

综合性医院高年资护士工作应激体验的质性研究

曹永慧¹, 盛月红², 董莹¹, 吴菁¹

(1. 海军军医大学 护理系, 上海 200433; 2. 海军军医大学第三附属医院 超声介入科, 上海 200433)

【摘要】目的 探讨综合性医院高年资护士的工作应激体验, 以更好地发挥其引领作用, 提升职业使命感。**方法** 运用现象学研究方法, 目的抽样法选取上海市 5 所三级甲等综合性医院的 13 名高年资护士为研究对象, 进行半结构式访谈, 通过 Colaizzi 7 步法分析资料并提炼主题。**结果** 共提炼出 3 个主题和 10 个亚主题: 与个人特征相关的工作应激(身体机能下降、多重家庭角色、自我形象管理顾虑)、与工作角色相关的工作应激(多重角色任务的累积压力、多方沟通协调的压力、人力资源不足导致管理困境、组织支持力度不够延缓职业发展)和与职业认同相关的工作应激(社会刻板印象、医疗纠纷网络舆情预防压力、突发公共卫生事件中的责任担当)。**结论** 高年资护士面临多重工作应激, 各单位应重视其身心健康, 拓展职业发展空间, 充分发挥临床经验与专业引领的价值, 以维护整个护理团队的稳定。

【关键词】 高年资护士; 综合性医院; 工作应激; 质性研究

doi: 10.3969/j.issn.2097-1826.2025.12.009

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2025)12-0035-04

A Qualitative Study on the Work Stress Experience of Senior Nurses in General Hospitals

CAO Yonghui¹, SHENG Yuehong², DONG Ying¹, WU Jing¹ (1. School of Nursing, Naval Medical University, Shanghai 200433, China; 2. Department of Interventional Ultrasound, The Third Affiliated Hospital of Naval Medical University, Shanghai 200433, China)

Corresponding author: WU Jing, Tel: 021-81871502

【Abstract】Objective To explore the work stress experience of senior nurses in general hospitals, aiming to better leverage their leading role and enhance professional sense of mission. **Methods** With phenomenological research methodology and purposive sampling, 13 senior nurses from 5 general hospitals were selected for semi-structured interviews. Data were analyzed and themes were extracted using Colaizzi's 7-step method. **Results** Three main themes and 10 sub-themes were extracted: work stress related to personal characteristics (declining physical function, multiple family roles, concerns about self-image management); work stress related to work roles (cumulative pressure from multiple roles and tasks, pressure from multi-party communication and coordination, management difficulties due to insufficient human resources, insufficient organizational support hindering career development); work stress related to professional identity (social stereotypes, pressure from preventing medical disputes and online public opinion, responsibility in public health emergencies). **Conclusions** Senior nurses face multiple work stresses. Institutions should pay attention to their physical and mental health, expand career development opportunities, and fully utilize the value of their clinical experience and professional leadership to maintain the stability of the entire nursing team.

【Key words】 senior nurse; general hospital; work stress; qualitative study

[Mil Nurs, 2025, 42(12): 35-38]

护士队伍是卫生健康战线的主要力量, 对实施健康中国战略发挥着重要作用。截至 2023 年底, 全国注册护士总量已达到 563 万人^[1], 其职业心理健康关乎团队稳定与医疗服务质量。高年资护士凭借

丰富的临床经验、强烈的责任感以及出色的沟通能力, 成为临床护理工作的主体^[2]。工作应激(work stress), 又称职业应激, 是指在某种职业条件下, 由于客观要求与个体应对能力之间失衡所导致的生理和心理压力^[3]。当前, 高年资护士在临床护理工作中面临多重工作应激, 心理健康状况不容乐观。调查显示, 2013—2023 年我国大于 30 岁的护士抑郁情绪检出率高达 45.4%^[4]。为此, 本研究通过全面

【收稿日期】 2025-08-29 **【修回日期】** 2025-11-12

【基金项目】 海军军医大学基础医学研究课题(社科培育基金); 海军军医大学教学研究与改革项目(重点项目)

