

## 组织支持与社会支持对护士工作满意度的影响

高娜,涂国红\*

(中国人民解放军总医院,北京 100853)

**摘要:** **目的** 了解支持(包括组织支持与社会支持)对护士工作满意度的影响。 **方法** 抽取北京市一所三甲医院 76 名护士,应用组织支持感量表、社会支持量表、工作满意度量表进行横断面问卷调查,采用皮尔逊相关及多元分层回归对结果进行分析。 **结果** 工作满意度两个维度的得分为工作状态( $2.45 \pm 0.42$ )分,工作人际关系( $3.05 \pm 0.52$ )分,处于中等偏下水平。组织支持中工作支持、关注员工利益与工作满意度显著正相关( $P < 0.01$ ),社会支持中支持利用度与工作满意度显著正相关(工作状态  $P < 0.05$ ,工作人际关系  $P < 0.01$ ),在控制了社会支持对工作满意度的影响后,组织支持对工作状态变异贡献率增加了 20%,对工作人际关系变异贡献率增加了 4%。 **结论** 提高护士组织支持感及指导护士有效利用支持,有利于提高护士工作满意度。

**关键词:** 组织支持; 社会支持; 工作满意度

**中图分类号:** R47 **文献标识码:** A

目前我国正处于经济快速发展时期及社会转型期,护理人员承载着更大的机遇和挑战,不仅是特殊的工作性质、高负荷、高压力的工作环境使护士经常精疲力竭,同时组织变革加快、金融危机仍在继续,一、二线城市的职业不稳定型,也使得护士感觉到了前所未有的压力,护士的工作满意度低,离职倾向增加的实证研究也屡见不鲜<sup>[1]</sup>,国外也有报道显示医护人员压力来源更多的是组织因素和工作负荷<sup>[2]</sup>,在东方文化的影响下,中国人更注重的是集体归属感、认同感和支持感。组织支持系指员工对组织如何看待他们的贡献并关心他们利益的知觉和看法<sup>[3]</sup>。徐晓锋等研究认为如果员工感受到了组织愿意对员工的工作进行回报,员工就会为组织的利益付出更多的努力<sup>[4]</sup>。社会支持是一种可利用的外部资源,良好的社会支持可帮助个体积极面对生活工作压力。工作满意度是指个体对自己的工作或工作经历的评价所产生的情绪反应。工作满意度往往与工作绩效、离职倾向相关。工作满意度低不仅会使护士的自我效能感降低,而且患者的护理质量,住院生活质量均受到负性影响。以往的研究多数从护士工作满意度的负性影响因素出发,本研究结合中国国情及特定文化背景,交叉积极心理学思想,提出这样一个假设:支持(包括社会支持和组织

支持)作为一种正能量将对护士工作满意度产生正性影响。旨在了解改善护士工作满意度、稳定护理队伍降低离职离岗率,提高工作绩效的正向影响因素,为指导干预措施的制订提供理论依据。

### 1 研究对象与方法

**1.1 对象** 采用便利整群抽样的方法,于 2013 年 7 月选取北京市一所三级甲等医院自愿参加本次调查的 76 名护士。

**1.2 方法** 采用横断面问卷调查的方法,由研究者向护士说明此次调查的目的和填表注意事项,取得合作后,匿名调查,对有漏填项及时补充。共发放问卷 76 名,回收 76 份,有效回收率为 100%。

**1.3 研究工具** 组织支持感量表采用国内学者凌文茜编制的组织支持感知量表,该量表共有 24 个条目,分为工作支持、员工价值认同和关注员工利益三个维度。6 点评分,从 1“非常不同意”到 6“非常同意”,得分越高,表示组织支持感越高。该量表的信度、效度经过验证,符合测量要求<sup>[5]</sup>,本次调查该量表的 Cronbach's  $\alpha = 0.95$ 。

社会支持评定量表由肖水源编制<sup>[6]</sup>,包括主观支持、客观支持和对社会支持利用度 3 个维度。评分方法为各条目得分之和,得分越高表明社会支持水平越高。该量表的信度、效度经过验证,符合测量要求,Cronbach's  $\alpha = 0.91$ 。

工作满意度量表采用 Warr 等人设计的护士工作满意度量表,中文版量表由陆虹等翻译,共 15 个项目,分为工作状态和工作人际关系两个维度。采用 Likert5 点计分,从非常不满意到非常满意,分别记 1-5 分,得分越高,说明工作满意度越高。该量表的信度、效度经过验证,符合测量要求<sup>[7]</sup>。本次调查该量表的 Cronbach's  $\alpha = 0.89$ 。

**1.4 统计学处理** 采用 Epidata 6.0 软件建立数据库,SPSS 13.0 进行统计分析,数据采用平均数 $\pm$ 标准差等描述性统计,对支持(包括组织支持与社会支持)与工作满意度相关采用 person 相关,应用分层回归分析考察支持对工作满意度的影响,检验水准为  $P < 0.05$ 。

## 2 结 果

**2.1 调查对象的一般资料** 本次调查护士均为女性,平均年龄为  $(32.13 \pm 7.31)$  岁;高级职称 2 人,中级职称 31 人,初级职称 41 人,无职称 2 人;内科 8 人,外科 5 人,妇产科 6 人,儿科 2 人,急诊 8 人、重症监护室 33 人,肿瘤科 4 人,手术室 4 人,其他科室(医技科、耳鼻喉科、眼科、供应室、护理部等)6 人。

**2.2 护士支持与工作满意度得分情况** 组织支持感中得分最高的维度是关注员工利益  $(4.29 \pm 1.58)$  分,说明护士知觉性最强烈的是组织对自身利益的关心和支持,其次是组织是否重视他们的价值和贡献,最后是组织在工作上给予的支持和帮助。社会支持感中主观支持和支持利用度的分数均比较低,说明护士在情感上感受到的支持还是比较少,也不懂得如何利用支持。工作满意度两个维度的得分为工作状态  $(2.45 \pm 0.42)$  分,工作人际关系  $(3.05 \pm 0.52)$  分,说明无论是工作状态(如收入、工作环境和条件,工作稳定和晋升机会)和工作中的人际关系(同事和下属),护士的满意度均处于中等偏下水平。见表 1。

**2.3 护士支持各维度与工作满意度相关性** 组织支持维度的工作支持、员工价值认同和关注员工利益与工作满意度中的工作状态和工作人际关系均呈正相关,除员工价值认同与工作人际关系无统计学差异外,其余组织支持感与工作满意度维度相关均有统计学意义  $(P < 0.05)$ 。社会支持感维度的支持利用度与工作满意度两维度均成正相关  $(P < 0.05)$ ,见表 2。

表 1 护士支持与工作满意度得分情况

变量	得分
组织支持感	
员工价值认同	4.13 $\pm$ 1.18
工作支持	4.09 $\pm$ 1.22
关注员工利益	4.29 $\pm$ 1.58
社会支持	
客观支持	9.45 $\pm$ 2.22
主观支持	4.09 $\pm$ 1.22
支持利用度	6.89 $\pm$ 1.61
工作满意度	
工作状态	2.45 $\pm$ 0.42
工作人际关系	3.05 $\pm$ 0.52

表 2 组织支持、社会支持与工作满意度相关分析( $r$ )

护士支持感	工作满意度	
	工作状态	工作人际关系
组织支持感		
工作支持	0.33 <sup>b</sup>	0.21 <sup>a</sup>
员工价值认同	0.28 <sup>b</sup>	0.12
关注员工利益	0.47 <sup>b</sup>	0.40 <sup>b</sup>
社会支持感		
客观支持	0.13	0.1
主观支持	0.14	0.13
支持利用度	0.22 <sup>a</sup>	0.25 <sup>b</sup>

a:  $P < 0.05$ , b:  $P < 0.01$

**2.4 支持对护士工作满意度的影响** 以工作状态为因变量,以组织支持、社会支持为自变量,进行多元分层回归分析。第一步考察社会支持对工作状态的解释贡献力,第二步将组织支持各维度引入方程,探讨在控制了社会支持变量的影响后,组织支持对工作状态影响力。第一步显示支持利用度对工作状态有显著影响  $(P < 0.01)$ ,第二步,将工作支持、员工价值认同、关注员工利益分配作为第二层变量引入方程,结果显示组织支持的主效应非常显著,对工作状态的解释增加了 20.00%,见表 3。

表 3 组织支持、社会支持对工作状态的分层回归分析

变量	第一步( $\beta$ )	第二步( $\beta$ )
社会支持		
客观支持	0.08	0.06
主观支持	0.11	0.04
支持利用度	0.19 <sup>b</sup>	0.11 <sup>a</sup>
组织支持		
工作支持		0.13 <sup>b</sup>
员工价值认同		0.06
关注员工利益		0.29 <sup>b</sup>
$F$	4.34 <sup>b</sup>	90.22 <sup>b</sup>
$R^2$	0.02	0.22
$\Delta R^2$	0.02	0.2

a:  $P < 0.05$ , b:  $P < 0.01$

以工作人际关系为因变量,以组织支持、社会支持为自变量,进行多元分层回归分析。第一步考察社会支持对工作人际关系的解释贡献力,第二步将组织支持各维度引入方程,探讨在控制了社会支持变量的影响后,组织支持对工作人际关系的影响力。第一步显示支持利用度对工作人际关系有显著影响 ( $P<0.01$ ),第二步,将工作支持、员工价值认同、关注员工利益分配作为第二层变量引入方程,结果显示组织支持的主效应非常显著,对工作人际关系的解释增加了 4.00%,见表 4。

表 4 组织支持、社会支持对工作人际关系的分层回归分析

变量	第一步( $\beta$ )	第二步( $\beta$ )
社会支持		
客观支持	0.06	0.04
主观支持	0.04	0.02
支持利用度	0.16 <sup>b</sup>	0.11 <sup>a</sup>
组织支持		
工作支持		0.05
员工价值认同		0.04
关注员工利益		0.21 <sup>b</sup>
<i>F</i>	3.12 <sup>b</sup>	13.62 <sup>b</sup>
<i>R</i> <sup>2</sup>	0.01	0.05
$\Delta R^2$	0.01	0.04

a:  $P<0.05$ , b:  $P<0.01$

### 3 讨 论

**3.1 护士的工作满意度现状** 目前,护士的流失率在全球呈上升的趋势<sup>[8]</sup>,护理工作的性质为致力于人类健康的服务性工作,但是,从工作氛围看,无论是国内还是国外,护士都存在护理专业未得到充分认可,护士地位不高,护理工作环境不尽人意,工作压力大、工作薪酬较低、护士工作满意度较低的情况,致使护士流失现象频发,成为护理人力资源的难题<sup>[9-10]</sup>。本研究显示护士的工作满意度呈中下水平,这与以往的研究较一致<sup>[11]</sup>。工作满意度降低会引发一系列的负面组织行为,如工作绩效下降、缺岗调岗请假增加、离职跳槽增加、职业倦怠现象加重等等。长期下去,护理质量将会受到严重影响,提高护士的工作满意度是解决护士人力资源问题的重要因素,这也是今后的研究方向。

**3.2 支持对工作满意度的影响** 本研究把支持分为社会支持和组织支持,以往的多数研究认为社会支持作为一种个体可利用的外界资源,对个体遭遇到的生活压力事件可起到缓冲的作用,主观支持

为个体体验到的情感上的支持,如受社会尊重、被支持理解的情感体验和满意程度,主要来自于家庭、朋友、同事和邻居的支持<sup>[12]</sup>。客观支持为实际的可见的支持,是个体可从他人获得的真实的支持性帮助行为,支持利用度是个体对寻求支持的主观能动性,他代表了一个人获取支持的能力,包括倾诉、求助参加社团活动等。对护士来说,良好的社会支持不仅可以减轻生活上包括工作上的压力,而且有利于稳定护理的职业心态,增加职业认同感,社会支持度低的护士离职倾向性强,工作满意度低<sup>[13]</sup>。组织支持,为来自于工作场所组织对个体的支持包括同事领导、组织的认可、对薪水、晋升等的支持。对护士工作满意度影响因素的研究有很多,但很少从组织的层面来探讨。基于此,本研究以组织支持为中心点,结果显示在控制了社会支持对工作满意度的影响后,组织支持对工作状态的解释量增加了 20%,对工作人际关系的解释量增加了 4%,而社会支持对工作状态和工作人际关系的影响分别为 2% 和 1%,由此可见,相对于社会支持,组织支持对工作满意度的影响更大,组织对护士切身利益(薪水、晋升、用工等)的关心与其工作满意度显著正相关( $P<0.01$ ),这也证实了本研究提出的假设:支持尤其是组织支持在工作场所中可以成为一个正性影响因素,提高护士的工作满意度,在其他相关研究中也得到了一致的结果<sup>[14]</sup>。与西方国家不同,东方文化特别重视集体,也就是组织,目前,护士的职业环境仍然不容乐观,社会包括护理人员本身对护理职业认同缺乏,护理人员不受大众及所在组织重视,不少医院管理层仍有重医疗轻护理的落后思想,生活在集体下的护士,对组织支持特别重视,期盼组织给予自身工作性质的肯定,关注切身利益,减少由于职业本身发展落后而带来的组织归属感差、工作满意度差。目前,国内医院对护士的总体组织支持还很差<sup>[15]</sup>,本研究因此也建议相关的护士人力资源部门,在管理过程中,首先要充分给予护士工作上的支持和帮助,重视护理行业和职业发展,对护理专业技能给予足够的认可,改变重医疗轻护理的不正确认知观念,增加护士职业价值认同感,其次要切实关心护士的生活和工作利益,在护士职务晋升、职业发展、岗位竞争方面给予更多的支持和弹性空间,改善不良的护理职业环境,减轻工作压力、创造互相学习、互相帮助的组织工作氛围、提高护士的薪金及待遇,增加护士参与到与其切身利益相关的组织决策中,合理



安排人力资源配置,这样将会减少护士职业动摇之心,增加岗位敬业度,最后要有专人指导和培训如何有效利用支持(包括组织方面和社会方面的),使得护士在工作中遇到困难时,可以找到有效途径解决,并学会自我调节工作上带来的任何负面情感。提高工作满意度,提高工作绩效,最终的结果将是整体护理质量的提高。

#### 参考文献:

- [1] 王倩,于兰贞,姬晓艳.护士工作嵌入工作满意度与留职意愿关系的研究[J].中华护理杂志,2013,48(1):55-57.
- [2] Embriaco N, Azoulay E, Barrau K, et al. High level of burnout: prevalence and associated factors [J]. Am J Respir Crit Care Med, 2007, 175(7):686-692.
- [3] 凌文桂,杨海军,方俐洛.企业员工的组织支持感[J].心理学报,2006,38(2):281-287.
- [4] 徐晓锋,车宏生,林绚辉,等.组织支持理论及其研究[J].心理学报,2005,37(1):130-132
- [5] 凌文桂,杨海军,方俐洛.企业员工的组织支持感[J].心理学报,2006,38(2):281-287.
- [6] 肖水源.社会支持评定量表的理论基础与研究应用[J].临床精神医学杂志,1994,(2):98-100.
- [7] 陆虹.用因子分析测量护士工作满意度量表的结构效度[J].护士进修杂志,2007,22(11):975-977.
- [8] 王丽波,李秋洁,杨玉美,等.护士工作价值观、工作满意度与离职倾向的相关性研究[J].中华护理杂志,2009,44(6):495-497.
- [9] Aiken L, Clarke S, Sloane D, et al. Nurse' report on hospital care in five countries[J].Health Affairs,2001,20(3):43-53.
- [10] 王丽,赵海燕,张新庆.10省市护士工作满意度状况及其影响因素的调查研究[J].中华护理教育,2010,7(12):560-562.
- [11] 杨辉,张绍果.护理工作环境对护士工作满意度影响的研究进展[J].护理研究,2010,24(1):191-193.
- [12] 王金花,惠守东,惠守红,等.临床护士工作满意度调查分析[J].齐鲁护理杂志,2008,14(23):32.
- [13] 雷望安,何静,姚荷英.社会支持与急诊护士离职意愿的相关性研究[J].人力资源,2013,13(7):45-48.
- [14] 叶慧芹.护士工作满意度与社会支持的相关分析[J].护理与康复,2009,8(6):457-458.
- [15] 刘可,尤黎明,陈少贤,等.中国医院护士组织支持的现状及相关因素调查[J].中华护理杂志,2011,46(10):1009-1011.

(本文编辑:秦旭平)

(上接第 536 页)

- [7] 叶志球,邓志真,陈文俊,等. MRI 与超声对胎儿肺囊性疾病的诊断价值对照[J].实用放射学杂志,2015,31(7):1171-1174.
- [8] 沈敏,江魁明,谭昱,等. 胎儿先天性肺囊腺瘤样畸形的 MRI 诊断[J].中国临床医学影像杂志,2016,27(7):502-505.
- [9] Durell J, Thakkar H, Gould S, et al. Pathology of asymptomatic, prenatally diagnosed cystic lung malformations[J]. J Pediatr Surg, 2016, 51(2):231-235.
- [10] 魏博涛,刘杰,于玫.先天性肺部疾患及继发感染的抗生素选择[J].广东医学,2014,35(4):617-619.
- [11] Furukawa T, Kimura O, Sakai K, et al. Surgical intervention strategies for pediatric congenital cystic lesions of the lungs: A 20-year single-institution experience[J]. J Pediatr Surg, 2015, 50(12):2025-2027.
- [12] Kapralik J, Wayne C, Chan E, et al. Surgical versus conservative management of congenital pulmonary airway malformation in children: A systematic review and meta-analysis [J]. J Pediatr Surg, 2016, 51(3):508-512.
- [13] 刘威,梁建华,汪风华,等. 婴儿先天性肺囊性畸形肺切除手术 56 例分析[J].中华小儿外科杂志,2014,35(3):191-194.
- [14] 马丽霜,冯翠竹,张艳霞,等.胸腔镜手术治疗婴儿先天性肺囊性畸形的可行性及手术时机探讨[J].临床小儿外科杂志,2016,15(2):126-128.
- [15] Adams S, Jobson M, Sangnawakij P, et al. Does thoracoscopy have advantages over open surgery for asymptomatic congenital lung malformations An analysis of 1626 resections[J]. J Pediatr Surg, 2016, 13(16):30546-30552.

(本文编辑:蒋湘莲)