

心理弹性在病区护士情绪劳动与工作投入及职业倦怠间中介作用

吴晶晶, 郭方舟, 熊海燕, 黄文龙, 房佩虹, 周小芳
(深圳市龙华区人民医院, 广东 深圳 518109)

[摘要] 目的 探讨病区护士情绪劳动与工作投入、职业倦怠的关系, 及心理弹性的中介作用。
方法 2022年10~11月, 采用分层随机抽样法抽取深圳市某三级甲等医院240名病区护士, 采用一般资料调查表、情绪劳动量表、心理弹性量表、工作投入量表、职业倦怠量表为研究工具进行问卷调查。以Pearson相关分析和多元分层回归分析了解病区护士情绪劳动与心理弹性、工作投入及职业倦怠的关系; 采用Amos27.0构建结构方程模型, 分析心理弹性在情绪劳动与工作投入、职业倦怠之间的中介作用。
结果 月收入对深层扮演的影响显著($F=4.993, P<0.01$)。病区护士表面扮演与工作投入之间呈负相关($r=-0.140, P<0.05$)。表面扮演与职业倦怠之间呈正相关($r=0.275, P<0.001$)。自然表现和心理弹性之间呈正相关($r=0.327, P<0.001$)。深层扮演和心理弹性之间呈正相关($r=0.34, P<0.001$)。心理弹性与工作投入之间呈正相关($r=0.64, P<0.001$)。与职业倦怠之间呈负相关($r=-0.557, P<0.001$)。心理弹性在病区护士自然表现与职业倦怠之间存在部分中介效应($\beta=-0.136, P<0.001$)。中介效应占总效应的比例为58.62%。
结论 心理弹性在病区护士自然表现与职业倦怠之间存在部分中介效应。护理管理人员可通过情绪劳动和心理弹性培训, 提高病区护士的心理弹性水平, 以促进其工作投入, 降低职业倦怠。

[关键词] 护士; 情绪劳动; 心理弹性; 工作投入; 职业倦怠

[中图分类号] R192.6 **[文献标志码]** A **[文章编号]** 2095-610X(2024)10-0179-10

Mediating Role of Resilience between Emotional Labor, Work Engagement, and Burnout among Ward Nurses

WU Jingjing, GUO Fangzhou, XIONG Haiyan, HUANG Wenlong, FANG Peihong, ZHOU Xiaofang
(People's Hospital of Longhua, Shenzhen Guangdong 518109, China)

[Abstract] **Objective** To explore the relationship between emotional labor, work engagement, and burnout among ward nurses, and the mediating role of resilience. **Methods** From October to November 2022, a stratified random sampling method was used to select 240 ward nurses from a Grade A tertiary hospital in Shenzhen. Questionnaires were conducted using a general information survey, emotional labor scale, resilience scale, work engagement resilience scale, and burnout scale as research tools. Pearson correlation analysis and multiple stratified regression analysis were employed to understand the relationships between emotional labor, resilience, work engagement, and occupational burnout among ward nurses. Amos 27.0 was used to construct a structural equation model to analyze the mediating role of resilience between emotional labor and work engagement, as well as burnout. **Results** Monthly average income has a significant impact on deep acting ($F=4.993, P<0.01$). There is a negative correlation between surface acting among ward nurses and work engagement ($r=-0.140, P<0.05$). Surface acting is positively correlated with burnout ($r=0.275, P<0.001$). Deep acting and resilience are positively correlated ($r=0.327, P<0.001$), as well as Nature acting and resilience ($r=0.34, P<0.001$). Resilience is

[收稿日期] 2024-07-01

[基金项目] 深圳市龙华区医疗卫生机构区级科研项目(2022009)

[作者简介] 吴晶晶(1988~), 女, 浙江临海人, 工商管理(卫生服务方向)硕士, 助理研究员, 主管护师, 主要从事护理管理及卫生管理工作。

[通信作者] 郭方舟, E-mail: 249478441@qq.com

positively correlated with work engagement ($r = 0.64$, $P < 0.001$) and negatively correlated with job burnout ($r = -0.557$, $P < 0.001$). Resilience has a partial mediating effect between ward nurse' nature acting and burnout ($\beta = -0.136$, $P < 0.001$), with the mediating effect accounting for 58.62% of the total effect. **Conclusion** There is a partial mediating effect of resilience between the natural behavior of ward nurses and their job burnout. Nursing managers can enhance the resilience of ward nurses through training in emotional labor and resilience, which can boost their work engagement and reduce burnout.

[**Key words**] Nurse; Emotional labor; Resilience; Work engagement; Burnout

近年来,人们对医院医疗服务的要求越来越高。病区护士工作强度大、节奏快,需要处理各种情境下的复杂问题。因此,情绪在病区护士的职业行为表现中起到了重要的作用^[1]。护士情绪劳动是指护士在工作时展现某种特定情绪,以维持医疗机构应有的职业要求。例如,护士被期望在特殊情况下表现出能力,提供情感支持,并表现出冷静,尽管可能与护士内心感受不同。高水平情绪劳动的后果可能是职业倦怠、压力和工作不满^[2]。职业倦怠是指个体由于长期的工作压力,而导致的身心耗竭的状态。医疗机构中,护士面临护理人员短缺和巨大的压力,因此容易出现职业倦怠,包括情感耗竭、去人格化、个人成就感下降^[3]。工作投入是一种积极、充实的工作心态,其特点是完全专注于工作,在工作时具有高度的精力和热情,包括活力、奉献和专注。护士工作投入与医院患者死亡率的降低、盈利能力和成功有关^[4]。心理弹性是个体克服和忍受不利情况的能力,与工作投入呈正相关,与职业倦怠呈负相关^[5]。本研究的主要目的是分析病区护理人员样本中,情绪劳动与工作投入和职业倦怠的关系,以及心理弹性的中介作用。

