

【调查研究】

# 社区护士情绪劳动在情绪智力与职业成功感的中介效应分析

韩凤萍<sup>1</sup>, 仲莉莉<sup>2</sup>, 钱莉<sup>3</sup>, 云青萍<sup>4</sup>, 纪颖<sup>4</sup>, 孙静<sup>1</sup>

(1.北京大学 护理学院,北京 100191;2.北京市朝阳区亚运村社区卫生服务中心,北京 100100;3.中华现代护理杂志 编辑部,北京 100052;4.北京大学 公共卫生学院,北京 100191)

**【摘要】目的** 探讨社区护士情绪劳动在情绪智力与职业成功感之间的中介效应。**方法** 采用便利抽样法,于2019年4—5月选取北京市11家社区卫生服务中心的352名护士作为研究对象,采用情绪智力量表、情绪劳动量表和职业成功感量表对其进行调查,采用结构方程模型检验情绪劳动在情绪智力与职业成功感之间的中介效应。**结果** 本组社区护士的情绪智力、职业成功感总分分别为(78.98±12.29)分、(73.09±13.61)分,情绪劳动3个维度条目均分分别为自然表达(3.72±0.77)分,深层表演(3.70±0.66)分,表面表演(3.31±0.63)分;Pearson相关分析结果显示,本组社区护士情绪智力与职业成功感呈正相关( $r=0.511, P<0.01$ ),情绪劳动中表面表演与职业成功感呈负相关( $r=-0.149, P<0.01$ ),深层表演、自然表达与职业成功感呈正相关( $r=0.237, 0.364; P<0.01$ );结构方程模型结果显示,情绪智力对职业成功感具有直接正向效应( $\beta=0.211, P=0.019$ ),情绪劳动的表面表演、深层表演及自然表达在情绪智力对职业成功感的影响中具有部分中介效应( $\beta=0.115, P=0.003; \beta=0.103, P=0.009; \beta=0.130, P=0.039$ ),总效应为0.559( $P<0.001$ )。**结论** 本组社区护士的职业成功感处于中等水平,情绪智力对职业成功感有直接正向效应,情绪劳动3个维度在情绪智力与职业成功感之间有部分中介作用。建议重视情绪智力在工作中的作用,社区护士通过参加情绪管理相关培训从而提升情绪智力水平,同时通过调整工作强度、改善激励机制等措施降低情绪劳动的表面表演,增加深层表演与自然表达,从而促进职业成功感的获得。

**【关键词】** 情绪智力; 情绪劳动; 职业成功; 社区护理; 中介效应

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** B **【DOI】** 10.16460/j.issn1008-9969.2020.18.068

职业成功(career success)是指个体在工作经历中逐渐积累或获得与工作相关的成就以及积极心理感受,包括主观成功和客观成功2个方面<sup>[1]</sup>,提升护士职业生涯成功水平对改善护理服务质量、稳定护士队伍有重要作用<sup>[2]</sup>。情绪智力(emotional intelligence)指个体调控情绪的能力,通过适应性地知觉、理解、调节自己与他人的情绪以及利用情绪去解决问题<sup>[3]</sup>。情绪劳动(emotional labor)是个体为表达组织期望的情绪而进行的必要的心理调节加工过程<sup>[4]</sup>,护理工作中存在着大量的情绪劳动<sup>[5]</sup>。既往研究显示,良好的情绪智力和采取积极的情绪劳动可提升工作人员的工作满意度<sup>[6-8]</sup>,工作满意度是主观职业成功感的主要内容和重要的评价指标,工作满意度的提升有利于职业成功感的获得<sup>[9]</sup>。目前,针对社区护士职业成功感的报道较少。本研究以社区护士为研究对象,探讨情绪劳动在情绪智力与职业成功感之间的中介效应。以期提升社区护士的职业成功感,提高社区护理服务质量,促进队伍的稳定提供一定的参考和依据。

