

同事支持在护士群体中的应用

程萌芽 姚林燕

同事支持的概念来源于社会支持,又区别于同伴支持,指的是工作在同一单位中,处于同等地位和同等水平的个体之间相互提供的情感、工具和信息等方面的支持和援助^[1]。在国外,同事支持广泛应用于教师、学生、消防、护士群体中^[2-4]。同事支持可以帮助护士改善护患关系,促进护士帮助患者解决问题^[5]。创造“社会团体感”可改善员工的情感衰竭,增加个人成就体验,减少职业倦怠^[6]。邵逸夫医院从2003年开始建立同事支持委员会,在全院开展同事支持活动,经过10余年的实践,在同事支持领域积累了较为丰富的经验,形成了一些卓有成效的做法。现将应用及体会报道如下。

1 同事支持

1.1 护士同事支持委员会的成立与候选人选拔 同事支持委员会在护理部直接领导下工作,由护理单元护士长担任委员会主席,精神心理高级临床护士协助,委员会成员参与开展工作。委员会候选人通过双向选择产生,一是自愿报名、护士长推荐、同事选举,二是委员会根据护士的助人意愿和技能素质进行选拔。每护理单元选拔1~2人。

1.2 护士同事支持委员会成员资格培训 同事支持委员会候选人必须经过一系列的专业培训,培训考核合格后予以颁发证书,同时正式聘任为同事支持委员会成员,开展同事支持活动。对候选人开展的培训时间一般为12课时,内容见表1。

1.3 护士同事支持干预流程 全院各护理单元的任何护士如果发生任何心理或现实的问题,自己不能解决并影响到正常工作与生活,都可以通过电话、面询的方式向本科室同事支持委员会成员、护

表1 同事支持委员会候选人培训课程

| 课次 | 内容 | 课时 |
|----|-----------------------|----|
| 1 | 同事支持的概念,澄清个人目标、规则 | 1 |
| 2 | 怎样成为理想的帮助者? 同事支持的核心要素 | 1 |
| 3 | 有效倾听的练习 | 2 |
| 4 | 价值观、角色及界限 | 2 |
| 5 | 焦虑、抑郁、悲伤情绪的识别 | 2 |
| 6 | 危机与危机干预 | 2 |
| 7 | 转介问题 | 1 |
| 8 | 自我照顾(情绪管理和时间管理) | 1 |

士长、心理临床高级护士、精神科医生(心理咨询师)四方求助,同事支持委员会成员对求助者先进行初步评估,判断其是否属于工作范围。如果求助者的问题可以处理,立即进行同事支持;如果不能处理,在给予紧急处理后可以向护士长或心理临床高级护士转介。心理临床高级护士对其再进一步评估,根据其精神症状,判断求助者是否存在严重心理问题,如果没有,则进行心理支持和干预;如果存在严重心理问题,则向精神科医生转介,同时评估其有没有自伤或伤人的危险,如果有,则求助者转入危机干预流程。

2 同事支持在护士群体中的应用

2.1 帮助新同事适应环境 新护士从学校毕业到踏上临床工作岗位,面临角色、环境、人际关系等方面的转变,需要经历一个适应过程。如何在较短时间内适应环境、有效组织护理、独立解决问题、协调人际关系并尽快融入科室团队是新护士面临的挑战。在转变和适应的过程中,新护士容易出现焦虑、紧张、孤独、迷惘、压抑、失眠等一系列心理反应,有的还会出现适应障碍甚至离职现象。所以医院除了培养新护士的护理临床操作技能,更为重要的是对新护士进行心理支持和职业化心理技能培训,引导

DOI: 10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2016.02.033

基金项目:国家自然科学基金:基于人与环境和谐理论的护理职业环境理论建构与评价系统研究(71373232)

作者单位:310016 浙江杭州,浙江大学医学院附属邵逸夫医院内镜中心

护理职业价值观,帮助新护士更好定位,减少理想和现实的冲突,降低新护士的离职率。每年新护士入职时,护理部将组织同事支持委员会开展为期半年的同事支持项目,并给予一定的资金补助。

