

临床护士心理护理胜任力特征的质性研究

方庆虹¹, 李兴雯¹, 肖霖¹, 刘素婷¹, 罗园园¹, 骆佳慧², 谭雯渲¹, 张立力¹

摘要:目的 探讨护士实施心理护理胜任力特征,为培养护士的心理护理能力提供参考。方法 采用目的抽样法,在广东省4所医院选择非精神疾病科室的护理管理者与护士共24名,以冰山模型为理论框架,采用描述性质性研究方法对研究对象进行半结构化访谈和关键事件访谈,采用内容分析法对资料进行分析和提炼。结果 临床护士心理护理胜任力特征可归纳为知识、技能、职业道德、个人特质、动机5个维度共20个特征。结论 医院管理者可根据心理护理胜任力特征规范护士心理护理培训内容,以提高护士的心理护理实践能力,满足患者的心理需求。

关键词:护士; 心理护理; 胜任力; 关键事件技术; 内容分析法; 冰山模型; 质性研究

中图分类号:R47;R192.6;R395.6 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.24.076

Competency characteristics of psychological care in clinical nurses: a qualitative study

Fang Qinghong, Li Xingwen, Xiao Lin, Liu Suting, Luo Yuanyuan, Luo Jiahui, Tan Wenxuan, Zhang Lili. School of Nursing, Southern Medical University, Guangzhou 510515, China

Abstract: Objective To explore the competency characteristics of nurses in carrying out psychological care, so as to provide a reference for cultivation of nurses' psychological care ability. **Methods** A total of 24 nursing managers and nurses were selected from non-mental illness departments of 4 hospitals in Guangdong Province by purposive sampling method. Taking the Iceberg Model as theoretical framework, semi-structured interviews and critical incident interviews were conducted with them utilizing descriptive qualitative research method, and the interview data were analyzed and extracted by using content analysis method. **Results** The competency characteristics of psychological care were classified into 5 dimensions (knowledge, skills, professional ethics, personal qualities, and motivation) and 20 characteristics. **Conclusion** The hospital managers can standardize the content of psychological care training according to the competency characteristics of psychological care, so as to improve nurses' psychological care practical ability and meet patients' psychological needs.

Key words: nurse; psychological care; competency; critical incident technique; content analysis method; Iceberg Model; qualitative research

《“健康中国”2030规划纲要》^[1]指出要加强心理健康服务体系建设,加大对重点人群心理问题早期发现和及时干预的力度。2015—2017年,我国48所综合医院非精神科住院患者的自杀发生率为3.26/10万^[2],患者焦虑、抑郁状态明显高于普通人群^[3]。护士对患者存在的心理问题进行分析并提供针对性的干预有助于减轻患者的负性情绪。但目前非精神科护士的心理护理能力欠佳,独立解决心理问题的技能有限^[4]。着眼于心理健康服务供需失衡的矛盾,迫切需要培养护士心理护理胜任力,为加强心理健康服务提供人才支撑。心理护理胜任力的内涵是多维的,包括知识和技能,也包括自我概念、动机和特征^[5]。已有学者对护士实施心理护理的能力进行了探讨^[5-6],但目前仍缺乏深层次心理护理胜任力特征的研究,明确胜任力概念内涵可为职业发展

提供清晰的结构化指导^[7]。本研究采用质性研究,以冰山模型^[8]为理论框架,深入探讨临床护士心理护理胜任力的特征,为培养护士心理护理实践能力提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 通过南方医科大学南方医院伦理委员会批准(NFEC-2023-037)后,于2022年11月至2023年2月,采用目的抽样法在广东省4所三级甲等医院选择非精神疾病科室的护理管理者与护士进行访谈。护理管理者纳入标准:①工作年限≥5年;②副主任护师及以上职称;③大专及以上学历;④知情同意并愿意充分表达对护士心理护理胜任力的真实体验和感受。护士纳入标准:①工作年限≥1年;②承担过临床心理护理相关工作;③具备护士执业资格;④知情同意并愿意充分表达对护士心理护理胜任力的真实体验和感受。样本量以资料达到饱和为标准,最终访谈护理管理者与护士共24名。均为女性;年龄29~56(39.67±6.80)岁;工作年限6~36(18.20±8.32)年。学历为本科20名,硕士4名;职称为护师3名,主管护师15名,副主任护师2名,主任护师3名,教授1名;职务为护士11名,教学组长2名,护理组

