

doi: 10.13241/j.cnki.pmb.2014.10.037

护士职业压力与职业倦怠的相关性研究*

林 丽 王淑霞 姜淑娟 郭聪颖 杨 丽

(哈尔滨医科大学附属第二医院 黑龙江 哈尔滨 150086)

摘要 目的:了解护士职业压力、职业倦怠现状;探讨两者之间的关系。**方法:**方便抽样,抽取哈尔滨市5所三级医院的468名护士进行问卷调查。采用护士一般情况调查表、护士工作压力源量表、职业倦怠量表进行调查。**结果:**护士职业倦怠程度为中等,去人格化属于中度倦怠,情感衰竭、低成就感程度达到了高度倦怠;职业压力得分为 87.56 ± 20.43 ,以工作量及时间分配维度压力最高,病人护理维度压力最低。情感耗竭与除工作环境及资源之外的职业压力维度呈显著正相关;去人格化与职业压力各维度均呈显著正相关;低成就感与职业压力中护理专业及工作、病人护理呈显著负相关($P < 0.05$)。护士职业压力各维度对其职业倦怠的3个维度均有较好的预测作用,尤其对护士情感耗竭的解释程度达25.5%。**结论:**护士职业倦怠现象不容忽视,护理管理者有针对性的对护士进行管理,鼓励护士加强自身修养、学会自我疏导,适当授权等是降低护士职业倦怠的正性激励措施。

关键词:护士;职业压力;职业倦怠

中图分类号:R47 文献标识码:A 文章编号:1673-6273(2014)10-1953-04

A study of the Relationship between Occupational Stress and Job Burnout of Nurses*

LIN Li, WANG Shu-xia, JIANG Shu-juan, GUO Cong-ying, YANG Li

(The Second Affiliated Hospital of Harbin Medical University, Harbin, Heilongjiang, 150086, China)

ABSTRACT Objective: To investigate the present situation of occupational stress and job burnout of nurses in Harbin and to analyze the correlation between occupational stress and job burnout of nurses. **Methods:** 468 subjects in 5 hospitals of Harbin were obtained by using convenience sampling method. Research instruments used in this study has three parts, including demographic questionnaire, Nurses Job Stressors Scale and Maslach's Burnout Inventory. **Results:** The degree of the job burnout among nurses was a middle level. Depersonalization was moderate burnout, emotional exhaustion and personal accomplishment were severity burnout. The score of nurses' occupational stress was 87.56 ± 20.43 , the subscale of workload and time management was the highest, while the subscale of caring for and interaction with patients was the lowest in the five subscales of occupational stress. Emotional exhaustion of nurses was positively correlated with subscales of occupational stress of nurses other than problems with resource and working environment; depersonalization of nurses was positively correlated with all subscales of occupational stress; personal accomplishment of nurses were negatively correlated with professional and career issues, caring for and interaction with patients ($P < 0.05$). The subscales of occupational stress had significantly effect on the three dimensions of job burnout. In particular, the degree which they explained emotional exhaustion was 25.5%. **Conclusion:** The present situation of job burnout is severe in nurses. Giving target-oriented management to nurses, encouraging nurses to strengthen their own self-cultivation and learn to self-ease, entitling nurses some authority are important methods to prevent job burnout.

Key words: Nurses; Occupational stress; Job burnout

Chinese Library Classification(CLC): R47 **Document code:** A

Article ID: 1673-6273(2014)10-1953-04

前言

随着医学模式的推陈出新,护士工作环境紧张度不断提高,人们维权意识日益提高,护士职业压力愈演愈烈^[1]。护士职业倦怠即在护理领域中,以患者为服务对象,护士由于长期情绪及人际关系应激源刺激产生的应激反应,主要表现情感衰竭、去人格化、低成就感^[2]。职业压力会对一定程度上导致护士产生职业倦怠^[3]。其职业倦怠若不能及时、有效的得以调适,就

可能产生离职意向甚至发生离职。本研究主要目的是通过对护士职业压力及其职业倦怠的调查,了解护士的职业倦怠现状,探究其影响因素,为其职业倦怠预防提供依据,从而稳定护理队伍,提高护理质量。

1 对象与方法

1.1 对象

本研究通过方便抽样抽取500名临床护士,来自哈尔滨市

* 基金项目:黑龙江省青年科学基金项目(QC2010034)

