

doi:10.3969/j.issn.1672-0598.2025.06.013

情绪劳动对工作疏离的影响

——来自社会工作行业从业人员的证据与检验*

李正东, 李春曦

(上海应用技术大学 人文学院, 上海 201418)

摘要:随着社会服务需求与社会治理精细化要求的持续攀升,社会工作者情绪劳动强度加剧,心理脱离与工作疏离问题日益凸显。进行有效的情绪调节是社会工作者保持工作投入、提升专业效能的重要基础。本研究基于资源保存理论与自我决定理论,将去个性化与情绪耗竭作为中介变量,构建情绪劳动对工作疏离影响的链式中介模型。基于 912 份有效问卷的实证分析表明:情绪劳动正向影响工作疏离;去个性化、情绪耗竭分别在情绪劳动与工作疏离间发挥部分中介作用,并且形成“情绪劳动→去个性化→情绪耗竭→工作疏离”的链式传导机制。本研究从资源流失视角揭示了情绪劳动影响社会工作者行为态度的心理机制,为社会服务机构优化管理策略、缓解员工心理耗竭与工作疏离提供了实证依据与重要参考。

关键词:社会工作者;情绪劳动;工作疏离;去个性化;情绪耗竭;链式中介

中图分类号:C916

文献标志码:A

文章编号:1672-0598(2025)06-0148-16

一、引言

社会工作者作为社会服务的主要提供者之一,是社会治理人才队伍中不可或缺的一部分。近年来,随着社会服务需求的逐步提升,社会工作者在高水平情绪劳动下引发的职业倦怠与工作疏离已构成社会服务领域的隐性危机与突出挑战。情绪劳动是继体力劳动与脑力劳动后,受到关注的第三种劳动形式,其带有强烈的工具性目的,通常是指劳动者通过情绪管理,以身体或语言展示方式交换报酬的劳动形式,侧重于员工为表达出组织期望的情感与行为对自身情绪的一种调整。情绪劳动一般可分为两种调节策略:一种是表层情绪劳动,即努力抑制不协调的情绪和假装预期的情绪表现;另一种是深层情绪劳动,即努力感受预期的情绪并使自身产生与预期相契合的真实情绪表现。其中,社会工作者情绪劳动既蕴含了为满足政府职能部门对其发挥“社会润滑剂”的多重要求与期待,又包含了为迎合服务需求,掩饰真实情

* 收稿日期:2025-05-25

基金项目:国家社会科学基金一般项目(22BSH164)“社会工作者工作压力的风险评估与干预机制研究”

作者简介:李正东(1980—),男,山东聊城人;博士,上海应用技术大学人文学院教授,主要从事职业社会学、社会工作与社会政策、组织行为与员工发展研究。

李春曦(2001—),女,重庆人;上海应用技术大学人文学院硕士研究生,主要从事社会工作与社会政策研究。

本文引用格式:李正东,李春曦.情绪劳动对工作疏离的影响——来自社会工作行业从业人员的证据与检验[J].重庆工商大学学报(社会科学版),2025,42(6):148-163.

绪以呈现“职业需要”的情绪被动性。例如,当面对服务对象的质疑、愤怒或拒绝合作时,社会工作者需要压抑自己的不满,维持耐心、友善与专业的表面情绪状态。中国社会工作研究中心(2022)对12省市社工的抽样调查指出,每周情绪劳动时间大于20小时的社会工作者抑郁倾向率达43.6%^[1]。由此可见,社会工作者的情绪劳动是影响其心理健康与职业发展的重要因素。通过梳理社会工作者情绪劳动相关研究发现,既有研究主要聚焦于情绪劳动对其情绪状态与职业发展的影响。例如,相关研究指出社会工作者在服务过程中需要接触服务对象的负面情绪,从而引发替代性创伤体验,造成共情疲劳问题^[2];高海虹的研究同样表明情绪劳动下的工作压力对其职业倦怠具有显著正向影响,从而加剧了社会工作者的离职倾向^[3]。尽管已有研究涉及社会工作者的情绪劳动,但针对其如何影响去个性化、工作疏离等心理行为状态的系统性探讨仍显不足,相关理论机制与实证验证尚不充分。因此,探索情绪劳动的影响因素及作用机制对于降低社会工作者工作疏离、保障社会工作服务质量具有重要的现实意义。

随着社会工作逐渐从小范围的传统服务转化为泛在性、全民性、功能性更强的社会治理性服务,社会对社会工作者的服务需求不断上升,对其服务质量亦提出更高要求^[4]。在此背景下,社会工作者不仅需要扮演直接服务的提供者,还需要表现出高度的同理心与情绪调节能力,承担起安抚服务对象及其家庭成员的附加任务。然而,这种长期的情绪付出与调节必然会大量消耗个体资源而进一步加重其工作负担与压力,工作疏离作为此类工作压力情境下的一种典型心理反应,往往在个体难以承受过度工作负荷时就会出现^[5]。工作疏离与工作疏离感彼此关联。工作疏离感强调的是个体的一种无力、冷漠与疏远的心理状态^[6],而工作疏离则是其更为宽泛的延伸,既体现为个体在工作中的疏离体验与心理状态,也涵盖其在行为层面的低投入、低活力等疏远状态与行为反应^[7]。工作疏离既作为工作疏离感的行为前提,又作为工作疏离感的心理结果,反映了个体与工作、组织之间的分离与异化。

然而,现有研究主要关注员工工作疏离感这一心理状态及其前因变量和作用机制,较少探讨工作疏离作为一种消极体验在具体工作情境中的表现形式与外显行为。需要强调的是,工作疏离在表现形式上虽与职业倦怠存在部分重合(如对工作的冷漠、无意义感等消极态度),但其诱发机制与行为特征存在本质差异。职业倦怠主要表现为因精力殆尽而出现的身体疲劳与认知厌倦^[8],而工作疏离则是因自我异化、资源耗竭而表现出对工作与组织的消极参与和退缩。在社会工作实践中,这种疏离现象具体体现为社会工作者对服务对象的热情消退、同理心下降以及对组织目标的疏离与漠视。社会工作者作为服务产出的直接执行者,其脱离服务对象、疏离组织目标的工作行为不利于专业服务质量的保障与社会工作机构整体服务水平的提高。因此,深入探究情绪劳动对工作疏离的影响机制,不仅具有重要的理论价值,也具备突出的实践意义。鉴于以上问题事实,本研究以资源保存理论、自我决定理论为基础,尝试构建“情绪劳动—工作疏离”关系模型,旨在探讨情绪劳动对社会工作者工作疏离的内部作用机制,检验去个性化与情绪耗竭的链式中介作用,以期打开并揭示情绪劳动与工作疏离关系的“黑箱”,为缓解和调节社会工作者情绪负荷、改善其工作疏离状况提供理论依据与实践参考,从而推动社会工作行业高质量发展。

