

# 中国医院缓解护患矛盾，出路在哪里？

## ——基于患者感恩、护士职业认同、工作重塑的实证研究

### WHAT'S THE SOLUTION FOR THE NURSE-PATIENT CONFLICT IN CHINA? THE NURSE-PATIENT CONFLICT SOLUTION, AND EMPIRICAL STUDY FROM PATIENT GRATITUDE PROFESSIONAL IDENTITY, AND JOB CRAFTING PERSPECTIVE

李静<sup>1</sup>, 宋继文<sup>2</sup>, 王悦<sup>3</sup>

Jing Li<sup>1</sup>, Jiwen Song<sup>2</sup>, Yue Wang<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>泰国正大管理学院中国研究生院, <sup>3</sup>中国人民大学

<sup>1,2</sup>Chinese Graduate School, Panyapiwat Institute of Management, Thailand

<sup>3</sup>Renmin University of China, China

Received: July 22, 2019 / Revised: November 19, 2019 / Accepted: November 20, 2019

#### 摘要

本文立足中国三甲医院的调研数据, 利用 SPSS22.0 和 AMOS21.0 进行数据统计分析, 研究了患者感恩对护患关系的影响, 以职业认同为调节变量, 工作重塑为中介变量。实证结果发现, 患者感恩和护患关系呈正相关关系; 患者感恩与工作重塑呈正相关关系; 工作重塑中介了患者感恩与护患关系的正相关关系; 护士职业认同正向调节患者感恩与工作重塑之间的关系, 护士职业认同对患者感恩通过工作重塑影响护患关系的间接效应具有正向调节作用, 即护士职业认同越高, 工作重塑在患者感恩与护患关系之间的中介作用越强。

**关键词:** 感恩 职业认同 工作重塑 护患关系

## Abstract

Based on the survey data of Third-class hospital in China, this paper conducted a statistical analysis of the data using SPSS 22.0 and AMOS 21.0 and studied the influence of patient gratitude on the nurse-patient relationship. Professional self-identity was used as the moderating variable and job crafting as the mediating variable. Empirical findings: Patient gratitude is proportional to the nurse-patient relationship. Patient gratitude is proportional to the job crafting. The job crafting mediates the proportion of the patient gratitude and nurse-patient relationship. Professional self-identity moderates the proportion of the patient gratitude and nurse-patient relationship. The professional self-identity of nurses is proportional to the indirect effect that patient gratitude imposes on the nurse-patient relationship through job crafting: the higher professional self-identity of nurses, the more powerful intermediary role that job crafting plays between patient gratitude and nurse-patient relationship.

**Keywords:** Gratitude, Professional Self-identity, Job Crafting, Nurse-patient Relationship

## 引言

随着构建和谐社会的主流氛围，社会各类矛盾逐渐减少，而医疗领域的矛盾却逐年上升，医患纠纷不断升级。为寻求解决医患矛盾的路径，国内外很多专家学者从医生、护士的角度出发，探讨缓解医患关系的方法；从患者情绪出发影响医护人员从业状态的研究很少，知恩、感恩作为中华民族的传统美德，是人类共有的价值准则和行为准则，是中华民族的核心价值观；患者感恩对医护人员的影响具有深远意义。

本文通过问卷调查进行数据收集，研究自变量患者感恩对护患关系的正向影响，并以工作重塑为中介变量，护士职业认同为调节变量，根据大量的文献资料，厘清各变量之间的研究脉络，在现有量表的基础上，构建研究模型。

本文以拓展-建构理论为基础，通过对各变量之间关系的研究，完善拓展-建构理论的积极情绪不但反映个体生活的幸福，还有利于个体的成长和发展的核心内容。通过本研究，可以筛选出在岗位上尽职尽责的优秀员工，反映出一线医护人员的实际工作状态和中层管理者的管理水平。

## 文献综述

### 1. 感恩

大多数学者将感恩定义为一种情绪状态。McCullough, Emmons & Tsang (2002) 认为感恩既可以指个体经由他人有意、无偿、甚至需要付出代价的帮助而出现积极结果后产生的一

种感恩的内部心理状态,即状态感恩;又可以指个体体验到感恩情绪的可能性或体现感恩情绪的预定心理倾向,即特质感恩。何安明构建感恩三维结构模型,分别从来源、心理活动方式和内部蕴含的实质性意义来进行分析,感恩作为一种情绪体验,个体可以感受到他人、社会和自然的回报,从而产生心理上的变化,达到实际意义的作用。Algoe, Gable & Maisel (2010) 研究发现,感恩个体能较好地处理与他人的关系,对他人能够常念感恩之心并主动宽恕和原谅他人。感恩个体善于解决人际关系间的冲突,较好地表达个体间互惠互利行为,可促使个体感知到社会支持。Hu & Sun (2010) 研究认为,感恩的人更具社会亲和力。

