

上海市某三级甲等综合性医院青年护士 职业倦怠和离职倾向的相关性研究

吴晓菁¹, 颜美琼²

(1. 上海交通大学医学院附属新华医院 工青妇联合办公室, 上海, 200092;
2. 上海交通大学附属胸科医院 护理部, 上海, 200030)

摘要: **目的** 了解青年护士职业倦怠和离职倾向现状, 分析职业倦怠对离职倾向的影响。 **方法** 运用工作倦怠量表和离职意愿量表对上海某三级甲等综合性医院 352 名 35 岁及以下青年护士进行问卷调查, 采用简单分层抽样随机抽取样本。 **结果** 该院青年护士职业倦怠 3 个维度得分由高到低依次为: 情绪疲溃感、个人无成就感、工作冷漠感, 3 个维度均分均处于较高水平。离职倾向总分为 (16.72 ± 3.14) 分。职业倦怠的 3 个维度与离职倾向的 3 个维度之间均呈显著性相关, 情绪疲溃感、职称、工作冷漠感、科室、个人无成就感是青年护士离职倾向的预测变量, 能够解释离职倾向总体变异度的 33.1%, 其中情绪疲溃感对离职倾向影响最大 ($r^2 = 0.266$)。 **结论** 应重视提升青年护士幸福指数, 建立合理的工作排班制度, 提升青年护士自身价值认同, 从而降低青年护士离职倾向, 提高护士队伍稳定性。

关键词: 职业倦怠; 离职倾向; 青年护士; 职业规划; 价值认同

中图分类号: R 192.6 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2017)06-0011-04

Study on job burnout and turnover intention of young nurses in a grade-III general hospital in Shanghai

WU Xiaojing¹, YAN Meiqiong²

(1. Joint Office of Labor Communist Youth and Women Union, Xinhua Hospital Affiliated with
Shanghai Jiao Tong University School of Medicine, Shanghai, 200092;

2. Department of Nursing, Chest Hospital Affiliated with Shanghai Jiao Tong University, Shanghai, 200030)

ABSTRACT: Objective To investigate the job burnout and turnover intention and to analyze the relationship between them among young clinic nurses. **Methods** Totally 352 nurses under the age of 35 from a grade-III general hospital in Shanghai were recruited by convenient stratified random sampling. A questionnaire survey was conducted with Michael Intent to leave Questionnaire (ILQ) and Maslach Burnout Inventory (MBI). **Results** The job burnout of young nurses in the hospital from high to low were emotional exhaustion, personal sense of achievement, job apathy. The three dimensions were all in a high degree. The total score of turnover intention was (16.72 ± 3.14) . There was a correlation between three dimensions of occupation burnout and three dimensions of the turnover intention. The emotional burnout, job title, indifference, departments and individuals without a sense of achievement were predictive variables of turnover intention of young nurses, which can explain the 33.1% of turnover intention variance. Emotion burnout had the most impact on turnover intention of young nurses ($r^2 = 0.266$). **Conclusion** Attention should be paid to improve the happiness of young nurses, establish a reasonable job scheduling system and improve the young nurses value identity, so as to reduce the turnover intention of young nurses and improve the stability of nursing team.

KEY WORDS: job burnout; turnover intention; young nurses; occupational planning; recognition of value

护士离职率的不断上升引发的一系列问题已经成为限制医院护理事业发展的瓶颈^[1],护理人员因离职或转岗而造成的流失对护理工作质量和护士队伍建设等各方面造成消极影响^[2]。青年护士作为护理队伍的中坚力量,其特点是年轻、文化水平相对较高、学习适应能力强、反应快等优点,但同时他们往往又都处于充实知识、恋爱成家、生儿育女的关键时期^[3],其职业倦怠和离职倾向情况尤其更需要关注。本研究对上海某三级甲等综合性医院青年护士(≤ 35 周岁)这一群体开展职业倦怠和离职倾向的相关性研究,并针对性的提出相关策略与措施,从而为医院降低青年护士离职率和建设一支相对稳定的护理人力资源队伍,进一步提高青年护士的工作效率、工作热情、工作积极性和创造力,提供有效的参考和科学依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2016年10~12月,对上海某三级甲等医院48个临床科室中分层随机抽取390名35岁及以下青年护士,纳入标准:注册护士;从事临床护理工作;自愿参加本研究。由经过培训的调查员在征得该院青年护士知情同意后现场发放调查问卷,采用匿名填写并当场收回。共发放390份问卷,回收有效问卷352份,回收有效率为90.26%。

