

# The Influence of Emotional Labor on Job Burnout: The Moderating Effect of Coping Style

Ying Zhang

Department of Psychology of Beijing Normal University, Beijing  
Email: zhangying@bnu.edu.cn

Received: May 11<sup>th</sup>, 2017; accepted: May 20<sup>th</sup>, 2017; published: May 31<sup>st</sup>, 2017

---

## Abstract

**Objective:** To clarify the status of emotional labor and job burnout in our workplace; to find out the characteristics of emotional labor, coping style and job burnout in demographic factors; to focus on the exploration of the links among job burnout, emotional labor and coping style, and to examine whether different types of coping style can adjust the influences of emotional labor on job burnout. **Methods:** With the help of data collection platform, this study uses questionnaire survey to explore the influence of coping style on the relationship between emotional labor and job burnout of employees with at least one year of work experiences. **Conclusion:** The interactive item of the surface acting of emotional labor and positive coping style has a significant role in the regulation of job burnout. The use of a positive coping style can effectively alleviate or eliminate the level of job burnout caused by surface acting of emotional labor.

## Keywords

Emotional Labor, Job Burnout, Coping Style

---

# 情绪劳动对职业倦怠的影响：应对方式的调节作用

张莹

北京师范大学心理学部，北京  
Email: zhangying@bnu.edu.cn

收稿日期：2017年5月11日；录用日期：2017年5月20日；发布日期：2017年5月31日

## 摘要

目的：弄清我国职场工作者的情绪劳动、职业倦怠现状；探明职场人员的情绪劳动、应对方式、职业倦怠在人口学因素上的特点；着重对职场人士的职业倦怠、情绪劳动和应对方式这三者的联系展开深入探究，检验不同的应对方式可否调节情绪劳动对职业倦怠的影响。方法：采取问卷调查法，借助数据收集平台，以一年以上工作经验的职场人士为研究对象，探究其应对方式调节其情绪劳动对职业倦怠的影响情况。结论：表层表现和积极应对方式的交互项对职业倦怠存在显著的调节作用。在处理问题时积极应对方式运用的越多，情绪劳动中的表层表现对职业倦怠的消解作用也就越强。

## 关键词

情绪劳动，职业倦怠，应对方式

Copyright © 2017 by author and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 引言

在我们的工作生活中很容易遇到以下现象：有人今天说公司这里不好明天说公司那里不行，即便他这样成天抱怨公司，但却仍然留在公司工作，这种现象是职场中常见的“职业倦怠”的表现之一。很多相关调查表明，许多职场中人都或多或少体验过“上班如上坟”的状态，早上不想起床不想去上班、工作提不起兴趣没有干劲，这样的情形在民营企业中层出不穷，其实也在央企国企、各级事业单位和创业人群中数见不鲜，是很普遍。当今，职业倦怠已经成为社会各个行业员工以及各企业需要面对的潜在问题，它是威胁职场人的身心健康和企业发展的巨大隐患。

先前不少科研结论已显示，情绪劳动在一定程度上可以评估人们的职业倦怠水平。面对问题时的应对处理方式也和职业倦怠密切相关，现有研究指出，使用不同的应对方式处理问题，随后产生的职业倦怠程度也会不同。

对于人们来说，应对方式是可以从自己内部进行调整把控的部分。如果不一样的应对方式能够影响情绪劳动对职业倦怠的作用，那么当一个人经历了对情绪表现有很高要求的工作之后，出现了对工作的厌恶和疲惫感，便可从应对上采取适应性的调整，以便个体降低、缓解自己的情绪劳动强度和职业倦怠感，这将有助于人们在工作时保持良好的精神状态，对国家和企业的稳步发展也大有益处。

## 2. 使用须知对象及方法

### 2.1. 调查对象

本研究的研究对象为至少一年工作经验的职场人士 300 人，男女各 150 人，22~31 岁 212 人，32~41 岁 68 人，42~51 岁 17 人，52~60 岁 3 人。学历方面，中专及以下 1 人，大专 56 人，本科 211 人，研究生 32 人。本问卷收集到的被试所属的行业包括电子信息行业、服务行业、机械行业、建筑行业、金融行业、医疗行业、新兴产业等多个行业，岗位不限，低中高岗位的从业者都有。

