

# Research on the Effect of Communication Skills in the Treatment of Patients with Mental Disorders

Yue Zhao

Fengtai District Neuro-Psychiatric Hospital, Beijing, 100076, China

## Abstract

**Objective:** Research on the application effect of communication skills in the treatment of patients with mental disorders. **Methods:** Select 86 patients with mental disorders admitted to our hospital, adopt “nursing difference” and randomly divide the observation group (skilled communication) and the control group (routine nursing) into 43 cases each, and compare the nursing effects between the two groups. **Results:** There was no difference between the two groups of psychological mood before nursing,  $P > 0.05$ ; After nursing, compared with the control group, the observation group had lower SAS and SDS scores; The satisfaction rate of observation group (95.34%) was higher than that of control group 81.39%,  $P < 0.05$ . **Conclusion:** Skilled communication can improve the curative effect of patients with mental disorders and stabilize the mood, which is worthy of praise.

## Keywords

mental disorders; communication skills; psychological emotions; satisfaction

# 沟通技巧在精神障碍患者治疗中的应用效果研究

赵跃

丰台区精神病防治院, 中国·北京 100076

## 摘要

**目的:** 研究精神障碍患者治疗中采用沟通技巧的应用效果。**方法:** 选择我院收治的 86 例精神障碍患者, 采纳“护理差异性”随机分观察组(技巧性沟通交流)与对照组(常规护理)各 43 例, 两组护理效果比较。**结果:** 护理前比较两组心理情绪无差异,  $P > 0.05$ ; 护理后与对照组比较, 观察组 SAS、SDS 评分较低; 观察组满意率(95.34%) 高于对照组 81.39%,  $P < 0.05$ 。**结论:** 技巧性沟通交流能提高精神障碍患者的疗效, 稳定情绪, 值得推崇。

## 关键词

精神障碍; 沟通技巧; 心理情绪; 满意度

## 1 引言

目前常见的精神科疾病是精神障碍, 是指大脑功能活动紊乱, 引起认知、情感、行为及意志等精神活动发生不同程度障碍, 大体上划分为器质性精神障碍、功能性精神障碍, 患病后常有妄想、幻觉、错觉、自言自语及情绪障碍等症状表现, 未及时治疗会严重影响生活质量, 甚至有伤人、伤己等行为。近年来研究表明, “药物治疗 + 心理治疗” 结合的治疗原则能稳定病情, 但患者缺乏疾病理解、心理状态较差, 依从性较差, 影响预后, 因此探寻经济、有效及可行的护理方法, 逐渐成为医学界研究热点。许雪荣<sup>[1]</sup> 学者认为, 传统护理的重点是日常沟通、疗效单一, 忽视个体差异性, 未得到患者青睐、认可。基于上述背景, 本研究分析精神障碍患

者治疗中采用沟通技巧的应用效果, 现报道如下。

## 2 资料和方法

### 2.1 基线资料

研究时段是 2018.1-2019.11, 研究对象是我院收治的 86 例精神障碍患者, 随机分两组各 43 例, 观察组: 男女比例是 23:20, 年龄 50-65 岁, 均值是 60.23 岁; 其中老年痴呆有 5 例, 情感型精神障碍 16 例, 精神分裂症 22 例; 对照组: 男女比例是 24:19, 年龄 50-65 岁, 均值是 59.66 岁; 其中老年痴呆 3 例, 情感型精神障碍 16 例, 精神分裂症 24 例。两组比较  $P > 0.05$ 。

### 2.2 方法

对照组: 常规护理, 涉及日常护理、正常沟通等。

观察组：对照组基础 + 技巧性沟通交流。

### 2.2.1 增强自身素质

成立专业性护理小组，涉及护士长、工龄 ≥ 3 年护士，定期进行专业培训，涉及提高服务意识、重视护患沟通及掌握理论知识等，指导护士加强对相关生理学、心理学知识的理解力，树立良好的形象，缩短与患者之间的心理差距，搭建真诚的联系，奠定交流沟通的基础。

### 2.2.2 评估患者特征

患者缺失自制力，适应环境能力差较差，因此入院后护士予以鼓励、安慰及支持，详细记录患者各基础信息，判断其自理能力、沟通能力。

### 2.2.3 语言沟通技巧

第一，因患者敏感多疑，按照和蔼的态度沟通，注意语速，循序渐进诱导患者吐露心声，礼貌性称呼、增加信任感，采用简短、易懂的语言沟通，减少专业性术语使用，尽量使用与患者身份相符的日常用语。

第二，结合患者文化程度，予以对症沟通。文化水平较低者，沟通内容需多次重复，便于患者理解、认可；听力障碍者，凑近耳边大声说话，增加嗓音幅度，禁忌叫喊，避免激怒患者引起医疗纠纷；定期召开座谈会，邀请患者讲解既往经历、记忆深刻的事情。共同分享，锻炼其语言能力，提高记忆力及理解力。

