

新入职护士逆境商对反馈寻求行为的影响

姜尧尧¹, 杨婷婷², 黄磊²

摘要:目的 了解新入职护士逆境商与反馈寻求行为现状,分析逆境商水平对其反馈寻求行为的影响。方法 对 378 名新入职护士采用一般资料问卷、逆境商量表和反馈寻求行为量表进行调查。结果 新入职护士逆境商得分 134.92 ± 17.22 ; 反馈寻求行为得分 60.63 ± 11.76 ; 新入职护士的入职时间、逆境商得分及入职前实习医院级别是其反馈寻求行为的主要影响因素(调整 $R^2 = 0.516$, 均 $P < 0.01$)。结论 新入职护士逆境商与反馈寻求行为均处于中等水平,其中入职时间较短、逆境商得分较低及在二级医院实习者反馈寻求行为较弱;医院护理管理者应加强相关机制建设,制定针对性管理对策,以提高新入职护士反馈寻求行为。

关键词:新入职护士; 逆境商; 反馈寻求行为; 入职时间; 实习

中图分类号: R47; C931.3 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.03.049

The impact of adversity quotient on feedback-seeking behavior among newly graduate nurses Jiang Yaoyao, Yang Tingting, Huang Lei. Department of Internal Medicine, Xiang'an Hospital of Xiamen University, Xiamen 361005, China

Abstract: **Objective** To investigate the levels of adversity quotient (AQ) and feedback-seeking behavior among newly graduate nurses, and to analyze the impact of AQ on feedback-seeking behavior. **Methods** A total of 378 newly registered nurses were investigated with a general information questionnaire, the Adversity Quotient Scale and Feedback-Seeking Behavior Questionnaire. **Results** The samples scored 134.92 ± 17.22 on AQ and 60.63 ± 11.76 on feedback-seeking behavior. Career duration, AQ score and hospital level for clinical practice before employment were the main influencing factors of feedback-seeking behavior of newly registered nurses (adjust $R^2 = 0.516$, $P < 0.01$ for all). **Conclusion** AQ and feedback-seeking behavior of newly registered nurses are at medium level. Those who had shorter career duration and lower AQ, and those who had practiced in secondary hospital, demonstrated weak feedback-seeking behavior. Hospital managers should strengthen mechanism construction and take targeted management to enhance feedback-seeking behavior of newly registered nurses.

Key words: newly registered nurses; adversity quotient; feedback-seeking behavior; career duration; internship

逆境商是指个体遭遇失败、挫折等逆境时,所表现出摆脱困境及超越困难的能力^[1]。随着《新入职护士培训大纲(试行)》的实施,护士正式进入了“规范化培训”时代^[2]。新入职护士为护理领域的新生力量,因工作时间短、各项技术操作不熟练,缺乏处理临床突发事件的经验,多数在面临为期 24 个月专科轮转培训时会产生焦虑、困惑及自我怀疑,影响新入职护士的角色转换,导致工作适应不良和离职率增高^[3]。护士长期处于高压的职业环境中,需要具备较高的应对职业逆境的能力,才能解决临床的各种复杂问题^[4]。反馈寻求行为是个体通过积极主动观察或询问领导、同事等获取有价值的信息以适应组织和个体发展需要的主动行为^[5],反馈是改变从业者临床实践能力和专业发展的重要组成部分^[6]。有研究表明,较高的逆境商可以提高护士正确看待挫折,优化心理品质,而积极的反馈寻求行为能够使护士更好地适应职业,提高工作满意度^[7],然而国内尚无新入职护士逆境商对反馈寻求行为影响的实证研究。因此,本研究通过对新入职护士的逆境商水平与反馈寻求行为

