

## “情绪工作”研究概况

张辉华 凌文铨

方俐洛

(暨南大学管理学院企业管理系, 广州 510632) (中国科学院心理研究所, 北京 100101)

**摘要** 从情绪工作的表述, 情绪工作概念的提出及其发展, 情绪工作的维度、测量、前因变量、策略、后果变量和机制等方面对国外研究进行了介绍, 并在此基础上, 指出未来的研究除了继续探讨与情绪工作相关的基础理论问题外, 重点应该探讨如何把情绪工作融入人力资源管理实践。

**关键词** 情绪, 情绪工作, 情绪理论。

**分类号** B849:C93

### 1 引言

工作过程中充满了情绪, 情绪是组织生活中不可忽视的一部分。长期以来, 组织研究者和实践者都认为情绪是理性的对立面, 很少重视工作场所的情绪问题研究<sup>[1]</sup>。直到 20 世纪 80 年代以后, 组织中的情绪问题才逐渐受到重视。现在它已成为组织行为学研究的前沿问题<sup>[2]</sup>。组织中情绪问题研究包括很多方面, “情绪工作”研究只是其中的一个分支。情绪工作与工作中的情绪不同。工作中的情绪是在工作开展和相互交往过程中表现出来的, 由工作事件引起的, 自然而然发生的, 它不受组织控制, 也不具有工具性目的。“情绪工作”是工作本身的一部分, 它强调工作的情绪部分, 受组织控制, 具有工具性目的<sup>[3]</sup>。本文主要对国外“情绪工作”的相关研究进行介绍。

### 2 关于“情绪工作”的表述

英文文献中主要用 emotional labor 和 emotion work 表述“情绪工作”。究竟用哪种表述比较合适, 存在不同看法。Hochschild (1979, 1983) 按照表现场所和是否支付工资把“情绪工作”分为两类: 一类是在个体生活领域表现的不需要支付工资的

工作, 用 emotion work 表示, 另一类是在公共场所表现的需要支付工资的工作, 用 emotional labor 表示<sup>[4]</sup>, 并对 emotional labor 进行了研究。Zapf (2002) 指出在心理学研究过程中, 当卷入社会性或者社会学概念时, 一般用 labor 术语, 比如劳资冲突和劳资关系等, 当卷入个人的内部心理或者行为概念时, 通常用 work 术语, 如工作需要和工作激励等; “情绪工作”主要考虑工作行为的调节, 而不是考虑工作的社会方面, 因此他认为用 emotion work 比较好<sup>[5]</sup>。Thoits (2004) 指出 emotion work 包含 emotional labor, emotional labor 主要是在工作过程中为了满足公司标准的那部分 emotion work<sup>[6]</sup>。Mirchandani (2003) 认为 emotional labor 和 emotion work 存在许多的重叠部分, 随着工作类型的变化, 它们的边界很难区分清楚, 因此主张选择更广义的 emotion work<sup>[4]</sup>。

从以上论述看, 国外不少学者提倡用 emotion work 术语。尽管早期的研究主要用 emotional labor 术语, 但后期的很多研究并没有把范围严格限制在 emotional labor 领域, 因此我们主张用 emotion work。不管是 emotional labor 还是 emotion work, 本文把它们都翻译为“情绪工作”, 并把其范围限制在工作场所发生的, 受组织控制的, 带有工具性目的这类工作。

