

低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间的中介效应

陈艳红¹, 刘真亚², 魏万宏¹, 杨帆³, 丁晓雯¹, 王莉杰³

摘要: **目的** 探讨低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间的中介效应, 为护理管理者采取针对性措施促进低年资护士组织公民行为表现, 促进护理服务质量和组织整体绩效的提升提供依据。 **方法** 采用便利抽样法, 选取河南省 4 所三级综合医院的 550 名低年资护士为研究对象, 使用一般资料调查表、组织公民行为量表、同事支持量表和基本心理需求量表进行调查, 采用结构方程模型检验低年资护士基本心理需求在同事支持及组织公民行为间的中介效应。 **结果** 最终纳入 524 份问卷。同事支持评分为 74.44 ± 22.00 , 基本心理需求评分为 32.28 ± 6.25 , 组织公民行为评分为 89.60 ± 10.17 。同事支持分别与基本心理需求、组织公民行为呈负相关 (均 $P < 0.05$), 基本心理需求与组织公民行为呈正相关 ($P < 0.05$)。分层回归分析结果显示, 在控制一般资料变量后, 同事支持及基本心理需求能解释组织公民行为总变异的 31.4%。低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间起中介作用, 中介效应占总效应的 36.045%。 **结论** 护理管理者应重视低年资护士群体同事支持的作用, 满足其基本心理需求, 进而促进低年资护士的组织公民行为。

关键词: 低年资护士; 组织公民行为; 同事支持; 基本心理需求; 中介效应; 护理服务质量

中图分类号: R47; C931 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2024.19.072

Mediating effect of basic psychological needs on the relationship between peer support and organizational citizenship behavior among junior nurses

Chen Yanhong, Liu Zhenya, Wei Wanhong, Yang Fan, Ding Xiaowen, Wang Lijie. School of Nursing and Health, Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, China

Abstract: **Objective** To explore the mediating effect of basic psychological needs on the relationship between peer support and organizational citizenship behavior in junior nurses and to provide a basis for nursing managers to take targeted measures to promote the organizational citizenship behavior of junior nurses, thereby enhancing the quality of nursing services and the overall performance of the organization. **Methods** A total of 550 nurses from four tertiary general hospitals in Henan province were selected using convenience sampling method. They were investigated with general information questionnaire, the Organizational Citizenship Behavior Scale, the Peer Support Scale (PSS) and the Basic Psychological Needs Scale. The structural equation modeling was used to analyze the mediating effect of basic psychological needs on the relationship between peer support and organizational citizenship behavior. **Results** A total of 524 questionnaires were finally included. Peer support score was 74.44 ± 22.00 , basic psychological need score was 32.28 ± 6.25 , and organizational citizenship behavior score was 89.60 ± 10.17 . Peer support was negatively correlated with basic psychological needs and organizational citizenship behavior, respectively (both $P < 0.05$), and basic psychological need was positively correlated with organizational citizenship behavior ($P < 0.05$). Hierarchical regression analysis revealed that after controlling for general information variables, peer support and basic psychological needs explained 31.4% of the total variance in organizational citizenship behavior. Basic psychological need mediated the relationship between peer support and organizational citizenship behavior, with the mediating effect accounting for 36.045% of the total effect. **Conclusion** Nursing managers should pay attention to the role of peer support among junior nurses and satisfy their basic psychological needs, so as to promote junior nurses' organizational citizenship behavior.

Keywords: junior nurses; organizational citizenship behavior; peer support; basic psychological needs; mediating effect; nursing service quality

组织公民行为指员工自发做出且不被组织明确认可和奖励的行为, 但可以提升组织的绩效^[1]。护士

高水平的组织公民行为不仅可以创造关系融洽、支持性的社会心理环境, 提高工作效率, 还可以稳定临床护理队伍, 为患者提供更优质的护理服务^[2]。基本心理需求是指个体心理健康成长不可或缺的三大需求, 即自主需求、胜任需求和关系需求^[3]。当基本心理需求得到满足时, 可以激发个体的积极情绪和行为, 使他们更愿意进行助人行为等组织公民行为^[4]。同事支持是指同一工作环境下, 护士长对护士或护士间互相提供情感、工具、信息三方面的支持^[5]。研究显示, 同事支持作为社会支持的一种, 对组织公民行为有积

