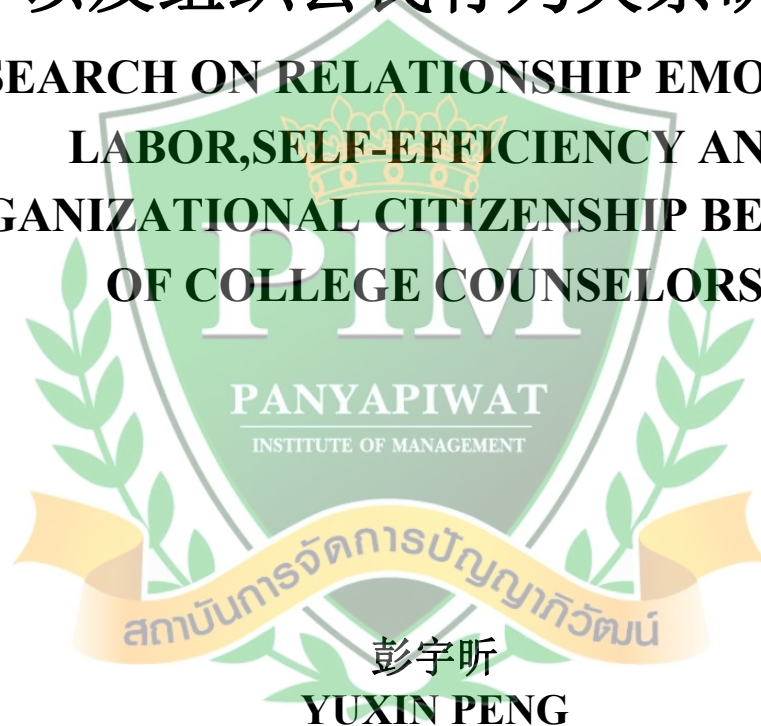




# 高校辅导员情绪劳动、自我效能感 以及组织公民行为关系研究

RESEARCH ON RELATIONSHIP EMOTIONAL  
LABOR, SELF-EFFICIENCY AND  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
OF COLLEGE COUNSELORS



彭宇昕

YUXIN PENG

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院  
属正大管理学院工商管理硕士学位  
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分  
二〇二二年八月

高校辅导员情绪劳动、自我效能以及组织公民行为关系研究 彭宇昕 二〇二二年





# 高校辅导员情绪劳动、自我效能感 以及组织公民行为关系研究

RESEARCH ON RELATIONSHIP EMOTIONAL  
LABOR, SELF-EFFICIENCY AND  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
OF COLLEGE COUNSELORS



本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院  
属正大管理学院工商管理硕士学位  
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分  
二〇二二年八月  
版权归正大管理学院所有

## 摘要

独立研究报告题目： 高校辅导员情绪劳动、自我效能感以及组织公民行为关系研究

作者： 彭宇昕

导师： 农任媛博士

学位名称： 工商管理硕士学位

专业名称： 工商管理专业（中文体系）

学年： 二〇二二年

随着改革的开放，社会经济的高速发展，社会组织越来越重视人才的培养，而高校作为优秀人才的培养基地，对培养高水平、高素质人才有着巨大的责任。而高校辅导员作为学生思想政治工作的主体，其组织效能对于教育工作绩效有着重要影响，并且高校辅导员本身又具有一定的职业特殊性，它涉及一系列情感体验，从喜悦到愤怒，情绪会给工作带来更多不可预测的偏移。但不恰当的情绪劳动可能使教师长期处于愤怒、暴躁、紧张、焦虑、烦恼等情绪近乎失控的状态，致使教师工作动机减弱和工作兴趣降低，严重者会造成教师的生理和心理健康问题，最终导致教师对职业的认可度和满意度降低，影响工作和教学质量并增加教师离职的可能性。故本文整理国内外文献，结合实证针对从事高校辅导员情绪劳动与高校辅导员教师组织公民行为之间的关系，以及自我效能感在高校辅导员情绪劳动与高校辅导员教师组织公民行为关系中的中介作用。随后通过问卷调查，对全国高校辅导员进行问卷调查，结果可知，多元线性回归分析的结果显示高校教师情绪劳动与组织公民行为显著正向影响，高校教师的自我效能感在情绪劳动与组织公民行为之间具有部分中介作用。这说明我们可以通过降低情绪劳动的表层行为和提高情绪劳动的深层行为来促进组织公民行为，同时，可以通过增加高校教师的自我效能感来促进积极组织公民行为的形成。

**关键词：** 高校辅导员      情绪劳动      自我效能感      教师组织公民行为

## ABSTRACT

Title: Research On Relationship Emotional Labor, Self-efficiency  
And Organizational Citizenship Behavior Of College  
Counselors

Author: Yuxin Peng

Advisor: Dr. Renyuan Nong

Degree: Master of Business Administration

Major: Business Administration (Chinese Program)

Academic Year: 2022

With the reform and opening up and the rapid development of social economy, social organizations pay more and more attention to the training of talents, and as the training base of excellent talents, universities have great responsibility for cultivating high-level and high-quality talents. As the main body of students' ideological and political work, the organizational efficiency of college counselors has an important impact on the performance of education work, and college counselors themselves have certain professional particularity, which involves a series of emotional experiences, from joy to anger, emotions will bring more unpredictable deviation to the work. But inappropriate mood labor may make teachers in anger, irritability, tension, anxiety, trouble and other state of control, the teachers work motivation and work interest, serious can cause teachers' physical and mental health problems, eventually lead to teachers' professional recognition and satisfaction, affect the quality of work and teaching and increase the possibility of teachers leave. Therefore, this paper collates domestic and foreign literature and combines with the evidence between the emotional labor of college counselors and the civic behavior of college counselors and teachers, as well as the intermediary role of self-efficacy in the relationship between the emotional labor of college counselors and the civic behavior of university counselors and teachers. Subsequently, a questionnaire survey was conducted on college counselors nationwide. The results of multiple linear regression analysis showed a significant positive impact on emotional labor and organizational citizen behavior, and the self-efficacy of college teachers had a partial intermediary role between emotional labor and organizational citizen behavior. This shows that we can promote the organizational citizen behavior by reducing the surface behavior of emotional labor and improving the

deep behavior of emotional labor, and at the same time, we can promote the formation of active organizational citizen behavior by increasing the self-efficacy of college teachers.

**Keywords:** College counselor      Emotional labor      Efficacy  
Teachers organize civic behavior



# 目录

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 摘 要 .....                   | I   |
| ABSTRACT .....              | II  |
| 目录 .....                    | IV  |
| 表格目录 .....                  | VII |
| 图片目录 .....                  | IX  |
| <br>                        |     |
| 第一章 绪论 .....                | 1   |
| 1.1 研究背景 .....              | 1   |
| 1.2 研究问题 .....              | 2   |
| 1.3 研究目的 .....              | 2   |
| 1.4 研究意义 .....              | 3   |
| 1.4.1 实践意义 .....            | 3   |
| 1.4.2 理论意义 .....            | 3   |
| 第二章 文献综述 .....              | 4   |
| 2.1 高校辅导员 .....             | 4   |
| 2.1.1 高校辅导员概念 .....         | 4   |
| 2.1.2 高校辅导员工作 .....         | 4   |
| 2.2 情绪劳动的理论基础 .....         | 6   |
| 2.2.1 情绪劳动的概念界定 .....       | 6   |
| 2.2.2 情绪劳动的测量 .....         | 7   |
| 2.2.3 关于高校教师情绪劳动的相关研究 ..... | 9   |
| 2.3 教师自我效能理论 .....          | 10  |
| 2.3.1 教师自我效能的概念界定 .....     | 10  |
| 2.3.2 教师自我效能感的测量维度 .....    | 11  |

## 目录（续）

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 2.3.3 自我效能的相关研究 .....       | 12 |
| 2.4 教师组织公民行为理论 .....        | 13 |
| 2.4.1 教师组织公民行为的概念界定 .....   | 13 |
| 2.4.2 教师组织公民行为的测量维度 .....   | 14 |
| 2.4.3 关于教师组织公民行为的相关研究 ..... | 15 |
| 2.5 文献评述 .....              | 16 |
| 第三章 研究方法 .....              | 17 |
| 3.1 研究结构 .....              | 17 |
| 3.2 理论基础 .....              | 18 |
| 3.3 研究对象 .....              | 19 |
| 3.4 研究模型及假设 .....           | 19 |
| 3.5 研究方法 .....              | 21 |
| 3.5.1 分析方法 .....            | 21 |
| 3.5.2 样本量计算 .....           | 22 |
| 3.5.3 问卷设计 .....            | 22 |
| 3.5.4 分析方法 .....            | 26 |
| 第四章 研究结果与分析 .....           | 28 |
| 4.1 问卷发放与回收 .....           | 28 |
| 4.2 信度分析 .....              | 28 |
| 4.3 效度分析 .....              | 28 |
| 4.4 描述性分析 .....             | 31 |
| 4.4.1 样本量基本特征 .....         | 31 |
| 4.4.2 情绪劳动之描述性分析 .....      | 32 |
| 4.4.3 自我效能感之描述性分析 .....     | 33 |

## 目录（续）

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 4.4.4 教师组织公民行为之描述性分析 .....      | 34 |
| 4.5 回归分析 .....                  | 36 |
| 4.5.1 情绪劳动之表层扮演对组织行为的回归分析 ..... | 36 |
| 4.5.2 情绪劳动之深层扮演对组织行为的回归分析 ..... | 39 |
| 4.6 相关性分析 .....                 | 42 |
| 4.7 中介作用分析 .....                | 44 |
| 4.8 假设结论 .....                  | 45 |
| 第五章 结论与建议 .....                 | 47 |
| 5.1 研究结论 .....                  | 47 |
| 5.2 建议 .....                    | 47 |
| 5.3 研究不足与展望 .....               | 49 |
| 参考文献 .....                      | 50 |
| 附录 .....                        | 59 |
| 致谢 .....                        | 63 |
| 声明 .....                        | 64 |
| 个人简历 .....                      | 65 |



## 表格目录

|        |                         |    |
|--------|-------------------------|----|
| 表 2.1  | 中国内外辅导员职责对比 .....       | 5  |
| 表 2.2  | 情绪劳动的概念界定 .....         | 6  |
| 表 2.3  | 情绪劳动的结构维度 .....         | 8  |
| 表 2.4  | 教师自我效能感的测量维度 .....      | 11 |
| 表 2.5  | 教师组织行为的测量维度 .....       | 14 |
| 表 3.1  | 研究假设 .....              | 20 |
| 表 3.2  | 中国高校辅导员基本特征 .....       | 22 |
| 表 3.3  | 高校辅导员情绪劳动调查 .....       | 23 |
| 表 3.4  | 自我效能感调查 .....           | 24 |
| 表 3.5  | 组织公民行为调查 .....          | 25 |
| 表 4.1  | 问卷回收情况表 .....           | 28 |
| 表 4.2  | 信度分析 .....              | 28 |
| 表 4.3  | 效度分析结果 .....            | 29 |
| 表 4.4  | 样本量基本特征描述性之频数统计 .....   | 32 |
| 表 4.5  | 情绪劳动之描述性分析 .....        | 33 |
| 表 4.6  | 自我效能感之描述性分析 .....       | 33 |
| 表 4.7  | 组织公民行为之描述性分析 .....      | 34 |
| 表 4.8  | 表层扮演对办事积极主动的回归分析 .....  | 36 |
| 表 4.9  | 表层扮演对积极学习的回归分析 .....    | 36 |
| 表 4.10 | 表层扮演对工作上帮助同事的回归分析 ..... | 37 |
| 表 4.11 | 表层扮演对维护人际和谐的回归分析 .....  | 37 |
| 表 4.12 | 表层扮演对敢于表达意见的回归分析 .....  | 38 |
| 表 4.13 | 表层扮演对维护单位形象的回归分析 .....  | 38 |
| 表 4.14 | 深层扮演对办事积极主动的回归分析 .....  | 39 |
| 表 4.15 | 深层扮演对积极学习的回归分析 .....    | 40 |

## 表格目录（续）

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 表 4.16 深层扮演对工作帮助同事的回归分析 ..... | 40 |
| 表 4.17 深层扮演对维护人际和谐的回归分析 ..... | 41 |
| 表 4.18 深层扮演对敢于表达意见的回归分析 ..... | 41 |
| 表 4.19 深层扮演对维护单位形象的回归分析 ..... | 42 |
| 表 4.20 组织自尊与工作绩效相关性分析 .....   | 43 |
| 表 4.21 中介作用 .....             | 44 |
| 表 4.22 中介作用检验结果汇总 .....       | 44 |
| 表 4.23 假设结果表 .....            | 45 |



## 图片目录

|                   |    |
|-------------------|----|
| 图 3.1 研究结构图 ..... | 18 |
| 图 3.2 研究假设 .....  | 20 |



# 第一章 绪论

## 1.1 研究背景

[illegible]

李南(2021)年指出,高校辅导员是学生思想政治工作的主体,大学辅导员的组织效能对教育工作的业绩具有重要影响。组织公民的行为是提高组织效能的行为(白玉,2021),是提高组织效能的一种途径。贾雨琪(2020)所说的大学辅导员组织公民行为,是辅导员在教育专业中的重要力量,也是辅导员工作的成果和学生的发展质量的一个重要关系,是目前我国高等教育文化建设的一个重要内容,对大学生文化的形成具有积极的促进作用。但是,同时,辅导员或辅导员的工作也存在着许多新的问题(吴敏,2021),面对环境的改变,面对学生的困难。首先,高校辅导员的职责比较模糊,许多高校的所有和学生的工作都交给了辅导员,让辅导员们将所有的精力都投入到了学生的尺寸上,这就增加了高校辅导员的压力,同时也使得高校辅导员的情感劳动日益增大(2016,罗廷)。二是参事在职称评定,职务繁杂,待遇偏低,职业发展前景不明朗等问题。最后,在高校危机中,心理顾问是直接和人交往的,他们长久地处于过得很压力,一旦发生危机时,他们会不断地做好准备,而长期的出现,必然会导致他们精神上的疲劳(贾雨琪,2020)。

而且目前，高校辅导员队伍已经成为情绪劳动的高发人群，并且通过检索发现，关于组织公民行为的研究领域主要集中在企业范畴内，研究对象也大多以企业员工为主，不仅如此，自我效能的研究起步较晚，在心理学界被学者广泛接受，不仅如此，已成为组织行为与人力资源管理领域中的研究热点。而且

高校在中国属于事业单位，高校辅导员本身又具有一定的职业特殊性，它涉及一系列情感体验，从喜悦到愤怒，情绪会给工作带来更多不可预测的偏移。与此同时，秦旭芳和刘慧娟（2016）认为，不恰当的情绪劳动可能使教师长期处于愤怒、暴躁、紧张、焦虑、烦恼等情绪近乎失控的状态，致使教师工作动机减弱和工作兴趣降低，严重者会造成教师的生理和心理健康问题，最终导致教师对职业的认可度和满意度降低，影响工作和教学质量并增加教师离职的可能性。在贾雨琪（2020）的研究中指出如今的高校辅导员的心理资源损耗，不断产生倦怠的情绪，其已经逐渐产生工作效率低下的特点。但是，通过文献资料显示，大学辅导员对情感劳动和组织公民行为关系的实证研究较少，更少地对其关系的研究。本文以高校文化为切入点，为改善高校辅导员组织效能的理论基础与基础，从有关的理论文献出发，对高校辅导员情感劳动、组织公民行为与自身效能的相关性进行了验证。

## 1.2 研究问题

基于以上所论述的问题，研究者希望通过研究，解决以下问题：

第一，探究高校辅导员的情绪劳动现状如何？

第二，探究影响高校辅导员组织行为因素为何？随后探索高校辅导员的情绪管理对其组织行为的影响机制。

第三，探究自我效能在高校辅导员情绪管理与组织行为中是否存在中介作用？

第四，如何提升高校辅导员的组织行为，完善对他们的情绪管理？以此来提升高校辅导员职业能力的策略。

## 1.3 研究目的

本文基于国内外情绪管理的研究成果及理论模型，分别对以往有关情绪劳动、组织公民行为和自我效能领域的相关文献进行梳理，采用实证分析的方法，以高校辅导员为研究对象，通过问卷调查的方式进行数据收集，借助于统计分析软件，检验在大学文化背景下，高校辅导员的情绪劳动、自我效能及组织公民行为之间的关系，证明高校辅导员的情绪劳动能够通过自我效能与组织公民行为之间存在直接或间接的关系，提出可以通过增加高校辅导员的自我效能感来增强高校辅导员的组织公民行为，从而提高高校辅导员的组织效能及教学质量。

