

情绪劳动: 表层动作与深层动作, 哪一种效果更好?*

马淑蕾¹ 黄敏儿^{1,2}

(¹中山大学心理学系, 广州 510275) (²首都师范大学学习与认知实验室, 北京 100089)

摘要 哪一种情绪劳动(表层动作和深层动作)的效果更积极? 该项研究结合“情绪调节”和“双任务”的实验范式, 以指导语引起不同的情绪劳动, 以电影片段诱发负情绪(以悲伤为主), 同时测量情绪劳动过程情绪的变化, 并通过数学成绩和自我真实感检测情绪劳动对后续工作和心理上的作用。结果表明: (1)操作表层动作与深层动作都具有一定的难度, 需要付出一定的努力; 且深层动作引起更多的精力集中; (2)表层动作和深层动作都可以减弱已被诱发的悲伤情绪, 深层动作引起了更大的生理激活(R-R间期增加较小); (3)表层动作导致后续工作成绩降低, 自我真实感减弱。结论: 如果需要在负情绪(悲伤)状态下展现正情绪(微笑), 深层动作是更积极的情绪劳动方式。

关键词 情绪劳动, 情绪调节, 表层动作, 深层动作, “双任务”范式。

分类号 B849. C93

1 前言

情绪劳动(emotional labor)或者情绪工作(emotion work)是近几年才发展起来的一个新课题, 受到了越来越多企业管理研究者的注意。情绪劳动的概念最早由Hochschild于1983年提出, 认为这是企业中的员工通过“管理自己的情感来建立一种公众可见的表情和身体展示, 从而获得报酬的一种劳动方式”。情绪劳动过程主要涉及三个方面内容: 内部状态(情绪体验)、内部过程(情绪调节)和外部行为展示及规则(情绪表达)^[1]。

Zapf指出^[2], 情绪劳动本质上是个人根据组织制定的情绪行为管理目标所进行的情绪调节行为。也就是说, 情绪劳动的核心是对在组织中员工的情绪进行调节的过程。根据个人在组织中调整情绪时所付出的努力, 可将情绪劳动区分为两类。第一类是调节主观体验(regulating the feeling), 此类调节着重处理个人内在的冲突、焦虑、紧张、不安及其它感受, 使心情变好。个体一般无法直接改变主观体验, 故此类调节一般通过调整和改变因主观体验触发的认知过程而实现。所以, 此类调节实际上更多的属于针对认知评价过程而进行的调节, 与Gross^[3]所提

出的情绪调节模式中的“认知调节”类似。第二类情绪劳动注重调节情绪的外在表现(regulating the manifestation of feeling), 个人为了特定的目标而展现出符合要求的情绪表现。此类劳动与Gross所提出的情绪调节模式中的“反应调节”之中的表情行为调节类似。在情绪劳动研究中, 前者被界定为“深层动作”, 需要员工进行更多的认知调节, 以调整主观感受为目标。需要指出的是, 深层劳动也需要一定程度的表情调节, 因为所有的情绪劳动的核心宗旨都需要员工可以表现出该职业所需的情绪。“表层动作”以调整外在行为表现为主, 偏重调整情绪行为。

在实际的组织管理环境中, “表层动作”与“深层动作”的区别何在? 员工在使用这两种不同层次的情绪劳动调节策略时, 个人要付出的努力是否存在差异? 哪一种情绪劳动或调节方式需要耗费更大的心理努力? 目前, 组织管理心理学研究中有行动理论(action theory)和资源保存理论(conservation of resources model)在回答这个问题时存在着不同预测。行动理论研究者Zapf提出^[2], 表层动作可能较多地发生于行为模式中的灵活水平。也就是说, 表层动作可能更多地发生于习惯性的常规过程。这些

收稿日期: 2005-01-07

*北京市重点实验室-首都师范大学《学习与认知实验室》和广东省哲学社会科学规划项目(批准号: 03104206)经费资助。

通讯作者: 黄敏儿, E-mail: edshmc@mail.sysu.edu.cn 电话: 8620-84114265-808

过程比较多地处于半自动化状态,不需要太多的意识加工,不需要付出太多的认知努力。例如,在服务行业,有的服务员见到顾客时的笑脸相迎,可能就是很自动化的反应,不管其内心体验如何。所以,表层动作可能需要比较少的心理努力。而深层动作发生在行为模式的智力水平,需要相当部分的意识参与,可能需要动用和耗费较多的心理资源。不少研究者认为深层动作可能需要耗费更多的心理资源^[2]。可见,行动理论认为表层劳动更容易操作。可是,实际的结果如何?是否表层劳动更容易操作?该劳动形式对正在进行的工作成绩有何影响?目前还没有确定的依据说明。

