

临床检验人员职业倦怠表现及原因的质性研究

岳凯, 蒋健林, 杜涵, 陆梅, 周雪情, 陈洁晶*

中国人民解放军联勤保障部队第九二四医院检验科, 广西 桂林

收稿日期: 2025年2月18日; 录用日期: 2025年5月7日; 发布日期: 2025年5月19日

摘要

目的: 探讨临床检验人员职业倦怠表现及其原因, 为减轻其职业倦怠提供理论依据。方法: 采用质性研究中的现象学研究方法, 以目的抽样法选取某三甲医院20名临床检验人员开展半结构化深度访谈, 并以Colaizzi现象学研究法分析资料, 探讨临床检验人员职业倦怠表现及原因。结果: 某三甲医院临床检验人员存在轻微职业倦怠表现。结论: 某三甲医院临床检验人员职业倦怠的表现及原因存在差异, 应从合理排班, 优化组合, 改进工作制度, 推动检验人员轮岗, 调动工作积极性, 重视职业价值感培养, 扩大晋升空间等多方面提供针对性、可行性的措施缓解临床检验人员职业倦怠。

关键词

临床检验人员, 职业倦怠, 表现, 原因, 质性研究

Qualitative Research on the Manifestations and Causes of Job Burnout among Clinical Laboratory Personnel

Kai Yue, Jianlin Jiang, Han Du, Mei Lu, Xueqing Zhou, Jiejing Chen*

Clinical Laboratory of 924th Hospital of the Chinese People's Liberation Army Logistic Support Force, Guilin Guangxi

Received: Feb. 18th, 2025; accepted: May 7th, 2025; published: May 19th, 2025

Abstract

Purpose: Exploring the manifestations and causes of job burnout among clinical laboratory personnel, providing theoretical basis for alleviating job burnout. **Method:** Using the phenomenological research method in qualitative research, purposeful sampling was employed to select 20 clinical

*通讯作者。

文章引用: 岳凯, 蒋健林, 杜涵, 陆梅, 周雪情, 陈洁晶(2025). 临床检验人员职业倦怠表现及原因的质性研究. *心理学进展*, 15(5), 196-201. DOI: 10.12677/ap.2025.155286

laboratory personnel from a certain tertiary hospital for in-depth semi-structured interviews. The data was analyzed using Colaizzi's phenomenological research method to explore the manifestations and causes of job burnout among clinical laboratory personnel. Results: The clinical laboratory personnel at a certain tertiary hospital exhibit mild manifestations of job burnout. Conclusion: There are differences in the manifestations and causes of job burnout among clinical laboratory personnel in a certain tertiary hospital. Targeted and feasible measures should be taken from multiple aspects, such as reasonable scheduling, optimizing combinations, improving work systems, promoting job rotation among laboratory personnel, stimulating work enthusiasm, emphasizing the cultivation of professional value, and expanding promotion opportunities, to alleviate job burnout among clinical laboratory personnel.

Keywords

Clinical Laboratory Technician, Job Burnout, Behavior, Reason, Qualitative Research

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



1. 引言

职业倦怠是一个全球性的医疗保健劳动力问题，在过去的几年里，医护人员中职业倦怠综合症的日益增加引起了人们的关注(Sullivan et al., 2022; 甘宇, 杨婧, 2024; 刘露, 张态, 2024)。职业倦怠即职业厌倦、职业兴趣枯竭，是一种由工作引发的心理厌倦现象，是上班族在工作的重压之下所体验的身心交瘁、能量被耗尽的感觉(陆昌勤, 2004; 张林, 黄霜, 等, 2024)。职业倦怠不仅会对个体健康造成伤害，还会降低个体工作热情，影响工作效率，增加离职意愿(Dreison et al., 2018)，不利于卫生人才的稳定和医疗服务能力和质量的提高(陈雪红, 2024; 黑洁, 张平梅, 等, 2024)。本研究对某三甲医院临床检验人员进行深入访谈，旨在分析临床检验人员这一群体职业倦怠的现状及其一般特征，找出引发临床检验人员职业倦怠的表现差异和深层原因，为缓解临床检验人员职业倦怠，保障身心健康，提高工作效率提供理论依据。

