

临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的关系研究

唐汉瑛¹, 马红宇¹, 汪茂云², 王斌^{*}

(1.华中师范大学心理学院,湖北 武汉 430079;2.华中科技大学同济医学院,湖北 武汉 430070)

【摘要】 目的:探讨临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的关系,并进一步考察上司支持和同事支持对于缓解冲突与倦怠的积极作用。方法:采用问卷调查方法,对一线临床医生进行个别施测,通过相关分析、层级回归分析等统计方法对调查数据进行统计分析。结果:临床医生存在较严重的工作家庭冲突与职业倦怠,并且在职称、医院级别等人口学变量上存在显著性差异;临床医生的工作家庭冲突水平能够显著地正向预测其职业倦怠;同事支持能够有效调节临床医生家庭-工作冲突对其职业倦怠的预测作用。结论:临床医生的工作家庭冲突是其职业倦怠的重要预测源;上司支持与同事支持确实是缓解临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的重要支持性资源。

【关键词】 临床医生;工作家庭冲突;职业倦怠;上司支持;同事支持

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2010)02-0219-04

A Study of the Relationship Between Clinicians' Work-family Conflict and Job Burnout

TANG Han-ying, MA Hong-yu, WANG Mao-yun, WANG Bin

College of Psychology, Huazhong Normal University, Wuhan 430079, China

【Abstract】 Objective: To investigate the impact of clinicians' work-family conflict on their job burnout, and further explore the effects of supervisor support and colleague support to mitigate work-family conflict and job burnout. **Methods:** Questionnaire investigation was used individually to collect accurate research data, which were analyzed by correlative analysis and multiple hierarchical regression. **Results:** ①Clinicians investigated in this research experienced high work-family conflict and job burnout. ②Clinicians' work-family conflict and job burnout had significant differences among different job titles and degree of hospitals. ③Both clinicians' work-family conflict and family-work conflict could positively predict their job burnout. ④Colleague support could moderate the relationship between family-work conflict and job burnout. **Conclusion:** Both work-family conflict and family-work conflict are significant predictors of job burnout. And, supervisor support and colleague support are supportive resources to ease work-family conflict and job burnout.

【Key words】 Clinicians; Work-family conflict; Job burnout; Supervisor support; Colleague support

近年来医务人员的职业倦怠问题引起了社会各界的广泛关注。有研究发现,我国 90%以上的医生曾经感到过身心疲惫,尤以心理疲惫为甚^[1,2]。长期的身心疲惫极容易导致职业倦怠的发生。赵玉芳和张庆林调查发现,医生普遍存在较严重的职业倦怠现象,其中尤以情绪耗竭和去人性化两方面表现最突出^[3]。职业倦怠会极大提升个体的焦虑和抑郁水平,甚至有可能引发包括慢性疲劳、头痛和高血压等在内的生理疾病^[4,5]。与此同时,职业倦怠还常常伴随着工作中的消极情绪,可能消极影响医疗诊治过程,引发诸如误诊、漏诊、乱开药物等医疗事故,从而消极影响医患关系,严重损害医患双方的利益。

目前,有关医务人员职业倦怠的研究主要集中于对职业倦怠影响因素的探讨。社会各界对医生的过高期望,报酬与所承受压力、付出的不匹配,医患关系不和谐以及社会支持不够等都可能是医生职业倦怠的重要预测源^[6];此外,超负荷的工作、严重的

工作压力,以及多重角色冲突等也被认为是医生职业倦怠的重要影响因素^[7-13]。作为一种典型的多重角色冲突,工作家庭冲突对医生职业倦怠的预测作用近年来受到了研究者的诸多关注。例如,黄冬梅等人研究发现,公立医院医生的工作家庭冲突比较严重,是医生工作压力的重要预测源^[14];李超平等人对医护人员的研究表明,工作家庭冲突对职业倦怠具有显著的预测作用,通过降低工作家庭冲突能够有效缓解医护人员的职业倦怠^[4]。

然而,已有的研究中,真正探讨医务人员职业倦怠发生机制的很少,并且研究对象多以医护人员为主,对一线临床医生的关注不多^[15]。直接与病人接触的一线临床医生,无疑是医疗行业最重要的从业人员之一。当前,国内对临床医生职业倦怠的研究更多基于现状调查的角度,对其影响因素乃至心理机制的探讨很少,但是非常有必要。基于此,本研究以临床医生为研究对象,重点探讨其工作家庭冲突与职业倦怠的关系,并在此基础上进一步考察上司支持和同事支持对于缓解冲突与倦怠的积极作用。

