

组织中情绪研究的回顾与展望*

刘小禹¹ 朱恩东¹ 付静宇²

(1. 对外经济贸易大学国际商学院, 北京 100029;
2. 华东交通大学经济管理学院, 江西 南昌 330013)



内容提要:如何促进情绪健康和营造高效的工作氛围是如今管理中的一个重要问题。近十余年,尽管组织中情绪的研究飞速增长,但仍缺乏整体研究框架的构建与系统性回顾。本文基于2009—2021年间的组织中情绪领域的国内外学术论文,运用CiteSpace对该领域的研究成果进行了可视化分析。研究发现:2009—2021年,该领域国内外的论文数量均呈整体增长趋势;国外相关研究中最成熟的话题是探讨情绪与绩效的关系,自我性最具研究潜力,而国内相关研究中成熟话题为情绪劳动和情绪智力;国外研究的方法相对于国内研究更为丰富。在已有研究的基础上,本文构建了组织中情绪五层次研究框架。建议未来组织中的情绪研究应深化情绪理论,关注离散、复合和深层情绪,加强团队/组织层次对情绪的探讨,深入研究个体如何回应他人情绪,优化测量方法,拓展新情境,推进跨学科交叉融合以及开展本土化研究,以增强对组织中的情绪和本土管理研究的贡献价值。

关键词:情绪 组织 知识图谱 多层次研究

中图分类号:F270 **文献标志码:**A **文章编号:**1002—5766(2023)12—0178—25

一、引言

组织中情绪一直是管理领域重要且复杂的问题。在百年未有之大变局,许多员工经历着不同程度的失业担忧、职场焦虑、适应障碍,以及对环境动荡的恐慌,管理者也面临着调节团队情绪氛围和塑造积极情绪文化的重要挑战。例如,盖洛普的调查发现,远程办公让员工出现更多的焦虑、孤独等情绪(吴冬媛和肖恩会,2023)^[1]。Huang等(2019)^[2]基于2006—2016年O*NET职业调查数据预测,随着数字技术的发展,2036年情感经济(feeling economy)可能全面取代目前的思维经济(thinking economy),从事情感性工作的薪酬总和将超过从事思考和机械工作的薪酬总和,大多数工作的性质都将以情感为导向,情绪在组织中会发挥越来越重要的作用,也为组织中的情绪管理研究提出了相应的课题。

情绪在组织中涉及个体、群体和组织多个层次(Ashkanasy,2003)^[3]。例如,在个体层次,员工在工作场所中无时无刻不在体验着各种情绪,而情绪也无时无刻不影响着员工的态度和行为。最近,网络词汇“emo”“丧”等的迅速走红体现了员工的消极情绪常态,在高频率、快节奏的现代生活

收稿日期:2023-01-29

* 基金项目:北京市自然科学基金面上项目“基于情绪视角的人工智能组织社会化过程机制和结果研究”(9232018);国家自然科学基金面上项目“组织中数字技术使用与情绪的相互影响机制及结果研究”(72272035);教育部人文社会科学研究一般项目“工作游戏化对零工工作者情绪及行为的影响机制研究”(22YJA630056)。

作者简介:刘小禹,女,教授,博士,研究领域是组织中的情绪管理和领导力,电子邮箱:liuxy@uibe.edu.cn;朱恩东,女(蒙古族),博士研究生,研究领域是组织中的情绪管理,电子邮箱:zndapril@163.com;付静宇,女,讲师,研究领域是组织中的情绪管理和领导力,电子邮箱:fujy2011@163.com。通讯作者:刘小禹。

中,激烈的竞争、多变的人际关系、企业的裁员等使得员工的心理变得紧张、疲惫、焦虑、忧郁和冲动。由于长期消极情绪的累积,有研究指出大约20%的员工患有心理疾病,大多数员工报告至少有一种不良心理健康症状(Rosado-Solomon等,2023)^[4]。在团队层次,刘小禹和刘军(2012)^[5]研究发现,团队情绪氛围是一项重要的管理工具,对团队有效性有重要影响。在组织层次,组织情绪氛围的塑造对关系绩效、生产绩效、创新绩效和质量与安全绩效至关重要(Parke和Seo,2017)^[6];组织情绪文化能促进员工的组织认同、组织内部沟通、组织公民行为和韧性(Adler等,2022)^[7]。由此可见,情绪在组织各层次都具有举足轻重的作用,但组织的情绪管理水平亟待提高。

鉴于情绪在组织产生的重要影响,近十余年,对组织中情绪的研究日益增多,为组织中情绪研究相关综述提供了重要基础。作为一个热门的研究主题,已有一些学者进行了相关综述。例如,Brief和Weiss(2002)^[8]从组织中情绪的前因和后果进行了归纳;Ashkanasy和Dorris(2017)^[9]从五层次视角对组织中的情绪进行了总结;而Elfenbein(2023)^[10]则从个体情绪相关的心理过程对组织中的情绪研究进行了整合。然而,这些研究均是对已有文献中的具体研究结论进行分析,并未分析组织中情绪研究主题的选择和变化,也未对比国内外研究的差异,不利于全面了解近期组织中的情绪研究。近十余年组织中情绪的主要研究内容有哪些?组织中情绪研究的主要研究方法有哪些?国内外组织中情绪研究的差异何在?如何构建组织中情绪的系统性研究框架?现有组织中的情绪研究有哪些不足?未来组织中情绪研究有哪些值得探讨的研究方向?对这些问题的回答,对于了解组织中情绪研究的发展无疑非常重要。

为了解上述研究问题,首先,本文利用CiteSpace软件对2009—2021年组织中情绪研究进行系统的知识图谱分析回顾,得到发展趋势图、核心机构图谱、聚类图谱、关键词共现网络时区视图、关键词战略图以及关键词突现信息图谱,总结和讨论了该领域的主要研究内容;然后结合统计数据,重点将国内外研究从研究内容和研究方法等方面进行对比分析,指出国内外研究的异同和差距;在系统性回顾和重点对比分析的基础上,本文构建了全景式的组织中情绪五层次系统性研究框架;最后,从深化情绪理论、关注离散情绪、加强对在团队/组织层次对情绪的探讨、深入研究个体如何回应他人情绪、优化测量方法、拓展新情境、推进跨学科交叉融合和开展本土化研究的视角提出未来展望。

二、数据来源与文献分布

本文以期刊可参考性和内容相关性为依据,选取了12本一流的国际期刊为研究参考来源(张志学等,2014)^[11],具体为Academy of Management Journal、Academy of Management Review、Administrative Science Quarterly、Human Relations、Journal of Applied Psychology、Journal of Management、Journal of Management Studies、Journal of Organizational Behavior、Leadership Quarterly、Organizational Behavior and Human Decision Processes、Organization Science和Personnel Psychology。检索关键词包括emotion、affect、sad、happy、anger、jealous、envy、fear、anxiety、grateful、disgust、disappointed、guilt、embarrassed和schadenfreude,以上关键词涵盖了组织中常见情绪。检索均采用模糊查找的方式,对搜索结果根据研究主题逐一筛选,检索时间区间为2009—2021年。此外,为了尽可能减少发表偏差的问题,本文用同样的关键词检索了2009—2021年未发表的会议论文和学位论文,最终获得617篇英文论文。与国际研究类似,本文检索了2009—2021年中文社会科学引文索引(CSSCI)及其扩展版中收录的所有国内期刊以及中国知网上收录的会议论文和学位论文,关键词为情绪、情感、焦虑、愉快、幸福、悲伤、尴尬、感激、嫉妒、妒忌、愤怒、恐惧、敌意、厌恶、失望、内疚、激情和幸灾乐祸,涵盖了国内组织中常见情绪,对搜索结果依据研究主题一一筛选,最终获得中文论文847篇。

图1显示了国内外组织中情绪研究文献在2009—2021年的发表趋势。由图1可知,国内外的

论文数量在2009—2015年期间均呈大体缓慢增长势态,随后在2015—2019年期间,均在波动中逐渐增加。在最近的2020—2021年期间,国内外论文数量均呈快速增长,增长速度都达到了历史新高。由此可见,在2009—2021年期间,国内外学者对组织中情绪越来越关注。

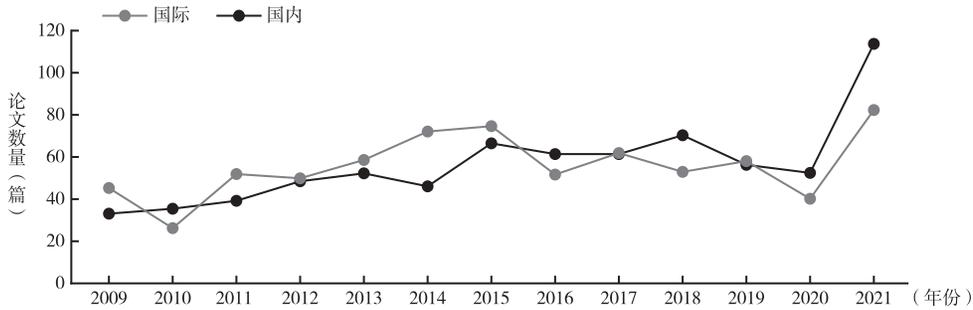


图1 组织中情绪研究文献发表趋势(2009—2021年)

资料来源:作者整理

三、国内外重要期刊上组织中情绪研究的可视化分析

为系统、直观地了解组织中情绪研究现状,本文运用CiteSpace对组织中情绪研究的关键词演进及研究前沿与趋势进行可视化分析。通过文献分析法整理科学知识图谱,直观展示2009—2021组织中情绪的研究全景,为未来研究提供借鉴与参考。

1. 核心科研机构分析

CiteSpace工具的研究机构分析可以为学者提供组织中情绪领域的核心科研机构有哪些,以及机构间合作情况的重要信息。国际组织中情绪领域的核心科研机构包括密歇根州立大学、新加坡国立大学和昆士兰大学,这几所机构的中心度较高,即在该领域影响力较大(如图2所示)。国内组织中情绪领域影响较大的核心科研机构包括中国人民大学劳动人事学院、清华大学经济管理学院和中国人民大学商学院(如图3所示)。另外,组织中情绪领域发文量最多的核心科研机构依次是密歇根州立大学、新加坡国立大学和昆士兰大学。而国内组织中情绪领域发文量最多的核心科研机构依次是南京大学商学院、西安交通大学管理学院和中国人民大学商学院。根据以上分析结果可知,国内外组织中情绪研究的核心机构均为高校,国际机构数量较多且相互之间联系较为紧密,而国内机构间有相互合作但不甚密切,且主要以区域内部合作为主。



图2 国际组织中情绪研究核心机构图谱

资料来源:根据CiteSpace聚类分析结果整理

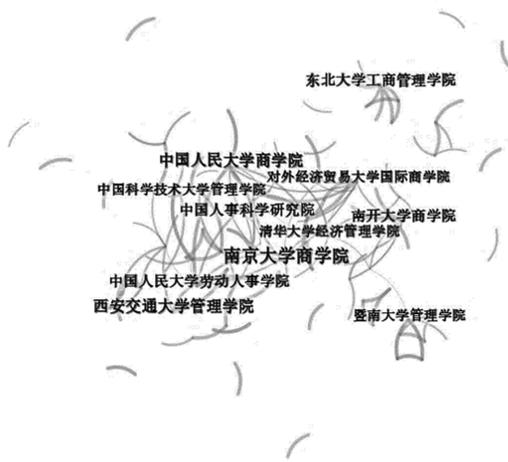


图3 国内组织中情绪研究核心机构图谱

资料来源:根据 CiteSpace 聚类分析结果整理

2. 国内外研究主题及分析

(1) 国际研究主题。关键词聚类体现了组织中情绪领域学者共同关注的研究主题,代表了这一领域的重点研究方向。借助 CiteSpace 的聚类分析,图 4 和表 1 分别展示了 2009—2021 年期间国际组织中情绪研究的重要研究主题。图 4 是在高频关键词分析的基础上进行聚类的结果,每个封闭图形代表一个聚类,即国际研究包含了九个关键聚类群。表 1 进一步总结了国际组织中情绪研究聚类结果的基本情况,聚类的 Silhouette 值表示聚类群均有较高信度,能够代表各阶段国际组织中情绪的研究重点,结果显示聚类结果有效。

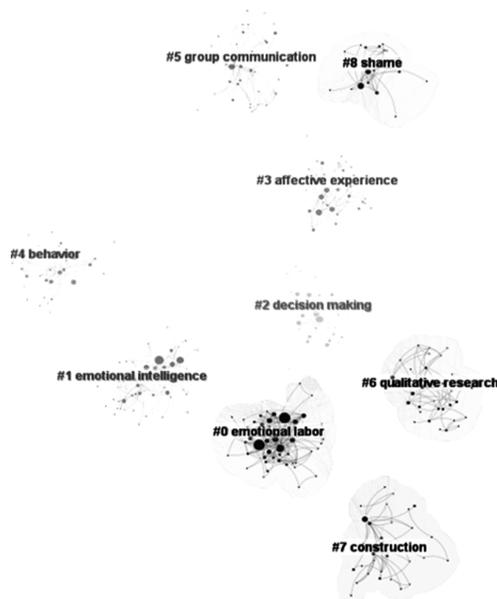


图4 国际组织中情绪研究聚类结果

资料来源:根据 CiteSpace 聚类分析结果整理

(2) 国内研究主题。借助 CiteSpace 的聚类分析,图 5 是在高频关键词分析的基础上进行聚类的结果,每个封闭图形代表一个聚类,国内研究共包含了 12 个关键聚类群。表 2 进一步总结了国内组织中情绪研究聚类结果的基本情况,聚类的 Silhouette 值表示聚类群均有较高信度,能够代表各阶段国内组织中情绪的研究重点,结果显示聚类结果有效。

