

ICU 护士胜任特征模型研究

黄津芳 王欣丽 时堪 卢乐萍

【摘要】 目的 构建 ICU 护士胜任特征模型,为专科护士选拔与培养提供依据。方法 采用 O*NET 工作分析量表对 6 家医院 363 名护士进行问卷调查,并对 31 名专家进行团体焦点访谈。结果 问卷调查获得 24 项基准性和鉴别性胜任特征,经团体焦点访谈对上述特征进行文本编码分析,获得 3 个维度 13 个胜任特征要素模型,归类一致性信度为 86%。结论 该 ICU 护士胜任特征模型有较好的信度和效度。

【关键词】 重症监护病房; 护士; 卫生人力

【Key words】 Intensive Care Units; Nurses; Health Manpower

为保证 ICU 护理质量,我国已将 ICU 护士认证纳入了专科护士职业标准^[1]。通过认证的护士是否具备 ICU 岗位的胜任特征,还需探讨公信度高的验证标准。因此,建立 ICU 护士胜任特征模型是专科护士认证亟待解决的课题。胜任特征是指能把某职位中表现优异者与表现平平者区分开来的个人潜在的、较为持久的行为特征,这些特征包括认知的、意志的、态度的、情感的、动力的和倾向性的。胜任特征包括基准性胜任特征(指完成工作所必需的普通素质)和鉴别性胜任特征(指能够区分优秀与普通绩效的胜任特征)。它是对人的外显特征与内隐特征进行综合评价的方法。胜任特征模型是在胜任特征研究基础上建立起来的,能明确说明承担某一特定的职位角色所应具备的胜任特征要素的总和,即针对该职位表现优异要求的胜任特征结构^[2]。为区分绩效优异者与表现平平者的胜任特征,本研究选取普通护士与 ICU 护士作为参照样本,构建符合 ICU 岗位要求的护士胜任特征模型。

1 对象与方法

1.1 对象

按分层抽样原则,先将护士所在城市按北方、南方、首都划分为 3 层,然后从每层内按方便抽样原则选取样本,分别以沈阳、上海代表北方和南方城市。抽取沈阳军区总医院、北京电力医院、上海长宁中心医院、上海长征医院、上海东方医院和上海胸科医院的 ICU 护士和普通护士(专科、内科、外科)为调查对象,采用 O*NET(Occupational Information Network)工作分析问卷对胜任特征进行调查。发放问卷 417 份,回收有效问卷 363 份,有效率 87%。其中 ICU 护士 164 名,普通护士 199 名。现场团体焦点访谈抽取在 ICU 工作过的专业人员共 24 名。胜任特征模型效度检验抽取上海东方医院 ICU 专家 7 名,即职位相关人,包括:ICU 护士长(岗位上级)、优秀

ICU 护士(优秀岗位任职者)、普通 ICU 护士(一般岗位任职者)、在 ICU 工作的医生(与岗位任职者接触密切的组织内合作者)。

1.2 研究方法

1.2.1 O*NET 工作分析: 该问卷是从人-职匹配的角度描述工作特征及相应的对从业者的资格要求。量表的中文版经中国科学院心理研究所修订,本研究采用中文版的《工作技能量表》和《工作风格量表》作为调查工具。这两个量表相互独立,前者描述的是基准性特征,后者是鉴别性特征。工作技能量表主要测量从事该工作需要的技能的重要性,由 7 个维度 35 个条目组成,主要分析内容技能、过程性技能、社会性技术、复杂问题解决技能、操作性技能、系统性技能和资源管理技能。按 1-5 个等级对各条目的重要性进行评分。“1”表示“不重要”,“5”表示“极其重要”,量表的 α 系数为 0.94。工作风格量表主要测量从事该工作所需要的人格特征的重要性,由 7 个维度 16 个条目组成,主要分析成就倾向、社会影响、人际倾向性、职业态度、独立性和创新技能。量表重要性评分方法同上,其 α 系数为 0.91。调查问卷由专业人员现场发放,以无记名方式统一填写,测量结束即收回问卷。

