

情绪劳动的效应、影响因素及作用机制*

廖化化^{1,2} 颜爱民¹

(¹中南大学商学院, 长沙 410083) (²长沙学院, 长沙 410022)

摘要 情绪劳动是指员工遵照一定的组织规则,在工作场所与顾客互动过程中进行的情绪调节。研究证明情绪劳动对组织情境中一系列结果变量影响显著,既有积极影响也有消极影响,作用对象包括施动者员工、受动者顾客和规则制定者组织。情绪劳动与结果变量的关系受多个员工、工作和顾客特征变量的影响。资源保存理论为情绪劳动的作用机制提供了一种有力的解释。即时、短期与长期效应的整合、指向内部顾客的情绪劳动以及组织氛围的影响是未来研究值得关注的方向。

关键词 情绪劳动; 深层扮演; 表层扮演; 展现规则; 资源保存

分类号 B849:C93

在现代经济体中,服务业扮演着越来越重要的角色,传统制造业亦前所未有地重视客户服务与支持,因此服务性岗位从业人员的队伍日益庞大,他们的日常工作中包含大量的情绪劳动。“情绪劳动”的概念最早由美国社会学家 Hochschild (1979, 1983)提出,她将其定义为服务业从业人员按照组织要求,“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”的工作行为,其实质是一种职业角色的“扮演”。

由于情绪劳动的载体是个体的情绪及情绪管理行为,因此这一概念提出后,很快得到了心理学领域的关注。心理学家在 Hochschild 的基础上发展出了更加符合心理学范式的定义,认为情绪劳动是在与顾客互动过程中展现得体情绪的行为及相应的心理过程 (Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996),并围绕这一主题展开了大量的实证研究。本文将回顾相关文献,梳理出情绪劳动因果关系链上那些重要的结果变量、调节变量和中介变量,以期获得对情绪劳动的效应、影响因素和作用机制更系统的了解,并在此

基础上探讨未来研究值得关注的方向。

1 情绪劳动的内涵

虽然心理学范式的情绪劳动定义与 Hochschild 的社会学定义视角有所不同,但它们共同包涵的三个要点被广泛视为情绪劳动的核心内涵:1)情绪劳动发生在服务者与服务对象进行面对面或声音对声音的互动过程中;2)情绪劳动工作者展现的情绪会对顾客的情绪、态度和行为产生影响;3)情绪展现必须遵循一定的规则 (Zapf, 2002; Grandey, 2003)。

情绪展现必须遵循一定的规则,这种规则在情绪劳动理论中被称为“展现规则”(Rafaeli & Sutton, 1991)。展现规则(display rules)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(Ashforth & Humphrey, 1993),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。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(Hochschild, 1983; Diefendorff & Richard, 2003)。

展现规则是情绪劳动工作者的情绪体验和情绪表达之间的一个比较器(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2003)。当个体觉察到自己的情绪体验与展现规则不一致时,他(她)可以对自己情绪的

收稿日期: 2014-01-27

* 教育部人文社科基金资助(10YJCXLX027), 国家自然科学基金资助(71372062)。

通讯作者: 廖化化, E-mail: hhhliao@gmail.com

外部表现,如表情、姿势、语调等进行调整;也可以通过自我说服、想象等手段,调整自己的内心感受,并进一步展现出符合规则的情绪;前者被称为表层扮演(surface acting),后者被称为深层扮演(deep acting)(Hochschild, 1979)。虽然两种调整策略的结果都实现了情绪表达与展现规则的一致,但表层扮演中个体的情绪体验与情绪表达是不一致的,而深层扮演中两者是一致的(Hochschild, 1983)。

2 情绪劳动的效应

Hochschild (1983)认为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。这个提法本身已足以吸引眼球,但情绪劳动获得关注不仅仅是因为这个头衔,而是因为大量的实证研究证明情绪劳动对组织情境中一系列结果变量有着显著的影响。为了系统地了解情绪劳动的效应,下面我们将以作用对象为主线梳理过往研究。

2.1 作用于员工

早期的情绪劳动理论认为大量的、频繁的“扮演”会让服务业从业人员产生自我疏离感,伤害员工心理健康,并对员工工作态度产生消极影响(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1989)。换言之,情绪劳动对员工的影响总是负面的。但后续实证研究很快发现,情绪劳动与员工心理健康和工作态度等结果变量之间的关系并不是这么简单。

