

# 論文題目： 澳門護士的工作壓力及 應對策略現況調查

作者姓名：黃潔貞

日期：2011年06月04日

## 前言

### ◆ 研究此题目的背景及意義

1. 護士是一個特殊的職業群體。
2. 護理是衛生保健行業中壓力最大的職業之一。
3. 影響工作表現及工作品質，還有整個醫療衛生體系。
4. 應對策略作為壓力與健康的中介機制。
5. 護士的個人背景資料影響壓力及其選擇之應對策略。
6. 澳門對護士工作壓力和應對策略的研究缺乏。

## 研究目的

- ◆ 了解本澳臨床護士的工作壓力現況
- ◆ 了解本澳臨床護士的工作壓力應對策略現況
- ◆ 了解本澳臨床護士的背景資料與工作壓力及應對策略的相關
- ◆ 了解本澳臨床護士的工作壓力與應對策略的相關

## 文獻回顧

1. 壓力
2. 護士工作的壓力來源及壓力情況
  - 2.1 護理工作量繁多及人力資源缺乏
  - 2.2 護理工作相關的人際關係複雜
  - 2.3 護士的自我認同感不足
  - 2.4 護士的持續教育學習及評級考核
  - 2.5 職業自身的壓力
  - 2.6 護士本身的壓力
  - 2.7 護士壓力情況
  - 2.8 護士背景資料對壓力的影響

## 文獻回顧

3. 壓力對個人身心的影響
  - 3.1 壓力對個人的生理健康影響
  - 3.2 壓力對個人的心理健康影響
4. 壓力對工作機構的影響
5. 面對壓力的應對策略
  - 5.1 學習心理衛生知識
  - 5.2 心理困境自救法
  - 5.3 尋求協助

## 名詞界定:

- ◆ **壓力:** 壓力是個體所承受的內在和外在的生理、心理上的負荷。壓力伴隨著人們的生活。當人感到加諸自身上的需求和自己應付需求的能力不平衡時，心理和生理上所產生的反應，它是對人的精神和肉體承受能力的一種要求，所謂工作壓力：當壓力發生在工作場所時就稱為工作壓力(吳彤、廖建橋，2000)。
- ◆ **應對策略:** 應對是個體在應激環境及事件中，對該環境或事件做出認知評估之後採用的措施(姜今玉，2008)。

## 研究方法及進行步驟

研究設計:非實驗性研究設計  
(描述性橫切面調查研究設計)

研究對象:澳門在職的臨床護士

取樣方法:方便取樣方法

總體:本澳在職的臨床護士。

樣本:在經書面同意的醫療機構的臨床護士或電郵同意的臨床護士。經書共發出問卷470份,實得問卷308份,經電郵發出問卷100封,實得36封,最終樣本數為344例,回收率為60.4%。

## 研究方法及進行步驟

◆ 收集資料地點:澳門鏡湖醫院、社工局屬下戒毒中心、網上收發問卷

◆ 收集資料時間:2010年8月

## 研究工具

◆ 本研究採用問卷調查法收集資料,用自編問卷為研究工具。

◆ 研究工具分為三部分:

- 1.護士的基本資料
- 2.護士工作壓力量:分為5個方面共49項:護理工作 及專業方面的問題、工作量及時間分配問題、工作環境及資源問題、病人護理方面的問題、管理及人際關係方面的問題。
- 3.護士工作壓力應對策略量表:17個項目組成。

## 研究工具

◆ 研究工具效度及信度

1.經本澳三位專家(本澳鏡湖醫院護理部主任、本澳護理教育工作者、本澳心理學會理事長)作問卷的內容效度檢測。護士工作壓力量表CVI=0.98,護士工作壓力應對策略量表CVI=1.0。

2.檢定內在一致性,護士工作壓力量表Cronbachs $\alpha$ = 0.90(各維度0.55-0.87),護士工作壓力應對策略量表 Cronbachs $\alpha$ =0.70,再測信度檢測,護士工作壓力量表r=0.76及護士工作壓力應對策略量表r=0.70。

