

# 中文摘要

## 吉林省公立医院医技人员情绪劳动状况及相关因素研究

### 目的:

本研究以吉林省公立医院医技人员为研究对象进行横断面调查,旨在了解医技人员情绪劳动现状和相关影响因素,以及组织支持感、组织认同感和职业认同感对情绪劳动各维度的作用机制,以期为进一步改善医技人员情绪劳动状况提供理论支持。

### 方法:

本研究采用分层随机抽样和定额抽样相结合的方式获取研究对象,通过现场调查收集研究数据。使用 Epidata 3.1 软件进行数据的录入与导出,通过 Excel2019 进行数据整理,使用 IBM SPSS 24.0 软件进行数据分析。首先对人口统计学和工作特征信息进行统计描述,然后使用秩和检验进行单因素分析,进而对情绪劳动各维度进行多元线性回归分析,最后通过中介效应分析组织支持感、组织认同感和职业认同感对情绪劳动的作用机制。对中介效应显著性使用 SPSS-PROCESS 插件 Model 4 中的 Bootstrap 抽样检验法进行中介效应检验,置信区间为 95%,自抽样次数为 5000 次,以不包含零的置信区间表明它们具有统计显著性。

### 结果:

1. 本研究共回收调查问卷 1214 份,其中有效问卷为 1201 份,问卷有效率为 98.93%。
2. 吉林省公立医院医技人员情绪劳动浅层表演维度得分为 2.51,深层扮演维度得分为 3.09,真情流露维度得分为 4.03。
3. 性别、年龄和文化程度在情绪劳动深层扮演维度上的差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ),性别和是否参加过一线抗击疫情在情绪劳动真情流露维度上的差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。
4. 文化程度、职称、是否参加过一线抗击疫情和月平均收入在组织支持感上的差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ),职称和月平均收入在组织认同感上的差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ ),文化程度、是否参加过一线抗击疫情和月平均收入

在职业认同感上的差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

5. 性别、职称、组织支持感和职业认同感是医技人员情绪劳动浅层表演维度的影响因素 ( $P < 0.05$ )，性别、年龄、职称、组织认同感和职业认同感是深层扮演维度的影响因素 ( $P < 0.05$ )，性别和职业认同感是真情流露维度的影响因素 ( $P < 0.05$ )。

6. 组织认同感完全中介了组织支持感对情绪劳动深层扮演维度的影响，组织认同感部分中介了组织支持感对情绪劳动真情流露维度的影响，对总效应的贡献率为 45.16%。职业认同感完全中介了组织支持感对情绪劳动深层扮演维度和真情流露维度的影响。

#### **结论：**

1. 吉林省公立医院医技人员在工作中更多采取深层次的情绪表达策略。

2. 性别、年龄、职称等人口统计学变量及工作特征、组织支持感、组织认同感和职业认同感是医技人员情绪劳动的影响因素。组织支持感和职业认同感负向影响情绪劳动浅层表演维度，组织认同感和职业认同感正向影响情绪劳动深层扮演维度，职业认同感正向影响情绪劳动真情流露维度。

3. 组织认同感和职业认同感在组织支持感对情绪劳动的影响中起到中介作用。

#### **关键词：**

医技人员，组织支持，组织认同，职业认同，情绪劳动

## Abstract

### **Research on the emotional labor status and related factors of medical technicians in public hospitals in Jilin Province**

#### **Objective:**

This study conducted a cross-sectional investigation on medical technicians in public hospitals in Jilin Province, aiming to understand the current situation of emotional labor and related influencing factors of medical technicians, as well as the mechanism of organizational support, organizational identity and professional identity on various dimensions of emotional labor, in order to provide theoretical support for further improving the emotional labor situation of medical technicians.

#### **Methods:**

This study adopts the method of stratified random sampling and quota sampling to acquire research objects, and collects research data through field investigation. Epidata 3.1 software was used for data entry and export; Excel2019 was used for data sorting; IBM SPSS 24.0 software was used for data analysis. Firstly, demographic and job characteristics were statistically described, then the rank sum test was used for single factor analysis, and then multiple linear regression analysis was carried out for each dimension of emotional labor. Finally, the mediation effect was used to analyze the mechanism of organizational support, organizational identity and occupational identity on emotional labor. For the significance of the mediation effect, the Bootstrap sampling test method in Model 4 of the SPSS-PROCESS plug-in was used to conduct the mediation effect test. The confidence interval was 95% and the self-sampling times was 5000 times. The confidence interval excluding zero indicated that they were statistically significant.

