

角色扮演法在改善学生人际沟通能力中的应用

杨圣楠 严鑫

(江苏卫生健康职业学院护理学院, 江苏 南京 211800)

【摘要】对护理专业学生而言, 人际沟通能力是其良好开展护理工作必不可少的能力。在传统的护理教学中, 教师主要通过讲授方法培养学生的人际沟通能力, 难以取得较好的效果。角色扮演法通过创设真实的模拟情景, 组织引导学生开展沟通练习, 并由学生对医生、护士、患者等角色进行扮演, 根据精心设计的案例开展人际沟通演练, 能有效增强护理学生的人际沟通能力。因此, 在护理专业教学中, 有必要巧妙应用角色扮演法, 对护理学生的人际沟通能力进行改善。本文浅析了角色扮演教学法的作用, 探究了角色扮演教学法在改善护理学生人际沟通能力中的应用, 以期护理人际沟通教学提供借鉴。

【关键词】角色扮演教学法; 护理学生; 人际沟通能力

在对患者进行护理的过程中, 护理人员要与患者及其家属展开密切交流, 为患者提供悉心的护理服务, 而目前护士和患者之间发生矛盾纠纷的情况较多, 各种报道屡见不鲜。因此, 护理人员不仅要熟练掌握各项护理技能, 还要具备较强的人际沟通能力, 才能为患者提供有针对性的护理治疗, 良好满足患者需求, 减少护患纠纷, 为患者提供高质量的护理服务, 促进患者身心健康。对此, 在开展护理专业护患沟通课程的教学实践过程中, 应用角色扮演法为护理学生构建真实的实训环境, 引导护理学生全身心投入人际沟通场景中, 真实模拟临床医疗过程中护患沟通的场景, 有助于增强护理学生的人际沟通能力, 并规范其在护理实践中所使用的语言, 还能增强其冷静应对和妥善处理突发事件的能力。

一、角色扮演教学法的作用

角色扮演教学法是依据教学大纲, 对工作情境进行模拟, 并对角色进行转换, 引导学生投入情景模拟, 实现对理论知识的深入理解, 强化各项操作技能, 并提升综合素养^[1]。角色扮演教学法, 是指学生投入特定的社会位置, 并根据该社会位置的各项要求, 扮演相应的社会角色, 据此增进对该社会角色的深入了解。在护理专业教学中, 对角色扮演教学法进行应用, 通常由教师组织学生将情节设定作为依据, 由学生对患者、护士进行轮流扮演, 并遵循设计流程展开演练, 通过角色扮演优化沟通方案, 增强学生的人际沟通能力。在角色扮演的过程中, 护理学生能真实体验人际沟通的全过程, 能取得良好的学习锻炼效果。角色扮演教学法在护理人际沟通教学中的应用, 主要具有如下作用:

(一) 能激发学生对护理人际沟通的学习兴趣

在护理人际沟通教学的传统模式中, 教师主要采用单方面讲授的方式, 学生只能被动听讲, 对教学过程缺乏积极主动的参与, 难以发挥自身的主观能动性和学习创造性。护理人际沟通强调在护理实践中对人际沟通知识、技巧进行灵活运用, 护理学生不仅要学习相关知识, 还要增强自身的人际沟通能力^[2]。将角色扮演教学法运用于护理人际沟通教学中, 模拟真实情景的由学生进行角色扮演, 能有效激发学生对护理人际沟通的学习兴趣, 能在潜移默化中增强学生人际沟通能力和护理综合素质。

(二) 能增强护理学生的语言表达能力

在开展护理人际沟通教学的实践过程中, 对角色扮演教学法进行灵活运用, 能为学生创造更多的口头表达锻炼机会。通过模拟护患交流情境, 组织学生对护患角色进行扮演, 能有效增强护理学生的语言表达能力, 并帮助学生积累护患交流经验, 为后期实习和护理工作中展开护患交流夯实基础^[3]。

(三) 能唤起护理学生对患者的情感共鸣

护理学生在参加角色扮演的过程中, 对患者角色进行扮演, 能从潜意识层面站在患者角度考虑问题, 有助于理解患者的各项行为, 并察觉患者心理, 激发对患者的同情怜悯之心, 并形成对患者的情感共鸣^[4]。

二、角色扮演教学法在改善护理学生人际沟通能力中的应用

(一) 与护理教学内容相结合

在改善护理学生人际沟通能力的过程中, 对角色扮演教学法进行应用, 要与护理教学内容相结合, 引导学生在熟练掌握护理专业知识技能的基础上,

增强人际沟通能力。教师要深入挖掘护理教学内容，加强人际沟通能力培养与护理教学内容之间的联系，精心构思和合理设计护患沟通情景，引导护理学生在角色扮演的过程中良好适应护患两类角色，在潜移默化中增强护理学生的人际沟通能力^[5]。

