

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

陈依萍^{1,2}, 王芳¹

(1.北京师范大学心理学院,应用实验心理北京市重点实验室,
北京 100875;2.广东省珠海市食品药品监督管理局,珠海 519020)

【摘要】 目的:从个体内和人际间两条路径探索护士的情绪劳动策略对工作倦怠的作用机制。**方法:**以珠海五家公立医院的在职护士为对象,采用团体匿名施测的方式发放情绪劳动策略量表、对患者反应的满意度问卷(测量人际间因素)、心理付出问卷(测量个体内因素)、工作倦怠量表-服务版,共收集有效数据252份。**结果:**路径分析结果显示,首先,从直接关系上看,表层扮演对情绪衰竭和去人性化都具有正向预测作用,深层扮演正向预测情绪衰竭但同时也能提升个人成就感,自然表现则显著负向预测去人性化;其次,三种情绪劳动策略都可以部分或完全通过提升对患者反应的满意程度降低工作倦怠水平,与此同时表层扮演还会部分通过增加心理付出提高情绪衰竭和去人性化水平。**结论:**不同情绪劳动策略可以通过个体内(心理付出)和人际间(对患者反应的满意度)两条路径影响工作倦怠的不同方面;相对来说自然表现的情绪劳动策略无论对患者还是对护士自身都是最有利的。

【关键词】 情绪劳动;工作倦怠;护士

中图分类号: R395.6 文献标识码: A 文章编号: 1005-3611(2014)05-0873-04

Nurses' Emotional Labor and Job Burnout: Interpersonal and Intrapersonal Mechanisms

CHEN Yi-ping^{1,2}, WANG Fang¹

¹Beijing Key Lab of Applied Experimental Psychology, School of Psychology, Beijing Normal University, Beijing 100875, China; ²Zhuhai Food and Drug Administration, Zhuhai 519020, China

【Abstract】 Objective: The study explored the mechanism between emotional labor strategy and job burnout through interpersonal and intrapersonal paths. **Methods:** Totally 252 nurses from five public hospitals in Zhuhai city participated in the survey, and they anonymously completed the Emotional Labor Strategy Scale, Measure of satisfaction with patients' responses(which was interpersonal factor), Measure of psychological effort(which was intrapersonal factor), and Maslach Burnout Inventory-HHS. **Results:** Firstly, nurses' surface acting positively related to emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment, deep acting positively related to emotional exhaustion and personal accomplishment, and automatic regulation negatively related to depersonalization. Secondly, all the three emotional labor strategies reduced job burnout through improving satisfaction with patients' response partially or fully. Meanwhile, surface acting improved exhaustion and depersonalization partially through increasing psychological effort. **Conclusion:** Distinct emotional labor strategies can impact different aspects of job burnout through either intrapersonal or interpersonal path. Relatively, automatic regulation benefits both patients and nurses.

【Key words】 Emotional labor; Job burnout; Nurse

护士是典型的情绪劳动密集型职业。近年来,随着社会矛盾的增多和维权意识的提高,护患关系变得复杂和紧张,护士每天都要承受来自患者和社会的巨大压力。1983年Hochschild提出“情绪劳动(emotional labor)”一词,指称个体表现或压抑内心感受以确保能在公众面前展现恰当情绪行为(包括面部和肢体表现)的过程^[1,2]。情绪劳动有三种策略:表层扮演(surface acting)、深层扮演(deep acting)和自然表现(automatic regulation)。表层扮演指调节公众可见的情绪表现,但内心的真实情绪感受并未发生变化;深层扮演是调节内心的情绪感受使之

与组织外在情绪表现相符合,并通过行为表现出来;自然表现指个体真实感受与组织要求恰好一致,自然流露即可表达出组织期望的情绪^[3]。

情绪劳动的效果如何是研究关注的重点。一方面情绪劳动为自我表现提供了舞台^[3];但另一方面,由于情绪劳动需要持续的意志努力,伴随更多的身心能量付出,因而若员工长时间处于高强度的情绪劳动状态下,身心能量得不到及时补充,就可能导致工作倦怠等负面后果^[4,5]。不过,不同的情绪劳动策略导致的结果不尽相同。例如,Brotheridge等人发现深层扮演与工作倦怠负相关,表层扮演与工作倦怠正相关^[6];Totterdell等人也发现深层扮演比表层扮

