调查研究 文章编号:0253-3626(2009)08-1088-05

重庆市护士护理软技能现状调查

付艳芬,郑显兰,李 平,孟玉倩,王 虹,贺启莲,宋克薇
(重庆医科大学附属儿童医院护理部,重庆 400014)

【摘 要】目的:了解重庆市护士护理软技能的现状,为提高护理服务质量提供依据。方法:采用自行设计的护理软技能测评量表,随机抽取重庆市 8 家医院护士,加入儿童医院 ICU 专科护士培训班学员 30 名,共 725 名护士进行调查。结果:(1)不同年龄、受聘形式、工作年限、职称、行政职务和科室的护士的护理软技能存在差异($P<0.05$)。(2)在年龄为 31 ~ 40 岁组、工作年限为 11 ~ 15 年、副主任护师以上职称、行政职务为护理部主任、科室为精神科的护士护理软技能得分最高。(3)年龄从≤20 岁组到 41 ~ 50 岁组,组织管理技能和自我管理技能呈增加趋势,但≥51 岁组却减少;正编护士护理软技能高于合同聘用制护士;组织管理技能和自我管理技能随着工作年限增加、行政职务提升而增加;人际关系、职业情操和认知技能与科室有关。结论:重庆市护士护理软技能在年龄、受聘形式、工作年限、职称、行政职务和科室上存在差异。建议通过培训加强护理软技能。

【关键词】护士;护理软技能
【中国图书分类法分类号】R47 【文献标识码】B 【收稿日期】2008-06-24

Survey on nursing soft skills among nurses in Chongqing

FU Yan-fen, et al
(*Department of Nursing, the Children's Hospital, Chongqing Medical University*)

【Abstract】*Objective*: To investigate the situation of nursing soft skills of nurses in Chongqing, to provide evidence for improving nursing quality. *Methods*: Totally 725 nurses (including nurses from 8 hospitals in Chongqing and 30 on the training class of ICU specializing nurse in Children's Hospital) were investigated by the self-designed scale. *Results*: (1) There were differences ($P<0.05$) in nursing soft skills among different ages, forms of employment, working years, professional titles, administrative posts and the departments. (2) Nurses who scored the highest were those in their thirties, with working years of 11 ~ 15, vice professor and above, nursing directors, and in psychiatric department. (3) Organization and management skills and self-management skills showed an increasing trend from ≤ 20-year-old group to 41 ~ 50 years old group, while that decreased in the ≥51-year-old group. The soft skills of nurses scored higher than those of contract nurses. Organization and management skills and self-management skills increased with working years and administrative posts. There was relevance among interpersonal relationships, professional sentiment, cognitive skills and departments. *Conclusion*: There are differences ($P<0.05$) in nursing soft skills of nurses of different ages, forms of employment, working years, professional titles, administrative posts and the departments in Chongqing. This survey suggests that nursing soft skills could be enhanced by training.

【Key words】Nurses; Nursing soft skills

护理质量的优劣,直接关系到病人满意度的高低。而目前护患纠纷投诉中,病人最不满意的不是技术问题,而是护士缺乏耐心,解释简单,沟通交流障碍[1]。为了满足病人越来越高的服务需求,摆脱传统以"硬技能"为主导的护理模式,沟通、合作、表达、关注倾听、观察判断、分析综合、解决问题、教育咨询等能力已作为一种软技能越来越被重视,并在提升护理品质的实践中占有重要的地位。为了了解现有护理人员软技能的现状,我们对重庆市的护士进行了相关调查。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2008 年 4 月,根据医院等级(三级医院、二级医院及其它)划分,采用分层随机整群抽样原则,根据重庆市卫生局提

作者介绍:付艳芬(1979-),女,讲师,硕士
研究方向:护理管理,护理教育。
通讯作者:郑显兰,女,主任护师,E-mail: zhengxl003@163.com。
基金项目:重庆市卫生局医学科技计划项目(编号:06-2-226)。

