

特殊教育教师情绪劳动研究现状

孙雨田 张金荣* 王识淳 何青霓

湖州师范学院, 湖州

邮箱: 79217172@qq.com

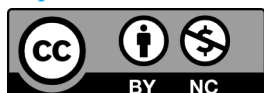
摘要 | 随着经济和社会的发展,身处于教育改革和社会舆论浪潮之下的特殊教育教师被赋予了更高的专业期望。特殊教育教师情绪劳动的现状不容乐观。本文将围绕特殊教育教师这一群体,对相关情绪劳动文献的研究现状进行综合叙述,主要从概念提出的背景、相关研究的理论支撑、影响情绪劳动的因素、不当的情绪劳动产生的后果、现有文献内的一定破解对策展开。

关键词 | 特殊教育教师; 情绪劳动; 影响因素

Copyright © 2021 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



特殊教育,是一种为满足特殊儿童学习的需要,运用特殊的方法、设备和措施对此类对象进行的教育,因此需要由经过特殊训练的教师来完成。面对特殊学生,他们有时会出现常人所无法理解的举止,容易让人产生负面情绪。因此,特殊教育教师往往比普通教师背负着更大压力,需要更多的耐心与细心去照顾这些学生,这使得特殊教育教师的情绪劳动较普通教师更为常见。

1 特殊教育教师情绪劳动: 概念提出的背景

1979 年心理学家 Arlie Russe Hochschild 首次将劳动与情绪联系起来,提出控制和表现情绪的工作也是一种劳动。随后的 1983 年, Hochschild 在《The Managed Heart》一书中从空乘服务人员出发,提出调整自身的面部表情和肢体语言以产生符合组织要求的情绪表达行为为情绪劳动。

在情绪劳动被提出之后,由于特殊教育教师工作性质的特殊性,他们承担的压力和因此产生的情绪得到了部分人的关注,关于特殊教育教师的情绪劳动研究、课题等应运而生。

情绪劳动的提出,是一个涉及多学科的学术与现实问题,学者彭聃龄在《普通心理学》一书中谈

及情绪是个体对客观事物的态度体验及相应的行为反应,它可分为具有增力的积极情绪和具有减力的消极情绪。

2 相关研究的理论支持

2.1 情绪劳动作用机制

情绪劳动可以基于社会认同理论^[1]运作,认为个体在与团体成员互动交往的过程中建构出自己的社会认同关系,认同影响着个体的情感、态度和行为。在情绪劳动中,当个体强烈认同他们的组织角色,自觉地将自己归为某一群体时,将主动地表现出与组织期望一致的行为;相反,则脱离群体中心,导致自我分离。

情绪劳动调节理论是1998年Gross提出的^[2],他认为情绪调节产生于情绪发生的过程之中,并指出在情绪发生过程中的情绪调节以选择情景、修正情景、注意分配、认知改变、反应调整五个方面为主,其他情况为辅。

Grandey(2000)将以往研究者给出的定义与Gross(1998)情绪调节理论结合起来^[3],认为情绪劳动是通过一系列必要的心理加工过程,满足情绪期待。主要强调情绪调节在情绪劳动中的核心地位,提出了两种表层扮演(Surface Acting)和深层扮演(Deep Acting)情绪调节策略。

Brotheridge等(2002)基于Hobfoll的资源保存理论阐释情绪劳动的工作机制,即自我情绪管理会产生资源的消耗,若资源得不到弥补,个体就会减少心力付出来调节资源的失衡,进而加重负面情绪的堆积^[4]。

2.2 关于情绪劳动测量工具的研究

目前的情绪劳动测量工具大多是基于西方文化背景开发出来的,其中最常用的为问卷调查法。为了更好地探究情绪劳动的内部过程,可以通过模拟情境中的行为观察,情绪日记记录、深入访谈法等方式进行测量。

