关注组织支持感对护士职业满意度与倦怠感的调节效应

李 娟[1]，李 华[1*]，朱林林[2]

[1]保山市中医医院 云南保山
[2]施甸县人民医院 云南保山

【摘要】医疗需求攀升叠加护理工作高压，护士职业满意度与倦怠感成为医疗领域关注焦点。组织支持感作为组织与个体间的情感桥梁，深刻影响护士职业状态。文章系统阐述组织支持感、护士职业满意度及倦怠感的核心要义，深入探讨三者内在逻辑关联，细致剖析组织支持感在职业满意度与倦怠感关系中的调节作用机制，并据此提出强化组织支持、提升职业满意度、缓解倦怠感的策略，为优化护理管理、稳定护理人才队伍提供理论指引与实践方向。

【关键词】组织支持感；护士；职业满意度；倦怠感；调节效应
【收稿日期】2025 年 5 月 22 日 【出刊日期】2025 年 6 月 18 日 【DOI】10.12208/j.jacn.20250303

The moderating effect of perceived organizational support on nurses' job satisfaction and burnout

Juan Li[1], Hua Li[1], Linlin Zhu[2]*

[1]Baoshan Hospital of Traditional Chinese Medicine, Baoshan, Yunnan
[2]People's Hospital of Shidian County, Baoshan, Yunnan

【**Abstract**】With the increasing demand for healthcare and the high-pressure nature of nursing work, nurses' job satisfaction and burnout have become key concerns in the medical field. Perceived organizational support (POS), as an emotional bridge between organizations and individuals, profoundly influences nurses' professional well-being. This article systematically elaborates on the core concepts of POS, nurses' job satisfaction, and burnout, delves into their intrinsic relationships, and meticulously analyzes the moderating mechanism of POS in the interplay between job satisfaction and burnout. Based on these insights, strategies to strengthen organizational support, enhance job satisfaction, and alleviate burnout are proposed, offering theoretical guidance and practical directions for optimizing nursing management and stabilizing the nursing workforce.

【**Keywords**】Perceived organizational support; Nurses; Job satisfaction; Burnout; Moderating effect

引言

在当下全民健康意识日益觉醒、医疗体系持续完善的现实社会状况下，护理工作已然成为医疗服务行业整体链条中至关重要且不可或缺的关键环节。然而，护士群体长期置身于高强度的工作环境之中。他们不仅需承担起繁重的临床护理任务，还要妥善处理复杂多变的医患关系，此外，他们还面临着职业晋升渠道相对有限这一现实困境。由此引发的职业满意度低下、倦怠感滋生等问题，不仅侵蚀着护士的身心健康，更直接影响医疗服务质量与医院的长远发展。组织支持感作为员工对于组织所给予的关怀与重视程度的主观认知与感受，在员工心理层面具有显著作用，能够有效提升员工对组织的归属感。探究其对护士职业满意度与倦怠感的调节效应，对改善护理工作生态、推动医疗行业健康发展意义深远。

1 组织支持感、护士职业满意度与倦怠感概述

1.1 组织支持感的内涵与构成维度

组织支持感是员工基于自身经历与认知，对组织重视其贡献、关心其福利程度的总体感知。其核心内涵在于员工感受到组织将其视为有价值的成员，并且组织愿意为员工的发展与福祉投入资源。从构成维度来看，主要涵盖工具性支持与情感性支持两个层面[1]。工具性支持体现在组织为员工提供工作所需的物质资源、培训机会以及职业发展平台等，例如为护士配备先进

*通讯作者：李华

的护理设备、定期开展专业技能培训课程，助力其提升业务能力，拓宽其职业发展路径。情感性支持则侧重于组织对员工的尊重、认可与关怀，以医院情境为列，管理层对护士工作的公开表扬、关注护士心理健康并提供心理咨询服务等系列举措，都能让护士真切的感受到组织所传递的温暖，进而有效增强其对组织的认同感与归属感。

1.2 护士职业满意度的概念与衡量标准

护士职业满意度是护士对自身职业的一种主观情感体验，反映了其对职业各个方面的满意程度。它涉及工作本身、薪酬福利、职业发展、人际关系等多个维度的内容。从工作本身维度来看，护士对于护理工作趣味性、挑战性以及成就感的主观感知，会对其职业满意度产生直接影响。以临床实践为例，当护士参与复杂病症的护理工作，并成功助力患者康复时，能够使护士获得显著的职业成就感，进而提升其职业满意度。薪酬福利方面，合理的薪资待遇、完善的保险福利等是护士维持生活质量，确保工作动力的重要基支撑[2]。在职业发展维度方面，构建清晰的晋升通道以及提供充足的培训学习机遇，能够使护士明晰职业前景方向，进而有效激发其工作积极性。