1.2.2 团体焦点访谈: 先组成访谈小组,由受过训练的专业人员进行现场访谈。受访对象为对 ICU 岗位极为了解的专业人员,包括 ICU 护士长、优秀 ICU 护士、普通 ICU 护士、在 ICU 工作的医生。受访单位为沈阳军区总医院、北京电力医院和上海长征医院。正式访谈前,先请受访人员按访谈纲要填写背景资料。访谈开始,主持人说明访谈目的和要求,然后介绍该单位 O*NET 问卷调查结果,并对 ICU 岗位内外部影响因素和发展机遇进行 SWOT(优势、劣势、机会、威胁)分析^[3]。旨在引导受访人员站在宏观层次看待问题,从未来和组织的高度考虑 ICU 护士的胜任特征。根据 ICU 职业发展的战略性、未来性、独特性和文化特点,填写纲要上需要补充和删除的胜任特征项目,以便对问卷所获得的胜任特征的共性要求进行最后裁定和补充。最后请受访人员就个人认为 ICU 护士应具备什么样的胜任特征展开讨论,并进行全程录音。访谈结束,将录音转为文本资料,根据胜任特征词典中的定义进行编码,以确定胜任特征的行为指标。

1.2.3 统计学方法: 问卷调查采用描述性分析,访谈资料用

DOI: 10.3761/j.issn.0254-1769.2009.11.027

本课题为全军医药卫生“十一五”面上基金资助课题(编号:06MB050)

作者单位:110016 沈阳市 沈阳军区总医院心理门诊(黄津芳,卢乐萍);中国科学院心理研究所(王欣丽,时堪)

黄津芳:女,硕士,主任护师,E-mail:red196923@163.com

2009-02-04 收稿

Nvivo 1.2 编码软件进行分析,胜任特征模型的信度、效度检验用归类一致性分析(CA),数据处理采用 SPSS 11.5 统计软件进行分析。

2 结果

2.1 O*NET 问卷分析

2.1.1 工作技能评分结果:在 35 项工作技能自评中,护士认为最重要的 14 个条目见表 1。

2.1.2 工作风格评分结果:在 16 项工作风格自评中,护士认

为最重要的 10 个条目见表 2。

2.1.3 ICU 护士与普通护士 O*NET 问卷差异性比较:将 ICU 护士与普通护士对 ICU 护士工作技能与工作风格重要性的评分结果进行 F 检验,差异有统计学意义的条目见表 3。

2.1.4 问卷调查归类分析结果:在上述调查基础上对提取的 24 个胜任特征条目进行归类分析,将几个条目归并为 1 个胜任特征族,如:承受压力和自我控制归并为压力应对;主动聆听、谈话、说服力、社交的洞察力归并为沟通;判断和决策与适应力(灵活性)归并为判断和应变等,为编写团体焦点访谈

表 1 重要性评分较高的 ICU 护士工作技能条目

条目名称	对胜任特征的定义	评分均值
主动学习	了解新信息对现在、将来解决问题及做出决定时的影响	3.81
谈话	通过与他人谈话而有效地传达信息	3.69
书写	以书写形式有效地沟通,切合读者的需要	3.45
服务倾向	主动寻找帮助他人的方法	3.44
协调	根据他人的行动而调整行动	3.42
主动聆听	专注于别人的讲话,花时间去明白所提出的要点,适当地发问和不在不恰当的时候中断别人的讲话	3.40
社交洞察力	察觉到其他人的反应,并理解他们为什么有这样的反应	3.32
说服力	说服他人去改变见解或行为	3.32
指导	教导别人如何做事	3.28
科学	利用科学的规则和方法去解决问题	3.27
阅读理解	明确与工作有关的文件中的句子和段落	3.22
学习策略	学习或接受新事物时,挑选及采用适当的培训、指导方法及程序	3.15
操作分析	分析需要和产品要求,并形成新的设计	3.03
解决复杂问题	辨识复杂问题和检阅相关信息,从而建立和评价各种选择的优劣,并实施解决方案	3.02