【基金项目】 国家自然科学基金(70402014)资助

通讯作者:马红宇; * 华中师范大学体育学院

1 对象与方法

1.1 被试

参加本研究调查的医生共 118 人,全部是直接
与病人接触的一线临床医生,分别来自湖北省内 5
所医院(其中,三甲医院 2 所,三乙医院 1 所,二甲医
院 2 所)。其中,男性 61 人,女性 55 人(数据缺损 2
人);已婚 84 人,未婚 32 人,其他 2 人;三甲医院 39
人,三乙医院 36 人,二甲医院 43 人;住院医师 55
人,主治医师 34 人,副主任医师 21 人,主任医师 8
人;年龄介于 23 到 60 岁之间,平均年龄 34.75 岁。

1.2 测量工具

1.2.1 工作家庭冲突问卷 工作家庭冲突问卷由
Carlson^[16]开发,陆佳芳等^[17]修订,包括工作-家庭冲
突和家庭-工作冲突两个分量表。

1.2.2 职业倦怠量表 职业倦怠通过李超平和时勘
修订的国际通用马斯勒倦怠问卷(Maslach Burnout
Inventory, MBI)^[18]。分别从情绪耗竭、去人性化化和
个人成就感降低三个维度来测量职业倦怠。

1.2.3 上司支持与同事支持问卷 唐汉瑛编制的组

织非正式工作-家庭支持问卷^[19]中的“上司支持”与
“同事支持”分量表,前者 4 道题目,后者 3 道题目。

1.3 施测与数据处理

所有调查数据全部通过个别施测的方式获取,
问卷有效回收率 100%。数据处理采用 SPSS11.5 进
行。

2 结 果

2.1 临床医生职业倦怠和工作家庭冲突在人口学 变量上的差异比较

在职业倦怠和工作家庭冲突的各维度上,性别
差异均不显著;在个人成就感降低维度上,不同职称
的被试之间呈现出显著性差异,具体来看,主任医师
的得分显著低于住院医师、主治医师和副主任医师,
而后三者之间的差异不显著;在情绪耗竭、去人性化
以及工作-家庭冲突上,不同级别医院被试间的差
异显著。事后多重比较发现,二甲医院被试的工作-
家庭冲突水平显著低于三甲和三乙医院的被试;三
乙医院被试的情绪耗竭与去人性化水平均显著高于
二甲和三甲医院的被试 见表 1

表 1 临床医生职业倦怠和工作家庭冲突各维度在人口学变量上的差异比较($\bar{x} \pm s$)

变量	变量水平	n	工作-家庭冲突	家庭-工作冲突	情绪耗竭	去人性化	个人成就感降低
性别	男	61	4.48 ± 1.31	2.98 ± 1.24	2.70 ± 0.76	2.35 ± 0.68	2.35 ± 0.67
	女	55	4.52 ± 1.30	2.87 ± 1.14	2.84 ± 0.71	2.48 ± 0.67	2.39 ± 0.57
<i>t</i>			-0.16	0.47	-0.10	-1.05	0.33
职称	住院医师	54	4.33 ± 1.22	2.98 ± 1.26	2.88 ± 0.74	2.53 ± 0.67	2.49 ± 0.49
	主治医师	34	4.69 ± 1.36	2.81 ± 1.08	2.65 ± 0.66	2.32 ± 0.63	2.41 ± 0.67
	副主任医师	21	4.40 ± 1.34	2.99 ± 1.32	2.55 ± 0.68	2.55 ± 0.68	2.24 ± 0.53
	主任医师	8	4.95 ± 1.32	2.55 ± 0.96	2.75 ± 0.92	2.75 ± 0.92	1.50 ± 0.56
	<i>F</i>		0.93	0.41	1.38	1.53	7.65**
医院 级别	三甲医院	39	4.67 ± 1.22	2.72 ± 1.05	2.50 ± 0.66	2.30 ± 0.61	2.22 ± 0.68
	三乙医院	36	4.96 ± 1.20	3.05 ± 1.26	3.11 ± 0.72	2.66 ± 0.79	2.32 ± 0.60
	二甲医院	43	3.96 ± 1.25	2.96 ± 1.26	2.69 ± 0.69	2.27 ± 0.57	2.54 ± 0.55
	<i>F</i>		7.06**	0.80	7.58**	4.04**	2.90

注:* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$,下同。

表 2 临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的相关分析结果($n=118$)

变量	M ± SD	1	2	3	4	5	6	7
1 加班情况	2.96 ± 0.94							
2 上司支持	4.45 ± 1.35	-0.27**						
3 同事支持	5.53 ± 1.07	-0.10	0.46**					
4 工作-家庭冲突	4.50 ± 1.29	0.62**	-0.29**	-0.17				
5 家庭-工作冲突	2.91 ± 1.19	0.06	-0.12	-0.18*	0.36**			
6 情绪耗竭	2.76 ± 0.73	0.40**	-0.30**	-0.25**	0.61**	0.46**		
7 去人性化	2.40 ± 0.68	0.23*	-0.15	-0.20*	0.47**	0.48**	0.74**	
8 个人成就感降低	2.37 ± 0.62	-0.07	-0.11	-0.03	0.02	0.38**	0.33**	0.43**

2.2 临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的关系

相关分析的结果表明,工作-家庭冲突与情绪
耗竭、去人性化之间正相关显著,而家庭-工作冲突
则与职业倦怠三个维度之间均显著正相关。见表 2。

为了更具体地考察工作家庭冲突对职业倦怠的

预测作用,分别以情绪耗竭、去人性化和个人成就
降低为因变量进行回归分析,结果如表 3 所示。在控
制了人口学变量的影响之后,将工作-家庭冲突与家
庭-工作冲突纳入回归方程,对情绪耗竭、去人性化
和个人成就感降低进行预测,三个回归方程的 R^2 分

别增加了 27.3%、26.7%和 11.9% ($P < 0.01$)。

2.3 上司支持与同事支持的调节效应检验

为了进一步了解上司支持、同事支持在工作家庭冲突与职业倦怠关系上所发挥的作用,通过多层线性回归分析进一步对上司支持和同事支持的调节效应进行检验。

具体做法是,在 2.2 回归分析的基础上,分别将上司支持、同事支持作为第三层预测变量,并相应地在第四层预测变量中纳入上司支持、同事支持与工作家庭冲突的交互项(所有自变量均经过中心化处理),结果如表 3 所示。可知,不管以情绪耗竭还是去人性化作为因变量,上司支持与工作-家庭冲突交互项的主效应均不显著(限于表格篇幅原因,未呈现

该部分结果);而同事支持与家庭-工作冲突交互项的主效应显著(β 值分别为 0.18 和 0.22, $P < 0.05$),说明同事支持可以调节家庭-工作冲突对情绪耗竭和去人性化的预测作用。

为了更好地说明同事支持的调节效应,将被试按照同事支持得分从高到低排序,取前面 27%的被试为高分组,后面 27%的被试为低分组,然后分别比较家庭-工作冲突与情绪耗竭和去人性化的关系。结果发现,对于高同事支持组,高冲突者与低冲突者在情绪耗竭和去人性化上的差异均不显著;但是,对低同事支持组,高冲突者在情绪耗竭和去人性化上的得分均显著高于低冲突者。

