

情绪劳动：公共行政研究的遗珠

——评《公共服务中的情绪劳动》

邓剑伟*

[美] 玛丽·E. 盖伊、梅雷迪思·A. 纽曼、莎伦·H. 马斯特雷希 (2014). 公共服务中的情绪劳动. 周文霞、孙霄雪、陈文静译. 北京: 中国人民大学出版社. 共 180 页.

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，因此，所有的工作都是情绪劳动（序言）。特别在公共服务领域，工作人员从事的多是与人相接处和打交道的工作，需要与他人建立情感联结或是保持某种情绪，关注情绪劳动显得尤为重要。但是囿于情绪劳动难以捉摸、性别偏差等原因，情绪劳动的重要性长期被忽略（序言）。受此影响，公共行政研究和实践也一直偏向行政科学，而远离公共服务。然后，理性和效率的基础性价值，与公共行政实际的实施之间的吻合度比较低。当前，行政科学范式受到了一系列挑战，其中最严峻的挑战不是让公共行政者的工作更有效率，而是将其变得更加人性化、更具有关爱特征（第 44 页）。因此，现在已经到了突破这种偏差的时候了（第 44 页）。《公共服务中的情绪劳动》就是这样一本开拓性著作，它首次深入地探讨了公共服务工作中的情绪劳动问题，拓宽了我们的研究视野。全书借助访谈、焦点小组、问卷调查等研究方法搜集到的第一手材料，对公共服务情绪劳动的源起、内涵、发展、识别、成本、收益等问题进行了详尽的论述。

全书共由九章构成。第一章说明了什么是情绪劳动，以及情绪劳动和公共服务的关系；第二章说明了在公共行政理论发展过程中存在一个缺失环节，并且在经典理论中引入了情绪工作和关爱理论（第 44 页）；第三章从政府治理和人力资源的视角分析了为什么要研究公共服务中的情绪劳动；第四章旨在为情

* 邓剑伟，北京理工大学管理与经济学院公共管理系，讲师。

基金项目：北京市优秀人才培养资助青年骨干个人项目（2015000020124G047）。

绪劳动寻找名字，并尝试将情绪劳动予以量化和统计，以分析情绪劳动的影响因素和作用；第五章以倦怠和有所作为为标签，分析了情绪劳动的成本和收益；第六章通过对绩效考核系统的评价，分析人力资源实践是否能够识别情绪劳动；第七章指出了情绪劳动在职业定位、工资待遇等方面遭遇到的不平等待遇；第八章介绍了情绪劳动的现状和发展趋势；第九章介绍了情绪劳动在理论、研究和实践方面的含义。

本书让人们重新审视情绪劳动这一长期被忽视的领域，为公共行政学未来的发展提供了一种新的途径。整体而言，全书的亮点有两个：第一，作者搜集了大量的第一手资料，并充分考虑了调研对象的代表性，为该领域研究积累了宝贵的财富；第二，作者很好地融合了定性研究和定量研究，将统计分析结果与访谈内容相互验证，确保了研究的科学性和准确性。

一、为何研究公共服务中的情绪劳动

研究公共服务中的情绪劳动，首先要明白研究的背景和意义，即为何要进行这一研究。作者认为，这主要是基于行政科学发展现状，以及政府的职能和目标这两个方面的原因。

一方面，研究公共服务中的情绪劳动是由于公共行政理论和实践的脱离。作者从关爱（Caritas）这个概念出发，对公共行政领域的发展进行了回顾和检验。他们发现，在公共行政的初创期，公共行政向科学之神表示了致敬，管理科学领域的开发规定了管理的原则就是强调效率（第33页）。行政领域（传统的）智慧遗产充满了“如何”更好地去“运行”政府的内容，再创造运动不过是关注方法和技术的长期改革努力的最新进展（第30页）。例如，伍德罗·威尔逊（Woodrow Wilson）宣称，公共行政需要类似于商业和专业性的方法（第33页）；弗里德里克·泰勒（Frederick Taylor）提出科学研究能够提高效率和理性，这成为了行政运动的信条（第33页）；马克斯·韦伯（Max Weber）认为，人应该被视为机器，没有仇恨和激情，也没有感情或者热情（第35页）。因此，理性和效率的价值在公共行政中占主要地位，放置在行政科学和效率崇拜上的注意力盖过了对公共服务的关系的注意力，科学（暗示着无私利性）的原则优先于服务（连通性）的原则，关爱（情绪劳动）作为一种价值，没有进入主要公共行政论述之中（第30页、33页）。关爱功能在公共行政文献中的缺失和情绪劳动概念作为理论概念的缺失与关爱在其他学科之中受到的优待形成了鲜明的对比，这无疑是不利于公共行政发展的。与此同时，在公共行政的实践中也

