

· 综 述 ·

国内护士组织支持感研究现状

刘美满,徐欣,刘凤荣,王兆霞
(煤炭总医院,北京,100028)

[关键词] 护士;组织支持感;护理管理

[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 1671-8283(2014)11-0076-04 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2014.11.018

Status quo of perceived supports from nurses' organizations in China

Liu Meiman, Xu Xin, Liu Fengrong, Wang Zhaoxia/Modern Clinical Nursing, -2014, 13(11):76.

[Key words] nurses; perceived organizational support; nursing management

随着优质护理服务的开展和人们对护理需求的提高,对临床护理人员提出了更高的要求。护理人员是一个特殊的职业群体,具有高风险、高压性,医院作为护士的工作组织,是护士支持系统的一个重要组织部分。护士组织支持感是衡量医院对护士的支持程度的一个风向标,其高低必将影响护士对医院以及工作的态度,最终影响护理队伍的稳定与发展^[1]。研究表明^[2],护士组织支持感可通过对其工作投入与满意度、工作绩效的影响,从而影响护理服务的质量,最终影响病人的健康及安全。为了解国内护士组织支持感的现状,现将国内有关护士组织支持感的研究进行综述如下。

1 组织支持感的概念

Eisenberger 等^[3]根据社会交换理论、互惠原则提出组织支持理论(organizational support theory, OST)和组织支持感(perceived organizational support, POS)。Shore 等^[4]同时开发出了由 36 个条目组成的组织支持感调查问卷(survey of perceived organizational support, SPOS),量表具有较高的信度与效度。Eisenberger 等^[3]并且将其定义为员工

[收稿日期] 2014-09-23

[作者简介] 刘美满(1985-),女,山东菏泽人,护师,硕士,主要从事临床护理工作。

[通信作者] 王兆霞,副主任护师,硕士,E-mail: lily201020@foxmail.com。

对于组织重视自己的贡献和关注其幸福感的全面看法。这一概念有两个核心的要点:一是员工对组织是否重视其贡献的感受;二是员工对组织是否关注其幸福感的感受(进展)。组织支持感是指员工对组织如何看待他们的贡献并关心他们利益的一种总体知觉和信念,即员工所感受的来自组织方面的支持。

2 国内护士组织支持感研究现状

2.1 常用测量量表

2.1.1 自行设计的组织支持感量表 杨海军等^[5]制订组织支持感量表,包括 3 个维度:工作支持维度、员工价值认同维度和关心利益维度,共计 24 个条目。使用 Likert 6 点计分法,从“完全不同意”到“完全同意”分别赋予 1~6 分,分数越高表示支持感越高。问卷的再测信度和内部一致性信度分别为 0.87 和 0.96。陈志霞^[6]根据 Eisenberger 等^[3]对组织支持感的界定,在参考 Mcmillin 的工具性支持以及杨梅军^[5]对国内员工的探索性因素分析后,自行设计了护理人员组织支持感二维、四维和多维问卷,采用 Likert 7 点记分法,1 为完全不符合,7 为完全符合,量表有较好的信度与效度。左红梅等^[7]根据护理专业的特点护士访谈及专家的意见,对陈志霞^[6]编制的量表某些内容及表述方式进行适当的修改,其中情感性支持有 10 条目,工具性支持有 3 个条目,共 13 个条目,采用 Likert 5 点计分法,“非常不同意”为 1 分,“非常同

意”为5分,总量表 Cronbach' a 系数为 0.883。史文文^[8]在陈志霞编制的护理人员组织支持感二维量表的基础上修订编制的“护士 POS 量表”,通过对量表的同质性信度检验, Cronbach' a 系数为 0.90,成为现行通用的护士组织支持感量表,包括情感性支持、工具性支持两个维度,共 13 个条目,主要包括护士薪酬、奖励、晋升及尊重、理解等内容,采用 Likert 5 点评分法。张建凤等^[9]在陈志霞^[6]编制的组织支持感量表基础上,根据口腔护理专业的特点进行修订口腔科护士组织支持感量表,在问卷最后一题设置开放性提问,包含 2 个维度:情感性支持、工具性支持, 14 个条目。除最后 1 个条目外,均采用 Likert 5 点评分法,分数越高,表明护士感受到的组织支持感越高。该量表 Cronbach' a 系数为 0.905,内容效度为 0.91。

