

组织干预对西藏高原护士工作倦怠的影响

鞠钟鸣^{1,2,*}, 时勘^{1,*}, 万琪², 何娟², 王南青²

(1.中国科学院心理研究所, 北京 100101; 2.西藏军区总医院, 西藏 拉萨 850003)

【摘要】 目的:分析组织公平对护士工作倦怠的影响,并在此基础上制定和实施组织干预措施,为预防和矫治西藏高原地区护士工作倦怠提供理论依据和实践指导。方法:对某军区下属的三所总医院的临床女性护士(均为非管理人员)309例采用马氏倦怠感通用量表和组织公平量表进行调查,以获得工作倦怠与组织公平的相互关系。对西藏军区总医院的临床女性护士(均为非管理人员)108例(含干预组54例、对照组54例)在实施组织干预措施半年后采用马氏倦怠感通用量表和组织公平量表进行调查,以检测组织干预措施对提高组织公平感和改善工作倦怠感的实效性。结果:分配公平会影响护士的情绪衰竭和玩世不恭,程序公平会影响成就感降低。组织干预措施可以提高护士的组织公平感和降低工作倦怠感。结论:通过实施组织干预措施可以预防和降低护士的工作倦怠感。

【关键词】 组织干预; 工作倦怠感; 护士; 高原

中图分类号: R395.5 文献标识码: A 文章编号: 1005-3611(2006)06-0652-03

Effect of Organizational Intervention on Job Burnout of the Plateau Nurses in Tibet

JU Zhong-ming, SHI Kan, WAN Qi, et al

Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 10010, China

【Abstract】 Objective: To study the effect of Organizational Intervention on Job Burnout of The Plateau Nurses in Tibet. Methods: MBI-GS and Distributive, Procedural and interactive Justice Inventory were applied to assess nurses from Tibet Military Regional Hospital and another two hospitals. Results: Hierarchical regression analyses indicated that organizational justice was a power predict of job burnout beyond demographics variables. Conclusion: Organizational Intervention can prevent or cure job burnout.

【Key words】 Organizational intervention; Job burnout; Nurse; Plateau

工作倦怠(job burnout)是指个体因为不能有效地应对工作上延续不断的各种压力,而产生的一种长期性反应,包括情绪衰竭(emotional exhaustion)、玩世不恭(cynicism)和成就感低落(reduced personal accomplishment)^[1]。

国外一些研究指出^[2],在为人群服务的机构中的工作人员经常要花费大量时间与其他人打交道,工作人员与服务对象的关系是以服务对象的现存问题为中心的,并经常围绕他们的精神、心理、社会问题,如窘迫、恐惧、失落等进行工作,而解决问题的方法又常常是不容易获得的,因而工作情景难免令人沮丧。护士的服务对象通常是患病的人或欠健康的人,已有研究表明,高强度的工作压力会使护士产生工作倦怠感,且中国护士中工作高度倦怠感的人占59.1%^[3]。高强度的工作倦怠感不仅会影响护士的身心健康、工作热情及工作效率,而且会影响其护理质量,工作压力对护士健康的影响,已得到国内外学者的普遍关注。我国在这方面的研究正在加强。西藏地处中国的西南边疆,平均海拔3800m以上,是真正

医学意义上的高原^[4],特殊的政治、地理环境以及护士本身的工作特征使得这里的护士不同程度地存在工作倦怠现象。组织公平是影响工作倦怠的因素之一,国内李超平和时勘^[5]以企业员工为样本考察分配公平与程序公平对工作倦怠的影响,结果表明,组织公平的不同维度对工作倦怠的不同维度有不同的预测作用,分配公平和程序公平中的参与工作会影响企业员工的情绪衰竭,分配公平和程序公平则影响企业员工的去人性化,即企业可以通过提高员工的组织公平知觉来预防和矫治工作倦怠。

本研究试图分析组织公平对护士工作倦怠的影响,并在此基础上制定和实施组织干预措施,为预防和矫治西藏高原地区护士工作倦怠提供理论依据和实践指导。

1 对象与方法

1.1 调查对象

某军区下属的三所总医院的临床女性护士(均为非管理人员)。本次研究共发放问卷328份,全部收回,其中有效问卷309份。年龄24.81±4.741岁;中专140人、大专129人、本科及以上40人;军人

【基金项目】 得到了国家自然科学基金的资助(项目编号:70573108)

* 中国科学院研究生院

95人、聘用人员214人;职称护士226人、初级51人、中级18人,14名被试职称资料缺失;已婚116人、未婚171人,22名被试婚姻资料缺失。本组调查结果用于分析组织公平对护士工作倦怠的影响。