充满着情绪劳动。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，这就是“情绪劳动”，高质量地完成情绪劳动是公共服务必须先决条件（第1页）。作者在公共监护办公室、管教局和911电话派遣中心的访谈得出了与护理学、教育学、经济学等学科对于关爱研究相一致的结论，即关爱已经渗透进这些工作之中。例如，大多数员工更喜欢与人一起工作，都进行过情绪劳动，等等。这进一步验证了在公共行政领域关注情绪劳动和关爱的重要性，因为单纯的技术在处理人们生活过程中无法发挥作用（第43页）。我们生活在一个服务型经济的时代，客户导向开始在公共服务领域占据一席之地，而客户导向的目标通常与关爱和情绪劳动联系在一起（第44页）。

由此可见，公共行政的理论和实践发展是相脱离的。而这种脱离又导致了在公共行政现实工作中虽然存在情绪劳动，但其表达和管理却消失了，关爱和情绪劳动在管理机构中难以生存。更为重要的是，受此影响，被公众感受到的公共行政者将他们自己仅仅看成在政府机器里公正的无足轻重的官员，而不是在关爱工作或者说“灵魂工作”中的民众公仆（第33页）。因此，政府及其员工追求的是效率、效益和效用，而不是参与、交流和服务。这一切的根源在于官僚制，官僚制越开发就越会变得“不任性”（第35页）。

总而言之，通过情绪劳动以及关爱和服务的价值这个透镜，我们看到了公共行政领域中的缺失，那就是关爱和关系工作的伦理（第31页、44页）。关爱和情绪劳动能够成为另一种公共行政的理论框架，辅助政府构建“过程”和结果。因此，需要研究公共服务中的情绪劳动。

另一方面，研究公共服务中的情绪劳动是为了政府更好地履行职能和实现公共服务的目标。第一，政府有效的治理需要情绪劳动。能够剥夺公民自由权利在商业部门并不存在，但这种权利在公共服务存在，这使其与商业环境不同（第46页）。只要想到公共服务人员对待市民态度冰冷、漠不关心时市民们的反应，就能了解情绪劳动对公共服务机构的重要性了（第95页）。因此，政府不能仅仅停留在管理层面，而需要上升到治理层面。治理不仅仅是公共行政机制，也不仅仅是这个机制里的成本收益分析……人类关系位于治理的中心……所有公共服务都是为人服务……你必须在情绪层次上与人交流……可以说人与人之间的关系是治理的DNA（第33页）。第二，满足公众需求需要情绪劳动。一个机构的利益相关者可能成为“有需要的公众”和在履行工作职责过程中的有压力的员工（第48页）。公众对于公共服务有着不同的需求，这些需求可能会给政府员工带来压力和情绪变化，因此，需要进行情绪劳动。面对公众不同的需求，政府员工要学会控制自己的情绪，掩饰深层次的情感反应，并表现得乐观

和积极。第三，提升公民满意度需要情绪劳动。人们对公共服务质量的评价取决于政府和公民动态的交流过程（第8页）。关注公民满意度和服务质量就要求情绪工作得到良好执行（第47页）。在达成工作满意度的过程中，工作满意度的主体是非常重要的变量，情绪劳动赋予员工和公民之间的交流以意义，从而达成工作满意度（第48页）。例如，当居民遇到了友好的基层官员的时候，他们更可能对其提供的服务以及一般公共服务有积极的评价（第48页）。当然，情绪劳动和公众满意度之间的联系还受到激励水平和公众理解能力的限制。

