

【调查研究】

# 386名低年资护士反馈寻求行为现状及影响因素分析

孙伟, 房炎

(哈尔滨医科大学附属第二医院 心内科, 黑龙江 哈尔滨 150000)

## Current Status of Feedback-seeking Behavior of Junior Nurses and Its Influence Factors: A 386-case Study/SUN Wei, FANG Yan

**[摘要]** 目的 调查低年资护士反馈寻求行为现状,并分析其影响因素。方法 采用便利抽样的方法,选取哈尔滨3所三级甲等医院的386名低年资护士作为研究对象。采用一般资料问卷、反馈寻求行为量表、护士转型冲击评价量表对其进行调查。采用多元线性回归分析低年资护士反馈寻求行为的影响因素。结果 低年资护士反馈寻求行为得分为(61.35±10.46)分;多元线性回归结果显示,入职时间、对护理工作的喜爱程度和转型冲击是低年资护士反馈寻求行为的主要影响因素( $P<0.01$ )。结论 低年资护士反馈寻求行为均处于中等偏上水平,尤其应关注入职时间短、不喜欢护理工作和转型冲击高的低年资护士。护理管理者可以采取多元化措施完善反馈评价体系,利用激励措施提高低年资护士对职业的喜爱程度,发挥科室高年资护士“传、帮、带”的作用,降低低年资护士工作压力,干预其反馈寻求行为。

**[关键词]** 低年资护士; 反馈寻求; 转型冲击; 护理

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** B **[DOI]** 10.16460/j.issn1008-9969.2020.04.048

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<sup>[1]</sup>,具有这种行为的个体会积极获取与自身绩效、角色定位等相关的上级反馈信息,适应组织与个体发展,满足组织绩效的需求<sup>[2]</sup>。低年资护士入职后如不能良好适应临床工作环境,不仅危害其身心健康、工作投入与绩效,还会影响患者安全与护理队伍稳定及自身的成长发展<sup>[3]</sup>。国外研究显示,护士入职后因不能适应临床的各种困难与挑战,工作第1年流失率为35%~60%,很多人甚至选择退出护理行业<sup>[4-5]</sup>。Gong等<sup>[6]</sup>认为,低年资护士可以通过反馈寻求行为更快适应职业需要,提高工作效率与工作满意度。目前国内反馈寻求行为研究多集中于企业员工或新入职人员<sup>[7-8]</sup>,而尚无针对低年资护士的反馈寻求行为研究。本研究拟调查低年资护士反馈寻求行为现状,分析其影响因素,旨在为有针对性地干预低年资护士反馈寻求行为提供一定的参考和依据。

## 1 对象与方法

**1.1 研究对象** 采用便利抽样的方法,2019年7月选取哈尔滨3所三级甲等医院(哈尔滨医科大学附属第一医院、第二医院、第三医院)的低年资护士作为研究对象。纳入标准:(1)取得护士职业资格证书;(2)参与新护士入职培训且1个月<工作年限<36个月<sup>[9-10]</sup>;

(3)知情且自愿参与本研究。排除标准:(1)36个月内在2家及以上医院工作者;(2)入职期间因故脱岗3个月及以上者。

## 1.2 研究工具

**1.2.1 一般资料问卷** 自行设计,包括性别、年龄、学历、实习医院级别、入职时间、婚姻状况、工作前户籍所在地、对护理工作的喜爱程度、是否独生子女。

**1.2.2 反馈寻求行为量表** 由Chen等<sup>[11]</sup>于2007年编制,用于评估企业员工的反馈寻求行为,量表的Cronbach  $\alpha$ 系数为0.886。巩振兴等<sup>[12]</sup>于2017年翻译并修订,用于测量员工反馈寻求行为,Cronbach  $\alpha$ 系数为0.890。2018年宁川川等<sup>[8]</sup>应用该量表测评新入职护士反馈寻求行为,Cronbach  $\alpha$ 系数为0.894。该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),共4个维度11个条目。均采用Likert 7级评分法,从完全不符合~完全符合分别赋值1~7分。总分11~77分,得分越高表示反馈寻求行为越好。本研究中该量表的Cronbach  $\alpha$ 系数为0.883。

