

(1):15-18.

[18] 彭爱霞, 酆珍芳, 周田田. ICU 护士岗位核心胜任力现状调查及影响因素分析[J]. 现代医药卫生, 2016, 32(12): 1810-1812, 1815.

[19] 杨剑, 赵剡, 田钰, 等. 定期视频反馈学习法对急诊护士岗位胜任力的影响[J]. 护理学杂志, 2018, 33(1): 71-73.

[20] 查大慧, 李玉红, 李伦兰, 等. 口腔专科护士心理资本与核心能力的相关性研究[J]. 护理管理杂志, 2017, 17(12): 880-883.

[21] 王斐, 孙丹丹, 张向芬, 等. 急诊护士心理资本对岗位胜任力的影响分析[J]. 护理与康复, 2019, 18(6): 23-25, 29.

[22] 王洪梅, 黄霞, 王静远, 等. 规范化培训期间护士心理资本与职业成长的相关性研究[J]. 护理学杂志, 2018, 33(19): 12-14.

[23] 胡路佳, 朱俊利. 北京市某口腔医院护理人员心理资本对工作满意度的影响研究[J]. 医学与社会, 2019, 32(6): 99-102, 114.

[24] Sun T, Zhao X W, Yang L B, et al. The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: a structural equation approach[J]. J Adv Nurs, 2012, 68(1): 69-79.

[25] 王相茹, 李小寒. 护士心理资本的研究现状[J]. 中华护理教育, 2015, 12(11): 865-868.

[26] Cruz J P, Cabrera D N C, Hufana O D, et al. Optimism, proactive coping and quality of life among nurses: a cross-sectional study[J]. J Clin Nurs, 2018, 27(9-10): 2098-2108.

(本文编辑 吴红艳)

• 论 著 •

# 护士工作偏差行为及影响因素调查

李遥<sup>1</sup>, 刘琰<sup>2</sup>, 李嘉琳<sup>1</sup>, 邢曼霞<sup>1</sup>, 钱韦韦<sup>3</sup>, 贾臻<sup>3</sup>, 陈红雨<sup>1</sup>, 张敏仪<sup>1</sup>, 王宁<sup>1</sup>

**摘要:**目的 了解护士的工作偏差行为现状, 分析其影响因素, 为针对性干预提供参考。方法 采用护理人员工作偏差行为量表、工作倦怠量表、护理工作环境量表对 598 名在职护士进行调查。结果 护士工作偏差行为得分为 1.29±0.42, 护士工作偏差行为与护理工作环境呈负相关, 与工作倦怠呈正相关(均  $P < 0.01$ ); 多元线性回归结果显示, 性别、与同事间的关系、职务和去人格化是护士工作偏差行为的独立影响因素( $P < 0.05, P < 0.01$ )。结论 护士工作偏差行为处于较低水平。应改善护理工作环境, 减少工作倦怠, 以减少工作偏差行为的发生, 提高护理质量。

**关键词:** 护士; 工作偏差行为; 工作环境; 工作倦怠; 去人格化; 影响因素

**中图分类号:** R47; R192.6 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2021.22.008

**The level and determinants of workplace deviance behavior among nurses** Li Yao, Liu Yan, Li Jialin, Xing Manxia, Qian Weiwei, Jia Zhen, Chen Hongyu, Zhang Minyi, Wang Ning. Nursing Department of The First Hospital of China Medical University, Shenyang 110000, China

**Abstract: Objective** To understand the level and factors affecting workplace deviance behavior among nurses, and to provide reference for targeted intervention. **Methods** A total of 598 nurses were surveyed by utilizing the Nurses' Work Deviance Behavior Scale, Job Burnout Scale, and Practice Environment Scale of the Nursing Work Index. **Results** The total score of workplace deviance behavior was 1.29±0.42, which was negatively correlated with nursing work environment, but positively correlated with job burnout ( $P < 0.01$  for both). Multiple linear regression showed that gender, relationship with colleagues, job title, and depersonalization were influencing factors of workplace deviance behavior ( $P < 0.05, P < 0.01$ ). **Conclusion** Nurses reported low level of workplace deviance behavior. Nursing managers should improve nursing practice environment and alleviate nurses' job burnout, thus to prevent workplace deviance behavior and enhance quality of nursing.

**Key words:** nurse; workplace deviance behavior; practice environment; job burnout; depersonalization; influencing factor

随着当代社会经济的发展, 各种慢性病的负担逐渐加重, 对医疗保健服务的需求日益增加<sup>[1]</sup>。护士与患者密切接触, 且面临繁重的工作量、夜班、不确定的

职场暴力等诸多职业压力<sup>[2-3]</sup>, 导致其出现焦虑、抑郁、工作倦怠、离职意愿等<sup>[4]</sup>, 长期积累使其极易出现工作偏差行为。工作偏差行为 (Workplace Deviance Behavior, WDB) 是指员工违反重要组织规范的自愿行为, 导致对组织及其成员产生负面影响的行为<sup>[5]</sup>。工作偏差行为会引发许多潜在的问题, 如工作效率低下等<sup>[6]</sup>。目前只有少数研究探讨了护士的工作偏差行为<sup>[7-8]</sup>, 尚无研究探讨护理工作环境、工作倦怠与护士工作偏差行为的相关性。本研究探讨我国护士工作偏

作者单位: 中国医科大学附属第一医院 1. 护理部 2. 神经外科 (辽宁 沈阳, 110000); 3. 徐州医科大学附属医院护理部

李遥: 女, 硕士在读, 护师

通信作者: 刘琰, cwx0609@sina.com

科研项目: 中国医科大学护理学院重点项目 (2019HL-01)

收稿: 2021-06-05; 修回: 2021-08-05

差行为现状并分析相关影响因素,旨在为今后对护士工作偏差行为的干预和控制提供参考。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 于 2020 年 10 月至 2021 年 1 月,采用便利抽样法抽取辽宁、江苏、北京、河南、云南、黑龙江 6 个省市的公立医院在职护士共 598 名参与本次调查。纳入标准:取得护士执业资格证书,工作时间 1 年以上,愿意参与本研究。排除标准:产假、病假、实习或外出进修的护理人员。

### 1.2 方法

**1.2.1 调查工具** ①一般资料调查表。通过查阅文献资料,由研究者自行设计,包括年龄、性别、婚姻状况、学历、工作科室、职务、职称、工作年限、医院级别、出生地和家庭月收入等。②护理人员工作偏差行为量表。由张慧等<sup>[7]</sup>依据 Bennett 等<sup>[5]</sup>编制的工作偏差行为量表修订而形成,包括人际层面行为偏差(6 个条目)、组织层面行为偏差(6 个条目)、对服务对象的侵犯性行为(2 个条目)、对组织成员的侵犯性行为(4 个条目)、违反劳动纪律的行为(3 个条目)5 个维度共 21 条目。采用 Likert 5 级评分法,“从不”到“总是”依次计 1~5 分。量表总分 21~105 分,得分越高表示护理人员工作偏差行为越严重,该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.937。③护理工作环境量表。由 Lake<sup>[9]</sup>编制而成,王丽等<sup>[10]</sup>翻译并进行文化调适形成中文版。量表包括高质量护理服务的基础(10 个条目)、护士参与医院事务(9 个条目)、医护合作(3 个条目)、护理管理者能力及领导方式(5 个条目)、充足的人力和物力(4 个条目)5 个维度。选项得分从“完全不同意”到“完全同意”依次计 1~4 分。量表总分 31~124 分,得分越高表明护理工作环境越好,该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.91。④工作倦怠量表。由 Maslach 等<sup>[11]</sup>编制,宋双等<sup>[12]</sup>翻译并形成中文版。量表包括情感枯竭(9 个条目)、去人格化(5 个条目)、个人成就感(8 个条目)3 个维度。采用 Likert 7 级评分法,选项得分“从来没有”到“每天都有”依次计 0~6 分。量表总分 0~132 分,得分越高倦怠程度越重,该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.930。

**1.2.2 调查方法** 与医院各病区护士长联系,告知其研究目的,征得同意后进行调查。由护士长将问卷二维码发给护士扫码填写,设置每个题目均为必答题,每个账号仅可填写 1 次,填写时间为 8~10 min。共回收问卷 598 份,均有效,有效回收率 100%。

**1.2.3 统计学方法** 采用 SPSS25.0 软件进行描述性分析、 $t$  检验、单因素方差分析、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 护士工作偏差行为得分** 598 名护士中男 57 人,女 541 人;年龄: $<25$  岁 47 人,25~35 岁 355 人,35~44 岁 162 人, $>44$  岁 34 人。护士工作偏差行为总

分及各维度得分见表 1。

表 1 护士工作偏差行为总分及各维度得分( $n=598$ )