2. 研究背景、对象与方法

2.1. 研究背景

当前医患关系处于较为紧张的社会环境中，其中检验科作为辅助科室，长期处于高压、高强度的工作场所，所导致的职业倦怠已成为一个日益严重的问题。质性研究能够揭示职业倦怠的复杂性和多样性，对深入探讨人类经验和社会现象的具有重要意义。与量化研究相比，质性研究更注重参与者的主观体验和情感反应，能够提供对职业倦怠现象更为细腻的理解。因此，选择质性研究方法将有助于我们深入挖掘临床检验人员职业倦怠的根源、表现及其对个体和组织的影响，为制定有效的干预措施提供理论支持。

2.2. 研究对象

某三甲医院 20 名临床医学检验人员。采用目的抽样方法，选取不同性别、年龄、职称、工作年限的人员开展半结构化访谈。其中男 9 人，女 11 人；第一学历有中专、大专、本科；职称：7 人初级技师，

6 人主管技师，7 人副主任技师；工作年限最短为 1 年 1 个月，最长为 18 年。入选标准：从事临床检验工作 1 年以上，对本研究知情同意且自愿参加。访谈量的确定以访谈不再出现新的相关信息出现为止。调查时间为 2024 年 8 月。20 名受访者一般资料见表 1。

Table 1. General information of interviewees

表 1. 访谈对象一般资料

编号	年龄(岁)	性别	文化程度(第一学历)	工作年限	职称
1	36	男	本科	10 年	技师
2	28	女	本科	5 年	技师
3	40	女	大专	17 年	主管技师
4	32	男	本科	3.5 年	主管技师
5	32	女	本科	9 年	主管技师
6	32	男	本科	8 年	主管技师
7	28	女	本科	4 年	技师
8	38	女	本科	13 年	主管技师
9	30	女	硕士研究生	3 年	技师
10	29	男	本科	3 年	技师
11	40	男	大专	18 年	副主任技师
12	29	女	硕士研究生	1.1 年	技师
13	40	女	本科	17 年	主管技师
14	39	男	大专	17 年	副主任技师
15	32	女	本科	9 年	主管技师
16	32	男	本科	9 年	主管技师
17	37	女	硕士研究生	11 年	副主任技师
18	35	女	本科	8 年	主管技师
19	43	男	中专	16 年	副主任技师
20	42	男	硕士研究生	14 年	副主任技师

2.3. 研究方法

2.3.1. 半结构化访谈

通过质性研究的现象学研究方法，对 20 名临床一线检验人员进行面对面、一对一、半结构式深度访谈(许莹, 江秀敏, 等, 2021; Yusuf et al., 2024)。具体访谈内容为：① 访谈对象基本情况，如教育经历、工作经历、工作强度、工作环境、工作成就感、家庭支持情况等。② 请用几句话概括检验人员工作的特点。③ 自己及同事职业倦怠现状，引起职业倦怠的主要因素有哪些。④ 对从事的工作是否满意。⑤ 如有选择的机会，您是否还会从事临床检验工作。⑥ 职业倦怠的缓解措施。⑦ 检验工作的职业发展和晋升空间。

本次访谈固定访谈员一名，为了保证访谈顺畅，访谈地点选择安静舒适的办公室。在正式访谈前，向访谈对象解释访谈背景和目的，告知访谈对象访谈内容的保密性，征得访谈对象对访谈和录音的知情

同意。由 1 名访谈员主要提问,鼓励访谈对象表达自己的真实感受,使用重复提问的方式对不明确的信息进行确认,直至访谈无新的相关信息出现,对非语言性资料 and 关键信息做好笔录,认为访谈信息达到饱和,则访谈终止。访谈时间控制在 30~60 分钟。

2.3.2. 资料整理与分析

共获得 20 份原始访谈资料,采用 Colaizzi 现象学 7 步分析法,对访谈资料进行整理、编码和分析,提炼主题(刘明, 2019; 禹小燕, 王花芹, 等, 2024)。

2.3.3. 访谈资料编码

在熟读访谈资料的前提下,采用主题内容分析法,在 NVivo11 (序列号 NVP12-KZ000-JE02U-ZW0DC-MXLQQ)质性分析软件中标记与访谈对象职业倦怠表现及其原因有关的表述,创建概念节点并对其进行命名。为避免个人主观感受及经验的影响,由 2 名团队成员独立编码,出现编码不一致时由第 3 位成员判断。

2.4. 质量控制

本研究访谈提纲设计过程中征求了 3 位专家的意见,从内容、语句、结构等方面进行三轮修改。访谈员均已接受系统的质性研究相关理论知识学习和半结构化访谈培训,已熟练掌握访谈技巧和提问方式。访谈中有专人记录访谈对象的语气、表情、肢体动作等非语言信息。每天访谈结束后 24 小时内即进行录音和文字整理,以最大限度减少信息偏倚。