表 3 多层线性回归分析结果

预测变量	情绪耗竭				去人性化				个人成就感降低			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
医院等级 1	0.31**	0.26*	0.25**	0.24**	0.18	0.13	0.12	0.12	0.03	-0.01	-0.01	-0.02
医院等级 2	0.21*	0.21*	0.24**	0.23**	-0.02	-0.03	-0.02	-0.03	0.14	0.10	0.11	0.11
性别	0.09	0.11	0.11	0.10	0.08	0.11	0.10	0.09	-0.02	-0.00	-0.01	-0.01
年龄	-0.01	-0.07	-0.10	-0.10	0.08	0.02	0.01	0.00	0.05	0.03	0.02	0.14
婚姻状况	-0.06	-0.05	-0.08	-0.10	-0.07	-0.07	-0.08	-0.10	-0.04	-0.06	-0.07	-0.08
职称 1	-0.16	-0.16	-0.14	-0.15	-0.23	-0.22*	-0.21*	-0.22*	-0.10	-0.08	-0.07	-0.08
职称 2	-0.18	-0.14	-0.13	-0.14	-0.28*	-0.24*	-0.24*	-0.25*	-0.20	-0.20	-0.19	-0.20
职称 3	-0.05	-0.00	0.00	0.02	-0.21	-0.16	-0.16	-0.14	-0.43**	-0.39**	-0.38**	-0.38**
加班情况	0.39**	0.08	0.09	0.08	0.19	-0.05	-0.05	-0.05	0.01	0.01	0.01	0.01
工作-家庭冲突		0.47**	0.46**	0.49**		0.35**	0.35**	0.38**		-0.06	-0.06	-0.05
家庭-工作冲突		0.25**	0.24**	0.24**		0.34**	0.34**	0.34**		0.37**	0.36**	0.36**
同事支持			-0.11	-0.11			-0.04	-0.03			-0.04	-0.05
同事支持-家庭-工作冲突				0.18*				0.22*				0.10
同事支持-工作-家庭冲突				-0.08				-0.12				-0.04
R ²	0.288	0.560	0.570	0.595	0.159	0.426	0.427	0.463	0.185	0.304	0.306	0.313
ΔR^2	0.288**	0.272**	0.010	0.025*	0.159*	0.267**	0.001	0.036*	0.185**	0.120**	0.002	0.007
F	4.858**	12.283**	11.599**	10.816**	2.261**	7.142**	6.524**	6.354**	2.716**	4.218**	3.859**	3.357**

3 讨 论

3.1 临床医生的工作家庭冲突与职业倦怠现状

研究没有发现临床医生工作家庭冲突与职业倦怠各维度在性别上的显著差异。这从一个侧面反映了临床医生的工作特点。男医生和女医生几乎承受着同样高水平的工作负担。职称方面,主任医师在个人成就感降低上的得分显著低于其他类医生。对内,主任医师担任的是科室里最重要、最核心的工作,能够体会到较高的成就感;对外,主任医师意味着更精的医术,拥有更高的社会地位,这也有助于提升其个人成就感。

医院级别方面,与二甲医院和三甲医院相比,三乙医院的临床医生报告的工作家庭冲突与职业倦怠水平均是最高。这可能与三乙医院的竞争环境有关。二甲医院(一般位于地级市)和三甲医院(一般位于省会城市)往往是各自所在地区最高级别的医院,在医疗条件和资源等方面均具有比较优势。而同样较多集中于省会城市的三乙医院则需要应对来

自于当地三甲医院的激烈竞争,医生的工作压力相当大。

3.2 工作家庭冲突对职业倦怠的预测作用

研究表明,工作家庭冲突确实是临床医生职业倦怠的重要预测源。在控制了人口学因素的影响后,工作-家庭冲突和家庭-工作冲突均能够显著地正向预测情绪耗竭和去人性化,并且家庭-工作冲突还能够显著地正向预测个人成就感降低。这些结果与李超平等人的研究结论基本一致^[4]。

临床医生直接与病人以及病人家属接触,不仅要努力解决病人的疾病问题,很多时候还要对病人家属进行解释、安抚等,需要消耗大量情绪资源,压力繁重。与此同时,临床医生还担负着家庭角色,如果长期经历工作-家庭冲突或者家庭-工作冲突,将给其工作体验带去极大地消极影响,导致职业倦怠。

3.3 上司支持与同事支持的缓解作用

研究者一致认为组织支持是个体缓解工作家庭冲突和职业倦怠时可资利用的重要资源,但是对二者作用机制的探讨不多^[13,18]。本研究证实了上司支持

和同事支持作为两种重要的支持性资源,确实对临床医生的工作家庭冲突和职业倦怠的缓解有积极作用,并且初步揭示了同事支持在家庭-工作冲突预测职业倦怠过程中发挥的调节作用。

在工作家庭冲突上,上司支持与同事支持的积极作用有不同。上司支持只与工作-家庭冲突显著负相关,而同事支持只与家庭-工作冲突显著负相关。当由于工作的需要而可能给家庭事务带去干扰时,来自上司的支持可以切实地帮助个体更好地处理工作与家庭的关系。而同事支持则更多地在于个体因为家庭需要而可能影响工作时发挥作用。

