

Repositório ISCTE-IUL

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2020-12-02

Deposited version:

Accepted Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Zhang, T., Wang, H. X., Li, Y.Z., Zhao, Q. F. & Ma, S. (2019). Time-lagged study on psychological contract breach, perceived organizational support and turnover intention of general practitioners. *Chinese Primary Health Care*. 33 (12), 89-92

Further information on publisher's website:

--

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Zhang, T., Wang, H. X., Li, Y.Z., Zhao, Q. F. & Ma, S. (2019). Time-lagged study on psychological contract breach, perceived organizational support and turnover intention of general practitioners. *Chinese Primary Health Care*. 33 (12), 89-92. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

基于结构方程的全科医生组织支持感、心理契约破坏与离职倾向的关系研究 ——以上海市浦东新区为例

张韬, 上海市浦东新区金杨社区卫生服务中心 行政
王洪兴, 上海市浦东新区周家渡社区卫生服务中心 行政
李幼子, 上海市浦东新区惠南社区卫生服务中心 行政
赵清芳, 上海市浦东新区惠南社区卫生服务中心 行政
马绍壮*

【基金项目】上海市浦东新区卫计委——上海市浦东新区卫生、计生科技项目资助项目 (PW2016C-16)

【第一作者简介】张韬, 男, 1972.04, 上海, 博士, 主任医师, 医院管理, 上海市浦东新区金杨路 121 号, 200136, E-mail: hnsqzhangtao@126.com

【通讯作者简介】马绍壮, 男, 1973.11, 广东, 博士, 副教授, 人力资源开发与管理, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Business Research Unit (BRU-IUL), Av. das Forças Armadas, Lisboa, Portugal, 邮编 1649-026, ma.shaozhuang@iscte-iul.pt

【摘要】目的 分析组织支持感、心理契约破坏与离职倾向间的关系, 为全科人才激励措施的完善提供一条新思路。方法 于 2016 年 6 月至 12 月期间, 在上海市浦东新区社区卫生服务中心全科医生中进行 2 次问卷调查。第一次调查主要内容包括人口社会学信息、组织支持感、心理契约破坏, 第 2 次调查内容为离职倾向。数据分析用 SPSS24.0 和 AMOS 24.0 统计软件完成。结果 1145 名全科医生的组织支持感得分为 4.59 ± 0.85 , 心理契约破坏得分为 2.87 ± 0.53 , 离职倾向得分为 2.26 ± 0.95 ; 心理契约破坏、组织支持感对离职倾向均有负向作用, 心理契约破坏对组织支持感有正向作用, 组织支持感在心理契约破坏与离职倾向间起到部分中介作用。结论 上海市浦东新区的全科医生人才激励, 有待从加强激励措施与保障落实、重视职业发展等方面进一步完善。

【关键词】全科医生; 离职倾向; 组织支持感; 心理契约破坏

Research on the Relationship among Perceived Organizational Support, Psychological Contract Breach and Turnover Intention of General Practitioners Based on Structural Equation——Taking Shanghai Pudong New Area as an Example

ZHANG Tao, WANG Hong-xing, LI You-zi, ZHAO Qing-fang, MA Shao-zhuang*

【Abstract】Objective To analyze the relationship between perceived organizational support, psychological contract breach and turnover intention, so that to provide a new idea for the improvement of incentives for general personnel. Methods During the period from June to December 2016, two questionnaire surveys were conducted among the general practitioners of the Community Health Centers in Pudong New Area, Shanghai. The main contents of the first survey included demographic sociology information, perceived organizational support, and psychological contract breach. The second survey content was the turnover intention. Data analysis was performed using SPSS 24.0 and AMOS 24.0 statistical software. Results 1145 GPs got score of 4.59 ± 0.85 in perceived organizational support, score of 2.87 ± 0.53 in psychological contract breach, and score of 2.26 ± 0.95 in turnover intention. Psychological contract breach and perceived organizational support had a negative effect on turnover intention, and psychological contract breach had a positive

effect on perceived organizational support, and perceived organizational support had a partial intermediary role in psychological contract breach and turnover intention. **Conclusion** The incentive measures for general practitioners in Pudong New Area of Shanghai need to be further improved from the aspects of strengthening interpretation and guaranteeing implementation, and emphasis on career development.