Brotheridge和Lee^[4]提出“资源保存理论”对此问题从另一个角度给出不同的研究和分析。在一项问卷研究中,他们发现,与深层动作相比,表层动作由于需要进行伪装、虚假的情绪表达,减弱了自我真实感。他们提出,员工在努力达到职业要求过程中,只着重于外在表情行为控制的表层动作更容易损害员工的自我真实感受,员工可能需要付出更多的心理资源。所以,他们更容易陷入心理的疲劳。他们指出,深层动作着重要求员工着重调整内心体验,更多地从认知的角度进行调整,实现组织对个体情绪表达的要求。所以,深层动作在内心体验和表情之间有更多的一致性,可以提升个人成就感,其实属于资源获得的过程。与容易获得更多资源的深层动作相比,表层动作过程中由于内心体验与外部表达之间存在更多的一致而导致心理资源更多地消耗,消耗或潜在的心理资源耗费对真实感有更大的副作用。可见,资源保存理论更多地是从两种情绪劳动所引起的自我真实感的变化来分析其效果。

行动理论和资源保存理论从各自的研究及理论解释对两种典型的情绪劳动方式的心理资源消耗给出了不同的预测。可是,仅仅从个体在进行两种不同类型的情绪劳动过程中实际操作难度、对后续作业成绩的有何影响、以及真实感上的变化等方面研究其实很难回答这些实质机制的问题。本研究认为,从情绪调节基本过程研究角度来了解和研究情绪劳动过程中情绪成分的实际变化,可能是一个新的角度。情绪调节过程实际上就是情绪各主要成分(如生理反应、表情行为、主观报告等)被有意或自动地被调整和改变的过程。情绪劳动实际上就是企业中的员工根据企业的要求对自己的情绪进行调整的过程。所以,要了解情绪劳动过程中实质上心理资源的变化,通过分析其情绪调节基本过程中情绪

成分变化,可能有新的发现。

从情绪调节基本过程模式^[3]分析,表层动作包含较多的表情行为的调整,如抑制正在体验的负情绪的表情行为,表现操作/伪装出企业需要的正情绪的表情行为。深层动作不仅要抑制正在感受的负情绪,表现企业需要的正情绪,而且要从认知上进行更多的加工,要从面临的情境中尽可能地去感受有积极意义的信息,进行必要的增强型认知评价的调节。深层劳动包含了更多的心理加工,可能引起更多的情绪激活从而给即将进行的第二任务增补更多的心理资源。正如人们遭遇应激事件时交感生理激活急剧上升,生理资源被调动以应付紧急发生的事件一样。更值得注意的是,深层劳动从认知评价的角度进行的调整可以使表情行为与认知评价及情感体验之间有更好的一致性,而表层劳动将引起更大的不一致性。这种不一致性可能更耗费心理资源,使个体更冲突,自我真实感减弱,更容易疲劳。所以,从情绪调节基本过程中情绪成分的变化可能性分析,表层劳动可能是一种不太容易引起积极结果的劳动形式,而深层劳动则可能更积极一些。但是,要回答这些问题,需要一个比较系统的实验研究。

关于研究范式,Muraven、Tice和Baumeister提出^[5],进行自我控制所需要耗费的自我能量是一个有限的资源,所有自我消耗的任务将利用同一能量库。因此,如果先前一个任务需要在自我调节时消耗了能量,将影响后一个任务的成绩。能量库中能量的总量,造成后一任务所能应用的能量减少,因而成绩变差。Muraven、Tice和Baumeister^[5]设计了一系列“双任务实验”验证这一假设,探讨以情绪调节的第一任务对后续作业成绩的影响,从而分析情绪调节方式的能量消耗结果。在他们的实验中,实验者要求被试在观看可能诱发某种情绪的视频片段过程中进行情绪调节(比如,宣泄或抑制自己的情绪)。结果发现,在随后进行的手部握力任务中,进行情绪调节的被试比没有情绪调节的被试坚持的时间要短,从而说明情绪调节消耗了能量。也即,第二任务的成绩反映出能量的损耗。在Muraven、Tice和Baumeister的自我调节能量理论^[5]中,能量就是个体为从事某活动所需要付出一定的努力(effort)及耗费一定的心理能量(mental resource)。双任务实验范式假设自我能量是一个有限的资源库,如果在第一个任务中付出较多的努力,那么在第二个任务中可能更容易疲劳,工作绩效将受影响,或者更容

易引起资源耗尽。可是,在个体执行任务过程中,在消耗心理资源的同时,也可能会激发另一种的心理资源。双任务研究范式对能量简单地限定为后续作业成绩的变化,使研究无法对其过程之中更多方面的变化做更深入的了解,这也是本研究要有所突破的问题。

