

医学院校大学生志愿服务动机与工作满意度的关系：心理资本的中介作用

王琳

黑龙江大学教育科学研究院应用心理学系，黑龙江 哈尔滨

收稿日期：2023年11月30日；录用日期：2024年1月16日；发布日期：2024年1月23日

摘要

目的：研究医学生志愿服务工作动机与工作满意度具有一定的实践、理论意义，为志愿服务体系的建立提供重要依据。方法：在黑龙江省地区范围内，选取医学类院校本科学生352名，通过采取整群抽样法，选择自编“医学生志愿服务动机问卷”、“明尼苏达满意度问卷短式量表”、改编后的“积极心理资本量表”进行调查。结果：医学院校大学生志愿者心理资本与工作满意度呈显著正相关，并具有较强的预测作用，心理资本可以通过动机激发促进医学院校大学生志愿服务工作满意度的提升。

关键词

大学生志愿服务，动机，工作满意度，心理资本，中介分析

Relationship between Voluntary Service Motivation and Job Satisfaction of Medical College Students: Mediating Effect of Psychological Capita

Lin Wang

Department of Applied Psychology, Education Science Research Institute, Heilongjiang University, Harbin Heilongjiang

Received: Nov. 30th, 2023; accepted: Jan. 16th, 2024; published: Jan. 23rd, 2024

Abstract

Objective: To study the motivation and satisfaction of medical students' volunteer service, which is of practical and theoretical significance, and to provide an important basis for the establishment of volunteer service system. **Methods:** A total of 352 undergraduate students from medical colleges and universities in Heilongjiang province were selected to conduct the survey through cluster sampling. The self-compiled Questionnaire on motivation for Medical students' voluntary service, the Short scale of Minnesota Satisfaction Questionnaire and the adapted Positive psychological Capital scale were selected to conduct the survey. **Results:** There was a significantly positive correlation between volunteer psychological capital and job satisfaction of medical college students, and psychological capital had a strong predictive effect. Psychological capital could stimulate and promote the improvement of volunteer job satisfaction of medical college students through motivation.

Keywords

College Student Volunteer Service, Motivation, Job Satisfaction, Psychological Capital, The Mediation Analysis

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

医院志愿服务是实现习总书记在十九大报告中提出的“健康中国”发展战略的重要保障，通过医院志愿服务可以更好地为人民群众提供全方位、全周期的健康服务(Serrano, 2020)。作为医学院校大学生，本科学习期间就接触并掌握大量医学相关知识，面对复杂、困难的医院志愿服务具有更好的应对能力，加上大学生群体具有较高的文化素养、奉献精神，使其在志愿服务中具有更大的优势。因此，如何更好地调动医学生参与到医院志愿服务当中，更大限度地发挥其专业优势，并在服务中提高对自身职业的认同，将有利于医学院校大学生的自我成长，同时将促进我国医院志愿服务向可持续方向发展。只要保证医学生在志愿服务中具有较高的工作动机就能导致更高的工作满意度么？事实上，两者之间并非简单的直线关系，可能受更多复杂因素的影响。志愿服务特殊性在于其公益性、无偿性，管理学家彼得·杜拉克(Peter Drucker)在《未来管理》一书中提出，非盈利组织的经营，不是靠“利润”驱使，因此志愿者需要具备积极心理品质来应对服务工作中的压力和挑战(王冉, 2019)。心理资本(PsyCap)是个体积极心理发展的条件，由四个结构组成：希望、乐观、适应力和自我效能感，这些品质将有利于个体满足其胜任需求、关系需求、自主需求等个体内部动机。根据上述内容，开展本次研究是从心理资本对大学生工作动机、满意度的影响程度进行切入，对黑龙江省医学院大学生参与志愿服务的动机及工作满意度水平进行调查，进一步发掘志愿者的服务动机与工作满意度之间的关系，从而对提高志愿者的管理水平提供依据。

2. 调查对象与方法

2.1. 调查对象

本研究采用整群抽样法，选择黑龙江省地区医学类院校本科学生为调查对象，抽取大学期间参与过志愿服务的同学共 356 名学生进行研究，共收回 352 份，剔除 45 份无效问卷，共得到 307 份问卷可用于

分析研究, 有效率 86.24%, 其中男生 132 人(132/307, 43.00%)、女生 175 人(175/307, 57.00%); 城镇 170 人(170/307, 55.37%)、乡村 137 人(137/307, 44.63%); 独生子女 165 人(165/307, 53.75%)、非独生子女 142 人(142/307, 46.25%)。