二、理论基础与研究假设

(一) 情绪劳动与工作疏离

情绪劳动(emotional labor)是个体依据组织规范主动调节自身情感,以呈现出外在可见的情绪表现

形式,通常被分为两种主要策略:其一为表层扮演,即仅调整情绪表达的外在行为而非内心感受,例如强装微笑;其二为深层扮演,即个体通过重塑内在情绪,表达出更加贴近组织期望的情绪状态^[9]。已有研究针对不同行业从业者的情绪劳动特征及其影响开展了实证分析。例如,赵娜(2024)指出教师工作投入与其情绪劳动密切相关,表层扮演对工作投入具有显著的负向效应^[10]。马跃如(2022)则发现不同类型的情绪劳动策略对员工服务导向组织公民行为的影响存在显著差异,其中表层扮演对服务导向组织公民行为产生显著负面影响^[11]。

在社会工作领域中,社会工作者所承担的情感劳动被认为是高频率和高水平的^[12]。这是因为作为弱势群体的直接服务提供者,社会工作者与服务对象的互动过程中往往需要面对大量负面情绪和心理压力,长期以往容易陷入情绪压抑的工作状态。为了保障其服务质量,社会工作者需有意识地压抑真实情感,主动展现符合职业期待的“工作情绪”,这种情感控制过程使其在多数情况下承担着比其他职业更为频繁且高强度的情绪劳动。根据资源保存理论(Conservation of Resources Theory)可知,个体在应对工作中的情绪调适需求时所进行的自我控制行为,往往会消耗其大量心理资源^[13]。为缓解情绪调节带来的资源消耗,社会工作者可能倾向于通过工作拖延、降低参与度或情感脱离等方式减少资源投入,从而表现出一定程度的工作疏离。此外,情绪控制过程中的情感失衡不仅对从业者的心理健康构成威胁,也可能削弱其工作积极性与认同感,进一步加剧“低介入、低投入”等工作疏离现象^[14]。综上,情绪劳动所引发的资源消耗与情感失衡,可能促使社会工作者通过降低工作投入来保护有限的心理资源,从而诱发不同形式的工作疏离。基于此,本研究提出以下假设:

H1:情绪劳动对工作疏离具有正向影响。

(二)去个性化的中介作用

Maslach(1986)将“去个性化”(deindividuation)视为职业倦怠的核心维度之一,其主要特征体现为个体对工作对象,尤其是对服务对象和同事,表现出冷漠、疏离和非人化的态度^[15]。从个体认知层面来看,去个性化通常伴随着自我认同感的削弱,以及个体对自身价值与行为控制评价的下降^[16]。据此,去个性化通常被视为工作情境中的消极因素,当个体在群体环境中失去个体独立性与可识别性的状态,即其行为不再以“自我”为中心时,个体往往因自我认同的降低从而做出非理性、反规范的工作行为。

资源保存理论指出,个体倾向于通过减少情感资源的过度消耗来保护自身的现有资源^[17]。然而,在高水平情绪劳动的工作情境下,社会工作者通常需要投入大量的时间、认知和情感资源。为了迎合组织要求与服务对象需求而采用表层扮演策略的员工,往往容易陷入“强颜欢笑”的心理状态。在这种内外情绪不一致的心理状态下,社会工作者不仅更容易产生负面情绪体验,还需要持续投入大量心理资源以维持情绪伪装^[18]。在负面情绪累积与心理资源损耗的双重压力下,个体通常缺乏足够的资源来进行自我修复,进而表现出同情能力下降、情感抽离等去个性化行为特征。此外,不同的情绪劳动策略对去个性化的影响存在显著差异。表层扮演指个体通过外在行为与态度的改变来达到组织要求与社会期望,然而这一策略因缺乏情感的真实投入,往往会导致个体与自身情感体验之间的分离^[19],进而使社会工作者在与服务对象互动时逐步倾向于采取冷漠、工具化的应对方式。相较于表层扮演,深层扮演要求个体主动调整内在的情绪体验与认知评价,使其与外部期望的情绪表现保持一致,这种“发自肺腑”的情绪劳动策略则需要消耗更多的心理资源^[20]。在此情境下,社会工作者通常通过情感抽离来保护剩余资源,从而表现出去个性化的行为特征,如对服务对象的冷漠回应、沟通质量下降以及职业认同感的减弱。由此可见,情绪劳动对去个性化具有正向影响。

工作疏离是指员工在心理上脱离工作环境和组织情境,表现为与工作场所、组织目标及同事互动的

疏远。已有研究表明,工作疏离与工作投入之间存在显著的负向关系,即员工疏离感越强,其工作投入程度越低^[21]。当社会工作者依赖表层情绪调节策略以应对工作要求时,往往会逐步陷入去个性化状态,导致个体对自身职业价值与成就感的认知下降^[16]。然而这种对职业角色的“工具化”认知,使社会工作者对工作的热情与归属感下降,倾向于在行为上表现出敷衍、拖延、消极应对等典型的工作疏离特征。其次,根据自我决定理论可知,个体天生具有自主性、胜任感与归属感这三种基本心理需求。其中,自主性需求是指个体在不受外在压力或控制的情况下,能够基于自身意愿与情感对所参与的活动做出自由选择与行为决策^[22],该需求的满足能够有效增强个体工作动机、提升个体工作投入水平^[23]。然而,为了符合组织规范与角色要求,社会工作者常常压抑其真实情感,表达出不符合其内心体验的“工作情绪”。这种情绪的“被动性”削弱了个体对自身行为的控制感,导致其自主性需求难以得到满足,进而产生对职业角色的疏离感,表现出明显的工作疏离倾向。基于此,本研究提出以下假设:

H2:情绪劳动对去个性化具有正向影响。

H3:去个性化在情绪劳动与工作疏离间发挥中介作用。

(三) 情绪耗竭的中介作用

社会工作作为一项特殊的服务行业,社会工作者在服务过程中需要经常向服务对象提供高水平的情绪劳动。并且为了展示符合自身职业角色期望的“工作情绪”,社会工作者往往需要持续性地抑制其真实情绪。已有研究表明,当个体长期处于高强度情绪劳动状态而缺乏适当的情绪释放途径时,个体负面情绪的长期抑制往往会逐渐积累从而增加情绪耗竭的风险^[24]。因此,社会工作者长期的情绪隐藏与控制往往会造成负面情绪的累积与心理资源的匮乏,进而引发个体持续性疲惫体验。其次,根据资源保存理论可知,个体在面对压力性环境时,不仅会努力保护现有资源还会尝试通过“资源投资”来换取回报^[25]。情绪劳动作为一种高成本的资源投入行为,当社会工作者预期回报(如尊重、支持、成长)未能实现时,容易引发个体对“投入—回报失衡”的感知,进而加剧其情绪耗竭水平。

