

护理杂志,2014,49(7):828-831.

[3] 中华人民共和国卫生部. 关于印发《2012 年推广优质服务工作方案》的通知[S]. 2012.

[4] 刘华平. 国外护士人力配置及护理工作量测量研究的进展[J]. 中国护理管理, 2003, 3(1): 51-55.

[5] 王志刚,牛巍,蔡静,等. RBRVS 用于绩效评价的本土化研究与应用[J]. 中国医院, 2015, 19(12): 4-5.

[6] 方杰,简伟研. 相对值法测量眼科医生工作量的实证研究[J]. 中国医院管理, 2009, 29(1): 10-12.

[7] 陈雪梅. 护理绩效考核对骨外科护理人员的激励效应作用研究[J]. 中国医药指南, 2013, 11(20): 364-365.

[8] 杨荆艳,李素云,张莹,等. 以激励模式为导向的绩效评价系统构建与成效[J]. 护理学杂志, 2017, 32(20): 78-80.

[9] 范玲. 护理垂直管理模式的有效架构及运行机制[J]. 护理学杂志, 2013, 28(1): 2-4.

[10] 冯江平,李媛媛,陈虹,等. 新生代员工工作积极性的测量研究[J]. 云南师范大学学报(哲学社会科学版), 2013, 45(2): 58-66.

[11] 赵晓丹. 手术室人力资源管理对护士工作满意度影响的相关性研究[D]. 沈阳:中国医科大学, 2010.

[12] 王蓉,杨惠云,骆艳妮,等. 利用移动护理信息系统进行护理工作量测量的研究[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(1): 14-17.

[13] 张新庆. 中国护士从业状况调查报告[M]. 北京:中国科学技术出版社, 2013: 3.

[14] 熊莉娟,刘义兰,王玉梅,等. 护理岗位绩效管理的实践成效[J]. 护理学杂志, 2016, 31(13): 41-44.

[15] 薛燕萍. 调查太原市护士离职意愿及相关因素研究[D]. 太原:山西医科大学, 2013.

[16] 陈红,蒋红,顾妙娟,等. 神经内科护理工作量测量指标及其内涵研究[J]. 护理学杂志, 2014, 29(9): 52-53, 58.

[17] 沙丽. 大连市三甲医院 ICU 护理工作量的调查分析[J]. 护理学杂志, 2010, 25(20): 58-60.

(本文编辑 赵梅珍)

## 护士心理安全感在组织支持感与敬业度的中介作用

景梦雅<sup>1</sup>, 李小依<sup>1</sup>, 郝雪云<sup>1</sup>, 张琪<sup>1</sup>, 宋国敏<sup>2</sup>

**摘要:**目的 探讨护士组织支持感、心理安全感与敬业度的关系,为提升护士敬业度及改善护理管理提供依据。方法 采用一般资料调查表、组织支持感量表、心理安全感量表及盖洛普 Q12 调查表对天津市 3 所三级甲等医院的 414 名护士进行问卷调查。结果 护士敬业度总均分为(2.09±0.38)分,处于中等水平,组织支持感总均分为(3.19±0.31)分,心理安全感总均分为(3.42±0.45)分。护士敬业度、组织支持感、心理安全感三者呈正相关( $P<0.05, P<0.01$ ),心理安全感在组织支持感与敬业度的关系中发挥部分中介作用,中介效应为 0.34,心理安全感与组织支持感共同解释敬业度总变异的 21%。结论 护士敬业度处于中等水平,护理管理者应创造良好的组织支持环境,给予护士更多情感支持以提高护士的心理安全感,从而提高其敬业度。

**关键词:** 护士; 组织支持感; 心理安全感; 敬业度; 结构方程模型

**中图分类号:** R47; C931.3 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2019.19.060

**The mediating effect of psychological security between organizational support and engagement among nurses** Jing Mengya, Li Xiaoyi, Hao Xueyun, Zhang Qi, Song Guomin. Graduate School, Tianjin University of Traditional Chinese Medicine, Tianjin 301617, China

**Abstract: Objective** To analyze the relationship among nurses' organizational support, psychological security and job engagement, and to provide basis for measures aiming at improving nurses' engagement and nursing management. **Methods** The general data questionnaire, Organizational Support Scale, Psychological Security Scale and Gallup Q12 questionnaire were used to survey 414 nurses in a 3A hospital in Tianjin. **Results** The total score of engagement was (2.09±0.38), being at medium level; organizational support score was (3.19±0.31), and psychological security score was (3.42±0.45). There were significant positive correlations between engagement or organizational support and psychological security ( $P<0.05, P<0.01$ ), likewise between engagement and organizational support ( $P<0.01$ ). Psychological security exerted a mediating effect of 0.34 in the relationship between organizational support and engagement. Psychological security and organizational support together explained 21% of the total variation of engagement. **Conclusion** Nurses engagement was at medium level. Nursing managers should create a good environment favoring organizational support and give nurses more emotional support, in an effort to improve nurses' psychological security and job engagement.

