

基于微信的积极心理干预对护士工作倦怠及工作绩效的影响

郭玉芳¹, 王鑫鑫¹, 王霜霜¹, 张静平²

摘要:目的 探讨基于微信平台的“三件好事”积极心理干预对在职护士工作倦怠及工作绩效的影响。方法 将 73 名存在工作倦怠症状的在职护士随机分为干预组 33 名和对照组 40 名。对照组无干预, 干预组接受 6 个月的基于微信平台的“三件好事”积极心理干预。结果 两组工作倦怠的干预效应、时间效应及交互效应具有统计学意义, 两组工作奉献、任务绩效及人际促进维度的干预效应和交互效应具有统计学意义($P < 0.05, P < 0.01$)。结论 基于微信平台的“三件好事”积极心理干预有利于改善在职护士的工作倦怠, 提升其主观感知的工作绩效。

关键词: 护士; 工作倦怠; 积极心理学; 积极心理干预; 微信; 工作绩效

中图分类号: R47; B842 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.08.001

Effect of a WeChat-based positive psychotherapy on job burnout and job performance in nurses Guo Yufang, Wang Xinxin, Wang Shuangshuang, Zhang Jingping. Nursing School of Hebei University, Baoding 071000, China

Abstract: **Objective** To explore the effect of a WeChat-based "three good things" positive psychotherapy on job burnout and job performance in nurses. **Methods** Totally 73 nurses experiencing job burnout symptom were randomized into an intervention group (33 nurses) and a control group (40 nurses). The control group didn't receive any intervention, while the intervention group received 6 months WeChat-based "three good things" positive psychotherapy. **Results** The intervention effect, time effect and intervention time interaction effect of burnout between the two groups were significant, and the intervention effect and interaction effect of job dedication, task performance and interpersonal facilitation dimension between the two groups were significant ($P < 0.05, P < 0.01$). **Conclusion** The WeChat-based "three good things" positive psychotherapy is conducive to alleviating nurses' job burnout, and improving their subjective perceived job performance.

Key words: nurse; job burnout; positive psychology; positive psychotherapy; WeChat; job performance

工作倦怠作为与工作情境相关的一系列症候群, 是个体在长期慢性工作应激状态下出现的延迟反应, 包括情绪衰竭、玩世不恭和成就感缺失^[1]。社会各个群体均存在不同程度的工作倦怠症状, 其中普通劳动者的工作倦怠发生率为 10%~27%, 而卫生机构、社会服务业从业者的发生率高达 20%~50%^[2-3]。护士工作倦怠发生率为 50%~90%^[4-5]。工作倦怠可导致个体出现精神衰竭和躯体疲乏, 严重影响个体的工作绩效^[6]。而工作绩效作为衡量个体任务完成情况及核心价值实现状况的重要指标, 是评价护士工作满意度和护理服务质量的重要指标^[7]。“三件好事”积极心理干预是美国心理学家 Seligman 等^[8]基于积极心理学理论开发的心理干预新模式, 他提出人们在现实生活中应该更多地关注和品味那些生活中的好事, 以克服由于进化原因导致的大脑的负面偏好。其干预目的是培养和提升个体对生活中美好事物的发现能力和关注度, 使个体对生活、工作的关注点逐渐转向积极、正向的方面, 进而形成乐观、自信、坚强的态度, 提升个体的生活和工作质量。笔者基于微信平台对 33 名在职护士实施“三件好事”积极心理干预, 在改善护士的工作倦怠, 提升其工作绩效方面取得较满意的效果, 报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 通过中南大学湘雅护理学院伦理委员

作者单位: 1. 河北大学护理学院(河北保定, 071000); 2. 中南大学湘雅护理学院

郭玉芳: 女, 博士, 讲师

通信作者: 张静平, jpzhang1965@163.com

科研项目: 河北省社会科学青年基金项目(HB18GL007)

收稿: 2018-11-14; 修回: 2018-12-20

会批准后, 选取 2015 年 8 月至 2016 年 1 月在中南大学湘雅二医院工作的在职护士为研究对象。纳入标准: ① 全职护士; ② 与医院签署正式的聘用协议; ③ 存在工作倦怠症状, 即 M 氏工作倦怠量表—普通版(MBI-GS)^[9]评分 ≥ 1.50 分; ④ 知情同意参与本研究。排除标准: ① 进修或实习护士; ② 近期接受其他相似研究者。共纳入 89 名护士, 采用随机数字表分为干预组 44 名和对照组 45 名。在 6 个月的干预观察期内, 16 名护士脱落, 其中 11 名在干预过程中未坚持记录, 5 名未完成问卷填写。共 73 名在职护士完成本研究(4 人因干预时间过长, 2 人因生育计划, 1 人因工作调动, 4 人因继续教育), 其中干预组 33 名, 对照组 40 名。两组一般资料比较见表 1。