首先,情绪劳动的负面影响主要来自于表层扮演,多个研究发现表层扮演会给员工带来情绪耗竭(Grandey, 2003; Brotheridge & Lee, 2002; Judge, Woolf & Hurst, 2009; Grandey, Foo, Groth, & Goodwin, 2012; 胡君辰, 杨林锋, 2009)、情绪失调(Zapf & Holz, 2006)、压力(Grebner et al., 2003; Hülshager, Lang, & Maier, 2010; 吕晓俊, 徐向茹, 孙亦沁, 2012)、消极情绪状态(刘朝, 王赛君, 马超群, 刘沁薇, 2013; Judge et al., 2009)、工作满意度降低(Giardini & Frese, 2006b)、个人成就感降低(Brotheridge & Grandey, 2002)、工作投入减少(Bechdolt, Rohrmann, De Pater, & Beersma, 2011)、自我真实感减弱(马淑蕾, 黄敏儿, 2006)等。在上述这些结果变量中,表层扮演对情绪耗竭(工作倦怠的一个主要维度)的预测力最强。元分析结果显示,表层扮演作用于情绪耗竭的效应值(effect

size)为中等偏大($0.404 < r < 0.481$),远远超过工作要求等其他一些潜在的前置变量(Hülshager & Schewe, 2011),因此它是预测工作情境中员工情绪耗竭的一个十分重要的前置变量。更进一步的分析表明,表层扮演不仅直接影响员工心理健康,还会通过它们引发其他的一些负面结果,如离职意向或行为(Bozionelos & Kiamou, 2008; Chau, Dahling, Levy, & Diefendorff, 2009)、角色背离行为(Grandey, 2003)、工作家庭双向冲突(Carlson, Ferguson, Hunter, & Whitten, 2012)、工作退缩行为(刘朝等, 2013)等。

与表层扮演相反的是,研究发现深层扮演与多个员工水平的结果变量之间存在正向关系。如Brotheridge和Grandey (2002)通过对来自5个不同行业的服务性岗位员工的研究发现,深层扮演能显著提高员工的个人成就感。Chen等人(2012)通过对中国酒店业一线员工的研究发现,深层扮演能显著提高工作满意度、降低工作倦怠,并进一步影响个体的工作绩效。Grandey (2003)的研究发现深层扮演会使员工提供服务时进行更多的情感传递(affective delivery),为顾客提供友好而温情的服务。从上述研究结果中可以发现深层扮演的确益处良多。那么对于员工来说深层扮演是否多多益善呢?研究证明,事实并非如此。Bozionelos和Kiamou (2008)发现,虽然深层扮演单独作用于情绪耗竭、组织承诺时关系不显著,但深层表演与情绪劳动强度的交互作用对两者皆有显著的影响。这意味着,虽然低强度的深层扮演没有消极影响,但高强度的深层扮演如表层扮演一样也会给员工带来情绪耗竭,损害组织承诺。

情绪劳动不仅对员工的心理健康、工作态度和行为有显著的影响,作为一种劳动形式,它还影响员工的工作收入。Rafaeli和Sutton (1989)指出,情绪劳动在收入上主要影响那些以小费为重要收入形式的工作岗位。Wong和Wang (2008)以台湾导游为样本的研究证实了这一说法,情绪劳动会增加导游员的小费、购物佣金等收入。但情绪劳动对员工工作收入的影响不只如此,Glomb, Kammeyer-Mueller和Rotundo (2004)对美国560种不同职业的情绪劳动要求与工资的关系进行实证分析,发现情绪劳动对工资的预测力虽然不如脑力劳动(认知需求)强,但远高于体力劳动。情绪

劳动与脑力劳动的交互作用解释了总样本工资收入 7.73% 的变异,说明作为一种可以给个体带来收入的工作行为,情绪劳动具有一定的行业普遍性。

2.2 作用于顾客

顾客在情绪劳动理论中扮演着重要的角色。首先,展现规则源于顾客期待。尽管展现规则以组织要求的形式存在,但这些要求是企业基于对顾客期待的了解而制定出来的(Rafaeli & Sutton, 1991; Difendorff & Richard, 2003)。其次,顾客是服务交易互动的主体之一,是情绪劳动者展现出来的情绪的直接目标受众(Ashforth & Humphrey, 1993)。同时,作为互动主体之一,顾客的反馈以及顾客本身的态度、行为又会反过来影响情绪劳动者的情绪体验和表达(Côté, 2005)。因此,情绪劳动对哪些顾客变量有显著影响,表层扮演、深层扮演是否以不同的方式作用于顾客变量,都是十分重要的研究问题。

