

同理心在护士长工作中的体现

王清馨 郑丽君 赵丽华 尚卜凤 杨文琴

(山西省肿瘤医院 山西 030013)

摘要:同理心是人际沟通的基本原则之一,目前,在护理领域里,同理心多用于护患帮助性关系中。本文重点讨论了同理心在护士长工作中的体现及其作用,目的在于营造一种温馨团结的工作氛围,使护士们保持最佳的心理状态,全身心投入工作,提高护理工作效率和质量。

关键词:同理心;护士长

同理心(Empathy)即了解和分享对方的看法和感受,敏锐地体会对方的思想与情绪,它是建立良好人际关系最重要的一个条件。在字典上的解释为:能站在对方的立场,设身处地的去体会当事人感觉的心理过程(教育部国语推行委员会2002)以及认同和了解他人对某件事情或某个事物的感觉(The American Heretage College Dictionary 1997)^[1]。简单说来,同理心就是指一个人能否设身处地的站在对方的立场着想。在人际关系中,如果沟通双方能够从同理心的角度出发,去感受对方的感受、信念和态度,并有效地将这些感受传递给对方,对方会感到得到理解和尊重,从而产生温暖感和舒畅的满足感。这种感受可以诱发彼此充满体谅和关心爱护的沟通氛围。

护士长要想成为一个成功的沟通者,最重要的指标不是表达能力如何,而是其是否具有同理心。如果护士长能够正确运用同理心,使下属由被动服从转变为主动配合,就能充分调动全科护士的工作积极性,在护士中形成自然的凝聚力,团结全科护士圆满完成工作。

1 培养同理心的沟通思维,维护护士最佳心理状态

在护理工作中遇到各种麻烦时,要学会运用同理心的工作方法,学会换位思考、将心比心,设身处地的为对方着想。例如护士因个人某种要求未得到满足而抱怨时,不应过于责怪,而应该去理解、体谅、关心、帮助她解决实际困难,并深入沟通交换思想。保持同理心能不断消除心理上的不相容因素,使自己保持一种放松向上的良好心态面对一切,适应多种角色,赢得护理人员的信任,使护士长成为科室护理队伍的主心骨。护士长来自护士,最能深切理解护士的内心,要善于运用领导给予的权力,不能滥用,只有植根于护士之中才能发挥其真正的力量。不要使用那种居高临下的批评、训斥的态度,发现问题及时纠正,属个性问题则在工作中个别交换,共性问题则在适当的场合重点强调,正确引导,维护护士的自尊心,使之保持最佳的心理状态,从而全身心投入工作中。

2 建立和谐的人际关系,营造团结友爱的人文氛围

利用同理心创造和维持一种有利于调动积极性和温暖团结友爱的人文氛围,是护士长搞好人际关系的关键。在目前“以人为本”的护理管理中,正确运用同理心理论,可以有效减轻工作压力,有利于建立一个良好的团队^[2]。护士长应体贴

临床护士的生活极不规律,家庭负担重,生理、心理常处于不稳定状态,合理排班,同时克服偏见,一视同仁,维护护理人员的心理平衡。例如护士心意卡就是一个很好的尝试,每周五的时候,护士们根据自身实际情况把下周的安排写到护士心意卡上,护士长在尽可能的前提下合理安排班次,这样既避免了换班、调班的麻烦,又体现了护士长对护士的关怀,一举两得,诠释了同理心的内涵。

3 因人而异,满足护士不同的心理需求

从心理学的角度看,人可分内向型、外向型、理性型、情结型等多种类型,人的个性主要表现在人的性格、习惯、嗜好、兴趣、气质、知识以及才能等方面。著名的霍桑实验表明:社会和心理因素更能刺激职工的工作积极性。特别在物质生活较丰富的今天,精神的需要显得更重要。作为护士长要善于观察和掌握护士的心理特征,要善于利用护士的不同特点,发挥她们的专长,满足护理人员成长和自我实现的需要,从而激励护士持续的工作热情。例如内向型、心思细致的护士安排处理医嘱,书写护理文书;外向型、表达能力强的护士安排与病人沟通,进行健康宣教;计算机操作能力强的安排计费,量才施用,可以提高工作效率,满足护士的个人价值体现,达到效益的最大化。另外,根据不同护士的专长和兴趣,择优推荐进修、学习、深造等。我们应针对各护士的不同心理需要,采取恰当的激励方法以满足其心理需要,挖掘出她们潜在的积极性,并促使护士去追求最高层次的需要,才能收到良好的效果。

