

中小学教师情绪劳动问卷的编制

吴宇驹¹, 刘毅²

(1. 暨南大学 管理学院, 广东 广州 510632;

2. 广州大学 教育学院, 广东 广州 510006)

[摘要] 在文献分析的基础上, 通过开放式问卷调查、访谈, 分析834份有效调查问卷, 编制适于中小学教师使用的情绪劳动测量问卷。问卷包括四个维度, 分别为知觉、深层行为、表层行为和自然行为, 问卷具有较好的信效度。情绪劳动各维度中, 知觉、深层行为的得分较高, 表层行为的得分最低。均值比较结果显示, 情绪劳动各维度在性别、任教年级和教龄上表现出不同程度的显著差异, 女教师在知觉和自然行为上的得分较高; 除表层行为外, 小学教师各项情绪劳动得分均高于中学教师; 随着教龄的增加, 教师的情绪劳动水平呈现上升的趋势。

[关键词] 中小学教师; 情绪劳动; 知觉; 深层行为; 表层行为; 自然行为

[中图分类号] G 443

[文献标识码] A

[文章编号] 1001-9162(2011)01-0102-07

一、引言

自Hochschild(1983)正式提出情绪劳动这一术语, 情绪劳动的研究至今方兴未艾。Glomb等人^[1](2004)归纳了业界理解情绪劳动内涵的三个视角, 一是强调内在的真实感受与外部表现的不一致导致个体出现不协调的状态, 这种理解更多地停留在对现象的描述层面; 二是立足于个体层面的情绪调节过程, 凸显个体的主动性(员工中心), 创设与规则相符的外部表现; 三是聚焦于情绪表达的外部行为特征, 如情绪表达的频率、强度、多样性等, 而这些行为特征又往往受制于服务行业的特点和服务规则, 因此带有“工作中心”的色彩。

国外学者对情绪劳动内涵的界定尚未达成共识, 这种分歧反映在不同的测量工具上。其中Grandey(2003)、Brotheridge(2003)和Diefendorff(2005)等人编制的问卷被广泛采用。Grandey^[2](2003)的情绪策略问卷包含深层行为和表层行为两个维度; Brotheridge^[3](2003)编制的情绪劳动策略问卷(emotional labor strategies)包括情绪表现的频繁性、强度、多样

性以及交往持续时间、表层行为和深层行为六个维度。Diefendorff^[4](2005)对情绪劳动策略问卷进行修订, 增加了自然行为(Expression of naturally felt emotions)这一维度。尽管测量工具的多样化一定程度上阻碍了研究结果的可比性, 但现有的实证研究总体上呈现“工作中心”和“员工中心”两个角度并举的趋势^[5-10]。

国内的研究大都在修订国外情绪劳动问卷的基础上展开, 被试基本集中在服务业一线员工, 如客服人员^[11-13]、保险销售员^[14]、酒店餐饮服务人员^[15]、医院护理人员^[16-17]等, 针对教师等教育领域工作人员的情绪劳动研究还不多。田学红等人^[18]针对特殊教育教师的工作性质及特点改编Diefendorff编制的情绪劳动问卷, 研究结果显示特殊教育教师较多采用自然和深层策略, 老教师的自然行为显著高于青年和中年教师, 表面行为越多, 对应的职业倦怠水平越高。刘衍玲^[19]等人编制了中小学教师情绪工作问卷, 对教师的情绪劳动进行了探索性的量化研究, 但问卷的内容仅仅局限于个体层面的情绪调节策略, 缺乏从“工作中心”的角度反映情绪劳动的属性, 而且问卷的题项并没有考虑具体教学情

[收稿日期] 2010-08-28

[基金项目] 广东省哲学社会科学规划心理学研究项目(09SXLX001); 广州市教育科学“十一五”规划项目(09A008); 广州市发展与教育心理学重点研究基地资助项目

