

doi:10.13582/j.cnki.1672-7835.2022.02.016

养老服务情境下个人—组织匹配对 员工离职意愿的影响研究

马箭

(中南大学 医院管理研究所,湖南 长沙 410008)

摘要:以湖南省长株潭地区养老护理员为样本,实证检验了个人—组织匹配对养老护理员离职意愿的影响。发现:养老护理员个人—组织的匹配程度显著负向影响其离职意愿;工作倦怠在养老护理员的个人—组织匹配与离职意愿之间起中介作用;公共服务动机在养老护理员个人—组织匹配与工作倦怠之间起调节作用,但该调节机制在工作倦怠与离职意愿间不显著,说明养老护理员的公共服务动机有助于抑制由于个人—组织不匹配所引起的工作倦怠。

关键词:养老护理员;个人—组织匹配;离职意愿;工作倦怠;公共服务动机

中图分类号:C93 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-7835(2022)02-0136-10

一 引言及文献综述

随着我国老龄化形势日益严峻,老人的康养照护模式研究成为学界和实业界关注的重要议题^①。习近平总书记在2021年2月的中共中央政治局集体学习中强调,要完善覆盖全民的社会保障体系,促进社会保障事业高质量发展和可持续发展。养老服务保障体系的建设效果事关我国的民生大计。但根据全国民政职业教育教学指导委员会发布的数据表明,我国的养老护理员有着较大程度的匮乏,该类人员缺口已超过千万^②。养老护理员短缺已在一定程度上成为制约我国养老产业进一步发展的“绊脚石”^{③④}。我国养老护理工作有着稳定性差、离职率高的特点。究其原因:一方面,养老护理工作是一种经验导向的工

作,培养一名专业素质强的护理员需要花费大量的时间和精力^⑤;另一方面,养老护理工作负担较重,养老护理员对组织缺乏归属感,这导致养老护理员对工作的满意度较低,因而离职率也较高^⑥。伍宗云等调研了我国27个省、自治区、直辖市的1400多名养老护理员,研究表明调研对象从事养老护理工作的平均年限仅为4.7年,养老护理员工作变动频繁导致了养老服务水平不高^⑦,马跃如等学者关于养老护理员幸福感的相关研究也进一步证实了该研究结论^⑧,其原因可能是养老护理员与组织之间的不匹配,这种不匹配可能是薪酬、工作环境等因素导致的。一般来说,员工与组织之间的匹配程度会显著影响员工的工作满意度

收稿日期:2021-07-25

基金项目:国家自然科学基金面上项目(72172159);国家社会科学基金重大项目(17ZDA326);教育部人文社会科学规划基金项目(19YJA630053)

作者简介:马箭(1987—),女,湖南长沙人,博士,助理研究员,主要从事医院管理、养老服务管理及人力资源管理研究。

①王杰秀,安超:《“元问题”视域下中国养老服务体系改革与发展》,《社会保障评论》2020年第3期。

②伍宗云,张福顺,李同归:《养老机构护理员现状调查》,《社会福利:理论版》2017年第7期。

③李邦华:《关于我国养老服务新发展阶段的几点思考》,《中国社会报》2021年7月22日。

④张娟凤,唐文雅:《创新“党建+养老”模式——践行为民服务初心》,《中国社会报》2021年7月22日。

⑤孙悦,陶月仙:《我国长期护理保险问题及对策研究状况》,《护理实践与研究》2021年第14期。

⑥Kim Y, Kim C. “Impact of Job Characteristics on Turnover Intention and The Mediating Effects of Job Satisfaction: Experiences of Home Visiting Geriatric Care Workers in Korea”, *Asia Pacific Journal of Social Work*, 2017(2): 1-16.

⑦伍宗云,张福顺,李同归:《养老机构护理员现状调查》,《社会福利:理论版》2017年第7期。

⑧马跃如,易丹,胡斌:《养老护理员工作幸福感的随机突变机理》,《系统管理学报》2021年第3期。

或工作状态,进而影响员工的离职意愿^①。对于政府和养老机构而言,要实现养老行业的健康稳定发展,可以从降低养老护理员离职意愿的角度出发^②,研究这一目标的实现路径,对稳定和培育我国养老护理员队伍、提高我国养老服务整体水平有着重要意义。

员工的离职问题是当前社会的热点问题,管理学、社会学等领域的国内外专家和学者对组织中员工的离职问题做了丰富的研究,也对可能影响员工离职意愿的多种因素进行了深入的探索。然而,基于相对特殊的工作性质与工作内容,学者们对养老机构中养老护理员的离职问题研究寥寥。纵观已有研究,关于养老机构与护理员关系的文献中,仅有少数学者将关注点放在了这一领域,其研究内容多为基于护理员的工作时长、工作内容、工作压力程度,分析养老护理员年龄、性别、学历等因素对其离职意愿的影响^{③④⑤}。客观来说,上述研究未能凸显养老行业自身独有的特点,也未深入考虑现实情况,忽略了很多养老行业中存在的可能导致养老护理员离职的重要变量。此外,由于国情的差异,在中国情境下养老护理员的研究与国外相关研究相似之处较为稀少,西方发达国家的已有经验难以运用到我国特殊的情境下。同时,由于我国民族、地域等差异,不同地区的养老护理工作现状也存在较大差异。因此本文以长株潭地区养老护理员为对象开展研究,以避免地域差异对研究结果可能产生的影响。以往研

