

## 情绪管理在护理人员管理中的应用

付梅英, 刘彦

成都市第五人民医院 四川成都

**【摘要】目的** 探究情绪管理在护理人员管理中的应用。**方法** 选取 2021 年 12 月-2022 年 12 月 1 年内在本院工作的 78 例护理人员作为研究对象, 将其按照随机数字表法分为对照组 (39 例, 使用常规管理) 和观察组 (39 例, 使用情绪管理 (心理护理))。对两组的管理效果对比分析。**结果** 两组护理人员在接受管理后均取得一定效果, 但观察组在采用情绪管理后, 其护理质量、心理状态评分、护理不良事件发生率均优于对照组, 差异均有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。**结论** 在护理人员管理中, 采用情绪管理能取得较佳的效果, 可有效提升其护理质量, 改善其心理状态, 减少护理不良事件的出现。

**【关键词】** 护理人员管理; 情绪管理

**【收稿日期】** 2023 年 8 月 8 日 **【出刊日期】** 2023 年 9 月 18 日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230435

### The application of emotional management in nursing personnel management

Meiying Fu, Yan Liu

Chengdu Fifth People's Hospital, Chengdu, Sichuan

**【Abstract】Objective** To explore the application of emotional management in nursing staff management. **Methods** 78 nursing staff members who worked in our hospital from December 2021 to December 2022 were selected as the research subjects. They were randomly divided into a control group (39 cases, using routine management) and an observation group (39 cases, using emotional management (psychological care)) using a random number table method. Compare and analyze the management effects of the two groups. **Results** Both groups of nursing staff achieved certain results after receiving management, but the observation group showed better nursing quality, psychological state score, and incidence of nursing adverse events compared to the control group after adopting emotional management, with statistically significant differences ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** In the management of nursing staff, adopting emotional management can achieve better results, effectively improve their nursing quality, improve their psychological state, and reduce the occurrence of nursing adverse events.

**【Keywords】** Nursing staff management; Emotional management

如今, 医患关系、护患关系日趋紧张。由于一些可控或不可控因素的影响, 护理工作质量下降, 造成了许多不良事件, 对医护人员和患者造成了一些伤害。此类事件一直受到社会和人民的高度关注<sup>[1]</sup>。为了更好地帮助患者康复, 有必要进行相应的护理干预, 因为护理是受人的主观行为支配的, 而相应的护理管理是对护理质量的控制。护士长作为主要领导, 需要对护理人员在日常护理中出现的过失进行详细的说明, 并告知护理人员其个人过失及可能产生的后果, 帮助其提高护理能力和护理质量<sup>[2]</sup>。

基于此, 本文研究了在护理管理中采用情绪管理

(心理护理) 的应用效果, 现报告如下:

### 1 对象和方法

#### 1.1 对象

选取 2021 年 12 月-2022 年 12 月 1 年内在本院工作的 78 例护理人员作为研究对象。将其按照随机数字表法, 分为对照组 (39 例, 男 5 例, 女 34 例, 年龄  $28.37 \pm 1.56$  岁) 和观察组 (39 例, 男 4 例, 女 35 例, 年龄  $38.41 \pm 1.39$  岁)。两组一般资料差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

#### 1.2 方法

对照组采用常规管理, 包括完善护士责任机制、建

立人性化交接班制度等。观察组采用情绪管理。具体包括:

#### (1) 加强心理知识学习

护士应积极地进行医学心理学、护理心理学知识的辅导培训,掌握自我疏导、自我调节、自我减压等心理保健方法,学会自觉灵活地控制自己的情绪,正确对待工作压力,提高自我放松意识,学会在紧张环境中,在不被理解的情况下,有效调节情绪,建立合理客观的自我期望值,对待学习、职称、职务乃至人生,都应注重努力的过程而淡化结果,树立合理的奋斗目标,建立最佳的工作心态。

#### (2) 人性化管理

由于工作的特殊性,护士很容易产生对家庭的负疚感,对事业的失落感,对职业的厌恶感。特别是在各种护理操作、文件书写得心应手,而在心理护理时感到难以下手,逐渐产生护患交往的窘迫感。面对这些心态的产生,对护理管理既是一个挑战,也是一个新课题。这就要求社会及医院管理者为护士创造一个良好的护理工作环境,鼓励护士接受继续教育学习,优化护士的知识结构,为护士多提供学习深造的机会,多种方式培养护士的职业感,改进护理管理形式,提高护士工作效率,合理排班,兼顾家庭,为护士创造良好的工作环境。

#### (3) 培养良好的心理素质

心境能持久影响整个精神活动的情绪状态,具有弥散性。愉快的心情能使周围人群气氛和谐,使群体产生和谐向上的精神。护士正确对待和处理好职业环境中的一些负面影响,避免影响医、护、患关系和群体的工作情绪。在日常的工作中,加强自身心理训练,提高心理承受能力、鼓励护士学习心理卫生知识,锻炼自己对待困难、挫折的耐受力,提高对心理压力的随意调节能力,一旦在工作生活中受挫折,正确应用心理卫生知识,进行自我心理调节。对病人的误解,不配合,甚至不礼貌的行为采取谅解的态度,或用角色置换法,换位思考,调整自己的情绪。

