

# 情绪劳动对高职辅导员工作的影响

洪俊国, 彭 丽

(芜湖职业技术学院 经济管理学院, 安徽 芜湖 241003)

**摘要:**辅导员是学生世界观、人生观、价值观的引领者和指导者,其工作本质上属于情绪劳动。由于生源、人才培养目标等方面的一些特殊性,高职辅导员在开展工作时常面临职业体验与职业认知不协调、职业倦怠等问题,在实践中,他们往往采取深层表演、表层表演以及真实表达等不同的情绪劳动策略来应对职业发展中的问题。加强制度建设、畅通表达渠道、提高个体认知,有助于提升辅导员深层表演情绪劳动的有效性,从而有效提升高职辅导员的职业认同感和归属感。

**关键词:**高职院校;辅导员;情绪劳动;育人价值;职业认同

**中图分类号:**G641

**文献标识码:**A

**文章编号:**1009-1114(2025)01-0088-05

立德树人是高校的根本任务,作为大学生思想价值的引领者和指导者,辅导员不仅要具备深厚的知识储备,更应展现积极向上、开拓进取的精神风貌。然而,高职辅导员由于工作内容复杂、强度较大,容易出现心理疲劳和情绪消耗,形成职业倦怠。因此,情绪劳动在辅导员工作中普遍存在。高职辅导员须具备一定的情绪调节能力,只有掌握情绪管理的科学方法,才能有效应对日常工作中的负面情绪,收获职业成就感,持久做好育人工作。

## 一、情绪劳动与高职院校辅导员工作

### (一)情绪劳动

1983 年,美国社会学家霍克希尔德(Arlie Russell Hochschild)首次提出“情绪劳动”这一概念,她认为情绪劳动是“人在工作当中为了使得自己的外在表现更适宜公众和工作需要,进而调控或隐蔽情绪所做出的努力”<sup>[1]</sup>,情绪劳动者具有三个特征:与公众面对面、在他人身上产生情绪状态、受外部控制。<sup>[1]</sup>

在教育领域开展情绪劳动研究肇始于 20 世纪 90 年代后期,代表学者有哈格里夫斯(Andy Hargreaves)和赞比拉斯(Michalinos Zembylas)等<sup>[2]</sup>。之后,关于教师的情绪劳动的研究取得了丰硕成果,为后续研究提供了理论支撑。

情绪劳动策略是当前情绪劳动研究的核心议题之一。学界普遍认为,情绪劳动策略主要分为表层扮演、深层扮演和真实表达三种类型。具体而言,表层表演是指员工的外显情绪与内心体验不一致,但符合组织要求的情绪劳动策略;深层表演则是指员工通过调节内在情绪表达出符合组织要求的情绪<sup>[3]</sup>;真实表达则是工作中表达真实、自然的情绪流露<sup>[4]</sup>。尹弘飏结合中国语境,针对中国社会文化环境下的教师情绪调节进行实证研究,并提出相应的策略框架,其研究结果证实真实表达确实存在。<sup>[5]</sup>

### (二)高职辅导员工作特点

#### 1. 以思政引领为工作目标

2017 年 9 月,教育部颁布《普通高等学校辅导员队伍建设规定》,明确辅导员工作的“九大职责”,其中“思想理论教育和价值引领”居于首位。<sup>[6]</sup>回溯辅导员职业的发展历程,不难发现,其设立的初衷便是承担高校的思想政治教育工作,服务于“为党育人、为国育才”的目标和使命。因此,辅导员工作有别于其他一般性事务工作。辅导员通过主题班会、宿舍走访、沟通交流等方式,深入青年学子的日常生活,了解他们的精神世界,关注他们的成长和发展。人际沟通成为高校

收稿日期:2024-10-28

研究项目:2024 年芜湖职业技术学院人文社会科学重点项目“‘镜中我’视角下辅导员形象认知对身份认同的影响”(项目号:wzyrwzd202406)。

作者简介:洪俊国(1982—),男,安徽繁昌人,副教授,硕士,研究方向:职业教育、项目管理;彭丽(1997—),女,安徽南陵人,助教,硕士,研究方向:学生管理。

辅导员履行工作职责的重要手段和途径。

人际沟通不同于科学实验,不可控的变量较多,需要双方共同投入精力和情绪才能有效推动。然而,在实际生活中,由于社会角色、工作职责、年龄以及思想观念等方面的差异,对话双方难以进行良好、和谐的沟通与互动,导致对话结果未达到预期。高职院校辅导员在进行思政价值引领和谈心谈话的过程中,难免会遭遇困难和挫折,进而产生负面情绪。

