

# 情绪劳动的研究进展与发展趋势

## ——基于CiteSpace的文献计量分析

曾 钦, 陈 凯, 李丰春, 魏 强\*

江汉大学教育学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2024年4月3日; 录用日期: 2024年5月21日; 发布日期: 2024年5月31日

### 摘 要

本文通过检索CNKI和Web of Science中有关情绪劳动的期刊论文, 采用文献计量分析法和可视化分析法, 对近十年国内外情绪劳动的研究进行了系统地归纳与整理, 并分析了该领域的研究现状和研究趋势。结果: 1) 国内文献数量在2018年与2021年达到两次峰值, 且情绪劳动研究大致经历了三个阶段, 分别为2013年~2016年、2017年~2018年、2020年至今。2) 国内研究对象从服务型企业员工逐渐向教师、护士等不同的职业群体转变, 研究主题也从保护心理健康转向了探索情绪劳动在组织活动中的积极作用。3) 国外研究中形成6个聚类, 分别为离职意向、绩效、心理健康、初级教师、性格情感、工作精神。结论: 我国情绪劳动研究关注度在不断提高, 但是研究对象局限, 研究内容还有待深入, 研究方法单一。

### 关键词

情绪劳动, 心理健康, 文献计量

# Research Progress and Development Trend of Emotional Labor

## —Bibliometric Analysis Based on CiteSpace

Qin Zeng, Kai Chen, Fengchun Li, Qiang Wei\*

School of Education, Jiangnan University, Wuhan Hubei

Received: Apr. 3<sup>rd</sup>, 2024; accepted: May 21<sup>st</sup>, 2024; published: May 31<sup>st</sup>, 2024

### Abstract

Through retrieving journal articles related to emotional labor from CNKI and Web of Science, this

\*通讯作者。

paper adopts bibliometric analysis and visualization analysis methods to systematically summarize and organize domestic and international research on emotional labor in the past decade, and analyzes the current status and research trends in this field. Results: 1) The number of domestic literature reached two peaks in 2018 and 2021, and emotional labor research has roughly gone through three stages, namely 2013~2016, 2017~2018, and 2020 to the present. 2) Domestic research objects have gradually shifted from service employees to different occupational groups such as teachers and nurses, and the research topics have also shifted from protecting psychological health to exploring the positive role of emotional labor in organizational activities. 3) International research has formed 6 clusters, namely turnover intention, performance, psychological health, novice teachers, personality emotions, and work spirit. Conclusion: The attention to emotional labor research in China is continuously increasing, but the research objects are limited, the research content needs to be further deepened, and the research methods are singular.

## Keywords

Emotional Labor, Mental Health, Bibliometric Analysis

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着我国居民收入水平的提高、人口结构的改变和社会需求的转变,服务性经济在产业结构和经济成分中的比例不断扩大,社会从产品型经济转入到服务型经济(孙阳, 2014),以舒适和享受型消费为代表的服务消费在居民消费中逐步占据重要的地位。2023年7月底,国务院办公厅转发国家发展改革委《关于恢复和扩大消费的措施》,从餐饮、文旅、会展、健康等方面,提出了扩大服务消费的具体举措。情绪劳动是情绪商品化的结果,服务型的组织或企业需要员工在付出一定的体力劳动和脑力劳动外,还必须展现出相应的情绪状态。国内外研究表明,情绪劳动在服务消费中占有越来越重要的地位。

人类是一种社会性动物,情绪在人们的社会交往中有着举足轻重的作用,随着社会经济的转型,企业与管理者也越来越需要员工能够在组织活动中表现出良好的情绪表达和管理能力,因此员工为了符合组织要求,努力调整和控制个人情绪,情绪劳动就产生了(杨田静, 2020)。情绪劳动(emotional labor)这一概念是由Hochschild于1983年首次提出的,他将情绪劳动定义为个人致力于管理情绪情感,从而创造出公众可观察的面部表情与肢体语言,每个职业都有其自身的情感法则,例如教育工作者需要对学生充满感情、镇静、幽默感并对学科有较高的热情(尹弘飏, 2009),医护行业的护理人员要有同情心及协助的情绪等(罗昱, 2012)。劳动者通过不同的策略来实现情绪调控,Ashforth和Humphrey(1993)将情绪劳动的策略分为自主调节、表层扮演、深层扮演、失调扮演。其中,表层扮演和深层扮演是情绪劳动研究的热点,表层扮演指的是员工通过调节面部表情来达到行业、组织所要求的情绪,但是内在感情不会因此受到影响,比如职场中常见的“陪笑”。深层扮演指的是员工不仅会表现出行业、组织要求的情绪,内心还会去体验因此带来的情绪,对自己的情绪进行有效控制,其外在的面部表情和行为是真心实意的(文书生, 2004)。

情绪劳动可能会引发工作倦怠(Hochschild, 1983)。有研究表明,情绪劳动策略中表面扮演策略与情绪耗竭、玩世不恭和个人成就感低落存在正相关,深层扮演策略与情绪耗竭和玩世不恭存在负相关(Brotheridge & Grandey, 2002; Bozionelos & Kiamou, 2008; 胡君辰, 杨林锋, 2009),当个体不能管控自己的情绪以符合组织期望要求时,情绪劳动引发的工作倦怠便有可能损害个体身心健康,从而影响工作产出。

国外对情绪劳动概念较国内接触早、相关研究多，具有较强的参考价值。为此，本文选取了国内外近十年来的情绪劳动研究成果进行文献计量分析，以确定目前的研究状况与发展趋势，以便更好地指导后续的研究。

## 2. 研究设计

### 2.1. 研究对象

本研究中的中文文献数据以中国知网(CNKI)数据库为检索平台，使用高级检索方式中的主题检索方式对 CNKI 全库进行检索，以“情绪劳动”或“情感劳动”或“情绪工作”为主题，检索时间范围为 2013 年 1 月 1 日~2023 年 11 月 18 日，文献类型设定为学术期刊，期刊来源类别为全部期刊，检索后共获得 1140 篇文献，人工剔除非研究性文献和相关性不高的文献，最后筛选出 817 篇文献。

英文文献数据以 Web of Science 核心合集作为数据来源，以主题 TS = (emotional labor) AND 出版时间 PY = (2013 - 2023)为索引式开展检索，并将文献类型设置为 article，文献语言限定为 English，检索时间为 2013 年 1 月 1 日~2023 年 11 月 18 日，按相关度降序排序，最后筛选出 785 篇文献。

### 2.2. 研究方法与工具

CiteSpace 是一款相对成熟的文献计量分析可视化工具，它能够同时提供多种类型的功能图谱，如共现图谱、共引图谱和突现词探测等，对发现和挖掘相关研究领域的热点、演化过程及发展趋势具有十分重要的意义(赵丹群, 2012; 陈悦等, 2015)。本研究采用 CiteSpace6.4.2，对近十年的情绪劳动国内外相关文献从文献时间分布特征、关键词共现分析、关键词突现分析、高被引文献等角度进行可视化计量分析。本研究在梳理情绪劳动相关研究的阶段性研究成果和研究现状的基础上，从关键词出现的频次、中心性和关键词突现值等几个方面，探索了当前情绪劳动研究领域的前沿与发展趋势。

## 3. 研究现状与分析

### 3.1. 国内近十年相关研究数量变迁

2013 年~2023 年十年间的发文量分别为 63、49、54、67、49、74、70、74、101、119。2018 年和 2021 年，情绪劳动相关的文献数量显著增多，主要原因可能是在 2018 年中国服务消费占居民消费的比重已超 40%，同年，中共中央、国务院出台了《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》，其中“总体目标”中明确提出，居民消费结构持续优化升级，服务消费占比稳步提高，相关意见的出台推动了情绪劳动的相关研究。2021 年受新冠疫情影响，长时处于居家办公、学习状态，网络消费迅速发展，网上零售额超 13 万亿元，网络购物用户规模超 8.4 亿，数字劳动力进一步增长，使得这一领域的研究得到更多关注。