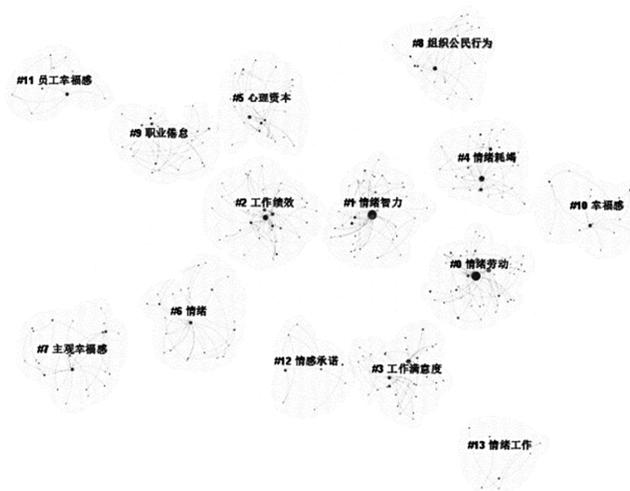


图5 国内组织中情绪研究聚类结果

资料来源:根据 CiteSpace 聚类分析结果整理

表 1 国际组织中情绪研究聚类结果的基本情况

聚类编号	聚类成员数	聚类标签	平均引用年份	Silhouette 值	关键词	研究重点
0	52	情绪劳动 (emotional labor)	2013	0.771	情绪劳动、真实型领导、情绪误解、社会认知、核心情感	情绪劳动、领导方式与认知
1	50	情绪耗竭 (emotional exhaustion)	2013	0.598	情绪耗竭、领导-成员交换、负面反馈、角色外绩效、障碍	领导—成员交换与情绪耗竭
2	47	决策 (decision making)	2013	0.688	心情、工作、同情、发展性反馈、公民行为	情感与决策
3	37	情感体验 (affective experience)	2013	0.686	变革型领导、情感体验、工作态度、积极情绪、整体公平感	变革型领导与员工情感体验
4	37	行为 (behavior)	2014	0.743	行为、愤怒、工作、个体差异、团队成员	组织中情绪与行为
5	35	群体沟通 (group communication)	2013	0.706	模型、员工建言、资源、绩效、主动性	情绪与员工沟通、建言
6	32	定性研究 (qualitative research)	2015	0.664	工作、组织、认同、态度、行为	工作中情绪的定性研究
7	29	建构 (construction)	2013	0.762	同情、管理、正念、劳动、机构	同情与管理
8	19	羞耻感 (shame)	2013	0.765	情绪、认同努力、合法性、复杂性、社会运动	情绪与认同努力

资料来源:根据 CiteSpace 聚类分析结果整理

表 2 国内组织中情绪研究聚类结果的基本情况

聚类编号	聚类成员数	聚类标签	平均引用年份	Silhouette 值	关键词	研究重点
0	44	情绪劳动	2014	0.876	表层扮演;情绪表现;工作倦怠;情绪劳动;深层扮演	情绪劳动与工作表现
1	43	情绪智力	2013	0.859	情绪智力;团队情绪智力;团队绩效;建言行为;冲突管理	个体与团队情绪智力

续表 2

聚类编号	聚类成员数	聚类标签	平均引用年份	Silhouette 值	关键词	研究重点
2	35	工作绩效	2014	0.831	组织情绪能力;工作绩效;情绪能力;创新绩效;绩效	情绪能力与工作绩效
3	33	工作满意度	2015	0.745	消极情绪;工作满意度;人-组织匹配;工作幸福感	消极情绪与工作满意度
4	28	情绪耗竭	2016	0.702	情绪耗竭;辱虐管理;工作-家庭冲突;离职倾向;任务难度	情绪耗竭的前因研究
5	25	心理资本	2013	0.862	变革型领导;心理资本;交易型领导;团队情绪;情绪劳动策略	领导方式对心理资本的影响
6	24	情绪	2012	0.838	归因;情绪;冲突;行为;上下级匹配	情绪归因
7	24	主观幸福感	2013	0.790	主观幸福感;调节效应;元分析;情绪调节;幸福感	主观幸福感的调节作用
8	22	组织公民行为	2013	0.806	嫉妒;组织公民行为;职场嫉妒;情绪智力;妒忌	嫉妒对组织公民行为的影响
9	22	职业倦怠	2014	0.885	职业倦怠;中小学教师;职业幸福感;专业发展;教师	教师的职业倦怠
10	18	幸福感	2013	0.886	幸福感;管理;主动变革行为;乐观主义;伦理型领导	幸福感与组织管理
11	9	员工幸福感	2015	0.973	员工幸福感;交叉效应;工作家庭冲突;幸福感;冲突	员工幸福感的前因研究
12	8	情感承诺	2014	0.965	个体层面;情感承诺;组织支持感;情感;员工亲环境行为	个体层面的情感承诺
13	7	情绪工作	2011	0.989	情绪工作;企业;管理策略;情绪工作风险;后危机时代	企业的情绪工作

资料来源:根据 CiteSpace 聚类分析结果整理

3. 国际组织中情绪研究演进、趋势与前沿分析

(1) 国际关键词演进分析。时区视图是在时间维度上展示核心知识的演进,即以一种可视化方式表达文献更新与相互影响(陈悦等,2015)^[12],因此本文借由关键词共现网络时区视图分析 2009—2021 年关键词演进的情况。研究以“keyword”为节点,阈值为“Top10% per slice (up to 100)”,视图包含节点 355 个,连线 1523 条,网络密度 $D=0.0242$,因此关键词之间联系较为密切,核心概念之间的作用机制已有一定的研究积累。其中,以下几个方面较为突出:

组织中的愤怒与消极情绪。国际组织中情绪研究非常关注消极情绪(negative emotion),例如愤怒(anger)。愤怒是组织中常见的情绪,可影响员工的行为与认知,例如 Barclay 和 Kiefer (2019)^[13]的研究表明,愤怒对反生产行为有正向影响。然而也有研究表明,在工作人际关系中,特定情境下的愤怒表达对个体是有益的。例如,在和积极情绪表达的策略相配合时,个体策略性地表达愤怒可以增强同伴和自我的合作感知,进而提高工作效率(Peralta 等,2019)^[14]。

与愤怒类似,消极情绪在组织中也兼具积极和消极两方面影响。目前对其导致的消极影响的研究较多,如工作绩效、创造性行为、工作场所的越轨行为、个人及群体惩罚和反生产行为等(Matta 等,2014^[15]; Zhang 等,2018^[16])。消极情绪在特定情境下也能产生积极效应,例如消极情绪在学习

项目经验的过程中,可以激发员工做出有意义的努力(Shepherd等,2014)^[17]。此外,疏解组织中消极情绪的方式也受到关注。如有研究发现,通过学习工作中的新知识而非放松来建立积极的资源,可能会更有助于缓解消极情绪并减少偏差行为(Zhang等,2018)^[16]。综上,组织中的消极情绪(如愤怒)多存在双刃剑效应,如何激发消极情绪的积极后效,以及在不同情境下如何有效缓解消极情绪将是未来研究的重要议题。

领导与组织中情绪。如图6所示,领导对组织中情绪的影响一直备受关注,其中辱虐管理(abusive supervision)和领导—成员交换(leader member exchange, LMX)尤其突出。多数研究发现,辱虐管理会导致组织中的消极情绪,并且身处辱虐管理中的员工,其情绪还会受到同事等多方面因素的影响(Peng等,2019)^[18]。最近一些研究致力于从旁观者视角解读辱虐管理在组织中的多视角影响。例如,员工目睹其他同事经受辱虐管理时可能萌生幸灾乐祸的情绪,尤其是感知到高度竞争氛围的员工,更有可能采取破坏性行为(Xu等,2020)^[19]。此外,组织在追求高质量LMX时,还应考虑其对员工情绪的负面效应。若同事的相对LMX质量较高,很可能诱发员工的嫉妒情绪,并导致员工的职场排斥行为(Breidenthal等,2020)^[20]。现有关于LMX对情绪产生负面影响的研究较少,未来研究可以进一步探讨其具体影响机制。

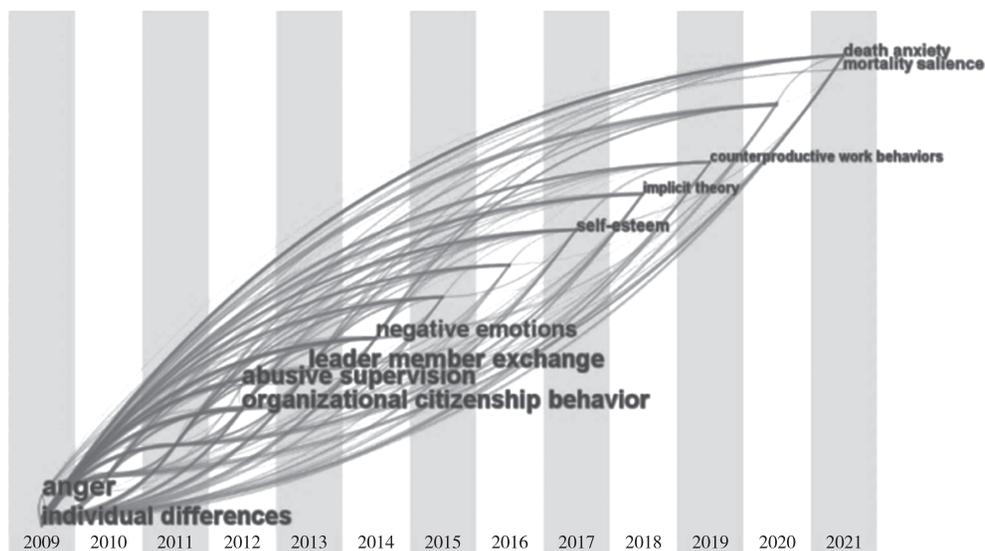


图6 国际组织中情绪研究的关键词共现网络时区视图

资料来源:根据CiteSpace关键词共现网络时区图整理

内隐理论。以往研究发现,员工对领导应如何做以及应具备哪些能力有特定的信念模式,且这种模式会影响员工对领导力的反馈,这一心理模式即为内隐领导理论(implicit leadership theories, ILTs)(Lord和Maher,1993)^[21]。基于内隐领导理论,领导者情感表达、面部表情均对领导有效性有重要影响(Shao等,2018^[22];Trichas等,2017^[23])。Sy和Van Knippenberg(2021)^[24]将内隐理论延伸至情绪领域,提出领导情绪内隐理论(implicit theories of leadership emotions, ITLEs)——员工对领导情感特征和行为持有的特定信念模式。研究发现,女性领导比男性领导引发更少初始的负面ITLEs,诸如愤怒、恐惧和悔恨,并且初始的ITLEs对领导力认知的影响受管理水平调控,因此这一影响力仅在高级领导者的情况下发挥效力(Sy和Van Knippenberg,2021)^[24]。ITLEs作为一个新理论,其概念和方法还存在一定局限性,未来研究可继续探索ITLEs的边界条件、不同国家和地区员工初始ITLEs的差异以及影响因素等。

组织中的情绪与个体差异、自尊。国际组织中情绪研究一直很关注包括自尊在内的个体差异

对情绪的影响。例如,低权力的个体会表现出更高的依恋焦虑水平,弱化个体探索机制,进而减少自身的主动性行为(Pai等,2021)^[25]。在个体差异对情绪影响的研究中,受到特别关注的是员工自尊(self-esteem)。员工自尊不但塑造了员工自身的情绪表达,并且引导员工对感知他人情绪做出不同反馈(Haar和Brougham,2016)^[26]。具有丰富同理心的同事能满足员工的自尊需求,进而缓解员工的焦虑与倦怠(Choi等,2016)^[27]。此外,Reynolds-Kueny和Shoss(2021)^[28]发现,当员工认为他/她分享的消极情绪得到了积极的情感反馈,组织自尊即得到高度满足,该员工随后就会表现出更高层次的组织承诺和更低的离职倾向,但员工如果认为自己表达的消极情绪得到消极情感反馈,则会减少员工对组织的社会依恋。

