

护士情绪劳动在领导信任与工作满意度间的调节效应

董莹¹, 陈晶²

摘要:目的 探讨护士情绪劳动在领导信任和工作满意度间的调节作用,为实现有效护理管理提供参考。方法 以三级医院 261 名护士为研究对象,运用一般资料调查表、领导信任量表、情绪劳动量表、护士工作满意度量表展开调查,分析情绪劳动在领导信任与护士工作满意度间的调节作用。结果 领导信任总均分为(4.38±0.70)分,护士工作满意度总均分为(4.10±0.78)分,情绪劳动总均分为(3.47±0.76)分,其中 3 个维度均分分别是情绪表达(3.98±0.65)分、表层扮演(3.28±1.02)分和深层扮演(3.14±1.08)分。领导信任与护士工作满意度、情绪表达正相关,情绪劳动与护士工作满意度呈正相关(均 $P<0.05$)。情绪表达($\beta=0.084, P<0.05$)在领导信任和护士工作满意度中起调节作用。结论 情绪劳动中的情绪表达在领导信任与护士工作满意度间存在调节效应,管理者应该重视护士情绪表达,提升护士工作满意度,进而提高护理效率和质量。

关键词: 护士; 情绪劳动; 领导信任; 工作满意度; 情绪表达; 调节效应; 护理管理; 护理质量

中图分类号: R47; C931.3 **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2025.14.059

The moderating effect of emotional labour on the relationship between leadership trust and job satisfaction among nurses

Dong Ying, Chen Jing, Nursing Department, Tongji Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

Abstract: **Objective** To explore the moderating effect of nurses' emotional labour on the relationship between leadership trust and job satisfaction, and to provide a reference for effective nursing management. **Methods** A total of 261 nurses in a tertiary hospital were surveyed using a general information questionnaire, the Leadership Trust Scale, the Emotional Labour Scale, and the Nurse job Satisfaction Scale. The moderating effect of emotional labour on the relationship between leadership trust and nurse job satisfaction was analyzed. **Results** The sample scored (4.38±0.70) for leadership trust, (4.10±0.78) for nurse job satisfaction, and (3.47±0.76) for emotional labour. The scores of dimensions of emotional expression, surface acting, and deep acting in the Emotional Labour Scale were (3.98±0.65), (3.28±1.02) and (3.14±1.08), respectively. Leadership trust was positively correlated with nurse job satisfaction and emotional expression, and emotional labour was also positively correlated with nurse job satisfaction (all $P<0.05$). Emotional expression ($\beta=0.084, P<0.05$) played a moderating role in the relationship between leadership trust and nurse job satisfaction. **Conclusion** Emotional expression moderates the relationship between leadership trust and nurse job satisfaction. Managers should pay attention to nurses' emotional expression and improve their job satisfaction, thus to enhance nursing efficiency and quality.

Keywords: nurse; emotional labour; leadership trust; job satisfaction; emotional expression; moderating effect; nursing management; nursing quality

情绪劳动指的是员工在工作中,为了符合组织的要求和达到工作目标,对自身情绪进行管理和调节所付出的努力,为达成组织目标而调节内在情绪感受和外在行为表达的过程。积极的情绪劳动可促进护士管理情绪,提高工作素养;但是高负荷的情绪工作易导致真实的情绪长期受到压抑,易产生工作倦怠,降低工作满意度^[1-2]。领导信任是指领导者使护士感受到更多的发展支持、资源和工作环境改善,护士觉得受到重视,从而会对领导产生高度信任。根据领导信任-成员交换理论,高质量的领导者-下属交换关系能让成员与领导者有高质量的感情联系,促进成员更为积极、主动、高质量地完成工作,提高工作满意度。护士工作满意度是指护士个体在医疗场所等工作环境

中受到内外环境因素影响之后内心产生的一种应激效应,这种效应的高低对护理的质量效率有着直接的影响,是护理工作中不可忽视的一部分^[3]。组织支持理论认为,组织中的成员得到支持和关怀时能够有效减少负面情绪,提高工作满意度。相关研究表明,情绪劳动的深层扮演有利于增进领导信任^[4],表层扮演对护士工作满意度起负相关作用^[5],护理管理者的关怀可有效提高护士满意度^[6]。鉴于此,本研究探讨护士情绪劳动在领导信任与工作满意度间的调节效应,旨在为采取针对性措施提高护士工作满意度提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象 便利选取湖北省 3 所三甲公立医院、北京市 1 所三甲医院护士为调查对象。纳入标准:在医院工作的注册护士,临床工作时间大于 1 年,自愿参与调研。排除标准:有躯体或精神疾病,借调人员、进修护士、实习护士。根据 Kendall 倡导的样本含量估计方法:样本含量至少是研究变量的 5~10 倍,本研究变量 17 个,考虑 20% 无效样本,样本量 107~213。

作者单位:华中科技大学同济医学院 1. 附属同济医院护理部
2. 医药卫生管理学院/华中科技大学文科双一流建设重大学科平台(医院高质量发展研究中心)(湖北 武汉, 430030)

通信作者:陈晶:chenjing@mails.tjmu.edu.cn

董莹:女,硕士,护师,dong17771747975@163.com

收稿:2025-01-10;修回:2025-03-27

1.2 方法

1.2.1 调查工具 ①一般资料调查表。基于文献回顾自行编制,包括任职医院、性别、年龄、工作年限、最高学历、职称、每月夜班次数、所在科室。②领导信任量表。参考王慧^[7] 企业员工对领导信任问卷、梁文艳^[8] 组织信任调查问卷和白云涛等^[9] 领导信任量表进行编制。通过查阅与领导信任相关的国内外文献构建条目池后设计量表,咨询护理人员 20 余名以及 3 名护理管理者,将所有提议汇总和提炼,进行总结后形成条目池。经课题小组讨论后形成量表初稿,终稿由经验丰富的 3 名护理管理者及 5 名高年资护士(副主任护师,硕士学历,护理工作 15 年以上)结合护理职业特点对维度的划分进行 2 轮讨论后确定,修订后形成正式量表。该量表包含 4 个维度 21 个条目,其中能力信任维度 6 个条目,情感信任维度 6 个条目,品德信任维度 4 个条目,良性互动沟通维度 5 个条目。采用 Likert 5 点计分,“非常不符合”到“完全符合”分别赋值 1~5 分,无反向计分条目,总分 21~105 分,分数越高,说明护士对领导的信任水平越高。本研究测得总量表的 Cronbach's α 系数为 0.979。量表条目水平的内容效度指数(I-CVI)为 0.862~1.000,平均内容效度指数(S-CVI/Ave)为 0.950。③情绪劳动量表(Emotional Labor Scale, ELS)。由 Grandey^[10] 研制,骆宏等^[11] 汉化。包括表层扮演(7 个条目)、深层扮演(3 个条目)和情绪表达(4 个条目)3 个维度,共 14 个条目,各条目采用 Likert 5 级评分,“非常不符合”到“完全符合”分别赋值 1~5 分,总分 14~70 分,分数越高,表明护士情绪劳动水平越高,越趋向于某种特殊的情绪劳动负荷。本研究该量表总体 Cronbach's α 系数为 0.916。④护士工作满意度量表^[12]。包括工作人文环境(6 个条目)、工作硬件环境(10 个条目)2 个维度,共 16 个条目。按照 Likert 5 级评分,“非常不符合”到“完全符合”分别赋值 1~5 分,总分 16~80 分,评分越高表示满意度越高。本研究中该量表总体 Cronbach's α 系数为 0.967。

