

# 养老护理员情绪劳动影响因素的范围综述

谭 娥\*, 陈 霞\*, 梁颖妮, 魏 晨, 陈兴跃, 李忠玉#, 苏银花#

南华大学护理学院, 湖南 衡阳

收稿日期: 2026年1月10日; 录用日期: 2026年2月4日; 发布日期: 2026年2月11日

## 摘 要

目的: 对养老护理员情绪劳动的影响因素进行范围综述, 并梳理其现状水平与测量方法, 以期为养老服务机构优化管理策略、改善护理员情感健康提供参考。方法: 系统检索知网、PubMed等6个中英文数据库中关于养老护理员情绪劳动的文献, 检索时限为自建库至2025年8月1日, 由2名研究者独立对文献进行筛选和资料提取。结果: 共纳入21篇文献, 其中横断面研究10篇, 质性研究10篇, 混合研究1篇。结果显示, 养老护理员情绪劳动总体处于中高水平, 其测量多采用Grandey量表, 共识别出25个影响因素, 依据社会生态学理论将其归纳为4个层面: 个人层面(心理弹性、职业认同等)、组织层面(工作负荷、组织支持等)、互动层面(家属反馈、情感连接等)和社会文化层面(职业污名、孝道文化等)。结论: 本研究揭示了养老护理员情绪劳动影响因素的系统性与复杂性。启示管理者采取基于上述理论框架的系统性管理策略, 协同改善各层面环境, 以有效减轻护理员情感负担, 保障照护质量的持续提升。

## 关键词

养老护理员, 情绪劳动, 影响因素, 范围综述

# Influencing Factors of Emotional Labor among Elderly Care Workers: A Scoping Review

E Tan\*, Xia Chen\*, Yingni Liang, Chen Wei, Xingyue Chen, Zhongyu Li#, Yinhua Su#

School of Nursing, University of South China, Hengyang Hunan

Received: January 10, 2026; accepted: February 4, 2026; published: February 11, 2026

## Abstract

**Objective:** To conduct a scoping review on the influencing factors of emotional labor among elderly

\*共同第一作者。

#通讯作者。

文章引用: 谭娥, 陈霞, 梁颖妮, 魏晨, 陈兴跃, 李忠玉, 苏银花. 养老护理员情绪劳动影响因素的范围综述[J]. 临床医学进展, 2026, 16(2): 2319-2328. DOI: 10.12677/acm.2026.162634

care workers, and to summarize its current status and measurement methods, with the aim of providing references for elderly care service institutions to optimize management strategies and improve the emotional well-being of caregivers. **Methods:** A systematic search was conducted across six Chinese and English databases, including CNKI and PubMed, for literature on the emotional labor of elderly care workers from the inception of each database until August 1, 2025. Two researchers independently screened the literature and extracted data. **Results:** A total of 21 articles were included, comprising 10 cross-sectional studies, 10 qualitative studies, and 1 mixed-methods study. The results indicated that the overall level of emotional labor among elderly care workers is moderate to high, with Grandey's scale being the most frequently used measurement tool. Twenty-five influencing factors were identified and categorized into four levels based on social ecology theory: individual (e.g., psychological resilience, professional identity), organizational (e.g., workload, organizational support), interactive (e.g., feedback from family members, emotional connection), and socio-cultural (e.g., occupational stigma, filial piety culture). **Conclusion:** This review reveals the systematic and complex nature of the factors influencing emotional labor among elderly care workers. It suggests that managers should adopt systematic management strategies based on the identified multi-level framework and collaboratively improve the environment across these levels to effectively alleviate the emotional burden on elderly care workers and ensure the sustainable enhancement of care quality.

## Keywords

Elderly Care Workers, Emotional Labor, Influencing Factors, Scoping Review

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着全球人口老龄化的加剧, 养老护理员作为长期照护服务体系的核心人力资源, 其身心健康与职业稳定关乎养老服务的质量与可持续发展[1][2]。养老护理工作本质上是一种高情感投入的职业, 护理员在提供专业照护的同时, 需持续管理自身情绪以符合组织要求与患者期望, 这一过程被概念化为“情绪劳动”[3]-[5]。大量研究已证实, 情绪劳动的不同策略对护理员身心健康的影响迥异。深层扮演常与职业成就感和较低的倦怠水平相关, 而表层扮演则被一致认为是导致情绪耗竭、焦虑抑郁及高离职率的关键风险因素[6][7]。尽管存在情境特异性的讨论, 但这一总体趋势在关怀为本、长期关系导向的养老照护领域已形成相对稳固的共识。