【 Key words 】 general practitioner; turnover intention; perceived organizational support; psychological contract breach

离职倾向,是离职念头、寻找工作机会、评估比较其他工作机会等之后、实际离职行为发生之前的最后一个步骤^[1],常被研究者作为实际离职行为的替代变量,以间接解释和预测离职行为^[2-4]。全科医生作为我国基本医疗卫生服务制度的重要实践者,在人才紧缺且在职人员不稳定的背景下,关于离职的研究近年来也逐渐增多,各学者借鉴离职研究领域常用模型,在全科医生离职问题中进行验证^[2,3,5],为稳定全科医生执业提供政策建议。然而,心理契约破坏,作为反映员工对组织未履行心理契约中的承诺或责任而产生的主观感知或认知评价^[6],在过往全科医生的离职研究中鲜少被提及;此外,组织支持感,作为员工对组织所提供的支持的主观感知情况^[7],可间接反映基层医疗机构的激励措施以及区域卫生政策推行之后员工的感知和看法,在心理契约破坏与离职倾向间起到中介作用^[8,9],但在全科医生离职问题的适用性如何,尚未可知。因此,本研究通过对上海市浦东新区社区卫生服务中心在职全科医生的问卷调查,借助结构方程模型,分析组织支持感、心理契约破坏与离职倾向间的关系,为全科人才激励措施的完善提供一条新思路。

1 对象与方法

1.1 对象

于2016年6月至12月期间,对上海市浦东新区社区卫生服务中心全体全科医生进行2次问卷调查,纳入标准为:①与该社区卫生服务中心签订某种劳务合同关系并从中获得薪水的职工(含返聘、非在编、代理制);②有执业或助理医师资格证,在职工作满半年及以上;③能够并且愿意参加本研究。

最终参与此次调查的全科医生,涉及到浦东新区偏远农村地区社区卫生服务中心11家(有2家未参与),一般农村地区7家(有1家未参与),城郊接合地区10家(有1家未参与),城区地区12家(有1家未参与)。

1.2 方法

1.2.1 研究工具

本研究所采用的研究工具,是项目组基于文献回顾编制问卷。调查问卷主要内容包括:

①人口社会学信息,包括性别、年龄等。

②组织支持感是对 Eisenberger 等人^[10]编制的量表翻译及语境转换而得。量表采用 Likert6 级计分法进行答案设置,从“完全不同意”到“完全同意”,共设置6个选项。对于正向条目,各选项按顺序依次记为1~6分;负向条目则反向记分。经信效度检验和修订,量表终稿保留5个条目,其均值即反映整体组织支持感,得分越高,表明组织支持感程度越高。5个条目的量表信度系数为0.871。

③心理契约破坏,是对 Lester 等人^[11]编制的量表翻译及语境转换而得。量表采用 Likert5 级计分法进行答案设置,从“实际获得的远低于承诺的”到“实际获得的远超过承诺的”,共设

置 5 个选项, 依次记为 1~5 分。经信效度检验和修订, 量表终稿保留 5 个条目, 这 5 个条目的平均分即反映整体的心理契约破坏程度, 得分越高, 表明心理契约越稳固。量表信度系数为 0.859。

④ 离职倾向, 借鉴 Mobley、张宜民、严琴等的研究^[5-7], 修订了 3 个测量条目, 通过询问调查对象对上述条目的赞同程度, 获得其离职倾向。答案设置采用 Likert 6 级计分法, 从“非常不赞同”到“非常赞同”, 依次记为 1~6 分, 并以所有条目的平均分反映整体的离职倾向。得分越高, 说明被调查者离职意向越强。其信度系数为 0.944。

具体组织支持感、心理契约破坏、离职倾向的条目构成见表 2。

1.2.2 资料收集与整理

本研究采用自填问卷法收集资料, 并交由各社区卫生服务中心人事科负责人对本单位全科医生名单进行统一编号和发放问卷。问卷发放分 2 次进行: 第一次问卷调查于 2016 年 6 月进行, 调查内容包括人口社会学信息、组织支持感、心理契约破坏; 第二次问卷调查于 2016 年 12 月进行, 由人事科负责人根据第一次发放问卷时对每个人的编号, 编号并发放第二轮问卷, 调查内容为离职倾向。两轮调查问卷基于各社区卫生服务中心人事科负责人的编号进行一对一匹配。通过此过程, 共回收 1261 份调查问卷。

回收的问卷根据剔除关键变量缺失、答案倾向过于集中或答案呈波浪状, 人口社会学信息填答缺失超过 3 题后, 最终获得有效问卷 1145 份, 问卷有效率为 90.8%。