## 2. 职业认同

职业认同是从心理学家 Erikson (1994) 的“自我统一性”发展出来的。Holland, Gottfredson & Power (1980) 把职业认同定义为一个人对自己职业的目标、兴趣、天赋有清晰而确定的认知,他的职业认同强调了作用机制,展示的是一种稳定的状态,是一种职业心理发展性的解释,随着年龄增长,经历增多,个体的职业认同水平不断提高。Savickas (1985) 则提出职业认同是自我同一性发展出来的自我概念和职业概念的内在结构,是个体在职业领域中形成的职业概念的试探性偏好; Jenckson, Coulter & Bruster (2002) 研究发现,个体的认知变化影响职业认同,例如自我效能、自尊水平和应对风格等都会影响职业认同水平; Fagerberg & Kihlgren (2001) 研究认为,工作环境可推进或阻碍护士职业认同的发展,在提供充足的资源时,各种支持对护士的职业认同发展起到重要作用。陈祥丽等发现护士职业认同分为职业自我概念、职业获益感和职业动力感三个维度组成。Song (2018) 从护理人员入手,认为职业认同是个体对职业肯定性评价。

## 3. 工作重塑的综述

Wrzesniewski & Dutton (2001) 提出工作重塑,并定义为员工为使自己的兴趣、动机以及激情与工作相一致,而自我激发的一系列改变性的行为,包括身体和认知上的改变;这是一种从个体层面进行的活动,无论管理者是否参与和支持,个体都有可能主动设计他们的工作,但其重塑的方向与组织目标是否一致,则是评价重塑的重要标准,他将工作重塑分为三个维度,即任务重塑、关系重塑和认知重塑,并认为工作重塑是每天都会发生的行为,在改变工作任务如承担额外的工作,或重构工作关系、改变自己的工作的认知等,使自己更加适合工作。Tims & Bakker (2010) 作为工作重塑的欧洲学派代表,提出个体根据自身的要求和能力,主动进行行为改变来平衡工作资源和要求的过程,是个体自发性的改变,目的是提高和改变工作现状和水平。Slemp, Kern & Vella-Brodrick (2015) 研究表明,员工通过工作重塑,获得工作的乐趣和意义,构成了自我实现的幸福感,工作重塑对改善工作业绩、提升工作意义感、提高工作满意度等都有积极影响作用。中国 Wang & Zhang (2017) 实证分析证实,工作重塑对工作

绩效产生显著正向效用，且心理授权赋能工作重塑和工作绩效间起到部分中介作用；在工作重塑作为中介变量的研究中，Zhou (2015) 研究证明工作重塑对主动性人格与工作投入起到了中介效应，工作重塑提升工作投入。

#### 4. 护患关系的综述

本研究所采用的护患关系是医患关系中护理人员与患者之间的关系，是通过护理人员在医疗过程中与患者建立的工作性人际关系。医学史里认为，医学的目的是社会的，不仅是治疗患者疾病，使某个机体康复，重要的是使个体调整状态以适应环境，广泛地说，医患关系是医学团体和社会这两群人之间的多方面的关系，医患关系是一种特殊的社会公共关系，两者是相辅相成的统一体，护患关系作为医患关系重要的组成部分，作为与患者接触最多的医务人员，可以直接反应医患关系的整体状况和水平。护患关系受到国情、政治、经济、文化等情况的影响，具有强烈的社会属性，因此 Van der Feltz-Cornelis, Van Oppen, Van Marwijk, De Beurs, & Van Dyck (2004) 针对患者提出医患关系的三个维度，分别是患者对医护人员的满意度、医护人员的平易近人性和患者对医疗症状的态度，提出医患关系更多地体现在医患之间的人文关怀；中国 Wang, Lv & Zhe (1994) 等从患者感谢中分析护患关系，Ding, Huang & Chen (2015) 等对护患关系进行了相关影响研究，认为护士工作的责任心、操作技能和服务态度是影响护患关系的核心要素。Jiang & Dai (2019) 研究人文关怀在护患关系中的运用，分析了人文关怀在构建和谐护患关系中的重要性，表明人文关怀是护患关系的调和剂，给予患者心灵上的安慰和温暖，可以提高护理质量，改善护患关系。

