

【社会问题】

情感劳动视角下的服务型工作与情感耗竭

李路路 贾舞阳

【摘要】本文以情感劳动理论为分析框架,立足服务型社会的发展趋势,以一种整体的视角探讨中国社会中从事服务型工作的各类群体所具有的情感劳动体验。研究发现,因情感劳动而带来的情感耗竭在不同职业群体和性别群体中存在显著差异:生产性服务业从业人员的情感耗竭程度高于专业性服务业从业人员,女性的情感耗竭程度高于男性。并且,男性和女性的情感耗竭状况受到不同因素的调节,婚姻关系为女性劳动者提供了情感庇护,而男性劳动者则会从工作环境中获得情感补偿。通过KHB方法进行效应分解后进一步发现,服务型工作对体力与脑力劳动的双重需求以及劳动者付出与回报不对等的公平感是导致其情感耗竭的重要中介机制。

【关键词】服务型工作;情感劳动;职业地位;性别差异

【作者简介】李路路,中国人民大学社会与人口学院教授、博士生导师;贾舞阳,中国人民大学社会与人口学院社会学系在读博士生(北京 100872)。

【原文出处】《河北学刊》(石家庄),2022.2.197~208

一、问题的提出

自1970年代以来,西方国家经历了从工业社会向后工业社会的转型,服务业迅速发展,并逐步取代制造业,成为国民经济增长的支柱产业。^①服务业的发展使得探讨发轫于后工业社会的服务型工作(service work)被越来越多的研究者所关注。服务型工作,也称互动式服务型工作(interactive service work)^②,从事该工作的劳动者需要花费大量的时间与顾客而不是机器互动,他们的主要任务不再是生产产品,而是生产语言和行动,并通过对情感的管理创造公开可见的面部和身体表现,以此为象征符号来表达乐意为顾客效劳的意愿,因而服务型工作通常被认为是一种情感劳动(emotional labor)^③。既有研究将服务型工作与情感劳动相联系的同时也发现,在面对顾客时,劳动者需要进行某种表演,呈现那些适合当众表达的情感并隐藏那些不适宜在公众面前表达的情感,而这种表演往往会使劳动者产生不良的工作体验,如工作倦怠、情感耗竭等。^④情感耗竭是劳动者在工作中因长期处于透支状态而产生的一种被过度消耗

的感觉,体现为身体上的疲惫感和情感上的“枯竭感”。^⑤作为一种不良的工作体验,情感耗竭不仅会降低劳动者的工作积极性、损害其身心健康,还会带来组织离职率的上升和生产率的下降。^⑥因而,探讨服务型工作与情感耗竭之间的关系,具有重要的理论价值和现实意义。

以往的研究在探讨二者之间关系时,大多是从个人特征出发研究服务型工作对情感耗竭的作用^⑦,或者从劳动者与顾客的互动方式和互动质量出发,探讨不同互动类型所带来的情感后果^⑧。然而,这些研究往往将目光聚焦于有限几种职业类型或者具有高度性别隔离的职业,同时也将服务型工作局限在了第三产业的范畴。至于不同职业群体和性别群体间情感耗竭程度有怎样的差异,服务型工作从业者产生情感耗竭体验的具体机制是什么,尚未给出系统的解答。因而,本文回到“劳动者与顾客互动”这一服务型工作的本质特征上来对服务型工作进行把握。这种以劳动者具体工作内容为标准的界定方式,既能够突破产业界限,将服务型工作延伸到更广

泛的职业领域,又能够以一种整体的视角,搭建不同职业群体和性别群体间情感体验比较的桥梁。基于此,本研究采用2014年中国劳动力动态调查这一具有代表性的全国抽样调查数据,对上述问题进行回应。希望在对不同类型服务型工作的比较中,能够提供对服务型工作者情感体验的新认识,并反映服务型社会的特征及其发展趋势。

二、文献综述

(一)服务型工作中劳动控制的转变

服务型工作以劳动者与顾客间“面对面”的互动为基本要素,顾客的加入让劳动控制方式变得更加复杂,与顾客联合,并通过顾客的反馈对劳动者进行控制和管理成为新的控制手段。^①莱德瑞在对麦当劳柜台服务人员的研究中发现,快餐行业的顾客往往可以代替值班经理对服务员进行监督,因为当所有点单和备餐的工作都通过窗口展现在顾客眼前时,顾客的存在无形之中为服务员的劳动过程增加了压力。^②发生改变的不僅僅是控制方式,更为重要的是劳动控制的范畴和策略。与顾客直接的互动是服务行业区别于传统制造业的最主要特征,标示着资方对劳动者的控制和监督不再局限于让他们在生产线上进行高效的生产,而更需要使劳动者与顾客建立起良好的关系,以此来保证所提供服务的顺利进行。^③因此,劳动者的情感被纳入资本的管理范畴,当资本需要借助控制劳动者的情感输出来对其进行管理与掌控时,便不再满足于仅有“驯顺的手”,更需要有“驯顺的心”。^④

在中国,既有研究已注意到“劳—资—客”三方之间的互动关系是服务业区别于其他产业的重要特征^⑤,也有经验研究将劳动过程放置在劳动者与顾客的互动关系中进行考察^⑥。但是更多的实证研究仍从工业化生产时代的劳动过程理论出发,分析资方对劳动者的控制和监督以及劳动者的反抗和对自身主体性的维护^⑦。同时,随着平台经济的发展,不少学者将目光聚集到了依附于平台的服务器群体,如网约车司机^⑧、快递员^⑨、外卖骑手^⑩等,研究普遍发现,在互联网技术的辅助下,资本对劳动者的控制和监管更加隐秘且得心应手。这种“技术控制”,一方面将资本与劳动者之间的矛盾转移到消费者与劳动

者身上,另一方面也使得劳动者的反抗变得愈加困难。

以上研究,虽然对将劳动过程理论拓展至与人互动的服务行业做出了有益尝试,但是这种以资本监管为切入点的研究大多在“控制与反抗”的框架下分析“资—劳”双方的关系,而把顾客放在了次要位置。如此,不仅弱化了顾客作为第三方进入劳动过程后对这种劳动关系的影响,也忽视了顾客的加入为劳动过程带来的最本质变化——资本对劳动者的控制已不再局限于身体,更延伸到了情感领域。同时,劳动过程理论隐含“阶层优先”的倾向,更多地关注“资—劳”之间的阶级不平等关系,劳动者常被视为无性别的抽象个体,其中的性别不平等也常常被研究者所忽视。^⑪显然,这对于高度性别化的服务型工作是不适用的。

