

ACADEMIC FRONTIERS SERIES

学术前沿系列

公共行政与公共管理经典译丛

Public Administration and Public Management Classics
“十二五”国家重点图书出版规划项目

公共服务中的 情绪劳动

玛丽·E·盖伊 (Mary E. Guy)

[美] 梅雷迪思·A·纽曼 (Meredith A. Newman) 著

莎伦·H·马斯特雷希 (Sharon H. Mastracci)

周文霞 孙霄雪 陈文静 译
周文霞 校

Emotional Labor
Putting the Service in
Public Service

 中国人民大学出版社

ACADEMIC FRONTIERS SERIES

公共行政与公共管理经典译丛

学术前沿系列

Public Administration and Public Management Classics
“十二五”国家重点图书出版规划项目

公共服务中的 情绪劳动

玛丽·E·盖伊 (Mary E. Guy)

[美] 梅雷迪思·A·纽曼 (Meredith A. Newman) 著

莎伦·H·马斯特雷希 (Sharon H. Mastracci)

周文霞 孙霄雪 陈文静 译
周文霞 校

Emotional Labor
Putting the Service in
Public Service

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

公共服务中的情绪劳动/(美) 盖伊, (美) 纽曼, (美) 马斯特雷希著; 周文霞, 孙霄雪, 陈文静译. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 4

(公共行政与公共管理经典译丛·学术前沿系列)

“十二五”国家重点图书出版规划项目

ISBN 978-7-300-19132-4

I. ①公… II. ①盖…②纽…③马…④周…⑤孙…⑥陈… III. ①社会服务-研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 059414 号

公共行政与公共管理经典译丛

学术前沿系列

“十二五”国家重点图书出版规划项目

公共服务中的情绪劳动

玛丽·E·盖伊 (Mary E. Guy)

[美] 梅雷迪思·A·纽曼 (Meredith A. Newman)

莎伦·H·马斯特雷希 (Sharon H. Mastaglio)

周文霞 孙霄雪 陈文静 译

周文霞 校

Gonggongfuwuzhong de Qingxu Laodong



出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 12.5 插页 2

字 数 267 000

邮政编码 100080

010-62511770 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷

定 价 38.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

《公共行政与公共管理经典译丛》 编辑委员会

学术顾问

威廉·邓恩
尼古拉斯·亨利
戴维·罗森布鲁姆
全钟燮

乔治·弗雷德里克森
马克·霍哲
爱伦·鲁宾
金判锡

顾问

纪宝成

主编

张成福

策划

刘 晶

编 委

(以姓氏笔画为序)

丁 煌	马 骏
王佩亨	王浦劬
毛寿龙	刘 晶
刘国材	刘俊生
任宗哲	孙柏瑛
吴爱明	陈庆云
陈振明	竺乾威
周志忍	郭小聪
高培勇	彭和平
董礼胜	董克用
程远忠	谢 明
蓝志勇	潘小娟
薛 澜	薄贵利

《公共行政与公共管理经典译丛》

总 序

在当今社会，政府行政体系与市场体系成为控制社会、影响社会的最大的两股力量。理论研究和实践经验表明，政府公共行政与公共管理体系在创造和提升国家竞争优势方面具有不可替代的作用。一个民主的、负责任的、有能力的、高效率的、透明的政府行政管理体系，无论是对经济的发展还是对整个社会的可持续发展都是不可缺少的。

公共行政与公共管理作为一门学科，诞生于 20 世纪初发达的资本主义国家，现已有上百年的历史。在中国，公共行政与公共管理仍是一个正在发展中的新兴学科。公共行政和公共管理的教育也处在探索和发展阶段。因此，广大教师、学生、公务员急需贴近实践、具有可操作性、能系统培养学生思考和解决实际问题能力的教材。我国公共行政与公共管理科学研究和教育的发展与繁荣，固然取决于多方面的努力，但一个重要的方面在于我们要以开放的态度，了解、研究、学习和借鉴国外发达国家研究和实践的成果；另一方面，我国正在进行大规模的政府行政改革，致力于建立与社会主义市场经济相适应的公共行政与公共管理体制，这同样需要了解、学习和借鉴发达国家在公共行政与公共管理方面的经验和教训。因此无论从我国公共行政与公共管理的教育发展和学科建设的需要，还是从我国政府改革的实践层面，全面系统地引进公共行政与公共管理经典著作都是时代赋予我们的职责。

