

# 情绪智力和职业应对自我效能 在新护士转型冲击与反馈寻求行为间的中介作用

戴薇,叶红芳,徐湘荣,刘清媛

(南京大学医学院附属鼓楼医院 护理部,江苏 南京 210008)

**【摘要】目的** 探讨情绪智力及职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间的作用机制,为新护士反馈寻求行为干预提供参考。**方法** 2021年10—11月,方便抽样选取南京市某三级甲等综合医院212名新护士为研究对象,采用一般资料调查表、新护士转型冲击评价量表、情绪智力量表、护士职业应对自我效能量表、反馈寻求行为量表对其调查。**结果** 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为总分分别为(79.11±17.70)分、(83.28±14.22)分、(57.31±12.15)分、(32.28±5.13)分。转型冲击与情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为呈负相关(均 $P<0.01$ ),情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为呈正相关(均 $P<0.01$ )。情绪智力和职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间起链式中介作用,中介效应为-0.289,占总效应的47.22%。**结论** 转型冲击可通过情绪智力和职业应对自我效能的链式中介作用间接影响反馈寻求行为。

**【关键词】** 新护士;转型冲击;情绪智力;职业应对自我效能;反馈寻求行为

doi:10.3969/j.issn.2097-1826.2023.02.010

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2023)02-0042-04

## Mediation Effect of Emotional Intelligence and Occupational Coping Self-efficacy Between Transition Shock and Feedback Seeking Behavior in New Nurses

DAI Wei, YE Hongfang, XU Xiangrong, LIU Qingyuan (Nursing Department, Nanjing Drum Tower Hospital Affiliated to Nanjing University Medical School, Nanjing 210008, Jiangsu Province, China)

Corresponding author: YE Hongfang, Tel: 025-83106666-66973

**【Abstract】Objective** To explore the mechanism of emotional intelligence and occupational coping self-efficacy between transition shock and feedback seeking behavior, so as to provide reference for feedback seeking behavior intervention of new nurses. **Methods** The convenience sampling method was used to select 212 new nurses from a tertiary A hospital in Nanjing from October to November 2021. The general data questionnaire, transition shock of new nurses questionnaire, emotional intelligence scale, occupational coping self-efficacy scale for nurses and feedback seeking behavior questionnaire were used for the questionnaire survey. **Results** The total scores of transition shock, emotional intelligence, occupational coping self-efficacy and feedback seeking behavior of new nurses were (79.11±17.70), (83.28±14.22), (57.31±12.15) and (32.28±5.13). Transition shock was negatively correlated with emotional intelligence, occupational coping self-efficacy and feedback seeking behavior (all  $P<0.01$ ). Emotional intelligence, occupational coping self-efficacy and feedback seeking behavior were positively correlated (all  $P<0.01$ ). Emotional intelligence and occupational coping self-efficacy played a chain mediating effect between transition shock and feedback seeking behavior, and the mediating effect was -0.289, accounting for 47.22% of the total effect. **Conclusions** Transition shock can indirectly affect feedback seeking behavior through the chain mediating effect of emotional intelligence and occupational coping self-efficacy.

**【Key words】** new nurses; transition shock; emotional intelligence; occupational coping self-efficacy; feedback seeking behavior

[Mil Nurs, 2023, 40(02): 42-45]

**【收稿日期】** 2022-06-10 **【修回日期】** 2022-12-05

**【基金项目】** 南京中医药大学“江苏高校护理学优势学科建设工程资助项目”(2019YSHL145);南京鼓楼医院护理重点科研项目(2022-H191)

**【作者简介】** 戴薇, 硕士在读, 护士, 电话: 025-83106666-66973

**【通信作者】** 叶红芳, 电话: 025-83106666-66973

新护士是指毕业后进入临床工作≤1年的注册在职护士<sup>[1]</sup>。新护士从毕业到护理实践中,可能经历高水平的转型冲击<sup>[2]</sup>,往往会造成工作适应障碍甚至离职<sup>[3]</sup>。转型冲击是指个体角色转型时,受知识、关系、责任等变化而产生迷茫、怀疑及定位不明