(二)情感耗竭的发生机制与性别差异

自霍赫希尔德首先对情感劳动进行明确定义以来,情感劳动中的一个基本命题便是,从事情感要求较高、人际互动需求强度较大职业的劳动者,其情感耗竭水平要高于那些从事情感要求较低职业的劳动者。^⑫而服务行业从业者情感耗竭的发生机制主要有以下三种:第一,从劳动者自身来看,劳动者在与顾客互动时所采取的“情绪调节策略”是影响其情绪体验和心理感受的重要因素。当劳动者采用“浅层表演”的方式进行情绪调节时,容易产生情感耗竭;而当劳动者采用“深层表演”的策略时,则会大大降低情感耗竭的风险。^⑬第二,从资本控制的角度出发,资本通过控制和支配劳动者的情感创造剩余价值,造成劳动者情感上的异化,对劳动者的身份认同构成了威胁,成为引发情绪耗竭的重要原因。^⑭第三,从劳动者与顾客互动的视角出发,顾客对劳动者情感展示的回应是劳动者工作体验的重要调节因素。^⑮当劳动者从顾客那里得到正向的反馈时,劳动者更容易体验到工作幸福感并降低情感上的损耗。^⑯

同时,学术界对于男女两性在服务型工作中情感体验上的差异,也给予了较多关注,从性别角色视角对这一问题进行了探讨,但对于差异的表现及其形成机制尚未有统一结论。具体来讲,一种观点认为,社会对男女两性在职业中的规范性性别期望往往具有双重标准,女性需要表现出对他人的照顾和

关心,男性则可以表现得冷淡而有礼。^⑤这样的性别期望迫使女性在情感劳动过程中更多地压抑消极情绪而展示积极情绪,所以相比于男性,工作中情感表达自主性的丧失和对消极情绪的压抑使得女性更容易产生某些不良情绪。^⑥而另一种观点认为,女性在性别角色社会化的过程中被训练出善于处理人际关系的能力,因而更擅长与他人互动和管理自身情绪,因此在情感需求程度高的工作中女性一般比男性有更加丰富的经验。当男性和女性都在服务型工作中遵守积极的情感表达规则时,女性因为往往比男性更善于表达真实的情感,从而更可能获得积极的情感体验。^⑦

当前学术界关于服务型工作及其情感后果已有较为丰富的研究成果,对这种情感后果的性别差异亦给予了较多关注,但在具体实践中,大多研究将目光聚焦于某一类或某几类典型的服务业从业群体,而相对忽视了对其他同样具有服务型工作特征职业的考察,以及不同职业群体间情感体验状况差异的比较。^⑧正因如此,现有对性别差异的研究仅在有限几类具有高度性别隔离的职业中展开,尚未有研究为情感耗竭的性别差异提供一个配适于全行业的解释。有学者发现,在以服务为特征的服务型社会中,三大产业不再界限分明且相互独立,而是拥有了高度整合及动因趋同的趋势。^⑨这也意味着,服务型工作已经超出了第三产业的范畴。随着服务供给出现在越来越多的行业部门,我们需要转向研究“服务中的要素”而非仅仅服务行业本身。^⑩基于此,本研究试图突破以往的产业局限,在关注产业融合的基础上,凸显服务型工作的基本特点和发展趋势,以期对服务型工作和情感劳动有更加全面的认识,并拓展情感劳动理论的应用边界。

三、研究假设:情感劳动视角下的服务型劳动

如前文所述,情感表达已成为情感劳动的一部分,但在与顾客互动的过程中,劳动者当下的真实感受与其职业角色并不总是一致的,因而他们需要调整和控制自身的情感,以免所从事的活动与其扮演的角色发生冲突。虽然不同的情感调节策略会带来不同的情感后果,但不论是深层表演还是浅层表演,都需要通过改变外在的表达或者改变内在的情绪来

迎合工作需要。^⑪当需要改变外在表达时,不可避免地会引发情绪失调,并导致劳动者的工作压力^⑫;当需要改变内在情绪时,劳动者会因为对内在情绪的刻意控制而感到自身主体性的丧失,即不能用一种自然的方式来应对所面临的情境,这种情况会抑制劳动者内在的工作动机^⑬,不论哪种情况,都不利于劳动者积极情感体验的获得。基于此,本文做出以下假设:

假设1:从事情感劳动与否会带来劳动者情感体验上的差异,从事情感劳动的劳动者更容易出现情感耗竭。

情感劳动所带来的情感耗竭,在不同职业地位之间会存在差异。学术界用“情感无产者”来形容那些在低端服务业就业的劳动者,他们对自己的工作很少有话语权,在与顾客打交道时往往需要展示出友好和顺从的一面。^⑭而那些从事服务型工作的专业技术人员则被称为“享有特权的情感管理者”,他们在就业前一般会接受情绪管理的相关培训,在工作中也有丰富的资源支持,因此在很大程度上能够自主掌控和调节自身的情感。^⑮职业地位不同,劳动者在情感劳动中对负面情绪的表达情况亦不同。^⑯所以,本研究认为,由于生产性服务业的劳动者职业地位较低,因而更容易在与顾客互动时遭受负面情绪的影响,并做出以下推断:

假设2:需要付出情感劳动的劳动者的情感耗竭的程度受到行业类型的调节,从业于生产性服务行业的劳动者比管理和专业技术人员的情感耗竭程度更高。

与顾客打交道对劳动者造成的影响在男女两性之间是不对等的,与男性相比,女性在劳动力市场中处于相对弱势的地位。霍赫希尔德指出,女性的不利地位使其面对他人的情感需求时有较弱的“地位保护”,这种社会保护的劣势意味着女性更容易被他人的愤怒和挫折所波及,也使得她们在面对情感攻击时缺乏必要的结构资源进行自我防卫。^⑰同时,服务型工作往往被认为是带有女性气质的工作,女性在与顾客互动的过程中,往往要扮演诸如“妻子”“女儿”的角色来满足顾客的情感需要。^⑱劳动力市场对女性群体的苛刻要求,往往会给她们带来比男性群

体更大的情感困境。因此,我们给出如下推断:

假设3.1:服务型工作从业者的情感耗竭程度存在性别差异,当同样需要付出情感劳动时,女性的情感耗竭程度高于男性。

学术界通常认为,由于女性群体经常会承担起照料家庭的责任,成为家庭中情感支持的主要提供者^⑧,这必然导致处于婚姻关系中的女性除了需要应对工作中的压力外,还要应对家庭成员的情感索取。霍赫希尔德将女性在工作中和家务劳动之外,满足家庭成员情感需求的劳动称为“第三轮班”。^⑨这便意味着有工作且又进入了家庭的女性群体,往往会面临着来自劳动力市场和家庭的双重压力。但学者在对中国的经验研究中发现了“家庭庇护”机制,即女性所在的家庭能够帮助她们抵御劳动力市场的风险,为其提供必要的经济资源、心理满足和身份认同^⑩;婚姻被认为是个体获得主观幸福感的重要来源,对于女性来说更是如此^⑪。由此可见,婚姻关系对于女性劳动者的情感体验具有双面效果,不能一概而论。此外,与女性以家庭为重不同,受“男主外,女主内”中国传统观念的影响,男性更加看重事业上的成功,所以男性获得情感支持的来源是有别于女性的,当他们在工作中得到回报时,更容易体验到心理上的满足和情感上的补偿。因此,我们提出如下推论:

假设3.2:当女性群体的工作性质不属于情感劳动时,处于婚姻关系中的女性比未进入婚姻关系的女性更容易遭受情感耗竭。

假设3.3:当女性群体的工作性质属于情感劳动时,婚姻关系会为女性提供情感庇护,在婚女性比未婚女性的情感耗竭程度更低。

假设3.4:工作场所是男性获得情感支持的重要来源,从事情感劳动的群体中,工作自主性高的男性情感耗竭程度更低。

服务型劳动从业者面临着极大的工作需求和挑战,他们在与顾客互动的过程中需要同时付出体力劳动和脑力劳动。比如,空姐在劳动过程中,既要推餐车、为顾客分发食物(体力劳动),又要随机应变,应对随时可能出现的突发状况(脑力劳动)。^⑫又如,服装店的销售员不仅需要全程陪同顾客寻找、挑选衣

服,还需要调动自己的观察力和想象力来挖掘顾客的优点及特色、揣摩顾客的喜好。^⑬这种高强度的工作需求,往往会使劳动者感到疲惫和力不从心,尤其当需要付出更多的努力来应对外部工作环境或者所掌握的资源无法满足这些需求时,便极易对工作产生负面情绪,感到身心疲惫并出现情感上消极怠工的状态。因此,可以做出如下假设:

假设4:工作需求是情感劳动影响情感体验的重要机制,相比于非情感劳动,情感劳动从业者有更大的可能需要同时付出脑力劳动和体力劳动,从而更容易导致情感耗竭。

除上述情况外,情感劳动中劳动者与顾客频繁地互动使得劳动者更容易产生付出与回报不对等的感觉。一方面,对着顾客发脾气的工作人员会被认为是“不专业的”,因此劳动者即使遇到不公正的对待,仍需要秉承“客户即上帝”的服务宗旨,用积极的情感去化解各种矛盾^⑭,他们与服务对象处于人格不对等的状态,从而会产生不公平感。另一方面,由于工作特质所致,工厂生产线上的工人在不耽误生产任务的前提下,可以自由表达对工作的不满和对同事的不喜,但服务型行业从业者的一举一动都呈现在顾客面前,他们必须表现出高度的工作热情,以免在顾客面前“穿帮”^⑮。而这些付出并不会为他们带来额外的回报,甚至只是获得劳动报酬的基本条件。因此,常常会让劳动者产生工作付出与回报不对等的不公平感,从而增加情感耗竭的程度。基于此,本研究提出如下假设:

假设5:劳动回报感是情感劳动影响情感体验的重要机制,情感劳动从业者更容易产生付出—回报不对等的不公平感,从而增加其情感耗竭的程度。

四、数据与变量

(一)数据

本研究使用中山大学社会科学调查中心发布的2014年“中国劳动力动态调查”(CLDS)全国调查数据中的新增个体层面数据。其中,既包括对2012年调查对象的追访数据,也包括2014年新的补充数据。CLDS的样本覆盖了中国除港澳台、西藏、海南外的29个省、市、自治区,调查对象为样本家庭中年龄15-65岁的全部劳动力。在抽样方法上,采用多阶

段、多层次与劳动力规模成比例的概率抽样方法。在剔除样本缺失值和极值后,最终保留的分析样本共3820人。

(二)变量

本文的因变量是劳动者的情感耗竭。对于情感耗竭的测量,学术界广泛采用沃顿提出的量表来衡量劳动者因工作而产生的感情被透支的状态。^①参照沃顿的量表并结合CLDS2014调查数据的实际情况,本研究对情感耗竭的测量包含了以下三个问题:(1)工作让我身心俱疲;(2)整天工作对我来说确实压力很大;(3)我对这份工作越来越不感兴趣。选项包括“每天”“一周数次”“一月一次”“一年数次或更少”“从不”。对上述选项依次进行从5分到1分的反向赋值,并用主成分因子分析法提取出一个“情感耗竭”公因子。针对三个指标进行因子分析所得到的KMO值为0.655,信度系数为0.767,满足分析要求。最后,通过极差标准化的方法将情感耗竭因子值转化为0-100的“情感耗竭”变量,变量取值越高,表示个体的情感耗竭程度越强。

劳动者的工作是否属于情感劳动是研究的核心自变量。本文对情感劳动这一概念的操作化步骤如下:首先,根据莱德纳对服务型工作的定义:“互动式服务型工作指那些劳动者和服务接受者有直接互动的工作”^②,并结合问卷中“在工作中,您与顾客/服务对象打交道的频繁程度”(选项分别为“经常”“有时”“很少”和“从不”)这一问题,对劳动者是否从事互动式服务型工作进行区分,将那些“从不”和顾客或服务对象打交道的工作界定为非服务型工作,其他界定为服务型工作。随后,在区分了服务型工作和非服务型工作的基础上,再对服务型工作中的情感劳动进行界定。根据莱德纳的观点,互动式服务型工作“通常”都需要某种形式的“情感劳动”^③,并结合霍赫希尔德归纳出的情感劳动三个主要特征:与公众(即顾客)的频繁互动、唤起他人适当的情绪、对情感表达进行管理或控制^④,我们最终将“经常”与顾客打交道的劳动定义为情感劳动,其他为非情感劳动,以非情感劳动为参照。需要说明的是,虽然题干信息仅显示劳动者与顾客打交道的频繁程度,并未直接反映劳动者在劳动过程中是否需要唤起他