1 资料与方法

1.1 研究对象

采用分层随机抽样方法,2022年10~11月对深圳市某三级甲等医院240名病区护士进行调查。根据Thompson的研究建议,结构方程模型的样本量应以10~15倍的变量数目计算^[6]。本研究中统计分析变量共20项。每个变量至少10个样本,考虑到15%的无效问卷,因此本研究所需样本量至少为235例,最终将样本量扩大到240例。纳入标准:(1)病区注册护士,且在职、在岗,从事病区护理工作1a以上。(2)知情同意,愿意参加本调查研究。排除标准:病区未注册护士;病区助理护士;调查期间在职不在岗护士,包括因各种原因休假、学习、出差等。根据病区

护士总人数,每个病区按比例抽取调查对象。本次调查共有240名病区护士参与,其中有效问卷为232份,有效回收率为96.67%。

1.2 研究方法

1.2.1 调查工具 调查问卷包括一般资料调查、情绪劳动量表、心理弹性量表、工作投入量表、职业倦怠量表。

一般资料:调查包括性别、年龄、婚姻状况、教育背景的人口统计学资料;职称、所在科室、月平均收入、护理工作年限的工作状况信息。

情绪劳动量表(emotional labor scale, ELS):该量表由Diefendorff编制,柏乔阳^[7]翻译的情绪劳动问卷,该问卷包括:表面扮演(surface acting, SA)、深层扮演(deep acting, DA)与自然表现(nature acting, NA)3个维度14个条目。3个维度的Cronbach's α 系数分别为0.75、0.721、0.718,汉化后的量表具有较好的结构效度和内部一致性信度。采用Likert 5级评分(1=极不符合;2=不符合;3=说不清楚;4=符合;5=完全符合),均采用正向计分方法。得分越高,被调查者在情绪劳动中采用该种表现的频率越高^[8]。本研究总量表和维度Cronbach's α 系数分别为0.728、0.803、0.842、0.600。

心理弹性量表:采用于肖楠^[9]翻译的Connor-Davidson韧性量表(CD-RISC),该量表包括坚韧、自强、乐观3个维度25个条目。全量表和3个分量表的信度较好。该量表的Cronbach's α 系数为0.91。采用Likert 5级评分(0=从不;1=很少;2=有时;3=经常;4=几乎总是),总分0~100分,得分越高,代表心理弹性水平越佳^[10]。本研究总量表和维度Cronbach's α 系数分别为0.935、0.889、0.869、0.645。

工作投入量表:采用Schaufeli等^[11]开发的“工作投入量表”(Utrecht Work Engagement Scale-9, UWES-9)中文版。该量表包括活力、奉献、专注3个维度9个条目,各维度Cronbach's α 系数均大于0.7,总量表Cronbach's α 系数为

0.85 ~ 0.94。采用 Likert 7 级评分 (0=从来没有; 1=1 a 几次或很少; 2=1 个月 1 次或更少; 3=1 个月几次; 4=1 周 1 次; 5=1 周几次; 6=每天), 总分 0 ~ 54 分, 得分越高代表被调查者工作投入水平越高^[12]。本研究总量表和维度 Cronbach's α 系数分别为 0.933、0.847、0.848、0.825。

职业倦怠量表: 采用 Maslach 职业倦怠调查量表 (maslach burnout inventory human services workers survey, MBI-HSS) 中文版, 经过多次反复验证, 具有很高的信度和效度。量表总 Cronbach's α 系数为 0.823, 各维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.888、0.770 和 0.839^[13]。该量表包括情感耗竭、去人格化、个人成就感 3 个维度 22 个条目。采用 Likert 7 级评分 (0=从无; 1=1 a 中很少几次或更少; 2=每月 1 次或更少; 3=每月几次; 4=每周 1 次; 5=每周几次; 6=每天), 情感耗竭、去人格化 2 个维度得分越高, 个人成就感维度得分越低, 则认为职业倦怠越重。本研究总量表和维度 Cronbach's α 系数分别为 0.883、0.847、0.802、0.854。

1.2.2 调查方法 将已设计完成的问卷编辑录入问卷星, 生成微信二维码。通过企业微信一对一发送问卷, 与所调查病区护士说明研究目的和意义, 获得护士知情同意后, 调查对象通过扫描二维码完成问卷调查。

1.3 统计学处理

使用 SPSS 27.0 和 AMOS 27.0 软件进行统计学分析。通过描述性统计分析参与者的一般特征和主要变量, 如频率、平均值和标准差。符合正态分布的计量资料, 用均数 \pm 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 符合正态分布且方差齐者, 采用独立样本 t 检验和单因素方差分析; $P < 0.05$ 为差异有统计学意义, 检验水准 $\alpha = 0.05$ 。其次进行 Pearson 相关分析及结构方程模型分析。中介效应检验选用 Bootstrap 法。双侧检验水准为 $\alpha = 0.05$ 。结构方程整体模型适配度的各项拟合指标为: χ^2/df 接近 2, $GFI > 0.9$, $AGFI > 0.9$, $NFI > 0.9$, $RFI > 0.9$, $TLI > 0.9$, $RMSEA < 0.08$ 。

2 结果

2.1 研究对象基本特征

对研究对象基本特征进行描述性统计, 见表 1。本次的调查对象女性比男性人数多, 所占百分比为 96.6%; 年龄主要集中在 30 ~ 39 岁, 所占百分比为 55.2%; 婚姻状况主要是已婚, 比例为

68.1%。学历主要为本科及以上学历, 比例为 91.4%; 职称主要是护师和主管护师, 比例分别为 42.7% 和 44%。月收入主要在 10000 ~ 15000 元, 比例为 49.6%; 护理工作年限主要为 5 ~ 9 a 和 10 ~ 19 a, 所占比例分别为 31.5% 和 39.2%。工作科室主要是内科系统和外科系统, 所占比例分别为 25.9% 和 30.6%。