项 目	总分	条目均分
工作偏差行为	27.15±8.90	1.29±0.42
组织层面行为偏差	8.09±2.93	1.35±0.49
人际层面行为偏差	8.19±3.11	1.37±0.52
对组织成员的侵犯性行为	4.69±1.83	1.17±0.46
对服务对象的侵犯性行为	2.72±1.14	1.36±0.57
违反劳动纪律的行为	3.45±1.22	1.15±0.41

### 2.2 不同特征护士职业偏差行为得分比较 见表 2。

表 2 不同特征护士职业偏差行为得分比较

项 目	人数	职业偏差行为得分( $\bar{x} \pm s$ )	$t/F$	$P$
性别			2.237	0.000
男	57	1.41±0.61		
女	541	1.28±0.40		
医院级别			2.998	0.030
一级医院	10	1.13±0.18		
二级医院	17	1.55±0.71		
三级医院	571	1.15±0.41		
职务			2.341	0.040
普通护士	429	1.27±0.43		
带教老师	45	1.25±0.27		
专科护士	75	1.41±0.49		
护理组长	25	1.44±0.39		
护士长以上	24	1.27±0.20		
对家庭关系满意度			3.518	0.008
非常满意	254	1.22±0.40		
比较满意	250	1.34±0.43		
一般	79	1.38±0.33		
不满意	15	0.81±0.26		
自感护患矛盾的程度			7.501	0.000
无	37	1.05±0.15		
较小	126	1.21±0.36		
一般	265	1.31±0.47		
较大	141	1.41±0.42		
非常大	29	1.25±0.29		
与同事间的关系			30.393	0.000
一般	118	1.54±0.60		
较好	331	1.26±0.40		
非常好	149	1.17±0.30		
工作压力			4.014	0.003
无	20	1.03±0.08		
较轻	62	1.16±0.30		
一般	269	1.31±0.47		
较大	191	1.33±0.41		
非常大	56	1.32±0.35		
健康状况			3.414	0.009
非常差	22	1.35±0.47		
较差	128	1.34±0.40		
一般	319	1.31±0.44		
较好	106	1.21±0.41		
非常好	23	1.07±0.14		
工作满意度			10.470	0.000
非常不满意	18	1.24±0.25		
比较不满意	47	1.52±0.50		
一般	256	1.36±0.49		
比较满意	220	1.22±0.35		
非常满意	57	1.09±0.42		

2.3 护士工作偏差行为与护理工作环境、工作倦怠的相关性 见表 3。

表 3 护士工作偏差行为与工作环境、工作倦怠的相关性(n=598)

项 目	r
护理工作环境总分	-0.299*
高质量护理服务的基础	-0.288*
护士参与医院事务	-0.264*
医护合作	-0.318*
护理管理者能力及领导方式	-0.254*
充足的人力和物力	-0.276*
工作倦怠总分	0.295*
情感衰竭	0.357*
去人格化	0.508*
个人成就感	-0.058

注：\* P<0.01。

2.4 护士工作偏差行为影响因素的多元线性回归分析 以护士工作偏差行为总分为因变量,单因素分析有统计学意义的变量为自变量,进行多元线性回归分析,α<sub>入</sub> = 0.05, α<sub>出</sub> = 0.10。结果显示,性别(赋值:男=1,女=2)、与同事间的关系(一般=1,较好=2,非常好=3)、职务(以普通护士为对照设置哑变量)和去人格化(原值输入)是工作偏差行为的影响因素,见表 4。

表 4 影响护士职业偏差行为的多元线性回归分析(n=598)

变量	β	SE	β'	t	P
常数	1.721	0.258	—	6.664	0.000
性别	-2.474	1.084	-0.082	-2.281	0.023
与同事间的关系	-1.826	0.673	-0.137	-2.715	0.007
去人格化	0.689	0.083	0.410	8.301	0.000
职务					
专科护士	2.846	0.947	0.106	3.007	0.003

注:R<sup>2</sup> = 0.322,调整 R<sup>2</sup> = 0.298;F = 12.432,P = 0.000。

3 讨论

3.1 护士工作偏差行为现状 近年来,受医疗环境的影响,护士工作偏差行为的问题不容忽视<sup>[13]</sup>,良好的护士工作行为对提升患者医疗服务体验、加强医护团体凝聚力非常重要<sup>[14]</sup>。研究显示我国护士工作偏差行为处于低水平,与 Hashish<sup>[13]</sup>研究的埃及护士的工作偏差水平得分一致,这可能与近年来护士队伍的人员结构、管理水平等方面不断提升有关。得分最高的维度是人际层面行为偏差,提示护士人际关系方面行为还有待提升,导致该方面得分较高的原因可能是护士面临繁重的工作导致身心受累,与患者及其家属甚至同行之间发生矛盾的风险较大,人际层面行为偏差出现的可能性较高<sup>[14]</sup>。护理管理者应积极建立支持与尊重的团队关系,在满足工作需求的同时,兼顾护士的个体需求,合理解决工作与生活的矛盾,尽可

