

Review of the Research on Emotional Labor in Organization Behavior Perspective

Yi Xiong, Xingui Zhang

School of Management, Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou
Email: xingguiz@163.com

Received: Feb. 16th, 2011; revised: Mar. 30th, 2011; accepted: Apr. 13th, 2011.

Abstract: With the development of the Third Industry, researchers are paying more attention on emotional labor. The concept, the structure, and the causes and results of emotional labor had been researched. Though the efforts over 20 years on emotional labor make the researches more complete, many limitations and insignificance are existed. The clear definition of emotional labor's concept and structures dimension, research under culture background, deep and wide researches on emotional labor in organizations, multiple-sample studies, those would be the directions of future research.

Keywords: Emotional Labor; Organization Behavior; Review

情绪劳动研究：回顾与展望*

熊 懿, 张兴贵

广东外语外贸大学国际工商管理学院, 广州, 510006
Email: xingguiz@163.com

收稿日期: 2011年2月16日; 修回日期: 2011年3月30日; 录用日期: 2011年4月13日

摘 要: 随着服务业的兴盛, 情绪劳动受到了研究者的广泛关注。研究者对情绪劳动的定义、结构、影响因素和内在机制以及情绪劳动对组织行为的影响进行了探究。本文就情绪劳动的涵义和测量, 情绪劳动的前因变量及其对组织行为结果变量的影响进行了回顾, 对情绪劳动的研究做出评论与展望: 指出, 对情绪劳动的内涵和结构维度的清晰界定、结合文化背景的本土研究, 对组织中情绪劳动的深化和拓展研究以及多样化样本研究都将是未来研究的方向。

关键字: 情绪劳动; 组织行为; 评论

1. 引言

20世纪中后期, 随着服务业的崛起和兴盛, 服务业从业人员的数量稳步增长, 服务质量成为企业竞争的一个关键因素。管理者开始相信, 员工积极、友善的情绪与顾客满意度有着密切的关系, 并能提高顾客对企业的忠诚度和依赖, 从而提高组织利润。在组织行为学领域, 学者们也开始关注情绪对员工的工作绩效影响以及员工如何表达自己的情绪等问题, 并提出了“情绪劳动”这一概念, 展开了对这一新的范畴的研究。有学者将情绪劳动视为个体在工作中所从事的

与智力劳动、体力劳动齐名的“第三种劳动”。对情绪劳动的研究将帮助我们更深刻地了解管理的对象——人, 也将丰富和完善组织行为学理论体系, 为人力资源管理开启新的视角。

对情绪劳动的研究不仅具有重大的理论意义, 在实践方面也具有重大的应用价值。现代人力资源管理在强调对人力资源的开发和有效配置时, 却存在着对其物化的倾向, 忽视了人力资源与其它资源的本质区别——人是有情绪的。情绪劳动作为一种受到内在调控的外显的情绪表达行为, 既影响个体的身心健康又对组织意义重大。对个体而言, 过度的情绪劳动负担者当其承受的压力达到一定程度, 便会导致职业枯竭, 降低工作的满意度和绩效。了解情绪劳动的策略、内

*基金项目: 本研究受到广东省自然科学基金(10151042001000007)、广东省哲学社会科学基金(GD10CGL16)、广东外语外贸大学粤商研究中心(2011JD-05)及服务外包研究院(fwb0904)的资助。

在机制和产生的结果，以及情绪劳动的心理过程，将帮助个体了解自己的心理状态，更好地预测人际互动，避免一些令人尴尬的人际问题；也可以帮助工作者获得潜在的利益，有助于个体身心健康，提升绩效表现。

对企业而言，情绪劳动是个体为了满足组织的要求而表现出一定的情绪行为，情绪劳动对个体和组织都会产生影响，这些影响既可能是积极的，也可能是消极的。因此如何有效的管理情绪劳动是当代人力资源管理所需要思考的新课题。目前我国正处于经济转型、第三产业高速发展的时期，员工个人面临着巨大的竞争压力，企业面临着提高客户服务的品质的挑战，无论是员工个人还是企业，情绪劳动都是一个至关重要的课题。