表 1 研究对象一般资料 [$n(\%)$]

变量	分类	频数
性别	男	8(3.4)
	女	224(96.6)
年龄(岁)	< 30	72(31)
	30 ~ 39	128(55.2)
	≥ 40	32(13.8)
婚姻状况	未婚	74(31.9)
	已婚	158(68.1)
学历	大专	20(8.6)
	本科及以上学历	212(91.4)
职称	护士	23(9.9)
	护师	99(42.7)
	主管护师	102(44)
	副主任护师	8(3.4)
月平均收入(元)	< 10 000	82(35.3)
	10 000 ~ 15 000	115(49.6)
	> 15 000	35(15.1)
护理工作年限(a)	< 5	39(16.8)
	5 ~ 9	73(31.5)
	10 ~ 19	91(39.2)
	≥ 20	29(12.5)
工作科室	内科	60(25.9)
	外科	71(30.6)
	妇产科	37(15.9)
	儿科	29(12.5)
	重症医学科	19(8.2)
	其他	16(6.9)
合计		232

2.2 病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠得分

病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠得分见表 2。病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠总分分别为 (46.61 \pm 6.514) 分、(66.17 \pm 13.234) 分、(32.69 \pm 12.289) 分、(39.78 \pm 17.65) 分。

表 2 病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠得分情况($\bar{x} \pm s$)

Tab. 2 Scores of emotional labor, resilience, work engagement, and burnout among ward nurses($\bar{x} \pm s$)

变量	总分	条目均分	得分率(%)
情绪劳动	46.61 ± 6.514	3.329 ± 0.465	66.58
表面扮演	20.10 ± 5.516	2.872 ± 0.788	57.44
自然表现	11.85 ± 1.999	3.951 ± 0.666	79.02
深层扮演	14.66 ± 2.49	3.664 ± 0.623	73.28
心理弹性	66.17 ± 13.234	2.647 ± 0.529	66.18
坚韧	33.36 ± 7.305	2.566 ± 0.562	64.15
自强	23.23 ± 4.52	2.904 ± 0.565	72.60
乐观	9.58 ± 2.577	2.394 ± 0.644	59.85
工作投入	32.69 ± 12.289	3.633 ± 1.365	60.55
活力	11.65 ± 4.205	3.884 ± 1.402	64.73
奉献	11.65 ± 4.235	3.884 ± 1.412	64.73
专注	9.39 ± 4.778	3.131 ± 1.593	52.18
职业倦怠	39.78 ± 17.65	1.808 ± 0.802	30.13
情感耗竭	20.44 ± 92.16	2.272 ± 1.024	37.87
去人格化	5.68 ± 5.212	1.135 ± 1.042	18.92
个人成就感	13.66 ± 8.454	1.707 ± 1.057	28.45

2.3 不同研究对象基本特征变量对病区护士情绪劳动的影响

采用独立样本 t 检验、方差分析等方法, 进一步探究不同基本特征变量对病区护士情绪劳动的影响情况。按照月平均收入分组, 深层扮演的差异有统计学意义($F=4.993, P < 0.01$)。其中, 月平均收入 > 15000 元的护士其深层扮演的得分较高于月平均收入 < 10000 元和 $10000 \sim 15000$ 元的护士, $P < 0.05$, 具有统计学差异。月平均收入 < 10000 元与月平均收入 $10000 \sim 15000$ 元两两之间无显著差异 $P > 0.05$, 见表 3。

2.4 病区护士情绪劳动现状与心理弹性、工作投入及职业倦怠的相关性

Pearson 相关分析结果见表 4, 病区护士表面扮演与工作投入总分呈负相关($P < 0.05$), 与职业倦怠总分呈正相关($P < 0.001$)。病区护士自然表现与心理弹性总分呈正相关($P < 0.01$), 与工作投入总分呈正相关($P < 0.001$), 与职业倦怠总分呈负相关($P < 0.001$), 病区护士深层扮演与心理弹性总分呈正相关($P < 0.001$), 与工作投入总分呈正相关($P < 0.05$), 与职业倦怠总分呈负相关($P < 0.01$)。

2.5 病区护士情绪劳动、心理弹性与工作投入的多元分层回归分析

将工作投入和职业倦怠分别作为因变量, 情

绪劳动各维度为自变量, 心理弹性作为中介变量。表面扮演负向预测工作投入($B=-0.242, P < 0.05$), 把心理弹性引入方程后, 能影响表面扮演对工作投入的负向预测作用($B=-0.22, P < 0.05$)见表 5。表面扮演正向预测职业倦怠($B=0.28, P < 0.001$), 把心理弹性引入方程后, 能影响表面扮演对职业倦怠的正向预测作用($B=0.269, P < 0.001$)。自然表现正向预测工作投入($B=0.588, P < 0.001$), 把心理弹性引入方程后, 不影响自然表现对工作投入的正向预测作用。自然表现负向预测职业倦怠($B=-0.461, P < 0.001$), 把心理弹性引入方程后, 能影响自然表现对职业倦怠的负向预测作用($B=-0.27, P < 0.001$)。深层扮演正向预测工作投入($B=0.354, P < 0.05$), 把心理弹性引入方程后, 不影响深层扮演对工作投入的正向预测作用。深层扮演负向预测职业倦怠($B=-0.22, P < 0.01$), 把心理弹性引入方程后, 不能影响深层扮演对职业倦怠的负向预测作用($B=-0.27, P < 0.001$)。

2.6 病区护士心理弹性在情绪劳动与工作投入、职业倦怠之间的结构方程模型

为进一步检验心理弹性在情绪劳动各维度与工作投入、职业倦怠之间的中介效应, 通过应用 AMOS 27.0 软件构建结构方程模型。最终拟合模型见图 1~图 3, 修正后的拟合参数见表 6、8、10 所示。中介作用见表 7、9、11 所示。