### 理论基础和研究设计

#### 拓展-建构理论

Fredrickson (2001) 总结并提出拓展-建构理论，指出拓展-建构理论具有拓展、构建和缓释三个功能，解释了积极情绪进化适应价值，反映了个体幸福有利于个体的成长和发展；他认为，积极情绪时个体对自己有意义的事情表现出一种愉悦的反映，在研究初期，他将积极情绪分为快乐、兴趣、满足感和爱，后期将自豪、感恩加入到积极情绪当中，证实拓展-建构理论中积极情绪的进化适应值，在个体呈现积极情绪时，可促使个体向上发展的作用；拓展功能包含个体的注意、认知和行动范畴，积极情绪可以激发个体对情景更加专注和探索，促使个体采取多种方式来应对环境，不断获取有利于实现主观目的的知识和经验，从而拓展个体的认知和行动的范围，建构功能是在拓展功能基础上实现的，积极情绪可以构建个人持久的行为，提供个人可持续性的资源；缓释功能是衍生功能，积极情绪拓宽个体的思维行动范围，纠正、修复和缓解消极情绪滞存的影响。

## 研究假设及模型

### 患者感恩与护患关系和工作重塑之间的关系

感恩是一种处世哲学，是对他人的认可和钦佩之情，是处于对他人尊重的行为表达；Watkins, Woodward, Stone & Kolts (2003) 研究证实表达感恩行为作为一种干预策略对于增加感恩进而提升个体幸福感的有效性，Algoe, Gable & Maisel (2010) 提出发现-提醒-联结理论，用以解释感恩表达行为在人际关系中的作用，一方感受到另一方由感恩表达的响应性会更显著地提高双方的关系质量，说明感恩表达能够传达出理解和赞美之情，能够促使表达双方愿意付出更多努力，提升双方关系的质量；Liang, Chen & Xiong (2015) 提出，在社会交往中，一个非常重要的积极情绪就是感恩，个体由于接受了他人的善意，而诱发一种愉悦的、心怀感激而欲报答的认知性情绪。Van der Feltz-Cornelis et al. (2004) 提出，良好的医患关系硬更多的地现在医患之间的关怀、双方间的高度信任和帮助、情感融入的理解与人与人之间的敞开胸怀等。

因此提出：

H1：患者感恩与护患关系呈正相关关系

H2：患者感恩与工作重塑呈正相关关系

### 工作重塑的中介作用

Slemp, Kern & Vella-Brodrick (2015) 研究认为，工作重塑是员工在正式工作设计基础上，根据自身需求自主地重构工作内容、工作方式和工作关系等，以此来获得工作意义感和身份感。Grant & Ashford (2008) 研究认为工作重塑体现在员工在工作设计中的主动性改变，强调以积极主动的态度改变工作认知、工作关系或工作任务，它是员工主动性行为的一种表现形式；Berg, Wrzesniewski & Dutton (2010) 认为，工作重塑是员工积极行为的取向表现，员工能在工作中识别重塑机会并采取积极行动，重新定义工作任务及目标，积极寻求资源和机会为重塑创造有利条件，并主动寻求重塑挑战。

本研究试图探索工作重塑在患者感恩和护患关系之间的影响作用，提出以下假设：

H3：工作重塑中介了患者感恩与护患关系的正相关关系。

### 职业认同的调节作用

Gregg & Magilvy (2001) 通过扎根理论和比较研究，得出护理的价值对护士的职业认同起到重要作用；Fagerberg & Kihlgren (2001) 研究显示，工作环境对护士职业认同起到明显的影响作用，个体在受到充分的支持和认可时，自身会要求提供更高质量的护理服务；Fredrickson (2001) 研究发现，积极情绪可以改善个体的思维方式和应对方式，能够促进个体的认知习惯，帮助个体建设持久的心理和社会资源，能使个体更乐观，适应能力更强。