作者单位:1. 南方医科大学护理学院(广东 广州,510515);2. 泰康同济(武汉)医院

方庆虹:女,硕士在读,学生

通信作者:张立力,zhangliligz@126.com

科研项目:2022年度教育部人文社会科学研究规划基金项目(2YJA880084)

收稿:2023-07-08;修回:2023-09-03

长 5 名,护士长 5 名,科室党支部副书记 1 名;所在科室为肿瘤内科 6 名,放疗科 4 名,乳腺科 3 名,内分泌科、创伤骨科、普外科各 2 名,肝胆外科、消化科、中医科、行政科室、新生儿重症监护室各 1 名。

1.2 方法

采用半结构式访谈法和关键事件技术^[9],深入了解护士实施心理护理的经验和对心理护理胜任力的观点,以获取所需的特征。

1.2.1 资料收集方法 以胜任力冰山模型为框架,并基于关键事件技术的 STAR 原则(S=Situation 情景、T=Task 任务、A=Action 行动、R=Result 结果)^[10]初步制定访谈提纲。对 1 名护理管理者与 1 名护士进行预访谈后,修订形成最终访谈提纲:①请谈谈您对心理护理的认识及护士在其中所扮演的角色;②请您详细描述临床护士/您自身在心理护理中 3 件成功(满意)/遗憾(不满意)的事,请说明事情的起因、当时的情境、事情涉及到的人、当时主要的任务、当时的想法、采取的实际行动、事情的结果、事情做成功(满意)/遗憾(不满意)的原因;③您认为要胜任心理护理,护士应具备哪些知识、技能或个人特质。访谈围绕提纲开展,进行面对面、视频或电话访谈。访谈前获取受访者知情同意,告知其访谈目的、方法和内容。在保护受访者隐私的前提下由 2 名研究者分别负责提问和记录,用编码 N1~N24 代替姓名。在安静、私密的环境下进行访谈,访谈中鼓励受访者充分表达自己的感受和想法,使用倾听、确认、追问等访谈技巧,同时记录受访者的非语言信息。每人访谈 30~60 min。

1.2.2 资料分析方法 访谈结束 48 h 内将录音进行逐字转录,并且将访谈过程中记录的非语言信息整合到文稿中,形成录音文字稿。运用 Nvivo11 软件对资料进行整理,基于冰山模型^[8]采用演绎式的内容分析法进行资料分析,2 名研究者独立提取访谈数据,整合、归类编码结果。

1.2.3 质量控制方法 访谈过程中使用易于理解的语言。分析资料过程中 2 名研究者均保持开放、中立的态度,反复阅读资料,通过不断地对比、归纳析出主题;对于主题分歧处,研究者与心理护理专家共同讨论至达成一致。

2 结果

2.1 知识

2.1.1 心理专业知识 具备常用的心理学知识是护士进行心理护理的前提。受访者提及的心理学知识包含患者常见心理问题的表现、关怀患者或家属的形式、心理治疗常用的方法。N1:“首先,护士要对这个内容(心理护理)有正确的认知,懂得如何去分析患者的心理,才能做好(心理护理)。”N21:“(护士)要学习心理护理、心理治疗的知识,用知识武装自己。”

2.1.2 护理专业知识 掌握临床护理的专科知识,有利于护士更好地为患者服务。N13:“护士掌握好专业知识,才能跟患者讲专业知识,从而安抚患者,给患者做好心理方面的护理。”N18:“说起心理护理,确实不能脱离临床专业知识的……要把这些专科知识融入到心理护理方面去。”

2.2 技能

2.2.1 心理护理技能 掌握心理护理技能是护士进行心理护理服务的根本。根据受访者的回答,心理护理技能包括心理评估、心理支持、正向引导和个体化护理。N4:“护士要学会用量表对患者进行心理评估。”N14:“(护士)要能够针对不同患者的心理情绪,采取相应的措施。”N17:“引导他(患者)往积极的方面去考虑,不要(让患者)老是沉浸在消极的情绪当中,(要让患者)能够通过好的例子看到希望。”

