

急诊护理中的职业倦怠与心理支持

彭 凡

武汉市第四医院 湖北武汉 430033

摘 要: 急诊护理是医疗体系中关键环节, 工作环境复杂, 急诊护士面临巨大压力, 职业倦怠问题突出。职业倦怠导致情感枯竭、工作态度冷漠、成就感丧失, 影响护士健康和护理质量, 威胁患者安全。本综述探讨职业倦怠成因、表现和心理支持现状, 旨在提供理论依据和实践指导, 优化工作环境, 提升医疗服务水平, 维护患者权益。急诊护理强度大, 护士需应对紧急状况, 长期高压环境易导致职业倦怠。研究表明, 职业倦怠与性别、年龄、工作年限有关, 心理支持缺失是关键因素。缓解职业倦怠需组织和个人层面共同努力, 包括合理配置人力资源、建立心理支持体系、提供职业发展机会、加强心理健康知识学习、培养积极心态、掌握应对技巧。未来研究需扩大样本量, 采用多种方法深入分析, 为制定干预措施提供科学依据。

关键词: 急诊护理; 职业倦怠; 心理支持

1 研究背景与意义

1.1 研究背景

急诊护理在医疗体系中起着至关重要的作用, 其工作环境复杂多变, 要求护士具备高度的专业素养、应急能力和心理素质^[1]。然而, 这种特殊性使得急诊护士面临着巨大的工作压力, 职业倦怠问题日益凸显。急诊护理工作强度大, 护士需时刻保持警惕, 应对各种突发状况。工作环境嘈杂、患者病情紧急且复杂, 对护士的专业能力要求极高, 长期处于这种环境易产生职业倦怠。职业倦怠不仅影响护士的身心健康, 还会对护理质量和患者安全产生负面影响。心理支持在缓解急诊护士职业倦怠方面起着至关重要的作用, 有效的心理支持可以帮助护士减轻工作压力, 增强应对困难的能力, 提高工作满意度和职业认同感^[2]。

1.2 研究目的与意义

本研究旨在深入剖析急诊护理中职业倦怠与心理支持缺失之间的关联, 通过对急诊护士工作现状、职业倦怠状况以及心理支持需求的调查分析, 揭示影响急诊护士职业倦怠的关键因素, 为制定有效的干预措施提供理论依据^[3]。具体而言, 本研究试图回答以下问题: 急诊护士职业倦怠的现状如何? 心理支持缺失在其中扮演着怎样的角色? 哪些因素与急诊护士的职业倦怠密切相关? 通过对这些问题的解答, 本研究期望能够为改善急诊护理工作环境、提高急诊护士的心理健康水平提供实践指导^[4]。

从理论层面来看, 本研究有助于丰富和完善职业倦怠理论在护理领域的应用。目前, 虽然已有大量关于职业倦怠的研究, 但针对急诊护理这一特殊领域的研究仍相对不足^[5]。通过对急诊护士职业倦怠与心理支持的深入研究, 可以进一步揭示职业倦怠在特定职业环境下的发生机制和影响因素, 为后续研究提供新的视角和思路。本研究还有助于深化对心理支持在缓解职业倦怠方面作用的认识, 为构建更加完善的心理支持体系提供理论支持^[6]。

在实践方面, 本研究的成果对于改善急诊护理工作环境具有重要的指导意义。通过识别影响急诊护士职业倦怠的关键因素, 可以有针对性地制定干预措施, 如优化工作流程、合理安排工作负荷、加强心理支持等, 从而减轻急诊护士的工作压力, 降低职业倦怠的发生率^[7]。这不仅有助于提高急诊护士的工作满意度和职业认同感, 还能提升护理质量, 保障患者的安全和健康。本研究的结果还可以为医院管理者和护理决策者提供参考, 帮助他们制定更加科学合理的管理政策和人力资源规划, 促进急诊护理队伍的稳定和发展^[8]。

2 急诊护理职业倦怠现状剖析

2.1 职业倦怠定义与表现

职业倦怠, 即“职业精疲力竭症”, 由Freudenberger提出, 指长期工作压力导致的身心疲劳^[9]。Maslach和Jackson定义为持续人际应激源反应引起的心理综合征, 包括情感衰竭、去人格化和个人成就感降低。情感衰竭表现为身心俱疲, 丧

失工作热情。去人格化则是对工作及周围人冷漠,影响护患关系。个人成就感降低导致自我怀疑,降低工作效率。研究发现,高情感衰竭护士易焦虑、抑郁,满意度低;高去人格化护士护患矛盾多;高个人成就感降低护士易离职,忠诚度下降,影响护理质量和患者安全^[10]。

