

·调查分析·

## 养老院护工领悟社会支持、工作倦怠与总体幸福感现状及其相关性

何慧娴,黎仁杰,熊才兵,潘艺,卢艺萱

(中山大学护理学院,广东广州,510089)

**[摘要]** **目的** 探讨养老院护工领悟社会、工作倦怠与总体幸福感现状及其相关性。**方法** 选取本市3家养老院100名护工,采用领悟社会支持量表(perceived social support scale, PSSS)、工作倦怠量表(Maslach burnout inventory, MBI)、总体幸福感量表(general well-being schedule, GWBS)进行调查。分析护工领悟社会支持、工作倦怠与总体幸福感状况及其相关性。**结果** 护工领悟社会支持为( $59.00 \pm 9.00$ )分,工作倦怠为( $2.49 \pm 0.88$ )分,总体幸福感为( $77.19 \pm 9.90$ )分,均为中等水平;养老院护工在情绪衰竭和玩世不恭两个维度得分明显高于常模,组间比较,差异具有统计学意义(均 $P < 0.001$ );工作倦怠总分及其3个维度与总体幸福感呈负相关(均 $P < 0.01$ ),领悟社会支持与总体幸福感呈正相关( $P < 0.01$ );家庭外源性支持、情绪衰竭和成就感低落影响护工总体幸福感(均 $P < 0.01$ )。**结论** 养老院护工领悟社会支持、工作倦怠与总体幸福感均处于中等水平;护工领悟社会支持越高,工作倦怠程度越低,其总体幸福感越高。养老院护工总体幸福感不高,管理者应重视并采取相关措施,促进护工身心健康。

**[关键词]** 护工;领悟社会支持;工作倦怠;总体幸福感

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2015)12-0007-05 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2015.12.002

### Correlation of perceived social support and job burnout with general well-being among caregivers in nursing homes

He Huixian, Li Renjie, Xiong Caibing, Pan Yi, Lu Yixuan//Modern Clinical Nursing, -2015, 14(12):7.

**[Abstract]** **Objective** To explore the correlations of perceived social support and burnout with general well-being among caregivers in nursing homes. **Methods** One hundred nursing workers were selected from three nursing homes in Guangzhou. Perceived social support scale (PSSS), Maslach burnout inventory (MBI) and general well-being schedule (GWBS) were used to investigate the status of their support, burnout and general well-being and analyze the correlations between them. **Results** The scores on perceived social support, job burnout and general well-being were ( $59.00 \pm 9.00$ ), ( $2.49 \pm 0.88$ ), ( $77.19 \pm 9.90$ ), respectively, all at moderate level. The scores on emotional exhaustion and depersonalization were significantly higher than the norms (both  $P < 0.001$ ). Job burnout together with its three dimensions was negatively correlated with general well-being (all  $P < 0.01$ ), while perceived social support was positively correlated with general well-being ( $P < 0.01$ ). The exogenous family support, emotional exhaustion and personal accomplishment influenced caregiver's general well-being (all  $P < 0.01$ ). **Conclusions** Perceived social support, job burnout and general well-being are all at moderate level in caregivers of nursing homes. The higher the perceived social support, the lower the job burnout, the higher the passion and the general well-being in care workers. The general well-being of caregivers of the nursing homes was not high. The managers should pay more attention to them and measures should be taken to promote their physical and mental health.

**[Key words]** caregivers; perceived social support; job burnout; general well-being

**[收稿日期]** 2015-05-22

**[作者简介]** 何慧娴(1991-),女,广东揭西人,硕士在读。

**[通信作者]** 谢文,院长,主任护师,硕士生导师,硕士,

E-mail: xiewengz@126.com。

随着医疗卫生事业的发展和老龄化进程,护理工作相当繁重,而护士人力相对不足,护士无法包揽患者的全部护理工作,因此护工承担起相当一部分基础护理和生活照护任务<sup>[1]</sup>。越来越多人员加

入护工队伍,但其社会地位低、福利待遇差等因素给护工带来较大压力,产生工作疲溃感,影响身心健康<sup>[2]</sup>。而幸福感是心理健康的重要标志之一,是个人对生活满意度的总体评价及对积极和消极情绪的体验,是衡量个人生活质量的重要综合性心理指标。良好的社会支持,较高的职业效能感有利于生活满意度及主观幸福感的提高<sup>[3]</sup>。本研究旨在通过调查养老院护工的社会支持、工作倦怠和总体幸福感现况及其相关性,以期为护理管理者制订改善护工工作倦怠,提高幸福感相关措施提供依据,现将方法及结果报道如下。

