

教学达到了本次实验教学的目的,能够培养学生自主学习能力和提高课堂教学效果,为理论课的教学改革奠定了良好的基础。

参考文献:

[1] 杨国宏,赵富生,张春军,等. 器官的组织构筑思维在组织学与胚胎学教学中的应用[J]. 解剖学报,2019,50(6):831-834.

[2] 魏霞. 显微数码互动系统在组织学实验教学中的利弊和对策[J]. 中国校医,2016,30(3):228.

[3] 高杰,胡蓉,李红,等. 雨课堂在医学组织学实验教学中的应用及效果分析[J]. 解剖学报,2019,50(5):667-671.

[4] Picciano A. Blended learning: implications for growth and access[J]. J Asynchronous Learning Networks, 2009, 10(3):95-102.

[5] 王枚. 基于线上线下的混合式教学模式环境搭建和实施[J]. 烟台职业学院学报,2017,23(2):51-53.

[6] Prensky M. Digital natives, digital immigrants[J]. MCB University Press, 2001, 9(5):1-6.

[7] 赵伟鹏. AI时代面向“数字原住民”的教师角色探究[J]. 陕西教育,2019(7):54-55.

[8] 周忠光. 组织学与胚胎学[M]. 北京:北京中医药出版社, 2016:11-59.

[9] Cristan H, Gary M V, Wendy M P, et al. A model for the use of blended learning in large group teaching sessions[J]. BMC Med Edu, 2017, 1(1):197-207.

[10] 张彦琦,易东,刘岭,等. 基于 SPOC 的混合式教学模式的构建和实践[J]. 重庆医学,2019,48(21):3766-3769.

[11] Maarop A H, Embi M A. Implementation of blended learning in higher learning institutions; a review of the literature[J]. Inter Edu Stud, 2016, 9(3):41-52.

(本文编辑 丁迎春)

六步标准沟通流程微视频在护生临床教学的应用

王荟苹¹, 田瑞杰¹, 单岩², 徐飒¹, 史娟娟¹

Application of the micro-video footage filming six-step standard communication process in clinical teaching for nursing interns Wang Hui ping, Tian Ruijie, Shan Yan, Xu Sa, Shi Juanjuan

摘要:目的 探讨六步标准沟通流程微视频在本科护生临床教学中的应用效果。方法 将84名护生随机分成研究组41名和对照组43名。研究组采用六步标准沟通流程微视频进行培训;对照组采用常规口头授课法进行培训。5周后使用沟通行为能力和培训满意度量表对两组进行问卷调查。结果 两组护生的沟通行为能力和培训满意度评分比较,差异有统计学意义(均 $P < 0.01$)。结论 应用六步标准沟通流程微视频教学,能有效提高临床实习护生的沟通行为能力和培训满意度。

关键词:本科护生; 临床实习; 六步标准沟通流程; 微视频; 护患沟通; 情景模拟

中图分类号:R47;G423.07 **文献标识码:**B **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.16.074

有效的护患沟通可在提高护理质量和患者满意度中发挥重要作用^[1-2]。医疗机构开展有效的沟通培训提升护理人员的沟通能力十分重要^[3]。本科护生作为护理团队的后续力量,在学习专业知识的同时,掌握有效的沟通方式和技巧可为未来的临床护理工作奠定良好基础。CICARE沟通模式即六步标准沟通法,包括接触(Connect, C)、介绍(Introduce, I)、沟通(Communicate, C)、询问(Ask, A)、回答(Response, R)和离开(Exit, E)6个步骤,由美国加州大学洛杉矶分校综合医院提出,是一种以流程为导向的沟通方式,主张医护人员为患者提供医疗服务的同时,向患者传递被尊重、被接纳、被关爱的感受^[4-5]。国内学者根据汉语特色将其概括为六步标准沟通流程^[6]。本研究在护生临床教学中引入六步标准沟通流程,并指导护生进行护患沟通,取得较好的效果,报