为了进一步阐述政府服务与情绪劳动的关系，作者讨论了一些关于二分法的问题。理性工作与情绪工作是相对立的两个方面，在大多数情况下理性工作被认为是适当的和男性化的；情绪工作则被认为是不适当的和女性化的。因此，情绪工作在人力资源政策和程序上得不到承认，情绪劳动的识别和评价多为敷衍了事，情绪劳动变得不可见，成为一项不能被教授的天赋（第50页）。与情绪劳动相关的工作往往不被承认，或在薪酬计划中被最小化了。事实上，这些工作大量存在于政府部门中。要想胜任大多数政府工作，政府员工必须具有一定的情绪劳动能力或（情商）。例如，警察必须表现得强悍，教师必须表现出热情和欢乐（第51页）。不论是表面的情绪表达、同理心还是强烈的表达/抑制都属于情绪工作这个连续统一体（第52页）。情绪劳动与性别无关，只是在不同的政府工作岗位上有不同的需求，并表现出个性化的差异。这一差异又影响着员工对工作的适应度、工作压力和工作成效。因此，与企业工作相比，政府工作在某种程度上更加需要情绪劳动。因为，如果忽视公共服务中的情绪劳动，那么也就等于承认了完成任务仅仅等同于正确地配置资源、根据需求调整资源，并且提供规定的服务（第54页）。显而易见，事实并非如此。

二、何为公共服务中的情绪劳动

作者指出，情绪劳动的概念已经在六个领域的研究当中出现：即社会工作（替代性创伤）、护理学（同情心疲劳）、犯罪学（语言柔道）、社会学（情绪劳动）、应用心理学（情绪劳动）和公共行政（情绪劳动、情绪管理）（第63页）。情绪劳动的概念最早源自美国社会学家阿莉·霍克希尔德（Arlie Hochschild）影响深远的工作。她使用这个术语表示“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。因此，“情绪劳动是需要被支付报酬的，具有交换价值”（Hochschild, 1983: 7）。此外，她还认为，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: 568)。

此后,学者们进一步丰富和发展了情绪劳动的概念。安德鲁·莫里斯(Andrew J. Morris)等人将情绪劳动界定为:“在人际交往中努力展示、计划和控制需要在组织中展现的情绪”(Morris & Feldman, 1996: 987)。龙尼·斯坦伯格(Ronnie Steinberg)认为:“情绪劳动是关系工作,它包括管理他人的情绪而转至他人理想的精神状态或者他人理想的行动方针;情绪劳动也包括管理自身的情绪,来展现目前状态下适宜的情绪”(第61页)。此外,艾丽西亚·格兰迪(Alicia A. Grandey)认为:“情绪劳动是为表达组织期望的情绪时员工个体所实施的必要心理调节加工”(张冉、纽曼,2012:7)。还有学者认为:“情绪劳动是为理解他人,移情于他人处境,并将他人情感视为自己的一部分”(第7页)。在综合上述观点的基础上,作者在书中给出了一个更全面的定义,即情绪劳动是一种工作,这种工作的完成需要投入、抑制和/或唤起员工的情绪。这种工作的目的是影响他人的行动。情绪劳动的实施需要一系列个人和人际的技能,包括唤醒和展示一个人并未感受到的情绪、感受到他人的情感并且相应地改变他人情感,展示出他人期望的情绪反应。感知他人情绪是通过直觉和交流完成的。简单而言,情绪劳动需要个人对自己和他人的情绪具有敏感性和灵活性。(第75页)

情绪劳动存在于工作人员和公民之间或是工作人员相互之间,包括以下方面:语言柔道;关爱;扑克脸;同情疲劳;情绪管理;职业面孔;展示时间;深度扮演;情绪变色龙;好警察、坏警察;情绪敏感力;融洽和谐;情绪表现力;情绪抑制;情绪镜子;情绪盔甲;情绪均衡;情绪稳定力;情绪麻醉;情绪参与;情绪面具;情绪假象;等等(第2-3页)。此外,情绪劳动包含四个因素,即人际关系、沟通技能、情感努力以及为民负责(刘兰华、胡晓东,2015)。情绪劳动包括四个维度:交往的频率、交往的持久性与情绪表达的强度、情绪表达的多样性和情绪失调(任庆颖、张文勤,2014)。

情绪劳动在工作人员和公民交流的工作中产生,需要迅速执行:(1)情绪感应,指的是发现他人的情绪状态并且用感受到的他人情绪状态的信息来决定自己如何应对;(2)分析自己的情绪状态,并将其比对他人的情绪状态;(3)判断不同的应对方式将如何影响他人,并选择最优应对方式;(4)行动,比如一个工作人员抑制或者表达一种情绪,以便展示出令他人满意的回应方式。(第5页)

