

文章编号:1004-9231(2010)06-0307-04

· 卫生监督与管理 ·

精神卫生专科医务人员工作满意度及相关因素分析

方文莉¹, 沈贞², 宋兰君¹, 黄佩蓉¹, 张邴¹, 王振³ (1. 上海市长宁区精神卫生中心, 上海 200335; 2. 上海市普陀区精神卫生中心, 上海 200065; 3. 上海市精神卫生中心, 上海 200030)

摘要: [目的] 探讨上海市区精神卫生专科医务人员工作满意度的影响因素。 [方法] 以分层随机抽样的方法对精神卫生中心医务人员进行调查, 采用工作满意度量表、情绪应对量表、情绪劳动问卷、组织支持感量表, 收集数据资料, 以 SPSS 软件统计分析资料。 [结果] 受试者的工作满意度与其情绪理解、深层行为、对组织现状的看法和对工作状况的看法存在显著相关 ($P < 0.05$), 工作满意度与后三者的相关系数达 $0.313 \sim 0.594$ ($P < 0.01$); 其中表层行为为工作满意度的危险因素; 深层行为、对组织现状的看法和对工作状况的看法三个因素为工作满意度的保护性因素, 其中对组织现状的看法影响最大。 [结论] 专科医务人员较多运用情绪劳动深层行为、积极的情绪理解及管理提高对员工的组织支持可提高专科医务人员的工作满意度。

关键词: 精神卫生; 满意度; 情绪劳动; 组织支持感

中图分类号: R 18 文献标志码: B

Job satisfaction and its related factors among professionals of mental health centers FANG Wen-li¹, SHEN Zheng², SONG Lan-jun¹, HUANG Pei-rong¹, ZHANG Li¹, WANG Zheng³ (1. Changning Mental Health Center, Shanghai 200335; 2. Putuo Mental Health Center, Shanghai 200065; 3. Shanghai Mental Health Center, Shanghai 200030)

Abstract: [Objective] To explore influence factors related to job satisfaction among professionals of mental health centers in Shanghai. [Methods] Stratified random sampling method was designed for investigation of professionals of two mental health centers in Shanghai City. By using job satisfaction scale, emotional coping scale, emotion work questionnaire and perceived organizational support scale, data were collected and analyzed by SPSS statistical software. [Results] there was significant correlation between job satisfaction and emotional response, as deep acting, opinion on the status quo of their organization and perspective on the work situation ($P < 0.05$). The correlation coefficients between job satisfaction and the latter were $0.313 \sim 0.594$ ($P < 0.01$). Surface acting was a dangerous factor to job satisfaction. On the contrary, deep acting, opinion on the status quo of their organization and outlook on the work situation were 3 protective factors for job satisfaction, of which the opinion on the status quo of their organization was of the greatest influence on job satisfaction. [Conclusion] The job satisfaction for professionals of mental health centers can be improved when they use more deep acting in emotion work and have more positive emotion understanding in addition to the managers providing organizational support for the staff.

Key words: Mental health; Job satisfaction; Emotion work; Perceived organizational support

随着经济和社会的发展, 处于市场经济和面临医疗改革的医护人员除了被赋予更高的专业期望外, 还被要求有良好的服务水平, 需要管理好自己的情绪, 获得较高的满意度。精神卫生专科医院医护人员常年面对特殊对象, 本文从精神卫生专科人员工作满意度入手, 讨论其与情绪表达、情绪劳动及组织支持感之间的关系作用, 寻找其影响因素, 旨在对医院人性化管理和提高员工积极性方面有所作用。

1 对象与方法

1.1 对象

随机选择上海市中心城区 2 所区级精神卫生专科医院的工作人员, 分为医生、护士和医技人员 3 个层面, 再在 3 层中按比例随机抽取共 300 名医务人员入组, 进行横断面调查。

1.2 研究工具

1.2.1 问卷 采用标准化问卷收集样本信息, 结合量表评估, 形成契合本研究主旨的数据资料, 为对研究对象进行评估提供依据。

1.2.2 情绪应对量表 该表由 Stanton^[1] 提供, 主要测量个体知觉、理解, 并进而表达情绪的能力。采用 5 级评定记分, 得分越高, 代表被试者在工作中情绪表达越真实、自然。

基金项目: 上海市长宁区卫生局科研项目 (20094GL06003)