告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 2019年8月1日,采用便利抽样法,选取郑州大学第一附属医院临床实习本科护生。纳入标准:四年制本科进入临床实习阶段,实习时间 ≥ 3 个月;自愿参加本研究。排除标准:请假时间 ≥ 1 周。纳入护生84人,按随机数字表法分为研究组41人、对照组43人。研究组女生38人,男生3人;年龄21~24(22.25 \pm 1.72)岁。对照组女生41人,男生2人;年龄21~24(22.53 \pm 1.63)岁。两组护生前期学习成绩均合格,性别、年龄比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 教学方法

两组护生临床实习时间和计划均按照实习大纲统一安排。对照组沟通能力培训采用常规教学方法:①理论培训。培训时间为7d,每天1h,由护理部安排集中培训。每次课程均先由总带教按照PPT课件讲授常见沟通方式及技巧,然后留10~15min时间进行学员交流互动和答疑。②临床实践。带教老师指导护生以理论培训知识为基础开展沟通的临床实

作者单位:1. 郑州大学第一附属医院肾内科(河南 郑州, 450001);2. 郑州大学护理学院

王荟苹:女,硕士,主管护师

通信作者:田瑞杰, linda19870214@163.com

科研项目:人文护理专委会科研项目(RW2016B12)

收稿:2020-03-02;修回:2020-05-25

践,贯穿整个实习过程。研究组将六步标准沟通流程微视频应用于教学中,具体如下。

1.2.1.1 组建沟通教研团队 教研团队由护理专家 2 人(均具有心理咨询师资质)、护士长 2 人、护理总带教 1 人、带教老师 4 人和摄影师 1 人共 10 人组成。护士长为组长,负责研究过程的沟通、监督和考核;护理专家负责六步标准沟通流程解读,确定微视频内容,并制定理论和实践考核标准;总带教负责培训安排及考核;带教老师负责微视频情景模式和脚本的设计、录制,以及实施教学;摄影师负责视频的录制和剪辑。

1.2.1.2 确定课程内容,录制微视频 召集研究组成员及 10 名本科护理实习生,集中讨论护生实习过程中常见的护患沟通场景,制定适应于本科护生的六步标准沟通流程微视频。视频参照俞申妹等^[7]研究制作,内容分为 4 幕:①设计护患沟通场景。护士使用六步标准沟通流程与患者及家属沟通,双方沟通满意,取得患者好评,凸显六步标准沟通流程的优势,引出教学理念;②护理总带教通过 PPT 形式进行六步标准沟通流程的教学,使护生掌握每一步沟通程序的精髓所在;③对六个步骤的每一步分别练习,掌握精髓以后再整体串联演绎,即“一看”,指礼貌接待,用患者及家属喜欢的方式热情接待;“二引”,热情介绍,介绍自己及自己的职责;“三告知”,详细解释,与患者沟通将要做什么,患者需要做什么准备,对患者病情有何作用及影响;“四问”,关心询问,取得患者同意,并询问患者有什么需求;“五答”,耐心解答患者及家属的疑问及需求;“六再见”,礼貌告别,用物归位,轻声关门,并耐心告知患者接下来需要注意的事项”。④对参演演员进行采访,分享实践心得体会。选取沟通能力强的护士 5 名,与研究组带教老师一起拍摄微视频,护生需要演绎不同性格特征,文化背景的患者及

家属。要求护生掌握除沟通步骤外还需阐述高质量沟通的重要性及此次教学理念,结合常见沟通场景实践六步标准沟通流程并分享实践心得。

1.2.1.3 实施培训 ①视频学习。学习时间为 7 d,每天 1 h。第 1 天:对六步标准沟通流程有初步了解,并掌握具体步骤。第 2~3 天:2 人一组进行角色扮演,练习,相互指出对方练习中的缺点和优点,掌握每一步骤的沟通精髓。第 4~6 天:反复观看微视频,根据自身情况查漏补缺,巩固练习。第 7 天:理论考核,考核合格者进入下一阶段临床实践。②临床实践。贯穿整个实习阶段,带教老师通过六步标准沟通流程教学与患者沟通,每周进行阶段点评,分析取得的进步及需要改进的方向,护生有疑问时及时给予指导,直至护生熟练掌握。

