

[文章编号] 1000-2200(2017)01-0013-05

· 专栏 · 护理人员工作绩效研究 ·

公立医院护士心理契约对工作绩效的影响

黎丹丹^{1,2}, 孟 贝^{1,3}, 黄慧敏¹, 杨秀木^{1,4}, 齐玉龙⁴

[摘要] **目的:**探讨公立医院护士心理契约对工作绩效的影响。**方法:**采用护士心理契约量表和医院护士工作绩效评定量表,对某市 523 名二级以上公立医院护理人员进行问卷调查,采用描述性统计分析、pearson 相关分析、多元逐步回归分析探讨心理契约与工作绩效的关系。**结果:**护士心理契约中医院责任和护士责任评分分别为(3.16 ± 0.88)分和(4.49 ± 0.58)分,工作绩效评分为(4.65 ± 0.43)分;直线相关分析显示,护士心理契约各维度与任务绩效和情境绩效均呈正相关关系($P < 0.05 \sim P < 0.01$),与有损组织行为呈负相关关系($P < 0.05 \sim P < 0.01$);多元逐步回归分析结果显示,工作年限、医院性质、护士团队责任及护士发展责任 4 个影响因素进入回归方程。**结论:**护士感知到的心理契约处于中等水平,其中医院责任方面未满足部分高于护士责任方面,管理者应重视医院责任的满足;护士工作绩效处于较高水平,并主要受心理契约中护士责任方面的影响,建立和维护护士心理契约是提高护士工作绩效的重要措施。

[关键词] 护理;心理契约;工作绩效;护士**[中图分类号]** R 47 **[文献标志码]** A **DOI:** 10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2017.01.004

Effect of the psychological contract on job performance of nurses in public hospital

LI Dan-dan¹, MENG Bei^{1,2}, HUANG Hui-min¹, YANG Xiu-mu^{1,3}, QI Yu-long³

(1. College of Nursing, 3. Research Center for General Practice Education Development, Bengbu Medical College, Bengbu Anhui 233030; 2. Taikang Life Insurance Co., Ltd. Anhui Branch, Hefei Anhui 230001; 3. Xinyang Vocational Technical College, Xinyang He'nan 464000, China)

[Abstract] **Objective:** To explore the effects of the psychological contract on job performance of nurses in public hospital. **Methods:** Five hundred and twenty-three nurses from more than secondary public hospital were investigated using the nurses' psychological contract scale and hospital nurses' job performance rating scale. The relationship between the nurses' psychological contract and job performance was explored using the descriptive statistics analysis, pearson correlation analysis and multiple stepwise regression analysis. **Results:** The mean scores of the hospital responsibility and nurse responsibility in psychological contract of nurses, and the job performance of nurses were (3.16 ± 0.88), (4.49 ± 0.58) and (4.65 ± 0.43), respectively. Pearson correlation analysis showed that the each dimension of the psychological contract of nurses was positively correlated with the task performance and contextual performance ($P < 0.05$ to $P < 0.01$), and negatively correlated with the anti-production performance ($P < 0.05$ to $P < 0.01$). Multiple stepwise regression analysis showed that the working year, hospital characteristics, nurse team responsibility and nurse development responsibility entered the regression equation of job performance. **Conclusions:** Nurses perceiving psychological contract is at the medium level, the un-satisfaction of hospital responsibility is higher than that of nurses, and the manager should pay attention to the performance of hospital responsibility. The work performance of nurses is at a relatively high level, and which is mainly affected by the nurses' responsibility in psychological contract. To establish and maintain the psychological contract is an important measure to improve the job performance of nurses.

