

综合医院临床护士胜任力与工作绩效现状调查

孟 贝^{1,2}, 黎丹丹^{1,3}, 黄慧敏¹, 陈永侠^{1,4}, 杨秀木^{1,5}

[摘要] **目的:** 调查综合医院临床护士胜任力与工作绩效现状, 并分析二者相关性, 探讨工作绩效的影响因素。 **方法:** 采用中国护士胜任特征测评问卷和护士工作绩效量表, 对某市 4 所三级综合医院 400 名工作满 1 年以上的注册护士进行整群抽样问卷调查。 **结果:** 临床护士胜任力总均分为 (3.70 ± 0.47) 分, 工作绩效总均分为 (4.02 ± 0.54) 分。单因素方差分析显示, 不同年龄、科室、职称、职务、用工性质、工作年限临床护士的胜任力及工作绩效评分差异均有统计学意义 $(P < 0.05 \sim P < 0.01)$, 不同初始学历、婚姻状况临床护士的工作绩效评分差异亦均有统计学意义 $(P < 0.01)$ 。直线相关分析结果显示, 临床护士的总胜任力及其 14 项胜任特征与工作绩效及其 3 个维度均呈正相关关系 $(P < 0.01)$ 。逐步回归分析显示, 对护士工作绩效有重要影响的变量依次为工作年限、道德责任、同理心和德行垂范 $(P < 0.01)$ 。 **结论:** 临床护理人员的胜任力是工作绩效的重要影响因素, 护理管理者应根据工作绩效的影响因素采取针对性措施, 同时注重护士胜任能力的需求培养, 进一步实现工作绩效的提高。

[关键词] 护理; 工作绩效; 临床护士; 胜任力

[中图分类号] R 47 **[文献标志码]** A **DOI:** 10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2017.01.002

Investigation of the competency and job performance of clinical nurses in general hospitals

MENG Bei^{1,2}, LI Dan-dan^{1,3}, HUANG Hui-min¹, CHEN Yong-xia^{1,4}, YANG Xiu-mu^{1,5}

(1. College of Nursing, 5. Research Center for General Practice Education Development, Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233030;

2. Xinyang Vocational Technical College, Xinyang He'nan 464000; 3. Taikang Life Insurance Co., Ltd. Anhui Branch,

Hefei Anhui 230001; 4. Department of Nursing, The First Affiliated Hospital of Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233000)

[Abstract] **Objective:** To investigate the competency and job performance status of clinical nurses in general hospitals, analyze the correlation, and explore the influencing factors of job performance. **Methods:** Four hundred registered nurses working more than 1 year from 4 tertiary general hospitals in a city were investigated by cluster sampling questionnaire using the Questionnaire of Nurses' Competency and Scale of Nurses' Job Performance. **Results:** The average scores of the competency and job performance in clinical nurses were (3.70 ± 0.47) and (4.02 ± 0.54) , respectively. The univariate analysis of variance indicated that the differences of the competency and job performance in different age, department, title, duty, nature of employment, work experience, initial education and marital status clinical nurses were statistically significant $(P < 0.05$ to $P < 0.01)$. The results of pearson liner correlation analysis showed that the overall competency and 14 competent characteristics were positively correlated with the job performance and its 3 dimensions $(P < 0.01)$. Stepwise regression analysis showed that the important influencing variables on the job performance of clinical nurses were the working year, moral responsibility, compassion and moral responsibility in turn $(P < 0.01)$. **Conclusions:** Clinical nurses' competency is one of the important influencing factor on job performance. Nursing managers should implemented the specific measure to the influencing factor of job performance, and cluture the needs of the competency of clinical nurses in order to further improve the job performance.

