

Research on the Application of Promoting Empathy of New Nurses

Yingmin Liu*, Ximin Chen, Dongmei Guo, Yuyuan Li, Jingjing Wang, Li Li

Department of Nursing Department, Second Hospital, Baoding Hebei
Email: *897604897@qq.com, 2994038454@qq.com

Received: Mar. 6th, 2020; accepted: Mar. 23rd, 2020; published: Mar. 30th, 2020

Abstract

Purpose: To promote the newly-recruited nurses' sense of empathy and the development of outstanding nursing service in our hospital. **Method:** Our hospital carries out pre-employment training for newly-recruited nurses who will experience the feeling of being a patient for 48 hours. By carrying out such training program, the new comers can learn to stand in the shoes of patients. During the process, the nurses can also discover the problems in clinical nursing service so as to enhance their sense of empathy and to better meet the needs of the patients. **Results:** According to Jefferson's Empathy Scale, the paper analyzes and discusses the clinical application of empathy in terms of view selecting, emotion selection and transposition consideration. **Conclusion:** Being a patient for 48 hours can effectively promote the sense of empathy of newly-recruited nurses and the patients' degree of satisfaction, making a great contribution to the development of nursing service.

Keywords

Newly-Recruited Nurses, Pre-Employment Training, Empathy, Clinical Application

提升新护士同理心的应用研究

刘英敏*, 陈晰敏, 郭冬梅, 李玉媛, 王晶晶, 李 丽

保定市第二医院, 河北 保定
Email: *897604897@qq.com, 2994038454@qq.com

收稿日期: 2020年3月6日; 录用日期: 2020年3月23日; 发布日期: 2020年3月30日

摘 要

目的: 提升新入职护士的同理心, 使其在服务理念上尽快成为一个合格护士。**方法:** 在传统岗前培训模

*通讯作者。

式基础上,增加住院48小时体验患者感受的项目,体验前后填写Jefferson同理心测量量表。结果:根据Jefferson同理心测量量表体验前后得分高低进行对照,从观点选择、情感选择、换位思考三个维度分析和讨论同理心的提升问题。结论:住院48小时的患者体验项目,能有效提高新入职护士的同理心,对新护士尽快改变服务理念与工作态度,提升患者满意度,做一个合格护士具有重要意义。

关键词

新入职护士, 岗前培训, 同理心, 临床应用

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2016年卫生部印发了《新入职护士培训大纲(试行)》[1]提出要求各医疗机构建立并完善新入职护士规范化培训工作。近年来,许多医疗机构对新入职护士的基础知识和专业知识的培训越来越规范化,但很少有人对新入职护士同理心的方面进行研究,而对新入职护士同理心的关注,一方面是一名合格的护士应具备同理心[2],另一方面也是医护人员人本理念的具体表现形式[3]。因此,本研究采取量性研究,通过新入职护士住院48小时体验患者感受的前后量表的分析,对新入职护士在其同理心的提升方面有重要的参考和依据,现报道如下。

2. 对象与方法

2.1. 研究对象

以我院2017年入职的护士为研究对象。排除未注册的护士。

2.2. 研究方法

2.2.1. 调查工具

本研究采用美国杰弗逊大学医学教育和健康护理中心的Hojat博士研制开发的Jefferson同理心测量量表(Jefferson Scales of Empathy, JSE),该量表为医疗卫生领域的同理心测量工具[4]。该量表(中文版)在护士同理心测量中具有较高的信度(Cronbach's α 系数为0.797,分半信度为0.788)和效度(内容效度0.2~1之间,结构效度中所有条目的负荷值均在0.4以上)[5]。该量表在国内护士同理心测量中获得广泛应用[6][7][8][9]。

Jefferson同理心量表属于自评量表,共20个条目,采用Linkert 7分制,1分代表非常不同意,7分代表非常同意。计分方式为正向陈述的题目其7级相应分值是1分、2分、3分、4分、5分、6分、7分;反向陈述题目则反向记分。量表总得分为各条目得分之和。该量表分为3个维度,即观点选择(包括条目2、4、5、9、10、13、15、16、17、20共10个条目)、情感选择(包括条目1、7、8、11、12、14、18、19共8个条目)及换位思考(包括条目3、6共2个条目)。

