



中国当代心理学文库

教育部社会科学委员会教育学心理学部 推荐



情绪劳动研究 ——以中学教师为例

李红菊 © 著

Emotional Labor:
A Study of Middle School Teachers



中国出版集团



世界图书出版公司

图书在版编目(C I P)数据

情绪劳动研究:以中学教师为例/李红菊著. —
广州:世界图书出版广东有限公司, 2014.9
ISBN 978-7-5100-8728-8

I. ①情… II. ①李… III. ①中学教师—心理健康
IV. ①G443

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 231204 号

情绪劳动研究——以中学教师为例

责任编辑 黄利军

封面设计 高 燕

出版发行 世界图书出版广东有限公司

地 址 广州市新港西路大江冲 25 号

邮 箱 xlxbook@163.com

印 刷 虎彩印艺股份有限公司

规 格 787mm × 1092mm 1/16

印 张 9

字 数 154 千字

版 次 2014 年 11 月第 1 版 2015 年 3 月第 2 次印刷

ISBN 978-7-5100-8728-8/B · 0103

定 价 35.00 元

版权所有,翻印必究

《中国当代心理科学文库》

编委会

(按姓氏笔画排序)

方晓义	白学军	张 卫
张文新	张 明	李 红
沈模卫	连 榕	周宗奎
周晓林	周爱保	苗丹民
胡竹菁	郭本禹	郭永玉
聂衍刚	游旭群	彭运石

序

李红菊博士开始做博士论文,与我讨论选题时,我非常鼓励她做情绪劳动这个主题的研究。我一直关注和研究职业枯竭这个课题,而情绪劳动是职业枯竭的前期原因之一,当时国内几乎还没有研究者探讨这个主题,因此对情绪劳动进行本土化研究非常有意义。

职业枯竭(job burnout)被视作是现代社会的一种职业疾病,普遍发生在各种助人职业的群体中。在过去的近三四十年里,国内外众多学者对职业枯竭问题进行了广泛而深入的研究,在枯竭的行为表现、影响因素、干预措施等方面取得了大量的研究成果。

相信不少工作者几乎都会遇上职业枯竭的问题,究竟是自己能力有限,满足不了工作的要求,还是工作环境不佳,发挥不了自己的才华?究其原因,部分来自个人,部分来自环境。

从个人因素看,有些人是理想主义和完美主义者,经常为自己制定很高的目标,通过狂热的工作来达到目标。但有的时候由于目标过高,非自己能力所及,或是自我要求过高,长此以往,工作非但不能带来愉悦,反而经常体验挫折。此外,还有超负荷的工作量和额外的工作,社会变迁和革新所带来的适应不良,家庭和职场多重角色带来的冲突等等,都会引发职业枯竭。如果一个人本已处在这种压力之下,又得不到领导的鼓励、同事的配合,缺乏家人、朋友的支持,只是一个人默默承受,则有可能在职业枯竭的泥潭里越陷越深。

从环境因素看,某些职业的工作负荷量很大,且需要工作者付出大量的脑力和情感,如教师、医护人员、警察、心理咨询师和新闻从业人员,因此这类职业的工作者也就成了容易出现职业枯竭的高危人群。此外,工作不能提供给个体他想要的东西,或是薪酬等物质层面的东西,或是成就感等心理层面的东西,也会导致闷闷不乐。还有一些人,他们工作清闲,报酬也不差,他们却觉得毫无工作乐趣,觉得体现不出自我的价值。有的人长时间地从事一项一成不变、没有任何新意的工

作,也会导致职业枯竭。

李红菊博士从情绪劳动这个独特视角,寻找工作本身可能存在的导致职业枯竭的内容,非常有价值。研究主要探讨中国文化背景下,中学教师情绪劳动的行业情境和行为表现特点,并深入探讨其与职业枯竭各个维度之间的关系,为职业枯竭的研究提供更多支持。研究中采用了质性研究和量化研究相结合的方法,研究思路清晰,研究过程科学规范,研究结论可靠。研究结果为情绪劳动这一研究问题提供了有价值的科学依据,为中国教师工作压力的调适、情绪枯竭的预防与缓解提供了有效方法,因此,该研究具有理论意义和实践价值。

