

情绪劳动对工作绩效的影响

——针对社工组织人力资源管理方法的改进研究

郭 强

(沈阳师范大学; 2623341149@qq.com)

摘 要: 有关服务业中情绪劳动的研究逐渐被关注。已有研究表明积极的情感会带来更高的工作绩效, 当个体处在积极影响的氛围中, 员工会主动并且更高效的完成工作, 而处在消极影响的氛围中, 员工往往带有悲伤、担忧、愤怒等特点, 进而使个体处在被动状态工作中。目前, 学术界对情绪劳动的研究对象主要集中在公共领域人员, 如酒店人员、教师、医生、客服、空乘人员等, 而社会工作者相较于其他行业的员工, 工作具有复杂性、多样性, 需要付出高强度的情绪劳动。因此, 本研究以社会工作者为研究对象, 探究了积极情绪和消极情绪对工作绩效以及社会工作人员的影响。

关键词: 情绪劳动; 积极情感; 消极情感; 工作绩效; 社会工作者

引言

“情绪劳动”的概念最早由 Hochschild[1~3]于 1979 年提出, 它是“通过对情绪的管理来创造一个公正可见的面部和肢体的表现”, 即情绪管理需要付出努力。Morris[4]则强调情绪的互动性, 认为是“在人际沟通中, 通过努力计划和控制以表达组织期望的情绪”。Grandey, Alicia[5]认为情绪劳动是一种过程, 积极调节不恰当的情绪, 以满足组织的需要。国内学者王新心[6]认为情绪劳动是员工为达到特定的情绪劳动目的, 按照规定的情绪表达规则, 控制自己的情绪状态, 调节他人情绪状态的过程。情绪劳动会以情绪状态体现在员工身上, 具体表现为积极情感状态和消极情感状态。社会工作者的服务对象大多数是弱势群体, 他们往往呈现出较多负面情绪, 同时, 服务时间比其他服务行业时间长, 服务时间越长, 越容易产生较强的情绪上的压力, 另外, 社会工作者需要站在案主的角度思考问题, 付出的情感比其他服务行业多。因此, 社会工作者在长期处于负面情绪、服务周期长、情感投入多的工作过程中, 还需要表达出合宜的工作情绪, 这使得社会工作者付出了更多的情绪劳动。

有研究指出, 积极的情感和消极的情感不同程度影响着工作绩效。因此, 本文结合情感事件理论, 以社工人员为样本进行实证研究, 探讨积极情感和消极情感对工作绩效产生的作用, 针对提高社工工作绩效的问题, 为社工组织管理人员提供参考性建议。

1 文献综述与理论基础

1.1 情感事件理论

Weiss, Cropanzano[7]提出情感事件理论, 认为员工的情绪会影响工作行为, 认知行为是工作满意度的最佳预测因素。积极情绪和消极情绪对工作满意度有显著的心理影响, 同时, 稳定工作环境中的事件和条件被认为构成了“情绪事件”, 正是这些事件极大地决定了个体的情绪反应受其个性影响的过程, 这些情绪和心情可以导致长期态度的发展, 表现为低工作满意度与低情绪承诺并且离开组织的倾向, 而积极的情绪积累可以导致积极的态度, 包括工作满意度和生产性工作。同时, 情感事件理论也表明: (1) 当前的情绪随时影响工作满意度, 并且还伴随历史情绪。(2) 由于情绪随事件波动, 它们对绩效的影响也随之波动。Grandey 等

学者的研究中涉及并检验了工作事件、特质、情感状态与工作态度之间的关系，研究中发现服务行业中，兼职人员在工作中遇到工作事件和情感状态时，其中由于顾客的交往行为而引起员工生气所占比例较大，消极的情感特质与情感反应之间联系性的密切程度远大于积极情感特质与情感反应之间联系性的密切程度，同时还会引发员工离职意向。

在组织层面，Weiss, Cropanzano 考虑了多种工作环境，包括工作特征、角色压力源和情绪劳动要求等。这些发现支持了情感事件理论的中心思想，即对工作相关事件的情绪反应导致了随后对这些事件的态度和行为的反应。由上述分析可以看出，情感事件、情感状态和工作绩效之间的关系紧密相连，情感事件理论的巨大贡献解决随时都在变化的情绪过程。

