

【调查研究】

护士间沟通现状调查分析

吴秋香

(首都医科大学附属北京友谊医院 综合科, 北京 100050)

[摘要] 目的 了解护士间沟通现状,为持续改进护士间关系提供依据。方法 采用自行设计的问卷对130名护士进行护士间沟通现状的自我评价调查。结果 认为护士间沟通一般或不太好占60.0%,100%护士认为沟通重要,能促进协作、增强相互理解和信任,最期望的沟通内容是护理经验,最期望的沟通方式是像好朋友一样交谈。结论 通过找出沟通中存在的问题,采取相应的改进措施,促进护士间沟通的有效性与合作,提高护理工作的连续性和服务质量。

[关键词] 护士; 沟通; 服务质量

[中图分类号] R395.6; R192.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)07-0025-02

Research on Status Quo of Communication among Nurses

WU Qiu-xiang

(Dept. of General Management, Beijing Friendship Hospital, Capital University of Medical Sciences, Beijing 100050, China)

Abstract: Objectives To make a research on the current situation of communication among nurses and provide basic information for continuous improvement of the communication. Methods 130 nurses performed self-evaluation on the status quo of communication by using self-designed questionnaires. Results 60.0% nurses held that communication was medium or poor and 100% nurses held that communication was important which can promote cooperation, enhance mutual understanding and trust. The most expected content of communication was nursing experience and the most expected ways of communication was talking like friends. Conclusions Finding problems existing in communication and taking pertinent measures can promote effectiveness and cooperation of communication and improve quality of nursing services continuously.

Key words: nurse; communication; service quality

在护理工作中,虽然各班护士职责分工不同,但独立性工作较少,要提高护理工作的连续性和服务质量,则需要护士间有效的沟通与协作才能保证。笔者在临床工作中发现护士间的沟通中存在着一些不协调的现象,影响着相互协作及护理工作的正常进行。因此,为了解护士间的沟通现状,对130名护士进行了问卷调查,报道如下。

1 调查对象

我院在职临床护士130名,文化程度:中专43名,大专82名,本科5名;职称:护士33名,护师82名,主管护师15名;年龄(31.56±8.19)岁,其中30岁的64名,31~40岁的52名,41岁的14名。

2 调查方法

参阅文献[1-3]自设问卷,经多名专家评议认可,并进行20人小样本预调查,1周后重测信度为0.89。调查内容包括4个方面。护士间相互沟通的现状,有4项内容:像朋友一样交谈工作;彼此沟通无心理压力;相互理解和信任;工作中合作愉快。具备上述4项为非常好,具备3项为比较好,具备2项为一般,具备1项为不太好,4项均不具备为不好。

护士对沟通在相互协作中的作用与重要性的认知,重要性认识分为非常重要、比较重要、不太重要

和不重要。护士期望相互沟通的内容。护士期望相互的沟通形式。2005年3-7月,采用无记名的方式进行问卷调查。问卷均由护士自行填写,自我评价自身与其他护士间沟通现状。发放问卷130份,收回有效问卷130份,回收率为100%。对调查结果用百分率进行统计。

3 结果

3.1 护士间相互沟通现状见表1

表1 130名护士自我感觉与其他护士的沟通情况

沟通情况	人数	百分比(%)
非常好	11	8.5
比较好	41	31.5
一般	74	56.9
不太好	4	3.1
不好	0	0

表1显示:护士自我感觉与其他护士的沟通非常好和比较好的占40.0%,一般和不太好的占60.0%。也就是尚有过半数的护士对当前护士间的沟通不甚满意。

3.2 护士对沟通在相互协作中重要性的认知见表2

表2 130名护士对沟通在护士间相互协作中重要性的认知

重要性认知	人数	百分比(%)
非常重要	78	60.0
比较重要	52	40.0
不太重要	0	0
不重要	0	0

表2结果显示,调查的护士都认为沟通在护士间相互协作中的作用重要,没有选择不重要或不

[收稿日期] 2006-05-11

[作者简介] 吴秋香(1955-),女,河北望都人,大专学历,主管护师,科护士长。

重要的。

3.3 护士对沟通在护士间交往中作用的认知见表 3

表 3 130 名护士对沟通在护士交往中作用的认知

作用	人数	百分率(%)
促进协作	124	95.4
增强相互理解和信任	119	91.5
精神轻松工作愉快	117	90.0
增强团结	112	86.2

表 3 结果显示, 90%以上的护士认为沟通能够促进协作, 增强相互理解和信任, 精神轻松工作愉快。

3.4 护士期望沟通的内容见表 4

表 4 130 名护士期望沟通的内容

内容	人数	百分率(%)
护理经验	111	85.4
操作技术	73	56.2
思想认识	58	44.6
患者心理和病情	56	43.1
护理理论知识	36	27.7

