

• 论 著 •

心理弹性在护士情绪劳动与情绪倦怠间的调节效应

陈田林¹, 孙世健¹, 周群², 陈勇飞¹

(1. 江西中医药大学 心理咨询指导中心, 江西 南昌 330004;

2. 江西省中医院 骨伤科, 江西 南昌 330006)

【摘要】 目的 探讨心理弹性在护士情绪劳动与情绪倦怠间的调节效应。方法 便利抽样选择多省(市)16家三级甲等医院527名护士为研究对象,采用情绪劳动二维量表、情绪倦怠量表、心理弹性量表对其进行调查,应用层次回归法检验调节效应。结果 护士的表层表达、深层表达平均得分分别为(3.54±0.78)分、(3.67±0.76)分,情绪倦怠、心理弹性的平均得分为4.03(3.1, 5.0)分、3.38(3.0, 3.9)分。心理弹性在护士表层表达与情绪倦怠间起着显著调节效应($\beta = -0.159, P < 0.001$),可以解释护士情绪倦怠2.5%的方差变异量;心理弹性在护士深层表达对情绪倦怠间起着显著调节效应($\beta = 0.183, P < 0.001$),可以解释护士情绪倦怠2.8%的方差变异量。结论 心理弹性可以调节护士情绪劳动对情绪倦怠的影响,提示可以通过强化护士的情绪劳动决策意识、提升心理弹性水平,来降低其情绪倦怠。

【关键词】 护士;情绪劳动;情绪倦怠;心理弹性

doi: 10.3969/j.issn.2097-1826.2024.05.012

【中图分类号】 R47-05 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2024)05-0047-04

Moderating Effect of Psychological Resilience Between Emotional Labor and Emotional Burnout of Nurses

CHEN Tianlin¹, SUN Shijian¹, ZHOU Qun², CHEN Yongfei¹ (1. Psychological Counseling and Guidance Center, Jiangxi University of Chinese Medicine, Nanchang 330004, Jiangxi Province, China; 2. Department of Orthopedics and Traumatology, The Affiliated Hospital of Jiangxi University of TCM, Nanchang 330006, Jiangxi Province, China)

【Abstract】 Objective To explore the moderating effect of psychological resilience between emotional labor and emotional burnout of nurses. **Methods** Convenience sampling method was used to select 527 nurses from 16 tertiary A hospitals in multiple provinces (cities) as the study objects and they were surveyed using the Emotional Labor Two Dimensional Scale, Emotional Burnout Scale, and Psychological Resilience Scale. The Hierarchical Regression Method was used to test the moderating effect. **Results** The average scores of nurses' surface expression, deep expression, emotional burnout, and psychological resilience were (3.54±0.78), (3.67±0.76), 4.03(3.1, 5.0), and 3.38(3.0, 3.9). Psychological resilience had a significant moderating effect between nurses' surface expression and emotional burnout ($\beta = -0.159, P < 0.001$), which explained 2.5% of the variance of emotional burnout among nurses. Psychological resilience had a significant moderating effect on nurses' deep expression and emotional burnout ($\beta = 0.183, P < 0.001$), which explained 2.8% of the variance in nurses' emotional burnout. **Conclusions** Psychological resilience can moderate the impact of nurses' emotional labor on their emotional burnout, suggesting that their emotional burnout can be reduced by strengthening their awareness of emotional labor decision-making and improving their psychological resilience.

【Key words】 nurse; emotional labor; emotional burnout; psychological resilience

[Mil Nurs, 2024, 41(05): 47-50]

情绪劳动是指个体通过调节自身的情绪表达(表情与肢体动作等)以符合工作要求的劳动形式,分为自然表达、深层表达、表层表达三种劳动方式。

自然表达是个体自然而真实地流露自身情绪,几乎不消耗心理资源;深层表达是指个体通过积极合理的调节,使内在情感体验与外在情绪表达相一致,会消耗一定的心理资源;表层表达则是指个体仅伪装外部情绪表达而压制内在真实情感,这种情况会消耗大量心理资源,容易引发情绪失调^[1]。研究^[2]表

