

# 护士群体工作倦怠的工作要求-资源模型探索

李洁<sup>1,2</sup>, 黄仁辉<sup>3</sup>, 申荷永<sup>2,4</sup>, 高岚<sup>2,4</sup>

(1.江西师范大学心理学院,南昌 330022;2.澳门城市大学人文社会科学学院,澳门;  
3.宜春学院心理咨询中心,宜春 336000;4.华南师范大学教育科学学院,广州 510631)

**【摘要】** 目的:建立护士群体的工作倦怠JD-R模型,为护士倦怠干预提供理论依据。方法:使用工作倦怠量表(CMBI)、自编工作要求-资源问卷,对323名护士进行问卷调查。运用LISREL8.80对问卷进行效度检验及模型的探索与修正。结果:结构方程建模结果显示,工作倦怠的JD-R模型在护士群体中数据拟合不佳,把工作资源分为内、外部资源后的JD-R修正模型与数据拟合良好。修正后的模型显示,大量的工作要求直接影响情感耗竭,外部工作资源的缺乏直接影响去人性化,内部工作资源的缺乏直接影响情感耗竭、去人性化和成就感降低。结论:护士工作倦怠的JD-R模型存在跨文化差异,将护士工作资源划分外部资源和内部资源后得到的JD-R修正模型,提高了对护士群体工作倦怠解释的全面性。

**【关键词】** 工作要求-资源模型;内部工作资源;外部工作资源;工作倦怠

中图分类号:R395.6 文献标识码:A 文章编号:1005-3611(2014)05-0881-04

## Job Demands-Resources Model of Nurses' Job Burnout

LI Jie<sup>1,2</sup>, HUNG Ren-hui<sup>3</sup>, SHEN He-yong<sup>2,4</sup>, GAO Lan<sup>2,4</sup>,

<sup>1</sup>Department of Psychology, Jiangxi Normal University, Nanchang 330022, China; <sup>2</sup>Humanities and Social Science College, City University of Macau, Macau, China; <sup>3</sup>Mental Health Education Center, Yichun University, Yichun 336000, China; <sup>4</sup>College of Educational Science, South-China Normal University, Guangzhou 510631, China

**【Abstract】** Objective: To develop the job demands-resources(JD-R) model of nurses' job burnout. Methods: 323 nurses were investigated with the Chinese Maslach Burnout Inventory and self-made Job Demands-Resources Inventory. The data was analyzed through LISREL 8.80. Results: The structural equation modeling revealed that the JD-R model of burnout has a bad fitting with the data in nurses, but after dividing the working resources into inner and outer resources, the revised JD-R model has a good fitting with the data. The revised model showed that the enormous work demands for nurses directly affected emotional exhaustion. Moreover, while the lack of external resources affected depersonalization directly, the lack of internal resources affects emotional exhaustion, depersonalization and the lack of personal accomplishment directly. Conclusion: There is cross-cultural difference in the job demands-resources model of job burnout, the revised JD-R model with dividing work resources into external resources and internal resources advances the comprehensive understanding on the nurses' job burnout.

**【Key words】** Job demands-resources model; Internal job resources; External job resources; Job burnout

Maslach等人将工作倦怠定义为在以人为服务对象的工作领域中,个体出现的一种情感耗竭、去人性化和个人成就感降低的症状,并开发了MBI量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)作为工作倦怠的测量工具<sup>[1]</sup>。在众多工作倦怠形成的理论与模型中,由Demerouti和Bakker等人提出的工作要求-资源模型(Job Demand-Resource model, JD-R模型)因其简洁性、全面性和对工作倦怠现象的解释力得到广泛接受<sup>[2,3]</sup>。JD-R模型从工作特征的角度对工作倦怠的产生做出了独特的解释,它的核心假设是每种职业都有它特定的影响倦怠的因素,这些因素可以归为两类:即工作要求和资源<sup>[2,4]</sup>。工作要求被认为是工作中要求个体持续不断的身体和心理努力的

物质的、社会的和组织的方面,与特定的生理和心理付出有关。工作资源是指个体在工作过程中所涉及到的物质的、心理的、社会的或组织的资源。工作倦怠的JD-R模型揭示了导致倦怠的两个潜在心理过程:工作要求过高使个体持续处于疲劳状态从而产生情感耗竭,而工作资源缺乏则会导致个体去人性化 and 成就感的降低<sup>[5]</sup>。

