

Một số yếu tố liên quan đến năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên năm 2021

Factors related to nurses' empathy: A survey in 2021

Nguyễn Hoàng Long

Trường Đại học VinUni

Tóm tắt

Mục tiêu: Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mô tả năng lực thấu cảm và một số yếu tố liên quan đến năng lực này trên điều dưỡng viên. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 125 điều dưỡng viên tham gia lớp đào tạo về kỹ năng giao tiếp theo các chương trình chỉ đạo tuyển do Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên tổ chức. **Kết quả:** Điểm trung bình mức độ thấu cảm của điều dưỡng là 21,6 ($\pm 2,5$) điểm, tương ứng với mức độ thấu cảm trung bình. Nghiên cứu cho thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa khả năng thấu cảm của các nhóm điều dưỡng làm việc tại các khoa/phòng khác nhau ($p < 0,05$). Tuy nhiên, không tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê nào về năng lực này giữa các nhóm tuổi, chức vụ hiện tại, số lượng bệnh nhân tiếp xúc hàng ngày, và kinh nghiệm được đào tạo về kỹ năng giao tiếp. **Kết luận:** Năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên trong nghiên cứu này hiện ở mức trung bình và hiện cần được cải thiện. Các nghiên cứu tiếp theo cần tìm hiểu sâu hơn để có kết luận xác thực hơn về vai trò của các yếu tố có thể ảnh hưởng tới năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên.

Từ khóa: Thấu cảm, điều dưỡng viên.

Summary

Objective: This study was conducted to describe empathy and selected relating factors among nurses at some hospitals located in the Mountain North. **Subject and method:** In this cross-sectional descriptive study, 125 nurses who participated in a training course on communication skills provided by Thai Nguyen Central Hospital, were interviewed by a self-administered questionnaire. The survey consists of 12 questions, constituting a total score of 36. The higher score reflects a higher level of empathy. **Result:** The mean score of empathy was 21.6 (± 2.5), equivalent to the average empathy level. The study showed a statistically significant difference between the empathic ability of nursing groups working in different departments ($p < 0.05$). However, no significant differences were found between age, work position, experience with communication courses, and number of patients contacted per day groups. **Conclusion:** Nurses demonstrate a moderate level of empathy. There is a need to improve this ability among nurses. Further studies to explore roles of factors affecting this empathy among nurses are recommended.

Keywords: Empathy, nurses.

Ngày nhận bài: 03/6/2021, ngày chấp nhận đăng: 21/6/2021

Người phản hồi: Nguyễn Hoàng Long, Email: long.nh@vinuni.edu.vn - Trường Đại học VinUni

1. Đặt vấn đề

“Thấu cảm” (empathy), là khả năng hiểu và chia sẻ được cảm xúc của người khác, lần đầu tiên được đề cập trong lĩnh vực trị liệu tâm lý vào những năm 1950 [6]. Trong khi “đồng cảm” (sympathy) là năng lực thiên về phản ứng cảm xúc, “thấu cảm” trong chăm sóc người bệnh, là một thuộc tính về nhận thức (không phải cảm xúc) liên quan đến sự thấu hiểu (chứ không chỉ là cảm giác) về nỗi đau khổ của người bệnh, kết hợp với khả năng giao tiếp và sự sẵn lòng giúp đỡ các bệnh nhân đó [4]. Ngày nay, sự thấu cảm được coi là yếu tố cốt lõi của giao tiếp lấy bệnh nhân hoặc khách hàng làm trung tâm trong bối cảnh lâm sàng [8].

Reynolds và cộng sự mô tả sự thấu cảm như một điều kiện tiên quyết để thực hành tốt điều dưỡng [9]. Sự thấu cảm giúp người bệnh giảm cảm giác lo lắng, hài lòng và tuân thủ điều trị tốt hơn [8, 9]. Thực hành sự thấu cảm cũng giúp chính điều dưỡng viên tăng cường tương tác với người bệnh, tạo cảm giác hài lòng và cam kết hơn với công việc [3].