## 1 对象与方法

**1.1 研究对象** 采用便利抽样法,于2019年4—5月,选取北京市11家社区卫生服务中心的352名护士作为研究对象。11家社区卫生服务中心包括东城区8家(东花市社区卫生服务中心、龙潭社区卫生服务中心、体育馆路社区卫生服务中心、天坛社区卫生服务中心、永定门外社区卫生服务中心、朝阳门社区卫生服务中心、建国门社区卫生服务中心、东城区社区卫生服务中心),朝阳区1家(孙河社区卫生服务中心),丰台区1家(云岗社区卫生服务中心),大兴区1家(黄村镇社区卫生服务中心)。纳入标准:(1)具有护士职业资格;(2)在社区卫生服务中心连续工作 $\geq 1$ 年;(3)知情同意,并自愿参与本调查者;(4)无精神病史。排除标准:(1)返聘、轮转、进修护士;(2)护理管理人员;(3)因病假、事假未能参与者。

## 1.2 调查工具

**1.2.1 一般资料调查表** 自行编制,包括性别、年龄、婚姻、受教育程度、日均工作时长、平均月收入、是否外出进修、目前是否承担科研工作。

**1.2.2 情绪智力量表** 由Schutte等<sup>[10]</sup>于1998年开发,并应用于大学生及社区其他人员的评估,量表Cronbach  $\alpha$ 系数为0.870。刘艳梅<sup>[11]</sup>于2008年翻译修订,并在大学生人群中应用。修订后的中文版量

**【收稿日期】** 2020-02-28

**【作者简介】** 韩凤萍(1976-),女,河北廊坊人,本科学历,硕士研究生在读,主管护师。

**【通信作者】** 孙静(1974-),女,辽宁大连人,博士,副教授。E-mail:sunjing99@bjmu.edu.cn

表包括对他人情绪评价(6个条目)、情绪运用(4个条目)、自己情绪评价(4个条目)、自我的情绪调整(3个条目)、对他人的情绪调整(4个条目),共5个维度21个条目,量表 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.843。均采用 Likert 5 级计分法,从非常不同意~非常同意分别赋值 1~5 分,总分 21~105 分,得分越高代表受试对象的情绪智力水平越高。张帮峰等<sup>[12]</sup>于 2019 年采用该量表评估护理人员,Cronbach  $\alpha$  系数为 0.865。本研究中该量表 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.947。

1.2.3 情绪劳动量表 由 Diefendorff<sup>[13]</sup>于 2005 年编制,用于评估销售、服务、医疗等行业人群的情绪劳动特征,各维度 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.920、0.850、0.750。2012 年 Yin 等<sup>[14]</sup>对量表翻译修订并在教师中进行应用,各维度 Cronbach  $\alpha$  系数分别为 0.740、0.790、0.850。该量表包括表面表演(7个条目)、深层表演(4个条目)和自然表达(3个条目),共3个维度14个条目。均采用 Likert 5 级计分法,从非常不符合~非常符合分别赋值 1~5 分,分别计算各维度条目均分,得分越高表明受试对象采用该种情绪劳动策略的频率越高。由于该量表尚未用于我国护理研究领域,在正式调查之前,聘请 5 位具有副高级及以上职称的护理教育专家对量表内容效度进行了测评,测评后没有条目进行修改,量表的内容效度为 0.950。该量表各维度在本研究中的 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.742、0.735、0.728。

1.2.4 职业成功感量表 由 Greenhaus<sup>[15]</sup>于 1990 年开发,用于对个体主观职业成功的评估,量表的内容效度为 0.861。李亚<sup>[16]</sup>于 2017 年对该量表进行翻译和修订,用于评估医生的职业成功感,该量表的内容效度为 0.959。该量表包括职业发展(5个条目)、自由快乐(5个条目)、获得认可(6个条目)和关系网络(5个条目),共4个维度21个条目。均采用 Likert 5 级计分法,从非常不同意~非常同意分别赋值 1~5 分。总分 21~105 分,分数越高表明受试对象越倾向职业满意和成功。由于该量表尚未用于我国护理研究领域,在正式调查之前,聘请 5 位具有副高级及以上职称的护理教育专家对量表内容效度进行了测评,测评后没有条目进行修改,量表的内容效度为 0.930。本研究中该量表 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.951。

1.3 资料收集方法 本研究采用问卷调查法,由经过统一培训的工作人员发放问卷。调查前,工作人员采用统一指导语对受试对象解释研究目的、意义及问卷填写方法,获得其知情同意后发放问卷。问卷当