[第一作者简介] 吴宇驹(1982!), 男, 广东佛山人, 暨南大学博士研究生, 从事组织行为学研究

境的影响,一定程度上制约了研究结果的效度。基于以上分析,本研究编制一份教师情绪劳动问卷,以更好地测量教师情绪劳动状况。

二、研究方法

(一) 研究样本

以随机取样和随机整群抽样相结合的办法选取

表1 样本的人口学变量分布

		性别		任教年级		学历		教龄				学校等级	
		男	女	小学	中学	本科	其他	5年或以下	6~10年	11~15年	16年或以上	省一级	其他
开放式问卷样本 (223)	人数	25	186	117	106	-	-	49	69	51	48	70	153
	%	11.8	88.2	52.5	47.5	-	-	22.6	31.8	23.5	22.1	31.4	68.6
访谈样本 (12)	人数	4	8	3	9	-	-	3	3	3	3	5	7
	%	33.3	66.7	25	75	-	-	25	25	25	25	41.7	58.3
EFA 样本 (386)	人数	120	266	190	196	259	127	98	101	79	102	229	157
	%	31.1	68.9	49.2	50.8	67.1	32.9	25.8	26.6	20.8	26.8	59.3	40.7
CFA 样本 (448)	人数	148	300	203	245	320	128	125	120	76	122	284	164
	%	33	67	45.3	54.7	71.4	28.6	28.2	27.1	17.2	27.5	63.4	36.6
χ^2 值		0.662		2.382		3.546		3.822				2.750	

注:表中的百分比均为有效百分比, χ^2 检验考察探索性因素分析(EFA)和验证性因素分析(CFA)两部分样本在各项人口学变量上构成比例的差异。

由表1可知, χ^2 值没有达到 $P=0.05$ 的显著水平,说明探索性因素分析和验证性因素分析样本在各项人口学变量上的构成比例没有显著差异。

(二) 研究工具

教师职业倦怠问卷(0.864),由北京师范大学伍新春等人编制^[20],22题,含情绪耗竭(0.904)、去个性化(0.745)、个人成就感(0.796)三个维度。PANAS情绪感受问卷,由Watson编制,经华东师大学者修订^[21],含20个描述情绪感受的词语(正性、负性词语各10个),包括正性情绪感受(0.894)和负性情绪感受(0.873)两个维度。自编的情绪劳动问卷,33题,含知觉、深层行为、表层行为、自然行为四个维度。问卷的信效度均达到心理测量学的要求,采用Likert五点计分,分数越高说明对应变量的程度越高。

(三) 数据统计

采用SPSS17.0和Amos7.0软件进行数据分析。

三、研究结果

(一) 初始问卷的编制

开放式问卷调查结果显示教师对工作情绪的作用、频率、表达规则有着较一致的看法,而且教师

广东珠三角地区中小学在职教师进行访谈和问卷调查。访谈以单人或2~3人为单位进行。问卷一部分通过群体施测,当场回收;一部分则发放给个人,对问卷的填答方式予以清晰说明,待问卷填完后回收。开放式问卷发放237份,无效问卷14份;预试和正式施测共发放问卷1200份,回收有效问卷834份。样本的人口学变量分布状况如表1。

或多或少地有着情绪劳动的亲身经历,这为后续初始问卷的编制提供了丰富的情境素材。访谈则进一步了解这种情绪调节过程是如何进行的,以及产生怎样的影响。通过开放式问卷和访谈,笔者收集了相当数量凸显教师行业特征的情绪劳动信息,在整理信息并从中提取素材编写题目的同时,还参考了Brotheridge^[3](2003)、Diefendorff^[4](2005)编制的情绪劳动问卷英文原版和中文修订版^[22]、台湾学者邬佩君^[23]修订Grandey(2003)的问卷,编制出40个题目的初始问卷。心理系一名教授、三名副教授修改了其中一些题目的表述,十名在职中小学教师通读问卷,均认为表述通俗简洁,内容没有超出教学实际。接下来就开始问卷的预测试。

(二) 预测试数据的项目分析和探索性因素分析

将预测试获得的40个项目得分加总,按从高到低的顺序排列,前27%为高分组,后27%为低分组,采用独立样本T检验,考察高低分组的被试40道题目得分的差异。结果显示,高低分组被试每道题目的均分都达到 $p=0.000$ 水平的显著差异,说明题目的区分度较好。

在预测试过程中,部分教师反映初始问卷中V30、V31、V32三道题均涉及教学过程中负性情绪的自然表现,作答时容易受社会称许性的影响而

出现失真，因此在接下来的探索性因素分析前将这三道题删除。探索性因素分析使用主成分分析法 (Principal Component) 抽取特征根大于 1 的因子，并用 Promax 模块进行斜交旋转，按照如下标准删减题目：在某一因子上的负荷值低于 0.4；# 在

两个或以上因子上的负荷值均大于 0.4；独自构成一个因子；% 与同一因子其他题目的意思不符。每次删减题目后重新进行探索性因素分析，最终删除初始问卷中的 V1、V13、V14、V15 四题，获得 9 个因子，解释了总变异的 58.515%。

表 2 一阶因子探索性因素分析因子负荷表

题目	因子一	因子二	因子三	因子四	因子五	因子六	因子七	因子八	因子九
V6	0.772								
V8	0.708								
V12	0.668								
V11	0.638								
V5	0.571								
V10	0.516								
V7	0.448								
V38		0.804							
V39		0.801							
V40		0.794							
V37		0.680							
V36		0.469							
V19			0.716						
V20			0.688						
V18			0.677						
V25			0.618						
V28				0.802					
V27				0.709					
V29				0.699					
V9					0.821				
V16					0.698				
V17					0.667				
V26						0.722			
V24						0.649			
V21							0.741		
V23							0.654		
V22							0.608		
V3								0.723	
V4								0.711	
V2								0.570	
V33									0.781
V34									0.629
V35									0.490
因子命名	规则知觉	深层情境	表层策略	自然策略	频率知觉	表层情境 一#	表层情境 二	作用知觉	深层策略
变异解释 百分比	19.452	10.011	5.894	4.990	4.433	3.819	3.526	3.294	3.095

注：KMO 值为 0.852，Bartlett 球形检验卡方值达到 $P=0.000$ 的显著水平。

因子一所含题目的内容关乎情绪表达规则的知觉，遂命名为“规则知觉”；因子二所含题目内容围绕深层行为实施的几个典型情境，遂命名为“深层情境”；因子九的内容虽涉及深层行为，但这种深层行为是跨情境的，因而命名为“深层策略”，其余命名方式与此相仿。尽管探索性因素分析得到较为清晰的九因素结构，但是所得因子的数量太

多，与开发问卷时预想的结构存在相当的差距。综观 9 个因子，其所反映的内容是有关联的，如因子二“深层情境”与因子九“深层策略”，两者都与深层情绪劳动密切联系。因此，笔者采取二阶因素分析的方法，拟实现一阶因子的合并，简化问卷结构。进行二阶因素分析，常规的方法是先计算一阶因子的得分，然后再进行探索性因素分析，但本研

究采用此举获得的二阶因素结构不够理想，因此改用吴明隆提出的 层面题项加总分析法^[24]：先将每个因子包含的奇数题和偶数题分别汇总，每个因子随之对应两个总分，然后进行探索性因素分析，一旦这两个总分负荷于同一个因子，那么就获得与预想相一致的因素结构。从情绪劳动研究的 两个角度并举 的趋势来看，规则知觉、频率知觉、作用知觉都是个体对工作相关特征的感知（工作中

心)；而深层行为、表层行为、自然行为强调个体层面的自我调节（员工中心），是情绪劳动的三大主要形式，其他一阶因子分别归属于这三种形式，因此预想的二阶因子有 4 个。分别对每个二阶因子所含的奇数题和偶数题求和，进行探索性因素分析，使用主成分分析法限定抽取 4 个因子，并用 Promax 模块进行斜交旋转，所得结果如表 3 所示。

