

情感劳动视角下高校辅导员“谈心谈话”工作的耗竭机制 与可持续路径

高卓¹

(浙江外国语学院, 浙江杭州, 310023)

摘要: 谈心谈话是高校辅导员开展思想政治教育的重要工作方式,本质上是一种高度依赖情感互动的教育实践。本文基于情感劳动理论视角,聚焦辅导员谈心谈话工作,深入分析其情感劳动实践特征与情绪耗竭的生成机制,并探索可持续发展路径。研究发现,辅导员在谈心谈话中主要呈现共情性情感输出、角色化情绪管理和持续性情感投入三类情感劳动表现;情绪耗竭则通过情感资源过度消耗、情绪失调累积、多重角色冲突以及组织支持不足等多重机制叠加形成。为破解情绪耗竭困境,应坚持个体成长与组织赋能并重,从强化专业共情能力、完善情绪调适机制、优化工作边界以及健全组织支持体系四个维度构建辅导员情感劳动的可持续发展模式,从而提升谈心谈话工作的育人实效。

关键词: 情感劳动; 高校辅导员; 谈心谈话; 情绪耗竭; 可持续发展

一、引言

(一) 情感劳动理论的内涵及其适用性

“情感劳动(Emotional Labor)”最早由美国社会学家霍克希尔德提出,主要指个体为了满足职业规范要求,对自身情绪进行管理、调节和呈现,以实现组织目标的过程。随着研究不断深化,情感劳动理论逐渐被广泛应用于教育、医疗、社会工作等以人际互动为核心的职业领域。

教师职业天然具有较强的情感属性。刘雨(2024)指出,教师情感劳动是教师在教育场域中为了实现教育目的,依据职业规范和情感规则对自身情感进行管理和表达的过程,其具有实践性、情境性、规则性和目的性等显著特征。教师的情感表达并非个人情绪的自然流露,而是在教育目标引导下形成的专业化情感实践。尤其是在教育教学过程中,教师需要根据不同教育情境不断调整情绪表达方式,以保证育人目标的实现。

¹ 高卓, 浙江外国语学院, 浙江杭州, 310023, dyxygz@zisu.edu.cn

从影响机制来看,教师情感劳动并非单纯由个体因素决定,而是个体与环境共同作用的结果。田国秀、贺娟娟(2024)基于互动主义视角指出,教师情感劳动受到个体认知、职业信念、人际关系、组织环境以及社会文化等多重因素影响。其中,学校情感规则、职业身份认同以及师生互动关系均会直接影响教师情感劳动的强度与质量。

高校辅导员作为大学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者,其职业特征决定了其属于典型的情感劳动者。郝秋华(2024)认为,辅导员情感劳动主要体现为情感陪伴、倾听共情和自我调节三个方面,其核心任务是通过持续性的情感投入满足学生成长发展的现实需要。辅导员不仅需要帮助学生解决现实问题,更需要为学生提供情感支持和精神陪伴,因此其情感劳动具有持续性、高频性和深度性的特点。

谈心谈话作为辅导员开展思想政治教育的重要工作方式,本质上是一种高度依赖情感互动的教育实践。在谈心谈话过程中,辅导员需要持续进行共情理解、情绪回应和价值引导,同时还需要对自身真实情绪进行管理和调节,以维持“人生导师”和“知心朋友”的职业形象。因此,情感劳动理论能够为理解辅导员谈心谈话工作的运行逻辑提供重要理论依据。

(二) 高校辅导员情感劳动研究现状

近年来,辅导员情感劳动逐渐成为高校思想政治教育领域的重要研究议题。

从功能价值层面看,学者们普遍认为情感劳动是提升育人成效的重要基础。王婷、陈秋惠认为,高校辅导员的情感劳动不仅能够促进学生学业发展、心理成长和品德养成,而且有助于辅导员自身的专业成长和职业发展,是落实立德树人根本任务的重要支撑。李勇(2025)针对艺术类大学生思想政治教育研究发现,面对思想活跃、个性鲜明的学生群体,辅导员情感劳动能够有效增强学生对思想政治教育的认同感,提高教育引导的针对性和实效性。

