

The Effect of Career Calling on the Work Engagement of Medical Staff: Taking Service Orientation as a Mediating Variable

Qingjuan Wang^{1,a*}, Zhi Li^{2,b}

¹College of Tourism and Service Management, Nankai University, Tianjin, China

²Health Science Center, Peking University, Beijing, China

^{a*} wqingjuan@sina.com

^b 1015906305@qq.com

ABSTRACT

Nowadays related studies about career calling and service orientation are of great significance to both individuals and organizations and have become a focus of interdisciplinary research in various fields. This paper aims to explore the relationship among career calling, service orientation and work engagement of medical staffs. Career calling of medical staff has an effect not only on their job burnout and engagement, but also on their service orientation. Service orientation affects one's behavior intention. As for at work, it comes out that service orientation affects one's work engagement, and one's work engagement has an effect on patients' perceptions of the quality of service. Results show that career calling positively affects work engagement and service orientation of medical staff, and service orientation has a mediating effect between career calling and work engagement.

Keywords: Career calling, service orientation, work engagement, medical staff

职业使命感影响医护人员工作投入的研究——以服务导向为中介变量

王庆娟^{1, a*}, 李智^{2, b}

¹南开大学旅游与服务学院, 天津, 中国

²北京大学医学部, 北京, 中国

^{a*} wqingjuan@sina.com

^b 1015906305@qq.com

摘要

职业使命感和服务导向的相关研究对于个体和组织而言均具有十分重要的意义, 已成为当今各领域交叉研究的热点。本文旨在对医护人员职业使命感、工作投入、服务导向三者关系进行探究。医护人员的职业使命感不仅影响其职业倦怠和工作投入, 同时也对个体服务导向产生影响。而且个体服务导向会影响其行为意向。反映在工作中, 个体服务导向会影响其工作投入, 而工作投入会影响患者对服务水平和服务质量的感知。研究发现: 职业使命感影响医护人员的工作投入和服务导向, 同时服务导向在职业使命感和工作投入之间具有中介作用。

关键词: 职业使命感, 服务导向, 工作投入, 医护人员

1. 前言

医护人员的工作压力普遍较大,容易产生职业倦怠和离职意愿^[1],从而容易对其工作投入造成负面影响。Bunderson等^[2]和Dobrow等^[3]的研究发现,强使命感的个体会在艰苦的工作条件下坚持工作,甚至不惜牺牲个人的经济利益、时间、精力等,而且他们乐于“生活”在工作中。Arunas^[4]的研究表明职业使命感可以减轻职业倦怠,从而正向影响工作投入。张宇斐等(2015)^[5]的研究得出了“职业使命感通过增强心理资本中的自我效能、乐观程度来降低职业倦怠水平”的结论。

医护人员具有其特殊的工作性质和职业意义,扮演着守护健康、救死扶伤的社会角色,其职业与人类生命息息相关。拥有高服务导向态度的医护人员会自发地去识别患者的需求,并且乐于通过行动去帮助别人满足别人的需求,同时实现自身价值。服务导向态度在很大程度上与职业使命感的内涵相互契合,从生命意义和亲社会动机这两个本质成分上考虑,怀有使命感的个体更可能符合服务导向两个维度的表现。目前该领域的研究较为缺乏,关于医护人员职业使命感的研究数量较为稀少,已有研究的重心多在职业使命感与职业倦怠的关系上,还有个别研究分别探究了职业使命感和角色压力、过度劳动、工作满意度等变量的关系,尚未有研究探究职业使命感、服务导向及工作投入三者之间的关系。尤其是服务导向这一概念近年来才开始受到关注,尚未有将服务导向的概念应用于医护人员的研究。医护人员群体的工作投入度和绩效不但直接影响了患者对服务水平和服务质量的感知,也代表了我国整体的医疗水平和服务质量。因此,研究医护人员的职业使命感对工作投入的影响和服务导向在其中的中介作用显得尤为重要。

2. 文献回顾

2.1 职业使命感

近年来,职业使命感这一概念在国内外愈发受到关注^{[6][7]},这一概念最早起源于宗教领域,指一个人在上帝的召唤下去做契合自我才能和生活情况的工作^[8]。美国著名的社会学家Bellah等曾在1985发表的一篇《心灵的习性》(Habits of the Heart)中将美国人的工作导向分为三类:谋生、事业和使命。之后Wrzesniewski等^[9]在研究中证实了这三种导向的存在,也赋予了职业使命感在社会科学方面的研究意义。当今的研究中,职业使命感已经褪去了其中的宗教意义而更多地结合了世俗意义。Novak(1996)将职业使命感定义为个体的一种主观感知,具体表现为个体投入其工作的决心和坚定不移。Hall和Chandler^[10]认为职业使命感是指个体将工作视作他/她的人生意义的主观认知。Dobrow^[3]将职业使命感划分出七个要素,并在后续研究中将其定义为个体对其职业强烈的热情及体验到的强烈的意义感。Duffy等^[7]指出,在

