

• 技术与方法 •

动态回顾循环引导反思法在新护士人文素养培训中的应用

赵春梅¹,顾海燕²

(1.南通市第一人民医院 消化内科,江苏 南通 226010;2.南通市第一人民医院 护理部)

国家卫生健康委员会等制定的医学人文关怀提升行动方案(2024—2027 年)^[1]提出,加强医学人文关怀,要求将新入职员工作为医学人文教育的培训重点对象。护理人员应将人文关怀作为护理工作的出发点。动态回顾循环引导反思法是由 Greenaway^[2]提出,是以学习者为中心,教师通过对事实、感受、发现、未来等问题进行引导和解说,使组员获得经验并促其成长。我院自 2024 年采用护理投诉案例联合动态回顾循环引导反思法进行新入职护士岗前人文培训,现报道如下。

1 冲突情景

住院患者李某,78 岁,配偶陪护;夜班护士巡视病房发现家属挤在患者病床上休息,多次劝阻家属不予配合,双方产生激烈争吵;引发同病房其他患者不满,认为护士不体谅老年患者,严重影响其休息;护士认为自己执行医院规章制度不存在过错。

2 患者诉求

(1)允许家属与患者同睡一床,不得收取陪护费;(2)护士服务态度差,致患者血压升高,产生的不良后果由护士承担;(3)影响同病房患者休息,需当面道歉。

3 原因分析

基于动态回顾循环引导反思法进行原因分析,见表 1。

4 应对策略

(1)对护士不当服务态度和言辞向患者及家属表示歉意;(2)向患者及家属宣教医院陪客管理制度,强调家属和患者同睡一床存在的风险;(3)老年家属在院陪护存在沟通不畅、体力不支等弊端,如条件允许建议更换家属或聘用院内陪护人员;(4)提供座椅式陪护床;(5)完善科室入院宣教内容,细化陪护人员相关注意事项的告知。

表 1 基于动态回顾循环引导反思法进行案例原因分析

引导	培训目标	教师要求	组员表现
事实	认知目标:1.善于观察、捕捉细节,能准确提炼案例中的关键事实与客观信息;2.熟悉心理学、伦理学、叙事医学等人文相关知识,掌握沟通技巧和护理服务禁忌。	1.根据案例情景模拟护士与患者的冲突过程,表演时避免出现口误或者行为错误等;2.提问:“看到什么?听到什么?发生了什么事?”等;3.引导:从不同角度进行观察,发掘客观事实,还原切片,严禁评价。	1.区分事实与假设,避免主观猜测;2.观察:护士使用的不利于有效沟通的方法,如态度生硬、命令式语气、掀开家属盖被等动作;家属尝试借助床栏费力坐起;病区其他家属围攻呵斥等;3.提炼:案例中双方冲突形成的主要矛盾点,如时间、地点、矛盾触发点和激化点等。
感受	态度目标:1.能剥离患者、家属及护理人员的情绪反应;2.树立利他主义价值观,培养同理心、共情能力及人文关怀意识。	1.激活并释放情绪,挖掘共鸣点;2.提问:对客观事实的主观情绪与感受,如你的感受如何/心情怎样?你的第一反应是什么?3.引导:用“情绪标签法”命名感受,如“患者感到愤怒”“护士感到无助”等。	1.情绪剥离:剥离护理人员在沟通中的复杂情绪变化及心理反应,如进行反复宣教家属不予理睬时的愤怒、对其他家属语言攻击时的无助与恐惧、对患者提出当面致歉要求时的委屈等;2.共情:捕捉患者和家属的非语言信号,感知其处境及情绪,如患者皱眉叹气、家属擦拭眼角等。
发现	反思目标:1.深度反思情绪对护理决策的潜在影响,将负面情绪转化为改进建议,从感性切入理性2.复盘因果关联与经验教训,提出基于循证医学与人文关怀的整合性护理方案。	1.注意适度移情,错误揭露同时给予肯定,提供表达空间;2.提问:这说明什么?为什么会出现该情况?对以后工作有什么借鉴?3.引导:案例中最重要、最关键环节是什么?从中得到什么启示?	1.反思:案例中的核心冲突形成原因及影响因素:双方立场不一致各持己见,未能换位思考,矛盾并非始于冲突那一刻;2.复盘:追问可验证的客观事实,如患者因前列腺肥大夜间尿频需家属搀扶如厕;家属膝关节退行性病变,陪客床过矮影响起床;子女在外地工作不能来院陪伴。
未来	行动目标:1.熟练运用临床护理人文关怀礼仪、措施和人际沟通技能,将反思转化为以患者为中心的可衡量、可实现的护理行为;2.让隐性经验显性化并可快速复制。	1.提问:如果事件还原再重新来一次,哪里可以调整?在以后工作中,怎样才能做得更好避免类似事件发生?2.引导:回顾冲突及处理过程,分享学习收获及感受并形成记录。	1.转化:把个人修养问题转化成系统协作问题,掌握护患沟通技巧,耐心倾听患者需求,在允许范围内主动帮助患者解决困难;2.行动:根据护理服务规范与患方需求、尊严、家庭困难等多维度冲突,提出至少 3 条应对策略。

【关键词】 动态回顾循环引导反思法;新护士培训;人文素养
DOI:10.3969/j.issn.2097-1826.2026.08.027
【中图分类号】 R47 【文献标识码】 A

【文章编号】 2097-1826(2026)08-0116-01
【参考文献】

【收稿日期】 2025-06-05 【修回日期】 2026-05-25
【基金项目】 南通市卫生健康委科研课题(MSZ2022019);南京医科大学康达学院教育研究课题(KD2025JYYJZD010)
【作者简介】 赵春梅,本科,主任护师,电话:0513-81111456
【通信作者】 顾海燕,电话:0513-81111038

[1] 国家卫生健康委员会办公厅,教育部办公厅,国家中医药局综合司,等.医学人文关怀提升行动方案(2024-2027 年)[R/OL].[2025-05-10].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202410/content_6979036.htm.
[2] Greenaway R, Vaida B, Iepure C. Active reviewing: a practical guide for trainers and facilitators[M]. Charleston: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2015:15-18.
(本文编辑:王园园,郁晓路)