出于上述几方面的考虑，我们组织翻译出版了这套《公共行政与公共管理经典译丛》。为了较为全面、系统地反映当代公共行政与公共管理理论与实践的发展，本套丛书分为六个系列：（1）经典教材系列。引进这一系列图书的主要目的是适应国内公共行政与公共管理教育对教学参考及资料的需求。这个系列所选教材，内容全面系统、简明通俗，涵盖了公共行政与公共管理的主要知识领域，涉及公共行政与公共管理的一般理论、公共组织理论与管理、公共政策、公共财政与预算、公共部门人力资源管理、公共行政的伦理学等。这些教材都是国外大学通用的公共行政与公共管理教科书，多次再版，其作者皆为该领域最著名的教授，他们在自己的研究领域多次获奖，享有极高的声誉。（2）公共管理实务系列。这一系列图书主要是针对实践中的公共管理者，目的是使公共管理者了解国外公共管理的知识、技术、方法，提高管理的能力和水平，内容涉及如何成为一个有效的公共管理者、如何开发管理技能、政府全面质量管理、政府标杆管理、绩效管理等。（3）政府治理与改革系列。自 20 世纪 80 年代以来，世界各国均开展了大规模的政府再造运动，政府再造或改革成为公共行政与公共管理的热点和核心问题。这一系列选择了在这一领域极具影响的专家的著作，这些著作分析了政府再造的战略，向人们展示了政府治理的前景。（4）学术前沿系列。这一系列选择了当代公共行政与公共管理领域有影响的学术流派，如

新公共行政、批判主义的行政学、后现代行政学、公共行政的民主理论学派等的著作，以期国内公共行政与公共管理专业领域的学者和学生了解公共行政理论研究的最新发展。

(5) 案例系列。这一系列精心选择了公共管理各领域，如公共部门人力资源管理、组织发展、非营利组织管理等领域的案例教材，旨在为国内公共管理学科的案例教学提供参考。

(6) 学术经典系列。这一系列所选图书包括伍德罗·威尔逊、弗兰克·约翰逊·古德诺、伦纳德·怀特、赫伯特·A·西蒙、查尔斯·E·林德布洛姆等人的代表作，这些著作在公共行政学的发展历史中有着极其重要的影响，可以称得上是公共行政学发展的风向标。

总的来看，这套译丛体现了以下特点：(1) 系统性。基本上涵盖了公共行政与公共管理的主要领域。(2) 权威性。所选著作均是国外公共行政与公共管理的大师，或极具影响力的作者的著作。(3) 前沿性。反映了公共行政与公共管理研究领域最新的理论和学术主张。

在半个多世纪以前，公共行政大师罗伯特·达尔(Robert Dahl)在《行政学的三个问题》中曾这样讲道：“从某一个国家的行政环境归纳出来的概论，不能够立刻予以普遍化，或被应用到另一个不同环境的行政管理上去。一个理论是否适用于另一个不同的场合，必须先把那个特殊场合加以研究之后才可以判定。”的确，在公共行政与公共管理领域，事实上并不存在放之四海而皆准的行政准则。按照建设中国特色社会主义的要求，立足于对中国特殊行政生态的了解，以开放的思想对待国际的经验，通过比较、鉴别、有选择的吸收，发展中国自己的公共行政与公共管理理论，并积极致力于实践，探索具有中国特色的公共行政体制及公共管理模式，是中国公共行政与公共管理发展的现实选择。

本套译丛于1999年底由中国人民大学出版社开始策划和组织出版工作，并成立了由该领域很多专家、学者组成的编辑委员会。中国人民大学政府管理与改革研究中心、国务院发展研究中心东方公共管理综合研究所给予了大力的支持和帮助。我国的一些留美学者和国内外有关方面的专家教授参与了原著的推荐工作。中国人民大学、北京大学、清华大学、厦门大学等许多该领域的中青年专家学者参与了本套译丛的翻译工作。在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