收稿日期: 2004-12-16

通讯作者: 张辉华, E-mail: huihuazh@sina.com; 电话: 020

-38214866

### 3 情绪工作概念的提出

第一个正式提出情绪工作概念的是社会学家 Hochschild (1979, 1983)。情绪工作概念的提出与服务型经济的掀起密不可分。随着西方国家从制造业经济向服务型经济转型,对善于表达自我和调控情绪这类员工的需求越来越大,雇主也通常运用警告、解雇、晋升或者加薪等方式对员工的情绪表达实行控制,当员工管理自己的情绪以达到组织的要求时,他们就在从事情绪工作。正是在这一背景下, Hochschild 于 1979 年发表了第一篇关于情绪工作的文章。文章首先提出了两个重要概念:一是感受规则 (feeling norms),指在具体情境中,情绪感受的范畴、强度、持久性,以及实施对象等方面的合适性,比如:在婚礼上应该感到高兴,二是表达规则 (expression rules),指在给定情境中表现出来的可以观察到的情绪的合适性,比如:收到礼物应该表示感谢;然后按照表现场所和以上规则把情绪分为两类:个人生活中内心体验到的情绪和公共场合表现出来的可以观察到的情绪,并且指出它们都受到社会规则的制约<sup>[6]</sup>。建立在情绪分类的基础上,通过对 Delta 航空公司服务员与客户交往的调查, Hochschild (1983) 发现,在服务过程中,为了有效完成工作,除了需要通过认知和体力方面的付出外,员工还需要调控他们的感受及其表达<sup>[5]</sup>。Hochschild 把需要通过情绪方面的努力才能完成工作这一现象称为情绪工作,并把它定义为“管理好情绪以创造公众可以观察到的面部和肢体表现”,由于这种情绪是在公共场合表现的,而且“其表现是为了获得工资,因此它具有使用价值”<sup>[7]</sup>。为了更好地理解情绪工作, Hochschild 指出情绪工作的发生需要具备三个条件:(1)必须是与公众进行面对面或者声对声的接触;(2)目的是使顾客或者客户产生某种情绪状态或者情绪反应;(3)雇主能够对员工的情绪活动实施控制<sup>[8]</sup>。

### 4 情绪工作概念的发展

Hochschild 提出的情绪工作概念及其对情绪工作的研究成果,受到许多组织理论家和实践家的重

视。在 Hochschild 研究基础上,许多学者对情绪工作问题进行了探讨,提出了不同于 Hochschild 的情绪工作定义。Ashforth 等人 (1993) 认为 Hochschild 的定义过于狭窄,他们把情绪工作定义为“表现出合适的情绪行为”<sup>[9]</sup>。此定义强调可以观察的行为,而不是情绪感受的管理。因为 Ashforth 等人认为:表现规则 (display rules) 强调组织一方的要求,主要用于调节公共场所表现出来的外部情绪行为,感受规则 (feeling rules) 强调个体一方的感受,主要用于调节个体内心实际感受到的情绪;外部表现的情绪行为是客户可以看到的,而且会直接影响客户,组织关心的是员工能否表现出所需要的情绪行为,而非个体的内部情绪感受,情绪工作应该重视组织要求的情绪行为而不是个体的情绪感受<sup>[9]</sup>。

Morris 等人 (1996) 从相互交往的角度出发,认为情绪的产生很大程度上决定于社会情境,他们把情绪工作定义为“在人际交往过程中,个体通过努力、计划和控制使自己表现出达到组织要求的情绪行为”<sup>[10]</sup>。此定义有如下特点:(1)强调情绪的人际交往模式,认为情绪体验和表达很大程度是由社会情境因素决定的;(2)强调个人感受的情绪和组织要求表现的情绪之间的一致,认为达到一致需要付出一定的努力;(3)强调行为表现,而不是感受管理<sup>[10]</sup>。Jones (1998) 在 Morris 等人 (1996) 定义基础上,认为交往不仅包括外部客户,而且包括内部客户,因此他们把情绪工作定义为:“在与外部或者内部利益相关者进行个人交往时,努力调控情绪使之与组织需要表现的情绪相一致”<sup>[11]</sup>。

Glomb 等人 (2004) 在 Ashforth 等人 (1993) 定义的基础上,首先考虑了情绪工作的两个维度:一是表现维度,包括情绪表现恰当和情绪表现不恰当,二是感受维度,包括表现与内部感受相一致的情绪和不表现与内部感受相一致的情绪,并且以表现维度为横轴,以感受维度为纵轴,把坐标平面分为 4 个部分;然后引入情绪状态维度,包括积极情绪状态和消极情绪状态,并假设消极情绪表现是禁止的,积极情绪表现是允许的。这样,4 个象限分别表示:感受到负面情绪,但没有表现(压抑表现);

既感受到也表现出积极情绪（真实表现）；没有感受到积极情绪，但需要表现（假装表现）；既没有感受到也无需表现出消极情绪。在剔除“没有感受到也无需表现出消极情绪”状态之后，Glomb等人把情绪工作操作化定义为包括三个组成部分：真实情绪表现、假装情绪表现和情绪压抑。<sup>[12]</sup>

仔细分析以上定义，可以发现它们之间存在着一个共同点，即情绪工作强调工作的情绪部分，完成它需要表现出想要的情绪行为。同时，不同学者通过强调不同方面，扩展了Hochschild的情绪工作概念，这为深入了解情绪工作的内容，编制情绪工作的量表奠定了基础。

