

论著 DOI: 10.16369/j.oh.er.issn.1007-1326.2023.03.002

· 调查研究 ·

# 南通市 405 名临床护士职业倦怠、 反馈寻求行为与离职倾向的关系研究

张娣<sup>1</sup>, 顾永梅<sup>1</sup>, 于圣萍<sup>1</sup>, 吕靓<sup>2</sup>, 李晓慧<sup>3</sup>, 王敏<sup>4</sup>

1. 南通大学附属海安市人民医院 ICU, 江苏 南通 226600; 2. 南通大学附属海安市人民医院介入科, 江苏 南通 226600; 3. 南通市第一人民医院护理部, 江苏 南通 226006; 4. 南通大学附属医院烧伤科, 江苏 南通 226001

**摘要:**目的 调查临床护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向现状, 评估反馈寻求行为在职业倦怠与离职倾向之间的中介作用, 为提升护士队伍的稳定性提供依据。方法 2022 年 1—4 月, 采用一般资料问卷、反馈寻求行为量表、职业倦怠量表及离职倾向量表对南通市 3 所三级综合医院 437 名临床护士进行现场问卷调查, 采用描述性统计方法, 包括  $t$  检验、方差分析、Pearson 相关分析和中介效应检验对调查结果进行分析。结果 回收有效问卷 405 份, 有效回收率为 92.7%。临床护士职业倦怠、反馈寻求行为和离职倾向得分分别为  $(58.04 \pm 10.26)$  分、 $(38.68 \pm 7.25)$  分和  $(13.92 \pm 4.07)$  分。职业倦怠与反馈寻求行为为负相关 ( $r = -0.460, P < 0.01$ ), 反馈寻求行为与离职倾向为负相关 ( $r = -0.419, P < 0.01$ ), 职业倦怠与离职倾向为正相关 ( $r = 0.503, P < 0.01$ )。反馈寻求行为在临床护士的职业倦怠与离职倾向间起部分中介作用, 中介效应值为 0.153, 占总效应比为 37.14%。结论 南通市临床护士离职倾向水平较高。管理者可在医院内部营造积极的支持性反馈氛围, 鼓励同事及上下级间的积极沟通, 以提升护士反馈寻求行为水平, 减少离职倾向。

**关键词:** 临床护士; 反馈寻求行为; 职业倦怠; 离职倾向; 中介作用

中图分类号: R135; B845.6 文献标志码: A 文章编号: 1007-1326(2023)03-0265-06

引用: 张娣, 顾永梅, 于圣萍, 等. 南通市 405 名临床护士职业倦怠、反馈寻求行为与离职倾向的关系研究[J]. 职业卫生与应急救援, 2023, 41(3): 265-270.

## Relationship between job burnout, feedback-seeking behavior, and turnover intention of 405 clinical nurses in Nantong ZHANG Di<sup>1</sup>, GU Yongmei<sup>1</sup>, YU Shenping<sup>1</sup>, LYU Liang<sup>2</sup>, LI Xiaohui<sup>3</sup>, WANG Min<sup>4</sup>

(1. ICU, Hai'an People's Hospital Affiliated to Nantong University, Nantong, Jiangsu 226600, China; 2. Interventional Department, Hai'an People's Hospital Affiliated to Nantong University, Nantong, Jiangsu 226600, China; 3. Nursing Department, Nantong First People's Hospital, Nantong, Jiangsu 226006, China; 4. Department of Burn, Affiliated Hospital of Nantong University, Nantong, Jiangsu 226001, China)

**Abstract: Objective** To investigate the status of job burnout, feedback seeking behavior, and turnover intention of clinical nurses and analyze the relationship among them so as to provide a basis for improving the stability of nurses. **Methods** From January to April 2022, clinical nurses in three tertiary general hospitals in Nantong were investigated with the general information questionnaire, the feedback seeking scale, the job burnout scale, and the turnover intention scale. Descriptive statistics, including the  $t$ -test, analysis of variance, Pearson correlation analysis, and mediation effect test, were used to analyze the surveyed results. **Results** Totally 405 valid questionnaires were collected, with an effective recovery rate of 92.7%. The scores of job burnout, feedback seeking behavior, and turnover intention of clinical nurses were  $(58.04 \pm 10.26)$  points,  $(38.68 \pm 7.25)$  points, and  $(13.92 \pm 4.07)$  points, respectively. Job burnout was negatively correlated with feedback seeking behavior ( $r = -0.460, P < 0.01$ ), feedback seeking behavior was negatively correlated with turnover intention ( $r = -0.419, P < 0.01$ ), and job burnout was positively correlated with turnover intention ( $r = 0.503, P < 0.01$ ). Feedback seeking behavior played a partial mediating role between job burnout and turnover intention among clinical

