

· 综 述 ·

护理人员工作偏差行为的研究进展

张迪¹, 宋开兰², 周婷¹, 孔颖¹, 刘冠琳¹

A review of workplace deviant behavior among nurses Zhang Di, Song Kailan, Zhou Ting, Kong Ying, Liu Guanlin

摘要: 从工作偏差行为的概念、测量工具、护理人员工作偏差行为及影响因素等方面进行综述, 提出针对性干预措施, 以期为护理管理者识别和改善临床护理人员工作偏差行为提供借鉴。

关键词: 护理人员; 工作偏差行为; 测量工具; 影响因素; 干预措施; 综述文献

中图分类号: R47; R192.6 文献标识码: A DOI: 10.3870/j.issn.1001-4152.2022.19.092

随着社会经济不断发展, 人们生活水平提高, 其对医疗卫生服务的需求日益增加, 同时随着社会老龄化加剧, 慢性病的负担也逐渐加重^[1], 对医疗护理人员的需求亦不断增加^[2]。护理人员不仅要完成繁重的护理工作, 还承担病区与各支持部门的协调、病区管理等任务, 且工作场所暴力事件时有发生^[3], 致使护理人员易产生疲倦、焦虑、工作倦怠、离职意向等消极情绪^[4-5], 长期负面情绪可导致工作偏差行为的发生。护理人员的工作偏差行为(Workplace Deviance Behavior, WDB)会引发诸多潜在问题, 如工作效率低下、出现护理差错, 造成安全隐患^[6]。因此笔者对护理人员工作偏差行为研究进行综述, 以期为针对性干预以改善护理人员工作偏差行为提供参考。

1 工作偏差行为概念

工作偏差行为又称职业偏差行为, Bennett等^[7]将工作行为偏差定义为员工违反重要组织规范, 从而对组织及其成员产生负面影响的自发性行为。后续其他研究者针对这种描述提出不同的概念, 如反社会行为、组织的不良行为、不顺从行为等。工作偏差行为问题是衡量团队凝聚力、稳定性和发展潜力的重要指标之一, 会对团队成员带来负面情绪, 从而影响工作效率和团队发展。因此, 工作偏差行为的治理逐渐成为众多领域关注的重点^[8-9]。

2 护理人员工作偏差行为研究

2.1 工作偏差行为的测量工具

2.1.1 工作偏差行为量表(Workplace Deviance Behavior Scale) 工作偏差行为量表由 Bennett等^[7]编制, 包括人际层面行为偏差、组织层面行为偏差、对服务对象的冒犯行为、对组织成员的冒犯行为及违反劳动纪律行为 5 个维度共 21 个条目; 采用 Likert 5 级评分法, 由“从不”到“总是”依次计 1~5 分, 总分 21~105 分, 分值越高, 表示护理人员工作偏差行为

越严重。量表的 Cronbach's α 为 0.937, 说明量表的信效度良好。

2.1.2 中文版工作偏差行为量表 张慧等^[10]根据工作偏差行为量表^[7], 结合我国临床护理人员实际情况, 进行半结构化访谈和专家函询等, 翻译修订成中文版工作偏差行为量表。并在 300 名护理人员中进行信效度检验, 量表的 Cronbach's α 为 0.937, 重测信度为 0.846, 表明该量表可用于测量我国护理人员工作偏差行为。且该量表区别于一般职场偏差行为量表, 适用对象为护理人员, 有较强的针对性。

2.2 护理人员工作偏差行为及影响因素

2.2.1 护理人员工作偏差行为 目前的大多数研究为横断面调查研究, 通过测评不同科室护理人员的工作偏差行为, 了解护理人员工作偏差行为的影响因素, 结果发现护理人员工作偏差行为存在差异。有调查显示, 护理人员的工作偏差行为处于较高水平^[11-12]。Christian等^[13]对美国 44 名护理人员的调查显示, 护理人员的离职意向和自我道德水平降低会增加工作偏差行为的发生, 且离职意向的影响更大。Ali等^[14]对埃及护理人员的调查结果显示, 护理人员的工作偏差行为处于较低水平, 原因可能与该研究人群的医院工作环境良好、资源充足、薪酬合理有关。国内对护理人员工作偏差行为的研究开展较晚。甘琳等^[15]调查结果显示, 低年资护理人员的工作偏差行为得分较高。而姜旭颖等^[16]的研究显示, 护理人员的职场偏差行为状态良好, 分析其原因, 可能与医院的规范化管理、护理团队的学历结构不断提升有关。