**1.2.3 新护士转型冲击评价量表** 由薛友儒等<sup>[13]</sup>于2015年编制,用于测量新护士受到的转型冲击的程度,量表的Cronbach  $\alpha$ 系数为0.918。该量表包括身体方面(6个条目)、心理方面(8个条目)、知识和技能方面(5个条目)、社会文化与发展方面(8个条目),共4个维度27个条目。均采用Likert 5级评分法,从完全不相符~完全相符分别赋值1~5分。总

[收稿日期] 2019-11-22

[作者简介] 孙伟(1988-),女,黑龙江双城人,本科学历,护士。

分27~135分,得分越高表示转型冲击程度越高。本研究中该量表的Cronbach  $\alpha$ 系数为0.902。

1.3 资料收集方法 本研究采用问卷调查法,由6名经过统一培训调查者发放问卷。首先,采用统一指导语向受试对象解释调查的目的、意义及问卷填写方法,获取其知情同意后发放问卷,由其独立填写。问卷当场发放与回收。共发放问卷392份,回收有效问卷386份,有效回收率为98.5%。

1.4 统计学方法 采用SPSS 23.0分析数据,计数资料采用频数和构成比描述,组间比较采用卡方检验;计量资料经过正态性检验,均为正态分布,采用 $\bar{X}\pm S$ 描述,组间比较采用独立样本 $t$ 检验和单因素方差分析;低年资护士转型冲击与反馈寻求行为的相关性采用Pearson相关分析;低年资护士反馈寻求行为的影响因素采用多元线性回归分析。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

2.1 低年资护士反馈寻求行为得分情况 本组低年资护士反馈寻求行为总分为(61.35 $\pm$ 10.46)分,所有条目均分为(5.58 $\pm$ 0.95)分;各维度得分分别为:同事观察式反馈寻求(17.91 $\pm$ 2.82)分,同事询问式反馈寻求(22.44 $\pm$ 3.41)分,领导观察式反馈寻求(11.14 $\pm$ 2.06)分,领导询问式反馈寻求(9.86 $\pm$ 1.98)分。

2.2 不同特征低年资护士反馈寻求行为总分的比较 将本组低年资护士按性别、年龄、学历、实习医院级别、入职时间、婚姻状况、工作前户籍所在地、对护理工作的喜爱程度、是否独生子女分组,比较其反馈寻求行为总分。结果显示:不同婚姻状况、是否独生子女的低年资护士,其反馈寻求行为总分比较,差异均无统计学意义( $P>0.05$ );不同性别、年龄、学历、实习医院级别、入职时间、工作前户籍所在地、对护理工作的喜爱程度的低年资护士,其反馈寻求行为总分比较,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。见表1。

表1 不同特征低年资护士反馈寻求行为总分的比较

(n=386, $\bar{X}\pm S$ )				
项目	n	反馈寻求行为总分	统计量	P
性别			$t=2.215$	0.027
男	49	64.43 $\pm$ 10.56		
女	337	60.91 $\pm$ 10.38		
年龄(岁)			$t=2.045$	0.042
20~23	181	60.20 $\pm$ 10.33		
24~26	205	62.37 $\pm$ 10.48		
学历			$t=2.801$	0.005
大专	225	60.10 $\pm$ 10.05		
本科及以上	161	63.10 $\pm$ 10.80		
实习医院级别			$t=3.109$	0.002
二级	47	56.96 $\pm$ 9.48		
三级	339	61.96 $\pm$ 10.45		
入职时间(年)			$F=11.499$	<0.001
<1	71	56.37 $\pm$ 9.61		
1~2	272	62.14 $\pm$ 10.42		
>2	43	64.60 $\pm$ 9.60		
婚姻状况			$t=1.523$	0.129
已婚	37	63.84 $\pm$ 10.91		
未婚	349	61.09 $\pm$ 10.39		
工作前户籍所在地			$t=2.379$	0.018
本市	149	62.94 $\pm$ 10.68		
外地	237	60.35 $\pm$ 10.21		
对护理工作的喜爱程度			$F=9.637$	<0.001
不喜爱	83	57.35 $\pm$ 9.68		
一般	194	61.68 $\pm$ 10.14		
喜爱	109	63.83 $\pm$ 10.78		
是否独生子女			$t=0.746$	0.456
是	221	61.01 $\pm$ 10.32		
否	165	61.81 $\pm$ 10.66		