基金项目: 江苏省医院协会医院管理创新研究课题(JSYGY-3-2020-186)

作者简介: 张娣(1992—), 女, 大学本科, 主管护师

通信作者: 于圣萍, 副主任护师, E-mail: 940168875@qq.com

nurses, and the mediating effect value was 0.153, accounting for 37.14% of the total effect. **Conclusions** The level of turnover intention among clinical nurses in Nantong was high, and feedback seeking behavior played an intermediary role between job burnout and turnover intention. Managers should create a supportive feedback environment within the hospital and encourage interpersonal interaction between staff, superiors, and subordinates to improve nurses' feedback seeking behavior and reduce turnover intentions.

**Keywords:** clinical nurse; feedback seeking behavior; job burnout; turnover intention; mediation

近年来,护理人员的专业价值不断受到尊崇,但依旧存在临床护士责任重、话语权少、自我价值感低等问题<sup>[1-2]</sup>。加之护理人员日常工作负荷高、护患纠纷多、生活与工作有冲突、反馈倾诉对象少等问题,临床护士身心疲惫,导致离职倾向加剧<sup>[3]</sup>。有研究<sup>[4]</sup>发现,我国约 20.2% ~ 56.1% 的临床护士有较明显的离职倾向,这不仅制约着医疗服务质量的提高,还会阻碍医疗行业的稳定发展。职业倦怠是指个体长期暴露于高负荷职业压力下,对职业产生疲惫及厌倦心理,而护士被认为是最容易出现职业倦怠的群体之一<sup>[5]</sup>。一项 meta 分析<sup>[6]</sup>表明,我国临床护士的职业倦怠发生率约为 66%。职业倦怠的高发不仅严重危害护士的身心健康,还会影响工作状态,降低工作满意度,是导致护士离职的重要原因<sup>[7]</sup>。目前,国内有关临床护士职业倦怠如何影响离职倾向的研究不多。研究显示职业倦怠可通过一系列中介变量对个体的离职倾向产生影响<sup>[8]</sup>,而反馈寻求行为作为一种内在驱动力,能帮助个体积累资源、缓解工作压力、提高工作满意度,即积极的反馈寻求行为可有效减少离职倾向<sup>[9-10]</sup>。基于此,本研究以南通市临床护士为调查对象,拟通过综合了解临床护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向的现状,分析三者的相关性以及反馈寻求行为在其间的中介作用,为维持护理队伍的稳定提供对策依据。

## 1 对象与方法

### 1.1 研究对象

采用方便抽样,在 2022 年 1—4 月对南通大学附属海安市人民医院、南通市第一人民医院及南通大学附属医院的临床护士开展问卷调查。研究对象纳入标准:(1)具有护士执业证;(2)在现医疗单位从事临床护理工作超过 1 年;(3)知情同意并愿意配合调查。排除标准:(1)进修、规培及实习护士;(2)调查期间请病假、产假、事假或外出学习护士。本研究共发放调查问卷 437 份,回收有效问卷 405 份,有效回收率为 92.7%。本研究已通过南通大学附属海安人民医院伦理委员会审核批准(2021H018)。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 调查方法

研究者与 3 家医院护理部及科室护士长沟通并获得知情同意后,由参加过标准化现场调查流程培训的研究员在现场向研究对象发放纸质调查问卷。

#### 1.2.2 调查工具

(1)一般资料问卷由研究团队自行设计,包括性别、年龄、婚姻状况、学历等人口学资料。

(2)采用 Maslach 职业倦怠量表-服务行业版(Maslach burnout inventory-human service survey, MBI-HSS)<sup>[11]</sup>调查临床护士的职业倦怠情况。量表由情感衰竭、去人格化和个人成就感 3 个维度、22 个题项构成,各题项由“从不”到“每天”依次计 0 ~ 6 分,分值越高表明临床护士的倦怠感越严重。本次研究中此量表 Cronbach's  $\alpha$  系数是 0.883,其中情感衰竭、去人格化及个人成就感维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别为 0.802、0.745 和 0.813。