## 1.4 研究意义

### 1.4.1 实践意义

目前，随着教育改革的深入，越来越多具备更高文化素养以及更优秀的教师加入这一领域，但是高强度的教育压力也针对于教师能力以及个人素质提出更高标准，更何况辅导员这个特殊的群体，在张蓝月（2020）的研究中指出，其辅导员的情绪劳动具有重要的教育价值，价值观教育离不开学生的情感认同。因此，本研究通过调查和分析高校辅导员的情绪劳动的现实状况，将其理论与实践相结合，通过问卷调查对研究数据的分析整理，为高校辅导员如何开展情绪管理内容提供一定的培训和指导意义。因为只有通过合理且科学的方式方法，才能减少高校辅导员的负面情绪，提高其工作热情，才能避免优秀人才的流失（张志坚，2022）。因此，本研究通过探讨高校辅导员的情绪劳动、自我效能、组织行为的关系，能够在一定程度上提醒学校管理者要采用合理有效的管理方式，建立高校辅导员情绪管理预警与干预机制，并为高校辅导员提供情绪劳动的相关咨询和培训课程，这样才能使高校辅导员面对学生满足高情绪的工作要求，积极投身于教师这份神圣的职业中。

### 1.4.2 理论意义

情绪劳动、组织公民行为问题涉及管理学、社会学、心理学等多个学科，并且学科交叉性很强（李晓杰，2020）。而本文的理论价值是通过对高校辅导员情感劳动、自身效能、组织效能的关系进行实证分析，对高校辅导员情感劳动与组织公民行为的关系进行分析，探讨自身效能在其关系中的中介作用，并提出了提高高校辅导员组织效能的政策建议，通过对高校辅导员团体的情感理论、组织效能理论、相关理论的开发与应用，为高校辅导员的工作绩效提升政策的提出提供理论基础，为高校辅导员组织效能的全面发展提供理论研究价值。

## 第二章 文献综述

### 2.1 高校辅导员

#### 2.1.1 高校辅导员概念

高校，是中国教育部对公民进行高等教育的主要机构，即“高等学校”。主要以普通高等学历教育为主，其分为大学、专门学院、高等职业技术学院、高等专科学校的统称（梁涛，2012）。而从学历和培养层次上讲，包括专科、本科、硕士研究生、博士研究生（蓝心，2018）。而本文所研究所指的“高校”是普通高等学校中的大学本科阶段。

而高校辅导员是普通高等学校辅导员的简称。其“辅导员”一词最早于1952年，有中国教育部颁发的《关于在高等学校有重点的试行政治工作制度的指示》中首次提出（曾亚纯，2021）。随后在《辞海》以及《中国大百科全书》中提到，“辅导员”是中国高等学校的基层政治工作的干部，是帮助和指导学习、工作的人（徐家林 & 陶书中，2007）。而在曾亚纯（2021）的研究中指出，现如今随着教育的改革，辅导员的主要任务是从事学生日常思想政治教育作为主，其是高等学校学生思想政治教育和管理工作实施、组织和指导的重要力量和关键一环，不仅如此，李思雨（2018）的研究中指出，辅导员在政治教育工作的同时，也有关注大学生的身心健康发展，是大学生成人和成才过程中不可缺少的重要角色。因此，本研究中的辅导员是指在具有教师身份的专门从事学生工作一线专职辅导员。

#### 2.1.2 高校辅导员工作

在唐霞等人（2007）的研究中就曾指出，目前高校辅导员队伍建设中存在专业标准不规范，辅导员职业定位不清晰等问题。王显芳（2015）认为，高校辅导员队伍发展面临着困境，如人才培养被低估、各种关于学生的琐事皆要管理等。与此同时，在国外高校同样拥有一支辅导员（school counselor）队伍，其主要针对学生开展学习辅导、生活辅导、职业辅导、心理辅导等各项工作（Axinte Roxana，2014,）。Brown, Emily C（2020）以及 Minton, Casey A. Barrio; Hightower, Jennifer M.（2020）就在其研究中指出，美国的高校辅导员制度，设立至今约有100多年历史，是一种综合性、专业性很强的职业。其角色

定位为职业辅导师、社会化辅导师和心理辅导师。在美国大学人事协会于 1968 年最早提出“明日高等教育工程”，并且提出了有关辅导员 9 大职能，和中华人民共和国教育部发令的有关辅导员的职责对比如下表 2.1 所示：

表 2.1 中国内外辅导员职责对比

| 分类                                          | 美国大学人事协会（1968）                     | 中华人民共和国教育部（2017）                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 就 业<br>服务                                   | 为个人或群体提供就业方面的咨询服务                  | 为学生树立正确的就业理念，为学生提供科学的职业规划和就业指导和相关服务。                                                                                                            |
| 学 习<br>与<br>发<br>展<br>咨<br>询                | 担当家长、教师、学校管理部门和社会管理部门的纽带，为他们提供咨询   | 通过思想理论教育和价值引导，使学生能够牢固地树立正确的世界观、人生观、价值观，不断增强道路自信、理论自信、制度自信和中国特色的社会主义文化自信。                                                                        |
| 学 习<br>生活                                   | 配合专业教师开展专业学习教育活动，帮助学生专业发展          | 学习模式的建设，引导学生养成良好的学习习惯，掌握正确的学习方法，熟悉学生所学专业的基本状况，激发学生的学习兴趣。                                                                                        |
| 心 理<br>咨<br>询<br>与<br>服<br>务                | 提供心理辅导，帮助大学生健康成长                   | 心理健康教育及疏导工作，帮助学校的心理健康教育机构进行心理健康教育，对学生心理问题进行初步调查和疏导，组织心理健康知识普及宣传活动，培养学生理性平和、乐观向上的健康心态，通过开展心理健康教育活动，使学生的理性平和、乐观向上的健康心态，通过开展心理健康教育活动，使学生的心理健康教育活动。 |
| 经 济<br>资助                                   | 帮助学生解决一些经济资助，帮助学生申请奖学金等            | 管理学生的日常工作，负责升学、毕业教育和相关的管理、服务等方面的工作。组织大家对学生进军事训练。组织各种奖学金的人员进行。引导学生在帮助学生的帮助上。组织同学的工作是勤劳的助学活动，为他们提供有益的帮助。了解学生的生活辅导，推动他们与睦相处，促进他们互相帮助。              |
| 学 生<br>组<br>织<br>和<br>学<br>生<br>俱<br>乐<br>部 | 鼓励学生参与学校管理                         | 党团建设、班级建设，开展选树、培养、激励学生骨干，培养教育学生入党积极分子，发展学生党员、教育管理服务，指导学生党支部、班级团组织建设等工作。                                                                         |
| 多 元<br>化<br>服<br>务                          | 鼓励学生参与社会实践，扩宽见世面，                  | 理论和实践研究，努力学习思想政治教育的基本理论和相关学科知识，参加相关学科领域学术交流活动，参与校内外思想政治教育课题或项目研究                                                                                |
| 学 生<br>娱 乐<br>活动                            | 鼓励学生利用学校拥有礼堂、音乐厅、会议中心等自主举行各类型的学生活动 | 网络思想政治教育，运用新媒体新技术，推动思想政治工作传统优势与信息技术高度融合。构建网络思想政治教育重要阵地，积极传播先进文化。                                                                                |

续表 2.1 中国内外辅导员职责对比

|                   |                                           |                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 学 生<br>法 律<br>服 务 | 帮助学生处理突发事件，远离毒品、预防自杀、减少中途退学、避免意外怀孕、防止道德沦丧 | 应对校园危机事件、组织基础安全教育工作。参与制订并实行学校和院(系)的危机事件工作计划。对学校危机事件进行了初步的处理，使其稳定发展，根据流程及时了解危机事件的信息，实现其有报告。参与以后对校园危机事件的归纳与调查和分析。 |
|-------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

由此可见，现如今中国高校辅导员主要职责是对大学生进行思想政治教育，同时又涉及学生的诸多事务，如学生的心理健康疏导、就业创业指导、奖助贷工作等。但在范会平（2016）、曾亚纯（2021）的研究中指出，现在的高校辅导员也常常因为工作繁冗而杂乱无章，大量的时间和精力被繁琐的学生日常事务管理工作所占用，从而偏离了工作的重心，本末倒置。这也无疑给在日常工作中时常感到力不从心从而产生不良情绪的心理咨询师带来了更多的职业压力。

## 2.2 情绪劳动的理论基础

### 2.2.1 情绪劳动的概念界定

情绪劳动（Emotional labour）的概念最早是由美国社会学家 Hochschild 在 1979 年在其著作《组织中的情绪》中所提出的。但随着学者研究的视角不同，对情绪劳动的定义也有所不同，其中最经典的五个定义如下表所示：

表 2.2 情绪劳动的概念界定

| 作者                        | 年份     | 界定                                                                   | 特点                                                                                                        |
|---------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hochschild                | 1983 年 | 认为体力劳动使用员工的力量或身体动作来实现组织目标，而情绪劳动使用员工的表情和情绪来实现组织目标。                    | (1) 调节的主动性，个体需要按照角色要求和组织期望及时而灵活地调整自己的情绪劳动方式及策略<br>(2) 目的的间接性，通过个体的情绪表，实现组织的目标<br>(3) 要求的职业性，组织会明示何时何地表达情绪 |
| Ashforth<br>&<br>Humphrey | 1993 年 | 认为应该将情绪劳动作为可观察到的行为来研究，将情绪劳动定义为在服务交易过程中表达组织期望情绪的行为，以促进任务表现和自我表达为期望目标。 | (1) 着重于个体可观察到的外在情绪展现，而不是内在感觉<br>(2) 关注情绪劳动任务绩效和工作表现的影响<br>(3) 认为情绪劳动可以是例行公事和                              |

续表 2.2 情绪劳动的概念界定

|                        |        |                                                                                                     |                                                                                                                            |
|------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |        |                                                                                                     | 毫不费力的事情。                                                                                                                   |
| Morris<br>&<br>Feldman | 1996 年 | 认为情绪劳动是员工与客户交流互动中付出努力、计划和控制表达组织所需情绪的过程。                                                             | (1) 情绪劳动是员工与顾客的交互作用的产物<br>(2) 情绪劳动是一个动态的心理加工过程，员工需要不断的努力、调整和控制自己的情绪<br>(3) 情绪劳动是为工资而出售的<br>(4) 组织对员工在与顾客的互动中的应该怎样表达有着标准和规则 |
| Grandey                | 2000 年 | 认为所有关于情绪劳动的概念都有一个相同的潜在主题，即个体可以在工作中调节自己的情绪，表层扮演(管理可见的表情)和深层扮演(管理感觉)的过程符合情绪劳动作为情绪调节过程的工作定义。           | 个体进行情绪劳动的策略也是情绪调节的策略                                                                                                       |
| Yin<br>&<br>Lee        | 2012   | 认为学校是一个复杂的情绪舞台，老师都需要投入大量的精力来管理他们在课堂上的情绪表达，为此，教师需要遵循社会对教师情绪表达方式的期望，进行情绪劳动，既要保证教学的顺利进行，又要保证与周围人的顺利互动。 | 将情绪劳动定义为教师根据对教师职业的规范信念和期望                                                                                                  |

综合上述对于情绪劳动的定义，可以发现情绪劳动一种管理情绪的活动。个体通过不断调整自身内部情绪，从而在外表现上符合组织的要求，并且为了获得报酬，从而有效的管理自己的情绪的过程，以达到组织目标的实现。

而本研究采用学者 Yin & Lee（2012）的研究结果，将高校辅导员的情绪劳动界定为辅导员为了完成学校交给自己的任务，调节和管理自己的情绪，从而表达出适合教育活动的情感。

## 2.2.2 情绪劳动的测量

学者们根据对情绪劳动概念的不同界定，将情绪劳动维度的测量进行了不同的分类。笔者根据划分标准与结果总结如下：

表 2.3 情绪劳动的结构维度

| 划分依据         | 研究者                        | 情绪劳动的结构维度  |
|--------------|----------------------------|------------|
| 依据情绪表达的方式或策略 | Hochschild (1983)          | 表面扮演       |
|              |                            | 主动和被动的深层扮演 |
|              | Ashforth & Humphrey (1993) | 自主调节       |
|              |                            | 表面扮演       |
|              |                            | 深层扮演       |
|              |                            | 失调扮演       |
|              | Grandey (2000)             | 表层行为       |
|              |                            | 深度行为       |
| 依据情绪表达的工作特性  | Morris & Feldman (1996)    | 表达频率       |
|              |                            | 专注程度       |
|              |                            | 多样性        |
|              |                            | 情绪失调       |
|              | Davies (2002)              | 频繁性        |
|              |                            | 多样性        |
|              |                            | 情绪失调       |
|              |                            | 情绪强度       |
| 依据情绪表达的内容    | Zapf (1999)                | 情绪努力       |
|              |                            | 情绪持久性      |
|              |                            | 正性情绪表达     |
|              |                            | 负性情绪表达     |
| 依据维度个数       | 杨林锋 (2008)                 | 情绪失调       |
|              |                            | 感受性        |
|              | 赵小彬 (2017)<br>贾雨琪 (2020)   | 情绪劳动要求     |
|              |                            | 情绪劳动策略     |
|              |                            | 表层扮演       |
|              |                            | 深层扮演       |

从上述的整理归类不难看出，情绪劳动的划分依据基本上都遵从情绪内和情绪外的表达，因此本文根据文献梳理并结合高校辅导员的工作特点，将情绪劳动分为表层扮演和深层扮演两个维度。

### 2.2.3 关于高校教师情绪劳动的相关研究

根据以往的研究发现，关于情绪劳动的相关变量的研究十分丰富。但更多的是出现在组织行为领域，例如 Céleste M. Brotheridge & Alicia A. Grandey (2002) 的研究中指出，情感劳动可以从员工的工作特性和心理特征两个方面来定义，工作特性主要集中在描述客人的频率、强度、种类、时长等专业对情感的需求；而员工的心理特性则是从情感的调控和情感的紊乱来体现其心理行为的进程，从而实现组织和工作情绪的需要。不仅如此 Grandey 和 Melloy (2017) 进一步明确了，情绪劳动就是为实现人际互动目标而进行的情绪调节过程。这个情绪调节过程，员工不仅要按照工作角色要求来管理自己的情绪状态，而且还要设法影响他人的情绪行为。

而针对教师领域，研究较少，最早可以追溯到二十世纪八十年代，在杨田静 (2019) 的研究中指出关于教师情绪的研究可以分为两个阶段，首先是 20 世纪 80 年代到 20 世纪 90 年代的早期阶段，这一阶段关于教师情绪管理的研究主要以实证为主，并且主要针对教师的个体心理现象为情绪研究的切入点，如职业倦怠、职业压力等，如刘衍玲 (2007) 则直接从教师这一主体出发，认为教师的情绪劳动是教师为了完成教学任务，不断校正自己的情绪表现以达到组织的要求的过程。Chang (2009) 认为，情绪表现规则要求教师表达积极情绪和隐藏消极情绪，这是一种不言而喻的教学负担，会导致教师职业倦怠。不仅如此，Hulsheger et al. (2010) 的研究还发现表层扮演对教师心理健康会造成负面影响，包括更大的职业压力和较低的工作满意度。Kinman et al. (2011) 以及 Kelley et al. (2014) 均在其研究中表示教师的情绪失调与教师更高的倦怠水平和更低的工作满意度有关。而第二阶段是由 20 世纪 90 年代中期至今，这一时期的研究者理论视角更加宽泛，如 Tuxford 和 Bradley (2015) 研究发现，教学自我效能感较低的教师在进行深层扮演时更易产生情绪耗竭，以此会影响教师的工作效率。并且，周永乐 (2018) 的研究中指出有效的沟通在教师的情绪劳动和师生关系之间起到了中介的作用。

总的来说，教师情绪劳动、自我效能和工作满意度等是影响教师组织行为的关键变量，也是促进教师教育和中国教育事业良性发展的重要路径。对这些变量开展深入而系统的研究可以抓住教师发展的关键因素，这对推动中国教育

事业改革和探索教师职业发展的有效路径提供了一个有建设性的思路和实践角度。同时，为更好地发展教育事业，稳定教师队伍，提升教师教育质量和教师自身素质等方面提供一定的理论支撑和实践指导。

## 2.3 教师自我效能理论

### 2.3.1 教师自我效能的概念界定

自我效能感（Self-efficacy）这一概念，最早于 1977 年由美国著名心理学家班杜拉（Albert Bandura）所提出的，其认为自我效能感是个人对于是否能够达成赋予的特定任务的能力的信念（Bandura A., 1989）。并且在其文中自我效能一词经常与自我效能感（sense of self-efficacy）、个人效能信念（self-efficacy beliefs）、个人效能知觉（perceived self-efficacy）和效能信念（efficacy beliefs）等术语交替使用（林海敏，2021）。后来随着不同领域学者们的研究发展，自我效能感也逐渐被广泛应用，在刘艳丽（2021）的研究中表示，被广泛应用的就是职业领域，其认为人们在工作过程中会对自己的职业能力做出评估，判定自己是否能够胜任。袁珂（2021）强调自我效能信念会影响人们所做的一切事情，其包括了人们的思考、情感、自我激励以及自我的行为。

而对于教师的自我效能感领域，最早是由兰德（Rand）小组在 1976 年提出的，其认为教师的自我效能感在结构上包括一般教学效能和个人教学效能两个部分（史业红，2020）。Gibson 等（1984）等研究认为，教师的自我效能感包括教学效能感和个人教学效能感，这两种不同的效能感恰好反映了教师的结果预期和效能预期。Girgin, İ., & Ilgaz, G.（2022）研究中强调，教学效能感强的教师会在课堂上和教学过程中对教学活动投入更多的精力和关注力，而教学效能感不强，在课堂和教学中缺乏大量的精力和重视，但是在教学之外，大量的时间和精力都比较多。与此同时，中国学者洪秀敏等（2006）、杨旭华（2021）对教师的自我判断、信念、对学生的发展产生了积极的影响，因此，教师对教育价值的自我效能感、对自己是否做好教育工作的自我判断力、对学生自身的情感力作出界定。此外，张庆忠（2011）在研究中着重指出了自身老师以教育效能感为主导的老师自我效能感，并将其视为一种信念。

在本研究中，自我效能感的概念界定为是指个体在特定情境下判断对完成特定任务的自我胜任能力的信心。教师自我效能感是指高校辅导员对其所从事的教育职业工作所应具备的自我能力的判断和信心。

### 2.3.2 教师自我效能感的测量维度

在刘惠婷（2021）的研究中提出，自我效能感是多维度的结构，主体体现在个体认为自己能够完成不同难度目标的难易程度的水平维度；个体在完成任务的过程中受到质疑时对自己是否能顺利完成任务的自信度的强度以及在某个领域内的自我效能可以延展到其他领域的广度。

随着学者们在教育领域的研究发展，可以发现每个人对教师的自我效能感的维度大不相同，如下表 2.4 所示：

表 2.4 教师自我效能感的测量维度

| 学者                                                         | 教师自我效能感维度    | 题数 |
|------------------------------------------------------------|--------------|----|
| Bandura<br>(1989)                                          | 影响作决策的效能     | 30 |
|                                                            | 影响学校资源的效能    |    |
|                                                            | 教学效能         |    |
|                                                            | 管理纪律的效能      |    |
|                                                            | 使父母卷入教育的效能   |    |
|                                                            | 使社区卷入教育的效能   |    |
|                                                            | 创造积极的学校气氛的效能 |    |
| Gibson & Dumbo<br>(1984)                                   | 一般教学效能       | 30 |
|                                                            | 个人教学效能       |    |
| Megan Tschannen-Moran<br>&<br>Anita Woolfolk Hoy<br>(2001) | 完成教学计划的自我效能感 | 24 |
|                                                            | 进行班级管理的自我效能感 |    |
|                                                            | 与学生互动的自我效能感  |    |
| 俞国良，辛涛，申继亮<br>(1995)<br>刘文卿<br>(2022)                      | 个人教学效能感      | 27 |
|                                                            | 一般教育效能感      |    |
| 王茹<br>(2021)                                               | 职业发展与认知效能感   | 18 |
|                                                            | 职业能力效能感      |    |
|                                                            | 职业人际关系效能感    |    |
|                                                            | 职业身心效能感      |    |

总的来说，教师自我效能感的构造可以划分为双向度和多向度，其中“一般教育效能感”与“个人教学效能感”，其中，“一般教育效能感”是指教师

对学生的发展过程中的影响，而一般认为，教育可以克服社会、家庭和学生本身的质量对学生的负面影响，这使学生得到有效地推动；“个人教学效能感”是指教师认为自己有教好学生的能力，认为自己能有效地指导学生。这一双向结构趋于稳定且使用较为广泛。但学者们也展开了对教师“个人教学效能感”的探索，试图探究出以教师“个人教学效能感”为主体的更为稳定的结构，如 Megan Tschannen-Moran & Anita Woolfolk Hoy（2001）所提出的三个维度就得到了学界广泛的认可，然而在中国，较多学者使用教师自我效能感的维度仍然是双向度的结构，俞国良、辛涛等编制的《教师教学效能感量表》得到了学界的广泛认可（刘文卿，2022）。在许多的实证研究中都已证明了双向维度的稳定性与合理性，因此，本研究也认可双向度的结构，并选用此量表。

### 2.3.3 自我效能的相关研究

自二十世纪二十年代以来，随着中国高校教师的不断发展，开展有关教师教学效能感的研究已有 30 多年的历史，但在中国仅有十来年的研究，亟待加强。根据相关的研究分析可以看出教师自我效能感的研究主要体现在其影响因素和发展路径两个方面。

首先是教师自我效能感的影响因素研究，李玉婷（2022）在其研究中指出，教师自我效能感的影响因素可以分为教师的内在因素以及外在因素两个部分。其内在因素又可以分为人口统计变量以及教师主观心理变量，在人口统计变量当中，包括了教师的性别、教龄、学历等几个方面。在谢媛（2021）、王舒（2018）的研究中指出人口统计学变量对教师自我效能感的影响只能阐明教师自我效能感的群体特征。而在教师主观心理因素方面，Glackin, Melissa; Hohenstein, Jill.（2017）研究发现，教师的各类人格特质会在不同程度上正向或反向预测教师自我效能感的水平。另外在外在影响因素的研究上，Ngidi, D.P.& Ngidi, S.A.（2019）发现，学校的制度是否完善，工作条件是否良好，学校校风的好坏以及各个教师之间相处是否融洽等等都是会影响教师个人教学效能感的水平。不仅如此，Dee Knoblauch, Melissa A. Chase.（2015）在其研究中也曾强调学校的工作环境、教学硬件设备以及学校以人为本的管理理念，都有助于教师的教学能力的发展及个人成长。这些都说明，学校环境因素对教师自我效能感的水平有显著影响。学校及学校领导不仅有打造良好的硬件设施的职责，更要完善学校制度，制定科学的管理策略，打造高效合作的教师团队。

其次，在卢青青 & 吴晗清（2018）的研究中指出，教师的自我效能感都不是稳定的，其教师会随着自身的变化以及周边环境的变化而发生变化，并且

可以通过相应的措施来提升。其从有关教师自我效能感的研究发现，学者们主要从理论与实践两个方面提出了教师自我效能感的提升路径。提升教师自我效能感。一些研究提出了经实践证实过的路径。在郑晨舒（2021）的研究则发现，通过教师专业能力提升团体辅导对教师进行心理干预可以有效地提高教师的自我效能感。而在 Xu, Z., & Qi, C.（2019）的研究中以自我效能为中介，研究员工在压力下对行为控制的反应，通过工作控制、自我效能、角色冲突等，探讨员工工作满意度、身体健康及心理幸福感。但归根结底对于教师自我效能感的提升，最为主要的是成功的、直接的教学经验的获得。而成功经验的获得却会受到教师个人人格特质及学校氛围的影响，教师的人格特质影响着教师工作的态度、教学的风格、身边人际关系的处理及情绪的控制（闭海云，2021）。一些消极的人格特质会影响教师在教学工作上的顺利程度，从而影响成功经验的获得。而学校组织气氛也对教师获取成功的教学经验有重要的影响，一所学校如果充斥着勾心斗角，教师之间相互离间，竞争压力大，教师根本无心顾及教学工作，提升教师自我效能感的水平也就无从谈起。因此，探讨教师自我效能感的发展路径不能单独的脱离环境关注教师个人，也不能脱离教师个人去找寻环境的影响。

## 2.4 教师组织公民行为理论

### 2.4.1 教师组织公民行为的概念界定

组织公民行为（Organizational Citizenship Behavior, OCB）最早是由美国著名心理学家 Katz, D., & Kahn, R. L. 于 1978 年提出的，其认为组织公民行为是一种有利于组织的角色外行为和姿态，既非正式角色所强调的，也不是劳动报酬合同所引出的，而是员工能够超越组织角色要求，同时又具备创新性和自发性的一些行为（周兆透，2007）。在此之后，许多学者提出了组织公民行为的定义，但各个学者对组织公民行为的定义也各不相同，因为研究的对象亦不同于结构。

而教师组织公民行为（Teacher Organizational Citizenship Behavior, TOCB）最早是由 Dipaola, M., & Tschannen-Moran, M.（2001）在 Bateman, T.S. & Organ, D.W. 的研究基础上，提出了教师组织公民行为的定义。其认为，教师组织公民行为是教师在非本职工作的基本工作要求下，自发地、自愿地表现出的一种超越角色标准以外的主动、积极、正面、尽职、利他的积极行为，其表现为主动帮助学生或同事。此外，许多学者的相关研究也都是建立在此基础

上，如彭燕（2005）认为教师组织公民行为是超出正常角色期望或工作要求，能够提高组织效能和推动组织有效运行的行为。曹科岩和龙君伟（2007）对教师组织公民行为界定为教师在非工作要求下，自发地所表现出的一种超越角色标准以外的行为。这些行为不仅对其他师生有利，同时能促进学校形成良好的组织氛围，加强教师对学校的归属感、维护学校的人际和谐以及提高学校的社会地位。夏裙（2015）认为，组织公民行为是指教师在工作的过程中表现出来的一种职责外的，自愿为学生或同事提供帮助的行为。刘静（2018）认为，教师会经常进行超越学校正式规章制度所要求的行为，虽然这没有纳入学校的考核和评估体系中，但是同样贯彻学校教育的基本使命。由此可以看出，教师的组织行为不仅对其他教师有利，对学生也有利，对学校的效能也有促进作用，同时对学校形成良好的组织氛围、增强教师对学校的归属感、保持学校的人际和谐、提高学校的社会地位都有促进作用。

#### 2.4.2 教师组织公民行为的测量维度

随着不同的研究者提出了不同的教师组织公民行为概念后，随之而来的也有不同的教师组织公民行为的维度，如下表 2.5 所示：

表 2.5 教师组织行为的测量维度

| 维度结构 | 代表人物                   | 维度内容                                           |
|------|------------------------|------------------------------------------------|
| 二维结构 | Williams, L. J. (1991) | 建立了教育系统的群体层面的组织公民行为量表，分别包括指向个人和组织的群体组织公民行为两个维度 |
|      | 张静（2007）<br>田媛（2013）   | 认为教师组织公民行为包括组织公益行为和人际利他行为两个维度                  |
| 三维结构 | 曹霞等人（2016）             | 将组织公民行为分为助人行为、尽职行为、建言行为三个维度                    |
|      | 周国华 & 黎光明（2009）        | 将教师组织公民行为分为认同组织、人际协调和个人主动性三个维度                 |
| 四维结构 | 龙君伟&曹科岩（2006）          | 研究发现认同组织、良心行为、保护学校资源、利他与和谐四个维度                 |
|      | Rego, A.等人（2007）       | 研究表明高校教师的组织公民行为由主动参与、实践导向、责任意识、礼貌周到四个维度构成      |
| 五维结构 | 郑耀男(2001)              | 以助人行为、尊重学校体制、工作自我要求、关怀学校效益与敬业行为等五维度来发展教师组织公民行为 |
|      | 曹科岩等人(2007)            | 认为教师组织公民行为由学校认同、利他行为、责任意                       |

续表 2.5 教师组织行为的测量维度

|      |           |                                                                                 |
|------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
|      |           | 识、人际和谐和资源保护五个维度构成                                                               |
| 六维结构 | 周兆透（2007） | 认为教师组织公民行为由办事积极主动、积极学习、工作上帮助同事、维护人际和谐、敢于表达意见、维护单位形象六个维度构成                       |
| 多维结构 | 苏红(2007)  | 认为教师组织公民行为包括生活关心(学生)、自我发展、环境保护、团队学习(同事)、课外学习指导(学生)、教学指导(同事)、资源节约、声誉维护、榜样树立等九个维度 |

由于目前存在的组织公民行为划分方式版本较多，本研究采用周兆透（2007）的教师组织公民行为的六维结构方式，来作为大学教师组织公民行为的结构。

#### 2.4.3 关于教师组织公民行为的相关研究

近年来，对于组织公民行为的研究对象，逐步从企业员工延伸到了教师群体中，组织公民行为的研究不再仅仅停留在企业管理领域了。根据现有的研究可以发现，教师组织公民行为的影响因素主要包括在个人和组织两个方面。

从个人角度来看，主要包括人口学变量、价值观念等。赵雪艳（2020）在其研究中发现其学历越低组织公民行为就越低，刘静（2018）的研究结果表明：家庭工作冲突和组织承诺对教师组织公民行为的影响显著；韦雪艳等人（2015）的研究结果表明：心理资本、组织认同对教师组织公民行为预测作用显著。不仅如此，李霞（2013）的研究结果表明：职业满意度、职业承诺、内外控人格特质影响教师组织公民行为，而且 Handayani, R. D.（2022）研究发现大五人格特质中的外倾性、责任心、情绪稳定性会对组织公民行为产生影响。

从组织角度来看，主要包括领导方式、组织承诺、组织公平等（韩雨莹，2021）。如赵强（2014）的研究中指出工作自主性作为重要影响变量，对组织公民行为有正向预测作用。Lavelle et al（2009）提出组织承诺能够提高员工组织活动的效率和有效性，从而促进组织公民行为。不仅如此，在罗廷（2016）的研究中强调，高校教师情绪劳动的表层行为与组织公民行为显著负相关，高校教师情绪劳动的深层行为与组织公民行为显著正相关，由此可见情绪与组织公民行为之间存在重要的影响性。苏亚杰（2019）的研究发现工作自我效能感与员工的组织公民行为是相互制约、相互影响的关系。

## 2.5 文献评述

本章梳理了高校辅导员、情绪劳动的理论基础、教师自我效能理论、教师组织公民行为理论概念、测量和相关研究成果。从梳理结果来看，首先，目前国内外有关组织公民行为的研究主要集中在企业，对教师组织公民行为的研究涉及较少，尤其是针对高校辅导员的更少，更别说在高校辅导员情绪劳动与组织行为的实证研究。

不仅如此，研究自我效能和组织公民行为之间的关系也是比较少的。自我效能是对个人信心与能力的一种自我判断，会对个人的态度与行为产生影响。为了提高员工的能力和信心，进而促进个人的绩效水平，组织应该实施相应的人力资源管理措施，这对于组织绩效水平的提高和组织目标的达成都是非常有意义的。因此，研究自我效能与组织公民行为关系，在组织行为学领域具有理论与实践的双重意义。

最后，即使有研究者将自我效能作为中介变量的维度来进行研究，探讨情绪劳动、自我效能和组织公民行为关系的研究也是十分罕见的。虽然情绪劳动是心理咨询师工作过程中的感知结果，但在组织层面上，情绪劳动也可视为影响因素。情感劳动是没有直接明确的结果，是如何通过自我效能的个别变量，进而导致组织公民的行为。因此，本研究将自我效能直接视为中介变量，有利于丰富组织的公民行为理论，并为后续研究提供思路，研究情绪劳动与组织公民行为之间的关系。

## 第三章 研究方法

本文通过选取高校辅导员作为研究对象，来探讨高校辅导员的情绪劳动对组织行为的影响，并且讨论自我效能在其中是否起到中介作用。以情绪劳动理论和组织行为理论作为理论基础建立研究模型，然后提出本文的研究假设，通过前文文献整理的相关维度进行问卷量表设计，最后确立本文的数据分析方法。

### 3.1 研究结构

本文的主要研究内容：

第一步：研究中国高校辅导员现状、以及中国高校辅导员的情绪劳动现状、从而找出研究问题、表明研究目的、确定研究意义

第二步：确定高校辅导员、情绪劳动的理论基础、教师自我效能理论、教师组织行为理论的概念、测量和相关研究成果等方面进行研究总结

第三步：分析总结文献资料，找出其部分影响因素；根据总结出的情绪劳动对组织行为的影响程度，设计问卷进行数据收集

第四步：根据所收集的数据，使用数据分析工具进行整理分析，确定影响高校辅导员的组织行为的因素，进行重要度排序，使用方差分析法检验不同特征的生活性服务业员工与情绪管理之间是否存在差异