[Key words] nursing; psychological contract; job performance; nurse

当前我国正处于发展的重要时期,正是各项社

会矛盾凸显的时期,就医疗护理行业来说,由于需要得到医疗服务人口众多,而医疗机构分布不均、医疗水平参差不齐,医疗水平较高的医院中的护理人员成为了工作量大且心理压力较大的人群。而在这个人才流动性较以往更充分的时代,要使护理人员坚守自己岗位,除了经济因素以外,心理契约在其中也占据了相当重要的地位^[1-2]。正是如此,对护理工作人员的心理契约的关注成为近几年的一个热点。心理契约指的是一种存在于员工和组织之间的隐含的、非正式的、未公开说明的相互期望和理解^[3]。事实上,相比于合同契约,心理契约能够更

[收稿日期] 2016-01-12

[基金项目] 教育部人文社会科学研究规划基金(12YJAZH111);安徽省高校人文社科重点研究基地“蚌埠医学院全科医学教育发展研究中心”招标项目(SK2015A119 & SK2016A0601);蚌埠医学院研究生科研创新计划资助项目(Byyex1416)

[作者单位] 蚌埠医学院 1. 护理学院, 4. 全科医学教育发展研究中心, 安徽蚌埠 233030; 2. 泰康人寿保险有限责任公司安徽分公司, 安徽合肥 230001; 3. 信阳职业技术学院, 河南信阳 464000

[作者简介] 黎丹丹(1986-),女,硕士研究生。

[通信作者] 齐玉龙, 硕士研究生导师, 教授。E-mail: qiyulong@an.edu.gov.cn

有效地体现一个组织的活力和凝聚力,是一种发自内心的认可,比如国际运动场上,某些运动员放弃更高的报酬,宁可拿着较低廉的薪金也希望加盟一支自己向往的俱乐部,就是一种心理契约的体现。作为沟通护士和医院的心灵桥梁,构建护士良好的心理契约不仅有利于留住护理人才、稳定护士队伍,更能增加他们对待工作的热情和提高工作绩效,满足人们对健康服务的需求^[4]。因此,了解护士心理契约水平和工作绩效现状以及它们之间的关系,可以为护理管理者实施人性化管理,打造护士高工作绩效的团队,提升医院核心竞争力提供新思路。本研究选取二级以上公立医院的护士群体为研究对象,探讨其心理契约对工作绩效的影响,现作报道。

1 对象与方法

1.1 调查对象 2014年12月至2015年4月,采用便利抽样法选取安徽省蚌埠市8家二级以上公立医院护士进行调查。纳入标准:(1)自愿参加本次调查研究;(2)持有中华人民共和国注册护士执照;(3)在公立医院从事临床护理工作年限 ≥ 1 年。本研究所调查的护士年龄集中在20~29岁,以女性为主,受教育程度主要是大专和本科学历,职称以护士和护师为主,人均月收入在2 000~4 000元者居多(见表1)。

1.2 研究方法 本研究采用便利抽样的方式,首先征得调查医院护理部领导的同意,培训调查员,利用全院大会的机会,由研究者本人在内的调查员采用统一规范的指导语,现场发放问卷并当场统一回收。本研究发放问卷600份,回收问卷552份,回收率为92%,有效问卷523份,有效率94.7%。

1.3 调查工具

1.3.1 人口学资料 包括护士的年龄、性别、学历、所在科室、职称、用工性质、工作年限、家庭人均月收入等11项基本信息。

1.3.2 护士心理契约量表 采用阎成美等^[5]于2007年编制的护士心理契约量表,该量表包含医院责任和护士责任2个分量表,共37个条目。医院责任量表包含医院现实责任(条目1~6)、医院发展责任(条目7~12)、医院团队责任(条目13~20)3个维度;护士责任分量表包含护士现实责任(条目1~4)、护士发展责任(条目5~9)、护士团队责任(条目10~17)3个维度。以自评的方式呈现,评分方法采用Likert 5级计分法,为了便于研究对象理解和填写问卷,本研究具体计分采用从“非常不符合”到

“非常符合”,分别计1~5分,这与原量表(从“非常不符合”到“非常符合”,分别计5~1分)的计分方式相反。因此,本研究中得分越高,表示护士感知到的责任履行程度越高,即心理契约水平越高。两分量表的总体及各维度测量的内部一致性信度

