

· 护理教育 ·

护患沟通情景案例教学法对护理本科生共情能力的影响*

景晨¹, 佟术艳¹, 陈妙虹², 林哲欣², 罗凝香², 吴丽萍², 方海云²

(1 中山大学南方学院, 广东广州, 510970; 2 中山大学附属第一医院, 广东广州, 510080)

[摘要] **目的** 探讨护患沟通情景案例教学法对护理本科生共情能力的影响。**方法** 选取完成医学基础课及《护理人际沟通》课程学习的护理本科生为研究对象, 将 2013 级的 72 名护理本科生设为对照组, 在课程结束前的复习阶段只进行个体辅导; 将 2014 级的 89 名护理本科生设为实验组, 在复习阶段为学生提供自行编写的《护患沟通情景案例集》, 要求学生在自学时思考并写出沟通方案。干预后比较两组护理本科生共情能力的差异。**结果** 干预后实验组护理本科生共情能力优于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.001$)。**结论** 护患沟通情景案例教学法弥补了传统教学方法的不足, 使护理本科生更懂得站在患者的角度分析问题, 并理解患者的内在体验和感受, 从而提高共情能力。

[关键词] 护理本科生; 共情能力; 案例教学法

[中图分类号] R473.5 [文献标识码] A [文章编号] 1671-8283(2017)11-0038-05 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2017.11.010

The effect of scenario case based learning for nurse-patient communication on empathy of undergraduate nursing students

Jing Chen¹, Tong Shuyan¹, Chen Miaohong², Lin Zhixin², Luo Ningxiang², Wu Liping², Fang Haiyun² // Modern Clinical Nursing, -2017, 16(11):38.

(1. Nanfang College, Sun Yat-sen University, Guangzhou, 510970;

2. The First Affiliated Hospital, Sun Yat-sen University, Guangzhou, 510080, China)

[Abstract] **Objective** To study the effect of scenario case based learning for nurse-patient communication on empathy of un-

[基金项目] * 本课题为广东省高等教育教学改革研究项目, 项目编号为 GDJG20142548。

[收稿日期] 2016-12-19

[作者简介] 景晨(1988-), 女, 山东人, 硕士, 主要从事护理教育工作。

[通信作者] 方海云, 主任护师, E-mail: 13902290839@163.com。

共情是一种能理解患者的内在体验和感受, 并将这种理解表达给对方的具有认知属性的能力^[1]。在临床护理工作中, 护士高水平的共情能力能及时准确地感知自己和患者的情绪, 有助于建立和谐、融洽的护患关系, 从而提高患者的满意度, 提高护理质量^[2]。共情可促进护理本科生发展爱心、尊重和善解人意等品质, 提高护理学生的共情能力是预防未来

- [8] 陈彩玲, 杨梅, 李艳华, 等. 腹部无切口经肛门切除肿瘤腹腔镜低位直肠癌根治吻合器结肠造口的护理模式[J]. 护理实践与研究, 2016, 13(2):70-72.
- [9] 苏连菊. 综合护理干预在 Dixon 术治疗低位直肠癌患者围术期护理中的应用效果[J]. 国际护理学杂志, 2016, 35(8):1053-1055.
- [10] EFTHIMIADIS C, BASDANIS G, ZATAGIAS A, et al. Maometric and clinical evaluation of patients after low anterior resection for recatal cancer[J]. Tech Coloproctol, 2004, 8(Suppl 1):205-207.
- [11] RAO S S. Diagnosis and management of fecal incontinence. American College of Gastroenterology Practice Parameters Committee [J]. Am J Gastroenterol, 2004, 99

(8):1585-1604.

- [12] HO P, LAW W L, CHAN S C, et al. Functional outcome following low anterior in the elderly[J]. Int J Colorectal Dis, 2003, 18(3):230-233.
- [13] HIDA J, YOSHIFUJI T, TOKORO T, et al. Long-term functional outcomen of low anterior resection with colonic Jpouch recons truction for rectal cancer in the elderly[J]. Dis Colon Rectum, 2004, 47(9):1448-1454.
- [14] GLAN K, RIMER BK, VISWAN ATH K. Health behavior and hearth education: theory research, and practice IMI [M]. 4th ed. San Frabcisco: Jossey-Bass, a wiley Impvint, 2008: 97-108.

