

## 护理人员工作倦怠、组织承诺与工作满意度及离职意愿相关分析

李雪飞,高彩虹,黄允香,谢金玲

(广西南宁市红十字会医院,广西 南宁 530012 E-mail:281484050@qq.com)

**摘要:** **目的** 探讨护理人员的工作倦怠、组织承诺之间与工作满意度及离职意愿的关系。**方法** 选取广西南宁市红十字会医院、广西南宁市第七人民医院及广西南宁市妇幼保健院三家医院进行随机抽样,抽取 225 例护理人员,应用自行设计的调查问卷进行资料收集;最后采用 SPSS 13.0 统计软件进行分析。**结果** 工作倦怠的总得分( $41.21 \pm 7.72$ )分,组织承诺总得分( $33.15 \pm 10.54$ )分,组织承诺各维度得分水平由高至低依次为理想承诺、规范承诺、经济承诺、感情承诺、机会承诺;工作倦怠中的情感衰竭和情感疏远,对工作满意度起负向作用,而正向影响离职意愿;工作倦怠中的个人成就感,正向影响工作满意度,负向影响离职意愿。工作满意度与感情承诺、规范承诺、理想承诺、机会承诺均有正相关性,而离职意愿与理想承诺呈较强的负相关性。**结论** 摸清了护理人员工作倦怠和组织承诺的现状,并初步探索了各维度之间的关系,应针对具体因素,综合改善护理人员的身心健康。

**关键词:** 护理人员;工作倦怠;组织承诺;工作满意度;离职意愿

**中图分类号:** R471 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-5817(2015)06-0839-03

doi:10.3969/j.issn.1001-5817.2015.06.028

### Correlative analysis of the correlation of job burnout and organization commitment with job satisfaction and turnover intention in nursing staff

Li Xuefei, Gao Caihong, Huang Yunxiang, Xie Jinling

(Guangxi Nanning Red Cross Hospital, Nanning 530012, Guangxi, China E-mail:281484050@qq.com)

**Abstract:** **Objective** To explore the relations between job burnout/organization commitment and job satisfaction/turnover intention in nursing staff. **Methods** Random sampling from three hospitals (Guangxi Nanning Red Cross Hospital, Guangxi Nanning Seventh People's Hospital and Guangxi Nanning Maternal and Child Health Hospital) was performed, and 225 nurses were chosen from the mention above hospitals. The material data was collected by using a self-designed questionnaire, finally, SPSS 13.0 software was adopted for analyzing data. **Results** The total score of job burnout was ( $41.21 \pm 7.72$ ), and the total score of organization commitment was ( $33.15 \pm 10.54$ ), the scores of organization commitment dimensions ranked from high to low as ideal commitment, normative commitment, economic commitment, emotional commitment and opportunity commitment. The emotional exhaustion and sentiment estrangement of job burnout negatively affected job satisfaction, but positively affected turnover intention. Individual sense of achievement of job burnout positively affected job satisfaction but negatively affected turnover intention. Job satisfaction was positively correlated with emotional commitment, normative commitment, ideal commitment and opportunity commitment, but turnover intention had significantly negative association with ideal commitment. **Conclusion** We have made the assessment of job burnout and organization commitment of nursing staff, and initially explored the relations among each dimension. We should comprehensively improve physical and mental health of nursing staff by aiming directly at specific factors.

**Key words:** nursing staff; job burnout; organization commitment; job satisfaction; turnover intention

工作倦怠(job burnout)简称倦怠,是指个体不能有效应对工作压力而产生的一种长期反应。最早由美国的精神病学家提出,用以描述包括情绪衰竭、情感疏远和个人成就感降低等负性症状,研究表明,护士由于其工作的特殊性而成为了倦怠的高发人群<sup>[1]</sup>。而组织

承诺(organization commitment)反映了护士对医院的忠诚度,直接影响组织成员的去留<sup>[2]</sup>,也是当前医院在人才竞争日趋白热化的环境,针对如何留住和吸引人才、提高员工的忠诚度急待研究的一个重要课题。有研究<sup>[3]</sup>表明,护士工作压力的结果表现为工作的疲溃