3. 结果

访谈 20 名临床检验人员后,共归纳提炼出五个主题:

3.1. 情感耗竭

检验日常工作量相对集中,区段工作强度大,接触的各类试剂多、且办公环境相对封闭、阳光不足,会导致工作人员心理压力增加。持续疲惫和情感负担所引起的情感耗竭是导致职业倦怠的主要原因。受访者 1 “上夜班晚上睡得不好,夜班时间长达 28 小时,身心疲惫,下班后会回家补觉”;受访者 3 “我觉得干活不累,就是心累”;受访者 5 “上夜班前会有一点点焦虑,就是感觉上夜班又要睡不着了”;受访者 6 “上夜班比较累”;受访者 8 “上夜班会睡不着,会不敢睡,怕门铃响听不见,睡不踏实,进入夜班会焦虑。”受访者 10 “值班的时候比较累,尤其是周六值班更累”受访者 11、12、14、15、16、17 均表示值班累,受访者 19 “平时上班还好,周末上班人少,相对活多一些,累”。

3.2. 去个性化

检验工作者表现出极严重的去个性化,由于检验工作需要长期在实验室进行,环境封闭,导致工作环境单调。不同病人同样的临床检验项目实验操作流程都是一样的,工作内容重复化、机械化,缺乏挑战性和创造性,使得检验员缺乏工作上的乐趣和成就感,从而产生消极的工作态度。受访者 1 “工作重复性强,枯燥、没有什么创新点,和临床比没有新颖。”受访者 13 “工作内容比较单一”,受访者 14 “工作重复性比较高”。受访者 15 “工作比较重复”。受访者 16 “工作重复性高,像流水线一样”,受访者 17 “每天几乎重复一样的工作”。

3.3. 低成就感

大部分产生职业倦怠的检验工作人员存在工作低成就感的现象,认为自己的努力未能得到应有的认可和回报。由于临床检验人员与临床、病人接触少,做的都是幕后工作,起到辅助作用。因此,业内人士

对于检验工作者有偏见：在大多数人眼里，检验科只是医院里“最不重要的”医技科室，日常工作没有技术含量，工作全都交给机器进行，并不需要专业人员，即使是其他专业的人也能做。受访者 3 “无存在感，是辅助科室，人家根本看不起我们。然后地位很尴尬，不是医疗也不是护理，既不过医师节，也不过护士节，更有专属节日的检验技师，就好似第三方，太卑微了”。受访者 10 “社会普遍认可度不高，工作没有别人想象的那么轻松，该掌握的知识也要掌握” 受访者 17 “虽然检验结果准确性很重要，但是对于医生的诊疗仅仅只是起到辅助作用而已，患者治好病了，会感谢的人也仅仅是医生而已，与我们无关。医院在发展过程中，更多的是向临床科室倾斜，当医院有所成就时，大家第一时间想到的也是医生”。受访者 11 “工作默默无闻，属于幕后工作者，成就感没有临床那么强”。受访者 18 “一直干这个活，没有体现出个人价值和成就感”。

3.4. 晋升阻滞

检验工作者地位相对较低，晋升空间小，职称晋升相对较慢，缺乏职业发展机会。受访者 3 “看不到晋升的希望”，受访者 5 “感觉上升空间比较小，副高职称要求高，比较难满足”，受访者 14 “职业发展受限，方向窄，也没什么晋升空间”，受访者 18 “一眼能看到头，晋升到副高基本就封顶了”。

3.5. 资源掣肘

目前购买的仪器设备必须是目录内且低价，导致仪器设备不符合现实情况，影响工作效率。受访者 5 “有点赶不上自动化趋势，2015 年之前其他医院就开始实行条码了，同时开始无纸化，现在可能更简单一些了吧。我们现在还不如人家那时候”，受访者 10 “一些检验仪器不太合适，买回来的仪器不是心仪的那种，不太好用，用的不太满意。如果仪器适配度高一些，那么实验的效率会更高一些”。受访者 14 “从仪器上来说，欠缺一些，更新不够快”。

4. 讨论

本研究中发现，访谈对象谈及自己在一定程度上因情感耗竭、去个性化、低成就感、晋升阻滞、资源掣肘等方面容易导致情绪、精神和身体的疲劳状态。80%的受访者表示如有选择，还是会继续选择检验工作，说明某三甲医院临床检验人员虽存在职业倦怠，但总体而言程度较轻，可通过自身调节缓解症状。就此提出几点干预措施：