（二）注重培养学生的护理综合素质

教师在改善护理学生人际沟通能力的过程中，对角色扮演教学法进行应用，要注重培养护理学生的护理综合素质，引导学生养成良好的护士仪态，并增强其应对突发情况的能力。教师在组织学生扮演护患角色，表演各类脚本的过程中，要引导学生对自己和同学的角色扮演进行评价和总结，在此基础上进行改进，逐步提高人际沟通能力并增强护理综合素质^[6]。

（三）合理确定角色扮演教学法的应用步骤

教师对学生的人际沟通能力进行改善，要灵活运用角色扮演教学法，合理确定角色扮演教学法的应用步骤：1. 精心设计角色和护患沟通情境。教师要深入研究护理学生的特点和各项状况，深入挖掘护理教学内容，结合相关实际案例，提炼具体素材，并对之进行编辑取舍，在此基础上，加工成角色扮演脚本，并将护理知识点渗透融入脚本中，据此创设护患沟通情境。2. 对行为目标进行合理确定，并编写简练的内容提纲。教师要结合护理教学的具体目标，根据脚本内容，对角色扮演者的具体特征和行为目标进行确定，在此基础上，编写简练的内容提纲，并在课堂教学前向学生分发，引导学生在课前根据脚本和提纲展开自主预习和探究讨论，对所扮演的角色进行熟悉了解，并利用网络资源搜集相关资料，做好相关准备工作。3. 教师将班级学生合理分成若干小组，并由小组成员根据脚本内容自由选择所扮演的角色，集体讨论不同角色的具体特征，在充分熟悉角色的基础上，对角色进行扮演。在扮演角色的过程中，由小组其他成员对之进行纠正改进，通过争论不同观点，营造活跃的气氛，形成多角度思考，拓宽角色扮演思路。最后，由小组长对小组讨论结果进行归纳总结，并撰写沟通方案和发言提纲。4. 教师要组织各小组学生在班级内展开讨论。由每个小组推荐一位中心发言人，对本小组形成的沟通方案和角色扮演效果进行发表，并接受其他小组的质疑。同时，教师要对各小组发言进行认真倾听，并适时给予启发引导。5. 对护理学生的角色扮演进行总结反馈，实现对教学活动的优化改进。教师在组织学生展开充分讨论之后，对学生角色扮演过程中存在的偏差进行纠正，并为学生答疑解惑，

加深学生对护患沟通的理解，在潜移默化中增强护理学生的人际沟通能力^[7]。

例如，某教师针对护理学生所学内容设定了情境如下：1. 某患者肺部受到感染，需对之实施抗生素治疗，但该患者对青霉素过敏，只能使用红霉素对之进行治疗。该红霉素导致该患者出现胃肠不适反应，因此，该患者对治疗产生抵触情绪。作为一名护士，你应该如何与该患者进行沟通，消除其抵触情绪，劝说其继续接受治疗。2. 某患者是教师，因生病需接受较长时间的输液治疗，但该教师对实习生缺乏信任，拒绝实习生实施输液操作，作为一名实习生护士，你应该如何与该教师进行沟通，说服该教师愉悦地接受你的输液操作。3. 一位高中生患者遭遇车祸，需要截肢，终身残疾，对生活失去信心，不知道未来该如何学习生活，拒绝治疗，态度恶劣，如何劝说她重燃生活的希望？4. 文化程度较低的大爷，手术后护士问他是否排气，但他不知道医学术语“通气”的含义，一直说没有，因而一直口服甘油促进通气，结果实际上已经排便几次了，作为管床护士却未知，这个过程沟通问题告诉我们什么经验？教师将班级内的护理学生划分为4个小组，每组选择一个情境进行扮演，组长负责剧本以及拍摄视频设计，一组扮演过程中，其他组同学作为评委，对该组角色扮演成果以及情境中的沟通问题评价，轮流交换进行。角色扮演的视频可以提前拍摄下来，后期继续学习推敲。最后由教师作出总结评价。在学生开展角色扮演的过程中，教师要求学生在不偏离设定情境的前提下，展开自由发挥，形成尽量逼真的角色扮演。教师对于扮演护士角色的学生提出了如下要求：仪表形态和言谈举止要良好契合护士职业素质要求，并灵活运用创造性思维对患者诉求进行解决。对于评价者，教师提出了如下要求：在观看同学角色扮演的过程中，仔细观察和科学分析同学扮演的医生护士形象的仪表形态和言谈举止是否与你心目中完美的护士形象相符，护士与患者的沟通是否有效，在沟通过程中，护士使用的沟通技巧是否恰当。该班级护理学生在角色扮演的过程中，惟妙惟肖地扮演了医生、护士、患者的角色，有效锻炼并增强了人际沟通能力。护理学生普遍认为通过角色扮演，有效激发了她们对人际沟通的学习兴趣，并且增强了她们的思维能力和沟通技巧。

（四）角色扮演教学要与临床体验相结合

教师引导护理学生在角色扮演的过程中，投入临床角色情景，并形成真实的角色体会，能有效激发护理学生对患者的同情心和共情感。对此，教师要加强对

角色扮演教学法与临床体验的结合,引导护理学生尽早接触临床患者,切身体会护士肩负的责任,深刻感知患者的病痛和需求,据此在角色扮演过程中形成真情实感,而非生硬地表演情景剧^[8]。教师要引导护理学生做好课前预习,并对相关资料进行查阅,确保在角色扮演的过程中形成真实的临床体验。