[本文编辑: 郑志惠]

dergraduate nursing students. **Methods** The undergraduate nursing students who had completed the basic nursing courses and the course of "communication in nursing" were enrolled as participants. Seventy-two students recruited in 2013 were assigned as the control group, where only individual guidance was given before taking examination; while eighty-nine students recruited in 2014 as the intervention group, where a self-compiled *Collection of Scenarios for Nurse-Patient Communication* was given when they were preparing for the final examination and the students were required to give their own communication plans based on the scenario cases from the collection. The two groups were compared in view of empathy. **Result** The intervention group were better in empathy ability assessment, with statistically significant difference ($P < 0.001$). **Conclusions** The scenario case based learning for nurse-patient communication makes up for the shortcomings of traditional teaching methods. It encourages nursing students to think from the patients' perspective and improves the empathy ability of students.

[**Key words**] undergraduate nursing students; empathy; case-based learning

护患之间产生冲突的有效手段。何方敏等^[3]研究结果显示,护理研究生沟通能力和共情处于中上等水平,沟通能力和共情呈低中度正相关。护理本科生尚未接触临床,护患沟通能力缺乏,对患者情绪改变缺乏敏感性,不能迅速感受到患者心理改变并及时做出辨别和反应,因此需加强学生感受性训练,提高其护患沟通能力。共情发展虽然是以遗传为基础,但经过培训与教育,人的共情能力会有所提高^[4]。传统护理教育存在着无法切实沟通和有效整合教学理论与教学实践的困境。案例教学法是根据教学目标和教学内容需要,运用一定的案例情景,弥补学生临床实践机会不足的方法^[5]。本研究于2015年1月-12月针对本学院护理本科生在完成《护理人际沟通》课程学习后,普遍存在护患沟通核心应用能力不足,甚至实习期还需要临床进行再培养的现状,通过编写《护患沟通情景案例集》引导学生自主学习,以提高学生的共情能力,现将方法和结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 对象

选取本学院完成医学基础课及《护理人际沟通》课程学习的护理本科生为研究对象。将2013级72名护理本科生设为对照组,男6名,女66名,年龄21~22岁,平均 (20.8 ± 2.5) 岁;将2014级89名护理本科生设为实验组,男2名,女87名,年龄21~22岁,平均 (20.5 ± 2.9) 岁,两组学生均为高考统一招生,其一般资料比较,差异均无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 教材与教学方法 两组学生均采用李小寒

编写的《护理中的人际沟通学》^[6]为教材。共36学时,全部为理论课。两组护生教学内容、理论学时数相等、授课教师相同。对照组在课程结束前的复习阶段只进行个体辅导,即学生在复习阶段如有问题向老师请教,老师对其进行个别指导。实验组在课程结束前的复习阶段为学生提供自行编写的《护患沟通情景案例集》,并由授课教师讲解其中案例学习和应用方法。具体方法如下。

1.2.2 案例的来源、编写与应用

1.2.2.1 制订标准个案资料 在查阅参考文献^[2-3,5-6]的基础上,邀请5名临床资深护理教学专家就个案资料相关内容进行两轮深入访谈,最终确定护患沟通个案资料收集模板。模板包括5个部分内容:①临床情景;②患者言行;③护士言行;④共情分析;⑤沟通建议。

1.2.2.2 成立个案收集小组 由实习单位的10名临床资深护理专家和骨干组成案例收集核心小组,其中高级职称和中级职称人员各占50%。核心小组成员经过统一培训后,根据资料收集模板收集资料,收集方法包括访谈法、观察法和回顾法,收集在临床真实发生的案例,按照统一的模版编写成教学示范案例。

1.2.2.3 案例的遴选 案例场景主要包括患者入院时、出院前、手术前后、常见护理操作过程、患者或家属提出要求或疑问、患者或家属表达痛苦或抱怨、护理老年、孕妇、小儿患者或危重等有特殊需求患者等。包含了护患沟通不良案例和有效护患沟通案例,所有案例经课题组的3名资深护理专家审核后,遴选出21个不同情景的沟通案例,其中17个沟通不良案例,4个有效护患沟通案例,

编写成《护患沟通情景案例集》供学生自学使用。

1.2.2.4 案例确定模板及应用 选定教学案例后,根据护理本科生特点,在 17 个沟通不良的情景案例基础上增加了两个供学生自学时补充的部分,即“护士言行与沟通建议的差别要点”和“我的沟通方案”,形成自学式案例模板。学生在自学《护患沟通情景案例集》时,要写出自己对案例的思考,并写出假设自己置身于案例情景时的沟通方案。

