

【调查研究】

情绪劳动策略在调节模式和护士工作满意度间的中介效应

刘 娜^a, 吴 迪^b, 柳 琴^a, 程 菡^a, 杜晓丽^a, 张银玲^a
(空军军医大学 a.护理系; b.心理系, 陕西 西安 710032)

【摘 要】目的 探讨情绪劳动策略在调节模式和护士工作满意度间的中介作用。**方法** 便利抽样抽取西安市 3 所三级甲等医院的 384 名护士, 采用一般资料问卷、调节模式量表、情绪劳动量表及工作满意度量表对其进行调查, 建立和检验情绪劳动策略在调节模式和护士工作满意度之间的中介模型。**结果** 护士工作满意度的总均分为(3.37±0.81)分, 其中外源性工作满意度均分为(3.47±0.79)分, 内源性工作满意度均分为(3.27±0.94)分。工作满意度与运动模式呈一般正相关($r=0.305, P<0.01$), 与深层扮演呈一般正相关($r=0.275, P<0.01$)。深层扮演在运动模式与工作满意度之间存在中介效应, 深层扮演对护士工作满意度的直接效应和间接效应分别为 0.223、0.081。**结论** 调节模式对护士工作满意度有直接预测作用, 情绪调节策略在调节模式与护士工作满意度之间存在中介效应。应重视护士工作满意度状况, 通过培养护士运动模式并激发其增加深层扮演策略的使用、减少表层扮演策略的运用来提高其工作满意度。

【关键词】 护士; 工作满意度; 调节模式; 情绪劳动策略

【中图分类号】 R471 **【文献标识码】** A **【DOI】** 10.16460/j.issn1008-9969.2019.01.068

Mediating Effect of Emotional Labor Strategy on Regulatory Mode and Nurses' Job Satisfaction

LIU Na^a, WU Di^b, LIU Qin^a, CHENG Han^a, DU Xiao-li^a, ZHANG Yin-ling^a

(a. Department of Nursing; b. Department of Psychology, Air Force Medical University, Xi'an 710032, China)

Abstract: Objective To explore the mediating effect of emotional labor strategy on regulatory mode and nurses' job satisfaction.

Methods The convenience sampling method was used in this study. The Regulatory Mode Scale (RMS), Emotional Labor Scale (ELS) and Job Satisfaction Survey (JSS) and a self-designed general information questionnaire were used to investigate 384 nurses from 3 tertiary grade A hospitals of Xi'an, then we established and tested the mediating model of emotional labor strategy between regulatory mode and nurses' job satisfaction. **Results** The total average score of nurses' job satisfaction was 3.37±0.81; that of dimension of exogenous job satisfaction was 3.47±0.79 and that of dimension of endogenous job satisfaction was 3.27±0.94. Nurses' job satisfaction was positively correlated with locomotion mode ($r=0.305, P<0.01$) and deep acting ($r=0.275, P<0.01$). Deep acting had a mediating effect on locomotion and nurses' job satisfaction, and the direct and indirect effects of deep acting on nurses' job satisfaction were 0.223 and 0.081 respectively. **Conclusion** Regulatory mode can directly predict nurses' job satisfaction, and there is a mediating effect of emotional labor strategy on the regulatory mode and the nurses' job satisfaction. We should pay more attention to nurses' job satisfaction, and improve their job satisfaction by training nurses' locomotion mode and stimulating them to use deep acting strategy and reducing the application of surface acting strategy.

Key words: nurse; job satisfaction; regulatory mode; emotional labor strategy

护士工作满意度指护士对其工作的认可及满足感程度, 是对护理工作的自我评价^[1]。护士工作满意度的高低不仅直接影响护理工作的效率和质量, 也与护理人员的短缺、流失、倦怠和身心健康紧密联系; 在一定程度上, 也影响护理专业的发展^[2-4]。目前我国对护士工作满意度影响因素的研究多集中于工作环境、领导风格、人际关系、工作家庭冲突等外在因素方面, 对于护士自我调节模式和情绪劳动策略等个体因素的研究相对较少^[5-7]。调节模式是一种相对稳定的人格特质, 指个体在自我调节活动中趋近目标时所表现出来的行为方式, 包括运动和评估 2