## 2.2. 调查工具

### 2.2.1. 情绪劳动量表

柏乔阳翻译了 Diefendorff (2005) 的量表, 以便适用于在中国的施测。测量表层表现的题目 7 个; 测量深层表现的有 4 题; 测量自然表现的题目有 3 个。各分量表的内部一致性良好, 系数分别为 0.7501、0.7209、0.7176 (柏乔阳, 2006)。

### 2.2.2. 职业倦怠量表

Maslach 和 Jackson (1996) 的问卷最初用来评估服务行业人员的职业倦怠水平。除了通用量表, 后续又发展出针对服务人员和教师的问卷, 这些问卷最为广泛使用。为了适应我国社会的时代发展现状, 我国研究者李媛(2005)对 Maslach 的通用版的修订版进行了再修订。全表 30 题, 测量情感衰竭、讥消态度、自我效能感水平这三个方面, 内部一致性信度分别为 0.9091、0.8739、0.7857, 结构和关联效度均良好。

### 2.2.3. 应对方式量表

解亚宁(1998)编制的简易应对方式问卷体现了我国国民的特点, 它从应对方式的积极和消极上进行自评, 使用 4 点计分法, 共 20 题, 前 12 题测积极应对方式, 后 8 题测消极应对方式。其全表  $\alpha$  系数为 0.90, 两个分量表为 0.89、0.78。可见, 该分量表具有比较高的可信度, 同时其理论构想也得到良好的数据支持。

## 2.3. 调查方法

本次研究, 通过点点赚专业调研平台发放电子问卷收集数据, 施测时间前后约一周, 对具有至少一年工作经验的职场人士进行取样, 收取 300 份问卷, 被试费为每份 5 元。问卷全部顺利回收, 通过筛查, 合格率达百分之百。

## 2.4. 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件对所得数据展开独立样本 T 检验、单样本方差分析、回归分析等分析处理。

## 3. 结果

### 3.1. 人口统计学变量的分析

#### 3.1.1. 职场人士的情绪劳动、职业倦怠、应对方式在性别上的差异

从表 1~表 3 可以看出, 职场人士在情绪劳动、职业倦怠和应对方式在性别上无显著差异。

Table 1. T test of gender difference in emotional labor

表 1. 情绪劳动在性别上的独立样本 T 检验

	性别	人数	平均数	<i>t</i>	Sig. (双尾)
表层表现	男	150	3.527	1.485	0.139
	女	150	3.440		
深层表现	男	150	3.737	0.251	0.802
	女	150	3.720		
自然表现	男	150	3.353	0.886	0.376
	女	150	3.273		

**Table 2.** T test of gender difference in coping style  
**表 2.** 应对方式在性别上的独立样本 T 检验

	性别	人数	平均数	<i>t</i>	Sig. (双尾)
积极应对	男	150	2.915	-0.157	0.875
	女	150	2.922		
消极应对	男	150	2.240	0.245	0.807
	女	150	2.225		

**Table 3.** T test of gender difference in job burnout  
**表 3.** 职业倦怠在性别上的独立样本 T 检验

	性别	人数	平均数	<i>t</i>	Sig. (双尾)
职业倦怠	男	150	7.221	0.282	0.778
	女	150	7.169		

### 3.1.2. 职场人士的情绪劳动、职业倦怠、应对方式在学历上的差异

从表 4~表 6 可以看出, 职场人士的积极应对方式在学历上有显著差异, 研究生学历的职场人士使用积极应对方式比本科学历的职场人士要高, 本科学历的职场人士使用积极应对方式比大专学历的职场人士要高; 学历在消极应对、情绪劳动和职业倦怠上没有显著差异。

