

· 调查报告 · doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2021.18.031

网络首发 [https://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1097.R.20210525.1519.006.html\(2021-05-26\)](https://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1097.R.20210525.1519.006.html(2021-05-26))

新疆地区高级职称护理人员工作倦怠现状及影响因素研究*

侯 铭¹, 赵 洋², 许春雁^{3△}

(新疆维吾尔自治区人民医院:1. 护理部;2. 科教科;3. 人力资源部, 乌鲁木齐 832000)

[摘要] **目的** 了解新疆地区不同单位级别高级职称护理人员工作倦怠和工作满意度的现况,探讨工作满意度对工作倦怠的影响,以期提高高级职称护理人员工作满意度,降低其工作倦怠水平。**方法** 采用整群抽样的方法对 506 名不同单位级别的高级职称护理人员运用工作倦怠量表、工作满意度问卷进行调查。**结果** 所有研究对象工作倦怠各维度得分中,情绪衰竭为(25.29±11.35)分、去人格化为(5.57±5.51)分、个人成就感为(30.99±9.78)分,其中情绪衰竭和个人成就感均处于高水平倦怠,去人格化处于低水平倦怠。工作满意度总分中,地州级高级职称护理人员为(30.79±5.41)分,明显高于自治区级[(29.66±6.55)分]和县级及以下[(28.23±6.50)分]。单因素分析结果显示:年龄、民族、文化程度、个人平均月收入、是否具有行政职务之间在不同单位级别的高级职称护理人员之间比较,差异有统计学意义($P<0.05$)。多重线性回归结果表明,情绪衰竭维度的影响因素有单位级别、工作满意度、是否具有行政职务,去人格化维度的影响因素有文化程度和工作满意度,个人成就感维度的影响因素是工作满意度($P<0.05$)。**结论** 该地区高级职称护理人员工作倦怠处于高水平,工作满意度是其主要影响因素。

[关键词] 高级职称;护理人员;不同单位级别;工作满意度;工作倦怠;影响因素

[中图法分类号] R192 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8348(2021)18-3200-05

Study on the current status and influencing factors of job burnout among nursing staff with senior professional titles in Xinjiang*

HOU Ming¹, ZHAO Yang², XU Chunyan^{3△}

(1. Department of Nursing; 2. Department of Science and Education; 3. Department of Human Resources, People's Hospital of Xinjiang Uygur Autonomous Region, Urumqi, Xinjiang 832000, China)

[Abstract] **Objective** To understand the current situation of job burnout and job satisfaction of nursing staff with senior titles in different units in Xinjiang, and to explore the influence of job satisfaction on job burnout, so as to improve the job satisfaction of nursing staff with senior titles and reduce their job burnout level. **Methods** The method of cluster sampling was used to investigate 506 senior professional nursing staff in different units with job burnout scale and job satisfaction questionnaire. **Results** All the subjects scored in all dimensions of job burnout, emotional exhaustion was (25.29±11.35) points, depersonalization was (5.57±5.51) points, and personal accomplishment was (30.99±9.78) points, among which emotional exhaustion and personal accomplishment were high horizontal burnout, depersonalize burnout at a low level. Among the total scores of job satisfaction, nursing staff with senior professional titles at prefectural and state level was (30.79±5.41) points, which was significantly higher than the autonomous region level [(29.66±6.55) points] and the county level [(28.23±6.50) points]. The results of single factor analysis showed that: age, ethnicity, education level, average monthly income of individuals, whether or not they had administrative positions were compared among nursing staff with senior professional titles at different unit levels, the difference was statistically significant ($P<0.05$). Multiple linear regression results showed that the influencing factors of the emotional exhaustion dimension were unit level, job satisfaction, and whether or not they had an administrative position, the depersonalization dimension was affected by education level and job satisfaction, while

* 基金项目:新疆维吾尔自治区软科学研究项目(2018D07003);新疆维吾尔自治区卫生和计划生育委员会卫生计生人才培养项目(20170311)。 作者简介:侯铭(1985—),主管护师,硕士,主要从事护理管理研究。 △ 通信作者,E-mail:441435313@qq.com。

the personal achievement dimension was affected by job satisfaction ($P < 0.05$). **Conclusion** The job burnout of senior nurses in this area is at a high level, and job satisfaction is the main influencing factor.