由此推测，提出以下假设：

**H4:** 护士职业认同正向调节患者感恩与工作重塑之间的关系，即职业认同越高，患者感恩与工作重塑之间的正相关关系越强。

**H5:** 护士职业认同对患者感恩通过工作重塑影响护患关系之间的间接效应具有正向调节作用，即护士职业认同越高，工作重塑在患者感恩与护患关系之间的中介作用越强。

### 研究模型

根据上述假设，提出研究模型，以患者感恩为自变量，护士职业认同为调节变量，工作重塑为中介变量，护患关系为因变量。

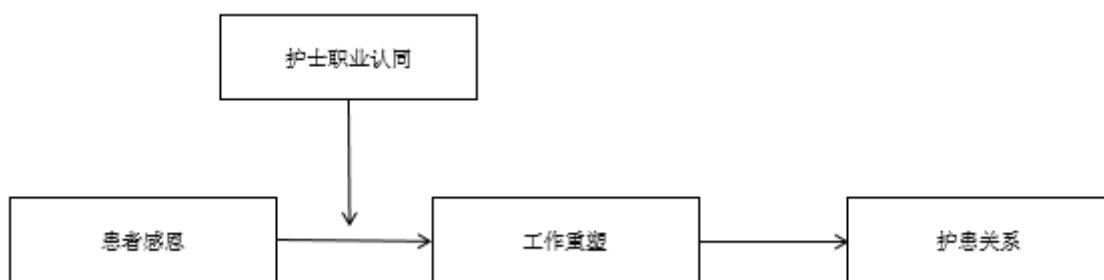


图 1 本研究理论模型

### 变量及测量

患者感恩作为自变量，采用 Palmatier, Jarvis, Bechkoff & Kardes (2009) 设计的量表作为研究基础，该量表的内部一致性信度和重测信度都比较高，结构效度良好。护患关系，即医患关系中护理人员与患者之间的关系，作为因变量，采用杨慧对 Van der Feltz-Cornelis et al. (2004) PDRQ-15 的中文修订版 PDRQ-13 量表，分别从患者对护士的满意度、护士的平易近人和患者对医疗症状的态度进行测量。工作重塑作为中介变量，采用 Slemp & Vella-Brodrick (2014) 开发的量表，分别从认知重塑、关系重塑和任务重塑三个维度进行测量。护士职业认同作为调节变量，采用 Lu, While & Barriball (2006) 横断面设计的量表，从工作感受角度出发进行测量。

### 研究方法

本文通过阅读大量文献，收集相关信息，确认研究方向，对相关变量进行分析整理，归纳总结，最终确定研究模型。采取问卷调查的方法，问卷的核心部分采用成熟量表，为避免同源误差，采取护士、患者一一配对的方法进行数据收集，按照三家医院提供的四千余名护士名单中，按照随机抽样原则，选取 359 名护士，患者按照护士所在科室管辖范围进行现场随机抽取。护士问卷从患者感恩、工作重塑、职业认同、人口统计信息四个方面进行调查，患者问卷从医患关系方面进行调查，问卷采用编码信息进行记录匹配。最后采用 SPSS22.0 和

AMOS21.0 对数据进行分析，首先对样本进行描述性统计分析，然后检验量表的效度、信度和相关性，再对研究假设进行数据检验。

### 数据分析和假设检验

本研究选择了三家三甲医院进行问卷发放，正式发放问卷数护士 359 份、回收有效问卷 303 份；患者 718 份，回收有效问卷 606 份。问卷有效回收率 84.4%.

#### 样本描述性统计

本研究进行问卷设计时，选取了性别、年龄、在本院工作时间（月）、与领导共事时间（月）作为控制变量。

**表 1** 样本描述性统计

变量	均值	标准差	类别	百分比
护士性别	0.01	0.08	男	0.70
			女	98.70
护士年龄	32.93	6.61	25 岁以下	10.30
			25-29 岁	20.80
			30-39 岁	54.70
			40-49 岁	13.20
			50 岁以上	0.90
在本医院工作时间（月）	142.73	87.19		
与领导共事时间（月）	48.80	37.90		

### 各变量量表检验

#### 各变量量表的信度检验

本研究对各变量添加控制变量后，进行 Cronbach  $\alpha$  系数检验，分别得出各变量  $\alpha$  值，数据结果显示各变量均具有较高信度。

**表 2** 各变量量表的信度检验

变量	条目数量	$\alpha$ 系数
患者感恩	3	.87
工作重塑	15	.92
护患关系	13	.97
护士职业认同	10	.94

### 各变量的效度检验

采用 AMOS21.0 进行分析, 对各变量的  $\chi^2/df$ 、NFI、IFI、TLI、CFI、RMSEA 六项指标进行检验, 经过结构效度分析, 发现五因子的验证性因子分析拟合度指数均达到统计学标准, 说明量表理论模型与实测数据拟合程度好, 具有较好的结构效度, 各变量之间有足够的区分性。

表 3 各变量的效度检验

模型	因子	$\chi^2/df$	NFI	IFI	TLI	IFI	MSEA
模型 1 (五因子)	A, B, C, D, E	1.87	0.97	.99	0.98	99	05
模型 2 (四因子)	A+B, C, D, E	6.94	0.87	89	0.84	89	14
模型 3 (三因子)	A+B, C+D, E	19.03	0.64	65	0.52	65	24
模型 4 (二因子)	A+B+C+D, E	24.13	0.54	55	0.38	54	28
模型 5 (单因子)	A+B+C+D+E	25.28	0.51	52	0.35	52	28
各指标标准值		<5	>0.9	0.9	>0.9	0.9	0.08