人情绪或者对情感表达进行控制或管理,但在以往的研究中,常常将互动式服务型工作的表现与情感劳动等同而论^⑤。因为只要与顾客进行频繁接触,便需要进行高密度的情感投入,相应的情感劳动便不可避免。

本研究的调节变量为劳动者的性别和职业。性别为虚拟变量,以女性为参照;职业为多分类变量。佟新根据服务对象的不同,将服务业划分为专业性服务业、个人服务业和生产性服务业三类。^⑥参考佟新的划分方式,在排除军人和非正式就业人员后,本研究把雇员职业分为三类,分别为管理和专业技术人员、办事人员和商业服务人员、生产领域人员,以管理和专业技术人员为参照。为了更加直观地比较三种职业类型劳动者的社会经济地位,本文还计算了各类职业的国际社会经济指数(International Socio-Economic Index, ISEI)^⑦的均值,用来衡量其职业地位的高低。其中,管理和专业技术人员的ISEI最高(66.33),办事人员和商业服务人员的ISEI次之(40.23),生产领域人员ISEI最低(32.58)。

中介变量为工作需求和劳动回报。前者包括工作对劳动者的体力和脑力需求,测量问题为在工作过程中是否需要“频繁地移动身体位置”和“快速反应的思考和脑力劳动”,回答从“经常”到“从不”,将需要“同时”经常付出体力和脑力劳动编码为1,其他编码为0。劳动回报感的测量问题为“您认为您目前的生活水平和您在工作上的努力比起来是否公平”,选项从1到5分别表示从“完全不公平”到“完全公平”,将认为公平的选项编码为1,其他编码为0。

除上述变量外,本文的主要控制变量还包括:个体方面,年龄、年龄平方、受教育年限、婚姻状况、户籍类型、年工资收入、自评健康、健康对工作的影响;组织方面,单位、月加班时间、是否强制加班、加班对个体身心健康损害、工作自由度、是否参加工会、是否签订劳动合同、是否有工作相关保险。其中,组织层面的变量体现了雇主或资本对劳动者劳动过程的管控,结合本文的核心自变量,意在表明情感劳动是一种涉及“雇主—劳动者—顾客”三方关系的劳动。

五、研究发现

(一)变量描述统计结果

表1为分工作类型对各变量的描述统计,结果显示,从事情感劳动的工作者其情感耗竭程度要高于不事情感劳动的工作者。同时,在情感劳动中,劳动者需要同时付出体力和脑力双重劳动的比例要高于非情感劳动者。相应地,情感劳动从业者在劳动中感受到劳动付出与回报是公平的比例也比非情感劳动者要低。此外,在非情感劳动职业中,生产工人占比最高,其次为办事员和商业服务人员,管理人员和专业技术人员占比最低,而在属于情感劳动的职业中,办事人员和商业服务人员所占比例最高,其次是管理人员和专业技术人员,生产工人占比最低。这一方面说明,服务型工作确实具有一定的产业集中性,即在第三产业就业的劳动者要多于非第三产业,而非服务型工作正好相反;另一方面也说明,并非所有第三产业的从业者都天然从事服务型劳动,也并非所有非第三产业的从业者都不与顾客打交

道。因而,从与顾客打交道的视角而非职业所在的经济部门来对服务型工作进行分析和讨论,是十分必要的。

(二)情感耗竭的职业差异与性别差异

由于因变量情感耗竭的取值范围是1-100的连续变量,因而本文采用最小二乘多元线性回归模型分析互动频率对情感耗竭的影响,并比较不同职业类型和性别的劳动者的情感耗竭程度差异(见表2)。模型1是加入了所有控制变量的全模型,情感劳动的系数显著为正($p < 0.001$),说明在控制了其他变量后,从事情感劳动的工作者比不事情感劳动的工作者情感耗竭程度更高,验证了假设1,即那些经常与顾客打交道的劳动者更容易遭遇情感耗竭。这不仅因为劳动者在与顾客进行互动时需要进行情感整饰,通过“深层表演”和“浅层表演”的方式让顾客获得良好的服务体验,还因为频繁互动本身就是一种消耗。频繁互动,一方面意味着情感展示频率的提升,需要劳动者付出更多的努力来维持与顾客互动中需要呈

表1 情感劳动与非情感劳动者基本情况的描述统计

变量	情感劳动(N=1708)		非情感劳动(N=2112)		差异检验
	均值/百分比	标准差/频数	均值/百分比	标准差/频数	
情感耗竭	38.27	25.23	36.82	24.54	1.45*
年龄	38.23	10.65	39.38	11.02	-1.15***
受教育年限	12.45	3.48	11.09	4.14	1.36***
年收入(对数)	10.31	0.75	10.25	0.72	0.06**
加班时间(小时/月)	7.99	18.46	10.77	24.92	-2.78***
工作自由度	5.66	1.93	5.30	1.85	0.36***
性别(男性=1)	52.87	903	60.65	1281	23.37***
婚姻状况(在婚=1)	79.51	1358	82.01	1730	3.82*
工作保险(有=1)	44.67	763	41.10	868	4.93*
户籍(非农=1)	60.36	1031	49.20	1039	47.44***
单位(有单位=1)	84.31	1440	88.68	1873	15.70***
劳动合同(签订=1)	56.03	957	53.22	1124	3.01*
职业类别					
管理或专业技术人员	26.99	461	16.05	339	400.04***
办事或商业服务人员	52.11	890	31.39	663	
生产工人	20.90	357	52.56	1110	
工作需求(双重=1)	53.22	909	36.03	761	113.38***
劳动回报感(公平=1)	72.89	1245	77.32	1633	9.97*
加班(强制=1)	16.69	285	13.26	280	8.81**
加班损害(有=1)	10.83	185	10.70	226	0.02

注: * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$, **** $p < 0.001$ 。

表2 职业类型、性别与情感耗竭(OLS)