## 研究結果

研究對象的背景資料 表1

項目	數值	比例%
性別		
男	14	4.1
女	330	95.9
年齡	21-58歲	
工作年期	7.91年	
婚姻狀況		
未婚	162	47.1
已婚	178	51.2
分居	1	0.3
離婚	4	1.2
喪偶	1	0.3
工作職級		
非本澳護士	53	15.4
本澳護士	291	84.6
護士	2	0.6
高級護士	5	1.5
專科護士	3	0.9
三級護士	152	44.2
二級護士	43	12.5
一級護士	117	34
副護士長	16	4.6
護士長	1	0.3
督導或以上	2	0.6
個人收入		
12000-18000	91	26.4
18001-24000	116	33.7
24001-30000	127	36.9
30001以上	10	2.9
宗教信仰		
沒有宗教信仰	264	76.7
佛教	30	8.7
天主教	11	3.2
基督教	26	7.6
道教	1	0.3
拜祖先	9	2.6
拜神	2	0.6

項目	數值	比例%
工作單位		
鏡湖醫院	299	86.9
仁德綜合醫院	33	9.6
衛生中心	3	0.9
防治藥物依賴廳	9	2.6
工作單位		
內科	55	16
外科	72	20.9
兒科	27	7.8
手術室	34	9.9
深切治療部	32	9.3
急診	31	9
門診	30	8.7
康寧/腫瘤	11	3.2
放射科	1	0.1
婦產科	23	6.7
戒毒中心	9	2.6
血液中心	19	5.5
非本澳護士	53	15.4
本澳護士	291	84.6
護士	2	0.6
高級護士	5	1.5
專科護士	3	0.9
三級護士	152	44.2
二級護士	43	12.5
一級護士	117	34
副護士長	16	4.6
護士長	1	0.3
督導或以上	2	0.6
個人收入		
12000-18000	91	26.4
18001-24000	116	33.7
24001-30000	127	36.9
30001以上	10	2.9
宗教信仰		
沒有宗教信仰	264	76.7
佛教	30	8.7
天主教	11	3.2
基督教	26	7.6
道教	1	0.3
拜祖先	9	2.6
拜神	2	0.6

## 研究結果

護士工作壓力現況

表2 護士的壓力得分水平比較

項目	條目	總分	平均分	標準分(%)	平均分/總分	
護士的壓力		49	114.36	±17.00	58.16	
護理專業及工作		11	44	27.34	±5.04	62.13
工作量及時間分配		9	36	25.45	±4.74	70.69
工作環境及信息		4	16	10.68	±2.25	66.75
病人護理		14	56	32.17	±6.29	57.44
管理及人際關係		11	44	21.36	±4.82	48.54

表3 護士的壓力得分水平分級比較

工作壓力水平	人數	比例
無壓力 49-86 分	6	1.7%
輕度壓力 87-124 分	245	71.2%
中度壓力 125-162 分	87	25.3%
高壓力 163-196 分	7	1.7%

## 研究結果

### 護士工作壓力應對策略現況

表 4 護士工作壓力應對策略得分情況比較

護士應對策略	得分	排序
找朋友面談、傾談	2.53±0.61	2
申請休假	1.58±0.56	13
不當一回事	1.98±0.68	9
睡眠	2.51±0.76	4
參與社交生活	2.28±0.59	7
做體育活動	1.97±0.60	10
上網聊天	2.33±1.35	6
上網發表文章	1.54±0.72	14
旅遊	2.23±0.56	8
逛街購物	2.52±0.66	3
視聽娛樂(唱歌、跳舞或看電影)	2.36±0.69	5
尋找宗教信仰	1.47±0.68	15
痛哭一場	1.80±0.65	12
向上司反應、尋求協助	1.84±0.52	11
自我調整,保持心境開朗	2.75±0.67	1
辭職	1.23±0.52	16
找心理醫生	1.08±0.31	17

## 研究結果

### 護士工作壓力應對策略現況

表 5. 工作壓力應對策略使用頻度分級

工作壓力應對策略使用	人數	比例
頻度分級		
从不(差)17-29分	41	11.9%
有时(一般)30-42分	294	85.4%
经常(良好)43-55分	8	2.3%
总是(优)56-68分	0	0%