1.2.2 资料收集方法 采用问卷星进行问卷调查,将问卷发在医院护理工作群,通过同事和同学对以上 4 所医院的同行转发问卷,说明研究目的、意义及填写注意事项,被调查者匿名参与问卷填写,调查前说明调查内容保密且仅供本研究使用,征得被调查者的同意。本研究共回收问卷 309 份,由双人核对数据进行核查,剔除规律填写以及逻辑混乱的问卷,获得有效问卷 261 份,问卷有效率 84.47%。

1.2.3 统计学方法 采用 EpiData3.0 软件建立相应数据库。运用 SPSS25.0 软件进行统计描述、Pearson 相关性分析及分层回归分析。采用 Process4.2 进行调节作用检验。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 一般资料 261 人中,男 52 人,女 209 人;年

龄<26 岁 21 人,26~<31 岁 133 人,31~<36 岁 80 人,36~40 岁 20 人,>40 岁 7 人;工龄 1~<6 年 84 人,6~<11 年 125 人,11~20 年 46 人,>20 年 6 人;大专 19 人,本科 231 人,硕士及以上 11 人;护士 19 人,护师 185 人,主管护师 56 人,副主任护师 1 人;夜班每月 0 次 47 人,1~5 次 122 人,6~10 次 73 人,10 次以上 19 人;内科 25 人,外科 86 人,妇科 11 人,手术室 82 人,门诊 10 人,其他 47 人。

2.2 领导信任、护士工作满意度及情绪劳动得分见表 1。

表 1 领导信任、护士工作满意度及情绪劳动得分($n=261$) 分, $\bar{x} \pm s$

项目	总分	条目均分
领导信任	91.68±15.22	4.38±0.70
能力信任	26.51±4.20	4.45±0.72
品德信任	17.58±3.13	4.41±0.74
情感信任	26.06±4.66	4.39±0.76
良性互动沟通	21.53±3.98	4.29±0.82
工作满意度	65.08±12.62	4.10±0.78
工作人文环境	25.44±4.72	4.24±0.79
工作硬件环境	39.64±8.42	3.96±0.84
情绪劳动	48.30±10.98	3.47±0.76
表层扮演	22.96±7.11	3.28±1.02
深层扮演	9.42±3.23	3.14±1.08
情绪表达	15.93±2.58	3.98±0.65

2.3 领导信任、护士工作满意度及情绪劳动的相关性分析 见表 2。

表 2 情绪劳动及其 3 个维度与领导信任、护士满意度的相关系数

项目	领导信任	情绪劳动	表层扮演	深层扮演	情绪表达
情绪劳动	0.087	1.000			
表层扮演	-0.059	0.887*	1.000		
深层扮演	0.006	0.900*	0.710*	1.000	
情绪表达	0.389*	0.635*	0.374*	0.392*	1.000
工作满意度	0.866*	0.190*	0.043	0.114	0.413*

注: * $P<0.05$ 。

2.4 情绪劳动在领导信任与护士工作满意度间的调节效应 本研究采用 Process4.2 插件中 Model 1 检验调节作用(重复抽取样本 5 000 次)。由于情绪劳动与领导信任相关性并不显著,其二级指标情绪表达与领导信任相关性显著,因此拟检验情绪表达维度在领导信任与护士工作满意度间的调节效应,将调节变量(情绪表达)、因变量(护士工作满意度)、自变量(领导信任)放入回归方程,检验情绪表达在领导信任与护士工作满意度间的调节效应。整体拟合系数 $\chi^2/df=2.800$, RMSEA=0.074, GFI=0.921, NFI=0.968, RFI=0.955, CFI=0.925, IFI=0.926, TLI=0.916。模型情绪表达在领导信任与护士工作满意度间的调节效应结果见表 3。采用分层回归方法,第 1