从行为表现层面看,研究者对辅导员情感劳动的具体内容进行了较为深入的分析。郝秋华(2024)指出,辅导员情感劳动主要表现为情感陪伴、倾听共情以及自我情绪调节三个方面。其中,共情能力是辅导员开展思想政治教育的重要前提,通过换位思考和情绪理解,辅导员能够更准确把握学生需求,提高教育工作的针对性。

李婉、黄滢诺(2024)进一步指出,辅导员情绪劳动主要体现在外显化情绪输出和内隐性情绪整饰两个维度。在与学生交流过程中,辅导员通常需要通过关怀、信任、安抚等正向情绪建立师生信任关系;面对违规违纪学生时,则需要适度运用负向情绪进行教育引导。同时,辅导员还必须不断调适自身情绪,以确保职业角色要求与情绪表达保持一致。

总体来看,现有研究已经较为充分地揭示了辅导员情感劳动的价值内涵和行为特征,为本研究提供了重要参考。

(三) 高校辅导员情绪耗竭研究进展

伴随情感劳动研究的深入,学界开始关注其负面后果——情绪耗竭。李婉、黄滢诺(2024)通过田野调查发现,长期高强度的情绪输出和情绪整饰会持续消耗辅导员的心理资源,当资源无法得到及时补充时,便容易陷入情绪耗竭状态。情绪耗竭不仅会降低工作满意度,还可能诱发职业倦怠、自我否定以及职业认同危机。

林梓越、黄睿逸、李爽、邓珏(2024)基于付出—回报失衡模型研究发现,辅导员工作中的高付出与低回报会显著增加情绪耗竭水平,而过度投入则会进一步强化这种影响。研究表明,付出越多而回报越少,辅导员越容易出现职业倦怠和情绪透支现象。

在特殊工作情境下,情绪耗竭表现得更加突出。孙传通、魏阳芷、张慧晶研究发现,在高校危机事件处理中,辅导员往往需要长期处于高度警觉和持续应激状态,组织支持不足、危机经验缺乏以及朋辈支持缺失等因素都会加剧情绪耗竭现象,并进一步影响危机识别、危机处置和后续心理修复工作的开展。

综合现有研究可以发现,学界已经从不同角度揭示了辅导员情感劳动与情绪耗竭之间的关系,但仍存在两个不足:一是研究对象多聚焦辅导员整体工作,而对“谈心谈话”这一典型情感劳动场景关注不足;二是现有研究更多关注情绪耗竭的结果性表现,对于其具体生成机制和可持续发展路径探讨相对有限。因此,有必要从情感劳动视角出发,聚焦辅导员谈心谈话工作,深入分析情绪耗竭的形成机制及其破解路径。

二、高校辅导员“谈心谈话”的情感劳动实践及耗竭表征

(一) 谈心谈话:辅导员情感劳动的核心场域

谈心谈话是高校辅导员开展思想政治教育的重要载体,也是实现价值引导、心理疏导和成长帮扶的重要方式。与一般事务性管理工作相比,谈心谈话更加依赖情感交流和关系建构,因此成为辅导员情感劳动最为集中的实践场域。

根据郝秋华(2024)的研究,辅导员情感劳动主要围绕情感陪伴、倾听共情和情绪调节展开,而这三种行为在谈心谈话过程中表现得尤为突出。辅导员需要通过耐心倾听学生诉求、理解学生情绪体验以及提供针对性支持,帮助学生缓解成长困惑和心理压力。

尤其是在面对学业困难、心理危机、人际冲突以及就业焦虑等问题时,学生往往更期待获得情感理解而非简单说教。此时,辅导员必须充分发挥共情能力,主动进入学生的情绪世界,与学生建立信任关系,从而实现教育引导目标。