第五步：根据分析结果，找出相应解决办法，以此来更好的管理高校辅导员的情绪，以及提高辅导员的组织行为。

研究的结构图如下所示：

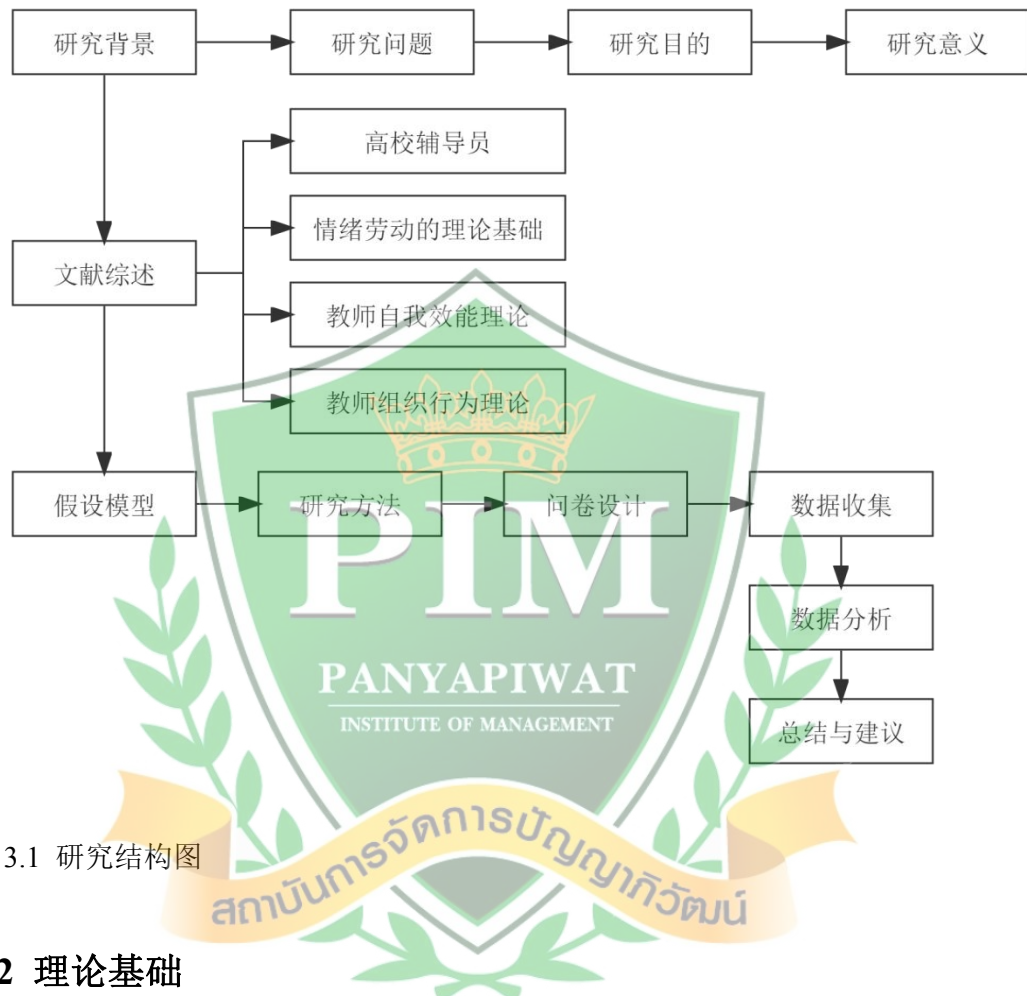


图 3.1 研究结构图

### 3.2 理论基础

首先，从上世纪七十年代以来，中国内外许多学者一直在探究组织行为的影响因素，其 Bandura（1986）在其研究中指出，自我效能对情感状况的影响主要集中在情感状况上。焦虑、恐惧或紧张都会降低员工的自我效能。在雇员感觉到自己所受不公平的待遇时，会使其自我效能下降，而组织公平就是雇员消极情绪的根本。

其次，组织公民的行为更多地体现在自愿，而在角色的外部，企业并没有明确的奖赏，而是通过雇员的动力和动力来实现，而企业的公民行为则更多地体现在自愿上。同时，个人的积极心态和对自身能力的自信心能力更高，因而在组织公民的行为上也有着倾向。《中学教师教学效能与组织公民行为的关系研究》以张静(2007)中学老师为例。本文认为，如果老师相信，教育对个体的发

展起到了积极的作用，并对自己的教学能力产生了信任，因此，对学生的关爱，对同事的帮助，对学校的信誉，都是积极的。

最后，自我效能(Self-Effect)是个体为了成功地完成某一特定任务，从而调动起必要的动机和资源等一系列行动，而对自身能力的一种确切的信念或信心。高校心理咨询师在岗位上的感情用事越强，对提升自我效能感的帮助就越大。而根据 Harrison 等(1997)的研究，自我效能是预测组织行为的良好指标。自我效能与组织行为的关系是正向循环的，情绪劳动影响自我效能，而自我效能又对组织行为产生影响，如此不断地持续和循环下去。因此，有理由推断自我效能感在高校辅导员的情绪劳动与其组织行为之间起中介作用。

### 3.3 研究对象

本研究以高校辅导员为研究对象，据 2020 年的教育部数据显示，2020 年中国高校专职辅导员总规模达到 18 万人次<sup>①</sup>。

### 3.4 研究模型及假设

本研究的旨在研究高校辅导员情绪劳动对组织公民行为的影响程度为何？首先通过对中国高校辅导员的背景现状整理分析，得出目前中国高校辅导员的情绪劳动存在的问题。其次，基于情绪劳动的相关文献进行分析，得到一些有关影响中国高校辅导员的组织行为的因素，包括情绪劳动因素（表层行为、深层劳动）、自我效能感；最后再经过问卷调查，探讨影响中国高校辅导员的组织行为的因素，综上所述，本研究的研究图如下图 3.2 所示，其假设如下表 3.1 所示：

---

<sup>①</sup> 数据来源：中华人民共和国教育部 [http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/s5147/202106/t20210625\\_540333.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s5147/202106/t20210625_540333.html)

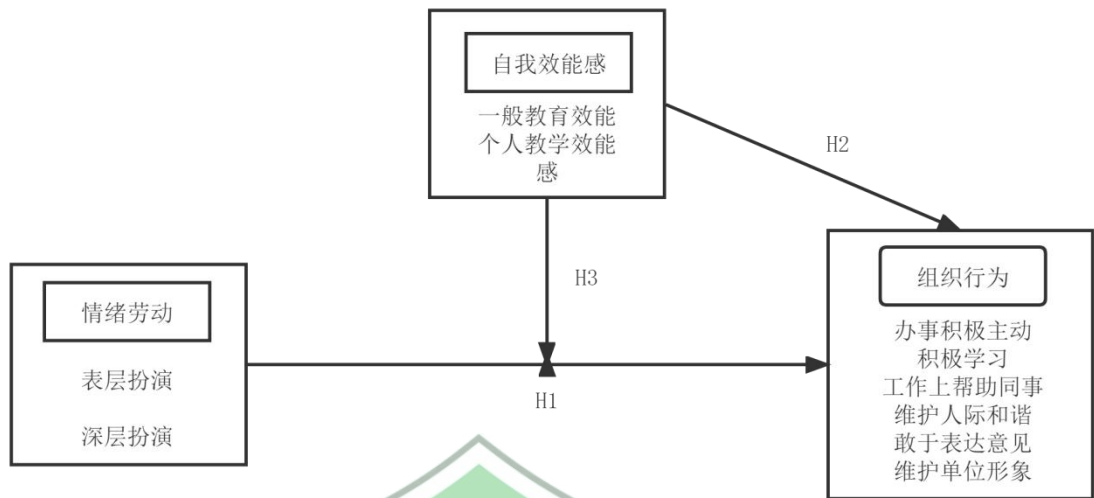


图 3.2 研究假设

表 3.1 研究假设

| 假设编号  | 内容                                 |
|-------|------------------------------------|
| H1    | 高校辅导员的情绪劳动对组织行为有显著影响               |
| H1-1a | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响   |
| H1-1b | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的积极学习有显著影响     |
| H1-1c | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的工作上帮助同事有显著影响  |
| H1-1d | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护人际和谐有显著影响   |
| H1-1e | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的敢于表达意见有显著影响   |
| H1-1f | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护单位形象有显著影响   |
| H1-2a | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响   |
| H1-2b | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的积极学习有显著影响     |
| H1-2c | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的工作上帮助同事有显著影响  |
| H1-2d | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的维护人际和谐有显著影响   |
| H1-2e | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的敢于表达意见有显著影响   |
| H1-2f | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的维护单位形象有显著影响   |
| H2    | 高校辅导员的自我效能感与组织行为有显著相关              |
| H2-1a | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的办事积极主动有显著相关 |

续表 3.1 研究假设

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| H2-1b | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的积极学习有显著相关    |
| H2-1c | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的工作上帮助同事有显著相关 |
| H2-1d | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的维护人际和谐有显著相关  |
| H2-1e | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的敢于表达意见有显著相关  |
| H2-1f | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的维护单位形象有显著相关  |
| H2-2a | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的办事积极主动有显著相关  |
| H2-2b | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的积极学习有显著相关    |
| H2-2c | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的工作上帮助同事有显著相关 |
| H2-2d | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的维护人际和谐有显著相关  |
| H2-2e | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的敢于表达意见有显著相关  |
| H2-2f | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的维护单位形象有显著相关  |
| H3    | 高校辅导员的自我效能感在高校辅导员的情绪劳动与组织行为之间有着中介作用 |

### 3.5 研究方法

本文在前期主要透过文献综述，来找出影响中国高校辅导员组织行为因素为何。随后主要进行定量研究，进行问卷调查的设计及收集数据：

#### 3.5.1 分析方法

首先进行描述性分析解决高校辅导员的情绪劳动现状为何、以及自我效能感现状为何。描述性统计分析指的是将原始数据转换成容易理解和解释的形式。描述回答统计结果或观测结果是分析的首要形式。计算均值、频数分布和百分比分布是综合分析的普通方法。

其次，研究利用描述性统计中的频数分析对参与调查者样本的基本信息的采集进行分析，主要以百分比统计方式来描述其分布情况。以及采用描述性分析对影响中国高校辅导员组织行为的情绪劳动因素重要程度进行分析，主要以最大值、最小值、和均值来分析各个影响因素的重要程度，再通过信效度检验其量表的可靠性及有效性。

最后，通过相关性分析来验证自我效能感对组织行为的影响。最后用回归分析，验证其情绪劳动对组织行为的影响以及自我效能感在其中是否起到中介作用。

### 3.5.2 样本量计算

笔者主要调查 2020 年中国高校专职辅导员总规模达到 18 万人次，如果按照 95% 的置信度水平、则  $z=1.96$ 、允许误差 5% 以内的要求确定样本规模：

$$\text{则样本量 } n = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

因此，考虑到 10% 的有效问卷的问题，将调查问卷发放 422 份。

### 3.5.3 问卷设计

本文的问卷主要分为两个部分：

第一部分：对人口统计特征调查部分，调查中国高校辅导员的性别、年龄、学历、月收入等。

表 3.2 中国高校辅导员基本特征

| 序号  | 内容   | 分类                                     | 来源                   |
|-----|------|----------------------------------------|----------------------|
| 1.1 | 性别   | 男<br>女                                 | 王舒（2018）             |
| 1.2 | 年龄   | 25 岁以下<br>25-30 岁<br>30-35 岁<br>35 岁以上 | 夏兰红（2011）            |
| 1.3 | 教育程度 | 高中或中专（含）以下<br>大专<br>本科<br>研究生（含）以上     | 王舒（2018）<br>梁涛（2012） |
| 1.4 | 婚姻状况 | 未婚<br>已婚                               | 梁涛（2012）             |

续表 3.2 中国高校辅导员基本特征

|     |           |        |                                   |
|-----|-----------|--------|-----------------------------------|
| 1.5 | 从事当前工作的年限 | 不满 1 年 | 史业红（2020）<br>王舒（2018）<br>梁涛（2012） |
|     |           | 1-3 年  |                                   |
|     |           | 3-5 年  |                                   |
|     |           | 5 年以上  |                                   |
| 1.6 | 职位状况      | 专职辅导员  | 梁涛（2012）<br>史业红（2020）             |
|     |           | 党政干部兼职 |                                   |
|     |           | 专任教师兼职 |                                   |

第二部分：中国高校辅导员情绪劳动调查，在影响因素这一块，本文将采用李克特 5 点式量表，把客观因素进行排序。1 至 5 个选项，1 代表非常不同意；2 代表不同意；3 代表一般；4 代表同意；5 代表非常同意。根据受测者的各个项目的分数计算代数和，得到个人态度总得分，并根据总分多少将受测者划分为高分组和低分组。在计算出每个项目在高分组和低分组中的平均得分。测量辅导员认为哪一个影响因素是最重要的。如表 3.3 所示：

表 3.3 高校辅导员情绪劳动调查

| 测量<br>维度 | 因素                                        | 分类                    |                       |        |                  |                  | 来源            |
|----------|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------|------------------|------------------|---------------|
|          |                                           | 完<br>全<br>不<br>同<br>意 | 比<br>较<br>不<br>同<br>意 | 一<br>般 | 比<br>较<br>同<br>意 | 完<br>全<br>同<br>意 |               |
| 表层<br>扮演 | 2.1.1 我会假装心情好的样了，即使内心并不如此                 |                       |                       |        |                  |                  | 罗 廷<br>(2016) |
|          | 2.1.2 工作时表现出合适的表情和态度，对我而言就像演戏             |                       |                       |        |                  |                  |               |
|          | 2.1.3 为表现出特定的情绪，我会掩饰内心真正的感受               |                       |                       |        |                  |                  |               |
|          | 2.1.4 面对学生时，我会隐藏内心真正的感受，向学生表现出相应的情绪和行为    |                       |                       |        |                  |                  |               |
|          | 2.1.5 我只要适当的展现下就能表现出组织要求的情绪，不管我心理的感受是什么样的 |                       |                       |        |                  |                  |               |
| 深层       | 2.2.1 我面对学生时，不仅外表愉快，内心也                   |                       |                       |        |                  |                  |               |

续表 3.3 高校辅导员情绪劳动调查

|    |                                           |  |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 扮演 | 感受愉快                                      |  |  |  |  |  |  |
|    | 2.2.2 工作中，我会尽量克服不好的情绪，以亲切的态度解决问题          |  |  |  |  |  |  |
|    | 2.2.3 即使学生无理，我仍会为学生着想，为学生解决问题             |  |  |  |  |  |  |
|    | 2.2.4 如果必须在别人面前表现出某种情绪，我会尽量发白内心，而不是假装     |  |  |  |  |  |  |
|    | 2.2.5 心情不好时，为了工作需要，我会暂时忘了不愉快，让自己有面对学生的好心情 |  |  |  |  |  |  |
|    | 2.2.6 与学生沟通时，即使心情不好，在与学生交流过程中我的心情也会随之变好   |  |  |  |  |  |  |

第三部分：自我效能感调查，采用李克特 5 点式量表，把自我效能结果进行排序。1 至 5 个选项，1 代表非常不符合；2 代表比较不符合；3 代表一般；4 代表比较符合；5 代表非常符合。

表 3.4 自我效能感调查

| 测量<br>维度            | 因素                                | 分类        |           |    |          |          | 来源        |
|---------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|----|----------|----------|-----------|
|                     |                                   | 非常<br>不符合 | 比较<br>不符合 | 一般 | 比较<br>符合 | 非常<br>符合 |           |
| 一般<br>教育<br>效能<br>感 | 3.1.1 一般来说，学生变成什么样是先天决定的          |           |           |    |          |          | 李玉婷（2022） |
|                     | 3.1.2 教师对学生的影响小于家长的影响             |           |           |    |          |          |           |
|                     | 3.1.3 一个学生学到什么程度主要与他的家庭状况有关       |           |           |    |          |          |           |
|                     | 3.1.4 即使一个教师有能力，也有热情，他也很难同时改变许多差生 |           |           |    |          |          |           |
|                     | 3.1.5 好学生你一教他就会，差生再教也没有用          |           |           |    |          |          |           |
| 个人<br>教学<br>效能      | 3.2.1 我能根据大纲吃透教材                  |           |           |    |          |          |           |
|                     | 3.2.2 我常常不知道怎么写教学计划               |           |           |    |          |          |           |

续表 3.4 自我效能感调查

|   |                                   |  |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 感 | 3.2.3 我能解决学生在学习中出现的问题             |  |  |  |  |  |  |
|   | 3.2.4 如果班上某学生变得爱捣乱，我相信自己有机会很快使他改正 |  |  |  |  |  |  |
|   | 3.2.5 无论什么事在我身上发生，我都能应付自如         |  |  |  |  |  |  |

第四部分：组织公民行为，同样采用李克特 5 点式量表，把组织公民行为结果进行排序。1 至 5 个选项，1 代表非常不符合；2 代表比较不符合；3 代表一般；4 代表比较符合；5 代表非常符合。

表 3.5 组织公民行为调查

| 序号      | 因素                             | 分类    |       |    |      | 来源   |
|---------|--------------------------------|-------|-------|----|------|------|
|         |                                | 非常不符合 | 比较不符合 | 一般 | 比较符合 | 非常符合 |
| 办事积极主动  | 4.1.1 我们大部分老师都把主要精力投到了单位事业的发展上 |       |       |    |      |      |
|         | 4.1.2 即使无额外报酬，我们大家都乐意加班辅导学生    |       |       |    |      |      |
|         | 4.1.3 当工作需要时，大家都主动加班加点，把工作做好   |       |       |    |      |      |
|         | 4.1.4 每年，本单位大部分老师都出色的完成了教学科研任务 |       |       |    |      |      |
| 积极学习    | 4.2.1 大家经常积极地在同事、同行间交流教学科研心得   |       |       |    |      |      |
|         | 4.2.2 大家经常积极地参加各类研讨、进修等学习活动    |       |       |    |      |      |
|         | 4.2.3 为提高工作能力和效率，我利用业余时间学习     |       |       |    |      |      |
| 工作上帮助同事 | 4.3.1 当同事在工作上有困难时，大家都自发自愿地提供帮助 |       |       |    |      |      |
|         | 4.3.2 大家都会帮助新来的同事适应工作环境        |       |       |    |      |      |

