

问题 1：请分析该案例中出现的文化沟通障碍及其原因？

【答案】 该案例反映出语言障碍背后的文化差异问题，具体表现为：

(1) 语言文化的差异：患者汉语能力有限，无法有效表达自身感受或需求；

(2) 非语言沟通的误解：患者的沉默、回避被误解为“不配合”，实则是沟通不畅下的自我保护；

(3) 文化敏感度不足：护士未能在语言不通时及时调整沟通策略，未能识别患者可能的焦虑或文化习惯；

(4) 制度文化的局限性：护理记录中“不配合”的表述带有主观判断，未体现对患者文化背景的理解。

问题 2：如果你是小张，接下来你会如何处理，并体现出护士的文化修养？

【答案】

护士小张的文化修养实践过程如下：

第一步：自我反思，避免主观评判

小张应首先意识到：“患者不是‘不配合’，而是我们之间出现了沟通障碍。我需要用更文化敏感的方式与他建立联系。”

文化修养体现：具备文化自省能力，避免以自我文化为中心进行评判。

第二步：借助工具，尝试非语言沟通

(1) 使用图片卡片、手势、表情等辅助沟通。

(2) 展示药盒、血压计，配合微笑和缓慢的语调，传递善意。

(3) 可尝试用手机翻译软件输出简单维吾尔语问候（如“您好吗？”“我可以帮您吗？”）。

文化修养体现：灵活运用跨文化沟通策略，尊重对方的语言习惯。

第三步：寻求支持，建立文化桥梁

主动联系患者儿子，了解其父亲的文化习惯、信仰禁忌、沟通偏好；

在交班时提醒全体同事：“患者汉语不熟练，沟通请耐心，必要时请家属协助。”

文化修养体现：借助社会资源与团队协作，体现文化包容与系统性支持。

第四步：持续学习，提升文化素养

建议科室建立《跨文化护理沟通指南》，收录常见民族、宗教的习俗与沟通要点。

在护理评估表中加入“语言能力与文化背景”项目，从制度层面支持个性化护理。

文化修养体现：具备文化学习的主动性，推动制度文化与人本关怀的结合。