工作倦怠的JD-R模型提出后,得到Bakker和Demerouti等人大量的研究证实<sup>[6-8]</sup>。从国外已有的研究发现,工作倦怠的JD-R模型研究最早就是从人际服务业中的护理群体开始的。在国外护士被认为是极易感染工作倦怠的群体<sup>[9]</sup>,而在国内护士群体也是被排在工作倦怠高发职业首位<sup>[10]</sup>。但国内关于护士群体工作倦怠的成因研究多为相关研究,且在倦怠的成因模型研究方面,仅楚艳民等从个体特

征开展了护士工作倦怠的付出-获得不平衡模型研究<sup>[1]</sup>。而许多研究者发现组织特征比个人特征对工作倦怠的影响更大<sup>[2]</sup>。因此,本研究试图在参考国外工作倦怠JD-R模型的基础上,从组织特征角度探讨我国护士群体工作倦怠的成因,建立护士群体工作倦怠的JD-R模型。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

抽取南昌市三级甲等综合性医院的护士,发放问卷350份,回收有效问卷323份,有效回收率为92.3%。有效问卷中,内科护士122名,占37.8%;外科护士153名,占47.4%;急诊科护士26名,占8.0%;门诊护士22名,占6.8%。

### 1.2 工具

1.2.1 工作要求-资源问卷 该问卷在访谈的基础上,参考了护士工作压力源量表<sup>[3]</sup>、工作应激量表<sup>[4]</sup>以及Demerouti和Bakker编制的护士工作要求-资源问卷<sup>[9]</sup>,自行设计编制而成。问卷由两部分构成,第一部分为工作要求问卷,包括工作量、心理要求、情感要求、环境要求、倒班要求和时间要求六个维度,共19个项目。所有项目都为负面描述,问卷采用五点记分,得分越高表示工作要求越多。在本研究中该问卷的Cronbach'α系数为0.88。第二部分为工作资源问卷,包括社会支持、决策参与、工作控制、奖励和技能多样性五个维度,共15个项目。其中部分项目负面描述,正面描述的题项反向计分。问卷采用五点记分,问卷得分越高表示工作资源越少。在本研究中该问卷的Cronbach'α系数为0.80。问卷各拟

合指数均达到心理测量学要求(工作要求问卷: $\chi^2/df=2.43$ , RMSEA=0.066, NNFI=0.95, CFI=0.96, GFI=0.90; 工作资源问卷: $\chi^2/df=2.13$ , RMSEA=0.059, NNFI=0.96, CFI=0.97, GFI=0.93)。

1.2.2 工作倦怠量表 本研究采用的是李永鑫等编制的基于中国文化背景的工作倦怠量表(Chinese Maslach Burnout Inventory, CMBI),问卷包括情感耗竭、去人性化、成就感降低三个维度,每个维度为5个项目<sup>[5]</sup>。量表采用7级评分,其中部分项目为反向计分。在每个维度上被试的总得分越高,表示其倦怠程度越为严重。已有研究表明,该量表的重测信度、分半信度、内部一致性信度以及结构效度、效标效度等信效度指标良好<sup>[6]</sup>。在本研究中CMBI的Cronbach'α系数为0.80。

### 1.3 数据处理

数据收集后应用SPSS17.0进行描述性统计分析及各问卷的信度分析,采用LISREL8.80对问卷进行效度检验及模型的探索与验证。

## 2 结果

### 2.1 各变量的描述统计及相关分析

各主要变量的平均数、标准差及相关分析结果见表1。研究结果显示,情感耗竭与工作量、心理、环境、倒班、时间、社会支持、工作控制、奖励显著正相关,与技能多样性显著负相关。去人性化与工作量、环境、社会支持、决策参与、工作控制、奖励显著正相关,与情感要求、技能多样性显著负相关。成就感降低与情感要求、环境、工作控制、决策参与、技能多样性显著正相关。