表 3 二阶因子探索性因素分析因子负荷表

题目	因子一	因子二	因子三	因子四	共同度
表层奇数题求和	V19、V21、V23、V25	0.926			0.854
表层偶数题求和	V18、V20、V22、V24、V26	0.913			0.848
知觉奇数题求和	V3、V5、V7、V9、V11、V17		0.933		0.862
知觉偶数题求和	V2、V4、V6、V8、V10、V12、V16		0.900		0.852
深层奇数题求和	V33、V35、V37、V39			0.925	0.836
深层偶数题求和	V34、V36、V38、V40			0.864	0.811
自然奇数题求和	V27、V29				0.880
自然偶数题求和	V28				0.870
因子命名	表层行为	知觉	深层行为	自然行为	
变异解释百分比	40.436	20.352	13.208	8.479	

注：KMO 值为 0.728，Bartlett 球形检验卡方值达到 P=0.000 的显著水平。

通过二阶因素分析，获得与构想一致的清晰的四因子结构，所解释的变异达 82.502%，因子负荷值均在 0.87 以上，共同度都大于 0.766。笔者基于预测试结果确立的 33 个题目，展开正式调查。

(三) 正式调查数据的验证性因素分析

为了进一步验证教师情绪劳动结构的稳定性，排除模型结构建立在某一样本上的偶然性，笔者使用正式施测的 448 位教师的数据进行验证性因素分析。

表 4 教师情绪劳动四因素结构的各项拟合指标

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA	PNFI	GFI	AGFI
拟合指标值	70.835	15	4.722	0.953	0.913	0.090	0.505	0.965	0.917
标准	-	-	< 5	> 0.9	> 0.9	< 0.08 或 < 0.1	> 0.5	> 0.9	> 0.9

由表 4 结果可知，模型的各项拟合指标均达到一般的标准，四因素模型得到了正式调查数据的支持，可见模型是稳定的。

角度考虑。外在信度反映不同时间的测量结果一致性程度的高低，重测信度系数是其主要的衡量指标。内在信度则反映组成量表题目的一致性程度，其大小通过 Cronbach 值和分半信度系数来反映。

(四) 问卷的信效度检验

信度分别从 外在信度 和 内在信度 两个

表 5 问卷的各项信度系数

	知觉	深层行为	表层行为	自然行为	总问卷
Cronbach 值	0.784	0.724	0.763	0.645	0.848
Spearman Brown 分半系数	-	-	-	-	0.770
Guttman 分半系数	-	-	-	-	0.762
重测信度系数(N= 47 人)	0.919**	0.867**	0.861**	0.841**	0.916**

注：* 表示 P<0.05，** 表示 P<0.01，*** 表示 P<0.001，余表同。

选择其中 47 名教师时隔一个月后重新施测问卷，两次测量结果的相关系数均大于 0.8，说明问卷的重测信度较好。根据吴明隆^[24]（2003）提出的标准，总量表的 Cronbach 值最好在 0.8 以上，0.7~0.8 属可接受范围；而分量表的 Cronbach 值最好在 0.7 以上，0.6~0.7 属可接受范围。可

见问卷具有较好的内在一致性信度和分半信度。

国内外大量的跨样本实证研究结果均指出情绪劳动能有效预测职业倦怠：表层和深层行为均加剧情绪耗竭程度，表层行为对去个性化的预测力远大于工作要求，并降低个人成就感，深层行为却能显著提升个人成就感^{[16][25]}。情绪劳动总是在一定的

实际情绪感受基础上展开, 负面情绪对情绪劳动的影响也备受研究者关注^[26 27]。因此, 本研究分别选

择教师职业倦怠和情绪感受作为效标。

表 6 情绪劳动与职业倦怠的相关分析

	M & SD	情绪耗竭	去个性化	个人成就感	职业倦怠总分	知觉	深层行为	表层行为	自然行为
知觉	4.04 & 0.40	0.031	-0.261***	0.572***	-0.261***				
深层行为	3.86 & 0.43	-0.169**	-0.278**	0.567**	-0.402***	0.594**			
表层行为	3.40 & 0.53	0.422**	0.181**	0.095	0.320**	0.293**	0.221**		
自然行为	3.73 & 0.62	-0.016	-0.031	0.368***	-0.145**	0.302**	0.329**	0.025	
情绪劳动总分	3.79 & 0.33	0.145**	-0.138*	0.556**	-0.135**	0.844**	0.752**	0.656**	0.424**

相关分析结果显示, 情绪劳动各维度与总分的相关系数在 0.424~0.844, 各维度与总分的相关大都高于各维度之间的相关, 各维度既对整个问卷做出贡献, 又各自具有相对的独立性, 说明该问卷具有较好的结构效度。情绪劳动总分及各维度与职业倦怠显著相关, 其中深层行为与情绪耗竭、去个性

化显著负相关, 与个人成就感显著正相关; 表层行为与情绪耗竭、去个性化显著正相关, 所得结果与已有研究相仿。

根据 Watson 等人的标准^[21], 从调查样本中抽选低 PA 高 NA 和高 PA 低 NA 两个类型的教师, 比较其情绪劳动总分和各维度得分的差异。

表 7 不同情绪类型教师情绪劳动的差异性比较

	知觉		深层行为		表层行为		自然行为		情绪劳动总分	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
低 PA 高 NA (20 人)	4.08	0.39	3.86	0.54	3.88	0.60	3.55	0.63	3.92	0.41
高 PA 低 NA (312 人)	4.19	0.40	4.05	0.42	3.34	0.55	3.85	0.63	3.90	0.32
T 值	-1.219		-1.983*		4.224***		-2.048*		0.380	

独立样本 T 检验的结果显示, 高 PA 低 NA 组采用的深层、自然行为显著高于低 PA 高 NA 组, 相反的趋势反映在表层行为的得分上, 而知觉和情绪劳动总分并没有表现出显著差异。这与负面情绪与表层行为显著正相关^[4 5]的研究结果也是一致的, 可见问卷具有较好的效标效度。

(五) 情绪劳动在性别、任教年级、教龄上的差异比较

性别维度上, 女教师在知觉 ($t=2.904, p=0.004$) 和自然行为 ($t=1.863, p=0.063$) 上的得分高于男教师, 差异达到了显著或边缘显著水平。任教年级维度上, 小学教师在知觉 ($t=4.215, p=0.000$)、深层行为 ($t=2.968, p=0.003$)、自然行为 ($t=2.681, p=0.007$) 以及情绪劳动总分 ($t=4.155, p=0.000$) 上的得分显著高于中学教师。教龄对情绪劳动的影响也是显著的 ($t=3.762, p=0.011$), 均值多重比较结果显示, 教龄 5 年以上的教师, 其知觉、表层行为、情绪劳动总分的得分均显著高于教龄 0~5 年的教师, 从业 16 年以上教师的自然行为显著高于教龄 0~5 年的教师。

四、讨论

(一) 情绪劳动问卷的结构维度

探索性因素分析的结果显示自编的中小学教师情绪劳动问卷包括 33 个题目, 四个维度分别为知觉、深层行为、表层行为和自然行为。其中知觉指的是教师对工作中情绪要求的感知, 包括对情绪劳动的作用、表达规则和频率多寡的感知。教学工作对情绪的要求不如服务行业明确, 带有一定的隐蔽性, 因此教学工作的情绪要求强度主要依赖教师的知觉来反映。深层行为指的是当教师的内心感受与组织的表达规则不一致时, 个体通过换位思考、注意力转移和认知重评等内部心理过程, 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, 并通过行为体现出来。当运用这种行为时, 教师的内部感受和外在行为都发生改变。表层行为指的是当教师感受的情绪和表达规则不一致时, 通过调节情绪的外部表现, 如手势、声音和面部表情等, 使情绪按照组织的规则要求表达出来, 但此时教师的内部情绪感受并不发生改变。当内心的情绪感受与组织的表现规则一致时, 教师只需要自然表现就可以了。问卷中深层行为、表层行为和自然行为对应的题目均包含具体的教学情境以及跨情境的策略, 既考虑到情境对情绪调节的影响, 又考虑到行为的稳定性, 这样能够更准确地反映教师情绪劳动的状况。四因素结构得到了实测数据的较好拟合, 问卷也通过了信效度检验。值得注意的是 自

