

# 人际沟通能力两种测试方法测评效果研究\*

谭道玉<sup>1</sup>, 龙云淑<sup>2</sup>, 向伟<sup>1</sup>, 邹清<sup>1</sup> (1. 泸州医学院护理学院/卫生学校, 四川泸州 646000;  
2. 四川省宜宾市第一人民医院 644000)

**【摘要】目的** 通过两种测试方法检验人际沟通能力测评量表的有效性和可行性。**方法** 运用人际沟通能力测评量表对 46 名护理专业五年制高职女学生分别采用实践观察法(短期)和语言测试法进行人际沟通能力测试, 采用克隆巴哈系数和因子分析法进行信度和效度检验。**结果** 对人际沟通能力测评量表中语言表达能力、语言交流能力、亲和力、沟通技巧、应变能力 5 类指标进行克隆巴哈一致性系数检测, 实践观察法和语言测试法信度分别为 0.883 和 0.930。采用因子分析法对 5 类指标的 15 个指标内涵项目得分进行主成分分析, 取特征值大于 1 的 3 个因子为公因子, 累计贡献率两种方法均为 70.78%, 通过正交旋转获得正交旋转因子矩阵, 两种方法中除 1~2 项外, 其余项目被公因子提取的信息均大于 50%。**结论** 两种测试方法对护理专业五年制高职女生人际沟通能力进行测评的信度、效度良好, 而语言测试法优于实践观察法(短期)。

**【关键词】** 人际关系; 学生, 护理; 语言试验; 评价研究

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.02.005 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2011)02-0137-03

Study on evaluating results of two assessment methods on interpersonal communication skill\* TAN Dao-yu<sup>1</sup>, LONG Yun-shu<sup>2</sup>, XIANG Wei<sup>1</sup>, ZOU Qing<sup>1</sup> (1. College of Nursing, Medical School, Luzhou Medical College, Luzhou, Sichuan 646000, China; 2. First People's Hospital of Yibin City, Yibin, Sichuan 644000, China)

**【Abstract】Objective** To investigate the validity of two assessment methods to evaluate communicate ability in nursing students. **Methods** The interpersonal communication ability evaluation meter was used to carry out the interpersonal communication ability test with the practical observation method and the language test method separately in 46 female nursing students. Cronbach coefficient and the factor analytic method were used to conduct the reliability analysis and the validity examination. **Results** 5 indexes including language competence, language exchange ability, affinity, communication skill and strain capacity in the interpersonal communication ability evaluation meter were performed the Cronbach uniform coefficient examination. The reliability coefficients of the practical observation method and the language test method were 0.883 and 0.930 respectively. The main ingredient analysis was carried on 15 target connotation scores of 5 project, 4 factors with the characteristic value bigger than 1 as the common factor, the accumulation contribution rate by two methods was 70.78%, the orthogonal factor matrix was obtained through orthogonal rotation, the information of the project by the common factor extraction > 50%. **Conclusion** Two assessment techniques for evaluating the communicate ability in female nursing students have good reliability and good validity. But the language test method is superior to practical observation method.

**【Key words】** interpersonal relations; students, nursing; language tests; evaluation studies

人际沟通是指人们运用语言或非语言符号系统进行信息(含思想、观念、动作等)交流沟通的过程<sup>[1]</sup>。在医疗护理中, 护士为患者提供服务的时间最长, 与患者家属接触的机会最多, 与其他健康工作者合作最密切。护理作为服务于社会人群健康的专业, 国内外对护理人员第一素质的要求就是沟通能力<sup>[2]</sup>。邹清等<sup>[3]</sup>编制的人际沟通能力测评量表中测试指标为语言表达能力、语言交流能力、亲和力、沟通技巧、应变能力 5 类共 15 个指标内涵项目, 并用语言测试法对护理专业五年制高职 1~3 年级共 120 名在校女生进行测试。结果显示该量表整体信度 0.910, 采用因子分析法对 5 类指标的 15 个内涵项目进行主成分分析, 取特征值大于 1 的 4 个因子为公因子, 累计贡献率为 70.78%, 通过正交旋转得出正交因子矩阵, 15 个指标内涵项目中有 14 项被公因子提取的信息大于 50%。为进一步检验该量表的有效性及其可行性, 本文采用实践观察法和语言测试法作进一步研究。