表1 各变量的描述统计及相关分析(n=323)

|         | M     | SD   | 1       | 2       | 3        | 4       | 5       | 6       | 7       | 8        | 9       | 10      | 11      | 12      | 13     |
|---------|-------|------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 1工作量    | 11.63 | 4.13 |         |         |          |         |         |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 2心理     | 6.15  | 1.61 | 0.417** |         |          |         |         |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 3情感     | 10.07 | 1.99 | 0.152** | 0.519** |          |         |         |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 4环境     | 8.55  | 2.98 | 0.472** | 0.275** | 0.162**  |         |         |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 5倒班     | 8.55  | 2.97 | 0.338** | 0.314** | 0.289**  | 0.354** |         |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 6时间     | 7.11  | 2.46 | 0.499** | 0.357** | 0.234**  | 0.409** | 0.497** |         |         |          |         |         |         |         |        |
| 7社会支持   | 4.60  | 3.01 | 0.360** | 0.142*  | -0.046   | 0.293** | 0.190** | 0.332** |         |          |         |         |         |         |        |
| 8决策参与   | 2.77  | 1.76 | 0.084   | -0.132* | -0.233*  | -0.011  | -0.054  | 0.040   | 0.153** |          |         |         |         |         |        |
| 9工作控制   | 3.16  | 1.91 | 0.262** | 0.147** | 0.100    | 0.258** | 0.266** | 0.263** | 0.437** | -0.002   |         |         |         |         |        |
| 10奖励    | 8.06  | 3.07 | 0.325** | 0.249** | 0.199**  | 0.392** | 0.429** | 0.428** | 0.350** | 0.023    | 0.396** |         |         |         |        |
| 11技能多样性 | 5.42  | 1.53 | -0.018  | 0.134*  | 0.133*   | 0.011   | -0.011  | 0.081   | -0.083  | -0.272** | -0.028  | -0.097  |         |         |        |
| 12情感耗竭  | 15.21 | 7.77 | 0.564** | 0.175** | 0.005    | 0.393** | 0.255** | 0.318** | 0.314** | 0.106    | 0.284** | 0.300** | -0.122* |         |        |
| 13去人性化  | 3.43  | 4.40 | 0.145** | -0.037  | -0.324** | 0.216** | 0.032   | 0.011   | 0.266** | 0.158**  | 0.158** | 0.165** | -0.113* | 0.321** |        |
| 14成就感降低 | 17.87 | 6.79 | 0.004   | 0.094   | 0.113*   | 0.146** | 0.028   | 0.071   | -0.064  | 0.176**  | 0.115*  | 0.104   | 0.165** | 0.143*  | -0.088 |

注: \*P<0.05, \*\*P<0.01

### 2.2 结构方程建模结果

在结构模型检验中,首先对工作倦怠的JD-R

模型(M1)进行检验,模型假设工作要求影响情感耗竭,工作资源影响去人性化和成就感降低。结果显

示(见图1),工作要求与情感耗竭之间存在显著正相关( $\gamma=0.62, P<0.01$ ),工作资源与去人性化之间存在显著正相关( $\gamma=0.30, P<0.01$ ),但工作资源指向成就感降低的路径系数不显著( $\gamma=0.06, P>0.01$ ),且模型M1的各项拟合指数没有全部达到标准(见表2)。

工作要求和资源对护士成就感降低的影响都不显著,成就感降低为一孤立变量,该研究结果与假设不一致。通过进一步查阅文献以及和临床护士访谈,认为我国护士群体与西方护士群体的组织特征不同,存在跨文化差异。我国护士群体社会地位较低,“医尊护卑”的现象长期存在,其成就感低为普遍现象。进一步对工作资源的五个维度(社会支持、决策参与、工作控制、奖励和技能多样性)深入分析发现,工作资源可能过于笼统的涵盖所有组织特征对工作倦怠的影响,如果将工作资源进行细分,或许更能揭示工作资源对倦怠的影响。

依据 Hockey, Richter 和 Hacker 的观点,资源可分为外部资源和内部资源,外部资源包括组织和社会的外在资源,如经济回报、社会支持、管理者辅导等;内部资源包括个体认知特征和组织内部特征,如反馈、职业发展的可能性等<sup>[17,18]</sup>。因此,结合护士的工作特征将护士工作资源划分为两大类型:外部资源(包括社会支持、工作控制和奖励)和内部资源(包括决策参与和技能多样性),进一步探究外部和内部工作资源对工作倦怠JD-R模型的影响。最终得到具有统计意义和理论意义的模型(见表2),M2模型各条路径系数都达到显著水平(见图2)。修正模型的结构方程模型拟合路径图显示,工作要求直接影响情感耗竭,外部资源直接影响去人性化,内部资源直接影响情感耗竭、去人性和成就感降低。

