

精神科护理之护患沟通技巧探讨

朱月连

中国人民解放军南部战区海军第一医院 广东湛江

【摘要】目的 探讨系统化护患沟通技巧在精神科护理工作中的应用价值, 分析其对改善患者治疗依从性、降低不良事件发生率、提升护理满意度及促进患者康复的影响, 为精神科临床护理实践提供科学可行的沟通模式与参考依据。**方法** 采用回顾性分析方法, 选取我院精神科 2024 年 1 月-2025 年 1 月收治的 80 例精神疾病患者作为研究对象, 根据临床护理方案不同分为对照组与观察组, 各 40 例, 对照组实施精神科常规护理模式, 观察组在常规护理基础上运用系统化护患沟通技巧开展干预。比较两组患者治疗依从性、不良事件发生率及护理满意度。**结果** 观察组治疗总依从率显著高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组不良事件发生率显著低于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组护理满意度显著高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 在精神科护理工作中合理运用专业化、人性化护患沟通技巧, 可显著提升患者治疗依从性, 减少各类风险不良事件, 构建和谐护患关系, 提高护理质量与患者满意度, 对促进精神疾病患者早日康复具有重要临床意义。

【关键词】 精神科护理; 护患沟通; 沟通技巧; 治疗依从性; 不良事件; 护理满意度

【收稿日期】 2026 年 8 月 3 日

【出刊日期】 2026 年 9 月 4 日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20260453

Exploration of nurse-patient communication skills in psychiatric nursing

Yuelian Zhu

First Hospital of Southern Theater Navy of Chinese People's Liberation Army, Zhanjiang, Guangdong

【Abstract】Objective To explore the application value of systematic nurse-patient communication skills in psychiatric nursing work, analyze their impact on improving patient treatment compliance, reducing the incidence of adverse events, enhancing nursing satisfaction, and promoting patient recovery, and provide a scientific and feasible communication model and reference for clinical psychiatric nursing practice. **Methods** A retrospective analysis method was adopted. 80 patients with mental disorders admitted to the psychiatric department of our hospital from January 2024 to January 2025 were selected as research subjects. According to different clinical nursing plans, they were divided into a control group and an observation group, each consisting of 40 cases. The control group received routine psychiatric nursing, while the observation group received intervention based on routine nursing with systematic nurse-patient communication skills. The treatment compliance, incidence of adverse events, and nursing satisfaction of the two groups of patients were compared. **Results** The total treatment compliance rate of the observation group was significantly higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The incidence of adverse events in the observation group was significantly lower than that in the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The nursing satisfaction of the observation group was significantly higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Reasonably applying professional and humanized nurse-patient communication skills in psychiatric nursing work can significantly improve patient treatment compliance, reduce various risk adverse events, build a harmonious nurse-patient relationship, improve nursing quality and patient satisfaction, and has important clinical significance for promoting the early recovery of patients with mental disorders.

【Keywords】 Psychiatric nursing; Nurse-patient communication; Communication skills; Treatment compliance; Adverse events; Nursing satisfaction

精神科疾病通常病程长、容易反复,症状也比较复杂。很多患者会出现幻觉、妄想,情绪容易冲动,行为也可能失控,甚至抵触治疗^[1]。因为这些特点,精神科护理的风险高、管理难度大,确实是临床护理里比较特殊的一个领域。护患沟通在精神科护理中非常关键。它不只是单纯聊聊天、传递信息,更是帮助建立信任、安抚情绪、让治疗能够顺利进行、预防风险发生,并促进患者康复的重要手段^[2]。精神疾病患者在认知、情绪和行为方面都会有不同程度的异常,所以平时普通的沟通方法往往效果不好。如果沟通方式不当,很容易让患者产生反感、发怒,甚至出现攻击行为,既影响治疗,也可能引发医患矛盾和纠纷^[3]。因此,建立一套科学、规范、灵活、有针对性的沟通技巧,对提高精神科护理质量、保证医患安全、让患者更好地康复都特别重要^[4]。当前临床精神科护理沟通存在方式单一、专业技术欠缺、缺乏个性化等问题,成熟专业沟通模式尚未全面普及。本研究回顾分析 80 例精神科住院患者资料,探讨系统化护患沟通技巧应用效果,为优化护理服务、提升护理水平提供参考^[5]。现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