	模型1		模型2		模型3	
	系数	标准误	系数	标准误	系数	标准误
年龄	0.706*	0.281	0.715*	0.281	0.724*	0.281
年龄平方	-0.012***	0.003	-0.012***	0.003	-0.012***	0.003
男性	0.993	0.832	0.998	0.835	2.412*	1.091
本人受教育年限	-0.366**	0.140	-0.354*	0.140	-0.366**	0.140
本人年收入(对数)	-0.610	0.597	-0.579	0.597	-0.604	0.597
婚姻状况(在婚=1)	0.313	1.219	0.292	1.219	0.270	1.219
单位(有单位=1)	-3.190*	1.246	-3.349**	1.248	-3.064*	1.247
非农户口	-0.644	0.978	-0.615	0.978	-0.684	0.978
工作自由度	-0.780***	0.208	-0.770***	0.208	-0.763***	0.208
签订书面合同(签订=1)	1.655	0.915	1.689	0.915	1.638	0.915
加入工会	-0.947	0.997	-1.059	0.998	-0.951	0.996
工作相关保险(有=1)	-1.419	0.958	-1.399	0.958	-1.422	0.958
自评健康(健康=1)	-14.09***	2.055	-13.97***	2.054	-14.03***	2.054
月加班时间(小时)	0.035	0.019	0.084	0.019	0.085	0.019
强制加班(是=1)	3.048*	1.219	3.084*	1.218	3.015*	1.218
加班对健康损害(有=1)	13.88***	1.421	13.88***	1.400	13.84***	1.420
职业类型						
办事人员和商业服务人员	-1.987	1.077	0.756	1.616	-2.042	1.077
生产人员	2.634*	1.243	5.108**	1.620	2.699*	1.243
情感劳动(是=1)	3.128***	0.826	6.789***	1.698	4.942***	1.223
职业类型*劳动类型						
办事人员和商业服务人员*情感劳动			-4.725*	2.093		
生产人员*情感劳动			-4.885*	2.247		
男性*情感劳动					-3.149*	1.568
常数项	55.94***	7.745	53.17***	7.828	54.44***	7.778
调整R ²	0.093		0.0914		0.093	
F	21.50***		19.76***		20.64***	
样本量	3820		3820		3820	

注:* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

现的情感,另一方面也意味着劳动者有更大的可能面对顾客多样化的情绪需求、接触到多样化的工作任务,这也让劳动者在其服务过程中面临着情感表达多样性的挑战。当他们需要在工作中交替使用不同的情感调节策略时,劳动者也更容易有负面的情绪体验。

模型2在模型1的基础上加入了职业与情感劳动的交互项,在控制了其他变量后,生产人员的主效应系数显著为正($p < 0.01$),生产人员与情感劳动的交互项系数显著为负($p < 0.05$),说明情感耗竭会因

从事职业的不同存在差异,同样从事情感劳动时,生产性服务业劳动者比专业性服务业劳动者的情感耗竭高0.253(5.108-4.855)个单位。结合三类职业群体的平均职业地位得分,可以得出结论,职业地位较低的群体,在与顾客频繁互动中会经历更高的情绪消耗,假设2得到验证。模型3在模型1的基础上加入了性别与互动频率的交互项,在其他条件不变的情况下,该模型中性别变量的主效应显著为正($p < 0.05$),说明在非情感劳动中,男性比女性的情感耗竭程度要高。情感劳动的主效应显著为正($p < 0.001$),

说明女性群体中情感劳动工作者的情感耗竭得分要比非情感劳动工作者高。交互项的回归系数显著为负($p < 0.01$),表明同样从事情感劳动,男性的情感耗竭程度比女性低0.737(2.412-3.149)个单位,说明因情感劳动而导致的情感耗竭具有性别差异,相比于男性,女性在情感劳动中更容易遭受情感损耗,假设3.1得到验证。

表3分别检验了婚姻关系和工作支持对不同性别情感耗竭的调节作用。模型1显示,在控制了其他变量后,婚姻状况对男性的情感耗竭没有显著影响;模型4显示,工作自由度对女性群体情感耗竭的作用并不显著。然而,当性别对换后,以上情况则出现了不同的结果。模型2显示,在女性群体中,婚姻状况的主效应显著为正,说明对于不从事情感劳动的女性,处于婚姻关系的群体比没有进入婚姻关系的群体情感耗竭程度要高,假设3.2得到验证。但是对于从事情感劳动的女性,处于婚姻关系的群体要比没有进入婚姻关系的群体情感耗竭程度低2.17(5.233-7.403)个单位,验证了假设3.3。同时,对于那些没有进入婚姻的女性,情感劳动工作者比非情感劳动工作者的情感耗竭高10.194个单位;而对于那些进入婚姻的女性群体,情感劳动工作者与非情感劳动工作者间情感耗竭程度的差距缩小,前者比后者只高了2.791(10.194-7.403)个单位。以上结果,体现出婚姻关系影响的两面性:一方面,女性通常是家庭中情感支持的主要提供者,这就导致进入到婚姻关系中的女性,在除了应

对工作中的压力外还要应对家庭成员的情感索取,所以情感耗竭程度更高;另一方面,婚姻关系能够为女性提供情感庇护,当女性在外从事情感劳动,经常面对顾客的情感索取时,家庭可以成为她们的避风港,使她们能够从伴侣身上及时获得精神支持和情感慰藉,来弥补其在工作中遭遇的情感损耗。

与女性不同的是,男性的情感支持主要来自工作情境。模型3显示,工作自由度和情感劳动交互项的系数显著为负($p < 0.1$),说明对于男性来说,当工作自由度得分最低时,情感劳动工作者比非情感劳动工作者的情感耗竭程度要高7.573个单位。而当工作自由度每上升一个单位,两个群体间情感耗竭程度的差距便会缩小1.002个单位,即对工作掌控程度的提升有助于降低需经常与顾客打交道的男性劳动者的情感耗竭,假设3.4得到验证。

(三)工作需求和劳动回报的中介机制检验

本文对工作需求和劳动回报感中介作用的检验沿用巴伦和肯尼的方法。^④首先,验证自变量互动频率对因变量情感耗竭的显著影响(前文已证)。其次,将互动频率分别与工作需求和劳动回报进行回归。再次,检验两个中介变量对情感耗竭的影响。最后,将互动频率和两个中介变量同时放入模型,并将该模型中互动频率的系数及显著水平与前两个模型中互动频率的系数及显著水平进行比较,若影响依旧显著但有所减弱,则为部分中介;若影响不再显著。则是完全中介。