情绪耗竭是一种由组织内压力源引发的应激反应,具体表现为员工在高负荷的工作情境中,因心理与情绪资源的长期过度消耗而产生的持续性疲惫体验^[26]。当员工长时间处于高水平的情绪耗竭状态时,心理资源的持续匮乏往往会导致个体出现心理疲劳与负面情绪反应。相关研究指出,情绪耗竭会造成员工自尊水平下降、情绪低落以及易怒等负面心理反应,从而削弱其在组织环境中调节与维系人际关系的意愿与能力^[27],表现出脱离组织、共情减弱等工作疏离的行为特征。其次,资源保存理论认为,个体在面对压力事件时,会努力获取、维持和保护其自身资源,当资源受到威胁或资源投入—回报不匹配时,个体通常会表现出负面行为或应激反应^[28]。因此,当社会工作情境无法满足员工的需求与期望且持续消耗其心理资源时,社会工作者的心理状态与组织目标将进一步分隔^[7],从而表现出对工作的冷漠、无意义感和疏远感。基于此,本研究提出以下假设:

H4:情绪劳动对情绪耗竭具有正向影响。

H5:情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离间发挥中介作用。

(四) 去个性化与情绪耗竭的链式中介作用

去个性化(depersonalization or dehumanization)是员工在工作压力下所产生的心理行为反应,指员工不把服务对象当“人”看待,从而表现出对他人冷漠、缺乏同情心等态度^[29]。Claponea 和 Iorga(2023)指出高工作负荷对员工去个性化具有显著正向影响^[30],这是因为去个性化作为一种应对工作压力的防御性适应策略,当个体处于高负荷工作环境造成资源的持续损耗时,个体往往会通过减少情感投入,来保护

剩余心理资源。然而,这种情绪调节与互动疏远的防御措施并非是无代价的,个体在这一过程中往往需要消耗额外的认知与心理调节资源,从而阻碍其后续资源的有效恢复^[31]。此外,万金等人(2022)也证实了国外学者所提出的自我调节资源模型,即自我调节资源是有限的,当个体从事一项自我调节任务时,其调节资源会被消耗,且在随后一段时间内都处于消耗状态^[21]。因此,去个性化虽然在短时间有助于保护剩余资源,但随着长时间的情绪与认知控制,个体难以得到有效恢复的同时,也会对个体后续的执行功能与心理状态产生潜在负担,进而加剧情绪耗竭的发生。

其次,自我决定理论指出,个体的自主性、胜任感与归属感是维持内在动机与心理健康的基本需求^[32]。然而在去个性化过程中,社会工作者会有意识地减少对服务对象的情感投入。尽管这一策略暂时缓解了资源耗竭对个体的负面影响,但同时也弱化了其与服务对象的情感连接,使社会工作者在服务过程中无法得到自主性与归属感的满足。Van den Broeck 等人(2008)指出,基本心理需求的满足能够显著缓解情绪耗竭,即满足员工的心理需求是增加工作投入、减少情绪耗竭的关键因素^[33]。相反,基本心理需求的受损不仅会削弱个体的内在动机,还会使其更容易陷入心理疲惫和情绪耗竭状态^[34]。

结合以上假设,本研究进一步推测情绪劳动通过去个性化进一步加深了员工的情绪耗竭,最终导致员工的工作疏离。社会工作作为一项高情绪劳动的社会服务性行业,要求员工在工作中抑制其真实情绪,表达出符合服务准则的“标准情绪”。相关研究表明,情绪抑制策略的使用与去个性化之间存在显著的正相关关系^[35],即个体内在情绪的长期压抑容易造成情感疏离、人际冷漠等去个性化行为。而当社会工作者长期处于去个性化的工作状态时,其与工作的情感联系与职业认同将逐渐减弱,个体不仅无法从工作中获得基本心理需求的满足,反而加剧了个体控制资源的持续消耗,进而引发情绪耗竭。而情绪耗竭作为个体工作倦怠的核心特点之一,对工作投入具有显著负向影响^[36]。因此,本研究提出假设:

H6:去个性化、情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离间发挥链式中介作用。

综上所述,本研究的理论模型如图 1 所示。

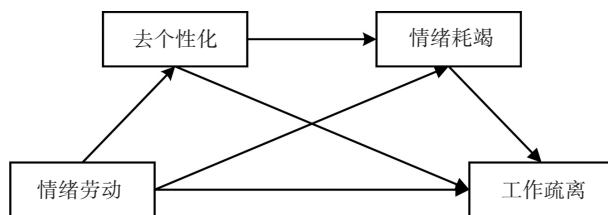


图 1 理论模型

三、数据与方法

(一) 数据来源

本研究聚焦中国社会工作行业发展较为成熟的区域,选取长三角、珠三角、成渝、京津等地区 10 余个省市的从业人员作为主要调查对象,通过行业协会获取抽样框的资源并开展了整体抽样设计,并依靠专业化的问卷调查平台进行问卷的制作、发放和回收。在开展调查之初,课题组首先在问卷提示语中明确告知受访者本次调查目的仅用于学术研究,并承诺对其填写的信息进行匿名处理和严格保密,从而减轻受访者的顾虑情绪。此外,为了进一步鼓励受访者认真作答以保证问卷的质量与回收率,制定了一定的经济报酬回馈机制。而考虑到量表均为员工自我评价,可能存在同源偏差问题,本研究采用两阶段方法

收集数据,调研周期为2024年9月—10月,两次收集间隔时间为2周。第一阶段,邀请受访者测评的内容包括性别、年龄、受教育程度和生活满意度等基本信息以及情绪劳动和工作疏离,并对每一位受访者进行编号,在参与者填写结束时告知他们2周后将再次邀请其填写后续问卷,此阶段第一轮发放问卷2 000份、2周后接受继续填写的有1 300份,剔除不合格问卷(包括非社会工作行业从业人员、填写时间过短、回答模糊敷衍以及填写内容逻辑冲突等)之后共收集1 024份有效问卷。第三阶段,继续邀请符合调研条件的受访者作答填写,测评内容包括去个性化和情绪耗竭,剔除无效问卷之后最终共收集问卷912份,有效回收率为70.2%。

(二) 变量与测量

本研究采用国内外权威期刊上发表的成熟量表进行变量测量,并采取严格的“翻译—回译”程序,以保证语义表达等方面清晰明了。同时,根据研究目标对部分题项表达进行适当调整,以符合具体研究情境。

1. 自变量

情绪劳动的测量采用Grandey(2003)等开发的量表^[37],共11个题项,例如“我在工作时会尽力克服自己不好的情绪,由衷地以亲切和善的态度为服务对象服务”“即使明知服务对象无理,我仍能站在服务对象的立场着想,诚心为其解决问题”“当心情不好时,为了工作的需要,我会暂时忘记不愉快,使自己能有面对服务对象的好心情”。该量表问题答案采用Likert五级评分,即1—5依次代表“非常不符合、不太符合、一般符合、比较符合、非常符合”。分数越高则代表社会工作者承受的情绪劳动越多。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数为0.726,表明信度良好。