## 5 情绪工作的维度

情绪工作研究虽然已有20多年，但是对情绪工作到底包括哪些内容，还没有达到共识。不同学者从不同角度，以不同的情绪工作定义为基础，提出了不同的情绪工作维度理论。Brotheridge等人（2001）按照关注焦点的不同，提出了二维情绪工作理论。他们把情绪工作分为“工作中心”和“人员中心”两个维度，工作中心的情绪工作描述职业的情绪要求，它重点考察服务交往过程中，组织和工作的要求；人员中心的情绪工作描述满足组织和工作的要求，它重点考察个体的情绪不协调和情绪调节过程<sup>[13]</sup>。

Morris等人（1996）在情绪工作定义的基础上，提出了四维情绪工作理论。他们认为情绪工作包括以下四个维度：（1）情绪工作的频率，指客户和服务提供者之间交往的次数；（2）情绪表现规则的注意水平，包括交往的持久性和情绪表现要求的强度两个方面；（3）情绪要求的多样性，指工作角色需要表现情绪的种类；（4）情绪不协调，指真正感受到的情绪状态和组织需要表现的情绪状态之间的冲突<sup>[11]</sup>。

Davies（2002）以Morris等人（1996）的定义和维度理论为基础，提出了六维情绪工作理论。他认为情绪工作包括以下六个维度：（1）情绪表现的频繁性，指在某种情境下情绪表现的经常性；（2）

情绪表现的多样性，指工作角色需要表现情绪的种类；（3）情绪不协调，指真正感受到的情绪状态和组织需要表现的情绪状态之间不一致；（4）情绪强度，指情绪体验或者表现的强烈程度；（5）情绪努力，指员工改变自己内部感受的情绪以达到与期望要求相一致的付出；（6）情绪表现的持久性，指实际的情绪表现能否持续到需要表现的时间那么久<sup>[14]</sup>。

Glomb等人（2004）以他们操作化的情绪工作定义为基础，也提出了六维情绪工作理论。在Glomb等人的操作化定义中，情绪工作包括三个组成部分：真实情绪表现、假装情绪表现和情绪压抑。每部分都有积极情绪状态和消极情绪状态，这些情绪状态包括六类基本的情绪，每类包括2~3项情绪，分别是：热爱（喜欢和关心）；喜悦（热情、高兴和满意）；恼火（生气、恼怒和愤怒）；悲伤（消沉和悲痛）；恐惧（害怕和焦虑）；憎恨（讨厌和不喜欢）。这样，情绪工作就被分成六个维度：真实表现积极情绪、真实表现消极情绪、假装表现积极情绪、假装表现消极情绪、压抑积极情绪和压抑消极情绪<sup>[12]</sup>。

## 6 情绪工作的测量

为了深入了解情绪工作在组织中的影响，探讨情绪工作与其它组织变量之间的关系，很多学者以不同的情绪工作理论为基础，开发了不同的情绪工作测量问卷。Adelmann（1989）以Hochschild（1983）的情绪工作理论为基础，建立了5个项目的单一维度情绪工作量表，Wong等人（2002）运用此量表进行研究时，发现其内在一致性系数 $\alpha=0.69$ <sup>[15]</sup>。

Morris等人（1997）以Morris等人（1996）的情绪工作理论为基础，编制了情绪工作问卷，此问卷包括三个维度：情绪工作的频率（3个项目， $\alpha=0.80$ ）、情绪工作的持久性（3个项目， $\alpha=0.84$ ）和情绪工作不协调（3个项目， $\alpha=0.79$ ）<sup>[8]</sup>。

Best等人（1997）建立了情绪工作需求量表（Emotion Work Requirements Scale，简称EWRS），此量表包括表现积极情绪的要求（4个项目， $\alpha=$

0.77)和隐藏消极情绪的要求(3个项目,  $\alpha=0.78$ )两个维度<sup>[16]</sup>。

Kruml等人(2000)以Hochschild的情绪工作理论基础,编制了情绪工作量表,此量表包括两个维度:情绪努力(4个项目,  $\alpha=0.66$ )和情绪不协调(2个项目,  $\alpha=0.68$ )<sup>[17]</sup>。

Brotheridge等人(2003)以Morris等人(1996)的情绪工作理论为基础,编制了情绪工作量表(Emotional Labor Scale,简称ELS),此量表包括6个维度:情绪表现的频繁性(3个项目,  $\alpha=0.75$ )、情绪表现的强度(2个项目,  $\alpha=0.58$ )、情绪表现的多样性(3个项目,  $\alpha=0.68$ )、交往持续的时间(1个项目)、表面行为(surface acting,指保持内心的情绪体验不变,只改变外在的情绪表现,3个项目,  $\alpha=0.85$ )和深度行为(deep acting,指通过改变内心的情绪体验以达到与表现规则相一致,3个项目,  $\alpha=0.82$ )<sup>[16]</sup>。