情绪劳动到底对哪些顾客变量影响显著呢? Pugh (2001)发现银行一线职员的情绪会“传染”给顾客,如果银行职员在服务时展现积极的情绪,顾客自评的情绪状态(affect)也是积极的,顾客积极的情绪状态在情绪劳动与顾客交易后对服务质量的即时评价之间起完全中介作用。Groth, Hennig-Thurau 和 Walsh (2009)通过对跨行业的样本研究发现,深层扮演正向影响顾客对员工顾客导向的认知,进而影响顾客对服务质量的总体评价,再进一步影响顾客忠诚意向。类似地, Hennig-Thurau, Groth, Paul 和 Gremler (2006)发现深层扮演会改变顾客的情绪状态,并进一步影响服务者—顾客融洽(customer-employee rapport)和顾客满意度,并以顾客满意度为完全中介,进一步影响顾客忠诚意向。这一因果关系链向我们揭示了情绪劳动在一系列顾客维度的结果变量中的作用路径,其中包含顾客的情绪状态、互动关系质量的即时评价、总体满意度和未来忠诚意向。

相对于深层扮演,表层扮演对顾客的影响模式要复杂得多。跨行业样本的研究发现,表层扮演单独作用时对多个顾客变量既没有积极影响也没有消极影响,但它与顾客识别准确性(customer detection accuracy)的交互作用对顾客导向的认知有显著的负性影响(Groth et al., 2009)。就是说,如果服务者采用表层扮演策略,即使展现出来的情

绪符合顾客期待和组织要求,但若顾客看出来他的情绪是伪装的、虚假的,顾客就会对他的服务导向进行负面评价。但是该研究也指出,受顾客情绪识别能力的影响,并不是所有的顾客都能识别表层扮演;受服务者伪装水平的影响,顾客并不能识破所有的表层扮演(Groth et al., 2009; Côté, 2005)。因此在某种意义上可以说,情绪劳动只要不被察觉,就不会对顾客产生消极影响。即使表层扮演有可能诱发顾客负面评价,但研究表明当员工情绪体验与展现规则不一致时,表层扮演要优于不对情绪表达做任何调整的行为(Beal, Trougakos, Weiss, & Green, 2006)。后者被称为情绪背离(emotional deviance),情绪背离中情绪表达与展现规则不一致,但与个体的情绪体验一致;情绪背离对顾客的消极影响远大于表层扮演(Tschan, Rochat, & Zapf, 2005)。也就是说,在工作情境中,虽然表层扮演是一种不理想的情绪调节策略,但并不是完全不可取的。

2.3 作用于组织

希望通过规范员工的情绪表达来提高组织绩效是所有重视情绪劳动管理的组织的共同期待(Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000)。多个实证研究证明,情绪劳动对员工的整体绩效有显著的影响,表层扮演和深层扮演以不同的路径、不同的方向作用于绩效(Wong & Wang, 2008; Hülshager et al., 2010; Chen et al., 2012)。同时,上文中的结果变量,不管是员工工作态度、工作行为,还是顾客的服务质量评价、满意度、忠诚意向无一不是组织绩效重要的前置变量。因此,虽然没有实证研究直接测量情绪劳动对组织销售额或利润的影响,但情绪劳动对于组织的影响是不言而喻的,只是相对于员工和顾客而言,组织维度的结果变量处在情绪劳动因果关系链上相对远端的位置。

综上所述,我们可以得出以下两点。首先,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、顾客忠诚意向、个体薪酬及组织绩效等许多变量影响显著。因此,情绪劳动是组织情境中一个重要的预测变量,组织应该重视情绪劳动管理。其次,情绪劳动的作用机制很复杂,表层扮演和深层扮演与结果变量的关系往往是不对称的,表层扮演更可能带来消极影响,深层扮演更可能产生积极影响。但这又不

是绝对的,表层扮演有时候可以为顾客所接受,而深层扮演却也有可能伤害员工心理健康和组织承诺。这种复杂的作用模式为情绪劳动的管理和干预提供了重要启示:组织应该鼓励深层扮演,但应该将其强度控制在合理的范围内;表层扮演虽然不是一种理想的情绪调节策略,但也不宜绝对禁止。

3 情绪劳动的影响因素

情绪劳动是工作情境中与顾客互动时的情绪发生过程和情绪调节行为,因此员工特征、工作特征、顾客特征都可能对其产生重要的影响。

3.1 员工特征的影响

员工人口特征如年龄、性别对情绪劳动有一定的影响。女性普遍被认为情绪体验更丰富、更善于情绪表达、更希望通过展现积极的情绪获得社会认可,因此早期理论认为女性更擅长从事情绪劳动(Hochschild, 1989; Rafaeli, 1989; Morris & Feldman, 1996)。目前,尚未有实证研究证明女性在情绪劳动工作中存在明显优势,倒是 William (2003)的大样本研究发现,在不存在岗位差异的情况下,将情绪劳动视为压力源的女性人数显著多于男性。另外,人们一般认为个体会随着年龄的增长而发展更多的情绪调节技能(Gross et al., 1997),因此年龄也被认为与情绪劳动关系密切。Dahling 和 Perez (2010)通过对大年龄跨度的被试的研究发现,情绪劳动策略与年龄相关,年轻的职场人士更多采用表层扮演,年长者更多地采用深层扮演和自发的真实情绪表达两种策略。

人格特征对情绪劳动的影响是被广泛研究的一个问题。研究发现,外向型的人对于展现规则中表达积极情绪的要求更敏感,而神经质的人对于表达消极情绪的要求更敏锐(Diefendorff & Richard, 2003)。Judge 等(2009)发现外向型人格对情绪劳动和结果变量的关系有显著的调节作用:相对内向型的人来说,深层扮演会让外向型的人在一段时间内处于更强烈的情绪状态,表层扮演则会让外向型的人体验到更多的情绪耗竭感;总体上情绪劳动对内向型的人来说更困难、受益却更少。

情绪智力的调节作用也已为实证研究所证实。如 Giardini 和 Frese (2006a)发现,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

三个维度构成)更高的个体总体心理健康状况更好、工作满意度更高。Bechtoldt 等人(2011)发现,情绪智力中的情绪识别维度对表层扮演和深层扮演与工作投入之间的关系均具有显著的调节作用。类似的研究发现还有:个体的情绪表现力(emotional expressiveness)越强,在工作中会有更多积极的情绪表达行为发生(Pugh, 2001);个体的心理灵活性(psychological flexibility)对非盈利组织中服务性岗位员工一天工作中的情绪劳动要求与一天工作结束后自评的情绪耗竭起显著的调节作用(Biron & Veldhoven, 2012)。

3.2 工作特征的影响

Morris 和 Feldman (1996, 1997)是较早对工作特征的影响进行探讨的学者。他们指出,工作特征的不同维度会对情绪劳动的不同属性产生影响,如任务重复性会正向影响情绪劳动发生的频次、负向影响持续时间,任务多样性会正向影响日常工作中需要呈现的情绪的多样性,工作自主性会负向影响由于情绪体验和情绪展现不一致导致的情绪失调(emotional dissonance)等。其中,工作自主性的调节作用得到了一定的实证支持。Grandey, Fisk 和 Steiner (2005)对跨文化样本的研究发现,工作自主性对深层扮演和情绪耗竭之间的正向关系有显著的调节作用,当个体感受到对工作的掌控程度越高时,深层扮演导致的情绪耗竭越少。而工作自主性对另一结果变量工作满意度的影响则还和频次有关:当深层扮演高频次发生时,工作自主性对情绪劳动与工作满意度之间的负相关起显著的调节作用;而当深层扮演低频次发生时,没有调节效应(Grandey et al., 2005)。说明对于不同强度的情绪劳动,若要降低其破坏性,需要采取不同的干预策略。

除工作特征模型中的上述维度外,与工作有关的其他一些变量的影响也得到了研究者的关注。如 Diefendorff 和 Richard (2003)发现,主管对展现规则的认知会显著影响员工对展现规则的认知。Chen 等人(2012)发现,主管支持会显著增强深层扮演和表层扮演与结果变量之间的正向关系,显著减弱负向关系。有趣的是,Grandey (2003)发现工作满意度也可以预测情绪劳动: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。而在预测薪酬时,情绪劳动与工作认知需求交互作用十分显著,表现为高认知高情绪劳

动与高薪酬显著相关,而低认知高情绪劳动与低薪酬显著相关(Glomb et al., 2004)。另外,工作内差异也会对情绪劳动产生影响,如 Pugh (2001)发现在业务繁忙阶段,员工的积极情绪表达行为会显著较少。而与顾客互动的频次,一个频繁出现在理论框架内的潜在调节变量,却在多个研究中被证实调节作用不显著(Groth et al., 2009; Zapf & Holtz, 2006; Brotheridge & Grandey, 2002),元分析结果也显示为不显著(Hülsheger & Schewe, 2011),说明情绪劳动对结果变量的影响不会随着互动发生频次的增加而发生显著变化。

3.3 顾客特征的影响

组织往往要求员工的情绪劳动具有跨对象的一致性(Rafaeli & Sutton, 1991),即不管你在为谁提供服务,都应遵循展现规则。但实际上,员工的情绪展现经常会自觉或不自觉地因人而异(Morris & Feldman, 1996, 1997)。比如,相对经济舱的乘客而言,空乘员可能会对头等舱的乘客展现持续时间更长的、更热情的积极情绪(Hochschild, 1983)。Morris 和 Feldman (1997)证实,在3个不同的行业中,为高权力级别的对象服务时,情绪劳动发生的频次都会显著增加。Diefendorff 和 Greguras (2009)通过实验法进一步发现,情绪劳动工作者会因顾客权力的差异而在情绪表达的内容、程度和策略上有所区别:面对外部顾客时,情绪劳动工作者通常对自己的情绪体验采取压抑处理(suppressing);面对内部顾客时又会有进一步的区分,对待权力高于自己的上级和权力低于自己的下属时,中性化情绪(neutralizing)和弱化情绪(deamplifying)发生的频次最高,而对待与自己有同等权力的同事时,会对情绪进行最少的控制。

除权力特征外,顾客行为的影响也已得到了研究证实。在实践中,“顾客就是上帝”、“顾客永远是对的”等被许多组织推崇的价值观将服务者与顾客置于一个不平等的关系中(Spencer & Rupp, 2009),以至于服务者经常会遭受来自顾客的侵犯性行为或不公正对待。这些行为对情绪劳动者的影响是近年来研究关注的一个热点问题。Grandey 等人(2012)发现,来自病人的苛待(mistreatment)通过表层扮演的部分中介显著作用于护理人员的情绪耗竭。Rupp 和 Spencer (2006)则发现相对那些得到公正对待的同事而言,受到顾客不公正对

待的服务者需要付出更多的努力来使自己的情绪表达与展现规则一致,愤怒(anger)在两者之间起部分中介作用。两位学者的进一步研究发现,不仅本人直接遭受不公正对待会增加情绪劳动的努力程度和难度,作为旁观者眼见同事受到顾客的不公正对待也会对情绪劳动产生同样的影响,且这两个前置变量的交互作用显著(Spencer & Rupp, 2009)。

4 情绪劳动的作用机制

目前,关于情绪劳动的作用机制主要有两种理论上的解释:控制理论和资源保存理论。两种理论视角的侧重点有所不同,下面我们将分别回顾。

4.1 控制理论

Diefendorff 等(2003)运用控制理论对情绪劳动的发生过程及影响进行分析,指出“情绪劳动的发生过程是一个不断循环的负反馈回路(negative feedback loop)”。在这个回路中,情绪展现在情境事件的刺激下发生,之后个体会不断地将对情绪展现的自我觉知和组织的展现规则进行比较,判断两者之间是否有差距(discrepancy),并采用相应的策略调整情绪展现行为,以缩小差距,最终使情绪展现与展现规则完全一致。

个体启动并维持这一差距监控和缩小过程的努力程度主要受个体对情绪劳动效价的认知的影响,在这里效价是指个体对遵循展现规则是否能达成其工作绩效目标和个人目标的评价(Diefendorff et al., 2003)。当个体认为效价高的时候,便会主动地在这一自我监控、调节、维持的过程中投入更多的注意力资源,快速实现并保持行为与规则的一致;这种受目标驱使的行为一旦成功,便会反过来对目标产生积极影响。反之,当个体认为效价较低时,便不会努力地对自己的行为进行监控和调节,导致情绪展现与展现规则之间的差距持续存在,这不仅有害于绩效目标,同时还有可能进一步导致个体工作满意度降低,带来工作倦怠(Diefendorff et al., 2003)。

4.2 资源保存理论

资源保存理论是目前对于情绪劳动作用机制解释力最强的一种视角。它既可以解释情绪劳动与结果变量的关系、表层扮演和深层扮演与结果变量的不对称关系,还可以解释大部分的调节效应。

资源保存理论认为人们总是积极趋向于获得、维持、保护和培育有价值的资源,而极力避免任何有可能造成资源损耗的威胁(Hobfoll, 1989, 1998)。在资源保存理论看来,员工在情绪劳动过程中需要持续地对情绪的外部表现如表情、言语、姿势等进行自我监控和调整,因此情绪劳动会消耗个体的认知资源(如努力、注意力)和动力资源(如能量、毅力)(Gross, 1998; Richards & Gross, 1999; Brotheridge & Lee, 2002)。这些资源的消耗可以通过获得工资、与顾客建立良好的互动关系、得到社会性称许或支持等方式获得补偿(Côté, 2005; Glomb et al., 2004)。如果资源消耗恰好等于资源补偿,情绪劳动的影响便是中性的;如果资源消耗大于资源补偿,情绪劳动便会产生负性的影响,给员工带来情绪耗竭、情绪失调、消极情绪状态和压力等;反之,如果资源补偿大于资源消耗,情绪劳动便会产生正性的影响,让员工体验到更高的任务有效性、对工作的掌控等;进而通过这些变量对工作态度、行为及绩效产生影响。

表层扮演和深层扮演同样都需要消耗个体的资源,为什么前者会产生更多的消极影响而后者的影响更积极呢?这是由于表层扮演展现的情绪是假装出来的,而深层表演是源自内心的,因此后者给顾客的感觉更真实、诚挚,更可能孕育出积极的互动关系(Rafaeli & Sutton, 1989; Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2003)。而有益的社会关系(rewarding social relations)是个体获得资源补偿的有效途径之一(Brotheridge & Lee, 2002; Hobfoll, 1998)。因此,个体进行深层扮演时消耗的资源可以获得补偿,产生中性或积极的影响。相反,表层扮演可能招致顾客的反感、不满和糟糕的互动关系,个体资源消耗无从补偿,从而产生消极影响(Hülsheger & Schewe, 2011)。

由于个体特质、能力、认知的差异,在同样的展现规则要求下,不同的个体进行情绪劳动时选择的调整策略、需要付出的努力程度是不一样的,因而消耗的资源量也是有差异的。同时,个体对资源补偿的偏好也是不同的,因而即使完全一致的资源补偿也会产生不同的效应感知,这是员工个体特征如人格特质、情绪智力等对情绪劳动产生影响的机制。来自工作特征和顾客的影响也是类似的机制,比如工作自主权会赋予个体情感资源和动力资源(Grandey et al., 2005),主管支持、

顾客的积极反馈会让个体获得社会性资源,这些资源的获得会抵消部分资源损耗,因而对情绪劳动与结果变量的关系具有调节作用。

5 研究展望

5.1 即时效应、短期效应与长期效应的整合

在情绪劳动研究的早期,几乎所有研究测量的都是笼统的长期效应,比如对个体的总体工作倦怠、工作满意度的影响。后来有学者指出,情绪具有较大的情景性、激动性和暂时性(彭聃龄, 2012),不考虑时间边界的长期效应测量很可能会掺杂有噪音,导致因果关系变得模糊(Beal et al., 2006)。于是,有学者指出应该以工作事件为时间节点,在一次典型的、完整的工作片段(episode)结束时(例如空乘员执行完一次航班飞行、教师上完一节课)马上测量结果变量(Beal et al., 2006; Groth et al., 2009),这种即时效应的测量被认为可以更加敏锐地捕捉到情绪劳动的直接影响。但是也有学者指出,由于情绪具有波动性的特征,以工作片段为时间界限的测量,尤其是对于员工结果变量的测量会出现不稳定的结果,某些结果变量,如心情、情感、情绪耗竭等更适宜以一个工作日为时间节点,通过日记法(diary method)来测量(Judge et al., 2009; Biron & Veldhoven, 2012),这便是情绪劳动的短期效应。任何事物的发展都需要经历一个从量变到质变的过程,因此我们有理由相信情绪劳动的即时效应、短期效应和长期效应之间是有联系的,这种联系对于揭示情绪劳动的作用路径有重要意义。但是目前还没有研究将三者整合在同一个样本的研究框架内,未来研究可以尝试这种纵向研究设计。

5.2 指向内部顾客的情绪劳动

情绪劳动概念的提出源自对服务行业的关注,实证研究也大多关注的是传统服务性组织中的工作岗位,如护士、呼叫中心话务员、酒店业一线员工等。以至于许多人误以为情绪劳动是服务业中的独特现象,顾客则专指组织的外部顾客。多位学者指出,在组织情境中,情绪劳动不仅发生在与外部顾客(如消费者、病人、客户等)的互动中,许多岗位的日常工作涉及大量的与内部顾客(如领导、同事、下属)的互动(Grandey, Kern, & Frone, 2007; Gardner, Fischer, & Hunt, 2009)。与内部顾客互动过程中的情绪展现也会对互动关系的质量、

目标对象的态度与行为、互动双方的长期关系等产生影响。且在许多组织中,对于如何对待同事有明确的要求和组织准则,是组织文化的一部分(Carlson et al., 2012)。因此,与内部顾客互动的现象符合情绪劳动概念中的要点,属于情绪劳动的范畴(Grandey et al., 2007; Totterdell & Holman, 2003)。实证研究也发现,在服务性行业和非服务性行业中都大量存在指向同事的情绪劳动,在与同事互动时员工会采取不同于外部顾客的情绪劳动策略(Tschan et al., 2005)。近年来,情绪劳动也开始出现在领导力研究框架中。如 Gardner 等(2009)提出,领导的情绪劳动会通过下属对其真实感(authenticity)的认知、总体印象的好感程度影响下属对领导的信任。Carlson 等人(2012)通过实证研究发现,辱虐型领导会显著增加下属的表层扮演,给下属造成工作倦怠,并进一步加剧下属的家庭工作冲突。虽然指向同事的情绪劳动引起了研究者的注意,但作为一种可能显著影响领导部属交换、团队合作关系及绩效的前置变量,这一主题的研究尚没有得到足够的重视,未来研究值得关注。

5.3 组织氛围对情绪劳动的影响

近年来,组织氛围是组织行为学领域关注的一个热点问题。组织氛围指组织成员共享的对组织制度、程序和实践活动的认知(Schneider, 1990),它通过影响员工对工作环境中某些要件的感知和解读来影响员工行为(Salancik & Pfeffer, 1978)。从我们掌握的资料看,目前在情绪劳动的文献中,仅有一个研究直接测度了组织氛围的影响。该研究发现团队真实感氛围(climate of authenticity)对表层扮演和情绪耗竭之间的负向关系有显著的调节作用(Grandey et al., 2012)。另有两个关于服务氛围(service climate)的研究虽然没有直接研究情绪劳动问题,但是值得引起关注。服务氛围是指员工对在顾客服务中哪些政策、程序和行为是组织所期待的、会给予支持和奖励等问题所持有的共识(Schneider, White, & Paul, 1998)。Liao 和 Chuang (2004)通过对一个连锁餐饮企业的研究发现,在控制了员工个体变量的影响后,服务氛围显著影响员工自评的服务绩效,并进一步影响店铺水平的绩效。Salanova 和 Agut (2005)对来自不同企业的多个团队的研究发现,服务氛围显著影响顾客评价的员工绩效,并以此作为中介影响顾客

忠诚度。可见,服务氛围对自评和他评的员工绩效均有积极影响,但两个研究测量的都是服务氛围与绩效指标的直接关系。显然,服务氛围本身并不能直接产生绩效,必须通过员工行为产生作用。从本文关于情绪劳动与绩效的综述来看,我们有理由推测情绪劳动极有可能在两者之间扮演中介角色,但这个假设有待实证研究证明。总之,目前将情绪劳动与组织、团队水平的变量进行关联的研究还非常少,情绪劳动研究需要更多的跨层次研究设计。

参考文献

- 胡君辰, 杨林峰. (2009). “情绪劳动”要求与情绪耗竭: 情绪劳动策略的中介作用研究. *心理科学*, 32, 423-426.
- 吕晓俊, 徐向茹, 孙亦沁. (2012). 基层公务员的情绪劳动、组织公正和工作压力的关系研究. *管理学报*, 9, 1464-1469.
- 刘朝, 王赛君, 马超群, 刘沁薇. (2013). 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. *管理学报*, 10, 545-551.
- 马淑蕾, 黄敏儿. (2006). 情绪劳动: 表层动作与深层动作, 哪一种效果更好? *心理学报*, 38, 262-270.
- 彭聃龄. (2012). *普通心理学* (p. 355). 北京: 北京师范大学出版社.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1053-1065.
- Bechtoldt, M. N., Rohrmann, S., De Pater, I. E., & Beersma, B. (2011). The primacy of perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1087-1094.
- Biron, M., & Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65, 1259-1282.
- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *International Journal of Human Resource Management*, 19, 1108-1130.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012).

- Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23, 849-859.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 1151-1163.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23, 826-845.
- Côté, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30, 509-530.
- Dahling, J. J., & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2009). Contextualizing emotional display rules: Examining the roles of targets and discrete emotions in shaping display rule perceptions. *Journal of Management*, 35, 880-898.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Gardner, W. L., Fischer, D., & Hunt, J. G. (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity? *The Leadership Quarterly*, 20, 466-482.
- Giardini, A., & Frese, M. (2006a). Linking service employees' emotional competence to customer satisfaction: A multilevel approach. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 155-170.
- Giardini, A., & Frese, M. (2006b). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 63-75.
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89, 700-714.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "service with a smile" be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90, 893-904.
- Grandey, A. A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 1-14.
- Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 63-79.
- Grebner, S., Semmer, N. K., Lo Faso L., Gut, S., Kälin, W., & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 341-365.
- Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Skorpén, C. G., & Hsu, A. Y. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and Aging*, 12, 590-599.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer direction accuracy. *Academy of Management Journal*, 52, 958-974.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D. D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58-73.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1989). *The second shift*. New York: Viking.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.
- Hülsheger, U. R., Lang, J. W., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 505-521.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62,

- 57-88.
- Liao, H. & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47, 41-58.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Rafaeli, A. (1989). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expression on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 385-393.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 1-42). Greenwich, CT: JAI Press.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1991). Emotional contrast strategies as means of social influence: Lessons from criminal interrogators and bill collectors. *Academy of Management Journal*, 34, 749-775.
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (1999). Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25, 1033-1044.
- Rupp, D. E., & Spencer, S. (2006). When customers lash out: The effect of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91, 971-978.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Salanova, M., & Agut, S. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227.
- Schneider, B. (1990). The climate for service: An application of the climate construct. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 383-412). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 83, 150-163.
- Spencer, S., & Rupp, D. E. (2009). Angry, guilty and conflicted: Injustice toward coworkers heightens emotional labor through cognitive and emotional mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 94, 429-444.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. (2005). It's not only clients: Studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195-220.
- Williams, C. (2003). Sky service: The demands of emotional labor in the airline industry. *Gender, Work and Organization*, 10, 513-550.
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2008). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249-259.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.

The Effects, Moderators and Mechanism of Emotional Labor

LIAO Huahua^{1,2}; YAN Aimin¹

(¹ School of Business, Central South University, Changsha 410083, China)

(² Changsha University, Changsha 410022, China)

Abstract: Emotional labor refers to the process that employees' follow specific organizational rules and regulate their emotions when interacting with customers in the work place. It has been suggested that emotional labor has significant impact, both positive and negative, on a series of outcome variables in organizational settings, targeting employees, customers and organizations. Some variables concerning the characteristics of employees, customers and jobs moderate the relationship between emotional labor and the outcomes. Conversation of Resources theory provides a powerful theoretical explanation for the mechanism of emotional labor. The integration of immediate, short-term and long-term effects, emotional labor targeting internal customers and the impact of organizational climate are the three topics that deserve special attention in future research.

Key words: emotional labor; deep acting; surface acting; display rules; conservation of resources