## 研究結果

表 6 不同婚姻狀況護士在工作壓力及應對策略上的比較

	婚 姻 狀 況		t 值
	未婚 (M±SD)	已婚 (M±SD)	
護理專業及工作方面的壓力	27.10±4.37	27.61±5.59	-0.926
工作量及時間分配方面的壓力	25.39±4.57	25.59±4.86	-0.392
工作環境及信息方面的壓力	10.45±2.24	10.94±2.22	-2.002*
病人護理方面的壓力	32.22±5.98	32.22±6.60	-0.007
管理及人際關係方面的壓力	21.17±4.41	21.60±5.18	-0.805
壓力總分	116.36±16.19	117.98±18.50	-0.856
(未婚 n=162; 已婚 n=176)			
應對策略	35.02±4.07	33.12±3.83	4.415**
(未婚 n=162; 已婚 n=176)			

表 7 顯示, 不同婚姻狀況的護士在工作壓力上, 差異不顯著。在工作環境及信息方面的壓力維度上, 未婚護士的工作壓力要顯著小於已婚護士。不同婚姻狀況的護士在應對策略上, 有顯著性差異, 未婚護士人員在應對策略的選擇與使用頻率上, 要顯著多於且高於已婚狀態的護士。

## 研究結果

表 7 不同編制護士在工作壓力及應對策略上的比較

	編 制		t 值
	非澳護士 (M±SD)	本澳護士 (M±SD)	
護理專業及工作方面的壓力	27.43±5.17	26.48±4.22	0.780
工作量及時間分配方面的壓力	25.63±4.80	24.49±4.32	1.615
工作環境及信息方面的壓力	10.74±2.28	10.33±2.03	1.209
病人護理方面的壓力	32.47±6.49	30.52±4.74	2.076*
管理及人際關係方面的壓力	21.74±4.99	19.30±2.97	3.443**
壓力總分	118.03±17.87	111.51±14.11	2.514*
(男, n=14; 女, n=330)			
應對策略	34.07±4.10	33.58±3.79	0.804
(男, n=14; 女, n=330)			

表 8 顯示, 不同編制的護士在工作壓力上有顯著性差異。非本澳護士的壓力要明顯高於本澳護士的工作壓力。在病人護理方面的壓力及管理及人際關係方面的壓力維度上, 非本澳護士和本澳護士也存在顯著性差異。前者的壓力均高於後者。在應對策略上, 二者不存在顯著性差異, 這可能受樣本中二者所占數量比例不同影響。

## 研究結果

表 8 護士的年齡、工齡、月收入、工作壓力及對策的相關分析

	1	2	3	4	5
1	1.000				
2	0.906**	1.000			
3	0.480**	0.485**	1.000		
4	-0.55	-0.85	-0.099	1.000	
5	-0.265**	-0.257**	-0.212**	0.134*	1.000

註釋: 1 年齡; 2 工齡; 3 月收入; 4 工作壓力; 5 對策

表 9 顯示, 工作壓力與護士年齡、工齡、月收入等不顯著; 與應對策略呈顯著相關, 表明護士的工作壓力越大, 其應對策略越多, 使用策略頻率越高。應對策略與護士年齡、工齡、月收入等呈顯著負相關, 表明護士的年齡越大、工齡越大、收入越高時, 其使用的應對策略越少, 應對策略使用頻率越低。

## 討論與建議

### 討論

#### 1. 護士工作壓力現況

本研究結果顯示本澳護士壓力處於輕度壓力水準。

#### 2. 護士的壓力源

研究結果顯示本澳護士的壓力源排序是工作量及時間分配、工作環境及資訊、護理專業及工作、病人護理及管理及人際關係。

#### 3. 護士的壓力應對策略現況

研究結果顯示本澳護士採用應對策略呈有時程度的使用, 為一般程度。使用頻率最多的前五項對策都是積極正向。

#### 4. 護士壓力與應對策略的相關

護士壓力與對策呈正相關, 壓力越大, 其應對策略越多, 使用策略頻率越高。

## 討論與建議

### 5. 護士背景資料與壓力及應對策略的相關

- 5.1 研究結果顯示護士的工作壓力與護士年齡、工齡、月收入、不同婚姻狀況、性別、學歷、信仰、科別及職稱沒有明顯差異。
- 5.2 非本澳護士的壓力明顯高於本澳護士。其中病人護理方面、管理及人際關係方面也較顯著。
- 5.3 在工作環境及資訊方面的壓力方面，已婚的護士高於未婚
- 5.4 護士的年齡越大、工齡越大、收入越高，使用的對策略越少。在不同職位上三級護士在應對策略方面會高於二級護士及一級護士。
- 5.5 未婚護士在應對策略的選擇與使用頻率顯著高於已婚者