作者简介:林丽(1982-),女,护师,主要研究方向:临床护理,护理管理, E-mail:hrbmu1234@163.com

(收稿日期:2013-11-13 接受日期:2014-01-11)

5所三级综合医院,回收问卷483份,回收率96.6%,其中有效问卷468份。纳入标准:具有护士执业证书;对本课题知情同意并自愿参加调查,从事临床护理工作1年以上。468名调查对象均为女性,≤30岁212名(45.3%),31-40岁188名(40.2%),≥41岁68名(14.5%);工作≤10年213名(45.5%),11-20年182名(38.9%),≥21年73名(15.6%);中专45名(9.6%),大专191名(40.8%),本科及以上232名(49.6%);护士241人(51.5%),护师125人(26.7%),主管护师及以上102人(21.8%);未婚197名(42.1%),已婚271名(57.9%)。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般情况问卷,包括年龄、工作年限、学历、技术职称、婚姻状况等。②职业倦怠量表,1986年由Maslach和Jackson编制,陈素坤等翻译修订,根据护士特点再修订而成^[4],修订后问卷具有较好的信度和效度^[5-6]。问卷有22个条目,包括情感衰竭、去人格化、低成就感3个维度,采用Likert7点计分法,0~6分表示倦怠不同状态出现频次,从“从来没有”~“每天都有”给予0~6分。三个维度得分相互独立,不能相加。情感衰竭、去人格化维度得分越高、低成就感维度得分越低,护士职业倦怠程度越高。情感衰竭19~26分,去人格化6~9分,个体成就

感34~39分为中度倦怠;情感衰竭<19分,去人格化<6分,个体成就感>39分为低度倦怠^[4]。本次研究问卷的Cronbach's α系数为0.86。③护士工作压力源量表,由李小妹等^[7]编译,量表共有35个条目,包括护理专业及工作、工作量及时间分配、工作环境及资源、病人护理、管理及人际关系5个维度,每个条目采用4点记分,从“没有压力”~“较大压力”给予1~4分,得分越高,护士压力程度越大。本次调查量表的Cronbach's α系数为0.92。

1.2.2 统计学方法 用Excel进行数据建库、录入及整理,用SPSS17.0统计软件包对数据进行方差分析、Pearson相关分析及多元逐步回归分析。

2 结果

2.1 职业压力、职业倦怠情况。

护士职业压、职业倦怠现状分析见表1。结果发现,护士职业压力为中度。护士工作量及时间分配维度压力最高,病人护理维度压力最低。结果还发现,护士职业倦怠处于中度水平。其情感衰竭、低成就感倦怠程度为高度,去人格化倦怠程度处于中度。

表1 护士职业压力及职业倦怠描述统计($\bar{x} \pm s$)

Table 1 Descriptive statistics of nurse's occupational stress and job burnout ($\bar{x} \pm s$)

Dimension	Theoretical minimum score	Theoretical maximum score	Actual score
Workload and time management	5	20	14.58± 2.78
Professional and career issues	7	28	18.36± 4.53
Caring for and interaction with patients	11	44	24.43± 7.10
Problems with resource and working environment	3	12	8.03± 2.08
Interpersonal relationships and management issues	9	36	21.87± 5.93
Occupational stress	35	140	87.56± 20.43
Emotional exhaustion	9	54	27.13± 10.13
Depersonalization	5	30	8.18± 3.48
Personal accomplishment	8	48	31.16± 8.69
Job burnout	22	132	62.85± 16.89

表2 护士职业压力与职业倦怠各维度的相关性分析(r)

Table 2 Correlation between subscales of job burnout and occupational stress of nurses(r)

	Emotional exhaustion	Depersonalization	Personal accomplishment	Job burnout
Workload and time management	0.357**	0.253*	-0.234	0.457*
Professional and career issues	0.367*	0.245*	-0.265*	0.538**
Caring for and interaction with patients	0.317*	0.258*	-0.386**	0.537*
Problems with resource and working environment	0.210	0.247**	-0.278	0.433*
Interpersonal relationships and management issues	0.335*	0.231*	-0.264	0.417**
Occupational stress	0.319**	0.229**	-0.295**	0.412**

注:*P<0.05;**P<0.01。

Note: *P<0.05;**P<0.01.