注: A, B, C, D, E 分别代表患者感恩、工作重塑、工作投入、医患关系、护士职业认同; “+”代表前后两个因子合并; N=303。

### 变量相关性检验

本研究使用 SPSS22.0 软件, 计算各变量和人口学变量之间的均值和标准差, 对变量进行相关性分析, 均呈显著正相关。

表 4 变量相关性检验

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.年龄									
2.性别	.03								
3.在本医院工作时间	.97**	.03							
4.与领导共事时间	.32**	.09	.34**						
5.患者感恩	.03	0.03	.01	0.11	.87				
6.工作重塑	0.04	0.01	0.06	0.14*	.36**	.92			
7.工作投入	0.03	.01	0.04	0.03	.30**	.56**	.93		
8.医患关系	0.03	0.04	0.02	0.06	.41**	.24**	.33**	.97	
9.职业认同	0.04	0.03	0.06	0.01	.37**	.66**	.80**	.30**	.94
平均值 (M)	2.93	.01	42.73	8.80	.69	.25	.67	.63	.80
标准差 (S.D.)	.61	.08	7.19	7.90	.88	.83	.81	.44	.82

注: \*\*、\*分别表示  $p<0.01$ ,  $p<0.05$ ; 对角线括号内的数值为信度系数 Cronbach's $\alpha$  值。

### 假设检验

表 5 患者感恩与护患关系之间关系检验

变量	护患关系	
	M <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>
常量	5.80**	5.04**
控制变量		
年龄	-0.01	-0.02
性别	-0.20	-0.14
在本医院工作时间	0.00	0.01
与领导共事时间	-0.01	0.00
自变量		
患者感恩		0.21**
R <sup>2</sup>	0.01	0.17**
F	0.37	11.68**
ΔR <sup>2</sup>	0.01	0.19**
ΔF	0.37	56.60**

注：N=303；\*\*表示 p<0.01；\*表示 p<0.05。

结果表明：M<sub>2</sub> 检验患者感恩对护患关系的影响，F 值 11.68，在 P<0.01 上水平显著，说明患者感恩对护患关系存在影响，ΔF 值为 56.60，P<0.01，说明患者感恩对护患关系影响水平很高、并显著正向影响。R<sup>2</sup> 值为 0.09，P<0.01 衡量方程拟合优度显著，ΔR<sup>2</sup> 值为 0.17，P<0.01 确认患者感恩对护患关系的拟合度显著，患者感恩对护患关系存在显著影响（ $\beta=0.21$ ，P<0.01），故假设 H<sub>1</sub> 患者感恩与护患关系呈正相关关系成立。

表6 工作重塑在患者感恩与护患关系之间的中介作用

变量	工作重塑		护患关系		
	M <sub>3</sub>	M <sub>4</sub>	M <sub>1</sub>	M <sub>2</sub>	M <sub>5</sub>
常量	3.79**	2.58**	5.80**	5.04**	4.89**
控制变量					
年龄	0.03	0.01	-0.01	-0.02	-0.02
性别	0.03	0.12	-0.20	-0.14	-0.15
在本医院工作时间	-0.01	-0.01	0.00	0.01	0.01
与领导共事时间	-0.01*	-0.01	-0.01	0.00	0.00
自变量					
患者感恩		0.32**		0.21**	0.19**
中介变量					
工作重塑					0.06*
R <sup>2</sup>	0.02	0.14**	0.01	0.17**	0.19**
F	1.60	9.40**	0.37	11.68**	10.49**
ΔR <sup>2</sup>	0.02	0.17**	0.01	0.19**	0.01*
ΔF	1.60	39.73**	0.37	56.60**	3.93*

注: N=303; \*\*表示 p<0.01; \*表示 p<0.05。

结果表明: 结合 M<sub>1</sub> 和 M<sub>2</sub> 检验, 结果表明: 在 M<sub>5</sub> 中检验工作重塑对护患关系的影响,  $\beta=0.06$ ,  $P<0.01$  表明工作重塑与护患关系之间的中介作用呈显著正相关关系; F 值

10.49, 在  $P<0.01$  上水平显著, 说明工作重塑对护患关系存在影响,  $\Delta F$  值为 3.93,  $P<0.01$ , 说明工作重塑对护患关系影响水平很高、并显著正向影响;  $R^2$  值为 0.19,  $P<0.01$  衡量方程拟合优度显著,  $\Delta R^2$  值为 0.01,  $P<0.01$  确认患者感恩对工作投入的拟合度显著。故 H2 患者感恩与工作重塑呈正相关关系成立, H3 工作重塑中介了患者感恩与护患关系的正相关关系成立。