具体调查问卷的发放、回收和剔除过程如图 1 所示:

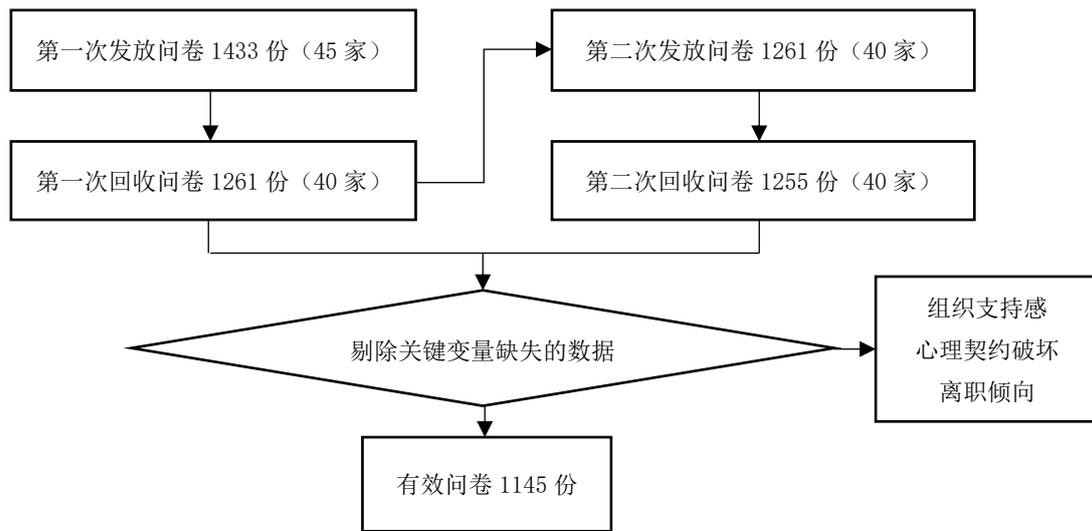


图 1 问卷发放和回收、剔除过程

1.3 统计学方法

采用 SPSS 24.0 和 AMOS 24.0 进行数据分析。其中, 计量资料采用均数±标准差统计, 计数资料采用频率统计。组织支持感、心理契约破坏、离职倾向的相关关系采用 Pearson 关联性分析, 并借助结构方程模型对该结构进行路径系数估计与检验。反映模型拟合程度相关系数判断标准见表 1。

检验水准 $\alpha=0.05$ 。

表 1 结构模型相关指数名称及临界值

结构拟合指数	代码	参考标准值
卡方自由度比	CMIN/DF	<3.0~5.0
渐进残差均方和平方根	RMSEA	<0.05~0.08

规准适配指数	NFI	>0.90
相对适配指数	RFI	>0.90
增值适配指数	IFI	>0.90
非规准适配指数	TLI	>0.90
比较适配指数	CFI	>0.90
简约调整后规整适配指数	PNFI	>0.50

2 结果

2.1 调查对象基本情况

1145 名全科医生中, 女性占 65.64%(有 4 人未填); 年龄在 18-29 岁的有 68 人(5.95%), 30-39 岁的有 536 人(46.85%), 40-49 岁的有 449 人(39.25%), 大于 50 岁的有 91 人(7.95%), 另有 1 人未填; 所在单位属于城区的有 395 人, 城郊接合地区的有 302 人, 一般农村地区的有 198 人, 偏远农村地区的有 250 人。

1145 名全科医生的组织支持感得分为 4.59 ± 0.85 , 心理契约破坏得分为 2.87 ± 0.53 , 离职倾向得分为 2.26 ± 0.95 。具体各量表各条目得分见表 2。

表 2 组织支持感、心理契约破坏、离职倾向量表条目得分

量表	条目	代码	均值	标准差
组织支持感	单位非常重视我的发展	POS1	4.64	1.01
	当我碰到问题时, 单位会提供帮助	POS2	4.78	0.96
	单位真的很关心我的利益	POS3	4.51	1.08
	单位会谅解我无意造成的错误	POS4	4.53	1.02
	单位很少关心我	POS7	4.48	1.13
心理契约破坏	薪酬与全科医生服务能力挂钩	CB5	2.72	0.67
	要求责任心强的工作	CB10	3.08	0.62
	享有自主权的工作	CB12	2.82	0.66
	全科服务所需的资源	CB14	2.84	0.68
	获得公平的对待	CB18	2.88	0.65
离职倾向	我经常想辞去目前这家单位的工作	TI1	2.26	1.01
	我想在其他单位找工作	TI2	2.29	0.99
	我经常想在一年内离开这家单位	TI3	2.22	1.00