【作者简介】 曹永慧, 硕士在读, 电话: 021-81871502

【通信作者】 吴菁, 电话: 021-81871502

深入探讨综合性医院高年资护士的工作应激体验,旨在为医院管理和护理管理提供理论参考,以改善高年资护士的职业心理健康,提升护理质量和工作效率。

1 对象与方法

1.1 研究对象 2024 年 12 月至 2025 年 4 月,采用目的抽样法选取上海市 5 所三级甲等综合性医院的高年资护士为研究对象,充分考虑不同工龄、性别、工作科室、职称、管理者岗位、重大医疗任务经历等因素,以提高访谈结果的代表性和丰富性。纳入标准:(1)取得护士职业资格证书,且在有效注册期内;(2)与医院签署正式工作合同;(3)从事临床护理工作≥10 年且具备主管护师及以上职称;(4)大专及以上学历。排除标准:(1)因请假休假、外出培训学习等不在院者;(2)不愿参与调查者。样本量以资料饱和、不再出现新的主题为原则,本研究最终纳入 13 名高年资护士,平均年龄(41.54±5.77)岁,平均工作年限(20.15±7.37)年,基于保密原则,访谈对象使用编号 A1~A13 代替。其一般资料见表 1。所有受访者均知情同意并自愿参加本次研究。本研究已通过医院医学伦理委员会批准(EHBHKY2023—K017P001)。

表 1 访谈对象一般资料(n=13)

编号	年龄(岁)	工龄(年)	性别	工作单位	工作科室	职称	是否为管理者	是否参加过重大医疗任务
A1	43	20	女	H	急诊	副主任护师	是	是
A2	39	17	女	H	消化内科	副主任护师	是	是
A3	37	14	女	I	儿童消化营养科	主管护师	是	否
A4	40	20	女	H	妇产科	主管护师	是	是
A5	37	16	男	H	脑血管病中心	副主任护师	是	是
A6	44	24	女	H	静疗门诊	主管护师	否	否
A7	54	36	女	J	推拿科	主管护师	否	否
A8	36	16	男	H	急诊	主管护师	是	是
A9	40	13	女	H	肝胆胰脾外科	副主任护师	是	是
A10	51	33	女	K	超声介入科	主任护师	是	是
A11	44	22	女	L	护理部	副主任护师	是	是
A12	41	20	女	J	急诊	主管护师	否	是
A13	34	11	女	H	临床麻醉科	主管护师	是	是

注:工作单位列 H-L 字母分别代表不同单位。

1.2 方法

1.2.1 访谈提纲 结合研究目的、文献回顾和课题组讨论初拟访谈提纲。对 3 位符合标准的高年资护士进行预访谈,通过专家咨询,对访谈提纲进行修订与完善。最终形成的访谈提纲如下:(1)您能结合个人经历谈谈目前的护理工作带给您的感受吗?(2)在工作中,您觉得有哪些困难或压力?(3)工作时经常会有一些其他事情需要您处理,您如何进行平衡?(4)面对困难或问题,您是如何应对的?

1.2.2 资料收集 本研究以现象学研究方法为指导,采用一对一半结构式深入访谈收集资料。正式访谈前,遵循自愿、知情同意和保密原则,向研究对象详细介绍研究目的及意义。与访谈对象提前预约访谈时间和地点,保证现场环境安静,访谈过程中尽量不被打扰,并在访谈对象同意后进行录音,观察和体会受访者的情感变化并做好记录。每次访谈时间约 30~60 min,不做严格限制。以不再出现新主题、资料饱和时结束访谈。

1.2.3 资料分析 采用 Colaizzi 7 步法分析文本资料,逐步形成主题和亚主题。每次访谈结束后 24 h 内将录音内容进行文字转录整理,并采用资料合众法对转录内容进行补充,不确切之处再联系访谈对象进行核实确认。运用研究者三角论证法对最初的两份访谈资料进行分析、编码,分析结果无差异后由本人独立完成分析,避免个体主观因素的影响,使研究结果和结论具有最大真实度。本研究共形成 578 min 录音,16 万余字文本资料。

2 结果

2.1 与个人特征相关的工作应激

2.1.1 身体机能下降 多数受访者表示,随着年龄的增长,身体素质下滑是一个不可忽视的实际挑战,这导致工作期间精力缺乏,工作效率降低。A2:“今年明显感觉自己力不从心、身体跟不上,精力也跟不上,整个人都是心力交瘁的状态。”A8:“老了,昼夜协调能力下降,上完夜班后白天睡觉会比较浅,睡眠质量不高,会加重对自己健康的担忧。”