《公共行政与公共管理经典译丛》编辑委员会

序 言



学术前沿系列
公共行政与公共管理经典译丛

学者们偶尔会展示给我们平时没有看到或者没有注意到的事实，这些事实就在我们眼皮底下，等待我们去观察。对于这样的观察，我们最初的反应是“哦，的确是这样”，然后是“为什么我之前没有发现这样的事实呢？”显而易见的但未被发现的话题或问题在社会生活中确实存在，而且已经存在，但是在理论和研究中缺乏足够的重视。我们的期刊、书籍、演讲使我们闭目塞听，减少了对已经研究过的内容的注意力，忽视了研究需要些什么。《公共服务中的情绪劳动》是一本稀有的、能拓宽我们研究视野的书。这本书洞察和关注那些明显的、重要的，但是一直以来被忽视的话题。

我们都知道工作组织不是冷酷、没有激情的地方，而是情绪高涨的地方。即使没有风暴和压力，工作仍然是情绪化的：我们关心自己的工作，工作依赖于关系（有些同事我们喜欢，有些我们则不喜欢），同时我们的个人生活也浸入了工作场所。只要工作需要人，情绪就永远不会离开。在工作中我们感受愉悦、恐惧、归属感、孤立感、同情心、厌恶感、痛苦、友情、无聊、爱、恨——简而言之，就是所有的情感。

因此所有的工作都是情绪劳动（emotional labor），但是一些形式的工作需要与他人的情感联结（emotional connection）：例如老师、治疗专家和社会工作者要完成自己的工作必须和小孩子和客户建立情感联结。在组织理论的表述中，情感联结是一种

“工作技术”。一些工作需要保持某种情绪，这样人们就不会混淆判断或者阻碍急迫却痛苦的选择。例如，第一个赶到事故现场的救援者不可以被可能扭伤的恐惧吓倒而影响医疗判断；在当求救者高呼“我该怎么办？我的孩子停止呼吸了！”911接线员（911 operators）也不能被吓倒。其他工作，例如警察这个工作，会重复性地面临不舒适和动荡的局面，即使是常规的交通问题也会引起居民的沮丧和争吵，以及对不确定性的恐慌：那个把手伸进手套盒子的人是要拿出证件还是要拿枪？不管工作是需要建立情绪联结还是保持某种情绪上的反应，抑或两者兼而有之，所有情绪劳动都需要细心和技巧以胜任工作。这些工作对人的要求很高。

我们可以用情绪的重要性（centrality）理解组织和管理中的问题，但是这种重要性长期以来被忽略了，有以下几个原因：一是这个主题是难以捉摸的。《公共服务中的情绪劳动》是一本具有智力勇气的书。作者们检验了对这个主题的文献和实证研究。他们细心地定义了情绪劳动：“情绪劳动是劳动者为了完成工作，将自身的情绪投入工作当中，保持情绪和/或者唤起情绪……简单来说，情绪劳动需要个体和他人情感的敏感性和灵活性。”随后继续检验三种典型环境下的情绪劳动：塔拉哈西警察局911电话派遣中心、伊利诺伊管教局、库克郡公共监护办公室。这三个部门代表了一系列工作和技能水平，以及男性主导、女性主导和混合性别的工作场所。这本书中涉及的研究都是基于认真仔细地对第一手材料的实地调研和标准化研究。

作者认为，情绪劳动没有受到学术界足够重视的另一个原因是性别偏差。逐渐兴起的女性组织和公共管理理论对于情绪给予了更大的重视，而传统的男性理论主要研究的是领导力和控制。虽然在理论研究中存在性别偏差，但是已经得到确认的研究结果令人惊奇——情绪劳动的重要性和经历在同一种工作中的男性和女性之间没有显著差异。情绪劳动不是“女性问题”，男性也会经历同样的感受和压力。

但是，情绪劳动也的确是一个“女性问题”，许多需要大量倾注情感的工作都属于女性占主导地位的领域。对于这个现象，作者认为，这也许是交叉性别薪资差异被忽视造成的。交叉性别薪资差异造成了一部分持续的性别收入不平等现象。根据对一项工作描述的满意度分析，作者认为和情绪劳动相关的技能没有被认定为“真正的职业技能”，也没有被准确地支付薪酬。情绪劳动被认为是理所应当的，而不是应该被支付薪酬的。

至此，当你读完这篇序言，准备开始读这本书的时候，请做好接受新观点的准备，你在开拓的是最未知的领域。我们很早以前已经知道这个领域的粗略轮廓，并且怀疑情绪劳动是否就在我们组织里。三位勇敢的探索者——玛丽·E·盖伊（Mary E. Guy），梅雷迪思·A·纽曼（Meredith A. Newman）和莎伦·H·马斯特雷希（Sharon H. Mastracci），将带领我们走入这个意义深远的话题之中。

