

Analysis on the Psychological Impact and Organizational Role of Emotional Labor on Service Personnel

Dongmeng Lv

Beijing Jutong Kewei Management Consulting Co., Ltd., Beijing, 100000, China

Abstract

As China's service sector grows, service workers have become an indispensable part of the social workforce. In the service process, employees must maintain a positive emotional demeanor to meet customer expectations, a phenomenon known as 'emotional labor'. While emotional labor enhances service quality, it also imposes significant psychological stress on service personnel, potentially affecting their behavior. This article examines the psychological impact and organizational role of emotional labor from a psychological perspective, considering the current social and cultural context in China, as well as the characteristics of the service industry and its workforce. It then offers recommendations to inform human resource management and psychological research in China's service sector.

Keywords

emotional labor; service personnel; psychological impact; organizational role; analysis

情绪劳动对服务人员心理影响与组织作用分析

吕冬萌

北京炬通可为管理咨询有限公司, 中国·北京 100000

摘要

伴随着我国第三产业的发展壮大, 服务业劳动者已经成为不可忽视的社会重要人力资源群体。而在提供服务的过程中, 员工要时时维持情绪的外在表现以满足客人的需求, 该情绪表达现象称为“情绪劳动”。情绪劳动虽说提升了服务质量, 但同时也给服务人员带来严重的心理压力, 甚至会影响其行为表现。文章从心理学角度并结合目前我国情境下的社会文化、服务行业及群体特点, 重点讨论了情绪劳动对于服务人员的心理影响以及组织作用, 随后提出了有关建议, 为我国服务业人力资源管理与该行业心理学研究提供一定参考。

关键词

情绪劳动; 服务人员; 心理影响; 组织作用; 分析

1 引言

服务人员的情绪劳动现象日益凸显, 并成为影响其职业行为和心理状态的重要因素。尤其是近些年我国服务业迅猛发展, 在这种情况下服务人员长时间维持高情绪输出, 加之顾客期望值往往较高, 这无疑加重了服务业发展进程中的情绪劳动问题^[1]。欧美国家学者们较早提出了有关情绪劳动的相关研究, 为我们提供了一定的基础, 但这些研究没有考虑我国社会环境以及服务业的特殊情况。

2 情绪劳动概述

社会学家 Arlie 在上世纪 80 年代根据对航空公司空乘人员的情绪表达进行的一系列调查发现, 空乘人员按照航空

公司的服务规定, 无论内心感受怎么样, 都要向乘客表现出积极的态度, 由此提出了“情绪劳动”这个概念。此后, 随着服务产业快速发展, 人们日益关注从事服务行业的人群所产生的情绪劳动问题, 并逐渐成为学者研究的热门领域。近年来随着互联网、智能手机的不断发展, 人们逐渐习惯了不见面的沟通方式, 但是在现实工作中, 不仅员工与顾客之间存在着复杂的人际关系, 员工与员工、员工与领导之间的交往也需要进行良好的人际沟通。由此, 越来越多的员工在工作中发现, 自己除了进行脑力劳动、体力劳动, 还付出了更加辛苦的情绪劳动, 这种情绪劳动带给人们一种精神上的疲惫。而对于我国服务行业而言, 受诸如集体主义、面子文化等多方因素影响, 这无形中加剧了服务人员对负面情绪的压抑需求, 如此意味着在我国社会环境背景下情绪劳动的研究更具特殊性与复杂性。

【作者简介】吕冬萌(1983-), 女, 中国吉林长春人, 本科, 从事应用心理学研究。

3 情绪劳动对服务人员心理影响分析

3.1 引发情绪耗竭与认知脱嵌

情绪劳动长期施加于服务岗位个体，易导致其出现情绪耗竭与认知脱嵌等心理适应障碍。情绪耗竭作为工作相关压力反应的核心体现，源于频繁抑制真实情感所造成的心理能量枯竭。在“自我控制资源有限性”理论框架下，表层情绪劳动因持续掩饰不符内心体验的外显表达，造成心理调节资源过度消耗，进而诱发疲劳感、认知效率下降等心理症状。认知脱嵌则表现为个体情绪表达与情绪体验的系统性分离，是服务人员在高密度互动中反复使用“情绪伪装”策略所致的情感异化反应，容易削弱其自我一致性，最终触发认同危机与角色混淆^[2]。特别是对于高期待的服务对象来说，客户满意是一个内化的自我要求，这加强了服务人员对外层劳作的依赖，导致他们在短时间内消耗了大量的心理资源。有鉴于此，需要建立起系统性的情绪调节干预机制，具体为：第一是采用“情绪识别—情绪表达一致性”为核心的认知行为训练模块，以提高服务人员内隐情绪状态的识别敏感度以及情绪表达和表露的匹配程度；第二是以呼吸节律调整及渐进性肌肉放松训练为主的心理能量恢复，进一步提高情绪调节阈值；第三是实行分阶段的轮班轮休制度，并设立微型的休整期，消减服务人员情绪劳动的连续性负荷；第四是采取定期团体反思性心理督导，一方面提高服务人员情绪加工、情绪表达的元认知水平，另一方面则降低其表层劳动的强度依赖。