1.2 方法

1.2.1 一般资料情况调查表:包括职称、学历、聘任方式、科室、平均每周的夜班数、薪酬等,该表有研究者自行设计。

1.2.2 工作倦怠量表:护士职业倦怠调查采用美国心理学家Maslach和Jackson编制的工作倦怠量表^[4],该量表经过多次验证,信效度极高。量表共22个题目,包括三个维度:①情绪的疲溃感(共9题),评价较大工作压力引起的情绪反应,得分划分:低度(10~18分),中度(19~26分),高度(26分以上)。②工作的冷漠感(共5题),评价压力导致的对服务对象的态度,得分划分:低度(2~5分),中度(6~9分),高度(9分以上)。③个人的工作无成就感(共8题),评价压力导致的对工作的认识和看法,得分划分:低度(39~45分),中度(34~38分),极度(34分以下)。李小妹等^[5]翻译后的中文量表总信度系数

为Cronbach's $\alpha = 0.93$,情绪疲溃、工作冷漠感、个人无成就感分量表信度系数分别为0.91、0.81、0.84。

1.2.3 离职意愿量表:该量表由Michaels和Spector编制,本研究使用的量表由我国台湾学者李经远等^[6]于2000年翻译修订后的量表,共包含6个问题,分为三个维度,即维度一:反映辞去当前现在工作的可能性(题1、题6);维度二:反映寻找其他工作的可能性(题2和题3);维度三:反映获得其他工作的可能性(题4和题5)。评分标准:分为“经常”、“偶尔”、“甚少”、“从不”四个选项,对应分别计4分、3分、2分、1分,即为反向计分法。各问题得分相加为量表总分,总分越高,离职倾向愈强^[7]。此量表信度系数Cronbach's α 系数为0.773,内容效度为0.68。本研究测得的Cronbach's $\alpha = 0.746$ 。

1.3 统计学方法

采用Epidata 3.1建立数据录入库,导入Excel 2013形成现场调查数据分析库,转入SPSS 22.0进行统计分析。统计方法包括描述性分析、方差分析、Person相关性分析、多元线性逐步回归分析。

2 结果

2.1 护士一般人口学特征

352名被调查青年护士,职称以护士和护师为主,占98.01%(345/352);学历:大专占62.50%(220/352),本科占34.94%(123/352);聘任方式:在编占36.08%(127/352),人事代理占53.41%(188/352);科室:内科占22.73%(80/352),外科占28.69%(101/352),妇产科占4.26%(15/352),儿科占16.19%(57/352),急诊占6.25%(22/352),手术室占9.66%(34/352);每月薪酬:3000~5000元人民币占43.47%(153/352),5000元人民币以上占36.65%(129/352);平均每周夜班数在1~2次及3次以上的分别占40.63%(143/352)及36.36%(128/352)。

2.2 职业倦怠和离职倾向程度情况

护士职业倦怠和离职倾向程度情况见表1和表2。职业倦怠3个维度中,情绪疲溃感得分(30.41 ± 11.78)分,工作冷漠感得分(11.41 ± 7.75)分,个人无成就感得分(26.04 ± 9.73)分。离职倾向总分为(16.72 ± 3.14)分。

表1 352名青年护士职业倦怠各维度的严重程度[n(%)]

职业倦怠维度	无	低度	中度	高度
情绪疲溃感	14(3.98)	45(12.78)	64(18.18)	229(65.06)
工作冷漠感	29(8.24)	57(16.19)	74(21.02)	192(54.55)
个人无成就感	10(2.84)	29(8.24)	36(10.23)	277(78.69)

表2 352名青年护士离职倾向及各维度得分情况

	均值	标准差	理论最高分	指标值(%)
离职倾向总分	16.72	3.14	24	55.75
维度一	5.47	1.36	8	54.72
维度二	5.24	1.43	8	52.44
维度三	6.01	1.05	8	60.09