Adelmann(1990)根据Hochschild对情绪劳动的界定编制了第一个情绪劳动问卷,此后,Morris和Feldman(1997)、Kruml和Geddes(2000)、Lee Céleste M Brotheridge和Lee(2003)、Glomb和Tews(2004)等人相继编制了基于不同定义的情绪劳动问卷。目前,认可度较高的是Diefendorff等(2005)编制的情绪劳动量表,较多研究者采用该量表测量情绪劳动。该量表包括表层扮演(7个项目)、深层扮演(4个项目)和真实情感表达(3个项目)三个维度^[5]。

1998年以前,研究者常用单位测量法,把情绪劳动作为一个整体进行测量。这种方法将情绪劳动视为外显的工作行为,测量的是情绪劳动的外部特征。

Grandey(2003)开发了情绪劳动的二维测量工具^[6],分表面扮演量表和深层扮演量表两个子量表,共8个项目。Chua发了另一个情绪劳动的二维测量工具^[7],服务性情绪劳动量表(Hospitality Emotional Labor Scale, HELS)。该量表共有两个子量表:情绪失调子量表和情绪努力子量表,情绪失调子量表共14个项目,测量了情绪劳动中的表面扮演和真实表达。

Brotheridge (2002) 首次开发了情绪劳动的多维测量量表^[4]。该量表是一个自我报告式的测量问卷, 共有 15 个项目, 采用 5 点利克特量表测量了 6 大类因素, 这 6 大类因素分别是频率强度、规则多样性、持久性、表面行为、深层行为。Glomb 和 Tews (2004) 提出的独立情绪劳动量表 (Discrete Emotions Emotional Labor Scale, DEELS) 也是一个多维测量表。他们认为人类的情绪是复杂的种类繁多的, 由此他们开发了一个代表 6 大情绪类别 (爱、快乐、愤怒、悲伤、恐惧和憎恨) 的 14 种独立情绪构成的量表, 这个量表包括三个子量表: 真实情绪表达量表伪装情绪表达量表以及压抑情绪表达量表。学者 Diefendorff 等 (2005) 提出了另一个多维测量表^[5], 这个量表是由 14 个项目组成的自我报告测量表, 测量三种情绪劳动策略: 自然情绪表达 (3 个项目), 深层行为 (4 个项目) 和表层行为 (7 个项目)。UKUR (2009) 提出了教师情绪劳动量表 (Teacher Emotional-Labor Scale, TELS)。这是一个运用在特定领域的测量情绪劳动的工具, 测量了高校教师与学生、同事以及管理者之间的情绪互动。这个量表采用了 20 个项目的自陈式问卷, 共有四个子量表, 情绪自动调整 (真实表达) 子量表, 共 5 个项目; 表面扮演子量表共 5 个项目; 情绪偏离子量表, 共 5 个项目; 深层扮演子量表, 共 5 个项目。

3 特殊教育教师情绪劳动影响因素

3.1 个体因素

情绪劳动行为的发出点在于特殊教师自身, 由于在性格、性别、心理、学历、年龄 (教龄) 的不同, 往往会导致特殊教育教师个体的自我调控力、职业使命感和自身的人际交往能力大有不同。

3.1.1 性格

Diefendorff (2003) 研究了大五人格对情绪劳动行为策略的影响^[5], 结果表明外向与表层行为呈负相关, 神经质与表层行为呈正相关, 外向与自然行为呈正相关; 宜人性与深层行为与自然行为呈正相关。除此之外, 还有情绪表达、自我控制也对情绪劳动有一定影响。

3.1.2 性别

Kruml (2000) 和 Grandey (2000) 等都通过实证证明性别对情绪的表达有着一定的影响, 认为女性比男性更多的使用深层行为^[3, 8]。李永占 (2014) 在研究中提及^[9], 女特师作为女性, 性别优势会让她们在工作时更加细心、更有耐心, 情感更丰富, 自身的情绪管理也更加细腻, 因此男教师工作倦怠水平显著高于女教师。这一结果与陈莉和李文虎以 252 名特教教师为被试的结果不一致。后者的研究发现, 女特教教师工作倦怠水平显著高于男特教教师, 并做出传统的家庭角色使女教师的身心承受更大的心理压力, 同时特殊学校中女教师数量明显多于男教师, 同性之间更容易在心理上构成竞争, 其体验到的竞争程度要较男教师更为激烈, 这可能是导致女教师在职业倦怠各因子上的得分均比男教师要高的原因。