(3)采用汉化版的反馈寻求行为量表<sup>[12]</sup>调查临床护士的反馈寻求行为。量表由领导观察式、领导询问式、同事观察式与同事询问式反馈寻求 4 个维度构成,共计 11 个条目。“领导观察式”及“同事观察式”维度表示个体通过观察领导或同事的反应、态度去获得有关自身工作的反馈,“领导询问式”及“同事询问式”维度表示个体通过直接询问领导或同事来寻求工作相关的反馈信息。各条目从“完全不符合”到“完全符合”依次计 1 ~ 7 分,总得分越高提示反馈行为越好。本研究中此量表 Cronbach's  $\alpha$  系数是 0.842,其中领导观察式、领导询问式、同事观察式及同事询问式 4 个维度的 Cronbach's  $\alpha$  系数分别是 0.792、0.805、0.736、0.755。

(4)采用华清等<sup>[13]</sup>修订的离职倾向问卷调查本次临床护士的离职倾向。量表包括 4 个题项,即“我经常有离开护士职业的想法”“我认为我会在不久后提出辞职申请,寻找其他职业”“我认为凭我的职业技能,很容易在其他医院找到更能发挥所长的工作”“如果有机会,我会选择离开本医院”。每个题项由“完全不同意”到“完全同意”分别计 1 ~ 5 分,得分越高表示离职倾向越强烈。本研究中此量表 Cronbach's  $\alpha$  系数是 0.903。

1.2.3 统计学分析

应用 EpiData 3.1 软件进行数据录入, 用 SPSS 21.0 软件进行统计学处理;符合正态分布的计量资料采用均数  $\pm$  标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示, 两组间差异比较采用独立样本  $t$  检验, 三组及以上组间差异采用单因素方差分析, 组间的相关性采用 Pearson 相关分析。使用 Mplus 7.0 软件进行中介模型构建, 以 Bootstrap 法验证临床护士反馈寻求行为在职业倦怠与离职倾向间的中介效应。检验水准  $\alpha = 0.05$ (双侧)。

2 结果

2.1 基本资料

405 例临床护士中: 男性 28 例(占 6.91%), 女性 377 例(占 93.09%); 年龄  $\leq 30$  岁 160 例(占 39.51%), 31 ~ 40 岁 209 例(占 51.60%),  $> 40$  岁 36 例(占 8.89%); 已婚 312 例(占 77.04%), 未婚 52 例(占 12.84%), 离异或丧偶 41 例(占 10.12%); 工作年限  $\leq 5$  年 125 例(占 30.86%), 6 ~ 10 年 197 例(占 48.65%),  $> 10$  年 83 例(占 20.49%); 护士 92 例(占 22.72%), 护师 254 例(占 62.71%), 主管护师及以上 59 例(占 14.57%); 大专及以下学历 149 例(占 36.79%), 大学本科 235 例(占 58.02%), 硕士及以上 21 例(占 5.19%); 聘用方式为有编制 105 例(占 25.93%), 合同制 214 例(占 52.84%), 人事代理 86 例(占 21.23%); 工作科室为内科 162 例(占 40.00%), 外科 122 例(占 30.12%), 妇科及儿科 40 例(占 9.88%), 重症及急诊科 47 例(占 11.60%), 其他 34 例(占 8.40%)。

2.2 护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向得分情况

护士职业倦怠、反馈寻求行为、离职倾向量表总分以及各维度得分见表 1。反馈寻求行为量表中, 各维度均分从高到低分别为: 同事观察式、领导观察式、同事询问式及领导询问式。

表 1 405 名临床护士反馈寻求行为、职业倦怠及离职倾向得分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