组织中的情绪与行为。组织中情绪对员工行为有显著预测作用,尤其是组织公民行为和反生产行为,先后于2012年和2019年受到特别关注(如图6所示)。道德型领导通过增加员工的积极情绪、抑制消极情绪影响员工的组织公民行为(Velez和Neves,2018)^[29]。而辱虐管理则通过引发员工愤怒减少组织公民行为(Yu和Duffy,2021)^[30]。以往研究普遍认为,消极情绪会促进反生产行为,而近期研究则表明,反生产行为对后续员工消极情绪也有重要影响(Koopman等,2021)^[31]。

组织中的情绪与COVID-19疫情。COVID-19疫情深刻影响了员工的工作,许多员工还感受到了前所未有的死亡焦虑(death anxiety)。然而目前关于组织中死亡显著性(mortality salience)和死亡焦虑的研究较少,且存在不同的研究结论(Shao等,2021)^[32]。然而,从另一个角度来看,死亡焦虑程度低的员工其实更容易受到疫情新闻的震撼,因此适当的死亡焦虑反而可以在组织中起到心理预防的作用(Yoon等,2021)^[33]。由此可见,COVID-19疫情中的组织情绪管理还需要更深入的研究,以更好地应对死亡焦虑问题。

(2)国际研究趋势分析。为直观解析关键词研究趋势,本文参考已有分析工具整理国际组织中情绪研究的关键词战略图(夏恩君等,2017)^[34]。图7以关键词频次为X轴,中心度为Y轴整理,原点为中心度0.06和频次60,共包含32个关键词。

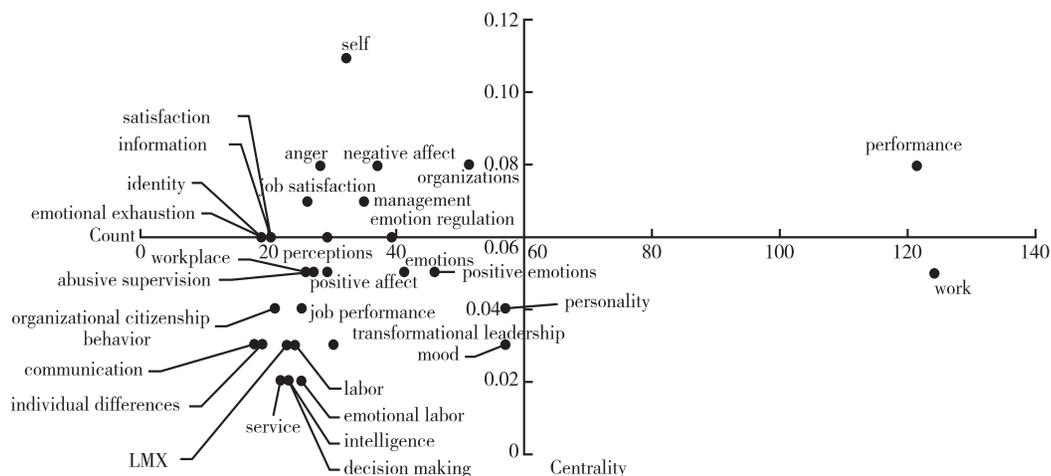


图7 国际组织中情绪研究关键词战略图

资料来源:根据CiteSpace关键词分析数据整理

关键词绩效(performance)位于第一象限(如图7所示),位于该象限的关键词具有高频次与高中心度的特点,说明这一研究主题在2009—2021期间受到广泛关注,有丰富的研究成果,并且与其他组织中情绪主题有密切关联。第二象限中均为低频次、高中心度的关键词,包括自我性(self)、消极情感(negative affect)、组织(organizations)、管理(management)、愤怒(anger)和工作满

意度(job satisfaction),这些领域具有很高的研究潜质。处于第四象限的工作(work)是高频次关键词,虽然研究数量多,但与其他关键词的联系较少。其他关键词处于第三象限或第三象限的轴上,这些关键词兼具低中心度和低频次的特点,这些研究主题的研究数量以及与其他主题的联系都较少。

(3)国际研究前沿及发展趋势。相关关键词突现信息可以反映出组织中情绪研究各阶段的研究重点和未来趋势,因此本文运用CiteSpace软件的关键词突现技术,直观解析国际相关文献核心关键词的突现起止年份以及未来研究方向(如图8所示)。突现时间较长的关键词有魅力型领导(charismatic leadership)和情绪智力(emotional intelligence),突现程度较高的关键词包括LMX、观点采择(perspective taking)、工作场所偏差行为(workplace deviance)和组织(organizations)。截至2021年,仍在突现的情绪研究关键词有组织公民行为(organizational citizenship behavior)、LMX和观点采择。

国际组织中情绪研究关键词突现

关键词	年份	强度	开始	结束	2009—2021
negative affectivity	2009	3.32	2009	2011	
charismatic leadership	2009	3.25	2009	2013	
emotional intelligence	2009	2.89	2009	2013	
burnout	2010	3.33	2010	2011	
workplace deviance	2013	4.02	2013	2015	
job-satisfaction	2011	2.72	2013	2014	
multilevel	2014	3.21	2014	2015	
service	2009	3.22	2015	2016	
exhaustion	2015	3.15	2015	2016	
organizations	2009	3.93	2016	2017	
organizational citizenship behavior	2012	2.68	2018	2021	
leader member exchange	2013	5.52	2019	2021	
perspective taking	2019	4.51	2019	2021	

图8 国际组织中情绪研究的关键词突现信息分析

资料来源:根据CiteSpace关键词突现信息分析整理

4. 国内组织中情绪研究演进、趋势与前沿分析

(1)国内关键词演进分析。为识别组织中情绪研究领域的重要关键词,本文通过关键词共现技术分析2009—2021年期间收录在CSSCI及其拓展版中的相关文献。在CiteSpace中选择“keyword”为节点,阈值为“Top10% per slice(up to 100)”,整理关键词网络时区视图(如图9所示)。其中,关键词共现网络图谱共336个节点,534条连线,网络密度 $D=0.0095$ 。国内组织中情绪研究的关键词网络时区视图主要涵盖以下重要主题。

组织中的情绪劳动。随着服务业的发展,服务业员工的情绪劳动成为研究热点。当前研究主要聚焦于情绪劳动的后果,例如,研究发现,深层扮演的员工,传递积极情感能强化顾客积极情绪与他/她对员工信任之间的关系(刘小禹,2015)^[35];表面扮演显著促进员工的主动破坏行为,政策强度感知显著调节表面扮演与主动破坏行为间关系,而情感社会分享显著调节深层扮演与主动破坏行为间关系(莫申江和施俊琦,2017)^[36];也有研究探索情绪劳动的影响因素,例如员工每天的消极情绪显著抑制了深层扮演,工作年限和情绪智力显著调节了个体内消极情绪对情绪劳动策略的影响(房俨然等,2019)^[37]。

情绪智力。国内相关研究中,情绪智力多作为自变量或调节变量(如孙建群等,2019^[38];吴士健等,2019^[39])。早期的情绪智力研究热衷于探究情绪智力与员工工作满意度、工作绩效和创新行为等因素之间的关系(如王仙雅等,2013)^[40],后期则更多关注师徒关系、领导—员工交互,以及员

工关系中情绪智力的作用(如刘薇,2018)^[41]。多数国内相关研究发现,情绪智力对员工绩效、创新绩效和团队绩效有积极作用(王树乔等,2017)^[42]。此外,研究表明,情绪智力也存在负面效应,体现在有损身心健康和工作绩效,导致情绪操控和消极行为等。未来研究可进一步探讨情绪智力负面效应的内在心理机制和特定情境后效(孙建群等,2019)^[38]。

积极情绪与工作投入。如何激发员工积极情绪是国内情绪研究长期关注的话题。在个体层次,关于员工积极情绪影响因素的研究相对较多,主要包括员工的态度、特质和感知(如康勇军和彭坚,2019)^[43]。在群体层次,研究主要集中在不同领导风格对员工积极情绪的影响。如伦理型领导能激发员工的积极情绪,进而促进员工建言行为(康飞等,2018)^[44]。而在组织层次上,组织中的差序氛围越强,员工能体验到更高层次的组织支持感和积极情绪,并且更加乐于进行隐性知识共享行为(许颖,2015)^[45]。已有研究表明,员工的不同情绪体验会导致后续不同程度的工作投入(吴丽君等,2021^[46];黄庆等,2019^[47])。例如,被妒忌的员工同时存在积极与消极情绪,对工作投入存在双路径中介作用(黄庆等,2019)^[47]。此外,国内研究关于工作投入对员工情绪的影响效应存在争议。胡俏和何铨(2018)^[48]发现,工作投入的积极态度与工作中心感受到的快乐相关联,因而工作投入可有效提升员工的工作满意度并遏制情绪耗竭。然而,李宗波等(2013)^[49]提出,工作投入伴随着高强度的精力消耗,持续的工作投入会导致员工的情绪耗竭。

组织中情绪与组织自尊、时间压力。组织自尊是员工认可自己在组织中重要、有价值且有能力的感知(Pierce等,1989)^[50]。研究发现,组织自尊会促进组织中积极情绪(如彭坚等,2021)^[51]。此外,时间压力是组织中消极情绪的重要来源之一。已有研究探索了预期时间压力和感知时间压力一致性对员工情绪耗竭和离职意愿的作用机制(姚柱和张显春,2020)^[52]。研究发现,时间压力可以同时激发员工的积极与消极情绪(张婕等,2015)^[53]。刘欣等(2021)^[54]发现,时间压力与知识共享行为、高激活积极情绪呈倒U型关系。员工感受到的时间压力对其情绪和行为的影响仍然存在争议,组织中情绪与时间压力之间的关系非常复杂,需要进一步探索人格特质和组织环境因素在这一影响中的作用机制。

组织中的创业激情与创业行为。在“大众创业、万众创新”国家战略的指导下,2014年后,关于创业激情和创业行为的研究增多。陈春晓等(2020)^[55]、张剑等(2017)^[56]和朱秀梅等(2021)^[57]综述了个人及团队层次创业激情的前因后果。研究发现,创业激情是创业过程中的重要调节因素,例如,女性创业者的创业激情促进其自恋人格与新创企业绩效之间的倒U型关系(解学梅等,2021)^[58]。国内研究关注了如何激发创业激情及其积极效果(张剑等,2014)^[59]。例如,创业者的积极创业情绪能促进创业认知能力和创业行为倾向(何良兴,2017^[60];何良兴等,2017^[61])。而提升创业者情境知识储备和调整创业者失败恐惧亦对创业行为有重要影响(郝喜玲等,2021^[62];何良兴等,2017^[61])。未来可以从探索创业情绪和创业行为之间的关系入手,更深一步揭示组织中情绪与创业行为的相互影响机制。

组织中情绪与资质过剩感。随着员工教育水平和学历的整体提升,资质过剩感的问题在近几年愈发显现。一项元分析表明,员工资质过剩感通过引发其消极情绪进而减弱其积极角色外行为及任务绩效、促进其消极角色外行为(杨伟文和李超平,2021)^[63]。虽然已有研究指出了资质过剩感对组织中情绪的直接且显著的作用,但是资质过剩感不同维度所造成的影响仍不明确(杨伟文和李超平,2021)^[63],有待未来研究进一步探索。

(2)国内研究趋势分析。为直观判断国内组织中情绪的研究热点与发展趋势,国内组织中情绪研究关键词战略图展示了所有频次为6次及以上的关键词,原点设置为中心度0.25、频次50,共计27个关键词分布于三个象限中(如图10所示)。