3.1.3 心理

当下多数研究认为, 特殊教育教师的心理健康水平不容乐观, 并存在一定程度的情绪管理失控问题。特殊教育教师 SCL-90 的得分显著高于全国常模, 心理健康问题检出率较高, 具有轻度及以上心理问题的教师占总数的 25.6%。特殊教育教师的心理健康水平低于全国成人常模, 躯体化强迫、抑郁都是特殊教育教师的主要心理问题。特殊教育教师的职业压力较大, 61.3% 的特殊教育教师体验到中等程度以上

的压力, 5.6% 的特殊教育教师体验到重度以上的压力, 其中最大的压力源自学生管理, 因此教师的情绪管理格为重要。

3.1.4 学历

有学者在研究中将特殊教育的教师的受教育程度分为六个层次, 分别为初中、高中、中专或技校、大专、本科和研究生^[10], 最后分为大专及以下和本科及以上两个层面进行探讨, 得出不同受教育程度的特殊教育教育不存在显著的职业压力, 但是本科及以上的教师压力水平更大, 更加需要合理的情绪管理来自控。

3.2 职业工作环境

情绪劳动最早是基于服务行业的职业情境中进行的研究, 而后在不同的职业情境得到扩充。笔者认为特殊教育事业同理, 其教师特殊的工作环境, 例如学校的关怀、专业的支持、情感的困境都是影响着特殊教育教师的情绪管理。

3.2.1 特殊教育教师工作时长

特殊教育事业的教师, 不论是幼儿园, 还是小学初中, 特殊教育的教师的工作负担, 即“教师压力”, 都相对普通教师要大。其显性的负担就是每天的工作时间, 由于面向学生的特殊性, 特殊教育教师不得不花费更多的时间来陪伴孩子, 将教学融入生活中。这种高度的警惕, 也就是每天的净工作时间, 大部分工作日会超过八小时, 也就是超过了《中华人民共和国劳动法》所规定的劳动者每天工作八小时。尽管如此, 特殊教育教师需在晚上或周末等休息时间进行教研、家校沟通、师生沟通等工作, 而学校对此的回应却微乎其微, 导致负性情绪蔓延。

3.2.2 对于特殊教师的教学上专业的支持力度不够

其中包括人力资源的调配, 没有形成合作型的组织文化, 教学环境的硬件设施不够等问题。从事特殊教育的教师人手紧缺早已成为学术界老生常谈的一个问题, 缺乏新鲜学业的特殊教师团队在专业化程度上远不及普通学校。而现有的特殊教师团队中, 同事的理解和支持对其情绪管理的影响也很大。Grandey (2000) 指出主管与同事的支持 (Supervisor and Coworker Support) 会对情绪劳动造成影响^[3]。而在特殊教育教师职场氛围方面, 蓝媛美等人 (2019) 采用 WRIGHT 等编制的《职场孤独感量表》进行特殊教育教师的职场孤独感调查所得, 特教教师职场孤独感总分为 (32.6 ± 8.3) 分, 职业倦怠与尽责性总分 $M (P_x, P_y)$ 分别为 $31.0 (27.0, 36.0)$ 和 $30.6 (28.0, 33.0)$ 分^[11]。专业教师职场孤独感高于普通学校转岗教师 (以下简称“转岗教师”), 男性特教教师职业倦怠总分高于女性, 31—41 岁年龄组特教教师尽责性总分分别高于 ≤ 30 岁年龄组, 差异均有统计学意义 ($p < 0.01$)。特殊教育教师的职业氛围较为压力, 亟需教师自身学会良好的情绪管理以疏导。