供的医院资料，从中抽取 8 家医院（其中三级医院 3 家，二级医院 3 家，其它等级医院 2 家）护士进行调查。同时也对儿童医院 ICU 专科护士培训班学员 30 名（来自全国 6 个省份和重庆市 8 个区县，共 24 所医院）进行了调查。共发放问卷 938份，回收 868 份，回收率 93%。有效问卷 793 份，有效率 85%。计算测谎题总分，删去测谎总分≥32 分的问卷 68 份，剩余有效问卷 725 份，基本情况见表 1。

表 1　调查对象基本情况（n =725）

基本情况		频数	比例(%)
年龄	≤20 岁	47	6.5
	21 ~ 30 岁	407	56.1
	31 ~ 40 岁	165	22.8
	41 ~ 50 岁	91	12.6
	≥51 岁	15	2.1
性别	女	711	98.1
	男	14	1.9
受聘形式	正编	314	43.3
	合同聘用制	345	47.6
	其它	66	9.1
工作年限	<6 年	353	48.7
	6 ~ 10 年	112	15.4
	11 ~ 15 年	71	9.8
	16 ~ 20 年	85	11.7
	≥21 年	104	14.3
职称	未评职称	99	13.7
	护士	309	42.6
	护师	174	24.0
	主管护师	127	17.5
	副主任护师及以上	16	2.2
行政职务	无职务	585	80.7
	责任组长、副护士长	71	9.8
	护士长	66	9.1
	总护士长、科护士长	1	1.0
	护理部主任	2	3.0
文化程度	中专及以下	127	17.5
	大专	439	60.6
	本科	158	21.8
	硕士及以上	1	1.0
科室	内科	249	34.3
	外科	185	25.5
	妇产科	32	4.4
	儿科	64	8.8
	急诊科	37	5.1
	精神科	3	4.0
	其它	155	21.4
医院等级	三级医院	540	74.5
	二级医院	169	23.3
	其它	16	2.2

1.2 研究工具

采用自编的护理软技能测评量表。该量表包括 56 个项目，6 个分量表：人际关系技能、组织管理技能、自我管理技能、职业情操、认知技能和测谎量表。测谎量表主要用于筛查有说谎倾向的被试。各分量表中包括的项目数不等。量表采用 5 点计分方式。得分越高，表明该护理人员护理软技能越高。量表的内部一致性信度系数为 0.894，分半信度为 0.845。分量表的内部一致性信度系数为 0.541～0.771，分半信度为 0.543～0.760。验证性因素分析结果表明，测验构想效度良好。

1.3 数据分析

数据由 SPSS15.0 统计软件进行统计处理。

2 结 果

2.1 重庆市护士护理软技能得分

所调查的重庆市护士护理软技能的得分为(165.98±15.256)分(见表 2)。

2.2 护士的护理软技能在年龄、受聘形式、工作年限等方面的结果

表 2 护理软技能及各分量表得分情况(n=725)(分，$\bar{x}\pm s$)

项目	均数 ± 标准差
护理软技能	165.98 ± 15.256
人际关系技能	29.19 ± 3.004
组织管理技能	44.22 ± 4.955
自我管理技能	37.83 ± 4.349
职业情操	28.32 ± 3.092
认知技能	26.42 ± 3.425

各年龄组在护理软技能上差异显著，其中 31~40 岁组(168.95±15.392)分护理软技能得分最高；≤20 岁组护理软技能得分最低。各年龄组在组织管理技能上和自我管理技能上有差异，其余软技能上未见差异。

受聘形式在护理软技能、自我管理技能和组织管理技能上有差异。正编护士护理软技能、组织管理技能和自我管理技能均高于合同聘用制护士(见表 4)。

工作年限在护理软技能、自我管理技能和组织管理技能上有差异。工作年限为 11~15 年的护士(168.86±15.308)分护理软技能最高。工作年限≥21 年的护士在自我管理技能和组织管理技能上得分最高(见表 5)。

职称在护理软技能和组织管理技能上有差异。副主任护师及以上职称的护士在护理软技能和组织管理技能上得分最高(见表 6)。

行政职务在护理软技能、自我管理技能和组织管理技能上有差异。护理部主任在护理软技能和自我管理技能上得分最高，无职务的护士在护理软技能上得分最低(见表 7)。

不同科室在护理软技能、人际关系技能、组织管理技能、职业情操和认知技能上有差异。精神科护士在护理软技能、人际关系技能、组织管理技能和认知技能上得分最高。急诊科护士在职业情操上得分最高(见表 8)。