#### (4) 学会自我放松

护士应保持规律的运动,每周至少有 2-3 次规律运动,每次至少 30min。规律的运动不但可以增强肌肉的张力,还可以减轻压力和促进肌肉放松。人处于放松状态时,骨骼肌松弛,自主神经系统及内分泌系统均处于低水平活动。也可以通过练瑜伽来达到有效的放松,主要是通过肌肉、骨骼、关节和呼吸的放松,以及神经放松等基本动作来降低机体能量的消耗,降低心理应激水平,有效缓解自己的心理压力、焦虑和抑郁情绪。

### 1.3 观察指标

采用我院自制调查表对两组护理质量进行评估,包括护理操作、护理文书、紧急应对、护患沟通、护理责任心,每项总分均为 100 分,分数越高,护理质量越好;采用 SDS(抑郁自评量表)、SAS(焦虑自评量表)对两组心理状态进行评估,其中 SDS 量表标准分的分界值为 53 分, SAS 量表标准分的分界值为 50 分。分数越低,心理状态越好;对两组护理不良事件发生率进行对比,包括药物不良反应、输液不良反应、严重感染、跌倒,发生率=(药物不良反应+输液不良反应+严重感染+跌倒)/总例数 $\times$ 100%。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 软件分析,使用“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料,组间比较结果采用  $t$  检验;使用“n, %”表示计数资料,组间比较结果采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  为有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理质量对比

观察组护理质量评分明显高于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表 1。

### 2.2 两组心理状态评分对比

观察组功能评分明显优于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表 2。

### 2.3 两组护理不良事件发生率对比

观察组护理不良事件中,药物不良反应 2 例、输液不良反应 2 例、严重感染 1 例、跌倒 0 例,发生率为 5 (12.82%);对照组护理不良事件中,药物不良反应 4 例、输液不良反应 6 例、严重感染 2 例、跌倒 1 例,发生率为 13 (33.33%)。观察组护理不良事件发生率明显低于对照组,差异具有统计学意义( $\chi^2=4.622$ ,  $P=0.032$ )。

## 3 讨论

国内外许多研究表明护士人群的心理健康问题较为突出,具体表现在一些强迫、抑郁、躯体化症状,如做事必须反复检查,遗忘率高,感到自己精力下降,活动减慢伴头疼、腰疼、肌肉酸疼等。我国也有调查显示:职业性应激可导致部分医护人员的身心健康失衡,此外还有职业心态偏差,人格异常,身心疾病等<sup>[3]</sup>。因此,需在护理人员管理中采取有效措施。在本研究中,在护理人员管理中采取情绪管理,观察组护理质量、心理状态评分、护理不良事件发生率均优于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。说明其可有效提升护理人员护理质量,改善其心理状态,减少护理不良事件的出现。

表1 两组护理质量对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	护理操作	护理文书	紧急应对	护患沟通	护理责任心
观察组	39	92.55±1.33	92.31±1.72	96.46±2.22	97.61±1.74	96.56±1.94
对照组	39	86.36±1.57	84.04±1.94	87.14±1.75	89.03±1.98	84.42±1.97
<i>t</i>	-	18.787	19.920	20.599	20.328	27.421
<i>P</i>	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 两组功能评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	SDS	SAS
观察组	39	39.29±1.56	41.63±1.71
对照组	39	44.32±1.49	46.54±1.82
<i>t</i>	-	14.561	12.278
<i>P</i>	-	0.001	0.005

这是因为情绪管理通过研究个体和群体对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制,充分挖掘和培植个体和群体的情绪智商、培养驾驭情绪的能力,从而确保个体和群体保持良好的情绪状态,并由此产生良好的管理效果<sup>[4-5]</sup>。其可根据护理人员心理活动规律与反应特点,并针对其心理问题实施一系列有效的心理护理措施,去影响其感受和认知,改善其心理状态和行为,尽可能为其创造有益于工作与生活的最佳心理状态。能有效缓解护理人员紧张、焦虑、抑郁等负面情绪,改善其心理状态,帮助其提升工作与生活量<sup>[6-8]</sup>。

综上所述,在护理人员管理中采取情绪管理,能有效提升其护理质量,改善其心理状态,减少护理不良事件的出现。

### 参考文献

- [1] 宋兰英.人性化管理模式在护理管理中的运用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(31):112-113.
- [2] 于冬梅.护理部管理中实施人性化护理管理的应用价值[J].中国社区医师,2021,37(19):171-172.

- [3] 俞娅琳.探究心理护理在门诊护理管理中的应用价值[J].心理月刊,2021,16(02):15-16+28.
- [4] 蔡学梅,蔡学惠.对护理人员实施人性化管理的探讨[J].西部中医药,2022,35(08):58-61.
- [5] 殷悦美.情绪管理对减轻新护士工作压力的研究[J].心理月刊,2019,14(24):58.
- [6] 安普倩.人性化管理模式在护理管理中的运用效果研究[J].菏泽医学专科学校学报,2021,33(02):80-81.
- [7] 杨懿,韩娟.护理管理工作中的护士情绪管理及应对[J].心理月刊,2020,15(21):20-21.
- [8] 李嘉欣,王红梅.人性化护理联合心理护理在护理管理中的应用效果[J].心理月刊,2021,16(03):126-127.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS