

临床护士工作场所欺凌现状及影响因素研究

陈洁, 郑一宁

摘要:目的 了解临床护士遭遇工作场所欺凌的现状以及影响因素,为防范管理与教育提供参考依据。方法 采用中文版负性行为问卷对北京市5所医院543名临床护士进行调查。结果 临床护士工作场所欺凌得分为 (31.24 ± 10.73) 分;215人(39.59%)在过去6个月中遭遇工作场所欺凌,其中12人(2.21%)遭遇严重欺凌。回归分析显示,工作年限、文化程度、聘用方式、医院级别是工作场所欺凌的主要影响因素($P < 0.05, P < 0.01$)。结论 工作场所欺凌在临床护士中普遍存在,工作于三级医院的高学历、合同制、护龄11~15年的护士更容易遭受工作场所欺凌。护理管理者、教育者应高度重视,实施有效防范措施和针对性教育,以降低临床护士工作场所遭遇欺凌。

关键词:护士; 工作场所欺凌; 负性行为问卷; 身心健康; 职业健康

中图分类号:R47;C931.3 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.07.062

Workplace bullying and its influencing factors among clinical nurses Chen Jie, Zheng Yining. School of Nursing, Capital Medical University, Beijing 100069, China

Abstract: **Objective** To understand workplace bullying and its influencing factors among clinical nurses, and to provide reference for prevention, management and education. **Methods** Totally 543 clinical nurses from 5 hospitals in Beijing were investigated using Chinese version of Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R). **Results** The clinical nurses' total NAQ-R score was (31.24 ± 10.73) , totally 215(39.6%) nurses experienced workplace bullying in the past 6 months, and 12(2.2%) of them suffered severe bullying. Regression analysis indicated that, working years, educational background, employment mode and hospital level were major influencing factors of nurses' workplace bullying ($P < 0.05, P < 0.01$). **Conclusion** Workplace bullying is common among clinical nurses. Those nurses employed in tertiary hospitals, with advanced education, contract system and worked for 11-15 years are prone to suffer from workplace bullying. Nursing managers and educators should pay more attention to conduct effective preventive measures and targeted education, so as to reduce nurses' workplace bullying.

Key words: nurses; workplace bullying; Negative Acts Questionnaire; physical and mental health; occupational health

工作场所欺凌是指员工之间发生的与工作任务相关的骚扰、冒犯、社会排斥以及其他消极行为,且这种消极行为必须是经常的(至少每周发生1次),且持续6个月左右^[1]。近年来,工作场所欺凌作为一种主要的职业应激源,已成为职业和健康心理学关注的热点问题。国外研究显示,工作场所欺凌现象普遍存在于各个工作领域,而卫生和社会工作部门的员工报告的欺凌水平最高,尤其护理领域是滋生欺凌的重灾区,护士群体更容易受到欺凌伤害^[2]。工作场所欺凌不仅严重影响身心健康,还导致工作满意度降低,离职意愿增加,使护理人员丧失专业信心,妨碍护理行业发展^[3-5]。目前,国内相关研究刚刚起步,主要集中于对西方研究成果的介绍与总结。而工作场所欺凌问题不能忽视文化背景的差异,因此在中国文化背景下开展工作场所欺凌的调查研究具有重要意义。本研究旨在了解临床护士遭遇工作场所欺凌的现状及其影响因素,为护士工作场所中欺凌行为的预防与干预提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 采用便利抽样方法,选取2019年5~8月北京市5所综合医院(3所三级医院和2所二级医

院)的临床护士进行调查。入选标准:①工龄>6个月;②具有护士执业证书;③自愿参加本研究。排除标准:①因各种原因脱岗时间超过3个月;②实习护士、进修护士;③近3个月内遭遇重大生活事件者(如离异,配偶、子女或父母死亡或患重病)。共调查护士543人,女524人,男19人;年龄20~57(32.27 ± 7.08)岁。文化程度:中专19人,大专167人,本科348人,硕士以上9人;职称:护士125人,护师234人,主管护师177人,副主任护师以上7人。二级医院248人,三级医院295人;正式在编281人,合同制262人;工作年限1~38(11.43 ± 5.48)年;内科131人,外科117人,妇产科55人,儿科26人,手术室54人,急诊科97人,门诊63人;已婚380人,未婚163人;每月平均夜班数≤5个234人,5~9个255人,≥10个54人。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般资料调查表:由研究者自行设计,内容包括性别、年龄、工作年限、聘用方式、文化程度、职称、婚姻状况、工作科室等。②中文版负性行为问卷:采用荀洪景等^[6]汉化的中文版负性行为问卷(Negative Acts Questionnaire-Revised, NAQ-R),包括个人相关负性行为(9个条目)、工作相关负性行为(9个条目)、组织不公(4个条目)3个维度,这22个条目从“从来没有”到“每天都有”分别计1~5分,

作者单位:首都医科大学护理学院(北京,100069)

陈洁:女,硕士在读,主管护师,护士长

通信作者:郑一宁, happy.dogning@163.com

收稿:2019-11-09;修回:2019-12-25

得分越高,说明工作场所欺凌越严重;第 23 个条目要求调查对象根据给出的工作场所欺凌定义自我评估遭受工作场所欺凌的程度,选择“没有”定义为非受欺凌者,选择“有,但很少”和“有,有时”为遭受欺凌者,选择“有,每星期好几次”和“有,差不多每天都有”为遭受严重欺凌者。本研究中,总量表的内部一致性系数为 0.923。

1.2.2 调查方法 征得医院护理部同意后,研究者深入各个护理单元实施调查。首先向调查对象说明研究目的和意义,并讲述填写注意事项。发放电子问卷作答,72 h 后停止作答。共回收调查问卷 600 份,其中有效问卷 543 份,有效回收率为 90.50%。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS22.0 软件进行 *t* 检验、单因素方差分析、多元逐步回归分析,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 临床护士工作场所欺凌现状 遭受欺凌 215 人 (39.59%),其中严重欺凌 12 人 (2.21%)。NAQ-R 总分 31.24 ± 10.73 ,各维度得分中,组织不公 6.68 ± 3.02 ,工作相关负性行为 12.14 ± 4.31 ,个人相关负性行为 12.43 ± 4.36 。负性行为中得分较高的前 5 个条目依次为:“您承担超负荷的工作量”“剥夺您的主要工作职责,安排您去做琐碎的不愉快的工作”“安排您去做低于能力水平的工作”“因同事对您隐瞒信息,影响您的工作表现”“散布关于您的流言蜚语”。

2.2 临床护士工作场所欺凌行为的单因素分析 不同性别、婚姻状况、工作科室的临床护士工作场所欺凌得分比较,差异无统计学意义。差异有统计学意义的项目见表 1。

2.3 临床护士遭受工作场所欺凌行为的多因素分析 将单因素分析中有统计学差异的项目作为自变量,以 NAQ-R 总均分为因变量进行多元逐步回归分析 ($\alpha_{入}=0.05, \alpha_{出}=0.01$)。进入回归方程的变量赋值:聘用方式,正式=1,合同=2;文化程度,中专=1,大专=2,本科=3,硕士以上=4;医院级别,二级医院=1,三级医院=2;工作年限,1~年 (0,0,0,0),6~年 (0,1,0,0),11~年 (0,0,1,0),≥16 年 (0,0,0,1)。分析结果见表 2。

3 讨论

3.1 临床护士遭受工作场所欺凌的现状分析 工作场所欺凌是一个渐进的、累积的、高度个性化的有害体验,也被认为是护士经历过的最令人担忧的暴力形式。本次调查结果显示,543 名临床护士中未受欺凌者占 60.4%,遭受欺凌者占 39.6%,遭受严重欺凌者占 2.2%,与国内荀洪景等^[7]报道结果相似,但低于郑博远等 (43.9%)^[8]、曾颖 (63.6%)^[9] 等相关报道,也低于国外报道注册护士遭受工作场所欺负的发生率^[10],这可能与不同国家、不同地域临床护士的工作环境不同有关。各条目得分排在首位的是“您承担超

负荷的工作量”,可以看出临床护士普遍工作量大,工作负荷高,导致其精神高度紧张,容易将消极情绪转移到同事身上,加之护士之间沟通少,产生误会的概率增加,从而引起欺凌发生,这也证实高压力的工作环境增加了实施者和受欺负者卷入职场欺负行为的可能性^[11]。其他 4 个得分较高的条目与国内外相关研究结果一致^[12-13],表明护士工作中受到不公平对待以及对工作能力的贬低是工作场所欺凌的主要表现形式,如安排琐碎工作、封锁消息、忽视护士的意见和观点、散布谣言和闲话等,提示工作场所欺凌具有隐蔽性。因此,护理管理者应正视工作场所欺凌现象的存在,倡导真诚合作的同事关系,并积极营造和谐的科室人文氛围。

表 1 临床护士工作场所欺凌得分单因素分析中

有统计学意义的项目			$\bar{x}\pm s$	
项目	人数	NAQ-R 总分	<i>t</i> / <i>F</i>	<i>P</i>
年龄(岁)			2.851	0.048
20~	211	22.95±12.01		
30~	262	35.72±10.02		
40~57	70	31.88±9.70		
聘用方式			2.706	0.007
正式在编	281	29.97±9.32		
合同制	262	32.43±11.79		
文化程度			3.363	0.019
中专	19	29.61±9.24		
大专	167	31.64±10.59		
本科	348	35.44±9.77		
硕士以上	9	36.32±20.20		
职称			5.631	0.001
护士	125	38.43±13.92		
护师	234	33.49±10.34		
主管护师	177	30.33±9.09		
副主任护师以上	7	29.35±13.05		
工作年限(年)			3.061	0.028
1~	143	30.60±10.09		
6~	155	31.17±9.81		
11~	110	33.06±10.32		
≥16	135	29.22±10.84		
每月夜班(个)			3.650	0.017
<5	234	30.48±8.98		
5~9	255	34.40±11.29		
≥10	54	36.80±14.23		
医院级别			2.136	0.033
二级医院	248	30.34±9.84		
三级医院	295	32.31±11.62		

表 2 护士遭受工作场所欺凌影响因素的多元回归分析(*n*=543)

自变	β	SE	β'	<i>t</i>	<i>P</i>
常数项	39.407	8.987	—	4.385	0.000
工作年限(以 1~年为参照)					
11~年	1.907	0.851	0.085	2.243	0.025
文化程度	2.953	0.770	0.179	3.834	0.000
聘用方式	1.270	0.545	0.124	2.155	0.021
医院级别	2.442	1.118	0.113	2.184	0.029

注: $R^2=0.525$,调整 $R^2=0.478$; $F=2.582, P=0.002$ 。

3.2 护士工作场所欺凌的影响因素分析

3.2.1 工作年限 荀洪景^[14]研究显示,工作2年内的护士遭受工作所欺凌程度最高,认为护龄小、低年资的护士更容易遭受高年资护士的欺负。国外 Zapf^[15]认为低年资者职位较低,所获社会支持相对较少,更容易形成低自尊、无力和顺从的心理。Spence 等^[16]的研究结果也发现工作年限短的护士更容易遭受工作场所欺负。表2显示,相较于工作1~年的护士,工作年限11~年的护士负性行为量表得分最高,这与既往研究结果不一致。分析可能的原因,工作11~年的护士是护理队伍的骨干力量,除被赋予临床护理工作的重任,还承担着教学、管理、科研等多项任务,长期处于高强度、超负荷的工作环境中,容易造成较大的心理和工作压力;另一方面,部分护理管理者看不到高年资护士的优点,认为其不如年轻护士听话、好管理,可能对工作年限长的护士存在歧视态度^[8],剥夺其主要工作职责,安排其做低于能力的琐碎工作。因此,管理者应构建客观、公平、公正的工作环境,做到使工作信息公开透明,把自主权和掌控权加入到工作环境的结构中,确立清晰的岗位职责,防止职责不清导致的欺凌行为发生。

3.2.2 文化程度 本研究调查结果显示,学历越高的护士 NAQ-R 评分越高,与曾颖^[9]、荀洪景等^[7]研究结果一致。这可能与高学历的护士对职业寄予较高期望,而临床实际工作中,其工作内容与较低学历护士的差别不大,自身价值得不到发挥,容易产生心理落差,导致其受到欺负的自我感觉程度增高;另一方面,由于高学历的护士加入护理队伍打破了护理工作场所的现状,对学历低、职位高的人构成了一定的威胁,从而造成欺凌现象发生,这与 Castronovo 等^[17]研究一致。因此,关注高学历护士的心理状况,开展相关培训,建立良好职业规划,帮助其改善不当的认知、完善人际关系,减少负面情绪,维护护士的身心健康。

3.2.3 聘用方式 本研究结果显示,合同制护士工作场所欺凌得分较高,这与国内医院人事管理制度有关。近几年进入医院的年轻护士多以人事代理或合同工的方式工作,合同护士在福利待遇方面与在编人员存在差距,从而导致其心理上缺乏安全感,容易出现心理不平衡,而正式护士可能存在某些优越感,无形中会带给合同护士压力,这与国内外研究结果一致^[7,18]。随着医疗单位人事制度改革,合同制护士已成为临床护理工作的主要承担者,因此护理管理者和医院应当重视该群体在薪资、福利待遇及职业提升等诸多方面存在的政策限制,尽量做到同工同酬,激发合同制护士的工作潜能,保持护理队伍的稳定和发展。

3.2.4 医院级别 本研究结果显示,三级医院护士的工作场所欺凌得分显著高于二级医院。可能因为二级医院收治的患者病情相对较轻,护士同时间段工

作量较低,而三级医院多面对疑难重症患者,患者病种复杂、病情变化快,临床护理工作繁琐,工作时间长、任务重,导致护士精神高度紧张,不知不觉将消极情绪转移到同事身上,加之工作节奏快使得护士之间沟通减少,产生误会的概率增加,更容易产生工作场所欺凌。因此,医院需调整护患比例,实现护理人力资源合理配置,减少护理人员的心理及工作压力,稳定护理队伍。

4 小结

本研究结果显示,工作场所欺凌现象在护理领域普遍存在,其主要表现形式为对护士工作能力的贬低以及不公平对待,而工作于三级医院的高学历、合同制、护龄11~年的护士更容易遭受工作场所欺凌。因此,管理者、教育者需高度重视该现象,了解工作场所欺凌发生的原因、具体形式及产生的消极影响,采取有效措施以减少甚至清除护理工作场所欺凌。本研究仅采用横断面量性研究,由于护理工作场所欺负的相关因素较多,联合质性研究方法可以更深入地挖掘工作场所欺凌的发生原因及影响,今后可以尝试使用质性研究、纵向研究等多种方法开展研究。

参考文献:

- [1] Einarsen S, Hoel H, Zapf D, et al. Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice[M]. London: Taylor and Francis, 2003: 3-30.
- [2] Purpora C, Cooper A, Sharifi C. The prevalence of nurses' perceived exposure to workplace bullying and its effect on nurse, patient, organization and nursing-related outcomes in clinical settings: a quantitative systematic review protocol[J]. JBI Database System Rev Implement Rep, 2015, 13(9): 51-62.
- [3] Bennett K, Sawarzk J. Building emotional intelligence: a strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying[J]. Nurs Adm Q, 2013, 37(2): 144-151.
- [4] Laschinger H K. Impact of workplace mistreatment on patient safety risk and nurse-assessed patient outcomes[J]. J Nurs Adm, 2014, 44(5): 284-290.
- [5] Hickson J. New nurses' perceptions of hostility and job satisfaction: magnet versus non-magnet[J]. J Nurs Adm, 2013, 43(5): 293-301.
- [6] 荀洪景, 刘化侠, 田芝丽. 负性行为问卷中文版信度效度初步检验[J]. 中国护理管理, 2012, 12(6): 21-24.
- [7] 荀洪景, 蔡蓉, 刘化侠. 临床护士遭遇工作场所欺凌状况调查[J]. 护理学杂志, 2013, 28(17): 59-61.
- [8] 郑博远, 张静平. 护士遭受工作场所欺凌与人格特征的相关研究[J]. 中外医学研究, 2015, 13(10): 77-79.
- [9] 曾颖. 临床护士工作场所欺凌行为与创伤后应激障碍的相关性研究[D]. 南昌: 南昌大学, 2017.
- [10] Etienne E. Exploring workplace bullying in nursing[J]. Workplace Health Saf, 2014, 62(1): 6-11.
- [11] Baillien E, Cuyper N D, Witte H D. Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: a two-