2.2 组织支持感、心理契约破坏、离职倾向间的关联性分析

相关性检验结果显示, 组织支持感与心理契约破坏正相关有统计学意义 ($r=0.358$, $P<0.05$), 与离职倾向的负相关有统计学意义 ($r=-0.191$, $P<0.05$); 心理契约破坏与离职倾向的负相关有统计学意义 ($r=-0.179$, $P<0.05$)。

2.3 组织支持感、心理契约破坏、离职倾向间的关系验证

根据文献回顾结果, 组织支持感可以在心理契约破坏与离职倾向间发挥中介作用^[8,9], 因此, 考虑到三者间的相关关系都具有统计学意义, 遂构建结构方程并结合拟合结果对路径进行部分修饰后, 所得路径图如图 3 所示, 路径系数估计与检验结果如表 3 所示。

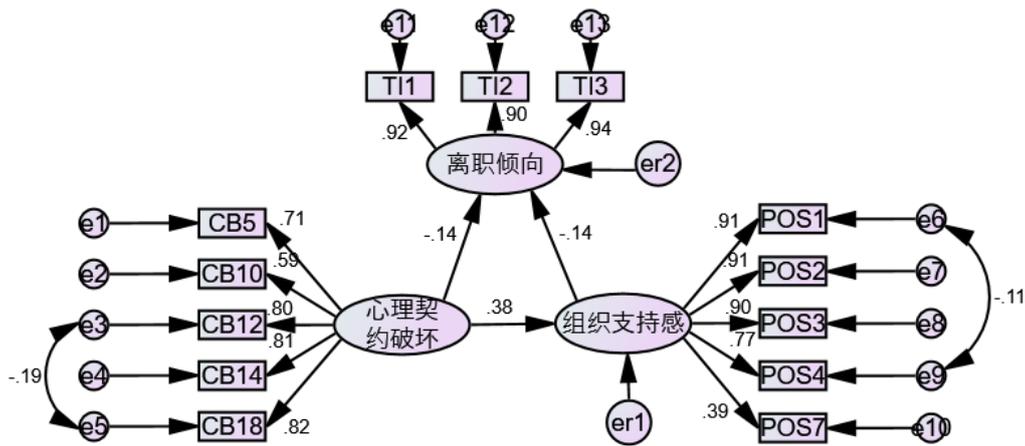


图3 结构方程模型路径图(标准化估计)

注：每个椭圆形代表一个潜变量，每个长方形代表一个测量变量（测量条目），每个圆形代表一个误差变量或残差；椭圆形间用单箭头连接，表示两个潜变量间存在因果关系；圆形间用双箭头连接，表示两个测量变量的误差协相关；e1~e13，表示对应变量（单箭头指向的变量）的误差变量；er1、er2，表示内因潜变量的残差。

模型拟合结果显示， $CMIN/DF=2.216<3$ ， $RMSEA=0.033<0.050$ ；NFI、RFI、IFI、TLI、CFI分别为0.987、0.982、0.993、0.990、0.993， $PNFI=0.759>0.50$ 。所有指标均在临界范围内，因此，可以认为模型的整体拟合效果较好。

由表3可知，心理契约破坏对离职倾向的路径系数、组织支持感对离职倾向的路径系数、心理契约破坏对组织支持感的路径系数，以上3个路径系数的估计有统计学意义（ $P<0.05$ ），故可以认为当前所建立的结构方程模型中的路径搭建是可行的。

表3 结构方程模型路径的估计及检验值

结构方程模型路径	标准化路径系数	非标准化路径系数	S.E.	C.R.	P	Label
离职倾向←心理契约破坏	-0.144	-0.280	0.068	-4.128	***	W1
离职倾向←组织支持感	-0.135	-0.137	0.034	-4.020	***	W2
组织支持感←心理契约破坏	0.383	0.739	0.063	11.716	***	W3

注：***，表示 $P<0.001$ 。

表4 组织支持感、心理契约破坏对离职倾向的标准化效果值

结构方程模型路径	直接效果	间接效果	总效果
组织支持感	-0.135 (P=0.001)	-	-0.135 (P=0.001)
心理契约破坏	-0.144 (P=0.002)	-0.052 (P=0.002)	-0.196 (P=0.002)