感。工作的疲溃感可以引起个体工作满意度降低、工作效率下降及缺勤、离职、医疗事故和个人意外等发生率的增加。无论工作倦怠还是组织承诺的问题,对当前医院加强护理人力资源管理,提高工作绩效,贯彻以人为本的管理理念无疑都是非常重要的。因此,本研究调查了护理人员的工作倦怠及组织承诺方面的现状,对各纬度或因子之间的相关性进行了分析,为卫生行政部门提供决策依据,现将研究结果报告如下。

## 1 对象与方法

1.1 调查对象 本研究采用随机抽取的方法,对广西南宁市红十字会医院、广西南宁市第七人民医院及广西南宁市妇幼保健院不同科室的护理人员采取随机抽样的方式进行问卷调查,总计调查了 225 例护理人员。调查对象纳入标准:①持有中华人民共和国护士执业证书;②从事临床护理工作超过 1 年;③既往和目前无精神疾病和意识障碍。排除标准:①返聘、退休的护士;②进修的护士。

1.2 调查内容与方法 采用自行设计的《护理人员工作倦怠及组织承诺调查问卷》,问卷包括一般资料、工作倦怠(包括三个纬度:情感衰竭、情感疏远、个人成就感)、组织承诺(包括五个纬度:感情承诺、规范承诺、理想承诺、经济承诺、机会承诺)等方面内容,各条目评分为 0~4 分;工作满意度(包括六个条目:对从事工作性质、指导自己的人、公事的人之间的关系、工作收入、晋升机会、当前工作情形的满意度)、离职意愿(包括一个条目:您目前是否有离开本单位到其他单位工作的想法),各条目均采用 Likert 5 点计分,工作满意度得分越高说明工作满意度越高,离职意愿得分越高则说明离职意愿越强。将初步设计好的问卷进行一次小范围的预调查,根据预调查的结果修改并完善问卷,由统一培训的调查员进行询问调查,由专人负责发放及回收问卷。本研究共发放问卷 225 份,收回有效问卷共 200 份,有效回收率为 88.89%。对问卷进行信度分析,克朗巴哈  $\alpha$  系数为 0.886,说明问卷具有较好的信度;再对问卷进行因子结构效度分析,发现各纬度较为独立,具有较好的结构效度。

1.3 统计学方法 应用统计软件 SPSS 13.0 进行统计分析,计量数据以( $\bar{x} \pm s$ )表示,各纬度指标之间的相关性分析采用 Pearson 相关分析, $P < 0.05$  表示差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 一般情况分析 受调查的 200 例护理人员均为女性,年龄为 21~54 岁,平均年龄( $32.05 \pm 8.90$ )岁;护龄 1~35 年,平均护龄( $9.68 \pm 5.14$ )年。学历:中专、高中及以下 12 例(6.00%),大专 82 例(41.00%),本科 74 例(37.00%),本科以上 32 例(16.00%)。职

称:初级 134 例(67.00%),中级 53 例(26.50%),副高 13 例(6.50%)。婚姻状况:未婚 73 例(36.50%),已婚 126 例(63.00%),离异或丧偶 1 例(0.50%)。值夜班,值夜班 131 例(65.50%),不需值夜班 69 例(34.50%)。

2.2 护理人员工作倦怠、组织承诺及工作满意度、离职意愿情况分析 对护理人员的工作倦怠、组织承诺的得分情况分析见表 1。由表 1 可知,护理人员的个人成就感还是较好的,但护理人员的情感衰竭、情感疏远得分仍较高,值得重视。护理人员的组织承诺各纬度得分水平由高至低依次为理想承诺、规范承诺、经济承诺、感情承诺、机会承诺,但对护理人员的组织承诺总得分比例只有 39.00%,说明给予护理人员的整体承诺水平较低,应引起重视。工作满意度总分总体水平不高,处于中等偏上水平;离职意愿偏高,应予以重视。

表 1 护理人员工作倦怠、组织承诺及工作满意度、离职意愿得分情况 ( $n=200, \bar{x} \pm s$ , 分)

