

情绪感染理论研究述评*

王 潇^{1,2} 李文忠² 杜建刚¹

(¹ 南开大学商学院, 天津 300071) (² 天津城市建设学院管理工程系, 天津 300384)

摘 要 情绪是一种具有组织性, 深刻内涵, 并且持续变化的心理状态。人们可以通过捕捉他人的情绪来感知周边人的情感变化, 这一交互过程被称为情绪感染。当前关于情绪感染形成机制的理论假设主要包括模仿-回馈机制、联想-学习机制、语言调节联想机制、认知机制、直接诱导机制等, 其中模仿-回馈机制得到了大多数学者们的接受。在情绪感染的形成过程中, 个体差异性、性别、文化构成了主要的调节变量, 它们影响着个体情绪感染的强度变化。近年来, 情绪感染理论研究从个体情绪感染的机制研究转向群体内部个体间的情绪感染交互作用研究, 循环效应被用于解释成员间的情绪感染过程。在未来的研究中, 应注意以下方面: 1) 个体差异性对情绪感染的感知程度的系统研究; 2) 群体成员间的情绪感染机制研究, 特别是群体负面情绪的交互作用研究; 3) 情绪感染理论在服务管理等人员交互性强的行业内的实践应用问题。

关键词 情绪感染; 模仿; 回馈; 群体情绪

分类号 B842.6

1 介绍

越来越多的学者对情绪感染的过程产生了兴趣。人们似乎并没有意识到通过社会接触过程感受自己的情绪反应能够帮助他们获得更多信息。当人们下意识地模仿他们的同伴表情时, 通过感受着每分每秒的情感回应, 人们能够在他们同伴的情绪中感受到自己(Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1993), 学者将这一过程称为情绪感染。虽然对于情绪感染的界定学者间尚有分歧, 但广义上可将其界定为一种情绪体验(Hoffman, 2002), 该体验被他人所激发, 并最终使接受者的情绪与最初的激发者趋于一致。

从某种意义上说, 情绪感染是建立人类互动的基础。如果他们想拥有一个顺利而广阔的社会交往, 在情绪上的同步模仿是在所难免的。情绪感染使人们时刻追寻他人的感受和意图, 即使当人们并没有专心去了解这些信息。

对于情绪感染理论的研究, 早期学者们主要集中在对个体情绪感染机制的研究, 即对受到他人情绪影响的主体自身情绪反应过程展开研究,

探讨主体受到他人情绪感染的机制过程、个体差异性与情绪感染强度关系等问题(Bernieri, 1988; Chapple, 1982; Hatfield et al., 1993; Hoffman, 2002; Laird & Bresler, 1992; Kendon, 1970; OToole & Dubin, 1968; Walbott, 1991)。

近年来, 一些学者开始将研究视角转向人与人之间, 特别是群体内部成员间的情绪感染交互过程的研究, 一些学者将其称为群体情绪感染机制研究。在这一研究视角下, 研究重点转向群体内个体间情绪感染的交互作用, 一些学者开始关注于情绪感染对于群体行为的影响这一研究课题(Andersson & Pearson, 1999; Bowen & Blackmon, 2003; Hobfoll, 2002; O'Connor & Arnold, 2001; Ilies, Wagner, & Morgeson, 2007; Hashim, Wok, & Ghazali, 2008; Felps, Mitchell, & Byington, 2006; Smith & Conrey, 2007)。

本文将从情绪感染的机制研究入手, 讨论个体情绪感染的相关问题, 随后转向个体间情绪感染问题的研究, 分析情绪感染理论在群体成员间的交互作用和实践应用等问题, 并对未来研究方向展开探讨。

2 情绪感染的机制研究

学者们对于产生情绪感染的机制展开研究,

收稿日期: 2009-11-08

* 国家自然科学基金项目(70872083)。

通讯作者: 王潇, E-mail: benxwang@hotmail.com

提出了多种理论假设,其中最具影响力和说服力的是模仿-回馈机制理论。

2.1 模仿-回馈机制

学者们通过观察发现人类倾向于模仿周围人的面部表情、语言表达、动作及行为;在这一过程中,主体的情绪体验会受到自身面部表情以及其他非语言线索的影响。

2.1.1 模仿

学者通过长期观察,发现人们倾向于模仿他人的情绪表达,包括面部表情、语调、姿势、动作等。1976年,Smith就观察到当人们把他们自己想象为在另一种环境状态下时,他们会呈现出一种主动性的模仿。就像他在研究报告中指出的那样“当我们看到一记重拳打向另一个人的腿或者手臂时,我们总是不自觉地收缩我们自己的腿或者手臂。”Smith认为这种模仿是一种天然的回应。此后,学者们又收集了大量证据,表明人们确实倾向于模仿他人的情绪表情。例如社会心理学家发现面部模仿总是即时出现的,人们看上去能够感觉到每时每刻微妙的情绪变化。人们的情绪体验和面部表情,至少能够反映他所观察对象的情绪变化。例如:Lundqvist (1995)记录了瑞士大学生在观看包含人类愉快、悲伤、愤怒、恐惧和惊讶等表情图片后的面部表情活动,发现带有不同情绪的脸引发了学生们不同的肌电图记录。比如当被试观察到愉快的面部表情时,他们的面颊肌肉群展现出更为丰富的肌肉活动。但当他们观察到愤怒的面部表情时,他们眉头肌肉群则展现出更为丰富的肌肉活动。大量的研究已经证实了无论婴儿、少年、青年还是成年人都会下意识的模仿他人情绪所带来的面部表情(Hatfield et al., 1993)。