**Key words:** nurses; organizational support; psychological security; engagement; structural equation model

作者单位:1. 天津中医药大学研究生院(天津, 301617); 2. 天津医院护理部

景梦雅:女,硕士在读,学生

通信作者:宋国敏, songguomin134@163.com

收稿:2019-05-27; 修回:2019-07-19

敬业度是一种与工作相关的令人愉悦的积极向上的心理状态<sup>[1]</sup>。由于职业的特殊性,护理人员普遍存在工作量及心理压力较大的现象。近年来,护患关系日趋复杂尖锐,已在很大程度上对护理人员敬业度

产生影响。组织支持感是指个体对于组织是否重视其贡献、关心其幸福的感受<sup>[2]</sup>。有研究表明,组织支持感可在一定程度上提高护士工作满意度与职业获益感、职业幸福感,降低职业倦怠<sup>[3-5]</sup>。心理安全感是个体对可能出现的身体或心理危险或风险的预感,以及个体在应对时的有力或无力感,主要表现为确定感和可控制感<sup>[6]</sup>。已有研究证实,心理安全感可在医务人员组织支持与工作满意度关系中发挥中介作用<sup>[7]</sup>。目前,国内外还没有针对护士敬业度、组织支持感与心理安全感三者关系的研究报道。本研究使用心理安全感、组织支持感和敬业度调查问卷进行调查,旨在建立三者之间的关系模型,以期为提高护士的心理安全感及敬业度提供参考。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 采用便利抽样方法于 2018 年 8~10 月对天津市 3 所三级甲等医院的 414 名护士进行问卷调查。纳入标准:①有护士执业资格证书;②现从事临床护理工作;③自愿参与本研究。排除标准:进修护士和实习护士。

### 1.2 方法

**1.2.1 研究工具** ①一般资料调查表:包括性别、年龄、护龄、职称、职务、婚姻状况、工作性质、科室、最高学历。②盖洛普 Q12 调查表(Gallup Workplace Audit, GWA):该量表由美国盖洛普公司开发,以调查企业员工的意见及态度,用以测量工作环境和敬业度<sup>[8]</sup>。目前,在国内此量表已用于测量医疗机构医务人员的工作敬业度<sup>[9]</sup>。该量表包括基本需求(2 个条目)、管理者支持(4 个条目)、团队合作(4 个条目)和自我成长(2 个条目)4 个维度。采用 4 级计分,1 分为“完全不同意”,2 分为“基本不同意”,3 分为“基本同意”,4 分为“完全同意”。其中条目 3 为反向计分题,其余条目均为正向计分题,得分越高表明敬业度越高。本研究中该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.855。③组织支持感量表:该量表由左红梅<sup>[10]</sup>根据护理专业特点、护士访谈及专家意见修订而成,包括情感性支持(10 个条目)和工具性支持(3 个条目)2 个维度。采用 Likert 5 级计分法,1~5 分分别代表“非常不符合”至“非常符合”。分值越高表明个体感知到的组织支持越高。该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.92。本研究中该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.779。④心理安全感量表(Security Questionnaire, SQ):该量表由丛中<sup>[6]</sup>编制,包括确定控制感、人际安全感 2 个维度,各 8 个条目。采用 Likert 5 级评分法,1 分为“非常符合”,2 分为“基本符合”,3 分为“不确定”,4 分为“基本不符合”,5 分为“非常不符合”。总分范围 16~80 分,得分越高表示心理安全感越强。该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.90,本研究中该量表 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.875。

**1.2.2 资料收集方法** 研究者本人征得各医院护理

部主任同意,说明填写要求,各医院以科室为单位发放问卷,问卷使用统一指导语,问卷以无记名方式当场填写并回收,问卷的填写时间为 15~25 min。本研究共发放问卷 460 份,去除漏填、雷同无效问卷,有效问卷为 414 份,有效率为 90.0%。

**1.2.3 统计学方法** 采用 SPSS23.0 软件及 AMOS23.0 软件进行数据的录入和统计分析。组织支持感、心理安全感与敬业度之间的关系采用 Pearson 相关、分层回归和结构方程模型进行分析。检验水准  $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

