

三甲医院护士工作满意度与同情心负荷状况及二者相关性调查分析

宋 荔 于志宁*

山西白求恩医院 山西太原 030032

摘 要: 随着人们生活水平不断的提升, 于此同时也带来了健康方面的隐患, 得肿瘤病的人数越来越多。这在肿瘤科的护士来讲并非好事, 病人的增长不但会导致护士工作效率的下降, 长期与病患死亡相随更会让其同情心产生疲劳。为实现社会对护士工作的需要, 肿瘤科医护人员的同情心负荷和工作满意度状况就有必要得以改善。本文就医院护士的工作满意度与同情心负荷的现状以及影响因素进行探究。

关键词: 肿瘤护理; 同情心负荷; 工作满意度; 分析

Investigation and analysis of nurses' job satisfaction and sympathetic load in Grade 3 hospitals and their correlation

Song Li Zhining Yu

Shanxi Bethune Hospital, Taiyuan 030032, China

Abstract: As people's living standards continue to improve, it has also brought hidden risks in terms of health, and the number of people with tumors is increasing. This is not a good thing for nurses in the field of oncology, as the increase in patients can lead to a decrease in nursing efficiency, and the long-term association with patient deaths can result in compassion fatigue. In order to meet the needs of society for nursing work, it is necessary to improve the levels of compassion fatigue and job satisfaction among oncology healthcare providers. This paper explores the current status of job satisfaction and compassion fatigue among hospital nurses, as well as the influencing factors.

Keywords: cancer nursing; Compassion load; Job satisfaction; analysis

护士在为病患实施人性化护理与关怀的时候, 因其持续反复的投入关怀很容易产生情感消耗进而发生同情心与工作上的疲劳, 造成身心健康与工作效率的下降。肿瘤科护士在工作过程中对患者进行检查、诊断再到治疗过程产生较差的情绪体验, 乃至身心的疲惫, 甚至患者对未知的恐慌与无助等, 她们长期的处在慢性情境感染中, 极易造成对身心的影响。据研究表明护士在同理心上以及帮助病患减轻疼痛的时候, 除了负向同情心疲惫和工作疲劳外, 也经常体会到助人为乐的快感和满足, 并以此鼓舞自己成为持续进行护士工作的动力和信念。为了实现全方位的观察护士在帮助患者的时候所产生的情感体验, 就此开发出了同情心负荷模型, 包含了负面的同情心倦怠、工作疲劳以及正向同情心满足。当前更多的探究方向处在同情心倦怠, 过往的研究显示护士工作的满意程度使其同情心倦怠具备明显的预测力, 提升护士工作满意程度能够改善同情心倦怠。目前关于护士同情心负荷的有关探究并不多, 本文目的在于探究肿瘤科护士工作满意度和同情心负荷状况以及二者之间的关系, 在工作满意度的层面研究肿瘤科护

士的同情心满足, 降低护士同情心倦怠, 减轻工作疲劳, 促进并提升肿瘤临床护理工作提供一些建议。

一、同情心疲劳的内涵与现状分析

(1) 内涵。同情心疲劳一词最初是用来解释急诊护士每天照顾患者的过程中发生情感枯竭的情况。后来此概念得到了发展和补充, 将同情心和心理创伤融合到一起, 所以同情心疲劳也被成为“二级创伤”, 其目的是在帮助遭遇困难的人时所承受的压力。所谓同情心疲劳是因间接性的暴露的创伤性的环境中, 在行为与心理上表达出超负荷压力的一类情境, 是接触或帮助受创伤人群的必然后果。同情心疲劳在关怀并帮助不幸的人群时所发生, 其表现是精力耗竭、冷淡麻木、失眠、发怒、行为消极等。

根据当前的文献, 将同情心疲劳定义为在帮助弱势群体时, 因情感的过分溢出导致在行动、情感和认识上所引发的消极反应。

(2) 现状分析。针对在肿瘤科护士同情心研究分析表明, 积极性的缺失和情感的冷漠在同情心匮乏里占有很大

比例, 行为消极次之, 精神紧张、能力怀疑以及斗志丧失占有相近的比例。肿瘤科护士的同情心疲劳不只体现在工作质量的降低, 还体现在平时生活里。在平时生活中她们遇到事情会表现得十分烦躁、冷漠等, 因长时间和疾患与死亡相随她们在与人的情感上十分敏感, 以至于平时生活遭受较大影响。工作满意度也是一个十分重要的因素, 护士的天职是帮助病患, 同时也要有一定的酬劳来满足自我生活, 所以, 工作满意度过低也是导致肿瘤科护士同情心疲劳的重要因素。

