

# 外部侵犯与侵犯归因对护士离职倾向的影响： 愤世嫉俗的中介作用

张文勤<sup>1</sup> 尤丽娇<sup>1</sup> 周静<sup>2</sup> 谢爱玲<sup>2</sup>

(1. 南京财经大学 工商管理学院, 江苏 南京 210023; 2. 南京医科大学 附属儿童医院, 江苏 南京 210008)

**摘要:** 随着医院护士流失问题的加剧, 揭示护士离职倾向的影响因素已经成为一个研究热点。基于资源保存理论, 探讨护士遭受的外部侵犯及归因方式对离职倾向的影响机制。通过对某医院一线护士的问卷调查, 得到实证分析结果: (1) 外部侵犯、医院归因对护士的愤世嫉俗与离职倾向均具有显著正向影响; (2) 愤世嫉俗在外部侵犯与离职倾向之间起到显著的中介效应; (3) 愤世嫉俗在医院归因与离职倾向之间起到显著的中介效应; (4) 病人归因会增强外部侵犯对愤世嫉俗的正向影响作用。基于以上研究结论, 医院一方面应加强对护士的心理疏导, 缓解护士因遭受外部侵犯而产生的消极工作心理; 另一方面应积极营造外部侵犯预防氛围, 并加强医院内部管理, 改善医患关系, 有效预防外部侵犯事件的发生。

**关键词:** 外部侵犯; 归因; 愤世嫉俗; 离职倾向

**中图分类号:** F203      **文献标识码:** A      **文章编号:** 1672-6049(2019)04-0078-10

## 一、引言与文献综述

近年来, 随着人民生活水平和人口老龄化程度的不断提高, 人们对医疗卫生的需求正在日益增长。但是, 目前护士人员的流失已经成为普遍存在的问题, 根据国家卫计委的一项调查数据显示(2014), 全国三级医院的护士流失率平均为5.8%, 在上海、广东等发达地区则经常有8%至10%的流失率, 部分医院三年护士人员总流失率高达20%, 加剧了医院人手不足的问题。因此, 如何减少护士人员的流失成为医院管理过程中亟需解决的问题。本研究的一个出发点就是揭示护士产生离职倾向的重要影响因素。

纵观国内外文献, 众多学者开展了个体离职倾向影响因素的研究, 但主要聚焦于工作压力源、职业承诺和工作满意度等影响因素。现有的实证研究发现, 工作场所侵犯作为一种常见的工作压力源, 与包括离职倾向在内的一系列结果变量显著相关。比如 Coetzee and Van<sup>[1]</sup> 的研究表明工作场所侵犯与离职倾向具有显著的正相关。诚然, 对于工作场所侵犯和离职倾向的影响研究有助于人们正确认识到工作场所侵犯的本质及其影响结果。但是, 上述研究结论仍无法较好地解答工作场所侵犯经历是如何造成受害者的负面反应与行为? 与此相呼应的是, Hershcovis and Barling<sup>[2]</sup> 指出更多关于受害者归因的研究将对受

收稿日期: 2019-03-13; 修回日期: 2019-06-16

基金项目: 国家自然科学基金项目(71472082); 江苏省研究生科研与实践创新计划项目(KYCX18\_1332)

作者简介: 张文勤(1977—), 男, 江苏兴化人, 南京财经大学工商管理学院教授, 研究方向为组织行为与人力资源管理; 尤丽娇(1996—), 女, 福建泉州人, 南京财经大学工商管理学院硕士研究生, 研究方向为人力资源管理; 周静(1979—), 通讯作者, 女, 江苏徐州人, 南京医科大学附属儿童医院副主任护师, 研究方向为磁性护理; 谢爱玲(1973—), 女, 江苏盐城人, 南京医科大学附属儿童医院副主任护师, 研究方向为护理管理。

害者的心理过程提供有用的见解,并有助于解释受害者对于侵犯事件的反应。因此,本研究认为非常有必要在现有工作场所侵犯的文献基础上,从归因的视角出发,了解护士对于侵犯事件的不同归因是如何演变为离职倾向的过程机制,从而寻求降低护士离职倾向的可行策略。

资源保存理论指出,个体常常通过与周围情境因素的交流和互动,来感知自身资源的获取与损失<sup>[3]</sup>。一般而言,护士的自身价值是在为病人服务的过程中实现的,主要来源于病人对护士所提供的服务做出的一种积极的或消极的反馈。而来自于病人及其家属的外部侵犯作为一种消极的反馈,往往会对护士造成负面的情境影响。有学者指出,在个体层面上,侵犯行为会使个体感到压力、抑郁、焦虑和倦怠等;在组织层面上,侵犯行为会使个体对工作的满意度下降,组织承诺降低,并且可能离开组织<sup>[4]</sup>。另一方面,Bowling *et al.*<sup>[5]</sup>从归因的角度对侵犯行为进行探讨,以组织中侵犯者和受害者的人数作为分类依据,进一步指出了个体的侵犯归因方式,包括组织归因、侵犯者归因和自我归因。这些不同的归因不仅表明了个体对侵犯事件发生原因的解釋,反过来也常常预测个体后续的反应和行为<sup>[6]</sup>,最终导致个体采取积极或消极的外部侵犯应对策略及结果。而愤世嫉俗作为工作倦怠的核心维度之一,描述了个体如何应对工作中的情绪压力<sup>[7]</sup>,一直是许多学者用来解释个体产生离职倾向的原因之一,能较好地解释护士由于外部侵犯而形成的对离职倾向的感知。基于此,将不同的归因方式纳入到外部侵犯、愤世嫉俗与离职倾向的整合框架中,能更明确外部侵犯如何影响个体的态度和行动,从而设法找到降低离职倾向的策略。