场发放,当场回收。共发放问卷 380 份,回收有效问卷 352 份,有效回收率 92.6%。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 20.0 分析数据,计数资料采用频数、构成比描述,正态分布的计量资料采用均数 $\pm$ 标准差描述;采用 Pearson 相关分析探讨职业成功感与情绪智力、情绪劳动的相关关系。采用 Mplus 7.0 建立结构方程模型,分析情绪劳动各维度在情绪智力与职业成功感之间的中介效应。检验水准  $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

2.1 一般资料 352 名社区护士,年龄为(36.93 $\pm$ 9.29)岁;女性 348 名(98.9%),男性 4 名(1.1%);279 名(79.3%)有配偶;受教育程度:中专及以下 20 名(5.7%),大专 173 名(49.1%),本科及以上学历 159 名(45.2%);日均工作时长(8.11 $\pm$ 0.68)h;293 名(83.3%)平均月收入<7 000 元;72 名(20.5%)曾外出进修;15 名(4.3%)目前承担科研工作。

2.2 本组社区护士职业成功感、情绪智力与情绪劳动得分情况 本组社区护士职业成功感总分为(73.09 $\pm$ 13.61)分;情绪智力总分为(78.98 $\pm$ 12.29)分;情绪劳动各维度条目均分为:自然表达(3.72 $\pm$ 0.77)分,深层表演(3.70 $\pm$ 0.66)分,表面表演(3.31 $\pm$ 0.63)分。见表 1。

表 1 本组社区护士职业成功感、情绪智力与情绪劳动得分情况( $n=352$ )

项目	条目数	得分	条目均分
职业成功感	21	73.09 $\pm$ 13.61	3.48 $\pm$ 0.65
职业发展	5	17.01 $\pm$ 3.25	3.40 $\pm$ 0.65
自由快乐	5	17.29 $\pm$ 4.12	3.45 $\pm$ 0.82
获得认可	6	21.39 $\pm$ 4.15	3.56 $\pm$ 0.69
关系网络	5	17.41 $\pm$ 3.95	3.48 $\pm$ 0.79
情绪智力	21	78.98 $\pm$ 12.29	3.76 $\pm$ 0.59
对他人情绪表达	6	22.90 $\pm$ 3.62	3.81 $\pm$ 0.60
情绪运用	4	15.02 $\pm$ 2.67	3.76 $\pm$ 0.67
对自己情绪评价	4	15.03 $\pm$ 2.81	3.76 $\pm$ 0.70
自我的情绪调整	3	11.34 $\pm$ 2.18	3.78 $\pm$ 0.73
对他人的情绪调整	4	14.68 $\pm$ 2.69	3.67 $\pm$ 0.67
情绪劳动			
表面表演	7	23.18 $\pm$ 4.43	3.31 $\pm$ 0.63
深层表演	4	14.80 $\pm$ 2.65	3.70 $\pm$ 0.66
自然表达	3	11.17 $\pm$ 2.32	3.72 $\pm$ 0.77

2.3 本组社区护士情绪智力、情绪劳动与职业成功感的相关性分析 Pearson 相关性分析结果显示,本组社区护士情绪智力与职业成功感呈正相关( $r=0.511$ ,  $P<0.01$ );深层表演、自然表达与职业成功感呈正相关( $r=0.237, 0.364$ ;均  $P<0.01$ ),见表 2。在相关分析中表面表演与职业成功感不呈现相关性,为进一步

了解两个变量之间在排除其它变量的影响下的相关性,因此对情绪智力、深层表演、自然表达以及人口学资料进行控制做偏相关分析,结果所示表面表演与职业成功感呈负相关( $r=-0.149, P<0.01$ )。

表2 本组社区护士情绪智力、情绪劳动与职业成功感的相关性分析( $n=352$ )

项目	表面表演	深层表演	自然表达	情绪智力	职业成功感
表面表演	1.000	-	-	-	-
深层表演	0.368*	1.000	-	-	-
自然表达	0.011	0.474**	1.000	-	-
情绪智力	0.202**	0.551**	0.610**	1.000	-
职业成功感	-0.055	0.237**	0.364**	0.511**	1.000