2.2 职业压力与职业倦怠相关性分析。

护士职业压力与职业倦怠得分的Pearson相关分析结果见表2。结果显示,职业倦怠与职业压力的相关系数为0.412,呈

显著正相关。情感耗竭与除工作环境及资源之外的职业压力维度呈显著正相关;去人格化与职业压力各维度均呈显著正相关;低成就感与职业压力中护理专业及工作、病人护理呈显著

负相关。

2.3 护士职业压力、职业倦怠多元逐步回归分析。

以护士职业倦怠各个维度为因变量,以职业压力各维度为自变量,进行多元逐步回归分析($a_{入}=0.10, a_{出}=0.15$)。结果显示,护士职业压力各维度对其职业倦怠的3个维度均有较好

的预测作用,以情感耗竭为因变量,护士职业压力各维度对情感耗竭的解释量为25.5%;以去人格化为因变量,护士职业压力各维度对去人格化的解释量为15.6%;以低成就感为因变量,护士职业压力各维度对低成就感的解释量为10.3%。

表3 护士职业压力与职业倦怠各维度的多元逐步回归分析

Table 3 Relations between occupational stress and job burnout analyzed by step wise regression

Dependent	Independent	Beta	Adjusted R ²	F
Emotional exhaustion	Workload and time management	0.178**	0.255	33.394**
	Interpersonal relationships and management issues	0.192**		
Depersonalization	Workload and time management	0.093*	0.156	24.748**
	Professional and career issues	0.057*		
	Interpersonal relationships and management issues	0.183**		
Personal accomplishment	Professional and career issues	-0.043*	0.103	18.023**
	Caring for and interaction with patients	-0.017*		

注: * $P<0.05$; ** $P<0.01$ 。

Note: * $P<0.05$; ** $P<0.01$ 。

3 讨论

3.1 护士职业压力、职业倦怠现状

护士职业压力结果显示:护士所面临的职业压力是多方面,其中压力最大的是工作量及时间分配,压力最小的是病人护理(见表1)。与国内外的研究结果基本一致,主要表现为工作负荷重、护士配比数量不足、承担过多的非护理工作^[8-11]。此调查结果与李小妹^[7]等的研究结果稍有不同,她们发现护士工作量及时间分配压力高于护理专业及工作所致的压力。随着护理模式的转变及优质护理服务的不断推进,护士对护理专业的认识不断增强,因此本次调查中“护理专业及工作”的压力并未表现为首要压力。但随着护理服务理念的改变,使得护理专业分工越来越细,护理服务领域不断扩大,除了常规的护理工作外,还要承担大量非护理性工作,加之患者服务需求的不断提高,这种高负荷的工作量和高标准的工作要求导致“工作量及时间分配”方面的压力成为护士的首要压力。病人护理主要指担心工作中出现差错事故、护理工作得不到患者及家属的承认、所学知识不能满足病人及家属提出的要求、缺乏对病人进行教育的相关知识等^[7]。本次调查“病人护理”的压力较小。情境控制原则认为,要想患者内心真正接纳我们,必须保证患者与我们共处时能实现对所处情境的自我控制,能够自由、感觉舒适的表达自己的观点^[12]。一方面三级综合医院护理领导者不仅仅局限于要求护士完成本职工作任务,同时非常注重满足护士自我实现等高层次的需求,使护士能够体会到实现自身价值的满足感^[13];另一方面患者传统的认为在医技水平、医疗环境、优质护理等方面三级综合医院都较下级医院更胜一筹,患者本能的产生信任感,更能积极参与医患诊疗。建议医院管理部门适度增加护士数量,缓解护士的过度疲劳,充分保证护士的高质量工作与充分休息;同时利用网络等媒体使社会直观了解护士在患者诊疗康复中发挥的作用,让社会大众更多的了解护士,增加他们对护理工作的理解和尊重。