### 2. 工作强度与职业要求相距较大

辅导员队伍是高等教育师资队伍的重要组成部分,大众对这一群体的职业期待和职业要求也高于其他职业。高职院校辅导员不仅要有深厚的专业知识和扎实的专业技能,还要有较高的人文素养,要主动展现对学生的人文关怀。原本属于教师私人领域的情绪感受和表达也成为日常工作内容之一,因此,辅导员必须掌握专业、规范的隐性情绪控制。<sup>[7]</sup>

然而,由于长期处于高强度、高压力的工作环境中,高职辅导员难以科学合理地应对负面情绪。高职院校辅导员工作强度大,体现在多个方面,如面对的学生群体规模大、事务性工作繁杂、工作时间过长;受编制、财政等诸多因素影响,多数高职院校辅导员实际配备人数远达不到国家标准,尽管部分院校以兼职辅导员的方式弥补这一不足,但大部分担任兼职辅导员的教师从事此项工作是出于职称评审的要求,很多工作最终还是落到专职辅导员肩上。辅导员将大量时间与精力用于日常繁琐的事务性工作中,如谈话、走访寝室或教室、处理各类突发事件、应对各级各类考评等,他们难以兼顾自身的情绪表达和社会期待。

### 3. 职业认知与职业体验有所差别

自高职辅导员队伍实施专业化、职业化建设以来,许多院校对辅导员的学历要求越来越高。但他们的学习经历、教育背景与高职院校学生差异较大。他们往往难以精准把握高职院校学生的特点,对高职辅导员的日常工作内容及工作方式的了解也不够深入,容易产生认知偏差。

实际上,职业教育的办学模式与生源特点与普通本科院校存在显著差异。在办学模式方面,职业教育尤为注重实践在教学中的核心地位,其

课程设置和教学管理展现出更高的灵活性,这对辅导员队伍提出了更高的要求。在实训教学环节,高职辅导员不仅要关注学生课堂出勤、人身安全等问题,还要深入实训现场,与指导教师、企业负责人以及家长等多方保持密切联系,协调处理各项事宜。就生源特点而言,高职院校的学生往往理论基础相对薄弱,对传统课堂教学模式缺乏热情,因此学风建设成为高职辅导员必须高度重视的关键问题。高职辅导员的职业认知与实际职业体验之间往往会存在割裂,这进一步加剧了负面情绪的累积。

### (三) 高职辅导员工作是一种情绪劳动

借鉴霍克希尔德和哈格里夫斯等学者的理论成果,我们可以清晰地看到,高职辅导员的工作本质上属于情绪劳动。

从工作对象的角度来看,高职辅导员工作以“人”为核心,必须面向青年学子开展具体工作,满足了情绪劳动中“与公众面对面”的要求;从工作方法的层面分析,人际沟通是辅导员开展工作的主要手段,产生情绪状态是沟通的必然结果,符合情绪劳动中“在他人身上产生情绪状态”的特征;从工作环境的角度来看,作为联系家、校、企三方的关键节点,高职辅导员置身于集体环境中,其情绪状态不可避免地会受到外部环境的影响,符合情绪劳动中“情绪受外部控制”的条件。

此外,“教学”这一社会实践活动本身的特性也赋予了辅导员工作情绪劳动的属性。在教学活动中,教师不仅是知识和技能的传授者,更是学生社会情感发展的引导者。学生不仅从教师那里学习知识和技能,还逐渐学会如何理解和回应自己及他人的情绪。<sup>[8]</sup>因此,在管理与教导的过程中,高职辅导员必须牢记立德树人根本任务,精准掌握情绪表达的规律与技巧,灵活运用情绪劳动策略,不断调整、优化自身的情绪表达,促成职业行为、职业规范与社会期待一致,从而实现职业价值、获得职业认同。

### 二、高职院校辅导员的情绪劳动策略及影响

近年来,教师情绪劳动策略在教学中的重要作用日益受到研究者的关注。研究表明,情绪劳动与工作绩效之间存在着显著相关性。其中,表层扮演策略往往在工作中起到负面作用,而深层扮演策略则是情绪劳动者通过运用情绪表达技

