

论著

文章编号:1000-5404(2013)03-0264-03

军队医院医务人员职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征相关研究

瞿伟,谷珊珊 (400038 重庆,第三军医大学西南医院临床心理科)

[摘要] 目的 探讨军队医务人员职业倦怠与情绪劳动3种表现策略、工作角色特征的相关性及情绪劳动和工作角色特征对职业倦怠的预测作用。方法 采用CMBI问卷、工作角色特征量表和情绪劳动量表,其中CMBI问卷包含情感衰竭、去个性化及个人成就感减低3个维度,工作角色特征量表包含角色冲突和角色混淆2个维度,情绪劳动量表包含表面表现、自然表现和深层表现3个维度,采用整群抽样方法,对某军队三甲综合医院511名医务人员进行调查。结果 情感衰竭与情绪的表面表现、深层表现、角色冲突呈显著正相关(r 分别为0.260、0.074、0.285, $P < 0.05$, $P < 0.01$)。去个性化与表面表现呈显著正相关($r = 0.240$, $P < 0.01$),而与深层表现、自然表现呈显著性负相关(r 分别为-0.153、-0.181, $P < 0.01$)。成就感减低与情绪的深层表现、自然表现呈显著负相关(r 分别为-0.247、-0.183, $P < 0.01$),而与角色冲突和角色混淆呈显著性正相关(r 分别为0.094、0.247, $P < 0.05$, $P < 0.01$)。角色冲突、表面表现及深层表现3个维度能联合预测情感衰竭12.6%的变异。表面表现、深层表现及自然表现3个维度能联合预测去个性化8%的变异。深层表现、角色混淆及角色冲突3个维度能预测个人成就感减低10.2%的变异。结论 职业倦怠与情绪劳动3种表现策略和工作角色特征相关,情绪劳动3种表现策略和工作角色特征对职业倦怠有预测作用。

[关键词] 医务人员;职业倦怠;情绪劳动;工作角色特征

[中图分类号] R192; R195.1; R395.6

[文献标志码] A

Correlation of job burnout with emotional labor and role of job characteristics in medical staff from army hospital

Qu Wei, Gu Shanshan (Department of Clinical Psychology, Southwest Hospital, Third Military Medical University, Chongqing, 400038, China)

[Abstract] **Objective** To investigate the relationship of job burnout with emotional labor and role of job characteristics in medical staffs from army hospital, and the role of emotional labor and the role of job characteristics in prediction of job burnout. **Methods** By cluster sampling, 580 medical staffs from a Class-AAA army hospital were enrolled in this study. They were given a survey including general survey and Chinese Maslach Burnout Inventory (CMBI) questionnaire, emotional labor questionnaire and job role characteristic scale. CMBI questionnaire included emotional exhaustion, depersonalization and diminution of personal accomplishment. Work role characteristic scale contained role conflict and role confusion, emotional labor scale contains surface performance, natural phenomenon and deep performance. **Results** Of total 544 received surveys, 511 answered questionnaires were available. Emotional exhaustion was positively correlated with surface performance, deep expression, and role conflict ($r = 0.260, 0.074, 0.285, P < 0.05, P < 0.01$). Depersonalization was positively correlated with surface performance ($r = 0.240, P < 0.01$), but negatively correlated with deep expression and natural expression ($r = -0.153, -0.181, P < 0.01$). Diminution of personal accomplishment was negatively correlated with deep expression and natural expression ($r = -0.247, -0.183, P < 0.01$), but positively correlated with role conflict and role confusion ($r = 0.094, 0.247, P < 0.05, P < 0.01$); Surface performance, deep expression and role conflict could jointly predict 12.6% variation of emotional exhaustion. Surface performance, deep expression and natural performance could jointly predict 8% variation of depersonalization. Role conflict, role confusion and deep expression could jointly predict 12.6% variation of diminution of personal accomplishment. **Conclusion** Job burnout is correlated with emotional labor and the role of job characteristics. Emotional labor and the role of job characteristics can predict job burnout.

