

# 共情能力在护士长护理管理中的应用：一项范围综述

吴美林

四川省南部县人民医院 四川南充 637300

**摘要:** 目的: 了解共情能力在护士长护理管理中的应用现状及主要影响因素。方法: 以 Arksey 和 O'Malley 提出的范围综述方法为框架, 检索中国知网、万方、Web of Science、PubMed 数据库中关于护士长共情管理的研究, 检索时限为近 15 年, 由 2 名研究者独立筛选和提取资料。结果: 共检索到 354 篇文献, 最终纳入 9 篇文献; 研究以横断面研究为主, 主要发现包括护士长共情能力与护士离职率及护士满意度关联, 共情能力与其领导力关联, 共情能力在护理管理的影响。结论: 研究发现护士长的共情能力对护理管理有显著影响, 包括降低护士离职率和提升护士满意度, 但近年来有不少专家学者对此进行了探讨未来应借鉴国外研究成果和经验, 进一步重视对护士长共情能力的培养、完善护士长共情能力评价研究工具等, 推动我国护士长共情能力的提升。

**关键词:** 护士长; 共情; 共情能力; 护理管理; 范围综述

## 前言

护士长作为护理团队的核心协调者, 需兼顾制度执行与人文关怀<sup>[1]</sup>。传统“以制度为中心”的管理模式难以满足护士心理需求, 共情管理逐渐成为关键。共情能力强调理解他人情感并做出恰当回应, 既是情感技能, 也是沟通策略<sup>[2]</sup>。在高压的护理环境中, 共情管理通过改善上下级关系、增强护士归属感, 显著提升工作积极性与护理质量<sup>[3]</sup>。本研究通过范围综述, 系统分析共情能力在护理管理中的应用效果, 为优化管理实践、稳定护理队伍提供理论支持。

## 1 数据与方法

### 1.1 确定研究问题

既往研究主要发现了什么? 护士长如何实施共情能力及对护士影响? 采用了什么工具来评价在护士长应用共情管理护理团队的效果?

### 1.2 检索策略

检索的英文数据库包括 PubMed、Web of Science、CINAHL、Embase、Cochrance Library, 中文数据库包括中国知网、万方数据库、维普数据库、中国生物医学文献服务系统。采用主题词、自由词相结合的方式进行检索。中文检索词以知网为例: (共情 OR 同情 OR 关怀 OR 共情能力) AND (护士长 OR 护士经理 OR 护士领导); 英文检索以 PubMed 为例: (Empathy OR "Emotional Intelligence" OR "Social Intelligence" OR Caring OR Compassion) AND ("Nurse

Administrators" OR "Nurse Managers" OR "Nurse Executives")。

检索时间为 2009 年 3 月至 24 年 3 月。

### 1.3 文献的纳入和排除标准

根据「PCC: 研究对象 (participants)、概念 (concept)、情境 (context) 原则」<sup>[4]</sup> 确定标准。

1.3.1 文献纳入标准: (1) 研究对象: 护士长; (2) 研究情境: 使用共情能力进行护理管理; (3) 研究概念: 共情能力在护士长护理管理中的应用。

1.3.2 文献排除标准: (1) 文献类型为会议、案例报告、综述等; (2) 无法获取全文的文献; (3) 重复发表; (4) 非中、英文文献。

### 1.4 文献筛选及资料提取

将检索到的文献导入 EndNoteX9 去重, 由 2 名研究者根据纳入和排除标准, 通过独立阅读标题和摘要对所得文献进行初筛, 随后进一步阅读全文进行二次筛选。提取数据信息并进行交叉核对, 对于出现分歧的文献与第 3 名研究者讨论后决定是否纳入。数据提取内容包括: 发表时间、研究对象、研究事件或情境、评价指标、主要影响因素等。采用自行设计的标准化表格提取文献信息并整合。

