

特质应对与展现规则对情绪劳动的影响*

林 川^{1,2} 黄敏儿¹

(¹中山大学心理学系, 广州 510275) (²广东白云学院, 广州 510450)

摘 要 采用 2×3 组间设计, 检测特质应对(积极与消极)与展现规则(积极、消极、无规则)对情绪劳动的影响。结果表明, 积极应对引起更多深层动作; 积极规则下出现较少表层扮演(与消极应对比)。积极和消极规则都引起较多深层和表层动作。积极应对在积极规则下表层扮演较少(与消极规则比); 消极应对在积极规则下表层扮演较多(与消极规则比)。研究提示, 特质情绪性可能是调节展现规则与情绪劳动关系的重要原因。

关键词 特质应对方式; 情绪展现规则; 情绪劳动策略

分类号 B849:C93

1 引言

情绪劳动(emotional labor)或情绪工作(emotional working)是一个倍受关注的管理心理学课题。与体力的和脑力的劳动不同, 情绪劳动特指劳动者通过对自己的情绪进行适当调控和管理而获得报酬的劳动类型。情绪劳动比较集中于人际互动密集的职业。例如, 商场销售员, 餐厅和酒店的服务员, 甚至演员、教师、行政人员等。在服务销售工作中, 员工出售的不仅是商品本身, 更包括了对顾客的服务。员工的礼貌、微笑、态度, 都成为商品附加值的一个部分, 也是企业组织对员工不可缺少的要求。情绪劳动实际上就是工作中需要的情绪调控努力。

情绪劳动涉及三个重要的方面: (1) 组织对工作场合中员工情绪状态的期望和要求, 即情绪展现规则; (2) 员工在工作场合中可能采取的情绪劳动策略; (3) 员工应对情绪事件的方式和风格(个性特点)。情绪劳动策略主要包括表层扮演(surface acting)和深层动作(deep acting) (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Diefendorff & Gosserand, 2003)。表层扮演仅改变外在表情行为; 深层动作既改变外在表层行为, 也调整内在认知过程。表层扮演与深层动作具有不同的身心健康意

义。那么, 决定于组织的情绪展现规则和影响个体应对紧张情境的特质应对方式将如何影响情绪劳动策略? 这是本研究关注的主要问题。研究将对企业人力资源管理中员工招聘及培训, 工作规则制定等工作提供实证研究依据。

1.1 情绪展现规则与情绪劳动策略

一般来说, 人们习惯于依照个人内心意愿自然地或有控制地表达着自己感情。然而, 在工作场合中, 在一定的制度规范下, 个人被要求和期望以制度化的方式来表达情绪。制度规范了员工在特定工作场合应该表达的情绪。组织是制度化的产物。因此, 组织自有一套规则, 规范着组织中的员工在特定场合应该的和不应该的行为表达。为了符合组织的期望和要求, 员工需要考虑组织制定的展现规则。例如, 航空服务员格式化的问候、职业性微笑, 都是遵守情绪展现规则的结果。

Brotheridge 和 Lee 定义情绪展现规则为“组织要求员工展现或掩饰某种情绪的程度”, 包括积极展现规则——要求展现应有的表情, 例如, 友好、亲切; 以及消极展现规则——要求压抑不该有的表情, 例如, 愤怒、厌恶等。研究表明, 积极展现规则和消极展现规则与表层动作和深层调节成正相关。因此, 情绪展现规则都可引起更多的情绪劳动(Brotheridge & Lee, 2003)。可是, 在 Grandey

收稿日期: 2009-09-11

* 教育部人文社会科学一般项目成果(项目批准号: 06JAXLX012)。

通讯作者: 黄敏儿, E-mail: edshme@mail.sysu.edu.cn

(2000)的研究中,情绪展现规则与深层动作(调节)呈正相关,与表层扮演(调节)则无显著相关。Diefendorff, Croyle 和 Gosserand (2005)的研究表明,积极展现规则只与深层调节呈正相关,并引起较高的自我真实感;消极展现规则与表层调节呈正相关,并导致较低自我真实感。可见,不同类型的展现规则可能引起不同的情绪劳动策略及心理后果。那么,展现规则是否受个性(例如,特质应对方式)的调节,导致不同规则下个体采用不一样的情绪劳动策略呢?

1.2 特质应对方式与情绪劳动策略

应对是个体面临应激事件所产生的认知行为反应,当个体评估其内在或外在要求超越了个人所拥有资源时,将采用的认知调节和行为努力(Lazarus & Folkman, 1984)。依据应对方式所针对的范畴,可划分为针对问题的应对(problem focused coping)和针对情绪的应对方式(emotion focused coping)。针对问题的应对以解决问题为主要目的,以解决引起应激的问题来缓解紧张。例如,考试失败者,通过努力复习,以求下次考试成功。针对情绪的应对仅作用于情绪,以直接缓解情绪为目的。例如,失恋者会采取酗酒,或外出旅游以缓解自己的应激。在这些应对方式中,有的属于积极应对(positive coping),有的则属于消极应对方式(negative coping)。例如,积极面对有利于问题解决,缓解应激。而消极回避则可能不利于问题解决,不能有效缓解应激。

