

护理人员职场偏差行为及影响因素分析

姜旭颖¹, 孙朋霞¹, 张慧², 孙琦¹

Workplace Deviance Behavior and its influencing factors among nurses working at tertiary hospitals Jiang Xuying, Sun Pengxia, Zhang Hui, Sun Qi

摘要:目的 探究护理人员职场偏差行为及影响因素,为提供优质护理水平提供参考。方法 便利选择 1 所市三甲医院在职护士 210 名,采用职场偏差行为量表、组织公平感量表和工作压力量表进行调查。结果 护理人员职场偏差行为得分为 1.21 ± 0.37 ,与组织公平感呈正相关,与工作压力呈负相关(均 $P < 0.01$);生涯发展压力、工作角色压力、信息公平、组织氛围压力是护理人员职场偏差的影响因素(均 $P < 0.01$)。结论 护理人员职场偏差行为总体良好。提升组织公平感、降低工作压力能够改善护士职场偏差行为,有利于为患者提供优质护理。

关键词:三甲医院; 护士; 职场偏差行为; 工作压力; 护理管理

中图分类号: R47; C931 **文献标识码:** C **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2020.24.074

职场偏差行为(Workplace Deviance Behavior, WDB)是指员工违反重要组织规范的自发性行为,这种行为会给组织以及组织成员带来负面影响^[1]。组织成员职场偏差行为已成为一种普遍存在的现象^[2],职场偏差行为的改善也成为众多领域^[3-5]研究关注的热点。本研究探讨护理人员职场偏差行为的现状并分析产生的影响因素,为改善护理人员职业态度、优化职业氛围、提供更优质的服务提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 采取便利抽样法于 2018 年 9~11 月选取我院临床护士作为调查对象。纳入标准:①取得护士执业资格证书;②从事临床护理工作半年以上,当年累计病事假不足 90 d;③知情并同意参加此次调查。排除标准:进修或实习护士。共获取研究对象 210 人,男 21 人,女 189 人;年龄 < 25 岁 37 人,26~岁 115 人,36~岁 46 人, ≥ 46 岁 12 人。学历:大专以下 57 人,本科以上 153 人;职称:护士 65 人,护师 100 人,主管护师以上 45 人;工龄: < 5 年 76 人,5~年 62 人,10~年 50 人, ≥ 15 年 22 人;婚姻状况:不在婚 70 人,在婚 140 人;科室:急诊科 126 人,内科 27 人,外科 57 人。

1.2 方法

1.2.1 研究工具 ①护理人员职场偏差行为量表。采用 Robinson 等^[1]编制、杨俊^[5]汉化的职场偏差行为量表,包含 5 个维度共计 21 个条目,分别为组织层面行为偏差(6 个条目)、人际层面行为偏差(6 个条目)、对组织成员的侵犯性行为(4 个条目)、对服务对象的侵犯性行为(2 个条目)以及违反劳动纪律的行为(3 个条目)。采用 Likert 5 级评分,1~5 分别表示“从不、偶尔、有时、经常、总是”,总分 21~105 分,得

分越高说明护士的职场偏差行为越严重。总量表内容效度指数为 0.975,量表 Cronbach's α 系数为 0.937,重测信度为 0.846。②组织公平感量表。该量表包括 4 个维度共 22 个条目,分别是分配公平(6 个条目)、程序公平(6 个条目)、领导公平(6 个条目)和信息公平(4 个条目)。采用 Likert 5 级评分,1~5 分分别为“完全不同意、比较不同意、不能确定、比较同意、完全同意”,得分越高说明组织公平感越好^[5-6]。该量表 Cronbach's α 系数为 0.952。③工作压力量表。该量表包含 6 个维度共 19 个条目,分别是工作本身压力(5 个条目)、组织氛围压力(3 个条目)、家庭工作分界压力(3 个条目)、工作角色压力(3 个条目)、人际关系压力(2 个条目)和职业生涯发展压力(3 个条目),采用 Likert 5 级评分,1~5 分分别为“完全不同意、比较不同意、不能确定、比较同意、完全同意”,得分越高说明工作压力越大^[5-6]。该量表 Cronbach's α 系数为 0.893。

