述，人际沟通技巧满足了患者的护理需求，用于肿瘤内科护理中稳定了患者的情绪，提高了患者的满意度。

参考文献

[1]文梦群,肖芳,潘艳华.人际沟通技巧在肿瘤内科护理中的应用[J].全科口腔医学电子杂志,2020,7(03):45.

[2]王艳艳.人际沟通技巧在肿瘤内科护理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(01):166+168.