表1 护士人口社会学资料($n=523$)

项目	<i>n</i>	构成比/%
年龄/岁		
<20	3	0.6
20~29	280	53.5
30~39	125	23.9
40~49	94	18.0
50~59	21	4.0
性别		
女	518	99.0
男	5	1.0
学历		
硕士	2	0.4
本科	226	43.2
大专	267	51.0
中专	28	5.4
所在科室		
内科	228	43.6
外科	102	19.5
急诊科	23	4.4
妇产科	42	8.0
儿科	40	7.6
ICU	18	3.4
其他	70	13.4
职称		
副主任护师	15	2.9
主管护师	112	21.4
护师	176	33.7
护士	220	42.1
婚姻状况		
已婚	353	67.5
未婚	166	31.7
其他	4	0.8
用工性质		
编制职工	156	29.8
人事代理	148	28.3
合同制职工	219	41.9
工作年限/年		
1~5	231	44.2
6~10	100	19.1
11~15	42	8.0
16~20	55	10.5
>20	95	18.2

续表 1

所在医院性质		
综合医院	443	84.7
专科医院	80	15.3
家庭人均月收入/元		
<2 000	102	19.5
2 000 ~ 3 000	245	46.8
>3 000 ~ 4 000	116	22.2
>4 000	60	11.5

Cronbach's α 系数为 0.799 ~ 0.945, 表明问卷具有良好的信度。

1.3.3 医院护士工作绩效评定量表 采用马燕兰等^[6]研制的《医院护士工作绩效评估量表》, 该量表共 51 个条目, 包含 3 个维度: 任务绩效、情境绩效、反生产绩效^[3]。任务绩效包括临床护理工作、认真完成任务、熟练掌握专业技能、遵守规章制度 4 个因子; 情境绩效包括工作积极主动、与同事协作, 为医院发展做贡献 2 因子; 反生产绩效为有损组织行为 1 个因子。探索性因素分析表明该量表具有良好的信度和效度。

1.4 统计学方法 采用直线相关分析和多元逐步回归分析。

表 3 护士心理契约与工作绩效评分的相关性分析 ($n=523; r$)

相关因素	临床 护理工作	认真 完成任务	熟练掌握 专业技能	遵守 规章制度	工作积极主动, 与同事协作	为医院 发展做贡献	有损 组织行为
医院现实责任	0.282 **	0.153 **	0.174 **	0.106 *	0.174 **	0.272 **	-0.152 **
医院发展责任	0.253 **	0.111 *	0.137 **	0.056	0.117 **	0.254 **	-0.069
医院团队责任	0.206 **	0.117 **	0.129 **	0.059	0.112 *	0.230 **	-0.102 *
护士现实责任	0.673 **	0.532 **	0.551 **	0.473 **	0.481 **	0.458 **	-0.285 **
护士发展责任	0.740 **	0.630 **	0.627 **	0.552 **	0.565 **	0.553 **	-0.303 **
护士团队责任	0.761 **	0.610 **	0.666 **	0.565 **	0.567 **	0.573 **	-0.319 **

直线相关分析: * $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

2.3 护士心理契约对工作绩效影响的多元回归分析 以护士工作绩效得分为因变量, 采用分层回归分析护士心理契约对共做绩效的影响。在方差分析的基础上将年龄、学历、科室、职称、婚姻状况、用工性质、工作年限、医院性质作为控制变量首先纳入回归方程, 第二层将护士心理契约各维度纳入回归方程。自变量赋值见表 4, 结果显示在护士一般资料中工作年限和医院性质均是影响工作绩效的因素 ($P < 0.01$ 和 $P < 0.05$); 在控制基本资料后, 护士心理契约中护士责任方面的团队责任和发展责任进入了回归模型, 护士团队责任和护士发展责任均是其

2 结果

2.1 护士心理契约和工作绩效评分情况 护士心理契约总均分为 (3.77 ± 0.62) 分, 护士工作绩效总均分为 (4.65 ± 0.43) 分 (见表 2)。