2.2.2 护理人员工作偏差行为的影响因素

2.2.2.1 人口学特征 影响护理人员工作偏差行为的人口学特征主要包括性别、工作年限、学历、道德勇气等。性别方面, 女护士的工作偏差行为发生率明显低于男护士, 可能与男护士对护理工作的职业认同感低, 易产生不被认同的挫败感, 且女性性格及处事方式较男性柔和, 易与团队成员建立良好的人际关系等方面有关。工作年限层面, 甘琳等^[15]调查显示, 低年资护理人员相对于高年资护理人员发生工作偏差行

作者单位: 1. 山东中医药大学护理学院(山东 济南, 250013); 2. 山东第一医科大学附属省立医院对外合作与医务社会工作处

张迪: 女, 硕士在读, 护士

通信作者: 宋开兰, klsunny2013@aliyun.com

收稿: 2022-04-18; 修回: 2022-06-08

为的可能性越大,与低年资护理人员工作时间短、经验不足、面对工作压力容易产生退缩情绪有关。学历层面,护理人员的学历越高,发生工作偏差行为的风险越小,与不同学历护士在校接受的教育内容不同,就职后个人产生的核心能力不同有关。道德勇气方面,有研究显示,道德勇气得分越低,发生工作偏差行为的可能性越大^[17]。道德勇气是直面自身产生负性影响的情况下仍然坚守职业道德,道德勇气越高,越具有良好的工作态度和职业标准。

2.2.2.2 心理状态 护理人员的心理状态包括工作压力、劳动体面感及工作倦怠感等。工作压力是个体在工作中经受压力源的持续作用所产生的心理、生理和行为反应的过程,包括护理职业生涯发展压力、护士角色压力等。研究发现,护理人员的工作压力与工作偏差行为的发生呈正相关^[18],即工作压力越大,护理人员的职业偏差行为发生率越高。体面劳动感是劳动者从心理层面感知自己是否获得或正在享有体面劳动,是从工作方面获得的体面感^[19],对其工作偏差行为也产生一定的影响。安晓红等^[20]的调查显示,我国护理人员的体面劳动感得分较低,与江韩燕等^[21]的研究结果一致。宾永等^[22]对 ICU 护理人员调查发现,护理人员的体面劳动感是影响其工作偏差行为的因素,体面劳动感得分越低,护理人员对团队及环境的匹配度越差,使其产生负面情绪,从而造成工作偏差行为的发生。工作倦怠^[23]亦对护理人员工作偏差行为产生影响,研究表明,我国护理人员存在较重的职业倦怠感^[24],护理人员工作倦怠与工作偏差行为呈显著正相关^[25],工作倦怠程度越高,发生工作偏差行为的可能性越大。职业倦怠的典型特征为去人格化,去人格化是影响护理人员工作偏差行为的独立影响因素,在护理层面是指护理人员对护理工作敷衍了事,对患者忽视、冷漠,护理职业发展停滞不前等,导致护理人员积极性降低^[26],进而影响护理工作满意度^[27],导致护理工作偏差行为的发生。随着护理专业的不断发展和护理模式的不断改进更新,同时经济社会的发展使患者对护理服务的需求不断增大,不断对护理工作提出新要求,增大了护理工作量,增加了护理人员心理压力。因此,在临床实际工作中,护理管理者应善于发现和了解负面情绪较大的护理人员,同时帮助新入职护士尽快融入护理工作,缓解其职业发展压力,从而减轻负面心理导致的职业偏差行为的发生。

2.2.2.3 工作角色 研究证实,担任管理职务的护理人员发生工作偏差行为的风险较小^[22]。原因可能与担任管理职务的护理人员通过参与临床护理实践和科室日常管理,具有相对较高的护理领导能力和组织能力,且在临床护理实践中积累较多经验,产生深刻认知,能精准识别护理问题并采取相应措施,降低护理差错的发生率,因此发生工作偏差行为的风险较

小。且与普通护士相比,专科护士更易发生工作偏差行为^[25],与 Bowllan^[28]的研究结果一致。原因与专科护士培训后更注重专科临床实践,职业发展局限且工作负荷较大有关。因此在临床工作中,护理管理者应培养护士的科室管理意识,使具有能力的护理人员负责科室的管理工作,且制定详细的职责与分工,实行岗位交替轮换制度,减轻专科护士的工作负荷,从而降低护理偏差行为的发生。

2.2.2.4 工作环境 护理工作环境是指护士对直接或间接作用于影响护理系统要素的评价,包括人、事、物等^[29]。研究显示,工作环境是护理人员工作偏差行为的重要影响因素之一^[30],消极的工作环境会导致工作偏差行为的发生。李遥等^[25]对 598 名护理人员进行调查,结果显示工作环境与工作偏差行为呈负相关,即工作环境越好,护理人员发生工作偏差行为的可能性越小,与 Hashish^[11]对埃及护理人员的研究结果一致。这可能为工作环境影响护理人员的临床决策和心理,复杂的工作环境使护理人员对临床问题难以有效判断和解决,且暴力高发环境使其自身安全难以保证。相反,安全、舒适的工作环境对护理人员的心理、精神集中力及工作积极性产生有益影响,从而使其产生较少的工作偏差行为。

2.2.2.5 组织行为 研究表明,组织公平感与工作偏差行为呈负相关^[31],即组织公平感越好,护理人员的工作偏差行为的发生率越小,组织公平包括组织管理公平、信息公平等方面。Zahi 等^[32]的研究显示,领导风格与工作偏差行为呈负相关,即正向的、积极的领导风格能够降低工作偏差行为的发生率。因此,护理管理者应对护理人员实行个性化管理,积极沟通并适当授权,使科室护理人员承担一定的科室管理权利,并在传达科室任务的同时解释其原因,使护理人员感受组织公平感,减轻护理偏差行为的发生。

2.3 改善护理人员工作偏差行为的干预措施

2.3.1 严格工作流程,加强制度管理 加强护理人员操作流程的规范性,优化改善护理人员的管理制度,对于降低临床护理人员的工作偏差行为产生积极影响。李晓英等^[33]的研究显示,细化护理人员的管理制度,对护理人员进行分层级管理,能有效提高护理人员的职业生命质量,改善护理工作偏差行为,降低护理差错的发生率。因此,在护理工作中应建立健全护理人员的管理制度,定期对护理人员培训和进行护理知识的讲解,严格护理操作流程,强化操作规范,培养护理人员的慎独精神,减少护理工作偏差行为。

2.3.2 建立职业自信,保持积极心态 护理人员作为护理工作的主要执行者,每天需要面对医生、患者及其家属等,在护理工作环境中存在较为复杂的人际沟通,使护理人员产生很大的心理压力。开展心理疏导和讲座,帮助护理人员疏导不良情绪,培养护理人

员的工作积极性,降低工作倦怠感,减轻心理压力,避免护理偏差行为的发生。提升护理人员的体面劳动感对于增加护理团队的团结性、降低工作偏差行为发挥重要作用。作为临床管理者,应重视护理人员的职业和道德发展,提升其工作待遇,创造外出学习和交流的机会,使护理人员承担一定的科室管理工作,帮助其建立团队归属感和信任感,提高其劳动体面感,从而改善工作偏差行为的发生。

2.3.3 改善工作环境,创造良好氛围 护理工作环境是护理人员工作偏差行为的主要影响因素之一。研究显示,护士之间的同事关系越好,越能感受到轻松愉快的氛围^[34],从而提高护理人员的工作满意度,降低护理差错的发生。团结轻松的护理工作环境有利于提高护理人员的工作热情和积极性,提高解决问题的应变能力,良好的护理工作环境对促进护理人员的自身发展有重要的督促作用^[35]。因此,护理管理者应注重护理工作氛围,形成良好的同事关系和科室文化,使护理人员感受到积极愉快的工作氛围,提升团队归属感,从而降低护理人员工作偏差行为的发生。