[Key words] nursing; job performance; clinical nurse; competency

[收稿日期] 2015-11-02

[基金项目] 教育部人文社会科学研究规划基金(12YJAZH111); 安徽省高校人文社科重点研究基地“蚌埠医学院全科医学教育发展研究中心”招标项目(SK2015A119 & SK2016A0601); 蚌埠医学院研究生科研创新计划资助项目(Byyex1414)

[作者单位] 蚌埠医学院 1. 护理学院, 5. 全科医学教育发展研究中心, 安徽 蚌埠 233030; 2. 信阳职业技术学院, 河南 信阳 464000; 3. 泰康人寿保险有限责任公司安徽分公司, 安徽 合肥 230001; 4. 蚌埠医学院第一附属医院 护理部, 安徽 蚌埠 233004

[作者简介] 孟 贝(1989-), 女, 硕士研究生。

[通信作者] 杨秀木, 硕士研究生导师, 教授。E-mail: 18955272718@189.cn

胜任力(competency)是能够将某一工作中表现优异者与表现一般者区分开来的个人潜在的、深层次的特征, 它可以是动机、特质、自我形象、态度或价值观, 也可以是某领域的知识、认知或行为技能等任何可以被可靠测量或计数的个体特征^[1]。随着胜任力概念在护理领域的引入, 国内外已有护理管理者开始思考如何更好地对护士进行合理管理以提高服务质量, 如在招聘护士时考虑招聘人数和考虑护士是否具备所应聘岗位相应能力等; 并由此构建了护理胜任力模型, 作为医院对护士招聘、选拔、培训、

绩效考核等的参考标准。胜任力是预测工作绩效的关键因素,但现在大多数的研究仅停留在对胜任力模型的构建方面,而对于所构建的模型是否能对工作绩效起预测作用,我们并未查阅到护理胜任力与工作绩效相关性研究的文献。并且不是所有的胜任特征都能预测工作绩效,只有弄清楚哪些胜任特征对工作绩效起预测作用,才能有针对性地提高这些胜任特征,从而提高工作绩效,提高优质护理服务质量。本研究旨在调查临床护士胜任力和工作绩效的现状,并探讨二者相关性,为今后开展提升护士胜任力的相关培训提供参考依据。现作报道。

1 对象与方法

1.1 调查对象 于2014年12月至2015年6月采用整群抽样的方法抽取某市4所三级综合医院400名临床注册护士进行调查。纳入标准:(1)自愿参加本次调查研究;(2)持有中华人民共和国护士执业证书;(3)正在从事临床护理工作,且工作年限 \geq 1年。

1.2 调查工具

1.2.1 人口学资料调查表 人口学资料包括临床护士的年龄、性别、初始学历、最高学历、所在科室、职称、职务和工作年限等,共12项基本信息。

1.2.2 胜任特征测评问卷 采用第三军医大刘俊丽等^[2]编制的《护士胜任特征测评问卷》,包括14个维度95个条目。其中14个维度分别为:情绪稳定性、分析判断能力、组织管理能力、适应能力、职业角色意识、成就欲、问题解决能力、人际协调能力、自信心、主动性、德行垂范、职业道德责任感、同理心和求知欲。有效题目85个,引导题2个,测谎题8个,共95题。采用Likert 5级计分法,从“非常不同意”到“非常同意”分别计1~5分,其中部分项目为反向计分。该问卷Cronbach's α 系数为0.929,说明其内部一致性良好。14个维度的Cronbach's α 系数范围为0.587~0.901。

1.2.3 工作绩效量表 共19个条目3个维度,包括任务绩效和关联绩效,其中关联绩效又分为人际促进和工作奉献2个维度。任务绩效量表采用本研究采用台湾学者樊景立和郑伯坝1997年针对华人社会员工设计的量表,含4个题项。关联绩效量表采用James R. Van Scotter和Stephan J. Motowidlo(1996)所用的问卷,将关联绩效的结构分为人际促进和工作奉献2个维度,共包括15个题项。本量表计分方式采用Likerts 5级计分,所有题目皆为正向题,由“非常同意”到“非常不同意”分别计1~5分,

分数越高表明绩效水平越高。本量表Cronbach's α 系数为0.931,说明该量表内部一致性较好。任务绩效、人际促进和工作奉献的Cronbach's α 系数分别为0.734、0.876和0.905。

1.3 调查方法 首先征得调查医院护理部领导同意,然后以各科室的病区为单位,严格按照纳入标准选取研究对象并发放问卷,向调查者讲解调查的目的、内容和填写方法,获得调查对象知情同意,要求调查对象以匿名方式独立完成问卷。共发放问卷500份,回收有效问卷400份,有效回收率为80%。