1.2 情绪劳动与工作绩效的关系

Cynthia, Fisher, Christopher[8]等人发现积极情感对员工的工作技能、工作兴趣以及工作中的努力程度有显著的正向影响。在 Larsen, Ketelar 的一项研究中表明：在负面情感事件影响条件下，工作绩效之间的相关性强烈为负；然而在经历积极情感事件，与工作绩效之间的相关性是正面且显著的，这表明情感事件的情绪诱导应对工作绩效有很大程度上的影响。根据情感事件理论，员工自身受情绪变化的影响，从而导致相应的行为和绩效。当员工遇积极情绪事件时，他们也会很大程度的对绩效产生影响。

此外，Watson, Slack[9]等人假设消极情感事件对工作绩效的影响，认为倾向纠缠于自己和他人的失败和缺点的人，可能会以疏远他们的同事和经理的方式行事，导致更负面的人际交往，减少工作绩效。因此，本文提出以下研究假设

假设 1：积极情感对工作绩效有正向影响；

假设 2：消极情感对绩效有负向影响。

2 研究方法

2.1 研究样本

本研究通过问卷调查的方式进行数据采集，采取整群抽样的抽样原则。2024 年 4 月期间，针对社工组织的人群分发问卷，共计发放 95 份，回收问卷数 93 份，问卷回收率为 97.89%，剔除无效问卷共收集 85 份有效样本，问卷有效率为 91.39%。

问卷的第一部分属于收集样本的人口统计学信息，从性别上看，有 29 位样本为男性，占总数的 31.9%，有 62 位女性，占总数的 68.1%；从学历上看，首先，本科和大专学历的样本人数较多，分别达 42 人与 36 人，占总数的 46.1%和 39.6%；其次，高中/中专学历样本人数为 6 人，占总数的 6.6%；研究生及以上学历样本人数为 5 人，占总数的 5.5%；最后，初中及以下学历样本人数最少，为 2 人，占总数的 2.2%。从年龄来看，20-30 岁样本人数最多，高达 84 人，占总数的 92.3%；其次，31-40 岁样本人数为 5 人，占总数的 5.5%；40 岁以上样本人数为 2 人，占总数的 2.2%。从目前岗位工作年限看，从事社工工作 1-3 年的样本人数最多，高达 81 人，占总数的 89%；其次，从事社工工作 3-5 年和 5 年以上的样本人数均为 5 人，分别各占总数的 5.5%。从目前单位工作年限看，在目前单位工作 1-3 年的样本人数为 79 人，占总数的 86.8%；在目前单位工作 3-5 年的样本人数为 7 人，占总数的 7.7%；在目前单位工作 5 年以上的样本人数为 5 人，占总数的 5.5%。从来单位之前工作年限看，工作在 1-3 年的样本人数为 82 人，占总数的 90.1%；工作在 3-5 年的样本人数为 5 人，占总数的 5.5%；工作在 5 年以上的样本人数为 4 人，占总数的 4.4%。从周工作时数来看，在社工组织中每周工作 45 小时以内的样本人数为 72 人，占总数的 79.1%；而每周工作 45 小时以上的样本人数为 19 人，占总数的 20.9%。从收入水平看，样本工资集中在 3001-5000 元之间的较多，人数为 38 人，占总人数的 41.8%；工资在 3000 及以下的人数为 33 人，占总人数的 36.3%；工资在 5001-8000 元之间的人数为 15 人，占总数的 16.5%；工资在 8001-10000 元之间的人数为 2 人，占总数的 2.2%；工资在 10001-15000 元之间的人数为 3 人，占总数的 3.2%；工资在 15000 以上的人数为 0。从员工类型来看，正式合同工的样本人数占比较大，人数为 73 人，占总数的 80.2%；劳务派遣工的样本人数为 18 人，占总数的 19.8%。