注:指标值为实际得分与理想最高值的比值

2.3 职业倦怠各维度与离职倾向的相关性分析

经 Pearson 相关分析,职业倦怠的3个维度与离职倾向的3个维度之间,除了个人无成就感外,其他维度均离职倾向呈显著性相关(见表3)。以

表3 职业倦怠与离职倾向的相关分析

职业倦怠	离职倾向维度一	离职倾向维度二	离职倾向维度三	离职倾向
情绪疲溃感	0.564 **	0.422 **	0.233 **	0.516 **
工作冷漠感	0.496 **	0.388 **	0.164 **	0.448 **
个人无成就感	-0.177 **	-0.075	0.022	-0.104

注:**为在0.01水平(双侧)上显著相关

表4 离职倾向影响因素的多元线性逐步回归分析(n=352)

变量	回归系数	标准误	标准化回归系数	t	P
常数	13.201	0.526		25.112	<0.001
情绪疲溃感	0.105	0.015	0.395	6.865	<0.001
职称	0.994	0.279	0.158	3.560	<0.001
工作冷漠感	0.073	0.023	0.180	3.105	0.002
科室	-1.674	0.570	-0.129	-2.935	0.004
个人无成就感	-0.036	0.014	-0.111	-2.498	0.013

表5 青年护士离职倾向的主要影响因素(n=352)

因变量	自变量	β	r^2	F值	P
离职倾向总分	情绪疲溃感	0.105	0.266	126.933	<0.001
	职称	0.994	0.024	11.673	0.001
	工作冷漠感	0.073	0.021	10.468	0.001
	科室	-1.674	0.018	9.102	0.003
	个人无成就感	-0.036	0.012	6.241	0.013

3 讨论

3.1 青年护士职业倦怠及离职倾向现状

本研究发现,被调查医院青年护士职业倦怠3个维度均分均处于较高的程度,即青年护士处于高度的情绪疲溃和工作冷漠状态,处于极度低成就感的护士比例达78.69%,成就感低最为明显。离职倾向是离职行为的直接前因变量,最能预测员工的离职行为^[8],该院青年护士离职倾向总分为(16.72±3.14)分,指标值为55.75%。李经远等^[6]在研究中,将离职倾向总体水平进行等级划分,总均分划分为四个等级,很低(≤ 1),较低($1 < \sim 2$),较高($2 < \sim 3$),很高(> 3),根据该等级

离职倾向总分为因变量,护士一般人口学特征、职业倦怠各维度为自变量,进行多重线性逐步回归分析(见表4)。结果显示,情绪疲溃感、职称、工作冷漠感、科室、个人无成就感是青年护士离职倾向的预测变量,能够解释离职倾向总体变异度的33.1%。其中情绪疲溃感影响最大($r^2 = 0.266$)。经过回归方程的方差分析, $r = 0.583$, $r^2 = 0.340$,调整后 $r^2 = 0.331$, $F = 35.673$, $P < 0.001$,即逐步拟合的回归方程有统计学意义,见表5。

划分,90.34%的青年护士离职倾向很高或较高,即青年护理队伍处于一种较不稳定的状态。得分最高的是离职倾向维度三,表示被调查对象自我判断获得外部工作的可能性较大,但是寻找其他工作的可能性及辞去当前现在工作的可能性相对较低,表明该院青年护士在离职选择上还是相对慎重。

3.2 职业倦怠对离职倾向的影响

职业倦怠的3个维度与离职倾向基本呈正相关,青年护士职业倦怠感越强,离职倾向越高。护理工作中产生的情绪疲溃感是影响青年护士离职的最主要因素。青年护士群体均为80后,独生子女居多,抗压和应对挫折能力较差,而其作为临床护理队伍的骨干,在综合性医院繁重的医疗工作

中,往往又在一线承担着超负荷的工作和紧张的脑力劳动,体力消耗也非常大,尤其是对于刚参加工作的青年护士,临床业务能力相对生疏,缺乏有效沟通技巧,当其行为与医生、管理者或病人的期望值有差异时,医生、管理者的批评和病人的不滿意会使其工作积极性受挫,极易产生情绪疲溃。其次,青年护士处于恋爱成家、生儿育女的关键时期,精力相对分散,因此也将影响她们对行为的决断及办事的效率,特别在夜班时,需要对护理工作做出决策,这往往对青年护士造成心理压力。此外,本研究中青年护士大专及以上学历占97.44%,总体学历较高,互联网时代,高学历青年护士思维敏捷活跃,接受和适应新事物能力强,日复一日超强度的工作也极易使其产生厌倦和疲惫感,同时其又有着强烈的进取心和自尊心,而工作量及性质却并未随之改变,能力不能发挥,成就感低,进而易产生离职倾向。