本文将先阐述了情绪劳动的涵义和结构维度，然后回顾情绪劳动与组织行为，如组织承诺、工作满意度、压力等的关系，最后对情绪劳动的研究做出评论与展望。希望能以此文对我国日后关于情绪劳动的研究提供参考。

2. “情绪劳动”的涵义与结构

Hochschild(1979, 1983)是第一个将情绪议题纳入企业组织进行研究的人，并首次提出了“情绪劳动”的概念。随着服务业的迅猛发展，越来越多的学者开始关注这一领域的研究，其中较有影响力的有 Ashforth 和 Humphrey、Morris 和 Feldman 等人。在国内，也有较多的学者开始对情绪劳动进行探索性研究。

2.1. Hochschild 的研究

美国社会学家 Hochschild 通过对 Delta 航空公司服务员与客户交往的调查和质化研究发现，乘务人员的工作并不能简单的描述为“不能让咖啡溅出杯子”或“在紧急情形下迅速安全的行动起来”，其中还包含着员工为了达到服务的要求，根据情感规则努力调整或伪装情绪，使顾客满意。1983年，在 Hochschild 《情感管理的探索》一书中正式提出情绪劳动这一概念^[1]：“管理自己的情感以创造一种公众可见的面部和肢体的表现。”1993年，她又在其后的研究^[2]中将情绪劳动的内涵加以拓宽，认为情绪劳动就是一种个人针对内外在情绪进行伪装与管理，以符合组织的规

范与要求，进而使组织达到营利目的的行为过程。情绪劳动的对象不仅仅只局限于组织外部的客户，还包括了组织中的内部顾客如上司、同事，甚至是自己。不管任何工作，只要涉及人际互动，员工都可能需要进行情绪劳动，情绪劳动可以跨越不同行业、阶层和任何职务。

在 Hochschild^[3]的观点里，情绪劳动是情绪商品化的过程，她用马克思的异化理论解释了这一过程：在人类由产品导向的社会进入了服务导向的社会的过程中，个体的情绪开始与自我分离，被组织或公司当作一种商品加以利用，个体开始被异化。在员工进行情绪劳动时，可以采取两种策略：表层扮演和深层扮演，后者又可以分为主动深层行为和被动深层行为。表层扮演是指员工调节情绪表达，使之与组织的要求相符；深层扮演是指为表达组织期望的情绪而对真实情感进行调整，使其一致。其中，主动深层行为是指通过积极思考和努力来改变自己的内部情绪体验，使情绪体验与需要的表现情绪行为相符合；被动深层行为是指当个体内心感受的情绪与组织所要求的表现恰当时，个体表现出与规则一致的情绪行为。

此外，Hochschild 还对情绪劳动进行了界定，提出了情绪劳动发生的三个条件^[4]：(1)与公众是面对面或声对声的进行接触。(2)目的是使顾客产生某种情绪状态和情绪反应。(3)按一定的规则来表达。一方面，情绪劳动可能是专业精神的体现，具有积极意义，然而另一方面，长期从事情绪劳动的个体可能会导致情绪枯竭或情绪失调。

Hochschild 开创性的观点引起了公众和学术界的广泛关注，受到了很多学者的追随。

2.2. Ashforth 和 Humphrey 的研究

Ashforth 和 Humphrey^[5]指出，情绪劳动是指员工根据一定的展示规则而表现适当情绪的行动。他们认为情绪劳动是一种印象整饰，个体可以根据他人而有目的、有意识地调节自己的行为，以使他人对自己形成特定的社会感知，并形成特定的人际氛围。与 Hochschild 不同，他们认为情绪劳动可能是一种日常的，不需要努力的行为，是工作的一部分，也不是压力的来源。他们更关注可见的情绪表达与工作绩效的

