

叙事护理对急诊科护士工作疏离感和生活质量的影响

侯丽娟 吴许婷 张金 安晓丽

急诊科护理人员面临繁重的工作强度、频繁的突发事件和巨大的工作压力,这些压力源严重影响其身心健康和生活质量^[1]。工作疏离感定义为员工在工作中需求未得到满足或与期望不符,从而产生的疏远感^[2],这在急诊科护士中普遍存在,并可能影响其工作专注度和护理质量^[3]。叙事护理作为一种心理疗法,通过讲述故事帮助个体重建正向意义的新故事,减轻负性情绪和心理压力,改善生活质量,重塑自我价值^[4]。本研究旨在探讨叙事护理对急诊科护士工作疏离感和生活质量的影响,以期提升急诊科护理质量提供

新方法。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取2021年9月至2023年9月在杭州医学院附属义乌医院急诊科工作的60名护士为研究对象,纳入标准为:①注册护士;②在急诊科工作 ≥ 1 年;③自愿参与本研究。排除标准为:①未在岗,包括产假、病假、出差;②进修、实习及轮转护士。本次研究经本院伦理委员会审批。采用随机数字表法分为试验组和对照组,各30例。两组一般资料见表1。两组比较,差异均无统计学意义(P 均 >0.05)。

表1 两组一般资料比较

| 组别 | n | 性别 (男/女) | 年龄/岁 | 工作年限/年 | 文化程度/例 | | 职称/例 | | |
|-----|----|-------------|------------------|-----------------|--------|-------|------|----|----|
| | | | | | 本科以下 | 本科及以上 | 初级 | 中级 | 高级 |
| 试验组 | 30 | 6/24 | 32.83 \pm 6.43 | 6.67 \pm 3.48 | 11 | 19 | 16 | 12 | 2 |
| 对照组 | 30 | 5/25 | 32.17 \pm 6.18 | 6.83 \pm 2.86 | 9 | 21 | 19 | 10 | 1 |

1.2 方法

1.2.1 对照组 采用传统护理管理,护士长每月对急诊科护士心理健康状况进行评估,若发现出现负性情绪,选择在安静的房间内进行一对一的心理疏导与语言安慰;根据实际情况降低工作强度;鼓励护士在工作之余通过听音乐、做运动、参加娱乐活动等释放压力。

1.2.2 试验组 在对照组的基础上增加叙事护理管理,具体如下:由急诊科护士长1名、心理学专家1名、急诊科医生1名、副主任护师1名、护理研究生1名组成叙事护理小组。由心理学专家对小组成员进行培训,培训内容为叙事护理的方法以及模拟场景练习。叙事护理主要包括5种核心手段:问题

外化、问题解构、改写对话、外部见证及治疗文件^[5];模拟场景练习主要通过角色扮演的形式将5种核心手段融入进模拟案例中,讲解如何进行有效的叙事护理^[6]。选择一个安静、无干扰的环境,告知急诊科护士本次对话全程保密。小组成员在开始前,先进行简单介绍,包括成员介绍及干预方案目标、内容的介绍。以尊重、同理心的态度积极与护士沟通,以期取得护士的信任,建立和谐的平等关系,充分了解护士的基本情况,同时评估护士的心理状态,据此制定针对性计划。引导急诊科护士深入探索问题是如何形成的,找到问题背后的原因,把问题具体化。通过问题外化,鼓励护士勇于表达内心真实想法,耐心倾听护士的诉求,可采用积极的心理暗示,如:利用语言、肢体动作,调整护士的情绪状态,对不良情绪给予正确的疏导。在交谈过程中,分析急诊科护士不良情绪和行为背后的

DOI:10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2025.001.026

作者单位:322000 浙江义乌,杭州医学院附属义乌医院急诊科

本质原因,引导其回忆相似经历与克服过程,通过问题解构,发现护士的问题点,分析问题的背景,理解其背后真正的原因,进一步剖析护士心理状况。引导急诊科护士将注意力转移到积极事件中,探索例外事件背后积极的价值观,以及挖掘其未察觉的潜在正向力量并予以肯定和赞赏,将这些正向力量转移至实际问题中,以此引导护士制定解决问题的策略。通过改写对话,在一定程度上可以减轻护士的负性情绪,同时将以往正向事件作为主线,代替当前消极事件,能进一步增强护士的职业认同感,在后续的工作过程中,逐渐找到自我价值,有效减轻工作疏离感,从而对未来的工作充满希望。在取得本人同意的情况下,邀请急诊科的医生、护士、同事、朋友进行见证,鼓励护士把这种积极的心态保持下去,并通过赠予小礼物的奖励机制来肯定护士的进步。制订符合护士需求和工作情况的治疗文件,通过文字、图片、视频和证书等形式呈现,如通过写一封治愈且带有鼓舞话语的信,拍摄同事及病患感谢护士辛苦付出