2.3 低年资护士反馈寻求行为与转型冲击总分的相关性分析 本组低年资护士转型冲击总分为(85.53 $\pm$ 20.24)分,各维度得分分别为:身体方面(21.84 $\pm$ 4.92)分,知识和技能方面(16.25 $\pm$ 3.47)分,心理方面(24.72 $\pm$ 6.03)分,社会文化与发展方面(22.72 $\pm$ 5.96)分。

Pearson相关性分析结果显示,低年资护士反馈寻求行为总分与转型冲击总分呈负相关( $r=-0.281, P<0.01$ );与转型冲击各维度得分均呈负相关( $r=-0.275, -0.251, -0.272, -0.254, P<0.01$ )。见表2。

表2 低年资护士转型冲击与反馈寻求行为的相关性分析(n=386, r)

项目	身体方面	知识和技能方面	心理方面	社会文化与发展方面	转型冲击总分
同事观察式反馈寻求	-0.195*	-0.237*	-0.212*	-0.245*	-0.259*
同事询问式反馈寻求	-0.248*	-0.201*	-0.241*	-0.198*	-0.251*
领导观察式反馈寻求	-0.211*	-0.182*	-0.195*	-0.210*	-0.272*
领导询问式反馈寻求	-0.236*	-0.174*	-0.223*	-0.239*	-0.274*
反馈寻求行为总分	-0.275*	-0.251*	-0.272*	-0.254*	-0.281*

注:\*表示 $P<0.01$

2.4 低年资护士反馈寻求行为影响因素的多元线性回归分析 以低年资护士反馈寻求行为总分为因变量,以单因素分析及相关分析有意义的8个变量

(性别、年龄、学历、实习医院级别、入职时间、工作前户籍所在地、对护理工作的喜爱程度及转型冲击总分)为自变量,进行多元线性回归分析。结果显示,低

年资护士入职时间、对护理工作的喜爱程度和转型冲击是反馈寻求行为的主要影响因素 ( $P<0.05$ ), 共解释总变异的 65.7%。见表 3。

表 3 低年资护士反馈寻求行为影响因素的多元线性回归分析 ( $n=386$ )

项目	回归系数	标准误	标准回归系数	<i>t</i>	<i>P</i>	95%CI
常数	0.340	0.087	-	3.892	<0.001	0.168~0.511
入职时间(以<1年为参照)						
1~2年	0.311	0.096	0.313	3.249	0.001	0.123~0.498
>2年	0.325	0.085	0.325	3.832	<0.001	0.158~0.491
对护理工作的喜爱程度(以不喜欢为参照)						
一般	0.195	0.084	0.198	2.329	0.020	0.030~-0.360
喜爱	0.209	0.075	0.205	2.783	0.006	0.061~0.357
转型冲击	-0.136	0.038	-0.139	3.612	<0.001	-0.209~-0.062

注:  $R=0.817, R^2=0.667$ , 调整  $R^2=0.657, F=62.380, P<0.001$ ; 自变量赋值: 入职时间[设置哑变量, <1年 ( $Z_1=0, Z_2=0$ ), 1~2年 ( $Z_1=1, Z_2=0$ ), >2年 ( $Z_1=0, Z_2=1$ )]; 对护理工作的喜爱程度[设置哑变量, 不喜欢 ( $Z_1=0, Z_2=0$ ), 一般 ( $Z_1=1, Z_2=0$ ), 喜爱 ( $Z_1=0, Z_2=1$ )]; 转型冲击以原数值输入

### 3 讨论

#### 3.1 低年资护士反馈寻求行为处于中等偏上水平

本研究结果显示,低年资护士反馈寻求行为总分为(61.35±10.46)分,所有条目均分为(5.58±0.95)分,与条目赋分中间值4分相比,处于中等偏上的水平。略高于宁川川等<sup>[14]</sup>对山西太原三级医院低年资护士的研究结果。可能与2个研究涉及的研究对象学历差异有关。本研究中低年资护士反馈寻求行为处于中等偏上水平,究其原因:(1)本组研究对象87.3%为女性护士,其性格特点为做事细心、谨慎,语言表达能力强,注重细节,能够及时发现问题,并寻求帮助。因此,本组研究对象的反馈寻求行为得分较高。(2)有研究表明,较高学历的新员工其实践-反馈-提高的速度强于低学历者<sup>[15]</sup>。本组研究对象本科及以上学历占41.7%,高学历的护士能在工作中积极、主动通过各种方式获取对自身工作有力的反馈信息,补充自身的不足;因此反馈寻求行为得分较高。(3)本组研究对象未婚护士占90.4%,其在照顾家庭方面负担小,有更多的时间和机会学习,在工作中发现的问题与疑问会及时向领导和同事寻求解决办法,因此反馈寻求行为得分较高。

