

临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的相关性

王光秀¹,玄春香¹,于江红¹,朱秀红²,刘红芬¹,王金玉¹

(1 泰安市中心医院分院,山东泰安,271000;2 莱钢医院,山东莱芜,271126)

[摘要] **目的** 了解临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的现状,探讨二者的相关性。**方法** 采用情绪智力量表、挑战性-阻碍性压力源量表对 243 名临床护士进行调查。采用 Pearson 相关分析法探讨临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的相关性。**结果** 临床护士情绪智力总分为 (57.68 ± 7.82) 分,护士挑战性压力源评分 (21.72 ± 3.74) 分;阻碍性压力源评分为 (14.12 ± 3.49) 分。临床护士情绪智力及各维度与挑战性压力源均呈正相关($P < 0.01$);情绪利用维度与阻碍性工作压力源呈负相关($P < 0.05$)。**结论** 临床护士情绪智力及挑战性压力源处于中等偏上水平,阻碍性工作压力源处于中等水平。临床护士情绪智力对挑战性压力源具有正向调节作用。护理管理者可通过知识培训与政策支持,增强护士情绪智力水平,从而强化工作压力源的正面影响,进而提高临床护士的工作绩效。

[关键词] 临床护士;情绪智力;挑战性压力源;阻碍性压力源

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2018)09-0028-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2018.09.006

Correlation between challenge-hindrance stressor and emotional intelligence of clinical nurses

Wang Guangxiu¹, Xuan Chunxiang¹, Yu Jianghong¹, Zhu Xiuhong², Liu Hongfen¹, Wang Jinyu¹ // Modern Clinical Nursing, -2018, 17 (9):28.

(Tai'an City Central Hospital Branch, Tai'an, 271000; Laigang Hospital, Laiwu, 271126, China)

[Abstract] **Objective** To investigate the correlation between nurses' emotional intelligence and challenge-hindrance stressors. **Methods** A total of 243 nurses were engaged in this investigation by using convenience sampling. General demographic data questionnaire, challenge blocking stressor scale, emotional intelligence scale were used as research tools. Pearson correlation analysis was used to explore the correlation between nurses' emotional intelligence and challenge-hindrance stressors. **Results** The total score on nurses' emotional intelligence was (57.68 ± 7.82) and the score on nurses' challenging stressors was (21.72 ± 3.74) . The score on hindrance stressors was (14.12 ± 3.49) . Nurses' emotional intelligence and its dimensions were significantly positively related with the challenging stressors ($P < 0.01$). Emotional use was negatively related with the hindrance stressors ($P < 0.05$). **Conclusion** The nurses' emotional intelligence is at medium to high level and the challenge and hindrance stressors are both at medium level. Emotional intelligence of nurses has positive moderating effect on challenge stressors. Nursing managers can enhance the emotional intelligence of nurses through knowledge training and policy support so as to strengthen the positive impact of work pressure source and improve the work performance of clinical nurses.

[Key words] clinical nurses; emotional intelligence; challenging stressors; hindrance stressors

随着社会化进程的提高,工作压力源已成为护理管理领域倍受瞩目的焦点。角色的多样性和职业的特殊性,使护士面对的压力源多种多样^[1],使

护士长期处于应激状态^[2],从而影响工作的绩效。有学者认为^[3],压力源与绩效的关系取决于压力源的本质。CAVANAUGH 等^[4]提出了挑战性-阻碍性压力源的概念,认为挑战性压力源会导致积极工作结果的出现,而阻碍性压力源会导致消极工作结果的出现。情绪智力是指个人具有的对自己及他人情绪的识别与控制能力,并能利用此信息来指导其思维和行动的一种社会智慧,主要表现在一个人感受、理解、运用、表达、控制和升华自我情

[收稿日期] 2018-06-12

[作者简介] 王光秀(1978-),女,山东莱芜人,护士长,主管护师,硕士,主要从事临床护理管理和临床护理工作。

[通信作者] 玄春香,护理部副主任,副主任护师,本科, E-mail: 747697254@qq.com。

绪、情感的意识 and 能力,以及认知和处理他人之间情感的能力^[5]。而拥有较高自我情绪调节的护士,在面对困难和压力时,能运用积极情绪鼓励自己,克服不良情绪对工作的影响。目前,关于临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的相关性研究较少,为了解临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的现状,探讨二者的相关性,本研究采用问卷调查方法对 243 名临床护士进行调查,并分析其情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的相关性,现将结果报道如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象