种模式^[8]。评估模式是指个体在自我调节过程中, 倾向于对所有备选方案进行全方位评估与对比, 关注行为结果是否最佳; 而运动模式是指个体在自我调节过程中, 以改变当前状态为目的, 关注身体或心理的运动和改变是否发生^[9]。在工作中, 评估模式与外在工作动机正相关, 评估模式水平越高个体会表现出更高的消极情绪, 对工作倦怠具有正向预测作用; 而运动模式与内在工作动机正相关, 运动模式水平越高个体会表现出更高的积极情绪, 对工作满意度和工作绩效具有正向预测作用^[10-12]。情绪劳动, 指按照组织要求进行情绪管理以便产生组织需要的面部表情和身体展示的过程^[13]。在工作时, 当个体面对组织规定的情绪与自己内心感受到的情绪发生冲突时, 通常会采用表层扮演和深层扮演 2 种情绪劳动策略进行调节。个体在工作中使用的不同情绪调节方式

【收稿日期】 2018-07-27

【作者简介】 刘 娜(1988-), 女, 江苏连云港人, 本科学历, 硕士研究生在读, 助教。

【通信作者】 张银玲(1964-), 女, 河北沙县人, 博士, 教授。

对其身心适应以及工作满意度有不同影响^[14]。但目前关于情绪劳动策略与工作满意度的关系研究结论尚不统一。本研究旨在探讨调节模式、情绪劳动策略与护士工作满意度间的内在关系,以期为提高其工作满意度提供一定的参考和依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象 采用方便抽样法,于 2018 年 4—6 月抽取西安市 3 所三级甲等医院(西京医院、唐都医院和交通大学第一附属医院)的注册护士作为研究对象。纳入标准:工作 1 年及以上,自愿参与本研究。排除标准:患有躯体或精神疾病者。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料问卷 自行编制,包括性别、年龄、护龄、职称、文化程度、婚姻状况、科室等资料。

1.2.2 调节模式量表 (Regulatory Mode Scale, RMS) 由 Higgins 等^[9]于 2000 年编制,用于测量个体的特质性调节模式,运动模式和评估模式维度的 Cronbach α 系数分别为 0.81 和 0.76。逢晓鸣等^[15]于 2012 年翻译为中文版,总体量表运动模式、评估模式 2 个维度的 Cronbach α 系数分别为 0.77、0.76、0.72。该量表包括运动模式(12 个条目)和评估模式(12 个条目),共 2 个维度 24 个条目。均采用 Likert 6 级评分,从“非常不符合”至“非常符合”分别赋值 1~6 分,计算维度均分,得分越高表明运动或评估模式水平越高。本研究中,运动模式和评估模式的 Cronbach α 系数分别为 0.758 和 0.721。

1.2.3 情绪劳动量表 (Emotional Labor Scale, ELS) 由 Grandey^[16]于 2003 年编制,用于评价工作人员的情绪劳动水平,表层扮演和深层扮演维度 Cronbach α 系数分别为 0.88 和 0.78。郭佩君于 2003 年翻译为中文^[17],用于测量服务人员的情绪劳动水平,表层扮演和深层扮演 2 个维度的 Cronbach α 系数分别为 0.86 和 0.92。该量表包括表层扮演(5 个条目)和深层扮演(6 个条目),共 2 个维度 11 个条目。均采用 Likert 6 级评分,从“从未如此”至“总是如此”分别赋值 1~6 分。分别计算 2 个维度的均分,得分越高,说明这种经历的感受次数越多。本研究中该量表总 Cronbach α 系数为 0.741,表层扮演和深层扮演 2 个维度的 Cronbach α 系数分别为 0.756 和 0.822。

1.2.4 工作满意度量表 采用潘慧^[18]于 2008 年依据 Herzberg 双因素理论设计的护士工作满意度问卷,包括外源性工作满意度(4 个条目)和内源性工作满意度(4 个条目),共 2 个维度 8 个条目。所有条目均采用 Likert 5 级评分,从“很不同意”至“很同意”分别赋值 1~5 分。分别计算总均分和各维度均分,当工作满意度总均分 >3 时,表示护士工作满意,反之,则表示不满意^[19]。