作者单位: 1. 郑州大学护理与健康学院 (河南 郑州, 450001); 2. 河南省人民医院脑血管专科; 3. 浙江大学医学院附属邵逸夫医院

陈艳红: 女, 硕士在读, 学生, c15038053145@163.com

通信作者: 魏万宏, zdw@zzu.edu.cn

科研项目: 2018 年河南省科技攻关计划普通项目 (1822400410167)

收稿: 2024-05-24; 修回: 2024-07-16

极的预测作用^[6]。根据自我决定理论^[7],当个体处于支持性的环境时,其基本心理需求能得到更好的满足,进而更加积极地投入到工作中,展现出更多角色外行为,即组织公民行为。现有研究多聚焦于护士整体人群的组织公民行为^[8-10],而对于工作年限不超过 5 年的低年资护士群体,相关研究则相对缺乏。低年资护士约占总护士人数的 30.9%^[11],是临床护理团队的重要组成部分,其组织公民行为的程度,影响着护理服务的质量和组织的整体绩效。鉴此,本研究拟探讨低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间的中介作用,以期为护理管理者采取针对性措施促进低年资护士组织公民行为表现提供依据。

1 对象与方法

1.1 对象 2023 年 12 月至 2024 年 3 月,选取河南省 4 所三级综合医院的临床一线护士为研究对象。纳入标准:①取得护士执业资格证的注册护士;②工作年限≤5 年;③知情同意,自愿参与本研究。排除标准:①护理管理者;②因各种原因(产假、进修等)不在岗超过 3 个月的护士;③助理护士及护理员。根据 Kendall 样本估计方法^[12],取样本量为自变量数的 10~20 倍,本研究自变量共有 26 项,考虑到 20% 的无效率,需要调查 325~650 人。本研究纳入 524 人,男 38 人,女 486 人;年龄 20~30(25.37±1.99)岁。婚姻状况:未婚 356 人,已婚 165 人,离异/丧偶 3 人。最高学历:大专 182 人,本科 328 人,硕士 14 人。职称:护士 139 人,护师 376 人,主管护师 9 人。科室:内科 246 人,外科 182 人,其他科室 96 人。聘用方式:合同制 396 人,人事代理 120 人,事业编制 8 人。月平均收入:<4 000 元 111 人,4 000~8 000 元 326 人,>8 000 元 87 人。平均月夜班数:0~4 次 99 人,5~9 次 245 人,≥10 次 180 人。参加过护理心理专项培训 207 人,未参加 317 人。

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般资料调查表。由研究者自行编制,包括性别、年龄、婚姻状况、最高学历、职称、聘用方式、科室、平均月收入、平均月夜班数以及是否进行过护理心理专项培训。②组织公民行为量表。由万巧琴等^[13]编制,包括自我发展(5 个条目)、责任意识(6 个条目)、主动服务(5 个条目)、帮助同事(4 个条目)和组织认同(4 个条目)5 个维度共 24 个条目。采用 Likert 5 级评分法,“完全不符合”到“完全符合”分别计 1~5 分。总分为 24~120 分,分值越高,代表组织公民行为水平越高。量表总的 Cronbach's α 系数为 0.934。本研究该量表的 Cronbach's α 系数为 0.928。③同事支持量表(Peer Support Scale,PSS)。由叶志弘^[14]参考 Greene 等^[15]研制的支持量表,针对护士群体及中国医院组织情况编制而成。该量表包括两部分,A 为护士长支持量表(9 个