1.2.2 评价方法 比较两组护生沟通行为能力及沟通能力培训满意度。采用宋剑平等^[8]设计的护士沟通行为能力测评表,对于沟通行为能力主要评价沟通前自我介绍、沟通时目光注视、关注对方反应、礼貌离开、整体评价等 10 个条目,采用 Likert 5 级评分(1=很差,5=很好),总分 10~50 分。问卷 Cronbach's α 系数为 0.83,重测信度为 0.91。培训满意度采用俞申妹等^[7]设计的问卷,问卷 5 个条目,采用 4 分制计分法,从 1~4 分表示“非常不同意”至“非常同意”,分值越高则满意度越高,问卷 Cronbach's α 系数为 0.87,重测信度为 0.94。临床实践阶段结束,对两组护生分别进行问卷调查,共发放问卷 84 份,均有效收回,有效回收率 100%。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS20.0 软件进行统计分析,行 t 检验、 χ^2 检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 两组护生沟通行为能力比较 见表 1。

2.2 两组护生沟通教学培训满意度比较 见表 2。

表 1 两组护生沟通行为能力比较 分, $\bar{x} \pm s$

组别	人数	进门前敲门	沟通前先自我介绍	沟通时告知和解释	沟通时目光注视	沟通时关注患者反应	沟通时征求患者意见	沟通时及时解答疑问	有礼貌离开	离开时放好凳子,轻关门	整体评价
对照组	43	2.52±0.75	2.56±0.69	2.61±0.70	2.54±0.65	2.60±0.73	2.63±0.68	2.59±0.73	2.49±0.68	2.58±0.63	2.58±0.69
研究组	41	4.13±0.59	4.17±0.61	4.25±0.60	4.31±0.64	4.26±0.63	4.28±0.66	4.23±0.70	4.32±0.67	4.22±0.62	4.23±0.65
t		-10.900	-11.309	-11.503	-12.569	-11.134	-11.382	-10.500	-12.418	-12.019	-11.269
P		<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

表 2 两组护生沟通教学培训满意度比较 分, $\bar{x} \pm s$

组别	人数	对沟通课程培训方式总体满意	课程易懂,方便模仿和记忆	已将学到的沟通技巧用到了工作中	在工作和生活中更加自信	沟通技巧使我人际关系更融洽	总分
对照组	43	2.08±0.83	2.13±0.78	2.25±0.81	2.03±0.75	2.26±0.78	11.28±3.89
研究组	41	3.12±0.75	3.14±0.81	3.01±0.78	2.98±0.80	3.03±0.77	15.82±3.62
t		-6.016	-5.822	-4.377	-5.617	-4.551	-5.521
P		<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

3 讨论

3.1 六步标准沟通流程微视频教学可提高护生沟通

行为能力 本研究结果显示,两组护生的沟通行为能力总分及各条目评分比较,差异有统计学意义(均 $P <$

0.01),说明应用六步标准沟通微视频教学能有效提高护生的沟通行为能力。与桂艳丽等^[9]将其应用于低年资护士培训的研究结果一致。分析原因:常规沟通教学方法教学方式单一,不方便记忆,且无法使缺乏临床经验的实习生体会护患沟通工作中遇到的各种“剧情”,使护生缺乏学习的主观能动性和兴趣。而六步标准流程采用押韵上口的口诀方式,对每个步骤有明确的释义,便于护生模仿和记忆。同时六步标准沟通法始终将尊重、沟通、礼貌、专业的核心思想贯穿始终,强调护患沟通过程中礼貌用语、面带微笑、互相尊重。在标准流程实施过程中,护生首先通过正确的方式、称呼接触患者,主动热情介绍自己,拉近与患者的关系。在为患者提供护理服务时,根据患者病情、自身情况,解释需要做什么,耗时,需要配合的注意事项,并耐心询问患者的意见、需要等。这两个步骤鼓励患者表达真实情感,使护生了解患者的需求,针对其问题和需求,给予耐心解答和帮助,使患者体会到护生的专业性和人文关怀。最后礼貌告别,体现对患者的尊重和护生的人文素养。护生将此沟通方法应用于临床实践是将专业技能与人文素养相结合的过程,通过与患者之间建立友好、信任关系,提高临床实习质量,并最终促使护生形成对护理专业价值的正确认识。

