

上海市养老护理人员工作倦怠感、共情能力调查及相关性分析

杨蕾

(上海城建职业学院医检与护理系,上海 200233)

摘要:**目的** 了解上海市养老护理人员工作倦怠感、共情能力情况,并进行相关性分析。**方法** 采用随机数字表法选取上海市12家养老机构共351名养老护理人员为调查对象,采用杰弗逊共情量表中文版、工作倦怠感量表进行问卷调查,收集数据并进行统计学分析。**结果** 上海市养老护理人员工作倦怠感处于中等偏上水平:工作冷漠评分为 (11.4 ± 3.9) 分(高于临界值),个人成就感评分为 (22.7 ± 6.3) 分(低于临界值),情感耗竭评分为 (26.6 ± 6.2) 分(与临界值水平接近),且老年组工作倦怠感要低于中年组和青年组($P < 0.05$);共情能力处于中等偏下水平:观点采择 (52.6 ± 8.7) 分,情感护理 (31.8 ± 5.2) 分,换位思考 (12.9 ± 2.5) 分,且老年组共情能力高于中年组、青年组($P < 0.05$)。随着从业时间的增加情感耗竭增加($P < 0.05$),具有护士执业证书的护理人员情感护理、观点采择能力更高($P < 0.05$)。个人成就感与情感护理、换位思考呈正相关($P < 0.01$),情感耗竭与换位思考呈负相关($P < 0.05$),工作冷漠与情感护理、观点采择、换位思考呈负相关($P < 0.05$)。**结论** 上海市养老护理人员工作倦怠感处于中等偏上水平,共情能力不高,二者存在一定相关性,应对养老护理人员共情能力进行针对性培养。

关键词:护理人员/心理学;老年人保健服务;厌倦,职业性;移情(心理学);因果律;上海

doi:10.3969/j.issn.1009-6469.2018.10.056

An investigation and correlation analysis of job burnout and empathy among nursing staff caring for the aged in Shanghai

YANG Lei

(Department of Medical Examination and Nursing, Shanghai Urban Construction Career Academy, Shanghai 200233, China)

Abstract:**Objective** To know about the situation of burnout and empathy of nursing staff who care for the aged in Shanghai, and to analyze the correlation between them. **Methods** Twelve nursing institutions in Shanghai were recruited in the study by randomized digital method, including 351 nurses. A questionnaire survey was conducted with the Jefferson empathy scale (Chinese version) and job burnout scale. The data were collected and analyzed statistically. **Results** The sense of job burnout of the nursing staff was in the upper middle level. The job apathy score was (11.4 ± 3.9) (higher than the critical value), the personal achievement score (22.7 ± 6.3) (below the critical value), and the emotional exhaustion score (26.6 ± 6.2) (close to the critical level); and the sense of job burnout of the elderly group was lower than that of middle-aged and young people ($P < 0.05$). The empathy ability was in the middle and lower level: point taking score was (52.6 ± 8.7) , emotional care score was (31.8 ± 5.2) , and empathy score was (12.9 ± 2.5) ; the empathy ability of the elderly group was significantly higher than that of the middle-aged group and the young group ($P < 0.05$). With the increase in working time, emotional exhaustion was significantly increased ($P < 0.05$), and the nurses who had the certificate of nursing practice had higher ability of emotional nursing and the ability of point taking ($P < 0.05$). The sense of achievements was positively correlated with emotional care and empathy ($P < 0.01$), emotional exhaustion was negatively related to empathy ($P < 0.05$), and indifference in the work was negatively correlated with emotional care, point taking and empathy ($P < 0.05$). **Conclusions** The sense of job burnout of the nursing staff caring for the aged in Shanghai is in the upper middle level, and their empathy ability is not high. There is a certain correlation between the two, therefore, the empathy of nursing staff should be trained.