1.2 方法

1.2.1 干预方法

对照组未给予干预措施。因对照组亦具有一定的工作倦怠问题, 基于伦理学要求, 研究者承诺在项目结束、确定“三件好事”积极心理干预方法有效或对照组需要干预方法时, 向其提供本干预方法, 以减轻其工作倦怠。干预组给予基于微信的“三件好事”积极心理干预, 具体如下。

1.2.1.1 组建研究小组 由 1 名指导教师, 2 名干预者, 4 名资料收集者组成。其中指导教师是具有博士学位的护理心理学教授, 有 10 余年心理护理研究经历; 2 名干预者是在读博士研究生, 均取得心理咨询师二级证书, 具有 5~7 年心理干预研究经历; 4 名资料收集者是在读硕士研究生, 均取得心理咨询师二级证书, 具有 1~3 年心理干预研究经历。在研究过程中, 研究小组和 Seligman 教授保持邮件联系, 以便及时解决研究过程中的问题, 保证干预质量。

表 1 两组一般资料比较

组别	人数	性别		起始学历			最高学历			职称			职务		科室		
		男	女	中专	大专	本科	大专及以下	本科	硕士	护士	护师	主管护师	无	护士长	内科	外科	其他
对照组	40	1	39	9	16	15	4	34	2	6	24	10	38	2	15	18	7
干预组	33	0	33	5	10	18	2	30	1	4	25	4	31	2	13	12	8
统计量		—		Z = -1.408			Z = -0.272			Z = -0.775			—		χ ² = 0.745		
P		1.000*		0.159			0.786			0.438			1.000*		0.689		
组别	人数	受聘方式			轮值夜班		婚姻状况		育有子女		个人月收入(元)				饮酒		
		临时聘用	人事代理	正式编制	否	是	单身	已婚	否	是	<3000	3000~5000	5000~7000	≥7000	否	是	
对照组	40	5	25	10	6	34	19	21	23	17	8	9	15	8	37	3	
干预组	33	2	25	6	4	29	20	13	21	12	13	6	7	7	31	2	
统计量		—			—		χ ² = 1.248		χ ² = 0.284		Z = -1.448				—		
P		0.435*			1.000*		0.264		0.594		0.148				1.000*		

注：* 采用 Fisher 精确概率法。

1.2.1.2 “三件好事”积极心理干预方法的汉化 1 名干预者通过邮件与 Seligman 教授团队联系取得同意后,汉化“三件好事”积极心理干预方案。先邀请 2 名护理心理学硕士研究生分别将英文版本干预方案翻译成中文,经研究小组讨论将 2 个翻译版本整合。邀请护理心理学专家、心理学专家、双语专家讨论整合的翻译版本,根据修订意见修改。修改后的版本再由另外 2 名精通中英文的护理心理学硕士研究生回译,讨论、修订回译版本。重复上述翻译、回译过程,直至心理护理专家、心理学专家、双语专家认可翻译后的中文版本。干预方案具体内容:每周随机选取 5 d 及以上的时间,在每天休息前,回顾当天发生的自己认为好的、快乐的事情,从中选取 3 件令自己印象最为深刻的好事进行记录,并阐述这些好事发生的原因和自己在好事发生过程中的作用。本干预方法对好事没有任何要求,这主要依靠个体自己辨别,只要符合其自身标准的好事,均可以记录。指导教师和 2 名干预者根据最终版的“三件好事”积极心理干预方法,编制干预指南,主要包括积极心理学和“三件好事”积极心理干预方法的介绍,手机版和电脑版微信的使用方法说明,干预实施方法,注意事项及研究小组的联系方式等。

1.2.1.3 “三件好事”积极心理干预方法 干预开始时,干预者向干预对象介绍“三件好事”积极心理干预内容,发放干预指南,使其完全理解干预方案,并指导其学会手机版或电脑版微信的使用方法。2 名干预者获得干预对象的微信账号,互加为好友。本阶段的干预形式为个体干预,干预措施依靠微信进行。在 6 个月干预期内,要求护士每周随机选取 5 d 及以上的时间按照“三件好事”积极心理干预内容记录每天发生的好事,并按照干预指南在微信朋友圈中用文字的