在攻读博士期间,李红菊一直勤奋好学,积极参与我的各项课题研究工作;她获得过北京师范大学优秀研究生奖学金;对问卷中正反向计分导致额外因素的探讨,得到台湾统计方法学学会两岸研究生合作研究资助项目的支持。博士毕业后,她做了两年教育学博士后并留校工作。无论是做学生,还是做老师,李红菊博士都认真努力,善于思考,积极进取。我期待她取得更大的成绩。

许 燕

前言

自发的情绪给自然人提供信息,使其能发现自己对世上事物直觉到的感觉和观点。但随着后工业社会的到来,人类由产品导向的社会进入了服务导向的社会,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。由此,Hochschild 提出“情绪劳动”(Emotional Labor)这个概念,即个体对内外在情绪进行伪装与管理,以符合组织的表达规则,进而使组织达到营利的目的。个体的人格、表情都成了商品,这是人类进入后工业社会的悲哀。

为了工作,现代人必须放弃一部分自我。比如说,服务员在工作的时候,即使不快乐,也得面带微笑,这使其感到真实的自我和自己表达的情绪有所分离。但也使其在自我的另一些层面得到肯定(比如提高了其工作满意感),进行了资源再补充。可以说,在社会分工日益细化的今天,情绪劳动是我们为了更好地工作以适应社会不得不付出的努力,它具有一定的社会适应功能。在Hochschild之后,研究者更强调情绪劳动这一理论概念的操作性定义、测量和实际应用,有研究者甚至提出将这一概念用于招聘、绩效考核等环节。

不同的行业有各自的独特性及不同的情绪展示规则。例如,情绪劳动有深层情绪的调整和表层情绪行为的调整之分。对于和服务对象接触短的行业来说,可能更强调表层的情绪表达行为。本研究欲探讨的教师行业和服务对象有深层接触,要考察教师的情绪劳动更多要考察的是深层情绪。为了考察深层情绪,研究方法的选择是本研究者特别考虑的问题。此外,在中国尊师重教的传统背景中,教师肩负着“传道、授业、解惑”的神圣使命,其情绪劳动具有一定的文化特点。

本研究采用质性研究取向,通过深度访谈和质性分析,建构出中国文化背景下的中学教师情绪劳动概念。然后从中学教师在工作中的情绪劳动表现出发编制问卷项目,通过初测和第二次施测,发展出适合中学教师行为特点的情绪劳动问卷。最后,利用自编的情绪劳动工具考察中学教师情绪劳动与预测因素及情绪枯竭之间的关系,探讨情绪劳动的性质,以期得到更深层次、更富有启示的研究结果。

本研究大体上探讨以下几个问题。首先,西方有大量的情绪劳动量化研究,



但对其本身的界定依然没有定论。对于教师行业来说,情绪劳动内涵有哪些呢?会不会有其独特性?其次,即使情绪劳动在不同的行业有相同的概念,不同行业的情绪劳动在行业情境和行为表现特点上也会有不同。中学教师情绪劳动的行为特点和内在心理过程是怎样的呢?如何测量中学教师的情绪劳动?第三,情绪劳动与职业枯竭的关系到底是怎样的?情绪劳动是否是各预测变量与耗竭之间的中介变量?第四,哪些变量预测情绪劳动?哪些变量对情绪劳动和职业枯竭之间的关系起到中介作用?情绪劳动各个维度究竟是积极的还是消极的?