1.4 统计学方法 采用 t (或 t')检验、方差分析、直线相关分析和多元逐步回归分析。

2 结果

2.1 临床护士胜任力和工作绩效总分及其各维度评分情况 临床护士胜任力总均分为(3.70 \pm 0.47)分,其中情绪稳定均分(3.73 \pm 0.61)分,分析判断均分(3.71 \pm 0.95)分,组织管理均分(3.66 \pm 0.64)分,适应能力均分(3.22 \pm 0.61)分,角色意识均分(3.45 \pm 0.72)分,成就欲均分(3.58 \pm 0.67)分,问题解决均分(3.43 \pm 0.82)分,人际协调均分(3.81 \pm 0.61)分,自信心均分(3.95 \pm 0.61)分,主动性均分(3.85 \pm 0.63)分,德行垂范均分(3.64 \pm 0.57)分,道德责任均分(3.92 \pm 0.54)分,同理心均分(4.04 \pm 0.56)分,求知欲均分(3.67 \pm 0.57)分。临床护士工作绩效总均分为(4.02 \pm 0.54)分,其中任务绩效均分(3.63 \pm 0.60)分,人际促进均分(4.16 \pm 0.61)分,工作奉献均分(4.10 \pm 0.61)分。

2.2 不同人口学特征临床护士的胜任力及工作绩效评分比较 单因素方差分析结果显示,不同年龄、科室、职称、职务、用工性质、工作年限临床护士胜任力及工作绩效评分差异均有统计学意义($P < 0.05 \sim P < 0.01$),不同初始学历、婚姻状况临床护士工作绩效评分差异亦均有统计学意义($P < 0.01$)(见表1)。

2.3 临床护士胜任力与工作绩效的相关性分析 直线相关分析显示,临床护士胜任力及各维度与工作绩效及各维度均呈显著正相关关系($P < 0.01$)(见表2)。

2.4 临床护士胜任力对工作绩效影响的多元逐步回归分析 以临床护士工作绩效得分为因变量,第一层将年龄、初始学历、所在科室、职称、职务、婚姻状况、用工性质和工作年限引入回归方程,第二层将胜任力及各维度引入方程。结果显示,工作年限、道德责任、同理心和德行垂范均进入回归方程($P <$

0.01)(见表3)。

表 1 不同人口学特征临床护士胜任力及工作绩效评分比较($n=400; \bar{x} \pm s; \text{分}$)