Glomb等人(2004)以他们的情绪工作操作化定义为基础,编制了“不连续情绪的情绪工作量表”(Discrete Emotions Emotional labor Scale,简称DEELS),此量表由三个子量表组成,分别是:真实情绪表现量表、假装情绪表现量表和情绪压抑量表。每个子量表都包括14个相同项目,分别是14个描述积极情绪(如热情、高兴,共5个项目)和消极情绪(如害怕、讨厌,共9个项目)的词语。三个子量表的评定等级不同,如:真实情绪表现量表的评定等级是5等,分别是:1=从来没有真实表现,2=一个月表现较少次数,3=一周表现较少次数、4=一天真实表现较少次数,5=一天内真实表现很多次。总量表包括六个维度,分别是真实表现积极情绪( $\alpha=0.80$ )、真实表现消极情绪( $\alpha=0.86$ )、假装表现积极情绪( $\alpha=0.87$ )、假装表现消极情绪( $\alpha=0.88$ )、压抑积极情绪( $\alpha=0.82$ )和压抑消极情绪( $\alpha=0.94$ )。<sup>[12]</sup>

## 7 情绪工作的前因变量

情绪工作量表的建立为情绪工作的量化研究提供了工具。很多学者运用以上量表探讨了情绪工

作的前因变量。Morris等人(1996)认为性别、面对面的接触、服务接受者的权力、任务常规性、任务多样性、工作自主性、表现规则的清晰性、控制的严密性等影响情绪工作,并对它们与情绪工作4个维度之间的关系进行了假设<sup>[10]</sup>。后来,Morris等人(1997)运用Morris等人(1997)的3维度情绪工作量表,对其中的4个前因变量(表现规则的清晰性、任务常规性、工作自主性和服务接受者的权力)与情绪工作维度之间的关系进行了验证,结果发现:任务常规性与情绪工作的频率成正相关,与情绪工作的持久性成负相关,与情绪不协调成正相关;工作自主性与情绪不协调成负相关;服务接受者权力与情绪工作的频率成正相关<sup>[8]</sup>。

Kruml等人(2000)首先指出两类因素会影响情绪工作:一是个体变量,包括年龄、性别、工作经验、移情能力(情绪关注和情绪感染);二是工作相关的变量,包括情绪表现的训练、客户情感、质量导向、情绪维系和表现自由度;然后运用自编的情绪工作量表(Kruml等,2000)进行了实证,结果表明:年龄与情绪努力,与情绪不协调成正相关;女性与情绪努力成负相关;情绪感染与情绪努力成正相关,与情绪不协调成负相关;客户情感与情绪努力成负相关,与情绪不协调成负相关;情绪表现的训练与情绪不协调成正相关;情绪维系与情绪不协调成负相关;表现自由度与情绪努力成负相关,与情绪不协调成负相关;职业任期与情绪不协调成负相关<sup>[17]</sup>。

Grandey(2000)指出有三类因素影响情绪工作的表面行为和深度行为,一是个体因素,如性别、情绪智力、情绪表达和情感倾向;二是情境因素,如交往期望(频率、持久性等)、情绪事件(积极的和消极的);三是组织因素,如工作自主性、组织支持和同伴支持<sup>[18]</sup>。Totterdell等人(2003)运用Brotheridge和Lee(1998)的情绪工作量表(共6个维度)中的两个维度:表面行为(3个项目,  $\alpha=0.76$ )和深度行为(3个项目,  $\alpha=0.85$ ),对个体变量、情境变量和组织变量与情绪工作的关系进行了检验,结果只证明了少数假设,即个体变量中女性员工更

倾向于运用表面行为策略,情绪智力越高越倾向于运用深度行为策略,情境变量中客户的消极情绪与表面行为相关,组织变量(时间控制、方法控制和上级支持)与情绪工作(表面行为和深度行为)不相关<sup>[19]</sup>。

