

儿童保健护理中沟通技巧的价值分析

韩秀丽

张店区傅家镇卫生院, 山东 淄博 255063

【摘要】 **目的** 本文就沟通技巧在儿童保健护理中的临床应用价值进行探究。**方法** 选取 2021 年 2 月—2022 年 2 月期间在本院接受保健护理的儿童 104 例作为研究对象, 通过随机数字法进行儿童的分组, 对照组 52 例应用常规沟通模式, 观察组 52 例采用沟通技巧, 就两种不同沟通方式在儿童保健护理中的应用价值进行探究。**结果** 观察组儿童在焦虑状况以及不明确感等心理状态评分上均要明显优于对照组 ($P < 0.05$); 观察组儿童的整体护理满意度也要明显高于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 在儿童保健护理工作中应用沟通技巧能够对儿童的不良心理状态进行改善, 还能够提高整体护理满意度, 推动儿童保健工作的顺利开展, 值得在临床上应用与推广。

【关键词】 儿童保健护理; 沟通技巧; 价值

近年来, 随着人们生活水平的不断提升, 对于健康管理工作的重视力度得到了进一步的提高, 对于医院儿童保健科的工作也提出了更高的要求。儿童保健工作包含有对儿童进行疫苗的接种、对生长发育情况进行评估、不良生活习惯的纠正以及疾病的筛选等多个方面的内容, 并且直接关系到了儿童的健康生长。在儿童保健护理工作开展期间, 因为儿童表述能力不强等因素的影响, 在与儿童沟通期间还存在有一些问题, 对于儿童的身心发展情况也就难以起到良好的评估效果, 儿童保健工作的开展质量难以得到保障。通过在儿童保健护理中应用相应沟通技巧的方式, 能够加强护理人员与儿童及其家长的沟通交流水平, 在对儿童状况进行精准评估的基础上, 还可以促进家长认知儿童的常见疾病, 对儿童保健科临床护理质量水平的提升也有着重要意义。本次医学研究中选取了进行保健护理的儿童 104 例作为研究对象, 随后就沟通技巧在儿童保健护理中的应用价值进行探究, 报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取 2021 年 2 月—2022 年 2 月期间在本院接受保健护理的儿童 104 例作为研究对象, 通过随机数字法来对所有儿童进行分组处理, 对照组 52 例中男女比例为 27: 25, 年龄 1 ~ 10 岁, 平均年龄 (6.3 ± 0.9) 岁; 观察组 52 例中男女比例为 28: 24, 年龄 1 ~ 11 岁, 平均年龄 (6.4 ± 0.8) 岁。对两组儿童的一般资料进行对比分析, $P > 0.05$ 表明无统计学意义。

1.2 方法

1.2.1 对照组儿童在保健护理工作中采用常规的沟通模式, 主要为儿童进行保健护理服务的提供, 做好儿童以及家长的健康宣教工作, 并且对儿童身心发展状态进行评估, 对于评估中发现的问题及时进行治疗与解决。

1.2.2 观察组儿童在保健护理中则进行了沟通技巧的合理应用, 具体内容如下: ①营造亲切舒适的氛围。儿童自身年龄比较小, 对于医院环境还存在有一定的恐惧感, 也不愿意与医护人员进行沟通。因此儿童保健科还要营造亲切舒适的氛围, 消除儿童在沟通中的不适感。医护人员要保持着装的整洁与大方, 在与儿童交流过程中还要保持语气的亲切以及语调的适中, 并且要以一种积极向上的态度来面对儿童与家长。在检查室内, 还可以根据儿童的个性特点, 布置成小儿感觉到亲切舒适的环境。比如通过在房间墙面或者检查仪器上装饰一些卡通图片的方式, 可以对儿童在保健检查期间的生疏与恐惧感起到良好的消除效果, 促进整体沟通质量进一步提高^[1]。

②保持亲切和蔼的情感表达。在为儿童进行保健护理的过程中, 护理人员在交流过程中还要保持微笑, 拉近与儿童的距离, 为后续儿童保健工作的开展奠定良好的基础。因此, 在与儿童沟通的过程中, 要求护理人员能够保持亲切和蔼的情感表达, 对小儿的紧张情绪进行消除, 让交流的主动性得到进一步的提高。此外, 护理人员还要关注儿童以及家属的表情变化, 进行沟通方法的合理选择。③积极沟通。在儿童以及家长进入到保健室之后, 护理人员还要主动与儿童以及家属进行沟通, 对保健室进行简要介绍之后, 还需要对接下来保健护理工作的具体内容以及注意事项进