究表明,员工的离职意愿水平并非由多个单一因素决定,而是受多种因素共同作用^⑥,养老机构中护理员的离职问题亦是如此。与其他行业员工不同的是,我国养老行业的大多数护理员受教育程度不高且多来自农村,和相对受教育程度高的、来自城市的员工相比,通常更加具有勤劳肯干的品质,同时相比之下更加需要组织的关怀^⑦。护理员对组织的认可程度就显得尤为重要,而养老服务组织对护理员的要求与护理员个人层面的特点之间的匹配程度也直接影响着护理员是否会在该组织中工作得“舒适”,换言之影响着护理员的离职意愿^{⑧⑨}。此外,养老服务工作较为繁琐,需要具备耐心与细心,一旦养老护理员认为护理工作对自身来说成了一种负担,养老护理员就会产生倦怠心理,导致其产生转换行业或调换工作的意向^⑩。然而并不是所有养老护理员在工作中都会产生倦怠心理,这取决于个体对于养老服务工作的认知。在我国,“尊老爱幼”作为一种传统美德,照顾弱势群体是每个人内心深处的信念,公共服务动机作为一种服务社会的价值因素,会对养老护理员的工作倦怠产生一定影响^⑪,即便养老护理员在养老机构中没有得到对等的对待,但如果认为公共服务是一件光荣的事情,也有可能产生较低的工作倦怠。

基于此,本研究以养老护理员的个人特质与养老机构的匹配程度为出发点,基于资源保存理

①Castle N, Gengberg J, Men A. “Nursing Home Staff Turnover? Impact on Nursing Home Compare Quality Measures”, *The Gerontological Society of America*, 2007(5): 650-661.

②Hebson G, Rubery J, Grimshaw D. “Rethinking Job Satisfaction in Care Work: Looking beyond the Care Debates”, *Work, Employment and Society*, 2015(29): 314-330.

③胡芳肖,贾冰鑫,王育宝:《民营养老机构护理员离职意愿影响因素实证研究——以陕西西安为例》,《贵州财经大学学报》2018年第5期。

④Suzumura M, Fushiki Y, Kobayashi K, et al. “A Prospective Study of Factors Associated with Risk of Turnover among Care Workers in Group Homes for Elderly Individuals with Dementia”, *Journal of Occupational Health*, 2013(6): 487-494.

⑤Kim Y, Kim C. “Impact of Job Characteristics on Turnover Intention and The Mediating Effects of Job Satisfaction: Experiences of Home Visiting Geriatric Care Workers in Korea”, *Asia Pacific Journal of Social Work*, 2017(2): 1-16.

⑥王芳,王楠楠:《大数据时代员工离职意愿的影响研究》,《中国商论》2020年第1期。

⑦曹伏明,李庆,张银华:《养老护理员社会支持与离职意愿的关系:抑郁、焦虑情绪的中介效应》,《中国老年学杂志》2021年第5期。

⑧Edwards J R, Cable D M, Williamson I O, et al. “The Phenomenology of Fit: Linking The Person and Environment to The Subjective Experience of Person-Environment Fit”, *Journal of Applied Psychology*, 2006(4): 802-827.

⑨Elaa, Colaianni G, Portoghese I, et al. “How Organizational Support Impacts Affective Commitment and Turnover among Italian Nurses: A Multilevel Mediation Model”, *International Journal of Human Resource Management*, 2014(9): 1185-1207.

⑩赵世超,王宇桐,谭福金,等:《基层卫生人员职业倦怠对离职意愿的影响研究——感情承诺的中介作用》,《中国卫生统计》2020年第4期。

⑪林琼,熊节春:《公共服务动机对公务员工作倦怠的影响》,《江西社会科学》2018年第5期。

论,探究个人—组织匹配影响养老护理员离职意愿的内在机理,从而回答以下问题:个人—组织匹配如何对护理员的离职意愿产生影响?个人—组织匹配程度对护理员的工作倦怠程度有何影响?工作倦怠程度又会如何影响护理员的离职意愿?来自护理员的公共服务动机对上述影响会有怎样的调节作用?

二 理论分析与研究假设

(一)个人—组织匹配与离职意愿

个人—组织匹配指的是个体与组织的相容性,即个人与组织至少有一方能够提供给另一方所需的资源或个人与组织具有相似的基本特征^①。而离职意愿指的是当员工经历了不满足以后的退缩行为^②。相关研究曾证明个人—组织匹配对员工离职意愿存在显著负向影响,个人—组织匹配度越低,员工离职意愿越高^{③④⑤}。个人与组织的良好匹配是实现长期雇佣关系以及组织灵活性的关键。根据个人—环境匹配理论,个人及其所在环境变量之间的交互作用对个体行为意向有着重要的影响。一方面,个体和环境特征的良好匹配对个体幸福感起到积极的作用,个人想离开当前工作岗位的意愿会降低;另一方面,当个体感知到个人—组织匹配程度较高时,意味着个体能够从组织获得更为丰富的资源,员工因经历不满足而产生退缩行为的可能性会降低。综上所述

述,对于个人与组织匹配较好的组织来说,不仅组织中个人的工作满意度会提高,而且离职意愿也会降低。综上,本研究提出假设1:

H1:个人—组织匹配显著负向影响员工离职意愿。

(二)工作倦怠的中介作用

工作倦怠概念最早由美国心理学家 Feudenberger^⑥于1974年提出,并描述了其表现形式和特征。Maslach等定义工作倦怠为一种情绪耗竭、去个性化以及个人成就感降低的综合现象^⑦。工作倦怠可能作为中介影响个人—组织匹配与离职意愿之间的关系,原因如下:

首先,资源保存理论认为,在工作中,人们总是倾向于努力获取并维持他们认为有价值的资源(即实物资源、能量资源、条件资源以及个体资源等),用以满足自身所需要,继而弥补工作中的资源消耗^⑧。在近两年的研究中,个人—组织匹配被视为一种有价值的个体资源^⑨;因为其反映了个人满足工作环境要求所需要的资源的存在^⑩。此外,个人—组织匹配又被概念化为一种工具性的工作资源,因为它不仅能让个人在工作中获得价值,还能提高员工的能力和工作意愿,使得他们获得其他额外的资源(即更高的薪酬、有利的晋升机会等)并最大限度地减少资源损失^⑪,以此缓解工作倦怠。

其次,工作倦怠是对工作中长期的情绪和人

①Kristof A L. "Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualization, Measurement, and Implications", *Personnel Psychology*, 1996(1): 1-49.

②Porter L W, Steers R M, Mowday R T, Boulian P V. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, 1974(59): 603-609.

③Saks A M, Ashforth B. "A Longitudinal Investigation of the Relationships Between Job Information Sources, Applicant Perceptions of Fit, and Work Out-comes", *Personnel psychology*, 1997(6): 395-426.

④Lauver K J, Kristo F B A. "Distinguishing Between Employees' Perceptions of Person-Job and Person-Organization Fit", *Journal of Vocational Behavior*, 2002(3): 454-470.

⑤庄瑗嘉,林惠彦:《个人与环境适配对工作态度与行为之影响》,《台湾管理学刊》2005年第1期。

⑥Feudenberger H J. "Staff Burn-out", *Journal of Social Issues*, 1974(1): 159-165.

⑦Maslach C. *A Multidimensional Theory of Burnout*. Cooper C L. *Theory of Organizational Stress*. London: Oxford University Press, 2001, pp. 68-85.

⑧Hobfoll. "Conservation of Resource Caravans and Engaged Settings", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2011(1): 116-122.

⑨Jin M H, McDonald B, Park J. "Does Public Service Motivation Matter in Public Higher Education? Testing the Theories of Person-Organization Fit and Organizational Commitment Through A Serial Multiple Mediation Model", *American Review of Public Administration*, 2018(1): 82-97.

⑩Wheeler A R, Halbesleben J R B, Shanine K. "Exploring the Middle Range of Person Environment Fit Theories Through A Conservation of Resources Perspective", *Archives of Physiology & Biochemistry*, 2013(5): 437-443.

⑪Kiazad K, Seibert S, Kraimer M L. "Psychological Contract Breach and Employee Innovations A Conservation of Resources Perspective", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2014(3): 535-556.

际压力的延迟心理反应症候群,工作倦怠可能导致离职意愿和实际的离职行为。国内多项研究发现,工作倦怠水平与离职意向成正比关系^①,范美琴等通过实证研究证明杭州市养老护理员的工作倦怠对其离职意愿有重要影响^②,这与赵思宇对辽宁养老护理员的调查研究结果一致^③。由于养老护理工作强度高,工作压力大,使养老护理员更容易产生情感衰竭,丧失对工作的热情,继而产生强烈的工作倦怠感。产生工作倦怠却被迫继续从事该工作,势必会造成离职意愿的产生^④。

最后,个人—组织匹配影响养老护理员的工作倦怠水平。个人—组织匹配又被概念化为一种工具性的工作资源,有助于缓解工作倦怠感。而工作倦怠会影响养老护理员的离职意愿,当护理员拥有较高水平的工作倦怠时,对眼下的工作会感到厌烦、排斥,想要逃离,由此产生更高的离职意愿。综合上述分析,本研究认为,个人—组织匹配能有效缓解养老护理员的工作倦怠,进而影响养老护理员的离职意愿。据此,本研究提出假设 2:

H2:工作倦怠在个人—组织匹配与养老护理员离职意愿之间起中介作用。

(三) 公共服务动机的调节作用

公共服务动机作为新兴的动机理论之一,其讨论主要集中在公共部门研究领域。Perry 和 Wise 于 1990 年首次提出了该概念^⑤,将其定义为“个人对公共部门所具有的重要或特有目标做出敏感反应的心理倾向”。Perry 和 Hondeghem 进一步补充,认为公共服务动机是一种个体的自我

定位,这种定位具体表现为个体以有利于他人和社会的目标去提供服务^⑥。

由于公共服务动机以激励个体服务公众利益的无私倾向为特征^⑦,高公共服务动机的公务人员往往会拥有更强烈的为公众服务的角色定位。这些个体本身会更愿意加入提供公共服务的部门,同时更加愿意与这类组织建立情感依附的关系。因此,即使在个人—组织匹配程度较低的情况下,这些具有高公共服务动机的个体也会由于其更强的责任感去挑战已有工作的现状并做出改变,从而产生更低的工作倦怠。相反,低公共服务动机的个体,对于变革义务的自我驱动较弱,工作倦怠感会更高。

