

从“情绪劳动”到“情绪价值”：高职辅导员职业倦怠的心理根源与调适路径

王锦坤

安徽商贸职业技术学院 国际商务与旅游学院, 中国·安徽 芜湖 241002

摘要：高职辅导员职业倦怠问题凸显，既有研究多聚焦外部因素，对情绪机制关注不足。本文基于情绪劳动理论，对 22 位辅导员深度访谈发现，表层表演常态化、情绪压抑与情感付出难获认可，导致情感衰竭、去人性化与低成就感。化解倦怠需将消耗性“情绪劳动”转化为被认可的“情绪价值”。由此从个体赋能、组织支持、文化营造提出调适路径，以期为辅导员队伍建设提供参考。

关键词：高职辅导员；情绪劳动；情绪价值；职业倦怠

From "Emotional Labor" to "Emotional Value": The Psychological Roots and Adjustment Paths of Job Burnout among Vocational College Counselors

Wang Jinkun

School of International Business and Tourism, Anhui Business College, China Anhui Wuhu 241002

Abstract: The problem of job burnout among vocational college counselors is becoming increasingly prominent. Previous studies have mostly focused on external factors, with insufficient attention paid to the emotional mechanism. Based on the theory of emotional labor, in-depth interviews with 22 counselors revealed that the normalization of surface acting, emotional suppression, and the difficulty in obtaining recognition for emotional investment lead to emotional exhaustion, depersonalization, and low sense of achievement. To alleviate burnout, it is necessary to transform the consuming "emotional labor" into recognized "emotional value". This paper proposes adjustment paths from individual empowerment, organizational support, and cultural cultivation, with the aim of providing references for the construction of the counselor team.

Keywords: Vocational college counselors; Emotional labor; Emotional value; Job burnout

0 引言

高职辅导员工作负荷重、情感投入大，倦怠问题突出。现有研究多关注外部因素，忽视了内在的情绪机制。本文引入情绪劳动理论，聚焦辅导员高强度的情绪付出如何演变为职业倦怠，以及如何转化为被认可的情绪价值，为队伍建设提供新视角。

1 情绪劳动作为理解职业倦怠的视角

理解高职辅导员职业倦怠的心理根源，需回到工作本质：他们不仅是事务管理者，更是高情感投入的“情绪工作者”——无论内心感受如何，都需展现出耐心与关爱。这种基于职业要求进行的情绪管理，正是“情绪劳动”的核心。

1.1 情绪劳动理论的内涵

“情绪劳动”由霍克希尔德（1983）提出，指个体根据组织规则对情绪进行管理与调节的过程^[1]。她区分了三

种形式：表层表演、深层表演和真实情绪表达。其中，表层表演因持续的内心冲突而心理耗能最大，是情感衰竭的主因。此后研究进一步指出，情绪劳动受组织规则与职业文化影响，若长期缺乏支持，极易引发职业倦怠^[2]。

1.2 高职辅导员：典型的情绪劳动者

将理论引入高职辅导员研究，源于对其职业本质的重新审视。辅导员工作高度依赖人际互动——深入宿舍、处理矛盾、应对危机，所有任务都需情绪表达与管理。高职生源特点放大了劳动强度：家庭困难比例高、心理问题复杂，辅导员需付出更多倾听、共情与克制。一位受访者坦言：“学生崩溃时我得先稳住自己；家长指责时要忍住委屈；领导布置任务再难也得说‘没问题’。”这种持续的情绪伪装正是表层表演。更严峻的是，辅导员几乎没有“情绪下班”时刻——突发事件常在深夜，危机干预需全天候待命，劳动呈现高强度、长周期、不可预测的特点。

1.3 传统研究的局限与本文创新

现有研究主要从工作负荷、组织支持、社会认同等外部视角解释职业倦怠,其共同局限在于:忽视倦怠产生的内在心理机制。外部压力需通过内在过程才能转化为倦怠体验。同样的负荷,有人保持热情,有人陷入衰竭,关键变量正是情绪劳动方式——长期表层表演侵蚀职业认同,导致情感枯竭;深层表演则可能在付出中获得正向反馈,增强职业韧性。因此,破解倦怠必须深入到情绪劳动这一内在机制。

