

# 组织支持感与心理资本对医生工作满意度的影响

李琦, 曲云婷, 顾智慧, 吴辉

(中国医科大学公共卫生学院, 辽宁 沈阳 110122)

**摘要:** **目的** 探讨医生组织支持感和心理资本对工作满意度的影响, 为提高医生工作满意度和医疗服务质量提供科学依据。**方法** 随机抽取沈阳市三甲医院 1 100 名医生进行问卷调查, 收集其一般情况、组织支持感、心理资本和工作满意度情况, 回收有效问卷 815 份 (74.1%)。利用多元分层回归分析探讨组织支持感对医生工作满意度的影响, 渐进-再抽样策略检验心理资本在组织支持感与工作满意度关系的中介作用。**结果** 组织支持感与心理资本对医生工作满意度具有正向预测作用。组织支持感占总变异量的 46.3%, 加入心理资本的 4 个维度后, 总变异量增加了 12.7%。心理资本中的自我效能与希望两个维度在组织支持感与工作满意度之间起到部分中介作用, 其中自我效能的中介效应值为 0.124 (95%CI 0.071~0.180), 希望的中介效应值为 0.138 (95%CI 0.087~0.192)。**结论** 医院管理者可以通过鼓励医生、提供组织支持以及构建和谐的工作氛围来改善医生的组织支持感, 提升心理资本和工作满意度。

**关键词:** 组织支持感; 心理资本; 工作满意度; 中介作用; 医生

中图分类号: R395.6 文献标识码: A 文章编号: 1002-221X(2021)04-0298-04 DOI: 10.13631/j.cnki.zggyyx.2021.04.003

## Effect of perceived organizational support and psychological capital on doctors' job satisfaction

LI Qi, QU Yun-ting, GU Zhi-hui, WU Hui

(School of Public Health, China Medical University, Shenyang 110122, China)

**Abstract: Objective** To explore the effect of perceived organizational support and psychological capital on job satisfaction of doctors, thereby provides a scientific reference for improving job satisfaction and medical service quality. **Methods** A questionnaire survey was conducted among 1 100 doctors randomly selected from the Class A of Third Level Hospitals in Shenyang city, then, the information on perceived organizational support, psychological capital and job satisfaction in doctors were collected. The valid questionnaires were 815 (effective recovery rate 74.1%). Hierarchical multiple regression was used to explore the effect of perceived organizational support on job satisfaction, the mediating role of psychological capital in the relationship between perceived organizational support and job satisfaction was examined using progressive-resampling strategy. **Results** The results showed that the perceived organizational support and psychological capital had a positive predictive effect on job satisfaction of doctors. Perceived organizational support explained 46.3%, when the four dimensions of psychological capital were added, the total variance increased by 12.7%. Two dimensions of self-efficacy and hope played partial mediating role in the relationship between perceived organizational support and job satisfaction. The mediating effect values of self-efficacy and hope identity were 0.124 (95%CI 0.071—0.180) and 0.138 (95%CI 0.087—0.192), respectively. **Conclusion** The results suggested that by the way of encouraging doctors, providing organizational support and building a harmonious hospital working atmosphere, the administrators of hospital may well improve the perceived organizational support, psychological capital and job satisfaction of doctors.

**Keywords:** perceived organizational support; psychological capital; job satisfaction; mediating role; doctors

工作满意度常常受到组织环境因素 (组织支持感) 及个体因素 (心理资本) 的共同影响。组织支持感是指员工在工作中感受组织是否重视他们的贡献或投入的支持程度, 以及是否受到尊重而形成一种主观上的感知<sup>[1]</sup>。心理资本则是指具有积极性的个体在成长和发展过程中表现出来的心理状态, 包含自我效能、希望、韧性、乐观等 4 个维度<sup>[2, 3]</sup>。本研究以

三甲医院医生为研究对象, 探讨组织支持感和心理资本对工作满意度的影响, 以及心理资本在组织支持感和工作满意度之间的作用, 从而为医院管理者提出针对性的干预策略, 进一步提高医生工作满意度提供依据。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 本次调查已通过中国医科大学伦理委员会的批准。采用横断面调查方法, 随机抽取沈阳市三甲医院 1 100 名医生, 在签署知情同意后自填问卷