【收稿日期】 2023-09-15 **【修回日期】** 2024-03-02

【作者简介】 陈田林, 硕士, 副教授, 电话: 0791-87119588

明,临床护理的服务性决定了护士是高情绪劳动者,且我国护士的情绪劳动负荷较为严重。作为一种重要的职业压力源,不恰当的或过度的情绪劳动,均会降低个体的工作满意度,引发情绪倦怠^[3]。情绪倦怠是指个体内在心理资源过度消耗时所产生的身心疲惫感及厌倦感,常伴有较为严重的紧张、焦虑等负面情绪^[4]。随着整体护理模式的推进以及公众对护理服务需求的不断增加,护士已成为情绪倦怠的高发人群^[5]。现有的研究^[6-7]证实,护士表层表达显著正向影响情绪倦怠,深层表达则显著负向影响情绪倦怠,而自然表达则不易引起情绪倦怠。心理弹性是个体在面临各类压力、挫折时能够良好地适应环境的“反弹能力”^[8]。研究^[9]表明,护士的心理弹性与情绪倦怠显著负相关。作为一种积极的心理资源,心理弹性能通过提供保护效应,有效调节压力对情绪倦怠的影响^[8]。因此,在研究护士情绪劳动对情绪倦怠的影响时,也要充分考虑到心理弹性在这一影响中的调节作用。综上,本研究提出假设:心理弹性在护士情绪劳动对情绪倦怠的影响中起着显著调节效应,研究结果可以揭示情绪劳动对情绪倦怠的影响及作用机制,进而为降低护士的情绪倦怠,提高医院的护理服务提供实证参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象 2023年6月,采用便利抽样法,选择江西、广东、福建等11个省(市)16家三级甲等医院的护士为研究对象。纳入标准:取得护士执业资格者;在岗从事临床护理工作;知情同意且自愿参加者。排除标准:因外出进修学习、休假等不在岗者;来院实习及进修者。

1.2 方法

1.2.1 研究工具 (1)情绪劳动量表:采用邬佩君^[10]编译的情绪劳动二维量表。该量表共11个项目,表层表达5个项目、深层表达6个项目。采用Likert 5点计分方式,从“非常不符合”到“非常符合”依次赋值1~5分。各维度独立计分,表层表达维度总均分为1~5分,深层表达维度总均分为1~5分,得分越高表示护士的情绪劳动越高。本研究中量表的Cronbach's α 系数为0.890。(2)情绪倦怠量表:采用李永鑫^[11]编制的职业倦怠量表中的情绪倦怠分量表。该分量表共有5个项目,采用Likert 7点计分方式,从“完全不符合”到“完全符合”依次赋值1~7分。总均分为1~7分,得分越高表示情绪倦怠越高。对该量表进行信度检验,量表的Cronbach's α 系数为0.870。(3)心理弹性量表:采用于肖楠等^[12]修订的心理弹性量表。该量表共25个项目,采用Likert 5点计分方式,从“从不”到“一直如此”依次

赋值1~5分。总均分为1~5分,得分越高,表明心理弹性越高。量表的Cronbach's α 系数为0.953。

1.2.2 资料收集 通过网络发放问卷,共收集到562份问卷,剔除11份填写时间过短(少于90 s)及24份有明显填答倾向(连续80%的选项均为同一数字)的无效问卷,最终得到有效问卷527份,有效回收率为93.8%。

1.2.3 统计学处理 采用SPSS 23.0和AMOS 17.0分析处理数据。应用Harman单因素法对所收集的量表数据进行共同方法偏差检验;计量资料经正态性检验,符合正态分布以 $M(P_{25}, P_{75})$ 描述,不符合正态分布以 $M(P_{25}, P_{75})$ 描述;采用配对 t 检验、Spearman秩相关及层次回归分析法。检验水准 $\alpha=0.05$ (双侧)。

2 结果

2.1 一般资料 本研究共纳入527名护士。其中:男16名(3.04%),女511名(96.96%);职称为护士121名(22.96%)、护师231名(43.83%)、主管护师132名(25.05%)、副主任护师及以上43名(8.16%);学历为中专12名(2.28%)、大专169名(32.07%)、本科330名(62.62%)、硕士及以上16名(3.04%);护龄 <5 年141名(26.76%)、5~10年138名(26.19%)、 >10 年248名(47.06%)。

2.2 共同方法偏差检验 采用Harman单因素法对本次研究所收集的量表数据进行共同方法偏差检验,结果显示: χ^2/df (χ^2 Goodness of Fit Test,拟合优度卡方检验) $=3.276$,高于标准(<3); GFI (goodness of fit index,拟合优度指数) $=0.737$, CFI (comparative fit index,比较拟合指数) $=0.822$, NFI (normed fit index,规范拟合指数) $=0.763$, $NNFI$ (non-normed fit index,非规范拟合指数) $=0.813$,这四个指标明显低于标准(>0.9), $RMSEA$ (root mean square error of approximation,近似误差均方根) $=0.106$ 高于标准(<0.10), RMR (root mean square residual,残差均方根) $=0.131$ 严重偏离相应标准(<0.05)。