此外,人们也会模仿他人的语言。不同的人倾向于不同的人类交互节奏(Chapple, 1982)。正常情况下当人们交互影响时,他们所谈论的语言内容将相互促进。此外,大量研究成果显示:人们能够同步模仿他人的面部表情、声音、姿势以及动作;并且这些情绪特点模仿的时间间隔非常短暂,几乎是同步的(Hatfield et al., 1993; Hoffman, 2002; Lundqvist, 1995)。

2.1.2 回馈

情绪感染的第二个过程称之为回馈过程,即:主体的情感体验时刻都在受到来自面部表

情、声音、姿势和动作的模仿所带来的反馈与刺激。

理论上,情感体验是基于大脑神经中枢发出的模仿指令,形成面部表情、声音、动作模仿的输入性反馈,且是一个无意识的自我认知过程。在这一过程中,个体根据自身的表情行为,推断自身的情绪状态(Darwin, 1965)。Laird和Bresler (1992)发现情感体验将会受到面部肌肉回馈的显著影响:一方面,一种情绪的外在流露将进一步强化这种情绪;另一方面,尽可能的控制外在情绪表露将会削弱自身的情绪。那些没有控制自身恐惧的个体将会经历更高程度的恐惧,同理,那些陷入忧郁的人很容易被具有相似情绪的他人所带动,而无法恢复平和的心态。而目前研究尚不清楚的是面部表情回馈与情绪间是如何准确取得相互联系的。

此外,Ekman (1993)认为情感体验与自动神经系统活动都会受到面部表情反馈的影响。他们要求被试展现六种情感:惊奇、厌恶、悲伤、愤怒、恐惧和高兴,并通过两种方式完成这些情绪的展现,即:根据自身经历来唤起,或者只是通过面部肌肉运动来实现。研究人员发现通过唤醒情感体验或者面部肌肉运动来展现某种情绪表达对于自动神经系统也是有作用的,能够使之与所表现的情绪保持一致。由此,学者们认为通过面部表情展示可以激发一致性的自动神经系统活动。

声音回馈也能够影响情感体验。Hatfield和他的同事通过研究,指出情绪与语调、声音质量、节奏等具有关联(Hatfield et al., 1993)。Scherer (1982)也发现当人们高兴的时候,他们的声音在空气中的震幅较小、斜度较大、语言节奏较快、声音尖锐。于是他制作了五盘录音带用于处理高兴、喜爱、愤怒、恐惧和悲伤时的声音特点,并发现个人的情绪受到其自身发出声音的影响。

此外,一些研究成果也显示情绪受到姿势与动作的反馈影响。Stanislavski (1986)指出舞台演员已经发现了动作与表演效果间的联系。由于情绪记忆使人的大脑储存了过去的经历,因此演员们必须在舞台环境下通过施展自身的表演动作来唤起这种记忆。Stanislavski认为人们在日常活动中,可能随时由某种微小动作而产生与之相关的联想,进而展现出某种情绪。

虽然回馈过程并没有得到完全的验证,但大多数学者仍然支持这一观点,即:主体的情感体验时刻都受到面部表情、声音、姿势以及动作的模仿所带来的回馈的影响。

2.2 其他机制理论

一些学者还提出了其他的情绪感染机制理论,如联想-学习机制、语言调节联想机制、认知机制、直接诱导机制等。

联想-学习机制,即当观察者与他在同一场合时,在他人情绪诱发下,会展现出与他人相似的情绪,此时观察者的情绪感受与他人的情绪表达线索相一致,这一情绪线索将进一步直接诱使观察者感受相似的经历,或者间接的通过激发观察者回忆过去相似的经历而产生与周边他人相似的情绪状态(Hoffman, 2002)。

语言调节联想机制,即对于某一特定环境的语言或文字描述能够激发观察者产生与所描述情景相似环境的想象。这一想象将使观察者产生与描述者相一致的情绪感受(Hoffman, 2002)。

认知机制的核心思想是换位思考,即观察者将自己想象为处于某一场景下的另一个人,并想象在该情景下与该人相似的情绪体验(Hoffman, 2002)。

此外, Preston 和 deWaal (2002) 指出在情绪感染过程中存在一个直接诱导的过程,并将其称为直接诱导机制,该理论认为当对某一个体的情绪表现为产生认知后,观察者原有的情绪状态就会被刺激并发生改变。此时,情绪感染的直接诱导机制就会发生作用。且该机制将完全独立于其它情绪感染机制之外,不受其它机制的影响。

3 情绪感染机制中的调节变量

3.1 个体差异性

当 Hatfield, Cacioppo 和 Rapson (1994) 提出情绪感染假设时,他们解释了两个人在交谈中,是如何通过面部表情来进行情绪交互的,而这些情绪将影响到相互间的交互作用。此外,他们在假设中指出个体间存在差异性,即:一些人易受到情绪感染;而另一些人则更善于将其情绪传递给其他人。在这个过程中,一些人成为了更好的情绪传递者;而另一些人则成为了更好的情绪接受者。

