

规培护士遭受横向暴力体验的质性研究

何嘉¹,熊莉娟¹,王钰涵²,王暘婧²,郭雪琴²,李鑫¹

摘要:**目的** 探讨规培护士遭受横向暴力的真实体验及应对方式,为针对性干预提供参考。**方法** 对 14 名规培护士进行半结构式访谈,运用 Colaizzi 7 步分析法提炼主题。**结果** 提炼出横向暴力表现形式、遭受横向暴力原因、应对方式 3 个主题及 11 个次级主题。**结论** 规培护士遭受的横向暴力来源于高资历护士和规培护士群体内部,原因复杂,护理管理者应基于道德实践和规培制度制定相应策略以减少规培护士遭受横向暴力的发生及负性影响。

关键词: 护士; 规范化培训; 横向暴力; 体验; 护理管理; 质性研究

中图分类号: R47; R192.6 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2023.20.069

Qualitative study on experience of exposure to horizontal violence among newly graduated nurses on a standardized training program

He Jia, Xiong Lijuan, Wang Yuhuan,

Wang Yangjing, Guo Xueqin, Li Xin. Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To explore the lived experience and coping strategies of newly graduated nurses exposed to horizontal violence, and to provide reference for targeted intervention. **Methods** Fourteen nurses on a standardized training program received semi-structured interviews, then data were analyzed using Colaizzi's seven-step method. **Results** Three main themes and 11 sub-themes emerged: forms of horizontal violence, causes and coping strategies. **Conclusion** The horizontal violence experienced by standardized training nurses originates from senior nurses and within themselves and the causes are intricate. Nurse managers should formulate appropriate strategies based on ethical practices and training systems to mitigate the incidence and negative impact of horizontal violence in standardized training nurses.

Key words: nurse; standardized training; horizontal violence; experience; nursing management; qualitative research

横向暴力指同一组织或群体内部相同层次的人与人之间的工作场所人际冲突,表现为显性或隐性的暴力敌对行为^[1-3],如过分批评、居高临下、讽刺和散布他人信息等。有研究显示,护际间的横向暴力会对受害护士造成身心伤害,表现为疲劳、头疼、焦虑、情绪低落等^[4],甚至会给其整个职业发展带来消极影响^[5-6];同时护际间的人际冲突会形成消极的工作环境,使护士徒增工作压力、降低工作效率而发生护理不良事件,给患者安全也带来一定隐患^[7]。规培护士作为尚未完成临床学习的一类护士群体,规范化培训后最终能否留院的不确定性使其更有可能遭受工作场所的横向暴力;同时由于规培护士大多刚由院校毕业进入护理岗位,较低的职业成熟度使得心理韧性和乐观水平相对较低,更容易影响职业稳定性^[8-9]。本研究通过质性访谈探索规培护士工作期间遭受横向暴力的真实体验,确定暴力行为的表现形式、原因及受害者的应对方式,旨在为管理者制定相应策略减少暴力行为提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 采用目的抽样法,于 2023 年 4—5 月选

作者单位:华中科技大学同济医学院 1. 附属协和医院 2. 护理学院(湖北 武汉, 430022)

何嘉:女,硕士,主管护师,护士长

通信作者:熊莉娟, xhxlj@126.com

科研项目:华中科技大学同济医学院第一临床学院 2020 年院级教学改革研究项目(2020XH39)

收稿:2023-05-12;修回:2023-06-28

取湖北省某三级甲等综合医院的规培护士作为研究对象。纳入标准:①自 2021 年 7 月至调查期间处于规范化培训中;②对本研究知情,自愿参加。排除标准:因病假、事假或外出学习等不在岗者。样本量以信息饱和为原则,最终纳入 14 名规培护士。均为女性,本科,未婚,年龄(23.36±0.48)岁。

1.2 方法

1.2.1 确定访谈提纲 通过文献回顾与课题组讨论初步拟定访谈提纲。选取 2 名规培护士进行预访谈,对访谈提纲进行调整后最终确定访谈提纲:①您有没有听过横向暴力这个词?您是怎样理解横向暴力的?②您在规培过程中是否作为受害者或者目击者经历过横向暴力?③这些暴力来自于哪里?具体表现是什么?④您是如何应对的?⑤您认为他们实施暴力的原因是什么?⑥横向暴力给您带来什么影响?⑦您认为有什么措施有助于缓解横向暴力的发生?