表2 护士工作倦怠的JD-R模型的拟合度指数

| 拟合指数 | $\chi^2$ | df  | $\chi^2/df$ | RMSEA | NNFI | CFI  | GFI  |
|------|----------|-----|-------------|-------|------|------|------|
| M1   | 945.14   | 295 | 3.20        | 0.083 | 0.89 | 0.90 | 0.82 |
| M2   | 826.54   | 291 | 2.84        | 0.076 | 0.90 | 0.91 | 0.90 |

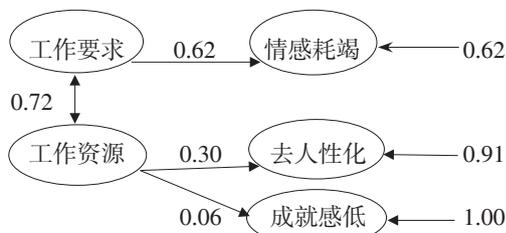


图1 结构方程建模

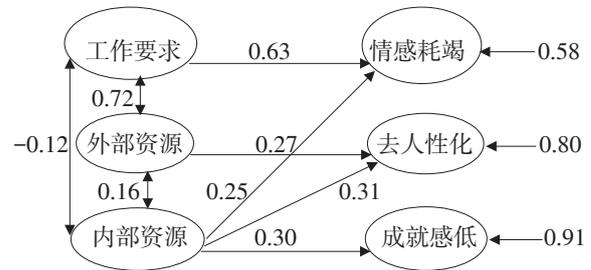


图2 修正模型的结构方程模型

### 3 讨论

本研究以护士群体为研究对象,考察了我国文化背景下工作倦怠的JD-R模型。通过对原假设模型的结构方程建模结果显示,工作倦怠的JD-R模型在护士群体中数据拟合不佳,工作倦怠的JD-R模型在我国护士群体中没有得到验证。依据护士的组织特征,将工作资源划分为外部资源(包括社会支持、工作控制和奖励)和内部资源(包括决策参与和技能多样性)后对模型进行修正,修正后的工作倦怠JD-R模型与数据拟合度佳。研究结果表明,护士群体的工作倦怠的JD-R模型存在跨文化差异:大量的工作要求直接影响情感耗竭,外部工作资源的缺乏直接影响去人性化,内部工作资源的缺乏直接影响情感耗竭、去人性和成就感降低。

通过与国外学者提出的工作倦怠的JD-R模型比较,发现跨文化差异主要体现在工作资源对工作倦怠的三个维度的影响。大量的工作要求直接导致情感耗竭这一结论保持了跨职业、跨文化的稳定性,与 Bakker 和 Demerouti 等学者的研究结果一致,与国内学者对其他群体的JD-R模型研究结果也一致<sup>[19-21]</sup>。但工作资源对工作倦怠的三个维度的指向性差别较大,有研究认为缺少工作资源导致去人性化<sup>[2]</sup>,或者工作资源同时对情感耗竭和去人性化发生影响<sup>[6,21]</sup>,或者工作资源同时对情感耗竭、去人性化以及成就感降低发生影响<sup>[19,20]</sup>。在原假设模型的验证中,工作资源指向护士成就感降低的路径系数不显著,成就感低下为一相对独立的因素。在楚艳民等人研究的护士工作倦怠的付出-获得不平衡模型中也发现护士成就感低下为一相对独立因素。另外,在黄杰等人的一项个体资源对JD-R模型的元分析研究中也发现,工作资源直接影响去人性化,而它对情感耗竭和个人成就感降低的影响则完全是通过个体资源的中介作用来实现的,个体资源包括自我效能感、自尊、乐观主义。个体资源被认为是一种有效的适应机制<sup>[22]</sup>。以上研究都证实了护士成就感低下