4.1. 合理排班，优化组合，改进工作制度

根据科室工作量，合理配置检验人员数量，避免工作任务过重，难以按时完成。加强人员关怀，排班上注意检验资质合理搭配，如新老搭配，强弱搭配，这样既保证了检验工作的安全性，也能让新手、弱手跟着老手、强手搭班进一步提高工作能力。缩短夜班时长，增加休息时间。将原有的 8 点到第二天 12 点连续 28 小时制改为 8 点到 12 点，18 点到第二天早上 8 点。升级仪器装备，使得工作能够高效高质完成；改进夜班门铃装置，外面按铃后，值班室可按铃，会有铃声回应：“请稍等。”这样能避免值班人员担心听不到铃声而睡过头影响工作，同时能够安抚门外的病人，让其耐心等待片刻。

4.2. 推动检验人员轮岗，调动工作积极性

实行定期换岗轮岗制度，调整成员分工，做到时时学、日日学、相邻岗位促进学、全科人员比赛学，由原来只熟悉某些方面的业务，变成业务“多面手”，专才变通才，提高技能获得的全面性，获得学习成就感。同时还充分考虑每名检验技师的性格气质、工作经历、工作年限、业务特长等情况，合理分配工作岗位，确保人尽其才、才尽其用。通过轮岗交流，进一步拓宽检验技师成长通道，提高工作干劲和

工作兴趣，减少单一化和枯燥感。

4.3. 重视职业价值感培养

职业价值感会影响检验人员工作的积极性。医院可以通过鼓励检验技师和医生一起参加医师节活动，促进检验技师对职业的认同感，提高自身价值的获得感。同时，可以邀请专家来院进行有关职业价值感的授课，还可以积极宣传临检工作对于疾病诊断和治疗的重要性，使检验人员获得同行和病人的尊重和认同。

4.4. 扩大晋升空间

建立激励机制，明确晋升途径，规划职业道路，提高薪酬待遇。提供多维化专业发展机会，加强职业发展培训，增加技能培训和进修、学历提升等机会，积极学习最新科学技术，促进专业性培养培训。提供不同的职业晋升方向，多角度多方面增加晋升机会。

参考文献

- 陈雪红(2024). 护理人文关怀理念的理论与实务论证. *厦门科技*, 30(4), 39-41.
- 甘宇, 杨婧(2024). 妇产科护士职业倦怠现状及影响因素分析. *当代护士(下旬刊)*, 31(7), 134-139.
- 黑洁, 张平梅, 等(2024). 检验科医务人员激惹情绪现状及影响因素分析. *临床心身疾病杂志*, 30(4), 85-89.
- 刘露, 张态(2024). 基层医务人员职业倦怠的研究进展. *中国社会医学杂志*, 41(4), 418-421.
- 刘明(2019). Colaizzi 七个步骤在现象学研究资料分析中的应用. *护理学杂志*, 34(11), 90-92.
- 陆昌勤(2004). 工作倦怠感研究及展望. *中国心理卫生杂志*, (3), 206-207+211.
- 许莹, 江秀敏, 等(2021). 妇幼专科医院护士人文关怀实施阻碍因素的质性研究. *基层医学论坛*, 25(3), 302-304.
- 禹小燕, 王花芹, 等(2024). ICU 护理人文关怀障碍及促进因素的质性研究. *中华急危重症护理杂志*, 5(5), 408-413.
- 张林, 黄霜, 等(2024). 基层医务人员职业倦怠与抑郁症状及离职倾向的关系. *国际精神病学杂志*, 51(5), 1462-1466.
- Dreison, K. C., White, D. A., Bauer, S. M., Salyers, M. P., & McGuire, A. B. (2018). Integrating Self-Determination and Job Demands-Resources Theory in Predicting Mental Health Provider Burnout. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 45, 121-130. <https://doi.org/10.1007/s10488-016-0772-z>
- Sullivan, D., White, K. M., & Frazer, C. (2022). Factors Associated with Burnout in the United States versus International Nurses. *Nursing Clinics of North America*, 57, 29-51. <https://doi.org/10.1016/j.cnur.2021.11.003>
- Yusuf, Z. K., Dixon, W. G., Sharp, C., Cook, L., Holm, S., & Sanders, C. (2024). Building and Sustaining Public Trust in Health Data Sharing for Musculoskeletal Research: Semi-Structured Interview and Focus Group Study. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e53024. <https://doi.org/10.2196/53024>