为了更好地说明什么是情绪劳动,作者还在书中区别了情绪劳动和几个相近的概念。首先,情绪劳动不同于情绪工作,二者的区别在于谁控制绩效,如

果是雇主控制，那就是情绪劳动；如果是员工自主的选择，那就是情绪工作（第4页）。其次，情绪劳动与情商也不尽相同，情商是指管理自己情绪和体察他人情绪的能力，是智力的一部分（第4页），情绪劳动是一种技能、一种工作。第三，情绪劳动也不同于关爱，不是所有的情绪劳动都是关爱劳动，但是关爱劳动是一种情绪劳动（第32页）。

最后，作者将情绪劳动看作是可识别的、可衡量的公共服务工作的一面（第62页）。因此，所有的工作都是情绪劳动，有一些形式的工作需要与他人的情感联结；一些工作需要保持某种情绪（序言）。

三、如何识别公共服务中的情绪劳动

由于情绪劳动无法量化、分类、预测以及分析（第60页），涉及的常常是超越认知、身体、机械的技能（第1-2页），因此，情绪劳动在理论研究和评价上常常被忽视，这又增加了对情绪劳动进行识别和评价的难度。但是在专业实践中，情绪劳动已经得到了初步的应用。例如，斯坦伯格的情绪劳动量表改革了加拿大的护士评估实践，乔治·汤普森（George J. Thompson）的技术已经被纳入执法培训中（第63页）。因此，作者认为，情绪管理这一技能是员工工作行之有效的必需技能，这种技能应该具有可操作性和可识别性（第64页）。

为了量化和识别情绪劳动，作者首先选择了公共监护办公室、管教局和911电话派遣中心三个公共服务部门作为调研对象，并使用了美国劳工统计局的职业和工作数据库来验证他们对于职业的选择是否准确地捕捉到了公共服务领域中的情绪劳动。结果显示，这三个公共服务部门不仅涉及不同的政府层次，而且拥有不同的管理水平和工作环境，是合适的调研对象。在此基础上，为了建立情绪劳动模型，作者使用了在访谈中收集到的意见，来形成他们的调查工作和提出检验假设（第65页）。在调研的过程中，作者采用七点李克特量表的形式，让被调查者回答他们在多大程度上同意或不同意关于情绪劳动的陈述（第67页），并将基于此生成的情绪劳动指数作为因变量。这些陈述包括对他人幸福负责、坚持规则、建立和谐关系、根据需要调整个人言行举止、社会洞察力、协调和说服，以及将这些努力与工作和工作成果相联系等以往研究者检验的各个维度（第67页）。在自变量方面，作者考察了性别、职业、工作经验、情绪隐藏、安抚他人等方面。模型分析验证了以下假设：（1）情绪劳动包括假装出合适和必要的情绪；（2）情绪劳动包括隐藏不合适和不必要的情绪；（3）情绪劳动包括应对不友善的人；（4）员工进行情绪劳动将感到他们善于安抚他人情

绪；(5) 员工进行情绪劳动将感到他们善于帮助同事；(6) 员工进行情绪劳动将忧虑工作让他们变得铁石心肠。此外，情绪劳动是工作的一个功能，而不是工作承担者的功能这一假设得到了有限的支持（第 87 页）。至此，作者初步完成了在理论上对情绪劳动的量化和识别。

紧接着，作者研究了人力资源实践能否识别情绪劳动这一问题。作者发现，我们生活在一个公共服务人员责任越来越大的时代，然而越来越多的公共服务机构在招聘员工时比较简单随意（第 94 页）……不管是服务业、工业还是制造业，大多数对工作描述和绩效考核的要求是相同的，主要包含知识、技能和能力这三个部分（第 97 页），没有衡量和考核情绪劳动的内容。为此，我们应该把员工熟练掌握情绪劳动的能力作为绩效考核的一个标准。事实上，绩效考核系统能够识别情绪劳动，因为它可以通过员工的决策情况、工作精确性、行为举止和可靠性来评价员工（第 97 页）。

为了检验当前公共服务机构在绩效评价的过程中识别情绪劳动的现状，作者收集和分析了伊利诺伊州政府机构的绩效考核体系。他们共向 98 个政府机构发出了邮寄员工绩效考核体系的邀请，共收到 49 份回复，得到了 73 个绩效考核体系。接着作者借助斯坦伯格的情绪劳动等级对这些绩效考核体系进行了内容分析，并开发了三种识别情绪劳动的模型。在粗略识别模型中，人际互动和沟通技能被限定在工作内容和工作职责中；在中度识别模型中，下属员工、顾客或者其他股东与他人的互动都包含复杂和直接两种方式；高度识别模型包含了工作场所中情绪劳动所有范围的鉴别，特别是对于顾客和下属的说服技巧、对团队动力的理解、在公众面前处理带有感情色彩的问题、应对危险的带有敌意的人、处理敏感问题、为他人利益负责（第 99 页）。