研究一采用质性研究取向,首先对15名中学教学一线教师进行深度访谈,从中学教师的角度出发,理解中国的中学教师不同于其他文化背景和其他行业的情绪劳动内涵和特点,通过逐级编码分析建构出中国文化背景下的中学教师情绪劳动概念及其影响因素。在此基础上,研究二通过对280个有效被试的初测和398个有效被试的二测,编制了中学教师情绪劳动问卷,并验证了研究一所得到的情绪劳动概念结构。研究三利用自编的情绪劳动测量工具,以582个有效被试为研究对象,考察中学教师情绪劳动与预测因素及情绪枯竭之间的关系,并考察情绪劳动是否为各预测因素和职业枯竭之间的中介变量,以及情绪劳动与职业枯竭的关系是否受到工作满意感的中介,从而进一步揭示情绪劳动各维度的性质。主要研究结果如下:

(1)中学教师情绪劳动是一个多维度的概念,包括表层伪装、深层伪装、自动调节和蓄意不同步调节4个维度。

(2)教师工作中,社会支持、正性情绪和职业自我认同都不同程度地对情绪劳动产生影响。其中,外在的社会支持是非常重要的资源。

(3)中学教师情绪劳动各个维度具有不同的性质,并非所有的情绪劳动维度都是消耗精力的过程,有些维度具有积极意义。深层伪装、自动调节与蓄意不同步调节具有一定的积极意义。

(4)表层伪装正向预测耗竭,具有消极性质。表层伪装在正性情绪和职业自我认同这两个资源变量与耗竭之间起到中介作用。

(5)工作满意感在深层伪装、自动调节与职业枯竭3个维度之间起到了中介作用。深层伪装和自动调节提升了工作满意感,从而降低了枯竭水平,因而具有积极性质。

这些结果表明,情绪劳动是一个“剖面模式”的概念,4个维度具有一定的独立性。情绪劳动中的深层伪装和自动调节是一个资源再补充的过程,具有积极意义,在这样的情绪劳动中,个体工作满意感得到提升,不容易枯竭。因此可以通过指导教师尽量多采用这两种情绪劳动,从而减少其枯竭水平。



目 录

第一部分 文献综述

1	情绪劳动	1
1.1	从职业枯竭说起	1
1.2	Hochschild 的开创性研究	2
1.3	概念发展及其测量	4
1.4	从情绪调节理论来看情绪劳动	9
1.5	本研究对情绪劳动操作性定义的出发点	12
2	预测因素和结果变量	13
2.1	预测因素	13
2.2	与职业枯竭的关系	17
2.3	小 结	19
3	已有理论	20
3.1	自我调整的控制理论	21
3.2	行动理论	21
3.3	资源保存理论	22
3.4	小 结	23

第二部分 问题提出与研究设计

1	以往研究的不足与本研究拟探讨的问题	24
1.1	情绪劳动的概念建构	24



1.2	中学教师情绪劳动的测量	25
1.3	中学教师情绪劳动的影响因素	25
1.4	情绪劳动与职业枯竭的关系	25
2	研究意义	26
2.1	理论意义	26
2.2	实践意义	27
3	总体研究思路	28
4	总体研究假设	28
5	总体研究设计和流程	29

第三部分 具体研究

研究一	中学教师情绪劳动的概念建构	30
1	研究目的	31
2	研究方法	31
2.1	理论抽样	31
2.2	研究者的主观背景	33
2.3	访谈提纲	34
2.4	访谈过程	34
2.5	资料分析	36
3	结果分析	39
3.1	中学教师情绪劳动的内涵	39
3.2	情绪劳动的影响因素	44
4	讨论	45
4.1	关于访谈资料质性分析	45
4.2	中学教师情绪劳动的概念建构	46
4.3	中学教师情绪劳动的影响因素	47
5	小结	48
研究二	中学教师情绪劳动的结构及性质	49
1	研究目的	49