形式真实地记录“三件好事”,并分析好事发生的原因和自己的作用。干预对象可设置朋友圈的公开方式,但要求“三件好事”记录必须向 2 名干预者公开,便于监督干预措施的实施。在干预过程中,干预者定期与干预对象沟通,及时解决影响干预质量和导致干预对象困惑的难题,保证干预的可行性和质量。

1.2.2 评价方法 调查者在不清楚分组的前提下,分别于干预前后对两组工作倦怠及工作绩效进行调查。
①MBI-GS:采用李超平等^[9]汉化修订的量表,包括情绪衰竭(5 个条目),玩世不恭(5 个条目),个人成就感缺失(6 个条目)3 个维度,共 16 个条目。采用 Likert 7 级计分法,0 代表“从不”,6 代表“每天”,其中个人成就感缺失的条目反向计分。采用 Kalimo 等^[10]的工作倦怠计算方法,维度得分为所含条目的均分,总分为情绪衰竭×0.4+玩世不恭×0.3+个人成就感缺失×0.3,MBI-GS 总分的分界值为 1.50 分,其中 0~1.49 分为无倦怠,1.50~3.49 分为轻中度倦怠,3.50~6.00 分为重度倦怠。本研究总量表的 Cronbach's α 系数为 0.857,3 个维度 Cronbach's α 系数依次为 0.926,0.827 和 0.819。
②工作绩效量表:采用赵国祥等^[11]汉化修订的量表,包括工作奉献(6 个条目),任务绩效(5 个条目),人际促进(5 个条目)3 个维度,共 16 个条目。采用 6 点计分法,1~6 表示对工作情况的描述由低到高的符合程度,维度得分为所含条目得分之和。得分越高,工作绩效越高。本研究各维度 Cronbach's α 系数依次为 0.842,0.904 和 0.927。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS23.0 软件进行 χ² 检验、Fisher 精确概率法、秩和检验及重复测量的方差分析,检验水准 α=0.05。

2 结果

两组干预前后工作倦怠和工作绩效比较,见表 2。

表 2 两组干预前后工作倦怠和工作绩效比较

组别	例数	工作倦怠		工作奉献		任务绩效		人际促进	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	40	2.37±0.71	2.49±0.90	25.18±6.38	22.23±3.17	22.43±4.47	19.23±2.97	24.15±4.62	22.55±3.33
干预组	33	2.29±0.51	1.83±0.50	25.64±5.24	26.58±4.38	23.48±4.03	25.27±2.98	25.55±4.05	27.36±3.03
F _{干预}		6.950**		6.425*		29.252**		17.682**	
F _{时间}		4.520*		2.239		1.563		0.045	
F _{交互}		13.687**		8.379**		19.501**		11.009**	

注：* P<0.05, ** P<0.01。

3 讨论

3.1 基于微信平台的“三件好事”积极心理干预可改善在职护士工作倦怠 本研究结果显示,基于微信平台的“三件好事”积极心理干预对在职护士工作倦怠的干预主效应、时间主效应及干预与时间的交互效应具有统计学意义($P < 0.05$, $P < 0.01$),说明基于微信平台的“三件好事”积极心理干预可有效缓解在职护士的工作倦怠。研究显示,“三件好事”等积极心理干预措施,可显著减轻个体的疲乏、应激问题,提高其主观幸福感^[12],与本研究结果一致。Rippstein-Leuenberger 等^[13]研究显示,“三件好事”积极心理干预通过指导个体记录生活和工作中的好事,能帮助个体识别有利组织资源、利用良好的社会支持系统、充分使用自由时间,以保持良好工作状态和提高幸福感。本研究中,干预组通过微信平台记录工作和生活中发生的令自己产生愉悦感、幸福感的事件,使其在繁忙的工作中体会到满足感和成就感,并学会发现生活和工作中的美好,减少工作和生活压力对自己的负性影响,提高其参与护理工作的积极性,进而体验到较低水平的工作倦怠。Seligman 等^[8]研究表明“三件好事”积极心理干预可加强个体积极情绪感受、培养积极的态度和生活体验,使个体积极地投入到社会生活工作中。