等消极体验<sup>[4]</sup>。有研究<sup>[5]</sup>表明,护士通过积极的反馈寻求行为可以更好的适应职业、提高工作效率与满意度。反馈寻求行为是个体主动寻求组织中有价值的信息以实现个体和组织目标的一种手段<sup>[6]</sup>。情绪智力和职业应对自我效能作为新护士重要的心理资源,对促进反馈具有一定意义。自我发展理论<sup>[7]</sup>认为,当主体无法适应环境的变化,转型冲击严重时,自我发展就会停止,阻碍了主动寻求反馈的过程。情绪智力作为个体知觉理解自我和他人情绪,运用情绪信息解决问题的能力<sup>[8]</sup>,能正向促进反馈。而职业应对自我效能作为个体应对工作需求能力的信心<sup>[9]</sup>,会促使个体主动寻求反馈。本研究拟探讨情绪智力、职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间的中介作用,旨在为降低新护士转型冲击、提高其反馈寻求行为提供理论依据。

## 1 对象与方法

1.1 研究对象 2021年10—11月,采用方便抽样选取南京市某所三级甲等综合医院8月入职的新护士为研究对象。纳入标准:已取得护士执业资格证书;全日制应届毕业生;知情同意并自愿参与研究。排除标准:进修或实习护士;因个人或身体原因请假未在岗轮转护士。本研究经南京大学医学院附属鼓楼医院伦理委员会批准(2022-008-01)。

### 1.2 方法

1.2.1 调查工具 (1)一般资料调查问卷:自行设计,包括年龄、性别、学历、实习医院级别、目前在科室、对护理专业喜爱程度、婚姻状况及是否独生子女共8项。(2)新护士转型冲击评价量表:采用薛友儒等<sup>[10]</sup>编制的量表,包括身体方面、心理方面、知识与技能方面、社会文化与发展方面4个维度,共27个条目。采用5级评分法,从“完全不符合”到“完全符合”依次赋值1~5分,总分27~135分,得分越高意味着被测评者转型冲击程度越大。量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.918。(3)情绪智力量表:采用王叶飞<sup>[11]</sup>在Law等<sup>[12]</sup>编制基础上汉化修订的量表,包括自我情绪评估、他人情绪评估、情绪控制、情绪运用4个维度,共16个条目。采用7级评分法,从“极不同意”到“极为同意”依次赋值1~7分,总分16~112分,总分越高意味着被测评者情绪智力水平越高。该量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.860。(4)护士职业应对自我效能量表:采用翟燕雪等<sup>[13]</sup>在Pisanti等<sup>[14]</sup>编制基础上汉化修订的量表,包括关系相处困难和职业负担2个维度,共9个条目。采用5级评分法,从“不能轻松应对”到“完全能轻松应对”依次赋值1~5分,总分9~45分,得分越高意味着被测评者职业应对自我效能越高。该量表的

Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.882。(5)反馈寻求行为量表:采用巩振兴<sup>[15]</sup>在Callister等<sup>[16]</sup>编制基础上翻译修订的量表,包括领导观察式反馈寻求、领导询问式反馈寻求、同事观察式反馈寻求、同事询问式反馈寻求4个维度,共11个条目。采用7级评分法,从“完全不符合”到“完全符合”依次赋值1~7分,总分11~77分,得分越高意味着被测评者反馈寻求行为越好。量表的Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.890。

1.2.2 资料收集方法 研究者将选取量表导入问卷星软件,生成问卷星链接。调查前征得护理部同意,由新护士负责人将问卷星链接发放至新护士管理群。为保证回收问卷的质量和完整性,设置匿名回答且同一IP地址仅微信填写1次,并向新护士解释研究目的及意义,并告知问卷的填写方式。根据多因素样本量的计算方法,样本量应为自变量的5~10倍,本研究共22个自变量,考虑10%的失访率,样本量应该在121~242例。最终发放问卷223份,回收有效问卷212份,有效回收率为95.07%。

1.2.3 统计学处理 应用SPSS 26.0统计软件,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 描述。采用Harman单因素检验法验证共同方法偏差,采用Pearson相关分析转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为间的相关性。采用SPSS宏程序Process的Model 6进行链式中介效应检验应用Bootstrap法(抽样5000次)得出95%可信区间进行显著性检验,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

2.1 共同方法偏差检验 采用Harman单因素法将研究变量所有条目进行因素分析。Harman单因素检验结果发现特征根大于1的公因子有11个,第1个公因子解释的变异量为30.93%,低于40%的临界值,认为本研究不存在明显的共同方法偏差。

