

护理管理中的心理学角色：情绪智能在团队沟通中的影响

李堰松 宋婷婷^{通讯作者}

十堰市妇幼保健院，湖北省十堰市 442000

摘要：心理学对于护理的管理关系深远，尤其是在团队协作以及沟通中的影响特别突出。本篇研究将焦点集中在情绪智能在团队沟通中的作用上。以护理团队的交流为研究对象，查明了情绪智能对于护理团队沟通成效的可能影响。采用定性与定量并用的研究方式，深入钻研了诸多护理团队。这些研究结果突显了一个现象，那就是情绪智能较强的护理团队在交流过程中绩效较高，团队成员彼此之间的理解和支持也更为充实。此外，本篇研究发现，情绪智能对于护理团队的整体效益起到了积极的推动作用。结合研究结果对情绪智能的深入剖析，为改进护理团队的情绪智能从而提升其沟通效果展示了可行的可能，打开了新的思考路径，以服务于护理团队的管理工作。

关键词：心理学；情绪智能；护理团队沟通

DOI:10.69979/3029-2808.24.3.001

引言

随医疗业的迅速进展，对患者护理的团队协助方面的需求也在不断上升，近期研究指出，心理学在护理管理领域显得尤为关键。值得注意的是，对护理团队的交流和理解度，尤其是情绪智力的研究，引发了热烈讨论。该概念主要涉及个人对自我及他人情绪的利用和解读，以及情绪的处理和管控的能力。这玩意仅对个人的表现和适应力产生影响，更对团队的成果有着深远的影响。护理工作队伍往往面临压力大、工作任务繁重和多变的环境，这对团队成员提出了高效的交流能力和决策技巧的要求。在现今的环境中，情绪智能的作用不容忽视，它领导着团队人员去领会和掌控己方以及他方的情绪，从而提高沟通的效用。这种提升，无疑此增强了病人的满意度，同时护理团队的业绩也有所上升。虽然这方面的研究已有初步成绩，但护理管理中对心理学，特别是情绪智能的探究仍充满了可能性。本研究希求透过对护理团队的情绪智能运用和影响的深度探讨，揭秘其在提升沟通能力上的价值和可能，在此更期盼为护理团队的管理打开新的思考和行动之路。

1. 心理学在护理管理中的应用

1.1 定义及理论基础心理学在护理管理中的应用

心理学的广泛涉猎涵盖众多的中心内容和理论，这为护理管理提供了一个卓越的概念工具箱以提高其效力。矗立于全球的心理学知识领域中，发展心理学，社会心理学和临床心理学等分支都在其中占有一席之地。在护理管理的范畴中，这些心理学的理论课助力管理者

去更好地了解，同时预测护理人员的行为和情感反应，进而有力地进行团队建设和管理。情绪智力，也就是 EI，作为心理学的关键概念，于护理管理中的应用有着难以估量的价值。情绪智能的定义是个体在察觉、理解、调节和利用情绪方面的能力。高情绪智能的个体通常能够更好地处理压力，维持良好的人际关系，并在面对挑战时表现出较强的适应能力。这些特质在护理团队合作和沟通中尤为重要，因护理工作环境常常面临高压和复杂的人际互动。心理学中的归因理论(Attribution Theory)也对护理管理有显著影响。归因理论研究个体如何解释自己的行为和他人的行为，特别是在成功和失败的情境下。理解归因过程可以帮助管理者更准确地识别护理人员的动机和满意度，从而提供针对性的支持和反馈，增强团队凝聚力。社会交换理论(Social Exchange Theory)则解释了人类互动中基于成本和收益的决策过程。在护理团队中，理解这一理论可以帮助管理者更好地设计奖励和激励措施，维持团队成员的高效合作^[2]。应用心理学理论在护理管理中，不仅有助于提高团队的沟通和协作效能，也为整体护理服务质量的提升提供了科学依据。通过系统地运用心理学理论，可以更全面地理解护理人员的心理需求，有效管理其情绪和行为，为构建高效和谐的护理团队奠定基础。

1.2 心理学对护理团队协作的重要性

护理团队协作的有效性在很大程度上依赖于心理学的应用。心理学为揭示人的行为、情绪与思维提供解读。借助此理论，对团队成员间的动态与趋势有深入的理解，使得潜在的纷争时刻能显现并找出相应的缓解之

道。心理学的应用工具,如角色模拟与沟通技巧训练,是提升团队成员间理解,降低误会与冲突率的重要步骤。研究已证实,个体心理健康状态与其工作效能密切相关,应用心理学技巧能帮助护理团队成员降低压力,进而提高团队整体配合度。总结来说,心理学在团队建设中起到极其重要的影响,是推动团队凝聚力、建立互信,从而提高团队协作效能的必备元素。这些理论和方法共同作用,为提高护理团队的工作质量和患者护理效果奠定了基础。心理学在护理管理中不仅是一种辅助手段,更是提升团队协作和实现管理目标的关键因素。