3.2 基于微信平台的“三件好事”积极心理干预可提高在职护士主观感知的工作绩效 本研究结果显示,基于微信平台的“三件好事”积极心理干预对在职护士工作奉献、任务绩效、人际促进的干预主效应和干预与时间的交互效应具有统计学意义($P < 0.05$, $P < 0.01$),说明基于微信平台的“三件好事”积极心理干预可提高在职护士主观感知的工作绩效。基于积极心理学的积极心理干预强调激发个体自身固有的、潜在的、具有建设性的积极品质和优势,有助于帮助个体克服“逆境”^[14]。本研究干预组护士从工作和生活角度记录每天发生的“三件好事”,并积极分析好事发生的原因和自己起到的作用。这种发现好事和分析原因的过程可以帮助护士认识到自己的优势和力量,激励其在后续工作中积极尝试应用这种优势和力量,促使更多的“好事”发生,以提高工作质量,其工作绩效也在这个过程中得到发展和提高。Luthans^[15]认为,个体的优势和资本能有效促进其工作表现。Martin^[16]发现,充分利用个体的优势和潜能,并创造积极的工作环境,可提高个体的工作动机、工作满意度和工作绩效。

4 小结

本研究从积极心理学角度出发,将基于微信平台的“三件好事”积极心理干预方案用于存在倦怠症状的在职护士,结果表明有利于减轻护士的工作倦怠,提高其感知的工作绩效。本研究对象均来自一所医院,可能存在沾染效应;且仅观察了 6 个月的干预效

果,其远期效果有待进一步探索。此外,本研究缺乏对干预机制的探讨和“三件好事”积极心理干预与其他干预方式(如认知行为干预、正念治疗或组织干预等)作用效果的比较,后续相关研究可进行探索。

参考文献:

- [1] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[J]. *Annu Rev Psychol*, 2001(52):397-422.
- [2] Zhou W, He G, Wang H, et al. Job dissatisfaction and burnout of nurses in Hunan China: a cross-sectional survey[J]. *Nurs Health Sci*, 2015, 17(4):444-450.
- [3] Cimmiotti J P, Aiken L H, Sloane D M, et al. Nurse staffing, burnout, and health care-associated infection[J]. *Am J Infect Control*, 2012, 40(6):486-490.
- [4] 王霞,金志蓉,赵宝龙,等. 护理人员工作场所暴力与工作倦怠调查分析[J]. *护理学杂志*, 2015, 30(12):15-17.
- [5] Singh C, Cross W, Jackson D. Staff burnout—a comparative study of metropolitan and rural mental health nurses within Australia[J]. *Issues Ment Health Nurs*, 2015, 36(7):528-537.
- [6] 张菁,李琴,张倩. 工作控制感在临床护理教师情绪智力与工作倦怠间的中介效应[J]. *护理学杂志*, 2017, 32(4):67-69.
- [7] 韩翼. 工作绩效与工作满意度、组织承诺和目标定向的关系[J]. *心理学报*, 2008, 40(1):84-91.
- [8] Seligman M E P, Rashid T, Parks A C. Positive psychotherapy[J]. *Am Psychol*, 2006, 61(8):774-788.
- [9] 李超平,时堪. 分配公平和程序公平对工作倦怠的影响[J]. *心理学报*, 2003, 35(5):677-684.
- [10] Kalimo R, Pahkin K, Mutanen P, et al. Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors[J]. *Work Stress*, 2003, 17(2):109-122.
- [11] 赵国祥,王明辉,凌文铨. 管理者责任心和工作绩效关系的研究[J]. *心理科学*, 2004, 27(5):1261-1262.
- [12] Fabian G, Rene T P, Willibald R, et al. Strength-based positive interventions: further evidence for their potential in enhancing well-being and alleviating depression[J]. *J Happ Stud*, 2013, 14(4):1241-1259.
- [13] Rippstein-Leuenberger K, Mauthner O, Bryan Sexton J, et al. A qualitative analysis of the three good things intervention in healthcare workers[J]. *BMJ Open*, 2017, 7(5):1-6.
- [14] 陈霞,张献文,张银玲. 积极心理干预对帕金森患者抑郁及认知功能障碍的影响[J]. *护理学报*, 2012, 19(12A):64-67.
- [15] Luthans F. Positive organisational behaviour: developing and managing psychological strengths[J]. *Acad Manage Exec*, 2002, 16(1):57-72.
- [16] Martin A J. The role of positive psychology in enhancing satisfaction, motivation, and productivity in the workplace[J]. *J Organ Behav Manage*, 2005, 24(1-2):113-133.

(本文编辑 韩燕红)