表 3 年龄在护理软技能和各分量表上的方差分析(分，$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
年龄	≤20 岁	163.79 ± 17.284	29.06 ± 3.172	43.09 ± 5.137	36.87 ± 4.703	28.38 ± 3.379	26.38 ± 3.633
	21～30 岁	164.52 ± 15.007	29.13 ± 3.078	43.27 ± 4.657	37.48 ± 4.386	28.24 ± 3.195	26.41 ± 3.455
	31～40 岁	168.95 ± 15.392	29.51 ± 2.904	45.75 ± 5.009	38.40 ± 4.262	28.50 ± 2.834	26.78 ± 3.556
	41～50 岁	168.48 ± 14.889	29.13 ± 2.845	46.04 ± 5.112	38.84 ± 4.129	28.47 ± 3.020	26.00 ± 3.055
	≥51 岁	164.80 ± 10.023	28.07 ± 2.282	45.80 ± 3.028	37.73 ± 2.815	27.67 ± 2.637	25.53 ± 2.326
F 值		3.412	1.060	12.553	3.187	0.446	1.057
P 值		0.009	0.375	0.000	0.013	0.775	0.377

表 4 受聘形式在护理软技能和各分量表上的方差分析(分，$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
受聘形式	正编	167.31 ± 15.507	29.09 ± 2.966	45.40 ± 4.988	38.24 ± 4.454	28.15 ± 3.091	26.42 ± 3.439
	合同聘用制	164.43 ± 14.953	29.17 ± 3.009	43.16 ± 4.785	37.41 ± 4.304	28.35 ± 3.047	26.35 ± 3.448
	其它	167.79 ± 15.063	29.79 ± 3.126	44.14 ± 4.444	38.05 ± 3.904	29.05 ± 3.260	26.77 ± 3.262
F 值		3.441	1.487	17.564	3.150	2.333	0.414
P 值		0.033	0.227	0.000	0.043	0.098	0.661

表 5 工作年限在护理软技能和各分量表上的方差分析(分,$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
工作年限	<6 年	164.50 ± 15.166	29.08 ± 3.057	43.20 ± 4.696	37.39 ± 4.096	28.39 ± 3.276	26.44 ± 3.462
	6 ~ 10 年	165.23 ± 15.651	29.33 ± 3.094	43.77 ± 4.961	37.70 ± 5.284	28.12 ± 2.949	26.32 ± 3.462
	11 ~ 15 年	168.86 ± 15.308	29.85 ± 2.842	45.54 ± 5.223	38.18 ± 4.428	28.51 ± 2.735	26.79 ± 3.418
	16 ~ 20 年	168.19 ± 15.628	29.21 ± 3.063	45.82 ± 4.809	38.33 ± 4.199	28.15 ± 2.970	26.67 ± 3.584
	≥21 年	168.05 ± 14.336	28.93 ± 2.756	45.98 ± 4.795	38.80 ± 3.984	28.34 ± 2.958	26.00 ± 3.135
F 值		2.468	1.207	11.385	2.647	0.295	0.737
P 值		0.044	0.307	0.000	0.032	0.882	0.567

表 6 职称在护理软技能和各分量表上的方差分析(分,$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
职称	未评职称	166.96 ± 15.741	29.68 ± 3.073	44.01 ± 4.685	37.78 ± 4.365	28.64 ± 3.115	26.86 ± 3.531
	护士	163.93 ± 14.838	28.99 ± 3.009	43.01 ± 4.621	37.32 ± 4.178	28.37 ± 3.125	26.24 ± 3.515
	护师	168.36 ± 15.513	29.45 ± 3.023	45.37 ± 5.268	38.49 ± 4.706	28.32 ± 3.166	26.74 ± 3.359
	主管护师	166.57 ± 14.936	28.98 ± 2.944	45.50 ± 4.726	38.06 ± 4.149	27.97 ± 2.911	26.06 ± 3.100
	副主任护师及以上	169.13 ± 16.508	28.94 ± 2.462	46.13 ± 5.632	38.81 ± 4.246	28.44 ± 2.988	26.81 ± 3.970
F 值		2.809	1.506	10.205	2.375	0.693	1.414
P 值		0.025	0.199	0.000	0.051	0.597	0.228