在职业倦怠上,上司支持与情绪耗竭显著负相关,而同事支持则与情绪耗竭、去人性化显著负相关。此外,同事支持还可以通过调节家庭-工作冲突与情绪耗竭以及去人性化之间的关系来帮助个体缓解倦怠。如果面临相同水平的家庭-工作冲突,拥有较高同事支持的临床医生,倾向于报告较低的情绪耗竭和去人性化。这也提示医院管理者,应该注意在科室内部积极营造互相帮助、互相支持的同事氛围。

参 考 文 献

- 1 宋华. 医护人员心理卫生问题及防护. 中华医院管理杂志, 1999, 15(3): 190-192
- 2 杨秀梅, 王海宁. 当代医生心理压力现状探讨. 医学与哲学: 人文社会医学版, 2006, 27(3): 61-62
- 3 赵玉芳, 张庆林. 医生职业倦怠研究. 心理科学, 2004, 27(5): 1137-1138
- 4 李超平, 时勘, 罗正学, 杨悦, 李莉. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系. 中国心理卫生杂志, 2003, 17(12): 807-809
- 5 Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. *Lacademy of Management Review*, 1993, 18: 621-656
- 6 姜能志. 医生职业倦怠的多层研究—基于应对效能、社会

支持、集体效能的综合考察. 山东师范大学硕士毕业论文, 2008

- 7 李永鑫, 时金献. 护士工作应激与倦怠的关系. 心理科学, 2006, 29(4): 983-985
- 8 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001. 397-422
- 9 Sheutte N, Toppinien S, Kalimo R, et al. The factorial validity of the Maslach burnout inventory—general survey (MBL-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2000, 73 (1): 53-66
- 10 Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 2002, 60(1): 17-39
- 11 Westman M, Etzion D, Danon E. Job insecurity and cross-over of burnout in married couples. *Journal of Organizational Behavior*, 2001, 22(5): 467-481
- 12 朱伟. 医务人员工作倦怠与职业紧张的关系及其对职业生命质量影响的研究. 四川大学博士毕业论文, 2006
- 13 王晓春, 甘怡群. 国外关于工作倦怠研究的现状述评. 心理科学进展, 2003, 11(5): 567-572
- 14 黄冬梅, 尹文强, 张宜民, 等. 医生工作家庭冲突与社会支持、制度支持的关系. 中国心理卫生杂志, 2009, 23(1): 27-32
- 15 蒋奖, 许燕, 林丹珊. 医护人员工作倦怠与 A 型人格、控制点的关系研究. 心理科学, 2004, 27(2): 364-366
- 16 Carlson DS, Kacmar KM, Williams LJ. Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 2000, 56(2): 249-276
- 17 陆佳芳. 工作家庭冲突及其应对策略. 中国科学院博士研究生学位论文, 2005
- 18 李超平, 时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. 心理学报, 2003, 2: 208-214

(收稿日期: 2009-08-30)

(上接第 224 页)

参 考 文 献

- 1 Thomas Sy, Susanna Tram, Linda A. Ohar. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 2006, 68: 461-473
- 2 Daus CS, Ashkanasy NM. The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behaviour. *Journal of Organizational Behavior*, 2005, 26: 453-466
- 3 Lopes PN, Grewal D, Kadis J, Gall M, Salovey P. Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, 2006, 18(1): 132-138
- 4 林帽儿, 陈子光, 钟建安. 组织公平文献综述及未来的研究方向. 心理科学, 2006, 29(4): 1016-1018
- 5 Raymond L, Yang JX, James MD. Four-factor justice and

daily job satisfaction: A multilevel investigation. *Journal of Applied Psychology*, 2009, 94(3): 770-781

- 6 Maye JD, Salovey P. What is emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: Educational implications. New York: Basic Books, 1997
- 7 Wong CS, Law KS. The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 2002, 23: 243-274
- 8 刘亚, 龙立荣, 李晔. 组织公平感对组织效果变量的影响. 管理世界, 2003, 3: 126-132
- 9 张梅英. 组织公平感对员工工作满意度的影响. 太原大学学报, 2007, 1: 1671-5977
- 10 Prati LM, Douglas C, Ferris GR, et al. Emotional intelligence, leadership effectiveness and team outcomes. *Int J Org Anal*, 2003, 11: 21-41

(收稿日期: 2009-08-30)