关系。与 Hochschild 相同的观点是：如果个体表达出来的情绪不是其真实的感受，员工可能产生自我偏离的需要而导致情绪劳动无效，特别是表层扮演。

员工在工作和组织中如何进行情绪劳动呢？

Ashforth 和 Humphrey^[6]提出了四种策略：

一、自主调节(automatic regulation)。这种策略把情绪看作是一种自主的体验过程，在这种情况下情绪劳动是以自动模式来完成的。在感觉到某种情绪时，就自然流露，产生相应的情绪反应，这种情绪劳动不需要有意识的努力。比如，医护人员面对受伤的患者而自然产生的同情怜悯的情绪。

二、表面扮演(surface acting)。表面扮演就是指员工尽量调控表情行为，如面部表情，语调，手势等，以表现组织所要求的情绪，而内心的感受并不发生改变。这是一种外在的情绪表达和真实内心感受相分离的状态，也就是伪装或掩饰。这与 Hochschild 提出的表层扮演是一致的。

三、深层扮演(deep acting)。深层扮演策略就是指为了按要求进入角色，尽量去体验必须产生的情绪。在这种情况下，表情行为是发自内心的。

四、失调扮演。这种策略要求员工保持平静的中性心情去应对各种环境刺激，以便集中精力去完成主要任务。这种策略要求员工能够表面上表现出职业所需的情绪，而内心仍保持中性。这也就是人们常说的“职业性公关”。

2.3. Morris 和 Feldman 的研究

Morris 和 Feldman^[7]认为情绪劳动是“在人际交流中，通过努力计划和控制以表达组织期望的情绪”。他们认同了 Hochschild、Ashforth 和 Humphrey 的观点，即情绪由个体调整和控制，此外他们提出了新观点，将社会环境纳入研究范围，并认为情绪劳动由社会环境决定。

Morris 与 Feldman 引用情绪交互作用模式，将情绪劳动区分四个维度：一、情绪表现的频率；二、对表达规则的重视程度：分为两个子维度，分别是情绪表达的持续度与情绪表达的强度，三、情绪表现的多样性，指要求表达的情绪种类的多少；四、情绪失调，指个体的内在情绪和组织所要求的外在情绪不一

致，甚至是完全相反的，从而形成冲突。

虽然很多学者将情绪失调作为情绪劳动的一种结果，但 Morris 还是将它当作了情绪劳动的一个维度。

2.4. Zapf 等人的研究

Zapf^[8]认为情绪劳动是工作的一部分，是个体调节出组织期望的情绪的心理过程。通过因素分析，Zapf 等人^[8]发现情绪劳动的内在结构有 7 个维度，分别是正向情绪表达、多样性/负向情绪表达、敏感性要求、表达敏感、情绪失调、常规性、互动性控制。在这 7 个维度中，前 4 个维度是工作中的情绪要求，其中敏感性要求和表达敏感是指个体对他人（顾客或同事）的情绪要求的敏锐洞察。

在 Ashforth 和 Humphrey 提出的失调扮演的基础上，Zapf^[8]提出了蓄意不同步行为(Deliberative dissonance acting)，是指在某些情境中存在着不同的情绪表达规则，这些规则要求情绪工作者既要求表现出适度的情绪，又要保持内心的中性感受，即保持内心的冷静或平静。

上述几位学者做出的关于情绪劳动的界定，是目前在学界和社会中具有较为广泛的影响力的概念模型。其他很多的研究也是在这些概念模型的基础上进行的。

Hochschild 的研究关注个体的心理调节过程，在此基础上，Kruml 与 Geddes 将情绪劳动划分为两个维度：情绪失调和情绪努力(emotional effort)，前者包含了表层伪装的概念，后者则包含了深层伪装的概念；Diefendorff 等将情绪劳动划分为表层伪装、深层伪装和真实情感表达三个维度。

结合 Hochschild, Morris 与 Feldman 的观点，Brotheridge 与 Lee 经过因素分析得到情绪劳动的四个维度，第一个维度涵盖情绪失调与表层伪装，第二个维度包含强度、多样性、及持续度，第三个维度是深层伪装，第四个维度是情绪表达的频率。