Diefendorff等人(2003)通过实证的方法探讨了个体变量(大五人格与自我调控)和情境变量(感知到表现积极情绪、感知到表现消极情绪和交往的特点)对情绪工作行为策略的影响。情绪工作的行为策略包括三类:表面行为、深度行为和同时性行为(指内心情绪体验与需要表现的情绪相一致的情形)。结果发现:外向与表面行为成负相关,神经质与表面行为成正相关,外向与同时性行为成正相关;责任感和宜人性分别与表面行为成正相关,自我调控与表面行为成正相关;宜人性与深度行为成正相关,与同时性行为也成正相关。感知到表现积极情绪与深度行为成正相关;感知到表现消极情绪与表面行为成正相关,与同时性行为成负相关;交往的常规性与深度行为成负相关,交往的持久性与深度行为成正相关。<sup>[20]</sup>

从目前的研究现状看,情绪工作的前因变量概括起来可以包括三类:个体变量、情境变量和组织变量。它们对情绪工作的影响怎样,提出了许多理论假设,也进行了部分的实证。从实证结果看,情绪工作的很多理论假设还没有得到证明,而且,由于实证研究过程中情绪工作量表选用的不同,导致得出的研究结论也不尽相同。

## 8 情绪工作的策略

Hochschild提到了三种情绪工作的策略:(1)表面行为,是指当感受的情绪和表现规则不一致时,通过调节情绪的可见方面,如手势、声音和面部表情等,使情绪行为按照组织规则要求表现出来,但是,此时个体的内部情绪感受并不发生改变。这种行为关注个体的外部行为,是一种暂时的假装情绪表现。(2)主动深度行为(active deep acting),是指当个体的内心感受与组织的表现规则不一致时,个体通过积极思考、想象和记忆等内部心理过

程,激起或者压抑某种情绪,使真实情绪体验与需要表现的情绪相符合,并通过行为体现出来。当运用这种行为时,个体的内部感受和外在行为都发生改变。(3)被动深度行为(passive deep acting),是指当个体内心感受的情绪与组织的表现规则恰好一致时,个体表现出与表现规则相一致的情绪行为。但是,Hochschild主要讨论的是表面行为和主动深度行为,因为她认为情绪工作是需要付出努力的,当情绪感受和表现规则一致时,情绪表露是自然的,无需付出努力<sup>[17]</sup>。

Ashforth等人(1993)通过强调情绪工作的行为表现,降低了内部情绪管理的重要性,认为除了表面行为和主动深度行为外,表达真实情绪,即被动深度行为(又称同时性行为)虽然不需要付出有意识的努力,但是它也是情绪工作的一种行为策略<sup>[9]</sup>。Morris等人(1996)认为,无论是表面行为、主动深度行为,还是被动深度行为,都需要付出努力。他们指出,即使是被动深度行为,在工作中要维持它,还是需要付出努力的,只是付出的努力要少些<sup>[10]</sup>。Diefendorff等人(2005)通过实证研究发现,被动深度行为与表面行为和主动深度行为是并列的,它也是从事情绪工作的行为策略之一<sup>[21]</sup>。

Zapf(2002)认为Ashforth等人(1993)谈到了情绪工作策略的另外一种情形,即在某些情境中存在着不同情绪表达规则,这些规则要求情绪工作者既要表现出适度的情绪,又要保持内心的中性感受,Zapf把这种情形下的情绪工作策略称为蓄意不同步行为<sup>[5]</sup>,Harris(2002)则把这种行为称为最大化理性行为<sup>[22]</sup>。通过这种行为,个体满足了组织表现规则要求,表现出了适当行为,但是员工的内心情绪感受却保持独立,并与组织表现规则实现分离,偏离外部行为表现。

综上所述,情绪工作的策略可以分为四类:表面行为、主动深度行为、被动深度行为和蓄意不同步行为。每种行为需要付出的努力程度不同,因此,在一定程度上,影响到情绪工作后果变量。

## 9 情绪工作的后果变量

Hochschild (1983) 从满足组织需要出发研究情绪工作, 但对情绪工作的结果, 只重点讨论了它对个体的影响。Hochschild 虽然也提到了情绪工作对个体的积极影响, 但是她主要研究的是情绪工作对个体的负面影响, 这和她重点讨论的两类情绪工作策略是相一致的, 因为她指出运用表面行为和主动深度行为是需要付出努力的, 而这种努力又与疲劳和工作压力联系在一起<sup>[17]</sup>。Ashforth (1993) 更全面地论述了情绪工作的结果, 他们同时考虑了情绪工作对组织和个体的影响, 指出情绪工作无论是对组织还是对员工, 既有积极影响也有消极影响。对组织来说, 如果员工按照组织要求表现出情绪行为, 则可以使工作得到更有效的执行, 但是如果员工没有适当表现出情绪行为, 则对工作会产生负面效果。对个人来说, 情绪工作作为个体的自我表现提供了舞台, 当个体的这一需求得以满足时, 个体通常会保持良好的心理状态, 但是当个体内部感受和需要表现的情绪不一致时, 又容易产生情绪不协调, 导致情绪矛盾与情绪压力等不良结果<sup>[9]</sup>。

