

# 护士职业偏差行为与组织公平感和工作压力的关系研究

张慧<sup>1</sup>, 绳宇<sup>1</sup>, 李峥<sup>1</sup>, 刘华平<sup>1</sup>, 姜旭颖<sup>2</sup>

Studying on the relationship among nurses' workplace deviance behavior, organizational justice and work stress Zhang Hui, Sheng Yu, Li Zheng, Liu Huaping, Jiang Xuying

**摘要:**目的 了解护士职业偏差行为现状并探讨其影响因素,为进一步探讨有效的干预策略提供参考。方法 对 632 名在职护士采用护理人员职业偏差行为量表、组织公平感量表、工作压力量表进行调查。结果 护理人员职业偏差行为得分为  $1.21 \pm 0.37$ ; 护士职业偏差行为与组织公平感、工作压力显著相关(均  $P < 0.01$ ); 性别、工作年限、信息公平和组织氛围压力是护士职业偏差行为的独立影响因素( $P < 0.05, P < 0.01$ )。结论 护理人员职业偏差行为总体良好,护士性别、工作年限、信息公平和组织氛围压力对职业偏差行为有预测作用。护理管理者需对护理人员进行干预,以提高护士对自身职业行为的感知,进而提高其职业行为,促进护理服务质量的提高。

**关键词:**护理人员; 职业偏差行为; 组织公平感; 工作压力

**中图分类号:** R473.1; R395.5 **文献标识码:** B **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2020.16.087

职业偏差行为(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<sup>[1]</sup>。随着经济技术的发展、个人主义的盛行,组织成员偏差行为在职场已成为一种普遍存在的现象<sup>[2]</sup>。护士工作无规律性,工作场所暴力事件高发,在工作中面临众多的关系,长期累积使其极易发生职业偏差行为。因此,积极探讨护士职业偏差行为的发生机制,对于规范护士行为,减少纠纷及暴力事件的发生,提升医疗护理服务质量具有重要意义。近年来,工作场所偏差行为的治理逐渐凸显其重要性,成为众多领域<sup>[3-5]</sup>研究关注的热点。在企业管理领域的研究显示,员工职业偏差行为与组织公平和工作压力有关<sup>[6]</sup>,但护士职业偏差行为与二者关系的研究报道较少。本研究探讨护士职业偏差行为与角色压力和组织公平的关系,为进一步探讨有效的干预策略提供参考。

## 1 对象与方法

**1.1 对象** 2018 年 9~11 月,在我国的东北、华北、西北、华东、华中、西南、华南地区二级以上医院各便利选择 1 所医院中符合纳入标准的护士为研究对象。纳入标准:①具有执业资格的临床护士;②工作年限 $\geq 1$ 年;③自愿参加本研究。排除标准:①不在岗时间超过 3 个月,如产假、病事假以及外出学习;②非本院正式在编护士,如进修、实习护生。根据多因素分析中观测数至少是变量数目 10 倍的样本估计方法<sup>[7]</sup>,本研究中,考虑 20% 的失访和无效问卷率,样本量应不少于 306。实际纳入研究对象 632 人,男 61

人,女 571 人;年龄 $< 25$ 岁 7 人,25~岁 434 人,35~岁 176 人, $\geq 45$ 岁 15 人;工作年限 $< 5$ 年 34 人,5~年 265 人,10~年 204 人, $\geq 15$ 年 129 人;学历大专以下 43 人,本科 568 人,硕士以上 21 人;内科 164 人,外科 294 人,急诊科 166 人,妇儿科 8 人;未婚 61 人,已婚无子女 47 人,已婚有子女 509 人,离异 15 人;护士以下 232 人,主管护师 376 人,副主任护师以上 24 人;护士 337 人,护士长以上 295 人。

## 1.2 方法

**1.2.1 研究工具** ①护理人员职业偏差行为量表。依据 Robinson 等<sup>[1]</sup>编制的职业偏差行为量表修订,修订后的量表包含 5 个因子、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,总是为 5 分,经常 4 分,有时 3 分,偶尔 2 分,从不 1 分,得分越高,组织偏差行为越严重。总量表的内容效度指数(S-CVI)为 0.975,量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.937,重测信度为 0.846。②组织公平感量表<sup>[6]</sup>。用于评价研究对象所在工作场所的组织公平情况,包括分配公平(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)4 个维度、共 22 个条目,采用 Likert 5 级评分,5 分为完全同意,4 分为比较同意,3 分不能确定,2 分为比较不同意,1 分为完全不同意,得分越高说明组织公平感越好。该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.952。③工作压力量表<sup>[7]</sup>。用于评价研究对象的工作压力情况,包含工作本身压力(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)6 个维度,共 19 个条目,采用 Likert 5 级评分,5 分为完全同

作者单位:1. 北京协和医学院护理学院基础护理学系(北京,100144);

2. 北京协和医院急诊科

张慧:女,硕士,讲师,zhanghuipumc@163.com

科研项目:中央高校基本科研项目(3332019171)

收稿:2020-02-12;修回:2020-03-22

意,4分为比较同意,3分不能确定,2分为比较不同意,1分为完全不同意,得分越高说明工作压力越大。该量表Cronbach's  $\alpha$ 系数为0.893。

**1.2.2 调查方法** 本研究依托问卷星网站录入调查问卷,研究者在调查前向所调查单位说明研究目的和方法,取得医院护理部和各科室护士长的同意与配合,向各科室护士长解释问卷填写方法与注意事项,再由护士长在科室护士微信群中发放问卷二维码,填写完成后提交。共提交问卷632份,其中有效问卷632份,有效回收率为100%。

**1.2.3 统计学方法** 采用SPSS25.0软件对数据进行分析,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 护士职业偏差行为、工作压力及组织公平感得分** 见表1。

**表1** 护士职业偏差行为、工作压力及组织公平感得分结果( $n=632$ )

项目	得分( $\bar{x} \pm s$ )
职业偏差行为	1.21±0.37
违反劳动纪律	1.36±0.45
人际层面行为偏差	1.36±0.44
对组织成员的侵犯性	1.17±0.37
组织层面行为偏差	1.09±0.27
对服务对象的侵犯性行为	1.08±0.33
组织公平感	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
工作本身压力	3.31±0.64
组织氛围压力	2.60±0.82
家庭工作分界压力	3.36±0.83
工作角色压力	3.51±0.63
人际关系压力	2.59±0.70
职业生涯发展压力	2.28±0.68

**2.2 护士职业偏差行为的单因素分析** 不同年龄、医院级别、学历、科室、职称、职务、婚姻状况、护士职业偏差行为得分比较,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。

**表2** 护士职业偏差行为的单因素分析差异有统计学意义的项目

项目	人数	总分( $\bar{x} \pm s$ )	t/F	P
性别				
男	61	1.37±0.50	2.618	0.011
女	571	1.20±0.26		
工作年限(年)				
<5	34	1.34±0.60	3.171	0.024
5~	265	1.24±0.31		
10~	204	1.20±0.25		
≥15	129	1.18±0.21		

**2.3 护士职业偏差行为与组织公平感、工作压力的相关性分析** 见表3。

**表3** 护士职业偏差行为与组织公平感、工作压力的相关性分析( $n=632$ )

项目	r	P
组织公平感总分	-0.160	0.000*
分配公平	-0.058	0.145
程序公平	-0.164	0.000*
领导公平	-0.152	0.000*
信息公平	-0.184	0.000*
工作压力总分	0.194	0.000*
工作本身压力	0.104	0.009*
组织氛围压力	0.228	0.000*
家庭工作分界	0.114	0.004*
工作角色压力	0.140	0.000*
人际关系压力	0.151	0.000*
职业生涯发展压力	0.202	0.000*

注:\* $P<0.01$ 。

**2.4 护士职业偏差行为的多因素分析** 以护士职业偏差行为得分为因变量,以单因素分析中差异有统计学意义的因素为自变量进行多元线性回归分析( $\alpha_{入}=0.05, \alpha_{出}=0.10$ ),进入回归方程的变量有性别(女=1,男=2)、工作年限(<5年=1,5~年=2,10~年=3,≥15年=4)、组织氛围压力、信息公平(实际值),结果见表4。

**表4** 护士职业偏差行为的多因素分析( $n=632$ )

变量	$\beta$	SE	$\beta'$	t	P
常量	23.458	1.913	-	12.264	0.000
性别	3.094	0.821	0.146	3.769	0.000
工作年限	-0.636	0.283	-0.087	-2.248	0.025
信息公平	-0.924	0.284	-0.134	-3.249	0.001
组织氛围压力	1.279	0.315	0.167	4.065	0.000

注: $R^2=0.097$ ,调整 $R^2=0.091$ ;F=16.760, $P=0.000$ 。

## 3 讨论

**3.1 护士职业偏差行为** 护理工作是医疗卫生事业的重要组成部分,规范的护理行为要求护士全身心的投入并最大限度地满足患者生理、心理与精神需求,实施以患者为中心的临床服务<sup>[8]</sup>。本研究结果显示,护士职业偏差行为得分为(1.21±0.37)分,说明护士群体总体职业偏差行为较好。这可能与近年来护士队伍在人员结构、管理水平等方面不断提升有关。调查显示,目前我国护士队伍中学历结构不断提升,硕士以上学历护士甚至高达8.8%<sup>[9]</sup>。护士整体学历提升为护理队伍补充了高素质人才,在提升临床护理水平和发展专科护理中发挥了举足轻重的作用。在护理管理方面,得益于各级管理部门对护理人员行为管理岗位培训<sup>[10-11]</sup>,护士的职业发展有更广阔的空间,护理人员的社会交流、沟通能力、人文关怀能力等

整体素质不断提升,行为举止也更加契合护士行为规范要求。

表 1 结果显示,护士职业行为偏差中,“人际层面行为偏差”和“违反劳动纪律”的得分高于其他方面。提示护士人际关系和劳动纪律方面的行为还有提升的空间。本研究护士人际关系行为偏差主要评价的是护士与同事间的横向关系、与管理者之间的层级关系。导致该方面得分较高的原因可能与护士职业发展差距日益突显有关。在人际层面,具有较强人际交往的护士,如团队合作、沟通交流等能力的护士更容易受到管理者重视,进而使其获得更多学习与培训的机会,其职业发展速度更快、潜力更大,有更明确的职业发展前景<sup>[12]</sup>;人际交往能力处于弱勢的护士其职业发展前景则受到局限,其职业行为相对容易发生偏差。在劳动纪律方面,本研究中的大多数护士在充当临床一线中坚力量的同时在家庭中还承担妻子、母亲、子女等多重角色,高强度的生理和心理负担以及工作家庭冲突<sup>[13]</sup>会给护士带来消极的影响,使其职业行为发生偏差。本研究中,护士“组织层面行为偏差”和“对服务对象的侵犯性”条目得分较低,提示护士在这两方面的行为表现较其他方面好。这可能与近年来护士组织中对良性组织氛围的营造<sup>[14]</sup>、沟通交流水平以及在护理质量管理,如细节护理管理、目标化管理不断提升有关。护理管理者应充分评估护士所处的工作环境,为护士营造相互支持、相互信任、相互尊重的人际关系,在满足工作需求的同时,兼顾护士的个体需求,合理解决工作与学习、生活的矛盾,尽可能减少护士群体职业偏差行为。

### 3.2 护士职业偏差行为的影响因素

**3.2.1 性别** 表 2 结果表明,男护士职业偏差行为得分显著高于女护士,多元线性回归结果提示,性别是护士职业行为偏差的独立影响因素(见表 3)。说明男护士的职业行为较女护士差。可能的原因有:①女护士比男护士性格及处事方式更加柔和、婉转细致,更容易与患者以及团队其他成员建立良好的人际关系,更好地融入团队,因而其职业行为较男护士更好。②受传统观念、家庭和社会方面的压力,有不少男性从事护士职业都难免产生不情愿、不被认同的挫败感,这导致其不能专心从事本职工作,职业行为偏差行为也较高。

**3.2.2 工作年限** 表 2 结果还表明,工作年限越低,护士的职业偏差行为得分越高,护士的职业行为情况越差。多元线性回归表明,工作年限是护士职业偏差行为的独立影响因素。这可能与低年资护士临床工作的预见性、经验不足有关,由于年资尚浅,对临床工作缺乏一定的辩证思维<sup>[15]</sup>,导致其在对待压力事件和负面情绪方面的应对技巧也较为缺乏。提示团队管理者应为该群体成员提供更多的针对性指导、培训

机会,及时疏导其不良情绪,帮助他们早期建立规范的护理行为。

**3.2.3 组织公平感** 组织公平感是一种动机,可有效预测人的组织行为。组织公平涉及到分配、激励等组织管理的各个方面,关系到组织的效能和竞争力。探索组织公平感对组织成员的积极感受和行为的预测情况,可以为管理者提供咨询和建议。表 3 结果显示,护士职业偏差行为与组织公平感呈负相关( $P < 0.01$ ),即组织公平感越好,护士职业偏差行为得分越低,职业偏差行为发生越少。表 4 结果表明,信息公平是护士职业偏差行为的独立影响因素。一直以来,护士群体中的行事风格多偏向告知一执行模式,很少有管理者针对其中原因进行解释说明。而当代护士成员更有思想,个性突出,希望被尊重。因此,护理管理者应对护士实行个性化管理,多进行沟通并适当授权<sup>[16]</sup>,为其提供有效的交流渠道和参与决策机会。

**3.2.4 工作压力** 工作压力指的是个人与环境之间的一种特殊关系,当环境要求超过个人能力及可利用的资源时,并危及其心理的平衡与生活步调的和谐与完整性时产生压力<sup>[5]</sup>。表 3 结果显示,护士职业偏差行为与工作压力呈正相关( $P < 0.01$ ),表明工作压力越小,护士的职业行为越好。线性回归进一步表明,组织氛围压力是护士职业偏差行为的独立影响因素。组织氛围压力主要包括组织文化和政治的性质、对行为的强制性约束和限制及归属感等存在于组织中的无形环境。在科室日常管理中,护理团队管理者应积极营造团结、轻松的工作氛围,重视激励理论的良好运用,采用奖励和鼓励相结合,充分运用智能激发和权变奖励<sup>[17]</sup>,提升护士的团队归属感和认同感,从而保障护士规范职业行为的有效养成。

综上所述,护理人员职业偏差行为总体良好,护士性别、工作年限、信息公平和组织氛围压力对职业偏差行为有预测作用。护理管理者需提高护士对自身职业行为的感知,进而提高其职业行为,促进护理服务质量的提高。本研究仅探讨护士职业行为偏差与工作压力、组织公平感两方面的关系,尽管只能解释其约 10% 的变量,但在探讨护士职业偏差行为与工作压力、组织公平感的关系方面仍具有现实指导意义。该结果也提示,导致护士发生职业偏差行为的影响因素及关系仍有待于进一步探索。

#### 参考文献:

- [1] Robinson S L, Bennett R J. Development of a measure of workplace deviance[J]. J Appl Psychol, 2000, 85(3): 349-360.
- [2] Tabor J, Griep Y, Collins R, et al. Investigating the neurological correlates of workplace deviance using a rodent model of extinction[J]. Sci Rep, 2018, 8(1): 17316.
- [3] Klotz A C, He W, Yam K C, et al. Good actors but bad