

情绪智力在临床护士心理弹性与人文关怀品质关系中的中介作用体会

卓 娜

内蒙古国际蒙医医院 内蒙古 呼和浩特 010010

摘 要：目的：探讨情绪智力在临床护士心理弹性与人文关怀品质关系中的中介作用。方法：选择我院2023年1月-2024年12月工作期间310名临床护士，随机分两组，对照组155名，采用常规人文关怀教育；观察组155名，采用增加情绪智力训练的人文关怀教育。比较两组心理弹性量表（CD-RISC）评分、情绪智力量表（WLEIS）评分、人文关怀品质量表评分。结果：干预后，观察组CD-RISC评分、WLEIS评分、人文关怀品质评分均明显高于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。观察组情绪智力在心理弹性与人文关怀品质的相关系数 r 分别为0.603、0.712，均高于对照组的0.412、0.501，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：通过对临床护士进行针对性的情绪智力训练，可以有效提升其心理弹性和人文关怀品质，情绪智力在两者之间起中介作用。

关键词：情绪智力；临床护士；心理弹性；人文关怀

护理工作是一项极具挑战性的职业，它要求护士不仅要具备扎实的专业知识和过硬的临床技能，还要拥有强大的心理承受能力和良好的人文素养^[1]。长期以来，护士面临着巨大的身心压力：工作强度大、节奏快、任务重、风险高，经常需要夜班和节假日值班^[2]。可见，情绪智力是护士有效进行自我情绪管理、缓解工作压力的重要心理资源。而心理弹性，则是个体面对逆境时，维持健康积极心态，从容应对挫折，从创伤中恢复并成长的能力。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究选取了2023年1月至2024年12月期间在我院工作的310名临床一线护士作为研究对象。为确保研究的科学性和准确性，我们采用随机数字表法将这310名护士随机分为对照组和观察组，每组各155人。通过对两组护士的年龄、性别、学历、工作年限等一般资料进行统计学分析，结果显示两组在这些方面的差异均无统计学意义（ $P > 0.05$ ），表明两组的基线资料具有可比性，避免了选择性偏倚对研究结果的影响，此外，本研究严格遵循医学研究的伦理学原则，在实施之前已经获得了医院伦理委员会的审查和批准。

1.2 方法

在为期6个月的研究期间，对照组接受常规的人文关怀教育，主要包括加强人文关怀意识培养、与病人沟通交流技巧训练、建立良好护患关系等内容。通过课堂讲授、案例分析、角色扮演等多种形式，帮助护士树立以

病人为中心的服务理念，掌握与患者有效沟通的方法和技巧，学会换位思考，设身处地为患者着想，力求为患者提供周到、贴心、温馨的优质护理服务。

与对照组不同的是，观察组在接受常规人文关怀教育的同时，还额外增加了针对性的情绪智力（Emotional Intelligence, EI）训练。这个训练方案从五个方面入手，全面提升护士的情绪智力水平：

（1）情绪觉察：通过心理测评、自我反思等活动，引导护士觉察自己的情绪状态及其变化规律，提高护士对自身情绪的敏感性和洞察力。

（2）情绪表达：通过角色扮演、小组讨论等体验式学习，鼓励护士学会恰如其分地表达自己的情绪，避免极端情绪的爆发或压抑，做到心平气和地与人沟通。

（3）情绪调节：通过放松训练、正念冥想等方法，锻炼护士的自我情绪管理能力，学会在面对压力和挫折时稳定情绪，积极调适，保持乐观平和的心态。

（4）同理心培养：通过案例分析、志愿服务等实践活动，加强护士的换位思考和移情能力，学会站在病人及其家属的角度理解他们的心情，给予充分的关怀和支持。

（5）人际关系：通过团队合作任务，促进护士之间的交流与协作，发展护士的人际交往能力，营造一个积极向上、充满凝聚力的工作氛围。

1.3 观察指标

为了客观评估两组护士干预前后的变化情况，我们选择了三个评估量表作为观察指标。第一个是心理弹性量表（Connor-Davidson Resilience Scale, CD-RISC），该

量表从韧性、自我效能感和乐观三个维度,通过25个条目全面评估个体的心理弹性水平。采用Likert 5级评分,从完全不符合的0分到完全符合的4分,总分范围为0~100分,得分越高表示心理弹性越强。

第二个量表是情绪智力量表(Wong and Law Emotional Intelligence Scale, WLEIS),从自我情绪评估、他人情绪评估、情绪调节和情绪利用四个维度对情绪智力进行测量,共包括16个条目。采用Likert 7级评分,从完全不同意的1分到完全同意的7分,总分在16~112分之间,得分越高代表情绪智力水平越高。

第三个是我们自制的优质护理服务人文关怀评价量表。参考国内外相关文献,从尊重、关爱、同理心三个方面设计了15个条目,采用Likert 5级评分,从从1分到总是的5分,总分在15~75分之间,得分越高表明护士的人文关怀品质越高。

1.4 统计学方法

为确保数据分析的科学性和严谨性,我们采用了SPSS 23.0统计软件对调查所得数据进行统计学处理。对于计量资料,以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)的形式表示,组间比较采用独立样本 t 检验。对于计数资料,用例数和百分比[n(%)]表示,组间比较采用卡方检验。检验水准 α 设定为0.05,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组干预前后心理弹性水平的变化

心理弹性是个体面对压力和逆境时,维持积极乐观心态,坚韧应对挑战,从挫折中恢复并成长的一种心理品质。本研究以心理弹性量表为工具,从韧性、自我效能感和乐观三个维度对两组护士的心理弹性水平进行评估,结果如表1所示。

