

基于双因素理论的医务人员职业倦怠成因分析

张明¹,姜海婷²,彭宇竹¹

(1.南京医科大学公共卫生学院,2.医政学院,江苏 南京 211166)

摘要:职业倦怠现象普遍存在,医务人员是易感人群,基于双因素理论分析医务人员职业倦怠的成因,指出既有保健因素不足,也有激励因素缺失的问题。从改革医务人员薪酬体制、培养责任意识强化内在激励作用、优化宏观的社会环境和体制等方面,提出建立系统化的社会支持以缓解倦怠感,提高医务人员职业积极性,促进医疗事业发展,构建和谐医患关系。

关键词:职业倦怠;双因素理论;医务人员

中图分类号: R192.3

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2016)06-450-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20160608

职业倦怠(job burnout)的概念最早由美国精神分析学家弗鲁顿伯格提出,特指从事助人职业的工作者在长期与人接触的工作中,由于长期持续不断的情感付出,各种矛盾冲突从而导致情绪与行为上的挫折和身心疲倦^[1]。职业倦怠是一种综合性的心理疾病,由情感耗竭、人格解体、个人成就感降低三个维度组成,从而建立了职业倦怠的三维模型^[2]。其中情绪衰竭是最主要的方面,表现为由于情感付出过度,情感资源消耗枯竭;人格解体指个人表现出的对人冷漠、愤世嫉俗、消极怠工等情绪;个人成就感降低是个人对自我能力的否定。

医务人员经常要与不同的患者打交道,既要具有较强的业务能力,同时也要具备较强的人际关系处理能力。此外,由于面对的是患者的健康和生命,医务人员的工作压力比较大,工作时间相对其他职业的人员来说具有不稳定性,这就使得医务人员成为职业倦怠的易发群体。有研究采用马斯勒倦怠问卷(Maslach burnout inventory, MBI)对国内3家医疗机构218名医务人员进行调查^[3],研究结果表明,42.1%的被调查医务人员有一定程度的心理衰竭现象,22.7%有情感淡漠,48.6%无职业成就感,女性心理衰竭显著高于男性。医务人员所在医疗机构的等级以及医务人员自身工作内容和服务对象不

同,其职业倦怠程度存在差异,公立医院医务人员职业倦怠总体上高于民营医院。对基层医疗机构医务人员的调查表现出,护理人员职业倦怠较高,35~45岁年龄组的人职业倦怠感较高,工作年限15~20年的医师职业倦怠最严重,中级以上职称的医师职业倦怠较严重。医务人员职业倦怠现象严重,这与社会支持和自身心理素质有关。

医务人员职业倦怠的存在,极大地影响了医疗质量和医务人员的身心健康,作为医务人员工作的直接对象,患者首当其冲地成了医务人员职业倦怠的受害者。因此,无论从关心医务人员和患者健康的角度还是从重视医学事业发展的角度,都需积极关注并干预医务人员的职业倦怠。

一、医务人员职业倦怠的特征及危害

医务人员是职业倦怠的高发群体,职业倦怠不仅影响医务人员的身心健康、生存质量,还会使医疗机构产生整体组织倦怠,导致医疗质量下降,从而影响患者健康,甚至是影响到社会稳定发展。

医务人员职业倦怠主要表现在以下几个方面:第一,工作态度消极。医务人员会在日常工作中减少工作投入力度,处理工作消极,工作效率降低。如果组织没有积极发现和校正,医务人员会渐渐对组织

基金项目:江苏现代医院管理研究中心基金“江苏省不同等级公立医院医务人员职业倦怠与压力源研究”(JSY-1-2015-117)

收稿日期: 2016-09-27

作者简介:张明(1987-),男,江苏淮安人,南京医科大学公共卫生学院 MPH 学员,研究方向为医院管理;彭宇竹(1962-),女,安徽合肥人,主任医师,副教授,研究方向为医院管理,通信作者。