3.3 重视提升青年护士幸福指数

本研究发现职业认同感低、个人成就感等是影响青年护士产生离职倾向的重要原因,因此,可采取多种多样的措施进行心理干预,减轻青年护士的心理压力。比如定期举办多肉植物种植、品酒、百变丝巾秀、秘密花园涂鸦等主题的生活时尚课堂,营造生动活泼、积极向上的美好生活氛围;定期开展针对青年护士的心理咨询活动、相关压力缓解讲座、开展职业防护相关知识的培训,让他们及时将工作中遇到的难题和压力倾诉释放出来,增强其抗压能力;成立读书、摄影、烘焙等兴趣社团,为青年护士提供共同学习、相互倾诉的交流空间;此外,高年资护士或护士长应多关心青年护士心理动态,平等坦诚相待,鼓励为主,批评为辅,多在工作、学习和生活上给予关怀和帮助,让其安于其业,乐于其业,在工作环境中感受到温暖和归属感,提升其幸福指数。

3.4 合理安排护理工作制度

建立合理的工作排班制度,实行弹性排班制,避免过度劳累。逐步实施对青年护士的分层管理和使用,增加夜班护士的力量和人数,适当减少高年资、高职称的护士的夜班次数,避免工作负荷过重。改善其工作环境,保证其休息时间和休假时间。在护理工作风险方面,建立有效地风险管理和安全保护机制,在一定程度上最大化避免护理相关医疗事故的发生。一旦发生护理差错或纠纷,应有效并妥善处置,保证护士权益,保障护理

职业安全,降低职业风险。同时,适当提高青年护士的经济待遇,并按责任大小、职业风险、工作质量等具体情况在报酬上拉开档次,以充分调动青年护士的工作积极性。

3.5 提升青年护士自身价值认同

改善固有僵化的管理方式,适当采取激励制度,在人才的选拔和培养上打破“论资排辈”的传统观念,建立公开、公平、公正的竞争机制,对青年护士的工作成绩给予鼓励,帮助其建立工作中的个人成就感。例如,通过医院、护理部优秀青年擂台赛,使一批优秀青年护士脱颖而出;针对护理工作中一些好的经验或小窍门设立专门的擂台赛,让护士自身将工作中总结出的金点子进行展示,在进行宣传推广的同时,也对青年护士自身价值的充分体现与肯定,使青年护士在成长过程中以更饱满的姿态应对护理工作中的各种挑战。

参考文献

- [1] 刘迎宾,韩彩欣. 工作场所暴力对护士离职意愿的影响机制研究——基于资源保存理论的视角[J]. 产业与科技论坛, 2016, 15(18): 132-133.
- [2] 许莹,尤黎明,刘可,等. 我国医院护理人力资源流失现状研究[J]. 中国护理管理, 2011, 11(9): 29-32.
- [3] 张平,陈蕾,宋旭红,等. SCL-90 评估中国内地 31249 名护士心理健康状况的 Meta 分析及常模确定[J]. 中国健康心理学杂志, 2011, 19(3): 297-300.
- [4] Maslach C. Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon [C]. PAINE W S. Job stress and burnout. Beverly Hills. CA: Sage, 1982, 40.
- [5] 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.
- [6] 李经远,李栋荣. 矩阵式组织结构下角色冲突、组织承诺和离职意愿关联性研究. 以工业技术研究员为例[D]. 中国台湾:交通大学管理科学研究所, 2000.
- [7] Michaels C E, Spector P E. Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model[J]. J Appl Psychol, 1982, 67(1): 237-240.
- [8] Clarke D. Neuroticism: moderator or mediator in the relation between locus of control and depression? [J]. Pers Indiv Differ, 2004, 37(2): 245-258.

(本文编辑:黄磊)