项目	条目数	分值范围	得分	条目均分
职业倦怠	22	0 ~ 132	58.04 $\pm$ 10.26	2.64 $\pm$ 0.41
情感衰竭	9	0 ~ 54	23.18 $\pm$ 6.02	2.58 $\pm$ 0.78
去人格化	5	0 ~ 30	9.30 $\pm$ 2.44	1.86 $\pm$ 0.26
个人成就感	8	0 ~ 48	25.56 $\pm$ 7.84	3.20 $\pm$ 0.95
反馈寻求行为	11	11 ~ 77	38.68 $\pm$ 7.25	3.52 $\pm$ 0.55
领导观察式	2	2 ~ 14	6.61 $\pm$ 1.59	3.31 $\pm$ 0.87
领导询问式	2	2 ~ 14	5.30 $\pm$ 1.72	2.65 $\pm$ 0.45
同事观察式	3	3 ~ 21	14.54 $\pm$ 3.82	4.85 $\pm$ 0.69
同事询问式	4	4 ~ 28	12.23 $\pm$ 2.51	3.06 $\pm$ 0.57
离职倾向	4	4 ~ 20	13.92 $\pm$ 4.07	3.48 $\pm$ 0.73

2.3 不同人口学特征临床护士 3 个量表得分情况

不同性别、临床护理工作年限及学历水平临床护士的反馈寻求行为得分比较, 差异有统计学意义( $P < 0.05$ ), 表现为男性、工龄长、学历高的护士反馈寻求行为得分高; 不同临床护理工作年限及婚姻现状护士的职业倦怠得分比较, 差异有统计学意义( $P < 0.05$ ), 表现为未婚、工龄短的护士职业倦怠得分低; 不同年龄及聘用方式护士的离职倾向得分比较, 差异有统计学意义( $P < 0.05$ ), 表现为年龄大、有编制的离职倾向得分低。见表 2。

表 2 不同特征临床护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向得分比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

项目	人数 (占比/%)	反馈寻求 行为	职业倦怠	离职倾向
性别				
男	28(6.91)	41.92 $\pm$ 6.62	55.64 $\pm$ 9.16	13.77 $\pm$ 3.26
女	377(93.09)	38.44 $\pm$ 7.09	58.22 $\pm$ 10.75	13.93 $\pm$ 4.08
$t$ 值		2.517	1.237	0.203
$P$ 值		0.012	0.217	0.839
年龄/岁				
$\leq 30$	160(39.51)	38.34 $\pm$ 7.37	57.82 $\pm$ 10.42	14.56 $\pm$ 3.28
31 ~ 40	209(51.60)	38.85 $\pm$ 6.05	58.11 $\pm$ 10.70	13.56 $\pm$ 4.15
$> 40$	36(8.89)	39.22 $\pm$ 6.59	58.61 $\pm$ 10.05	13.15 $\pm$ 3.26
$F$ 值		0.396	0.092	4.044
$P$ 值		0.673	0.912	0.018
婚姻状况				
已婚	312(77.04)	38.46 $\pm$ 7.28	58.74 $\pm$ 10.49	13.84 $\pm$ 3.85
未婚	52(12.84)	39.94 $\pm$ 7.14	54.62 $\pm$ 9.44	14.26 $\pm$ 4.51
离异/丧偶	41(10.12)	38.77 $\pm$ 7.22	57.05 $\pm$ 10.17	14.09 $\pm$ 4.12
$F$ 值		0.931	3.754	0.292
$P$ 值		0.395	0.024	0.746
工作年限/年				
$\leq 5$	125(30.86)	37.64 $\pm$ 7.41	55.28 $\pm$ 10.94	14.58 $\pm$ 4.21
6 ~ 10	197(48.65)	38.73 $\pm$ 6.29	59.06 $\pm$ 10.42	13.69 $\pm$ 3.72
$> 10$	83(20.49)	40.13 $\pm$ 6.57	59.78 $\pm$ 8.23	13.47 $\pm$ 3.23
$F$ 值		3.444	6.793	2.848
$P$ 值		0.033	0.001	0.059
职称				
护士	92(22.72)	38.49 $\pm$ 7.16	58.20 $\pm$ 9.03	13.98 $\pm$ 4.46
护师	254(62.71)	38.61 $\pm$ 6.95	58.19 $\pm$ 10.49	13.94 $\pm$ 3.87
主管护师及以上	59(14.57)	39.28 $\pm$ 6.43	57.15 $\pm$ 9.16	13.74 $\pm$ 4.02
$F$ 值		0.269	0.275	0.072
$P$ 值		0.764	0.760	0.931
学历				
大专及以下	149(36.79)	37.44 $\pm$ 7.72	58.29 $\pm$ 10.68	13.87 $\pm$ 3.62
本科	235(58.02)	39.18 $\pm$ 7.45	57.93 $\pm$ 10.15	13.97 $\pm$ 4.09
硕士及以上	21(5.19)	41.87 $\pm$ 6.25	57.49 $\pm$ 10.32	13.71 $\pm$ 3.52
$F$ 值		4.463	0.086	0.062
$P$ 值		0.012	0.917	0.940