(五)与护理沟通技巧相结合掌握沟通方法和沟通技巧

教师要将角色扮演教学法与护理沟通技巧相结合,引导学生熟练掌握沟通方法和沟通技巧。教师应帮助护理学生构建多样化的护患沟通情境,引导护理学生展开角色扮演,在此过程中锻炼并掌握各类沟通方法和沟通技巧。教师要引导护理学生在角色扮演的过程中悉心揣摩和体验如下沟通方法,并最终熟练掌握。常用的沟通方法如下:1. 倾听。护理学生要在角色扮演的过程中学会倾听,学会在与患者沟通时保持注意力集中和眼神交流,秉持谨慎谦和的态度与患者展开沟通交谈,通过仔细倾听患者的话语全面了解和准确把握患者的诉求,并及时作出合理的回馈^[9]。2. 重述。护理学生要对沟通中获取的信息进行核实,通过重述患者诉求,使患者明白自己的诉求已经生效,并对患者进行鼓励,使其心情愉悦。3. 反映。护理学生要把握患者的言外之意,并清晰准确地表达出来,与患者形成共鸣,改善沟通效果。4. 澄清。护理学生要将患者模棱两可或含糊不清的不完整陈述理解清楚,澄清其含义,实现对患者的充分理解。熟练掌握并灵活运用上述沟通方法是护理学生展开良好人际沟通的基础。在此基础上,护理学生要通过角色扮演,掌握特殊情况下行之有效的沟通技巧,以增强自身的人际沟通能力。例如,对于生气发怒的患者,护理学生要了解患者生气的具体原因,并耐心倾听患者的倾诉和情绪发泄,然后委婉地与患者进行交流,抚慰其情绪。在此过程中,护理学生要保持冷静,心平气和地使用委婉的话语抚慰患者,待患者情绪稳定后,与患者沟通探讨其诉求,在遵守护理原则的前提下,采取有效措施尽量良好满足患者的诉求。对于哭泣的患者,护理学生要耐心陪伴在其身边,给予陪伴,并鼓励患者说出哭泣原因,在谈话中转移患者的注意力。

综上所述,现代护理教育不仅强调向护理学生传授专业知识,还高度重视培养护理学生的职业能力和综合素质。其中,人际沟通能力是护理学生职业能力的重要构成部分。角色扮演教学法能有效培养护理学生的人际沟通能力,通过巧妙灵活地设置护患沟通情境,能有效锻炼并增强护理学生的创造

性思维和独立思考能力,能帮助护理学生熟练掌握和灵活运用各类沟通技巧,增强其人际沟通能力。角色扮演教学法能激发学生对护理人际沟通的学习兴趣、能增强护理学生的语言表达能力,还能唤起护理学生对患者的情感共鸣。对此,在开展护理教学的过程中,要将角色扮演教学法与护理教学内容和临床体验相结合,并合理确定角色扮演教学法的应用步骤,在增强护理学生人际沟通能力的同时,培养学生的护理综合素质。

参考文献:

- [1] 李佳钊,侯悦,黄岭,等.情景模拟联合角色扮演+互换在医学生产科医患沟通能力培养中的应用研究[J].现代医药卫生,2020(08):1240-1242.
- [2] 谢芳,朱丽颖,范雅君,等.角色扮演教学法在基础护理学人体力学中的应用[J].中国病案,2021(11):83-85.
- [3] 代趁趁.案例分析联合角色扮演教学法在护理教学中的应用价值[J].健康之路,2018(06):147.
- [4] 孔燕.基于微视频的角色扮演教学法在医患沟通教学中的应用[J].现代医药卫生,2020(22):3671-3673.
- [5] 陈丽平.角色扮演法在高职护生人际沟通教学中的应用[J].产业与科技论坛,2018(16):174-175.
- [6] 王亭惠,雷继文,蔡孟洁,等.角色扮演:医病沟通工作坊[J].物理治疗学会杂志,2017(2):155-156.
- [7] 李婧茹.角色扮演情境教学法用于外科护理学实践教学中的效果分析[J].当代护士(上旬刊),2018(12):170-171.
- [8] 陈彦锋,李银芳.角色扮演情境教学法在外科护理学实践教学中的应用与探讨[J].中国继续医学教育,2015(03):2.
- [9] 李红莉,彭奇,张懿.角色扮演情境教学法在外科护理学教学中的应用[J].现代医药卫生,2014(07):1084-1086.

基金项目:2022年江苏省高校哲学社会科学研究课题一般项目和2020年江苏省高等学校大学生创新创业训练计划一般项目“创伤救护教具的创新和实践”(202014255001Y)

作者简介:杨圣楠(1990-),女,江苏如皋人,硕士,江苏卫生健康职业学院护理学院讲师,主要从事基础护理、社区护理和老年护理教学研究。