

Research on the Application of Standardized Patients in the Training of “Patient-Centered” Communication Skills for Nursing Students

Qi Wu

Shougang Technician College, Beijing, 100144, China

Abstract

In recent years, China's nursing industry has witnessed rapid development. “Patient-centered” communication skills are the core competencies of modern nursing services, directly influencing the establishment of doctor-patient trust, treatment compliance, and the quality of nursing services. Standardized patients, as teaching carriers that have undergone systematic training and can precisely simulate clinical scenarios and patient states, can provide comprehensive support for the cultivation of “patient-centered” communication skills among nursing students by constructing highly realistic communication scenarios, providing a safe space for trial and error, strengthening humanistic care qualities, cultivating clinical adaptability, and standardizing communication process norms. This helps to cultivate high-quality nursing talents that meet the needs of modern medical care.

Keywords

Standardized Patient; Nursing Education; Patient-Centered Approach

标准化病人在护理专业学生 “以病人为中心” 交流技能培养中的应用研究

吴祺

首钢技师学院, 中国·北京 100144

摘要

近年来,我国护理事业快速发展,“以病人为中心”的交流技能是现代护理服务的核心素养,直接影响医患信任构建、治疗依从性及护理服务质量。标准化病人作为经系统培训、可精准模拟临床场景与患者状态的教学载体,能够通过构建高度仿真沟通情境、提供安全试错空间、强化人文关怀素养、培养临床应变能力及规范沟通流程标准,为护理专业学生“以病人为中心”交流技能培养提供全方位支持,助力培养符合现代医疗需求的高素质护理人才。

关键词

标准化病人; 护理教育; 以病人为中心

1 引言

1.1 研究背景

“以病人为中心”的服务理念逐渐成为现代医疗体系核心理念,而高效的交流技能则是该理念落地的关键支撑。护理专业招生规模持续扩大,年轻护士已成为临床护理队伍的主力军。然而,临床实践中频繁出现因护理人员交流技能不足引发的问题^[2],如何有效提升护理专业学生的“以病人为中心”交流技能,成为护理教育改革亟待解决的重要课题。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

本研究旨在:(1)系统分析当前年轻护士“以病人为中心”交流技能的现状与存在的核心问题;(2)深入探讨年轻护士交流技能短板产生的根源;(3)全面阐述标准化病人在护理专业学生“以病人为中心”交流技能培养中的应用价值与实施路径;(4)为护理教育中融入标准化病人教学模式提供理论依据与实践指导,推动护理教育改革,提升护理人才培养质量。

1.2.2 研究意义

本研究通过对年轻护士交流技能现状及问题根源的系统分析,丰富了护理沟通教育的相关理论研究;深入探讨标准化病人在交流技能培养中的应用机制,通过合临床实际需求,提出了基于标准化病人的护理交流技能培养路径,能够为护

【作者简介】吴祺(1987—),中国北京人,本科,讲师,从事护理教学、标准化病人培养与应用研究。

理院校优化教学模式提供实践参考,帮助护理专业学生在入职前夯实交流技能基础,减少临床适应期的沟通失误。

2 “以病人为中心”交流技能现状与问题根源

2.1 调查对象与调查方法

2.1.1 调查对象

采用多阶段分层抽样法,选取来2018至2024年我校护理专业毕业生作为调查对象。纳入标准:(1)护理专业大专及以上学历(含继续教育);(2)自愿参与本次调查。排除标准:(1)非护理专业学生;(3)拒绝参与调查或问卷填写不完整者。

2.1.2 调查方法

采用自编《新入职护士“以病人为中心”交流技能调查问卷》进行调查。问卷经专家评审修订,内容效度指数(CVI)为0.89,内部一致性信度Cronbach's α 系数为0.86,具有良好的信效度。通过线上问卷平台发放问卷,共发放问卷300份,回收有效问卷276份,有效回收率为92%。调查数据采用SPSS 22.0统计软件进行描述性统计分析、单因素方差分析等。

2.2 “以病人为中心”交流技能现状

2.2.1 共情回应生硬,沟通语言不适配

调查结果显示,78.3%在面对患者焦虑、抵触等负面情绪时,主要采用“别担心”“要配合治疗”等机械性语言回应,未能精准共情,难以建立有效的情感联结。67.5%在与患者沟通时习惯使用专业医学术语,未转化为通俗表达。

2.2.2 应对复杂场景能力不足

调查显示,62.4%在遇到患者情绪失控、质疑专业能力、提出特殊需求等突发情况时,会出现慌乱、不知所措的表现,仅有37.6%能够冷静应对,主动倾听患者诉求并寻求解决方案。