1.3 效果评价

理论考试结束后,两组均以小组为单位进行临床沟通情景剧表演。表演以小组为单位,分组方式按照学号顺序排列,5~6 名为 1 个小组。表演的临床情景均由学生自行编写和演出,表演时有授课教师在场,进行全程录像。评价方法:课题小组成员分别对两组学生的表演录像进行编号,由 3 名资深教学案例审核专家分别根据自行设计的共情能力评分表对各组的沟通情景剧进行评分。目前共情能力评估工具主要采用 DAVIS 人际反应指针问卷(the interpersonal reactivity index, IRI-C)^[7],包括观点采择、同情关心、想象和个人痛苦 4 个维度,其中观点采择是指站在他人的角度看问题;想象是评价对文艺作品中人物情感和行为的移入程度;同情关心是评价对他人感情的关心、温暖和同情的状况,是一种他人倾向的共情;个人痛苦是评估共情的自我倾向,是由他人状况引起的反应,而不是直接去体验他人的情感。研究小组认为,由于本组护理本科生尚未接触临床,对患者情绪改变缺乏敏感性,该量表对测评学生的共情能力欠敏感,为此研究小组邀请了 5 名资深教学案例审核专家,根据卡可夫 (CARKHUFF) 和皮尔斯 (PIERCE) 的共情行为研究结果自行设计共情能力评价指标。卡可夫 (CARKHUFF) 和皮尔斯 (PIERCE) 建构了一个区分调查表^[8],用来确定咨询者共情反应的 5 个等级,①水平 1—没有理解,没有指导。咨询者的反应仅是一个问题或否认、安慰及建议。②水平 2—没有理解,有些指导。咨询者的反应是只注重信息内容,而忽略了情感。③水平 3—理解存在,没有指导。咨询者对内容,同时也对意义或情感都做出了反应。④水平 4—既有理解,又有指导。⑤水平 5—理解、指导和行动都有。共情

能力评价指标包括内容反应、情感反应、帮助性语言以及建立在这些基础上的帮助行为或建议等 4 个项目,本研究根据可夫 (CARKHUFF) 和皮尔斯 (PIERCE) 建构的共情反应的 5 个等级,每个项目采用 Likert 5 级评分法,即恰当、较恰当、有一点恰当、不恰当,分别赋予 25 分、15 分、10 分、0 分,满分 100 分,分数越高,说明共情能力越强。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS 17.0 进行统计学分析。计量资料采用均数±标准差表示,组间比较采用 *t* 检验;计数资料采用频数表示,组间比较采用 χ^2 检验。以 $P<0.05$ 认为差异有统计学意义。

2 结果

两组护理本科生共情能力得分比较见表 1。由表 1 可见,实验组共情能力得分高于对照组,差异有统计学意义 ($P<0.001$)。

表 1 两组护理本科生共情能力得分比较

(分, $\bar{x} \pm s$)		
组别	<i>n</i>	共情能力
实验组	89	88.2±4.1
对照组	72	80.8±9.3
<i>t</i>		6.222
<i>P</i>		<0.001

3 讨论

3.1 护患沟通能力对护理本科生共情能力的影响

目前,护理专业大学生的护患沟通能力总体水平不高^[9-10]。本组研究对象是在完成医学基础课及《护理人际沟通》课程学习的护理本科生,面对的大都是健康人群,缺乏运用所学的沟通知识与患者沟通的机会,无法真切地体会到患者的感受,导致感知情绪的能力较差。护理学生护患沟通能力的高低直接影响学生未来的护理工作,学生必须掌握必备的沟通能力,才能有效地与患者进行交流、获取信息、满足患者的需求。共情是设身处地为他人着想,理解他人的情感和观点,它包含对他人情感敏感和对他人的关心,即当他人情绪通过语言或形体表现出来时能迅速识别并主动提供帮助;对他人情绪和观点的认知,并以一种适合且有