应对特质论认为,个体在应激情境下可能表现出一贯稳定的适应行为方式,作为人格特征在应激反应中的行为反映。换言之,个体存在一定的应对习惯,可预测个体选择及采用某些特定应对方式,形成一定的应对风格。依据应对方式通常所表现出的降低或增强应激反应的特点,可区分为积极应对方式(positive coping style)和消极应对方式(negative coping style)两大类(姜乾金, 1999)。积极应对可以有效地缓解应激,消极应对方式则可能加重应激反应(陈亚娣, 陈君柱, 姜乾金, 2003)。

工作压力及工作环境中各种应激事件是员工需要进行情绪劳动的主要来源。在展现规则的作用下,当工作情境所期望与员工内心情感不一致或有冲突时,内心的紧张和压力将引起一定的应对。那么,特质应对方式如何影响情绪劳动策略?已有研究指出,特质对情绪劳动策略的影响与人格特质的情绪性有密切关系。高外倾个体容易体验更多的正

情绪,较少采用表层扮演。高神经质个体容易体验更多的负情绪,则较容易采取更多的表层调节(Diefendorff et al., 2005)。因此,研究推测,积极应对者可能有较多的深层调节,较少的表层扮演;而消极应对者容易采用较多的表层扮演,较少的深层调节。

1.3 问题提出

工作倦怠是组织行为研究的重要课题。研究表明,人际接触较密集的工作容易导致工作倦怠(Burke & Richardson, 2001; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach & Jackson, 1981)。工作倦怠与情绪耗竭(emotional exhaustion)有关。当个体被赋予过多的情感要求却无力回应和相符时,便会出现情感资源的耗竭。在服务行业,情绪劳动最有可能导致情绪耗竭。(Cordes & Dougherty, 1993; Saxton, Philips, & Blakeney, 1991)。情绪耗竭可导致退缩行为,并降低生产力。情绪耗竭与情绪表达的频率,情绪展现规则,情绪表达的多样性等呈正相关(Morris & Feldman, 1996)。可见,情绪劳动是导致情绪耗竭的重要因素。

情绪劳动策略具有不同的心身健康意义。表层扮演者内心情感与外在表现之间不协调,容易堆积工作压力和心理紧张。不少研究表明,表层扮演有比较多的负面效果,引起更多的压力、紧张、心理不真实感、情绪枯竭,并导致工作满意度下降(Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf, 2002; Totterdell & Holman, 2003; Pugliesi, 1999)。尽管也是情绪劳动,需要付出更多的精力和心理努力,可是,深层动作有不一样的效果。马淑蕾和黄敏儿(2006)的研究表明,深层调节可以调动更多的认知和生理上的心理资源,增强工作效率,并增加自我真实感。Schaubroeck 和 Jones (2000)的研究发现,简单的表层扮演引起更多不良后果,使员工产生情绪或身体症状,导致更多的能量消耗。尽管表层扮演比较容易即时操作,可是,如长期采用,将损害员工的心身健康。从情绪调节角度分析,表层扮演与表情抑制类似,而表情抑制已被不少研究证实可引起更多生理唤醒的调节方式,长期使用可能对心身健康不利(Gross, 1998; 黄敏儿, 郭德俊, 2002)。可见,表层扮演和深层动作可引起不同的心理历程,影响心理健康的发展方向。

为了进一步探讨可预测情感枯竭及身心健康的因素,研究将以“情绪展现规则”(积极规则、消极规则、控制组)和“特质应对方式”(积极应对 vs. 消

极应对)为自变量,采用(2×3)的实验设计,考察个体在演讲任务中所采用的情绪劳动策略(深层动作 vs. 表层扮演)(因变量)。研究假设:(1)特质应对方式主效应显著,积极应对方式组比消极应对方式组采用更多的深层动作,较少的表层扮演。(2)展现规则主效应显著,消极展现规则引起较多的表层扮演,积极展现规则引起较多的深层动作。(3)应对方式和展现规则对情绪劳动策略存在着显著的交互作用,特质应对方式调节展现规则对情绪劳动策略的影响。

2 研究方法

2.1 被试

实验为 2(特质积极应对、特质消极应对)×3(积极展现、消极展现、控制组)完全组间设计。6 个实验组的被试入组情况如下:

采用“特质应对方式问卷”(姜乾金, 1999)为测量工具,筛选积极应对方式和消极应对方式被试。500 名中山大学学生参加了第一次的“特质应对方式问卷”施测,确定了其中 15% 高分者(应对总分为 77 分以上)作为积极应对方式组候选被试。15% 的低分者(应对总分为 57 分以下)作为消极应对方式组候选被试。第二次测试有另外 700 名中山大学学

生参加,同样选取应对总分为 77 分以上者作为积极应对组候选被试,应对总分为 57 分以下者为消极应对组候选被试。研究在应对方式高、低候选人数据库中随机选取可以参加实验的被试。最终有 120 名被试参加了实验。有效被试 105 人(另外 15 名被试由于实验演讲自行中断及认知任务不能顺利执行而被剔除)。男性 33 人,女性 72 人。平均年龄 $M=19.7$ 岁, $SD=1.33$ 岁。“积极应对组”54 人,应对总分为 $M=80.07$, $SD=4.12$;“消极应对组”51 人,应对总分为 $M=52.75$, $SD=5.38$ 。ANOVA 分析结果表明,“积极应对组”与“消极应对组”的应对总分差异显著, $F(1, 104)=860.29$, $p<0.01$ 。