3.2.3 特殊教育教师受教学对象影响大

特殊教育教师情感困境最主要的还是来自特殊儿童本身。特殊教师作为课堂纪律的管理者, 班级的领导者, 人际关系的协调者和学生心理健康的维护者^[12], 教师往往不能扮演好每一个角色, 这时就会面临种种冲突困境。但由于教师本身对自己的义务和责任缺乏清晰的认识, 对于角色冲突、手足无措的困境面前, 往往会一致认为对自己的工作无法胜任, 形成角色模糊^[13]。在高社会期望下, 特殊教师认

为自己应该胜任各种角色,成为学生的楷模,这便给自己加重了负担,形成低自我效能感。除特殊教师自身的复杂矛盾外,对于教师面向学生抛出的问题,期待的答案,得不到学生的反响,特殊儿童难以达到特殊教师期望学生达到的标准线,教师的自我成就感难以得到满足,不利于教师自身的情绪管理。

3.3 社会与家庭层面反馈

由于特殊教育教师工作的特殊性,付出与回报的不平衡会对特殊教师的情绪劳动产生负面的影响。良好的情绪管理方式,积极的应对方式,可以减轻自身职业压力,进而提高职业适应力,增加自己的职业幸福感。当家庭社会支持水平较高时,高心理授权的个体内在的工作动力较强,工作的积极性较高^[14],根据工作要求-资源模型,个体能够更好地应对工作领域的角色需求,更好地履行工作职责,并且在工作中较少出现职业倦怠^[15-16]。

4 关于特殊教师情绪劳动不当产生的后果研究

有学者研究结果表明:特殊教育教师的社会舆论和职业压力都较大,61.3%的特殊教育教师体验到中等程度以上的压力,5.6%的特殊教育教师体验到重度以上的压力。情绪劳动不当将对特殊儿童、家长、班级管理 with 特殊教师自身的专业成长产生消极的影响。

4.1 消极情绪劳动影响特殊教师教学的师生互动质量

特殊儿童本身将较于正常儿童,需要特殊教师更多的关照与互动。师生互动是双方的,它是一个发起与反馈的交互循环过程,发起的一方,即特殊教师自身的心理和行为的改变,将影响另一方的心理与行为的随动^[17]。大量的情绪心理研究表明,情绪能影响人的注意力、记忆力、思维和解决问题的能力。特殊教师情绪劳动不当而导致的消极情绪将会直接影响在特使儿童教学过程中的师生互动质量,直接影响特殊儿童本身与教学。

4.2 消极情绪影响特殊教师的家长工作

实现家园相互配合,同步教育,以科学的教学方法促进特殊儿童的发展,这是学校和家长最终的归宿。而特殊教师的情绪劳动不当导致的情绪低迷,情绪不稳定,没有具备和蔼可亲的愉悦情绪,会影响家长工作的效果。

4.3 消极情绪影响班级管理

班级管理是指教师通过组织、计划、实施、调整等环节,把班级的人、财、物、时间、空间、信息等资源充分运用起来,以便达到预定的目的。班级管理是教师的基本管理工作,对于特殊儿童而言,教师布置的相关班级管理任务对于特殊儿童本身而言,独立完成相对困难,因此需要教师与特殊儿童相互配合,完成简单的班级管理工作。对于情绪管理不当的特殊教师,生理和心理资源消耗愈快,因而更易产生生气、焦虑甚至愤怒的情绪。特殊教师需从特殊儿童本身的特殊性考虑问题,不能在特殊儿童面前管理好自己的情绪,把消极的情绪发泄在特殊儿童身上,便会对特殊儿童本身产生消极的影响,不利于

班级工作的开展。

4.4 消极情绪影响特殊教育教师的专业成长

教师自身的素质与情绪劳动技巧不足的困境与教师消极的情绪劳动属于一个恶性循环的过程。在实际工作中,特殊教育教师面对自身情况不同又极为敏感的特殊儿童,需要特殊教育教师有灵活的情绪表达的技巧。反之,缺乏良好的情绪劳动技巧会影响教师的日常教学,形成教师的工作期望与实际工作内容形成落差^[18]。