2.1.1 新同事支持项目内容 包括新护士之间相互分享和支持、新老护士“手牵手”活动、职业价值观和自我价值观讨论和分享、职业化心理技能培训等。

2.1.2 新同事支持具体形式变化 根据不同时期,新同事支持的形式发生变化,其功能也发生不同。具体见表2。

表2 新同事支持项目形式及作用

| 形式 | 内容 | 作用 |
|-------|-----------|----------|
| 工会活动式 | 喝茶、运动、联欢 | 放松休闲、减压 |
| 知心姐姐式 | 座谈、电影、音乐 | 工作生活指导 |
| 团体咨询式 | 案例讨论、专题讲座 | 困难情境处理能力 |
| 巴林特小组 | 小组活动 | 通情、自我照护 |

2.2 关爱护士孕妇 护士群体绝大多数是女性,孕期是其必经特殊阶段。孕期妇女情绪变化大,加之护士工作本就劳累辛苦、压力大,而怀孕的护士更是结合了两者的心理变化,不少护士孕妇不能很好调节自己的状态,甚至少数护士刚怀孕就请假,严重影响工作安排,给科室正常运转带来很大的困扰。所以对这一特殊的群体最需要给予同事支持,包括孕期保健、心理调适以及排班上的照顾。

2.3 平衡工作和生活 在护士节、护理艺术周开展一系列的工作坊,进行心理访谈、团体咨询、心理小测验等等减压活动来达到工作和生活上的平衡。对于有些严重影响到正常生活秩序的工作生活中的问题,相关人员可以预约高级临床护士进行个体咨询,也可以由护士长推荐,针对个别护士特殊性、不利的工作习惯进行短期或长期的个体咨询。护士同事支持委员会向全院护理部开通24 h咨询电话。

2.4 紧急事件应激晤谈 对护士产生严重影响,甚至引发心理问题紧急事件,如暴力事件,面临突然死亡病人或家属等等,可以在由同事支持者给予心理支持的同时,预约精神科医生或心理临床高级护士进行应激晤谈。

2.5 提供安全环境 巴林特小组是聚焦于医患关系的病例讨论形式,通过活动理解发生在医患关系中的移情和反移情,使医护人员更好地了解患病之“人”,而不仅仅是“疾病”,同时有助于加强医患联盟、提高医护人员的沟通技巧以及避免职业耗竭。

它可以提供一个安全的环境,使得困难情境案例中的情绪得以表达,帮助案例提供者对案例形成新的不同的理解,发现在医患关系中的盲点和潜在假设,帮助小组成员减少在困难情境案例中挣扎所体验到的孤独、羞愧,并对新的学习有开放的态度,帮助小组成员成长,并且提高其与患者的相处能力。

3 讨论

通过回顾性研究,将邵逸夫医院从2003年至2014年的同事支持资料进行质性(定性)分析,发现同事支持过程中解决的问题主要集中在情感问题、生活事件、人际关系、工作环境、健康问题、重大应激事件等七个方面。其中,情感问题占首位,占27%,护士群体年轻女性占绝大多数,正面临婚恋阶段,而护士工作生活圈相对比较简单,缺乏情感经历,容易在失恋或婚变后产生极大心理冲击。其次是生活事件,比如家庭发生重大变故,结婚、买房、怀孕,家人生病等等,也给护士带来许多困扰。而医护关系、医患关系、护士与护士长的关系以及各部门间的人际交往则成为护士需求同事支持的第三项主要原因。

经过10余年同事支持活动的实践,目前本院已经建立并完善了一套较为成熟的护士同事支持系统,从临床护士到护士长到科护士长,以及心理临床高级护士、精神科医生(心理咨询师)都参与到这个过程中。每个科室都拥有1~2名同事支持委员会成员。而在同事支持活动中成长起来的委员会小组成员则拥有了新的成长途径,经过系统的培训,获得了更好的资源和照护能力。所有护士在工作或生活中发生任何心理问题,需要寻求同事支持时,都可以按照标准流程,及时获得同事支持。每个科室均有一份同事支持委员会的资料,院内网护理部网页也可以找到相同内容,以保证每个护士可以及时获得信息并得到同事支持。

护士的工作繁琐细致、压力难以想象,而日复一日的重负容易造成职业倦怠。同事支持在本院护理群体的开展和应用,已被研究证明可以缓解护士个体压力、减少职业倦怠^[7],因为护士工作压力的影响,特别是反复倒夜班,不能照顾家里,护士的心理生理健康水平一直普遍偏低。而同事支持能提高护士职业满意度、心理健康水平,并缓解工作和家庭矛盾,缓解不公平感引起的心理困扰^[8,9]。同时有研究表明,护士的同事支持水平与护士职业满意度呈显著正相关^[10]。同事支持给予护士以尊重、理解和