2.2.2 心理危机处理技能 护士掌握必备的心理危机处理技能,方能及时处理患者的心理问题。自杀意念是个体存在的一种自我伤害想法、念头与意愿,但并未形成具体自杀的计划^[11]。对于有自杀意念的患者,护士可从家属、环境、自身等方面保障患者安全,并做好班班交接工作。N4:“如果护士观察到患者有自杀的倾向,要及时处理……如果有这种重点人物的话,护士要认真交接班,而且是要做到班班交接。”N14:“如果患者有抑郁表现的话,护士一定要看好门窗,前瞻性的预防,不要让他(患者)再次伤害自己……看护那个患者,不要让他再出现自杀(行为),在他情绪激动时保护他的(生命)安全……”

2.2.3 护理操作技能 精通临床护理操作有助于提高患者对护士的信任度,增进护患关系,从而为有效开展心理护理服务奠定基础。N9:“(在(护理操作)一针见血的情况下,患者会对你百分之百的满意……工作中精湛的操作技术对护患沟通有很大的帮助。”N10:“从我们的临床操作技巧上,减轻他(患者)的心理负担……也让他治疗的过程中心理负担没那么重。”

2.2.4 思维认知技能 护士需建立评判性思维,具体表现为主动发现患者的心理问题,了解并思考患者的需求,制定恰当的护理计划,并根据护理结果适时地调整护理计划。N16:“护士要有这种评判性思维,不要遇到什么问题都去做心理疏导,有时候做了一些无用功或者没有针对性(护理);我们做了一些工作,但没有起到实际的、真正的效果。”N21:“我们除了病情观察,要能够发现患者心理有问题时流露出的蛛丝马迹,进而跟患者沟通交流,才能帮助患者解决问题。”

2.2.5 人际交往技能 良好的人际关系为心理护理的开展创造优良的环境,从而妥善处理与患者及家属的关系,并与团队成员协调合作,共同落实心理护理。N24:“要跟患者建立信任,有了信任才能更好开展心

理服务。”N6:“另外一个(和患者)沟通的技巧……我们不要跟着他(患者)一起钻牛角尖,不要一直在这个问题上跟他纠结,改变一下思路去跟他讲,那可能他的情绪问题就少了。”N10:“我们平时会多关注他(有心理问题的患者),也会在工作群里说一下谁的情绪不稳定,让其他同事也多关注一下。”

2.2.6 健康教育技能 健康教育技能是指护士对患者讲解疾病相关知识,并能针对患者的疑问给予解答的能力。N13:“常规地跟他(患者)讲解一些病情问题和一些护理任务,讲完了以后能让他自己心理没那么焦虑。”N18:“你(护士)去给患者做健康教育的这个过程也体现着心理护理,患者会觉得你在关心他。”

2.3 职业品格

2.3.1 责任心 责任心的强弱,决定执行心理护理的力度及效果。N13:“患者是站在窗外面,准备要跳了,护士直接爬到窗外面去沟通……护士在那时候没有想着自己的安危,这种(及时阻止患者发生意外)也属于心理护理。”N24:“疫情防控那段时间病区严格管理探视人员,有一天守门的阿姨不让家属进,患者、家属就跟我们大闹。我是这个病区的护理组长,我肯定要担起这个责任……跟患者再次解释,也磨了十几分钟,她的情绪才缓和点。”

2.3.2 同理心 护士要站到患者的角度思考问题,设身处地了解患者的想法并感知其情绪。N3:“护士要换位思考,去了解他(患者)想要什么,关注什么,这样才能达到很好的心理护理效果。”N13:“护士应该要有同理心,站在患者或家属的角度去考虑问题,才能做好患者的心理护理。”

2.3.3 平等尊重 护士应平等尊重患者的地位和自觉维护患者的权利,保证心理护理服务的公平性。N14:“病房有个因感情跳楼入院的女孩……我们以平等的姿态跟她交流,不歧视她,不侵犯她的隐私,这样做可以减轻她心理受伤的程度。”N17:“我们要学会尊重、接纳患者……不能在患者说自己很难受时,护士却说‘你忍耐一会儿吧’,这样不尊重患者没办法真正走进他的内心、了解他的想法。”

2.3.4 职业态度 护士只有树立积极的工作态度,才愿意付出更多的努力和时间来完成心理护理。N1:“在护士(服务)态度不好的情况下,患者心理方面的照护(目标)是达不到的,患者的需求也不能被满足,这是我们要注意的。”N11:“对工作的态度就决定了你(护士)能不能把工作做好,你有积极进取的态度,就能把心理护理工作做好。”