表 2 护士心理契约和工作绩效评分

护士心理契约	评分	护士工作绩效	评分
总分	3.77 \pm 0.62	总分	4.65 \pm 0.43
医院责任总分	3.16 \pm 0.88	临床护理工作	4.54 \pm 0.58
医院现实责任	3.22 \pm 0.98	认真完成任务	4.71 \pm 0.54
医院发展责任	3.04 \pm 0.94	熟练掌握专业技能	4.54 \pm 0.60
医院团队责任	3.19 \pm 0.93	遵守规章制度	4.83 \pm 0.41
护士责任总分	4.49 \pm 0.58	工作积极主动、与同事协作	4.81 \pm 0.46
护士现实责任	4.46 \pm 0.64	为医院发展做贡献	4.52 \pm 0.62
护士发展责任	4.54 \pm 0.62	有损组织行为	1.20 \pm 0.45
护士团队责任	4.47 \pm 0.61		

2.2 护士心理契约与工作绩效评分的相关性分析 相关分析显示, 护士心理契约各维度与任务绩效和情境绩效评分均呈正相关关系 ($P < 0.05 \sim P < 0.01$), 而与有损组织行为呈负相关关系 ($P < 0.05 \sim P < 0.01$) (见表 3)。

工作绩效的影响因素 ($P < 0.01$) (见表 5)。

表 4 自变量赋值

自变量	赋值方法
年龄	<20 岁 = 1, 20 ~ 29 岁 = 2, 30 ~ 39 岁 = 3, 40 ~ 49 岁 = 4, >50 岁 = 5
学历	本科及以上 = 1, 大专及以下 = 0
科室	内科 = 10, 外科 = 00, 其他 = 01
职称	主任护师及以上 = 10, 护师 = 00, 护士 = 01
婚姻状况	已婚 = 10, 未婚 = 00, 其他 = 01
用工性质	编制职工 = 10, 人事代理 = 00, 合同制职工 = 01
工作年限	1 ~ 5 年 = 1, 6 ~ 10 年 = 2, 11 ~ 15 年 = 3, 16 ~ 20 年 = 4, >20 年 = 5
医院性质	综合医院 = 1, 专科医院 = 0

表5 人口学变量及心理契约对护士工作绩效的多元逐步回归分析

分层	自变量	B	β	t	P	F	P
第一层	工作年限	0.077	0.012	6.676	<0.01	28.218	<0.01
	医院性质	0.130	0.052	2.523	<0.05		
第二层	工作年限	0.034	0.008	4.458	<0.01	218.043	<0.01
	医院性质	0.009	0.034	0.272	>0.05		
	护士团队责任	0.319	0.038	8.404	<0.01		
	护士发展责任	0.225	0.037	6.132	<0.01		

3 讨论

3.1 护士心理契约水平 本文调查显示,护士心理契约评分为(3.77 ± 0.62)分,处于中等水平,与郑雪艳等^[7]研究不一致,表明本文所研究的护士对象的心理契约满足程度尚可。但是,从分量表的得分情况来看,医院责任总分(3.16 ± 0.88)分,较护士责任总分(4.49 ± 0.58)分相差有些大。得到这个结果的原因可能是,从调研对象来说,护士方对医院评价是对他者评价,对护士评价则是自我评价,这种方式会存在对医院方的评价严苛,对自身评价的社会赞许效应^[8],但这部分心理不足以抹去医院责任方与护士责任方之间的差别,而且心理契约本身就是调研对象的心理感知,可以认为是较为客观的,但也可以考虑在今后引入双向调研。

有研究^[9]显示,员工感知到心理契约中组织方未履行的责任高于员工方,会导致员工心理契约失去平衡而影响他们的组织公民行为,进而影响工作绩效。本次调查也从一个方面为医院管理层在履行组织责任提供一定的参考,因为调查显示组织方责任明显低于护士方,因此医院管理者需要注重提高护士以及其他医疗工作人员的心理契约满足程度,医疗机构是以人为本,不仅仅是对于患者的注重,对于医院支柱的医疗工作人员也需要有足够的关注,才能使医院本身得到更好的发展。