注:\*\*表示  $P<0.01$ , \*表示  $P<0.05$

2.4 社区护士情绪劳动各维度在情绪智力与职业成功感之间的中介效应 采用 Harman 单因子检验方法(Harman's one-factor Test)检验量表是否存在同源性偏差。将情绪智力、情绪劳动、职业成功感3个量表的全部条目进行未旋转因子分析。结果显示,共抽取15个特征值 $>1$ 的公因子,其中第1个公因子解释变异率为31.23%, $<40\%$ 的上限值<sup>[7]</sup>,说明

本研究不存在共同方法偏差,可进一步进行数据分析。

采用 Mplus 7.0 建立结构方程模型,分析情绪智力、情绪劳动各维度与职业成功感之间的关系。本模型拟合指数显示, $\chi^2/df$ 为3.283( $<8$ ),标准化残差均方根(standardized root mean square residual, SRMR)为0.041( $\leq 0.08$ ),比较拟合指数(comparative fit index, CFI)为0.959( $>0.8$ ),非规范适配指数(Tucker-Lewis index, TLI)为0.946( $>0.8$ ),近似误差均方根(root mean square error of approximation, RMSEA)为0.081( $>0.08$ ),以上指标均在规定的范围内,显示模型拟合效果良好。路径分析结果显示,情绪智力对职业成功感具有直接正向效应( $\beta=0.211, P=0.019$ ),情绪智力通过表面表演、深层表演及自然表达对职业成功感的影响具有部分中介效应( $\beta=0.115, P=0.003; \beta=0.103, P=0.009; \beta=0.130, P=0.039$ ),总效应为 $0.211+0.115+0.103+0.130=0.559 (P<0.001)$ ,见表3。职业成功感与情绪智力和情绪劳动各维度间的中介模型,见图1。

表3 社区护士情绪劳动各维度在情绪智力与职业成功感间的中介效应

效应	路径	估计值	标准误	P	95%CI
直接效应	情绪智力→职业成功感	0.211	0.090	0.019	0.022~0.397
中介效应1	情绪智力→表面表演→职业成功感	0.115	0.038	0.003	-0.201~-0.052
中介效应2	情绪智力→深层表演→职业成功感	0.103	0.039	0.009	0.024~0.178
中介效应3	情绪智力→自然表达→职业成功感	0.130	0.049	0.039	0.041~0.234
总效应	情绪智力→职业成功感	0.559	0.076	$<0.001$	0.415~0.714

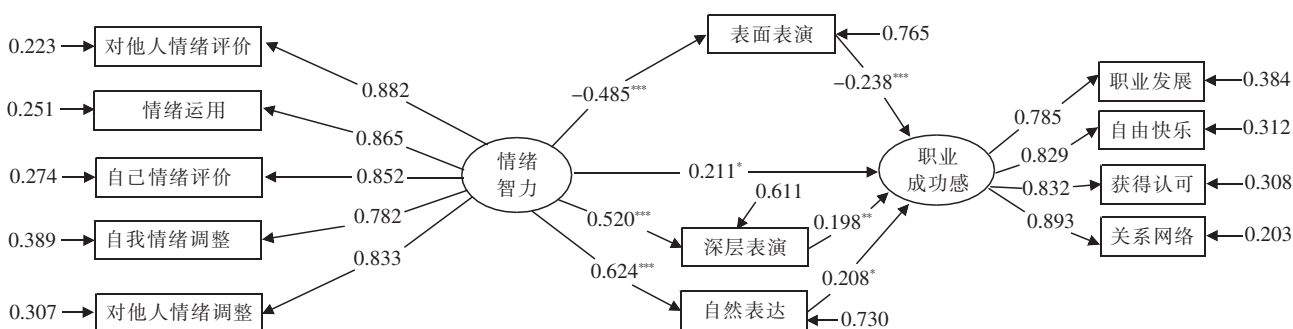


图1 社区护士情绪劳动各维度在情绪智力与职业成功感的中介模型

### 3 讨论

3.1 本组社区护士的职业成功感处于中等水平,情绪智力处于中等偏上水平,情绪劳动3个维度条目均分均处于中等水平。本研究结果显示,社区护士的职业成功感总分为(73.09±13.61)分,与量表总分中间值63分相比,处于中等水平。护士职业价值的内涵不仅在于护士的专业能力水平,还取决于社会大众对护理行业的认可<sup>[8]</sup>,社区护士职业价值和成