行详细讲解。在该过程中要保持语句的平缓,保障儿童与家长能够对该部分知识有充分的了解,这也是提高儿童以及家长对医护人员信任感的重要途径。在沟通过程中要保持微笑,还要通过平易近人的方式来进行沟通,拉近与儿童以及家长的距离。此外,对各个保健工作环节的内容还要详细告知儿童家属,安排儿童顺利开展各项保健检查工作^[2]。④做好行为沟通。怀抱跟抚摸作为非语言交流中的一种重要表达形式,也是人们进行情感表达的重要途径。因此,在进行儿童保健护理工作中,护理人员还要采取合理的行为沟通方式,拉近自己与儿童以及家长之间的距离,促进沟通质量得到进一步的提高。在儿童保健检查过程中,护理人员可以微笑地抚摸儿童背部或者头部,让儿童能够产生安全感,减少对后续检查产生的恐惧感。在儿童完成了某一项的检查之后,还要通过竖起大拇指夸奖勇敢的方式,让儿童能够在该过程中受到激励,参与到后续保健活动中的积极性也能够得到进一步的提升。⑤明确沟通内容。在儿童保健护理工作开展期间,护理人员要对各方面的保健护理内容有充分的了解,并且要对所需要沟通的内容进行详细的了解。在儿童以及家长进入到保健室之后,需要就本次儿童保健服务的内容与目的进行介绍,随后向家长详细地了解儿童的现状、存在的健康问题以及以往参与过的保健服务现状。对于儿童以及家长提出的问题要进行耐心的回答,并且要保持语言的平和。在完成了儿童保健服务之后,护理人员要针对保健检查结果,对儿童家长进行儿童常见疾病类型、预防措施以及饮食注意要点的讲解,加强家长对儿童保健知识的了解水平。对保健检查中存在的问题,要耐心对儿童家长进行解答,并且对生活中的注意事项以及用药情况进行详细的告知。⑥做好隐私保护。需要注意的是,在参与到儿童的保健护理过程中,护理人员还需要对儿童以及家长的话语权保持充分的尊重,在交流过程中不得随意打断儿童家长的发言。对于保健检查结果,护理人员也需要做好儿童隐私信息的保护工作,对于疾病信息不得随意进行传递,来保护儿童的个人隐私。⑦做好与家长的沟通。在儿童保健护理工作开展过程中,护理人员所面对的是一些无法完全表达或者正确表达自身思想情感以及感知的特殊群体,这也就需要护理人员能够

做好与儿童家长的沟通交流工作,为后续各项儿童保健工作的顺利开展奠定良好的基础。在与家长进行沟通时,需要在真诚以及尊重的前提下,对不同年龄、文化层次以及理解力的家长进行针对性沟通方法的应用。而在与家长的沟通过程中,除了应用到一些语言或者非语言的沟通技巧之外,还可以应用移情式沟通等方法,提升与家长的沟通效果。在移情式沟通方法中,护理人员要设身处地地理解家长,全面掌握对方想要给自己传递的信息,从而获得良好的沟通效果。⑧避免闭合性语句的应用。在与儿童与家长的沟通期间,护理人员要尽量避免采用闭合性的话语,在沟通过程中少使用“是不是”“有没有”之类的语言。这样能够让沟通氛围变得更加的和谐与轻松,让家长与儿童参与到沟通中的积极性得到进一步的提高,推动儿童保健工作的顺利开展。

1.3 观察指标 就两组儿童的焦虑情况以及不明确感等心理状态评分进行对比分析,每项分值为 50 分,分值越高表明心理状态评分越差。

就两组儿童的护理满意度进行对比分析,主要通过本院自制的护理工作满意度评分表来进行,满分为 100 分,其中 90 分以上表明非常满意,60 ~ 90 分表明满意,60 分以下表明不满意。

1.4 统计学方法 通过 SPSS22.0 软件,对本次研究中产生的所有医学数据进行采集以及统计学处理工作,其中所有计量资料通过 t 进行检验,计数资料则通过 χ^2 进行检验, $P < 0.05$ 表明差异存在统计学意义。

2 结 果

2.1 两组儿童心理状态评分对比 在本次医学研究中,观察组儿童在焦虑状况评分以及不明确感评分上均要显著低于对照组儿童 ($P < 0.05$),具体对比数据如表 1 所示。

2.2 两组儿童护理满意度对比 本次医学研究之中,观察组儿童的护理满意度要明显高于对照组儿童 ($P < 0.05$),具体对比数据如表 2 所示。

表 1 两组儿童心理状态评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	焦虑状况	不明确感
观察组	52	18.36 ± 5.26*	17.52 ± 6.19*
对照组	52	37.59 ± 5.99	37.59 ± 6.28

注: * 表示与对照组比较, $P < 0.05$ 。

表 2 两组儿童护理满意度对比 [n (%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	护理满意度
观察组	52	41 (78.85)	10 (19.23)	1 (1.92)	51 (98.08)*
对照组	52	20 (38.46)	22 (42.31)	10 (19.23)	42 (80.77)