2	研究方法	49
2.1	研究对象及抽样方法	49
2.2	研究工具	50
2.3	研究程序	52
2.4	数据处理与分析	55
3	结果分析	55
3.1	情绪劳动初测问卷的项目分析	55
3.2	情绪劳动初测问卷的探索性因素分析	59
3.3	情绪劳动问卷的结构和测量指标分析	65
3.4	职业自我认同问卷修订	71
3.5	情绪劳动和职业枯竭的相关分析	71
4	讨 论	72
4.1	情绪劳动的概念结构	72
4.2	情绪劳动的性质	72
5	小 结	73
研究三 情绪劳动与预测变量及职业枯竭的关系		74
1	研究目的	74
2	研究假设	74
3	研究方法	75
3.1	被 试	75
3.2	研究工具	75
3.3	数据录入和分析	77
4	结果分析	77
4.1	各变量描述统计及相关分析结果	77
4.2	预测变量对情绪劳动的影响	79
4.3	情绪劳动对职业枯竭的影响	80
4.4	情绪劳动的中介效应检验	81
4.5	工作满意感的中介效应检验	85
5	讨 论	93
5.1	情绪劳动的影响因素	93

5.2 情绪劳动与职业枯竭的关系	94
5.3 工作满意感的中介作用	95
6 小 结	96

第四部分 综合讨论

1 研究结论	97
2 中学教师情绪劳动的概念	97
3 中学教师情绪劳动的测量	99
4 中学教师情绪劳动的积极意义和消极影响	100
5 关于研究方法	102
6 研究启示	104
7 研究创新	105
8 研究不足与展望	106
参考文献.....	108
附 录.....	116
附录 1 访谈提纲	116
附录 2 编码索引(样例)	119
附录 3 编码手册(样例)	120
附录 4 中学教师情绪劳动初测问卷	121
附录 5 中学教师情绪劳动量表第二次施测问卷项目	123
附录 6 研究三量表——中学教师工作情况问卷	125
后 记.....	130

第一部分

文献综述

1 情绪劳动

1.1 从职业枯竭说起

当前,职业枯竭已经成为心理学界备受关注的课题(许燕等,2006)。为什么个体会出现职业枯竭?不少研究者对这个问题进行了大量的研究,有的从外在环境着手,有的从个体内部特点出发,还有的从环境和个体的交互作用进行探讨。就已有研究结果来看,枯竭的成因机制可以说是众说纷纭,莫衷一是。为此,研究者已经开始拓展研究视野,试图寻找更强有力的预测指标。

大量的研究文献表明,情绪耗竭是枯竭的关键因素,也是枯竭的第一个过程(Maslach,1982)。当人们在谈论自己的工作枯竭时,最常提起的也是情绪耗竭的经验(Maslach,Schafeli, & Leite,2001)。Maslach指出,情绪耗竭是一种能量耗尽的状态,主要是因为员工与服务对象或者顾客互动时,由过度的情绪要求所导致。过度的情绪要求往往需要个体不断付出情绪。因此,若能探明工作中这些情绪方面的付出问题,就可以为预测职业枯竭提供有力的依据。但是,在已有的工作枯竭文献中没有人直接测量工作中的情绪,没有人将工作中的情绪付出视为预测指标(Cordes & Dougherty,1993;Brotherdge & Grandey,2002)。研究者逐渐意识到工作枯竭预测指标里缺少了情绪指标。因此,有研究者专门提出了另一个术语:情绪劳动(Emotional Labor)。它和体力劳动、认知劳动一样,都需要耗费个



体的精力。工作中大量的情绪要求需要个体做出情绪劳动,所以个体会产生情绪耗竭感。

1.2 Hochschild 的开创性研究

1.2.1 Hochschild 对情绪劳动的界定

最早提出情绪劳动这个概念的是社会学学者 Hochschild(1983)。她作了如下定义:情绪劳动指个体对内外在情绪进行伪装与管理,以符合组织的表达规则,进而使组织达到营利的目的。情绪劳动是情绪商品化的结果。个体为了完成工作进行情绪管理,努力维持脸上的笑容和恰当的肢体语言,以给别人制造出安全、愉悦的心情。情绪被出售以换取工资或别的报酬,因此具有交换价值。Hochschild 认为,个体自发的情绪具有给个体提供信息的功能,使个体能够发现自己对外界事物的感觉和观点。随着后工业社会的到来,人类由产品导向的社会进入了服务导向的社会,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(Alienation),人格、表情都成了商品,具有工具性,这是人类进入后工业社会的悲哀。她的这一观点和卡尔·马克思、埃里希·弗洛姆的观点如出一辙。