在此共识基础上, 厘清情绪劳动策略的系统性驱动因素至关重要。然而, 多数研究侧重于将情绪劳动作为导致职业倦怠等负面结果的前因, 或作为其他变量关系中的中介或调节因素[8][9], 却相对忽视了对自身形成机制的深入探索。且现有证据多聚焦于单一层面的探讨, 如个人特质或组织压力, 或分散于不同的研究之中, 缺乏对影响因素的系统性梳理与整合[10][11]。由于未能构建一个全面的理解框架, 管理者与政策制定者难以从整体上把握影响情绪的复杂网络, 从而无法为后续的精准确干预研究提供清晰的理论基础与靶点。本研究旨在基于社会生态学理论[12], 通过范围综述的方法, 系统梳理与整合养老护理员情绪劳动的影响因素。该理论强调个体行为嵌套于相互关联的多层环境系统中, 为理解复杂的健康相关行为提供了理想的分析框架。借助此框架, 本研究将对识别出的因素进行系统性归纳, 并将其呈现为一个清晰的分类体系, 为深刻理解养老护理员的情绪劳动体验提供理论依据, 并为未来开发多层次、系统性干预措施奠定基础。

## 2. 资料与方法

### 2.1. 确定研究问题

根据研究对象、概念、情境(Participants, Concept, Context, PCC)原则[13]确立本范围综述的研究范围, 具体如下: 研究对象: 养老护理员, 即直接参与老年人照护任务的一线工作者。核心概念: 情绪劳动, 即个体为表达组织所期望的情绪而进行的必要的心理调适和加工过程。研究情境: 养老机构或居家照护等老年护理场景。基于上述 PCC 框架, 本研究旨在探讨以下具体问题: 1) 养老护理员情绪劳动的现状水平如何? 2) 目前用于评估养老护理员情绪劳动的工具包括哪些? 3) 在照护工作中, 影响养老护理员情绪劳动的相关因素有哪些?

### 2.2. 文献检索策略

计算机检索 PubMed、CINAHL (EBSCO)、Web of Science、中国知网、万方数据库及维普中文科技期刊数据库。检索时限为建库至 2025 年 8 月 1 日。中文检索词为: “养老护理员/老年护工/老年护理/长期照护人员/老年护理工作” “情绪劳动/情感劳动/深层扮演/浅层扮演/深层表演/情绪调节/情绪耗竭”。由于核心概念“情绪劳动”与“养老护理员”暂无专用的 MeSH 主题词, 因此本研究完全基于自由词进行检索。以 PubMed 为例, 检索策略见图 1。

```
#1 "elderly care workers"[Title/Abstract] OR "aged care worker"[Title/Abstract] OR "long term
care worker"[Title/Abstract] OR "direct care worker"[Title/Abstract] OR "formal
caregiver"[Title/Abstract] OR "elderly caregivers"[Title/Abstract]
#2 "emotional labor"[Title/Abstract] OR "emotional labour"[Title/Abstract] OR "surface
acting"[Title/Abstract] OR "deep acting"[Title/Abstract] OR "emotion work"[Title/Abstract]
OR "emotion regulation"[Title/Abstract] OR "emotional dissonance"[Title/Abstract]
#3 #1 AND #2
```

Figure 1. PubMed search strategy  
图 1. PubMed 检索策略

### 2.3. 文献纳入与排除标准

纳入标准: ① 研究对象为直接参与养老护理(包括居家养老和机构养老)的一线工作者; ② 研究类型为实证研究(定量、定性和混合方法); ③ 主题为明确探讨情绪劳动的影响因素或调节策略; ④ 语言为中文或英文文献。

排除标准: ① 非老年护理场景(如医院护士、儿科护理); ② 没有明确定义情感劳动操作的研究; ③ 无法获取原文的文献; ④ 会议摘要、评论、政策文件。

### 2.4. 文献筛选与资料提取

将检索到的文献导入 EndNote 软件进行整理和去重。由两名接受过系统循证培训的研究者根据文献纳入和排除标准, 独立阅读文献的标题和摘要, 进行初步筛选, 再对符合标准的文献进行全文阅读复核筛查, 若意见不一致, 则与第 3 名研究者进行讨论。提取信息包括: 作者、发表时间、国家、文献类型、研究对象、评估工具、量表维度、影响因素。对于质性研究, 基于文中描述的具体行为、叙事或体验, 提取其与研究对象自身陈述的原因、动机或研究者归纳主题的关联, 并将其归纳为影响情绪劳动的分析性概念进行记录。

### 3. 结果

#### 3.1. 文献筛选结果

初步检索到 2148 篇文献, 其中 PubMed 516 篇、Web of Science 1169 篇、CINAHL 148 篇、中国知网 87 篇、万方数据库 125 篇、维普中文科技期刊数据库 103 篇。删除重复的文献后剩余 1687 篇, 阅读标题和摘要后剔除文献 1535 篇, 阅读全文后共排除文献 131 篇(无法获得全文 5 篇、研究对象不符 45 篇、研究内容不符 81 篇), 最终纳入 21 [14]-[34]篇文献。