作者还从这些绩效考核体系的内容分析中发现了一些有意思的元素：首先，几乎所有的激励、指导和培训事例都只和管理人员的绩效考核体系有关；第二，许多绩效考核体系包含了情绪表现地要求；第三，考核体系中主观评价问题的有效性可能会受到考核人员个人偏好的影响；第四，考核体系从积极的内涵和消极的内涵两种方式出发关注情绪（第 101 - 103 页）。综上所述，现有的公共服务人力资源实践对情绪劳动的识别程度较低，需要进一步完善。

四、公共服务情绪劳动的成本和收益

在书中，作者一再强调情绪劳动对公共行政的发展至关重要，并广泛存在于公共服务之中，只不过因为各种原因被人们遗忘了。要让人们重新重视情绪

劳动，就必须对情绪劳动的成本和收益进行分析，即让人们明白它能够给政府部门和员工带来什么影响，从而更好地将情绪劳动融入绩效考核。

有关情绪劳动的研究最初显现了它的不利后果，最经常提及的是倦怠。此外，情绪劳动可以破坏工作满意度，并且与其他问题联系在一起，例如，被巨大的压力困扰，变得麻木不仁，没有能力保持专业精神，时常感到无望、冷漠、沮丧，缺乏信任感（第24页、78页）。以上不利后果在生理和心理上具体表现为：应激反应、药物滥用、头痛、性功能障碍、旷工、低水平自尊、抑郁症、玩世不恭、角色异化、自我异化、情感偏差，以及不真诚（第78页）。与此相反，一些学者确认情绪劳动也能产生有利的结果，其中包括：提供一种对抗疲劳的平衡力量；提高工作热情和驱动力；提升工作满意度、安全感、自尊和授权；增强心理幸福感；减小压力，提升工作效能；并且能提升团队的归属感（第20页、78页）。因此，情绪工作本身并不是消极的；工作本身就具有积极和消极的结果，即存在于一个共同体的两端：工作倦怠与工作投入（第81页、82页）。

之所以学者会对情绪劳动的影响得出不同的结论，很重要的原因是情绪劳动有不同的类型。在就业环境中，情绪工作分为两种：聚焦他人与聚焦自我的情绪工作（第78页）。聚焦他人指的是帮助他人管理困境，提高他人的自尊，调节矛盾冲突。与此相反，聚焦自我的情绪劳动指的是抑制或者掩饰情绪，并且表现出友好举止的努力。（第78页）员工的情绪管理也包括展现的情绪（表面表现）或者对情绪本身的个人经历（深度表现）。表面表现指的是为了展现出情绪面具而“压制”某人真实的感受，而深度表现指的是“鼓励”将要求的情绪表现与自己的真情实感融为一体（第78页）。

与情绪劳动的识别一样，分析情绪劳动的成本和收益也需要进行量化分析。通过梳理文献，作者使用倦怠作为情绪劳动成本的代表，并将其细化为情绪耗竭（个人压力）、去人格化（对他人和工作的负面反应）、低个人成就感（消极的自我评价）等维度；使用工作投入作为情绪劳动收益的代表，并将其细化为能量、投入和有效性等维度。此外，作者通过分析问卷调查和访谈所获得的数据，发现情绪劳动具有不同的特性，可以细分为情绪工作，本身；情绪工作，自我效能感；情绪工作，“假面具”三个因子。不同的情绪劳动会带来不同的成本和收益。在此基础上，作者构建了倦怠和工作投入的预测指标，并与情绪劳动进行了相关分析。相关分析表明，情绪工作绩效与工作满意度、个人效能感、工作自豪感之间具有正向的联系；相反地，“假面具”的情绪工作与倦怠正相关，但是与工作自豪感和工作满意度负相关；此外，工作满意度和自豪感与倦