Key words: Nursing staff/psychology; Health services for the aged; Burnout, professional; Transference (Psychology); Causality; Shanghai

上海作为我国经济前沿地区,经济发达、医疗水平高,高龄人群基数不断增加,人口老年化所带来的护理难题已成为医疗行业关注的焦点^[1-2]。上海地区养老护理人员需求量不断加大,并且朝着专业化护理方向发展,医学院校需要根据养老护理实际的需求培养专业护理人才^[3]。工作倦怠感是一种心理能量被

服务对象过多索取而出现的工作冷漠、情感耗竭、个人成就感低下等身心反应,表现为缺乏同情心、自卑、工作厌恶情绪等,严重者甚至出现抑郁倾向。

“共情”是一种沟通技巧,指的是一种能设身处地体验他人处境,从而达到感受和理解他人情感的能力。本课题组对上海地区养老护理人员工作疲

溃感、共情能力进行调查,并且分析工作疲溃感与共情能力相关性,以期为培养养老护理人员共情能力提供理论依据,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 按照随机数字表法选取上海市 12 家养老机构 2016 年 6 ~ 12 月间共计 351 名养老护理人员(指在医院、养老院等养老机构从事老年人群生活照料、护理服务的专职工作人员)为调查对象,其中男性 26 名(7.4%),女性 325 名(92.6%);年龄范围 19 ~ 58 岁,年龄(39.2 ± 10.8)岁;取得护士或以上执业证书者 116 名(33.0%),一般护理人员 235 名(67.0%);上海籍护理人员 72 名(21.0%),非上海籍护理人员 279 名(79.0%);从业时间范围 1 ~ 26 年,从业时间(10.1 ± 7.8)年。排除标准:①从业时间不足 1 年者;②非直接从事照护老人工作的护理人员;③教育水平不足初中水平者;④不愿接受调查者。所有纳入研究者均知晓本研究目的、过程及意义,签署知情同意书。本研究得到上海市城建职业学院伦理委员会支持。

1.2 方法 由上海市城建职业学院制作问卷调查表,对参与该调查问卷的师生进行专业培训,培训合格方能参与调查。共发放 380 份问卷调查表,只有工作疲溃感量表、杰弗逊共情量表中文版都合格时才计为有效问卷调查表,共回收 351 份有效问卷调查表,有效回收率为 92.4%。

1.2.1 工作疲溃感量表^[4] 量表分为个人成就感、情感耗竭、工作冷漠 3 个维度共计 22 个条目,采用 0 ~ 6 级计分法对每个条目进行评分。个人成就感共 8 个条目(0 ~ 48 分),主要反映护理人员对自我工作的评价,得分越高表明个人成就感越高;情感耗竭共 9 个条目(0 ~ 54 分),主要反映护理人员由于工作而引起的个体情绪反应,得分越高表明情感耗竭越严重;工作冷漠共 5 个条目(0 ~ 30 分),主要反映护理人员对服务对象的态度和感觉,得分越高表明工作冷漠程度越严重。参照相关文献^[5],以个人成就感 ≤ 24 分、情感耗竭 ≥ 27 分、工作冷漠 ≥ 8 分为判定标准。

1.2.2 杰弗逊共情量表中文版^[6] 量表分为情感护理、观点采择、换位思考 3 个维度共计 20 个条目,采用李克特 7 级计分法对每个条目进行评分,其中情感护理 7 个条目(0 ~ 49 分),观点采择 10 个条目(0 ~ 70 分),换位思考 3 个条目(0 ~ 21 分),得分越高表明共情水平越高。

1.3 统计学方法 采用 SPSS 17.0 统计软件包进行统计学分析,计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 描述。两组间采

用独立样本 *t* 检验;多组间采用单因素方差分析,两两比较采用 *LSD* 法;相关性采用 *Pearson* 相关性分析。以 *P* < 0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 养老护理人员工作疲溃感现状 分析结果显示,工作冷漠评分为(11.4 ± 3.9)分,高于临界值;个人成就感评分为(22.7 ± 6.3 分),低于临界值;情感耗竭评分为(26.6 ± 6.2)分,与临界值水平接近。总体来说本研究纳入养老护理人员工作疲溃感处于中等偏上水平。参考相关文献^[7],根据年龄将研究对象分为青年组(19 ~ 35)岁、中年组(36 ~ 49)岁、老年组(>50 岁)。工作疲溃感的三个维度比较均差异有统计学意义(*P* < 0.05);其中老年组个人成就感高于青年组和中年组(*P* < 0.05),工作冷漠要低于青年组和中年组(*P* < 0.05),中年组情感耗竭较青年组、老年组更严重,差异有统计学意义(*P* < 0.05),见表 1。