2.2 急诊护士职业倦怠现状

急诊护士职业倦怠普遍且严重,国外超 80% 急诊护士患中到重度职业倦怠,国内发生率为 55.1%–59.1%,上海三级甲等医院检出率为 77.05%。性别、年龄、工作年限等因素对职业倦怠有影响。女性护士更易去人格化,年轻护士特别是 21–30 岁者更易情感衰竭,工作 5 年以下护士职业倦怠水平较高。高学历、低职称护士也易职业倦怠,因期望高、压力大、回报少。

3 心理支持缺失的表现及影响

急诊护理工作中,心理支持缺失体现在组织、同事、家庭及社会支持不足。医院重视医疗业务,忽视护士心理健康,缺乏心理健康培训和咨询机制,绩效考核压力大。同事间缺乏情感交流,遇到困难时孤立无援。家庭支持不足,工作时间不规律,家人不理解工作压力。社会对护士理解不够,职业形象受影响,缺乏心理支持机制。

心理支持缺失加剧急诊护士职业倦怠,增加工作压力,导致情绪调节困难。医院工作安排不合理,护士长期超负荷工作,绩效考核压力大,缺乏心理支持。同事和家庭支持缺失,护士感到孤立无援,负面情绪积累。缺乏心理健康培训,护士面对负面情绪时应对无方,情绪低落、焦虑加重。社会支持不足,护士职业价值不被认可,产生失落感和挫败感,对未来迷茫,影响工作积极性和情绪状态。心理支持缺失导致情感衰竭、去人格化和个人成就感降低,加剧职业倦怠,影响护士身心健康和护理质量。

4 案例分析

4.1 案例介绍

本研究选取急诊科护士小彭为案例对象。小彭,女,31岁,从事急诊护理 10 年,现就职于三甲医院。急诊科工作繁重,小彭和同事们需时刻保持警惕。小彭出现情感衰竭,对工作失去热情;去人格化现象明显,对患者和同事冷漠;个人成就感降低,对职业发展迷茫。心理支持方面,医院缺乏心理健康培训,无心理咨询服务,绩效考核压力大;同事间缺乏交流,小彭感到孤立;家庭支持不足,与家人关系紧张。

4.2 深入分析

小彭案例中,职业倦怠与心理支持缺失紧密相关。工作方面,组织支持缺失导致小彭无法有效应对压力,绩效考核加重负担;同事支持缺乏,遇到困难时孤立无援;家庭支持不足,影响工作状态。生活方面,心理支持缺失导致生活质量下降,出现失眠、焦虑等问题,社交圈子缩小。个人成长和职业发展受阻,缺乏工作动力和热情,对职业前景迷茫。

5 应对策略

5.1 组织层面的支持措施

为有效缓解急诊护士的职业倦怠问题,组织层面可采取一系列支持措施,从人力资源配置、心理支持体系建设以及职业发展机会提供等方面入手,为护士创造良好的工作环境。

合理配置人力资源是缓解急诊护士工作压力的关键。医院应根据急诊科的实际工作量和患者需求,科学合理地配备护理人员。通过精准的工作量评估,确保每个班次都有足够的护士值班,避免因人员短缺导致护士长期处于超负荷工作状态。在患者就诊高峰期,增加临时调配的护士数量,以应对突发的护理需求。同时,优化排班制度,采用弹性排班、轮班制等方式,充分考虑护士的个人需求和生理特点,避免长时间连续工作,保证护士有足够的休息和恢复时间。某医院急诊科实施弹性工作制,根据护士的实际需求和工作量变化,灵活调整工作时间和班次,有效降低了护士的工作压力和疲劳程度。

建立健全的心理支持体系对于维护急诊护士的心理健康至关重要。医院管理层应高度重视护士的心理健康问题,设立专门的心理咨询室,配备专业的心理咨询师,为护士提供定期的心理咨询服务。开通心理健康热线,确保护士在遇到心理困扰时能够及时获得帮助。定期组织心理健康讲座和培训课程,邀请心理学专家为护士传授应对压力和负面情绪的方法和技巧,提高护士的心理调适能力。开展团队心理辅导活动,增强护士之间的情感交流和支持,营造积极向上的团队氛围。

为急诊护士提供多样化的职业发展机会,有助于提高他们的职业认同感和工作满意度。医院应鼓励护士参加专业培训和学术交流活动,提升专业技能和知识水平。为护士提供晋升渠道和职业发展规划指导,让他们看到自己在护理领域的发展前景。设立科研基金,支持护士开展科研工作,激发他们的创新能力和工作热情。某医院为急诊科护士提供了

参加国内外学术会议的机会,护士们在会议中与同行交流经验,拓宽了视野,对自己的职业发展有了更明确的方向,工作积极性明显提高。

5.2 个人层面的心理调适方法

除了组织层面的支持,急诊护士自身也应积极采取心理调适方法,提升心理韧性,有效应对职业倦怠。

学习心理健康知识是护士提升心理调适能力的基础。护士应主动学习心理学的相关知识,了解职业倦怠的产生机制、症状表现以及应对方法。通过阅读专业书籍、参加线上课程或线下培训等方式,深入学习情绪管理、压力应对等方面的理论知识,提高自我认知和自我调节能力。某医院组织急诊科护士参加心理健康知识培训,培训内容包括心理学基础知识、职业倦怠的预防与应对策略等。培训后,护士们对自己的情绪和压力有了更清晰的认识,能够运用所学知识及时调整心态,有效缓解了职业倦怠。