层将每月夜班数(0=0 次,1=1~5 次,2=6~10 次,3=10 次以上)作为控制变量(工作满意度的单因素分析仅每月夜班数有统计学意义),第 2 层为中心化后的自变量(领导信任),第 3 层为中心化后的调节变量(情绪表达),第 4 层为中心化后的自变量和调节变量的乘积(领导信任和情绪表达的乘积)。分层回归结果显示,模型情绪表达和领导信任的乘积对护士工作满意度预测效果显著($\beta=0.084$,调整 $R^2=0.759$, $P<0.01$),说明情绪表达在领导信任和护士工作满意度之间具有调节效应。为进一步分析情绪表达的

调节效应,将调节变量(情绪表达)与领导信任的平均分加/减 1 个标准差,分为高/低分组,在此基础上进行简单斜率分析。结果显示,当情绪表达处于低水平时,领导信任对护士工作满意度的正向预测作用有所减弱;当情绪表达处于高水平时,领导信任对护士工作满意度的正向预测作用显著,证明了情绪表达具有一定的调节作用。见图 1。对情绪表达在领导信任对工作满意度的影响中的调节作用进行进一步的 Process 分析,结果表明情绪表达在领导信任与工作满意度中的调节作用显著,结果见表 4。

表 3 情绪表达在领导信任与护士工作满意度间的调节效应

项目	第一步		第二步		第三步		第四步	
	β	t	β	t	β	t	β	t
每月夜班数	2.766	-2.379*	2.664	-2.275*	2.427	-2.197*	2.221	-2.177*
领导信任			0.865	27.160**	0.830	24.351**	0.856	24.335**
情绪表达					0.090	2.651**	0.095	2.829**
领导信任×情绪表达							0.084	2.576*
R^2	0.037		0.755		0.761		0.768	
调整 R^2	0.014		0.748		0.754		0.759	
F	5.949*		110.783**		100.134**		91.744**	

注: * $P<0.05$ ** $P<0.01$ 。

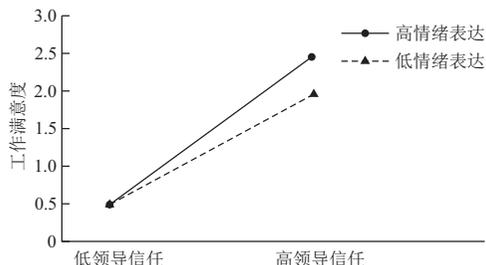


图 1 情绪表达调节下简单斜率图

表 4 情绪表达调节作用下的 Process 分析

水平	效应值	标准误	t	P	95%CI
$M-SD$	0.871	0.042	20.934	<0.001	0.789~0.953
M	0.943	0.038	24.824	<0.001	0.869~1.018
$M+SD$	1.016	0.055	18.624	<0.001	0.908~1.123

3 讨论

3.1 领导信任、护士工作满意度和情绪劳动现状

本研究显示,领导信任属于中上水平,与国内研究结果^[7, 13-14]相似,说明护士对领导信任程度较高。究其原因,调研对象所在医院均为三甲医院,能提供良好的情绪支持和情绪价值,能为护士保持长期有效的良性沟通互动。护理领导者的信任对护士工作有着直接的影响,出色的领导信任能够为护士构建良好的工作环境、营造和谐的工作氛围、增强护士的归属感,为护理人员形成良性沟通提供支持。

护士工作满意度属于中上水平,与相关研究^[15-16]结果一致。工作硬件环境维度处于较低水平,说明护士对硬件环境中的福利待遇不满意,国外学者也有相类似的研究结果^[17]。此外,工作时间较长、三班倒及

职业倦怠是影响满意度的次要原因^[18-20]。三甲医院护士工作量大、要求高,调休排班制度不合理、病事假难申请均是其工作硬件环境低的原因之一。护理管理者应当重视对护士硬件工作环境的提升,强化团队合作意识,建立有效的意见收集和反馈渠道,重视护士个人工作负荷,合理控制工作任务分配及强度。硬件环境上多多给予奖励、制定合理休假制度、创造公平合理的竞争和晋升机制,增强护理人员的主人翁意识和归属感,提升满意度。