巧,提升情绪劳动效率的有效方式。高职辅导员采取深层扮演策略,能够真实展现对学生的关爱,激发对学生的管理热情,从而增强职业成就感。<sup>[9]</sup>

#### (一)深层表演:主动关爱,树立职业典范

深层表演本质上是一种认知重构。从业者通过改变职业认知,不再将组织要求或行业规范的情绪表达视为对个人意志和行为的压制,而是主动寻求自我情绪表达与组织要求之间的一致性。这一策略在高职辅导员工作中的具体运用在于:辅导员通过重塑职业认知,明确职业价值,内化职业要求,从而切实履行岗位职责,提升育人成效。

高职辅导员既是学生的“人生导师”,也要做他们的“知心朋友”。这意味着,辅导员要深入了解学生,给予学生充分的理解和关爱,与学生建立起深厚的情感联系。作为特殊的职业伦理规范,关爱伦理既是对教师提出的道德要求,也是衡量教师能力是否合格的专业标准之一。<sup>[10]</sup>从资源保存理论的角度看,辅导员的精力有限,如果在情绪劳动中采用表层扮演策略,会消耗更多心理资源以应对负面情绪,用于主动关爱的心理资源就会减少。<sup>[11]</sup>

相反,高职辅导员采用深层扮演策略,能够将自身的情绪表达与真实体验相契合。此时,他们会将良好的师生关系视为自我价值的体现,而非机械的职业要求,进而主动给予学生关爱,扮演好“人生导师”和“知心朋友”的角色,成为值得效仿的职业榜样。

#### (二)表层表演:职业倦怠,职业认同感低下

职业倦怠是指个体在持续的工作压力下和频繁的人际接触环境中,因工作要求与资源失衡而引发的情绪耗竭和个人成就感降低的症状<sup>[12]</sup>。有研究表明,表层扮演策略与职业倦怠之间存在正相关关系<sup>[13]</sup>,即从业者采用表层扮演策略的频率越高,职业倦怠感越明显。即如果高职辅导员长期采用表层扮演策略,将会持续削弱其职业认同,导致职业认同感低下,并在工作中引发新一轮的“表层表演”。这种恶性循环不利于辅导员队伍的建设与管理,也会对育人质量和成效产生消极影响。

#### (三)真实表达:矛盾激化,易引起舆情风波

真实表达是一种工作中完全遵从个体意志

而进行自我情感表达的策略,具体包括释放和宣泄两种方式。在日常工作中,从业者如果过度依赖真实表达,而忽视甚至漠视组织要求,则极易引发混乱。在学生管理与服务的过程中,高职辅导员常常充当“情绪垃圾桶”和“问题解决者”的角色,是负面情绪的接收者。若一味采取真实表达策略,将负面情绪直接带入育人工作,不仅无法充分发挥辅导员岗位的正向作用,还容易激化师生矛盾,增加极端事件发生的可能性,不利于营造和谐友好的校园文化氛围。

索茨(Peggy A Thoits)指出,当个体的异常情绪遭到不公正对待时,自助群体中这种共享的感受会使他们转变为反规范群体,并且导致更大规模的、集体性的抗议和抵制运动。<sup>[14]</sup>移动通信技术为集体行为的扩散提供了新平台,过去集中在线下的集体行为转移到线上,其传播规模和方向变得难以预测与掌控。涉事主体一旦处理不当,极易引发大规模舆情事件,对高职辅导员的职业形象和学校品牌造成难以挽回的损害。

### 三、提升辅导员情绪劳动质量的对策与建议

不同的情绪劳动策略在高职辅导员队伍建设和管理过程中发挥不同作用。高职辅导员应当主动提高深层表演策略在情绪劳动中的使用频率,这需要社会、组织以及个体等多方的共同努力。

#### (一)宏观层面:提供有力保障

##### 1. 强化制度保障,明确职责范围

辅导员是高校开展思政教育工作的关键力量,其主体性地位需要强有力的制度保障。在关于教师情绪的研究中,“建构—诠释”取向的研究者认为,情绪主要是一种在人际互动中生成的社会文化建构<sup>[10]</sup>,教师感受或表达的情绪建立在深厚的社会基础之上,包括权力关系与制度环境。因此,强化制度保障,调动辅导员积极的情感体验,是提升辅导员情绪劳动质量的有效途径。

高职辅导员的主要工作对象是学生,他们个体差异显著,思想独立,这在一定程度上增加了管理难度。突发事件发生时,辅导员往往作为第一责任人赶赴现场,在处理过程中可能还需承受来自家庭、当事人以及其他部门负责人的质询和批评。因此,明确高职辅导员的主体地位,清晰界定其工作内容和职责范围,对改善辅导员的情