表面扮演对工作投入有负向预测作用($\beta=-0.115, P < 0.05$); 表面扮演对职业倦怠有正向预测作用($\beta=0.113, P < 0.01$)。心理弹性对工作投入有正向预测作用($\beta=0.69, P < 0.001$), 心理弹性对职业倦怠有负向预测作用($\beta=-0.44, P < 0.001$), 见表 6, 图 1。

表面扮演对工作投入和职业倦怠具有直接效应, 但不能通过心理弹性对工作投入和职业倦怠进行预测, 见表 7。

自然表现对职业倦怠有负向预测作用($\beta=-0.096, P < 0.01$); 自然表现对心理弹性有正向预测作用($\beta=0.34, P < 0.001$), 心理弹性对工作投入有正向预测作用($\beta=0.67, P < 0.001$), 心理弹性对职业倦怠有负向预测作用($\beta=-0.4, P < 0.001$)见图 2, 表 8。

心理弹性在自然表现和工作投入之间起到了完全中介作用。自然表现不仅对职业倦怠具有直接效应, 而且通过心理弹性对职业倦怠进行预测(中介效应为 -0.136 , 占总效应的 58.62%)见表 9。

深层扮演对心理弹性有正向预测作用

表 3 不同基本特征变量对应病区护士情绪劳动的单因素分析($\bar{x} \pm s$)Tab. 3 Univariate analysis of emotional labor of ward nurses corresponding to different basic characteristic variables ($\bar{x} \pm s$)

项目	分类	表面扮演	自然表现	深层扮演
性别	男	20.25 ± 3.808	11.25 ± 2.188	15.63 ± 2.2
	女	20.1 ± 5.573	11.87 ± 1.994	14.62 ± 2.497
	<i>t</i>	0.076	-0.869	0.552
	<i>P</i>	0.939	0.386	0.263
年龄(岁)	< 30	20.36 ± 5.29	11.67 ± 2.035	14.43 ± 2.325
	30 ~ 39	20.48 ± 5.696	11.83 ± 1.981	14.73 ± 2.468
	≥40	18 ± 4.938	12.38 ± 1.963	14.88 ± 2.948
	<i>F</i>	2.752	1.419	0.468
	<i>P</i>	0.066	0.244	0.627
婚姻状况	未婚	20.19 ± 5.44	11.82 ± 1.904	14.27 ± 2.446
	已婚	20.06 ± 5.56	11.87 ± 2.048	14.84 ± 2.498
	<i>t</i>	0.162	-0.152	-1.617
	<i>P</i>	0.872	0.88	0.107
学历	大专	19 ± 5.858	12.25 ± 1.482	14.25 ± 2.447
	本科及以上	20.21 ± 5.485	11.82 ± 2.04	14.69 ± 2.497
	<i>t</i>	-0.936	0.153	0.587
	<i>P</i>	0.35	0.354	0.448
职称	护士	21.35 ± 5.441	11.57 ± 1.727	14.65 ± 2.08
	护师	20.39 ± 5.501	11.75 ± 2.13	14.49 ± 2.496
	主管护师	19.79 ± 5.501	11.92 ± 1.923	14.78 ± 2.528
	副主任护师	16.88 ± 5.566	13.13 ± 1.808	15 ± 3.295
	<i>F</i>	1.512	1.377	0.277
	<i>P</i>	0.212	0.25	0.842
月平均收入(元)	< 10 000	20.94 ± 5.699	11.7 ± 2.01	14.49 ± 2.745*
	10 000 ~ 15 000	19.29 ± 5.093	11.94 ± 1.822	14.41 ± 2.263*
	> 15 000	20.83 ± 6.219	11.94 ± 2.508	15.86 ± 2.29*
	<i>F</i>	2.537	0.396	4.993
	<i>P</i>	0.081	0.674	0.008*
护理工作年限(a)	< 5	19.67 ± 5.644	11.77 ± 1.939	14.31 ± 2.483
	5 ~ 9	20.97 ± 5.413	11.79 ± 2.108	14.62 ± 2.052
	10 ~ 19	20.11 ± 5.606	11.79 ± 1.929	14.65 ± 2.705
	≥20	18.48 ± 5.138	12.31 ± 2.055	15.24 ± 2.811
	<i>F</i>	1.531	0.575	0.793
	<i>P</i>	0.207	0.632	0.499
工作科室	内科	20.53 ± 5.818	11.57 ± 1.89	14.67 ± 2.16
	外科	20.01 ± 5.486	12.08 ± 1.955	14.48 ± 2.693
	妇产科	20.16 ± 6.076	11.92 ± 2.338	15.41 ± 2.783
	儿科	19.72 ± 5.885	12.41 ± 1.57	14.41 ± 2.276
	重症医学科	19.58 ± 4.168	11.37 ± 2.166	14.63 ± 2.712
	其他	20.06 ± 4.404	11.31 ± 2.12	14.13 ± 2.062
	<i>F</i>	0.137	1.369	0.942
	<i>P</i>	0.984	0.237	0.455

* $P < 0.05$ 。

表 4 病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入及职业倦怠的相关性

Tab. 4 Correlation between emotional labor, resilience, work engagement, and burnout among ward nurses

	情绪劳动	表面扮演	深层扮演	自然表现	心理弹性	工作投入	职业倦怠
情绪劳动	1						
表面扮演	0.834***	1					
深层扮演	0.677***	0.248***	1				
自然表现	0.115	-0.351***	0.274***	1			
心理弹性	0.214**	-0.020	0.340***	0.327***	1		
工作投入	0.032	-0.140*	0.162*	0.287***	0.640***	1	
职业倦怠	0.050	0.275***	-0.170**	-0.383***	-0.557***	-0.594***	1