### 3.2. 职场人士情绪劳动、职业倦怠、应对方式的相关关系

采用皮尔逊相关分析的方法对职场人士情绪劳动的三种表现, 职业倦怠三个维度, 还有应对的两种方式进行相关关系的分析。

职场人士的情绪劳动、职业倦怠和应对方式各因子的描述性统计结果见表 7。

从表 7 可知, 职场人士普遍使用情绪劳动的三种策略。相较而言, “深层表现” 会略多一点。

职场人士的职业倦怠水平居中, 三个子因子的程度相近, 讥诮态度这一维度要略高一点。

职场人士使用积极应对方式要显著高于消极应对方式。

然后, 对职场人士的情绪劳动、职业倦怠、应对方式各维度之间关系是否存在相关进行数据分析, 详细结果见表 8。

表 8 显示, 职场人士的情绪劳动、职业倦怠、应对方式三者之间存在显著相关。表层表现和自我成就感下降呈显著负相关; 深层表现、自然表现和职业倦怠的三个子维度都呈显著负相关; 积极应对方式与情绪劳动的三个策略都有显著的正相关, 与职业倦怠的子因子呈显著负相关; 消极应对与情绪劳动的表层表现、职业倦怠各子因素均有显著正相关。

### 3.3. 职场人士的应对方式调节情绪劳动对职业倦怠作用的检验

本研究采用“中心化”法对变量进行处理, 来检验本研究中是否存在调节效应。使用多层回归探究职场人士的应对方式是否能调节情绪劳动对职业倦怠关系影响(见表 9~表 14)。先把因变量职业倦怠放入, 接着将性别和学历作为控制变量放入回归方程的首层, 再将情绪劳动和应对方式的 Z 分数放入第二层, 然后将情绪劳动和应对方式的乘积项输入方程的第三层。变量都通过全部纳入法输入方程。

结果如表 9 所示, 情绪劳动中的表层表现和积极应对方式的交互项对职业倦怠存在显著调节作用。其他交互项对职业倦怠未显示出显著调节作用。

**Table 4.** The comparison of different educational background in emotional labor  
**表 4.** 情绪劳动在学历上的单样本方差分析

	学历	人数	平均数	标准差	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	<i>LSD</i>
表层表现	大专及以下	57	3.353	0.533	2.552	0.080	大专及以下 < 本科
	本科	211	3.508	0.498			
	研究生	32	3.558	0.428			
	总计	300	3.484	0.501			
深层表现	大专及以下	57	3.640	0.598	1.832	0.162	
	本科	211	3.729	0.571			
	研究生	32	3.883	0.546			
	总计	300	3.728	0.575			
自然表现	大专及以下	57	3.380	0.878	0.694	0.501	
	本科	211	3.316	0.760			
	研究生	32	3.177	0.753			
	总计	300	3.313	0.782			

**Table 5.** The comparison of different educational background in coping style  
**表 5.** 应对方式在学历上的单样本方差分析

	学历	人数	平均数	标准差	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	<i>LSD</i>
积极应对	大专及以下	57	2.790	0.404	3.813	0.023	大专及以下 < 本科 < 研究生
	本科	211	2.947	0.397			
	研究生	32	2.961	0.342			
	总计	300	2.919	0.397			
消极应对	大专及以下	57	2.180	0.527	0.861	0.424	
	本科	211	2.258	0.525			
	研究生	32	2.156	0.576			
	总计	300	2.233	0.530			

**Table 6.** The comparison of different educational background in job burnout  
**表 6.** 职业倦怠在学历上的单样本方差分析

	学历	人数	平均数	标准差	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
职业倦怠	大专及以下	57	7.479	1.393	1.836	0.161
	本科	211	7.177	1.634		
	研究生	32	6.806	1.784		
	总计	300	7.195	1.613		

## 4. 讨论

### 4.1. 职场人士的情绪劳动、职业倦怠和应对方式在人口学变量上差异的讨论

#### 4.1.1. 情绪劳动、职业倦怠和应对方式在性别上差异的讨论

研究结果显示,职场人士在情绪劳动、职业倦怠和应对方式在性别上无显著差别。谭亚梅(2008)得出,性别不会造成情绪劳动因子上的不同,支持本研究结果。齐自玲(2013)以重庆律师行业为被试进行的研

**Table 7.** Descriptive statistics of emotional labor, job burnout and coping style  
**表 7.** 情绪劳动、职业倦怠和应对方式各维度的描述性统计

	人数	最小值	最大值	平均数	标准差
表层表现	300	1.43	5	3.484	0.501
深层表现	300	2	5	3.728	0.575
自然表现	300	1.33	5	3.313	0.782
情感枯竭	300	1	4.2	2.385	0.676
讥诮态度	300	1	4.3	2.419	0.635
降低自我效能感	300	1	4.2	2.391	0.531
积极应对	300	1.75	4	2.919	0.397
消极应对	300	1.13	3.75	2.233	0.530