[Key words] senior professional title; nurse; different unit level; job satisfaction; job burnout; influencing factors

工作倦怠是指工作者由于工作所要求的持续情感付出、在他人相互作用过程中所遇到的各种矛盾、冲突而引起的挫折感的加剧,而最终导致的在情绪、情感、行为方面的身心耗竭状态^[1]。护士是工作倦怠的高发群体,国内外对护士工作倦怠的研究均发现护士存在着不同程度的倦怠水平^[2]。且倦怠具有消极性,会严重影响个体的工作,包括缺勤、离职、工作效率下降、工作满意度降低、医疗事故等^[3]。然而,就我国目前的医疗环境来说,患者对医疗效果期望值过高的同时又对医务人员不理解和不信任加剧,导致医务人员工作满意度下降,极易产生工作倦怠。十九大报告指出,人才是实现民族振兴、赢得国际竞争主动的战略资源,中国要建立优质高效的医疗卫生服务体系,人才是第一要素。具有高级职称的护理人员都是此领域的护理专家、护理人才,且高级职称人才已成为影响和制约医院发展的竞争性战略资源。在新疆这个较为偏远的省份来说,留住人才无疑是对整个省份发展最好的战略。目前国内外大部分是研究护士的工作倦怠,很少有对具备高级职称的护理人员工作倦怠的研究。鉴于此,本研究旨在探讨高级职称护理人员工作倦怠的现状及影响因素,以期研究如何留住优秀的高级职称护理人员来提高高级职称护理人员服务质量提供理论依据,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

采用整群抽样的方法对新疆地区自治区级、地州级、县级及以下级别医院的高级职称护理人员进行问卷调查。纳入标准:(1)在职的具有正高级职称护理人员;(2)年龄小于 56 岁;(3)知情同意且自愿参与此次研究。排除标准:资料填写不完全者。

1.2 方法

1.2.1 研究工具

(1)一般资料调查表:自行设计,包括研究对象的性别、年龄、民族、婚姻状况、文化程度、个人平均月收入、所处单位级别、是否具有行政职务。(2)工作倦怠量表^[3-4]:由美国心理学家 MASLACH 和 JACKSON 于 1986 年研制,由香港理工大学彭美慈博士译成中文,引入我国。该量表包含 3 个维度,共有 22 个条目,①情绪衰竭:9 个条目,此维度是倦怠的核心,主要是指工作的需求以压倒性的状态耗尽了个体的能量^[5]。≤18 分为低水平,19~26 分为中等水平,≥27 分为高水平,分数越高表示情绪衰竭水平越高。②去人格化:5 个条目,指疏离工作、同事与服务对象,此维度体现了倦怠影响之下的个体人际关系,≤5 分为低

水平,6~9 分为中等水平,≥10 分为高水平,分数越高表示去人格化水平越高。③个人成就感:8 个条目,主要表现为个体感到自己丧失了成就感和自我价值感,≥40 分为低水平,34~39 分为中等水平,≤33 分为高水平,分数越低表示倦怠感越高^[6]。工作倦怠量表是目前工作倦怠研究中应用最广泛的测量工具,被称为黄金准则^[7]。(3)工作满意度问卷:自行设计,主要涉及高级职称医务人员的 11 个方面,包括收入满意度、福利状况满意度、生活环境满意度、工作条件满意度、单位管理制度满意度、工作量满意度、单位内部人际关系满意度、受尊重和认可满意度、工作岗位满意度、职业发展机会满意度、荣誉奖励满意度。均采用 Likert5 级评分法评分,分为非常不满意、不满意、一般、比较满意、非常满意。共 11 题,满分 55 分,每题以 3 分为理论上的中等强度观测值,分值越高表示工作满意度越高,反之则工作满意度越低。

1.2.2 研究方法

将问卷输入问卷星生成链接,由护理人员自愿填写,调查人员经统一培训。所有问卷均在答题完整后回收,调查采用无记名形式,保证问卷真实性。本次共发放问卷 520 份,回收有效问卷 506 份,有效回收率为 97.3%。

1.3 统计学处理

采用 SPSS17.0 软件进行数据分析,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,多组间比较采用方差分析;计数资料以频数或百分率表示,比较采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 不同单位级别高级职称护理人员一般资料比较

不同单位级别的高级职称护理人员的年龄、民族、文化程度、个人平均月收入、是否具有行政职务比较,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

表 1 不同单位级别高级职称护理人员一般资料比较(n)

项目	自治区级 ($n=104$)	地州级 ($n=214$)	县级及以下 ($n=188$)	χ^2	P
年龄				13.125	0.001
35~<46 岁	77	115	104		
46~<56 岁	27	99	84		
民族				19.099	<0.001
汉族	86	190	135		
少数民族	18	24	53		
文化程度				117.099	<0.001
硕士研究生	3	1	0		

续表 1 不同单位级别高级职称护理人员一般资料比较(n)