史蒂夫·梅纳德-穆迪（Steve Maynard-Moody）

致 谢



学术前沿系列
公共行政与公共管理经典译丛

这本书在很多人的帮助下得以出版。最先感谢的是那些接受我们访谈的员工，通过这些访谈我们知道了他们的工作究竟是怎样的。我们感谢库克郡公共监护办公室、伊利诺伊管教局、塔拉哈西警察局的员工，他们参与到访谈、焦点小组（focus group）中，并且完成了调查。如果没有他们第一手的经验，这本书就不可能出版。在全书中，我们从他们的访谈内容中引用了许多话语来说明我们的主体。为了保护他们的匿名权，我们在引用时没有注明是从哪一处访谈地点得到的信息。

我们感谢沃伦·巴克利（Warren Barclay）和詹奈·本施（Jannah Bensch）提供了从新泽西州收集到的个人信息；感谢阿瑟·H·麦柯迪（Arthur H. McCurdy）、丹妮丝·L·霍尔（Denise L. Hall）、唐娜·L·兰茨（Donna L. Lantz）提供了俄勒冈州的数据；感谢史蒂夫·卡尔（Steve Karr）提供了伊利诺伊州的数据。

我们感谢杨胜本（Seung-Bum Yang）协助我们设计和检验问卷，并且进行分析；感谢路文绝（Wenjue Lu）协助我们分析数据和展现数据结果；感谢贝丝·纽曼（Bess Newman）转录访谈录音；感谢梅拉妮·希克斯·托齐（Melanie Hicks Tozzi）安排和组织911接线员的焦点小组活动；感谢卡伦·孔兹（Karen Kunz）协助收集伊利诺伊管教局的数据。

同样我们也感谢世哲出版社（Sage Publications, Inc.）允

许我们在第6章中引用文献: Sharon H. Mastracci, Meredith A. Newman, and Mary E. Guy, 2006, "Appraising Emotion Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs," 2006, *American Review of Public Administration*, 36 (2): 123-138。我们同样感谢威利-布莱克威尔出版公司 (Wiley-Blackwell Publishers) 允许我们在第7章中从文献 Mary E. Guy and Meredith A. Newman, 2004, "Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor." *Public Administration Review*, 64 (3): 289-298 中引用信息。

我们对于情绪劳动及其相关方面的理解受到了很多同事的启发, 他们对我们每一章的内容进行思考并给予反馈。最感谢的是德利萨·伯尼尔 (Delysa Burnier), 她对于书中的内容给出了中肯的意见。

这本书的出版是团队合作的结果, 我们三人共同承担工作。在工作中, 我们三人彼此交流和共享想法, 加深了对情绪劳动和其内容的理解。我们共同经历了许多通电话会议、开了非常多的会议、互相发了无数条信息。对于这本书的出版, 我们彼此心怀感激。

玛丽·E·盖伊希望感谢她职业生涯中期的学生。这么多年来, 他们反而成了她的老师, 为她理解和研究公共服务打开了另一扇观察的大门。她希望这本书能够提升所有人对于劳动的理解。

梅雷迪思·A·纽曼希望将本书献给她的母亲, 并悼念她的父亲, 献给她的丈夫赫布 (Herb), 以及贝丝 (Bess) 与威廉 (William) ——他们支持她、爱她、启发她, 并且一直这样做。她个人希望以此书悼念丽塔·凯莉 (Rita Kelly) 以及献给尼古拉斯·洛维克 (Nicholas Lovrich), 她衷心地感谢他们多年来的友谊、善良和指导。

莎伦·H·马斯特雷希希望将本书献给她的母亲贾尼丝·霍根 (Janice Hogan) 和她的丈夫托尼 (Tony)。她个人感谢维多利亚·罗德里格斯 (Victoria Rodriguez) 对她持续的支持和鼓舞, 也感谢玛丽·E·盖伊和梅雷迪思·A·纽曼成为她最亲爱的合作者和同事。