培养积极心态对于护士应对工作压力至关重要。护士应学会正面看待工作中的困难和挑战,将其视为成长和提升的机会。在面对患者的无理指责时,护士可以尝试从患者的角度去理解他们的情绪和需求,保持耐心和同情心。积极的心态有助于护士更好地应对工作中的压力和挑战,提高工作效率和质量。当遇到紧急情况时,保持冷静和乐观的心态,能够让护士迅速做出正确的决策,更好地完成抢救任务。护士还可以通过培养兴趣爱好、参加体育锻炼等方式,丰富自己的生活,缓解工作压力,保持积极乐观的心态。

掌握有效的应对技巧是护士缓解职业倦怠的关键。深呼吸、冥想、放松训练等方法能够帮助护士在紧张的工作环境中保持冷静和专注。在工作间隙,护士可以进行简单的深呼吸练习,通过缓慢吸气和呼气,放松身心,缓解紧张情绪。冥想也是一种有效的放松方式,护士可以在安静的环境中,集中注意力,排除杂念,让身心得到充分的休息。放松训练,如渐进性肌肉松弛法,通过依次收缩和放松身体各个部位的肌肉,达到缓解肌肉紧张和焦虑情绪的目的。这些应对技巧能够帮助护士在面对工作压力时,及时调整心态,保持良好的工作状态。

6 结论与展望

6.1 研究总结

本研究关注急诊护理职业倦怠与心理支持缺失,发现急诊护士因工作环境复杂、工作负荷高、风险大,职业倦怠问

题突出,尤其在情感衰竭、去人格化、个人成就感降低方面。心理支持缺失在职业倦怠发展中起关键作用,包括组织、同事、家庭和社会支持不足。案例分析显示,心理支持缺失导致护士工作压力大,易陷入职业倦怠,损害身心健康。应对策略包括组织层面合理配置人力资源、建立心理支持体系、提供职业发展机会,个人层面学习心理健康知识、培养积极心态、提升心理韧性。

6.2 研究不足与展望

本研究虽取得一定成果,但仍存局限。研究方法上,案例分析样本量小,代表性有限。未来可扩大样本量,采用多种研究方法,提高研究结果的普遍性和可靠性。研究内容上,对深层次因素如社会文化背景、行业发展趋势的影响探讨不足。后续研究应综合考虑多种因素,构建全面理论模型。展望未来,随着医疗服务质量要求提高,急诊护理工作重要性凸显,关注护士职业倦怠和心理支持具有现实意义。医院应落实应对策略,加大心理健康投入,优化人力资源配置,营造良好工作环境。社会各界应加强对护士的关注和支持,提高公众理解和尊重。媒体应正面报道护士事迹,树立良好形象。未来研究可拓展领域,探索有效干预措施,加强跨学科研究,提供科学全面的理论支持。

参考文献:

- [1] 张波(2016). 急诊科护士心理韧性的研究进展.《中国护理管理》,第16卷.
- [2] 王萌等(2019). 心理健康干预对急诊科护士心理韧性的影响.《护理学杂志》,第34卷.
- [3] 宗丽敏、陈小芳(2021). 急诊室护士职业倦怠相关因素及干预措施的研究进展.《中国中医药咨讯》,第3卷.
- [4] 医院护理部(2024). 急诊科护士的职业倦怠与心理健康保护.
- [5] 张露,赵俐红,李思琴,等. ICU护士心理韧性现状及干预措施的研究进展[J]. 职业与健康, 2023, 39(18): 2568-2572.
- [6] 文静. 护士变革疲劳的研究进展[J]. 中华护理杂志, 2024, 59(12): 1875-1879.
- [7] 黄华玲,李小妹. 护士变革疲劳对护理质量的影响及干预措施[J]. 中国护理管理, 2023, 23(12): 1825-1829.
- [8] 沈雪黎,李小妹. 急诊科护士心理韧性影响因素及干预效果评价[J]. 中华护理杂志, 2021, 56(10): 1557-1561.

[9]Robertson, I., & Smith, R.. Psychological resilience in emergency department nurses: A review of the literature[J]. International Emergency Nursing, 2016, 29: 21–26.

[10]Zong, L., & Chen, X.. Factors related to job burnout among emergency department nurses and intervention strategies:

A review[J]. Chinese Journal of Traditional Chinese Medicine and Pharmacy (English Edition), 2021, 4(1): 65–70.

作者简介: 彭凡 (1993—), 女, 汉, 本科, 急诊护理, 心理支持、职业倦怠。