二、工作满意度

(1) 工作满意度的内涵

工作满意度的提出是在Hoppoek(1935), 第一次提到了工作满意度的相关概念。他提出了工作满意度是工作人员的心理和生理两个层面对环境因素的满足感受, 即工作人员对工作情境的自身反应。为此, 对于工作满意度的概念便成为研究人员热衷讨论的课题。在这几十年来, 研究人员对工作满意度概念的解释各不相同, 有学者将其总结为三类, 基本囊括了相关工作满意度的概念, 即综合性定义、差距性定义和参考框架性定义。Cavanagh把工作满意度概括为, 个体所表达出对自身工作的满意程度, 或个体在评估自身工作和经历时所引发的情绪反应。目前对于工作满意度的探究大都采取参考框架性定义, 在护士工作满意度的研究中通常采取的是Cavanagh定义, 所以, 本文对工作满意度的定义是个人所展现出对自身工作的满意程度, 或个体在评估自身工作和经历时所引发的情绪反应。

(2) 护士工作满意度现状

即便是有关工作满意度的研究, 但因其行业环境与研究对象的差异性, 通常工作满意度的探究视角和侧重点也不一样。一些影响医院护士工作满意度的因素和其他行业工作满意度的因素具有相当的差别性, 例如医院护士在工作中不但有同事关系, 更重要的是与前来看病患者的关系。护士工作压力大, 且具有相当的风险, 护士工作的对象是人, 需要治疗人的生命, 所以具备较高的责任心这对一名护士工作者来说相当关键。

对于医院护士工作满意度的探究, 有些学者根据护士职业的工作特点, 参考目前工作满意度的理论, 针对医院护士人员的工作满意度进行了有关探究。

国外护士工作者的满意度如美国、加拿大、德国等发达国家700多家医院的4万多名护士人员进行工作满意度研

究, 其中美国医院护士工作满意度最低, 有超过五分之一的护士人员将在一年内离职。超强度工作、资源欠缺、大量的文件书写等都大大降低了工作满意度, 而通过运用专业知识、具有多样性与挑战性的工作通常可以让人达到很高的满意程度。

在中国医院护士工作满意度的研究中也存在着满意程度低的状况。通过调查某市范围内不同等级医院的肿瘤科护士人员结果表明, 达到很满意的数量比例仅占调查人数的21.9%, 其中26%的护士表示很不满意。被调查者在压力倦怠、安全感、人际关系、岗位工作、职业发展、薪酬、管理体制等几个方面分数都很低, 其中管理制度分数垫底, 然后是安全感。乡级护士人员在疲惫、安全感以及社会认同方面得分最低, 基层护士人员工作压力大, 还缺乏福利保障, 难以得到社会承认。从社会角度上看, 医护工作是一个受尊重, 具有较高地位的工作。所以, 怎样提升广大医护人员的工作满意度不仅是医院要考虑的问题, 也是一个重大的社会问题。

三、护士工作满意度与同情心负荷二者关系

3.1 医院护士同情心疲劳和工作关系的探究

	人际关系	福利待遇	专业发展	工作成就感	工作条件	工作满意度
精神紧张	-.384 * *	.328 * *	.213 * *	.069	-.081	.032
热情丧失	-.377 * *	.437 * *	.235 * *	.016	.031	.103
行为消极	-.421 * *	.359 * *	.167 *	-.049	.001	-.009
情感冷漠	-.376 * *	.376 * *	.236 * *	.019	-.017	.066
能力怀疑	-.400 * *	.083	.100	.023	-.217 * *	-.175 *
斗志丧失	-.454 * *	.263 * *	.285 * *	.026	-.034	.005
总量表	-.524 * *	.393 * *	.275 * *	.030	-.060	.010

注: *表示p<.05, **表示p<.01

从上表可以发现, 医院护士同情心疲劳总量表和各维度与工作满意度里的人际关系、福利待遇、专业发展三大维度关联密切, 除了能力怀疑、福利待遇、专业发展有关外, 其余的关联程度均十分明显。

3.2 工作满意度对医院护士同情心疲劳的回归分析

想要分析工作满意度对同情心疲劳的预测力, 可使用回归分析法。将同情心疲劳总分为因变量, 工作满意度为自变量, 可得下表:

因变量	自变量	R ²	F	Beta	B
同情心疲劳	人际关系	.274	75.524 * *	-.524	-.256
	福利待遇	.154	36.424 * *	.393	.239
	专业发展	.076	16.342 * *	.275	.148
	工作成就感	.001	.175	.030	.018
	工作条件	.004	.731	-.060	-.042

注: **表示p<.01

能够看到, 工作满意度量表里的人际关系、福利待遇以及专业发展几个维度对同情心疲劳有明显的预测能力。人际关系对同情心疲劳有明显的负预测力, 表示在人际关系上获得分数越高, 相对同情心疲劳上的分数就越低。