采用回顾性分析方法,选取我院精神科 2024 年 1 月-2025 年 1 月收治的 80 例精神疾病患者为研究对象。根据临床实施的护理方案不同,将患者分为对照组与观察组,每组各 40 例。纳入标准:①符合中国精神障碍分类与诊断标准(CCMD-3)相关诊断;②年龄 18~65 岁;③意识清晰,可进行基础语言沟通;④住院时间 ≥ 2 周;⑤临床资料完整。排除标准:①合并严重躯体疾病、认知功能完全丧失;②存在严重失语、智力障碍;③妊娠期或哺乳期女性;④资料缺失无法完成研究者。对照组男 23 例,女 17 例;年龄 19~64 岁,平均 (38.65 ± 9.24) 岁;病程 3 个月~12 年,平均 (4.26 ± 2.13) 年;精神分裂症 18 例,心境障碍 11 例,焦虑抑郁障碍 7 例,其他精神障碍 4 例。观察组男 22 例,女 18 例;年龄 18~65 岁,平均 (39.12 ± 8.96) 岁;病程 2 个月~11 年,平均 (4.13 ± 2.08) 年;精神分裂症 17 例,心境障碍 12 例,焦虑抑郁障碍 8 例,其他精神障碍 3 例。两组患者性别、年龄、病程、疾病类型等一般资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组采用精神科常规护理,包括病情观察、基础护理、用药督导、安全管理、常规健康宣教及生活指导等,沟通以简单告知为主,未进行系统化技巧培训。

观察组在常规护理基础上实施系统化护患沟通技巧干预,具体措施如下:

(1) 建立信任式初始沟通 患者入院首次接触是构建护患关系的核心基石。护理人员要保持温和友善的面部表情,搭配真诚适度的眼神交流,语速平缓、语气温和亲切,主动清晰自我介绍,讲明护理职责与沟通意图。全程耐心倾听患者主诉,做到不打断、不评判、不讥讽,充分尊重患者人格与隐私,帮助其快速建立心理安全感和信任感。面对沉默、抵触的患者,不强迫交流,以安静陪伴、轻柔安抚为主,循序渐进消除其戒备心理。

(2) 语言沟通技巧 沟通语言要通俗且有温度,全程使用温和鼓励的话语,杜绝专业术语、刺激性言语与负面暗示。结合患者年龄、性格、文化程度及病情特点,灵活调整沟通方式。对幻觉妄想患者,不强行争辩否定,以共情姿态倾听引导;对情绪激动、易激惹患者,先安抚情绪,平复后再沟通;对抑郁悲观患者,多给予肯定、鼓励与希望,强化心理支持,帮助其树立康复信心。

(3) 非语言沟通技巧 注重姿态、表情、手势、肢体距离等非语言信号,保持放松姿态,适度点头回应,适当运用轻柔肢体安抚(拍肩、握手等,尊重患者意愿);通过面部表情传递关心与接纳,避免厌恶、急躁表情,用安静陪伴缓解患者孤独与恐惧。

(4) 针对性个体化沟通 对兴奋躁动患者:保持安全距离,语气坚定平和,先稳定情绪再引导沟通,避免刺激对抗;对抑郁自卑患者:多倾听、多鼓励,肯定自身价值,引导关注积极体验;对幻觉妄想患者:不否定其体验,共情接纳,逐步引导回归现实,不激化矛盾;对拒药、拒食患者:耐心解释治疗意义,倾听顾虑,针对性疏导,提升配合度。

(5) 家属协同沟通 加强与家属沟通,讲解疾病知识、护理要点及沟通方式,指导家属给予情感支持,避免负面言语刺激,共同构建支持系统,提高患者治疗依从性。

(6) 冲突化解与危机沟通 出现情绪激越、冲动倾向时,立即停止刺激性话题,转移环境与注意力,采用安抚性语言稳定情绪;严格遵循安全原则,避免正面冲突,必要时协同医护人员共同干预,确保医患安全。两组干预周期均为 2 周,护理人员统一培训后执行。

1.3 观察指标

(1) 治疗依从性:分为完全依从、部分依从、不依从,总依从率=(完全依从+部分依从)/总例数 $\times 100\%$

(2) 不良事件发生率:统计干预期间冲动伤人、

自伤倾向、拒药、外跑等不良事件发生例数,计算总发生率。

(3) 护理满意度:采用自制护理满意度量表,分为非常满意、满意、不满意,总满意度=(非常满意+满意)/总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

本次研究的所有数据均纳入 SPSS22.0 软件中进行比较分析,计量资料以($\bar{x}\pm s$)表示,组间比较采用独立样本 t 检验,计数资料以[n(%)]表示,组间比较行 χ^2 检验, $P<0.05$ 提示有统计学意义。