#### **Results:**

1. A total of 1214 questionnaires were collected in this study, among which 1201 were effective, and the effective rate was 98.93%.
2. The score of emotional labor of medical technicians in public hospitals in Jilin Province was 2.51 in shallow performance dimension, 3.09 in deep acting dimension

and 4.03 in true expression dimension.

3. Gender, age and education level had statistically significant differences in the deep representation dimension of emotional labor ( $P < 0.05$ ), while gender and whether they had participated in the front-line fight against the epidemic had statistically significant differences in the dimension of emotional labor expression ( $P < 0.05$ ).

4. The differences of educational level, professional title, whether participated in the frontline epidemic fighting and monthly average income in the sense of organizational support were statistically significant ( $P < 0.05$ ), while the differences of professional title and monthly average income in the sense of organizational identity were statistically significant ( $P < 0.05$ ). There were statistically significant differences in occupational identity among education level, participation in frontline epidemic fighting and monthly average income ( $P < 0.05$ ).

5. Gender, professional title, sense of organizational support and sense of professional identity were the influencing factors of the superficial performance dimension of emotional labor of medical technicians ( $P < 0.05$ ), gender, age, professional title, sense of organizational identity and sense of professional identity were the influencing factors of the deep performance dimension ( $P < 0.05$ ), and gender and sense of professional identity were the influencing factors of the emotional expression dimension ( $P < 0.05$ ).

6. Organizational identity completely mediates the influence of organizational support on the deep acting dimension of emotional labor, and organizational identity partially mediates the influence of organizational support on the revealing dimension of emotional labor, contributing 45.16% to the total effect. Occupational identity completely mediates the influence of organizational support on the deep acting dimension and the effusive dimension of emotional labor.

### **Conclusions:**

1. Medical technicians in public hospitals in Jilin Province adopt more deep-level emotion expression strategies in their work.

2. Demographic variables such as gender, age and professional title, job characteristics, organizational support, organizational identity and professional identity

are influencing factors of emotional labor for medical technicians. The sense of organizational support and professional identity negatively affected the shallow performance dimension of emotional labor, the sense of organizational identity and professional identity positively affected the deep performance dimension of emotional labor, and the sense of professional identity positively affected the true expression dimension of emotional labor.

3. Organizational identity and occupational identity play mediating roles in the influence of organizational support on emotional labor.

**Keywords:**

Medical technicians, organizational support, organizational identity, professional identity, emotional labor

## 关于学位论文使用授权的声明

本人完全了解吉林大学有关保留、使用学位论文的规定，同意吉林大学保留或向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅；本人授权吉林大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或其他复制手段保存论文和汇编本学位论文。

（保密论文在解密后应遵守此规定）

论文级别：  硕士  博士

学科专业： 公共卫生

论文题目： 吉林省公立医院医技人员情绪劳动状况及相关因素研究

作者签名： 曹鹏

指导教师签名： 于化子

2023年5月31日

# 目 录

<b>第1章 绪 论</b> .....	<b>1</b>
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究现状 .....	2
1.2.1 情绪劳动研究现状 .....	2
1.2.2 组织支持感研究现状 .....	3
1.2.3 组织认同感研究现状 .....	4
1.2.4 职业认同感研究现状 .....	5
1.3 研究目的与意义 .....	6
1.3.1 研究目的 .....	6
1.3.2 研究意义 .....	6
<b>第2章 研究对象和方法</b> .....	<b>8</b>
2.1 研究对象 .....	8
2.2 研究方法 .....	8
2.2.1 文献研究法 .....	8
2.2.2 问卷调查法 .....	9
2.3 研究工具 .....	9
2.3.1 情绪劳动量表 .....	9
2.3.2 简易组织支持量表 .....	9
2.3.3 组织认同量表 .....	9
2.3.4 职业认同评定量表 .....	9
2.4 数据处理与统计分析 .....	10

