

[文章编号] 1000-2200(2017)01-0018-05

· 专栏 · 护理人员工作绩效研究 ·

工作压力及应对方式对临床护士工作绩效的影响

黄慧敏¹, 陈永侠^{1,2}, 杨秀木^{1,3}

[摘要] **目的:**考察临床护士工作压力、应对方式和工作绩效的关系。**方法:**采用一般资料调查表、护士工作压力源量表、简易应对方式量表和工作绩效量表对 600 名护士进行施测,并进行相关分析和回归分析。**结果:**工作压力在婚姻状况、所在科室和月收入上差异有统计学意义($P < 0.05 \sim P < 0.01$)。护士工作压力和工作绩效呈显著负相关($P < 0.01$),工作压力与积极应对呈负相关,与消极应对呈显著正相关($P < 0.01$),应对方式在工作压力和工作绩效的关系中起调节作用。**结论:**临床护士工作压力处于中等水平,工作压力可以直接影响工作绩效,也可以通过应对方式间接影响工作绩效,护理管理者可以通过缓解护士工作压力和鼓励护士采用积极方式应对压力来提高其工作绩效。

[关键词] 临床护士;工作压力;应对方式;工作绩效

[中图分类号] R 47 [文献标志码] A DOI:10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2017.01.005

Effect of the working pressure and coping style on nurses' job performance

HUANG Hui-min¹, CHEN Yong-xia^{1,2}, YANG Xiu-mu^{1,3}

(1. College of Nursing, 3. Research Center for General Practice Education Development, Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233030;
2. Department of Nursing, The First Affiliated Hospital of Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233004, China)

[Abstract] **Objective:**To investigate the relationships between working pressure, coping style and job performance of clinical nurses. **Methods:**Six hundred nurses were investigated using the general information questionnaire, nurse working pressure scale, simple coping style scale and job performance scale, and the correlation analysis and regression analysis of which was performed. **Results:**The differences of the working pressure in different marital status, department and monthly income were statistically significant($P < 0.05$ to $P < 0.01$). The working pressure was significantly negative correlation with the job performance($P < 0.01$). The working pressure was negatively correlated with the positive coping style, and significantly positive correlation with the negative coping style($P < 0.01$). The coping style played a regulating role in the relationship between working pressure and job performance. **Conclusions:**The working pressure of clinical nurses is at a moderate level, which can directly affect the job performance, and also indirectly affect the job performance through coping style. The nursing administrators can improve the work performance by alleviating the working pressure of nurses and encouraging nurses to adopt positive coping style.

[Key words] clinical nurse; working pressure; coping style; job performance

现如今,我国各行各业都处于激烈的竞争环境中,越来越多的人正面临着生活节奏加快、工作压力增大等问题。2010年1月,全国护理工作会在南京召开,卫生部启动了“优质护理服务示范工程”活动,这无疑对临床护士的工作质量提出了更高的要求。临床护士不仅要完成高强度的工作,向患者提供脑力和体力劳动,缓解患者的病痛,还需要与患者

保持良好的情感交流,建立和谐的医患关系,提高患者的满意度。这就要求护士必须在工作中时刻保持良好的状态,然而这有可能导致护士产生工作压力等不良后果。工作压力^[1]是指在某种职业条件下,客观需求与主观反应之间失衡而导致的生理变化和心理压力,以及由于不能满足需求而引起的相应的功能性紊乱。ROBBINS于1997年提出压力来源-压力体验-压力结果模型。该模型指出个体的工作压力来源于环境、组织、个人这三个层面,而它们能否转变成现实压力,进而产生行为、生理和心理症状等压力结果,还取决于个体应对的差异。应对方式是个体在面对压力时,为了控制、减弱或经受其自身内部需求而做的所有认知和行为上的努力,是一个动态、持续的过程^[2]。相关实证研究^[3]结果显示,在横向研究中,问题指向型应对方式对工作绩效有显著的正向效应,情绪指向型应对方式对工作绩效

[收稿日期] 2016-11-18

[基金项目] 教育部人文社会科学研究规划基金(12YJAZH111);安徽省高校人文社科重点研究基地“蚌埠医学院全科医学教育发展研究中心”招标项目(SK2015A119 & SK2016A0601);蚌埠医学院研究生科研创新计划资助项目(Byyex1527)

[作者单位] 蚌埠医学院 1. 护理学院, 3. 全科医学教育发展研究中心, 安徽 蚌埠 233030; 2. 蚌埠医学院第一附属医院 护理部, 安徽 蚌埠 233004

[作者简介] 黄慧敏(1986-),女,硕士研究生。

[通信作者] 杨秀木,硕士研究生导师,教授。E-mail:18955272718@189.cn

起负作用。本研究以 ROBBINS 的压力模型作为理论基础,选择临床护士这个工作群体,考察工作压力和工作绩效之间的关系,重点关注应对方式因素是否在其中存在调节作用,以期对未来的医院管理提供启示。

1 对象与方法

1.1 研究对象 选取安徽省某市二级甲等以上公立医院的临床护士作为研究对象,采用整群便利抽样的方法集体施测,按照统一的指导语、强调匿名和保密性,共发放问卷 600 份,回收有效问卷 563 份,有效问卷回收率为 93.8%。其中,男 24 名(4.3%),女 539 名(95.7%);婚姻状况:单身 197 人(35.0%),已婚 366 人(65.0%);年龄:<20 岁 13 人(2.3%),20~29 岁 292 人(51.9%),30~39 岁 155 人(27.5%),40~49 岁 82 人(14.6%),≥50 岁 21 人(3.7%);学历水平:中专 32 人(5.7%),大专 330 人(58.6%),本科 196 人(34.8%),硕士 4 人(0.7%),博士 1 人(0.2%);职称:护士 214 人(38.0%),护师 227 人(40.3%),主管护师 107 人(19.0%),副主任护师 15 人(2.7%);人事关系:正式在编 198 人(35.2%),人事代理 135 人(24.0%),合同制 230 人(40.9%)。

1.2 测量工具

1.2.1 一般情况调查表 根据本研究的目的和性质,由研究者自行设计,包括被调查者年龄、性别、学历、职称、婚姻状况、工作年限等 11 项基本内容。

1.2.2 护士工作压力源量表 本研究选用李小妹等^[4]编制的护理工作压力源量表,该量表共 35 个条目,包括护士专业及工作方面(7 个条目)、工作量与时间分配(5 个条目)、工作环境与资源(3 个条目)、病人的护理方面(11 个条目)、管理与人际关系(9 个条目)5 个维度,采用 1~4 级评分法,每项按压力程度分为 4 档,1.00~2.00 分为轻度压力,2.01~3.00 分为中度压力,3.01~4.00 分为重度压力,分数越高,表明压力程度越大。本研究中,工作压力总量表及各个分量表的 Cronbach's α 系数在 0.817~0.958 之间,表明测量结果是有效可信的。

1.2.3 简易应对方式量表 选用解亚宁^[5]编制的简易应对方式量表(SCSQ)作为调查工具。该量表包括积极应对和消极应对 2 个维度组成,包括 20 个条目。积极应对维度由条目 1~12 组成,消极应对方式由条目 13~20 组成,每个条目采用四级评分

法,分别赋值 0 分~3 分。本研究中,该量表的 Cronbach's α 系数为 0.824。

1.2.4 护士工作绩效量表 本研究采用马燕兰等^[6]编制的《医院护士工作绩效评估量表》。该量表包括临床护理工作、认真完成任务、熟练掌握专业技能、工作积极主动、有损组织行为、遵守规章制度、为医院整体建设及发展做出贡献 7 个因子,概括为任务绩效、情境绩效和反生产绩效 3 个维度,共 50 个条目。采用 Likert 5 级评分法,从 1 至 5 分别代表呈现频率的递增,得分越高,代表呈现频率越高。本次研究中,护士工作绩效总量表及各个分量表的 Cronbach's α 系数在 0.898~0.963 之间。