## 討論與建議

### 建議

1. 重視人員培養，解決人手不足的問題
2. 醫院人性化管理，妥善安排工作
3. 加強對年青及非本澳護士的關心
4. 鼓勵護士參加心理學課程或減壓工作坊，保持良好心理素質
5. 加強壓力對策的宣傳，鼓勵正面面對。找到合適自己的減壓方法，令自己可以放鬆的，而且是沒有後遺症的方法。

## 減壓方法

參考心理學建議的減輕方式有多種多樣，歸納了文獻及書本的建議方法：

1. 靜默幾分鐘，聽聽音樂；
2. 自勉就是以積極的信念來暗示自己，克服怯懦；
3. 凡事換一個角度來看問題；
4. 在適當地方大叫一番，痛哭一場，把心中的鬱悶“一吐而出”；
5. 運動、睡覺、旅行、購物及尋找宗教信仰等等；
6. 聘請心理輔導員或諮詢師；
7. 心理治療或輔導時都會提倡放鬆技巧來減壓，常用的放鬆技巧包括：靜坐法、漸進式放鬆法及瑜伽等。

### 體驗金句：

減壓無定律，健康為上策

學會放鬆與享受，欣賞生活之美

多一分寬容，少一些怨天尤人，你會活得更輕鬆，快活

### 研究局限

研究結果只能代表本澳部份的護士，其代表性有限。

### 研究結果作用

本研究有助我們瞭解本澳護士工作壓力及應對策略現況。為本澳地區日後類似研究調查的參考。

## 結論

護理工作是一門厭惡性的工作，護士們面對超負荷的工作及遇到的各種壓力，她們沒有選擇逃避，都是想尋求對策來減壓，可見她們對工作是充滿熱誠，對工作是敬業樂業的。

護士是社會中一群重要的群體，是醫療團隊的重要一員，她們的負出亦應有回報。儘管她們有良好的心理素質，但是她們使用應對策略頻率只是有時，只是想到才做，可見她們只有動機，而缺乏動力及有效的減壓對策，因此她們仍需要被鼓勵積極面對、給予更多關心及支持，否則她們內心就會發生衝突，影響身心健康。因此政府及有關機構應對護士團體多加關注，更針對及正視護士壓力源。

## 參考文獻

- \* [1] 蒋小剑、蒋多梅, 国内外护士职业倦怠感研究现状[J]. 学术信息当代护士, (2010), 12:20
- \* [2] 吴彤、廖建桥, 浅谈工作压力的效用[J]. 人类工效学, (2000), 6(1): 46-49
- \* [3] 孙晓娟, 国内外护士职业压力研究[J]. 国际护理学杂志, (2006), 25(1):4-6
- \* [4] 姜海英, 建立护士心理援助制度的构想[J]. 中国护理管理, (2008), 8(11):77
- \* [5] 姜金玉, 延建地巡迴护理工作壓力及其應對方式的研究[J]. 現代預防醫學, (2008), 35(14):2715-2716
- \* [6] 刘宇、何国平, 护士工作压力源研究进展[J]. 中华护理杂志, (2004), 39(11):851
- \* [7] 王远敏、李丹, 浅谈护士的压力现状与对策[J]. 社区护理, (2005), 7(11):88
- \* [8] 乔芳、高红梅, 临床护士工作压力研究现状[J]. 医学临床研究, (2004), 12(10):1165
- \* [9] 徐国光, 护士的工作压力现状分析[J]. 中国医药指南, (2008), 6(10):83
- \* [10] 郭敏, 缓解护士压力提高护理质量[J]. 中国医药指南, (2008), 6(22):142
- \* [11] 刘悦新、林惠端、成守珍, 低年资护士工作压力调查分析[J]. 现代临床护理, (2008), 7(11):38
- \* [12] 陈芬、李慧秀, 论当前护士职业压力及干预措施[J]. 哈尔滨医药, (2008), 28(6):56
- \* [13] 沈子楠, 高工作压力护士的心理干预[J]. 实用护理杂志, (2001), 17(1):342
- \* [14] 王丽华, 对护士现存的压力及应对措施的研究[J]. 临床护理, (2008), 10(20):229
- \* [15] 陈丽琳, 现代护士压力分析及对策[J]. 中外医疗, (2010), (13):157
- \* [16] 石莉、肖红岩、石晓岩等, 护士工作压力的相关性因素调查分析与对策[J]. 护理实践与研究, (2010), 7(8):102-103
- \* [17] 黄佳怡、白菁, 人文关怀对护士工作积极性的影响[J]. 疗养医学, (2010), 19(4):329-330
- \* [18] 谷芝瑜, 护士工作压力对护理质量的影响及应对[J]. 中华医药杂志, (2005), 2(2):182
- \* [19] 曾明婷、蒋红梅、张蓉, 对护士现存的压力及应对措施的研究[J]. 中国医药指南, (2008), 6(20):43
- \* [20] 王家友, 聘用护士流失原因分析和管理策略[J]. 西部医学, (2010), 22(4):773
- \* [21] 蔡春霞, 现代护士工作压力调查分析对策[J]. 预防医学, (2010), 12(125):209
- \* [22] 李小妹、刘淑君, 护士工作压力源及工作疲溃的调查[J]. 中华护理杂志, (2000), 11(1):5
- \* [23] 劉化俠、運蔚蔚、萬學英等, 臨床護士工作壓力特點與人口學特徵的關係[J]. 中國護理研究, (2005), 19(8):1344-1347