表 2(续)

项目	人数 (占比/%)	反馈寻求 行为	职业倦怠	离职倾向
聘用方式				
有编制	105(25.93)	38.93 ± 7.41	57.06 ± 10.84	13.04 ± 3.15
合同制	214(52.84)	38.66 ± 7.55	58.16 ± 10.53	14.08 ± 4.28
人事代理	86(21.23)	38.43 ± 7.81	58.94 ± 10.39	14.59 ± 4.50
F 值		0.105	0.775	3.787
P 值		0.900	0.461	0.024
科室				
内科	162(40.00)	38.72 ± 6.48	58.17 ± 10.92	13.95 ± 4.01
外科	122(30.12)	38.94 ± 7.04	57.82 ± 10.35	13.86 ± 3.36
妇科及儿科	40(9.88)	38.51 ± 7.33	58.06 ± 10.81	13.90 ± 4.15
重症及急诊科	47(11.60)	38.09 ± 7.28	58.22 ± 10.56	14.07 ± 4.62
其他	34(8.40)	38.57 ± 7.52	57.95 ± 9.47	13.80 ± 3.57
F 值		0.138	0.093	0.036
P 值		0.968	0.985	0.997

#### 2.4 护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向的相关性

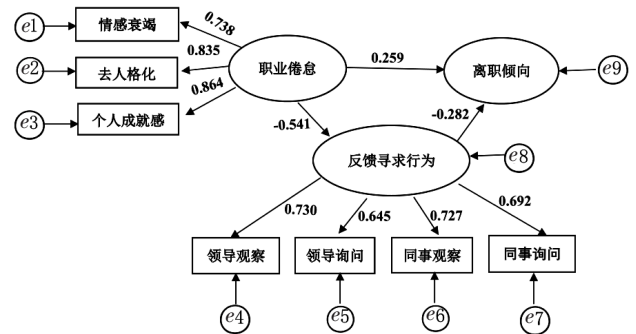
405 名临床护士职业倦怠与反馈寻求行为为负相关( $r = -0.460, P < 0.01$ ), 反馈寻求行为与离职倾向为负相关( $r = -0.419, P < 0.01$ ), 职业倦怠和离职倾向为正相关( $r = 0.503, P < 0.01$ )。

#### 2.5 护士职业倦怠、反馈寻求行为及离职倾向关系的结构方程模型

采用 Harman 单因素检验去验证共同方法偏差是否存在, SPSS 分析首个主成分因子方差解释率为 25.81%(低于 40%), 提示未有严重的共同方法偏差。在 Mplus 7.0 软件中以职业倦怠作为预测变量, 护士反馈寻求行为为中介变量, 离职倾向作为响应变量建立结构方程模型。结果发现该模型拟合指数为: 比较拟合指数 (comparative fit index, CFI) = 0.945, Tucker-Lewis 系数(TLI) = 0.922, 近似误差均方根 (root mean square error of approximation, RMSEA) = 0.068, 标准化均方根残差 (standardized root mean square residual, SRMR) = 0.053,  $\chi^2$  自由度比值( $\chi^2/df$ ) = 2.18, 表示方程拟合较好, 标准化模型路径详见图 1。除去显变量“离职倾向”, 潜变量“职业倦怠”“反馈寻求行为”的测量模型均具有统计学意义( $P < 0.01$ ), 组合信度 (composite reliability, CR) 分别为 0.823、0.725, 解释能力 (average variance extracted, AVE) 分别是 64.4%、56.1%。见表 3。

应用 Bootstrap 法重复抽取 2 000 次对护士反馈寻求行为在职业倦怠和离职倾向间的中介效应进行验证, 结果发现, 职业倦怠对离职倾向的直接、间接及总效应的路径系数均有统计学意义 ( $P <$

0.05)。结构方程模型显示, 临床护士的职业倦怠对离职倾向产生直接正向影响, 标准化路径为 0.259, 职业倦怠还可通过反馈寻求行为间接影响离职倾向, 间接效应为 0.153, 中介效应占比 37.14%。见表 4。