1.3 统计方法 采用方差分析、相关分析和层次回归分析。

2 结果

2.1 不同人口统计学间变量比较 结果显示,不同婚姻状况、所在科室和月总收入间工作压力的比较差异有统计学意义($P < 0.05 \sim P < 0.01$);不同性别、所在科室、人事关系间积极应对的比较差异有统计学意义($P < 0.05 \sim P < 0.01$);不同科室间消极应对的比较差异有统计学意义($P < 0.01$);不同性别、年龄、工作年限、学历水平、职称、月总收入间工作绩效的比较差异有统计学意义($P < 0.05 \sim P < 0.01$) (见表 1)。

表 1 人口统计差异的单因素方差分析结果(F 值)

项目	工作压力	积极应对	消极应对	工作绩效
性别	0.822	10.877**	0.288	11.988**
婚姻状况	4.621*	0.020	2.580	3.081
年龄	0.324	0.775	1.788	5.510**
工作年限	1.981	0.457	0.762	4.269**
所在科室	2.626**	5.871**	3.245**	0.514
学历水平	2.053	0.197	1.524	2.924*
职称	1.602	0.669	0.800	6.480**
人事关系	1.026	4.338*	0.478	2.710
月总收入	8.312**	1.663	0.948	2.850**

* 示 $P < 0.05$, ** 示 $P < 0.01$

2.2 临床护士工作压力、应对方式和工作绩效的现状 本次调查中,临床护士的工作压力总均分为(2.48 ± 0.43)分,各分量表均由高到低分别为:工作量及时间分配(3.08 ± 0.66)分,工作环境及资源(2.85 ± 0.77)分,护理专业及工作方面(2.75 ± 0.60)分,病人护理(2.54 ± 0.52)分,管理及人际关

系(1.75 ± 0.53)分。护士应对方式总均分(1.82 ± 0.39)分,积极应对得分(2.24 ± 0.49)分,消极应对(1.19 ± 0.60)分。工作绩效总均分(4.52 ± 0.45)分,各分量表均分由高到低分别为:反生产绩效(4.57 ± 0.85)分,任务绩效(4.55 ± 0.49)分,情境绩效(4.43 ± 0.60)分。

表2 各个研究变量的平均数、标准差和相关系数($n = 563; r$)

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. 护理专业及工作	1											
2. 工作量及时间分配	0.613 **	1										
3. 工作环境及资源	0.503 **	0.663 **	1									
4. 病人护理	0.535 **	0.502 **	0.470 **	1								
5. 管理及人际关系	0.186 **	0.294 **	0.304 **	0.291 **	1							
6. 工作压力	0.759 **	0.782 **	0.720 **	0.811 **	0.596 **	1						
7. 积极应对	0.043	0.019	-0.029	0.016	-0.155 **	-0.082 *	1					
8. 消极应对	0.430	0.041	0.090	0.130 **	0.251 **	0.165 **	0.095 *	1				
9. 任务绩效	0.330	0.088 *	-0.007	-0.053	-0.122 **	-0.032	0.241 **	-0.208 **	1			
10. 情境绩效	-0.133 **	-0.051	-0.077	0.151 **	-0.004	-0.12 **	0.197 **	-0.071	0.645 **	1		
11. 反生产绩效	-0.001	0.017	-0.067	-0.177 **	-0.245 **	-0.153 **	0.019 **	-0.310 **	0.205 **	0.094 *	1	
12. 工作绩效	-0.02	0.048	-0.047	-0.131 **	-0.149 **	-0.100 **	0.230 **	-0.245 **	0.939 **	0.785 **	0.435 **	1
均值	2.745	3.077	2.853	2.535	1.747	2.479	2.240	1.186	4.550	4.427	4.573	4.524
标准差	0.603	0.662	0.771	0.524	0.534	0.429	0.485	0.597	0.490	0.595	0.855	0.449