功感不高与我国对社区护理的重视程度仍然不够有关<sup>[9]</sup>;此外,社区护理人员外派学习机会较少,承担科研工作的人员比例很低,收入普遍不高,因此本组社区护士的职业成功感处于中等水平。

本研究结果显示,本组社区护士情绪智力总分为(78.98±12.30)分,与量表总分中间值63分比较,处于中等偏上水平。究其原因,社区护理工作范围较广,涉及的工作场所较多,社区护理人员会在不同工

作情景中接触不同的人,特殊的工作性质锻炼了社区护士的情绪识别能力以及对自我及他人的情绪调节能力,故社区护士的情绪智力水平处于中等偏上水平。

本研究结果显示,社区护士情绪劳动各维度条目均分均 $>3$ ,与赋值中间值 3 分比较,处于中等水平,与李文娟等<sup>[20]</sup>的研究结果一致。各维度中自然表达得分最高,表面表演最低,与李莉等<sup>[21]</sup>的研究结果相似。当社区护士感受到的情绪状态与组织要求表达的情绪不一致时,更愿意同时改变内在的心理感受和外在的行为表现。究其原因,社区护士面对的患者主要来源于本街道社区,并且社区护士需要对老年慢性病患者进行长期的跟踪管理,因此建立了互相信任的关系,容易促进自然情绪的表达。

3.2 本组社区护士情绪智力和情绪劳动的深层表演、自然表达与职业成功感均呈正相关,表面表演与职业成功感呈负相关。本研究结果显示,本组社区护士情绪智力与职业成功感呈正相关( $r=0.511, P<0.01$ );情绪劳动中表面表演与职业成功感呈负相关( $r=-0.149, P<0.01$ ),深层表演、自然表达与职业成功感呈正相关( $r=0.237, 0.364$ ;均  $P<0.01$ );即社区护士管理情绪的能力越高,其情绪劳动策略越恰当,其职业成功的感受程度也就越高。究其原因,情绪智力较高的社区护士,对自身及他人的情绪调节能力较强,工作中面对负面刺激能够较快较好的调整自我情绪,并及时调整患者、同事情绪,提高人际关系氛围等各方面的满意度,从而增加其自我职业成功感<sup>[22]</sup>。情绪劳动是社区护理工作中不可缺少的部分,表面表演过程中个人内在情绪感受与外在情绪表现相悖,根据资源保护理论,情绪资源的持续损耗将导致情绪耗竭<sup>[23]</sup>。表面表演作为一种消极的情绪策略,会增加护理人员的职业倦怠,工作热情减少,被动开展工作,工作中的获得感减少,从而职业成功感降低<sup>[24]</sup>。深层表演模式是个人采取积极乐观的方式消除负面情绪,从而使自己符合组织的要求。自然表达模式则是个人的内心与工作要求一致,真实的表达自我的情绪<sup>[25]</sup>。情绪劳动中深层表演模式和自然表达都是一种积极的情绪劳动策略,采取积极乐观的情绪策略有助于护理工作顺利开展,有利于良好护患关系的维系,增加工作满意度,促进其获得职业成功感<sup>[26]</sup>。