演所带来的结果更为积极^[7]。以现有研究来看,情绪劳动能够预测工作倦怠的结论比较明确,但其中的作用机制,特别是不同的情绪劳动策略如何导致不同后果的过程尚不甚清楚。鉴于在高强度情绪劳动职业中人际互动的重要性,Côté提出了人际互动的情绪劳动作用机制模型,在这个模型中,人际互动在情绪劳动导致压力反应的过程中发挥了关键的作用^[8]。Martínez-Iñigo等人也提出情绪劳动发挥存在存在人际间(interpersonal)和个体内(intrapersonal)两条路径^[9]。例如,为了表达出符合组织要求的情绪需要付出心理努力,消耗一定的情绪资源^[10],这种心理付出(psychological effort)就是个体内因素;而个体与服务对象的互动则可以视为人际间因素^[9]。

本研究以护士为对象,从个体内和人际间双路径来探讨情绪劳动策略与工作倦怠的关系机制,假设情绪劳动策略可以通过个体内和人际间双路径作用于工作倦怠。鉴于护士职业的特性——情绪劳动直接作用于患者,人际间因素选用护士对患者(对护患互动)反应的满意程度作为变量,即患者对护患互动会有所反应,继而表现出来,然后又为护士所感知,护士因此产生的满意与否的感受可以代表其在工作中心理互动的质量。个体内因素则选用护士的心理付出。研究结果可以从理论上解释情绪劳动不同策略取得不同后效的原因机制,并指导护士个体选择和使用适当的情绪劳动策略以缓解工作倦怠。

1 对象与方法

1.1 对象

珠海市人民医院、中山大学附属第五医院、珠海市第二人民医院、珠海香洲区人民医院、珠海香洲医院等五所珠海公立医院的在职护士,共发放问卷320份,回收有效问卷252份,有效回收率是81.55%。研究对象均为女性,平均年龄 26.63 ± 8.26 岁。

1.2 工具

1.2.1 情绪劳动策略量表(Emotional Labor Strategy Scale) 该量表由Diefendorff编制^[11],柏乔阳等翻译^[12],用于评估情绪劳动的三个表现策略。表层扮演、深层扮演和自然表现分别有7个、4个和3个项目。量表采用里克特5点计分,各维度总分越高,表示采用该情绪劳动策略的程度越高。

1.2.2 人际间因素:对患者反应的满意程度 该因素采用Martínez-Iñigo等在研究中使用的测量工具^[9]。一共包含两个项目,用于评估护士对“患者对护患互动的反应(包括行为和态度)”的满意程度,如

“对于目前工作中所接触的病人的态度、性格和行为我感到满意”、“我满意于目前正在治疗中的患者和他们对我工作的反应”。采用里克特5点计分,总分越高,表示护士对患者的反应的满意程度越高。

1.2.3 个体内因素:心理付出 由研究者自编的2个项目测量,用于评估护士主观上觉得自己在工作中为了保持良好积极的情绪、表达出符合组织要求的情绪而付出心理努力的程度,如“为了在工作中表达出恰当的情绪,我付出了很多心力”、“为了与患者打交道时保持积极良好的情绪,我需要付出很多心理努力”。采用里克特5点计分,总分越高,表示护士执行情绪劳动所付出的心理努力程度越高。

1.2.4 工作倦怠量表-服务版(Maslach Burnout Inventory-HHS) 采用李超平等人修订的Maslach工作倦怠量表-服务版^[13]进行测量。其中情绪衰竭维度9题,去人性化维度5题,个人成就感维度8题。采用里克特7点计分,情绪衰竭与去人性化维度得分越高,个人成就感维度得分越低,说明工作倦怠程度越高。

1.3 统计分析与数据处理

采用SPSS17.0进行数据整理和描述统计及相关分析,使用Amos18.0进行路径分析。

2 结果

2.1 共同方法偏差检验

由于本研究全部采用纸笔测验且一次采样,为了排除共同方法偏差带来的影响,首先使用Harman单因子检验法对数据进行分析。结果发现,特征根大于1的因子共有11个,第一个因子的解释率为19.01%,远低于40%的临界标准,说明本研究数据得到的结果可以排除共同方法偏差的影响。

2.2 各变量的描述统计及相关分析

从附表可见,研究工具的内部一致性信度都在可接受范围内。三种情绪劳动的策略,自然表现与表层扮演负相关、与深层扮演正相关,后两者相关不显著。三种策略都与对患者反应的满意度正相关,表层扮演还与心理付出正相关,另两种则似乎不太需要心理付出。三种策略都与个人成就感正相关,但表层扮演同时也与情绪衰竭和去人性化正相关,而自然表现则与这两个维度负相关,深层扮演也与去人性化负相关。总体来说各变量间的关系基本符合预期,适合进行下一步的分析。

