

权变视角下的情绪劳动：调节变量及其作用机制*

廖化^{1,2} 颜爱民²

(¹长沙学院经济与管理系, 长沙 410022) (²中南大学商学院, 长沙 410083)

摘要 调节变量是近年来情绪劳动研究关注的重点问题之一。实证研究显示, 反映员工个体特征、工作情境特征的多组变量以及文化情境对情绪劳动效应具有显著的调节作用。权变视角下的情绪劳动研究发现: (1) 展现规则在组织、行业、文化三个不同水平影响个体在工作场所的情绪表达; (2) 表层扮演潜在的消极效应可以借助个体内在的保护机制或通过组织管理干预被削弱、消除, 甚至是转化为积极的力量; (3) 深层扮演的积极效应具有较高的跨人群、跨情境稳定性; (4) 文化情境对情绪劳动作用过程具有重要的约束作用。在一定条件下, 情绪劳动要求、情绪劳动行为都可以成为有益于员工的组织生活要素。

关键词 情绪劳动; 展现规则; 深层扮演; 表层扮演; 边界条件

分类号 B849:C93

情绪劳动(emotional labor)具有双重内涵, 它可以指征工作中的情绪表达要求, 也可以指征个体在工作场所的情绪调节行为(Grandey, Chi, & Diamond, 2013; Grandey & Gabriel, 2015)。前者被定义为展现规则(display rule), 后者被定义为情绪劳动策略(emotional labor strategies) (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000)。自其概念提出以来, 情绪劳动研究一直围绕这两组核心概念展开。实证研究显示, 展现规则、情绪劳动策略对组织绩效、员工心理健康、工作态度与行为均具有强大的预测作用(Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus, DeChurch, & Wax, 2012), 凸显了情绪劳动研究的理论价值和现实意义。由于主效应研究中陆续出现了一些不一致、甚至相互矛盾的结论, 近年来理论研究的重点转向了对调节变量的探索(Grandey, Chi, & Diamond, 2013; Schreurs, Guenter, Hülshager, & van Emmerik, 2014)。调节变量研究为我们呈现了情绪劳动高度权变的一面, 修正甚至是颠覆了早期许多有关情绪劳动效应的理论认知。本文将聚集于影响情绪

劳动过程的权变因素, 通过文献回顾系统呈现那些对情绪劳动作用过程具有显著调节作用的个体特征变量、工作情境特征变量及其作用机制, 深入阐述情绪劳动的文化差异。

1 个体特征变量的调节作用

个体特征变量的调节机制探究的是情绪劳动内在过程的个体间差异所带来的主效应变异。研究显示, 受性别、人格特征、能力等因素的影响, 不同个体在情绪劳动策略的运用、情绪劳动进程中的努力程度、内在情绪体验、结果评价认知等关键心理环节上存在显著的差异, 进而使情绪劳动效应产生显著的个体间差异。

1.1 性别

在生理特征和社会期待的双重影响下, 女性通常比男性有更强烈的情绪体验、也更善于表达情绪(Brody & Hall, 2008)。因此, 体现情绪劳动要求的展现规则对女性情绪的约束力可能会大于男性(Butler, Lee, & Gross, 2009)。现有实证研究显示, 展现规则的这一性别差异化效应只存在于特定的文化情境中。展现规则在集体主义文化中(新加坡)对女性的情绪调节行为具有更强的约束作用, 她们在工作情境中更倾向于压抑自己的真实情绪; 但这一性别差异在个人主义文化中(美国)并不显著(Moran, Diefendorff, & Greguras, 2013)。

收稿日期: 2016-02-29

* 湖南省教育科学“十三五”规划项目(XJK016CJG004)

资助, 湖南省新型城镇化与住房保障研究基地资助。

通讯作者: 颜爱民, E-mail: e-trust@263.net

研究发现, 性别对表层扮演、深层扮演这两种典型的情绪劳动策略的作用过程也具有调节作用。表层扮演通过压抑、假装来调节情绪表达(Hochschild, 1983)。研究者指出, 由于男性习惯克制情绪、女性倾向于表达情绪, 因此压抑、假装对女性来说更难, 表层扮演给女性带来的内在压力、后续影响可能会大于男性(Scott & Barnes, 2011)。实证研究显示, 相比男性, 表层扮演确实会给女性员工带来更强烈的消极情绪, 进而导致更强的情绪耗竭感、更多的工作退出行为、更低的工作满意度(Johnson & Spector, 2007; Scott & Barnes, 2011; 刘朝, 王赛君, 马超群, 刘沁薇, 2013)。深层扮演通过重新评价、想象等认知手段来调节情绪体验与表达(Hochschild, 1983)。研究者推断由于女性可能从深层扮演中获得更强烈的积极情绪体验, 所以深层扮演可能对女性后续的工作行为产生更强的驱动力。实证研究显示, 女性在一天工作中的深层扮演越多, 消极情绪便越少, 工作退出行为也随之显著减少, 这一关系在男性样本上却不显著(Scott & Barnes, 2011)。

可见, 不管采用哪种策略, 情绪劳动过程涉及的情绪调节对女性的内在心理状态、工作行为的影响都更大, 其中既有积极影响也有消极影响。男性则似乎对这一过程具有一定的免疫力, 所受影响甚微。因此, 女性在情绪劳动工作中并没有明显的先天优势, 她们并不像早期理论认为的那样更擅长从事情绪劳动工作(Rafaeli & Sutton, 1989; Morris & Feldman, 1996)。

1.2 外倾性

特质一致(trait-congruity theories)理论认为, 当个体行为与其特质倾向一致时, 个体在行为过程中会有更积极的主观体验(Little, 2000; Dalal et al., 2015)。外向者具有热情、社交、活跃等特点, 他们擅长且乐于与人交往。据此, 多位学者认为, 相对内向者而言, 外向者能更轻松地驾驭情绪劳动进程, 他们的情绪劳动行为可能会产生更积极的效应(Judge, Woolf, & Hurst, 2009; Grandey, Chi, & Diamond, 2013; Joseph, Jin, Newman, & O'Boyle, 2015)。多个实证研究显示, 外倾性对情绪劳动与员工心理健康、工作绩效的关系有显著的调节作用。

Judge 等(2009)发现, 内向者一天工作中的表层扮演越多, 消极心情便越强烈; 外向者一天工作中的表层扮演越多, 消极心情却会显著减弱;

表层扮演给内向者带来的情绪耗竭感因而也显著高于外向者; 深层扮演在显著减弱内向者消极心情的同时也会小幅减弱他们的积极心情, 显著增强外向者积极心情的同时又小幅增强他们的消极心情。这说明, 外向者、内向者在表层扮演、深层扮演时均有截然不同的心理体验, 外倾性对表层扮演的消极内在效应具有负向的调节作用、对深层扮演的内在效应具有双向的调节作用。值得注意的是, 该研究中外倾性对表层扮演、深层扮演与工作满意度的关系都没有显著的影响, 说明这一人格特质调节的主要是情绪劳动与即时心理状态的关系, 对形成周期更长的工作态度的影响相对有限。

另有研究发现, 内向型服务员在角色外互动(extra-role interaction)中的表层扮演会被顾客评价为不真诚、不热情, 外向型服务员却不会(Chi, Grandey, Diamond, & Krimmel, 2011)。该研究还发现, 表层扮演会显著增加外向型服务员的小费收入, 对内向型服务员的小费收入却没有影响; 深层扮演与小费收入的关系也不受这一人格特征的影响。可见, 虽然同样是压抑和伪装, 外向者、内向者在表层扮演时不仅有不一样的内在体验, 还会得到非常不一样的外部反馈。总体而言, 情绪劳动对于内向者来说更难、负效应的风险更高, 外倾性是一项有益于情绪劳动的特质。

1.3 自我监控

自我监控是指个体为了在他人面前树立得体的形象而对自我展示与外部行为进行监视、控制的程度(Gangestad & Snyder, 2000)。自我监控水平高的个体被称为社交场合的“变色龙”, 他们对情境线索敏感, 善于察言观色、随机应变(Brotheridge & Lee, 2003; Scott, Barnes, & Wagner, 2012)。对自我监控水平低的个体来说, 做真实的自己极其重要, 他们很少考虑行为的情境适宜性, 通常不愿改变自己去适应环境(Ozcelik, 2013; Scott et al., 2012)。因此, 当两者身处必须要改变自己的情境中时(如伪装积极情绪), 执行改变会给低自我监控者带来更高水平的认知冲突与情绪冲突(Pugh, Groth, & Henning-Thurau, 2011), 从而导致同样的调节行为产生差别化效应。

实证研究发现, 自我监控水平高的人更善于“表演”(acting), 与顾客、同事互动时他们相比低自我监控水平的人会有更多的表层扮演, 深层扮

演却旗鼓相当(Brotheridge & Lee, 2003; Ozcelik, 2013; Scott et al., 2012)。自我监控还对情绪劳动与多个结果变量之间的关系有显著的调节作用：深层扮演对高自我监控者的工作满意度有显著的积极影响，对低自我监控者的工作满意度影响不显著；工作日间个体深层扮演的波动幅度(deep acting variability)越大，高自我监控水平者的工作退出行为便会显著增加，低自我监控水平者的工作退出行为却会显著减少；表层扮演的波动幅度(surface acting variability)对两者工作满意度(负向)、工作退出行为(正向)的影响方向一致，但对高自我监控水平者的影响程度显著小于低自我监控者(Scott et al., 2012)。

可见，就工作满意度而言，更多的表层扮演通过高自我监控者的合理化认知加工后并没有给他们带来额外的消极影响，而等量的深层扮演却会给他们带来更多的积极影响。总体上，自我监控水平高的情绪劳动者工作满意度相对更高，但情绪调节行为的频繁波动对他们来说也是有心理代价的。长期保持情绪调节的随机应变状态是否会有损于个体身心健康、长期绩效是一个值得探讨的问题。因此，我们尚不能就此判定，善于察言观色的人一定比坚持做自己的人更适合从事情绪劳动工作。

1.4 任务自我效能感

情绪劳动文献中的任务自我效能感(task-specific self-efficacy)有两种操作性定义：情绪调节自我效能感(self-efficacy for emotion-regulation)、表层扮演自我效能感(surface acting self-efficacy)。前者指个体对于自己是否能够有效地进行情绪调节的信念(Wang, Liao, Zhan, & Shi, 2011)，后者则指向更加具体的表层扮演过程(Pugh et al., 2011)。自我效能感具有动机功能(Bandura & Locke, 2003)。资源保存理论认为动机是一种重要的心理资源(Hobfoll, 1989)，情绪调节自我效能感因此被认为具有抵消情绪调节过程中的部分资源消耗、弱化负效应的积极作用(Nguyen, Groth, & Johnson, 2016)。

Wang 等(2011)发现，情绪调节自我效能感高的员工在受到顾客苛待后做出的报复性破坏行为要显著少于那些情绪调节自我效能感低的员工。Pugh 等(2011)的研究也显示，表层扮演自我效能感对表层扮演和情绪耗竭之间的关系有显著的负向调节作用。在另一个 MeMo 模型中，表层扮演

自我效能感不仅弱化了表层扮演导致的情感承诺降低，也对低情感承诺导致的缺勤行为增加起到了减弱作用，最终使表层扮演与缺勤行为之间显著的直接关系变得完全不显著(Nguyen et al., 2016)。这些研究说明，当个体相信自己能有效地进行情绪调节(即使是表层扮演)时，情绪劳动对个体内在状态、后续行为的消极作用会显著减弱。

目前，尚未有实证研究探讨自我效能感对深层扮演作用过程的调节效应。从作用机制来看，情绪调节自我效能感作为动机资源也有可能为深层扮演过程提供支持。但有学者指出，表层扮演与深层扮演的过程可能涉及非常不一样的补偿机制(Hülsheger & Schewe, 2011)，因此自我效能感与深层扮演的交互效应还有待验证。

2 工作情境变量的调节作用

工作情境变量的调节机制关注的是工作场所的外部因素对员工情绪劳动行为及作用过程的约束作用。工作场所的情境因素包括两类：任务特征和社会性特征(Barrick, Mount, & Li, 2013)。实证研究显示，任务特征如自主性、组织监管强度、薪酬设计对员工情绪劳动作用过程具有显著的调节作用。研究关注的社会性特征主要是上级的影响，主管支持、领导风格的调节作用已在多个研究中被证实。

2.1 自主性

情绪劳动的背景是员工与顾客之间的社会互动。在工作设计理论中，社会互动是一项具有多方面积极意义(如获得社会支持、降低角色模糊性等)的工作特征，一贯被视为工作丰富化的重要手段(Hackman & Oldham, 1980; Grandey & Diamond, 2010)。为什么在社会互动过程中产生的情绪劳动却会对员工心理健康、工作态度与行为产生消极影响呢？研究者认为，其中一个重要的原因是由于员工的情绪表达受制于组织管理，在情绪劳动过程中缺少自主性(Grandey, Chi, & Diamond, 2013)。

多个研究关注了自主性的影响，其中有的研究测查的是广义的工作自主性，有的研究采用的是情绪劳动中的自主性概念——情绪展现自主性(display autonomy)。所谓情绪展现自主性，是指员工与顾客互动时按照一般社会规范对顾客以礼相待即可，组织不宣传、也不强制员工按特定的方式表达情绪(Goldberg & Grandey, 2007)。实验研究

发现,同样的任务情境中,自主组的任务绩效显著优于那些要求按指令呈现特定情绪的被试;指令组会有更多的表层扮演行为、明显的情绪耗竭感,自主组的表层扮演、情绪耗竭均不显著(Goldberg & Grandey, 2007)。Johnson 和 Spector (2007)发现,工作自主性会显著增强深层扮演与工作满意度的关系,扭转表层扮演作用于情感健康、情绪耗竭、工作满意度的作用方向。Christoforou 和 Ashforth (2015)的研究发现,工作自主性对展现规则与销售业绩的关系有显著的调节作用。在工作自主性高的情境中,展现规则对销售业绩有最大的促进作用。这些数据说明,自主性对情绪劳动作用于员工心理健康、绩效及工作满意度的过程都有不容忽视的影响。

这是否意味着组织不需要对员工情绪进行监督,只要给予员工充分的自主权便可以达到理想的管理效果呢?下文有关展现规则强度的研究成果将为这个问题提供有价值的线索。

2.2 展现规则的强度

元分析显示,展现规则总体上可以促使员工更加积极地进行情绪调节(Mesmer-Magnus et al., 2012; Kammeyer-Mueller et al., 2013),同时它又可以解释工作倦怠 1%的变异(Mesmer-Magnus et al., 2012)。这说明组织有必要对员工情绪活动进行规范和指导,但组织情绪监管也有潜在的消极作用。研究发现,展现规则的差异化效应主要来源于它的强度。

组织展现规则通常以正式制度的形式实现对员工情绪活动的监管、干预。实证研究发现,组织展现规则的强度与 3 组重要的结果变量——员工服务行为(情感传递、顾客导向的组织公民行为)、顾客感知(员工真诚度)和销售业绩均呈倒 U 型关系(Christoforou & Ashforth, 2015)。也就是说,中等强度的展现规则管理效果最佳。

行业情绪劳动要求也是衡量工作中展现规则强度的一个指标,其实质是行业从业人员在日常工作中需要进行社会互动、情绪管理的强度,它反应的是社会公众对特定职业角色的期待(Bhave & Glomb, 2009; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013)。实证研究显示,这一高阶结构对从业人员表层扮演与工作满意度的关系具有跨层次调节作用——在情绪劳动要求高的行业中,表层扮演对工作满意度的负性影响要显著小于那些情绪劳动要求低的行业(Bhave & Glomb, 2016)。进一步的非线性

关系分析并没有显示出类似于上文的倒 U 型关系,总体满意度最高的是那些在高情绪劳动要求的行业工作、同时又较少进行表层扮演的个体。可见,行业情绪劳动要求并不像早期理论假设的那样会给从业者带来额外的工作负担,反倒能稀释情绪劳动过程潜在的负效应。

在工作设计理论看来,两种不同水平的展现规则有共同的作用机制:积极作用源于它能帮助员工理解角色要求、建立目标,驱动员工有意识地整合资源投入到情绪劳动过程中(Kammeyer-Mueller et al., 2013);消极作用是由于它试图控制员工的情绪活动,削弱了员工对情绪与工作行为的掌控感(Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011; Goldberg & Grandey, 2007)。相对非正式的、内隐的行业情绪劳动要求而言,正式的组织展现规则给员工带来的控制感更直接、更强烈(Grandey & Diamond, 2010)。因此,当组织对员工情绪活动实施高强度监控、干预时,展现规则的消极作用便会凸显出来。行业情绪劳动要求由于对员工行为的影响路径更长、方式更内隐,给员工制造的压力相对有限,展现规则的积极作用便会彰显出来。

这一解释与上文工作自主性的影响机制是相互呼应的。结合两者,我们认为组织需要对员工情绪劳动进行一定的指导与约束,但也不宜干预太多;员工在情绪调节与表达活动中享有一定的自主性具有重要意义。

2.3 绩效工资

具有交换价值是情绪劳动的基本属性之一(Hochschild, 1983)。多个实证研究显示,现实工作情境中,员工确实会因为良好的情绪表现而获得组织或顾客给予的经济回报(Chi et al., 2011; Hülshager, Lang, Schewe, & Zijlstra, 2015)。学者们指出,工作收入(尤其是绩效奖励)作为工作结果具有绩效反馈功能,它会反过来对情绪劳动的作用过程产生影响(Grandey, Chi, & Diamond, 2013)。

Grandey, Chi 和 Diamond (2013)将绩效工资作为情境因素引入了情绪劳动与工作满意度的关系模型中,并采用多种方法进行了系列研究。实验研究发现,在同等情绪劳动要求下,有奖励组被试的工作满意度、积极心情(兴奋感、自豪感)均高于无奖励组,而消极心情则显著低于无奖励组。实地研究中,不同形式的绩效奖励(主观感知

或实际获得)对情绪劳动要求、表层扮演与工作满意度的关系均有显著的调节作用。在低绩效奖励的情境中,情绪劳动要求对工作满意度的影响不显著,表层扮演对工作满意度有显著的负向影响;在高绩效奖励的情境中,情绪劳动要求、表层扮演对工作满意度均有显著的正向影响。绩效奖励对深层扮演与工作满意度之间的正向关系没有调节作用。

这些数据说明,经济奖励的主观感知与客观刺激对于情绪劳动工作者来说都有积极的意义。它不仅有益于总体工作满意度,还能唤起情绪劳动者的积极情绪。它能放大行业展现规则的积极效应,赋予表层扮演积极的力量,又不会削弱深层扮演的积极作用。可见,工作场所的情绪劳动要求、情绪调节行为并不像早期理论假设的那样,必然以牺牲员工心理健康为代价换取组织利益(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1989)。

2.4 管理者

在组织层级中,管理者尤其是部门主管拥有评定下属绩效的权力,因此主管是员工获取绩效反馈的重要途径(Grandey & Diamond, 2010)。同时,由于日常工作中主管与下属之间有密切的交集,主管因而也是员工获得社会支持的重要来源(Lam, Huang, & Janssen, 2010)。管理者可能通过多种途径影响员工情绪劳动过程(Kaplan, Cortina, Ruark, LaPort, & Nicolaidis, 2014)。

研究发现,有主管领导的情绪劳动工作者的工作满意度要显著高于没有主管的同行从业者(Grandey, Chi, & Diamond, 2013)。这说明,有没有主管带来了显著的差异,而主管的作为也具有重要影响。研究发现,主管支持对酒店业员工情绪劳动与工作倦怠、工作满意度之间的关系均有显著的调节作用。在低主管支持的情境中,表层扮演、深层扮演都会带来工作满意度的降低、工作倦怠的增加;而在高主管支持的情境中,表层扮演、深层扮演都会带来工作满意度的上升、工作倦怠的减少;主管支持对表层扮演的调节作用相对深层扮演更强(Chen et al., 2012)。Kaplan 等(2014)进一步指出,领导者自身的情绪管理行为也是员工积极情绪、展现规则认知、压力感的重要影响因素。

近年来,多个研究以公务员为样本,探讨了领导风格对下属情绪劳动作用过程的影响。Chi

和Liang (2013)发现,虐待领导行为会给那些倾向于采用表层扮演策略的下属带来更加显著的情绪耗竭感,并以此为中介进一步增加员工工作退缩行为。另有研究发现道德型领导对下属表层扮演与工作投入之间的负向关系有显著的调节作用,但是对深层扮演主效应的调节作用不显著(Lu & Guy, 2014)。

可见,作为组织的代理人,管理者的存在、支持程度、行为风格都对员工情绪劳动有着重要的影响。管理者既可能是员工情绪劳动过程中赖以寻求支持的对象,同时也可能是额外的压力来源。因此,组织应该重视主管在员工情绪劳动过程中发挥的作用,而作为管理者则应该注意在日常管理中关注、关心员工的情绪表现。

3 文化情境的调节作用

组织展现规则、个体情绪表达均受文化常模的影响(Mesquita & Delvaux, 2013)。由于文化情境对情绪劳动的影响是多维的、复杂的,实证研究中探讨文化情境差异通常是通过采用来自文化差异较大的两个或多个国家的样本进行比较来实现。因此,我们无法从现有文献中提取某些代表文化情境的变量,我们将依次呈现展现规则、情绪劳动策略、情绪劳动效应在不同国家(文化)情境中的差异。

3.1 展现规则的文化差异

有研究关注了不同文化中工作场所的快乐、愤怒表达规则的差异(Grandey, Rafaeli, Ravid, Wirtz, & Steiner, 2010)。结果显示,在高权力距离的文化(新加坡)中,“向上级表达愤怒”的接受程度显著低于中等权力距离的文化(美国)和低权力距离的文化(以色列)。“向同事表达愤怒”在集体主义文化(新加坡)的接受程度也显著低于个人主义文化(美国、法国、以色列)。“向顾客表达愤怒”在法国的接受程度显著高于其他三个国家。虽然“微笑服务”已成为全球服务业的通则,但该研究发现“向顾客传递快乐”在美国被重视的程度显著高于其他三个国家,说明这一理念在不同文化中的影响力是不一致的。

另有研究探讨了愤怒、蔑视、厌烦、恐惧、悲伤、快乐六种情绪的展现规则在两种文化中的差异(Moran et al., 2013)。结果发现,相对非工作情境,美国样本和新加坡样本在工作场所均表现出

压抑上述情绪的倾向, 连快乐也不例外。但压抑的程度还是存在一定的差异, 新加坡样本在愤怒、恐惧、悲伤三种情绪上的压抑值显著高于美国样本, 另外三种情绪的差异则不显著。

研究者认为, 展现规则的文化差异源于不同文化所建构的人际关系、自我概念、工作哲学信念的差异(Mesquita & Delvaux, 2013)。我们可以发现, 上述两个研究的部分结论具有一致性, 比如在工作场所向他人表达愤怒在个人主义文化中被接受的程度要远远高于集体主义文化。但也有不一致的地方, 比如在 Grandey 等(2010)的研究中美国人、新加坡人快乐的表达程度存在显著差异, 在 Moran 等(2013)的研究中却没有差异。可靠的结论还需要进一步实证研究的支持。

3.2 情绪劳动策略的文化差异

情绪劳动的实质是个体调节情绪以使其符合展现规则的过程(Hochschild, 1983)。因此, 我们可以根据展现规则的文化差异推断, 情绪劳动策略可能也存在某种形式的文化差异。

对此, 多位学者采用来自服务业的美国样本和亚洲样本进行了比较研究。结果发现, 中国样本表层扮演、深层扮演的均值都显著高于美国样本(Allen, Diefendorff, & Ma, 2014)。另有研究者认为, 独立考察表层扮演、深层扮演并不足以勾勒出个体的情绪调节策略风格。他们根据个体组合运用两种情绪劳动策略的模式将情绪劳动者区分为 5 种类型: 积极扮演者(高深层扮演、高表层扮演)、深层扮演者(高深层扮演、低表层扮演)、表层扮演者(高表层扮演、低深层扮演)、低水平扮演者(低深层扮演、低表层扮演)、非扮演者(极低深层扮演、极低表层扮演)(Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015)。该研究发现, 美国样本($N=522$)中最多的情绪劳动者亚型是低水平扮演者(39.16%), 新加坡样本($N=478$)中最多的亚型是积极扮演者(42.57%); 其他 4 个亚型的排名及占比也有一定的差异。

根据上述结论, 我们可以推断, 亚洲国家的服务业从业者在日常工作中相对美国同行会有更多的情绪调节行为。按照资源保存理论(Hobfoll, 1989)的观点, 任何形式的情绪调节都需要消耗个体的内在资源, 资源消耗越多个体感到越耗竭, 那么这一推论意味着亚洲服务业从业者相比美国同行而言必然会感到心更累吗? 情绪劳动效应的

文化差异将告诉我们, 同样的情绪劳动要求、同样的情绪劳动行为在不同文化情境中可能产生不一致的效应。

3.3 情绪劳动效应的文化差异

文化情境对情绪劳动效应的影响主要表现为效应值的显著差异, 偶见作用方向的差异。Allen 等(2014)发现, 展现规则在美国情境中可以预测员工表层扮演、深层扮演的增加, 在中国情境中只能预测深层扮演的增加; 美国情境中表层扮演对工作倦怠的影响程度显著大于中国情境, 但中国情境中展现规则对工作倦怠的弱化作用更显著。类似地, 有研究发现相对新加坡样本, 深层扮演与工作满意度的关系在美国样本中更强(Gabriel et al., 2015)。另有研究显示, 表层扮演对美国样本的情绪耗竭和工作满意度的影响均大于法国样本(Grandey, Fisk, & Steiner, 2005)。元分析也发现了某种形式的文化差异: 总体上表层扮演具有显著的负效应, 但对拉美裔欧洲人的作用小于日耳曼裔和英裔白人(Hülshager & Schewe, 2011)。多个元分析结果支持表层扮演与情绪耗竭、工作满意度之间的负向关系(Hülshager & Schewe, 2011; Mesmer-Magnus et al., 2012; Kammeyer-Mueller et al., 2013)。但国内学者的本土研究发现, 表层扮演对情绪耗竭没有显著影响(陈瑞君, 秦启文, 2011)。Grandey, Chi 和 Diamond (2013)在中国台湾样本中甚至发现表层扮演对工作满意度有积极的影响, 虽然没有达到显著性, 但方向为正。

研究者认为, 情绪劳动效应的文化差异同样源于展现规则的文化差异(Mesquita & Delvaux, 2013)。以表层扮演与工作满意度的关系为例, 由于在亚洲文化中向他人公然表达愤怒的接受度较低, 压抑愤怒等消极情绪(即表层扮演)是普遍的社交行为, 这一调节策略因而不会给个体带来内在冲突, 对满意度便没有消极影响; 而美国文化中这一展现规则的接受度更高, 压抑、假装便会产生更强的负效应(Grandey, Chi, & Diamond, 2013)。社会认知心理学的双加工理论提供了另外一种解释, 该理论认为情绪调节可以在有意识和无意识水平上发生, 文化因素对个体情绪调节行为的影响发生在无意识水平上(Mauss, Bunge, & Gross, 2008), 无需消耗个体内在资源, 因此潜在的消极影响便会显著减弱(Hülshager et al., 2015)。情绪劳

动效应的文化差异进一步凸显了结合文化特征理解情绪劳动过程的必要性。

4 总结与展望

通过系统文献回顾,我们可以发现情绪劳动的作用过程具有很高的权变性。反映员工个体特征、工作情境特征的多组变量以及文化情境对展现规则、情绪劳动策略与众多结果变量的关系具有显著的调节作用——它们放大或削弱情绪劳动的主效应,有时甚至扭转情绪劳动的作用方向。因此,从权变的视角认知情绪劳动工作的特征、理解情绪劳动的过程是十分必要的,也是十分重要的。

4.1 权变视角下的展现规则

通过文献回顾,我们发现展现规则在组织、行业、文化三个水平上以不同的方式引导员工的情绪调节活动。在组织水平,中等强度的展现规则管理效果最佳。行业水平的展现规则要求越高,积极作用越大。文化水平的展现规则的影响发生在无意识水平上,个体情绪调节行为与其一致时没有消极影响,与其背离时便会产生消极影响,这一过程与强度无关。通过比较三者的作用机制,我们发现展现规则越内隐,对员工情绪调节行为的影响越自动化,情绪调节过程消耗的资源因而越少,员工被控制的感知也越低,这将大大降低情绪劳动潜在的负效应风险。据此,我们建议组织的情绪劳动管理实践不要仅仅依靠正式制度,还应结合内隐的方式去传播、内化相关理念,以获得更佳的管理效果。

现有研究发现影响组织、行业展现规则的权变因素主要有员工性别、工作自主性、组织绩效奖励与文化情境。展现规则对女性情绪的约束力大于男性,但这一性别差异只在特定的文化情境中显著,说明性别与文化情境具有交互作用。工作自主性会强化组织展现规则对销售业绩的促进作用;绩效奖励会增强组织、行业展现规则对员工积极情绪、工作满意度的积极影响,减弱其对员工消极心情的负向影响。在中、美两种不同的文化情境中,展现规则对美国服务业从业者情绪调节行为的约束力更强,对中国服务业从业者工作倦怠的弱化作用更显著。

在全球服务业经济盛兴、“顾客至上”经营理念盛行的大环境下,我们应该很欣喜地认识到文化水平的情绪表达准则、行业情绪劳动要求、适

度的组织情绪监管本身并不会给从业者制造额外的工作负担,反而具有唤起积极情绪、减少消极情绪、增加工作满意度、降低工作倦怠、促进绩效等诸多积极作用。来自外部的的情绪劳动要求并不像早期理论假设的那样必然会给从业者带来额外的工作负担。通过合理的管理干预,情绪劳动要求完全可能成为有益于员工的组织生活要素。

鉴于我国有独特的人际关系文化、我国服务业与西方服务业处在不同的发展阶段,我们认为我国职场情绪表达规则在传统文化与时代特征的交织作用下必然有其独特的内涵,国人在工作场所的情绪调节可能有其独特的方式,中国企业的员工情绪管理可能面临独特的问题,未来可从文化视角对展现规则的中国情境特异性及系列衍生问题进行深入探索。

4.2 权变视角下的情绪劳动策略

早期研究中,情绪劳动一度被认为是员工迫于组织压力,将原本私密的个人情感转化为商品以迎合公众消费者的过程,其中充斥着不得已的压抑和伪装。在这种理论导向下,早期理论一致认为频繁的情绪劳动是职场心理健康的克星。后来,随着实证研究的积累,学者们发现表层扮演对工作态度、绩效及个体心理健康的等一系列结果变量都表现出相对一致的消极作用,深层扮演则相反。于是情绪劳动被视为是一把“双刃剑”,表层扮演是它的阴暗面,深层扮演是它的阳光面。

通过文献回顾,我们发现表层扮演的作用过程具有很强的权变性,其影响因人而异,因境而异。虽然对某些人群(如女性、内向者)来说,或在某些情境中(如辱虐型领导),表层扮演潜在的负效应更大,但它的潜在伤害也可以借助个体内在的保护机制(如高自我监控、表层扮演自我效能感)或通过组织管理干预(如道德型领导)被减弱、消除。就文化差异而言,在中国情境中表层扮演对工作满意度、工作倦怠的破坏性影响相对美国或平均水平(元分析)而言均偏小。对某些人群(如外向者、情绪调节自我效能感高的人等)而言,或在特定情境中(如高自主性、高绩效奖励工作中、高主管支持等),表层扮演甚至可以转化为积极的力量,产生唤起积极情绪、提高工作满意度、增加收入等积极作用。深层扮演的积极效应则具有很高的跨情境、跨人群稳定性。现有研究仅发现在两种条件下,深层扮演表现出了一定的消极效

应: 它可能会给外向者带来坏心情(Judge et al., 2009); 深层扮演若不稳定会给自我监控水平高的人带来工作退出行为的增加(Scott et al., 2012)。

可见, 情绪劳动行为(包括表层扮演与深层扮演)并不必然以伤害员工身心健康的代价服务于组织目标, 其积极作用要远大于早中期理论的假设。当然, 要实现共赢, 组织也必须高度重视情绪劳动管理, 如提供多元的支持体系、建立合理的激励机制、维护一定的自主性空间等。情绪劳动的研究始于对其阴暗面的关注, 现阶段理论发展的成果正将研究者的热情逐步吸引到情绪劳动的阳光面(Humphrey, Ashforth, & Diefendorff, 2015)。积极、有效的情绪调节对更广泛的结果变量的潜在促进作用, 如社会资源的获得、自我肯定、工作生活质量、甚至是溢出效应, 都是有意义又有趣的研究方向。

4.3 差异化的边界条件

展现规则与情绪劳动策略具有不同的内涵, 它们以不同的路径与机制作用于员工心理健康、工作态度、工作行为、绩效等结果变量, 本文发现它们的边界条件也有较大差异。总体而言, 对情绪劳动策略具有调节作用的个体与工作情境因素更多、更复杂。但我们也发现, 自主性、绩效奖励、文化情境对展现规则与表层扮演具有某种类似的调节作用。在高自主性或高绩效奖励的工作情境中, 展现规则、表层扮演都倾向于产生更强的积极效应, 说明这两个变量对情绪劳动作用链的多个环节具有重要的影响。就文化情境而言, 展现规则、表层扮演在中国情境中均表现出相对较小的消极效应。这进一步说明, 我国本土研究在考察、解释情绪劳动的效应时, 应该特别关注文化情境的潜在影响。

另外, 我们发现表层扮演、深层扮演的边界条件是不一致的。回顾文献时, 我们注意到许多研究在同一理论框架内测查了同一个(或组)调节变量对表层扮演、深层扮演的潜在影响。在这些研究中, 调节变量以相同的机制、相同的方向(同时弱化或增强), 或者相同的机制、相反的方向(强此弱彼)约束表层扮演、深层扮演与因变量的关系。但结果显示, 这种对称式的调节效应只在极少数研究中得到了支持(如, Chen et al., 2012)。在大多数研究中, 只有作用于表层扮演过程的调节效应假设得到了支持, 作用于深层扮演的调节效

应为不显著(例如: Goldberg & Grandey, 2007; Chi et al., 2011; 刘朝等, 2013; Grandey, Chi, & Diamond, 2013; Lu & Guy, 2014; Allen et al., 2014 等), 或反之(例如: Scott et al., 2012)。这说明, 对表层扮演、深层扮演作用过程具有约束力的个体因素及情境因素是不一致的, 表层扮演与深层扮演的过程确实涉及非常不一样的补偿机制(Hülsheger & Schewe, 2011)。因此, 未来研究的理论设计应该重视表层扮演、深层扮演的这一差异, 尝试从不同的理论视角来独立探讨两者各自的边界条件。除非有特别强的理论支持, 否则笼统地将它们置于同一理论模型中是有失理论严谨性的。

纵览现有研究, 表层扮演似乎总体上比深层扮演对边界条件更敏感。这一结论可能反应的是两者敏感度的真实差异, 但也很可能是由于现有研究没有捕捉到那些对深层扮演过程具有影响力的权变因素所致。鉴于认知是深层扮演的核心过程(Hülsheger et al., 2015), 我们推断那些能帮助个体有效应对的认知资源(如情绪调节知识、客户知识等)可能会对深层扮演的作用过程产生潜在的支持作用。鉴于互动对象的积极反馈已被证实是深层扮演最核心的直接效应(Humphrey et al., 2015), 我们推断, 由此带来的积极社会关系以及相应的社会资源可能会进一步对深层扮演过程产生重要的调节作用。未来研究可从这两个视角对深层扮演的调节作用进行探讨, 为情绪劳动的边界条件研究做出新的理论贡献。

参考文献

- 陈瑞君, 秦启文. (2011). 情绪劳动与抑郁及焦虑的关系: 情绪耗竭的中介作用. *心理科学*, 34(3), 676-679.
- 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(4), 545-551.
- Allen, J. A., Diefendorff, J. M., & Ma, Y. F. (2014). Differences in emotional labor across cultures: A comparison of Chinese and U.S. service workers. *Journal of Business and Psychology*, 29(1), 21-35.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.

- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Li, N. (2013). The theory of purposeful work behavior: The role of personality, higher-order goals, and job characteristics. *Academy of Management Review*, 38(1), 132–153.
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2009). Emotional labour demands, wages and gender: A within-person, between-jobs study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(3), 683–707.
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 42, 722–741.
- Brody, L. R., & Hall, J. A. (2008). Gender and emotion in context. In M. Lewis, J. M. Haviland-Jones, & L. F. Barrett (Eds.), *Handbook of emotions* (pp. 395–408). New York: Guilford.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365–379.
- Butler, E. A., Lee, T. L., & Gross, J. J. (2009). Does expressing your emotions raise or lower your blood pressure? The answer depends on cultural context. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 40(3), 510–517.
- Chen, Z. G., Sun, H. W., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y. 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(4), 826–845.
- Chi, N. W., Grandey, A. A., Diamond, J. A., & Krimmel, K. R. (2011). Want a tip? Service performance as a function of emotion regulation and extraversion. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337–1346.
- Chi, S. C. S., & Liang, S. G. (2013). When do subordinates' emotion-regulation strategies matter? Abusive supervision, subordinates' emotional exhaustion, and work withdrawal. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 125–137.
- Christoforou, P. S., & Ashforth, B. E. (2015). Revisiting the debate on the relationship between display rules and performance: Considering the explicitness of display rules. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 249–261.
- Dalal, R. S., Meyer, R. D., Bradshaw, R. P., Green, J. P., Kelly, E. D., & Zhu, M. M. (2015). Personality strength and situational influences on behavior: A conceptual review and research agenda. *Journal of Management*, 41(1), 261–287.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170–186.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863–879.
- Gangestad, S. W., & Snyder, M. (2000). Self-monitoring: Appraisal and reappraisal. *Psychological Bulletin*, 126(4), 530–555.
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 301–318.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
- Grandey, A. A., Chi, N. W., & Diamond, J. A. (2013). Show me the money! Do financial rewards for performance enhance or undermine the satisfaction from emotional labor? *Personnel Psychology*, 66(3), 569–612.
- Grandey, A. A., & Diamond, J. A. (2010). Interactions with the public: Bridging job design and emotional labor perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2–3), 338–350.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 3–27). New York: Psychology Press / Routledge.
- 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(5), 893–904.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 2(1), 323–349.
- Grandey, A. A., Rafaeli, A., Ravid, S., Wirtz, J., & Steiner, D. D. (2010). Emotion display rules at work in the global service economy: The special case of the customer. *Journal of Service Management*, 21(3), 388–412.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749–769.

- 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*(3), 361–389.
- Hülsheger, U. R., Lang, J. W. B., Schewe, A. F., & Zijlstra, F. R. H. (2015). When regulating emotions at work pays off: A diary and an intervention study on emotion regulation and customer tips in service jobs. *Journal of Applied Psychology, 100*(2), 263–277.
- Johnson, H. A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 319–333.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology, 100*(2), 298–342.
- 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*(1), 57–88.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. W., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology, 66*(1), 47–90.
- Kaplan, S., Cortina, J., Ruark, G., LaPort, K., & Nicolaides, V. (2014). The role of organizational leaders in employee emotion management: A theoretical model. *The Leadership Quarterly, 25*(3), 563–580.
- Lam, C. K., Huang, X., & Janssen, O. (2010). Contextualizing emotional exhaustion and positive emotional display: The signaling effects of supervisors' emotional exhaustion and service climate. *Journal of Applied Psychology, 95*(2), 368–376.
- Little, B. R. (2000). Free traits and personal contexts: Expanding a social ecological model of well-being. In W. B. Walsh, K. H. Craik, & R. H. Price (Eds.), *Person-environment psychology: New directions and perspectives* (2nd ed., pp. 87–116). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Lu, X. J., & Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for Chinese public servants? *Public Personnel Management, 43*(1), 3–24.
- Mauss, I. B., Bunge, S. A., & Gross, J. J. (2008). Culture and automatic emotion regulation. In M. Vandekerckhove, C. von Scheve, S. Ismer, S. Jung, & S. Kronast (Eds.), *Regulating emotions: Culture, social necessity, and biological inheritance* (pp. 39–60). London, UK: Blackwell.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance-congruence perspective. *Organizational Psychology Review, 2*(1), 6–53.
- Mesquita, B., & Delvaux, E. A. (2013). A cultural perspective on emotion labor. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 251–272). New York: Psychology Press / Routledge.
- Moran, C. M., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2013). Understanding emotional display rules at work and outside of work: The effects of country and gender. *Motivation and Emotion, 37*(2), 323–334.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986–1010.
- Nguyen, H., Groth, M., & Johnson, A. (2016). When the going gets tough, the tough keep working: Impact of emotional labor on absenteeism. *Journal of Management, 42*(3), 615–643.
- Ozcelik, H. (2013). An empirical analysis of surface acting in intra-organizational relationships. *Journal of Organizational Behavior, 34*(3), 291–309.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology, 96*(2), 377–390.
- 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. 1–43). Greenwich, CT: JAI Press.
- Schreurs, B., Guenter, H., Hülsheger, U., & van Emmerik, H. (2014). The role of punishment and reward sensitivity in the emotional labor process: A within-person perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(1), 108–121.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal, 54*(1), 116–136.
- Scott, B. A., Barnes, C. M., & Wagner, D. T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self-monitoring. *Academy of Management Journal, 55*(4), 905–926.
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y. J., & Shi, J. Q. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal, 54*(2), 312–334.

Understanding emotional labor from a contingent perspective: A review on moderating variables and mechanisms

LIAO Huahua^{1,2}; YAN Aimin²

(¹ Department of Economics and Management, Changsha University, Changsha, 410022, China)

(² School of Business, Central South University, Changsha, 410083, China)

Abstract: Exploration of moderators has been one of the major theoretical focus of emotional labor literature in recent years. Our review on the empirical studies indicated that a great variety of variables in three aspects—individual difference, job context and culture—had significant moderating effects on the effects of emotional labor. By taking a contingent perspective on emotional labor, we found that: (I) the display rules at organizational, industrial and cultural levels could exert different yet related influence on individual emotion expression in workplace; (II) the potential detrimental effect of surface acting could be possibly buffered, eradicated or even turned into positive one by means of either individual internal mechanism or organizational management intervention; (III) deep acting had a positive effect consistently across individuals and contexts; (IV) cultural context functioned as an important boundary condition for emotional labor process. It was revealed that both emotional labor requirements and regulation behaviors could possibly bring benefits to employees.

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