*示 $P < 0.05$, **示 $P < 0.01$

2.4 工作压力和应对方式对护士工作绩效的多元回归分析 本研究采用层次回归分析来考察应对方式在工作压力和工作绩效之间的作用。根据BARON等^[7]所建议的程序,首先将自变量、调节变量进行中心化处理;其次,构造变量间乘积项目,将经过中心化处理后的工作压力和应对方式相乘,得到交互项,再将各变量依次代入多元层级回归程序。同时,构建 F 统计量,计算因 ΔR^2 变化引起的模型 F 值变化,再观察 ΔR^2 的显著性。

工作压力对工作绩效有显著的负向的主效应($\beta = -0.108, P < 0.05$),积极应对和消极应对也对护士工作绩效有显著的主效应,当工作压力和应对方式的交互项进入回归方程之后, F 值显著显示了模型较好的拟合程度,模型3与模型4之间的 R^2 由0.181增加到0.198,因 R^2 的改变所引起的 F 值显著,交互项回归系数为正值($\beta = 0.089, P < 0.05$),由此可以推断出积极应对方式在工作压力和工作绩效之间存在正向调节作用,说明采用积极方式应对工作压力的护士,工作压力和工作绩效的相关小;消极应对方式在护士工作压力和工作绩效之间存在负向调节作用($\beta = -0.093, P < 0.05$)(见表3)。

2.3 变量间的相关关系分析结果 采用Pearson相关法,对工作压力、应对方式和工作绩效的各个维度进行相关分析,相关系数矩阵,护士工作压力和工作绩效呈显著负相关($P < 0.01$),与消极应对呈显著正相关($P < 0.01$)(见表2)。

3 讨论

3.1 人口统计学特征对护士工作压力、应对方式和工作绩效的影响 本次调查中,已婚护士的压力得分高于单身护士,可能是因为已婚护士在完成繁重的护理工作的同时还要兼顾家庭,导致身心疲惫,更易产生工作压力;所在科室中,ICU护士的工作压力得分最高,可能与ICU突发和紧急事件多,护理任务繁重,工作量大有关。月总收入上,月工资 < 2000 元的护士工作压力得分最高,分析原因可能是较低的工资影响了其生活质量,导致护士心理状态不稳定,工作满意度降低,增加了其工作压力。

女性护士的积极应对得分高于男性护士,可能与男性护士自尊心强,对自身职业发展前景不乐观、社会认同感低,较少对他人倾诉有关。所在科室中,妇产科护士的积极应对得分最高,原因可能是妇产科护士每天的工作是迎接新生命的到来,这让妇产科护士对一切都充满期待,遇到压力时更愿意向人倾诉和懂得减压。人事关系上,正式在编的护士积极应对得分最高,可能与正式在编的护士组织归属感高,有较多的资源可供其利用有关。

表 3 工作压力、应对方式对工作绩效的多元层级回归

控制变量	模型 1		模型 2		模型 3		模型 4	
	β	t	β	t	β	t	β	t
性别	-0.139	-3.295**	-0.135	-3.200*	-0.096	-2.417*	-0.100	-2.516*
年龄	0.106	1.214	0.090	1.041	0.154	1.875	0.161	1.975*
工作年限	-0.059	-0.646	-0.047	-0.513	-0.076	-0.876	-0.081	-0.946
职称	0.152	2.353*	0.163	2.525*	0.138	2.277*	0.126	2.081*
自变量工作压力			-0.108	-2.606*	-0.056	-1.400	-0.071	-1.795
调节变量积极应对					0.235	5.952**	0.233	5.944**
消极应对					-0.271	-6.793**	-0.259	-6.496**
交互项								
工作压力 * 积极应对							0.089	2.297*
工作压力 * 消极应对							-0.093	-2.344*
R^2	0.057		0.069		0.181		0.198	
ΔR^2	0.057		0.012		0.112		0.017	
模型的 F 值	8.292**		8.061**		17.065**		14.818**	
R^2 变化引起的 F 值	8.292**		6.789**		36.912**		5.881**	