2.2 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为得分情况 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为总分分别为(79.11 $\pm$ 17.70)分、(83.28 $\pm$ 14.22)分、(57.31 $\pm$ 12.15)分、(32.28 $\pm$ 5.13)分,见表1。

表1 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能与反馈寻求行为得分( $n=212$ ,分, $\bar{x} \pm s$ )

项 目	得分	条目均分
转型冲击	79.11 $\pm$ 17.70	2.93 $\pm$ 0.66
身体方面	19.43 $\pm$ 4.76	3.24 $\pm$ 0.79
心理方面	23.39 $\pm$ 6.31	2.92 $\pm$ 0.79
知识与技能方面	15.76 $\pm$ 3.50	3.15 $\pm$ 0.70
社会文化与发展方面	20.52 $\pm$ 5.83	2.57 $\pm$ 0.73

续表 1

项 目	得分	条目均分
情绪智力	83.28±14.22	5.21±0.89
自我情绪评估	20.95±3.78	5.24±0.94
他人情绪评估	21.04±3.58	5.26±0.90
情绪控制	20.70±4.01	5.17±1.00
情绪运用	20.60±3.84	5.15±0.96
职业应对自我效能	32.28±5.13	3.59±0.57
关系相处困难	18.86±2.88	3.77±0.58
职业负担	13.42±2.76	3.35±0.69
反馈寻求行为	57.31±12.15	5.21±1.10
领导观察式反馈寻求	10.92±2.34	5.46±1.17
领导询问式反馈寻求	9.23±3.03	4.61±1.51
同事观察式反馈寻求	16.99±3.37	5.66±1.12
同事询问式反馈寻求	20.18±5.30	5.04±1.32

2.3 转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能及反馈寻求行为的相关性 反馈寻求行为与转型冲击呈负相关( $r=-0.408, P<0.01$ ),与情绪智力、职业应对自我效能呈正相关( $r=0.372, 0.454$ , 均  $P<0.01$ );转型冲击与情绪智力、职业应对自我效能呈负相关( $r=-0.309, -0.471$ , 均  $P<0.01$ );情绪智力与职业应对自我效能呈正相关( $r=0.432, P<0.01$ )。

2.4 情绪智力和职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间的中介效应分析 以转型冲击为自变量,反馈寻求行为为因变量,情绪智力和职业应对自我效能为中介变量。在反馈寻求行为的单因素分析中仅有对护理专业喜爱程度具有统计学意义( $t=3.141, P<0.01$ ),将该变量作为控制因素,结果显示,转型冲击负向预测反馈寻求行为( $\beta=-0.611, P<0.01$ ),直接效应是 $-0.323$ 。转型冲击、情绪智力可预测职业应对自我效能( $\beta=-0.276, \beta=0.188, P<0.01$ ),情绪智力和职业应对自我效能可预测反馈寻求行为( $\beta=0.236, \beta=0.611, P<0.01$ ),总中介效应 $=-0.289$ ,总效应为 $-0.612$ ,见表 2、3。3 条中介路径 95%可信区间均不包括 0,表明中介效应显著,总中介效应占总效应的 47.22%。故情绪智力和职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间起链式中介作用,见图 1。

表 2 链式中介模型中介变量关系的回归分析( $n=212$ )

因变量	自变量	R	R <sup>2</sup>	F	$\beta$	t
反馈寻求行为	转型冲击	0.424	0.180	22.875	-0.611	-5.369 <sup>b</sup>
情绪智力	转型冲击	0.339	0.115	13.545	-0.343	-3.602 <sup>b</sup>
职业应对自我效能	转型冲击	0.581	0.337	35.232	-0.276	-0.505 <sup>b</sup>
反馈寻求行为	情绪智力				0.188	4.884 <sup>b</sup>
	职业应对自我效能				0.236	2.943 <sup>b</sup>
	职业应对自我效能				0.611	4.469 <sup>b</sup>

注:a:  $P<0.05$ ; b:  $P<0.01$

表 3 情绪智力和职业应对自我效能的中介效应分析

项 目	效应值	SE	95%CI
转型冲击→情绪智力→反馈寻求行为	-0.081	0.451	-0.186~-0.013
转型冲击→职业应对自我效能→反馈寻求行为	-0.169	0.073	-0.332~-0.049
转型冲击→情绪智力→职业应对自我效能→反馈寻求行为	-0.039	0.018	-0.080~-0.010
间接效应	-0.289	0.081	-0.469~-0.142
直接效应	-0.323	0.114	-0.548~-0.098
总效应	-0.612	0.114	-0.836~-0.387