周兆透  
(2007)

续表 3.4 组织公民行为调查

|        |                                 |  |  |  |  |  |  |
|--------|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|        | 4.3.3 大家都乐于互相帮助解决工作上的问题         |  |  |  |  |  |  |
| 维护人际和谐 | 4.4.1 为维护人际和谐, 我协助解决同事间的误会和纷争   |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.4.2 为维护单位团结, 我从未在背后批评同事或领导    |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.4.3 我们单位的同事之间建立了融洽而良好的关系      |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.4.4 我愿与单位同事一起经常一起分享各自的科研信息    |  |  |  |  |  |  |
| 敢于表达意见 | 4.5.1 大家都会主动提出改善本单位工作的建议        |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.5.2 我不会对本单位领导作出的不合理决定提出意见     |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.5.3 我会主动提出对本单位发展有利的合理化建议      |  |  |  |  |  |  |
| 维护单位形象 | 4.6.1 我尤其关注我们单位的学科专业在高校中的排名情况   |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.6.2 我义务宣传和介绍我们单位的情况           |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.6.3 当别人在我面前说我单位坏话时, 我会作出善意的解释 |  |  |  |  |  |  |
|        | 4.6.4 我主动向外界介绍或宣传我们单位的优点        |  |  |  |  |  |  |

### 3.5.4 分析方法

首先进行描述性来探究高校辅导员的情绪劳动现状为何? 自我能感现状如何? 以及高校辅导员教师组织公民行为现状为何? 描述性统计分析指的是将原始数据转换成容易理解和解释的形式。描述回答统计结果或观测结果是分析的首要形式。计算均值、频数分布和百分比分布是综合分析的普通方法。

其次, 研究利用描述性统计中的频数分析对参与调查者样本的基本信息的采集进行分析, 主要以百分比统计方式来描述其分布情况。以及采用描述性分析对影响高校辅导员情绪劳动的因素重要程度进行分析, 主要以最大值、最小值、和均值来分析各个影响因素的重要程度, 再通过信效度检验其量表的可靠性及有效性。

最后，通过相关性分析来验证高校辅导员的自我效能感对高校辅导员教师组织公民行为的影响。最后用回归分析，验证其自我效能感是否起到中介作用。



## 第四章 研究结果与分析

### 4.1 问卷发放与回收

本文研究中国高校辅导员的情绪劳动对教师组织公民行为的影响，选取的研究对象为高校辅导员，对了解高校辅导员组织公民行为的情况，具有较强的说服力，通过问卷星平台线上发放的 422 份问卷调查回收了 423 份，达到了有效率的保证。

表 4.1 问卷回收情况表

| 实际发放数量 | 回收数量 | 有效问卷 | 回复率  |
|--------|------|------|------|
| 422    | 423  | 423  | 100% |

### 4.2 信度分析

从下表可知：高校辅导员情绪劳动调查量表的克隆巴赫系数为 0.926，自我效能感调查量表的克隆巴赫系数为 0.920，组织公民行为调查量表的克隆巴赫系数数值为 0.959，其三个量表均大于 0.9 属于高信度，因而说明研究数据信度质量很高，因而说明此问卷可以被接受。

表 4.2 信度分析

| Cronbach 信度分析 |    |                      |
|---------------|----|----------------------|
| 名称            | 项数 | Cronbach $\alpha$ 系数 |
| 高校辅导员情绪劳动调查   | 11 | 0.926                |
| 自我效能感调查       | 10 | 0.920                |
| 组织公民行为调查      | 20 | 0.959                |

### 4.3 效度分析

效度研究用于分析研究项是否合理，有意义，效度分析使用因子分析这种数据分析方法进行研究，分别通过 KMO 值，共同度，方差解释率值，因子载荷系数值等指标进行综合分析，以验证出数据的效度水平情况。KMO 值用于判断信息提取的适合程度，共同度值用于排除不合理研究项，方差解释率值用于

说明信息提取水平，因子载荷系数用于衡量因子(维度)和题项对应关系，从下表可知：所有研究项对应的共同度值均高于 0.4，说明研究项信息可以被有效的提取。另外，KMO 值为 0.905，大于 0.6，数据可以被有效提取信息。另外，3 个因子的方差解释率值分别是 33.650%、25.975%、2.666%，旋转后累积方差解释率为 62.291%>50%。意味着研究项的信息量可以有效的提取出来。最后，因子载荷系数绝对值大于 0.4 时即说明选项和因子有对应关系。

表 4.3 效度分析结果

| 效度分析结果                                  |                                           |        |        |        |       |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| 名称                                      |                                           | 因子载荷系数 |        |        | 共同度   |
|                                         |                                           | 因子 1   | 因子 2   | 因子 3   |       |
| 高校辅导员情绪劳动                               | 2.1.1 我会假装心情好了，即使内心并不如此                   | 0.053  | 0.755  | -0.009 | 0.588 |
|                                         | 2.1.2 工作时表现出合适的表情和态度，对我而言就像演戏             | 0.014  | 0.726  | 0.024  | 0.530 |
|                                         | 2.1.3 为表现出特定的情绪，我会掩饰内心真正的感受               | -0.055 | 0.768  | 0.097  | 0.650 |
|                                         | 2.1.4 面对学生时，我会隐藏内心真正的感受，向学生表现出相应的情绪和行为    | -0.001 | 0.805  | 0.029  | 0.652 |
|                                         | 2.1.5 我只要适当的展现下就能表现出组织要求的情绪，不管我心理的感受是什么样的 | 0.062  | 0.795  | 0.068  | 0.667 |
|                                         | 2.2.1 面对学生时，不仅外表愉快，内心也感受愉快                | 0.031  | 0.733  | -0.001 | 0.549 |
|                                         | 2.2.2 工作中，我会尽量克服不好的情绪，以亲切的态度解决问题          | 0.081  | 0.723  | 0.048  | 0.612 |
|                                         | 2.2.3 即使学生无理，我仍会为学生着想，为学生解决问题             | 0.107  | 0.790  | 0.087  | 0.687 |
|                                         | 2.2.4 如果必须在别人面前表现出某种情绪，我会尽量发自内心，而不是假装     | -0.050 | 0.745  | 0.072  | 0.591 |
|                                         | 2.2.5 心情不好时，为了工作需要，我会暂时忘了不愉快，让自己有面对学生的好心情 | 0.039  | 0.772  | 0.018  | 0.604 |
| 2.2.6 与学生沟通时，即使心情不好，在与学生交流过程中我的心情也会随之变好 | 0.101                                     | 0.703  | 0.032  | 0.584  |       |
| 自我效能感                                   | 3.1 如果我尽力去做的话，我教学的过程一定会很满意                | 0.051  | -0.022 | 0.827  | 0.686 |
|                                         | 3.2 即使别人反对我，我仍会去做                         | 0.006  | 0.090  | 0.817  | 0.680 |
|                                         | 3.3. 对我来说，成为一名辅导员是轻而易举的                   | 0.026  | 0.081  | 0.671  | 0.462 |
|                                         | 3.4 我能自信有效的应付任何事情                         | 0.068  | 0.009  | 0.784  | 0.633 |

续表 4.3 效度分析结果

|          |                                |        |        |        |       |
|----------|--------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| 调查       | 3.5 以我的才智,我定能应付意料之外的情况         | -0.022 | 0.070  | 0.726  | 0.628 |
|          | 3.6 如果我付出必要的努力,我一定能解决大多数的难题    | 0.065  | 0.040  | 0.738  | 0.608 |
|          | 3.7 我能冷静的面对困难,因为我信赖自己处理问题的能力   | 0.002  | 0.057  | 0.798  | 0.649 |
|          | 3.8 面对一个难题时,我通常能找到几个解决办法       | 0.023  | 0.045  | 0.737  | 0.655 |
|          | 3.9 有麻烦的时候,我通常能想到一些应付的方法       | 0.055  | -0.035 | 0.740  | 0.555 |
|          | 3.10 无论什么事在我身上发生,我都能应付自如       | 0.049  | 0.090  | 0.759  | 0.594 |
| 组织公民行为调查 | 4.1.1 我们大部分老师都把主要精力投到了单位事业的发展上 | 0.734  | 0.036  | -0.026 | 0.645 |
|          | 4.1.2 即使无额外报酬,我们大家都乐意加班辅导学生    | 0.764  | 0.021  | 0.048  | 0.614 |
|          | 4.1.3 当有工作需要时,大家都主动加班加点,把工作做好  | 0.769  | -0.035 | 0.073  | 0.610 |
|          | 4.1.4 每年,本单位大部分老师都出色的完成了教学科研任务 | 0.687  | 0.031  | 0.001  | 0.624 |
|          | 4.2.1 大家经常积极地在同事、同行间交流教学科研心得   | 0.694  | 0.041  | 0.033  | 0.692 |
|          | 4.2.2 大家经常积极地参加各类研讨、进修等学习活动    | 0.749  | 0.006  | -0.032 | 0.665 |
|          | 4.2.3 为提高工作能力和效率,我利用业余时间学习     | 0.825  | 0.013  | 0.045  | 0.719 |
|          | 4.3.1 当同事在工作上有困难时,大家都自发自愿的提供帮助 | 0.743  | -0.004 | 0.122  | 0.668 |
|          | 4.3.2 大家都会帮助新来的同事适应工作环境        | 0.735  | 0.032  | -0.025 | 0.565 |
|          | 4.3.3 大家都乐于共享帮助解决工作上的问题        | 0.718  | 0.080  | 0.036  | 0.629 |
|          | 4.4.1 为维护人际和谐,我协助解决同事间的误会和纷争   | 0.765  | -0.017 | 0.043  | 0.636 |
|          | 4.4.2 为维护单位和谐,我从未在背后批评同事或领导    | 0.666  | 0.050  | 0.134  | 0.485 |
|          | 4.4.3 我们单位的同事建立了融洽而良好的关系       | 0.770  | 0.019  | -0.017 | 0.654 |
|          | 4.4.4 我愿与单位同事经常一起分享各自的科研信息     | 0.697  | 0.060  | 0.045  | 0.579 |
|          | 4.5.1 大家都会主动提出改善本单位工作的建议       | 0.770  | 0.018  | 0.028  | 0.688 |
|          | 4.5.2 我不会对本单位领导做出不合理决定提出意见     | 0.736  | 0.011  | 0.005  | 0.653 |
|          | 4.5.3 我会主动提出对本单位发展有利的合理化建议     | 0.730  | 0.038  | -0.031 | 0.673 |
|          | 4.6.1 我尤其关注我们单位的学科专业在高校中的排名情况  | 0.735  | 0.052  | -0.001 | 0.623 |

续表 4.3 效度分析结果

|                                |           |         |         |       |
|--------------------------------|-----------|---------|---------|-------|
| 4.6.2 我义务宣传和介绍我们单位的情况          | 0.770     | 0.061   | 0.096   | 0.625 |
| 4.6.3 当别人在我面前说我单位坏话时，我会做出善意的解释 | 0.759     | 0.062   | -0.040  | 0.585 |
| 4.6.4 我主动向外界介绍或宣传我们单位的优点       | 0.742     | 0.036   | 0.054   | 0.667 |
| 特征根值(旋转前)                      | 18.507    | 6.552   | 1.104   | -     |
| 方差解释率%(旋转前)                    | 31.206%   | 28.458% | 2.629%  | -     |
| 累积方差解释率%(旋转前)                  | 31.206%   | 59.664% | 62.293% | -     |
| 特征根值(旋转后)                      | 11.613    | 6.367   | 5.891   | -     |
| 方差解释率%(旋转后)                    | 33.650%   | 25.975% | 2.666%  | -     |
| 累积方差解释率%(旋转后)                  | 33.650%   | 25.975% | 62.291% | -     |
| KMO 值                          | 0.905     |         |         | -     |
| 巴特球形值                          | 12858.926 |         |         | -     |
| df                             | 861       |         |         | -     |
| p 值                            | 0.000     |         |         | -     |

#### 4.4 描述性分析

利用数据分析软件中描述性统计方式，频数分析对样本基本个人信息分别从性别、年龄、受教育程度、从事的事业、从事当前工作的年限、现任职务以及情绪劳动现状、自我效能感和教师组织公民行为这几个方面进行分析，以平均值、标准差、百分比等统计方式来描述其分布情况、从而判断样本的代表性程度。

##### 4.4.1 样本量基本特征

从下表可知：受测者中女性比男性多，超过 5 成。接着在受测者中年龄普遍在 25 岁以下，占比是 47.28%，其次是在 25-30 岁之间，其占例为 27.66%。从受教育程度分布上，大部分样本为本科，比例是 51.54%。在婚姻状况中显示有 78.49%的受测者为已婚。从受测者从事当前工作的年限来看，工作年限在 1-3 年的辅导员居多，比例为 39.48%。最后从职位状况来看，有 59.34%的受测者为专职辅导员。

表 4.4 样本量基本特征描述性之频数统计

| 频数分析结果          |            |     |        |          |
|-----------------|------------|-----|--------|----------|
| 名称              | 选项         | 频数  | 百分比(%) | 累积百分比(%) |
| 1.1 我的性别:       | 男          | 200 | 47.28  | 47.28    |
|                 | 女          | 223 | 52.72  | 100.00   |
| 1.2 我的年龄:       | 25 岁以下     | 86  | 20.33  | 20.33    |
|                 | 25-30 岁    | 117 | 27.66  | 47.99    |
|                 | 30-35 岁    | 114 | 26.95  | 74.94    |
|                 | 35 岁以上     | 106 | 25.06  | 100.00   |
| 1.3 我受教育程度:     | 高中或中专(含)以下 | 42  | 9.93   | 9.93     |
|                 | 大专         | 124 | 29.31  | 39.24    |
|                 | 本科         | 218 | 51.54  | 90.78    |
|                 | 研究生(含)以上   | 39  | 9.22   | 100.00   |
| 1.4 我的婚姻状况:     | 未婚         | 91  | 21.51  | 21.51    |
|                 | 已婚         | 332 | 78.49  | 100.00   |
| 1.5 我从事当前工作的年限: | 不满 1 年     | 57  | 13.48  | 13.48    |
|                 | 1-3 年      | 167 | 39.48  | 52.96    |
|                 | 3-5 年      | 115 | 27.19  | 80.14    |
|                 | 5 年以上      | 84  | 19.86  | 100.00   |
| 1.6 我的职位状况:     | 专职辅导员      | 251 | 59.34  | 59.34    |
|                 | 党政干部兼职     | 56  | 13.24  | 72.58    |
|                 | 专任教师兼职     | 116 | 27.42  | 100.00   |
| 合计              |            | 423 | 100.0  | 100.0    |

#### 4.4.2 情绪劳动之描述性分析

从下表可以看出,情绪劳动每个子维度的平均值都在 2.5 左右,根据问卷调查“完全不同意—完全同意”的数值是从“1-5”进行赋值,由数据可以看出情绪劳动平均水平偏低,基本处于“一般”左右,说明高校辅导员情绪劳动能力普遍比较低,有待提高。

表 4.5 情绪劳动之描述性分析

| 基础指标     |                                           |         |         |         |         |         |         |
|----------|-------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 测量<br>维度 | 名称                                        | 样本<br>量 | 最小<br>值 | 最大<br>值 | 平均<br>值 | 标准<br>差 | 中位<br>数 |
| 表层<br>扮演 | 2.1.1 我会假装心情好了，即使内心并不如此                   | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.232   | 1.246   | 2.000   |
|          | 2.1.2 工作时表现出合适的表情和态度，对我而言就像演戏             | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.546   | 1.169   | 3.000   |
|          | 2.1.3 为表现出特定的情绪，我会掩饰内心真正的感受               | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.511   | 1.168   | 2.000   |
|          | 2.1.4 面对学生时，我会隐藏内心真正的感受，向学生表现出相应的情绪和行为    | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.449   | 1.242   | 2.000   |
|          | 2.1.5 我只要适当的展现下就能表现出组织要求的情绪，不管我心理的感受是什么样的 | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.326   | 1.232   | 2.000   |
| 深层<br>扮演 | 2.2.1 面对学生时，不仅外表愉快，内心也感受愉快                | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.494   | 1.162   | 2.000   |
|          | 2.2.2 工作中，我会尽量克服不好的情绪，以亲切的态度解决问题          | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.454   | 1.140   | 3.000   |
|          | 2.2.3 即使学生无理，我仍会为学生着想，为学生解决问题             | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.459   | 1.169   | 2.000   |
|          | 2.2.4 如果必须在别人面前表现出某种情绪，我会尽量发自内心，而不是假装     | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.525   | 1.202   | 3.000   |
|          | 2.2.5 心情不好时，为了工作需要，我会暂时忘了不愉快，让自己有面对学生的好心情 | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.598   | 1.216   | 3.000   |
|          | 2.2.6 与学生沟通时，即使心情不好，在与学生交流过程中我的心情也会随之变好   | 423     | 1.000   | 5.000   | 2.411   | 1.033   | 2.000   |

