

基于共情机会 - 反应模式的共情沟通培训在护理实习生中的应用

王建玲^{1*}, 赵佳², 侯靖宇¹, 张林霞³, 马林¹

¹新乡医学院第一附属医院护理部, 河南 新乡

²新乡医学院第一附属医院质量与安全控制部, 河南 新乡

³新乡医学院第一附属医院神经外科重症监护室, 河南 新乡

收稿日期: 2025年1月6日; 录用日期: 2025年2月10日; 发布日期: 2025年2月17日

摘要

目的: 制定护理实习生共情沟通培训课程方案, 并评价其实施效果。方法: 便利抽取在河南省某三甲医院实习的护理本科生133名为研究对象, 对其实施以共情机会 - 反应模式为框架的共情沟通课程培训, 并评价其培训应用效果。结果: 培训后, 89.5%的实习生对培训课程整体设置满意, 92.5%的学生对培训效果和课程收获满意; 实习生对共情相关理论培训满意度为78.9%, 对情景模拟教学及标准化病人教学满意度分别为91.0%、94.7%。培训前后比较, 护理实习生临床沟通能力($t = -7.804, P < 0.01$)、共情能力($t = -5.744, P < 0.01$)差异有统计学意义。结论: 共情沟通培训能够提升护理实习生的临床沟通及共情能力, 可应用于护理实习生临床培养阶段。

关键词

共情沟通, 临床教学, 护理实习生

Application of Empathic Communication Training in Nursing Interns Based on Empathic Opportunity-Response Model

Jianling Wang^{1*}, Jia Zhao², Jingyu Hou¹, Linxia Zhang³, Lin Ma¹

¹Department of Nursing, The First Affiliated Hospital of Xinxiang Medical University, Xinxiang Henan

²Department of Quality and Safety Control, The First Affiliated Hospital of Xinxiang Medical University, Xinxiang Henan

³Intensive Care Unit of Neurosurgery, The First Affiliated Hospital of Xinxiang Medical University, Xinxiang Henan

Received: Jan. 6th, 2025; accepted: Feb. 10th, 2025; published: Feb. 17th, 2025

*通讯作者。

文章引用: 王建玲, 赵佳, 侯靖宇, 张林霞, 马林. 基于共情机会-反应模式的共情沟通培训在护理实习生中的应用[J]. 护理学, 2025, 14(2): 221-226. DOI: 10.12677/ns.2025.142030

Abstract

Objective: To develop a training program of empathic communication for nursing interns and evaluate its implementation effect. **Methods:** A total of 133 undergraduate nursing students were selected from a top three hospital in Henan Province, and the empathic communication course was trained with the framework of empathic opportunity-response model, and the effect of the training was evaluated. **Results:** After the training, 89.5% of the trainees were satisfied with the training course, and 92.5% of the students were satisfied with the training effect and the course harvest. The trainees' satisfaction with empathy-related theoretical training was 78.9%, and the trainees' satisfaction with situational simulation teaching and standardized patient teaching was 91.0% and 94.7%, respectively. Before and after training, there were significant differences in clinical communication ability ($t = -7.804, P < 0.01$) and empathy ability ($t = -5.744, P < 0.01$). **Conclusion:** Empathy communication training can improve the clinical communication and empathy ability of nursing interns, and can be applied to the clinical training stage of nursing interns.

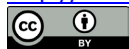
Keywords

Empathic Communication, Clinical Teaching, Nursing Intern

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

临床沟通能力是护士在临床工作中整合及交互内、外部信息的一种重要能力[1], 良好的临床沟通能力对促进患者信任度及满意度的提升, 降低护患冲突发生率, 以及构建和谐护患关系等具有重要作用[2][3]。护患沟通能力培养贯穿于护士成长的整个职业生涯, 护理实习生作为护理队伍的新生力量, 护理教育管理者应重视其临床沟通能力的培养[4]。共情沟通有助于缓解患者及家属因疾病或特殊诊疗等所引起的负性情绪, 改善患者心理状态及睡眠质量, 提高其遵医行为[5]-[7]。良好的共情能力可促进护患有效沟通, 研究显示[8], 目前护理实习生共情能力还有待于进一步提高。故本研究拟以共情机会-反应模型构建培训课程, 并评价实施效果, 现报告如下。

2. 对象与方法

2.1. 对象

便利抽样法选取 2023 年 6 月~2024 年 4 月在河南省某三级甲等综合医院实习的护理专业本科学学生 133 名作为研究对象, 其中男 23 人, 女 110 人; 年龄 20.76 ± 0.92 。纳入标准: 1) 高中起点全日制护理本科生; 2) 护生知情同意, 自愿参加本研究。排除标准: 1) 实习期间请假 ≥ 1 个月; 2) 中途转入实习; 3) 中途转出实习。培训对象均自愿参加本研究, 并签署知情同意书。