Morris 与 Feldman 的研究更强调对情绪劳动的要求，可以分为人际工作要求（持续性、强度、频率等）和情绪控制（情绪表达规则）两类。据此 Brotheridge 与 Grandey^[10]据此将所有的情绪劳动研究分成员工聚焦的情绪劳动(employee-focused emotional labor)和工

作聚焦的情绪劳动(job-focused emotional labor)两大类。

2.5. 中国学者的研究

国内对情绪劳动的研究多数都是在国外研究的基础上，围绕着情绪劳动的结构维度展开，在概念和涵义上则沿用了 Hochschild、Ashforth 和 Humphrey，以及 Morris 与 Feldman 的概念模型。

杨林峰、余新年和范庭卫^[9]对情绪劳动的结构维度进行了探索性的研究。他们借用了 Brotheridge^[10]的情绪劳动维度把情绪劳动划分情绪劳动要求和情绪劳动策略的两个大维度，并在 Zapf 研究的基础上，假设情绪劳动要求会导致工作倦怠和压力等，而员工在情绪劳动要求下所采取的情绪策略则是情绪要求和后因变量的调节变量，通过对苏州市服务行业 216 名员工进行自编情绪劳动量表调查，运用因子分析，得出情绪劳动可以按照“以工作为中心”和“以员工为中心”分为两大维度，分别是情绪劳动要求和情绪劳动策略。情绪劳动要求由多样性、专注度、规则性和严格性组成；情绪劳动策略由表面行为、深度行为和中性调节组成。

胡君辰等学者^[11]通过对某大型公司营业厅和客服人员的 424 份有效问卷进行分析，验证了情绪劳动的两大维度：情绪劳动要求和情绪劳动策略。而且验证性结构方程模型分析显示，情绪劳动要求和情绪劳动策略量表具有良好的结构效度。

钟建安等学者通过研究将情绪劳动分为表面表现，深层表现和自然表现。

目前关于情绪劳动的涵义以及结构维度可谓是众说纷纭，没有统一的观点。尽管上述的几个概念模型视角不同，关注的结果不同，结构维度上也存在较大的差异，但是仍然达成了普遍认可的很多共识：一、个体能够自我调节情绪表达；二、情绪劳动是为了达到组织目标或组织期望所进行的调节个体情绪表达的过程。

3. 情绪劳动的前因变量及其对组织行为结果变量的影响

3.1. 情绪劳动的前因变量

在组织中的情绪劳动，受到什么因素的影响呢？有学者提出环境因素和个人因素在情绪劳动过程中占据重要的地位。真正提出情绪劳动的因果模型的还是 Morris 和 Grandey。

3.1.1. Morris 的因果模型

Morris 等基于一般情绪和印象管理的研究提出了情绪劳动的因果模型，包括若干前因变量和后果变量。

对前因变量而言，他们认为，组织特征（如展示规则的明确性和对员工情绪监控的紧密程度）、工作特征（如面对面接触和工作任务的常规性）和个体差异（如性别）等变量可以预测情绪劳动的不同维度：

(1)组织的情绪规则越明确、主管对员工情绪表达的监控越强、个体工作任务常规性程度越高，工作中所需表达的情绪劳动频率就越高，在工作中，就性别而言，女性在情绪表达上的频率要高于男性。

(2)个体工作任务常规性程度越高，情绪表达的标准化程度就越高，员工对情绪展示规则的留意程度就不必花费更多的精力；此外，角色接受者的权力越高，员工会更加留意自己情绪的表达是否符合展示规则，因此对展示规则的留意程度就越高。

(3)角色接受者的权力越高，员工对自己情绪表达越在意，在工作中的情绪表达多样性就越低；当任务变化性较大时，常常要接触到不同的工作任务或服务对象，那么工作中的情绪表达的多样性就高。