2 结果

2.1 两组治疗依从性比较

观察组 40 例患者中,完全依从 28 例(70%),部分依从 10 例(25%),不依从 2 例(5%),治疗总依从率为(95.00%)。对照组 40 例患者中,完全依从 16 例(40%),部分依从 13 例(32.5%),不依从 11 例(27.5%),治疗总依从率为(72.50%)。经统计学分析, $\chi^2=7.440$, $P=0.006$,观察组治疗总依从率显著高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.2 两组不良事件发生率比较

观察组 40 例患者干预期间发生冲动伤人 1 例(2.5%)、拒药 2 例(5%),无自伤倾向及外跑事件,不良事件总计 3 例(7.5%),总发生率为(7.50%);对照组 40 例患者中发生冲动伤人 4 例(10%)、自伤倾向 2 例(5%)、拒药 6 例(15%)、外跑 2 例(5%),不良事件总计 14 例(35%),总发生率为(35.00%)。组间比较 $\chi^2=9.038$, $P=0.003$,观察组不良事件发生率显著低于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.3 两组护理满意度比较

观察组 40 例患者中非常满意 29 例(72.5%)、满意 10 例(25%)、不满意 1 例(2.5%),护理总满意度为(97.50%);对照组 40 例患者中非常满意 18 例(45%)、满意 13 例(32.5%)、不满意 9 例(22.5%),护理总满意度为(77.50%)。组间比较 $\chi^2=7.314$, $P=0.007$,观察组护理满意度显著高于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

3 讨论

精神科护理对象具有明显异质性,患者多存在自知力缺失、情绪调控失序、行为难以预判等特殊特质。这决定了护患沟通的专业深度与适配度,不仅直接关系到护理工作的安全底线,更深刻影响治疗方案的最终落地及患者康复进程的转归。传统沟通模式往往流于程式化的说教与机械指令,缺乏情感的温度与针对性

的技巧,极易引发患者的逆反心理,无形中抬升护理不良事件的发生阈值^[6]。本研究数据实证表明,应用系统化护患沟通技巧的观察组,其治疗依从率达 95.00%,显著逾对照组之 72.50%;不良事件发生率仅 7.50%,较对照组 35.00%大幅下降;护理满意度 97.50%,亦优于对照组 77.50%。此结果提示,专业化沟通策略可有效破局护患隔阂,形塑高信任度的互动关系,系统性赋能精神科护理质量^[7]。精神科护患沟通的核心要义,在于以尊重为基石、以共情为桥梁、以倾听为径要、以接纳为准则、以正向引导为终局^[8]。通过温润的语言表达与精准的非语言信号传递,可迅速构筑心理安全感,缓释患者焦虑与敌意;针对不同症候群实施差异化沟通,能有效逾越各类症状所致的沟通藩篱;强化家属协同机制,可搭建稳固的社会支持网络^[9]。临床实操中,须恪守安全第一、隐私保护、耐心共情、精进技能四项原则,以适配精神科复杂护理场景,保障护理工作有序开展^[10]。

综上所述,护患沟通技巧是精神科护理的核心技能,科学、柔性、个体化的沟通模式可显著提升治疗依从性、降低护理风险、提高护理满意度,对构建和谐护患关系、促进患者早日回归社会具有重要应用价值。

参考文献

- [1] 杜小娟.人性化管理在精神科护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2024,21(23):118-120+128.
- [2] 曹金霞.风险管理在提升精神科护理安全与护理质量中的应用价值分析[J].中华养生保健,2025,43(16):114-116.
- [3] 邵杨杨.预见性风险评估在精神科安全护理中的应用[J].中国城乡企业卫生,2025,40(8):216-218.
- [4] 李巧云.探讨中医优质护理结合心理指导在精神科护理中的应用价值[J].黑龙江中医药,2025,54(3):256-257.
- [5] 吴亚莉,邹晶,张显珍.精神科护理质量控制及提升策略研究[J].中国卫生产业,2025,22(3):80-82.
- [6] 夏志春,林建葵,梁云海,魏国英.精神科护士应对方式和护患沟通方式及其相关性分析[J].护理学报,2012,19(9):64-66.
- [7] 刘芹芹,华淑敏,史萌蕾.心理扶持策略对精神科护理中抑郁症患者心理健康的影响[J].心理月刊,2024,19(20):181-183.
- [8] 毛羽,张红阳.护理风险管理在精神科护理管理中的应用价值及对不良事件发生情况的改善效果[J].中国卫生产业,2025,22(16):111-114.

- [9] 吴杏芳,刘万敏,付娟.精细化管理模式在精神科护理管理中的应用效果[J].中国卫生产业,2025,22(13):85-88.
- [10] 范艳娟,蒋晓春,葛祖进,等.PBL 联合情境模拟教学法在精神科中医护理技能培训中的应用[J].中医药管理杂志,2024,32(23):68-70.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS