

学校代码: 10363

学 号: 2221120124



Anhui Polytechnic University

题目

小组工作介入民营医院护士职业倦怠问题研究——以J医院为例

论 文 作 者 倪达锋

校 内 导 师 刘德军

校外导师 李达志

专业学位类别 社会工作

研究方向（领域）	临床社会工作实务
----------	----------

论文提交日期: 2025年5月13日

分类号：C916

单位代码：10363

密 级：公开

学号：2221120124

题 目 小组工作介入民营医院护士职业
倦怠问题研究——以 J 医院为例

英文并列

题 目 Study On The Intervention Of Group Work
In Nurses'Job Burnout In Private Hospital
s-Take J Hospital As An Example

学 生 姓 名 :	<u>倪达锋</u>
指 导 教 师 :	<u>刘德军</u>
校 外 导 师 :	<u>李达志</u>
专 业 :	<u>社会工作</u>
研究方向（领域）:	<u>临床社会工作实务</u>

论文答辩日期：2025 年 5 月 13 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：陈达锋
日期：2015年05月12日

安徽工程大学学位论文授权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：陈达锋
日期：2015年05月12日

指导教师签名：刘付军
日期： 年 月 日

小组工作介入民营医院护士职业倦怠问题研究

——以 J 医院为例

摘 要

截至 2024 年底，全国注册护士总量达到 584 万人，达到总人口的 4‰，其中民营医院护士达到 118.15 万人，占注册护士总量的 20.23%。作为医院主要服务的提供者之一，他们每天都面对着各种各样的工作压力，如同事之间的矛盾、上下级之间的关系、医患之间的沟通以及随时可能面对的职业暴露等风险，这些情况都会导致护士在工作中出现职业倦怠情况。社会工作作为一种以助人自助为核心理念的专业，运用丰富的理论知识和专业的干预手段，为护士缓解职业倦怠提供一种有效的思路 and 方式。

本研究以 H 市 J 民营医院护士人员为研究对象，采用小组工作方式干预护士人员的职业倦怠现状。首先，对 J 医院护士人员职业倦怠的情况进行了调查，采用参与式观察、半结构访谈、问卷和量表为工具，对护士的职业倦怠情况进行观察、访谈、调查和数据采集，并对其产生的影响因素进行了分析。其次，选择恰当的小组工作方式，以帮助护士人员缓解职业倦怠问题。本研究对护士人员进行六次小组干预，以减轻其消极情感，并学习如何进行自我调整与减压。加强家属和同事对护士人员的情感支持；增强护士人员对其职业认同；为护士人员提供有效的沟通与沟通方式，以达成减轻护士人员职业倦怠的目的。

的。

最后，对实践中遇到的问题进行了思考与归纳，并针对其中的一些问题，给出相应的对策。通过对实践的全面回顾和评价实践的成效，得出研究结论，为未来的社会工作介入民营医院护士的职业倦怠问题提供借鉴。

关键词：护士，职业倦怠，小组工作，认知行为理论，社会支持理论

STUDY ON THE INTERVENTION OF GROUP WORK IN NURSES'JOB BURNOUT IN PRIVATE HOSPITALS-TAKE J HOSPITAL AS AN EXAMPLE

ABSTRACT

By the end of 2024, the total number of registered nurses in China reached 5.84 million, accounting for 4‰ of the total population, of which 1.1815 million were nurses in private hospitals, accounting for 20.23% of the total number of registered nurses. As one of the main service providers in the hospital, they face all kinds of work pressures every day, such as contradictions among colleagues, the relationship between superiors and subordinates, communication between doctors and patients, and occupational exposure that they may face at any time, which will lead to job burnout of nurses. Social work, as a major with the core concept of helping others and helping themselves, provides an effective idea and way for nurses to alleviate job burnout by using rich theoretical knowledge and professional intervention means.

In this study, nurses in J private hospital in H city were taken as the research object, and the status quo of job burnout of nurses was

intervened by group work. Firstly, the job burnout of nurses in J Hospital was investigated. Participatory observation, semi-structured interview, questionnaire and scale were used as tools to observe, interview, investigate and collect data, and the influencing factors were analyzed. Secondly, choose the appropriate group work mode to help nurses alleviate the job burnout. In this study, six group interventions were conducted for nurses to alleviate their negative emotions and learn how to adjust and decompress themselves. Strengthen the emotional support of family members and colleagues to nurses; Enhance nurses' professional identity; Provide effective communication and communication methods for nurses, so as to achieve the purpose of reducing nurses' job burnout.

Finally, the problems encountered in practice are considered and summarized, and corresponding countermeasures are given for some of them. Through a comprehensive review of practice and evaluation of the effectiveness of practice, the research conclusion is drawn, which provides reference for future social work to intervene in the job burnout of nurses in private hospitals.

KEY WORDS: nurse, job burnout, group work, cognitive behavior theory, social support theory

目 录

第 1 章 绪 论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的	1
1.3 研究意义	1
1.3.1 理论意义	2
1.3.2 实践意义	2
1.4 文献综述	2
1.4.1 职业倦怠的概念	2
1.4.2 护士职业倦怠影响因素的研究	3
1.4.3 职业倦怠介入的研究	5
1.4.4 研究述评	7
1.5 研究重难点	8
1.6 研究创新与不足	8
第 2 章 研究设计	9
2.1 相关概念界定	9
2.1.1 职业倦怠	9
2.1.2 民营医院	9
2.2 理论基础	10
2.2.1 社会支持理论	10
2.2.2 生态系统理论	10
2.2.3 认知行为理论	10
2.3 研究方法	11
2.3.1 访谈法	11
2.3.2 参与观察法	11
2.3.3 量表法	11
2.4 研究思路	12
第 3 章 J 民营医院护士职业倦怠原因与介入需求分析	13
3.1 J 医院概况	13
3.2 护士人员的基本情况	13
3.3 民营医院护士产生职业倦怠原因	14
3.3.1 工作压力大, 时间任务重	14
3.3.2 任务分配不均, 怨气无处释放	15
3.3.3 工作环境差, 人与人之间有隔阂	15
3.3.4 与患者和其家属关系紧张	16
3.3.5 专业知识不够丰富	17
3.3.6 缺少情感支持和人际交往	17
3.4 小组成员介入需求分析	19
3.4.1 情感疏导的需要	19

3.4.2 技术支持的需要	19
3.4.3 人际交往的需要	20
第4章 小组工作介入护士职业倦怠的实务过程	21
4.1 介入前的准备	21
4.1.1 介入方法的选定	21
4.1.2 小组招募	21
4.1.3 医院护士职业倦怠现状	23
4.1.4 小组目标	24
4.1.5 预计困难及措施	24
4.1.6 小组方案设计	24
4.2 小组工作介入护士职业倦怠的实务过程	25
4.2.1 你我初相识	25
4.2.2 再学习，永无止境	27
4.2.3 说出心声，释放压力	29
4.2.4 你我再相识	31
4.2.5 明日之星光	33
4.2.6 未来在我心	34
4.3 小组活动评估	36
4.3.1 成员前后效果评估	36
4.3.2 社会工作者自评	36
第5章 总结和反思	38
5.1 总结	38
5.1.1 护患关系引起职业倦怠	38
5.1.2 工作压力引起职业倦怠	38
5.1.3 组织支持可以减轻职业倦怠	39
5.1.4 个体因素对职业倦怠的影响	40
5.2 对策与建议	40
5.2.1 提高护士人员的自我意识	41
5.2.2 加强社会支持系统	41
5.2.3 促进对护士群体的认同感	42
5.3 研究中存在的问题	42
5.3.1 服务雷同化	42
5.3.2 自我的限制	43
5.3.3 活动的设计缺乏弹性	43
参考文献	44

第 1 章 绪 论

1.1 研究背景

根据《中华人民共和国 2024 年国民经济和社会发展统计公报》显示，截至到 2024 年底，我国的民营医院已经达到了 2.7 万个，与去年同期基本持平。而全国注册护士总量达到 584 万人^[1]，其中民营医院护士达到 118.15 万人，占注册护士总量的 20.23%^[2]。护士，作为医疗机构中不可缺少的重要组成部分，她们的工作中时常充满着各种不和谐因素，例如护患关系不和谐、医院制度不合理、薪资待遇不公平等等情况，经常处在这种高压低回报的环境中工作，给她们的身心带来疲倦，同时也让她们产生了职业倦怠。职业倦怠的产生会影响到工作的方方面面，工作上表现为不耐烦，不细心，生活中表现更加易怒，对自身和家庭乃至社会都产生了一定的不良影响。因此，消除职业倦怠给护士人员带来的负面影响是一项有意义的举措。

1.2 研究目的

目前针对护士人员的职业倦怠问题已有大量研究，但从社会工作角度出发，用小组工作的方式介入到民营医院护士人员的职业倦怠问题上的相关研究则较少。本文从职业倦怠的角度出发，以社会支持为基础，以民营医院护士人员为研究对象，探讨社会支持对护士人员职业倦怠的影响。通过问卷调查，了解民营医院护士的工作压力及其影响因素。以此为基础，制订并实施有针对性的小组工作方案，进一步探讨社会工作小组干预对民营医院护士人员职业倦怠的影响。本文通过对民营医院护士人员职业倦怠问题的介入进行探讨，为我国民营医院护士群体的职业倦怠问题探索新的解决路径，并提出切实可行的建议和对策。

1.3 研究意义

[1]中华人民共和国 2024 年国民经济和社会发展统计公报 [EB/OL] .

https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202502/t20250228_1958817.html

[2]2023 中国民营医疗行业发展现状民营医疗行业供给分析 [EB/OL] .

<https://www.chinairn.com/news/20231023/105913185.shtml>

1.3.1 理论意义

目前,我国学者对护士人员的职业倦怠进行了较为系统的研究,多集中在对护士人员进行宏观干预方面,微观干预的研究较少,而从社会工作的视角对其进行干预的研究则更凤毛麟角。基于社会支持理论,运用专业小组工作的研究思路,为护士人员职业倦怠的干预提供了新思路。本文旨在从不同角度对我国护士人员职业倦怠的现状进行探讨。同时,也将进一步充实社会支持理论的相关运用。

1.3.2 实践意义

首先,通过对民营医院护士的调查和分析,可以揭示护士职业倦怠问题的主要影响因素,如工作压力、患者比例、人际关系等。这有助于我们对问题的认识和理解,并为其提出相应的解决措施提供依据。同时,对护士职业倦怠问题的研究还可以为其他相关领域的研究提供参考,如护士教育和护士管理等。

其次,研究结果可以为民营医院提供有效的管理策略和改善措施。通过了解护士职业倦怠问题对医院运营的影响,可以针对性地制定管理策略,改善护士的工作环境和待遇,提高其工作积极性和工作效率。此外,该研究还可以为改善护士与患者关系、促进护患沟通和提高护士素质提供参考。这对于提升民营医院的服务质量和竞争力具有重要意义。

最后,研究护士职业倦怠问题也可以为护士个人的身心健康提供保障。通过深入了解护士职业倦怠问题的影响和原因,可以采取相应的措施和策略,帮助护士缓解压力、保持身心健康。这有助于提高护士的工作态度和工作质量,使其更好地为患者提供优质的护理服务。

1.4 文献综述

1.4.1 职业倦怠的概念

最早提出职业倦怠的概念是由美国心理学家 **Freudenberger**,他从临床心理学的角度出发对职业倦怠做出了阐述,认为职业倦怠就是以工作者为主,由于长时间繁重的工作,让工作者感到身心俱疲,从而无法满足工作需求,最终导致的一

种病状表现^[3]。Maslach 和 Jackson 将概念进行进一步界定,职业倦怠最主要的表现是情绪衰竭、去个性化和个人成就感降低^[4]。其中最重要的就是情绪的衰竭,情绪在长期的高压的工作中慢慢感到疲惫,如果没有合适的方式进行介入干预,长此以往,个体就会产生极端负面的情绪,并且对待工作也会失去原来的热情,这也被称之为去个性化。经过长期麻木的工作之后,人们往往会对自己的工作产生质疑,并且会贬低自己的工作和付出,这也是成就感变低的原因。Pine 对职业倦怠的研究扩大了覆盖面,他指出,职业倦怠存于家庭、工作、学习、政治等各个层面各个领域。他将职业倦怠定义为个人对资源过度需求而导致的自身资源枯竭,进一步产生了身体疲劳情绪和精神衰竭的现象^[5]。随着学者们对职业倦怠的研究不断深入的总结,发现职业倦怠往往出现在从事助人职业的个体上,对职业倦怠进行有效的干预能够缓解个人行为与组织行为之间的矛盾。

1.4.2 护士职业倦怠影响因素的研究

在研究职业倦怠的道路上,学者们将影响职业倦怠的因素一个个地发掘出来。廖清华,吴文丽,贺碧英等研究后发现年龄和工龄的差异、职称的高低、家庭关系情况、月收入及每月加班数是产生职业倦怠的一个重要的因素^[6]。不仅如此,医护人员的付出回报,工作家庭冲突以及职业认同感在付出回报失衡和职业倦怠之间均起着不同的作用^[7]。同时,超负荷的工作使医护人员心理资本水平和职业使命感降低也是导致职业倦怠加重的因素^[8]。当然,医护工作人员不仅需要专业的知识能力,情绪劳动也在间接影响着护士们的心理健康^[9]。胡莹莹,杨一鸣,王文静提出个人情绪在职业倦怠中起到中介作用,但是这个作用会随着不同阶段产生显著差异^[10]。

[3]Reudenberger,H.J.Staff Burn-out[J].Journal of social issues,1974,30(1):159-165

[4]Maslach C,Jackson S E.The measurement of experienced burnout[J].Journal of Organizational Behavior,1981,2(2):99-113

[5]Pines, Ayala Malach and Elliot Aronson.Burnout:from tedium to personal growth[M].New York.NY.Free Press.1981:229

[6]廖清华,吴文丽,贺碧英,王娟娟,余婷,韩一秋.襄阳市呼吸内科护士工作-隐私冲突、职业紧张和职业倦怠相关性研究[J].职业与健康,2024,40(22):3036-3040.

[7]沈美华.医务人员付出回报失衡对职业倦怠的影响[J].临床医学研究与实践,2024,9(06):17-21

[8]夏春花,李会,梅瑰,朱娜.院前急救护士人员职业倦怠现状及其相关影响因素分析[J].临床医药实践,2024,33(07):549-552.

[9]赵素,姚瑶,王婷.情绪劳动和职业倦怠在血液透析室护士个人-工作契合度与心理健康间的多重中介作用[J].职业与健康,2024,40(17):2331-2336.

[10]胡莹莹,杨一鸣,王文静.中小学教师情绪劳动与职业倦怠的纵向联系:情绪弹性和师生关系的链式中介作用[J].心理发展与教育,2025,(03):357-367.

工作的发展前景是许多员工在乎的一个点,但是不合理的职务职级晋升系统打压着员工的工作积极性,在面对不同情况时,需要进一步优化,才能做到更好地适配^[11]。文亚芬,刘麦仙,李拴荣在研究时发现不合理的工作安排是导致护士离职情绪上升的另一个重要因素^[12]。在很多时候工作中会出现一种小团体,这种团体以小领导为核心存在,当安排工作时,与其站队的成员便会得到特殊的照顾,并且这个团体不会轻易接纳一个新的成员,最终导致的结果就是整个大群体被分割,出现相互排挤等状况。职业倦怠不仅来自个人,共事人员的情绪也会有直接影响^[13],一个稳定情绪的同事能够有效帮助缓解倦怠情绪,然而在现实工作中,这样的同事是极其少的存在,大部分人员在与同事相互倾诉的时候发现自己的同事也一样经历着煎熬,便更加坚定他们自己的主观判断是正确的,于是便会产生一个志同道合的小群体,这个小群体的形成会让离职意愿迅速攀升,并且这个群体较为隐蔽,不容易发掘他们的存在。

刘军军,袁心崧,余志波等通过对 2530 份问卷得出结论,过高或过低水平的家庭—工作冲突可能对情感耗竭有不利影响的^[14]。在工作的同时,很多的员工还承担着家庭中的角色,当家庭关系发生矛盾的时候,往往在工作上就会表现出心不在焉,工作不积极等状况,甚至有时候会在处理工作的过程中产生一系列的错误导致更大的问题出现。因此,在研究职业倦怠的时候要考虑员工的家庭是否出现变动。其次是护士的工作环境有其特殊性,李亚,孟晓冰,朱改芳对专科护士的工作环境做了细致研究,发现他们不仅要面对繁忙的工作外,还要忍受大量的病情监测仪器和治疗仪器的噪音干扰,长时间的噪音辐射工作情绪很容易受到影响,还有来自患者的不合适要求以及家属无端的指责^[15]。

Mróz Barbara 在研究职业倦怠的时候注意到性格差异对职工的影响^[16],不同的性格在处理问题上会表现出不同的方式方法,问题的走向也会发生不同的发展。因此在对待职业倦怠的问题上应该从工作人员的本身出发,了解其性质,再

[11]尹艳红,胡晓东,栾一飞.职务职级并行制度的激励效果探析:一个解释性框架[J].云南行政学院学报,2024,26(04):55-67.

[12]文亚芬,刘麦仙,李拴荣.ICU 护士床旁交接班现状及影响因素分析[J].全科护士,2024,22(13):2554-2558.

[13]苗嘉琳.当心理老师遇到职业倦怠[J].中学生博览,2024,(21):78-79.

[14]刘军军,袁心崧,余志波,朱晓敏,张文瑄,沈迪文,杨海龙,曹秋云,张向荣,张宁.临床医师的情感耗竭与家庭-工作冲突[J].中国心理卫生杂志,2021,35(07):558-563.

[15]李亚,孟晓冰,朱改芳.赋能心理模式对 ICU 护士职业倦怠、应对方式的影响[J].中国健康心理学杂志,2022,30(12):1817-1821.

[16]Mróz Barbara,Zmaczyńska-Witek Barbara,RachwałAndrea.Selected personality dimensions and occupational burnout in the group of professional and volunteer firefighters[J].Medycyna pracy,2021,72(5):509-519

根据其独有的性格进行有针对性的干预。Mohammad A K A,Ahmad M S A,Mohammad Q J A.确定使用技术进行补充工作的行为对沙特住院医师倦怠水平有着一定的影响。不同专业的医生都存在着较高的职业倦怠风险,这与工作生产力的损失有着直接关系^[17]。

1.4.3 职业倦怠介入的研究

随着护士职业倦怠情况的日益严峻,针对职业倦怠的措施有助于推进事业工作健康良性发展,通过对文献的梳理发现现在对于职业倦怠的介入主要从个体方面、组织方面开展,成果表明对于职业倦怠的介入已经趋于成熟。

侯彩云,曹亚梅,赵荣瑶等在研究时发现,护士在工作过程中还存在着不同程度的共情,面对不同的共情疲劳,护士往往表现出不同的状态,所以在干预护士的职业倦怠问题时,需要针对不同共情疲劳制定不同的措施来降低职业倦怠感^[18]。黄文静,邱珊娇,梁艳嫦等表示在研究时要注重每个人的特殊性,对于不同的人格特征,可结合个人特点给予相应的工作需求和工作资源支持,减少职业倦怠的产生,提高工作效率和健康产出^[19]。叶和旭,林眉,吴思孝在对 355 例社区工作者进行研究分析时发现生命意义水平体验更高的员工能够获得更高水平的工作意义,职业倦怠水平也越低,且对于高解释水平的个体来说,这种影响更为显著^[20]。

姜立君通过问卷调查法得出可以加强工作者的压力管理、缓解疲劳、提升自尊来减少职业倦怠带来的影响^[21]。黄好忠通过实验证明,我们所有的不好的情绪都源自我们对于事物的不合理的认知,对于这类问题我们需要做到的就是帮助其改变对于事物的认知,从而减轻因为不合理认知带来的倦怠感^[22]。李欧通过随机抽样 224 名研究对象得出增加心理资本同样可以减少职业倦怠带来的负面情绪

[17]Al Khudhayr Abrar Mohammad and Al Shaghab Mariyyah Ahmad and Al Jabr Qasem Mohammad. The effect of using technology for work on burnout and work productivity among Saudi board residents: a cross-sectional study[J]. Middle East Current Psychiatry, 2021, 28(1)

[18]侯彩云,曹亚梅,赵荣瑶,李娅,许小梅.护士职业倦怠与共情能力的相关性研究[J].心理月刊,2024,19(13):25-27.

[19]黄文静,邱珊娇,梁艳嫦,郑思华,詹里成,陈妙苑,曾玥,吕芸,杨辉.全科医生人格特质与工作压力的关系研究——基于工作需求和资源模型的调查分析[J].中国全科医学,2024,27(28):3500-3509.

[20]叶和旭,林眉,吴思孝.社区教育工作者的生命意义与职业倦怠:有调节的中介模型[J].心理月刊,2022,17(12):21-24.

[21]姜立君.疫情防控背景下社区工作者压力对职业倦怠的影响:一个有调节的中介模型[J].大连大学学报,2022,43(01):90-95.

[22]黄好忠.合理情绪疗法介入 IT 从业人员职业倦怠改善的个案研究[J].社会与公益,2021,12(02):70-73+76.

[23]杨文强,张静对于外在环境来讲,在正常运行过程中,时刻保持组织的客观公正很有必要的[24]。杜岸政,陈欣对 276 名心理咨询师的调查结果中可以得知,提升自我分化水平和正念能力,减少咨询倦怠,有助于觉察反移情并发挥反移情在咨询中的积极作用[25]。

Lyun 根据 ABCDE 理念为护士开展为期数次的理性情绪治疗服务,每一期都安排特定的主题活动,结果证实了理性治疗干预项目的有效性,该疗法可以减轻护士的工作压力和职业倦怠,进而提升他们的工作满意度和职责承诺[26]。除此以外,在身体和思想上放松,从事瑜伽、冥想、艺术课程、个性化按摩、记录“值得记录的好事”等都对降低职业倦怠和工作压力有着积极作用。

朱陶,方登富,张树山研究证明,社会支持对职业倦怠具有负向预测作用[27],在职业的选择中,我们不可忽视的就是社会认可度,每个职业在社会上发展存在都会面对着各种非议,对于那些简单重复的工作人们往往投来异样的眼光。

Labrague 基于认知视角,采用五种标准化工具对 166 名护士进行测量,结果显示组织政治知觉可以预测护士的压力、职业倦怠、离职倾向以及工作满意度,认证了职业倦怠受主观意识的影响[28]。Luo 声称组织层面的干预最直接的方式就是通过增加护士人员人力资源、减少岗位工作量和提供职业发展机会等措施来缓解护士的职业倦怠[29]。

李晓明采用质性研究方法发现员工在工作中,工作人员与被照顾人员之间经常出现超出基本服务的情感出现,这种情感让他们与被照顾者的距离更加贴近,但是组织上对于这种情感有相反意见,认为这是一种多余的表现,这使得工作人员产生严重的挫败感。因此在解决职业倦怠的过程中,组织的认可与鼓励是不可缺少的重要一环[30]。陈程祎在养老发展研究中发现社会对于护士的职业认可以及

[23]李欧.警察职业倦怠与心理资本的现状及其关系研究[J].职业与健康,2020,36(22):3040-3043.

[24]杨文强,张静.酒店员工愤怒情绪对职业倦怠的影响研究——基于组织公正感的调节效应分析[J].营销界,2020,(15):72-73.

[25]杜岸政,陈欣.自我分化对反移情管理的影响:正念与咨询倦怠的多重中介效应[J].中国临床心理学杂志,2019,27(04):836-842.

[26]Lyun H K,Hee S Y.[Effects of Group Rational Emotive Behavior Therapy on the Nurses'Job Stress,Burnout,Job Satisfaction,Organizational Commitment and Turnover Intention].[J].Journal of Korean Academy of Nursing,2018,48(4):432-435.

[27]朱陶,方登富,张树山.基于社会支持理论缓解南充市医务人员职业倦怠的策略研究[J].卫生软科学,2024,38(07):80-84.

[28]Labrague L J et al.Organizational politics,nurses'stress,burnout levels,turnover intention and job satisfaction.[J].International nursing review,2017,64(1):109-116.

[29]Luo Y H,Li H,Plummer V,et al.An evaluation of a positive psychological intervention to reduce burnout among nurses[J].Archives of Psychiatric Nursing,2019,33(6):186-191.

[30]李晓明.角色互动模型视角下老年社会工作者的困境与对策研究[D].湖北:华中科技大学,2023.

护士本身的认同都存在着较大的差距。为了应对因此带来的职业倦怠,我们需要从完善社会支持开始着手^[31]。

1.4.4 研究述评

通过研究我们可以发现,有关职业倦怠的研究很多,各个行业都有,而有关护士人员职业倦怠的研究也比较多。对国内外学术界关于职业倦怠的产生、影响及对策等方面的研究进行了系统、深入的梳理与分析。职业倦怠会使护士人员的身体和心理产生一定的影响,同时也会降低工作效率和注意力,在一些极端情况下可能会引起医护人员的意外。倦怠的防治与介入,在理论与实践上都有着相当丰富的研究,整理有关的文献,从最近的研究中提炼出有关的资料,为本文接下来的论述提供一些理论依据。

自职业倦怠的概念诞生以来,对护士职业倦怠的关注度越来越高。同时护士职业周期性、长期性的特性,普通的干预服务手段只能从表面上暂时抑制住职业倦怠的影响,无法保证从根本上解决问题,因此对倦怠问题的研究通常是连续的。鉴于案主都各具特性,可以根据目前已有的研究现状,对医疗工作群体进行人文关怀具有一定意义,但面对不同的机构环境,需要切实了解案主的本身,深入了解案主面对的情况以及案主深处的环境,进而设计有效的方案对案主进行针对性的服务,因此对于职业倦怠的研究需要从不同的角度对其进行不断地拓宽。

民营医院因为其特殊性,受到的关注度不高,其竞争力和影响力也远不如公立医院。且民营医院存在一些例如重业绩、轻内控,缺乏完善的制度,自我监督能力不足,内部人员综合素质有待提高的问题^[32],还存在干好干差一个样,干得好不如跟老板关系好等。正是因为这些因素的存在,导致每个人内心的倦怠问题放大,并且没有有效的方法去根治现状,种种不公平不合理的现象让护士人员在日常工作中逐渐出现的职业倦怠情况日益严峻。参考之前的研究成果,并对其进行梳理。最后,在此基础上,结合社会工作的特点,来发掘护理行业的生态环境,找到它的影响因子,并主动寻找相应的对策。

[31]陈程祎.个案工作介入养老护士职业认同问题研究[D].黎志芬.湖北:中南财经政法大学,2022.

[32]王琦.民营医院内部控制存在的问题和建议[J].中国乡镇企业会计,2023,(02):142-144.

1.5 研究重难点

本次活动中研究的重难点在于以下几点。第一，活动人员的参与度不够，虽然笔者在活动开始的时候与小组成员进行沟通，但是在实际操作过程中人员的个性使得活动中出现多次场面失控的情况，完全按照纪律进行的时间不多。第二，成员年轻化，思维活跃，想法多样，对于小组的活动能有自己的看法，需要社工在活动的同时进行调整，最终可能导致社工跟着案主去行动，让社工陷入被动。第三，在时间上略显仓促，小组活动的开展需要每位参与者都有充足空余的时间来参与其中，但是实际过程中总是会出现人员提前退出的情况。第三，在数据的获取过程中有一些案主隐私不便透露，致使笔者在开展活动过程中始终没能够抓到问题的核心点，因此，活动的效果十分有限。

1.6 研究创新与不足

本次研究的创新在于将小组工作与民营医院护士职业倦怠的一次尝试，这个群体数量不小，且一直处于社会边缘化的状态，导致在其中工作的护士群体并没有得到与其他医院相同的待遇和关注，长期的心理落差以及高强度的工作，致使这类群体的职业倦怠问题屡见不鲜。

研究的不足之处在于：在实际操作过程中，由于时间地点和资源的限制，未能进行大规模的走访调查，导致实证性有所欠缺，其次在数据收集和分析过程中，仍可能存在一定的偏差。今后的研究可以通过更好的资源进行更大规模的调查来综合分析小组工作对民营医院护士职业倦怠的有效性。

第2章 研究设计

2.1 相关概念界定

2.1.1 职业倦怠

职业倦怠是指在工作中的一种消极的情绪、认知和行为。工作压力大、心理压力大、长期过度生理性劳累等多种原因直接导致了职业倦怠的发生。职业倦怠包括三个方面：情绪衰竭、去人格化和低成就感。情绪衰竭主要是在高强度的工作中，导致了不良情绪长时间不能得到有效的缓解和调整，从而形成了一种循环的状态，不良情绪会慢慢地积累起来，进一步导致了比较严重的情绪崩溃。“去人格化”是一种对工作及工作中的神情表现出一种与别人或工作过分疏远的感觉。其主要症状是：对工作或对同事缺少激情，心理状态极度空白，社会支持网络持续缩小，对工作的忠诚度降低，有离开的趋势。成就感低主要体现在：对自己工作的能力与价值产生了质疑，对自己的工作成绩没有得到肯定或没有实现期望，对自己的价值不能肯定，长期处在一种非常严重的自卑感中。

2.1.2 民营医院

民营医院是指由社会资本（如企业、个人或社会组织）非政府投资设立和运营的医疗机构，其性质可分为营利性和非营利性两类，但也有少数为政府补贴为主的非营利机构。作为与公立医院互补的医疗服务，民营医院是我国医疗体系的重要组成部分。它们不仅提供基本的医疗服务，还致力于满足患者的个性化需求，比如特色的诊疗项目、舒适的就诊环境以及贴心的服务体验。民营医院力求为患者提供更高质量的医疗服务。此外，其通常拥有灵活自我运营机制，能够快速响应市场变化，调整服务策略，以更好地适应患者的需求。随着医疗市场的不断开放和竞争的加剧，民营医院正逐渐成为推动我国医疗卫生事业发展的重要力量。

2.2 理论基础

2.2.1 社会支持理论

美国学者乔治·卡普兰首先提出了“社会支持”这一概念，之后，这一概念在上世纪 70 年代逐渐形成了一个专业名词。其中包括工具性支持（提供服务）、评价性支持（提供评价资源）、情感支持（情感支持）和信息支持（信息支持）。本课题将基于社会支持理论来实践，旨在为民营医院护士人员发现、构建和改进自身的社会支持网络提供科学依据。另外，作者还特别注意对护士人员的个人潜力进行了发掘和发掘，并指导护士人员学习利用其所拥有的社会支持网络进行自我调节。

2.2.2 生态系统理论

俄裔美国心理学家布朗芬布伦纳（Urie Bronfenbrenner）特别重视儿童政策问题，其生态系统理论认为个人的发展包含在一个交互作用的环境体系中，个人和体系交互作用共同作用于个人的发展。他把一个人的成长过程分为微观、中观、宏观四大体系，在这些系统之中，与个体联系最多的是微观系统，比如家庭，学校，同龄人等等。它的力量是最强大的，能让人在不经意间形成一种独特的行为模式，一种价值观和一种与人相处的方式。第二个层面是中观体系，是一个个体无法直接介入但是能够切切实实地影响微观体系的系统。比如个人的工作，学校的领导班子。第三个层面与个体成长阶段有关在这种情况下，人们的成长经历、感受，例如习俗、经济文化、法律、政策等，都会受到这种影响。

2.2.3 认知行为理论

美国心理学家阿尔伯特·班德拉开创了一种以心理学为代表的认知行为理论，经过众多的研究与探讨，于 1970 年代被广为推广与运用。目前，认知行为理论研究已被越来越多地运用于临床心理学、教育心理学以及组织心理学中，并逐渐发展为当代心理学中一个非常重要的研究方向。该理论主张人的思考模式与信仰

会对其情绪与行动产生作用，认知行为理论认为，个体的行动是由外在的因素和内部的认识所决定的。艾利克斯在合理情绪治疗中的“ABC 理论”是其中最具代表意义的一种。运用认知行为理论对护士人员的不理性观念进行矫正，能对护士人员工作中的情感及表现进行正面指导。在实际工作中，护士人员在护理过程中存在着不合理的观念，通过提问和指导思想来纠正这种观念，有助于护士人员对工作中存在的认识偏差进行纠正，从而保证护士人员的工作效率。

2.3 研究方法

2.3.1 访谈法

对工作时间、学历、表达能力等方面进行全面考量，作者在前期对护士的访谈中，制定了一份关于护士工作倦怠的访谈大纲，采用了对访谈时间和地点没有严格要求的访谈方式，并在适当的时间和地点对护士进行访谈。最后，对访谈的结果进行整理。

2.3.2 参与观察法

参与性观察是获取真实、直接资料的重要方式之一，它的特征是简单直接。通过对 J 医院护士人员工作态度、工作热情以及与病人及同事关系的调查，对护士人员工作疲惫感进行初步了解。在完成上述的记录并分析之后，社工能够更加真实了解到护士人员职业倦怠与工作环境之间的情况，通过小组活动前护士人员的情况对比来判定小组工作的干预效果。

2.3.3 量表法

J 民营医院护士人员职业倦怠的测量采用了李超平修订后的 MBI-GS 量表。MBI-GS 是以 Maslach (1976) 的 MBI 量表为基础，在中国进行的研究成果。《职业倦怠量表》可以较好地反应护士的工作疲惫感状况，在我国是可靠、有效的。本研究所采用的 MBI-GS 问卷共 15 道题目，其中包含情感耗竭、去人格化和低成就感三个维度。本研究将护士人员的职业倦怠量表分成两部分，一是在实施前测试，先对 9 位参加活动的护士人员进行一次测试，然后在小组活动完成之后再

进行一次后测。这两个测试的结果可以作为评价小组目标和小组成员变化的依据。

2.4 研究思路

采用参与式观察法、半结构化访谈法、问卷法和职业倦怠量表对杭州市 J 民营医院的护士人员进行了调查研究。针对目前职业倦怠的状况，本文拟通过团队招募与筛查，构建“就在此刻”的职业倦怠互助小组。

首先，采用参与式观察法、半结构化访谈法及问卷调查法，搜集护士人员的一般信息，并运用倦怠量表对不同层面的护士人员进行了职业倦怠测量。通过对护士人员工作状态的测定，从情感枯竭、去个性化、低成就感等方面对护士人员的职业倦怠情况进行了调查，从而掌握每位护士人员当前的倦怠情况。据此，从护士自身、医院和工作性质等多个方面对护士职业倦怠的成因进行全面地剖析，分析它的内在需要。其次，用专业的社会工作小组工作方法介入到护士人员的职业倦怠问题中，由笔者及医院员工积极推动，以志愿形式征集了 9 位成员，组建了名为“就在此刻”的职业倦怠互助小组。

该小组旨在应对因职业倦怠引发的成员消极情绪、巨大的身心压力、自我成就感低下以及社会支持网络薄弱等问题。通过情感支持，学习调整负面情绪和工作中的紧张感；增强家庭及同伴对护士的情感支持，提升其个人成就感，从而有效改善护士的倦怠感。最后，结合该实践案例，对小组活动的设计与介入进行了深入剖析和反思。通过前后量表测量，团队成员满意度评价及社会工作者自身评价等三个维度，评估团体活动干预的成效。此举旨在为今后在民营医院开展小组工作干预，缓解护士人员职业倦怠的实践研究，积累宝贵的经验。

第 3 章 J 民营医院护士职业倦怠原因与介入需求分析

3.1 J 医院概况

J 民营医院，地处 Z 省 H 市，紧邻市区干道，交通方便，配套设施完善，始建于 2004 年 12 月。该医院拥有 4000 多平米的建筑，拥有 100 多个房间，能同时接待 150 多名病人。医院的整体生活设施比较齐全，单间和两人间都配有完整的、单独的厕所和监视装置，不过因为时间比较长久，病床比较老旧，有些配套设施已经很久没有维修。医院一共有六层，六楼住着一些生活不能自理的患者。医院设有 24 小时轮班，病人亦可自行挑选护士人员协助病人进行每日的护理工作。

医院目前共有 73 名医护人员及后勤人员，包括 17 名医务人员，15 名护士，13 名护工，28 名后勤人员。这些护士人员以 20-30 岁为主，多数仅有初级护士证书。根据作者的现场观察和访问，发现这家医院现在面临的问题：一是因为医院是私营企业，里面部分人员有很多与老板存在亲属关系，他们从事的都是相对简单的后勤保障工作，且待遇相对较好。另外，人员的流动较快，所以护士们的工作往往需要不断地进行调整，最严重的时候，仅有四名护士来维护医院的正常工作，严重地影响到她们的身体健康。

3.2 护士人员的基本情况

通过对护士年龄、性别、专业技能水平、简单家庭状况、工作年限、月薪等因素的调查，获得详细的基础数据。依据采访大纲，对本院 15 名护士人员和 3 名心理健康状况良好的病人进行了访问。调查发现，J 医院男护士人员 2 人，女护士人员 13 人，平均年龄 27 岁。

“我们医院的护士基本是外地的，从云贵川那边来的很多，主要还是那边的基本工资太低了，到大城市里能更有盼头点，本身自己的学历不高，只能在这种医院里打打工了。但是在这里又看不到希望，没有任何的未来可言，终究不是一个长久之计，等有机会了一定要去大医院工作。”

由于住院的患者多以当地人为主，且年龄偏大，无法用普通话进行交流，导致在日常工作中始终会出现无法完全理解对方意图的情况出现，医院护士可能面对着沟通障碍的问题。另外，此医院没有合理的晋升机制和合适的奖励机制，导致人员的工作积极性不高，对于工作处于麻木状态。在受教育程度方面，医院除了三名护士是中专学历，其余随着人员的更替，均已达到大专及以上水平。在工作年限方面，其中 4 名护士的工作时间较长，工作时间在三年以上，其余的人员工作时间较少，人员的流动性较大。

大多护士的薪资待遇每月在四千到五千元左右，加上一些绩效补贴等，平均每月工资 4800 元左右，相对于当地的平均消费来讲，工资是较低的，部分护士在一个月的开销后基本存不到什么钱。“一个月千死干活才那么些钱，这里的物价又那么高，出去吃一顿饭要花上两天的工资，根本就不敢出门消费啊。”护士们对于美好的生活充满着向往，但鉴于目前的工资水平和当地的消费不对等，为了能够在手上能存点钱，他们往往只能被迫放弃一些自己的爱好。

3.3 民营医院护士产生职业倦怠原因

3.3.1 工作压力大，时间任务重

J 民营医院的护士每天的工作压力非常大，需要的工作包括巡视、扎针、写记录等专业工作等，任务繁重。平均每位护士每天需要照顾 8—10 位患者。这些工作需要护士具有细致地操作，并且需要责任意识。但是，在长时间重复性的高度集中精力工作后，会导致护士个体情绪处于极度疲惫状态，工作积极性丧失严重。

“早上八点来到医院后就一直在医院干活，每天都是这一些活，真的很烦，关键是还不能出错，这要是出了一点问题，我今后估计都不能在这一行做了。还有就是那些记录，天天要写，还要改，就是因为这个记录，我基本每个星期都要加班，不加班干不完啊，上班的时候要去给他们扎针，这些工作只能在自己下班之后完成了。”

J 医院的护士每天除了本职工作之外，对于自己照顾的患者还需要进行文字的记录，对于一些计算机技能不熟悉的护士来说，这是一个十分繁重的工作。

“我的病人都是一些生活不能自理的，在为他们处理病情的时候会比其他同事花费更多的时间，有时候他们还会出现一些棘手的问题，只要他们一按铃，我的整个神经就开始紧张，永远不知道他们找我到底有什么事情，不去也不行，整个人就是天天焦虑，有时候晚上在宿舍睡觉的时候总感觉铃声响了。”

这种长时间和高强度的工作会使身体造成疲劳，同时也会对护士的日常生活造成影响，有时候下班之后还会遇到一些问题需要他们回到医院来进行处理。如果自身的休息不能够得到保障，那么他们的职业倦怠感也会随着他们的工作时间慢慢增加，其工作的效率和质量势必降低，最终会导致恶性循环的产生。

3.3.2 任务分配不均，怨气无处释放

在日常工作中往往会出现一些小插曲，“又要加班，我都不想干这个活了，天天加班，因为这个活我每个月要多干十几个小时，还没有加班工资，凭什么一定要我来，就是因为我工作时间短嘛，还有明明两个人的活，我要处理 33 份病历，她才 27 份，为什么能差那么大。”对于工作的分配，医院往往存在不合理不公平的情况，这导致人员之间的矛盾越来越大，最终可能导致人员之间的冲突，由于无法对领导宣泄，只能把不合理的情绪都发泄在自己的同事身上，这样的安排只会让护士的倦怠情绪呈指数级上升。

“我们都是差不多时间进来的，现在我们照顾的病人他就是比我少三个，我不想着自己能少做点，但是最起码的要差不多吧，我现在每天就是要比他多花上大半个小时去处理，这一点都不公平。”经过和护士 A 的进一步交流发现，他们不是不愿意多干一点，只是付出的劳动和最后的报酬没有达到自己满意的状态。

3.3.3 工作环境差，人与人之间有隔阂

基础建设在工作中是十分重要的，然而 J 医院这方面的工作却不尽如人意。“这里的基础建设实在是太差了，很多设备都有十来年的历史了，就这台电脑都积满灰了，很多时候不只是我们的工作慢，时不时地蓝屏我们也没有什么办法。”由于医院是在 20 年前建设，相对应的设备没有更新，一直处于能用就不换的状态，但是随着时代的进步和工作的需要，很多东西都在直接影响着工作的顺利开

展，这也直接反映着医院对于基础建设的投入是十分吝啬的，在和相关人员了解中得知，他们的主要资金投入是在广告上，但是实际带来的回报确实少之又少。

另外，圈子文化也会助长他们之间的隔阂。“别看我们表面上聊得来，其实我知道他们在私底下有个群，好像是什么老乡群，就是他们那块的人都在，很多时候他们都在那里聊天，我也不知道他们说什么，有时候就会怀疑他们是不是在说我的坏话，应该是没有的，但是我实在是忍不住这么去想。”在获得其中一名护士的信任之后，他主动向我透露出一些他们护士群体内部的消息，“现在对于他们我主要就是工作上的关系，尽量少接触就好了，但是有时候遇到事情了就是控制不住，总想到那些不好的东西，我就想上去跟他们争吵。”由于地域带来的差距，让每个人在开始工作的时候都会有自己的算盘，会有拉帮结派的情况存在，这个情况导致的结果是整个护士群体从根本上出现问题，当工作上遇到一些情况时，这些问题就会爆发，最终导致更加激烈的冲突发生。

3.3.4 与患者和其家属关系紧张

其次是与患者和患者家属之间的问题。据了解，目前医院居住的患者都是70岁以上的患者，最大者已经97岁，绝大部分患者的情况都是可控的，但是其中一名患者，83岁，身体还算健朗，患有糖尿病、高血压、冠心病等基础病，由于子女需要上班，平常离家又远，只能将患者安排住院。在安排住院之后，问题也随之暴露。

“他的家属来医院照顾他，但是每次都来医院吃饭，伙食费都不交，还要求我们就算没到医院也要把他的饭菜准备好，寻思着他们也不容易就顺着他们了，但是期间我们有一次没有分配好伙食，导致最后他的家属来跟我们争吵，真的烦，好心当作驴肝肺。”

由于年龄偏大，很多时候护士不屑于与患者进行争吵，但是在一段时间后这种好心之举就会变成理所应当，这使得在这里上班护士的善心被人利用，将医患之间的关系进一步的恶化。“最严重的一次，患者家属将药品进行私藏，并且对事情经过隐瞒，还将储藏已久的药品卖给医院，当时我们都震惊了，最后的结果就是我们现在不得不将所有的药品逐一进行核对，看患者是否将药瓶偷偷藏起来。”在工作中不单是上级会给新的任务，更多的时候是患者的一些奇奇怪怪的

举动引起的，这种本职工作之外的工作会使护士的职业倦怠情绪更加上涨，最终导致的结果是可想而知的。

3.3.5 专业知识不够丰富

在正常情况下，民营医院不会对护士的职业技能进行培训，对专业知识的要求也没有像大医院那么严格，但是在日常的工作中，由于缺乏相对应的专业技能，当问题出现的时候就会手足无措，“我们在学校里学到的知识很多很杂，在很多时候都是用不到的，在这里干活的时候有些药我都不知道，也不敢对病人乱用，只好去叫护士长来帮我。”J医院中的护士基本只有护士执业证，并且学历并不高，对于专业知识的掌握并没有达到一个熟悉的程度。护士们由于没有进行专门的培训，只能根据经验对患者的情况做出判断，但是面对多样化的病人，内心也时刻充满着未知。这样的工作会对超负荷工作的护士造成极大的心理压力，并且间接的影响到日常工作中。“现在病人的要求也越来越高，好多事情我们做不好，做的时候也没有把握，心里慌得很，这种事情做不好会出大事的。”护士本身技能不熟练，心理压力剧增，从而更加增加了职业倦怠的程度。

3.3.6 缺少情感支持和人际交往

缺少情感支持和人际交往使得医院护士在工作和生活中没有归属感，这种情况往往会让护士产生孤独和焦虑感，从而产生职业倦怠，这种倦怠的本能会在工作中以失去兴趣和动力、情绪不稳定、生理和心理上的劳累等情况表现出来。通过对护士的人际情况进行更深一步的交流发现，他们对于家庭的沟通较少，由于离家远，有一半的护士与家人的联系在每月二到三次，更有甚者一个月才通一次电话，严重缺少亲属的情感支持。相比于与亲属的交流，与同事之间的沟通则更加重要，但是根据笔者观察和案主的交流，他们之间的沟通也仅限于工作中，在下班后的时间里他们更加偏向于一个人独处。“领导就是领导，别看他们平日里都是客客气气的，真的遇到事情了还不是该怎么样怎么样，一点情面不讲，都是假的。”对于上级，护士们认为领导无法做到与员工共情，所以在工作中，对待上级员工们敷衍大于真情。

由上可知，同事之间、家庭之间、护患之间、上下之间的关系处在僵硬状态，甚至对于个别成员还存在较大的矛盾，他们无法从上述群体中获得情感支持，无法建立合适的人际交往。加上护士平时的工作任务重时间长，导致自己没有足够的时间精力与同事和家人进行交流，情感逐渐冷淡。首先是跟家庭的交流，护士由于工作和时间的缘故，没有精力去管理家庭，长年累月之后，护士和家庭的关系逐渐疏远，降低了护士的情感支持，加速产生职业倦怠问题。“我已经快一个月没跟家里通过电话了，家里人早就不高兴了，说我跑那么远，家里一年都回不来两趟。”

其次是在跟同事交往方面，由于护士的工作性质需要他们专注于自己的本职工作，因此，他们大多都忽略了人际交往对自身生活质量上的重要性，只是刻意在工作中维护好同事之间的关系，平常生活中缺乏沟通和情感支持。“我现在每天的活都干不完，除了扎针的时候跟患者说两句话，除此之外我都不是在工作就是在工作的路上，也没空给家里人打电话，而且照顾的患者有点多，有时候自己都不清楚跟谁说了什么话。”

最后，在实际的工作和生活中，护士遇到不严重的问题时不会主动与管理人员沟通，原因是害怕这样的举动会被管理人员责骂，同时，管理人员也不会主动关注护士在工作和生活中遇到的问题，只会注意到自己的需要。

根据以上几个方面，说明 J 医院护士缺乏基础的情感支持和人际交往，如果这种情况长期得不到解决，会在一定程度上影响护士的生活水平，进而影响到护士在医院的工作效率。在实地观察期间笔者发现护士和患者家属沟通存在障碍，不信任是常有的事，造成误解也时有发生。

“我照顾的这个患者记性不好，有阿尔兹海默症，刚刚已经给他打过针了，还说我没有给他打，还说我们骗他的钱，有时候真的能气死。”“有的家属讲理还好，就怕有的家属不讲理，有次下午不知道怎么回事自己跑出去了，把我们吓得好多人出去找他，最后还是警察找到的，已经走出去三条街了，最后护士长还指责我为什么不把自己的病人管好，真的是不知道怎么跟她去说。”

从上述谈话中可以看出，护士人员与病人、家人之间存在着一种较为紧张的关系，很难取得病人的认同与信赖。护士是病人的直接监护人，对病人最了解，也是病人的首要责任人，如果病人出了什么事，他们都要承担责任。然而大部分

病人的家属都会听信病人的一面之言，不愿意深入调查，一发生争执就会第一时间将护士骂个狗血淋头。

3.4 小组成员介入需求分析

通过以上对护士人员职业倦怠的成因进行剖析，发现主要是由护士自身、医院和社会等多个因素共同作用的结果，所以在实践干预时，应着重加强护士人员自身解决问题的能力 and 帮助护士人员构建社会支持系统。

3.4.1 情感疏导的需要

护士每日都要与病人打交道，必须随时保持高度的注意力，再加上长期繁重的工作、较弱的社会支持和情绪支撑，不可避免地会有丧失兴趣、丧失个性、缺乏成就感等现象。护士人员一方面不但要与病人打交道，而且还要应付各种疑难杂症，另一方面，护士人员也要处理好患者的感情和精神卫生等方面的问题，这类工作极易造成护士人员的精神疲惫与工作倦怠。护士人员每天很少有休闲时间，工作时很难注意到自身的状况和情绪。另外，护士人员的情绪状况对于病人的护理品质起着非常关键的作用，若护理病人的护士人员情绪低落、疲劳，则极有可能不能满足病人的要求，从而影响病人的住院品质，还会使病人与护士人员的关系变得更加恶劣，从而形成一种恶性的循环。

3.4.2 技术支持的需要

随着护士岗位要求的多元化，护士人员的综合职业素质也在持续提升。然而，当前医院中的护士普遍存在技能自信不足、实践水平偏低以及对新政策和新规定不够熟悉的问题，这使得他们在面对工作中的难题与挑战时显得力不从心，进而导致工作倦怠现象的出现。。医院里的护士大部分都是从学校中的书本上了解病人，实际上对病人不同需求并不了解，不能很好地与病人交流，也无法正确地处理病人出现的紧急情况。因此，他们需要得到相对应的培训和指导，以提高自己的专业技能和应对能力来完成工作，减轻压力。

3.4.3 人际交往的需要

护士人员与病人之间的沟通是单向的，长期处于一个封闭的环境中，缺少与其他工作人员、家庭成员的沟通，容易造成心理上的孤独感和情绪上的紧张。构建和谐的人际关系能使护士人员有一种获得感、成就感，调整其消极情感，提高其生活质量，增强其工作热情。另外，通过人际交往，能够有效增强护士人员之间的交流技巧，更好地了解病人最真挚的精神需要，与病人更融洽地生活在一起。为护士人员提供情感支持，建立良好的人际交往环境，有助于降低护士人员的消极情感，减轻其职业倦怠。

第 4 章 小组工作介入护士职业倦怠的实务过程

4.1 介入前的准备

4.1.1 介入方法的选定

在前期的准备过程中，对于 J 医院护士工作情况有了一定的了解，在综合考量时发现在每天晚上 6 点到 8 点之间人员精神状态良好，时间充足，对于人员开展活动具有积极作用。其次，在问卷调查和职业倦怠表测量之后对护士之间存在的问题进行分析，笔者发现在相同环境下工作的护士之间存在着许多相似的问题，因此，选择小组工作可以更加高效地解决护士之间存在的相同困难，相比于个案工作，小组工作可以让更多的人参与进来，同时，成员之间通过活动，关系能够更进一步。最后，在 J 医院工作的护士基本都是其他省份过来务工人员，群体之间年龄相近且年轻，能够良好沟通交流，这为小组工作能够顺利开展打下基础，为后期小组工作的成效得到保障，为完成小组目标提供条件。

基于上述原因，笔者选取小组工作方法介入护士职业倦怠，通过小组成员的互助、讨论、建议、学习和支持来改变小组成员的态度和行为，用成员自身的方式方法来解决小组所面对的共性的问题，小组活动过程本身就是给成员提供一个更好的展示的平台，同时也是让成员在活动过程中能够意识到自己的问题，通过活动了解到相关的知识，从而能够在面对相同问题的时候能够第一时间解决，而不是一直积压在心里造成一系列连锁反应。

4.1.2 小组招募

本研究在已有的研究成果的基础上，结合已有的问卷调查、半结构化的访谈及数据搜集，制定出一套针对医院护士人员的服务方案。护士人员的工作量大，工作压力大，时间紧，许多护士人员对参与小组工作抱着审慎的心态，这就造成了小组人员的招聘难以进行。为此，作者通过各种途径开展了征集工作。首先，作者采取在民营院开展宣传工作，利用微信平台发放相关资料等方式，对护士人员进行全面推广社会工作与职业倦怠的相关内容，使广大护士人员对社会工作有

一定的认识。其次是通过有关人员的帮助，为活动的开展解决了一些硬件上的需求。

虽然作者已经制定了各种计划，但在操作过程中还存在一定的问题，主要有：许多护士人员认为参与小组活动会加重其工作负荷，对参与社会实践有排斥心理；而有些护士人员还会因为害怕自己无法跟上小组的步伐，让其他的人对自己产生不同的想法，所以也会存在一定的精神负担。

为了解决上述问题，作者采取有针对性的回答和解释，同时与医院的管理人员以及护士长进行有效的交流，增强了护士人员的自信心和责任心，在这个过程中，一直坚持以主动参加为准则，对护士人员的个人意志给予了充分的重视，同时也强调了要与护士之间的相互信赖，为其提供所需的支援和协助。在分析护士人员背景、工作经历、个性特征、自我认知的相关资料后，选取 9 位存在同样问题的护士人员作为研究对象。

表 1 小组成员基本情况

序号	姓名	性别	年龄	工作年限	责任病人数量	职称
1	X J	女	36	6	轮岗	护师
2	Z J	女	30	5	轮岗	护士
3	CZQ	女	27	4	10	护师
4	HXY	女	27	4	10	护士
5	WKW	女	25	2	9	护士
6	LYW	女	26	1	5	护士
7	ZSQ	女	25	1	10	护士
8	LDQ	男	23	6 个月	8	护士
9	CJD	男	23	2 个月	10	护士

小组名称：“就在此刻”职业倦怠改善小组

活动节数：6 节

活动人数：9 人

活动时间：2024 年 5 月—2024 年 6 月周三下午 6:00-7:00

活动地点：J 医院二楼平台

4.1.3 医院护士职业倦怠现状

采用量表法，对医院护士的倦怠各个因素进行了测量，能够更为详尽地反映出护士人员职业倦怠情况。

表 2 小组成员倦怠统计表

姓名	情绪衰竭	去人格化	低成就感
X J	4.2	4.75	4
Z J	3.8	4	3.17
CZQ	4	3.5	3.33
HXY	4.2	4.25	4.17
WKW	4.4	3.5	3.33
LYW	3.8	4.25	3.5
ZSQ	3.6	4.5	4
LDQ	3.2	3.75	3.67
CJD	4.4	4	3.5
平均	3.96	4.06	3.63
总体平均值		3.88	

结果表明：J 私立医院护士人员的职业倦怠水平存在差异。如表格 2 所示，情感耗竭有 3.96 个百分点，去人格化有 4.06 个百分点，有较差的有 3.63 个百分点。各构面的总分均大于 3.5，表明该医院护士人员已出现了一定程度的职业倦怠现象。在总分上，去人格化、情感耗竭、低成就感由高至低，说明护士人员在工作中所受到的消极情绪及工作紧张程度较高。护士人员普遍存在着疲劳、无动力等消极心理，工作效率较低，工作热情不高。

情感耗竭对工作疲惫具有明显的作用。由上表中的情感耗竭得分可知，护士人员存在着更多的问题，对工作的热情降低，工作动机的缺失。“刚开始的时候，我只需要看 8 个病人，但不知道什么原因，突然多了 4 个病人，有的病人智力有问题，有的总是丢东西，有的脾气不好总是骂我们，稍微不注意，就会被投诉。”护士人员对工作的态度比较消极，心理状况不佳。“本来觉得在这边工作挺轻松的，哪知道事情这么多，日日夜夜地忙碌，真够辛苦的，要学习的东西太多了，而且各个岗位的标准也各不相同，要是干得不好就会被训。”护士人员工作压力

大，处理突发事件所需的专业知识不足是造成工作耗竭的另一个因素。

4.1.4 小组目标

最终目的：本研究旨在通过活动的介入为护士人员缓解在情感枯竭、去人格化及缺乏成就感等方面带来的困扰，同时提升护士的个人综合素质，提高其自信心，使其在后续工作中能够解决因为职业倦怠带来的困扰。首先，从护理人员自身出发，减轻其职业倦怠和工作压力，使其掌握调整负面情感及应对工作压力方法；其次，纠正护士人员的认知偏差，培养其正面、客观、积极的自我认知，深化其对自身价值的理解，并认识到自身对卫生事业的贡献；第三，强化护士人员的社会支持网络及情绪支持，协助其缓解工作中的紧张情绪，增进护患之间的有效沟通；最后，经过团体训练，五分之四的护理人员在职业倦怠量表上的得分显著降低。

4.1.5 预计困难及措施

在活动过程中，往往会遭遇诸多挑战。例如，部分小组成员可能会感到焦虑或不适应，进而陷入沉默或回避参与讨论。此外，有些成员因个人原因在活动中途退出，导致小组活动难以继续进行。同时，小组在活动过程中也难以全面顾及每位成员的需求。为此，社会工作者需提前做好工作，针对出现的问题积极协商、沟通，妥善解决，以确保活动顺利进行。

4.1.6 小组方案设计

本课题基于已完成的护士人员职业倦怠各个方面状况的测评结果，以认知行为与社会支持的相关理论为指导，通过六次小组活动干预，以缓解护士人员职业倦怠的各个层面问题。第一次小组活动打破小组成员的僵局，并对职业倦怠进行普及；第二次小组活动，缓解小组成员在工作技巧上的不自信，协助护士人员缓解工作压力，减少其职业倦怠；第三次小组活动指导小组成员疏导消极情绪，帮助护士人员学会调整自己的情绪，减轻其情感耗竭；第四次小组活动加强护士人员的情绪支持与交流，减轻护士人员职业倦怠的非个性化现象；第五次的小组活动让小组成员提高了对自己的认知与信心，从而减轻其成就感不足的问题；第六

次小组活动让护士人员对全部活动进行总结，并对今后的工作进行了展望。

表 3 小组活动设计表

小组主题	活动目的	实际应用	意义
第一节：你我初相识	认识职业倦怠	通过职业倦怠量表测量成员状况，播放相关小视频初步了解职业倦怠的概念	使小组成员能够初步认识职业倦怠并了解到自身职业倦怠现状
第二节：再学习，永无止境	学习相关视频来提高自身技能	通过专业的护理视频学习技能知识，在角色逆转和护士技能竞赛游戏过程中熟悉技能	提高护士专业知识和工作技能，使其更好地胜任工作，为护士提供支持
第三节：说出心声，释放压力	缓解情绪衰竭问题	通过情绪表达、开心操等小游戏引导护士掌握情绪调节的方法	引导成员将负面情绪释放出来，让护士学习情绪自我调节的方法
第四节：你我再相识	缓解去人格化问题	通过探索我，认识我、猜猜我的爱好、说说你的一天等游戏来缓解职业倦怠中的去人格化问题	促进成员的自我认识和个人成长，提高成员的人际交往能力，缓解护患关系
第五节：明日之星光	缓解低成就感问题	通过评价提升、成就感墙等游戏赞美护士，使成员学会自我认可	引导成员学会自我认可和自我信任，增强成员的自信心
第六节：未来在脚下	做好分离准备，让成员自我成长	通过写明信片、愿望清单等游戏帮助成员回顾小组活动，展望未来	巩固此次小组活动的内容，加强成员的自我调节意识

4.2 小组工作介入护士职业倦怠的实务过程

4.2.1 你我初相识

（1）活动时间：2024 年 5 月 8 日周三下午 6:00-7:00

（2）活动地点：J 医院二楼平台

（3）参与人数：小组成员 9 位全部到齐

（4）活动目标：协助小组成员在轻松愉快的氛围中互相认识 and 了解，引导成员建立信任感和良好的关系，签订小组契约，初步认识职业倦怠，便于更好地开展

后续的小组活动。

表 4 第一次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
10 分钟	初次破冰	做好预先的准备工作，让成员们心里清楚	以 PPT 的方式，将活动计划，内容，目标等进行讲解，让成员对活动有一个整体的了解并对其进行职业倦怠的测定
10 分钟	左右逢源	开展破冰游戏，带动小组气氛	让各位成员把他们的姓名都写上，并把纸条折好，装进一个袋中。由成员随机抽取，并介绍一下纸条上的成员
15 分钟	知识科普	使成员初步了解职业倦怠	通过职业倦怠小视频向成员科普职业倦怠是什么、职业倦怠的危害有哪些、如何预防职业倦怠
15 分钟	讲故事	让成员进一步了解对方进而建立起更加密切的关系	让成员分享一个在医院工作时发生有趣的故事，可以是自己的经历，也可以是听别人讲过的
5 分钟	成立契约	形成良好的规范和协作意识	社工与小组成员讨论达成共识，成立小组契约
5 分钟	活动总结	澄清期望以及小组活动总结	每个成员说出自己在小组中期望达到的目标；对小组活动进行总结，重申本次小组活动的目的，结束本次活动并交代下次小组活动计划

过程分析：

针对目前护士人员对职业倦怠的认识不足，忽视其消极作用等问题，本项目拟用认知行为学理论为基础，通过“知识科普”的方式，构建护士人员对职业倦怠的主观认识，从而实现对护士人员情感与行为的有效调控。另外，考虑到小组成员在同一工作环境下所面对的问题存在共性，所以在社会支持理论的基础上，通过“讲故事”的方式，使得成员在交互过程中能够将自己的问题展示出来，能够从现实角度出发，更加能够引起成员的共鸣。

在活动开始之前，社工用 PPT 将小组的活动计划、活动内容、目标和任务等内容进行详尽的说明，让成员对小组活动有一个初步的了解，为接下来的安排打下基础。社工让每个人都完成一份“职业倦怠问卷”，以此来掌握成员的职业倦怠状态，并让成员意识到职业倦怠是一种常见的行为，以此来再次强调小组的主题。在完成了“职业倦怠量表”以后，小组里的氛围变得有些压抑，社工采取了相互介绍的方式，让成员们按照自己的座位，把自己周边的成员的自我介绍重复，以此来加深对其他成员的认识。在对小组成员进行职业倦怠知识的学习时，

通过前面的游戏环节，成员在参与到小组活动中的情况有了很大的改善，社工向他们展示了职业倦怠的概念、危害、防范措施和对策等科普录像，帮助小组成员对职业倦怠的基础认识和消极作用有一个初步的认识。

活动小结：

社会工作者在小组工作中起主导作用，其目的在于打破小组僵局，达成小组合约，解除小组间的尴尬气氛。成员们经过首轮的集体学习，彼此之间有了情感上的联系。社会工作者选择的“职业倦怠问卷”中的问题描述太过专业、太过学术性，致使成员在完成问卷后不能很好地理解和解答，这对小组成员的信心造成了很大的打击，而且在对问卷的专业术语进行解读以及帮助成员完成问卷的过程中也会耗费大量的时间，从而阻碍了小组的发展。针对这个问题，社工要适时地作出相应的调整，在小组活动的过程中，社工要对小组活动的进程进行恰当的指导和调控，综合考量成员的不同心态，对一些成员给予正面的激励。尽可能多地使用口语来表述，在每个小组成员都能理解游戏的游戏规则的情况下，要注重对游戏的总体节奏的指导与控制。

4.2.2 再学习，永无止境

（1）活动时间：2024年5月15日周三下午 6:00-7:00

（2）活动地点：J医院二楼平台

（3）参与人数：小组成员9位全部到齐

（4）活动目标：协助小组成员在学习中提升其应对各类紧急状况的能力，增强其工作信心；通过小组成员间的交流与咨询，加强成员间的感情，加强成员间的人际关系及社会支持。

表 5 第二次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
5 分钟	回顾		一起回顾上一节的活动内容
20 分钟	技能大提升	提升成员的专业知识和技能	通过邀请经验丰富的护士长进行讲座教学，学习专业的护士技能知识，包括护士技巧，突发情况的应对方式，与患者相处时的沟通技巧和情绪管理
10 分钟	讲出你的烦恼	小组成员互相学习和交流，解决工作中遇到的自己解决不了的困难	每位会员都将自己遇到的难题和需要解决的问题都记录下来，并放在一个盒子中，每个人都可以随意挑选一份，并将自己所抽取的东西进行交流，而其余的人则可以按照自己的经历和专长提出意见和意见
10 分钟	护理技能比拼	提高护理人员对护理专业知识的理解与运用能力	把组员们分为两组，每一组都要进行一次关于疾病防治和护理技巧的问答，最先答对的两个人就会得到一个保温杯
10 分钟	我是病号	增进对病人的了解与尊敬，也能训练护理人员的交流能力	在这个小游戏中每个人都会轮流进行一个角色转换，去经历各种护士和患者的情绪和需要
5 分钟	活动总结		成员分享，结束本节小组活动

过程分析：

由于缺少应对紧急情况的相关知识能力，因此，本小节以社会支持理论为基础，通过“讲出你的烦恼”与“护理技能比拼”等活动，以及小组成员间的相互沟通，从情感上给予情感上的支持与认同，并结合自身的经历与专业知识，以相互探讨与竞赛的形式，高效地充实自己的专业知识，提升护理病人的专业水平。因此，本小节拟在认知行为理论的基础上，通过角色转换，纠正护士对被照顾病人的错误认识，增强对病人的了解与接纳，让他们之间的关系变得更加和睦，进而提升护士的工作品质。

在“护理技能比拼”部分，利用一段教学录像，就压疮的发生原因，压疮的预防，根据病情的轻重来判定压疮的分级，并对压疮的处理等方面进行了深入的探讨。在这一部分，社会工作者站在旁观者的角度，看到大多数成员都能很好地理解自己的想法，全体成员都展现出了主动学习、希望有所改善的良好心态。

在“讲出你的烦恼”阶段，成员慢慢地进入了一个比较缓慢的阶段，一些热情比较高的成员则把自己在工作中碰到的难题讲述出来并希望得到解答，对于一些不明白的地方，他们也能够积极地提出自己的疑问，而其他队员也按照自

己的经历和专长，提出了一些有针对性的意见。有 2/3 的护士人员认为自己的工作很辛苦，尤其是面对一些体质不好或者出现了老年痴呆的老年患者，所以加强护士人员的专业知识与技术已成为当务之急。

活动小结：

这一次社会工作者作为一个资源链接者，协助护士人员链接各种资源。通过增加护士人员对自己的信心，从而促进护士人员的工作热情。在社会支持理论的引导下，通过小组成员相互探讨、相互提出意见、相互仿真演练等方式，增强了成员的专业知识能力，让小组成员间的气氛变得更为和谐、亲近，增进了护士人员之间人与人的感情。不管是技能的提高，还是角色的交换，都比较显著地减轻了护士人员的工作疲倦感，激发了成员们的工作积极性，培养了他们与身边成员的情感基础，增强了他们的工作积极性。缺点是，有些性格内向的成员很可能被忽视，所以在后续的工作中，要对这部分成员给予足够的重视，可以使用倾听、提问和反馈等技术，从而更好地指导成员之间的共享与沟通，并协助他们发现并解决问题。

4.2.3 说出心声，释放压力

（1）活动时间：2024 年 5 月 22 日周三下午 6:00-7:00

（2）活动地点：J 医院二楼平台

（3）参与人数：小组成员 9 位全部到齐

（4）活动目标：减轻职业倦怠中的情感耗竭，让小组成员以某种方式进行减压，让护士人员学习如何进行情感疏导与调整。

表 6 第三次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
5 分钟	回顾		一起回顾上一节的活动内容
20 分钟	发泄情绪	表达负面情绪，缓解负面情绪	请每位成员讲述自己近期的紧张与心情，并指导会员疏导消极情感，社会工作者协助会员学会如何通过诉说来减轻或调整自己的消极情感
25 分钟	快乐操	放松心情释放压力	介绍快乐操的作用，播放快乐操的跟练视频，鼓励引导成员跟随视频练习
10 分钟	活动总结	总结并结束小组活动	社工在最后总结，在成员感觉紧张和疲惫的时候，可以通过锻炼，联想，转移注意等方式减轻情感疲劳，并结束此次小组活动

过程分析：

通过对职业倦怠量表中情感耗竭维度的测定，掌握了护士人员目前的情感耗竭状况。与第3章相联系，对造成护士人员职业倦怠的因素进行了剖析。工作压力大、时间长、工作强度大，都会造成护士人员的情感耗竭，从而对她们的身心造成损害。针对这一情况，社工通过“发泄情绪”“快乐操”等几个方面的训练，让护士人员学会倾诉，转移注意力，锻炼身体等方式来减轻工作中因工作紧张而引起的精神疲惫，从而使其在工作中处于最佳的身体和精神状态。

另外，以社会支持为导向，带领小组内各成员进行沟通及提出意见，并通过小组内各成员的优势，相互支援与协助。在情感抒发部分，社会工作者让成员把近期的紧张与消极心情都说出来，让他们敞开心灵，宣泄他们的消极情感。一开始，因为个人隐私或者是不能完全放开，所以没有人愿意说出来，但是社工却把自己遇到的问题都说了出来，并且着重说明了小组协议中，每个成员都有义务维护自己的隐私，让团体内的人能够更好地宣泄自己的消极情感。有些小组成员讲述了他们与病人之间的冲突，其他人也讲述了他们在医院里遇到的困难。这种共享使小组中的其他成员对彼此的情况有了更多的了解，同时也使他们感受到了一种被尊敬和被帮助的感觉。尽管在小组中存在一些问题，但在情感交流这个阶段，队员感到了更多的关怀与支持，也为以后的和谐工作奠定了坚实的基础。在“开心操”开始的时候，一些反应迟钝的队员无法跟上视频的进度，社工在观察到这个问题后，便放缓了播放进度，确保小组成员保持同步。在此过程中，社工注意到小组成员都能很快地掌握运动技巧，而且都很有积极性。

活动小结：

此次小组活动的目的在于让护士人员在工作中宣泄、调整自己的消极情感，以减轻因工作而产生的情感耗竭。社工在活动中，也注意到一些小组成员较为主动，而且在各个阶段都有一定的交流，所以，社工要把工作重心放在如何发挥小组成员的潜力上，让小组成员发挥领导作用。另外，社工还发掘出小组成员所面对的情感压力问题存在着共同的特点，所以，社工要让成员们在小组中意识到问题，并利用小组的优势，让成员之间相互支持，减轻成员的情感枯竭。缺点是，在共享阶段，共享的时间有限，没有让全体成员都参与进来，对问题的剖析也不

够深入，所以，社工要控制好自己的时间，以免受到时间的限制，影响到活动的参与程度和成效，而且，在每一次的活动之前，都要事先跟队员们沟通，将下次的游戏规则和时间安排告诉队员们，这样才能更好地发挥作用。

4.2.4 你我再相识

（1）活动时间：2024年5月29日周三下午 6:00-7:00

（2）活动地点：J 医院二楼平台

（3）参与人数：小组成员 9 位全部到齐

（4）活动目标：缓和小组成员与病人之间的护患关系，提高小组成员与患者的交流技巧，扩展小组成员的交流方式，让小组中的成员们能够更好地获取情绪支持，从而减轻职业倦怠中的去个性化问题。

表 7 第四次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
5 分钟	回顾	回顾第三次小组活动内容	一起回顾上一节的活动内容
20 分钟	发掘自我	促进护士自我认识和个人成长	鼓励每位成员在小组内分享自己的优缺点，说出相关的事例
15 分钟	猜猜我是谁	增强成员之间的了解程度	社会工作者会建议成员记下他们的一项爱好或兴趣，并把它们混合起来。然后，每位成员都会挑选一张卡片，然后猜测是他们中的哪一位
15 分钟	一人一手	增强护士和患者之间的照护关系和亲密感	护士和患者分别用一块板共同夹住一个乒乓球，一起协作将乒乓球放在一个目标位置上
5 分钟	大总结	承上启下，促进小组服务效果	回顾本次内容并提醒成员下节活动需要准备分享的小故事

过程分析：

本小节以护士人员工作中的实际工作为基础，以“发掘自我”“猜猜我是谁”及“一人一手”三个阶段，从护士个体、同事及护士群体三个层面解决护士人员工作中的人际关系疏远与情绪支援不足等问题，从而减轻护士人员的去个性化状态。在前期的团体活动中，社会工作者注意到，护士人员的自我认知水平很差，不清楚自己的问题以及自己的长处，所以，通过“发掘自我”这个环节，让每个成员都能在组里交流自己的优点和不足，讲一些有关的例子，让队员们更好地认

识自己，增进彼此的认识。在此阶段，社工发现大部分的团体成员只注重自己的不足，而忽视自己的长处，并激励小组成员发掘自己的长处，深化对自己的认知，以正面的心态去面对自己的不足，每一个人都是独特的，成员们要学习理解和接纳自己。另外，社工还发现，小组中的成员都可以积极、自觉地相互支持，利用小组的优势来解决问题，而社工则从组织者、指导者变成了辅助者，在活动中，成员成为了领导者。

在“猜猜我是谁”阶段，社工会让成员把他们喜欢的东西都列出来，并把它们混合起来。然后，每个成员都可以从自己喜欢的东西中挑选一张喜欢的卡片，然后猜测自己喜欢的是谁的，这样做的主要目的是减轻成员间的隔阂，增进成员间的相互理解和社会支持。尽管有些成员会对自己的偏好产生误解，但是这种简单的方式增强了小组成员间的情感支持，让小组成员更加注重维持良好的人际关系。

在“一人一手”的活动中，护士人员会配合社工让身体健康的病人参加“一人一手”的活动，让患者和护士在游戏中相互配合，缓解压力，营造融洽的气氛。但是，在实施的时候，也会遇到很多的现实问题，患者的生理功能和反应都比较迟钝，所以要多加关心和注意。这一部分增进了患者与护士人员的沟通与协作，改善了患者与护士人员间的护士关系，纠正了护士人员对工作的认识上的偏见。

活动小结：

在这一次的小组活动中，小组成员在社工的指导下，对自身有了更多的认识，学习到如何去承认自己的不足，并增进成员彼此的理解，增强小组成员间的情感上的支持。另外，护士人员和病人的感情得到改善，纠正了护士人员对病人认识上的偏差，增强了双方的相互了解，从而提高了护士人员的工作品质。缺点是，社工对活动中掉队的成员没有一开始就予以关注，应随时注意每个成员的情况，一旦发现自己跟不上，就要立即帮忙，以免成员产生挫折感。另外，小组成员在与病患的交流过程中，未事先做好相关的准备工作，从而影响了整个小组的进度及效果。社会工作者应事先与病人进行交流，让病人了解活动的内容及规则，以便更好地配合小组活动。

4.2.5 明日之星光

- (1) 活动时间：2024 年 6 月 5 日周三下午 6:00-7:00
- (2) 活动地点：J 医院二楼平台
- (3) 参与人数：小组成员应到 9 位，实到 8 位
- (4) 活动目标：缓解职业倦怠中的低成就感问题，提高成员的自信心，认同自身的价值感，相信自我，提高成员的工作积极性

表 8 第五次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
5 分钟	回顾		一起回顾上一节的活动内容
15 分钟	成就墙	在工作中增强信心，增强自我价值	每位成员可以在每个区域上写下自己在工作中获得的一项有成就感或者感到自豪的事情
20 分钟	故事分享会	增强自己的价值感和对同事的认可	每位成员准备一篇关于自己在工作中体现价值的故事，并在小组活动中分享给其他成员。故事可以包括自己如何在工作中帮助照护患者或者同事，如何解决困难等等。
15 分钟	闪耀的护士	加强护士人员的职业荣誉感与专业认同	观看中国优秀护士的先进事迹小视频，引起成员心灵上的共鸣
5 分钟	大总结	承上启下	回顾本次内容并提醒成员下节活动需要准备分享的内容

过程分析：

此活动以社会支持与认知行为等相关理论为基础，通过“成就墙”“故事分享”“闪耀的护士”等三个部分，旨在通过小组成员间的互相帮助，提升对自身的肯定，提升小组成员的工作成就感，纠正成员对职业的认识偏差，强化职业认同。在“评价提升”部分，成员们相互交流各自的长处与不足。小组成员在工作中彼此的评估与认同，加深了感情上的支持，促进了成员与成员间的互相学习，同时也提高了成员对自己的认同与工作的满足感。

在“成就墙”这一部分，社会工作者会让每个成员都把自己所做的一些值得骄傲的事，比如做了一件很重要的工作，得到了病人或家属的认可，然后挂在墙上。做一面“成就之壁”，以提升小组成员对工作的信心与价值的认同，并在作品完成后，与别人来分享成功的喜悦。社工要给予小组成员充分的支持与肯定，让小组成员有被尊重的感觉，同时也能让小组成员认识到自己的价值所在。但是，

在现实的游戏过程中，有些成员对自己的认识和信心都不高，没有认识到自己在工作中做的每一件微不足道的事情其实都能带来成功的满足感。

在“故事分享会”这个部分，由于小组成员彼此都很熟络，而且讲的都是与工作相关的事情，因此，基本所有人都在仔细地听着。小组成员还向大家讲述了如何帮助老年病患，如何与家属交流，如何互相帮助，以及如何克服困境。小组成员在进行交流后，对小组成员进行表扬与激励，从而提高小组成员的信心，得到小组成员的认同。

在“闪耀的护士”节目中，社工向大家介绍中国的杰出护士，并与医护人员一同观赏“最美护士”短片，引发小组成员的内心深处产生了强烈的情感共鸣。通过讲好自己的先进故事，在护士人员中建立起模范作用，促进护士人员对所做工作的认同。

活动小结：

此次小组活动是为了让成员们建立起对自己工作的正确认识，让他们认同自己的工作并重拾自信。另外，考虑到下一次的工作是小组工作的收尾，所以社工会事先和成员进行交流，告诉他们小组的活动马上就要结束了，以防止护士人员产生强烈的离别心理。在此期间，社工发现小组成员自身的改变，使他们感到护士工作的价值。唯一的缺点就是，成员之间的情况并不相同，有些成员较为内向，所以，社工要给他们一些激励，让他们能够更好地与他们交流，并给予他们一些支持和帮助，避免他们产生消极的情绪。另外，社工应注重利用认知行为理论来纠正一些成员的认识偏向，并对其进行有效地引导，并以社会支持理论为基础，主动地将护士人员的各种资源连接起来，以实现护士人员的各方面支持。

4.2.6 未来在我心

- (1) 活动时间：2024 年 6 月 12 日周三下午 6:00-7:00
- (2) 活动地点：J 医院二楼平台
- (3) 参与人数：小组成员 9 位全部到齐
- (4) 活动目标：巩固小组活动成果，缓解成员的离别情绪，让成员面向未来、期待未来，成就更好的自己

表 9 第六次活动

活动时间	活动名称	活动目的	活动内容
5 分钟	回顾		一起回顾上一节的活动内容
20 分钟	小课堂	增加成员的知识积累	社会工作者事先将有关情绪和压力的释放方法，包括怎样进行自身的心理调节与疏导，遇到紧急状况时该怎样处理，与群体融合的重要性等等，并且用 PPT 的方式来进行演示和解释
15 分钟	愿望清单	展望未来，陈述对未来的期许	引导每个护士人员将自己将来想要完成的心愿写成一张单子，包括工作上的，家庭上的以及社会上的
15 分钟	回顾温馨时刻	回顾温馨点滴，巩固活动成果	回顾工作过程中的温馨点滴，说出自己的收获，让成员和患者共同分享相处的温馨时刻以及难忘的事情
5 分钟	总结及反馈	总结并进行满意度调查	进行小组访谈评估；完成职业倦怠量表后测；组织填写小组参与者意见反馈表

过程分析：

通过上一一次的活动，社工事先搜集到了如何缓解自己的情感压力，如何进行自我心理调节与疏导，遇到突发事件时如何处理，如何与小组合作，如何将自己与小组联系起来，通过小课堂的演示与授课，让队员们增强自己的保护意识，为以后的工作做好准备。在“愿望清单”和“回顾温馨时刻”阶段，社工让每个成员列举自己将来在家庭、社会、事业等方面的心愿，回顾小组活动中的点点滴滴，互相祝愿。在即将接近尾声时，每个人脸上都流露出依依不舍之色，社工为他们打开了一扇门，让他们彼此交流心声，并让他们彼此交流对将来的期望，以减轻他们的分离心情。成员们将自己在小组活动中所获得的东西进行交流，与参与到小组活动中的成员个体和成员间的相互关系都有了很大的变化，成员们也开始学习如何利用团队的能力去处理问题。

活动小结：

这一节是我们的最后一次活动，因为前面的工作已经打好基础，所以这一次的活动，社工把主要的工作任务交给了小组成员。小组干预可以从多个角度缓解或减轻护士人员的职业枯竭，其中主要有：协助护士人员学会调整负性情绪的方法、对工作的认同及对自己的肯定等。此外，社工还会指导小组成员开展小组小课堂，让小组成员学习在将来的生活中有关的基础常识，为将来的工作与生活做好准备。团体活动的缺点是，在心愿列表的祝愿中，有些成员因为缺乏语言表达的技巧，不能充分地说出自己的感觉，所以，社会工作者要有目的地为某些成员

提供表现技巧方面的支援与协助，使其能够与整体小组保持同步。

4.3 小组活动评估

4.3.1 成员前后效果评估

通过小组活动前对成员进行职业倦怠状况前测以及活动结束后对成员进行职业倦怠后测，通过前后对比的数据分析小组活动介入的成效，前后测数据表以及各维度平均得分表如下所示：

表 10 小组活动后测分值

姓名	X J	Z J	CZQ	HXY	WKW	LYW	ZSQ	LDQ	CJD
前测	64	54	54	63	56	57	60	54	59
后测	53	43	46	53	43	44	51	41	40

由上表可知，在进行首次团体活动干预前，团体成员的工作倦怠量表得分最高为 64，最低为 54，9 位被试人员均存在中度的职业倦怠感。小组干预结束后，对成员进行了后测，发现其工作倦怠量表上的得分都有所降低。其中，最高得分为 53，最低得分为 40，显示出护士人员的倦怠状况整体上得到改善，这意味着本次团体活动的介入是有效的，基本实现了小组的目的。

4.3.2 社会工作者自评

首先，在最初的小组活动中，社工的作用是起到领导和协调的作用，在小组的实施中，可以按照社会工作的职业道德规范，充分考虑到被帮助的人的期待，以一种专业的方式来进行干预，并积极指导成员之间的交流，让他们加入到小组中来。在中、后两个阶段，社工将主要任务交给成员，维持基础程序，并指导成员主动参加。另外，社工也会主动连结各方面的资源，通过集体的影像资料，让小组成员在处理紧急状况时，能够掌握更多的相关资讯与技巧。其次，在使用专业的方式上，社工通过自我揭露来带动小组的气氛，带动小组成员一起分享，最终通过专业的聆听和共情技能来获得成员的尊敬与了解，更好地激发了小组成员的热情。

不足之处在于：第一，在小组的前两节活动中，社会工作者因为缺乏足够的经验，很难控制住场面，遇到紧急情况，就会惊慌失措，所以，在和护士进行交

流的时候，要尽可能地做到语言的清楚，让队员们能够更好地了解活动的规则，能够跟上活动的步伐。第二是作者在小组服务方案及参与过程中忽视了小组成员的利益诉求，造成了之后的小组活动往往要进行相应的调整与修正，从而对干预的结果产生了一定的影响。在组织活动服务时，应当注重小组与个人之间的关系，只有真正把利益关系到个人，他们才会真正融入到小组中。

第 5 章 总结和反思

5.1 总结

5.1.1 护患关系引起职业倦怠

本文深入剖析了 J 民营医院护士群体的职业倦怠状况。该群体长期承受巨大的工作压力，同时伴随着生理与精神上的双重紧张。长时间高强度的工作导致她们普遍出现情绪耗竭、个性丧失以及成就感低下等典型的职业倦怠症状。

从情绪损耗的角度来看，护士人员在日常工作中常感身心俱疲。他们频繁值夜班，且需应对各类突发事件及紧张的护患关系。长期疲劳逐渐消磨了他们的积极性，滋生出深切的厌倦感。面对病人多元化的需求，护士人员往往在不经意间流露出冷漠和不耐烦的态度。面对无理取闹的病人，他们常采取逃避或敷衍的方式，以规避冲突。例如，当病人提出无理要求时，因工作压力巨大，护士往往缺乏足够耐心解释，进而引发病人对护士的误解等负面影响，对民营医院护士的工作满意度低下，亦是影响护理质量的关键因素。并且由于其他多种原因，譬如，因评估体系不完善，护士在照料病人后，未能得到应有认可，从而产生失望情绪。这令他们开始质疑自身工作的价值，并加剧了疲惫感。

此外，职业倦怠还可能导致护士在工作中出现情绪波动，影响团队氛围和协作效率。长此以往，这种负面情绪还可能蔓延至整个团队，形成恶性循环，进一步加剧护士的职业倦怠感。因此，重视并解决护士职业倦怠问题，不仅是保障护士身心健康的需要，也是提升医疗服务质量和促进医疗机构持续发展的必然要求。

5.1.2 工作压力引起职业倦怠

护士职业倦怠是护士群体面临的一个严峻问题，它对护士的心理和生理健康均造成显著危害。在工作中，随着工作压力的不断加剧，护士的失误率随之上升，对病人的关怀程度亦有所下降。这不仅直接影响病人的治疗效果和康复进程，还会降低病人对医疗服务的满意度，进而对医疗机构的信誉和发展带来不利影响。

目前，病人群体呈现多元化特征，民营医院的病人分布广泛，文化背景多样，

对医疗服务的需求也各不相同。基于此，提出了强化对病人身体状况的干预措施。这使得护理工作变得更加复杂和艰巨。例如，部分病人对护士人员的专业素质有较高期望，渴望获得更多的关心与关怀；而另一些病人则对特殊饮食和康复训练有特定要求，这无疑增加了护士人员的工作负担。

此外，为提升经济效益，民营医院通常对员工数量进行严格控制，从而加剧了护士的工作负担。输液、换药、病情观察等任务繁重且辛劳。尤其在某些繁忙科室，一名护士需同时应对多名患者，甚至连基本的饮水和如厕时间都无法保障。在这种高压环境中，护士群体极易陷入身心疲惫和紧张状态。

同时，护士的工作性质紧急且关键，因此在短暂的瞬间，她们必须迅速做出正确的决策和处置。例如，在救治病患的过程中，每一分每一秒都至关重要，护士必须严格按照医师的指示，快速且准确地完成各项紧急操作。在这种高压工作环境下，护士们时刻承受着巨大的工作压力，长此以往，极易容易出现疲惫和厌倦的情绪。特别是在民营医院，医生与患者之间往往存在显著的矛盾。患者对医疗服务抱有高期待，一旦遭遇不满，便可能产生抱怨、责备乃至愤懑的情绪。

这些矛盾不仅影响了医院的声誉，也给护士们带来了额外的心理负担。她们不仅要应对繁重的工作任务，还要在患者的不满与责备中保持冷静与理智，这无疑进一步加剧了她们的紧张与焦虑。加之，部分患者的无理取闹和不理解，使得护士们的工作热情逐渐消磨，取而代之的是深深的疲惫与厌倦。长此以往，这种高压与紧张的工作状态，将严重损害护士们的身心健康，甚至可能导致她们对职业产生怀疑与抵触情绪。因此，如何有效缓解护士们的工作压力，减轻她们的职业倦怠感，已成为当前民营医院亟待解决的问题。

5.1.3 组织支持可以减轻职业倦怠

本研究发现，在护士人员中，“组织支持”对于缓解其职业倦怠感具有显著效果。若管理者能够为护士提供充分的资源支持、合理的排班安排，创造更多职业发展机会，并建立相应的激励机制，这将有效提升护理人员的工作满意度，降低职业倦怠的发生率。

此外，研究还指出，建立一个积极的组织文化对于护理人员的心理健康同样至关重要。一个开放、包容、尊重个体差异的工作环境，能够促进护理人员之间

的相互支持和团队合作。这种氛围有助于护理人员更好地舒缓工作压力，增强其对职业的认同感和归属感。

在物资保障方面，为医护人员配备充足的医疗设备、药品及防护用品，能够让护士更加安心地投入工作。例如，通过强化护士对病人状况的监测，有效缓解病人的焦虑与紧张情绪。科学的排班制度是缓解护士工作压力的关键，合理分配其工作与休息时间，有助于防止工作负荷过重。具体措施如实施灵活的工作安排，动态调整护士的工作时长，确保其获得充分的休息。

5.1.4 个体因素对职业倦怠的影响

职业倦怠的成因不仅受外在因素影响，个体的自我效能、应对风格及价值取向同样对其产生显著影响。自我效能较高的护士能够有效应对工作压力，从而降低职业倦怠的程度。他们坚信自己能在不同岗位上面对困境与挑战，并保持乐观的工作态度。此外，采取积极的应对风格和价值取向也有助于护士以正面心态应对困境，减少倦怠感。同时，树立正确的价值观能使护士对自身专业方向有清晰定位，深刻理解工作的重要性，从而在工作中获得更多满足感。

此外，职业发展机会和工作环境也是影响职业倦怠的重要因素。提供持续的职业培训和教育机会，可以帮助护士人员不断更新知识和技能，保持职业竞争力。这不仅能够提升他们的工作满意度，还能增强他们面对职业挑战的信心。工作环境的优化，如合理的工作时间安排、良好的同事关系以及支持性的工作氛围，同样能够显著降低职业倦怠。当护士感到自己被组织所支持和尊重时，他们更有可能对工作保持热情和忠诚。

本文采用了一系列的理论与实证研究相结合的方法，对民营医院护士人员的职业倦怠现状、原因及影响因素进行了深入的探讨，并就如何提高护士人员的抗倦怠水平进行了探讨。研究结果可为民营医院加强护士人员的工作、提高其自身的专业发展、保持其精神卫生水平具有一定的参考价值。在此基础上，希望有更多学者对此进行探讨，以促进我国民营医疗机构的整体发展。

5.2 对策与建议

护士职业倦怠是护理工作中最为普遍的现象之一，它对护士的工作效率和护

理质量产生了严重影响。针对护士群体职业倦怠问题可以从以下几个方面考虑。

5.2.1 提高护士人员的自我意识

通过对 J 医院护士的访谈、现场观察和小组成员的表现，我们可以看出，护士们对自己的工作并不认可，在工作中更加的困惑，没有了自己的人生追求，没有感觉到自己在民营医院工作的意义与价值，也没有得到自己的专业认同。这些认识上的误区造成了工作疲惫感，并且得不到很好地缓解，从而降低了工作的品质与工作效能，最终产生了一种恶性循环。

本文认为，要加强护士的职业认同，首先，要让自己的个体能够积极主动地参加到自己的工作中去，对自己的工作中存在的问题进行思考和归纳，充分利用自己的主观能动性，使自己的工作技能和素质得到提高，从而让自己的工作有一种成就感和归属感。二是要加强与病人的沟通，了解病人的身体情况，并及时地找出存在的问题，用良好的工作态度和职业精神来获得病人和病人家属的信赖与认同；三是加强积极心态的培养，在日常工作中，不仅要面对病患的生老病死，还要处理各种复杂的人际关系和紧急情况，这些都需要极高的心理素质和专业技能。因此，护士们需要不断学习如何在高压环境下保持冷静和专注。通过这样的努力，护士们不仅能够获得病患和家属的信任与尊重，还能在工作中找到成就感和归属感，从而在内心深处树立起对护士职业的坚定认同和职业荣誉感。

5.2.2 加强社会支持系统

在此基础上，通过构建多元、稳定、可行的多元社会支持系统，实现对护士人员职业倦怠的有效干预。首先，通过与医院、康复中心等单位的协作，为护士人员创造更多的沟通与学习的空间，扩大护士人员的专业知识与事业发展空间；其次，鼓励护士人员开展护士人员的“家属节”，加强家人与护士人员之间的沟通与交流，增进家属对护士人员工作的认同与了解，强化工作与生活的关系，提升护士人员的幸福感与归属感，为护士人员的情绪支持。

此外，应重视护士的心理健康，提供定期的心理辅导和压力管理工作坊，帮助他们应对工作中的压力和挑战。通过引入心理健康专家，开展团体辅导和个别咨询，护士可以学习到有效的应对策略，减轻工作压力，预防职业倦怠的发生。

同时，建立一个护士互助小组，让护士们能够分享经验、互相支持，形成一个积极向上的工作环境。

5.2.3 促进对护士群体的认同感

在人口老龄化趋势加剧及公众健康意识持续提升的背景下，护士职业的重要性日益凸显。然而，民营医疗机构中的护理人员在职业实践中并未获得应有的尊重与关注，其社会地位亦未得到广泛认可。因此，提升民营医院护理人员的社会认同感及地位显得尤为迫切。首先，可以通过录制护理工作的视频，展示其日常工作，结合医疗行业相关政策，以增强公众对护理职业的认同和尊重。其次，医疗机构管理者应利用媒体和社区等平台，积极宣传民营医院护理人员的作用和工作内容，以提高公众对其专业价值的认识。最后，应在医疗组织内部充分展示护理的工作成效和价值，通过制作视频、举办展览等方式，向公众呈现护理的工作情况和服务品质，从而增进病人及其家属对护理人员的尊重和认同，确保社会对护理角色和价值的正面评价。

5.3 研究中存在的问题

5.3.1 服务雷同化

本次研究采用小组工作模式对护士群体的职业倦怠进行了干预，取得了显著的缓解效果。参与人员均为同一家民营医院的护士，他们面临一些共性问题，并因此引发了职业倦怠。然而，每个个体又具有独特性，在人群中表现出一定的差异。在设计活动前，未能对每位护士的个性特征、过往经历及具体家庭状况进行深入剖析，导致在后续服务中，部分成员的角色被边缘化，一些参与小组的护士的个性化需求与期望未能得到充分满足。尽管小组活动涵盖了所有成员，并制定了相应的应对措施，但仍无法为个别成员提供差异化服务。

此外，由于服务内容和服务方式缺乏创新性，导致干预措施与其他类似研究或项目存在较高的雷同性。这不仅限制了干预效果的最大化，还可能使参与护士感到枯燥和缺乏新鲜感，从而影响其参与积极性和投入程度。在未来的研究中，应更加注重服务的个性化和创新性，以满足不同护士群体的多元化需求，提高干

预效果。

5.3.2 自我的限制

本文作者虽接受过系统的社会工作理论教育，但实际操作经验相对匮乏，未能充分将所学专业知识有效应用于实践活动。此外，由于对护士群体的认知不足，难以深入洞察护士所面临的职业倦怠问题，因而在实践中仅能从表层入手，缓解护士的职业压力。在活动执行过程中，场面掌控及职业技能运用尚显生疏，难以将理论知识灵活运用于实际操作，受限于自身条件，实际成效并不尽如人意。

为提升干预效果，未来的研究与实践应强化理论与实践的结合，通过参与更多实践活动，积累实际操作经验，提升对护士群体职业倦怠问题的深入理解。同时，应加强对场面掌控及职业技能的培训，提升将理论知识灵活运用于实际操作的能力，以期在解决护士职业倦怠问题上取得更加显著的成效。

5.3.3 活动的设计缺乏弹性

活动内容的制定不应机械地传授给成员，而应依据小组成员的意见和个人喜好进行适当的调整。在小组教学的初始阶段，成员间的互动及参与度较低，未能达到预期的服务成效。在开展小组活动前，务必做好充分的准备工作，基于小组成员的反馈和意见，对计划进行适当的修订。在中、后期，可根据成员的建议，设计符合主题的游戏和视频课程，以增强活动的趣味性，提升成员的参与热情，从而实现更佳的干预效果。

参考文献

- [1] 国家卫生健康委.2022 年我国卫生健康事业发展统计公报 [EB/OL] .
https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202310/content_6908685.htm,2023-10-12
- [2] 2023 中国民营医疗行业发展现状民营医疗行业供给分析 [EB/OL] .
<https://www.chinairn.com/news/20231023/105913185.shtml>
- [3] Reudenberger,H.J.Staff Burn-out[J].Journal of social issues,1974,30(1):159-165
- [4] Maslach C,Jackson S E.The measurement of experienced burnout[J].Journal of Organizational Behavior,1981,2(2):99-113
- [5] Pines A,Aronson E.Burnout:from tedium to personal growth[M].New York.NY.Free Press.1981:229
- [6] 廖清华, 吴文丽, 贺碧英, 王娟娟, 余婷, 韩一秋. 襄阳市呼吸内科护士工作-隐私冲突、职业紧张和职业倦怠相关性研究 [J]. 职业与健康, 2024, 40 (22): 3036-3040.
- [7] 沈美华. 医务人员付出回报失衡对职业倦怠的影响 [J]. 临床医学研究与实践, 2024, 9 (06): 17-21
- [8] 夏春花,李会,梅瑰,朱娜.院前急救护士人员职业倦怠现状及其相关影响因素分析[J].临床医药实践,2024,33(07):549-552.
- [9] 赵素,姚瑶,王婷. 情绪劳动和职业倦怠在血液透析室护士个人-工作契合度与心理健康间的多重中介作用 [J]. 职业与健康, 2024, 40 (17): 2331-2336.
- [10] 胡莹莹,杨一鸣,王文静.中小学教师情绪劳动与职业倦怠的纵向联系:情绪弹性和师生关系的链式中介作用[J].心理发展与教育,2025,(03):357-367.
- [11] 尹艳红, 胡晓东, 栾一飞. 职务职级并行制度的激励效果探析: 一个解释性框架 [J]. 云南行政学院学报, 2024, 26 (04): 55-67.
- [12] 文亚芬,刘麦仙,李拴荣.ICU 护士床旁交接班现状及影响因素分析[J].全科护士,2024,22(13):2554-2558.
- [13] 苗嘉琳.当心理老师遇到职业倦怠[J].中学生博览,2024,(21):78-79.
- [14] 刘军军,袁心崧,余志波,朱晓敏,张文瑄,沈迪文,杨海龙,曹秋云,张向荣,张宁.临床医师的情感耗竭与家庭-工作冲突[J].中国心理卫生杂志,2021,35(07):558-563.
- [15] 李亚,孟晓冰,朱改芳.赋能心理模式对 ICU 护士职业倦怠、应对方式的影响[J].中国健康心

- 理学杂志,2022,30(12):1817-1821.
- [16] Mróz Barbara,Zmaczyńska-Witek Barbara,RachwałAndrea.Selected personality dimensions and occupational burnout in the group of professional and volunteer firefighters[J].Medycyna pracy,2021,72(5):509-519
- [17] Al Khudhayr Abrar Mohammad and Al Shaghab Mariyyah Ahmad and Al Jabr Qasem Mohammad. The effect of using technology for work on burnout and work productivity among Saudi board residents: a cross-sectional study[J]. Middle East Current Psychiatry, 2021, 28(1)
- [18] 侯彩云,曹亚梅,赵荣瑶,李娅,许小梅.护士职业倦怠与共情能力的相关性研究[J].心理月刊,2024,19(13):25-27.
- [19] 黄文静,邱珊娇,梁艳嫦,郑思华,詹里成,陈妙苑,曾玥,吕芸,杨辉.全科医生人格特质与工作压力的关系研究——基于工作需求和资源模型的调查分析[J].中国全科医学,2024,27(28):3500-3509.
- [20] 叶和旭,林眉,吴思孝.社区教育工作者的生命意义与职业倦怠:有调节的中介模型[J].心理月刊,2022,17(12):21-24.
- [21] 姜立君.疫情防控背景下社区工作者压力对职业倦怠的影响:一个有调节的中介模型[J].大连大学学报,2022,43(01):90-95.
- [22] 黄好忠.合理情绪疗法介入 IT 从业人员职业倦怠改善的个案研究[J].社会与公益,2021,12(02):70-73+76.
- [23] 李欧.警察职业倦怠与心理资本的现状及相关研究[J].职业与健康,2020,36(22):3040-3043.
- [24] 杨文强,张静.酒店员工愤怒情绪对职业倦怠的影响研究——基于组织公正感的调节效应分析[J].营销界,2020,(15):72-73.
- [25] 杜岸政,陈欣.自我分化对反移情管理的影响:正念与咨询倦怠的多重中介效应[J].中国临床心理学杂志,2019,27(04):836-842.
- [26] Lyun H K,Hee S Y.[Effects of Group Rational Emotive Behavior Therapy on the Nurses'Job Stress,Burnout,Job Satisfaction,Organizational Commitment and Turnover Intention].[J].Journal of Korean Academy of Nursing,2018,48(4):432-435.
- [27] 朱陶,方登富,张树山.基于社会支持理论缓解南充市医务人员职业倦怠的策略研究[J].卫生软科学,2024,38(07):80-84.

- [28] Labrague L J et al.Organizational politics,nurses'stress,burnout levels,turnover intention and job satisfaction.[J].International nursing review,2017,64(1):109-116.
- [29] Luo Y H,Li H,Plummer V,et al.An evaluation of a positive psychological intervention to reduce burnout among nurses[J].Archives of Psychiatric Nursing,2019,33(6):186-191.
- [30] 李晓明.角色互动模型视角下老年社会工作者的困境与对策研究[D].湖北：华中科技大学,2023.
- [31] 陈程祎.个案工作介入养老护士工职业认同问题研究[D].湖北：中南财经政法大学,2022.
- [32] 王琦.民营医院内部控制存在的问题和建议[J].中国乡镇企业会计,2023,(02):142-144.

附录 1 职业倦怠量表

(以下是工作倦怠MBI-GS量表,共有15个问题,您所选的答案没有对错之分,共分为7个不同程度的感受,从“从不”到“每天”代表您出现不同感受的频率,请根据自身的体会在最合适的一个选项上划“√”进行选择,请您仔细阅读并填写。)

一、情绪衰竭:(该维度的得分=所有题目的得分相加/5)

1. 工作让我感觉身心疲惫:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

2. 下班的时候我感觉精疲力竭:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

3. 早晨起床不得不去面对一天的工作,我感到非常累:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

4. 整天工作对我来说确实压力好大:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

5. 工作让我有种快要崩溃的感觉:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

二、去人格化(该维度的得分=所有题目的得分相加/4)

1. 自从开始干这份工作,我对工作越来越不感兴趣:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

2. 我对工作不像以前那么热心:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

3. 我怀疑自己所做工作的意义:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

4. 我对自己所做的工作是否有贡献越来越不关心:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

三、低成就感(该维度的得分=反向计分后,所有题目的得分相加/6)

1. 我能有效的解决工作中出现的问题:

A. 从不; B 极少一次或者更少; C 偶尔一个月一次或者更少; D 经常一个月几次; E 频繁每个星期一次; F 非常频繁一星期几次; G 每天

2. 我觉得我在为工作作出有用的贡献:

A. 从不； B 极少一次或者更少； C 偶尔一个月一次或者更少； D 经常一个月几次；
E 频繁每个星期一次； F 非常频繁一星期几次； G 每天

3. 在我看来，我擅长于我的工作：

A. 从不； B 极少一次或者更少； C 偶尔一个月一次或者更少； D 经常一个月几次；
E 频繁每个星期一次； F 非常频繁一星期几次； G 每天

4. 当完成工作中的一些事情时，我感到非常高兴：

A. 从不； B 极少一次或者更少； C 偶尔一个月一次或者更少； D 经常一个月几次；
E 频繁每个星期一次； F 非常频繁一星期几次； G 每天

5. 我完成了很多有价值的工作：

A. 从不； B 极少一次或者更少； C 偶尔一个月一次或者更少； D 经常一个月几次；
E 频繁每个星期一次； F 非常频繁一星期几次； G 每天

6. 我自信自己能有效地完成各项工作：

A. 从不； B 极少一次或者更少； C 偶尔一个月一次或者更少； D 经常一个月几次；
E 频繁每个星期一次； F 非常频繁一星期几次； G 每天

（得分在 50 分以下，工作状态良好，得分在 50—75 分，存在一定程度的职业倦怠，需进行自我心理调节；得分在 75—100 分（标准分 100 分，平均分乘 20），建议休假，离开工作岗位一段时间进行调整；得分在 100 分以上，建立咨询心理医生或辞职。）

您的姓名

附录 2 护士人员访谈提纲

您好！我是安徽工程大学社会工作专业的研究生，现进行一项关于民营医院护士人员的职业倦怠的研究，我们需要了解一些您的真实想法和感受，下面是一份关于护士人员职业倦怠的调查问卷，希望您能如实填写，收集的信息只用于学术研究，对您提供的信息绝对保密，感谢您百忙之中参与我们的调查，谢谢您的配合！

一、基本信息：

1. 您的性别：

A.男 B.女

2.您的年龄：

A.20 岁以下 B.20-30 岁 C.30-40 岁 D.40 岁以上

3.您的学历：

A.小学及以下 B.初中或中专技校 C.高中或职高 D.大学及以上

4.您的月工资收入为：

A.3000-4000 元 B.4000-5000 元 C.5000-6000 元 D.6000 元以上

5. 您是否获得护士职业资格证书：

A.是 B.否

6.您从事工作年限为：

A.一年以下 B.一到三年之间 C.三到五年之间 D.五年以上

7. 您的健康状况是：

A.非常好 B.好 C.一般 D.差

8.您平均每月进行专业知识学习的次数？

A. 1 次及以下； B. 1-3 次； C.3-6 次； D.6 次以上

9.您是否因无法胜任工作而担心出错？

A.是 B.否

二、职业倦怠状况：

10. 您认为护理工作中产生的职业倦怠程度：

A. 非常大 B. 大 C. 很小； D. 没有

11. 在照护压力下，您下列哪几项比较明显：（多选）

A.对待工作的态度消极 B. 存在离职的倾向 C. 对照护对象反感 D. 精神状态差 E.人际关系疏远 F.成就感低

12.您觉得您对目前的工作积极性高吗？

A.非常高 B.高 C.一般 D.差

13.您觉得每完成一项工作您会感到高兴、有成就感吗？

A.是 B.否

14.您觉得现在的工作会让您觉得精疲力竭吗？

A.是 B.否

致 谢

行文至此，回首这几年的点滴依旧历历在目，首先感谢的自然是我的导师刘德军教授，在论文上帮我提了很多意见，帮助我顺利的完成了学业。导师严谨的态度不仅让我学习上有了进步，更重要的是让我明白对待任何事都要做到事无巨细，这是对事的态度，也是我们生活的态度。

其次是本文中的“案主”们的大力配合，感谢大家能够在工作之余能帮助我完成此次活动，尤其是护士吴凯文的引荐，没有她的帮助，文中的多项活动将无法开展。

然后感谢的是我的同学们，本人的学识能力有限，很多时候很多事情都是在同学的帮忙指点中一步步完成，班级中绝大多数的同学能够毫不吝啬的帮助他人，很庆幸能够与他们同窗三载。

时光匆匆，从 2015 年踏入大学校园到 2025 年结束自己的求学生涯，十年之间经历了种种，现在站在这个重要的历史节点，我想我已经做好了思想准备去对接下去的生活。这是一段故事的结尾，同时也是另一篇故事的开端，望社工研 22 的全体同学能够在未来的更重要的生活中继续书写精彩篇章！