“积极应对组”和“消极应对组”内再随机分为三组,以接受三种“积极展现规则”、“消极展现规则”和“无展现规则”(控制组)的自变量操作。“积极展现组”的应对方式总分: $M=66.33$, $SD=15.09$, $n=36$;“消极展现组”的应对方式总分: $M=66.06$, $SD=15.43$, $n=36$;“无展现规则组”(控制组): $M=68.12$, $SD=13.17$, $n=33$ 。对三个展现规则组的特质应对方式总分做单因素方差分析, $F(2, 104)=0.20$, $p=0.82$ 。说明这三种展现规则组的特质应对总分来源于同一总体,组间的应对方式无显著差异。6 个实验组共 105 名被试的男女性别的分布基本平衡(见表 1)。

表 1 105 名被试在 6 个实验组中的人数及性别分布

应对特质	积极规则	消极规则	控制组
积极应对	18 人(男 7 人, 女 11 人)	19 人(男 7, 女 12)	17 人(男 3, 女 14)
消极应对	18 人(男 6 人, 女 12 人)	17 人(男 7 人, 女 10 人)	16 人(男 3 人, 女 13 人)

2.2 实验程序

实验室程序由以下四个阶段构成,分别在相邻的四个房间(等候室、记忆室、演讲室及休息室)完成。

(1) 准备阶段。被试进入“等候室”,填写参与实验的知情同意书和第一份情绪主观报告表。

(2) 情绪诱发阶段。被试进入“记忆室”。被试带好耳机,将可录音的麦克风安置在胸前,告知被试接下来是一个“记忆力测验”。实验通过这个记忆测试诱发紧张尴尬的情绪。

记忆材料是一系列由数字和字母组成的 6~7 位不等的字符串(以 E-Prime 软件编制程序并通过电脑呈现)。每个字符串依次呈现后,要求被试在限定时间内(如果是 6 个字符,则限定为 6 秒)回忆刚呈现的字符串,并大声讲出来(主试以倒数计时方式提醒被试,以增强紧张感)。要求先报告字母,后报

告数字。而且,报告字母时需按照英文字母表顺序(例如, a,b,c...),数字则依据从小到大的顺序报告。例如, x5b73d2, 正确的报告应为: bdx2357。回忆一个字符串所限定的时间结束后,由电脑给出一个反馈。反馈结果 95% 为负反馈。反馈形式为呈现巨大的红色的“×”符号,同时伴随难听的噪音。整个记忆任务中,呈现字符和给反馈时均采用黑屏红字,以期加强被试的负情绪。

任务先安排一个练习部分,之后,进入正式“记忆测试”。测试期间,主试坐在被试身边,不给被试任何提示,并保持严肃。测试之后,填写第二份情绪主观报告表。诱发过程大约需要 4 分钟。

(3) 情绪劳动(演讲)阶段。被试进入“演讲室”,每个被试接受展现规则指导语(如下)。先阅读一份关于银行理财服务品牌“乐当家”的介绍材料,在 3 分钟内准备演讲。之后,做一个相应的脱稿演讲。

积极展现规则：这里有一份 3 页的文字材料，是关于建设银行“乐当家”的业务介绍。接下来您有 3 分钟的时间快速浏览这份文字材料。请尽量清楚准确地记住上面的内容。之后，您要站在麦克风下，面对单项玻璃墙，做一个脱稿的演讲。演讲要清楚准确地介绍文字材料上的内容。在演讲的同时，希望您可以展现出一个积极、热情的状态。这两台摄像机连到楼下的监控室，有评委根据您演讲的表现做评分。主要评定您在演讲过程中展现的表情、手势、声音、语气等方面，测试结束后会根据评分送出不同等级的礼物。所以，请展现您最好的状态。

消极展现规则：这里有一份 3 页的文字材料，是关于建设银行“乐当家”的业务介绍。接下来您有 3 分钟的时间快速浏览这份文字材料。请尽量清楚准确地记住上面的内容。之后，您要站在麦克风下，面对单项玻璃墙，做一个脱稿的演讲。演讲要清楚准确地介绍文字材料上的内容。在演讲的同时，这两台摄像机连到楼下的监控室，有评委对您的演讲表现评分。要求是无论您的心情如何，即使您很紧张，也务必要抑制住，不要表现出来。要抑制住一切因紧张带来的小动作，比如有人紧张的时候可能会挠头、搓手、眼睛向上看等等。要尽力抑制，不要让评委看出您的情绪状态。

控制组：这里有一份 3 页的文字材料，是关于建设银行“乐当家”的业务介绍，接下来您有 3 分钟的时间快速浏览这份文字材料。尽量清楚准确地记住上面的内容，之后，您要在这份材料上的内容做一个清楚准确流畅的复述，我会根据您复述的质量评分。