基于此,本文提出“情绪价值”作为情绪劳动的转化目标。情绪价值是指个体付出的情绪劳动被组织认可、被社会尊重、被自我接纳后所产生的正向心理体验。当高强度情绪劳动能转化为可感知的情绪价值——如看到学生成长时的欣慰、学校对其情感付出的认可——心理能量能及时补充,避免陷入倦怠^[9]。反之,若情绪劳动长期“只付出无回报”,情感衰竭便不可避免。

2 高职辅导员情绪劳动的现实样态与倦怠表征

基于对22位高职辅导员的深度访谈,本部分从情绪劳动的表现形式与职业倦怠的具体表征两个层面,呈现其现实困境。

2.1 情绪劳动的高负荷状态

访谈发现,高职辅导员的情绪劳动呈现高强度、高频次、高冲突特征。

首先是表层表演常态化。这是辅导员最常用的情绪劳动策略——内心感受与外在表达相分离,真实情感被刻意压抑。这种伪装贯穿日常工作:面对学生,“同一个问题问八遍,心里烦透了,脸上还得笑眯眯”;面对家长,“劈头盖脸骂我,得忍着委屈耐心解释”;面对领导,“再难也得说‘没问题’”。一位辅导员感叹:“感觉自己每天都在演戏,演一个永远耐心、永远积极的‘完美辅导员’。”

其次是深层表演持续性。辅导员主动调整内心感受,努力体验应当表达的情绪,尤其体现在对学生心理问题的深度共情上。一位负责心理危机干预的辅导员描述:“要理解学生,就得把自己放进去,感受他的痛苦。然后还得自己走出来。有时一天接触两三个这样的学生,感觉情绪被掏空了。”另一位坦言:“‘感同身受’其实是巨大的消耗。”

再次是真实情绪压抑性。如果说表层表演是伪装,深层表演是调节,真实情绪的压抑则意味着辅导员根本没有情绪表达的出口^[10]。多位受访者提到,几乎没有场合可以安全表达负面情绪——“你不能在学生面前发火,不能在同事面前抱怨太多,不能在领导面前说累。”一位辅导员无奈

总结:“辅导员就没有资格有情绪。”这种全方位压抑使负面情绪不断累积却无处释放,成为职业倦怠的重要诱因。

2.2 职业倦怠的具体表征

高强度情绪劳动直接导致辅导员群体普遍出现职业倦怠。首先是情感衰竭,即从疲惫感逐渐演变为深层情绪枯竭。几乎所有访谈对象都表达过类似感受:“累,不是身体的累,是心里的累。”一位工作五年的辅导员描述心态转变:“刚当辅导员时,真心想帮学生,晚上睡不着都在想怎么解决问题。现在看到学生来找我,第一反应是‘又出什么事了’。”从“真心想帮”到“又出什么事了”,折射出情绪资源持续透支如何消解工作热情。另一位受访者用“情绪枯竭”形容自己:“感觉情感已被榨干,没有多余的力气关心任何人。”值得注意的是,入职三年内多为“疲惫感”,五年以上则普遍进入“枯竭感”,表明情绪劳动消耗具有累积效应。

其次是去人性化,表现为从关爱逐渐走向情感疏离。一位工作八年的辅导员坦言:“刚入职时把每个学生当弟弟妹妹,现在就是‘你的事归你,我的事归我’。能推就推,多一事不如少一事。”从“弟弟妹妹”到“你的事归你”,正是去人性化的典型表征——将服务对象物化为“事情”而非“人”,以情感抽离应对持续消耗。有受访者归因于自我保护机制:“你投入那么多感情,换来的是学生不理解、家长不认可、领导看不见。慢慢地,你就学会了‘公事公办’。”当情感投入无法获得正向回馈时,抽离反而成为维系心理存续的无奈选择,部分辅导员甚至开始对整个学生群体产生负面认知,形成恶性循环。