采用便利抽样的方法,选取山东省 4 所三级甲等综合医院临床护士为研究对象。纳入标准:①临床护士已取得护士执业证书;②从事临床护理工作且工作年限满 1 年者;③参加者阅读知情同意书;④目前及以往无精神心理疾病者。排除标准:①非所在医院的外来进修人员;②请假及外出进修、学习护士;③在医院后勤及辅助科室的护理人员。符合纳入标准的 243 名临床护士均为女性,年龄 21~54 岁,平均 (30.44 ± 6.62) 岁。科室:内科 43 名,外科 143 名,妇科 13 名,儿科 10 名,急诊科 14 名,重症监护室 11 名,其他 9 名。职称:护士 119 名,护师 75 名,主管护师 43 名,副主任护师及以上 43 名。工作年限: ≤ 2 年 61 名,3~5 年 50 名,6~10 年 64 名, ≥ 11 年 68 名。聘用方式:在编 79 名,合同 122 名,人事代理 42 名。婚姻状况:已婚 154 名,未婚 89 名。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料调查问卷 问卷内容包括临床护士性别、年龄、工作年限、职称、科室、婚姻状况、聘用方式等。

1.2.2 挑战性-阻碍性工作压力源量表 量表由 CAVANAUGH 等^[6]于 2000 年编制,共 11 个项目,包括挑战性压力源与阻碍性压力源两个维度,其中,挑战性压力源包括我需要承担很大的工作责任等 6 个条目,要求被试者对问卷中所列项目给自己带来的压力程度进行评价,总分 6~30 分,得分越高表示对挑战性压力就越强烈,其 Cronbach's

α 系数是 0.87;阻碍性压力源包括我的职业生涯好像停滞不前等 5 个条目,总分 5~25 分,得分越高表示对阻碍性压力就越强烈,其 Cronbach's α 系数是 0.75。本研究中,问卷计分采用 Likert 5 级评分法,计分从低到高为“1=非常不符合”、“2=很不符合”、“3=基本符合”、“4=很符合”和“5=非常符合”,采用累加法得到总分。本研究两个维度 Cronbach's α 系数分别为 0.865 和 0.815。

1.2.3 情绪智力量表 此量表^[7]包括自我情绪评估(4 个条目)、他人情绪评估(4 个条目)、情绪管理(4 个条目)与情绪利用(4 个条目)等 4 个维度。条目采用 5 级评分法进行评分,即从“非常不同意”到“非常同意”分别是 1~5 分,总分 16~90 分,得分越高表示情绪智力越高。各维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.87、0.83、0.84、0.90。本研究各维度 Cronbach's α 系数分别为 0.81、0.80、0.78 和 0.85。

1.3 调查方法

本研究征得各医院伦理审查委员会同意后,并获得医院护理部、病房护士长及临床护士的同意,采用匿名调查的方式进行填写。资料收集由本研究人员完成,在问卷发放前对调查员进行培训,培训内容包括研究目的、作答方式、回收时间、问卷内容的解释、保密原则等。本调查共发放问卷 280 份,回收有效问卷 243 份,回收有效率为 86.79%。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS 21.0 进行统计学分析。数据采用均数 \pm 标准差、频数、百分比进行描述;采用 Pearson 相关分析法探讨临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性工作压力源的相关性。

2 结果

2.1 临床护士情绪智力评分情况

临床护士情绪智力总分为 (57.68 ± 7.82) 分,其各维度均分为自我情绪评估 (3.82 ± 0.51) 分、他人情绪评估 (3.50 ± 0.66) 分、情绪管理 (3.47 ± 0.76) 分与情绪利用 (3.64 ± 0.65) 分。

2.2 临床护士挑战性-阻碍性工作压力源评分情况

临床护士挑战性压力源得分 (21.72 ± 3.74) 分,阻碍性压力源得分为 (14.12 ± 3.49) 分。

2.3 临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性压力源的相关性分析

临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性压力源的相关性分析见表1。从表1可见,临床护士情绪智力及各维度与挑战性压力源均呈正相关($P<0.01$);情绪利用维度与阻碍性工作压力源呈负相关($P<0.05$)。

表1 临床护士情绪智力与挑战性-阻碍性压力源的相关性分析 (n=106, r)