#### 4.4.3 自我效能感之描述性分析

从下表可以看出，受测者的自我效能感的平均值都在 2.5 左右，根据问卷调查“非常不符合—完全符合”的数值是从“1-5”进行赋值，由数据可以看出自我效能感平均水平偏低，基本处于“一般”以下，说明高校辅导员自我效能感知普遍比较低，有待提高。

表 4.6 自我效能感之描述性分析

| 基础指标 |         |         |         |         |         |         |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 名称   | 样本<br>量 | 最小<br>值 | 最大<br>值 | 平均<br>值 | 标准<br>差 | 中位<br>数 |

续表 4.6 自我效能感之描述性分析

|        |                                     |     |       |       |       |       |       |
|--------|-------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 一般教育效能 | 3.1.1 一般来说, 学生变成什么样是先天决定的           | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.768 | 1.172 | 3.000 |
|        | 3.1.2 教师对学生的影响小于家长的影响               | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.494 | 1.216 | 2.000 |
|        | 3.1.3 一个学生学到什么程度主要与他的家庭状况有关         | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.532 | 1.130 | 3.000 |
|        | 3.1.4 即使一个教师有能力, 也有热情, 他也很难同时改变许多差生 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.473 | 1.192 | 2.000 |
|        | 3.1.5 好学生你一教他就会, 差生再教也没有用           | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.534 | 1.130 | 3.000 |
| 个人教学效能 | 3.2.1 我能根据大纲吃透教材                    | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.589 | 1.191 | 3.000 |
|        | 3.2.2 我常常不知道怎么写教学计划                 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.511 | 1.162 | 3.000 |
|        | 3.2.3 我能解决学生在学习中出现的问题               | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.411 | 1.241 | 2.000 |
|        | 3.2.4 如果班上某学生变得爱捣乱, 我相信自己已有办法很快使他改正 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.530 | 1.114 | 2.000 |
|        | 3.2.5 无论什么事在我身上发生, 我都能应付自如          | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.480 | 1.164 | 3.000 |

#### 4.4.4 教师组织公民行为之描述性分析

从下表可以看出, 受测者的组织公民行为的平均值都在 2.5 左右, 根据问卷调查“非常不符合—完全符合”的数值是从“1-5”进行赋值, 由数据可以看出组织公民行为感知平均水平偏低, 基本处于“一般”以下, 说明高校辅导员组织公民行为感知普遍比较低, 有待提高。

表 4.7 组织公民行为之描述性分析

| 基础指标   |                                 |     |       |       |       |       |       |
|--------|---------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 名称     |                                 | 样本量 | 最小值   | 最大值   | 平均值   | 标准差   | 中位数   |
| 办事积极主动 | 4.1.1 我们大部分老师都把主要精力投到了单位事业的发展上  | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.496 | 1.247 | 3.000 |
|        | 4.1.2 即使无额外报酬, 我们大家都乐意加班辅导学生    | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.494 | 1.237 | 3.000 |
|        | 4.1.3 当有工作需要时, 大家都主动加班加点, 把工作做好 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.525 | 1.243 | 3.000 |
|        | 4.1.4 每年, 本单位大部分老师都出色的          | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.570 | 1.095 | 3.000 |

续表 4.7 组织公民行为之描述性分析

|         |                                |     |       |       |       |       |       |
|---------|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
|         | 完成了教学科研任务                      |     |       |       |       |       |       |
| 积极学习    | 4.2.1 大家经常积极地在同事、同行间交流教学科研心得   | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.442 | 1.171 | 3.000 |
|         | 4.2.2 大家经常积极地参加各类研讨、进修等学习活动    | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.522 | 1.216 | 2.000 |
|         | 4.2.3 为提高工作能力和效率,我利用业余时间学习     | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.499 | 1.351 | 2.000 |
| 工作上帮助同事 | 4.3.1 当同事在工作上有困难时,大家都自发自愿的提供帮助 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.586 | 1.222 | 3.000 |
|         | 4.3.2 大家都会帮助新来的同事适应工作环境        | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.452 | 1.163 | 2.000 |
|         | 4.3.3 大家都乐于共享帮助解决工作上的问题        | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.574 | 1.126 | 3.000 |
| 维护人际和谐  | 4.4.1 为维护人际和谐,我协助解决同事间的误会和纷争   | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.657 | 1.235 | 3.000 |
|         | 4.4.2 为维护单位和谐,我从未在背后批评同事或领导    | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.442 | 1.074 | 2.000 |
|         | 4.4.3 我们单位的同事建立了融洽而良好的关系       | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.539 | 1.282 | 3.000 |
|         | 4.4.4 我愿与单位同事经常一起分享各自的科研信息     | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.546 | 1.072 | 3.000 |
| 敢于表达意见  | 4.5.1 大家都会主动提出改善本单位工作的建议       | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.404 | 1.170 | 2.000 |
|         | 4.5.2 我不会对本单位领导做出不合理决定提出意见     | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.416 | 1.238 | 2.000 |
|         | 4.5.3 我会主动提出对本单位发展有利的合理化建议     | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.459 | 1.107 | 2.000 |
| 维护单位形象  | 4.6.1 我尤其关注我们单位的学科专业在高校中的排名情况  | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.428 | 1.172 | 2.000 |
|         | 4.6.2 我义务宣传和介绍我们单位的情况          | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.660 | 1.155 | 3.000 |
|         | 4.6.3 当别人在我面前说我单位坏话时,我会做出善意的解释 | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.636 | 1.194 | 3.000 |
|         | 4.6.4 我主动向外界介绍或宣传我们单位的优点       | 423 | 1.000 | 5.000 | 2.645 | 1.213 | 3.000 |

## 4.5 回归分析

### 4.5.1 情绪劳动之表层扮演对组织行为的回归分析

本研究将情绪劳动中表层扮演、深层扮演两个维度分别作为自变量，而将教师组织公民行为中的办事积极主动、积极学习、工作上帮助同事、维护人际和谐、敢于表达意见、维护单位形象六个维度分别作为因变量进行线性回归分析。

关于“H1-1a 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

办事积极主动=2.448 + 0.54\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对组织行为的办事积极主动显著性 P 值为 0.03 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的办事积极主动具有显著正向影响作用。

表 4.8 表层扮演对办事积极主动的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.448  | 0.126 |       | 19.368 | 0.00* |
| 表层扮演             | 0.54   | 0.79  | 0.54  | 0.62   | 0.03* |
| a. 因变量：办事积极主动    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-1b 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对积极学习有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

积极学习=2.387+ 0.422\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对组织行为的积极学习显著性 P 值为 0.04 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的积极学习具有显著正向影响作用。

表 4.9 表层扮演对积极学习的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |      |       |   |   |
|------------------|--------|------|-------|---|---|
| 模型               | 非标准化系数 |      | 标准化系数 | t | p |
|                  | B      | 标准误差 | Beta  |   |   |

续表 4.9 表层扮演对积极学习的回归分析

|             |       |       |       |        |       |
|-------------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 常数          | 2.387 | 0.133 | -     | 17.969 | 0.00* |
| 表层扮演        | 0.422 | 0.576 | 0.423 | 0.884  | 0.04* |
| a. 因变量：积极学习 |       |       |       |        |       |
| * p<0.05    |       |       |       |        |       |

关于“H1-1c 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对工作帮助同事有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

工作上帮助同事=2.405+ 0.558\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对工作帮助同事显著性 P 值为 0.02 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的工作上帮助同事具有显著正向影响作用。

表 4.10 表层扮演对工作帮助同事的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.405  | 0.237 | -     | 18.942 | 0.00* |
| 表层扮演             | 0.558  | 0.498 | 0.559 | 1.128  | 0.02* |
| a. 因变量：工作上帮助同事   |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-1d 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对维护人际和谐有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

维护人际和谐=2.410+ 0.567\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对维护人际和谐显著性 P 值为 0.00 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护人际和谐具有显著正向影响作用。

表 4.11 表层扮演对维护人际和谐的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |      |       |   |   |
|------------------|--------|------|-------|---|---|
| 模型               | 非标准化系数 |      | 标准化系数 | t | p |
|                  | B      | 标准误差 | Beta  |   |   |

续表 4.11 表层扮演对维护人际和谐的回归分析

|               |       |       |       |        |       |
|---------------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 常数            | 2.410 | 0.237 | -     | 19.971 | 0.00* |
| 表层扮演          | 0.567 | 0.468 | 0.576 | 1.215  | 0.00* |
| a. 因变量：维护人际和谐 |       |       |       |        |       |
| * p<0.05      |       |       |       |        |       |

关于“H1-1e 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对敢于表达意见有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

敢于表达意见=2.910+ 0.476\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对敢于表达意见显著性 P 值为 0.02 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的敢于表达意见具有显著正向影响作用。

表 4.12 表层扮演对敢于表达意见的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.910  | 0.257 | -     | 18.373 | 0.00* |
| 表层扮演             | 0.476  | 0.487 | 0.498 | 1.167  | 0.02* |
| a. 因变量：敢于表达意见    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-1f 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对维护单位形象有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

维护单位形象=2.391+ 0.833\*表层扮演，并且情绪劳动之表层扮演对维护单位形象显著性 P 值为 0.04 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护单位形象具有显著正向影响作用。

表 4.13 表层扮演对维护单位形象的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |      |       |   |   |
|------------------|--------|------|-------|---|---|
| 模型               | 非标准化系数 |      | 标准化系数 | t | p |
|                  | B      | 标准误差 | Beta  |   |   |

续表 4.13 表层扮演对维护单位形象的回归分析

|               |       |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 常数            | 2.391 | 0.126 | -     | 19114 | 0.00* |
| 表层扮演          | 0.833 | 0.487 | 0.845 | 1.732 | 0.04* |
| a. 因变量：维护单位形象 |       |       |       |       |       |
| * p<0.05      |       |       |       |       |       |

#### 4.5.2 情绪劳动之深层扮演对组织行为的回归分析

本研究将情绪劳动中表层扮演、深层扮演两个维度分别作为自变量，而将教师组织公民行为中的办事积极主动、积极学习、工作上帮助同事、维护人际和谐、敢于表达意见、维护单位形象六个维度分别作为因变量进行线性回归分析。

关于“H1-2a 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

办事积极主动=2.297+ 0.798\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对组织行为的办事积极主动显著性P 值为 0.03 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之深层扮演对组织行为的办事积极主动具有显著正向影响作用。

表 4.14 深层扮演对办事积极主动的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.297  | 0.126 | -     | 16.443 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.798  | 0.534 | 0.835 | 1.706  | 0.03* |
| a. 因变量：办事积极主动    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-2b 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对积极学习有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

积极学习=2.233+ 0.102\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对组织行为的积极学习显著性P 值为 0.02 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之深层扮演对组织行为的积极学习具有显著正向影响作用。

表 4.15 深层扮演对积极学习的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.233  | 0.147 | -     | 15.221 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.102  | 0.565 | 0.089 | 1.842  | 0.02* |
| a. 因变量: 积极学习     |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-2c 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对工作上帮助同事有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

工作上帮助同事=2.245+ 0.117\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对工作  
上帮助同事显著性 P 值为 0.03 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情  
绪劳动之深层扮演对组织行为的工作上帮助同事具有显著正向影响作用。

表 4.16 深层扮演对工作帮助同事的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.245  | 0.140 | -     | 16.024 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.117  | 0.053 | 0.107 | 2.210  | 0.03* |
| a. 因变量: 工作上帮助同事  |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-2d 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对维护人际和谐有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

维护人际和谐=2.301+ 0.098\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对维护人  
际和谐显著性 P 值为 0.02 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳  
动之深层扮演对组织行为的维护人际和谐具有显著正向影响作用。

表 4.17 深层扮演对维护人际和谐的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.301  | 0.133 | -     | 17.254 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.098  | 0.045 | 0.097 | 1.950  | 0.02* |
| a. 因变量：维护人际和谐    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-2e 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对敢于表达意见有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

敢于表达意见=2.215+ 0.338\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对敢于表达意见显著性 P 值为 0.01 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之深层扮演对组织行为的敢于表达意见具有显著正向影响作用。

表 4.18 深层扮演对敢于表达意见的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.215  | 0.138 | -     | 16.054 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.338  | 0.052 | 0.368 | 1.624  | 0.01* |
| a. 因变量：敢于表达意见    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

关于“H1-2f 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对维护单位形象有显著影响”的假设结果，从下表可以看出，其模型公式为：

维护单位形象=2.264+ 0.132\*深层扮演，并且情绪劳动之深层扮演对维护单位形象显著性 P 值为 0.01 小于 0.05，并且 Beta 值为正值，因此可以说明情绪劳动之深层扮演对组织行为的维护单位形象具有显著正向影响作用。

表 4.19 深层扮演对维护单位形象的回归分析

| 线性回归分析结果 (n=423) |        |       |       |        |       |
|------------------|--------|-------|-------|--------|-------|
| 模型               | 非标准化系数 |       | 标准化系数 | t      | p     |
|                  | B      | 标准误差  | Beta  |        |       |
| 常数               | 2.264  | 0.138 | -     | 16.399 | 0.00* |
| 深层扮演             | 0.132  | 0.052 | 0.122 | 2.520  | 0.01* |
| a. 因变量：维护单位形象    |        |       |       |        |       |
| * p<0.05         |        |       |       |        |       |

## 4.6 相关性分析

从下表可知，利用相关分析去研究个人教学效能、一般教育效能分别和维护单位形象、敢于表达意见、维护人际和谐、工作上帮助同事、积极学习、办事积极主动共 6 项之间的相关关系，使用 Pearson 相关系数去表示相关关系的强弱情况。具体分析可知：

个人教学效能和维护单位形象之间的相关系数值为 0.88，接近于 1，并且 p 值为  $0.03 < 0.05$ ，因而说明个人教学效能和维护单位形象之间存在相关关系。

个人教学效能和敢于表达意见之间的相关系数值为 0.76，接近于 1，并且 p 值为  $0.04 < 0.05$ ，因而说明个人教学效能和敢于表达意见之间存在相关关系。

个人教学效能和维护人际和谐之间的相关系数值为 0.99，接近于 1，并且 p 值为  $0.02 < 0.05$ ，因而说明个人教学效能和维护人际和谐之间有着显著的正相关关系。

个人教学效能和工作上帮助同事之间的相关系数值为 0.98，接近于 1，并且 p 值为  $0.03 < 0.05$ ，，因而说明个人教学效能和工作上帮助同事之间有着显著的正相关关系。

个人教学效能和积极学习之间的相关系数值为 0.87，接近于 1，并且 p 值为  $0.01 < 0.05$ ，因而说明个人教学效能和积极学习之间存在相关关系。

个人教学效能和办事积极主动之间的相关系数值为 0.75，接近于 1，并且 p 值为  $0.02 < 0.05$ ，因而说明个人教学效能和办事积极主动之间存在相关关系。

一般教育效能和维护单位形象之间的相关系数值为 0.78，接近于 1，并且 p 值为  $0.02 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和维护单位形象之间存在相关关系。

一般教育效能和敢于表达意见之间的相关系数值为 0.87，接近于 1，并且 p 值为  $0.00 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和敢于表达意见之间存在相关关系。

一般教育效能和维护人际和谐之间的相关系数值为 0.98，接近于 1，并且 p 值为  $0.04 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和维护人际和谐之间存在相关关系。

一般教育效能和工作上帮助同事之间的相关系数值为 0.75，接近于 1，并且 p 值为  $0.03 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和工作上帮助同事之间存在相关关系。

一般教育效能和积极学习之间的相关系数值为 0.94，接近于 1，并且 p 值为  $0.01 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和积极学习之间存在相关关系。

一般教育效能和办事积极主动之间的相关系数值为 0.76，接近于 1，并且 p 值为  $0.03 < 0.05$ ，因而说明一般教育效能和办事积极主动之间存在相关关系。

表 4.20 组织自尊与工作绩效相关性分析

| Pearson 相关-详细格式 |      |        |        |
|-----------------|------|--------|--------|
|                 |      | 个人教学效能 | 一般教育效能 |
| 维护单位形象          | 相关系数 | 0.88   | 0.78   |
|                 | p 值  | 0.03*  | 0.02*  |
| 敢于表达意见          | 相关系数 | 0.76   | 0.87   |
|                 | p 值  | 0.04*  | 0.00*  |
| 维护人际和谐          | 相关系数 | 0.99   | 0.98   |
|                 | p 值  | 0.02*  | 0.04*  |
| 工作上帮助同事         | 相关系数 | 0.98*  | 0.75   |
|                 | p 值  | 0.03   | 0.03*  |
| 积极学习            | 相关系数 | 0.87   | 0.94   |
|                 | p 值  | 0.01   | 0.01*  |
| 办事积极主动          | 相关系数 | 0.75   | 0.76   |
|                 | p 值  | 0.02   | 0.03*  |
| * $p < 0.05$    |      |        |        |