2.2 研究工具

2.2.1 积极情感和消极情感量表

本研究采用 Watson 等对积极情感和消极情感的量表（又称 PANAS 量表）进行测量。其中，1-10 题为积极情绪，11-20 题为消极情绪。项目采取 Likert 自评 7 点记分，从“从不”到“总是”，记为 1-7 分，得分越高说明积极情绪和消极情绪出现的次数越大。积极情绪问卷共有十个维度：感兴趣的、热情的、坚决的、兴奋的、有灵感的、警觉的、积极活跃的、强烈的、自豪的、专心的。消极情绪问卷共有十个维度：悲伤的、厌恶的、恐惧的、急躁的、伤感的、战战兢兢的、害怕的、心烦的、内疚的、愤怒的。本次检验中，量表的 Cronbach's a 系数为 0.844。

2.2.2 绩效量表

本研究采用 Van Dyne 等对任务绩效的量表来测量社工人员的服务绩效，一共 4 个题目。项目采取 Likert 自评 5 点记分，从“非常不同意”到“非常同意”，记为 1-5 分，得分越高表示工作绩效越高。工作绩效问卷共有四个维度：履行责任、完成工作、绩效规定、完成职责。本次检验中，量表的 Cronbach's a 系数为 0.910。

2.3 数据处理

采用 SPSS 25.0 软件对数据进行处理，采用描述性统计、相关分析、多元回归分析等统计分析方法。

3 研究分析

3.1 人口统计学变量对积极情感、消极情感与绩效的影响

3.1.1 年龄的单因素方差分析

年龄具有 20-30 岁之间、31-40 岁之间和 40 岁以上三个分类，对于积极情感、消极情感和工作绩效在年龄层面进行 F 分析。

在年龄变量上，社工在积极情感总分上的表现不具有显著性差异（ $p>0.05$ ）。社工在感兴趣的（ $F=2.180$, $P<0.05$ ）维度上存在显著性差异，通过对比可知，组别平均值得分结果为“25.0>24.0；25.0>27.0”。在热情的、坚决的、兴奋的、有灵感的、警觉的、积极活跃的、强烈的、自豪的和专心的维度表现上没有存在显著差异（ $p>0.05$ ），详见表 1。

表 1 积极情感在年龄上的 F 分析

变量	SS	Df	MS	F	显著性
积极情绪	17.862	16	1.116	1.026	0.441
	80.528	74	1.088		
感兴趣的	48.032	16	3.002	2.180	0.013*
	101.924	74	1.377		
热情的	32.542	16	2.034	1.371	0.180
	109.744	74	1.483		
坚决的	32.235	16	2.015	1.237	0.262
	120.512	74	1.629		
兴奋的	34.706	16	2.169	1.349	0.192
	118.964	74	1.608		
有灵感的	41.764	16	2.610	1.627	0.083
	118.698	74	1.604		

表 1（续）

变量	SS	Df	MS	F	显著性
警觉的	23.341	16	1.459	0.795	0.687
	135.846	74	1.836		
积极活跃的	14.225	16	.889	0.625	0.854
	105.314	74	1.423		
强烈的	31.917	16	1.995	1.123	0.351
	131.468	74	1.777		
自豪的	42.505	16	2.657	1.332	0.202
	147.605	74	1.995		
专心的	35.333	16	2.208	1.544	0.107
	105.854	74	1.430		

在年龄变量上，社工消极情绪总分上的表现具有显著差异（F=2.036, P<0.05），通过对比可知，组别平均值得分结果为“20.0>22.0”。其中，在战战兢兢（F=1.994,P<0.05）、害怕的（F=1.913, P<0.05）和内疚的（F=2.357, P<0.05）维度上的也表现具有显著差异。在战战兢兢维度上，组别平均值得分对比结果为“20.0>22.0”。在害怕的维度上，组别平均值得分对比结果为“30.0>22.0;30.0>23.0”。在内疚维度上，组别平均值得分对比结果为“20.0>22.0; 21.0>22.0; 24.0>22”。在悲伤的、厌恶的、恐惧的、急躁的、伤感的、心烦的和愤怒的维度表现上没有存在显著差异（p>0.05），详见表 2。