演讲完毕后，填写一份包含有“指导语检验”和“情绪劳动策略”问卷和第三份“情绪主观报告表”。

实验结束后，被试进入休息室，主试对实验经过做简要解释，并要求被试对实验内容暂时保密。之后，观看一段安抚焦虑情绪的风景短片。接受小礼物后，被试离开实验室。

2.3 相关测量

2.3.1 特质应对方式问卷 采用姜乾金(1999)编制的特质应对方式问卷，其中积极应对和消极应对条目各 10 个($\alpha_1=0.69$, $\alpha_2=0.70$)。积极应对项目做正向记分，消极应对的项目做反向记分。所有项目得分相加得到应对总分。因此，应对总分越高，应对越积极。

2.3.2 情绪主观报告表 采用情绪形容词表评定被试的主观情绪体验(黄敏儿, 郭德俊, 2002)。通过 12 个情绪词(快乐、愤怒、厌恶、兴趣、悲伤、惊奇、恐惧、蔑视、尴尬、满意、痛苦、紧张)，被试报告他/她在上述三个不同时间点(准备阶段、情绪

诱发后、情绪劳动任务后)上 12 种情绪在 6 个等级——从(0:没有)到 5(非常多)——上的体验程度。将快乐、兴趣、惊奇、满意等 4 种情绪报告等级相加为正情绪分数。其它 8 种负情绪报告等级相加为负情绪分数。

2.3.3 情绪劳动策略问卷和指导语执行程度检验表 采用 Brotheridge 和 Lee (2003)的情绪劳动量表测量表层扮演($\alpha = 0.85$)和深层动作($\alpha = 0.82$)。量表含 10 个题目，以 6 个评定等级(“完全不同意”到“完全同意”)测量程度。问卷经历两次英汉互译确定最终的中文版本。

研究设计了 3 道题目检测三种展现规则组被试演讲时在积极展现、消极展现及自然展现上的程度，以检测实验组对自变量的执行程度。在此，被试需要报告在演讲过程中，实际上在表情行为上进行“积极展现”、“消极展现”及“自然展现”的程度。检查表设计了 6 个等级(从“完全不同意”到“完全同意”)进行评定。

3 结果

3.1 情绪展现规则指导语执行程度检验

情绪劳动任务完成之后，为了检测被试在演讲时对各组的展现规则指导语的执行程度，被试报告了演讲时三种情绪展现规则(积极展现、消极展现、无展现规则)的实际程度。

ANOVA 结果显示，三种展现规则组在三种展现规则的实际程度上存在显著差异(见表 2)。在积极展现规则的执行程度上，组间方差分析差异显著， $F(2,102)=8.76, p<0.001$ 。多重比较结果显示，“积极展现组”在积极展现程度上显著高于“消极展现组”与控制组(“消极展现组”与控制组之间差异不显著)。在消极展现的程度上，组间方差分析差异显著， $F(2,102)=9.06, p<0.001$ 。多重比较结果显示，“消极展现组”的消极展现程度显著高于控制组，但是，与“积极展现组”之间差异没有达到显著水平。在无展现规则程度上，三个实验组之间也存在显著差异， $F(2,102)=6.16, p<0.001$ 。多重比较结果显示，控制组与“消极展现组”的自然展现程度显著分数高于“积极展现组”。

结果表明，“积极展现组”较好地执行了积极展现规则指导语，积极展现程度较高。可是，他们也对自己在其中消极情绪有了显著的抑制，报告出与“消极展现组”一样多的消极情绪展现。“消极展现组”比较成功地执行他们的消极情绪展现规则，报

告较多的消极情绪展现(与无展现规则组比)。控制组在积极展现和消极展现程度上都处于较低的水

平, 自然展现程度较高。可以说, 实验基本上成功地操纵了情绪展现规则这个自变量。

表 2 三个实验组的情绪展现规则执行程度($M \pm SD$)

展现规则组	积极展现程度	消极展现程度	自然展现程度
积极展现组($n=36$)	4.139\pm0.798_a	3.528 \pm 1.028 _a	2.389 \pm 0.934 _a
消极展现组($n=36$)	3.167 \pm 1.231 _b	4.000\pm0.956_a	2.833 \pm 1.056 _b
控制组($n=33$)	2.389 \pm 0.934 _b	2.909 \pm 1.208 _b	3.182\pm0.808_b

注: 每个执行程度列上的平均数、标准差数据后的小写字母用于表示三个实验组之间 ANOVA 后的 Post Hoc_LSD 多重比较结果。不同的字母表示组间差异显著, 相同字母表示组间差异不显著。

3.2 实验过程的情绪变化

实验过程中, 所有被试在实验开始前(T1)、情绪诱发任务后(T2)、情绪劳动(演讲)任务后(T3)等三个时间阶段上主观报告了他们的情绪。T1 和 T2 报告的情绪用于检验情绪诱发效果。

3.2.1 情绪诱发效果检验 采用配对 t 检验方法检测情绪诱发任务后正情绪(快乐、兴趣、惊奇、满意分数相加)和负情绪(愤怒、厌恶、悲伤、恐惧、蔑视、尴尬、痛苦、紧张等 8 种情绪分数相加)是否出现了显著的变化以检验正负情绪的诱发效果。结果显示, 诱发实验引起正情绪显著下降, 负情绪显著上升(见表 3)。

表 3 情绪诱发任务的诱发效果

情绪	M	SD	n	t	p
正情绪变化	-1.467	2.968	105	-5.064	< 0.001
负情绪变化	1.667	4.134	105	4.131	< 0.001