## 2 结果

### 2.1 文献检索结果

共检索出中英文文献 354 篇, 剔除后剩余 187 篇。阅读文题和摘要排除文献 164 篇, 将初筛得到的 23 篇文献全文

表 1 纳入文献的基本特征 (n=6)

纳入文献	发表年份	国家	研究方法	研究对象	样本量	研究工具	基本内容
王莲花 <sup>[1]</sup>	2019	中国	横断面研究	护士长、护士	护士长 5 名、护士 147 名	IRI-C、MSQ、TIQ	阐述了护士长运用共情来提高护理管理能力的重要性,举例说明了在护理工作中表达共情的具体过程。
Mortier 等 <sup>[5]</sup>	2016	比利时	横断面研究	护士	360 名	自述问卷	通过量化研究发现,护士长较强的共情能力有助于降低护士离职率,提高工作满意度。
许琳等 <sup>[6]</sup>	2012	中国	横断面研究	护士长	190 名	杰斐逊共情和管理者领导行为量表	调查护士长共情能力和管理者领导能力现状,探讨二者之间的关系
黄雪娟等 <sup>[7]</sup>	2016	中国	随机对照研究	护士	48 名	满意度问卷	共情管理能够更好地构建护士长与护士之间的关系,提升护士总体工作满意度,对稳定护理队伍和提高优质护理服务质量起到积极作用。
王军霞等 <sup>[8]</sup>	2013	中国	横断面调查	护理管理者	184 名	一般情况调查表、IRI-C、护理管理者领导力问卷	探讨护理管理者的共情能力与领导能力的相关性。
高俊芳等 <sup>[9]</sup>	2018	中国	横断面研究	护士长、护士	护士长 74 名、护士 1160 名	IRI-C、MSQ、TIQ、一般数据问卷	了解护士长共情能力现状,分析护士长共情能力对护士工作满意度和离职意愿的影响。

注: 人际反应指标量表 (IRI-C)、明尼苏达满意度量表 (MSQ)、离职意愿量表 (TIQ) 2.3 护士长共情能力研究主要发现

阅读后排除 17 篇, 排除重复发表的文献、无全文和会议摘要类文献、研究内容不符的文献后, 最终纳入 6 篇文献, 其中中文文献 5 篇, 英文文献 1 篇。

## 2.2 纳入文献的基本特征

6 篇文献的研究类型以横断面研究为主, 纳入文献的基本特征见表 1。

### 2.3.1 共情能力与护士工作满意度及离职率

护士长共情能力越强, 护士工作满意度越高 ( $r=0.418$ ,  $P<0.01$ ), 离职意愿显著降低<sup>[1][9]</sup>。共情管理通过缓解压力、增强归属感, 有效稳定护理队伍。

### 2.3.2 共情能力与领导力

共情能力与变革型领导行为呈正相关<sup>[6]</sup>, 体现为关注护士需求、优化团队决策, 从而提升管理效能。

### 2.3.3 共情能力对护理管理的影响

共情不仅是情感能力, 更是管理理念, 可构建以人为本的支持性环境<sup>[5]</sup>, 显著提高护士对领导及工作环境的满意度<sup>[7]</sup>。

### 2.3.4 共情能力的影响因素

个人特质 (同理心、沟通能力)、专业素养 (情绪管理)、组织文化及护理模式共同影响共情表现<sup>[5]</sup>。

### 2.3.5 共情能力的可塑性

共情可通过系统培训提升, 如角色扮演与沟通技巧训练<sup>[10]</sup>, 需纳入护士长核心能力培养体系。

## 3 讨论

### 3.1 共情能力促进团队和谐与效率

护士长通过“换位思考”理解护士需求, 建立信任关系,

减少职业倦怠并激发创造力。共情能力得分率达 90.68% 的护士长, 其领导行为与团队凝聚力显著相关<sup>[6]</sup>, 从而提升服务效率。

### 3.2 降低离职率与提升稳定性

面对护理人才短缺<sup>[11]</sup>, 共情管理通过关怀举措 (如定期谈心) 显著提高护士职业满意度 ( $P<0.05$ ), 降低离职意愿<sup>[9]</sup>。护士长需强化倾听与情感支持能力, 形成良性工作循环。