绪体验、提升工作效能至关重要。

## 2. 改善舆论环境,提升职业形象

辅导员还承担着班级管理、奖助贷审批、就业创业指导等与学生切身利益紧密相关的工作,是校园中与学生联系最为密切的群体之一。在师生相处过程中,误解和摩擦难以避免。然而,当互联网成为情绪的“树洞”时,一些原本微小的矛盾和误会,经过网络传播和发酵,极易演变为网络舆情事件。此时,辅导员这一职业群体往往会受到来自各方网友的审视和质疑,并被网络舆论贴上各种负面标签,成为“滥用权力”“官僚主义”等负面词汇的代名词。

为改善这种状况,加大舆情治理力度至关重要。对于脱离事实、煽动对立、制造矛盾的网络内容,应予以及时下架处理,并做好负面舆情的动态追踪工作,及时公布事件进展,以澄清事实、消除误解。同时,还应加大对正面典型的宣传力度,搭建宣传平台,向公众,特别是学生,展现高职辅导员积极、正面的职业形象,营造良好的舆论环境。

## 3. 明确发展路径,提供有效支持

当前,高校师资主要包括专职教师、专职辅导员和行政人员三类。辅导员作为拥有“双线”晋升渠道的特殊职业群体,在职称评定时,既可以选择专职教师系列,也可以选择辅导员系列。其中,教师系列侧重考察专业教学能力和科学研究能力,而辅导员系列则更强调学生管理能力和思政类学术成果,两者之间存在着较为明显的差异,两类成果的相互认定存在困难。辅导员职业发展路径的选择看似多元化,实则选择空间依然有限。

因此,辅导员在开展职业生涯规划之初,就要对自身职业发展方向有清晰的认识,并谨慎地选定适合自己的职业发展路线。为此,相关部门需要进一步结合辅导员工作的特殊性,明确其职业发展路径,努力推动“双线”成果之间的相互转化,从而为辅导员们的职业晋升和个人成长提供切实有效的支持。

## (二)中观层面:提供组织保障

### 1. 建立沟通平台,畅通情绪反馈渠道

表达抑制作为一种情绪调节的策略,若长期使用,易导致从业者产知职业倦怠、情绪疲惫、去

人性化等不良后果。为有效应对这一问题,可以搭建沟通平台,将辅导员例会制度纳入管理环节,使情绪反馈渠道保持畅通。一方面,借助例会这一平台,辅导员们交流工作经验,总结工作规律和方法,避免在相似情境中重复进行情绪劳动,从而降低情绪劳动强度;另一方面,主管部门通过例会引导辅导员们主动分享工作中的痛点和难点,以便及时发现风险并采取有效措施,防止矛盾激化。

## 2. 加强协同管理,促进双线融合

辅导员作为学生管理与服务的主力军,其工作内容涉及学生学习和生活等多个方面,因此,加强协同管理显得尤为迫切。具体来说,可以从以下两方面入手:一方面,以专业和年级为单位组建辅导员团队,此举不仅有助于辅导员之间的互助协作,还能增强组织支持感,使辅导员们能够相互依靠、共同进步。另一方面,加速教学队伍和学工队伍的双线融合,让两支队伍在教学育人的过程中实现相互配合和相互支持,真正将“三全育人”的理念落到实处,为学生的全面发展提供坚实保障。

## 3. 改善职业生态,明确主体关系

高职辅导员作为连接学生和学校各职能部门的纽带,需要和多个职能部门进行对接和沟通。然而,在实际工作中,一些部门在发布工作任务时,常常将辅导员视为最终执行者和责任承担人,导致辅导员在完成本职工作之外,还需额外处理其他部门的事务,加重工作负担。从管理归属上看,辅导员应由学生处统一管理,若其他部门需要辅导员的协助,应先与学生处沟通,再根据学生工作特点合理分配任务。因此,明确辅导员与其他部门的关系,是优化辅导员工作生态的关键一环。

## (三)个体层面:强化职业认知

### 1. 明确工作使命,主动挺膺担当

情绪的产生深受个体对事件及情境的认知、判断和评价的影响。在情绪产生之前,若能及时调整对情境中事件的看法,重塑情绪状态,能有效缓解情绪带来的负面影响。辅导员是高校思想政治教育工作的执行者,也是青年学子成长成才的见证者,肩负着为国家发展和社会进步输送优秀人才的光荣使命,其职业价值必须得到重