#### 3.2. 纳入文献的基本特征

本研究最终纳入的 21 篇文献, 文献发表时间为 2015 年至 2025 年, 其中, 10 篇为横断面研究[14]-[23], 10 篇为质性研究[24]-[33], 1 篇为混合性研究[34]。纳入文献的基本特征详见表 1。

**Table 1.** Basic characteristics of the included studies

**表 1.** 纳入文献的基本特征

第一作者	发表年份	国家	研究类型	研究对象	评估工具	量表维度	情绪劳动影响因素
Kuo, T-S	2025	中国台湾	横断面	365 名居家养老护理员	Diefendorff 与 Groth 合并修订的情绪劳动量表	表面行为 深层行为	婚姻状况、收入水平、工作时间
高虹	2025	中国	横断面	852 名养老护理员	骆宏根据 Grandey 改编的情绪劳动量表	表层扮演 深层扮演 真实情绪表达	年龄、教育水平、工作年限、收入水平、轮班制度
Zhong, S	2024	中国	横断面	73 名老年科护理员	骆宏根据 Grandey 改编的情绪劳动量表	表面扮演 真实情绪表达 深层扮演	性别、年龄、教育水平、工作年限、婚姻状况、收入水平、照顾对象数量
Meng, L	2024	中国	横断面	449 名养老护理员	Grandey 情绪劳动量表	表面表演 深层表演	职业身份认同
卢雨慧	2024	中国	横断面	232 名养老护理员	情感劳动现状问卷	——	与老年人情感连接、
郭田田	2021	中国	横断面	378 名养老护理员	情绪劳动量表	表层扮演 深层扮演 情绪表达要求	年龄、工作年限、收入水平、轮班制度、工作时间
Moon	2018	韩国	横断面	126 名养老护理员	骆宏根据 Grandey 改编的情绪劳动量表	情绪表达频率 对所需展示规则的 关注度情绪失调	年龄、工作年限、心理弹性
顾桐语	2017	中国	横断面	199 名护理员	吴宗祐情绪劳动量表	克制自己的负向情绪 展现自己的正向情绪 处理他人的负向情绪	年龄、收入水平、照顾对象数量
Géraldine Rouxel	2016	法国	横断面	343 名女性老年护理人员	Morris 和 Feldman 开发 Kim 修订的情绪劳动量表	感知积极表达规则 感知消极表达规则	情绪表达规则
Erika Tsukamoto	2015	日本	横断面	123 名养老护理员	Ogino 情绪劳动四维度量表	积极情绪 消极情绪 敏感性要求 情感失调	性别、工作年限
Melih Sever	2025	日本	质性研究	8 名外国女性护理员	——	——	工作负荷、语言障碍、社会歧视、家庭工作冲突、职业身份认同、监督惩罚、工作负荷、家属互动反馈、孝道文化、道德信仰
杨小柳	2025	中国	质性研究	16 名女性护理员	——	——	——

续表

宋胤姍	2024	中国	质性研究	65名养老护理员	——	——	组织支持、情绪表达规则、管理制度、薪酬福利、工作负荷
刘文康	2023	中国	质性研究	35位社区养老机构服务人员	——	——	组织支持、家属互动反馈、与老年人情感连接
Zhe Yan	2022		质性研究	20名直接照护人员	——	——	工作负荷、社会歧视、家属互动反馈、孝道文化、道德信仰、家庭工作冲突
张智慧	2022	中国	质性研究	16位养老护理员	——	——	个人工作动机、社会文化、社会歧视
Neta Roitenberg	2021		质性研究	36名养老机构护士与护理员	——	——	个人工作动机、组织支持、情绪表达规则、与老年人情感连接
王依娜	2019	中国	质性研究	22人, 其中基层护理人员12人	——	——	组织支持、管理制度、薪酬福利、监督惩罚
Ken, H M	2019	中国香港	质性研究	11名居家老人护理员	——	——	社会文化、语言障碍
Lovatt, M	2015		质性研究	8名养老护理员	——	——	组织支持
赵梦晶	2022	中国	混合研究	57名护理员	吴宗祐情感劳动量表	表层扮演 深层扮演 选择性情感付出 控制情感投入	工作负荷、薪酬福利