本研究中该量表总 Cronbach α 系数为 0.897。

1.3 调查方法 本研究采用问卷调查法,由通过统一培训的研究人员发放问卷。首先采用统一指导语向调查对象解释调查的目的、意义及问卷填写方法,获得知情同意后发放问卷。问卷当场发放,当场回收。共发放问卷 397 份,回收有效问卷 384 份,有效回收率为 96.7%。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 19.0 分析数据,计数资料描述采用频数、率、构成比描述,正态分布的计量资料描述采用均数和标准差描述,相关性使用 Pearson 相关分析,中介效应采用 Mplus 7.0 软件进行分析。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 一般资料 384 名护士,均为女性;年龄 20~55 (32.17 \pm 4.24)岁;护龄 1~20(5.12 \pm 3.78)年;职称多为护师,178 名(46.4%);文化程度以本科居多,302 名(78.7%);婚姻状况多为已婚,278(72.4%)名;工作科室:内科 155 名(40.3%)、外科 59 名(15.4%)和其他科室 82 名(21.4%)。

2.2 护士工作满意度得分情况 本组护士工作满意度的总均分为(3.37 \pm 0.81)分,其中外源性工作满意度均分为(3.47 \pm 0.79)分,内源性工作满意度均分为(3.27 \pm 0.94)分,护士外在满意度高于内在满意度。384 名护士,240 名(62.5%)护士工作满意度总均分 >3 分,即对工作满意,144 名(37.5%)护士对工作满意度总均分 <3 分,即对工作不满意。

2.3 护士调节模式、情绪劳动策略与护士工作满意度得分的相关分析 本组护士运动模式得分为(4.05 \pm 0.57)分,评估模式(3.16 \pm 0.50)分;其中,89.6%的护士运动模式得分高于评估模式得分,为运动模式主导。本组护士表层扮演得分为(3.32 \pm 0.53)分,深层扮演(3.68 \pm 0.58)分。

Pearson 相关分析结果显示,工作满意度与运动模式呈一定正相关($r=0.305, P<0.01$),与深层扮演呈一定正相关($r=0.275, P<0.01$);深层扮演与运动模式呈密切正相关($r=0.499, P<0.01$)。见表 1。

表 1 调节模式、情绪劳动策略与护士工作满意度的

项目	Pearson 相关分析 ($n=384, r$)				
	运动模式	评估模式	表层扮演	深层扮演	工作满意度
运动模式	1	-	-	-	-
评估模式	0.089	1	-	-	-
表层扮演	0.261**	0.234**	1	-	-
深层扮演	0.499**	-0.021	0.227**	1	-
工作满意度	0.305**	-0.043	-0.085	0.275**	1

注:**表示 $P<0.01$

2.4 深层扮演在运动模式和工作满意度之间的中介效应 以运动模式为自变量,深层扮演为中介变量,

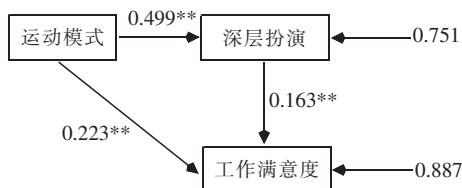
工作满意度为因变量,构建中介模型,见图1。采用Bootstrap程序进行显著性检验,选择抽样次数为5000,中介模型各项拟合指数良好,见表2。模型显示,运动模式对深层扮演有正向预测作用($\beta=0.449, P<0.01$),深层扮演对工作满意度有直接的正向预测作用($\beta=0.163, P<0.01$),运动模式对工作满意度有直接的正向预测作用($\beta=0.223, P<0.01$)。模型变量间相互效应见表3。

表2 深层扮演在运动模式和工作满意度之间的中介效应模型拟合指数

拟合指数	χ^2	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
参照指标	<0.05	>0.90	>0.90	<0.05	<0.08
本组指标	<0.001	1.000	1.000	<0.001	<0.001