条目),反映护士对护士长支持的评价;B 为同事支持量表,反映护士感知同事间支持的情况,包括 7 个维度即主观支持、合作、通情、意识提升、目标设定、行动计划、过程管理评价,每个维度由 3 个条目组成,共 21 个条目。2 个量表均采用 Likert 5 级反向计分评分法,从“非常同意”到“非常不同意”分别计 1~5 分,总分 30~150 分,分值越低,表示感知到护士长或同事支持越多。A 量表和 B 量表 Cronbach's α 系数分别为 0.922 和 0.959,本研究 Cronbach's α 系数分别为 0.954 和 0.979。④基本心理需求量表。由 Ilardi 等^[16]编制,徐芳玲^[17]修订,主要测量员工在工作环境下基本心理需求的满足情况。该量表包含自主需求(3 个条目)、胜任需求(3 个条目)及关系需求(3 个条目)3 个维度共 9 个条目。采用 Likert 5 级评分法,从“非常不同意”到“非常同意”分别计 1~5 分,总分为 9~45 分,分数越高,表明基本心理需求满足现状越好。该量表总的 Cronbach's α 为 0.934,本研究中为 0.886。

1.2.2 资料收集方法 征得调查对象医院负责人的同意后,在护理部及护士长的支持和帮助下将问卷星二维码发送到护士工作群,邀请工作年限≤5 年的临床护士填写。在电子问卷上统一添加指导语,阐明研究目的、意义及注意事项,并解释调查问卷的匿名性。相同的 IP 地址仅限填写 1 次,所有问题均已回答完毕,才能成功提交。在调查完成之后,2 位研究人员统一对所收集的问卷进行核对,并将回答有明显规律性或同一性的、总回答时间不超过 300 s 的问卷予以剔除。本次调查共回收问卷 550 份,有效问卷 524 份,有效率 95.27%。

1.2.3 统计学方法 采用 SPSS22.0 软件对数据进行统计描述、Pearson 相关性分析、分层回归分析。采用 AMOS24.0 软件建立结构方程模型。检验水准 α=0.05。

2 结果

2.1 低年资护士组织公民行为、同事支持和基本心理需求得分 见表 1。

2.2 低年资护士同事支持、基本心理需求与组织公民行为的相关系数 同事支持与低年资护士基本心理需求呈负相关($r=-0.335,P<0.05$),与低年资护士组织公民行为呈负相关($r=-0.486,P<0.05$);基本心理需求与低年资护士组织公民行为呈正相关($r=0.550,P<0.05$)。

2.3 低年资护士组织公民行为影响因素的分层回归分析 第 1 层将一般人口学资料作为自变量,以组织公民行为为因变量进行回归分析;第 2 层放入同事支持,结果显示 R^2 变化量为 0.188;第 3 层放入基本心理需求,结果显示 R^2 变化量为 0.127,见表 2。各变量方差膨胀因子(VIF)均<10,提示各变量不存在共

线性问题。

表 1 低年资护士组织公民行为、同事支持和基本心理需求得分($n=524$) 分, $\bar{x} \pm s$

项 目	总分	条目均分
组织公民行为	89.60±10.17	3.73±0.42
主动服务	18.68±3.99	3.74±0.58
帮助同事	15.05±3.43	3.76±0.61
组织认同	14.58±3.04	3.65±0.61
责任意识	23.20±4.10	3.87±0.42
自我发展	18.07±3.93	3.61±0.57
同事支持	74.44±22.00	2.48±0.73
护士长支持	21.34±7.30	2.37±0.81
同事支持	53.11±17.15	2.52±0.82
基本心理需求	32.28±6.25	3.58±0.69
自主需求	10.59±2.70	3.53±0.90
胜任需求	10.69±2.45	3.56±0.82
关系需求	10.99±2.48	3.66±0.82

表 2 低年资护士组织公民行为影响因素分层回归分析($n=524$)

自变量	模型 1		模型 2		模型 3	
	β	P	β	P	β	P
性别	-0.591	0.720	-1.012	0.488	-1.320	0.314
年龄	3.967	<0.001	2.890	<0.001	2.276	0.001
婚姻状况						
已婚	-0.847	0.351	-0.664	0.407	-0.309	0.668
离异/丧偶	-5.617	0.310	-2.422	0.620	-1.825	0.678
最高学历	0.551	0.503	0.761	0.295	0.517	0.428
职称	2.148	0.019	1.755	0.030	1.287	0.077
科室						
内科	-0.035	0.976	-0.367	0.721	-0.541	0.577
外科	0.903	0.454	0.988	0.353	0.666	0.486
聘用方式						
人事代理	0.412	0.680	0.411	0.641	-0.028	0.972
在编	0.145	0.966	-2.399	0.427	-1.963	0.470
平均月收入	1.676	0.015	1.846	0.002	1.657	0.002
平均月夜班数	-1.683	0.005	-1.163	0.027	-0.730	0.124
护理心理专项培训	4.860	<0.001	4.113	<0.001	3.400	<0.001
同事支持			-0.204	<0.001	-0.150	<0.001
基本心理需求					0.629	<0.001
F	7.389 *		19.209 *		30.384 *	
R^2	0.158		0.346		0.473	
调整 R^2	0.137		0.328		0.457	