作者简介: 方文莉 (1967—), 女, 副主任医师, 硕士。

1.2.3 情绪劳动问卷的修订 采用邬佩君^[2]翻译 Grandey 编制的情绪劳动问卷,此问卷主要分为2个分问卷,分别测量表层行为和深层行为。其中表层行为有5个项目,深层行为有6个项目,经邬佩君、吴宗佑等人的修订,该情绪劳动问卷具有较好的信度和效度。填答时,被试者根据自己对每一题的经历频率来作答,由从未如此到总是如此,采用6级评定记分。得分越高,代表被试者在工作中越常使用某种情绪劳动方式。

1.2.4 组织支持感量表(POS量表) 本量表采用的是由 Eisenberger 等^[3]编制的量表,从中选取因素负荷量较大的题目,包括对组织现状看法和对工作状况看法。

1.2.5 工作满意度量表 工作满意度量表采用 Tusi 等^[4]编制的总体员工满意度问卷,用利克特5点等级量表进行评价。

1.3 数据处理

利用 SPSS 11.5 软件进行统计,作线性相关和逐步回归分析。

2 结果

发放问卷 292 份,回收 286 份,回收率为 97.9%。剔除 22 份回答不完全问卷,有效问卷 264 份,占 92.3%。被调查者平均年龄为 36.9 岁,35 岁以下占 50.8%, >45 岁占 27.7%, 36~40 岁和 41~45 岁年龄段分别为 10.6%、11.0%(表1)。

受试者的工作满意度与其情绪理解、深层行为、对组织现状的看法和对工作状况的看法存在显著相关($P < 0.05$),其中工作满意度与后3者的相关系数达 0.313~0.594($P < 0.01$);而性别、年龄、收入等人口学指标以及

情绪表达、表层行为与工作满意度无显著相关($P > 0.05$)。见表2、表3。

以工作满意度为因变量,潜在影响工作满意度的因素为自变量进行逐步多元回归分析,结果如表3所示,情绪理解对工作满意度变异的贡献为 1.7%,仅纳入该因素时回归系数为 0.129,有统计学意义($P < 0.05$);情绪劳动因素对工作满意度变异的贡献为 11.6%,有统计学意义(F 值 17.34, $P < 0.001$);对组织现状和工作状况的看法对工作满意度变异的贡献最大,为 30.1%,有统计学意义

表1 被调查者人口学资料

项目	例数	百分比(%)
性别		
女	225	85.23
男	39	14.77
婚姻状态		0.00
已婚	192	72.73
单身	72	27.27
受教育程度		
中专及以下	87	32.95
大专	117	44.32
本科	56	21.21
硕士及以上	4	1.52
职称		
初级	181	68.56
中级	76	28.79
高级	7	2.65
月收入(元)		
<2000	20	7.58
2000~4000	212	80.30
4000~6000	31	11.74
>6000	1	0.38

表2 工作满意度及其影响因素的相关分析

	情绪表达	情绪理解	表层行为	深层行为	组织现状看法	工作状况看法
情绪表达						
情绪理解	0.505 ^②					
表层行为	0.036	0.260 ^②				
深层行为	0.067	0.163 ^②	0.290 ^②			
组织现状看法	0.032	0.099	0.072	0.255 ^②		
工作状况看法	0.100	0.220 ^②	0.165 ^②	0.343 ^②	0.311 ^②	
工作满意度	0.088	0.129 ^①	-0.048	0.313 ^②	0.594 ^②	0.373 ^②

① $P < 0.05$; ② $P < 0.01$

表3 工作满意度影响因素的回归分析模型($N = 264$)

自变量	R ²	ΔR ²	F 值	标准化 β ₁	标准化 β ₂	标准化 β ₃
第一步 情绪体验	0.017	0.017	4.44 ^①			
情绪理解				0.129 ^①	0.119 ^①	0.060
第二步 情绪劳动	0.132	0.116	17.34 ^③			
表层行为					-0.179 ^②	-0.177 ^②
深层行为					0.346 ^③	0.166 ^②
第三步 组织支持感	0.433	0.301	68.50 ^③			
组织现状看法						0.504 ^③
工作状况看法						0.175 ^②

① $P < 0.05$; ② $P < 0.01$; ③ $P < 0.001$

义(F 值 68.50, $P < 0.001$)。纳入情绪劳动与对组织现状和工作状况的看法后,情绪体验被排除出回归方程,最终进入回归方程的为表层行为、深层行为、对组织现状的看法和对工作状况的看法,其中表层行为为工作满意度的危险因素,即运用表层行为越多,工作满意度越低;深层行为、对组织现状的看法和对工作状况的看法 3 个因素为工作满意度的保护性因素,其中对组织现状的看法影响最大。

3 讨论

工作满意度是指个体对其所从事的工作的总体态度,感到满意的员工会提高顾客满意度和忠诚度。医护人员在为病人提供医疗救治服务的过程中,与病人及家属面对面的接触,病人从他们接触的医护人员的医疗行为与服务态度,来形成对医院及其服务品质认知的第一印象,病人满意度的提高是通过医疗服务来实现的,医务人员工作满意度直接影响病人满意度和再度光临的意愿。与综合医院相比,精神卫生专科医院具有以下特点:①服务的对象(病人及家属)不同。②服务的要求不同。③工作的环境不同。④精神疾病病耻感,精神专科医院的医护人员往往被认为低人一等。这些特点决定了本课题对对精神卫生专科医务人员这样一个特殊群体作深入研究。

情绪劳动定义最早由 Hochschild^[5-7]提出:员工根据组织所要求的规则对情感与情绪进行控制,以便制造出大家可以看到的面部表情及肢体语言。情绪劳动是被出售来取得工资的,因此具有交换价值。情绪劳动策略有两种维度:表层行为和深层行为。表层行为是通过改变个体外部可见的行为来达到组织的情绪规范,其内心情绪并未发生改变;深层行为指通过积极思考和努力来改变自己的内部情绪体验,使其与需要表现出的情绪行为相符合的意图与表现,甚至个体完全表现出与规则一致的情绪行为。

近来,关于表层行为、深层行为两者与工作满意度的关系研究较多。Bono 等^[8]对情绪劳动的定量研究提示,表层行为和工作满意度是负相关,深层行为和工作满意度的关系不显著;Johnson^[9]的研究发现,表层行为和深层行为两者与工作满意度的关系均不显著;而李永鑫等^[10]对医护人员的情绪劳动与工作满意度的关系研究发现,表层行为和工作满意度无显著相关,深层行为和工作满意度为正相关。本研究经回归分析显示,表层行为为工作满意度的危险因素,深层情绪劳动为工作满意度的保护性因素,考虑与工作倦怠有关,Brotheridge 等^[11]提出的“资源保存理论”指出:表层行为在情绪表达时需要进行表情上的伪装,减弱自我真实感,这种表情行为与认知评价及情感体验之间的不一致性,需要个体付出更多的

心理资源,使其更容易陷入心理疲劳,从而加重情绪衰竭和去个性化。而深层行为着重调整内心体验,更多地从认知评价的角度进行调整,实现组织对个体情绪表达的要求。这种心理加工会引起更多的情绪激活,是一个资源获得的过程。所以,内心体验和表情之间有更多一致性的深层行为可提升个人成就感,增加工作满意度。马淑蕾等^[12]对情绪劳动表层行为与深层行为的实验性研究也证实了这一点。Totterdell 等^[13]和王惠^[14]等的研究均提示表层行为会加剧工作倦怠,而深层行为可以增加工作成就感。

组织支持感被定义为“员工对于组织重视他们贡献、并且关心他们幸福感的全面看法”。Rhoades 等^[15]通过对 70 余项关于组织支持的研究进行多元分析得出结论:组织支持感可以提高员工的工作满意度和工作中的积极情绪;国内的研究^[16]也表明,组织支持感使工人的利他行为具有积极的影响作用。员工在面临达到工作要求的压力下,如果有组织支持的介入来满足他们的社会情绪需求,那么员工所感受到的压力会减少,并且愿意付出努力来达到组织的目标。谭小宏等^[17]对我国大陆 611 名各类企业员工的组织支持感、工作满意度和离职意向进行调查的结果表明:企业员工的组织支持感与工作满意度存在显著的正相关。本研究显示:受试者的工作满意度与其对组织现状的看法和对工作状况的看法存在显著相关;对组织现状的看法和对工作状况的看法均为工作满意度的保护性因素,前者作用最大。综上所述:管理者提高对员工的组织支持,精神卫生专科医务人员较多运用情绪劳动深层行为、积极的情绪理解均可提高专科医务人员的工作满意度。

4 参考文献

- [1] Stanton AL, Kirk SB, Cameron CL, et al. Coping though emotional approach: scale construction and validation [J]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2000, 78: 1150 - 1169.
- [2] Grandey A. When the show must go on: surface and acting as determinants of emotional exhaustion and peer - rated service delivery [J]. *Academy of Management Journal*, 2003, 46(1): 86 - 96.
- [3] Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, et al. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 1997, 82(5): 812 - 820.
- [4] Tsui A S, Egan TD, O'Reilly C A III. Being Different: Relational demography and organizational attachment [J]. *Administrative Science Quarterly*, 1992, 37(4): 549 - 579.
- [5] A. R Hochschild, "Emotion Work Feeling Rules and Social Structure," *Am J Sociol*, 1979, 11: pp. 551 - 75.
- [6] Hochschild A. R. The managed heart [C]. CA: University of California Press, 1983, 7 - 8.
- [7] Hochschild, A. R. Preface [C]. In: S. Finemaned. *Emotion in organization*, London: Sage, 1993.
- [8] Bono JE, Vey MA. Toward understanding emotional management at

