

綻放

— Let's Explore —

呼叫中心的情绪劳动管理

分享：梁永存

内容提要

- 情绪劳动的现实呈现
- 情绪劳动的缓解措施

情绪劳动的概念

- 情绪劳动是个体为了某一目的，通过努力改变自己情绪的行为。

——Hochschild(1983)

表层扮演

深层扮演



—Let's Explore—



情绪劳动在人口统计学变量上的差异

变量	是否存在差异
性别	女性和男性在深层扮演方面存在显著性差别，且女性高于男性；表层扮演在性别上不存在显著性差异。
年龄	三种情绪劳动方式在不同年龄段的员工身上没有表现出显著性差异
婚姻	未婚与已婚的服务性行业员工身上不存在显著差异
学历	在学历上的表现不存在显著性差异。LSD事后多重比较发现，初中及其以下学历组在深层扮演上显著地低于高中或中专组。
工作年限	1年以下的员工的表层扮演显著地多于4--7年的员工；4--7年的员工的深层扮演显著地多于1年以下及1—3年的员工

情绪劳动的结果

表 3-20 情绪劳动与工作倦怠、工作满意度、离职意向之间的相关矩阵

因素	表层 扮演	深层 扮演	真实情 绪表现	情绪 耗竭	去个 性化	成就 感降低	工作 满意度	离职 意向
表层扮演	1							
深层扮演	-0.191**	1						
真实情绪表现	-0.297**	0.488**	1					
情绪耗竭	0.294**	-0.199**	-0.208**	1				
去个性化	0.236**	-0.295**	-0.155**	0.471**	1			
成就感降低	0.286**	-0.458**	-0.299**	0.308**	0.405**	1		
工作满意度	-0.289**	0.384**	0.322**	-0.511**	-0.391**	-0.524**	1	
离职意向	0.211**	-0.215**	-0.247**	0.395**	0.227**	0.334**	-0.665**	1