(二) 谈心谈话中的情感劳动表现

1. 共情性情感输出

共情是谈心谈话得以顺利开展的重要前提。李婉、黄滢诺(2024)指出,关心、接纳、信任和

安抚等正向情绪是辅导员开展学生工作的主要情绪表达形式。通过积极情绪表达,辅导员能够快速建立师生信任关系,引导学生敞开心扉。

李勇(2025)在研究艺术类大学生思想政治教育时同样发现,面对个性鲜明、情感敏感的学生群体,传统说教方式难以奏效,而真诚共情能够显著增强学生对教育内容的接受程度。

因此,在谈心谈话过程中,辅导员不仅需要倾听学生的问题,更需要理解学生情绪背后的意义,通过持续的情感陪伴完成价值引导。

2. 角色化情绪管理

谈心谈话不仅需要输出情感,也要求辅导员管理自身情绪。

刘雨(2024)认为,教师情感劳动具有规则性特征,其情感表达必须符合职业规范要求。对于辅导员而言,即使面对学生反复出现的问题或突发事件带来的压力,也需要保持冷静、理性和专业。

李婉、黄滢诺(2024)的研究表明,辅导员在工作中经常需要压抑焦虑、愤怒和无奈等真实情绪,通过持续的情绪整饰呈现出符合职业角色要求的情绪状态。这种角色化情绪管理构成了谈心谈话的重要组成部分。

3. 持续性情感投入

与课堂教学相比,谈心谈话往往具有长期性和反复性特点。郝秋华(2024)指出,辅导员的情感劳动遵循利他原则,需要长期为学生提供精神支持和心理陪伴。特别是面对心理问题学生、家庭困难学生以及危机学生时,辅导员往往需要持续跟踪关注,其情感投入远超一般教育活动。

这种长期投入虽然有助于形成稳定的师生关系,但也会不断消耗辅导员有限的情感资源。

(三) 谈心谈话中的情绪耗竭表征

在长期高强度情感劳动作用下,辅导员容易出现情绪耗竭现象。

首先表现为情感疲劳与职业倦怠。林梓越等(2024)研究发现,高投入、低回报的工作状态会显著增加辅导员情绪耗竭水平。谈心谈话工作往往需要投入大量时间和情感资源,但教育效果具有滞后性和不确定性,容易形成持续性的心理消耗。

其次表现为共情能力下降。李婉、黄滢诺(2024)指出,当情绪资源长期透支时,辅导员容易产生情绪麻木和职业冷漠现象,难以继续保持高水平的共情状态。

再次表现为自我效能感降低。孙传通等研究发现,辅导员工作成效往往与学生表现高度关联,当学生问题反复出现时,辅导员容易产生自责心理和无力感,进而降低职业认同。

最后表现为工作边界模糊导致的自我缺失。长期坚持“学生优先”的工作逻辑,使辅导员不断压缩个人生活空间和情感需求,最终形成工作侵占生活、职业吞噬自我的状态。

三、情感劳动视角下高校辅导员“谈心谈话”工作的耗竭机制

从情感劳动理论来看,情绪耗竭并非单纯源于工作任务繁重,而是情感资源长期投入、调节与消耗共同作用的结果。高校辅导员谈心谈话工作作为一种典型的情感劳动实践,其耗竭形成具有明显的过程性和累积性特征。具体而言,主要表现为情感投入过载、情绪失调积累、角色期待冲突以及支持资源不足等多重机制的叠加作用。

(一) 持续共情引发情感资源过度消耗

共情是谈心谈话顺利开展的重要基础,也是辅导员情感劳动最核心的内容。

在谈心谈话过程中,辅导员不仅需要倾听学生的问题陈述,更需要主动理解学生的情绪体验和价值诉求,并在此基础上给予回应和支持。特别是在面对心理困扰、家庭变故、就业焦虑以及人际冲突等问题时,辅导员往往需要投入较高水平的情感关注,以建立信任关系并推动教育目标实现。

然而,共情本身是一种需要持续消耗心理资源的活动。长期、高频率地进入学生的情绪世界,容易使辅导员产生“替代性情绪体验”,即在理解学生情绪的过程中不断吸收负面情绪信息。当这种情绪输入超过个体心理调节能力时,便会出现情感资源透支现象。

与此同时,当前高校学生群体呈现出需求多元化和问题复杂化的发展趋势,学生对辅导员情感支持的期待不断提升。辅导员需要面对大量碎片化、即时化和个性化的谈话需求,情感投入呈现常态化特征。在资源补充不足的情况下,持续共情逐渐由教育优势转变为情绪负担,最终导致情绪耗竭的产生。

(二) 情绪整饰导致真实情感与职业表达失衡

霍克希尔德认为,情感劳动的重要特征在于个体需要依据组织情感规则对自身情绪进行管理和修饰。

在高校谈心谈话工作中,辅导员被赋予“人生导师”和“知心朋友”的职业角色,要求其始终保持耐心、理性、积极和关怀的情绪状态。即使面对学生的不理解、不配合甚至情绪宣泄,也需要维持专业化的情绪表达。

这种职业要求使辅导员不得不频繁开展情绪整饰。一方面,辅导员需要压抑焦虑、愤怒、疲惫等真实情绪;另一方面,又需要主动呈现关怀、理解和鼓励等积极情绪。长期处于“真实情绪”与“职业情绪”不一致的状态,容易形成情绪失调(Emotional Dissonance)。

情绪失调会不断增加个体心理负荷。当辅导员长期依赖表层表演维持职业形象时,其情绪调节成本将持续上升,进而削弱情绪恢复能力。久而久之,辅导员容易产生情绪麻木、情感疏离以及职业冷漠等现象,最终影响谈心谈话工作的实际效果。

(三) 多重角色叠加加剧情感劳动压力

辅导员职业具有显著的角色复合性特征。在谈心谈话过程中,辅导员既是思想政治教育者,也

是学生事务管理者；既是成长指导者，也是危机干预者；既要体现教育关怀，又要承担纪律约束责任。不同角色之间往往存在目标差异甚至价值冲突。

例如，在违纪学生教育过程中，辅导员既需要站在管理者立场维护制度权威，又需要站在教育者立场给予理解和帮助；在心理危机干预过程中，既需要保持专业距离，又需要给予充分情感支持。这种角色转换要求辅导员不断调整情绪表达方式和互动策略。

当角色期待过多且边界模糊时，辅导员容易陷入角色冲突和角色超载状态。一方面，需要满足学校、学生、家长等不同主体的期待；另一方面，又要兼顾教育效果和管理要求。在长期高压环境下，辅导员情感劳动负担持续增加，进而加速情绪耗竭过程。

(四) 组织支持不足削弱情感资源补给能力

根据资源保存理论，个体心理资源的消耗需要通过外部支持和内部恢复实现再补充。如果资源补给不足，情绪耗竭将持续累积。

现实中，高校辅导员谈心谈话工作往往具有隐蔽性和过程性特征，其工作成效难以量化呈现。相比事务管理和指标考核，情感劳动投入往往缺乏明确评价机制和激励机制。这种“高投入、低可见”的工作特征容易导致辅导员产生付出与回报失衡感。

与此同时，部分高校仍存在辅导员事务性工作负担过重的问题。大量行政事务压缩了辅导员开展专业化谈心谈话的时间和精力，也削弱了其自我调适与情绪恢复的空间。

此外，心理督导机制、朋辈支持机制以及专业培训体系建设相对不足，使辅导员缺乏有效的情绪疏导渠道。当组织支持无法满足职业发展需求时，情感资源难以及时补充，情绪耗竭便容易从阶段性状态演变为持续性问题。

四、情感劳动视角下高校辅导员“谈心谈话”工作的可持续发展路径

破解谈心谈话工作的情绪耗竭问题，既需要辅导员提升自身情感劳动能力，也需要高校构建更加完善的支持体系。只有实现个体调适与组织保障的协同推进，才能促进辅导员情感劳动的可持续发展。

(一) 强化专业共情能力建设，推动情感劳动由经验型向专业型转变

共情是谈心谈话的重要基础，但共情并不意味着无边界投入。辅导员应加强心理学、教育学和咨询技术学习，掌握专业化共情方法，提升情绪识别和情绪回应能力。通过专业训练实现“理解学生”与“保持自我”的平衡，避免陷入过度卷入学生情绪的状态。

同时，应树立“助人而不替代”的教育理念，在尊重学生主体性的基础上开展支持性引导，避免因过度承担学生成长责任而产生情感透支现象。通过建立专业边界，实现情感投入的合理控制，提高情感劳动质量。

(二) 完善情绪调适机制, 增强个体心理韧性

情绪管理能力是辅导员应对情感劳动的重要保障。一方面, 辅导员应建立常态化情绪觉察机制, 及时识别自身情绪变化状态, 通过运动锻炼、兴趣活动、反思记录等方式实现情绪释放和压力缓解。

另一方面, 应注重积极心理品质培养, 不断增强职业韧性和心理资本。通过提升自我效能感、乐观水平和抗压能力, 提高对复杂学生问题和突发事件的适应能力。

此外, 可将团体督导、案例研讨和成长共同体建设纳入辅导员职业发展体系, 通过专业交流实现经验共享和情绪支持, 增强职业获得感与归属感。

(三) 明确职业边界, 优化谈心谈话工作机制

谈心谈话工作的高质量开展需要建立科学合理的工作边界。高校应进一步明确辅导员工作职责定位, 推动事务性工作与育人工作适度分离, 减少非育人事务对谈心谈话工作的挤占。

同时, 应建立分类分层谈话机制。针对一般成长困惑、学业问题、心理危机等不同类型学生需求, 构建辅导员、专业教师、心理咨询师和社会资源协同参与的支持网络, 实现学生问题的专业化分流与精准化干预。

通过完善工作机制, 减轻辅导员个体承担的情感劳动压力, 提高谈心谈话工作的专业化水平和持续发展能力。

(四) 构建组织支持体系, 形成情感劳动资源补给网络

组织支持是缓解情绪耗竭的重要外部保障。

首先, 应将情感劳动纳入辅导员工作评价体系, 在考核、晋升和奖励过程中充分体现谈心谈话工作的育人价值, 增强辅导员职业认同感和价值获得感。

其次, 应建立常态化心理支持机制。高校可定期开展心理健康测评、心理督导和减压培训, 为辅导员提供专业化心理服务, 帮助其及时缓解职业压力。

再次, 应构建朋辈支持共同体。通过工作坊、案例研讨会以及经验交流平台建设, 增强辅导员之间的情感联结和专业互助, 实现情感资源共享与支持。

最后, 应营造尊重、理解和关怀辅导员的组织文化氛围, 使辅导员在育人过程中不仅能够输出情感, 也能够获得情感支持, 从而形成良性的情感劳动循环机制。

四、结语

谈心谈话是高校辅导员开展思想政治教育的重要方式, 也是辅导员情感劳动最为集中的实践场域。基于情感劳动理论视角分析可以发现, 辅导员在谈心谈话过程中需要持续开展共情互动、情绪整饰和情感陪伴, 由此形成较高水平的情感投入。长期高强度的情感劳动容易通过情感资源过度消

耗、情绪失调累积、角色冲突加剧以及组织支持不足等机制引发情绪耗竭，并进一步影响辅导员职业发展和育人成效。

因此，应坚持个体成长与组织赋能并重，通过提升专业共情能力、完善情绪调适机制、优化工作边界以及健全组织支持体系，构建辅导员情感劳动的可持续发展模式。只有实现情感劳动资源的良性循环，才能有效缓解辅导员情绪耗竭问题，进一步提升谈心谈话工作的育人实效，为新时代高校思想政治教育高质量发展提供坚实保障。

参考文献

- [1] 刘雨. 教师情感劳动的内涵、特征与实现路径[J]. 滁州学院学报, 2024, 26(3):118-124.
- [2] 田国秀, 贺娟娟. 教师情感劳动影响因素研究: 发展脉络与现实启示[J]. 当代教育与文化, 2024, 16(1):1-6,50,125. DOI:10.13749/j.cnki.cn62-1202/g4.2024.01.002.
- [3] 郝秋华. 高校辅导员情感劳动的行为表征、投入机制与应对机制[J]. 高校辅导员学刊, 2024, 16(2):12-17,95-96. DOI:10.13585/j.cnki.gxfdyxk.2024.02.003.
- [4] 王婷, 陈秋惠. 高校辅导员情感劳动的育人价值及提升策略[J]. 公关世界, 2026(7):79-81. DOI:10.27036/j.cnki.1005-3239.000111.
- [5] 李勇. 辅导员情感劳动在艺术类大学生思政教育中的重要价值与创新路径研究[J]. 社会与公益, 2025(15):164-166.
- [6] 李婉, 黄滢诺. 高校辅导员的情绪劳动: 内涵阐释、多重镜像与优化进路[J]. 高校辅导员, 2024(6):65-69.
- [7] 林梓越, 黄睿逸, 李爽, 等. 高校辅导员付出、回报和过度投入与职业倦怠的关系——基于新三元付出-回报失衡模型[J]. 福建医科大学学报(社会科学版), 2024, 25(2):48-55.
- [8] 孙传通, 魏阳芷, 张慧晶. 高校危机事件中辅导员情绪耗竭研究[J]. 科教导刊(中旬刊), 2020(5):165-166. DOI:10.16400/j.cnki.kjdkz.2020.02.076.
- [9] 刘俏芝. 高校辅导员情感劳动在“一站式”学生社区中的应用[J]. 高校辅导员学刊, 2024, 16(1):23-28,81,96. DOI:10.13585/j.cnki.gxfdyxk.2024.01.004.
- [10] 庞如雪, 莫时平, 黄维. 高校辅导员角色压力对工作投入的影响研究[J]. 高教论坛, 2025(3):50-55.

Exhaustion Mechanism and Sustainable Paths of College Counselors' Heart-to-Heart Talks from the Perspective of Emotional Labor

Abstract

Heart-to-heart talk is an important approach for university counselors to carry out ideological and political education, which is essentially an educational practice highly dependent on emotional interaction. Based on the perspective of emotional labor theory, this study focuses on the heart-to-heart talk work of university counselors, deeply analyzes the practical characteristics of emotional labor and the generation mechanism of emotional exhaustion, and explores sustainable development paths. The findings indicate that university counselors mainly present three types of emotional labor in heart-to-heart talks: empathetic emotional output, role-based emotional management, and sustained emotional engagement. Emotional exhaustion is formed through the superposition of multiple mechanisms, including excessive consumption of emotional resources, accumulation of emotional dissonance, multiple role conflicts, and insufficient organizational support. To address the dilemma of emotional exhaustion, equal emphasis should be placed on individual growth and organizational empowerment, constructing a sustainable development model for counselors' emotional labor from four dimensions: strengthening professional empathy competence, improving emotional adjustment mechanisms, optimizing work boundaries, and improving the organizational support system, thereby enhancing the educational effectiveness of heart-to-heart talks.

Keywords: emotional labor; university counselor; heart-to-heart talk; emotional exhaustion; sustainable development