为了更清楚地了解两种情绪劳动对后续工作、自我真实感、情绪劳动操作难度的作用,并探讨其作用的机制,本研究采用 Muraven, Tice 和 Baumeister^[5] 的双任务实验范式,以电影片段诱发负情绪(以悲伤为主),以指导语引起两种情绪劳动——表层动作和深层动作,随后测量它们的后续作业的成绩、自我真实感、操作难度等。后续作业成绩及自我真实感变化为第二任务心理资源状态的主要检测指标。其中作业成绩好表示第二任务过程中的心理资源状态好,成绩差则表示心理资源状态差;自我真实感强,说明心理资源状态好,自我真实感弱,表示心理资源状态差。另外,在执行双任务实验过程中,被试的情绪在主观报告、表情行为及生理反应等方面的变化同时被测量,作为对情绪劳动过程中实际情绪变化的考察,以此探讨情绪劳动过程中的心理能量变化中可能存在的生理心理机制。

本研究尽管采用了双任务研究方式,但是,在心理资源变化检测上与 Muraven, Tice 和 Baumeister^[5] 不同。本研究不仅将作业成绩作为检测心理资源变化指标,也将自我真实感变化考虑为检测心理资源变化的另一个重要方面。第二任务过程中心理资源的变化是第一任务过程中心理资源消耗的结果,双任务过程中的情绪成分变化的检测对于了解其资源变化结果及这两种情绪劳动方式的实际作用机制可能具有重要意义。

本研究假设:在负情绪(悲伤)状态下,(1)表层劳动引起自我真实感下降,后续工作成绩下降;(2)深层劳动自我真实感损失较少,对后续作业成绩的负面影响较少;(3)深层劳动可以引起更多的情绪激活,在生理反应和主观报告等方面可能出现一定的差异以解释这两种情绪劳动效果上的差异。

2 方法

2.1 被试

60名中山大学的女大学生自愿参加了本实验,平均年龄22.42岁,标准差为1.69。包括财务管理、中文、外语、信息管理、电子、历史等多专业的大学三年级至博士一年级的学生。

2.2 实验设计

研究采用实验室实验法。以随机方法将被试分成三组,每组20人。分别接受三种实验条件:深层动作、表层动作、简单观看(控制组)。自变量由实验指导语操纵。在此过程中,被试的情绪变化,包括主观报告的、表情行为的及生理反应等方面的变化被连续记录(主观报告只有前测和后测)。之后,被试需要填写一份问卷,报告他们的指导语执行程度、指导语执行难度及自我真实感。之后,进行第二任务,解答一套数学计算题。情绪变化、指导语执行难度、第二任务的成绩以及自我真实感为因变量。

2.3 情绪诱发材料

本实验采用的负情绪诱发材料截取自电影《我的兄弟姐妹》的片断。影片描述的是,父母双亡的四兄妹相依为命,大哥齐忆苦为了让弟妹们过上好日子忍痛把弟妹送给他人收养。实验采用的是齐忆苦送妹妹齐思甜的片断,总共四分钟。诱发负情绪的意义在于要造成被试在负情绪体验的情况下进行正情绪表现,从而形成主观体验与表情行为之间的差异。因为在情绪劳动过程中,企业的一般要求是要在工作中表达积极表情,在负情绪体验中表达正情绪行为是比较典型的情绪劳动,需要付出更多的努力。实验前进行了情绪诱发效果的预备实验,证实实验材料能够较好地诱发悲伤情绪。另外,本研究也采用了正式实验中控制组的主观报告变化数据进行诱发效果的检验分析(见结果3.1)。

2.4 实验仪器及实验室

情绪实验室主要包括被试实验室和主试监控室两部分。被试实验室的空间约5m²。被试实验室放置一个舒适的椅子,椅子背后放置了测量生理反应的16导生理多导仪(BDPAC MP150w sw)的信号探测器、转换器、放大器等系统。该系统的数据采集记录分析操作系统连接到主试监控室。被试正前方放置一台17英寸戴尔电脑,用于呈现情绪诱发材料。在电脑桌上安置了罗技(4000PRO)数码摄像头,可以对被试上半身(包括双手)的表情行为进行录像记录,并对实验过程进行监控。录像信号传送到主试监控室的电脑上。

2.5 实验程序

被试进入实验室后,首先填写实验自愿书,并报告当前的情绪状况(主观报告前测)。

接着主试向被试介绍实验经过,让被试了解基本的实验程序。同时将多导仪的信号探测器连接在被试的左右手上,告知被试这些仪器不会引起任何

不适或痛苦,在观看实验材料过程中请尽可能的保持双手的相对稳定,不要随意地做手部动作。

为了要创造一个比较符合情绪劳动的过程,在实验前讲解实验程序时,告知实验组的被试本实验是为了研究服务行业中的微笑服务引起的生理变化,因此再三强调被试务必在观看短片的过程中保持微笑。并告知实验过程有摄像头进行监控和录像。