表 7 护士职业认同的调节作用

变量	工作重塑		
	M <sub>4</sub>	M <sub>6</sub>	M <sub>7</sub>
常量	2.58**	0.65	0.48
控制变量			
年龄	0.01	0.01	0.01
性别	0.12	0.21	0.23
在本医院工作时间	-0.01	-0.01	-0.01
与领导共事时间	-0.01	-0.01 **	-0.01 **
自变量			
患者感恩	0.32 **	0.11 *	0.11 *
调节变量			
职业认同		0.62 **	0.63 **
交互项			
Z 患者感恩*Z 职业认同			0.06 *
$R^2$	0.02	0.46 **	0.47 **
$F$	1.60	41.55 **	36.54 **
$\Delta R^2$	0.02	0.32 **	0.01 *
$\Delta F$	1.60	174.66 **	3.97 *

注: N=303; \*\*表示  $p<0.01$ ; \*表示  $p<0.05$ 。

结果表明: 结合 M<sub>4</sub> 检验, M<sub>6</sub> 检验职业认同在患者感恩对工作重塑的影响,  $\beta=0.62$ ,  $P<0.01$  表明职业认同在患者感恩与工作重塑之间呈正向调节作用; F 值 41.55, 在  $P<0.01$  上水平显著, 说明患者感恩对工作重塑存在影响,  $\Delta F$  值为 174.66,  $P<0.01$ , 说明职业认同在患者感恩对工作重塑之间影响水平很高、并显著正向影响;  $R^2$  值为 0.46,  $P<0.01$  衡量方程拟合优度显著,  $\Delta R^2$  值为 0.32,  $P<0.01$  确认职业认同在患者感恩与工作重塑之间的拟合度显著。M<sub>7</sub>

在 M6 的基础上, 增加了患者感恩与职业认同的交互项, 结果表明, 交互项对于工作重塑存在显著正向影响 ( $\beta=0.06$ ,  $P<0.05$ ), 故 H4 护士职业认同正向调节患者感恩与工作重塑之间的关系成立。

在护士职业认同对患者感恩与工作重塑之间的调节效果图中显示, 选择职业认同高一个标准差时, 患者感恩与工作重塑变化斜率比低一个标准差变化斜率变大, 故验证了 H4 护士职业认同越高, 患者感恩与工作重塑之间的正相关关系越强。

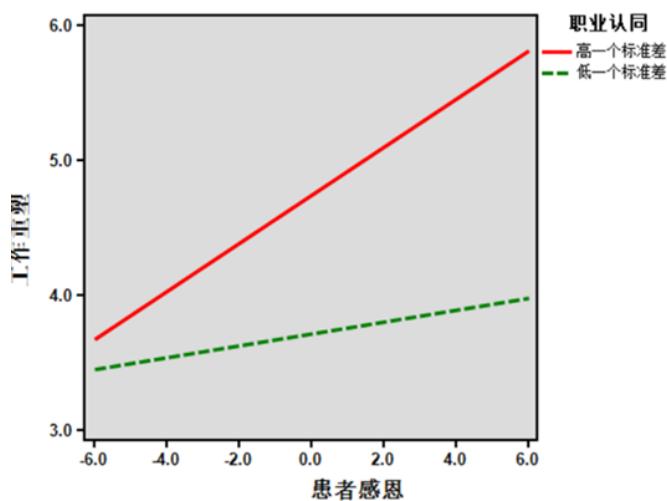


图 2 本研究理论模型

用 SPSS 软件做偏差校正的非参数百分位 bootstrap 中介效应分析时, 结果显示护士职业认同在中高职业认同时, 职业认同对患者感恩通过工作重塑影响护患关系的间接效应调节作用成立, 故验证 H5 护士职业认同对患者感恩通过工作重塑影响护患关系的间接效应具有正向调节作用, 即护士职业认同越高, 工作重塑在患者感恩与护患关系之间的中介作用越强成立。

表 8 调节变量

调节变量	$\beta$	Boot SE	95%置信区间	
			下限	上限
低职业认同	0.0021	0.0046	-0.0045	0.0160
中职业认同	0.0060	0.0045	0.0002	0.0195
高职业认同	0.0099	0.0062	0.0010	0.0264

#### 4. 研究结果

通过数据分析结果得出：

患者感恩对护患关系有显著正向影响作用，在现代医患道德情感重建的过程中，以儒家文化为核心价值体系，构成了民族特色的社会关系基础，医患双方在良好的情感环境下，能够促进双方的和谐与信任关系；当患者从自身角度感谢、尊重医护人员时，更有利于双方的目标和利益达成高度一致，使双方关系趋于完全平等，从而缓解双方矛盾，促进护患和谐。