2.3 护士情绪劳动、情绪倦怠、心理弹性的总体水平 本次研究显示:护士情绪劳动中的表层表达平均得分为 (3.54 ± 0.78) 分,深层表达平均得分为 (3.67 ± 0.76) 分,均高于理论中值3,表明护士情绪劳动中的表层表达、深层表达均处于中等偏上水平。情绪倦怠平均得分为4.03(3.1,5.0)分,接近理论中值4,且得分大于理论中值者占总人数的50.09%,说明护士的情绪倦怠处于中等程度。心理弹性平均得分为3.38(3.0,3.9)分,大于理论中值3,且得分大于理论中值者占到总人数的65.21%,表明护士的心理弹性处于中等偏上水平。把护士的深层表达与表层表达进行配对 t 检验,深层表达显著高于表层表

达($t=2.267, P=0.024$),说明深层表达才是护士情绪劳动的主旋律。

2.4 护士情绪劳动、情绪倦怠、心理弹性的相关性分析 Spearman 相关分析结果显示,情绪倦怠与深层表达、心理弹性呈显著负相关($r=-0.366, r=-0.582$,均 $P<0.01$);情绪倦怠与表层表达呈显著正相关($r=0.391, P<0.01$);心理弹性与深层表达呈显著正相关($r=0.224, P<0.01$),与表层表达呈显著负相关($r=-0.113, P<0.01$)。

2.5 心理弹性在护士情绪劳动与情绪倦怠间的调节效应分析 为检验护士的心理弹性在情绪劳动与

情绪倦怠关系中的调节效应,以情绪倦怠为因变量,将自变量(深层劳动、表层劳动)和调节变量(心理弹性)作中心化处理,形成“深层劳动 X 心理弹性”“表层劳动 X 心理弹性”交互作用项,然后进行层次回归分析。结果显示:心理弹性在护士表层表达与情绪倦怠关系中的调节作用显著($\beta=-0.159, P<0.001$), $\Delta R^2=0.025$,其调节效应解释了护士情绪倦怠 2.5%的方差变异量;心理弹性在护士深层表达与情绪倦怠关系中的调节作用有统计学意义($\beta=0.183, P<0.001$), $\Delta R^2=0.028$,其调节效应解释了护士情绪倦怠 2.8%的方差变异量。表 1。

表 1 心理弹性在护士情绪劳动与情绪倦怠中的调节效应分析结果($n=527$)

模型	项 目	b	Sb	b'	t	P	F	R^2	ΔR^2
第 1 层	常数项	4.690	0.602	—	7.786	<0.001	—	—	—
	表层表达	0.623	0.059	0.411	10.495	<0.001	19.687	0.210	0.210
	心理弹性	-1.035	0.057	-0.575	-18.317	<0.001	70.270	0.520	0.311
	表层表达 X 心理弹性	-0.357	0.067	-0.159	-5.323	<0.001	68.905	0.545	0.025
第 2 层	常数项	4.173	0.588	—	7.092	<0.001	—	—	—
	深层表达	-0.729	0.061	-0.470	-12.003	<0.001	19.687	0.250	0.250
	心理弹性	3.681	0.465	-0.554	-17.793	<0.001	74.395	0.535	0.284
	深层表达 X 心理弹性	3.579	0.451	0.183	5.749	<0.001	73.893	0.563	0.028

为进一步分析不同心理弹性水平下护士情绪劳动对情绪倦怠的影响,将心理弹性按均值加减一个标准差分为高心理弹性组与低心理弹性组,进行简单斜率检验。图 1 显示:与低心理弹性组($\beta=0.754, t=12.350, P<0.001$)相比,高心理弹性组($\beta=0.289, t=4.316, P<0.001$)的表层表达对情绪倦怠的正向影响更小。这说明,随着心理弹性水平的提高,护士表层表达对情绪倦怠的正向影响变小,且表层表达水平越高,这种调节效应越强。图 2 显示:与低心理弹性组($\beta=-0.241, t=-3.092, P<0.001$)相比,高心理弹性组($\beta=-0.806, t=-13.603, P<0.001$)的深层表达对情绪倦怠的负向影响更大。这说明,随着心理弹性水平的提高,护士深层表达对情绪倦怠的负向影响变大,且深层表达水平越高,这种调节效应越强。