(4)当工作中需要面对面接触时，员工就会注意调节自己的情绪表现，这时情绪失调的可能性较高；当员工工作自主性较高、可以自己决定采取哪种方式来工作时，情绪失调的可能性就越低；当员工内在的情绪感受与工作角色所要求的情绪表达不一致时，员工就容易产生情绪失调现象。

对结果变量而言，Morris 将情绪耗竭和工作满意度作为模型的结果变量。当员工在工作中情绪表达的频率越高、对展示规则的留意程度越高、情绪表达的多样性越高时，员工情绪衰竭的程度就较高；当员工在工作中的情绪失调程度越高时，其工作满意度就会越低。

3.1.2. Grandey 的因果模型

Grandey 把 Hochschild 提出的深层行为和浅层行

为作为情绪劳动的内涵，以情绪调节理论为情绪劳动机制，提出了一个情绪劳动的因果模型。在该模型中，对前因变量而言：

(1)情绪表达的频率、对展示规则的留意程度以及情绪表达的多样性是情绪劳动的行为指标，并不是情绪劳动的本身。因此，这3个指标可以作为情绪劳动的前因变量，也就是说，员工情绪表达的频率、持久性、多样性、展示规则等，可以预测员工情绪劳动的大小。

(2)情绪事件本身，包括工作或生活中的正向情绪事件和负向情绪事件，均对员工情绪劳动产生影响。

(3)对个人因素而言，如性别、情绪、智力、个体情绪的表达性以及个体对正向情绪/负向情绪的感受性等，对员工情绪劳动具有预测性。

(4)对组织因素而言，员工在组织中的工作自主性、组织支持感，对员工情绪劳动具有预测性。

对后果变量而言，Grandey认为，员工的情绪劳动对组织和个体均具有一定程度的预测效果：对组织而言，员工情绪劳动可以预测组织中员工的工作表达和退缩行为；对个体而言，情绪劳动可以预测员工的工作倦怠和工作满意度等。

3.2. 情绪劳动对组织行为结果变量的影响

许多学者就情绪劳动与组织行为指标的关系进行了探索研究。根据Hochschild根据情绪劳动的强度对职业的划分，医护人员、教师等职业属于高情绪劳动工作者，因此关于情绪劳动与组织行为的关系的研究一般都选用护士、教师为调查样本。

3.2.1 情绪劳动与工作满意度

F. H. Yang^[12]等学者对情绪劳动和工作满意度的关系进行了研究。他们采用问卷调查的方法，选取台湾某教学医院的500名医护人员作为样本，发现情绪表达规则与工作满意度之间呈显著的负相关，表层扮演与工作满意度没有显著的相关性，但深层扮演则与工作满意度具有显著的正相关性关系；情绪劳动要求的多样性与工作满意度没有显著的相关性，然而情绪劳动的频率和持久性与工作满意度负相关；另一方面，由于工作满意度与组织承诺正相关，工作满意度在深层扮演和组织承诺之间起着中间变量的作用。

有研究人员^[13]探讨了情绪劳动对工作满意度的

影响以及产生这种影响的内部机制。他们采用多水平多来源问卷调查法，对服务行业250个“管理者——员工”对子进行研究，通过分析发现其情绪劳动表达策略会对工作满意度有不同的影响，表面表现对员工的工作满意感有负向影响，深层表现对员工的工作满意感有正向影响，自然表现对员工的工作满意感有正向影响。情绪劳动通过情感承诺对工作满意度产生影响。表层表现通过情感承诺对工作满意感产生消极影响，深层表现通过情感承诺对工作满意感产生积极影响，自然表现通过情感承诺对工作满意感产生积极影响。

3.2.2. 情绪劳动与组织承诺

组织承诺反映个体认同或依恋组织的程度，是联系个体与组织的心理纽带。与情绪一样，组织承诺也会影响个体的工作态度、工作表现、去留倾向等。许多研究都侧重于外部因素对组织承诺的影响，但是个体自身的情绪劳动与组织承诺之间又具有什么样的关系呢？