每次实验一名被试。每次播放诱发材料之前,有40s的白场和20s的指导语呈现时间。告知被试在白场阶段要“利用这个时间让自己平静和放松下来,什么也不要想”。在确保被试了解本实验的实验程序和要求之后进行实验。

观看短片后,被试填写一份简短的问卷,其中包括“指导语执行程度检验”、“指导语感知程度”、“观看短片的情绪感受”及“个体自我真实感程度”。

填答完毕后,告诉被试,将其情绪唤起后,实验者有义务进行情绪的安抚,因此需要其在实验室中至少待10min在这十分钟里可以做一下数学题。并告知这不是实验内容,只是情绪安抚的一种方法。这样做是为了避免告知被试这部分为实验任务后,被试会产生某种竞赛动机从而调动其剩余的能量既快又准的完成任务。

做完题目后,对被试表示感谢。

指导语:

深层动作组:以下将播放一段短片。请务必在保持笑容的同时,努力感受短片中的积极信息或尽可能地体验其中让人愉快的情绪。

表面调节组:以下将播放一段短片。无论短片的内容如何,请您在观看的过程中,一定要保持笑容,让别人觉得您是心情愉快的。

简单观看组(控制组):接下来将播放一段短片,请留意观看。

2.6 数据收集方法

研究数据来源于主观感受报告、后续任务完成量(完成题目总数、正确题目数)、指导语执行程度检验、生理反应指标记录、表情行为编码。生理反应和表情行为数据分三个阶段:基线——指导语——录像片段,后面阶段的数据减去基线数据为阶段数据变化值。情绪主观感受数据包含前测、后测量两部分,后测减去前测作为观看录像片段期间主观体验变化值。

情绪主观报告。被试分别在实验材料呈现之前和呈现之后分别填写了一部分“情绪报告”以评定

被试的主观体验。情绪报告包含12个情绪项目(快乐、愤怒、厌恶、兴趣、悲伤、惊奇、恐惧、蔑视、尴尬、满意、痛苦、紧张)。评价方式为6点Likert量表,从0(没有)到5(非常多)。

指导语难度测量。由以下三个方面组成:做这一任务的困难程度、费力程度及集中精力的程度。评价方式为6点Likert量表,从0(没有)到5(非常)。

自我真实感的检验。采用Rebecca J E和Christian Ritter^[6]的六道题目,包括“我感觉我必须变成一个机器或者像机器人一样,我变得不能确定我的真实感受是什么,我担心这样的任务会使我变得冷酷”等等。评价方式为6点Likert量表,从1(非常不同意)到6(非常同意)。

表情行为编码。被试实验室里的数码摄像头记录被试脸部的表情和大部分身体的动作。表情行为的编码工作采用Goss的“情绪行为编码系统(EEB-CS)”^[3]。根据实验要求和目的,本研究只对具体情绪中的快乐做具体分析。3名本系研究生参与了表情行为编码,这三名研究生都经过了一段时间的理论学习和评分训练。在评分过程中,评分者不了解每一个录像材料的实验设计。快乐表情的分数取两名评分者的平均分。评分者相关达到了0.878($n=60$)。

生理反应。本研究选取了许多研究者采用的代表情绪和情绪调节生理变化的指标R-R间期(R-R interval反映心跳和心跳之间的时间间隔,时间单位为秒)为主要的生理指标。这个指标通过心电图记录(R-波)计算得来。将双电极分别放置在左(-)右(+)手的手腕上,地线连在右脚的脚腕上。放大比例为:10-10,(-10)-(-10)。采样率为200次/s。通过本实验室的生理数据记录和分析系统来评定与情绪唤醒较为密切的生理变化。

第二任务。本研究的第二实验任务采用了三位数的乘法,所有三位数字都来自随机数字表。之所以采用这一任务,主要是因为,三位数相乘对于大学生来说并不是一件很难的事情,但是又必须经过一定的努力才能做到。而且,数字相乘的任务可以区别于前面的情绪调节任务,避免产生混淆解释。实验结束后,研究者计算了所有被试计算出答案的数学题目和正确计算的数目以供分析。