1.2.2 资料收集方法 采用一对一半结构访谈法收集资料。访谈选取受访者认为安全、舒适、便利的地点进行,确保访谈期间不被打扰。访谈前向受访者说明目的、内容和方法,保证对受访者信息和访谈内容进行保密,获取知情同意后签署知情同意书。征得受访者许可后对访谈过程进行录音,每次访谈时间为 25~35 min。避免提出具有指向性和诱导性的问题,鼓励受访者表达自己的真实感受,并对其语气、肢体语言进行观察和记录。

1.2.3 资料分析方法 采用现象学研究方法,访谈

结束后 24 h 内将录音内容转化为文字版本,并补充表情和语气的变化。由 2 名研究者利用 Colaizzi 7 步分析法^[10] 对访谈资料进行编码、分类、解释及综合分析,并将分析结果返回到被访者处求证,以确定结果的准确性。当出现分歧时由课题组共同讨论确定最终主题。

2 结果

2.1 横向暴力的表现形式

2.1.1 背后非议 部分受访者表示听到过高年资护士对自己或科室内其他规培护士进行议论,甚至直接上报护士长。N1:“高年资护士背后讨论过别的跟我同级规培同事。”N7:“还有一些高年资护士特别喜欢告状,有问题他们不与我沟通,而是选择直接向领导反映或‘吐槽’我的过错,根本不给我辩解或改正的机会。”

2.1.2 公开羞辱 大部分受访者提到在微信工作群、交接班时间和患者在场等公开场合受到过高年资护士的过分指责和批评。N2:“我上班第一个星期,高年资带教老师就当着我的面凶我,很不给我留面子。”N8:“跟我搭班的老师总是会在护士长跟着交班的时候吐槽我工作能力不行,丝毫不顾及和在乎我的想法或者面子。”

2.1.3 不公平对待 受访者均有被区别对待的经历,包括被无端质疑、被忽视、被安排额外任务等。N7:“带教老师会让我做很多自己工作之外的事情,这些事情本来不属于我的职责范畴。有一次我交完班并且自己的任务都完成了,下班后还被老师打电话问到为什么已经离开医院了。”N3:“但凡科室里出现不良事件,我们规培护士一定是第一个被怀疑的,不论这件事是不是我干的。”N9:“感觉自己在科室里没有什么地位和存在感,平常节假日医院会发放一些小福利,比如零食、购物卡呀,我们从来都没份的。”

2.1.4 孤立与信息隐藏 受访者表示规培护士内部也会存在一些冷落、拒绝分享信息等隐性横向暴力事件。N11:“不排除有些规培护士就是见不得别人好,不想看到你比他们得到更多人的关注,非要往你头上浇点冷水。”N6:“有时候科室里或者医院里有一些讲座活动什么的,或者外出的培训安排,护士长会先告诉一名规培护士,让他再转达给我们,但是我们并没有收到相关通知,最后还被护士长反问这么好的学习机会怎么没去。”N10:“刚开始我们还会互相分享些规培留院的信息,但是后面再聊到这方面的话,有的规培护士就不怎么参与,表示自己什么都不了解。我也无法分辨他们是真的不知道,还是不愿共享信息。”N14:“参加完医院的比赛获奖之后,我感觉到我和她的距离疏远了,她有什么话都不和我说了。”

2.2 遭受横向暴力的原因

2.2.1 工作情况 规培护士由于临床技能和工作经验相对欠缺,在工作中更容易发生失误。在压力大、任务多的工作环境下会增加其他正式护士的工作量,

引起不满;同时部分高年资带教将自己的高要求推己及人,对新工作的规培护士也划定了很高的标准。N6:“我觉得我被批评最大的一个原因就是在工作能力上还不足,会拖老师的后腿。”N4:“有的老师会强迫我达到他的工作标准,这对于我来说有一定难度,没有做到的时候感觉自己被嫌弃了(无奈的表情)。”N5:“有些护士特别严谨,对待工作反复确认,估计也想让我们也那样,可以减少工作中的一些麻烦。”

2.2.2 个性特征 横向暴力的发生与个性之间存在着关系^[11],受访者表示部分护士个性强势、暴躁,包容性较低,更易施加横向暴力。N5:“有时候我没来得及帮上忙,脾气比较火爆、每天风风火火的护士会比较有意见,口不择言对我说出了一些侮辱性词汇。”N6:“与有些护士交流必须在他的主导下进行,一定要等他的话全部讲完,你插一句嘴都不可以,非常强势。”N6:“感觉一些高年资护士包容性很低,问题问多了他们就不耐烦。”

2.2.3 代际差异 本研究的访谈对象均为 95 年后出生的规培护士,其与高资历护士在公民行为、社会规范、沟通方式和教育层次等方面均存在差异。N8:“每名护士权衡事情的出发点不一样,对于相同事情可能会做出不同的决策。”N6:“每个人权衡事情的角度不一样,有些同事已经工作了很久,与我们规培人员可能在为人处世或者工作等方面都有差异,他们不能理解我的一些话语或做法。”N9:“对于年资高的老师,她多多少少有些优越感,他并不会把你当成同事,可能还是只会把你当成实习生。”

2.2.4 内部竞争 规培护士涉及到最终是否能够留院的问题,因此规培护士之间有一定的竞争存在,这难免成为出现隐性横向暴力事件的一个原因。N10:“规培护士之间存在很多无形的竞争,大家都想在最后的留院面试简历上呈现更丰富的内容,所以明里暗里都有些较劲。”N12:“感觉大家也没有上学时候那么单纯了,有些同期的规培护士会有意地去提升自己和领导的关系,评奖评优的时候肯定是比我们这些‘老实打工人’更容易得到青睐。”

2.3 遭受横向暴力的应对方式

2.3.1 隐忍与自我消化 大部分规培护士在遭受横向暴力之后更倾向于自我消化,与家人、朋友、同事诉说,不会进行争辩。N1:“发生了的话,我还是会默默接受,自己消化这些。其实规培还是蛮忙,我感觉自己也没有很多时间花在这些人际交往上,做好自己的工作就好了。”N4:“我会避免争吵,然后自己回去思考怎么做好工作,后来大家都没有再提及此事了。”N9:“不太会去争辩,因为感觉会激化矛盾,而且不能给自己带来积极影响。就会跟身边的规培护士稍微说下这个事情,之后还是做好自己分内的事。”N3:“默默提高自己做事的速度,尽量去跟上老师的节奏,免得被说。”

2.3.2 主动沟通、积极解决 为了防止矛盾进一步激化,少数规培护士会及时就问题与之进行沟通。N6:“事后就去好好道个歉,厘清这个事情,把一些就

是自己知道的事情或者该说的事情,把自己的想法去跟老师说,或者是跟护士长说一说,这样的话不至于激化矛盾。”N10:“我还是会和一起的规培护士打招呼,虽然他们对我态度有变化,尽量和他们保持一种良好的关系,也会鼓励他们参加一些活动,虽然他们不一定接纳,但我做了我能做的就好。”

2.3.3 离职 部分规培护士在遭受了不同程度的横向暴力后,会对护际关系和工作环境产生负面认知,最终导致离职。N7:“和我一起的规培护士,因为和其他护士的不愉快,每天情绪都很沮丧,我们努力帮她排解压力,但是她最终还是离职了。”N14:“工作本身带给我的压力已经很大了,每天还要思考怎么处理人际关系,我觉得我迟早有一天会忍不住去辞职的。”

3 讨论

3.1 规培护士遭受横向暴力现象亟待关注 访谈结果显示,几乎每名受访者都经历或目睹过横向暴力,且本研究发现此种暴力行为不仅来自于高年资护士,也来自于规培护士群体内部。部分高年资护士可能存在支配性地位的竞争动机,倾向于将工作能力不强的规培护士视作控制的对象,以巩固自身在科室中的资源和地位^[12];同时受代际差异、性格特征等因素的影响,个性强势、暴躁者更有可能选择公开批评、直接上报领导等方式披露规培护士在工作中的失误。而对于规培护士群体,“培训后择优留院”制度使其内部存在一定竞争,已知团队内竞争感知会影响护士的知识隐藏行为^[13],进而使规培护士对同期护士施加孤立、信息隐藏、拒绝帮助等行为。根据访谈内容,多数规培护士并未听说过横向暴力或对此了解较少,其他相关研究也指出,部分护士误认为横向暴力是其职业成长道路上的必经之路,相关预防性知识掌握较少^[14-15]。鉴于横向暴力会影响护士群体身心健康,增加离职率,影响护理队伍建设,管理者理应高度关注和重视规培护士的工作环境和职业发展。