2.2. 方法

2.2.1. 组建培训小组

小组成员共 8 名, 其中硕士研究生学历 4 名, 本科学历 4 名; 主任护师 1 名, 副主任护师 1 人, 主管护师 4 人, 护师 2 人。1 名主任护师负责课程设计及培训指导; 4 名主管护师负责培训实施及管

理，2 名护师负责资料收集及整理。由教学项目负责人在实施前对小组成员进行统一培训，以保证培训质量。

2.2.2. 制定培训方案

本套培训方案以共情机会－反应模式[9]为理论框架，聚焦于认知型共情(即理解他人的情绪)和行为型共情(即与他人交流此情绪)，强调人际沟通中共情机会识别和共情反应对沟通的促进作用。经过文献阅读及小组讨论，形成教学方案，方案内容包括共情沟通的目标、沟通策略、沟通技巧及阶段性任务等(见表 1)。课程内容共涵盖 4 个主题，分别采取案例教学、情景模拟、小组讨论等方法开展教学，每个主题培训时均配备 1 名教学人员及 2 名教学管理人员。

Table 1. Empathic communication training program for nursing interns
表 1. 护理实习生共情沟通培训方案

时间	主题	培训内容	教学方法
第 1 周	课程导入及课前预习	包含新形势下护患关系特征、护患沟通常见问题、共情机会－反应模式、特殊沟通情境等。	微信群发布预习视频，实习生自学，预习时长 15 min。
第 2~4 周	共情机会识别及反应	包含共情发生机制及过程，共情机会识别案例等。启发实习生自述实习中遇到的类似情况。	现场授课，包括理论讲授及案例交流，培训累计时长 240 min。
第 5~6 周	护患沟通基本场景	包含患者出、入院护理，执行各类治疗操作及健康教育等 8 个护患沟通基本场景。教学人员根据场景启发提问如“此时患者有何感受？为何产生这种感受？这时患者需要什么信息支持？你有哪些共情机会？你应如何开口？”	将实习生分为 10 小组，采用情景模拟、启发引导方式进行结构性小组讨论，培训累计时长 320 min。
第 7~8 周	特殊护患沟通情境	选取 6 个特殊护患沟通情境，包括实习生与传染病患者、肿瘤患者、危重患者、愤怒患者、抱怨患者以及情绪激动患者的沟通情境。此环节由标准化病人进行角色扮演，实习生与之沟通结束后，由实习生、教学人员及标准化病人三方共同复盘分析沟通过程。	以小组为单位，采用角色扮演及情景模拟教学法，培训累计时长 320 min。

2.2.3. 干预方法

干预时间从护生实习第 2 个月开始，干预总时间为 8 周，第 1 周为课前学习，由课题组发布学习计划，护生提前预习并打卡；第 2~4 周为共情机会识别及共情反应的理论授课，每周培训 2 次，每次 1.5 学时；第 5~6 周为护患沟通基本场景共情沟通培训，每周培训 2 次，每次 2 学时；第 7~8 周为应对特殊护患沟通情境培训，由标准化病人参与并模拟护患沟通场景，进行情景模拟及考核评价，每周培训 2 次，每次 2 学时。

2.2.4. 评价方法

1) 评价护理实习生对共情沟通培训教学内容、教学方法和教学效果等的满意度。课程结束后 1 周内，由教学管理人员发放自制的共情沟通课程满意度评价问卷，含 5 个条目，采用 Likert 5 级评分法，1~5 分分别代表完全不满意、不太满意、不确定、比较满意、满意，其中比较满意和满意计为实习生满意频率，实习生的满意频率越高表明对课程的满意度越高。2) 评价护理实习生的共情能力及沟通能力变化。分别

在干预开始前、干预结束 1 周后对实习生的临床护患沟通能力、共情态度、共情行为等进行评测。① 护生临床沟通能力量表：该量表由杨芳宇等[10]编制，包含 6 个维度共 28 个条目，其中有 7 个条目(3、17~22)为反向计分，该量表效度为 0.841，重测信度为 0.819，量表得分越高代表临床沟通能力越高。② 杰弗逊共情量表：由安秀琴[11]等汉化与评价，共 3 个维度，20 个条目，Cronbach's 系数为 0.75，量表得分越高代表共情能力越强。

2.2.5. 统计学处理

以 Excel 表格建立数据库，应用 SPSS 22.0 统计学软件分析和处理数据。计数资料以(%)表示，采用卡方检验；计量资料以(均数 ± 标准差)表示，采用 *t* 检验，检验水准 $\alpha = 0.05$ 。

3. 结果

3.1. 护理实习生对共情沟通培训教学满意度

89.5%的实习生对培训课程整体设置满意，92.5%的学生对培训效果和课程收获满意；实习生对共情相关理论培训满意度为 78.9%，对情景模拟教学及标准化病人角色模拟教学满意度分别为 91.0%、94.7%。见表 2。