2.2. 研究工具

本研究采用自编“医学生志愿服务动机问卷”进行问卷调查, 该问卷共包含 26 题, 问卷内容改编自 Deci 和 Ryan 设计的“内部动机量表”(Intrinsic Motivation Inventory, IMI) (张力为, 毛志雄, 2004), 目的是评估医学生参与志愿服务活动的主观感受, 最终制定本研究调查问卷, 包括 8 个维度(“自我成长”、“社会需求”、“自我实现”、“利他主义”、“实现梦想”、“环境因素”、“荣誉动机”、“功利性”), 采用李克特五点计分制(1 代表“完全不符合”, 5 代表“完全符合”), 得分越高, 表明动机越高。

其次, 本研究采用了明尼苏达满意度问卷短式量表(Weiss et al., 1967), 共 20 个问题, 采用五点计分制(1: 非常不满意、2: 不满意、3: 不能确定、4: 满意、5: 非常满意), 得分越高, 表明满意度越高。

另外, 采用改编后的积极心理资本量表对医学生心理资本水平进行测量, 该量表由张阔于 2010 年编制, 由于原量表针对企业员工不符合本次调差对象条件, 故将量表中的员工行为演变成大学生行为, 并对不符合大学生的题项进行了删除。得到的本研究测量量表中, 包括希望、乐观、韧性、自我效能四个维度。量表共有 20 道题, 采用李克特五点计分制(1 代表“完全不符合”, 5 代表“完全符合”), 得分越高, 心理资本水平越高(张阔等, 2010)。心理资本量表(PPQ 量表)中 5、9、13 题为反向计分题目, 将反向计分题目转换分数后进行信度分析。克隆巴赫 α 系数为 0.887, 基于标准化项的克隆巴赫 α 系数为 0.892; 分半信度的斯皮尔曼 - 布朗系数等长、不等长值均为 0.846。克隆巴赫 α 值和斯皮尔曼 - 布朗系数均大于临界值 0.7, 说明 PPQ 量表具有很好的信度, 量表具有良好的稳定性和可靠性。

2.3. 统计分析方法

资料录入采用 EXCEL, 所有资料采用 SPSS20.0 对数据的处理, 方式包括: 独立样本 t 检验、Pearson 相关分析、中介效应检验模型等。

3. 结果

3.1. 医学院大学生志愿服务工作动机水平、满意度及心理资本一般情况

通过计算出每位被试的工作动机水平、满意度的总分和平均分, 以及心理资本、希望、乐观、韧性、自我效能总分和平均分, 并对总分和平均分进行了中心化处理。描述统计结果见表 1。本研究心理资本包括希望、乐观、韧性、自我效能四个维度, 每个维度得分均值(1~5 之间, 均值 = 3), 体现了医学院大学生心理资本在该维度上的水平。表 1 结果表明, 医学院大学生对参与志愿服务动机评价的均值在 3.6 分以上, 高于中等水平(3 分), 表明其参与志愿服务具有较高能动性; 志愿服务工作满意度平均分为 2.940, 略低于中等水平, 表明工作满意度水平一般; 心理资本平均分为 3.370, 高于中等水平, 其中除“韧性”平均分低于中等水平之外, 其余“希望、乐观、自我效能”三个维度平均分均高于中等水平, 这一程度反应出医学生可能缺少百折不挠的韧性。

Table 1. Descriptive statistics (n = 307)

表 1. 描述性统计(n = 307)

	$M \pm SE$	Std	D	MDN	MO
动机总分	36.170 \pm 0.516	7.075	50.067	37.000	40.000
动机平均分	4.617 \pm 0.052	0.708	0.501	3.700	4.000

续表

工作满意度总分	44.096 ± 0.702	9.628	92.697	44.000	39.000
工作满意度平均分	2.940 ± 0.468	0.642	0.412	2.933	2.600
心理资本总分	67.399 ± 0.788	10.804	116.733	68.000	69.000
心理资本平均分	3.370 ± 0.039	0.540	0.292	3.400	3.450
希望总分	35.942 ± 0.460	6.305	39.756	37.000	39.000
希望平均分	3.594 ± 0.046	0.631	0.398	3.700	3.90
乐观总分	14.319 ± 0.219	2.300	8.989	14.500	16.000
乐观平均分	3.580 ± 0.055	0.750	0.562	3.625	4.000
韧性总分	7.962 ± 0.182	2.500	6.250	8.000	6.000
韧性平均分	2.654 ± 0.061	0.833	0.694	2.667	2.000
自我效能总分	9.176 ± 0.170	2.319	5.375	9.000	8.000
自我效能平均分	3.059 ± 0.564	0.773	0.597	3.000	2.670