这一差别主要源自于个体回应的刻板效应,该效应来自于人与环境交互过程中人在肢体活

动与精神活动中的多样性。传递者善于通过肢体等形式将情绪传递给他人,这些人具有很强的个人魅力,并且幽默风趣,他们适合从事推销员或者教师等工作。在驾驭能力、亲和力和展现力上优势明显(Hatfield et al., 1994)。一些学者研究发现,那些善于传递正面情绪的人有利于在较短时间内与周围人员展开交流(Henning-Thurau, Groth, Paul, & Gremler, 2006; Isen & Means, 1983)。这里必须要强调的是传递者的控制能力不是一个有意识的过程,而是一种自动的、与生俱来的能力。而那些易受感染的人群(容易受到他人情绪的影响)主要是那些注意力容易被他人吸引的人群。因此,这一人群更有可能被他人的情绪所影响。其结果是与他人建立良好的关系变得更加容易。因此这一人群被视为理想的顾客,因为他们更有可能成为人们攀谈与交流的对象,并且愿意以此来交流更多的信息。

然而一些学者研究亦发现易受感染的群体也更容易陷入情绪的低落状态,因为他们同样也容易受到他人负面情绪的影响,就如同控制力一样,这一人群的注意力的关注度也是一个自动且下意识的过程(Doherty, Orimoto, Singelis, Hatfield, & Hebb, 1995; Small & Verrochi, 2009)。

3.2 性别与情绪感染

当学者们关注个体差异性与情绪感染研究的时候,发现女性不仅更善于表达个人情感,而且在判断非语言线索所传递的情绪信号时,比男性也更为准确 (Hall & Matsumoto, 2004; Hampson, van Anders, & Mullin, 2006; Haviland & Malatesta, 1981; McColl-Kennedy, Daus, & Sparks, 2003; Montagne, Kessels, Frigerio, De Haan, & Perrrett, 2005; Thayer & Johnson, 2000)。此外,女性相比于男性,也更容易受到情绪感染 (Abel & Abel, 2007; Doherty et al., 1995; Mattila, Grandey, & Fisk, 2003)。Hatfield (1994) 认为这种结果主要取决于性别角色,即女性对他人的情绪展现表现得更加敏感。因此,女性更善于情绪的表达式和回应,相反,男性思维更多的是针对外部环境的需求,从而显得更具有逻辑性与理性(Tavris & Offir, 1984)。通过研究,男性与女性在以下方面存在显著的差异性:

1) 女性比男性更善于通过眼睛进行接触,眼神接触的速率和频率均高于男性,且交互时间

更长,女性的眼神会将更多的时间锁定在他人身上,而男性则倾向于避免长时间注视他人(Haviland & Lelwica, 1987; Haviland & Malatesta, 1981)。

2) 男性与女性在自我解构与社会性方面存在显著差异。女性相比于男性的独立性更弱,倾向于相互依赖(Markus & Kitayama, 1991);同时女性具有更强的个人主义倾向,缺乏集体观念(Triandis, 1994)。

3) 男性与女性在如何解读情绪线索时也存在明显的差异性(Haviland & Malatesta, 1981; McColl-Kennedy et al., 2003; Montagne, Kessels, Frigerio, De Haan, & Perrrett, 2005; Thayer & Johnson, 2000)。从出生4岁开始,女性就比男性更善于处理、储存和回忆社会刺激元素:如面孔、名字、和声音(Doherty et al., 1995; Hall & Matsumoto, 2004; Hampson et al., 2006)。通常情况下,女性也比男性更善于解读非语言交流信息(Buck, 1984; Hall, 1984; Montagne et al., 2005)。此外,男性与女性的处理负面情绪线索的速度都会快于处理正面情绪的速度(Becker, Kenrick, Neuberg, Blackwell, & Smith, 2007)。

4) 男性与女性在模仿情绪表达的趋势上存在差异性。在实验研究中,已经发现女性比男性更容易哭泣,也更容易受到他人情绪变化的影响(Eisenberg & Lennon, 1983; Simpson & Stroh, 2004)。

5) 此外,男性与女性对于他们自身的情绪反应的感知情况也存在差异性(Hall, 1978)。女性更关注他人的行为,更善于解读非语言信息,更善于模仿他人的面部表情、声音和姿势,比男性更注重外部回馈,从而也导致了女性更容易受到情绪感染(Abel & Abel, 2007; Doherty et al., 1995)。

3.3 文化差异性与情绪感染

情绪的展示还会受到文化因素的影响(Neal, Quester, & Hawkins, 2004; White, 2003)。在不同的文化氛围里,社会成员由于受到不同的价值观的影响,从而展现出不同的行为特点(Neal et al., 2004)。在这一过程中,情绪受到文化属性与社会背景的影响(Becht & Vingerhoets, 2002)。一些学者针对不同文化背景,开展了语言能力对于情绪影响力的差异性研究,从而支持了情绪是一条文

化纽带的论断(Kobayashi, Schallert, & Ogren, 2003; Ye, 2004)。然而在对情绪的表达进行研究时,一些学者发现不同文化背景下的人群在表达基本的情绪时并不存在差异性,如通过面部表情所表达的高兴、沮丧、愤怒等。在具体的表达过程中,要遵循当地的文化习惯和行为准则(Ratner, 2000)。例如:日本人的文化使得人们在遇到悲伤的事情时反而面带笑容,这可能导致不了解日本文化的人错误地认为微笑意味着兴奋、惊奇等含义。

4 群体成员间情绪感染研究

对于情绪感染的研究,大多数学者是从个体头脑中所受影响的视角展开研究,而针对群体内部,个体之间的研究则明显不足。一些学者指出研究群体内部人员间的情绪交互作用是研究组织行为的重要方法(Barsade, Brief, & Spataro, 2003)。为此,一些学者开始从不同的方面对该研究领域做了一些探讨。