### 3.2. 国内情绪劳动研究相关文献计量分析

#### 高频关键词共现分析

关键词共现分析就是将关键词的强度及其相关信息以可视化图谱的形式展现，并对其进行分析。在共现分析中，通过聚类分析将相似的关键词归入同一类，可以更直观地获取研究热点(陈悦等, 2014)。由表 1 可知，关键词“护士”的中心性(0.09)最高，反映了当前情绪劳动研究的热点对象是护士群体。同时，这些关键词也反映出 2013 年~2023 年国内的主要研究方向，包括情绪劳动的影响因素(情绪智力)；情绪劳动的相关职业(护士、幼儿教师)；情绪劳动的策略(表层扮演、深层扮演)；情绪劳动的影响结果(工作倦怠)。

**Table 1.** Domestic emotional labor related papers high-frequency research topic classification**表 1.** 国内情绪劳动相关论文高频研究主题分类

频次	中心性	研究主题	类别
509	1.53	情绪劳动	情绪劳动
142	0.57	情感劳动	
64	0.09	护士	职业
21	0.02	幼儿教师	
37	0.01	工作倦怠	影响结果
34	0.02	情绪智力	影响因素
22	0.00	影响因素	
26	0.01	深层扮演	策略
24	0.02	表层扮演	

### 3.3. 关键词突现分析

关键词突现分析就是对某个时期内大量涌现的关键词进行可视化分析, 通过关键词的突现值、开始时间和结束时间等指标, 得出各个主题的关键研究时段, 从而掌握该领域的发展趋势。根据关键词突现(见表 2), 情绪劳动研究热点变化趋势可分为三个阶段。

**Table 2.** Emotional labor research keywords emergent value**表 2.** 情绪劳动研究关键词突现值

序号	关键词	突现值	开始时间	结束时间
1	工作倦怠	4.04	2013	2016
2	图书馆	2.19	2013	2015
3	心理健康	1.87	2013	2018
4	影响因素	3.71	2016	2017
5	教师	2.73	2016	2018
6	医患关系	2.07	2016	2017
7	情绪智力	2.9	2017	2019
8	离职意愿	2.79	2017	2018
9	粉丝	1.96	2020	2023
10	数字劳工	1.8	2020	2021
11	粉丝经济	1.8	2020	2021
12	自主性	1.8	2020	2021
13	情感劳动	25.93	2021	2023
14	数字劳动	2.17	2021	2023
15	幼儿教师	2.13	2021	2023

第一阶段(2013 年~2016 年), 随着社会经济的不断发展, 情绪劳动开始受到许多学者和管理者的关注, 研究者开始思考如何应对工作倦怠现象, 发现情绪劳动与工作倦怠之间存在着明显的正向相关, 而与心理健康存在明显的负向相关(胡青, 孙宏伟, 2016)。但此阶段的研究重点放在保护心理健康上, 不同的情绪劳动策略对小学教师心理健康有着不同的作用, 长时间采用表层扮演策略会对他们的心理健康带来负面影响, 而自主调节是最佳的策略, 深层扮演次之(胡艳华, 曹雪梅, 2013)。大量横断研究证明了表面扮演确实有损个体的心理健康水平(孙阳, 2014)。

第二阶段(2017 年~2018 年), 越来越多的行业开始关注到情绪劳动。2015 年, 国务院办公厅发布《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》, 王丹依据调查研究指出护士是一个情绪劳动密集的工作, 常常会接待不同的、各式各样的患者, 而根据其研究结果显示, 参与研究的护理人员长期处于高度的情