Sự thấu cảm có mối liên quan chặt chẽ với kỹ năng giao tiếp, lòng tự trọng, niềm tin vào năng lực của bản thân và mối quan hệ giữa các cá nhân [5]. Mặt khác, rào cản đối với sự thấu cảm có thể bao gồm cách thức tổ chức công việc cũng như nỗi sợ hãi của chính điều dưỡng khi nỗi đau khổ về tinh thần của bệnh nhân quá lớn [9]. Ngoài ra, các đặc điểm cá nhân cũng được cho là có ảnh hưởng tới năng lực thấu cảm của điều dưỡng. Một nghiên cứu thực hiện trên 279 sinh viên điều dưỡng chỉ ra rằng nhóm nữ có mức độ thấu cảm cao hơn đáng kể so với nhóm nam [7].

Tại Việt Nam, khái niệm thường được nghiên cứu là đồng cảm, hoặc cảm thông. Đa phần các nghiên cứu đã công bố đánh giá về thái độ hoặc hành vi thể hiện sự cảm thông. Ví dụ, nghiên cứu của Trần Thị Hằng Nga năm 2018 cho thấy 82,1% điều dưỡng tham gia nghiên cứu có kiến thức đúng về sự đồng cảm, thấu hiểu thể hiện qua cử chỉ và dáng điệu [2]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Nhạn năm 2017 báo cáo rằng, có 87,9% điều dưỡng thể hiện thái độ thông cảm khi bệnh nhân đau đớn, lo

lắng [1]. Tuy nhiên, chưa có nhiều nghiên cứu tìm hiểu về năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên.

Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm mục tiêu: *Đánh giá thực trạng và một số yếu tố liên quan tới năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên.*

Kết quả của nghiên cứu đưa ra gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo, góp phần cải thiện mối quan hệ điều dưỡng - bệnh nhân và nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh của các điều dưỡng viên.

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Đối tượng tham gia nghiên cứu là 125 điều dưỡng viên của một số bệnh viện khu vực phía Bắc tham dự lớp đào tạo về kỹ năng giao tiếp theo các chương trình chỉ đạo tuyển do Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên tổ chức.

2.2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Phương pháp chọn mẫu: Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Tất cả 125 điều dưỡng viên tham dự lớp đào tạo đều được mời và đồng thuận tham gia nghiên cứu.

Phương pháp thu thập thông tin: Thời gian thu thập số liệu từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2021. Thông tin được thu thập dưới hình thức phát vấn bằng bộ câu hỏi tự điền.

Bộ công cụ nghiên cứu: Dựa trên bộ công cụ đánh giá mức độ thấu cảm *Toronto Empathy Questionnaire (TEQ)* của tác giả R. Nathan Spreng và cộng sự, nhóm nghiên cứu đã tiến hành xây dựng bộ công cụ khảo sát cho nghiên cứu này [10]. Bộ công cụ sau khi xây dựng đã được góp ý, chỉnh sửa bởi các giảng viên có chuyên môn về giao tiếp và các vấn đề về tính chuyên nghiệp của điều dưỡng. Bộ công cụ gồm 12 câu, nói về các đặc điểm của một cá nhân có năng lực thấu cảm. Với mỗi câu hỏi, người trả lời sẽ tự đánh giá bản thân trên thang đo Likert 4 mức, từ 0 (rất không đúng với tôi) tới 3 (rất đúng với tôi). Tổng điểm năng lực thấu cảm của điều dưỡng ở 12 tình huống thấp nhất là 0 điểm và cao nhất là 36 điểm. Điểm càng cao thì mức độ thấu cảm càng cao. Điểm mức độ thấu cảm dưới 12 điểm

là mức độ thấp, từ 12 - 24 điểm là mức trung bình và trên 24 điểm là mức độ cao.

2.3. Xử lý số liệu

Các thuật toán thống kê mô tả (giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, tỷ lệ phần trăm) được sử dụng để mô tả đặc điểm của đối tượng nghiên cứu. Kiểm

định t-test được sử dụng để so sánh các giá trị trung bình với mức ý nghĩa thống kê là 0,05.

2.4. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu Y sinh của Bệnh viện Trung ương Thái Nguyên phê duyệt.