### 3.3. 养老护理员情绪劳动现状

通过对纳入的 21 篇文献进行分析, 本研究发现养老护理员的情绪劳动普遍存在且水平较高, 其表现具有多维度、高消耗的特点。横断面结果显示, 养老护理员的情绪劳动总体处于中高程度。多项研究报告情绪劳动总分或各维度条目均分高于理论中值[15][16][22][23]。在策略使用上, 一方面, 深层扮演(通过内在心理调整引发真实情绪)的得分在多项研究中最高[22][23], 表明护理员普遍认同并内化职业情感要求; 另一方面, 表层扮演(隐藏真实情绪、强颜欢笑)也广泛存在且得分不容忽视[15][19][21]。这表明养老护理员在工作中会根据情境在不同策略间灵活切换, 但其情感资源正被持续消耗。质性研究与部分横断面研究深入揭示了情绪劳动背后的具体行为与沉重的内心体验。表层扮演: 最典型的行为是“强颜欢笑”[15][20][23]。护理员在面对老人的无理指责、家属的挑剔、自身疲惫或情绪低落时[22][33], 需要刻意掩饰负面情绪, 展现出耐心、亲切的专业外表。深层扮演: 包括“拟亲属化”(将老人视为家人)、“换位思考”等认知重构策略[19][20][25], 以激发真实的关怀情感。情绪调节: 护理员会通过自我暗示、短暂休息甚至宗教祈祷等方式来管理情绪[31][33], 维持工作状态。内心体验与情感代价: 情绪劳动给养老护理员带来了显著的情感耗竭。其内心体验常包括委屈、愤怒、沮丧、无力感和情感上的“被消耗”感[25][28][29]。长期的情绪劳动导致了一系列负面后果, 主要包括: 情绪耗竭: 感到身心疲惫、“耐心耗尽”、焦虑和抑郁[20][31]。工作倦怠: 情绪劳动与工作倦怠呈显著正相关[16]。职业认同冲突: 因社会污名化而产生“撕裂感”, 既爱又恨自己的工作[14]。离职意向: 长期的情感代价最终加剧了护理员的离职意愿[26]。

### 3.4. 养老护理员情绪劳动评估工具

纳入研究使用的情绪劳动测量工具多样, 主要可分为标准化量表和自编问卷。在定量研究中, Grandey

(2003)开发的经典情绪劳动量表及其修订版是使用最广泛的工具[15]-[17] [22], Diefendorff 等人(2005)和 Groth 等人(2009)编制的量表[14]以及吴宗祐编制的中文情绪劳动量表[21] [34]也被多次应用, 此外, 部分研究采用了自编问卷[19]或针对特定情境开发的量表[23]。常用量表的维度主要集中在表层扮演、深层扮演, 部分量表增加了真实情绪表达[15] [16]或情绪表达要求[19]等维度。条目数多在 6 至 19 条之间。多数研究报告了量表良好的信度, 整体 Cronbach's  $\alpha$  系数通常在 0.70 以上, 部分研究的分维度  $\alpha$  系数甚至高于 0.80 [17] [23], 表明测量工具在本研究群体中具有较好的内部一致性。质性研究则通过半结构访谈、主题分析等方法, 深入挖掘了标准化量表难以涵盖的、情境化的情绪劳动体验与过程。

### 3.5. 养老护理员情绪劳动的影响因素

基于对 21 篇文献的系统分析, 共提取出 25 个明确的养老护理员情绪劳动影响因素。为系统性地呈现其内在逻辑与层次结构, 本研究依据社会生态学理论[12], 将上述因素归纳如下: ① 个人层面因素: 涵盖护理员自身相对稳定的特征与资源, 包括性别、年龄、婚姻状况、受教育水平、工作年限、心理弹性、职业身份认同、个人工作动机[14]-[17] [19] [21]-[25] [29] [30]。② 组织层面因素: 指工作场所内部的管理实践、制度与环境, 包括薪酬福利、轮班制度、照顾对象数量、工作时间、工作负荷、监督惩罚、组织支持、情绪表达规则、管理制度[14] [15] [19] [22]-[24] [28] [30] [31] [33] [34]。③ 互动层面因素: 源于与照护对象及其家属的直接人际互动, 包括家属互动反馈、与老年人的情感连接[18] [25] [27] [28] [30]。④ 社会文化层面因素: 指更广阔的宏观背景, 包括语言障碍、职业歧视、家庭工作冲突、孝道文化、道德信仰、社会文化[24] [25] [28] [29] [32]。

各层面因素对情绪劳动的不同维度(表层扮演与深层扮演)的影响存在明显差异。个人层面: 心理弹性、职业认同与深层扮演呈正相关, 而与表层扮演呈负相关[17] [20]; 工作年限与年龄对两种策略的影响则呈现情境依赖性。组织层面: 感知到的组织支持、公平薪酬与深层扮演正相关, 与表层扮演负相关[22] [28]; 而工作负荷、情绪表达规则则显著正向预测表层扮演[19] [23]。互动层面: 家属的积极反馈、与老人的情感连接促进深层扮演[25] [27]; 冲突性互动则直接接触表层扮演[28]。社会文化层面: 职业污名、家庭工作冲突与表层扮演正相关, 而孝道文化在激励深层扮演的同时, 也可能因情感卷入过深而加剧情绪耗竭[29]。

## 4. 讨论

养老护理员的情绪表现并非孤立的个人行为, 而是其在特定的组织环境、互动情境与社会文化规范中, 调动自身资源进行应对的复杂结果。为系统解析这一复杂性, 本研究将基于社会生态学理论框架, 个人、组织、互动与社会文化这四个既相对独立又相互交织的层面[12], 深入剖析各层面间的内在作用机制, 从而系统揭示养老护理员情绪劳动的多层次驱动机制。