2.2.2. 干预方法

对2017年新入职护士进行了“住院体验48小时”的入职培训,即让护士作为病人进行住院体验,让他们真正作为患者从办理住院、接受各种临床检查、住宿、办理出院等一整套手续,切实感受患者的

住院感受,通过感同身受提高对患者的同理心。

2.2.3. 调查方法

于干预前和干预后,对研究对象进行同理心情况调查。将被调查护士分批集中在一起,由课题组人员讲解填表方法后由新护士自行填写,量表当场收回,并由专人核查和管理。

2.3. 数据处理方法

用 Epidata3.02 软件建立数据库,采用 SPSS22.0 统计软件包进行数据处理。定量数据用均数±标准差表示,两组间的比较采用配对 *t* 检验;定性数据用率或构成比表示。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

2017 年我院新入职护士 50 人,共 49 人进行了“住院体验 48 小时”入职培训。其中 1 人由于家里有事需要处理没能完成培训,1 人同理心调查表填写不完整,最终 47 人进入分析。

3.1. 研究对象的一般情况

39 名研究对象最小年龄 22 岁,最大 25 岁,平均 23.6 ± 10.3 岁。学历为专科的 13 人,占 33.33%,本科 26 人占 66.67%。分别来自心内科、肾病科、产科、妇科、普外、内分泌等科室。

3.2. 新入职护士住院体验前后同理心分析

如表 1 显示,新入职护士在接受住院体验前,从同理心各维度及总分(106.74 ± 7.53)及各条目平均得分(5.34 ± 0.81)处于中上等水平。接受住院体验后,总分及各维度得分均有不同程度的升高,均显著高于体验前,差异有统计学意义(均为 $P < 0.001$)。

Table 1. Employed nurses' experience in hospital about 48 hours in 2017

表 1. 2017 年新入职护士住院体验 48 小时前同理心得分情况

同理心各维度	体验前	体验后	<i>t</i>	<i>P</i>
观点选择	55.85 ± 5.34	60.19 ± 6.61	5.004	<0.001
情感关怀	41.17 ± 3.96	45.66 ± 5.51	5.190	<0.001
换位思考	9.72 ± 2.08	11.68 ± 2.29	4.645	<0.001
总分	106.74 ± 7.53	117.53 ± 12.49	6.419	<0.001

4. 讨论

4.1. 提高新入职护士同理心的重要性

新入职护士规范化培训大纲中明确要求,法律法规、规范标准、规章制度、安全管理、护理文书、沟通技巧、医学人文、职业素养,尤其是对新入职护士职业素养的培训尤为重要。

优秀的职业素养从专业本身而言有利于更好地与患者进行沟通、交流,取得治疗护理上的配合,能更顺利地开展工作;从人文角度而言,职业素养是个人优秀素质的反映,更是对医院形象的一种传承和发扬,而同理心正是职业素养的表现形式之一,同理心是护患关系的核心体现,因而提高新入职护士同理心十分重要。

根据所反馈的调查量表显示,接受住院体验后,新入职护士的同理心总分及各维度得分均有不同程度的升高,均显著高于体验前,不难看出,新入职护士起初对于同理心的了解并不深入,而经过体验后,

纷纷意识到了同理心的重要性，但是总归了解深度和广度有限，因此，需要更全面地提高新入职护士的同理心。

就同理心的优势而言，同理心能满足人的社会生活方式的需要，对于加强医患沟通、改善医患关系起到至关重要的作用，通过这种对患者和情绪的认知让其有了被了解的满足感，更贴近患者，从而更了解患者反映某些健康问题的原因和目的，更好地预测患者行为，从一定程度上达到减轻患者焦虑、疼痛的目的，使患者的照护更加具体化，继而其对护士、医院的满意度得以提升，最终能达到护患共赢的局面[10] [11]。

4.2. 住院体验可提升新入职护士的同理心

就客观调查结果显示，新入职护士在接受住院体验前，从同理心各维度及总分及各条目平均得分处于中上等水平，而在其接受住院体验后，得分均有不同程度的升高，均显著高于体验前，新入职护士的同理心得到了提升。

