

# 临床医生工作满意度的相关研究及职业承诺的调节作用

唐汉瑛<sup>1</sup>, 马红宇<sup>1</sup>, 李超<sup>2</sup>, 王斌<sup>\*</sup>

(1.华中师范大学心理学院, 湖北 武汉 430079; 2.华中科技大学同济医学院, 湖北 武汉 430070)

**【摘要】** 目的: 探讨临床医生工作满意度的现状、工作家庭冲突与工作满意度的关系, 进一步探讨职业承诺的调节作用。方法: 对来自武汉市四所三甲医院临床医生的问卷调查数据进行相关分析和多层回归分析。结果: 工作-家庭冲突与所有方面的工作满意度之间均呈现显著的负相关; 家庭-工作冲突与部分工作满意度(除晋升满意度、利益满意度、报酬满意度和操作程序满意度外)间负相关显著; 在控制人口学变量后, 工作-家庭冲突、职业承诺以及二者之间的交互项对整体工作满意度的标准化回归系数达到显著水平( $P < 0.05$ )。结论: 工作家庭冲突是临床医生工作满意度的重要前因, 并且职业承诺显著调节工作-家庭冲突对工作满意度的影响。

**【关键词】** 临床医生; 工作满意度; 工作家庭冲突; 职业承诺; 调节作用

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2008)01-0080-03

## The Study of Clinicians' Job Satisfaction and the Moderation of Career Commitment

TANG Han-ying, MA Hong-yu, LI Chao, WANG Bin

College of Psychology, Huazhong Normal University, Wuhan 430079, China

**【Abstract】** Objective: To investigate the impact of clinicians' work-family conflict on job satisfaction, and the moderating effects of career commitment. Methods: Correlate and Hierarchical Regression Analysis were used to analyze the surveyed data collected from clinicians in four hospitals in Wuhan. Results: The correlation coefficients between work-family conflict and all aspects of job satisfaction were negative and significant. Only five correlation coefficients between family-work conflict and job satisfaction were negative and significant. All the standard regression coefficients of job satisfaction to work-family conflict, career commitment and work-family conflict\* career commitment were significant ( $P < 0.05$ ). Conclusion: Work-family conflict and family-work conflict are significant predictors of job satisfaction. Career commitment moderates the correlation between work-family conflict and job satisfaction.

**【Key words】** Clinicians; Job satisfaction; Work-family conflict; Career commitment; Moderation

工作满意度指的是员工对其工作或工作经历评价后所感受到的一种愉悦或积极的情感体验<sup>[1]</sup>。作为组织管理中的一个中心变量, 工作满意度研究已经成为组织行为学中一个成果颇丰的领域, 在更广泛的组织场景中得到扩展。临床医生是医院的核心员工, 他们的工作满意度不仅会影响其服务质量和治疗效果, 并且还会影响医患关系以及患者的就诊、住院满意度等<sup>[2]</sup>。但是, 国内学者对临床医生工作满意度的关注还比较少<sup>[3]</sup>。

研究表明, 像工作条件、报酬、组织环境以及角色冲突等许多因素都可以影响员工的工作满意度水平。临床医生从事的是高压、高风险的职业, 这在一定程度上给其平衡日常工作与家庭之间的需要带来了挑战, 即较容易经历工作家庭冲突。工作家庭冲突属于一种特殊的角色交互冲突。员工同时承担工作和家庭角色, 但是其拥有的时间、精力等资源有限, 所以较容易体验到工作与家庭需要间的冲突。按照冲突的不同方向, 可以将其分为工作-家庭冲突和家

庭-工作冲突。也就是说, 工作需要(加班、出差)可能给家庭生活带来干扰, 家庭需要(小孩生病、上学)反过来也可能影响工作。一定程度上, 可以将工作家庭冲突视为员工的一种压力源。已有研究表明, 工作家庭冲突是员工工作满意度水平的显著预测源, 长期经历工作家庭冲突的员工倾向于报告较低的工作满意度<sup>[4]</sup>。