* $P < 0.05$ 。

表 5 情绪劳动各维度与工作投入、职业倦怠的多元回归分析

Tab. 5 Multiple regression analysis of emotional labor dimensions with work engagement and burnout

变量		工作投入					职业倦怠				
		B	SE	β	t	P	B	SE	β	t	P
第一步	表面扮演	-0.242	0.113	-0.14	-2.141	0.033	0.28	0.065	0.275	4.334	< 0.001
	心理弹性	1.644	0.129	0.637	12.721	< 0.001	-0.836	0.079	-0.552	-10.599	< 0.001
第二步	表面扮演	-0.22	0.087	-0.127	-2.54	0.012	0.269	0.053	0.264	5.071	< 0.001
	心理弹性	1.577	0.138	0.611	11.442	< 0.001	-0.733	0.085	-0.484	-8.613	< 0.001
第一步	自然表现	0.588	0.129	0.287	4.544	< 0.001	-0.461	0.073	-0.383	-6.279	< 0.001
	心理弹性	1.706	0.139	0.661	12.282	< 0.001	-0.855	0.088	-0.564	-9.669	< 0.001
第二步	自然表现	0.179	0.109	0.087	1.636	0.103	-0.27	0.068	-0.225	-4.001	< 0.001
	心理弹性	0.354	0.143	0.162	2.484	0.014	-0.22	0.084	-0.17	-2.624	0.009
第二步	深层扮演	-0.139	0.118	-0.063	-1.177	0.241	0.028	0.075	0.021	0.367	0.714
	心理弹性	1.706	0.139	0.661	12.282	< 0.001	-0.855	0.088	-0.564	-9.669	< 0.001

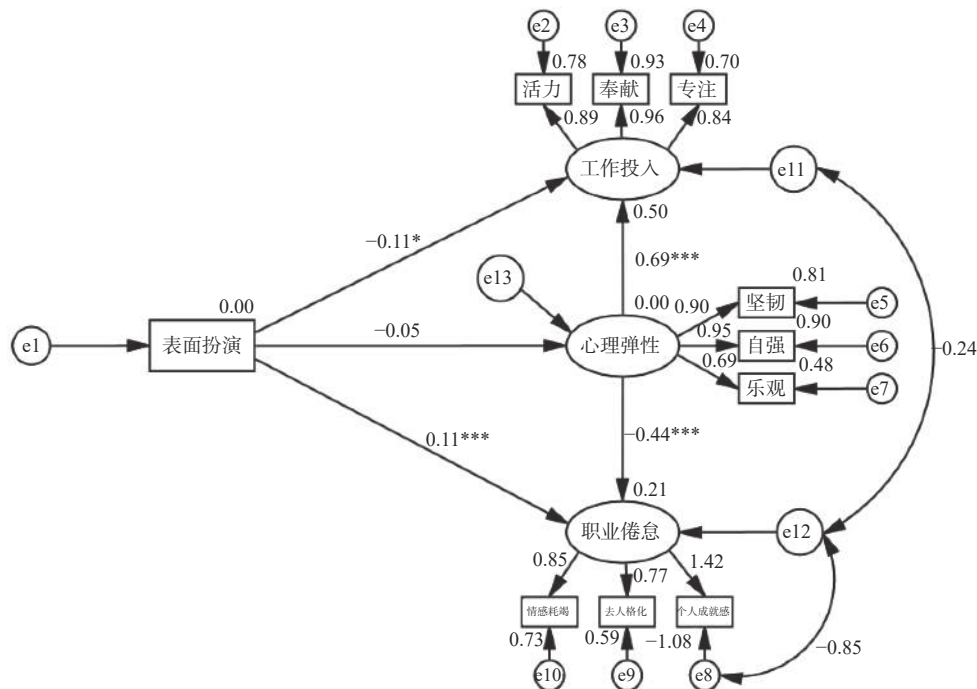


图 1 心理弹性在表面扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型

Fig. 1 Mediating role model of resilience between surface acting, work engagement, and burnout

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$ 。

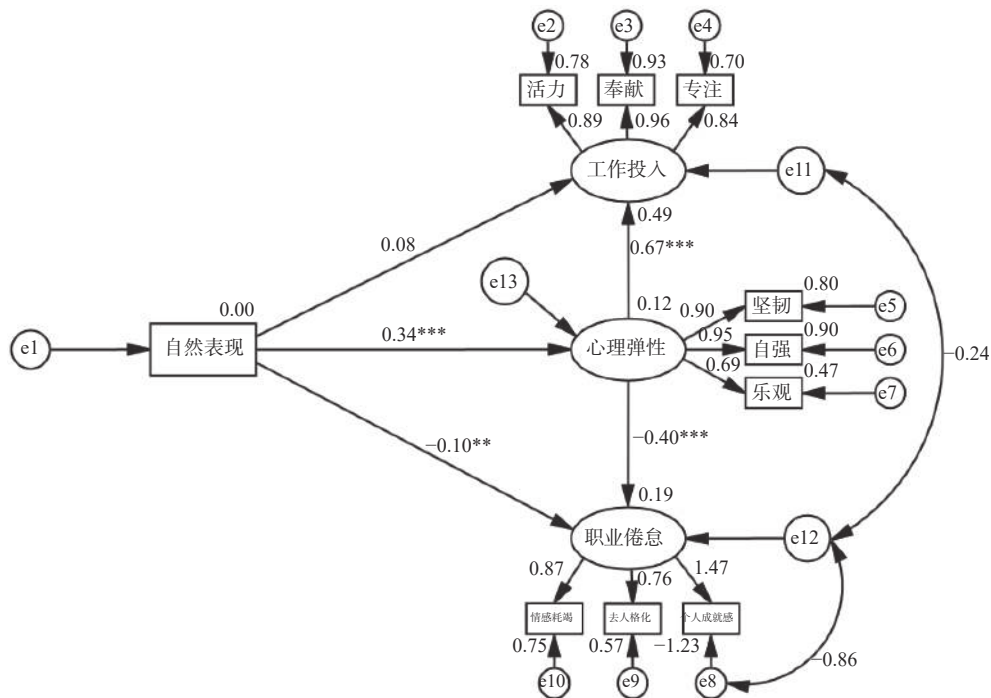


图 2 心理弹性在自然表现与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型

Fig. 2 Mediating role model of resilience between nature acting, work engagement, and burnout

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$.