2.4 个人特质

2.4.1 自我发展 护士应主动学习护理心理学相关知识,提升自身知识水平和技能水平,从而提升心理护理质量。N1:“外界大环境大家都在呼吁学习,护士应该跟上这个行业的步伐去学习,护士应学习心理护理技巧并且在实际工作中运用。”N23:“知识是无

界限的,你(护士)肯定要增长自己(的见识),你知道得越多给予患者的心理指导会更好。”

2.4.2 心理素质 护士有良好的心理素质才能为患者提供合适的心理支持,始终保持自己的情绪稳定。N2:“(护士)要调节自己的心理,不要把患者的负面情绪全都转移到自己身上。”N12:“护士自己的内心要足够强大……如果护士自己满腹牢骚,怎么去感染患者,给予患者正能量呢?”

2.4.3 自我反思 护士要反省自我,纠正心理护理服务的过失,弥补短处。N1:“今天有个家属叫我换液体,但她不是我这组的,我有点生气地让她去叫自己的责任护士换,那个家属因自己的爱人生病心理本来就难受,我这种态度她会更难受……我一下子意识到自己没有顾及到患者家属的心理感受,于是立即向她道歉。”N18:“那天有个酮症酸中毒的(患者)欠费了,我很急,催他公众号缴费,他觉得我不在意他的心理感受……后来我自己也想,忙起来的时候可能工作就做不到那么细致,会出现一些状况。”

2.4.4 性格特征 护士乐观的心态及良好的品质将影响到患者战胜疾病的信心。N2:“如果这个护士具有人文关怀的意识,一方面可能是性格导致的,不太以自我为中心,会比较关注对方的感受;另一方面可能是护士自己平常的积累。”N12:“温度都是会传递的,你(护士)阳光、乐观的话,你也能感染他们(患者);你对生活的热情也是一种很好的正能量,可以感染到患者。”

2.4.5 礼仪形象 护士得体的外在形象会影响患者的就医感受,增进护患关系,从而改善患者的情绪体验。N19:“你(护士)只有文明用语,举止行为恰当,慢慢才能将心理护理渗透到日常工作中。”N24:“仪容仪表干净整洁,给患者留下好的第一印象,这也会增加患者对我们的信任……,衣服也要整齐,看起来就干净利索。”

2.5 动机

2.5.1 心理护理意识 护士有强烈的心理护理意识,才能在护理操作的各个环节中有针对性地施教。N3:“如果护士自己都没有意识到心理护理的重要性,那肯定是做不好心理护理的,想得到患者(较好)的满意度也是很难的。”N11:“(心理护理)一定是贯穿在查房过程中,在护理操作过程中,在健康宣教过程中,不是独立的。”N17:“(护士)要做有心人……如果你(护士)发现患者有情绪问题,你可以在护理过程中随时跟他聊天,了解他的想法,然后抽空去进行深入的探讨。”

2.5.2 职业认同感 护士的职业价值认同感可增强自身从事护理事业的使命感,激发工作潜能。N8:“我觉得给患者足够的信任感就够了,他(在不舒服的时候)愿意握着我的手,而且是紧紧地握着,我是有一点成就感的,我觉得只做这个动作(抚摸)是对的,能

够给他心理支持。”N10:“对于我自己而言,因为我热爱这份工作……我认为(护士)付出多一点,患者心理也会舒服点。”N19:“如果(心理护理)起到一定的效果,我们会感觉被需求、被尊重、被认可,这时候大家就愿意去做……因为会激发我们的效能。”

2.5.3 集体荣誉感 集体荣誉感能够激发奋进力量,增加护士群体的凝聚力。N3:“员工的荣誉感能够对患者的心理护理起很大作用……(若护士)把这个集体当成自己的家,她能(从心底里)更加负责地对待每一位患者。”

3 讨论

3.1 知识和技能是护士心理护理胜任力的基本要求 知识和技能是冰山模型中“水面以上部分”,具有外显性,容易了解。多名受访者提及护理专业知识的重要性,她们强调要熟悉疾病才能明白影响患者心理健康的因素,这与 Metzl 等^[12]研究结果一致。Waite 等^[13]提出护士应增加知识储备以提高心理健康护理能力,包括社会学、人类学和历史学等人文学科知识。而本研究结果仅包含心理专业知识和护理专业知识,可能与受访对象为非心理专业有关,她们对心理学知识掌握不够全面。这提示在未来需构建多学科心理护理课程体系,加强心理学相关知识的培训。