## 4.7 中介作用分析

在检验高校辅导员的自我效能在情绪劳动与教师组织公民行为中是否起到中介作用，本研究采用温忠麟（2014）的逐步检验法来进行分析，如下表所示，首先，可从下表 4.21 的模型 1 可知情绪劳动对教师组织公民行为变量（ $\beta_c = -0.009$ ， $t = -0.186$ ， $p = 0.852$ ）得出  $\beta_c$  未呈显著性、模型 2 中情绪劳动对自我效能变量（ $\beta_a = -0.154$ ， $t = -2.759$ ， $p = 0.006$ ）得出  $\beta_a$  呈显著性、模型 3 中自我效能对教师组织公民行为变量（ $\beta_b = 0.126$ ， $t = 2.823$ ， $p = 0.005$ ）达到显著性水平，说明其间接效应显著，且模型 3 中情绪劳动对教师组织公民行为变量仍未达到显著性水平（ $\beta_c' = 0.010$ ， $t = 0.201$ ， $p = 0.841$ ），则为完全中介效应，其模型如下：

$$Y'_{\text{（教师组织公民行为）}} = 3.844 - 0.009 * X_{\text{（情绪劳动）}}$$

$$Z'_{\text{（自我效能变量）}} = 3.975 - 0.154 * X_{\text{（情绪劳动）}}$$

$$Y'_{\text{（教师组织公民行为）}} = 3.343 + 0.010 * X_{\text{（情绪劳动）}} + 0.126 * Z_{\text{（自我效能变量）}}$$

因此自我效能感为完全中介作用，则其效应占比为：100%，表明中介效应在总效应占比为 100%，结果整理如下表 4.22 所示：

表 4.21 中介作用

| 系数 <sup>a</sup> |         |        |      |       |        |      |
|-----------------|---------|--------|------|-------|--------|------|
| 模型              |         | 未标准化系数 |      | 标准化系数 | t      | 显著性  |
|                 |         | B      | 标准错误 | Beta  |        |      |
| 1               | (常量)    | 3.844  | .122 |       | 31.521 | .000 |
|                 | 情绪劳动    | -.009  | .050 | -.009 | -.186  | .852 |
| a. 因变量：教师组织公民行为 |         |        |      |       |        |      |
| 2               | (常量)    | 3.975  | .136 |       | 29.290 | .000 |
|                 | 情绪劳动    | -.154  | .056 | -.137 | -2.759 | .006 |
| a. 因变量：自我效能感变量  |         |        |      |       |        |      |
| 3               | (常量)    | 3.343  | .215 |       | 15.566 | .000 |
|                 | 情绪劳动    | .010   | .050 | .010  | .201   | .841 |
|                 | 自我效能感变量 | .126   | .045 | .142  | 2.823  | .005 |
| a. 因变量：教师组织公民行为 |         |        |      |       |        |      |

表 4.22 中介作用检验结果汇总

|                        |
|------------------------|
| 情绪劳动=>自我效能变量=>教师组织公民行为 |
|------------------------|

续表 4.22 中介作用检验结果汇总

| $b_c$        | $b_a$  | $b_b$   | $b_a * b_b$ | $b_a * b_b$<br>(95% BootCI) | $b_c'$ | 效应占比 | 检验结论 |
|--------------|--------|---------|-------------|-----------------------------|--------|------|------|
| -0.009       | 0.154* | -0.126* | -0.019      | -0.045~-0.002               | 0.010  | 100% | 完全中介 |
| * $p < 0.05$ |        |         |             |                             |        |      |      |

## 4.8 假设结论

因此通过上述数据检验的结果，得出本文提出假设结果汇总如下表 4.23 所示：

表 4.23 假设结果表

| 假设编号  | 内容                                | 结果 |
|-------|-----------------------------------|----|
| H1    | 高校辅导员的情绪劳动对组织行为有显著影响              | 成立 |
| H1-1a | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响  | 成立 |
| H1-1b | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的积极学习有显著影响    | 成立 |
| H1-1c | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的工作上帮助同事有显著影响 | 成立 |
| H1-1d | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护人际和谐有显著影响  | 成立 |
| H1-1e | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的敢于表达意见有显著影响  | 成立 |
| H1-1f | 高校辅导员的情绪劳动之表层扮演对组织行为的维护单位形象有显著影响  | 成立 |
| H1-2a | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的办事积极主动有显著影响  | 成立 |
| H1-2b | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的积极学习有显著影响    | 成立 |
| H1-2c | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的工作上帮助同事有显著影响 | 成立 |
| H1-2d | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的维护人际和谐有显著影响  | 成立 |
| H1-2e | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的敢于表达意见有显著影响  | 成立 |
| H1-2f | 高校辅导员的情绪劳动之深层扮演对组织行为的维护单位形象有显著影响  | 成立 |
| H2    | 高校辅导员的自我效能感与组织行为有显著相关             | 成立 |

续表 4.23 假设结果表

|       |                                     |    |
|-------|-------------------------------------|----|
| H2-1a | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的办事积极主动有显著相关  | 成立 |
| H2-1b | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的积极学习有显著相关    | 成立 |
| H2-1c | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的工作上帮助同事有显著相关 | 成立 |
| H2-1d | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的维护人际和谐有显著相关  | 成立 |
| H2-1e | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的敢于表达意见有显著相关  | 成立 |
| H2-1f | 高校辅导员的自我效能之一般教育效能对组织行为的维护单位形象有显著相关  | 成立 |
| H2-2a | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的办事积极主动有显著相关  | 成立 |
| H2-2b | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的积极学习有显著相关    | 成立 |
| H2-2c | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的工作上帮助同事有显著相关 | 成立 |
| H2-2d | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的维护人际和谐有显著相关  | 成立 |
| H2-2e | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的敢于表达意见有显著相关  | 成立 |
| H2-2f | 高校辅导员的自我效能之个人教学效能对组织行为的维护单位形象有显著相关  | 成立 |
| H3    | 高校辅导员的自我效能感在高校辅导员的情绪劳动与组织行为之间有着中介作用 | 成立 |

## 第五章 结论与建议

### 5.1 研究结论

本研究将高校辅导员的情绪劳动作为自变量，把其教师组织公民行为作为因变量，通过第四章的数据收集与分析，对其研究假设进行检验，得出的研究结论主要如下所示：

（1）本研究将情绪劳动分为表层扮演和深层扮演两个维度，对其与教师组织的公民行为之间的关系进行了研究，结果证明表层扮演维度对教师组织的公民行为具有显著的正向影响，而这两个维度在不仅如此，高校教师的情感劳动深层行为，也正影响着他们的老师们对公民行为的组织。这说明，通过主动地努力调节外部和内部的情绪感受，高校心理咨询师可以积极地、主动地影响到高校教师组织的公民行为，从而推动自发性个体行为的产生。

（2）这项研究证实，对于组织公民行为而言，普遍的自我效能是正向相关的。高校心理咨询师的自我效能高，意味着在自我发展、自我实现的心理需求更高的同时，对自我激励、自我促进的作用也更高，高校教师在更多地表现出组织公民行为倾向的同时，也更多地完成了自己的本职工作。

（3）这一研究分析还发现，在高校辅导员的情感劳动和其教师组织的公民行为之间，高校辅导员的自我效能感被整体分析时起到了充分的中介作用。这说明高校教师自我效能提升的重要性。。

总之，本文从研究结果来看，要从调控高校辅导员的情绪劳动入手，以提升辅导员的自我效能为主要依托，以构建高校辅导员正确的核心价值观为根本，以提升高校辅导员的职业素养为根本，从而强化高校辅导员组织的公民行为，进而提升高校辅导员组织的效能。从而提高大学辅导员的组织效能。

### 5.2 建议

本研究探讨了高校辅导员的情绪劳动和组织公民行为之间的关系，以最后的研究结果为依据，为如何实现组织公民行为利益最大化，以及如何稳定高校辅导员队伍，提出以下几点管理建议：

（1）在高校组织管理层面，根据数据显示，受测者中高校辅导员的年龄普遍在 25 岁以下，并且工作年龄在 1-3 年受测者居多，由此可见，高校辅导员逐

渐呈现年轻化，而且工龄较少，因此，要逐渐渗透，使教师在大学辅导员入职前的培训中表现出这种规律和技巧，并将其社会化的过程。通过对实证分析的分析，清晰地阐明了咨询师情感的内涵。其次，辅导员的情感法则的学习模式，除辅导员的日常观察学习、上级或高级同事的学习模式之外，还要将相关的情感劳动技能训练引进到辅导员的培训之中，使得辅导员在日常工作中不仅可以认识到什么是的情感工作应当采用的情感法则，还可以将其运用到日常工作中，这样可以极大地提升辅导员的情感劳动意识，这对减轻辅导员的情感劳动负担，减轻心理压力是有利的。另外，运用多种培训机遇，强化心理咨询师的情绪管理技能培训，同时也是学校管理者必须要做的。比如对辅导员情绪管理工作坊，通过座谈、互动、发挥、体验、分析等手段，为辅导员提供各种处理教学情绪的问题，让辅导员感知情绪、了解情绪、调控情绪，帮助辅导员形成情感劳动技能，使其受益终身。以往的研究表明，实际情况的仿真与角色可以有效地改善情绪劳动技术，而这些技术又是当前最普遍的方法。

(2) 要增强高校辅导员的自我效能感。根据数据显示，高校辅导员的自我效能感普遍较低，因此，本研究认为应培养自我效能感，减少辅导员情绪劳动负面影响，培养自我效能感对于减少情绪劳动低下具有重要的意义，首先，自我效能感是高校辅导员对自己工作能力的一种内在评估，在一定程度上会影响职业发展和工作表现，自我效能感的培养有助于增强辅导员工作的自信心，对于工作中问题的有效解决具有重要的意义。其次，自我效能感对于个体实现工作目标具有持久的动力作用，能够促进个体在工作中保持努力的精神状态，在应对挫折时能够提高自己的情绪调节能力，更加沉稳地应对工作中的问题。最后，自我效能感能够影响到人们的认知和行为，增强自我效能感能够使个体保持积极的工作态度和工作热情。

(3) 加强辅导员队伍专业化发展与职业化建设。明确辅导员的角色定位和工作职责，明确辅导员的工作范围和具体工作任务，减少职责外的的工作干扰，确保工作职责明确，明确工作任务，这是职业化发展和职业化建设过程中最基本的。同时，还有效减轻辅导员的工作负荷，避免出现忙到熄灯的“两眼一睁”现象；整天埋头苦干、碌碌无为的“超级保姆”等现象，有效地抑制了怠工现象的产生。

### 5.3 研究不足与展望

本研究虽然在前文分析的基础上，得到了一些有益结论，但因时间和经验的不足以及研究资源的限制等约束，还存在以下不足，主要表现在以下四个方面：

首先，论文对辅导员的情绪劳动和教师组织公民行为进行了探讨，只对辅导员的情绪劳动和教师组织公民行为的作用机制进行了分析，而只对辅导员的自我效能进行了中介变量，但实际上影响变量有很多，例如缺乏个性因素。

其次，由于人力、物力和时间的限制，本次研究的样本量仍存在采样不足的问题，本文是将高校辅导员定义为不限城市的全国高校教师辅导员，因此应在今后的研究中进一步扩大样本量，在不同城市、不同学校的辅导员之间，在样本分布上，以及在辅导员之间的差异上，使样本更趋于合理。

再次，由于人力、物力和时间的限制，本研究的调查样本有限，因此并没有针对不同性别的辅导员或者不同级别的辅导员进行比较研究。因此在可能的条件下，可以进行比较研究，从而可以为高校和高校中不同级别的辅导员提供更具参考价值的指导。

最后，在测量大学辅导员的自身效能和工作表现时，采用受试者的主观自评方法，对教师组织的自身效能和公民行为进行主观自评，这是因为研究时间和条件而受到限制。在测量过程中，往往会出现偏差，因为大学的心理咨询师受到职业自身的影响，仍有一种与其他认同的题目。此外，在对自我效能感的调查中，有一些反向问题的填答效果也不是很理想，其原因可能是问卷的问题设计容易让人产生歧义。也有些高校辅导员对于填答本问卷有些疑虑，因为他们觉得某些题项的问题问得过于尖锐或直接，从而产生抵触情绪。因此，在未来的研究中，在问卷设计及调查方法上，应视予以调整和改进。

## 参考文献

- 白玉.(2020). 中学教师情绪劳动与组织公民行为的关系研究(硕士学位论文,伊犁师范大学 ).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202002&filename=1020807553.nh>
- 曹科岩 & 龙君伟.(2007).教师组织公民行为:结构与影响因素的研究. 心理发展与教育 (01),87-92.
- 曹霞,崔勋 & 瞿皎皎.(2016).国有企业员工组织政治知觉对组织公民行为的双重影响机制研究. 管理学报(10),1462-1470.
- 曾亚纯.(2021).高职院校辅导员职业能力及影响因素实证研究(博士学位论文,华中师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1021157723.nh>
- 曾亚纯.(2021).高职院校辅导员职业能力及影响因素实证研究(博士学位论文,华中师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1021157723.nh>
- 范会平.(2016).高校辅导员的职业压力及其调适研究(博士学位论文,武汉理工大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2019&filename=1018806133.nh>
- 谷渊博.(2020).幼儿教师情绪劳动的职业特征、影响因素与作用机制(博士学位论文,陕西师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1020149375.nh>
- 韩雨莹.(2021).中学教师工作家庭冲突对组织公民行为的影响(硕士学位论文,南昌大学 ).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFDTEMP&filename=1021797898.nh>
- 贾雨琪.(2020).高校中年教师工作压力、情绪劳动与职业倦怠的关系研究(硕士学位论文,山西财经大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202101&filenam>

姜晨.(2019.03.18).习近平主持召开学校思想政治理论课教师座谈会.中国政府网,提取自:

[http://www.gov.cn/xinwen/2019-03/18/content\\_5374831.htm?cid=303](http://www.gov.cn/xinwen/2019-03/18/content_5374831.htm?cid=303)

蓝心.(2018).四川省高校体育院系辅导员自我效能感与职业价值观的关系研究(硕士学位论文,四川师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201802&filename=1018165366.nh>

李南.(2021).新时代高校辅导员职业人格塑造研究(博士学位论文,贵州师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1022408528.nh>

李思雨.(2018).高校辅导员工作成效研究(博士学位论文,西南大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2019&filename=1019818220.nh>

李晓杰.(2020).新时代高校辅导员核心素养培育研究(博士学位论文,哈尔滨师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2021&filename=1021503089.nh>

李玉婷.(2022).大五人格特质对小学教师自我效能感的影响研究(硕士学位论文,上海师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFDTEMP&filename=1022483382.nh>

梁涛.(2012).高校辅导员胜任力、自我效能感与工作绩效的关系研究(博士学位论文,武汉大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2015&filename=1015026882.nh>

梁涛.(2012).高校辅导员胜任力、自我效能感与工作绩效的关系研究(博士学位论文,武汉大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2015&filename=1015026882.nh>

刘朝,范静 & 张欢.(2014).领导情绪劳动对员工组织认同的影响研究——变革型领导的中介作用.《财经理论与实践》(05),121-126.

- 刘惠婷.(2021).高校思想政治理论课教师自我效能提升对策研究(硕士学位论文,兰州交通大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202201&filename=1021135624.nhv>
- 刘静.(2018).教师组织公民行为影响因素的回归分析. 长春师范大学学报(11),119-122.
- 刘文卿.(2022).组织气氛对中职教师职业倦怠的影响(硕士学位论文,河北经贸大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFDTEMP&filename=1022475631.nh>
- 刘衍玲.(2007).中小学教师情绪工作的探索性研究(博士学位论文,西南大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFD9908&filename=2007131017.nh>
- 刘艳丽.(2021).网络研修对中小学教师自我效能感的影响研究(硕士学位论文,西北师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202201&filename=1021661962.nh>
- 龙君伟 & 曹科岩.(2006).教师组织公民行为与教学效能感的关系研究. 心理科学(04),874-877. doi:10.16719/j.cnki.1671-6981.2006.04.025.
- 罗廷.(2016).高校教师情绪劳动对组织公民行为的影响: 工作满意度的中介作用(哈尔滨师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201602&filename=1016178161.nh>
- 马苓.(2009).教师的组织承诺对组织公民行为及大学绩效的影响研究(博士学位论文,河北工业大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=2009148047.nh>
- 彭燕.(2005).高校行政人员组织公平、感情承诺与组织公民行为关系研究(硕士学位论文,西南交通大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD2007&filename=2007020752.nh>

秦旭芳 & 刘慧娟.(2016).教师情绪劳动失调窘境与理性化调控. 教育发展研究(10),41-45.  
doi:10.14121/j.cnki.1008-3855.2016.10.009.