注: e1 ~ e9 为残差项; 各路径系数为标准化结果 ( $P < 0.05$ )。

图 1 405 名临床护士职业倦怠、反馈寻求行为与离职倾向关系模型

表 3 结构方程模型参数

潜变量	显变量	检验参数				题目信度 (SMC)	组合信度 (CR)	解释能力 (AVE/%)
		Est 值	SE 值	Z 值	P 值			
职业倦怠	情感衰竭	0.738	0.025	29.127	< 0.01	0.524		
	去人格化	0.835	0.022	37.454	< 0.01	0.810	0.823	64.4
	个人成就感	0.864	0.018	48.560	< 0.01	0.766		
反馈寻求行为	领导观察	0.730	0.021	35.372	< 0.01	0.558		
	领导询问	0.645	0.033	19.835	< 0.01	0.415		
	同事观察	0.727	0.028	25.764	< 0.01	0.833	0.725	56.1
	同事询问	0.692	0.037	18.503	< 0.01	0.570		

表 4 405 名临床护士职业倦怠、反馈寻求行为与离职倾向的效应分析

效应	路径	$\beta$ 值	标准误	Z 值	P 值	占总效应比值/%
总效应	职业倦怠→离职倾向	0.412	0.035	11.225	< 0.001	
直接效应	职业倦怠→离职倾向	0.259	0.026	9.860	< 0.001	62.86
间接效应	职业倦怠→反馈寻求行为→离职倾向	0.153	0.023	6.614	< 0.001	37.14

### 3 讨论

3.1 护士反馈寻求行为、职业倦怠和离职倾向现状  
本次研究中, 临床护士反馈寻求行为得分条目均分为(3.52 ± 0.55)分, 处于分值范围的中间部分, 可认为其反馈寻求行为处于中等水平, 与李瑾等<sup>[14]</sup>

的调查结果一致。4 个维度中,以同事观察式维度条目均分最高,领导询问式均分最低,提示临床护士更倾向于利用观察获得自身工作能力的判断。探究其原因,一方面由于传统的工作场合中因顾忌上下级关系而较少直接询问领导以获取反馈,碍于情面不愿或没有勇气跨越这种权力距离,而更倾向于通过观察别人的举止和神情来间接获取反馈;另一方面,临床护理任务繁重,没有多余的精力和时间去直接沟通获取反馈。相比观察式反馈,直接询问能获得更精准的资源及内容<sup>[15]</sup>。因此,应鼓励临床护士采取直接询问式的反馈寻求行为,多与上级、同事及患者直接沟通获取反馈。本次研究还发现:相比女性而言,男护士更倾向于通过直接询问领导来获得自身工作表现的信息,因此其反馈寻求行为得分较高。工作年限越长的护士其反馈寻求行为水平较高,这可能是因为他们工作经验更丰富,对工作环境、人际关系、专业特点更熟悉,更擅于与同事、上级沟通反馈。此外,高学历护士反馈寻求行为得分较高,可能是因为高学历的护士对专业技能的求知欲更强、表现更主动,常寻找多种途径获悉有利于能力提升的反馈信息有关,其实践-反馈-提高的步伐快于低学历人员<sup>[16]</sup>。以上结果与国内学者对 386 名护士的调查结果<sup>[17]</sup>相似。提示护理管理者应关注和引导工作年限不长、学历较低护士去主动追寻有价值的反馈信息,以促使其职业发展。

本次研究中临床护士职业倦怠得分低于赵芳芳等<sup>[18]</sup>对急诊科护士和张宇婷等<sup>[19]</sup>对肿瘤科护士的调查结果,但高于毛芳香等<sup>[20]</sup>对山东省四家医院临床护士的研究结果,这可能是由于纳入的科室工作环境各不相同。本次调查还发现,未婚、工龄短的护士职业倦怠得分低。探究其原因,可能是因为:随着工作年限的不断增长,一部分护士升职和专业发展遭遇瓶颈,加之长期处于高负荷工作状态,难以得到积极的正向激励,导致职业热情消减,倦怠感增加;而未婚护士承担的家庭角色较少,在生活中压力不大,有更多的精力投放到工作中,因此职业倦怠相对较轻。