| 观察项目 | n | 胜任力 | F | P | $MS_{\text{组内}}$ | 工作绩效 | F | P | $MS_{\text{组内}}$ |
|----------|-----|-------------|-------------------|-------|------------------|-------------|-------------------|-------|------------------|
| 年龄/岁 | | | | | | | | | |
| <20 | 4 | 3.30 ± 0.35 | | | | 4.05 ± 0.72 | | | |
| 20 ~ <30 | 222 | 3.63 ± 0.45 | | | | 3.88 ± 0.51 | | | |
| 30 ~ <40 | 103 | 3.74 ± 0.49 | 4.49 | <0.01 | 0.216 | 4.15 ± 0.55 | 10.84 | <0.01 | 0.259 |
| 40 ~ <50 | 50 | 3.84 ± 0.47 | | | | 4.27 ± 0.43 | | | |
| 50 ~ <60 | 21 | 3.92 ± 0.50 | | | | 4.33 ± 0.41 | | | |
| 性别 | | | | | | | | | |
| 女 | 394 | 3.70 ± 0.48 | 0.05 [△] | >0.05 | — | 4.02 ± 0.54 | 1.08 [△] | >0.05 | — |
| 男 | 6 | 3.69 ± 0.34 | | | | 4.26 ± 0.48 | | | |
| 初始学历 | | | | | | | | | |
| 中专 | 84 | 3.79 ± 0.49 | | | | 4.25 ± 0.48 | | | |
| 大专 | 267 | 3.66 ± 0.47 | 1.66 | >0.05 | 0.226 | 3.95 ± 0.54 | 6.97 | <0.01 | 0.276 |
| 本科 | 47 | 3.71 ± 0.48 | | | | 4.03 ± 0.52 | | | |
| 硕士 | 2 | 3.81 ± 0.23 | | | | 4.13 ± 0.56 | | | |
| 最高学历 | | | | | | | | | |
| 硕士 | 2 | 3.78 ± 0.80 | | | | 3.87 ± 0.63 | | | |
| 本科 | 191 | 3.67 ± 0.48 | 0.63 | >0.05 | 0.228 | 4.01 ± 0.50 | 0.63 | >0.05 | 0.287 |
| 大专 | 195 | 3.71 ± 0.47 | | | | 4.02 ± 0.57 | | | |
| 中专 | 12 | 3.84 ± 0.51 | | | | 4.22 ± 0.51 | | | |
| 所在科室 | | | | | | | | | |
| 内科 | 147 | 3.62 ± 0.46 | | | | 3.91 ± 0.56 | | | |
| 外科 | 112 | 3.72 ± 0.42 | | | | 4.17 ± 0.47 | | | |
| 急诊科 | 25 | 3.78 ± 0.56 | | | | 4.01 ± 0.58 | | | |
| 妇产科 | 26 | 3.58 ± 0.38 | 2.30 | <0.05 | 0.221 | 3.99 ± 0.49 | 2.67 | <0.05 | 0.282 |
| 儿科 | 17 | 3.88 ± 0.58 | | | | 4.13 ± 0.82 | | | |
| ICU | 14 | 3.60 ± 0.49 | | | | 3.88 ± 0.51 | | | |
| 其他 | 59 | 3.82 ± 0.54 | | | | 4.11 ± 0.46 | | | |
| 职称 | | | | | | | | | |
| 主任护师 | 6 | 3.68 ± 0.21 | | | | 3.98 ± 0.28 | | | |
| 副主任护师 | 7 | 3.83 ± 0.60 | | | | 4.30 ± 0.47 | | | |
| 主管护师 | 92 | 3.87 ± 0.50 | 4.58 | <0.01 | 0.218 | 4.33 ± 0.48 | 12.16 | <0.01 | 0.256 |
| 护师 | 126 | 3.63 ± 0.45 | | | | 3.95 ± 0.50 | | | |
| 护士 | 169 | 3.64 ± 0.46 | | | | 3.90 ± 0.53 | | | |
| 职务 | | | | | | | | | |
| 科护士长 | 2 | 4.15 ± 0.24 | | | | 4.66 ± 0.19 | | | |
| 护士长 | 27 | 4.03 ± 0.49 | 8.62 | <0.01 | 0.213 | 4.36 ± 0.44 | 7.78 | <0.01 | 0.275 |
| 护士 | 371 | 3.67 ± 0.46 | | | | 3.99 ± 0.53 | | | |
| 婚姻状况 | | | | | | | | | |
| 已婚 | 252 | 3.72 ± 0.48 | | | | 4.11 ± 0.52 | | | |
| 未婚 | 142 | 3.66 ± 0.48 | 0.79 | >0.05 | 0.229 | 3.86 ± 0.53 | 10.59 | <0.01 | 0.274 |
| 其他 | 6 | 3.62 ± 0.31 | | | | 4.17 ± 0.53 | | | |
| 用工性质 | | | | | | | | | |
| 编制 | 107 | 3.88 ± 0.47 | | | | 4.33 ± 0.45 | | | |
| 人事代理 | 96 | 3.60 ± 0.44 | 11.59 | <0.01 | 0.214 | 3.85 ± 0.51 | 28.65 | <0.01 | 0.250 |
| 合同制 | 197 | 3.64 ± 0.47 | | | | 3.94 ± 0.52 | | | |