表3 中介模型的作用效应(标准化)

自变量	因变量	直接效应	间接效应	总效应
运动模式	工作满意度	0.223	0.081	0.304
运动模式	深层扮演	0.499	0	0.499
深层扮演	工作满意度	0.163	0	0.163



注:**表示 $P<0.01$

图1 深层扮演在运动模式和工作满意度中的中介效应模型

3 讨论

3.1 护士工作满意度、运动模式及深层扮演得分处于中等偏上水平,评估模式、表层扮演得分处于中等偏低水平。本研究显示,护士工作满意度得分总均分为(3.37±0.81)分,与条目赋分的中间值3分比较,处于中等偏上水平,其中37.5%的护士对工作不满意,与任雅欣等^[20]研究结果一致,说明我国护士的工作满意度还有较大的上升空间。其中,护士的外在满意度(3.47±0.79)分高于内在满意度(3.27±0.94)分,说明护士对工作情景等保健因素比较满意,对护理工作本身性质的满意度较低^[19]。护士的运动模式得分为(4.05±0.57)分,与条目赋分的中间值3.5分比较,处于中等偏上水平;评估模式得分为(3.16±0.50)分,与条目赋分的中间值3.5分比较,处于中等偏低水平。89.6%的护士运动模式得分高于评估模式得分,为运动模式主导。该研究结果与国内相关研究结果一致^[21]。由于临床护理工作的特殊性,相较而言是一种劳动密集型工作,对护士的行动力要求较高,因此在医疗环境中工作的护士群体运动模式水平普遍较高,即大部分护士受到运动模式主导。护士的表层扮演得分为(3.32±0.53)分,与条目赋分的中间值3.5分比较,处于中等偏低水

平;深层扮演得分为(3.68±0.58)分,与条目赋分的中间值3.5分比较,处于中等偏上水平。该得分与国内类似研究结果相一致^[22]。说明护士在工作中更多地使用深层扮演策略对情绪进行调节,即护士通过改变内心感受从而表现出护理工作中所要求的表情和情绪状态。

3.2 调节模式、情绪调节策略分别与护士工作满意度呈一定正相关。本研究结果显示,运动模式、深层扮演维度与护士工作满意度呈一定正相关($r=0.305, 0.275, P<0.01$),即运动模式、深层扮演维度、水平越高,护士工作满意度水平越高,与国外类似研究结果相一致^[12,23]。运动模式是指个体在自我调节过程中以改变当下心理状态-情绪、认知、行为或计划为目的的心理模式,强调行动性,即调动心理或身体做事情,倾向于选择现阶段最易于实现的目标,以确保自己行为的持续性^[24]。正是由于运动模式驱使个体选择易于实现的目标,导致个体在工作中经常能够达到目标,产生成就感,进而促使其对工作产生更高的工作满意度。此外,运动模式的特点是追求状态的改变,专注于目标和前进,这能够激发个体产生进步的快感,个体表现出更高的乐观水平和更多的积极情绪,从而提升其工作满意度^[25]。深层扮演是指员工为了展示符合组织规则的情绪,不仅仅是调整情绪的外部表现,而且努力尝试去转变内在感受^[14]。采用深层扮演策略的员工通过调整内在感受,情绪体验与情绪表达一致,资源消耗较少;同时对内心积极情绪的唤醒,使个体产生更多的成就感和自我肯定,获得更多新的心理资源的补偿,达成资源平衡,从而提高工作满意度^[26]。

3.3 情绪调节策略在调节模式与护士工作满意度之间的中介作用。中介效应分析显示,情绪调节策略的深层扮演维度在调节模式的运动维度和工作满意度之间起到部分中介作用($\beta=0.081, P<0.01$),提示运动模式不仅对工作满意度有直接正向预测作用,还以深层扮演为中介变量间接正向预测工作满意度。调节模式是个体一种相对稳定的人格特质,具有不同调节模式倾向的个体存在情绪、认知、行为等方面的差异。Vazeou-Nieuwenhuis等^[27]研究发现,运动模式与生活满意度显著正相关。Chernikova等^[28]认为调节模式不仅对员工的工作绩效产生影响,而且对员工的主观幸福感和工作满意度均能产生影响,且运动模式水平越高,个体的主观幸福感和工作满意度水平也越高(运动模式对工作满意度的直接影响)。已有研究表明,运动模式水平越高,员工的内在工作动机就越强,内在动机越强的个体工作自主性越高,责任感越强,因此个体越容易采取与组织要

