

云南高校辅导员情绪劳动与职业倦怠关系研究

马娜娜

云南民族大学, 云南 昆明 650500

DOI:10.61369/SE.2025040034

摘要： 高校辅导员在高校中扮演者重要的角色，是大学学生的引路人、人生导师和知心朋友。在日常工作中，高校辅导员为落实立德树人这一根本任务，需投入大量的情绪劳动，这也容易引发其产生职业倦怠。通过研究云南高校辅导员群体的情绪劳动与职业倦怠的关系，发现其情绪劳动和职业倦怠的程度均为中等，它们之间存在相关关系，情绪劳动对职业倦怠产生不同程度的影响，且能显著预测其职业倦怠。

关键词： 云南高校辅导员；情绪劳动；职业倦怠

Research on the Relationship between Emotional Labor and Job Burnout among University Counselors in Yunnan Province

Ma Nana

Yunnan Minzu University, Kunming, Yunnan 650500

Abstract： University counselors play an important role in universities, serving as guides, mentors, and confidants for college students. In their daily work, university counselors need to invest a significant amount of emotional labor to fulfill the fundamental task of cultivating morality and talent, which can easily lead to job burnout. By studying the relationship between emotional labor and job burnout among the group of university counselors in Yunnan Province, it was found that their levels of emotional labor and job burnout are both moderate. There is a correlation between the two, and emotional labor has varying degrees of impact on job burnout, and can significantly predict job burnout.

Keywords： university counselors in Yunnan province; emotional labor; job burnout

高校辅导员是大学学生的引路人、知心朋友和人生导师。为增强大学生思想政治教育的温度和效度，辅导员需在工作中保持积极、乐观、健康、向上的精神面貌，需对工作怀有情怀，激发自己的工作热情，增强对工作的认同感和归属感。多项研究都表明高校辅导员是一个高情绪工作的群体，也是一个职业倦怠高发的群体。作为高校高质量发展中的重要角色，辅导员群体的情绪劳动和职业倦怠的关系具有十分重要的研究意义。

一、高校辅导员情绪劳动和职业倦怠关系研究现状

情绪劳动最早由美国社会学家 Hochschild (1983) 提出，即个人为符合组织规则，通过改变行为、面部表情、语气语调等方式抑制或调整情绪去迎合顾客的劳动^[1]。依据行为理论，情绪劳动策略分为自然表达、深层扮演和表层扮演。美国心理学家 Freudenberger 于 1974 年提出了职业倦怠。之后，Ashforth 等认为，职业倦怠是在把人作为服务对象的工作中，个体出现的情绪耗竭、人格解体和个人成就感降低的症状^[2]，故他把职业倦怠分为三个维度：情绪耗竭、个人成就感和去个性化。Hochschild(1983) 认为，作为情绪管理的一部分，情绪劳动会在很大程度上带来工作压力、精神懈怠和较低的工作满意度，对职业倦怠有正向的预

测作用^[1]。Morri(1996) 通过实证研究也认为，情绪劳动带来的自身情绪失衡会导致容易疲劳、工作满意度低、职业倦怠感增强等问题^[3]。由此可见，情绪劳动和职业倦怠之间有一定的关系。

近年来，国内学者开始关注高校辅导员的情绪劳动和职业倦怠。温义媛等 (2022) 探讨了高校辅导员工作重塑对情绪劳动策略和职业倦怠的影响。他们通过问卷调查和统计分析得出，高校辅导员工作重塑对情绪劳动策略具有调节作用，能够缓解职业倦怠的程度。^[4] 这一研究结果对于改善高校辅导员的工作状态和提升工作效能具有一定的指导意义。曾建国 (2021) 在考察了高校辅导员的情绪劳动策略、心理资本与职业倦怠之间的关系，并提出了干预措施。他通过问卷调查和结构方程模型分析得出，情绪劳动策略和心理资本对于缓解高校辅导员的职业倦怠具有积极作

用。^[5]这一研究为高校辅导员的工作环境改善和心理健康提供了有益的启示。赵小彬(2018)等研究了情绪劳动、组织公平感与独立学院辅导员的职业倦怠之间的关系。他们采用问卷调查和统计分析方法发现,情绪劳动和组织公平感对独立学院辅导员的职业倦怠产生显著影响。^[6]这一研究为独立学院辅导员的职业倦怠问题提供了参考和解决思路。

二、调查方法

(一) 样本选择

本研究采用“问卷星”线上调研平台以及线下发放问卷相结合的形式,采取方便取样的方法,以云南地区高校专职辅导员为调查对象开展调研。问卷共收集121份,有效问卷121份,问卷有效率100%。

(二) 研究工具

1. 情绪劳动问卷

本文在借鉴周永乐(2018)在其硕士学位论文中针对高校辅导员编制的《辅导员情绪劳动调查问卷》的基础上,保留了表层扮演维度的5个题目和深层扮演维度的6个题目。同时结合辅导员日常工作特点,增加了真实表达维度的3个题目,共同构成高校辅导员情绪劳动量表。量表采用Likert5点计分方式,1代表“非常不符合”,5代表“非常符合”。

运用SPSS29.0对该问卷的信度进行检验,问卷的可靠性Cronbach α系数为0.921,这说明该量表的信度非常好。

2. 职业倦怠问卷

职业倦怠问卷主要是采用周博在《高校辅导员职业倦怠成因及对策探究》硕士学位论文中针对高校辅导员编制的成熟问卷。该问卷共23个题目,包含了8个有关情绪衰竭题目、5个有关去个性化题目和10个有关个人成就感题目。量表采用Likert 5点计分方式,1代表“从未如此”,5代表“一直如此”。他们三者之间的关系是情绪耗竭维度、去个性化维度和个人成就感维度相反的。

3. 数据分析与处理

本研究采用SPSS29.0对数据进行统计分析。

三、研究结果与分析

(一) 云南高校辅导员情绪劳动策略现状

从表1可以看出,自然表达策略的平均分为4.02,标准差为0.83;表层扮演策略的平均分为3.45,标准差为0.65;深层扮演策略的平均分为3.86,标准差为0.72。三个维度的平均值以及情绪劳动总均分均高于Likert5点计分法的中间临界值3.00,说明云南高校辅导员开展情绪劳动的强度处于中等偏高水平。自然表达策略的平均分值最高,达到3.75,看起来云南高校辅导员普遍采用自然表达的情绪劳动策略。

表1 云南高校辅导员情绪劳动、职业倦怠的描述统计表

维度	平均数	标准差	维度	平均数	标准差
自然表达	4.02	0.83	情绪衰竭	3.02	0.98
表层扮演	3.45	0.65	去个性化	2.62	0.91
深层扮演	3.86	0.72	个人成就感	2.83	0.54
情绪劳动总平均分	3.75	0.69	职业倦怠总平均分	2.85	0.72

(二) 云南高校辅导员职业倦怠的现状

表1显示,云南高校辅导员职业倦怠总均值2.85,接近Likert5点计分法的中等临界值3.00,说明云南高校辅导员职业倦怠总体水平接近中等程度。情绪耗竭维度得分3.02,高于去个性化维度和个人成就感维度得分,且高于临界值,这也说明云南高校辅导员具有一定程度的职业倦怠,但程度中等。

(三) 云南高校辅导员情绪劳动与职业倦怠相关性分析

将情绪劳动的3个维度和职业倦怠的3个维度,通过SPSS进行操作,变成情绪劳动和职业倦怠两个变量,然后分析两者之间的相关关系。调查结果如表2,两者之间的相关系数为-0.123,相关系数的显著性水平为0.03,这表明云南高校辅导员情绪劳动与职业倦怠之间存在相关关系。

表2 情绪劳动和职业倦怠的相关性分析

		情绪劳动	职业倦怠
情绪劳动	皮尔逊相关性	1	-.123*
	显著性(双尾)		.003
职业倦怠	皮尔逊相关性	-.123*	1
	显著性(双尾)	.003	

*在0.05水平(双侧)上显著相关。

(四) 云南高校辅导员情绪劳动与职业倦怠的回归分析

在控制人口统计学变量的基础上,将云南高校辅导员情绪劳动各维度作为自变量,将职业倦怠各维度为因变量,采用回归分析进行检验。调查结果如表3、表4、表5所示。

表3 情绪劳动各维度与情绪耗竭之间的回归分析

因变量	自变量	B	t	Sig
情绪耗竭	自然表达	-0.383	-3.561	0.000
	表层扮演	0.312	3.558	0.006
	深层扮演	0.228	0.871	0.395

由表3可以得出,自变量中自然表达维度对因变量情绪耗竭的影响程度最大,表层扮演维度对因变量情绪耗竭的影响程度次之,深层扮演维度对情绪耗竭的影响程度最小。从回归系数的正负数,可以得出自然表达维度得分越高与情绪耗竭维度减少有负相关关系,表层扮演维度和深层扮演维度得分越高与情绪耗竭增加有正向关系。

表4 情绪劳动各维度与去个性化之间的回归分析

因变量	自变量	B	t	Sig
去个性化	自然表达	-0.489	-3.542	0.000
	表层扮演	0.402	3.195	0.031
	深层扮演	-0.301	-1.213	0.189

表4中的回归系数B有正负数。回归系数为负数，说明自然表达维度和深层扮演维度得分越高与去个性化减少有负相关关系；自变量中表层扮演维度对去个性化的回归系数是正数，表层扮演维度得分越高与去个性化增加有正向关系。从B的数值来看，可以得出自变量中的自然表达维度对因变量去个性化的影响程度最大，深层扮演维度对因变量去个性化的影响程度最小。

表5 情绪劳动各维度与个人成就感之间的回归分析

因变量	自变量	B	t	Sig
个人成就感	自然表达	-0.886	-2.542	0.005
	表层扮演	0.401	4.216	0.000
	深层扮演	0.312	2.356	0.345

从表5中的回归系数可知，自变量中的自然表达维度对因变量个人成就感的影响程度最大，深层扮演维度对因变量个人成就感的影响程度最小。自变量中自然表达维度对个人成就感的回归系数是负数，表明自然表达维度得分越高与个人成就感减少有负相关关系；自变量中表层扮演维度和深层扮演维度对个人成就感的回归系数是正数，表明表层扮演维度和深层扮演维度得分越高与个人成就感增加有正向关系。

从表3、表4和表5可以看出，情绪劳动中的表层扮演对情绪耗竭、去个性化和个人成就感都有正向预测作用；深层扮演对情绪耗竭和个人成就感有正向预测作用，而对去个性化有负向预测作用；自然表达对情绪耗竭、去个性化和个人成就感都有负向预测作用。

四、研究建议

根据研究结果，云南高校辅导员情绪劳动和职业倦怠的程度均为中等，情绪劳动的真实表达、表层扮演和深层扮演策略都会对其职业倦怠产生不同程度的影响，且能显著预测其职业倦怠。为完成立德树人这一根本任务以及提高思想政治教育的实施效果，应该以情绪劳动为出发点，来缓解云南高校辅导员的职业倦怠。

一是认识情绪劳动，降低职业倦怠。在思政教育的新要求

下，辅导员工作情绪的价值引导、情感传递、道德示范等教育价值逐渐凸显。^[7]情绪劳动不仅仅是新时代新形势下辅导员开展大学生思想政治教育的现实需要，还是自身职业化、专业化、专家化发展的需要。情绪劳动还彰显了以生为本的工作理念和宗旨意识。辅导员在面对学生时，会消耗大量的情绪，容易产生心理疲劳和情绪耗损，进而增强辅导员自身的职业倦怠。辅导员要正确认识情绪劳动，正确对待情绪劳动，合理使用情绪劳动，树立正确的情绪劳动观念，还要认识到情绪劳动在开展日常思想政治教育工作中的重要性，学会如何正确地运用情绪劳动来提高职业认同、职业满意度，从而降低职业倦怠。

二是提供情绪劳动培训，增强职业认同感。高校辅导员在入职前后，高校应为辅导员提供情绪劳动的培训课程及相关辅导。结合案例和场景，使辅导员明白在使用情绪劳动后，对自身的生活、工作、身心健康产生积极和消极的影响，同时对学生、身边同事以及领导产生一些影响。同时，反思在不同场景下使用不同的情绪劳动策略，将表面行为向自然表达和深层扮演进行转化，增加心理资本，减少情绪衰竭。在工作中，辅导员要投入真实情感，促进学生成长和进步，从而增强辅导员个人成就感。学校还可以多举办辅导员沙龙、辅导员论坛等活动，增强辅导员彼此之间的沟通和交流，拉近情感距离，减少自己的去个性化。辅导员自身要不断增加职业认同感和主观幸福感，在工作中采用更多深层扮演，减少情绪衰竭。

三是以人为本，搭建职业发展平台，并提供组织支持。高校管理者不必消除，也无法消除情绪劳动和职业倦怠。管理者以人为本，一边鼓励辅导员学会的是控制情绪感受，发挥深层表演策略带来的积极效应，而不是改变情绪表达；鼓励辅导员提升个人成就感，降低情绪耗竭和去个性化。另一边应为辅导员提供相应的组织支持和资源，如建立心理健康辅导机制，为辅导员提供心理咨询服务；营造积极向上的校园文化，减少辅导员的负面情绪；提供合理的工作安排、晋升通道和福利待遇，减轻辅导员的工作压力。通过有效的管理和应对，辅导员可以将情绪劳动和职业倦怠转化为促进个人成长和职场发展的动力。关注辅导员的个体差异和个人意愿，为其搭建职业发展平台。

参考文献

[1] Hochschild. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling [M]. Berkley, Los Angeles, London: University of California Press, 1983.
[2] Ashforth, B.E.&R.H.Humphrey. Emotional labor in service roles: The influence of identity[J]. Academy of Management Review, 1993(18).
[3] Morris, Feldman. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor[J]. The Academy of Management Review, 1996(04).
[4] 温义媛，曾建国，陈丽英. 高校辅导员工作重塑对情绪劳动策略和职业倦怠关系调节作用 [J]. 中国职业医学, 2022, 49 (01): 62-66.
[5] 曾建国. 高校辅导员情绪劳动策略、心理资本与职业倦怠的关系及干预 [J]. 赣南医学院学报, 2021, 41(10): 1025-1029.
[6] 赵小彬，孟华. 情绪劳动、组织公平感与独立学院辅导员的职业倦怠 [J]. 秘书, 2018, (06): 48-57.
[7] 张志坚. 专业发展视域下高校辅导员情绪劳动研究 [J]. 嘉兴学院学报, 2022(3).