情绪劳动处于中等水平,与相关研究^[21-22]结果一致。3 个维度中情绪表达得分最高,表层扮演次之,深层扮演最低。说明参与调查的护士整体情绪表达和表层扮演与理想设定要求相符,能够比较充分地表达自己情绪的同时疏解压力并以和煦的情绪态度与患者交流。护士能够通过降低情绪劳动压力,积极表达情绪中的慰藉、关注和关怀,与患者建立和谐的人际关系,增加患者与家属的舒适感和对护士的信任。而护士在工作中出现情绪劳动问题时,会表现出对工作的冷漠、厌恶,对患者的病情和护患关系起到负面作用。情绪劳动的深入研究和科学的情绪管控方法能够帮助护士宣泄工作中的不良情绪和压力激发工作的热情,从而更好地面对患者和工作。管理者应关注护士深层次的情绪表达要求,帮助排解情绪焦虑,或提供护士弹性心理培训等以改善护士的情绪劳动。

3.2 领导信任对护士工作满意度存在正向影响

本研究显示,领导信任与护士工作满意度呈正相关,这也从侧面证实了护士对领导的信任感有助于形成护士工作的内在满足机制,同时催生内生动力,在工作中就表现为对患者沟通能力的改善、态度的友善,达

到护理质量的提升。相关研究亦显示,员工对领导信任时,工作能力和生产效率都得到了有效的提升,满意度也得到随之提高^[23]。

3.3 情绪表达在领导信任和护士工作满意度间起调节作用 本研究显示,领导信任能够正向预测护士工作满意度,情绪表达能够正向预测工作满意度,领导信任与情绪表达的交互作用能够正向预测工作满意度(均 $P < 0.05$),情绪表达具有一定的调节作用。即对领导有同等信任的个体中,高情绪表达水平个体比低情绪表达水平个体的工作满意度得分更高。对情绪表达的调节作用进行进一步的检验发现,当情绪表达水平无论是高于、低于还是等于均值 1 个标准差时,情绪表达在领导信任对工作满意度的影响中的调节作用均显著(95%置信区间均不包含 0)。

通过简单斜率图发现,护士对领导信任度比较低的时候,高情绪表达和低情绪表达对工作满意度的影响没有差异。高领导信任情境下,高情绪表达护士的工作满意度显著高于低情绪表达组,简单斜率检验显示情绪表达的提升作用显著。这一现象可能归因于护理管理者的领导能力:护理管理者领导力越强,可以增加护士对其信任度,从而可利于提升护士工作满意度,并且护士的情绪表达能力越强,工作的满意度会更高。长期的情绪调节可能导致心理疲劳和压力增加,若领导发现并及时给予支持和关怀,也可建立护士对领导者的信任。研究表明,当护士与领导间情绪劳动共鸣实现,可以帮助建立护士和领导间的共情桥梁,增进护士对领导的信任和好感,激发护士的创造力,提升管理效能和护士满意度^[20]。因此,领导者应当重视护士情绪表达,构建良好的信任支持系统,倾听护理人员需求,弹性调整工作和休假安排,积极为护士提供情绪管理资源。如心理健康辅导和培训、放松训练、冥想互助等,给予护理工作高度的认同和赞许以提升护士工作满意度,进而形成内生动力,促进效率和护理服务水平的提高。

4 结论

本研究结果显示,领导信任对护士工作满意度有着正向影响,情绪表达在领导信任和护士工作满意度间起调节作用。这一结论可为护理管理者通过领导行为提升护士工作满意度提供参考。本研究为横断面研究,抽样方式是便利抽样,样本量较小,研究结果在代表性和普遍性上存在一定限制,有待于扩大样本来源及开展更有深度的研究以进一步明确三者间的关系。

参考文献:

[1] Peng J X, Li D D, Zhang Z J, et al. How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction[J]. *J Health Psychol*, 2016, 21(1): 50-59.