项目	自治区级 (n=104)	地州级 (n=214)	县级及以下 (n=188)	χ^2	P
本科	94	165	72	9.446	0.150
大专及以下	7	48	116		
婚姻状况					
未婚	0	4	1		
已婚	100	191	171	22.106	0.001
离异	2	17	11		
丧偶	2	2	5		
个人平均月收入					
3 000~<5 000 元	15	62	39	21.309	<0.001
5 000~<8 000 元	58	117	99		
8 000~<10 000 元	21	33	35		
≥10 000 元	10	2	15		
是否具有行政职务				21.309	<0.001
是	71	144	88		
否	33	70	100		

2.2 不同单位级别高级职称护理人员工作倦怠现状

所有研究对象工作倦怠各维度得分,情绪衰竭为(25.29±11.35)分、去人格化为(5.57±5.51)分、个人成就感为(30.99±9.78)分。根据工作倦怠分度标准得出研究对象中情绪衰竭维度有 227 例(44.9%)处于高水平的倦怠,去人格化维度有 92 例(18.2%)处于高水平的倦怠,个人成就感维度有 300 例(59.3%)处于高水平的倦怠,见表 2。

2.3 不同单位级别高级职称护理人员工作满意度现状

地州级高级职称护理人员工作满意度总分明显高于自治区级和县级及以下的高级职称护理人员($P<0.05$)。地州级高级职称护理人员的满意度在荣

誉或奖励、收入状况、职业发展机会、生活环境、工作条件、单位管理制度、工作岗位及受尊重和认可这 8 个条目明显高于自治区级和县级及以下的高级职称护理人员满意度,而在工作量和单位内部的人际关系条目,自治区级高级职称护理人员满意度高于地州级和县级及以下($P<0.05$),见表 3。

2.4 不同单位级别高级职称护理人员工作倦怠的影响因素分析

将一般资料(年龄、文化程度、个人平均月收入、婚姻状况、不同单位级别、是否具有行政职务)作为自变量,分别引入以情绪衰竭、去人格化、个人成就感为因变量的多重线性回归方程中,进行多重线性逐步回归分析。结果显示:情绪衰竭维度的影响因素有单位级别、工作满意度、是否具有行政职务,去人格化维度的影响因素有文化程度和工作满意度,个人成就感维度的影响因素是工作满意度,见表 4。

表 2 不同单位级别高级职称护理人员工作倦怠现状[n(%)]

项目	自治区级 (n=104)	地州级 (n=214)	县级及以下 (n=188)	χ^2	P
情绪衰竭				9.792	0.044
低水平	22(21.2)	74(34.6)	55(29.2)		
中等水平	25(24.0)	47(22.0)	56(29.8)		
高水平	57(54.8)	93(43.4)	77(41.0)		
去人格化				5.681	0.224
低水平	63(60.6)	140(65.4)	124(66.0)		
中等水平	25(24.0)	30(14.0)	32(17.0)		
高水平	16(15.4)	44(20.6)	32(17.0)		
个人成就感				1.749	0.782
低水平	22(21.1)	47(22.0)	48(25.5)		
中等水平	21(20.2)	35(16.3)	33(17.6)		
高水平	61(58.7)	132(61.7)	107(56.9)		

表 3 不同单位级别高级职称护理人员工作满意度现状($\bar{x}\pm s$,分)

项目	自治区级(n=104)	地州级(n=214)	县级及以下(n=188)	F	P
福利状况	2.82±0.82	2.98±0.75	2.96±0.89	1.446	0.237
荣誉或奖励	2.79±0.83	3.03±0.75	2.80±0.78	5.831	0.003
收入状况	2.86±0.84	3.05±0.80	2.68±0.86	9.939	<0.001
职业发展机会	2.74±0.81	3.00±0.79	2.69±0.74	8.845	<0.001
工作量	2.77±0.71	2.08±0.60	2.53±0.80	8.119	<0.001
生活环境	2.72±0.76	2.73±0.64	2.52±0.82	4.756	0.009
工作条件	2.68±0.78	2.70±0.65	2.49±0.81	4.600	0.010
单位管理制度	2.67±0.72	2.68±0.61	2.44±0.79	6.597	0.001
单位内部的人际关系	2.68±0.83	2.66±0.73	2.43±0.82	5.487	0.004
工作岗位	2.52±0.68	2.62±0.59	2.36±0.71	7.562	0.001
受尊重和认可	2.41±0.72	2.53±0.72	2.33±0.81	3.666	0.026
工作满意度总分	29.66±6.55	30.79±5.41	28.23±6.50	8.840	<0.001