1.2.2 调查方法 采用问卷调查法,由调查者说明本研究目的和意义,取得调查对象同意,同时告知其填表注意事项。现场发放和回收问卷,发放问卷 210 份,回收有效问卷 210 份,有效回收率 100%。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS25.0 软件对数据进行统计分析,行 t 检验、方差分析、Pearson 相关性分析及多元线性回归分析,检验水准 $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

2.1 护理人员职场偏差行为、工作压力和组织公平得分 见表 1。

2.2 护理人员职场偏差行为的单因素分析 不同年龄、学历、婚姻状况护理人员职场偏差行为得分比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$);差异有统计学意义的项目,见表 2。

2.3 护理人员职场偏差行为与工作压力、组织公平感的相关性 职场偏差行为与工作压力总分、工作本身压力、组织氛围压力、工作角色压力、人际关系压力、职业生涯发展压力评分呈负相关($r =$

作者单位:1. 北京协和医院急诊科(北京, 100730);2. 北京协和医学院护理学院

姜旭颖:女,本科,护师

通信作者:孙朋霞,18610259185@163.com

收稿:2020-07-02;修回:2020-09-20

-0.194、-0.187、-0.679、-0.465、-0.527、-0.790,均 $P<0.01$);职场偏差行为与组织公平感总分、程序公平、领导公平、信息公平评分呈正相关($r=0.160,0.660,0.324,0.491$,均 $P<0.01$),与家庭工作分界压力、分配公平维度相关性差异无统计学意义($r=-0.127,0.085$,均 $P>0.05$)。

表 1 护理人员职场偏差行为、工作压力和组织公平得分($n=210$)

项 目	分数($\bar{x}\pm s$)
职场偏差行为	1.21±0.37
组织层面行为偏差	1.09±0.27
人际层面行为偏差	1.36±0.44
对组织成员的侵犯	1.17±0.37
对服务对象的侵犯	1.08±0.33
违反劳动纪律	1.36±0.45
组织公平	3.04±0.70
分配公平	2.72±0.95
程序公平	3.43±0.71
领导公平	2.93±0.85
信息公平	3.08±0.91
工作压力	3.03±0.54
组织氛围压力	2.60±0.82
家庭工作分界压力	3.52±0.79
工作角色压力	3.36±0.56
人际关系压力	2.59±0.70
职业生涯发展压力	2.28±0.68
工作本身压力	3.31±0.64

表 2 不同特征护理人员职场偏差行为得分比较

项 目	人数	得分($\bar{x}\pm s$)	t/F
职称			
护士	65	1.04±0.26	3.252*
护师	100	1.19±0.28	
主管护师以上	45	1.25±0.23	
工龄(年)			
<5	76	1.28±0.44	3.207*
5~	62	1.09±0.23	
10~	50	1.20±0.23	
≥15	22	1.15±0.30	
科室			
急诊科	126	1.27±0.23	3.301*
内科	27	1.21±0.14	
外科	57	1.06±0.28	

注: * $P<0.05$ 。

2.4 护理人员职场偏差行为的多元线性回归分析
以护理人员职场偏差行为总分为因变量,纳入单因素分析中差异有统计学意义的因素($\alpha_{入}=0.05, \alpha_{出}=0.10$)进行多元线性回归分析,结果显示,组织氛围压力、工作角色压力、职业生涯发展压力、信息公平(均以实际值纳入)为护理人员职场偏差的影响因素,结

果见表 3。

表 3 护理人员职场偏差行为的多元线性回归分析结果($n=210$)

自变量	β	SE	β'	t	P
常量	92.416	18.073	—	5.113	0.000
职业生涯发展压力	-8.493	0.807	-0.543	10.521	0.000
工作角色压力	-6.395	0.862	-0.293	7.421	0.000
信息公平	0.924	0.284	0.303	3.249	0.001
组织氛围压力	-1.279	0.315	-0.721	4.065	0.000