3. Kết quả

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 125)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ %
Tuổi	<35 tuổi	51	40,8
	≥ 35 tuổi	74	59,2
	$\bar{X} \pm SD$ (Min - Max)	35,7 ± 6,0 (21 - 53)	
Trình độ chuyên môn	Sau đại học	3	2,4
	Đại học/cao đẳng	113	90,4
	Trung học	9	7,2
Đã từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp	Đã từng	63	50,4
	Chưa từng	62	49,6
Số lượng người bệnh tiếp xúc hàng ngày	≤ 50 người	74	59,2
	> 50 người	51	40,8

Độ tuổi trung bình của điều dưỡng tham gia nghiên cứu là 35,7 (± 6,0) tuổi. Trong đó, điều dưỡng lớn tuổi nhất là 53 tuổi và nhỏ tuổi nhất là 21 tuổi. Phần lớn điều dưỡng đều có trình độ đại học/cao đẳng (chiếm 90,4%). Có gần một nửa số điều dưỡng chưa từng được đào tạo về kỹ năng giao tiếp (chiếm 49,6%) (Bảng 1).

3.2. Một số yếu tố liên quan tới năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên

Bảng 2. Mức độ thấu cảm của điều dưỡng viên (n = 125)

Mức độ thấu cảm của điều dưỡng viên	Số lượng	Tỷ lệ %	$\bar{X} \pm SD$
Mức độ cao	19	15,2	25,4 ± 2,5
Mức độ trung bình	106	84,8	20,9 ± 1,9
Mức độ thấp	0	0	0
Tổng	125	100%	21,6 ± 2,5

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ điều dưỡng có mức độ thấu cảm cao là 15,2%. Còn lại 84,8% điều dưỡng có mức độ thấu cảm trung bình. Điểm trung bình mức độ thấu cảm của điều dưỡng là 21,6 (± 2,5) điểm, tương ứng với mức độ thấu cảm trung bình.

Bảng 3. Một số yếu tố liên quan tới mức độ thấu cảm của điều dưỡng viên (n = 125)

Biến số	Mức độ thấu cảm của điều dưỡng		p (T-test)
	$\bar{X} \pm SD$	Min - Max	
Nhóm tuổi			
< 35 tuổi (n = 51)	21,9 ± 2,7	15,0 - 28,0	0,19
≥ 35 tuổi (n = 74)	21,3 ± 2,3	17,0 - 29,0	
Khoa/phòng công tác			
Khối phi/cận lâm sàng (n = 53)	20,9 ± 2,1	17,0 - 25,0	0,02
Khoa lâm sàng (n = 72)	22,0 ± 2,7	15,0 - 29,0	
Chức vụ hiện tại			
Điều dưỡng viên (n = 99)	21,5 ± 2,6	15,0 - 29,0	0,75
Điều dưỡng trưởng nhóm/khoa/bệnh viện (n = 26)	21,7 ± 1,9	17,0 - 27,0	
Được đào tạo kỹ năng giao tiếp			
Đã từng (n = 63)	21,7 ± 2,1	17,0 - 29,0	0,60
Chưa từng (n = 62)	21,4 ± 2,8	15,0 - 28,0	
Số lượng người bệnh tiếp xúc hàng ngày			
Dưới 50 (n = 74)	21,5 ± 2,4	17,0 - 28,0	0,62
Trên 50 (n = 51)	21,7 ± 2,6	15,0 - 29,0	

Điểm trung bình mức độ thấu cảm của điều dưỡng ở các nhóm chia theo nhóm tuổi, khoa/phòng công tác, chức vụ hiện tại, được đào tạo kỹ năng giao tiếp và số lượng người bệnh tiếp xúc hàng ngày dao động trong khoảng từ 20,9 - 22,0 điểm, tương ứng với mức độ thấu cảm trung bình. Trong đó, nghiên cứu chỉ ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ thấu cảm giữa nhóm điều dưỡng công tác tại các khoa, phòng khác nhau ($p < 0,05$).