续表 1

| | | | | | | | | | |
|-----------|-----|-------------|-------------------|-------|-------|-------------|-------------------|-------|-------|
| 工作年限/年 | | | | | | | | | |
| 1~5 | 185 | 3.63 ± 0.45 | | | | 3.88 ± 0.51 | | | |
| 6~10 | 83 | 3.65 ± 0.46 | | | | 3.97 ± 0.54 | | | |
| 11~15 | 40 | 3.73 ± 0.56 | 3.95 | <0.01 | 0.217 | 4.06 ± 0.58 | 14.30 | <0.01 | 0.252 |
| 16~20 | 34 | 3.87 ± 0.44 | | | | 4.45 ± 0.35 | | | |
| ≥21 | 58 | 3.85 ± 0.47 | | | | 4.29 ± 0.43 | | | |
| 所在医院等级 | | | | | | | | | |
| 三级甲等 | 330 | 3.68 ± 0.47 | | | | 4.02 ± 0.52 | | | |
| 三级乙等 | 70 | 3.79 ± 0.47 | 1.78 [△] | >0.05 | — | 4.03 ± 0.62 | 0.13 [*] | >0.05 | — |
| 家庭人均月收入/元 | | | | | | | | | |
| <1 000 | 5 | 3.82 ± 0.44 | | | | 4.26 ± 0.50 | | | |
| 1 000~ | 33 | 3.68 ± 0.56 | | | | 3.95 ± 0.57 | | | |
| 2 000~ | 113 | 3.71 ± 0.51 | | | | 3.99 ± 0.55 | | | |
| 3 000~ | 157 | 3.69 ± 0.46 | 0.19 | >0.05 | 0.226 | 4.00 ± 0.54 | 1.02 | >0.05 | 0.288 |
| 4 000~ | 55 | 3.67 ± 0.43 | | | | 4.12 ± 0.48 | | | |
| 5 000~ | 37 | 3.74 ± 0.41 | | | | 4.11 ± 0.53 | | | |

△示 *t* 值; * 示 *t'* 值

表 2 临床护士胜任力与工作绩效相关性分析 ($n=400$; r)

| 变量 | 任务绩效 | 人际促进 | 工作奉献 | 工作绩效 |
|------|---------|---------|---------|---------|
| 情绪稳定 | 0.437** | 0.515** | 0.555** | 0.587** |
| 分析判断 | 0.187** | 0.389** | 0.344** | 0.373** |
| 组织管理 | 0.467** | 0.451** | 0.514** | 0.548** |
| 适应能力 | 0.313** | 0.297** | 0.374** | 0.379** |
| 角色意识 | 0.296** | 0.335** | 0.369** | 0.389** |
| 成就欲 | 0.238** | 0.375** | 0.424** | 0.418** |
| 问题解决 | 0.153** | 0.294** | 0.224** | 0.268** |
| 人际协调 | 0.437** | 0.500** | 0.531** | 0.569** |
| 自信心 | 0.395** | 0.474** | 0.560** | 0.563** |
| 主动性 | 0.429** | 0.544** | 0.580** | 0.610** |
| 德行垂范 | 0.377** | 0.573** | 0.564** | 0.601** |
| 道德责任 | 0.485** | 0.609** | 0.632** | 0.675** |
| 同理心 | 0.456** | 0.598** | 0.620** | 0.658** |
| 求知欲 | 0.332** | 0.447** | 0.529** | 0.521** |
| 胜任力 | 0.474** | 0.616** | 0.649** | 0.684** |

直线相关分析: ** $P < 0.01$

表 3 人口学变量及胜任力对工作绩效影响的逐步线性回归分析

| 分层 | 自变量 | <i>B</i> | β | <i>t</i> | <i>P</i> | R^2 | ΔR^2 | <i>F</i> | <i>P</i> |
|-----|------|----------|---------|----------|----------|-------|--------------|----------|----------|
| 第一层 | 工作年限 | 0.122 | 0.334 | 7.069 | <0.01 | 0.112 | 0.109 | 49.974 | <0.01 |
| 第二层 | 工作年限 | 0.059 | 0.161 | 4.690 | <0.01 | 0.565 | 0.561 | 128.451 | <0.01 |
| | 道德责任 | 0.304 | 0.306 | 5.723 | <0.01 | | | | |
| | 同理心 | 0.262 | 0.272 | 5.237 | <0.01 | | | | |
| | 德行垂范 | 0.196 | 0.209 | 4.728 | <0.01 | | | | |

3 讨论

3.1 不同特征临床护士的胜任力与工作绩效水平差异分析 本研究结果显示,高职称、高职务、高年资的护士胜任力和工作绩效评分高于低职称、无职务、低年资护士。这符合 Benner 的“从新手到专家”理论,该理论指出,每个新护士在学习一门技能的过程中必定经历 5 个阶段:新手 - 高级新手 - 合格 - 熟练 - 专家^[3]。高职称、高职务、高年资护士积累了大量的临床经验,能够从众多问题中识别和处理主要问题,对待各种突发事件能够做到冷静决策,并熟练灵活地应用护理技术,在领导、管理、科研、教育及专业素质方面均具有较强的能力,能够独当一面。同时,这也符合个体心理发展的连续性和阶段性,从而导致胜任力和工作绩效水平出现层级的差异。