患者感恩对医护人员工作重塑有显著正向影响作用，当医护人员的工作得到患者认可，获得患者的信任与尊重，医护人员选择工作重塑的可能性会更大，能够更加积极的去完成工作，并在正念的推动下，形成具有自我意识的主动行为，去感知工作的意义，厘清工作的内容，关注工作的方法和途径，从而对自己的工作重新定位和整理。

工作重塑中介了患者感恩与护患关系之间的正相关关系，工作重塑的自身即可带来较多的积极结果，诸如提高个体对自己工作的满意度，增加工作中的愉悦感，提升个体的自信心，使个体感受到工作的价值和意义等，在主动改变工作内容和方式的过程中，不仅仅更好地完成了工作任务，也很大程度地提升了工作的品质。

护士职业认同正向调节患者感恩与工作重塑之间的正相关关系，护士职业认同度越高，工作重塑在患者感恩与护患关系的之间的中介作用也越强。社会同一论认为，职业认同决定了个体的工作态度，影响个体对自我的认知和职业的感受，具备高职业认同度个体来说，在工作中体验到工作的意义感和使命感，高职业认同的个体更能适应高水平的工作，在工作过程中，表现的个体情绪更为积极，对工作中的问题和困难能够积极主动地解决和应对。

#### 管理启示

通过本研究，在医院管理方面，可以着重从提高患者的感恩情绪、提高医护人员的职业认同度、为医护人员提供更加丰富和专业的医疗资源和社会资源，提升社会对医护人员的理解和包容入手，提升医护人员对工作的热情，改善医患关系。

创建以患者为中心的医疗体制，创建宾至如归的就医环境，创建良好的情感环境。患者作为医疗消费的主体，往往被医疗机构忽视了“上帝”的身份，从经营者角度来说，一切从消费者出发的经营理念在现有公立医院的体制和机构下，完全被颠覆。改善就医环境，从装饰装修风格，就医导诊服务，医患沟通用语等方面入手，患者到医院需要得到专业的医治和心灵上的慰藉，建立良好的医疗环境和人文关怀给患者带来的内心感受，可以提升患者的感恩情

绪，营造医患和谐的氛围；改善医护从业人员工作态度，沟通技巧，使医患双方都保持良好的心理状态，从而减轻双方的焦虑情绪，提升医患双方的关系。

提高医护人员的职业认同水平。着重培养医护人员的高职业认同度，医护人员作为专业技能群体，在培养过程中，强化职业认同教育，着重职业认知能力、自我反思能力、挫折应对能力的培育；成立员工心理关怀部门，建立定期人文关怀机制，定期开展心理建设培训，对工作中发现的问题，及时整理，统一解决；全面开展岗位流转机制，通过新岗位、新任务的刺激，委以重任等手段，增加医护人员的自我调节能力，对自己的职业认知不断更新、准确定位，进而提升职业认同水平。

为医护人员提供优质的资源平台，促进医护人员工作重塑意愿。通过不断改善医疗资源，提供完善的社会资源，来促进医护人员的工作重塑意愿，才能使医护人员获得更高的工作意义感和满意度；通过给医护人员提供更多的交流平台和机会，提供可倾诉的载体，及时了解他们的工作状态；通过提供先进的医疗资讯，了解自身不足，主动对工作进行改进；通过改善工作环境，提升医护人员的幸福感、忠诚度，降低工作倦怠，增加重塑可能；通过建立完善的绩效考核机制、晋升机制，提升医护人员的归属感和成就感，保持持续的工作热情，花费更多的精力去研究工作的方法和方式等提高医护人员积极性，构建和谐的人性化的医疗环境。

## References

- Algoe, S. B., Gable, S. L. & Maisel, N. C. (2010). It's the little things: Everyday gratitude as a booster shot for romantic relationships. *Personal relationships*, 17(2), 217-233.
- Berg, J. M., Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptively. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 158-186.
- Ding, J. N., Huang, X. Z. & Chen, H. L. (2015). Cognitive research on factors influencing nurse-patient relationship between nurse and patients. *Journal of nursing management*, 15(10), 712-713.
- Dong, X. S. & Ariana, P. (2012). Why rural doctors are dissatisfied with their work? -- Empirical study on job income, doctor-patient relationship and job satisfaction. *World of management*, (11), 77-88. [In Chinese]
- Erikson, E. H. (1994). *Identity: Youth and Crisis*. New York: WW Norton & Company.
- Fagerberg, I. & Kihlgren, M. (2001). Experiencing a nurse identity: the meaning of identity to Swedish registered nurses 2 years after graduation. *Journal of Advanced Nursing*, 34(1), 137-145.

- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218.
- Grant, A. M. & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in organizational behavior*, 28, 3-34.
- Gregg, M. F. & Magilvy, J. K. (2001). Professional identity of Japanese nurses: bonding into nursing. *Nursing & Health Sciences*, 3(1), 47-55.
- He, A. M. & Hui, Q. P. (2013). Gratitude the construction of three-dimensional structure theory model. *Psychological Research*, 6(3), 11-17. [In Chinese]
- Holland, J. J., Gottfredson, D. C. & Power, P. G. (1980). Some diagnostic scales for research in decision making and personality: Identity, information, and barriers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(6), 1191.
- Hu, Y. & Sun, D. Y. (2010). Gratitude: a new topic of personality research. *Journal of East China Normal University (education science edition)*, 28(4), 43-49. [In Chinese]
- Jenkinson, C., Coulter, A. & Bruster, S. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353-358.
- Jiang, F. & Dai, Y. X. (2019). The application of humanistic care in constructing harmonious nurse-patient relationship. *Contemporary nurse*, 26(9), 9-11.
- Li, W. J. (2018). Doctor-patient trust of medical staff and its influencing factors. *Journal of Shanxi Preschool Normal University*, 34(6), 117-121. [In Chinese]
- Liang, H. Y., Chen, S. & Xiong, H. X. (2015). Interpersonal gratitude: important positive emotions in social communication. *Progress in psychological science*, 23(3), 479-488. [In Chinese]
- Lu, H., While, A. E. & Barriball, K. L. (2006). Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 15-35.
- McCullough, M. E., Emmons, R. A. & Tsang, J. A. (2002). The grateful disposition: A conceptual and empirical topography. *Journal of personality and social psychology*, 82(1), 112.
- Mo, X. T., Xu, L. Z. & Luo, H. W. (2015). Research on the relationship between medical staff perception of doctor-patient relationship, job satisfaction and turnover intention. *Chinese journal of clinical psychology*, 23(1), 141-146. [In Chinese]
- Palmatier, R. W., Jarvis, C. B., Bechkoff, J. R. & Kardes, F. R. (2009). The role of customer gratitude in relationship marketing. *Journal of marketing*, 73(5), 1-18.
- Savickas, M. L. (1985). Identity in Vocational Development. *Journal of Vocational Behavior*, 27(3), 329-337.

- Slemp, G. R. & Vella-Brodrick, D. A. (2014). Optimizing employee mental health: the relationship between intrinsic need satisfaction, job crafting, and employee well-being. *Journal of Happiness Studies*, 15(4), 957-977.
- Slemp, G. R., Kern, M. L. & Vella-Brodrick, D. A. (2015). Workplace well-being: The role of job crafting and autonomy support. *Psychology of Well-being*, 5(1), 7.
- Song, L. H. (2018). Correlation between professional identity and innovative behavior of nurses in grade ii general hospitals. *Chinese medicine and clinic*, 18(11), 1907-1910. [In Chinese]
- Tims, M., Bakker, A. (2010). Job crafting: towards a new model of individual job redesign: original research. *Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 1-9.
- Van der Feltz-Cornelis, C. M., Van Oppen, P., Van Marwijk, H. W., De Beurs, E. & Van Dyck, R. (2004). A patient-doctor relationship questionnaire (PDRQ-9) in primary care: development and psychometric evaluation. *General hospital psychiatry*, 26(2), 115-120.
- Wang, P. & Zhang, Q. (2017). Research on the mechanism of work remodeling on work performance: mediated effects of adjustment. *Ergonomics*, 23(4), 1-7. [In Chinese]
- Wang, P., Lv, G. Z. & Zhe, H. M. (1994). Analyze the nurse-patient relationship from “gratitude”. *Chinese medical ethics*, (3), 55-57.
- Watkins, P. C., Woodward, K., Stone, T. & Kolts, R. L. (2003). Gratitude and happiness: Development of a measure of gratitude, and relationships with subjective well-being. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 31(5), 431-451.
- Wrzesniewski, A. & Dutton J. E. (2001). Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.
- 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.
- Zhou, N. (2015). *Influence of proactive personality of media practitioners on work input*. Doctoral Dissertation, Harbin: Harbin Engineering University. [In Chinese]



**Name and Surname:** Jing Li

**Highest Education:** Doctoral Candidate

**University or Agency:** Panyapiwat Institute of Management

**Field of Expertise:** Psychology, sociology



**Name and Surname:** Jiwen Song

**Highest Education:** Doctoral Degree

**University or Agency:** Panyapiwat Institute of Management

**Field of Expertise:** Emotional Intelligence, Corporate Culture, Leadership, Human Resource Management System



**Name and Surname:** Yue Wang

**Highest Education:** Doctoral Candidate

**University or Agency:** Renmin University of China

**Field of Expertise:** Leadership, Followership and Gratitude