史业红.(2020).小学语文教师自我效能感研究(硕士学位论文,上海师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202002&filename=1020807959.nh>

苏红.(2007).中小学教师的组织公民行为:内涵与结构. 教育科学(05),38-42.

苏亚杰.(2019).高校辅导员职业能力研究(博士学位论文,哈尔滨师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2020&filename=1020000101.nh>

孙永祥.(2020).新时代高校思想政治工作队伍建设研究(博士学位论文,华中师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1020100027.nh>

唐霞,孙玲远 & 段惠琴.(2007).谈高校辅导员队伍的职业化趋势. 中国地质教育(03),62-66.  
doi:10.16244/j.cnki.1006-9372.2007.03.012.

田媛.(2013).酒店员工情绪劳动、工作满意度与组织公民行为的关系研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201402&filename=1013233669.nh>

王茹.(2021).幼儿教师职业自我效能感对教学能力影响的实证研究(硕士学位论文,塔里木大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202102&filename=1021611129.nh>

王舒.(2018).高校辅导员自我效能感、职业认同与职业倦怠的相关研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201901&filename=1018167714.nh>

王舒.(2018).高校辅导员自我效能感、职业认同与职业倦怠的相关研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201901&filename=1018167714.nh>

- 吴敏.(2021). 高校辅导员工作质量管理研究(博士学位论文,华东师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2022&filename=1021607409.nh>
- 夏珺.(2015).大学教师组织公民行为特征:学生眼中的好老师. 南昌师范学院学报(05),46-49.
- 夏兰红.(2011). 我国高校辅导员的职业化发展研究(硕士学位论文,浙江工业大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD2012&filename=1012287112.nh>
- 谢沂楠.(2017).普通高等学校辅导员队伍建设规定.中华人民共和国教育部.提取自: 中华人民共和国教育部: [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/201709/t20.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20.html)
- 谢媛.(2021). 高中生物学教师教学风格对学生学业自我效能感影响的研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD202201&filename=1021084462.nh>
- 徐家林, 陶书中.(2007). 高校辅导员工作新论.北京: 中央文献出版社.
- 徐倩阳.(2021.05.11). 习近平回顾调整发展理念和思路全过程.党建网微平台, 提取自: [https://dangjian.gmw.cn/2021-05/11/content\\_34835600.htm](https://dangjian.gmw.cn/2021-05/11/content_34835600.htm)
- 杨林锋.(2008). 情绪劳动、人格与工作满意、工作倦怠关系研究(硕士学位论文,苏州大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD2008&filename=2008127097.nh>
- 杨田静.(2019). 小学音乐教师情绪劳动研究(博士学位论文,东北师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDLAST2020&filename=1020617313.nh>
- 杨旭华.(2021). 中小学教师心理契约、角色信念及自我效能感与教师工作满意度的关系研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFDTEMP&filename=1021150077.nh>
- 俞国良, 辛涛, 申继亮.(1995).教师教学效能感: 结构与影响因素的研究. 心理学报(02).

- 袁珂.(2021).影响职前英语教师实习期自我效能的因素的案例研究(硕士学位论文,华中师范大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFDTEMP&filename=1021157853.nh>
- 张静.(2007).中学教师教学效能、组织承诺和组织公民行为的关系研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD2008&filename=2007169028.nh>
- 张蓝月.(2020).高校辅导员工作育人体系构建研究(博士学位论文,西南大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDTEMP&filename=1022453044.nh>
- 张志坚.(2022).专业发展视域下高校辅导员情绪劳动研究.嘉兴学院学报(02),140-144.
- 赵小彬.(2017).情绪劳动、组织公平感与独立学院辅导员的职业倦怠(硕士学位论文,厦门大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201901&filename=1018036314.nh>
- 赵雪艳.(2020).多民族地区中学教师的情绪劳动策略及其多重心理效应.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFDTEMP&filename=1021028545.nh>
- 郑芳芳.(2020.06.08).关于高校立身之本,习近平反复提及这个“根本任务”.人民网-中国共产党新闻网,提取自: [https://dangjian.gmw.cn/2020-06/08/content\\_33895316.htm](https://dangjian.gmw.cn/2020-06/08/content_33895316.htm)
- 郑耀男.(2001).国中小教师的组织公民行为及其影响因素之研究—学校组织公民行为模式初探.国立高雄师范大学.
- 周国华 & 黎光明.(2009).“谁是大学好教师?”——大学教师组织公民行为特点的实证研究.教师教育研究(04),71-75.
- 周永乐.(2018).高校辅导员情绪劳动、师生沟通有效性与师生关系的关系研究.<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CMFD201802&filename=1018159860.nh>

- 周兆透.(2007).大学学术组织中的领导行为与教师公民行为关系研究(博士学位论文,浙江大学).<https://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbname=CDFD9908&filename=2008031884.nh>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity*. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashton, P. (1984). Teacher Efficacy: A Motivational Paradigm for Effective Teacher Education. *Journal of Teacher Education*, 35(5), 28-32. doi:10.1177/002248718403500507
- Axinte, Roxana (2014). The School Counselor: Competencies in a Constructivist Model of Counseling for Career Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 142, 255 - 259. doi:10.1016/j.sbspro.2014.08.290
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175 - 1184. doi:10.1037/0003-066x.44.9.1175
- Bateman, T.S. & Organ, D.W. (1983) Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26, 587-595. <http://dx.doi.org/10.2307/255908>
- Brown, Emily C. (2020). School counselor conceptualizations of the needs of children of incarcerated parents. *Children and Youth Services Review*, 112. doi:10.1016/j.chilyouth.2020.104936
- Céleste M. Brotheridge; Alicia A. Grandey (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work" ., 60(1), 17 - 39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Chang, M.L. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21(3), 193-218.
- Davies, S. A. (2002). Emotional labor in academia: Development and initial validation of a new measure. Doctoral dissertation, The Ohio State University, 1-11.
- Dieter Zapf (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. , 12(2), 237 - 268. doi:10.1016/s1053-4822(02)00048-7

- Dipaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of school Leadership*, 11(5), 424-447.
- Gibson, S., & Dembo, M. H. (1984). Teacher efficacy: A construct validation. *Journal of Educational Psychology*, 76(4), 569–582. doi:10.1037/0022-0663.76.4.569
- Girgin, İ., & Ilgaz, G. (2022). Development of a Scale: Self-Efficiency of English Language Teachers for the Education of Gifted Students. *IJELTAL (Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics)*, 6(2), 207-225.
- Glackin, Melissa; Hohenstein, Jill (2017). Teachers' self-efficacy: progressing qualitative analysis. *International Journal of Research & Method in Education*, 1–20. doi:10.1080/1743727X.2017.1295940
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Handayani, R. D. (2022). Online microteaching lesson study: a recipe to enhance prospective physics teachers' pedagogical knowledge. *International Journal for Lesson & Learning Studies*, (ahead-of-print).
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hulsheger, U. R.; Lang, J. W. B., & Maier, G. W (2010). Emotional labor; strain, and performance: testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 505-521.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (Vol. 2). New York, NY: Wiley.
- Keller, M. M., Chang, M. L., Becker, E. S., Goetz, T., & Frenzel, A. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: an experience sampling study. *Frontiers in Psychology*, 5, 1442.
- Kinman, G. Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31, 843-856.

- Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H., Henley, A. B., Taneja, A., & Vinekar, V. (2009). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: A multifoci analysis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(3), 337-357.
- Megan Tschannen-Moran; Anita Woolfolk Hoy (2001). Teacher efficacy: capturing an elusive construct. , 17(7), 0 – 805. doi:10.1016/s0742-051x(01)00036-1
- Minton, Casey A. Barrio; Hightower, Jennifer M. (2020). Counselor Education and Supervision: 2018 Annual Review. *Counselor Education and Supervision*, 59(1), 2 – 15. doi:10.1002/ceas.12162
- Morris; J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 27, 986-1010.
- Ngidi, D.P.; Ngidi, S.A. (2019). Determination of factors influencing pre-service teachers' sense of self-efficacy. *South African Journal of Higher Education*, 33(5), –. doi:10.20853/33-5-3598
- Paisley, P. O. , & McMahon, H. G. . (2001). School counseling for the 21st century: challenges and opportunities. *Professional School Counseling*, 5(2), 106-115.
- Rego, A., Sousa, F., Pina e Cunha, M., Correia, A., & Saur - Amaral, I. (2007). Leader self - reported emotional intelligence and perceived employee creativity: An exploratory study. *Creativity and innovation management*, 16(3), 250-264.
- Tuxford, L. M., & Bradley, G. L. (2015). Emotional job demands and emotional exhaustion in teachers. *Educational Psychology*, 35, 1006-1024.
- Williams, L. J. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

## 附录

### 前言

您好！本问卷调查是研究者完成硕士学位的重要要求，旨为了解高校辅导员情绪劳动、自我效能感以及组织公民行为关系研究。问卷中所涉及的个人信息与相关资料仅用于学术研究，问卷不记名并对你的回答绝对保密，请您放心填写。感谢您抽出宝贵的时间填写本问卷，您的热心参与将有助于本次研究的顺利完成，同时研究的成果也非常愿意同您一起分享，万分感谢。

---

## 高校辅导员情绪劳动、自我效能感以及组织公民行为关系研究

### 一、个人基本特征

（请在您选中的项目编码上打“√”：）

#### 1.1 您的性别：

☐ 男

☐ 女

#### 1.2 您的年龄：

☐ 25 岁以下

☐ 25-30 岁

☐ 30-35 岁

☐ 35 岁以上

#### 1.3 您的教育程度：

☐ 高中或中专（含）以下

☐ 大专

☐ 本科

☐ 研究生（含）以上

#### 1.4 您的婚姻状况：

☐ 未婚

☐ 已婚

### 1.5 从事当前工作的年限：

☐ 不满 1 年    ☐ 1-3 年    ☐ 3-5 年    ☐ 5 年以上

### 1.6 职位状况：

☐ 专职辅导员    ☐ 党政干部兼职    ☐ 专任教师兼职

## 二、情绪劳动（请在您选中的项目编码上打“√”：）

| 测量<br>维度  | 因素                                        | 分类        |           |        |                  |                  |
|-----------|-------------------------------------------|-----------|-----------|--------|------------------|------------------|
|           |                                           | 完全<br>不同意 | 比较<br>不同意 | 一<br>般 | 比<br>较<br>同<br>意 | 完<br>全<br>同<br>意 |
| 表层<br>扮演  | 2.1.1 我会假装心情好的样了，即使内心并不如此                 |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.1.2 工作时表现出合适的表情和态度，对我而言就像演戏             |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.1.3 为表现出特定的情绪，我会掩饰内心真正的感受               |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.1.4 面对学生时，我会隐藏内心真正的感受，向学生表现出相应的情绪和行为    |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.1.5 我只要适当的展现下就能表现出组织要求的情绪，不管我心理的感受是什么样的 |           |           |        |                  |                  |
| 深 层<br>扮演 | 2.2.1 我面对学生时，不仅外表愉快，内心也感受愉快               |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.2.2 工作中，我会尽量克服不好的情绪，以亲切的态度解决问题          |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.2.3 即使学生无理，我仍会为学生着想，为学生解决问题             |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.2.4 如果必须在别人面前表现出某种情绪，我会尽量发白内心，而不是假装     |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.2.5 心情不好时，为了工作需要，我会暂时忘了不愉快，让自己有面对学生的好心情 |           |           |        |                  |                  |
|           | 2.2.6 与学生沟通时，即使心情不好，在与学生交流过程中我的心情也会随之变好   |           |           |        |                  |                  |

### 三、自我效能感调查

| 测量维度    | 因素                                | 分类    |       |    |      |      |
|---------|-----------------------------------|-------|-------|----|------|------|
|         |                                   | 非常不符合 | 比较不符合 | 一般 | 比较符合 | 非常符合 |
| 一般教育效能感 | 3.1.1 一般来说，学生变成什么样是先天决定的          |       |       |    |      |      |
|         | 3.1.2 教师对学生的影响小于家长的影响             |       |       |    |      |      |
|         | 3.1.3 一个学生学到什么程度主要与他的家庭状况有关       |       |       |    |      |      |
|         | 3.1.4 即使一个教师有能力，也有热情，他也很难同时改变许多差生 |       |       |    |      |      |
|         | 3.1.5 好学生你一教他就会，差生再教也没有用          |       |       |    |      |      |
| 个人教学效能感 | 3.2.1 我能根据大纲吃透教材                  |       |       |    |      |      |
|         | 3.2.2 我常常不知道怎么写教学计划               |       |       |    |      |      |
|         | 3.2.3 我能解决学生在学习中出现的问题             |       |       |    |      |      |
|         | 3.2.4 如果班上某学生变得爱捣乱，我相信自己有能力很快使他改正 |       |       |    |      |      |
|         | 3.2.5 无论什么事在我身上发生，我都能应付自如         |       |       |    |      |      |

### 四、组织公民行为调查

| 序号     | 因素                             | 分类    |       |    |      |      |
|--------|--------------------------------|-------|-------|----|------|------|
|        |                                | 非常不符合 | 比较不符合 | 一般 | 比较符合 | 非常符合 |
| 办事积极主动 | 4.1.1 我们大部分老师都把主要精力投到了单位事业的发展上 |       |       |    |      |      |
|        | 4.1.2 即使无额外报酬，我们大家都乐意加班辅导学生    |       |       |    |      |      |
|        | 4.1.3 当工作需要时，大家都主动加班加点，把工作做好   |       |       |    |      |      |

|         |                                |  |  |  |  |
|---------|--------------------------------|--|--|--|--|
|         | 4.1.4 每年，本单位大部分老师都出色的完成了教学科研任务 |  |  |  |  |
| 积极学习    | 4.2.1 大家经常积极地在同事、同行间交流教学科研心得   |  |  |  |  |
|         | 4.2.2 大家经常积极地参加各类研讨、进修等学习活动    |  |  |  |  |
|         | 4.2.3 为提高工作能力和效率，我利用业余时间学习     |  |  |  |  |
| 工作上帮助同事 | 4.3.1 当同事在工作上有困难时，大家都自发自愿地提供帮助 |  |  |  |  |
|         | 4.3.2 大家都会帮助新来的同事适应工作环境        |  |  |  |  |
|         | 4.3.3 大家都乐于互相帮助解决工作上的问题        |  |  |  |  |
| 维护人际和谐  | 4.4.1 为维护人际和谐，我协助解决同事间的误会和纷争   |  |  |  |  |
|         | 4.4.2 为维护单位团结，我从未在背后批评同事或领导    |  |  |  |  |
|         | 4.4.3 我们单位的同事之间建立了融洽而良好的关系     |  |  |  |  |
|         | 4.4.4 我愿与单位同事一起经常一起分享各自的科研信息   |  |  |  |  |
| 敢于表达意见  | 4.5.1 大家都会主动提出改善本单位工作的建议       |  |  |  |  |
|         | 4.5.2 我不会对本单位领导作出的不合理决定提出意见    |  |  |  |  |
|         | 4.5.3 我会主动提出对本单位发展有利的合理化建议     |  |  |  |  |
| 维护单位形象  | 4.6.1 我尤其关注我们单位的学科专业在高校中的排名情况  |  |  |  |  |
|         | 4.6.2 我义务宣传和介绍我们单位的情况          |  |  |  |  |
|         | 4.6.3 当别人在我面前说我单位坏话时，我会作出善意的解释 |  |  |  |  |
|         | 4.6.4 我主动向外界介绍或宣传我们单位的优点       |  |  |  |  |

## 致 谢

行文至此，意味着我硕士生涯即将落下帷幕。回想在这两年的时光里，我获益匪浅。感谢老师、同学、家人的支持，在他们的帮助下让我顺利读完研究生课程。

首先感谢我的导师农任媛博士，我的硕士论文能从开题至今离不开农老师的悉心教导。她的学识渊博、治学严谨。从论文的选题、拟订提纲、论文内容的撰写以及修改，导师花费了很多时间和精力对我指导，并且提出很多宝贵的意见。得遇良师，铭记于心。

在校期间，感谢正大管理学院各任课老师的授课，学校各部门老师、同学在生活上的帮助。

最后感谢我的家人给我学业上无怨无悔的支持！正所谓，父母之爱子，则为之计深远，谢谢我的父母，让我能够勇敢无畏的追求自己的学业！

彭宇昕

二〇二二年八月八日



## 声 明

作者郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用内容和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在独立研究报告中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目：高校辅导员情绪劳动、自我效能感以及组织公民行为关系研究

作者签名：\_\_\_\_\_日期：2022 年 08 月 14 日



## 个人简历

姓名：彭宇昕

学历：

2022 年 工商管理硕士

正大管理学院研究生院

2020 年 工程管理（工程造价方向）

重庆大学

职业：广西财经学院

E-mail: 909438539@qq.com

