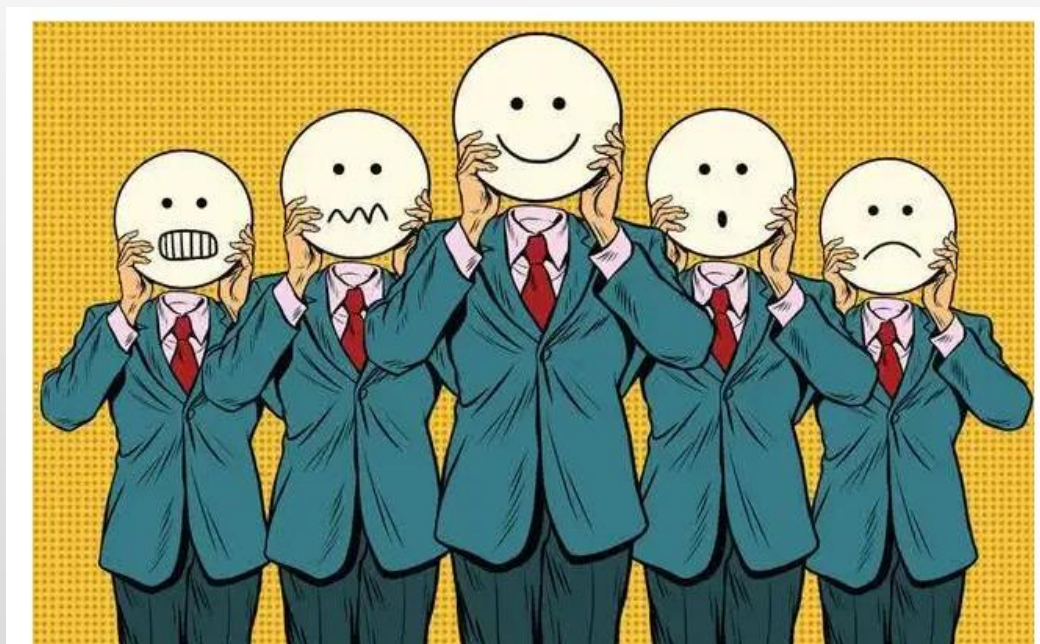


《秘书情绪管理》 第六节

秘书的工作情绪劳动



脑力
劳动

体力
劳动

情绪
劳动

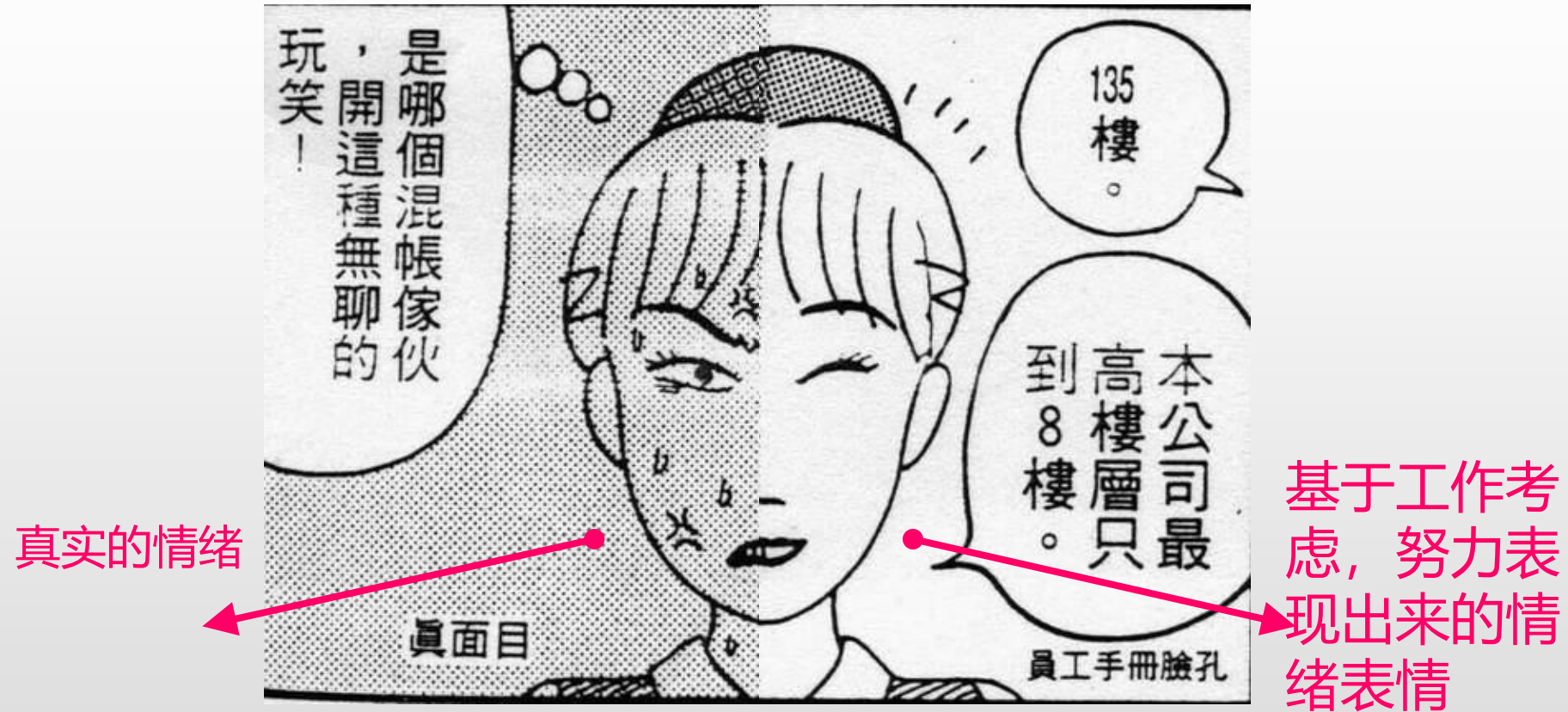


情绪劳动漫画

蜡笔小新-电梯小姐姐



再看一次电梯小姐的表情



这便是「情绪劳动」
(emotional labor)

何谓情绪劳动

- 情绪劳动的概念最早由霍奇德于1983年提出，她认为，情绪劳动多存在于情感密集型行业（如护士、教师、服务员等），是指劳动者为了获得一定的报酬而对自己的情绪进行控制，以营造出公众可以观察并接收的面部和身体上的动作表现。

情绪劳动是为了获得报酬，其目的性很明确

情绪劳动通过面部表情和身体行为及语音来表现

情绪劳动强调的是控制自然情绪，使其适合特殊岗位和工作环境的要求。

不同行业需要的情绪劳动不同



幼儿园老师



医生



警察

思考： 文秘工作者需要什么样的情绪劳动？



情绪劳动的三个层次

表层扮演

深层扮演

自然表达

新手

越是新手
付出的情绪
劳动越多

专家

心理学的解释：真我vs假我

真我和假我之间越分裂，情绪劳动越多，人越容易累



案例：失恋的秘书小陈为何要辞职？



案例：电视剧《欢乐颂》里的邱莹莹



课堂测验：

情绪劳动量表中文版 (ELS)

- 该问卷由 Diefendorff ^[9] (2005) 编制，用于评估情绪劳动的表现策略，包含三个方面：
- 表面扮演，有 7 个项目 (1 、 3、 5、 6、 8、 10、 14) 构成；
- 深层扮演，有个项目 (4、 7、 9、 11) 构成；
- 自然表现，有 3 个项目 (2、 12、 13) 构成。
- 采纳 1-5 分记分法，得分越高，表示被检查者在工作中采纳该种表现的频次越高。