表 2 消极情感在年龄上的 F 分析

变量	SS	Df	MS	F	显著性
消极情绪	26.133	16	1.633	2.036	0.021*
	59.367	74	0.802		
悲伤的	32.758	16	2.047	1.295	0.224
	117.001	74	1.581		
厌恶的	32.866	16	2.054	1.448	0.144
	104.958	74	1.418		
恐惧的	36.824	16	2.302	1.651	0.077
	103.176	74	1.394		
急躁的	28.005	16	1.750	1.215	0.277
	106.567	74	1.440		
伤感的	32.989	16	2.062	1.558	0.103
	97.912	74	1.323		
战战兢兢的	45.784	16	2.862	1.994	0.024*
	106.172	74	1.435		
害怕的	38.923	16	2.433	1.913	0.032*
	94.110	74	1.272		
心烦的	27.383	16	1.711	1.276	0.235
	99.232	74	1.341		
内疚的	46.316	16	2.895	2.357	0.007**
	90.871	74	1.228		
愤怒的	28.413	16	1.776	1.222	0.272
	107.543	74	1.453		

3.1.2 收入水平的单因素方差分析

收入水平具有 3000 及以下、3001-5000 之间、5001-8000 之间、8001-10000 之间、10001-15000 之间和 15000 以上六个分类，对于积极情感、消极情感和工作绩效在收入水平层面进行 F 分析。

在收入水平变量上，社工消极情感总分上的表现具有显著差异（F=2.842, P<0.05），通过对比可知，组别平均值得分结果为“10001-15000>3000 及以下；10001-15000>3001-5000；10001-15000>5001-8000；10001-15000>8001-10000”。在恐惧（F=3.311, P<0.05）和害怕（F=3.395, P<0.05）维度上的表现具有显著差异。通过对比可知，组别平均值得分结果为“10001-15000>3000 及以下；10001-15000>3001-5000；10001-15000>5001-8000；10001-15000>8001-10000”。在悲伤的、厌恶的、急躁的、伤感的、战战兢兢的、心烦的、内疚的和愤怒的维度表现上没有存在显著差异（p>0.05），详见表 3。

表 3 消极情感在收入水平上的 F 分析

变量	SS	Df	MS	F	显著性
消极情感	9.984	4	2.496	2.842	0.029*
	75.516	86	0.878		
悲伤的	12.701	4	3.175	1.992	0.103
	137.057	86	1.594		
厌恶的	11.542	4	2.886	1.965	0.107
	126.282	86	1.468		
恐惧的	18.684	4	4.671	3.311	0.014*
	121.316	86	1.411		
急躁的	8.360	4	2.090	1.424	0.233
	126.212	86	1.468		
伤感的	13.091	4	3.273	2.389	0.057
	117.810	86	1.370		
战战兢兢的	6.988	4	1.747	1.036	0.393
	144.968	86	1.686		
害怕的	18.143	4	4.536	3.395	0.013*
	114.890	86	1.336		
心烦的	7.963	4	1.991	1.443	0.227
	118.653	86	1.380		
内疚的	10.561	4	2.640	1.793	0.138
	126.626	86	1.472		
愤怒的	8.813	4	2.203	1.490	0.212
	127.143	86	1.478		

3.2 各变量的描述统计分析

为确保本研究的样本服从正态分布，对于问卷涉及的各变量及其各维度的均值、标准差、偏度和峰度等描述统计变量进行分析。根据 Ghiselli 等(1981)的观点，在数据偏度小于 2，峰度小于 5 的情况下，即可认为其服从正态分布，适合进行下一步的检验。如表 5.16 所示，本研究的数据基本服从正态分析，可以进行下一步分析。