因此,揭示外部侵犯及其归因对离职倾向的影响机制将有助于合理开展降低护士离职倾向的管理。尤其是从侵犯归因的视角出发,将使我们更好地理解外部侵犯事件发生的原因,清晰地认识到护士产生离职倾向的原因。因而,本研究以医院一线护士人员为研究样本,旨在:(1)检验外部侵犯及其归因对离职倾向的影响作用;(2)阐述愤世嫉俗在外部侵犯及其归因与离职倾向间关系的中介作用;(3)阐述侵犯归因在外部侵犯与愤世嫉俗间关系的调节作用。

## 二、理论分析与待检验假说的提出

### (一) 外部侵犯对愤世嫉俗与离职倾向的影响

以往的工作场所侵犯研究主要将其定义为故意伤害员工的行为,并对工作任务产生负面影响的外生因素<sup>[8-9]</sup>。工作场所侵犯主要分为组织内部(上级、同事)和组织外部的侵犯<sup>[10]</sup>,具体包括言语辱骂、肢体攻击、散布谣言、恐吓、孤立、提出毫无意义的任务等一系列敌对行为<sup>[11]</sup>。但是也有学者指出肢体侵犯行为是不常见的,因为它可能会导致较严重的处罚(如刑事诉讼等)<sup>[12]</sup>。而护士作为服务群体,更容易受到来自于病人或病人家属的辱骂、威胁恐吓等行为。因此,本研究主要从言语侵犯的角度探讨外部侵犯对于护士工作态度及其行为结果的影响机制。

资源保存理论指出,人们总是积极地维护和获取他们所认为的重要资源,资源的损耗和消失对他们来说是一种潜在的威胁。具体而言,当护士受到外部侵犯时,会产生不同程度上的身体伤害和心理创伤,造成自身资源的损耗,进而导致护士产生焦虑、抑郁和孤立等负面情绪<sup>[13]</sup>。同时,相关研究也表明消极事件往往比积极事件对人的影响更大,而外部侵犯是由针对组织成员的消极行为所组成,是这类不良事件的典型例子<sup>[14]</sup>。因此,外部侵犯所造成的心理资源损耗将比同等价值的心理资源获取更具有影响力,触发护士对于资源投入产出失衡的内心焦虑感增加,致使其对工作产生倦怠<sup>[15]</sup>,容易引发护士产生离职倾向。

此外,资源保存理论还强调了个体感知到的资源的变化会影响之后的工作态度和行为<sup>[16]</sup>。大量实证研究表明,当个体在工作中失去资源时,会促使个体产生倦怠<sup>[17]</sup>、抑郁症<sup>[18]</sup>和其他生理疲劳结果<sup>[19]</sup>。且随着个体情绪资源的进一步枯竭,可能会导致愤世嫉俗感的增强<sup>[7]</sup>。愤世嫉俗是工作倦怠的人际关系维度,指的是个体以冷淡的、消极的和疏远的态度对待服务对象,怀疑工作意义<sup>[7]</sup>。具体而言,当护士由于外部侵犯所引发的情绪资源损耗不能得到有效的补充时,会使得护士处于一种资源损耗的状态,显著影响了护士对工作及组织的投入程度<sup>[20]</sup>,进而引发护士以一种愤世嫉俗的态度去懈怠工作,认为工作没有意义,最终导致离职倾向的产生。杨坚等<sup>[21]</sup>的实证研究也发现,医护人员的

工作投入与愤世嫉俗维度分别对离职倾向具有负向和正向影响。因此, 可以提出以下假说:

H1a: 外部侵犯对离职倾向具有正向影响作用。

H1b: 外部侵犯对愤世嫉俗具有正向影响作用。

H1c: 愤世嫉俗在外部侵犯与离职倾向之间起到中介作用。

## (二) 侵犯归因对愤世嫉俗与离职倾向的影响

当一件愉快或不愉快的事情发生时, 人们往往会对自己及他人做出归因<sup>[5]</sup>, 从而探究事件发生的起因。在对外部侵犯行为的认知加工过程中, 护士的不同归因往往预示着随后的反应和行为<sup>[6]</sup>。本研究依据 Bowling *et al.*<sup>[5]</sup> 的分类原则, 并基于护士的职业特征, 将侵犯归因划分为自我归因、病人归因和医院归因。Arbanson *et al.*<sup>[22]</sup> 和 Schroder *et al.*<sup>[23]</sup> 的研究指出当个体将负面事件归因于自身时, 会使个体产生自责、内疚甚至影响抑郁情绪的严重程度。具体而言, 当护士将外部侵犯归因于自身, 可能会使护士陷入自我反思, 包含对消极情绪状态和周围环境的反思, 进一步加剧了对负面情绪的感知(如幸福感下降、自尊心减退和抑郁增加等)<sup>[24]</sup>。与此同时, 相关研究也证明情绪可以且经常影响个体的态度, 人们会倾向于根据自身的情感状态更积极或更消极地评估目标对象<sup>[25]</sup>。因此, 由自我归因所引发的负面情绪容易使护士沉浸于消极的工作状态<sup>[26]</sup>, 进而慢慢侵蚀了护士的工作热情与成就感, 最终导致离职倾向的产生。