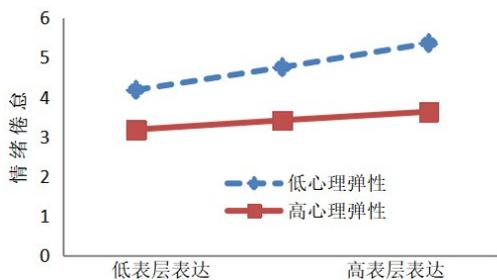


图 1 心理弹性在表层表达方面对情绪倦怠的调节作用

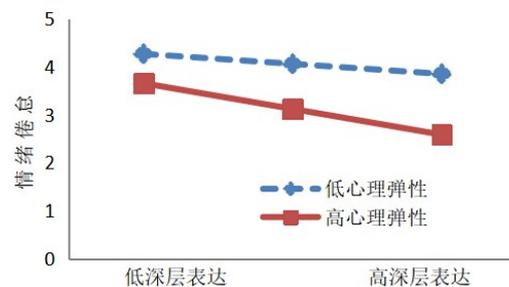


图 2 心理弹性在深层表达方面对情绪倦怠的调节作用

3 讨论

3.1 护士情绪劳动水平中等偏上、情绪倦怠程度中等 本研究结果显示:(1)护士的情绪劳动(表层表达、深层表达)处于中等偏上水平,这与蔡克等^[13]的研究结果一致。这一结果表明,当前护士情绪劳动较为频繁,这可能与护理工作的对象复杂,工作要求高,工作强度大有关^[13]。护士的深层表达显著高于表层表达,说明虽然护士的情绪劳动中有较多的表层表达,但在临床护理工作中,护士还是比较注重职业形象,能根据工作需要,适时调整自身的情绪劳动方式,为患者提供优质的护理服务与和谐治疗环境。(2)护士的情绪倦怠程度中等,虽然与谭剑等^[14]的研究结果一致,但与当前大部分研究认为护士的情绪倦怠程度较高的观点不太一致^[15-16]。本研究认为,

由于表层表达、深层表达与情绪倦怠的关系性质相反,护士情绪倦怠的程度,与抽样被试在表层表达与深层表达水平上的高低有关^[6]。如果护士表层表达高于深层表达,则相对会加重其情绪倦怠;反之,如果护士深层表达高于表层表达(本研究结果),则相对会降低其情绪倦怠。(3)护士情绪劳动中的表层表达与情绪倦怠呈显著正相关,与骆宏等^[6]的研究结果一致。由于表层表达需要进行伪装或虚假的表达情绪,会消耗更多的心理资源,容易使人陷入心理疲劳,因此,经常使用表层表达的护士,容易陷入压力与不良情绪的循环之中,产生情绪倦怠。(4)护士情绪劳动中的深层表达与情绪倦怠呈显著负相关,与苏韩娜等^[17]的研究一致。对此,Brotheridge等^[18]的资源保存理论能够作出很好的解释:深层表达通过调节,使内在情绪体验与外在情绪表达保持一致,虽然会消耗一定的心理资源,但由于提升了个体和组织绩效,使个体的成就感增加,对心理资源起到补充作用,从而降低情绪倦怠。

3.2 心理弹性在护士情绪劳动对情绪倦怠的影响中存在显著调节效应 本研究揭示,心理弹性在护士表层表达、深层表达与情绪倦怠关系中存在显著调节效应:护士的心理弹性水平会减弱表层表达对情绪倦怠的正向影响,会增强的深层表达对情绪倦怠的负向影响。Grandey等^[3]对此的解释是:心理弹性是个体补充心理资源的重要方式,在个体面对内外压力时,会激活潜在的认知或心理特质,有效运用内外资源系统去积极修补与调节情绪。因此,心理弹性高的护士,其情绪劳动所带来的心理资源消耗能得到更快更多的补充,即使是大量耗费心理资源的表层表达稍多,也不太容易陷入情绪倦怠之中;而心理弹性不足的护士,其心理资源的补充就可能更慢更少,随着情绪劳动尤其是表层表达的增多,其心理资源不断被消耗却无法得到及时有效补充,就更容易出现情绪失调,导致情绪倦怠。