表 4 各变量的总体情况

变量	Mean	SD	偏度	峰度
积极情绪	4.364	1.046	0.554	0.081
感兴趣的	4.407	1.291	0.338	0.105
热情的	4.429	1.257	0.165	0.079
坚决的	4.505	1.303	0.065	-0.157
兴奋的	4.121	1.307	0.108	0.317
有灵感的	4.077	1.335	0.171	0.62
警觉的	4.253	1.330	-0.044	-0.259
积极活跃的	4.615	1.152	0.268	-0.299
强烈的	4.308	1.347	0.142	-0.274
自豪的	4.099	1.453	0.202	-0.094
专心的	4.824	1.252	-0.179	0.314
消极情绪	3.102	0.975	-0.05	-0.144
悲伤的	3.319	1.290	0.174	0.041
厌恶的	3.187	1.237	0.103	0.013
恐惧的	3.00	1.247	-0.176	-0.943
急躁的	3.286	1.223	-0.345	-0.707
伤感的	3.033	1.206	-0.064	-0.478
战战兢兢的	3.022	1.299	0.083	-0.277
害怕的	2.791	1.216	0.222	-0.497
心烦的	3.538	1.186	-0.053	0.364
内疚的	2.824	1.235	0.126	-0.602
愤怒的	3.022	1.229	-0.079	-0.829
工作绩效	3.805	0.594	0.099	0.141
履行责任	3.934	0.611	-0.265	0.622
完成工作	3.736	0.712	0.057	-0.409
绩效规定	3.780	0.696	-0.481	0.469
完成职责	3.769	0.651	-0.225	0.169

由表 5 可知，社工积极情感与工作绩效总分之间呈显著正相关（ $r=0.446$ ， $p<0.01$ ）；社工消极情感与工作绩效总分之间呈显著负相关（ $r=-0.346$ ， $p<0.01$ ），因此，适合进一步分析。

表 5 各变量的相关分析

变量	1	2	3
积极情感	1		
消极情感	-.201	1	
工作绩效	0.446**	-0.346**	1

3.3 积极情感、消极情感与绩效间的关系

3.3.1 积极情感对绩效的影响

为了探讨社会工作者的积极情绪对工作绩效的影响，以积极情绪作为预测变量，以工作绩效作为因变量，采用回归分析法对社会工作者的工作绩效进行了回归分析，结果如表 6 所示。

表 6 积极情感对工作绩效的逐步多元回归分析

投入变量顺序	R	R ²	Adj R ²	F	B	β
截距					2.699	
积极情感	0.446	0.199	0.190	22.129***	0.253	0.446

投入回归模型的预测变量对工作绩效具有显著的正向预测作用，与工作绩效的多元相关系数为 0.446，决定系数为 0.199，回归模型的整体检验的 F 值为 22.129(p<0.001)，因此，积极情感能有效预测解释工作绩效 19.9%的变异量。

3.3.2 消极情感对绩效的影响

为了探究社工消极情感对工作绩效的影响，以消极情感为预测变量，工作绩效为因变量进行逐步回归分析，结果如表 7 所示。

表 7 消极情感对工作绩效的逐步多元回归分析

投入变量顺序	R	R ²	Adj R ²	F	B	β
截距					4.458	
消极情感	0.346	0.120	0.110	12.090***	-0.211	-0.346

投入回归模型的消极情感变量对工作绩效具有显著的负向预测作用，与工作绩效的多元相关系数为 0.346，决定系数为 0.120，回归模型的整体检验的 F 值为 12.090(p<0.001)，因此，消极情感能有效预测解释工作绩效 12%的变异量。

4 结论与讨论

4.1 研究结论

本研究得出主要以下结论:

- 1.从相关分析结果来看，积极情感与工作绩效呈显著正相关。通过积极情感对工作绩效的回归分析可以得出，积极情感可以正向预测社工的工作绩效，其解释量为 19.9%。这说明积极情感高的个体，工作绩效也会高，这一结果与国内外学者的研究结果相一致，例如 Wright, Cropanzano[10]认为积极的情感会带来更好的工作绩效，Ashmos, Duchon 也认为积极的情感能够影响绩效。
- 2.从相关分析和多元回归分析结果来看，消极情感对工作绩效具有显著的负向预测作用，其解释量为 12%。这说明，消极情感高的人，工作绩效会低。例如 Magyar-Moe[11]认为负面情绪能够影响工作绩效。
- 3.在学历变量上，积极情感里的积极活跃和强烈维度存在差异。表现为：初中及以下>高中/中专；初中及以下>大专；初中及以下>本科；初中及以下>研究生及以上”。
- 4.在年龄变量上，积极情感里的感兴趣维度存在差异，“25.0>24.0；25.0>27.0”；消极情感里的战战兢兢、害怕和内疚维度存在差异，分别为：“20.0>22.0、30.0>22.0；30.0>23.0、20.0>22.0；21.0>22.0；24.0>22”。