除了从理论上论述情绪工作的结果外, 很多学者对情绪工作的后果变量进行了实证研究。Adelmann (1995) 通过实证研究发现情绪工作并不对个体身心健康产生负面影响<sup>[11]</sup>; Morris 等人 (1997) 发现: 情绪不协调, 会引起疲劳, 降低工作满意度; 情绪工作持续时间越长, 越需要角色内化<sup>[8]</sup>。Brotheridge 等人 (2002) 发现: 深度行为与个人成就成正相关, 与失去个性成负相关; 表面行为与失去个性成负相关<sup>[23]</sup>。Totterdell 等人 (2003) 发现: 表面行为容易导致情绪麻木和情绪疲倦; 深度行为对组织绩效质量和员工表现出热情有积极影响<sup>[19]</sup>。Liu 等人 (2004) 发现情绪工作会引发工作紧张感<sup>[24]</sup>。从实证研究结果看, 有些证明存在积极影响, 有些证明存在消极影响。

综合理论和实证研究成果, 可以看出情绪工作的后果变量可以分为两类: 个体变量和组织变量。情绪工作对每类变量的影响就像一把双刃剑, 既可能是消极的, 也可能是积极的。

## 10 情绪工作的机制

对情绪工作的研究, 不仅要了解有哪些前因变量对它产生影响, 个体通常会运用哪些策略来完成情绪工作, 情绪工作会产生哪些结果, 更主要的是了解情绪工作的机制是什么, 情绪工作为什么会产生不同的结果。Brotheridge 等人 (2002) 通过引入Hobfoll (1989) 的资源守恒理论, 认为它有助于了解情绪工作为什么会产生不同的结果。资源守恒理论认为人们总是试图维持有价值的资源, 而最小化资源损失, 以达到资源的平衡。个体付出努力会导致资源损失, 而获得报酬又可以实现资源弥补。在情绪工作中, 情绪工作者运用表面行为和深度行为时, 需要消耗资源, 会导致资源损失, 当情绪工作没有产生某种报酬, 损失的资源得不到弥补, 此时会出现资源的失衡。当资源失衡时, 按照资源守恒理论, 员工会减少努力, 以维持资源的平衡。情绪工作到底产生怎样的结果决定于服务的过程(表面行为和深度行为)和结果(资源损失和资源获得)。如果服务过程中的资源损失得不到弥补, 员工可能会减少努力, 不表现出适当行为, 这时对组织会产生消极影响, 由于资源的失衡, 员工可能产生情绪疲劳和压力。如果员工获得资源, 那么员工将继续表现出适当行为, 这时对组织会产生积极影响, 由于资源得到弥补, 资源达到平衡, 个体不会表现出不良的状态。<sup>[23]</sup>

Diefendorff 等人 (2003) 通过引入行为调节的控制论, 认为它能够解释情绪工作的因果关系。控制论的核心概念是反馈环, 它包括四个主要组成部分: 输入、标准、比较器和输出。输入是把外界信息输入系统。标准代表着一个人希望达到的目标。比较器主要比较输入和标准, 看是否存在一致, 如果一致, 则按照当前状态进行输出, 如果不一致, 就会加以调节, 使输出的结果与标准达到一致。情绪工作主要是调控情绪表现以达到与表现规则相一致。用控制论的术语, 自我情绪表现的感知是输入, 表现规则是标准, 情绪表现的感知与表现规则进行比较, 如果两者不一致, 个人就会使用情绪调节策略使两者达到一致<sup>[25]</sup>。可见, 通过控制论可以

从动态的角度解释情绪工作过程。

除了从理论上探讨情绪工作过程外，有些学者还通过实证研究考察了中介变量和调节变量在情绪工作与结果变量之间的影响。Morris 等人（1996）通过实证研究发现，情绪不协调，通过角色内化这一中介变量，作用于员工心理健康<sup>[26]</sup>。Schaubroeck 等人（2000）研究了三个调节变量（组织认同感、工作卷入度和情绪适应性）对情绪工作感知与身体症状关系的影响，结果发现：低组织认同感、低的工作卷入度和低的情绪适应性群体中，积极情绪表现的感知与身体症状成正相关<sup>[27]</sup>。