本次研究中,临床护士离职倾向得分为 $(13.92 \pm 4.07)$ 分,处于中等偏上水平,与杜丽等<sup>[21]</sup>对 1 423 名临床护士的调查结果接近。护士产生较高的离职倾向一般是因为其感受到较低的组织认同,与工作满意度低、自主权缺乏、医患负性事件诱发消极负性情绪有关。本次研究还发现:低龄护士、合同聘用或人事代理方式入职的护士的离职倾向较高,与 Burmeister 等<sup>[22]</sup>调查结果类似。这是因为低龄护士

多为新入职,面对繁重的临床一线工作和陌生的工作环境,产生一系列迷茫、困惑及定位不清的冲击体验,易出现工作角色冲突,此种现实和理想间的落差使其难以适应工作,因而其离职倾向更强烈。而相比有编制的护士,合同聘用或人事代理方式入职的护士会感到工作不稳定,内心不确定感更多,加之福利待遇的差异、晋升与学习机会等的不平等而对自身职业的发展期望降低,工作激情减弱,使其离职倾向更重。提示应多关注低年龄及非编制护士的离职倾向。

### 3.2 护士职业倦怠、反馈寻求行为和离职倾向的相关性分析

本次调查发现:护士职业倦怠与离职倾向为正相关,说明护士职业倦怠反应越严重,其离职倾向越强烈。长期的倦怠负性体验会使工作情绪耗竭,让人出现离职想法。护士职业倦怠与反馈寻求行为为负相关,与韩璐等<sup>[23]</sup>对手术室护士的研究结果一致。可能是因为临床护理工作作为一个高消耗内在资源的职业,会消磨个人对工作的激情,追求职业目标和个人成长的主动性减退,从而减少通过反馈寻求去主动获取有价值的信息资源的积极行为。而反馈寻求行为与离职倾向为负相关,与 Wanberg 等<sup>[24]</sup>的研究结果相似。具有高反馈寻求能力的护士,更擅长以各种方式获取有关护理工作中有价值的信息,能较快适应职业环境,完成任务,获得工作成就感,减少离职倾向。

### 3.3 临床护士反馈寻求行为在职业倦怠和离职倾向间的中介作用

本研究表明护士反馈寻求行为在职业倦怠与离职倾向间起部分中介作用,该间接效应可解释护士离职倾向 37.14% 的变异量。在传统观念中,护士被看作是执行医生医嘱的辅助角色,其专业性被弱化,长期面临较大的身心压力负荷,若长期缺少有效的情感宣泄和反馈,易增加其职业倦怠心理和离职倾向。资源保存理论也指出,个体自身的资源相对有限,当外部环境对其造成威胁或资源付出后未能及时补充,倦怠便会出现<sup>[25]</sup>。护士在积极反馈寻求过程中能从组织获得有价值的资源信息,逐步达到与组织环境的契合,从而补偿内在心理资源的消耗,减少职业倦怠。寻求反馈有助于建立稳固、良好的人际关系,减少离职倾向。有研究<sup>[26]</sup>证实,反馈寻求行为水平越高者越能获得职业价值感。医院管理者应在医院内部营造积极的反馈工作氛围,鼓励同事间、上下级间的积极沟通,以降低职业倦怠心理、减少离职倾向。

综上所述,南通市临床护士反馈寻求行为在职业倦怠与离职倾向间起部分中介作用,医院管理者可通过营造良好的反馈工作氛围,减少离职倾向。本研究也存在一定的局限性,如仅调查了 3 所医院的临床护士,样本量的代表性难免存有偏倚,未来研究可通过增大样本量和增加不同地域的样本以验证相关结果及结论。