西藏军区总医院(地处西藏拉萨,海拔3800m,为调查对象中三所总医院之一)的108名临床女性护士(均为非管理人员)。随机将被试按所在科室分成两组即干预组和对照组,两组被试均为54名。两组被试的基本资料如下:年龄上干预组 23.07 ± 4.339 岁,对照组 23.28 ± 3.563 岁;学历上干预组中专31人、大专16人、本科及以上7人,对照组中专28人、大专15人、本科及以上11人;干预组军人15人、聘用人员39人,对照组军人18人、聘用人员36人;职称上干预组护士45人、初级8人、中级1人,对照组护士42人、初级9人、中级3人;婚姻上干预组已婚11人、未婚43人,对照组已婚14人、未婚40人。两组被试在年龄、学历、是否军人、婚姻、职称、工作倦怠、组织公平上均无显著差异。本组调查结果用于检测组织干预措施对护士工作倦怠的防治效果。

1.2 方法

采用经李超平等^[9]调整后的马氏倦怠感通用量表(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)和由Niehoff和Moorman于1993年编制,经国内阳志平等编译^[10]的组织公平量表(在正式使用的量表中将“总经理”和“员工”分别改为“护士长”和“护士”),用于调查所有被试工作倦怠感和组织公平感的情况。所有调查对象由医院相关负责人召集,在相对集中的时间内完成,研究者在场对个别问题进行解答,被试填完问卷之后当场回收。调查量表包括两部分,第一部分收集被试者的一般资料,包括年龄、学历、是否为军人、职称、婚姻状况等;第二部分是MBI-GS问卷和组织公平量表。全部资料经SPSS11.0进行统计处理。

依据工作倦怠与组织公平的相互关系,制定相应的组织干预措施,以提高被试的组织公平感。组织干预措施包括在各类考试或比赛中获医院前三名者医院和科室分别予以物质奖励;聘用护士与军人护士同等参与评选先进个人、优秀护士等;加班者给予加班费;每月评选出科室的“明星护士”。严格控制评选过程和标准,确保评选的公平性;评选结果公布于科室较醒目的地方,以便医护人员及病人能经常看到;给予“明星护士”物质奖励;工作过程中表现比较出色的及时予以赞扬,并进行宣传和表彰,以激发护士的工作热情;对于提出对科室有

建设性建议的护士给予物质奖励;提高护士在决策过程中的发言权:让护士参与病房管理,以增强她们的主体意识和责任感;设立护士留言信箱,鼓励护士留下自己的真实想法。无论任何想法,护士长应给予及时的客观的(避免偏见)反馈,必要时可更改决策的内容;护士长主动观察决策实施过程中护士的反映,必要时个别谈心了解。组织干预措施由干预组护士所在科室的护士长实施,护士长统一使用实施登记本,将每日所实施的措施一一详细记录,并于每周末进行一次小结,研究人员根据实施情况及时调整干预措施,干预措施实施半年后评估组织干预措施的实施效果。

2 结果

2.1 分层回归分析

采用分层回归分析,考察在控制了人口统计学变量之后,组织公平对工作倦怠的影响。首先将人口统计学变量作为第一层变量引入回归方程,然后将组织公平作为第二层变量引入回归方程,并计算两层之间 R^2 产生的变化以及这种变化的F检验值,考察 R^2 是否有可靠的提高。

从表1的结果可以看出,在控制了人口统计学变量之后,分配公平对预测情绪衰竭做出了新的贡献,解释变异量增加了17.4%;分配公平对预测玩世不恭做出的贡献依然为11.6%;程序公平对预测成就感降低做出了新的贡献,解释变异量增加了6.5%。

2.2 组织干预措施对护士工作倦怠的防治效果

从表2的结果可以看出,干预组和对照组被试在情绪衰竭、玩世不恭、成就感降低、分配公平和程序公平各个维度上都具有显著差异:干预组在情绪衰竭和玩世不恭维度的得分低于对照组,在成就感降低、分配公平和程序公平维度的得分高于对照组。对照组被试前、后测试在情绪衰竭和玩世不恭两个维度上都具有显著差异。从趋势上看,对照组后测试在成就感降低、分配公平和程序公平三个维度上的得分均低于前测试,即总体上,对照组被试随着时间的推移体验到更高工作倦怠和更低的组织公平。

干预组被试干预前后在情绪衰竭、成就感降低、分配公平和程序公平四个维度上都具有显著差异:干预后在情绪衰竭维度上的得分低于干预前,在成就感降低、分配公平和程序公平维度上的得分高于干预前。干预后被试的玩世不恭程度低于干预前,即从总体趋势看,干预后被试的工作倦怠降低、组织公平增强。