不满,失去动力,从而产生离岗离职的想法^[4]。第二,人际关系淡漠,对患者会出现心理疏远,态度冷漠,往往存在医患纠纷潜在威胁。第三,与同事及上级之间,会存在沟通障碍,工作协调能力降低,工作急躁,与同事不能友爱相处,进而导致工作中的人际关系恶化。第四,医务人员一旦产生职业倦怠,会出现个人心理失衡,更容易表现在日常生活中,与家人产生家庭矛盾。而医务人员往往会忽略自身的心理失衡,从而失去心理疏导和社会帮助^[5],导致日常工作中出现医疗差错,形成恶性循环,工作不主动,情绪烦躁、脾气古怪、对人冷漠、消极避世、工作效率低下、出错率高。严重者还易发生肢体冲突或者自残。此外,职业倦怠会导致医务人员身体健康受损,严重者机体失衡,出现失眠、头痛、耳鸣等神经衰弱现象,极易发生免疫力下降、消化系统、呼吸系统等疾病。

二、双因素理论与医务人员职业倦怠

医务人员职业倦怠现象普遍存在,这与医务人员长期处于高压工作状态有关;还与自身身体健康、生活方式等个体因素相关;也与社会认可、家庭支持、医疗机构组织文化、工作环境等社会因素相关。针对医务人员职业倦怠,21世纪初美国等5个国家开展了医疗机构中医务工作者职业倦怠调查^[6],发现住院医师人群中存在较高的倦怠水平,精神科医师职业倦怠现象较为严重,其精神健康状况也堪忧,超过半数的急诊医师存在中到重度的职业倦怠;职业倦怠的医务人员更易被激怒,难以控制情绪,通过交流可缓解和防止职业倦怠。

著名行政管理学家西蒙曾说过,“组织问题不在组织本身,而在有关的人。对一个组织而言,关注人的核心要强化激励,发掘人的潜能,发挥人的积极性。”^[7]“双因素理论”也叫“激励保健理论”,是由美国心理学家赫茨伯格提出。他指出,内部因素与工作满意和动机有关,外部因素与工作不满意有关。个人与工作的关系是一项基本关系,而个人对工作的态度决定了任务的成败。前者叫做激励因素,后者叫做保健因素。

(一)与医务人员职业倦怠相关的激励因素

由于医疗行业的特殊性,对医务人员的个人素质和业务能力要求较高,医务人员需要不断提高自身业务水平、救死扶伤的成就感和责任感,让他们有信心与积极性投身为人类健康事业奋斗的队伍。能带来积极态度、满意和激励作用的因素就叫作“激励因素”,是指能满足个人自我实现需要的因素,

包括:成就、赏识、挑战性的工作,以及成长和发展的机会。如果这些因素具备了,就能对人们产生更大的激励。

1. 超负荷工作影响积极性和成就感

随着医疗水平的提高,以及人们对健康的重视程度越来越高,对医务人员的期望值也不断提升,对医务人员本身的医疗水平和态度要求也高,医务人员稍有不慎,就会引起医患关系紧张。在较高期望值下,医务人员需要花费大量的时间和精力来满足患者需求,加上分级诊疗尚在摸索过程中,大型医院里医务人员的日工作量依旧超量。而医务人员自身的需求得不到满足,医务人员长期精神压力和心理负担重,这是产生职业倦怠的主要社会因素。

2. 个人发展前途迷茫易产生消极情绪

个人发展的可能性直接决定了医务人员的工作态度。当前我国医务人员队伍呈现金字塔的结构,越往上职位越少,且繁重的临床工作还伴随着科研的巨大压力,这种职业发展的压力,使医务人员长期处于焦虑中,担心自己的未来和前途,工作上的不确定性,带来对未来的迷茫和失落,久而久之,工作激情在迷茫中日渐消退。低年资医务人员更容易产生职业倦怠感,情绪衰竭与受教育程度呈反比,职业成就感与受教育程度呈正比^[8]。而个人期望值高的医务人员,由于工作积极性较高,投入的个人精力和时间多,易过度付出和心理耗竭,一旦期望落空,就会丧失工作动力,产生消极情绪。