### 4.1. 个体内在因素: 情绪劳动的重要基础

养老护理员的个体特质是其进行情绪劳动的内在基础。本综述发现, 护理员自身的心理资源与动机, 深刻影响着他们应对情绪挑战的方式与效果。心理弹性与职业认同显著促进深层扮演, 而表层扮演则与情感资源耗竭密切相关。心理弹性与职业认同是支撑养老护理员情绪劳动的两项关键个人资源[35] [36]。心理弹性强的护理员能够更好地从工作压力和情感挫折中恢复, 而强烈的职业认同则能将照护工作从一项外部任务转化为内在的职责与使命[37] [38]。这两种特质共同作用, 使护理员更倾向于采用真诚的深层扮演策略, 这不仅有助于减少其内心的情绪冲突, 也能提升照护质量[17] [20]。然而, 这些个人资源并非总能发挥保护作用, 其效能深受外部环境的制约。在缺乏组织支持或面临社会歧视的负面环境中, 强烈

的职业认同反而可能加剧情感负担[32]。例如, 护理员可能为了捍卫职业尊严而进行额外的、证明性的情绪劳动, 这反而会加速其情感资源的消耗[25], 这一现象表明, 不能脱离具体情境来孤立地看待个人特质的作用。此外, 年龄、工龄等因素的影响方向并不固定, 它们既可能通过经验积累带来情绪调节技能的提升, 也可能因长期暴露于情感需求而导致情感资源耗竭[15][16][19]。横断面研究显示其影响方向不一, 这可能源于未被测量的调节变量。例如, 在高组织支持的环境中, 年长护理员的经验可能转化为更有效的情绪调节[33]; 而在高工作负荷下, 同样的年资却可能预示着更严重的情感耗竭[14][18]。这说明不能简单地将个人因素视为固定的风险或保护因素, 而应将其视为一个动态变化的资源库, 其价值需要通过改善外部环境来得以实现和维持。

## 4.2. 组织环境因素

### 4.2.1. 养老护理特有的情绪劳动触发点

养老护理工作的特殊性决定了其情绪劳动触发点具有鲜明的场景依赖性。本综述发现, 两类情境尤为突出: 认知症(痴呆)老人的照护与不同雇佣关系下的情感规则差异。在认知症照护中, 老人常表现出非理性行为(如重复询问、抗拒照护、攻击性言行), 这要求护理员频繁启动情绪调节机制。研究发现, 护理员此时多采用表层扮演以维持专业形象, 但长期如此易导致情感麻木与职业倦怠。部分护理员通过拟亲属化与认知重构尝试深层扮演, 但这要求较高的心理弹性与情感支持[28]。这种情境下的情绪劳动不仅是情感管理, 更是一种持续的认知与情感双重调节, 其消耗远超一般照护工作。此外, 雇佣关系类型亦显著影响情绪表达规则。在家庭雇佣情境中, 护理员常需融入家庭情感系统, 情绪表达更为个人化、弹性化, 甚至需承担“类家庭成员”的情感角色[33][34]; 而在机构环境中, 情绪规则更为标准化、制度化, 护理员需在组织规范与个体情感之间寻求平衡[22][30]。这种差异提示, 情绪劳动干预需结合具体照护场景, 设计更具情境适配性的支持策略。

### 4.2.2. 塑造情绪劳动的关键情境

在影响情绪劳动的各层面中, 组织环境是最直接、也最具有可干预性的环节。本研究明确了两类核心的组织因素: 其一是工作要求, 其二是工作资源, 组织支持与深层扮演正相关, 与表层扮演负相关; 工作负荷则显著正向预测表层扮演[22][28]。过高的工作负荷, 它们直接消耗护理员的情感资源, 是导致情绪疲惫和表层扮演的主要原因[21][24]。而组织支持和公平薪酬, 它们不仅能补偿情感消耗, 还能激发护理员的内在动机, 鼓励其进行真诚的深层扮演[27][28][33]。更为重要的是, 这些因素并非孤立存在。当组织制定了严格的情绪表达规则, 却未能提供与之匹配的薪酬福利和支持时, 便构成了一种“高要求-低资源”的困境[26][30][31], 这种困境会系统性地迫使护理员进行伪装和压抑, 从而持续面临情绪失调的风险。因此, 优化组织管理, 努力平衡工作要求与工作资源, 应成为改善养老护理员情绪劳动体验的核心着力点。