**Table 8.** The correlations among emotional labor, job burnout and coping style  
**表 8.** 情绪劳动、职业倦怠、应对方式的各维度的相关分析

	1	2	3	4	5	6	7	8
1 表层表现	—							
2 深层表现	.482**	—						
3 自然表现	-0.072	.155**	—					
4 积极应对	.166**	.297**	.204**	—				
5 消极应对	.219**	0.024	0.044	0.113	—			
6 情感枯竭	0.027	-.139*	-.147*	-.380**	.413**	—		
7 讥诮态度	0.036	-.201**	-.132*	-.451**	.360**	.851**	—	
8 降低效能	-.145*	-.302**	-.169**	-.417**	.290**	.527**	.519**	—

\*\*相关性在 0.01 层面上显著(双尾)。\*相关性在 0.05 层面上显著(双尾)。

**Table 9.** Regression analysis of surface acting, positive coping style and their interaction on job burnout (N = 300)  
**表 9.** 表层表现、积极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量	因变量：职业倦怠						
	(第一步)		(第二步)		(第三步)		
	B	SE	B	SE	B	SE	
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.022	0.165	-0.019	0.164
	学历	-0.33	0.172	-0.158	0.155	-0.169	0.154
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	表层表现			0.101	0.084	0.123	0.084
	积极应对			-0.77	0.084	-0.738	0.084
	R <sup>2</sup>			0.231			
	ΔR <sup>2</sup>			0.219			
第三步	表层表现*积极应对					0.178	0.072
	R <sup>2</sup>					0.247	
	ΔR <sup>2</sup>					0.016***	

注：\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05。

**Table 10.** Regression analysis of surface acting, negative coping style and their interaction on job burnout (N = 300)  
**表 10.** 表层表现、消极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量		因变量：职业倦怠					
		(第一步)		(第二步)		(第三步)	
		<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.064	0.169	-0.081	0.169
	学历	-0.33	0.172	-0.299	0.158	-0.293	0.158
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	表层表现			-0.173	0.088	-0.178	0.087
	消极应对			0.699	0.087	0.672	0.088
	R <sup>2</sup>			0.192			
	ΔR <sup>2</sup>			0.179			
第三步	表层表现*消极应对					0.134	0.089
	R <sup>2</sup>					0.198	
	ΔR <sup>2</sup>					0.006	

注：\*\*\*  $p < 0.001$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < 0.05$ 。

**Table 11.** Regression analysis of deep acting, positive coping style and their interaction on job burnout (N = 300)  
**表 11.** 深层表现、积极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量		因变量：职业倦怠					
		(第一步)		(第二步)		(第三步)	
		<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.045	0.164	-0.047	0.164
	学历	-0.33	0.172	-0.118	0.154	-0.123	0.154
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	深层表现			-0.165	0.086	-0.157	0.087
	积极应对			-0.707	0.086	-0.703	0.087
	R <sup>2</sup>			0.237			
	ΔR <sup>2</sup>			0.225			
第三步	深层表现*积极应对					0.049	0.076
	R <sup>2</sup>					0.238	
	ΔR <sup>2</sup>					0.001	

注：\*\*\*  $p < 0.001$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < 0.05$ 。

究结果显示，在低效能感和总量表上，性别不同的律师有差异，表现为女律师要明显高于男律师，在职业倦怠的另外两个因子上无明显不同；接受调查的不同性别的重庆律师在积极应对和总量表上有显著差异，且男律师显著高于女律师，与本研究结果不同。

相异的研究结果可能是因为被试群体的取样差异造成的。不同的行业和职位虽然都存在情绪劳动，但是具体情绪劳动的规则和参与情绪劳动的情绪种类会存在差异，这对于从业者的要求和适配性就会形

**Table 12.** Regression analysis of deep acting, negative coping style and their interaction on job burnout (N = 300)  
**表 12.** 深层表现、消极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量		因变量：职业倦怠					
		(第一步)		(第二步)		(第三步)	
		B	SE	B	SE	B	SE
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.047	0.164	-0.043	0.164
	学历	-0.33	0.172	-0.261	0.153	-0.265	0.153
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	深层表现			-0.383	0.083	-0.38	0.083
	消极应对			0.671	0.082	0.654	0.084
	R <sup>2</sup>			0.237			
	ΔR <sup>2</sup>			0.225			
第三步	深层表现*消极应对					0.081	0.086
	R <sup>2</sup>					0.239	
	ΔR <sup>2</sup>					0.002	