注: * $P<0.001$ 。自变量赋值,性别,女=1,男=2;年龄,<25岁=1,≥25岁=2;婚姻状况,以未婚为参照;科室,以其他科室为参照;聘用方式,以合同制为参照;最高学历,大专=1,本科=2,硕士=3;职称,护士=1,护师=2,主管护师=3;平均月夜班,0~4次=1,5~9次=2,≥10次=3;平均月收入,<4 000元=1,4 000~8 000元=2,>8 000元=3;参加过护理心理专项培训,否=1,是=2。同事支持、基本心理需求原值输入。

2.4 低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间的中介效应分析 将因变量和自变量确定为低年资护士组织公民行为和同事支持,将中介变量确定为低年资护士的基本心理需求,使用 AMOS 24.0 软件建立结构方程模型,见图 1。模型适配度指标:卡方自由度比(χ^2/df)=1.184,渐进残差均方和平方根(RMSEA)=0.019,拟合优度指数(GFI)=0.986,调整拟合优度指数(AGFI)=0.976,比较拟合指数(CFI)=0.997,非基准化适配度指数(TLI)=0.995,模型拟合良好^[18]。使用 Bootstrap 方法对中介效应进行检验,将抽取次数设置 5 000 次,置信区间设定 95%CI,该区间不包括 0,结果见表 3。

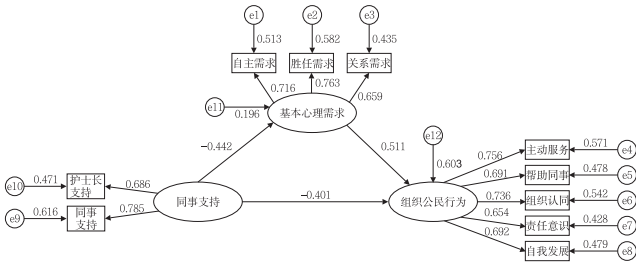


图 1 低年资护士基本心理需求在同事支持和组织公民行为间的中介模型

表 3 低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间的中介效应

效应	效应值	SE	95%CI	P	效应占比(%)
直接效应	-0.401	0.046	-0.371~-0.189	<0.001	63.955
中介效应	-0.226	0.028	-0.216~-0.106	<0.001	36.045
总效应	-0.627	0.050	-0.533~-0.335	<0.001	100.000

3 讨论

3.1 低年资护士组织公民行为、同事支持、基本心理需求水平 本研究结果显示,低年资护士组织公民行为总分为(89.60±10.17)分,处于中等偏上水平,但低于既往孟佳等^[19]的研究结果。分析原因可能是本研究主要针对于低年资护士群体,该群体工作量大、学习考核多、夜班频率高,面对生活、工作等压力,很难展现出显著的组织公民行为。提示护理管理者应高度关注低年资护士的身心差异,及时了解其工作体验和 需求,给予关心、鼓励、支持和帮助等,提高低年资护士的工作积极性。本研究中护士长支持条目均分为(2.37±0.81)分,处于中等偏上水平。分析原因可能是护士长会为低年资护士提供基础的培训和必要的指导,但没有足够的资源和时间来实施更深入和个性化的支持计划。提示护理管理者可以设立有效的导师一对一制度,由经验丰富的护士担任导师,及时了解每位低年资护士的发展和需求,从而提供针对性的指导。同事支持条目均分为(2.52±0.82)分,高于韩雪^[20]的研究结果,处于中等偏上水平。分析原因可能是工作环境中的文化和氛围影响了低年资护士和其他同事间的沟通和交流,也可能是因为低年资护士工作经验不足,自信心不足,不愿意主动寻求和接受支持。提示护理管理者一方面要加强对低年资护士的支持,另一方面要改善科室内的文化和组织氛围,形成和谐、健康的工作环境。本研究结果显示,低年资护士基本心理需求条目均分为(3.58±0.69)分,处于中等水平,其中自主需求和胜任需求维度得分偏低,可能是因为低年资护士工作年限短,在临床工作中应变能力欠缺,沟通能力欠佳,未得到足够的反馈。提示护理管理者可以提供定期的反馈和培训、支持其自主决策和独立工作能力的发展,也可以在低年资护士的培训中引入授权机制,这将有助于增强他们的自