绪劳动,她们的内心时常处于疲惫状态,这对她们的生活质量和健康有很大的影响(王丹, 2015), 护士职业的情绪劳动的研究也被进一步推进。2016年6月26日, 中学教师在管理班级过程中因为情绪失控体罚学生(澎湃新闻; 周宽玮, 2016)。

第三阶段(2020年至今), 随着2020年10月29日国家发展改革委会同财政部等13个部门印发《近期扩内需促消费的工作方案》, 服务型产业迅速发展, 产业结构持续优化升级, 情绪劳动的研究热度不断提高。研究者关注到了新兴产业比如网络直播中的情绪劳动, 文献数量逐年增多, 这一阶段的研究主要针对数字劳动、粉丝经济、幼儿教师等行业中的情绪劳动特点进行探究。

近十年来, 情绪劳动相关主题研究被引量较高的文献, 以服务业员工、网络主播、教师等职业为主要研究对象, 采用了文献法、问卷法、调查法等研究方法, 围绕着职业对情绪劳动的需求与关系, 讨论了情绪劳动的作用机理与影响(见表3)。

**Table 3.** Literature citation of domestic emotional labor from 2014 to 2023

**表 3.** 国内情绪劳动 2014 年~2023 年文献被引情况

研究区域	被引频次	作者	研究内容	研究方法
服务业员工	300	李晓艳	引入心理资本, 探索其与工作倦怠和情绪劳动策略之间的关系(李晓艳, 周二华, 2013)	文献法、问卷法、测量法
	217	刘朝	探索领导风格与员工情绪劳动对组织公民行为的影响(刘朝等, 2014)	文献法、调查法
	165	赵慧军	基于资源保存理论, 从情绪耗竭的角度考察了情绪劳动与员工离职意向的关系(赵慧军, 席燕平, 2017)	调查法、数据分析(中介、调节效应)
	135	文吉	基于资源保存理论, 探究情绪智力、情绪劳动策略对工作满意度的影响机制(文吉, 侯平平, 2018)	调查法、测量法
网络主播	170	胡鹏辉	探索数字媒介实践领域中网络主播情感劳动的表演策略和劳动后果(胡鹏辉, 余富强, 2019)	文献法、问卷法
	169	余富强	在消费社会视角下, 从身体消费和情感消费两维度探讨情感劳动的后果(余富强, 胡鹏辉, 2018)	文献法
	114	涂永前	结合技术变迁和性别角色分析平台经济下直播行业的情感劳动过程(涂永前, 熊赞, 2019)	文献法、访谈法
	53	吕鹏	分析界定情感劳动和情动劳动, 论述二者在以短视频/直播为代表的数字劳动上的联系(吕鹏, 2021)	文献法
教师	120	毛晋平	探讨中小学教师心理资本在情绪劳动策略与工作倦怠间的调节作用(毛晋平, 莫拓宇, 2014)	问卷法
	95	孙阳	探讨心理资本在幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭中的调节作用(孙阳, 张向葵, 2013)	问卷法
	90	高晓文	探讨情感劳动如何提高工作满意度以及情感负荷对工作倦怠的影响机制(高晓文, 于伟, 2018)	文献法
	71	尹弘飏	对教师情绪劳动的定量和定性研究, 阐明知识获取过程中教育实证研究的一般路径(尹弘飏, 2017)	文献法

## 4. 国外研究现状与分析

### 4.1. 国外情绪劳动研究的文献共被引网络聚类分析

在对 785 篇英文文献进行网络聚类分析后, 我们得到了 6 个共被引聚类。这些聚类的模块化程度值(Q)为 0.5671, 这一数值大于 0.3, 说明聚类结构显著。同时, 聚类的平均轮廓值(S)为 0.8346, 超过了 0.7

