

The Effect of Emotional Labor on Organizational Commitment of University Teachers: The Moderating Effect of Trust

Hailin Zhang¹, Qing Hu^{2*}

¹School of Psychology, Southwest University, Chongqing

²Department of Psychology, School of Education, Linyi University, Linyi Shandong

Email: huqing@lyu.edu.cn

Received: Mar. 5th, 2017; accepted: Mar. 20th, 2017; published: Mar. 27th, 2017

Abstract

Objective: To investigate the relationship between emotional labor and organizational commitment. The main point is to explore the moderate effect of trust on the relationship. **Methods:** 308 university teachers in Shandong province were surveyed using the Emotional Labor Questionnaire, Organizational Commitment Scale and Trust Scale. **Results:** Deep emotional labor ($r = 0.28, p < 0.01$), natural emotional labor ($r = 0.33, p < 0.01$) and surface emotional labor ($r = 0.12, p < 0.05$) were all significantly correlated with organizational commitment. The college teachers scored highly on the organizational commitment (4.57 ± 1.00). The surface emotional labor ($\beta = 0.21, p < 0.01$), the deep emotional labor ($\beta = 0.14, p < 0.01$) and natural emotional labor ($\beta = 0.32, p < 0.01$) all positively predict the organizational commitment. Trust moderates the relationship between deep emotional labor and organizational commitment ($\beta = 0.38, p < 0.01$). **Conclusion:** Emotional labor was negatively correlated with organizational commitment. All of the three aspects of the emotional labor predict the organizational commitment positively. Trust has a positively moderate effect on the relationship between deep emotional labor and organizational commitment.

Keywords

Emotional Labor, Organizational Commitment, Trust, College Teacher

高校教师情绪劳动与组织承诺的关系： 信任的调节作用

张海琳¹, 胡青^{2*}

¹西南大学心理学部, 重庆

*通讯作者。

²临沂大学教育学院心理学系, 山东 临沂
Email: huqing@lyu.edu.cn

收稿日期: 2017年3月5日; 录用日期: 2017年3月20日; 发布日期: 2017年3月27日

摘要

目的: 本研究旨在探讨高校教师情绪劳动和组织承诺的关系, 重点探讨信任的调节作用。**方法:** 研究采用Diefendorff的情绪劳动问卷的汉化版, 凌文铨、方俐洛和张治灿的中国职工的组织承诺五因素模型量表, McAllister和Scheer & Kumar的信任量表对山东地区的308名高校教师进行问卷调查。**结果:** 情绪劳动中的深层表现($r = 0.28, p < 0.01$)、自然表现($r = 0.33, p < 0.01$)、表面表现($r = 0.12, p < 0.05$)均与组织承诺呈正相关。高校教师组织承诺得分较高(4.57 ± 1.00)。表面表现($\beta = 0.21, p < 0.01$)、深层表现($\beta = 0.14, p < 0.01$)、自然表现($\beta = 0.32, p < 0.01$)对组织承诺的解释均为正向的。信任对深层表现和组织承诺关系的调节作用达到显著水平($\beta = 0.38, p < 0.01$)。**结论:** 情绪劳动与组织承诺相关显著且高校教师组织承诺水平较高。情绪劳动的三个维度对于组织承诺的解释的均为正向的。信任对深层表现和组织承诺的关系具有正向调节作用。

关键词

情绪劳动, 组织承诺, 信任, 高校教师

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

情绪劳动(Emotional Labor)的概念最早由 Hochschild 与 1979 年提出, 并于 1983 年正式提出情绪劳动一词(Hochschild, 1983)。本研究情绪劳动定义为个体监控和调整自己的情绪表达, 使之与组织要求的表达规则相符合的过程(Diefendorff & Gosserand, 2003)。对情绪劳动结构的划分有不同的学说。目前被研究者认同的, 也即本研究使用的是 Diefendorff & Gosserand 在 Hochschild 的基础上提出的理论, 认为情绪劳动实质上等价于情绪劳动的策略, 指的是个体按照组织的情绪规则调整自身情绪时所采取的具体策略。情绪劳动策略分为表面表现(Surface Acting)、深层表现(Deep Acting)和自然表现(Natural Acting)三个维度。表面表现, 是指当感受的情绪和表现规则不一致时, 通过调节情绪的可见方面。深层表现, 是指当个体内心感受与组织的表现规则不一致时, 个体通过积极思考、想象和记忆等内部心理过程, 激起或者压抑某种情绪, 使真实情绪体验与需要表现的情绪相符合。自然表现, 是指当个体内心感受的情绪与组织的表现规则恰好一致时, 个体表现出与表现规则相一致的情绪行为(Diefendorff & Gosserand, 2003)。