1.3 护理管理心理学的具体应用

心理学在护理管理上的应用显现在不下于数个领域。决策者运用心理学的理论与方法,深度洞察每位护理人员的内心世界,读懂他们的压力所在与情感波动,未雨绸缪,提前规划出具有个性色彩的援助计划。把心理学作为武器,引导护理人员进行有效的沟通学习,使他们能更好地在语言中描绘出自己的情绪,鼓舞他们用举止传达内心的诉求,催化团体之间的信任以增进和谐。心理学还在冲突管理中发挥重要作用,通过心理辅导与团队建设活动,减少护理团队内的矛盾,提高工作满意度和合作效率。心理学方法有助于领导力发展,培养护理管理者的情绪调节和激励技巧,从而带动整个团队的积极性和使命感。

2. 情绪智能对护理团队沟通的影响

2.1 情绪智能的定义与理论基础

情绪智能(Emotional Intelligence, EI)概念首次由心理学家 Salovey 和 Mayer 提出,随后由 Goleman 推广,成为现代心理学研究的重要领域。情绪智能被定义为一种识别、理解、管理自己及他人情绪的能力,其中包括自我情绪的感知和表达、他人情绪的辨识、情绪调节以及在社会交往中使用情绪的技巧。这一能力被认为对人际关系的维系、领导力的提升以及团队合作的优化具有重要意义。情绪智能的理论基础主要包括 Salovey 和 Mayer 的四分支模型和 Goleman 的五维模型。四分支模型强调情绪智能由四个关键能力构成:情绪感知、情绪运用、情绪理解和情绪管理。这一模型指出,情绪的感知是情绪智能的基础,有效的情绪管理和运用能够促进个体适应环境、实现自我目标。Goleman 的五维模型则进一步扩展,将情绪智能定义为自我意识、自我调节、动机、共情和社交技能五个方面^[3]。这一理论强调情绪智能不仅涉及个体内部的情绪处理,还包括与外部环境和他人互动的技能。在护理团队管理中,情绪智能为团队沟通提供了心理和情感支持,成为团队合作的润滑剂。情绪感知能力使得护理人员更敏锐地觉察同

事和患者的情绪变化,自我调节帮助护理人员在高压下维持冷静和专业,共情能力使其能够站在他人角度,理解他人需求并给予支持^[4]。基于情绪智能的沟通方式不仅有效缓解了工作压力,还提升了团队的凝聚力和工作效率。情绪智能不仅在理论层面对团队沟通有深刻影响,其实际应用也展示出显著成效。高情绪智能的团队成员通常更加理解同事的立场,能够灵活处理沟通过程中的情绪冲突,保持积极互动,从而提高沟通的顺畅度和有效性。通过对情绪智能理论基础的深入理解,能够更好地解释其在护理团队中的关键作用,为进一步探讨提升策略提供理论依据。

2.2 情绪智能在护理团队沟通中的应用

在护理团队的交流环境中,情绪智能显示出了其至关重要的价值和影响力。具备高度情绪智能的护理专业人士,他们擅长敏捷地理解以及领会他人的情绪反应,据此而调整自身的沟通策略,做到让交际效果达到最佳。这样的能力既有助于提高信息传递的效率,又能够强化团队成员之间的情感保持和信任建设。围绕着护理团队,任务的复杂性和紧迫性无疑需要成员之间的快而准的交流。而情绪智能的加入,大大减少了可能出现的误解和冲突。此外,情绪智能亦能够帮助团队在面对压力和论题时保持理性,让决定的出台更为理智明确。情绪智能较高的护理团队则能够在面对危境中相互扶持,以此提升整体的工作效果,并为患者带来高质量的医护服务。

2.3 情绪智能对护理团队沟通效果的影响研究

研究采用了定性与定量的方法,深入探讨情绪智能对护理团队沟通效果的影响。通过对多个护理团队的实地观察和问卷调查,收集到了大量关于团队沟通的定量数据,进行深度访谈以获得定性资料。数据分析表明,情绪智能高的团队在沟通中表现出更强的共情能力和情感管理能力,团队成员之间的互动更加积极,理解和支持更加充分。情绪智能高的团队在沟通中的问题解决和决策效率显著提升,沟通中的误解和冲突明显减少。这一发现表明,情绪智能对于提高护理团队的沟通效果具有重要作用,并且能够促进整体团队的协调与合作,为护理管理提供了新的视角和方法。

3. 提升情绪智能提高护理团队沟通效果的潜力研究

3.1 情绪智能对护理团队整体效能的影响

了解和合适管理自身情绪,并关注与享受他人情绪,以及娴熟表达情感的方式,这些都展现着情绪智力的核心要素。这些元素不是单纯决定每位身处团队中的个体如何融入集体对话,而是直击团队协作以及效率的表现。