4.1 群体情绪感染的循环效应

一些学者指出个体情绪可以影响到他人的行为、思想和情绪,这一影响过程可以在多人间交互产生,并不断增强。输出者的情绪可以通过面部表情、语言、动作等多种形式展现出来,并被接受者所感知(Ekman, 1993; Falkenberg, Bartels, & Wild, 2008; Frijda, 1997; Keltner, Ekman, Gonzaga, & Beer, 2003)。接受者也会对输出者的情绪做出回应(Baumeister, Stillwell, & Heatherton, 1995; Clark, Pataki, & Carver, 1996; Cote, 2005; Lishner, Cooter, & Zald, 2008; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989; Tamietto & Gelder, 2008),从而在双方之间产生交互作用。此时的情绪感染不仅通过直接的交互作用实现,而且可以通过间接的方式完成对周边人的交互影响,即那些注意到情绪输出者的第三方。例如:愤怒者的情绪既被站在身旁的发泄对象所感知,同时对于过路人与其它目击人也同样具有感染效应。

此外情绪感染不仅仅在少数个体间存在,在较大规模的群体或组织中也同样存在(Barsade, 2000; De Dreu, West, Fischer, & MacCurtain, 2001; Felps, Mitchell, & Byington, 2006; Tiedens, Sutton, & Fong, 2004),并能在情绪输出者与群体成员间形成交互作用的“情绪循环”(Smith & Conrey, 2007)。例如:愤怒者的情绪将传递给观察者,并

通过回馈过程反馈给传输者,从而进一步加强输出者的愤怒感。情绪循环作为一个持续循环的过程,将群体内某一成员的正面或负面情绪感染到群体内其他成员,并在成员间形成多次情绪的反复加强,推动群体中的成员形成同质化的情绪状态和社会认知(Smith & Conrey, 2007)。因此在这一过程中,个体的情绪成为了他人情绪和行为的诱因和结果。

在群体成员情绪感染过程中,学者们发现群体领导者扮演着重要的角色(Bono & Ilies, 2006; Sy, Cote, & Saavedra, 2005)。Sy 和他的研究团队指出领导者的情绪,无论是正面还是负面都会感染给他的团队成员。那些更多展示正面情绪的领导者所率领的团队通常表现出更强的团队精神,和更高的工作效率(Bono & Ilies, 2006; Sy et al., 2005)。同时,领导者相比于其他群体成员拥有更强烈的竞争欲望和奋斗精神,他们希望为群体做出更多的贡献。

4.2 群体情绪感染理论的实践效应

学者们通过研究发现情绪感染对于群体成员的行为会产生显著的影响,进而影响他们的社会交互关系。

一些学者指出在群体成员中,当情绪感染表现为正面情绪时,群体内成员通常展现出更好的合作精神和更高的工作效率,同时更少出现冲突和摩擦(Barsade, 2002)。相反,对于经常感受负面情绪的群体成员,正如 Felts (2006)等学者指出的那样,整个团队表现糟糕。Ilies 等学者的研究也证实了该发现,并进一步地明确了个体成员情绪与群体情绪间存在正相关,同时,个体成员情绪与群体情绪的一致性受到个体差异性与群体成员熟悉度的影响(Ilies, Wagner, & Morgeson, 2007; Hashim, Wok, & Ghazali, 2008)。

Spoor 和 Kelly (2004) 的分析对这一发现进行了补充,他们指出群体内的情绪将会影响到群体内的团结和协作精神。正面情绪通常会对群体内成员起到吸引和激励的作用;而另一方面,负面情绪应当尽可能的避免,因为它将动摇群体成员间的和睦与团结(Felts, Mitchell, & Byington, 2006; Walter & Bruch, 2007)。Fulmer 和 Barry (2009)从企业管理的视角指出群体组织可以将情绪引入组织管理过程当中,通过“情绪管理”来影响个体成员的行为与思想。

5 情绪感染的测量研究

为了能够对情绪感染的个体差异性展开研究,情绪感染测量工具变得非常重要。一些学者从不同角度对情绪感染的测量工作展开了探讨。如: Rosch (1978) 指出由于人们所特有的情绪特征,即使在表达某种高相似度的亲身经历时,他们的情绪语言往往也是多样的。通过对这些语言的聚类分析, Shaver, Judith, Donald 和 O'Connor (1987)成功地将情绪化分为层级,并由表示正、负两面情绪的高层级和基本层级构成。但在测量研究中最具代表性的评测工具是由 Doherty 和他的同事设计的情绪感染量表。该量表经过两次主要的修改,第一次将原有的 38 个衡量因子调整为 18 个,第二次则在此基础上修改为现在通常使用的 15 个测量项。该量表主要用于测量在跨文化的背景下情绪感染的个体差异性,量表的设计基于人类五种基本的情绪状态:愤怒、恐惧、悲伤、高兴与情爱。在量表的开发过程中发现个体受到情绪感染影响的程度在一定程度上受到个体情绪调节能力的影响 (Bakker & Schaufeli, 2000; Doherty, 1997),而与所涉及的情绪类别无关。Doherty (1997)等学者由此进一步分析,认为情绪感染量表是针对情绪感染的个体差异性的单维度高同质性测量工具。

另一种具有影响力的测量研究方法是维度法,最早由 Wilhelm (1998) 提出,后经 Ekman 等学者的不断完善。他们从语义学的视角,认为情绪的最佳表述方式是通过一系列维度来表达。这些维度来源于情绪概念本身所提供的大量信息(Moore, Romney, & Hsia, 1999; Romney, Moore, & Rusch, 1997),他们相信这种方式能够还原情绪的实际结构(Lane, Ahern, Schwartz, & Kaszniak, 1997; Russell, 2003)。这些维度或者说情绪的基本组成部分拥有两极,分别是不同价效(从高兴到不高兴)与激励程度(或称为参与程度)。每种不同的情绪都将在这一机制中被充分调动。