2.2 养老护理人员及共情能力现状 纳入研究的养老护理人员共情能力评分中,观点采择得分最高(52.6 ± 8.7)分,其次是情感护理(31.8 ± 5.2)分,最后是换位思考(12.9 ± 2.5)分,根据评价标准来分析^[6],处于中等偏下水平。在不同年龄组的比较中,三个维度的比较也存在差异,其中老年组情感护理、观点采择、换位思考优于青年组(*P* < 0.05),中年组在观点采择、换位思考方面也要优于青年组(*P* < 0.05),见表 2。

表 1 不同年龄段养老护理人员 351 名 工作疲溃感差异/(分, $\bar{x} \pm s$)				
组别	例数	个人成就感	情感耗竭	工作冷漠
青年组	85	20.3 ± 7.2 ^a	25.1 ± 5.8	12.5 ± 4.8 ^a
中年组	137	20.9 ± 6.8 ^a	28.6 ± 6.9 ^{ab}	12.2 ± 3.9 ^a
老年组	129	26.4 ± 5.1	23.8 ± 4.7	8.7 ± 2.3
<i>F/P</i> 值		4.287/0.001	3.914/0.006	4.826/<0.001

注:与老年组比较,^a*P* < 0.05;与青年组比较,^b*P* < 0.05

表 2 不同年龄段养老护理人员 351 名 共情能力差异/(分, $\bar{x} \pm s$)				
组别	例数	情感护理	观点采择	换位思考
青年组	85	27.5 ± 5.3 ^a	50.1 ± 7.6 ^{ab}	10.2 ± 3.2 ^{ab}
中年组	137	28.7 ± 5.2 ^a	53.5 ± 6.5	13.6 ± 3.4 ^a
老年组	129	33.9 ± 5.7	53.7 ± 6.7	14.9 ± 2.9
<i>F/P</i> 值		3.579/0.012	3.264/0.025	4.523/0.001

注:与老年组比较,^a*P* < 0.05;与中年组比较,^b*P* < 0.05

2.3 养老护理人员不同人口学特征组间工作疲溃感及共情能力差异 工作疲溃感比较中,随着从业时间的增加,情感耗竭增加,比较差异有统计学意

表 3 养老护理人员 351 名不同人口学特征组间工作疲溃感及共情能力差异/(分, $\bar{x}\pm s$)							
项目	例数	工作疲溃感			共情能力		
		个人成就感	情感耗竭	工作冷漠	情感护理	观点采择	换位思考
性别							
男	26	22.5±5.2	27.1±6.1	11.9±3.1	30.6±4.8	53.4±7.2	13.3±2.6
女	325	20.9±5.9	26.6±6.2	11.3±3.2	31.9±5.1	52.3±8.3	12.6±2.7
从业时间							
1~2 年	78	23.3±4.7	24.2±5.6	11.2±3.7	31.2±5.0	52.9±8.5	12.5±2.6
3~7 年	185	22.7±4.2	26.8±5.8 ^a	11.5±3.4	30.9±4.3	52.1±8.2	12.6±2.1
≥8 年	88	22.2±4.2	27.6±5.9 ^a	11.7±3.1	31.5±4.9	52.3±8.1	13.2±2.7
户籍							
上海	72	23.6±5.3	27.3±6.5	11.9±3.5	31.6±5.0	52.9±7.6	13.2±2.1
非上海	279	22.5±4.8	26.5±5.3	11.3±3.4	31.3±4.8	52.2±8.5	12.7±2.5
护士执业证书							
是	116	23.0±5.1	27.1±6.2	11.7±3.2	32.0±4.8 ^a	53.5±7.4 ^a	12.9±2.7
否	235	22.5±3.9	26.5±6.1	11.2±3.6	30.9±4.1	52.0±7.8	12.5±2.8
文化程度							
大专或以上	105	22.9±4.1	26.9±5.8	11.5±3.7	32.1±4.2 ^a	52.9±8.2	12.8±2.9
高中及以下	246	22.6±4.7	26.6±5.5	11.3±3.6	30.7±4.7	52.1±8.3	12.5±2.5
婚姻状况							
已婚	316	22.6±3.9	26.3±5.4	11.2±3.5	31.6±5.3	52.4±7.9	12.4±2.8
未婚	35	23.6±5.2	26.9±5.8	11.7±3.1	31.9±5.1	52.8±8.1	13.2±2.7