**作者声明** 本文无实际或潜在的利益冲突

## 参考文献

- [1] 李晓愚,包玲,章雅青. 上海市三级甲等医院护士离职原因的质性研究[J]. 解放军护理杂志, 2020, 37(3): 42-45.
- [2] 罗雅文, 马智群. 重大传染病疫情下护士价值与法律保障探究[J]. 中国护理管理, 2020, 20(12): 1819-1822.
- [3] AL SABEI S D, LABRAGUE L J, MINER ROSS A, et al. Nursing work environment, turnover intention, job burnout, and quality of care: the moderating role of job satisfaction[J]. J Nurs Scholarsh, 2020, 52(1): 95-104.
- [4] LI Z, CAO J, WU X, et al. Intention to leave among newly graduated nurses: a descriptive, multicenter study [J]. J Adv Nurs, 2020, 76(12): 3429-3439.
- [5] WOO T, HO R, TANG A, et al. Global prevalence of burnout symptoms among nurses: a systematic review and meta-analysis [J]. J Psychiatr Res, 2020, 123: 9-20.
- [6] 李鑫茜, 郭含盟, 肖元梅. 中国医务人员职业倦怠检出率 meta 分析[J]. 现代预防医学, 2021, 48(8): 1379-1383.
- [7] 段应龙, 吴小霞, 钟竹青, 等. 护士职业认同、职业倦怠对离职意愿影响的研究[J]. 中国护理管理, 2017, 17(3): 368-373.
- [8] 赵世超, 王宇桐, 谭福金, 等. 基层卫生人员职业倦怠对离职意愿的影响研究: 感情承诺的中介作用[J]. 中国卫生统计, 2020, 37(4): 565-567; 572.
- [9] 刘跃, 蒋运兰, 岳圆, 等. 护士反馈寻求行为的研究进展[J]. 职业与健康, 2021, 37(16): 2297-2300.
- [10] LAUREN B, PAUL E, STANLEY B. Leader arrogance and subordinate outcomes: the role of feedback processes [J]. J Bus Psychol, 2018, 33(2): 345-364.
- [11] MASLACH C, JACKSON S E. The measure of experienced burnout[J]. J Organ Behav, 1981, 2(2): 99-113.
- [12] 巩振兴. 创造性反馈环境的内容结构、影响机制及其形成机制的因果环路研究[D]. 北京: 北京科技大学, 2017.
- [13] 华清. 护士工作满意度与离职倾向的关系探究[D]. 苏州: 苏州大学, 2014.
- [14] 李瑾, 王献方. 护士长谦卑型领导与护士反馈寻求行为的相关性研究[J]. 中国实用护理杂志, 2019, 35(23): 1818-1822.
- [15] SHERF E N, MORRISON E W. I do not need feedback! or do I? Self-efficacy, perspective taking, and feedback seeking [J]. J Appl Psychol, 2020, 5(2): 146-165.
- [16] CROMMELINCK M, ANSEEL F. Understanding and encouraging feedback-seeking behaviour: a literature review [J]. Med Educ, 2013, 47(3): 232-241.
- [17] 孙伟, 房炎. 386 名低年资护士反馈寻求行为现状及影响因素分析[J]. 护理学报, 2020, 27(4): 48-51.
- [18] 赵芳芳, 王瑾, 张敏伶, 等. 急诊护士职业认同、心理授权对职业倦怠和隐性护理知识共享的影响[J]. 解放军护理杂志, 2021, 38(9): 20-23; 28.
- [19] 张宇婷, 刘瑞云, 焦雪萍. 肿瘤科护士关怀能力、职业倦怠与护理缺失的相关性[J]. 护理研究, 2021, 35(11): 2046-2049.
- [20] 毛芳香, 孙继伟, 杨蓓, 等. 护士功能性躯体症状与职业倦怠的关系[J]. 中国心理卫生杂志, 2021, 35(12): 1031-1037.
- [21] 杜丽, 毛红波. 三级医院临床护士组织职业生涯管理感知水平及影响因素研究[J]. 护理学杂志, 2020, 35(16): 11-14.
- [22] BURMEISTER E A, KALISCH B J, XIE B, et al. Determinants of nurse absenteeism and intent to leave: an international study [J]. J Nurs Manag, 2019, 27(1): 143-153.
- [23] 韩璐, 屠曦蕊, 朱俐安, 等. 麻醉手术室护士反馈寻求行为和逆境商对职业倦怠的影响 [J]. 职业与健康, 2021, 37(6): 725-728.
- [24] WANBERG C R, KAMMEYER-MELLER J D. Predictors and outcomes of proactivity in the socialization process [J]. J Appl Psychol, 2000, 85(3): 373-385.
- [25] 高峰, 李彤, 贾旖璠, 等. 医务工作者职业倦怠与离职意愿关系的元分析[J]. 中国健康心理学杂志, 2022, 30(3): 391-396.
- [26] DIMOTAKIS N, MITCHELL D, MAURER T. Positive and negative assessment center feedback in relation to development self-efficacy, feedback seeking, and promotion [J]. J Appl Psychol, 2017, 102(11): 1514-1527.

收稿日期: 2022-09-09