Lars-olov Lundqvist (2006) 将 Doherty 模型引入瑞典,并根据自身情况作了适应性调整,通过检验,并结合维度法研究,提出量表设计应当遵循多维度原则,从而提高量表的准确性。Lars-olov Lundqvist 通过对多种不同的情绪模型以及层级模型研究,最终建立了一个多维度情绪测量模型。通过对独立样本的交叉验证,发现多

维情绪感染模型具有良好的效度,同时,能够很好地解决单一维度模型在样本及性别等方面的检验缺陷。在测量情绪感染的个体差异时,多维度模型比单一维度模型更具有代表性。如在使用多维度模型测量人类情绪感染过程时,发现一些人更善于抓住他人的负面情绪,相比于那些善于捕捉他人正面情绪的人,他们的身体健康状况会受到不同的影响,而单一维度模型很难发现在人体健康与不同情绪间的这种关系。多维度情绪感染量表还能够更好地满足多元化的研究需求,如情绪感染在营销管理领域的运用(Homburg, Wieseke, & Bornemann, 2009);在组织之间以及工作团队内部成员之间的交互作用(Kelly & Barsade, 2001)等。

6 未来的研究方向

6.1 个体差异性与情绪感染程度研究

关于个体差异性所带来的情绪感染的感知程度问题研究有待进一步的拓展,以帮助学者更深入的理解社会交互过程中个体的情绪感染机制。当前的相关研究比较分散,且个体变量选择不够系统,缺乏一致的分析工具和手段,此外对于特殊情境下如何克服情绪感染的研究近年来已有学者开始关注,该问题的研究将有助于对如何控制个体情绪效应以及设计调节方法提供帮助(Grandey & Brauburger, 2002; Gross, 1998)。

6.2 群体情绪感染

6.2.1 负面群体情绪的研究

根据文献回顾,当前的研究内容为今后情绪感染研究提供了一些有趣的研究方向,其中之一就是研究群体情绪交互作用过程中的情绪感染机制。该问题的探讨一方面可以从当前一些研究中获益,另一方面也显露出一些研究中存在的局限性。例如:当前的模型大都关注正面情绪状态,而忽略了负面情绪的研究。正面群体情绪螺旋模型的提出解释了群体正面情绪交互作用过程中独特的群体动力学特征。然而,随着组织中负面情绪螺旋现象的频繁出现(Andersson & Pearson, 1999; Bowen & Blackmon, 2003; Hobfoll, 2002; O'Connor & Arnold, 2001),未来研究有必要将负面情绪的交互作用纳入到现有的研究模型当中。学者们需要对负面情绪的相似性动力学特征展开研究,揭开正、负群体情绪发展中的共性特征与差异性;探索这些过程中的内在联系性;对全

面理解群体的情绪变化提供思路。

6.2.2 群体情绪感染的影响因素

关于正面群体情绪螺旋模型的影响因素研究主要集中在有魄力的领导者、个体、亚群体、情绪标准以及组织识别等方面,因为这些因素能够显著的影响工作群体的情绪状态(Kelly & Barsade, 2001)。然而学者们的研究可能正在忽略其他一些变量,这些变量能够潜在的影响正面群体情绪螺旋模型的效应。例如:员工的组织支持感可能成为这一过程中的重要产出结果。组织支持感是指员工对组织如何看待他们的贡献并关心他们利益的一种总体知觉和信念,其可以被用于推动员工工作满意度提高和与工作相关的正面感受(Rhoades & Eisenberger, 2002)。随着员工的正面情绪的强化,组织支持感将影响工作团体中的情绪过程,并潜在的改变正面群体情绪螺旋模型的效用。此外,群体成员间的网状联系被证明能够推动他们情绪的聚敛,另一方面,这种网状联系的规模和密度将影响到员工工作中的感受,进而影响他们的工作绩效(Totterdell, Wall, Holman, Diamond, & Epitropaki, 2004)。未来的研究可将正面群体情绪螺旋模型深植于组织事件当中,通过理论与实证方法研究这些因素,进而帮助更为全面的理解螺旋结构下的内部关系和属性特征。

6.3 服务管理中情绪感染的实践应用研究

服务员工的语言表达、亲和力、礼仪、对顾客的关心程度、甚至容貌都会直接影响顾客的情感反应,并决定着他们对服务质量的评价(Collishaw, Dyer, & Boies, 2008; Homburg, Wieseke, & Hoyer, 2009)。因此,员工在创造完美服务接触的过程中扮演着至关重要的角色,培养一线员工的服务能力、改善员工与顾客的互动质量,将是企业提高服务水平和顾客满意度的有效途径。

一些营销学者开始把情绪感染理论应用到服务营销中,Pugh (2001) 最先把情绪感染的概念引入到服务接触中,基于“情绪劳动”观点,提出在服务接触中,员工的情绪展示会影响顾客,而这种情绪展示并不是员工表露出的情感,而是员工内心的情感。员工在展示外部情感的同时会不自觉地通过表情和声音泄露出其自身的真实情绪。并且员工的情绪展示会引发顾客的模仿,