3.2. 医学院大学生志愿服务工作动机水平

本研究调查医学院大学生志愿服务动机水平主要从“自我成长”、“社会需求”、“自我实现”、“利他主义”、“实现梦想”、“环境因素”、“荣誉动机”、“功利性”等八个维度入手，每个维度上的得分均值(数值范围 1~5, 中位数 3)代表医学院大学生参与志愿服务动机在该维度上的情况，以性别为分组变量，动机各维度得分为检验变量，进行独立样本 t 检验，发现各维度在性别上不存在显著差异。具体详见表 2。

Table 2. Motivation level of medical college students for volunteer service work

表 2. 医学院大学生志愿服务工作动机水平

变量	性别				t	P
	男(132 人)		女(175 人)			
	M	SD	M	SD		
自我成长	4.68	0.93	5.02	0.92	0.110	0.913
社会需求	4.88	1.39	5.06	1.13	0.860	0.391
自我实现	4.52	1.15	4.72	1.16	1.095	0.275
利他主义	5.22	1.29	5.56	1.15	1.339	0.082
实现梦想	5.37	1.24	4.19	1.23	-0.067	0.947
环境因素	5.20	1.13	5.78	1.15	-0.579	0.563
荣誉动机	3.97	0.88	3.25	0.91	-0.545	0.586
功利性	3.16	0.92	3.11	1.02	0.575	0.391

3.3. 医学院大学生志愿服务工作动机、满意度及心理资本相关分析

本研究对动机平均分、工作满意度平均分、心理资本平均分、希望平均分、乐观平均分、韧性平均分和自我效能平均分这七个变量做皮尔逊相关分析，结果如表 3。动机、工作满意度、心理资本及其四个温度之间互相存在相关关系，可以进一步进行验证性因素分析来探究动机、工作满意度、心理资本之间的关系。

Table 3. Pearson correlation analysis of psychological capital, volunteer service motivation, and job satisfaction among medical college students**表 3.** 医学院大学生心理资本与志愿服务动机、工作满意度的皮尔逊相关分析

	动机	工作满意度	心理资本	希望	乐观	韧性	自我效能
动机	1	--	--	--	--	--	--
工作满意度	0.474**	1	--	--	--	--	--
心理资本	0.727**	0.558**	1	--	--	--	--
希望	0.710**	0.471**	0.892**	1	--	--	--
乐观	0.562**	0.324**	0.759**	0.579**	1	--	--
韧性	0.403**	0.486**	0.568**	0.285**	0.273**	1	--
自我效能	0.297**	0.376	0.642**	0.380**	0.374**	0.438**	1

3.4. 中介效应分析

根据调查结果显示进行分析表明, 医学生志愿服务工作动机、满意度及心理资本之间存在明显关联性, 为进一步探讨心理资本对医学生志愿服务工作动机、满意度的预测作用, 依照中介效应检验方法, 第一步, 以工作满意度为因变量, 工作动机为自变量进行回归分析, 标准化回归系数为 0.381, $P < 0.001$; 第二步, 以心理资本为因变量, 以工作满意度为自变量进行回归分析, 标准化回归系数为 0.613, $P < 0.001$; 第三步, 以心理资本和工作动机为自变量, 以工作满意度为因变量进行回归分析。结果显示, 医学生志愿服务工作动机对工作满意度的回归系数由 0.613 变为 0.318, 心理资本在工作动机与工作满意度之间起部分中介作用。详见表 4。

Table 4. Analysis of mediation effects**表 4.** 中介效应分析

步骤	因变量	自变量	标准化回归系数	t	ΔR^2
1	工作满意度	工作动机	0.381	14.458**	0.529
2	心理资本	工作满意度	0.613	25.218**	0.356
3	工作满意度	心理资本	0.078	2.544*	0.148
		工作动机	0.318	9.375**	

注: * $P < 0.05$, ** $P < 0.001$ 。

4. 讨论

4.1. 激发医学生志愿服务内部、外部动机, 促进医学生职业素养的形成

通过本研究发现, 医学院大学生志愿服务工作动机的八个维度均值较高, 均高于中等水平, 这意味着医学院大学生具有较高的参与志愿服务动机水平, 且志愿服务出于感兴趣、自我成长、自我实现等内部动机水平更高, 此外也会一定程度受到环境因素、利他主义、功利性等的影响, 且无论男生、女生在这八个方面均有类似的选择。借鉴过去的研究结果可以发现, 大学生参与志愿服务的动机主要体现在自我提升、帮助他人、交友、职业拓展等因素相关(Guo & Lee, 2018)。国外志愿服务体系在了解影响因素的基础上制定了相应的激励政策, 如加拿大建立了健全的义工制度, 大学生在校期间的志愿服务经历既是对学生在校学分的要求, 又是就业单位招聘毕业生的考核标准, 这样的制度标准极大地激发了大学生的参与热情(秦燕等, 2018)。医学院大学生职业素养包括专业能力、态度、责任、反馈、伦理、保密、管理