## 1 对象与方法

### 1.1 研究对象

采用便利抽样法,选择 2015 年 1~3 月在本市某 3 家老年养老院工作的 100 名护工为研究对象。纳入标准:①受雇于养老院的护工;②从事护工工作半年及以上;③同意参与本次调查。排除标准:存在精神障碍。调查对象均为女性,年龄:35 岁及以下 9 名,36~45 岁 43 名,46~57 岁 48 名。文化程度:小学及以下 38 名,中学及以上 62 名。陪护工龄:5 年及以下 44 名,6~10 年 32 名,11~16 年 24 名。家庭人均月收入:1000 元以下 15 名,1001~3000 元 74 名,3000 元及以上 11 名。户籍:广东省 21 名,其他省份 79 名。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 研究工具

1.2.1.1 一般资料调查表 自行设计一般资料调查表,内容包括护工性别、年龄、文化程度、陪护工龄、家庭人均月收入、户籍等。

1.2.1.2 领悟社会支持量表(perceived social support scale, PSSS) 该量表由 Zimet 等<sup>[4]</sup>编制,并由国内学者姜乾金<sup>[5]</sup>修订形成中文版,用于测定个体领悟到的社会支持程度。量表包括 2 个维度:家庭内支持(4 个条目)和家庭外支持(8 个条目),共 12 个条目,采用 Likert 7 级计分法,从“极不同意”到“极同意”分别赋予 1~7 分。得分<32 分,表示被调查者社会支持系统存在严重问题;得分<50 分,表示社会支持存在一定问题,但不严重;得分>60 分,表示社会支持良好。得分越高表示个体领悟

到社会支持越多。本研究 PSSS 的 Cronbach' $\alpha$  系数为 0.83。

1.2.1.3 工作倦怠问卷(Maslach burnout inventory, MBI) 工作倦怠问卷由美国学者 Maslach 等<sup>[6]</sup>编制而成,国内李超平等<sup>[7]</sup>修订形成中文版,包括 3 个维度:情绪衰竭(5 个条目)、玩世不恭(4 个条目)和成就感低落(6 个条目),采用 Likert 7 级计分法,根据发生频率从“从不”到“每天”分别赋予 0~6 分。情绪衰竭和玩世不恭维度得分越高说明工作倦怠越严重,而成就感低落维度采取反向计分。工作倦怠总分=0.4×情绪衰竭均分+0.3×玩世不恭均分+0.3×成就感低落均分。依据总分将工作倦怠分为 3 个等级:无倦怠(0~1.49 分),轻中度倦怠(1.50~3.49 分),重度倦怠(3.50~6.00 分)。本研究 MBI 的 Cronbach' $\alpha$  系数为 0.86。

1.2.1.4 总体幸福感量表(general well-being schedule, GWBS) 由美国国立统计中心编制而成,1996 年我国学者段建华<sup>[8]</sup>修订形成中文版,用于评价人们对幸福的感受。该量表共 33 个条目,理论最高分为 162 分,得分越高代表幸福度越高。本研究采用前 18 项对符合纳入标准的研究对象进行测评,共包含 6 个因子,分别为对健康的担心、精力、对生活的满足和兴趣、忧郁或愉快的心境、对情感和行为的控制以及松弛与紧张(焦虑),满分为 120 分。本研究测得 GWBS 前 18 项的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.75。

1.2.2 调查方法 由专人负责调查,调查前统一指导语,被调查者知情同意,进行无记名调查,问卷当场回收,发现有漏填、错填的及时予以更正。共发放调查问卷 105 份,回收有效问卷 100 份,有效回收率为 95.24%。

### 1.3 统计学方法

数据应用 SPSS 20.0 统计软件包进行统计学分析。一般资料、领悟社会支持、工作倦怠和总体幸福感采用均数、标准差进行统计描述;护工的工作倦怠与常模比较采用  $t$  检验;领悟社会支持总分、工作倦怠总分及各维度与总体幸福感的相关性采用 Pearson 或 Spearman 相关分析;采用多重线性回归分析筛选有意义的总体幸福感影响因素。检验水准  $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