我效能感^[21],从而提高其自主和胜任需求。

3.2 同事支持水平可直接影响低年资护士组织公民行为 本研究结果显示,低年资护士同事支持得分与组织公民行为得分呈负相关,即低年资护士同事支持得分越低,感知到同事支持水平越高,组织公民行为水平也就越高。与国内外对其他员工的研究结果^[6,22]一致,领导和同事的支持能够预测组织公民行为的表现。根据资源保存理论^[23],个体在工作环境中会努力保护、获取和增长自己的资源,包括物质资源、信息资源、情感资源和社会资源等。在本研究中,护士长和同事的支持可以建立良好的工作关系和合作氛围,为低年资护士提供支持网络和合作机会;这种社会资源的提供可以增加低年资护士与他人的互动和合作,促进组织公民行为的发展^[24]。低年资护士可以从护士长和同事那里获得信息资源,即护士长和同事可以通过分享知识、经验和工作技巧,帮助他们更好地应对工作中的挑战和问题。护士长和同事会倾听低年资护士的工作担忧,并提供鼓励和指导的话语来帮助他们调节情绪,这种情感支持会帮助低年资护士在与患者互动时,有更多的活力和动力来调节自己的情绪,愿意投入更多的精力到工作中,进而更愿意表现组织公民行为^[25]。提示护理管理者可以建立同事支持小组,创造温暖和谐的工作氛围;定期开展科室座谈会,分享工作经验和工作技巧;给予激励与肯定,认可低年资护士的工作表现和成就;从而提高低年资护士的组织公民行为,提升护理服务质量。

3.3 低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间起部分中介作用 本研究结果显示,低年资护士基本心理需求在同事支持与组织公民行为间起部分中介作用,中介效应占总效应的 36.045%,即同事支持可以通过满足低年资护士的自主需求、胜任需求、关系需求来影响其组织公民行为的发展。根据工作需求资源模型^[26],工作环境中的需求和资源对个体的工作动机和行为有着直接的影响;例如领导与同事的支持,这类工作特征可以满足员工的基本心理需求,提高工作动机和积极性。低年资护士得到同事支持的工作资源后,同事之间拥有良好的人际关系,在工作中相互合作与信任进而愿意分享、传递和交换各类资源满足其基本心理需求,当基本心理需求得到满足后会产生回报组织的责任感,从而激发其参与组织公民行为的意愿^[17]。同时,同事支持不仅可以缓解低年资护士在面对突发任务、与患者和家属沟通不畅等工作需求的压力,还能帮助提升他们的临床操作技能、职业认同感^[27],进而满足低年资护士的基本心理需求。根据资源保存理论^[23],护士长和同事的支持可以满足低年资护士的基本心理需求,减少其在工作中可能面临的压力和负担。这种资源的保护、获取和增长,有助于增强低年资护士的工作投入和组织意识,促进其展示组织公民行为。提示管理者一方面要

重视满足低年资护士的基本心理需求,完善老带新的培养和工作模式,给予支持和指导,创造良好的工作氛围,满足其关系需求;同时给予低年资护士适量的自主权,让其参与决策、展示自己的能力和主动性,满足其自主性需求;再次,为低年资护士提供培训和发展机会,不断提升专业能力,满足其胜任需求。另一方面,低年资护士也应通过不断提高自我职业发展能力、提升自身专业素养,遇到临床突发问题时,主动寻求护士长或同事的支持,表达工作需求,积极搭建人际关系等来满足自身基本心理需求从而提高组织公民行为水平,提高组织绩效,优化临床护理服务。