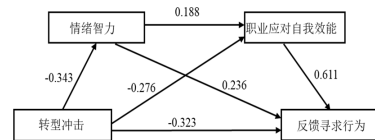


图 1 情绪智力和职业应对自我效能  
在转型冲击与反馈寻求行为间的链式中介模型

### 3 讨论

3.1 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能和反馈寻求行为的现状 转型冲击总分(79.11±17.70)分,低于曾维轲等<sup>[17]</sup>的研究结果。可能与选取研究对象工作时间有关。本研究选取的研究对象工作 $\leq 3$ 个月,根据 Dushscher 过渡阶段理论<sup>[4]</sup>,新护士工作第一年内的转型冲击程度逐渐递增。提示护理管理者尽早干预新护士转型冲击,应考虑新护士入职时间合理分配任务,循序渐进,充分发挥高年资护士“传、帮、带”作用。情绪智力总分(83.28±14.22)分,低于潘吉虹等<sup>[18]</sup>研究结果,提示新护士规培初期更易有负性情绪体验,情绪劳动策略和情绪管理是个体对内、外在情绪进行管理,表现出适当情绪的过程。因此需重视情绪劳动策略及情绪管理的培训,引导新护士运用情绪控制方法规避负性心理体验。职业应对自我效能总分(32.28±5.13)分,处于中等水平,提示新护士处理任务时仍缺乏自信心。护理管理者应提供适当的榜样机会和言语说服帮助其建立应对策略管理人际交往和工作需求。反馈寻求行为总分为(57.31±12.15)分,与马珠月等<sup>[19]</sup>研究结果相近。建议护理管理者培养积极的领导行为,增加关于反馈的方法与技巧培训,鼓励新护士主动寻求反馈,将反馈内化成护理工作文化。

3.2 新护士转型冲击、情绪智力、职业应对自我效能、反馈寻求行为的关系 转型冲击与情绪智力、职业应对自我效能及反馈寻求行为呈负相关。由于缺乏专业知识与技能,新护士在工作中面临的普遍困惑可能转化为恐惧和压力,导致新护士容易产生负性情绪,缺乏信心<sup>[20]</sup>。在转型冲击的驱使下,新护

士疲于应对负面影响而降低个体内部反馈动机,反馈寻求行为相应减弱<sup>[19]</sup>。情绪智力、职业应对自我效能及反馈寻求行为呈正相关。情绪智力有助于沟通能力的提升<sup>[21]</sup>,进而激发反馈动机。职业应对自我效能反映个体具有克服挑战和实现目标的信念<sup>[9]</sup>,利于提高反馈的积极性。

3.3 情绪智力在转型冲击对反馈寻求行为中的中介效应 转型冲击可通过情绪智力间接影响反馈寻求行为,效应量为-0.081,中介效应占总效应的13.24%。说明受转型冲击影响,个体无法识别内外情绪线索<sup>[22]</sup>,情绪负荷会愈发严重。转型冲击导致新护士感知情绪能力下降,使反馈处于模糊状态。护理管理者可开展情绪智力讲座或采取情景演绎法等形式帮助新护士提高情绪管理能力,还可考虑将情绪智力纳入实用护理技能项目,定期培训与评价。

3.4 职业应对自我效能在转型冲击对反馈寻求行为中的中介效应 转型冲击可通过职业应对自我效能间接影响反馈寻求行为,效应量为-0.169,中介效应占总效应的27.61%。由于新护士工作准备度不足,转型冲击会损耗工作热情,削弱自信心。低自我效能感的个体反馈寻求行为动机较弱,影响着专业护理实践行为<sup>[9]</sup>。提示管理者要帮助新护士在转型期寻求自身内在动力,通过多途径提供学习机会以提高其业务能力和临床技能水平;还应适当改变工作绩效激励政策,激发护士自我效能个人特质。

3.5 情绪智力和职业应对自我效能在转型冲击对反馈寻求行为影响中的链式中介效应 情绪智力及职业应对自我效能在转型冲击与反馈寻求行为间起链式中介作用,效应量为-0.289,中介效应占总效应的47.22%。新护士由于缺乏对特殊情景的认识与处理能力,加上自身准备不足,会导致出现转型冲击。高情绪智力的护士心理操控感较强,在人际互动过程中易获取正向的情绪体验,增强解决问题的自信心<sup>[8]</sup>。职业应对自我效能是离职倾向的保护因素,能降低新护士的职业倦怠,从而合理应对压力<sup>[9]</sup>。有效应对压力情况下,个体才能更好的发挥自身主观能动性,采取反馈寻求行为获取信息以适应组织。

