

共情培训对降低急诊科护士职业倦怠的效果评价

沈艳虹¹, 赵文婷², 周芸²

(1. 中国人民解放军第一一七医院 急诊科, 浙江 杭州, 310004; 2. 长治医学院护理学系, 山西 长治, 046000)

摘要: **目的** 探讨共情培训对降低急诊科护士职业倦怠的效果。**方法** 选择急诊科 21 名护士为研究对象, 进行长达 6 个月的共情培训, 通过共情课程的培训, 使用中文版杰弗逊共情量表 (JSE-HP) 与马斯勒工作倦怠量表 (MBI) 对 21 名护士进行调查, 培训前后分别随机对 200 名患者或家属进行护理工作满意度调查。**结果** 经共情培训后, 护士 JSE-HP 量表心理认知、情感体验和行为帮助 3 个维度的得分均高于培训前 ($P < 0.05$)。培训后, 护士 MBI 量表情感耗竭、去人格化和个人成就感 3 个维度的得分均低于培训前 ($P < 0.05$)。培训后患者或家属对护理工作的总满意率为 93.50% 高于培训前的 77.00% ($P < 0.05$)。**结论** 通过共情课程的培训, 共情能力的增强和技能的提高可促进护士身心健康, 缓解护士职业倦怠, 促进护患沟通, 促进良好护患关系的建立和发展。

关键词: 共情; 护士培训; 职业倦怠; 急诊科; 杰弗逊共情量表; 马斯勒工作倦怠量表

中图分类号: R 192.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2018)02-0159-03

Evaluation on empathy training in relieving job burnout of nurses from emergency department

SHEN Yanhong¹, ZHAO Wenting², ZHOU Yun²

(1. Department of Emergency, The 117th Hospital of PLA, Hangzhou, Zhejiang, 310004;

2. Faculty of Nursing Changzhi Medical College, Changzhi, Shanxi, 046000)

ABSTRACT: Objective To investigate the effect of empathy training in relieving job burnout of nurses from emergency department. **Methods** Totally 21 nurses from emergency department received empathy training for 6 months. A survey by using Jefferson Scale of Empathy-Health Professionals (JSE-HP) and Maslach Burnout Inventory (MBI) was conducted before and after training. The satisfactory degree of patients or their family members were assessed before ($n = 100$) and after training ($n = 100$). **Results** The scores of psychological cognition, emotional experience and helping behavior were higher after training compared with those before training ($P < 0.05$). The scores of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment were lower after training compared with those before training ($P < 0.05$). The overall satisfactory rate of patients or their family members was 93.50%, which was higher than 77.00% before training ($P < 0.05$). **Conclusion** Empathy training is potentially effective to enhance the ability of empathy and relieve the job burnout of nurses from emergency department, so as to improve the relationship between nurses and patients.

KEY WORDS: empathy; nursing training; job burnout; emergency department; Jefferson scale of empathy-health professionals; Maslach burnout inventory

急诊科是医院救治急危重症患者的主要场所,其涉及的疾病具有紧急、病种复杂、风险高、工作规律性及稳定性差等特点,且急诊科是产生医

疗纠纷的重灾区,因此,急诊科护士易出现心理高度紧张、角色适应不良、身心疲劳等情况,长此以往会产生职业倦怠,影响护理工作质量。共情又

称为移情、同理心等,是指将个体放在他人角度,感受他人精神世界的能力^[1]。高水平的共情能力有利于建立良好的护患关系,从而提高护理工作效率,因此,共情被认为是医护人员必备的素质之一^[2]。本研究旨在探讨共情培训对降低护理人员职业倦怠的效果,寻求提高共情能力的有效途径,从而提高护理效率,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择急诊科 21 名护士为研究对象,均为女性,年龄 21~41 岁,平均(28.00 ± 5.20)岁;工作年限:1~3 年 9 名,4~10 年 9 名,>10 年 3 名;职称:初级职称 8 名,中级职称 10 名,高级职称 3 名;学历(包括继续教育获得学历):大专及以下 10 名,本科 9 名,硕士及以上 2 名。婚姻状况:已婚 14 名,未婚 6 名,离异 1 名;有无子女:有 11 名,无 10 名;用工形式:正式编制 6 名,合同 15 名。