近年来, 越来越多的研究开始关注工作家庭冲突与工作满意度之间的深层次作用机制。即工作家庭冲突对工作满意度的影响可能受到其他变量的中介或者调节<sup>[5-6]</sup>。最近的一项研究发现, 情感承诺在工作家庭冲突影响工作满意度的过程中发挥调节作用, 能够有效缓解工作-家庭冲突对工作满意度的消极影响<sup>[7]</sup>。临床医生是对奉献精神和责任心有独特要求的职业, 医生的职业承诺是影响其工作投入和态度的重要变量。近年来, 情感承诺开始成为探讨工作家庭冲突与工作满意度之间深层次作用机制时的一个重要变量。基于此, 本研究试图以实证方法探讨临床医生工作家庭冲突对其工作满意度的影响,

\* 华中师范大学体育学院

以及职业承诺的调节作用。

1 对象与方法

1.1 研究对象

在武汉市四家三甲医院的临床医生群体中随机发放问卷 120 份, 回收有效问卷 110 份, 总回收率 91.3%。其中男性 75 人, 女性 35 人; 年龄 23-52 岁, 平均 31.9 岁; 已婚 84 人, 未婚 26 人; 本科以下学历 5 人, 本科学历 54 人, 硕士研究生学历 38 人, 博士研究生学历 13 人。

1.2 测量工具

1.2.1 工作家庭冲突量表<sup>[9]</sup> 由陆佳芳、时勘等人修订, 包括工作- 家庭冲突和家庭- 工作冲突两个分量表, 前者 10 个条目, 后者 5 个条目; 所有题目利克特七点记分, “1”代表完全不同意, “7”代表完全同意。

1.2.2 工作满意度量表<sup>[9]</sup> 由 Spector 于 1985 年编制, 共 36 道题, 分别测量工作当中的报酬、晋升、管理者、利益、奖励、操作程序、同事、工作本身和交际等九方面的满意度, 各 4 个条目; 所有题目利克特七点记分, 从 1 到 7, 分数越高代表满意程度也越高。

1.2.3 总体工作满意度量表<sup>[9]</sup> 由 Cammann 等人于 1983 年编制, 属于密歇根 (Michigan) 组织评估调查问卷 (OAQ) 的一部分, 是一个通用反映工作满意度的量表; 该量表共 3 个条目, 采取利克特七点记分的方式, 从 1 到 7, 分数越高代表满意程度也越高。

1.2.4 职业承诺问卷<sup>[10]</sup> 由龙立荣修订 Blau 的职业承诺问卷得来, 共 8 个条目; 利克特四点记分, 从 1 到 4, 分数越高代表承诺水平也越高。

1.3 统计分析

采用 SPSS13.0 进行统计分析。

2 结 果

2.1 各个研究变量的描述性统计结果

表 1 呈现的是各个研究变量的平均值和标准差。在临床医生所有的工作满意度各维度中, 按照得分高低排序, 最前面的两项依次是同事满意度和工作本身满意度; 排在最后的两项分别是操作程序满意度和报酬满意度。工作- 家庭冲突水平 (3.65) 显著高于家庭- 工作冲突 (2.71); 职业承诺均值 2.69, 处于中等偏上水平 (最高 4 分)。

2.2 工作家庭冲突、组织承诺与工作满意度的相关

由表 2 可知, 临床医生的工作- 家庭冲突与所有方面的工作满意度之间均存在显著的负相关; 而家庭- 工作冲突只与部分工作满意度维度负相关显著 (除晋升满意度、利益满意度、报酬满意度和操作