[Key words] medical staff; job burnout; emotional labor; the role of job characteristics

Corresponding author: Qu Wei, E-mail: Quwei6377@yahoo.com.cn

[通信作者] 瞿伟, E-mail: Quwei6377@yahoo.com.cn

[优先出版] <http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1095.R.20121123.0942.008.html>(2012-11-23)

医疗服务不仅要为患者熟练提供技术服务,而且要面对被疾病折磨陷入焦虑、抑郁、恐惧情绪状态的患者及家属提供及时的情感上支持,以解除其心理忧患,促进其病情的好转和恢复。研究表明,助人职业的从业人员易发生职业倦怠,医务人员是典型的助人职业,也是职业倦怠的高发人群^[1]。Thomas等^[2]综述了1983-2004年医生倦怠的相关文献,发现住院医师有较高的倦怠水平。李超平等^[3]调查了218名医务人员发现,42.1%的人有一定程度的情感衰竭,22.7%有一定程度的去个性化,48.6%缺乏个人成就感。在1项重庆市17家医院护士职业倦怠调查中,护士职业倦怠检出率高达65.7%^[4]。职业倦怠不仅影响医务人员自身的身心健康和职业发展,而且影响医疗质量和医患关系,严重会导致医疗事故。

影响职业倦怠因素很多,目前主要从社会因素、职业因素、组织因素、人口学变量以及个体因素5个方面开展研究^[5]。在组织因素研究中,国外研究表明,角色冲突和角色混淆是职业倦怠的重要预测变量^[6],但国内尚少见实证性研究。在个体因素研究中,国外研究已明确指出情绪表现策略的不合理会影响情绪劳动的顺利完成,加剧人际矛盾的冲突^[7]。情绪劳动是指人与人在沟通的过程中所有情感的付出,长期过度的情绪劳动给医务人员造成职业倦怠^[7],而国内相应报道很少。因此,本研究拟探讨军队医务人员职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征的相关性,为提高军队卫生人力资源管理效率提供理论依据。

1 对象与方法

1.1 对象

2011年3-6月在某军队三甲综合医院不同科室医务人员中进行整群取样,发放问卷580份,收回问卷544份,回收率93.8%;有效问卷511份,有效回收率93.9%。其中男性160人,女性351人;医疗269人,护理242人;平均年龄31(20~60)岁;已婚293人,未婚209人,离异9人;大专程度及以下140人,本科227人,硕士88人,博士及以上56人;军人94人,非现役文职人员45人,招聘人员372人;初级职称355人,中级职称108人,副高级职称以上48人;内科130人,外科128人,妇科93人,重症监护69人,医技科91人。

1.2 方法

1.2.1 调查工具

1.2.1.1 职业倦怠的评估 选取李永鑫等^[8]编制的工作倦怠问卷CMBI。共计15个项目,采取7级记分。该问卷包括情感衰竭、去个性化和个人成就感降低3个维度,内部一致性系数为0.75,分半信度为0.61,重测信度为0.80。本研究中该问卷的Cronbach系数为0.93。按照职业倦怠诊断标准^[9]进行评分。

1.2.1.2 工作角色特征评估量表 选取Fields等^[10]修订的工作角色特征量表。该量表分为角色冲突和角色混淆2个分量表。2个分量表a系数分别是0.715、0.818,重测信度分别为0.398、0.567。

1.2.1.3 与个体因素相关评价量表 选择由Diefendorff等^[11]编制并经柏乔阳翻译的中文版情绪劳动量表(emotional labor scale,ELS)。该量表用于评估情绪劳动的表现策略,共14个项目,包括3个方面:表面表现、深层表现、自然表现。三者的内在一致性系数分别为0.750、0.721、0.718,表明该量表具有较好的结构效度和内部一致性信度。问卷采用1~5记分分法,得分越高,表示被调查者在工作中采用该种表现策略的频率越高。

1.3 统计学分析

采取SPSS 18.0统计软件进行基本统计分析、Pearson相关分析及逐步回归分析。

2 结果

2.1 军队医院医务人员职业倦怠总体情况

军队医院医务人员职业倦怠得分:情感衰竭为(22.57±7.60)分,显著低于临界值(25分, $P < 0.05$);去个性化[(11.10±6.80)分]、个人成就感减低[(15.82±5.86)分]与临界值(11、16分)相比没有显著性差异($P > 0.05$)。军队医院医务人员职业倦怠轻、中、重度比例分别是42.03%、29.05%、5.46%。