项目	条目数	理论最高分	实际得分	指标值 <sup>a</sup>
工作倦怠总分	22	88	41.21±7.72	0.47
情感衰竭	9	36	14.79±5.93	0.41
情感疏远	5	20	6.13±3.54	0.31
个人成就感	8	32	20.30±4.23	0.63
组织承诺总分	21	84	33.15±10.54	0.39
感情承诺	4	16	5.48±2.06	0.34
规范承诺	4	16	7.14±3.61	0.45
理想承诺	4	16	8.41±3.73	0.53
经济承诺	4	16	5.50±3.50	0.34
机会承诺	5	20	6.63±2.95	0.33
工作满意度总分	6	30	19.58±4.78	0.65
离职意愿总分	1	5	2.30±0.82	0.46

注:a:指标值为实际得分与理论最高分的比值

2.3 护理人员工作满意度、离职意愿与工作倦怠及组织承诺相关分析 工作满意度与离职意愿进行 Pearson 相关分析( $r = -0.478, P < 0.01$ ),说明工作满意度越高,离职意愿越弱。工作满意度与工作倦怠进行相关性分析,工作满意度与工作倦怠中的情感衰竭、情感疏远呈负相关性( $P < 0.001$ ),而与个人成就感呈正相关性( $P < 0.001$ );工作满意度与组织承诺进行相关性分析,工作满意度与感情承诺、规范承诺、理想承诺、机会承诺均有正相关性( $P < 0.05$ ),但与经济承诺相关性不明显( $P > 0.05$ )。离职意愿与工作倦怠相关性分析,离职意愿与情感衰竭、情感疏远呈现较强的正相关性( $P < 0.001$ ),而与个人成就感呈现负相关性( $P < 0.001$ );离职意愿与组织承诺进行相关性分析,离职意愿仅与理想承诺具有较强的负相关性( $P < 0.001$ )。具体相关性结果见表 2。

表 2 护理人员工作满意度、离职意愿与工作倦怠及组织承诺 Pearson 相关性分析

项目		情感衰竭	情感疏远	个人成就感	感情承诺	规范承诺	理想承诺	经济承诺	机会承诺
工作满意度	<i>r</i>	-0.334	-0.342	0.260	0.244	0.168	0.419	0.133	0.246
	<i>P</i>	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	0.017	<0.001	0.061	<0.001
离职意愿	<i>r</i>	0.513	0.533	-0.353	-0.129	-0.109	-0.422	0.037	-0.099
	<i>P</i>	<0.001	<0.001	<0.001	0.069	0.125	<0.001	0.601	0.162

### 3 讨论

3.1 护理人员工作倦怠、组织承诺现状研究 工作倦怠已成为社会流行病,我国正进入工作倦怠现象高峰期,其中医护人员居第 2 位<sup>[4]</sup>。工作倦怠是由于长期的工作压力而导致一种身心消耗过度、精力衰竭的综合症状。在充满竞争的现代社会,工作倦怠已成为世界范围内很多职业的普遍现象。有研究认为<sup>[5]</sup>,采取相应措施提升护士待遇,给予更多的学习培训机会,增加人力资源的配置可以培养及激发护士的内在动机从而提升组织承诺水平。而对护士进行分层次上岗及管理满足了护理人员尊重的需要及自我实现的需要从而提升其对职业的忠诚度<sup>[6]</sup>。护理管理者要努力营造一个高度信任的工作环境,可以通过适当的授权,增加护理人员工作的自主性来实现,让她们在进行照护时以自己的专业判断为基础,达到降低工作倦怠、提高个人成就感、提高工作满意度、减少离职意愿。