注: $R^2=0.755$,调整 $R^2=0.750$; $F=344.792, P=0.000$ 。

3 讨论

3.1 护理人员职场偏差行为状况 规范化的护理行为是护理人员全身心为患者提供优质护理服务的关键。本研究结果显示,护理人员职场偏差行为得分为1.21±0.37,说明护理人员职场偏差行为总体情况较好。这可能与近年来医院的规范化管理,护理人员结构的整体提升有很大关系。随着医院管理的规范化,各医院都增加了对护理人员行为规范的培训和管理,工作中与其他医院和社会交流、学习的机会较多,护理人员专业知识得到提升,职业发展有更广阔的空间,整体素质得到不断提升,行为举止也更加规范化。有研究显示,我国护理人员的学历结构不断提升,硕士以上学历达8.8%^[7]。护理队伍学历的整体提升,使更多高素质人才补充进来,对护理事业的发展有重要作用。表1结果还显示,护理人员人际层面行为偏差和违反劳动规范得分高于对服务对象的侵犯和组织层面行为偏差,提示护理人员的人际关系和劳动纪律还有提升空间。在人际关系层面,可能与护理人员每天面对管理者、医生、患者和家属,复杂的人际沟通让其产生很大的压力,从而导致偏差行为发生。医院管理者应适当增加心理疏导课程和培训,帮助护理人员减轻心理压力,避免偏差行为发生。在劳动规范层面,可能与护理工作强度过大,护士超负荷工作有关,每天超负荷的运转,导致其身体和心理过度疲劳,从而易致其偏差行为发生。

3.2 护理人员职场偏差行为影响因素分析

3.2.1 职业生涯发展压力 职业生涯发展压力与护理人员职场偏差行为呈负相关,且是主要的影响因素($P<0.01$),表明护理人员的生涯发展压力越低,其职业偏差行为越小。工作年限较短的护理人员护理专业知识较薄弱,临床应变能力较差,对后期的职业发展较迷茫,职业生涯发展压力相对较大,因而具有较大的职业偏差。护理管理者应加强对资历尚浅护士的关心,帮助其早日熟悉科室环境,融入集体,安心工作,制定适合自己的发展目标,使职业生涯更为明确^[8-9],降低其职业偏差行为。

3.2.2 工作角色压力 工作角色压力与护理人员职场偏差行为呈负相关,且是其主要的影响因素($P<0.01$),表明护理人员工作角色压力越低,其职业偏差

行为越小。随着护理专业的发展以及护理模式的转变,新知识、新技术的应用不断增加,同时患者的服务需求亦不断提高,因而不断对护理工作提出新的要求^[10],会增加护理人员工作角色方面的压力。另外,工作量较大的护理人员,面临的压力相应增加。医院和科室需制定详细岗位职责与分工,可实施岗位轮换制度,让工作忙碌程度不同的护理人员能够适时轮换减缓压力,降低职场偏差行为。

3.2.3 信息公平 信息公平与护理人员职场偏差行为呈正相关,且是其影响因素之一($P < 0.01$),即护理人员得到的信息越公平,其职业偏差行为越小。信息公平主要反映是否给当事人传达及时且有效的信息,信息公平反映对当事人给予的尊重。当今护理人员的思想、个性较为突出,希望被尊重,希望得到信息公平。因此,要为患者提供优质护理服务的前提是为护理人员提供有效的交流渠道和参与民主决策的机会。在工作中,护理管理者应做到事事公平对待,公开处理,遵循统一原则,护理人员得到的信息越公开透明,其职业偏差行为产生的可能性越小。

3.2.4 组织氛围压力 组织氛围压力是护士职业偏差行为的影响因素之一($P < 0.01$),组织氛围越好,护理人员职业偏差行为越小,与 Bashir 等^[11]研究结果类似。与护理管理者特别在意在工作场合树立并维护良好服务印象有关。研究表明,每天有目的的印象管理,特别是出于讨好而不是自我提升的印象管理,会消耗员工的自我控制资源,使人精疲力竭,进而在随后的工作中产生有害行为^[3]。由此可见,在日常工作管理中,护理管理者应积极营造轻松的工作氛围,组织集体活动,提升护理人员的团队归属感和认同感,从而降低其职业偏差,促进其规范职业行为的有效养成。