怠的相关性是负向的（第 85 页）。

五、公共服务情绪劳动的现状和未来

卡米拉·斯蒂弗斯（Camilla Stivers）认为：从公共行政领域建立之始，公共行政就面对着两条具有分歧的路线：一种是官僚男性的科学导向，另一种是居家女性的关爱导向（第 7 页）。事实上，“美国的公共行政没有很好地审视就选择了一条道路，而拒绝或者说是遗忘了另一条”（第 37 页）。具体的表现就是“关爱性罚金”^① 和工作隔离^②。受此影响，公共服务也被设定在“工业范式”之上，以此开展工作分析、招募、分类、薪酬和绩效评估（第 133 页）。由此可见，情绪劳动在当前是被忽视和遗忘的，被认为是强主观性和低社会价值的东西，没能像知识和技能一样被人们认真对待。与此同时，不论你是否看得见它，情绪劳动又像房间里的幽灵一样确实存在，并且在公共服务中发挥着越来越重要的作用。当然管理者偶尔也会想起并发现情绪劳动的存在，那些雇用拥有关系技能员工的雇主对于做好情绪劳动所需的知识和技能都很熟悉（第 112 页），但他们往往看到的是情绪劳动有形的成本，而忽视了它无形的价值，他们把情绪劳动引起的服务问题看作是一种无能（第 127 页）。因为在科学原则的指导下，管理者追求的是短期的生产力提高，而不是长期的服务质量提升。

最近的薪酬改革，比如说以技能为基础的薪酬（也被称为知识付酬、为多种岗位技能付酬和能力薪酬）和以绩效为基础的薪酬，都推动我们以一种新的方式来思考如何鉴定情绪劳动并为其付酬（第 112 页）。这是因为需要大量情绪劳动的职位正在以最快的速度增长，趋向于制度化的工作正在减少（第 125 页）。地方政府负责提供大部分基本公共服务，需要完成大量的情绪劳动，当服务需要不断增加时，服务机构总是人手不足（第 126 - 128 页）。与此同时，以市场为导向的改革，要求管理者不断地削减预算和冻结雇佣人数。情绪劳动和成本之间的权衡会导致服务质量的下降和员工倦怠现象的发生。此外，这一矛盾还导致了一种真空现象，也就是员工没有时间去完成“完整”的工作（第

① 所谓“关爱性罚金”指的是不但作为女性会使得报酬偏低，从事涉及关爱和培养类的情绪劳动报酬也偏低。这反映出人们的一种观念：关爱理解他人是一种天赋不应额外获得报酬（参见本书第 106 页）。

② 所谓“工作隔离”指的是女性被分入独立的但是报酬较少的职位，从事具有支持和培养特征的工作，这些特征被认为是天生的，只有很低的市场价值。工作隔离在水平层级（“玻璃墙”）和垂直层级（“天花板”）都存在。（参见本书第 107 - 108 页）

127 页)。例如,当个案工作者个案的增加量超出他们的能力能够分派的家庭数量之外,服务质量就会下降,因为他们不能和他们负责的家庭保持联系(第 126 页)。这一现象指出了情绪劳动相关工作对于经济尤其是政府的重要性(第 125 页)。

因此,作者认为政府管理者和员工将面临越来越多的情绪管理需求。情绪管理是公共服务和公共管理工作实行的基础和关键要素(第 131 页)。今后,在最好的情形下,情绪劳动能够被识别,这样工作申请人能够发现它,雇员也能够接受相关培训,所有的雇员能够因为情绪劳动的不同而获得不同的评价,特别是有情绪劳动技能的雇员能够因为出色的工作表现而获得高报酬(第 131 页)。

《公共服务中的情绪劳动》一书在对前人研究进行细致梳理的基础上,以详实的第一手资料让人们重新关注情绪劳动这一长期被遗忘的领域,并借助科学的研究设计和研究方法,综合定性研究和定量研究多维度地为读者出现了公共服务中情绪劳动的方方面面。这一工作无疑具有开创性的意义,进一步丰富和推进了人们对于公共组织员工行为的解释。也许正如查尔斯·古德赛尔(Charles Gudesel)所言,从此之后,公共行政领域的学者和学生将不会再忽略情绪劳动这个公共服务领域的重要方面。

参考文献

- 刘兰华、胡晓东(2015). 基于情绪劳动管理的公共部门人力资源管理再审视. 天津行政学院学报, 1: 9-15.
- 任庆颖、张文勤(2014). 国外情绪劳动策略最新研究进展评述. 华东经济管理, 3: 152-158.
- 张冉、玛瑞迪斯·纽曼(2012). 情绪劳动管理: 非营利组织人力资源管理的新视角. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2: 5-21.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.