2.3 情绪劳动及工作倦怠的关系:个体内及人际间路径分析

基于假设,我们建构了以情绪劳动三维度为自变量、对患者反应的满意程度和心理付出为中介变量、工作倦怠三维度为因变量的初始模型。首先对初始模型进行拟合,结果显示拟合指标不太理想。根据结构方程模型建模要求和修正要求,对初始模型进行修正(深层扮演和自然表现到心理付出、心理付出到个人成就感、表层扮演到个人成就感、深层扮演到去人性化、自然表现到情绪衰竭和个人成就感的)路径不显著,予以删除,修正后的模型(见附图)的各项拟合指标良好: $\chi^2/df=1.83$, CFI=0.98, IFI=0.98, NFI=0.96, RMSEA=0.06。

从附图可以看出,对患者反应的满意程度可以部分中介表层扮演和情绪衰竭以及去人性化两维度

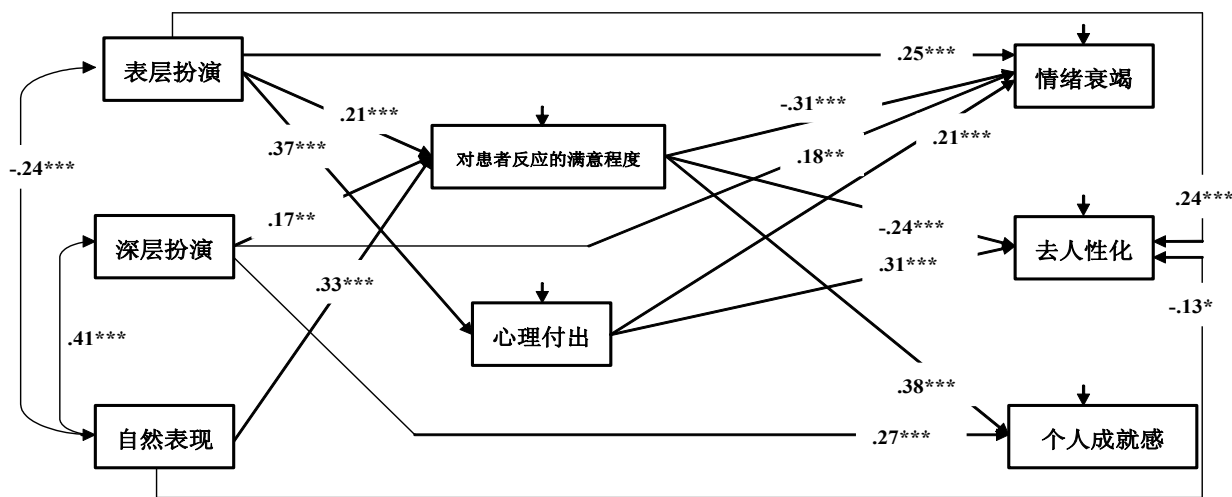
之间的关系(中介效应量分别为-0.06和-0.05),同时还是表层扮演和个人成就感之间的完全中介变量(中介效应量为0.08);也能部分中介深层扮演和情绪衰竭以及个人成就感之间的关系(中介效应量分别为-0.05和0.06),同时还是深层扮演和去人性化之间的完全中介变量(中介效应量为-0.04);此外对患者反应的满意程度在自然表现和情绪衰竭及个人成就感之间也起完全中介作用(中介效应量分别为-0.10和0.13),并部分中介自然表现和去人性化之间的关系(中介效应量为-0.08)。

心理付出则只在表层扮演和情绪衰竭及去人性化两维度之间起部分中介作用(中介效应量分别为0.08和0.11),深层扮演和自然表现与其没有关联。

附表 本研究各变量的描述统计及相关分析结果(n=252)

变量	M	SD	α	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 表层扮演	2.95	0.73	0.83	1							
2. 深层扮演	3.60	0.53	0.60	0.070	1						
3. 自然表现	3.75	0.64	0.74	-0.217**	0.396**	1					
4. 对患者反应的满意度	3.20	0.87	0.76	0.145*	0.317**	0.355**	1				
5. 心理付出	2.70	0.85	0.64	0.366**	-0.004	-0.038	0.097	1			
6. 情绪衰竭	4.30	1.12	0.87	0.276**	0.074	-0.159*	-0.200**	0.274**	1		
7. 去人性化	3.78	1.05	0.67	0.350**	-0.160*	-0.293**	-0.221**	0.379**	0.542**	1	
8. 个人成就感	3.31	0.85	0.81	0.146*	0.392**	0.346**	0.470**	0.028	-0.279**	-0.212**	1