## 參考文獻

- \* [24] 米麗智、唐志、蔡曉敏等, 护士工作压力源调查分析[J]. 宁夏医学院学报, (2008), 30(4):504
- \* [25] 陆静, 不同职称的临床内科护士工作压力的分析[J]. 浙江中医药大学学报, (2006), 30(5):566
- \* [26] 王立芳, 如何提高护士对工作压力的应对能力[J]. 当代护士, (2005), 12:8
- \* [27] 赵莉, 护士心理压力与自我调整的探讨[J]. 山西职工医学院学报, (2002), 12(2):34-35
- \* [28] 陈丽、文华、雷秋群, 护士心理健康状况的调查分析[J]. 卫生职业教育, (2004), 22(8):84-85
- \* [29] 王月英, 浅谈护理人员心理压力及解决方法[J]. 当代护士, (2004), (4):67
- \* [30] 曾迎春、黄民江, 工作压力对护士身心健康的影响[J]. 护理管理杂志, (2008), 11(1):19
- \* [31] 郝琴、吴新玲、曲晋等, 护士工作压力与心理健康状况的调查分析[J]. 临床护理杂志, (2008), 7(2):6
- \* [32] 刘婷、刘晓红、吴晋, 内因对护士职业认同感的影响[J]. 护理研究, (2008), 22(12):3197
- \* [33] 姜文珍、周兰英, 护士心理疲劳与护理管理者的调适作用[J]. 当代护士, (2000), (1):23
- \* [34] 张积慧(2003), 护士日记[G]. 广州: 广州出版社
- \* [35] 孫欣、潘柏山, 開展心理諮詢關心護士心理健康[J]. 解放軍護理雜誌, (2002), 19(4):55
- \* [36] 姜小平、朱伟, 不同特征护士工作压力源评价, 中国实用神经临床杂志, (2010), 13(8):5-6
- \* [37] 郭燕、吴基坤、方玉华, 护士职业压力及其影响因素研究[J]. 护理研究, (2007), 21(20):38-40
- \* [38] 莫名, 2006年体检器散心理压力[J]. 心理研究, (2010), 5:8
- \* [39] 段新桃、石地形、张利家, 急诊胸科病区研究[J]. 中国心理卫生杂志, (2007), 21(2):136-137
- \* [40] 佚名, 众说减压[J]. 心理与健康, (2007), 6:53
- \* [41] 樊变兰、范改萍、李青等, 音乐减压减轻临床护士工作压力效果分析[J]. 护理研究, (2008), 22(11):3087-3088
- \* [42] 成守珍、陳維清、陳和露等, 臨床護士職業壓力與社會支持的相關性研究[J]. 中國護理雜誌, (2006), 33(1):5-7
- \* [43] 黄伟、赵爱平, 美国移民护士的文化适应[J]. 中国护理管理, (2010), 10(1):71-72
- \* [44] 范荣兰, 护士工作压力感性的研究进展[J]. 护理管理杂志, (2009), 9(12):
- \* [45] 潘朝东, 心理治疗与咨询中的柔性干预[J]. 中国心理卫生杂志, (2007), 21(7):507-508

謝謝!  
請多多指教!