进而导致顾客情绪体验的变化。

Henning-Thurau, Groth, Paul 和 Gremler (2006)采用租借录像带的真实场景试验,证实了情绪感染在服务接触中是真实存在的,并指出在员工与顾客的交互过程中,有两个关键变量影响情感的传递,即员工微笑程度和情绪劳动展示的真实性。员工的微笑程度越高,越真实,就越能给顾客带来正面情感,并最终影响顾客的满意和顾客与员工的友善关系。相反,员工的负面情感也会通过语言、面部表情等方式传递给消费者,引起消费者的不满,而这种不满会进一步加剧服务员工的负面情绪,带来负面情绪的螺旋效应(Dallimore, Sparks, & Butcher, 2007)。

总体看来,服务管理中的情绪感染研究成果尚显不足,有待于后续研究的进一步展开。当前研究大都集中在探讨员工情绪展示与顾客情绪体验间的关系,须加强在服务接触面上的员工之间、员工与顾客之间的情绪交互过程等方面的研究,并深入探讨这一过程对于员工绩效和顾客价值的影响机制。

7 结论

本文研究发现情绪感染的研究已经形成了一定的理论基础,对于其形成机制、影响因素、测量等方面的研究都取得了一些成果,但大量研究侧重于对个体情绪感染的探讨,而对于群体情绪感染的研究较少。一些学者做的探索性研究已经证实群体情绪感染对于研究群体动力理论具有重要的作用,并有助于帮助学者们探查和理解群体内部成员间的行为特征。这一研究成果不仅推动学术界对于个体情绪变化、态度、认知、行为的研究,同时也有助于研究人与人之间的交互过程,特别是一些特殊群体内部成员之间的感染过程。

参考文献

- Abel, M. H., & Abel, M. (2007). The effects of a sales clerk's smile on consumer perceptions and behaviours. *American Journal of Psychological Research*, 3(1), 17-28.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2000). Burnout contagion processes among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(11), 2289-2308.
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: Emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47, 644-675.
- Barsade, S. G., Brief, A. P., & Spataro, S. E. (2003). The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm. In J. Greenberg (Eds.), *Organizational behavior: The state of the science*: (pp. 3-52). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Barsade, S. G., Ward, A. J., Turner, J. D. F., & Sonnenfeld, J. A. (2000). To your heart's content: A model of affective diversity in top management teams. *Administrative Science Quarterly*, 45, 802-836.
- Baumeister, R. F., Stillwell, A. M., & Heatherton, T. F. (1995). Interpersonal aspects of guilt: evidence from narrative studies. In J. P. Tangney & K. W. Fischer (Eds.), *Self-conscious emotions: The psychology of shame, guilt, embarrassment and pride*: (pp. 255-272). New York: Guilford Press.
- Becht, M. C., & Vingerhoets, A. J. J. M. (2002). Crying and mood change: A cross-cultural study. *Cognition and Emotion*, 16(1), 87-101.
- Becker, D. V., Kenrick, D. T., Neuberg, S. L., Blackwell, K. C., & Smith, D. M. (2007). The confounded nature of angry men and happy women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(2), 179-190.
- Bernieri, F. J. (1988). Coordinated movement and rapport in teacher-student interactions. *Journal of Nonverbal Behavior*, 12, 120-138.
- Bono, J. E., & Ilies, R. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly*, 17, 317-334.
- Bowen, F., & Blackmon, K. (2003). Spirals of silence: The dynamic effects of diversity on organizational voice. *Journal of Management Studies*, 40, 1393-1417.
- Chapple, E. D. (1982). Movement and sound: The musical language of body rhythms in interaction. In M. Davis (Eds.), *Interaction rhythms: Periodicity in communicative behavior* (pp. 31-52). New York: Human Sciences Press.
- Clark, M. S., Pataki, S. P., & Carver, V. (1996). Some thoughts and findings on self presentation of emotions in relationships. In J. O. Garth & J. Fletcher & J. Fitness (Eds.), *Knowledge structures in close relationships: A social psychological approach*: (pp. 247-274). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Collishaw, M. A., Dyer, L., & Boies, K. (2008). The authenticity of positive emotional displays: client responses to leisure service employees. *Journal of Leisure Research*, 40(1), 23-46.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509-530.