1.3 护士职业倦怠感的表现与影响因素

护士职业倦怠感是护士在长期高压工作环境下，产生的一种身心疲惫、情感耗竭、工作效能降低的状态。其外在表现主要有三个方面：情感耗竭，即护士感到情绪资源被过度消耗，出现疲惫、焦虑、抑郁等负面情绪，面对患者时难以保持热情与耐心；去个性化，表现为护士对患者态度冷漠、疏离，将患者视为工作流程中的操作对象，而非有情感需求的个体；个人成就感降低，护士对自身工作能力产生怀疑，认为工作缺乏价值，难以从工作中获得满足感与成就感。影响护士职业倦怠感的因素呈多元化特征，其中工作负荷过重占据首要地位，护士长期处于高强度工作状态、频繁的加班与夜班，导致护士在心理与身体方面均陷入极度疲惫的境地。

2 组织支持感、职业满意度与倦怠感的关系分析

2.1 护士职业满意度与倦怠感的相互作用

护士职业满意度与倦怠感呈现显著的负相关关系，二者相互影响、相互作用。较高的职业满意度对于缓解护士职业倦怠感具有显著的积极作用，当护士对工作内容适配性、薪酬福利合理性、职业发展前景性等多维度获得满意感时，会激活其内在的工作驱动力，促使其以积极的心态投入工作。在此状态下，护士应对工作压力的能力得以提升，进而有效降低情感耗竭、去个性化等执业倦怠症状的发生概率[3]。反之，职业倦怠感的滋生会严重降低职业满意度，当护士长期处于情感耗竭、工作效能低下的状态时，会对工作产生厌恶与抵触情绪，对职业各个方面的评价也会降低，进而导致职业满意度大幅下降。这种恶性循环若得不到及时有效干预，会对护士的职业发展与身心健康造成严重损害。

2.2 组织支持感与职业满意度的关联

组织支持感与护士职业满意度紧密相连，良好的组织支持感是提升职业满意度的重要保障。当组织为护士提供充分的工具性支持，如先进的护理设备、丰富的培训资源和广阔的职业晋升等，均能更加有效的帮助护士成工作任务，提升专业技能，实现职业发展目标，从而对工作产生更强的认同感与满足感，显著提高职业满意度[4]。情感性支持在护理工作中同样占据着不可或缺的地位，组织若能对护士给予充分的尊重、认可与关怀，将有效满足护士的情感需求，增强其组织归属感，让护士切实感受到工作的意义与价值，进而推动其提升职业满意度实现进一步提升。

2.3 组织支持感与职业倦怠感的联系

组织支持感对护士职业倦怠感具有显著的抑制作用。组织提供的工具性支持能够有效帮助护士减轻繁重的工作负担，例如合理调配人力资源、优化工作流程，减少护士因工作负荷过重而产生的疲惫感；提供专业培训与技术支持，能进一步提升护士应对工作挑战的能力，缓解其因工作压力所引发的焦虑情绪状态。情感性支持则能为护士提供心理缓冲，当护士真切感受到组织的关怀与尊重时，会增强其心理韧性，以更加从容的姿态应对医患矛盾等工作压力源，进而有效避免情感耗竭与去个性化现象的发生。

3 组织支持感对职业满意度与倦怠感的调节效应剖析

3.1 组织支持感调节效应的理论基础

组织支持感对护士职业满意度与倦怠感调节效应的理论基础主要源于社会交换理论与组织支持理论[5]。社会交换理论认为，员工与组织之间存在一种隐性的交换关系，在这种关系红，员工通过付出自身劳动与对组织的忠诚态度，同时期望从组织处获取以之的相应回报。当员工感知到组织所提供的支持与关怀时，会判定自身付出得到了合理回馈，从而增强对组织的认同感与责任感，职业满意度也得以提升，同时倦怠感也随之下降。组织支持理论中强调，员工对组织支持的感知会影响其工作态度与行为，组织对员工的重视与关心能增强员工对组织的承诺，使员工更愿意为组织付出

努力，同时也有助于消除工作压力带来的负面影响。

3.2 组织支持感调节职业满意度与倦怠感的作用路径

组织支持感通过多种路径调节护士职业满意度与倦怠感的关系。一方面，组织支持感能直接影响护士对工作环境与职业发展的认知[6]。高组织支持感使护士认为组织重视其职业发展，愿意为其提供成长机会，这种积极的认知有利于提升护士的职业满意度；同时，组织提供的资源与支持能帮助护士更好地应对工作压力，减少倦怠感的产生。另一方面，组织支持感能有效缓冲工作压力对护士职业状态的负面影响。在面对高强度工作负荷、复杂医患关系等压力源时，拥有高组织支持感的护士群体能从组织中获得更多帮助与资源，如心理疏导、工作调整等，从而减轻压力对职业满意度的冲击，降低倦怠感的发生概率。

3.3 不同水平组织支持感调节效应的差异表现

不同水平的组织支持感在调节护士职业满意度与倦怠感关系时存在显著差异。当组织支持感处于较高水平时，它能极大地增强职业满意度对倦怠感的抑制作用。护士在高支持的组织环境中，会更积极地投入工作，充分发挥自身能力，获得更多工作成就感，从而有效抵御倦怠感的侵袭。即使面临一定工作压力，高组织支持感也能为护士提供强大的心理与资源支持，帮助其保持良好的职业状态[7]。而当组织支持感较低时，职业满意度对倦怠感的抑制作用明显减弱，护士在工作中更容易感到孤立无援，面对压力时缺乏应对资源，容易陷入职业倦怠状态，且难以从工作中获得满足感，职业满意度也会随之降低。