注: 情绪变化值= $T2-T1$, t 检验对比值为 0。

3.2.2 特质应对方式、情绪展现规则与情绪变化 研究发现, “积极应对组”和“消极应对组”在三个时间点上的正、负情绪报告存在着一些有意思的差异

(结果见表 4)。“积极应对组”的正情绪在三个时间点的检测上都显著地高于“消极应对组”。第一次检测, $F(1, 104) = 13.03, p < 0.001$; 第二次检测, $F(1, 104) = 11.08, p < 0.001$; 第三次检测: $F(1, 104) = 11.08, p < 0.001$ 。可是, 这两组的负情绪报告上仅在第三个测试点, 即情绪劳动任务后出现显著差异: $F(1, 104) = 4.95, p = 0.028$ 。此时, “消极应对组”报告更多的负情绪。可是, 这两组在情绪诱发任务中, 正情绪变化($T2-T1$)的组间没有差异: $F(1, 104) = 0.04, p = 0.834$ 。负情绪变化($T2-T1$)差异处于边缘显著水平: $F(1, 104) = 3.47, p = 0.065$, 即消极应对组诱发出较多的负情绪(边缘显著水平)。同样方法检测“情绪展现规则”分组的情绪差异。结果显示, 三个情绪展现规则组在三个情绪报告点上的正、负情绪报告的主效应都没有达到显著水平。应对方式与情绪展现规则交互作用对这几个时间点的正、负情绪报告的影响也没有达到显著水平。

结果显示, 与“消极应对组”比较, “积极应对组”在实验前、诱发任务后及演讲任务后都报告较多的正情绪, 并在情绪劳动任务(演讲)后报告较少的负情绪。

表 4 积极应对组、消极应对组在实验前测、诱发后测、情绪劳动任务后测的情绪报告($M \pm SD$)

应对特质	正情绪-T1	负情绪-T1	正情绪-T2	负情绪-T2	正情绪-T3	负情绪-T3
积极应对组	9.130 _a \pm 3.320	4.204 _a \pm 4.756	7.722 _a \pm 3.794	5.148 _a \pm 5.232	7.260 _a \pm 3.972	3.722 _a \pm 4.376
消极应对组	6.882 _b \pm 3.044	4.020 _a \pm 4.479	5.353 _b \pm 3.480	6.451 _a \pm 5.375	4.667 _b \pm 3.702	5.726 _b \pm 4.850

注: T1、T2、T3 分别代表实验前、诱发任务后、情绪劳动任务后的情绪测量。表中每列平均数后的小写字母表示“积极应对组”和“消极应对组”在三个时间点报告的正、负情绪差异显著性。如下标为两个不同的字母, 则表示差异显著。如下标为两个相同的字母则表示差异不显著。

3.3 “应对方式”和“展现规则”对情绪劳动策略的影响

采用 2×3 实验设计, 检测“应对方式”和“展现规则”对情绪劳动任务(演讲)中采用的情绪劳动策

略(深层动作和表层扮演)的影响。描述数据见表 5。

表层扮演方面的结果: (1)“应对方式”主效应边缘显著, $F(1, 104) = 3.91, p = 0.051$; “消极应对组”比“积极应对组”报告更多的表层扮演(差异边缘显

著)。(2)“展现规则”的主效应显著, $F(2,104)=7.65$, $p=0.001$; 有“展现规则”的条件下, 包括“积极展现规则”和“消极展现规则”, 都比“无展现规则”条件报告更多的表层扮演; (3)“应对方式”和“展现规则”对表层扮演程度的交互作用显著: $F(2,104)=5.30$, $p=0.007$ 。如图 1 所示, “积极展现规则”下, “积极应对组”比“消极应对组”报告较少的表层扮演; “消极

展现规则”下, “积极应对”和“消极应对”报告的表层扮演程度差异不显著。而且, “积极应对组”在“消极展现规则”下出现最多的表层扮演(与其在“积极展现规则”和“无展现规则”条件的表层扮演程度比较)。“消极应对组”在“积极展现规则”下出现最多的表层扮演(与其在“消极展现规则”和“无展现规则”条件的表层扮演程度比较)。

表 5 “应对方式”和“展现规则”对演讲任务中的情绪劳动策略的影响

情绪劳动	积极应对组			消极应对组		
	积极规则	消极规则	无展现规则	积极规则	消极规则	无展现规则
深层动作	19.444±3.617	19.947±2.818	17.411±3.429	18.000±3.726	18.118±2.522	16.313±4.254
表层扮演	14.056±4.905	18.368±4.693	13.235±4.630	19.500±2.728	17.118±4.910	14.188±4.40