的短视频,来肯定急诊科护士的工作,提高护士的自我认同感及职业满意度。

1.3 评价工具

1.3.1 工作疏离感 干预前后采用护士工作疏离感量表^[7]进行评估。量表共包括3个维度:无奈感、无助感、无意义感。采用Likert 5级评分法(1~5分),1分表示不符合,5分表示非常符合。总分12~60分,得分越高代表医护人员的工作疏离感越强。

1.3.2 医护人员工作相关生活质量 干预前后采用第2版工作相关生活质量量表汉化版^[8]进行评估。总分33~165分,量表得分越高,表示医护人员工作相关生活质量越好。

1.4 统计学方法 采用SPSS 26.0统计学软件,计数资料以例(%)表示,组间行 χ^2 检验;符合正态分布的计量资料采用均数 \pm 标准差($\bar{x}\pm s$)表示,组间行 t 检验。设 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组干预前后工作疏离感评分比较见表2

表2 两组干预前后工作疏离感评分比较/分

| 组别 | 无奈感 | | 无助感 | | 无意义感 | | 工作疏离感总分 | |
|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| | 干预前 | 干预后 | 干预前 | 干预后 | 干预前 | 干预后 | 干预前 | 干预后 |
| 试验组 | 16.53 \pm 2.36 | 7.02 \pm 1.47* | 14.35 \pm 3.94 | 6.46 \pm 4.85* | 14.84 \pm 3.57 | 7.35 \pm 3.01* | 45.29 \pm 4.43 | 18.74 \pm 5.81* |
| 对照组 | 17.61 \pm 4.52 | 11.85 \pm 0.27 | 15.93 \pm 5.17 | 10.64 \pm 3.43 | 14.46 \pm 5.31 | 10.89 \pm 5.36 | 44.15 \pm 3.23 | 29.93 \pm 4.57 |

注:*:与对照组干预后比较, $P<0.05$ 。

由表2可见,干预前,两组急诊科护士无奈感、无助感、无意义感评分以及工作疏离感总分比较,差异均无统计学意义(t 分别=1.16、1.33、-0.33、-1.14, P 均 >0.05)。干预后,试验组无奈感、无助感、无意义感评分以及工作疏离感总分明显低于对照组,差异均有统计学意义(t 分别=17.70、3.85、3.15、8.29, P 均 <0.05)。

2.2 两组干预前后生活质量评分比较见表3

表3 两组干预前后生活质量评分比较/分

| 组别 | 干预前 | 干预后 |
|-----|------------------|--------------------|
| 试验组 | 58.62 \pm 6.18 | 141.39 \pm 9.53* |
| 对照组 | 60.84 \pm 5.36 | 132.57 \pm 8.73 |

注:*:与对照组干预后比较, $P<0.05$ 。

由表3可见,干预前,两组急诊科护士生活质量评分比较,差异无统计学意义($t=1.49$, $P>0.05$);干预后,试验组生活质量评分明显高于对照组,差异有统计学意义($t=-3.74$, $P<0.05$)。

3 讨论

工作疏离感是员工中发生的一种常见现象,而急诊科工作压力及医院暴力的发生也是导致急诊科护士工作疏离感的重要因素,有研究证实,护士的工作疏离感与不良经历呈正相关^[9],与工作绩效呈负相关^[10],且工作疏离感也与工作倦怠、职业认同感、离职意向存在正相关^[11]。既往的急诊科护理人员管理采用常规的护理管理模式,虽能在一定程度上缓解护士的心理压力,但这种先发生后治愈的管理模式治标不治本,其忽略了护士心理渗透的作用效果,仅仅针对于当下的情绪控制,而没有真正的深入解决护士面对的实际问题,难以达到较好的引导效果,就无法得到长效护理管理。本次研究采用叙事护理对急诊科护士进行管理,结果显示,叙事护理可改善急诊科护士工作疏离感,提高生活质量,这与黄金兰等^[12]的研究结果相似。本研究通过访谈倾听急诊科护士的不良经历事件,对问题进行总结和反思,协助她们重构对职业的意义或自己的

生活故事,明确护理干预的重点,为急诊科护士提供有效、科学、合理的干预方案。

本研究的局限性在于样本量较小,研究对象仅限于某一地区的急诊科护士,可能影响结果的普遍性。此外,干预时间较短,无法评估叙事护理的长期效果。未来研究应考虑扩大样本量,延长观察时间,并在不同地区和不同科室进行类似研究,以验证叙事护理的广泛适用性和长期效果。