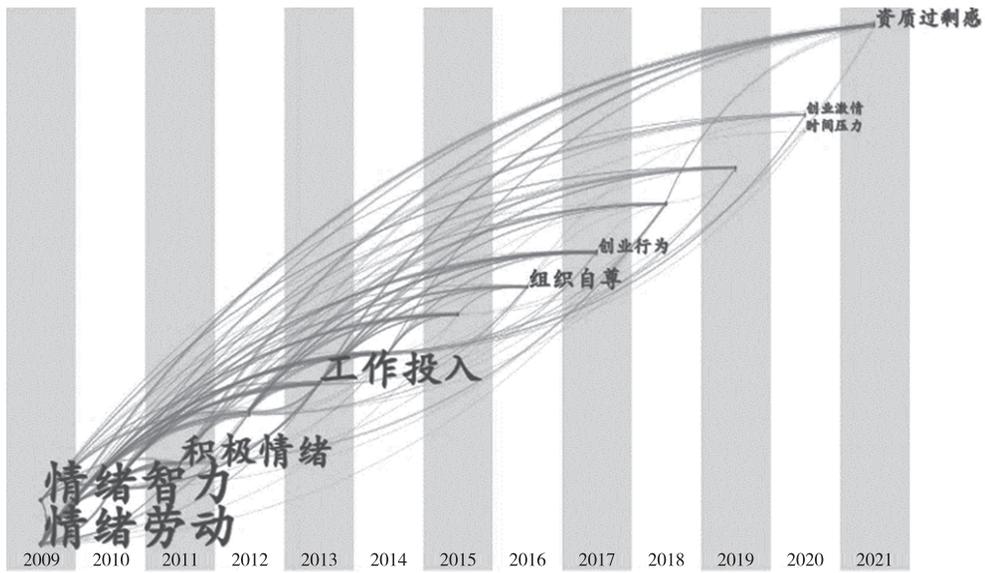


图9 国内组织中情绪研究的关键词共现网络时区视图

资料来源:根据 CiteSpace 关键词共现网络时区图整理

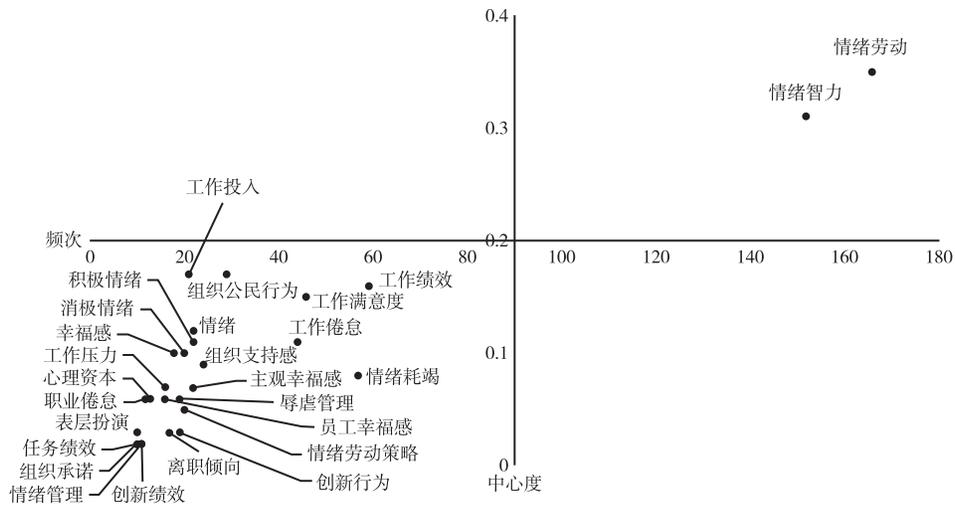


图10 国内组织中情绪研究关键词战略图

资料来源:根据 CiteSpace 关键词分析数据整理

位于第一象限的情绪智力和情绪劳动兼具高频次和高中心度的特点,说明这两个主题的研究发展比较成熟,与其他主题关联密切,是国内组织中情绪研究的核心和热点关键词,例如情绪劳动对情绪耗竭、工作绩效的影响研究,以及员工情绪智力的作用等。位于第三象限的关键词(例如工作绩效、情绪耗竭、工作满意度等)对应低频次和低中心度,表明虽然国内组织中情绪研究主题丰富,但需要加强相关研究内容之间的关联性以及关注度。

(3)国际研究前沿及发展趋势。本文运用 CiteSpace 软件分析组织中情绪领域各阶段的关键词突现,结果显示突现时间较长的关键词是员工幸福感、组织承诺和心理资本,这些关键词在组织中情绪研究的影响力较大,影响时间最长。突现程度最高的关键词依次为创新行为、离职倾向、工作倦怠、情绪耗竭和组织情绪能力(图 11)。此外,2021 年仍在突现的关键词是员工幸福感和情绪耗竭。

5. 国际与国内组织中情绪研究内容对比分析

组织中情绪研究的演进与研究背景息息相关。例如,我国在“大众创业、万众创新”战略下,掀

起了创新情绪的研究热潮。而“情绪对员工罢工、旷工行为的影响”等国际研究关注的话题,国内研究却较少。此外,国际组织中情绪研究的时间跨度长,研究经验丰富,有不少前沿的话题与方法值得国内研究借鉴。将国内外组织中情绪研究进行对比有助于分析国内组织中情绪研究的差距以及如何提升(张志学等,2014)^[11]。

国内组织中情绪研究关键词突现



图 11 国内组织中情绪研究的关键词突现信息分析

资料来源:根据 CiteSpace 关键词突现信息分析整理

聚类分析结果表明,国内外组织中情绪的聚类结果虽然不尽相同,但也存在相同之处。国内外研究中聚类成员数量第一的聚类标签都是情绪劳动,由此可见,情绪劳动在组织中情绪研究的受重视程度很高,而且国内外均关注了情绪调节如何在员工情绪劳动的过程中发挥作用(Deng等,2017^[64];廖化化和颜爱民,2015^[65])。不同之处是,国际的相关研究着重讨论了情绪劳动对顾客服务的影响,而国内研究更注重由情绪劳动导致的情绪差异。此外,早期国际组织中情绪研究主要关注文化环境、情绪劳动、个体差异以及情绪对组织公平与社会交换的影响,而近期则更关注员工情绪管理、变革型领导对员工情绪的影响以及情绪与绩效。而国内研究重点的演变则紧跟时势变化。初期的研究重点是建言、情绪智力、情绪劳动、工作倦怠、工作投入、消极情绪和团队情绪,近期则特别关注积极情绪以及创业情绪。此外,在研究方法方面,国际组织中情绪使用经验抽样法较多,值得国内相关研究借鉴。

参考时区视图和关键词战略图,国内外组织中情绪研究对比总结如表3所示。在研究内容方面,在国内外同时受到关注的领域是离散情绪、行为和自尊。其中,国际研究主要集中在增强组织公民行为、抑制反生产行为和缓解消极情绪,以预防和减少诸如罢工、旷工等行为,而国内研究在“大众创业、万众创新”战略下则更关注提升创业行为、激发积极情绪和创业激情;国内外组织中情绪研究都关注了自尊的影响。此外,近期国际相关研究还关注内隐理论,由于领导情绪内隐理论于2021年提出,因此还有待进一步展开实证检验。2021年,国际相关研究的重点是围绕COVID-19疫情展开的死亡焦虑等,而近期国内相关研究集中在时间压力,这些近期的研究热潮均与员工的工作环境密切相关。

由表3可知,国际组织中情绪研究的成熟领域是绩效,具有高研究潜力的领域是自我性、愤怒、消极情绪和组织,而国内成熟领域是情绪劳动和情绪智力,但国内研究缺少研究潜力高的相关主题。另外,国内外组织中的情绪研究有一些相同的研究主题,虽然已有一定研究积累,但研究深度仍有不足,这些主题包括积极情绪、辱虐管理、组织公民行为、情绪耗竭和情绪管理。综上,对比国内外组织中情绪研究,在2009—2021年期间,国际研究致力于探索情绪在组织中的影响,如情绪对

员工行为和绩效的作用,而国内则更关注个体层次的情绪状态,如情绪劳动和积极情绪。国内组织中情绪研究仍受到高度关注的主题是情绪耗竭和员工幸福感,而在国际研究中,情绪耗竭作为组织中情绪研究重点的时期是2015—2016年,已结束突现,因此未来国内研究方向可以将多层次情绪和观点采择作为参考。

表3 国际与国内组织中情绪研究内容对比

比较项目	国际组织中情绪研究	国内组织中情绪研究
焦点研究内容	个体差异、愤怒、辱虐管理、组织公民行为、自尊、领导—成员交换、消极情绪、内隐理论、反生产行为、死亡焦虑和死亡显著性	情绪劳动、情绪智力、工作投入、积极情绪、创业激情、创业行为、时间压力、组织自尊和资质过剩感
成熟研究领域	绩效	情绪劳动和情绪智力
高潜力研究领域	自我性、愤怒、消极情绪和组织	无
现阶段焦点关键词	观点采择、领导—成员交换和组织公民行为	情绪耗竭和员工幸福感

资料来源:作者整理

四、国内外重要期刊上组织中情绪研究的方法

就一项研究而言,除了问题的选择之外,研究方法、研究设计、数据分析等技术层面的内容也很重要(张志学等,2014)^[11]。因此,本研究对国内外组织中情绪的研究类型、研究数目、研究层次、数据收集方法和数据类型进行了梳理和统计。

1. 国际顶级期刊上组织中情绪的研究方法

组织中情绪研究类型主要有实证研究、理论研究和元分析,在2009—2021年期间,12个管理学领域顶级期刊上所有相关国际论文中以上三类研究分别占80%、18%和2%。一篇国际论文中包含的研究数目包括1~8个研究数目不等,研究数量自1~6的论文数量占比依次为69%、17%、7%、4%、2%和1%,有七八个研究数目的论文均仅一篇,其中研究数量多的论文主要来自更偏好实验法的期刊,如Organizational Behavior and Human Decision Processes。在研究层次方面,跨层次、组织层次、群体层次、人际互动、个体差异和个人内部的论文总数比例依次为22%、4%、16%、17%、12%和29%。本文将国际论文的数据来源分为实地研究、实验、档案数据、案例研究、在线问卷调查和实地问卷调查,结果如表4所示。

表4 国际研究数据收集方法 单位:%

一篇论文中的 第几个研究	数据收集方法						数据类型	
	实地研究	实验	档案数据	案例研究	在线问卷调查	实地问卷调查	截面数据	纵向数据
研究一	13	23	3	5	23	33	82	18
研究二	9	44	3	1	19	24	85	15
研究三	4	60	-	-	13	22	96	4
研究四	4	65	-	-	13	17	96	4
研究五	-	60	-	-	30	20	100	-
研究六	-	80	-	-	-	20	100	-
研究七	-	100	-	-	-	-	100	-
研究八	-	100	-	-	-	-	100	-

资料来源:作者整理

2. 国内重要期刊上组织中情绪的研究方法

国内论文数据收集方法结果如表5所示。国内相关论文的各研究类型及其占比为实证研究83%、理论研究16%和元分析1%。一篇论文中所包含的研究数目有1~5个研究数目不等,其中包含1个、2个和3个研究的论文占98%、2%和0.4%。六类研究层次及其占比分别为跨层次29%、组织领域3%、群体7%、人际互动17%、个体差异19%和个人内部26%。

表5 国内研究数据收集方法 单位:%

一篇论文中的 第几个研究	数据收集方法						数据类型	
	实地研究	实验	档案数据	案例研究	在线问卷调查	实地问卷调查	截面数据	纵向数据
研究一	4	5	1	1	14	75	92	8
研究二	14	29	-	-	21	36	86	14
研究三	-	25	-	-	-	75	100	-
研究四	-	-	-	-	-	100	100	-
研究五	-	-	-	-	-	100	100	-

资料来源:作者整理

3. 国内外组织中情绪的研究方法对比分析

国际组织中情绪的研究中个体层次的论文相对最多,组织领域的论文最少,其他层次均约占五分之一,整体分布均匀。多数论文只包含一个研究,包含研究个数越多的论文数量越少。多数论文采用实地问卷调查、实验和在线问卷调查的方法收集数据,且横截面数据占绝大多数。国内与国际论文中占最高比例的研究方法和数据收集方式相似,但比重差异较大。多数国内论文仅有一个研究,研究数量最多的是个体层次,研究一中运用最多的数据收集方式是实地问卷调查,数据类型多为截面数据。综上,国内外组织中研究均集中在个体层次,而相对忽略了群体和组织层次。对比国内外研究方法数据,可清晰看到相较于国际研究,国内研究高度依赖实地问卷调查法——占75%,而在国际研究中,实地问卷调查仅占33%。由此可见,国内组织中情绪研究方法单一问题非常突出,未来组织中的情绪研究应该更多尝试研究方法的多元化,以提高研究的外部效率。

五、组织中情绪研究的框架

本文综合以上对组织中情绪的全景式分析,借鉴 Ashkanasy(2003)^[3]对组织中情绪的层次划分,提出了组织中情绪五层次研究框架(如图12所示)。组织中情绪五层次包括个人内部、个体差异、人际互动、群体和组织层次。需要说明的是,虽然还存在跨层次的研究,但从具体的层次内容上来看,仍然主要包括这五个主要层次。以下分别阐释组织中情绪的五个不同层次,厘清每个层次的发展重点、前因后果和边界条件。

1. 个人内部

个人内部层的情绪是指的个人内部的瞬时情绪,例如员工在工作中的情绪在每个时间点可能都会不同。在这层中情感事件决定了瞬时情绪反应,又会继而影响员工立即的态度和行为,例如工作满意度和组织公民行为。组织中情绪在个人内部层次的研究数量最多,个人内部情绪会受到来自员工特质、工作条件、家庭因素等多方面的影响,且个人内部情绪会影响工作行为、工作态度和身心健康等。创业者的情绪是组织中情绪在个人内部层次的热点,原因之一可能是创业者通常处于高度不确定的环境中,因而从创业情绪角度研究其对创业结果的影响具有重要意义。此外,员工如今正面临环境的巨大不确定性和工作压力,厘清员工身心健康与情绪之间关联机制的需求也愈发迫切。已有研究表明,睡眠质量可减弱情绪失调产生的消极影响(Diestel等,2015)^[66],组织可通过设计微休息和引导心理脱离等方式调节员工情绪,兼顾员工的工作与身心健康。

