

社区全科护士焦虑与情绪智力水平状况及其相关性*

王明芳, 欧阳敏, 邓晓燕

(深圳市福田区第二人民医院, 广东深圳, 518049)

[摘要] **目的** 探讨社区全科护士焦虑与情绪智力水平状况及其相关性。**方法** 应用焦虑自评量表(self-rating anxiety scale, SAS)和情绪智力量表(emotional intelligence scale, EIS), 对本市 20 家社区健康服务中心的 92 名全科护士进行问卷调查。**结果** 社区全科护士 SAS 得分为 (40.18 ± 7.26) 分, 明显高于全国常模 (29.78 ± 10.07) 分, 组间比较, $P < 0.001$, 差异具有统计学意义; 焦虑检出率 54.35%, 其中轻度焦虑 39 名(42.39%), 中度焦虑 10 名(10.87%), 重度焦虑 1 名(1.09%); 情绪智力得分为 (3.49 ± 0.47) 分, 处于中等水平, 得分最高的维度为他人情绪管理, 最低的维度为情绪知觉; 他人情绪管理与焦虑呈正相关, 情绪利用与焦虑呈负相关(均 $P < 0.05$)。**结论** 社区全科护士焦虑水平较高, 情绪智力水平处于中等水平, 情绪智力影响焦虑水平, 改善情绪智力可能是减少社区全科护士焦虑的方法之一。

[关键词] 全科护士; 焦虑; 情绪智力

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)05-0022-05 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.05.006

Relationship between anxiety and emotional intelligence in general nurses of community health service centers

Wang Mingfang, Ouyang Min, Deng Xiaoyan//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(5):22.

[Abstract] **Objective** To investigate the level of anxiety and emotional intelligence in general nurses of community health service centers in Shenzhen city, and provide theoretical basis for the intervention of anxiety in general nurses by analyzing the relationship between anxiety and emotional intelligence. **Methods** The self-rating anxiety scale (SAS) and emotions intelligence scale (EIS) were employed for the survey among 92 general nurses from 20 community health service centers in Shenzhen city. **Results** The SAS scores was 40.18 ± 7.26 , significantly higher than the national norm. The rate of anxiety was 54.35%. Thirty-nine contracted anxiety at a low level, accounting for 42.39%, 10 did at a moderate level, accounting for 10.87%, and 1 did at a higher level, accounting for 1.09%. The EIS score was 3.49 ± 0.47 . The highest dimension score was management of emotions for others and the lowest score was emotional perception. The dimension of management of emotions for others was positively related to social anxiety ($P < 0.05$), and the dimension of use of emotions negatively related to social anxiety ($P < 0.05$). **Conclusions** General nurses of community health service centers in Shenzhen suffer from anxiety at a high level and their emotional intelligence is at a medium level. Both factors predict the level of social anxiety in general nurses of community health service centers. Improving the emotional intelligence can be an approach to reduce the level of anxiety.

[Key words] general nurses; anxiety; emotional intelligence

随着我国经济的发展和生活水平的提高, 社区居民对健康越来越重视, 要求也不断提高。社区卫

生服务团队在医疗卫生中起着越来越重要的作用。作为社区卫生服务团队中的重要一员, 社区全科护士由于其工作的繁琐和特殊性、目前紧张的医患关系等承受着很大的精神压力, 直接影响着社区全科护士的身心健康^[1]。情绪智力被看作是个体准确、有效地加工情绪信息的能力集合^[2], 也是医护人员应对工作压力及维持身心健康的一种保护性因素^[3]。本研究通过对深圳市 20 家社区卫生服

[基金项目] * 本课题为深圳市福田区卫生公益性项目, 项目编号为 FTWS2015066。

[收稿日期] 2016-02-22

[作者简介] 王明芳(1963-), 女, 湖南长沙人, 社康办护理负责人, 主管护师, 中专, 主要从事社区护理及护理管理工作。

务中心的全科护士进行调查,了解当前社区全科护士的焦虑状况及影响因素,为从情绪智力角度探讨社区全科护士的心理干预提供理论依据,现报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象