2.1.2 多重家庭角色 大多数女性高年资护士在繁忙的工作之余还要承担母亲、妻子、女儿等多种家庭角色,她们难以平衡家庭与工作的双重责任,易产生对家庭的负疚感、对工作的失控感等。A3:“作为女人,而且像我们这种上有老下有小的,只要踏入管理岗位,是没办法平衡家庭和工作的。”A4:“没结婚还好,结了婚以后,白天的工作很忙,晚上还要照顾孩子,压力还是很大的。”

2.1.3 自我形象管理顾虑 高年资护士通过长期的工作实践,在工作中树立起了榜样的形象,当面对工作压力与心理困境时,因担忧破坏良好形象、导致他人对自己的负面评价而产生心理顾虑。A12:“不知道该怎么办(不想跟其他人倾诉),但还是要学会自己调节吧。”A3:“一般情况下是由护理部的人或临床心理科的人来做(心理服务),也就是自己的同事,就会担心自己的隐私有泄露,然后在医院引起一段‘传说’。”

2.2 与工作角色相关的工作应激

2.2.1 多重角色任务的累积压力 高年资护士作为

护理者、教育者、沟通者、管理者及协调者,需承担多角色下的工作任务,这使其常常处于高强度的工作负荷与心理应激之中。(1)临床护理工作压力。高年资护士在临床护理工作中承担着更高的专业责任与患者期望,需投入更多的精力以保障护理质量,使其承受较多的心理压力。A6:“患者不想再第二次调整,很痛苦,反复调整也容易出现血栓,患者的体验也不好,所以我必须多花点时间一次做好。”(2)带教与教学压力。部分受访者表示,除临床工作外,还要兼顾带教与教学等其他任务,时间和精力被不断消耗。A9:“早上我把病房处理好之后,赶紧跑到门诊去带教,然后再回到病房处理工作,就有双重的压力。”(3)科研工作压力。在职称晋升与科研要求的推动下,高年资护士普遍面临科研压力,但因缺乏系统的培训,常感受到焦虑与无力感。A11:“科研的压力也挺大的,每一个级别都会有论文的要求。”A10:“现在的压力就是科研,大家都卷,创新点不够多,院校与临床的对接、帮带不够,而且资源也很有限。”

2.2.2 多方沟通协调的压力 高年资护士在工作中因其所承担的角色任务,常需要处理突发、复杂且充满挑战的问题。因涉及多方利益,需要在上级、不同部门、同事、患者及家属之间进行有效的沟通协调,常感受到明显的心理压力。A1:“上面很多的时候会给下面很大的压力,在协调这一块,你就像夹心饼干,挤在中间很难做人。”A12:“(压力)可能就是来自跟患者和家属的沟通上,因为我们急诊是一个比较开放的窗口,有时候会引起一些家属的不满。”

2.2.3 人力资源不足导致管理困境 病房人力配置的不足是作为管理者的高年资护士普遍面临的压力源,人力充足是高质量完成各项护理任务的前提,人员短缺不仅增加不良事件、护患冲突的风险,在有护士临时请假时更是增加管理难度。A1:“对护士长来讲,人力永远是心理压力的一个点。人力不足的时候,心理压力可大了。”A5:“因为人员不够,就导致设想的(工作量)和实际的有一定的差距,完不成计划,这是一个很大的落差。”

2.2.4 组织支持力度不够延缓职业发展 高年资护士普遍面临科研指导不足、培训经费不足等问题,在实践中难以将想法转化为行动,外部资源与组织支持的缺乏进一步加剧了工作压力。A4:“我们真的很缺乏关于科研的课程,导致我光有想法,但不知道怎么做。”A11:“有一些新的方法还没有掌握,学起来比较困难,或者说外面给我们的帮助不够多。”“经费可能也不足,所以领导不想让我们去参加会议。”