指导语执行程度检验 实验结束后被试填写六点等级(0完全没有执行,5完全执行)的指导语执行程度检验,以评定被试观看材料时对指导语的执

行程度。

本研究统计使用软件为 SPSS 10.0。

3 结果

3.1 实验条件效果检验

3.1.1 负情绪电影片段诱发效果检验 各实验组在观看短片前后分别进行了 12 种情绪(厌恶、愤怒、兴趣、惊奇、恐惧、蔑视、尴尬、满意、紧张、快乐、悲伤、痛苦等)主观体验的报告。为了检验实验材料对负性情绪的诱发效果,该研究比较了控制组($n = 20$)的在这 12 种情绪的主观体验在观看短片前后的变化值。结果显示,观看短片之后,悲伤和痛苦主观报告上升(悲伤的变化值 $M = 2.75$, $SD = 1.16$ 痛苦的变化值: $M = 1.55$, $SD = 1.50$);厌恶、兴趣、惊奇、恐惧、满意、快乐等情绪主观报告变化值下降显著(厌恶变化值 $M = -0.40$, $SD = 0.68$ 恐惧变化值: $M = -0.55$, $SD = 1.10$ 惊奇变化值: $M = -0.75$, $SD = 1.55$; 兴趣变化值: $M = -1.15$, $SD = 1.27$; 满意变化值: $M = -0.75$, $SD = 1.52$)。说明短片有效的诱发了被试的悲伤和痛苦,符合本实验要求。

3.1.2 指导语执行程度检验 实验之后,被试首先报告他们在观看短片时对指导语的执行程度。由于除了执行指导语的要求外,被试还有可能有意识地进行其他的调节方式。所以,在指导语执行报告中,被试要对三种条件的执行程度进行报告。

表 1 为三组被试观看悲伤材料时对各自指导语——表层动作、深层动作、简单观看——的执行程度的平均数。简单方差分析结果显示,不同实验组在对各自指导语执行程度上存在显著差异,分别为:深层动作的选项上 $F(2, 59) = 61.983$, $p = 0.000$ 表层选项上 $F(2, 59) = 224.610$, $p = 0.000$ 以及简单观看选项的 $F(2, 59) = 145.283$, $p = 0.000$ 。进一步进行事后比较结果表明,深层动作组的深层动作方式高于表层组 ($p = 0.000$) 与简单观看组 ($p = 0.000$) 的深层动作程度,表层动作组的表层动作方式高于深层动作 ($p = 0.000$) 与简单观看组 ($p = 0.000$) 的表层动作程度,简单观看组的简单观看程度高于深层动作 ($p = 0.000$) 与表层动作 ($p = 0.000$) 的简单观看程度。

结果表明,两个实验组与作为控制组的简单观看组被试都成功地执行了各自的指导语。本实验对三种指导语条件的实验组成功地操纵了自变量。

表 1 三个实验组观看悲伤材料过程中三种指导语执行程度

指导语条件	表层调节程度		深层调节程度		简单观看程度	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
表层调节	4.15	0.67	1.20	0.83	0.00	0.22
深层调节	1.15	0.93	3.65	0.88	0.45	1.05
简单观看	0.40	0.75	0.55	0.94	4.60	0.94

注: $n = 20$ 。

3.1.3 指导语执行难度检测 本研究主要从三个方面测量被试进行情绪调节时对指导语的感知程度——费力程度、困难程度、集中精力的程度。简单方差分析发现在费力程度三个组存在显著差异, $F(2, 59) = 18.475$, $p = 0.000$ 。进一步事后多重比较发现,深层动作组的被试比简单观看组的被试在执行指导语时觉得更费力 ($p = 0.000$)。同样,表层动作组的被试比简单观看组的被试执行指导语时觉得更费力 ($p = 0.000$)。然而,深层动作组的被试与表层动作组的被试费力程度上没有显著差异 ($p = 0.332$)。也就是说,进行情绪调节的被试,无论是表层动作还是深层动作都比简单观看更费力。在执行指导语的困难程度上也得到同样的结果, $F(2, 59) = 13.494$, $p = 0.000$ 。但是在对执行指导语的集中精力的程度上,只在深层动作与表层动作上出现显著差异 ($p = 0.016$)。

表 2 三个实验组执行指导语的难度

指导语条件	费力程度		困难程度		集中精力	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
表层调节	2.15	1.09	1.95	1.23	2.50	1.00
深层调节	2.65	1.23	2.50	1.54	3.75	1.41
简单观看	0.70	0.85	0.60	0.60	3.10	1.52

注: $n = 20$ 。

综合以上结果,实验组被试确实感到执行指导语是有一定难度的,也即,要达到实验的要求,被试感到必须付出一定的认知努力。

3.2 表情行为、主观报告及生理反应的变化

3.2.1 表情行为的变化(正片阶段) 在被试观看短片时,主试要求被试保持笑容,因此对被试的表情行为进行了录像和监控,鉴于试验目的本研究只对快乐的表情进行编码分析。快乐表情的简单方差分析结果表明,组间差异达到显著, $F(2, 59) = 22.831$, $p = 0.000$ 。进一步事后多重比较显示,表层动作和深层动作在快乐表情上没有显著差异, $p = 0.998$ 。但是两组都显著高于简单观看的控制组, p