2.2.3 忽视个体差异

58.7%在沟通中未充分关注患者的年龄、文化背景、宗教信仰、隐私需求等差异,采用“一刀切”的沟通方式。例如,在与信仰佛教、拒绝动物来源药物的患者沟通时,未主动询问其禁忌;在与老年患者沟通时,未考虑其听力障碍或表达能力不足的问题,沟通语速过快、语言过于简洁等。

2.3 交流技能短板的问题根源

2.3.1 教育培养模式局限

理论与实践割裂。传统护理教育以“课堂讲授+模拟演示”为主,教师多侧重沟通理论、流程的单向传输,如告知学生“要倾听患者需求”“要表达共情”,但未提供贴合临床的复杂场景训练。课程设置上,沟通相关课程多为选修课,课时占比不足总课时的5%,且教学内容以理论知识为主,缺乏与临床实际的结合,学生虽掌握抽象概念,却难以应对真实患者的个性化反应。

场景仿真度不足。传统模拟教学多采用“教师扮演患者”“同学互演”的方式,缺乏对患者年龄、性格、病情严重程度、文化背景等变量的精准还原。教师扮演的患者往

往难以真实模拟出慢性病患者长期治疗后的抵触情绪、重症患者家属的焦虑恐慌,或不同文化背景患者对医疗语言的理解差异;同学互演时,由于缺乏专业培训,模拟场景的真实性与规范性不足,难以达到预期教学效果。

人文素养培养缺位。传统护理教育更侧重医学知识和操作技能的传授,对沟通中的同理心、尊重意识、人文关怀等核心素养重视不足。在教学过程中,沟通被简化为“信息传递的技术”,而非“情感联结的过程”,导致学生形成“重疾病、轻患者”的思维定式。

3 真实临床环境的约束

3.1 试错空间极度有限,突发场景应对缺乏历练

临床场景中,护理人员的沟通失误可能直接影响患者的治疗依从性、心理状态,甚至引发医患矛盾。不当的病情告知可能导致患者情绪崩溃,加重患者焦虑。临床中患者的情绪与需求具有突发性,学生在实习期间难以系统性接触这类突发沟通场景,带教老师为避免风险,往往会在突发情况中直接介入处理,导致学生缺乏独立应对压力场景的机会。

3.2 临床工作量大,沟通时间被压缩

现代医疗环境中,护理人员常面临患者数量多、工作任务繁重的压力。据调查,我国二级及以上医院护士人均负责患者数量达8-12人,部分医院甚至超过15人,工作人员为完成工作指标,只能进行“碎片化”沟通,难以充分倾听患者诉求、共情患者感受。

4 个体能力与认知偏差

4.1 共情能力与人文意识不足

部分护理人员因缺乏系统的人文素养训练,难以真正站在患者角度思考问题,忽视患者的实际困难,导致沟通停留在“技术层面”,无法实现情感联结。

4.2 沟通语言与方式不规范

护理人员习惯使用专业术语,未将医学知识转化为通俗表达,导致患者难以理解,影响知情权的实现,另一方面存在沟通流程不完整、未关注患者的感受反馈,或存在命令式语言、忽视患者隐私等问题,违背“以病人为中心”的沟通标准。

4.3 对患者个体差异的关注不足

不同患者的文化背景、宗教信仰、隐私需求存在差异,但部分护理人员缺乏“尊重差异”的意识,沟通中采用“一刀切”的方式。这与护理人员自身的文化素养、认知水平有关,部分护士对不同文化背景、宗教信仰的了解不足,缺乏跨文化沟通能力,难以在沟通中做到尊重患者的独特性。

5 缺乏完善的评估与反馈机制

5.1 评估标准模糊

当前对护理人员“以病人为中心”交流技能的评估多以定性描述为主,如“沟通态度良好”“能基本回应患者

需求”，缺乏量化的、可操作的评估指标，评估主体单一，多由带教老师或管理者进行主观评价，缺乏患者、同事等多方评价，评估结果的客观性与全面性不足。

5.2 反馈缺乏即时性与针对性

在临床实践中，带教老师或管理者对新人职护士的沟通反馈多为“事后点评”，且常聚焦于“是否出现严重失误”，缺乏对沟通细节的即时指导，反馈方式多为口头批评或表扬，缺乏系统性的书面反馈与个性化的改进方案，难以有效促进护理人员沟通技能的提升。