#### 3.2 低年资护士反馈寻求行为的影响因素

##### 3.2.1 入职时间

本研究结果显示,入职时间是低年资护士反馈寻求行为的主要影响因素;即以入职<1年为参照,入职1~2年和>2年的低年资护士,其反馈寻求行为水平较高( $B=0.311, 0.325; P=0.001, <0.001$ )。究其原因,入职<1年的低年资护士,临床经验不足,尚处于临床学习和积累阶段<sup>[16]</sup>,对于遇到的困难还不能准确判断,也不知道该以什么方式或什么角度提出反馈,甚至有些低年资护士担心领导及同事知道自身知识、技能不足会被取笑,不敢向他

人提出质疑或帮助,导致其反馈寻求行为水平不高。

##### 3.2.2 对护理工作的喜爱程度

本研究结果显示,对护理工作的喜爱程度是低年资护士反馈寻求行为的主要影响因素;以不喜欢为参照,一般和喜欢护理工作的低年资护士,其反馈寻求行为水平较高( $B=0.195, 0.209; P=0.020, 0.006$ )。究其原因,(1)对护理工作的喜爱程度往往反应护士的工作态度,也决定了护士的努力程度<sup>[17]</sup>。低年资护士多数为刚毕业不久的护士,在进入临床工作后,会遇到很多问题与困难,因为对护理工作的喜爱,能够刻苦专研护理知识与技能,通过改进和提高自己的专业技术能力,增强工作自信心,以积极的工作心态面对临床各种困难,寻求解决问题的方法,因此反馈寻求行为得分较高。

##### 3.2.3 转型冲击

本研究结果显示,转型冲击是低年资护士反馈寻求行为的主要影响因素( $B=-0.136, P<0.001$ ),即低年资护士转型冲击程度越高,其反馈寻求行为越差。究其原因:(1)转型冲击是新入职护士由学生角色转变为护士时,受到自身知识、责任、角色及关系的影响,而产生的心理、生理、知识与技能、社会文化发展方面的困惑、怀疑及定位不明的体验与感受<sup>[18]</sup>。低年资护士因工作时间短,其临床知识与技能不能完全应用自如,对于临床突发事件的处理经验有限,工作压力较大,存在转型冲击<sup>[19]</sup>,在转型冲击的驱使下,护士疲于应对转型冲击产生的负面影响,降低个体内部反馈动机,因此反馈寻求行为减弱。(2)转型冲击程度较高的低年资护士,常常处于敏感度高与情绪不稳的状态,甚至还会出现情感疲惫、情绪失调、缺乏自信、焦虑及强迫症状等不良的负性心理困扰<sup>[20-21]</sup>,不愿与人交往,与同事间的交流与沟通较少,导致反馈寻求行为较差。



#### 4 对策

根据低年资护士反馈寻求行为现状及影响因素,为改善低年资护士反馈寻求行为水平,针对低学历、不喜爱护理工作及转型冲击高的低年资护士提出以下管理对策:(1)选定高年资、技术水平高的护士,为低年资护士提供准确的反馈信息与业务指导;建立科室内部微信在线反馈平台及公众号,定期更新、上传本科常见病、多发病的危急重症处理流程与方法;科室内部业务学习,鼓励低年资护士提出自己面临的难题,及时解决低年资护士的困境。(2)对于低年资护士的先进思想和事迹给予宣传和表彰,树立学习榜样;利用推荐晋升、外派进修学习、评优等激励措施,激发其工作热情。

#### 5 本研究的不足

本研究的不足之处在于仅对3所医院的低年资护士进行了调查,样本缺乏多样性和广泛性,不能反映低年资护士的整体反馈寻求行为状况。有待于今后扩大样本抽取范围,增加样本量,进一步探讨。