2015 年 11 月选取深圳市 20 家社区健康服务中心的全科护士 92 名进行问卷调查,均在社区健康服务中心从事全科护理工作 1 年以上。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般人口学特征,包括护士年龄、护龄、婚姻状况、户籍来源、职称、学历、劳动关系等。②焦虑自评量表(self-rating anxiety scale, SAS)^[4],共 20 个条目,其中正向评分题 15 条,反向评分题 5 条,正向题目按 1 ~ 4 分计分,反向题目按 4 ~ 1 计分。20 个条目最终得分相加后乘以 1.25 取整数部分,所得结果即为标准分。SAS 标准分 ≥ 50 分界定为有焦虑情绪,50 ~ 59 分表明为轻度焦虑,60 ~ 69 分表明为中度焦虑,> 69 分表明为重度焦虑。本研究总量表 Cronbach's α 系数为 0.849。③情绪智力量表(emotional intelligence scale, EIS),采用中文版 EIS 量表^[5],用于评估受试者对自己和他人情绪的感知、理解、表达、控制及管理利用的能力。EIS 量表由 4 个维度构成,情绪知觉(12 个条目)、自我情绪管理(8 个条目)、他人情绪管理(6 个条目)、情绪利用(7 个条目),共 33 个条目,其中第 5、28、33 个条目为逆向计分,其余各条目均为正向计分。量表采用 Likert 5 级记分法,1 分表示“很不符合”,5 分表示“很符合”,分数越高表示受试者越积极、越能克制自己的冲动、越能清楚表达自己的感受,且更富有同情心、更能进行自我监控,量表具有良好的信度和效度。本研究总量表 Cronbach's α 系数为 0.919。本研究量表均分=量表平均总得分/条目数,各维度得分=各维度平均总得分/该维度条目数。

1.2.2 调查方法 由专人负责调查,调查前向被调查对象说明调查的目的及意义,并保证调查内容的匿名性及保密性。当场调查当场回收问卷,共发

放调查问卷 93 份,回收有效问卷 92 份,有效回收率 98.92%。

1.3 统计学方法

数据采用 SPSS19.0 统计软件包进行统计学分析,社区全科护士人口学特征采用统计描述,计数资料比较采用 χ^2 检验,等级资料比较采用秩和检验,社区全科护士情绪智力水平对焦虑影响采用多元 Logistic 回归分析。 $P < 0.05$ 为显著性检验水准。

2 结果

2.1 社区全科护士人口学特征

共 92 名社区全科护士,均为女性,年龄 19 ~ 52 岁,平均 (33.89 ± 6.97) 岁,护龄 1~30 年,中位数 11.50 年。职称:护士 27 名,护师 43 名,主管护师及以上 22 名。学历:中专 29 名,大专 50 名,本科 13 名。婚姻状况:未婚 23 名,已婚 69 名。户籍:城市 48 名,农村 44 名。聘用方式:聘用 54 名,正式职员 38 名。

2.2 社区全科护士焦虑水平状况

社区全科护士焦虑评分与中国常模^[4]比较见表 1。由表 1 可见,92 名社区全科护士 SAS 评分为 23 ~ 57 分,平均 (40.18 ± 7.26) 分,高于国内常模^[4] (29.78 ± 10.07) 分,组间比较, $P < 0.001$,差异具有统计学意义。50 名(54.35%)。社区护士发生焦虑,其中轻度焦虑 39 名(42.39%),中度焦虑 10 名(10.87%),重度焦虑 1 名(1.09%)。

表 1 社区全科护士焦虑评分与中国常模比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	<i>n</i>	SAS
全科护士	92	40.18 ± 7.26
中国常模	1158	29.78 ± 10.07
<i>t</i>		13.742
<i>P</i>		< 0.001

2.3 社区全科护士不同人口学特征其焦虑检出率比较

社区全科护士不同人口学特征其焦虑检出率比较见表 2。由表 2 可见,社区全科护士不同年龄、护龄、职称、学历、聘用方式、婚姻状况、户籍其焦虑检出率比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$)。