表3 分样本性别机制检验

	婚姻关系		工作支持	
	模型1 男性	模型2 女性	模型3 男性	模型4 女性
婚姻状况(在婚=1)	-0.222(2.033)	5.223*(2.403)	-0.421(1.685)	1.104(1.783)
工作自由度	-0.343(0.277)	-1.358*** (0.315)	0.099(0.367)	-1.286** (0.445)
情感劳动(是=1)	2.394(2.433)	10.194*** (2.622)	7.573* (3.229)	4.924(3.649)
情感劳动*婚姻状况	-0.494(2.676)	-7.403* (2.911)		
情感劳动*自由度			-1.002* (0.545)	-0.099(0.620)
控制变量	已控制	已控制	已控制	已控制
常数项	59.36*** (10.54)	48.884*** (12.037)	57.45*** (10.51)	50.41*** (12.18)
调整R ²	0.1130	0.086	0.101	0.083
F	13.72***	9.134***	13.92***	8.760***
样本量	2184	1636	2184	1636

注: * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$, **** $p < 0.001$, 括号中的数字为标准误。

表4基于Logit模型呈现了与顾客互动频率对工作需求和劳动回报的影响。模型1中,情感劳动的系数在0.001的水平上统计显著,说明相比于不经常与顾客打交道的工作,情感劳动对工作有双重需求的发生比会增加约95.81%($e^{0.672}-1$),即情感劳动中更可能出现对体力和脑力劳动的双重需求。在劳动回报方面,情感劳动的系数同样统计显著,表现为情感劳动从业者感受获得对等工作回报的发生概率比非情感劳动从业者低30.79%($1-e^{-0.368}$),即情感劳动从业者更容易觉得自己的付出与工作中的回报是不对等的。

表5分别呈现了情感劳动对情感耗竭的直接效应以及两种工作状况对情感耗竭的中介作用。模型1是包含所有控制变量的基准模型,模型2和模型3是依次放入两个中介变量后的模型。模型2中,工作需求的系数在0.001的水平上显著为正,表明同时需要体力和脑力劳动的工作比没有双重需求的工作情感耗竭程度高4.356个单位,同时情感劳动的系数由

3.128下降至2.441,显著水平从0.001减弱至0.01。模型3中,劳动回报对情感耗竭也有显著作用,具体体现为认为工作努力与得到的回报是公平的劳动者比感觉不公平的劳动者,情感耗竭程度下降约10个单位,情感劳动的系数由3.128下降至2.486,在0.01的水平上统计显著。模型4在同时纳入了两个变量后,情感劳动变量的系数进一步下降至1.893,显著性也下降至0.05的水平,而工作需求和公平感的影响依旧在0.001的水平上统计显著,说明情感劳动对情感耗竭的影响有一部分是通过工作需求和公平感为中介机制实现的,即存在部分中介效应。

最后,为了更加直观地反映劳动需求和劳动回报在情感劳动影响情感耗竭过程中所起到的中介效应,本研究采用KHB方法^⑤对两个变量的相对贡献进行了效应分解(见表6)。结果显示,工作需求解释了情感劳动对情感耗竭效应的21.96%,劳动回报解释了20.52%。当同时加入了两个中介变量后,这些变

表4 情感劳动对工作需求和回报感的影响(Logit)

	模型1	模型2
	工作需求	劳动回报感
情感劳动(是=1)	0.672*** (0.072)	-0.368*** (0.084)
控制变量	已控制	已控制
截距	-2.173** (0.691)	-1.022 (0.773)
伪R ²	0.053	0.043
-2Log likelihood	4956.28	4083.06
样本量	3820	3820

注:*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001, 括号中的数字为标准误。

表5 工作需求和劳动回报对情感耗竭的中介机制(OLS)

	模型1	模型2	模型3	模型4
情感劳动(是=1)	3.128*** (0.826)	2.441** (0.832)	2.486** (0.815)	1.893* (0.821)
工作需求(双重需求=1)		4.356*** (0.798)		3.863*** (0.788)
劳动回报感(公平=1)			-9.935*** (0.898)	-9.680*** (0.896)
控制变量	已控制	已控制	已控制	已控制
截距	55.94*** (7.745)	55.84*** (7.716)	59.31*** (7.630)	59.14*** (7.607)
调整R ²	0.093	0.099	0.121	0.126
F	21.50***	22.07***	27.20***	27.21***
样本量	3820	3820	3820	3820

注:*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001, 括号中的数字为标准误。

表6 工作状况对情感耗竭中介效应的KHB检验

	总效应	直接效应	间接效应	单独贡献率	共同贡献率
工作需求	3.128*** (0.823)	2.441** (0.832)	0.687*** (0.146)	21.96%	19.48%
工作回报	3.128*** (0.813)	2.486** (0.815)	0.642*** (0.156)	20.52%	19.99%
总模型	3.128*** (0.810)	1.893* (0.821)	1.235*** (0.208)	—	39.47%

注:*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001, 括号中的数字为标准误。

量总共解释了总效应的39.47%。其中,工作需求的中介效应占总中介效应的19.48%,劳动回报的中介效应占总中介效应的19.99%。结合前文的分析,可以得出:从事情感劳动更容易对劳动者产生体力和脑力劳动的双重需求,从而增加了劳动者的情感耗竭的程度,假设4得到验证;情感劳动从业者更可能对自身工作产生付出与回报不对等的公平感,从而增加了情感耗竭的程度,假设5得到验证。

六、结论与讨论

本文通过对中国劳动力动态调查2014年数据的分析,从劳动者与顾客互动的视角出发,着重探讨了服务型工作中情感劳动和情感耗竭之间的关系,呈现了情感耗竭在不同职业和性别之间的差异,以及情感劳动对情感耗竭产生影响的机制。主要研究发现如下:首先,在控制了其他变量后,情感劳动会对劳动者的工作情绪带来负面影响,不利于劳动者良好工作体验的获得。其次,在比较不同职业群体情感耗竭的程度后发现,同样从事情感劳动时,管理和技术类劳动者的情感耗竭程度要低于生产领域人员。同时,劳动者的情感耗竭程度也存在性别分化,在需要付出情感劳动的岗位上,女性的情感耗竭程度超过男性。此外,情感劳动中男女两性的工作体验受到不同因素的调节,女性会从婚姻关系中获取情感庇护,而对工作的掌控程度则是男性获取情感支持的重要来源。最后,工作需求和劳动回报感是情感劳动影响劳动者情感耗竭的主要途径,两种机制共解释了情感劳动从业者情感耗竭总效应的约39%。