此外,先前的相关研究已经证实,员工的公共服务动机对其态度和行为具有重要的预测作用,当个体具有较高程度的公共服务动机水平,其组织认同、组织公民行为以及倾向改革的意愿也相应较高^{⑧⑨}。但是,综观相关文献,国内外学者们对公共服务动机、工作倦怠和离职意愿的关系研究较少。相对于拥有较弱的公共服务动机的员工来说,较强的公共服务动机能够带来较低的工作倦怠^⑩,从而降低员工的离职意愿。同时,当个体拥有比较高的公共服务动机,其倾向进入并留在公共部门,而非选择离开^⑪。此时,公共服务动机将会削弱工作倦怠对离职意愿的负向影响。从公共服务动机概念的几个维度来看,护理员的公共服务动机较强,意味着护理员比较认同公共利益且具有较强的自我牺牲精神,使得护理员能够和

①苏慧,许沛尧,李俊龙,等:《公立医院非编制护士工作倦怠、组织支持感与离职意愿的关系研究》,《卫生软科学》2019年第2期。

②范美琴,饶艳,吴文辉,等:《聚焦解决模式心理干预对养老护理员工作倦怠及离职意愿的影响》,《浙江医学》2019年第23期。

③赵思宇,张会君:《辽宁养老护理员共情能力与工作倦怠的调查及相关性研究》,《医学与哲学(A)》2015年第2期。

④Perry J L, Hondeghem A. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford university press on demand, 2008, pp.68-70.

⑤Perry J L, Wise L R. "The Motivational Bases of Public Service", *Public Administration Review*, 1990(3): 367-373.

⑥Perry J L, Hondeghem A. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford university press on demand, 2008, pp.68-70.

⑦Bright L. "Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees?", *The American Review of Public Administration*, 2008(2): 149-166.

⑧Perry J L, Hondeghem A, Wise L R. "Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future", *Public Administration Review*, 2010(5): 681-690.

⑨李泓波,贺莉:《地方政府公务员改革意愿影响因素:基于计划行为理论的探索性研究》,《上海交通大学学报(哲学社会科学版)》2016年第3期。

⑩Homborg F, Mccarthy D, Tabvuma V. "A Meta-Analysis of The Relationship Between Public Service Motivation and Job Satisfaction", *Public Administration Review*, 2015(5): 711-722.

⑪Kim S, Min P S. "Determinants of Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees: Evidence from US Federal Agencies", *International Review of Public Administration*, 2014(1): 63-90.

养老机构进一步匹配,能够为自己喜欢或者崇尚的工作努力,能够进一步巩固现存的心理契约,从而实现个人—组织的匹配^①。随着心理契约的巩固,护理员对于实现公共服务的意愿更加强烈,其与组织的联系更为密切,将会削弱工作倦怠对离职意愿的负向影响。基于上述分析,本研究提出假设3和假设4:

H3:公共服务动机在个人—组织匹配和工作倦怠之间起调节作用,当公共服务动机水平较高时,个人—组织匹配对工作倦怠的影响会较小。反之,影响越大。

H4:公共服务动机在员工工作倦怠和离职意愿之间起调节作用,当公共服务动机水平较高时,工作倦怠对离职意愿的影响会较小。反之,影响越大。

三 研究设计

(一)数据来源

笔者所在研究团队选取长株潭地区的十二家养老机构中的养老护理员作为调研对象,在问卷发放之前先与养老机构负责人取得联系,表明问卷调查采用匿名形式,保证对养老护理员的个人信息绝对保密,调查数据仅用于学术研究,在取得养老服务机构负责人许可后,邀请养老护理员填写问卷。被试需要对个人—组织匹配、离职意愿、工作倦怠和公共服务动机等进行填写,同时填写性别、年龄、受教育程度等人口统计学信息。基于滚雪球抽样和便利抽样原则,实地发放并收集纸质问卷。为了进一步消除同源偏误,问卷发放工作分两个时段进行,个别题项采用反向计分,共计发放调查问卷381份,剔除乱答、漏答、前后回答明显矛盾的无效问卷30份,回收有效问卷351份,有效回收率为92.1%。其中男性占比4.9%;年龄以40~60岁为主,占比88.3%;学历以中小学为主,占比71.9%。

(二)变量测量

本研究采用现有成熟量表,遵循翻译—回译程序,先由2名英语专业的同学帮助完成问卷的翻译和回译工作,再由本领域的资深教授对问卷的整体质量进行审定,确保问卷表述准确无歧义。

1.个人—组织匹配

个人—组织匹配参考了Cable和De Rue编制的量表,共6个题项,代表题项如“我的工作所能为我提供的东西,与我所想寻找的工作相符”“工作要求与我所具备的技能,能很好地匹配”。采用Likert5点计分法,1代表完全不符合,5代表完全符合。本研究中,该量表的内部一致性系数为0.944。

