

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*

刘 丹¹ 缴润凯^{1,2} 王贺立¹ 李飞飞¹

(1. 东北师范大学心理学院, 长春 130024; 2. 教育部幼儿园园长培训中心, 长春 130024)

摘 要: 基于个体中心的视角考察幼儿教师情绪劳动策略和职业倦怠的关系, 采用幼儿教师情绪劳动策略量表和职业倦怠量表对 495 名幼儿教师进行问卷调查。运用潜在剖面分析方法进行数据分析, 结果表明: (1) 幼儿教师情绪劳动策略可以分为四种潜在类别: 积极型、内热型、珍爱型和冷淡型, 其中积极型人数最多, 冷淡型人数最少; (2) 幼儿教师的职业倦怠得分在这四种潜在类别上有显著差异, 冷淡型的职业倦怠得分最高, 积极型次之, 内热型和珍爱型的职业倦怠得分最低且无显著差异。研究结果为幼儿教师情绪劳动与职业倦怠的关系探讨提供了新的视角。

关键词: 幼儿教师; 情绪劳动; 职业倦怠; 潜在剖面分析

分类号: B844

1 问题提出

幼儿教师是高情绪劳动职业, 幼儿教师的情绪劳动在幼儿教育工作中发挥着重要的作用。幼儿教师进行情绪劳动, 有助于形成融洽的师幼关系, 保障幼儿身心的健康发展, 提高幼儿教师的工作绩效(肖丽君, 2012)、增加工作满意度(胡志红, 2012)。然而, 情绪劳动本身是一柄双刃剑, 它也可能给幼儿教师的心理健康带来明显的消极效果。以往研究发现, 情绪劳动会给员工带来情绪耗竭、情绪失调、离职意愿增加等不利后果(Judge, Woolf, & Hurst, 2009; Yilmaz, Altinkurt, Guner, & Sen, 2015; Zapf & Holz, 2006)。随着我国“单独二胎”、“全面二胎”政策的实施, 我国学龄前儿童的数量显著上升, 幼儿教师的数量也在稳步增加, 国家、社会都十分重视幼儿身心的健康成长, 幼儿教师的心理健康水平对幼儿心理成长的影响巨大, 开展幼儿教师情绪劳动研究具有重要的现实意义。

情绪劳动(Emotional Labor, EL)的概念最早由Hochschild(1983)提出, 是指员工为了表达组织期望的情绪, 进行必要的心理调节。组织期望员工表达的情绪被称为展示规则(Display Rule), 是指组织对员工在情绪展示的类型、多样性、频率、持续时间等方面的要求(Ashforth & Humphrey, 1993)。员工进行情绪劳动的心理调节主要使用表层表演(Sur-

face Acting)和深层表演(Deep Acting)两种策略, 表层表演是指员工内在的情绪与组织要求不一致, 但其伪装并表达出符合要求的情绪, 并没有改变内在感受, 类似于情绪调节过程模型中的反应关注策略。深层表演是指员工调整与组织要求不符的内在感受并表达出组织所需的情绪, 类似于情绪调节过程模型中的先行关注策略(Grandey, 2000)。根据工作要求-资源理论(Job Demand-Resource Model, JD-R), 组织对员工在情绪方面的展示规则属于工作要求范畴, 会给员工带来压力(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001)。这种压力最终会对员工的心理健康产生何种影响, 则取决于员工采取何种情绪劳动策略来应对组织对其的情绪表现要求(Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015), 不同情绪劳动策略对员工心理产生的影响成为以往研究关注的核心问题。

职业倦怠(Burnout)是指由于长期的、工作相关的压力而导致的一种身心疲劳状态, 主要有情绪耗竭、去个性化以及低个人成就感三种表现(Maslach, Schaufeli, Leiter, & Utrecht, 2001)。已有多数关于教师的研究将职业倦怠作为考察情绪劳动对其心理健康影响的重要指标。根据资源保存理论(Conservation of Resource Theory, COR), 表层表演和深层表演均会消耗掉员工的心理资源, 但是由于深层表演能够给顾客带来真实的感受, 有利于形成良好的人际互动关系, 会增加情绪劳动对象的满意度使员工

* 基金项目: 教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目(16JZD050)。

通讯作者: 缴润凯, E-mail: Jiaork@nenu.edu.cn

获得心理资源的补偿,而表层表演则由于其内在感受与外在表现始终不一致,会引发自我不真实感,导致员工心理资源进一步被损耗(Brotheridge & Lee, 2002)。因此,多数学者认为表层表演会导致职业倦怠(Hülshager & Schewe, 2011; Pugh, Groth, & Hennig-Thurau, 2011; Wagner, Barnes, & Scott, 2013),而深层表演则不会带来职业倦怠,反而会降低员工的职业倦怠水平,提升其工作满意度(Kam-meyer-Mueller, et al. 2013; Wang, Seibert, & Boles, 2011)。然而,相关实证研究的结果却不尽一致。具体到教师群体中,有研究发现,教师的表层表演能够显著预测情绪耗竭(Näring, Vlerick, & Ven, 2012; Retowski & Fila-Jankowska, 2013; 李婧华, 2016; 毛晋平, 莫拓宇, 2014; 吴宇驹, 刘毅, 凌文铨, 路红, 2011; 尹珊珊, 2015),深层表演负向预测情绪耗竭和去个性化,正向预测个人成就感(李婧华, 徐蕾, 宿慧芳, 2016; 毛晋平, 莫拓宇, 2014; 孙阳, 张向葵, 2013; 吴宇驹等, 2011)。也有研究结果发现,教师的表层表演和情绪耗竭无显著相关(何川, 2015; 徐屿仙, 刘启珍, 2011),深层表演与情绪耗竭呈正相关(Wróbel, 2013)。相关元分析结果显示,表层表演能够显著预测情绪耗竭,但深层表演与情绪耗竭的相关则不显著(Kameyer-Mueller et al., 2013)。

造成已有研究结论不一致的原因可能是已有研究方法的局限。以往研究多采用以变量为中心的研究取向(Variable-Centered Approach),分别考察员工使用每种策略的程度以揭示该策略和其他变量之间的关系(Brotheridge & Lee, 2002; Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005; Grandey, 2003),同时,很多研究认为情绪劳动的两种策略之间是互斥的,使用一种策略意味着不使用另一种策略(Austin, Dore, & O'Donovan, 2008; Kruml & Geddes, 2000)。然而,元分析研究结果表明,表层表演和深层表演之间存在显著的正相关关系(Beal & Trougakos, 2013; Hülshager & Schewe, 2011),新近实证研究结果也发现,无论是考察员工一段时间内情绪劳动策略的使用还是考察在一次情绪劳动过程中,被试都可能使用表层表演和深层表演两种策略,如Sutton (2004)针对教师的质性研究发现,67%的教师报告在工作中会使用两种或更多的情绪调节策略,也有教师不使用情绪劳动策略。Garbriel 和 Diefendorff (2015)采用瞬时、连续的测量方法考察员工情绪劳动的动态变化,结果表明,被试在一次情绪劳动情节

(Episode)过程中,同时使用了表层表演和深层表演策略。此外,虽然员工在工作中可能既使用表层表演策略,也使用深层表演策略,但对各策略的使用倾向很可能是具有特定风格的,如Gross和John (2003)的研究发现,某些个体习惯使用反应抑制(表层表演)作为情绪调节的主要策略,而也有些个体倾向于使用认知重评(深层表演)作为情绪调节的主要策略。

综上,员工在情绪劳动中往往是两种策略组合使用,情绪劳动的效应也应当是两种策略混合作用带来的结果,而已有研究则单独考察某一策略的效应,可能是导致已有研究结论不一的原因。此外,员工对情绪劳动策略的混合使用可能存在特定风格而形成不同的潜在类别,员工的情绪劳动策略可能存在哪些潜在类别?不同类别的人数占总体的比重是多少?不同类别产生的作用为何?这些问题值得关注但以往变量为中心的研究却无法予以解答。

潜在剖面分析(Latent Profile Analysis, LPA)是以个体为中心的研究取向(Person-Centered Approach)的一种统计分析方法,它假定存在一种分类方式可以对人群进行分类,进而能够分析各类别群体的独特特征,允许研究者理解变量间的混合以及特定群体所产生的结果,实现基于外显变量的性质及程度的区别来确定不同类型的亚群体,捕捉到以变量为中心的研究无法观察到的群体不均等性。同时,以个体为中心的取向能够帮助明晰以往研究存在的不一致结论,根据潜在类别来确定某种理论成立的特定条件,尤其是对各类别与前因变量、结果变量之间关系的探讨(Wang & Hanges, 2011)。目前已经有研究采用潜在剖面分析的方法探究了一线服务人员情绪劳动策略的潜在类别(Gabriel et al., 2015),结果表明服务人员情绪劳动策略具有五种潜在类别(无表演型、低表演型、表层表演型、调节型、深层表演型),但研究者也同时指出,由于展示规则不同,不同职业员工情绪劳动策略的潜在类别也有可能不同,有必要在其他职业中展开同类研究。教师的情绪劳动与服务人员有较大区别,首先,教师的情绪展示规则具有特异性。无论是基础教育教师还是幼儿教师,其职业要求中都明确表示,教师应当关爱学生(幼儿),促进学生(幼儿)身心健康发展,因此,教师的情绪展示规则不仅要求教师外在情绪表现,同时也对教师对待学生的内在情绪感受以及情感

做出了要求;其次,教师情绪劳动对象具有特异性。学生正处于身心发展的重要阶段,教师对学生的身心影响是不可逆的,因此,教师需要时刻监控自身的情绪表现,付出长期、高水平的情绪劳动。

鉴于目前还没有基于个体中心视角的教师情绪劳动研究及幼儿教师职业心理研究的重要意义,本研究将以幼儿教师为对象,使用潜在剖面分析的方法来探究幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别及其与职业倦怠的关系,并提出研究假设:

假设 H1: 幼儿教师的情绪劳动策略至少存在两种潜在类别;

假设 H2: 不同情绪劳动策略潜在类别的幼儿教师职业倦怠得分差异显著。

2 方法

2.1 被试

本研究依托教育部幼儿园园长培训中心,采用问卷星网上调研平台,采取方便取样的方法,共收集到 515 名幼儿教师的问卷数据。以往研究发现,作答时间过短可以作为判定无效问卷的重要指标 (Leiner, 2013),删除作答时间过短问卷后,最终得到 495 份有效问卷,问卷有效率为 96.1%。其中,男教师 39 人,女教师 456 人,教龄为 0~5 年 245 人,6~10 年为 106 人,11~15 年的 61 人,15 年以上的为 66 人。

2.2 测量工具

2.2.1 幼儿教师情绪劳动问卷

采用李新民和陈蜜桃 (2006) 编制的幼儿教师情绪劳动量表中的表层表演、深层表演分量表,其中,表层表演分量表包含 5 个项目,深层表演分量表包含 5 个项目,采用 Likert 6 点计分方式,1 代表“完全不同意”,6 代表“完全同意”。得分越高,说明被试采用该种策略的程度越高。在本研究中,该量表的内部一致性系数为,表层表演分量表 0.799,深层

表演分量表 0.714。

2.2.2 职业倦怠量表

采用 Maslach & Jackson 开发的职业倦怠量表通用版 (MBI-GS),包含 3 个纬度:情绪耗竭、消极怠慢和低职业效能感。共 16 道题,其中,情绪耗竭分量表包含 5 个项目,消极怠慢分量表包含 5 个项目,低职业效能感分量表包含 6 个项目,该版本的职业适用范围更广,中文版由李超平、时勘 (2003) 修订,采用 Likert 6 点评分,1 表示“完全不符合”,6 表示“完全符合”。在本研究中,该量表的内部一致性系数为 0.794。

2.3 统计方法

使用 Mplus 7.0 软件对幼儿教师情绪劳动进行潜在剖面分析,判断其潜在类别及分布情况;使用 SPSS 20.0 软件进行方差分析,探讨不同幼儿教师情绪劳动的潜在类别与职业倦怠的关系。

3 结果

3.1 共同方法偏差检验

本研究采用横断研究的方法,在同一时间点收集数据,并且三份量表均由被试自评,可能存在共同方法偏差,参照已有研究做法 (周浩,龙立荣,2004),采用 Harman 单因子检验法 (Harman's One-factor Test) 考察本研究的共同方法偏差,结果表明,共提取了 24 个特征值大于 1 的公因子,且第一个公因子解释的变异量为 26.70%,解释力不大,说明本研究的结论并不会受到共同方法偏差的影响。

3.2 重要变量的描述性统计结果

以往研究表明,员工的人口特征如工作年限、性别会对情绪劳动、职业倦怠产生一定的影响 (廖化,颜爱民,2014),因此在进行相关分析时,将教龄和性别作为控制变量,对各变量进行偏相关分析。本研究涉及到的核心变量的描述统计及其间相关系数见表 1。

表 1 主要变量的描述统计及相关系数 ($n=495$)

	$M \pm SD$	1	2	3	4	5	6
1 表层表演	4.15 $\pm$ 0.72	—	0.33 ***	0.06 ***	-0.23 ***	0.14 **	0.15 **
2 深层表演	5.03 $\pm$ 0.65	0.33 ***	—	-0.41 ***	-0.51 ***	-0.23 ***	-0.31 ***
3 职业倦怠	2.80 $\pm$ 0.47	0.07	-0.40 **	—	0.55 ***	0.89 ***	0.88 ***
4 低职业效能	2.23 $\pm$ 0.72	-0.23 **	-0.50 **	0.53 **	—	0.21 **	0.29 ***
5 情绪耗竭	3.18 $\pm$ 1.21	0.14 ***	-0.23 ***	0.89 **	0.19 **	—	0.71 ***
6 消极怠慢	2.97 $\pm$ 0.96	0.16 **	-0.30 **	0.88 **	0.26 **	0.71 **	—

注: a. 横线上方为控制性别和教龄后的各变量偏相关系数,横线下为未控制性别和教龄的各变量相关系数; b. * $p < 0.01$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.001$, 以下同。

3.3 潜在剖面分析结果

为探索幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别,以2种情绪劳动策略为观察变量,参考 Nylund, Asparouhov 和 Muthén(2007) 的做法,以两类型为起点,逐步增加类型的数量进行潜在剖面分析,直到模型拟合指数中 AIC(Akaike information criterion, 赤池信息准则)、BIC(Bayesian information criterion, 贝叶斯信息准则) 的值不再减小(模型拟合结果见表2)。根据 Foti, Bray, Thompson 和 Allgood(2012) 的研究建议,本研究考察了七个主要统计结果以确定最佳拟合模型: LL(Log likelihood, 最大似然估计)、AIC、BIC、SSA-BIC(Sample-size-adjusted BIC, 校正样本量的 BIC)、LMRT(Lo-Mendell-Rubin likelihood ratio test, 罗梦戴尔鲁本似然比检验)、BLRT(Bootstrap likelihood ratio test, bootstrap 似然比检验)、Entropy(信息熵)。其中,LL、AIC、BIC、SSA-BIC 的值用于模型比较,值越小则模型拟合越好,Entropy 表示分类准确率,若模型 K 的 LMR 和 BLRT 的值达到显著性水平($p < 0.05$),表明模型 K 比模型 K-1 的方差解释率高。根据表2 中的模型拟合结果,二、三、四类型的 LMR 与 BLRT 值达到了显著性水平,这三个类型优于五类型和六类型。相比于二类型和三类型,四类型的 LL、AIC、BIC、SSA-BIC 值更小,且 Entropy 值大于一般判定的高标准 0.8(Clark, 2010),

因此,最终确定四类型为最优潜在剖面分析模型。

考虑对现实工作的指导意义,本研究根据各潜在类型的表层表演和深层表演的原始平均分 $M_{\text{表层表演}}$ 、 $M_{\text{深层表演}}$ 作为命名依据。以往研究表明,动机是影响员工如何使用情绪调节策略的重要影响因素,具备较强的职业角色认同或高水平顾客导向(Customer orientation) 的员工更倾向于使用深层表演策略(Allen, Pugh, Grandey, & Groth, 2010; Maneotis, Grandey, & Krauss, 2014), 对情绪要求的承诺水平高的员工更倾向于使用两种策略来实现组织对其的情绪表现要求,可见,员工情绪劳动策略的使用反映了员工对待工作和情绪劳动对象的态度,具体到幼儿教师职业中,师爱是幼儿教育的灵魂,幼儿教师情绪劳动策略的使用反映了幼儿教师的职业态度及其对待幼儿的爱心水平,基于此,对本研究的四种类型进行命名,将人数最多的一类命名为积极型(63.2%, $M_{\text{表层表演}} = 4.38$, $M_{\text{深层表演}} = 5.07$), 该类型的表层表演和深层表演水平都相对较高;其次为内热型(24.0%, $M_{\text{表层表演}} = 3.26$, $M_{\text{深层表演}} = 5.03$), 该类型的深层表演水平高,表层表演水平相对较低;第三为珍爱型(7.5%, $M_{\text{表层表演}} = 5.51$, $M_{\text{深层表演}} = 5.86$), 该类型的表层表演水平和深层表演水平均最高;第四为冷淡型(5.3%, $M_{\text{表层表演}} = 3.51$, $M_{\text{深层表演}} = 3.29$), 该类型的表层表演水平和深层表演水平均相对较低。

表2 各模型拟合度比较表

	LL	FP	AIC	BIC	SSA-BIC	LMR(p)	BLRT(p)	Entropy
模型一: 二类型	-1362.127	7	2738.254	2767.686	2745.468	<0.001	<0.001	0.949
模型二: 三类型	-1337.932	10	2695.864	2737.910	2706.170	0.039	<0.001	0.825
模型三: 四类型	-1328.152	13	2682.304	2736.963	2695.701	0.008	<0.001	0.841
模型四: 五类型	-1318.309	16	2668.619	2375.892	2685.107	0.230	<0.001	0.777
模型五: 六类型	-1309.803	19	2657.607	2737.493	2677.187	0.601	0.085	0.723

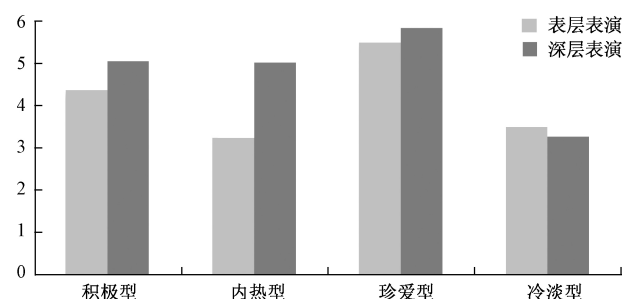


图1 幼儿教师情绪劳动各潜在类别的表层表演、深层表演得分的平均值

3.4 幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别与职业倦怠之间的关系

采用单因素方差分析探究幼儿教师情绪劳动策

略的潜在类别与职业倦怠之间的关系(表3)。结果表明,幼儿教师不同情绪劳动策略潜在类别的职业倦怠得分差异显著 [$F(3, 491) = 12.16, \eta_p^2 = 0.069, p < 0.001$], 事后检验发现,冷淡性的职业倦怠得分显著高于积极型、内热型和珍爱型 ($ps < 0.001$), 积极型的职业倦怠得分显著高于内热型 ($p < 0.01$) 和珍爱型 ($p < 0.05$), 内热型和珍爱型的职业倦怠得分无显著差异。具体到职业倦怠的各分维度上,幼儿教师不同情绪劳动策略潜在类别在情绪耗竭 [$F(3, 491) = 4.71, \eta_p^2 = 0.028, p < 0.01$]、消极怠慢 [$F(3, 491) = 8.44, \eta_p^2 = 0.049, p < 0.001$] 和低职业效能 [$F(3, 491) = 29.65, \eta_p^2 = 0.153, p < 0.001$] 的得分均差异显著。事后检验发现,冷淡型的情绪

耗竭得分显著高于积极型 ($p < 0.05$)、内热型 ($p < 0.05$) 和珍爱型 ($p < 0.01$), 积极型的情绪耗竭得分显著高于珍爱型 ($p < 0.05$) 和内热型 ($p < 0.05$), 内热型和珍爱型的情绪耗竭得分无显著差异; 冷淡型的消极怠慢得分显著高于积极型 ($p < 0.001$)、内热型 ($p < 0.05$) 和珍爱型 ($p < 0.05$), 内热型的消极怠慢得分显著低于积极型 ($p <$

0.05) 和珍爱型 ($p < 0.05$), 积极型和珍爱型的消极怠慢得分无显著差异; 冷淡型的低职业效能得分显著高于积极型 ($p < 0.001$)、内热型 ($p < 0.001$) 和珍爱型 ($p < 0.001$), 珍爱型的低职业效能得分显著低于积极型 ($p < 0.05$) 和内热型 ($p < 0.001$), 内热型和积极型的低职业效能得分无显著差异。

表 3 幼儿教师情绪劳动策略不同类别的职业倦怠总分及各子量表得分的平均值和标准差 ($M \pm SD$)

	积极型	内热型	珍爱型	冷淡型	F	事后检验
情绪耗竭	3.29 ± 1.21	2.85 ± 1.12	3.06 ± 1.48	3.52 ± 0.98	4.71**	$3 < 1 < 4, 2 < 1 < 4$
消极怠慢	3.03 ± 0.95	2.67 ± 0.86	2.92 ± 1.12	3.69 ± 0.76	8.44***	$2 < 3 < 4, 2 < 1 < 4$
低职业效能	2.22 ± 0.66	2.22 ± 0.64	1.63 ± 0.58	3.24 ± 0.88	29.65***	$3 < 1 < 4, 3 < 2 < 4$
职业倦怠	8.55 ± 2.26	7.74 ± 2.09	7.62 ± 2.46	10.34 ± 1.83	12.16***	$3 < 1 < 4, 2 < 1 < 4$

4 讨论

4.1 幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别

本研究采用个体中心视角, 使用潜在剖面分析的方法探讨幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别。结果表明, 幼儿教师情绪劳动策略存在四种不同的潜在类别, 分别是积极型、内热型、珍爱型和冷淡型, 除冷淡型外, 其他三种类型呈现出高水平深层表演的特点。

首先, 本研究结果与以往的针对服务人员的同类研究结果有差异, 以往研究的服务人员存在表层表演得分高、深层表演得分低的类型 (Gabriel, et al., 2015), 幼儿教师中并未发现此类型, 这可能是由于幼儿教师的情绪展示规则与服务人员不同所致, 幼儿教师的情绪展示规则要求幼儿教师真诚地关爱幼儿、尊重幼儿、重视幼儿的身心健康发展, 具有强烈的利他主义倾向而服务人员的情绪展示规则是表达积极情绪, 并未关注服务人员对顾客表达的情绪是否真实, 也并不体现利他的倾向。基于控制理论 (Diefendorff & Gosserand, 2003), 员工会将自身的情绪状态与情绪展示规则进行比较, 若二者之间有差距, 则进行情绪调节以符合展示规则。幼儿教师进行情绪劳动时必须关注自身的情绪感受是否符合组织的展示规则即真诚地关爱幼儿, 若情绪感受与展示规则有差距, 幼儿教师会积极地调整内在感受以符合规则, 即进行深层表演, 说明深层表演是幼儿教师情绪劳动的基调或底色, 对服务人员而言, 组织的情绪展示规则往往关注的是外在情绪表现是否积极而非内在情绪感受, 因此, 服务人员中存在表层表演水平高、深层表演水平低的亚群体, 幼儿教师中则不存在该类别亚群体。

其次, 本研究结果还发现积极型和珍爱型的幼儿教师深层表演水平高, 同时伴随高水平的表层表演, 且两个类型人数总和占整个群体的 70.71%, 这可能与幼儿教师对展示规则的承诺水平有关。以往研究显示, 员工对组织展示规则的承诺水平越高, 越倾向于使用高水平的表层表演和深层表演策略以实现组织的情绪要求 (Gosserand & Diefendorff, 2005)。此外, 这可能也受到幼儿自身特征的影响, 幼儿的情绪容易受到感染, 同时幼儿的精力旺盛, 喜欢更多、更强的情绪刺激, 幼儿教师不可避免需要进行大量的情绪夸大 (amplify) 策略以完成教学目标。情绪夸大是表层表演的一种主要形式 (Moran, Diefendorff, & Greguras, 2013), 以往研究更多关注的是表层表演的情绪抑制, 对情绪夸大的关注较少。因此, 大部分的幼儿教师在工作中既由于对幼儿的爱心表现出高水平的深层表演, 也由于幼儿的特征以及自身的高职业承诺表现出高水平的表层表演。冷淡型的幼儿教师表层表演和深层表演水平都偏低, 可能与该类别幼儿教师的职业角色认同水平有关。根据控制理论, 情绪劳动是员工对其情绪表现与情绪展示规则的动态比较与调整, 是主动控制的内在过程, 员工的职业认同水平越低, 在情绪劳动中付出的努力越少, 情绪调节的水平越低 (Gosserand & Diefendorff, 2005)。

最后, 积极型、珍爱型和冷淡型三种类别表明, 幼儿教师的两种情绪劳动策略可以同时存在并且水平可能相当。这与 Gabriel 等人 (2015) 的研究结果一致, 即情绪调节策略之间呈正相关关系并且可以串联使用。研究结果中的内热型表明幼儿教师中存在以使用深层表演策略为主的群体, 表明策略之间也可能存在负相关关系, 本研究的结果提示, 表层表

演和深层表演的两种相关关系(正相关、负相关)可能同时存在,但其存在的群体可能不同,对以往的以变量为中心的研究进行了有益的补充。

4.2 幼儿教师情绪劳动策略的潜在类别与职业倦怠的关系

本研究结果表明,幼儿教师的职业倦怠在不同情绪劳动策略潜在类别上差异显著。冷淡型的职业倦怠得分显著高于其他三个类别,积极型次之,内热型和珍爱型的职业倦怠水平最低。以往以变量为中心的研究大多认为表层表演容易导致职业倦怠,而深层表演则不会带来职业倦怠(Hulsheger & Schewe, 2011),本研究结果与以往结果不一致。如前所述,幼儿教师的表层表演更多的可能是情绪夸大而非情绪抑制,根据情绪感染理论,行为的反馈可以产生特定的情绪,已有的实证研究也表明,面部表情能够诱发或者至少增强相应的情绪感受(Duclos & Laird, 2001)。基于资源保存理论(Brotheridge & Lee, 2002),虽然表层表演会消耗个体的心理资源,但如果随情绪劳动衍生的资源能够弥补甚至超过损耗的资源,则不会产生职业倦怠(廖化化,颜爱民, 2014)。因此,幼儿教师采用表层表演展示积极情绪时,诱发或者增强了积极情绪感受,获得了心理资源,职业倦怠水平最低。最后,冷淡型的幼儿教师职业倦怠的水平最高,这可能是由于冷淡型幼儿教师未能积极采取情绪调节策略以符合情绪展示规则,难以形成良好的师幼关系,工作绩效较低,损耗的资源无法得到补偿,导致其职业倦怠的水平最高。

4.3 研究不足与展望

首先,本研究中所使用的数据来源是幼儿教师自我评价,可能会受到社会赞许性的影响,未来研究可以采用360度测评的方法收集数据,丰富数据来源。其次,本研究选取的结果变量属个体层面,Grandey和Gabriel(2015)指出,情绪劳动的结果变量研究应当探讨如何实现组织和员工的平衡,因此,那些被确定为有益的潜在类别是否能够同时使组织获益(如高绩效以及更高的真实感和积极情绪表现)则需要进一步研究。第三,本研究以幼儿教师为对象,被试的地域分布范围比较广泛,虽然这是一个优点,但不同职业类型可能会存在不同的剖面结构,本研究的结果可能无法推广到其他职业类型中。因此,未来研究可以丰富职业类型,对其他典型情绪劳动职业的情绪劳动策略的潜在类型进行探究并考察不同职业之间的差异。

5 结论

本研究基于个体中心视角,采用潜在剖面分析的方法探索了幼儿教师情绪劳动的潜在类型,得到如下结论:

(1) 幼儿教师的情绪劳动存在四种潜在类别:积极型、内热型、珍爱型和冷淡型。

(2) 幼儿教师的职业倦怠水平在这四种情绪劳动潜在类别上差异显著。冷淡型幼儿教师的职业倦怠水平更高,积极型次之,内热型和珍爱型的职业倦怠水平最低且无显著差异。

参考文献:

- Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A., & Groth, M. (2010). Following display rules in good or bad faith?: Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23(2), 101-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Austin, E., Dore, T., & O'Donovan, K. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688.
- Beal, D., & Trougakos, J. (2013). Episodic intrapersonal emotion regulation or dealing with life as it happens. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 31-56). New York, Psychology Press / Routledge.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Clark, S. L. (2010). Mixture modeling with behavioral data. *Dissertations & Theses-Gradworks*, 28(7), 14.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Foti, R. J., Bray, B. C., Thompson, N. J., & Allgood, S. F. (2012). Know thy self, know thy leader: Contributions of a pattern-oriented approach to examining leader perceptions. *The Leadership Quarterly*, 23(4), 702-717.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863-

- 879.
- Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M. (2015). Emotional labor dynamics: a momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804–1825.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: the moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256–1264.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 2(1), 323–349.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348–362.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389.
- Judge, T., Woolf, E., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57–88.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., & Zhang, Y. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47–90.
- Kruml, S., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild’s work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8–49.
- Leiner, D. J. (2013). Too fast, too straight, too weird: post hoc identification of meaningless data in internet surveys. *Ssrn Electronic Journal*, 11, 2–58.
- Maneotis, S. M., Grandey, A. A., & Krauss, A. D. (2014). Understanding the “why” as well as the “how”: service performance is a function of prosocial motives and emotional labor. *Human Performance*, 27(1), 80–97.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Utrecht, U. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Moran, C. M., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2013). Understanding emotional display rules at work and outside of work: the effects of country and gender. *Motivation & Emotion*, 37(2), 323–334.
- Näring, G., Vlerick, P., & Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: the job and individual perspective. *Educational Studies*, 38(1), 63–72.
- Nylund, K. L., Asparouhov, T., & Muthén, B. O. (2007). Deciding on the number of classes in latent class analysis and growth mixture modeling: A Monte Carlo simulation study. *Structural Equation Modeling*, 14(4), 535–569.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377–390.
- Retowski, S., & Fila-Jankowska, A. (2013). Emotional labor and indirectly measured attitude towards occupation in explaining employee well-being. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 165–175.
- Sutton, R. E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Social Psychology of Education*, 7(4), 379–398.
- Wagner, D. T., Barnes, C. M., & Scott, B. A. (2013). Driving it home: how workplace emotional labor harms employee home life. *Personnel Psychology*, 67(2), 487–516.
- Wang, M., & Hanges, P. J. (2011). Latent class procedures: Applications to organizational research. *Organizational Research Methods*, 14(1), 24–31.
- Wang, G., Seibert, S. E., & Boles, T. L. (2011). Synthesizing what we know and looking ahead: A meta-analytical review of 30 years of emotional labor research. *Research on Emotion in Organizations*, 7, 15–43.
- Wróbel, M. (2013). Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*, 26(4), 581–592.
- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (2015). The relationship between teacher’s emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75–90.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1–28.
- 何川. (2015). 初中教师情绪劳动策略、心理资本和职业倦怠的关系研究(硕士学位论文). 湖南师范大学, 长沙.
- 胡志红. (2012). 幼儿教师的情绪劳动及其与工作满意度、离职倾向的关系(硕士学位论文). 山东师范大学, 济南.
- 李超平, 时勘. (2003). 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. *心理学报*, 35(5), 677–684.
- 李靖华, 徐蕾, 宿慧芳. (2016). 组织关怀如何调节高校教师情绪劳动与工作倦怠的关系. *重庆高教研究*, 4(4), 73–83.
- 李新民, 陈蜜桃. (2006). 幼儿教师的情绪劳动因素结构及其对工作倦怠之影响. *高雄师大学报*, (20), 67–90.
- 廖化化, 颜爱民. (2014). 情绪劳动的效应、影响因素及作用机制. *心理科学进展*, 22(9), 1504–1512.
- 毛晋平, 莫拓宇. (2014). 中小学教师心理资本、情绪劳动策略、工作倦怠的关系研究. *教师教育研究*, 26(5), 22–28.
- 孙阳, 张向葵. (2013). 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. *中国临床心理学杂志*, 21(2), 256–259.
- 吴宇驹, 刘毅, 凌文轮, 路红. (2011). 基于情绪调节模型的教师情绪劳动的中介效应探讨. *心理发展与教育*, 27(3), 304–312.
- 肖丽君. (2012). 幼儿教师情绪劳动、情绪智力与工作绩效的关系研究(硕士学位论文). 湖南师范大学, 长沙.

徐玛仙, 刘启珍. (2011). 教学效能感与教师职业倦怠的关系: 以情绪劳动策略为中介. *湖北师范学院学报(自然科学版)*, 31(4), 30-34.

尹姗姗. (2015). 幼儿教师情绪劳动策略与工作倦怠间的关系研

究—职业认同的调节作用(硕士学位论文). 江西师范大学, 南昌.

周浩, 龙立荣. (2004). 共同方法偏差的统计检验与控制方法. *心理科学进展*, 12(6), 942-950.

The Relationship Between Preschool Teachers' Emotional Labor Strategies and Burnout: An Application of Latent Profile Analysis

LIU Dan¹ JIAO Runkai^{1,2} WANG Heli¹ LI Feifei¹

(1. School of Psychology, Northeast Normal University, Changchun 130024;

2. National Training Center For Kindergarten Principals, Ministry Of Education, Changchun 130024)

Abstract: Questionnaire survey was conducted in a sample of 495 preschool teachers, using potential profile analysis to explore the potential classes of preschool teachers' emotional labor strategies and its relationship with burnout. Results showed that: (1) the preschool teachers' emotional labor strategies can be divided into four types: beloved type, active type, internal heating type and cold type; (2) preschool teachers' burnout scores had significant differences in the four types, the cold type had the highest burnout score, internal heat type and beloved type had the lowest burnout score and there was no significant difference between these two types. Findings revealed new insights into the relationship between preschool teachers' emotional labor and burnout and had significant implications for preschool education administration.

Key words: preschool teachers; emotional labor; burnout; latent profile analysis