然行为 维度对应的题目较少,造成内部一致性信度较低,后续对问卷的修订应适当增加题目。

(二) 情绪劳动在性别、任教年级、教龄上的差异比较

女教师在知觉和自然行为上的得分高于男教师,这与女性的性别角色密不可分,女性在社会化的过程中形成较好的情绪管理能力,更善于表达真实的情绪感受^[28]。除表层行为外,小学教师各项情绪劳动的得分均高于中学教师,这可以从小学生的年龄特点中找到原因。小学生的认知方式以形象思维为主,教师课上的表情越丰富多样,就越能吸引学生的注意力,促进其感知、记忆和思考的能力。小学生对负性情绪的反应极其敏感,长期面对教师或家长的负性情绪容易使学生形成创伤感或人格缺陷,因而教师的情绪劳动水平自然高。中学生已经具备相当的共情能力,他们大都能够理解教师的感受,同时能把自身的感受传达给教师,双方能达到互相理解、关心,教师的主要任务是帮助学生

拓宽知识面,发展抽象的、逻辑的思维,更好地认识自己、发展自己,因而教师的情绪劳动水平相对较低。随着教龄的增加,教师的情绪劳动水平呈现上升的趋势。从业时间越长,教师越能感知到教学中不成文的情绪表达规则以及情绪劳动对教学的积极作用,因而更倾向于开展情绪劳动。

五、结论

(一) 中小学教师情绪劳动问卷包括四个维度,分别为知觉、深层行为、表层行为和自然行为,问卷具有较好的信效度。

(二) 情绪劳动各维度中,知觉、深层行为的得分较高,表层行为的得分最低。均值比较结果显示,情绪劳动各维度在性别、任教年级和教龄上表现出不同程度的显著差异,女教师在知觉和自然行为上的得分较高;除表层行为外,小学教师各项情绪劳动得分均高于中学教师;随着教龄的增加,教师的情绪劳动水平呈现上升的趋势。

[注 释]

本部分括号中的数值为本次调查数据计算的 Cronbach 值。

表层情境一和表层情境二所含题目均为表层行为发生

的典型情境。

标准引自吴明隆 结构方程模式!!! SIMPLIS 的应用 (第2版)(,台北:五南图书出版公司,2008: 53- 65。

[参考文献]

- [1] Glomb, T. M., Tews, M. J. Emotional labor: a conceptualization and scale development [J]. Journal of Vocational Behavior, 2004, 64 (1), 1- 23.
- [2] Grandey, A. When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer rated service delivery [J]. Academy of Management Journal, 2003, 46, 86- 96.
- [3] Brotheridge, C. M., Leo, R. T. Development and validation of emotional labour scale [J]. Journal of Occupational or Organizational Psychology, 2003, 76, 365- 379.
- [4] James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies [J]. Journal of Vocational Behavior, 2005, 66, 339 - 357.
- [5] C leste M. Brotheridge, Alicia, A. Grandey. Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives [J]. Journal of Vocational Behavior, 2002, 60, 17- 39.
- [6] Feng Hua Yang, Chen Chieh Chang. Emotional labor job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: a questionnaire survey [J]. International Journal of Nursing Studies, 2008, 45, 879- 887.
- [7] Hyun Jeong Kim. Hotel service providers emotional labor: the antecedents and effects on burnout [J]. International Journal of Hospitality Management, 2008, 27, 151- 161.
- [8] Peter Totterdell, David Holman. Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2003, Vol. 8, No. 1, 55- 73.
- [9] 杨林锋, 余新年, 范庭卫. 情绪劳动结构维度初探 [J]. 内蒙古农业大学学报 (社会科学版), 2008, (3), 263- 265.
- [10] 杨玲, 李明军. 中小学教师情绪工作策略及特性与工作满意度的关系研究 [J]. 心理发展与教育, 2009, (3), 89- 94, 100.

- [11] 胡君辰, 杨林锋. 情绪劳动 要求与情绪耗竭: 情绪劳动策略的中介作用研究 [J]. 心理科学, 2009, 32 (2), 423- 426.
- [12] 汤超颖, 周岳, 赵丽丽. 服务性员工情绪劳动策略效能的实证研究 [J]. 组织行为与人力资源管理, 2010, (3), 93- 100, 114.
- [13] 杨泳波, 张建新, 周明洁. 呼叫中心座席员情绪劳动方式与职业枯竭的关系 [J]. 中国临床心理学杂志, 2010, (3), 377- 378.
- [14] 孙立志. 保险营销员情绪劳动对压力反应的影响 [D]. 河南大学硕士学位论文, 2008.
- [15] 李新霞. 餐饮业员工情绪劳动、组织承诺对服务破坏的影响 [D]. 河南大学硕士学位论文, 2008.
- [16] 王慧, 杨敏, 高伟, 王朝霞. 护士情绪劳动表现策略与工作倦怠的相关分析 [J]. 护理学杂志, 2008, (3), 1- 3.
- [17] 李永鑫, 谭亚梅. 医护人员的情绪劳动与工作倦怠及工作满意度的关系 [J]. 中华护理杂志, 2009, (6), 506- 509.
- [18] 田学红, 周厚余, 陈登伟. 特殊教育教师情绪劳动状况调查 [J]. 中国特殊教育, 2009, (8), 50- 56.
- [19] 刘衍玲. 中小学教师情绪工作的探索性研究 [D]. 西南大学博士学位论文, 2007.
- [20] 王国香, 刘长江, 伍新春. 教师职业倦怠量表的修编 [J]. 心理发展与教育, 2003, (3), 82- 86.
- [21] 张卫东, 刁静, Constance J. Schick. 正、负性情绪的跨文化心理测量: PANAS 维度结构检验 [J]. 心理科学, 2004, 27 (1), 77- 79.
- [22] 柏乔阳. 情绪型劳动的影响因素及其与员工心理健康的关系 [D]. 浙江大学硕士学位论文, 2006.
- [23] 蔡孟原. 难应付客户、情绪劳务与情绪衰竭!!! 工作涉入与知觉组织支持的调节效果 [D]. 台湾中原大学心理学系硕士学位论文, 2005.
- [24] 吴明隆编著. SPSS 统计应用实务!!! 问卷分析和应用统计 [M]. 北京: 科学出版社, 2003, 101- 111.
- [25] Brotheridge C. M., Lee R. T. Testing a conservation of resource model of the dynamics of emotional labor [J]. Journal of Occupation Health Psychology, 2002, Vol. 7, No. 1, 57- 67.
- [26] Sharmin Spencer, Deborah E. Rupp. Angry, guilty, and conflicted: injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms [J]. Journal of Applied Psychology, 2009, Vol. 94, No. 2, 429- 444.
- [27] 马淑蕾, 黄敏儿. 情绪工作: 表层动作与深层动作, 哪一种效果更好? [J]. 心理学报, 2006, 38 (2), 262- 270.
- [28] Hazel Anne M. Johnson, Paul E. Spector. Service with a smile: do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2007, Vol. 12, No. 4, 319- 333.

Development of Emotional Labor Scale for Elementary and Secondary School Teachers

WU Yu ju¹, LIU Yi²

(1. School of Management, Jinan University, Guangzhou, Guangdong, 510632, PRC;

2. School of Education, Guangzhou University, Guangzhou, Guangdong, 510006, PRC))

[Abstract] This paper, based on the review of current literature, via open ended questionnaire, and interview, with teachers, analyzed 834 available samples, and developed the emotional labor scale for elementary and secondary school teachers. The scale is proved to be of good reliability and validity, which consists of four dimensions: perception, deep behavior, surface behavior, and natural expression. In addition, perception and deep behavior demonstrate higher scores. Scores for aggregation and each dimension vary with gender, grade, and tenure. Female did well in perception and natural expression. Comparing to their secondary school counterparts, elementary school teachers make great efforts on emotional labor except for surface behavior. As tenure raises, extent of emotional labor goes up.

[Key words] elementary and secondary school teachers; emotional labor, perception; deep behavior; surface behavior; natural behavior

(责任编辑 周蓉/校对 小舟)