4. Bàn luận

Trong nghiên cứu này, mức độ thấu cảm của điều dưỡng viên được đánh giá qua 12 tình huống cụ thể. Kết quả được chỉ ra cho thấy, điểm trung bình mức độ thấu cảm của điều dưỡng là 21,6 ($\pm 2,5$)/36 điểm, tương ứng với mức độ thấu cảm trung bình. Nghiên cứu tại hai trường y khoa Hàn Quốc cũng sử dụng bộ TEQ và cho kết quả tương đồng, với điểm chung của nhóm nghiên cứu cũng chỉ ở mức trung bình [11]. Một nghiên cứu tại bốn trường đại học của Hàn Quốc trên 147 sinh viên điều dưỡng cũng cho kết quả tương tự, khi điểm thấu cảm trung

bình của nhóm đối tượng nghiên cứu là 3,4 ($\pm 0,3$) trong khi điểm tối đa là 5 điểm [5]. Nghiên cứu của Christina Ouzouni và cộng sự năm 2012 sử dụng bộ công cụ *Jefferson Scale of Nursing Students Empathy* để thực hiện trên 279 sinh viên. Kết quả cũng chỉ ra, nhìn chung các sinh viên điều dưỡng thể hiện mức độ thấu cảm vừa phải [7]. Như vậy có thể thấy, mặc dù thấu cảm được coi là phẩm chất rất quan trọng của điều dưỡng viên, là một trong các kết quả cần có của hoạt động đào tạo thì các nghiên cứu đều đang chỉ ra rằng năng lực này chỉ đang ở mức độ trung bình, rất cần được cải thiện.

Kết quả phân tích của nghiên cứu này cũng cho thấy không có sự khác biệt về mức độ thấu cảm giữa một số nhóm đối tượng. Cụ thể, điểm mức độ thấu cảm là tương đồng giữa nhóm đối tượng trên 35 tuổi và dưới 35 tuổi, giữa nhóm tiếp xúc trên với nhóm tiếp xúc dưới 50 bệnh nhân một ngày, giữa nhóm đã được và nhóm chưa được đào tạo kỹ năng giao tiếp. Điều này cho thấy các yếu tố về tuổi, kinh nghiệm, tần suất tiếp xúc với người bệnh, và tham dự các khóa tập huấn có thể không ảnh hưởng tới

năng lực thấu cảm của điều dưỡng viên. Tuy nhiên, vẫn cần nhiều nghiên cứu tiếp theo để khẳng định chính xác điều này vì kết quả nghiên cứu ở một số quốc gia khác không những cho kết quả khác biệt về vai trò của một vài yếu tố được đưa vào nghiên cứu này mà còn tìm thấy vai trò của khá nhiều yếu tố đáng quan tâm khác. Ví dụ, một nghiên cứu tại Hàn Quốc cho thấy những sinh viên báo cáo đã được đào tạo để cảm nhận cảm xúc của người khác trong quá trình học tập thể hiện mức độ thấu cảm cao hơn và sự khác biệt này là có ý nghĩa thống kê với $p < 0,001$ [7]. Ngoài ra, một số yếu tố khác cũng được tìm thấy là có mối liên quan có ý nghĩa thống kê đến khả năng thấu cảm ở điều dưỡng. Nữ có khả năng thấu cảm vượt trội hơn nam ($p < 0,001$). Các sinh viên điều dưỡng đang học học kỳ 6 thể hiện khả năng thấu cảm nhiều nhất và sinh viên học kỳ 1 có khả năng thấu cảm ít nhất. Những sinh viên đã tự lựa chọn học điều dưỡng và những người bày tỏ nguyện vọng làm điều dưỡng sau khi tốt nghiệp ghi nhận mức độ thấu cảm cao hơn [5, 7].

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa khả năng thấu cảm của các nhóm điều dưỡng làm việc tại các khoa/phòng khác nhau. Cụ thể, trung bình điểm khả năng thấu cảm của nhóm điều dưỡng làm việc tại các phòng ban, khoa cận lâm sàng, khoa khám bệnh là $20,9 (\pm 2,1)$ điểm, thấp hơn nhóm điều dưỡng làm việc tại các khoa lâm sàng với điểm trung bình đạt $22,0 (\pm 2,7)$ điểm. Điều này gợi ý rằng đặc tính công việc phải tiếp xúc với người bệnh có thể vừa là yêu cầu, lại vừa là yếu tố thuận lợi để giúp điều dưỡng viên phát triển năng lực thấu cảm. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu lại không tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về năng lực thấu cảm giữa nhóm tiếp xúc nhiều (trên 50 bệnh nhân/ngày) và nhóm tiếp xúc ít (dưới 50 bệnh nhân/ngày). Do đó, vai trò thực sự của vị trí công việc, tần suất tiếp xúc với người bệnh, và thậm chí có thể là khối lượng công việc hằng ngày cần phải được tìm hiểu sâu hơn ở các nghiên cứu tiếp theo.