注：\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05。

**Table 13.** Regression analysis of the expression of naturally felt emotions, positive coping style and their interaction on job burnout (N = 300)  
**表 13.** 自然表现、积极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量		因变量：职业倦怠					
		(第一步)		(第二步)		(第三步)	
		B	SE	B	SE	B	SE
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.054	0.164	-0.055	0.165
	学历	-0.33	0.172	-0.162	0.155	-0.164	0.155
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	自然表现			-0.132	0.084	-0.131	0.085
	积极应对			-0.726	0.085	-0.725	0.085
	R <sup>2</sup>			0.234			
	ΔR <sup>2</sup>			0.222			
第三步	自然表现*积极应对					-0.018	0.075
	R <sup>2</sup>					0.234	
	ΔR <sup>2</sup>					0.000	

注：\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05。

成不同的组合。律师行业工作强度大，比较难顾及到家庭，这对男性来说不太是问题，但是对女律师却是很大的问题，律师行业男性成功者居多，女律师想取得和男律师一样的成就，要付出的努力要更多，但是机会却更少，就会造成在律师行业中女性在低效能感和职业倦怠问题上更严重的情况。应对方式上，行业环境对女性不利时，可能会降低女律师的积极应对性。但是，随着时代的发展，女性更多的进入到男性广泛从业的岗位上，在职业选择上男女的差异在改变。经过不少职业女性的努力和争取，女性的就



**Table 14.** Regression analysis of the expression of naturally felt emotions, negative coping style and their interaction on job burnout (N = 300)**表 14.** 自然表现、消极应对方式及其乘积项和职业倦怠关系的回归结果(N = 300)

预测变量		因变量: 职业倦怠					
		(第一步)		(第二步)		(第三步)	
		B	SE	B	SE	B	SE
第一步	性别	-0.055	0.186	-0.069	0.166	-0.077	0.165
	学历	-0.33	0.172	-0.376	0.154	-0.369	0.154
	R <sup>2</sup>	0.012					
第二步	自然表现			-0.318	0.083	-0.338	0.084
	消极应对			0.676	0.083	0.694	0.083
	R <sup>2</sup>			0.219			
	ΔR <sup>2</sup>			0.207			
第三步	自然表现*消极应对					-0.155	0.08
	R <sup>2</sup>					0.229	
	ΔR <sup>2</sup>					0.01	

注: \*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05。

业环境有一定的改变。随着科技的发展, 经过选拔后上岗的人员在接受的教育水平、岗位要求、工作负荷都很相似, 使得在情绪劳动、应对方式以及职业倦怠上的性别差异不再明显。

#### 4.1.2. 情绪劳动、职业倦怠和应对方式在学历上差异的讨论

在本研究中, 学历在消极应对方式、情绪劳动和职业倦怠上无显著差异。职场人士的积极应对在学历上有显著差异, 具体体现为文化程度越高的人更多采取积极的方式来处理问题。

曾慧婷(2011)对护士群体进行的研究显示, 大专和本科学历的护士的情感衰竭程度低于大专以下学历的护士; 大专以上学历的护士在职业倦怠的讥诮态度上的得分低于大专学历以下的, 大体来说, 在学历上, 护士的情感衰竭、讥诮态度分别与其呈负相关。和本研究结果不同。曾凡敏(2012)从大学辅导员被试的研究中得出学历不影响其职业倦怠水平, 支持本研究结果。

曾慧婷(2011)还发现, 护士的情绪劳动在学历上无明显差异, 支持本研究成果。

邓红玉(2012)从银行工作人员群体中得出, 积极应对方式在性别上没有显著差异, 但男女在消极应对方式上具有比较大的差别, 男性使用消极应对方式比女性多, 与本探究不同。

情绪劳动、职业倦怠和应对方式在学历上的研究结论与前人的研究相比, 有的一致, 有的不同。这种情况在研究者进行研究结果讨论时可能就会遇到。出现这种情况的原因, 可能和不同研究中使用的具体量表不同或者被试群体不同有关。

