

幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭的关系:心理资本的调节作用

孙阳^{1,2}, 张向葵¹

(1.东北师范大学教育学部心理学院, 长春 130024; 2.吉林农业大学应用心理学系, 长春 130118)

【摘要】 目的:探索幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭的关系, 检验心理资本对两者关系的调节作用。方法:采用情绪劳动策略量表、职业倦怠量表中情绪耗竭分量表和本土心理资本量表对 253 名幼儿教师进行集体施测。结果:①情绪耗竭与自然行为、深层行为、事务型心理资本和人际型心理资本呈显著负相关, 与表层行为呈显著正相关。②高人际型心理资本组中, 幼儿教师的深层行为能显著预测情绪耗竭。③低人际型心理资本组中, 幼儿教师的表层行为能显著预测情绪耗竭。结论:幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭关系密切; 人际型心理资本在深层行为与情绪耗竭、表层行为与情绪耗竭关系中起显著的调节作用。

【关键词】 情绪劳动策略; 情绪耗竭; 心理资本; 幼儿教师

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2013)02-0256-04

Emotional Labor Strategy and Emotional Exhaustion: The Moderating of Psychological Capital

SUN Yang, ZHANG Xiang-kui

School of Psychology, Northeast Normal University Faculty of Education, Changchun 130024, China

【Abstract】 Objective: To investigate the relationship between the emotional labor strategy and emotional exhaustion of preschool teachers, and to examine the moderating roles of psychological capital in this link. **Methods:** The Emotional Labor Strategy, Emotional Exhaustion Subscale from Maslach Burnout Inventory-General Survey and Indigenous Scale of Psychological Capital were used to investigate 253 Preschool teachers. **Results:** ①Emotional exhaustion scores were significantly negatively correlated with expression of natural emotion, deep acting, task-oriented psychological capital(TOPC) and guanxi-oriented psychological capital(GOPC), while they were significantly positively correlated with surface acting. ②Preschool teachers with high GOPC reported sharp decreases in emotional exhaustion as deep acting increased, while low GOPC individuals reported slightly decreased emotional exhaustion with increased deep acting. ③Preschool teachers with low GOPC reported sharp increases in emotional exhaustion as surface acting increased, while high GOPC individuals reported only slightly increased emotional exhaustion with increased surface acting. **Conclusion:** The emotional labor strategy is closely related to emotional exhaustion. GOPC is served to moderate the association between deep acting (or surface acting) and emotional exhaustion.

【Key words】 Emotional labor strategy; Emotional exhaustion; Psychological capital; Preschool teachers

Hochschild 最早提出情绪劳动的概念, 认为空乘服务员需要调整自身的面部表情和肢体语言以产生符合组织要求的情绪表达行为^[1], 这种情绪管理行为即为情绪劳动(emotional labor), 它包含三种策略: 自然行为、深层行为和表层行为。自然行为是自然流露出的与组织要求相符的情绪表现^[2]; 深层行为是既调整内在情绪体验又改变外在情绪表达的情绪劳动策略; 而表层行为却只改变外在情绪表达, 并不改变内心的情绪感受^[1,3]。情绪劳动是否导致个体情绪耗竭取决于所选择的策略^[4]。实证研究发现, 自

然行为^[5,6]和深层行为^[7]与情绪耗竭呈负相关, 而表层行为会导致更多的情绪耗竭^[8,9]。

已有研究表明, 情绪劳动与情绪耗竭的关系受多种个体心理品质的影响^[7,10-12]。心理资本作为一种积极的个性特征, 会提供给个体更多的情感支持和心理能量, 能缓解消极情绪所引发的不良影响, 对个体发展具有正向作用^[13-15], 这提示我们, 在探讨情绪劳动策略与情绪耗竭关系中, 个体心理资本水平不同, 其情绪劳动策略与情绪耗竭的关系可能有所差异。目前, 心理资本已经本土化, 特指中国组织情景下个体在为人处事过程中所拥有的一种可测量、可开发和对工作绩效有促进作用的积极心态或心理能力, 包括事务型心理资本和人际型心理资本^[13]。

【基金项目】 教育部人文社会科学研究规划基金项目(08JAXLX002); 吉林省教育科学“十二五”规划重点项目(ZZ1107)资助
通讯作者: 张向葵

情绪劳动研究多集中于服务行业。研究发现,教师与服务行业相关人员同属于高情绪劳动人群^[5,6]。与其它教师群体相比,幼儿教师面临的是一种高情感投入的工作,需要付出高强度的情绪劳动。但是,以往研究对幼儿教师关注不足,未全面了解情绪劳动策略对情绪耗竭的影响过程。鉴于以上分析,本研究以幼儿教师为被试,探讨心理资本在情绪劳动策略与情绪耗竭之间的调节效应。

1 对象与方法

1.1 对象

采用方便取样,整群选取吉林省7所幼儿园的教师进行问卷调查,发放问卷310份,回收有效问卷253份。所有幼儿教师均为女性,教龄最少3个月,最长30年,平均教龄7.06年($s=6.71$);学历层次:中专或高中17人,大专72人,本科157人,硕士7人。任教班级:托班6人,小班57人,中班70人,大班120人。

1.2 工具

1.2.1 情绪劳动策略 采用Diefendorff编制的情绪劳动策略量表(Emotional Labor Strategy, ELS)^[2],包括14个项目,分属3个分量表:自然行为(Expression of naturally emotion, 3项)、深层行为(Deep acting, DA, 4项)、表层行为(Surface acting, SA, 7项)。为保证项目含义的一致性,请三位具有良好英语背景的专家进行翻译和回译验证,在翻译中将表述修改成适合幼儿教师的量表,如将“顾客”修改成“孩子”。该量表采用5点评分,从“非常不符合”到“非常符合”。分量表得分越高,表明越采用该情绪劳动策略。验证性因素分析结果显示,CFI=0.908, NFI=0.926, TLI=0.917, RMSEA=0.068,表明问卷结构效度较好。本研究中,整体量表 α 系数为0.84,分量表中

自然行为、深层行为和表层行为的 α 系数分别为0.95、0.88、0.85。

1.2.2 情绪耗竭 采用李超平和时勘修订的职业倦怠量表(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)中情绪耗竭分量表(Emotional Exhaustion)^[6],包括5道题。量表采用7点评分,0代表“从不”,6代表“每天”。本研究中,情绪耗竭量表 α 系数为0.92。

1.2.3 心理资本 采用柯江林、孙健敏和李永瑞编制的短版中国本土心理资本量表(Indigenous Scale of Psychological Capital, ISPC)^[13],共40个项目。分事务型心理资本(Task-oriented psychological capital, TOPC)和人际型心理资本(Guanxi-oriented psychological capital, GOPC)两个维度,各20个项目。采用6点评价,1表示“非常不满意”,6表示“非常满意”。分数越高,表明心理资本的水平越高。验证性因素分析结果显示,CFI=0.911, NFI=0.907, TLI=0.934, RMSEA=0.057。本研究中,整体量表 α 系数为0.81,事务型心理资本分量表和人际型心理资本分量表 α 系数分别为0.84、0.87。

1.3 统计方法

采用SPSS18.0软件处理数据, Pearson相关检验各变量间的相关性;分层线性回归分析调节效应。

2 结果

2.1 基本描述统计

在情绪劳动策略与情绪耗竭关系中,自然行为、深层行为与情绪耗竭呈显著负相关,而表层行为与情绪耗竭呈显著正相关。在心理资本与情绪耗竭关系中,事务型心理资本和人际型心理资本均与情绪耗竭呈显著负相关,见表1。

表1 情绪劳动策略、心理资本和情绪耗竭的描述性统计及相关矩阵

变量	M ± SD	1	2	3	4	5
1 自然行为	3.75±0.79					
2 深层行为	3.88±0.67	0.35***				
3 表层行为	3.39±0.86	-0.23***	-0.17**			
4 事务型心理资本	4.25±0.86	0.12	0.18**	-0.14*		
5 人际型心理资本	4.13±0.93	0.11	0.15*	-0.46***	0.33***	
6 情绪耗竭	1.68±1.17	-0.16**	-0.28***	0.45***	-0.53***	-0.47***

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

2.2 心理资本在情绪劳动策略与情绪耗竭关系中的调节效应

运用分层回归分别考察事务型心理资本和人际型心理资本对情绪劳动策略与情绪耗竭的调节作

用。首先,将研究中各变量中心化,以避免共线性问题。然后,在SPSS中分4步将各变量依次纳入回归方程:第一步,将人口统计学变量(教龄、学历层次和任教班级)纳入方程。第二步,将自变量(自然行为、

深层行为和表层行为)纳入方程,对因变量情绪耗竭进行回归,考察自变量的主效应;第三步,将调节变量(事务型心理资本或人际型心理资本)纳入回归方程,考察调节变量对因变量的主效应;第四步,将自变量与调节变量的乘积项纳入回归方程,如果该效应显著,表明调节效应显著,结果见表2。

由表2可知,在控制教龄、学历层次和任教班级的条件下,情绪劳动策略、事务型心理资本以及情绪劳动策略和事务型心理资本的交互作用对情绪耗竭的回归方程显著, $F(10, 242)=20.14, P<0.001$ 。其中,情绪劳动策略与事务型心理资本的交互作用均不显著,而深层行为、表层行为和事务型心理资本主效应均显著 ($\beta=-0.12, P<0.01; \beta=0.35, P<0.001; \beta=-0.45, P<0.001$)。

又由表2可知,在控制了教龄、学历层次和任教班级的条件下,情绪劳动策略、人际型心理资本以及情绪劳动策略和人际型心理资本的交互作用对情绪耗竭的回归方程显著, $F(10, 242)=14.05, P<0.001$ 。其中,深层行为、表层行为与人际型心理资本交互作用显著 ($\beta=-0.11, P<0.05; \beta=-0.18, P<0.001$); 深层行为、表层行为和人际型心理资本主效应均显著

($\beta=-0.18, 0.27, -0.32$, 均 $P<0.001$)。进一步了解调节作用模式,以高/低平均数一个标准差为标准,选择高/低人际型心理资本个体,进行简单斜率检验。同时,绘制高/低人际型心理资本在情绪劳动策略(深层行为和表层行为)与情绪耗竭之间的回归线,如图1和图2所示。

在低人际型心理资本组中,深层行为不能显著预测情绪耗竭 (simple slope $=-0.19, t=-1.23, P>0.05$); 在高人际型心理资本组中,深层行为对情绪耗竭预测显著 (simple slope $=-0.50, t=-3.58, P<0.001$)。即:当被试处于低人际型心理资本时,情绪耗竭不随深层行为的变化而变化;当被试具有高人际型心理资本时,情绪耗竭随深层行为的增多而显著衰减,见图1。

在低人际型心理资本组中,表层行为可以显著预测情绪耗竭 (simple slope $=0.46, t=3.37, P<0.01$); 在高人际型心理资本组中,表层行为对情绪耗竭预测不显著 (simple slope $=0.19, t=1.20, P>0.05$)。即:当被试处于低人际型心理资本时,情绪耗竭随表层行为增多而大幅增强;当被试具有高人际型心理资本时,情绪耗竭不随表层行为的变化而变化,见图2。

表2 心理资本对情绪劳动策略与情绪耗竭关系的调节作用检验

Model	增加变量	第一步 β	第二步 β	第三步 β		第四步 β	
				事务型心理资本	人际型心理资本	事务型心理资本	人际型心理资本
1	教龄	0.11	0.03	0.04	0.05	0.04	0.01
	学历层次	-0.10	-0.07	-0.02	-0.06	-0.03	-0.07
	任教班级	-0.05	-0.01	-0.03	0.00	-0.03	-0.00
2	自然行为		0.01	0.03	-0.00	0.04	0.01
	深层行为		-0.20***	-0.14**	-0.18**	-0.12*	-0.18***
3	表层行为		0.40***	0.36***	0.26***	0.35***	0.27***
	心理资本			-0.45***	-0.32***	-0.45***	-0.32***
4	自然行为×心理资本					0.07	0.06
	深层行为×心理资本					0.08	-0.11*
	表层行为×心理资本					-0.02	-0.18***
	R^2	0.03	0.25***	0.44***	0.33***	0.45	0.37***
	ΔR^2	0.03	0.22***	0.19***	0.08***	0.02	0.04***
	F	2.20	13.45***	27.33***	16.85***	20.14***	14.05***

注: β 为标准回归系数

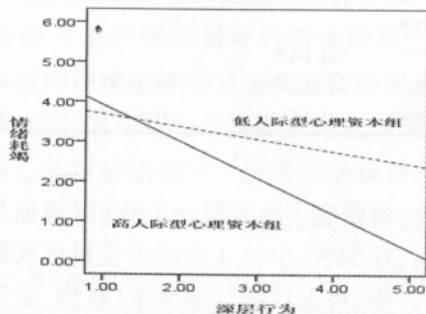


图1 深层行为与人际型心理资本交互作用图

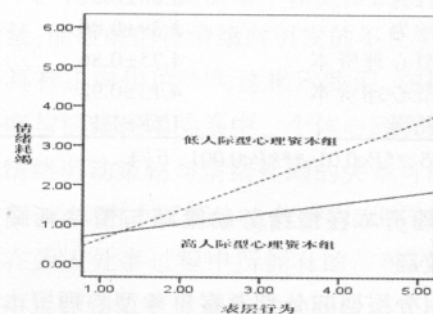


图2 表层行为与人际型心理资本交互作用图

3 讨 论

研究发现,对情绪耗竭的预测中,自然行为主效应不显著,但深层行为和表层行为的主效应显著。这与既往研究相一致^[6-9]。根据资源保护理论(Conservation of resources theory)^[17],个体一旦消耗自身资源,就会努力获得更多的资源以补充自身的需要。但是,如果无法获得资源,就会导致功能紊乱。Zapf指出,使用表层行为的个体,一方面需要付出一定努力以维持外在的情绪表现;另一方面,个体内在感受与外在表现的不一致,将降低自我真实感,引起情绪失调。这两个因素都需要消耗一定的能量,如果能量不能得到有效的补充,使用表层行为的个体就会出现情绪耗竭^[18]。相反,深层行为使得个体内心感受与外在情绪表现统一起来。Brotheridge和Lee指出这种内外的统一,会产生更多的自我真实感^[19],而自我真实感的提升反而使得个体贮存了资源^[20]。因此,深层行为会降低情绪耗竭。情绪劳动策略中的自然行为是自然而然表现出来的行为,是无需调节的情绪劳动策略,是自动化的。因此,自然行为不消耗相应的心理能量,它的增强会减少教师的情绪劳动强度,降低情绪耗竭的风险,但不能预测情绪耗竭。

研究还显示,在深层行为、表层行为与情绪耗竭的关系中,不可忽略心理资本的调节效应。其中事务型心理资本未发现调节作用,人际型心理资本存在显著的调节效应。这可能是由于二者的侧重点不同所导致的,事务型心理资本强调处理事务过程中涉及的积极类状态,人际型心理资本则偏重人际交往中展现的积极心理力量。而情绪劳动正是人际互动中,个体为达到组织要求,调整情绪表达的过程。它与人际型心理资本均指向人际关系处理,作用点一致。因此,人际型心理资本比事务型心理资本调节效果明显,在深层行为与情绪耗竭、表层行为与情绪耗竭中起调节作用。具体表现为:与低人际型心理资本相比,高人际型心理资本个体随着深层行为的增多,情绪耗竭明显减弱;随着表层行为的增加,情绪耗竭增强不明显。该结果符合资源保护理论^[17]。具有高人际心理资本的个体由于善于维持人际和谐而得到了更多的情感支持,有效缓解了由使用更多的表层行为而带来的资源损耗。同样,深层行为不会消耗更多的心理资源,它与高人际心理资本产生合力,给予个体更多的心理能量。正因为如此,在高人际心理资本的情况下,个体随着深层行为的增多,情绪耗竭程度明显降低;随着表层行为的增加,情绪耗竭增幅不明

显。

参 考 文 献

- Hochschild AR. The managed heart. Berkely. CA. University of California Press, 1983
- Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66(2): 339-357
- Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: A conceptualization and scale development. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1): 95-110
- Côté S. A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 2005, 30(3): 509-530
- Näring G, Briëta M, Brouwers A. Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work and Stress*, 2006, 20(4): 303-315
- Glomb TM, Tews MJ. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 64(1): 1-23
- Johnson H-AM, Spector PE. Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 2007, 12(4): 319-333
- Totterdell P, Holman D. Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2003, 8(1): 55-73
- 杨泳波,张建新,周明杰.呼叫中心坐席员情绪劳动方式与职业枯竭的关系. *中国临床心理学杂志*, 2010, 18(3): 377-378
- Nixon AE, Yang LQ, Spector PE. Emotional labor in China: do perceived organizational support and gender moderate the process? *Stress and Health*, 2011, 27(4): 289-305
- Pugh SD, Groth M, Hennig-TT. Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 2011, 96(2): 377-390
- Judge TA, Woolf EF, Charlice H. Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 2009, 62(1): 57-88
- 柯江林,孙健敏,李永瑞.心理资本:本土量表的开发及中西比较. *心理学报*, 2009, 41(9): 875-888
- 仲理峰.心理资本对员工工作绩效、组织承诺及组织公民行为的影响. *心理学报*, 2007, 39(2): 328-334
- 李志勇,吴明证,张爱群.心理资本与工作满意度、生活满意度的关系:工作家庭促进的中介作用. *中国临床心理学杂志*, 2011, 19(6): 818-820
- 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, 35(5): 677-684

(下转第 262 页)

3 讨 论

3.1 心理健康与生活压力、心理资本之间的关系

本研究中,农村籍大学毕业生心理健康与生活压力呈显著正相关,即生活压力越大,心理健康状况越差。在我国社会转型期,随着高校扩招,大学毕业生就业困难加剧,同时由于现行教育体制在培养方案上的缺陷,以及城乡二元结构的深重烙印,使得这些出生于农村的大学毕业生们享受不到城市的资源,传统的社会结构和潜在的社会运行机制摆布着他们的命运,使他们失去了基本的机会,这些无形中更增加了他们的生活压力源。

研究显示,当前农村籍大学毕业生的生活压力源是多方面的,既有来自工作本身的压力性生活事件,也有来自新环境适应以及人际关系、经济窘迫的种种困扰。随着年龄的增长,农村籍大学毕业生对自我未来的展望和目标(如工作前景、找男/女朋友、买房成家等)也逐渐成为其重要的压力性生活事件。因此,有着良好的心理特征便成为大学毕业生保持身心健康的重要条件之一。心理资本作为调节生活压力的一条重要路径,对个体的身心健康无疑发挥着重要作用。调查结果表明,心理资本不论是自我效能、韧性、乐观和希望四个维度,还是心理资本总分与心理健康均呈显著负相关。这说明自我效能、韧性、乐观和希望这四个子成分均是具有积极倾向的个体心理特征,在单因素水平不但可以对心理健康产生显著影响,同时,它们之间又存在着密切的联系(例如,高自我效能的个体对未来的预期也相对乐观,在逆境中也更有韧性),基于这四个子成分间的相互影响和协同效应形成的更高层次的构念——心理资本,在生活压力前提下,对心理健康具有直接和非常显著影响作用。

3.2 心理资本的调节作用

调节作用是指调节变量独立于自变量之外,即调节变量与自变量和因变量之间不存在因果关系,而是作为自变量与因变量之间的一个条件变量,调节着自变量对因变量的影响^[9]。也就是说,调节变量

只对自变量和因变量之间的关系起作用——加强或削弱它们之间的关系。在统计层面上可将调节变量的作用描述为:自变量与调节变量的交互项对因变量的影响。

多元回归分析发现,生活压力对心理健康的影响是正向的且作用非常显著,心理资本与生活压力二者的交互项对心理健康的影响呈非常显著水平,即在生活压力前提下,心理资本对心理健康的影响重大。在本研究中,心理资本在生活压力和心理健康之间起着纯粹的调节效应。因此,指导和开发大学毕业生提高自我效能、韧性、乐观和希望心理结构单成份或多成份,即提升个体心理资本的积极倾向,不一定能减少农村籍大学毕业生的生活压力性生活事件,但可以调节心理健康水平,增进他们的身心健康。

参 考 文 献

- Luthans F, Luthans KW, Luthans BC. Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 2004, 47(1): 45-50
 - Luthans F, Youssef C. Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive. *Advantage. Organizational Dynamics*, 2004, 2: 143-160
 - Luthans F, Avey JB, Avolio BJ. Psychological capital development: Toward a micro intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 2006, 27: 387-393
 - 张阔,张赛,董颖红. 积极心理资本:测量及其与心理健康的关系. *心理与行为研究*, 2010, 8(1): 58-64
 - 谢旭慧,孙莹. 高校女特困生的心态特征与心理资本富足. *黑龙江高教研究*, 2004, 128(12): 50-51
 - 汪向东,王希林,马弘,主编. 心理卫生评定量表手册. 增订版. 北京:中国心理卫生杂志, 1999. 31-35, 101-106
 - Luthans F, Youssef CM, Avolio BJ. 李超平,译. 心理资本:打造人的竞争优势. 北京:中国轻工业出版社, 2008
 - 温磊,七十三,张玉柱. 心理资本问卷的初步修订. *中国临床心理学杂志*, 2009, 17(2): 148-150
 - 卢谢峰,韩立敏. 中介变量、调节变量与协变量:概念、统计检验及其比较. *心理科学*, 2007, 30(4): 934-936
- (收稿日期:2013-01-29)
-
- (上接第 259 页)
- Hobfoll SE, Freedy JR, Green BL, et al. Coping in reaction to extreme stress: The roles of resource loss and resource availability. In Zeidner M, Endler NS. *Handbook of coping: Theory, research, applications*. Oxford UK: Wiley, 1996. 322-349
 - Zapf D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 2002, 12(2): 237-
 - 268
 - Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, 7(1): 57-67
 - Goldberg LS, Grandey AA. Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2007, 12(3): 301-318
- (收稿日期:2012-09-26)