1.2 方法

1.2.1 共情培训方法:本研究对 21 名急诊科护士进行长达 6 个月的共情培训,包括理论培训及实践能力培训。具体包括 3 个方面的内容:①共情的相关理论知识、合理共情的方法、共情与沟通、有效的沟通技巧等知识;②识别患者心理,包括对患者心理感受的预测与体验,对患者思想、行为动机的识别,对患者情绪的理解等;③采用角色扮演、影片赏析、情景模拟、案例再现、角色互换等实践互动环节提高护理人员的共情技能。

1.2.2 测量工具:包括自制的一般资料调查问卷、杰弗逊共情量表(JSE-HP)(中文版)、护士职业倦怠量表、护理工作满意度问卷等。①JSE-HP 量表:护士共情水平的测量采用安秀琴等编译、修订的 JSE-HP 中文版进行测量,包括心理认知、情感体验、行为帮助 3 个维度,共 28 个条目,得分越高,提示共情水平越高^[3],该量表 Cronbach's α 系数为 0.750,重测信度为 0.659。②护士职业倦怠量表:采用马斯勒工作倦怠量表(MBI)对护士职业倦怠状况进行调查,量表包括情感耗竭、去人格化和个人成就感共 3 个维度 22 个条目,总分值越高,提示护理人员的倦怠程度越高^[4],该量表 Cronbach's α 系数为 0.738。③培训前后分别随机对 200 例患者或家属进行护理工作满意度调查,护理满意度问卷由医院自制,调查结果分为非

常满意、满意、较满意、不满意,总满意率=(非常满意例数+满意例数+较满意例数)/总例数×100%。

1.2.3 问卷发放:采用现场发放,现场回收,由培训人员监督指导护士及患者有效填写,回收率均为 100.00%。

1.3 统计学方法

采用 SPSS 22.0 软件,计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,组间采用 t 检验,计数资料以率(%)表示,采用 χ^2 检验,检验水准 $\alpha = 0.05$, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护士共情培训效果

经共情培训后,护士 JSE-HP 量表心理认知、情感体验和行为帮助 3 个维度的得分均高于培训前($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 培训前后护士 JSE-HP 量表评分比较($\bar{x} \pm s$) 分

	培训前	培训后
心理认知	10.53 ± 2.12	12.43 ± 1.63*
情感体验	11.32 ± 2.53	13.12 ± 1.59*
行为帮助	11.01 ± 1.89	13.26 ± 1.21*

与培训前比较,* $P < 0.05$ 。

2.2 培训前后护士职业倦怠情况

培训后,护士 MBI 量表情感耗竭、去人格化和个人成就感 3 个维度的得分均低于培训前($P < 0.05$)。

表 2 培训前后护士 MBI 量表评分比较($\bar{x} \pm s$) 分

	培训前	培训后
情感耗竭	3.53 ± 0.58	2.32 ± 0.54*
去人格化	3.26 ± 0.61	2.31 ± 0.39*
个人成就感	3.33 ± 0.53	2.51 ± 0.43*

与培训前比较,* $P < 0.05$ 。

2.3 培训前后护理满意度情况

培训后患者或家属对护理工作的满意度评价中,非常满意 52 例、满意 82 例、较满意 53 例、不满意 13 例,总满意率为 93.50%(187/200);而培训前的调查为,非常满意 32 例、满意 53 例、较满意 69 例、不满意 46 例,总满意率为 77.00%(154/200);培训后患者或家属对护理工作的总满意率高于培训前($P < 0.05$)。

3 讨论

共情是一种与生俱来的人格特质,但研究^[5]表明,个体的共情能力可以通过后天培训而提高。共情是站在对方角度理解对方处境,感受对方情

绪的能力。共情水平高的人可以增进与他人的沟通与交流,有利于各项护理工作的顺利开展。通过共情相关理论培训、设置角色扮演、情景模拟等环节,有利于唤醒护士的共情意识,促使其提高换位思考的能力,改善认知结构及行为模式,进而提高人际沟通能力^[6]。本研究结果显示,培训后护理人员 JSE-HP 量表各维度评分与培训前相比较均提高($P < 0.05$),提示共情培训能有效提高护理人员共情水平。