组织承诺(Organizational Commitment)的概念最早由美国社会学家 Becker 年提出, 用于反映雇员和组织之间的心理契约(刘勇陟, 2005)。在本调查研究中, 组织承诺定义针对的是教师群体。教师组织承诺的定义是指教师对学校目标、价值的认同, 希望继续留在学校奉献心力, 对教师这个职业的心理归属感(胡青, 李笃武, 孙宏伟, 2009)。信任是个体间进行交往时, 交往双方存在的一种互相支持的行为和信念(Ben-Ner & Halldorsson, 2010)。信任在经济发展和社会生活中扮演着重要角色, 被看作复杂社会系统的润滑剂和促进经济发展的重要因素(池丽萍, 2013)。

截至 2013 年, 持续了 15 年的高校扩招使高校录取人数近五年都保持在 600 万人以上。高校的扩招也将提高教学质量摆到了更加重要的位置, 而由于扩招规模与大学本身条件以及经济发展状况不平衡, 使得高校教师在其光鲜的身份之下, 存在着真实的生存和发展困境。而在待遇一定、管理体制改革难以一蹴而就的情况下, 在哪些方面采取措施才有助于高校教师教学质量的提高, 并有助于避免教师队伍的流失? 本研究从上述视角出发, 以信任作为调节变量, 探讨情绪劳动与组织承诺之间的关系, 希望借此引起高校对其教师心理健康的重视, 为学校相关政策的制定与落实提供借鉴与依据, 同时避免不必要的人才流失。

2. 对象与方法

2.1. 调查对象

根据方便采样原则, 在山东省的调查了 308 名高校教师。其中男 152 名(占 49.4%), 女 156 名(占 50.6%), 平均年龄为 36.17 ($SD = 7.67$)。

2.2. 调查方法

发放问卷 350 份, 收回有效问卷 308 份。

2.3. 调查工具

2.3.1. 情绪劳动量表

使用 Diefendorff 的情绪劳动问卷的汉化版(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005)。该量表包括三个因素: SA, 共 7 个项目; DA, 共 4 个项目; NA, 共 3 个项目。各分量表的克隆巴赫 α 系数分别是: 0.91、0.82、0.75。采用李克特七点量表计分。

2.3.2. 组织承诺量表

使用凌文铨、方俐洛和张治灿在中国本土文化的基础上编制的中国职工的组织承诺五因素模型量表(凌文铨, 张治灿, 方俐洛, 2000; Scotter, 1996)。量表共 15 个条目, 克隆巴赫 α 系数为 0.86。采用李克特七点量表计分, “1”代表“非常不符合”, “7”代表“非常符合”。

2.3.3. 信任量表

本研究采用 McAllister (McAllister, 1995)和 Scheer & Kumar (Scheer, Kumar, & Steenkamp, 2003)信任研究中使用的信任量表, 由 8 道题组成。结合本研究的实际需要, 对此量表做了翻译, 克隆巴赫 α 系数为 0.90。

2.4. 统计方法

本研究采用 SPSS17.0 进行数据管理与分析(丁国盛, 李涛, 2006)。

3. 结果

3.1. 描述性统计分析

表 1 显示了各变量的平均值、标准差以及各变量间相关系数。情绪劳动中的 NA 与 SA、NA 与 DA 呈现显著正相关。组织承诺与 SA、DA、NA 之间的相关分别达到了显著性水平。高校教师的组织承诺水平为 4.57 ± 1.00 。组织承诺与情绪劳动三个方面的相关均显著。信任与深层表现、自然表现、组织承诺的相关显著。

Table 1. Mean, standard deviation and coefficient of correlation of variables**表 1.** 各变量的均值、标准差和相关系数

因素	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4
表面表现	3.77	1.28				
深层表现	5.14	0.86	0.01			
自然表现	5.30	0.93	-0.28**	0.47**		
组织承诺	4.57	1.00	0.12*	0.28**	0.33**	
信任	4.50	1.27	0.01	0.25*	0.22**	0.68**