与自我的内部归因相比, 在消极的情感事件上, 人们倾向于认为自己对此事不承担责任, 而将其归因于他人或组织<sup>[5]</sup>。一方面, 当护士将外部侵犯归因于病人时, 最可能的情感反应结果是对病人及其家属感到愤怒<sup>[27]</sup>, 甚至会采取报复行为<sup>[28]</sup>。Wang *et al.*<sup>[29]</sup> 的研究进一步指出消极事件的互惠原则是受害者往往不会帮助感知到的侵犯者, 而是倾向于伤害感知到的侵犯者。简言之, 做出病人归因的护士, 会更多地责备病人及其家属做出的外部侵犯行为, 使得护士倾向于对病人实施“惩罚”行为, 不愿意履行其对病人的工作职责。但是基于资源保存理论, 当这种负面的互惠交换无法得到实现时, 会造成护士自身资源的单方面损耗, 从而产生明显的不公平感受。为保护自身资源的需要, 护士会倾向于减少对工作的投入程度, 以愤世嫉俗的态度去对待工作, 如冷漠地对待病人及怀疑所做工作的潜在价值。当这种负面的工作状态达到一个临界点时, 护士最有可能的做法就是选择离职。

另一方面, 当护士将外部侵犯归因于医院时, 会倾向于依赖医院来应对外部侵犯。组织中特别强调互惠原则, 个体在组织中工作的主要原因是为了交换技能与报酬并获得尊重<sup>[5]</sup>。社会交换理论指出, 个体参与社会交换, 并期望他们的努力将得到对方的回报。因而, 当护士做出医院归因, 可能会指责医院没有提供与他们贡献相等的回报, 进而被护士理解为不平等的雇佣关系<sup>[30]</sup>。根据社会交换理论, 为解决不平等的交换关系, 护士往往会通过降低他们的工作满意度来恢复社会交换的平衡<sup>[31]</sup>。随着护士对组织不满情绪的增加, 将使得愤世嫉俗态度更为明显, 并引发更多的心理问题, 进而导致护士产生离职倾向<sup>[32]</sup>。基于上述理论推导, 本研究提出以下假说:

H2a: 自我归因对离职倾向具有正向影响作用。

H2b: 病人归因对离职倾向具有正向影响作用。

H2c: 医院归因对离职倾向具有正向影响作用。

H2d: 愤世嫉俗在自我归因与离职倾向之间起到中介作用。

H2e: 愤世嫉俗在病人归因与离职倾向之间起到中介作用。

H2f: 愤世嫉俗在医院归因与离职倾向之间起到中介作用。

## (三) 侵犯归因的调节作用

在职场侵犯行为的认知加工模型研究中, 研究者关注的是个体如何对消极事件进行归因, 不同的归因方式会造成反应方式的差异<sup>[33]</sup>。首先, 当护士将外部侵犯这类负面事件归因于自我, 往往会导致护士对自己的消极体验, 包含自我否定和内疚感等<sup>[26]</sup>。但 Deci *et al.*<sup>[34]</sup> 也指出个体在工作中出于内部(如内疚)或外部(如上级的要求)压力会产生某种行为的动机。根据自我决定理论的假设, 人们

在本质上是积极主动的,是成长导向的有机体,倾向于寻求学习和发展的机会去提升自己的能力。因此,当护士对外部侵犯做出较强的自我归因时,会觉得外部侵犯事件的发生是由于自身的失误所造成的,为减少自身的内疚感及提升自身能力的需求,护士就会形成较强的自主动机,更倾向于采取积极的工作态度,进而在一定程度上降低了外部侵犯所带来的消极体验,也会产生更少的负面态度。

其次,Douglas and Martinko<sup>[35]</sup>的研究指出当个体将情感事件归因于外在不可控因素(如抱怨型的顾客)时会导致更强烈的负面情绪反应。即当护士做出较强的病人归因时,会增加护士的情绪敏感度,从而强化外部侵犯所带来的消极情绪反应,使护士产生更生气、更沮丧的负面情绪<sup>[27]</sup>。由此引发的心理资源的进一步损耗,往往会导致护士对工作的热情降低,以冷漠的态度对待病人。而做出低病人归因的护士,将较少甚至不会去指责病人及其家属,从而不会改变自己对待病人的态度与行为,一定程度上抑制了外部侵犯对愤世嫉俗的正向作用。

最后,医院归因表示组织应为外部侵犯事件的发生承担责任。根据社会交换理论,做出高医院归因的护士会感觉到没有获得组织的支持与关心,进而倾向于给予医院更多的消极反馈。具体表现为在面对外部侵犯时,护士往往会对组织做出不利的反应,如护士可能会转变工作态度,以一种愤世嫉俗的态度去应付工作,以此来提升自身与组织之间的交换公平感<sup>[36]</sup>。而对于低医院归因的护士,会倾向于认为医院未能阻止外部侵犯事件的发生,是因为其超出了医院的控制范围内。例如,由于病人及其家属过于挑剔、苛刻和不友好引发的外部侵犯,这是医院无法控制的。Greenberg指出当组织能够为员工的不公平困境提供解释时,员工往往会降低其消极的工作态度。因此,对于低医院归因的护士来说,愤世嫉俗的上升程度会较小。由此,本研究提出以下假说:

H3a: 自我归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间存在负向调节作用。

H3b: 病人归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间存在正向调节作用。

H3c: 医院归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间存在正向调节作用。

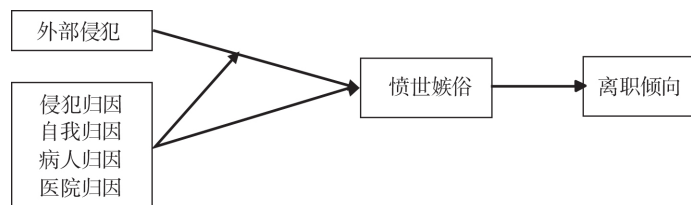


图1 研究模型

基于以上分析,本研究构建了如图1所示的外部侵犯及其归因与离职倾向之间的关系模型。

### 三、研究方法

#### (一) 研究样本

本文的研究数据来源是对某儿童医院一线护士所展开的两轮问卷调查。在第一轮调查中,扣除无效或回答不全问卷,我们总共回收了156份问卷。3个月后,我们向参与第一轮调查的样本发放问卷,共回收了有效配对样本139份问卷,有效回收率为89%。其中,有98.4%的护士是女性,平均工作年限为6.37年( $SD = 4.82$ )。98.9%的护士是大专及以上学历( $SD = 0.51$ )。

本次研究分别在两个时间点收集调查数据。在第一轮调查中,我们获取了有关人口统计变量(如性别、学历和工作年限等)、所遭受的外部侵犯、侵犯归因(自我归因、病人归因、医院归因)等变量的调查结果;在第二轮调查中,主要对愤世嫉俗和离职倾向进行评价。

#### (二) 研究工具

##### 1. 外部侵犯

外部侵犯量表根据Barling *et al.* 外部侵犯量表进行改编,主要包含“病人(家长)嘲笑、讥讽我的行为”和“病人(家长)朝我吼叫、斥喝或者辱骂的行为”等3个题项,所有题项均采用五点量表进行测量,回答范围从1(没有发生过)到5(4次及以上)。该量表的 $\alpha$ 系数为0.686。

##### 2. 侵犯归因

侵犯归因量表是基于Bowling的理论自行开发的量表,主要分为三个维度,分别为自我归因、病人归因和医院归因,共包含9个题项。其中,自我归因量表由“侵犯事件是否与你没有控制好你的情

绪有关”等3个题项构成;病人归因由“侵犯事件是否与病人家长对医护人员不信任有关”等3个题项构成;医院归因由“侵犯事件是否与医院管理流程(如不同部门之间的配合)不健全有关”等3个题项构成。采用七点量表形式进行测量,其中“1”表示“完全无关”,“7”表示“绝对有关”。就量表信度而言,自我归因量表的 $\alpha$ 系数为0.932,病人归因量表的 $\alpha$ 系数为0.761,医院归因量表的 $\alpha$ 系数为0.767。

### 3. 愤世嫉俗

愤世嫉俗量表选用的是 Lehman *et al.* (1992) 编制的量表,共包含4个题项。测量题项如“我对当前的工作越来越不感兴趣”和“我感觉我现在不像以前那么热衷于我的工作”等,采用了六点量表形式进行测量。该量表的 $\alpha$ 系数为0.967。

### 4. 离职倾向

离职倾向量表采用 Landau *et al.* (1986) 所编制的量表,测量题项如“只要能找到一份更好的工作,我就会辞职”等3个题项。采用了五点量表形式进行测量。该量表的 $\alpha$ 系数为0.923。

### 5. 控制变量

本研究中主要控制了学历和工作年限。以往的研究中,学历和工作年限等人口统计变量可能会影响个体对负面事件的归因<sup>[29]</sup>,因此有必要将其影响加以控制。

## (三) 统计方法

我们采用 SPSS19.0 进行基本的统计分析与回归分析,并采用 Mplus7.4 来检验研究假说。

## 四、分析结果

### (一) 描述统计与相关性分析

表1给出了各变量的描述性统计及相关系数,其中愤世嫉俗与离职倾向的相关系数最大( $r = 0.579, P < 0.01$ ),表明愤世嫉俗与离职倾向具有显著的正相关;外部侵犯与离职倾向、愤世嫉俗具有显著的正相关,初步验证了假说 H1a、H1b;医院归因与愤世嫉俗、离职倾向的相关系数分别为 0.304、0.294( $P < 0.01$ ),表明医院归因与离职倾向、愤世嫉俗之间具有显著的正相关关系,初步验证了 H2c。

表1 描述性统计与分析

	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5	6	7
1. 学历	2.63	0.51							
2. 工作年限	6.37	4.82	0.275**						
3. 外部侵犯	1.66	0.70	-0.201*	0.095					
4. 自我归因	1.50	1.03	0.027	0.006	-0.05				
5. 病人归因	5.09	1.78	-0.079	0.133	0.340**	0.087			
6. 医院归因	4.91	1.67	0.014	0.201*	0.339**	-0.045	0.567**		
7. 愤世嫉俗	3.92	1.39	-0.107	-0.070	0.270**	0.019	0.046	0.304**	
8. 离职倾向	4.03	0.92	0.092	0.095	0.211*	0.066	0.077	0.294**	0.579**

注: \* 表示  $P < 0.05$ , \*\* 表示  $P < 0.01$ 。

### (二) 假说检验

为了检验前面所提出的研究模型,我们在控制了学历和工作年限影响的基础上,研究外部侵犯及其归因对愤世嫉俗与离职倾向的影响。具体的分析结果如表2、表3、表4所示。

#### 1. 中介效应验证

本文采用 Baron and Kenny<sup>[37]</sup> 的逐步回归法检验中介效应。首先,从模型5—模型7中可以看出,外部侵犯对离职倾向具有显著的正向影响( $\beta = 0.215, P < 0.05$ ),假说 H1a 得到支持。在控制外部侵犯的回归效应后,自我归因与病人归因对离职倾向均没有显著影响( $P > 0.05$ ),医院归因对离职倾向具有显著的正向影响( $\beta = 0.325, P < 0.01$ )。由此,假说 H2a、H2b 未得到验证,假说 H2c 得到证实。此外,愤世嫉俗对离职倾向也有显著的正向影响( $\beta = 0.678, P < 0.01$ )。因此,外部侵犯与医院归因

