

# 临床护理人员职业倦怠的研究进展

袁婷 余童<sup>(通讯作者)</sup>

广元市中心医院 四川 广元 628017

**【摘要】**：本文主要介绍了职业倦怠的定义，着重对临床护理人员职业倦怠的表现、危害及其影响因素进行分析，并针对性地提出干预措施，以激发护理人员的工作积极性，改善其职业倦怠的现状，进一步提高护理服务的水平。

**【关键词】**：护理人员；职业倦怠；研究进展

DOI:10.12417/2982-3676.25.05.013

1974年美国心理学家费登伯格首次提出职业倦怠概念，将其定义为个体因长期工作与人际关系压力、工作强度高且忽视自身需求引发的疲惫状态，是为实现不切实际期待过度努力的结果。此后Maslach等人、奎内思、萨若森等学者也从不同角度阐释，分别强调情感衰竭与人际分离、工作预期落空、个人特征与心理特点反映等核心内涵。我国对护理人员职业倦怠的研究始于2000年，最初称“工作疲溃感”，2004年统一为“工作倦怠”“职业倦怠”。国内学者也各有解读，梁香翠等将其定义为持续人际压力引发的心理综合征，冯瑞等指出其是长期工作后出现的情绪、身体、行为消极症状，许锐思等则聚焦护理人员，认为是无法应对工作压力导致的身心疲劳。

## 1 职业倦怠的主要表现

### 1.1 心理表现

任京科等研究认为，职业倦怠使临床护理人员身心产生巨大的耗损和力竭感，心理方面主要表现为不同程度的情绪衰竭和个人成就感低下，部分人员甚至处于严重的心理负性状态，易造成身心焦虑。董永其研究指出，职业倦怠的具体表现为对工作丧失热情，工作成就感低，自我效能感下降，经常感到身心疲劳，负面情绪多。赵月菁研究表明，职业倦怠的具体表现为工作态度消极，对待患者不耐烦，工作效率降低，轻视工作的重要性，找不到成就感，认为个人价值没有得到最大的发挥，个人发展停滞。

### 1.2 生理表现

蒋娥研究认为，职业倦怠的护理人员常会表现出身体的一种慢性衰竭状态，生理方面主要表现为恶心、疲乏、无力、食欲下降、肌肉酸痛、内分泌紊乱、抵抗力下降，容易反复得流感或感冒，有时还会出现神经衰弱、入睡困难、头痛、头晕等问题，身体长时间处于亚健康状态。

## 2 职业倦怠的危害

### 2.1 不利于个体身心健康的正常发展

钟嫔研究认为，职业倦怠会对临床护理人员的身心、家庭

以及自身职业发展造成影响，很容易产生负面情绪和冷漠态度，对身心发展造成一定的隐患。职业倦怠会对个体的全面发展产生一定的消极影响，容易造成疲惫困倦的状态，使身体长期处于慢性衰竭的状态，不利于培养强健的体魄和健康的生活方式，从而不利于个体身心健康的发展。

### 2.2 对工作态度产生不良影响

史怡馨研究认为，职业倦怠会使护理人员对工作丧失热情，主动性降低，对身边的人和事采取漠不关心的态度，对工作失去兴趣，工作效率下降，降低整个医疗团队的工作质量，致使工作出现失误，医疗事故发生的概率增加，不利于医疗事业的安全发展。谢琼研究表明，职业倦怠会使部分护理人员认为护理工作是枯燥乏味的，自身的价值没有得到很好的发挥，自己的付出与辛苦没有得到患者的理解和社会的尊重，个人成就感降低，引起护理人员厌烦自己的工作，甚至产生离职或者转行的想法，不利于护理行业队伍的稳定发展。