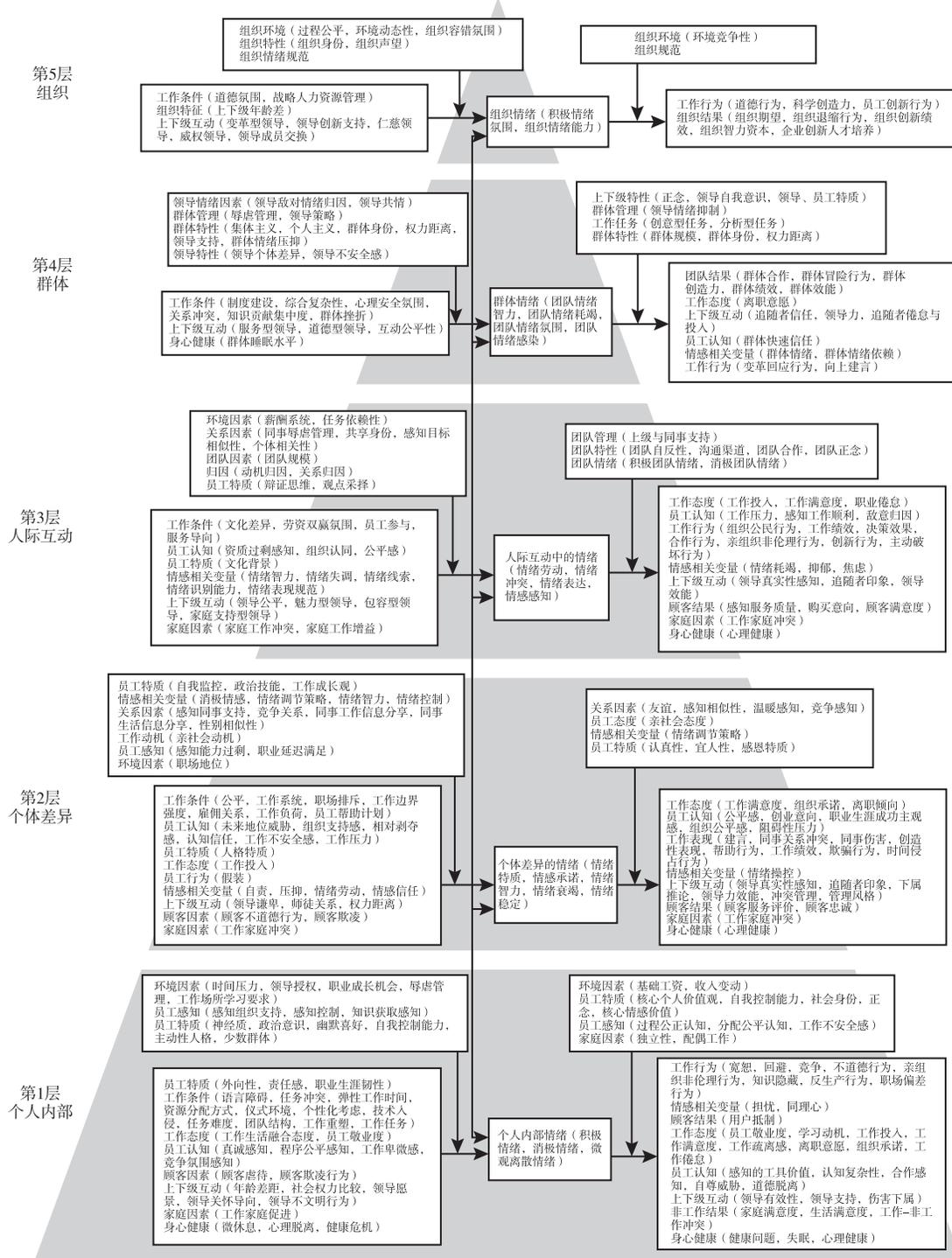


图 12 组织中情绪五层次研究框架

资料来源:作者整理

2. 个体差异

个体差异层的情绪是指的每名员工具有的一些情绪特征,例如情绪智力、情感特质、情感承诺等。情绪的个体差异与员工情绪、工作态度和员工行为等均有密切关联。例如研究发现,情绪稳定性可以减弱每日消极情绪与服务破坏之间的正向关系(Chi等,2015)^[67]。此外,个体差异层

的情绪会影响组织中情绪的其他层次(Ashkanasy, 2003)^[3]。特别是,它们直接影响第一层个体内部的情绪和行为,且又会通过态度间接地影响第一层的行为。个体差异,例如情绪智力,同样影响第三层的情绪的表达和感知,进而构成了第一层的情感事件。与此同时,个体差异层的情绪还作用于领导和群体过程,从而对群体层次有影响。此外,个体差异经常作为情绪反应的前因和后果变量中的调节变量。例如,情绪调节能力高的员工在应对独特的信息处理要求时能保持更高的积极情绪,而情绪促进能力强的员工能够更好地运用积极情绪增强自身创造力(Parke等, 2015)^[68]。

3. 人际互动

人际互动中的情绪聚焦于人与人之间互动中的情绪主题,例如情绪表达、情绪感知、情绪劳动和情绪冲突等。人际交往(第三层)中的情绪感知处在模型的中观层面并同其他层相连(Ashkanasy, 2003)^[3]。人际互动层次上的情绪不仅涉及组织中员工之间的情绪交换,还包括员工与领导、下属、顾客和家庭成员之间的情绪关系。例如,Liu等(2021)^[69]考察了在服务接触中员工与顾客之间的相互情绪交换,揭示了员工主动性人格和与顾客的信息交流在其中发挥的限制作用。人际互动中的情绪受到工作条件、员工特质、上下级互动等影响,其结果变量包括工作态度和行为等。情绪劳动的研究目前主要聚焦于员工与顾客的关系中以及领导和下属的关系中的情绪劳动(Gardner等, 2009^[70];彭艳君和张瀚文, 2019^[71])。而情绪表达、情绪感知的研究多数集中在领导对团队和追随者的影响方面(Visser等, 2013)^[72],也有少量研究关注了追随者情绪表达对领导情绪和任务绩效的影响(Tee等, 2013)^[73]。另外,还有研究关注了情感表达的说服力以及情感表达对谈判结果的影响,强调了情感表达在交流中的重要性(Van Kleef等, 2015^[74]; Wilson等, 2016^[75])。

4. 群体

组织中群体层次的情绪聚焦于群体层次的情绪议题,例如群体的情感构成、团队情绪氛围、团队情感基调和团队情绪智力等。群体层次的情绪的前因变量包括工作条件、上下级互动和身心健康。群体层面的情绪与领导力的关系受到不少研究关注。例如,研究表明,在群体层面,群体情商对领导力有显著影响,其中情绪理解能力与领导力涌现的关联最密切(Côté等, 2010)^[76]。群体层面的情绪除了对群体层面产生影响,还会对其他层次产生影响。例如,团队情绪技能可以提高团队任务绩效,并正向影响团队中的个人沟通表现(Troth, 2012)^[77]。此外,还有研究针对特定群体展开,例如,研究发现,性少数群体表明或隐瞒女同性恋、男同性恋或双性恋身份对情绪有很大影响,若选择隐藏身份则降低积极情绪,而增加消极情绪(Mohr等, 2019)^[78]。

5. 组织层次

组织层次的情绪聚焦于组织层次的情绪议题,例如组织情绪文化、组织情绪氛围、组织情绪能力等。组织层次的情绪研究论文数量远少于个人层次,但组织层次的情绪意义重大,它构建了组织成员的集体情绪(Ashkanasy, 2003)^[3]。组织情绪的影响因素包括工作条件、组织特征和上下级互动,其影响结果有工作行为和组织结果。已有研究结合中国情境划分了情绪互动和情绪资源螺旋的不同阶段,并提出组织情绪的未来研究方向(梁卓等, 2018)^[79]。然而,目前国内对组织情绪能力研究较少,组织中情绪动态仍缺乏实证研究。

组织中不同层次的情绪的前因后果既有相同因素,也有各个层次的特色因素,呈现出金字塔形的发展模式,即情绪从个人内部层次到组织层次,整体呈现出数据收集和处理难度逐渐增大、研究视角越加宏观、已有研究成果积累越来越少的趋势。环境因素对组织中多个层次的情绪都有影响,但不同层次的关注重点不同,例如个人内部层次的情绪研究更关注组织环境中的个人学习机会,而组织层次的情绪研究则更关注组织情感和组织的政治对组织学习的影响(Van Ruysseveldt等,

2011^[80]; Vince 和 Saleem, 2004^[81])。此外,群体层次的情绪受到群体的个人/集体主义取向、群体身份等因素调节;在组织层次,组织身份和组织声望等因素塑造了组织情绪。值得注意的是,上下级互动(例如 LMX、领导风格等)对组织中各个层次的情绪都有重要影响。除常见组织因素外,家庭因素和身心健康因素也会对情绪产生影响。不同层次的组织中情绪存在跨层次影响,影响方向既有自上而下,例如,组织情绪能力对组织层面因素和个人内部层面因素均有影响(李树文等, 2019)^[82];也有自下而上的影响,例如群体情感基调不但受到情感规范的影响,也受到个人成员情感和个体情绪智力的影响(倪旭东和周琰喆, 2017^[83])。

六、研究结论与展望

1. 研究结论

本文基于 2009—2021 年 1464 篇学术论文,运用可视化工具 CiteSpace 整理了国内外组织中情绪研究的关键词共现知识图谱及关键词战略图,展示了该领域研究全景、研究热点、研究方法和趋势,对比分析了国内外研究趋势、研究内容和研究方法的异同。结果显示:在 2009—2021 年期间,国际与国内组织中情绪研究的论文数量均呈整体增长趋势,国内相关论文数量甚至已逾百篇,对组织中情绪越来越关注。国内外组织中情绪研究的核心机构均为高校,且主要以区域内部合作为主,国际机构之间的合作联系相对更紧密。在国际研究中,组织中情绪研究的聚类标签为情绪劳动、情绪耗竭、决策、情感体验、行为、群体沟通、定性研究、建构和羞耻感;在国内研究中,组织中情绪研究的聚类标签为情绪劳动、情绪智力、工作绩效、工作满意度、情绪耗竭、心理资本、情绪、主观幸福感、组织公民行为、职业倦怠、幸福感、员工幸福感、情感承诺和情绪工作。这些聚类标签代表了国内外组织中情绪研究主要关注的研究方向。此外,在国际研究中最成熟的研究领域是情绪与绩效的关系,具体情绪中,愤怒最具研究潜力;而国内,成熟研究领域集中在情绪劳动和情绪智力两个主题上,工作绩效、组织公民行为和工作投入的主题也受到较多关注。国内外组织中的情绪研究有一些相同的研究主题,包括积极情绪、辱虐管理、组织公民行为、情绪耗竭和情绪管理。然而,国内研究缺少研究潜力高的相关主题。此外, CiteSpace 的聚类分析结果表明,国内外组织中情绪的聚类结果虽然不尽相同,但也存在相同的聚类标签,例如情绪劳动、自尊和离散情绪等。在组织中情绪研究方法方面,国际研究在研究方法多样性、研究层次分布均匀程度、一篇论文包含的研究数量、数据收集方法多样性、纵向数据占比方面的表现均优于国内研究。在上述总结的基础上,本文总结了组织中情绪五层次研究框架,为系统性地了解组织不同层面的情绪研究重点、前因后果和边界条件,以及启发未来相关研究的推进思路提供借鉴。

2. 研究展望

基于以上分析,本文就我国组织中情绪的研究提出以下未来研究议题的展望。

(1)完善组织中的情绪相关理论。目前情绪相关理论从不同的视角和不同的关注层面为研究者们解释组织中各种情绪相关现象时提供了独特的贡献。然而,现有理论还存在一些不足。首先,部分理论之间存在观点上的冲突。例如,情绪感染理论强调了在人际互动时原始情绪感染的重要性,而情绪评价理论却将原始情绪感染这一直觉过程排斥在讨论范围之外,只强调个体的认知评价在其中的重要作用。事实上,情绪与认知过程快速、自发且互相影响,继而形成了复杂的、不同时间跨度的双向因果关系。然而,现有情绪理论多运用线性因果关系解释情绪的作用机制,这种线性因果关系与认知主义的假设对情绪理论的推进造成逻辑问题(Lewis, 2005)^[84]。其次,现有的情绪相关理论缺乏对情绪的时效性问题的关注。以 EASI 模型为例,该理论过于强调即时的情绪对观察者决策的影响,而忽略了情绪可能带来的长期影响。类似地,情绪感染理论也未考虑情

绪传递、感染过程中的时长因素以及感染后的持久性问题。因此,未来研究在理论构建时,需要进一步考察情绪及相关概念的时效性。例如,尽管已有不少关于情绪劳动的研究,但仍缺乏研究揭示领导、下属、同事和客户之间的工作关系发展中情绪劳动过程的复杂性和动态性。情绪劳动如何影响员工与顾客的关系发展过程?情绪劳动如何影响领导成员关系的发展阶段?这些都是有待深入考察的问题。