表 7 行政职务在护理软技能和各分量表上的方差分析(分,$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
行政职务	无职务	165.11 ± 15.347	29.07 ± 3.001	43.83 ± 4.839	37.60 ± 4.450	28.30 ± 3.186	26.31 ± 3.472
	责任组长、副护士长	167.58 ± 14.464	29.66 ± 2.937	44.70 ± 5.486	38.21 ± 3.836	28.30 ± 2.675	26.70 ± 3.077
	护士长	171.47 ± 14.130	29.64 ± 3.077	47.00 ± 4.392	39.29 ± 3.662	28.56 ± 2.729	26.98 ± 3.321
	总护士长、科护士长	176.00 ± 0.000	31.00 ± 0.000	49.00 ± 0.000	37.00 ± 0.000	28.00 ± 0.000	31.00 ± 0.000
	护理部主任	177.50 ± 19.092	31.00 ± 2.828	48.50 ± 7.778	42.00 ± 2.828	29.00 ± 1.414	27.00 ± 4.243
F 值		3.234	1.297	7.130	2.892	0.134	1.172
P 值		0.012	0.270	0.000	0.022	0.970	0.322

表 8 所在科室在护理软技能和各分量表上的方差分析(分,$\bar{x}\pm s$)

		护理软技能	人际关系技能	组织管理技能	自我管理技能	职业情操	认知技能
所在科室	内科	164.92 ± 15.466	29.22 ± 2.818	43.73 ± 5.016	37.55 ± 4.489	28.30 ± 3.024	26.11 ± 3.538
	外科	165.21 ± 15.112	29.15 ± 3.237	43.91 ± 4.784	37.54 ± 4.067	28.24 ± 3.068	26.37 ± 3.335
	妇产科	171.72 ± 13.333	29.28 ± 3.113	47.41 ± 3.859	39.03 ± 3.898	28.94 ± 2.929	27.06 ± 2.395
	儿科	161.06 ± 15.687	27.83 ± 3.264	43.23 ± 5.344	37.17 ± 5.365	27.09 ± 3.136	25.73 ± 3.223
	急诊科	169.00 ± 13.170	29.70 ± 2.308	44.11 ± 4.293	38.62 ± 3.932	29.03 ± 3.362	27.54 ± 3.501
	精神科	174.67 ± 18.009	30.67 ± 2.309	48.33 ± 6.506	39.00 ± 5.196	28.00 ± 2.646	28.67 ± 3.055
	其它	168.58 ± 15.003	29.58 ± 2.907	45.07 ± 4.892	38.41 ± 4.083	28.69 ± 3.084	26.83 ± 3.507
F 值		3.362	2.993	4.379	1.669	2.649	2.217
P 值		0.003	0.007	0.000	0.126	0.015	0.040

3 讨 论

3.1 护理软技能的重要性

护理专业是一个服务性的专业,需要高度的情感力[2]。McClelland 及其同事认为在护理工作中,优秀和普通工作绩效的不同之处是软技能而不是技术能力[3]。软技能和专业技能已变得同样重要[4]。Corning 和 Susan 对护理领导者的软技能进行的研究中发现在 23 种软技能中,护理领导者至少要具

有 20 种以上的软技能[5]。而在护理工作中，我们更多地强调的是护理操作技能，而忽略了与护理对象的沟通、对护理对象的管理、自我管理、人际关系的能力等软技能，但这些技能对促进操作技能的顺利进行有着非常重要的作用。护理软技能在护理质量中的重要性日渐显现，国内相关研究文章也越来越多，但大都停留在经验总结、概说等。通过研究[6]，我们把护理软技能定义为在护理工作中，促进专业知识和技术技能得到更好应用的个人内在品质和人际间的交往技能、管理技能，即社会技能和个人技能，是与护理专业操作技能相对的概念。并在此基础上构建了护理软技能测评量表，首次对重庆市护理人员进行了调查，了解护理人员软技能的现状，对我们进一步的培训提供了针对性的指导。