2.1.2 经本土化研究的量表 凌文栓等^[10]在 Eisenberger 等^[3]开发的组织支持感调查问卷基础上,进行本土化研究,形成的一个比较完整的结构化的员工组织支持感知量表,共 24 个条目,3 个维度,即工作支持、员工价值认同、关注员工利益。依据 3 个维度的不同得分进行分组,得分高于均分一个标准差的为高分组,低于均分一个标准差的为低分组,介于两者之间的为中间组。刘可等^[11]对由 Aiken 等^[12]修改后专用于对支持性的护理专业性组织环境进行测量的量表进行国内本土化研究。修改后的护理工作指数量表 (nurse work index scale, NWI-R) 中文版包括 31 个条目的护理实践环境量表 (practice environment scale, PES) 和 14 个单独条目,共 45 个条目。其中 PES 包括 5 个维度:护士参与医院事务、服务质量的基础、护理管理者的能力、护理人员和资源的合理配置、医护合作关系。其余 14 个单独条目为在国际同类研究使用的一些用于单独比较的条目,包括工作自主性、工作量、排班安排、薪酬等方面。该量表采用 Likert 4 级评分法,量表 Cronbach' a 系数为 0.974。

2.2 护士组织支持感现状

刘可等^[11]通过对国内 6 个省、2 个直辖市和 1 个自治区,分布在综合经济区的医院,并根据其级别、地点及医院性质进行分层后方便抽样,对 181 家医院的 9698 名护士进行调查。调查结果显示,

护士对组织支持的评价大多处于“有一些同意”的水平。护士认为医院对人力和资源配置方面的支持不够,组织对护士参与医院事务支持不够,很多护士感到不能自主安排自己的工作、不能自主决定对患者的照顾,临床护士的工作独立自主性还需要进一步的支持等,这说明在组织支持的各个方面还有很多地方没有得到护士的充分认可。杨朝霞等^[13]采用护士组织支持感量表对泰安市 39 家不同级别的综合医院来自不同科室的 982 名护士进行调查。结果发现泰安市各级综合医院护士组织支持感的总体均数水平为 3.40 分 (得分范围 1~5 分),低于国内知识员工组织支持感的均数 4.228 分,且目前泰安市综合医院护士组织支持感得分低的 3 项条目均为情感性支持。王皓岑等^[14]采用目的抽样法,对上海市 5 家三级医院及 6 家二级医院共 11 名护士进行护士组织支持感的质性研究发现,目前医院和科室对护士贡献的重视程度不高,对当前的待遇状况满足度一般,组织不够重视护士的身心健康,当前的工作难以充分体现个人能力与价值等。多数受访者表示目前感受到的组织支持程度有待加强。由此可见,国内护士面对快节奏、高负荷和人力资源持续紧张的临床工作环境,护士对组织支持的要求较强烈,然而护士对组织支持感的认可度处于不太理想的状态,组织对护士的支持并没有得到护士的充分认可,管理上还有许多环节需要改进。

2.3 护士组织支持感变量因素分析

2.3.1 影响组织支持感受的前因变量 Rhoades 等^[15]指出影响组织支持感的重要变量有 3 个,即组织公平、上级支持、来自组织的奖赏和良好的工作条件。目前,国内护士组织支持感研究主要集中在对人口学特征、护士特性等因素的研究。杨朝霞等^[13,16-17]研究发现:①护士组织支持感与人口学资料中的医院级别、工作年限、职务、学历呈相关性,这些自变量因子对组织支持感具有预测作用;②护士 POS 得分根据学历的逐渐增高而降低,中专学历护士比大专的高,大专学历护士比本科及以上的高;③不同人事关系护士 POS 得分比较差异有统计学意义,聘用制护士 POS 得分低于正式在编护士。但刘可等^[11]调查研究并没有发现编制对护士组织支持感的影响,她们发现除编制

这一护士个人特征外,护士为女性,年龄大于 30 岁,工作年限大于 10 年,婚姻状况为已婚,初始学历越低,其组织支持感得分越高,对组织支持的认可度较高。此外,刘可等^[11]还发现,不同级别不同地点不同地区医院以及不同病区的护士在组织支持各方面差异有统计学意义;二级医院、非直辖市或非省会城市医院的护士、内外科护士评分较高,东北地区护士评分最高,中西部其次,东部最低。