#### 4 小结

本研究探讨了转型冲击对反馈寻求行为的影响,揭示了情绪智力和职业应对自我效能的链式中介作用,丰富了转型冲击对反馈寻求行为影响的机制模型。情绪智力和职业应对自我效能可以通过后天可以培养且能长久稳固,提示护理管理者应定期开展相关培训,提高新护士情绪智力和效能感,构建相应的干预方案以提高反馈寻求行为,更好的适应组织。本研究仅为横断面研究,今后将开展纵向研

究探讨转型冲击对反馈寻求行为影响的机理。

#### 【参考文献】

- [1] 王祎雅,李乐之,张栩彰,等.新护士过渡期现状及干预的研究进展[J].解放军护理杂志,2022,39(4):74-76.
- [2] ZHANG Y,STEEGE L M,PAVEK K U,et al.Identifying patterns of occupational stress trajectories among newly graduated nurses;a longitudinal study[J/OL].[2022-02-10].https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748919300902? via%3Dihub.DOI:10.1016/j.jinurstu.2019.03.022.
- [3] 郭家宝.新护士转型冲击与工作倦怠:心理韧性与社会支持的调节作用[D].郑州:河南大学,2019.
- [4] DUCHSCHER J E B.Transition shock:the initial stage of role adaptation for newly graduated registered nurses [J]. J Adv Nurs,2009,65(5):1103-1113.
- [5] 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.
- [6] 张燕红,廖建桥.组织中的反馈寻求行为研究述评与展望[J].外国经济与管理,2014,36(4):47-56.
- [7] 吴姣.研发人员的自我效能对反馈寻求行为影响工作投入的中介机制研究[D].昆明:云南财经大学,2017.
- [8] 肖凤,宋慧娟,任英,等.临床护士自我效能感在情绪智力与关怀行为间的中介调节作用[J].护理学报,2022,29(3):62-66.
- [9] 梅爱英,韩斌如.护士职业应对自我效能的研究进展[J].中华现代护理杂志,2021,27(4):552-556.
- [10] 薛友儒,林平,高学琴,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.
- [11] 王叶飞.情绪智力量表中文版的信效度研究[D].长沙:中南大学,2010.
- [12] LAW K S,WONG C S,SONG L J.The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies[J].J Appl Psychol,2004,89(3):483-496.
- [13] 翟燕雪,柴晓雨,刘堃,等.护士职业应对自我效能量表的汉化及信效度研究[J].现代预防医学,2021,48(3):423-426.
- [14] PISANTI R,LOMBARDO C,LUCIDI F,et al.Development and validation of a brief occupational coping self-efficacy questionnaire for nurses[J].J Adv Nurs,2008,62(2):238-247.
- [15] 巩振兴.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路研究[D].北京:北京科技大学,2017.
- [16] CALLISTER R R,KRAMER M W,TURBAN D B.Feedback seeking following career transitions[J].Acad Manage J,1999,42(4):429-438.
- [17] 曾维轲,潘晓彦,倪娟,等.新护士转型冲击与结构授权感知的相关性研究[J].中华护理教育,2021,18(11):1023-1026.
- [18] 潘吉虹,朱利拉,彭文涛,等.规范化培训护士情绪智力与人文关怀能力调查分析[J].护理学杂志,2020,35(21):57-59.
- [19] 马珠月,程芳,陆宁宁,等.新入职护士转型冲击、逆境商与反馈寻求行为的关系研究[J].中华护理杂志,2022,57(6):730-735.
- [20] KIM S O,KIM J S.Association of work environment and resilience with transition shock in newly licensed nurses: a cross-sectional study[J].J Clin Nurs,2021,30(7-8):1037-1045.
- [21] 梅艳.情绪智力培训在新护士培养中的应用[J].中华现代护理杂志,2018,24(22):2719-2721.
- [22] AL-HAMDAN Z M,MUHSEN A,ALHAMDAN M,et al.Emotional intelligence and intent to stay among nurses employed in Jordanian hospitals[J].J Nurs Manage,2020,28(2):351-358.

(本文编辑:郁晓路)