随着目前患者维权意识的增强,医疗纠纷的不断增多,护理人员长期暴露于风险大、责任重、要求高的工作场景中,使其出现自我的价值认同感低,社会心理支持度不足,精神压力过大等状况。急诊科是医院的特殊科室,急诊科护士经常面临危重患者抢救等突发事件,因而更容易紧张、压力大,进而产生职业倦怠^[7-9]。共情将个人置于他人的位置,感受他人的情绪体验,降低自我关注,进而发展理解、包容、利他等人格品质^[10]。本研究通过引导理解、角色扮演与角色模拟等方式对急诊科护士进行共情培训,结果显示,培训后护士 MBI 量表各维度得分均较培训前显著下降($P < 0.05$)。提示共情培训可以帮助护士有意识地控制情绪,提高心理承受能力,缓解自身压力,有利于健康情绪的保持,帮助其营造轻松、平和的工作氛围,从而缓解职业倦怠。

共情是人与人之间建立良好沟通关系的基础,也是构建良好护患沟通关系的主要切入点^[11]。本研究从共情的认知特征入手,对护理人员进行共情理论知识的培训,教会其合理使用共情的技巧,有助于提高护理人员的共情水平,并能将共情技术很好地运用于临床工作,从而提高工作效率。护士通过共情技术,能给患者的情绪与行为多一份理解与宽容,促进构建融洽的护患关系,提高患者对护理服务的满意度^[12-13]。

此外,护理管理者也应该认识到共情在护理工作中的重要意义,把共情培训纳入到护理人员的常规培训中,提高护理人员的共情技能,从而促进护理事业的健康发展。

参考文献

- [1] 赵文婷,周云,唐四元. 护理本科生共情水平及培训效果评价[J]. 中国卫生产业, 2015, 12(22): 38-40.
- [2] 夏晓凯. 医学专业知识对医疗场景下共情程度表现的影响[D]. 天津: 天津师范大学, 2017.
- [3] 邵翠萍,江敏,张守亚. 护士共情能力培训在精神科护理安全管理中的作用[J]. 中国医学伦理学, 2015, 28(6): 959-961.
- [4] 董建俐. 运用“巴林特”模式提升护士情绪智力及沟通能力的作用研究[D]. 大连: 大连医科大学, 2015.
- [5] 孙璇,王雪芬,周佳莉,等. 共情体验培训对新护士关爱能力的影响[J]. 护理学杂志, 2017, 32(14): 79-80.
- [6] BOURGAULT P, LAVOIE S, PAUL-SAVOIE E, et al. Relationship Between Empathy and Well-Being Among Emergency Nurses[J]. J Emerg Nurs, 2015, 41(4): 323-328.
- [7] 周燕,胡菁. 共情培训对内科护士职业倦怠的影响[J]. 职业卫生与应急救援, 2014, 32(4): 227-228.
- [8] HUNSAKER S, CHEN HC, MAUGHAN D, et al. Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses[J]. J Nurs Scholarsh, 2015, 47(2): 186-194.
- [9] 解方舟,吴姗姗,杨平,等. 共情能力的作用及其培养[J]. 中国健康心理学杂志, 2016, 24(9): 1425-1432.
- [10] 黄桂玲,杜丽,顾希茜,等. 骨科护理人员共情能力现状与相关因素分析[J]. 骨科, 2016, 7(2): 125-129.
- [11] CUNICO L, SARTORI R, MAROGNOLLI O, et al. Developing empathy in nursing students: a cohort longitudinal study. [J]. J Clin Nurs, 2012, 21(13-14): 2016-2025.
- [12] 董春玲,张雅丽. Orlando 互动程序理论在提高护士共情能力中的应用[J]. 护理研究, 2014, 28(23): 2917-2918.
- [13] 颜丽霞,张平. 产科护士共情能力对工作满意度的影响[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(9): 898-900.

(本文编辑:刘小欢)