- work: A quantitative review of emotional labor research [A]. In Hartel CEJ, Zerbe WJ, Ashkanasy NM, (Eds), Emotions in organizational behavior [M]. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2005: 213-234.
- [9] Johnson HM, Spector PE. Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process [J]. J Occup Health Psychol, 2007, 12(4): 319-333.
- [10] 李永鑫, 谭亚梅. 医护人员的情绪劳动与工作倦怠及工作满意度的关系 [J]. 中华护理杂志, 2009, 6(44): 506-509.
- [11] Brotheridge C M, Leert. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor [J]. J Occup Health Psychol, 2002, 7(1): 57-67.
- [12] 马淑蕾, 黄敏儿. 情绪劳动表层动作与深层动作哪一种效果更好 [J]. 心理学报, 2006, 38(2): 262-270.
- [13] Totterdell P, Holman. Emotion regulation in customer service roles [J]. J Occup Health Psychol, 2003, 8(1): 55-73.
- [14] 王慧, 杨敏, 高伟, 等. 护士情绪劳动表现策略与工作倦怠相关性分析 [J]. 护理学杂志, 2008, (23)3: 1-3.
- [15] Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature [J]. J Appl Psychol, 2002, 87(4): 698-714.
- [16] 凌文轻, 张治灿, 方俐洛. 中国职工组织承诺的结构模型研究 [J]. 管理科学学报, 2000, 3(2): 76-80.
- [17] 谭小宏, 秦启文, 潘孝富. 企业员工组织支持感与工作满意度、离职意向的关系研究 [J]. 心理科学, 2007, 30(2): 441-444.
- (收稿日期: 2010-05-05)

文章编号: 1004-9231(2010)06-0310-02

· 感染病防治 ·

2004—2008 年临海市结核病控制效果分析

章士跃 (浙江省临海市疾病预防控制中心, 浙江 临海 317000)

临海市的结核病防治工作根据《浙江省结核病防治规划(2001—2010年)》要求, 以全面实施现代结核病控制策略(DOTS)和防治规划, 建立有效的医防合作机制, 加强专业机构归口管理, 收到了显著的成效。现将本市2004—2008年结核病控制效果分析如下。

1 资料与方法

1.1 资料来源

收集2004年1月—2008年12月, 临海市初诊病人与结核病人登记簿、实验室痰检登记簿、肺结核病人治疗管理卡、结核病防治工作相关报表和管理资料。人口资料来源于临海市统计局。

1.2 方法

临海市疾病预防控制中心结核病防治门诊为全市结核病定点诊疗机构, 按照《全国结核病防治工作手册》、中国结核病防治规划实施工作指南及卫生部与浙江省、台州市有关文件要求, 实行归口管理, 对所有新发现的肺结核病人实行免费抗结核治疗并实施治疗管理。各项指标计算按照《全国结核病防治工作手册》方法进行。

2 结果

2.1 肺结核病人发现情况

2004—2008年5年间全市共登记肺结核可疑症状者4 323例, 新发现活动性肺结核3 597例, 其中涂阳病人1 568例, 占总病人数的43.6%。病人新登记率呈逐年下降趋势, 涂阳病人新登记率变化不大, 见表1。

表1 2004—2008年临海市肺结核病人就诊、痰检和发现、登记情况

	项目	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	合计
可疑病人	总人数	1090707	1098055	1105404	1112752	1120100	5527018
	就诊数	920	865	895	830	813	4323
	就诊率(%)	0.84	0.79	0.8	0.74	0.72	0.78
	查痰数	901	839	877	813	798	4228
	痰检率(%)	98.0	97.0	98.0	98.0	98.2	97.8
	涂阳人数	383	305	331	315	319	1653
肺结核	涂阳率(%)	42.5	33.3	37.7	38.7	39.9	38.4
	新登记数	896	670	716	664	651	3597
	新登记率(/10万)	82.12	61.02	64.77	59.67	58.12	65.08
涂阳病人	新发	372	280	309	300	307	1568
	复发	8	16	17	12	9	62
	其他	2	9	5	3	3	22
	新登记率(/10万)	34.11	25.49	27.95	26.96	27.41	28.37