2.2 职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征相关分析

情感衰竭与情绪的表面表现、深层表现、角色冲突呈显著正相关(r 分别为0.260、0.074、0.285, $P < 0.05$, $P < 0.01$);去个性化与表面表现呈显著正相关($r = 0.240$, $P < 0.01$),而与深层表现、自然表现呈显著性负相关(r 分别为-0.153、-0.181, $P < 0.01$);个人成就感减低与情绪的深层表现、自然表现呈显著负相关(r 分别为-0.247、-0.183, $P < 0.01$),而与角色冲突和角色混淆呈显著性正相关(r 分别为0.094、0.247, $P < 0.05$, $P < 0.01$)。

2.3 职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征逐步回归分析

为了探索医务人员情绪劳动、工作角色特征对职业倦怠的预测作用,分别以情绪劳动表现策略的3种方式、工作角色特征的2种特征为自变量,将职业倦怠3个维度作为因变量,运用逐步回归方法分析这之间的关系,考察情绪劳动、工作角色特征对职业倦怠的影响。从表1结果可见,角色冲突、表面表现及深层表现3个维度能联合预测情感衰竭12.6%的变异;表面表现、深层表现及自然表现3个维度能联合预测去个性化8%的变异;深层表现、角色混淆及角色冲突3个维度能预测个人成就感减低10.2%的变异。

表1 职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征的逐步回归分析

引入变量	β	t	R^2	ΔR^2	F
情感衰竭					
角色冲突	0.586	6.819 ^a	0.081	0.080	64.672 ^b
表面表现	0.329	6.076 ^b	0.124	0.122	51.788 ^b
深层表现	0.208	2.097 ^a	0.130	0.126	36.152 ^b
去个性化					
表面表现	0.331	5.990 ^b	0.058	0.057	44.800 ^b
深层表现	-0.306	-2.684 ^b	0.079	0.077	31.312 ^b
自然表现	-0.252	-1.984 ^a	0.080	0.080	22.270 ^b
个人成就感减低					
深层表现	0.457	-5.501 ^b	0.061	0.060	47.584 ^b
角色混淆	0.267	5.461 ^b	0.099	0.097	40.060 ^b
角色冲突	-0.155	2.263 ^a	0.105	0.102	28.565 ^b

a: $P < 0.05$, b: $P < 0.01$

3 讨论

职业倦怠是长期处于需要情感的情境中所引起的生理、情感和智力的耗竭状态,包括情感衰竭、去个性化和成就感降低。本研究中军队医院医务人员职业倦怠得分:情感衰竭显著低于临界值($P < 0.05$),去个性化与个人成就感减低,与临界值比较差异没有显著性;军队医院医务人员职业倦怠主要集中在轻、中度。这表明该军队医院医务人员仅存在于轻、中度情感衰竭的,重度情感衰竭仅占很小比例。这可能与该医院在当地乃至全国享有良好的社会声誉和发展势头,医务人员具有自豪感有关,这结论与本课题的前期研究较为一致^[12]。

情感衰竭是职业倦怠的核心。本研究发现,情感衰竭明显与表面表现、深层表现及角色冲突有关。情绪的表面表现是一种非真实的情绪表现策略,表面表现指个体刻意作出某种适宜职场需要的情感表现行为,这种情感表现方式虽然能满足职场所需的情感表现,但个体主观情感体验和与外在表现之间是分离的,个体真实的情感体验被掩盖。这种情感表面表现方式不但给个体增添心理冲突,而且掩盖和压抑并不能导致其真实情感或心理反应随之改变,伪装的情感更容易被人识破,但却不失为一种情绪表现策略。如果个体较多地利用这种表面表达情感的方式,忽视医务人员自身情绪需要,必然导致医务人员心理压抑、易引发情感衰竭。有研究也显示,表面表现会加重医务人员情感疲惫^[13]。深层表现是自然表现和表面表现整合完整的一种成熟情感表达策略,但要能形成深层表现策略,需要医务人员在日常忙碌工作之余,投入更多时间关注和思考人际交往之间的问题与应对策略,持久的深层表现也会过度消耗医务人员情感的能量,易导致其情感衰竭。本研究回归相关分析结果显示,表面表现、深层表现、角色冲突有显著的正向预测情感衰竭的作用。这与汪纯孝等^[14]的研究一致。