3.2 护士职业倦怠现状

表1调查结果还显示:护士在工作中职业倦怠现象不容乐观,去人格化属于中度倦怠,情感衰竭、低成就感程度倦怠程度处于高度水平。去人格化属于人际关系服务维度,指工作中,护士冷漠地对待同事或患者及其家属^[2]。随着医院分层管理、绩效考核的逐步实施,以往的“平均大锅饭”制度已经被打破,护士之间竞争上岗,单位根据护士创造效益多少来决定其收入高低^[14]。护士作为医院护理的骨干力量,知识、技能的不断完善、整体综合素质的不断提高,使其与同行及其他医务人员在工作中配合比较默契;护士集中精力完成日常的护理工作,相对医生而言与患者的专业交流要求不高,所以去人格化程度较轻。低成就感为护士自我评价领域指标,反映护士工作倦怠行为结果,指工作中由于能力欠佳而致的工作能力及工作上的低成就感^[2]。本次调查显示年龄 ≤ 40 岁的护士400人(85.5%),她们正处于职业生涯的初期^[15],在这段职业生涯中不仅要选择职业、学习职业技术、适应职业工作,还要学会融入组织,为未来职业成功做准备,无疑承受着巨大的职业压力。Karasek提出的工作要求-工作决策自由度模型认为,工作压力由工作要求和工作决策自由度决定。当工作要求高,决策自由度低的时候,个体会处于高度的工作压力状态下^[16]。建议护理管理者对护士适当授权以提高其自我工作价值感,进而提高其工作满意度,使其积极主动的工作;组织护士参加沙盘游戏,将沙盘世界中获得成功的人际互动的成功经验迁移到现实生活中,使人际关系和社会关系得以改善,同时有效激活团体凝聚力,使个体找到组织归属感,有效缓解职业倦怠^[17]。

3.3 护士职业压力与职业倦怠的关系

表2调查发现,护士职业压力总体及其5个维度与护士职业倦怠水平均存在显著相关($P<0.05$)。情感耗竭与除工作环境及资源之外的职业压力维度呈显著正相关;去人格化与职业压力各维度均呈显著正相关;低成就感与职业压力中护理专业及工作、病人护理呈显著负相关。本研究与顾利慧等^[18]研究

结果类似,即职业压力会导致护士表现出情感衰竭和去人格化,其倦怠程度会随着压力的增加表现的更为严重。职业压力是职业人的外在因素,如果出现压力过大,职业者就会逐渐失去工作热情,追求自我实现的想法逐步淡化,怀疑目前工作的价值,进而表现出职业倦怠。进一步通过回归分析结果显示,护士职业压力对其职业倦怠各维度均有较好的预测作用,其中对情感耗竭的预测程度达 25.5%。情感衰竭是个体内部的应激,属于压力维度,体现在生理、心理方面,是应对压力的第一反应^[2]。Maslach 等人认为,护士应该为社会、患者及家属提供优质护理服务^[3]。由于社会的高期望,使护士付出大量的时间、精力来满足其需求,加之需要不断学习、更新知识和提高技术水平,来自服务对象、医疗环境等各方面的压力长期作用于护士,极易使其出现身心疲劳,产生职业倦怠^[4]。另外,医务人员付出与回报不成比例,现有分配制度既体现不出公平也不具备激励作用,加之当今拜金主义,使报酬成为衡量人在职场是否获得成功的重要指标,价值观认知的变化很大程度上增加其工作压力^[5]。来自各个方向的工作压力,使其丧失工作信心,质疑工作的价值,临床工作中表现消极怠工,进而导致出现工作倦怠。提示管理者应拓展教育载体平台,加强医院文化建设,向社会宣扬护士高尚的职业情操,为护士创造良好的就医环境,使护士树立正确的价值观和崇高的使命感,以饱满的精神状态投入工作;采用科学的管理方式,融洽各层面的人际关系,加强沟通,缓解护士职业倦怠感;同时护士自身也要重视职业压力,学习和进行压力管理,找到合适的宣泄途径及方法,提升自身的压力应对能力,淡化负性情绪,努力提高护理服务质量。

参考文献(References)

