

# 利弊并存? 明智决断! 学前教师情绪劳动的双刃剑效应

刘鸣杰

伊犁师范大学 教育科学学院 学前教育发展研究中心

DOI:10.12238/mef.v8i7.12115

**[摘要]**学前教师的情感劳动占据着职业活动的核心地位,其在日常教学中承担着维护情绪稳定的重要任务。本研究利用 SPSS27.0 和 Mplus8.3 软件,结合资源保存理论,从情绪劳动的表层扮演、自然扮演、深层扮演、表层扮演三个维度探究学前教师情绪劳动的双刃剑效应。结果:学前情绪劳动具有双刃剑效应,工作满意在自然扮演和深层扮演与职业承诺之间起部分中介作用;职业倦怠在表层扮演与离职倾向之间起部分中介作用。结论:情绪劳动可通过表层扮演产生不利影响,通过自然扮演和深层扮演产生积极影响。合理选择情绪劳动行为,营造积极温馨的情感氛围,对于学前教师队伍高质量发展具有重要意义。

**[关键词]**情绪劳动;职业承诺;离职倾向;表层扮演;自然扮演

**中图分类号:** G71 **文献标识码:** A

Pros and cons? Wise decision-making! The double-edged sword effect of emotional labor in preschool teachers

Mingjie Liu

Research Center for Preschool Education Development, College of Education Science, YiLi Normal University

**[Abstract]**The emotional labor of preschool teachers occupies a central role in their professional activities, as they are responsible for maintaining emotional stability in daily teaching. This study used SPSS27.0 and Mplus 8.3 software and combined the resource conservation theory to explore the double-edged sword effect of preschool teachers' emotional labor from the three dimensions of natural role-playing, deep role-playing, and surface role-playing. The results show that preschool emotional labor has a double-edged sword effect, and job satisfaction plays a partial mediating role between natural role-playing and deep role-playing and professional commitment. Job burnout plays a partial mediating role between surface role-playing and intention to leave. The conclusion is that emotional labor can produce negative effects through surface role-playing and positive effects through natural role-playing and deep role-playing. Rationally choosing emotional labor behaviors and creating a positive and warm emotional atmosphere are of great significance for the high-quality development of the preschool teacher team.

**[Keywords]**Emotional labor; Professional commitment; Intention to leave; Surface role-playing; Natural role-playing

## 引言

情绪劳动这一概念最早由组织行为学家 A. R. 霍赫希尔德 (A. R. Hochschild) 于 1983 年提出,指的是员工对自身的表情和肢体动作进行管控,以符合组织对员工情绪表达的规范要求。Diefendorff 等人基于前人研究,提出情绪劳动的三层次说,即情绪劳动分为自然扮演、深层扮演、表层扮演三个层次<sup>[1]</sup>。自然扮演是指当个体内部情绪体验与外在表现一致时自然的情绪表露,心理资源消耗很少;深层扮演是指当个体内部情绪体验与外在表现不一致时,个体调整情绪体验,使其与外在表达相一致,会消耗一定的心理资源;表层

扮演是指如果个体对情绪体验不做调整,只让外在情绪表现符合组织要求,这种情况下,情绪体验与情绪表现是不一致的,容易引起情绪失调,从而消耗大量的心理资源。经过对相关资料的系统梳理,观察到一个现象,即情绪劳动的概念已经超越了服务业领域的局限,引起了社会各界的广泛关注。各行各业开始重视职场中员工情绪状态的问题,来自经济学、管理学、心理学以及教育学等多个学科领域的专家,为情绪劳动的理论体系增添了多元化的内涵,这为本研究提供了坚实的理论基础。

探讨情绪劳动的研究着重于分析各类变量间的相互作

用，其中涉及起始因素如积极与消极情绪、情绪智力水平、心理资源、个性特点、组织环境等，同时关注结果性因素，包括情绪疲劳、职场疲惫感、离职动机、职业满足感等。除此之外，研究还涵盖了不同行业的现状分析、改善策略探讨、综合性评论以及量表的制定等方面。

聚焦于学龄前教师情绪劳动的成果性指标研究，观察众多学者的研究成果，大部分集中在分析情绪劳动与单一变量的关联性。王海雯和张淑华的一项元分析结果发现，表层扮演与工作满意度有显著负相关，深层扮演与工作满意度有显著正相关<sup>[2]</sup>。徐楠对学前教师情感劳动与职业疲惫感之间的关联进行了探讨，结果表明，表面化的情感表现与职业疲惫感呈现出正相关关系，自然表现和深层行为负向预测职业倦怠<sup>[3]</sup>，同时李永占观察到在表层情绪中，积极表现与情绪疲劳之间存在正相关关系，而在深层情绪中，消极表现与情绪疲劳则呈现负相关<sup>[4]</sup>。刘丹从个人角度出发，研究了情绪劳动策略与工作倦怠之间的关联，通过采用潜在剖面分析技术，为情绪劳动领域的研究开辟了新的途径<sup>[5]</sup>。还有研究者认为不管是表层扮演还是深层扮演往往都容易导致教师工作倦怠，自然扮演在一定程度上减少工作倦怠<sup>[6]</sup>。安丹丹的研究结果发现表层扮演负向预测学前教师的心理幸福感、社会幸福感和认知幸福感，深层扮演正向预测学前教师的职业幸福感各维度<sup>[7]</sup>。李海燕的一项研究聚焦教师情绪劳动的表现特征和策略，提出了表层表现和深层表现的正负方向这一新概念，并揭示了教师情绪劳动策略与问题情境的内在联系<sup>[8]</sup>。另外，部分学者对幼儿教师在情绪劳动中遭遇的难题及其重要性进行了深入的探讨与分析<sup>[9]</sup>。

从这些研究中可以发现情绪劳动是一把双刃剑。学者们大多关注的是情绪劳动的负面影响，如由情绪劳动带来的工作压力、情绪耗竭、工作倦怠以及离职倾向等。但在随后的研究中，情绪劳动的积极影响得到关注，如情绪劳动可提高员工的工作满意度、职业幸福感等。

但是相比其他学科，国内外学前教育中有关情绪劳动的研究仍相当有限，一方面从视角分析，目前针对幼儿学前教师情绪劳动的研究相对较少。观察现有情绪劳动的研究，其主体多集中在服务业、金融界、医疗保健、零售业、教育行业等领域的从业人员，例如：银行出纳、医护工作者、航空服务人员、保险代理、商场收银员、管理人员以及教师等，服务业尤其受到广泛关注。另一方面以教师为研究主体的文献中，研究重点多集中在基础教育、高等教育以及职业教育阶段的教师，对幼儿教师的情绪劳动探讨则相对较少，尽管有关幼儿教师情绪劳动的文献数量有所上升，但总体上仍显不足。这些研究大多集中在探讨幼儿教师情绪劳动的正向或负向效应，对结果变量的探讨较为单一，而深入研究情绪劳

动作用机理的学者则寥寥无几。

资源保存理论是情绪劳动研究领域中的核心理论之一。该理论的基本观点认为：资源丰富的个体更能抵御资源损失的影响，并且更具备获取新资源的能力。相反，资源匮乏的个体则更容易遭受损失。研究者们利用资源保存理论，以资源的获取与缺失为视角，有效地阐释了教师情绪劳动与一系列消极或积极后果之间的联系，并提出了通过资源补充来缓解消极后果的策略。

员工对工作的满意感受，源自对职业体验的正面评价，包含了工作人员对职位内容及其职场环境的情绪反应，体现为一种乐观或满足的心境<sup>[10]</sup>。在教师职业中，这种满意度反映了其对教育岗位及周遭环境的综合满意程度，这对于塑造正面的职业体验和激发积极的工作动力扮演了关键角色。至今，有关教师情绪劳动与职业满意度关联性的实证探究，已经产生了各式各样的研究成果。国内外的研究者指出，情绪劳动可能对职业满意度产生消极影响，因为其可能压抑真实情感的展现，同时消耗情绪资源，特别是表面的情绪表达对教师满意度的负面影响尤为明显<sup>[11]</sup>。然而，也有研究指出，成功地管理情绪能够增加教师的工作投入感<sup>[12]</sup>，提升对工作角色的满意程度，并减少离职的意愿。国内的研究同样证实，教师的深层情感表达和自然情感表达能够增进其对职业的满意度。因此，提出假设1：深层次的情感投入和自然情感表达与工作满意度之间存在显著的正面关联。

职业倦怠是指个体因长期承受高强度工作压力并忽视自我需求而导致的极度疲惫状态。社会工作者若仅采取表层扮演，容易引发情绪冲突，导致情绪资源的枯竭。相对地，采用深层扮演和真诚情感表达的策略，则能显著改善内在情绪状态，增强情绪资源的储备。通过调整 and 有效运用情绪劳动策略，不仅能减轻个人的情绪压力和无力感，还能显著缓解职业倦怠现象。此外，研究亦表明，情绪劳动的运用直接关联着职业倦怠的严重程度。情绪劳动中的三个扮演对职业倦怠的影响明显不同，其中表层扮演与职业倦怠之间具有显著的正相关关系，深层扮演和真实的情感表达与职业倦怠之间都具有显著的负相关关系，表明不善于运用情绪劳动策略，即使用表层扮演的社会工作者职业倦怠感越强，反之，运用深层扮演或真实情感表达情绪劳动策略的社会工作者，其职业倦怠感变弱<sup>[13]</sup>。基于此提出假设2：表层扮演与职业倦怠呈显著正相关。

员工在经历了一段时间的职场生涯后，可能会逐步形成一种想要离职的内在倾向<sup>[14]</sup>。离职倾向指的是个人内心涌现的离职想法或者趋向，往往代表一种还未落实的心理状态。职业倦怠的个体经常会感到身心俱疲，工作满意度低，效率下降等<sup>[15]</sup>。同时，高职业倦怠无法得到有效地缓解，个体易

出现旷工,甚至是离职等行为<sup>[16]</sup>。有研究发现职业倦怠正向影响离职意向<sup>[17-19]</sup>。基于此提出假设3:职业倦怠与离职倾向呈显著负相关,且职业倦怠在表层扮演与离职倾向之间起部分中介作用。

职业承诺是个体指向职业或专业的承诺,反映了个体留在当前职业的愿望和对当前职业的喜欢程度<sup>[20]</sup>。对职业感到满意的个体更喜欢他的职业和所在的组织,并且更容易拥有积极良好的心态,对其职业的承诺程度更高<sup>[21]</sup>。有研究也得出职业满意度会对职业承诺产生显著的正向影响,职业满意度越高的个体,其职业承诺水平越高<sup>[22]</sup>。基于此提出假设4:工作满意度与职业承诺呈显著正相关,且工作满意在自然扮演和深层扮演与职业承诺之间起部分中介作用。研究假设如图所示。

### 一、研究方法

采用随机抽样法选取学前教师并发放调查问卷,剔除整理数据后获得有效问卷902份。采用SPSS27.0和Mplus8.4录入和分析处理数据。

研究工具:情绪劳动量表采用陈依萍等人翻译并修订的迪芬多夫(J.M.Diefendorff)的情绪劳动问卷进行测量<sup>[23]</sup>。该问卷由自然扮演(3个项目)、深层扮演(4个项目)和表层扮演(7个项目)三个维度构成。在本研究中的信度系数分别为0.80(自然扮演)、0.64(深层扮演)和0.80(表层扮演)。职业倦怠本研究采用国内学者李超平(2003)

修订的工作倦怠量表<sup>[24]</sup>。共16个项目,在本研究中的信度系数是0.90。工作满意度本研究采用A.S.Tsui等人编制的工作编制的《工作满意度问卷》<sup>[25]</sup>。问卷包括6个题项,在本研究中的信度系数是0.90。职业承诺采用龙立荣等人编制的教师职业承诺问卷进行测量,共16个题项<sup>[26]</sup>。在本研究中的信度系数是0.92。采用Scott等人开发的离职意向评估工具进行评估,该工具涉及4个测量题项<sup>[27]</sup>。在本研究中的信度系数是0.69。以上量表均采用Likert 5点计分。

### 二、结果分析

#### (一) 共同方法偏差

通过应用Harman的单因子检验方法,对全部问题执行了初步的因素分析。分析结果显示,第一个因子的方差贡献度为25.716%(小于40%),表明本研究不存在可能影响研究结论的共同方法偏差。

#### (二) 数据描述与变量间关联度探究

各数据项的平均值、离散程度及相互之间的关联度指标详见表1所陈列的内容,其中自然扮演与工作满意和职业承诺呈显著正相关( $r = 0.458, P < 0.01; r = 0.509, P < 0.01$ )。同时深层扮演与工作满意和职业承诺呈显著正相关( $r = 0.478, P < 0.01; r = 0.469, P < 0.01$ ),与职业倦怠呈显著负相关( $r = -0.165, P < 0.01$ )。表层扮演与职业倦怠和离职倾向呈显著正相关( $r = 0.169, P < 0.01; r = 0.213, P < 0.01$ )。

表1 各变量均值、标准差及相关系数

变量	M	SD	1	2	3	4	5	6	7
1.自然扮演	3.79	0.64	1						
2.深层扮演	3.81	0.76	.508**	1					
3.表层扮演	3.62	0.68	.659**	.313**	1				
4.职业倦怠	2.90	0.67	-0.045	-.165**	.169**	1			
5.工作满意	3.62	0.80	.458**	.478**	.323	-.408**	1		
6.职业承诺	3.60	0.67	.509**	.469**	.403	-.258**	.775**	1	
7.离职倾向	2.96	0.80	0.048	0.008	.213**	.618**	-.206**	-.111**	1

注: \* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.01$ , \*\*\* $P < 0.001$ 。

#### (三) 中介效应检验

首先建立结构方程模型,其次标准化模型的检验结果如表2所示。结果表明自然扮演显著正向影响职业承诺( $\beta = 0.171, p < 0.01$ ),显著正向影响工作满意度( $\beta = 0.290, p < 0.01$ );深层扮演显著正向影响职业承诺( $\beta = 0.065, p < 0.05$ ),显著正向影响工作满意度( $\beta = 0.331, p < 0.01$ ),假设H1得到了支持。表层扮演显著正向影响离职倾向( $\beta = 0.113, p < 0.01$ ),显著正向影响职业倦怠( $\beta = 0.169, p < 0.01$ ),假设H2得到支持。间接效应95%的置信区间不包含0,表明中介

效应成立。如表2所示,自然扮演、工作满意度与职业承诺三者的间接效应为0.193,直接效应为0.171,总效应为0.364,且95%的置信区间不包含0,表明工作满意度的中介效应成立;深层扮演、工作满意度与职业承诺三者的间接效应为0.220,直接效应为0.036,总效应为0.285,且95%的置信区间不包含0,表明工作满意度的中介效应成立;表层扮演、职业倦怠与离职倾向三者的间接效应为0.101,直接效应为0.113,总效应为0.215,且95%的置信区间不包含0,表明职业倦怠的中介效应成立,假设H3、H4得到了支持。

表2 工作满意度、职业倦怠中介效应检验结果

路径	效应类型	Estimate	S.E.	95%置信区间
自然扮演→职业承诺		0.171	0.034	[0.106, 0.242]
自然扮演→工作满意度		0.290	0.041	[0.209, 0.372]
工作满意度→职业承诺		0.665	0.035	[0.587, 0.725]
	总效应	0.364	0.039	[0.287, 0.440]
	直接效应	0.171	0.034	[0.106, 0.242]
	间接效应	0.193	0.193	[0.137, 0.254]
深层扮演→职业承诺		0.065	0.041	[0.005, 0.124]
深层扮演→工作满意度		0.331	0.046	[0.236, 0.419]
	总效应	0.285	0.039	[0.207, 0.359]
	直接效应	0.065	0.030	[0.005, 0.124]
	间接效应	0.220	0.033	[0.157, 0.287]
表层扮演→离职倾向		0.113	0.028	[0.055, 0.166]
表层扮演→职业倦怠		0.169	0.040	[0.087, 0.243]
职业倦怠→离职倾向		0.599	0.029	[0.538, 0.654]
	总效应	0.215	0.038	[0.134, 0.284]
	直接效应	0.113	0.028	[0.055, 0.166]
	间接效应	0.101	0.024	[0.053, 0.147]

### 三、讨论

工作满意在自然扮演和深层扮演与职业承诺之间起部分中介作用,职业倦怠在表层扮演与离职倾向之间起部分中介作用。这个结果意味着,当学前教师在情绪劳动中采用自然扮演和深层扮演会提高工作中满意度,进而促进职业承诺,较少产生离职倾向。然后如果学前教师在情绪劳动中采用表层扮演会提高职业倦怠,进而促进离职倾向的产生,不利于学前教师队伍的良好发展。可以看出学前教师情绪劳动具有“双刃剑”作用,有利有弊。阐述学前教师在应对各种工作场合时能够选择合适的情绪劳动策略,提高工作满意度,减少职业倦怠的产生,提高职业承诺,降低离职倾向。

#### [参考文献]

[1]Diefendorff J M,Croyle M H,Gosserand R H.The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies[J]. Journal of Vocational Behavior,2005,66(2), 339 - 357.

[2]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(04):599-613.

[3]徐楠,张金荣,叶鑫苗,王璐莹,王晨瑜.幼儿教师情绪劳动策略对其职业倦怠的影响[J].陕西学前师范学院学报,2018,34(11):18-24.

[4]李永占.特殊教育教师情绪劳动与情绪倦怠:心理资本的调节作用[J].中国特殊教育,2022,(10):89-96.

[5]刘丹,缴润凯,王贺立,李飞飞.幼儿教师情绪劳动策略与职业倦怠的关系:基于潜在剖面分析[J].心理发展与教

育,2018,34(06):742-749.

[6]Springer A, Oleksa K. The Relationship between Emotional Labor and Professional Burnout: A Comparative Analysis between Work of Teachers and Employees of Commercial Service Sector[J]. Medycyna Pracy, 2017, 68(05): 1-11.

[7]安丹丹,张小永.幼儿教师情绪劳动与职业幸福感的关系:情绪耗竭和社会支持的作用[J].心理技术与应用,2020,8(10):577-588.

[8]李海燕.真实的自己还是假装的表达情绪?—教师情绪工作的心理历程分析[J].教师教育研究,2018,30(01), 103-109.

[9]尹坚勤,吴巍莹,张权,贾云.情绪劳动对幼儿园教师的意义:一项定量研究[J].华东师范大学学报(教育科学版),2019,37(06):109-122.

[10]Demirtas Z.Teachers' job satisfaction levels[J]. Procedia social and behavioral sciences,2010,9:1069-1073.

[11]Zhou F,Wang N,Wu Y J.Does university playfulness climate matter?a testing of the mediation model of emotionallabour[J].Innovations in education and teaching international,2019,56(2):239-250.

[12]Arifi,Ume R A,Kazmi S W.Exploring the relationship among university teachers' emotional intelligence, emo-tional labor strategies, and teaching satisfaction

[J].Abasyn journal of social sciences,2019,12 (1):21—37.

[13]王上.情绪劳动对社会工作者职业倦怠的影响与机制[J].华东理工大学学报(社会科学版),2021,36(04): 66-77+90.

[14]Rugulies R,Aust B,Madsen I E.Effort - reward imbalance at work and risk of depressive disorders. A systematic review and meta-analysis of prospective cohort studies[J]. Scandinavian journal of work, environment & health,2017,43(4), 294—306.

[15]Melo M B,Barbosa M A,Souza P R.Job satisfaction of nursingstaff:Integrative review[J].Revista latino-americana de Enfermagem,2011,19(4):1047-1055

[16]Hayes L J,O'Brien-Pallas L,Duffield C,et al.Nurse turn-over:A literature review-an update[J].International Journal of Nursing Studies,2012,49(7):887-905

[17]黄旭,王钢,王德林.幼儿教师组织支持和职业压力对离职意向的影响:职业倦怠的中介作用[J].心理与行为研究,2017,15(04):528-535.

[18]胡壮丽,袁东玲,张逸等.工作-家庭平衡对女性医务人员离职倾向的影响:有调节的链式中介[J].中国临床心理学杂志,2022,30(04):820-825.

[19]龚淑云,王万丽.高校教师职业倦怠、工作满意度和离职倾向的关系研究——基于 Bootstrap 方法的中介模型检验[J].中国物价 2021,(12),110-112.

[20]Blau G.The measurement and prediction of career commitment[J].Journal of Occupational Psychology,1985,58(4):277—288.

[21]王胜男,刘冰,孙宏伟.基层领导干部工作满意度与情感承诺:有调节的中介作用[J].中国健康心理学杂志,2017(4): 517—520.

[22]王颖,杨梦遥,王笑宇.公务员职业承诺及形成过程研究[J].科研管理,2021,42(06):194-201.

[23]陈依萍,王芳.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.中国临床心理学杂志,2014,22(5), 873—876.

[24]李超平,时勘.分配公平与程序公平对工作倦怠的影响.心理学报,2003(5):111-118

[25]Tsui A S,Egan T D,O'Reilly C A. Being different: 35Relational demography and organizational attachment. Administrative Science Quarterly,1992,37:549-579

[26]龙立荣,方俐洛,凌文铨,李晔.职业承诺的理论及测量[J].心理学动态,2000,4,39-45.

[27]Scott C R,Connaughton S L,Diaz-Saenz H R,et al..The impacts of communication and multiple identifications on intent to leave: A multimethodological exploration[J]. Management Communication Quarterly, 1999,12(3),400—435.

#### 作者简介:

刘鸣杰(1997—),女,汉族,新疆库尔勒人,理学硕士,研究方向:教育心理学。

#### 基金项目:

本文系2023年度伊犁师范大学学前教育发展研究中心开放课题:学前教师情绪劳动的双刃剑效应探究(项目编号:XQJY202309)阶段性成果之一。