2. 因变量

工作疏离的测量基于Porath(2012)开发的工作繁荣量表^[38],原量表包含10个题项,其中“学习感”(如“我在工作中不断学习”)与“活力感”(如“我精力充沛”)两个维度的反向表述(如“我感到工作停滞不前”“我缺乏工作热情”)与经典疏离量表的“无意义感”“无力感”维度具有概念重叠性^[29]。此外, Porath等学者(2012)在文中指出,工作繁荣量表的低分可能表征停滞或退缩状态^[38]。因此,本文采用韩翼等(2013)翻译并验证的中文版量表^[39],通过将“我在工作中不断学习”“我精力充沛,能量十足,积极投入工作”等题项进行反向计分,转化为工作疏离的测量工具。该量表采用Likert五级计分(1=非常不同意,5=非常同意),为测量个体的工作疏离,本文参考已有研究将原量表进行反向计分处理,即将原始得分中的1转为5,2转为4,3保持不变,4转为2,5转为1。通过对积极项进行反向计分,得分越高代表个体感受到的工作疏离程度越强。该变量的Cronbach's α 系数为0.818,表明信度良好。

3. 中介变量

(1)去个性化的测量采用Maslach(1986)等开发的量表^[15],将工作情绪模块中的去个性化维度的5个题项作为观测变量,包括“我感觉自己对人变得越来越冷漠了”“对某些服务对象的需求我并不在意”“我对待服务对象,像是对待没有生命的物体”。该量表问题答案采用Likert五级计分(0=从未,5=每天一次)。得分越高代表受试者感受到的频次越强。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数为0.909,表明信度良好。

(2)情绪耗竭的测量采用李超平、时勘(2003)修订的职业倦怠量表中情绪耗竭分量表^[41],包括“早晨起床不得不去面对一天的工作时,我感觉非常累”“下班的时候,我感觉精疲力竭”等5道题目。该量表问题答案采用Likert五级计分(1=非常不符合,5=非常符合)。得分越高代表情绪耗竭程度越高。在本研究中,该量表的Cronbach's α 系数为0.919,表明信度良好。

4. 控制变量

为更科学、精准地探讨社会工作者情绪劳动对工作疏离的影响,并结合实际情况与既有学者关于社会工作者的相关研究成果,本研究设定了一系列控制变量,以确保分析的严谨性和科学性。这些变量包括:性别(男=1,女=2)、年龄、教育程度(1=大专及以下;2=本科;3=硕士研究生;4=博士研究生)以及生活满意度(1=非常满意;2=比较满意;3=一般;4=不太满意;5=很不满意)。

(三) 统计分析

本研究使用 SPSS 27.0 和 Amos28.0 软件进行数据分析,具体步骤如下:首先利用 SPSS 27.0 进行 Harman 单因子检验、描述性统计及相关性分析。接着使用 Amos28.0 软件开展共同方法因子分析、验证性因子分析。随后使用 SPSS 27.0 以及 PROCESS 4.2 插件进行层级回归分析并通过 Bootstrap 方法对中介效应进行检验。

四、实证分析

(一) 共同方法偏差检验和验证性因子分析

由于情绪劳动、去个性化、情绪耗竭与工作疏离均由员工填写,可能会出现同源偏差的问题。为排除共同方法偏差对研究结果的影响,本文采用 Harman 单因素检验法,对所有变量的测量题项采用最大方差旋转法进行因子分析,结果表明未经旋转时的因子最大解释率为 39%,未超过 40%,说明本研究不存在严重的同源偏差问题。

本研究运用 Amos28.0 对情绪劳动、去个性化、情绪耗竭与工作疏离四个变量进行了验证性因子分析(CFA)。分析结果表明,四因子模型在数据拟合度方面表现最佳,各拟合程度较好($\chi^2 = 727.920$ 、 $df = 269$ 、 $RMSEA = 0.064$ 、 $SRMR = 0.063$ 、 $CFI = 0.911$ 、 $TLI = 0.901$),且优于其他三因子模型,说明该模型具有较好的区分效度。

表 1 验证性因子分析

	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	CFI	TLI	SRMR
四因子:EL;DI;EE;WA	727.920	269	2.706	0.064	0.911	0.901	0.063
三因子:EL;DI+EE;WA	1 323.218	272	4.865	0.104	0.797	0.776	0.077
二因子:EL+DI;EE+WA	1 707.084	274	6.230	0.121	0.724	0.697	0.096
单因子:EL+DI+EE+WA	2 044.518	275	7.435	0.135	0.659	0.659	0.094

注:EL 表示情绪劳动,DI 表示去个性化,EE 表示情绪耗竭,WA 表示工作疏离。

(二) 描述性统计分析与相关分析

本文使用 SPSS27.0 对核心变量之间进行描述性统计及相关性分析,如表 2 所示,情绪劳动与工作疏离呈正相关关系($r = 0.440$, $p < 0.001$);情绪劳动与去个性化($r = 0.480$, $p < 0.001$)、情绪耗竭($r = 0.532$, $p < 0.001$)均呈显著正相关关系;去个性化与工作疏离($r = 0.454$, $p < 0.001$)、情绪耗竭与工作疏离($r = 0.531$, $p < 0.001$)、去个性化与情绪耗竭($r = 0.586$, $p < 0.001$)均呈正相关关系,为研究假设的检验提供了初步支持。

表2 各主要变量的均值、标准差和相关关系

	平均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7	8
性别	1.691	0.463	1							
年龄	29.537	4.994	0.080	1						
教育程度	1.885	0.476	0.004	-0.082	1					
生活满意度	1.522	0.593	0.015	-0.032	-0.066	1				
情绪劳动	2.648	0.671	0.039	-0.146**	0.016	0.210***	1			
去个性化	1.765	1.163	0.006	-0.144**	-0.024	0.200***	0.480***	1		
情绪耗竭	2.013	0.934	0.064	-0.187***	-0.035	0.334***	0.532***	0.586***	1	
工作疏离	1.576	0.445	0.074	-0.096	-0.005	0.434***	0.440***	0.454***	0.531***	1

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

(三) 假设检验

1. 主效应检验

本文采用层次回归分析法对假设进行检验,结果如表3所示。模型4表明,情绪劳动对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.357, p<0.001$)。由此,假设H1成立。