### 2.2.4 非语言沟通技巧

亲切、自然地与患者沟通，予以尊重、鼓励，抓住时机予以目光交流，加强说话的感染力，且应用手势沟通，表达吃饭、洗澡等行为，尝试肢体接触、轻拍肩膀，减少患者焦虑、不安情绪。

## 2.3 观察指标

### 2.3.1 心理情绪

护理前后参照 zung 编制焦虑自评量表 (SAS)、抑郁自评量表 (SDS)，4 级评分表示，50 分为标准界线，轻度焦虑、抑郁 51~59 分，中度焦虑、抑郁 60~69 分，重度焦虑、抑郁 ≥ 70 分，得分越低则情绪更稳定。

### 2.3.2 满意度

查阅知网、万方及维普等学术网站，制定“满意度调查问卷”，涉及服务态度、专科操作、疾病宣讲等，Cronbach 信度系数 0.85，表示问卷有良好的信度、效度，百分制表示，

满意 ≥ 85 分，积极配合治疗，未有抵触情绪；一般 61~84 分，基本配合治疗，偶有抵触情绪；未满意 ≤ 60 分，完全不配合且明显抵触。其中，满意率的公式为：

$$\text{满意率} = \frac{\text{满意例数} + \text{一般例数}}{\text{总例数}} \times 100\%$$

## 2.4 统计学方法

采用 SPSS22.0 统计分析软件，计量资料 (心理情绪) 以  $\bar{x} \pm s$  表示，t 检验；计数资料 (满意度) 以率表示， $\chi^2$  检验。P < 0.05 (有统计学意义)。

## 3 结果

### 3.1 心理情绪

护理前比较两组心理情绪无差异，P > 0.05；护理后观察组 SAS、SDS 评分较对照组低，P < 0.05 (具有统计学意义)，见表 1。

表 1 比较心理情绪 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	SAS 评分		SDS 评分	
	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组 (n=43)	59.28±8.15	42.29±6.17	56.28±8.14	41.32±6.17
对照组 (n=43)	58.39±8.24	51.34±6.26	56.49±8.25	52.26±6.12
t	0.5035	6.7517	0.1188	8.2548
p	0.6159	P < 0.01	0.9057	P < 0.01

### 3.2 满意度

观察组满意率 (95.34%) 高于对照组 81.39%，P < 0.05 (具有统计学意义)，见表 2。

表 2 比较满意度 [ (n), % ]

组别	满意	一般	未满意	满意率
观察组 (n=43)	30 (69.76)	11 (25.58)	2 (4.65)	41 (95.34%)
对照组 (n=43)	25 (58.13)	10 (23.25)	8 (18.60)	35 (81.39%)
$\chi^2$	--	--	--	4.0737
p	--	--	--	0.0435

## 4 讨论

精神障碍是临床常见病症，患者表现出不同程度的焦虑、躁动等异常特点，近年来研究表明，年龄较大者则精神障碍

更重,影响患者日常生活,因此早期进行有效的沟通交流尤为重要,缓解病情、抑制疾病进展。

本研究示:护理前比较两组心理情绪无差异, $P > 0.05$ ;护理后观察组 SAS、SDS 评分较对照组低;观察组满意率(95.34%)高于对照组 81.39%, $P < 0.05$ (具统计学意义),说明本文孙福玲等<sup>[2]</sup>文献结果接近,由此可见技巧性沟通交流能改善患者预后效果,其属于新型的护理模式,根据个体差异性,提供优质的护理服务,满足实际护理需求、改善预后效果,具以下优势。

第一,将“以患者为中心”理念落到实处,经过符合载体传递信息,得到对方理解,开展技巧沟通,加强患者对疾病认知、有效激励,积极配合日常工作、宣泄不良情绪,重建信心、积极主动配合治疗。

第二,因患者较特殊,通常丧失自制力、感知觉等,提

供技巧性沟通交流能熟悉患者生理、心理特点,获取有效信息、为患者提供优质的护理服务。

第三,在和患者沟通的过程中,加强护士的自我素质,准确评估患者特征,予以语言技巧、非语言技巧,结合个体差异性,予以对症心理疏导,得到患者及家属的肯定、认可,疗效确切、安全可靠。

综上所述,精神障碍患者行技巧性沟通交流能稳定心理情绪、提高满意度,改善预后效果,具有临床可借鉴性。

### 参考文献

- [1] 许雪荣. 心理护理在精神科患者超声检查中的应用效果分析 [J]. 中国校医, 2019(11):812-814.
- [2] 孙福玲, 李兆秀, 王倩. 心理护理干预对无抽搐电休克治疗精神障碍患者心律失常发生情况的影响 [J]. 中外医学研究, 2019(19):69-71.