表 4 显示, 护士期望沟通的内容是多方面的, 她们希望在相互沟通中多得到一些好的临床护理经验、操作技术以及相关的理论知识, 并能及时了解和掌握患者的心理和病情变化等, 提高自身整体素质。

3.5 护士期望的沟通方式见表 5

表 5 130 名护士期望的沟通方式

方式	人数	百分率(%)
好朋友一样交谈	121	93.1
直截了当就事论事	88	67.7
组织交流会	54	41.5
通过护士长交换意见	41	31.5

表 5 显示, 护士期望有多种沟通方式, 其中有 93.1%的护士希望能够像好朋友一样进行交谈, 这种沟通方式既让人感觉轻松愉快, 又促进相互协作; 只有 31.5%的护士希望通过护士长交换意见。

4 讨论

4.1 护士对沟通的认知 调查结果显示, 全部对象认为沟通在相互协作中起着重要的作用。90%以上的护士认为沟通能够促进协作、增强相互理解和信任、精神轻松工作愉快, 86.2%的护士认为能增强团结, 但有 60.0%的护士对护士间的沟通不太满意。表明护士对彼此间的沟通非常重视, 护士需要彼此间轻松愉快有效的沟通, 但在现实中护士间的沟通与护士的心理期望值尚存在较大差距。

4.2 影响护士间沟通的因素 护理工作是由护士分班负责, 为保证护理工作的连续性与协调性, 需要护士间通过有效沟通、协作与交接班实现。由于每个护士的护理经验和操作技能水平不同, 对病人的病情、治疗操作中, 其判断和护理效果可能不同; 每个

护士的沟通能力和沟通技巧存在差异, 其沟通的效果也不同; 受沟通者的情绪、性格、文化程度等因素影响; 同时也受时间、自然条件及周围环境的影响。交接班是护士间一种必需的沟通形式, 成功的交接班是护士间团结协作的体现^[4]。对于交接班的内容和要求, 医院有严格的规定。作为护理管理者, 也要经常与护士进行沟通, 对于能力稍差的护士要多给予指导和帮助, 告知有效的沟通方法, 不懂要多请教, 不要怕没面子。因为一旦出现工作失误, 不仅会给病人造成痛苦和损失, 也给自己增加了心理压力, 同时也影响集体荣誉。要求护士对病人的医疗安全负责, 在护理中彼此要尊重对方, 多进行有效的沟通。有效的沟通可相互弥补工作中的缺陷和漏洞, 保证护理工作的连续性和服务质量。

4.3 为护士创造良好的沟通平台, 促进护士间平等沟通 在一个集体中, 任何一个人, 无论她的精力如何充沛, 她的经验都是有限的, 要使每个人在共同的目标下齐心协力、步调一致地工作, 就绝对离不开有效的沟通与协作^[4]。在护理工作中, 护士间协作是多方面的, 因此沟通的内容与形式也各不相同。调查结果显示, 护士期望沟通的内容依次为护理经验、操作技术、思想认识、患者心理和病情、护理理论知识, 其中 24 名护士认为表中的 5 项内容均需要沟通, 15 名护士选择其中 4 项, 18 名护士选择其中 3 项。有 90.1%的护士希望像好朋友一样交谈, 平等地进行沟通, 有 67.7%的护士希望直截了当就事论事的形式进行沟通, 也有护士希望组织交流会和通过护士长交换意见。认真听取护士们的建议, 利用每天早交班会的时间进行工作交流、午间休息时进行生活信息沟通。每周组织 1 次病区护士交流会, 进行工作、信息沟通。下班后组织小聚会或周末集体郊游活动等, 为护士创造一个沟通的平台, 让护士们有一个用自己喜欢的形式, 轻松抒发思想、说心里话、放松自己的机会。提倡大家有话当面讲, 促进护士间平等沟通。建立一个和谐的工作和生活环境, 增强相互理解、信任和友爱, 调动护士的积极性, 促进了护士间沟通的有效性与协作。

[参 考 文 献]

- [1] 钱小芳, 陈起燕, 张水治, 等. 对护理人员质量意识的调查与分析[J]. 护理管理杂志, 2004, 4(1): 14-16.
- [2] 李小妹, 刘彦君. 护士工作压力源及工作倦怠感的调查研究[J]. 中华护理杂志, 2000, 35(11): 645-647.
- [3] 敖 薪. 国内护士压力研究现状与进展[J]. 实用护理杂志, 2000, 16(7): 301.
- [4] 高 燕. 护理礼仪与沟通[M]. 北京: 高等教育出版社, 2003, 12: 95-176.

[本文编辑: 方玉桂 简若姗]