表 2 社区全科护士不同人口学特征其焦虑检出率比较 (n)

变量	无焦虑	焦虑	Z/ χ^2	P
年龄(岁)				
< 30	14	12	1.645	0.439
30 ~ 39	18	28		
> 39	10	10		
婚姻状况				
未婚	9	14	0.526	0.468
已婚	33	36		
护龄(年)				
< 5	3	5	0.580	0.748
5 ~ 15	25	26		
> 15	14	19		
聘用方式				
聘用	24	30	0.077	0.782
正式	18	20		
职称				
护士	11	16	0.988	0.610
护师	22	21		
主管护师及以上	9	13		
学历				
中专	14	15	0.354	0.838
大专	23	27		
本科	5	8		
户籍				
农村	18	26	0.765	0.382
城市	24	24		

2.4 社区全科护士情绪智力水平情况

92 名社区全科护士情绪智力得分 1.64 ~ 4.36 分,平均(3.49 ± 0.47)分,处于中等水平。社区全科护士情绪智力各维度得分及排序见表 3。由表 3 可见,社区全科护士情绪智力得分最高的维度为他人情绪管理,最低的维度为情绪知觉。

表 3 社区全科护士情绪智力各维度得分及排序 (分, $\bar{x} \pm s$)

维度	最小值	最大值	均值	排序
情绪知觉	1.83	4.42	3.34 ± 0.47	4
自我情绪管理	1.50	4.50	3.57 ± 0.51	2
他人情绪管理	1.67	4.83	3.63 ± 0.62	1
情绪利用	1.43	4.71	3.55 ± 0.55	3

2.5 社区全科护士情绪智力水平对焦虑影响的多元 Logistic 回归分析

以是否焦虑为应变量,情绪智力量表的 4 个维度作为自变量进行多元 Logistic 回归分析,见表 4。由表 4 可见,社区全科护士他人情绪管理与焦虑呈正相关,情绪利用与焦虑呈负相关,相关系数均具有统计学意义(均 $P < 0.05$)。

表 4 情绪智力对社区全科护士焦虑影响的 Logistic 回归分析

变量	β	SE	Walds χ^2	P	OR	95% CI
情绪知觉	-0.626	0.807	0.601	0.438	0.535	0.110 ~ 2.601
自我情绪管理	-0.184	0.680	0.074	0.786	0.832	0.219 ~ 3.152
他人情绪管理	1.161	0.584	3.953	0.047	3.194	1.017 ~ 10.033
情绪利用	-1.338	0.658	4.134	0.042	0.262	0.072 ~ 0.953

3 讨论

3.1 社区全科护士的焦虑状况分析

本研究显示,社区全科护士焦虑评分为(40.18 ± 7.26)分,高于中国常模^[4],焦虑检出率为54.35%,主要为轻中度焦虑(轻度焦虑 39 名,占 42.39%,中度焦虑 10 名,占 10.87%),说明社区全科护士的焦虑程度较高。高于研究报道的急诊科(42.75%)^[6]及 ICU(48.3%)^[7]等高风险科室的报道。一般认

为,社区全科护士风险性及工作强度较医院专科护士低,然而社区护士人数较少,每个社区健康服务中心仅 3 ~ 5 名护士,社区护理的范围却很广,除护理工作外,还需兼顾产后访视、儿童保健、收费、发药、健康档案管理等多项工作,其工作更加繁琐,要求社区护士具备较高的护理服务水平,尤其是具备综合能力。另外,社区卫生工作人员与大医院医生相比,社会地位低,受尊重程度低,队伍变动频繁等因素也导致其精神压力增加,更容易发生焦虑