5.在收入水平变量上,消极情感在总分、恐惧和害怕维度存在差异,表现为:“10001-15000>3000 及以下;10001-15000>3001-5000;10001-15000>5001-8000;10001-15000>8001-10000”。

6.在员工类型变量上,工作绩效里的绩效规定维度存在差异,正式合同工明显高于劳务派遣工。

4.2 管理启示

本研究得出的关于积极情感、消极情感与工作绩效之间的结论,为社工组织提高员工工作绩效提供了科学的依据。对于管理者来说,在实际工作中有以下建议:

1.在招聘过程中,注意具有积极情绪特征的员工,要严格按照岗位的实际需要选拔人才,不能仅仅依靠学历、证书等严格的指标。在编写工作说明时,还可以考虑积极情绪的影响,并根据工作需要确定工作说明中积极情绪的比例和程度,让积极情绪在实际提高组织效能中发挥作用。

2.将积极情感培训纳入员工培训体系。管理者应该提供各种培训课程和援助项目,如压力管理和职业心理健康讲座,让员工掌握一定的技能来调节情绪,提高他们的情绪调节能力,以保持良好的心理状态进入工作,提高工作表现。

3.建立多渠道、多渠道的员工负面情绪疏导机制。与具有积极情绪特质的员工相比,具有消极情绪的员工难以形成积极、热情的工作态度,工作效率低下,同时可能存在一定程度的情绪耗竭,影响员工的心理健康。因此,当员工的负面情绪增加时,应将其引向情绪产生的原因,培养其积极的情绪品质,以提高绩效。

4.招聘和选拔员工的过程需要加强对应聘者情绪能力的评估。传统的招聘方法是根据职位描述中的工作要求,注重学历、工作经验等最低要求,但在招聘和选拔的实际过程中,考察应聘者的情感能力也非常重要,应注重同理心、外向性、情感意识等。

5.认识工作分析设计、绩效考核管理和薪酬分配流程,并逐步建立情绪劳动价值。作为不同于体力劳动和脑力劳动的第三种工作形式,尤其是对情感工作、人际技能、情商、情感表达和冲突管理技能要求较高的社会工作者,应在工作分析设计中明确界定,并在绩效指标的设计和评价中予以重视和实施,在薪酬测量和分配阶段,根据绩效评价结果充分体现情感劳动的价值。否则,势必造成员工薪酬与回报的失衡,影响员工的积极性,影响组织公平。

参考文献

- [1] Hochschild, R. A. Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure[J]. American Journal of Sociology, 1979, 85(3): 551 - 575.
- [2] 李喆. 社区工作者情感劳动研究[D]. 长春: 吉林大学, 2023. DOI:10.27162/d.cnki.gjlin.2023.006934.
- [3] 高艺多. “心灵”及其情境: 本土社会工作者的情感劳动研究[D]. 上海: 华东师范大学, 2021. DOI:10.27149/d.cnki.ghdsu.2021.000377.
- [4] 杨帆. 公共服务中社区工作者情绪劳动管理问题研究[D]. 沈阳: 辽宁大学, 2017.
- [5] Grandey, A. A. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor[J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2000, 5(1): 95 - 110.
- [6] 王新心. 对于情绪劳动的几点思考[J]. 济宁学院学报, 2018, 39(3): 83 - 87.
- [7] Weiss, H. M., & Cropanzano, R. Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes, and Consequences of Affective Experiences at Work[M]//Research in Organizational Behavior. Greenwich, CT: JAI Press, 1996: 1 - 74.
- [8] Fisher, C. D. A Within - Person Examination of Correlates of Performance and Emotions While Working[J]. Human Performance, 2004, 17(2): 145 - 168.
- [9] 姚一阳. 情感事件、情感状态对工作满意度的影响研究[D]. 郑州: 华北水利水电大学, 2018.
- [10] Lin, Y. C., Yu, C. Y., & Chin - Cheh, C. The Effects of Positive Affect, Person - Job Fit, and Well - being on Job Performance[J]. Social Behavior and Personality, 2014, 42(9).
- [11] Magyar - Moe, J. L. Therapist's Guide to Positive Psychological Interventions[M]. New York, NY: Elsevier Academic Press, 2009.