= 0.000。这进一步说明,深层动作和表层动作组在快乐表情上同等,依照指导语成功地调整了自己的表情。

3.2.2 情绪主观报告的变化 根据实验要求,本研究主要诱发被试的悲伤情绪。因此对实验前后这两种情绪的主观体验变化值进行简单方差分析,结果表明(见表3),悲伤变化值达到显著差异, $F(2, 59) = 7.634, p = 0.001$ 。进一步进行事后多重比较可以看出,控制组的悲伤变化值显著高于深层动作组 $p = 0.027$,也高于表层动作组, $p = 0.002$ 。表层动作与深层动作并没有显著差异, $p = 0.614$ 。而且,只注重表情工作的表层动作与表情工作和认知工作同时进行的深层动作都可以有效地减弱负情绪。

表3 三个实验组观看材料过程中悲伤的主观体验变化值

指导语条件	平均数(M)	标准差(SD)
表层调节	0.85	1.69
深层调节	1.35	1.84
简单观看	2.75	1.16

注: $n = 20$

3.2.3 生理反应的变化(指导语阶段和正片阶段) 分别对三个组在指导语阶段和正片阶段的R-R间期的变化值差异进行简单方差分析。结果显示(见表4),三个组的R-R间期变化值在指导语阶段的差异没有达到显著水平: $F(2, 59) = 0.186, p = 0.831$ 。三个组的R-R间期在正片阶段的变化值差异达到显著水平: $F(2, 59) = 3.286, p = 0.045$ 。多重比较结果表明,表层动作组的R-R间期显著大于深层动作组 ($p < 0.05$)。结果见表5。可见,深层动作引起更快速的心率变化。

表4 三个实验组的R-R间期在指导语阶段和正片阶段的变化

指导语条件	R-R间期(I)		R-R间期(F)	
	M	SD	M	SD
表层调节	0.025	0.034	0.041	0.033
深层调节	0.020	0.034	0.012	0.032
简单观看	0.035	0.036	0.027	0.041

注: I为指导语阶段, F为正片阶段; R-R间期的单位为秒; $n = 20$ 。

3.3 第二任务——数学计算的完成情况

实验中,第二任务的完成情况作为情绪调节能量消耗的指标是本实验的重要因变量。本研究主要考察被试计算数学题目的总数和正确计算的题目数。表5展现了三种指导语条件下各组完成任务的

情况。

表5 三个实验组完成数学任务的成绩平均数

指导语条件	正确题目数		计算题目数	
	M	SD	M	SD
表层调节	11.85	4.11	14.15	4.16
深层调节	16.20	4.89	18.35	5.08
简单观看	15.90	4.76	18.15	4.51

注: $n = 20$ 。

对各组完成任务的情况进行简单因素分析可得,在正确的做题数目上,各组达到显著差异, $F(2, 59) = 5.582, p = 0.006$ 。进一步的事后多重比较可以看出,深层动作与简单观看组没有显著差异, $p = 0.979$ 。深层动作组正确的题目数却显著多于表层动作组被试的正确数目, $p = 0.016$,而且简单观看组的正确数目也多于表层动作组, $p = 0.026$ 。同样的结果在数学计算数目上也可以得到 $F(2, 59) = 5.308, p = 0.008$ 。事后比较中,深层动作与简单观看组没有显著差异, $p = 0.991$,深层动作组正确的题目数却显著多于表层动作组被试的正确数目, $p = 0.020$ 而且简单观看组的正确数目也多于表层动作组, $p = 0.029$ 。

3.4 自我真实感

自我真实感是Brotheridge和Lee的研究中说明表层动作更耗费能量的一个重要指标。因此,本研究对这一指标也进行了测量。结果表明,表层调节之后的真实感最低 ($M = 21.60, SD = 7.25$);深层调节次之 ($M = 26.85, SD = 7.76$);简单观看的真实感最好 ($M = 32.85, SD = 4.17$)。方差分析结果显著: $F(2, 59) = 14.602, p = 0.000$ 。多重比较表明,组间差异均达到显著水平。

4 讨论

4.1 表层动作、深层动作与执行难度和后续工作成绩

从指导语执行难度测量结果看,表层劳动和深层劳动在执行指导语过程中的费力程度和困难程度都显著地高于控制组,而且表层动作与深层动作之间并没有显著差异。在集中精力方面,只有深层动作有更高的结果。这些结果说明,两种情绪劳动在执行难度方面基本上没有差异,并没有出现表层劳动更容易操作和实现的结果。也就是说,这两种情绪劳动都需要付出一定努力。只是深层劳动出现更高的“集中精力”,或许可以解释这两种情绪劳动对