1983 年,Hochschild 出版了 *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*(中译本为《情绪管理的探索》,台湾徐瑞珠译,1992),这是情绪劳动领域开创性研究的著作。在该书中,她总结了自己深入美国达美航空公司空中小姐的工作生活进行质性研究的结果,从情绪社会学(Emotion of Sociology)的角度提出许多有关情绪劳动的观点。

首先,在情绪劳动中,个体需要遵从某些情感规则(Feeling Rules)或表达规则(Expression Rules)表现出适当的情绪。每个行业都有自己的情感规则,如空服人员应该热情而友好,护士应该具有同情心、善解人意。

个体情绪劳动的过程是怎样的呢?可以用三句话简要描述:“我真正的感受为何?”(What I really feel)指的是个人内在真实的感受,“我应该如何感受?”(What I should feel)指的是情感规则,“我尝试如何感受?”(What I try to feel)指的是个人为遵循情感规则所做的情绪劳动。当员工表现出的情绪符合组织所要求的情感规则,但是违背了自己内在的真实感情时,会产生情绪失调(Emotional Dissonance)。情绪劳动具备三个特征(Hochschild,1983):



第一,工作者以面对面或声音互动的方式与公众接触(通常是外部顾客);

第二,工作者使他人产生某种情绪状态;

第三,雇主通过训练与监督的方式,对员工的情绪活动进行某种程度的控制与约束。

1.2.2 表层伪装和深层伪装

Hochschild指出,在情绪劳动中,可以使用的策略有表层伪装(Surface Acting)和深层伪装(Deep Acting)。在表层伪装和深层伪装的过程中,符合情绪展示规则的情绪得到表达,而那些不符合的情绪则受到抑制。

1.2.2.1 表层伪装

表层伪装是指当感受的情绪和情感规则不一致时,通过调整面部表情、声音和肢体语言等,使情绪行为按照组织的情绪劳动要求表现出来。表层伪装的观点最早由 Goffman(1959)在其戏剧理论中提出,Hochschild 对其进行了发展。

表层伪装只调节情绪可见的外在行为表达,而员工内部情绪感受并没有发生改变,因此员工往往感觉到紧张甚至情绪失调,这是由外在情绪表达和内在感受不一致引起的。员工所表达的情绪只是“放上去”的,并不是自我的一部分。员工顺从组织所规范的情绪规则只是为了保有目前的工作,而不是为了满足顾客的需求,也不是为组织做贡献(Grandey,2003)。

1.2.2.2 深层伪装

深层伪装意指员工尝试着去改变内在的感受而使其与组织所要求的情绪表达一致,并且真正感受到被要求表达的情绪。深层伪装时的情绪发自内心、表里如一,会使个体觉得自己伪装出来的情绪真的变成了自我的一部分。Hochschild 引用了戏剧导演 Constantin Stanislavski(1965)的观点,提出了深层伪装。深层伪装对表情行为和内心感受两方面都要进行管理。Hochschild 指出,工作中的深层伪装也是个体赚钱的一种手段,是更严重的自我丧失,会导致个体情绪失调。但 Ashforth 和 Humphrey(1993)提出,员工通过这种伪装的方式由衷地表现组织所要求的情绪,因此内在感受与外在情绪表现会趋于一致,员工较不易感受到情绪失调;同时,深层伪装表现的情绪比表层伪装出的情绪更真诚,员工能够比较关心顾客的感受,以真诚的情绪表达与顾客互动。

后续许多研究者围绕表层伪装和深层伪装 2 个维度与结果变量的关系展开讨论。这 2 个维度是相对独立的,个体使用某种伪装并不影响其使用另一种伪装,因此,表层伪装和深层伪装会导致不同的结果(Beal et al., 2006)。多数量化研