视。在实际工作中,高职辅导员要秉持“以学生为本”的原则,主动担当作为,运用认知评价技巧来调控好情绪,将饱满的工作热情投入到学生工作中去,从而更好地实现个人价值。

## 2. 积累工作经验,把握工作要点

高职院校学制一般为三年制,高职辅导员需要完整陪伴一届学生从入学到毕业,才能基本把握工作内容和规律,因此,高职辅导员的成长周期相对较长。在每个成长周期内,辅导员应不断积累工作经验,主动学习处理各类问题的方法,并将其形成一套可复制的工作模式和流程。这样能够有效减少情绪劳动强度,从而可以将更多时间和精力投入到自我提升和职业发展中去。

## 3. 深化专业技能,打造个人品牌

高职辅导员的工作强度和广度都处于较高水平,因此必须深化专业技能,才能从容应对工作中的各类突发事件。一方面,辅导员要自觉提高思政修养,将思政教育内容和学生的兴趣有机融合,以增强思政教育的实效,发挥思想引领作用;另一方面,学校应主动打造“亮点”工程,输出具有标志性的育人成果,树立个人品牌,增强辅导员的职业认同感。

## 参考文献:

- [1] 霍克希尔德,心灵的整饰:人类情感的商业化[M]. 成伯清,淡卫军,王佳鹏,译. 上海:上海三联书店,2020:21.
- [2] 李虹,刑朝国,孙通,等. 近20年来教师情绪劳动研究:核心议题与研究关系[J]. 教育学报,2024,20(2):77-91.
- [3] 高海虹,林益立. 情绪劳动视域下社会工作者离职意愿研究:基于CSWLS数据分析[J]. 社会工作与管

理,2024,24(3):29-39.

- [4] 王文岚,蒋文艳,尹弘飏. 教师情绪调节研究:从个体取向到人际取向[J]. 华东师范大学学报(教育科学版),2024(7):77-88.
- [5] 尹弘飏. 教育实证研究的一般路径:以教师情绪劳动研究为例[J]. 华东师范大学学报(教育科学版),2017,35(3):47-56.
- [6] 中华人民共和国教育部. 普通高等学校辅导员队伍建设规定[EB/OL]. (2017-09-21)[2025-01-21]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe\\_621/201709/t20170929\\_315781.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20170929_315781.html).
- [7] 尹弘飏. 教师专业实践中的情绪劳动[J]. 教育发展研究,2009,28(10):18-22.
- [8] KONISHI C, HYMEL S, ZUMBO B, et al. Do School Bullying and Student-Teacher Relationships Matter for Academic Achievement? A Multilevel Analysis[J]. Canadian Journal of School Psychology, 2010,25(1):19-39.
- [9] 黄志文,李天凤. 情绪劳动作用下乡村学校氛围对教师教学效能感的影响研究[J]. 教学与管理,2024(18):57-61.
- [10] 尹弘飏. 教师专业实践中的情绪劳动[J]. 教育发展研究,2009,28(10):21.
- [11] 闻羽. 情绪劳动对高校辅导员主动关爱行为的影响探析[J]. 思想教育研究,2023(9):136-141.
- [12] 杨世玉,刘丽艳. 高校教师情绪智力对职业倦怠的影响:情绪劳动策略的中介作用[J]. 中国人民大学教育学报,2024(2):86-99.
- [13] 曾建国. 高校辅导员情绪劳动策略:心理资本与职业倦怠的关系及干预[J]. 赣南医学院学报,2021,41(10):1025-1029.
- [14] THOITS P A. Emotion norms, emotion work, and social order[M]//MANSTEAD A S R, FRIJDA N, FISCHER A, eds. Feelings and emotions: The Amsterdam symposium. Cambridge, UK; New York: Cambridge University Press, 2004:359-378.

责任编辑:刘 栋

## The Impact of Emotional Labor on the Work of Counselors in Higher Vocational Institutes

HONG Junguo & PENG Li

**Abstract:** The counselors in higher vocational institutes are to lead and guide students' views on life, world and values, and their work is essentially a kind of emotional labor. In view that there are remarkable difference between higher vocational institutes and colleges in terms of students' characteristics, talent training goals and teaching methods, there are some problems with the counselors in higher vocational institutes, including mismatching between vocational experience and vocational cognition, professional burnout, and so on. It is conducive to raising effectiveness of the deep acting strategy in their emotional labor to strengthen the system construction, smooth expression channels and deepen individual cognition, so as to enhance their professional identity and sense of belonging in an effective way.

**Key words:** higher vocational institute; counselor; emotional labor; educational value; professional identity