4 基于调节效应的护理管理优化策略

4.1 强化组织支持感的具体措施

强化组织支持感需从工具性支持与情感性支持两方面着手。在工具性支持上，医院应加大硬件资源投入，为护士配备先进、齐全的护理设备，切实改善工作条件，提高工作效率；制定科学合理的培训计划，定期组织专业技能培训、学术交流活动，为护士提供职业发展机会，拓宽晋升通道[8]。在情感性支持方面，管理层要注重与护士的沟通交流，定期开展访谈活动，了解护士工作与生活中的实际困难，并及时给予帮助；建立公平公正的绩效评价体系，对护士的工作表现给予客观评价与公开认可，增强护士的职业荣誉感；关注护士心理健康，设立心理咨询室，邀请专业心理团队为护士提供心理疏导与压力缓解等服务，营造温暖、关爱的组织氛围。

4.2 提升护士职业满意度的方法

提升护士职业满意度可从工作本身、薪酬福利、职业发展和人际关系等维度入手。在工作设计上，合理分配护理任务，根据护士的专业能力与兴趣爱好安排岗位，增加工作的趣味性与挑战性；鼓励护士参与护理方案制定、患者管理等工作，赋予其更多工作自主权，提升工作成就感[9]。薪酬福利方面，建立具有竞争力的薪资体系，确保护士的付出得到合理回报；完善福利制度，提供带薪休假、健康体检、子女教育补贴等福利项目，提高护士生活质量。职业发展层面，为护士制定个性化的职业规划，提供丰富的培训学习资源与公平的晋升机会，让护士看到清晰可行的职业发展路径。

4.3 缓解护士职业倦怠感的途径

缓解护士职业倦怠感需要综合施策。首先，合理调配人力资源，根据科室工作量科学安排护士排班，避免长期高强度工作与频繁加班；优化工作流程，减少不必要的工作环节，提高工作效率，降低工作负荷[10]。其次，加强心理支持，定期组织心理健康讲座，帮助护士掌握压力管理与情绪调节技巧；建立护士互助小组，促进护士之间的情感交流与经验分享，形成相互支持的良好组织氛围。再者，改善组织管理，建立开放、民主的管理模式，鼓励护士参与医院管理决策，增强其归属感与责任感；及时处理医患矛盾，维护护士合法权益，为护士创造良好的工作环境。

5 结论

组织支持感在护士职业满意度与倦怠感的关系中扮演着关键的调节角色。深入理解组织支持感、职业满意度与倦怠感的内涵及相互关系，剖析组织支持感的调节效应机制，为优化护理管理提供了重要理论依据。通过强化组织支持感，实施提升职业满意度、缓解倦怠感的系列策略，能够有效改善护士职业状态，增强护理队伍稳定性。未来，医疗机构应将提升组织支持感纳入护理管理核心工作，持续完善组织支持体系，创新管理模式，为护士创造充满关怀、支持与发展机遇的工作环境，从而提升医疗服务质量，推动医疗行业可持续发展。

参考文献

[1] 蒋元源,沈周敏,李嫔,等.工作重塑与工作繁荣在临床护士组织支持感与创新行为间的链式中介作用[J/OL].职业与健康,1-6[2025-05-17].

[2] 毛雪颖,牙侯球.护士工作压力与职业倦怠对心理健康的影响——组织支持感的调节效应[J].辽宁师专学报(自然科学版),2025,27(01):26-33+57.

[3] 王宁,徐江华.突发公共卫生事件中临床护士组织支持感、心理弹性与替代性创伤的关系研究[J].职业卫生与应急救援,2025,43(01):7-12

[4] 刘星星,何方,田甜,等.共情疲劳在门诊护士组织支持感和关怀患者行为间的中介效应[J].职业与健康,2025,41(04): 498-503+509.

[5] 蒲江锋,王婉儿,李格格,等.护士组织支持感现状及潜在剖面分析[J].中华护理杂志,2025,60(03):340-347.

[6] 李茜,张倩,严丽洁,等.手术室护士组织支持感与工作旺盛感的关系：职业使命感的调节作用研究[J].护理管理杂志,2024,24(12):1030-1034.

[7] 任学华,王晓春,黄求进,等.抗逆力和职业认同在男护士组织支持感与共情疲劳间的中介作用[J/OL].护士进修杂志,1-11[2025-05-17].

[8] 许利刚,王晓晖,乔记兵,等.临床护士组织支持感与工作投入度的关系：情绪劳动与职业倦怠的链式中介作用[J].心理月刊,2024,19(18):14-17.

[9] 刘丹,杜娟,郭建英,等.护士职业紧张与抑郁情绪的关系：组织支持感和心理资本的作用路径[J].四川精神卫生,2024,37(04):370-375.

[10] 宋睿,浩育盈,李娟妮,等.ICU 护士组织支持感在抗逆力与负性情绪间的中介效应[J].循证护理,2024,10(12):2248-2254.

版权声明：©2025 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

OPEN ACCESS