## 4.3. 互动与社会文化层面: 情绪劳动的驱动背景

除了个体与组织层面, 情绪劳动还受具体的人际互动与宏大的社会文化背景的影响。家属积极反馈促进深层扮演, 冲突性互动则直接诱发表层扮演。首先, 与老人及家属的日常互动, 构成了情绪劳动最直接的发生情境[39]。积极的情感连接和来自家属的尊重与理解, 能够为护理员提供宝贵的情感回报, 是其坚持深层扮演的重要动力[40][41], 相反, 照护过程中的冲突、家属的不信任或苛责, 则会立即激发强烈的情绪调节需求, 成为情感消耗的直接来源, 这表明, 情绪劳动的质量与稳定性, 在很大程度上取决于其互动对象的反馈, 是一种高度情境化的实践。其次, 社会对养老护理职业的普遍看法, 施加了一种结构性情感压力。本研究纳入的多篇文献指出, 社会地位不高、职业认同度低是行业的普遍现状。这

种职业境遇迫使护理员在日常工作之外, 还需额外进行身份管理, 例如通过隐藏职业或刻意表现乐观来抵御污名、维护自尊[42][43]。这种为应对社会偏见而付出的努力, 本身就是一种沉重且常被忽视的情绪劳动。最后, 传统文化规范, 特别是孝道伦理, 构成了养老护理员情绪劳动的一种复杂驱动力。这种规范可能内化为护理员的专业信念, 激励其以更具同理心的方式提供服务, 从而使其劳动获得超越经济回报的道德意义。然而, 这种道德驱动是一把双刃剑。它也容易模糊专业服务的边界, 导致护理员因情感卷入过深而过度付出, 甚至将自身的情感耗竭视为一种必要的牺牲[44], 这无疑加剧了其身心负担。这表明, 情绪劳动在养老领域不仅是一种职业要求, 更是一种深刻的社会与文化实践, 其表现和体验无法脱离特定的社会文化背景来理解。

#### 4.4. 对实践与未来研究的启示

基于上述发现, 对管理实践的启示应具有层次性和针对性。首要任务是优化组织管理, 具体包括合理配置人力资源以减轻工作负荷, 建立公平且有激励性的薪酬体系, 并着力培育支持性、尊重性的团队文化[45]。其次是护理员提供个人赋能, 通过培训提升其心理弹性、压力管理与沟通技巧, 同时通过职业荣誉表彰等方式, 巩固其积极的职业认同[46]。最后是改善社会文化环境, 通过媒体宣传和政策引导, 提升养老护理职业的社会形象与公众认可度, 系统性减轻护理员因职业污名而承受的额外情绪负担[47]。对未来研究的建议则应立足于本研究的局限与发现。未来研究可更多采用纵向研究设计, 以揭示各影响因素与情绪劳动之间的因果关系。同时, 应深入探索各层面因素之间的交互作用机制。此外, 基于本综述识别出的关键可干预点, 未来研究可致力于开发和验证针对性的干预方案, 并将干预效果落实到护理员福祉和照护质量的提升上。

#### 4.5. 研究的局限性

本研究存在以下几方面局限性。首先, 在纳入的 21 篇文献中, 10 篇为质性研究, 10 篇为横断面研究, 这种以横断面和质性研究为主的证据构成, 因此, 本文所归纳的机制更多是理论推导和相关关系, 虽然能够全面地识别和深入理解影响因素, 但是其确切的因果路径有待未来研究证实。此外, 为保障文献的可及性, 文献检索限于中英文, 可能遗漏了其他语言或特定文化背景下的相关研究, 一定程度上影响了结果的全面性。最后, 作为一项范围综述, 本研究旨在系统映射证据范围, 未对纳入的原始研究进行方法学质量的正式评价, 这在解读具体研究发现时需予以考虑。

### 5. 小结

本研究通过范围综述, 在社会生态学理论框架下, 系统地将养老护理员情绪劳动的影响因素构建为一个包含个人、组织、互动与社会文化四个层面的多层次模型。研究发现, 情绪劳动不仅是个体心理资源的调动过程, 更是对组织环境、人际互动与社会规范的复杂响应。其中, 工作负荷、组织支撑等组织层面的因素是最具可干预性的核心因素, 而社会文化规范则构成了深层的驱动背景。基于此, 为有效维护养老护理员的情感健康, 管理实践应从系统性视角出发, 在减轻工作负荷、构建支持性组织环境的同时, 着力于提升其职业认同与社会尊严。未来研究应致力于探讨各层面因素间的相互作用机制, 并基于本综述发现的干预因素, 开发与验证行之有效的干预方案。

### 参考文献

- [1] 徐胥. 为全球老龄化人口提供支持[N]. 经济日报, 2023-01-14(004).
- [2] 肖建英, 姜土生, 青秋蓉, 等. 中国养老护理员职业能力提升路径——基于养老照护工作的科学性、技术性、服务性、社会性视角[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(8): 2034-2038.

- [3] 刘玉锦, 黄卫东, 张敏, 等. 医养结合背景下养老护理人才培养的现状、问题及建议[C]//中国老年学和老年医学学会. 新时代积极应对人口老龄化研究文集·2020. 2020: 290-298.
- [4] 于俊杰, 孙欣冉. 养老服务组织中社会工作者情绪劳动的现状研究——以上海 Q 组织为例[J]. 特殊群体社会工作研究, 2023(1): 134-149.
- [5] Hochschild, A.R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, **85**, 551-575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- [6] 肖人杰, 李俊岑. 社区工作人员情感劳动策略选择对职业倦怠的影响[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2023(5): 56-60.
- [7] 廖化化, 颜爱民. 情绪劳动的效应、影响因素及作用机制[J]. 心理科学进展, 2014, 22(9): 1504-1512.
- [8] Jeung, D., Kim, C. and Chang, S. (2018) Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, **59**, Article 187. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
- [9] Chen, D., Han, P., Yu, C. and Liu, Y. (2025) Perceptions of the School Climate's Effect on Teacher Burnout: The Mediating Roles of Loneliness and Emotional Labor Strategies. *Social Psychology of Education*, **28**, Article No. 182. <https://doi.org/10.1007/s11218-025-10139-0>
- [10] 顾桐语. 我国护士情绪劳动的研究现状[J]. 护理研究, 2015, 29(10): 1166-1169.
- [11] 屈冠银. 养老服务机构员工情绪劳动管理研究[J]. 北京劳动保障职业学院学报, 2025, 19(2): 55-59.
- [12] McLeroy, K.R., Bibeau, D., Steckler, A. and Glanz, K. (1988) An Ecological Perspective on Health Promotion Programs. *Health Education Quarterly*, **15**, 351-377. <https://doi.org/10.1177/109019818801500401>
- [13] Lockwood, C., dos Santos, K.B. and Pap, R. (2019) Practical Guidance for Knowledge Synthesis: Scoping Review Methods. *Asian Nursing Research*, **13**, 287-294. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2019.11.002>
- [14] Kuo, T., Chu, L., Shih, C., Li, Y. and Kao, P. (2025) Emotional Labor, Job Satisfaction, and Retention among Home Care Workers in Taiwan: A Comprehensive Analysis. *Frontiers in Psychology*, **16**, Article 1545955. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1545955>
- [15] 高虹, 吴岚艳, 郭雪芬, 等. 养老护理员职业价值观与工作倦怠关系研究[J]. 黑龙江工业学院学报(综合版), 2025, 25(7): 65-70.
- [16] Zhong, S., Chen, X. and Li, J. (2024) Emotional Labor of Caregivers of Elderly Patients with Dementia and Disabilities in a Psychiatric Hospital in China. *Medical Science Monitor*, **30**, e945722. <https://doi.org/10.12659/msm.945722>
- [17] Meng, L., Zhang, X., Li, J. and Sun, Z. (2024) Occupational Stigma Perception and Emotional Labor: The Role of Ambivalent Occupational Identification and Leaders' Emotional Intelligence. *Current Psychology*, **43**, 17225-17238. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-05686-2>
- [18] 卢雨慧. 养老护理员情感劳动及其支持策略研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 江西财经大学, 2024.
- [19] 郭田田. 社会支持在养老护理员情绪劳动与职业倦怠间的中介效应[D]: [硕士学位论文]. 吉林: 北华大学, 2021.
- [20] Moon, Y. and Shin, S.Y. (2018) Moderating Effects of Resilience on the Relationship between Emotional Labor and Burnout in Care Workers. *Journal of Gerontological Nursing*, **44**, 30-39. <https://doi.org/10.3928/00989134-20180815-01>
- [21] 顾桐语, 杨春燕, 宋健美, 等. 南通市养老机构护理员情绪劳动现状调查[J]. 护理研究, 2017, 31(19): 2378-2380.
- [22] Rouxel, G., Michinov, E. and Dodeler, V. (2016) The Influence of Work Characteristics, Emotional Display Rules and Affectivity on Burnout and Job Satisfaction: A Survey among Geriatric Care Workers. *International Journal of Nursing Studies*, **62**, 81-89. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.07.010>
- [23] Tsukamoto, E., Abe, T. and Ono, M. (2014) Inverse Roles of Emotional Labour on Health and Job Satisfaction among Long-Term Care Workers in Japan. *Psychology, Health & Medicine*, **20**, 814-823. <https://doi.org/10.1080/13548506.2014.963128>
- [24] Sever, M. and Tiryaki, A. (2024) Emotional Labor, Conflicting Caregiving Responsibilities and Resilience among Foreign Female Caregivers in Japan: A Photovoice Study. *Gender, Work & Organization*, **32**, 949-976. <https://doi.org/10.1111/gwao.13195>
- [25] 杨小柳, 钱芄希. 养老机构照护者情感劳动与动力机制的民族志考察[J]. 思想战线, 2025, 51(2): 83-94.
- [26] 宋胤姗. 小组工作介入农村养老护理员情感耗竭问题研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 江汉大学, 2024.
- [27] 刘文康. 社区养老机构服务人员情感劳动影响机制研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 华中师范大学, 2023.
- [28] Yan, Z. (2022) "I Tried to Control My Emotions": Nursing Home Care Workers' Experiences of Emotional Labor in China. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, **37**, 1-22. <https://doi.org/10.1007/s10823-022-09452-4>

- [29] 张智慧, 苏熠慧. 男性养老护理员的情绪劳动与性别气质展演——以上海“长期护理保险”的社区居家照护为例[J]. 妇女研究论丛, 2022(2): 57-69.
- [30] Roitenberg, N. (2021) Managing (im) Patience of Nurses and Nurse's Aides: Emotional Labour and Normalizing Practices at Geriatric Facilities. *Sociology of Health & Illness*, **43**, 995-1011. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.13281>
- [31] 王依娜. 养老照料行业的情感劳动机制与问题探析[J]. 经济论坛, 2019(6): 146-152.
- [32] Ho, K.H.M., Chiang, V.C.L., Leung, D. and Cheung, D.S.K. (2019) A Feminist Phenomenology on the Emotional Labor and Morality of Live-In Migrant Care Workers Caring for Older People in the Community. *BMC Geriatrics*, **19**, Article No. 314. <https://doi.org/10.1186/s12877-019-1352-3>
- [33] Lovatt, M., Nanton, V., Roberts, J., Ingleton, C., Noble, B., Pitt, E., et al. (2015) The Provision of Emotional Labour by Health Care Assistants Caring for Dying Cancer Patients in the Community: A Qualitative Study into the Experiences of Health Care Assistants and Bereaved Family Carers. *International Journal of Nursing Studies*, **52**, 271-279. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.10.013>
- [34] 赵梦晶. 养老护理员情感劳动状况及支持策略研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 西北大学, 2022.
- [35] Kim, H. and Park, C. (2023) Effects of General Characteristics, Emotional Labor, Empathy Ability, and Wisdom on the Psychological Well-Being of Female Caregivers Visiting the Homes of Vulnerable Care Recipients and the Elderly. *Behavioral Sciences*, **13**, Article 360. <https://doi.org/10.3390/bs13050360>
- [36] Lim, J. (2021) Characteristics of Elderly Care Work That Influence Care Workers' Turnover Intentions. *Healthcare*, **9**, Article 259. <https://doi.org/10.3390/healthcare9030259>
- [37] Jerop, M. (2025) Nurse's Experiences in Providing End-Of Life Care for the Elderly. Ph.D. Thesis, University of Applied Sciences.
- [38] Seo, M. and Lee, H. (2020) The Effect of Emotional Labor of Elderly Nursing Care Workers on Job Satisfaction and Job Stress. *Journal of Convergence and Consilience*, **3**, 50-63. <https://doi.org/10.33090/ksci.3.2.4>
- [39] Ansoleaga, E., Mera-Lemp, M.J., Ahumada, M., et al. (2025) Identity and Emotional Labor in Resisting Violence in Care Work. Preprint.
- [40] Cha, E., Lee, Y. and Choi, W. (2024) The Mediating Effect of Job Stress in the Relationship between Emotional Labor and Care Service Quality of Elderly Welfare Facility Workers. *Korean Association for Learner-Centered Curriculum and Instruction*, **24**, 609-620. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2024.24.19.609>
- [41] Anderson, L.B. and Morgan, M. (2017) Embracing the Opportunities of an Older Workforce: Identifying the Age-Based Strategies for Coping with Emotional Labor. *Work, Aging and Retirement*, **3**, 403-414. <https://doi.org/10.1093/workar/waw039>
- [42] Toomey, E.C. and Rudolph, C.W. (2018) Age-Conditional Effects in the Affective Arousal, Empathy, and Emotional Labor Linkage: Within-Person Evidence from an Experience Sampling Study. *Work, Aging and Retirement*, **4**, 145-160. <https://doi.org/10.1093/workar/wax018>
- [43] Nam, H.R., Lee, E.J. and Heo, H.S. (2020) Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Geriatric Nursing-Related Stress in Nurses Caring for Older Patients. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, **29**, 20-28.
- [44] 诸彦含, 范岚清, 汤红, 等. 组织中道德情绪的“双刃剑”效应——基于动机的解释[J]. 软科学, 2023, 37(5): 139-144.
- [45] Qiu, P., Yan, L., Zhang, Q., Guo, S., Liu, C., Liu, H., et al. (2024) Organizational Display Rules in Nursing: Impacts on Caring Behaviors and Emotional Exhaustion through Emotional Labor. *International Nursing Review*, **71**, 571-579. <https://doi.org/10.1111/inr.12876>
- [46] 邓卉. 养老服务员工情绪劳动对服务导向组织公民行为的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 长沙: 中南大学, 2023.
- [47] 胡宏伟. 养老护理人才的专业化培养与高质量供给[J]. 人民论坛, 2024(13): 36-41.