3.2 护士工作绩效现状分析 本研究结果显示护士工作绩效评分为(4.65 ± 0.43)分,与孔炜等^[10-11]的研究结果一致,表明我市护士工作绩效处于良好水平。从各维度的评分来看,没有低分的情况,总体的工作绩效评分表明护士的工作状态良好,显示公立医院护理工作作为医疗机构的支柱产业之

一的公益性。其中,遵守规章制度和工作积极主动、与同事协作评分最高。分析原因,这可能与护士职业的特殊性有关,护理行业所面对的对象是人,具体一点就是人的生命。医院护士做的每一件工作都可以称得上是性命攸关的大事,临床各种规章制度对于护士来说,不仅仅是为了防止医疗事故,更是为了保卫生命,在护士的眼里遵守规章制度是工作中最重要的行为准则。另一方面,认真掌握专业技能以及为医院发展做贡献得到了相对较低的分数,则反映出医院方面给予护士发展的空间有限,对参加工作后护士的技能再培养可能有所欠缺,导致护士的归属感不够,从而较少愿意主动为医院发展做贡献,这是值得医院管理者思考的重要课题。

3.3 心理契约与工作绩效的相关性分析 相关分析结果显示,护士心理契约各维度与任务绩效和情境绩效各维度均呈正相关关系($P < 0.05 \sim P < 0.01$),与有损组织行为呈负相关关系($P < 0.05 \sim P < 0.01$),说明心理契约满足程度越高,护士的工作绩效越好。护士心理契约中护士责任与工作绩效各维度的相关性可达中、高度相关,说明在护士感知到的心理契约中护士责任方面能更有力地影响其工作绩效的高低。其原因可能由于护士履行的责任越多,代表着他们在日常工作中越是尽职尽责,因此护士责任方面的履行会直接体现在工作绩效上面;而医院责任的履行更多的是影响护士的心理体验,如工作满意度、职业认同水平、组织归属感等,当然这些积极的心理体验最终也会间接表现为工作绩效的提升^[12-13]。因此我们认为在心理契约中护士责任比医院责任更能影响护士的工作绩效。

在回归分析中,工作年限、医院性质、护士责任方面的团队责任和发展责任进入了回归模型,说明护士团队责任和护士发展责任是其工作绩效的影响因素。分析原因:护理技能都是随着工作经验的增长而得到提升的,高年资护理人员往往在多年的工作中积累了丰富的临床经验,锻炼出娴熟的操作技能,在应付错综复杂的临床护理工作时往往更加得心应手,从而表现出良好的工作绩效^[14-15]。医院性质成为影响护理人员工作绩效的重要因素,可能与本次调查所取专科医院特殊性质有关。本次调查的8所公立医院中只有1所专科医院并且是妇幼保健院,实际上妇幼保健院里更多的是健康婴幼儿和孕产妇,在这个总是充满喜悦和希望的生机勃勃之地,护士们工作起来也会更加快乐和积极,不难理解

为什么在这样的医院中护理人员的工作绩效更高。护士责任进入回归模型其原因如前段所述,是由于在心理契约中护士责任方面的履行更为直接影响工作绩效,但是管理者仍应重视医院责任的履行,体现对护士的人文关怀和心灵照顾才能在长久的发展中吸引和留住优秀护理人才。

本次调查显示,二级甲等及以上医疗机构的护士心理契约处于中等水平,其中护士责任对工作绩效的影响明显高于医院责任,这需要医疗机构本身在未来更多地关注医院责任对医疗工作者的影响,虽然医疗机构本身的责任履行尚可,但在护士的工作绩效上没有显示出特别的影响,还是有一些得分较低的方面值得关注。