注:与同一项目其他组别比较,^a $P<0.05$

义($P<0.05$),其余均差异无统计学意义($P>0.05$)。共情能力比较中,具有护士执业证书的护理人员情感护理、观点采摘能力更高,差异有统计学意义($P<0.05$),大专或以上文化程度的护理人员情感护理评分更高,差异有统计学意义($P<0.05$),见表 3。

2.4 养老护理人员工作疲溃感、共情能力相关性分析 养老护理人员个人成就感与情感护理、换位思考呈正相关($P<0.01$),情感耗竭与换位思考呈负相关($P<0.05$),工作冷漠与情感护理、观点采择、换位思考呈负相关($P<0.05$),见表 4。

表 4 养老护理人员 351 名工作疲溃感、共情能力相关性分析(r 值)			
维度	情感护理	观点采择	换位思考
个人成就感	0.413 ^a	0.187	0.392 ^a
情感耗竭	-0.207	-0.153	-0.316 ^b
工作冷漠	-0.458 ^a	-0.381 ^b	-0.379 ^b

注:^a $P<0.05$,^b $P<0.01$

3 讨论

我国养老照护体系建设处于起步阶段,养老护理理念、模式、制度较国外明显滞后,专业的养老护理人员严重匮乏,导致养老护理服务能力与现实需求不平衡^[3]。研究显示,养老机构护理人员较医疗

机构护理人员更容易出现工作疲溃感^[8]。工作疲溃感的发生与进展是一个缓慢、不易被察觉的过程,在长期的工作过程中可累积到一个特殊临界点,如果不能及时改变工作环境或者取得外来帮助,那么工作者即开始出现身心不适症状。本研究显示,上海地区养老护理人员工作疲溃感处于中等偏上水平,仅有情感耗竭与评分临界值接近,存在个人成就感不足、工作冷漠现象。表明养老护理员的工作疲溃感情况不甚理想,应该得到重视。随着我国经济的发展、护理理念的转变,单纯的“生理性照护”已经不能满足养老多元化的需求,“人文医疗”观念被植入养老护理模式,这对养老护理人员的专业能力、人文素质提出了更高的要求^[9]。据相关调查显示^[10],目前我国养老机构中失能、半失能老人占据绝对多数,并且总体数量呈逐年增加的趋势。张曙、陈雪萍^[11]对 102 名养老护理员进行的横断面问卷调查显示,达到 96.0% 的研究对象认为工作体力在一般及以上,有 13.7% 认为工作体力达到重度。繁重的日常工作,是养老护理人员工作压力巨大的主要原因之一,也加重了工作疲溃感的心理症状,出现情感耗竭、工作冷漠等现象。传统观念认为养老护理属于社会地位低下的工种,社会认可度低,加之养老护理不同于疾病护理能够取得临床

治疗效果,面对特殊的护理人群,养老护理人员往往不能正视自己的工作成绩,个人成就感低下。在不同年龄段护理人员比较中,老年组研究对象工作疲溃感要低于青年组和中年组,这可能与老年组护理人员从业时间长、护理经验丰富有一定关系,并且他们的心理预期值往往较年轻护理人员低,使得他们能有一个平和的心态投入工作。

共情是沟通技能之一,良好的共情能力可缓解工作带来的压力,提高服务对象护理工作满意度^[12-13]。对养老护理人员而言,共情能力是指在日常生活照护过程中能站在服务对象的位置,感受、理解老人的处境,准确评估老人的情绪和情感状况,通过调整自身的护理行为进行干预。本研究结果显示,上海地区养老护理人员共情能力处于中等偏下水平,提示本地区养老护理人员共情能力亟待提高。在进一步的分析中发现,老年护理人员共情能力要明显高于青、中年护理人员,这表明年轻的养老护理人员不能准确、真实了解老人内心活动和心理状态,和服务对象沟通能力不如年长护理人员,这可能是年轻护理人员养老照护经验欠缺,获取的专科知识有限,同时由于社会阅历浅,在精神慰藉、临终关怀等方面存在不足,对生命的自然过程没能深刻感悟,所以很难通过换位思考理解老人的心理感受。