目 录



学术前沿系列
公共行政与公共管理经典译丛

第 1 章	情绪劳动和公共服务	1
1.1	什么是情绪劳动?	2
1.2	情绪劳动与认知工作	4
1.3	作为工作的情绪劳动	5
1.4	关爱	7
1.5	关于情绪工作的访谈	8
1.6	“每天一百万个危机”: 伊利诺伊州库克郡 公共监护办公室	9
1.7	伊利诺伊管教局	15
1.8	塔拉哈西警察局 911 电话派遣中心	18
1.9	在上述三个组织工作的员工的故事	20
第 2 章	公共行政理论和实践的脱离	29
2.1	关爱	30
2.2	情绪工作与关爱的定义	31
2.3	行政科学还是公共服务?	32
2.4	工作理论	34
2.5	关爱理论 (Theories of Caring)	37
2.6	结论	44
第 3 章	治理、公共需求和公民满意度	46
3.1	公众需求	48

3.2	公民满意度	48
3.3	理性工作与情绪劳动	49
3.4	情绪劳动与情商	51
3.5	作为一种情绪工作的情感工作	51
3.6	情绪工作的连续体	52
3.7	描述关系工作	52
3.8	公共服务工作与人力资源管理规则	54
3.9	完成任务的启示	58
3.10	结论	59
第4章	当我看见的时候，我就了解它：情绪劳动、语言柔道和巧妙的影响	60
4.1	为情绪劳动寻找名字	62
4.2	概念发展	63
4.3	量化情绪劳动和假设检验	65
4.4	估计模型	68
4.5	结论	74
第5章	倦怠与有所作为：情绪工作的成本和收益	77
5.1	倦怠与情绪劳动的关系	78
5.2	奠基性的倦怠文献	78
5.3	实施情绪劳动的成本和收益	80
5.4	收益	82
5.5	工作投入与倦怠的预测指标	83
5.6	情绪劳动，本身	85
5.7	情绪劳动——自我效能感	85
5.8	情绪劳动——“假面具”	86
5.9	倦怠	87
5.10	工作自豪感	87
5.11	解析情绪劳动	87
5.12	工作满意度	88
5.13	人力资源管理启示	89
5.14	结论	91
第6章	人力资源实践能够识别情绪劳动吗？	94
6.1	工作和情绪劳动	95
6.2	方法	97
6.3	分析绩效考核系统的发现	100
6.4	结论	103
第7章	情绪劳动的不平等待遇	105
7.1	分离但不平等	107

7.2	压缩和集中	108
7.3	基于技能的工作	111
7.4	关爱性罚金	113
7.5	结论	123
第 8 章	情绪劳动的现状和未来：关系工作的发展趋势	125
8.1	无形的效益与有形的成本	126
8.2	政府雇佣	127
8.3	其他有情绪劳动需求的工作的雇佣趋势	130
8.4	结论	131
第 9 章	理论、研究和实践的含义	133
9.1	付酬工作的历史	133
9.2	从工业范式到服务范式	134
9.3	情绪劳动	135
9.4	房间里的幽灵	135
9.5	对于模型的解释	137
9.6	总结	141
9.7	关于公共服务工作的新的理论	142
附录 A	GNM 情绪劳动调查问卷	144
附录 B	研究设计	148
附录 C	回归分析的变量	154
附录 D	情绪劳动量表	156
附录 E	工作人员的描述	158
附录 F	在分析中用的因子	160
参考文献		161
索引		173



情绪劳动和公共服务

本书主要讲的是公共服务 (public service) 及如何实现公共 3
服务。很多公共服务工作需要人际接触,不是面对面交流就是电话交流。人们期望驾照检查站的工作人员每天在接待第 100 位申请者时,也像接待第 1 位申请者那样有最真挚的问候;人们同时也期望那些在社会治安管理局工作的电话接线员表现得“比好更好”。同样的,社会工作者必须关心陌生人;在计划与分区部门工作的警察必须公平、礼貌地对待每一户令人不愉快的房主。在飓风之后,联邦应急管理局 (Federal Emergency Management Agency, FEMA) 工作人员必须与生理上和心理上受到创伤的公民谈话。以上这些工作自然和人相关,被称为“情绪劳动”。这样的工作如果要顺利进行,就需要人们团结、专注于任务,在一起好好工作。完成工作非常重要,这些工作是高质量的公共服务必需的先决条件。