5 破解对策:特殊教育教师情绪劳动的引导

教师在日益发展的时代中,不断发挥着不可磨灭的功能与作用。社会的日新月异,不断冲击着教师场域各方面的种种。对此特殊教育中教师的情绪劳动也受到了大家的广泛关注。解决这一问题也是变得十分的重要。

教师作为情绪劳动者,需要多方面的行为准则来规范自己的情绪感想与感发。在此基础上教师如何来正确对待自己的情绪正是本文所要思考的。

5.1 敢于面对负面情绪的出现

“教书育人”是教师的使命,在此过程中,教师关爱学生,耐心讲解是学生提高学习积极性的关键所在。在特殊教育教师情绪劳动、应对方式和职业压力的关系研究中表明,特殊教育教师在教育过程中,通常会通过一些与内心不一致的情绪表现来掩盖自己真实的情绪^[19]。严重时则会导致情绪失调,进而也会导致职业倦怠等负面影响。而在此过程中教师直面情绪的管理显得十分重要了。特殊教育教师应敢于面对负面情绪的产生,及时调节情绪,正面向上的工作态度。

5.2 面对情况积极处理

面对情况的出现,情绪会给大脑不一样的反应。此对于特殊教育教师来讲,时刻将事物状况的发生应从教师的内部进行积极反思,用积极正面的情绪认识事物发生的本质,客观分析产生的根源^[20]。在此基础上对自己进行全面的自我评价,对情况进行总结,积极处理学生关系,善于与沟通学生,不断提高对情绪的管理能力也是解决情绪劳动负面影响的对策。

5.3 增加特殊教育教师主体性的地位

特殊教育教师的主体性时刻影响着工作的积极性,从而与教学工作能力也有和密切的练习。

吉尔·肯门(Gail Kinman)研究中,论述了情绪劳动与职业倦怠的三维度关系。其中个人成就感和 社会支持都会影响着上述因素。去提高教师的主体性,增强个人成就感。积极提高自身文化素养与水平^[21]。在教学中,从学校来讲可从制度管理中入手,积极帮助与引导教师,强化教师与学生间的榜样效能,最大限度地发挥教师的主体性作用,提高教师的幸福指数以及减少情绪劳动的负面影响。

不同教育场域的特殊教育教师的教学条件、环境、学生等都不同。在此不断通过对特殊教育教师培

养新观念,新知识,新技能的能力,不断适应学生与教学的要求,这也间接解决了教师情绪劳动的相关负影响^[22]。学校运用制度激励,特殊教育教师实现自我激励,工作的积极性提高了,情绪劳动也就正面影响大于负面影响。

6 总结

在大量阅读关于教师情绪劳动现状的文献后,笔者发现目前在知网、万方等文献检索网站中,关于特殊教育教师情绪劳动的具体研究成果较其他职业情绪劳动领域少,国内外与特殊教育教师职业和教学工作相关的研究多数集中于对于工作满意度方面的调查,职业倦怠和幸福感的调查研究,直接以特殊教育教师的情绪劳动为主题,并提出对其情绪劳动进行干预的研究在现有所获得的文献中仍处于极少数地位。

在我们阅读的大量文献中,关于影响特殊教育教师情绪劳动的影响因素众说纷纭,研究结果差距较大。通过笔者讨论和分析发现,这与被试人群的年龄构成、地区文化差异有关,且研究者与被调查者的个人主观因素很大程度上影响了研究结果(对策)的客观性,因而进一步从多方面深入研究特殊教育教师倦怠的地域、性别差异是十分必要的。

从前人的研究方法来看,大多数的结果仅仅通过问卷调查法及其分析结果得出结论。即使了解影响教师工作满意度,职业倦怠和幸福感的因素,却不能清楚特殊教育教师自身如何看待他们的工作以及特殊教育教师情绪劳动的特点,无法从根本上了解特殊教育教师对其工作中人、事、物的情绪感受和情绪反应,从而无法解决特殊教育教师情绪劳动中的根本问题。