2.5 质量控制 .....	10
2.6 技术路线图 .....	11
<b>第3章 结 果 .....</b>	<b>12</b>
3.1 调查对象基本情况 .....	12
3.2 信效度检验 .....	14
3.2.1 信度检验.....	14
3.2.2 效度检验.....	14
3.3 调查对象情绪劳动、组织支持感、组织认同感和职业认同感现状.....	14
3.4 调查对象情绪劳动、组织支持感、组织认同感和职业认同感的单因素分析.....	15
3.4.1 调查对象情绪劳动各维度的单因素分析 .....	15
3.4.2 调查对象组织支持感、组织认同感和职业认同感的单因素分析.....	17
3.5 调查对象情绪劳动状况的多元线性回归分析.....	19
3.5.1 共线性分析 .....	19
3.5.2 调查对象情绪劳动状况的多元线性回归分析 .....	20
3.6 中介效应分析.....	25
3.6.1 组织认同感在组织支持感和情绪劳动深层扮演维度之间的中介作用.....	25
3.6.2 组织认同感在组织支持感和情绪劳动真情流露维度之间的中介作用.....	26



3.6.3 职业认同感在组织支持感和情绪劳动深层扮演维度之间的 中介作用.....	27
3.6.4 职业认同感在组织支持感和情绪劳动真情流露维度之间的 中介作用.....	28
<b>第4章 讨    论 .....</b>	<b>30</b>
4.1 吉林省公立医院医技人员情绪劳动现状.....	30
4.2 吉林省公立医院医技人员组织支持感、组织认同感和职业认同 感现状.....	30
4.3 人口统计学变量及工作特征对情绪劳动的影响.....	31
4.3.1 人口统计学变量及工作特征对情绪劳动浅层表演维度的影 响.....	31
4.3.2 人口统计学变量及工作特征对情绪劳动深层扮演维度的影 响.....	31
4.3.3 人口统计学变量及工作特征对情绪劳动真情流露维度的影 响.....	31
4.4 人口统计学变量及工作特征对组织支持感、组织认同感和职业 认同感的影响.....	32
4.4.1 人口统计学变量及工作特征对组织支持感的影响 .....	32
4.4.2 人口统计学变量及工作特征对组织认同感的影响 .....	33
4.4.3 人口统计学变量及工作特征对职业认同感的影响 .....	33
4.5 情绪劳动的影响因素分析.....	33
4.5.1 情绪劳动浅层表演维度的影响因素分析 .....	33

4.5.2 情绪劳动深层扮演维度的影响因素分析 .....	34
4.5.3 情绪劳动真情流露维度的影响因素分析 .....	34
4.6 组织认同感和职业认同感的中介作用 .....	35
4.7 建议 .....	36
4.8 研究不足与展望 .....	38
<b>第5章 结 论 .....</b>	<b>40</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>41</b>
<b>附 录.....</b>	<b>48</b>
<b>作者简介及攻读硕士期间科研成果 .....</b>	<b>52</b>
<b>致 谢.....</b>	<b>53</b>

## 第1章 绪论

### 1.1 研究背景

党的二十大报告指出要推进健康中国建设,把保障人民健康放在优先发展的战略位置<sup>[1]</sup>。在我国,公立医院是守护群众生命健康的主阵地,是医疗卫生服务的主体<sup>[2]</sup>。随着科学技术进步和医学科学的快速发展,医技科室在各级公立医院中的地位日趋重要。

医技科室是指通过专门诊疗技术或设备,协同、辅助临床各部门诊疗疾病的科室,是医院开展和运营的重要组成部分<sup>[3]</sup>。在我国各级公立医院,医技科室一般包括手术室、超声科、心血管超声和心功能科、放射科、核医学科、检验科、康复科、病理科、药剂科、内镜室、设备科、营养科、消毒供应室等科室。随着医学和科学技术的快速发展,它们在临床路径中发挥着不可或缺的作用,尤其是这些科室提供的高科技检查指标,在临床患者诊断、治疗和护理的及时性、准确性上具有决定性作用<sup>[4]</sup>。因此,医技科室的工作质量、技术水平,对医疗卫生服务质量的重要性不可忽视。