注: **p<0.01



Explore

綻放

表层扮演的结果



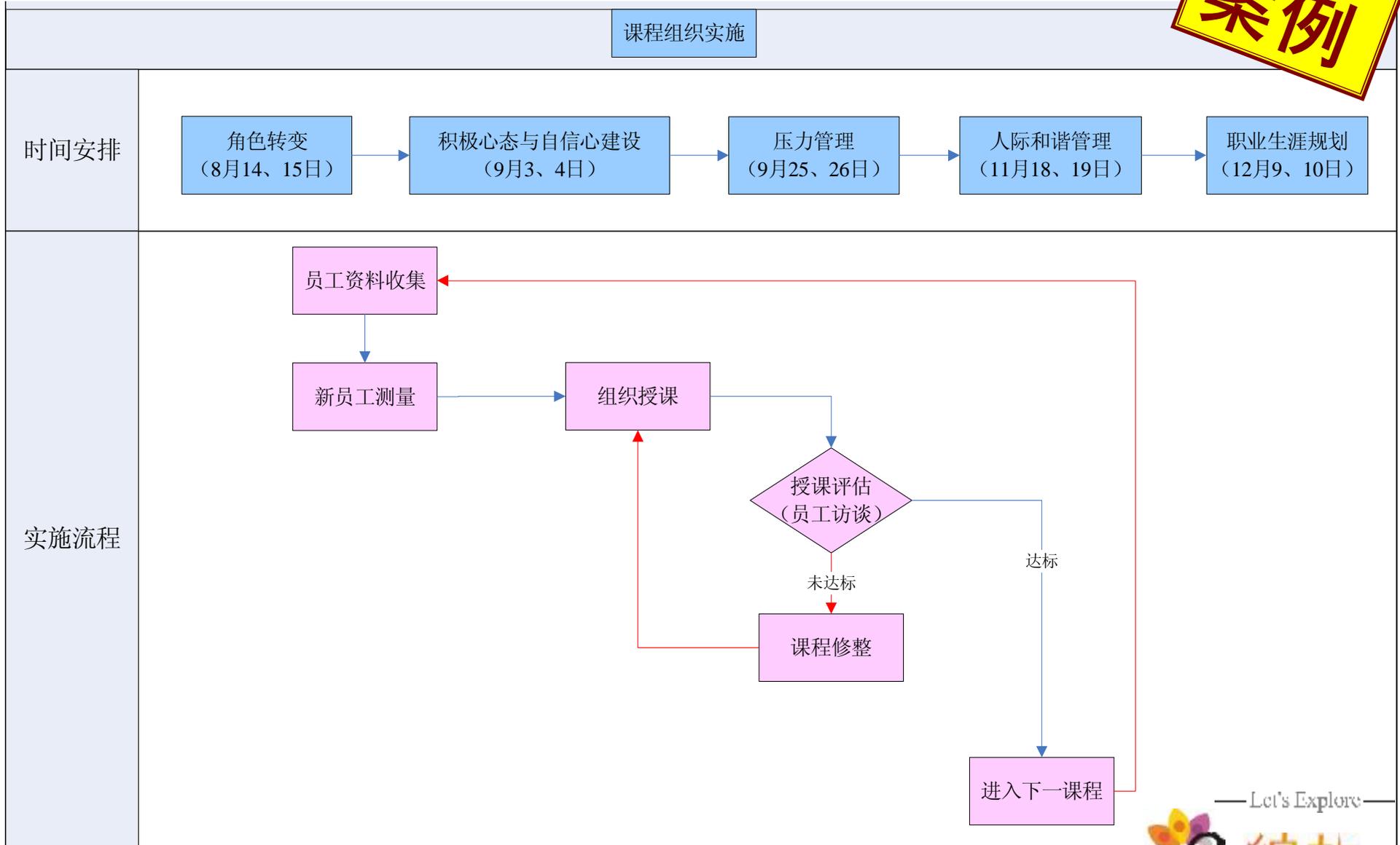
缓解措施之激励潜能

$$\text{MPS} = \left(\frac{\text{技能多样性} + \text{任务完整性} + \text{任务重要性}}{3} \right) \times \text{自主性} \times \text{反馈}$$

——哈克曼和奥尔德姆“工作诊断性调查”

缓解措施之完善培训体系

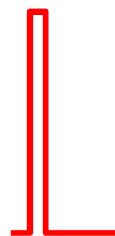
案例



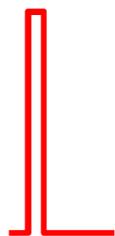
缓解措施之情感卷入



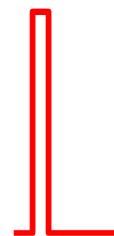
表层扮演



有意义



安全感

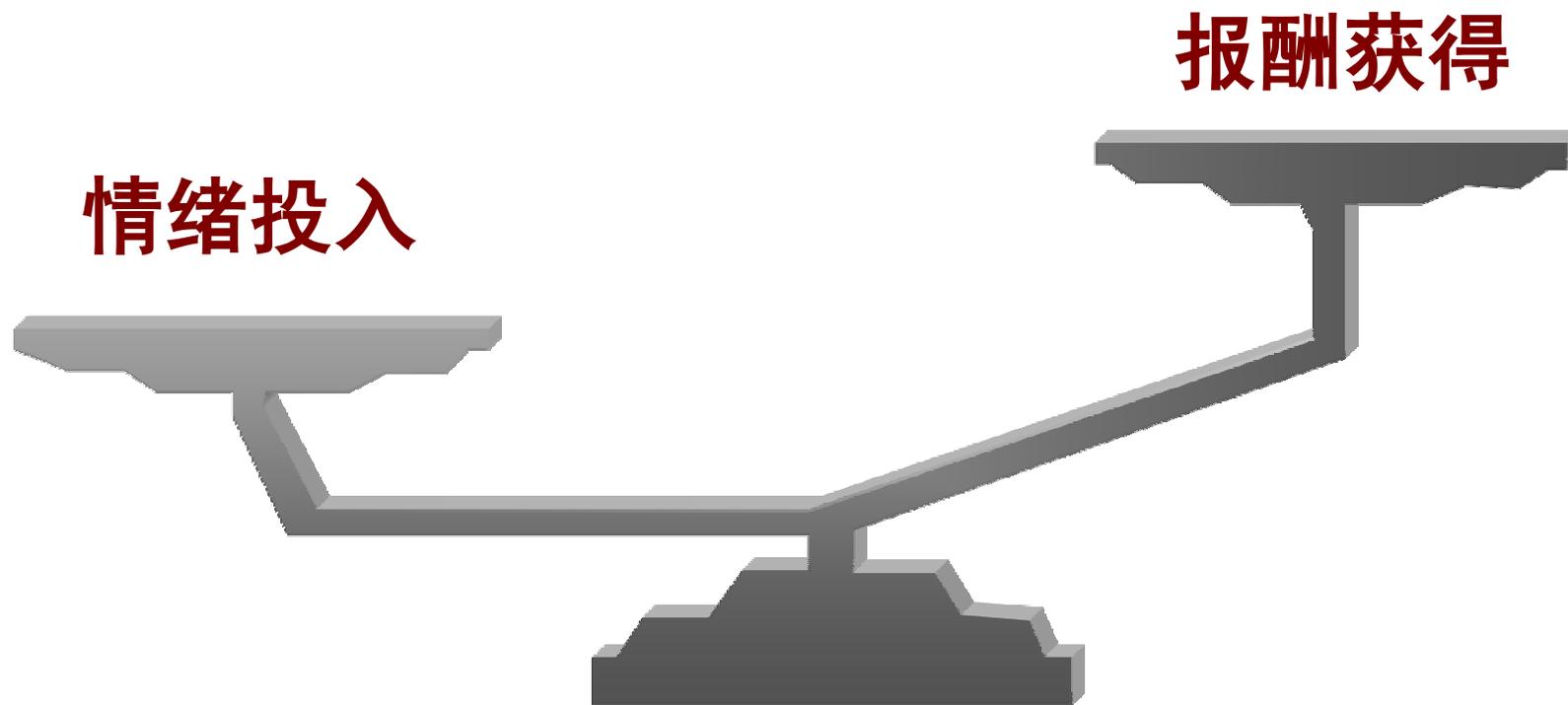


可获得性



深层扮演

缓解措施之考核设计



缓解措施之心理管理



— Let's Explore —



Thank You !