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

3.2. 情绪劳动与组织承诺的回归作用分析

以组织承诺为因变量,以情绪劳动各个因子为预测变量进行回归分析,见表 2。结果发现,SA ($p < 0.05$)、DA ($p < 0.01$)和 NA ($p < 0.01$)对组织承诺的解释都是正向的。

3.3. 信任对情绪劳动和组织承诺关系的调节作用分析

采用多重回归的方式对信任的调节作用进行验证。为避免共同方法偏差,将所有的数据去中心化处理之后再行回归分析。为探讨信任的调节作用,第一步,在回归分析中,将控制变量,包括性别、年龄、教育年限、工作年限放入回归方程,其中,性别是分类变量,分为男、女,年龄、受教育年限与工作年限时连续变量;第二步,将 SA 和 DA 分别放入组织承诺的回归方程中,验证情绪劳动对组织承诺的主效应;第三步,将信任与和信任与两个策略的乘积项分别纳入回归方程,考察信任在 SA 和 DA 上对组织承诺的调节作用。结果见表 3。

多重回归结果表明,以组织承诺为因变量时,如表 3 所示:①模型 1 显示人口学变量中的教育年限对组织承诺的影响显著。②模型 2 显示,信任和两种表现策略(SA 和 DA)对组织承诺的主效应均显著。信任对组织承诺具有显著的独立解释能力(在以 SA 为自变量的模型中: $\beta = 0.68$, $p < 0.01$; $\Delta R^2 = 0.44$, $F = 46.80$, $p < 0.01$, 在以 DA 为自变量的模型中: $\beta = 0.65$, $p < 0.01$; $\Delta R^2 = 0.44$, $F = 47.06$, $p < 0.01$)。这说明信任对高校教师的组织承诺具有显著的独立解释能力,信任程度高有助于增高组织承诺水平。③将 DA 与组织承诺的交互乘积项纳入到回归方程后,DA 和信任对组织承诺的正向预测作用达到了显著性水平($\beta = 0.38$, $p < 0.01$; $\Delta R^2 = 0.02$, $F = 42.72$, $p < 0.01$),表明信任对 DA 与组织承诺的关系具有显著的调节作用。④信任与 SA 的交互作用尚未达到显著水平。从上述结果看出,信任在深层表现与组织承诺的调节作用显著。

3.4. 人口统计学分析

3.4.1. 情绪劳动在人口统计学变量上的差异

(1) 情绪劳动在性别上的差异

有研究认为,与女性相比,男性较少的管理他们的情绪(Mary & Meredith, 2004)。本调查中,情绪劳动在性别上的差异虽未达到显著水平,但女性在三个维度上的得分均高于男性,存在女性比男性表现的更为明显的趋势。

(2) 情绪劳动在学历上的差异

情绪劳动在学历上的差异表明:学历越高的高校教师越多采用 DA 和 NA 的策略,差异达到显著水平。本科学历及以下被试有更多采用 SA 策略的趋势。以往研究认为,情绪劳动的个体影响因素研究多集中在性别、年龄、人格等相对静态的特质变量上(Diefendorff, Croyle, & Gosserand., 2005) (表 4)。

Table 2. Regression analysis between emotional labor and organizational commitment
表 2. 情绪劳动与组织承诺间的回归分析表

因变量	自变量	R2	ΔR^2	F	B
组织承诺	表面表现	0.01	0.01	4.34*	0.21
组织承诺	深层表现	0.09	0.09	15.68**	0.14
组织承诺	自然表现	0.17	0.16	20.74**	0.32

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

Table 3. Moderating effect of trust
表 3. 信任的调节作用分析表

		模型 1	模型 2	模型 3	模型 1	模型 2	模型 3
控制变量	性别	73	3.59	1.19	性别	0.03	-0.01
	年龄	186	3.90	1.29	年龄	-0.12	0.00
	教育年限	40	3.65	1.29	教育年限	-0.17**	-0.11*
	工作年限	9	3.11	1.33	工作年限	-0.04	0.04
自变量	表面表现(A)	73	4.89	0.90 (A)	深层表现	0.12**	-0.25
	信任(B)	186	5.20	0.84	信任(B)	0.65**	0.66**
调节变量	A × B	40	5.28	0.79	A × B	0.38**	
	ΔR^2	9	5.17	0.82	ΔR^2	0.05	0.44
	F	73	5.03	1.10	F	3.68**	47.06**