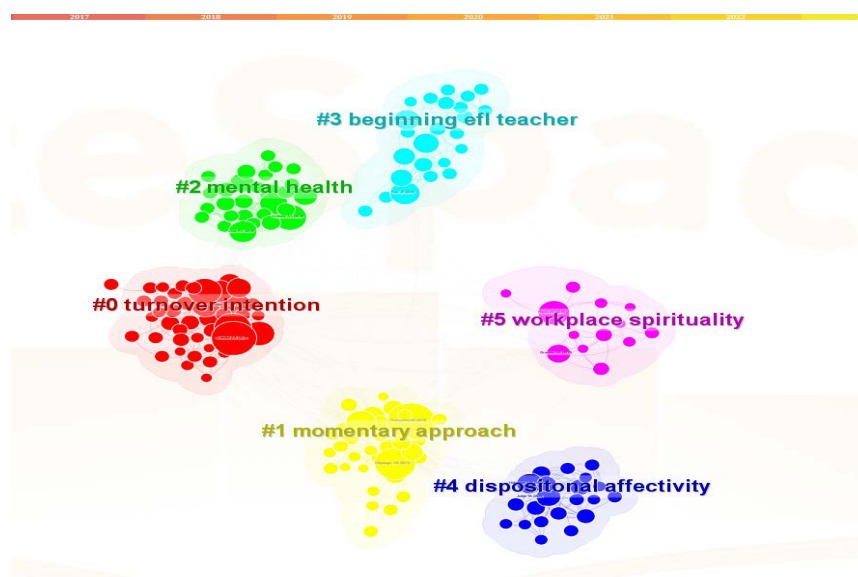
的阈值,表明聚类结果具有很高的可信度。综上所述,整个文献共被引的网络聚类结果表现良好,能够清晰地划分出具体的聚类。将六个主要聚类进行显示和分析,得到表 4 数据。

**Table 4.** Network clustering of foreign literatures co-cited on emotional labor from 2013 to 2023

**表 4.** 国外情绪劳动 2013 年~2023 年文献共被引网络聚类情况

聚类名称	文献数量/篇	轮廓值	聚类形成时间/年
#0 离职意向	44	0.79	2016
#1 绩效	36	0.827	2011
#2 心理健康	28	0.833	2019
#3 初级教师	24	0.956	2018
#4 性格情感	21	0.945	2009
#5 工作精神	13	0.837	2013

通过使用 CiteSpace 软件,我们将论文主题作为标签进行聚类,计算节点的中介中心性,并检测节点的突发性,从而得到了共被引网络聚类图谱。图 1 是英文文献共被引网络聚类图谱(K = 5, LRF = 3.0, LBY = 5, and e = 1.0)。



**Figure 1.** Foreign literatures on emotional labor from 2013 to 2023 were cited in the network clustering map

**图 1.** 国外情绪劳动 2013 年~2023 年相关文献共被引网络聚类图谱

在国外的情绪劳动的研究领域中,最大聚类为“#0 离职意向”,构成了本次共被引分析的核心。这一聚类与较新的“#2 心理健康”聚类(形成于 2019 年)以及“#3 初级教师”聚类(形成于 2018 年)共同构成了近年来的研究热点。这三个聚类在研究中均占有重要地位,反映了当前情绪劳动领域的关注焦点和发展趋势。

#### 4.2. 重点核心文献及研究重点分析

在共被引分析中,被引文献是该领域研究的知识基础,施引文献则代表了研究的前沿。通过对标题中的关键词汇进行提取和计算,我们形成了不同的聚类命名。本文选取了离职意向、绩效、心理健康和初级教师这四个聚类进行深入分析,这四个聚类的文献数量分别为 44、36、28 和 24 篇。接下来,我们