究发现,表层伪装对个体有负面的影响,深层伪装则不会。例如, Brotheridge 和 Grandey(2002)研究发现,表层伪装与情绪耗竭、去人性化正相关,与个人成就感负相关;深层伪装与情绪耗竭、去人性化相关不显著,与个人成就感正相关。实验研究也发现,表层伪装更容易导致不良的结果(马淑蕾,黄敏儿,2006)。

1.2.3 高情绪劳动的职业种类

Hochschild 将职业区分为高情绪劳动与低情绪劳动两类。其中有六种职业属于高情绪劳动,它们分别是:(1)专业性、技术性及相关职业:包含律师及法官、护士、治疗师、牧师及宗教工作者、社会及休闲娱乐工作者、学院及大学教师、除了学院及大学以外的教师、公共关系及知名作家、收音机及电视机播报员、内科医师、牙科医生及相关人员等。(2)经营管理者。(3)销售人员。(4)办事员及同类职业:包含银行出纳员、收帐员、柜台人员(除了食品类之外)、图书馆服务员、邮局柜台人员、秘书、电信操作员、售票员等。(5)服务性工作(不含家庭工作)者。(6)私人家庭工作者(徐瑞珠,1992)。其中,教师是高情绪劳动者,包括大学院校的教师(Harlow, 2002)、中小学教师以及幼教老师等。

Hochschild 提出的情绪劳动分类是由理论归纳得到的,早期研究情绪劳动的学者多依照这一分类标准,对归属于不同情绪劳动程度的工作进行分类,并比较二者的差异。但是,仅以二分称名变量来探讨情绪劳动,无法确切地了解情绪劳动的程度和个体差异。为了解决这些问题,研究者进一步发展了情绪劳动的概念和测量工具。

1.3 概念发展及其测量

1.3.1 概念的发展

Hochschild 一开始关注情绪劳动现象时用的是 emotional work(1975),1983 年才正式提出 emotional labor 这个词。少数研究者认为 emotional work 这个词更好(Zapf, 2002; Thoits, 2004),大多数情绪劳动研究者都在用 emotional labor 这个术语。为了研究交流的便利,使用已经约定俗成的术语更好。本研究也使用 emotional labor,并将其直译成“情绪劳动”。

Hochschild 定义情绪劳动时,并没有特别强调是情绪内在心理还是情绪表现行为。但是, Ashforth 和 Humphrey(1993)将情绪劳动定义为“表现出合适的情绪



行为”,强调是可以观察的行为,而不是内在的情绪感受。他们认为,外部表现的情绪行为是服务对象可以看到的,而且会直接影响服务对象;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。因此,情绪劳动应该重视组织要求的情绪行为表现而不是个体的情绪感受。他们的这一观点使情绪劳动在测量时更具有操作性,并影响了后来很多研究者。但是,情绪的外在行为表现受内在心理过程的调节。内在心理过程发展目标、计划、控制、反馈信息,以控制外在行为。Hochschild 的深层伪装描述的是内在心理过程,这个过程耗费心力,其最终目标仍然是展示合适的情绪行为。所以,Hochschild 和 Ashforth 等人的观点从本质上来说并不矛盾(Zapf,2002)。不同的研究者对情绪劳动有不同的定义。表 1-1 罗列了情绪劳动研究中几个比较有代表性的定义。

表 1-1 不同学者对情绪劳动的定义

学 者	情绪劳动的定义
Hochschild(1983)	情绪劳动指个体对内外在情绪进行伪装与管理,以符合组织的表达规则,进而使组织达到营利的目的。情绪劳动是情绪商品化的结果
James(1989)	按照情绪表达规则来管理自己和他人的情感
Ashforth & Humphrey (1993)	表达适当的情绪行为(遵守展示规则)
Morris & Feldman(1996)	在与服务对象交互作用过程中,表达出组织规定的情绪所需要的努力、计划和控制
Zapf, Vogt, et al.(1999)	在展现组织所要求的情绪时,员工所需要的情绪调节
Grandey(2000)	调节情绪感受与表达以达到组织目标的历程

众多研究者都对情绪劳动提出了自己的界定,对概念进行了一定的发展,这些发展大致有以下几点:(1)Hochschild认为,情绪劳动不一定就是表达正向情绪,有时也需要伪装出负向情绪。根据这一观点,Morris 与 Feldman(1996)提出情绪劳动存在多样性。例如有研究发现,催款员就需要向顾客表达负性情绪(如不满、发怒),以达到组织的要求。(2)Hochschild 认为情绪失调是情绪劳动的结果。但有研究者提出情绪失调是情绪劳动的一个维度,而不是情绪劳动的结果变量(Zapf,1999;Kruml & Geddes,2000)。(3)有研究者根据针对他人还是自己对情绪劳动进行概念界定。例如,吴宗佑(2003)发现,情绪劳动分为表达正向情绪和克制自己



的负向情绪、处理他人的负向情绪。(4)有少数研究者提出真实情绪表达也是一种情绪劳动(Ashforth & Humphrey, 1993; Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005; Glomb & Tews, 2004; Zapf, 2002), Zapf 将其命名为自动情绪调节(Automatic Emotion Regulation)。(5)有人(Ashforth & Humphrey, 1993; Zapf, 2000)提出了蓄意不同步调节(Deliberative Dissonance Acting, 又译成“蓄意不同步行为”),指情绪劳动者既表现出符合要求的情绪又保持内心的中性感受的那些行为。蓄意不同步调节是一种利益最大化行为。(6)有研究者将情绪具体化,根据各种具体的情绪表现要求来界定情绪劳动(Glomb & Tews, 2004)。

在情绪劳动研究领域,有的研究者先从概念上探讨情绪劳动的维度,再发展测量工具;有的则在前人的基础上,直接编制量表进行实证研究。其中,Hochschild (1983)以及 Morris 和 Feldman(1996, 1997)对情绪劳动的界定对后期研究者影响比较大。下文分别对这两种概念界定引发的研究进行介绍。

1.3.2 Hochschild 理论引发的研究及测量工具

第一个情绪劳动问卷由 Adelman(1989)根据 Hochschild 情绪劳动的界定编制而成。该量表共计 6 个项目,四点计分。“让顾客感到自己受重视”,“使顾客喜欢并信任你”,这两个项目用于测量 Hochschild 所提出的情绪劳动的目的——为了使顾客产生某种特定的情绪状态。“对顾客微笑并表现友善”,“隐藏对顾客的消极感受”,“能够尽力理解顾客的感受”,“从心底里友好热情地对待顾客”,这四个项目用于测量雇主对员工的情绪活动进行某种程度的控制与约束。这些项目主要测量情绪劳动的特征,涉及了 Hochschild 提到的情绪引发和情绪抑制、表层伪装和深层伪装等情绪劳动行为表现。

Kruml 与 Geddes(2000)根据 Hochschild 的表层伪装、深层伪装及情绪失调的观点,发展出两个情绪劳动的分量表:情绪失调(Emotive Dissonance)、情绪努力(Emotive Effort)。不过,从本质上讲,前者包含了表层伪装的内涵,后者则包含了深层伪装的内涵。

除了表层伪装和深层伪装,真实情感是不是情绪劳动? Hochschild 认为不是。但是很多后来的研究者认为真实情绪的表达也应归入情绪劳动中。Ashforth 和 Humphrey(1993)提出,员工有时自发地体验和表达组织所期望的情绪,并不是像 Hochschild 所说的一定要经过伪装。例如,当看到受伤的孩子,护士内心会感到同情,脸上也会有情绪的自然流露。这种真实的表达需要耗费精力。因此,不需要努力伪装的真实情感也是一种情绪劳动。Diefendorff 等(2005)、Glomb 和 Tews