本研究的贡献首先在于,对服务型工作的界定未沿用以往以职业和产业为参照的划分标准,而是以劳动者具体的工作内容来对其是否从事服务型工作进行判断。这种界定方式,不仅将劳动者与顾客的互动放置在核心位置,把握了服务型工作的本质所在,也清晰地呈现出,服务型工作已经跨越了产业的界限,出现在原本以工厂体制为主的第二产业中。因此,在各个产业彼此高度融合,不再如以往泾渭分明的背景下,将服务型工作和情感劳动放置在社会向服务经济转型的背景下加以考察,不仅适应了现代社会发展的总体趋势,还能够将情感劳动理论由传统的第三产业延伸到生产型服务工作,拓展

了情感劳动理论的解释范畴。同时,这种划分方式可为今后对不同职业群体间情感耗竭程度的比较提供可能。情感劳动从业者内部并非一个高度同质的整体,对于那些职业社会地位低又需要经常面对客户的群体,除了通过专业培训为他们与顾客互动赋能外,还需要高度关注劳动者的心理健康,及时弥补其在工作中经历的情感亏欠。并且,男女两性获得情感补偿的机制也有所区别。当从事情感劳动的女性群体进入婚姻关系后,不仅没有出现霍赫希尔德预言的“第三轮班”的困境,婚姻反而成为其避风港和汲取情感补偿的重要来源;而对于男性来说,来自工作中的支持和对工作拥有更高的控制感是其缓解情感压力的重要途径。这种差异也体现出中国“男性以事业为重,女性以家庭为重”的社会特征。

与顾客打交道,是服务型工作从业者的常态。因而,由情感劳动带来的情绪耗竭似乎不可避免。那么,怎样才能使劳动者在为顾客正常提供服务的同时尽可能地减少其不良的工作体验?从劳动者所处的工作环境来看,当无法对与顾客的互动频率进行直接把控时,通过对劳动空间的分割来对互动频率进行间接调节便成为应对问题的关键。以往的研究不乏劳动者通过转换自身所在的劳动空间来控制与顾客互动时间的例子,如酒楼里的前台小妹会将更衣间当作临时避风港来进行休息和自我调整^⑧;而服装店里的售货员会在仓库区卸下伪装、展示真实自我^⑨。由此可见,在工作场所中设立区别于“前台”的“幕后”空间,可以让劳动者虽置身于劳动环境之中,也能暂时避免与顾客的直接接触,这样劳动者就无须时刻暴露在顾客的审视之下,也不用保持持续的高度紧张和密集的情感投入。同时,并非所有面向公众的情绪管理都以经济利益为目的,除了被商业化的物质交换之外,还存在着未被商业化的社会交换,如同侪情谊和社会性支持等。如果说前者是为了追逐利益和满足职业要求,那么后者则能够满足个人的安全和自我需要。^⑩这种基于互惠和安全性的情绪管理,会为劳动者带来一定程度的心理补偿。因此,劳动者在进行情感劳动时应发掘多重自我,在利益导向的情感管理之外开发那些未被商业化的空间,尽量避免因情感被过度商业化而沦为情绪的俘虏。

注释:

① Hirschhorn, Larry, "The Post-Industrial Economy: Labor, Skills and the New Mode of Production", *Service Industries Journal*, vol.8, no.1(1988), pp.19-38.

② Leidner, Robin, "Rethinking Questions of Control: Lessons from McDonald's", in *Working in the Service Society*, edited by Cameron Lynne MacDonald and Carmen Sirianni, Philadelphia: Temple University Press, 1996, pp.29-49.

③ Hochschild, Arlie Rusell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press, 1983, p.7.

④ Grandey, Alicia A., "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol.5, no.1(2000), pp.95-110.

⑤ Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, vol.52, no.1(2001), pp.397-422.

⑥ Ashkanasy, N. M. & Humphrey, R. H., "Current Emotion Research in Organizational Behavior", *Emotion Review*, vol.3, no.2(2011), pp.214-224.

⑦ Lewin, Jeffrey E. & Jeffrey K. Sager, "A Process Model of Burnout among Salespeople: Some New Thoughts", *Journal of Business Research*, vol.60, no.12(2007), pp.1216-1224.

⑧ Grandey, Alicia A., "When the Show Must Go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, vol.46, no.1(2003), pp.86-96.

⑨ Fuller, Linda & Vicki Smith, "Consumers' Reports: Management by Customers in a Changing Economy", *Work Employment & Society*, vol.5, no.1(1991), pp.1-16.

⑩ Leidner, Robin, *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*, Berkeley: University of California Press, 1993, pp.73-74.

⑪ Lopez, Steven H., "The Politics of Service Production: Route Sales Work in the Potato-Chip Industry", in *Working in the Service Society*, edited by Cameron Lynne Macdonald and Carmen Sirianni, Philadelphia: Temple University Press, 1996, pp.50-73.

⑫ Hochschild, Arlie Rusell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*.

⑬ 李晓菁、刘爱玉:《资本控制与个体自主——对国内空姐情感劳动的实证研究》,《妇女研究论丛》2017年第5期。

⑭ 梅笑:《情感劳动中的积极体验:深层表演、象征性秩序与劳动自主性》,《社会》2000年第2期。

⑮ 参见陈义媛《养老机构护工的劳动控制与隐性抗争——基于北京市养老机构的考察》(《青年研究》2013年第5期),帅满《双重控制与多元反应:茶艺师劳动过程研究》(《中国青年研究》2018年第11期)。

⑯ 吴清军、李贞:《分享经济下的劳动控制与工作自主性——关于网约车司机工作的混合研究》,《社会学研究》2018

年第4期。

⑰ 庄家焱:《资本监管与工人劳动自主性——以快递工人劳动过程为例》,《社会发展研究》2019年第2期。

⑱ 陈龙:《“数字控制”下的劳动秩序——外卖骑手的劳动控制研究》,《社会学研究》2000年第6期。

⑲ 苏熠慧:《育婴家政工情感劳动的性别化机制分析——以上海CX家政公司为例》,《妇女研究论丛》2016年第5期。

⑳ Wharton, Amy S., "The Affective Consequences of Service Work", *Work and Occupation*, vol.20, no.2(1993), pp.205-232.