将对这些聚类中的核心文献进行研究内容和研究方法的系统整理(见表 5)。

**Table 5.** Network clustering of foreign literatures co-cited on emotional labor from 2013 to 2023

**表 5.** 国外情绪劳动 2013 年~2023 年文献共被引网络聚类情况

聚类	被引频次	作者	研究内容	研究方法
离职意向	229	Alicia A. Grandey	在情绪调节模型中加入情绪劳动并进行修正 (Grandey & Melloy, 2017)	文献法
	331	Alicia A. Grandey	情绪劳动结构发展和测量及其不同影响因素, 并引入其不同的三个部分进行整合 (Grandey & Gabriel, 2015)	文献法
绩效	211	Kammeyer-Mueller, John D.	从理论上推导情绪劳动模型, 并解释不同情绪调节策略与不同工作结果的关系 (Kammeyer-Mueller et al., 2013)	文献法
	663	Hulsheger, Ute R	情绪劳动与幸福感和绩效之间的联系 (Hulsheger & Schewe, 2011)	文献法
心理健康	79	Gordon M. Sayre	情绪劳动与员工健康的关系 (Grandey & Sayre, 2019)	文献法
	89	Chang, Ching-Wen	情绪劳动策略在工作激情与情绪衰竭中的作用 (Yu, Wen, & Hua, 2019)	实验法
初级教师	92	Huang, Shenghua	教师情绪劳动策略与教师倦怠与满意度之间的关系的元分析(Yin, Huang, & Chen, 2019)	文献法
	70	Wang, Hui	教师情感劳动与心理健康的元分析 (Wang, Hall, & Taxer, 2019)	文献法

通过表 5 发现, 国外情绪劳动相关重点文献大都采用文献法进行研究, 少部分采取实证研究。在#0 离职意向中, 主要是对情绪劳动的模型和意义等方面进行探讨, 在#1 绩效中, 研究内容主要是对企业员工幸福感、工作满意度与绩效的关系等, 在#2 心理健康中, 主要是对情绪与健康方面进行探讨, 在#3 初级教师中, 则是将教师情绪与情绪劳动相结合进行探讨, 发现在服务业情绪劳动研究目前还较欠缺, 有待研究。

## 5. 讨论

根据 Hobfoll (2001) 的资源保存理论, 个体的心理资源有限, 情绪劳动者需要调动自己的情绪资源来应对工作需求, 当工作中损耗的情绪资源没有得到有效补充时, 他们可能出现情绪失调、情绪耗竭和工作退缩等行为(Yin, Huang, & Chen, 2019)。随着我国服务性经济的发展, 学术界对情绪劳动的关注度不断提高, 根据近十年来情绪劳动相关研究的关键词分析, 国内的相关研究对象更多聚焦于护士群体和教师群体。研究主题多集中在情绪劳动的策略和影响结果上, 突出表层策略、深层策略及其影响结果。研究方法多采用文献法、调查法。

随着我国服务型产业的转型优化, 情绪劳动的研究越来越受到心理、管理、教育、护理等交叉学科的关注, 且以教师和护士群体为主要研究对象。研究视角已从关注工作倦怠、工作满意度等心理健康指标, 逐步转向了对幼儿教师和医患关系等更具针对性的研究, 研究重点从保护心理健康, 转向激发员工组织公民行为、提高教育质量和改善医患关系, 倡导探索情绪劳动在组织工作中的积极作用。但是, 目前情绪劳动在干预和管理方面的实证研究还存在缺陷。已有关于情绪劳动的干预研究多集中于指导和训练劳动者的情绪管理, 比如通过对劳动者的管理培训、巴特林小组团体心理干预方式(Wang, Hall, & Taxer,

2019)、认知重评团体干预(赵慧军, 席燕平, 2017)等方式, 引导劳动者科学管理自身的情绪劳动, 以便他们能在组织活动中灵活、高效地使用情绪劳动的策略, 同时增进心理健康、缓解工作倦怠。但是, 从现有的研究来看, 对情绪劳动进行干预研究所选取的样本量较小, 样本不具有代表性, 且只关注了其干预措施的短期效果, 其长期效果则不得而知。