后续作业成绩及自我真实感的作用。

在后续的数学计算成绩上,与控制组相比,表层动作在后续作业中成绩最差,显著地低于控制组,也低于深层动作组。而深层动作与控制组的成绩没有显著差异。该结果说明,当内心情绪感受(例如,本研究中的悲伤情绪)与工作环境所需要的表情行为要求(例如,本研究所要求的正情绪:微笑)不一致,进行深层动作——不仅表面展现微笑,而且还进行相应的认知调整,尽量感受环境中的积极信息——对后续作业成绩的作用,比表层动作——仅仅是表面上的微笑——更好一些。

这个结果与 Zapf 的行动理论的预测不一致。行动理论认为表层动作/劳动更容易操作和实现,耗费较少的心理资源,所以对后续的工作影响应该少一些。本实验的结果说明,表层劳动在操作难度上并不轻松,其难度与深层劳动是一样的(只是深层动作引起更高的精力集中)。而且,表层劳动对后续工作的负面影响更大。

4.2 表层动作、深层动作对自我真实感的影响

研究表明,表层动作组的自我真实感最差,深层动作组居中,简单观看组最好。换言之,情绪劳动都一定程度地减弱了自我真实感,尤其在仅仅控制表情行为的表层动作。深层动作不仅仅展现环境所需表情,还努力去感受和发现在情景中与所需表情行为一致的信息,其自我失真的感觉相对(表层动作)较弱。

这种自我真实感主要与情绪表达/体验之间是否一致有关。表层动作与深层动作的区别就在于是否能够真实的表达自己的情绪体验。表层动作是一种反应调节,在情绪劳动中,它主要是指个体根据企业或组织的要求假装出需要的情绪,在这一过程中,情绪表达/体验存在着很大的不一致。而个体为了消除这种不一致的内部状态,需要耗费意志上的努力,利用有意识的控制来达到组织的要求。也就是说,在表层动作过程中,个体的自我真实感(内外一致性)最低,稳定状态最差。

深层动作与表层动作不同,它是利用个体对环境、工作、人物、关系等进行二次认知加工从而增强了情绪表达/体验的一致性。深层动作很大程度上是利用了认知改变,虽然它增加了表情控制,但由于深层动作首先利用认知改变使个体的情绪体验最大程度上符合企业的情绪表达要求,接下来的情绪表达中也最大程度上真实地反映了个体的情绪体验。个体在这一过程中,自我真实感虽然不如自动

的情绪表达,但是仍能够较为真实地表现自己,因而,自我真实感程度也比较高,自我感知的稳定性也较好。

该结果与 Brotheridge 和 Lee^[4]的资源保存理论的预测一致。按照资源保存理论,当人们根据工作要求进行应对时,无论采用什么策略都会耗费一定的内部能量或者资源,而这种内部心理资源的耗费将导致个人心理上的不适,使自我真实感减弱,影响后续工作的成绩。而且,表层动作因为引起外在表情与内心体验更大的不一致,将引起更大的心理资源消耗,使自我真实感和工作绩效出现更大的下降。

4.3 表层动作、深层动作与情绪的变化

本研究结果显示,个体操作表层动作和深层动作时都付出一定的努力,都有一定的难度,都要耗费一定的心理资源。但是,相对而言,深层动作使个体的注意力更集中了。在自我真实感和后续工作成绩这两个主要的指标上,深层动作都显示出更佳的状态。为什么可以出现这样的结果?除了基于资源保存理论的解释,本研究还希望可以从情绪的实际变化中得到更多的解释和启示。

对快乐表情编码的数据表明,表层动作组和深层动作组在快乐表情上没有显著差异,这说明被试受实验指导语的影响,都展现了没有差异的微笑。也就是说,指导语确实起到了让被试控制表情的作用。从本质上来说,情绪劳动是利用对情绪的调节来达到组织或企业的情绪表达要求,而表情在这种情绪调节过程中起着举足轻重的作用,或者说表情是组织或企业衡量员工是否达到企业要求的一个重要指标。从研究结果看来,员工能够很好地执行企业的要求,进行企业期望的工作。

情绪主观报告结果表明,在负情绪状态下,与自然观看组相比,两种类型的情绪劳动都可以有效地减弱悲伤的主观感受,说明情绪劳动具有一定的积极作用。“面部反馈假设”认为面部表情肌肉运动可以诱发情绪的主观感受^[7]。在本实验中,要求被试一直保持笑容就是一种对于面部肌肉的操纵。表层动作和深层动作都有效地降低了悲伤主观感受,其主要原因可能是面部肌肉反馈机制在起主要作用。而表层动作与深层动作在主观报告变化上没有显著差异,也说明了深层调节中涉及较多的认知调节似乎对主观报告的作用不太明显。