2.工作倦怠

工作倦怠采用了由美国社会心理学家Maslach和Jackson联合开发的22个测量题项的工作倦怠问卷(Maslach Burnout Inventory, MBI),该问卷最初包含三个纬度:情绪衰竭(Emotional Exhaustion)、去人性化(Depersonalization)和个人成就感(Personal Accomplishment),MBI在面世之后得到了最为广泛的应用和检验,已经被证明具有良好的内部一致性信度、再测信度、结构效度、构想效度等。代表题项如“我的工作使我疲惫不堪”。采用Likert5点计分法,1代表完全不符合,5代表完全符合。本研究中,该量表的内部一致性系数为0.945。

3.离职意愿

离职意愿参考Scott等(1999)开发的量表,包含4个题项,代表题项如“我想要找一份比我现在这个工作更理想的工作”。采用Likert5点计分法,1代表完全不符合,5代表完全符合。本研究中,该量表的内部一致性系数为0.946。

4.公共服务动机

公共服务动机采用包元杰与李超平(2016)编制的8个题项测量量表,代表题项如“有意义的公益活动对我很重要”。采用Likert5点计分法,1代表完全不符合,5代表完全符合。本研究中,该量表的内部一致性系数为0.957。

5.控制变量

借鉴以往研究经验,本研究同时控制了性别、年龄、学历和户口类型等人口学变量对养老护理员的影响。

四 实证结果分析

(一)共同方法偏差与区分效度检验

本研究虽然采用了分时段填写问卷的收集方式,但由于个人—组织匹配、工作倦怠、离职意愿、

^①Kim S. "Does Person—Organization Fit Matter in The Public Sector? Testing The Mediating Effect of Person—Organization Fit in The Relationship Between Public Service Motivation and Work Attitudes", *Public Administration Review*, 2012(6): 830—840.

公共服务动机皆为个体心理变量,采用员工自我报告的形式进行问卷调研,可能存在共同方法偏差问题。本研究使用 SPSS22.0 对共同方法偏差问题进行检测,通过 Harman 单因素分析,未旋转时共析出七个因子,首因子对总体变异的解释量为 15.55%,不超过 40%的临界值,表明本研究所收集的数据共同方法偏差问题不明显。

由于本研究所选用量表均为国际顶级期刊上的成熟量表,其聚敛效度已得到有效验证。因此,

本研究使用 AMOS22.0 对个人—组织匹配、工作倦怠、离职意愿、公共服务动机量表进行验证性因素分析(CFA),以验证各变量间的区分效度。验证性因素分析验证结果如表 1 所示,四因子模型($\chi^2/df=4.133$, RMSEA = 0.095, CFI = 0.614, NFI = 0.551, TLI = 0.585)相较于其他因子模型拟合效果最理想,表明四因子变量之间具有良好的区分效度,可以进行后续的假设检验。

表 1 验证性因子分析结果(N=351)

因子模型	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	NFI	TLI
四因子模型(GR,GJ,LZ, GG)	2 153.532	521	4.133	0.095	0.614	0.551	0.585
三因子模型(GR,GJ+LZ, GG)	2 433.972	524	4.645	0.102	0.549	0.492	0.517
三因子模型(GR,GJ,LZ+GG)	2 443.824	524	4.664	0.102	0.546	0.490	0.514
二因子模型(GR+GJ,LZ+GG)	2 822.719	526	5.366	0.112	0.457	0.411	0.421
单因子模型(GR+GJ+LZ+GG)	3 435.828	527	6.520	0.126	0.313	0.283	0.268

注:其中 GR 代表个人—组织匹配、GJ 代表工作倦怠、LZ 代表离职意愿、GG 代表公共服务动机,下同。

(二)描述性统计与相关分析

表 2 所示为各变量间相关系数与描述性统计。结果显示,从事养老护理职业的员工主要是女性,且以农村进城务工的“4050”人员居多;被调查对象学历以中小学为主,说明养老护理职业从业人员学历层次普遍较低;而工作年限较短,可见养老护理行业从业人员的流动性较大;工作强度大、收入水平低也是养老护理员群体显著的特

征。此外,养老护理员的个人—组织匹配水平一般,公共服务动机较高,离职意愿较强。

个人—组织匹配与养老护理员离职意向显著负相关($r = -0.292, p < 0.01$),个人—组织匹配与工作倦怠显著负相关($r = -0.214, p < 0.01$),工作倦怠与养老护理员离职意愿显著正相关($r = 0.187, p < 0.01$)。简单相关分析结果与研究预测基本一致,适合进一步做回归分析检验。

表 2 描述性统计与变量间的相关系数(N=351)

变量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 性别	1												
2 年龄	-0.069	1											
3 户口	-0.050	-0.208**	1										
4 婚姻	0.037	0.349**	-0.103	1									
5 教育	-0.097	-0.551**	0.491**	-0.196**	1								
6 工龄	0.045	-0.038	0.306**	0.100	0.165**	1							
7 职级	-0.020	-0.307**	0.257**	-0.039	0.397**	0.283**	1						
8 收入	-0.082	-0.113*	0.151**	-0.004	0.286**	0.033	0.165**	1					
9 工时	0.088	0.448**	-0.349**	0.195**	-0.531**	-0.098	-0.268**	-0.203**	1				
10 GR	0.044	-0.005	-0.016	0.040	0.039	0.113*	0.146**	0.091	-0.061	1			
11GJ	0.049	0.122*	-0.041	0.044	-0.181**	-0.005	-0.132*	-0.129*	0.113*	-0.214**	1		
12LZ	0.007	-0.127*	0.022	-0.090	-0.024	-0.078	-0.153**	-0.040	0.086	-0.292**	0.187**	1	
13GG	0.022	0.001	-0.010	0.010	-0.016	0.003	0.020	0.121*	0.004	0.262**	-0.232**	-0.096	1
M	1.93	47.56	1.17	2.01	2.50	5.73	2.33	3.23	3.81	3.07	2.71	2.96	3.64
SD	0.253	7.559	0.427	0.346	1.387	5.407	1.209	0.895	0.948	0.526	0.540	0.607	0.566