在心理护理技能方面,有 8 名受访者提出要使用相关量表对患者进行心理评估。抑郁症筛查量表、焦虑自评量表和心理痛苦温度计均为可靠的心理问题筛查工具,灵活运用这些量表可以提高患者心理评估的准确性。综合受访者的观点,心理危机处理技能与思维认知技能在护士的心理护理胜任力方面发挥重要作用,可为及时、恰当处理患者心理问题提供保障。基于人性化护理与患者构建友好的关系能有效确保患者的安全^[14],多学科团队通过促进专业人员之间的合作进而加强心理护理服务^[15]。因此,护士不仅要与患者及家属建立信任,还要与同事增进合作。本研究受访者还指出对患者进行健康教育能缓解其对未知领域的恐惧,故护士要为患者及其家庭成员提供健康知识,实施有针对性的健康教育,提高患者的自我效能,从而缓解其负性情绪。

3.2 职业道德和个人特质是护士心理护理胜任力重要的隐性特征 职业道德和个人特质犹如深藏的“水面以下部分”,难以被发现。在本研究中,受访者谈及开展心理护理服务,护士需要有强烈的责任心和认真的工作态度,这与 Paragas^[16]的研究结论相同。此外,理解和考虑患者的知识、信仰、价值观和偏好对其治疗效果和心理健康有积极的影响^[17];维护患者的尊严和保证心理健康服务公平也是护士开展心理护理需具备的基本道德品质^[13,16]。关于个人特质,部分受访者谈到护士学习能力和自我反思的重要性;

Goudreau 等^[18]也提出护士需要发展自己的专业并实施护理新方法,同时提出护士反思工作经验有助于提升自身护理能力。不可忽视的是,护士自身心理素质深深地影响着患者心理健康,护士在面对工作挑战时自我调节情绪的行为有利于推进护理服务。因此,护士保持自身心理健康才能去疏导患者的情绪问题。同时,护士要树立自信心,培养细心和规范言行举止,促使自身成为心理护理的关键角色。

3.3 动机是护士有效实施心理护理的推进剂 动机是冰山模型的根基,是护士力求心理护理达到更高标准的内在动力。心理护理融合在整个护理工作中,了解整体护理重要性的护士才有可能将心理护理纳入他们的日常工作^[14-15],这提示护理管理者要通过培训强化护士的心理护理意识,贯彻主动服务与精准服务。护士获得欣赏和认可会显著激发其为患者提供心理护理的动机^[14-15],表明医院要完善支持心理护理发展的基础性制度以激发护士的工作热情。值得一提的是,结构健全的精神卫生护理需要集体力量^[13];若护士对自己所在的集体有足够的荣誉感,争取为集体获得更好的发展,将充分发挥自己的力量。因此,护理管理者要关爱护士,营造公平公正、积极向上的工作氛围,提高团队凝聚力。

4 结论

本研究通过质性研究归纳出护士心理护理胜任力的 5 个维度 20 项特征。研究结果可为培训和考核临床护士的心理护理实践提供参考,以此建设专业化心理健康服务队伍,更好地满足患者的心理需求。下一步将构建适用于我国不同层次临床护士的心理护理胜任力培训框架,为临床心理护理人才的培养及评价提供参考。

参考文献:

[1] 中共中央国务院.“健康中国 2030”规划纲要[EB/OL]. (2016-10-25) [2023-06-06]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm.

[2] Wan Q, Ding X, Hu D, et al. A study of the epidemiology and risk factors for attempted suicide and suicide among non-psychiatric inpatients in 48 general hospitals in Hubei province, China, 2015—2017[J]. Gen Hosp Psychiatry, 2020, 63: 21-29.

[3] 荣丽. 某综合医院住院患者心理状态调查分析与干预的研究[D]. 广州: 南方医科大学, 2018.

[4] 李天一. 综合医院非精神科住院患者心理状况调查及干预研究[D]. 昆明: 昆明医科大学, 2020.

[5] King R V, Burkle F M, Walsh L E, et al. Competencies for disaster mental health[J]. Curr Psychiatry Rep, 2015, 17(3): 548.

[6] 孙晶, 李春莲, 段秀卿. 心理护士核心能力评价指标体系的构建[J]. 中国卫生标准管理, 2019, 10(18): 40-43.

[7] Stanford P E. How can a competency framework for advanced practice support care? [J]. Bri J Nurs, 2016, 25