满足自变量与因变量显著相关的条件。

其次,由模型1~模型3可知,外部侵犯对愤世嫉俗具有显著的正向影响( $\beta = 0.342, P < 0.01$ ),假说H1b得到验证;自我归因和病人归因对愤世嫉俗没有显著影响( $P > 0.05$ ),医院归因对愤世嫉俗具有显著的正向影响( $\beta = 0.346, P < 0.01$ ),该结果符合自变量与中介变量显著相关的条件。

最后,将愤世嫉俗纳入模型7中分析,得到外部侵犯的回归系数由模型5的0.215( $P < 0.05$ )降为-0.044( $P > 0.05$ ),医院归因的回归系数由模型6的0.325( $P < 0.01$ )降为0.090( $P > 0.05$ )。因此,愤世嫉俗在外部侵犯、医院归因与离职倾向之间起到完全的中介作用,假说H1c、H2f得到支持。

表2 中介效应检验

	愤世嫉俗				离职倾向		
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
学历	0.189	0.272*	0.257*	0.151	0.203	0.189	0.015
工作年限	-0.179	-0.227*	-0.259*	-0.020	-0.051	-0.087	0.089
外部侵犯		0.342**	0.294**		0.215*	0.155	-0.044
自我归因			0.078			0.101	0.048
病人归因			-0.203			-0.140	-0.003
医院归因			0.346**			0.325**	0.090
愤世嫉俗							0.678**
$R^2$	0.044	0.154**	0.240*	0.021	0.065*	0.143	0.493**
$\Delta R^2$	0.044	0.111**	0.085*	0.021	0.044*	0.078	0.350**
F	2.126	5.596**	4.679**	0.998	2.128	2.471*	12.206**

注:表中回归系数为标准化回归系数;\*表示 $P < 0.05$ ,\*\*表示 $P < 0.01$ 。

近年来,不断有学者对层级回归分析法检验中介效应提出了质疑。因此,为进一步验证本研究的中介效应,我们采用Mplus7.4进行数据分析,应用自主重复抽样法(bootstrap)进行1000次重复抽样,当95%的置信区间不包含0时则中介效应显著<sup>[38]</sup>。本研究的各个中介效应(包括H1c、H2d、H2e、H2f)的结果检验如表3所示。分析结果表明,愤世嫉俗在外部侵犯和离职倾向间起到显著的中介作用;自我归因和病人归因通过愤世嫉俗影响离职倾向的中介作用不显著;愤世嫉俗对医院归因和离职倾向间的关系起到中介作用。由此更加证实了本研究的假说H1c、H2f。

表3 路径分析结果摘要

间接效应	间接效应值	95% 置信区间
外部侵犯→愤世嫉俗→离职倾向	0.183*	[0.037 0.329]
自我归因→愤世嫉俗→离职倾向	-0.066	[-0.213 0.081]
病人归因→愤世嫉俗→离职倾向	-0.216	[-0.435 0.003]
医院归因→愤世嫉俗→离职倾向	0.342**	[0.104 0.580]

注:\*表示 $P < 0.05$ ,\*\*表示 $P < 0.01$ 。

2. 调节效应验证

为了验证侵犯归因的调节作用,首先将外部侵犯和侵犯归因的三个维度进行标准化处理,以减少回归方程中的变量间的多重共线性问题。其次,将标准化处理后的外部侵犯分别与自我归因、病人归因、医院归因相乘,构建乘积项。最后,在控制了学历和工作年限的回归效应后,以愤世嫉俗为因变量,分别引入外部侵犯、自我归因、病人归因、医院归因和三个交互项,形成以下的5个模型。

根据表4中模型3~模型5的回归结果

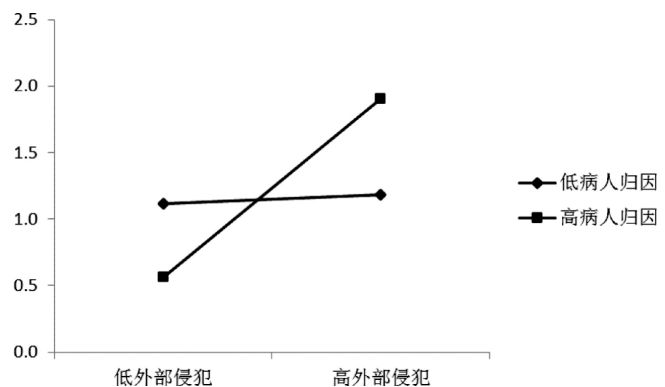


图2 病人归因对外部侵犯与愤世嫉俗之间关系的调节作用

可知, 外部侵犯与自我归因交互项的回归系数为  $-0.171 (P > 0.05)$ , 这说明自我归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间的调节作用不显著, 假说 H3a 不成立。外部侵犯与病人归因的交互项显著正向影响愤世嫉俗 ( $\beta = 0.210, P < 0.05$ ), 假说 H3b 得到有力的支持。绘制调节作用关系图如图 2 所示, 对于高病人归因的护士, 外部侵犯对愤世嫉俗的影响更强; 反之低病人归因, 外部侵犯对愤世嫉俗的正向作用效果弱。医院归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间的调节作用不显著 ( $\beta = 0.047, P > 0.05$ ), 假说 H3c 不成立。基于以上分析, 侵犯归因的调节作用只得到部分验证。