程序满意度外)。职业承诺只与整体工作满意度、工作本身满意度和同事满意度正相关显著。

表 1 各个研究变量的平均值和标准差

	M ± SD		M ± SD
同事满意度	4.18 ± 0.79	报酬满意度	3.16 ± 0.94
工作本身满意度	3.98 ± 0.94	操作程序满意度	2.95 ± 0.79
管理者满意度	3.93 ± 0.89	整体工作满意度	4.05 ± 1.06
交际满意度	3.69 ± 0.80	职业承诺	2.69 ± 0.31
奖励满意度	3.54 ± 0.75	工作- 家庭冲突	3.65 ± 1.22
晋升满意度	3.25 ± 0.84	家庭- 工作冲突	2.71 ± 1.04
利益满意度	3.23 ± 0.61		

表 2 各个研究变量之间的相关系数表

	整体工作 满意度	职业承诺	工作- 家 庭冲突	家庭- 工 作冲突
报酬满意度	0.231*	0.067	-0.327**	-0.072
晋升满意度	0.230*	0.045	-0.372**	-0.108
管理者满意度	0.268**	0.187	-0.239*	-0.359**
利益满意度	0.156	-0.068	-0.294**	-0.085
奖励满意度	0.321**	0.071	-0.342**	-0.197*
操作程序满意度	0.070	-0.172	-0.379**	-0.136
同事满意度	0.509**	0.197*	-0.256**	-0.423**
工作本身满意度	0.584**	0.292**	-0.335**	-0.369**
交际满意度	0.389**	0.139	-0.304**	-0.401**
整体工作满意度	1	0.260**	-0.254**	-0.288**
职业承诺	0.260**	1	-0.086	-0.076
工作- 家庭冲突	-0.254**	-0.086	1	0.392**
家庭- 工作冲突	-0.288**	-0.076	0.392**	1

注: \*P<0.05, \*\*P<0.01, 下同。

2.3 职业承诺在工作- 家庭冲突与工作满意度之间的调节作用

对调节作用的验证采用层级回归的方法<sup>[11,12]</sup>。因变量为整体工作满意度。回归分析共有四个层次, 第一层进入包括性别、年龄学历等在的人口学变量进行控制; 第二层进入自变量工作- 家庭冲突、家庭- 工作冲突; 第三层进入调节变量职业承诺; 第四层进入工作- 家庭冲突、家庭- 工作冲突与职业承诺的交互作用项。具体结果如表 3 所示。

可见, 在控制了人口学变量之后, 工作- 家庭冲突和家庭- 工作冲突进入回归方程, 显著地增加了工作满意度层面的回归方程可解释的变异, 说明二者对整体工作满意度均具有显著的负向预测作用。第三层, 职业承诺进入回归方程, 因变量的回归方程确定系数发生了显著增加, 即职业承诺对工作满意度的正向预测作用显著。第四层, 两个交互作用项进入回归方程, 回归方程确定系数得到显著增加。但是只有工作- 家庭冲突与职业承诺交互项的回归系数达到显著水平 (P<0.05), 家庭- 工作冲突与职业承诺交互项的回归系数不显著。说明职业承诺只在工作- 家庭冲突预测工作满意度的过程中发挥负向调

节作用。

**表 3 组织承诺对工作家庭冲突与整体工作满意度之间关系的调节作用**

步骤	预测变量	模型一	模型二	模型三	模型四
第一层	性别	-0.088			
	年龄	-0.018			
	学历 1	-0.319*			
	学历 2	-0.069			
	工时	-0.064			
第二层	工作-家庭冲突		-0.170*		
	家庭-工作冲突		-0.191*		
第三层	职业承诺			0.205*	
第四层	工作-家庭冲突*职业承诺				-0.193*
	家庭-工作冲突*职业承诺				-0.075
$R^2$		0.079	0.161	0.198	0.246
$Adjust R^2$		0.034	0.103	0.135	0.169
$\Delta R^2$		0.079	0.082**	0.038*	0.047*
$F$		1.772	2.792*	3.126**	3.221**