益于他人的方式做出反应两层含义^[11]。相关研究显示^[12-13],提高护理学生护患沟通能力可以促使其共情能力的提高。护患沟通能力强的学生,更擅长换位思考,理解患者及家属的情绪,能对患者出现的不良情绪给予积极的反应,运用沟通技巧消除患者不良情绪。因此,需重视在校护理学生护患沟通能力的培养,提高学生共情能力,从而提高其职业素质水平。

3.2 护患沟通情景案例教学法可提高护理本科生共情能力

共情是指能站在对方的立场,设身处地去体会当事人感觉的心理过程,以及认同和了解他人对某件事或某个事物的感觉^[14],它在人际关系中起着关键性的作用^[15]。因此,在护理专业教学中增加对学生共情能力的培养,可以有目的地提升学生对未来服务对象的理解能力,提高职业情感。本研究中的护理本科生虽已完成《护理中的人际沟通学》课程学习,但没有真正接触临床,存在护患沟通能力不足的问题,对患者情绪改变缺乏敏感性,不能迅速感受到患者心理改变并及时做出辨别和反应,实习期还需在临床进行再训练,因此,加强学生在校时共情能力感受性的训练有助于学生步入临床后尽快适应角色。案例教学法是以案例为基础的一种教学手段,老师在向学生传授知识的同时,设计相关案例,对学生进行相应的激励,使其主动参与到角色中,能够提升学习的积极主动性。本研究收集了包括患者入院时、出院前、手术前后、常见护理操作过程、患者或家属提出要求或疑问、患者或家属表达痛苦或抱怨、护理老年、孕妇、小儿患者或危重等有特殊需求患者等临床常见的护理工作场景下的护患沟通情景案例,其中包含了护患沟通不良案例和有效护患沟通案例。学生在自学《护患沟通情景案例集》时,要写出自己对案例的思考,并写出假设自己置身于案例情景时的沟通方案。学生在对情景案例进行思考的过程中,将运用沟通课程中所学的知识来进行分析,提出自己对患者心理状态的了解,设计自己的沟通方案,在这一过程中,使学生有机会将理论联系实际,同时提高分析问题和解决问题的能力,进一步学习到在与人交往和为他人服务的过程中怎样更好地关注他人情绪,使他们更加懂得如何站在他人的角度和立场分

析和解决问题^[16-17],从而提高学生的共情能力。有效护患沟通案例起到了一个示范和应用的作用,进一步加深了护患沟通的理解,明白了有效沟通对提高患者对护理人员信任的重要性,加深了学生对护理专业的认可。

4 结论

综上所述,护患沟通情景案例教学法弥补了传统教学方法的不足,增强了护理本科学生分析问题和解决问题的能力,让他们更懂得站在患者的角度和立场去分析和解决问题,提高了学生的共情能力。

参考文献:

- [1] HOJAT M, GONNELLA J S, NASCA T G, et al. Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty [J]. Am J Psychiatry, 2002, 159(9):1563-1569.
- [2] 杨希,史瑞芬.护士共情能力的研究现状及展望[J].护理学杂志,2012,27(16):86-89.
- [3] 何方敏,孟繁洁,刘溪.护理硕士研究生共情和沟通能力的相关性研究[J].中国护理管理,2013,13(4):60-63.
- [4] 任真年.现代医院医疗质量管理[M].北京:人民军医出版社,2002:255-257.
- [5] 殷黑兰,段碧娟,郭小春,等.案例教学法在临床护理教学中的应用及现状分析[J].吉林医学,2016,37(1):256-257.
- [6] 李小寒.护理中的人际沟通学[M].上海:上海科学技术出版社,2017:20-30.
- [7] DAVIS M H. A multidimensional approach to individual differences in empathy [D].Austin:the University of Texas, 1980.
- [8] 乐国安.咨询心理学[M].天津:南开大学出版社,2002:45-58.
- [9] 刘绍芳,张春梅,陈海燕.急诊科实习护生护患沟通现状分析及对策[J].护理学报,2010,17(11B):23-24.
- [10] 刁玲玲,顾则娟,周玉峰,等.实习护生护患沟通能力状况与影响因素分析[J].全科护理,2011,9(7C):1967-1968.
- [11] 康丽娟,张新宇.共情的研究进展[J].全科护理,2012,10(12B):3346-3348.
- [12] 庄沁红,江金梅.护生共情能力与护患沟通能力的相关性研究[J].当代护士,2014(2):134-135.
- [13] 翟春晓,谢晖.本科实习护生情绪智力、共情能力与护