根据《医疗机构从业人员行为规范》,医技人员是指医疗机构内除医师、护士、药学技术人员之外从事其他技术服务的卫生专业技术人员<sup>[5]</sup>。随着经济社会发展,医疗卫生服务需求和质量要求进入新的阶段,需要更加精准的诊疗技术,使得医技科室工作量骤然增长,医技人员的工作任务愈发繁巨,在医疗卫生服务过程中扮演的角色愈发重要,其工作质量和水平对医疗卫生服务质量的影响越来越大。

但是,重临床、轻医技,重设备、轻人员的现象,普遍存在于各级公立医院,很多医院花费大量资金引入高精尖医疗技术设备,却没有重视这些设备的使用人员,与此同时医技人员还面临着较大的工作压力和普遍紧张的医患关系,因此在工作中承受着巨大的精神和心理压力<sup>[6]</sup>,他们在工作中感受到的支持感和认同感,可能导致医务人员情绪劳动状态较差,进而影响医疗服务质量<sup>[7-9]</sup>,因此,开展对医技人员的情绪劳动研究对提高公立医院医疗质量和服务水平显得尤为必要。

## 1.2 研究现状

### 1.2.1 情绪劳动研究现状

情绪劳动是指为实现组织目标,调节情绪和控制情绪表达的过程,最早由美国社会学家 Hochschild 提出<sup>[10]</sup>。情绪劳动主要分为三个维度:浅层表演、深层扮演和真情流露<sup>[11]</sup>,强调的是流露出来的情绪表现和个体内心的实际感受之间的一致性问题。三个维度分别是:伪装自己,并非发自内心进行情绪表达;知道应该怎样表达情绪,而且表达出需要表达的情绪;真实表达自己当时的情绪。

国外对于情绪劳动的研究,早期着力于现象与表面的分析,基于概念的延伸、维度的确定、理论的探讨和研究。随着情绪劳动概念的提出和不断演进,情绪劳动相关研究逐渐将重点转移到实证研究和模型构建。作为社会中一个较为特殊的职业群体,针对医疗行业的研究成果不断涌现。Larson&Yao 创造性的把情绪劳动和临床共情相结合,为相关方面研究提供服务<sup>[12]</sup>。Delgado 等人的结果表明表层行为在情绪劳动中产生的情绪失调会导致压力和倦怠<sup>[13]</sup>。Back 的研究结果显示,在护士这一职业上,情绪劳动直接影响离职意愿,并针对性的制定了情绪劳动策略<sup>[14]</sup>。Diefendorff 的研究结果显示,单位展示规则和预测情绪劳动的深层行为与表层行为存在交互作用<sup>[15]</sup>。Henderson&Borry 认为为了患者接受服务和组织获得效益最大化,需要组织采取对策调节医务人员的情绪劳动<sup>[16]</sup>。

国内对于情绪劳动的研究起步较晚,早期研究是从 2004 年开始的,研究内容包括国外情绪劳动研究综述、简单实验研究等。学者文书生从情绪劳动的概念、策略、特征等因素出发对西方情绪劳动的研究成果进行综述整理。随着情绪劳动研究的发展,国内情绪劳动研究成果也逐渐成熟,拓宽了研究的广度,在研究群体上,涉及教师、医疗、服务等各行各业,同时拓展了研究的深度,从简单的国外文献研究到机制研究、探索性研究、现状分析等<sup>[17]</sup>。如李潘的研究发现,护士的高组织承诺感受可以使护士在管理情绪劳动管理上更加得心应手<sup>[18]</sup>。高小芬发现护士的情绪劳动水平总体上处于中等状态,但浅层表现水平最高<sup>[19]</sup>。为了对护士情绪劳动进行管理,卢山等人从组织、管理人员和个体方面回顾总结了情绪劳动的进展,并提出了相关建议<sup>[20]</sup>。可以看出,在医疗卫生领域,情绪劳动研究的重点在于情绪劳动的现状和影响因素,研究度较窄,多因素研究较少。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/278101140131006042>