尽管目前重视从理论上和实证上探讨情绪工作的机制，但是，从现有成果看，这方面的研究还

很薄弱。情绪工作研究的核心是了解情绪工作的过程，只有了解了这一过程，才有利于我们有针对性地实施干预策略，以达到想要的结果，然而，就目前研究状况而言，情绪工作的过程对我们来说还是一个“黑箱”。

### 11 总结和研究展望

情绪工作尚属比较新的概念，人们对它的研究还处于初级阶段。当前情绪工作的研究主要集中于情绪工作定义、维度和测量，以及在此基础上各变量之间的关系探讨，图 1 是对当前情绪工作研究的总结。

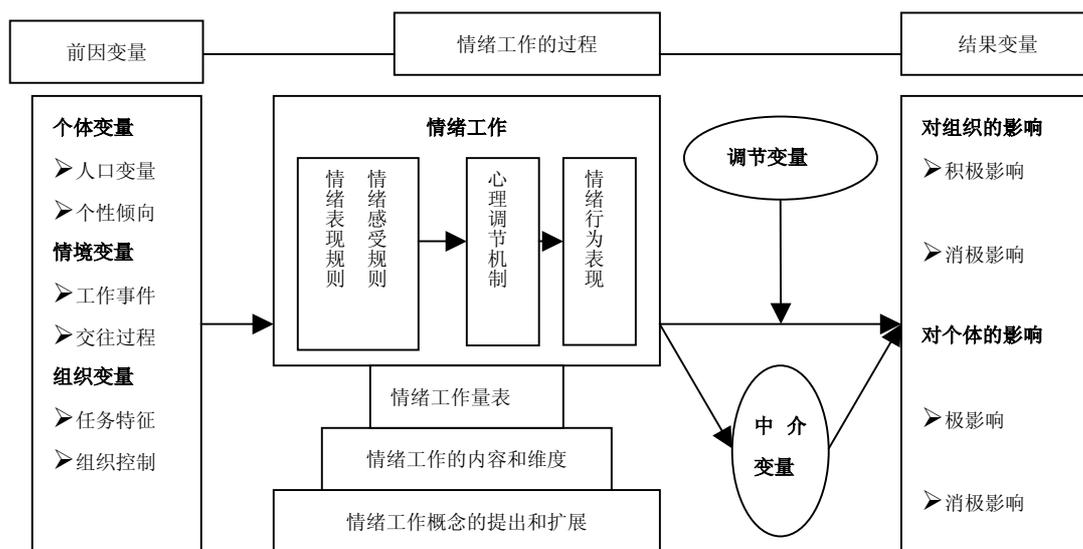


图 1 情绪工作研究一览表

尽管目前对情绪工作的各个方面进行了一些研究，也取得了一些成果，但是还有很多问题需要探讨，未来的研究可以从如下几个方面着手<sup>[28-31]</sup>：

(1) 探讨情绪工作的内涵、维度，开发情绪工作量表，并在此基础上，研究哪些前因变量影响情绪工作，情绪工作过程的心理机制是什么，情绪工作的后果变量有哪些，以及情绪工作通过哪些中介变量作用于后果变量，情绪工作与后果变量的关系受到哪些调节变量的影响。

(2) 研究某类具体职业和新型服务市场的情绪工作，了解其一般性和特殊性，并考察情绪工作研究成果能否运用于非服务型组织；超出自我研究范围，从管理者、同伴或者客户等角度研究情绪工作，并探讨人际间和群体的情绪工作现象。

(3) 情绪工作是一种情绪表达，在某种程度上，它也是一种文化行为，情绪工作可以与组织文化结合起来研究；同样，情绪工作是适当的情绪表达，即有限情绪，它与组织中的有限理性共同存在，因此，可以从情绪和理性相结合的角度探讨情绪工

作：情绪工作与组织中的其它情绪研究（如情绪智力和情感事件理论）是相互联系的，也可以把它们结合起来研究。

（4）情绪工作关注工作的情绪方面，它与工作的认知和体力方面是并列的，未来的研究应该在工作分析、工作评价、工作设计和薪酬设计中考虑工作的情绪方面，以克服传统研究的不足；还有，如何选拔适合情绪工作的员工，怎样加速员工的情绪社会化过程和提高现有员工的情绪工作能力等也是情绪工作研究需要解决的问题。