表 4 高级职称护理人员工作倦怠的多重线性回归分析

项目	B	标准误	Beta	t	P	95%CI	
						上限	下限
情绪衰竭							
单位级别	-1.494	0.678	-0.098	-2.204	0.028	-2.826	-0.162
工作满意度	0.457	0.079	0.248	5.778	<0.001	0.302	0.613
是否具有行政职务	-2.205	0.994	-0.095	-2.218	0.027	-4.158	-0.251
去人格化							
文化程度	-1.038	0.502	-0.092	-2.069	0.039	-2.023	-0.052
工作满意度	0.169	0.039	0.190	4.336	<0.001	0.093	0.246
个人成就感							
工作满意度	-0.145	0.070	-0.091	-2.053	0.041	-0.283	-0.006

3 讨 论

本研究发现新疆高级职称护理人员工作倦怠属于高水平的倦怠。由于工作单位的不同,新疆高级职称护理人员在工作倦怠的不同维度也有不同的分布。其中,最为明显的就是情绪衰竭维度,3个单位级别均有超过40%的人处于高水平。有研究发现,中级职称的主管护师在情绪衰竭维度最为严重^[8],与本研究结果一致。情绪衰竭是反映情绪资源的消耗程度,感觉工作特别累,甚至惧怕工作的状态。新疆地区地处祖国西部,相对于我国其他地区^[9-10],高职称的护理人员不仅要处理相关的行政事务,还要处理医院一线的临床任务,对于基层单位高级职称的护理人员,所出现的此类现象更为严重。因此,是否具有行政职位,也是新疆高级职称护理人员工作倦怠的影响因素之一。徐磊等^[10]研究发现,工作单位可以影响情绪衰竭。由于工作单位的不同,面临的病患人群也是不同的,所要处理的医院事务,从高到低,不断复杂烦琐化,而主要原因可能是新疆居民医疗知识水平较差,所需要护理医务人员更有耐心地进行健康宣教,从而工作倦怠的发生更为常见。去人格化是指工作人员将其服务对象视为“物”,而非“人”,工作时表现为冷漠^[11]。高级职称护理人员年龄一般位于中年,文化程度相比较较高,这些人群存在更多的压力源,除了患者护理方面,还有管理及人际关系,从而导致了工作倦怠的冷漠感。

本研究发现新疆高级职称护理人员工作满意度呈倒U型分布,即相对自治区级和县级及以下,地州级高级职称护理人员对其目前工作较为满意。目前,国内外研究多以低级职称的护理人员为主,而对于高级职称护理人员的研究较少。通常认为高级职称较低级职称护理人员社会地位高、工作量大、工作氛围好、所得报酬好、工作满意度高^[12-14]。但在自治区级医疗机构,高级职称护理人员所面临的问题多而复

杂,其不仅要处理临床、行政职务工作,还有科研教学等事务,从而造成工作满意度下降。县级及以下医疗机构基层医疗事务繁多,再加上三级诊疗的开展,县级及以下高级职称护理人员需要直面各种医疗问题,如工作环境较差、工作量繁重、工作待遇不高等,从而导致工作满意度下降^[15]。因此,可对县级及以下高级职称护理人员进行减负,改善其职业环境,提高身心健康水平,提高待遇及群众的认同感,进而更有效地提高其工作满意度,使其高效、准确地带领身边其他人员完成护理服务。

本研究发现,工作满意度是工作倦怠的重要影响因素($P < 0.05$),在工作倦怠的3个维度中均被提取出来。工作满意度对工作倦怠的各个维度均有影响,其中情绪衰竭受工作满意度的影响最大^[16]。情绪衰竭既影响医护人员自身的身心健康,也影响患者的就医体验,从而影响医患关系。导致此现象的原因包括西部医疗资源较为紧张,医护人员待遇偏低,高级职称护理人员组织管理缺乏人性化,晋升及学习压力较大,工作强度大。目前,我国除了深入推进医药卫生体制改革外,医疗机构还应该识别高危护理人员,给予针对性的心理辅导,提高其自我察觉能力及应对技巧。此外,医院应当积极开展护理人员职业修养培训,落实职业承诺^[17],并时刻关注其心理健康,通过多种方式提高心理弹性,传播积极情绪,营造轻松工作环境^[18],采取个体干预策略(如压力管理与自我管理培训、沟通技巧培训、归属感干预)^[19]和结构性干预措施(如修正临床工作流程、缩短值班时间)^[20]来减轻护理人员的心理压力,增加工作满意度,进而降低护理人员的工作倦怠水平。