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

Table 4. The difference of emotional labor on education
表 4. 情绪劳动在学历上的差异分析表

情绪劳动	学历	N	M	SD	F	sig
表面表现	博士	73	3.59	1.19	2.13	0.10
	硕士	186	3.90	1.29		
	本科	40	3.65	1.29		
	其他	9	3.11	1.33		
深层表现	博士	73	4.89	0.90	2.89*	0.04
	硕士	186	5.20	0.84		
	本科	40	5.28	0.79		
	其他	9	5.17	0.82		
自然表现	博士	73	5.03	1.10	6.68**	0.00
	硕士	186	5.29	0.82		
	本科	40	5.71	0.86		
	其他	9	6.00	0.93		

注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 。

3.4.2. 组织承诺在人口统计学变量上的差异

(1) 组织承诺在年龄上的差异

表 5 结果显示, 组织承诺在年龄上存在显著差异。30 岁及以下、50 岁以上的高校教师组织承诺水平较高。

(2) 组织承诺在学历上的差异

表 5 结果显示, 本科学历的高校教师组织承诺更高, 博士学位的高校教师组织承诺最低。学历越高, 组织承诺水平越低, 且差异达到显著水平, 这与以往的研究相一致(许绍康, 2009)。

4. 讨论

4.1. 情绪劳动与组织承诺现状

本研究发现高校教师整体情绪劳动得分较高, 即对于高校教师而言, 个体能较好的监控和调整自己的情绪表达, 使个体与组织要求的表达规则相符合。被试团体更多的运用深层表现与自然表现的策略, 不同个体在表面表现的运用上差异较大。情绪劳动的三个维度之间存在显著的相关关系, 这也验证了该情绪劳动量表的效度。组织承诺的总体得分较高(4.57 ± 1.00), 这反映出在当前的经济环境下, 维持既有工作的稳定性较以往更为重要, 也反映出高校教师职业已深入人心, 成为人们向往的职业。

从性别而言, 在情绪劳动的三个维度上女性的得分均有高于男性情绪劳动得分的趋势。在学历而言, 学历越高的高校教师越多采用深层表现和自然表现的策略。本科学历及以下被试有更多采用表面表现策略的趋势。

对于组织承诺, 不同年龄、不同学历的高校教师的组织承诺水平存在显著差异。从年龄上看, 30 岁及以下、50 岁以上的高校教师组织承诺水平得分较高。组织承诺在年龄上的差异与以往研究相一致(许绍康, 2009; 王益玲, 鲁汉玲, 2007)。这反映出: 年轻的高校教师在面临结婚和孕育子女的阶段期待工作的稳定, 希望能够在校留任。50 岁以上高校教师群体, 由于年龄的限制, 在本校积累有更多的资历、人脉以及自身“求稳”的心态, 希望能够继续留任。从学历上看, 学历越高的高校教师组织承诺水平越低。学历越高, 意味着选择的余地越大, 范围越广, 在选择工作单位上拥有更大的主动权, 流动性也就越大。以往研究中指出, 教育程度越高, 组织越难提供交易平衡的足够报酬, 组织承诺越低(Bluedorn, 1982), 本研究结果与以往研究一致。

Table 5. The differences of organizational commitment on age and education

表 5. 组织承诺在年龄、学历上的差异

项目	分类	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>sig</i>
年龄/岁	≤30	4.84	0.86	4.62**	0.00
	31~40	4.50	1.13		
	41~50	4.28	0.86		
	≥51	4.69	1.00		
学历	博士	4.22	0.82	5.60**	0.00
	硕士	4.63	1.05		
	本科	4.78	0.96		
	其他	5.29	0.91		

注: ** $p < 0.01$ 。

4.2. 情绪劳动对组织承诺的影响

相关和回归分析结果表明, 情绪劳动整体与组织承诺成正相关, 深层表现与组织承诺之间以及自然表现与组织承诺之间分别存在着显著的正相关。表面表现、深层表现、自然表现对组织承诺的解释都是正向的。以往研究中, 组织承诺对情绪劳动的深层表现和自然表现具有正向解释作用, 组织承诺中的感情承诺而对表面表现具有负向解释作用(范雯, 2009)。这与本研究结果存在不同之处。原因可能在于: 第一, 由于高校教师群体具有其特殊性。在面对学生群体时, 采用表面表现策略很多时候能够带来教师状态、心情的真实良性改变。第二, 在高校教师使用表面表现策略时, 学生及时给予的正性反馈, 对其是一种激励。第三, 组织承诺划分为不同的维度, 感情承诺只是组织承诺的一部分, 不是代表组织承诺的整体。综合以上影响来看, 这都有助于高校教师在组织中的留任。