综上, 未来的相关研究可以扩大调查对象, 廖化化和颜爱民认为情绪劳动存在于各行各业(王秦豫, 邵利萍, 王晶心, 2019), 可以针对不同行业类型进行研究以提高研究结论的推广性, 吸引更多不同领域的专家学者关注情绪劳动。本文选取了 785 篇英文文献以探讨国外情绪劳动的研究现状, 发现国内外研究都关注教师群体, 集中探讨情绪劳动对教师心理健康的影响。而与国内研究不同的是, 国外还关注企业管理中的情绪劳动, 突出情绪劳动与绩效、离职意向等的关系, 研究范围更广。

## 6. 结论

1) 研究关注度不断增强。根据 2013~2023 年的统计数据, 情绪劳动相关研究发展迅速, 文献数量整体呈上升趋势, 研究领域分布广泛。随着我国服务型产业的转型优化, 情绪劳动者群体数量将会不断增加, 越来越多的行业和专家学者将会意识到情绪劳动的重要性。

2) 研究对象局限。目前研究对象主要集中于服务业员工、教师和护士, 而对于社会工作者、基层公务员、导游等具有较高情绪劳动强度的劳动者关注较少, 随着我国服务性经济的发展, 涉及情绪劳动的行业将会越来越多, 情绪劳动的研究亟需更具有推广性的结论, 需要针对更多不同行业类型开展深入探讨。

3) 研究方法单一。目前情绪劳动研究方法主要是文献法和问卷法, 缺乏实验法、测验法等其他方法, 实证研究较少, 研究形式和方法尚需改善, 需要运用多种研究方法推动情绪劳动研究的发展。

4) 研究内容有待深入。目前大多数对情绪劳动的研究停留于表面, 集中于对工作倦怠和心理健康的影响等, 对情绪劳动的干预和管理方面的应用性研究较少, 提出的干预措施和应对建议较为空洞。情绪劳动者所需的情绪资源更多, 情绪劳动研究需要寻找更有效、科学的分配或管理情绪资源的理论和方法, 以提高广大的情绪劳动者群体的身心健康水平。

## 基金项目

江汉大学校级科研专项“习近平新时代中国特色社会主义思想学习与研究”党建引领武汉市基层治理的机制研究——基于社会心理服务体系的路径探索(2023XYB07)。

## 参考文献

- 陈悦, 陈超美, 刘则渊, 等(2015). CiteSpace 知识图谱的方法论功能. *科学学研究*, 33(2), 242-253.
- 陈悦, 等(2014). *引文空间分析原理与应用: CiteSpace 实用指南*. 科学出版社.
- 高晓文, 于伟(2018). 教师情感劳动初探. *教育研究*, 39(3), 94-102.
- 胡君辰, 杨林锋(2009). “情绪劳动”要求与情绪耗竭: 情绪劳动策略的中介作用研究. *心理科学*, 32(2), 423-426.
- 胡鹏辉, 余富强(2019). 网络主播与情感劳动: 一项探索性研究. *新闻与传播研究*, 26(2), 38-61+126.
- 胡青, 孙宏伟(2016). 情绪劳动与心理健康的关系: 工作倦怠的中介作用. *心理与行为研究*, 14(5), 662-667.
- 胡艳华, 曹雪梅(2013). 小学教师情绪劳动与心理健康的关系: 领悟社会支持的调节作用. *内蒙古师范大学学报(教育科学版)*, 26(12), 56-59+135.
- 李晓艳, 周二华(2013). 心理资本与情绪劳动策略、工作倦怠的关系研究. *管理科学*, 26(1), 38-47.
- 刘朝, 张欢, 王赛君, 等(2014). 领导风格、情绪劳动与组织公民行为的关系研究——基于服务型企业的调查数据. *中国软科学*, (3), 119-134.