#### [参考文献]

- [1] 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.DOI:10.16538/j.cnki.fem.2014.04.007.
- [2] 张颖,杨付.反馈寻求行为的影响因素和本土化发展[J].心理科学进展,2018,26(6):1121-1130.DOI:10.3724/SP.J.1042.2018.01121.
- [3] Horner DK. Mentoring: Positively Influencing Job Satisfaction and Retention of New Hire Nurse Practitioners[J]. Plast Surg Nurs, 2017,37(1):7-22.DOI:10.1097/PSN.0000000000000169.
- [4] Yu M, Kang KJ. Factors Affecting Turnover Intention for New Graduate Nurses in Three Transition Periods for Job and Work Environment Satisfaction[J]. J Contin Educ Nurs, 2016, 47(3):120-131.DOI:10.3928/00220124-20160218-08.
- [5] Yarbrough S, Martin P, Alfred D, et al. Professional Values, Job Satisfaction, Career Development, and Intent to Stay[J]. Nurs Ethics, 2017, 24(6):675-685.DOI:10.1177/0969733015623098.
- [6] Gong Z, Li T. Relationship Between Feedback Environment Established by Mentor and Nurses' Career Adaptability: A Cross-Sectional Study[J]. J Nurs Manag, 2019, 27(7):1568-1575. DOI:10.1111/jonm.12847.
- [7] 陈晓敏,党艺伟,葛雅利.领导排斥对员工创新绩效的影响:反馈寻求行为和神经质的作用[J].领导科学,2019(24):87-90.DOI:org/10.19572/j.cnki.ldkx.2019.24.026.
- [8] 宁川川.新入职护士反馈寻求行为现状及其影响因素研究[D].太原:山西医科大学,2018.
- [9] 王剑英,王晶花,赵淑芹,等.体验式教学在精神科低年资护士保护性约束技能培训中的应用[J].中华护理杂志,2019,54(7):1075-1079.DOI:10.3761/j.issn.0254-1769.2019.07.023.
- [10] 唐琦,周依群,廖坚,等.案例学习联合情景模拟在低年资护士培训中的应用[J].上海护理,2016,16(2):81-84.
- [11] Chen Z, Lam W, Zhong JA. Leader-member Exchange and Member Performance: A New Look at Individual-level Negative Feedback-seeking Behavior and Team-level Empowerment Climate[J]. J Appl Psychol, 2007, 92(1):202-212. DOI:10.1037/0021-9010.92.1.202.
- [12] 巩振兴,张剑.创造性反馈环境的内容结构、影响机制及其形成机制的因果环境研究[D].北京:北京科技大学,2017:53-55.
- [13] 薛友儒,林平,高雪琴,等.新护士转型冲击评价量表的编制及信效度检验[J].中华护理杂志,2015,50(6):674-678. DOI:10.3761/j.issn.0254-1769.2015.06.007.
- [14] 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.DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2018.09.063.
- [15] Crommelinck M, Anseel F. Understanding and Encouraging Feedback-seeking Behaviour: A Literature Review[J]. Med Educ, 2013, 47(3):232-241.DOI:10.1111/medu.12075.
- [16] Doughty L, McKillop A, Dixon R, et al. Educating New Graduate Nurses in Their First Year of Practice: The Perspective and Experiences of the New Graduate Nurses and the Director of Nursing[J]. Nurse Educ Pract, 2018, 5(30):101-105.DOI:10.1016/j.nepr.2018.03.006.
- [17] Cummings G, Olson K, Raymond-Seniuk C, et al. Factors Influencing Job Satisfaction of Oncology Nurses Over Time[J]. Can Oncol Nurs J, 2013, 23(3):162-181.
- [18] 段梁媛,程莉.新护士转型冲击的研究进展[J].中国护理管理,2019,19(6):895-899.DOI:10.3969/j.issn.1672-1756.2019.06.019.
- [19] 黎东眉,胡敏芝,徐娟兰,等.新毕业护士转型冲击相关研究进展[J].护理学杂志,2018,33(22):102-105.DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2018.22.102.
- [20] 张瑜.急诊科新护士转型冲击现状调查及影响因素分析[J].中国护理管理,2018,18(4):507-600.DOI:10.3969/j.issn.1672-1756.2018.04.016.
- [21] 陈铭,孙晓,朱晓萍,等.189名新护士角色转型冲击与心理韧性相关性分析[J].护理学报,2017,24(3):50-53.DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2017.03.050.

[本文编辑:王影]