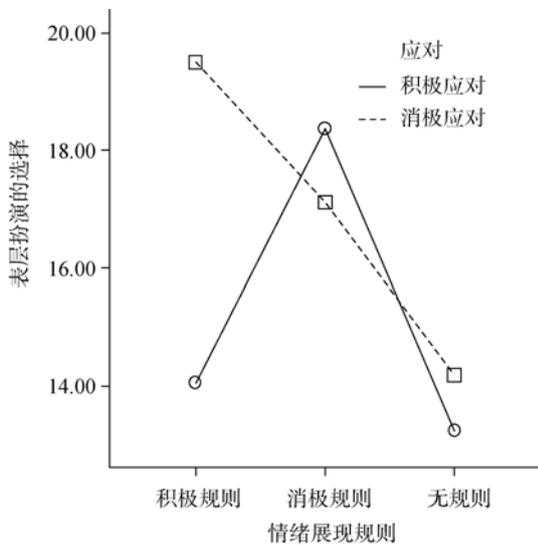


图 1 “应对方式”与“展现规则”在表层扮演上的交互作用

深层动作方面的结果: (1)“应对方式”主效应显著: $F(1,104)=4.74$, $p=0.032$; “积极应对组”比“消极应对组”报告更多的深层动作。(2)“展现规则”主效应显著, $F(2,104)=3.98$, $p=0.022$; 与“无展现规则”条件比, “积极展现”和“消极展现规则”条件下都报告更多的深层动作。(3)应对方式和展现规则对深层动作程度的交互作用不显著: $F(2,104)=0.10$, $p=0.907$ 。

4 讨论

实验以特质应对方式和展现规则为自变量, 通过 2×3 的组间实验设计, 考察被试在演讲任务中采用表层扮演和深层动作的主观报告程度及其间的情绪变化过程。为了增强被试在演讲中的情绪劳动强度, 实验开始阶段设计了一个紧张诱发任务。诱发结果表明, 实验需要的负情绪显著增加, 正情绪

显著下降。实验以指导语操纵积极展现规则、消极展现规则及无展现规则, 并在实验后要求被试报告对指导语的执行程度。结果显示, 自变量的操纵基本成功。

下面将在特质应对方式、展现规则及其交互作用等方面对情绪劳动策略的实验结果做进一步讨论分析。

4.1 特质应对方式对情绪劳动策略选择的影响

结果显示, 特质应对方式对深层动作的主效应显著, 积极应对组报告更多的深层调节。而且, 这个效果不受展现规则因素的调节。为什么特质积极应对方式组采用更多的深层动作? 本次研究结果表明, 特质积极应对方式组在实验前、诱发任务后及演讲任务后都报告有更多的正情绪, 而消极应对方式组则在演讲任务后报告更多的负情绪。正情绪在许多方面具有一定的积极功能。例如, 可以缓解负情绪对心理的冲击力(Fredrickson, 1998); 使心理保持较好的弹性(Tugade & Fredrickson, 2007); 可以引起更多的亲社会行为(Isen, 1984); 有更好的创造性(Isen, Doubman, & Nowicki, 1987)。个体在心情比较愉快的时候更倾向于采取内外一致的方式与环境互动, 对环境刺激采取更多的积极评价。所以, 无论是积极展现规则(要求展现正情绪表情), 还是消极展现规则(要求抑制负情绪表情)下, 积极应对方式组更容易选择深层动作。这部分结果支持假设 1。

在表层扮演方面, 应对方式主效应达到了边缘显著水平($p=0.051$), 关键是, 展现规则在其中起显著的调节作用。在积极展现规则下, 积极应对组有较少的表层扮演, 消极应对组有较多的表层扮演。这也可能与他们在实验过程中的情绪反应有关。特

质消极应对方式组在实验过程中正情绪一直较低,而在后期负情绪显著上升。然而,执行积极展现规则需要被试尽可能多地表达积极情绪。可以想象,消极应对组在负性心境下被要求展现积极情绪的难度和压力较大。因此,他们只好选择表情伪装,采取更多的表层扮演。因此,特质应对方式在表层扮演上的差异主要发生于积极展现规则下。而且,较多的负情绪可能是消极应对组在积极展现规则下出现较多表层扮演的重要原因。这部分结果支持了假设 3。

特质应对方式是个体人格因素与环境长久相互作用形成的稳定的特质属性,在不同的应激环境中具有跨情境一致性。积极应对方式个体对外部环境有更积极的理解和更好的掌控力,更少体验到紧张,因此也积累了更多有效应对情绪情景的技能,习惯采取深层动作,保持内外一致和谐。消极应对方式的个体习惯于在冲突中以逃避,幻想,否定的态度应对,在情绪展现规则与内心真实感受不一致的条件下,较少将努力放在调整内心情绪上,因此较少深层动作,较多表层扮演。

特质积极应对方式具有较好的适应功能,可有效避免或减缓应激反应;消极应对方式不利于缓解应激,反而增加个体陷入应激的机会,不利于身心健康发展(钟霞,姜乾金,钱丽菊,吴志霞,2005)。研究结果表明,积极应对、心境积极在情绪劳动中采用较多深层调节,具有较好的心理健康素质。消极应对、较少积极情绪和较多的负情绪,在积极展现规则下采用较多的表层扮演,在情绪劳动中容易引起情绪耗竭,心理健康方面容易出现不良后果。研究与已有研究结果基本一致。

总之,特质应对方式可以考虑作为情绪劳动密集行业(例如,服务业)员工招聘和组织管理时需重点考虑的个性特点。特质积极应对高分者比较适合情绪劳动,尤其适合在积极展现规则下工作。消极应对者不太适合情绪劳动,尤其不适合在积极展现规则下工作。