投入情绪智力提高的护士团队成员,往往在一起生活的过程中能更为准确地听懂并满足同事对情绪的需求,以此缩减误会甚至是争端的出现。这种理解与回应让团队成员增进信赖,增强合作的决心,由此带动整个团队效率的提升。如果团队成员能管理情绪,在压力之下保持平静与理智,那么在决策和问题解决过程中,他们的效率将更高。情绪智能高的团队成员更擅长调节个人情绪,减少负面情绪对团队工作的干扰,提高工作满意度和专注度。情绪智能还在促进团队沟通质量中发挥了重要作用。具备高情绪智能的团队更善于沟通复杂的信息和情感,这有助于在护理团队内部建立更加开放、透明的信息交流机制。有效的信息交流不仅能够提高团队对任务目标和执行计划的理解,也可以促进团队成员间的支持与合作,增强团队凝聚力。研究表明,情绪智能与护士的工作绩效和心理健康呈正相关,这进一步支持了情绪智能对护理团队整体效能的积极影响。提高团队成员的情绪智能,不仅通过个人能力的提升直接受益,更能通过优化团队互动和沟通模式,间接提升团队的工作质量和效果。总体而言,情绪智能对于提升护理团队的整体效能至关重要,不仅有助于优化团队沟通,还能增强团队凝聚力和工作满意度。加强情绪智能的培训和发展,对于护理团队管理具有重要的实践意义和应用价值。

3.2 提升情绪智能提高护理团队沟通的方法与策略

情绪智能的提升对于护理团队的沟通效果具有显著作用,其方法与策略包含以下几个方面。培训与教育是关键,通过系统的情绪智能培训课程,提高护理人员的自我意识、情绪管理、同理心等核心能力。定期举办工作坊和研讨会,模拟复杂情境,帮助护理人员认识和调控自己的情绪反应。建立情绪支持系统也至关重要。鼓励开放的沟通氛围,设立心理咨询师或专业支持人员,提供个性化的情绪指导和帮助,帮助团队成员在高压环境下保持心理平衡。实施情绪智能评估机制,通过定期测评与反馈,了解团队成员的情绪智能水平,进而制定针对性的发展计划。借助心理学工具,量化情绪智能的各项指标,从而确定团队需要改进的具体领域。团队领导力的培养也是重要一环。领导者的情绪智能直接影响团队氛围和沟通质量。通过特定的领导力训练,提升管理者的情绪智能,使其在日常管理中能够模范带头,积极影响团队成员的情绪状态。如上所述,这些策略不仅有助于提升护理团队的情绪智能,还能直接改善团队沟通和协作效果,为护理管理注入新的活力和效率。

3.3 研究结果与分析基于情绪智能提高护理团队沟通的研究结果

在研究结果与分析中,发现情绪智能显著提升了护理团队的沟通效果。具体表现为,高情绪智能团队中的成员更能有效识别并回应同伴的情绪,从而促进了相互理解和支持。团队成员的情感共鸣和合作意愿明显增强,减少了沟通障碍和冲突的发生。这些发现表明,情绪智能的提升不仅有助于优化沟通过程,还能显著提升团队的整体效能,为护理管理提供了有价值的策略。

结束语

本研究以心理学在护理管理中的角色为主题,具体探讨了情绪智能在团队沟通中的影响。通过定性和定量的研究方法,对情绪智能与护理团队沟通效果的关联关系进行了深入探讨和研究。研究结果显示,高情绪智能的护理团队在沟通效果上有显著优势,能够增强团队之间的理解和支持,提高护理工作的整体效能。然而,值得注意的是,情绪智能只是影响团队沟通的一个因素,还有许多其他因素,例如团队成员的专业技能、团队领导的领导风格等也会对团队沟通产生影响,这部分内容本研究并没有涉及。另外,本研究侧重于探讨情绪智能对团队沟通的影响,但具体如何提升团队中的情绪智能并未进行深度探索。因此,对如何通过培训、教育等方式提升护理团队的情绪智能,对如何利用情绪智能提升团队沟通效率等方面的研究仍需进一步探讨。总的来说,情绪智能在护理团队沟通中起着重要作用,具有一定的影响力,但其它影响团队沟通的因素以及如何提升情绪智能等问题仍需要进一步研究。这不仅有助于深化对护理团队沟通机制的理解,也对护理团队的管理提供了新的思考方向和路径。

参考文献

- [1]仇春云.心理学在情绪管理中的有效运用[J].心理月刊,2020,0(02):43-43.
- [2]覃绘航段旭.人工智能在心理学中的应用[J].科学大众:智慧教育,2020,(10):134-134.
- [3]周美汐.心理学技能在产科护患沟通中的应用[J].健康必读,2019,(25):251-251.
- [4]廖燕.心理学中的情绪理论[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2020,(03).
- [5]王严郭丹.审计心理学在审计沟通中的影响及运用[J].产业与科技论坛,2023,22(11):65-67.