Table 2. Nursing interns' satisfaction with empathic communication training
表 2. 护理实习生对共情沟通培训满意度

项目	满意/比较满意 人数(%)	不确定 人数(%)	不太满意 人数(%)	不满意 人数(%)
1. 您对共情培训课程整体设置	119 (89.5)	10 (7.5)	3 (2.3)	1 (0.7)
2. 您对共情相关理论授课	105 (78.9)	22 (16.5)	4 (3.0)	2 (1.6)
3. 您对情景模拟教学法	121 (91.0)	10 (7.5)	2 (1.5)	0
4. 您对标准化病人教学	126 (94.7)	4 (3.0)	3 (2.3)	0
5. 您对培训效果和课程收获	123 (92.5)	6 (4.5)	2 (1.5)	2 (1.5)

3.2. 共情培训对护理实习生沟通及共情能力的影响

从表 3 可以看出，共情课程培训后，护理实习生的临床沟通能力和共情能力得分均较沟通前有所提高，差异具有统计学意义($P < 0.01$)。

Table 3. Scores of clinical communication ability and empathy ability of nursing interns before and after training (score, $\bar{x} \pm s$)
表 3. 培训前后护理实习生临床沟通能力、共情能力得分情况(分, $\bar{x} \pm s$)

项目	培训前($n = 133$)	培训后($n = 133$)	<i>t</i> 值	<i>P</i> 值
临床沟通能力	88.87 ± 11.20	98.43 ± 8.61	-7.804	<0.01
建立和谐关系	18.33 ± 2.17	21.43 ± 2.07	-9.306	<0.01
敏锐倾听	16.78 ± 2.11	18.41 ± 1.78	-6.810	<0.01
确认病人问题	14.78 ± 2.27	16.13 ± 3.33	-3.863	<0.01
共同参与	13.65 ± 2.17	14.17 ± 1.87	-2.093	0.037
传递有效信息	9.14 ± 2.21	10.06 ± 1.33	-4.113	<0.01
验证感受	16.19 ± 1.27	18.06 ± 1.23	-11.727	<0.01

续表

共情能力	112.43 ± 13.72	121.84 ± 12.99	-5.744	<0.01
观点采择	55.41 ± 6.23	61.24 ± 5.08	-8.364	<0.01
情感护理	40.91 ± 4.73	42.14 ± 4.39	-2.198	0.029
换位思考	16.11 ± 2.76	18.46 ± 3.52	-6.059	<0.01

4. 讨论

4.1. 基于共情机会 - 反应模型的共情沟通培训具有可实施性

近年来，共情能力被认定为护士应具备的能力和素养，而共情沟通亦为一种有效的沟通方式，其对促进护患和谐及提高照护水平具有重要意义[12]。共情机会 - 反应理论模型所涵盖的沟通策略主要包括，首先护士应识别或主动引出患者的共情机会，并努力理解患者的情绪和经历，给予共情反应，接着对患者实施指导应对和支持[9]。本研究以此理论为基础，分别从提升实习生的共情认知和共情行为两方面进行课程设置，课程涵盖了共情发生机制等相关理论授课，以及不同护患沟通场景下共情机会识别和反应实践练习。实习生对课程评价结果显示，89.5%的实习生对培训课程整体设置满意，92.5%的学生对培训效果和课程收获满意。由此可见，聚焦于认知改变及行为训练的共情沟通培训方案能够被有效地用于临床教学实践，培训方案较强的参与性、实践性及趣味性能够调动护理实习生的学习积极性，可在临床护理教学阶段应用和推广此做法。

4.2. 多样化的教学方法可以提升护生满意度

以往共情及沟通能力培养多采用传统教授法，实习生为“填鸭式”被动接受知识。而本研究中，共情沟通培训教学内容多样化、教学方法灵活化、教学媒介趣味化，分别选用自主学习、交流式讲授、情景模拟、小组讨论及标准化病人角色模拟等教学方法结合临床实际护患沟通情境实施教学，教学方式具有灵活性和创新性。有研究[13]表明，通过临床情景再现的情景模拟教学，能够促进护理实习生情绪智力及共情能力的提升。以案例任务为载体的标准化病人角色模拟教学对提升教学效果及学生满意度具有重要作用[14]。本研究调查结果显示，实习生对共情相关理论培训满意度为 78.9%，对情景模拟教学及标准化病人角色模拟教学满意度分别为 91.0%、94.7%。由此可见，实习生对本培训方案整体满意，尤其对情景模拟教学及标准化病人角色模拟教学满意度较高。故临床实践教学阶段，护理管理者应根据实习生学习需求，采用多种形式的教学方法，提升临床教学效能。