3.4 混杂因素对低年资护士组织公民行为的影响 分层回归分析显示,年龄、月收入及护理心理专项培训是低年资护士组织公民行为的影响因素。其中年龄<25岁、月收入较低、未曾参加过护理心理专项培训的低年资护士组织公民行为得分较低,提示护理管理者可以适度提高低年资护士的月收入,并开展针对低年资护士的护理心理专项培训;护理管理者也可以考虑为低年资护士提供其他额外的支持和资源,如提供机会参加学术会议、外出进修学习、建立正面榜样、提供现代化的护理工具。

4 结论

本研究结果显示,同事支持水平越高,低年资护士组织公民行为的水平就越高,基本心理需求在两者之间起中介作用。本研究仅采取横断面调查且样本量有限,而同事支持、基本心理需求、组织公民行为呈现动态变化,未来研究可纳入不同级别、地区医院的低年资护士为研究对象进行纵向研究,为激发低年资护士工作热情,提高组织公民行为水平,提升护理服务质量提供依据。

参考文献:

[1] Organ D W. Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome[J]. Adm Sci Q,1988,33:331.

[2] Pohl S, Djediat A, Van der Linden J, et al. Work engagement, emotional exhaustion, and OCB-civic virtue among nurses:a multilevel analysis of emotional supervisor support[J]. Front Psychol,2023,14:1249615.

[3] Deci E, Ryan R. The "what" and "why" of goal needs pursuits: human and the psychological self-determination of behavior[J]. Psychol Inq,2000,11(4):227-268.

[4] 冯琳琳,张乐琳.集体主义对助人行为和活力的影响:基本心理需要满足的中介作用[J].中国健康心理学杂志,2021,29(10):1457-1463.

[5] 韩雪,张晓杰,刘爽.低年资护士同事支持需求的现状调查及分析[J].护理学杂志,2016,31(8):63-66.

[6] 梁耀升,方娅文.同事支持感与组织公民行为:基于团队效能感的中介作用[J].广西经济,2022,40(4):83-88.

[7] Ryan R, Deci E. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being[J]. Am Psychol,2000,55(1):68-78.

[8] 王静,李萍,王妍,等. 2050 名三级甲等医院护士组织公民行为现状及影响因素分析[J]. 护理学报,2024,31(6): 67-72.

[9] 曾丽,王佳琳,云洁,等. 成都市护士心理资本对组织公民行为的影响[J]. 医学与社会,2022,35(7):135-139.

[10] 彭娅,朱莉芳,颜美琼. 低年资护士工作积极性现状及影响因素研究[J]. 护理学杂志,2021,36(12):15-18.

[11] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会. 2022 年中国卫生和计划生育统计年鉴[M]. 北京:中国协和医科大学出版社,2022:31.

[12] 胡军,张超,陈平雁. 非参数双变量相关分析方法 Spearman 和 Kendall 的 Monte Carlo 模拟比较[J]. 中国卫生统计,2008,25(6):590-591.

[13] 万巧琴,张秀花,戴明辉,等. 护理人员组织公民行为量表的编制[J]. 中国护理管理,2015,15(7):800-804.

[14] 叶志弘. 护士群体同事支持系统的构建和应用研究[D]. 上海:第二军医大学,2008.

[15] Greene J, Grant A. Solution-focused coaching[M]. London:Pearson Education Ltd,2003:56-62.

[16] Ilardi B, Leone D, Kasser T, et al. Employee and supervisor ratings of motivation: main effects and discrepancies associated with job satisfaction and adjustment in a factory setting[J]. J Appl Soc Psychol, 1993, 23(21): 1789-1805.

[17] 徐芳玲. 基本心理需求对项目成员组织公民行为的影响机理研究[D]. 徐州:中国矿业大学,2022.

[18] 吴明隆. 结构方程模型: MOS 的操作与应用[M]. 重庆:重庆大学出版社,2009:52-53.

[19] 孟佳,张树敏,张雪娟,等. 临床护士工作投入在组织氛围感知与组织公民行为间的中介效应[J]. 循证护理, 2024,10(6):1137-1140.