- [1] Wheeler HH. A review of nurse occupational stress research:1 [J]. British Journal of Nursing, 1997, 6(11):642-645
- [2] Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout [J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52:397-422
- [3] 吕园园. 心血管疾病专科医院护士工作倦怠及相关因素分析 [J]. 护理管理杂志, 2012, 12(1):25-27
Lv Yuan-yuan. Analysis of the related factors of job burnout among nurses in the cardiovascular diseases hospital[J]. Journal of Nursing Administration, 2012, 12(1):25-27
- [4] 陈素坤主编. 临床心理护理指导 [M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2000:207-219
Chen Su-kun editor-in-chief. Clinical psychological nursing [M]. Beijing: Science and Technology Document Press, 2000:207-219
- [5] 余华. 工作疲溃感问卷在我国护理人员中的测试研究[J]. 护理学杂志, 2007, 22(24):50-52
Yu Hua. The Application of Chinese Version of Maslach Burnout Inventory in Chinese Nurses [J]. Journal of Nursing Science, 2007, 22(24):50-52
- [6] Maslach C, Jackson SE. Manual of the Maslach Burnout Inventory [M]. 2nd ed. California: Consulting Psychologists Press Palo Alto, 1993:4
- [7] 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):645-649
Li Xiao-mei, Liu Yan-jun. Job stressors and Burnout among Staff Nurses[J]. Chin J Nurs, 2000, 35(11):645-649
- [8] Wang X, Kunaviktikul W, Wichaikhum OA. Work empowerment and burnout among registered nurses in two tertiary general hospitals [J]. J Clin Nurs, 2013, 22(19-20): 2896-2903
- [9] 杨玉美, 王丽波. 不同等级医院护士职业压力的调查分析[J]. 中华现代护理杂志, 2009, 15(30):3150-3152
Yang Yu-mei, Wang Li-bo. Analysis of occupational stress among nurses in hospitals of different grades[J]. Chin J Mod Nurs, 2009, 15(30): 3150-3152
- [10] Fiabane E, Giorgi I, Squazzin C, et al. Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: the role of organisational and personal factors [J]. J Cl in Nurs, 2013, 22 (17-18): 2614-2624
- [11] Johnston DW, Jones MC, Charles K, et al. Stress in nurses: stress-related affect and its determinants examined over the nursing day [J]. Ann Behav Med, 2013, 45(3):348-356
- [12] 施茂枝. 对教师合理控制教学的若干思考 [J]. 天津师范大学学报(基础教育版), 2009, 10(1):36-39
Shi Mao-zhi. Some thoughts on Teachers' reasonable control of teaching[J]. Journal of Tianjin Normal University, 2009, 10(1):36-39
- [13] 王丽波, 李秋洁, 杨玉美, 等. 护士工作价值观、工作满意度与离职倾向的相关性研究[J]. 中华护理杂志, 2009, 44(6):495-497
Wang Li-bo, Li Qiu-jie, Yang Yu-mei, et al. The relationship of work values, job satisfaction and turnover intention among nursing staff[J]. Chin J Nurs, 2009, 44(6):495-497
- [14] Sun Y, Luo Z, Fang P. Factors influencing the turnover intention of chinese community health service workers based on the investigation results of five provinces[J]. J Community Health, 2013, 38(6):1058-1066
- [15] 姚辉. 中国员工职业生涯阶段的心理契约研究[M]. 北京: 中国市场出版社, 2010:55-67
Yao Hui. Research on psychological contract of Chinese employee on occupation career stage[M]. Beijing: China Market Publishing House, 2010:55-67
- [16] 王琳, 陶红, 刘晓虹. 护士留职意愿与工作满意度的相关性研究[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(1):19-22
Wang Lin, Tao Hong, Liu Xiao-hong. Study on the relationship between nurses' intent to stay and job satisfaction[J]. Chin J Nurs, 2011, 46(1):19-22
- [17] 张日昇. 箱庭疗法[M]. 西安: 陕西人民教育出版社, 2010:2
Zhang Ri-sheng. Sandplay therapy[M]. Xi'an: Shaanxi people's Education Press, 2010:2
- [18] 顾利慧, 骆宏, 叶志弘, 等. 护士职业倦怠影响因素整合关系模型的研究[J]. 中华护理杂志, 2009, 44(6):502-505
Gu Li-hui, Luo Hong, Ye Zhi-hong, et al. A comprehensive factor model for predicting nurses' job burnout [J]. Chin J Nurs, 2009, 44(6): 502-505
- [19] Tourangeau AE, Cranley LA. Nurse intention to remain employed: understanding and strengthening determinants [J]. J Adv Nurs, 2006, 55(4):497-509
- [20] 孙红, 李荐中. 职业倦怠[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2009:1-8
Sun Hong, Li Jian-zhong. Occupation burnout [M]. Beijing: People's Medical Publishing House, 2009:1-8
- [21] Scanlan JN, Still M. Job satisfaction, burnout and turnover intention in occupational therapists working in mental health [M]. Aust Occup Ther J, 2013, 60(5):310-318