注:*代表 $P < 0.05$ 、**代表 $P < 0.01$ 、***代表 $P < 0.001$ (双尾),下同。

(三) 假设检验

1. 主效应检验

本研究使用层级回归方法检验主效应与中介效应,相关结果见表3。具体步骤为:首先,以离职意愿为因变量,将养老护理员的性别、年龄、户口、婚姻、教育、工龄、职级、收入和工时作为控制变量放入回归模型;然后,将自变量个人—组织匹配放入回归模型。由表3中的模型2可知,个人—组织匹配对离职意愿有显著的负向影响($r = -0.297, p < 0.001$),养老护理员感知到个人—组织匹配程度越高,意味着其能够从组织获得更为丰富的资源,从而因经历不满足而产生退缩行为的可能性会越低,即个人—组织匹配程度越高,养老护理员的离职意愿会越低,假设 H1 得到验证。

2. 中介效应检验

本研究采用逐步回归的方法来检验工作倦怠的中介效应,相关结果见表3。具体步骤为:首先,检验个人—组织匹配对养老护理员离职意愿是否有显著影响;其次,检验个人—组织匹配对养老护理员工作倦怠是否有显著影响;再次,检验工作倦怠对养老护理员离职意愿是否有显著影响;最后,将个人—组织匹配和工作倦怠同时放入回归方程检验工作倦怠对养老护理员离职意愿是否有显著影响。同时,检验个人—组织匹配对养老护理员离职意愿的影响是否减弱或消失,使工作

倦怠减弱则发挥部分中介效应,使工作倦怠消失则发挥完全中介效应(假设 H2)。

如前所述,个人—组织匹配对离职意愿有显著的负向影响;同时,由表3中的模型6可知,个人—组织匹配对工作倦怠有显著的负向影响($r = -0.207, p < 0.001$),个人—组织匹配作为一种工具性工作资源,能让养老护理员在工作中获得其他额外资源(即更高的薪酬、有利的晋升机会等)并最大限度地减少资源损失以此缓解工作倦怠,所以个人—组织匹配程度越高,养老护理员的工作倦怠就越低。由表3中的模型3可知,工作倦怠对离职意愿有显著的正向影响($r = 0.202, p < 0.01$),工作倦怠是对工作中长期的情绪和人际压力的延迟心理反应症候群,养老护理员产生工作倦怠却被迫继续从事该工作,势必会造成离职意愿的产生,工作倦怠水平越高养老护理员的离职意愿越强。由表3中的模型4可知,将个人—组织匹配、工作倦怠同时加入模型中,工作倦怠对离职意愿产生显著正向影响($r = 0.149, p < 0.05$),此时个人—组织匹配对离职意愿的负向影响降低($r = -0.266, p < 0.001$)。所以,工作倦怠在个人—组织匹配与养老护理员离职意愿之间起中介作用,假设 H2 得到验证,个人—组织匹配程度越高,养老护理员感知到的资源就越多,这将缓解其工作倦怠导致的资源损失,从而影响养老护理员的离职意愿。

表3 主效应与中介效应检验(N=351)

变量	离职意愿				工作倦怠	
	1	2	3	4	5	6
性别	-0.064	-0.031	-0.076	-0.044	0.062	0.085
年龄	-0.021***	-0.020***	-0.021***	-0.020***	0.001	0.002
户口	0.157	0.122	0.141	0.113	0.081	0.056
婚姻	-0.059	-0.051	-0.061	-0.054	0.011	0.016
教育	-0.028	-0.028	-0.017	-0.020	-0.056	-0.056
工龄	-0.004	-0.002	-0.005	-0.002	0.002	0.004
职级	-0.091**	-0.074*	-0.084**	-0.071*	-0.033	-0.022
收入	-0.004	0.010	0.006	0.016	-0.048	-0.039
工时	0.104*	0.093*	0.102*	0.093*	0.007	-0.001
GR		-0.297***		-0.266***		-0.207***
GJ			0.202**	0.149*		
F	3.511***	5.895***	4.437***	6.042***	1.944*	3.259***
R2	0.085	0.148	0.115	0.164	0.049	0.087
ΔR2	0.061	0.123	0.089	0.137	0.024	0.061