项目	挑战性工作压力源	阻碍性工作压力源
总情绪智力	0.179**	-0.097
自我情绪评估	0.268**	-0.031
他人情绪评估	0.176**	-0.102
情绪管理	0.251**	-0.032
情绪利用	0.198**	-0.126*

注:*为 $P<0.05$;**为 $P<0.01$

3 讨论

3.1 临床护士情绪智力现状

本结果显示,临床护士情绪智力总分为(57.68 ± 7.82)分,处于中等偏上水平,其各维度均分为自我情绪评估(3.82 ± 0.51)分、他人情绪评估(3.50 ± 0.66)分、情绪管理(3.47 ± 0.76)分与情绪利用(3.64 ± 0.65)分。自我情绪评估得分最高,他人情绪评估和情绪管理得分较低,由此可见,护士对自身的进步要求高,处于不断的学习状态,能够很好地感知觉察自身积极与消极情绪^[8-9],自我控制能力强,能够自律自制,不断寻求挑战性的工作要求^[10-11]。高情绪智力者要具备良好的心理素质和协调人际关系的能力,故临床护士对他人情绪评估能力与情绪管理能力还有待进一步提高。女性群体感情细腻,护理队伍中女性是主流,女性对自身及周围环境变化感觉敏感,自我评估能力强。现代医学模式“以人为本”,护理职能范围不断扩展,但目前临床护理人力资源严重不足,工作量大,风险高,夜班频繁,压力源多,临床护士由此产生疲惫感,从而对患者态度冷漠,不愿主动与患者沟通与交流,甚至产生负面情绪。当临床护士对他人的情绪认知评价消极,就不能很好地识别与管理处于疾病状态的患者情绪,达不到有效沟通的效果,因此需提

高临床护士情绪智力水平。

3.2 临床护士挑战性-阻碍性压力源的情况分析

本结果显示,临床护士挑战性压力源总分为(21.72 ± 3.74),结果表明,临床护士感受到挑战性压力处于中等偏上水平,该结果与幼儿教师、大型企业员工等的结果相一致^[12-14]。原因可能是临床护士与幼儿教师、大型企业员工等人群一样,其工作时间均有紧迫性,并且存在工作量、工作范围较大等情况。从压力的性质角度,挑战性压力源是能够给个体带来积极影响的变量,如时间紧迫性、高工作量、工作范围以及工作职责等,能够激发个体产生满足感与成就感。阻碍性压力源是个体极力回避的压力源,包括政治行为、角色冲突、繁文缛节等,这些因素均很难改变和干预。阻碍性工作压力源得分(14.12 ± 3.49)分,临床护士感受到阻碍性压力均处于中等水平,可能与样本中,合同编制与人事代理用工形式居多有关,因为人事制度的局限性与客观性,使得这部分临床护士的待遇体现以及政治行为面临着更多的程序与繁文缛节,因此,对阻碍性压力源的感受较多。

3.3 临床护士情绪智力对挑战性压力源具有正向调节作用

挑战性压力源有助于提升个体的正面情绪^[15],当个体面对挑战性压力源,会产生积极的工作态度,促使个体采取主动地解决问题的方式,如提高自身努力程度来激发个体工作动机,提升对挑战性压力源的认知能力,来影响工作绩效水平^[16]。个体认知自己情绪的能力越高对自己的深层情绪越了解;个体评价与感知他人情绪的能力,既能敏锐洞察他人的情绪又能有效预测他人的情绪反应;个体控制自己情绪的能力,能够快速平复消极情绪、遇事冷静。本结果显示,临床护士情绪智力及自我情绪评估、他人情绪评估、情绪管理与情绪利用维度与挑战性压力源均呈正相关($P<0.01$)。说明临床护士情绪智力对挑战性压力源正向调节作用。拥有较高的自我情绪评估与情绪管理能力的护士,当他们面对工作压力源,能运用积极情绪鼓励自己,不受外界环境干扰,维持人际关系协调与工作情境的稳定状态,有利于识别评价挑战性压力源。具备他人评估与情绪利用能力的护士,工作