本研究进一步分析了不同人口学特征养老护理人员工作疲溃感、共情能力差异,结果显示仅有“从业时间”会影响工作疲溃感评分:随着从业时间的延长会增加情感耗竭程度,而其他组别间无差异。这提示长时间地从事养老护理工作,容易导致护理人员心理疾患^[14]。共情能力比较中,具有护士执业证书的护理人员情感护理、观点采摘能力更高,大专或以上文化程度的护理人员情感护理评分更高。表明高学历、进行了护理专业学习并取得执业证书的护理人员具有更高的共情能力。在工作疲溃感、共情能力相关性分析中,护理人员工作疲溃感与共情能力存在相关,个人成就感与情感护理、换位思考呈正相关,情感耗竭与换位思考呈负相关,工作冷漠与情感护理、观点采择、换位思考呈负相关,表明工作疲溃感可能与养老护理人员共情能力有一定关系,即日常照护过程中的沟通能力可能会影响护理人员的工作倦怠感。共情能力是利他行为的基础,具备良好共情能力的养老护理人员能够切身感受到老人的苦恼与需要,并且能够在必要的时间、地点用得体和尊重的方式向他们提供支

持与帮助。在照护过程中,积极与老人进行信息沟通、了解其心理状况,通过换位思考逐渐理解、接纳老人的观点和行为,这不仅可以减轻老人由于陌生环境带来的不适感和孤独感,还可以建立彼此信任的关系,有助于护理行为的实施,降低照护难度和工作强度,成为减轻工作疲溃感的因素之一。

综上所述,上海地区养老护理人员工作疲溃感与共情能力水平不高,二者存在一定相关性。应该重视养老护理人员工作疲溃感情况,注重共情能力的培养,有意识的培养沟通技巧,完善相关知识体系。

参考文献

- [1] 丁美华,沙莎,江长缨.上海市养老机构健康照顾者护理知识知晓情况的调查[J].中华现代护理杂志,2013,19(12):1408-1410.
- [2] 王静,施榕,程芳,等.上海市老年护理服务现状与发达国家的对比分析[J].上海预防医学,2015,27(9):528-532.
- [3] 安力彬,李文涛,谢书红,等.中国人口老龄化背景下养老护理的可持续发展[J].中国老年学杂志,2012,32(22):5095-5097.
- [4] 石镁虹,章桦,蔚坤妍,等.98名养老护理员的工作压力源工作疲溃感及其相关性分析[J].护理学报,2015,22(10):61-64.
- [5] 肖保娟,刘可孙,尤黎明,等.我国二、三级医院护士工作疲溃感状况的调查分析[J].护理学杂志,2012,27(24):64-67.
- [6] 韩月皎,刘峰,田敏,等.无陪护病房护士共情能力现状及其影响因素[J].护理研究,2014,28(7):821-823.
- [7] 赵思宇,张会君.辽宁养老护理员共情能力与工作倦怠的调查及相关性研究[J].医学与哲学,2015,36(2A):59-61.
- [8] 石镁虹,章桦,袁蔚坤妍,等.泸州市养老护理员工作疲溃感的调查研究[J].泸州医学院学报,2015,38(1):37-40.
- [9] MAILLET S, COURCY F, LEBLANC J. Evaluation and intervention of psychological work climate among nursing staff: a review of the literature[J]. Rech Soins Infirm, 2016, (125):84-97.
- [10] 潘芳,叶然,徐桂华.护理对象及家属视角下养老护理员培训需求调查[J].中国实用护理杂志,2015,31(10):707-710.
- [11] 张曙,陈雪萍.养老护理员岗位的工作分析[J].护理学报,2014,21(3):44-47.
- [12] 谭群,朱琼.共情护理在四肢骨折伴发抑郁患者中的应用价值[J].安徽医药,2014,18(9):1797-1798.
- [13] 贺国文,赵咏梅,周洁.共情护理对抑郁症患者的抑郁情绪及生活功能的改善作用[J].检验医学与临床,2016,13(5):659-661.
- [14] 朱正刚,林静,石溪溪,等.湖南省护理员养老护理知识状况及对培训内容重要性评价[J].护理学杂志,2016,31(23):65-67.

(收稿日期:2017-04-18,修回日期:2018-07-09)