“住院 48 小时”的模式突破了传统意义上对于新入职护士的培训方法，旨在使其设身处地从患者角度审视和监督医院的护理工作，切实站在患者角度以客观的立场认同其感受和认知，发现和思考临床护理工作中存在的问题和不足之处，以此作为寻求合理的护理对策的依据之一，从而达到满足患者需求达到提高患者满意度的目的，有利于培养护士的同理心意识。

临床情境下的角色扮演给学员更大的想象空间，允许其发展一系列与其自身不同的角色。大多数培训师都重视“学员作为患者”的经历，他们认为通过想象自己患病时的情感体验。在临床工作中更能接受患者的想法[12]。

5. 结论

本研究发现，新入职护士在住院体验前后，同理心发生了改变，主要体现在：在价值选择方面，新入职护士们相比体验前更加赞成适当的交流沟通、互相理解在临床工作中的重要性，并渴望通过一些特定方式更加深入地了解患者情况；在情感选择方面，可以看出护士们纷纷认为除常规治疗护理以外，关注个人经历、情绪等人文方面会对患者产生影响，特别体现在，绝大多数人从体验前认为自己对患者及家属的了解不会产生太大影响转变为高度重视自己对于患者和家属的了解，认为会产生很大影响，重视对患者的关心和关注；在换位思考方面，从起初一部人不太确定是否能做到为患者考虑，变成了明确会为患者进行深入考虑，明确了换位思考的必要性和重要性。

综上，不难得出，同理心与现代护理领域中所倡导的整体护理中的心理护理相吻合。以同理心了解患者的所思所想，进而以此为支点，采取相应的护理措施以缓解或控制患者的负性情绪，主动关心患者，建立彼此信任关系[13]。我院新入职护士“住院 48 小时”体验模式有着重要的存在意义，使入职护士学习、了解和发扬同理心的意识，使护士在入职前不光把聚焦点放到最显著的技术、结果方面，而更加注重人文素养、内涵的补充及服务态度的转变上，注重“量化”的积累和提升，全方位、多层次地发展自己的能力，尽快由一个“新手”转变成为一个合格护士，争做新时代的后备力量。

参考文献

- [1] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会. 国家卫生计生委办公厅关于印发“新入职护士培训大纲(试行)”的通知[Z]. 2016.
- [2] Colliver, J.A., Willis, M.S., Robbs, R.S., et al. (1998) Assessment of Empathy in a Standardized-Patient Examination. *Teaching and Learning in Medicine*, 10, 8-11. https://doi.org/10.1207/S15328015TLM1001_2
- [3] 李慧莺. 同理心的概念探索[J]. 护理学杂志, 2006, 48(2): 81.

-
- [4] Hojat, M., Gonnella, J.S. and Nasca, T.J. (2002) Physician Empathy: Definition, Components, Measurement, and Relationship to Gender and Specialty. *American Journal of Psychiatry*, **159**, 1563-1569.
<https://doi.org/10.1176/appi.ajp.159.9.1563>
- [5] 马莉. 中文版同理心量表编制及护理人员同理心现状的调查研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 中国医科大学, 2009: 15-17.
- [6] 马莉, 李小寒, 吴子敬. 护理人员同理心现状调查[J]. 中国误诊学杂志, 2010, 10(3): 8814.
- [7] 连剑娟, 李娜. 护生同理心与临床实习环境的相关性[J]. 高教学刊, 2016(20): 242-245.
- [8] 杨颖. 护士长同理心培训的实践研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2012.
- [9] 王娟, 刘汉龙. 医学生的医学同理心特点[J]. 中国健康心理学杂志, 2013, 21(12): 1906-1907.
- [10] 程海燕, 赵雪艳. 护士同理心的研究进展[J]. 护理管理杂志, 2009, 9(4): 26-27.
- [11] 侯文红, 高娜. 同理心应用于临床护理工作的研究进展[J]. 护理研究, 2005, 19(9): 1700-1701.
- [12] 黄丽, 王惠琴, 王松韬, 杨颖. 护理人员同理心培养策略[J]. 中华护理杂志, 2010, 46(3): 305-306.
- [13] 李凤仁, 高建平, 王建. 同理心在护患关系中的应用[J]. 护理科学杂志, 2006, 21(21): 72-74.