### 2.3 不利于创建良好的人际关系

职业倦怠会导致护理人员与人之间的关系出现冷漠，对他人的态度不够热情，对自己负责的病患没有感情，没有同情心，不能站在患者的角度考虑问题，而且在工作中难以与同事和上级沟通，导致人际关系的恶化。李抗研究认为职业倦怠会使护理人员征的性格变得更加孤僻，对待身边的事物往往会采取冷漠、忽视的态度，倾诉的欲望大大降低，不愿意与同事、家人或朋友进行交流，对生活缺乏热情和信心，总是将自己封闭起来，长此以往，不利于和身边的人建立良好的人际关系。

## 3 职业倦怠的影响因素

### 3.1 职业压力大

当今社会老龄化的加重和人们对健康的认识不断提高，到医院看病的病人在不断增加，再加上当前护理行业人力资源的短缺，造成临床护理人员的工作任务越来越重。由于护理行业属于知识密集型职业，要求临床护理人员需要不断学习先进的临床医学与护理知识，学习新的临床护理技能，并且要通过各

种考试进行学习成果的检验,容易形成身心俱疲和倦怠感。此外,护理人员参加夜班多,据研究表明,长期在夜间工作的护理人员相对来说更容易出现职业倦怠。长期上夜班会引起护理人员休息时间不足、作息不规律等,容易造成身心疲劳,加重身体和心理的负担。另外,值夜班时护理人员少,工作负担重,心理压力大,护理人员常会出现焦虑、无助等情绪。长期积压的工作压力会使临床护理人员产生情绪耗竭、丧失人格,而这也是造成职业倦怠的重要诱因。

### 3.2 角色冲突

目前护理行业的从事人员仍以女性居多,护理人员在工作中担负起照顾者、研究者、决策者的角色,做好护理的本职工作,尽心为患者提供最好的服务,并使个人得到充分的发展;在家庭中要扮演妻子、母亲、女儿的角色,要操持家务、养育子女、孝顺父母。角色多样,要求过高,往往会让使护理人员感到力不从心、难以胜任。角色冲突和角色紧张是导致护理人员产生职业倦怠的重要原因,而角色紧张程度愈高,职业倦怠的程度也会愈高。另外,该阶段的护理人员大多都处于家庭和事业共同发展的时期,临床繁忙的工作任务和家庭的各种琐碎花费更多的精力,工作与家庭在一定层面上互相冲突,常使护理人员感到身心疲惫,困倦无力,容易导致她们产生职业倦怠感。

### 3.3 职业认同感差

大部分人们对临床护理人员还存在着传统的刻板印象,认为她们就只是医生的小跟班,专业知识水平低,甚至看不起护理这份职业,不理解或不配合其工作,会让临床护理人员深感疲惫,更容易产生职业倦怠。临床护理人员的社会地位相对较低,加之部分临床护理人员本身的心态没有调整过来,对护理行业没有保持正确的认知,认为自己的工作没有前途,个人价值没有得到实现,职业认同感差。此外,部分临床护理人员的自我期望值较高,希望领导和同事能够认可自己的能力。然而,在临床实践中,对护理人员的谨慎、细心要求越来越高,加上临床工作任务繁重,人际关系错综复杂,致使她们的自我期望值难以满足,从而降低个人成就感。马斯洛的需求层级理论认为,当个体在工作或生活中的需求长期得不到满足时,会引起个体的心理偏差,对于临床护理人员来说,这种心理偏差会引起工作积极性下降,降低职业认同感,从而容易使其产生职业倦怠感。

### 3.4 工作风险高

由于工作环境的特殊性,临床护理人员需要长期近距离接触不同的病患,护理人员在为患者进行各项护理操作时会经常被患者的体液、血液污染,若事后没有及时进行有效的清洁或消毒,很可能为各种疾病的传播提供了媒介,而且会有一部分病人刻意隐瞒自己的病史,这无疑又增加了护理操作的风险。