另外，在研究设计上，可以通过纵向的研究，考察随着时间的变化，情绪工作者的行为是怎样变化的；在数据收集上，可以利用多个数据资源，如现场观察、心理测量和公司记录等；在数据分析上，可以运用结构方程模型，同时考察多个变量及各变量之间的关系。

#### 参考文献

- [1] Ashforth B E, Humphrey R H. Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 1995, 48(2):97~125
- [2] Ashkanasy N M, Hartel C E J, Daus C S. Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 2002, 28(3):307~338
- [3] Mumby D K, Putnam L L. The politics of emotion: A feminist reading of bounded rationality. *Academy of Management Review*, 1992, 17(3):465~486
- [4] Mirchandani K. Challenging racial silences in studies of emotion work: Contributions from anti-racist feminist theory. *Organization Studies*, 2003, 24(5):721~742
- [5] Zapf D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 2002, 12:237~268
- [6] Thoits P A. Emotion norms, emotion work, and social order. In Manstead A S R et al.(eds.) . *Feelings and Emotions*[M]. London: Cambridge University Press, 2004:359~378
- [7] Kidd J M. Emotion in career contexts: Challenges for theory and research. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 64: 441~454
- [8] Morris J A, Feldman D C. Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 1997, 9(3): 257~274
- [9] Ashforth B E, Humphrey R H. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 1993, 18(2):88~115
- [10] Morris J A, Feldman D C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 1996, 21(4): 966~1010
- [11] Jones J R. An examination of the emotional labor construct and its effects on employee outcomes. Doctoral Dissertation, The University Of Nebraska-Lincoln, 1998. 1~17
- [12] Glomb T M, Tews M J. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 64: 1~23
- [13] Brotheridge C M, Grandey A A. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 2001, 60: 17~39
- [14] Davies S A. Emotional labor in academia: Development and initial validation of a new measure. Doctoral dissertation, The Ohio State University, 2002. 1~11
- [15] Wong C S, Law K S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 2002, 13: 243~274
- [16] Brotheridge C M, Lee R T. Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2003, 76: 365~379
- [17] Kruml S M, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 2000, 14(1): 8~49
- [18] Grandey A A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000, 5(1):95~110
- [19] Totterdell P, Holman D. Emotion regulation in customer service roles. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2003, 8(1): 55~73
- [20] Diefendorff J M, Richard E M. Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal*

- of Applied Psychology, 2003, 88(2): 284~294
- [21] Diefendorff J M, Croyle M H, Gosserand R H. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 2005, 66: 339~357
- [22] Harris L C. The emotional labor of barristers: An exploration of emotional labor status professionals. *Journal of Management Studies*, 2002, 39(4): 553~584
- [23] Brotheridge C M, Lee R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, 7(1): 57~67
- [24] Liu Y M, Perrewé P L, Hochwarter W A, Kacmar C J. Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2004, 10(4): 12~25
- [25] Diefendorff J M, Gosserand R H. Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 2003, 24: 945~959
- [26] Morris J A, Feldman D C. The impact of emotional dissonance on psychological well-being: The importance of role internalization as a mediating variable. *Management Research News*, 1996, 19(8): 19~28
- [27] Schaubroeck J, Jones J R. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 2000, 21: 163~183
- [28] Sass J S. Emotional labor as cultural performance: The communication of caregiving in a nonprofit nursing home. *Western Journal of Communication*, 2000, 64(3): 330~358
- [29] Martin J, Knoff K, Bechman C. An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at the body shop. *Administrative Science Quarterly*, 1998, 43: 429~469
- [30] Williams C. Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work and Organization*, 2003, 10(5): 513~550
- [31] Opengart R. Emotional intelligence and emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. *Human Resource Development Review*, 2005, 4(1): 49~62

## A Review on Emotion Work

Zhang Huihua<sup>1</sup>, Ling Wenquan<sup>1</sup>, Fang Liluo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>The Enterprise Management Department of Management Academy, Jinan University, Guangzhou 510632, China)

<sup>2</sup>The Institute of Psychology, Chinese Academy of Science, Beijing 100101, China)

**Abstract:** The article reviews the research term, the definition's origin and development, the dimension theories, the scales, the antecedents, the strategies, the consequences and the mechanisms of emotion work, also points out that the future researches should stress on how to integrate emotion work into human resource management practice except for the relative base theory problems of emotion work.

**Key words:** emotion, emotion work, emotion theory.