(2)关注离散情绪和复合情绪,而非笼统的积极/消极情绪或心境。根据国内外情绪研究的关键词、研究趋势分析和突现分析可知,当前组织中情绪研究的热点仍然是笼统的“积极情绪”“消极情绪”和“心境”,离散情绪中只有愤怒、嫉妒的研究较多。一方面,已经有不少学者反复强调“组织研究中狭隘性的最明显例子就是过分强调模糊笼统的积极/消极心境而忽视了离散情绪”(如 Brief 和 Weiss, 2002)^[8]。大量证据表明,不同的情绪具有独特和可识别的表达、相对有限的前因事件特征,也会导致不同的后果(Brief 和 Weiss, 2002)^[8]。因此,组织中情绪的研究不能仅聚焦于笼统的“积极/消极情绪”,很有必要关注具体的离散情绪。另一方面,组织中常见的离散情绪除了愤怒,还有不少其他情绪,例如高兴、害怕、悲伤、失望、骄傲、自豪等,这些情绪也会对组织员工的行为、绩效和心理健康产生重要影响(Ashkanasy 和 Dorris, 2017)^[9]。因此,未来研究有必要将关注的重点拓展到离散情绪,探索不同离散情绪在组织中独特的前因、后果及其中机制。

此外,鉴于情绪的复杂性,组织中的许多情况会使员工产生复合情绪,因为组织中很少有事物被判断为绝对好或者绝对坏,通常情况下,事物的两面性会同时引发员工的积极情绪和消极情绪(Oh 和 Tong, 2022)^[85]。员工同时体验到积极和消极情绪,即产生了复合情绪,也称之为矛盾情绪(Leu 等, 2010)^[86]。例如,关系亲密的同事升职了,员工既可能高兴,又可能嫉妒。虽然诱发员工产生复合情绪的组织情境有很多,但是相关研究仍然不足,现有研究多是单一情绪而不是复合情绪。另外,组织中的情绪还可能是多层次的,包括表层情绪和深层情绪(Zhao 等, 2022)^[87]。例如,恐惧可能披着愤怒的外衣,但是目前相关研究多是研究表面情绪,而对深层情绪探究较少。所以未来研究不仅要关注离散情绪和表面情绪,而且有必要探索员工的复合情绪以及复杂的多层次情绪,以及这些情绪与组织情境的对应关联。

(3)加强在团队/组织层次以及跨层次对情绪的探讨。根据国内外组织情绪研究层次分析可知,当前学者们对于组织中情绪研究的探讨主要停留在个体层次,对群体层次和组织层次情绪的探讨相对缺乏。现代组织比以往任何时候都更依赖基于团队和基于社会网络的结构来促进绩效。而情绪既可以是一种个体现象,也可以是一种集体现象,例如情绪氛围、情绪文化等(Ashkanasy 和 Dorris, 2017)^[9]。群体/组织层次情绪并不是群体中所有个体情绪的简单相加,其自身具有独特的形成规律和影响效果(Bartel 和 Saavedra, 2000)^[88]。部分学者甚至认为群体层次情绪比个体层次情绪更值得重视(Ashkanasy 和 Dorris, 2017)^[9]。这一点从国际情绪研究 2014 年的焦点关键词突现“multilevel”上也能得到一定程度上的佐证。但与个体层次的情绪研究成果相比,目前对群体/组织层次研究成果明显薄弱。因此,未来研究有必要加强对群体/组织层次情绪的关注和探讨,并结合不同层次开展跨层次的研究。Tse 等(2021)^[89]曾呼吁研究者需要进行更多的“中观层面”的研究,将微观过程(例如个人的瞬间情感变化)和宏观过程(比如团队情绪氛围)结合在一起。例如,团队情绪氛围是团队成员对团队情绪以及团队中情绪交换所共享的感知,个体对团队情绪氛围的感知可以被收集、汇聚或者相互关联来获得团队整体的情绪氛围,但也可以回到个体层面上来考察当团队成员个体所体验到的情绪感受与当前团队情绪氛围一致或与当前的情绪氛围不同时,这种一致性或者是差异对于团队有效性的影响。同时,也可以考察团队成员对当前团队情绪氛围感受的差异性对团队有效性的影响。此外,团队情绪氛围作为一种群体现象,个体参与的作用可能并不相同。团队由不同角色、权力和能力的成员所构成,因而鉴于角色和权力地位的不同,每个团队成

员可能将对团队情绪氛围的形成和变化有不同的影响。不同的团队成员如何影响团队情绪氛围?团队领导的领导方式和情绪状态是如何影响团队情绪氛围?团队情绪氛围是如何随着团队的不同发展阶段而变化的?这些都是很有意思的研究问题,深入探索有利于揭示团队情绪氛围的形成机制和作用。

(4)深入研究个体如何回应他人情绪。根据国内外突现关键词和关键词战略图中的“反生产行为、组织公民行为、创新行为、绩效、工作投入、离职倾向”以及“内隐理论、判断、感受”等可知,目前关于组织中情绪的研究主要集中于情绪的影响后果以及个体如何感知他人情绪这两个话题。关于个体如何回应他人情绪的这一问题仍处于兴起阶段。国际情绪研究的关键词突现“self regulation”(2017年)和“perspective taking”(2019年)在一定程度上也能印证这一点。Journal of Organizational Behavior在2021年10月曾有一个特刊关于工作人际关系中的情感,旨在鼓励研究探索情绪在塑造工作中人际关系中的动态作用。实际上,对于个人及团队来说,探索如何回应他人情绪对于人际关系的维系和团队有效性具有重要意义(Kilduff等,2010)^[90]。因此,深入挖掘工作场所中如何回应他人情绪是一个有价值的主题。未来研究可以就个体回应策略的决策过程、不同回应策略的后果差异以及情境/个体因素对于个体回应策略选择的影响等不同话题对此进行深入挖掘。

(5)优化组织中情绪的测量方法。从国内外组织中情绪的研究方法对比中可见:国际相关论文的研究一中纵向数据的比例占18%,而国内该数据占比仅为8%;国际论文中包含1个研究的论文占69%,且最高达包含8个研究,而国内论文中包含1个研究的论文占比98%,绝大多数论文仅有一项研究;国内相关研究中,研究一运用实地问卷调查收集数据的论文高达75%,而实验、档案数据、实地研究和案例研究运用的比例均低于国际论文。因而,国内组织中情绪研究还需进一步提升方法多元性、研究严谨性及外部效度。组织中情绪的研究不仅可以通过问卷调查和实地研究的形式展开,还可以针对特色案例进行深入研究,以及对档案数据进行深度分析。此外,还可以利用巧妙的实验设计,例如借助有情感识别系统的机器能够识别人类的语言及非语言情感,结合语音特征和面部特征即可预测员工情绪等(Rao等,2019)^[91]。未来研究还可以关注情绪随时间波动的机制。比如借鉴已有研究中纵向数据的收集方法,借由眼动仪、心率检测器等科学仪器对生理指标进行实时监测,或在实验中录制整个过程,并邀请专业人士对实验对象的情绪变化进行持续性判定等。

(6)拓展新情境下组织中情绪的研究。数字技术为组织中员工情绪管理研究带来新的挑战。数字化的浪潮对组织产生了深刻影响,员工要面对数字化技术与工作融合带来的全新认知、情感体验、适应和反抗(谢小云等,2021)^[92]。员工可能会因工作场所引入人工智能萌生技能优势威胁、生存威胁和抵制心理,感到不满、挫折、焦虑、悲伤和沮丧的情绪(Gabriel和Pessl,2016^[93];Hornung和Smolnik,2021^[94])。数智时代员工的消极情绪一方面来源于适应性和技术学习的困难;另一方面来源于对人工智能技术的替代风险的担忧和隐私侵犯的恐惧。建议未来研究深入探索数智时代员工消极情绪的影响因素和应对策略。与此同时,数字技术应用可以帮助员工进一步扩大情绪优势,例如,人工智能的应用可以促进员工情绪智力对服务绩效的正向作用(Prentice等,2020)^[95]。数字技术还可以帮助员工更好地实施顾客的情绪管理。例如,在工作过程中辅以情绪识别功能的人工智能软件,员工的顾客情绪调节有效性就能得到显著提升,而有效的服务工作还能提升员工自身幸福感(Henkel等,2020)^[96]。但相较于消极情绪,目前关于数字技术对员工积极情绪影响的研究还较少,有待进一步探索。

其次,COVID-19疫情作为一个重大突发公共卫生事件和员工情绪紧密相关,疫情的爆发和波动都会影响员工情绪,加重员工情绪耗竭等问题(Hwang等,2021^[97];Park和Ahn,2022^[98])。2021年

的两个焦点主题是死亡显著性和死亡焦虑——均发生在 COVID-19 疫情情境下。鉴于 COVID-19 对员工情绪的显著影响,近几年国际组织中情绪研究集中讨论了如何缓解员工在疫情新情境下产生的消极情绪。例如,员工的个体特质、感知,以及领导方式能在不同程度上缓解疫情带来的消极情绪(Chen 和 Eyoun, 2021^[99]; Guzzo 等, 2021^[100]; Slaughter 等, 2021^[101])。疫情期间组织的战略、营销策略、招聘和培训标准变化,以及工作场所的防疫需求都会对员工情绪产生不同影响,然而这些重大变化对员工情绪的作用机制仍处于初步探索阶段,未来如何在重大突发公共卫生事件情境下进行组织中情绪管理有待进一步探索。

(7)发展组织中情绪的研究跨学科交叉融合。未来组织中的情绪研究应融合多种学科优势,综合管理学、心理学、管理信息系统和计算机科学的相关理论。目前在跨学科情境下,基于大数据和机器学习的情绪识别、分析和预测研究受到组织中情绪学界的广泛关注。例如,Zhang 等(2022)^[102]开发了 PersEmoN,一个端到端、可训练的深度类孪生式的网络,用以在人脸图像中识别个体的情绪和表现人格。Akhtar 等(2022)^[103]提出了一个多任务集成模型,通过三个深度学习模型中的学习表征以及新搭建的特点表征完成一系列情绪预测任务。另外,研究者开发了一系列基于大数据的用以抓取和分析的情绪词典,也开始关注更加精细化的细粒度情感分析。如 Araque 等(2022)^[104]提出的 DepecheMood++(英语和意大利语的情绪分析词典),Mustaqeem 和 Kwon(2021)^[105]提出了一个基于一维膨胀卷积神经网络的端到端、实时语音情绪识别模型。此外,国内社会神经科学领域通过结合行为、事件相关电位、核磁共振以及经颅磁刺激等技术,推进群体面部表情的神经机制研究,揭示群体情绪的内在机制(何蔚祺等,2021)^[106]。组织中情绪理论与其他学科的结合,无疑丰富了组织中的情绪研究,也增加了研究的外部效度和应用价值。此外,组织中情绪研究还可以借鉴我国哲学、文学、中医药学等学科。我国五千年文明积累下来一些独有的关于情绪的智慧。例如,《黄帝内经》认为生理与情绪相互作用,所谓“怒则气上、喜则气缓、悲则气消、恐则气下、惊则气乱、思则气结”;“气血上逆,令人善怒”等。这些论述可以为当今组织中的情绪研究提供启示。

(8)开展情绪的本土化研究。尽管人类情绪具有共性,但文化因素仍不容忽视,所以在推进组织中情绪研究时也要注重本土化研究。首先,中国的文化情境对一些西方概念有不同解读。在中国文化下解析“关系”时,其核心属性可定性为情绪,即“人情”和“情感”,“人情”是中国人表达恰当、被期望、规范性和符合道德感的情绪,而“情感”更侧重于情境性,通过个体依恋建立双方的情感联系(Barbalet, 2018)^[107]。虽然我国社会交换的核心之一是“人情”,但关于中国“人情”的交换特色和隐性规范还缺少系统性地整理与解析。如,在工作场所中的私交人情、酒桌人情如何影响领导-成员交换?过度“人情”是否会导致情绪耗竭和表面扮演,并可能影响工作投入和工作绩效?