3.2 诱发职业角色冲突与自我效能感下降

在高频情绪劳动条件下，一方面强调服务人员做好“顾客至上”，即服务能力；另一方面则希望服务人员具备“个体情感真实表达”能力，即服务情怀。但在我国强调社会稳定和控制情绪表达的文化语境下，为了在服务当中维持表现的一致性，服务人员通常会采取压抑情绪的方式，久而久之形成了职业角色冲突。结合角色理论来看，当个体面对多重且不一致的角色期望并感到角色边界模糊不清时，则会容易产生角色模糊感和冲突，进一步加剧个体角色内在功能紊乱程度，最终使得其难以对自己的能力做出准确的认知评价。长期的角色冲突也会带来较高的心理耗竭水平和低下的自我效能感，这会使服务人员容易陷入任务无力感和行为控制感失灵局面。另外由研究发现，在情绪受外界评论左右的环境里面，服务人员会认为他们的负面互动是源于自身的能力不足，并导致了负性自动思维以及归因式思维模式的产生。为此，企业须将岗位情绪表达标准、客户交互职责边界予以明晰，降低由于角色模糊而带来的不确定性，从而帮助服务人员减少因角色冲突造成的自我效能感下降。另外还须建立系统的自我效能重建干预，其涉及内容为：第一是情境模拟训练。以实际发生的情景案例复现情境进行模拟练习来提升服务人员对于复杂场景下的互动能力；第二是引导性的积极反馈机制。定期由上级、同事基于行为成效给予服务人员工

作积极反馈，以提升他们对自我能力的正向认知；第三是建立情绪复盘制度。让服务人员在承受较大的服务压力以后展开结构化的回溯，并通过认知重构化解自身过度的自责与负性归因。

3.3 加剧心理防御机制与共情能力弱化

在高负荷、高频率情绪劳动环境下，服务人员为了避免发生情绪耗竭会下意识地应用心理防御机制（如压抑、否认、人格解离等）来弱化情绪对心理的影响程度，但这可能会影响情绪线索感受的敏感度，一方面会阻碍服务人员情绪识别和表达能力的发展，另一方面则导致他们难以形成共情能力及运用。从心理动力学角度看，压抑只是将负性情绪暂时搁置在潜意识层面，长期被压抑的情感会导致边缘系统与前额叶皮层联系减弱，这使得服务人员情绪识别能力功能受到抑制。此外加之我国文化语境下“情绪内敛”较为普遍，这使得服务人员通常倾向于压抑而不是外化自己的情绪反应，该现象促使其心理防御不断激活，并且拒绝接受外部的其他情绪信号以及降低理解能力^[3]。因此，可采取结构化团体动力学心理辅导，如焦点解决短期治疗方式或者心理剧等提高服务人员情绪意识及提供宣泄途径。与此同时还可采取基于情绪敏感性的情绪识别和情绪反应模式进行训练，改善服务人员镜像神经系统的激活程度以增强其情绪互动敏感度。最后可借助认知行为技术设计出情绪暴露和加工的体验干预环节，以起到改善服务人员长期的情绪压抑带来的共情衰退效果。

4 情绪劳动对服务人员组织作用分析

4.1 影响组织认同感形成与维持机制

情绪劳动作为服务型组织中服务人员调节并表达符合情境需求情绪的过程，其对组织认同的建构与维系具有显著心理机制作用。组织认同感的形成依赖于个体对组织情绪规范的内在接纳程度，深层情绪劳动因其涉及认知重评与情绪重构过程，能够促进服务人员在认知层面将组织规范内化为自我价值系统的重要部分，从而增强归属感与目标一致性。然而，在权威等级显著的组织环境中，若情绪规范呈现出单向灌输特征，服务人员可能因情绪表达的外控感而产生认知不协调与身份隔离感，进而对组织目标产生心理抗拒。因此为促使组织认同感形成与维持，需要建立多维干预：第一是在制度上设计推行“情绪规范协同制定”，即采用焦点小组访谈、结构化工作坊等方式让服务人员参与到情绪规则的构建当中来，提高规范的合理性与匹配性；第二是从组织支持角度入手加强情绪劳动的社交性认同，设置情绪减压专员、定期进行情绪表达培训与开展情绪反思团体辅导等方法来提高服务人员关于情绪表达的合法性认知；第三是推行共情型管理策略，采取情绪敏感性测评、情绪反应能力训练等方法提高管理者觉察服务人员的情绪劳动负荷能力并提供及时的支持，以此增强后者对组织文化的心理包容度以及价值