3.3 二者关系表述

经过数据对比, 可以得到研究量变间的有关数值和方向间的资料, 要获得工作满意度对同情心疲劳的预测力, 可使用回归分析法。其结果显示, 工作满意度所包含的维度对同情心疲劳有明显的预测能力, 而人际关系对同情心疲劳有明显的负预测力。优良的人际关系能够加深对自己的认识, 朋友同事间的协助能够排解压力、缓解压抑, 有利于身心健康, 在人际关系上的分数越高, 在同情心疲劳方面的分数就越低, 表现出人际关系对同情心疲劳具有负预测力, 和最开始的预测是一致的。福利待遇和专业发展是与工作任务紧密相连的, 通常来讲, 职位越关键, 在工作过程里的作用就越明显, 福利待遇和专业发展会较好, 但要担当的责任与义务也就更重大, 压力也随之变大, 所以, 研究结果里的福利待遇和专业发展对同情心疲劳有正向预测力也就能理解了。

四、针对医院肿瘤科护士工作者降低同情心疲劳的一些建议

抛开理论, 本文在实践上的运用也是具有指导价值的。面对眼下医护人员的同情心疲劳情况, 本文给予下列几点建议, 同时希望能够减缓同情心疲劳现状, 提升护士的综合心理健康指数。

4.1 宣泄。在使用不伤害他人的方式将内心积攒的不良情绪宣泄出来, 比如哭一下, 哭是人类发泄情绪的本能, 相关研究表明, 女性的寿命普遍长过男性的原因之一是女性更擅于哭泣。

4.2 倾诉。向家人或信得过的人表达内心的不满, 这对身心健康而言具有重大意义, 当一个人内心积怨时, 不要独自承受, 经常和知己好友交流能做到够宣泄委屈与愤怒。同事彼此也可以交流心得, 尤其在医院队伍中, 会有多人遭遇相同的困难, 彼此交流沟通都有利于找到解决办法。

4.3 放松练习。有研究表明, 同情心疲劳的原因之一是压力大, 长期的负荷工作导致的, 所以, 工作之外的放松是必要的。在一个安静的环境, 静坐或者躺着, 放松身心、缓慢闭上双眼, 从上至下的放松身体的每个部分。然后在自然的回顾内心烦恼的成因以及问题产生后自身的思想改变和身边的人际关系等, 同时可以想想事件往好的方

向流动会是什么样的。经过想象与放松, 也许就会豁然开朗, 使积怨的情绪得以释放。

4.4 寻找心理医生。要是问题已经超越了自身可以承受的程度, 就应寻找心理医生的帮忙。通过心理医生的分析和引导, 找到问题的症结, 规划合理的解决方案, 进而排解内心的压抑。

五、结束语

肿瘤科护士与其他科护士具有一定的差异, 肿瘤科护士要付出更多的同情心和耐心, 因此, 清楚当前肿瘤科护士的同情心疲劳程度并找出与之对应的解决方法, 不仅可以提升医护人员的工作效率与质量, 对于护士工作者身心健康也大有好处。

参考文献:

- [1] 张雪梅, 宋华. 北京市某三甲医院护理人员自评健康, 职业倦怠和工作满意度的现状, 相关性及其影响因素研究[J]. 中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生, 2022, (07):5-8.
- [2] 徐小梅, 梁炎, 英卢, 花陆, 茹茵. 三甲医院护士心理健康状况与社会支持的相关性研究[J]. 当代护士(学术版), 2021, (09):142-144.
- [3] 苑航, 王红利, 高峰, 等. NICU护士道德困境, 医院伦理氛围与工作满意度的现状及相关性研究[J]. 河南大学学报:医学版, 2022, (01):6-9.
- [4] 赵旻, 白小燕, 董燕华. 肿瘤科护士工作满意度和同情心负荷的相关性研究[J]. 护理管理杂志, 2017, (08):3-5.
- [5] 陈雯, 倪丹. 南昌市某综合三甲医院护士逆商, 工作满意度及离职意向的调查及三者的相关性[J]. 中国当代医药, 2019, (28):4-6.
- [6] 赵瑾, 赵菁, 冯晨秋. 某三级甲等医院护士工作满意度和离职意愿现状及其相关性[J]. 解放军护理杂志, 2016, (02):21-25.
- [7] 李铭燕. 肿瘤科护士同情心疲乏与人文关怀品质现状及相关性研究. 2019, (11):121-125.
- [8] 王雪霞, 吴玉静, 石素贞, 等. 三级医院临床护士生命质量、工作满意度及离职意愿的相关性研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017, (46):3-9.
- [9] 李小琴. 医护人员同情心疲劳和工作满意度关系研究[D]. 西南大学, 2011. (16):13-19.
- [10] 顾敏. 肿瘤科护士同情心疲乏现状及影响因素[J]. 饮食保健, 2017, (06):233-234.

作者简介: 山西白求恩医院, 研究方向: 肿瘤护理、康复护理, 学历: 大学本科