2.3.4 改善领导风格,促进组织公平 加强管理者与护理人员的沟通能增加团队凝聚力,帮助管理者更好地了解护理人员的心理状态和个人需求,使护理人员感受到信任和尊重,从而提升其工作积极性。在护理管理过程中,以情感交流为中介,加强管理者与成员的沟通能降低团队成员工作偏差行为的发生^[36];服务型护理管理者重视护士的个人需求和利益高于自身利益,能提高护理团队成员的满意度和工作积极性,降低护士的职业倦怠感^[37],为护理事业的发展带来有利影响;采用奖励制度能激励成员调动工作积极性^[38-39]。因此,护理管理者不仅需要改善领导风格,关心护理人员的工作与生活,形成良好的组织氛围;更要充分了解护理人员职业需求,积极公平地为其创造外出进修学习、提升机会,从而体现护理人员的职业价值。

3 小结

护理人员工作偏差行为作为临床实践中的重点问题,逐渐被护理领域研究重视,其影响因素、发生的原因与危害已有较多研究报道,但研究尚处于起步阶段,还需加强以下方面探讨:①在调查研究方面,可针对不同特征护理人员开展深入、细化的分类研究;②目前多为横断面调查研究,可参照已有的调查结果开展干预性研究,以切实解决导致护理人员工作偏差行为的问题;③当前所应用的测评工具为自评式,存在信息偏倚的可能,可开发自评与客观性评价相结合的测评工具,以全面真实反映护理人员的工作偏差行为,以助提高干预的精准度。综上,护理人员偏差行为在临床工作中难以避免,不仅对团队及成员造成负面影响,还会危及到患者的安全、影响疾病康复进程。

因此,护理管理者应高度重视,采取积极措施预防工作偏差行为的发生,从而提高护理品质。

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] Marc M, Bartosiewicz A, Burzyńska J, et al. A nursing shortage—a prospect of global and local policies[J]. *Int Nurs Rev*, 2019, 66(1): 9-16.
- [3] 陈欢欢,徐云云,徐小,等.三甲医院临床护士工作场所心理暴力与应对方式的相关性研究[J]. *中华全科医学*, 2020, 18(10): 1770-1773.
- [4] Labrague L J, McEnroe-Petitte D M, Gloe D, et al. Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction[J]. *Int Nurs Rev*, 2017, 64(1): 109-116.
- [5] 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.
- [6] Nantsupawat A, Nantsupawat R, Kunaviktikul W, et al. Nurse burnout, nurse-reported quality of care, and patient outcomes in Thai hospitals[J]. *J Nurs Scholarsh*, 2016, 48(1): 83-90.
- [7] Bennett R J, Robinson S L. Development of a measure of workplace deviance[J]. *J Appl Psychol*, 2000, 85(3): 349-360.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 张慧,刘华平,绳宇.护理人员职业偏差行为量表的编制及信效度检验[J]. *护理学杂志*, 2020, 35(18): 75-78.
- [11] Hashish E. Nurses' perception of organizational justice and its relationship to their workplace deviance[J]. *Nurs Ethics*, 2020, 27(1): 273-288.
- [12] Bambi S, Foà C, De Felippis C, et al. Workplace incivility, lateral violence and bullying among nurses. A review about their prevalence and related factors[J]. *Acta Biomed*, 2018, 89(6-S): 51-79.
- [13] Christian J S, Ellis A P J. The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work[J]. *J Bus Ethics*, 2014, 119(2): 193-208.
- [14] Ali H, Ali R. Effect of occupational adjustment on nurse's counterproductive work behavior and job burnout[J]. *Assiut Sci Nurs J*, 2021, 9(24): 51-61.
- [15] 甘琳,李辉,刘晓奇.低年资护士职业偏差行为现状及影响因素研究[J]. *护理学杂志*, 2021, 36(22): 12-15.
- [16] 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.

- [17] Dodek P, Norena M, Ayas N, et al. Moral distress in intensive care unit personnel is not consistently associated with adverse medication events and other adverse events[J]. *J Crit Care*, 2019, 53: 258-263.
- [18] 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.
- [19] 闫燕, 林恩忠, 卿涛, 等. 体面劳动研究现状、整合与未来展望[J]. *中国人力资源开发*, 2019, 36(11): 93-109.
- [20] 安晓红, 刘洋, 李晓英, 等. 儿科护士体面劳动感现状及影响因素分析[J]. *中华现代护理杂志*, 2021, 27(3): 309-315.
- [21] 江韩英, 吴碧瑜, 洪玉苗, 等. 综合医院儿科护士体面劳动感知现状及影响因素研究[J]. *中华护理教育*, 2021, 18(4): 347-351.
- [22] 宾永, 郭阿茜, 张红林, 等. ICU 护士职场偏差行为与体面劳动感知的相关性研究[J]. *全科护理*, 2022, 20(1): 115-118.
- [23] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[J]. *Annu Rev Psychol*, 2001, 52: 397-422.
- [24] 张倩, 张秀军, 胡成洋, 等. 护士职业倦怠现状及其影响因素分析[J]. *蚌埠医学院学报*, 2021, 46(2): 232-236.
- [25] 李遥, 刘琰, 李嘉琳, 等. 护士工作偏差行为及影响因素调查[J]. *护理学杂志*, 2021, 36(22): 8-11.
- [26] 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.
- [27] 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.
- [28] Bowllan N M. Nursing students' experience of bullying: prevalence, impact, and interventions[J]. *Nurse Educ*, 2015, 40(4): 194-198.
- [29] Nogueira L S, Sousa R, Guedes E S, et al. Burnout and nursing work environment in public health institutions [J]. *Rev Bras Enferm*, 2018, 71(2): 336-342.
- [30] Sarwar A, Naseer S, Zhong J Y. Effects of bullying on job insecurity and deviant behaviors in nurses: roles of resilience and support[J]. *J Nurs Manag*, 2020, 28(2): 267-276.
- [31] Kakemam E, Torkzadeh L, Rouzbahani M, et al. The relationship between workplace deviant behaviors and organizational justice among nurses: a cross-sectional survey[J]. *Nurs Forum*, 2021, 56(4): 889-896.
- [32] Zaki A K A E, Elsaïad H S A E. Toxic leadership and its relation to nurses' absenteeism and their deviant behaviors[J]. *Egypt J Health Care*, 2021, 12(4): 1304-1322.
- [33] 李晓英, 安晓红, 郭海燕, 等. 急诊科护士分层级管理对护士职业生命质量、护理质量、护理风险的影响[J]. *中国实用护理杂志*, 2021, 37(33): 2611-2616.
- [34] 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.
- [35] Suliman M, Aljezawi M. Nurses' work environment: indicators of satisfaction[J]. *J Nurs Manag*, 2018, 26(5): 525-530.
- [36] Wu M Y, Wang R S, He P X, 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.
- [37] Specchia M L, Cozzolino M R, Carini E, et al. Leadership styles and nurses' job satisfaction. Results of a systematic review [J]. *Int J Environ Res Public Health*, 2021, 18(4): 1552.
- [38] Padilla F 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.
- [39] Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: a literature review[J]. *Int J Nurs Stud*, 2019, 94: 21-31.

(本文编辑 王菊香)

• 敬告读者 •

《护理学杂志》入编 2020 年版《中文核心期刊要目总览》

2021 年 3 月,本刊收到《中文核心期刊要目总览》编委会通知,《护理学杂志》入编《中文核心期刊要目总览》2020 年版(即第 9 版)临床医学/特种医学类的核心期刊。中文核心期刊评价采用定量评价和定性评审相结合的方法。定量评价指标体系采用了被摘量(全文、摘要)、被摘率(全文、摘要)、被引量、他引量(期刊、博士论文)、影响因子、他引影响因子、5 年影响因子、5 年他引影响因子、特征因子、论文影响分值、论文被引指数、互引指数、获奖或被重要检索系统收录、基金论文比(国家级、省部级)、Web 下载量、Web 下载率 16 个评价指标,选作评价指标统计源的数据库及文摘刊物达 48 种,统计到的文献数量共计 142 亿余篇次,涉及期刊 13 764 种。参加核心期刊评审的学科专家 1 万多。经过定量筛选和专家定性评审,从我国正在出版的中文期刊中评选出 1 990 种核心期刊。

本刊再次入编《中文核心期刊要目总览》,是专家学者对《护理学杂志》学术质量和编辑质量的肯定与认可。在此,《护理学杂志》衷心感谢各级领导、各位编委、审稿专家、作者、读者及护理同仁长期以来给予本刊的关心、支持、帮助与厚爱。本刊将不忘初心,牢记使命,锐意进取,开拓创新,为护理人员搭建优质的学术交流平台,为推动护理学科发展贡献力量。

《护理学杂志》编辑部