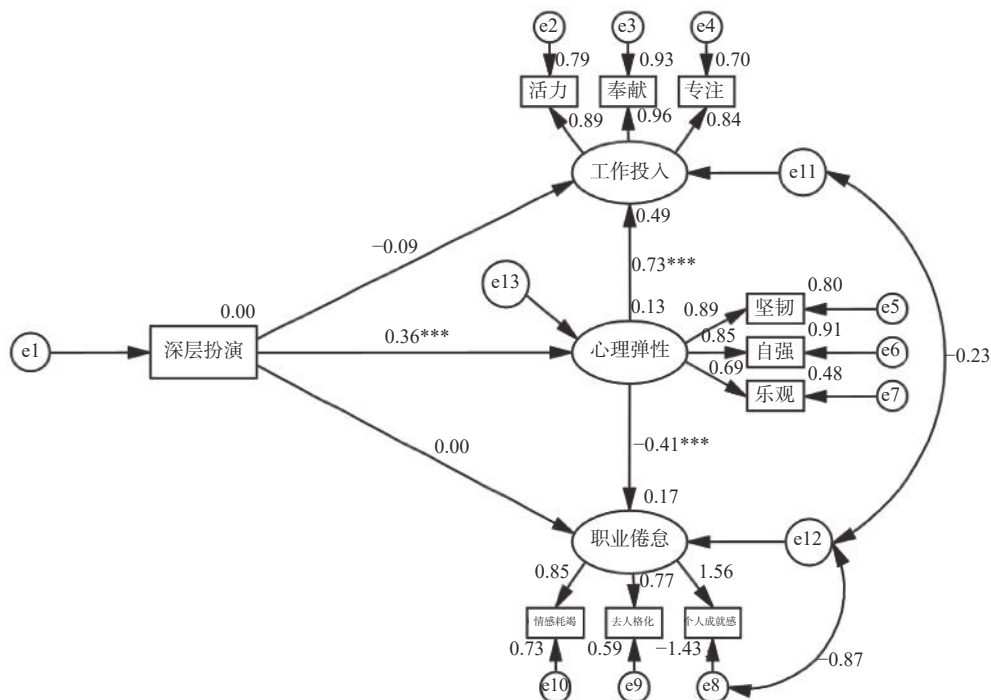


图 3 心理弹性在深层扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型

Fig. 3 Mediating role model of resilience between deep acting, work engagement, and burnout

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$.

($\beta=0.36, P < 0.001$), 心理弹性对工作投入有正向预测作用($\beta=0.73, P < 0.001$), 心理弹性对职业倦怠有负向预测作用($\beta=-0.41, P < 0.001$), 见

表 10, 图 3。

心理弹性在深层扮演和工作投入、职业倦怠之间起到了完全中介作用, 见表 11。

表 6 心理弹性在表面扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型拟合指数

Tab. 6 Model fitting index of the mediating role of resilience between surface acting, work engagement, and burnout

拟合指数	χ^2/df	RFI	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
参照标准	接近2	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	< 0.08
模型参数	2.366	0.93	0.947	0.9	0.973	0.955	0.959	0.077

表 7 心理弹性在表面扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用

Tab. 7 Mediating role of resilience on the relationship between surface acting, work engagement, and burnout

类型	路径	效应值	SE	95%CI	P	相对效应值(%)
总效应	-	-0.148	0.073	(-0.284, 0.003)	0.055	-
直接效应	表面扮演→工作投入	-0.115	0.054	(-0.227, -0.013)	0.030*	100
中介效应	表面扮演→心理弹性→工作投入	-0.033	0.059	(-0.148, 0.081)	0.571	-
总效应	-	0.134	0.064	(0.023, 0.273)	0.005*	-
直接效应	表面扮演→职业倦怠	0.113	0.05	(0.026, 0.23)	0.006*	100
中介效应	表面扮演→心理弹性→职业倦怠	0.021	0.038	(-0.043, 0.105)	0.532	-

* $P < 0.05$ 。

表 8 心理弹性在自然表现与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型拟合指数

Tab. 8 Model fitting index of the mediating role of resilience between nature acting, work engagement, and burnout

拟合指数	χ^2/df	RFI	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
参照标准	接近2	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	< 0.08
模型参数	1.643	0.952	0.961	0.926	0.987	0.969	0.981	0.053

表 9 心理弹性在自然表现与工作投入、职业倦怠之间的中介作用

Tab. 9 Mediating role of resilience between nature acting, work engagement, and burnout

类型	路径	效应值	SE	95%CI	P	相对效应值(%)
总效应	-	0.308	0.061	(0.191, 0.433)	0.000*	-
直接效应	自然表现→工作投入	0.078	0.054	(-0.028, 0.18)	0.095	-
中介效应	自然表现→心理弹性→工作投入	0.23	0.059	(0.113, 0.35)	0.000*	100
总效应	-	-0.232	0.069	(-0.371, -0.094)	0.001*	-
直接效应	自然表现→职业倦怠	-0.096	0.044	(-0.199, -0.021)	0.001*	41.38
中介效应	自然表现→心理弹性→职业倦怠	-0.136	0.044	(-0.233, -0.057)	0.000*	58.62

* $P < 0.05$ 。

表 10 心理弹性在深层扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用模型拟合指数

Tab. 10 Model fitting index of the mediating role of resilience between deep acting, work engagement, and burnout