### 3 讨 论

研究结果表明,武汉市三甲医院临床医生工作满意度各方面排在前两位的是同事满意度和工作本身满意度,而排在后两位的是报酬满意度和操作程序满意度。这一定程度上反映了临床医生的职业特殊性。一方面,临床医生经常会遇到专家会诊等情况,要求同事之间保持良好的沟通、交流与合作;同时,临床医生也比较喜欢自己的工作,认为工作有意义、可以为自己带来心理上的愉悦感和自豪感。另一方面,他们又对繁琐的工作流程和收入报酬不太满意。这与已有的研究结果也是一致的<sup>[13]</sup>。

研究还发现,临床医生的工作家庭冲突是工作满意度的显著预测源,并且是负性的。这说明,工作家庭冲突的体验对临床医生工作满意度的有效提升是不利的。可见,如何帮助他们有效平衡工作与家庭生活需要应该引起医院管理者的关注。与此同时,职业承诺与整体工作满意度、工作本身满意度和同事满意度正相关显著。也就是说,职业承诺较高的临床医生更可能对工作有较高的满意度体验。

研究结果初步支持临床医生的职业承诺可以负向调节工作-家庭冲突与工作满意度之间相关关系强度的假设。工作-家庭冲突主要由较高的工作负担和压力所致,如果临床医生职业承诺较高,意味着他们对工作负担和压力的承受力相应地也较高。也就是说,当临床医生经历工作-家庭冲突的时候,职业承诺实际上是他们可以利用的一种心理资源。承

诺水平高的个体倾向于优先考虑工作需要,以保证工作任务的达成,从而有助于缓解冲突对工作满意度的消极影响。职业承诺对家庭-工作冲突与工作满意度间相关关系的调节作用不显著。因为家庭-工作冲突反映的是家庭需要对工作的干扰,这时候职业承诺不仅无助于冲突的缓解,甚至还会增加冲突(职业承诺反映的是个体对所从事职业的热爱,偏向工作需要)。本研究的发现给医院从职业承诺入手帮助临床医生提高工作满意度水平提供了有意义的启示。

### 参 考 文 献

- 1 尹文强,徐雪艳,等.国内外医生工作满意度与稳定性研究现状与展望.中华医院管理杂志,2006,22(8):537-541
- 2 韶红,张秋敏,等.医务人员工作满意度、组织承诺、离职意愿的研究.中国行为医学科学,2004,13(4):450-452
- 3 顾松涛,黄淇敏,等.临床医生工作满意度的研究和意义.中华医院管理杂志,2005,21(9):611-614
- 4 陆佳芳,时勤.工作家庭冲突的初步研究.应用心理学,2002,8(2):45-50
- 5 Noor N. Work-family conflict, locus of control, and women's well-being: Test of alternative pathways. The Journal of Social Psychology, 2002, 142(5):645-662
- 6 Casper W, Martin J, et al. Work-family conflict, perceived organizational support, and organizational commitment among employed mothers. Journal of Occupational Health Psychology, 2002, 7(2):99-108
- 7 Namasivayam K, Zhao X. An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. Tourism Management, 2006, 9(2):
- 8 陆佳芳.工作家庭冲突及其应对策略.中国科学院博士学位论文,2005
- 9 Fields DL. 工作评价:组织诊断与研究实用量表.北京:中国轻工业出版社,2004. 4-5:14-15
- 10 龙立荣.职业生涯管理的结构及其关系研究.华中师范大学出版社,2002. 188-189
- 11 温忠麟,侯杰泰,张雷.调节效应与中介效应的比较和应用.心理学报,2005,37(2):268-274
- 12 谢义忠,韩雪,等. P-J 匹配, P-O 匹配与工作满意度的关系:LMX 的调节作用.中国临床心理学杂志,2006,14(5):495-498
- 13 于晶波,孙强,等.对两省医生收入满意度和收入和期望收入的分析.中国卫生经济,2004,23(5):41-44

(收稿日期:2007-06-25)