



# 浅谈与ICU患者非语言交流

朱芳 贵州省骨科医院 550007

**摘要:**非语言交流是通过人的表情、动作、姿势等进行无声信息交流传递。ICU患者病情危重,由于气管切开、插管等操作导致暂时失声和语言沟通障碍。只能通过非语言方式进行护患交流。表情、眼神、触摸、文字卡片、动作等多种非语言交流方式,可及时了解患者需求,采取针对性的有效护理措施,减缓患者不良情绪,解除患者生理痛苦,提高护理质量,促进患者恢复。

**关键词:**ICU 非语言交流 护理质量

**中图分类号:**R473 **文献标识码:**A **文章编号:**1009-5187(2016)12-243-01

ICU病房是医院内收治急危重症患者的科室,病房内仪器设备多,气氛紧张,加之医护人员各种侵入性操作等均会引起患者心理不适。

科学的临床护理可缓解患者各种不适。ICU病房患者常需要气管插管或气管切开等治疗,导致患者出现语言功能障碍,ICU护理人员与患者的交流需要通过非语言方式进行。要求护理人员掌握熟练的非语言交流技巧,以加强与患者的沟通,为患者提供优质的护理服务。本文对与ICU患者非语言交流方法进行研究。

## 1 临床资料

选择我院ICU病房从2015年5月~2016年1月收治的患者91例,男性54例,女性37例,年龄16~79岁,平均(53.24±3.51)岁,其中呼吸衰竭26例,急性呼吸窘迫综合征6例,肿瘤术后21例,严重心律失常9例,药物中毒8例,肾功能不全10例,严重创伤11例;初中及以下文化47例,高中及中专33例,大专及以上11例。经治疗护理后,治愈及好转63例,转入其他科室13例,8例自动出院,死亡6例。

## 2 非语言交流的应用

### 2.1 面部表情

面部表情是人类情感的晴雨表,能真实的反映内心活动,在信息交流中占有重要地位。心理学家奥·梅热比提出曾经说过:“沟通效力=38%语调+55%表情+7%语言”<sup>[1]</sup>,可见表情在交流沟通中的重要性。在ICU病房中,面对复杂、众多的仪器设备,加之不能讲话,患者恐惧、紧张、无助的心理往往会加剧。患者接触最多的人是护理人员,护理人员的表情常常成为患者寻找自己疾病的信息的工具。如果护理人员表情严肃、情绪低落,患者会认为自己病情恶化,心理负担会进一步加重。而如果护理人员面带微笑、表情轻松,患者受到感染,会增加对医护人员的好感和信任感,增加战胜疾病的信心,积极配合治疗。同时患者的心理感受也可通过面部表情进行表达,如皱眉、摇头表示痛苦、焦虑、怀疑,表情轻松表示心情好,对护理工作满意;用嘴唇吹哨状表示小便,用舌添唇表示口渴,用闭眼表示睡觉,用半张口表示饥饿等。

### 2.2 眼神

眼睛是心灵的窗口,可反映人们的情感和内心活动。患者和护理人员虽然不能用语言交流,但可以用目光交往、用眼睛说话。护理人员要善于观察,从患者眼神扑捉其内心活动,读懂其眼神中的服务需求,并主动满足。会增加患者的被重视感,增加对护理人员的信任。当患者眼神表现出恐惧、无助时,护理人员应用平静、从容的目光注视患者,平视患者双眼与嘴唇之间,使患者感受到被关心、被安慰,从而缓解负面情绪。护理人员应耐心为患者解释暂时性失语的原因,并对患者进行鼓励、肯定、安慰,增加其安全感,逐渐接受现实。

### 2.3 触摸

触摸也是表达情感的重要方式<sup>[2]</sup>,触摸可以表示关怀。护理人员用触摸对患者进行关注和安慰,护理人员的触摸可满足患者情感需求,给感到绝望、无助的患者以希望和信心,使情绪不稳的患者变得安静。护理人员及时帮助患者翻身、洗脸、拍背、吸痰、按摩,使患者感受到被关心和重视,从而增加对医护人员的信任感和依赖感,使护患之

间的距离缩短,关系更加和谐,从而增加对护理工作的配合,有利于护理工作的开展。

### 2.4 图片和文字

研究表明<sup>[3]</sup>,对外伤后神志清醒的失语病人,护理人员和患者用写字板和反映相关需求的图片进行交流,有利于满足患者身心需求,密切护患关系,促进护理工作的开展和护理质量的提高。对文化程度较高者,可鼓励其用写字板表达需求。对文化程度不高者,可制作治疗、护理、物品等图片进行沟通交流,以满足患者需求。对年轻患者,可指导其用简单手语进行交流,对危重患者,可指导其用点头、闭眼、摇头等动作表示其思想和需求,使护理人员尽快读懂患者的意思,以尽快满足其需求。

## 3 讨论

在ICU病房中,护理人员是患者接触最频繁的人,其言谈举止均可能影响患者的心理和行为。正确使用非语言交流不仅有利于治疗护理活动的顺利进行,促进患者恢复,还能解决许多平时利用语言沟通所无法解决的问题<sup>[4]</sup>。眼神、面部表情、触摸等非语言交流对语言交流有辅助作用,并且感染力、表现力、吸引力更强,信息传递更快更准确,而且跨越了语言不通的限制<sup>[5]</sup>,能稳定患者情绪,促进护理工作的开展。如护理人员在抢救患者时,镇定、从容的态度可减缓或消除患者的紧张和顾虑,而迅速、准确、有条不紊的操作可增加患者的安全感,增加对护理人员的信任感。但如果不良的非语言交流,可能加重患者的心理负担,给护患关系带来负面影响,从而影响患者的康复。因此护理人员需要加强学习,在提高业务素质,同时,不断提高自身修养,丰富自己的知识,正确掌握并熟练应用大量非语言交流技巧,熟悉心理学等学科内容,为患者提供优质的整体化护理服务。本组资料中,91例重症患者均给予非语言交流护理,63例治愈或好转。多种形式的非语言交流沟通,缓解了患者紧张、恐惧、焦虑心理,正确传递护患信息,护理人员可迅速了解患者的情感和需求,密切了护患关系,促进了护理活动的顺利实施。

总之,非语言沟通在ICU患者的护理中具有非常重要的作用,可稳定患者情绪,使其尽快正确面对疾病、适应治疗环境,增加战胜疾病的信心,增加对护理人员的信任感,提高护理依从性,从而主动配合护理活动开展。同时非语言沟通也提高了护理工作效率和护理质量,使医患关系更加和谐。

## 参考文献

- [1] 郑美红.浅谈非语言性沟通在气管插管ICU患者中的应用[J].黑龙江医药,2014,27(1):212-213.
- [2] 辛恋,张梅.浅谈呼吸科危重病人心理护理技巧[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(37):239-240.
- [3] 邵莉芸.ICU气管切开患者非语言交流干预效果的研究[J].当代护士,2015,(5):122-123.
- [4] 张瑞香.非语言性沟通对构建和谐护患关系的作用探讨[J].当代医学,2014,20(7):123-124.
- [5] 张庆,温光彩.浅谈带气管插管患者的有效沟通技巧[J].中国实用医药,2012,7(29):271-272.