4 正确运用同理心,加强情感管理

同理不等同于同情,二者虽有相似的意义,但有本质的区别。同情是指对他人的困境感到可怜或同情,例如一位护士因孩子生病着急而向护士长哭诉,作为护士长也跟着难过地掉了泪,这是同情心的表现。但是,如果分担下属的情绪到了这个地步,不但不能帮助她摆脱情绪的困扰,反而适得其反,同理心是对他人情绪的认知并采取适当的措施给予帮助。因此,护士长应该加强自我情感管理,在任何情况下都以最佳心理状态工作,从而对护士起潜移默化的影响。当护士出现情绪低落时,应及时用其长处鼓励她,唤起她对工作的激情,当护士遇到困难或受到挫折时,护士长应带动其他护士更多地运用同理心去理解她、关心她,并给予启导,让她感受到大家对自己的理解和爱护。这样以情感人就能换取别人的情感,调动身心的巨大潜能,发挥积极的情感效应。如一位护士因理论考试不合格而感到悲观失望,巨大的精神压力使她难以承受,当发动大家一起去开导她时,她却不愿接受。究其原因,发现她认为自己蠢,大家一定看不起自己了。其实这位护

作者简介:王清馨,(1957年-),女,主任护师,硕士生导师
从事肿瘤护理工作

(收稿日期:2006-07-03 接受日期:2006-08-18)

士是因为母亲生病,使其承受着较大的经济与思想压力,影响了考试,并出现一种单向思维,故拒绝任何帮助。于是,我一方面引导护士们应用同理心去真正理解她,并选择恰当场合、恰当语言进行开导,发现一点进步就及时给与鼓励和肯定;另一方面采用书信形式进行心理沟通,诱导她从单向思维转变为多向思维及换位思维。最后她终于感受到集体的温暖,恢复了最佳心理状态,投入工作。

5 加强护士间感情沟通,增强群体内聚力

群体成员共同的理想、目标、观点、感情形成群体内部的凝聚力。我科是一个工作繁忙而紧张、护理任务十分繁重的科室,为了使护士们既能消除疲劳,又能加深护士间和护士对科室的感情,在工作之余借组织座谈会、餐会等机会,让大家互吐心声,进行感情沟通,抒发自己对同事对科室的情感,以增加相互之间的理解与支持。同时,护士长还可以借此机会对护士的支持和合作表示诚恳的感谢,并转达上级对她们工作的肯定和期望。使护士之间相互吸引、相互依存、共同进步和热爱集体。

6 发挥赞美优势,争取更大成绩。

赞美是温暖灵魂的力量,护理工作任务繁重、压力大,使

护士们承受了较大的精神、心理压力。因此,护士长应发挥赞美的激励优势,留心观察,注意护士的每一点细微的进步,使用当众或当面的赞美,在各种时机和场合给予表扬,肯定她们的工作成绩。并且把找缺点的检查变为多找优点的检查。多使用鼓励、进取的语言来激发护士的热情,形成一种努力干,得到赞美,再努力干,又会赢得新的赞美的良性循环,营造一种你追我赶、积极向上的良好氛围。

当一个护士长具有同理心时,会让护士们感到你是她们真正的贴心人,因此,同理心既是一个基本素质也是一种实际能力,需要有意意识的学习和锻炼,美学修养、个人的经验、成熟程度、创造力等有助于同理心的表达^[3],在工作中正确运用同理心,可以营造一种温馨团结的工作氛围,使护士们保持最佳的心理状态,全身心投入工作,提高护理工作效率和质量^[4]。

参考文献

- [1] 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,2005vol.19No.9A
- [2] 李焕英,李亚琴.共情在门诊管理中的作用[J].护理研究,2005vol.19No.6B
- [3] 杨晓莉,倪英,赵悦.应用同理心促进与老年病人沟通的思考[J].护理研究,2005vol.20No.2C
- [4] 张艳平.医护患互动影响因素的分析与初探[J].现代生物医学进展,2006,6(5):78