3.3 本组社区护士的情绪智力正向预测职业成功感,情绪劳动各维度在两者间有部分中介效应。中

介效应分析结果显示,社区护士的情绪智力对职业成功感有直接正向效应,情绪劳动 3 个维度在情绪智力与职业成功感之间有部分中介作用。提示情绪智力不仅对职业成功感具有直接正向预测作用,而且可以通过情绪劳动表面表演、深层表演及自然表达维度为中介变量间接预测职业成功感。分析原因,(1)情绪智力代表情绪感知和控制能力,较高的情绪智力代表社区护理人员能够控制内心的不满,采取积极的应对方式适应环境,工作中较为主动,从而利于工作顺利开展,赢得个人事业发展,提高职业成功感受<sup>[27]</sup>。(2)情绪劳动各维度在情绪智力与职业成功感之间起到部分中介作用,模型结果显示,情绪智力对职业成功感的影响作用通过减少表面表演、增加深层表演和自然表达来进行影响。表面表演伪装了内在不一致的情绪从而具有被动性,深层表演则通过内部调整实现一致情绪从而具有主动性,自然表达保持与组织一致的情绪从而具有自然性<sup>[28]</sup>。由于高情绪智力的护士管理情绪能力强,通过思考、联想等情绪调节功能,使自己内心真正感到积极的情绪,表现出的情绪常常是自然的。同时由于积极的情绪,提高了自身工作绩效和技能,产生了令组织满意的体验,因此增加了自身在组织中的价值感,增加了工作中的获得感,从而利于职业成功感的提升<sup>[29]</sup>。因此建议护理管理者重视情绪智力、情绪劳动与职业成功感之间的作用,采取相应的措施提升社区护士的情绪智力水平,降低情绪劳动的负向效应,从而促进职业成功感的获得。情绪智力培训有助于提高护士的情绪智力水平<sup>[30]</sup>,可根据社区护理工作特点开展情绪智力的讲座、小组讨论、角色扮演和情景演练,通过训练自我情绪识别、自我管理、压力管理的能力而提高情绪智力水平。此外,情绪劳动的作用应引起管理者的关注,避免产生消极的效应,可通过调整工作强度、改善激励机制减少情绪劳动的负担,同时增加培训学习机会而提升社区护士的自我价值,使其感受更多职业价值。

#### 4 本研究不足之处

本研究的不足之处在于研究对象仅来源于北京市的 4 个城区 11 家社区卫生服务中心的护士,样本的代表性与结论存在一定的局限性,后期可通过调查不同城区、不同级别的社区卫生服务机构来扩大样本量,使研究更具普适性。另外,通过一定的干预