Wrzesniewski等之后的学者们对职业使命感不尽相同的定义主要是源自具体表述上的差异。在众多的定义中,Duffy等经过辨析和梳理给出了目前较为被大多数研究者们接受的定义,他们将使命感分为最本质的三种成分:(1)外部召唤:怀有使命感的个体往往觉得自己受祖国、社会、大人物或家庭等某种身外的力量的呼唤来从事工作。(2)生命意义:怀有使命感的人工作目标和生活目标高度一致。(3)亲社会动机:怀有使命感的人通过工作践行使命,旨在帮助不特定的他人,为社会财富做贡献。职业使命感是指以这三种成分构成的一种心理结构。本文采用Duffy等对职业使命感的界定进行研究。

2.2 工作投入

工作投入属于员工对工作活动的体验,是一种积极的令人满意的与工作相关的精神状态。不同学者对工作投入进行了不同的界定:Kahn将工作投入定义为扮演组织角色的心理状态,工作投入意味着员工在生理、认知和情感三个层面自我与工作的结合^[11]。Maslach等认为工作投入是工作倦怠的对立面,包括精力、卷入和效能三个维度^[12]。Schaufeli等进一步完善了工作投入的界定,认为工作投入不仅仅是工作倦怠的反义词,更是一种持久的、积极的完满状态,其心理特征表现为活力、奉献以及专注^[13]。其中奉献是指员工高度融入工作,并从中体会到意义感、热情、自豪感和挑战感,活力代表个体在工作中的高水平精力和心理弹性以及为工作投入努力的意愿,专注则指员工能够全身心投入工作,在工作中感到快乐、时间飞逝且不容易从工作中分神的状态。工作投入较高的员工工作积极性较高并且能够感受到自己与组织之间的联系。Schaufeli等人的三因素模型得到了国内外学者的广泛应用和大量实证数据的支持。本研究也采用了Schaufeli等工作投入的界定。

2.3 服务导向

服务导向的概念分为个体服务导向和组织服务导向两个层面,个体层面的服务导向(又称顾客导向),其研究对象主要为组织的一线员工,探讨员工个体在何种程度上具有服务导向。组织层面的服务导向研究分为两个角度,分别为:(1)从组织内部结构出发研究组织是否具有服务导向型的结构、环境及文化;(2)从企业战略出发研究组织的营销策略是否具有服务导向。本文的研究对象为一线医护人员,故研究视角基于个体层面的服务导向。

个体服务导向的研究包含特质观与情境观两个层面。最著名的是Hogan等^[14]提出的基于特质观的服务导向定义。Hogan等将服务导向定义为个体乐于助人、周到细致、体贴入微和易于合作的特质。为了测量服务导向,Hogan等于1984年开发了服务导向的测量指标SOI(Service Orientation Index),其中包括善于调节、友好随和、谨慎周到三个个性要素。此后学

者们关于个体服务导向特质观层面的研究基本沿用了 Hogan 等提出的观点,认为服务导向是个体的乐于提供服务、乐于助人和礼貌对待顾客的一系列特质和倾向。

对于基于人格特质观的服务导向,学术界中一直存在着不同的声音。许多学者认为仅根据人格特质研究服务导向有失偏颇,后天情境因素对服务导向态度也有很大的影响,而由此提出了服务导向的基于情境观的定义。例如, Dienhart 等^[15]通过对在美国餐饮行业工作的员工和经理进行调查,对回收的问卷进行主成分因子分析而总结出了服务导向的三个维度,包括组织支持(Organizational support)、顾客聚焦(Customer focus)和压力服务(Service under pressure)。另一些学者认为服务导向是(或者包含)员工为顾客提供良好服务的行为,例如合作、体贴、帮助等行为(Frimpong & Wilson, 2012)。Brown 等^[16]通过 COSE 模型认为服务导向是一种基于服务情境的表面特质(即态度),认为“服务导向是个体在工作岗位中所表现出的满足顾客需求的倾向”,这种倾向由愉悦度和需求度两个维度构成。

根据互动心理学的观点^[17],个体的态度和行为是个体差异(如人格、价值观)与情境变量互相作用的结果。因此,不难看出,乐于助人、体贴周到和易于合作的人格倾向以及服务培训、服务系统设计、组织程序等组织支持其实是员工服务导向的前因变量;合作、体贴和帮助行为是作为态度的服务导向的直接结果;而员工是否能在顾客高期望下或客流高峰期提供优质服务的压力服务则更多属于服务绩效的范畴,也属于服务导向的结果变量。因此,本文认为服务导向是一种工作态度,表明了个体员工在多大程度上乐于满足顾客需求、为顾客提供优质服务(王庆娟等, 2013)^[18]。医护人员的服务导向包括两个维度:(1)愉悦度:医护人员发自内心地喜欢、享受与患者交流、为患者提供医疗服务的程度;(2)需求度:医护人员坚信自己能够满足患者需求的程度。