再次是低个人成就感,即从工作意义的认同滑向价值虚无感。虚无感的根源在于工作成效难以量化和即时反馈缺失。一位辅导员感慨:“老师教课,学生考试及格了,那就是成绩。我们谈心谈了一年,学生看起来没变化,你也不知道自己到底有没有用。”工作成果的滞后性、隐蔽性使辅导员难以获得清晰的成效确认。另一位用“高级保姆”形容自己的职业感受:“每天处理的全是鸡毛蒜皮的小事:宿舍卫生、请假销假、学生吵架……干得再多,也觉得没意义。”这种自我定位的降格,反映了长期从事琐碎事务却看不到育人成效所导致的价值消解。一位经历过学生心理危机事件的辅导员回忆:“学生自残住院,我连续一周没睡好。事情处理完,我问自己:我到底做了什么?那一刻,真的很怀疑自己存在的价值。”这种在重大事件后的价值追问,揭示了低个人成就感的深层本质——当个体付出巨大情感劳动却无法确认其成效时,便会对自身存在意义产生

根本性质疑。

2.3 样态与表征的内在关联

表层表演常态化使辅导员长期处于内外分离状态,直接消耗情绪资源,导致情感衰竭;真实情绪压抑性使负面情绪不断累积,加剧心理耗竭;深层表演持续性若缺乏有效补充,同样导致共情疲劳。与此同时,低个人成就感又反过来强化情绪劳动的负面效应——当辅导员感受不到工作意义时,更难调动内心资源进行深层表演,更容易滑向表层表演甚至去人性化,形成“情绪劳动失调—职业倦怠加深—情绪劳动质量下降”的恶性循环。

3 从情绪劳动到职业倦怠的心理根源分析

前文揭示了高职辅导员情绪劳动与职业倦怠的共生关系,但高强度情绪劳动究竟通过何种内在机制演变为职业倦怠?下面将从付出与认可的失衡、情绪规则的刚性约束、支持系统的结构性盲区三个维度剖析这一转化的心理根源。

3.1 付出与认可的失衡:情绪劳动的“不可见性”与“去专业化”

情绪劳动本质上具有交换价值,个体付出理应获得相应回报。然而,高职辅导员的情绪劳动长期处于“高付出、低认可”的失衡状态。这种失衡首先体现为情绪劳动的“不可见性”。在高校管理体系中,情绪劳动难以被量化和捕捉:“我花一小时安抚学生,和花一小时填表格,工作量怎么比?表格看得见,安抚学生呢?”这一对比揭示了当前评价体系对“可视化物件”的偏好,而将情感投入排除在考核之外。越是高强度的情绪劳动,往往越是不可见:“学生在楼顶,我陪他聊了四小时。事后没人问我这四小时怎么熬过来的,大家只看到结果。”“结果导向”的评价逻辑使情绪劳动的过程被彻底遮蔽。

如果说不可见性是表层原因,那么情绪价值的社会认可缺失则是更深层的结构性问题:“你说谈心谈话、处理心理问题,人家就说,哦,就是和学生聊天嘛。”这种“去专业化”认知将专业情感劳动简化为日常闲聊,侵蚀着辅导员的职业尊严感。另一位受访者用“情绪价值的贬值”来形容:“我们每天都在塑造人的灵魂,但社会觉得我们就是高级保姆。”社会评价与自我认知的巨大落差,使辅导员难以获得应有的尊重与认同。

当高强度的情绪付出长期无法获得认可时,个体会产生强烈的“被剥夺感”,从心理失衡演变为自我怀疑,最终发展为情感耗竭。一位工作六年的辅导员描述了这一心路历程:“前三年掏心掏肺,后来发现这些付出从来没人提过,评优看的是论文、课题。慢慢地,我就不那么‘傻’

了。该做的我做,但不会再往里搭感情。”当情感付出无法获得制度性认可与社会性回馈时,情感资源的耗竭便成为难以逆转的趋势。

3.2 情绪规则的刚性约束:辅导员的情感异化

如果说付出与认可的失衡是倦怠的“推力”,那么组织文化中潜在的“情绪规则”则是将辅导员困于高情绪消耗状态的“枷锁”。对于高职辅导员而言,这种规则可概括为三个“保持”:保持耐心、保持积极、保持包容。无论面对多么特殊的学生、多么苛刻的家长,辅导员都必须展现出耐心与理性的一面:“我们被要求做‘情绪超人’。不能生气,不能不耐烦,不能表现出疲惫。”