情绪^[8-9]。本研究结果显示,社区全科护士不同年龄、护龄、职称、学历其焦虑检出率比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$),可能与社区护理工作的技术性相对较低,不同年龄、护龄、职称、学历等承受的压力程度差别不大有关;聘用和正式职工焦虑检出率比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),可能与同工同酬的薪酬制度有关;未婚者与已婚者焦虑检出率比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),可能与已婚者需要处理的人际关系较为复杂,而大城市中未婚女青年面临择偶、生活、经济等压力,两者同样面临的总体压力差别不大有关;不同户籍来源者焦虑检出率比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),可能与当前农村生活改善,城乡居民对子女的教育培养均较为重视,而进入工作岗位后均面临相似的工作环境和教育培训机会等有关。

3.2 社区全科护士的情绪智力状况分析

情绪智力是指准确感受、评价和表达感情,在表达思想的时候产生并控制感情,理解感情和与感情有关的信息,通过控制感情推进感情和智商成熟的相关综合能力。情绪智力作为一种对自身和他人的情绪情感信息进行加工的能力,对认知和行为具有积极的作用,高情绪智力的员工善于调控自己的情绪,进行有效的自我激励,更少将不良情绪带入工作中,面对挫折有更强的心理承受能力,并鼓励自己将工作做得更好^[10]。本研究显示,社区全科护士情绪智力处在中等水平,得分(3.49 ± 0.47)分。说明社区全科护士对自己及他人情绪有较高的观察能力,能够正确理解他人的情绪,评价自己及他人的情感并调控自己的行为。情绪智力中得分最低的维度为情绪知觉,即有效评估、调控和促进情绪认知成长的能力,社区全科护士的工作具有繁杂、社会地位及报酬相对较低的特点,容易产生消极情绪。情绪知觉得分较低说明社区护士具有消极情绪,且不能很好地认识到自身的消极情绪,不愿沟通及调整自己的情绪状态。得分最高的维度为他人情绪管理,该维度反映社区全科护士对他人情绪的认知、管理、接纳及调控情绪解决问题的能力。他人情绪管理能力得分较高说明社区全科护士在工作中注重体察服务者的情绪好坏,并采用适当的方法或技巧改善矛盾和冲突。自我情绪管理反映

对自己积极或消极情绪的认知和接纳程度,本研究社区全科护士得分水平较他人情绪管理低,说明全科护士虽然注重对方的情绪并及时从对方的角度去理解改善矛盾,但尚不能及时察觉并改进自己的消极情绪,这可能与当前医患关系紧张的大环境使医护人员在工作中更注重患者情绪有关。情绪利用指调控情绪及智力发展的能力,本次调查中情绪利用在各维度中排第3,说明社区全科护士由于工作压力、倦怠等因素在处理问题时在情绪方面积极性较低。

3.3 社区全科护士焦虑与情绪智力关系分析

本研究结果显示,他人情绪管理与焦虑呈正相关,即他人情绪管理越高社区全科护士越容易焦虑。原因可能为在工作中遭遇到矛盾和冲突时,他人情绪管理能力较高的护士往往更倾向于接受他人的情绪,但未能改善自己的不良情绪,从而更容易产生焦虑情绪。本研究结果显示,情绪利用与焦虑呈负相关,即情绪利用越高社区全科护士焦虑越低,与情绪利用高的护士能更好地调整自己的情绪,以积极的方式解决问题有关。

4 结论

本研究显示,社区全科护士焦虑水平较高,焦虑状况不容忽视,管理部门应提高对社区全科护士心理健康的重视程度,采取有效措施进行干预,以提高社区全科护士的心理健康水平。社区全科护士的情绪智力水平处于中等水平,对自己及他人情绪有较高的觉察能力,但对他人情绪的觉察及理解高于对自身情绪的觉察及适应;情绪智力可影响全科护士的焦虑水平,改善情绪智力可能是减少社区全科护士焦虑的方法之一。

参考文献:

- [1] 罗小珍.基层医院护士工作压力研究的现状与趋势[J].右江民族医学院学报,2011,33(3):355-357.
- [2] 沐林林,朱琳,王文娟.医学生社交焦虑与情绪智力的关系研究[J].蚌埠医学院学报,2015,40(1):100-102.
- [3] Augusto Landa JM, Lo'pez-Zafra E. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey[J]. J Nurs Studies, 2008,45 (6):888-901.