4.3. 共情沟通培训可提高护理实习生临床沟通及共情能力

有研究[15]显示，医学生共情能力水平尚不高，换位思考、体会感受能力较薄弱，培训教育是提高医学生共情能力和沟通能力的重要途径。本研究立足于“共情”和“沟通”，制定了详实、可行的共情沟通培训方案，旨在改善和提升护理实习生临床沟通和共情能力。本研究结果显示，对护理实习生实施共情沟通培训前后，其临床沟通能力和共情能力均有显著提升($P < 0.01$)。这与邵雨娜[6]等人的研究结果一致，共情沟通培训能通过影响实习生的共情态度和沟通行为，进而提升其临床沟通能力。本研究通过课程构建、实施和评价，形成了针对护理实习生的共情沟通培训课程设置方案，对护理实习生的临床实践综合能力培养及提升提供了指导和依据。

5. 小结

本研究以共情机会 - 反应模型为基础，将共情机制及临床沟通情境等融入培训内容，以情景模拟、

标准化病人角色扮演等多种教学手段实施教学培训,初步探讨了提升护理实习生临床沟通能力的有效模式。本研究也存在一定的局限性,如对护生临床沟通及共情能力的评价仅采用了主观自评法,以后也可引入带教老师、患者评价角度,更加全面、客观地测评护生沟通能力改善水平,另外因条件所限,未采用同期随机对照法,在以后的研究中,尝试使用随机对照试验设计,以期研究结果更准确、更具客观性。

基金项目

河南省医学教育研究项目 Wjlx2022095。

参考文献

- [1] 董永珍. 急诊科护士情绪智力、护患沟通能力与职业倦怠感间相关性研究[D]:[硕士学位论文]. 青岛: 青岛大学, 2021.
- [2] 陈李英, 李晓娟, 陈琼妮, 等. 非暴力沟通培训对护士沟通能力和患者护患信任度及满意度的影响[J]. 中国护理管理, 2022, 22(4): 598-603.
- [3] 苏爱如, 李楠, 李妍. 护士临床沟通能力与护患信任度的相关性研究[J]. 河北医科大学学报, 2024, 45(10): 1226-1231.
- [4] Yang, M., Lin, P., Zheng, L. and Wu, B. (2024) Emotional Management and Clinical Communication among Nursing Students: A Single Institution Experience. *Frontiers in Psychiatry*, **15**, Article 1327629. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2024.1327629>
- [5] 杨学知, 谭贞, 万波, 等. 术前共情沟通对胆结石择期手术患者术前焦虑及术后遵医行为的影响[J]. 中国健康心理学杂志, 2023, 31(2): 203-208.
- [6] 邵雨娜, 孙慧敏, 李敏丽, 等. NICU 护理人员共情沟通课程的构建及实施效果评价[J]. 中华护理杂志, 2018, 53(8): 901-906.
- [7] 邢婷婷. 术前共情沟通对颅骨缺损修补手术患者心理状况及睡眠质量的影响[J]. 中国健康心理学杂志, 2023, 31(2): 213-218.
- [8] 卜娜, 付军桦, 张雯雯, 等. 共情能力在护理实习生思政素养与生命意义感间的中介作用[J]. 中华护理教育, 2024, 21(1): 32-36.
- [9] Suchman, A.L., Markakis, K., Beckman, H.B. and Frankel, R. (1997) A Model of Empathic Communication in the Medical Interview. *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, **277**, 678-682. <https://doi.org/10.1001/jama.277.8.678>
- [10] 杨芳宇, 沈宁, 李占江. 护生临床沟通能力测评量表的初步编制[J]. 中华现代护理杂志, 2010, 16(31): 3721-3724.
- [11] 安秀琴, 杨辉, 徐建萍, 等. 杰弗逊共情量表的编译及评价[J]. 护理研究, 2008, 22(22): 2063-2064, 2066.
- [12] Moreno-Poyato, A.R. and Rodríguez-Nogueira, Ó. on behalf of MiRTCIME.CAT Working Group (2020) The Association between Empathy and the Nurse-Patient Therapeutic Relationship in Mental Health Units: A Cross-Sectional Study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, **28**, 335-343. <https://doi.org/10.1111/jpm.12675>
- [13] 卫慧, 许雅芳, 黄莺, 等. 角色扮演法应用于本科护生情商教育[J]. 护理学杂志, 2018, 33(8): 58-60.
- [14] 喻春梅, 戚雯琰, 李小丹. 标准化病人教学模式对护士核心胜任力的影响[J]. 继续医学教育, 2023, 37(9): 85-88.
- [15] 李越, 王亚军, 陈丽芬, 等. 某高校直属医院研究生共情与医患沟通能力现状调查及分析[J]. 中国社会医学杂志, 2022, 39(3): 270-274.