综上所述,叙事护理作为一种心理干预手段,能够有效缓解急诊科护士的工作疏离感,提高其生活质量。

参考文献

- 雷子辉,冯晶,申鑫,等.中国急诊科护士抑郁症状发生情况及影响因素分析[J].中国公共卫生,2022,38(12):1505-1509.
- You Q, Bai D, Wu C, et al. Status of work alienation among nurses in china: A systematic review[J]. Front Psychiatry, 2022, 13: 986139.
- 祝春亚,林晨,包正红,等.急诊科护士的工作疏离感和其对攻击及暴力管理态度的现状分析[J].中国护理管理,2019,19(5):688-693.
- 胥昕延,赖即心,蒋文静,等.叙事疗法研究进展[J].护理学报,2023,30(3):51-56.
- Artioli G, Foà C, Cosentino C, et al. Integrated narrative nursing: A new perspective for an advanced assessment [J]. Acta Biomed, 2017, 88(1S): 7-17.
- Zhang LH, Meng HY, Wang R, et al. Application of narrative nursing in the families of children with biliary atresia: A retrospective study[J]. World J Clin Cases, 2021, 9(34): 10557-10565.
- 李豪,徐榆林,曲瑞杰,等.护士工作疏离感的研究进展[J].护理学杂志,2021,36(16):103-106.
- 涂舒涵,关红,朱云,等.肿瘤科护士生命意义感对生活质量影响的研究[J].护理研究,2022,36(8):1395-1399.
- Eskin Bacaksiz F, Alan H, Taskiran Eskici G, et al. A cross-sectional study of the determinants of missed nursing care in the private sector: Hospital/unit/staff characteristics, professional quality of life and work alienation [J]. J Nurs Manag, 2020, 28(8): 1975-1985.
- Tummers LG, Den Dulk L. The effects of work alienation on organisational commitment, work effort and work-to-family enrichment [J]. J Nurs Manag, 2013, 21(6): 850-859.
- Alfuqaha OA, Shunnar OF, Khalil RA, et al. Work alienation influences nurses' readiness for professional development and willingness to learn: A cross-sectional correlation study [J]. PLoS One, 2023, 18(5): e0284963.
- 黄金兰,刘鹏,周志娟,等.叙事护理对肿瘤科护士职业倦怠、护士满意度干预效果分析[J].齐齐哈尔医学院学报,2022,43(17):1686-1692.

(收稿日期 2024-01-03)

(本文编辑 葛芳君)

(上接第83页)

- Care Surg, 2017, 82(3): 605-617.
- Pakulski C, Wudarska B, Surowicz D. The european guideline on management of major bleeding and coagulopathy following trauma: Fourth Edition [J]. Neurosurgery, 2019, 85(6): E1123-E1124.
- 王彧姣,韩玉婷,陈兰兰,等.综合复温法纠正低体温重度创伤患者的临床研究[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2016,11(6):563-565.
- Zhang XM, Zhang WW, Yu XZ, et al. Comparing the performance of SOFA, TPA combined with SOFA and APACHE-II for predicting ICU mortality in critically ill surgical patients: A secondary analysis [J]. Clin Nutr, 2020, 39(9): 2902-2909.
- 丁丁,赵志坚,陈坤峰.RTS评分、D-乳酸、DAO在创伤性骨折并休克中的评估意义[J].分子诊断与治疗杂志,2022,14(2):266-269.
- 张铭卓,张庆燕,蒋春明,等.改良查尔森合并症指数联合血清白蛋白对腹膜透析患者远期预后的预测价值[J].中华肾脏病杂志,2021,37(4):333-340.
- Van MJ, Brodman MM. Hypothermia in trauma [J]. Int J Environ Res Public Health, 2021, 18(16): 8719.
- Mota MAL, Santos MR, Santos EJJ, et al. Trauma prehospital hypothermia prevention and treatment: An observational study [J]. J Trauma Nurs, 2021, 28(3): 194-202.
- Hsieh TM, Kuo PJ, Hsu SY, et al. Effect of hypothermia in the emergency department on the outcome of trauma patients: A cross-sectional analysis [J]. Int J Environ Res Public Health, 2018, 15(8): 1769.
- 金清河,颜雷雷,黄秀.多模式复温管理对创伤失血性休克患者应用效果评价[J].中国医院统计,2020,27(6):537-540.

(收稿日期 2024-02-20)

(本文编辑 高金莲)