## 五、研究结论与讨论

### (一) 研究结果分析

首先, 本研究结果表明外部侵犯对愤世嫉俗具有显著的正向影响, 并进一步影响离职倾向。具体而言, 当护士受到外部侵犯时, 容易使护士产生愤怒、焦虑、沮丧等负面的心理体验, 引发护士产生拒绝与他人合作, 对服务对象缺乏耐心, 工作消极等症状, 最终导致离职倾向的产生。

其次, 本研究结果不完全支持愤世嫉俗在侵犯归因与离职倾向之间的中介作用。在侵犯归因的三个维度中, 愤世嫉俗只在医院归因与离职倾向之间起到中介作用。如果护士做出医院归因, 即会认为医院没有履行与他们贡献相等的义务, 容易使护士形成不公平的感知, 为应对这种不平等的交换关系, 会导致护士以一种愤世嫉俗的态度去对待工作, 进而引发护士产生离职倾向。本研究中, 自我归因、病人归因通过愤世嫉俗影响离职倾向的效应未得到实证结果支持。这可能是由于自我归因与病人归因不会导致组织与个体之间的互惠交换<sup>[5]</sup>, 更倾向于使护士产生对自身及侵犯者的消极反应, 而非对工作及组织的不满。

最后, 当护士将外部侵犯归因于病人时会强化外部侵犯对愤世嫉俗的正向影响。当护士做出病人归因时, 会对病人或其家属产生愤怒情绪, 进而使遭受外部侵犯的护士对工作的愤世嫉俗感受更为强烈。但是自我归因、医院归因在外部侵犯与愤世嫉俗之间的调节作用均未达到显著水平。最初本研究认为自我归因会减弱外部侵犯对愤世嫉俗的正向影响, 而医院归因会增强外部侵犯对愤世嫉俗的正向影响。但是本研究的实证数据很大程度上并不支持该假说。一方面, 个体往往会对消极事件表现出“自我服务归因偏差”, 即护士倾向于将外部侵犯归因于外部因素而否认自身的责任<sup>[8]</sup>。从数据结果也可以看出, 自我归因的均值与标准差均较低, 表明样本中护士做出自我归因的程度较低。另一方面, 医院归因对愤世嫉俗与离职倾向均具有显著的直接正向影响, 但不能增强外部侵犯对愤世嫉俗的正向影响。当护士对外部侵犯做出医院归因时, 病人及其家属将不会轻易受到指责<sup>[39]</sup>, 一定程度上会削弱护士与病人及其家属之间的负面交换关系。

### (二) 理论意义

首先, 本研究进一步丰富和拓展了外部侵犯影响离职倾向的研究成果。以往的研究已经发现了外部侵犯会影响工作倦怠(情绪耗竭、愤世嫉俗、成就感低落)<sup>[40]</sup>, 工作倦怠又会影响离职倾向<sup>[21]</sup>。而本研究则将外部侵犯、愤世嫉俗、离职倾向三者之间的关系进行衔接, 基于资源保存理论, 揭示个体

表 4 调节效应检验

变量	愤世嫉俗				
	M1	M2	M3	M4	M5
学历	0.189	0.272*	0.273*	0.258*	0.259*
工作年限	-0.179	-0.227*	-0.224*	-0.215*	-0.265*
外部侵犯		0.342**	0.349**	0.268*	0.234*
自我归因			0.030		
病人归因				0.030	
医院归因					0.265*
外部侵犯 × 自我归因			-0.171		
外部侵犯 × 病人归因				0.210*	
外部侵犯 × 医院归因					0.047
R <sup>2</sup>	0.044	0.154**	0.185	0.192	0.211*
ΔR <sup>2</sup>	0.044	0.111**	0.031	0.037	0.057*
F	2.216	5.596**	4.093**	4.265**	4.810**

注: 表中回归系数为标准化回归系数; \* 表示  $P < 0.05$ , \*\* 表示  $P < 0.01$ 。

因负面事件引发离职倾向的作用机理,为离职倾向的影响因素研究提供合理的解释视角。

其次,本研究基于资源保存理论和社会交换理论,从归因的角度出发,解析了外部侵犯影响护士离职倾向的过程机制。以往的相关研究已经明确指出了外部侵犯的负面效应,往往会使个体产生较低的工作满意度和较高的离职倾向与职业倦怠感<sup>[1]</sup>。而值得我们关注的是现有的研究却很少去考虑个体归因因素对于外部侵犯与相关结果变量之间的影响。有学者指出,受害者归因研究将有助于清晰地阐释个体对于外部侵犯这一消极事件的反应<sup>[2]</sup>,但缺乏实证研究的支持。本研究则引入了护士对于外部侵犯的归因方式,探讨了外部侵犯究竟是如何造成护士的负面工作态度的,这既是对现有研究的补充,也为后续其他外部侵犯的研究提供了思路。

### (三) 管理启示

本研究对于医院的管理实践也具有重要的启示。

首先,本研究强调护士所遭受的外部侵犯会对导致护士的愤世嫉俗,进而提升离职倾向。鉴于外部侵犯所引发的负面效应,应加强护士的自我保护教育,对已经遭受到外部侵犯的护士给予有效的心理疏导。同时,重视护士的职业精神与技能培训,提高服务质量,降低病人及其家属的不满情绪,缓解护患矛盾。此外,管理者还应加强与护士的沟通与交流,及时了解和关注护士的工作心态,认可护士的工作能力与绩效,提升护士的职业成就感,进而缓解护士人员的消极情绪,减少护士离职倾向的产生。

