

当护患角色对调，护理因「懂得」而升温

江大附院开展新护士人文关怀专项培训



本报记者 杨冷
本报通讯员 钱小蕾 孙卉
本版图片
由江苏大学附属医院提供

如何在手拿冰冷医疗器械的同时，将温暖的人文关怀传递给患者？如何在快速的诊疗节奏中，对患者保留一份耐心倾听？对于这些问题，江苏大学附属医院护理部近日举办的2025届新护士人文关怀专项培训给出了答案。

此次培训不只是一场技能培训，更是一次对护理本质的深度叩问与价值重塑——它将“护理人文关怀”从理念文字，系统转化为可感知、可学习、可实践的职业行为，推动护理团队实现人文素养的整体提升，让关怀照进每一个医疗服务场景。

学会倾听： 叙事护理， 读懂故事背后的“人”

此次培训大胆摒弃空洞说教，创新采用了“叙事护理、共情沟通、换位体验”三位一体的沉浸式课程体系。其核心目标很明确：引导新护士将抽象的“关怀”理念，转化为可操作的临床技能、有温度的照护实践，以及内化于心的职业信念。

“那位肿瘤晚期的奶奶反复说

着她年轻时如何能做一桌好菜，其实是在怀念健康的自己……”在叙事护理环节，老年病科省级专科护士邓丹丹导师，引导护士们成为患者故事的倾听者与解读者，学会将零碎的话语整合成了解患者、实施个性化护理的线索。

对患者故事的倾听与解读，让护理超越了单纯的技术操作，成为对生命的深切关怀。参与者由此看到：每一次耐心倾听，不仅可以抚慰患者身心的苦楚，通过一段段故事，还能重新拼凑起希望——这便是叙事护理的力量，也是“人文关怀”的生动注脚。

学会回应： 共情沟通，从“回答问题” 到“回应需求”

沟通是护理的基石，也是矛盾的焦点。培训将课堂直接设为“战场”，聚焦患者对费用的质疑、因等待而抱怨等高频棘手场景。

“怎么又收费？”面对这样的质疑，护士的回应从生硬的“按规定收费”，转变为先接纳情绪：“听到您对费用有疑问挺着急的，我非常理解，我来帮您一起核对一下明细单，一项项跟您解释清楚。”

当面对患者抱怨“换瓶水怎么这么慢”时，回应不再是单纯的解释忙碌，而是优先致歉共情：“对不起让您久等了，刚才确实

在处理一位危重病人。您的心情我特别理解，这就为您更换，谢谢您的耐心。”

“我们训练的不是‘标准答案’，而是‘共情思维’。”呼吸与危重症医学科护士长戴春晖导师表示，通过不同高频场景下的案例剖析、角色扮演、小组探讨与复盘，新护士实现了从“本能防御”到“专业共情”，从“回答问题”到“回应需求”的关键转变，为提供更有温度的专业临床照护打下坚实的基础。

学会理解： 换位体验， 用“身体”记住痛点

如果说前两个模块是“心法”与“话术”的训练，那么“换位体验”则是一次“沉浸式体验”教育。

双腿绑上负重绑带，戴上特制的视觉障碍眼镜，双手被约束带固定，口中放置气管插管固定器……新护士们瞬间跌入失能、高龄患者所面临的困境。

“现在，请尝试向同伴求助，或者，翻一个身。”ICU副护士长商悦导师指令下达的那一刻，训练室内陷入一片沉默。挣扎、无力、羞耻……当平日敏捷的护士，亲自体验无法言语、视物模糊、动弹不得的脆弱时，曾令人费解的“患者不配合”行为，瞬间有了答案。

“当我什么都说不出、看不清、动不了的时候，我才真正懂了为什么那位爷爷眼里总是有恐惧，那位奶奶翻身时会紧紧抓住我的衣角。”ICU新护士邱琪瑶在分享心得时，忍不住哽咽，“那不是不配合，而是人在无助下的本能。以后我为他们翻身时，一定会先握住他们的手，告诉他们‘别怕，有我在’。”

培训结束后的效果评价显示，新护士的改变深刻：100%的参与者表示对“护理工作”有了全新理解，视其为“建立关系”而非“完成任务”；全员掌握了3至5种具体共情沟通技巧，叙事记录的能力明显提高；多名护士在返回岗位后，立即应用所学，调整了与患者的沟通方式，改善了服务质量。

“护理是一门学科，更是一门‘人’学。”江大附院护理部副主任赵燕燕表示，“袁伟副院长曾寄语新护士要有‘三心’：永葆敬畏之心、常怀共情之心、坚守成长之心。此次培训，正是将‘三心’的种子播撒在新护士的职业起点，期待它能生长为贯穿职业生涯的参天大树——让技术与人文比翼齐飞，让护理真正抵达患者的内心，让医疗回归它最本真的温度。”赵燕燕说，今后，江大附院将持续深化人文关怀建设，让“有温度的护理”成为医院最温暖、最亮丽的名片，为“健康中国”建设注入更多人文暖流。