这种情绪规则的刚性化,首先表现为对负面情绪的“零容忍”。在许多学校的管理逻辑中,辅导员一旦表现出负面情绪,便容易被贴上“不专业”的标签:“开会时我忍不住抱怨了几句,领导当场就说:你这是职业倦怠,要调整心态。从那以后,我再也不敢说任何负面的话。”不仅如此,刚性的情绪规则还剥夺了辅导员“情绪休息”的权利——工作时间要演,下班也依然处于待命状态,随时可能接到学生或家长的讯息。这种全天候的情绪待命,使辅导员长期处于“情绪透支”状态。

当这种规则持续强化,原本作为工作工具的情绪劳动便逐渐异化为束缚辅导员自身的精神枷锁。一位工作十年的资深辅导员坦言:“干了十年,我发现自己已经不会‘真’了。跟学生说话是演的,跟家长说话是演的,跟领导说话也是演的。我已经分不清哪个是真的我了。”这种情感异化,正是职业倦怠最深层、也最难逆转的表现。

3.3 支持系统的结构性盲区:孤立无援的情绪劳动者

付出与认可的失衡是动力机制,情绪规则的刚性约束是压力机制,而支持系统的结构性盲区则是使辅导员陷入孤立无援境地的制度性缺陷。

首先是培训支持的技术化偏向。当前培训多集中于“如何做”——如何识别心理问题学生、如何开展谈心谈话,将辅导员视为“问题解决的工具”,而非“有情绪需求的活生生的人”:“培训全是教我怎么对学生好。从来没人教我怎么对自己好,怎么处理我自己心里的累。”这种“重技术、轻关怀”的导向使辅导员缺乏自我修复能力。

其次是心理支持的个体化取向。当辅导员出现情绪耗竭时,学校往往建议其接受心理咨询、进行自我调节,将一个结构性的职业困境转化为个体心理问题:“学校让我们去参加正念减压。问题是,我的压力来自工作本身。减压完了回来面对同样的压力,有什么用?”这种个体化归因

使辅导员产生二次伤害。

再次是同辈支持的碎片化存在。多位辅导员提到,真正能给予情绪慰藉的往往是身边同事。然而,这种同辈支持呈现“碎片化”特征——依赖个体自发组织,缺乏制度性保障。许多辅导员表示,工作繁忙导致同事之间连坐下来聊几句的时间都很少。一位学生处处长坦言:“我知道团队需要情感支持,但考核指标在那儿摆着,谁能腾出时间?”制度性支持的缺失使辅导员群体难以形成情感共同体,每个人都像一座情绪孤岛。

综上,高职辅导员职业倦怠是三重机制共同作用的结果。表层表演常态化消耗情绪资源,深层表演持续性透支共情能力,而真实情绪的压抑则切断了心理能量的补充渠道。当高强度的情绪付出因“不可见”而陷入认可失衡,当刚性的情绪规则剥夺了宣泄与休息的合法空间,当支持系统仅关注技术而忽视关怀,辅导员的情绪劳动便不可避免地走向失调。这一过程并非个体心理脆弱所致,而是结构性困境在个体身上的必然投射。破解职业倦怠,需从根源入手,将消耗性的情绪付出转化为可感知、被认可的情绪价值。

4 从情绪劳动到情绪价值的调适路径建构

破解高职辅导员职业倦怠,关键在于将消耗性的“情绪劳动”转化为被认可、被支持的“情绪价值”。情绪价值是指个体付出的情绪劳动被组织认可、被社会尊重、被自我接纳后所产生的正向心理体验与职业意义感。这一转化需要个体、组织、文化三个维度的协同发力。

4.1 个体赋能:从“情绪伪装者”到“情绪管理者”

辅导员是情绪劳动的直接承担者,其核心任务在于从被动的“情绪伪装”转向主动的“情绪管理”。一方面,需要提升情绪智力,优化情绪劳动策略。通过情绪管理培训,帮助辅导员掌握情绪觉察与调节方法,从高消耗的“表层表演”转向可持续的“深层表演”——从“装耐心”转变为真正“理解学生”。另一方面,需要重塑职业认同,在意义追索中获取情绪价值。当辅导员能够从学生的点滴成长中感受工作价值时,付出的情绪劳动便能转化为正向心理体验。学校可通过组织“育人故事”撰写、叙事分享等活动,帮助辅导员在共鸣中重新审视工作的深层意义。