在上一个时代,彼得·德鲁克就提出在未来的工作场所当中,知识员工将逐渐增多,体力劳动者将逐渐减少。早在其他生产部门认识到知识工作的重要性之前,公共服务组织就惯常地依赖这种新型的员工。毫无疑问,公共劳动力就包括知识员工,而且知识员工占大多数,他们是情绪劳动者。然而,在对政府人力资本的讨论中一个重要的缺失就是忽视了情绪工作,或者说情绪劳动。

长时期以来,对于有形的、可测试的技能的重视使得情绪劳 4
动“消失不见”了,情绪劳动涉及的常常是超越认知、身体、机

械的技能，但这些却是完成工作所必需的。结果是各机构采取了雄辩的服务言辞，使公民和工作者之间重要的交流消失了。现有的组织都强调追求科学化管理，情绪劳动直接关系到组织的目标达成，但实际情况是在组织有效性的理念中并未包含极具重要性情绪工作。下述的采访摘录提供了很好的例证：

911 派遣员（police dispatchers）需要处理那些处于糟糕窘境的公民的电话。他们必须管理好电话那端的公民以及自己的情绪。一位 911 接线员解释道：

我们接的电话不是“哦，我很开心。你们做的工作非常棒”。我们和那些境况糟糕的人讲话，也许打电话的当天是那个人生命中最糟糕的一天。他们有可能诅咒和谩骂。我们不允许回骂。有些时候你很想骂回去，但是你不能。我们的工作就是得到信息然后让警察去事故、犯罪或者火灾现场。我们的工作很难。

大多数以人为服务对象的工作都是在公共服务这个领域，并且是非营利的。他们的工作和以市场为导向的工作是不同的。在另一位 911 接线员的口中，我们得知：

每个人听起来都像世界末日来临了一样。你工作的目标是解决其他人的悲伤或者痛苦，但是你不能消除它，因为你没有针对那个事件相关的解决措施。所以你要带着这种感觉工作和生活。

尽管情绪劳动非常紧张，但是情绪劳动也让人精力充沛。一位在公共监护办公室（the Office of the Public Guardian）工作的社会工作者告诉我们：

人们嘲笑我说，“你看起来总是筋疲力尽的”，但是我会对他们微笑。因为我真的相信我对这些孩子们的生命产生了巨大的作用，我好像被重新注入了活力。我的意思是，我从那些积极正面的反馈当中重新恢复了精力。

我们希望能够就公共服务领域内的情绪劳动展开一场对话，澄清并说明情绪劳动的特点、精细之处和重要性。针对这一点，本书通过与每天实践情绪劳动的从业者的交流来展示情绪工作。通过研究数据揭示情绪劳动怎样影响工作满意度，包括对工作满意度的积极和消极影响。最后我们希望通过对这个主题的讨论来促进公共服务，并解释情绪劳动如何影响人力资本。

5 1.1 什么是情绪劳动？

首先，我们需要了解什么是情绪劳动。情绪劳动是两个人动态关系的组成部

分：工作人员和公民之间或者是工作人员相互之间。情绪劳动和体力劳动既有相似之处又有不同的地方——二者都需要技能和经验，都服从外部控制和劳动分工。当我们试着描述这种相似之处的时候，语言会变得无力。我们可以用语言捕捉到一个或者多个方面，但是不能捕捉到全部。下面列出了情绪劳动的几个方面。有些工作涉及下述的一些项目，有些工作不涉及，而有些工作只需要涉及其中一项或几项：

- 语言柔道 (verbal judo)：在执法过程中使用，来描述员工在工作过程中所使用的强硬的话语。

- 关爱 (caritas)：在为人服务过程中的关爱功能。

- 扑克脸 (game face)：强调在执法过程中展示强硬表情的重要性。

- 同情疲劳 (compassion fatigue)：在社会工作中付出了太多的“博爱”而产生的情绪耗竭。

- 情绪管理 (emotion management)：指的是工作人员展示出公民所需要的情绪。

- 职业面孔 (professional face)：为工作人员披上一层盔甲，使得自己远离在互动之中的情感交流，这是一种角色扮演功能。

- 展示时间 (show time)：类似于游戏面孔。

- 深度扮演 (deep acting)：指的是令人信服的假装出一种情绪。

- 情绪变色龙 (emotional chameleon)：能够自如地变换情绪的能力。

- 好警察，坏警察 (good cop, bad cop)：也是一种角色扮演，指的是工作人员假装非常具有同情心，或者假装很强悍。

- 情绪敏感力 (spider sense)：能够通过直觉感受到他人情绪的能力。

- 融洽和谐 (rapport)：能够同他人建立深度理解和交流的能力。

- 情绪表现力 (stage left)：指的是通过表演表达一种情绪，就像在舞台上一样。

- 情绪抑制 (emotional suppression)：指的是员工需要忽视自己的感受。

- 情绪镜子 (emotional mirror)：反映和吸收他人情绪的能力。

- 情绪盔甲 (emotional armor)：保护自己免受自身情绪反应影响的能力。

- 情绪均衡 (emotional equilibrium)：指的是保持极端情绪之间的平衡。

- 情绪稳定力 (emotional teflon)：指的是保护自己免受某种情绪反应影响的能力。

6

- 情绪麻醉 (emotional anesthesia)：缺少任何一种情绪反应，也许是长期暴露在某一种情绪刺激之下引发的。

- 情绪参与 (emotional engagement)：和他人接触并给予同情的能力。

- 情绪面具 (emotional mask)：工作人员令人信服地抑制自己的情绪并且展示出相反的情绪，或者无情绪。

- 情绪假象 (emotional façade)：表现出一种自己并没有感受到的情绪的能力。

就像上述列表所展示的那样，情绪劳动有很多方面。尽管一些工作者可以披上情绪盔甲，忍受情绪耗竭，另一些工作者却不能。尽管一些员工面对工作对象精力充沛，但是另一些员工却觉得无能为力。一些员工对于抑制自己的情绪轻车熟路，另一些则在开展和谐融洽的关系和情绪参与方面非常出色。基于上述事实我们提出

了如下的观点：情绪工作就像认知工作一样，是属于单个个体的工作。情绪工作是一种技能，并且具有个体差异。

定义

任何关于情绪劳动的定义都始于社会学家阿莉·霍克希尔德（Arlie Hochschild 1983）影响深远的工作。霍克希尔德使用这个术语表示“管理个人情感来创建公众可察觉到的面部和身体姿态”，目的是在他人心目中形成某种印象；“情绪劳动是需要被支付薪酬的，因此情绪劳动具有交换价值”（Hochschild 1983, p. 7）。情绪劳动是“在社会交换过程中的一种姿态；情绪劳动具有某种功能，但是仅仅因为个人特点不同而不被理解”（Hochschild 1979, p. 568）。换句话说，工作人员为了完成工作必须有所表现；情绪劳动是劳动形式的一种表现。

相关术语

与情绪劳动定义相关的有两个术语。第一个是“情绪工作”（emotion work），霍克希尔德对情绪劳动和情绪工作进行了区分，他认为情绪劳动是雇主和工作本身所要求的行动，这也是情绪劳动的特征。与情绪劳动不同的是，如果要进行情绪工作，个体必须扩大情绪劳动。两者之间的差别很微小，在本书中，您将进一步体会到不同的用法。

- 7 情绪工作成为一条社会法案，“一手买入，一手卖出”（Hochschild 1983, p. 118）。情绪劳动需要员工抑制私人情感以展示工作相关的“适合”的情绪。换言之，其关注点是如何展现出某种可以像商品一样买卖的情绪。也有人认为情绪劳动是一种听命于他人的工作。此外，情绪工作是受自己支配的情绪劳动，是指在自己的意愿下表现的情绪劳动（Tolich 1993）。其中的差别在于谁控制绩效。如果是由雇主控制的，那么就是情绪劳动；如果绩效是员工自主的选择，那么就是情绪工作。我们在第8章中检验了员工的反馈，结果显示情绪工作能够使员工精力充沛，并且赋予工作以意义。这些发现表明情绪劳动和情绪工作是多维度的现象。

第二个术语是情商（emotional intelligence），是指管理自己情绪和体察他人情绪的能力。关于这种智力的知识可以用来控制行为。和认知智力相同的是，情商是有层次的。举例来说，抑制或者管理个人的情绪需要成熟的技能水平，这些技能中与核心竞争力相关的是自我意识、自我控制、共鸣、积极聆听以及解决争端和同他人协调的技能。

1.2 情绪劳动与认知工作

认知技能和情绪工作技能是影响工作绩效的两个既有联系又有区别的维度。前