4.2 情绪展现规则对情绪劳动的影响

研究显示,情绪展现规则在表层扮演和深层动作的选择上都具有主效应。相对于无展现规则条件,积极展现和消极展现引起了较多的深层动作和表层扮演。在表层扮演上,应对方式起显著的调节作用。在深层调节上,应对方式没有显著的调节作用。

积极与消极展现规则都会引起更多的深层调节和表层扮演。而且,这两种情绪劳动策略在两种

展现规则条件下差异不显著。结果与 Brotheridge 和 Lee (2003)的研究一致。也就是说,表达正情绪与抑制负情绪的要求都可能引起更多的深层和表层的动作。结果也与实际情况有一定的契合。在情绪劳动工作中(例如,服务业),一般都要求员工有良好的服务态度,让顾客愉快消费,不能对顾客表达愤怒、厌恶等负情绪。这是服务行业的经营之道和基本行业准则。可见,积极展现和消极展现规则在实际工作环境经常会同时存在。因此,执行这两种规则都会引起更多的深层调节和表层扮演,需要付出更多的情绪劳动在所难免。正如 Grandey 和 Brauburger (2002)所提及,当个体所处的情景要求与个体自身情绪体验不一致时,必然要通过一定的情绪调节努力以满足工作场合(组织)的要求。此时,表面行为与深层认知调节都有助于工作环境需要的情绪劳动。

与积极展现规则比,消极展现规则并没有引起更多的表层扮演。看起来与假设 2 不符。也与 Diefendorff 等人(2005)的研究不一致。可是,研究发现特质应对方式调节了情绪展现规则类型对表层扮演程度的影响。积极应对组在消极展现条件下出现了高程度的表层扮演。而消极应对组在积极展现规则下却出现了最高程度的表层扮演。因此,从降低表层扮演角度分析,积极应对高分者适合采用积极展现规则。消极应对高分人群则适合采用消极展现规则。可见,积极展现与消极展现对情绪劳动策略类型的影响受特质应对方式的影响。可以从情绪角度解释这个结果。积极应对组正情绪较多,在情绪劳动阶段负情绪较低。因此,比较适合积极展现规则,容易执行表达积极情绪的规则。而消极应对组正情绪较少,在情绪劳动阶段负情绪较多,执行积极展现规则较困难,只能较多地采取表层扮演。然而,他们则比较适合在消极展现规则下工作。

因此,积极展现规则比较适用于积极应对高分者,消极展现规则比较适用于消极应对人群。在情绪劳动密集行业的组织管理中,尤其在开展相应的员工心理培训或职业心理咨询时,可以多考虑员工个性特质的情绪性。对于特质积极应对高分者,正情绪多的员工,可较多地从积极展现的角度进行指导和训练。对于个性侧重消极应对,正情绪少且负情绪多的员工,不可盲目鼓励积极展现,应多从消极展现角度进行心理指导和训练。当然,在招聘时多考虑特质积极应对人群是一个重要人力资源管理策略。

4.3 总结：研究优势、局限及结论

研究方法上的优势：(1)相比于大量采用问卷和现场观察法的研究，本次研究通过严格控制情绪劳动的工作情境中有可能的混淆变量，如时间、地点、天气，以及与之互动者的年龄、性别、表现等因素，为情绪劳动研究增加了更有力的证据。(2)实验程序的设计在一定程度上模拟了情绪劳动情景，诱发出情绪劳动中较多遇到的紧张尴尬情绪，以及在情绪劳动情景中的人际交流情境。本研究中，被试需要做一个有人在场监视的演讲。因此，作为实验室实验，具有比较大的外部效度。(3)关于情绪劳动的前因变量和后果变量，有研究者提出了许多理论假设，也进行了一些研究论证，但结果不尽相同。以往关于情绪劳动规则的研究较多地关注工作满意度、工作倦怠、主观幸福感等，较少有比较深入的基础研究(Wharton, 1993)。本研究选取在情绪劳动中作用较突出，决定于组织的展现规则，及影响个体应对的特质应对方式，并检测了实验过程中正、负情绪变化，有助于探讨情绪劳动策略的形成机制。研究存在一定局限：(1)被试为在校大学生，其代表性有一定的局限。(2)研究在实验室环境下诱发情绪，并通过一个演讲任务来模拟情绪劳动场景，与实际情绪劳动情境还是有一定的距离。(3)采用由被试主观报告来检测自变量(指导语)的操纵效果。这种做法不够客观，容易受被试主观意识敏感度和社会赞许倾向的影响，只能作为一个参考数据。将来研究可以增加一些比较客观的指标，例如，表情行为编码等数据来进一步确定自变量被操纵的程度。

研究结论：(1)在情绪劳动场合，积极展现规则和消极展现规则，都会引起更多的深层劳动和表层扮演。特质积极应对在积极展现规则下出现较少的表层扮演(与其在消极展现规则比)，特质消极应对在消极展现规则下出现较少的表层扮演(与其积极展现规则比)。(2)特质积极应对报告较多的深层劳动；在积极展现规则下，特质积极应对出现较少的表层劳动(与消极应对比)。因此，在情绪劳动密集行业(例如，服务业)的员工招聘时，应重点考虑特质积极应对高分人群。在员工心理指导和培训时，可考虑促进积极应对高分者多执行积极展现规则，消极应对高分者多执行消极展现规则。