### 3.3 优化医护与护患关系

共情能力促进跨科室协作, 减少医疗纠纷<sup>[12]</sup>, 并通过理解患者需求提升治疗依从性。护士长需以人性化服务为核心, 强化护患信任与康复效果。

### 3.4 构建和谐层级关系

共情能力帮助护士长从医院全局视角协调工作<sup>[13]</sup>, 与领导建立信任, 确保护理目标与医院战略一致<sup>[14]</sup>。

## 4 小结

本研究对护士长的共情能力进行了深入分析。虽然目前的研究成果仅限于中英文文献, 且缺少大规模随机对照试验, 但它为未来的纵向研究奠定了基础。未来研究应通过质性访谈等方法, 深入探索护士对管理关怀的真实体验。透过实施深入的干预措施和提供真挚的管理关怀, 可以有效提升护士的满意度, 增强其对职业的归属感和认同感。这不仅能激发护士的工作热情和潜力, 还将进一步提升整个团队的工作效率和服务质量。

## 参考文献:

[1] 王莲花. 分析护士长共情能力对影响护士工作

- 满意度和离职意愿的具体效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019,6(67):197.DOI:10.16281/j.cnki.jocml.2019.67.151.
- [2] 朱宇, 栾贝贝, 王维利, 等. 共情动机在护理领域的研究现状[J]. 解放军护理杂志, 2016,33(21):53-55.
- [3] 宋乃云, 孙玉梅, 王彦芳. 共情护理对抑郁症病人抑郁情绪及生活功能的影响[J]. 护理研究, 2016,30(22):2771-2772.
- [4] D.J. M P. Casey M, C. AT, et al. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews[J]. JBI Evidence Implementation, 2021,19(1):3-10.
- [5] Mortier, A. V., Vlerick, P., & Clays, E. (2016). Authentic leadership and thriving among nurses: the mediating role of empathy[J]. Journal of Nursing Management, 24(3), 357 - 365.
- [6] 许琳, 孙瑞杰. 护士长共情能力和管理者领导行为状况调查分析[J]. 齐鲁护理杂志, 2012,18(30):22-23.
- [7] 黄雪娟, 吕新芝, 陈艺玲. 共情管理在护理管理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊), 2016,(07):164-166.
- [8] 王军霞, 王维利, 洪静芳, 等. 护理管理者共情能力与领导力相关性研究[J]. 中华医院管理杂志, 2013,29(07):521-524.DOI: 10.3760/cma.j.issn.1000-6672.2013.07.014
- [9] 高俊芳, 嵇丽红, 王秀珍. 护士长共情能力对护士工作满意度和离职意愿的影响[J]. 国际护理学杂志, 2018,37(23):3204-3206.DOI:10.3760/cma.j.issn.1673-4351.2018.23.010.
- [10] Bas-Sarmiento P, Fernández-Gutiérrez M, Baena-Baños M, et al. Efficacy of empathy training in nursing students: A quasi-experimental study[J]. Nurse Education Today, 2017,59:59-65.
- [11] 刘绍. 三甲医院护士团结度与积极情绪、离职意愿和工作绩效的相关性研究[D]. 青岛大学, 2018.
- [12] Joiner, C., & Van Servellen, G. M. Job enrichment in nursing: a guide to improving morale, productivity, and retention[J]. (No Title), 1984.
- [13] 官红梅. 从人力资源管理要求谈当代护士长应具备的素质[J]. 中国当代医药, 2009,16(11):137-138.
- [14] 王贝. 领导者共情能力的重要性及提升策略探究——评《共情领导力：最好的管理是相互成就》[J]. 科技管理研究, 2022,42(08):226.