其次,医院加强对护士在预防外部侵犯方面的支持是降低护士离职倾向的一个重要途径。一方面,医院应该积极采取暴力预防措施,在医院内部建立外部侵犯预防氛围,避免外部侵犯事件的发生,为护士营造一个安全的工作环境,避免护士将外部侵犯归咎于医院,进而降低护士产生离职倾向,稳定护理队伍。另一方面,如果外部侵犯事件的发生是由于病人及其家属对医院的不满所致,医院应改善管理,提高医院的服务质量,构建良好的服务氛围,从源头上规避外部侵犯事件的发生。

### (四) 研究局限与展望

本研究从外部侵犯及归因的视角,探讨了外部侵犯对离职倾向的过程机制,为该领域研究提供了一定的实证支持。但本文仍存在着不足之处,有待后续的改进与研究。首先,本文中的相关变量均采用自评的方式进行测量,有可能造成社会愿望偏差,未来研究可以考虑从不同的来源(如同事、领导等)对变量进行测量;其次,本研究仅从言语侵犯的视角探讨了外部侵犯对离职倾向的影响机制,没有将肢体侵犯纳入到研究框架中,未来研究可以从多个角度对外部侵犯进行探讨;最后,除了愤世嫉俗外,还可能还有其他因素会对离职倾向产生直接影响,或者干扰外部侵犯对愤世嫉俗的影响,未来研究可以从护士的情绪调节方式等变量,分析其对离职倾向的直接影响及其外部侵犯与愤世嫉俗间关系的调节效应。

### 参考文献:

- [1] COETZEE M, VAN D J. Workplace bullying and turnover intention: exploring work engagement as a potential mediator [J]. *Psychological reports*, 2017, 121(4): 375-392.
- [2] HERSHCOVIS M S, BARLING J. Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment [J]. *Journal of applied psychology*, 2010, 95(5): 874-888.
- [3] HOBFOLL S E. Social and psychological resources and adaptation [J]. *Review of general psychology*, 2002, 6(4): 307-324.
- [4] COOPER-THOMAS H, GARDNER D, O'DRISCOLL M, et al. Neutralizing workplace bullying: the buffering effects of contextual factors [J]. *Journal of managerial psychology*, 2013, 28(4): 384-407.
- [5] BOWLING N A, BEEHR T A. Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis [J]. *Journal of applied psychology*, 2006, 91(5): 998-1012.
- [6] ILIES R, DE PATER I, LIM S E, et al. Attributed causes for work-family conflict: emotional and behavioral outcomes [J]. *Organizational psychology review*, 2012, 2(4): 293-310.
- [7] MASLACH C, SCHAUFELI W B, LEITER M P. Job burnout [J]. *Annual review of psychology*, 2001, 52(1): 397-422.



- [8] AQUINO K, LAMERTZ K. A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in dyadic relationships [J]. *Journal of applied psychology*, 2004, 89(6): 1023-1034.
- [9] BEECH B, LEATHER P. Workplace violence in the health care sector: a review of staff training and integration of training evaluation models [J]. *Aggression & violent behavior*, 2006, 11(1): 27-43.
- [10] DEMIR D, RODWELL J. Psychosocial antecedents and consequences of workplace aggression for hospital nurses [J]. *Journal of nursing scholarship*, 2012, 44(4): 376-384.
- [11] KHUBCHANDANI J, PRICE J H. Workplace harassment and morbidity among U S adults: results from the national health interview survey [J]. *Journal of community health*, 2015, 40(3): 555-563.
- [12] AQUINO K, THAU S. Workplace victimization: aggression from the targets perspective [J]. *Annual review of psychology*, 2009, 60(1): 717-741.
- [13] 樊立华, 周辰宇. 医院工作场所暴力现状、影响及应对策略探讨 [J]. *中国公共卫生管理* 2013, 29(1): 33-35.
- [14] SKOGSTAD A, TORSHEIM T, EINARSEN S, et al. Testing the work environment hypothesis of bullying on a group level of analysis: psychosocial factors as precursors of observed workplace bullying [J]. *Applied psychology*, 2011, 60(3): 475-495.
- [15] LEE R T, ASHFORTH B E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout [J]. *Journal of applied psychology*, 1996, 81(2): 123-133.
- [16] HALBESLEBEN J R B, NEVEU J P, PAUSTIANUNDERDAHL S C, et al. Getting to the "COR": understanding the role of resources in conservation of resources theory [J]. *Journal of management*, 2014, 40(5): 1334-1364.
- [17] SHIROM A. Burnout in work organizations [J]. *Ohio geological society*, 1989(5): 25-48.
- [18] KESSLER R C, TURNER J B, HOUSE J S. Effects of unemployment on health in a community survey: main, modifying, and mediating effects [J]. *Journal of social issues*, 2010, 44(4): 69-85.
- [19] MELAMED S, SHIROM A, TOKER S, et al. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions [J]. *Psychological bulletin*, 2006, 132(3): 327-353.
- [20] HOCHWARTER W A, LAIRD M D, BROUER R L. Board up the windows: the interactive effects of hurricane-induced job stress and perceived resources on work outcomes [J]. *Journal of management*, 2008, 34(2): 263-289.
- [21] 杨坚, 吴悦, 张研. 医护人员工作投入、工作倦怠对离职倾向与任务绩效的预测 [J]. *中国卫生事业管理* 2017(1): 60-64.
- [22] ABRAMSON L Y, SELIGMAN M E, TEASDALE J D. Learned helplessness in humans: critique and reformulation [J]. *Journal of abnormal psychology*, 1978, 87(1): 49-74.
- [23] SCHRODER K E E, OLLIS C L. The coping competence questionnaire: a measure of resilience to helplessness and depression [J]. *Motivation & emotion*, 2013, 37(2): 286-302.
- [24] SMITH J M, ALLOY L B. A roadmap to rumination: a review of the definition, assessment, and conceptualization of this multifaceted construct [J]. *Clinical psychology review*, 2009, 29(2): 116-128.
- [25] DOUGLAS S C, KIEWITZ C, MARTINKO M J, et al. Cognitions, emotions, and evaluations: an elaboration likelihood model for workplace aggression [J]. *Academy of management review*, 2008, 33(2): 425-451.
- [26] 林玲, 唐汉瑛, 马红宇. 工作场所中的反生产行为及其心理机制 [J]. *心理科学进展* 2010(1): 151-161.
- [27] HARVEY P, DASBOROUGH M T. Consequences of employee attributions in the workplace: the role of emotional intelligence [J]. *Psicothema*, 2006, 18(4): 145-151.
- [28] AQUINO K, TRIPP T M, BIES R J. How employees respond to personal offense: the effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in the workplace [J]. *Journal of applied psychology*, 2001, 86(1): 52-59.
- [29] WANG Q, BOWLING N A, TIAN Q T, et al. Workplace harassment intensity and revenge: mediation and moderation effects [J]. *Journal of business ethics*, 2016, 151(1): 213-234.