2. 去个性化的中介作用检验

本文采用层次回归分析法对假设进行检验。首先,将去个性化作为因变量,加入控制变量性别、年龄、教育程度与生活满意度后,再将情绪劳动作为自变量加入回归方程,结果如表3所示。由模型1、模型2可知,情绪劳动对去个性化具有显著正向影响($\beta=0.448, p<0.001$)。由此,假设H2成立。其次,将情绪劳动和去个性化作为自变量,将工作疏离作为因变量进行回归分析。由模型3、模型4可知,情绪劳动对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.357, p<0.001$)。由模型5可知,基于模型4加入去个性化之后,去个性化对工作疏离具有显著的正向影响($\beta=0.273, p<0.001$),情绪劳动对工作疏离仍然具有显著的正向影响($\beta=0.235, p<0.001$)。由此,假设H3成立。综上,去个性化在情绪劳动对工作疏离的影响过程中发挥部分中介效应。

表3 去个性化在情绪劳动与工作疏离间的中介作用分析结果

变量	去个性化		工作疏离		
	模型1	模型2	模型3	模型4	模型5
控制变量	-	-	-	-	-
性别	0.014	-0.007	0.074	0.057	0.059
年龄	-0.140**	-0.077	-0.086	-0.036	-0.015
教育程度	0.194***	0.102*	0.431***	0.358***	0.330***
生活满意度	-0.023	-0.031	0.016	0.010	0.018
自变量					
情绪劳动		0.448***		0.357***	0.235***
去个性化					0.273***
R^2	0.060	0.247	0.201	0.320	0.376
调整 R^2	0.049	0.236	0.192	0.310	0.366

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

3. 情绪耗竭的中介作用检验

本文运用层次回归法对情绪耗竭的中介效应进行检验,结果如表 4 所示。首先,由模型 1、模型 2 可知,情绪劳动对情绪耗竭具有显著正向影响($\beta=0.465, p<0.001$),假设 H4 成立。其次,由模型 3、模型 4 可知,情绪劳动对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.357, p<0.001$)。此外,将情绪劳动和情绪耗竭同时作为自变量对工作疏离进行回归分析,由模型 5 可知,基于模型 4 加入情绪耗竭之后,情绪耗竭对工作疏离具有显著的正向影响($\beta=0.325, p<0.001$),情绪劳动对工作疏离仍然具有显著的正向影响($\beta=0.206, p<0.001$)。由此,假设 H5 成立。综上,情绪耗竭在情绪劳动对工作疏离的影响过程中发挥部分中介作用。

表 4 情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离间的中介作用分析结果

变量	情绪耗竭		工作疏离		
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5
控制变量	—	—	—	—	—
性别	0.074	0.053	0.074	0.057	0.040
年龄	-0.184***	-0.118**	-0.086	-0.036	0.003
教育程度	0.325***	0.229***	0.431***	0.358***	0.283***
生活满意度	-0.029	-0.037	0.016	0.010	0.022
自变量					
情绪劳动		0.465***		0.357***	0.206***
情绪耗竭					0.325***
R^2	0.149	0.351	0.201	0.320	0.389
调整 R^2	0.139	0.342	0.192	0.310	0.378

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

4. 去个性化与情绪耗竭的链式中介作用检验

本文检验去个性化和情绪耗竭的链式中介作用,结果如表 5 所示。首先,本文在模型 1 中加入控制变量,在模型 2 中加入自变量情绪劳动。其次,本文在模型 2 的基础上,依次加入中介变量去个性化和情绪耗竭。由模型 2 可知,情绪劳动对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.357, p<0.001$)。在加入中介变量去个性化后,由模型 3 可知,去个性化对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.273, p<0.001$),情绪劳动对工作疏离仍然具有显著正向影响($\beta=0.235, p<0.001$)。在模型 4 中加入中介变量情绪耗竭,结果显示,情绪耗竭对工作疏离具有显著正向影响($\beta=0.244, p<0.001$),情绪劳动与对工作疏离仍然具有显著正向影响($\beta=0.165, p<0.01$),同时去个性化对工作疏离的影响同样显著($\beta=0.177, p<0.01$)。由此,假设 H6 得到初步验证。

表 5 去个性化与情绪耗竭的链式中介作用分析结果

变量	工作疏离			
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
控制变量	—	—	—	—
性别	0.074	0.057	0.059	0.046

续表5

变量	工作疏离			
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4
年龄	-0.086	-0.036	-0.015	0.007
教育程度	0.016	0.010	0.018	0.024
生活满意度	0.431***	0.358***	0.330***	0.284***
自变量				
情绪劳动		0.357***	0.235***	0.165**
中介变量				
去个性化			0.273***	0.177**
情绪耗竭				0.244***
R ²	0.201	0.320	0.376	0.408
调整 R ²	0.192	0.310	0.366	0.396

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

本研究使用 Bootstrap 重复抽样法对链式中介作用进行二次检验。由表 6 可知,情绪劳动对工作疏离的直接效应和间接效应显著,95%置信区间分别为[0.001,0.044],[0.075,0.194],均不包括 0。去个性化在情绪劳动与工作疏离之间的间接效应显著,95%置信区间为[0.010,0.154],这表明去个性化在情绪劳动与工作疏离之间发挥部分中介作用。同理,情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离之间的间接效应显著,95%置信区间为[0.032,0.119],不包含 0,进一步表明情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离之间发挥着部分中介作用。“情绪劳动→去个性化→情绪耗竭→工作疏离”所在路径 95%置信区间为[0.022,0.075],不包含 0,表明去个性化、情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离间发挥链式中介作用。由此可知,假设 H6 成立。

表 6 链式中介的 Bootstrap 检验结果

效应路径	效应值	标准误	95%的置信区间	
			下限	上限
直接效应	0.109	0.033	0.001	0.044
间接效应	0.128	0.031	0.075	0.194
X→M1→Y	0.079	0.037	0.010	0.154
X→M2→Y	0.070	0.022	0.032	0.119
X→M1→M2→Y	0.043	0.014	0.022	0.075

注:X 为情绪劳动,Y 为工作疏离,M1 为去个性化,M2 为情绪耗竭。

五、结论与讨论

(一) 研究结论

本研究基于资源保存理论与自我决定理论构建了“情绪劳动—去个性化—情绪耗竭—工作疏离”理

论模型,分析了去个性化、情绪耗竭分别在情绪劳动与员工工作疏离间的中介作用以及链式中介作用,并采用912份社会工作从业人员问卷调查数据进行实证检验,得出以下主要研究结论:

(1)情绪劳动对社会工作者工作疏离具有显著正向影响。这一观点与国外学者的研究结论一致,均认为过度的情绪劳动会引发劳动者的情感倦怠与疏离^[42]。具体而言,频繁的情绪劳动,尤其是表层情绪表达,会加剧社会工作者的心理资源消耗与情感脱离,导致其在实际工作中逐步失去对职业角色的情感认同与归属感,从而表现出减少工作活力与工作投入等疏离倾向。