拟合指数	χ^2/df	RFI	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
参照标准	接近2	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	< 0.08
模型参数	1.617	0.952	0.962	0.927	0.988	0.969	0.981	0.052

表 11 心理弹性在深层扮演与工作投入、职业倦怠之间的中介作用

Tab. 11 Mediating role of resilience between deep acting, work engagement, and burnout

类型	路径	效应值	SE	95%CI	P	相对效应值(%)
总效应	-	0.168	0.066	(0.045, 0.3)	0.014	-
直接效应	深层扮演→工作投入	-0.091	0.063	(-0.212, 0.036)	0.170	-
中介效应	深层扮演→心理弹性→工作投入	0.259	0.053	(0.168, 0.372)	0.001*	100
总效应	-	-0.141	0.049	(-0.256, -0.057)	0.000*	-
直接效应	深层扮演→职业倦怠	0.004	0.039	(-0.076, 0.082)	0.897	-
中介效应	深层扮演→心理弹性→职业倦怠	-0.146	0.041	(-0.243, -0.075)	0.000*	100

* $P < 0.05$ 。

3 讨论

3.1 病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠水平现状

本次调查的病区护士情绪劳动总均分为 (3.329 ± 0.465) 分, 处于中等偏高水平, 与国内其他研究^[14-15]结果一致。各维度均分由高到低排序, 病区护士最常采用的是自然表现, 其次是深层扮演, 最后是表面扮演。这一结果与王辉^[16]等的研究结果一致。自然表现是一种比较健康、真实的情绪劳动表现。深层扮演是护士为了达到医院工作要求, 而努力保持内心的情感体验与向患者表达的情绪相一致^[17]。心理弹性条目均分为 (2.647 ± 0.529) 分, 处于中等水平, 略高于王美竹^[18]2023年的研究结果。这可能是因为本次调查医院所处区域人口多, 住院患者多且周转快, 护士工作量大的同时需要处理各种问题, 面对各种挫折, 需要积极调解自身, 以提高心理韧性。工作投入条目均分为 (3.633 ± 1.365) 分, 处于中等偏上水平, 与杨莹莹^[19]的研究结果相似。专注维度均分低于其他2个维度均分, 可能是因为三甲医院病区患者多、周转快, 护理工作量大、责任重, 导致护士疲于完成护理工作, 而无更多精力聚焦工作的自主性, 从而影响专注度。职业倦怠条目均分为 (1.808 ± 0.802) 分, 处于较低水平, 得分低于史晓普^[20]对358例护士的研究结果。可能是因为近年来护士参与医院管理机会的增加, 获得继续教育机会的增加, 医院对护士待遇的提升更加重视, 对临床支持系统投入的增加, 均提高了护理工作效率, 让护士感到更多来自医院的内部支持。

3.2 病区护士情绪劳动、心理弹性、工作投入、职业倦怠均存在一定的相关性

结果显示, 病区护士表面扮演与工作投入总分呈负相关, 与职业倦怠总分呈正相关。表明更多采用表面扮演的病区护士, 因其感知到的真实情绪与医院工作要求不符, 只改变表情、声音等外部表现, 而未改变内心情绪^[21], 导致不能更好的投入工作, 且长期的表面扮演带来的情绪劳动压力也导致其职业倦怠的增加。病区护士自然表现与心理弹性总分呈正相关, 与工作投入总分呈正相关, 与职业倦怠总分呈负相关。表明更多采用自然表现的病区护士, 利用自然感受到的情绪可以促进情绪相容性, 抵消护士的职业倦怠^[22], 提高心理弹性, 提升工作投入。病区护士深层扮

演与心理弹性总分呈正相关, 与工作投入总分呈正相关, 与职业倦怠总分呈负相关。深层扮演是指护士通过各种积极方式修正内部真实情感以与医院工作要求相符, 有助于减少工作中的压力, 从而提高了心理适应性, 增强了护士心理弹性^[23]。深层扮演水平越高, 工作投入水平越高^[24]。但深层扮演情绪过重会造成护士情绪负荷增加, 从而导致职业倦怠的增加, 过低则会导致工作懈怠。本研究中, 深层扮演得分率为73.3%, 得分率较高, 仅次与自然表现的得分率, 与李莉等人^[21]的研究一致。

3.3 病区护士心理弹性在情绪劳动与工作投入、职业倦怠之间的中介效应

结果显示, 表面扮演对心理弹性不存在预测作用。医院管理者应该采取干预措施让病区护士更少地使用表面扮演, 减少不良情绪劳动所带来的负面效应。自然表现不仅直接影响了病区护士的职业倦怠, 而且通过心理弹性的部分中介作用间接影响了职业倦怠。心理弹性在自然表现和工作投入之间起到了完全中介效应。本研究模型表明, 自然表现可以增加心理弹性, 从而促进病区护士更高水平的工作投入, 同时减少病区护士的职业倦怠。护理管理者应通过培训等干预措施, 让病区护士更多地采用自然表现。根据工作需求-资源模型, 个人资源可以增强员工的工作投入, 而心理弹性作为一种个人资源, 能激发护士的耐力、活力、奉献精神等, 会影响护士应对工作压力和工作投入的能力^[4]。具有较高心理弹性的护士通常更享受具有挑战性的工作, 他们通常有信心能够克服各种障碍和问题, 采取积极有效的应对策略, 这可进一步促进他们参与工作^[25]。心理弹性在深层扮演和工作投入之间起到了完全中介效应。心理弹性在深层扮演和职业倦怠之间也起到了完全中介效应。因此, 建议医院管理者采取改善病区护士深层扮演的干预措施, 提高护士情绪管理的能力, 有助于减少与情绪劳动相关的不良影响, 提高护士心理弹性。心理弹性作为一种积极的影响因素, 护理管理者应增加提升病区护士心理弹性的培训, 来作为促进护士工作投入的有效策略^[26], 减少职业倦怠^[27]。医院也可以招聘具有更高心理弹性的护士, 再辅以培训来保持和提高其心理弹性。