本研究中, 积极应对方式在学历上存在显著差异, 这可能是由于受教育水平越高思维越理性, 处理问题时会使用更有效的方法, 所以积极应对方式会被更多的使用; 或者越可能接受到高等教育的人在智力水平、家庭条件上更有优势, 面对问题时有更多的资源可被调动, 采用积极应对方式来处理问题也就很自然了。

## 4.2. 职场人士的情绪劳动、职业倦怠和应对方式在相关性上的讨论

### 4.2.1. 表层表现与职业倦怠相关性的讨论

本研究的结果显示, 职场人士情绪劳动中的表层表现和职业倦怠中的情感衰竭、讥诮态度无显著相

关，但和降低自我成就感呈显著的负相关，表层表现越多，成就感下降越多。

曾慧婷(2011)对护士群体进行研究，发现情绪劳动策略中的表层表现分别与职业倦怠中的情感衰竭、讥诮态度有正相关，与自我效能感呈负相关。瞿伟和谷珊珊(2013)从军队医院医务从业者中得出表层表现和情感衰竭、讥诮态度呈显著正相关；蔺超(2013)以房地产销售人员为被试得出，房地产销售人员表层行为与工作倦怠的子因子均呈显著正相关。

可见，目前不同研究者的研究结果并不是完全一致，职业倦怠的表层表现和职业倦怠三个维度的相关情况在不同的研究中呈现出不一样的结果。本研究结果显示，职场人士情绪劳动中的表层表现和职业倦怠中的情感衰竭、讥诮态度无显著相关。这可能是因为之前的研究把研究对象集中在情绪劳动要求更高的行业从业者身上，而本研究的被试是各行业各岗位的职场人士，因被试群体不同而出现了相应不同的结果。此外，随着时代的发展，大学扩招和教育水平的提升，职场人对职场工作有更客观的认识，在归因上将自己的表层表现理性地理解为一种职业专业性的需要，不再对个人的情绪衰竭和讥诮态度的产生发生影响，故而在本研究中表层表现和职业倦怠中的情感衰竭、讥诮态度不再具有显著相关了。

#### 4.2.2. 深层表现与职业倦怠相关性的讨论

职场人士的深层表现和职业倦怠子因子皆呈显著负相关，深层表现越多，在工作中感受到的情绪枯竭越少，对他人越有热情和关怀，自我价值感越高，对工作的懈怠和疲惫感就减少。深层行为可以负向预测人们的职业倦怠程度。

曾慧婷(2011)对护士群体的研究中发现情绪劳动策略中的“深层扮演”分别与职业倦怠中的情绪衰竭、讥诮态度呈负相关，与个体成就感呈正相关；瞿伟和谷珊珊(2013)从军队医院医务从业者中得出情绪劳动的深层表现与情绪衰竭呈显著的正相关，与职业倦怠的另外两个因子呈显著负相关；张锦锦(2016)调查了银行业员工的情绪劳动和职业倦怠状况，得出深层表现可以负向预测职业倦怠的三个子因子的状况，与蔺超(2013)对房地产销售人员进行的研究得出的结论相同。

可见，情绪劳动的深层表现和职业倦怠的相关关系的研究结果不是完全一致。本研究结果和部分前人研究的结果相同，认为深层表现与职业倦怠呈负相关，深层表现越多，可以更好的避免内心冲突和自我损耗，有助于缓解职业倦怠。

#### 4.2.3. 自然表现与职业倦怠相关性的讨论

职场人士情绪劳动中的自然表现和职业倦怠三个子维度呈显著的负相关，自然表现越多，职业倦怠各因子的水平越低，员工的疲惫懈怠感就减少。

瞿伟和谷珊珊(2013)从军队医院医务从业者中得出，自然表现与讥诮态度、自我效能感减低呈显著的负相关；蔺超(2013)得出，房地产销售人员的表现与职业倦怠的子维度均呈显著的负相关。

本文结论与上述研究结果大体相同，即自然表现可以负向预测职业倦怠水平。自然表现是人内心的情感感受和外在环境的情绪表现要求相一致的情况，人们不会有内心冲突和认知失调，不会产生心理内耗，可以起到减轻职业倦怠的作用。