求一致的情绪^[29],即个体倾向于使用深层扮演策略。而员工采用深层扮演策略进行情绪调节,在调节过程中能够不断获得快乐的情绪和新生的心理资源,这显著降低了其工作倦怠,提高了工作满意度^[30](运动模式通过深层扮演对工作满意度的间接影响)。建议护理管理者一方面要关注护士的调节模式特点,可以通过激发和培养护士的运动模式,例如:可以对工作进行“周评比”或“月评比”,鼓励大家关注于工作,从而提高护士工作满意度;另一方面,也要重视护士情绪劳动策略的使用,特别是要鼓励大家采用深层扮演策略,来提升护士的工作满意度水平。

综上所述,运动模式对护士工作满意度有直接和间接的预测作用,深层扮演在运动模式和护士工作满意度之间有部分中介作用。在实际工作中,临床护士应有意识地培养自己多采用运动模式进行心理调节,在与患者互动过程中,要多使用深层扮演进行情绪调节。护理管理者也要关注护士的调节模式现状和情绪劳动策略使用现状,通过组织活动或开展培训等方式来提升护士的工作满意度。本研究的不足之处在于,由于采用便利抽样方法,纳入的群体可能存在较大的个体变异,在推广本研究结果应谨慎;另外,在分析影响因素时,对于样本的一般资料未展开讨论,在接下来的研究中有待进一步探讨。