2.1 养老院护工领悟社会支持、工作倦怠得分状况

养老院护工领悟社会支持总分为(59.00±9.00)分,其中 42.00%(42/100)为良好水平,58.00%(58/100)为中等及以下水平,其中家庭内源性支持为(21.00 ± 4.00)分,家庭外源性支持为(39.15 ± 4.74)分;工作倦怠总分为(2.49 ± 0.88)分;总体幸福感为(77.19 ± 9.90)分,均为中等水平。

2.2 养老院护工工作倦怠与常模比较

养老院护工工作倦怠与常模<sup>[7]</sup>比较见表 1。由表 1 可见,养老院护工在情绪衰竭和玩世不恭两个维度得分明显高于常模组,组间比较,差异具有统计学意义( $P < 0.001$ ),成就感低落维度与常模<sup>[7]</sup>比较,差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

表 1 养老院护工工作倦怠与常模比较 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

项目	护工( $n = 100$ )	常模( $n = 524$ )	$t$	$P$
情绪衰竭	2.77 ± 1.17	2.16 ± 1.20	5.30	< 0.001
玩世不恭	2.51 ± 1.31	1.45 ± 1.32	8.16	< 0.001
成就感低落	1.98 ± 0.92	1.84 ± 1.21	1.52	> 0.05

2.3 养老院护工领悟社会支持、工作倦怠与总体

幸福感的相关性分析

养老院护工领悟社会支持、工作倦怠与总体幸福感的相关性分析见表 2。由表 2 可见,工作倦怠总分及其 3 个维度与总体幸福感呈负相关(均  $P < 0.01$ ),领悟社会支持与总体幸福感呈正相关( $P < 0.01$ )。

表 2 养老院护工领悟社会支持、工作倦怠和总体幸福感的相关性分析 ( $n = 100; r$ )

项目	总体幸福感	$P$
工作倦怠总分	-0.629	< 0.01
情绪衰竭	-0.543	< 0.01
玩世不恭	-0.411	< 0.01
成就感低落	-0.505	< 0.01
领悟社会支持	0.442	< 0.01

2.4 养老院护工总体幸福感影响因素的多重线性回归分析

以总体幸福感为因变量,以一般资料、家庭内源性支持、家庭外源性支持、情绪衰竭、玩世不恭、成就感低落为自变量,采用逐步回归分析法。养老院护工总体幸福感影响因素的多重线性回归分析见表 3。由表 3 可见,家庭外源性支持与总体幸福感呈正相关( $P < 0.01$ ),情绪衰竭和成就感低落与总体幸福感呈负相关(均  $P < 0.001$ )。

表 3 养老院护工总体幸福感影响因素的多重线性回归分析 ( $n = 100$ )

项目	回归系数	标准误	标准回归系数	$t$	$P$	95% 置信区间	
						下限	上限
常数项	72.875	7.564	-	9.634	< 0.001	57.860	87.890
家庭外源性支持	0.534	0.164	0.255	3.261	< 0.01	0.209	0.858
情绪衰竭	-3.481	0.629	-0.412	-5.533	< 0.001	-4.729	-2.232
成就感低落	-3.495	0.841	-0.325	-4.158	< 0.001	-5.164	-1.826

3 讨论

3.1 养老院护工领悟社会支持现状分析

领悟社会支持是指个体对社会支持的期望和评价,是对可能获得的社会支持的信念<sup>[9]</sup>,即个体感受到自己在社会中被尊重,被支持和被理解的情绪体验或满意程度<sup>[10]</sup>。本研究发现,养老院护工领悟社会支持总分为(59.00 ± 9.00)分,为中等水平,这与相关研究的结论相似<sup>[11]</sup>。在被调查的 100 名

养老院护工之中,42.00%(42/100)的护工为良好水平,58.00%(58/100)为中等及以下水平,这说明超过半数的护工领悟社会支持程度有待提高。分析其原因可能为:养老院护工绝大多数(79.00%, 79/100)来自外省农村地区,大多数亲戚不在身边;绝大部分护工学历在初中以下,文化素质整体偏低,且护工的工资及其他福利待遇低,多数人均月收入在 3000 元及以下,经济条件并非十分充裕,护工能利用的社会支持资源较少;加之护工自觉社会地位