Một trong các hạn chế đáng kể của nghiên cứu này là cỡ mẫu nhỏ và mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Điều này khiến kết quả nghiên cứu có thể không thực sự đại diện cho năng

lực thấu cảm hiện tại của điều dưỡng viên ở khu vực nghiên cứu lẫn trong cả nước. Bên cạnh đó, vấn đề về tính đại diện của mẫu nghiên cứu cũng làm hạn chế việc so sánh ngang kết quả của nghiên cứu này với các nghiên cứu đã công bố. Vì vậy, chúng tôi khuyến nghị các nghiên cứu tiếp theo mở rộng cỡ mẫu cho phù hợp cũng như áp dụng các phương pháp chọn mẫu giúp tăng tính đại diện của kết quả nghiên cứu.

5. Kết luận

Nghiên cứu cắt ngang trên 125 điều dưỡng viên của một số bệnh viện khu vực phía Bắc cho thấy, không có điều dưỡng nào có mức độ thấu cảm thấp. Điểm trung bình mức độ thấu cảm của điều dưỡng là $21,6 (\pm 2,5)/36$ điểm, tương ứng với mức độ thấu cảm trung bình. Không có sự khác biệt về khả năng thấu cảm của điều dưỡng ở các nhóm phân loại theo tuổi, chức vụ hiện tại, được đào tạo kỹ năng giao tiếp và số lượng bệnh nhân tiếp xúc hàng ngày. Tuy nhiên, điểm trung bình khả năng thấu cảm của nhóm điều dưỡng làm việc trong các phòng ban/khoa cận lâm sàng/khoa khám bệnh thấp hơn nhóm làm việc tại khoa lâm sàng. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Nhạn (2017) *Kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng - kỹ thuật viên với người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại bốn khoa cận lâm sàng Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2017*. Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công cộng.
2. Trần Thị Hằng Nga và Nguyễn Thị Minh Chính (2018) *Đánh giá hoạt động giáo dục sức khỏe của điều dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Trị và một số yếu tố liên quan, năm 2018*. Khoa học Điều dưỡng, 1(03), tr. 28-34.
3. Mirella Castelhana et al (2019) *How to measure the empathy level of undergraduate nursing students? An integrative review*. Texto & Contexto - Enfermagem. 28.
4. Hojat M et al (2018) *The Jefferson Scale of Empathy: A nationwide study of measurement properties, underlying components, latent variable structure,*

- and national norms in medical students. Adv Health Sci Educ Theory Pract* 23(5): 899-920.
5. Kim J (2018) *Factors influencing nursing students' empathy. Korean J Med Educ* 30(3): 229-236.
 6. Moudatsou M et al (2020) *The role of empathy in health and social care professionals. Healthcare (Basel)* 8(1).
 7. Christina Ouzouni and Konstantinos Nakakis (2012) *An exploratory study of student nurses' empathy. Health Science Journal* 6(3): 534-552.
 8. Parkin T, de Looy A and Farrand P (2014) *Greater professional empathy leads to higher agreement about decisions made in the consultation. Patient Educ Couns* 96(2): 144-150.
 9. Reynolds W, Scott PA and Austin W (2000) *Nursing, empathy and perception of the moral. J Adv Nurs* 32(1): 235-242.
 10. Spreng RN et al (2009) *The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. J Pers Assess* 91(1): 62-71.
 11. Sanghee Yeo and Kyong-Jee Kim (2021) *A validation study of the Korean version of the Toronto empathy questionnaire for the measurement of medical students' empathy. BMC Medical Education* 21(1): 119.