2.3.2 影响组织支持感结果变量

2.3.2.1 工作投入 当员工相信组织自愿提供支持,产生组织支持感后,根据互惠,员工产生了要关心组织的福利和帮助组织实现目标的义务感;在义务感的驱使下,员工努力工作,提高工作绩效,回报组织。丁晶晶等^[18]对天津市 355 名护士进行组织支持感和工作投入方面的调查,在控制了人口统计学变量之后,利用分层回归分析发现组织支持感对护士的工作投入有显著的正向预测作用。王雪等^[19]对吉林省 630 名护士进行调查,结果发现组织支持感与工作投入的相关系数为 0.338 ($P<0.01$),显示组织支持感与工作投入呈显著性正相关。同时从影响护士工作投入的角色压力和组织支持感二者的回归系数大小来看,组织支持感 ($\beta=0.323$) 对预测工作投入的贡献最大^[20]。

2.3.2.2 工作压力与职业倦怠 研究表明^[21],当员工在工作中面对更高要求更大压力时,组织支持感能够通过使员工感受到组织会给予其物质上的支持或精神上的鼓励来减少这些压力带来的心理和精神上的不良反应,如减轻员工的紧张、过度疲劳等。张建凤等^[9]研究发现,口腔门诊护士组织支持感总分及 2 个维度得分与职业倦怠之间存在显著负相关 ($r=-0.380, P<0.05$),表明护士感受到的组织支持感越多,其职业倦怠水平越低。周丹丹等^[22]研究发现,组织支持对护士职业倦怠的缓冲作用,即低组织支持的个体相比高组织支持的个体表面表现带来的负面影响更大,对获得组织支持的个体来讲,与表面表现情绪耗竭的相关性更大。赵伟^[23]研究表明,护士工作压力、工作倦怠与组织支持感之间存在显著的相关关系,组织支持感在工作压力与工作倦怠之间存在一定的调节作用,组织支持感具有降低工作倦怠的作用,而且

三者研究结果均具有一致性。

2.3.2.3 工作满意度 组织支持感会通过满足员工社会情感需求,来提高员工的工作满意度。张畅英^[24]对浙江省金华市 5 所综合性医院 142 名临床年轻护士进行问卷调查,结果显示,组织支持感各维度评分与工作满意度均呈正相关 ($P<0.01$ 或 $P<0.05$),多元回归分析显示情感性支持和工具性支持是工作满意度的影响因素 ($P<0.01$)。李晓艳等^[25]发现,肿瘤科新入职护士组织支持感和工作满意度呈正相关,组织支持感对工作满意度有一定的预测作用。

2.3.2.4 知识共享与创新 创新是一个知识收集和运用的过程,护士拥有的知识和技能是护士从事创新活动的基础,而知识共享为护士快速获得创新所需的知识和技能提供了条件。王维宁等^[26]对 420 名护士进行调查,结果发现护士组织支持感是创新行为 ($\beta=0.455, P<0.01$)、知识贡献 ($\beta=0.256, P<0.01$) 和知识收集 ($\beta=0.312, P<0.01$) 的预测因素。

2.3.2.5 组织承诺 组织承诺是指员工对组织的认同、卷入和情感依恋。护士组织支持感与组织承诺密切相关,提高护士组织支持感可以增进组织承诺。左红梅等^[7]研究表明护士组织支持感与组织承诺呈正相关,护士组织支持感有利于增进护士组织承诺。Meyer 等^[27]研究表明,组织支持感与组织承诺呈正相关,与左红梅等^[7]研究结果具有一致性。

3 小结

研究表明,国内护士对组织支持感需求强烈,但临床护士的组织环境建设还没有得到足够重视。医院管理者应关注护士感受,重视他们的意见和建议,加强对护士物质、精神等期望的相应支持,给予合理的授权,不断提升他们的职业幸福感;提高对护士的工作价值认同,重视关注其切身利益,提高福利待遇;积极引导和推动护士的职业生涯发展,促进护士培养;完善医院护理人力资源管理体制和运行机制,不断改善护士执业环境,稳定护理队伍,提升护理服务质量,促进学科的可持续发展。

参考文献:

- [1] Patrick A, Laschinger H. The effect of structural empowerment and perceived organizational support on middle level nurse managers' role satisfaction [J]. Journal of Nursing Management, 2006, 14 (1): 13-22.
- [2] Bobbio A, Bellan M, Manganelli AM. Empowering leadership—perceived organizational support, trust, and job burnout for nurses: A study in an Italian general hospital [J]. Healthcare Manage ReV, 2012, 37 (1): 77-87.
- [3] Eisenberger R, Huntington R, Hutehison S, et al. Perceived organizational support [J]. Journal of Applied Psychology, 1986, 71 (3): 500-507.
- [4] Shore LM, Tetrick LE. A construct validity study of the survey of perceived organizational support [J]. Journal of Applied Psychology, 1991, 76 (5): 637-643.
- [5] 杨海军, 凌文铨. 企业员工组织支持感探讨 [D]. 广州: 暨南大学. 2003: 1-6.
- [6] 陈志霞. 知识员工组织支持感及其影响 [M]. 北京: 中国经济出版社, 2006: 81-84.
- [7] 左红梅, 杨辉. 护士组织支持感与组织承诺的关系研究 [J]. 护理研究: 2009, 23 (5下旬版): 1341-1343.
- [8] 史文文. 护理专业学生与护士专业价值观的调查研究 [D]. 北京: 北京中医药大学. 2010.
- [9] 张建凤, 王芳云, 杨静, 等. 口腔门诊护士组织支持感与职业倦怠的相关性研究 [J]. 中国实用护理杂志, 2013, 29 (15): 59-61.
- [10] 凌文铨, 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.
- [11] 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.
- [12] Aiken LH, Smith HL, Lake ET. Lower medicine mortality among a set of hospitals known for good nursing care [J]. Med Care, 1994, 32 (8): 771-787.
- [13] 杨朝霞, 程飞, 韩传平. 泰安市各级综合医院护士组织支持感现状及其影响因素的调查分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20 (1): 31-34.
- [14] 王皓岑, 包玲, 章雅青. 上海市临床护士组织支持感受的质性研究 [J]. 上海交通大学学报, 2013, 33 (5): 579-583.
- [15] Rohades R, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature [J]. Journal of Applied Psychology, 2002, 87 (4): 698-714.
- [16] 杨朝霞. 泰安市综合医院不同人事关系护士组织支持感调查 [J]. 护理研究, 2013, 27 (9): 2849-2850.
- [17] 杨朝霞, 唐欣元, 程飞. 泰安市综合医院不同学历护士组织支持感调查研究 [J]. 中华护理教育, 2013, 10 (10): 470-472.
- [18] 丁晶晶, 常虹. 组织支持感与护士工作投入水平的关系 [J]. 解放军护理杂志, 2012, 29 (12A): 5-8.
- [19] 王雪, 尹吉善, 崔文香. 临床护士人格坚韧性、组织支持感与工作投入关系的探讨 [J]. 中国实用护理杂志, 2013, 29 (1): 23-26.
- [20] 王雪, 卜秀梅, 董博, 等. 临床护士角色压力组织支持感与工作投入的研究 [J]. 护理研究, 2013, 27 (12A): 3880-3882.
- [21] 潘小华. 组织支持感与护士工作倦怠的研究 [D]. 上海: 复旦大学. 2011.
- [22] 周丹丹, 曹慧琴, 田妍, 等. 护士情绪性工作与组织支持感与工作倦怠的关系研究 [J]. 护理与康复, 2013, 12 (1): 3-5.
- [23] 赵伟. 护士工作压力、工作倦怠与组织支持感关系研究 [D]. 济南: 山东大学. 2010.
- [24] 张畅英. 临床年轻护士组织支持感对工作满意度的影响 [J]. 护理管理杂志, 2014, 14 (1): 28-30.
- [25] 李晓艳, 张平. 肿瘤科新入职护士组织支持感与工作满意度的相关性研究 [J]. 中华现代护理杂志, 2011, 13 (25): 2989-2991.
- [26] 王维宁, 丁芬芳. 护士组织支持感和知识共享水平及其与创新行为的相关性研究 [J]. 护理学杂志, 2012, 27 (12): 67-69.
- [27] Meyer JP, Smith CA. HRM practices and organizational commitment: Test of a mediation model [J]. Canadian Journal of Administrative Sciences, 2000, 17 (4): 319-332.

[本文编辑: 李彩惠]

欢迎订阅《现代临床护理》杂志!