(二)与医务人员职业倦怠相关的保健因素

保健因素从医务人员的工作环境中滋长职业倦怠的事物,它不能直接提高积极性,但有预防倦怠的效果,它不是治疗性的,而是预防性的。保健因素包括卫生政策、医院管理措施、监督、人际关系、物质工作条件、工资、福利等。当这些因素恶化到可以接受的水平之下时,医务人员就会产生对工作的不满意。但是,当人们认为这些因素很好时,它只是消除了不满意,并不会导致积极的态度,不能激励员工。医务人员由于长期处于高强度的工作环境中,不仅要承担风险,还要极有耐心地对待患者,成为职业倦怠的高危人群。

1. 薪酬待遇待完善以消除不满

医务人员在平时工作中需要与教育背景、生活背景不同的各型各色的患者和其家属打交道,工作强度大、工作量大、长期加班。医疗机构绩效管理体系的建立健全,对医务人员职业倦怠影响巨大,如果奖惩措施缺乏或设置不当,极易导致医务人员的工作倦怠感^[9]。研究表明,医务人员职业倦怠的产生与

医患关系恶化、工作负荷呈正相关^[5]。当前医务人员并没有得到与之工作量和难度相应的回报,个人价值并未得到很好体现,总体收入尚未实现多劳多得、优劳优酬。

对于医务人员的外在激励,比如工资收入、养老保险、津贴补贴等尚未得到积极的改善,这些保健因素得不到满足,且缺乏内在性奖励措施,就使得医务人员对现有职业不满,从而产生倦怠情绪。医疗机构自身建设、医务人员保障措施、医务人员劳动收入不合理等多方面因素均使得医务人员感受到重重压力。对于医务人员的岗位薪酬待遇,应该做到以知识价值为导向,建立符合医疗行业特点的薪酬制度,调动工作积极性,提高医疗卫生行业的总体收入水平,才能更好体现医务人员的技术劳动价值,使得公立医院政府办医保持公益性。

2. 医院管理需优化以保障良好工作环境

有研究表明,由于对待患者需要花费大量时间和精力,40%的医务人员感到压力大;70%的医务人员对未来工作产生悲观的情感^[9]。医疗机构为医务人员提供的工作环境、政策支持以及社会支持等多方面因素与医务人员职业倦怠息息相关,提高医务人员工作信心,增强组织凝聚力对医务人员职业倦怠的预防有一定作用。

工作繁忙及服务对象的不理解导致医务人员心理失衡,表现出不耐烦、脾气暴躁、易怒、言语举止失常。长期暴露在患者身体伤痛与自身心理压力等多重不良情绪因素下,执业环境恶化,医患矛盾紧张,患者期望值过高,社会支持不足等,极大地影响了医务人员心理健康,以及对自身职业的认同度^[10]。医疗机构体制不健全,绩效激励手段不到位,导致了医务人员职业倦怠感。编制、养老金、薪资待遇、工作量等制度不完善,不仅限制了医务人员的价值实现,还影响其工作满意度和职业倦怠水平,严重危害了医疗队伍的稳定性。工资待遇水平较低、聘任方式的不合理引发了医务人员对现有工作的不满;工作量的增大又加剧了医务人员情绪耗竭、去人格化倾向、成就感低落的程度,造成职业倦怠程度的加剧。

三、防治医务人员职业倦怠的干预策略

由于医学模式的转变,医院管理人员更多地开始关注心理、社会因素对医务人员这个特殊人群健康的影响,医务人员是维护医疗机构发展的核心所在,有效调动医务人员的工作士气,成为医院管理者越来越重视的问题。

(一)科学核准劳动价值,改善薪酬待遇

医务人员普遍认为他们现有的工资待遇远低于自己的劳动价值,且工资上涨的机会也十分缺乏。因此,政府应通过加大财政支持,推进医疗卫生服务,进行合理劳务定价,改善医务人员待遇;各级医疗卫生机构应科学核准医务人员的劳动价值,建立起完善的绩效考核制度,按照“多劳多得、优劳优得”的原则,将工资与绩效相挂钩,完善现有的收入分配激励机制,以确保医务人员的工资待遇与付出相符。