6 构建标准化病人教学课程体系

6.1 明确课程目标

基于“以病人为中心”的护理理念，结合临床护理工作对交流技能的需求，制定分层递进的课程目标。初级目标：帮助学生掌握基本的沟通技巧，能够与患者进行简单有效的沟通；中级目标：培养学生的临床应变能力与人文关怀素养，能够应对常见的复杂沟通场景；高级目标：让学生形成“以病人为中心”的沟通思维，能够规范执行沟通流程，提升护理服务质量。

6.2 优化课程内容

课程内容应涵盖沟通理论知识、临床沟通技巧、人文关怀素养、突发场景应对等模块。沟通理论知识模块包括“以病人为中心”的沟通理念、医患沟通的基本原则与伦理规范等；临床沟通技巧模块包括倾听技巧、表达技巧、共情技巧、非语言沟通技巧等，结合不同临床场景进行专项训练；人文关怀素养模块包括同理心培养、尊重患者隐私与文化差异、医患沟通中的人文关怀实践等；突发场景应对模块包括患者情绪失控、质疑专业能力、提出特殊需求等场景的应对技巧。

6.3 合理安排课程课时

护理院校应将标准化病人教学纳入护理专业选修课程，合理分配课时。建议总课时不少于36学时，其中理论教学占20%，实践训练占80%。理论教学以课堂讲授、案例分析为主；实践训练采用分组训练的方式，每组学生人数控制在4-6人，确保每位学生都有充足的实践机会。

7 规范标准化病人的选拔与培训

7.1 标准化病人的选拔与培训

标准化病人的选拔应注重其综合素质，选拔标准包括：

(1) 具备良好的沟通表达能力与情绪感染力，能够精准模拟患者的语言、表情与肢体动作；(2) 具有一定的医学基础知识或护理常识，能够理解临床沟通场景的核心需求；(3) 具备良好的责任心与敬业精神，能够认真参与培训与教学活动。选拔方式可采用面试、情景模拟测试等，确保选拔出的标准化病人符合教学要求。系统的标准化病人培训方案^[4]包括：医学基础知识培训、沟通技巧培训、教学流程培训、模拟场景专项培训。培训结束后，对标准化病人进行考核，考核合格者方可参与教学活动。

8 创新教学组织形式

8.1 沉浸式场景训练

采用沉浸式教学方法，搭建高度仿真的临床护理场景，如病房、诊疗室等，让学生在真实的环境中与标准化病人进行沟通实践。在训练过程中，教师不进行干预，让学生独立应对沟通场景，充分发挥主观能动性。

8.2 案例导向式训练

以临床真实案例为基础，设计模拟场景，让学生围绕案例中的患者需求进行沟通训练。这种训练方式能够增强教学的针对性与实用性，帮助学生将沟通技能与临床护理实践紧密结合。

8.3 多维度互动训练

开展多维度的互动训练，包括学生与标准化病人的一对一训练、小组合作训练、角色扮演互换训练等。小组内学生分工合作，与患者及家属进行沟通；角色扮演互换训练让学生扮演患者，体验患者的心理感受，增强同理心，进而优化沟通方式。

9 建立科学的教学评估体系

9.1 制定量化评估指标

基于“以病人为中心”的沟通标准，制定量化的评估指标体系。每个维度设定具体的评估要点与分值，如沟通态度维度、沟通流程规范性维度等，通过量化指标，客观评价学生的沟通技能水平。

9.2 多元化评估主体

构建多元化的评估主体，包括教师评估、标准化病人评估、学生自评与互评。教师评估侧重对学生沟通技能的专业性与规范性进行评价；标准化病人评估基于自身的“患者体验”进行评价；学生自评让学生自我反思沟通过程中的优点与不足；学生互评促进学生之间的相互学习与交流。

10 结语

“以病人为中心”的交流技能是现代护理专业学生必备的核心素养，当前年轻护士交流技能短板问题突出，严重影响了护理服务质量与医患关系。标准化病人作为一种有效的教学载体，在护理专业学生交流技能培养中具有不可替代的作用，帮助学生形成“以病人为中心”的沟通思维，从源头解决年轻护士交流技能不足的问题。护理院校应充分认识到标准化病人教学的重要性，积极推进教学模式改革，将标准化病人教学全面融入护理专业人才培养过程中。

参考文献

- [1] 姜乾金. 医学心理学 [M]. 7版. 北京: 人民卫生出版社, 2012: 123-128.
- [2] 刘化侠, 吴丽娟, 沈宁, 等. 护理专业学生沟通能力现状及影响因素调查 [J]. 中华护理杂志, 2008, 43 (1): 78-81.
- [3] 王艳玲, 李秋洁, 吕东梅. 标准化病人在护理沟通教学中的应用效果 [J]. 中国护理管理, 2015, 15 (3): 345-348.