* 示 $P < 0.05$, ** 示 $P < 0.01$

本次研究中,临床护士工作绩效得分为(4.52 ± 0.45)分,处于较高水平,这与杨漫欣等^[8-9]的研究结果一致。其中,女性护士的工作绩效得分高于男性护士,可能是女性护士更善于照顾和陪伴患者;工作年限上,工作 16~20 年的护士工作绩效得分最高,可能是因为有 16~20 年护龄的护士累积了丰富的工作经验,能够完成各项护理操作,单独处理各种突发事件和应激事件,对工作有完全的自主性有关;学历水平上,博士绩效得分最高,说明护士的学历越高,对护理工作的熟练度越高,越善于提高工作效率。

3.2 临床护士工作压力处于中度水平,医院应重视护士工作压力

护理工作繁杂辛苦、技术性强,护理行为关乎患者的生命安全,这种特殊的工作性质决定了护士必然要承受较大的压力。从本次研究结果可以看出,临床护士的工作压力源得分为(2.48 ± 0.43)分,表明护士总体处于中度压力水平,这与史瑞洁等^[10-11]的研究结果一致。其中,护士在工作量和时间分配方面的得分最高(3.08 ± 0.66)分,已达到高度压力水平,说明临床较大的工作量对护士的身心造成了严重的影响。当下患者对医院的医疗和护理服务质量的要求越来越高,护理工作是一项“无止境”的工作,因为本着为患者提供优质护理的理念,护士永远可以做得更好,护理操作可以精益求精,这无疑增加了护士的工作压力。医院管理者应该在注重提高护理质量的同时,合理整合人力资源,科学界定护士的工作量,根据每个科室的实际情况

实行弹性排班,将护士的工作量控制在合理范围内,使护士能够以饱满的热情投入到工作中,从而有效提高其工作绩效。另外,护士要对自己的压力水平和自身的承受能力有清晰的认识,学会管理自身压力,提高抗压能力。

3.3 护士工作压力、应对方式和工作绩效的相关关系分析

本次调查的相关分析结果显示,工作压力与积极应对呈负相关,与消极应对呈显著正相关,与工作绩效呈显著负相关。积极应对与工作绩效呈显著正相关,消极应对与工作绩效呈显著负相关,这与 AHMED 等^[12-13]研究结果一致。WILLIAM 和 COOPER 提出的工作压力四元模型指出工作压力是在压力源、个体特征和应对机制之间的动态交互作用下产生的。这几个变量的不同组合可能产生使个体进步、组织繁荣的积极结果,也可能产生使个体焦虑、绩效低下等消极结果。

3.4 应对方式在护士工作压力和工作绩效中的调节作用

本研究显示应对方式是护士工作压力和工作绩效关系之间的重要调节变量。说明积极乐观的处事风格能够振奋斗志,有效地增强个体的信心,产生乐观向上的积极情绪,保持这种情绪可以降低个体的压力水平,从而不影响工作绩效;但是如果经常采用消极的方法去分析、处理问题,就容易使个体产生不良的对立情绪,从而加重压力的程度,问题的解决就会更加困难,最终影响工作绩效。ROOYEN 等^[14]的研究证实,个体处于高应激环境下,如果缺少有效的应对方式,其心理损伤是普通人的 2 倍,进

而会严重影响工作绩效。有效成熟的应对方式,如求助、解决问题等,有利于压力的缓解及工作绩效的提高。因此,当护士感受到压力或遇到困难时,不应过分地掩饰和压抑自己,可以寻求社会、组织的帮助,与家人、朋友商量解决问题的方法,保持平和的心态,从而更好地缓解压力。另外,医院应建立完善的压力应对系统,创立应对情景,具体指导护士如何处理在临床工作中遇到的问题。护士长应创造科室良好的人际氛围,给予护士更多的认可和鼓励,还可以通过定期召开科室座谈会等方式倾听、了解护士的内心感受,使护士的负面情绪得到合理的宣泄,并采用同伴教育及经验事件引导护士,帮助护士用积极的方式应对压力。

