

眼耳鼻咽喉口腔科实习护生培训中“知-信-行”沟通模式应用的价值分析

邓秋容, 曾丽君, 黄如凤, 肖留玉, 许薇*

中山大学附属第一医院 广东广州

【摘要】目的 分析“知-信-行”沟通模式在眼耳鼻咽喉口腔科实习护生培训中的应用效果。方法 选择在我院 2024 年 7 月-2025 年 4 月于眼耳鼻咽喉口腔科实习的全日制本科护生 110 名为研究对象, 采用随机分组法, 比较出科时的理论、操作成绩, 以及沟通能力和满意度评分。结果 出科时理论和操作成绩, 以及沟通能力、患者满意度评分, 实验组均体现优势 ($P < 0.05$)。结论 在眼耳鼻咽喉口腔科实习护生培训中应用“知-信-行”沟通模式, 可提高护生的理论知识水平、操作技能以及沟通能力。

【关键词】知-信-行沟通模式; 眼耳鼻咽喉口腔科; 实习护生; 满意度; 沟通能力

【收稿日期】2026 年 3 月 16 日

【出刊日期】2026 年 4 月 20 日

【DOI】10.12208/j.ije.20260032

Analysis of the value of applying the “knowledge-attitude-practice” communication model in the training of intern nursing students in ophthalmology, otorhinolaryngology, head and neck surgery, and oral medicine departments

Qiurong Deng, Lijun Zeng, Rufeng Huang, Liuyu Xiao, Wei Xu*

The First Affiliated Hospital of Sun Yat-sen University, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】 Objective To analyze the application effect of the “knowledge-belief-action” communication model in the training of intern nurses in the ophthalmology, otolaryngology, and stomatology departments. **Methods** A total of 110 full-time undergraduate nurses who were on internship in the ophthalmology, otolaryngology, and stomatology departments of our hospital from July 2024 to April 2025 were selected as the research subjects. Using the random grouping method, the theoretical and operational scores at the time of discharge, as well as communication ability and satisfaction scores were compared. **Results** At the time of discharge, the theoretical and operational scores, as well as communication ability and patient satisfaction scores of the experimental group all demonstrated advantages ($P < 0.05$). **Conclusion** Applying the “knowledge-belief-action” communication model in the training of intern nurses in the ophthalmology, otolaryngology, and stomatology departments can improve the theoretical knowledge level, operational skills, and communication ability of the nurses.

【Keywords】 Knowledge-belief-action communication model; Ophthalmology, otolaryngology, and stomatology departments; Intern nurses; Satisfaction; Communication ability

眼耳鼻咽喉口腔科在医院中, 属于日常收治患者较多的科室, 作为兼具功能性与感官特殊性的临床专科, 这类疾病往往有复杂的临床表现, 而且患者在诊治过程中具有较高的敏感度, 因此临床护理工作中, 不仅需要准确的完成各项专科操作, 同时也需要进行有效沟通, 帮助患者缓解功能障碍导致的负面情绪, 以免沟通不当导致诊治配合度降低或是引发医疗纠纷^[1]。实习阶段是护生从理论学习, 向临床实践过渡的重要阶段, 但在目前的临床带教中, 传统模式的重点更多放在了

知识灌输和技能示范上, 主要侧重于操作规范性的训练。“知-信-行”理论源自社会心理学, 核心概念是通过知识的传递, 构建出认知基础, 并依托信念强化行为动力, 进而实现实践能力的持续提升, 不仅填补了专科教学沟通知识的系统性空白, 又通过信念塑造激发了护生主动沟通的意识, 同时也利用场景化训练, 强化了护生的沟通行为^[2]。研究分析了眼耳鼻咽喉口腔科实习护生培训中, “知-信-行”沟通模式应用的价值。具体如下。