3.2 护理人员工作倦怠、组织承诺现状分析 本研究发现,护理人员工作倦怠部分,个人成就感较高达到 63.00% 的水平,而情感衰竭和情感疏远也处于较高水平,分别达到 41.00%、31.00%,这可能与本次调查对象均为市级医院护理人员,护理人员的工作量负荷大,这在一定程度上影响了他们的工作热情,情感方面偏向衰竭和疏远,这点应引起护理管理人员尤其是医院管理人员的重视,必要时给予一定的心理疏导或者心理辅导。从组织承诺来看,护理人员对医院整体组织承诺水平处于一个较低的程度,总得分指标值仅为 39.00%,明显低于刘丹等人<sup>[7]</sup>的报道,这点应引起重视;从组织承诺的几个纬度来看,组织承诺各纬度得分水平由高至低依次为理想承诺、规范承诺、经济承诺、感情承诺、机会承诺。得分比较低的几个纬度:经济承诺,是反映医院给护理人员经济报酬的承诺;感情承诺是护理人员对组织的情感依赖与认同,具体表现为员工受感情(而非物质利益)驱使愿意;机会承诺,是反映护理人员培训和晋升机会,是一个自我实现的重要途径,这几个纬度在所调查的医院里面得分比较低,医院应降低医护人员的收入差距,尽可能遵循组织公平原则,给予护理人员更多的进修、学习、晋升的机会,鼓励护理人员规划自己的职业生涯,在这一过程中也应注意护理人员的情感变化或波动。

3.3 护理人员工作倦怠、组织承诺对工作满意度及离职意愿的影响 调查结果显示,护理人员情感衰竭、情感疏远与工作满意度呈现较强的负相关性,而与离职

意愿呈现较强的正相关性,这说明护理人员工作倦怠中的情感衰竭和情感疏远会降低护理人员的工作满意度,增加护理人员的离职意愿;工作倦怠中的个人成就感与工作满意度呈正相关性,而与离职意愿呈负相关性,工作满意度和离职意愿又呈现较强的负相关性,初步可以得到这几个方面的内在因果关系。组织承诺对工作满意度、离职意愿的影响,工作满意度与感情承诺、规范承诺、理想承诺、机会承诺均有正相关性;离职意愿与组织承诺进行相关性分析,离职意愿仅与理想承诺具有较强的负相关性。根据 Becker 等<sup>[8]</sup>对组织承诺最早的研究认为,组织承诺是指“个体对组织的投入与认同程度”并因组织“单方投入”的增加而不得不继续留下的一种心理现象。学历、性别、年龄等人口统计学因素,工作性质、强度及压力等工作因素及护士职业管理、组织支持感、组织结构授能等组织因素等均为医护人员组织承诺的前因变量。而组织承诺又是医护人员工作绩效、离职意愿、工作满意度及创新行为的结果变量<sup>[9]</sup>。因此,组织承诺水平的高低将直接影响护理人员的工作满意度及工作积极性,然后再反作用于护理人员的离职意愿。

#### 参考文献:

- [1] 陈超然,王强,李霞,等. 临床护士工作倦怠与社会支持及归因方式的相关性研究[J]. 中华护理杂志,2015,50(7): 892-894.
- [2] 鲁剑萍,张洁,张雅丽,等. 中医医院护理人员离职倾向与职业承诺、组织承诺及工作环境的相关性研究[J]. 护理管理杂志,2013,13(5):305-307.
- [3] Dugan J, Lauer E, Bouquot Z, et al. Stressful nurses: the effect on patient outcomes[J]. Nut Care Qual, 1996, 10(3): 46-58.
- [4] 张传坤,阎成美. 临床护理人员工作倦怠及组织承诺的调查研究[J]. 护理研究:下旬版,2007,21(9):2299-2301.
- [5] 李潘,欧阳璐,段功香. 组织承诺对三级医院护士情绪劳动的影响[J]. 中华护理杂志,2012,47(2):144-146.
- [6] 李赛梅,岑小浴. 护士分组层级管理在急诊护理管理中的实施探讨[J]. 右江民族医学院学报,2010,32(1):105-106.
- [7] 刘丹,常虹,周海燕. 护士职业高原、组织承诺现状及其相关性研究[J]. 中国护理管理,2013,13(3):25-28.
- [8] Becker ER, Foster RW. Organizational determinants of nurse staffing patterns[J]. Nurs Econ,1988,6(2):71-75.
- [9] 王子姝,赵丽珍,郑建萍. 医护人员组织承诺相关变量研究综述[J]. 中国医院,2014,18(11):33-35.

收稿日期:2015-07-07;修回日期:2015-10-08