表1 两组干预前后CD-RISC评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	时间	韧性	自我效能感	乐观	总分
对照组	155	干预前	20.12±4.08	18.33±3.57	9.28±1.94	47.73±8.61
		干预后	23.46±4.25 ^{△*}	21.04±3.62 ^{△*}	10.87±2.01 ^{△*}	55.37±9.13 ^{△*}
观察组	155	干预前	20.37±4.15	18.51±3.63	9.41±1.99	48.29±8.85
		干预后	26.71±4.36	24.58±3.94	12.43±2.15	63.72±9.41

注:与本组干预前比较, ^{△*} $P < 0.05$

2.2 两组干预前后情绪智力水平的变化

情绪智力是指个体感知、理解、管理和利用自己及他人情绪的一种能力,是护士有效开展优质护理服务的重要心理资源。本研究采用情绪智力量表对两组护士的

情绪智力水平进行测评,从自我情绪评估、他人情绪评估、情绪调节和情绪利用四个维度进行考察,结果如表2所示。

表2 两组干预前后WLEIS评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	时间	自我情绪评估	他人情绪评估	情绪调节	情绪利用	总分
对照组	155	干预前	16.67±3.05	15.92±2.89	15.71±2.93	14.88±2.65	63.18±10.27
		干预后	18.33±3.14 ^{△*}	17.45±2.91 ^{△*}	17.39±2.99 ^{△*}	16.27±2.71 ^{△*}	69.44±10.53 ^{△*}
观察组	155	干预前	16.82±3.12	16.08±2.94	15.89±3.01	15.03±2.73	63.72±10.45
		干预后	22.45±3.37	21.26±3.08	20.93±3.19	19.86±2.89	84.40±11.12

注:与本组干预前比较, ^{△*} $P < 0.05$

2.3 两组干预前后人文关怀品质的变化

人文关怀品质是护士践行以病人为中心理念,提供优质护理服务的核心素养。本研究从尊重、关爱、同理

心三个维度,采用自制的人文关怀品质评价量表对两组护士进行评估,结果如表3所示。

表3 两组干预前后人文关怀品质评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	时间	尊重	关爱	同理心	总分
对照组	155	干预前	18.22±2.41	16.14±2.28	14.28±2.05	48.64±6.12
		干预后	20.57±2.56 ^{△*}	18.46±2.33 ^{△*}	16.35±2.11 ^{△*}	55.38±6.38 ^{△*}
观察组	155	干预前	18.45±2.48	16.31±2.35	14.39±2.12	49.15±6.27
		干预后	24.71±2.68	22.85±2.49	20.91±2.27	68.47±6.79

注:与本组干预前比较, ^{△*} $P < 0.05$

3 讨论

随着以病人为中心护理服务理念深入人心,人文关怀理念成为现代护理的核心内容之一^[3]。优质的人文关怀服务,可以拉近护患距离,增进患者满意度,提升护理质量和医院品牌。但目前普遍存在护士人文关怀意识薄弱、能力欠缺的问题,表现为不够体谅病人感受、缺乏沟通耐心、情绪易失控等,严重影响护患关系和护理质量。本研究发现,通过对临床护士进行情绪智力训练,可以显著提升其人文关怀品质。情绪智力是一种非智力因素,指个体感知、理解、管理自己和他人的情绪的能力^[4]。本研究还发现情绪智力训练可以明显增强护士的心理弹性。心理弹性是个体面对逆境时,维持健康积极心态,顽强应对挫折,从创伤中恢复的一种能力。具有良好心理弹性的护士,能更好地调节应激情绪,用乐观积极的态度面对压力,从而避免职业倦怠。而情绪智力恰恰是心理弹性的重要组成部分^[5]。通过情绪觉察、情绪表达、情绪调节等训练,可以帮助护士建立积极的自我概念,摆脱消极思维定式,提高挫折承受力和问题解决力,从而增强心理弹性。国内学者通过对305名护士的调查发现,情绪智力与心理弹性呈显著正相关,而且情绪智力对心理弹性具有显著的正向预测作用。进一步相关分析发现,经过情绪智力训练后,观察组护士的情绪智力与心理弹性、人文关怀品质的相关性均明显高

于对照组。

换言之,情绪智力一方面可以直接促进人文关怀品质的提升,另一方面又可以通过增强心理弹性,间接促进人文关怀品质的提升。高情绪智力的护士,能更好地感知理解病人情绪,给予人文关怀;同时,面对护理压力时,也能更好地调节自我情绪,保持积极心态投入工作,避免职业倦怠而影响人文关怀质量。

参考文献

- [1] 栾莹莹,潘潇,杨培云,等. 情绪智力在临床护士心理弹性与人文关怀品质关系中的中介作用[J]. 齐鲁护理杂志,2023,29(3):1-5.
- [2] 罗美琪,岳玉川. 自尊水平在精神科护士情绪智力与工作业绩和心理韧性之间的中介效应[J]. 当代护士,2023,30(23):1-5.
- [3] 于娜. 基于积极情绪主题的护理干预对手术室护士心理弹性的影响[J]. 护士进修杂志,2020,35(24):2221-2225.
- [4] 陈李英,陈琼妮,肖艳超. 临床护士情绪智力与心理弹性的相关性研究[J]. 当代护士(下旬刊),2021,28(7):19-22.
- [5] 徐莉丽,蔡晓丹,张其霞. 重症监护室护士心理应激源、情绪智力与感知幸福度相关性研究[J]. 护理与康复,2018,17(10):16-19.