进行调查,并分析新入职护士逆境商水平对其反馈寻求行为的影响,为提高新入职护士逆境商水平,改善其反馈寻求行为干预提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 以三级甲等综合医院新入职护士为研究对象。样本量以调查问卷条目数的 5~10 倍、20% 预计无效数^[8]确定,至少 240 人。纳入标准:①专科以上学历的应届毕业生;②已完成入职医院的岗前培训,进入临床轮转,从事临床一线工作;③知情同意,自愿参加本研究,签署知情同意书。排除入职期间因各种原因脱岗 1 个月以上者。按上述标准于 2018 年 6~10 月,采用整群抽样的方法选取哈尔滨医科大学附属 3 所三级医院新入职护士 401 人,最终获得有效资料 378 人。男 52 人,女 326 人;年龄 20~27 (23.17 ± 1.94) 岁;学历:大专 219 人,本科 144 人,硕士 15 人;独生子女 213 人,非独生子女 165 人;出生地:地市级以上城市 109 人,区县级城镇 75 人,农村 194 人;入职前实习医院:二级医院 37 人,三级医院 341 人;入职时间 6~22 (15.81 ± 5.14) 月。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般资料问卷。研究者自行设计,包括性别、年龄、第一学历、最高学历、实习医院级别、入职时间等。②逆境商量表。由 Stoltz^[9] 编制、李

作者单位:1. 厦门大学附属翔安医院内科(福建 厦门, 361005);2. 哈尔滨医科大学附属第二医院心内科

姜尧尧:女,本科,主管护师,护士长

通信作者:杨婷婷,jiangyaoyao1122@163.com

收稿:2019-09-10;修回:2019-11-06

炳全等^[10]翻译并修订,用于测量个体对逆境的控制及解决困难的能力。量表包括控制、归因、延伸、忍耐4个维度,每个维度10个条目,共40个条目。量表采用Likert 5级评分法,从1~5分表示“完全不同意”到“完全同意”,总分范围40~200分,得分越高说明被调查对象面对逆境解决问题的能力越强。量表得分等级评估:很低(40~60分)、低(61~95分)、中等(96~135分)、高(136~165分)、很高(166~200分)。量表的Cronbach's α 系数为0.843。③反馈寻求行为量表。由Callister等^[11]开发、巩振兴^[12]翻译并修订,用于员工反馈寻求行为的调查。量表包括领导观察式反馈寻求(2个条目)、领导询问式反馈寻求(2个条目)、同事观察式反馈寻求(3个条目)、同事询问式反馈寻求(4个条目)4个维度,共11个条目。量表采用Likert 7级评分法,从1~7分表示“非常不同意”到“非常同意”,得分越高表示反馈寻求行为越好。量表的Cronbach's α 系数为0.894。

1.2.2 调查方法 研究者与医院护理部老师取得联系,征得同意后,由经过统一培训的2名护理人员向在临床轮转的新护士发放问卷调查。经调查对象同意后,应用统一指导语介绍调查目的和问卷填写方法,由其独立填写,当场回收。本次研究共发放问卷401份,回收有效问卷378份,有效回收率为94.26%。

1.2.3 统计学方法 采用SPSS23.0软件进行数据分析,行统计描述、Pearson相关性分析及多元线性回归分析。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 新入职护士逆境商水平及反馈寻求行为得分 见表1。

表1 新入职护士逆境商水平及反馈寻求行为得分($n=378$)

项 目	总分范围	实际得分	条目均分
逆境商	40~200	134.92±17.22	3.37±0.43
控制	10~50	34.96±4.38	3.50±0.44
归因	10~50	34.37±4.54	3.44±0.45
延伸	10~50	33.08±4.11	3.31±0.41
忍耐	10~50	32.51±4.03	3.25±0.40
反馈寻求行为	11~77	60.63±11.76	5.51±1.07
同事观察式	3~21	18.25±3.02	6.08±1.01
领导观察式	2~14	11.04±2.31	5.52±1.16
同事询问式	4~28	21.93±3.94	5.48±0.98
领导询问式	2~14	9.41±2.26	4.71±1.13

2.2 新入职护士逆境商水平与反馈寻求行为的相关性 见表2。

2.3 新入职护士反馈寻求行为的影响因素分析 以新入职护士反馈寻求行为总分为因变量,一般资料(性别、年龄、学历、独生子女、出生地、入职前实习医院级别、入职时间)及逆境商得分为自变量,进行多元线性回归分析($\alpha_{入}=0.05, \alpha_{出}=0.10$)。结果,入职时

间、逆境商得分及入职前实习医院(二级=0,三级=1)为反馈寻求行为的主要影响因素,见表3。

表2 新入职护士逆境商水平与反馈寻求行为的相关性($n=378$)