表 2 重要性评分较高的 ICU 护士工作风格条目

条目名称	对胜任特征的定义	评分均值
正直诚信	诚实和合乎道德	4.15
承受压力	接受批评,镇定和有效地处理压力沉重的情况	4.09
合作性	对同事和蔼,并表现为良好且合作的态度	4.08
适应力(灵活性)	对正面或负面的改变及工作环境内相当的变化持开放态度	4.01
独立性	建立个人的做事方法,在很少或无监督的条件下指导自己,自己完成工作	3.99
可靠性	可被信赖,有责任感和可靠,并能够履行义务	3.95
自我控制	即使在非常困难的情况下也要保持镇定、抑制情绪、控制愤怒和避免侵犯性的行为	3.94
关心他人	对他人的需要和感觉的敏感,并体谅、帮助同事	3.92
主动性	一种承担责任和挑战的主动意愿	3.84
毅力	遇到障碍时坚毅不屈	3.62

表 3 ICU 护士与普通护士 O*NET 问卷差异性比较

条目名称	对胜任特征的定义	岗位差异比较	F 值	P 值
工作技能比较				
安装	安装仪器、机器、电线或程序,以达到规范要求	ICU>普通	10.871	0.001
系统评估	根据系统的目标,找出度量或显示系统绩效的方法,并找出提高或改进绩效所需的行动	ICU>普通	4.123	0.043
发现并修理故障	确定操作错误的原因和处理方法	ICU>普通	5.689	0.018
时间管理	管理个人和别人的时间	ICU>普通	5.087	0.025
工作风格比较				
适应力(灵活性)	对正面或负面的改变及工作环境内相当的变化持开放态度	ICU>普通	4.592	0.033

注:普通代表普通护士,ICU 代表 ICU 护士

纲要提供依据。

2.2 团体焦点访谈编码结果

团体焦点访谈要求标准访谈文本资料不少于 10000 字^[4]。本研究沈阳军区总医院访谈文本 38088 字;北京电力医院 53279 字;上海长征医院 32419 字。通过对访谈文本资料编码分析,共获得 27 项胜任特征,按出现频次依次为:人际沟通、医学理论知识、责任心、关爱利人、判断和应变、主动学习、身心素质、医疗仪器使用、合作性、法律意识、压力应对、爱岗敬业、毅力、观察力、护理操作技能等。将前 15 项特征作为建立 ICU 护士胜任特征模型的依据。

2.3 ICU 护士胜任特征模型

通过对团体焦点访谈最后裁定和补充的 15 项胜任特征条目进行归类分析,提取出现频次较高的 13 个条目作为 ICU 护士胜任特征建模依据,并归类为个性特征、知识技能、人际交往 3 个维度。个性特征维度的条目和编码频次为:责任心 29 次、关爱利人 25 次、身心素质 17 次、压力应对 12 次、爱岗敬业 9 次;知识技能维度的条目和编码频次为:医学理论知识 30 次、判断和应变 19 次、主动学习 18 次、医疗器械使用 16 次、法律意识 13 次、护理操作技能 8 次;人际交往维度的条目和编码频次为:人际沟通 34 次、合作性 13 次。

2.4 模型的信、效度

信度检验参照 Winter(1992)动机编码手册的计算公式进行归类一致性分析(CA)。使用 CA 法得到的信度系数通常在 80%~85%之间^[4],本研究编码计算结果 CA=86%,说明编码人员对编码结果理解一致,有较好的信度。效度分析采用专家访谈方法,由 7 名专家对胜任特征模型的雏形进行验证性访谈,经对录音文本进行编码分析,结果专家访谈文本支持了团体焦点访谈对 ICU 护士胜任特征模型的构建。

