

情绪劳动的内涵

廖化化^{1,2} 颜爱民¹

(1. 中南大学商学院; 2. 长沙学院经济与管理系)

摘要: 情绪劳动的概念源于 20 世纪 80 年代初的社会学研究, 经过 30 余年的发展, 相关研究取得了丰富的成果, 情绪劳动的内涵也发生了一定的演变。通过文献回顾和梳理, 对比了 3 种不同范式的情绪劳动定义, 对情绪劳动策略及展现规则两组核心概念的理论发展进行了梳理, 对情绪劳动与情绪调节、情绪智力之间的区别与联系进行了辨析, 并探讨了未来研究值得关注的 3 个问题, 以期对后续研究有所借鉴和帮助。

关键词: 情绪劳动; 表层扮演; 深层扮演; 展现规则

中图分类号: C93 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-884X(2015)02-0306-07

The Connotation of Emotional Labor

LIAO Huahua^{1,2} YAN Aimin¹

(1. Central South University, Changsha, China; 2. Changsha University, Changsha, China)

Abstract: The concept of emotional labor originated from sociological research in the early 1980s. Since then three decades have passed, research related to the topic has revealed a great bundle of important findings and the connotation of emotional labor has been evolving. Through extensive literature review, this study illustrated and compared three different perspectives of emotional labor definitions, intending to figure out the theoretical development sequence of display rule, surface acting and deep acting. Further, the distinction and connection between emotional labor and emotional regulation and emotional intelligence as well was investigated. Finally, the future research directions were discussed.

Key words: emotional labor; surface acting; deep acting; display rule

情绪作为理性的对立面, 一度被视为职场禁忌。HOCHSCHILD^[1]首次提出“情绪劳动”的概念, 并指出情绪劳动是一种有别于脑力劳动和体力劳动、在实践中广泛存在的劳动形式。自此之后, 工作场所的情绪问题得到了学界和实践界的共同关注。经过 30 余年的发展, 情绪劳动研究积累了丰富的成果, 成为组织行为学领域中一个重要的研究主题。与此同时, 情绪劳动的内涵也发生了一定的演变。鉴于此, 本研究将以情绪劳动的定义为起点, 结合最新研究成果探讨情绪劳动理论的两组核心概念(情绪劳动策略与展现规则); 同时, 对两个与情绪劳动有紧密理论联系的概念——情绪调节、情绪智力之间的区别和联系进行辨析, 以期更准确地把握情绪劳动理论的内涵。

1 情绪劳动的定义

目前, 在情绪劳动的现有研究中, 引用最多的是下列 3 个定义。

1.1 舞台视角

HOCHSCHILD^[1]将情绪劳动定义为“在公共场合, 为呈现他人可见的面部表情和肢体语言而对自己的个人感受进行管理的活动”。该定义通常被称为舞台范式的定义, 这是因为 HOCHSCHILD 认为情绪劳动是员工在组织的指导和监管下, 为了实现工作目标, 按照顾客的期待努力“扮演”职业角色的过程。

由于这一定义强调情绪的工具性和商品化, 因此, 在 HOCHSCHILD^[1]提出的理论框架内, 情绪劳动管理是组织生活中的阴暗面, 以损

收稿日期: 2014-09-12

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(71372062); 教育部人文社会科学基金资助项目(10YJCXLX027)

害员工心理健康的代价服务于组织利益。

1.2 行为视角

ASHFORTH 等^[2]基于 HOCHSCHILD^[1]提出的情绪劳动概念,认为情绪劳动是“展现得体的情绪的行为”。对比舞台视角的定义,可以发现 HOCHSCHILD 更关注个体对于内在感受的管理,而 ASHFORTH 等关注的是对情绪展现的外部行为的管理,认为相对内部过程,外显的行为更便于观察和控制。

ASHFORTH 等^[2]认为情绪劳动的实质是一种印象管理,劳动者通过刻意地管理自己的情绪表达与顾客建立良好的互动关系,以获得顾客的好评。与“扮演”的被动性、去个性化不同,印象管理具有一定的自发性、自主性。成功的印象管理会孕育出积极的社会关系,员工能从中收获自我效能感和成就感,这将有益于工作任务的完成以及员工心理健康,因此,他们认为情绪劳动有其积极的一面。

1.3 互动论视角

互动论认为,人们基于对情境的理解来解读情绪的含义。由此,情绪体验和表达会、且常常会受到外部因素的引导、增强和抑制。社会性因素是情绪体验和情绪表达的重要决定因素。MORRIS 等^[3]基于这一理论,将情绪劳动定义为“在与顾客互动时,员工按照组织要求表达情绪而需要的努力、计划和控制”。与前文所提到的两个定义相比,互动论视角的定义将认知成分,即个体对情境的评价以及基于评价的行为决策,作为一个决定性的要素引入到了情绪劳动的过程中。

虽然上述 3 种定义的理论范式有所不同,但它们之间不是相互对立的,而是相互补充的。这些定义为理解情绪劳动的基本属性提供了多元的视角,也奠定了后续有关实证研究及理论发展的基本框架。在情绪劳动的理论框架中,情绪劳动策略和展现规则是两组核心概念。要深入理解情绪劳动的内涵,还需对这两组概念进行深入探讨。

2 情绪劳动策略

表层扮演和深层扮演是情绪劳动者进行情绪调节的两种常见方式,因而被称为情绪劳动的两种策略。

2.1 表层扮演与深层扮演

表层扮演是指个体为了展现符合组织规则的情绪,对情绪的外部表现(如表情、姿势、语调)进行调整^[1]。其中,情绪调节涉及压抑消极

情绪与假装积极情绪两个过程^[2]。常见的调节手段包括自我说服与想象两种^[2]。

从定义上来看,表层扮演和深层扮演的区别体现在以下 3 个方面:①指向的对象不同,表层扮演调节的对象是情绪的外部表现,深层扮演调节的对象是情绪的内在体验;②个体干预发生的时间不同,表层扮演中调节发生在情绪体验之后,深层扮演中调节发生在情绪体验之前;③结果状态不同,表层扮演中情绪表现是背离情绪体验的,而深层扮演中两者是一致的^[4]。上述区别使表层扮演和深层扮演有着非常迥异的作用机制与路径,可以通过梳理与它们关系显著的前置变量、结果变量来进一步了解两者的差别。

2.2 表层扮演、深层扮演与前置变量

在现有文献中,影响情绪劳动策略的前置变量既包括一些相对稳定的人格特征,也有动态的情境特征。例如,GRANT^[5]发现,“大五”人格中的外倾性与深层扮演呈正向关系,与表层扮演呈负向关系。这意味着,越外向的人会越多地采用深层扮演策略,相对较少地使用表层扮演。有研究还发现,情绪易感性影响情绪劳动策略的选择,表现为那些消极情绪易感性更高的员工会更多地使用表层扮演策略,而积极情绪易感性更高的员工则会更多地使用深层扮演策略^[6],这一关系也得到一些元分析研究的支持^[7]。上述研究结果表明,人格特征以非常不同的方式作用于两种策略,情境因素也是如此。GRANDEY^[8]发现,工作满意度高的员工会进行更多的深层扮演、更少的表层扮演。另外,还有研究发现,一些负面的职场行为(如来自顾客的不公正对待^[6]等)可以预测显著的表层扮演,但与深层扮演无关。

2.3 表层扮演、深层扮演与结果变量

在与结果变量的关系上,表层扮演和深层扮演作用的对象及方向也呈现出非常不同的模式。具体表现为,表层扮演更多地产生消极影响,而深层扮演更多地带来积极影响。例如,研究发现,更多的表层扮演会给员工带来更消极的情绪状态,更多的深层扮演会给员工带来更积极的情绪状态^[9]。表层扮演还会以消极情绪状态为中介进一步加剧员工的情绪耗竭、增加工作退缩行为、降低工作满意度^[10]。GROTH 等^[6]的研究表明,深层扮演会显著提高顾客对服务质量的总体评价,并以此为中介提高顾客忠诚意向;而表层扮演对这两个变量既没有消极影响,也没有积极影响。最新的研究发现,情

绪劳动还具有溢出效应,即情绪劳动不仅会影响工作情境中的态度与行为,还会对非工作时间内员工的情绪、社会机能与健康产生显著影响。

表层扮演、深层扮演与结果变量之间的不对称关系也得到了两个不同范式的元分析的支持。其中,HÜLSHEGER等^[7]的元分析显示,表层扮演会显著增加员工的情绪耗竭、去个性化,降低工作满意度;深层扮演则会显著增加顾客满意度以及员工的个人成就感。另一个元分析研究的结果则表明,表层扮演可以显著预测员工压力的增加和工作满意度的降低,而深层扮演则可以显著预测员工工作满意度的增加和工作绩效的增长^[11]。综合上述两个元分析的结果发现,情绪劳动对情绪耗竭、工作压力、工作满意度和工作绩效这4个结果变量的解释力均很强。由此,可以认为情绪劳动是组织情境中一个十分重要的预测变量。

2.4 表层扮演、深层扮演的作用机制

资源基础理论为表层扮演和深层扮演的作用机制提供了一种有力的解释。该理论认为,由于员工在情绪劳动过程中必须持续地对情绪体验与组织要求是否一致进行自我监控,对情绪表达方式(如表情、言语等)进行修饰与调整,因此,情绪劳动需要消耗个体大量的体力资源(如能量)、认知资源(如注意力)和动机资源(如努力、情感承诺)^[12]。当个体的资源消耗逼近或超过其资源总量时,情绪劳动便会给员工带来压力、耗竭等消极的心理感受,因此,理论上,情绪劳动(包括表层扮演和深层扮演)都有可能伤害员工心理健康,并进一步对工作态度、行为和绩效产生不利影响。

为什么同样需要消耗资源,表层扮演的效应通常是消极的,而深层扮演的效应却主要是积极的呢?原因有二:①表层扮演的资源消耗量更大。表层扮演时个体需要压抑消极情绪或假装积极情绪,这种情绪上的失调和认知失调一样会给个体带来紧张感,这种紧张感会额外消耗个体的心理资源^[13];而在深层扮演中情绪体验与表达是一致的,因而没有这一消耗过程。②深层扮演获得的资源补偿机会更多。深层扮演时向顾客展现出的热情、关爱、同情等积极情绪是源自内心的真实体验,因此,深层扮演者更有可能与顾客建立良好的关系、得到顾客的赞赏、获得成就感。积极的社会关系、他人的积极评价、自我肯定均是个体获得心理资源的重要途径^[14]。由此,深层扮演中个体的资源消耗能

够通过这些途径得到有效的补偿,当补偿大于消耗时,积极效应便产生了。鉴于表层扮演中员工的积极情绪是假装的,因此,很有可能被顾客识破而被视为不真诚和虚伪,从而会引来自顾客的不满、气愤等消极反馈。这样,员工不仅没有机会获得资源补偿,同时还可能产生挫折感、自我否定,带来更多的心理消耗^[15]。资源消耗若得不到补偿将持续递减,员工可以用于投入后续工作的资源自然越来越少,工作效率必将受到负面的影响^[16]。

综上所述,可以认为:①情绪劳动的作用范围很广,对员工心理健康、工作态度与行为、顾客满意度、收入等许多变量影响显著。由此,情绪劳动是组织情境中一个非常重要的预测变量,组织应该重视情绪劳动管理。②情绪劳动的作用机制很复杂,表层扮演和深层扮演在内容、发生机会以及影响上都各不相同。情绪劳动是一把双刃剑,组织管理应该尽可能地利用其积极的一面、避免其消极的一面。

3 展现规则

员工情绪的外部表现必须遵循一定的原则,这些原则在情绪劳动理论中被称为“展现规则”。展现规则是组织对员工在服务过程中展现给顾客的情绪的内容、程度、多样性和一致性的要求,是组织基于对顾客的了解而制定的行为规范,一般以正式或非正式的组织制度的形式存在^[2]。作为正式的组织制度,组织据此奖励和惩罚员工相应的情绪表达行为,实现对员工情绪展现行为的指导和控制^[1]。在情绪劳动研究中,展现规则具体表现在以下3个水平上。

3.1 行业水平的展现规则

行业水平的展现规则是指某个行业的典型工作中员工需要进行情绪调节的频繁程度^[3]。这一概念通常用于比较不同行业的情绪劳动强度。跨行业大样本(行业数>100)的实证研究显示,虽然情绪劳动在许多行业都存在,但不同行业间情绪劳动的要求差异显著^[17]。需要指出是,早期的情绪劳动理论一致认为频繁的情绪调节和职业角色扮演会消耗员工的个体资源,使员工情绪失调,产生自我疏离感和工作倦怠,从而伤害员工心理健康^[1]。也就是说,从员工角度来看,高情绪劳动要求的工作似乎是很不理想的工作,但近期的研究结果表明,行业水平的情绪劳动要求本身并不必然给员工的身心健康带来消极影响,相反会显著提高工作满意度^[18]。

3.2 组织水平的展现规则

组织水平的展现规则是指在同一行业内,不同组织间由于正式制度以及非正式的组织文化差异而导致的展现规则在具体要求上的差异。不仅指那些用以约束员工情绪表达的正式制度,还包括员工在组织社会化过程中形成的对展现规则的共识^[19]。换言之,组织水平的展现规则是从上至下和从下至上两股力量共同作用的产物。在这里,从上至下的影响力量既包括来自组织制度的规范压力,同时还包括管理者,尤其是直接负责员工绩效评价的部门主管对于这些制度的主观认知^[20];而从下至上是指组织内的员工在解读制度的过程中相互影响而达成的相对一致的信念^[21]。在这些过程的多重影响下,组织水平上存在的展现规则共识或称氛围有可能与正式制度一致,也极有可能产生偏离。直接对员工产生影响的恰恰是这种氛围,而并非是客观的制度。由此,偏离制度的展现规则氛围对员工情绪调节行为产生的实际影响也很可能偏离管理者制定规则时的意图。有关研究已经证明,组织水平的展现规则是一个会对员工工作态度和行为产生显著影响、独立于个体水平的展现规则而存在的独立结构,它可以解释员工对展现规则总体认知中9%的变异^[19]。

3.3 个体水平的展现规则

个体水平的展现规则包含两个相互联系的概念,即展现规则认知和展现规则承诺,能有力地解释在同一展现规则要求下员工遵从与努力程度的个体间差异。社会认知理论认为,每个个体都会基于的自己认知图式对外部客观事物以及该事物与自己的联系进行独特的解读。展现规则认知便是指员工对于组织内与情绪管理有关的正式制度的内容、非正式制度的形式以及自己必须遵从于这些制度的压力的个性化认知^[21]。个体认知有可能与正式制度一致,也有可能产生偏离,而这将直接影响展现规则的有效性。有关元分析结果表明,个体的展现规则认知在员工人格特征和情绪劳动策略之间起部分中介作用,这说明员工对展现规则的解释是个性化的,受人格特征等个体因素的影响。

展现规则承诺是指个体努力展现符合组织要求的情绪、始终维持一定的努力水平,以及在困难情况下不背离展现规则的意图^[22]。学者们在提出展现规则承诺这个概念时指出,单纯的展现规则认知不足以驱动员工积极、主动地进

行情绪管理,只有当员工在认知的基础上对展现规则产生了承诺,展现规则才具备动机功能。有研究表明,具有动机功能的展现规则承诺是一种重要的心理资源,能为个体提供能量支持,在个体身处困境如受到顾客不公正对待时,减少针对顾客的报复性破坏行为^[16]。

展现规则认知和展现规则承诺既紧密联系又相互区别。例如,GOSSEAND等^[22]的研究发现,展现规则认知单独作用时会显著增加表层扮演的发生;展现规则承诺单独作用时则会显著增加深层扮演以及情感传递的发生;在独立作用之外,两者的交互作用还对表层扮演和深层扮演均有积极的显著影响。

3.4 展现规则的作用机制

有别于情绪劳动策略,展现规则的研究大多在工作设计的理论框架内展开。作为一个工作特征变量,展现规则有两种属性:①是一种组织用以指导、控制员工情绪的管理手段^[23]。在工作设计理论看来,这样一种管理手段一方面能帮助员工获得更清楚的角色认知,有助于任务的完成;另一方面,也有可能让员工体验到情绪表达自主性的减少,降低工作积极性^[24]。这一属性解释了为什么在有的实证研究中展现规则有积极效应,在有的研究中又出现了消极效应;同时,也解释了为什么个体认知图式以及组织社会化过程都会对展现规则实际产出的管理效果有着重要的影响。②是判断工作内容构成中社会互动成分多少的标准。工作要求中的展现规则多,说明日常工作蕴含着大量的、形式丰富的人际互动。人际互动在工作设计的理论框架中,一贯被视为是一项能够让个体获得社会支持、绩效反馈的工作特征,是工作内容丰富化的重要手段^[25]。展现规则的这一属性为实证研究中情绪劳动的积极效应提供了合理的解释。此外,也提醒研究者,情绪劳动要求本身并不必然给员工带来压力,相反,伴随高情绪劳动要求的高社会互动是一项让许多人青睐的工作特征^[19]。

总之,展现规则影响员工情绪管理活动的方式复杂而微妙。行业水平的情绪劳动要求似乎是一个让人又爱又恨的东西,它可能是吸引力所在,也有可能成为压力源。在组织内,展现规则的存在本身并不足以约束员工,它只有被员工知觉、理解、认同,并形成共识时才能有效地发挥作用;而这一过程又导致了个体差异的产生,使其实际的管理效果充满了不确定性。

4 与相关概念的辨析

4.1 情绪劳动与情绪调节

情绪劳动与情绪调节是两个意义很相似的概念,有些情绪劳动的研究甚至直接采用情绪调节的形式来指代情绪劳动的策略。由此,辨析两者的区别和联系十分重要。情绪调节是指个体对于产生什么样的情绪、什么时候产生情绪、如何体验和表达情绪的自我影响过程,包括个体对一种或多种情绪成分进行增强、维持或弱化而付出的所有努力^[26]。情绪调节体现了个体的情绪反应倾向,其中包括心理的、行为的、认知的倾向^[27]。情绪的自我调节可以在两个时间节点上发生,即情绪展开前和情绪展开时。前者是指个体在情绪展开前通过对诱发情绪的情境进行修饰或调整认知来进行自我调节,因此,被称为“以前提为中心的调节”;后者是指个体在情绪展开时对情绪反应的外部表现进行调节,因此,被称为“以反应为中心的调节”^[4]。

情绪劳动与情绪调节的联系在于情绪劳动本质上属于一种情绪调节活动^[4],是一种特定形式的情绪调节。情绪劳动策略中的表层扮演与“以前提为中心的调节”、深层扮演与“以反应为中心的调节”的内涵是一致的,分别指向内部情绪体验的自我调整和外部情绪表达的自我控制,这也是为什么有时候这两组概念在情绪劳动文献中通用的原因。两者的主要区别如下:①情绪调节的概念更广,包含任何形式的对人类情绪的自我管理与调控,它可以在社会互动中发生,也可能在独处时发生;情绪劳动特指在工作情境中的社会互动过程中发生的情绪调节,其实质是一种工作行为^[28],可以换取报酬,具有经济价值。②情绪调节更多地反映了个体的反应倾向,而情绪劳动则更多地反映了来自组织和顾客的社会性要求。③情绪调节研究更多的关注情绪发生时个体的心理唤起,而情绪劳动研究更多关注的是策略及其对个体、他人及组织的影响。

4.2 情绪劳动与情绪智力

情绪劳动与情绪智力也是两个理论联系很密切的概念。情绪智力指个体监管自己和他人的情绪、识别自己和他人的情绪、利用情绪信息指导自己的思考和行为的能力^[29]。许多实证研究已证明,情绪智力是预测工作绩效及个人成功的重要变量。

从概念上可以看出,情绪劳动与情绪智力之间有着天然的内在联系。情绪智力是个体拥

有的有关情绪评价、调节、利用的系列能力;情绪劳动是个体运用这些能力为顾客提供服务的工作行为,因此,情绪智力是情绪劳动的能力基础^[30]。作为一种能力,情绪智力是个体应对情绪劳动的重要的心理资源^[31],它能为情绪劳动对个体心理健康带来的破坏性影响提供缓冲保护,具有调节作用。情绪智力的调节作用目前已为有关研究所证实。例如,GIARDINI等^[32]发现,在同样的情绪劳动要求情境下,那些情绪胜任力(由情绪智力的3个维度构成)更高的个体,总体心理健康状况更好,工作满意度更高。情绪调节知识,情绪智力的一个重要维度与表层扮演和深层扮演均呈显著的正向关系,这说明拥有情绪调节知识更多的员工会更积极地对情绪进行自我监控与调节^[33]。

情绪劳动与情绪智力的区别在于,情绪智力是一个基于特质或能力的概念,而情绪劳动是一个基于组织行为的概念。由此,高情绪智力并不必然意味着高效的情绪劳动,这是因为拥有能力并不等同于成功地运用能力。

5 研究展望

随着经济发展水平的推进,服务业将在经济中扮演越来越重要的角色,同时传统的制造业也日益重视客户服务与支持,因此,服务性工种从业人员的队伍将越来越庞大。在此类人群的日常工作内容中包含大量的情绪劳动,而情绪劳动不仅关乎从业人员的心理健康,还关乎客户满意度及组织绩效。由此,情绪劳动的研究具有十分重要的意义,未来研究有以下3个方向值得思考和关注。

(1)非服务业中的情绪劳动 情绪劳动的研究缘起于对传统服务业从业人员的关注(如空乘员、收银员、护士等),以至于许多人误认为情绪劳动是服务业的特殊现象,因此,有关实证研究尤其是国内的实证研究大多都采用服务业样本。事实上,随着经济发展,产业结构发生变化,劳动力工种和职业角色也发生了很大变化,情绪劳动普遍存在于各种行业中。例如,GLOMB等^[17]的研究发布了一个美国社会情绪劳动要求排名前15位的职业名单,其中排名前3位的依次是警察、社会工作者和精神病医生,没有一个来自于传统的服务业。当然,由于中美文化和经济发展水平的差异,此类职业排名并不完全适用于中国,但也可据此推断情绪劳动在我国同样具有较高的行业普遍性。由此,未来情绪劳动的实证研究不应局限于服务业,

可将情绪劳动引入到一般行业或跨行业员工的工作态度、工作与生活质量以及领导力研究中。

(2)作为人力资本的情绪劳动 任何社会互动的顺利进行都涉及一系列高度复杂的、熟练的社会性技巧的灵活运用^[34],情绪劳动也是如此,其发生过程需要主体随时对自己、顾客、组织规则、情境等因素进行判断斟酌,对自己的行为进行调整控制^[35]。鉴于此,任何一个职业角色要有效地展开情绪劳动,使自己的工作行为符合组织要求、顾客期待,而这都需要具备一定的知识、技能或资源,如人际交往技巧、情绪智力、情绪表现力、冲突管理等^[36]。同一组织中的员工因为知识、技能和资源的差异而拥有不同水平的情绪劳动胜任力,每个个体都会整合自身的资源以情绪劳动的形式为顾客提供服务,为组织绩效做出贡献,因此,情绪劳动可以而且应当被视为人力资本。这就意味着,组织若想通过这一资源获得更大的效益,需要对其进行投资、开发,并且应该将员工情绪劳动的绩效作为薪酬政策的依据。目前,不管是理论界还是实践界,对这一视角的关注都非常不够,情绪劳动的培训、开发、绩效评价、经济价值等均鲜有研究涉及,未来研究值得关注。

(3)整合理论框架下的情绪劳动 目前,情绪劳动策略研究的主要理论框架是资源基础理论,而展现规则的主要理论基础是工作设计理论。然而,在社会互动如何影响员工心理健康及工作绩效这个关键问题上,这两个理论的观点是截然相反的。资源基础理论认为,社会互动过程中个体需要持续对自己的情绪进行监控和调节,这一过程会削减个体拥有的资源,若个体无法通过某种方式获得资源补偿,情绪劳动便会对员工心理健康和工作绩效产生消极影响^[5]。工作设计理论则认为,社会互动会给员工带来积极的心情和能量,减少角色模糊,获得社会性支持以及绩效反馈^[25],因此,情绪劳动要求有益于工作动机和绩效的提高。这一理论分歧在很大程度上局限了情绪劳动的研究,因为这一方面导致了情绪劳动的两组核心概念之间无法建立有意义的联系;另一方面,也会导致现有研究中出现互相矛盾的结论。从已有研究中可以看出,这两个理论框架都有其合理之处,但又都不足以解释情绪劳动这一复杂的现象。鉴于此,未来研究需要在两者之间架设起一座桥梁,在一个整合的理论框架内对情绪劳动进行探讨和研究,进一步厘清情绪劳动的积极效应和消极效应产生的边界条件,才能更好地理解

这一现象,并用于指导管理实践。

参 考 文 献

- [1] HOCHSCHILD A R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling[M]. Berkeley: University of California Press, 1983
- [2] ASHFORTH B E, HUMPHREY R H. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity[J]. Academy of Management Review, 1993,18(1):88~115
- [3] MORRIS J A, FELDMAN D C. The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor [J]. Academy of Management Review, 1996,21(4):986~1010
- [4] GRANDEY A A. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2000,5(1):95~110
- [5] GRANT A M. Rocking the Boat But Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation in Employee Voice[J]. Academy of Management Journal, 2013,56(6):1703~1723
- [6] GROTH M, HENNIG-THURAU T, WALSH G. Customer Reactions to Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Direction Accuracy[J]. Academy of Management Journal, 2009,52(5):958~974
- [7] HÜLSHEGER U R, SCHEWE A F. On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2011,16(3):361~389
- [8] GRANDEY A A. When "The Show Must Go on": Surface and Deep Acting as Predictors of Emotional Exhaustion and Service Delivery [J]. Academy of Management Journal, 2003,46(1):86~96
- [9] 刘朝,王赛君,马超群,等. 基于多层线性模型的情绪劳动、情绪状态和工作退缩行为关系研究[J]. 管理学报,2013,10(4):545~551
- [10] JUDGE T A, WOOLF E F, HURST C. Is Emotional Labor More Difficult for Some than for Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study[J]. Personnel Psychology, 2009,62(1):57~88
- [11] KAMMEYER-MUELLER J D, RUBENSTEIN A L, LONG D M, et al. A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor[J]. Personnel Psychology, 2013,66(1):47~90
- [12] NGUYEN H, GROTH M, JOHNSON A. When the Going Gets Tough, the Tough Keep Working: Impact of Emotional Labor on Absenteeism [J].

- Journal of Management, 2013, 39(4):1~29
- [13] PUGH S D, GROTH M, HENNIG-THURAU T. Willing and Able to Fake Emotions: A Closer Examination of the Link between Emotional Dissonance and Employee Well-Being[J]. Journal of Applied Psychology, 2011, 96(2):377~390
- [14] LILIUS J M. Recovery at Work: Understanding the Restorative Side of “Depleting” Client Interactions [J]. Academy of Management Review, 2012, 37(4):569~588
- [15] 吕晓俊, 徐向茹, 孙亦沁. 基层公务员的情绪劳动、组织公正和工作压力的关系研究[J]. 管理学报, 2012, 9(10):1464~1469
- [16] WANG M, LIAO H, ZHAN Y, et al. Daily Customer Mistreatment and Employee Sabotage Against Customers: Examining Emotion and Resource Perspectives[J]. Academy of Management Journal, 2011, 54(2):312~334
- [17] GLOMB T M, KAMMEYER-MUELLER J D, ROTUNDO M. Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials[J]. Journal of Applied Psychology, 2004, 89(4):700~714
- [18] BHAVE D P, GLOMB T M. The Role of Occupational Emotional Labor Requirements on the Surface Acting-Job Satisfaction Relationship[J]. Journal of Management, 2013, 39(8):1~24
- [19] DIEFENDORFF J M, ERICKSON R J, GRANDEY A A, et al. Emotional Display Rules as Work Unit Norms: A Multilevel Analysis of Emotional Labor among Nurses[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2011, 16(2):170~186
- [20] WILK S L, MOYNIHAN L M. Display Rule “Regulators”: The Relationship between Supervisors and Worker Emotional Exhaustion[J]. Journal of Applied Psychology, 2005, 90(5):917~927
- [21] DIEFENDORFF J M, GREGURAS G J. Contextualizing Emotional Display Rules: Examining the Roles of Targets and Discrete Emotions in Shaping Display Rule Perceptions[J]. Journal of Management, 2009, 35(4):880~898
- [22] GOSSERAND R H, DIEFENDORFF J M. Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment[J]. Journal of Applied Psychology, 2005, 90(6):1 256~1 264
- [23] GRANDEY A A, DIAMOND J A. Interactions with the Public: Bridging Job Design and Emotional Labor Perspectives [J]. Journal of Organizational Behavior, 2010, 31(2/3):338~350
- [24] ELFENBEIN H A. The Many Faces of Emotional Contagion: An Affective Process Theory of Affective Linkage [J]. Organizational Psychology Review, 2014, 4(4): 326~362
- [25] HACKMAN J R, OLDFHAM G R. Work Redesign [M]. Reading: Addison-Wesley, 1980
- [26] GROSS J J. Emotion and Emotion Regulation [M]//PERVIN L A, JOHN O P. Handbook of Personality: Theory and Research. New York: Guilford Press, 1999:178~180
- [27] FRIJDA N H. The Emotions [M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1998: 95~96
- [28] CÔTÉ S. A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain[J]. Academy of Management Review, 2005, 30(3):509~530
- [29] SALOVEY P, MAYER J D. Emotional Intelligence [J]. Imagination, Cognition and Personality, 1990, 9(3):185~211
- [30] OPENGART R. Emotional Intelligence and Emotion Work: Examining Constructs from an Interdisciplinary Framework[J]. Human Resource Development Review, 2005, 4(1):49~62
- [31] WONG C S, LAW K S. The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study [J]. Leadership Quarterly, 2002, 13(3):243~274
- [32] GIARDINI A, FRESE M. Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Psychological Resource [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2006, 11(1):63~75
- [33] CÔTÉ S, DECELLES K A, MCCARTHY J M, et al. The Jekyll and Hyde of Emotional Intelligence: Emotion-Regulation Knowledge Facilitates both Prosocial and Interpersonally Deviant Behavior[J]. Psychological Science, 2011, 22(8):1 073~1 080
- [34] GOFFMAN E. Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behaviour[M]. Chicago: Aldine, 1967
- [35] BOLTON S. Conceptual Confusions: Emotion Work as Skilled Work[M]. Basingstone: Palgrave Macmillan, 2004
- [36] PAYNE J. Emotional Labour and Skill: A Reappraisal[J]. Gender, Work and Organization, 2009, 16(3):348~367

(编辑 郭恺)

通讯作者: 颜爱民(1963~),男,湖南邵阳人。中南大学(长沙市 410083)商学院教授、博士研究生导师,博士。研究方向人力资源管理、组织文化。E-mail: e-trust@263.net