结合各变量对离职倾向的效果值分析结果（见表4），可知，心理契约破坏、组织支持感对离职倾向均有负向作用，心理契约破坏对组织支持感有正向作用，组织支持感在心理契约破坏与离职倾向间起到部分中介作用。

3 讨论

3.1 上海市浦东新区全科医生工作感受与态度现状提示社区机构在言行一致方面有待加强

研究结果显示，上海市浦东新区全科医生的组织支持感得分为 4.59 ± 0.85 ，超出总分的一半，提示全科医生对组织支持的评价尚可。与江苏地区的社区医务人员（按照本研究的赋值和计分办法等比例转换后为3.95）相比^[12]，上海市浦东新区全科医生组织支持感处于较高水平，可见上海市浦东新区对全科医生的组织支持，总体上全科医生还是比较认可的。出现

这种情况，可能与上海市浦东新区近年来“卫生八条”^[13]等人才激励政策的推行有关。

研究结果还显示，全科医生的心理契约破坏得分为 2.87 ± 0.53 ，得分低于3，这提示，在全科医生看来，其实际获得的低于组织承诺的。据报道显示，浦东新区超过50%的家庭医生对报酬收入不满意，工作负荷增加也未与其报酬收入的变化相匹配^[14]；提供双向转诊时所需的综合医院专科资源配备不到位^[15]；对现有绩效激励机制的公平和合理性质疑不断^[16]，这都会使全科医生认为组织承诺没有完全实现，从而带来心理契约破坏感。由此可见，弥补承诺与实际之间的差距，做好相关激励措施及适用对象、资源支持等的解读工作，是改善医生心理契约破坏的关键。

此外，上海浦东新区全科医生离职倾向得分为 2.26 ± 0.95 ，低于总分的一半，可见上海市浦东新区全科医生离开其目前的工作单位的意向较低。与南京地区报道的基层医生离职倾向（ $2.96/5$ ）^[17]相比，上海市浦东新区全科医生离职倾向也处于较低水平，这可能与上海市社区卫生服务综合改革和区层面相关全科激励措施的推出有关，在一定程度上表明了当前社区机构激励措施在稳定全科医生执业的相对有效性。

综上所述，虽然浦东新区的全科医生对组织支持的感受较佳，离职意向也较低，但仍存在组织承诺的低于实际给予的情况，需要社区卫生服务机构从做好相关激励措施及适用对象、资源支持等的解读工作，并做到言行一致。

3.2 心理契约破坏、组织支持感对离职倾向的作用路径提示全科医生激励措施的改进方向

研究结果显示，心理契约破坏、组织支持感对全科医师离职倾向均有负向作用，且心理契约破坏对离职倾向的作用效果值为 -0.196 （ $P<0.05$ ），组织支持感对离职倾向的作用效果值为 -0.135 （ $P<0.05$ ）。有研究表明，不同年龄段的医务人员离职率和心理契约破坏均呈现显著差异^[18]，间接印证了心理契约破坏与员工离职之间的关系；而医生组织支持感作为离职倾向的保护因素，会使员工产生支持组织目标的责任感和回报组织的义务感，从而提高留在组织中的意愿^[19]。此外，心理契约破坏对离职倾向既有直接作用，还可以通过组织支持感间接对离职倾向产生影响，组织支持感在心理契约破坏与离职倾向间起到部分中介作用。这在过往其他员工的研究中也有相似结论^[8,9]。

心理契约破坏、组织支持感对离职倾向的作用路径得到验证，也进一步提示了社区全科医生激励措施的改进方向：

首先，作为全科医生离职倾向的重要影响因素，心理契约破坏程度，即社区卫生服务中心实际提供的激励措施距离达到甚至超过承诺的差距，需要社区卫生服务机构通过激励措施的解读和落实来控制。这里的激励措施，不仅包含薪酬，尤其是体现工作量的劳务费部分的核算方式和结果，还包括人才项目、职称晋升、区政府下发的人才专项激励政策、签约服务费^[17]，这些激励措施应在颁布时，就向全体员工做好的政策解读，在确保激励政策不被曲解的前提下，公开透明化激励措施的落地过程，使符合该人才激励措施适用条件的人员能够参与到措施落地过程中来，以稳固全科医生的心理契约，进而直接或间接的稳定其在目前的就职单位执业。

其次，组织支持感对离职倾向的负向作用，揭示了全科医生对社区卫生服务中心所提供的各项支持的正向感受，有利于让其更安心在当前的单位工作。这就提示，社区卫生服务中心需要重视全科医生人才的职业发展、关心其个人利益、并在全科医生遇到问题时能及时提供帮助，以促使其产生支持组织目标的责任感和回报组织的义务感^[19]，从而实现稳定执业。