反馈寻求行为	控制	归因	延伸	忍耐	逆境商总分
同事观察式	0.225 *	0.182 *	0.190 *	0.252 *	0.270 *
领导观察式	0.222 *	0.260 *	0.185 *	0.191 *	0.292 *
同事询问式	0.228 *	0.225 *	0.232 *	0.254 *	0.281 *
领导询问式	0.173 *	0.198 *	0.187 *	0.258 *	0.278 *
总分	0.287 *	0.290 *	0.273 *	0.277 *	0.297 *

注: * $P<0.01$ 。

表3 新入职护士反馈寻求行为影响因素的多元线性回归分析($n=378$)

变量	β	SE	β'	t	P
常数	14.353	2.864	—	5.011	0.000
入职时间	0.479	0.051	0.438	9.344	0.000
逆境商得分	0.220	0.033	0.358	6.578	0.000
入职前实习医院级别	0.155	0.029	0.208	5.287	0.000

注: $R^2=0.526$, 调整 $R^2=0.516$, $F=51.220$, $P=0.000$ 。

3 讨论

3.1 新入职护士逆境商处于中等水平 表1示,新入职护士的逆境商得分为 134.92 ± 17.22 ,条目均分为 3.37 ± 0.43 ,总体处于中等水平。与梁燕金等^[13]的调查结果相似。逆境商水平的高低直接影响新入职护士战胜逆境、超常发挥的潜能,是衡量个体应对挫折和逆境的能力。新入职护士的逆境商各维度得分由高到低依次为控制、归因、延伸和忍耐。控制是指人们面对逆境时对周围环境的控制与驾驭能力。新入职护士控制感得分最高,说明在面对困难时能改变思维和行动方式,扭转不利局势;这与护士知识水平、自身素质及入职之前的临床实践密不可分。归因是指对逆境发生的原因、愿意承担责任及改善后果的情况^[14]。新入职护士归因得分较高,说明护士能够对逆境进行科学理性的归因,勇于承担属于自己的责任并吸取教训。新入职护士延伸与忍耐2个维度得分相对较低,提示新入职护士会将逆境的消极影响扩大延伸,同时在逆境中迷失无法自拔。分析原因,一方面,新入职护士处于由学生角色向护士角色过渡,加之多数为独生子女,成长条件优越,遇到挫折缺乏合理冷静处理事件的能力;另一方面,临床应变能力差,经验欠缺,不能全面评估患者病情,缺乏独立思考解决问题的能力,当遇到挫折时,会持续处于焦虑状态。建议医院管理者对新入职护士实施抗挫折教育及临床突发事件处理培训,提高新入职护士的逆境商水平。

3.2 新入职护士反馈寻求行为处于中等水平 表1示,新入职护士反馈寻求行为得分为 60.63 ± 11.76 ,条目均分为 5.51 ± 1.07 ,总体处于中等水平。与宁川川等^[7]研究结果相似。研究表明,反馈寻求行为有

利于新员工更好地适应工作和学习^[15]。各维度得分由高到低依次为同事观察式反馈寻求、领导观察式反馈寻求、同事询问式反馈寻求、领导询问式反馈寻求,提示新入职护士更倾向于从观察同事和领导的反应来寻求反馈,而很少通过询问的方式寻求反馈。原因在于,首先,新入职护士参加工作时间短,对科室人员不够了解,还不能完全融入,多数会通过观察的方式寻求反馈;其次,相对于询问式反馈寻求,观察方式寻求反馈信息会更简单、容易,不需要拉近距离和增进人际交往;第三,新入职护士刚从学校步入工作岗位,对新环境有期待与担忧,期待自己能工作出色,得到领导和同事的认可,担忧工作中出现差错,因此会倾向于多听、多看,少说的情况。询问式反馈在护士询问前需要选择恰当的时间、方式和场合,还需要选择合适的询问方式,相对比较繁琐,但询问式反馈能更直接、有效地得到想要的信息,护理管理应鼓励新护士应用此种方法。