(2)去个性化与情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离之间发挥着重要的中介作用。一方面,正如 Hochschild(1983)所指出,在“情绪要求高”的服务型职业中,员工需展现出符合组织或社会期望的特定情感状态^[9]。而社会工作作为典型的高情绪要求行业,需要从业者在服务过程中不断压抑其真实情绪,以表现出符合组织规范与受助者期待的情绪表达。然而,这类情绪表达往往并非源自真实感受,而是一种表面的伪装。当外在表现与内心情感失衡时,个体更容易产生情感上的疏离与麻木^[43],从而在服务过程中表达出服务对象漠不关心等去个性化行为。研究指出,去个性化是工作疏离的重要前驱变量之一,当员工在工作中感受到自主性的缺乏时,往往会对工作产生更加强烈的疏离感^[44]。另一方面,根据自我控制力量模型可知,个体的自我控制能力是一种有限的资源^[45]。而情绪劳动作为一项典型的自我调节活动,过度的情绪调节会消耗个体大量的心理资源从而导致情绪耗竭^[46],进而增加其工作疏离的风险。

(3)去个性化、情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离间发挥链式中介作用。研究发现情绪劳动会先影响去个性化,再通过情绪耗竭作用于社会工作者的工作疏离。具体而言,情绪劳动中的过度调节与压抑会消耗大量心理资源^[46],为了减少资源损耗所带来的负面影响,个体倾向于通过情感抽离、人际疏远等去个性化防御策略来保护现有资源。而这种防御策略不仅需要消耗额外的调节资源,并且也不利于个体基本心理需求的满足,最终导致心理疲惫与情绪耗竭的产生。因此,情绪耗竭则会进一步削弱社会工作者的工作投入与意义感,进而引发工作疏离等心理行为。

(二)理论贡献

第一,本文立足于资源保存理论(COR)与自我决定理论(SDT),构建了“情绪劳动—去个性化—情绪耗竭—工作疏离”的链式中介模型,揭示了情绪劳动对社会工作者心理行为后果的影响过程,进一步丰富了工作疏离形成机制的研究。现有情绪劳动研究多聚焦于医护、教师与服务业等高情绪负荷行业^[47-49],但较少关注社会工作这一高情绪劳动的助人行业。且现有研究主要探讨了情绪劳动对情绪耗竭、服务质量或离职意愿等结果变量的直接影响,较少探讨其心理机制的传导作用。因此,本文引入“去个性化”与“情绪耗竭”两个变量作为中介传导机制,不仅揭示了员工从情绪调节压力到心理防御机制再到行为疏远的动态过程,也验证了 Maslach 等人关于倦怠三维模型中“去个性化”作为压力应对策略的观点,即去个性化是员工为了应对情绪劳动所采取的一种防御性策略^[50]。这一研究为减少社会工作者去个性化与工作疏离等负面心理行为提供了全新的理论视角,同时也为未来相关研究的开展提供了有力的实证依据。

第二,现有研究主要聚焦于工作疏离感这一内隐的主观心理体验,将其定义为员工与工作分隔的心理状态,侧重探讨其对行为态度、工作绩效等方面的影响效果,而较少关注工作疏离在具体工作场景中的外显行为状态与动态效果。因此,本研究立足于社会工作这一高情感投入与价值驱动的助人行业,实现了以下理论推进:其一,将工作疏离感从心理体验层面延伸至可观测的行为态度层面,系统揭示了社会工作者工作疏离的具体表征(如同理心减弱、组织目标偏离等);其二,通过构建“心理体验—行为表现”的

作用路径模型,不仅突破了传统研究将疏离局限于心理体验的范式,并且弥补了现有疏离研究在外显行为层面的理论缺口,实质性地对 Schwab 与 Iwanicki(1982)关于职业压力研究应实现“从认知评价到行为结果”范式转换的观点,做出了研究回应与经验探索^[51]。

第三,本文分别探讨了去个性化、情绪耗竭在情绪劳动与工作疏离中发挥的中介机制,既丰富了情绪劳动的理论基础,又扩展整合了资源保存理论与自我决定理论的相关应用。现有研究主要探讨了不同情绪劳动策略对员工心理行为的差异化影响^[52],而忽略了其内在作用的形成机制。而本文通过结合 COR 理论中“资源耗竭—保护—补偿”的基本路径^[25]与 SDT 理论中“个体基本心理需求满足”的必要性^[32]进一步阐明了情绪劳动对工作疏离的内在作用机制,即员工在高情绪负荷的工作环境下,资源耗竭与自主性的缺失会导致个体倾向于采用情感抽离等去个性化防御型策略,减少与服务对象、组织目标的认同与连接。此外,本文研究结论与 Hobfoll(2018)所提出的“压力源并非源于事件本身,而源于资源丧失”这一理论观点相一致^[53],即在高水平的情绪劳动下,当社会工作者缺乏足够的资源支持与补偿机制时,资源的持续流失会导致个体产生心理脱离、工作疏离等负面反应。这一路径的梳理不仅为情绪劳动与工作疏离之间的因果关系提供了更完整的理论图示,并且为未来在组织行为研究中建构更精细的情绪劳动调节模型提供了理论基础。

(三)管理启示

第一,强化情绪劳动干预机制,提高工作情绪调控能力。本研究发现,社会工作作为一项以他人为中心的利他型服务行业,需要通过情绪调控、情感认同等方式与服务对象建立深厚的情感连接。长期的情感压抑与调节大大消耗了社会工作者的心理资源,从而增加了情绪耗竭和工作疏离的风险。因此,为了有效响应组织行为规范与服务对象情感需求,减少组织脱离、情感疏离等不良工作行为,社会工作机构应重视对社会工作者情绪劳动状况的识别与干预,提升其情绪调节与应对能力。具体来说,组织机构可以通过开设情绪管理培训、正念训练等课程,提升员工对自身情绪的管理与调控能力,帮助其更好地应对情绪压力,减少情绪调节所带来的资源消耗。此外,组织机构还可以通过建立安全表达机制、同辈情绪分享平台,给予员工更大的情绪表达空间,营造“互助互诉”的组织氛围。

第二,聚焦去个性化初期表征,完善组织预防介入体系。研究指出,去个性化是个体在面对资源耗竭与情绪负荷时所表现出来的防御型心理策略,即社会工作者为减缓情绪劳动所带来的资源损耗,从而减少在服务过程中的情感付出与工作投入,表现出对服务对象的冷漠与组织目标的脱离。当社会工作者长期处于去个性化这一工作状态时,不仅会消耗其额外的自我控制资源,还会阻碍其基本心理需求的满足,从而减少与服务对象的情感连接与角色认同感。为了防止社会工作者去个性化行为的发生,组织机构应建立去个性化倾向的早期识别机制,例如关注员工是否在服务过程中表现出“工具化对待服务对象”“对工作意义感下降”等工作特征,做好早期的预防与干预。从组织层面来看,服务机构需要推动正向反馈机制的建立,通过反馈服务对象正向评价、复盘社会工作者优秀案例等方式,增强社会工作者自我价值感与工作成就感。从个体层面来看,社会工作者可以通过进行同理心训练、加强服务反思、强化价值观认同等方式,引导自身重建服务初心,防止去个性化行为的出现。