3.3 研究启示 基于情绪劳动中的表层表达正向预测情绪倦怠、深层表达负向预测情绪倦怠,可以针对性强化护士的情绪劳动决策意识,使之适当选择深层表达是预防情绪倦怠的重要方式。建议定期举办职业情感、情绪管理等专题讲座或相应的团体心理辅导,培养护士掌握情绪调节方法,优化情绪劳动形式,进而有效缓解情绪倦怠。鉴于心理弹性在护士情绪劳动与情绪倦怠的关系中的显著调节作用,提升护士的心理弹性,是缓解其情绪倦怠的又一可行之策。Kumpfer^[19]认为,心理弹性的形成是环境与个体互动作用的结果。因此,提升护士的心理弹性可以从个体与环境两方面着手。个体层面,一方

面,可以从积极心理学视角出发,通过相应的心理健康知识培训,提升其内在心理资源,增强心理弹性;另一方面,可以引导护士积极关注和分享患者康复的喜悦与感恩,体验护理工作的成就,培养乐观心态;环境层面,应重视组织支持对提高心理弹性的作用,为护士工作创造支持性环境,使其在工作中获得归属感,激发其工作积极性,进而增强其主动、灵活处理临床护理工作的力量。

【参考文献】

- [1] DIFENDORFF J M, CROYLE M H, GOSSERAND R H. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies[J]. *J Vocat Behav*, 2005, 66(2): 339-357.
- [2] 姚颖, 魏万宏, 张艳慧. 护士情绪劳动的研究进展及启示[J]. *护理管理杂志*, 2021, 21(5): 349-354.
- [3] GRANDEY A A, MELLODY R C. The state of the heart: emotional labor as emotion regulation reviewed and revised[J]. *J Occup Health Psychol*, 2017, 22(3): 407-422.
- [4] 谢彩霞, 贾平, 吴娟, 等. 国内护士职业倦怠研究的热点分析[J]. *解放军护理杂志*, 2019, 36(2): 32-36.
- [5] 程爽, 熊振芳, 蔡艺, 等. 中国护士职业倦怠影响因素的 meta 分析[J]. *职业与健康*, 2020, 36(15): 2112-2116.
- [6] 骆宏, 孙庆龄, 顾利慧. 护士情绪工作能力对职业倦怠的影响研究[J]. *中华护理杂志*, 2008, 43(11): 969-971.
- [7] 陈依萍, 王芳. 护士的情绪劳动策略与工作倦怠的关系: 个体内和人际间路径[J]. *中国临床心理学志*, 2014, 22(5): 873-876.
- [8] 王德锋, 伍文沛. 积极心理学视角下的心理弹性研究[J]. *心理月刊*, 2019, 14(8): 42.
- [9] 廖丽雯, 王琳. 护士心理弹性干预的研究进展[J]. *中华护理杂志*, 2023, 58(8): 942-949.
- [10] 郭佩君. 第一线服务人员之情绪劳动的影响因素与其结果之关系: 以银行行员为例[D]. 台湾: 台北国立政治大学, 2003.
- [11] 李永鑫. 三种职业人群工作倦怠的比较研究: 基于整合的视角[D]. 上海: 华东师范大学, 2005.
- [12] 于肖楠, 张建新. 自我韧性量表与 Connor-Davidson 韧性量表的应用比较[J]. *心理科学*, 2007, 30(5): 1169-1171.
- [13] 蔡克, 赵伟, 高振瑛, 等. 情绪劳动及共情能力对护士人文关怀品质的影响研究[J]. *护理管理杂志*, 2022, 22(9): 639-643.
- [14] 谭孔, 孔雪二, 侯璇璇. 工作满意度在护士心理弹性与职业倦怠间的中介效应[J]. *护理学报*, 2023, 30(8): 69-73.
- [15] 司海龙, 田钰, 刘强, 等. 湖北省三级甲等医院急诊科护士情绪耗竭现状及影响因素[J]. *护理学杂志*, 2019, 34(24): 45-48.
- [16] 杨瑞, 李建民, 王宇龙, 等. 心理弹性在临床护士心理健康和职业倦怠间的中介作用[J]. *职业与健康*, 2023, 39(9): 1182-1186 + 1191.
- [17] 苏韩娜, 于君, 张庚赞, 等. 济南市某三级甲等医院临床护士心理一致感、情绪劳动及工作倦怠的相关分析[J]. *职业与健康*, 2023, 39(6): 721-726.
- [18] BROTHERIDGE C, LEE R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor[J]. *J Occup Health Psychol*, 2002(7): 57-67.
- [19] KUMPFER K L. Factors and processes contributing to resilience[M]. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2005: 179-224.

(本文编辑: 陈晓英)