- 罗昱(2012). 护理人员职业价值观、情绪劳动、工作产出关系研究. 博士学位论文, 武汉: 武汉大学.
- 吕鹏(2021). 线上情感劳动与情动劳动的相遇: 短视频/直播、网络主播与数字劳动. *国际新闻界*, 43(12), 53-76.
- 毛晋平, 莫拓宇(2014). 中小学教师心理资本、情绪劳动策略、工作倦怠的关系研究. *教师教育研究*, 26(5), 22-28+35.
- 澎湃新闻(2016). 周宽玮: 甘肃一班主任“情绪失控”持笤帚打8名迟到学生, 被停职停课. [https://www.thepaper.cn/newsDetail\\_forward\\_1492142](https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_1492142), 2016-07-01.
- 孙阳(2014). 幼儿教师情绪劳动发展特点及与情绪耗竭的关系. 博士学位论文, 长春: 东北师范大学.
- 孙阳, 张向葵(2013). 幼儿教师情绪劳动策略与情绪耗竭的关系: 心理资本的调节作用. *中国临床心理学杂志*, 21(2), 256-259+262.
- 涂永前, 熊贇(2019). 情感制造: 泛娱乐直播中女主播的劳动过程研究. *青年研究*, (4), 1-12+94.
- 王丹(2015). 关于丹江口市地区护士情绪劳动表现策略的研究. *《临床心身疾病杂志》2015年12月研讨会综合刊*(p. 2).
- 王秦豫, 邵利萍, 王晶心(2019). 巴林特小组团体心理干预方式对护士自我效能感和情绪劳动的作用研究. *新疆医科大学学报*, 42(2), 266-268.
- 文吉, 侯平平(2018). 酒店一线员工情绪智力与工作满意度: 基于组织支持感的两阶段调节作用. *南开管理评论*, 21(1), 146-158.
- 文书生(2004). 西方情绪劳动研究综述. *外国经济与管理*, (4), 13-15+19.
- 杨田静(2020). 小学音乐教师情绪劳动研究. 博士学位论文, 长春: 东北师范大学.
- 尹弘飏(2009). 教师专业实践中的情绪劳动. *教育发展研究*, 28(10), 18-22.
- 尹弘飏(2017). 教育实证研究的一般路径: 以教师情绪劳动研究为例. *华东师范大学学报(教育科学版)*, 35(3), 47-56+168-169.
- 余富强, 胡鹏辉(2018). 拟真、身体与情感: 消费社会中的网络直播探析. *中国青年研究*, (7), 5-12+32.
- 赵丹群(2012). 基于 CiteSpace 的科学知识图谱绘制若干问题探讨. *情报理论与实践*, 35(10), 56-58.
- 赵慧军, 席燕平(2017). 情绪劳动与员工离职意愿——情绪耗竭与组织支持感的作用. *经济与管理研究*, 38(2), 80-86.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Resource*, 48, 97-125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>
- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). Emotion Work in the Hellenic Frontline Services Environment: How It Relates to Emotional Exhaustion and Work Attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*, 19, 1108-1130. <https://doi.org/10.1080/09585190802051410>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The State of the Heart: Emotional Labor as Emotion Regulation Reviewed and Revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 407-422. <https://doi.org/10.1037/ocp0000067>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28, 131-137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, 50, 337-369. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (pp. 137-163). University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66, 47-90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>
- Wang, H., Hall, N. C., & Taxer, J. L. (2019). Antecedents and Consequences of Teachers' Emotional Labor: A Systematic Review and Meta-Analytic Investigation. *Educational Psychology Review*, 31, 663-698. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09475-3>
- Yin, H., Huang, S., & Chen, G. (2019). The Relationships between Teachers' Emotional Labor and Their Burnout and Satis-

faction: A Meta-Analytic Review. *Educational Research Review*, 28, 100-283.

<https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100283>

Yu, C. K., Wen, C. C., & Hua, W. C. (2019). Frontline Employees' Passion and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Emotional Labor Strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163-172.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.006>