较低,觉得自身工作常常不被认可和肯定,缺乏来自于工作上所照顾老年人及其家属,甚至是护工自己家属的理解与支持。此外,护工本身文化素质偏低,由于工作性质原因,护工大部分的时间都在养老院中照顾老人,护工很少时间,且大部分护工也都不愿主动与外界交流,在需要时不能很好地寻求支持,因而总体领悟社会支持不高。这提示管理者应多关心、了解护工生活情况,及时解决护工存在的问题,鼓励、组织护工在工作之余多参加一些社交活动,提高家庭外的支持。

### 3.2 养老院护工工作倦怠现状分析

工作倦怠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心理反应,包括情绪衰竭,情感疏远和个人成就感低落<sup>[12]</sup>。个人经历工作倦怠可降低工作效率,导致个人睡眠质量下降,引起工作和家庭冲突等<sup>[13]</sup>,影响护理人员的身心健康,同时对护理质量也存在影响<sup>[14]</sup>。本研究护工工作倦怠总分为 $(2.49 \pm 0.88)$ 分,为中度倦怠水平;与常模<sup>[7]</sup>相比,情绪衰竭和玩世不恭得分明显高于常模,说明护工对养老院的工作热情不高。分析其原因可能为:养老院的工作主要是照护老年人的日常生活,护工需时刻陪护在老年人身边,感觉工作压力大;护工要时刻提防老年人发生跌倒、走失等意外,责任风险大;护工自觉职业社会地位低,职业不受尊重,无职业自豪感,因此缺乏工作热情<sup>[15]</sup>;护工学历低,整体文化素质不高,在养老院坚持工作只是为了赚钱,养家糊口,而对工作本身不感兴趣,因此产生工作倦怠。建议管理者合理安排护工的工作量,针对性地开展关于照护老人问题的培训和教育,增强护工的工作信心,同时可建立激励机制,如评选优秀护工,在薪酬上奖励优秀护工等,以减轻护工的工作倦怠。

### 3.3 养老院护工总体幸福感现状分析

幸福感是衡量个人生活质量的综合性心理指标<sup>[3]</sup>。文献报道<sup>[16]</sup>,人们在工作中感受到幸福不仅对身心有益,而且有益于同事和工作机构,因为人们感到幸福,就会更富有创造力,效率更高,决策更明智,并能改善与他人的关系。本调查结果显示,护工总体幸福感为 $(77.19 \pm 9.90)$ 分,说明养老院护工对生活满意度的总体评价一般,仅为中等水

平,本研究得出的结果低于王濯等<sup>[11]</sup>的调查结果。分析原因可能为:本研究调查对象为养老院的护工,而王濯等<sup>[11]</sup>调查的是三级甲等医院的护工,两者工作环境不同,工作内容有区别。这提示管理者应多关心护工,为护工创建一个良好的工作环境,提高护工工作效率,改善护工与养老院老人及家属、与护工之间的关系,让护工有归属感,并提高薪酬待遇,增加护工幸福感。

### 3.4 养老院护工总体幸福感的影响因素分析

本研究发现,工作倦怠总分及其3个维度与总体幸福感呈负相关(均 $P < 0.01$ ),领悟社会支持与总体幸福感呈正相关(均 $P < 0.01$ )。说明护工的领悟社会支持越高,工作倦怠越低,其总体幸福感越高。回归分析发现,家庭外源性支持、情感衰竭、玩世不恭是总体幸福感独立影响因素,通过家庭外源性支持和工作倦怠,能很好地预测护工的总体幸福感。这说明,增加护工的领悟社会支持,特别是家庭外源性支持,减少其工作倦怠,能提高其总体幸福感。良好的社会关系和社会支持有助于满足情感需要,增加生活满意度和幸福体验<sup>[3]</sup>。如果能有效地调动护工周围的社会支持系统,可以使压力的强度降低,如果有他人的关心和强有力的社会支持,可提高抵抗压力的能力,减少工作倦怠,提高护工总体幸福感。

## 4 结论

本研究显示,养老院护工领悟社会支持、工作倦怠与总体幸福感均处于中等水平;护工领悟社会支持的家庭外源性支持越高,工作倦怠程度越低,其总体幸福感越高。护工的幸福影响着工作热情及工作效率,因此管理者可通过增强其社会支持,制订相关措施,减少职业倦怠,从而提高护工的总体幸福感。

### 参考文献:

- [1] 金技丽,张秀华,胡霞,等. 专业陪护队伍的管理方法探讨[J]. 中国实用护理杂志,2008,23(12 下旬版): 49-50.
- [2] 杨永丽,张露,杨丽. 护工工作压力源及疲溃感的调查研究[J]. 护理学杂志,2006,21(22): 17-19.
- [3] 史娟娟,周生江. 临床护理人员主观幸福感研究进展[J]. 临床护理杂志,2013,11(6): 47-50.