参考文献

- [1] 周英婷,詹丽红.临床护士工作满意度的相关影响因素分析[J].基层医学论坛,2017,21(12):1545-1546. DOI:10.19435/j.1672-1721.2017.12.077.
- [2] 董剑霞,文进,袁萍,等.护士工作满意度、职业倦怠与护理差错关系研究[J].长治医学院学报,2018,32(2):140-144.
- [3] 段良芳,何海艳,何燕,等.某市三级医院临床护士工作满意度对离职意愿的影响[J].中国卫生事业管理,2014,31(10):746-749.
- [4] 余启发,叶龙.工作嵌入、工作满意度对工作绩效的影响研究[J].江西社会科学,2018,38(1):227-235.
- [5] 丁晓彤,李惠萍,杨娅娟,等.护士长工作家庭冲突、工作控制感与工作满意度调查及其关系研究[J].现代预防医学,2017,44(13):2396-2400.
- [6] 任芬,王斌全,武婷.护士工作场所暴力与工作满意度的相关性研究[J].护理研究,2016,30(7B):2547-2548. DOI:10.3969/j.issn.1009-6493.2016.20.042.
- [7] 杜培花,赵文凤.护士工作环境与工作满意度关系的调查分析[J].检验医学与临床,2016,13(11):1547-1550. DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2016.11.038.
- [8] 郭小青,汪玲.大四学生情绪调节策略和调节模式与焦虑的关系[J].中国心理卫生杂志,2016,30(9):706-711. DOI:10.3969/j.issn.1000-6729.2016.09.013.
- [9] Higgins E T, Kruglanski A W, Pierro A. Regulatory Mode: Locomotion and Assessment as Distinct Orientations[J]. Adv Exp Soc Psychol, 2003, 35(3):293-344. DOI:10.1016/S0065-2601(03)01005-0.
- [10] Kruglanski A W, Higgins E T, Atash M N, et al. To “Do the Right Thing” or to “Just Do It”: Locomotion and Assessment as Distinct Self-regulatory Imperatives[J]. J Pers Soc Psychol, 2000, 79(5):793-815. DOI:10.1037/0022-3514.79.5.793.
- [11] Pierro A, Kruglanski A W, Higgins E T. Regulatory Mode and the Joys Of Doing: Effects of ‘Locomotion’ and ‘Assessment’ on Intrinsic and Extrinsic Task-motivation[J]. Eur J Pers, 2010, 20(5):355-375. DOI:10.1002/per.600.
- [12] Beek I V, Hu Q, Schaufeli W B, et al. For Fun, Love, or Money: What Drives Workaholic, Engaged, and Burned-out Employees at Work?[J]. J Appl Psychol, 2011, 61(1):30-55. DOI:10.1111/j.1464-0597.2011.00454.x.
- [13] 王心怡,王乾宇,张月娟,等.情绪智力、情绪劳动策略与主观幸福感的关系[J].中国临床心理学杂志,2018,26(2):380-382. DOI:10.16128/j.cnki.1005-3611.2018.02.036.
- [14] 王海雯,张淑华.情绪劳动策略与工作满意度关系的元分析[J].心理科学进展,2018,26(4):599-613. DOI:10.3724/SP.J.1042.2018.00599.
- [15] 逢晓鸣,汪玲,肖凤秋,等.反事实思维与后悔的关系:调节模式的调节作用[J].心理科学,2012,35(5):1137-1143.
- [16] Grandey A A. When “the show must go on”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery[J]. Acad Manage J, 2003, 46(1):86-96. DOI:10.2307/30040678.
- [17] 李彦慧.医护人员情绪劳动、工作伦理对医患关系的影响[D].曲阜:曲阜师范大学,2016.
- [18] 潘慧.护士长领导行为与护士工作满意度、组织承诺的相关性研究[D].延吉:延边大学,2008.
- [19] 侯静,郭红艳,孙红,等.护士长领导风格、护士工作满意度对工作绩效的影响[J].中华护理杂志,2013,48(3):251-253. DOI:10.3761/j.issn.0254-1769.2013.03.021.
- [20] 任雅欣,周英,黄美凌,等.1259名护士工作满意度及其影响因素研究[J].护理管理杂志,2015,15(2):86-88.
- [21] 魏怡.调节模式对拖延行为的影响:时间管理倾向的中介效应[D].武汉:武汉大学,2017.
- [22] 齐菲,杨帅,李建会,等.护士情绪劳动对职业倦怠及健康状况的影响[J].中国地方病防治杂志,2016,31(8):873-874.
- [23] 罗灿.组织认同、员工情绪劳动与工作满意度的关系研究[D].长沙:湖南师范大学,2015.
- [24] 逢晓鸣,王爱娟,吴红霞,等.不同调节模式类型对校正任务影响的实验研究[J].首都师范大学学报(社会科学版),2009(s4):52-55.
- [25] Garcia D, Jimmefors A, Mousavi F, et al. Self-regulatory Mode (Locomotion and Assessment), Well-being (Subjective and Psychological), and Exercise Behavior (Frequency and Intensity) in Relation to High School Pupils’ Academic Achievement[J]. Peer J, 2015, 3(847):e847. DOI:10.7717/peerj.847.
- [26] 莫申江,施俊琦.情绪劳动策略对主动破坏行为的影响[J].心理学报,2017,49(3):349-358. DOI:10.3724/SP.J.1041.2017.00349.
- [27] Vazeou-Nieuwenhuis A, Orehek E, Scheier M F. The Meaning of Action: Do Self-regulatory Processes Contribute to a Purposeful Life?[J]. Pers Individ Dif, 2017(116):115-122. DOI:10.1016/j.paid.2017.04.040.
- [28] Chernikova M, Destro C L, Mauro R, et al. Different Strokes for Different Folks: Effects of Regulatory Mode Complementarity and Task Complexity on Performance[J]. Pers Individ Dif, 2016(89):134-142. DOI:10.1016/j.paid.2015.10.011.
- [29] 苏立宁,张徐敏.情绪劳动研究的回顾和展望[J].淮南师范学院学报,2018,20(1):124-129.
- [30] Chen Z, Sun H, Lam W, et al. Chinese Hotel Employees in the Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance[J]. Int J Hum Resour Man, 2012, 23(4):826-845. DOI:10.1080/09585192.2011.579918.