## 1 对象与方法

**1.1 研究对象** 本校护理专业五年制高职高年级 46 名在宜宾市第一人民医院实习满 8 个月的女生。平均年龄 20.53 岁, 年龄最大 22.01 岁, 最小 19.15 岁。

## 1.2 研究方法

**1.2.1 测试工具** 采用人际沟通能力测评量表<sup>[3]</sup>。

**1.2.2 语言测试法** 由课题主研对受试者提问、讨论, 宜宾市第一人民医院护理部两名副主任护师、一名主管护师用测评量表对受试者进行评分, 测试方法同文献<sup>[3]</sup>。

**1.2.3 实践观察法** 由实习学生在该医院各科室护理带教教师(副主任护师 5 名, 主管护师 20 名, 护师 6 名)根据该生实习过程中的表现, 用测评量表对其进行评分。整个过程由宜宾市第一人民医院护理部组织实施, 课题主研未对测评人员就量表内容作任何解释。

**1.3 统计学方法** 采用 SPSS12.0 统计软件对两组数据分别

\* 基金项目: 中国高等教育学会“十一五”教育科学规划课题(06A1J0770024)。

进行统计分析,采用克朗巴哈一致性系数检验两种测评方法信度指数,采用因子分析法对两种方法测试结果进行效度分析。

2 结 果

2.1 测评量表的信度分析 见表 1。

表 1 人际沟通能力测评指标整体信度分析(克朗巴哈系数)

| 测试方法  | A. 语言表达能力 | B. 语言交流能力 | C. 亲和力 | D. 沟通技巧 | E. 应变能力 | 整体    |
|-------|-----------|-----------|--------|---------|---------|-------|
| 语言测试法 | 0.899     | 0.809     | 0.835  | 0.775   | 0.639   | 0.930 |
| 实践观察法 | 0.895     | 0.784     | 0.604  | 0.846   | 0.832   | 0.883 |

表 2 人际沟通能力测评指标正交旋转因子分析

| 变量 | 公因子     |       |          |          |         |          |
|----|---------|-------|----------|----------|---------|----------|
|    | 第 1 公因子 |       | 第 2 公因子  |          | 第 3 公因子 |          |
|    | 语言测试法   | 实践观察法 | 语言测试法    | 实践观察法    | 语言测试法   | 实践观察法    |
| A1 | 0.890   | 0.473 | 0.176    | 0.534    | 0.12    | −0.342   |
| A2 | 0.880   | 0.548 | 0.148    | 0.399    | 0.206   | −0.149   |
| A3 | 0.736   | 0.710 | 0.157    | 0.284    | 0.41    | −0.248   |
| B1 | 0.599   | 0.696 | 0.550    | 0.312    | 0.244   | 1.54E-02 |
| B2 | 0.560   | 0.651 | 0.512    | 0.405    | 0.225   | 2.28E-02 |
| B3 | 0.193   | 0.795 | 0.289    | 8.88E-02 | 0.734   | 4.62E-02 |
| C1 | 0.453   | 0.745 | 0.409    | 0.159    | 0.374   | 0.152    |
| C2 | 0.300   | 0.138 | 0.466    | 6.54E-02 | 0.609   | 0.859    |
| C3 | 0.288   | 0.801 | 7.51E-02 | 0.139    | 0.811   | 7.32E-02 |
| C4 | 0.149   | 0.769 | 0.218    | 0.233    | 0.846   | 0.232    |
| D1 | 0.480   | 0.279 | 0.504    | 0.799    | 0.244   | 0.1      |
| D2 | 0.149   | 0.116 | 0.807    | 0.773    | 0.13    | −0.145   |
| D3 | 0.114   | 0.243 | 0.846    | 0.802    | 0.217   | 9.20E-02 |
| E1 | 0.330   | 0.151 | 0.494    | 0.814    | 0.311   | 3.60E-02 |
| E2 | 0.468   | 0.306 | 0.375    | 0.718    | 0.365   | 8.36E-02 |