为普遍现象,并从个体特征角度探讨了工作资源对倦怠的影响。但对于护士群体为工作倦怠的高发职业,从组织特征探讨工作倦怠的成因尤为重要。根据已有的研究理论认为,对各类不同职业的组织特征都笼统的以工作要求和资源进行概括,其全面性和包容性无法对特定行业、组织或职位进行解释,何种工作要求或资源对员工工作压力、工作倦怠和心理健康的影响更大,是可以继续深入研究的<sup>[23,24]</sup>。

因此,对护士工作资源进一步划分后,得到了一个具有统计意义和理论意义的模型。外部资源直接影响去人性化,效应值为0.27;内部资源直接影响情感耗竭、去人性化 and 成就感降低,直接效应值分别为0.25、0.31、0.30。外部资源包括组织和社会的外在资源,护士的外部资源包括社会支持、工作的自主性和奖励,外部资源的缺乏导致护士工作缺乏动机,以致从工作中分离。内部资源包括个体认知特征和组织内部特征。护士的内部资源包括决策参与和技能多样性,我国护士每天都要做最基础的工作如打针、发药、转抄医嘱以及病人的生活护理,365天周而复始,工作单调枯燥,缺乏技术挑战,以致于职业发展前景黯淡;且她们大多是在执行决策,没有权力参与真正的决策或决定,担当着医生“助手”的角色。可见,内部资源的缺乏是导致护士工作倦怠中成就感低下的主要原因。

总之,修正后的模型从组织特征角度深刻地揭示了护士群体工作倦怠的成因,与我国护士的工作性质和工作地位非常吻合。

#### 参 考 文 献

- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 2001, 52: 397-422
- Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(3): 499-512
- 周帆,刘大伟. 工作要求-资源模型新视角——基于心理社会安全氛围的分析. *心理科学进展*, 2013, 21(3): 539-547
- Bakker AB, Demerouti E, de Boer E, et al. Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 2003, 62(2): 341-356
- Bakker AB, Demerouti E, Taris TW, et al. A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 2003, 10(1): 16-38
- Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 2004, 43(1): 83-104
- Bakker AB, Demerouti E, Euwema MC. Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2005, 10(2): 170-180
- Bakker AB, Demerouti E. The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 2007, 22(3): 309-328
- Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 2000, 32(2): 454-464
- 沙莎,赵春艳,刘薇群. 护士职业倦怠状况研究. *心理科学*, 2009, 32(6): 1377-1379
- 楚艳民,刘利,刘琴,等. 护士工作倦怠的付出-获得不平衡模型研究. *中国临床心理学杂志*, 2008, 16(6): 586-588
- Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 1998, 7: 63-74
- 李小妹,刘彦君. 护士工作压力源及工作疲溃感的调查研究. *中华护理杂志*, 2000, 35(11): 645-648
- 赖斯(美),著. 石林,等译. 压力与健康. 北京:中国轻工业出版社,2000. 151-153
- 李永鑫,吴明证. 工作倦怠的结构研究. *心理科学*, 2005, 28(2): 454-457
- 李永鑫,张阔,赵国详. 工作倦怠结构的验证性因素分析. *心理学探新*, 2005, 25(4): 70-73
- Hockey GR. Cognitive-energetical control mechanisms in the management of work demands and psychological health. In Baddely A, Weiskrantz L, et al. *Attention: Selection, awareness, and control*. England: Clarendon Press, 1993. 328-345
- 鞠鑫,邵来成. 职业倦怠的工作要求-资源模型. *应用心理学*, 2004, 10(3): 58-62
- 鞠鑫. 中学教师职业倦怠的工作要求-资源模型. *四川教育学院学报*, 2007, 23(2): 4-6
- 张姝玥,许燕,蒋奖. 警察的工作倦怠及与工作要求、工作资源和身心健康的关系. *中国临床心理学杂志*, 2006, 14(4): 391-392
- 李乃文,王晓芳. 煤矿工人工作倦怠的工作要求-资源模型. *中国心理卫生杂志*, 2009, 23(7): 515-520
- 黄杰,鲍旭辉,游旭群,周丽敏. 个体资源对JD-R模型与工作倦怠关系的中介作用. *心理科学*, 2010, 33(4): 963-965
- Halbesleben JRB, Buckley MR. Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 2004, 30(6): 859-879
- Law R, Dollard MF, Tuckey MR, et al. Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis and Prevention*, 2011, 43(5): 1782-1793

(收稿日期:2014-03-07)