**2.1 护士一般资料** 纳入研究对象 414 人,男 15 人,女 399 人;年龄<25 岁 63 人,25~35 岁 192 人,36~45 岁 116 人,>45 岁 43 人;工作年限<1 年 25 人,1~5 年 119 人,6~10 年 79 人,11~15 年 66 人,>15 年 125 人。职称:护士 115 人,护师 172 人,主管护师 120 人,副主任护师及以上 7 人。职务:临床护士 388 人,科研护士 6 人,护士长 20 人。已婚 280 人,未婚 130 人,其他(丧偶、离异)4 人。聘用形式:在编 346 人,合同制 68 人。科室:内科 40 人,外科 212 人,妇产科 6 人,儿科 26 人,重症监护室 11 人,急诊 37 人,手术室 20 人,其他 62 人。学历:中专 5 人,大专 104 人,本科 299 人,硕士及以上 6 人。

**2.2 护士敬业度、组织支持感和心理安全感得分情况** 见表 1。

表 1 护士敬业度、组织支持感和心理安全感各维度得分情况( $n=414$ )

项目	条目均分( $\bar{x} \pm s$ )	得分率(%)
敬业度	2.09±0.38	52.25
基本需求	2.28±0.50	57.00
管理者支持	2.01±0.45	50.25
团队合作	2.08±0.44	52.00
自我成长	2.06±0.53	51.50
组织支持感	3.19±0.31	63.80
情感性支持	3.17±0.34	63.40
工具性支持	3.25±0.35	65.00
心理安全感	3.42±0.45	68.40
确定控制感	3.43±0.49	68.60
人际安全感	3.42±0.51	68.40

注:得分率=实际得分/理论得率×100%。

**2.3 护士敬业度、组织支持感和心理安全感的相关性分析** 见表 2。

**2.4 组织支持感的中介效应分析** 依据温忠麟等<sup>[11]</sup>中介效应法则,检验心理安全感在组织支持感与敬业度关系中的中介作用。以敬业度为因变量(Y),组织支持感为自变量(X),心理安全感为中介变量(M),共进行 3 次回归。步骤 1:护士组织支持感显著预测敬业度( $\beta=0.371, P<0.01$ );步骤 2:

组织支持感显著影响心理安全感( $\beta=0.577, P<0.01$ );步骤 3:纳入心理安全感变量后,组织支持感仍显著影响敬业度( $\beta=0.340, P<0.01$ ),且当心理

安全感纳入回归方程后,组织支持感回归系数减少,说明心理安全感在组织支持感与敬业度之间有部分中介效应。

表 2 护士敬业度、组织支持感和心理安全感相关性分析( $n=414$ )

项目	敬业度 总分	基本 需求	管理者 支持	团队 合作	自我 成长	组织支持 感总分	情感性 支持	工具性 支持	心理安全感 总分	确定控 制感
敬业度总分	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—	—
基本需求	0.678**	1.000	—	—	—	—	—	—	—	—
管理者支持	0.870**	0.476**	1.000	—	—	—	—	—	—	—
团队合作	0.886**	0.478**	0.660**	1.000	—	—	—	—	—	—
自我成长	0.782**	0.417**	0.561**	0.632**	1.000	—	—	—	—	—
组织支持感总分	0.371**	0.213**	0.360**	0.337**	0.249**	1.000	—	—	—	—
情感性支持	0.372**	0.213**	0.357**	0.344**	0.246**	0.972**	1.000	—	—	—
工具性支持	0.205**	0.118*	0.211**	0.164**	0.152**	0.650**	0.455**	1.000	—	—
心理安全感总分	0.440**	0.324**	0.431**	0.362**	0.287**	0.577**	0.560**	0.380**	1.000	—
确定控制感	0.393**	0.280**	0.377**	0.321**	0.280**	0.539**	0.522**	0.357**	0.891**	1.000
人际安全感	0.396**	0.299**	0.394**	0.327**	0.234**	0.495**	0.481**	0.323**	0.899**	0.601**