(二)加强分级诊疗,合理分配工作任务

工作量过大、工作强度超标的现状,不仅引发了医务人员对现有工作的不满,还增加了他们的身体疲劳感和心理压力,造成情绪的耗竭。倡导关心他人福祉的文化价值取向,构建和谐医患关系和良好的执业环境,在组织和管理层面上,完善管理制度和运行机制尤为重要。通过落实分级诊疗,合理分配医疗资源,改善就医流动方向和渠道,缓解大医院医务人员工作压力,同时也促进基层医务人员的自我价值实现。此外有研究表明,合理安排岗位轮转和每周工作时间,不仅可以提高工作效率还可以有效防止职业倦怠^[11]。

(三)培养责任意识,强化内在激励作用

坚定正确的医疗观念和积极的信念,培养医务人员对医学事业和患者无私的爱与奉献精神,对防止医护人员职业倦怠至关重要。积极学习业务知识,不断提高工作能力和创造水平,培养医务人员产生奋发向上的进取精神和努力工作的内在积极性。此外,兼顾物质激励和精神激励,丰富满足其合理内在需求,激发工作动力,可有效抵御职业倦怠^[12]。医务人员要建立科学、健康的工作方式,制定切实可行的目标,建立合理的专业期望,要有张有弛,进行科学的时间管理,找到适合自己的方式,面临困难及时进行心理疏导。

(四)建立社会支持系统,缓解倦怠感

社会支持系统是个体应对压力的重要外部资源,很多研究显示,支持系统可以使个体减轻压力,延缓倦怠感的产生。建立社会支持网络,可使医务人员形成良好的公共信任氛围。通过完善医疗责任保险制度、医疗纠纷解决机制、无偿救助制度等法律法规,促成良好执业环境的形成,使得医务人员具有高度的自尊感,把医学视为一种可追求的事业而对其抱有积极、肯定的看法。

参考文献

[1] 李兆良,高燕,冯晓黎,等.论医护人员职业倦怠的原因

- 与对策[J]. 医学与社会,2005,18(6):26-27
- [2] 郭思,钟建安. 职业倦怠的干预研究述评[J]. 心理科学, 2004,27(4):931-933
- [3] 李超平,时勤,罗正学,等. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系[J]. 中国心理卫生杂志,2003,17(12):807-809
- [4] 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
- [5] 彭燕. 医护人员应对方式和社会支持与职业倦怠相关性分析[J]. 齐鲁护理杂志,2011,17(18):55-56
- [6] 汪炳琳,刘云,宁南义,等. 医务人员职业倦怠与职业满意度调查[J]. 临床精神医学杂志,2011,21(4):236-239
- [7] 张博然. 工作激励潜能、工作满意及组织承诺的关系研究[J]. 上海经济研究,2009(1):116-121
- [8] 朱小刚,邓弋雁,张前德. 我国医护人员职业倦怠研究近况[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2010,10(3):203-206
- [9] 张敏娜,彭学杰. 医护人员职业倦怠研究概况[J]. 辽宁中医药大学学报,2012(11):217-219
- [10] 任霞,孙红,杨凤池. 北京市三甲医院医生职业倦怠调查与分析[J]. 中国医院管理,2007,27(6):15-17
- [11] 张明,宋云洁,彭宇竹. 医务人员职业倦怠及其影响因素的研究——以南京市某中医院为例[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2016,16(2):115-119
- [12] 黄丽,戴俊明,张浩,等. 医务人员职业倦怠与健康生产力受损的关联[J]. 环境与职业医学,2013,30(5):321-327

Analysis of the medical staff's job burnout causes based on motivator-hygiene theory

Zhang Ming¹, Jiang Haiting², Peng Yuzhu¹

(1.School of Public Health,2.School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 211166,China)

Abstract: Job burnout phenomenon exists generally, while the medical workers are susceptible population. Based on the motivator-hygiene theory analysis of the causes of job burnout among medical staff, both the lack of hygiene factors and incentive problems are pointed out. By reforming medical personnel salary system, cultivating responsibility consciousness to strengthen internal incentive, and optimizing the social environment and system, a systematic social support can be established to relieve tired feeling, improve medical personnel professional enthusiasm, promote the development of the medical enterprise and develop a harmonious doctor-patient relationship.

Key words: job burnout; motivator-hygiene theory; medical staff