[20] 韩雪. 护士同事支持、工作压力、心理适应、主观幸福感现状及关系研究[D]. 长春:吉林大学,2016.

[21] 鲍文,罗爱玲,黄慧英,等. 管理授权、结构性授权及心理授权在护士培训中的应用[J]. 护理实践与研究,2023, 20(6):929-933.

[22] Rankin K E, Treston K C. A test of job demands-resources theory: organizational citizenship behavior in a carceral setting[J]. Crim Justice Behav, 2024, 51(4): 552-568.

[23] Hobfoll S E. Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress[J]. Am Psychol, 1989, 44(3): 513-524.

[24] Liu Z, Chen C, Cui H, et al. The relationship between nurses' social network degree centrality and organizational citizenship behavior: the multiple mediating effects of job satisfaction and work engagement[J]. Heliyon, 2023, 9(9): e19612.

[25] Pohl S, Battistelli A, Djediat A, et al. Emotional support at work: a key component for nurses' work engagement, their quality of care and their organizational citizenship behavior[J]. Int J Afr Nurs Sci, 2022, 16: 100424.

[26] Demerouti E, Bakker A B, Nachreiner F, et al. The job demands-resources model of burnout[J]. J Appl Psychol, 2001, 86(3): 499-512.

[27] Sodeify R, Habibpour Z. Nurses' perceptions of co-worker support in the workplace: qualitative research[J]. Enferm Clin, 2021, 31(6): 355-362.

(本文编辑 黄辉,吴红艳)

(上接第 71 页)

[2] Nymark C, Falk A C, von Vogelsang A C, et al. Differences between registered nurses and nurse assistants around missed nursing care: an observational, comparative study[J]. Scand J Caring Sci, 2023, 37(4): 1028-1037.

[3] 陆健美,王丽丽,朱彩红,等. 南通市护工行业现状调查与分析[J]. 当代护士, 2020, 27(10): 37-39.

[4] 董丽婷,倪钦敏,邱伟芬,等. 国外护工行业的研究进展[J]. 全科护理, 2020, 18(29): 3928-3933.

[5] 周敏,温贤秀,雷花,等. 四川省医疗机构护工行业管理现状调查与分析[J]. 全科护理, 2022, 20(6): 810-813.

[6] Royal College of Nursing. Careers resource for nursing support workforce[EB/OL]. (2023-03-25)[2023-11-13]. <https://www.rcn.org.uk/professional-development/nursing-careers-resource/nursing-support-workers#research>.

[7] 胡欣玥,江小艳. 老年区域联动机制下护理员岗位胜任力现状和影响因素分析[J]. 中国实用护理杂志, 2021, 37(22): 1741-1746.

[8] 范维英,陈媛,林媛媛,等. 无陪护医院护士和护理员团队合作现状[J]. 护理研究, 2023, 37(15): 2800-2804.

[9] 彭莹,陈露,张巧,等. 吉林市护工行业现状分析及对策[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(7): 114-115.

[10] 钱俊月. 非正规的“正规化”: 劳动力市场分割与家政服务企业: 基于 2019 年四个城市的家政工人调查[J]. 妇女研究论丛, 2022, (1): 35-51.

[11] 国家卫生健康委,财政部,人力资源社会保障部,等. 加强医疗护理员培训和规范管理工作[EB/OL]. (2019-07-26)[2023-11-13]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-11/18/content_5453052.htm.

[12] 谢文庆. 基于社会转型的职业技能培训现状及实践思考: 评《社会转型背景下的职业技能培训研究》[J]. 社会科学家, 2021, (5): 4.

[13] 史瑞芬,刘银燕,张振路. 广东省 110 所三级医院护工收费情况的调查[J]. 护理学杂志, 2015, 30(23): 43-45.

[14] 缪苗,陈建俞,王琳. 长期护理保险背景下护理服务实施现状[J]. 护理学杂志, 2020, 35(6): 108-111.

[15] 沈雁红,江欲红,崔明. 上海市杨浦区医疗护理机构护工队伍现状调查及对策建议[J]. 中国社区医师, 2018, 34(34): 163-165.

(本文编辑 李春华)