**基金项目:** 国家自然科学基金 (71673300)

**作者简介:** 李琦 (1998—), 女, 硕士研究生, 研究方向: 社会心理因素与健康。

**通信作者:** 吴辉, 教授, E-mail: hwu@cmu.edu.cn

调查。回收有效问卷 815 份,有效回收率 74.1%。

**1.2 方法** 调查内容包括 (1) 人口学特征,主要为年龄、性别、文化程度、婚姻状况与月收入等基本情况。(2) 工作满意度,采用短版明尼苏达满意度问卷 (Minnesota satisfaction questionnaire, MSQ)<sup>[4]</sup>,共 20 个条目,每个条目赋值 1~5 分,代表从“非常不满意”到“非常满意”,Likert 5 点计分。总分越高,则工作满意度水平越高。本研究 MSQ 的 Cronbachs'  $\alpha$  系数为 0.956。(3) 组织支持感,采用 Eisenberger 等人研发的简化版组织支持感量表 (the survey of perceived organizational support, SPOS)<sup>[1]</sup>,共 9 个条目,每个条目赋值 1~7 分,代表从“完全不同意”到“完全同意”,Likert 7 点计分;其中第 5、7 题为反向计分。总分越高,则组织支持感水平越高。本研究 SPOS 的 Cronbachs'  $\alpha$  系数为 0.884。(4) 心理资本测量,采用 Luthans 等人研发的心理资本问卷 (psychological capital questionnaire, PCQ)<sup>[5]</sup>,包括自我效能、希望、韧性和乐观 4 个维度,每个维度包含 6 个条目,共 24 个条目,各条目赋值 1~6 分,从“非常不同意”到“非常同意”,Likert 6 点计分;其中第 13、20、23 条目反向计分。总分均值和各维度平均得分越高,则心理资本水平越高。自我效能、希望、韧性和乐观的 Cronbachs'  $\alpha$  系数分别为 0.895、0.925、0.708 和 0.715。

**1.3 质量控制** 调查前对调查员进行项目设计方案、调查问卷填写、调查方法等内容培训,调查时向调查对象阐明本次调查的目的、意义、注意事项和要求。通过预调查,及时改进出现的问题使调查工作更加严谨。正式调查时,对调查问卷实行调查员、质控员及调查负责人的审查制度,避免错项和漏项;对不合格的问卷返回后进行二次调查,剔除缺失值大于总条目 20% 的无效问卷。

**1.4 统计分析** 本研究采用 SPSS 21.0 软件进行统计分析,采用  $t$  检验、单因素方差分析、Pearson 相关分析、多元分层回归分析以及渐进-再抽样策略等统计学方法。多元分层回归分析确定工作满意度的影响因素及其作用强度,验证心理资本在组织支持感和工作满意度之间的中介作用。采用渐进-再抽样法对心理资本的中介作用进行检验<sup>[6]</sup>。

## 2 结果

**2.1 基本情况** 815 名医生的平均年龄为 (38.49±8.18) 岁,以 <35 岁占比最高 (41.3%),女性占 63.9%,文化程度以硕士居多 (63.1%),月收入

8 000~<12 000 元占 33.9%。详见表 1。

**2.2 工作满意度的人口学特征因素分析** 医生工作满意度的平均标准分为 78.31±11.44。不同年龄的医生工作满意度水平差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ),以 ≥45 岁组的满意度水平最高。不同性别、文化程度和月收入的医生工作满意度水平差异也有统计学意义 ( $P<0.05$ )。见表 1。

表 1 医生工作满意度的人口学特征因素分析

个体因素	人数 (%)	工作满意度 [( $\bar{x}\pm s$ ),分]	$F/t$ 值	$P$ 值
年龄 (岁)			6.720	0.001
<35	337 (41.3)	78.93±11.34		
35~<45	282 (34.6)	76.39±10.76		
≥45	196 (24.0)	80.00±12.20		
性别			3.184	0.002
男	294 (36.1)	80.00±12.14		
女	521 (63.9)	77.36±10.91		
婚姻状况			-1.088	0.277
未婚/分居/离婚/丧偶	142 (17.4)	77.36±11.39		
已婚/同居	673 (82.6)	78.51±11.44		
文化程度			11.274	0.000
本科及以下	154 (18.9)	74.42±10.86		
硕士	514 (63.1)	79.28±11.16		
博士及以上	147 (18.0)	78.99±12.18		
月收入 (元)			17.229	0.000
<4 000	48 (5.9)	82.88±11.17		
4 000~<8 000	260 (31.9)	77.63±11.40		
8 000~<12 000	276 (33.9)	75.28±10.49		
≥12 000	231 (28.3)	81.74±11.47		

**2.3 工作满意度、组织支持感和心理资本间的相关分析** 如表 2 所示,医生的工作满意度与组织支持感呈正相关 ( $P<0.01$ ),心理资本的 4 个维度 (自我效能、希望、韧性和乐观) 与工作满意度也呈正相关关系 ( $P<0.01$ )。

**2.4 组织支持感和心理资本对工作满意度的多元分层回归分析** 如表 3 所示,在控制年龄、性别、婚姻状况、文化程度和月收入等变量后,组织支持感是医生工作满意度的重要影响因素 ( $\beta = 0.695, P < 0.01$ ),占总变异量的 46.3%。加入心理资本的 4 个维度后,总变异量增加了 12.7%,组织支持感 ( $\beta = 0.417, P < 0.01$ ),自我效能 ( $\beta = 0.211, P < 0.01$ ) 和希望 ( $\beta = 0.250, P < 0.01$ ) 对医生工作满意度的影响有统计学意义。同时,组织支持感的回归系数由 0.695 降低到 0.417 ( $P < 0.01$ ),说明心理资本中的自我效能与希望在组织支持感与工作满意度之间起到部分中介作用。

表2 医生工作满意度、组织支持感和心理资本的相关性分析

变量	平均值	标准差	年龄	组织支持感	自我效能	希望	韧性	乐观	工作满意度
年龄	38.49	8.18	1						
组织支持感	48.54	9.13	0.081*	1					
自我效能	29.18	4.44	0.147**	0.597**	1				
希望	28.28	4.98	0.156**	0.563**	0.821**	1			
韧性	27.44	4.12	0.171**	0.520**	0.721**	0.777**	1		
乐观	26.62	4.22	0.152**	0.580**	0.650**	0.682**	0.703**	1	
工作满意度	78.31	11.44	0.063	0.712**	0.694**	0.684**	0.584**	0.581**	1

注: \* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ 。

表3 医生组织支持感、心理资本对工作满意度的多元分层回归分析

变量	第一步 ( $\beta$ )	第二步 ( $\beta$ )	第三步 ( $\beta$ )
年龄	-0.074	-0.065*	-0.093**
性别	-0.098**	-0.093**	-0.055*
婚姻(未婚/分居/离婚/丧偶 vs 已婚/同居)	0.026	0.033	0.032
文化程度			
硕士 vs 本科及以下	0.175**	0.078*	0.082**
博士及以上 vs 本科及以下	0.117**	0.081*	0.051
月收入	0.189**	0.073*	0.059*
组织支持感		0.695**	0.417**
心理资本			
自我效能			0.211**
希望			0.250**
韧性			0.001
乐观			0.027
F值	9.058**	127.958**	137.313**
R <sup>2</sup>	0.056	0.522	0.648
$\Delta R^2$	0.063	0.463	0.127

注: \* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ 。

**2.5 心理资本中介作用的检验** 自我效能在组织支持感与工作满意度之间的中介效应有统计学意义(95%CI 0.071~0.180), 中介效应值为0.124。希望在组织支持感与工作满意度之间的中介效应显著(95%CI 0.087~0.192), 中介效应值为0.138。韧性和乐观在组织支持感与工作满意度之间的中介效应不显著。见表4。

### 3 讨论

本研究显示, 当医护人员感到被需要、尊重、认可时(即得到较强的组织支持)及感到自信、成就感时(即心理资本的自我效能、希望维度), 能提高

表4 医生心理资本在组织支持感与工作满意度的中介效应检验

心理资本	a	b	a * b (95%CI)
自我效能	0.586**	0.211**	0.124 (0.071~0.180)**
希望	0.553**	0.250**	0.138 (0.087~0.192)**
韧性	0.512**	0.001	0.001 (-0.037~0.039)
乐观	0.571**	0.027	0.016 (-0.023~0.052)

注: a, 自变量对中介变量的直接效应值; b, 中介变量对因变量的直接效应值; a \* b, 自变量对因变量的间接效应值; \* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ 。

医护人员的工作满意度。当医生感受到良好的组织支持时, 会在心理上产生积极的工作满足感, 该结论与焦洁等<sup>[7]</sup>的研究结果一致。因此, 建议医院管理者要增强对医护人员的关心支持, 主动了解并帮助他们解决困难, 保证工作任务合理, 有适当休息时间<sup>[8]</sup>; 要营造良好的医院工作氛围, 让医生感受到组织的温暖, 增强自身归属感, 从而获得较高的组织支持感, 提升工作满意度。

本研究结果还显示, 心理资本与医生的工作满意度呈正相关。心理资本中的自我效能、希望维度在组织支持感与工作满意度的关系中起到部分中介作用。高水平的心理资本会增加组织支持感, 从而提高工作满意度<sup>[9]</sup>。研究表明, 心理资本具有可干预性, 组织支持、组织文化氛围、领导风格等都可以影响心理资本<sup>[10]</sup>。因此, 为提高医务人员的心理资本水平, 医院管理人员应积极关注医生的心理资本评估, 通过心理健康培训及经验分享以提高医生职业成就感, 感知更多职业价值; 科室管理人员应密切关注员工的情绪状态, 给予更多的心理支持, 提升其自我效能<sup>[11]</sup>; 采取有效措施帮助医生进行情绪管理, 有效调整应对问题的方式, 为医生设定适宜且具有挑战性的目标, 保证其对工作充满希望, 以更加积极、乐观的心态面对工作中遇到的问题<sup>[12]</sup>。

(下转第305页)

上海市应当总结宝贵的防治经验, 针对其发病新趋势, 加强对重点行业和重点人群的关注, 同时整合有益资源参与治理, 发挥各部门主体优势, 真正落实国家《“健康中国2030”规划纲要》以及《尘肺病防治攻坚行动方案》的目标要求, 积极改善广大劳动者的劳动条件、劳动收入、劳动保障等问题, 促进劳动者健康及社会和谐发展。

## 参考文献

- [1] 国家卫生健康委员会宣传司. 健康中国行动推进委员会办公室2019年7月30日新闻发布会文字实录 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/xcs/s7847/201907/4b98d637039548889c3ebaab40878f3f.shtml>.
- [2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 2017年我国卫生健康事业发展统计公报 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/guihuaxxs/s10743/201806/44e3cdfef11fa4c7f928c879d435b6a18.shtml>.
- [3] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 2018年我国卫生健康事业发展统计公报 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/guihuaxxs/s10748/201905/9b8d52727cf346049de8acce25ffcb0.shtml>.
- [4] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 2019年我国卫生健康事业发展统计公报 [EB/OL]. <http://www.nhc.gov.cn/guihuaxxs/s10748/202006/ebfe31f24cc145b198dd730603ec4442.shtml>.
- [5] 王小哲, 王雪梅, 邱翠娟, 等. 2010—2018年重庆市尘肺病流行病学特征分析 [J]. 公共卫生与预防医学, 2019, 30 (5): 37-40.
- [6] 谢丽庄, 周琅, 赵圆, 等. 江苏省尘肺病患者随访与回顾性调查研究 [J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2020, 38 (4): 251-255.
- [7] 王丹, 张敏. 中国2010年报告尘肺病发病情况分析 [J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2012, 30 (11): 801-810.

- [8] 孙彦. 船舶制造业焊接烟尘治理实践 [J]. 劳动保护, 2019 (10): 82-84.
- [9] 黄靖雯, 沈安丽, 张战赛. 电焊烟尘危害及防控措施 [J]. 职业卫生与应急救援, 2015, 33 (1): 22-25.
- [10] 王文朋, 李钢, 黄云彪, 等. 2014—2016年上海市浦东新区工作场所中电焊烟尘水平及其影响因素 [J]. 职业与健康, 2017, 33 (18): 2457-2460.
- [11] 上海市统计局. 上海市统计年鉴 [EB/OL]. <http://tjj.sh.gov.cn/tjnj/index.html>.
- [12] 上海市统计局课题组. 上海市就业结构特征及变化趋势研究 [J]. 统计科学与实践, 2020 (7): 21-25.
- [13] 景华, 崔萍, 王文霞, 等. 农民工尘肺患者生存质量及影响因素研究 [J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2020, 38 (9): 682-685.
- [14] 江松, 孙禄君, 张谢琰, 等. 国际劳工组织中小企业职业安全卫生防护“工具包”在上海市松江区的运用 [J]. 上海预防医学, 2020, 32 (11): 908-912.
- [15] 中华预防医学会劳动卫生与职业病分会职业性肺部疾病学组. 尘肺病治疗中国专家共识 (2018年版) [J]. 环境与职业医学, 2018, 35 (8): 677-689.
- [16] 李美雄, 张羽, 李杰. 中国农民工尘肺病发病情况与救助保障措施在国内研究现状 [J]. 职业卫生与应急救援, 2020, 38 (4): 415-418.
- [17] 戴春. 中国尘肺病群体救助模式分析 [J]. 中国人力资源开发, 2016, 33 (1): 90-96.
- [18] 陈刚, 孙志谦. 职业性尘肺病工伤保险医疗服务及管理文献计量分析 [J]. 中国医疗保险, 2020 (7): 70-74.
- [19] 国家统计局. 2018年农民工监测调查报告 [EB/OL]. [2019-4-12]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201904/t20190429\\_1662268.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201904/t20190429_1662268.html).

(收稿日期: 2021-06-24)

(上接第300页)

## 参考文献

- [1] Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, et al. Perceived organizational support [J]. *Journal of Applied Psychology*, 1986, 71 (3): 500-507.
- [2] Peterson SJ, Luthans F, Avolio BJ, et al. Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach [J]. *Personnel Psychology*, 2011, 64 (2): 427-450.
- [3] 黄浩, 邱添, 孟佳凝, 等. 组织公平感对女性护士工作投入的影响: 心理资本的中介作用 [J]. 中国卫生统计, 2019, 36 (2): 213-215.
- [4] Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey [J]. *American Journal of Community Psychology*, 1985, 13 (6): 693-713.
- [5] Luthans F, Avolio BJ, Avey JB, et al. Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction [J]. *Personnel Psychology*, 2007, 60 (3): 541-572.
- [6] 张涵, 康飞. 基于bootstrap的多重中介效应分析方法 [J]. 统计

与决策, 2016 (5): 75-78.

- [7] 焦洁, 王宏保. 上海市嘉定区全科医生工作满意度、心理资本和工作投入的调查及相关性分析 [J]. *中国全科医学*, 2020, 23 (9): 1144-1150.
- [8] 张爽, 欧阳伟, 陈照. 绩效管理认可度与社区卫生人员工作满意度的关系研究 [J]. *中国卫生政策研究*, 2020, 13 (7): 20-25.
- [9] 杨秀木, 齐玉龙, 申正付, 等. 乡村医生心理资本、组织认同、工作绩效和主观幸福感的关系 [J]. *中国临床心理学杂志*, 2015, 23 (2): 350-353.
- [10] 李启念, 吴丹萍, 陈英葵. 工具、开发与绩效: 员工心理资本的研究述评与展望 [J]. *领导科学*, 2014 (32): 47-50.
- [11] 赵浴光, 李晓璇, 崔莹, 等. 社会支持对医护人员职业倦怠的影响——基于自我效能的中介作用研究 [J]. *中国医院管理*, 2019, 39 (11): 48-50.
- [12] 刘红. 医护人员心理资本、应对方式与工作倦怠关系 [J]. *中国实用医药*, 2015, 10 (7): 291-292.

(收稿日期: 2020-12-16; 修回日期: 2021-01-22)