3.3 新入职护士反馈寻求行为的影响因素

3.3.1 入职时间 多元线性回归分析结果显示,入职时间、逆境商得分和入职前实习医院级别是新入职护士反馈寻求行为的主要影响因素(调整 $R^2 = 0.516$, 均 $P < 0.01$)。新入职护士随着入职时间增长,其反馈寻求行为越好。分析原因,可能为新入职护士到科室工作时间短,对于病房环境、疾病特点、患者病情、突发事件的处理等不了解,不能准确把握科室的总体情况,随着入职时间的增长,更多地发现不足与问题,反馈寻求行为增强;新入职护士规范化培训期间,每隔一段时间轮转一个新科室,很难与科室人员建立长期信任的关系,而影响反馈寻求行为。有研究显示,老员工反馈寻求行为普遍较低^[16],这一结果与本研究并不矛盾;本研究中入职时间最长者也未超过 24 个月,均处于新入职、培训学习阶段,在职场才刚刚起步,有很多专业知识和技术需要她们去努力学习,以适应和满足工作需求;而老员工入职时间长,无论工作经验、人员关系及环境把控都到了较高层次和熟悉程度,能驾轻就熟地完成各项工作任务,所以呈现出中年以上人群的反馈寻求行为普遍较低的现象。

3.3.2 逆境商得分 表 2 及表 3 示,新入职护士逆境商水平越高,其反馈寻求行为越强。逆境商水平高的护士在面对临床压力与问题时,心理素质会随着问题的解决而不断提高,而解决问题的过程正是反馈寻求行为的巩固阶段。刚毕业进入临床工作的护士,在面对职业工作中的种种矛盾时,会产生不同心理问题。抵抗逆境心理越强烈的护士,会通过改进和提高自己的专业能力,增强个体工作信心,激发反馈寻求行为的反应。有研究证实,拥有高逆境商的个体具有较强的工作热情和组织竞争力,能在逆境中持之以

恒,并寻找有效方式迅速恢复^[17]。同时,机构内部良好的信任与支持环境能激发个体主动寻求反馈行为提高自身的能力。

3.3.3 入职前实习医院级别 入职前在三级医院实习的新入职护士反馈寻求行为优于二级医院实习者,分析原因为,三级医院的教学与医疗水平较高,实习护士会面临更多病情复杂的患者,不确定因素较多,经常要根据患者的病情采取措施,需要不断更新知识,并促使护士应用反馈寻求行为解决临床上遇到的困难。有研究发现,反馈者的专业能力、提供的反馈知识和技巧能激发学习者的反馈寻求行为^[17],反馈环境的建立有利于激发组织成员反馈寻求行为和反馈作用的认知^[18]。三级医院在这些方面的建设可能优于二级医院,也是原因之一。因此,医院管理者应注重医院反馈机制与反馈氛围的建设和营造,以助新入职员工更快地融入医院大环境中,更快更全面地进入工作状态。

4 小结

本研究显示,新入职护士逆境商与反馈寻求行为均处于中等水平,新入职护士的入职时间、逆境商得分和入职前实习医院级别是其反馈寻求行为的主要影响因素。提示医院管理者对新入职护士培训时要通过合理安排新护士轮转科室时间、加强新护士入职前的培训与管理,提高新入职护士的反馈寻求行为,更好地为患者提供优质的护理服务。

参考文献:

- [1] 李博,张倩倩,张利,等.河南省三级甲等医院男护士逆境商水平及影响因素分析[J].中华护理杂志,2019,54(2):261-264.
- [2] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会.国家卫生计生委办公厅关于印发《新入职护士培训大纲(试行)》的通知[EB/OL].(2016-02-16)[2019-04-20].http://so.nhfp.gov.cn/wjw/gfxwj/list_30.shtml.
- [3] 李伦兰,李贞,刘安琪,等.角色模糊对本科护生实习初期临床实践能力的影响研究[J].护理学杂志,2017,32(7):54-56.
- [4] Tyczkowski B, Vandenhousten C, Reilly J, et al. Emotional intelligence (EI) and nursing leadership styles among nurse managers[J]. Nurs Adm Q, 2015, 39(2): 172-180.
- [5] 张燕红,廖建桥.组织中的反馈寻求行为研究评述与展望[J].外国经济与管理,2014,36(4):47-56.
- [6] Chaou C H, Monrouxe L V, Chang L C, et al. Challenges of feedback provision in the workplace: a qualitative study of emergency medicine residents and teachers[J]. Med Teach, 2017, 39(11): 1145-1153.
- [7] 宁川川,李育玲,高凯霞.新入职护士反馈寻求行为与角色清晰度的研究[J].护理学杂志,2018,33(9):63-65.
- [8] 吕亚奇,冯国双.医学研究中常见的样本量估算方法[J].慢性病杂志,2016,17(4):359-361.
- [9] Stoltz P G. Adversity quotient: turning obstacles into op-