编制护士相对人事代理和合同制护士的胜任力和工作绩效水平高,究其原因,一方面是一般情况下编制护士都是高职称、高年资的护士,另一方面是国家逐渐取消编制岗位,且医院设置的编制名额有限,应聘者大多是经过严格考核选拔才获得名额,在各方面表现均较为优秀。儿科护士胜任力水平相对较高,可能原因是儿科患儿是特殊的群体,其身心发展特点不同于成人,对护士的要求也相对较高,需具备扎实的理论知识、敏锐的观察、判断能力、过硬的技术操作和与家属沟通能力等,因此,其胜任力水平比其他科室护士要高^[4]。而外科护士的工作绩效得分较高,其原因可能是外科患者有较明确的致病原因,一旦去除病因,患者能很快好转,护士容易得到患者

及家属的认可,有成就感,在工作中表现得更加积极主动,有助于工作绩效的提升^[5]。

此外,初始学历为中专的护士工作绩效得分高于大专及以上学历护士,这与相关研究^[6]结果一致。护理中专教育的目标是培养“实用性初等护理人才”,学校注重学生技能操作的培训,以便他们能尽快进入临床,满足患者需求^[7]。而护理教育发展起步晚,中专学历护士已成为熟练护士、专家护士,能够胜任临床护理工作,促进工作绩效提升。

3.2 临床护士的胜任力现状分析 调查结果显示,临床护士的胜任力水平中等,其适应能力、问题解决能力和角色意识三方面相对薄弱。

适应能力分值低,可能是由于护士除了从事繁重的临床工作外,还要不断学习和更新知识,使脑力和体力长期处于高负荷的运转状态,易扰乱正常生活规律,增加机体的调适难度^[8]。另一方面,临床人际关系复杂,医患关系紧张,职业风险较高,社会心理支持低,这些无疑都增加了护理人员的心理负担,易产生主观上的工作疲惫感。尤其是年轻护士缺乏临床实践经验,应急应变能力较差,情感脆弱,面对重大事件易出现焦虑、紧张等不适感^[9]。

职业角色意识分值较低,原因可能是由于临床护士对从事的护理工作缺乏专业兴趣,对自身职业角色作用缺乏深度了解,对目前护理学科的发展信心不足,认为护理工作是机械、无创造性的劳动,体现不出护理专业的价值,从而导致消极情绪化反应较强,难以投入到护理角色中^[10]。同时,个人的职业角色意识对自身情绪感受、心理健康也影响颇大。护士扮演着多重角色,角色冲突和角色模糊会产生职业厌倦,丧失工作热情,消极怠工,影响护理质量。

问题解决能力分值低的原因可能是传统医学教育注重培养学生的理论知识和技术操作能力,对学生独立认知、分析和解决问题的意识和能力培养较为薄弱^[11],也可能与教育背景有关。本科以上学历的护士,大部分是通过自考、成人教育等在职学习的方式获取学历的,缺少系统性理论学习,专业知识和技能不扎实,很难对问题进行评判性思考。职称较低的年轻护士更多是在年资高的护士指导下从事具体事务性工作,被动性地服从,缺乏独立思考问题的能力。

3.3 临床护士工作绩效现状分析 本研究结果显示,临床护士的工作绩效总体处于较高水平。工作绩效的 3 个维度中,人际促进评分最高,任务绩效评分最低,仍有待提高。人际促进与工作奉献是关联绩效的 2 个维度,简单地说是对他人的支持、对组织