综上所述, 护理管理者应密切关注护士的情绪劳动, 加强对病区护士情绪管理能力与心理弹性方面的培训与干预。同时应为护士提供机会来

讨论他们使用的情绪劳动策略,并鼓励病区护士使用自然表现和深层扮演策略,减少使用表面扮演策略,以提高其心理弹性,乐观积极地应对工作中的挑战,提高职业归属感,提高工作投入,减少职业倦怠。本研究具有一些局限性。首先,可能存在其他因素与护士的工作投入和职业倦怠相关;其次,本研究仅在一家三级甲等医院抽样可能会限制研究结果的普遍性,未来可开展更大样本量的研究来验证研究结果。

[参考文献]

- [1] 季小雨,曾智.我国医护人员情绪劳动研究的可视化分析[J].*中华劳动卫生职业病杂志*,2021,39(3):202-206.
- [2] Doede M, Trinkoff A M. Emotional work of neonatal nurses in a single-family room NICU(Article) [J]. *JOGNN - Journal of Obstetric, Gynecologic, and Neonatal Nursing*, 2020, 49(3): 283-292.
- [3] Ren Z, Zhao H F, Zhang X, et al. Associations of job satisfaction and burnout with psychological distress among Chinese nurses[J]. *Current Psychology*, 2023, 42(33): 29161-29171.
- [4] Chikobvu P, Harunavamwe M. The influence of emotional intelligence and resilience on work engagement amongst nurses in public hospitals[J]. *SA Journal of Industrial Psychology*, 2022, 48: e1-e10.
- [5] Nieto A, Contador I, Palenzuela D L, et al. The distinctive role of grounded optimism and resilience for predicting burnout and work engagement: A study in professional caregivers of older adults[J]. *Archives of Gerontology & Geriatrics*, 2022, 100: 104657.
- [6] Grimm L G, Yarnold P R. Reading and Understanding More Multivariate Statistics[M]. DC: American Psychological Association, 2000: 261-283.
- [7] 熊丹. 医护人员情绪劳动与职业倦怠对医患关系的影响 [D]. 曲阜: 曲阜师范大学, 2014.
- [8] 张国文, 李惠萍, 宋瑰琦, 等. 心理脱离在急诊科护士情绪劳动与工作投入间的中介效应 [J]. *现代临床护理*, 2020, 19(1): 13-17.
- [9] 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.
- [10] 孙艳霞. 手术室护士职业倦怠与心理弹性、积极情绪的关联性研究 [D]. 济南: 山东大学, 2019.
- [11] Ted Chun-tat Fong, Siu-man Ng. Measuring engagement at work: Validation of the Chinese version of the utrecht work engagement scale[J]. *Int J Behav Med*, 2012, 19: 391-397.
- [12] 杨旭. 护士精神薪酬满意度、组织承诺和工作投入与创新行为的关系研究 [D]. 青岛: 青岛大学, 2021.
- [13] 余华. 工作疲溃感问卷在我国护理人员中的测试研究 [J]. *护理学杂志*, 2007, 22(24): 50-52.
- [14] 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, 6: 721-726.
- [15] 宋佳, 刘芳, 姚洁, 等. 西安市 5 家三级甲等医院护士出勤主义行为在情绪劳动与生产力损失中的中介效应 [J]. *职业与健康*, 2022, 38(1): 46-50.
- [16] 王辉, 邢娅娜, 原曼. 心理弹性在临床护士情绪劳动策略与应对方式间的中介效应研究 [J]. *中华现代护理杂志*, 2021, 27(3): 388-393.
- [17] 刘戈. 北京市三级甲等综合医院护士情绪劳动的现状研究 [D]. 北京: 北京协和医学院, 2015.
- [18] 王美竹. 护士职业获益感与工作投入的关系研究: 以心理弹性为中介变量 [D]. 沈阳: 辽宁中医药大学, 2023.
- [19] 杨莹莹. 临床护士工作投入现状及影响因素作用路径分析 [D]. 新乡: 新乡医学院, 2022.
- [20] 史晓普, 李莹, 张丛丛. 护士职业尊重感、职业倦怠及离职意愿的相关性 [J]. *护理研究*, 2021, 35(15): 2654-2660.
- [21] 李莉, 颜萍, 杨益, 等. 护理人员情绪劳动现状及其影响因素分析 [J]. *护理学杂志*, 2016, 31(20): 60-62.
- [22] Kim Ji - Soo. Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: A path analysis[J]. *Journal of Nursing Scholarship*, 2020, 52(1): 105-112.
- [23] 许超, 周方艳, 卢娅萍, 等. 手术室护士情绪劳动现状对心理状况及主观幸福感的影响 [J]. *临床护理杂志*, 2021, 20(3): 55-58.
- [24] 张国文, 李惠萍, 宋瑰琦, 等. 急诊科护士情绪劳动与工作投入现状及二者相关性研究 [J]. *蚌埠医学院学报*, 2022, 47(2): 259-264.
- [25] Cao X Y, Chen L. The impact of empathy on work engagement in hemodialysis nurses: The mediating role of resilience[J]. *Japan Journal of Nursing Science*, 2020, 17(1): e12284.
- [26] Cao X Y, Chen L. Relationships between resilience, empathy, compassion fatigue, work engagement and turnover intention in haemodialysis nurses: A cross-sectional study[J]. *Journal of Nursing Management*, 2021, 29(5): 1054-1063.
- [27] Meynaar I A, Ottens T H, Zegers M H, et al. Burnout, resilience and work engagement among Dutch intensivists in the aftermath of the COVID-19 crisis: A nationwide survey[J]. *Journal of Critical Care*, 2021, 62: 1-5.