能减少护士群体工作偏差行为。

3.2 护士工作偏差行为与护理工作环境、工作倦怠的相关性 本研究中,护士工作偏差行为与护理工作环境总分及各维度呈负相关,表明护理工作环境越好,护士工作偏差行为得分越低,工作偏差行为发生越少。护理工作环境是指直接或间接作用于影响护理系统的各种要素的总和。改善护理工作环境可提高护理人员工作满意度,进而减少工作偏差行为与护士离职率。研究表明,积极进取的环境氛围对于护士自身的发展有重要的督促作用<sup>[15]</sup>,和谐的科室环境有利于激发护士的工作热情,提高其评估问题及解决问题的能力。然而本研究多因素分析结果表明,护理工作环境不是护士工作偏差行为的主要影响因素,分析其原因可能是本研究中在职护士 95.48%来自三级医院,护理工作环境及福利待遇均优于其他级别医院,未来研究仍需进一步探索不同级别医院护理工作环境对护士工作偏差行为的影响。

护士工作偏差行为与工作倦怠总分呈正相关,表明工作倦怠得分越高,护士工作偏差得分越高,护士越容易发生工作偏差行为。工作倦怠会导致情绪耗竭<sup>[12]</sup>,工作积极性下降,工作满意度降低<sup>[16]</sup>,继而增加护士工作偏差行为。多元线性回归进一步表明,去人格化维度是护士工作偏差行为的独立影响因素,去人格化指的是对患者和环境采取冷漠、忽视的态度,对工作敷衍了事,个人发展停滞,这类护士容易发生工作偏差行为,影响团队集体形象。护理管理者应积极营造团结、轻松的工作氛围,重视激励理论的运用,鼓励根据知识和技能来认可护理实践价值,采用奖励和鼓励相结合,充分运用智能激发和权变奖励<sup>[17-18]</sup>,提升护士的团队归属感和认同感,调动工作积极性,从而保障护士规范职业行为的有效养成。科室需制定详细的岗位职责与分工,根据工作量弹性排班,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,降低工作偏差行为。

3.3 护士工作偏差行为的其他影响因素分析 ①性别。回归分析结果表明,性别是护士工作偏差行为的独立影响因素,男护士工作偏差行为显著高于女护士,与张慧等<sup>[7]</sup>研究一致。分析原因可能是受传统观念的影响,护士仍以女性群体为主,男护士最容易受到护理领域刻板印象的威胁<sup>[19]</sup>,在从业过程中会产生挫败感,继而使其不能专心从事本职工作,使得工作偏差行为得分较高。应采取适当措施使公众转变对男护士的态度,改善护理专业化程度,给予男护士更多的心理支持。②与同事间的关系。与同事之间关系越好,护士工作偏差行为得分越低。分析可能原因是护士与同事之间关系越好,更容易感受到轻松愉快的氛围,工作满意度越高<sup>[20]</sup>。建议护理管理者不应只关注临床护理,还要关注护士的身心健康,积极组织团队建设活动,为护士提供放松和释放压力的平

台,调整团队心态,增加护理团队凝聚力,提高管理者对护士心理情绪的管理,增加同事之间的交流与了解,增进同事之间的关系,继而减少护士工作偏差行为。③职务。职务是护士工作偏差行为的独立影响因素,与普通护士相比,专科护士工作偏差行为得分较高,易发生工作偏差行为。有研究显示,中国专科护士的满意度比美国护士的平均水平低<sup>[21]</sup>,分析原因可能是我国护士经过专科护士培训后更侧重于专科临床实践,工作负荷较重且发展较为局限。有研究显示,奖励机制对认可护士价值、减轻情绪耗竭、提高满意度有明显作用<sup>[17-18]</sup>。因此,建议医院领导和护理管理者重视专科护士的培养,给予专科护士平台、制度、学习和待遇等方面的支持,促进专科护士充分发挥作用。

**3.4 局限性** 本研究使用自我报告的数据来调查护士工作偏差行为,护士可能会担心被批评,弱化了自己的工作偏差行为,因此,可能实际工作偏差行为程度要比调查结果高。其次,调查方式选用的便利抽样,研究对象较分散,没有对不同等级医院及不同科室的护士进行限制。建议未来研究进行大样本多中心研究,如对不同科室、不同工作环境的护士工作偏差行为进行深入研究。