的支持和对工作的积极态度。任务绩效与工作任务直接相关,是对组织的技术层面有贡献的活动,是直接的产品生产和技术维持,将直接影响工作任务效率,体现的是员工工作的熟练程度^[12]。关联绩效可以促进任务绩效,有利于提高整个组织的有效性。人际促进和工作奉献得分较高,而任务绩效得分相对较低,造成这种结果的原因可能是医护、护护关系处于一种互帮互助状态,医护合作和护护合作可以减少乏力和病假等工作绩效的不良影响,提高护士的工作满意度,有利于培养员工的职业奉献精神,提高关联绩效的得分,但目前的形势还是面临着护理人员短缺和工作负担过重的难题,医院中增加的护士人数无法满足不断扩张的病床数量,工作负荷过重导致护士经常加班,从而让护士产生疲劳感^[13]。有研究^[14]表明,护士的疲劳感,无论是体力疲劳还是脑力疲劳,都能对护士的任务绩效和关系绩效产生负面影响;护士的组织归属感、组织认同感和组织承诺都处在不理想状态时也会对任务绩效产生负相关。因此,管理者在提高护士关联绩效的同时也要采取相对的措施减轻护士工作负担、安排适度的排班制度、设立合理的激励机制等,合理分配护士的工作任务,提高任务绩效,从而提高整个组织的工作绩效。

3.4 临床护士胜任力与工作绩效的相关性 分层回归分析结果显示,胜任力的 3 个维度道德责任、同理心和德行垂范可预测工作绩效变异。因此,护理管理者应注重培养护士这三方面特征,有助于提高工作绩效的提升。道德责任感是每个护士必须具备的特征,也体现个人的工作态度。良好道德责任感的护士在工作中发挥好,病人表扬多,同行赞誉多,获得的社会支持程度高,表现出较高的敬业度、工作满意度、心理资本、组织认同感。而这些因素与工作绩效呈正相关,是提高工作绩效的重要因素。同理心是能站在他人角度考虑问题,理解、同情他人,设身处地为他人着想,是护患沟通的精髓,也是建立良好护患关系的关键。同理心提倡的是“患者为中心”的护理服务理念,重视对患者的人文关怀。优秀的护士做到同理心可以增进护患关系,减少纠纷;有效减少患者的焦虑、抑郁和敌意;也可间接地减轻护士职业压力和倦怠,提高护理人员的满意度,激发他们的工作热情,提高工作绩效,最终提高医院医疗服务质量^[15]。德行垂范是以身作则,以护士职业良好的道德行为感染周围的人。具有丰富的临床经验与良好职业医德素质、责任心强、并有良好沟通能力的护

(下转第 12 页)

三级甲等医院,范围比较局限,还需要更多的研究对结论进行证实。

[参 考 文 献]

- [1] 王红美,敖英,刘颖,等.三甲医院临床护士个性特征对工作绩效影响的研究[J].南昌大学学报(医学版),2014,54(8):91.
- [2] LEE T, KO Y. Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses[J]. J Adv Nurs, 2010, 66(4):839.
- [3] 李淑霞,李亚洁.老年前列腺增生患者主观幸福感与自我护理能力及社会支持的相关性[J].护理学杂志,2011,17(6):15.
- [4] 吴艳梅.女性海归知识员工主观幸福感及其与工作绩效的关系——基于上海高新技术企业的实证研究[D].上海:华东师范大学,2013.
- [5] 万红艳.组织认同研究新进展:基本概念及其形成、整合机制[J].心理与行为研究,2013,11(3):425.
- [6] 展珊珊.新生代员工的主观幸福感、组织认同及工作绩效关系研究[D].武汉:华中师范大学,2011.
- [7] 段建华.总体幸福感量表在我国大学生中的试用结果与分析[J].中国临床心理学杂志,1996,4(1):56.
- [8] 吴晓蓉,杨艳.护理工作环境与护士主观幸福感相关性调查[J].上海交通大学学报(医学版),2014,34(6):913.
- [9] 赵芳芳,陈宏林,顾艳茹,等.护士主观幸福感的现状及其影响因素研究[J].中华护理杂志,2012,47(6):531.
- [10] 李轩.员工心理资本、离职意向及组织认同的关系研究[D].武汉:武汉理工大学,2008.