3.2 六步标准沟通流程的微视频教学能提高护生教学满意度 本研究表明,两组护生沟通培训满意度总分及各条目评分比较,差异有统计学意义(均 $P < 0.01$)。提示将六步标准法使用角色扮演、情景模拟等方法制作成微视频,贯穿于研究组护生沟通培训的全过程,为护生提供直观简明的沟通模式,可提高研究组护生培训满意度,与相关研究结果一致^[10-11]。其中,“课程易懂,方便模仿和记忆”条目得分最高。研究组教学方法新颖,如护生2人一组进行角色扮演,相互练习,使课堂丰富多彩,印象深刻^[12]。张明霞等^[13]研究显示,低年资护士整体沟通技能、矛盾识别及处理能力欠佳;72.0%的护士曾接受过护患沟通培训,但52.9%的护士认为现有的沟通培训方式效果不佳,不能满足临床工作需要,73.8%的护士认为有必要再次接受沟通培训,因此建议可以尝试将六步标准沟通流程应用于临床护患沟通培训中,以提高沟通培训质量,进而提高护患沟通水平。其中“在工作和生活中更加自信”条目研究组得分高于对照组($P < 0.01$),但得分均较低。分析原因可能为:六步标准沟通流程微视频教材的应用,使护生很容易将学到的沟通理念、知识和技巧应用于日常工作和生活中,提高与他人沟通时的融洽度,增加护生的自信心。但是护生尚未走出大学校门,短时间内的沟通培训并不能完

全弥补缺乏临床和社会实践经验所引起的自信心缺乏,尚需学校、医疗机构和社会为护生创造更多进行社会实践的机会。

将六步标准沟通流程应用角色扮演、情景模拟等方式拍摄成为视频教材,为护生提供了切实有效的沟通培训教学方法,使其熟练掌握标准沟通流程并可以应用于临床实践,有效提高了护生的沟通行为能力及沟通培训的满意度。由于本研究样本量较小,应用时间较短,其方案还需在临床应用中进一步完善。

参考文献:

- [1] Norouzinia R, Aghabarari M, Shiri M, et al. Communication barriers perceived by nurses and patients[J]. Glob J Health Sci, 2015, 8(6): 65-74.
- [2] Banerjee S C, Manna R, Coyle N, et al. The implementation and evaluation of a communication skills training program for oncology nurses[J]. Transl Behav Med, 2017, 7(3): 615-623.
- [3] 王玮, 郭智伟, 岳文丽, 等. 河南省不同等级医院医患关系现状及影响因素研究[J]. 中国卫生事业管理, 2016, 33(1): 19-21.
- [4] 孙继红. CICARE 护患沟通模式在儿科护理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2017, 14(15): 76-77.
- [5] 郭婷婷, 王晓霞, 位燕, 等. 六步标准沟通流程在 PICU 患儿家属沟通中的应用[J]. 护理学杂志, 2018, 33(8): 50-52.
- [6] 姬秋晨, 王莉莉, 廖妍妍. 六步标准沟通流程在乳腺日间化疗病房中的应用[J]. 中华护理教育, 2018, 15(3): 215-218.
- [7] 俞申妹, 冯佳, 张秋霞, 等. 六步爱心沟通法微视频教材在新入职护士沟通能力培训中的应用[J]. 中华护理杂志, 2019, 54(11): 1697-1701.
- [8] 宋剑平, 金静芬, 俞申妹, 等. 六步标准沟通流程在提高护士沟通能力中的应用研究[J]. 中华护理杂志, 2017, 52(1): 63-66.
- [9] 桂艳丽, 杨颖, 胡云静, 等. 标准沟通流程对提高低年资护理人员沟通能力和技巧的影响[J]. 护理实践与研究, 2019, 16(4): 125-127.
- [10] 孙炜炜, 陈虹, 孙庆霞, 等. 案例模拟结合护理技术操作视频拍摄对低年资护士集中培训的效果研究[J]. 中国实用护理杂志, 2015, 31(5): 190-191.
- [11] Lin J Y, Chen H F. Effects of using multimedia situational teaching in establishing nurse-patient relationship for new nurses[J]. Stud Health Technol Inform, 2016, 225: 615-616.
- [12] 庞玲玲. 情景教学法在新入职护士实践教学中的应用[J]. 中国高等医学教育, 2017(6): 112.
- [13] 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.

(本文编辑 丁迎春)