#### 4 小结

本研究调查了我国医院在职护士工作偏差行为,总分处于较低水平。护理工作环境越好,工作倦怠水平越低,则护士工作偏差行为发生越少。性别、与同事间的关系、职务和去人格化是护士工作偏差行为的独立影响因素。护理管理者应关注护士的工作偏差行为,积极采取应对措施,如营造轻松愉快的工作氛围,促进同事间亲密关系,加强男护士的职业认同感,重视专科护士的职业发展,以减轻护士工作倦怠,减少工作偏差行为。

#### 参考文献:

[1] Hu C, Jia W. Diabetes in China: epidemiology and genetic risk factors and their clinical utility in personalized medication[J]. *Diabetes*, 2018, 67(1): 3-11.

[2] Matheson A, O'Brien L, Reid J A. The impact of shift-work on health: a literature review[J]. *J Clin Nurs*, 2014, 23(23-24): 3309-3320.

[3] Lamont S, Brunero S, Bailey A, et al. Breakaway technique training as a means of increasing confidence in managing aggression in neuroscience nursing[J]. *Aust Health Rev*, 2012, 36(3): 313-319.

[4] Zhou M, Zhao L, Kong N, et al. What caused seriously shortage of Chinese nurses? [J]. *Iran J Public Health*, 2018, 47(7): 1065-1067.

[5] Bennett R J, Robinson S L. Development of a measure of workplace deviance[J]. *J Appl Psychol*, 2000, 85(3):

349-360.

[6] Wu M, Wang R, He P, et al. Examining how ambidextrous leadership relates to affective commitment and workplace deviance behavior of employees: the moderating role of supervisor-subordinate exchange guanxi[J]. *Int J Environ Res Public Health*, 2020, 17(15): 5500.

[7] 张慧,绳宇,李峥,等. 护士职业偏差行为与组织公平感和工作压力的关系研究[J]. *护理学杂志*, 2020, 35(16): 87-90.

[8] 姜旭颖,孙朋霞,张慧,等. 护理人员职场偏差行为及影响因素分析[J]. *护理学杂志*, 2020, 35(24): 74-76.

[9] Lake E T. Development of the Practice Environment Scale of the Nursing Work Index[J]. *Res Nurs Health*, 2002, 25(3): 176-188.

[10] 王丽,李乐之. 中文版护理工作环境量表的信效度研究[J]. *中华护理杂志*, 2011, 46(2): 121-123.

[11] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[J]. *Ann Rev Psychol*, 2001, 52: 397-422.

[12] 宋双,张立力. 中文版护士职业倦怠量表的信度和效度[J]. *广东医学*, 2010, 31(4): 501-502.

[13] Hashish E A A. Nurses' perception of organizational justice and its relationship to their workplace deviance[J]. *Nurs Ethics*, 2020, 27(1): 273-288.

[14] Wiechula R, Conroy T, Kitson A L, et al. Umbrella review of the evidence: what factors influence the caring relationship between a nurse and patient? [J]. *J Adv Nurs*, 2016, 72(4): 723-734.

[15] Suliman M, Aljezawi M. Nurses' work environment: indicators of satisfaction[J]. *J Nurs Manag*, 2018, 26(5): 525-530.

[16] Hoff T, Carabetta S, Collinson G E. Satisfaction, burnout, and turnover among nurse practitioners and physician assistants: a review of the empirical literature[J]. *Med Care Res Rev*, 2019, 76(1): 3-31.

[17] Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: a literature review[J]. *Int J Nurs Stud*, 2019, 94: 21-31.

[18] Padilla Fortunatti C, Palmeiro-Silva Y K. Effort-reward imbalance and burnout among ICU nursing staff: a cross-sectional study[J]. *Nurs Res*, 2017, 66(5): 410-416.

[19] Zhang H, Tu J. The working experiences of male nurses in China: implications for male nurse recruitment and retention[J]. *J Nurs Manag*, 2020, 28(2): 441-449.

[20] Teixeira-Poit S M, Halpern M T, Kane H L, et al. Factors influencing professional life satisfaction among neurologists[J]. *BMC Health Serv Res*, 2017, 17(1): 409.

[21] Zhang T, Wei Q, Ma S Y, et al. The relationship between optimism and job satisfaction for Chinese specialist nurses: a serial-multiple mediation model[J]. *Jpn J Nurs Sci*, 2020, 17(3): e12334.

(本文编辑 吴红艳)