3. 调节效应检验

本研究采用层级回归,分四步检验公共服务

动机对个人—组织匹配与养老护理员工作倦怠关系的调节效应,具体结果见表4中模型4~5。具

体步骤为:首先,以养老护理员的工作倦怠为因变量,在回归模型中逐层加入性别、年龄、户口、婚姻、教育、工龄、职级、收入和工时等控制变量;然后,加入个人—组织匹配这一自变量;接下来,加入调节变量公共服务动机;最后,加入标准化后的公共服务动机与个人—组织匹配的交互项。由表 4 中的模型 6 可知,加入公共服务动机与工作倦怠的交互项后,交互项对工作倦怠的调节效应显著($r=-0.152, p<0.05$),表明公共服务动机在个人—组织匹配与养老护理员工作倦怠的关系中起到显著的负向调节作用,假设 H3 得到验证。由于具有公共服务动机的养老护理员往往拥有更清晰的为公众服务的角色定位,其更愿意加入能够提供公共服务的养老服务组织,同时更加愿意与这类组织建立情感依附关系。因此,即使在个人—组织匹配程度较低的情况下,这些具有高公共服务动机的养老护理员也会由于其更强的责任感去挑战已有工作的现状并做出改变,从而产生更低的工作倦怠。相反,低公共服务动机的养老护理员,对于变革义务的自我驱动较弱,工作倦怠感会更高。

同样,分四步检验公共服务动机对工作倦怠与养老护理员离职意愿关系的调节效应,具体结

果见表 4 中的模型 1~3。具体步骤为:首先,以养老护理员的离职意愿为因变量,在回归模型中逐层加入性别、年龄、户口、婚姻、教育、工龄、职级、收入和工时等控制变量;其次,加入自变量工作倦怠;再次,加入调节变量公共服务动机;最后,加入标准化后的公共服务动机与工作倦怠的交互项。由表 4 中的模型 3 可知,加入公共服务动机与工作倦怠的交互项后,交互项对离职意愿的调节效应不显著($r=0.158, p>0.05$),表明公共服务动机在养老护理员工作倦怠与离职意愿间不起调节作用,假设 H4 没有得到验证。可能是因为产生工作倦怠的养老护理员面临潜在的资源威胁及实际的资源损失(如自我效能感、乐观等个体资源),这可能会引发其保护资源的行为(如采取回避策略)或获取新资源以弥补资源损失的行为^{①②}。此时,具有较强公共服务动机的养老护理员即使认同公共利益及可以实现公共服务的护理岗位,但是,其从工作本身获得的资源可能无法弥补工作倦怠导致的资源损失,所以更有可能试图通过离职的资源保护方式以维持自身资源。因此,公共服务动机在养老护理员工作倦怠与离职意愿间的调节效应不显著^③。

表 4 调节效应检验(N=351)

变量	离职意愿			工作倦怠		
	1	2	3	4	5	6
性别	-0.044	-0.044	-0.054	0.085	0.089	0.074
年龄	-0.020***	-0.020***	-0.020***	0.002	0.002	0.002
户口	0.113	0.113	0.114	0.056	0.061	0.078
婚姻	-0.054	-0.054	-0.046	0.016	0.015	0.029
教育	-0.020	-0.020	-0.020	-0.056	-0.060*	-0.057
工龄	-0.002	-0.002	-0.003	0.004	0.004	0.003
职级	-0.071*	-0.071*	-0.073*	-0.022	-0.023	-0.015
收入	0.016	0.016	-0.014	-0.039	-0.025	-0.018
工时	0.093*	0.093*	0.091*	-0.001	0.002	-0.000
GR	-0.266***	-0.264***	-0.260***	-0.207***	-0.156**	-0.168**
GJ	0.149*	0.148*	0.132*			
GG		-0.005	0.002		-0.181***	-0.214***
GJ×GG			0.158			
GR×GG						-0.152*
F	6.042***	5.523***	5.293***	3.259***	4.216***	4.312***
R2	0.164***	0.164***	0.169***	0.087***	0.120***	0.133***

①Major B, O'Brien L T. "The Social Psychology of Stigma", *Annual Review of Psychology*, 2005(1): 393-421.

②Hobfoll S E. "The Influence of Culture, Community, and The Nested-Self in The Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory", *Applied Psychology*, 2001(3): 337-421.

③李全伦,卢姿潼:《养老机构劳动力配置的逻辑框架及有效性研究——来自湖北省 117 家机构的调查证据》,《江西财经大学学报》2021 年第 4 期。

五 研究结论与启示

(一) 研究结果

本文以湖南省长株潭地区的养老护理员为样本,实证检验了个人—组织匹配对养老护理员离职意愿的影响。研究结果表明:

第一,个人—组织匹配程度对养老护理员的离职意愿具有显著的负向影响,这说明在养老服务机构中,养老护理员和组织之间需要有一定的契合度,养老护理员给予组织付出,组织给予养老护理员良好的工作氛围与工作支持。只有双方相互支持,提高个人—组织匹配程度,进而降低养老护理员的离职意愿,才能保证养老机构的组织稳定性和组织运行效率。

第二,工作倦怠在养老护理员的个人—组织匹配与离职意愿之间起中介作用,养老护理员的个人—组织匹配程度会通过负向影响其工作倦怠来影响其离职意愿,当养老护理员工作倦怠感非常强烈时,会更倾向于产生离职意愿。这表明,一旦养老护理员认为个人—组织匹配程度不符合其内心期待,其在养老机构中的需求无法被满足,甚至感受到环境中的排斥,养老护理员就会在工作中产生一定的倦怠心理,导致其对工作和养老机构的倦怠,进而产生离职意愿。