其次,中国传统文化历来不鼓励情绪反应和情绪表达,而是提倡“宠辱不惊”“喜怒不形于色”。《礼记》指出,人不表现出喜怒哀乐为“中”,表现出来但注重表达规范为“和”。“中”是根本,“和”是规律,最理想的是达到“中和”的境界。这一观点已得到实证研究的支持。例如,研究发现,个人主义文化下的人们倾向于将他们的情绪评价为积极情绪,而集体主义文化下人们通常将自己的情绪评价为中性,既不积极也不消极(Mesquita 和 Karasawa, 2002^[108]; Kitayama 等, 2000^[109])。因而,我国员工在工作中通常如何表达情绪?他们的情绪更容易受到哪些因素影响?我国团队的情绪氛围与西方团队情绪氛围相比有何差异?我国不同类型的组织中情绪表达规则如何?组织应如何构建情绪文化?对我国以上问题的研究,毫无疑问会形成对组织中的情绪和本土管理研究的贡献价值。

参考文献

- [1] 吴冬媛,肖恩会. 传染的情绪[J]. 上海:管理视野, 2023, 33, (2): 55-60.
- [2] Huang, M.H., R.Rust, and V.Maksimovic. The Feeling Economy: Managing in the Next Generation of Artificial Intelligence (AI) [J]. *California Management Review*, 2019, 61, (4): 43-65.
- [3] Ashkanasy, N. M. Emotions in Organizations: A Multi-Level Perspective [A]. In: Dansereau, F., and F. J. Yammarino (eds.), *Research in Multi-Level Issues: Vol.2: Multi-Level Issues in Organizational Behavior and Strategy* (pp.9-54) [C]. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2003.
- [4] Rosado-Solomon, E. H., J. Koopmann, W. Lee, et al. Mental Health and Mental Illness in Organizations: A Review, Comparison, and Extension [J]. *Academy of Management Annals*, 2023, 17, (2): 751-797.
- [5] 刘小禹,刘军. 团队情绪氛围对团队创新绩效的影响机制[J]. 北京:心理学报, 2012, (4): 546-557.
- [6] Parke, M.R., and M.G.Seo. The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness [J]. *Academy of Management Review*, 2017, 42, (2): 334-360.
- [7] Adler, A.B., P.D.Bliese, S.G.Barsade, et al. Hitting the Mark: The Influence of Emotional Culture on Resilient Performance [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2022, 107, (2): 319-327.
- [8] Brief, A.P., and H.M.Weiss. Organizational Behavior: Affect in the Workplace [J]. *Annual Review of Psychology*, 2002, 53, (1): 279-307.
- [9] Ashkanasy, N.M., and A.D.Dorris. Emotions in the Workplace [J]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2017, 4: 67-90.
- [10] Elfkenbein, H.A. Emotion in Organizations: Theory and Research [J]. *Annual Review of Psychology*, 2023, 74: 489-517.
- [11] 张志学,鞠冬,马力. 组织行为学研究的现状:意义与建议[J]. 北京:心理学报, 2014, (2): 265-284.
- [12] 陈悦,陈超美,刘则渊,胡志刚,王贤文. CiteSpace 知识图谱的方法论功能[J]. 北京:科学学研究, 2015, (2): 242-253.
- [13] Barclay, L.J., and T.Kiefer. In the Aftermath of Unfair Events: Understanding the Differential Effects of Anxiety and Anger [J]. *Journal of Management*, 2019, 45, (5): 1802-1829.
- [14] Peralta, C.F., M.F.Saldanha, and P.N.Lopes. Emotional Expression at Work: The Effects of Strategically Expressing Anger and Positive Emotions in the Context of Ongoing Relationships [J]. *Human Relations*, 2019, 73, (11): 1471-1503.
- [15] Matta, F.K., H.T.Erol-Korkmaz, R.E.Johnson, et al. Significant Work Events and Counterproductive Work Behavior: The Role of Fairness, Emotions, and Emotion Regulation [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2014, 35, (7): 920-944.
- [16] Zhang, C., D.M.Mayer, and E.Hwang. More Is Less: Learning But Not Relaxing Buffers Deviance under Job Stressors [J]. *Journal of Applied Psychology*, 2018, 103, (2): 123-136.
- [17] Shepherd, D. A., H. Patzelt, T. A. Williams, et al. How Does Project Termination Impact Project Team Members? Rapid Termination, 'Creeping Death', and Learning from Failure [J]. *Journal of Management Studies*, 2014, 51, (4): 513-546.
- [18] Peng, A. C., J.M.Schaubroeck, S. H. Chong, et al. Discrete Emotions Linking Abusive Supervision to Employee Intention and Behavior [J]. *Personnel Psychology*, 2019, 72, (3): 393-419.
- [19] Xu, E., X. Huang, R. W. Jia, et al. The "Evil Pleasure": Abusive Supervision and Third-Party Observers' Malicious Reactions toward Victims [J]. *Organization Science*, 2020, 31, (5): 1115-1137.
- [20] Breidenthal, A.P., D.Liu, and Y.N.Mao. The Dark Side of Creativity: Coworker Envy and Ostracism as a Response to Employee Creativity [J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2020, (161): 242-254.
- [21] Lord, R. G., and K. J. Maher. *Leadership and Information Processing: Linking Perceptions and Performance* [M]. New York: Routledge, 1993.
- [22] Shao, B., L. Wang, and H. H. M. Tse. Motivational or Dispositional? The Type of Inference Shapes the Effectiveness of Leader Anger Expressions [J]. *The Leadership Quarterly*, 2018, 29, (6): 709-723.
- [23] Trichas, S., B. Schyns, R. Lord, et al. "Facing" Leaders: Facial Expression and Leadership Perception [J]. *The Leadership Quarterly*, 2017, 28, (2): 317-333.
- [24] Sy, T., and D. Van Knippenberg. The Emotional Leader: Implicit Theories of Leadership Emotions and Leadership Perceptions [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2021, 42, (7): 885-912.
- [25] Pai, J., J. Whitson, J. Kim, et al. A Relational Account of Low Power: The Role of the Attachment System in Reduced Proactivity [J]. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2021, (167): 28-41.
- [26] Haar, J.M., and D. Brougham. Organisational-Based Self-Esteem: A within Country Comparison of Outcomes between Maori and New Zealand Europeans [J]. *Journal of Management & Organization*, 2016, 22, (5): 720-735.

- [27] Choi, H.J., S.Lee, S.R.No, et al.Effects of Compassion on Employee' Self-Regulation[J].Social Behavior and Personality, 2016, 44, (7): 1173-1190.
- [28] Reynolds-Kueny, C., and M.K.Shoss.Sensemaking and Negative Emotion Sharing: Perceived Listener Reactions as Interpersonal Cues Driving Workplace Outcomes[J].Journal of Business and Psychology, 2021, 36, (3): 461-478.
- [29] Velez, M.J., P.and Neves.Shaping Emotional Reactions to Ethical Behaviors: Proactive Personality as a Substitute for Ethical Leadership[J].Leadership Quarterly, 2018, 29, (6): 663-673.
- [30] Yu, L., and M. K. Duffy. The Whiplash Effect: The (Moderating) Role of Attributed Motives in Emotional and Behavioral Reactions to Abusive Supervision[J].Journal of Applied Psychology, 2021, 106, (5): 754-773.
- [31] Koopman, J., J.M.Conway, N.Dimitakis, et al.Does CWB Repair Negative Affective States, or Generate Them? Examining the Moderating Role of Trait Empathy[J].Journal of Applied Psychology, 2021, 106, (10): 1493-1516.
- [32] Shao, R., L. He, C. H. Chang, et al. Employees' Reactions toward COVID-19 Information Exposure: Insights from Terror Management Theory and Generativity Theory[J].Journal of Applied Psychology, 2021, 106, (11): 1601-1614.
- [33] Yoon, S., S.T.McClean, N.Chawla, et al.Working through an "Infodemic": The Impact of COVID-19 News Consumption on Employee Uncertainty and Work Behaviors[J].Journal of Applied Psychology, 2021, 106, (4): 501-517.
- [34] 夏恩君, 王素娟, 王俊鹏. 基于知识图谱的众筹研究现状及发展趋势分析[J]. 北京: 科研管理, 2017, (6): 1-8.
- [35] 刘小禹. 顾客与服务员工情绪互动对顾客信任的影响研究[J]. 北京: 经济科学, 2015, (2): 117-128.
- [36] 莫申江, 施俊琦. 情绪劳动策略对主动破坏行为的影响[J]. 北京: 心理学报, 2017, (3): 349-358.
- [37] 房俨然, 魏薇, 罗萍, 刘晓东, 施俊琦, 战宇杰. 员工负性情绪对情绪劳动策略的影响[J]. 北京: 心理学报, 2019, (3): 353-365.
- [38] 孙建群, 田晓明, 李锐. 情绪智力的负面效应及机制[J]. 北京: 心理科学进展, 2019, (8): 1451-1459.
- [39] 吴士健, 李籽儒, 权英. 领导者情绪智力、感知凝聚力与冲突管理风格——基于情绪氛围的调节作用[J]. 成都: 软科学, 2019, (8): 110-113, 119.
- [40] 王仙雅, 林盛, 陈立芸. 情绪智力与工作绩效的关系研究——工作满意度的中介作用[J]. 北京: 管理现代化, 2013, (3): 60-62.
- [41] 刘薇. 变革型领导对工作场所员工学习的影响——员工情绪的中介作用和情绪智力的调节作用[J]. 北京: 管理评论, 2018, (10): 128-140.
- [42] 王树乔, 王惠, 李小聪. 情绪智力与高校科研团队创新绩效: 工作嵌入的中介作用[J]. 哈尔滨: 黑龙江高教研究, 2017, (4): 109-114.
- [43] 康勇军, 彭坚. 累并快乐着: 服务型领导的收益与代价——基于工作-家庭资源模型视角[J]. 北京: 心理学报, 2019, (2): 227-237.
- [44] 康飞, 曲庆, 张涵. 伦理领导、积极情绪与建言行为——下属性别的调节作用[J]. 成都: 软科学, 2018, (6): 66-69.
- [45] 许颖. 差序氛围、组织支持感知与隐性知识共享之关系探讨[J]. 广州: 科技管理研究, 2015, (9): 133-139.
- [46] 吴丽君, 杨安, 陈宇帅, 叶茂林, 刘豆豆. 这不是我想象中的工作! 不合规任务对新员工工作投入的影响[J]. 北京: 心理科学, 2021, (1): 155-161.
- [47] 黄庆, 蒋昀洁, 蒋春燕. 被妒忌员工的情绪反应与工作投入——情绪认知评价视角[J]. 成都: 软科学, 2019, (3): 133-136.
- [48] 胡俏, 何铨. 工作投入与工作狂对工作满意感和情绪耗竭影响的纵向研究——工作-家庭冲突的中介效应[J]. 长沙: 中国临床心理学杂志, 2018, (5): 1016-1020.
- [49] 李宗波, 李巧灵, 田艳辉. 工作投入对情绪耗竭的影响机制——基于工作需求-资源模型的研究[J]. 成都: 软科学, 2013, (6): 103-107.
- [50] Pierce, J. L., D. G. Gardner, L. L. Cummings, et al. Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition, Measurement, and Validation[J]. Academy of Management Journal, 1989, 32, (3): 622-648.
- [51] 彭坚, 邹艳春, 康勇军, 张旭. 参与型领导对员工幸福感的双重影响: 感知同事支持的调节作用[J]. 北京: 心理科学, 2021, (4): 873-880.
- [52] 姚柱, 张显春. 时间压力一致性对员工离职意愿的影响——情绪耗竭的中介作用[J]. 成都: 软科学, 2020, (9): 109-115.
- [53] 张婕, 樊耘, 张旭. 组织激励与组织约束对员工创新的二元影响研究——基于应激交互作用理论[J]. 合肥: 预测, 2015, (6): 1-7.
- [54] 刘欣, 赵琛徽, 唐于红. 时间压力对员工知识共享行为的非线性影响机制[J]. 杭州: 财经论丛, 2021, (1): 94-103.
- [55] 陈春晓, 张剑, 李精精. 创业激情: 研究现状及未来展望[J]. 北京: 中国人力资源开发, 2020, (10): 109-125.
- [56] 张剑, 李精精, 张莹. 创业激情: 情绪视角的创业研究综述[J]. 武汉: 科技进步与对策, 2017, (2): 153-160.
- [57] 朱秀梅, 裴育, 费宇鹏, 郭润萍. 团队创业激情形成与作用机制研究[J]. 上海: 外国经济与管理, 2021, (1): 121-135.
- [58] 解学梅, 吴永慧, 徐雨晨. 女性创业者自恋人格与新创企业绩效关系研究——政治关联和创业激情的调节作用[J]. 上海:

研究与发展管理,2021,(5):13-24.