- Dallimore, K. S., Sparks, B. A. & Butcher, K. (2007) The influence of angry customer outbursts on service providers' facial displays and affective states. *Journal of Service Research*, 10 (1), 78–92.
- Darwin, C. (1965). *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press .
- De Dreu, C., West, M., Fischer, A., & MacCurtain, S. (2001). Origins and consequences of emotions in organizational teams. In R. L. Payne & C. L. Cooper (Eds.) *Emotions at Work: theory, research and applications for management* (pp. 199–219). Chichester: John Wiley & Sons, LTD.
- Doherty, R. W. (1997), The Emotional Contagion Scale: A Measure of Individual Differences, *Journal of Nonverbal Behavior*, 21 (2), 131–54.
- Doherty, R. W., Orimoto, L., Singelis, T. M., Hatfield, E., & Hebb J. (1995). Emotional contagion: Gender and occupational differences. *Psychology of Women Quarterly*, 19, 355–371
- Douglas, P. S. (2001). Service With a Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter. *Academy of Management Journal*, 44 (5), 1018–1027.
- Eisenberg, N., & Lennon, R. (1983). Sex differences in empathy and related capacities. *Psychological Bulletin*, 94, 100–131.
- Ekman, P. (1993). An argument for basic emotion. *Cognition and Emotion*, 6, 169–200.
- Falkenberg, I., Bartels, M., & Wild, B. (2008). Keeping smiling: facial reactions to emotional stimuli and their relationship to emotional contagion in patients with schizophrenia. *Eur Arch Psychiatry Clin Neurosci*, 258, 245–253.
- Felps, W., Mitchell, T. R., & Byington, E. (2006). How, when, and why bad apples spoil the barrel: Negative group members and dysfunctional groups. *Research in Organizational Behavior*, 27, 181–230.
- Frijda, N. H. (1997). On the functions of emotional expression. In: A. J. J. M. Vingerhoets, F. J. Van Bussel, & A. J. W. Boelhouwer (Eds.), *The (non)expression of emotions in health and disease* (pp. 1–14). Tilburg, The Netherlands: Tilburg University Press.
- Fulmer, I. S., & Barry, B. (2009). Managed hearts and wallets: ethical issues in emotional influence by and within organizations. *Business Ethics Quarterly*, 19(2), 155–191.
- Grandey, A. A., & Brauburger, A. L.(2002). The emotional regulation behind the customer service smile. In R. G. Lord, R. J. Klimoski & R. Kanfer (Eds.) *In Emotions in the Workplace* (pp. 214 –253). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and Response-focused Emotional Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (1), 224–37.
- Hall, J. A. (1978). Gender effects on decoding nonverbal cues. *Psychological Bulletin*, 85, 845–847.
- Hall, J. A., & Matsumoto, D. (2004). Gender differences in judgments of multiple emotions from facial expressions. *Emotion*, 4(2), 201–206.
- Hampson, E., van Anders, S. M., & Mullin, L. I. (2006). A female advantage in the recognition of emotional facial expressions: Test of an evolutionary hypothesis. *Evolution and Human Behavior*, 27(6), 401–416.
- Hashim, J., Wok, S., & Ghazali, R. (2008). Organisational behaviour associated with emotional contagion among direct selling members. *Direct Marketing: An International Journal*, 2(3), 144–158.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. L., & Rapson, R. L. (1993). Emotional contagion. *Current Directions in Psychological Sciences*, 2, 96–99.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Haviland, J. M. & Lelwica, M. (1987). The induced affect response: 10-week-old infants' responses to three emotion expressions. *Developmental Psychology* 23, 97–104.
- Haviland, J. & Malatesta, C. Z. (1981). Fantasies, fallacies and facts: The development of sex differences in non-verbal signals. In C. Mayo & N. Henley (Eds.), *Gender and non-verbal behaviour* (pp. 183–208). New York: Springer-Verlag.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships. *Journal of Marketing*, 70 (July), 58–73.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 4, 307–324.
- Hoffman, M. L. (2002). How automatic and representational is empathy, and why. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 38–39.
- Homburg, C., Wieseke, J., & Bornemann, T. (2009). Implementing the marketing concept at the employee-customer interface: the role of customer need knowledge. *Journal of Marketing*, 73, 64–81.
- Homburg, C., Wieseke, J., & Hoyer, W. D. (2009). Social identity and the service-profit chain. *Journal of Marketing*, 73, 38–54.
- Ilies, R. I., Wagner, D. T., & Morgeson, F. P. (2007). Explaining affective linkages in teams: individual difference in susceptibility to contagion and individualism-collectivism. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1140–1148

- Isen, A., & Means, B. (1983). The influence of positive affect on decisionmaking strategy. *Social Cognition*, 2, 18–31.
- Kelly, J. R., & Barsade, S. G. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 99–130.
- Kendon, A. (1970). Movement coordination in social interaction: Some examples described. *Acta Psychologica*, 32, 1–25.
- Keltner, D., Ekman, P., Gonzaga, G. C., & Beer, J. (2003). Facial expression of emotion. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. H. Goldsmith (Eds.), *Handbook of affective sciences*: (pp. 415–432). New York: Oxford University Press.
- Kobayashi, F., Schallert, D.L., & Ogren, H., (2003). Japanese and American folk vocabularies for emotions. *Journal of Social Psychology* 143 (4), 451–478.
- Laird, J. D., & Bresler, D. (1992). The process of emotional experience: A self-perception theory. *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 213–234.
- Lane, R. D, Ahern, G. L., Schwartz, G. E., & Kaszniak, A. W. (1997). Is alexithymia the emotional equivalent of blindsight? *Biological Psychiatry*, 42, 834–844.
- Lishner, D. A., Cooter, A. B. & Zald, D. H. (2008). Rapid emotional contagion and expressive congruence under strong test conditions. *Journal of Nonverbal Behaviour*, 32, 225–239.
- Lundqvist, L-O. (2006). A Swedish adaptation of the emotional contagion scale: Factor structure and psychometric properties. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 263–272.
- Lundqvist, O., & Dimberg, U. (1995). Facial expressions are contagious. *Journal of Psychophysiology*, 9, 203–211.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224–253.
- Mattila, A. S., Grandey, A. A., & Glenda, M. F. (2003). The Interplay of Gender and Affective Tone in Service Encounter Satisfaction. *Journal of Service Research*, 6 (2), 136–143.
- Kennedy, M. J., Daus, C., & Sparks, B. A. (2003). The Role of Gender in Reactions to Service Failure and Recovery. *Journal of Service Research*, 6 (1), 66–82.
- Montagne, B., Kessels, R. P. C., Frigerio, E., de Haan, E. H. F., & Perrett, D. I. (2005). Sex differences in the perception of affective facial expressions: Do men really lack emotional sensitivity? *Cognitive Processing*, 6(2), 136–141.
- Moore, C. C., Romney, A. K. & Hsia, T.-L. (1999). The universality of the semantic structure of emotion terms: Methods for the study of inter- and intra-cultural variability. *American Anthropologist*, 101(3), 529–546.
- Neal, C., Quester, P., & Hawkins, D. (2004). *Attitude and Attitude Change, Consumer Behaviour*. Sydney: McGraw-Hill Australia Pty Limited.
- O'Connor, K. M., & Arnold, J. A. (2001). Distributive spirals: Negotiating impasses and the moderating effect of disputant self-efficacy. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84, 148–176.
- O'Toole, R., & Dubin, R. (1968). Baby feeding and body sway: An experiment in George Herbert Mead's "Taking the Role of the Other." *Journal of Personality and Social Psychology*, 10, 59–65.
- Preston, S. D., & de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 1–20.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23–37.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1–42.
- Ratner, C., (2000). A cultural-psychological analysis of emotions. *Culture and Psychology* 6 (1), 5–39.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714.
- Romney, A. K., Moore, C. C., & Rusch, C. D. (1997). Cultural universals: Measuring the semantic structure of emotion terms in English and Japanese. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 94, 5489–5494.
- Rosch, E. (1978). Principles of categorization. In E. Rosch & B. B. Loyd (Eds.), *Cognition and categorization* (pp. 145–163). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110(1), 145–172.
- Scherer, K. R. (1982). Methods of research on vocal communication: Paradigms and parameters. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Handbook of methods in nonverbal behavior research* (pp. 136–198). New York: Cambridge University Press.
- Shaver, P., Judith, S., Donald, K., & O'Connor, C. (1987). Emotional Knowledge - Further Exploration of a Prototype Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1061–1086.
- Simpson, P. A., & Linda K. S. (2004). Gender differences: emotional expression and feelings of personal inauthenticity. *Journal of Applied Psychology*, 89, 715–721.