认同度。

4.2 改变组织沟通模式与内部协同路径

情绪劳动对服务型组织内部沟通结构与协同机制产生深刻影响,要求组织沟通模式从以任务导向为核心向情绪调节与心理支持功能拓展。在持续性高情绪投入的岗位环境中,服务人员间需通过集体情绪管理策略实现情绪输出任务的共担,传统单向信息传递沟通机制已无法满足心理协调与群体情绪一致性的需求。依据情绪一致性理论,在高关系取向文化背景下,服务人员倾向以非正式路径释放负性情绪,致使正式沟通渠道功能弱化、组织协同效率下降^[4]。为了解决以上的问题,企业可建立情绪对话型沟通构架:第一是引入情绪协调会议制度。定期安排心理咨询师或受过情绪管理训练的中层管理者主持会议,针对情绪表达、情绪回馈以及压力调适进行干预;第二是设置工作场域情绪支持小组。以成员自愿原则定期开展的结构化小组活动,根据团体动力理论通过同事之间的互帮互助和支持实现情感发泄和释放;第三是组织内训强化“共情性倾听”能力,将情绪识别、反馈验证、非评判式回应方式作为组成结构化的训练模块,用于提升沟通双方的情绪镜像及认知协调水平;第四是将情绪规范嵌入组织沟通流程设计当中,以情绪表达作为协同流程评估要素,从而让服务人员情绪劳动具有更强的协同稳定性和适应力。

4.3 影响组织忠诚度与离职意愿的心理基础

情绪劳动对服务型服务人员组织忠诚度与离职意愿的心理机制影响,需从个体情绪调节资源消耗与心理契约破裂的交互过程加以解析。表层情绪劳动迫使服务人员持续抑制真实情绪并展现组织期望的情感表达,在长期高频情绪劳动下易引发情绪耗竭与认知脱钩,削弱服务人员组织情感认同与心理归属,进而降低其组织忠诚度。依据情绪事件理论与心理契约理论,服务人员在组织情境中形成的情绪性经验若得不到正向反馈与情绪复原支持,将产生心理契约知觉失衡,激发认知性不满及离职意向。在中国“情感投入即忠诚回报”的文化语境下,组织忽视服务人员情绪劳动的正式评

价与补偿,将强化服务人员对“情感不公”的感知,构成其心理契约破裂的催化因子^[5]。因此,针对上述问题可结合绩效考核体系,在组织内采用结合岗位特性的情绪劳动测量工具,利用操作性指标衡量情绪劳动的强度与频次。此外还需要制定相应的心理资本干预方式,包括设置基于CBI的情绪修复课程、成立心理脱敏小组并定期开展活动、组建专门的情绪支持小组,通过它们地开展实现情绪复原。另外还需将情绪劳动加入岗位晋升及薪酬激励考量维度之中,并形成一整套包含情绪投入贡献等指标在内的多维绩效评价模型,从组织层面对服务人员的情绪劳动给予价值肯定,以坚定其组织忠诚心理以及降低离职倾向。

5 结语

综上所述,服务行业里情绪劳动不仅仅是其中一个十分重要的心理和组织变量,同时其在服务人员日常工作及职业发展全程均存在。正是鉴于情绪劳动所表现出来的重要性,上文在结合我国服务行业实际以及相关心理学理论背景下,深入分析了情绪劳动对于服务人员所产生的如情绪耗竭、角色冲突以及共情能力弱化等方面的心理影响,随后进一步探讨其在组织认同、沟通机制、忠诚度与领导行为中的作用方式,希望本研究能够为相关人员提供有益的参考以及促进服务行业更加健康、持续发展。

参考文献

- [1] 张佳文,马林,梁玉峰,等.情绪劳动与高校心理服务人员情绪耗竭:中庸思维的调节效应[J].心理月刊,2023(18).
- [2] 渠崑,高梦晨,于桂兰.资质过剩感知对新生代员工情绪劳动的影响——基于服务行业的分析[J].浙江学刊,2025(1):168-177.
- [3] 李正东,韩瑞琪.情绪劳动的研究演化及作用机制:现状与展望[J].中国劳动,2022(2):18-34.
- [4] 边晓宁,殷恬静,武泰民,等.新零工经济时代按需服务平台的劳动控制对劳动者的心理影响及其应对[C]//第二十三届全国心理学学术会议.中国地质大学应用心理学研究所,2021.
- [5] 张崢曜.服务型领导行为对员工情绪劳动策略的影响研究[D].华东师范大学,2020.