(上接第144页)

2.3 绿豆蛋白的开发利用

目前绿豆的加工,多数厂家以生产绿豆淀粉为主,绿豆蛋白往往被忽略开发,基本用于牲畜饲料或者作为生产废料,造成资源浪费,增加了淀粉的生产成本,使其更不具有价格优势。绿豆中蛋白质的含量高达19.5%~33.1%,蛋白质功效高,且氨基酸种类齐全,尤其赖氨酸的含量比较丰富,接近鸡蛋蛋白的赖氨酸含量。绿豆蛋白具有很好的溶解性、保水性、乳化性、凝胶性、发泡性和泡沫稳定性等功能,在食品加工工业的应用前景十分广阔。国内外生产分离绿豆蛋白多以碱沉法提法为主,美国和日本等国已开始试用超滤法和离子交换法。绿豆粉中大部分的蛋白质都可以溶于酸碱溶液,故利用酸碱调节其pH值使蛋白得以分离。

2.4 绿豆皮的开发利用

绿豆中除淀粉和蛋白质外,另一主要成分就是纤维素。绿豆中的纤维素主要存在于绿豆皮中,绿豆皮占绿豆总质量的7~10%,而绿豆皮中纤维素的含量占50~60%。因此,将绿豆皮中的纤维素转化成功能性食品膳食纤维具有很好的开发前景。目前,市场上有多种商品化膳食纤维出售,膳食纤维被添加到面包、面条、果酱和糕点等食品中,可以补充通常膳食纤维摄入不足,并作为高血压、肥胖症患者的疗效食品。

2.5 绿豆变性淀粉的生产

天然淀粉用途虽广,但其仍不可避免的存在着相应的缺点,不能满足工业生产的各种要求。比如天然淀粉糊黏度不具热稳定性,抗剪切力稳定性不够,冻融稳定性较差,淀粉不具冷水溶解性。为克服天然淀粉性质上的缺陷,需要对天然淀粉进行物理或者化学方法处理,以改良其原有性能甚至增加新的功能。

3 小结与展望

上文介绍了绿豆的一些基本特性及其在食品行业的开发

和应用,绿豆现有的应用状况真是差强人意,多数加工者仍是以绿豆淀粉的生产为着眼点,而像绿豆蛋白、绿豆皮等丰富的资源却没有被加以合理的利用,使之白白的浪费,从而使绿豆本身的利用价值大为降低。绿豆本是药食兼用的植物,其本身就存在着诸多可利用的优势,我们在生产淀粉用于食品行业或者简单的用之于制药行业的时候,似乎更应该合理的开发一下绿豆更深层的药用价值,从而使中国这种传统的种植作物能发挥它更大的价值。传统的绿豆制品当然不能被放弃,而是更要将之发扬,在占领国内市场的同时更要努力开拓国际市场,开拓的前提就是我们的生产者要在提高原有传统制品品质的基础上,积极开发新的产品,并将之推向世界,创建我们自己的国有品牌,带给世界我们的特色。

综上所述,合理的利用绿豆,对其性质进行开发,努力改变市场现有的以绿豆淀粉的生产为主的单一模式,从而更为有效的提高绿豆的附加值,使其发挥更大的经济效益和社会效益。

参考文献

- [1] 曹维强,王静.绿豆综合开发及利用[J].粮食与油脂,2003,3:37-39
- [2] 李敏.绿豆的化学成分及药理作用的研究概况[J].上海中医药杂志,2001.5:47-49
- [3] 田瑞亭.绿豆淀粉改性的研究[J].山东化工,2000,29:3-5
- [4] 于祥春,王云峰,吴学敏.绿豆酸化全乳饮料的研制[J].食品工业科技,2000,5:39-40
- [5] 徐丽萍,缪铭,王彬.绿豆固体饮料开发及工艺研究[J].食品工业科技,2005,1:124-126
- [6] 宗舒美,张珂,周伟军,等.西瓜绿豆汁复合饮料的加工工艺[J].甘肃科技,2006,3:188-191
- [7] 史经略.绿豆啤酒的研制[J].China Brewing, 2006,1:72-76
- [8] 古能平,杨春城.绿豆海带茶饮料的开发[J].中国茶叶加工,2006,3:33-34