同时,分析医院责任的数据发现,虽然有些项目的得分已经较低,但并未在工作绩效上有明显的体现。即本次调查发现医院方面确实存在责任履行不到位的情况,但护士的工作绩效仍然处于较高水平,其中的原因可能在于心理契约的缓冲地带。员工心理契约失衡应该达到一定程度才会表现出对工作绩效的不良影响,如果组织方责任得分处于低水平时,而在那之前员工的心理契约状态可能有一个缓冲地带,这种缓冲作用会使其工作绩效暂时不受影响而表现良好。但这种处于缓冲地带的失衡的心理契约状态可能会影响员工的工作满意度、对工作的认同感以及对组织的归属感等,我们认为,这次调查的数据初步证实了缓冲地带的存在。但缓冲地带的广度应如何界定,以及处于缓冲地带员工的心理契约应该如何管理等问题,值得进一步研究和探讨。

[参 考 文 献]

[1] 李雨昕,杨茜,陈丽,等. 四川省养老机构护理人员心理契约

与离职意愿的关系研究[J]. 护理学杂志,2016,31(3):74.

- [2] 陈芙蓉,阎成美,李妮. 心理契约对护士离职意愿的影响研究[J]. 护理学杂志(综合版)2009,24(6):1.
- [3] ROUSSEAU DM. Schema, promise and mutuality: the building blocks of the psychological contract [J]. J Occup Organiz Psychol,2001,74(4):511.
- [4] 郭亮,肖腊梅,王国猛. 组织公平性对心理契约破裂与护士离职意愿缓冲作用的研究[J]. 中华护理杂志,2010,45(3):207.
- [5] 阎成美,陈芙蓉,苗海平,等. 护士心理契约的内容和结构维度[J]. 解放军护理杂志,2009,26(4A):13.
- [6] 马燕兰,王建荣,王辉,等. 医院护士工作绩效评估量表的研制[J]. 护理管理杂志,2007,7(3):14.
- [7] 郑雪艳,杨琴英,陈辉. 护士心理契约对其工作绩效的影响[J]. 中国护理管理,2014,14(2):172.
- [8] 林澜,莫长炜. 心理契约对组织公民行为的影响[J]. 心理科学进展,2008,16(5):779.
- [9] 齐琳,刘泽文. 心理契约破坏对员工态度与行为的影响[J]. 心理科学进展,2012,20(8):1296.
- [10] 孔炜,章雅青,王琳. 护士组织信任与工作绩效的相关性研究[J]. 护理研究,2015,19(1B):160.
- [11] 杨漫欣,赵春黎,李长瑾. 医院组织气氛对护士工作绩效的影响[J]. 护理学杂志,2010,25(9):43.
- [12] NAEEM AT, IHSAN F, MAHMOOD Z. The study of organizational justice, violation of psychological contract and its effect on job satisfaction in paints industry of pakistan [J]. Inter J Acad Res Business Soc Sci,2014,4(12):244.
- [13] 董旭婷,赵梅,王维利,等. 护士心理契约对职业认同水平的影响[J]. 中华护理杂志,2013,48(3):245.
- [14] AL-AHMADI H. Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia [J]. Int J Health Care Qual Assur,2009,22(1):40.
- [15] 关丽丽,李晓飞,宋舒,等. 不同工作年限护士能力的调查研究[J]. 护理研究,2014,28(10):3496.

(本 文 编 辑 周 洋)

入 网 声 明

为了实现科技期刊编辑、出版行业工作电子化,推进科技信息交流的网络化进程,本刊已入“中国知网”“万方数据知识服务平台”“维普网”“教育阅读网”“中国科技论文在线”网等。故向本刊投稿并录用的稿件,将一律由编辑部统一纳入上述数据资源系统,进入因特网提供信息服务。凡有不同意见者,请在投稿时说明,本刊将进行适当处理。本刊所付稿酬(已在版面费中扣除)包含刊物内容上网服务报酬,不再另付。特此声明!