通过分析情绪劳动对组织承诺的影响, 得出情绪劳动能够良好的预测组织承诺, 个体通过内部心理过程调节情绪体验, 以及内心感受与组织表现的一致程度能够良好的预测个体的对组织的忠诚度。

4.3. 信任对情绪劳动和组织承诺关系的调节作用

调节作用分析结果显示, 信任是深层表现和组织承诺关系的调节变量。当个体经历高信任时, 深层表现对组织承诺的正向影响会增强, 当个体经历低信任时, 深层表现对组织承诺的负向影响会减弱。

因为高校教师在认同、内化组织规则的过程中和过程后, 如果对组织建立良好的信任, 会使其对该组织更加认可, 更加忠诚。建立良好的信任如相信自己在这样一个组织的领导下, 能够有良好的发展前景, 个人利益能够得到关注, 必要时能够得到组织的帮助, 这些都可以促进深层表现对于组织承诺的影响。

当前, 高校教师过度的情绪劳动与不恰当的情绪劳动方式导致其对于组织的忠诚程度降低, 在深层表现一定的情况下, 增强对组织的信任, 能够有效提高教师对于组织的忠诚度。因此, 在高等院校日常管理中, 应当增强与教师群体的信任关系, 建立信任纽带, 营造“组织可以信任, 值得信任”的观念, 实现信任的良性循环, 从而保持教师队伍的稳定性, 实现对教师群体的良好管理。

5. 结论

研究结果发现: 高校教师的情绪劳动较多, 组织承诺水平较高。高校教师群体的情绪劳动对组织承诺均具有不同程度的影响。情绪劳动的三个维度分别对组织承诺具有显著影响, 其中深层表现与自然表现对组织承诺具有显著的正向影响。信任对情绪劳动和组织承诺的关系具有调节作用。具体表现为, 信任对深层表现和组织承诺关系的具有正向调节作用。当个体经历高信任时, 深层表现对组织承诺的正向影响会增强, 当个体经历低信任时, 深层表现对组织承诺的负向影响会减弱。

基金项目

教育部课题“高校教师工作主动性行为的驱动机制与提升路径研究”(14YJC880019), 项目负责人: 胡青。

参考文献 (References)

- 池丽萍(2013). 信任: 父母的代内相似和亲子的代际传递. *心理学报*, 45(3), 336-344.
- 丁国盛, 李涛(2006). *SPSS 统计教程——从研究设计到数据分析*(页 250-267). 北京: 机械工业出版社.
- 范雯(2009). *组织承诺对情绪劳动影响的实证研究*. 硕士论文, 兰州: 兰州大学.
- 胡青, 李笃武, 孙宏伟, 张彧(2009). 高校教师工作压力与工作绩效的关系: 组织承诺的调节作用. *中国健康心理学杂志*

- 志, 17(12), 1488-1491.
- 凌文铨, 张治灿, 方俐洛(2000). 中国职工组织承诺的结构模型研究. *管理科学学报*, 3(2), 76-81.
- 刘勇陟(2005). *工作压力, 工作满意度和组织承诺关系研究——以深圳水务集团为例*. 硕士论文, 杭州: 浙江大学.
- 王益玲, 鲁汉玲(2007). 高校教师组织承诺现状研究. *黑龙江高教研究*, (3), 123-125.
- 许绍康(2009). 高校教师组织承诺现状研究. *心理科学*, 32(3), 745-747.
- Ben-Ner, A., & Halldorsson, F. (2010). Trusting and Trust Worthiness: What Are They, How to Measure Them, and What Affects Them. *Journal of Economic Psychology*, 1, 64-79.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations. *Human Relations*, 35, 135-153. <https://doi.org/10.1177/001872678203500204>
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959. <https://doi.org/10.1002/job.230>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Mary Ellen, G., & Meredith, A. N. (2004). Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64, 289. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00373.x>
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59. <https://doi.org/10.2307/256727>
- Scheer, L. K., Nirmalya, K., & Jan-Benedict, E. M. S. (2003). Reactions to Perceived Inequity in U.S. and Dutch Interorganizational Relationships. *Academy of Management Journal*, 46, 303-316. <https://doi.org/10.2307/30040624>

期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ap@hanspub.org