4.2 组织支持:让情绪劳动“被看见、被认可、被补偿”

学校的核心责任在于通过制度设计,实现从“情绪消耗”到“情绪供给”的转变。首先,重构评价体系,让情绪劳动从“不可见”变为“可见”。将情绪劳动纳入绩效考

核范畴,通过“关键事件记录”“育人成效案例”等方式进行质性评价;同时建立情绪假、弹性工作制等补偿机制,为辅导员提供情绪恢复空间。其次,建立多元情绪缓冲机制,如设立“情绪休息室”、开展团体心理辅导、建立重大事件后的情绪危机干预,使情绪劳动具有可持续性。再次,优化工作流程,减少不具育人价值的“伪情绪劳动”。明确职责边界,推进数字化转型实现信息共享,建立多部门联动机制,避免辅导员陷入单打独斗。

4.3 文化营造:从“情绪孤岛”到“情绪共同体”

需要营造一个辅导员愿意付出情绪劳动、也愿意接受情绪支持的组织环境。首先,构建包容的组织文化,打破“完美辅导员”神话。领导应公开承认情绪劳动的艰辛,允许辅导员在合理范围内表达工作情绪,营造“允许脆弱”的团队氛围。其次,构建师生情感共同体。通过主题班会、师生座谈等形式创造深度交流机会,让辅导员的情绪付出被学生看见、被学生珍视——学生的一句“谢谢你陪我”,是任何制度都无法替代的情绪价值。再次,构建同行情感支持网络,建立常态化的交流机制,培育“成长导师”或“朋辈支持员”,利用网络平台构建线上支持空间,让“被看见的感觉”成为治愈的力量。

综上所述,个体赋能破解了表层表演与情感异化的困境,使辅导员从情绪伪装转向情绪管理;组织支持破解了付出失衡与支持缺失的困境,使情绪劳动获得制度性认可与补偿;文化营造破解了规则刚性孤岛化的困境,使情绪价值在群体中流动增值。三者协同作用,能够推动辅导员走出“情绪劳动失调—职业倦怠加深”的恶性循环,进入“情绪劳动优化—情绪价值生成—职业韧性增强”的正向循环,实现职业倦怠的有效破解与育人质量的持续提升。

高职辅导员是职业倦怠的高发群体。本文引入情绪劳动理论,揭示其倦怠并非个体心理脆弱所致,而是高强度情绪付出在“付出—认可失衡”“情绪规则刚性约束”与“支持系统结构性盲区”三重机制作用下走向失调的必然结果。破解之道在于将消耗性的“情绪劳动”转化为被看见、被认可、被支持的“情绪价值”。本研究尚存样本代表性等局限,情绪价值的测量工具有待开发。但本文提供了一个重要视角:关注辅导员的情绪劳动,就是关注他们作为“完整的人”的情感需求;认可其情绪价值,就是认可他们作为“育人者”的独特贡献。唯有给予情感层面的看见与尊重,才能助其从“救火队员”蜕变为“人生导师”。

参考文献:

[1] 王楚云.“情绪价值”概念在我国的译介与传播研

究[J]. 中国科技术语, 2026, 28(02):190-192.

[2] 董思彤, 王淑琪. 线上情感劳动的特征和实质: 政治经济学视角[J]. 武汉社会科学, 2024(03):92-98.

[3] 陶鹏, 彭瑶. 高校辅导员情绪劳动策略对职业倦怠的影响机制及对策建议[J]. 湖北经济学院学报 (人文社会科学版), 2025, 22(08):113-117.

[4] 张浩薇. 析微入妙—潜意识视域下的个人艺术创作探究[D]. 长江大学, 2023.

[5] 袁爱清. 弱势群体怨恨及媒介疏导策略研究[J]. 江西社会科学, 2013, 33(08):218-222.

基金项目: 安徽商贸职业技术学院“耕心日常”辅导员工作室项目 (202505)。

作者简介: 王锦坤 (1975-), 男, 安徽太湖人, 博士研究生, 安徽商贸职业技术学院, 副教授, 研究方向: 主要从事职业教育研究。