综上所述,不同单位级别的高级职称护理人员工作倦怠受多方面的影响,如个人文化程度及收入待遇、工作满意度等。作为个人,在工作的同时要注重个人学历的晋升、科研能力的提升,这样才能使自己

在工作中体验到价值和人生意义,增加工作成就感。医院作为载体,为了留住护理人才队伍,应适当给予协调,根据不同单位级别的不同需求进行调整,可不定期地进行心理教育,提高高级职称护理人员心理素质,调整心态,释放压力。同时也应竭力营造良好的工作环境,实施人性化的管理制度,合理进行收入分配,着力提高高级职称护理人员工作满意度,从而降低其工作倦怠水平。

参考文献

- [1] 许春雁,赵洋,梁枫. 新疆某三甲医院高级职称医务人员工作满意度及工作倦怠的影响因素[J]. 卫生软科学,2019,33(3):79-84.
- [2] 张玉环,逢冬,邵春玲,等. 临床护士自我调节疲劳现状调查及影响因素分析[J]. 护理学杂志,2021,36(4):50-53.
- [3] 叶汪沁. 正念减压疗法对 ICU 护士职业倦怠的干预效果[J]. 当代护士(中旬刊),2020,27(4):178-180.
- [4] STEFANSKA A, MANULIK S, CHMIELOWIEC K, et al. Burnout syndrome among nurses of hospitals in Wrocław, including seniority assessed with Maslach Burnout Inventory (MBI) and Work Satisfaction Scale (WSS)[J]. Polish J Public Health, 2021,130(1):22-25.
- [5] BOAMAH S A, READ E A, SPENCE LASCHINGER H K. Factors influencing new graduate nurse burnout development, job satisfaction and patient care quality: a time-lagged study[J]. J Adv Nurs, 2017,73(5):1182-1195.
- [6] 叶英俊,谢淑萍,沈佳琴,等. 某肿瘤专科医院护士工作满意度与应激事件、自我效能感的相关性分析[J]. 中华现代护理杂志,2016,22(32):4662-4665.
- [7] 任安霖,潘思,邓海骏,等. 基于医护到家平台的护士参与“互联网+护理服务”现状调查[J]. 护理学杂志,2020,35(5):56-59.
- [8] 王瑶,冯青峰,杜宁娜. 工作成瘾、工作倦怠对神经外科护士心理健康状况的影响[J]. 职业与健康,2019,35(24):3382-3386.
- [9] 何冬冬,骆善彩,王颖华,等. 淮安市基层公共卫生服务人员职业倦怠状况及影响因素分析[J]. 中华劳动卫生职业病杂志,2019,37(2):129-132.
- [10] 徐磊,夏仲. 芜湖市不同等级医院护士职业倦怠感及心理健康状况比较[J]. 中国当代医药,2020,27(35):210-212.
- [11] 陈桂芳,李睿,张太珍,等. 贵州基层医务人员心理健康状况调查[J]. 心理月刊,2020,15(19):26-29.
- [12] 刘凤,黄永丽,彭静涵,等. 内科护士同情能力与职业倦怠状况及其相关性[J]. 现代临床护理,2019,18(4):15-20.
- [13] 张银娟. 护理人员职业倦怠相关性研究[J]. 科技风,2019,378(10):212.
- [14] 孟繁荣,景抗震. 江苏省某三甲医院工作人员工作满意度研究[J]. 江苏卫生事业管理,2019,30(9):1103-1108.
- [15] 唐勇,李春秀,田继书,等. 高级职称护理人员职业高原现状及其对工作满意度、工作绩效的影响研究[J]. 护理管理杂志,2014,14(3):153-155.
- [16] 雷萌,汪贻,刘军安,等. 基于工作获得感和满意度的农村基层医务人员离职意愿的影响因素研究[J]. 中国卫生统计,2020,37(4):547-549.
- [17] 韩利梅,候聪颖. 三甲医院中级职称医务人员工作满意度及工作倦怠的影响因素研究[J]. 现代医院,2020,20(5):694-696.
- [18] 郭瑶. 自我决策管理对 ICU 护士工作压力、职业倦怠的影响[J]. 甘肃医药,2020,39(8):754-756.
- [19] 徐丽娜,李亚芳,法天锸. 三级甲等医院倒班护士昼夜节律类型、睡眠质量对职业倦怠的影响研究[J]. 中国实用护理杂志,2021,37(1):55-61.
- [20] 庄安妮,邱金花. 福州地区三甲医院护士职业倦怠相关影响因素分析[J]. 国际护理学杂志,2019,40(5):597-599.

(收稿日期:2020-12-24 修回日期:2021-03-29)