- [30] BIRCH T A , CHIANG F F T , ESCH E V . A social exchange theory framework for understanding the job characteristics–job outcomes relationship: the mediating role of psychological contract fulfillment [J]. *International journal of human resource management* , 2016 , 27( 11 ) : 1217-1236.
- [31] POHL S , BERTRAND F , ERGEN C . Psychological contracts and their implications for job outcomes: a social exchange view [J]. *Military psychology* , 2016 , 28( 6 ) : 406-417.
- [32] 侯艳飞 张小远. 技工型企业员工职业倦怠、应对方式与心理健康的关系 [J]. *现代预防医学* , 2017( 3 ) : 406-409 + 423.
- [33] 龙立荣 周浩. 职场攻击行为研究探讨 [J]. *外国经济与管理* 2007( 9 ) : 42-49.
- [34] DECI , EDWARD L , RICHARD M . The “what” and “why” of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior [J]. *Psychological inquiry* , 2000 , 11( 4 ) : 227-268.
- [35] DOUGLAS S C , MARTINKO M J . Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. [J]. *Journal of applied psychology* , 2001 , 86( 4 ) : 547-559.
- [36] JOE M C , CHAO F Y , CHEUNG L , et al . Psychological contract breach and counterproductive workplace behaviors: testing moderating effect of attribution style and power distance [J]. *International journal of human resource management* , 2011 , 22( 4 ) : 763-777.
- [37] BARON R , KENNY D . The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: conceptual , strategic , and statistical considerations [J]. *Journal of personality & social psychology* , 1986 , 51( 6 ) : 1173-1182.
- [38] PREACHER K J , ZYPHUR M J , ZHANG Z . A general multilevel SEM framework for assessing multilevel mediation [J]. *Psychological methods* , 2010 , 15( 3 ) : 209-233.
- [39] WANG R , JIANG J . How abusive supervisors influence employees’ voice and silence: the effects of interactional justice and organizational attribution [J]. *Journal of social psychology* , 2015 , 155( 3 ) : 204-220.
- [40] LASCHINGER H K , GRAU A L . The influence of personal dispositional factors and organizational resources on workplace violence , burnout , and health outcomes in new graduate nurses: a cross-sectional study [J]. *International journal of nursing studies* , 2012 , 49( 3 ) : 282-291.

( 责任编辑: 黄明晴; 英文校对: 葛秋颖 )

## Influence of External Aggression and Its Attribution on Nurses’ Turnover Intention: Using Cynicism as a Mediator

ZHANG Wenqin<sup>1</sup> , YOU Lijiao<sup>1</sup> , ZHOU Jing<sup>2</sup> , XIE Ailing<sup>2</sup>

( 1. School of Business Administration , Nanjing University of Finance & Economics , Nanjing 210023 , China;

2. Children’s Hospital of Nanjing Medical University , Nanjing 210008 , China)

**Abstract:** With intensification of the loss of nurses in hospitals , it has become a research hotspot to reveal influencing factors of nurses’ turnover intentions. Based on the theory of resource conservation , this study explores mechanisms by which external aggression and its attributions of nurses affect the turnover intention. Through the questionnaire survey of first-line nurses in a hospital , empirical results shows the following: ( 1 ) External aggression and hospital attribution have a positive impact on cynicism and turnover intention. ( 2 ) Cynicism fully mediates the relationship between external aggression and turnover intention. ( 3 ) Cynicism plays a significant mediating role between hospital attribution and turnover intention. ( 4 ) Patient attribution will enhance the positive influence of external aggression on cynicism. Based on the above conclusions , on the one hand , hospitals should strengthen the psychological counseling of nurses to alleviate the negative work psychology caused by external aggression , on the other hand , actively create an atmosphere of external aggression prevention , strengthen the internal management of hospitals , and improve the relationship between doctors and patients to avoid the occurrence of external aggression.

**Key words:** external aggression; attribution; cynicism; turnover intention