- [11] 杨秀木,齐玉龙,申正付.乡村医生心理资本、组织认同、工作绩效和主观幸福感的关系[J].中国临床心理学杂志,2015,23(2):350.
- [12] 韩翼,廖建桥,龙立荣.雇员工作绩效结构模型构建与实证研究[J].管理科学学报,2007,10(5):62.
- [13] 吴明隆.结构方程模型-AMOS的操作与应用[M].重庆:重庆大学出版社,2010:52.
- [14] 刘聪聪,孔冬,金海君,等.三级甲等医院护士组织公平感和组织认同对工作投入的影响[J].中华护理杂志,2014,49(9):1049.
- [15] HAMEED I, RIAZ Z, ARAIN GA, et al. How do internal and external CSR affect employees' organizational identification? A perspective from the group engagement model[J]. Front Psychol, 2016, 7:778.
- [16] 李永鑫,杨文君,申继亮.教师组织认同、工作满意感与情感承诺的关系[J].心理与行为研究,2011,9(3):185.
- [17] 郑雪艳,杨琴英,陈辉.护士心理契约对其工作绩效的影响[J].中国护理管理,2014,14(2):172.
- [18] 包玲,章雅青,张莹,等.护士创新行为的现状及其影响因素分析[J].上海交通大学学报(医学版),2013,33(5):593.
- [19] TYLER TR, BLADER SL. The group engagement model: procedural justice, social identity [J]. Pers Soc Psychol Rev, 2003, 7(4):349.
- [20] 都雨朦.雇佣关系、组织认同与工作绩效关系研究[D].南京:南京邮电大学,2015.

(本文编辑 姚仁斌)

(上接第7页)

士(通常是高年资护士),是年轻护士学习的榜样。在护理工作中,他们一言一行都会影响年轻护士,对年轻护士产生了潜移默化的作用,同时也激发了年轻护士工作热情,护理服务信念,引导他们产生积极行为,促使工作绩效的产生。因此,护理管理者应从这三面着手对护士进行相关培训,树立他们积极的工作态度、人文关怀护理理念和榜样示范信念,营造良好的医院氛围,使临床护士在工作中充分发挥能力,创造高绩效水平,将所具备的胜任特征在临床工作中发挥出来,提高个人、团队、组织的核心竞争力。

[参 考 文 献]

- [1] MC CLELLAND DC. Testing for competence rather than for intelligence[J]. Am Psychol, 1973, 28(1):1.
- [2] 刘俊丽,张俐,冯正直,等.护士胜任特征的概念和成分分析[J].第四军医大学学报,2006,27(10):941.
- [3] 刘晓鑫,李乐之,黄伶智,等.湖南省三级甲等医院血液净化护士胜任力现状及其影响因素分析[J].中国护理管理,2016,16(4):513.
- [4] 韩桂枝,王庆华,徐殿红.二甲医院儿科护士岗位胜任力现状研究[J].齐鲁护理杂志,2014,20(21):8.
- [5] 王红美,敖英,刘颖,等.三甲医院临床护士个性特征对工作

绩效影响的研究[J].南昌大学学报(医学版),2014,54(8):91.

- [6] 董悦芝,宋亚男,孙致敏,等.三甲医院临床护士情绪智力对工作绩效的影响[J].中国实用医刊,2013(16):107.
- [7] 刘予玲,王静,杨磊.护士岗位胜任力现状及其影响因素的调查分析[J].现代临床护理,2015,14(3):8.
- [8] 王欣欣,KUNAVIKTIKUL W, THUNJAROENKUL P,等.护士工作绩效现状及其影响因素[J].中国护理管理,2011,11(9):36.
- [9] 张隼.肿瘤医院临床护士核心能力现状及其与自我效能感的关系研究[D].郑州:河南大学,2012.
- [10] 叶弘,尹红,蔡博婧.护士角色认知状况调查及影响因素分析[J].护理学杂志,2009,24(11):4.
- [11] 高素芳,范秀珍.国内护士批判性思维能力的研究现状[J].当代护士,2011(9):8.
- [12] 周浩.心理资本对任务绩效、关系绩效的影响效果研究[J].中国科技论坛,2011(7):122.
- [13] 蒋燕,陈英群,于德华.护士职业倦怠相关因素分析[J].中华行为医学与脑科学杂志,2013,22(1):59.
- [14] 罗雯,赵庆华.组织认同感对护士工作投入的作业分析[J].中华护理杂志,2011,46(5):429.
- [15] BRUNERO S, LAMONT S, COATES M. A review of empathy education in nursing[J]. Nurs Inq, 2010, 17(1):65.

(本文编辑 卢玉清)