表 1 工作倦怠与组织公平的分层回归结果

变量	情绪衰竭 (β)		玩世不恭 (β)		成就感降低 (β)	
	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步
人口统计变量						
年龄	-0.112	-0.065		0.013	0.088	0.072
学历	0.154*	0.149**		0.107	0.017	0.037
是否军人	-0.022	-0.098		-0.123	0.028	0.022
婚姻	-0.119	-0.084		-0.002	0.168**	0.145*
职称	-0.056	-0.027		0.068	-0.108	-0.090
组织公平						
分配公平		-0.417***		-0.340***		0.089
程序公平		-0.014		-0.075		0.257***
相互作用的公平		0.078		0.051		0.091
F	6.736*	34.252***		36.483***	8.060**	14.331***
R ²	0.024	0.198		0.116	0.028	0.093
ΔR ²	0.024*	0.174***		0.116***	0.028**	0.065***

注:*P<0.05,**P<0.01,***P<0.001

表 2 两组被试工作倦怠和组织公平得分干预前后差值的比较(x±s)

维度	两组被试干预后差值			对照组干预前后差值			干预组干预前后差值		
	干预组	对照组	t	前测	后测	t	干预前	干预后	t
情绪衰竭	1.13 ± 0.93	2.23 ± 1.30	-5.082***	1.64 ± 0.89	2.23 ± 1.30	-2.734**	1.76 ± 0.88	1.13 ± 0.93	3.666***
玩世不恭	0.64 ± 0.88	1.38 ± 1.36	-3.392**	0.83 ± 0.64	1.38 ± 1.36	-2.725**	0.81 ± 0.69	0.64 ± 0.88	1.158
成就感降低	5.01 ± 1.09	3.63 ± 1.09	6.555***	3.65 ± 1.24	3.63 ± 1.09	0.069	3.76 ± 1.25	5.01 ± 1.09	-5.543***
分配公平	26.00 ± 5.59	20.81 ± 7.22	4.159***	21.54 ± 6.60	20.81 ± 7.22	0.543	20.91 ± 6.59	26.00 ± 5.59	-4.308***
程序公平	34.13 ± 5.51	26.94 ± 7.78	5.520***	28.91 ± 6.95	26.94 ± 7.78	1.383	29.30 ± 6.37	34.13 ± 5.51	-4.202***

注:**P<0.01,***P<0.001

3 讨 论

回归分析结果表明,在控制了人口统计学变量之后,分配公平和程序公平仍都对护士工作倦怠具有较强的预测作用,这与李金波等^[9]关于组织公平对工作倦怠影响程度的研究结果基本一致,与国内李超平和时勤^[6]以企业员工为样本考察分配公平与程序公平对工作倦怠的影响的研究结果也相一致,不同的是本次调查采用的组织公平量表由分配公平、组织公平和相互作用的公平三个维度组成,较国内李超平和时勤采用的组织公平量表增加了相互作用的公平这一维度,但结果表明相互作用的公平这一维度对工作倦怠无明显的预测作用。分配公平分量表用于评估员工在多大程度上认为他(她)的工作结果(例如奖励和赞誉)是公平的,工作结果包括收入水平、工作安排、工作量和责任;程序公平分量表描述正式程序的存在程度如何以及这些实行的程序是否考虑到了员工的需求,涵盖了工作决策在多大程度上是基于完全而无偏见的信息制定的,并且使得员工有机会提出问题并向既成的决策发起挑战^[7]。本研究针对以上结果及分配公平、程序公平所指向的内容制定组织干预措施。

干预后的调查结果显示干预组护士的组织公平之分配公平和程序公平维度显著高于干预前和对照

组护士,而工作倦怠感三个维度则显著低于干预前和对照组护士,表明组织干预措施对提高高原护士的组织公平感和降低工作倦怠感有良好的影响作用。而对照组护士的工作倦怠程度随着时间的推移呈现加重的趋势,表明在不采取有利措施干预护士工作倦怠的情况下,护士的工作倦怠感会日趋严重,因此,有必要对防治护士工作倦怠予以重视。

参 考 文 献

- 1 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 2001. 397- 422
- 2 陈素坤,王秋霞. 护士职业压力与心理适应的调查研究. 中华护理杂志, 2002, 37(9):659- 662
- 3 李小妹,刘彦君. 护士工作压力源及工作疲溃感的调查研究. 中华护理杂志, 2000, 35(11):645- 648
- 4 信兵,李素芝. 高原病学(第一版). 拉萨:西藏人民出版社, 2001.1
- 5 李金波,许百华,左伍衡. 影响工作倦怠形成的组织情境因素分析. 中国临床心理学杂志, 2006, 14(2):146- 149
- 6 李超平,时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. 心理学报, 2003, 35(5):677- 684
- 7 美 Dai L.Fields 著. 阳志平,时勤等审校. 工作评价—组织诊断与研究实用量表(第一版). 北京:中国轻工业出版社, 2004. 157- 158

(收稿日期:2006- 07- 13)