在F. H. Yang^[12]的研究中，他们发现表层扮演与组织承诺之间具有显著负相关的关系，但是深层扮演却与组织承诺没有显著的相关性。

姬兴华^[15]对258名中学教师进行了问卷调查，通过相关和回归分析探讨二者之间的关系，他们发现在表层扮演上存在性别差异，在学校教育教学中男教师比女教师更倾向于运用表面扮演进行情绪劳动；教师情绪劳动的主动深度行为与组织承诺各维度（感情承诺、规范承诺与投入承诺）均存在正相关($r = 0.127, 0.194, 0.258, 0.243$)，表面行为与组织承诺各维度均不相关，被动深度行为与理想承诺、投入承诺维度存在正相关($r = 0.170, 0.239$)，与感情承诺、规范承诺不相关。这说明主动深度行为对组织承诺具有一定的预测作用。

胡青等研究人员^[13]研究发现，情绪劳动的表面表现于员工的情感承诺有负向影响，深层表现对情感承诺有正向影响，自然表现对情感承诺有正向影响；上级支持对情绪工作与情感承诺的关系有缓冲作用，上级支持程度低时，表面表现会对情感承诺产生的负向影响更大，上级支持程度高时，表面表现对情感承诺的负面影响会减少；上级支持程度低时，深层表现会对情感承诺产生的正向影响降低，上级支持程度高时，

深层表现对情感承诺的正向影响会提高；上级支持程度低时，自然表现会对情感承诺产生的正向影响降低，上级支持程度高时，表面表现对情感承诺的负面影响会提高。另外，情感承诺对情绪工作和工作满意感的关系具有中介作用。

3.2.3. 情绪劳动与压力

关于情绪劳动与压力之间的关系的研究大多围绕着工作倦怠、员工身心健康、工作与生活平衡等方面展开。

Brotheridge, Grandey^[16]发现表层情绪劳动，即伪装，可以预测人格解体；对正向情绪要求的理解和深层规则的使用与个体成就的强烈感知相关。

Geread 等人^[17]的研究也证实了情绪劳动与倦怠之间存在着特殊的关系，他们发现职业特征能情绪耗竭具有相关性，表层扮演与人格解体具有显著的相关性，情绪协调（不进行情绪劳动）与个体成就相关，因此情绪劳动为理解工作压力提供了另一个视角。

越来越多的证据^[14,18,20]显示情绪劳动可能会导致情绪耗竭和工作倦怠。情绪表达规则和工作聚焦的情绪劳动与工作倦怠、身心疲惫相关，而且隐藏消极情绪的需要和表层扮演的努力可能会产生消极后果^[19]。

3.2.4. 情绪劳动与领导

Kiel 和 Watson^[21]从本土政治观点出发，分析了情绪劳动与领导之间的关系：有效领导和情绪劳动是紧密相连的。对于管理者个人而言，情绪劳动是成功的基础，因为能不能规范情绪（情绪表达）会影响到他与议会、委员会管理者的关系。

4. 评论与展望

对情绪劳动的研究已有 20 余年，早期的研究者主要是进行质化研究，分析情绪劳动的本质和结构，到了 20 世纪 90 年代学者们开始更多地进行量化研究，去探索情绪劳动的影响因素和产生的结果等问题。研究者们 20 余年的努力使得情绪劳动这一领域的研究正趋于成熟和完善，但是仍存在很多的不足和许多亟待解决的问题。

4.1. 对情绪劳动的内涵和结构维度的清晰界定

从 1983 年 Hochschild 提出“情绪劳动”这一概念至今，发展出很多的模型和解释，通过上述的回顾可以看出目前对情绪劳动的研究正在逐步走向完善和成熟。尽管如此，很多的研究却是各持一词，没有统一的共识。

例如，Grandey 将 Morris 与 Feldman 所提出的情绪表达的频率、对展示规则的关注程度、及情绪表达的多样性，作为情绪劳动的前因变量；但是，后来又提出这些维度是工作聚焦的情绪劳动维度。一些研究者将情绪失调作为情绪劳动的一个维度，而另一些研究者却将其作为情绪劳动的结果变量。一些研究者将压力视为情绪劳动的结果，但另一些研究者却认为情绪劳动是工作的一部分，并非工作压力的来源。

这些互相矛盾的结论势必会影响到对情绪劳动的测量，并进一步影响到对其内在机制、因果关系的界定。这也造成了目前还没有公认的情绪劳动测量量表、没有公认的理论基础的局面。这一局面正是该领域未来研究的瓶颈和挑战。

情绪劳动的理论基础是什么？如何解释情绪劳动现象？情绪劳动的心理机制是怎样的？当员工面对工作要求与内心感受不一致时产生的情绪失调怎么处理？这些都是未来研究的方向和亟待解决的问题。

4.2. 结合文化背景的本土研究

早期的研究者多是进行质化研究，探讨情绪劳动的本质和结果。到了 20 世纪 90 年代，研究者开始进行大量的量化研究，试图解释情绪劳动的内在机制。但是很多研究的结论却是相互矛盾的。究竟是什么因素在情绪劳动中起到了调节作用呢？有些研究者将组织承诺纳入进来，将组织承诺视为中介变量发挥调节作用，有些研究者又将工作满意度视为情绪劳动和组织承诺之间的中间变量。但是这些研究都没有很好地解释为什么某些个体能更好地进行情绪劳动而且不会产生情绪耗竭和倦怠。有研究者^[22]试图用外向性人格特质来解释个体间存在的差异，但是没涉及到文化因素这一重要变量对情绪劳动的影响。

每个国家和民族都有其独特的文化传统和底蕴，那么在不同的文化背景下的民族的情绪劳动也都会有其独特性。针对国外样本进行研究得到的结论不一定

与我国的国情相符。博大精深的中国文化浸染下的中国人的情绪劳动具有什么样的独特性呢？中国文化又如何影响个体在组织中的情绪劳动？个体进行情绪劳动的文化根源是什么？在未来的研究中，研究者应结合文化背景对情绪劳动的心理过程进行质化研究，以探讨社会背景中的本土概念，并为寻找其他重要的相关变量提供帮助。

4.3. 深化和拓展组织中的情绪劳动研究

目前关于组织中的情绪劳动的研究主要集中于情绪劳动与工作满意度、组织承诺、工作倦怠、情绪耗竭等指标的关系。这些指标都是偏向于个体的主观心理感受，但是情绪劳动作为人际互动中的第三种劳动，是否会通过人际互动影响其他的组织行为的指标？如果影响，是如何影响的呢？

例如，销售人员在与客户交往时进行有效的情绪劳动，对组织绩效有什么样的影响？不同策略的情绪劳动是否会对组织绩效产生不同的影响？如果将上级和同事看做客户，个体在日常工作中进行情绪劳动，是否会对组织内的沟通产生影响？又会对其工作绩效产生什么样的影响？如果领导者在与下属交往中进行必要的情绪劳动，是否能提高领导的有效性？这些问题都值得研究者深思，因为对于这些问题的探究和解答能够为管理实践中如何提高员工的积极性、工作热情、提高绩效打开新的思路，提供理论依据。

4.4. 样本的多样化

Hochschild^[2]认为情绪劳动就是一种个人针对内外在情绪进行伪装与管理，以符合组织的规范与要求，进而使组织达到营利目的的行为过程。情绪劳动的对象不仅仅只局限于组织外部的客户，还包括了组织中的内部顾客如上司、同事，甚至是自己。不管任何工作，只要涉及人际互动，员工都可能需要进行情绪劳动，情绪劳动可以跨越不同行业、阶层和任何职务。

但是目前研究样本的选取基本局限于教师、医护人员、警察、银行人员，情绪劳动对象也基本限于外部客户。样本的多样化和对组织内部的情绪劳动的探究将深化我们对情绪劳动的认识和理解。但需要注意的是，由于不同的行业有各自的独特性及其不同的情

绪展示规则，比如对于和服务对象接触短的行业来说，可能更强调情绪表达行为；而对于和服务对象有深层接触的行业来说，就要考虑到深层的情绪，因此有必要根据不同的行业编制和使用不同的情绪劳动测量工具。

5. 总结

从 1983 年 Hochschild 提出“情绪劳动”这一概念至今已有 20 余年，从早期的质化研究到量化研究，再到本土研究的探索，这一领域的研究正走向完善和成熟。尽管如此，关于情绪劳动的内涵、结构维度等基础理论却还没有达到公认的共识，这一领域的研究还存在很大的局限性和不足。对情绪劳动的内涵和结构维度的清晰界定，情绪劳动与组织行为指标的关系探究，结合文化因素的本土研究、多样化样本研究，组织内部的情绪劳动都是未来深化这一领域研究的方向。

参考文献 (References)

- [1] A. R. Hochschild. *The Managed Heart*. CA University of California Press, 1983.
- [2] A. R. Hochschild. Preface. In: S. Finemaned. *Emotion in organization*. London: Sage, 1993.
- [3] Paul Brook. The Alienated Heart: Hochschild's 'emotional labor' thesis and the anticapitalist politics of alienation. *Capital & Class*, 2009, 33(98): 7-26.
- [4] D. Zapf. Emotion work and psychological well-being A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 2002, 12(2): 237-268.
- [5] B. E. Ashforth, R. N. Humphrey. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 1993, 18(1): 88-115.
- [6] B. E. Ashforth, R. H. Humphrey. Emotion in the Work- place: a Reappraisal. *Human Resource*, 1995, 48: 97-125.
- [7] J. A. Morris, D. C. Feldman. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 1996, 21(4): 986-1010.
- [8] D. Zapf, C. Vogt, and C. Seifert, et al. Emotional work as a source of stress: the concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 1999, 8(3): 371.
- [9] 杨林峰, 余新年, 范庭卫. 情绪劳动结构维度初探[J]. 内蒙古农业大学学报(社会科学版), 2008, 3(10): 263-265.
- [10] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 2002, 60(1): 17-39.
- [11] 胡君辰, 杨林峰. "情绪劳动"要求与情绪耗竭: 情绪劳动策略的中介作用研究[J]. 心理科学, 2009, 32(2): 423-426.
- [12] F. H. Yang, C. C. Chang. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 2008, 45(6): 888-901.
- [13] 胡青. 情绪工作对工作满意度的影响: 探索上级支持的缓冲作用和情感承诺的中介作用[D]. 浙江大学, 2006.

- [14] 谢克尘. 情绪劳务、工作满足与工作疏离感关系之研究——以台湾某银行行员为例[D]. 真理大学管理科学研究所, 2006.
- [15] 姬兴华. 教师情绪劳动与组织承诺的关系[J]. 淮北职业技术学院学报, 2009, 2(8): 91-93.
- [16] M. Brotheridge, Alicia A. Grandey. Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 2002, 60(1): 17-39.
- [17] Geraad Naering, Mariette Brieet, and Andre Brouwers. Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 2006, 20(4): 303-315.
- [18] A. A. Grandey, G. M. Fisk, and D. D. Steiner. Must “service with a smile” be stressful? The moderate role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 2005, 90(5): 893-904.
- [19] Anthony J. Montgomery, Etharis Panagopolou, and Martijn de Wildt, et al. Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 2006, 20(1): 36-51.
- [20] 李永鑫, 谭亚梅. 医护人员的情绪劳动与工作倦怠及工作满意度的关系[J]. 中华护理杂志, 2009, (6): 506-509.
- [21] L. Douglas Kiel, Douglas J. Watson. Affective Leadership and Emotional Labor: A View from the local level. *Public Administration Review*. 2009, 69(1): 21-25.
- [22] Timothy A. Judge, Erin Fluegge Woolf, and Charlice Hurst. Is Emotional Labor More Difficult For Some than for Others? A multilevel, Experience-Sampleing Study. *Personnel Psychology*, 2009, 62(1): 57-89.