基于以上问题,在国内关于特殊教育教师情绪劳动的研究成果不多的情况下,本研究将根据中国文化背景,结合中国国情,研究国家支持特殊教育政策下特殊教育教师情绪劳动现状、影响因素以及出现的相关问题,有助于改善特殊教育教师情绪劳动现状,为特殊教育教师自身及其培养策略提供参考依据,丰富关于特殊教育教师情绪劳动的理论研究。

参考文献

- [1] Tajfel H, Billig M G, Bundy R P. Social Categorization and Inter-group Behavior [J]. Eur J soc Psychol, 1971.
- [2] Gross J J. Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology [J]. Journal of personality and social psychology, 1998, 74 (1): 224.
- [3] Grandey A A. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor [J]. Journal of occupational health psychology, 2000, 5 (1): 95.
- [4] Brotheridge C M, Lee R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor [J]. Journal of occupational health psychology, 2002, 7 (1): 57.
- [5] Diefendorff J M, Gosserand R H. Understanding the emotional labor process: A control theory perspective [J]. Journal of organizational behavior, 2003, 24 (8): 945-959.
- [6] Grandey A A. When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery [J]. Academy of Management Journal, 2003, 46 (1): 86-96.
- [7] 夏福斌,路平. 情绪劳动的测量 [J]. 商业经济, 2011 (1).

- [8] Kruml S M, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of hochschild's Work [J]. Management Communication Quarterly, 2000, 14 (1): 8-49.
- [9] 李永占. 特殊教育教师工作压力与工作倦怠: 心理资本的调节作用 [J]. 中国特殊教育, 2014 (6): 78-82.
- [10] 何嘉慧. 特殊教育教师职业压力和工作投入的研究 [D]. 浙江师范大学, 2013.
- [11] 蓝媛美, 马亚兵, 董柯, 等. 广西特殊教育教师职场孤独感、职业倦怠与尽责性关系 [J]. 中国职业医学, 2019, 46 (4): 438-441.
- [12] 张大均. 教育心理学 [M]. 北京: 人民教育出版社, 2003: 317-320.
- [13] 胡春梅, 姜燕华. 近三十年来国内外关于教师职业倦怠的研究综述 [J]. 天津市教科院学报, 2006.
- [14] 冯艳慧, 王冬兰, 曹长德, 等. 幼儿教师心理授权与职业倦怠的关系研究 [J]. 西华大学学报, 2014.
- [15] 费小兰, 唐汉瑛. 工作平衡理念下的家庭支持: 概念、维度及作用 [J]. 心理科学, 2017 (3).
- [16] Livne Y, Rashkovits S. Psychological empowerment and burnout: Different patterns of relationship with three types of job demands [J]. International Journal of Stress Management, 2018, 25 (1): 96-108.
- [17] 许馨月. 幼儿教师职业倦怠与社会支持、角色冲突的关系 [D]. 山东师范大学, 2017.
- [18] 熊紫媛. 特殊教育教师情绪劳动的组织指向性管理: 内涵、困境与对策 [J]. 内蒙古师范大学学报, 2018 (10): 30-36.
- [19] 董振霞. 特殊教育教师情绪劳动、应对方式和职业压力的关系 [D]. 济南大学, 2017.
- [20] 贺慧敏. 论校本科研中教师主体性的提升 [J]. 教育科学论坛, 2016.
- [21] 曹勇. 论教师的情绪劳动及其调节策略 [J]. 文教资料, 2011.
- [22] 董媛媛, 冯维. 特殊教育教师工作积极性调查研究 [J]. 绥化学院学报, 2017.

The Research Status of Special Education Teachers' Emotional Labor

Sun Yutian Zhang Jinrong* Wang Shichun He Qingni

Huzhou University, Huzhou

Abstract: With the development of economy and society, special education teachers who are under the wave of education reform and public opinion have been given higher professional expectations. The current situation of special education teachers' emotional labor is not optimistic. This article will focus on the group of special teachers and comprehensively describe the research status of related emotional labor literature, mainly from the background of the concept proposal, the theoretical support of related research, the factors affecting emotional labor, the consequences of improper emotional labor, and the existing certain cracking countermeasures in the literature are developed.

Key words: Special education teachers; Emotional labor; Influencing factors