注: \*  $P<0.05$ , \*\*  $P<0.01$ 。

### 2.5 组织支持感、心理安全感与敬业度的关系模型

为进一步探讨心理安全感在组织支持感与敬业度之间的中介作用,采用 AMOS 结构方程模型对中介作用进行验证。以护士组织支持感为自变量、心理安全感为中介变量、敬业度为因变量建立结构方程模型,运用最大似然比法对模型进行不断修正。本模型拟合指标为  $\chi^2/df=1.525, P=0.076, TLI$ (非规范拟合指数) $=0.984, NFI$ (标准化拟合指数) $=0.978, CFI$ (比较拟合指数) $=0.992, RMSEA$ (近似误差均方根) $=0.036$ ,模型可以接受。根据拟合结果,组织支持感与心理安全感对敬业度的直接效应分别为 0.13、0.43,组织支持感还通过心理安全感对敬业度产生间接正向预测作用,间接效应为 0.34,因此组织支持感对敬业度的标准化总效应为 0.47,外因变量组织支持感和心理安全感可以解释内因变量敬业度总变异的 21%。各变量间的关系和路径系数见图 1。

lian<sup>[13]</sup>的组织支持理论,员工不仅看重资讯、物质等方面的工具性支持,还需要亲密的、尊重的社会情感支持,其有助于满足员工社会和心理需求。本研究显示,护士组织支持感处于中等水平且工具性支持得分高于情感性支持得分,说明护理管理者对护士的支持更侧重于工具性,如工作环境的改良、提供所需工具信息及培训,但对护士情感性支持相对不足,如倾听、开展“情绪垃圾桶”座谈等。组织支持作为一种重要的工作资源,可对护士心理健康起到保护作用。因此护理管理者应在给予工具性支持的同时注重护士的情感需求。心理安全感得分处于中等偏上水平,确定控制感与人际安全感得分相近,护士职业本身工作强度大、压力高,加上紧张的护患关系容易造成心理安全感不足。有研究发现,安全感直接影响护士心理健康且会在一定程度上造成工作倦怠<sup>[14]</sup>,提示应多开展相关讲座,协调护士内部关系,创建和谐的工作氛围,以提升护士心理安全感。护士敬业度处于中等水平,各维度得分由高到低依次为基本需求、团队合作、自我成长和管理者支持,与黄磊<sup>[9]</sup>研究结果一致。随着优质护理兴起,患者及家属对护理工作质量的要求日益提高,因此需要护士在工作期间全身心投入。但近年来,护患关系紧张,伤医伤护事件时有发生,对护士的敬业度有一定的负向影响。4 个维度中管理者支持得分相对较低,说明管理者提供的支持不足以满足护士的需求,管理者需向护士提供更多的支持帮助,不仅是工具支持,还需情感支持,以提升护士敬业度。

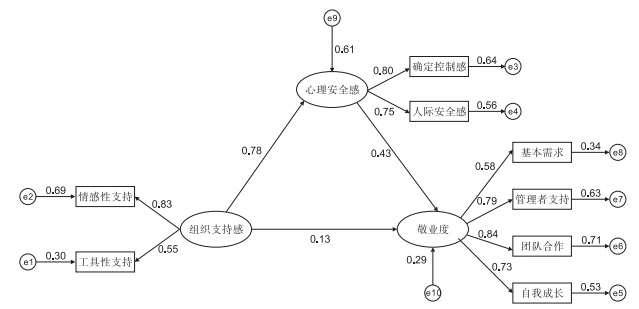


图 1 心理安全感在组织支持感与敬业度之间的关系模型

### 3 讨论

#### 3.1 护士敬业度、组织支持感、心理安全感现状

护理人员组织支持感的高低,反映了医院对护士的支持程度。已有研究表明,组织支持感水平已成为影响护士对医院和工作态度的重要因素<sup>[12]</sup>。根据 McMil-

#### 3.2 护士组织支持感、心理安全感对敬业度的影响

表 2 及关系模型的结果显示,护士组织支持感与敬业度呈正相关( $r=0.371, P<0.01$ ),且组织支持感直接正向预测敬业度,说明护士的敬业度随着组织支持感的提高而增强,护士的组织支持感得分越高,其



敬业度越高。这与白桂芳<sup>[15]</sup>的观点一致。组织支持感包括情感性支持和工具性支持,首先,在情感性支持方面,当护士在工作生活中遇到困难时,管理者及同事主动为其提供帮助,减轻工作带来的压力,给予她们更多的支持,她们便更加认真积极地对待工作,对待工作充满热情,其敬业度随之提高;其次,在工具性支持方面,护士渴望自身价值被认可,院方及管理者可通过晋升机会、进修、福利等方式给予支持,护士所感知的认可度越高,工作积极性越强,敬业度就越高。心理安全感与敬业度呈正相关( $r=0.440, P<0.01$ ),且心理安全感可以正向预测敬业度,与张琳<sup>[7]</sup>的结果一致。表明护士心理安全感越高,其敬业度越高。由此可见,护理管理者应注重护士心理安全感的培养,在临床工作过程中实施切实有效的干预方法,通过提高护士的心理安全感提升其敬业度水平。