注: * $P \leq 0.05$, ** $P \leq 0.01$, 下同。



附图 情绪劳动、对患者反应的满意程度、心理付出及工作倦怠的关系模型

3 讨 论

本研究发现,引入中介变量后,表层扮演对情绪衰竭和去人性化依然具有正向预测作用,深层扮演正向预测情绪衰竭但同时也能提升个人成就感,自然表现则显著负向预测去人性化;其次,三种情绪劳动策略都可以部分或完全通过提升对患者反应的满

意程度降低工作倦怠水平,同时表层扮演还会部分通过增加心理付出提高情绪衰竭和去人性化水平。

从研究结果可知,护士的情绪劳动策略确实会对其职业健康状况(工作倦怠)产生影响。但是,不同策略的效果及经由的路径是不同的。首先,从情绪劳动和工作倦怠的直接关系来看,表层扮演策略会增强个体情绪衰竭和去人性化的程度,说明这个

“心口不一”的策略会损害个体的情绪健康和人际行为表现,这和以往研究是一致的^[14,15]。深层扮演策略则有所不同,它一方面会促进个体的情绪衰竭,但与此同时却又会提高个人成就感的水平。这说明深层扮演可以有效实现个体完成工作绩效(即建立良好的护患关系)的目的,但这一过程需要付出情绪上的代价,以情绪衰竭的提升来作为交换。而自然表现策略可以直接降低去人性化的水平,也就是说,自然表现对于个体的心理健康是有益的。

在考虑人际间和个体内两条路径后,我们发现三个情绪劳动策略都可以通过提升对患者反应的满意度这一人际间因素来降低倦怠三维度的水平,即不管采用哪一种情绪劳动策略,只要表现出工作所需情绪,都能够改善护患关系,继而缓解倦怠。但是心理付出这一个体内因素只中介表层扮演和工作倦怠的关系,换句话说,当采用深层扮演和自然表现这两个策略进行情绪劳动时并不需要太多的心理付出。表层扮演会增加心理付出从而加大倦怠水平,这一效果与表层扮演的直接作用一致,而与经由人际间路径的效果相矛盾。说明相对“肤浅、敷衍”的表层扮演虽然可以在表面上获取较满意的护患关系,但与此同时其付出的心理资源也更大,且个体内路径的中介效应和直接效应的总和要强于人际间路径的效应,因此总体来说表层扮演的负面作用是更加凸显的。

总结起来,表层扮演策略对个体情绪健康和人际行为表现的损害作用最为明显,深层扮演策略有利有弊,而自然表现策略无论对患者还是对护士本身都是最有益的,因而护士应该更多地选择使用自然表现策略,减少表层扮演策略的使用。

本研究设想了人际间和个体内两条途径来解释情绪劳动策略和工作倦怠的关系机制,但只选用了对患者反应满意度和心理付出两个变量,这显然是有限的,另外如果可以使用患者对护士的评估数据来代表人际间因素将更有意义。因此未来研究中可进一步挖掘可能存在的中间变量,变换多种测量方式,以更为全面地揭示人际间和个体内路径的作用过程。

参 考 文 献

- 1 Hochschild AR. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press, 1983
- 2 孙阳,张向葵. 幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭的关系:心理资本的调节作用. 中国临床心理学杂志,2013,21(2):256-262
- 3 Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. Academy of Management Review, 1993, 18(1): 88-115
- 4 Adelman PK. Emotional labor as a potential source of job stress. In Sauter SL, Murphy L, et al. Organizational risk factors for job stress. Washington, DC, US: American Psychological Association, 1995. 371-381
- 5 Morris JA, Feldman DC. Managing emotions in the workplace. Journal of Managerial Issues, 1997, 9(3): 257-274
- 6 Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 2002, 7(1): 57-67
- 7 Totterdell P, Holman D. Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 2003, 8(1): 55-73
- 8 Côté S. A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. Academy of Management Review, 2005, 30(3): 509-530
- 9 Martínez-Iñigo D, Totterdell P, Alcover CM, et al. Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. Work and Stress, 2007, 21(1): 30-47
- 10 Muraven M, Baumeister RF. Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? Psychological Bulletin, 2000, 126(2): 247-259
- 11 Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. Journal of Vocational Behavior, 2005, 66(2): 339-357
- 12 柏乔阳. 情绪型劳动的影响因素及其与员工心理健康的关系. 杭州:浙江大学,2006
- 13 李超平,时勘,罗正学,等. 医护人员工作倦怠的调查. 中国临床心理学杂志,2003,11(3):170-172
- 14 Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. Journal of Vocational Behavior, 2002, 60(1): 17-39
- 15 Gross JJ, John OP. Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. Journal of Personality and Social Psychology, 2003, 85(2): 348-362

(收稿日期:2014-03-18)