表 3 人际沟通能力测评指标共同度

| 变量 | 方差贡献率 |       |
|----|-------|-------|
|    | 语言测试法 | 实践观察法 |
| A1 | 0.837 | 0.625 |
| A2 | 0.839 | 0.646 |
| A3 | 0.735 | 0.482 |
| B1 | 0.722 | 0.583 |
| B2 | 0.626 | 0.588 |
| B3 | 0.660 | 0.643 |
| C1 | 0.512 | 0.603 |
| C2 | 0.679 | 0.761 |
| C3 | 0.747 | 0.667 |
| C4 | 0.786 | 0.699 |
| D1 | 0.544 | 0.726 |
| D2 | 0.691 | 0.632 |
| D3 | 0.776 | 0.710 |
| E1 | 0.450 | 0.687 |
| E2 | 0.493 | 0.616 |

表 4 人际沟通能力测评指标权重

| 变量   | 指标权重  |       | 指标内涵项目权重 |       |
|------|-------|-------|----------|-------|
|      | 语言测试法 | 实践观察法 | 语言测试法    | 实践观察法 |
| A    | 17.0  | 18.0  | —        | —     |
| A1   | —     | —     | 6.0      | 6.0   |
| A2   | —     | —     | 3.4      | 3.4   |
| A1   | —     | —     | 5.1      | 5.0   |
| A2   | —     | —     | 3.3      | 3.0   |
| A3   | —     | —     | 10.1     | 10.0  |
| C    | 35.0  | 34.6  | —        | —     |
| C1   | —     | —     | 5.7      | 5.7   |
| C2   | —     | —     | 7.5      | 7.5   |
| C3   | —     | —     | 10.6     | 10.4  |
| C4   | —     | —     | 11.0     | 11.0  |
| D    | 20.0  | 20.3  | —        | —     |
| D1   | —     | —     | 4.9      | 4.9   |
| D2   | —     | —     | 6.1      | 6.1   |
| D3   | —     | —     | 9.1      | 9.3   |
| E    | 9.6   | 9.6   | —        | —     |
| E1   | —     | —     | 5.4      | 5.4   |
| E2   | —     | —     | 4.2      | 4.2   |
| 累积权重 | 100.0 | 100.0 | 100.0    | 100.0 |

注:—表示无数据。

2.2 测评量表的效度分析 见表 2~4。

### 3 讨 论

**3.1** 将人际沟通能力测评量表进行克隆巴哈(Cronbach)一致性系数检测(表 1),语言测试法整体信度 0.930,最低 E 项信度 0.639,实践观察法整体信度 0.883,最低 C 项信度 0.604,两种测试法信度均较好。

**3.2** 人际沟通能力测评量表因子分析(表 2)显示,语言测试法除 E1 和 E2 外,其他指标被公因子提取的信息都超过了 50%,表明本测评量表用于语言测试有较高的效度。实践观察法除 A3 外,其他项目被公因子提取的信息都超过了 50%,表明本测评量表用于实践观察法有较高的效度。两组在正交旋转因子矩阵中分类较合理,但结果不同,表明两种方法对研究对象了解、观察的角度存在差异。

**3.3** 人际沟通能力测评量表各指标内涵项目的共同度及权重分析(表 3)显示,两种测评方法五类指标(即:A 语言表达能力;B 语言交流能力;C 亲和力;D 沟通技巧;E 应变能力以及 15 项指标内涵项目的共同度)和权重分配基本一致,且在 15 个指标内涵项目的权重排列顺序完全一致,两种测试法影响最大的指标均是亲和力,然后依次为:沟通技巧、语言交流能力、语言表达能力和应变能力。在指标内涵中列入前 5 位的是:(1)C4 无空话、套话、假话;(2)C3 礼仪适宜;(3)B3 讲话有礼貌,不随意打断、评判对方谈话;(4)D3 恰当的提问、反问、重复、澄清;(5)A3 无语病,讲述真切、自然。

**3.4** 我国护理教育界已认识到沟通能力对护理的重要性和迫切性,有作者在关于护理教学改革报告中,将沟通能力列为现代护理人才的一项必备核心能力<sup>[4-5]</sup>。良好的沟通能力是联系医护与护患情感的基石,是防范医患纠纷、化解医患矛盾的

重要手段<sup>[6-7]</sup>。护理管理者将护患沟通质量作为护理质量考核内容之一,建立有效的监督和考核机制检查护士对护患沟通技巧掌握应用情况<sup>[8]</sup>。两种测试方法在未对测试人员进行任何学习培训的情况下进行测试并取得较好的测评效果,表明该量表可行性高,适用于护理专业学生人际沟通能力测评。