病人、团队合作等，多种能力的形成都需要经过长期潜移默化的过程，而这些能力也是医学生将来职业生涯中的核心竞争力。既往研究显示，通过参加志愿服务，医学生的职业素养会得到有效提升，参加志愿服务活动也使得自我价值有了进一步发展，促进了人格的健全(秦燕等，2018)。

医学生在医院志愿服务活动过程中，不断地积累服务经验和实践技巧，也能更多地了解关于医院的布局、政策，获得课本上没有的精神文明体验，提升思想道德境界。同时医学生在志愿活动中体会到了自我实现，这种自我实现对于培养职业素养起到了很好的正向促进作用。目前活跃在医院志愿服务的参与群体多是医学生，如果可以充分利用志愿服务的形式，对医学生的职业教育产生促进，在了解医学生参与志愿服务的内、外动机之后，充分发挥优势并调动其积极性，对培养过程进行优化，这对于医学生职业素养的发展将起到积极促进作用。

4.2. 重视学生志愿者参与志愿服务中的心理状态

本研究结果发现医学生志愿服务工作动机、工作满意度、与其希望、乐观、韧性和自我效能存在正相关，如果心理资本水平较高，则其工作动机、满意度水平也相应较高。此外，在医学院大学生的志愿服务工作动机和工作满意度之间，心理资本会起到部分中介作用，即医学生志愿服务工作动机不仅可以直接影响工作满意度，还可以通过其心理资本来影响。心理资本中自我效能感是对自己执行特定任务能力的自信的代名词(肖薇莹，2018)，第二个是乐观，可以定义为心理上的期望，期望可以对人类心理和身体健康产生积极影响的最佳或最积极的结果，第三，希望是给人们“内在的决心和投资能量的意愿”以实现其目标的期望(Li, 2010)，最后，韧性是适应面对风险或重大困难的能力。由此可见，医学院志愿服务组织要积极关注医学生的心理品质，调动和激发医学生个体的内在心理资本，将其内部优势更好地得到发挥，从而增强医学生应对能力，全面提升工作满意度，这是因为充满希望，乐观，自我韧性和自我效能的人将更有可能相信他们有足够的资源来应对志愿服务活动中的各种挑战。

4.3. 探索志愿者服务创新管理模式，促进志愿服务可持续发展

本研究发现心理资本可以调节医院服务工作动机，激发促进医学院大学生志愿服务工作满意度的提升，即在工作动机和工作满意度的关系上，心理资本的水平会起到一定程度上的影响作用。这提示志愿者管理部门在招募环节关注志愿者的心理状态，在培训部分增加积极心理学的内容，另外志愿管理中要有效地调动组织成员的内部、外部动机，完善、创新志愿服务的管理机制，为医学生的志愿活动提供一个良好的环境，将志愿精神内化为医学生的自觉意识，以激励更多的志愿者申请，借此可以提高他们的动机，并使得志愿服务向着有序、健康、可持续发展的方向发展。

基金项目

黑龙江省哲学社会科学研究规划项目(19SHC136)。

参考文献

- 秦燕, 代琪, 刘霓霓(2018). 关于建立健全医学生参与医院志愿服务长效机制的研究. *求知导刊*, (16), 27-28.
- 王冉(2019). 中国特色现代医院管理制度的问题与对策研究. *中国医药指南*, 17(4), 298-299.
- 肖薇莹(2018). *心理资本与社交焦虑的关系: 不确定性忍受力和应对方式的中介作用*(pp. 11-16). 硕士学位论文, 上海: 上海师范大学.
- 张阔, 张赛, 董颖红(2010). 积极心理资本测量及其与心理健康的关系. *心理与行为研究*, (8), 58-64.
- 张力为, 毛志雄(2004). *体育科学常用心理量表评定手册*(p. 11). 北京体育大学出版社.
- 中共中央国务院“健康中国2030”规划纲要.

http://www.mohrss.gov.cn/SYrlzyhshbzb/zwgk/ghcw/ghjh/201612/t20161230_263500.html

Guo, L. X., & Lee, L. M. (2008). The Motivation of University Students to Participate in Tai Chi Exercise. *Asian Journal of Exercise & Sports Science*, 5, 49.

Li, L. Y. (2010). Relationship among Social Anxiety, Attachment and Mental Health of College Students. *China Journal of Health Psychology*, 2, 186-189.

Serrano, V. K. (2020). Informal Learning in Formal Organizations: The Case of Volunteer Learning in the Hospital. *Current Sociology*, 68, 572-591. <https://doi.org/10.1177/0011392120907642>

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Vol. 22). Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. <https://doi.org/10.1037/t05540-000>