参 考 文 献

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2001). Psychological burnout in organizations: Research and intervention. In R. T. Golembiewski (ed.), *Handbook of Organizational Behavior* (pp.327-363). New York: Marcel Dekker.
- Chen, Y. T., Chen, Z. Z., & Jiang, G. J. (2003). Mental states of patients with permanent pacemaker. *Chinese mental health Journal*, 6, 33.
- [陈亚娣, 陈君柱, 姜乾金. (2003). 永久性起搏器植入患者心理卫生状况及相关因素. *中国心理卫生杂志*, 6, 33.]
- Cordes, C., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A., & Brauburger, A. (2002). The emotion regulation behind the customer service smile. In R. Lord, R. Klimoski, & R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior*(260-294). San Francisco: Jossey-Bass.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Huang, M. E., & Guo, D. J. (2002). Divergent consequences of antecedent and response focused emotion regulation. *Acta Psychologica Sinica*, 34(4), 371-380.
- [黄敏儿, 郭德俊. (2002). 原因调节与反应调节的情绪变化过程. *心理学报*, 34 (4), 371-380.]
- Jiang, G. J. (1999). Trait coping style scale. In: *Additional version of mental hygiene assessment manual* (pp.120-122). Chinese Mental Health Journal.
- [姜乾金. (1999). 特质应对方式问卷. *心理卫生评定量表手册增订版*(120-122). 中国心理卫生杂志社.]
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Ma, S. L., & Huang, M. E. (2006). Emotional labor: Surface acting and deep acting, which one is better? *Acta Psychologica Sinica*, 38(2), 262-270.
- [马淑蕾, 黄敏儿. (2006). 情绪劳动:表层扮演与深层动作, 哪一种效果更好? *心理学报*, 38(2), 262-270.]
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-115.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989-1010.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor:

- Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125–154.
- Saxton, M. J., Phillips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991). Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector. *Human Relations*, 44(6), 583–595.
- Schaubroeck, J. , & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21,163–184.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55–73.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.
- Zhong, X., Jiang, G. J., Qian, L. J., Wu, Z. X. (2005). Stress responses and social support, life events, coping styles in medical staff. *Chinese Clinical Psychology Journal*, (1), 72–74.
- [钟霞, 姜乾金, 钱丽菊, 吴志霞. (2005). 医务人员压力反应与社会支持、生活事件、应对方式的相关研究. *中国临床心理学杂志*, (1), 72–74.]

Effects of Trait Coping Styles and Emotional Display Rules on Emotional Labor Strategies

LIN Chuan^{1,2}; HUANG Min-Er¹

(¹ Department of Psychology, SUN Yat -Sen University, Guangzhou 510275, China)

(² Guangdong Baiyun University, Guangzhou 510450, China)

Abstract

Emotional labor is likely to occur when one's feeling differed from situational demands in service working setting. Two basic emotional labor strategies (e.g., surface acting and deep acting) have been intensely investigated and demonstrated on diverse implications for personnel mental health. Deep acting would activate more cognitive and emotional energy than surface acting so as to have a contribution on better self-authentic feeling and less emotional exhausted. However, literatures demonstrate that emotional display rules have different effects on emotional labor strategies but conclusions are inconsistent. The present study aimed to explore how Trait Coping Styles which reflect the coping aspects of personality in responding to stressful situations interact with Emotional Display Rules from professional & organizational demands and then affect strategies of emotional labor in some degree.

The study was conducted by a 2×3 design experiment. The subjects were selected by Trait Coping Styles Scale (Jiang, 1999) and grouped as Trait Positive Coping Style ($n=54$) and Trait Negative Coping Style ($n=51$). Each group was further randomly divided into 3 subgroups, namely positive display rule, negative display rule and control condition (no display rule). Emotional display rules were manipulated by instructions before an emotional work task (a public speech). The experiment arranged a memory task to elicit tense mood before the experiment to facilitate more emotional labor in the speech. Subjective emotional experiences at three points (e.g., before and after the memory task, after the speech) were recorded accordingly. Emotional labor strategies in speech were reported after the speech. MANOVA statistic method was employed to test the effects of the experiment. The results indicated: (1) Comparing to Negative Coping group, Positive Coping group reported stronger deep acting, and less surface acting just under condition of Positive Display Rule. (2) Comparing to control group, Positive and Negative Display Rule Groups reported stronger emotional labor both deep and surface acting. Further more, Positive Coping Group reported less surface acting under Positive rule, and Negative Coping Group reported more surface acting under Positive Rule. (3) Stronger positive emotions in Trait Positive Coping Group and stronger negative emotions in Trait Negative Coping may explain well on the main effect of the Traits and the interacting effects of The Traits and the Rules upon emotional labor strategies.

The study suggests that Trait Positive Coping Style may be considered as an adaptive trait for working in emotional-labor-intense industries setting. Positive display rule fits well with the people of higher in Trait Positive Coping Style and negative display rule fits well with the people of higher in Trait Negative Coping Style. The study may be applied in working of personnel management (e.g., recruitment and psychological training) in emotional-labor- intense industry settings.

Key words trait coping style; emotional display rule; emotional labor strategy