3.2 重庆市护士的护理软技能还有待进一步提高

护理人员的护理软技能与年龄、受聘形式、工作年限、职称、行政职务和科室相关。

从年龄上可以看出，≤20 岁组到 41~50 岁组，组织管理技能和自我管理技能呈增加的趋势，但≥51 岁组却减少。随着工作年限的增加，护理软技能及各分量表技能呈增加的趋势，这与年龄是相一致的。随着工作年限、年龄的增加，护士的经验增加，与人相处的经验不断丰富，护理软技能增加，尤其是组织管理技能和自我管理技能。但年龄≥51 岁组的护士的软技能却减少，分析原因可能如下：由于年龄≥51 岁的护理人员身体日渐衰退，难以承担夜班工作，常常退居二线，例如到门诊、供应室等较轻松的科室。虽然工作轻松了，但自我认同感降低，加之领导的不重视，工作积极性受到影响。对这样一些有丰富经验的老护士，我们应该如何合理使用，调动他们的积极性，是值得我们进一步探讨的问题。

正编护士软技能高于合同聘用制护士，尤其是在组织管理技能和自我管理技能上。究其原因，一方面由于正编护士选拔过程严格，要求高，能够通过竞争成为正编护士，其能力也很强；另一方面，我们知道管理技能通过学习是能够逐渐提高的。正编护士工作稳定，流动性小，培训、进修机会多，得到学习锻炼的机会多，护理软技能也会逐渐提高。从这里也可以提示我们，应加强合同聘用制护士的培养，只有他们的软技能提高了，整个护理队伍的护理质量才能提高。而不能像现在很多医院为了眼前利益，降低成本，削减护士编制，不愿意花钱培养护士。

担任行政职务的护士是管理者，所以其组织管理技能显著高于未担任职务者。护理软技能可通过经验积累和实践增加，这就启示我们可以通过培训，把前人的优秀经验进行学习，通过有意识的训练来提高我们护士的软技能。

精神科护士在护理软技能、人际关系技能、组织管理技能和认知技能中得分最高，这可能与精神科工作的特殊性有关，其在思想上、行动中都会特别关注护理对象。而在职业情操中，急诊科护士得分最高。急诊科收治的病人往往需要进行抢救，无形中形成了较高的救死扶伤的人道主义精神。

3.3 性别、文化程度、婚姻状况、医院等级在护理软技能上无显著差异

文化程度对护理软技能无差异，可能是由于所调查的护士大多在三级医院，虽然文化程度有差异，但由于入院后医院对护士培训课程较多，许多护士都在接受继续教育，护士的能力已得到提升，所以护理软技能无差异。

根据 2005 年底重庆市卫生局的统计资料显示，重庆地区注册护士总数为 18 412 人。而文中所调查的护士以三级医院居多，且回收的问卷由于测谎淘汰了一部分，可能会对结果带来一定的偏差。今后还有待进一步调查研究。

（致谢：衷心感谢参与调查的重庆市 8 家医院护理管理人员及所有被调查者的无私帮助）

参 考 文 献

[1] 赵爱平，钱 萍，刘金妹，等.护士语言能力调查分析与对策[J].解放军护理杂志，2004，21(8)：42-43.

[2] George JM. Leader positive mood and group performance：the case of customer service[J]. J Appl Social Psychol，1995，25：778-794.

[3] Zhi-xue Z. Nursing competencies：personal characteristics contributing to effective nursing performance[J]. Journal of Advanced Nursing，2001，33(4)：467-474.

[4] Carroll J. The 12 skills for success[J]. CA Magazine，2005，138(1)：14.

[5] Corning，Susan P.Profiling and developing nursing leaders[J]. Journal of Nursing Administration，2002，32(7/8)：373-375.

[6] 付艳芬，护理软技能测评工具的构建研究[D].重庆：重庆医科大学，2008.

（责任编辑：关蕴良）