2.3 与职业认同相关的工作应激

2.3.1 社会刻板印象 多数受访者表示,其在长期的临床工作中已形成了对护士职业的高度认同,当公众因为对护士的社会刻板印象而表现出对其工作的不认可、不尊重时,高年资护士易产生挫败感。A3:“这个社会现在对医护人员都不是特别的关注、友好,护士整体来说还是属于弱势群体。”A8:“我工作这么多年了还是发现,在老百姓和患者的眼里,护理和医疗是不平级的,得不到完全的认可。”

2.3.2 医疗纠纷网络舆情预防压力 在自媒体高度发达的背景下,医疗负面事件会通过网络迅速传播发酵,产生负面影响。高年资护士常常担任管理者的角色,既要防范所管理科室出现问题引发网络舆情,又要在面对网络医疗舆论时迅速作出反应,及时、妥善地沟通解释,从而产生强烈的疲惫感。A1:“现在的医疗环境不一样,自媒体比较发达,有时候有些患者因为一些小事情没有处理好,可能就全部发到网上。”A8:“我们要求做任何事情都要注意言行举止,很多患者或者家属喜欢拍一些短视频发到网上,吃瓜群众会找茬,产生舆论,所以人紧绷着。”

2.3.3 突发公共卫生事件中的责任担当 高年资护士往往是突发公共卫生事件救治的主力军,在救治过程中会因任务的突发性、威胁性等体验到巨大的压力和挑战,但其作为“白衣天使”的职业使命感,作为护士队伍的骨干,助力其更坚定地完成任务。A2:“(抗疫)那段时间大家都有很多压力,但同时感受到整个团队的支持,并且会有一种荣誉感。”A6:“我们去(出任务)的都是些资深的老教员,如果让她们(低年资护士)临时去做一些事情,会浪费更多的体力和精力。”

3 讨论

3.1 重视高年资护士身心健康,实现从“能者多劳”到“能者优劳”的转变 本研究发现,高年资护士在工作中发挥着示范引领的作用,承担更多的工作任务,形成“能者多劳”的状态。随着年龄的增长,高年资护士的体能与精力储备逐渐下降,以及复杂问题应对和沟通的需求,导致他们长期处于工作应激状态,面临更大的身心健康挑战。本研究结果与钟永芳等^[5]的研究结果一致,高年资护士多方面产生的工作应激,会降低工作效率,出现隐形缺勤的情况,影响患者安全,同时也对个体职业发展产生一定的影响^[6]。高年资护士的工作经验等是临床护理工作的宝贵财富,应最大化发挥其优势,减少因“多劳”引发的职业倦怠,帮助其保持积极心态,缓解因高工作量、情感需求等带来的心理压力,实现“能者优

劳”^[7]。各单位应通过优化工作空间布局、定期健康评估、沟通技巧培训等使高年资护士在维护身心健康水平的基础上更好地发挥职业优势,工作需求得到满足,个体价值充分发挥^[8]。

3.2 增强组织支持,保障高年资护士更好地完成工作任务 本研究发现,高年资护士因其年龄特点大多面临工作与家庭冲突,为了完成工作中的多重角色任务、照顾好家庭,为了应对工作中的新兴挑战,多数护士不得不牺牲睡眠和假期时间开展工作,无法得到充分休息。这与韩苗苗^[9]关于女性中层领导者的研究结果具有相似性。高年资护士在家庭和职场中扮演着双重角色,且工作环境比普通企业员工更为紧张,使其处于一种身心疲惫的状态^[10]。医疗环境的快速发展不仅要求高年资护士强化临床护理工作的主体责任,还要主动预见护理学科科研创新领域未来趋势^[11],但其可获得的支持性资源不足时,容易产生焦虑情绪并加剧工作-家庭失衡的状况^[12]。研究^[13]表明,高水平的组织支持感能够有效缓解高年资护士的疲劳感,促进其工作投入,医院应完善资源支持体系,满足高年资护士职业与科研需求;关注其所承担的家庭负担,通过增加关怀行为、进行公平决策等措施减轻护士工作压力,促进其工作能力及生产力的增强^[14]。