*通讯作者: 许薇

1 资料和方法

1.1 基本资料

选取 110 名我院 2024 年 7 月-2025 年 4 月于眼耳鼻咽喉口腔科实习的全日制本科护生为研究对象, 采用随机分组法, 对照组实习护生 55 人, 其中男、女各 5 人、50 人; 年龄为 (20-24) 岁, 平均年龄 (22.32±1.03) 岁。试验组实习护生 55 人, 其中男、女各 7 人、48 人; 年龄为 (20-23) 岁, 平均年龄 (21.68±1.15) 岁。两组实习护生的医学基础课成绩比较, 无统计学差异, $P>0.05$ 。比较两组实习护生基本信息, 无差异。

1.2 方法

1.2.1 对照组采用传统带教模式:

按照教学大纲要求, 带教老师向护生进行知识方面的讲解, 包括常见疾病的护理知识, 操作技能要点, 并在讲解后进行操作示范, 然后让护生进行实践操作练习, 带教老师在旁指导并纠正错误。

1.2.2 实验组采用“知-信-行”沟通模式带教, 内容如下:

(1) 知识教育阶段: ①在护生参与到实习的首周, 开展 3~4 次, 每次 2 小时左右的集中授课, 在课堂上灵活地运用多媒体资源, 比如播放 3D 动画进行耳部解剖结构的展示, 制作详细的科普视频讲解相关疾病发展过程等, 或是进行临床案例分析、小组讨论等, 通过多种灵活的形式, 系统且全面地向护生传授专业知识。②提供全面且丰富的自主学习资源给护生, 除了专业的教材, 还包括权威的期刊文献, 以及科室自制的教学视频, 在每周安排数次自主学习时间, 让护生根据自己的情况自由的选择学习内容。③组织护生每两周进行 1 次知识小测验, 内容包括之前学到的专业知识, 以及沟通知识, 在测验后, 针对护生的答题情况, 带教老师进行详细分析, 对普遍存在的问题进行集中讲解, 对个别护生的问题进行单独辅导。

(2) 信念培养阶段: 定期的组织专题讲座以及经验分享活动, 邀请在科室有 5 年以上工作经历, 且具备丰富护患沟通经验的护士和医生, 在讲座中分享在临床工作中总结成功沟通案例以及一些因为沟通不畅

引发的不良事件, 通过经验的传授引导护生思考, 让其明白沟通在护理工作中的不可忽视的作用。同时, 邀请患者或家属参与其中, 以他们的视角, 讲出对优质护理服务, 尤其是对沟通方面的感受和期望, 让护生从患者角度理解沟通的重要性。定期进行情景模拟与讨论, 每月组织护生进行 2~3 次的沟通情景模拟活动, 为其设置出多种复杂的护患沟通情景, 让护生自主的分组, 进行角色扮演, 模拟通过沟通解决问题的过程。

(3) 行为训练阶段: 在参与到临床护理时, 带教老师需要全程陪同, 为护生提供实时的沟通指导, 当护生与患者沟通时, 带教老师要做好观察, 并在结束后, 及时地指出护生在沟通中的优点, 以及还需要改进之处, 例如护生在为口腔疾病患者进行健康宣教时, 带教老师需要实时地观察护生在语言表达方面, 是否清晰易懂, 是否关注患者的反馈等, 事后做出针对性的点评和指导。每周安排 1~2 次的沟通技巧强化训练。

1.3 观察指标

(1) 出科成绩: 结束实习时进行出科理论考试和操作考核, 总分 100 分。

(2) 沟通能力评分: 评价的内容包括护生的语言沟通能力, 非语言沟通能力, 以及倾听、理解、表达等方面的能力, 最高 100 分, 赋予的分值越高, 表明护生具备更强的沟通能力。

(3) 患者满意度: 采用自制的患者满意度问卷, 在护生护理的患者进行调查。

1.4 统计学方法

数据分析通过 SPSS 26.0 软件完成。 $P<0.05$ 代表体现出统计差异。

2 结果

2.1 护生的出科成绩

出科时理论和操作成绩进行比较, 实验组体现优势 ($P<0.05$), 见表 1。

2.2 护生沟通能力及满意度评分

沟通能力评分进行比较, 试验组护生体现优势; 患者满意度评分进行比较, 试验组护生体现优势 ($P<0.05$), 见表 2。

表 1 护生的出科成绩 ($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	理论成绩 (分)	操作成绩 (分)
实验组	89.56±4.23	88.12±3.89
对照组	82.35±3.97	80.25±4.05
t	8.245	8.763
P	0.000	0.000