中介效应分析结果显示,护士的组织支持感通过心理安全感对敬业度产生间接作用,心理安全感的间接效应占总效应的 72.34%。心理安全感水平较高的护士,她们相信自己有能力去应对现状和紧急事件,即便遇到困难也不会被困难轻易打倒并且找到相应的解决方案,因此即使当护士感知到医院给自己提供的关于薪资福利、个人发展机会等组织支持相对较差时,自身心理安全感水平较高的个体相对于心理安全感水平较低的个体会更能感知自身价值,更加有信心和希望应对复杂多变的工作环境,在工作中表现出更高的积极性,有较高的敬业度。Eder 等<sup>[16]</sup>研究亦表明,心理安全感能够提高个体的努力程度和工作绩效。因此,护理管理者不仅可以通过良好的组织支持(如薪酬待遇、工作环境、晋升空间和工作氛围等)提升护士敬业度,还可以关注提升护士心理安全感的相关因素(如降低职业压力、增强自我效能等),采取相应的措施间接提升护士敬业度。

#### 4 小结

本研究明确了护士组织支持感、心理安全感和敬业度的现状,并构建了三个变量间的关系模型,证实了组织支持感、心理安全感对敬业度的直接预测作用以及组织支持感通过心理安全感对敬业度的间接预测作用。提示护理管理者通过给予有效的组织支持,同时提高护士的心理安全感,可提升护士的敬业度水平。鉴于本研究仅对天津市 3 所三级甲等医院的护士进行问卷调查,代表性不足,故需要进一步调查研究验证本研究结果。

#### 参考文献:

- [1] Schaufeli W B, Marti I M, Pinto A M, et al. Burnout and engagement in university students a cross-national study[J]. *J Cross Cult Psychol*, 2002, 33(5): 464-481.
- [2] Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: a review of the literature[J]. *J Appl Psychol*, 2002, 87(4): 698-714.
- [3] 王冬华, 岳菁华, 吴维顺, 等. 二甲医院护士组织支持感与职业获益感的相关性研究[J]. *护理学杂志*, 2017, 32(8): 69-71, 95.
- [4] 汤丽霞, 张育红, 王聪敏, 等. 郑州市护理人员组织支持感、职业倦怠与抑郁倾向相关性[J]. *中国职业医学*, 2018, 45(2): 194-196, 201.
- [5] 许宣宣, 邵晓芳, 许红妍. 浙江省 ICU 护士心理资本、组织支持感和职业幸福感相关性研究[J]. *医学与社会*, 2018, 31(12): 80-82.
- [6] 丛中, 安莉娟. 安全感量表的初步编制及信度、效度检验[J]. *中国心理卫生杂志*, 2004, 18(2): 97-99.
- [7] 张琳. 医护人员组织支持感与工作态度的关系研究[D]. 新乡: 新乡医学院, 2016.
- [8] Sonnentag S. Recovery work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between nonwork and work[J]. *J Appl Psychol*, 2003, 88(3): 518-528.
- [9] 黄磊. 肿瘤科护士敬业度与职业倦怠的相关性研究[D]. 上海: 复旦大学, 2013.
- [10] 左红梅. 护士组织支持感与组织承诺的关系研究[D]. 太原: 山西医科大学, 2009.
- [11] 温忠麟, 张雷, 侯杰泰, 等. 中介效应检验程序及其应用[J]. *心理学报*, 2004, 36(5): 614-620.
- [12] Patrick A, Laschinger H. The effect of structural empowerment and perceived organizational support on middle level nurse managers' role satisfaction[J]. *J Nurs Manag*, 2006, 14(1): 13-22.
- [13] McMillian R. Customer satisfaction and organizational support for service providers[M]. USA: university of Florida, 1997: 211-234.
- [14] 张纪豪, 郭舒婕, 李永鑫. 工作不安全感对护士心理健康的影响: 工作倦怠与组织支持的作用[J]. *中国临床心理学杂志*, 2017, 25(6): 1152-1155.
- [15] 白桂芳. 妊娠期护士组织支持感、自我效能感与敬业度的关系研究[D]. 郑州: 河南大学, 2018.
- [16] Eder P, Eisenberger R. Perceived organizational support: reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior[J]. *J Manage*, 2008, 34(1): 55-68.

(本文编辑 赵梅珍)

#### 勘误: 作者单位更正

彭小春, 张敏, 符明龙, 等发表在《护理学杂志》2019 年第 34 卷第 11 期《基于系统追踪法的医疗安全不良事件规范化管理实践》一文中作者工作单位更正为: 湖北医药学院附属襄阳市第一人民医院。特此更正。

《护理学杂志》编辑部