3 讨论

3.1 ICU 护士胜任特征模型的结构特征

自 1973 年 McClelland 首次提出胜任特征的概念后,胜任特征模型作为人力资源管理与开发的理论和方法被广泛应用。上世纪 90 年代,国外相继开展了与护士胜任特征结构相关的研究,从工作分析角度提出了护士的核心能力和胜任力^[5],但缺乏建立胜任特征模型的实证研究。国内刘俊丽等^[6]应用开放式问卷和行为事件访谈建立了我国护士的胜任特征模型。成守珍等^[7]用自行设计的核心能力问卷对 622 名 ICU 护士进行调查,提出了 ICU 护士应具备的 4 种核心能力。本调查结果显示,ICU 护士胜任特征重要性评分较高的有 24 项,其中基准性特征 14 项,鉴别性特征 10 项。对 24 项胜任特征评分的差异性比较发现,在安装、系统评估、发现并修理故障、时间管理的基准性要素上,ICU 护士与普通护士差异有统计学意义。表明对医疗设备的使用与维护应是 ICU 护士必须具备的基准性胜任特征。在工作风格分析中,适应力(灵活性)的评分差异有统计学意义,表明应对压力的能力是 ICU 护士区别于普通护士的鉴别性胜任特征。经用 Nvivo 编码软件对团体焦点访谈获得的 3 组访谈文本资料进行归类分析,从 24 项胜任特征中提取出了 15 项胜任特征,最后经用编码

频次筛选,获得了 13 项 ICU 护士胜任特征要素,形成 ICU 护士胜任特征的基本模型(3 个维度)。其中,个性特征维度包括责任心、关爱利人、身心素质、压力应对、爱岗敬业;知识技能维度包括医学理论知识、判断和应变、主动学习、医疗器械使用、法律意识、护理操作技能;人际交往维度包括人际沟通和合作性。胜任特征模型的结构基本涵盖了 ICU 护士应具备的基准性胜任特征和鉴别性胜任特征。经归类一致性检验,信度系数为 86%,说明编码人员对编码结果理解一致,模型有较好的信度。ICU 护士胜任特征模型的建立为专科护士人力资源的开发提供了实证研究依据。

3.2 ICU 护士胜任特征模型在人力资源管理中的作用

ICU 护士胜任特征模型包括 3 个要素,即胜任特征的名称、对胜任特征的定义(指界定胜任素质的关键性特征)和行为指标的等级(指反映胜任特征行为表现的差异)。本研究将在建立模型结构的基础上对 3 个维度、13 种胜任特征做进一步的要素界定,将每个要素划分出从基本合格的行为水平到最优秀表现的行为等级水平,并在此基础上建立 ICU 护士胜任特征模型库,编制 ICU 护士胜任特征测评问卷,开发 ICU 护士结构化面试选拔工具,编写符合 ICU 护士胜任特征要求的培训教材。目前国外对人力资源的培训已从知识、技能培训转向基于岗位胜任特征模型的培训,把培训的重点放在影响工作绩效的技能、知识和个性特征上,胜任特征模型的建立弥补了传统培训中个性特征方面的不足,为建立基于胜任特征模型的 ICU 护士选拔与培训创建了方法和依据。

4 结论

用 O*NET 工作分析可获得 ICU 护士胜任特征的雏形,团体焦点访谈文本编码分析可获得 ICU 护士胜任特征模型的核心要素。ICU 护士胜任特征模型包括个性特征、知识技能和人际交往 3 个维度、13 个要素。对该模型的效度分析还有待进一步验证。

志谢 本课题得到北京电力医院、上海长征医院、东方医院、胸科医院、长宁中心医院的大力支持,一并致谢。

参考文献

- [1] 王欣然,王丽华.ICU 专科护士资格认证思路与实践[J].护理研究,2005,19(10):2069-2070.
- [2] 郑日昌,时勤.人才测评师(培训教材中、下册)[M].人事部全国人才流动中心人才测评办公室,2004:195-204.
- [3] 时勤,李超平.领导者胜任特征评价的理论与方法[J].人力资源开发,2001,5(1):33-35.
- [4] 仲理峰,时堪.家族企业高层管理者胜任特征模型评价研究[J].心理学报,2004(1):110-115.
- [5] Lenburg CB.Assessing the goals of nursing education:issues and approaches to evaluation outcomes[M]. New York:NLN Press,1991:25-27.
- [6] 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):941-944.
- [7] 成守珍,彭刚艺,刘华平,等.我国 16 所三级甲等综合医院 ICU 护士专业核心能力的调查[J].解放军护理杂志,2008,25(143):34-36.

(本文编辑 马云会)