综上所述，上海市浦东新区的全科医生人才激励措施，有待从加强全科相关激励措施解读与保障落实、重视职业发展等方面进一步完善。而其中，在机构所能提供的支持有限的情

况下, 夯实激励措施解读, 并保障其公平、有序地落实, 成为同时改善全科医生组织支持感和离职倾向的重要且有效手段。

3.3 本研究的价值和下一步研究方向

本研究通过对全科医生组织支持感、心理契约破坏、离职倾向间关系的研究, 发现心理契约破坏、组织支持感对离职倾向均有负向作用, 心理契约破坏对组织支持感有正向作用, 组织支持感在心理契约破坏与离职倾向间起到部分中介作用, 并提出上海市浦东新区的全科医生人才激励措施, 有待从加强激励措施解读与保障落实、重视职业发展等方面进一步完善, 且在机构所能提供的支持有限的情况下, 夯实激励措施解读, 并保障其公平、有序地落实, 成为同时改善全科医生组织支持感和离职倾向的重要且有效手段。本研究为全科人才激励措施的完善提供一条新思路。在此基础上, 如何用得好全科医生, 成为本研究的下一步方向。

参考文献:

- [1] Mobley W H. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1977, 62(2):237-240.
- [2] 范恩芳, 严燕. 上海浦东远郊社区全科医生职业倦怠与离职意愿现状[J]. *职业与健康*, 2017, 33(11):1473-1477.
- [3] 常广明, 王硕, 孟德昕, 等. 全科医生离职倾向水平及影响因素研究[J]. *中国全科医学*, 2016, 19(25):3008-3012.
- [4] 刘瑞明, 全鹏. 医生组织承诺与离职倾向的关系:工作满意度和自我期望的中介作用[J]. *中国全科医学*, 2016, 19(3):317-321.
- [5] GAN Y, GONG Y, CHEN Y. 中国湖北省全科医生的离职意向及相关因素:一项横断面研究[J]. *中国全科医学*, 2018, 21(20):2425.
- [6] 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):1296-1304.
- [7] 詹小慧, 杨东涛, 栾贞增. 基于组织支持感调节效应的工作价值观对员工建言影响研究[J]. *管理学报*, 2016, 13(9):1330-1338.
- [8] 沈伊默, 袁登华. 心理契约破坏感对员工工作态度和行为的影响[J]. *心理学报*, 2007, 39(1):155-162.
- [9] 魏璐. 心理契约破坏感对员工工作态度的影响--组织支持感的中介作用[J]. *时代金融* (下旬), 2013, (5):326-326.
- [10] Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, et al. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction.[J]. *J Appl Psychol*, 1997, 82(5):812-820.
- [11] Lester S W, Turnley W H, Bloodgood J M, et al. Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach.[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2002, 23(1):39-56.
- [12] 郑爱明, 朱婷婷, 王志琳, 等. 医务人员组织支持感和组织公民行为关系研究[J]. *中国全科医学*, 2016, 19(S1):351-354.
- [13] 刘坤, 荆丽梅, 周徐红, 等. 卫生人才激励机制改革背景下患者就诊满意度研究[J]. *中国全科医学*, 2017, 20(19):2342-2346. DOI:10.3969/j.issn.1007-9572.2017.19.010.
- [14] 舒之群, 荆丽梅, 孙晓明, 等. 上海市浦东新区家庭医生职业认同与满意度调查[J]. *中华全科医师杂志*, 2015, 14(12):938-941.

- [15]方卫, 顾建钧, 张程, 等. 上海市浦东新区区域医疗联合体现状分析[J]. 医学与社会, 2016, 29(8):12-14.
- [16]吴姝德.基于绩效考核的全科医生团队薪酬激励机制研究[D].华中科技大学,2016.
- [17]曹阳,宋雨佳.基于结构方程的基层医生工作满意度及离职意愿影响因素研究[J].中国卫生事业管理,2018,35(01):24-26,43.
- [18]刘晶, 李思茹. 公立医院医务人员离职情况与心理契约违背分析[J]. 中国卫生产业, 2016, 13(18):46-49.
- [19]顾召华, 杨波, 顾华俊, 等. 组织支持感、工作满意度对医生离职意向的影响 [J]. 山西医药杂志, 2017,46(1):90-92.