3.2 减少规培护士遭受横向暴力的对策

3.2.1 提供管理者支持,营造和谐公平的组织气氛

大部分受访者表示在经历横向暴力事件后会选择隐忍甚至离职的应对方式,只有个别向护士长寻求帮助或解决方法。研究显示,护理管理者在减少护际横向暴力中起着重要作用^[16],规培护士渴望人际关系问题得到解决,护理管理者应积极为其提供支持和解决方法,强调工作场所行为准则^[17],选取能力和师德兼备的高年资护士作为规培护士第 1 年的指导老师;管理者还可采取包容规培护士错误、倾听内心声音的包容型领导风格,在一定程度上提供组织支持^[18]。另一方面,消极的团队内部竞争不仅会恶化护士间的人际关系,对组织内的任务绩效也有负向影响^[19],管理者应深入了解规培护士真实想法和期望行为,建立公平合理的评奖评优机制,举办科室内部谈心、团体咨询等活动增强护士之间的信任感,形成和谐公平的组织气氛。

3.2.2 培养心理资本,减少横向暴力的负性影响

根据访谈结果可知,规培护士较难承受掌握临床技能的学习压力和新环境中的人际冲突,缺乏积极心理力量,从而加剧横向暴力带来的负面影响,培养高层次的心理资本对于规培护士职业的可持续性十分重要^[20]。王霜霜等^[21]构建了护士积极心理资本的三因素结构,包含工作任务型、人际沟通型和学习发展型。因此,除了组织护理团建、巴林特小组等活动增强规培护士在应对挫折和人际间高效互动的心理资本,使其持之以恒地面对逆境、抵抗压力外^[22],还要重视学习发展,提升工作能力。根据访谈可知,规培护士遭受横向暴力的原因之一是工作能力不足,故应向规培护士灌输持续学习的理念,提升其主动学习行为和创新思维。

3.2.3 开展教育与培训,提升规培护士的职业适应度

研究认为,横向暴力会影响护士职业认同感,主张在护理教育中加入横向暴力及其预防方法的课程,鼓励护理专业的学生不仅对患者同时也要对同事实施关怀性行为以照顾彼此^[23]。故应该在规培护士入职培训时加入人际交往与沟通、职场暴力及其预防的课程,提高规培护士的认知度和职业适应度。

4 结论

本研究发现,规培护士在工作场所中会遭受来自高年资护士及规培护士群体内部的横向暴力,管理者应考虑到规培护士在职场中所处的特殊地位,采取一系列措施减少横向暴力的发生及其带来的负性影响。规培护士自身也迫切需要提高识别和应对横向暴力行为的能力,提升综合素质和心理资本。本研究的访谈对象仅来自湖北省 1 所三级甲等综合医院,未来可在参考质性研究的基础上对规培护士横向暴力进行多层面的深入研究,进一步探究真实原因和有效的解决方法。

参考文献:

[1] Duffy E. Horizontal violence: a conundrum for nursing [J]. Collegian, 1995, 2(2): 5-17.

[2] Bloom E M. Horizontal violence among nurses: experiences, responses, and job performance [J]. Nurs Forum, 2019, 54(1): 77-83.

[3] 彭笑,曾庆松,刘义兰,等. 护士长管理关怀性对医院护士护际间横向暴力的影响研究[J]. 护理学杂志, 2023, 38(7): 10-14.

[4] Tong M, Schwendimann R, Zuniga F. Mobbing among care workers in nursing homes: a cross-sectional secondary analysis of the Swiss Nursing Homes Human Resources Project [J]. Int J Nurs Stud, 2017, 66: 72-81.

[5] Myers G, Cote-Arsenault D, Worrall P, et al. A cross-hospital exploration of nurses' experiences with horizontal violence [J]. J Nurs Manag, 2016, 24(5): 624-633.

[6] 王萌,余艺华,皇甫超申,等. 发达国家护际间横向暴力的研究进展[J]. 护理学杂志, 2018, 33(12): 110-113.

[7] Oh H, Uhm D C, Yoon Y J. Workplace bullying, job stress, intent to leave, and nurses' perceptions of patient safety in South Korean hospitals [J]. Nurs Res, 2016, 65(5): 380-388.