3. 研究假设

认知评价理论最初由美国心理学家 Deci 于 1975 年提出,而后 Deci 和 Ryan 于 1985 年再次完善^[19]。认知评价理论指出个体行为的驱动因素可以分为两类:(1)内部动机:个体的某种行为源自于该行为本身能带来的成就感;(2)外部动机:个体行为的目的在于获得金钱或荣誉等外部奖赏。两种动机所驱动的行为的本质的区别在于出于内部动机的行为更具有自主性,而出于外部动机的行为更具有控制性。

认知评价理论认为,要提高个体行为的内部动机,需要提升人的三种基础心理需要的满足程度,分别为自主需要、能力需要和关系需要。根据认知评价理论,任何满足人们能力和自主性需要的社会因素如适当报酬、积极反馈、免于受到贬低性评价等都能提高个体行为的内部动机。职业使命感就是一种驱动个

体从事有意义行为的强大内部动力。

此后有社会心理学家和教育心理学家根据认知评价理论,以学生为对象进行了研究。研究发现,具有以下特性的学生们更可能拥有内部动机:(1)把学习成绩归于自己控制的因素,即自主性;(2)对掌握一个主题的知识感兴趣,而非死记硬背取得好的成绩;(3)相信自己有能力取得预期目标,即并非依靠运气取得最终结果。

拥有较强职业使命感的个体往往觉得自己受祖国、社会、大人物或家庭等某种力量的呼唤来从事工作,造福他人和社会,拥有高度的内在工作意愿。根据认知评价理论,职业使命感产生的工作动力指向与个体的内在意愿相符(顾江洪等, 2018)^[20],这种心理因素利于提升个体行为的内在激励,形成自主的工作动机,并表现为相应的工作态度与行为,如服务导向和工作投入。进一步地,上述内在动机中(2)和(3)非常符合服务导向中的两个维度,即愉悦度(ENJ)和需求度(ND),且符合本文中对两个维度的界定:医护人员乐于与患者交流并为学生提供医疗服务,以及医护人员坚信自己能够满足患者的需求。

根据以上论述我们提出如下假设:

假设 1: 职业使命感对服务导向产生正向影响。

假设 2: 职业使命感对工作投入产生正向影响。

Ajzen 于 1991 年提出了计划行为理论(Theory of Planned Behavior, TPB),其前身是 Ajzen 和 Fishbein (1975,1980)提出的理性行为理论(Theory of Reasoned Action, TRA)。TPB 阐述了个体如何改变自己的行为模式。该理论认为,人的行为是经过深思熟虑地计划的结果。相比于 TRA, TPB 中引入了知觉行为控制这一变量,并提出了整个过程中的五要素,包括态度(Attitude)、主观规范(Subjective Norm)、知觉行为控制(Perceived Behavioral Control)、行为意向(Behavior Intention)和行为(Behavior)。Ajzen 通过这五个要素提出了 TPB 的三阶段模型:(1)个体的信念(belief)决定了其态度、主观规范及知觉行为控制;(2)个体的态度、主观规范和知觉行为控制决定了其行为意向;(3)个体的行为意向决定了其行为。依据 TPB 的三阶段模型,从职业使命感的三个维度来看,个体的命中注定感(外部召唤)、生命意义感(生命意义)及利他价值观驱动力(亲社会动机)决定了强职业使命感个体往往具有更强烈的信念,这种信念决定了个体的态度和行为,再次为假设 1 和假设 2 提供了支持。

TPB 三阶段模型的第二阶段中,主观规范指个体在社会规范的作用下表现出的对某一行为的认可或反对,而知觉行为控制是指个体感知到的实施某一行为的难易程度。本文定义的服务导向是指医护人员在工作中所表现出的满足患者需求的态度和倾向,拥有强服务导向态度的个体在愉悦度(ENJ)层面上表现为乐于与患者交流,为患者提供服务,这体现了个体的一种态度。而需求度(ND)层面上则体现为医护人员认

为自己有能力满足患者的需求,即对自身掌握的经验 and 技能有把握以及对行为的阻碍预期较少,这体现了个体的知觉行为控制。按照计划行为理论,个体在服务情境中的愉悦度和需求度结合起来会导致其相应的服务行为倾向,及工作投入。总之,服务导向强调的是个体对服务工作的良性认知对其服务行为意向的影响,因而更容易增加个体的工作投入。

根据以上论述我们提出如下假设:

假设 3a: 服务导向对工作投入产生正向影响。

假设 3b: 服务导向在职业使命感和工作投入之间起中介作用。

总结起来,本研究的概念模型见图 1。

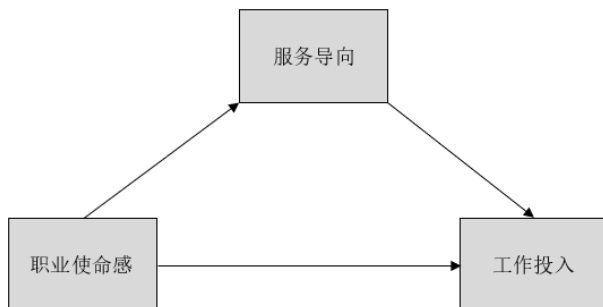


图 1 研究的概念模型

4. 结论

本研究通过整理分析职业使命感、服务导向、工作投入的相关理论和研究,探讨论证了医护人员的职业使命感对工作投入和服务导向的正向影响,同时分析了服务导向在其中的中介作用。

研究表明,医护人员职业使命感对工作投入和服务导向存在正向影响,而且职业使命感对工作投入的影响部分来源于服务导向的中介效应。这提示我们应注意培养和塑造医护人员的职业使命感和服务导向态度:一是从医护人员群体的工作环境入手,营造良好的组织氛围与环境,降低医护人员群体的工作压力与精神压力。二是从医学生教育和医护人员在职培训入手,加强医学职业道德与医学人文方面的教育,多为医学生提供接触临床的机会,在潜移默化中培养医学生的职业情感,多为医护人员提供心理辅导等员工援助,帮助他们化解人际委屈和不良情绪。三是就职业使命感的外部召唤而言,应从国家层面着手提升群众对医护工作者工作的认同度,尤其是对护理工作者的认同度,可从多媒体宣传、基础教育等角度进行干预,提升医护人员的群体职业使命感。

本研究也存在一定的不足,例如没有对研究模型进行实证检验。所以,本研究的发现与结论是暂时的,未来研究可以展开实证研究,对本研究的结论与发现进行进一步的修正和补充。

项目基金

本研究受国家自然科学基金项目(71572086)资助。

REFERENCES

- [1] Zhang, S. E., Wang, J., Xie, F., Yin, D., Shi, Y., Zhang, M., Sun, T. (2020). A cross-sectional study of job burnout, psychological attachment, and the career calling of Chinese doctors. *BMC health services research*, 20(1): 1-11.
- [2] Bunderson, J. S., & Thompson, J. A. (2009). The call of the wild: Zookeepers, callings, and the double-edged sword of deeply meaningful work. *Administrative science quarterly*, 54(1): 32-57.
- [3] Dobrow, S. R., & Tosti-Kharas, J. (2011). Calling: The development of a scale measure. *Personnel psychology*, 64(4): 1001-1049.
- [4] Ziedelis, A. (2019). Perceived calling and work engagement among nurses. *Western journal of nursing research*, 41(6): 816-833.
- [5] Zhang, Y. F., & Li, J. P. (2015). The relationship between nurse's self-efficacy and job involvement. *Chinese nursing management*, 3: 276-279.
- [6] Duffy, R. D., & Dik, B. J. (2012). Research on work as a calling: Introduction to the special issue. *Journal of Career Assessment*, 20(3): 239-241.
- [7] Duffy, R. D., & Dik, B. J. (2013). Research on calling: What have we learned and where are we going? *Journal of Vocational Behavior*, 83(3): 428-436.
- [8] Hagmaier, T., & Abele, A. E. (2012). The multidimensionality of calling: Conceptualization, measurement and a bicultural perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 81(1): 39-51.
- [9] Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of research in personality*, 31(1): 21-33.
- [10] Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(2): 155-176.
- [11] Kahn, W. A. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human relations*, 45(4): 321-349.

- [12] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- [13] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1): 71-92.
- [14] Hogan, J., Hogan, R., & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of applied psychology*, 69(1): 167-173.
- [15] Dienhart, J. R., Gregoire, M. B., Downey, R. G., & Knight, P. K. (1992). Service orientation of restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 11(4): 331-346.
- [16] Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of marketing research*, 39(1): 110-119.
- [17] Schneider, B. (1983). Interactional psychology and organizational behavior. In: Cummings L L, Staw B M (Eds.), *Research in organizational behavior*. JAI Press, Greenwich. 1-31.
- [18] Wang, Q.J., & Zhang, Y.M.. (2013). Service-oriented Human Capital: Toward a conceptual framework. In: *The Second International Forum on Human Resource Management and Employee Happiness Management*, Wuhan, China.
- [19] Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum, New York.
- [20] Gu,J.H., Jiang,X.H., Ding,S.Q., Xie,L.X., & Huang,B. (2018). Calling leverage work engagement: Above and beyond the effects of job and personal resources. *Nankai Business Review*, 21(02):107-120.