再加上,临床护理人员面对不同的患者以及患者家属,很可能会因为沟通不良、病人病情危重、病人的需求没有得到及时的满足等各种原因而遭受一些意料之外的伤害。

### 3.5 护理行业内部矛盾

首先是来自管理层的不理解与忽视,没有考虑到临床护理人员真正的需求,面临护患冲突时,可能会为了安抚病人而忽略到护理人员的感受,没有切实维护护理人员的权益;其次是来自医疗护理团队的冲突,医生对护理人员的工作会有所挑剔,临床护理人员之间也会因为职称晋升、工作安排、观点冲突等原因产生矛盾与分歧;临床护理人员福利薪资待遇较低、晋升机会少、付出与回报不成正比,易造成心理失衡,产生职业倦怠感。

## 4 职业倦怠的应对策略

### 4.1 社会层面

社会支持在保持个人良好的情感体验方面有积极作用。全社会要共同改变对临床护理人员的刻板印象,要真正从心里尊重她们的职业,认可她们的工作能力,广泛利用各种现代化的传媒手段,如报刊、微博、微信、抖音或快手等,全面介绍护理行业的重要性,积极宣传作为护理人员的使命与责任,提高护理人员的社会地位,使她们的个人价值得到最大发挥。此外,家属要认识到护理职业的特殊性,理解护理人员的艰辛与不易,大力支持她们的工作,为她们排忧解难,解决后顾之忧,减少家庭冲突带来的压力,让她们全身心地投入到护理行业工作中。

### 4.2 医院层面

(1) 授权管理模式:授权管理理论最早运用于企业的管理实践,以分散政策、增加员工参与度,获取机会为常用的方法,其核心内容有:内部的心理授权和外部的结构授权。在授权管理理论中,管理者应赋予护理人员更多的自主权,以提高其自主性,从而激发工作热情和责任感。此外,授权管理的工作模式可以让管理者获得更多的自由和决策权,同时可以将更多的精力放在更高的管理决策上。郭瑞红等认为,心理授权是指护理人员在获得组织信息、支持、资源、机会后,能够获得自主性、重要性、影响力和对自身效能的认知,从而激发自身的内在动力。因此在临床护理工作中可以提供各种精神和物质支持,使护理人员找到工作的价值,提高心理授权水平,缓解职业倦怠。

(2) 层级管理:刘萍的研究发现,采用层级管理的护理人员,其护理质量明显高于传统的护理模式。在层级管理下,不同级别的护理人员所承担的工作任务也不尽相同,下级护士则是由上级护士负责监督、指导、层层落实、层层把关,从而有效提高了护理工作的质量和水平。娄爱丽研究显示,层级护理管理是一种新型的护理管理模式,将护理人员分为几个层

次,将不同层次的护理人员进行合理安排,让低层次的护士在高层次的护士指导下工作,降低工作的负担,从而提高了工作的质量和效率。采用层级护理管理模式,对工作内容进行了细化,明确了不同层次的护理职责,统一了护理工作,使护理资源得到合理配置,有利于护士责任性的提高,明确工作中的缺点,纠正护理工作的不足之处,优化服务质量,因此层级管理可以有效激发临床护理人员的工作热情,改善临床护理工作的质量,降低临床护理人员的职业倦怠。

(3)全方位的护理管理:张礼梅等研究指出,全方位护理管理模式是对传统护理管理的一种创新,它可以使护理工作更加深入、广泛、全面,从多方面激发和培训护理人员,不仅可以提升护理人员的自我发展,还能增强护理工作的质量,缓解压力,改善她们的身体和精神状况。临床实践表明,在科室的护理管理中,采用全方位的护理管理,可以减轻护理人员的工作压力,使其更积极地面对工作,更有利于科室管理和病人康复。全方位的护理管理突出“以人为本”的理念,体现了人本思想,通过合理配置护理人力资源、优化工作氛围、弹性排班、开展人文关怀等措施,进一步提升护理人员对自身工作的认同感,降低工作的压力,以更好的状态投入工作中,从而提高护理工作的质量,避免职业倦怠的发生。