㉑ Zapf, Dieter & Melanie Holz, "On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol.15, no.1(2006), pp.1-28.

㉒ Ashforth, Bake E. & Humphrey, R. H., "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, vol.18, no.1(1993), pp.88-115.

㉓ Côté, Stephane, "A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain", *Academy of Management Review*, vol.30, no.3(2005), pp.509-530.

㉔ Tsai, Wei-Chi, "Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions", *Journal of Management*, vol.27, no.4(2001), pp.497-512.

㉕ Hochschild, Arlie Rusell, "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", *American Journal of Sociology*, vol.85, no.3(1979), pp.551-575.

㉖ Grandey, Alicia A., "Emotion regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor".

㉗ Rafaeli, Anat, "When Cashiers Meet Customers: An Analysis of the Role of Supermarket Cashiers", *Academy of Management Journal*, vol.32, no.2(1989), pp.245-273.

㉘ Wharton, Amy S., "The Sociology of Emotional Labor", *Annual Review of Sociology*, vol.35, no.1(2009), pp.147-165.

㉙ 孙希有:《服务型社会的来临》,北京:社会科学文献出版社,2010年,第5-6页。

㉚ Grönroos, Christian, "Service Management: A Management Focus for Service Competition", *International Journal of Service Industry Management*, vol.1, no.1(1990), pp.6-14.

㉛ Hochschild, Arlie Rusell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, p.36.

㉜ Morris, J. Andrew & Daniel C. Fledman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, vol.21, no.4(1996), pp.968-1010.

㉝ Ryan, Richard M. & Edward L. Deci, "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-being", *American Psychologist*, vol.55, no.1(2000), pp.68-78.

㉞ Morris, J. Andrew & Daniel C. Fledman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor".

㉟ Orzechowicz, David, "Privileged Emotion Managers: The Case of Actors." *Social Psychology Quarterly*, vol.71, no.2(2008),

pp.143-156.

⑳ Kemper, Theodore D., "Toward a Sociology of Emotions: Some Problems and Solutions", *American Sociological Review*, vol.13, no.1(1978), pp.30-41.

㉑ Hochschild, Arlie Rusell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, p.163.

㉒ 施芸卿:《制造熟客:劳动过程中的情感经营——以女性美容师群体为例》,《学术研究》2016年第7期。

㉓ Erickson, Rebecca J., "Reconceptualizing Family Work: The Effect of Emotion Work on Perceptions of Marital Quality", *Journal of Marriage and the Family*, vol.55, no.4(1993), pp.888-900.

㉔ Hochschild, Arlie Rusell, *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*, New York: Metropolitan Books, 1997, p.215.

㉕ 吴愈晓等:《家庭庇护、体制庇护与工作家庭冲突——中国城镇女性的就业状态与主观幸福感》,《社会学研究》2015年第3期。

㉖ 邢占军、金瑜:《城市居民婚姻状况与主观幸福感关系的初步研究》,《心理科学》2003年第6期。

㉗ Hochschild, Arlie Rusell, "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure".

㉘ 苏熠慧、杜金瑾:《青年销售员与空间化的情感劳动——以S市I品牌W门店为案例》,《青年研究》2020年第1期。

㉙ 叶文振、免倩:《劳动空间、青年女性与情感的生产和消费》,《中国青年研究》2019年第2期。

㉚ MacDonald, Cameron Lynne & Carmen Sirianni, "The Service Society and the Changing Experience of Work", in *Working in the Service Society*, edited by Cameron Lynne MacDonald and Carmen Sirianni, Philadelphia: Temple University Press, 1996, pp.1-26.

㉛ Wharton, Amy S., "The Affective Consequences of Service Work".

㉜ Leidner, Robin, "Rethink Questions of Control: Lessons from McDonald's".

㉝ Leidner, Robin, "Emotional Labor in Service Work".

㉞ Hochschild, Arlie Rusell, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, p.163.

㉟ Bulan, Heather F., Rebecca J. Erickson & Amy S. Wharton, "Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being", *Social Problems*, vol.44, no.2(1997), pp.701-723.

㊱ 佟新:《我国服务业的工作和劳动关系——以星级酒店业的工作和劳动关系为例的研究》,《江苏社会科学》2013年第2期。

㊲ Ganzeboom, Harry B. G., Paul M. De Graaf & Donald J. Treiman, "A Standard International Socio-Economic Index of Occupational Status", *Social Science Research*, vol.21, no.1 (1992), pp.1-56.

㊳ Baron, Reuben M. & David A. Kenny, "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, vol.51, no.6(1986), pp.1173-1182.

㊴ Karlson, Kristian Bernt, Anders Holm & Richard Bren, "Comparing Regression Coefficients between Same-Sample Nested Models Using Logit and Probit: A New Method", *Sociological Methodology*, vol.42, no.1(2012), pp.268-313.

㊵ 何明洁:《劳动与姐妹分化——“和记”生产政体个案研究》,《社会学研究》2009年第2期。

㊶ 苏熠慧、杜金瑾:《青年销售员与空间化的情感劳动——以S市I品牌W门店为案例》。

㊷ Bolton, Sharon C. & Carol Boyd, "Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart", *Work Employment and Society*, vol.17, no.2(2003), pp.289-308.

Service Work and Emotional Exhaustion: From a Perspective of Emotional Labor

Li Lulu Jia Wuyang

Abstract: Based on the development of service society, this paper draws upon the theory of emotional labor and studies the emotional experience of those involved in service work in China. This paper tries to go beyond the limitation of previous study which confine service work in selected vocational types and measures the service work with the 'interaction frequency between employees and customers.' The results show that the emotional exhaustion caused by frequent interaction with customers is significantly different among various occupational groups and gender groups, the emotional exhaustion of productive service workers is higher than that of professional service workers, and the emotional exhaustion of women are higher than that of men. In addition, the emotional exhaustion of men and women is affected by different factors. Marriage provides emotional shelter for women, while men could get emotional compensation from the working environment. According to the result of KHB decomposition, the dual demands on physical and mental work as well as the sense of unfairness towards contributions against rewards are the important mediating mechanisms that lead to emotional exhaustion.

Key words: service work; emotional labor; occupational status; gender difference