[2] 李媚,曾铁英,陈黛琪,等. 护士幸福感现状及与职场精神力和情绪劳动的关系研究[J]. *护理学杂志*, 2022, 37

(11): 71-73.

- [3] 薛婷,马梦迪,张洁,等. 中韩日三国护士短缺现状及其相关研究进展[J]. *护理管理杂志*, 2019, 19(10): 729-733.
- [4] 李姜锦,刘春林. 员工情绪劳动对创造力的“双刃剑”效应:领导信任的中介作用[J]. *南京社会科学*, 2020(4): 38-45.
- [5] 王丽,李乐之. 护士情绪劳动的研究进展[J]. *中华护理杂志*, 2011, 46(3): 314-316.
- [6] 胡梦云,刘义兰,黄恺,等. 三位一体关爱模式对护士工作满意度及离职率的影响[J]. *护理学杂志*, 2024, 39(19): 86-89.
- [7] 王慧. 企业员工对领导信任问卷编制及初步应用[D]. 金华: 浙江师范大学, 2018.
- [8] 梁文艳. 领导信任的结构及相关变量的实证研究[D]. 广州: 暨南大学, 2007.
- [9] 白云涛,席西民. 多层次领导视角下员工对领导信任维度再剖析及量表验证[J]. *管理评论*, 2008(2): 33-39, 64.
- [10] Grandey A A. Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor[J]. *J Occup Health Psychol*, 2000, 5(1): 95-110.
- [11] 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.
- [12] 翟静,薄纯露,章笑天,等. 基于 EFA 的综合医院护士工作满意度量表编制及信效度分析[J]. *齐鲁护理杂志*, 2018, 24(23): 38-42.
- [13] 王黎,王维,郭艳艳,等. 护理组织公正、组织信任与护士留职意愿的关系研究[J]. *中华护理杂志*, 2014, 49(5): 518-521.
- [14] 武鹏,段艳芹,张梅,等. 三级甲等医院护理组织信任现状及其影响因素研究[J]. *牡丹江医学院学报*, 2019, 40(2): 138-141.
- [15] 吴静,傅雨娟,陆红,等. 三甲医院儿科 ICU 护士工作满意度现况的多中心调查[J]. *护理学杂志*, 2019, 34(15): 5-8, 13.
- [16] 赵忠阳,刘淳,任杰,等. 护士长多元领导风格与护士工作满意度相关性研究[J]. *中国医院管理*, 2019, 39(9): 76-77, 80.
- [17] Khuwaja A K, Qureshi R, Andrades M, et al. Comparison of job satisfaction and stress among male and female doctors in teaching hospitals of Karachi[J]. *J Ayub Med Coll Abbottabad*, 2004, 16(1): 23-27.
- [18] Josten E J C, Ng-A-Tham J E E, Thierry H. The effects of extended workdays on fatigue, health, performance and satisfaction in nursing[J]. *J Adv Nurs*, 2003, 44(6): 643-652.
- [19] Barrau-Baumstarck K, Rebeschini E, Dalivoust G, et al. Shiftwork and quality of life among critical care nurses and paramedical personnel[J]. *Presse Med*, 2009, 38(3): 346-353.
- [20] Stone P W, Du Y, Cowell R, et al. Comparison of nurse, system and quality patient care outcomes in 8-hour and 12-hour shifts[J]. *Med Care*, 2006, 44(12): 1099-1106.
- [21] 王丽. 长沙市区护士情绪劳动及其相关因素的研究[D]. 长沙: 中南大学, 2010.
- [22] 毛晓润,韩琳,张菊霞,等. 某“三甲”医院护士情绪劳动现状及影响因素分析[J]. *卫生职业教育*, 2020, 38(10): 146-148.
- [23] Lee P. Leadership and trust: their effect on knowledge sharing and team performance[J]. *Manage Learn*, 2010, 41(4): 473-491.