- [59]张剑,宋亚辉,叶岚,Hocine,Z.工作激情研究:理论及实证[J].北京:心理科学进展,2014,(8):1269-1281.
- [60]何良兴.情境知识与创业行为倾向:一个有调节的中介作用模型[J].天津:科学学与科学技术管理,2017,(8):155-166.
- [61]何良兴,张玉利,宋正刚.创业情绪与创业行为倾向关系研究[J].上海:研究与发展管理,2017,(3):13-20.
- [62]郝喜玲,刘依冉,杜晶晶,郑方.失败恐惧的形成及对创业行为的影响[J].北京:心理科学进展,2021,(9):1551-1560.
- [63]杨伟文,李超平.资质过剩感对个体绩效的作用效果及机制:基于情绪-认知加工系统与文化情境的元分析[J].北京:心理学报,2021,(5):527-554.
- [64]Deng, H., F. Walter, C. K. Lam, et al. Spillover Effects of Emotional Labor in Customer Service Encounters toward Coworker Harming: A Resource Depletion Perspective[J]. *Personnel Psychology*, 2017, 70, (2): 469-502.
- [65]廖化化,颜爱民.情绪劳动的内涵[J].武汉:管理学报,2015,(2):306-312.
- [66]Diestel, S., W. Rivkin, and K. H. Schmidt. Sleep Quality and Self-Control Capacity as Protective Resources in the Daily Emotional Labor Process: Results from Two Diary Studies[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2015, 100, (3): 809-827.
- [67]Chi, N. W., H. T. Chang, and H. L. Huang. Can Personality Traits and Daily Positive Mood Buffer the Harmful Effects of Daily Negative Mood on Task Performance and Service Sabotage? A Self-Control Perspective[J]. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 2015, 131, (1): 1-15.
- [68]Parke, M. R., M.-G. Seo, and E. N. Sherf. Regulating and Facilitating: The Role of Emotional Intelligence in Maintaining and Using Positive Affect for Creativity[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2015, 100, (3): 917-934.
- [69]Liu, X.-Y., I. E. De Pater, and R. Ilies. Turning Lemons into Lemonade: The Role of Proactive Personality and Information Exchange in Limiting Reciprocal Negative Affect Transference in Service Encounters[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2021, 42, (9): 1282-1300.
- [70]Gardner, W. L., D. Fischer, and J. G. J. Hunt. Emotional Labor and Leadership: A Threat to Authenticity? [J]. *The Leadership Quarterly*, 2009, 20, (3): 466-482.
- [71]彭艳君,张瀚文.顾客感知的员工情绪劳动对其购买行为的影响——以家居零售企业为例[J].北京:中国流通经济,2019,(5):100-110.
- [72]Visser, V. A., D. Van Knippenberg, G. A. Van Kleef, et al. How Leader Displays of Happiness and Sadness Influence Follower Performance: Emotional Contagion and Creative Versus Analytical Performance[J]. *Leadership Quarterly*, 2013, 24, (1): 172-188.
- [73]Tee, E. Y. J., N. M. Ashkanasy, and N. Paulsen. The Influence of Follower Mood on Leader Mood and Task Performance: An Affective, Follower-Centric Perspective of Leadership[J]. *The Leadership Quarterly*, 2013, 24, (4): 496-515.
- [74]Van Kleef, G. A., V. D. B. Helma, and M. W. Heerdink. The Persuasive Power of Emotions: Effects of Emotional Expressions on Attitude Formation and Change[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2015, 100, (4): 1124-1142.
- [75]Wilson, K. S., D. S. Derue, F. K. Matta, et al. Personality Similarity in Negotiations: Testing the Dyadic Effects of Similarity in Interpersonal Traits and the Use of Emotional Displays on Negotiation Outcomes[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2016, 101, (10): 1405-1421.
- [76]Côté, S., P. N. Lopes, P. Salovey, et al. Emotional Intelligence and Leadership Emergence in Small Groups[J]. *The Leadership Quarterly*, 2010, 21, (3): 496-508.
- [77]Troth, A. C., P. J. Jordan, S. A. Lawrence, et al. A Multilevel Model of Emotional Skills, Communication Performance, and Task Performance in Teams[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2012, 33, (5): 700-722.
- [78]Mohr, J. J., H. M. Markell, E. B. King, et al. Affective Antecedents and Consequences of Revealing and Concealing a Lesbian, Gay, or Bisexual Identity[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2019, 104, (10): 1266-1282.
- [79]梁卓,李树文,孙锐.创新情景下组织情绪形成与转化机制研究[J].武汉:科技进步与对策,2018,(20):24-29.
- [80]Van Ruyseveldt, J., P. Verboon, and P. Smulders. Job Resources and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Learning Opportunities[J]. *Work and Stress*, 2011, 25, (3): 205-223.
- [81]Vince, R., and T. Saleem. The Impact of Caution and Blame on Organizational Learning[J]. *Management Learning*, 2004, 35, (2): 133-154.
- [82]李树文,罗瑾琮,孙锐.组织情绪能力:概念、测量、前因与后果[J].上海:外国经济与管理,2019,(6):59-70.
- [83]倪旭东,周琰喆.群体情感基调——团队认知的互补性概念[J].武汉:科技进步与对策,2017,(3):152-160.
- [84]Lewis, M. D. Bridging Emotion Theory and Neurobiology through Dynamic Systems Modeling[J]. *Behavioral and Brain Sciences*, 2005, 28(2): 169-194.
- [85]Oh, V. Y. S., and E. M. W. Tong. Specificity in the Study of Mixed Emotions: A Theoretical Framework[J]. *Personality and Social*

Psychology Review, 2022, 26, (4): 283–314.

[86] Leu, J., B. Mesquita, P. C. Ellsworth, et al. Situational Differences in Dialectical Emotions: Boundary Conditions in a Cultural Comparison of North Americans and East Asians[J]. *Cognition & Emotion*, 2010, 24: 419–435.

[87] Zhao, J., Y. Xiang, and M. Dai. A Study of the Ability to Judge Surface Emotion and Real Emotion in Children between Four to Six Years of Age[J]. *Journal for the Study of Education and Development*, 2022, 45, (1): 166–186.

[88] Bartel, C. A., and R. Saavedra. The Collective Construction of Work Group Moods[J]. *Administrative Science Quarterly*, 2000, 45, (2): 197–231.

[89] Tse, H. H. M., Troth, A. C., Ashkanasy, N. M. et al. New Perspectives for Studying the Role of Affect in Interpersonal Work Relationships[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2021, 42: 1135–1143.

[90] Kilduff, M., D. S. Chiaburu, and J. I. Menges. Strategic Use of Emotional Intelligence in Organizational Settings: Exploring the Dark Side[J]. *Research in organizational behavior*, 2010, 30: 129–152.

[91] Rao, K. P., M. V. P. C. S. Rao, and N. H. Chowdary. An Integrated Approach to Emotion Recognition and Gender Classification[J]. *Journal of Visual Communication and Image Representation*, 2019, (60): 339–345.

[92] 谢小云, 左玉涵, 胡琼晶. 数字化时代的人力资源管理: 基于人与技术交互的视角[J]. *北京: 管理世界*, 2021, (1): 200–216, 213.

[93] Gabriel, M., and E. Pessl. Industry 4.0 and Sustainability Impacts: Critical Discussion of Sustainability Aspects with a Special Focus on Future of Work and Ecological Consequences[J]. *Annals of the Faculty of Engineering Hunedoara*, 2016, 14, (2): 131–136.

[94] Hornung, O., and S. Smolnik. AI Invading the Workplace: Negative Emotions towards the Organizational Use of Personal Virtual Assistants[J]. *Electronic Markets*, 2021, (32): 123–138.

[95] Prentice, C., S. D. Lopes, and X. Wang. Emotional Intelligence or Artificial Intelligence—an Employee Perspective[J]. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2020, 29, (4): 377–403.

[96] Henkel, A. P., S. Bromuri, D. Iren, et al. Half Human, Half Machine – Augmenting Service Employees with AI for Interpersonal Emotion Regulation[J]. *Journal of Service Management*, 2020, 31, (2): 247–265.

[97] Hwang, H., W. M. Hur, and Y. Shin. Emotional Exhaustion among the South Korean Workforce before and after COVID–19[J]. *Psychology and Psychotherapy—Theory Research and Practice*, 2021, 94, (2): 371–381.

[98] Park, J. H., and Y. Ahn. Government Employees’ Experience and Expectation of COVID–19 Hardships: The Moderating Role of Gender and Race in the United States[J]. *The American Review of Public Administration*, 2022, 52, (1): 15–35.

[99] Chen, H., and K. Eyoum. Do Mindfulness and Perceived Organizational Support Work? Fear of COVID–19 on Restaurant Frontline Employees’ Job Insecurity and Emotional Exhaustion[J]. *International Journal of Hospitality Management*, 2021, (94): 1–10.

[100] Guzzo, R. F., X. Wang, J. M. Madera, et al. Organizational Trust in Times of COVID–19: Hospitality Employees’ Affective Responses to Managers’ Communication[J]. *International Journal of Hospitality Management*, 2021, (93): 1–11.

[101] Slaughter, J. E., A. S. Gabriel, M. L. Ganster, et al. Getting Worse or Getting Better? Understanding the Antecedents and Consequences of Emotion Profile Transitions during COVID–19–Induced Organizational Crisis[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2021, 106, (8): 1118–1136.

[102] Zhang, L., and S. Peng, S. Winkler. Persemon: A Deep Network for Joint Analysis of Apparent Personality, Emotion and Their Relationship[J]. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 2022, 13, (1): 298–305.

[103] Akhtar, M. S., D. Ghosal, A. Ekbal, et al. All-in-One: Emotion, Sentiment and Intensity Prediction Using a Multi-Task Ensemble Framework[J]. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 2022, 13, (1): 285–297.

[104] Araque, O., L. Gatti, J. Staiano, et al. Depechemood++ : A Bilingual Emotion Lexicon Built through Simple Yet Powerful Techniques[J]. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 2022, 13, (1): 496–507.

[105] Mustaqeem, and S. Kwon. MLT-Dnet: Speech Emotion Recognition Using 1D Dilated CNN Based on Multi-Learning Trick Approach[J]. *Expert Systems with Applications*, 2021, (167): 1–23.

[106] 何蔚祺, 李帅霞, 赵东方. 群体面孔情绪感知的神经机制[J]. *北京: 心理科学进展*, 2021, (5): 761–772.

[107] Barbalet, J. Guanxi as Social Exchange: Emotions, Power and Corruption [J]. *Sociology*, 2018, 52, (5): 934–949.

[108] Mesquita, B., and M. Karaswa. Different Emotional Lives[J]. *Cognition & Emotion*, 2002, 16, (1): 127–141.

[109] Kitayama, S., H. R. Markus, and M. Kurokawa. Culture, Emotion, and Well-Being: Good Feelings in Japan and the United States [J]. *Cognition & Emotion*, 2000, 14, (1): 93–124.

Review and Prospects of Research on Emotions in Organizations

LIU Xiao-yu¹, ZHU En-dong¹, FU Jing-yu²

(1.Business School,University of International Business and Economics,Beijing,100029,China;

2.School of Economics and Management,East China Jiaotong University,Nanchang,Jiangxi,330013,China)

Abstract: How to promote emotional healthy and effective work climate is an important problem in management nowadays. Emotions exist at a wide range in organizations, covering within persons, between persons, interpersonal interactions, groups and organization-wide levels, and how to promote a more emotionally healthy and effective work climate has become an important issue in management today. For example, at the within persons level, employees experience a variety of emotions in the workplace all the time, and emotions influence their attitude and behavior all the time. At the group level, group climate is an important management tool and has a significant impact on group effectiveness. At the organization-wide level, the development of an organizational emotional climate is critical to relationship performance, productivity performance, innovation performance and quality and safety performance, while an organizational emotional culture promotes organizational identity, intra-organizational communication, organizational citizenship behavior and resilience. It is thus clear that emotions play a pivotal role at all levels of the organization.

In recent ten years, though the research on emotions in organizations is increasing quickly, there is still a lack of overall framework and review. This study analyses 1464 researches on emotions in organizations from international and domestic top journals, conference proceedings and dissertations during 2009–2021. CiteSpace was used to demonstrate the development trajectory, research focus and research method on emotion in organizations, compared the similarities and differences between international and domestic research. Further, this study proposes a five-level research framework of emotions in organizations. The five-level research framework on emotion in organizations provides a panoramic analysis of this field. The results show that: during 2009–2021, the studies on emotions in organizations increase in general; the most mature research area in related foreign research is the study of the relationship between emotions and performance, and among specific emotions, anger has the most research potential; while in domestic related research, mature research areas are focused on two themes, emotional labor and emotional intelligence, and the themes of job performance, organizational citizenship behavior and work engagement also received much attention; in terms of research methods on studies of emotions in organizations, foreign studies outperformed domestic studies in terms of diversity of research methods, evenness of distribution of research levels, number of studies included in one paper, diversity of data collection methods, and percentage of longitudinal data; The research on emotions in organizations in China has achieved rich results, but the existing research still suffers from insufficient attention to specific discrete emotions and mixed emotions, a relative lack of exploration of emotions at the group level and organizational level, a relatively simple research design, insufficient construction of diverse contexts, not giving enough play to interdisciplinary advantages and neglect of local contexts.

This study proposes the following suggestions for advancing emotion research in organizations. Firstly, future research should improve the emotion-related theory in organizations. Second, future research should pay more attention to discrete emotions, mixed emotions and deep emotions. Third, future research should strengthen the discussion of emotions at the group/organizational level. Fourth, future research can further explore how to respond to other people's emotions. Fifth, we need to optimize the measurement of emotion in organizations by using ingenious experimental designs, diverse data collection formats, and high-technology to further enhance methodological diversity, scientific rigor, and external validity. Sixth, future research can expand in new contexts, such as the new challenges of employee emotion management in organizations in the era of digital intelligence and the profound impact of the COVID-19 epidemic on employee emotions. Seventh, future research on emotions in organizations should integrate the strengths of multiple disciplines, integrating management, psychology, management information system, and computer science, as well as relevant theories from Chinese philosophy, literature, medicine, and other disciplines. Eighth, it is important to conduct indigenous research to enhance the contributions of emotions in organizations and indigenous management research.

Key Words: emotion; organization; knowledge map; multilevel research

JEL Classification: C18, C88, D23

DOI: 10.19616/j.cnki.bmj.2023.12.010

(责任编辑:舟 山)