3.3 引导正视职业获益,促进对高年资护士的职业认同 随着医学模式的演进、护理学科快速发展,高年资护士工作早已超越了打针发药,更多是发挥着专科护士、管理者、教育者等角色,但社会传统观念对护士职业的专业性认知不足,职业价值被低估,且护患沟通不良易成为舆论焦点,加重其心理负担,这与以往的研究^[15]结果一致。研究^[16]显示,高年资护士从工作中获得的自身成长、亲友认同、团队归属感及正向的职业感知可以转换为积极的职业情感体验。同时,患者及家属对护理工作的认可,能促进高年资护士肯定其自身价值,并提升职业获益感^[17]。因此,相关部门和组织管理者应充分认识到高年资护士职业获益的重要作用,积极宣传护理工作的重要意义,解决其职业发展中存在的问题,切实维护合法权益,形成有利的外部环境,减少社会舆论事件的发生,使其更好地投入到护理事业。

4 小结

鉴于本研究发现的高年资护士的多元工作应激负荷,各单位应重视他们的身心健康,提供有效的组织支持策略,加大宣传职业优势,充分发挥临床经验

与专业引领的价值,维护整个护理团队的稳定。本研究的访谈对象均来自于上海市,未能覆盖偏远地区城市,后续将扩大地域范围,以进一步丰富和验证研究结论。

【参考文献】

- [1] 中华人民共和国中央人民政府.全国注册护士总量达 563 万,每千人口注册护士数达到 4 人[EB/OL].[2025-04-15].https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202405/content_6950682.htm.
- [2] 孙凤平.高年资护士职业经历及发展体验的质性研究[J].循证护理,2024,10(2):338-342.
- [3] 欧文·山姆·舍恩菲尔德,张黛西.职业健康心理学:工作、压力与健康[M].王大伟,胡艺馨,译.上海:华东师范大学出版社,2022:35-37.
- [4] 康静,蒋运兰,李滔,等.2013—2023 年中国护士抑郁情绪检出情况的 Meta 分析[J].甘肃医药,2024,43(10):907-912.
- [5] 钟永芳,贾丽霞,赵改梅.高年资护士职业状况的研究进展[J].护理管理杂志,2020,20(12):877-881.
- [6] 柳月,袁媛,孙卫格,等.ICU 护士隐性缺勤现状及与心理韧性相关执业环境的相关性[J].中华现代护理杂志,2025,31(15):2081-2085.
- [7] KOHNEN D,DE WITTE H,SCHAUFELI W B,et al.Engaging leadership and nurse well-being: the role of the work environment and work motivation: a cross-sectional study [J/OL].[2025-08-10].<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10788988/>.DOI:10.1186/s12960-023-00886-6.
- [8] 陈巧灵,高远,黄静,等.基于 442 例患者的护士工作负荷与护理质量的相关性研究[J].军事护理,2024,41(3):43-46.
- [9] 韩苗苗.中学女性中层管理者领导力发展困境及突破路径研究[D].上海:华东师范大学,2023.
- [10] 高艳芳,康春博,秘西花,等.情绪耗竭在北京市三级医院高年资护士工作-家庭冲突与角色超载间的中介效应[J].职业与健康,2025,41(4):482-487.
- [11] 钱春格,王宇,杨巧芳,等.三级甲等医院护士科研焦虑体验的质性研究[J].中华医院管理杂志,2024,40(8):629-634.
- [12] 葛高琪,葛敏,胡玉娜.河南省三级医院护士工作-家庭支持与人文关怀能力相关性研究[J].卫生职业教育,2025,43(7):105-108.
- [13] 谭金华,赵玲丹,须琼英,等.组织支持和职业认同在精神科护士良心压力与隐性缺勤间的链式中介作用[J].护士进修杂志,2025,40(6):561-567.
- [14] 程春芳,云洁,周子淇,等.围绝经期护士心理困扰现状及影响因素分析[J].军事护理,2025,42(3):27-30.
- [15] 孙园园,郑倩,徐妍雪,等.护龄满 30 年护士对护理职业价值发展与认同的质性研究[J].中国护理管理,2024,24(10):1471-1475.
- [16] 杜玉,张玉侠,陆小英,等.上海市 19 所三级医院护士主观社会地位现状及影响因素调查[J].护理学杂志,2023,38(14):54-59.
- [17] 徐曼,朱小霞,陈静,等.三甲医院急诊科护士职业获益感来源的质性研究[J].职业卫生与应急救援,2024,42(6):776-780.

(本文编辑:王园园)