- Small, D. A., & Verrochi, N. M. (2009). The face of need: facial emotion expression on charity advertisement. *Journal of Marketing*, 27, 777–787.
- Smith, A. (1976). *The theory of moral sentiments*. Oxford: Clarendon Press.
- Smith, E. R., & Conrey, F. R. (2007). Agent-based modeling: A new approach for theory building in social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 11, 87–104.
- Spoor, J. R., & Kelly, J. R. (2004). The evolutionary significance of affect in groups: Communication and group bonding. *Group Processes & Intergroup Relations*, 7, 398–412.
- Stiff, J. B., Dillard, J. P., Somera, L., Kim, H., & Sleight, C. (1988). Empathy, communication, and prosocial behaviour. *Communication Monographs*, 55, 198–213.
- Sy, T., Cote, S., & Saavedra, R. (2005). The contagious leader: Impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 295–305.
- Tamietto, M., & de Gelder, B. (2008). Emotional contagion for unseen bodily expressions: Evidence from facial EMG. *Proceeding of the FG 2008 meeting in Amsterdam*.
- Tavis, C., & Offir, C. (1984). *The longest war: Sex differences in perspective*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Thayer, J. F., & Johnson, B. H. (2000). Sex differences in judgment of facial affect: A multivariate analysis of recognition errors. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41, 243–246.
- Tiedens, L. Z., Sutton, R. I., & Fong, C. T. (2004). Emotional variation within work groups: Causes and performance consequences. In L. Z. Tiedens & C. W. Leach (Eds.) *The Social Life of Emotions*. (pp. 164–186). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Totterdell, P., Wall, T., Holman, D., Diamond, H., & Epitropaki, O. (2004). Affect networks: A structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect. *Journal of Applied Psychology*, 89, 854–867.
- Walbott, H. G. (1991). Recognition of emotion from facial expression via imitation? Some indirect evidence for an old theory. *British Journal of Social Psychology*, 30, 207–219.
- Walter, F., & Bruch, H. (2007). The positive group affect spiral: A dynamic model of the emergence of positive affective similarity in work groups. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 87–104.
- White, L., (2003). Buyer behaviour. In: J. R. McColl-Kennedy (Eds.), *Services marketing: A managerial approach* (pp.24–50). Milton, Queensland: John Wiley and Sons.
- Ye, Z., (2004). The Chinese folk model of facial expressions: A linguistic perspective. *Culture and Psychology*, 10 (2), 195–222.

The Advance Research of Emotional Contagion Theory

WANG Xiao^{1,2}; LI Wen-Zhong²; DU Jian-Gang¹

(¹ Business School, Nankai University, Tianjin, 300071, China)

(² Department of Management Engineering, Tianjin Institute of Urban Construction, Tianjin, 300384, China)

Abstract: Emotions are organized, meaningful, generally adaptive systems functioning as a whole that include expressive and instrumental behaviour, patterned physiological processes, cognitions and subjective feelings. People can know other feeling by capturing their emotional expression, which is named by emotional contagion. The current mechanisms of emotional contagion researchers proposed include the mimicry-feedback, associative learning, language mediated association, direct induction, and cognitive mechanism, in which mimicry-feedback has been accepted by most researchers. In the interactive process of emotional contagion, individual differences, gender, and cultural difference are the most important moderating variables, affecting individual emotional change. In recent years, many researchers begin to concern the intra-personal emotional change in a group, instead of inter-personal emotional change in the traditional studies. Meanwhile, the cycling mechanism is taken as the most important theory to explain the emotional interaction among group members. In the future research, the following topics should be considered, including: the influence of individual difference in the emotional contagion, the mechanisms of group emotional contagion, and the implication of emotional contagion in the service management.

Key words: Emotional contagion; Mimicry; Feedback; Group affect