第三,公共服务动机在养老护理员个人—组织匹配与工作倦怠之间起调节作用,但这一调节机制在工作倦怠与离职意愿之间不显著,这表明养老护理员的公共服务动机可以很好地抑制由个人—组织不匹配所引起的工作倦怠。具备公共服务动机的养老护理员认为其工作具备一定公益性,认为自身的劳动是有价值的,他们能够在工作中获得内心的充实,因此养老护理员即便认为养老机构难以满足其需求,但其仍然会努力工作,并不会产生工作倦怠感而影响其离职意愿。但如果养老机构长期忽视对于养老护理员的支持,一旦养老护理员的公共服务动机降低就会产生工作倦怠,其离职意愿的产生几乎是不可避免的。

(二) 研究启示

养老服务机构在日常的管理过程中,需要重视对养老护理员的情绪或者行为的管理,通过采取相关干预措施来提升养老护理员的积极心

态^①。具体而言,在岗位配置阶段,需要因人制宜,根据养老护理员本身的技能、人格等特征,为其配置适宜的岗位,提高不同养老护理员的人岗匹配程度,最大限度提升其与组织匹配的程度,从而促使其为老年人提供稳定、连续的高质量养老服务。在日常运营阶段,需要通过团建活动设计、灵活工作时长安排等组织机制设计,从组织层面对养老护理员累积的工作倦怠进行疏导,防止养老护理员由于工作倦怠过度累积而产生离职意愿,从组织层面进一步加强对护理员的支持,以此降低养老护理员的离职率。

政府部门需要建立健全相关法律法规,拓宽渠道培养养老护理员与养老机构管理人员。养老服务行业的发展不仅需要养老机构的努力,还需要政府部门配套实施相关政策。养老服务行业作为新兴产业,对相关从业人员进行培养显得尤为重要。政府部门已经出台相关政策对养老机构从业人员进行规范,此外还应出台一系列培训政策,包括对养老护理员的职业道德与专业技术的培养、对养老机构管理人员管理能力的培养。让养老机构知人善任,提升养老服务从业人员的社会地位,降低其工作倦怠的可能性,进而保证养老服务行业的人才活力。

(三) 研究贡献

本研究通过对中国情境下我国长株潭地区养老护理员离职意愿的研究,填补了我国养老护理员地区性离职心理形成过程的研究空白。现有研究多集中于探讨成熟行业中企业员工个人—组织匹配对离职意愿的影响,对于新兴行业从业人员的研究则是空白。由于成熟行业员工与新兴行业员工的特质并不相同,因此已有研究对于养老服务行业的适用性没有被证实,本研究通过明确长株潭地区养老护理员离职意愿形成的心理过程,为养老服务人力资源管理提供了有益建议。

此外,引入工作倦怠这一中介变量,进一步探明养老护理员形成离职意愿的内在原因。明晰个人—组织匹配、工作倦怠和离职意愿之间的影响机理,探明影响养老服务从业人员离职意愿的主要前因变量以及变量之间的联系,研究结论为养老服务企业更好地理解员工心态提供了途径。

^①李圆圆、王新雅:《养老服务一体化的阻滞困境与策略选择——以长三角生态绿色一体化发展示范区为例》,《浙江树人大学学报(人文社会科学版)》2021年第1期。

最后,通过引入公共服务动机这一调节变量,探明养老护理员个人—组织匹配与工作倦怠之间的理论边界。研究中强调了公共服务动机在其中的调节作用,阐释了为什么个人—组织不匹配的情况下,却没有导致养老护理员产生工作倦怠的原因,为如何培养养老服务行业从业人员指明了发展方向。

(四) 研究局限与展望

首先,虽然本文通过个别题项反向计分,多个时点收集数据的方法在一定程度上控制了共同方

法偏差的问题,但并没有从根本上消除共同方法偏差的问题。其次,本文针对长株潭地区的养老护理员离职意愿进行调查,没有针对全国样本进行调查,仅具备地域特色,缺乏适用于全国的有效样本及结论。最后,本文仅从养老护理员个体角度进行研究,并没有考虑到组织层面的因素,研究范围具有一定的局限性。未来可以考虑将研究范围与样本扩大到全国范围内,同时结合组织层面的变量更深入地分析我国养老护理员离职意愿的形成机理。

On the Influence of Individual-Organization Matching on Employees' Intention to Leave Their Jobs Under the Background of Pension Service

MA Jian

(Institute of Hospital Management, Central South University, Changsha 410008, China)

Abstract: This paper takes the elderly care workers in the Changsha-Zhuzhou-Xiangtan area of Hunan Province as a sample to empirically test the influence of individual-organization matching on the elderly care workers' intention to leave their jobs. The study finds that the degree of matching between the individual and organization of elderly care workers has a significantly negative impact on their intention to leave their jobs. Job burnout plays an intermediary role between the individual-organization matching and the turnover intention of elderly care workers. Public service motivation plays a role in regulating the relationship between individual-organization matching of elderly care workers and job burnout, but this adjustment mechanism, which is related to job burnout and job burnout, is not significant. This shows that the public service motives of elderly care workers can well curb the job burnout caused by the individual-organization mismatch.

Key words: elderly care workers; individual-organization matching; intention to leave one's job; job burnout; public service motivation

(责任校对 朱正余)