

Abstract of thesis entitled:

Does support ease the pain of emotional labor in service industry? The moderating role of perceived supervisor's emotional labor

Submitted by ZHANG HUAN

for the degree of Master of Philosophy in Industrial-Organizational Psychology

at The Chinese University of Hong Kong in June 2015

Abstract

The effects of supervisory support on buffering the negative impact of emotional labor on employees have been gaining considerable attention. However, influences of supervisor's behaviors should rely on the perceptions of subordinates. This study investigates how perceived supervisor's emotional labor interacts with supervisory support to moderate the relationship between employee's emotional labor and well-being. Online survey results from 237 employees in a wide variety of customer service professions indicated that perceived supervisor's emotional labor moderated the buffering effects of supervisory support on subordinate's emotional labor-wellbeing links. Specifically, given high perceived supervisor's surface acting, supervisor was regarded as fake and pseudo, hence the moderating effect of their high support on positive impact of employees' deep acting is attenuated, resulting in higher burnout and lower engagement; whereas, as associated with authenticity, given high perceived supervisor's deep acting and low perceived supervisor's surface acting, the moderating effects of high supervisory support were enhanced, leading to lower

burnout and higher engagement. This study extends the existing findings by examining effects of perceived supervisor's emotional labor on service industry employees to cope with emotional labor. Our findings also provide insight to organizations about the importance of developing leaders' emotional regulation skills to better support their subordinates.

摘要

近來，主管支持感（supervisory support）在緩解員工情緒勞動（emotional labor）的負面後果中的作用受到越來越多的重視。但是主管行為的影響取決於員工的感知。本研究考察了員工對主管情緒勞動的感知（perceived supervisor's emotional labor）和主管支持感，在調節員工自身情緒勞動和身心健康關係（well-being）關係中的交互作用。237 名來自不同服務性行業員工的網上問卷結果表明，對主管情緒勞動的感知會調節主管支持感對員工情緒勞動和身心健康關係的緩解作用。具體來說，當員工感知主管的表層演出（surface acting）水平高時，主管會被認定為虛假和偽善的，因此高水平主管支持感對員工深層演出（deep acting）積極作用的調節會減弱，導致員工報告出更高的情緒耗竭（burnout）和更低的投入度（engagement）；然而，由於高水平的深層演出和低水平的表層演出標示著真誠，因此當員工感知到主管的深層演出較高或者表層演出水平較低時，高水平的主管支持感的調節作用會得到增強，從而導致更低的情緒耗竭和更高的員工投入度。本文在現有的情緒勞動文獻基礎上進一步推進，考察了員工感知到的主管情緒勞動，對服務行業職員應對情緒勞動的作用。本文的結果亦為機構組織對於提升領導者的情緒調節能力來更好支持其下屬提供了應用層面上的意義。

Self-translated Psychological Tests

Surface Acting Scale (Kruml & Geddes, 2000; Grandey, 2003)

为适当地应对顾客，我会“扮演”出合适的行为
与顾客接触时，我会假装出一个好的心情
与顾客接触时，我会装成是在进行“表演”一样
我只是装出我在工作上应该表现的情绪
我会戴上“面具”来表现出工作上所需要的情绪
我会向客户表现出和我内心感受不一致的情绪
接待顾客时，我会假装出我所表现的情绪

Deep Acting Scale (Kruml & Geddes, 2000; Grandey, 2003)

我尝试去亲身体验自己应对顾客表现的情绪
我尽力去真正感受我需要对他人展现出的情绪
我非常努力地去体会我需要对顾客表现的情绪
我努力在自己的内心培养出我要对顾客表现的感情

Maslach Burnout Inventory (Maslach & Johnson, 1981)

我的工作令我感到耗尽情绪
一天的工作后，我感到筋疲力尽
早上起床又必须要面对新一天的工作，令我感到浑身乏力
工作上经常与人接触对我来说真的是一种压力
我的工作使我感到疲倦不堪
我的工作使我感到沮丧
我感觉我工作得太辛苦
在工作上要与人直接接触，给我太多压力
我感觉我已经达到自己的极限了
我能轻易地了解顾客对事物的感受
我高效地处理顾客的问题
我感觉透过我的工作，我能为其他人的生活带来正面的影响
我感到精神饱满
我能轻易地为顾客营造一个轻松的氛围
与客户密切工作后，我感到很兴奋
在这份工作中，我完成了很多有意义的事
在我的工作中，我能冷静地处理情绪问题
我将某些顾客当做是没有生命的对象一般来对待
自从接受这份工作后，我就变得对人更冷淡了
我担心这份工作会使我情感上更加强硬
我不真正关心某些顾客发生了什么事情
我觉得顾客会因为他们自己的一些问题而指责我

Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003).

在我的工作中，我感到精力充沛

我发现自己做的工作富有意义和作用
我工作的时候时间过得很快
在我的工作中，我觉得充满力量活力十足
我对自己的工作充满热情
当我在工作时，我会忘记周围的所有其他事情
我的工作启发我
早上起床的时候，我很想去上班
当我高强度工作时，我感到很高兴
我对自己所做的工作感到骄傲
我埋头沉浸于我的工作中
我能持续一次工作很长时间
对我来说，我的工作富有挑战性
当我在工作时，我会很入迷
工作上，我的心理韧劲很强
让我自己远离工作很难
在我的工作中，尽管事情进展不顺利，我也总能坚持不懈

Supervisory Support Scale (Wilk & Moynihan (2005)

对于我的工作表现，我的上司给我有用的意见反馈
当我需要时，我的上司会给我，有关如何提升我的工作表现的有用建议
我的上司及时通知我，我在公司内的不同职业发展机会
我的上司向我提供，能让我有机会发展和加强新技能的任务
我的上司指派我特殊项目，让我增加在公司内部的关注度

Perceived supervisor's emotional labor (Kruml & Geddes, 2000; Grandey, 2003)

为了适当地应对我，我的上司会“扮演”出恰当的行为
与我接触时，我的上司会假装出一个好的心情
与我接触时，我的上司会装成是在进行“表演”一样
我的上司只是装出他/她应有的情绪来和我交流
在跟我接触时，我的上司会带上“面具”，从而来展现他/她应该向我表现的情绪
我的上司向我表现出的情绪和他/她内心的感受不一致
对待我时，我的上司所表现的情绪是装出来的
我的上司尝试亲身去体验他/她要对我表现出的情绪
我的上司会尽力去真正感受他/她需要对下属展现的情绪
我的上司非常努力地去体会他/她需要对我表现的情绪
我的上司努力在他/她的内心中培养出他/她要对我表现的情感