综上所述,本次研究结果显示临床护士工作压力总体处于中等水平,工作压力和工作绩效呈显著负相关,应对方式在工作压力和工作绩效之间起调节作用。因此,在临床护理管理工作中,管理者应该通过教育、引导等多种方式来缓解护士的工作压力,促进护士多采用积极的方式处理问题,避免采用消极方式待人接物,从而提高护士的工作绩效。本次研究的调查对象均来自于安徽省某市,数据来源于护士的自我评价,评价过程可能受被试者主观因素的影响,导致研究结果出现一些偏差。在未来的研究中,可以在更广泛的样本背景下,用客观评价的方法对工作压力和工作绩效各维度的交互影响做深层次研究。

[参 考 文 献]

[1] 徐友芳,万君,马燕君. 农村某基层医院护士工作压力与社会

支持的相关性研究[J]. 中国护理管理,2013,13(4):101.

- [2] 刘欣梅. 助理护士工作压力、应对方式与心理健康的调查研究[D]. 长春:吉林大学,2009.
- [3] LU L, KAO SF, SIU OL, *et al.* Workstressors, Chinese coping strategies, and job performance in Greater China [J]. *Int J Psychol*, 2010, 45(4):294.
- [4] 李小妹,刘彦君. 护士工作压力源及工作疲溃感的调查研究[J]. 中华护理杂志,2000,35(11):645.
- [5] 解亚宁. 简易应对方式量表信度和效度的初步研究[J]. 中国临床心理学杂志,1998,6(2):114.
- [6] 马燕兰,王建荣,王辉,等. 医院护士工作绩效评估的探索性因子研究[J]. 护理研究,2008,22(1):35.
- [7] BARON RM, KENNY DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations[J]. *J Pers Soci Psychol*, 1986, 51(6):1173.
- [8] 杨漫欣,赵春黎,李长瑾. 医院组织气氛对护士工作绩效的影响[J]. 护理学杂志,2010,25(9):43.
- [9] 孔炜,章雅青,王琳. 护士组织信任与工作绩效的相关性研究[J]. 护理研究,2015,19(1B):160.
- [10] 史瑞洁,董冰,柳琴,等. 某军队医院护士工作压力及应对方式[J]. 中国健康心理学杂志,2014,22(7):1019.
- [11] 黄远泉,李先荣,龚满英. 深圳市社区护士工作压力与社会支持[J]. 中国健康心理学杂志,2013,21(7):1016.
- [12] AHMED A, RAMZAN DM. Effect of job stress on employees job performance: a study on banking sector of Pakistan [J]. *J Business Manag*, 2013, 11(6):61.
- [13] 方阳春. 工作压力和社会支持对高校教师绩效的影响[J]. 科研管理,2013,5(34):137.
- [14] ROOYEN M, NAUDE L, NEL L, *et al.* The role of cognitive style in the stress and coping of black south African adolescents[J]. *J Ment Health*, 2014, 23(6):340.

(本 文 编 辑 刘 璐)

《蚌埠医学院学报》征订启事

《蚌埠医学院学报》创刊于1976年3月,由安徽省教育厅主管,蚌埠医学院主办,国内外公开发行的综合性医学学术期刊。主要刊登实验医学论文和应用医学论文。设有述评、基础医学、大学生科技园地、临床医学、检验医学、影像医学、药学、预防医学、祖国医学、精神卫生、护理学、技术与方法、综述、个案报道等栏目。

本学报现为月刊,每月15日出版,国际标准A4开本,144页,铜版纸印刷。标准刊号:ISSN 1000-2200;CN 34-1067/R;CODEN:BYIXEM。邮发代号:26-37,每册定价15.00元,全年180.00元。欢迎广大读者及时向当地邮局订阅,也可直接向本刊编辑部订阅,免收邮寄费。

邮购地址:安徽省蚌埠市东海大道2600号 邮政编码:233030 电话:(0552)3175456

http://xuebao. bbmc. edu. cn E-mail: byxb@vip. 163. com

《蚌埠医学院学报》编辑部