生理反应的数据表明,深层动作引起的 R-R 间期变化值较小(即心跳速度更高)。可见,与表层动作相比较,深层动作引起更大的外周生理上的激

活。换言之,在进行深层动作的情绪劳动过程中,外周生理激活启动了更大的生理能量。这种现象如应激反应过程中的交感激活上升,可调动更多生理能量。

总之,在情绪变化方面,与控制组比较,表层劳动引起更多的正情绪表情行为,减弱了负情绪主观体验;深层劳动在引起更多的正情绪表情行为,有效地减弱了负情绪主观体验,而且引起了更强的生理激活。可见,深层动作能引起更强的情绪生理激活,加上更集中的注意力,其外部表情行为与内在情绪体验更高的一致性,更积极的工作效果和更好的自我真实感应该是这种类型情绪劳动的可靠结果。

4.4 研究局限及进一步研究的设想

本研究第一次采用实验室实验方法研究情绪劳动,并结合情绪调节理论研究了其生理机制,结合自我控制的能量理论研究其心理资源耗费的问题。这样可以很好地控制各方面因素,为情绪劳动的研究开创了新的研究方法,增加了新的实证依据。这种方法也存在一点儿不足。对于情绪劳动而言,它是工作中的情绪调节,而现实工作中更多的是人际互动的模式。由于本实验探讨情绪劳动的过程的内部机制,所以采用了观看影片时进行指导语操纵的方式,并没有体现人际互动的模式。可以在进一步的研究中,设计与工作环境类似的人际互动模式,或者用准实验的方法对此进行深入研究。另外,在实际工作环境中,员工需要调整的情绪不一定是悲伤,可能是愤怒、厌恶,甚至是正情绪。而且,不同企业对员工要表达的情绪类型也可能有差异。一般的服务行业可能比较多地需要员工表现积极的情绪,如微笑服务。而有的行业可能需要表现出比较冷静和严肃的情绪(如殡仪馆工作),或要有更多的冷静、严肃及同情。不同情境下的情绪劳动,或不同类型的情绪表达规则,其结果可能会不同。这需要更多的研究。

5 结论

本研究基本上回答了前面提出的三个假设,在悲伤状态下,要求个体表现好心情(微笑)的表层动作和深层动作都可以有效地减弱已经被诱发的悲伤情绪,深层动作可以启动更多的生理激活(R-R间期增加较弱)和更集中的注意力。表层动作降低了后续工作成绩,减弱了自我真实感。结论:如果要在悲伤心情下展现好心情(微笑),深层动作的情绪劳动具有更积极的作用,更利于劳动者的身心健康。

致谢:感谢崔丽弦和袁俏芸参与表情编码工作,同时也感谢韦庆旺为本研究提出了宝贵意见。

参 考 文 献

- 1 G lumb T M, Tews M J. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 2004, 64: 1~23
- 2 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
- 3 Gross J. The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 1998, 2: 271~299
- 4 Brotheridge C M, Lee R T. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, 1: 57~67
- 5 Muraven M, Tice D M, Baumeister R F. Self control as a limited resource: Regulatory depletion patterns. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1998, 74: 774~789
- 6 Rebecca J E, Christian R. Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 2001, 64(2): 146~163
- 7 Shun S B, Meng Z L. An examination on facial feedback hypothesis (in Chinese). *Acta Psychologica Sinica*, 1993, 25(3): 278~283 (孙绍邦, 孟昭兰. 面部反馈假设的检验研究. *心理学报*, 1993, 25(3): 278~283)

Emotional Labor: Surface Acting and Deep Acting Which One is Better?

Ma Shule¹, Huang Min^{1,2}

(¹Department of Psychology, Sun Yat-sen University, Guangzhou, 510275, China)

(²Laboratory of Learning and Cognition, Capital Normal University, Beijing, 100089, China)

Abstract

The study was to investigate which one of the emotional labors—surface acting and deep acting—had better effect on later performance and self-authenticity. Combined Muraven, Tice & Baumeister (1998) s dual-task paradigm and Gross (1998) s emotion regulation paradigm, conducting two kinds of emotional labor by instructions before watching emotional (most sadness and pain) eliciting film, while emotional consequences in subjective report, expressive behavior and physiological responses were measured, and then two effects of emotional labors, e.g. later mathematics performance and self-authenticity, were tested as well. The results: (1) One need to pay significant effort and feel difficult to perform surface- and deep-action in emotional labors, and deep-action would engage more attention; (2) Both surface-action and deep-action resulted in decreased sadness, but deep-action activated stronger physiological response (e.g. less increased in R-R interval); (3) surface-action resulted in poorer performance in mathematics and lower self-authenticity. Conclusion: If it is needed to keep smiling under sad experience, deep-action is a positive one.

Key words emotional labor; emotion regulation; surface-action; deep-action; dual-task paradigm.