[4] Zimet GD,Dahlem NW,Zimet SG,et al. The multidimensional scale of perceived social support[J]. Journal of Personality Assessment,1988,52(1):30-41.

[5] 汪向东,王希林,马弘. 心理卫生评定量表手册[M]. 北京:中国心理卫生杂志社,1999:131-133.

[6] Maslach C,Jackson SE,Leiter MP. Maslach burnout inventory[M]. 2nd ed. California: Consulting Psychologists Press, 1986:215.

[7] 李超平,时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. 心理学报,2003,35(5):677-684.

[8] 段建华. 总体幸福感量表在我国大学生中的试用结果与分析[J]. 中国临床心理学杂志,1996,4(1):56-57.

[9] Manuel BJ. Distinctions between social support concepts, measures, and models[J]. American Journal of Community Psychology, 1986, 14(4):413-445.

[10] 李惠梅,刘晓红,赵学珍,等. 血液透析后抑郁患者领悟社会支持状况及其影响因素研究[J]. 现代临床护理, 2008,7(8):15-17.

[11] 王濯,王海芳,沈梅芬,等. 护工总体幸福感与社会支持和工作满意度的关系[J]. 护理实践与研究,2014, 11(11):6-8.

[12] 李超平,时勤,罗正学,等. 医护人员工作倦怠的调查[J]. 中国临床心理学杂志,2003,11(3):170-172.

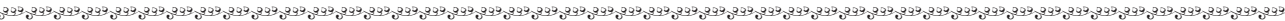
[13] Swider BW, Zimmerman RD. Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes [J]. Journal of Vocational Behavior,2010,76 (3):487-506.

[14] 苏建萍,韩晓梅,马龙. 新疆护理人员职业倦怠现状及其影响因素的调查分析[J]. 现代临床护理,2011,10(7):1-3.

[15] 曹希,王秀华,张平,等. 老年公寓中老年人主观幸福感和护理员工作倦怠关系的相关性研究[J]. 护理研究,2014,28(7 中旬版):2461-2464.

[16] 赵芳芳,陈宏林,顾艳茹,等. 护士主观幸福感的现状及其影响因素研究[J]. 中华护理杂志,2012,47(6): 531-533.

[本文编辑:刘晓华]



·编读往来·

参考文献著录规则

参考文献是学术论文的重要组成部分,正确的引用、著录参考文献,可以体现作者的科学精神和严谨的学术态度。现将参考文献的正确著录规则介绍如下。

1. 专著
 

[序号]主要责任者. 题名[文献类型标志]. 出版地:出版社,出版年份:引文页码.

例:[1]李晓玲.护理理论[M].北京:人民卫生出版社,2003:110-112.

2. 期刊、报刊连续出版物
 

[序号]主要责任者. 题名[文献类型标志]. 连续出版物题名,年,卷(期):引文页码.

例:[1]李瑞萍,陈忠华,江玉棉. 运用护理程序对 2 型糖尿病患者实施健康教育的效果观察[J]. 现代临床护理,2011,10(6):61-62.

3. 电子文献
 

[序号]主要责任者. 题名[文献类型标志/文献载体标志].[引文日期]. 获取和访问路径.

例:[1]世界卫生组织“.预防慢性病:一项至关重要的投资”概要[EB/OL].[2011-05-22].[http://www.who.int/chp/chronic\\_disease\\_report/part1/zh/index1.hym1](http://www.who.int/chp/chronic_disease_report/part1/zh/index1.hym1).

4. 从专著、论文集析出的文献
 

[序号]析出文献主要责任者. 析出文献题名[文献类型标志]//源文献主要责任者. 书名. 出版地:出版社,出版年份:引文页码.

例:[1]邹承伟. 主动脉夹层[M]//郭兰敏,范全心,邹承伟. 实用胸心外科手术学. 3 版. 北京:科学出版社,2010:1232-1233.

[本刊编辑部]