中就能更好地感知与评价他人情绪以及情绪反应,巧妙利用沟通技巧,创造良好人际交流平台和良好的工作氛围,使护理工作顺畅,护理质量提高,患者满意度提升,从而进一步提高工作绩效。高情绪智力的个体不仅可以缓解工作压力,还可以提高对压力源的认知评价水平,减少阻碍性压力源的感知,缓解阻碍性压力源对工作绩效的负性影响。阻碍性压力源则会激发个体的负面情绪,降低个体对挑战性压力源的认知能力,有损个体的成长与收益。本调查发现,情绪利用与阻碍性工作压力源呈负相关($P<0.05$)。说明情绪利用对挑战性压力源负向调节作用。由于个体能够利用积极情绪自我激励、提高表现能力、以正向情绪解决问题并促进个人发展。因此,护士应学会分析压力源的性质,有针对性管理压力源;护理管理者需加强护士情绪智力的培养,提高护士识别压力源的能力,增强护士对压力源的认知评价能力,减少工作压力源对工作绩效的负面影响,强化工作压力源的正面影响,提高护士的工作绩效。本结果还显示,临床护士情绪智力及自我情绪评估、他人情绪评估、情绪管理与阻碍性工作压力源无相关。原因可能与阻碍性压力源,多数不是通过自己的努力就能克服的,如官僚程序和角色冲突,均是由组织结构与组织秩序决定的^[17]。

4 结论

本结果表明,临床护士情绪智力及挑战性压力源处于中等偏上水平;阻碍性工作压力源处于中等水平。临床护士情绪智力对挑战性压力源正向调节作用,因此,护理管理者可以通过知识培训等措施提高护士对挑战性压力源的认知评价能力,强化工作压力源的正面影响,进而提高护士的工作绩效。

参考文献:

- [1] 邱大玲. 护士心理压力来源分析及对策[J]. 内蒙古中医药, 2015, 33(12): 133.
- [2] 姚丽萍, 谭灵霞, 谌晨. 护士绩效考核对促进护理质量提高效能的作用[J]. 医疗装备, 2016, 29(7): 168-169.
- [3] LE PINE J A, PODSAKOFF N P, LE PINE M A. A Meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors and performance [J]. *Academy of Management Journal*, 2005, 48(5): 764-775.
- [4] CAVANAUGH M A, BOSWELL W R, ROEHLING M V, et al. An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers [J]. *The Journal of Applied Psychology*, 2000, 85(1): 65-74.
- [5] MAYER JD, CARUSO DR, SALOVEY P. Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence [J]. *Intelligence*, 2000, 27(4): 232-242.
- [6] 常淑莹. 医护人员挑战性阻碍性压力的现状分析[J]. *临床医学*, 2015, 6(35): 13-15.
- [7] MAYLOR D M, PALLANT J F, GRROOK H D, et al. The psychological health of emergency physicians in Australasia [J]. *Emerg Med Australas*, 2004, 16(1): 7-21.
- [8] 李筱芹, 胡红娟. 护士情绪智力与工作压力的相关性调查[J]. *护理研究*, 2011, 25(9): 2370-2372.
- [9] 苏雅慧. 护理人员情绪智力与人际处理形态之相关研究[D]. 台北: 台湾慈济大学, 2004.
- [10] 陶立蓉, 宋国菊. 临床护士情绪智力与工作绩效的相关性分析[J]. *护理管理杂志*, 2012, 12(8): 533-534.
- [11] 王生锋, 齐玉梅, 黄行芝. 临床护士情绪智力与工作绩效及工作满意度的相关研究[J]. *中华护理教育*, 2013, 10(1): 5-8.
- [12] 方文培. 挑战性-阻碍性压力(源)对幼儿教师的工作奉献的影响: 工作嵌入的中介作用[J]. *师资建设*, 2014, 64(10): 68-70.
- [13] 张西超, 胡婧, 王亮, 等. 挑战性-阻断性压力源对工作满意度的影响: 组织支持感受的作用机制[J]. *经济科学*, 2013, 16(5): 111-120.
- [14] 卿涛, 张征. 挑战-阻碍型工作压力对员工创造力的影响机理研究[J]. *统计与信息论坛*, 2014, 29(11): 104-110.
- [15] 张永军. 挑战性阻碍性压力源研究评述[J]. *郑州航空工业管理学院学报*, 2014, 2(32): 130-135.
- [16] 刘得格, 时勤, 王永丽, 等. 挑战-阻断性压力源与工作投入和满意度的关系[J]. *管理科学*, 2011, 24(2): 1-9.
- [17] PODSAKOFF N P, LE PINE J A, LE PINE M A. Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis [J]. *The Journal of Applied Psychology*, 2007, 92(2): 438-454.

[本文编辑: 郑志惠]