注: * 表示与对照组比较, $P < 0.05$ 。

3 讨 论

儿童保健科作为医院的重要科室之一,在儿童保健科日常工作中主要是为生长发育期的儿童提供保健、抚育以及心理教育等各项指导活动,还能够帮助儿童进行一些常见疾病的筛选跟预防,对于儿童身心的健康发展也有着至关重要的意义。近年来,随着人们生活水平的不断提升,对于儿童保健工作的重视力度也进一步提高。因此,各医院的儿童保健科还要积极转变自身的工作态度,不断提升自身的保健护理能力,满足儿童对保健护理工作的实际需求。在以往儿童保健护理工作开展期间,部分护理人员还存在沟通水平不足的问题,在与儿童进行沟通及交流的过程中,还存在沟通技巧掌握水平不足的问题。这也就导致护理人员对儿童在保健检查中的需求与诉求无法进行掌握,儿童保健活动在开展期间过于死板,保健检查结果的准确度也难以得到保障。此外,在以往儿童保健护理的沟通工作开展期间,因为沟通方法应用不合理,不仅会让儿童产生一定的恐惧跟焦虑心理,还可能让儿童家长对儿童保健工作产生一定的误解,严重情况下还会导致一系列医患纠纷发生,对医院儿童保健科正常业务活动的开展也就造成了一定的阻碍。

因此,在儿童保健护理工作开展期间,要求护理人员在为儿童提供护理服务过程中,能够进行各种沟通技巧的合理选用,最大限度地满足儿童以及家长在保健中的实际需求,帮助儿童家长更好地进行相关保健知识的获取,对于家长育儿能力的提升也有着积极意义。沟通技巧主要分为语言沟通以及非语言沟通两种类型,其中语言沟通主要是通过交谈的方式进行信息的传递与获取,要求护理人员在交谈期间能够进行语速、语调以及声调的合理选择,还要尽量使用通俗易懂的语言,保持言谈的平和与亲切感。在非语言沟通技巧中,护理人员可以通过面目表情、目光接触以及触摸等方式进行表达。因为儿童保健工作交流群体的特殊性,儿童对于非语言沟通的信赖感更强,因此护理人员也需要加强对非语言沟通技巧的掌握程度,对儿童给予充足的鼓励与支持,让儿童能够更好地参与到各项保健检查工作之中,促进儿童保健工作质量进一步提高。除了做好与儿童的沟通工作,护理人员也要重视与儿童家长的沟通与交流。在沟通技巧应用期间,护理人员可以通过移情式沟通技巧与家长建立情感上的共鸣,还要尽量避免闭合式语句的应用。这样能够

让沟通效率与质量得到进一步的提高,帮助护理人员对儿童日常生活相关信息有更加充分的了解,为后续的保健诊断工作提供充足的信息支撑。

在沟通技巧应用期间,能够帮助护理人员、儿童以及家长形成较好的沟通关系,加深儿童以及家长对于医护关系的信任感,推动各项儿童保健活动的顺利进行。在保健护理过程中,护理人员需要对语言交流以及肢体动作等沟通技巧进行熟练掌握,在沟通过程中,护理人员要始终保持大方得体的姿态,还要营造出良好的沟通交流氛围^[3]。只有通过诚恳以及自然的态度对待儿童以及家长,才能够提升儿童与家长的信任感跟认可度。在具体沟通过程中,护理人员还要进行沟通内容的合理设计,通过一些浅显易懂的语言对儿童家长进行专业性知识的讲解,让其能够对儿童保健知识有更加全面与细致的认知。这样才能够让儿童保健护理中的各项信息得到有效传递,让沟通技巧在儿童保健护理中的价值充分发挥出来,促进儿童保健工作质量与服务水平得到进一步的提高。此外,良好沟通技巧的应用,能够缓解儿童对于医院的恐惧情绪,对儿童的焦虑状况与不良情绪进行缓解,提高儿童参与到保健工作中的积极性。此外,沟通技巧还能够提高儿童以及家长对于保健护理工作的满意度,对于医患关系也能够起到良好的缓解效果,有效规避医患矛盾的发生。

在本次医学研究中,观察组儿童在焦虑状况评分以及不明确感评分上均要显著低于对照组儿童, $P<0.05$,有统计学意义;此外,观察组儿童的保健护理满意度也要明显高于对照组儿童, $P<0.05$,有统计学意义。

综上所述,在儿童保健护理工作中应用沟通技巧能够对儿童的不良心理状态进行改善,还能够提高整体护理满意度,推动儿童保健工作的顺利开展,值得在临床上应用与推广。

参考文献

- [1] 刘凤玲. 沟通技巧在儿童保健护理中的应用有效性分析[J]. 健康必读, 2021(10): 172-173.
- [2] 夏丹. 沟通技巧在儿童保健工作中的应用效果观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020,5(44): 102.
- [3] 叶程春. 沟通技巧在儿童保健工作中的应用价值研究[J]. 当代医药论丛, 2019,17(17): 182-183.