措施来提高社区护士的情绪智力水平和情绪劳动现状,从而提高其职业成功感受。

#### [参 考 文 献]

- [1] 陈登宏. 护士职业获益感在职业生涯成功感与职业承诺的中介效应[J]. 护理学报, 2019,26(2):71-75. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2019.02.071.
- [2] 李泽楷,陈燕雅,尤黎明,等. 护士职业生涯成功的现状及影响因素分析[J]. 护理学杂志, 2017,32(6):64-67. DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2017.06.064.
- [3] 韩舒,崔岩,卢晓虹,等. 141名急诊科护士情绪智力现状及影响因素分析[J]. 护理学报, 2017,24(5):41-44. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2017.05.041.
- [4] 顾桐语. 我国护士情绪劳动的研究现状[J]. 护理研究, 2015, 29(4A):1166-1169. DOI:10.3969/j.issn.10096493.2015.10.005.
- [5] 李璐柳,王建宁,周松. 136名急诊科护士情绪劳动水平分析[J]. 护理学报, 2019,26(6):43-46. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2019.06.043.
- [6] 刘卫云,安永宏,程志国,等. 医务人员情绪劳动与工作满意度相关性研究[J]. 中国卫生质量管理, 2016,23(1):59-61. DOI:10.13912/j.cnki.chqm.2016.23.1.18.
- [7] 周婷,陈嘉,曹岚. ICU 医护合作、护士情绪智力与工作投入的关系研究[J]. 现代临床护理, 2018,17(12):1-6. DOI:10.3969/j.issn.1671-8283.2018.12.001.
- [8] 高飞,赵蓉蓉,林婷婷. 公交车司机情绪智力和情绪劳动与工作满意度的关系[J]. 中国心理卫生杂志, 2018,32(1):72-77. DOI:10.3969/j.issn.1000-6729.2018.01.013.
- [9] 周文霞,辛迅,潘静渊,等. 职业成功的资本论:构建个体层面职业成功影响因素的综合模型[J]. 中国人力资源开发, 2015(17):40-47. DOI:10.16471/j.cnki.11-2822/c.2015.17.007.
- [10] Schutte NS, Malouff JM, Hall LE, et al. Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence[J]. Pers Individ Dif, 1998,25(2):167-177. DOI:10.1016/S0191-8869(98)00001-4.
- [11] 刘艳梅. Schutte 情绪智力量表的修订及特点研究[D]. 重庆:西南大学, 2008.
- [12] 张帮峰,辛明兰,卢庆华. 精神科护士遭受工作场所暴力的现状及与情绪智力的相关性研究[J]. 中国实用护理杂志, 2019,35(5):325-330. DOI:10.3760/cma.j.issn.1672-7088.2019.05.002.
- [13] Diefendorff JM, Croyle MH, Gossierand RH. The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies[J]. J Vocat Behav, 2005, 66(2):339-357. DOI:10.1016/j.jvb.2004.02.001.
- [14] Yin HB, Lee JCK, Zhang ZH, et al. Exploring the Relationship Among Teachers' Emotional Intelligence, Emotional Labor Strategies and Teaching Satisfaction[J]. Teach Teach Educ, 2013(35):137-145. DOI:10.1016/j.tate.2013.06.006.
- [15] Greenhaus JH, Parasuraman S, Wormley WM. Effects of Race on Organizational Experiences, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes[J]. Acad Manage J, 1990, 33(1):64-86. DOI:10.5465/256352.
- [16] 李亚. 医生职业呼唤对职业成功的影响研究[D]. 天津:天津商业大学, 2017.
- [17] 温忠麟,叶宝娟. 中介效应分析:方法和模型发展[J]. 心理科学进展, 2014,22(5):731-745. DOI:10.3724/SP.J.1042.2014.00731.
- [18] 许萍,朱磊,吕卓鸿,等. 社区护士职业价值观及其影响因素研究[J]. 护理研究, 2016,30(5B):1772-1774. DOI:10.3969/j.issn.1009-6493.2016.14.039.
- [19] 李宇,李钊杨,万巧琴. 社区护士护理实践环境现状及其对工作投入的影响[J]. 解放军护理杂志, 2018,35(23):17-21. DOI:10.3969/j.issn.1008-9993.2018.23.004.
- [20] 李文娟,刘鲁蓉,林婧,等. 基层医疗卫生机构医护人员情绪智力对情绪劳动策略的影响[J]. 中国初级卫生保健, 2016,30(4):34-37. DOI:10.3969/j.issn.1001-568X.2016.04.0004.
- [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. DOI:10.3870/j.issn.1001-4152.2016.20.060.
- [22] 范业鑫,黄昊,罗涛. 基于结构方程模型的情绪智力对护士工作绩效的影响[J]. 中国病案, 2018,19(6):43-46. DOI:10.3969/j.issn.1672-2566.2018.06.016.
- [23] 赵慧军,席燕平. 情绪劳动与员工离职意愿——情绪耗竭与组织支持感的作用[J]. 经济与管理研究, 2017,38(2):80-86. DOI:10.13502/j.cnki.issn1000-7636.2017.02.009.
- [24] 李文霞,闫瑜琦,董莎莎,等. 情绪劳动在护士内隐态度与职业倦怠间的中介作用[J]. 中国实用护理杂志, 2015,31(25):1928-1931. DOI:10.3760/cma.j.issn.1672-7088.2015.25.017.
- [25] 周松,王建宁,黄秋霞,等. ICU 护士情绪劳动对工作倦怠的影响[J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2018,27(4):372-376. DOI:10.3760/cma.j.issn.1674-6554.2018.04.017.
- [26] 刘娜,吴迪,柳琴,等. 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[J]. 护理学报, 2019,26(1):68-71. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2019.01.068.
- [27] 张曼华,肖远,张辉,等. 情绪智力干预对改善医务人员工作心理状况的效果[J]. 中国健康心理学杂志, 2015, 23(9):1392-1396. DOI:10.13342/j.cnki.cjhp.2015.09.031.
- [28] 廖化化,颜爱民. 权变视角下的情绪劳动:调节变量及其作用机制[J]. 心理科学进展, 2017, 25(3):500-510. DOI:10.3724/SP.J.1042.2017.00500.
- [29] 李伟,梅继霞,熊卫. 情绪智力对情感耗竭影响及情绪劳动策略的调节作用:路径与条件[J]. 商业研究, 2017(12):127-136. DOI:10.13902/j.cnki.syyj.2017.12.016.
- [30] 卢回芬,朱丽萍. 情绪智力培训对心内科护士临床沟通能力和职业倦怠的影响[J]. 中华现代护理杂志, 2019,25(26):3425-3428. DOI:10.3760/cma.j.issn.1674-2907.2019.26.028.

[本文编辑:王影]