第三,构建资源补偿机制,减轻任务过载风险。本研究发现,在高情绪劳动的工作情境下,资源消耗是导致社会工作者情绪耗竭与工作疏离的主要因素,对此组织应强化内部资源补偿机制,减少员工因“资源匮乏”所引发的不良工作行为。具体来说,组织可以通过优化人力配置、合理分配服务强度、减少不合规任务等方式,缓解员工的高负荷工作状态。同时,组织应通过设立心理援助通道、引入数字化辅助工

具、增加同行协作与任务协商空间等方式为员工提供充分的技术支持与情绪支持。此外,组织可以重点关注员工的个体性差异,基于不同的岗位职能和个人认知风格为员工提供更具个性化的资源配置与支持计划。

第四,重塑激励评价机制,营造成长组织氛围。研究发现,随着情绪耗竭的累积,社会工作者在服务过程中的情感投入与角色认同逐渐减弱,最终诱发工作疏离等不良工作行为。对此,在管理层面,组织应从“问题导向管理”模式转向“成长导向激励”模式,通过构建支持性与发展性并重的组织文化,帮助社会工作者在服务过程中获得工作意义感与成就感。具体来说,组织可以通过情感激励、团队建设、职业发展支持等方式提升员工的归属感与身份认同;同时,组织应为员工搭建清晰的职业成长路径,让员工感知自身在组织中的长期价值与发展空间。此外,组织还可以推动绩效评价的多元化,从“产出导向”向“过程导向”转型,重视员工在服务过程中的贡献与成就,避免“唯成果论”的评价方式,从而增强员工的职业成就感与内在驱动力。

(四) 研究不足与展望

本研究主要存在以下不足。首先,本研究的数据来源于社会工作者自陈式量表,在一定程度上可能存在主观高估风险和社会期待偏差,从而影响数据的真实性与准确性。为提升研究的客观性与可信度,未来研究可结合他评方式,通过服务对象、督导或第三方评估机构对社会工作者情绪耗竭、工作疏离等变量进行客观测量,或结合行为观察法、访谈等多源数据进行交叉验证。

其次,本研究基于工作繁荣量表^[38]的维度细分和反向计分方式来构建社会工作者工作疏离的测量工具,虽然该方法能够有效捕捉工作疏离的核心特征(如活力匮乏与学习停滞),但这种间接测量方式更多反映的是工作疏离的部分指示性表现,未能完全涵盖该构念所包含的全部维度(如社会孤立与情感抽离)。此外,当前学界尚未开发针对本土尤其是社会工作行业特殊情境的工作疏离测量工具。因此,尽管本研究所采用的成熟量表具有一定普适性,能适用于不同领域与职业群体的行为测量,但其对社会工作行业的独特性呈现与刻画仍显不足。因此,未来研究可进一步立足于本土情境以及社会工作行业的实际语境,融合经典疏离量表中的不同维度题项与实际工作场域中的观察数据,有效刻画工作疏离心理状态与行为反应的二重性,开发兼具本土性与行业性特征的测量工具,以进一步提升工作疏离测量的准确性与科学性。

最后,本研究基于资源保存理论与自我决定理论,探讨了情绪劳动通过“去个性化”与“情绪耗竭”两个中介变量对工作疏离形成的内在作用机制。然而,本文尚未进一步探讨其背后的调节作用与边界条件。实际上,不同组织环境、领导风格或支持策略可能在这一链式路径中发挥关键调节作用。例如,组织文化、团队支持或心理安全感可能缓解资源耗竭与基本心理需求缺失所带来的负面影响。未来可在模型中引入相关调节变量,探索其对该路径的潜在影响,以进一步深化和完善相关理论与实践框架。

参考文献:

- [1] 中国社会工作学会. 社会工作蓝皮书: 中国社会工作发展报告(2021—2022)[R]. 北京: 社会科学文献出版社, 2022.
- [2] 王金阳. 从助老到助己: 社会工作者情绪劳动中的共情疲劳研究——基于养老机构社工服务的观察[J]. 湖北文理学院学报, 2024(7): 38-45.
- [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CSWIS数据分析[J]. 社会工作与管理, 2024(3): 29-39.

- [4] 李迎生. 中国式现代化新征程与社会工作新发展格局[J]. 中国特色社会主义研究, 2024(2): 5-15.
- [5] PARK J C, KIM S, LEE H. Effect of work-related smartphone use after work on job burnout: Moderating effect of social support and organizational politics[J]. Computers in Human Behavior, 2020(105): 106194.
- [6] 杨东, 吴晓蓉. 疏离感研究的进展及理论构建[J]. 心理科学进展, 2002(1): 71-77.
- [7] BANAI M, REISEL W D, PROBST T M. A managerial and personal control model: Predictions of work alienation and organizational commitment in Hungary[J]. Journal of International Management, 2004(3): 375-392.
- [8] 江新, 李锋彪, 彭佳雨, 等. 风险感知对地下洞室群施工人员安全认知的作用机制[J]. 中国安全科学学报, 2025(3): 1-9.
- [9] HOCHSCHILD, A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling[M]. Berkeley: University of California Press, California: 1983.
- [10] 赵娜, 靖国民. 中小学教师浅层情绪表演对工作投入的影响——心理解脱的调节作用[J]. 教育学术月刊, 2024(5): 80-86.
- [11] 马跃如, 邓卉. 情绪劳动对员工服务导向组织公民行为的影响——以养老服务业为例[J]. 商业研究, 2022(6): 94-103.
- [12] 郭锦蒙, 韩央迪. 社会工作视野中的情感劳动研究: 内涵特征、影响因素及应对策略[J]. 社会工作与管理, 2021(3): 54-62.
- [13] GABRIEL A S, KOOPMAN J, ROSEN C C, et al. Helping others or helping oneself? An episodic examination of the behavioral consequences of helping at work[J]. Personnel Psychology, 2018(1): 85-107.
- [14] ÖZÇELİK H. An empirical analysis of surface acting in intra-organizational relationships[J]. Journal of Organizational Behavior, 2013(34): 291-309.
- [15] MASLACH C, JACKSON S E. Maslach Burnout Inventory Manual[M]. 2nd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- [16] 郑雪. 社会心理学[M]. 广州: 暨南大学出版社, 2004: 76-771.
- [17] 李正东, 韩瑞琪. 角色压力何以影响社会工作者的服务质量? ——基于中国社会工作动态调查(CSWLS2019)数据的实证分析[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2024(3): 30-47.
- [18] 刘小禹, 王晓杰. 员工情绪劳动对服务创新的影响机制研究——基于服务业的证据[J]. 经济与管理研究, 2023(2): 130-144.
- [19] 渠邕, 高梦晨, 于桂兰. 资质过剩感知对新生代员工情绪劳动的影响——基于服务行业的分析[J]. 浙江学刊, 2025(1): 168-177.
- [20] 张志朋, 闻效仪, 钱智超, 等. 算法逻辑下零工工作者的情绪劳动策略选择[J]. 管理学报, 2024(3): 381-391.
- [21] 万金, 周雯璐, 周海明, 等. 心理脱离对工作投入的影响: 促进还是抑制? [J]. 心理科学进展, 2023(2): 209-222.
- [22] 张霞, 邹太江. 自我决定理论视角下包容型领导对新生代员工离职倾向的影响研究[J]. 新疆农垦经济, 2021(11): 82-92.
- [23] 马子媛. 基于自我决定理论的中学教师工作动机研究[D]. 哈尔滨: 哈尔滨师范大学, 2022.
- [24] 谢庆斌, 吴若谦, 陈昱玲, 等. 幼儿园教师情绪劳动对离职倾向的影响: 情绪耗竭和职业幸福感的多重中介作用[J]. 教师教育研究, 2023(3): 74-81.
- [25] HOBFOLL S E. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory[J]. Applied Psychology: An International Review, 2001(3): 337-421.
- [26] LI J, WANG W, SUN G, et al. Supervisor-subordinate guanxi and job satisfaction among migrant workers in China[J]. Social Indicators Research, 2018(139): 293-307.
- [27] 杨刚, 高梦竹, 纪谱华, 等. 挑战性—阻碍性压力源是否导致员工知识隐藏? 情绪耗竭与正念思维的作用[J]. 软科学, 2021(9): 68-74, 87.

- [28] HALBESLEBEN J R B, Wheeler A R I. Owe you one: Coworker reciprocity as a moderator of the day-level exhaustion-performance relationship[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2011(4): 608-626.
- [29] 赵崇莲, 苏铭鑫. 职业倦怠研究综述[J]. *宁波大学学报(教育科学版)*, 2009(4): 65-69.
- [30] CLAPONEA R M, IORGA M. Burnout, organizational justice, workload, and emotional regulation among medical and non-medical personnel working in Romanian healthcare units[J]. *Behavioral Sciences*, 2023(3): 225.
- [31] RICHARDS J M, GROSS J J. Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression[J]. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1999(8): 1033-1044.
- [32] RYAN R M, DECI E L. Self-determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness [M]. New York: Guilford Press, 2017.
- [33] VAN DEN BROECK A, VANSTEENKISTE M, DE WITTE H, et al. Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction[J]. *Work & Stress*, 2008(3): 277-294.
- [34] 张剑, 张建兵, 李跃, 等. 促进工作动机的有效路径: 自我决定理论的观点[J]. *心理科学进展*, 2010(5): 752-759.
- [35] 周广玉, 阎鑫媛, 唐旭琳, 等. 情绪调节与教师工作倦怠的关系[J]. *心理学进展*, 2012(3): 277-284.
- [36] 胡俏, 何铨. 工作投入与工作狂对工作满意感和情绪耗竭影响的纵向研究——工作-家庭冲突的中介效应[J]. *中国临床心理学杂志*, 2018(5): 1016-1020.
- [37] 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(1): 86-96.
- [38] PORATH C, SPREITZER G, GIBSON C, et al. Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2012(2): 250-275.
- [39] BANAI M, REISEL W D. The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation[J]. *Journal of World Business*, 2007(4): 463-476.
- [40] 韩翼, 魏文文. 员工工作繁荣研究述评与展望[J]. *外国经济与管理*, 2013(8): 46-53, 62.
- [41] 李超平, 时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. *心理学报*, 2003(5): 677-684.
- [42] BROTHERIDGE C M, GRANDEY A A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work" [J]. *Journal of Vocational Behavior*, 2002(1): 17-39.
- [43] TOTTERDELL P, HOLMAN D. Emotion regulation in customer service roles[J]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2003(1): 55-73.
- [44] 周浩, 龙立荣. 工作疏离感研究述评[J]. *心理科学进展*, 2011(1): 117-123.
- [45] BAUMEISTER R F, TICE V. The strength model of self-control [J]. *Current Directions in Psychological Science*, 2007(6): 351-355.
- [46] 张莉, 林与川, 张林. 工作不安全感与情绪耗竭: 情绪劳动的中介作用[J]. *管理科学*, 2013(3): 1-8.
- [47] 吕艺芝, 王学谦, 薛雅娴, 等. 情绪劳动对护士离职倾向的影响: 职业嵌入和积极情绪的作用[J]. *中国临床心理学杂志*, 2024(1): 155-159.
- [48] 胡莹莹, 杨一鸣, 王文静. 中小学教师情绪劳动与职业倦怠的纵向联系: 情绪弹性和师生关系的链式中介作用[J]. *心理发展与教育*, 2025(3): 357-367.
- [49] 刘小禹, 王晓杰. 员工情绪劳动对服务创新的影响机制研究——基于服务业的证据[J]. *经济与管理研究*, 2023(2): 130-144.
- [50] MASLACH C, JACKSON S E. Maslach Burnout Inventory Manual [M]. Consulting Psychologists Press, CA: 1981.
- [51] SCHWAB R L, IWANICKI E F. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout[J]. *Educational Administration Quarterly*, 1982(1): 60-74.
- [52] 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*, 2024

(2):86-99.

- [53] HOBFOLL S E, HALBESLEBEN J R B, NEVEU J P, et al. Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences[J]. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2018(5):103-128.

The Influence of Emotional Labor on Work Alienation: Evidence and Tests from Social Work Practitioners

LI Zhengdong, LI Chunxi

(School of Humanities, Shanghai Institute of Technology, Shanghai 201418, China)

Abstract: As the demand for social services and the requirements for refined social governance continue to rise, the intensity of emotional labor among social workers has intensified, and the problems of psychological detachment and work alienation have become increasingly prominent. Effective emotional regulation is an important basis for social workers to maintain work engagement and improve professional effectiveness. Based on the conservation of resources theory and the self-determination theory, this study uses depersonalization and emotional exhaustion as mediating variables to construct a chain-mediation model of the influence of emotional labor on work alienation. An empirical analysis based on 912 valid questionnaires shows that emotional labor has a positive impact on work alienation; depersonalization and emotional exhaustion each play a partial mediating role between emotional labor and work alienation, and form a chain-conduction mechanism of “emotional labor→depersonalization→emotional exhaustion→work alienation”. This study reveals the psychological mechanism by which emotional labor affects the behavioral attitudes of social workers from the perspective of resource loss, and provides empirical evidence and important references for social service agencies to optimize management strategies and alleviate employees’ psychological exhaustion and work alienation.

Keywords: social worker; emotional labor; work alienation; depersonalization; emotional exhaustion; chain mediation

(责任编辑:杨 睿)