(4)小组工作模式:谢琼研究认为小组工作模式较为灵活,可采取多样的方法处理护理工作中遇到的各种问题。小组工作可以为护理人员提供心理支持,科学排解消极情绪,有效缓解其职业压力,增强对自身职业的热爱感,从而减少职业倦怠的发生。董永其研究指出,支持性小组具有专业性、灵活性、层次性的特点,同时在增强护理人员面对生活压力的信心、提供生活经验和互相学习等方面发挥着重要的作用。赵月菁研究指出,支持性小组具有提升小组成员应对职业倦怠的能力,可以缓解职业倦怠的症状,扩展和巩固小组成员的社会支持网络,有利于规划职业发展。因此,小组工作模式借由与同事共情来激发临床护理人员的正面情绪,降低护理工作中的无助和孤独感,以达到身心放松,减轻职业倦怠的目的。

(5)正念减压法:它是一种基于正念思维的心理治疗,

它包含了专注于练习的静坐、正念呼吸等,能够减轻心理压力,加强自我情绪管理,提高身心调节能力。研究证实,MBSR法(mindfulness-based stress reduction, MBSR)对不同群体的焦虑、抑郁状况有明显的改善作用。郭朝利等研究结果显示,正念减压法能够降低产科护士的工作压力,并能有效地调整患者的消极情绪,降低护士的工作倦怠,提高护士的自我效能。辛芝兰研究指出,正念减压法是通过训练者利用自己的内在资源和精力,自觉地调整自己,消除外界的干扰,以达到最佳的心理状态,改善焦虑、抑郁,降低职业倦怠,增强对工作的认可。

#### 4.3 个人层面

职业倦怠的发生不利于护理人员的身心健康发展,因此要及时进行心理干预,可以定期举办心理培训与讲座,开展各式业余活动,丰富护理人员的生活,放松身心,缓解工作压力,及时对职业倦怠的护理人员进行回访。同时,护理人员要学会自我调节,正确认识自身的价值,保持良好的情绪,可以积极主动地向家人、朋友、或同事倾诉,参加各种运动释放压力,减轻工作负担,缓解压力和情绪紧张,避免职业倦怠的发生。另外,要加强护理人员之间的理解和包容,加强心理卫生知识的学习,提高临床护理人员排解各种不良情绪的能力,以健康的心态对待工作、学习、生活,这样才可更好地全身心的投入到工作中。

### 5 小结

本研究主要就临床护理人员职业倦怠的概念、表现、危害、影响因素及应对策略这几方面进行探讨,通过查阅文献发现职业倦怠的影响因素主要有职业压力大、角色冲突、职业认同感差、工作风险高、护理行业的内部矛盾等,尤其是后疫情时代下,临床护理人员的工作任务增多,工作风险增加,再加上社会上仍存在对护理人员的一些偏见,更容易导致护理人员产生职业倦怠感。同时,本文据研究从社会、医院、个人三个层面对临床护理人员的职业倦怠针对性地提出了应对的策略,特别是医院,作为护理人员长时间活动的场所,更应该考虑到她们的真实诉求和情感需要,全方位地给予她们更好的保护以增强其职业认同感和自我价值感,缓解她们的职业倦怠感。

#### 参考文献:

- [1] 李琴,李春花,唐玲,等.近10年护士职业倦怠研究现状[J].循证护理,2020,6(10):1058-1064.
- [2] 蒋娥.综合积极情绪疗法对护理人员中重度职业倦怠的干预研究[J].心理月刊,2021,16(11):19-20.
- [3] 钟嫔.护理优良事件培训改善护士职业倦怠的效果观察[J].全科理,2021,19(11):1545-1547.
- [4] 许锐思,刘克祥,张俐,等.人格特征对精神科护士职业倦怠的预测性研究[J].西南军医,2021,23(Z1):421-424.
- [5] 任京科,孙丹丹.罗森塔尔效应在降低精神科护理人员职业倦怠及工作压力中的应用[J].河南医学研究,2021,30(35):6677-6680.
- [6] 董永其.小组工作介入养老机构护理员职业倦怠的实务研究[D].南京农业大学,2020.