### 参考文献

- [1] 冷晓红. 人际沟通[M]. 北京:人民卫生出版社,2006:11.
- [2] Rosenstein AH. Nurse-physician relationship: impact on nurse satisfaction and retention[J]. Am J Nurs, 2002, 102(6):26.
- [3] 邹清,谭道玉,冯胜梅,等. 护生人际沟通能力测评方法初步研究[J]. 泸州医学院学报, 2008, 31(6):692-694.
- [4] 李薇. 我校实习护生临床沟通能力的调查分析[J]. 新医学导刊, 7(10):61-62.
- [5] 诸葛慧香,胡建伟,王勤荣. 护理人际沟通课题的教学方法探讨[J]. 中国高等医学教育, 2009, 23(2):122-123.
- [6] 安秋月,郎玉玲,王莉莉,等. 临床实习护生人际沟通能力培养与实习效果的相关性[J]. 护理学杂志, 2009, 24(1):27-28.
- [7] 林发全,罗群,崔亚斌,等. 护生沟通能力调查[J]. 中国高等医学教育, 2008, 22(2):7-8.
- [8] 黄丽红. 护理人员对护患沟通认知现状及实施需求的调查分析[J]. 护理研究, 2008, 22(8B):2087-2088.

(收稿日期:2009-10-11)

(上接第 136 页)

能与雄激素水平降低有关。

总之,对于 PCOS 患者首要的治疗是改变生活方式,如锻炼、减轻体重等等。若难以减重或不胖但有高胰岛素血症时,可选用二甲双胍治疗。二甲双胍可改善 IR 的 PCOS 患者的临床症状和内分泌指标,降低 INS 水平,使 PCOS 患者异常的血激素相得到改善。

### 参考文献

- [1] Franks S. Polycystic ovary syndrome[J]. N Engl J Med, 1995, 333(5):853-861.
- [2] Meirow D, Yossepowitch O, Rosier A, et al. Insulin resistant and non-resistant polycystic ovary syndrome represent two clinical and endocrinological subgroups[J]. Hum Reprod, 1995, 10(11):1951-1956.
- [3] Poretsky I, Piper B. Insulin resistance. Hypersecretion of LH and a dual-defect hypothesis for the pathogenesis of polycystic ovary syndrome[J]. Obstet Gynecol, 1994, 84(5):613-621.
- [4] The Rotterdam ESHRE/ASRM-Sponsored PCOS Consensus Work Shop Group. Revised 2003 consensus on diagnostic criteria and long term health risks related to polycystic ovary syndrome (PCOS) [J]. Hum Reprod, 2004, 19(1):41-47.
- [5] 邓尚平. 临床糖尿病学[M]. 成都:四川科学技术出版社,

2000:37.

- [6] 张翠莲,高航云,赵志刚. 罗格列酮与二甲双胍治疗胰岛素拮抗的多囊卵巢综合征的临床研究[M]. 中国实用妇科与产科杂志, 2004, 20(8):477.
- [7] Dunaif A. Insulin resistance and the Polycystic ovary syndrome: mechanism and implications for pathogenesis[J]. Endocr Rev, 1997, 18(10):774-781.
- [8] 吴效科,张祖喧,苏延华. 多囊卵巢综合征患者脂代谢的研究[J]. 中华妇产科杂志, 1998, 33(8):25-27.
- [9] Bailey CJ, Turner RC. Metformin drug therapy[J]. N Engl J Med, 1996, 334(8):574-579.
- [10] Bergh C, Carlsson B, Olsson JH, et al. Regulation of androgen production in cultured human thecal cells by insulin-like growth factor I and insulin[J]. Fertil Steril, 1993, 59(4):323-340.
- [11] Nestler JE, Powers LP, Matt AW. A direct effect of hyperinsulinemia on serum sex hormone binding globulin levels in obese women with polycystic ovary syndrome[J]. J Clin Endocrinol Metab, 1991, 72(1):83-89.
- [12] Diamante-Kandarakis E, Kouli C, Tsianateli T, et al. Therapeutic effects of metformin on insulin resistance and hyperandrogenism in polycystic syndrome[J]. Eur J Endocrinol, 1998, 138(3):269-274.

(收稿日期:2010-11-23)