### 4.3. 应对方式调节情绪劳动和职业倦怠关系的讨论

从数据分析可以看出，表层表现和积极应对方式的交互项对职业倦怠存在显著的调节作用。其他乘积项对职业倦怠无显著调节效果。

可以看出，在处理问题时积极应对方式运用的越多，情绪劳动中的表层表现对职业倦怠的消解作用也就越强。使用表层表现可以使职场人士面对问题时先表现出该情景下要求的情绪、表情和行为，解决眼前之急，同时，积极应对方式使人们在遇到问题后尝试寻求解决问题的方法，而不是回避问题、持续

困境，从而化解困难所造成的压力，使得人对工作的疲惫和懈怠感得到缓解和消除。

#### 4.4. 给职场人士的建议

根据本研究结果显示，职场人士在面对自己的情绪和感受与职场要求不一致的情况下，使用情绪劳动中的表层表现——口是心非的处理现场情况的同时，要尽可能多的使用积极应对方式去面对职场中的问题，进而缓解或消除职业倦怠。

积极应对方式包括而限于以下若干方式：

- 1、正视存在的问题，不回避，积极寻找解决方法；
- 2、保持健康的人际互动，遇到心烦的事多和信任的他人沟通交流，寻求建议；
- 3、提高自己的换位思考的能力，看问题要多方面对待，不把问题想的太严重，多发掘问题的好的有利的一面；
- 4、寻找自己的兴趣点，发展自己的爱好，多参加文体活动，平衡好工作和生活；
- 5、学习情绪管理，喜怒哀乐皆有度，增加自身对情绪的调节和把控的能力。

职场人士可以结合自身情况，调整自己的应对方式使之更加积极有效。公司管理层要重视职员在工作时存在的情绪劳动，认识到过重的情绪劳动会导致人们抵触工作产生倦怠、降低工作效率，要鼓励员工在面对工作问题时保持积极的应对方式，并开展相应培训活动来提高员工对积极应对方式的重要性的认识以及积极应对的能力。

#### 参考文献 (References)

- 柏乔阳(2006). *情绪型劳动的影响因素及其与员工心理健康的关系*. 硕士论文, 浙江大学, 杭州.
- 曾慧婷(2011). *护士的人格特质、情绪劳动策略和职业倦怠的相关性研究*. 硕士论文, 暨南大学, 广州.
- 邓红玉(2012). *银行从业人员人格特质、应对方式和工作倦怠的关系研究*. 硕士论文, 湖南师范大学, 长沙.
- 解亚宁(1998). 简易应对方式量表信度和效度的初步研究. *中国临床心理学杂志*, 6(2), 114-115.
- 李媛(2005). *MBI量表的本土化修订及上海市职业倦怠调查与分析*. 硕士论文, 上海财经大学, 上海.
- 蔺超(2013). *房地产销售人员情绪劳动、工作倦怠和离职倾向关系研究*. 硕士论文, 西南财经大学, 成都.
- 齐自玲(2013). *律师心理资本、应对方式及职业倦怠的特点与关系研究*. 硕士论文, 重庆师范大学, 重庆.
- 瞿伟, 谷珊珊(2013). 军队医院医务人员职业倦怠与情绪劳动、工作角色特征相关研究. *第三军医大学学报*, 35(3), 264-266.
- 谭亚梅(2008). *情绪劳动与工作倦怠、工作满意度的关系*. 硕士论文, 河南大学, 开封.
- 张锦锦. (2016). 银行业员工情绪劳动与职业倦怠之间的关系研究. *企业改革与管理*, (2), 66-67.
- Diefendorff, J. M. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *MBI-Human Services Survey*. CPP. Mountain View, California, San Francisco, EE. UU.



**Submit or recommend next manuscript to SCIRP and we will provide best service for you:**

Accepting pre-submission inquiries through Email, Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.

A wide selection of journals (inclusive of 9 subjects, more than 200 journals)

Providing 24-hour high-quality service

User-friendly online submission system

Fair and swift peer-review system

Efficient typesetting and proofreading procedure

Display of the result of downloads and visits, as well as the number of cited articles

Maximum dissemination of your research work

Submit your manuscript at: <http://papersubmission.scirp.org/>

Or contact [ap@scirp.org](mailto:ap@scirp.org)