3.2.5 其他影响因素 虽然护理人员的职称、工龄、科室未进入回归方程,但单因素分析有统计学差异,提示工作中仍应该注意这些因素的影响。职称较高的护理人员资历和学识都达到较高水准,面临的责任更大,生涯发展也到达瓶颈期,从而导致压力过大。工龄短的护理人员工作经验与人际沟通能力相对较弱,对职业价值的认同度较低,因此职场偏差行为相对较高^[12]。医院急诊科收治的患者病情紧急,导致急诊护士面临的工作压力更大。建议采取弹性排班,缓解员工压力、调节员工不良情绪,重视对消极行为的早期发现,尽早对消极行为干预,以降低不良后果^[13]。建立和完善相关的制度,形成有效的上报机制,进行宣传和教育,鼓励受害者上报消极事件^[14]。

综上所述,护理人员职场偏差行为总体良好,职

业生涯发展压力、工作角色压力、信息公平和组织氛围压力对护理人员职场偏差行为产生影响。护理管理者可致力于多种干预策略以提高护理人员对自身职业行为的感知,提升其职业行为,进而促进护理服务质量的提高。本研究调查对象均来自 1 所三甲医院,存在一定局限性,今后还需扩大样本量,自评和他评相结合的方式进行调查,使研究结果更具代表性。

参考文献:

- [1] Robinson S L, Bennett R J. A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study[J]. Acad Manage J, 1995, 38(2): 555-572.
- [2] 马换玲, 张生太. 医护人员职业犬儒主义研究[J]. 经营管理者, 2011, 29(7): 379.
- [3] Klotz A C, He W, Yam K C, et al. Good actors but bad apples: deviant consequences of daily impression management at work[J]. J Appl Psychol, 2018, 103(10): 1145-1154.
- [4] Huang G H, Wellman N, Ashford S J, et al. Deviance and exit: the organizational costs of job insecurity and moral disengagement[J]. J Appl Psychol, 2017, 102(1): 26-42.
- [5] 杨俊. 工作偏差行为影响因素的实证研究[D]. 广州: 广东工业大学, 2011.
- [6] 刘亚. 组织公平感的结构及其与组织效果变量的关系[D]. 武汉: 华中师范大学, 2002.
- [7] 罗艳华, 陆妃妃, 严斯静, 等. 基于微课件的翻转课堂在新护士岗前培训技能培训中的应用[J]. 护理学杂志, 2019, 34(18): 74-77.
- [8] 孙爱玲, 彭淑华, 张小莉, 等. 护生工作压力与临床实习满意度调查分析[J]. 护理学杂志, 2015, 30(8): 77-79.
- [9] 赵士宏, 张明欢, 王悦娜, 等. 医院组织创新气氛与护士对优质护理评价的相关性研究[J]. 护理学杂志, 2014, 29(3): 41-43.
- [10] 谢文, 刘晓华, 李智英. 护士工作压力及其影响因素调查分析[J]. 中国实用护理杂志, 2007, 23(9): 66-68.
- [11] Bashir M, Abrar M, Yousaf M, et al. Organizational politics and workplace deviance in unionized settings: mediating role of job stress and moderating role of resilience[J]. Psychol Res Behav Manag, 2019, 12: 943-959.
- [12] 王文棣. 医护人员角色压力对其职场偏差行为的影响机制——基于犬儒主义和社会支持的研究[D]. 郑州: 河南大学, 2014.
- [13] Bowllan N M. Nursing students' experience of bullying: prevalence, impact, and interventions[J]. Nurse Educ, 2015, 40(4): 194-198.
- [14] 李春艳, 房清文, 李娜. 护士建言行为影响因素的研究进展[J]. 中华护理杂志, 2018, 53(8): 1014-1017.

(本文编辑 丁迎春)