本研究发现,去个性化与表面表现呈正相关,而与自然表现、深层表现呈负相关。进一步回归分析发现,表面表现对去个性化正向预测作用极显著,自然表现和深层表现对去个性化有负向预测作用。去个性化代表职业倦怠人际情景维度,医务人员在与患者沟通中,表面表现策略运用越多,对自身真实情感就越压抑、扭曲,而自然表现和深层表现策略运用越多,就越能起到保护和维持医务人员自身身心健康的作用。

个人成就感减低是职业倦怠中自我评价的维度。本研究从相关分析发现,角色冲突、角色混淆能显著正

向预测个人成就感减低,这与刘铁榜等^[15]的研究一致。现在社会与组织机构对医务人员有多种矛盾的角色期望,尤其是教学医院,需要承担医、教、研等多种角色,而且各种角色均要付出巨大的精力,易导致压力过大、角色冲突与角色混淆,如果长期内心处于角色不断变化、冲突与混乱状态,易引发医务人员体验到自我不满意感,导致对自我评价减低。此外,从情绪劳动表现策略与个人成就感减低相关分析中还发现,深层表现策略对个人成就感减低具有负向预测作用,这可能与医务人员对自己真实心理体验自我知觉有关,越不能真实感知自己,就越易倾向于对自己作出错误的评判。

影响医务人员职业倦怠因素很多,本研究仅从两个侧面进行了研究,在今后研究中我们会更全面、细化、深入地进行相关研究。

参考文献:

- [1] 王晓春,甘怡群. 国外关于工作倦怠研究的现状述评[J]. 心理科学进展, 2003, 11(5): 567-572.
- [2] Thomas N K. Resident burnout[J]. JAMA, 2004, 292(23): 2880-2889.
- [3] 李超平,时堪,罗正学,等. 医护人员工作倦怠的调查[J]. 中国临床心理学杂志, 2003, 11(3): 170-172.
- [4] 孙萍,许海燕. 重庆市护士工作倦怠现状调查及影响因素分析[J]. 重庆医学, 2011, 40(21): 2139-2141.
- [5] 林武,袁也丰. 我国医务人员职业倦怠研究的现状[J]. 实用临床医学, 2010, 11(12): 118-119,123.
- [6] Grandey A A. When "the show must go on". Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery[J]. Acad Manage J, 2003, 46(1): 86-96.
- [7] 张勤,周典,鲍文. 医护人员情绪劳动的结构探析[J]. 中国卫生事业管理, 2010(1): 51-52.
- [8] 李永鑫,吴明证. 工作倦怠的结构研究[J]. 心理科学, 2005, 28(2): 454-457.
- [9] 李永鑫,李艺敏. 工作倦怠评价标准的初步探讨[J]. 心理科学, 2006, 29(1): 148-150,153.
- [10] Fields D L. 工作评价——组织诊断与研究实用量表[M]. 阳志平,王薇,王东升,等. 译. 北京:中国轻工业出版社, 2004: 197-198.
- [11] Diefendorff J M, Croyle M H, Gosserand R H. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies[J]. J Vocat Behav, 2005, 66(2): 339-357.
- [12] 瞿伟,谷珊珊. 军队三甲医院医务人员职业倦怠现状调查及分析[J]. 第三军医大学学报, 2012, 34(11): 1100-1103.
- [13] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[J]. Annu Rev Psychol, 2001(52): 397-422.
- [14] 汪纯孝,刘义趁,张秀娟. 医务人员情感性劳动行为的前因后果[J]. 中山大学学报:社会科学版, 2007, 47(2): 111-115.
- [15] 刘铁榜. 医务人员的职业倦怠(上)[J]. 临床精神医学杂志, 2009, 19(4): 285-286.

(收稿:2012-09-05;修回:2012-10-25)

(编辑 王小寒)