表2 护生沟通能力评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	沟通能力评分 (分)	满意度评分 (分)
实验组	85.68 ± 5.14	92.77 ± 6.22
对照组	78.23 ± 4.86	81.83 ± 5.16
t	6.457	7.762
P	0.000	0.000

3 讨论

五官科(眼耳鼻咽喉口腔科)是涉及多种感官和功能系统的专科,患者病情多样且症状常不明显,对生理功能影响大,易引发心理问题。护理工作在此领域具有独特性和重要性,操作风险高、精细度要求高,需要护理人员对病情敏感,并能及时发现不典型症状^[3]。特别是对老年和儿童患者,沟通能力和判断力至关重要。护理服务不仅要关注生理需求,还要提供心理支持和疏导。实习护生在此科室面临挑战,良好的沟通能力对于信息获取和建立良好的护患关系至关重要。尽管传统带教模式有助于知识技能学习,但在沟通和职业信念培养方面效果有限^[4]。

“知-信-行”沟通模式,是基于知-信-行理论所创造的沟通能力培养和强化体系,这一模式的重点,是通过知识的传递,信念的强化,过渡到行为事件,通过有递进关系的3个阶段,实现沟通能力的提升,其中,“知”是最基础环节,目的是开展系统的学习,让学习者充分地了解到沟通相关的理论知识,掌握适用于不同场景的沟通技巧,以及具体的应对策略,“信”则属于行动的源泉,这一阶段会重视引导和体验,让学习者发自内心地认识到沟通的重要,形成主动沟通的意识,和良好沟通能够解决问题的信念,“行”属于最终的目标,通过反复的实践,以及刻意的强化训练,将所学到的知识,以及形成的信念,转化为稳定、自然的行为习惯^[5]。将此模式应用于五官科实习护生,有效补充了传统教学在沟通技巧方面的不足,特别是在专科沟通上。通过模式中的“知”环节,护生学习如何与患者有效沟通,并根据功能障碍调整策略,减少沟通失误。案例分享培养信念,让护生认识到沟通是护理的核心。在“行”阶段,结合情景模拟和实践,提升护生运用沟通技巧的能力,提高工作效率^[6]。

本研究中,实验组护生接受“知-信-行”沟通模式,在出科时,本组护生的理论和操作成绩,以及沟通的能

力、满意度,均体现了更为突出的优势($P < 0.05$),表明该模式对于护生综合能力的培养有积极的效果,从而更好地为患者服务,更大程度满足患者的护理需求,让患者对服务更为满意。

综上所述,在眼耳鼻咽喉口腔科实习护生培训中,应用“知-信-行”沟通模式,可显著增强培训效果,强化护生的综合能力。

参考文献

- [1] 黄健,吴柄东,黄啸林,等.案例引导下的模块化教学在眼耳鼻咽喉口腔科护理学课程中的应用[J].卫生职业教育,2017,35(20):118-119.
- [2] 薛娜.案例引导下的模块化教学在眼耳鼻咽喉口腔科护理学课程中的应用[J].知识窗(8-14 日刊),2020(2):30-30.
- [3] 高艳荣.PBL 教学在耳鼻咽喉口腔科护理教学中的应用[J].中国科技期刊数据库 医药,2018(4):00136-00137.
- [4] 杨灿.反思性教学模式在眼耳鼻咽喉科实习护士带教中的应用[J].中国科技经济新闻数据库 教育,2024(8):191-194.
- [5] 费静,段坤岭,廖娜,等.基于微信平台的混合教学模式在耳鼻喉科实习带教中的应用[J].中国继续医学教育,2025,17(10):106-110.
- [6] 张玲.耳鼻喉科临床实习教学工作存在的问题及对策[J].中文科技期刊数据库(全文版)教育科学,2024(2):0102-0105.

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。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS