

The Influence of Emotion Regulation on Job Burnout among Teachers

Guangyu Zhou, Xinyuan Yan, Xulin Tang, Yiqun Gan

Department of Psychology, Peking University, Beijing
Email: psychman@yahoo.cn

Received: Apr. 1st, 2012; revised: Apr. 16th, 2012; accepted: Apr. 27th, 2012

Abstract: The present study aimed to examine the relationship between emotion regulation and burnout among teachers. Two different emotion regulation, the emotion labor (surface action and deep action) and general emotion regulation (cognitive reappraisal and expressive suppression) were studied as the predictors of job burnout. Using questionnaires, we surveyed 246 teachers in middle school. The results showed that: 1) Cognitive reappraisal had significant positive correlates with job burnout, and expressive suppression had significant positive correlates with job burnout; 2) With controlling of demographic variables and emotion labor, general emotion regulation predicts job burnout significantly; 3) Surface action and expressive suppression positively predict job burnout, and deep action and cognitive reappraisal negatively predict job burnout.

Keywords: Job Burnout; Emotion Regulation; Emotional Labor

情绪调节与教师工作倦怠的关系

周广玉, 阎鑫媛, 唐旭琳, 甘怡群

北京大学心理学系, 北京
Email: psychman@yahoo.cn

收稿日期: 2012年4月1日; 修回日期: 2012年4月16日; 录用日期: 2012年4月27日

摘要: 本研究旨在探讨情绪调节与教师工作倦怠的关系, 对情绪调节中的情绪劳动(表层表演和深层表演)和一般情绪调节(认知重评和表达抑制)的预测作用进行了考察。选取 246 名中学教师进行问卷调查, 结果发现: 1) 认知重评与工作倦怠呈负相关, 表达抑制与工作倦怠呈正相关; 2) 在控制了人口学变量和情绪劳动后, 一般情绪调节对工作倦怠有显著的预测增益; 3) 表层表演和表达抑制对工作倦怠有正向预测作用, 深层表演和认知重评对工作倦怠有反向预测作用。

关键词: 工作倦怠; 情绪调节; 情绪劳动

1. 引言

工作倦怠的概念最早产生于服务业, 该领域的员工经常与人打交道, 承受着较大的情绪压力, 因此最容易出现工作倦怠。情绪调节是工作倦怠的一个重要预测变量, 对两者的关系进行实证研究具有重要的理论和实践意义。从理论发展角度来看, 开展两者关系的探讨可以丰富职业健康心理学的内容; 而从实际应用角度来看, 该类研究可以指导管理者和员工个人进

行有效的情绪管理, 以降低工作倦怠水平。本研究采用教师群体作为样本, 对情绪劳动、一般情绪调节和工作倦怠的关系进行了实证研究。

2. 文献综述

2.1. 工作倦怠的综述

工作倦怠(job burnout)是指在以人为服务对象的职业中, 员工由于长期的情绪和人际压力而产生的一

种情感耗竭、去个人化和个人成就感低落的症状(Maslach & Jackson, 1981, 1986)。Maslach 和 Jackson 在 1981 年编制了倦怠量表(MBI), 其具有明确的心理结构——情感耗竭、愤世嫉俗/去个人化、个人成就感低落, 因此成为工作倦怠研究的主导模型(Chang, 2009)。情绪耗竭(emotional exhaustion)是指个体的过度付出感和情绪资源的耗竭感; 去个人化(depersonalization)是指对待他人的冷淡、消极、愤世嫉俗的态度; 个人成就感低落(reduced personal accomplishment)是指个体的工作成就感和胜任感下降。

影响工作倦怠的因素主要包括个体特征因素和工作特征因素。个体特征因素主要是人口学变量和人格特征。已有研究涉及的相关人口学变量有年龄、性别、婚姻状况、教育程度等, 但结果并不一致(Blix & Mitchell, 1994; Cordes & Dougherty, 1993)。人格与工作倦怠的研究则表明, 倔强、低自尊、外控型、神经质、A 型性格等人格特质与工作倦怠相关(Mills & Huebner, 1998)。相对于个体特征因素, 工作特征因素与工作倦怠具有更大的相关。与工作倦怠相关的工作特征因素包括工作量、工作中的角色冲突与角色模糊、社会支持及资源、信息与控制感、工作中的人际情绪压力等(Brissie, 1998; Karasek & Theorell, 1990; Lenonard, 2000)。

2.2. 情绪劳动与工作倦怠

情绪劳动(emotional labor)是指个体为达到组织要求而调节内心感受和外在表达的调节过程, 包括深层表演和表层表演(Grandey, 2000)。深层表演(deep action)是指通过调控内心的想法和感受, 真正感受到符合组织要求的情绪; 表层表演(surface action)则是指仅改变外在情绪表达, 而内心感受和想法并未发生变化。

在最近几年里, 工作情景中的情绪因素对于工作倦怠的影响越来越多地受到了研究者和理论家的关注, 而对于情绪劳动的研究又是该领域的热点。Hülshager 和 Schewe(2011)基于过去三十年间的 95 个独立研究所完成的元分析文章指出, 表层表演与工作倦怠的情绪耗竭($r = 0.439$)和去个人化($r = 0.418$)呈高度的正相关, 在回归分析中表层表演也能显著预测情感耗竭($\beta = 0.298$)和去个人化($\beta = 0.366$)。程红玲和陈维政(2010)的综述指出深层表演与工作倦怠无关。由

此可见情绪劳动是工作倦怠的重要预测变量。基于已有研究, 本研究提出假设一:

H1a: 表层表演与工作倦怠呈正相关;

H1b: 深层表演与工作倦怠无显著相关。

2.3. 一般情绪调节与工作倦怠

情绪调节(emotion regulation)是指个体对自身产生何种情绪、何时产生以及如何体验和表达这些情绪产生影响的过程(Gross, 1999)。研究中出现较多的两种常用情绪策略是认知重评和表达抑制(王力, 陆一萍, 李中权, 2007)。认知重评(cognitive reappraisal)指个体通过尝试改变自己对周围环境的看法来调节自己的情绪; 表达抑制(expressive suppression)指个体通过压抑自己的情绪表达来调节自己的情绪。为了区别与前面介绍的情绪劳动, 本研究将情绪调节称作一般情绪调节。

虽然以往很少有研究直接探讨一般情绪调节与工作倦怠之间的关系, 但根据 Brotheridge 和 Lee(2002)的资源保存理论可以推论出: 当员工采用认知重评的调节策略应对工作中遇到的负面情绪时, 个体更有可能发现社会资源, 如同伴或主管的支持、物质回报等, 因此可以弥补消耗的心理资源, 降低工作倦怠发生的可能性; 而采用表达抑制的员工则更容易消耗自身的情绪资源, 导致工作倦怠的发生。基于上述理论分析, 本研究提出假设二:

H2a: 认知重评与工作倦怠呈负相关;

H2b: 表达抑制与工作倦怠呈正相关。

2.4. 一般情绪调节、情绪劳动与工作倦怠

情绪劳动本质上是员工在工作场合所进行的具有特殊要求的情绪调节。这种情绪调节主要发生在员工面对顾客或服务对象的时候, 针对于教师群体则主要发生在教师与学生互动的过程中。当教师不再直接面对学生时, 他们还会采用一般的情绪调节策略来调整自己的负性情绪, 比如认知重评和表达抑制。Grandey(2000)在整合情绪劳动概念时, 试图将表层表演和深层表演放入到 Gross 提出的情绪调节理论当中去。他推论出深层表演与认知重评对应, 表层表演与表达抑制对应, 但他同时又指出这种对应并非完全相同。在以往研究中主要关注情绪劳动如何影响工作倦怠, 而忽略了一般情绪调节对于工作倦怠的影响。如

果研究假设二成立, 认知重评和表达抑制也能够预测工作倦怠, 那么, 在情绪劳动对工作倦怠解释的基础之上, 一般情绪调节也可能对工作倦怠有独特的解释贡献。基于此分析, 本研究提出研究假设三:

H3a: 在控制了人口学变量和情绪劳动后, 一般情绪调节对工作倦怠有显著的预测增益;

H3b: 表层表演和表达抑制对工作倦怠有正向预测作用, 而深层表演和认知重评对工作倦怠有反向预测作用。

3. 方法

3.1. 被试

通过方便取样, 选取某市区中学教师作为被试。正式测验中, 有效被试 246 人, 男性 72 人, 女性 174 人, 年龄范围在 23~56 岁, 其中 23~33 岁占 32.5%, 33~44 岁占 50.8%, 44 岁以上占 16.7%。

3.2. 研究工具

情绪劳动方式量表 Grandey 编制, 邬佩君(2003)翻译, 由表层表演和深层表演两个分量表组成。针对教师群体的适用性, 删除深层表演分量表中 3 道题。修订后的量表共 8 题, 表层表演 5 题, 深层表演 3 题, 均采用 5 点计分。在本次测量中, 总量表 α 系数为 0.858, 表层表演分量表 α 系数为 0.814, 深层表演分量表 α 系数为 0.873, 说明量表具有较好的信度。在本次测量中, 验证性因素分析显示 $\chi^2/df = 2.75$, 小于 0.3; NNFI、CFI、IFI 分别为 0.96、0.98、0.98; RMSEA = 0.085, 小于 0.1, 说明该量表具有较好的结构效度。

情绪调节策略量表采用邹玲(2007)编制的情绪调节量表, 包括认知重评和表达抑制两个分量表。其中认知重评 7 题, 表达抑制 6 题, 5 点计分。在本次测量中, 总量表 α 系数为 0.866, 认知重评分量表 α 系数为 0.857, 表达抑制分量表 α 系数为 0.816, 说明量表具有较好的信度。在本次测量中, 该量表验证性因素分析显示 $\chi^2/df = 2.60$, 小于 3; NNFI、CFI、IFI 分别为 0.95、0.96、0.96; RMSEA = 0.081, 小于 0.1, 说明量表具有较好的结构效度。

工作倦怠采用李永鑫(2005)编制的中国人倦怠量表。该量表共包括三个因素: 情感耗竭、去个人化和成就感低落, 共 15 个项目, 采用 7 点计分方式。在

本次测量中, 总量表 α 系数为 0.846, 各分量表 α 系数分别为 0.872、0.837、0.833, 说明该量表信度较好。在本次测量中, 验证性因素分析结果显示 $\chi^2/df = 3.0$; NNFI、CFI、IFI 分别为 0.93、0.94、0.94, 均大于 0.9; RMSEA = 0.092, 小于 0.1, 说明量表具有较好的结构效度。

3.3. 数据收集和处理

本研究采用集体施测方式, 以办公室为单位发放问卷, 每次施测约 10 人。在问卷施测之前, 研究者首先对收集数据的研究助理进行统一培训, 以保证施测过程中的指导语统一、作答问卷的时间保持在 5 分钟左右。问卷全部回收完毕后, 研究者将问卷录入电脑, 采用 SPSS18.0 和 LISREL8.70 进行处理分析。

4. 结果

本研究先采用相关分析了解各变量之间的关系(见表 1), 接着采用分层回归的方法, 依次将人口统计学变量、情绪劳动、一般情绪调节纳入到以工作倦怠及其各分量表得分为因变量的回归方程(见表 2)。

4.1. 各个变量的描述性统计分析和相关分析

由表 1 可知, 表层表演与工作倦怠呈显著正相关($r = 0.29, p < 0.01$), 假设 1a 得到了支持。进一步分析发现: 表层表演与成就感低落($r = -0.14, p < 0.05$)、情感耗竭($r = 0.37, p < 0.01$)、去个人化($r = 0.38, p < 0.01$)均存在显著相关。深层表演与工作倦怠总分无显著相关, 假设 1b 得到了支持。进一步分析发现: 深层表演与成就感低落($r = -0.20, p < 0.01$)呈显著负相关、与情感耗竭($r = 0.13, p < 0.05$)呈显著正相关。

同时由表 1 也可知, 认知重评与工作倦怠呈显著负相关($r = -0.15, p < 0.05$), 假设 2a 得到了支持。进一步分析发现: 认知重评与成就感低落呈显著负相关($r = -0.25, p < 0.01$), 而与其他两个分量表得分无显著相关。表达抑制与工作倦怠呈显著正相关($r = 0.13, p < 0.05$), 假设 2b 得到了支持。进一步分析发现: 表达抑制仅与去个人化呈显著正相关($r = 0.21, p < 0.01$)。

4.2. 情绪劳动、一般情绪调节对工作倦怠影响的回归分析

由表 2 可知, 在教师的人口统计学变量、情绪

Table 1. Summary of means, standard deviations and correlations for all variables
表 1. 各变量平均值和标准差及其之间的相关

	M	SD	工龄	学历	表层表演	深层表演	认知重评	表达抑制	成就感低落	情感耗竭	去个人化	工作倦怠
工龄	-	-	1.00									
学历	-	-	-0.29**	1.00								
表层表演	17.59	4.49	0.04	0.10	1.00							
深层表演	11.82	2.70	0.10	0.03	0.53**	1.00						
认知重评	25.13	5.61	-0.12	0.05	0.22**	0.32**	1.00					
表达抑制	17.41	4.81	-0.11	0.09	0.20**	0.26**	0.44**	1.00				
成就感低落	15.94	5.78	0.02	-0.05	-0.14*	-0.20**	-0.25**	-0.01	1.00			
情感耗竭	20.21	7.27	0.03	-0.06	0.37**	0.13*	0.02	0.08	-0.02	1.00		
去个人化	13.92	6.02	-0.06	0.06	0.38**	0.07	-0.08	0.21**	0.12	0.68**	1.00	
工作倦怠	50.17	13.69	0.01	-0.04	0.29**	0.02	-0.15*	0.13*	0.47**	0.82**	0.85**	1.00

注: **p < 0.01, *p < 0.05。

Table 2. Hierarchical regression analysis for variables predicting job burnout and subscales
表 2. 人口统计学变量、情绪劳动及一般情绪调节对工作倦怠总分及分量表得分的层级回归

预测变量	工作倦怠			情感耗竭			成就感低落			去个人化		
	Beta	F	ΔR ²	Beta	F	ΔR ²	Beta	F	ΔR ²	Beta	F	ΔR ²
Step 1												
人口统计学变量		1.50	0.01		2.86**	0.05		1.67	0.03		2.14	0.03
性别	-0.04			-0.07			0.10			-0.11		
工龄	-0.05			-0.03			-0.01			-0.07		
学历	-0.10			-0.13*			-0.06			-0.02		
婚姻	0.11			0.14*			0.07			0.02		
Step 2												
情绪劳动		5.97**	0.11		8.61**	0.13		2.53*	0.03		8.87**	0.15
表层表演	0.38**			0.41**			-0.03			0.46**		
深层表演	-0.15*			-0.07			-0.12			-0.16*		
Step 3												
一般情绪调节		7.31**	0.07		6.60**	0.01		3.62**	0.05		10.57**	0.08
认知重评	-0.27**			-0.06			-0.25**			-0.27**		
表达抑制	0.23**			0.06			0.16*			0.27**		

注: 回归系数为所有预测变量进入方程以后的标准化回归系数; **p < 0.01, *p < 0.05。

劳动对工作倦怠的解释基础之上, 一般情绪调节能够对工作倦怠总分有显著的预测增益(ΔR² = 0.07, p < 0.01), **假设 3a** 得到了支持。进一步分析发现: 一般情绪调节对情感耗竭(ΔR² = 0.01, p < 0.01)、成就感低落(ΔR² = 0.05, p < 0.01)和去个人化分(ΔR² = 0.08, p < 0.01)均有显著的预测增益。

由表 2 也可知, 表层表演(β = 0.38, p < 0.01)、表达抑制(β = 0.23, p < 0.01)对工作倦怠有显著的正向预

测作用; 深层表演(β = -0.15, p < 0.05)、认知重评(β = -0.27, p < 0.01)对工作倦怠有显著的负向预测作用, **假设 3b** 得到了支持。

5. 讨论

本研究将教师的情绪调节进一步区分为发生在工作场所中的情绪劳动和出现在一般日常生活中的情绪调节。初步探讨了一般情绪调节中的认知重评和

表达抑制与工作倦怠之间的关系,并发现了认知重评和表达抑制对于工作倦怠的独特贡献性。

首先与 Grandey(2003)的研究结果一致,本研究发现表层表演与工作倦怠呈正相关,并且表层表演对工作倦怠有正向预测作用。若教师经常通过表层表演的方式来达到组织所要求的职业标准的话,那么他们将感受到更多的情绪耗竭感、待人接物的态度会更加冷淡,同时他们的职业自我效能感会降低。本研究也再一次证实了深层表演与工作倦怠无显著相关(Johnson & Spector, 2007),这可能是由于深层表演不仅能够提高教师的职业自我效能感,而且也能让教师感受到更多的情绪耗竭感,因此使得深层表演与工作倦怠总分无显著相关。

本研究发现认知重评对工作倦怠有负向预测作用,表达抑制对工作倦怠有正向预测作用。也就是说教师采用认知重评策略越少、表达抑制策略越多,就会感受到更多的工作倦怠。教师群体和其他服务类员工有很大的差别:他们必须同时面对一个班的学生进行授课,授课的过程也是教师和全班学生互动的过程,在此过程中情绪的社会功能表现的尤为突出(Cote, 2005)。教师在授课中采用不同的情绪调节策略时,学生们会感受到教师情绪表现的真实性差异。学生根据感受到的真实性大小对教师进行积极或消极的回应,不同的回应进而又对教师的情绪压力及其自我价值产生影响,从而降低或升高教师的工作倦怠水平。在遭受负面情绪困扰时,教师若能采用积极乐观的角度看待困难更有可能对学生展现更少的冷淡态度,而学生的良好反馈又使得教师体验到更高的职业效能感。在人口统计学变量和情绪劳动的基础之上,加入认知重评和表达抑制后,回归方程对于工作倦怠的解释增加了7%、对于去个人化的解释增加了8%、对于成就感低落的解释增加了5%、对于情绪耗竭的解释增加了1%。这再一次证实了一般情绪调节是影响工作倦怠的重要因素,不容忽视。以后在做教师工作倦怠干预设计的时候,研究者不能仅仅专注于情绪劳动,还要注意对于一般负性情绪调节策略的关注。

6. 结论

本研究得到以下结论:1) 认知重评与工作倦怠呈负相关,表达抑制与工作倦怠呈正相关;2) 在控制了

人口学变量和情绪劳动后,一般情绪调节对工作倦怠有显著的预测增益;3) 表层表演和表达抑制对工作倦怠有正向预测作用,深层表演和认知重评对工作倦怠有反向预测作用。

情绪劳动受职业影响较大,而本研究的样本全部来自教师群体,这从一定程度上限制了研究结果的可推广性,有必要在不同群体上对该结果进行验证。另外,根据理论假设,一般情绪调节与情绪劳动之间关系紧密,而本研究尽管未对其关系进行直接考察,但结果也从侧面支持了这一点,未来有必要对二者的关系进行更为细致的探索,并考察它们对于其他组织行为影响的异同。

7. 致谢

本文感谢各位热心的审稿人给出的修改意见,感谢《心理学进展》编辑部的人员给出迅速而及时反馈。

参考文献 (References)

- 钟建安, 林剑, 张媛媛(2007). 情绪表达规则、调节策略与工作倦怠关系的研究. *应用心理学*, 2期, 144-148.
- 李永鑫, 谭亚梅(2009). 医护人员的情绪劳动与工作倦怠及工作满意度的关系. *中华护理杂志*, 6期, 506-509.
- 李永鑫(2005). 三种职业人群工作倦怠的比较研究: 基于整合的视角. 华东师范大学博士论文, 上海.
- 郭佩君(2003). 第一线服务人员之情绪劳动的影响因素与其结果之关系: 以银行行员为例. 国立政治大学心理学系硕士论文, 未出版, 台北.
- 邹玲(2007). 负性情绪调节与心理健康和人际关系: 先行关注和反应关注过程的差异. 北京大学心理学系硕士论文, 未出版, 北京.
- 程红玲, 陈维政(2010). 情绪调节对工作倦怠的影响作用分析. *心理科学进展*, 6期, 971-979.
- 侯祎, 唐永, 李永鑫(2008). 法官工作倦怠与人格特征、心理控制源的关系. *中国临床心理学杂志*, 4期, 397-398.
- 刘晓明, 王丽荣, 金宏章, 秦红芳(2008). 职业压力影响中小学教师职业倦怠的作用机制研究. *中国临床心理学杂志*, 5期, 537-539.
- 王力, 陆一萍, 李中权(2007). 情绪调节量表在青少年人群中的试用. *中国临床心理学杂志*, 3期, 236-238.
- Blix, A. G., Cruise, R. J., Mitchell, B. M., et al. (1994). Occupational stress among university teachers. *Educational Research*, 36, 157-169.
- Brotheridge, C., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and in integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Chang, M. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: Examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21, 193-218.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new

- way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 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, 86-96.
- Hulsheger, U., & 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, 361-389.
- Harden, R. M. (1999). Stress, pressure and burnout in teachers: Is the swan exhausted? *Medical Teacher*, 21, 245-247.
- Leonard, B. (2000). Can service with a smile lead to job burnout? *HR Magazine*, 45, 27.
- Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36, 103-120.